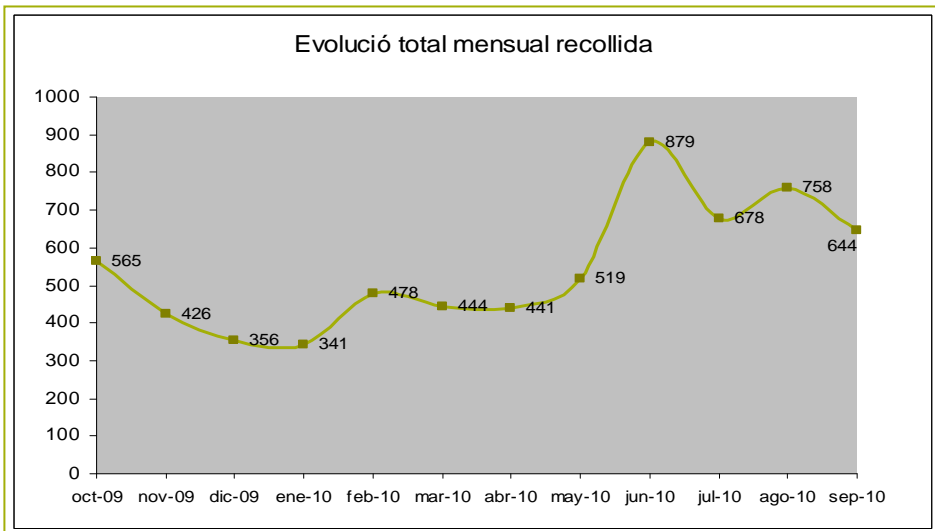


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

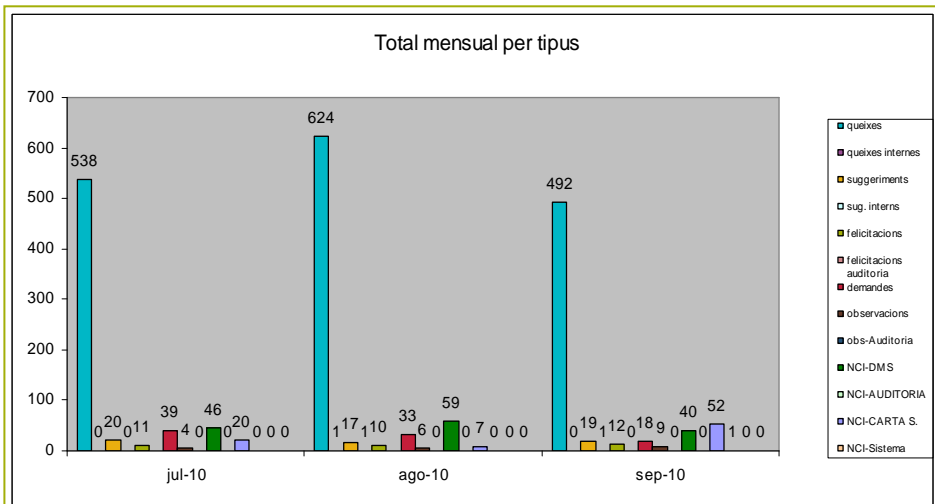
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



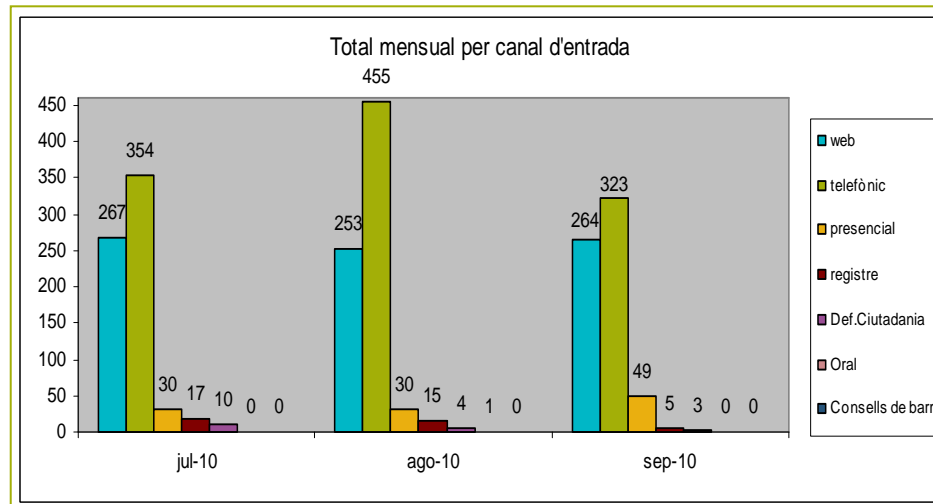
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **644**, 114 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 544 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 i setembre un augment del número de DMS enregistrades, provocat en part per les 157 (juny), 166 (juliol) 144 (agost) i 130 (setembre) 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 492, xifra molt inferior al mes passat. Continua essent, amb diferència, el tipus de DMS més habitual, suposant aquest mes un 77% del total.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (19) és un poc superior al mes passat i representen el 3% del total

Felicitations: Aquest mes s'han enregistrat 12 felicitacions, dues més que en el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat 5 pel procés d'AC (4 pel SAT), 2 per PS (una per l'OMIC i 1 per Biblioteques), 2 per GIU relatives al subtema enllumenat, 1 per ISPS (Sanitat), 1 per SSPC del subtema trànsit i 1 per GMA del subtema EMAYA. Suposen el 2% del total de DMS.

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 18 demandes i 9 observacions, aquestes darreres totes de Gestió i Organització de la ciutat i que suposen un 3 % i un 1% respectivament del total.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes no hi ha hagut cap queixa interna i un suggeriment intern referent a millores en la conciliació familiar.

No conformitats internes: Pel que fa a NCI de DMS (per excedir els 60 dies sense resoldre la DMS) aquest mes és de 40, xifra un poc més baixa que els mesos anteriors i que suposa un 6% de les DMS enregistrades en el seu moment.

S'han enregistrat també 52 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 a la CAIB.

## 1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web, 264 DMS del total mensual de 644, la qual cosa suposa un 41% del total.

Canal telefònic: Amb 323 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 49 DMS arribades per aquesta via i que representen el 8% del total.

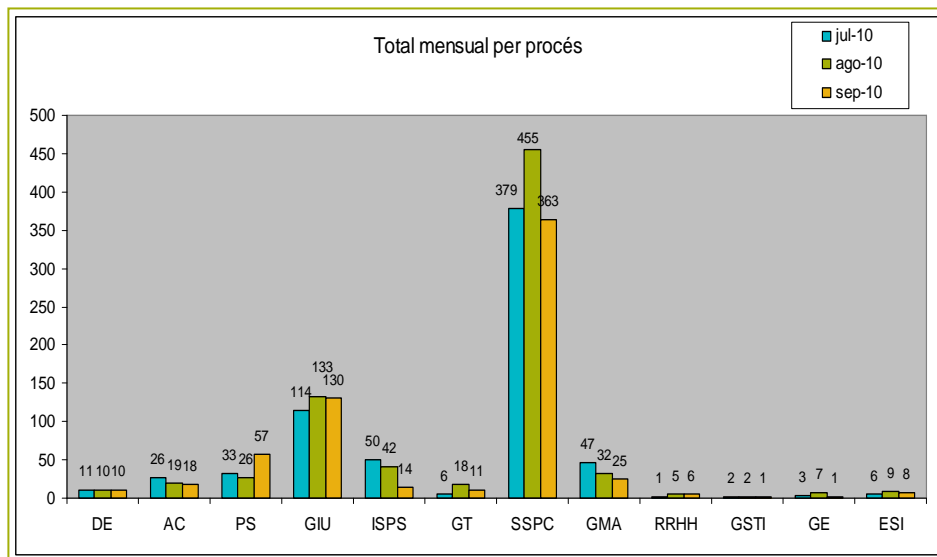
Defensor de la Ciutadania: Aquest mes hi ha hagut 3 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat. Dues d'elles per GIU (vialitat i parcs i jardins) i una per PS (Participació Ciutadana).

