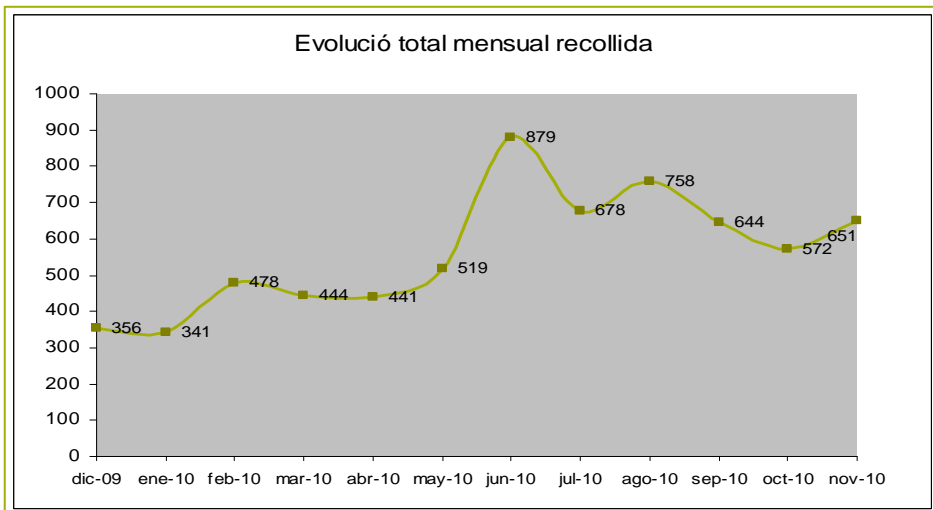


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



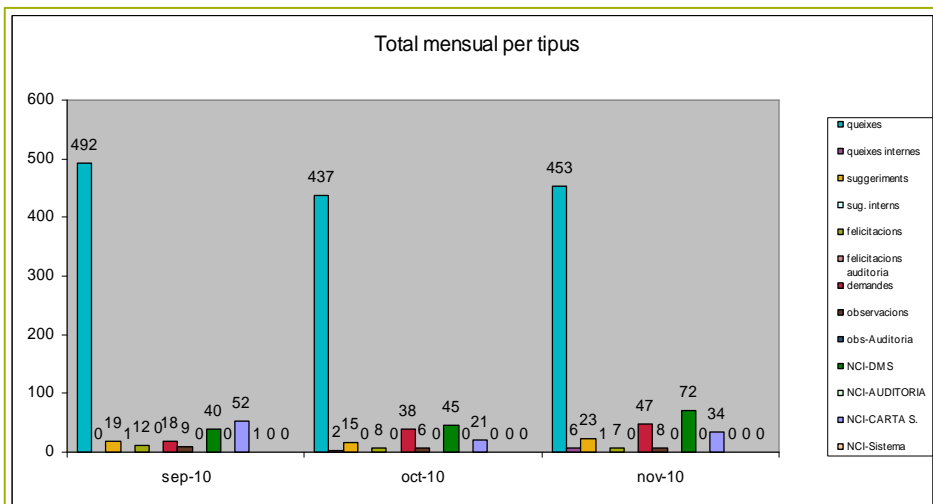
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **651**, 79 més que el mes passat i xifra molt pròxima a la del mes de setembre.

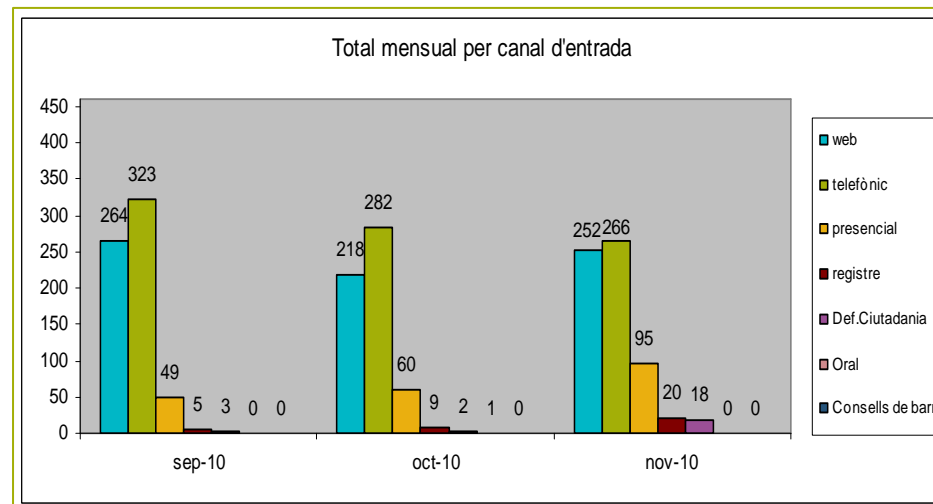
Hi ha hagut un augment considerable de demandes arribades al Departament de Qualitat des del mes de febrer. A més, des del mes de maig aquest augment encara ha estat superior pel que hem explicat a informes anteriors de queixes per vehicles abandonats que han arribat al Departament de Qualitat a través del SAT.

La mitjana anual en què ens trobam aquest mes és de 563; aquesta mitjana ha anat augmentant paulatinament mes a mes durant els darrers 12 mesos.

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 453, xifra un poc superior a la del mes passat. Continua essent, amb diferència, el tipus de DMS més habitual, suposant aquest mes **un 70% del total**.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (23) ha sofert un augment significatiu i representa el **4% del total**, percentatge superior al 3% dels mesos anteriors.

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat **7 felicitacions**, una menys que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat **2 pel procés ISPS (subtema Serveis Socials) i 5 d'AC (4 del subtema OAC i 1 del subtema SAT)**. Suposen **l'1% del total de DMS**.

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 47 demandes (9 més que el mes anterior en que ja varen baixar bastant) i 8 observacions, 6 d'elles de Gestió i Organització de la ciutat (DE). Això suposa un percentatge del 7 % pel que fa a demandes i d'un 1% pel que fa a observacions, igual que el mes anterior.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut sis queixes internes, quatre més que el mes passat, relatives 4 a Recursos Humans (Formació), totes elles per mal funcionament en les inscripcions a cursos de l'EMF, 1 relativa a DE (Prensa) per error en el nom del president del districte ponent a la web i 1 a AC (Població) relativa al funcionament del back-office de Població de les 11 a les 12. Pel que fa a suggeriments interns, n'hi ha hagut 1 relatiu a que en el portal Central de Compres s'haruia d'especificar el preu del material i la despesa per treballador i negociat per tal de poder fer un consum més responsable.

No conformitats internes: Pel que fa a NCI de DMS (per excedir els 60 dies sense resoldre la DMS) aquest mes és de 72, xifra superior al mes anterior (45) i que suposa **un 11% de les DMS enregistrades en el seu moment**.

S'han enregistrat també 34 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts. **27 són de les cartes implantades a la Policia Local** i les demés de la resta de cartes implantades i que s'expliquen més endavant.

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

- També s'han rebut 3 queixes i una demanda que no eren competència municipal i que han estat derivades al Govern Balear, al Consell de Mallorca, a Inspecció de Treball i a Patrimoni Nacional.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web 252 demandes, el **39% del total**.

Canal telefònic: Amb 266 entrades per aquesta via, ha estat el canal més utilitzat en aquest mes, com ocorre des del mes de maig pel que ja hem explicat a informes anteriors. Aquest canal ha estat utilitzat en el **40% dels casos**.

Canal presencial: S'han registrat 95 DMS arribades per aquesta via i que representen el **15% del total**. Aquest mes ha augmentat bastant el canal presencial degut a les 52 DMS de PS (Esports) que s'han començat a registrar i que es recullen als poliesportius municipals.

