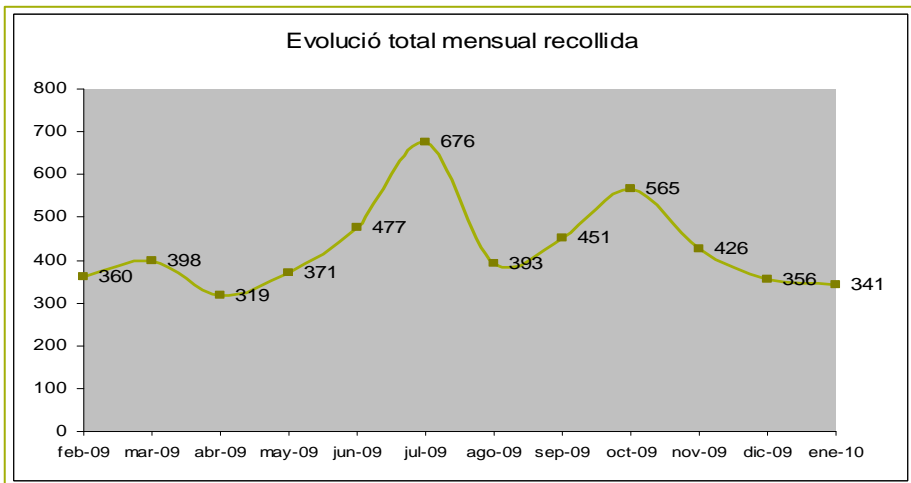


1. **RECOLLIDA MENSUAL DMS**

1.1 **EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA**

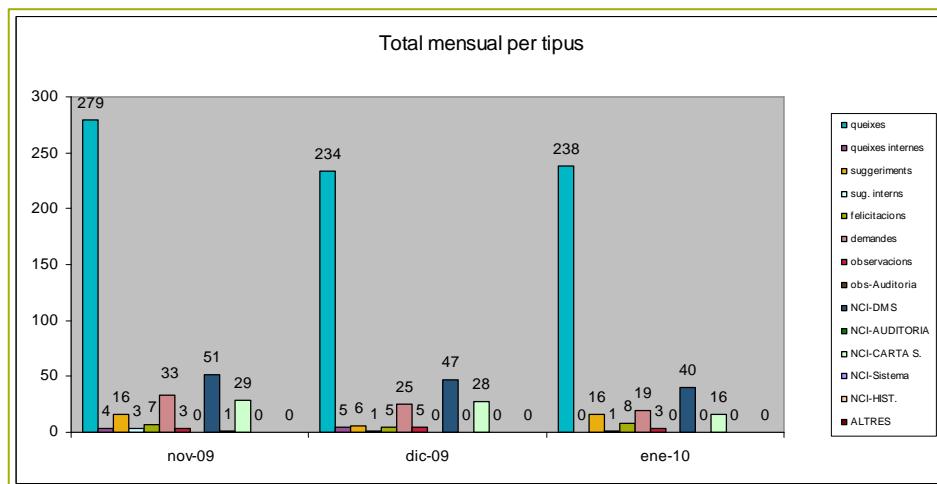


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

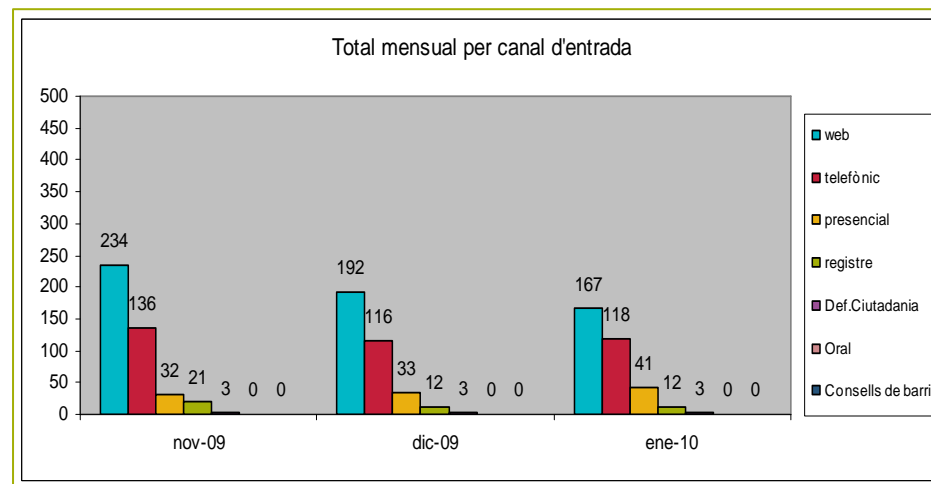
La recollida total de DMS en aquest mes ha estat de 341, xifra molt similar a la del mes anterior i que es troba en els nivells habituals. Els pics de juliol i octubre corresponen a dates posteriors a l'auditoria interna de finals dels mesos de juny i de setembre i que suposaven l'enregistrament de les DMS derivades de l'auditoria esmentada.

Les xifres pròximes a 400 DMS són les habituals en el darrer any.

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 238, pràcticament igual que el mes anterior. Després d'un augment consecutiu de DMS tipus queixa en mesos anteriors, aquests últims mesos s'ha produït una davallada d'aquest tipus de DMS.

Suggeriments: El nombre de suggeriments ha augmentat de 6 el mes passat a 16 aquest mes.

Felicitations: Aquest mes les felicitacions han pujat a 8, respecte de les 5 del mes anterior. Aquestes felicitacions són referents als subtemes **Població, GGT, SAT, SSPC i Infraestructures.**

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 19 demandes i 3 observacions.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes presentades pels empleats municipals. Aquest mes no s'ha enregistrat cap queixa interna però hi ha hagut 1 suggeriment intern referent a què es pogués disposar a la Intranet d'un servei tipus newsgroup o grup de discussió, amb diversos canals, per poder fomentar l'intercanvi entre treballadors municipals d'idees i punts de vista.

No conformitats internes: Pel que fa a NCI de DMS (per excedir els 60 dies sense resoldre la DMS) aquest mes n'hi ha hagut 40, una mica menys que el mes anterior (47). S'han enregistrat 16 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts), bastant menys que el mes passat (28). D'aquest total 15 són de cartes implantades a la Policia Local, de les quals 6 són de la Carta de Serveis de la Unitat de Intervenció Immediata i 9 de la Carta de Serveis del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere. També n'hi ha 1 (4 el mes anterior) de la Carta de Compromisos del DMS, certificada el mes de desembre. Aquest més no n'hi ha hagut cap de la Carta de Serveis del SAT. Aquest mes no s'ha enregistrat cap NCI del Sistema, que són les que es refereixen a incompliments que s'han detectat sobre el que estableix el Sistema de Qualitat de l'Ajuntament i els seus procediments. Tampoc s'han enregistrat NCI ni Observacions d'Auditoria donat que no s'ha donat el cas.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Continua essent el més utilitzat. La majoria de DMS han entrat via web, 167 del total de 341.

