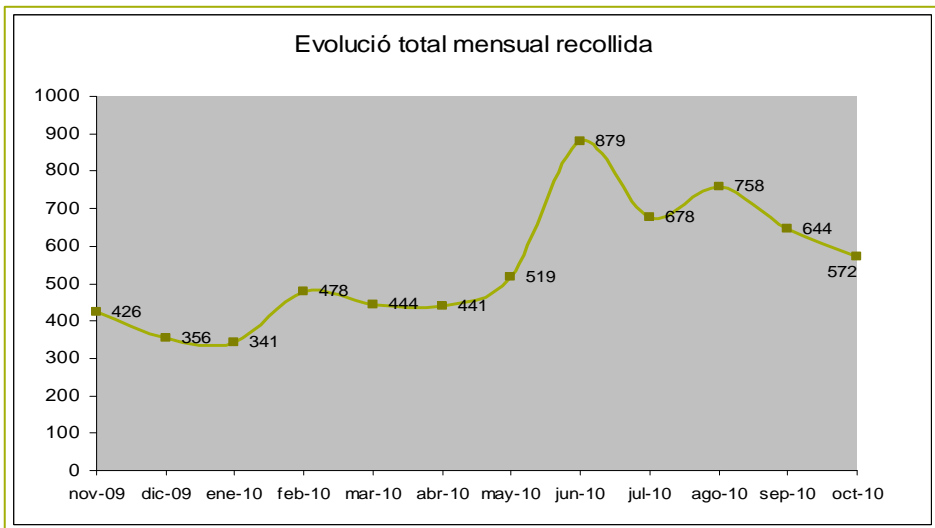


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

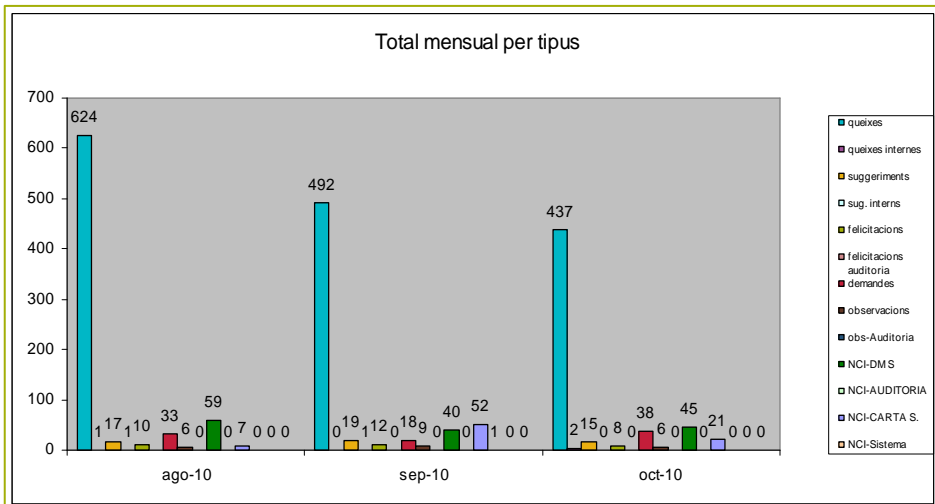
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



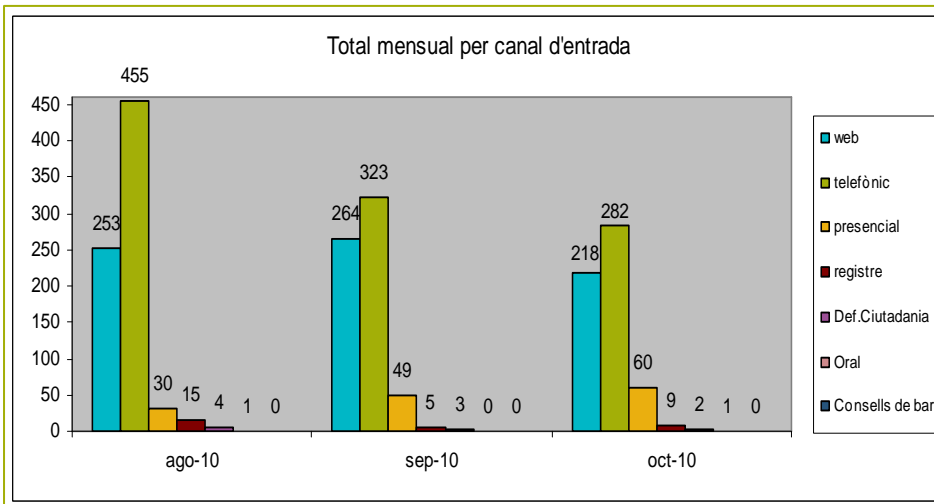
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **572**, 72 menys que el mes passat. Es tracta d'una xifra bastant elevada de DMS si la comparem amb la resta de mesos anteriors (exceptuant el mes de juny en que es varen donar unes circumstàncies especials a Infraestructures, que ja es van explicar en l'informe mensual corresponent). En el mes de maig, ens trobàvem en una mitjana de recollida dels darrers dotze mesos de 464, en canvi en aquest mes ens trobam en una mitjana de 545 DMS recepcionades. Com ja hem explicat en informes anteriors això està motivat pel fet que des del mes de maig el SAT ja no passa incidències a la Policia Local i per tant, es reben al departament de Qualitat totes les queixes per vehicles abandonats per tramitar-les a través del DMS. Per això hi ha hagut durant els mesos de juny, juliol, agost, setembre i octubre un augment del número de DMS enregistrades, provocat en part per les 157 (juny), 166 (juliol) 144 (agost), 130 (setembre) i 102 (octubre) queixes per vehicles abandonats que han arribat al Departament de Qualitat a través del SAT.

1.2 TOTAL MENSUAL PER TIPUS



1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA



1.2 TOTAL MENSUAL PER TIPUS:

Queixes: El nombre de queixes rebudes ha estat de 437, xifra molt inferior sobretot si la comparem amb el mes d'agost passat. Continua essent, amb diferència, el tipus de DMS més habitual, suposant aquest mes un 76% del total.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (15) és un poc inferior al mes passat i representen el 3% del total, percentatge igual al del mes anterior.

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat 8 felicitacions, quatre menys que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat 3 pel procés GIU (una del subtema Infraestructures, una altra del subtema Enllumenat i l'altre pel subtema Parcs i Jardins), 2 pel provés SSPC (una del subtema Bombers i l'altra del subtema Altres), 1 pel procés AC (pel SAT), 1 per PS (Museus i exposicions) i 1 pel procés DE (Qualitat). Suposen l'1% del total de DMS.

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 38 demandes (20 més que el mes anterior en que varen baixar bastant) i 6 observacions, 4 de Gestió i Organització de la ciutat (DE) i les dues restants de platges (GMA) i Educació (PS). Això suposa un percentatge del 7% pel que fa a demandes i d'un 1% pel que fa a observacions.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut dues queixes internes relatives a Recursos Humans, per publicació de dades de caràcter personal a la intranet i a Compres, per problemes de salut probablement derivats de mal estat de l'aigua de la màquina de beguda. Pel que fa a suggeriments interns, no se n'ha enregistrat cap..

No conformitats internes: Pel que fa a NCI de DMS (per excedir els 60 dies sense resoldre la DMS) aquest mes és de 45, xifra un poc superior al mes anterior i que suposa un 8% de les DMS enregistrades en el seu moment.

S'han enregistrat també 21 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts). Totes elles són de les cartes implantades a la Policia Local i que s'expliquen més endavant. De la resta de cartes implantades no s'han produït no-conformitats en aquest mes.

En aquest mes no s'han enregistrat NCI del Sistema.

- També s'han rebut 4 DMS que no eren competència municipal i que han estat derivades 3 d'elles al Govern Balear i 1 a Inspecció de Treball.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web, 218 DMS del total mensual de 572, la qual cosa suposa un 38% del total.

Canal telefònic: Amb 282 entrades per aquesta via, ha estat el canal més utilitzat en aquest mes, a l'igual que els mesos anteriors. Habitualment, el canal telemàtic era sempre el més utilitzat, no obstant, això ha canviat des del mes de maig, a partir del qual arriben a través del SAT les DMS relatives a vehicles abandonats tal com hem explicat al punt 1.1. Aquest canal ha estat utilitzat en el 50% dels casos.

Canal presencial: S'han registrat 60 DMS arribades per aquesta via i que representen el 10% del total.