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

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (5), l'1% 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:

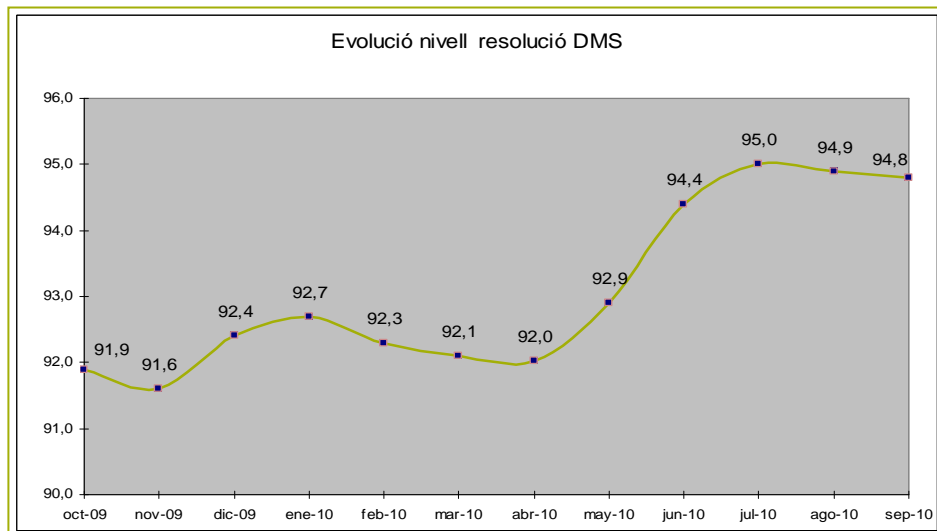
**Processos amb més assignació de DMS:** Igual que sempre, el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 363 (el 56% del total). El segueix GIU, com és habitual, amb 130 DMS (el 20 % del total). De la resta de processos destaquen aquest mes PS amb 57 i GMA amb 25 (9 i 4% respectivament).

**Processos amb menys assignació de DMS:** Aquest mes destaquen AC amb 18, ISPS amb 14, GT amb 11, DE amb 10, ESI amb 8, RH amb 6, GSTI amb 1 i GE també amb 1. Com sempre, els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà (ESI, GE, RH i GSTI) estan entre els que tenen menys DMS assignades.

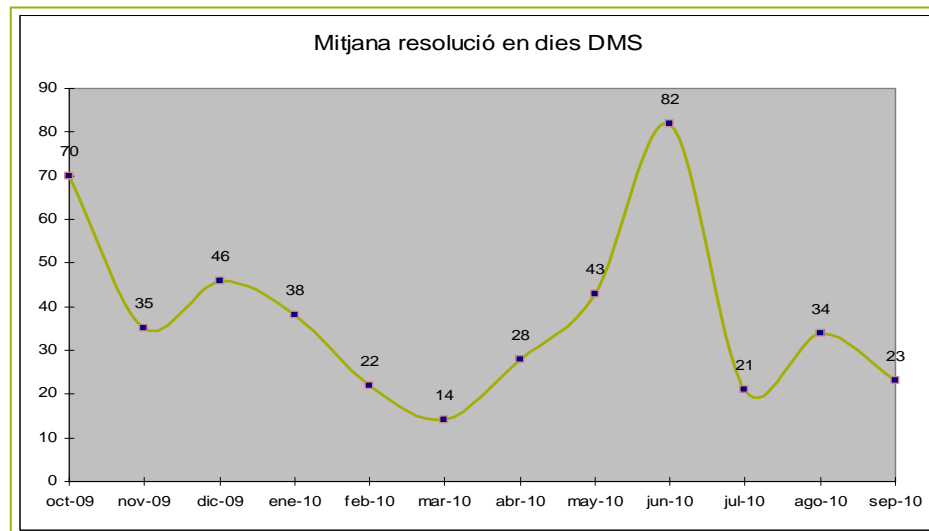
**Evolució assignació per processos:** Els processos de SSPC i GIU continuen essent els que tenen més DMS assignades si observam l'evolució dels darrers mesos i els processos de suport són els que habitualment en tenen menys, pels motius exposats al paràgraf anterior.

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 94'8 %, que es manté molt elevat en l'últim trimestre i que es troba molt pròxim al màxim assolit, el 95%. 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 RESOLUCIÓ EN DIES DMS:

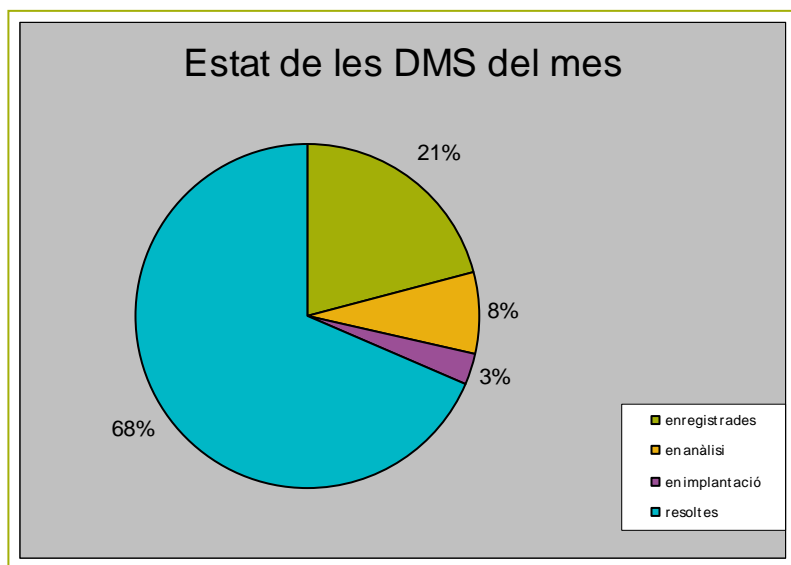
Aquest mes **ens trobam en una mitjana de resolució de 23 dies.**

Pel que fa a queixes es troben aquest mes en una mitjana de 10 dies, pel que fa a suggeriments 30 dies i les demandes 36 dies. Pel que fa a queixes i suggeriments interns, de queixes no n'hi ha hagut aquest mes i de suggeriments, tenen una mitjana de resolució de 15 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 – lo 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 20 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 644 DMS enregistrades durant el present mes 442 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 68%, xifra inferior al 76% del mes passat. En canvi, 135 es troben encara en estat d'enregistrada, 49 en estat d'anàlisi i 18 en estat d'implantació. Tot això suposa una davallada respecte del percentatge assolit en els dos mesos anteriors, encara que es tracta d'un percentatge dels més elevats.

