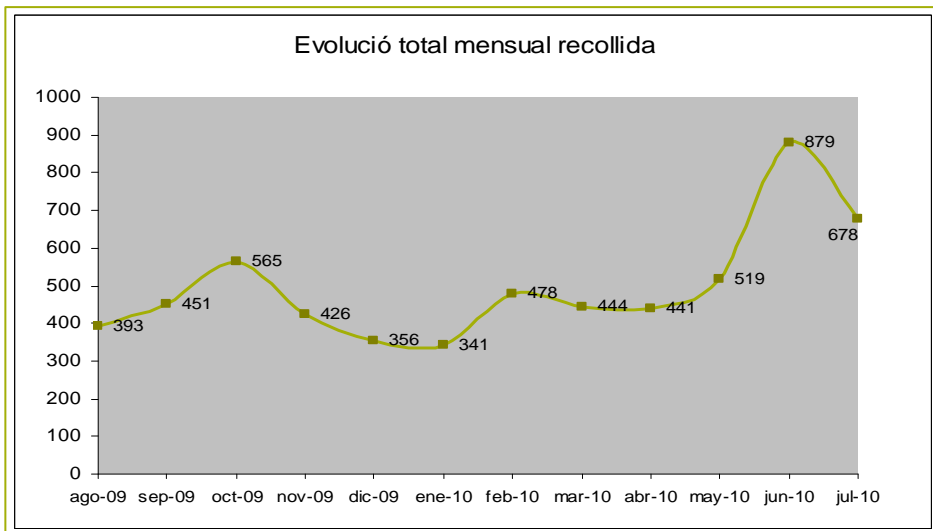


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

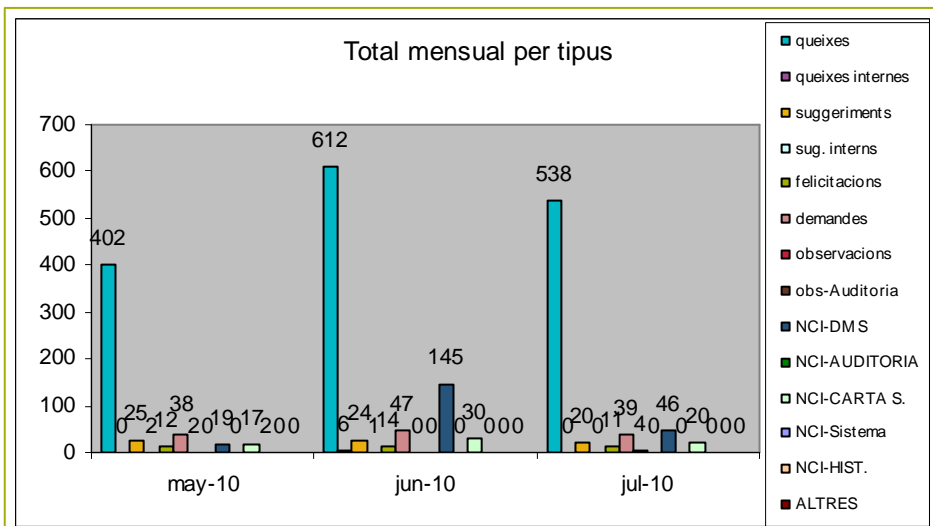
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



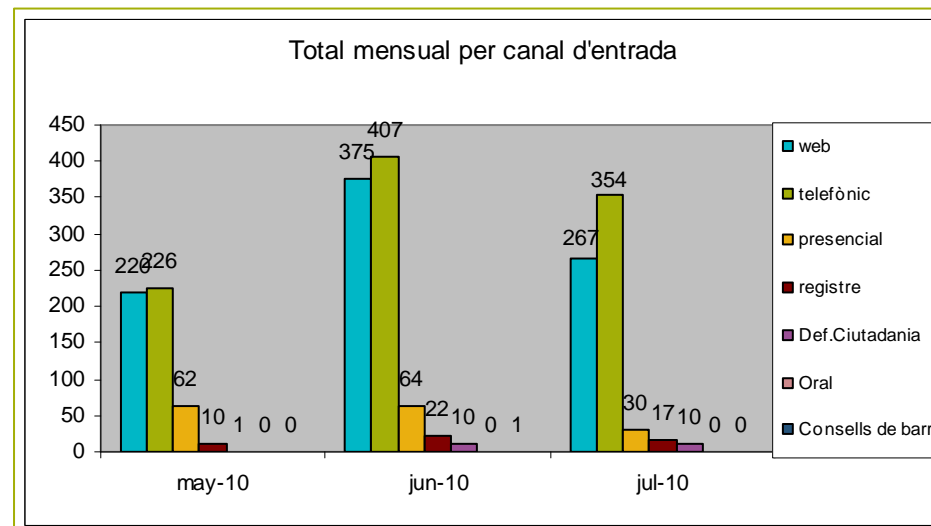
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **678**, xifra molt inferior a la del mes passat, en què es donaren unes circumstàncies especials explicades a l'informe del mes anterior. No obstant, es tracta d'una xifra elevada de DMS si la comparem amb la resta de mesos anteriors i que està motivada per què des del mes de maig es reben les queixes per vehicles abandonats per tramitar-les a través del DMS, cosa que abans no es feia així, sinó que es comunicava com a incidència a través del SAT. Per això hi ha hagut durant els mesos de juny i juliol un augment del número de DMS enregistrades, provocat per les 157 (juny) i 166 (juliol) queixes per vehicles abandonats que han arribat al Departament de Qualitat.

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 538, xifra un poc inferior al mes passat. Continua essent, amb diferència, el tipus de DMS més habitual, suposant aquest mes un 78% del total.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (20) es manté pròxim a la xifra del mes passat (24).

Felicitarions: Aquest mes s'han enregistrat 11 felicitacions, tres menys que en el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat 6 pel procés d'AC (4 pel SAT, 1 per l'OAC Sant Ferran i 1 per urbanisme), 3 per GIU (2 per enllumenat i 1 per vialitat), 1 per SSPC i 1 per ESI (pel Gabinet General Tècnic).

Demanades i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 39 demanades i 4 observacions.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes no n'han arribat.

No conformitats internes: Pel que fa a NCI de DMS (per excedir els 60 dies sense resoldre la DMS) aquest mes NCI de DMS és de 46, xifra pròxima al que és habitual i molt inferior a la del mes anterior en què n'hi hagué 124 de dia 24 de juny, dia en que es va posar el límit de 60 dies a les DMS de GIU (subtemes d'Infraestructures) i que es varen generar automàticament donada la seva antiguitat.

S'han enregistrat també 20 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts). 18 són de cartes implantades a la Policia Local, i que s'expliquen el punt corresponent del present informe. Aquest mes hi ha hagut 2 no-conformitats de la Carta de Compromisos del DMS, que també s'analitzen al punt corresponent de l'informe i no n'hi ha hagut de la Carta de Serveis del SAT.

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

* També s'han rebut 3 DMS que no eren competència municipal i que han estat derivades a la CAIB (2) i a l'autoritat Portuària (1).

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web, 267 DMS del total mensual de 678, la qual cosa suposa un 39% del total.

Canal telefònic: Amb 354 entrades per aquesta via, ha estat el canal més utilitzat en aquest mes, a l'igual que els dos 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 53% dels casos.