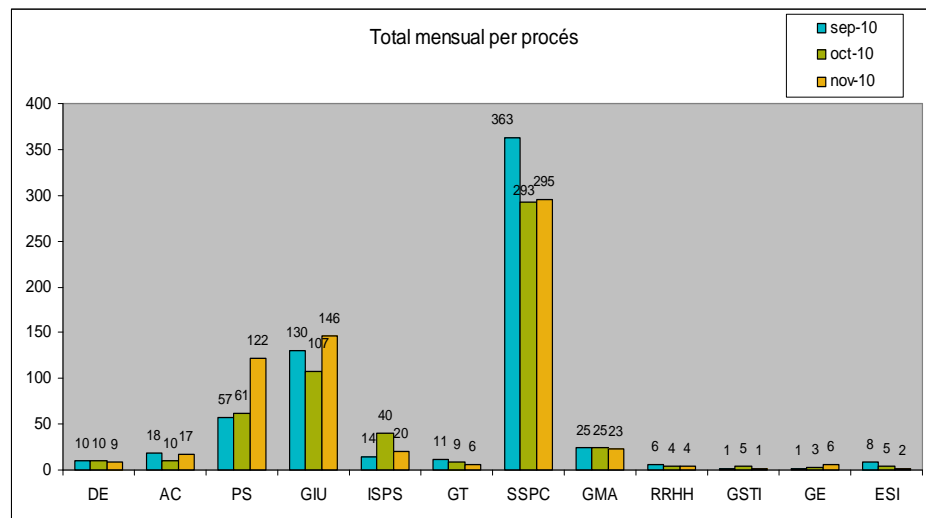
Defensor de la Ciutadania: Aquest mes hi ha hagut 18 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat, això suposa una quantitat molt superior a les dels mesos anteriors, suposant en aquest mes el **3% del total**.

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 295 (el 45% del total).

El segueix GIU, com és habitual, amb 146 DMS (el 22% del total).

De la resta de processos destaquen aquest mes PS amb 122 (19% del total), motivat aquest augment pel que hem explicat en la pàgina anterior referent al canal presencial. A continuació trobam GMA amb 23, ISPS amb 20 i AC amb 17 (4, 3 i 3% respectivament).

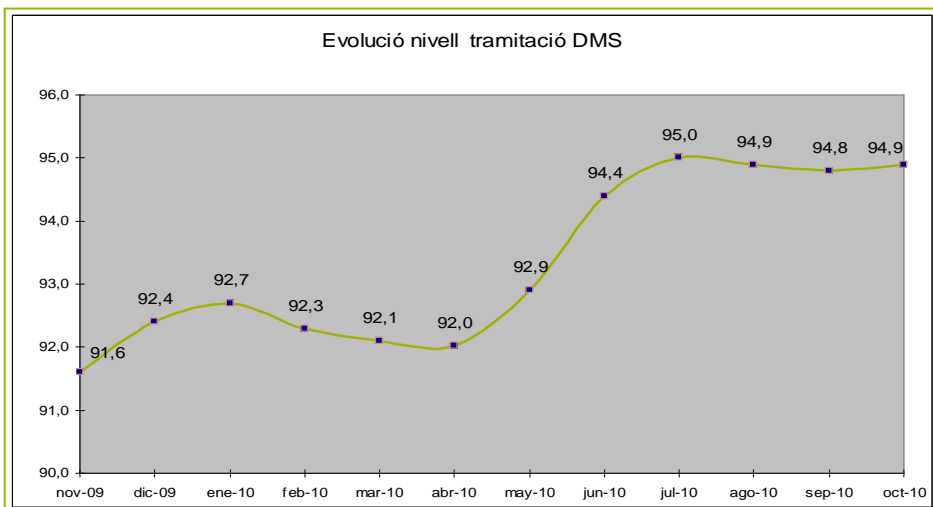
Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen GSTI amb 1, ESI amb 2, RH amb 4, GT i GE amb 6 cadascun i DE amb 9. Com sempre els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà (ESI, GE, RH i GSTI) són els que tenen menys DMS assignades.

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.

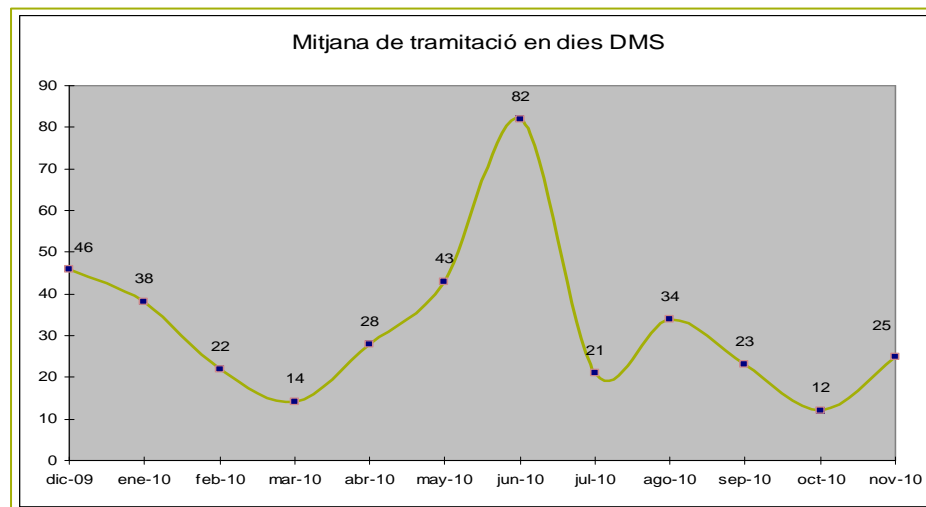
2. GESTOR DMS

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:

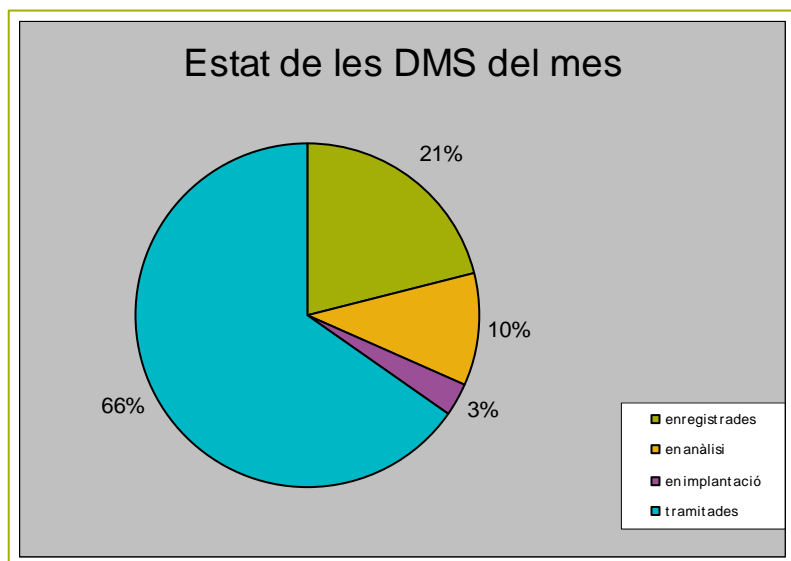
El **nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 94'9 %**, una mica per damunt del 94'8 dels dos mesos anteriors. Aquest nivell es manté molt elevat en l'últim trimestre i es troba molt pròxim al màxim assolit, el 95% del mes de juliol. No obstant aquest índex de resolució, des del departament 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 25 dies**.

Pel que fa a **queixes** es troben aquest mes en una mitjana de **15 dies**, pel que fa a **suggeriments** **30 dies** i les **demanades** **29 dies**. Pel que fa a **queixes internes**, es troben aquest mes en una mitjana de resolució de **9 dies** i pel que fa a **suggeriments interns**, **45 dies**. La mitjana en les **demanades** és de **29 dies**. Sobretot pel que fa a suggeriments i suggeriments interns, no haurien de tenir una mitjana tan elevada, donat que en aquests casos s'hauria d'agrair el suggeriments i tramitar la DMS estudiant-ho posteriorment. 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.

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 22 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 651 DMS enregistrades durant el present mes 425 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 66%, xifra pràcticament igual a la del mes passat. En canvi, 138 es troben encara en estat d'enregistrada, 68 en estat d'anàlisi i 20 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 percentatge dels més elevats.