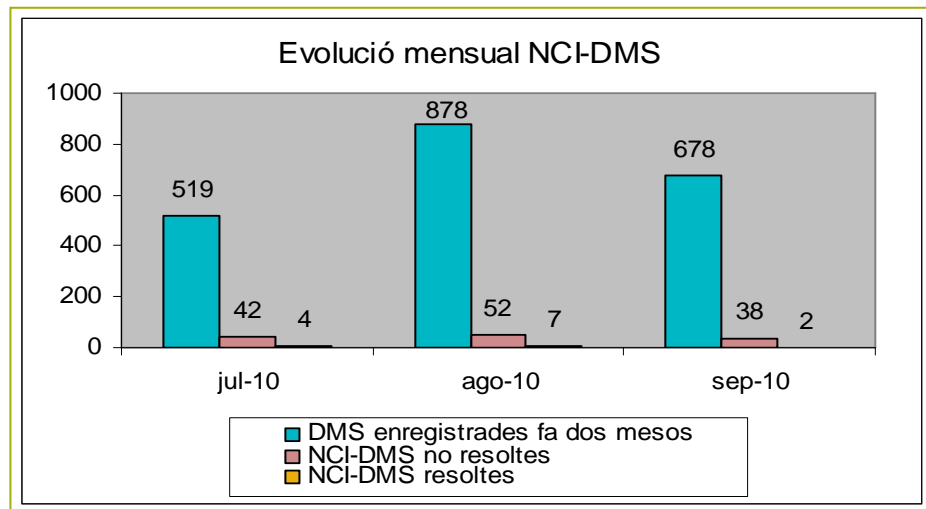
El termini per resoldre les DMS està establert en 60 dies i **de les dades obtingudes durant tot aquest any 2010, veiem que sempre més del 50% es resolten ja en la meitat de temps, és a dir, en els primers 30 dies.**

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 21%, percentatge massa elevat donat 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 40 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 de GIU Parcs i Jardins i l'altre de DE Gestió i Organització de la Ciutat, per tant **el percentatge de resolució és molt baix (només un 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.

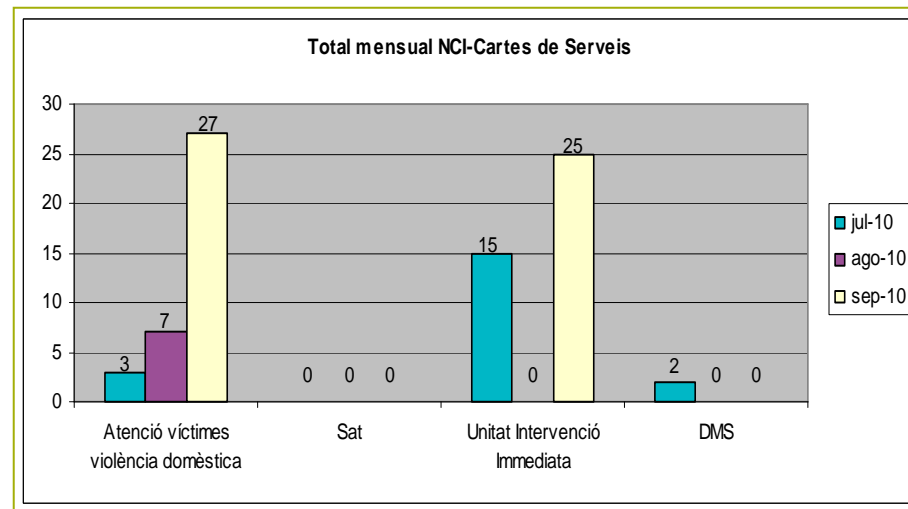
3.2 NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest mes 52 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits), totes elles de les 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.

3.3 NCI-SISTEMA

Aquest mes s'ha enregistrat una NCI del Sistema de PS (Turisme), que ja està tramitada i fa referència a que amb motiu del canvi d'oficina que ha sofert l'OVIT, han estat sense línia telefònica des del dia 14 fins al 28 de setembre.

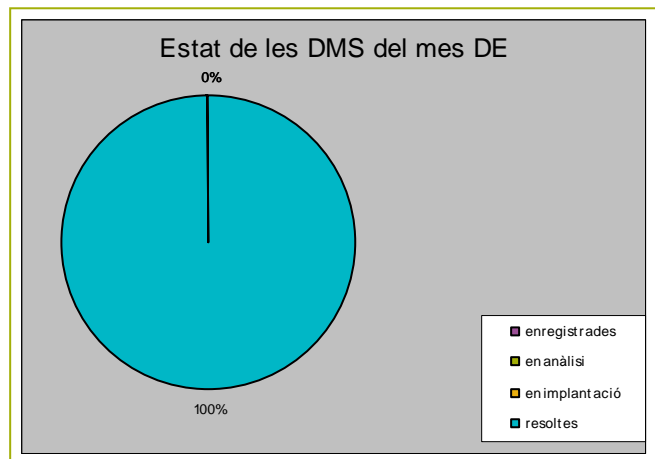
3.2 NCI-CARTES SERVEI



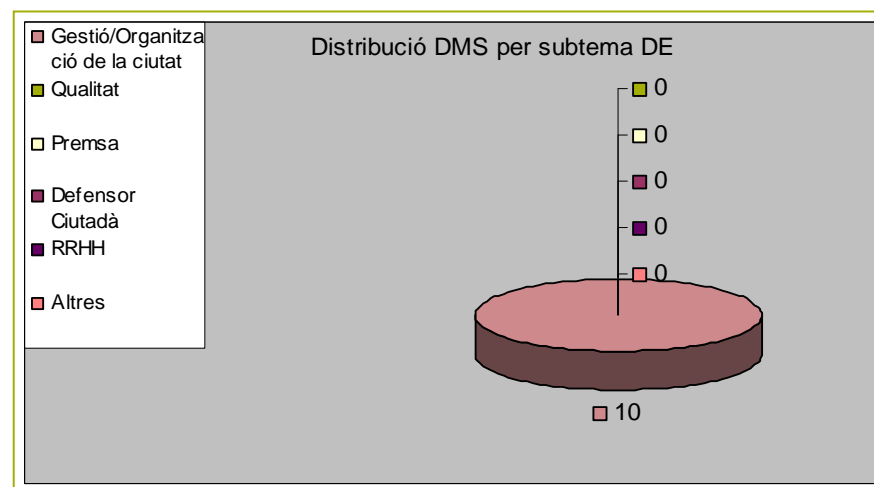
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