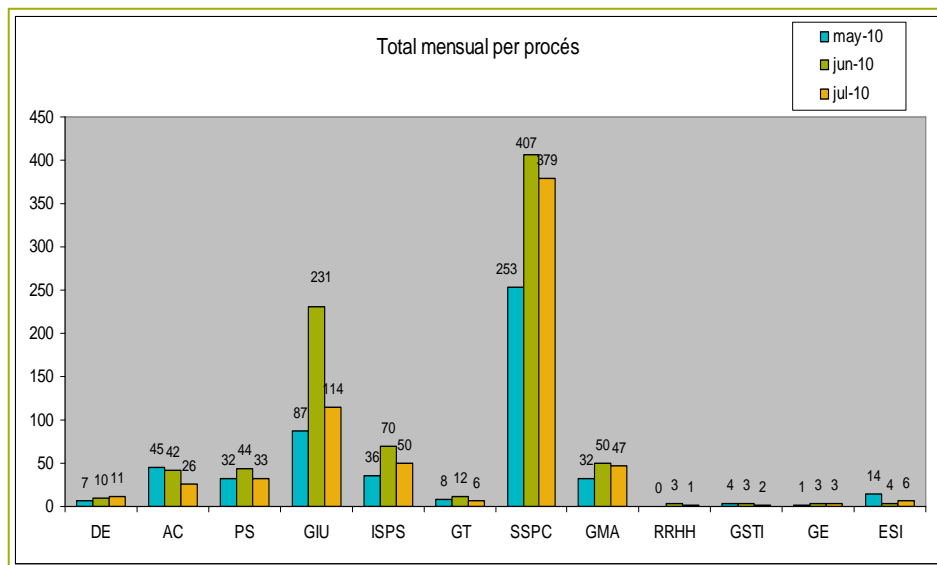
Canal presencial: S'han registrat 30 DMS arribades per aquesta via.

Defensor de la Ciutadania: Aquest mes hi ha hagut 10 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat, la mateixa xifra que el mes passat. Quatre d'elles per ISPS (Sanitat), 2 per SSPC, 2 per GIU, 1 per GMA i 1 per PS.

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

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (17). No hi ha hagut cap DMS des del nou canal creat el mes de novembre i que es denomina *Canal Oral*. Aquest canal fa referència a demanades 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:

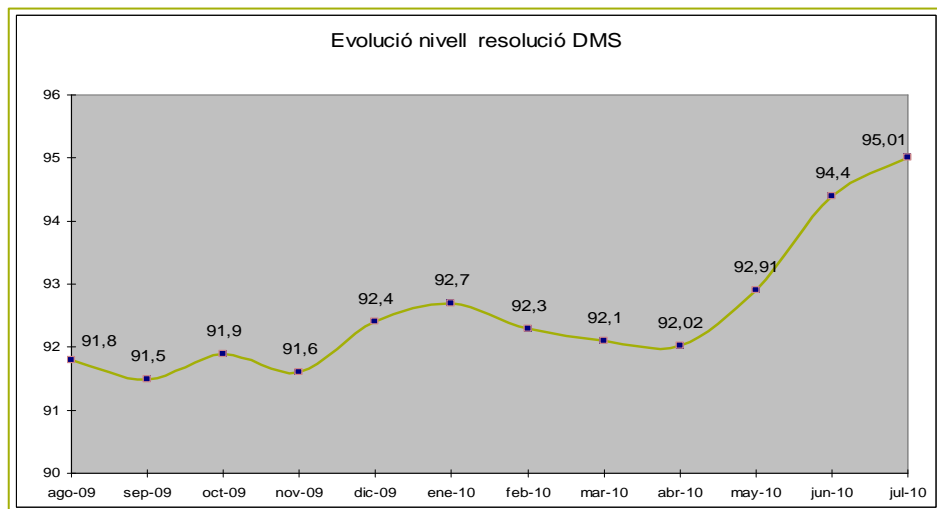
Processos amb més assignació de DMS: Igual que sempre, el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 379. El segueix GIU, com és habitual, amb 114 DMS. De la resta de processos destaquen aquest mes ISPS amb 50, GMA amb 47, PS amb 33 i AC amb 26.

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen DE amb 11, GT i ESI amb 6 cadascun, GE amb 3, GSTI amb 2 i RH amb 1. Com sempre, els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà, estan entre els que tenen menys DMS assignades.

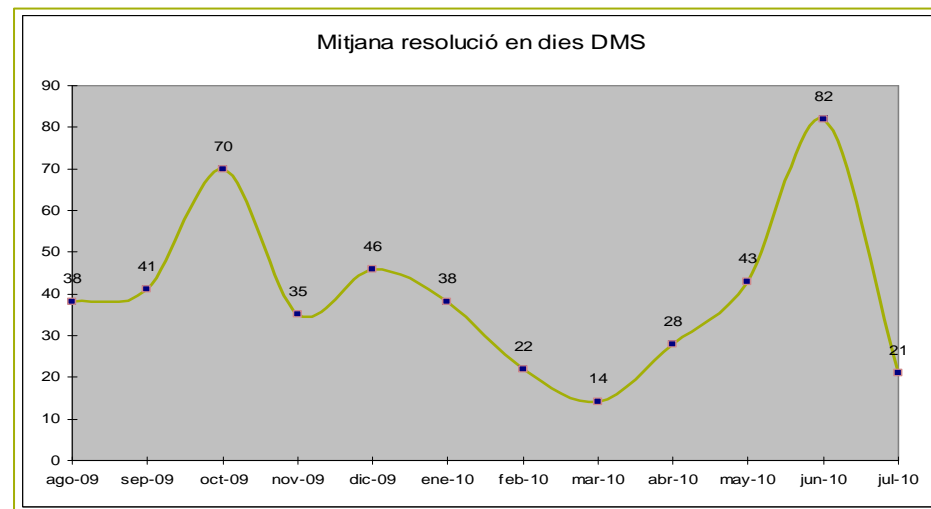
Evolució assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU continuen essent els que tenen més DMS assignades si observam l'evolució dels darrers mesos i els processos de suport són els que habitualment en tenen menys, pels motius exposats al paràgraf anterior.

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE 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 95,01%. Destaca l'augment progressiu des del mes d'abril pel que fa a resolució de les DMS. 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 RESOLUCIÓ EN DIES DMS:

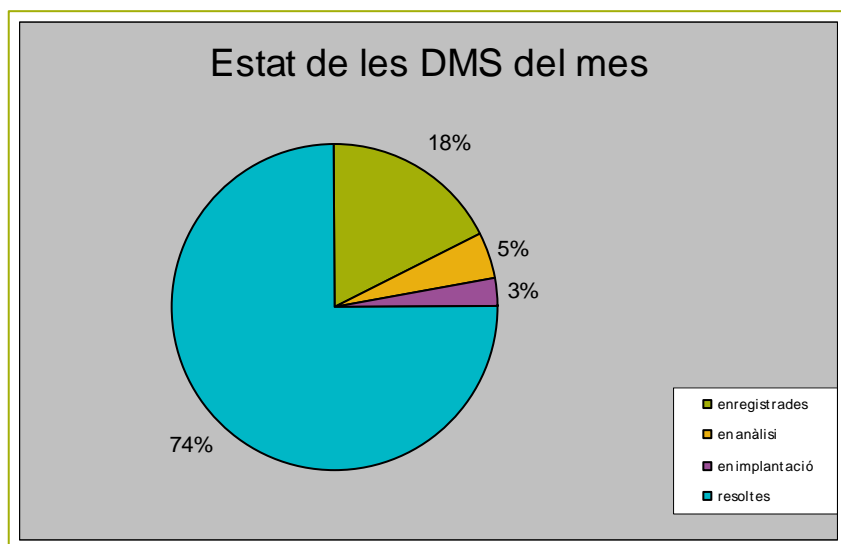
Aquest mes **ens trobam en una mitjana de 21 dies**, la mes baixa del darrer any.