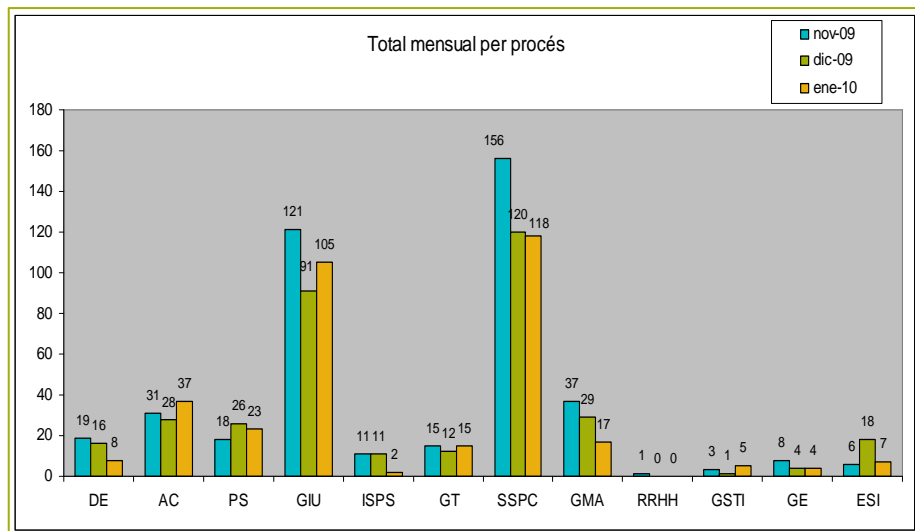
Canal telefònic: Seguidament, després del telemàtic trobam el canal telefònic, com és habitual, amb 118 DMS arribades per aquest canal.

Canal presencial: S'han registrat 41 DMS arribades per aquesta via. La majoria d'aquestes, 15 són del subtema Població (referides a cita prèvia i temps d'espera a l'empadronament).

Defensor de la Ciutadania: Hi ha hagut igual que els mesos passats 3 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (12). Encara no hi ha hagut cap entrada des del canal *Consells de Barri* ni cap des del nou canal creat el mes de novembre i que es denomina *Canal Oral*. Aquest canal 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 farà 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 118, de les quals, com és habitual, la majoria (16) són de molèsties per renous i 16 són d’anomalies a la via pública. També destaca que hi ha 21 DMS referides a molèsties per animals, i, pel que fa al subtema altres (38), 15 es refereixen a incompliment de les cartes de serveis que tenen implantades i la resta es refereixen a temes que es poden englobar en cap dels subtemes creats per aquest procés. El segueix GIU, com és habitual, amb 105, de les quals 49 són de Mobilitat, 43 d’Infraestructures i la resta, 13, repartides entre els altres subtemes. De la resta de processos destaquen aquest mes, i com és habitual, AC amb 37, PS amb 23, GMA amb 17 i GT amb 15.

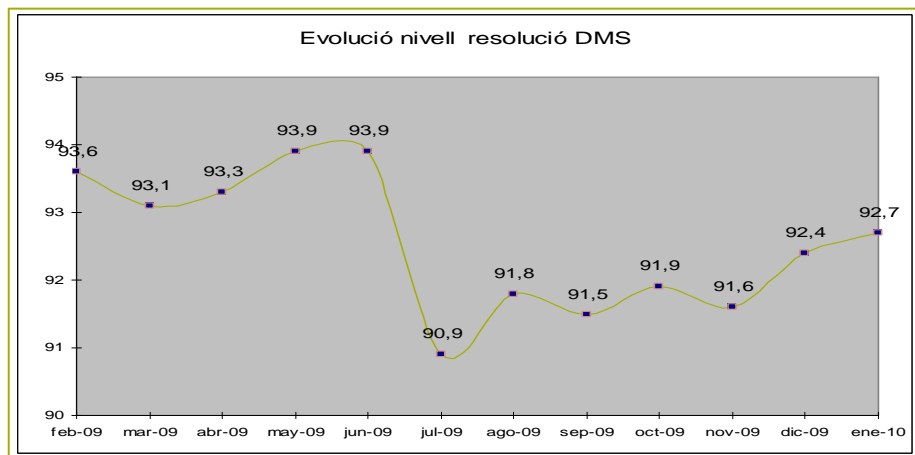
Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen DE, amb una baixada a 8 DMS assignades, i ISPS amb només 2. A més, i com sempre, són els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà, els que menys entrades de DMS tenen assignades (ESI amb 7, GSTI amb 5, GE amb 4 i RH sense 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.

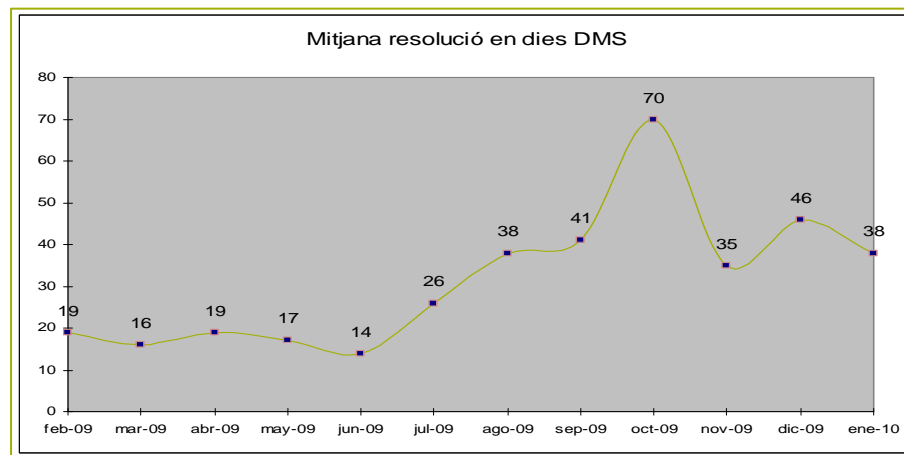
2. GESTOR DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L’ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE RESOLUCIÓ DMS



2.1.2 MITJANA RESOLUCIÓ EN DIES DMS



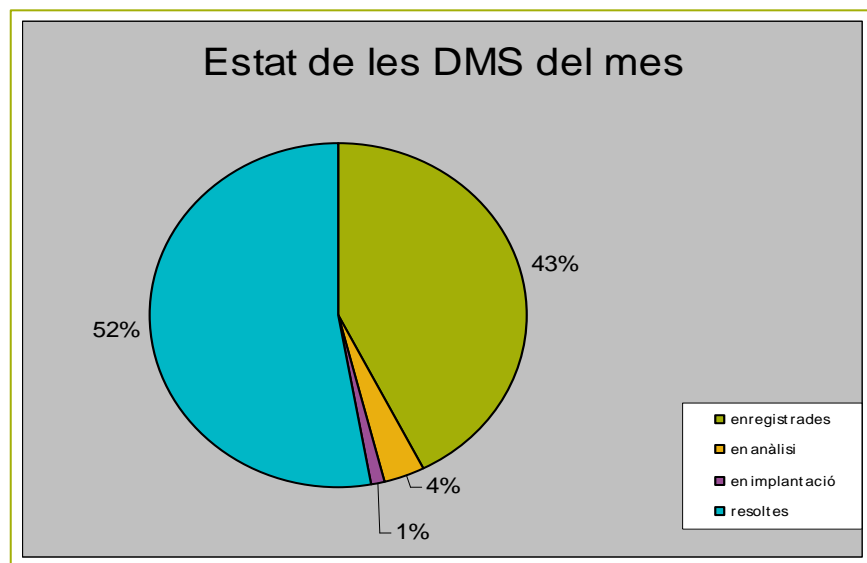
2.1.1 NIVELL DE RESOLUCIÓ DMS:

El nivell de resolució de les DMS es troba aquest mes en el 92'65%, encara per davall dels nivells dels voltants del 93% del primers cinc mesos de l'any passat, però augmentant paulatinament els darrers mesos, després de la baixada del mes de juliol. Des del departament de Qualitat es seguiran prenent mesures per anar augmentat el nivell de resolució de les DMS (reiteracions de peticions de resposta per ofici, mail, etc.).