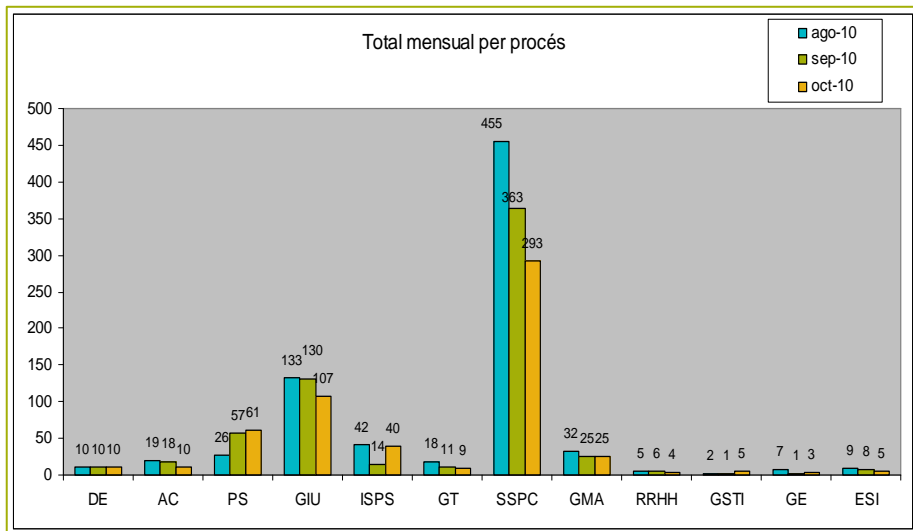
Defensor de la Ciutadania: Aquest mes hi ha hagut 2 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat. Una d'elles per DE (Gestió i Organització de la Ciutat) i l'altra per PS (Biblioteques).

Consells de barri: Aquest mes no hi ha cap entrada per aquest canal.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (9), el 2% del total.

Tampoc s'ha rebut cap DMS pel Canal Oral, que fa referència a demandes d'usuaris dels Serveis Socials que, donada la seva singularitat, normalment només tenen la voluntat de queixar-se o felicitar de manera oral i per part dels treballadors del centre es fa la transcripció per tal de tenir constància al DMS de la realitat de les queixes o felicitacions als esmentats Serveis. Aquest tipus s'ha fet extensible a les queixes rebudes oralment pels usuaris del servei d'atenció a víctimes de violència de gènere de l'Àrea de Igualtat i Drets Cívics.

1.4 TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



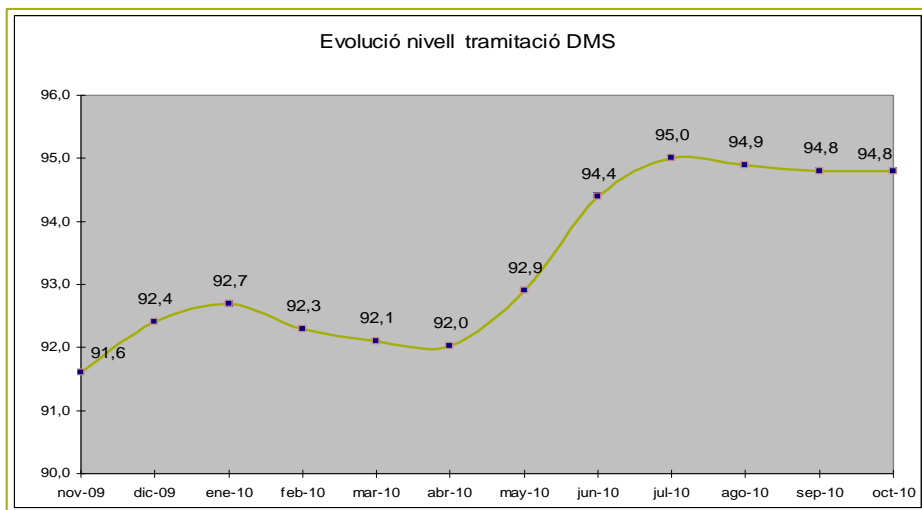
1.4 TOTAL MENSUAL PER PROCÉS:

Processos amb més assignació de DMS: Igual que sempre, el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 293 (el 50% del total). El segueix GIU, com és habitual, amb 107 DMS (el 18% del total). De la resta de processos destaquen aquest mes PS amb 61, ISPS amb 40 i GMA amb 25 (11, 7 i 4% respectivament).

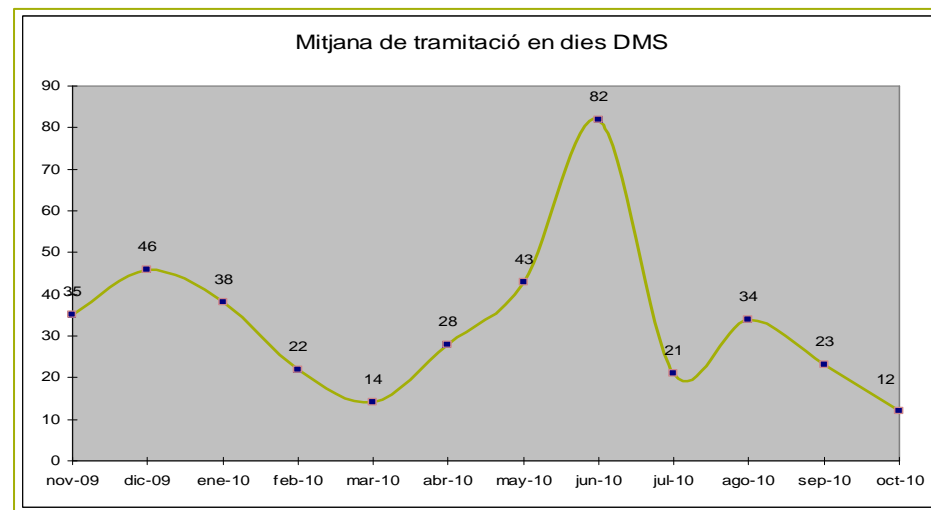
Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen DE i AC amb 10, GT amb 9, GSTI i ESI amb 5, RH amb 4 i GE també amb 3. Com sempre, els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà (ESI, GE, RH i GSTI) són els que tenen menys DMS assignades.

Evolució assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU continuen essent els que tenen més DMS assignades si observam l'evolució dels darrers mesos i els processos de suport són els que habitualment en tenen menys, pels motius exposats al paràgraf anterior.

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR
2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS



2.1.2 MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS



2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS:

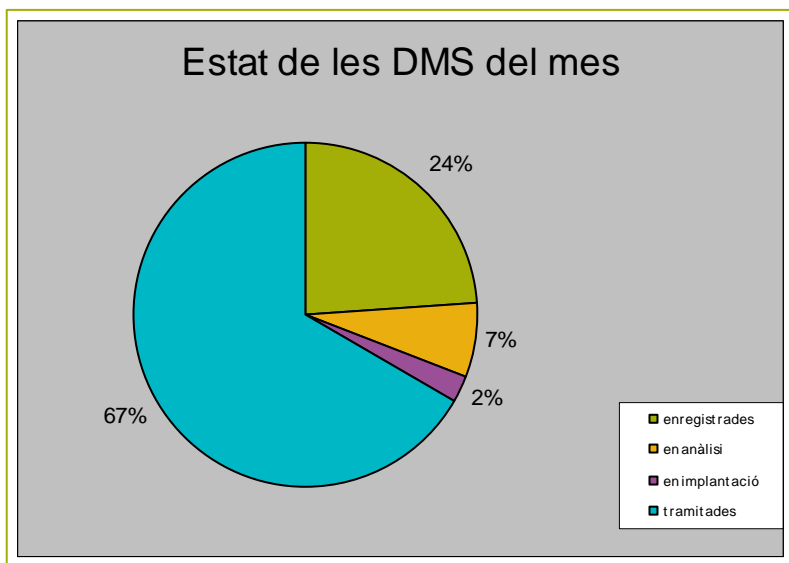
El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 94'8 %, a l'igual que el mes anterior. Aquest nivell es manté molt elevat en l'últim trimestre i que es troba molt pròxim al màxim assolit, el 95% del mes de juliol. No obstant aquest índex de resolució, des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per anar augmentant contínuament el nivell de resolució de les DMS (reiteracions de peticions de resposta per ofici, mail, etc.).

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DMS:

Aquest mes **ens trobam en una mitjana de tramitació de 12 dies.**

Pel que fa a queixes es troben aquest mes en una mitjana de 10 dies, pel que fa a suggeriments ha baixat aquest mes a 15 dies i les demandes també han baixat a 18 dies. Pel que fa a queixes i suggeriments interns, no hi ha hagut suggeriments en aquest mes i pel que fa a queixes internes, n'hi ha hagut 2 amb una mitjana de resolució de 18 dies. Des del departament de Qualitat es continuarà insistint en la necessitat de resoldre les DMS, en el període més curt possible, sobretot pel que fa als suggeriments i suggeriments interns, que s'haurien de resoldre quasi immediatament donant les gràcies al ciutadà i estudiant-ho posteriorment.