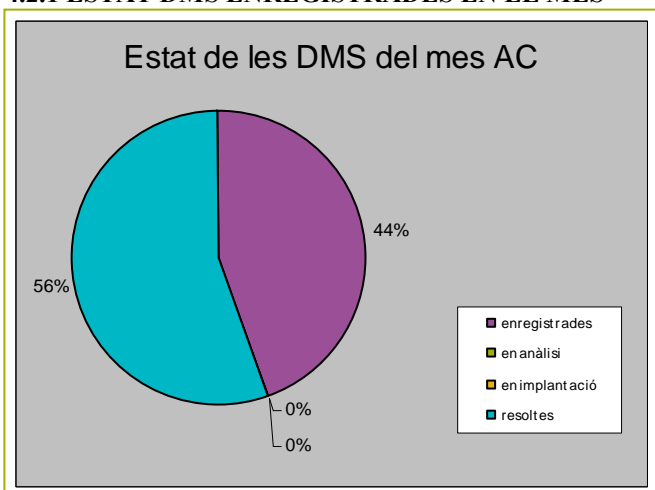


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

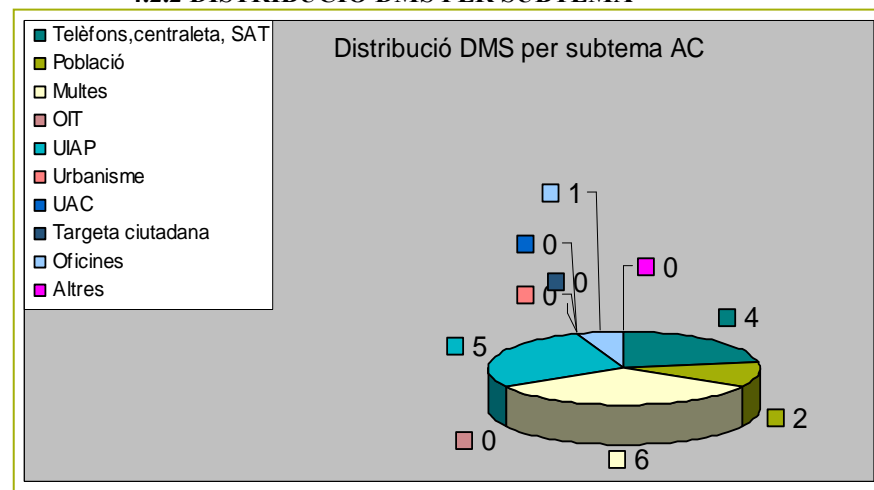


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

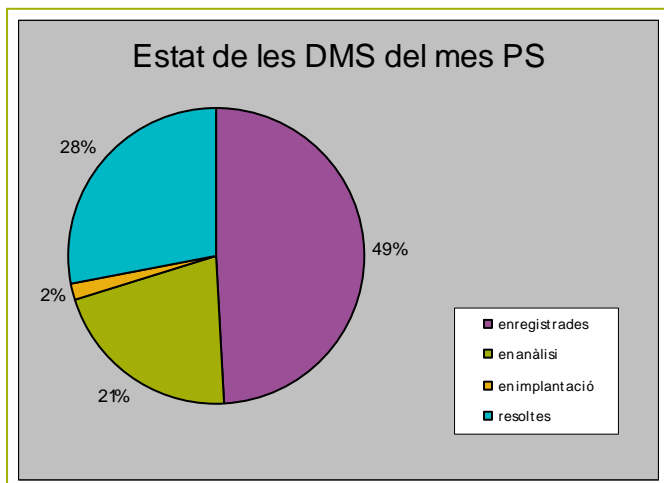


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

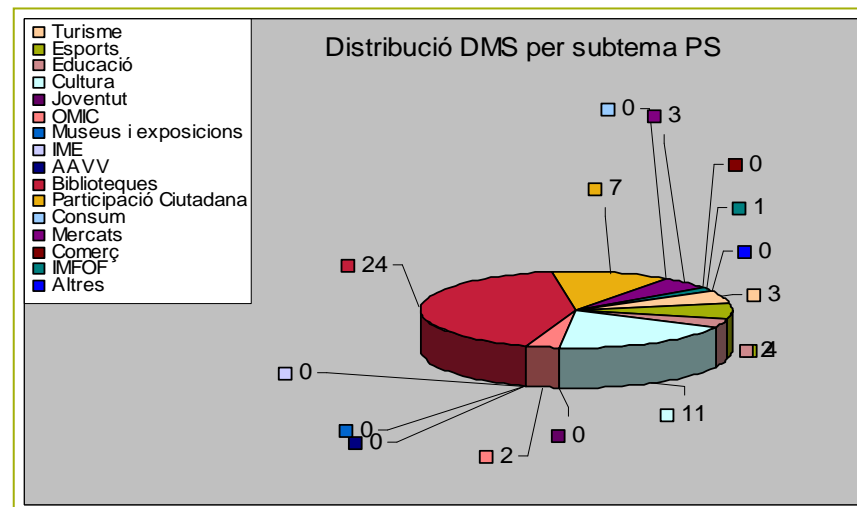


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

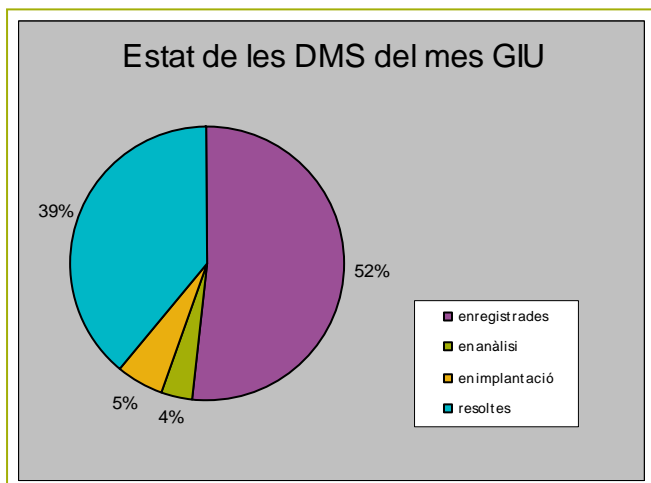


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

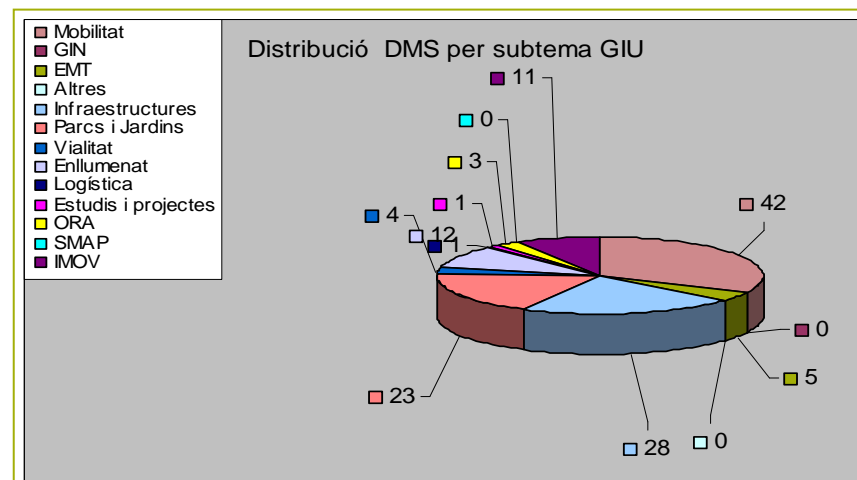