2.1.2 MITJANA DE RESOLUCIÓ EN DIES DMS:

Després de la mitjana del mes d'octubre, motivada pel tancament de totes les DMS antigues que es trobaven en estat de no-conformitat, aquest mes ens trobam en una mitjana de 38 dies, un poc inferior al mes passat (46 dies). Aquesta mitjana està un poc allunyada del compromís de resoldre en 15-25 dies, establert a la Carta de Compromisos del DMS. Des del Departament de Qualitat s'estan adoptant mesures específiques per tal de reduir aquesta mitjana.

Així i tot, de les dades dels informes dels mesos anteriors veim que les DMS es resolen en menys temps del que estableix el sistema, 60 dies des del seu enregistrament, especialment les queixes es troben en una mitjana de 37 dies en aquest mes.

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 341 DMS enregistrades durant el present mes 180 es troben ja resoltes. En canvi, 145 es troben encara en l'estat d'enregistrada, 12 en l'estat d'anàlisi i 4 en l'estat d'implantació. Això suposa un 52% de resolució, percentatge un poc superior al 50% del mes passat.

El termini per resoldre les DMS està establert en 60 dies i de les dades obtingudes el DMS veiem que aquest mes un 52% es resolen ja en els primers 30 dies.

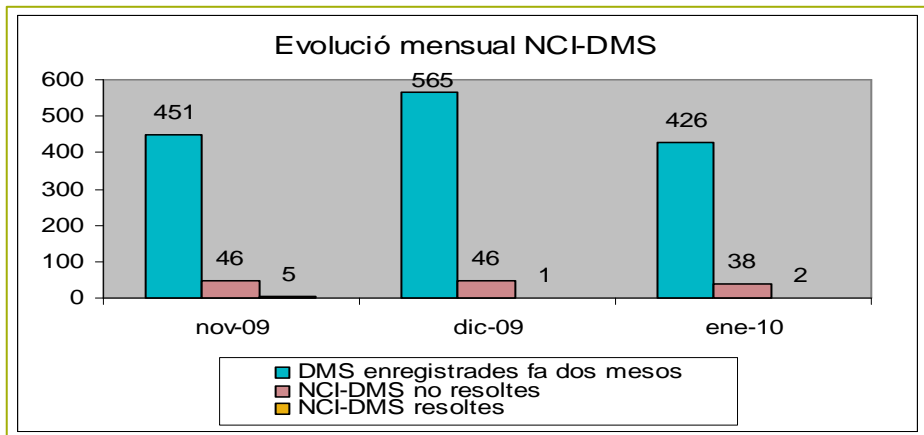
Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 43% percentatge massa elevat, donat que és un estat que hauria de tenir una durada molt curta.

Amb la millora implantada el mes d'octubre d'avís per correu electrònic als resolutors, s'intenta aconseguir una reducció del temps de les DMS en aquest estat. De fet els dos darrers mesos ja ha augmentat el nivell de resolució.

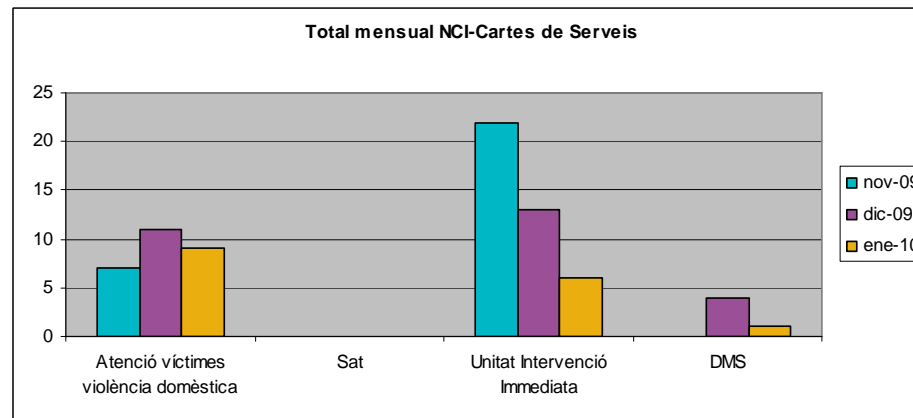
Des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per tal de millorar aquest aspecte.

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS



3.2 NCI-CARTES SERVEI



Aquest mes s’han obert 40 NCI-DMS de les 426 DMS enregistrades fa 60 dies. Això suposa un percentatge un poc superior al del mes passat, però encara bastant elevat. Sobretot s’ha de destacar que d’aquestes 40 NCI-DMS, 38 es troben en estat d’enregistrada i **només dues en estat de resolta**, corresponents a GSTI (IMI) i GT (Disciplina). Per tant, la resolució de les NCI-DMS també està en un nivell baixíssim. Des del departament de Qualitat s’estan prenent mesures al respecte.

S’ha de destacar, com el mes passat, que **22 NCI-DMS del total de 40 corresponen a Mobilitat i ORA**. La resolutora d’aquests subtemes ens va informar el mes passat de què degut a la gran quantitat de treball que té no pot dedicar-se al DMS. Davant d’aquest problema, es va posar en coneixement del regidor corresponent i actualment ja s’ha designat un segon resolutor per aquests subtemes. D’aquesta manera s’espera aconseguir la solució a aquest problema.

3.2 TOTAL MENSUAL NCI-CARTES SERVEI

S’han enregistrat aquest mes 16 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits), bastant menys que el mes passat (28). D’aquestes, 9 són del servei d’atenció a les víctimes de violència domèstica i 6 de la unitat d’intervenció immediata, cartes implantades a Policia Local. De la carta de serveis del SAT-010, també implantada i certificada, no s’han enregistrat no-conformitats aquest mes. Finalment, indicar que hi ha 1 NCI de la Carta de compromisos del DMS, implantada al Departament de Qualitat i certificada en el present mes de desembre i que fa referència a l’incompliment del compromís 3 (mitjana de temps de resposta).

3.3 NCI-SISTEMA

Consisteixen en els no compliments del que estableix el Sistema de Qualitat o els seus procediments. Aquest mes no hi ha hagut no conformitats d’aquest tipus.