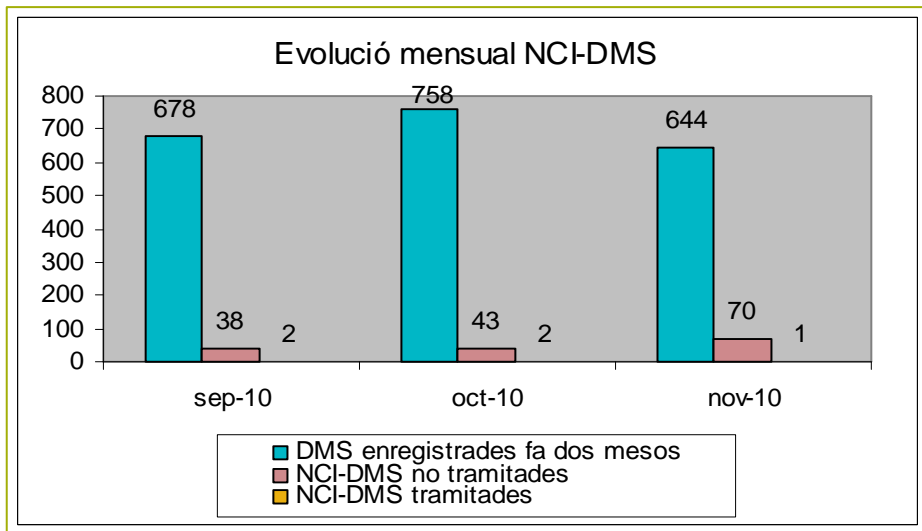
El termini per tramitar les DMS està establert en 60 dies i **de les dades obtingudes durant tot aquest any 2010, veiem que sempre més del 50% es tramiten sempre en la meitat de temps, és a dir, en els primers 30 dies**. Per aquest motiu, a partir del mes de desembre es canviarà al gestor DMS el termini de tramitació, que passarà de 60 a 45 dies.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 21%, 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 72 NCI-DMS (més d’un 11% de les DMS enregistrades fa 60 dies). Aquesta xifra ha augmentat bastant aquests mes respecte dels mesos anteriors. S’ha de destacar que de les NCI-DMS d’aquest mes només 1 està ja tramitades, i és de SSPC Bombers, per tant **el percentatge de resolució és molt baix, no arriba al 3%**. 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.

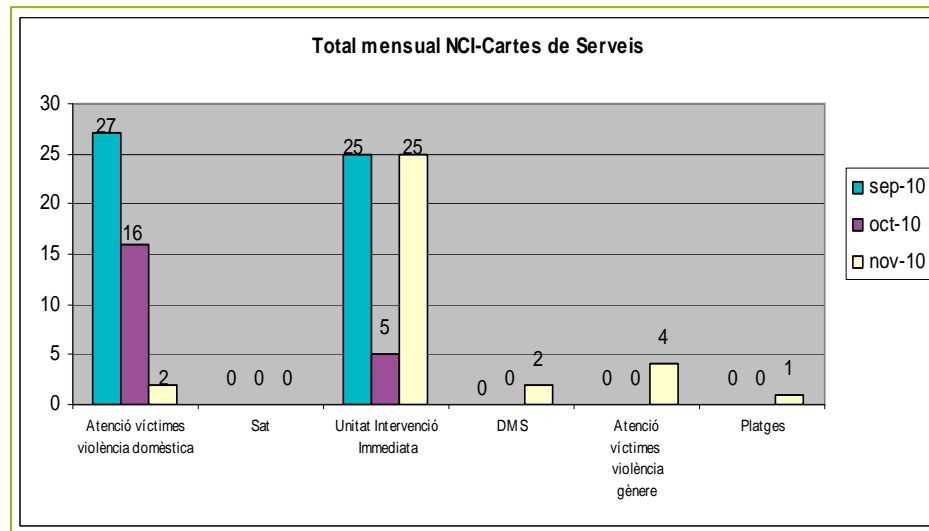
3.2 NCI-CARTES SERVEI

S’han enregistrat aquest mes 34 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits), això suposa una xifra superior a la del mes passat, que va ser de 21. D’aquestes, 27 corresponen a cartes implantades a la Policia Local, 11 són de la Carta de Serveis d’Assistència a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere i 16 de la Carta de Serveis de la Unitat d’Intervenció Immediata. De la resta de cartes implantades a l’Ajuntament en trobam 2 de la Carta de Compromisos del Sistema de Gestió de les Demandes Municipals de Servei (DMS), 4 de la Carta de Compromisos del Servei d’Atenció a Víctimes de Violència de Gènere i 1 de la Carta de Compromisos del Servei de Platges.

3.3 NCI-SISTEMA

Aquest mes no hi ha hagut cap NCI del Sistema.

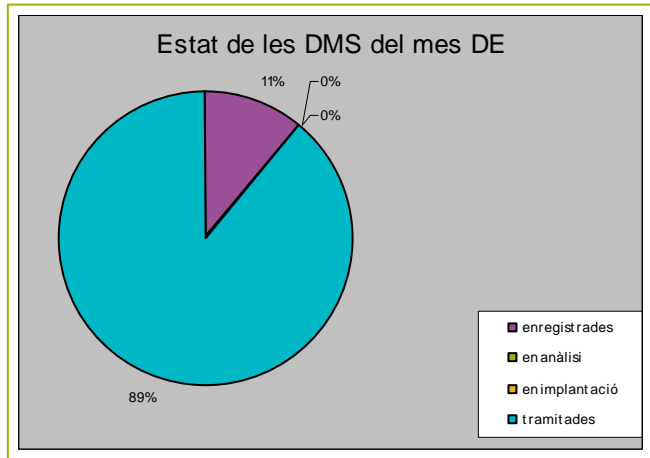
3.2 NCI-CARTES SERVEI



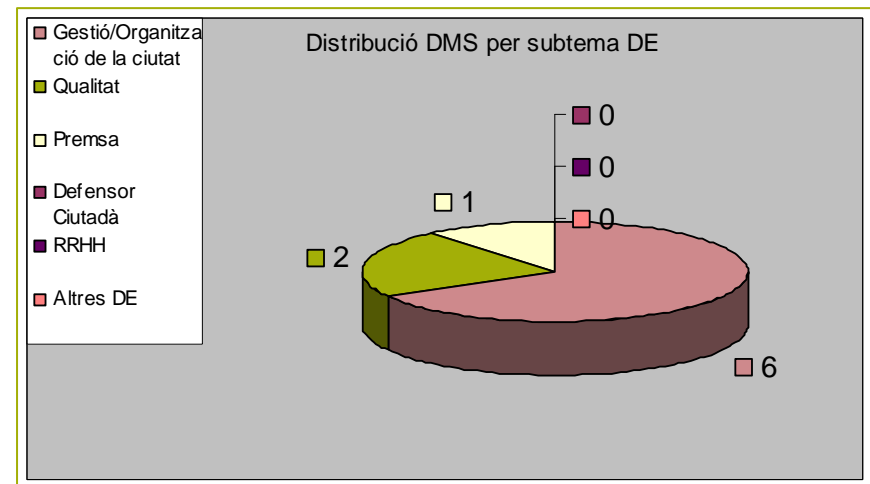
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