Per altra part, respecte de la mitjana màxima de 25 dies de resolució de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a compromís a la Carta de Compromisos del DMS, ens trobam en una mitjana de 13 dies, per tant complim amb l'esmentat compromís.

2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS**2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES**2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 572 DMS enregistrades durant el present mes 382 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 67%, xifra pràcticament igual a la del mes passat. En canvi, 137 es troben encara en estat d'enregistrada, 40 en estat d'anàlisi i 13 en estat d'implantació. Tot això suposa una davallada en el percentatge assolit en els últims tres mesos, encara que continua tractant-se d'un d'un percentatge dels més elevats.

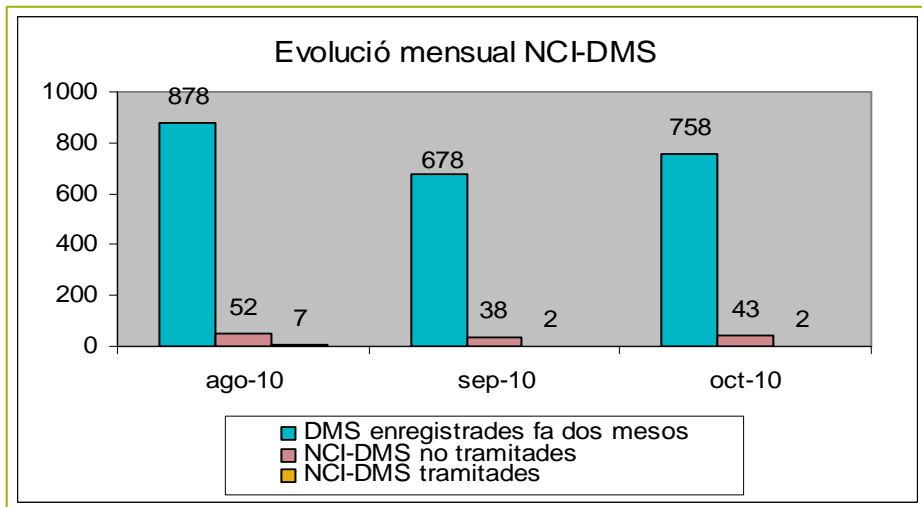
El termini per resoldre les DMS està establert en 60 dies i de les dades obtingudes durant tot aquest any 2010, veiem que sempre més del 50% es resolen ja en la meitat de temps, és a dir, en els primers 30 dies.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 24%, percentatge massa elevat donat que es tracta d'un estat que hauria de tenir una durada molt curta.

Des del departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per tal de millorar aquest aspecte.

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS



3.1 NCI-DMS.

Aquest mes s'han obert 45 NCI-DMS (quasi un 6% de les DMS enregistrades fa 60 dies). Aquesta xifra és bastant similar a la dels altres mesos, amb excepció del mes de maig, en què només es van obrir 19 NCI-DMS i el mes de juny per la integració de Infraestructures que ja van explicar en el seu moment.

S'ha de destacar que de les NCI-DMS d'aquest mes només 2 estan ja tramitades, una d'elles d'AC Multes i l'altre de GT Activitats, per tant **el percentatge de resolució és molt baix, no arriba al 4,5%**. Des del departament de Qualitat es continuen prenent mesures al respecte i s'intentarà que els responsables dels processos actuïn tal i com els correspon.

3.2 NCI-CARTES SERVEI

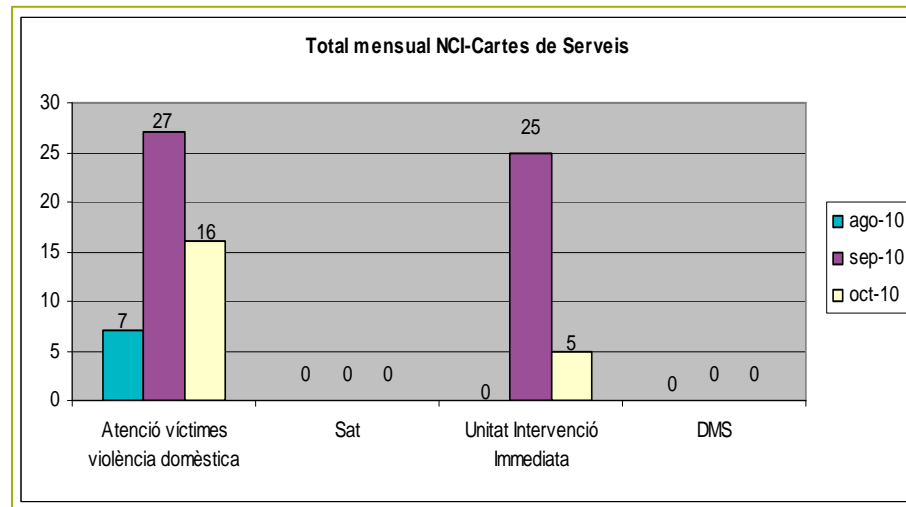
S'han enregistrat aquest mes 21 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits), això suposa una xifra molt inferior a la del mes passat, que va ser de 52. Totes elles corresponen a cartes implantades a la Policia Local. D'aquest total, 27 són de la Carta de Serveis d'Assistència a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere i 25 de la Carta de Serveis de la Unitat d'Intervenció Immediata.

De la resta de cartes implantades a l'Ajuntament no hi ha hagut no-conformitats.

3.3 NCI-SISTEMA

Aquest mes no hi ha hagut cap NCI del Sistema.

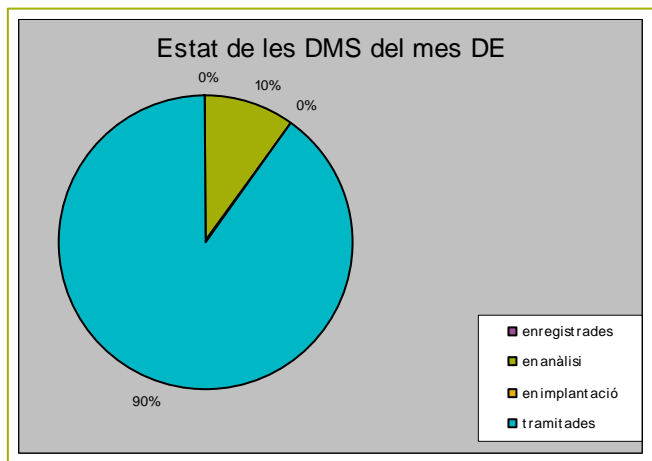
3.2 NCI-CARTES SERVEI



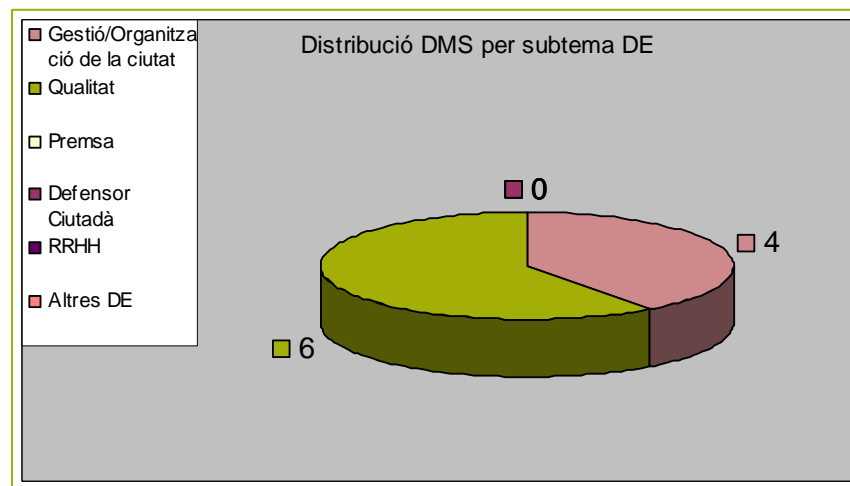
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