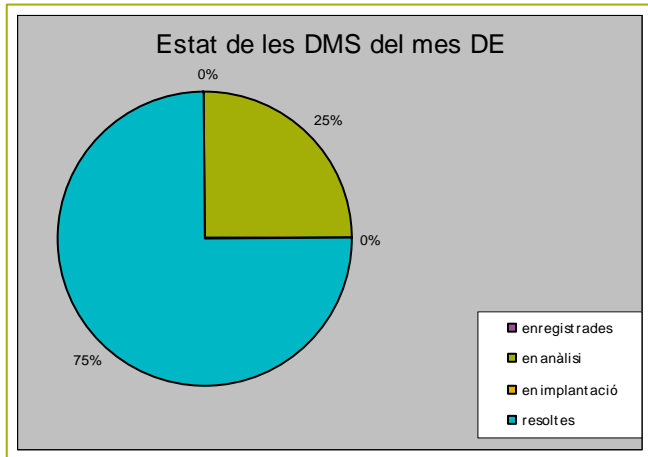
3.4 NCI-AUDITORIA

No hi ha cap DMS d’aquest tipus enregistrada aquest mes, donat que no hi ha hagut auditories.

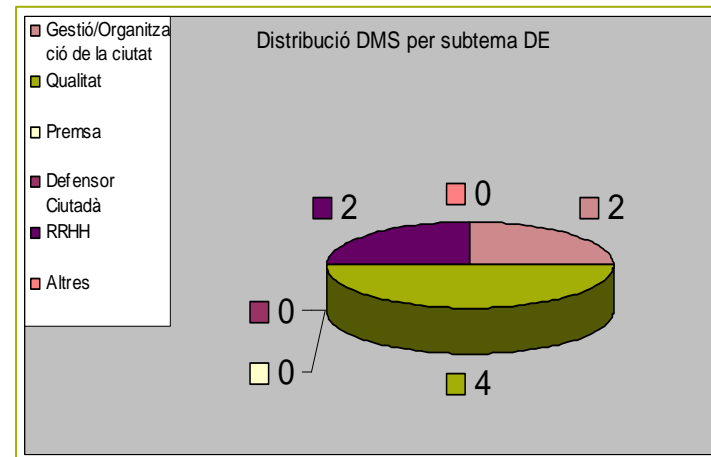
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

