

INFORME
DE RECEPCIÓ I GESTIÓ
DE LES
DEMANDES MUNICIPALS
DE SERVEIS

**(queixes, suggeriments, demandes,
felicitations, observacions
i altres de tipus intern)**

2022

ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ	5
2	RECEPCIÓ	6
2.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	6
2.2	Distribució de les DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació).....	7
2.3	Distribució de les DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de serveis i NCI-sistema).....	9
2.4	Canals elegits per a presentar les DMS	10
	* Telemàtic	11
	* Telefònic	11
	* Presencial	11
	* Registre	11
	* Defensor de la Ciutadania	11
	No hi ha hagut entrades per aquesta via.	11
2.5	Distribució de les DMS als processos corresponents.....	11
	* Total de DMS assignades a cada procés	11
	* Distribució de les DMS segons el tema que tracten.....	12
2.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen	25
2.7	Anàlisi de la recepció mensual per codi postal	25
2.8	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal	26
2.9	Via de comunicació en la tramitació de les DMS	26
2.10	Distribució de les DMS per sexe	27
3	TRAMITACIÓ	28
3.1	Tramitació global.....	28
3.1.1	Evolució del nivell de tramitació global al gestor de DMS	28
3.2	Tramitació dels tipus amb termini establert.....	28
3.2.1	Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies.....	28
3.2.2	Tramitació global de DMS per procés dels tipus amb termini establert per a la seva tramitació	29
3.3	Tramitació fora de termini.....	29
3.3.1	Distribució del total de DMS no tramitades en termini	29
3.3.2	Estat global de les DMS no tramitades en termini	30
3.3.3	Distribució per procés i estat de DMS no tramitades en termini	30
3.4	Mitjanes mensuals de tramitació	31
3.4.1	Mitjana mensual global	31

4	RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES DEL SERVEI DMS.....	31
5	COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS.....	33
5.1	Comparativa interanual de recollida (darrers cinc anys).....	33
5.2	Comparativa interanual per tipus de DMS	34
5.3	Comparativa interanual per canal d'entrada.....	35
5.4	Comparativa interanual per codi postal	36
5.5	Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS	36
5.6	Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies	37
5.7	Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini.....	38
5.8	Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés	38
5.9	Comparativa interanual de tramitació per procés	39
5.10	Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema.....	40
	* Direcció estratègica	40
	* Atenció al ciutadà.....	41
	* Promoció socioeconòmica	41
	* Gestió d'infraestructures urbanes	42
	* Integració social i promoció de la salut	43
	* Gestió territorial.....	43
	* Serveis de seguretat i protecció ciutadana	44
	* Gestió del medi ambient.....	45
	* Recursos humans.....	45
	* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació.....	46
	* Gestió econòmica	46
	* Equipaments i serveis interns.....	47
5.11	Comparativa de resultats de satisfacció	47

6	CONCLUSIONS.....	48
7	ANNEXOS.....	50
	LLEGENDA	63

1 INTRODUCCIÓ

El gestor de DMS, és l'eina de gestió de les demandes que ens fa arribar la ciutadania.

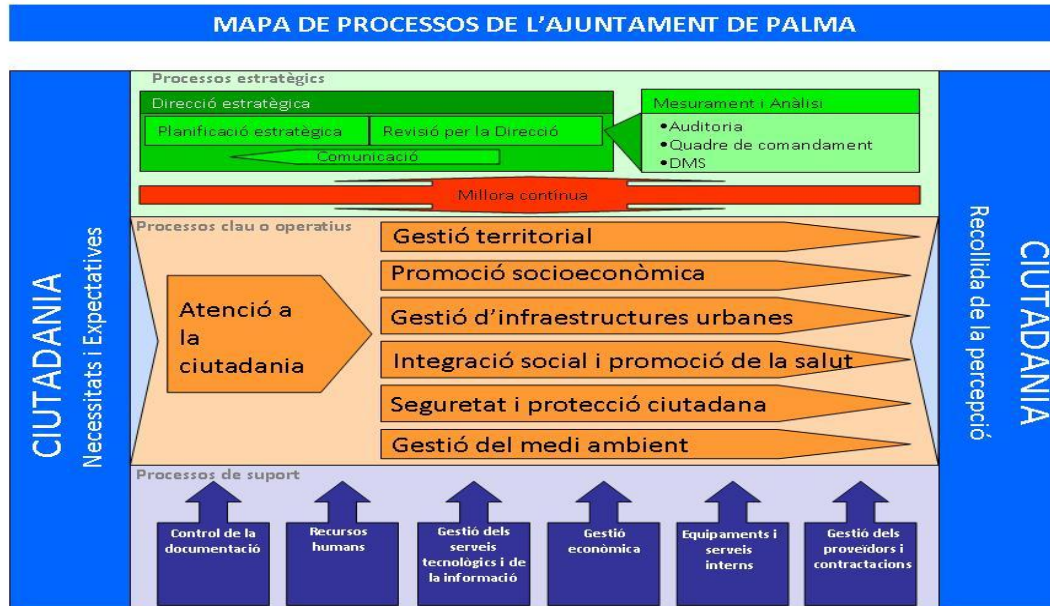
Inclou demandes dels tipus **queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació** recollits des de la **posada en funcionament de la primera aplicació l'any 2006**.

A més, inclou també les *comunicacions d'incidències a la via pública* (si no es reben directament al SAT-010), les *peticions d'actuació de la Policia Local i les d'EMAY*. Encara que es registren al DMS es tramiten als seus propis gestors, el GIN en el cas de incidències de Infraestructures, l'EUROCOPI en el cas de la Policia i el gestor de suggeriments i reclamacions en el cas d'EMAYA. En tots aquests casos, a través del DMS, únicament *es comunica a les persones interessades el n.º d'expedient* atorgat en els gestors específics per tal de poder fer-ne el seguiment.

Finalment, el gestor de DMS inclou també els suggeriments de millora i no conformitats que comuniquin els treballadors de l'Ajuntament de Palma i les No conformitats i suggeriments de millora que es detectin a les auditories de qualitat.

Totes les demandes municipals de serveis (DMS) es classifiquen al gestor per procés i subtema i s'assignen a les persones designades responsables de la seva tramitació.

Els processos definits a l'Ajuntament de Palma són els següents:



Cada procés es desglossa al gestor en els serveis que li corresponen, anomenats subtemes, i cadascun d'aquests subtemes té assignat un mínim de dos resolutors, responsables de tramitar la queixa, suggeriment o petició i comunicar la resposta a la persona interessada. Actualment tenim designats més de 200 resolutors, tots ells formats a Qualitat amb una formació inicial d'una hora, a més d'oferir formació de reciclatge pels resolutors que ho

necessitin. Aquestes formacions es comuniquen mensualment a l'Escola Municipal de Formació. **Durant el 2022 s'han format 22 resolutors, amb una formació d'una hora a Qualitat.**

El termini de resolució general de queixes, suggeriments i peticions és de 45 dies, amb excepció de les relatives a serveis que tenen una carta de compromisos implantada (AC, VDM, PalmaActiva i Platges) que és de 15 dies laborables.

El departament de Qualitat fa un seguiment mensual de la tramitació de les DMS, que es concreta trimestralment en un informe que es publica a la Intranet i al web municipal. També s'elabora un informe anual amb dades comparatives amb els anys anteriors.

A més de les **dades estadístiques de recepció** s'inclou també a l'informe **l'anàlisi dels temes més habituals de queixa**.

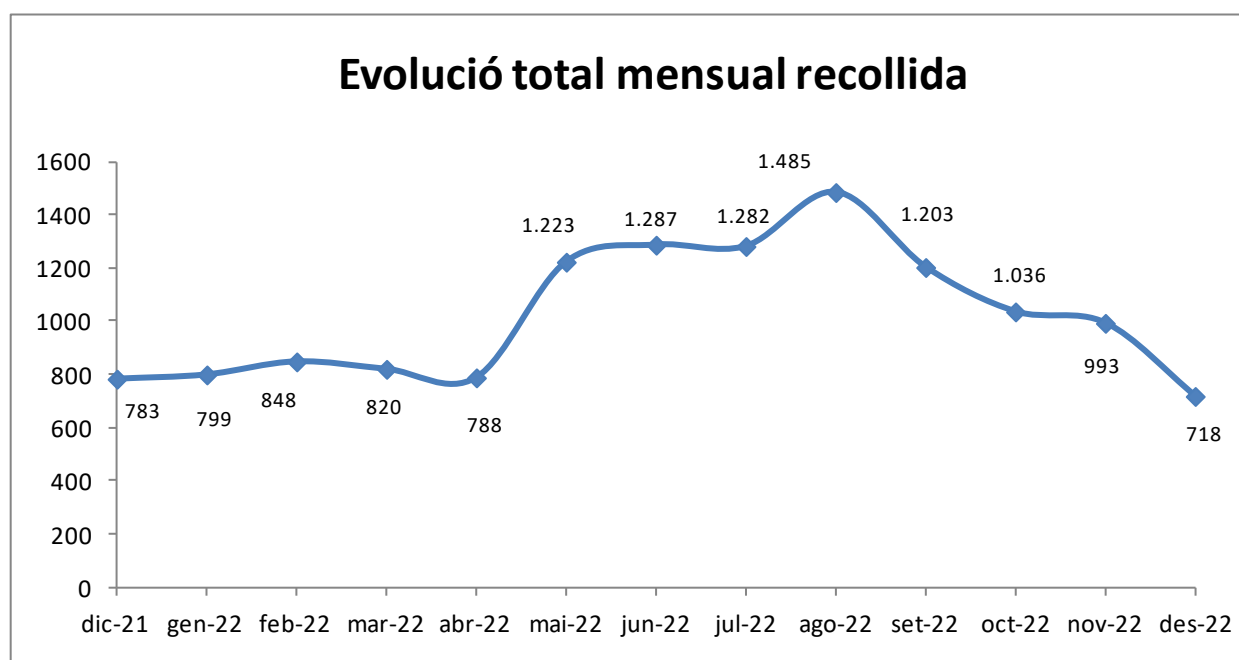
Es fa també el seguiment relatiu als **percentatges de compliment de la tramitació en termini** de cadascun dels processos i per tant de les àrees municipals que inclouen.

Igualment, es comprova la **qualitat de les respostes donades a la ciutadania**, tenint en compte sobretot que es contesti concretament al que es demana. *No obstant es comprova també que la resposta tingui el to de respecte que mereix la ciutadania i que no indiqui que la responsabilitat del tema tractat no es seva, entre d'altres.*

Finalment **s'exploten les dades obtingudes de les respostes a l'enquesta de satisfacció** que es reben juntament amb la resposta a la DMS.

2 RECEPCIÓ

2.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

La recollida total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern) ha estat de 12.482 aquest any. S'han registrat 40 DMS menys que l'any passat. Per tant, el descens en la recepció el 2022 és mínim, d'un 0,32% respecte de l'any anterior.

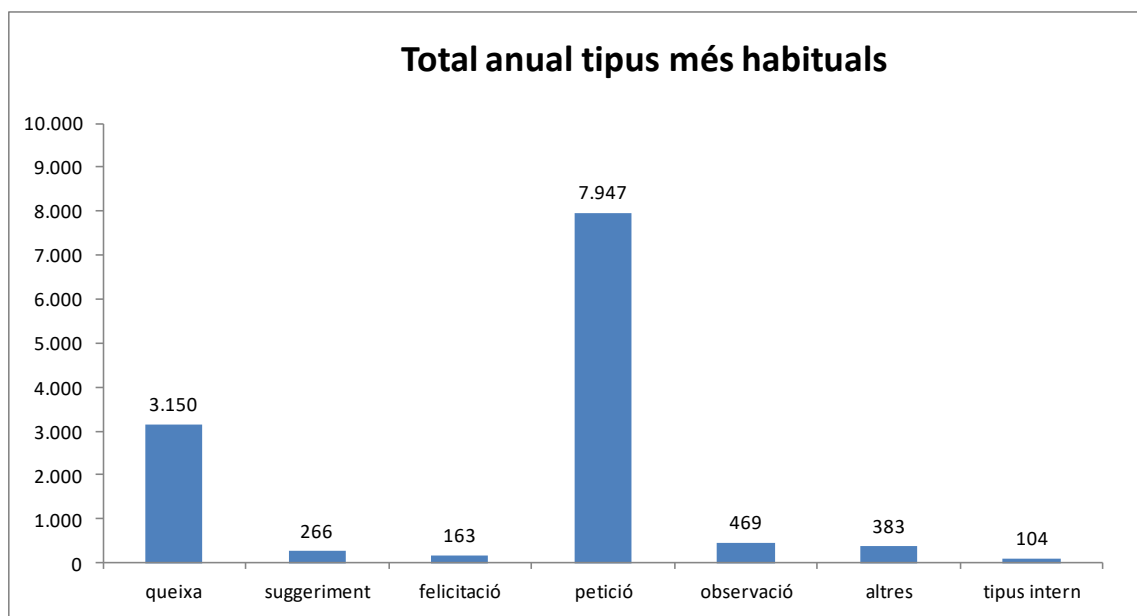
Durant l'any 2022 la recollida de DMS ha estat, com és habitual, més elevada els mesos d'estiu o pròxims a aquests. En aquests mesos és quan se solen recollir més demandes ciutadanes, ja que és quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o peticions d'actuació de la Policia, pel fet que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes.