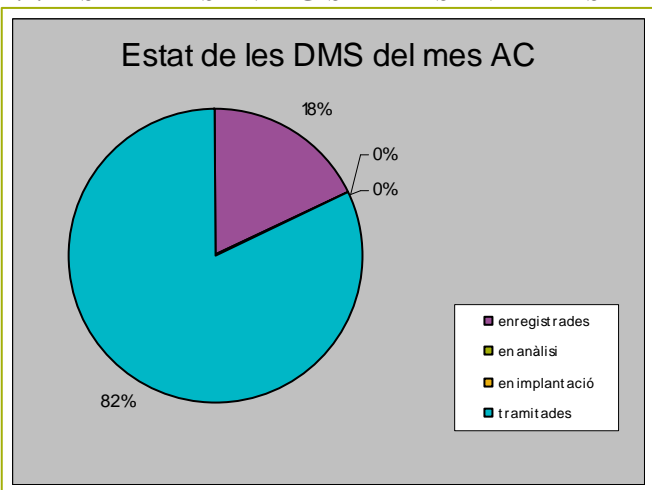


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

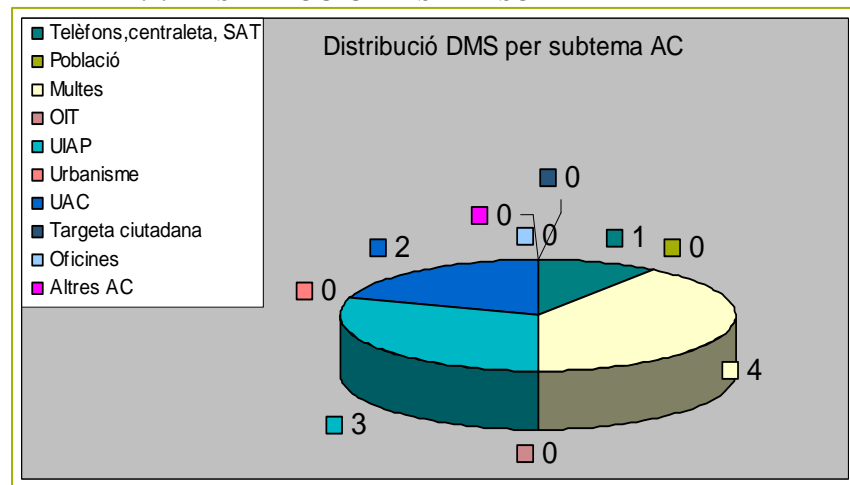


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

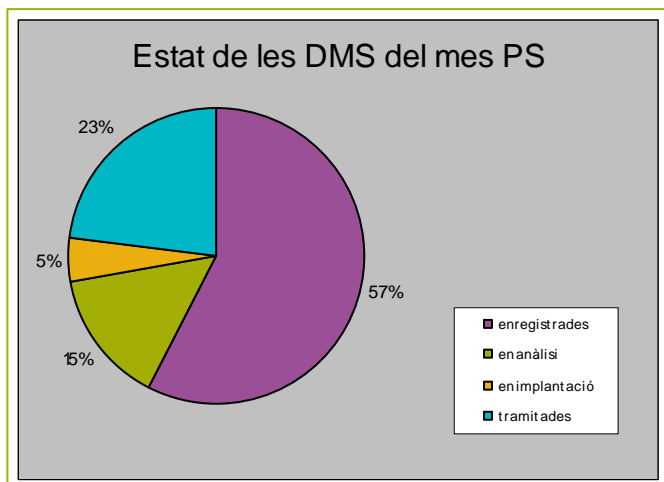


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

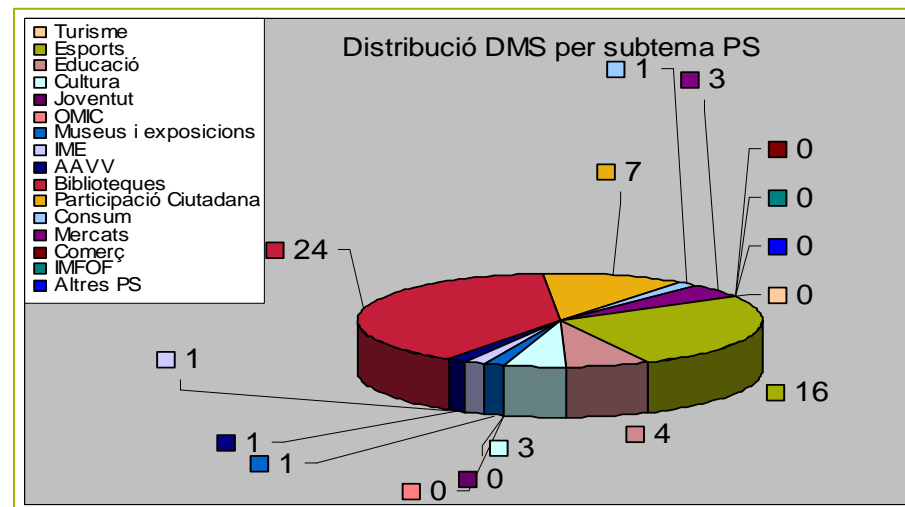


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

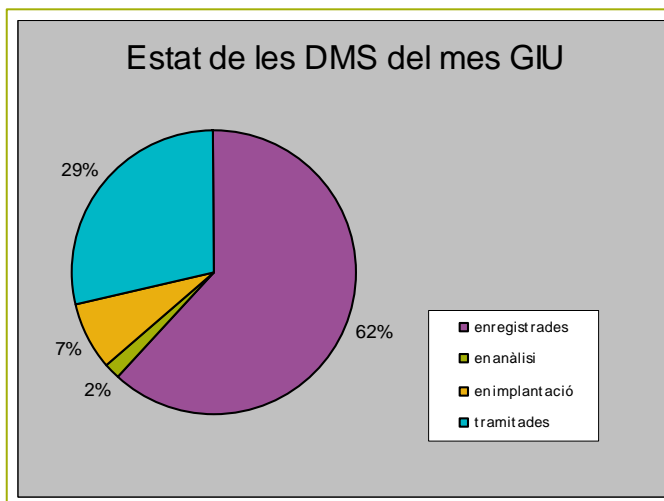


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

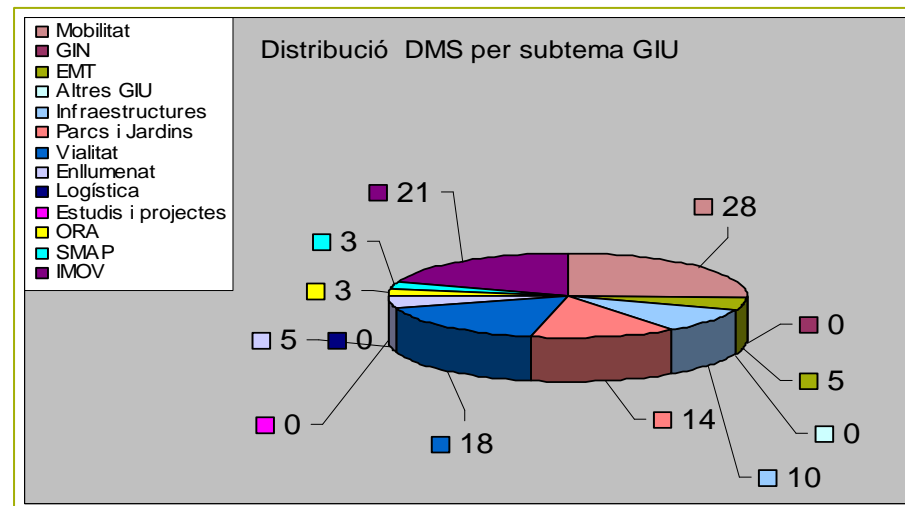


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

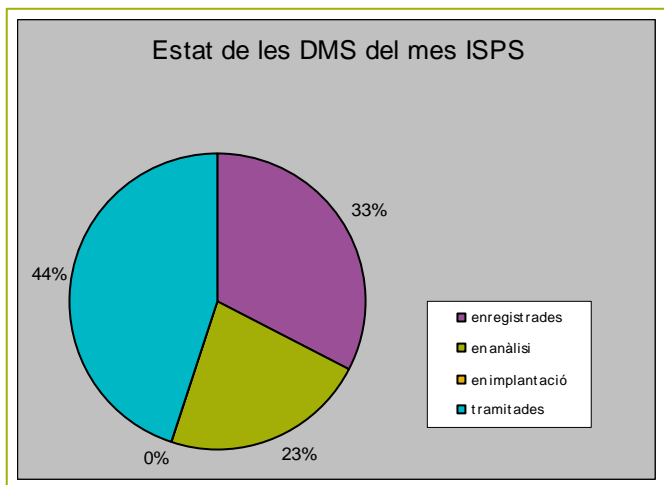


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

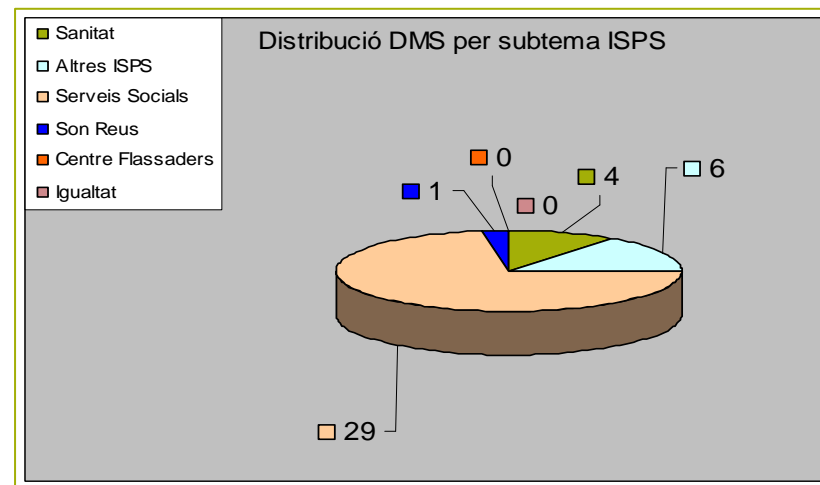


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

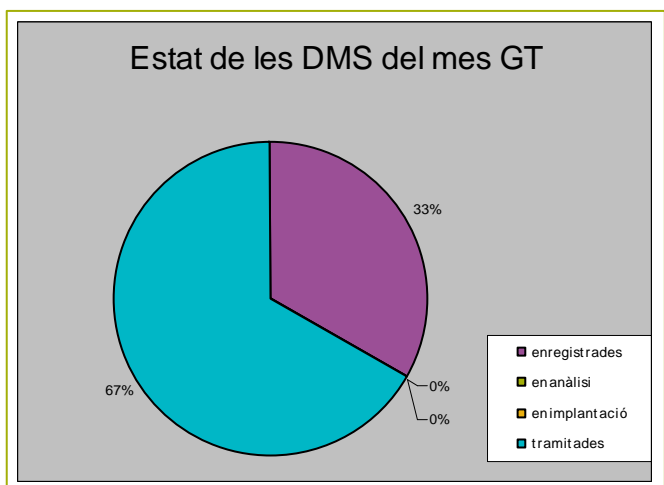


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

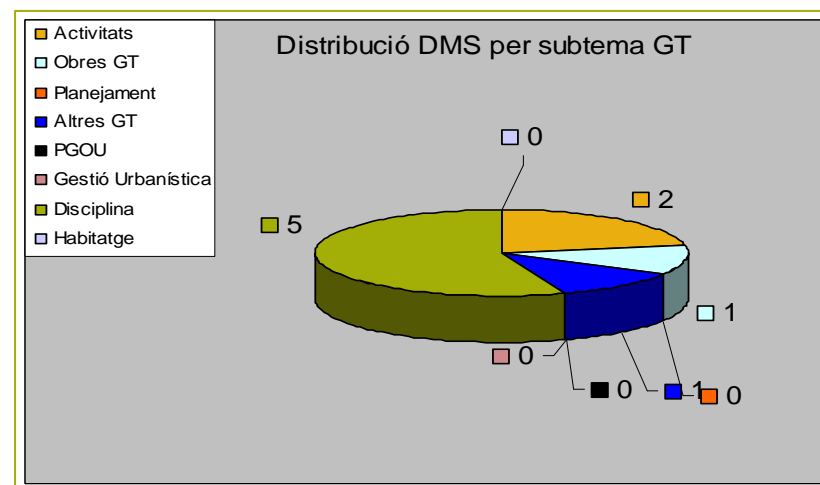


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

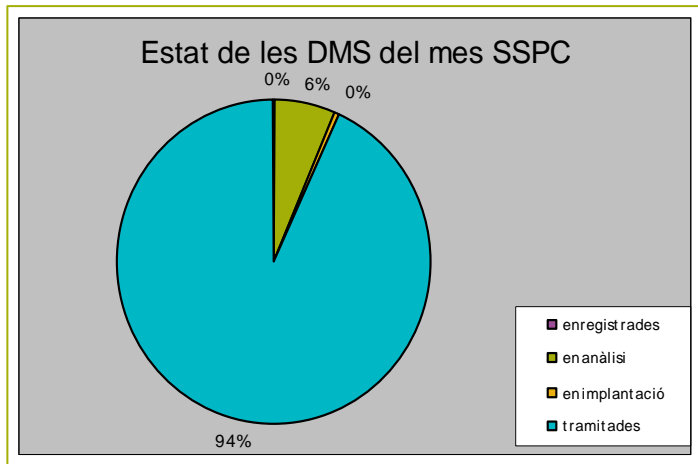


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

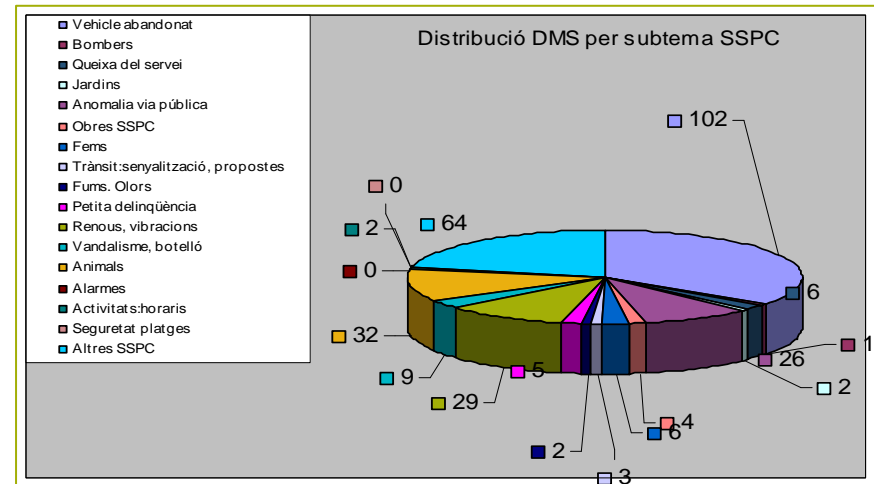


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

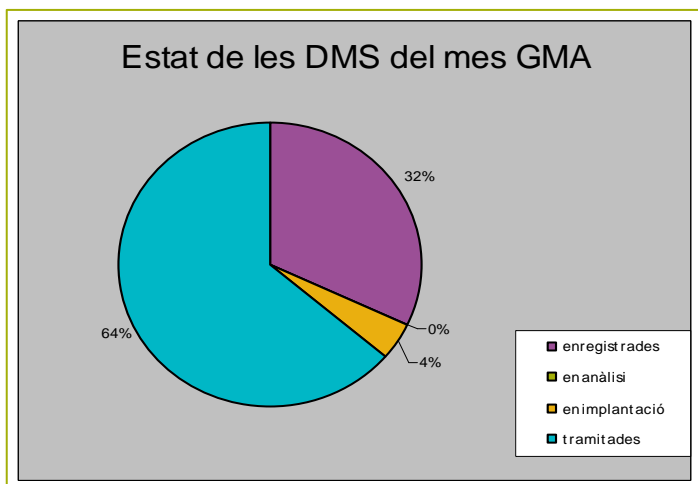


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

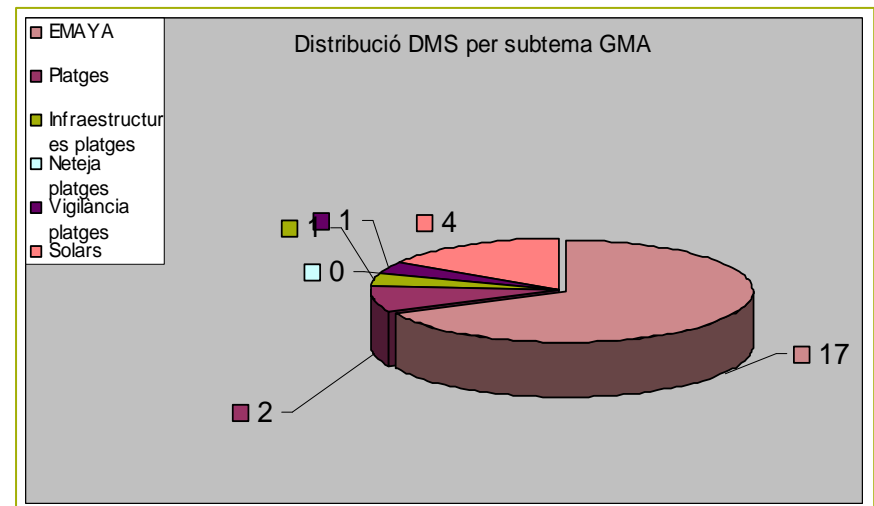


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

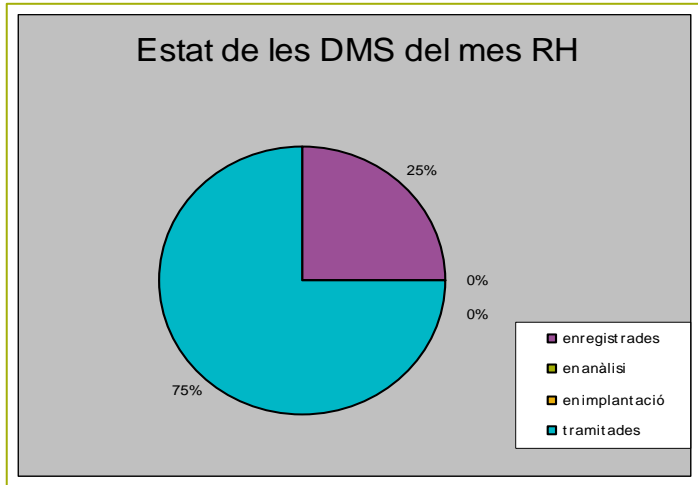


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

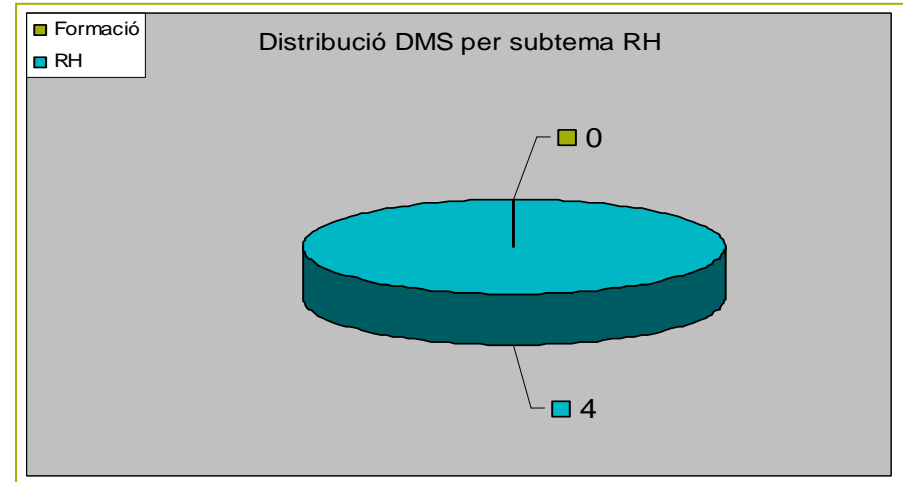