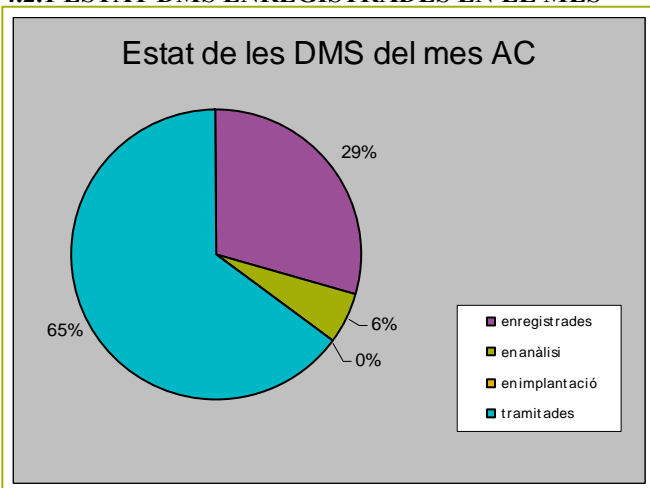


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

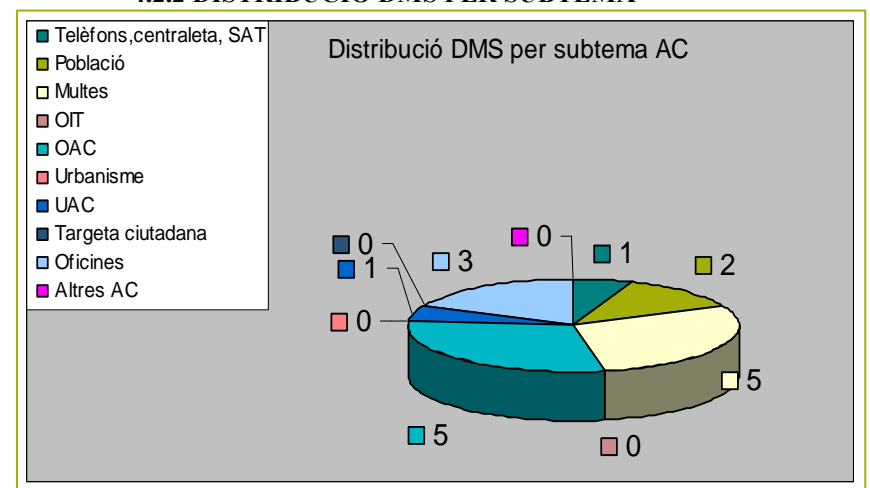


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

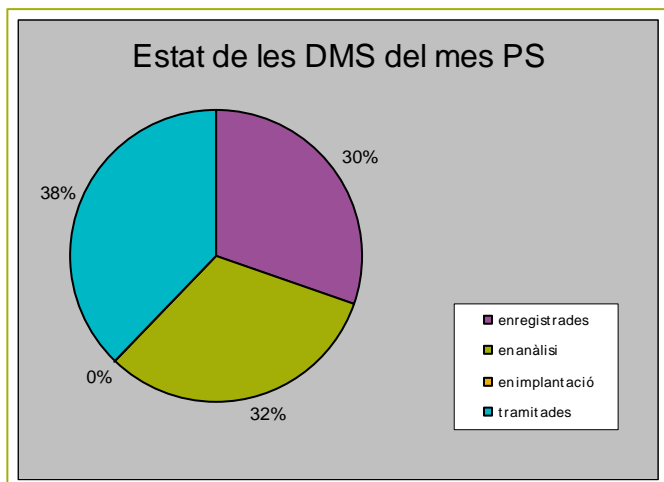


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

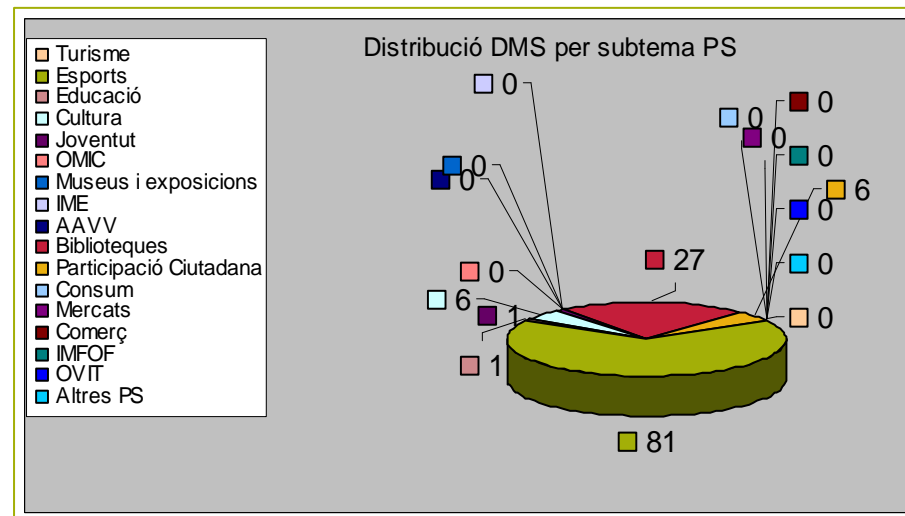


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

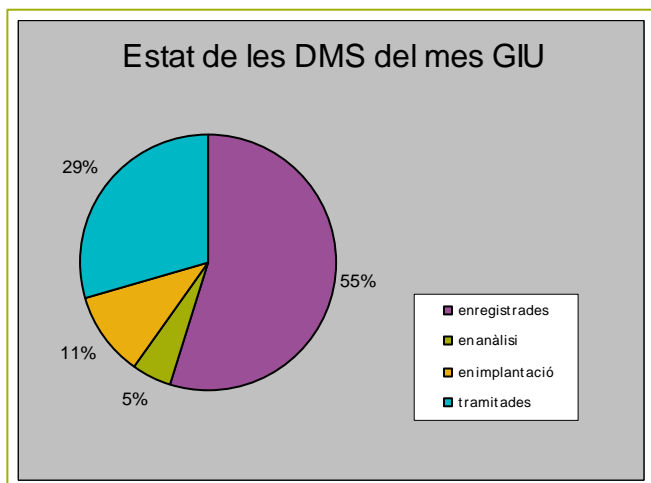


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

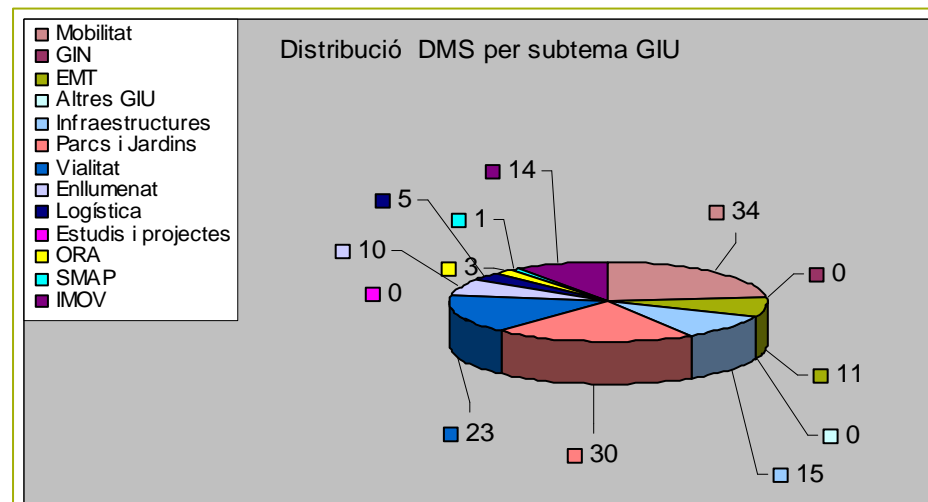


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

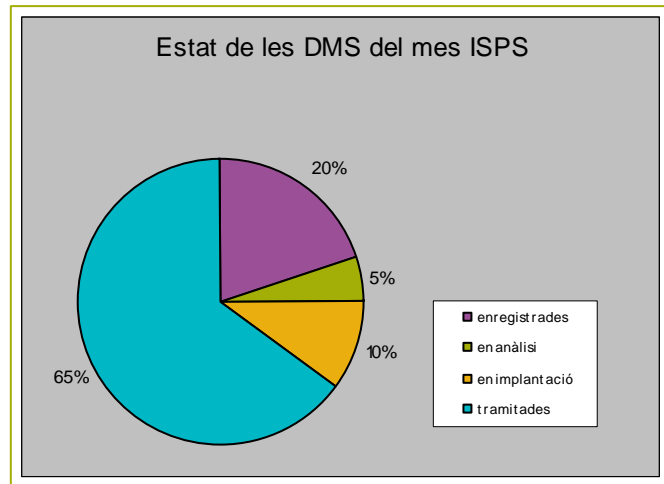


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

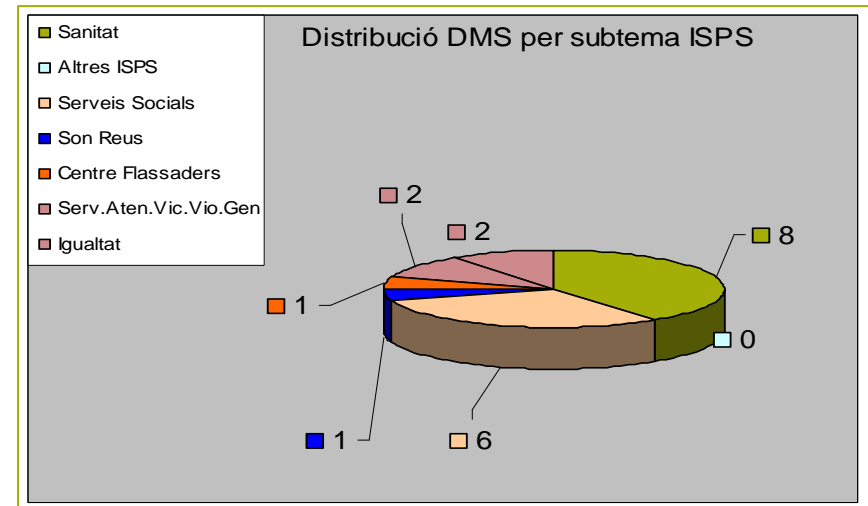


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