Pel que fa a queixes es troben aquest mes en una mitjana de 9 dies, pel que fa a suggeriments 29 dies i les demandes 24 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 a suggeriments i demandes, que haurien de tramitar-se en molt poc temps.

Amb aquestes mitjana de resolució en 21 dies es compleix l'establert a la Carta de Compromisos del DMS, on ens comprometem amb la ciutadania a resoldre les DMS com a màxim en 25 dies.

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 678 DMS enregistrades durant el present mes 508 es troben ja resoltes, la qual cosa suposa quasi un 75%. En canvi, 120 es troben encara en estat d'enregistrada, 31 en estat d'anàlisi i 19 en estat d'implantació. Això suposa el major percentatge assolit en el darrer any.

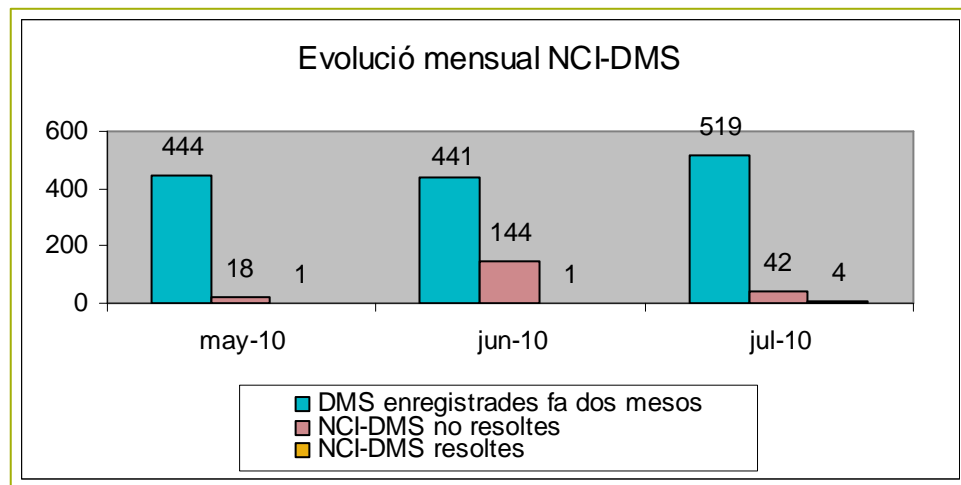
El termini per resoldre les DMS està establert en 60 dies i **de les dades obtingudes durant tot aquest any 2010, veiem que sempre més del 50% es resolen ja en la meitat de temps, és a dir, en els primers 30 dies.**

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un poc més del 18%, percentatge no massa elevat encara que es tracta d'un estat que hauria de tenir una durada molt curta.

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



3.1 NCI-DMS.

Aquest mes s’han obert 46 NCI-DMS (un 8’9% 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.

S’ha de destacar que de les NCI-DMS d’aquest mes només 4 estan resoltes, totes de PS, per tant **el percentatge de resolució és molt baix (un 8,7%)**. 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.

Les NCI-DMS es distribueixen de la següent manera: **GIU (35 d’Infraestructures) PS (2 de Participació Ciutadana, 2 de Museus i Exposicions i 5 de Biblioteques) i DE (2 de Gestió i Organització de la ciutat)**. **En percentatges, el 75% de NCI-DMS d’aquest mes són de GIU, el 20% de PS i el 4% de DE.**

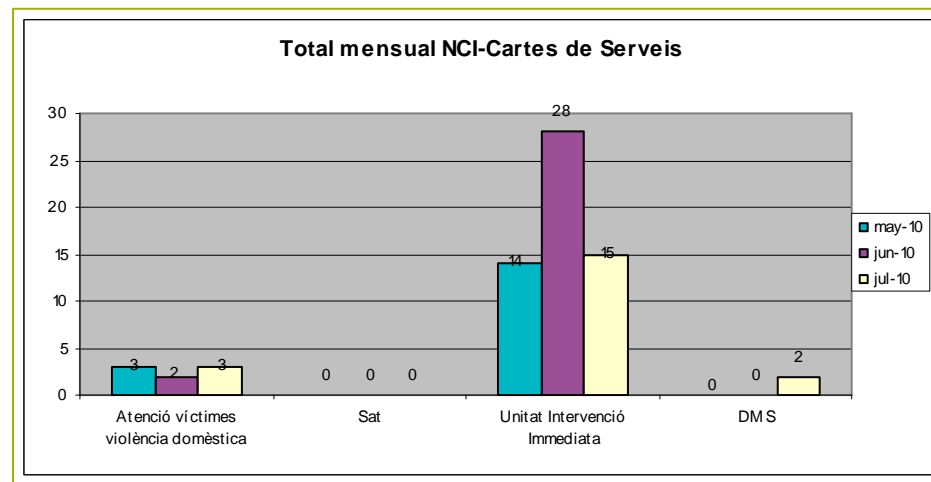
3.2 NCI-CARTES SERVEI

S’han enregistrat aquest mes 20 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits). D’aquestes, 3 són del servei d’atenció a les víctimes de violència domèstica i 15 de la unitat d’intervenció immediata. De la carta de serveis del SAT-010, també implantada i certificada, no s’han enregistrat No-conformitats aquest mes. Pel que fa a la Carta de Compromisos del DMS, implantada al Departament de Qualitat, s’han produït 2 No-conformitats.

3.3 NCI-SISTEMA

Aquest mes no s’han produït No-conformitats d’aquest tipus.

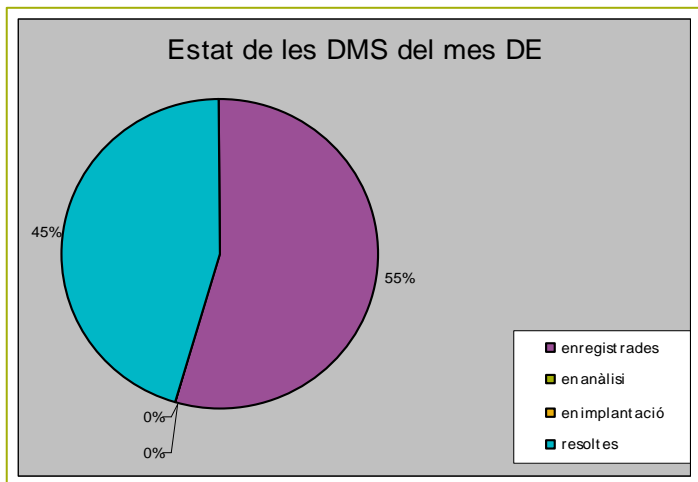
3.2 NCI-CARTES SERVEI



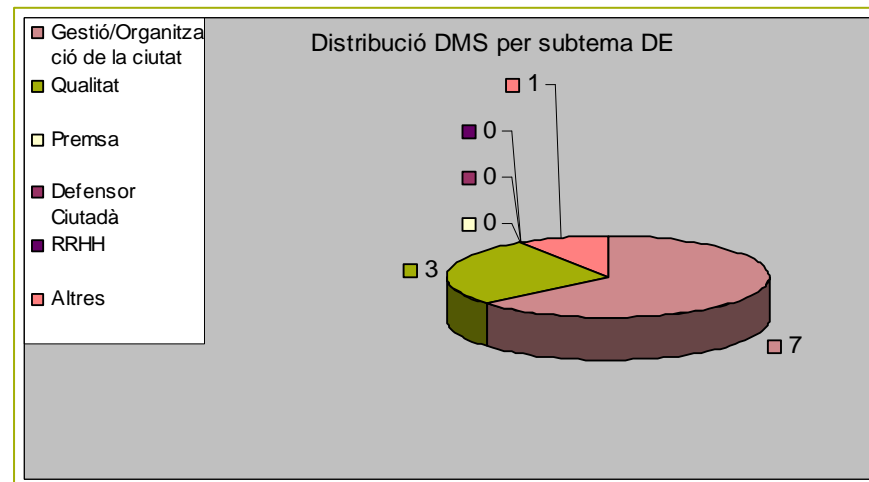
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