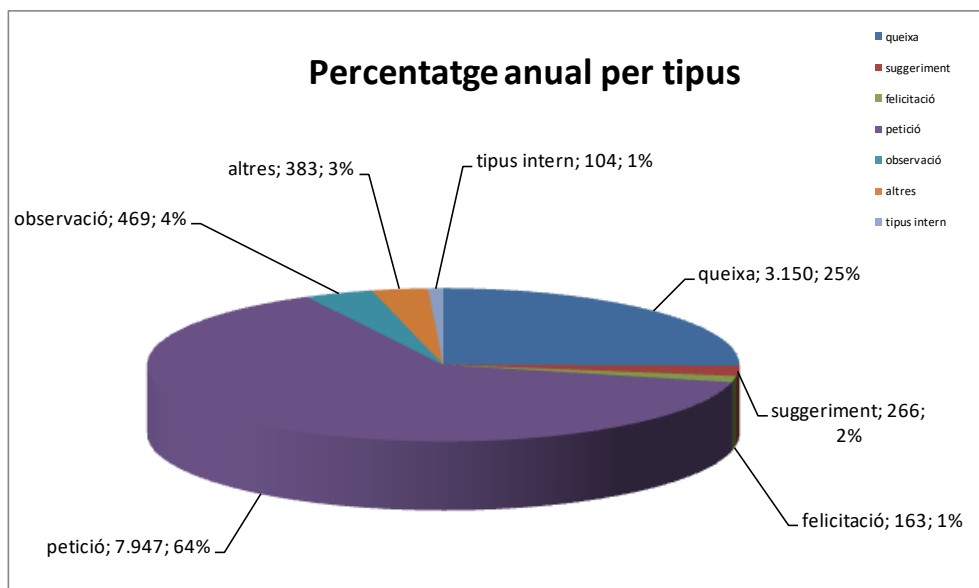
Aquest augment es pot veure als mesos de maig a setembre, i sobretot el mes d'agost amb unes 1.500 DMS.

Del total acumulat, el 42% correspon als 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i, el 58%, als 8 mesos restants. Concretament s'han registrat 5.257 DMS els mesos de juny, juliol, agost i setembre; els altres 8 mesos s'han registrat 7.225 DMS.

La mitjana mensual de DMS registrades el 2022 ha estat de 1.040, pràcticament el mateix que l'any passat.

2.2 Distribució de les DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació)





En l'anàlisi dels tipus de DMS rebudes, hem de deixar de banda les peticions, ja que, encara que inclouen algunes peticions d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc., la majoria són peticions d'actuació del policia de barri que els ciutadans ens fan arribar pel canal DMS.

Obviant aquestes peticions, els tipus de DMS més habituals són les queixes, amb molta diferència amb els suggeriments, les felicitacions i les observacions.

Queixes: El nombre de queixes rebudes ha estat de **3.150**, que representa **el 25% del total anual**.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (**266**) representa un **2% del total**.

Felicitacions: És important indicar, abans d'analitzar les felicitacions que ens han arribat, la poca predisposició general de les persones a felicitar expressament pel servei rebut; en canvi, amb més facilitat es molesten a fer arribar les seves queixes.

No obstant això, s'han registrat **163 felicitacions**, quantitat que representa un **1% del total**. Han estat majoritàriament per al procés AC (Atenció a la Ciutadania), la majoria per al servei OAC; per al procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), la majoria per a Enllumenat, Parcs i Jardins i Vialitat, i per al procés PS (Promoció Socioeconòmica), la majoria per a Esports i Biblioteques.

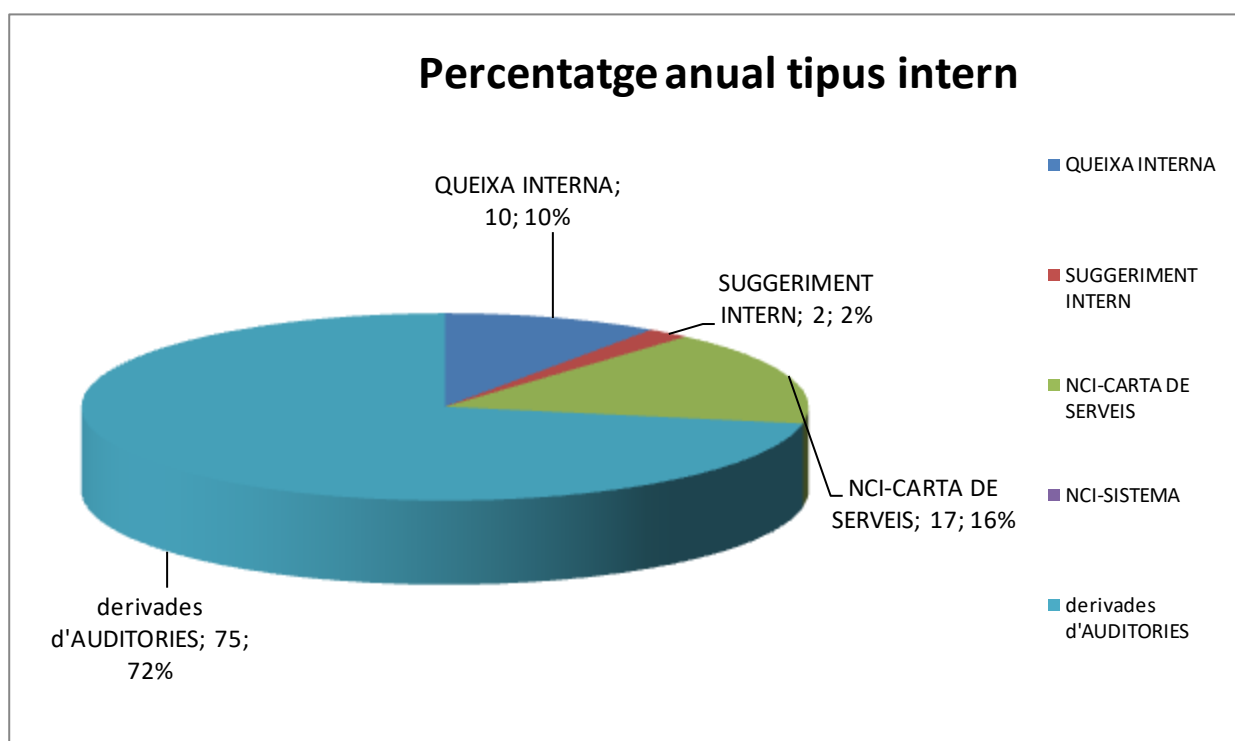
Peticions: Es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Enguany s'han registrat **7.947 peticions**, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Les peticions en general suposen un **64% del total** de les DMS registrades i, en concret, les peticions per a Policia Local, un **53% del total** de les DMS rebudes durant l'any.

Observacions: Aquest any hi ha hagut **469 observacions**, un **4% del total**.

Altres: Des de 2016, dins del tipus "Altres", es varen començar a registrar les incidències que s'enviaven al SAT perquè s'introduïssin directament al GIN (gestor d'incidències). Aquest any se n'han registrades 383, un **3% del total**.

2.3 Distribució de les DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de serveis i NCI-sistema)

A més dels tipus habituals de DMS, que són queixes, suggeriments, felicitacions, peticions i observacions. També es registren al gestor altres tipus de DMS de tipus intern, que són **queixes i suggeriments interns** (formulats pels mateixos treballadors municipals), **no-conformitats internes de cartes de serveis** (per incompliment dels compromisos adquirits en aquestes cartes) i **no-conformitats del sistema** (incompliments del que estableix el Sistema de Qualitat propi de l'Ajuntament de Palma). Finalment, hi ha el grup de DMS derivades d'auditories, tant internes com externes i que inclouen els tipus no-conformitat d'auditoria, observació d'auditoria, felicitació d'auditoria i oportunitat de millora.



Queixes internes: Es tracta sempre de queixes dels treballadors municipals. Enguany s'han presentat **10 queixes internes**. Són les següents:

- 2 del mes de març del Servei de Majordomia de l'edifici de Sant Ferran que es refereixen als problemes que els ocasiona la falta d'unanimitat en els criteris de la informació a donar de Multes i ORA
- 1 del mes de març pels renous de les obres a la planta baixa de l'edificiAVINGudes, que provoquen molèsties per a dur a terme la tasca dels treballadors municipals.
- 7 del mes de juny que es refereixen a problemes per la deficient neteja a l'edificiAVINGudes

Suggeriments interns: En aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals. Enguany **hi ha hagut només 2 suggeriments interns**. Són els següents:

-1 del mes d'agost d'una treballadora del SAT que es refereix a que el servei d'atenció telefònica ha d'informar a les persones majors que han d'accedir a les sol·licituds de retirada de voluminosos a través del web d'EMAYA i moltes vegades aquests persones tenen problemes per fer-ho d'aquesta manera; a la resposta a aquest suggeriment s'indica que encara que el que es publicita és aquest tipus de contacte, es pot fer també telefònicament, encara que la centraleta està molt de temps ocupada.

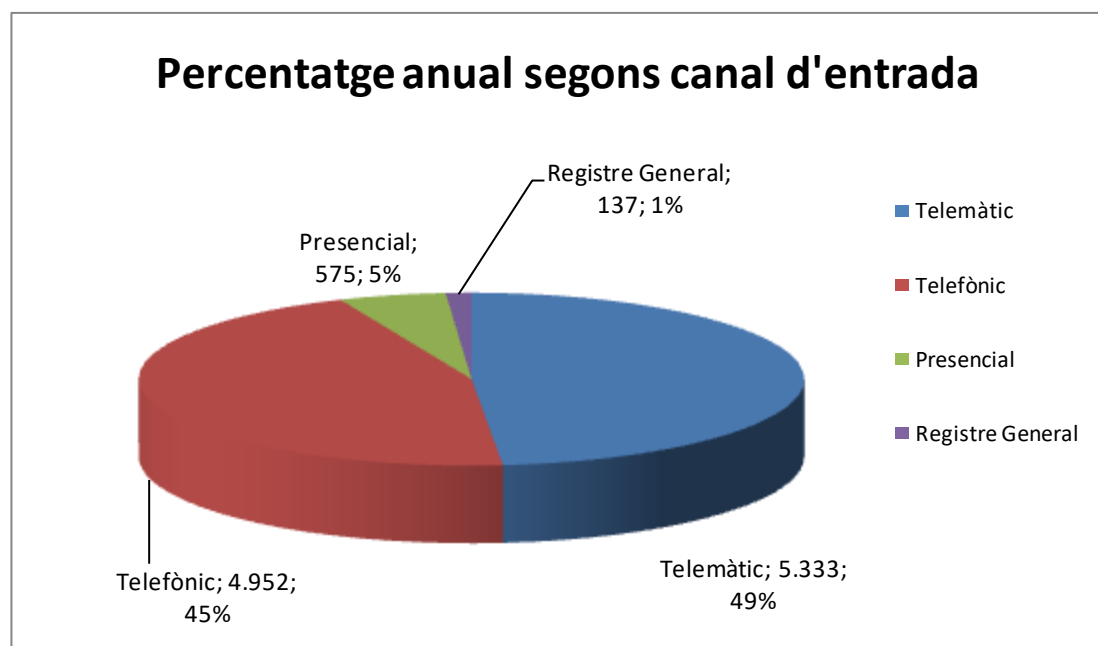
-1 del mes de novembre relatiu a la possibilitat d'enviar comunicats a Personal a través del portal i no per registre electrònic.

No-conformitats internes de cartes de serveis: S'han registrat 17 NCI de cartes de serveis que es refereixen a incompliments dels compromisos establerts a les cartes de compromisos implantades a l'Ajuntament de Palma. S'ha de fer constar que aquestes no-conformitats internes de cartes de serveis s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta; això no obstant, algunes poden estar totalment justificades.

No-conformitats internes del sistema: Enguany no se n'han registrades.

Derivades d'auditories: Enguany s'han realitzat les auditories internes que la TAE de Qualitat realitza als serveis que tenen implantada una carta de compromisos. Igualment s'ha duit a terme l'auditoria externa. Per a això s'han registrat al gestor 75 DMS derivades d'aquestes auditories, que inclouen no-conformitats, felicitacions i oportunitats de millora.

2.4 Canals elegits per a presentar les DMS



Els canals per a presentar demandes municipals de serveis (DMS) són el web municipal o la Intranet (aquest darrer en el cas de queixes i suggeriments interns de treballadors municipals), el 010, les bústies instal·lades a les oficines amb atenció al públic i el Registre General. També poden arribar per derivació des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania.

Aquest any el canal telemàtic (web) ha tornat a superar el canal telefònic (010), i s'ha utilitzat en quasi la meitat dels casos de presentació de DMS.

*** Telemàtic**

Enguany han entrat via web 5.333 demandes, que representen el 49% del total; és el canal més utilitzat.

*** Telefònic**

Amb 4.952 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 45%, és el segon canal més utilitzat.

*** Presencial**

S'han registrat 575 DMS per aquesta via, que representen el 5% del total.

*** Registre**

Han entrat per aquesta via 137 DMS; suposen l'1% del total.