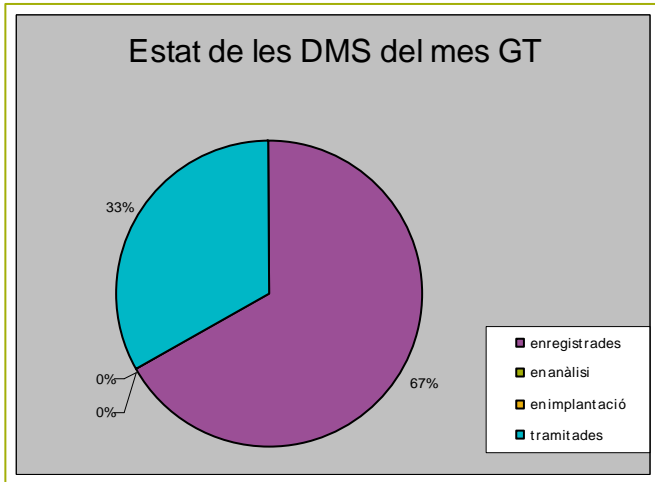


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

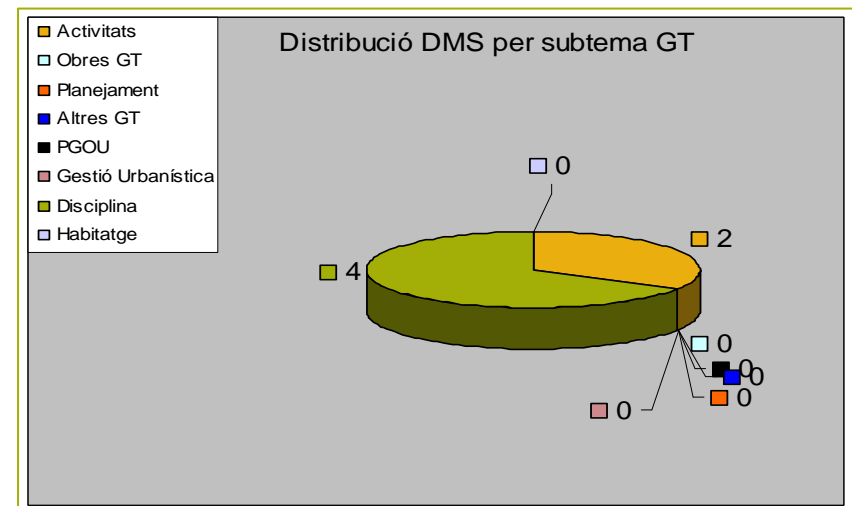


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

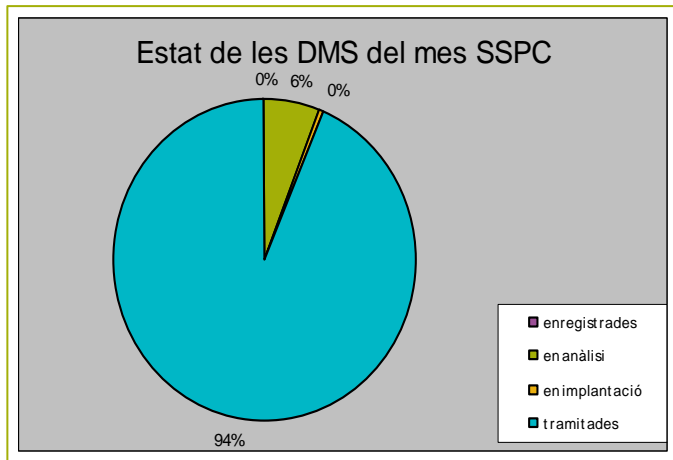


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

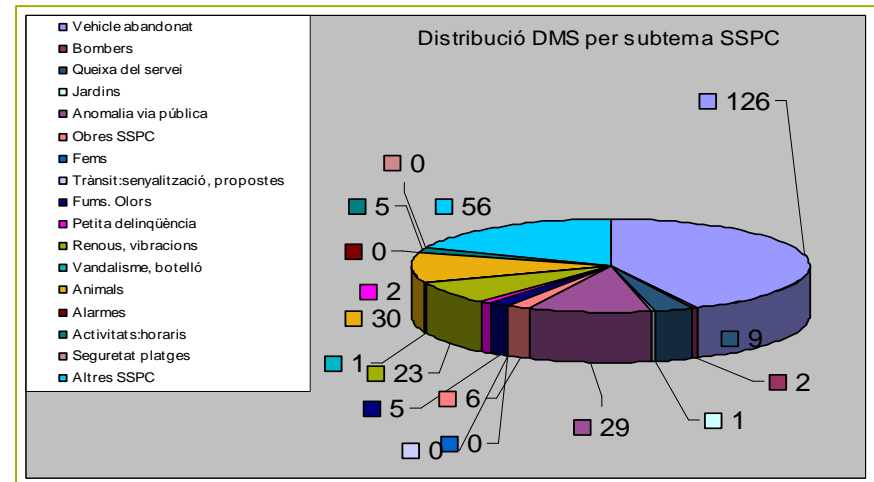


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

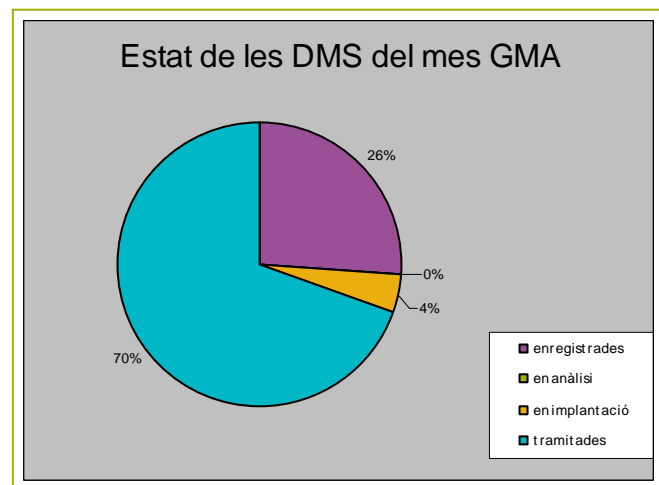


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

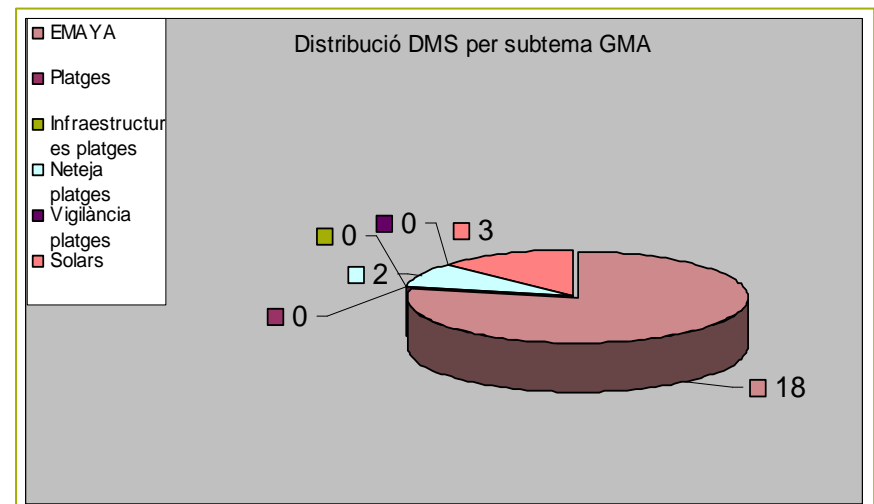


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

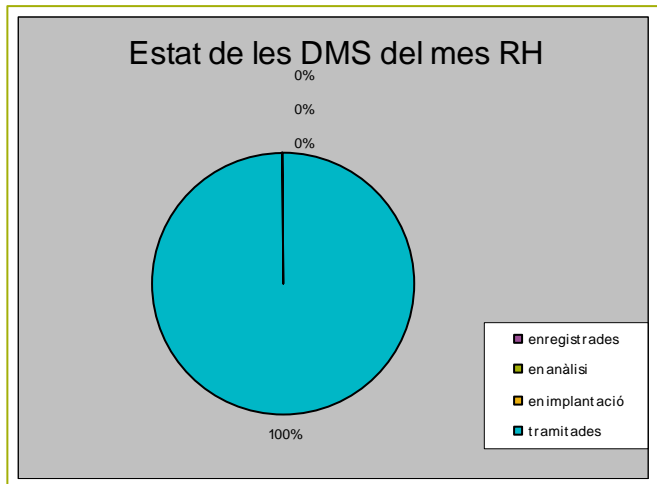


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

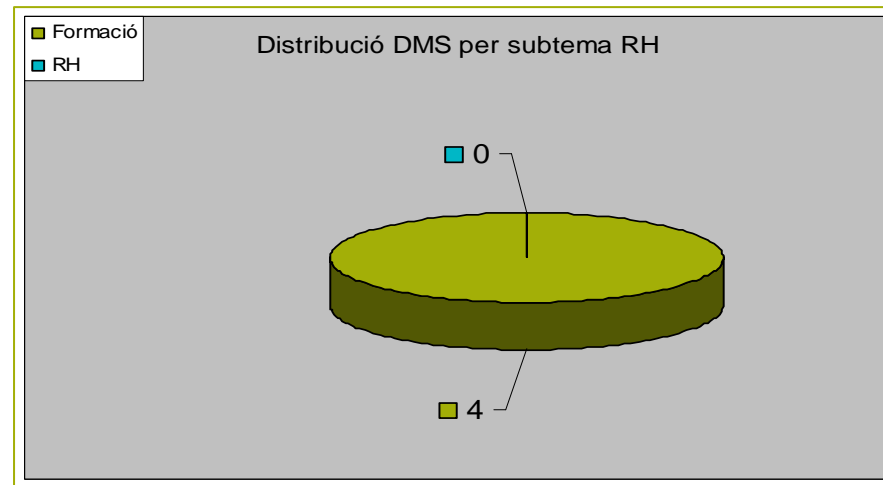


4.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

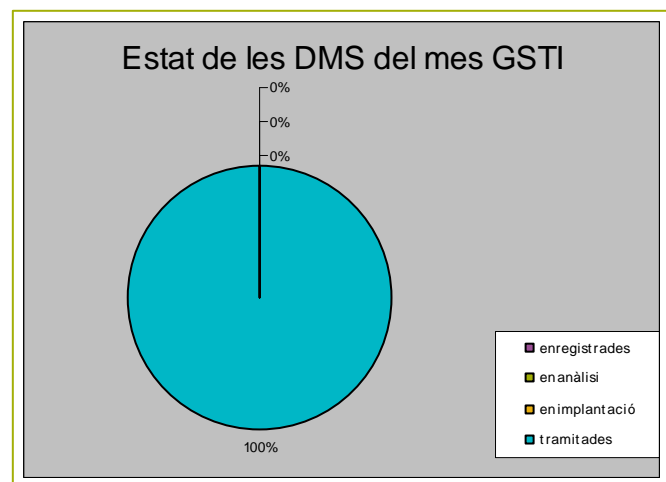