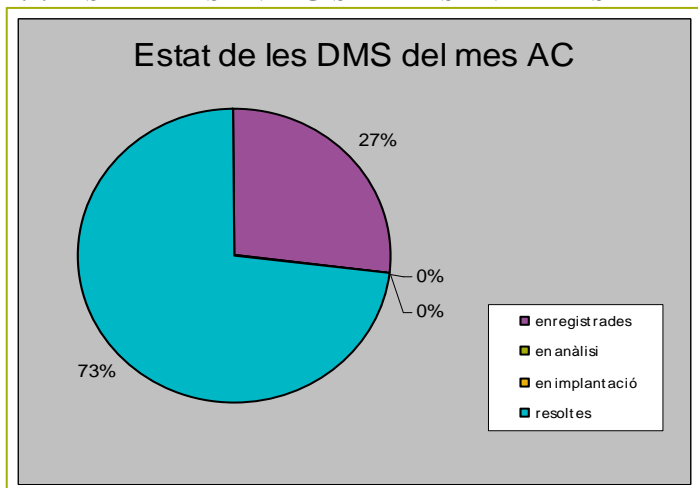


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

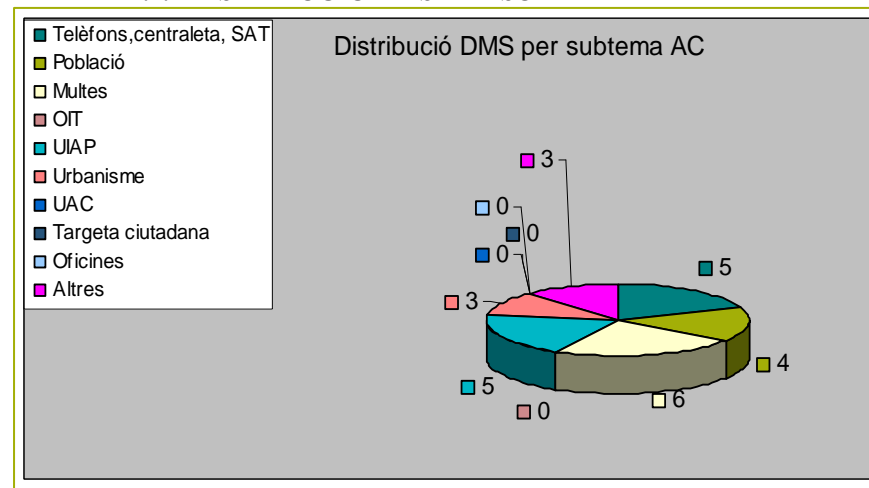


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

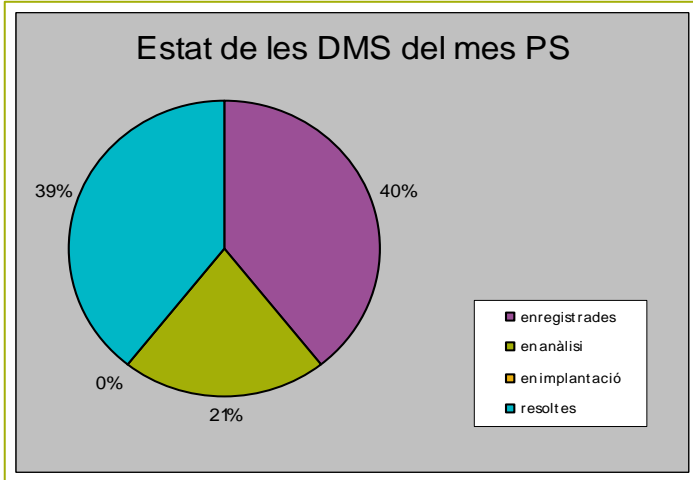


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

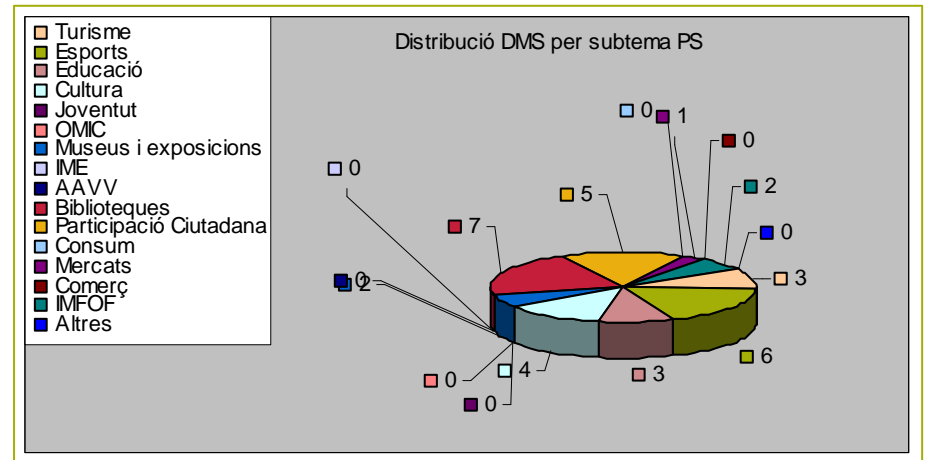


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

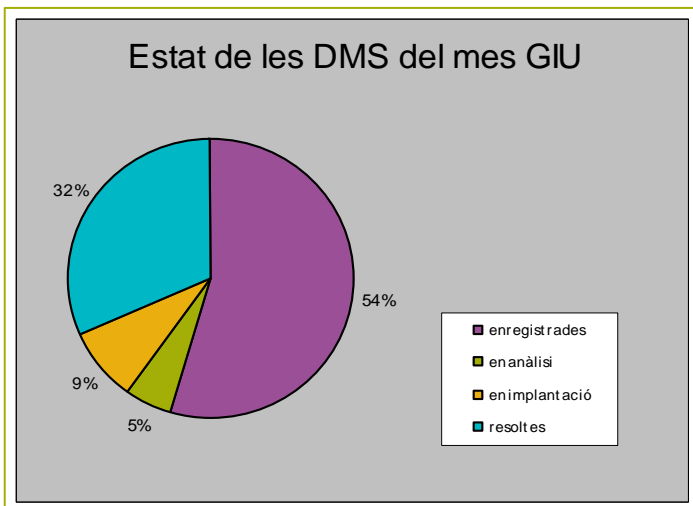


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

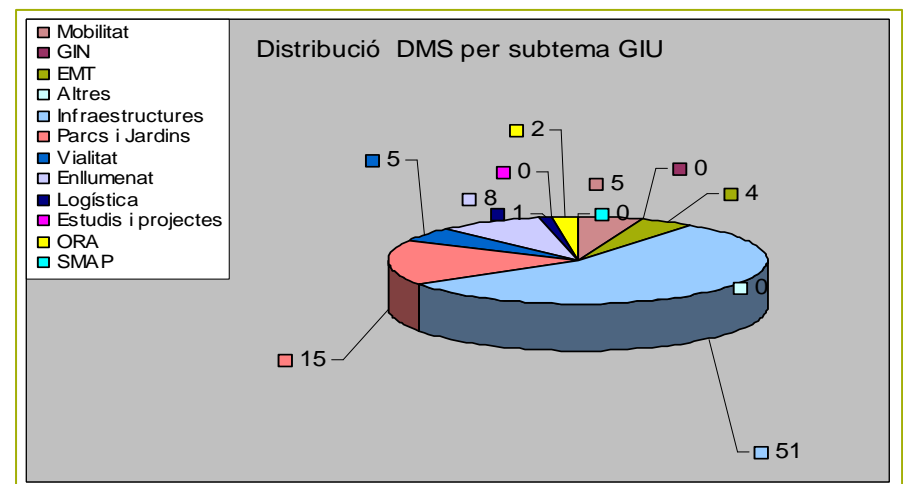


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

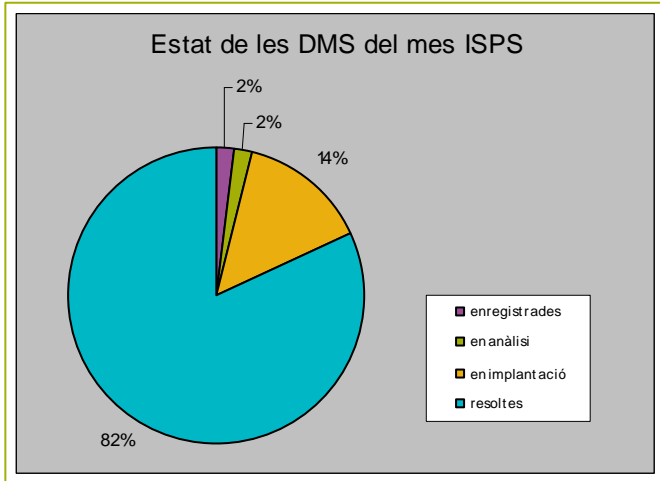


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

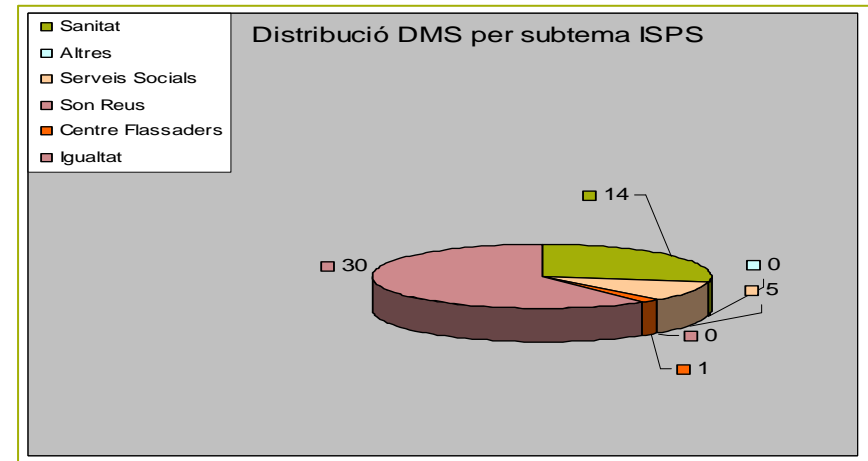


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

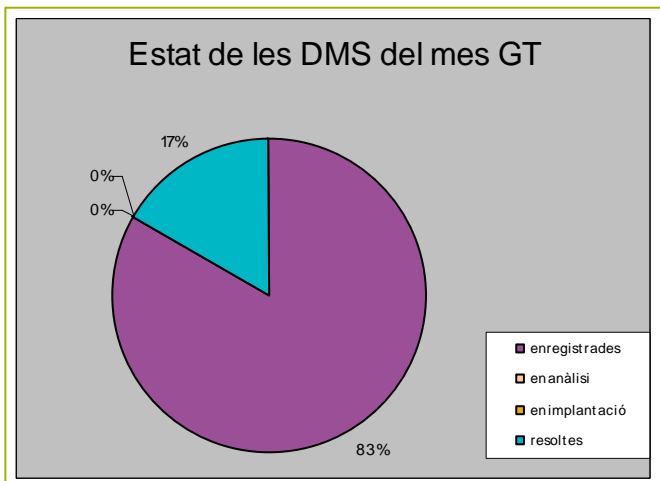


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

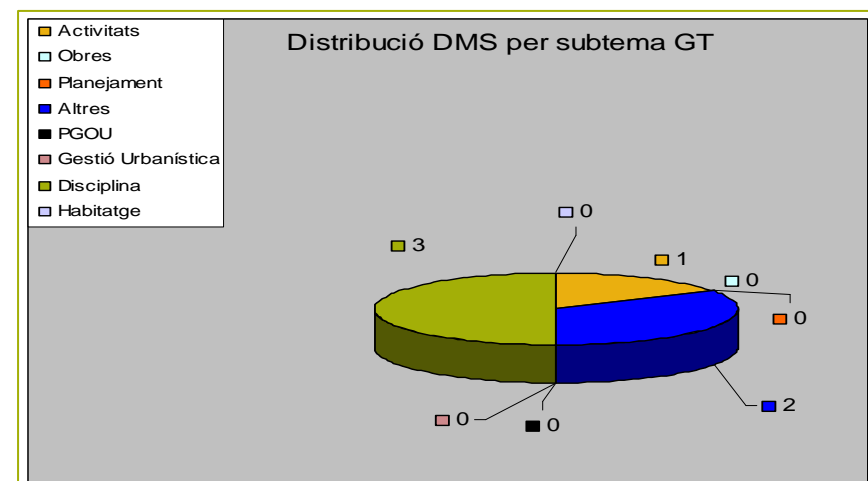


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

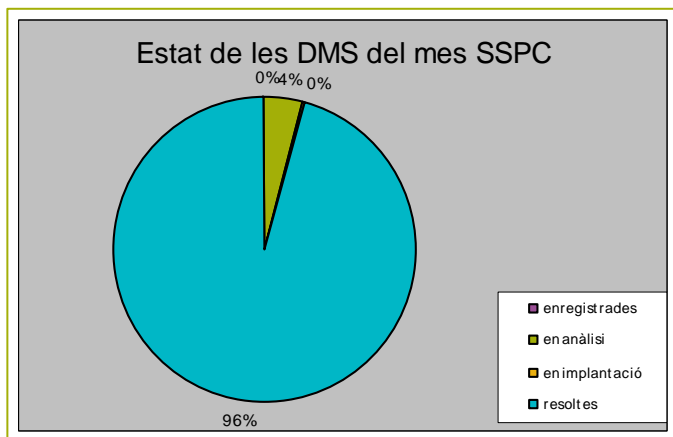


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

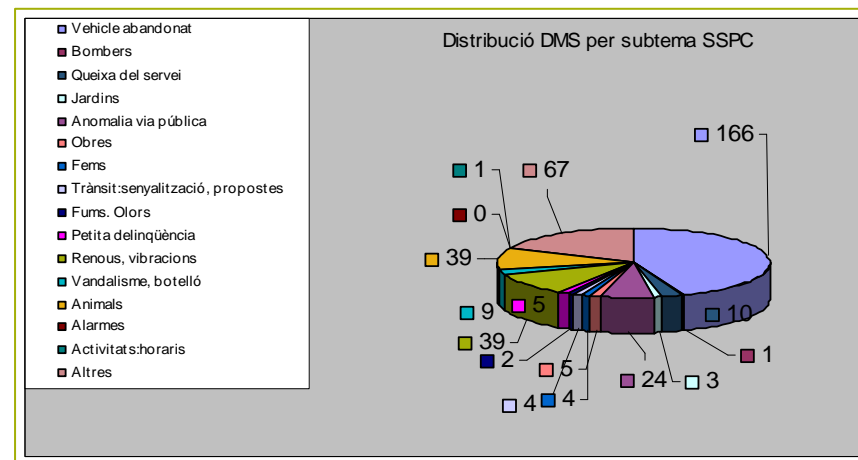


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