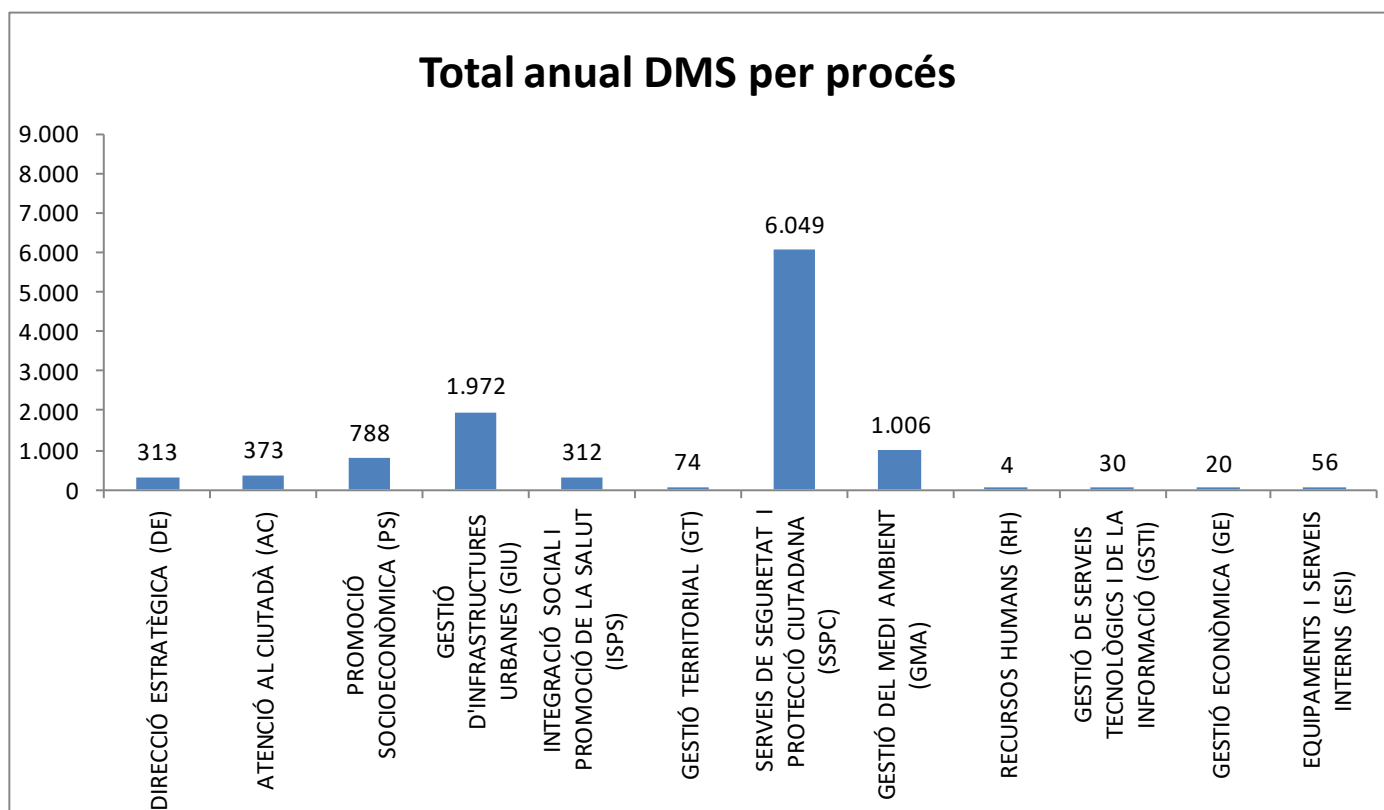
*** Defensor de la Ciutadania**

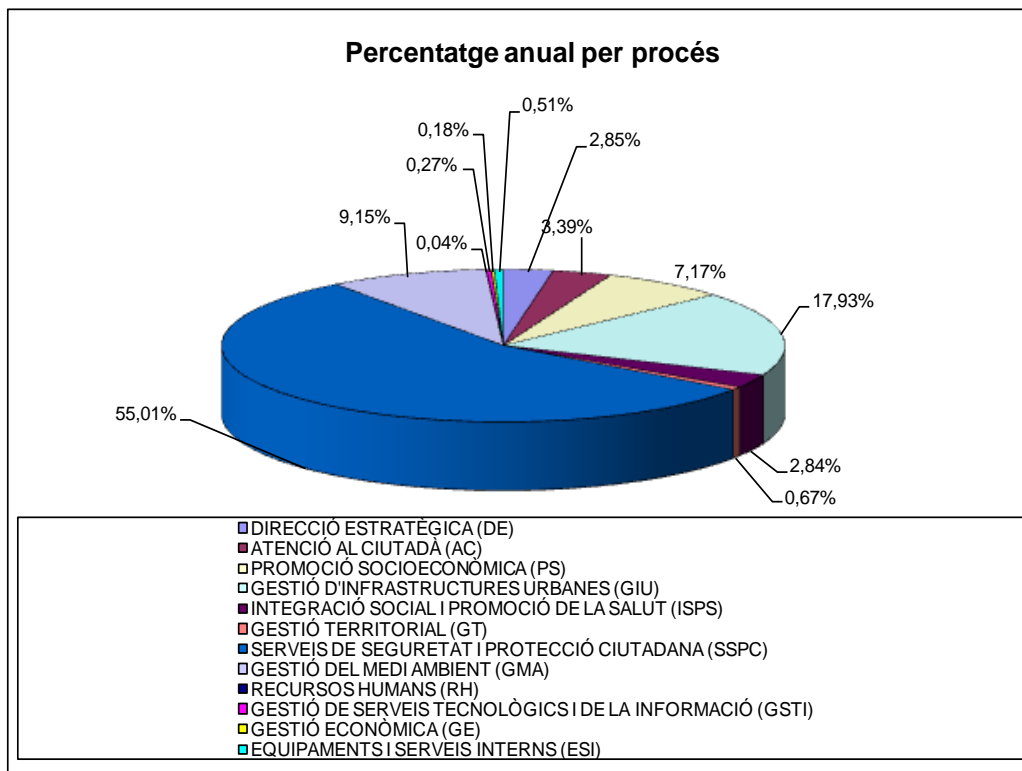
No hi ha hagut entrades per aquesta via.

2.5 Distribució de les DMS als processos corresponents

Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

*** Total de DMS assignades a cada procés**





Processos amb més assignació de DMS: El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el que té més DMS assignades, seguit de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GMA (Gestió del Medi Ambient) i PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca SSPC amb gran diferència de la resta per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri.

En percentatges, SSPC té assignades el 55% de les DMS registrades; GIU, el 18%, GMA el 9% i PS el 7%.

La resta de processos tenen moltes menys DMS assignades.

* Distribució de les DMS segons el tema que tracten

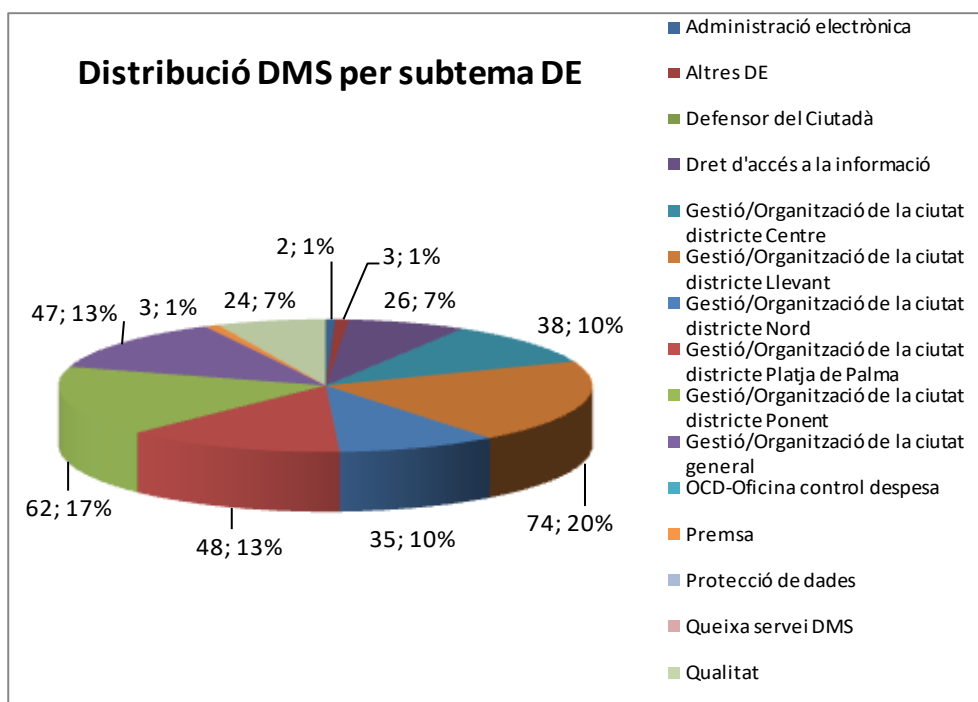
A l'efecte de registrar les DMS, cadascun dels processos es divideix en el que anomenam subtemes i es van actualitzant constantment. Cadascun d'aquests subtemes es refereix a un tema de competència municipal concret.

Per això, quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que tenen assignats uns responsables de la seva gestió i tramitació.

- Enguany podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

- **DE (Direcció Estratègica):**

La majoria de DMS del procés fan referència a temes relacionats amb la “**Gestió/organització de la ciutat**”; un 13% són temes generals de la ciutat; un 20% són temes de la zona del Districte Llevant, un 17% del districte Ponent, un 13% del districte Platja de Palma, un 10% les del Districte Centre i un altre 10% les del districte Nord.



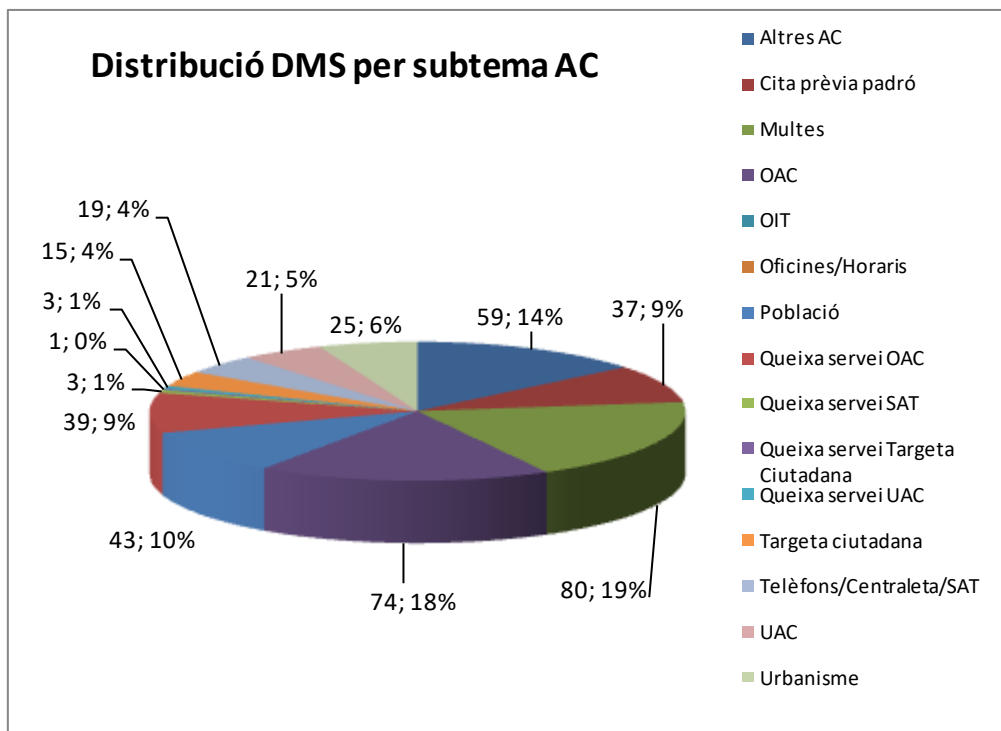
L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “**Gestió/organització de la ciutat general**” són quasi tots els mesos la majoria d'aquest procés, encara que els d'agost i novembre han destacat les DMS relatives al Districte Llevant.

També són destacables les queixes per a “**Qualitat**” del mes de maig, més del que és habitual i les de Dret d'Accés de febrer, també superiors a l'habitual.

DE	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Administració electrònica	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Altres DE	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0
Defensor del Ciutadà	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dret d'accés a la informació	1	6	0	0	4	3	4	1	0	2	3	2
Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	0	0	2	3	5	3	8	1	4	5	7	0
Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	6	4	5	5	6	5	1	20	3	8	10	1
Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	3	0	0	1	3	10	1	6	3	4	4	0
Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	3	1	3	2	1	8	5	9	4	6	3	3
Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	3	5	5	2	4	18	3	5	3	5	6	3
Gestió/Organització de la ciutat general	2	3	2	1	3	3	9	6	2	5	7	4
OCD-Oficina control despesa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Premsa	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Protecció de dades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Queixa servei DMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Qualitat	0	0	2	1	7	5	2	1	2	0	2	2

AC (Atenció al Ciutadà):

La majoria de DMS del procés AC han estat enguany relacionades, altra vegada, amb el subtema “**Multes**” (19%) i les que fan referència a temes relacionats amb l’atenció a les OAC (18%).



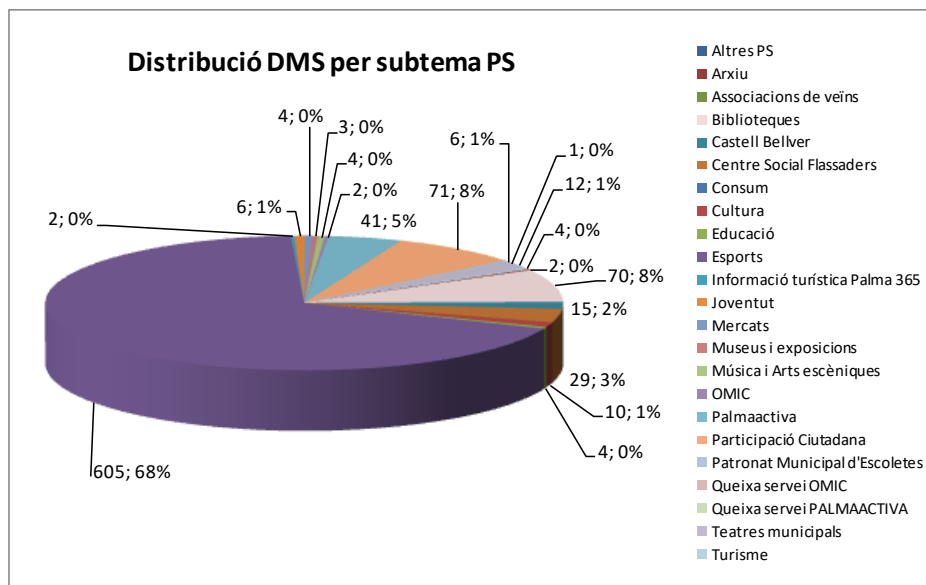
L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “**Multes**” són quasi tots els mesos la majoria d’aquest procés. La majora són **queixes per la dificultat de contactar-hi**.

En segon lloc trobam el subtema **OAC**, amb un nombre de DMS semblant a l’habitual i que sol ser alt donat el volum d’atencions ciutadanes que s’hi duen a terme, la qual cosa provoca queixes ciutadanes però també felicitacions pel servei donat.

AC	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Altres AC	4	2	2	4	4	1	8	25	5	0	2	2
Cita prèvia padró	0	0	1	0	1	1	0	0	1	3	6	24
Multes	9	6	9	4	6	13	8	5	5	7	5	3
OAC	5	9	6	7	1	5	12	3	6	3	4	13
OIT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficines/Horaris	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Població	2	0	2	2	1	9	7	5	4	4	5	2
Queixa servei OAC	0	1	3	4	1	8	5	1	5	6	4	1
Queixa servei SAT	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Queixa servei Targeta Ciutadana	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Queixa servei UAC	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0
Targeta ciutadana	1	0	1	0	3	1	2	2	1	1	1	2
Telèfons/Centraleta/SAT	1	2	0	0	1	4	1	2	3	1	1	3
UAC	1	1	2	0	0	1	1	3	1	3	7	1
Urbanisme	0	5	2	1	1	2	6	0	1	3	3	1

PS (Promoció Socioeconòmica):

La majoria de DMS del procés PS fan referència a temes relacionats amb **“Esports” (68%)**, molt per damunt de tots els altres.