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

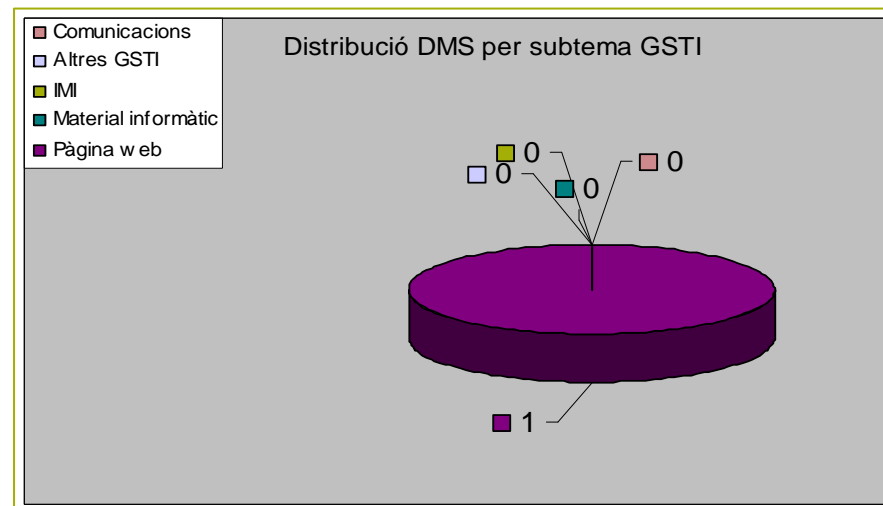


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

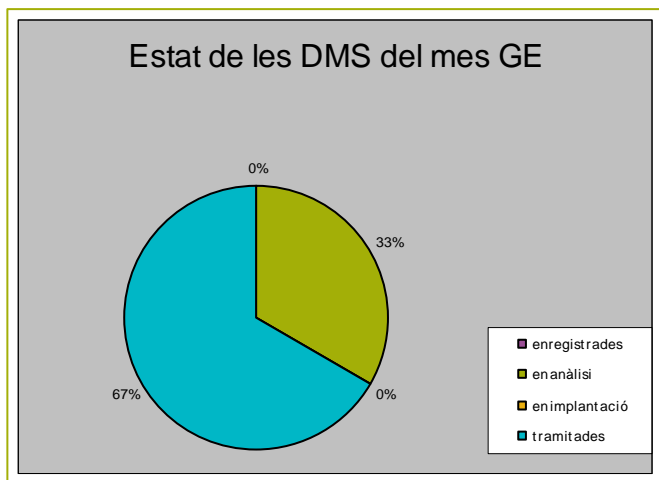


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

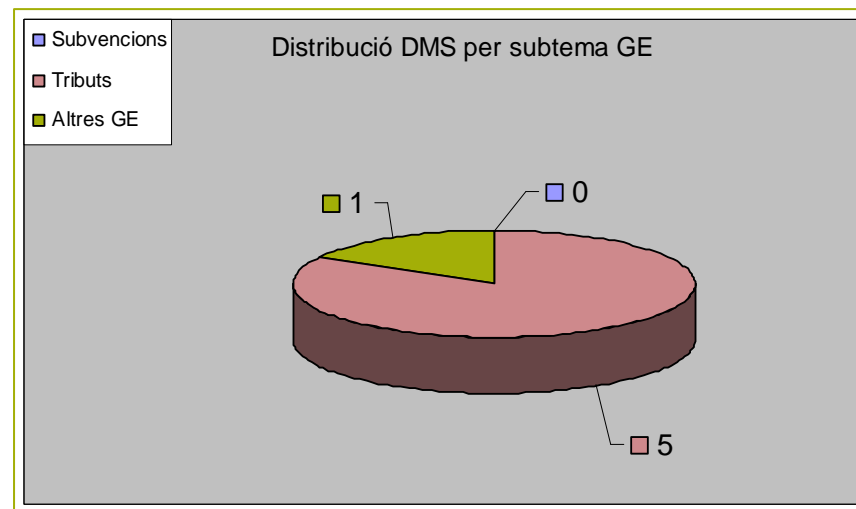


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

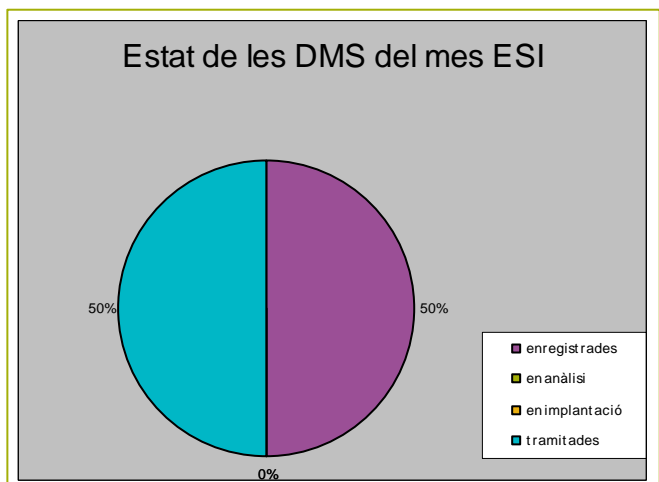


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

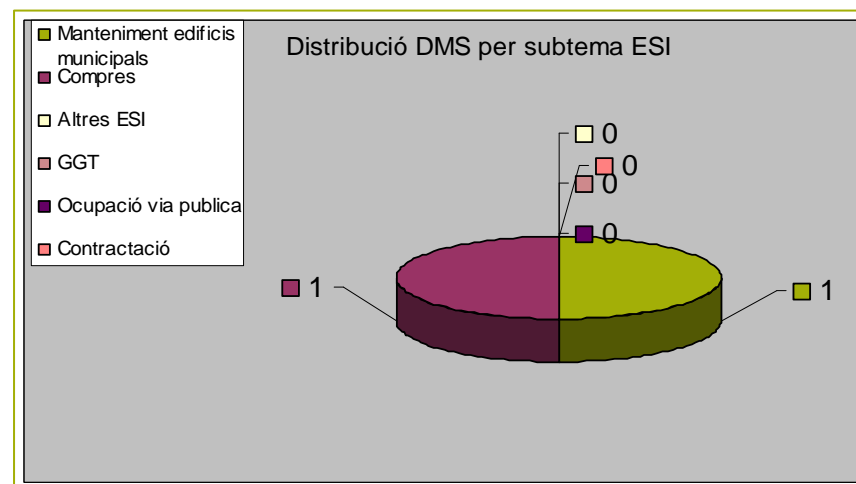


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 trobam com a processos amb el 100% de resolució RH i GSTI, que han tingut 4 i 1 DMS assignades respectivament. Com a processos que aquest mes també destaquen pel que fa a resolució de DMS trobam, amb un 93% el procés de SSPC, seguit de DE amb un 88%.