4.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES

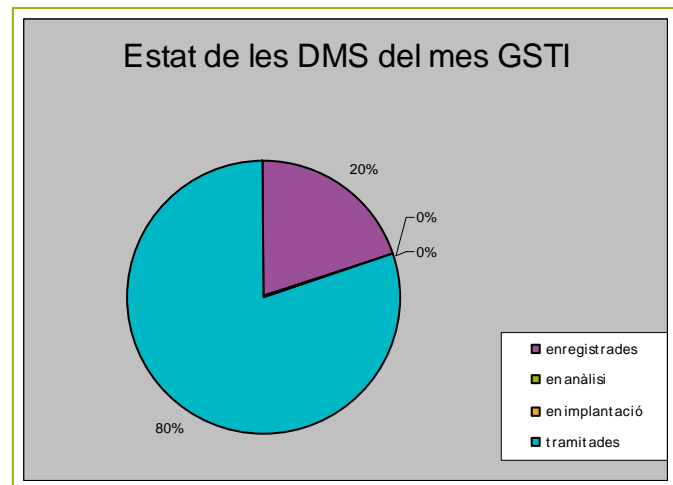


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

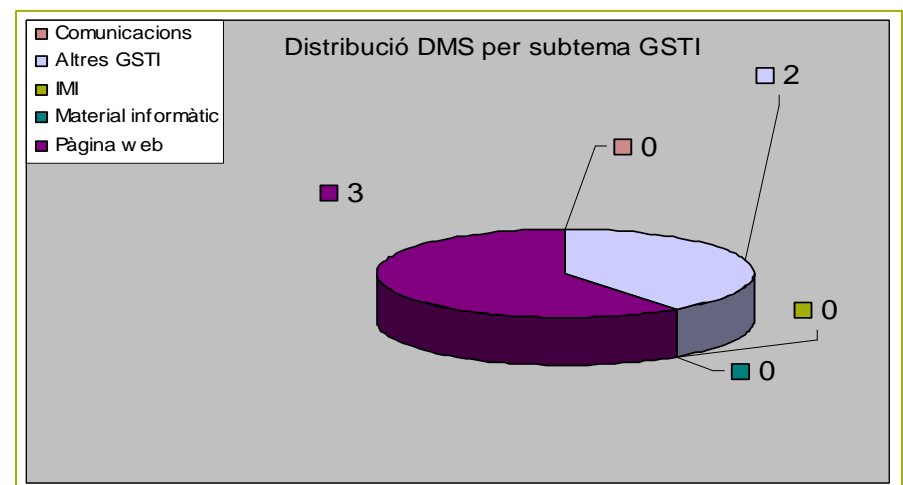


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES

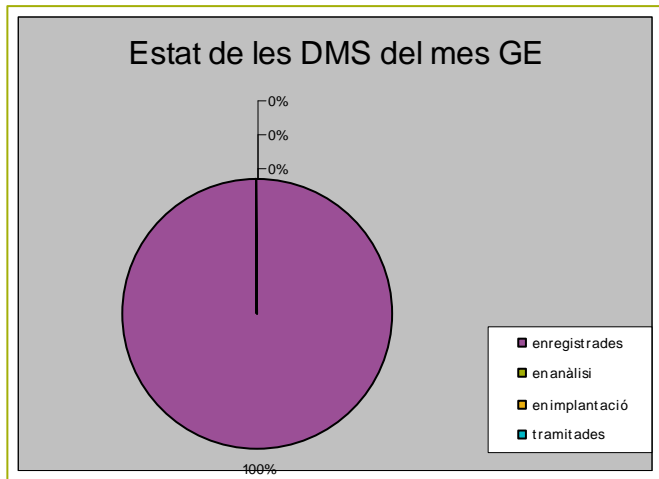


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

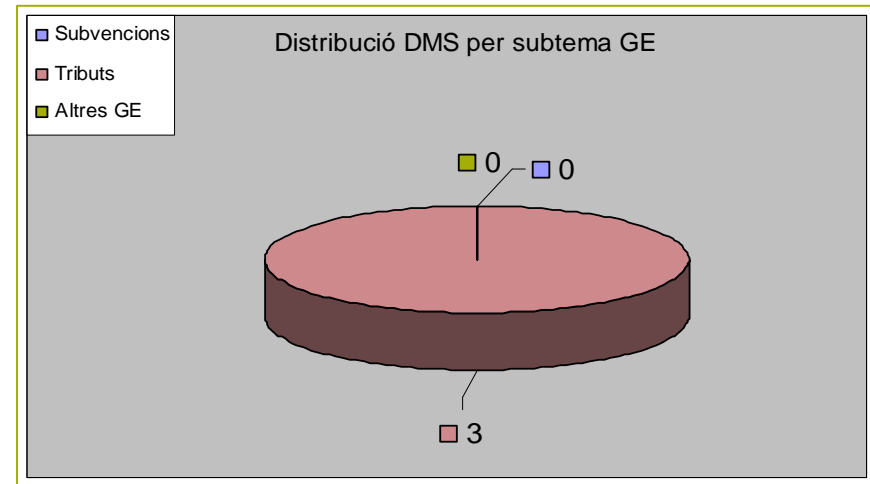


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

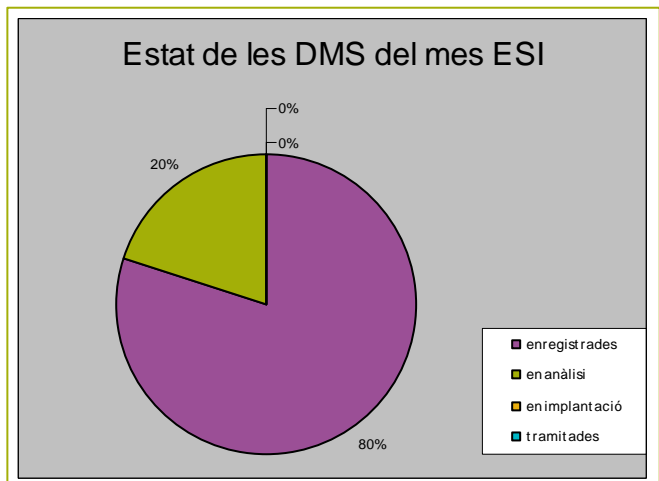


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

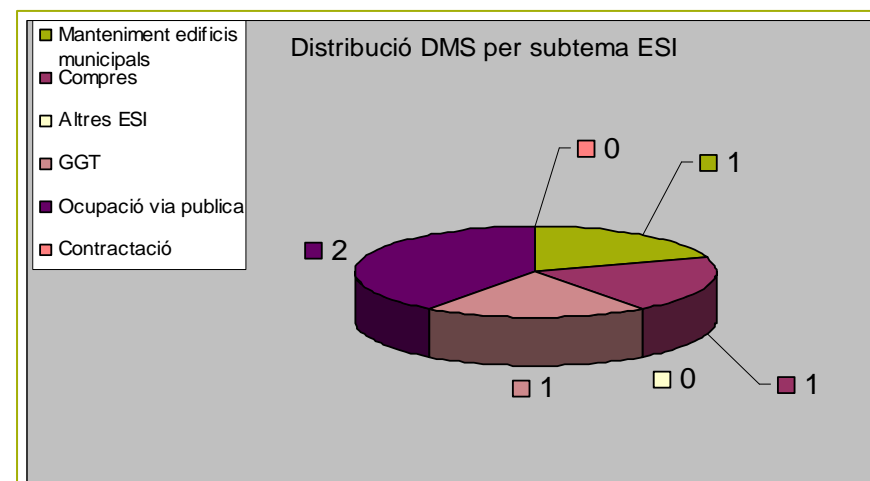


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



5. AVALUACIÓ PER PROCÉS.

5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

Aquest mes no hi ha cap procés que compti amb un 100% de resolució de DMS. Com a processos que més destaquen pel que fa a resolució de DMS trobam, amb un 94% el procés de SSPC, seguit de DE amb un 90%, AC amb un 82%, GSTI amb un 80% i RH amb un 75%.

Pel que fa a SSPC, el 94% de resolució de DMS és degut, en part, al traspàs automàtic i diari del DMS a l'Eurocop que fa que es segueixi la tramitació pel seu procediment específic i que obliga a posar-se en contacte amb el ciutadà dins un termini molt breu de temps.

Els processos amb percentatges de resolució pròxims al 50% són GT amb un 67% i GMA amb un 64%.

Finalment, destacar com a processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució:

- ISPS amb un 44%.
- GIU amb un 29%.
- PS amb un 23%.
- GE i ESI amb un 0%.