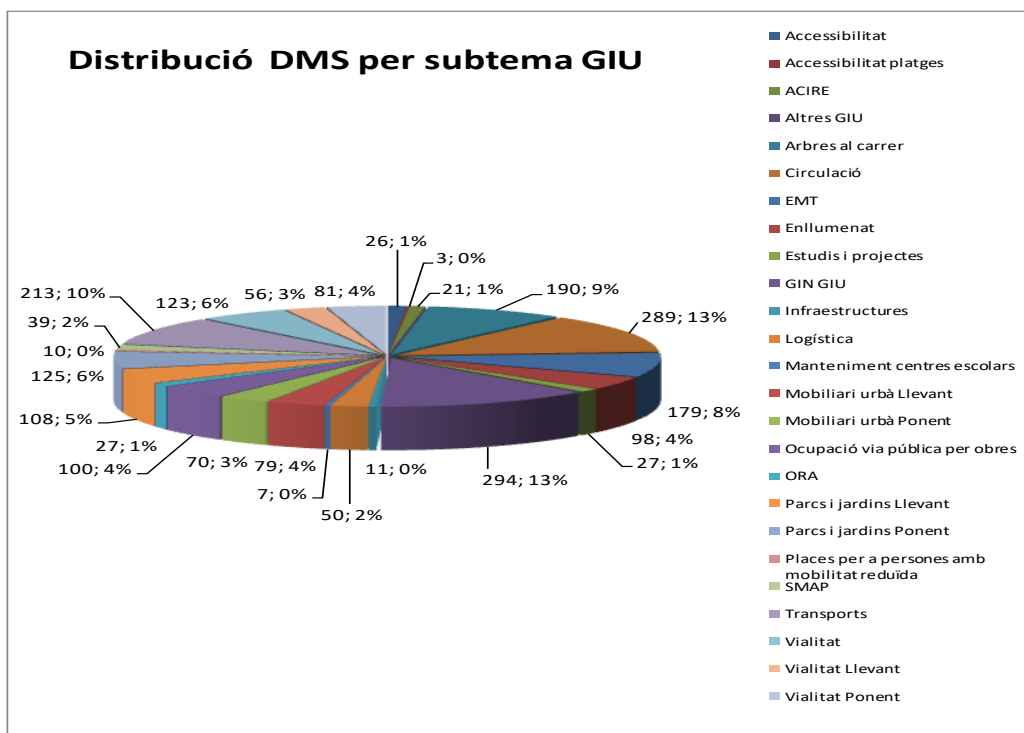


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb **“Esports”** són tots els mesos la majoria d'aquest procés i moltes es refereixen a fred o calor a les instal·lacions o a l'aigua de les piscines. També es repeteixen al llarg de l'any les queixes per màquines que no funcionen. I finalment, també hi sol haver felicitacions pels monitors de distintes activitats.

PS	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Altres PS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arxiu	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Associacions de veïns	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Biblioteques	7	1	4	3	13	11	1	4	6	6	13	1
Castell Belver	0	3	1	4	0	1	0	1	2	1	1	1
Centre Social Flassaders	0	0	11	0	2	3	0	0	2	5	3	3
Consum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cultura	2	1	0	1	2	2	0	0	0	1	0	1
Educació	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0
Esports	88	41	50	32	43	27	50	68	60	51	56	39
Informació turística Palma 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Joventut	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0
Mercats	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0
Museus i exposicions	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Música i Arts escèniques	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0
OMIC	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Palmaactiva	2	0	0	0	0	3	0	28	0	5	2	1
Participació Ciutadana	4	1	3	1	3	3	18	2	13	3	5	15
Patronat Municipal d'Escoletes	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	1	0
Queixa servei OMIC	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Queixa servei PALMAACTIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teatres municipals	1	1	5	0	1	0	0	0	2	1	1	0
Turisme	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0

GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):

La majoria de DMS del procés GIU fan referència al **GIN**, que són incidències d'Infraestructures (13%); següidament les de Circulació (13%) i, les que es refereixen a "Transports" (10%).

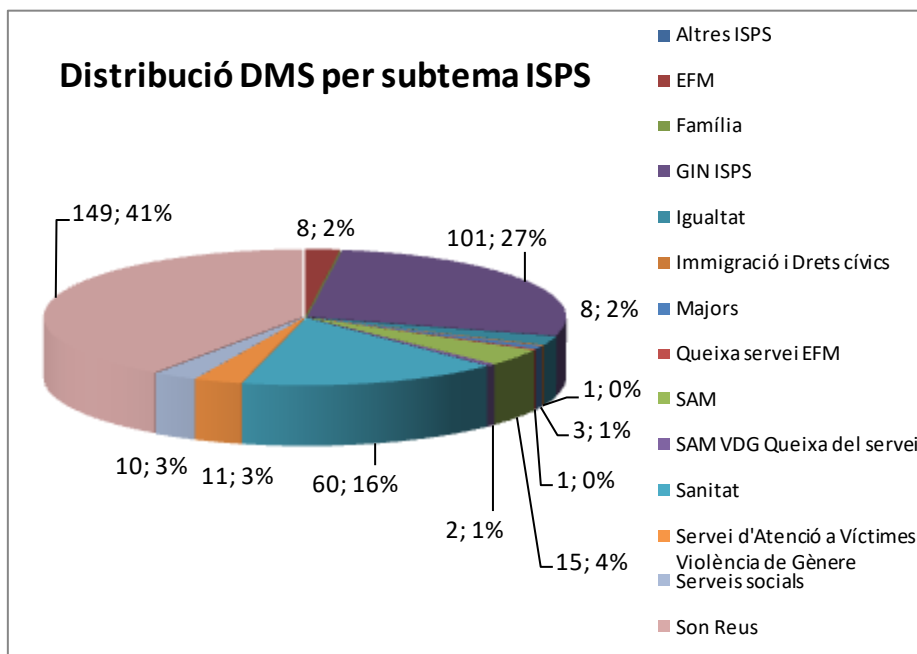


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb "GIN GIU", les incidències d'Infraestructures, es mantenen normalment entorn de les 25-30 cada mes. Són també destacables les relatives a "Transports" que fan referència a la falta de taxis a Palma i les 47 del mes de juliol relatives a mantenir el servei de galeres a la ciutat.

GIU	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Accessibilitat	4	4	0	5	2	2	0	4	2	3	0	0
Accessibilitat platges	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
ACIRE	0	1	2	2	2	1	2	4	2	2	3	0
Altres GIU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arbres al carrer	10	11	14	9	28	15	19	25	18	25	9	7
Circulació	19	20	16	16	26	22	23	31	35	36	33	12
EMT	4	7	10	7	23	25	24	20	21	13	21	4
Enllumenat	4	3	11	3	4	2	8	9	10	16	15	13
Estudis i projectes	4	3	4	0	5	3	3	2	0	2	1	0
GIN GIU	29	35	19	21	29	20	28	26	14	19	29	25
Infraestructures	0	1	1	0	3	0	1	3	1	1	0	0
Logística	1	1	1	0	2	9	4	5	7	3	12	5
Manteniment centres escolars	1	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0
Mobiliari urbà Llevant	6	13	2	5	5	10	8	7	4	5	5	9
Mobiliari urbà Ponent	10	8	3	6	6	3	4	6	10	7	4	3
Ocupació via pública per obres	3	8	6	12	14	7	7	7	4	10	15	7
ORA	0	3	4	1	2	2	1	3	2	4	5	0
Parcs i jardins Llevant	7	11	6	7	10	8	17	16	13	3	7	3
Parcs i jardins Ponent	3	4	11	7	10	10	17	20	8	15	17	3
Places per a persones amb mobilitat reduïda	0	1	1	2	0	2	0	1	2	0	1	0
SMAP	1	2	5	1	3	4	3	6	4	3	4	3
Transports	3	0	3	14	25	28	68	20	14	22	11	5
Vialitat	13	8	9	6	21	15	6	19	3	10	9	4
Vialitat Llevant	6	3	7	0	2	7	3	7	5	8	6	2
Vialitat Ponent	4	4	3	5	7	6	2	12	16	7	7	8

- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)**

La majoria de DMS del procés ISPS han estat de “**Son Reus**” (41%); destaquen també les de “GIN ISPS”, incidències de Sanitat, amb un 27%.

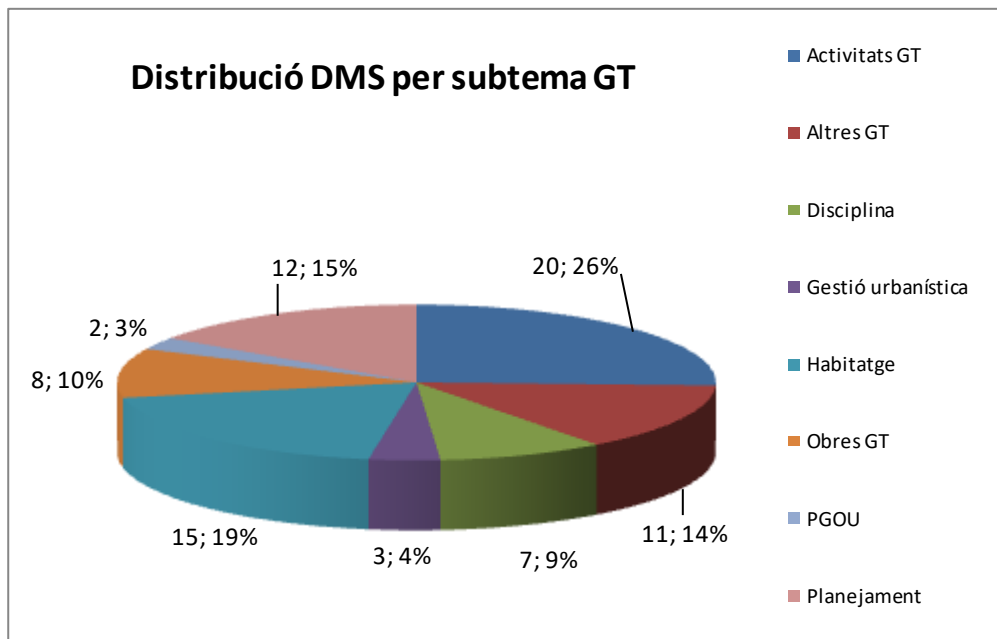


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “**Son Reus**” són quasi tots els mesos les més destacables d'aquest procés. Igualment, destaquen les **incidències relacionades amb Sanitat dels mesos de juliol i setembre, moltes per plagues de moscards.**

ISPS	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Altres ISPS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EFM	0	0	0	2	0	2	0	1	1	0	1	1
Família	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GIN ISPS	0	2	3	3	11	13	25	7	21	7	7	2
Igualtat	1	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
Immigració i Drets cívics	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Majors	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Queixa servei EFM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
SAM	0	0	0	0	0	0	2	13	0	0	0	0
SAM VDG Queixa del servei	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Sanitat	3	10	3	7	9	5	6	3	7	2	2	3
Servei d'Atenció a Víctimes Violència de Gènere	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0
Serveis socials	3	0	1	1	0	1	3	1	0	0	0	0
Son Reus	6	10	5	7	7	21	13	21	36	12	6	5

- **GT (Gestió Territorial):**

La majoria de DMS del procés GT fa referència a temes relacionats amb “**Activitats**” (26%), seguides d’Habitatge amb un 19%.

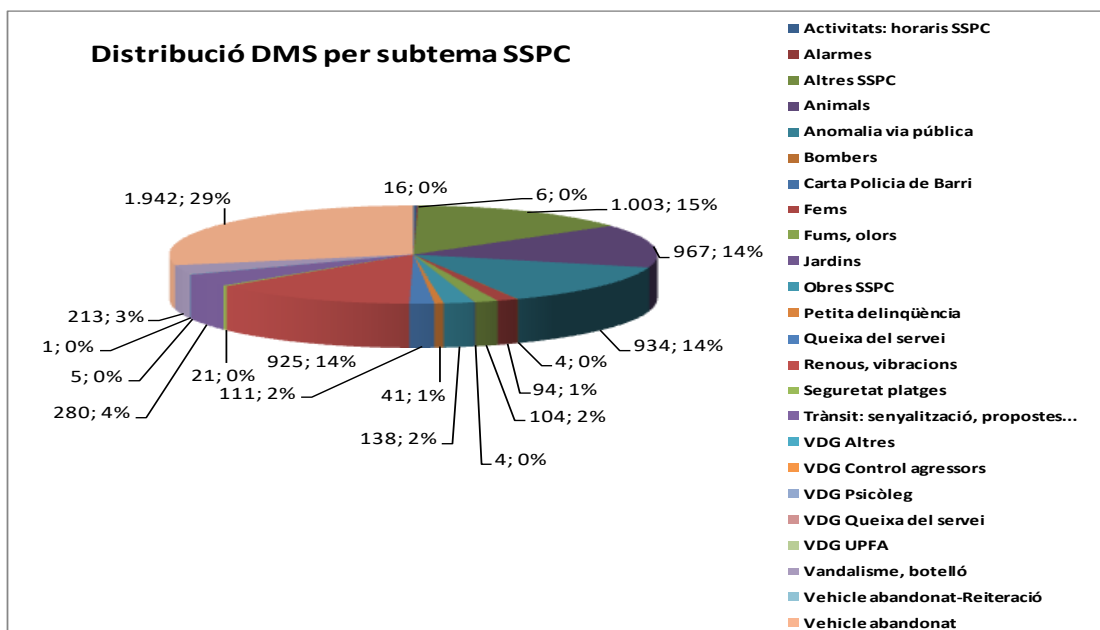


L’evolució de les DMS per subtema mostra que la majoria de mesos destaquen les relacionades amb “**Activitats**”.