Els processos amb percentatges de resolució pròxims al 50% són GMA amb un 69%, GE amb un 66%, ISPS amb un 65%, AC amb un 64% i ESI amb un 50%.

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

- PS amb un 37%.
- GT amb un 33%.
- GIU amb un 29%.

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 **Gestió i Organització de la Ciutat**, seguit de Qualitat amb 2 i Premsa amb 1.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes torna a destacar el subtema **Multes**, amb 5 DMS, seguit d'Oficines-Horaris amb 3 i Població amb 2.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes destaca el subtema **Esports** amb 81 DMS seguit de Biblioteques amb 27 DMS.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema **Mobilitat** amb 34, seguit de **Parcs i jardins** amb 30 i **Vialitat** amb 23. Dins d'aquest procés destaquen 6 queixes del subtema **EMT referides a canvis o eliminació de parades bus**.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Sanitat** amb 8 DMS, 5 de les quals fan referència a una plaga de moscards a la zona de la Porciúncula.
- GT (Gestió Territorial): Destaca com és habitual el subtema **Disciplina**, amb 4 DMS de les 6 assignades.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS d'aquest mes és **Vehicles abandonats**, amb 126 DMS, seguit del subtema **Altres** amb 56 DMS, 25 de les quals són NCI-Cartes de Serveis.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La majoria són del subtema **EMAYA** (18) seguit per **Solars** amb 3 i **Neteja Platges** amb 2.
- RH (Recursos Humans): Té 4 DMS, totes de **Formació** i referides a queixes pel funcionament d'inscripció a cursos.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha 1 única DMS de **Pàgina web**.
- GE (Gestió Econòmica): Hi ha 5 DMS del subtema **Tributs** i 1 del subtema Altres.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Es reparteixen una del subtema **Compres** i 1 altra de **Manteniment Edificis Municipals**.

5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

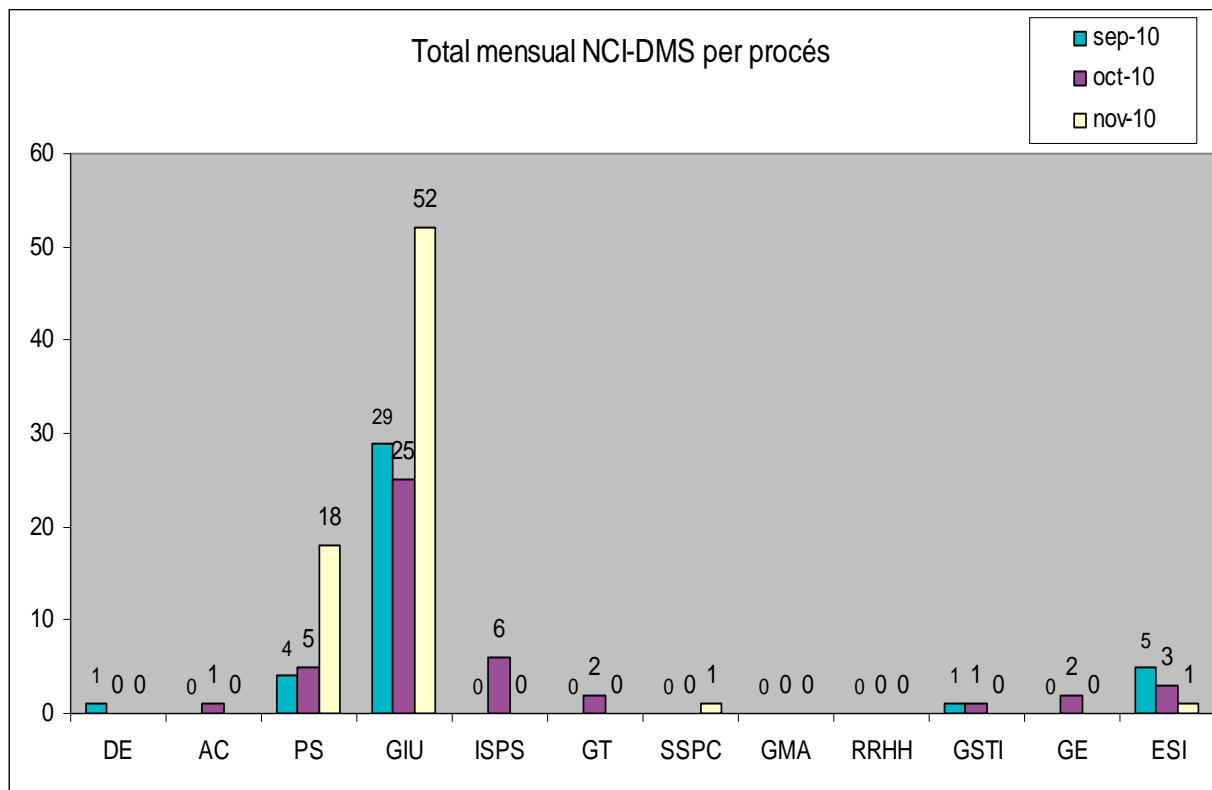
Destaquen com a processos amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 60 dies establerts per a resolució de les DMS, els següents:

GIU amb 52, totes de subtemes propis d'Infraestructures, 7 de Mobilitat i 1 d'Ora. La resta són de subtemes de Infraestructures, 3 d'Enllumenat, 5 d'IMOV, 2 d'Infraestructures, 16 de Parcs i Jardins i 18 de Vialitat. Totes es troben en estat d'enregistrada.

El segueixen, PS amb 18 (totes enregistrades). Són 11 de Biblioteques, 4 de Participació Ciutadana i 3 de Cultura. Finalment es troben ESI amb 1 de Manteniment en estat d'enregistrada i SSPC amb 1 de Bombers ja tramitada.

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, AC, ISPS, GT, GMA, RH, GSTI i GE.

En percentatges, el 73% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU, el 25% de PS, l'1% d'ESI i l'altre 1% de SSPC.