El Departament de Qualitat es posarà en contacte amb els responsables d'aquests processos per tal de prendre les mesures correctores pertinents.

5.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA:

Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés en aquest mes els següents:

- DE (Direcció Estratègica): Destaquen 6 DMS del subtema **Qualitat**, seguit de 4 DMS del subtema Gestió i organització de la ciutat.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes torna a destacar el subtema **Multes**, amb 4 DMS, seguit de UIAP amb 3, UAC amb 2 i SAT amb 1.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes també destaca el subtema **Biblioteques** amb 24 DMS (14 d'elles referides a la **biblioteca Joan Alcover**). A continuació trobam el subtema **Esports**, amb 16 DMS (4 d'elles són **queixes de Son Hugo** i 3 són queixes de la **TUI Maraton**).
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema **Mobilitat** amb 28, seguit d'**IMOV** amb 21, Vialitat amb 18, **Parcs i jardins** amb 14 i **Infraestructures** amb 10 (d'aquestes darreres la majoria són sobre les inundacions a Can Pastilla pel desbordament del Torrent).
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Serveis Socials** amb 29 DMS, 18 de les quals són del Centre Cultural Sant Jordi per la reducció en les activitats del centre.
- GT (Gestió Territorial): Destaca com és habitual el subtema **Disciplina**, amb 5 DMS de les 9 assignades.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS d'aquest mes és **Vehicles abandonats**, amb 102 DMS, seguit del subtema **Altres** amb 64 DMS, 21 de les quals són NCI-Cartes de Serveis.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La majoria són del subtema **EMAYA** (17) seguit per **Solars** amb 4 i **Platges** amb 2.
- RH (Recursos Humans): Té 4 DMS, totes de **RH**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha 5 DMS, 3 de **Pàgina web** i 2 del subtema **Altres**.
- GE (Gestió Econòmica): Hi ha 3 DMS del subtema **Tributs**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): La majoria són **d'd'Ocupació de Via Pública**.

5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

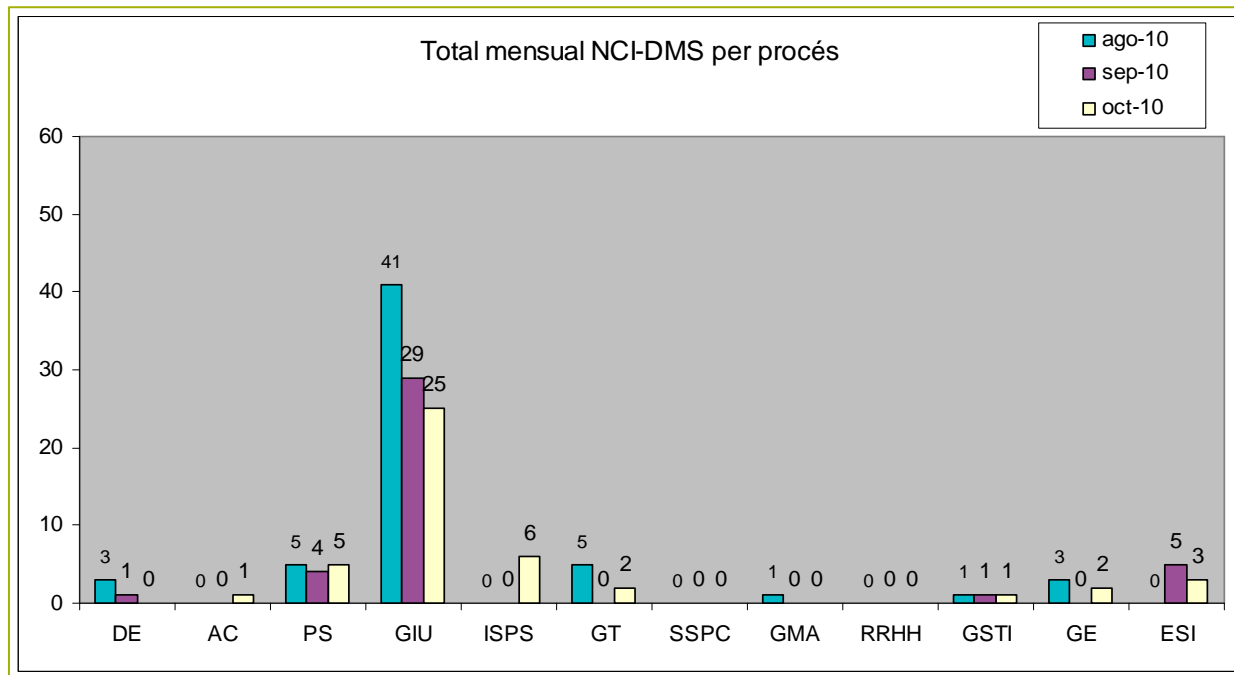
Destaquen com a processos amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 60 dies establerts per a resolució de les DMS, els següents:

GIU amb 25, totes de subtemes propis d'Infraestructures, 9 del subtema IMOV, 7 del subtema Infraestructures, 6 de Parcs i Jardins i 3 de Vialitat. Relatives a Mobilitat no n'hi ha cap.

El segueixen, ISPS amb 6 (totes del subtema Altres), PS amb 5 (4 de Participació Ciutadana i 1 d'Associacions de Veïnats), ESI amb 3 (2 d'Ocupació de Via Pública i 1 de manteniment d'edificis municipals), GE amb 2 de tributs, GT també amb 2 d'activitats i finalment GSTI i AC amb 1 cadascun (dels subtemes pàgina web i multes respectivament).

La resta de processos no han tingut NCI-DMS aquest mes, és a dir, que han resolt dins els 60 dies establerts com a màxim. Aquests processos són DE, SSPC, GMA i RH.