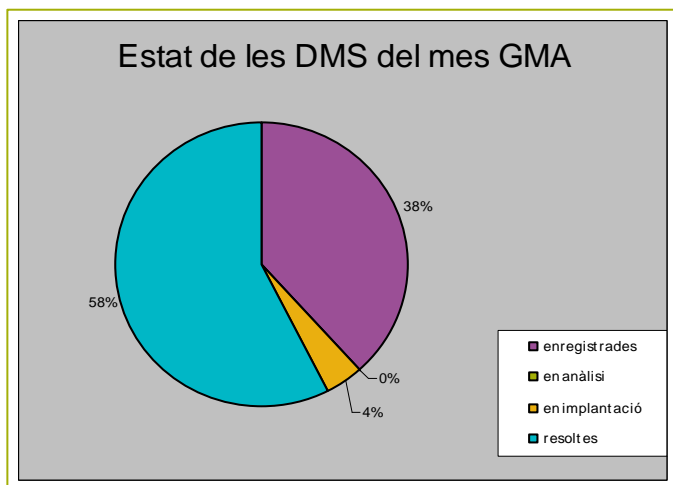


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

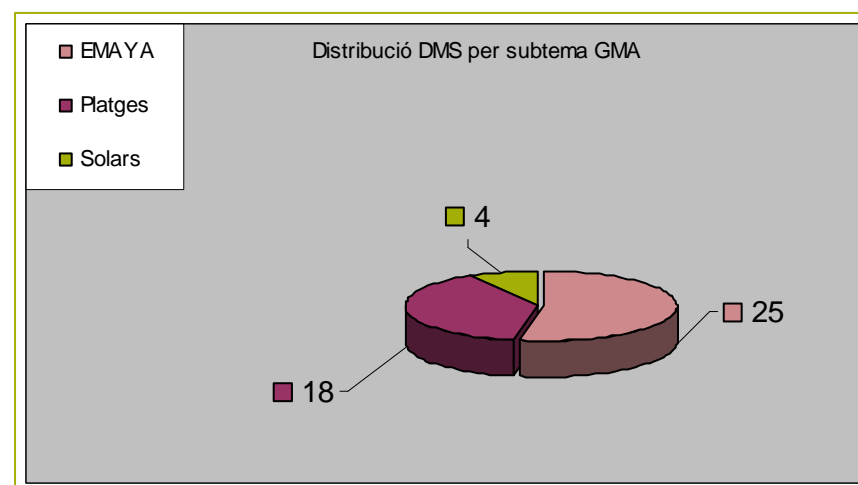


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

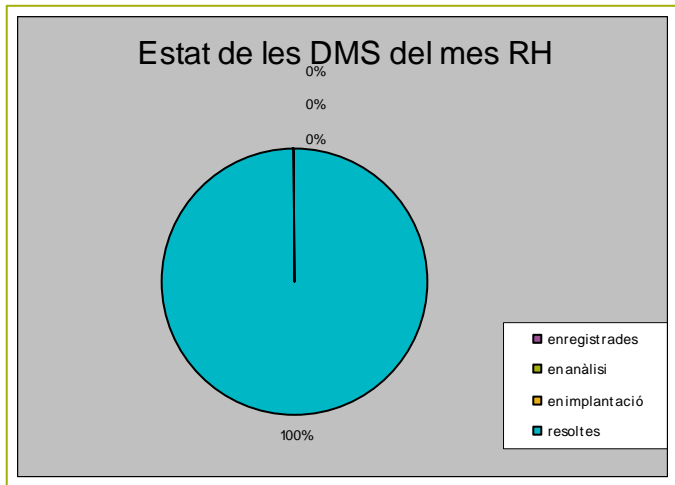


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

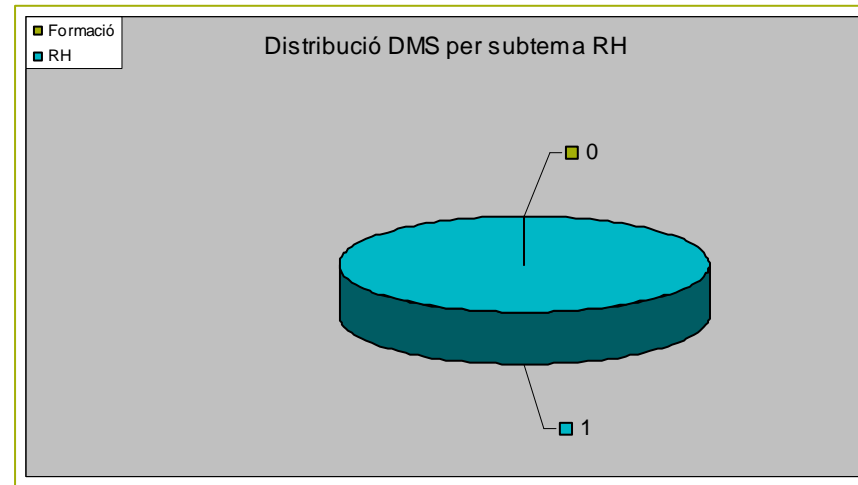


4.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

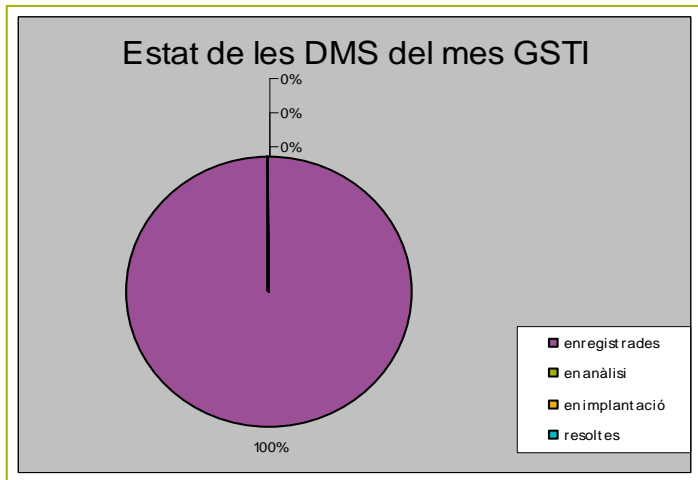


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

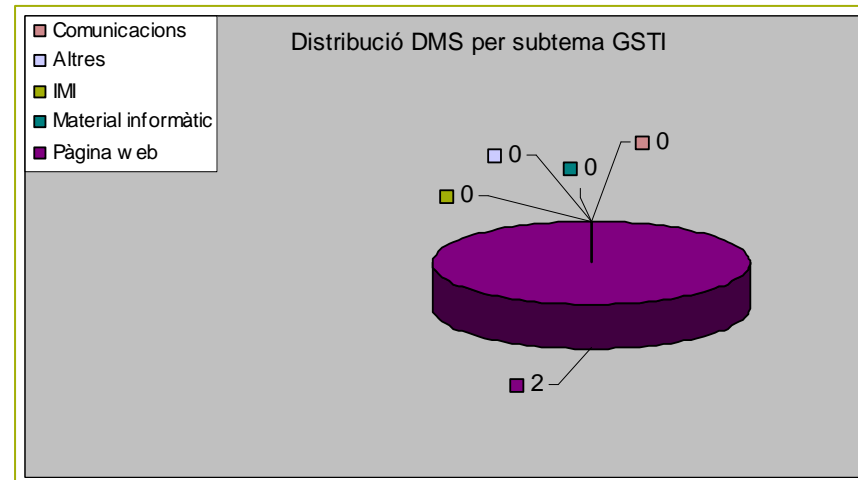


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

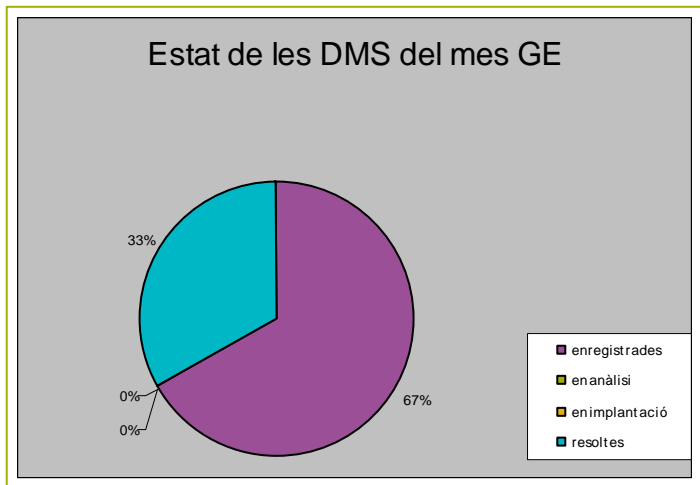


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

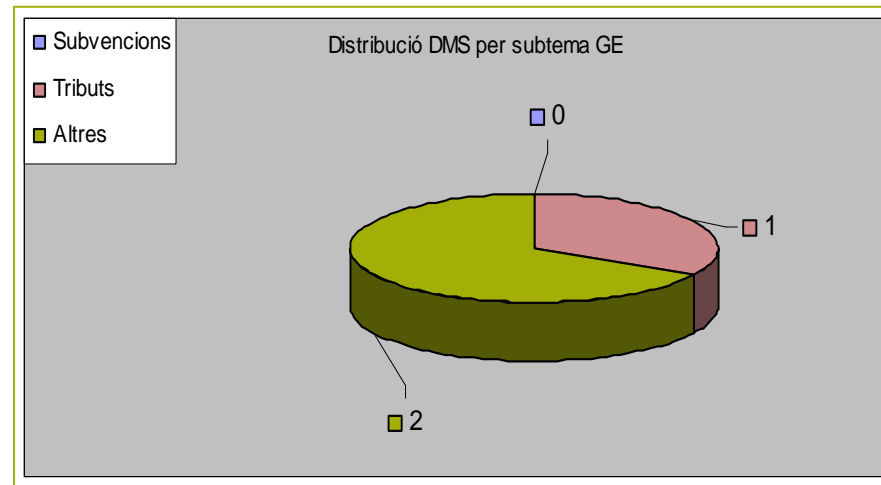


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

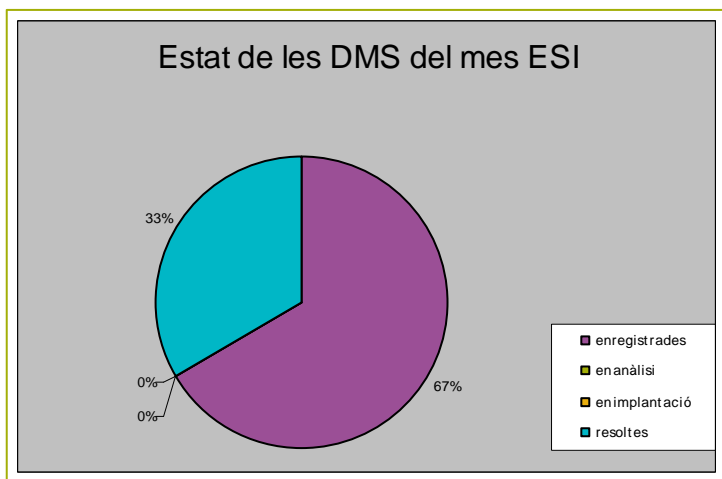


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

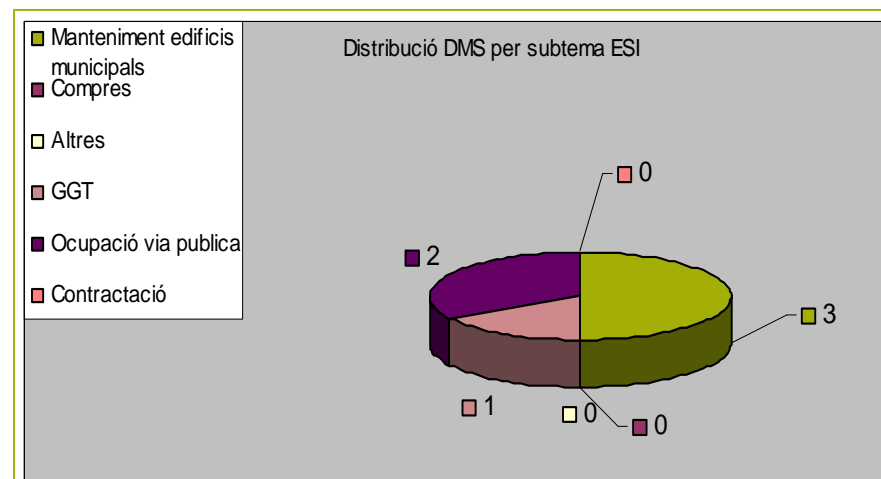


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



5. AVALUACIÓ PER PROCÉS.

5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