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

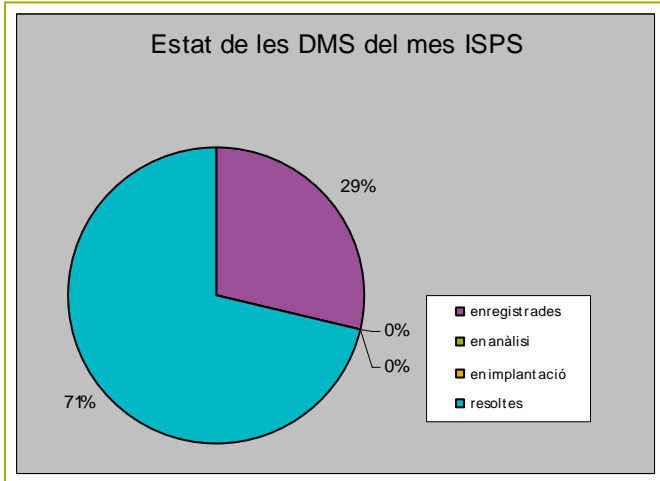


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

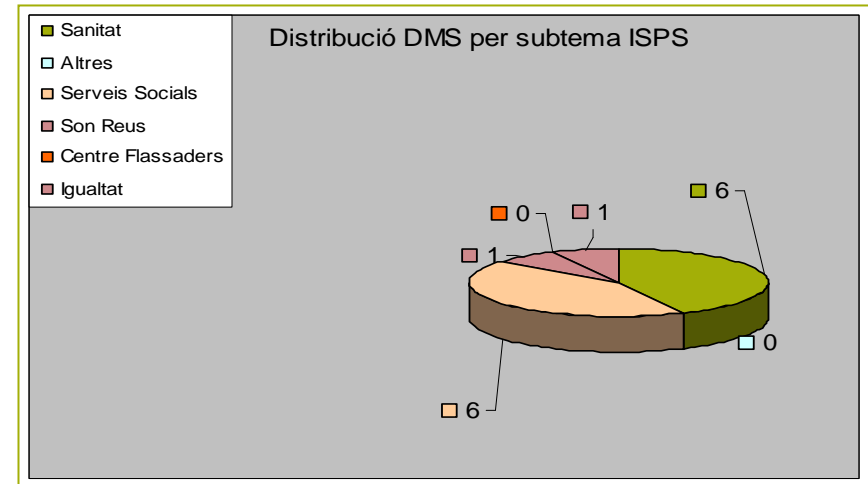


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

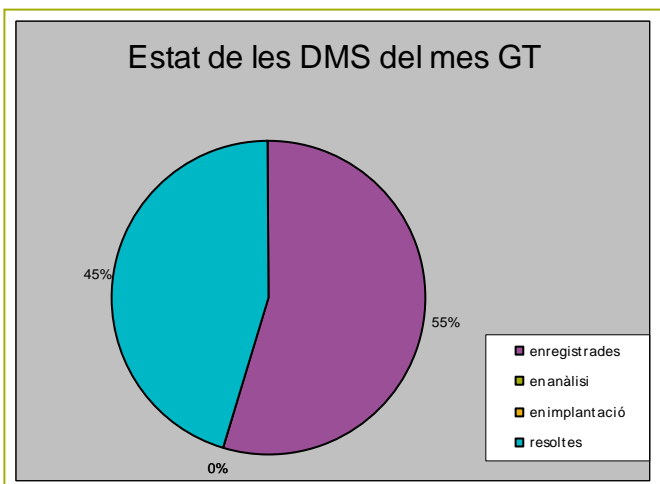


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

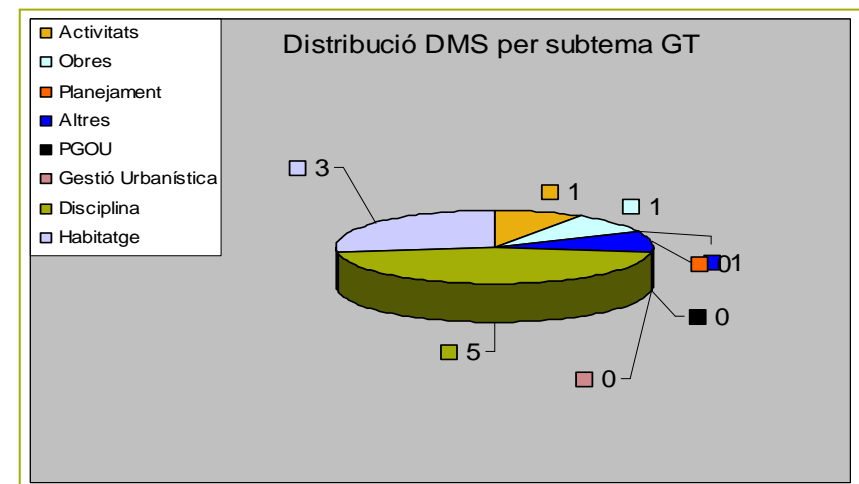


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



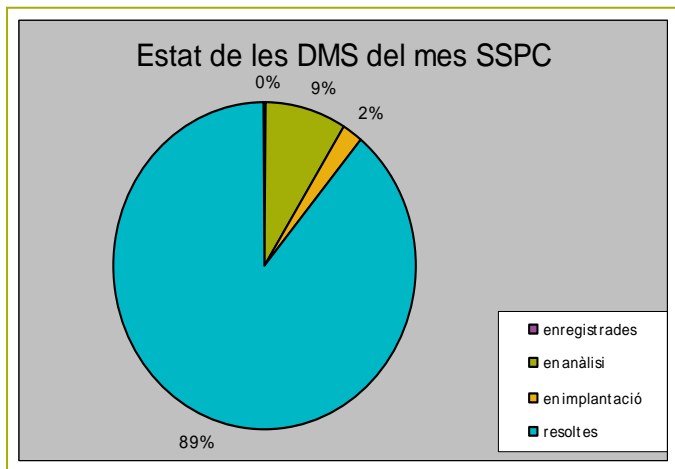
4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