En percentatges, el 57% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU, el 13% d'ISPS, l'11% de PS, el 7% d'ESI, un 4% de GE, un altre 4% de GT, un 2% d'AC i un altre 2% de GSTI



6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Pel que fa a l'enquesta automàtica que es remet a l'usuari juntament amb la comunicació de tramitació de la DMS, aquest mes s'ha remès una versió diferent d'enquesta, a la qual es valoren els ítems d'1 a 5 (1 més baixa i 5 més alta). A més es demana valoració pel que fa a satisfacció i també a la importància.

Aquest mes s'han contestat 16 enquestes de satisfacció del DMS de les 211 remeses juntament amb la comunicació electrònica de resolució, és a dir, un 7,6%, percentatge molt baix. Com que aquest percentatge sol ser bastant baix, s'ha demanat una nova millora del DMS consistent en remetre l'enquesta de satisfacció com a correu electrònic a part del de comunicació de la tramitació i a més, amb uns dies de diferència. De moment s'està estudiant la possibilitat d'aquesta millora sol·licitada.

Pel que fa a la valoració a les enquestes de satisfacció d'aquest mes ens trobam els següents resultats:

Oct-10	SATISFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta
1 - Com valoreu la informació rebuda des de l'Ajuntament?	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	3	1	4	5	3	3	0	2	7	4
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	4	2	2	6	2	3	1	3	6	3

La interpretació de les dades es fa en base al següent criteri: Donat que s'ha canviat l'enquesta i la forma de valorar els ítems, s'han considerat les valoracions de 3, 4 i 5 com a positives i equivalents a les de molt bo i bo dels mesos anteriors, donat que no existia una valoració mitjana, però sí dolent i molt dolent.

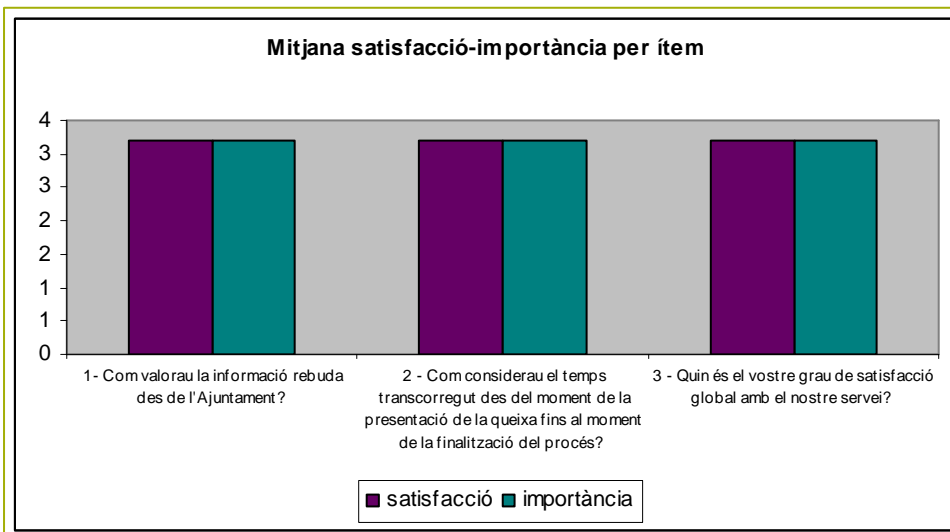
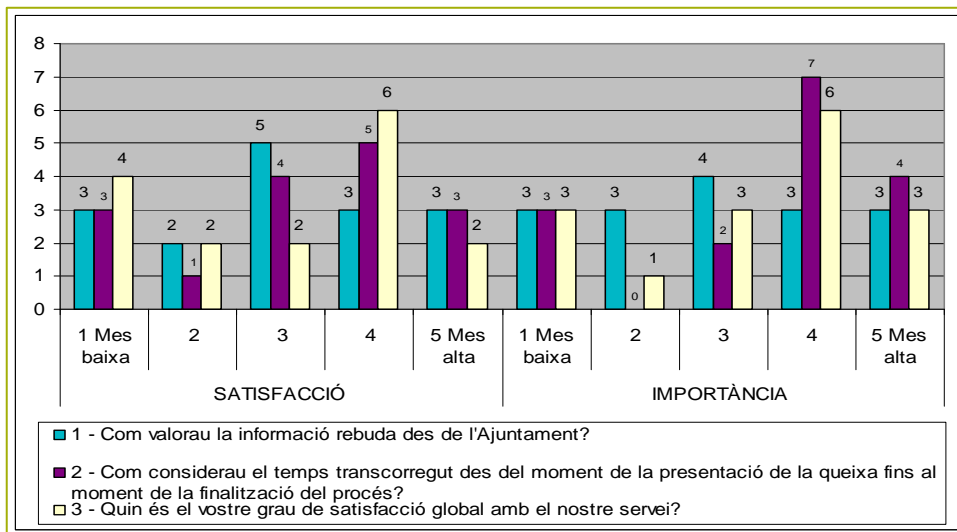
Pel que fa a la satisfacció per informació rebuda, es valora en un 69% de les enquestes com a 3, 4 i 5, que equival a les valoracions positives d'acceptable, alta i molt alta.

La satisfacció pel temps transcorregut té una valoració positiva en el 75% del casos. Aquest mes aquest ítem ha estat el millor valorat.

Pel que fa al grau de satisfacció global del servei, té una valoració positiva en el 63% dels enquestats.

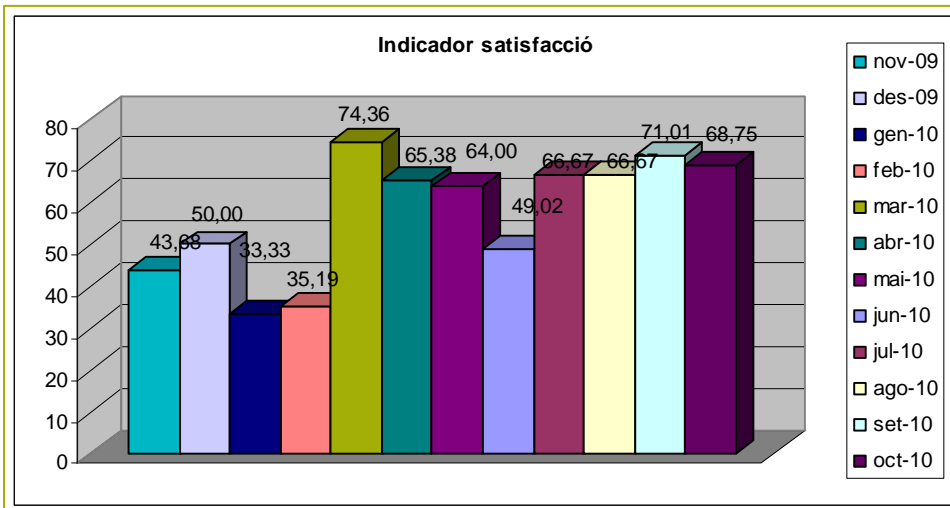
Si comparem la mitjana de satisfacció i importància per ítem, com es veu en el diagrama inferior, la mitjana és de 3 en tots els ítems tant pel que fa a satisfacció com a importància.

De les valoracions que analitzam veim que la satisfacció pel temps transcorregut ha estat aquest mes l'ítem que en més casos s'ha valorat positivament. Pel que fa a importància, també és l'ítem que aquest mes ha estat valorat de manera més alta.



Després del 74,36% de valoració global del servei com a molt bo o bo del mes de març, la millor valoració obtinguda, es va anar produint una baixada consecutiva en els següents mesos. No obstant en el mes juliol es va produir un augment de la satisfacció global, que va pujar al 66,67%, que es va repetir en el mes d'agost i va continuar augmentat el mes de setembre. Aquest mes d'octubre, donat que s'ha canviat l'enquesta i la forma de valorar els ítems, s'han considerat les valoracions de 3, 4 i 5 com a positives i equivalents a les de molt bo i bo dels mesos anteriors (no existia una valoració mitjana, però sí dolent i molt dolent), per això el percentatge de satisfacció global s'estima en un 68,75%, xifra pròxima a les dels mesos anteriors.

En el present any, els mesos de març, abril i maig ens trobàvem en un percentatge correcte respecte del compromís assumit a la Carta de Compromisos del DMS. El mes de juny no vam arribar al 60% establert com a compromís a l'esmentada Carta. No obstant, aquesta situació d'incompliment es torna a corregir el mes de juliol i continua en els mesos d'agost, amb un 66,67%, de setembre, amb un 71,01% i d'octubre amb un 68,75%.



Per a més informació sobre el DMS podeu consultar la intranet on hi trobareu el manual d'ús, així com el procediment de queixes i suggeriments. Si voleu fer qualsevol suggeriment es recorda que la bústia de queixes i suggeriments oberta a la intranet està a la vostra disposició.