Aquest mes únicament el procés de RH conta amb un 100% de resolució de DMS, igual que el mes passat. Com a processos que més destaquen pel que fa a resolució de DMS trobam, amb un 96% el procés de SSPC, seguit d'ISPS amb un 85%, AC amb un 73% i GMA amb un 57%.

Pel que fa a SSPC, el 96% 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 inferiors al 50% són DE amb un 45%, PS amb un 39%, GE i ESI amb un 33% i GIU amb un 32%.

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

- GT amb un 17%.

El Departament de Qualitat es posarà en contacte amb el responsable d'aquest procés 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 7 DMS del subtema **Gestió i organització de la ciutat** del total d'11 enregistrades.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes destaca el subtema **Multes**, amb 6 DMS, seguit d'UIAPS i SAT amb 5 cadascun i Població amb 4.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes torna a destacar el subtema **Biblioteques** amb 7 DMS.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema **Infraestructures** amb 51 DMS i **Mobilitat** amb 27.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Igualtat**, amb 30 DMS, 29 d'elles relatives a queixes per la pràctica del "botellón", la majoria de les quals presenta l'Associació Hotelera de Palma Destaca també **Sanitat** amb 14 DMS, 4 d'elles relatives a **demanades d'espais per cans**.
- GT (Gestió Territorial): Destaca com és habitual el subtema **Disciplina**, amb 3 DMS de les 6 assignades.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS d'aquest mes és **Vehicles abandonats** amb 166 DMS. A continuació trobam el subtema **Altres** amb 67 DMS, 8 de les quals fan referència a **queixes per ciclistes**. Destaca també el subtema **Renous** i **Animals amb 39 cadascun** i **Anomalia a via pública** amb 24 DMS.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La majoria són del subtema **EMAYA** (25) seguit de prop per **Platges** amb 18, 13 d'elles fan referència a **falta de neteja a les platges**.
- RH (Recursos Humans): Té 1 única DMS de RH.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha 2 DMS, totes elles de **Pàgina web**.
- GE (Gestió Econòmica): Destaquen 2 DMS del subtema **Altres**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): La majoria són de **Manteniment d'edificis municipals**, amb 3 DMS del total de 6.