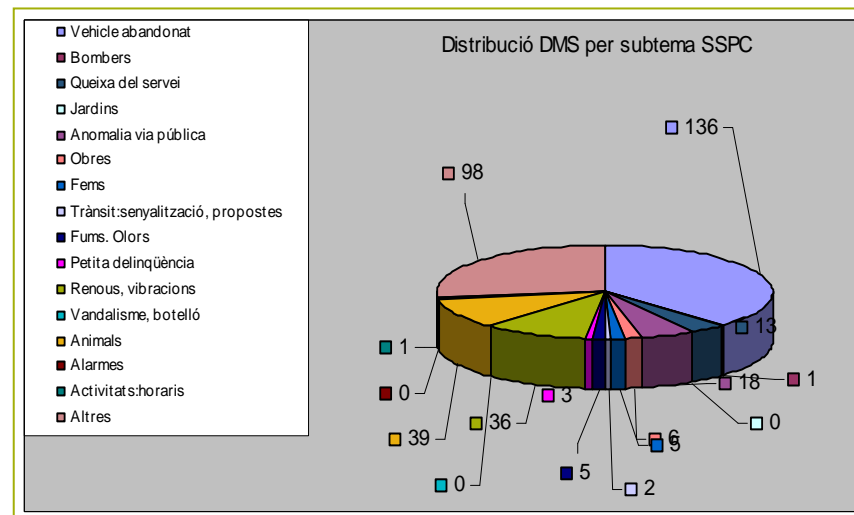


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

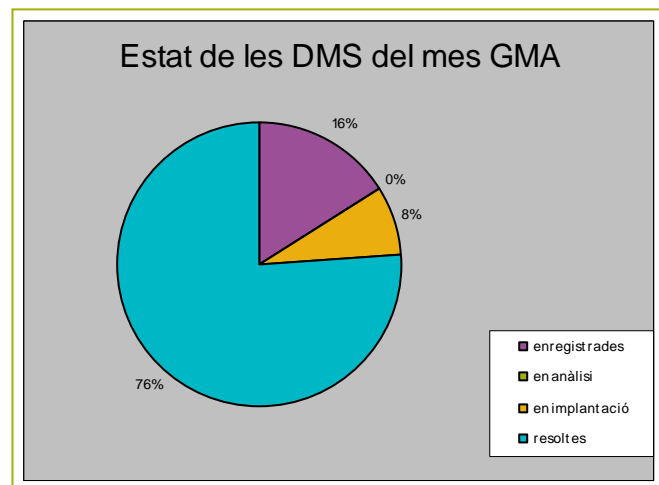


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

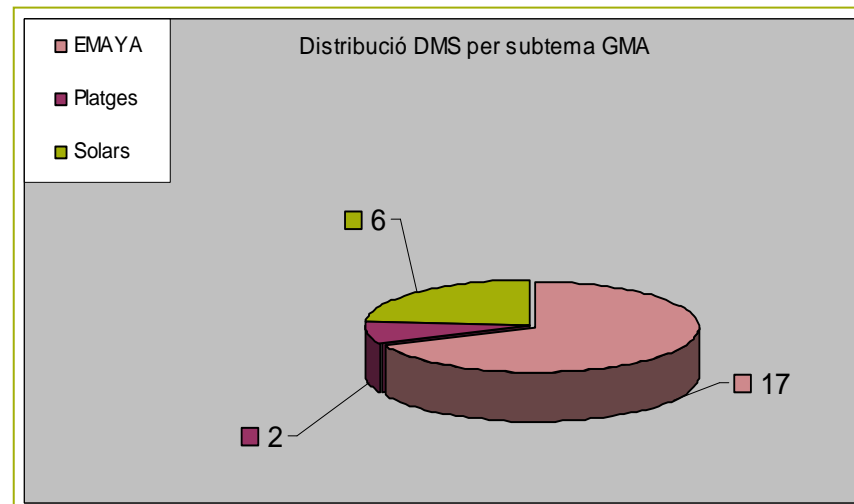


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

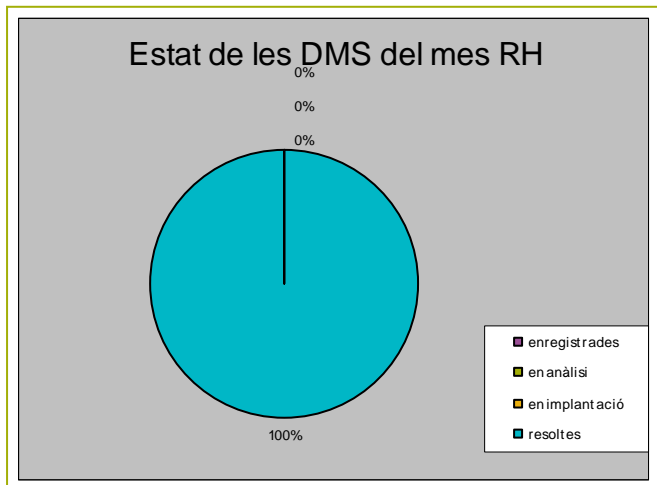


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

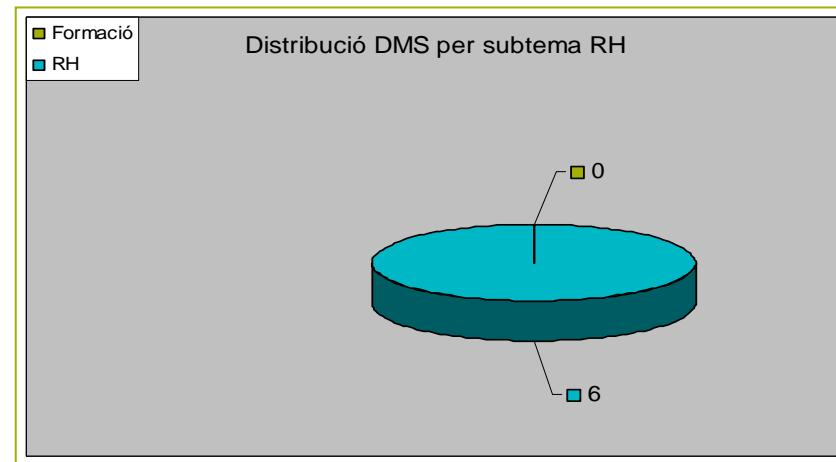


4.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

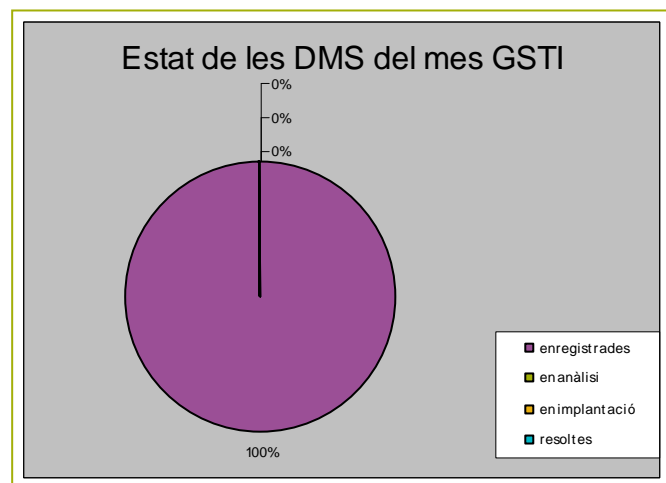


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

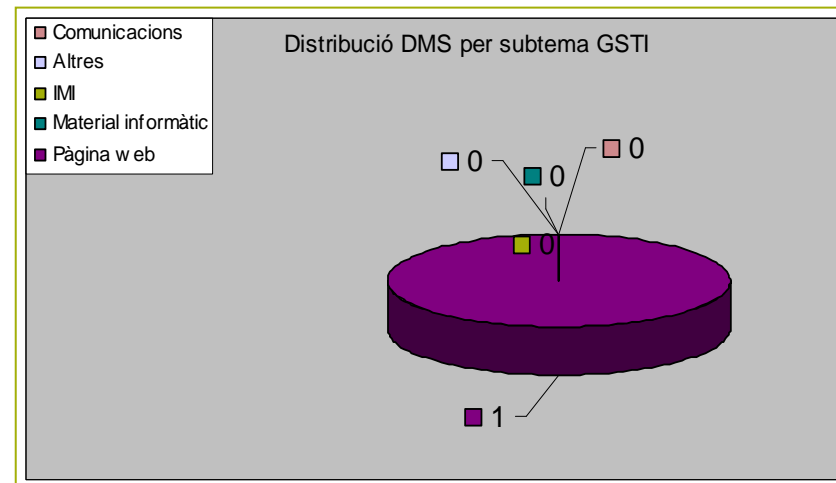


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

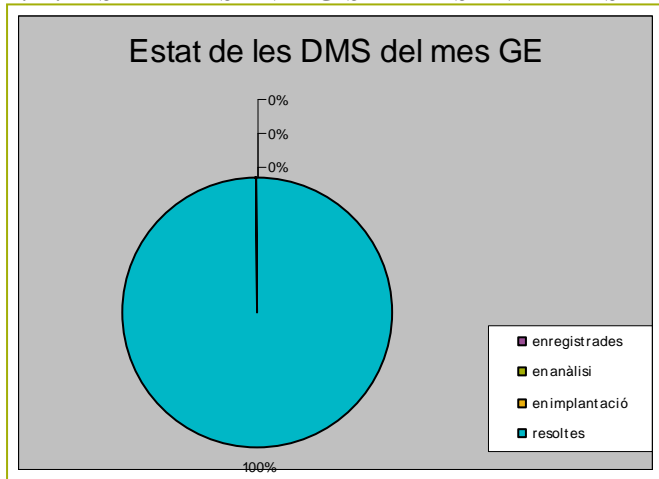


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

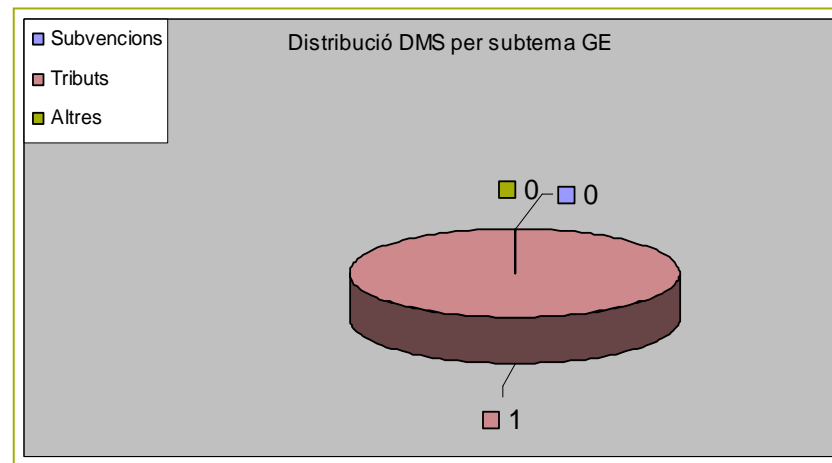


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

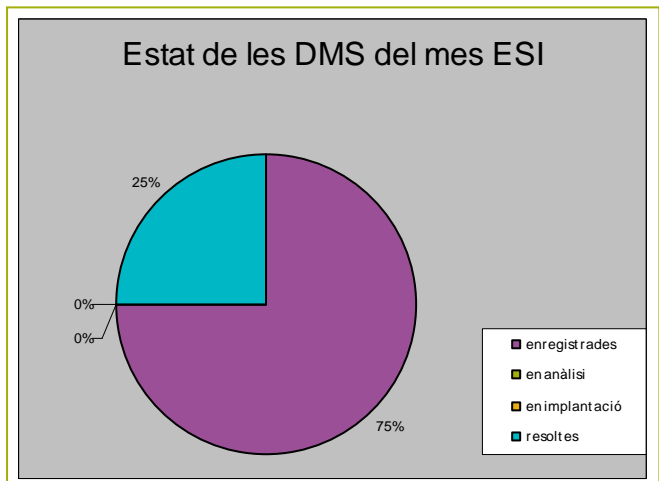


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

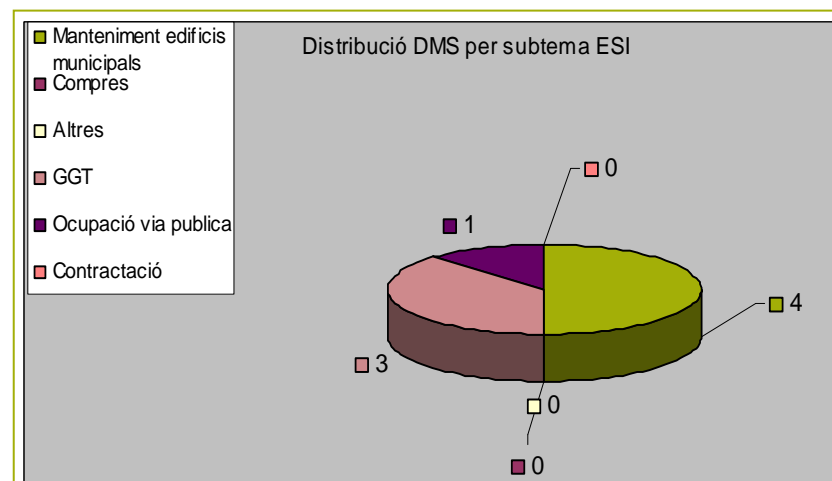


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 hi ha tres processos que compten amb un 100% de resolució de DMS i que són DE, RH i GE. Com a processos que més destaquen pel que fa a resolució de DMS trobam, amb un 89% el procés de SSPC, seguit de GMA amb un 76% i ISPS amb un 71%.

Pel que fa a SSPC, el 98% 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 o inferiors al 50% són AC amb un 56% i GT amb un 45%.

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

- GIU amb un 39%.
- PS amb un 28%.
- ESI amb un 25%.