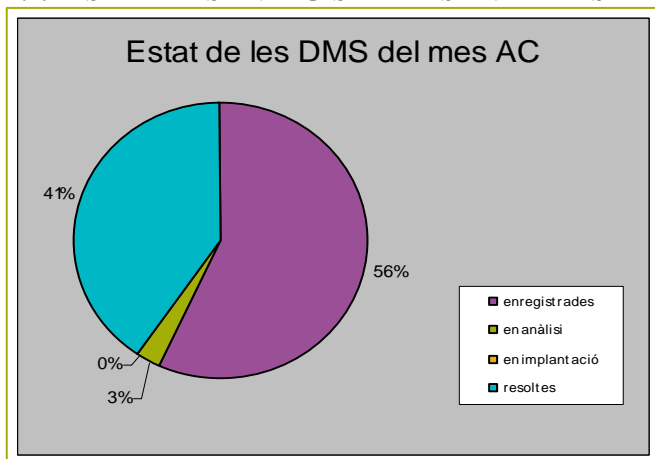


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

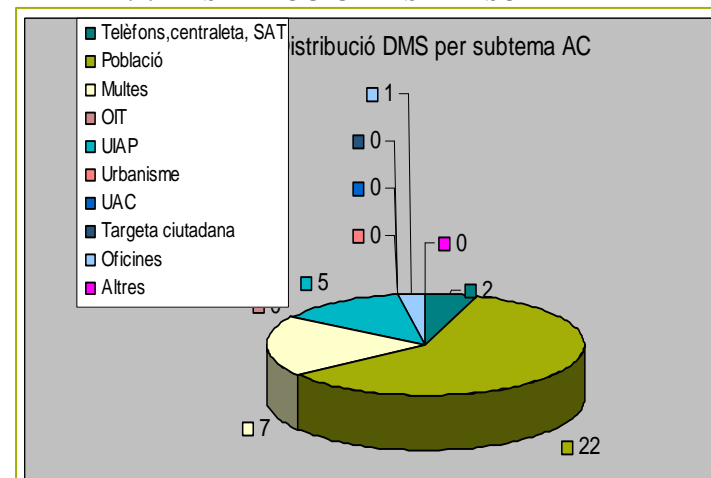


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

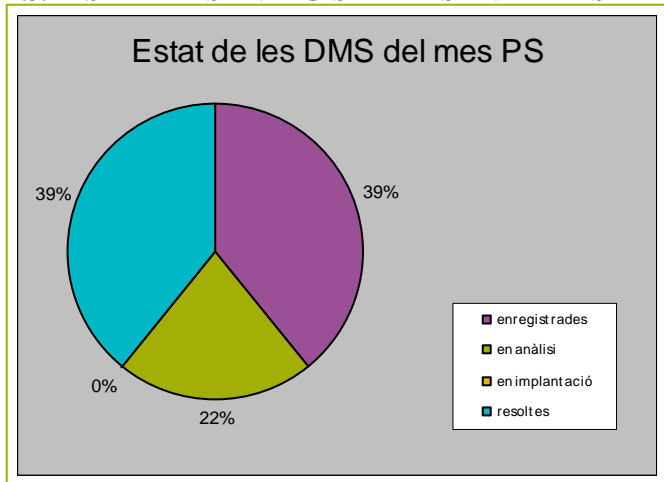


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

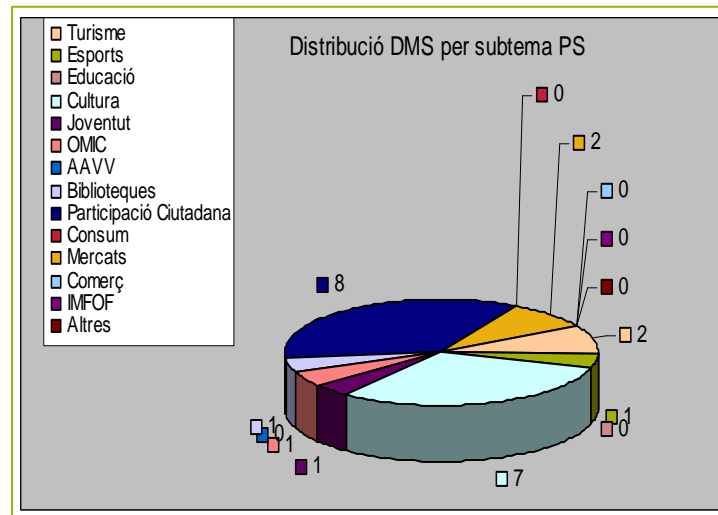


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

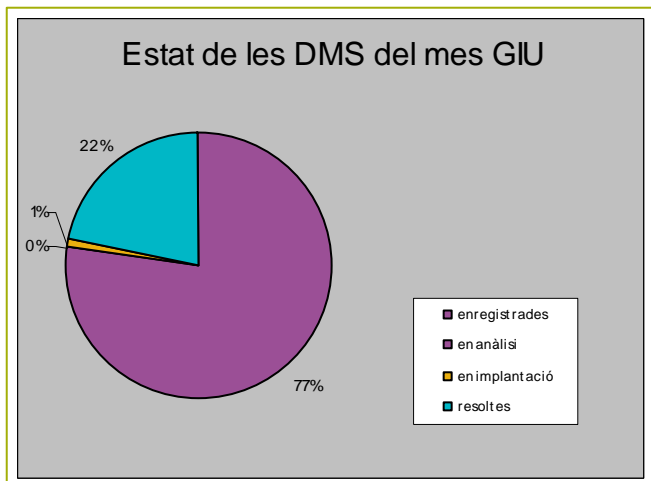


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

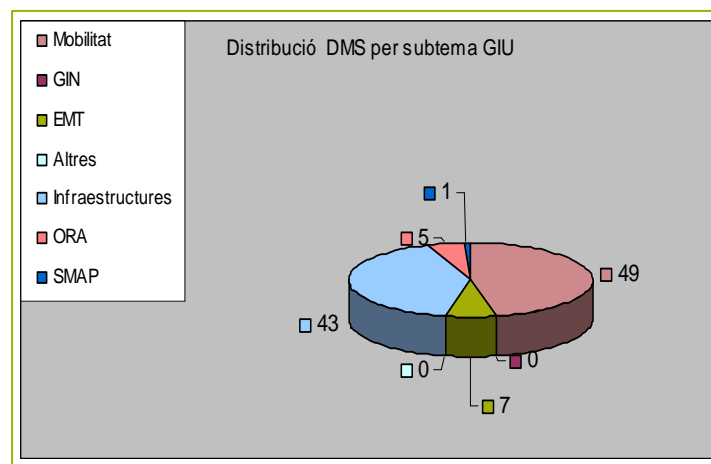


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

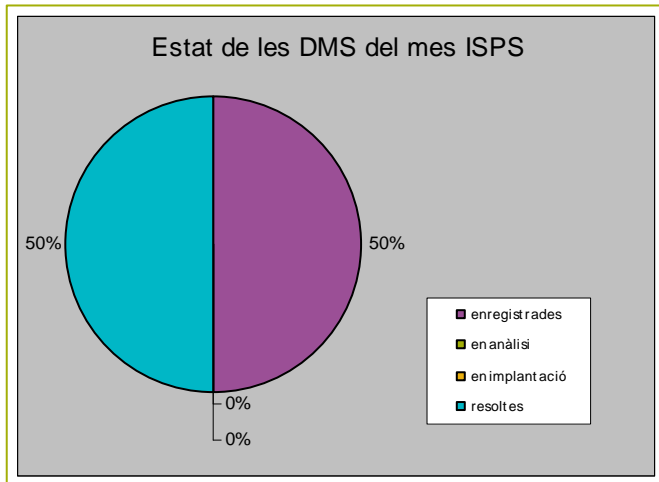


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

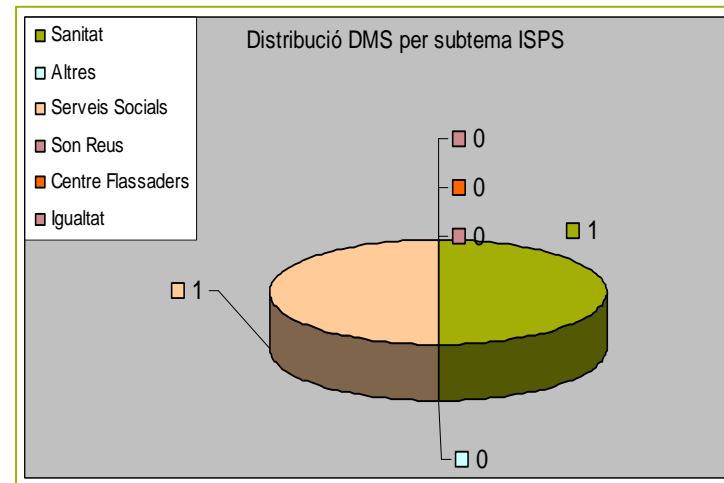


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

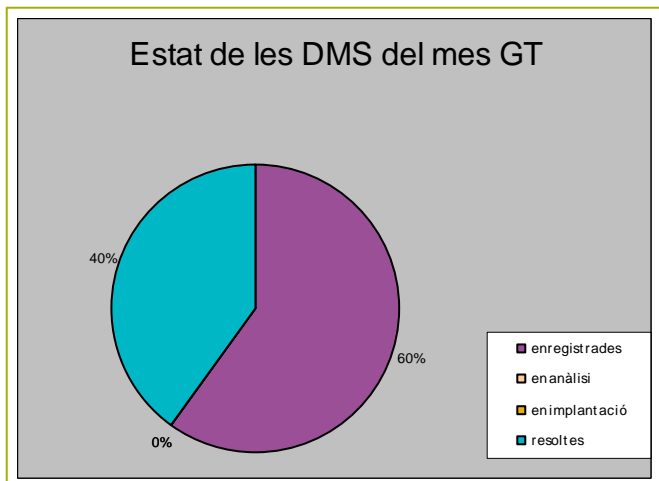


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

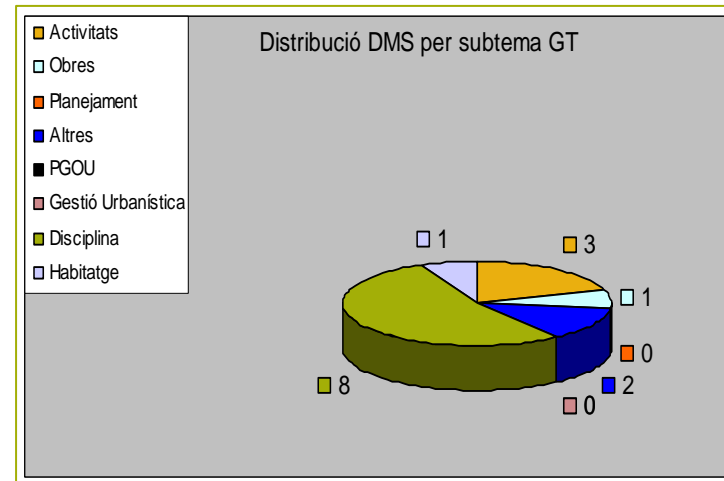


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

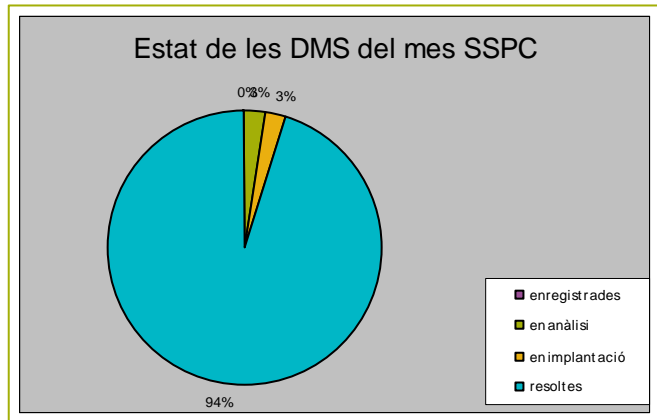


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

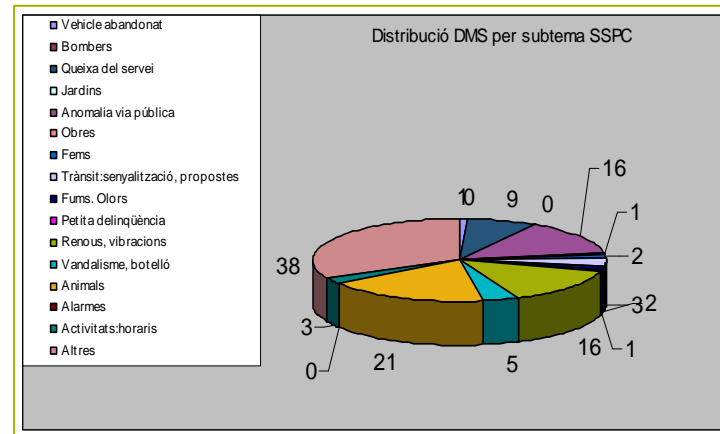


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

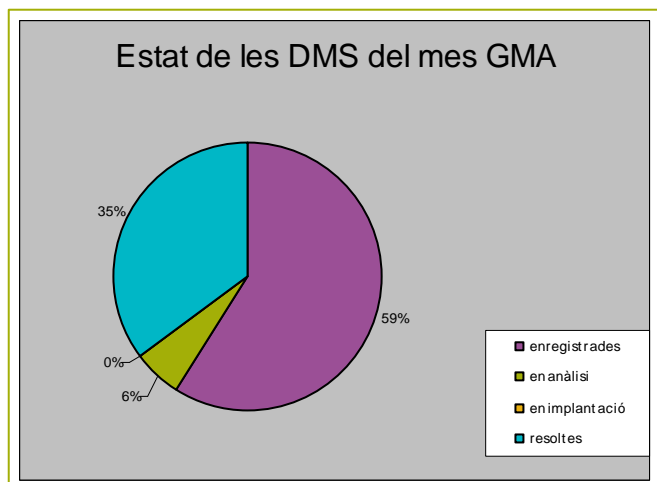


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

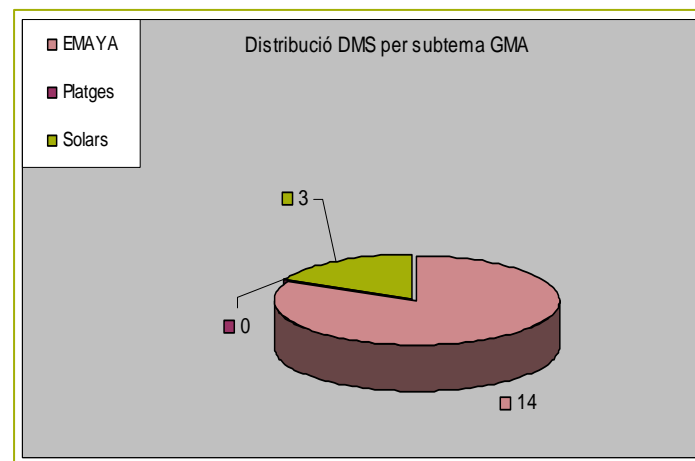


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

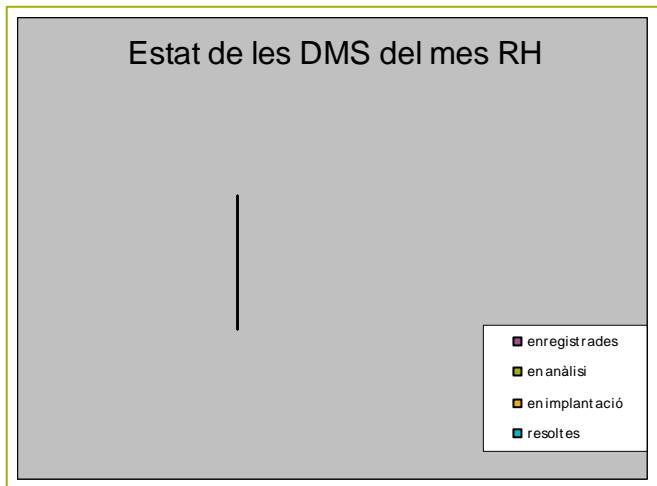


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

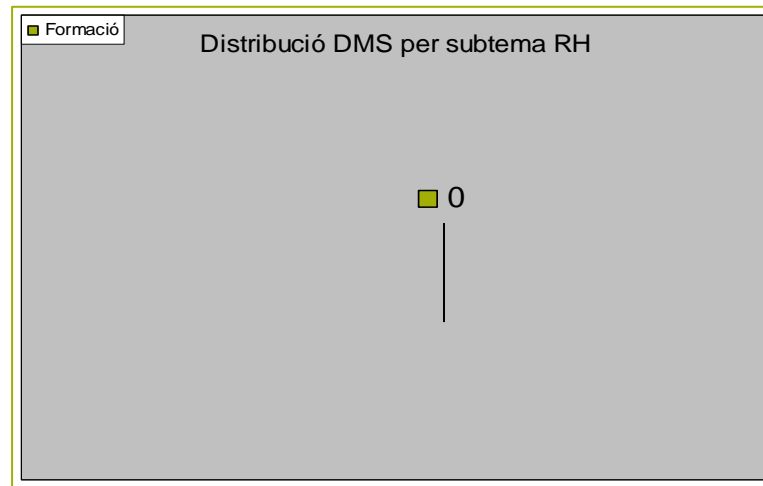


4.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