GT	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Activitats GT	5	0	2	0	2	5	2	1	0	1	1	1
Altres GT	0	1	2	1	1	2	0	0	0	1	2	1
Disciplina	1	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0	1
Gestió urbanística	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Habitatge	1	0	0	1	4	2	5	1	0	1	0	0
Obres GT	0	1	2	0	0	1	1	0	3	0	0	0
PGOU	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Planejament	0	0	1	0	2	0	2	2	2	0	2	1

SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)

La majoria de DMS del procés SSPC han estat queixes per “Vehicles abandonats”, que han suposat el 29% del total. Destaquen també un 14% de queixes del subtema “Renous,vibracions”, que es refereixen a renous d’animals, persones o maquinària; un altre 14% són del subtema “Animals”. Hi ha també un 15% del subtema “Altres” que inclou casuístiques diverses que no tenen cabuda en cap dels subtemes existents.



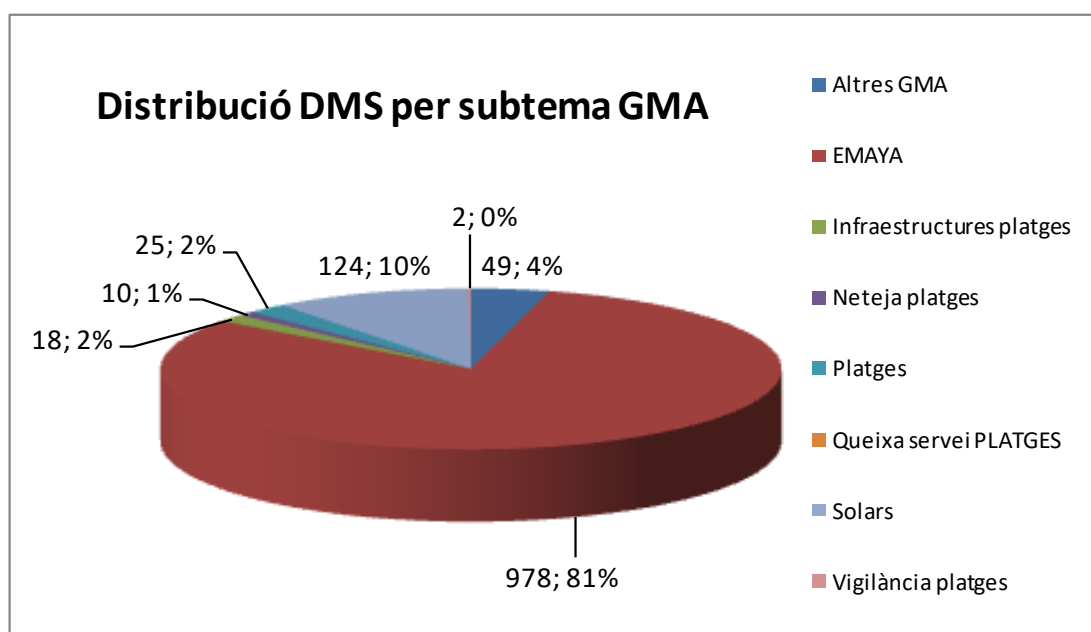
L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “Vehicles abandonats” són tots els mesos la majoria d’aquest procés.

Realment, la majoria de DMS d’aquest procés, impliquen la petició d’actuació del policia de barri per diferents motius (renous, trànsit, seguretat...). Són destacables, com sempre, les queixes, rebudes contínuament, **derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats en aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, o que són vehicles de tallers que esperen per a ser reparats.** Igualment són destacables les de “Trànsit” relatives a molèsties per patinets. I les d’”Anomalia a la via pública” per ocupació de terrasses de bars i altres activitats.

SSPC	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Activitats: horaris SSPC	0	0	0	1	3	8	1	1	2	0	0	0
Alarmes	1	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0
Altres SSPC	65	71	63	75	140	118	86	109	92	81	72	31
Animals	55	60	72	64	127	118	80	88	90	85	66	62
Anomalia via pública	53	59	58	70	102	85	84	103	107	85	72	56
Bombers	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Carta Policia de Barri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fems	5	9	7	6	8	13	9	7	13	3	6	8
Fums, olors	7	10	4	7	10	10	10	13	5	16	7	5
Jardins	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Obres SSPC	3	3	10	15	31	18	13	12	20	3	7	3
Petita delinqüència	3	5	2	2	6	4	4	4	4	4	2	1
Queixa del servei	4	10	11	6	8	11	10	7	21	10	9	4
Renous, vibracions	70	65	62	60	91	125	76	97	95	89	49	46
Seguretat platges	0	1	1	1	3	4	3	8	0	0	0	0
Trànsit: senyalització, propostes...	9	18	17	12	32	32	22	38	32	31	25	12
VDG Altres	0	0	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0
VDG Control agressors	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VDG Psicòleg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VDG Queixa del servei	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VDG UPFA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vandalisme, botelló	5	10	20	20	20	20	25	22	19	20	23	9
Vehicle abandonat-Reiteració	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vehicle abandonat	178	192	152	144	142	179	153	251	177	140	117	117

GMA (Gestió del medi ambient)

La majoria de DMS del procés GMA són del subtema “EMAYA” (81%), que destaca molt per sobre de tots els altres.

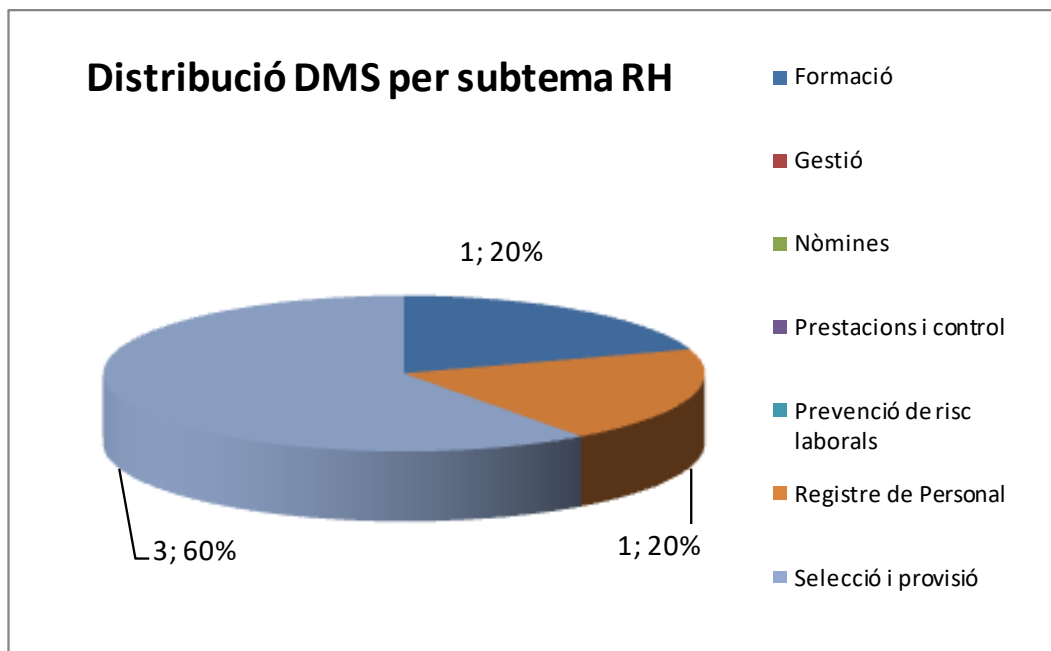


L'evolució de les DMS per subtema ens mostra com tots els mesos són les del subtema “EMAYA” les que destaquen per sobre dels altres subtemes d'aquest procés. Sobretot és elevat el nombre de DMS dels mesos de juliol i agost, que es refereixen sobretot a molèsties pels renous en la recollida o de la neteja i la falta de netedat a la ciutat. Els mateixos mesos de juliol i agost hi va haver un augment en la recepció de “Solars” per les queixes pel mal estat de dos solars en concret.

GMA	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Altres GMA	4	2	1	1	4	8	18	3	2	2	3	1
EMAYA	24	46	40	49	81	80	160	159	80	66	108	85
Infraestructures platges	0	0	1	0	3	3	4	2	4	1	0	0
Neteja platges	0	0	0	0	0	1	4	4	1	0	0	0
Platges	1	0	0	2	2	1	10	7	0	1	0	1
Queixa servei PLATGES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solars	4	3	6	5	7	10	24	24	14	9	8	10
Vigilància platges	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0

RH (Recursos Humans)

Les DMS d'aquest procés han estat sobretot de “Selecció i provisió” i, la resta, de “Formació” i “Registre de Personal”.

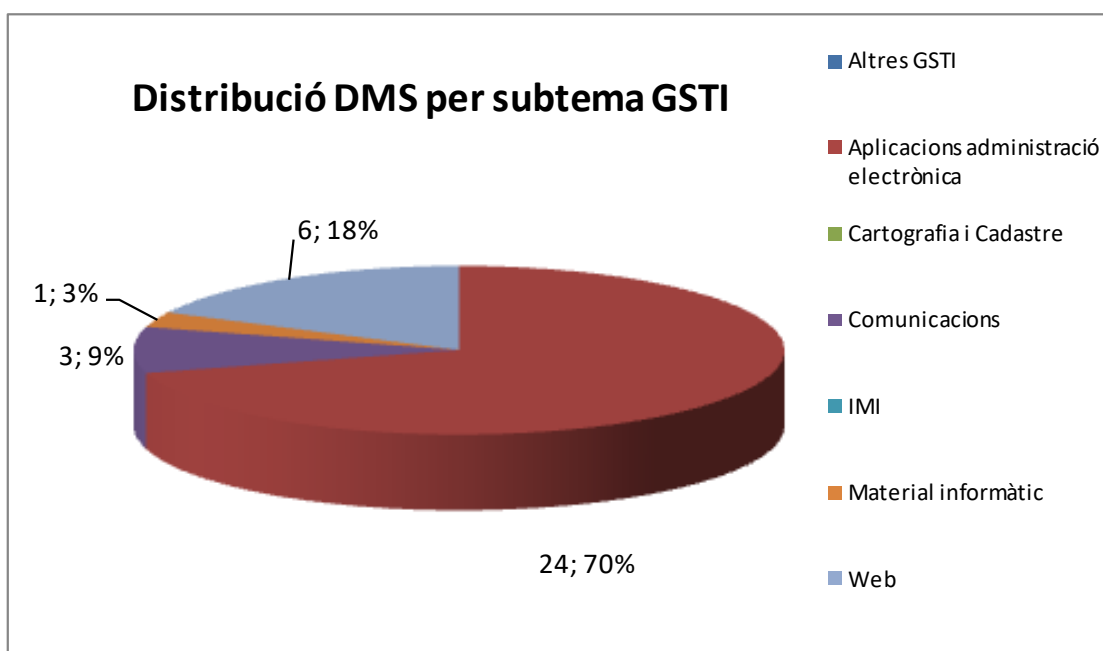


L'evolució de les DMS per subtema mostra que són molt poques les registrades cada mes per aquest procés.

RH	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Formació	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestió	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nòmines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prestacions i control	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prevençió de risc laborals	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Registre de Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Selecció i provisió	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0

GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)

La gran majoria de DMS del procés GSTI fa referència a “Aplicacions d’administració electrònica” (70%).

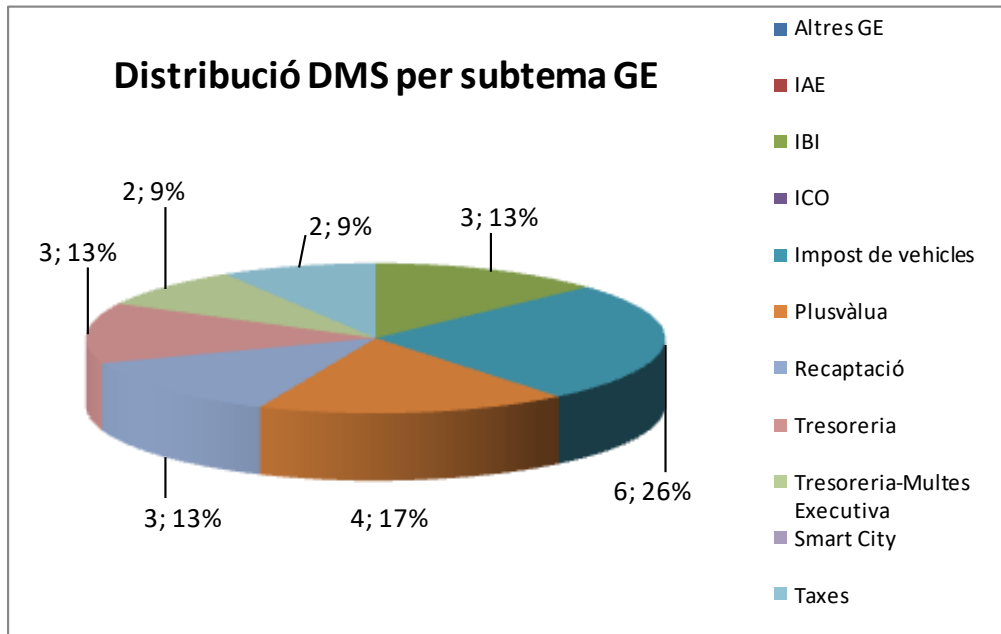


L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb l’administració electrònica són les que més es repeteixen mes a mes, per problemes en l’ús de la seu electrònica d’alguns usuaris. Sobretot **destaca la baixada del darrer trimestre, en què pràcticament no se n’han registrat per a aquest subtema. Concretament, el mes d’abril hi ha hagut més queixes del que és habitual perquè no funcionava el web per treure certificats.**

GSTI	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Altres GSTI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aplicacions administració electrònica	2	2	1	6	1	1	5	2	3	0	0	1
Cartografia i Cadastre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comunicacions	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
IMI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Material informàtic	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Web	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	1	1

GE (Gestió Econòmica)

La majoria de DMS del procés GE d'enguany fan referència a "Impost de vehicles" (26%); la resta està bastant repartida entre els distints subtemes.