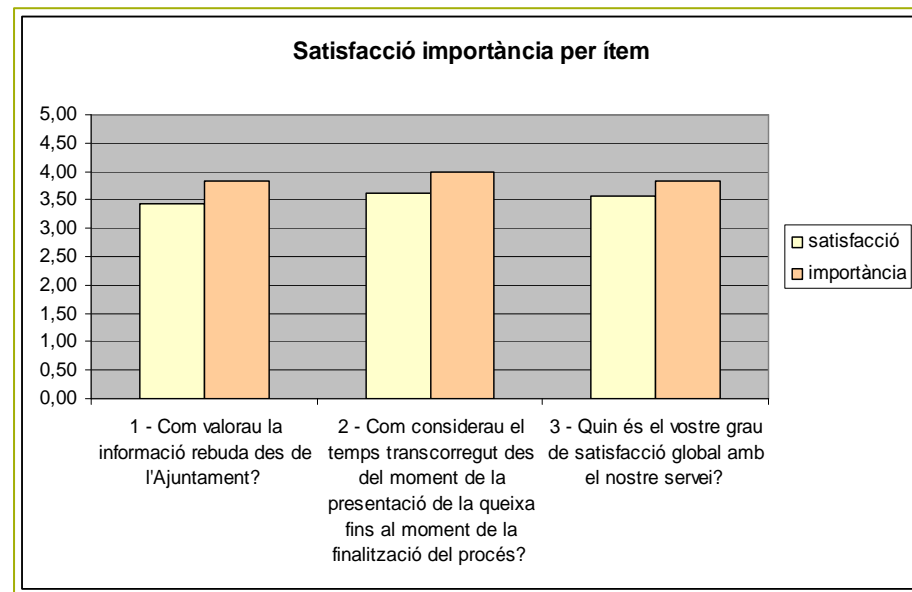
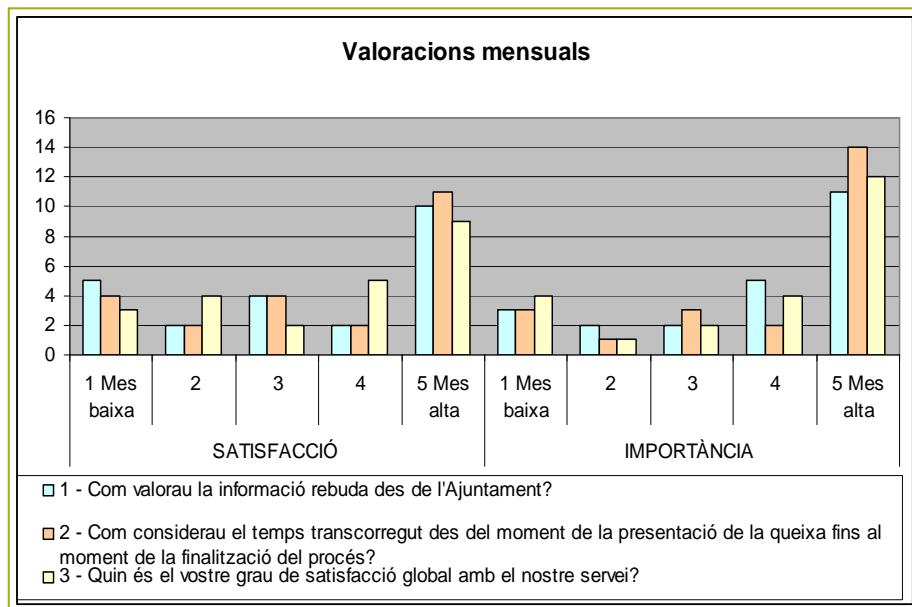


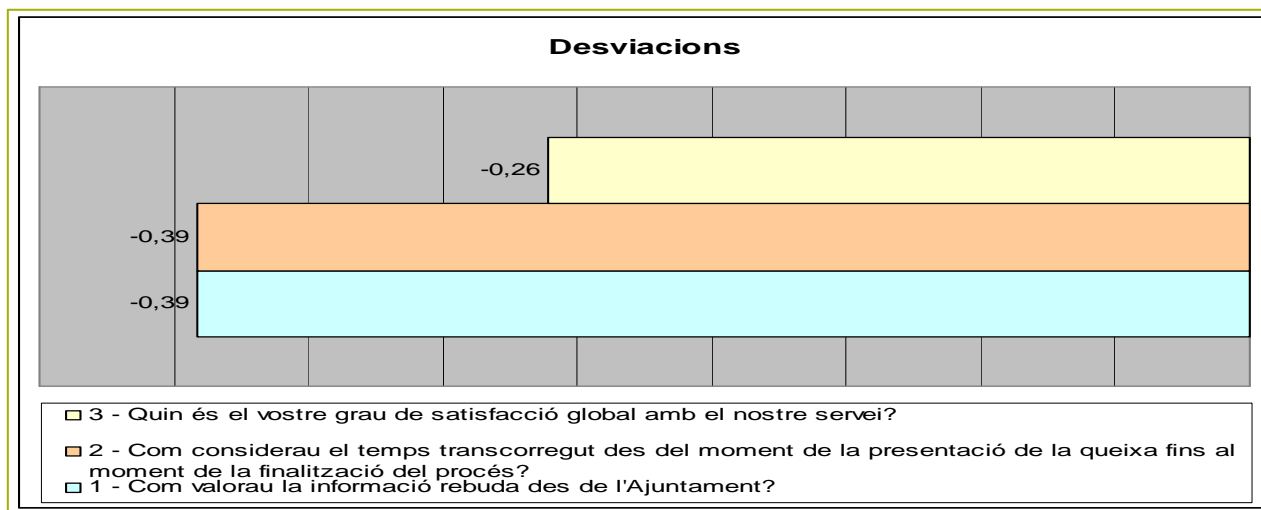
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest mes s'han contestat 23 enquestes de satisfacció del DMS de les 163 remeses juntament amb la comunicació electrònica de resolució, és a dir, un 14%, 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 (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció d'aquest mes ens trobam els següents resultats:

		Mitjanes novembre 2010	
		satisfacció	importància
		mitjanes per ítem	mitjanes per ítem
1 - Com valoreu la informació rebuda des de l'Ajuntament?		3,43	3,83
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?		3,61	4,00
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?		3,57	3,83
		mitjana global	mitjana global
		4	4





De les valoracions que analitzam veim que la satisfacció pel temps transcorregut ha estat la més alta, igual que la importància que se li dona, que encara és superior. En canvi el pitjor valorat és l'ítem referit a informació rebuda amb un 3,43, amb una importància valorada amb un 3,83.

Aquest mes s'ha modificat el compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS. A partir d'ara es considerarà correcte aquest aspecte quan la satisfacció pel que fa a informació rebuda sigui superior a 3, cosa que es compleix aquest mes amb un 3.43 sobre 5.

Pel que fa a la satisfacció per informació rebuda, es valora en un 3,43 sobre 5. En canvi se li dona una importància de 3,83, suposant això una desviació d'un 0,39.

La satisfacció pel temps transcorregut té una valoració de 3.61, en canvi la importància es valora en 4, donat una desviació també d'un 0,39.

Pel que fa al grau de satisfacció global del servei, té una valoració de 3,51 en relació a un 3,83 d'importància. La desviació en aquest cas és d'un 0,26.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. El mes de novembre ens han arribat els següents:

DMS	DATA	TEXTE OBSERVACIÓ/SUGGERIMENT ENQUESTES
17114	28/09/2010	<i>"Donar una major informació en relació a les normatives vigents. Per exemple sobre el consum de tabac i la seva prohibició en segons quin llocs"</i>
18132	29/09/2010	<i>"la resposta no em soluciona ni prop fer el problema que tenc ni es mostra cap interès per fer-ho consider que es una rentada de cara i una justificació a un model de qualitat imperfecta i innecessari"</i>
18156	01/10/2010	<i>"ME GUSTARIA QUE LAS RECLAMACIONES HECHAS POR ESCRITO SE CONTESTARAN MAS RAPIDO, CONOCIENDO AHORA ESTE SERVICIO, LO UTILIZARE MAS A MENUDO, ESTOY MUY AGRADECIDA DE ESTE DEPARTAMENTO, Y SEGURAMENTE PEDIRE EN QUE SITUACION ESTAN LOS QUE HE HECHO POR ESCRITO, MUCHAS GRACIAS, SON MUY AMABLES."</i>
18445	02/10/2010	<i>"Amb aquest questionari no em contesten a la pregunta ni em fan menció al suggeriment. Gràcies"</i>
18671	11/10/2010	<i>"Estig molt contenta i agrada de la rapides i eficacia del vostre servei. m antonia"</i>
15399	18/10/2010	<i>"La sugerencia presentada ha sido aceptada, y me han contestado que se habia corregido la deficiencia se?alada, no obstante sigue sin corregirse dicha anomalia. Ademas de no prestar atencion a los ciudadanos, se nos contesta con mentiras. No vale la pena que haya un servicio de atencion al ciudadano. Mentirosos."</i>
15173	09/11/2010	<i>"SABER QUE AUNQUE LAS COSAS NO SIEMPRE SE RESUELVEN, O NO SE RESUELVEN DE LA MEJOR MANERA, ES GRATIFICANTE COMPROBAR QUE POR FIN EL AYUNTAMIENTO ESCUCHA Y HACE UN SEGUIMIENTO DE LOS PROBLEMAS COTIDIANOS DE LOS CIUDADANOS EN ESE ESPACIO DONDE PASAMOS LA GRAN PARTE DE NUESTRA VIDA, QUE ES LA CIUDAD."</i>
19164	11/11/2010	<i>"Creo que se debería contestar a las quejas en dos idiomas no solamente en Catalan. En la parte de abajo aparece la presentación en Castellano pero la información toda en Catalan. Gracias"</i>

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.