- GSTI 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 10 DMS del subtema **Gestió i organització de la ciutat**, el total de les enregistrades.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes destaca el subtema **Multes**, amb 6 DMS, seguit de UIAP amb 5, SAT amb 4, Població amb 2 i Oficines/horaris amb 1.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes destaca el subtema **Biblioteques** amb 24 DMS (algunes d'elles referides a **fred a la biblioteca de S'Escorxador** per tenir l'aire condicionat massa alt), seguit de **Cultura** amb 11 i de **Participació Ciutadana** amb 7 (algunes d'elles per molèsties per **renou d'un concert al carrer Manacor**).
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema **Mobilitat** amb 42, seguit d'**Infraestructures** amb 28 i **Parcs i jardins** amb 23.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Sanitat** amb 6 DMS igual que **Serveis Socials** també amb 6.
- GT (Gestió Territorial): Destaca com és habitual el subtema **Disciplina**, amb 5 DMS de les 11 assignades.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS d'aquest mes és **Vehicles abandonats**, amb 136 DMS, seguit del subtema **Altres** amb 98 DMS, 51 de les quals són NCI-Cartes de Serveis.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La majoria són del subtema **EMAYA** (17) seguit per **Solars** amb 6 i **Platges** amb 2.
- RH (Recursos Humans): Té 6 DMS, totes de **RH**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha 1 única DMS de **Pàgina web**.
- GE (Gestió Econòmica): Hi ha una única DMS del subtema **Tributs**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): La majoria són de **Manteniment d'Edificis Municipals** (4), seguit de **GGT** amb 3 DMS del total de 8.