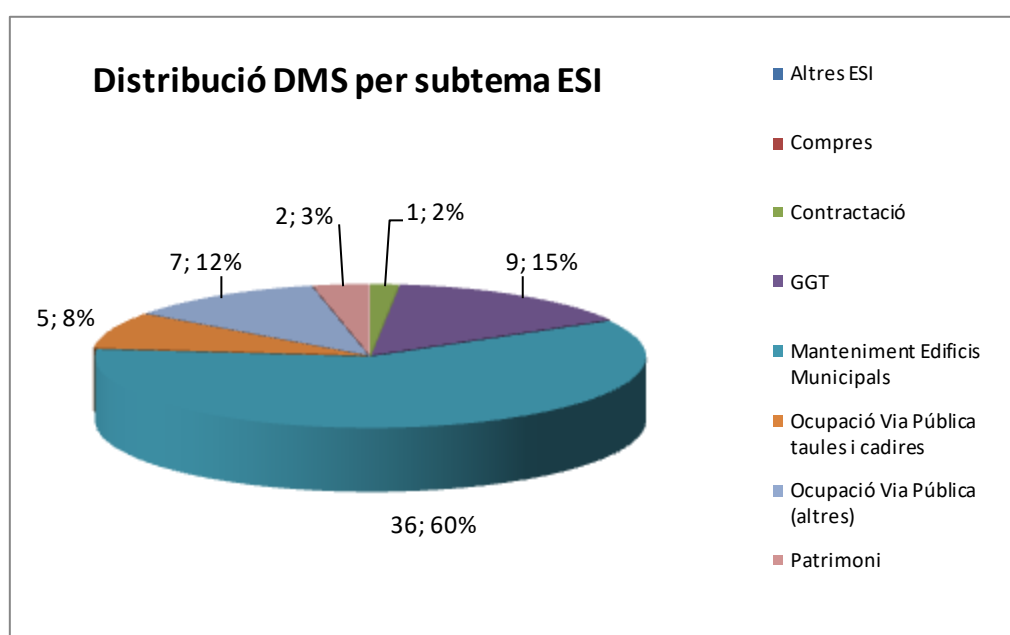


L'evolució de les DMS per subtema mostra que estan bastant repartides entre els distints subtemes sense que en destaquí cap especialment.

GE	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Altres GE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IBI	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
ICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impost de vehicles	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0
Plusvàlua	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Recaptació	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Tresoreria	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Tresoreria-Multes Executiva	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Smart City	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taxes	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0

ESI (Equipaments i Serveis Interns)

La majoria de DMS del procés ESI fan referència a temes relacionats amb **“Manteniment d’edificis municipals” (60%)**. Les DMS assignades a aquest subtema han augmentat molt respecte de l’any passat.



De l’evolució de les DMS per subtema destaquen les del mes de juny de “Manteniment d’Edificis Municipals” per **calor sobretot a casals de barri i biblioteques**, i les del mes de novembre, la majoria pel **no funcionament dels ascensors a diversos casals de barri**.

ESI	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Altres ESI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contractació	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
GGT	0	0	0	1	3	0	3	1	1	0	0	0
Manteniment Edificis Municipals	2	0	4	1	0	8	1	2	0	3	12	3
Ocupació Via Pública taules i cadires	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0
Ocupació Via Pública (altres)	0	1	0	1	1	0	1	0	2	0	1	0
Patrimoni	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

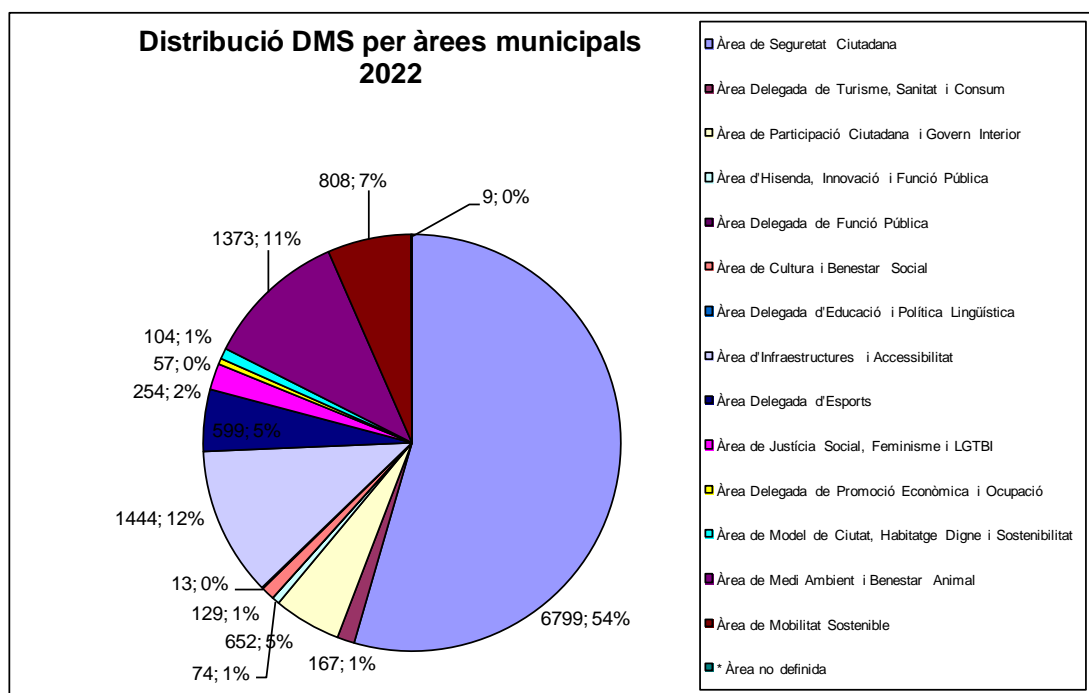
A nivell transversal destaquen, sobretot, les queixes per renous; 211 per renous de persones, 370 per renous d’animals i 120 per renous de maquinària. La majoria s’han derivat a Policia, però també a altres serveis segons el contingut de la queixa (Govern Interior, Participació Ciutadana, EMAYA, Obres, etc.).

Un altre tema destacable per la seva transversalitat han estat les **queixes per l’ocupació de la calçada**. La majoria s’han registrat per a Policia, perquè es referien a l’excés d’ocupació o incompliment.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 124 enguany. Feien referència a l'atenció rebuda a Policia, Urbanisme, EMAYA, Infraestructures, Atenció a la Ciutadania, Esports, Transparència, Multes, Empresa Funerària, Parcs i Jardins, Transports i Medi Ambient.

2.6 Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen

L'estructura per processos del Sistema de Qualitat no coincideix amb l'estructura municipal per àrees. Això no obstant, cadascuna de les DMS registrades té anotada l'àrea municipal a què correspon segons el subtema del qual es tracta.



De l'anàlisi dels resultats d'enguany podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'àrea encarregada de la seguretat ciutadana i representa un 54% del total, un 3% menys que l'any anterior.

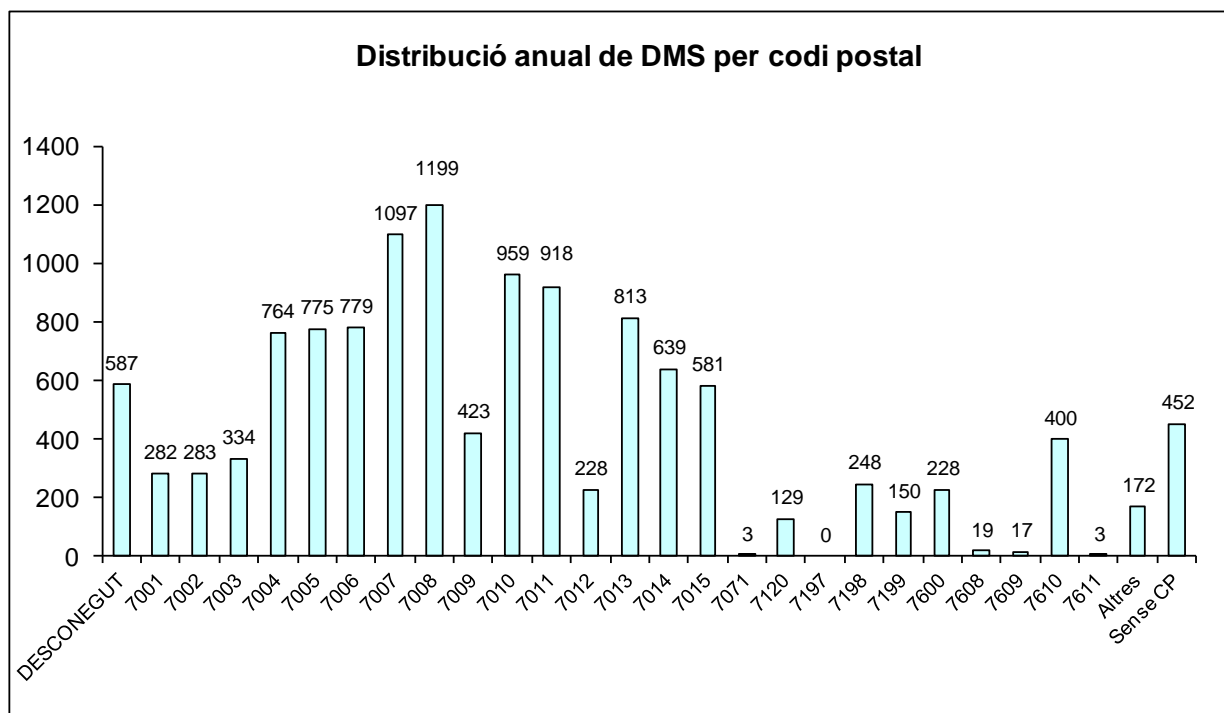
A continuació destaquen, com a àrees amb major assignació de DMS, les de Infraestructures i Accessibilitat, Medi Ambient i Benestar Animal i Mobilitat Sostenible.

2.7 Anàlisi de la recepció mensual per codi postal

A la majoria de DMS registrades, hi consta el codi postal de la persona usuària del servei. Únicament és obligatori indicar el codi postal quan es contacta telemàticament a través del formulari de queixes i suggeriments del web. En els altres casos és voluntari. Això no obstant, les queixes rebudes al 010 arriben a Qualitat a través del formulari del web, que és on els treballadors del Servei d'Atenció Telefònica introdueixen les queixes, els suggeriments o altres tipus de DMS que reben. Per tant, tenen l'obligació d'introduir-hi el codi postal.

Amb aquesta informació es poden avaluar quins són els codis postals més habituals; és a dir, quins són els ciutadans més actius a l'hora de presentar DMS.

De les dades recollides enguany, destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (Son Gotleu), amb el 10%; el 07007 (la Soledat), que suposa un 9% del total, i el 07010 (Cal Capiscol) amb el 8%.



Les demandes amb codis postals que no són de Palma suposen un 1% del total. Finalment, hi ha un 4% de les demandes registrades enguany en què no consta el codi postal i un 5% en què és desconegut.

2.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Enguany s'han tramès 64 demandes que no eren de competència municipal.

Concretament se n'han enviades 26 al Govern de les Illes Balears i 16 al Consell de Mallorca. A més, se n'han derivades 22 a altres organismes: Autoritat Portuària, TIB, SEPE, Bisbal de Mallorca, DGT i a diversos ajuntaments (Felanitx, Pollença, Andratx, Eivissa i Palma del Río).

No s'han rebut demandes des d'altres administracions.

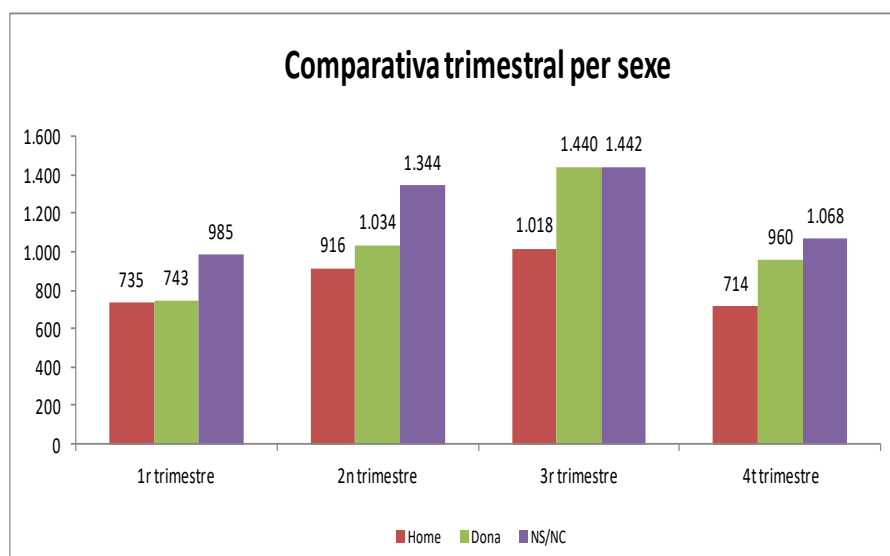
2.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

Quan, al registre de la DMS, hi consta l'adreça electrònica, les comunicacions del número de registre de la DMS i la comunicació de la resolució es fan de manera automàtica per aquesta via.

Enguany s'han resolt 11.037 DMS per haver-se'n acabat la tramitació. D'aquestes s'han de descomptar les derivades a la Policia Local, que no envien resposta telemàtica; per tant, de 4.257 DMS tramitades, un 80% han tingut com a canal de comunicació amb l'usuari el canal telemàtic.

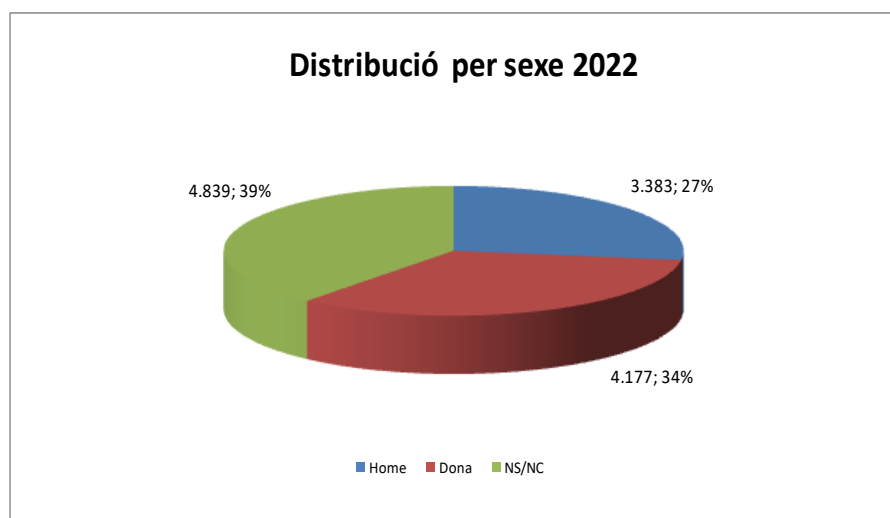
2.10 Distribució de les DMS per sexe

A partir del mes d'abril de 2018 es va començar a comptabilitzar el nombre de DMS presentades segons el sexe que els usuaris han indicat en el moment de presentar-les a través del web municipal.