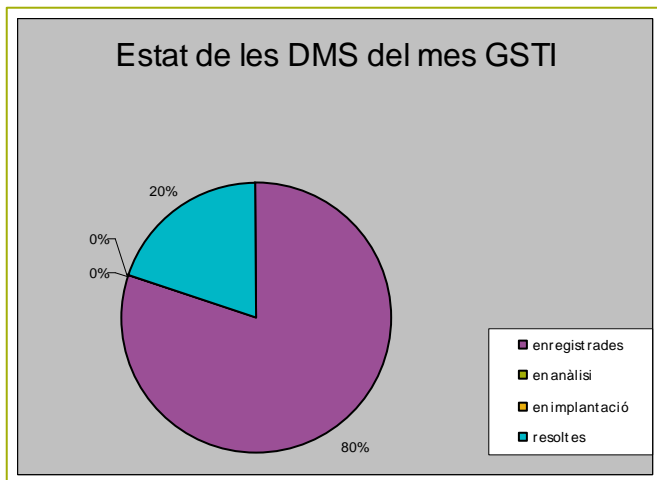


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

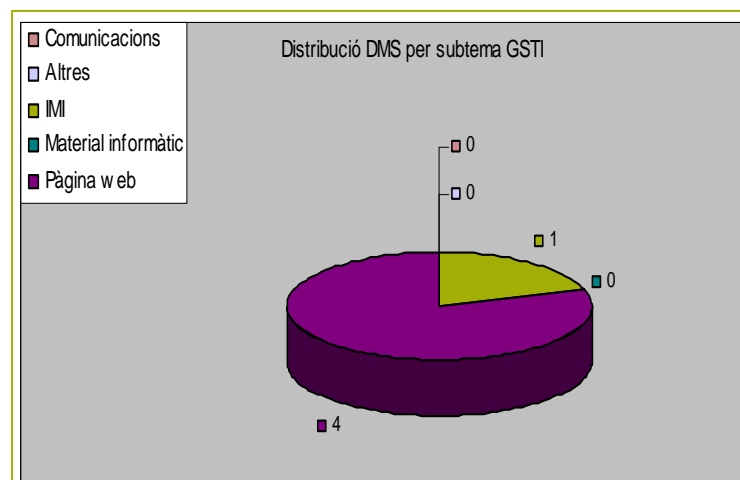


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

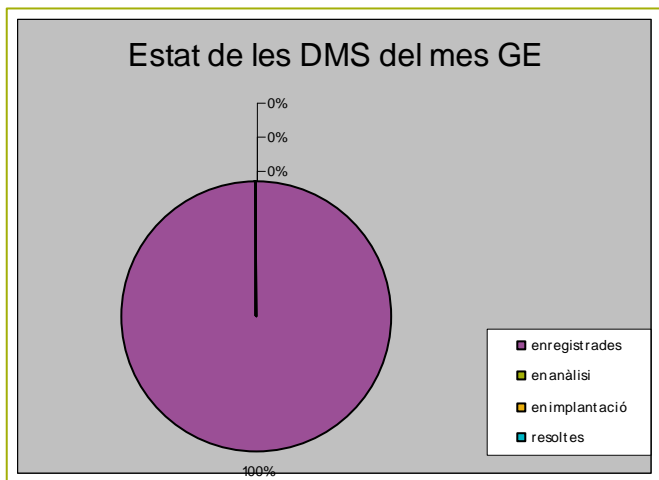


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

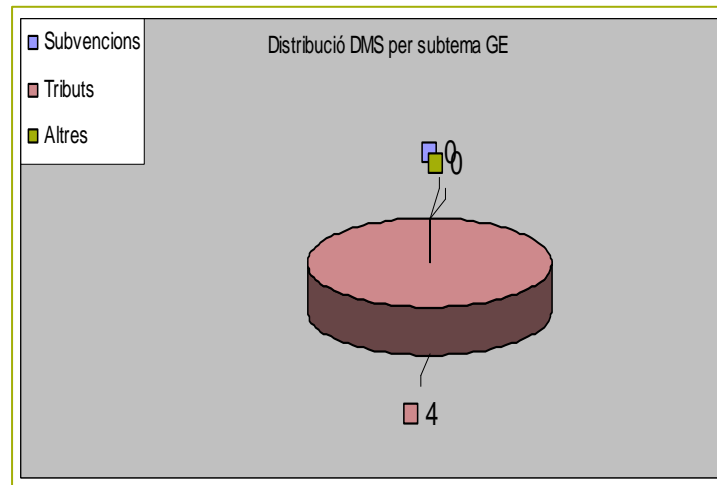


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

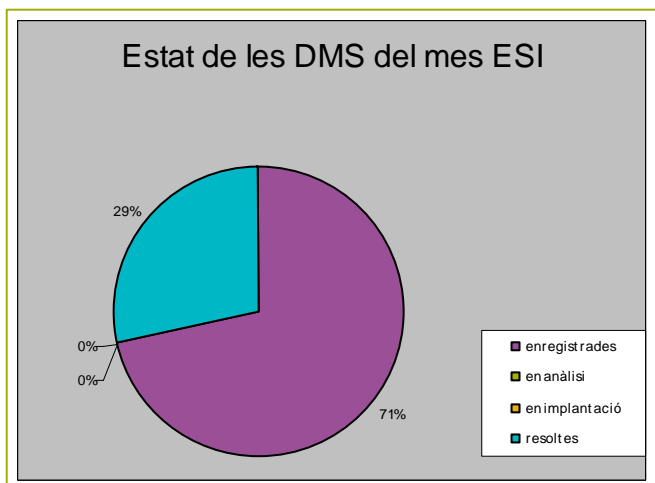


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

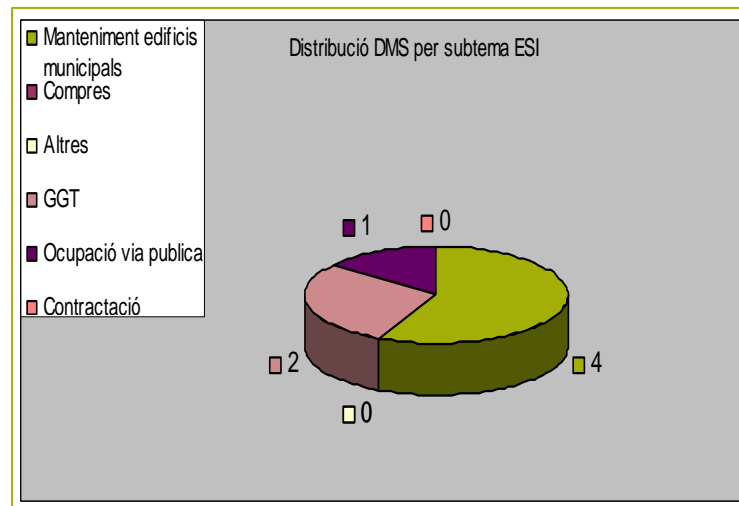


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



4. AVALUACIÓ PER PROCÉS.

Quant a l'estat per processos, en aquest mes destaca el següent:

4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

Com a procés que més destaca per la resolució de DMS trobam, com és habitual, SSPC amb el 94% de resolució de les DMS enregistrades en aquest mes. Seguidament trobam DE, amb un 75% , seguit per ISPS amb un 50%.

Destaquen, els següents processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució:

- AC (41%), GT (40%), PS (39%), GMA (35%), ESI (29%), GIU (22%) i GSTI (20%).

Finalment, destacar que els processos de GE no ha resolt cap de les DMS enregistrades en el mes.

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

4.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA:

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

- DE (Direcció Estratègica): Destaquen les 4 DMS del subtema **Qualitat** (1 és NCI de la Carta de compromisos del DMS i les altres tres són suggeriments que es tindran en compte o que ja s'han aplicat, com una correcció ortogràfica a l'apartat de queixes i suggeriments de la pàgina web).
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes també destaca sobretot **Població** (la majoria referides al mal funcionament de la cita prèvia i a l'excessiu temps d'espera per a l'empadronament).
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes destaca el subtema **Participació ciutadana** (la majoria per molèsties per renous durant les festes de Sant Sebastià) i **Cultura**.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema **Mobilitat** amb 49, seguit d'**Infraestructures** amb 43.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Hi ha una DMS de **Sanitat** i una d'**Igualtat**.
- GT (Gestió Territorial): Destaca com és habitual el subtema **Disciplina**, amb 8 DMS seguit del subtema activitats amb 3 i altres amb 2.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): Destaca el subtema **Altres**, amb un total de 38, 15 de les quals són NCI-Cartes de Serveis. A continuació trobam el subtema **Animals** amb 21 DNS, seguit de **Renous** i **Anomalies via pública** amb 16 cadascun, com és habitual.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La majoria són del subtema **EMAYA**.
- RRHH (Recursos Humans): No s'ha enregistrat cap DMS.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha 4 DMS referides a **Pàgina web** i 1 del subtema **IMI**.
- GE (Gestió Econòmica): Totes les DMS fan referència a **Tributs**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): La majoria fan referència a **Manteniment edificis municipals**, seguit de **GGT**.