5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

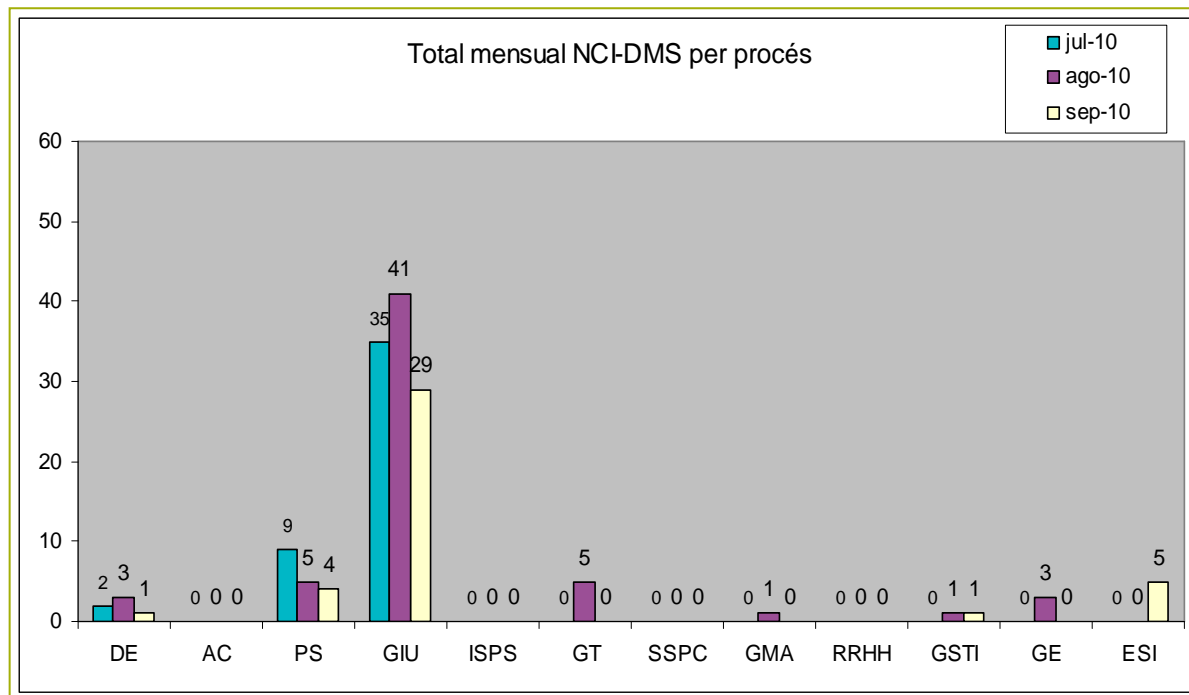
Destaquen com a processos amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 60 dies establerts per a resolució de les DMS, els següents:

GIU amb 29, 15 del subtema Infraestructures i la resta dels altres subtemes propis d'infraestructures. Relatives a Mobilitat no n'hi ha cap.

El segueixen, ESI amb 5 (3 de Manteniment d'edificis municipals, 1 d'Ocupació de Via Pública i 1 de GGT), PS amb 4 (2 de Participació Ciutadana, 1 d'IMFOF i 1 d'Educació) i DE i GSTI amb 1 cadascun (de Gestió i Organització de la Ciutat i de la pàgina web 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.

**En percentatges, el 72% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU, el 12% d'ESI, el 10% de PS, un 3% de GSTI i l'altre 3% de DE**

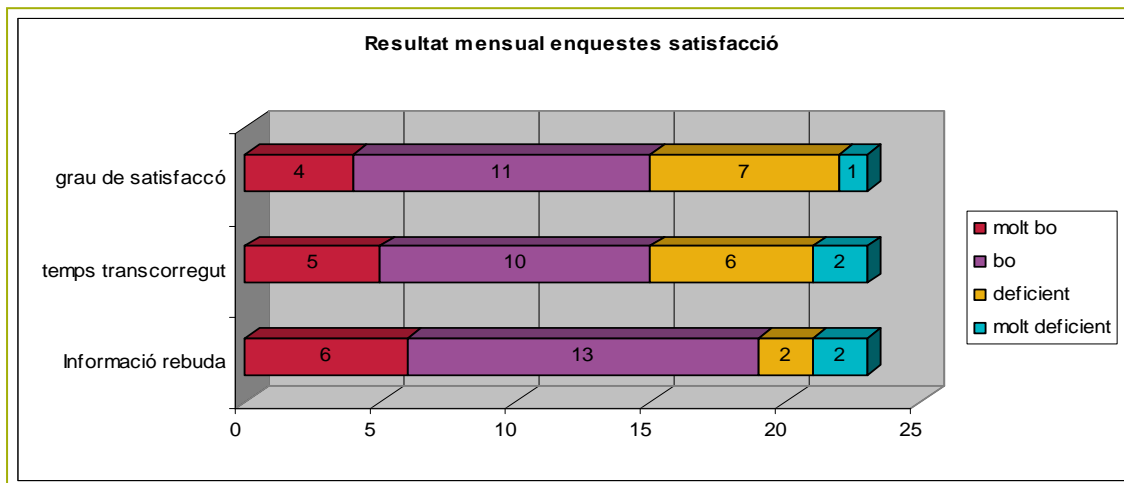


6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

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	6	13	2	2
2. Temps transcorregut	5	10	6	2
3. Grau de satisfacció	4	11	7	1

Aquest mes s'han contestat 23 enquestes de satisfacció del DMS de les 106 remeses juntament amb la comunicació electrònica de resolució, és a dir, un 22%, percentatge molt baix però un poc superior al mes passat.



Pel que fa a informació rebuda, es valora en un 82,6% com a bo o molt bo (19 de 23). Aquest mes aquest ítem ha estat el millor valorat.

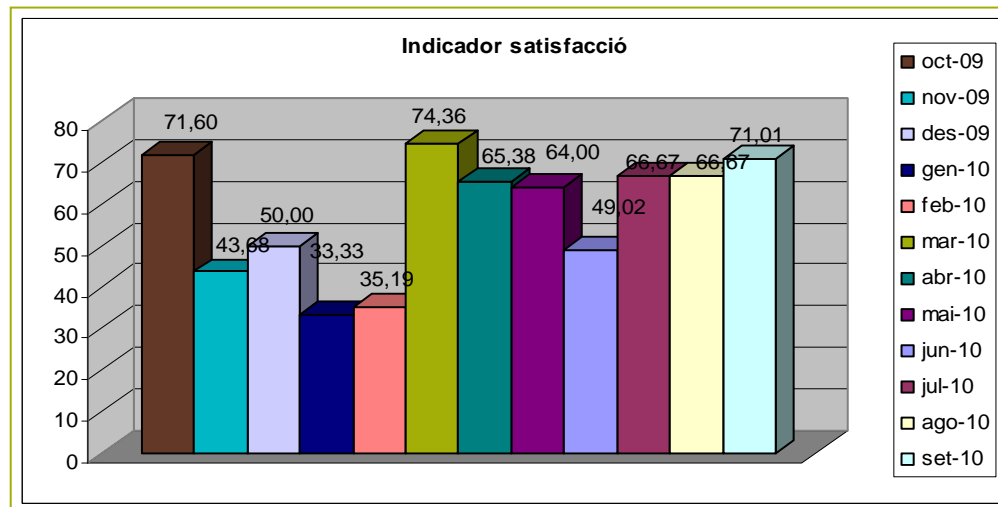
El temps transcorregut té una valoració del 65,2% com a bo o molt bo (15 de 23).

Pel que fa al grau de satisfacció la seva valoració és també d'un 65,2% com a bo o molt bo (15 de 23), a l'igual que el temps transcorregut.

De les valoracions que analitzam veiem que la informació rebuda ha estat aquest mes l'ítem millor valorat, no obstant encara que s'han valorat bastant bé aquest mes els altres dos ítems, s'ha de continuar millorant tant pel que fa a temps com a grau de satisfacció.

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% i que es va repetir en el mes d'agost. Aquest mes de setembre el percentatge de satisfacció global ha pujat fins a un 71,01%, percentatge màxim en el darrer semestre.

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% i de setembre, amb un 71,01%.



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.