En molts de casos no consta aquesta dada.

Això pot explicar-se pel fet que només hi ha aquesta opció al formulari de queixes i suggeriments del web municipal; en canvi, no és una dada que es demani quan la queixa es fa pel canal telefònic (010), i com ja s'indica al principi d'aquest informe, al punt 2.4, les DMS que han arribat per aquest canal han estat aquest any un 45%.



De les dades obtingudes observem que la majoria d'usuaris són dones, un 34% del total, davant el 27%, que són homes.

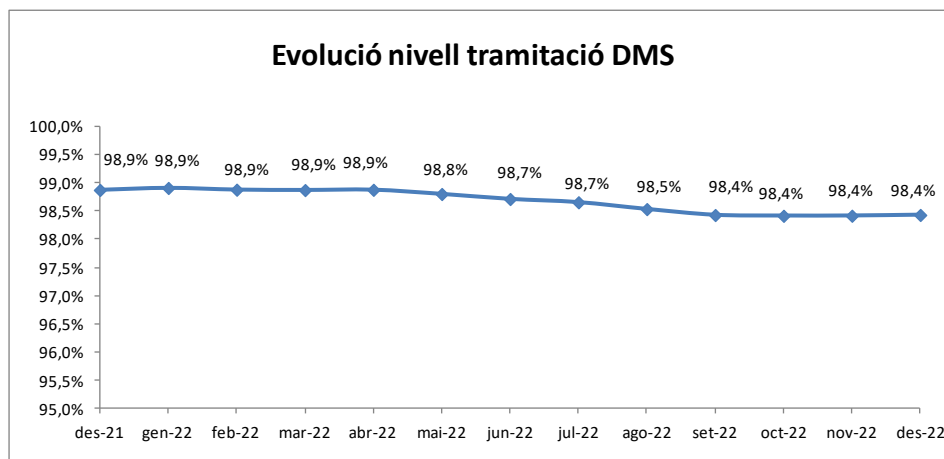
Com a novetat sol·licitada enguany i que s'implantarà el 2023, al formulari web es modifica el títol del camp "Sexe" per "Gènere" i es modifiquen les opcions a "masculí", "femení" i "no binari". Aquests canvis havien estat sol·licitats pel regidor d'Igualtat, Justícia Social, Feminisme i LGTBI.

3 TRAMITACIÓ

3.1 Tramitació global

3.1.1 Evolució del nivell de tramitació global al gestor de DMS

El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, **es troba habitualment per damunt del 98%**.



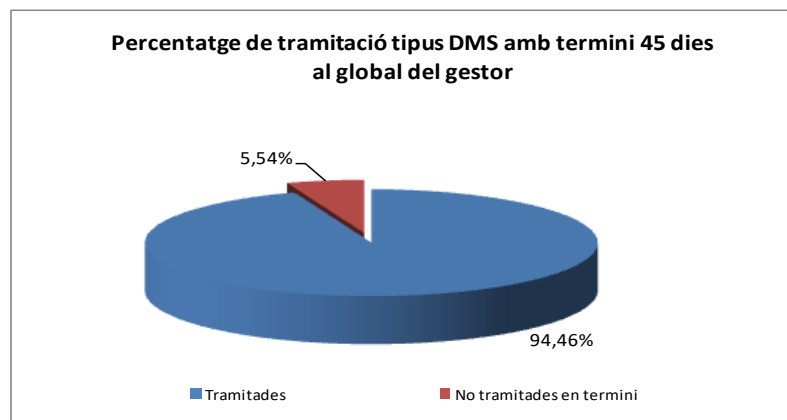
Els mesos de gener a abril es va mantenir un 98,9% de tramitació, però des del mes de maig ha anat davallant fins al 98,4% dels darrers quatre mesos de l'any.

Hi ha alguns serveis amb problemes de designació de resolutors que s'arrastren des de fa temps i que podria haver influït en aquesta baixada. Són els serveis d'Infraestructures, Circulació i Son Reus. Amb tots ells estam en contacte i intentam resoldre la problemàtica en la designació de resolutors.

Destaca, aquest any, la baixada dels darrers quatre mesos, que, encara que mínima, s'espera que es torni a recuperar en torn del 99%, que era l'habitual.

3.2 Tramitació dels tipus amb termini establert

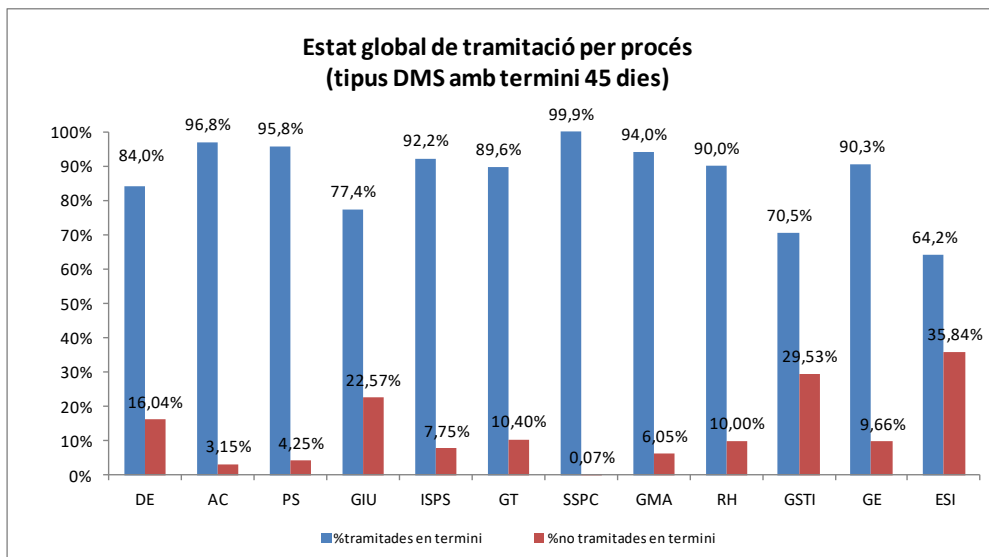
3.2.1 Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies



Les DMS amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns, peticions i el tipus "altres", **s'han tramitat en termini en un 94% dels casos.**

En canvi, un 6% no s'hi ha tramitat, la qual cosa suposa que s'han tramitat fora del termini establert o que encara estan obertes i en estat de no-conformitat.

3.2.2 Tramitació global de DMS per procés dels tipus amb termini establert per a la seva tramitació



Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o petició (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, **7 dels 12 processos tenen més del 90%** de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies.

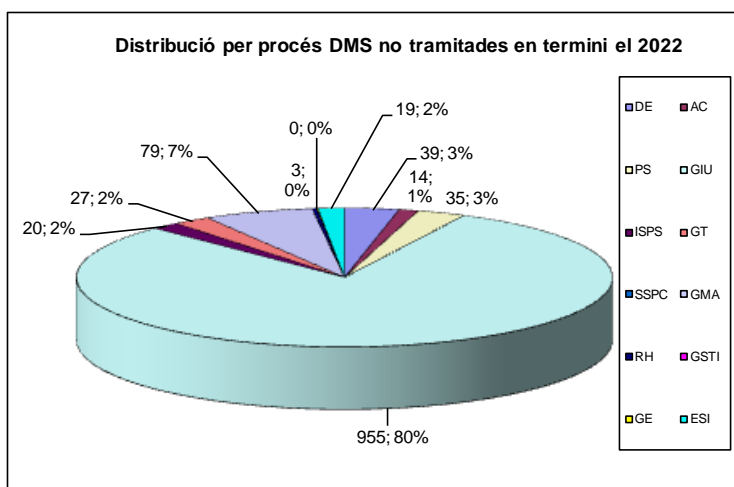
En destaca sobretot AC (Atenció a la Ciutadania), amb el 97%, i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) amb el 99,9% de tramitació en termini, encara que es traspassen el mateix dia al seu programa propi EUROCOPE i queden com a tramitades al DMS.

Per tant el que és realment destacable és el 97% d'AC (Atenció Ciutadana), el 96% de PS (Promoció Socioeconòmica) i el 94% de GMA (Gestió del Medi Ambient), com a processos amb resolució en termini molt alta i amb elevada assignació de DMS.

La resta de processos tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 64% d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) al 92% d'ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut).

3.3 Tramitació fora de termini

3.3.1 Distribució del total de DMS no tramitades en termini



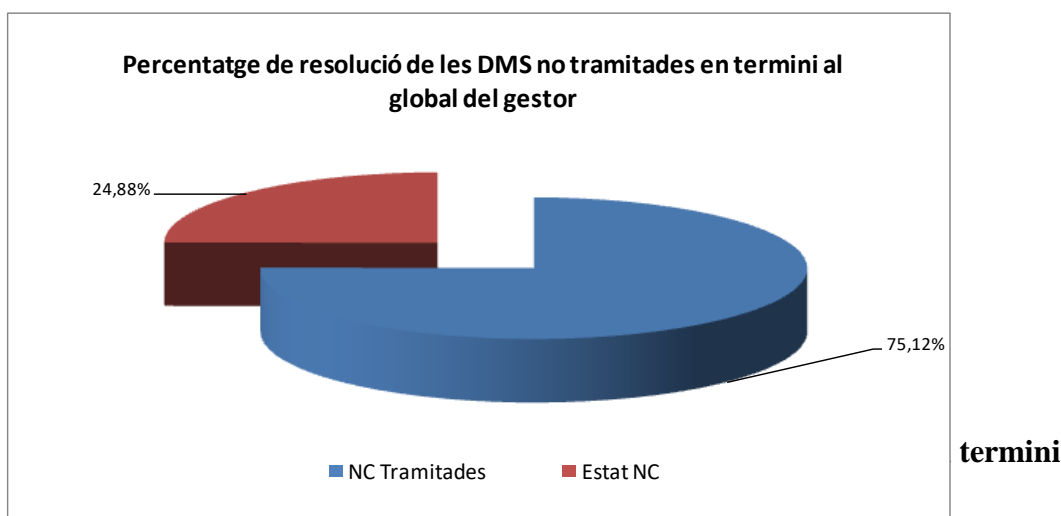
Podem observar com la majoria de DMS no tramitades en el termini establert són del procés **GIU** (Gestió d'Infraestructures Urbanes). En concret, **un 80% del total de totes les no tramitades en termini**.

Aquesta xifra inclou tant les que estan en estat de no-conformitat com les no-conformitats tramitades.

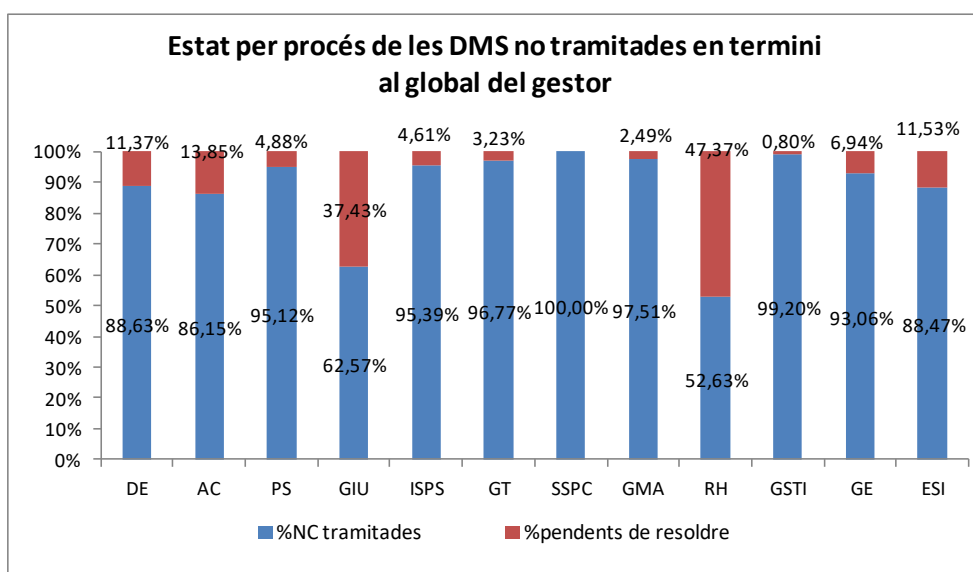
Aquest procés en concret ja va ser objecte d'una remodelació pel que fa a la part de Mobilitat, el 2018, per a intentar donar solució al problema de la no-tramitació de les DMS de la dita àrea, i que no va començar a donar resultats fins a finals de 2019. No obstant, enguany tornen a estar estancats en la resolució de DMS, tal com s'ha explicat en un punt anterior.

3.3.2 Estat global de les DMS no tramitades en termini

Si revisam al global del gestor de DMS l'estat a 31/12/2022, de les que no s'han tramitat en el termini establert, un 75% es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i, un 25%, encara en estat de no-conformitat.