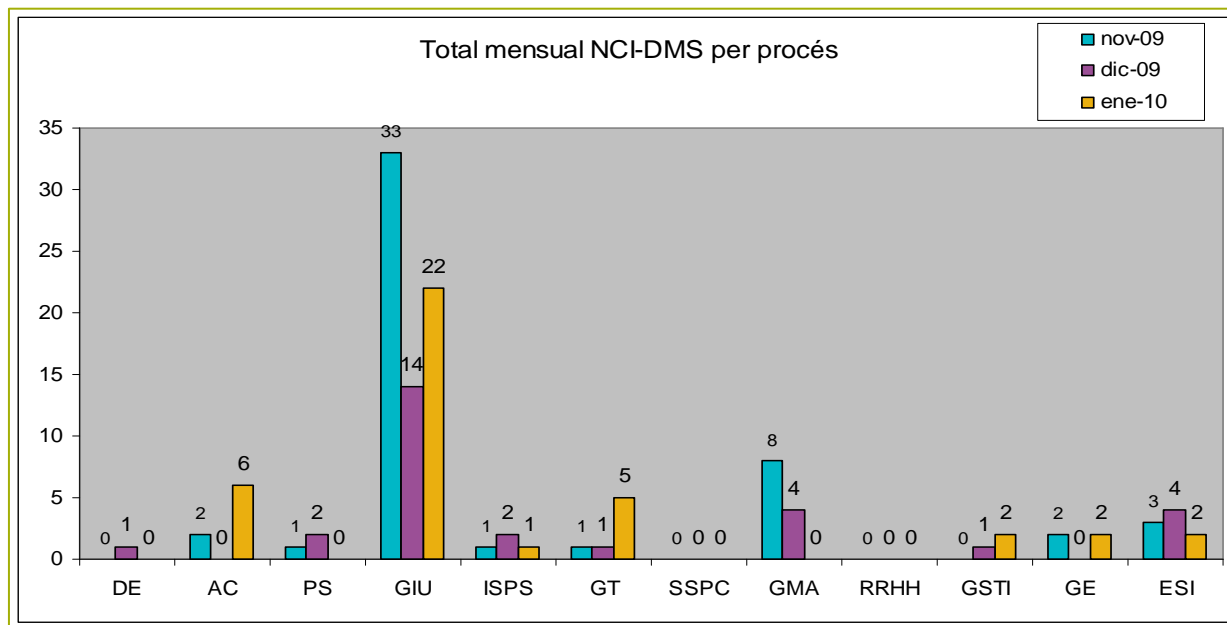
4.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

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 22 (de Mobilitat atès que Infraestructures té altres particularitats), totes en estat d'enregistrada.

El segueixen, amb gran diferència AC i GT amb 6 i 5 respectivament (totes enregistrades). A continuació trobam GSTI i ESI amb 2 cada procés, totes enregistrades i ISPS amb 1 també en estat d'enregistrada.

Destaquen DE, PS, SSPC i GMA que no tenen cap NCI-DMS.

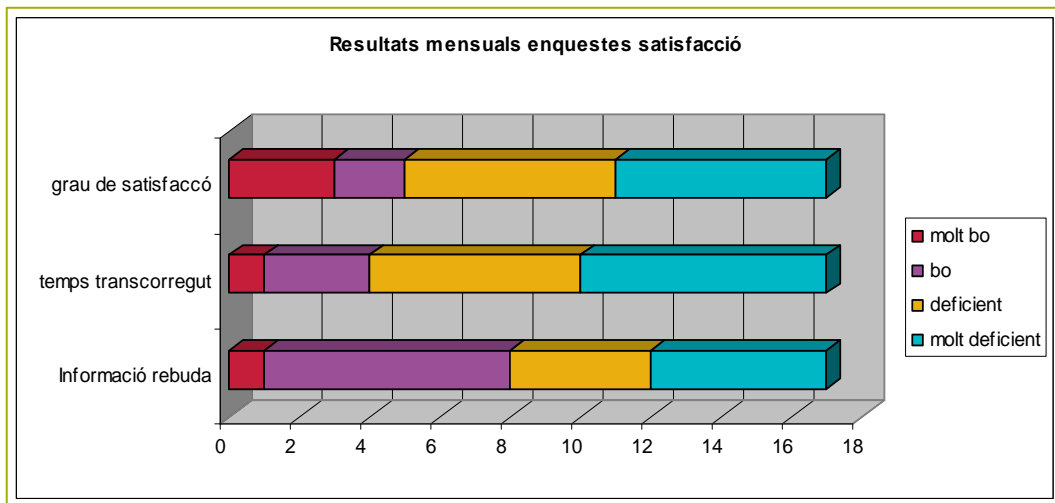


5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Pel que fa a les enquestes de satisfacció valoració d'aquest mes ens trobam el següent:

	1. Molt bo	2. Bo	3. Deficient	4. Molt deficient
1. Informació rebuda	1	7	4	5
2. Temps transcorregut	1	3	6	7
3. Grau de satisfacció	3	2	6	6

Aquest mes s'han contestat 17 enquestes de satisfacció del DMS de les 53 remeses juntament amb la comunicació electrònica de resolució de les DMS.



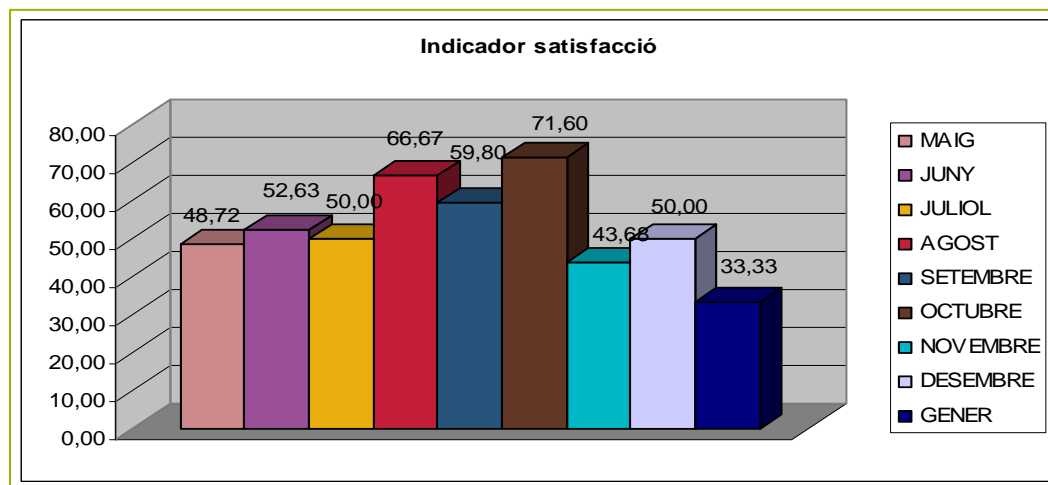
Pel que fa a informació rebuda, pràcticament es valora en un 50% com a bona o molt bona i deficient o molt deficient (8 i 9 de 17).

En canvi, el grau de satisfacció s'ha valorat majoritàriament com a deficient o molt deficient (13 de 17).

Pel que fa al temps transcorregut, també s'ha valorat majoritàriament com a deficient/molt deficient (12 de 17).

Darrerament ens trobàvem als voltants del 60% de valoracions com a bo o molt bo en la mitjana de tots els aspectes.

El mes de novembre, però, es va produir una baixada a quasi el 44%, dada que es va recuperar una mica el mes passat, però que ha tornat a baixar, i de manera molt considerable, aquest mes, donant un 33% de valoració com a bona o molt bona. Tot això es pot comprovar en el gràfic següent:



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 es troba a la vostra disposició.