5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

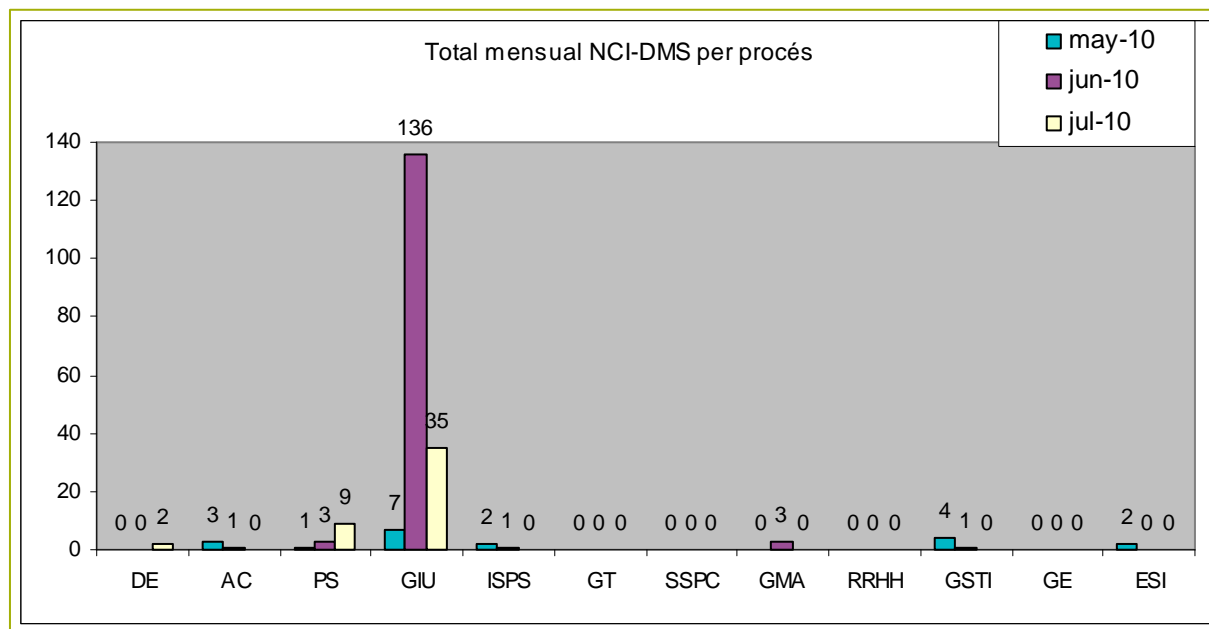
Destaquen com a processos amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 60 dies establerts per a resolució de les DMS, els següents:

GIU amb 35 totes del subtema Infraestructures.

El segueixen, PS amb 9 (2 de Participació Ciutadana, 2 de Museus i exposicions i 5 de Biblioteques) i DE amb 2.

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.

La distribució de NCI-DMS per procés en aquest mes suposa que un 75% del total són de GIU, un 20% de PS i un 4% de DE.

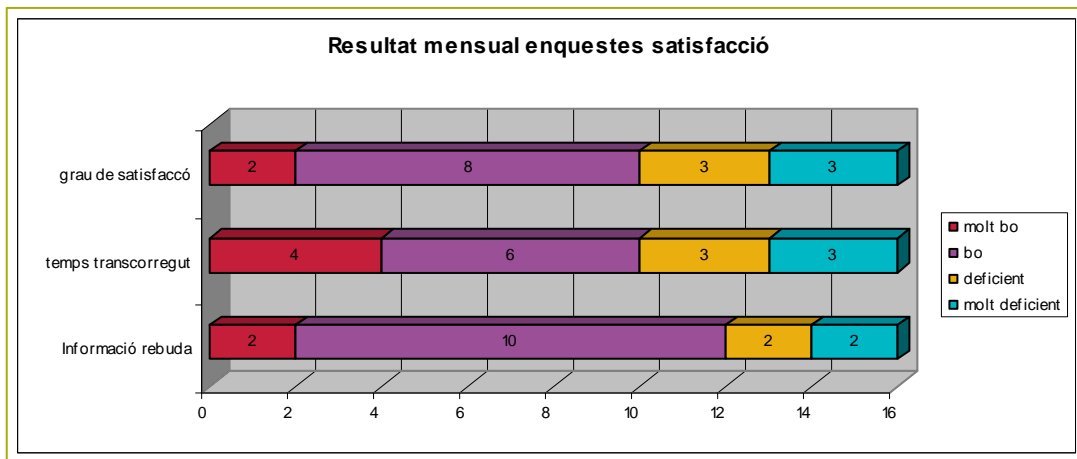


6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

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

	1. Molt bo	2. Bo	3. Deficient	4. Molt deficient
1. Informació rebuda	2	10	2	2
2. Temps transcorregut	4	6	3	3
3. Grau de satisfacció	2	8	3	3

Aquest mes s'han contestat 16 enquestes de satisfacció del DMS de les remeses juntament amb la comunicació electrònica de resolució de les DMS.



Pel que fa a informació rebuda, es valora en un 75% com a bo o molt bo (12 de 16). És l'ítem més ben valorat.

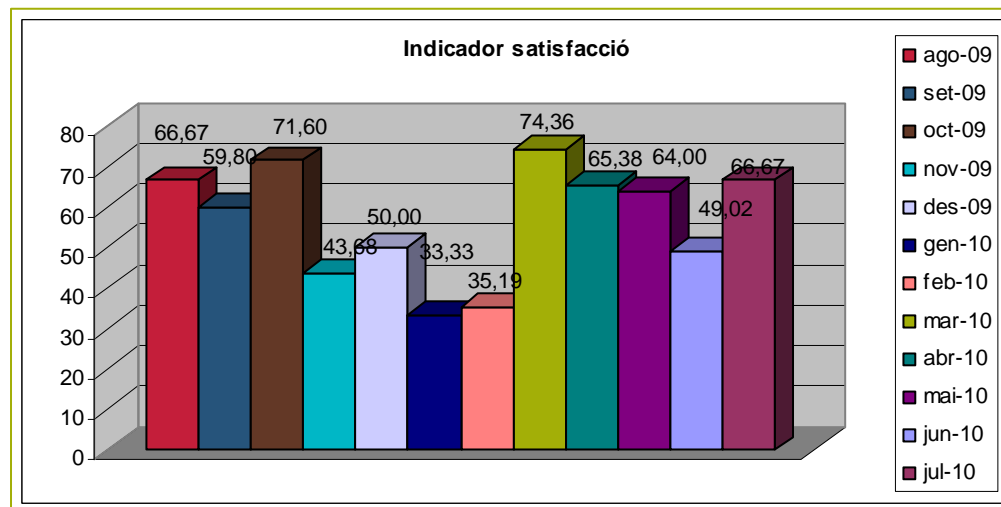
El temps transcorregut té una valoració més baixa, un 62% com a bo o molt bo (10 de 16). Aquest mes aquest ítem ha estat millor valorat que el mes passat.

Pel que fa al grau de satisfacció la seva valoració és també d'un 62% com a bo o molt bo (10 de 16). Aquest mes aquest ítem ha estat millor valorat també que el mes passat.

De les valoracions que analitzam veim que la informació rebuda sol estar ben valorada, no obstant encara que s'hagi valorat bastant aquest mes en els altres dos ítems, s'ha de continuar millorant tant pel que fa al temps transcorregut com al grau de satisfacció. En general les valoracions han estat superiors a les del mes passat.

Després del 74 % de valoració global del servei com a molt bo o bo del mes de març, la millor valoració obtinguda, s'ha anat produint una baixada consecutiva en els següents mesos. No obstant en el present mes s'ha produït un augment de la satisfacció global, que ha pujat al 66.67%.

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. En canvi, el mes de juny no vam arribar al 60% establert com a compromís a l'esmentada Carta. Aquesta situació d'incompliment es torna a corregir el mes de juliol, amb un 66,67%.



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.