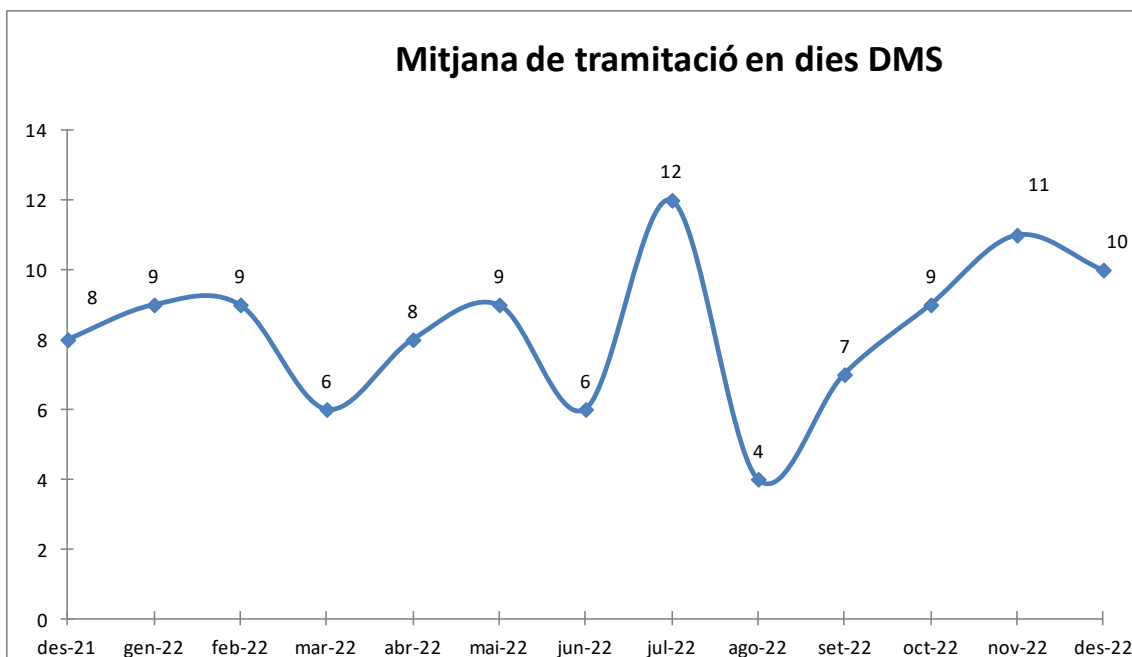


Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini acumulades al gestor, a data 31/12/2022 observam que set dels dotze processos es troben entre el 90% i el 100% de resolució un cop passats els 45 dies establerts com a termini de les DMS. En destaquen GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i GMA (Gestió del Medi Ambient) com a processos amb percentatge més elevat de DMS en estat de no-conformitat tramitades. Únicament RH (Recursos Humans) i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) tenen un percentatge menor.



3.4 Mitjanes mensuals de tramitació

3.4.1 Mitjana mensual global



La mitjana anual de tramitació dins el termini establert de queixes, suggeriments i demandes, incloent-hi les de caràcter intern, ha estat enguany de **9 dies**. Es tracta d'una mitjana més que acceptable. La mitjana mensual ha oscil·lat entre els 4 dies del mes d'agost i els 12 del mes de juliol.

Aquest any, en relació amb les DMS tramitades en termini, les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies i, els suggeriments, en 14. Pel que fa a les queixes i els suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i, els suggeriments interns, en 6 dies. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies. Aquestes mitjanes estan en un nivell semblant a l'habitual.

D'altra banda, respecte d'aquests mateixos tipus de DMS que sí que han exhaurit el termini de resolució, la mitjana de dies transcorreguts entre el seu registre i la seva tramitació final com a no-conformitat ha estat molt elevada, com és habitual. Per tal d'evitar aquesta demora en la resolució s'envia un recordatori als 60 dies consistent a rebre un avís, els resolutors i els seus responsables, en què s'indica que tenen una DMS en estat de no-conformitat pendent de resoldre, i que, per tant, no hauria de quedar sense tramitar durant gaire temps.

4 RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES DEL SERVEI DMS

- Recollida d'enquestes

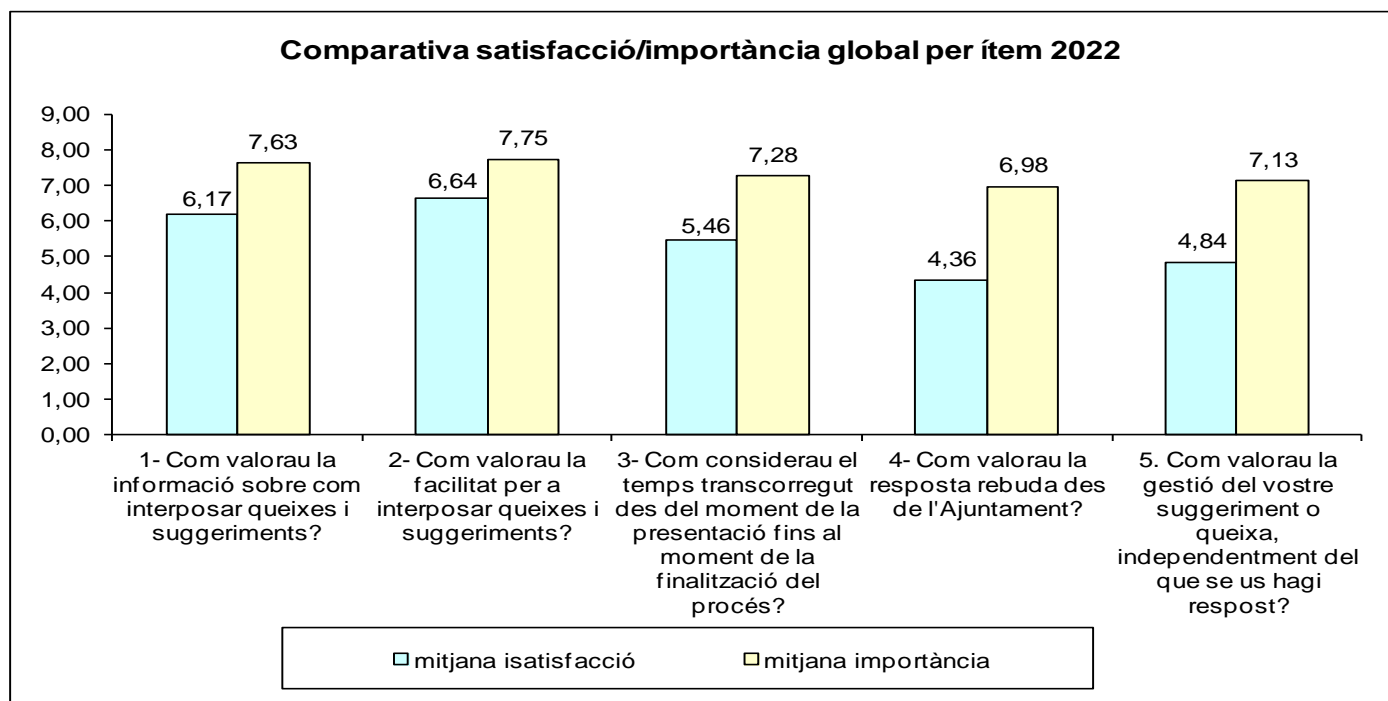
El 2022 han arribat al Departament de Qualitat **607 respostes a les enquestes de satisfacció**.

- Avaluació de la satisfacció

Els dos primers ítems, referits a informació i facilitat per a interposar queixes i suggeriments, tornen a ser els més ben valorats. En canvi, els tres restants presenten desviacions més elevades, sobretot els relatius a la valoració de la resposta rebuda.

Ítem 2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,64 de mitjana de satisfacció i un 7,75 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,11. Enguany torna a ser l'ítem més ben valorat.

Ítem 4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció té una valoració de 4,36 i, pel que fa a importància, de 6,98. S'hi ha donat una desviació de 2,63. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.

**- Observacions a les enquestes**

Juntament amb les valoracions es poden fer constar observacions/suggeriments i, a més, indicar el motiu en el cas d'una baixa valoració.

S'ha de fer constar que des del 18 març al mes de juny, per un problema de comunicacions, no varen arribar les observacions/suggeriments a l'enquesta. A partir de juny es varen tornar a rebre diàriament i també les pendents, per tant estan totes comptabilitzades.

Observacions/suggeriments: Enguany han entrat 168 observacions/suggeriments amb les enquestes.

La majoria d'observacions d'enguany són sol·licituds d'eficàcia en l'execució (38) i comentaris a la DMS en concret (33), un 23% i un 20% del total respectivament. Són destacables també les 8 felicitacions pel servei, que suposen un 6% del total de les observacions rebudes.

Motiu de baixa valoració: S'han rebut enguany 346 explicacions del motiu de la baixa valoració.

La majoria de comentaris coincideixen amb les observacions que ens arriben. Els principals motius són la sol·licitud d'eficàcia en l'execució, en concret 78, un 23% del total i la resposta insuficient, un total de 66, que representen el 19% del total.

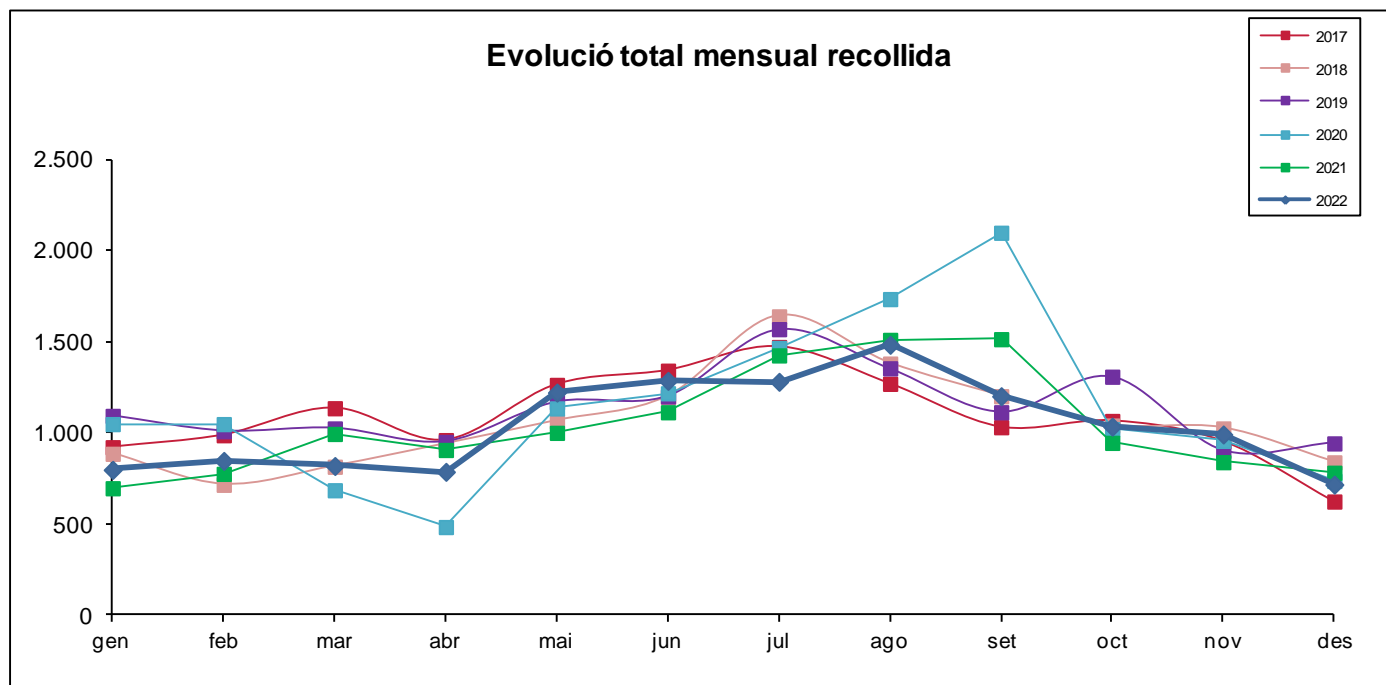
5 COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS

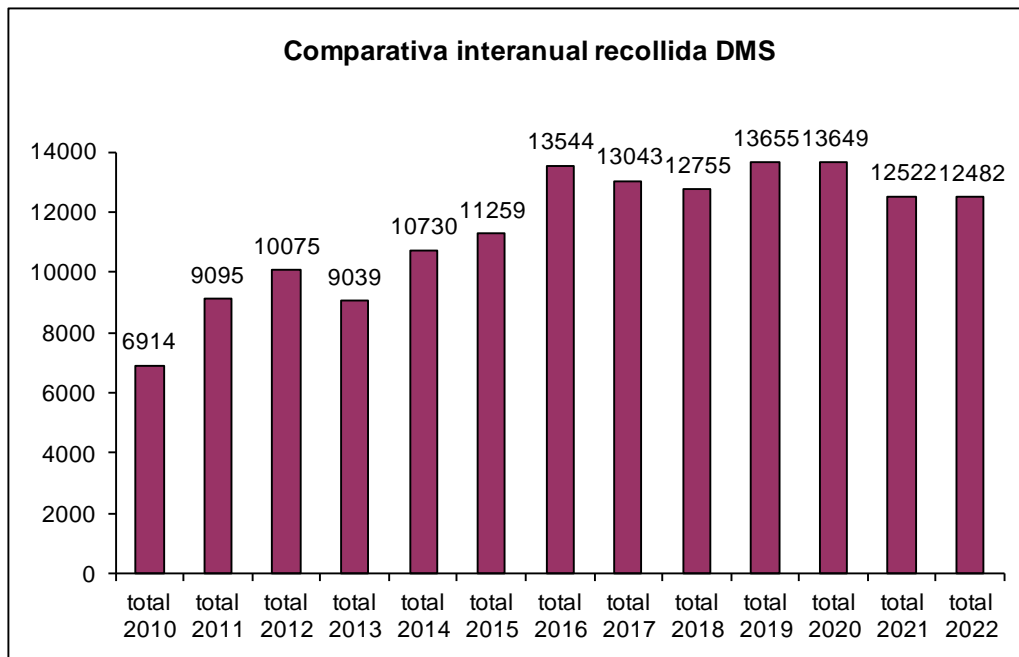
5.1 Comparativa interanual de recollida (darrers cinc anys)

Com es pot observar al gràfic següent, **el pic de recepció de DMS es va donar el mes de setembre de 2020 amb una recepció excepcionalment alta, que arribà a 2.100, xifra mai assolida.** Aquesta xifra té una explicació; va ser deguda a la recepció de DMS relacionades amb la petició de cita prèvia de padró, pel motiu que ja s'ha explicat abans i que és la necessitat de conèixer i gestionar les inscripcions al padró. Això coincideix amb els mesos d'agost i setembre d'enguany, que s'ha duit a terme el mateix procés i que també ha provocat que siguin els mesos amb més DMS registrades de l'any.

Seguidament, el mes de juliol de 2018 la recepció de DMS va ser molt més elevada del que és habitual sense cap motiu concret.

Al gràfic següent, d'evolució dels darrers cinc anys, es pot observar que els mesos d'estiu, de sempre, ha augmentat la recepció de DMS en comparació als altres mesos de l'any, i que el mes de desembre és el més baix pel que fa a recepció. Tots els anys el darrer trimestre està normalment en els valors més baixos de recepció de DMS.



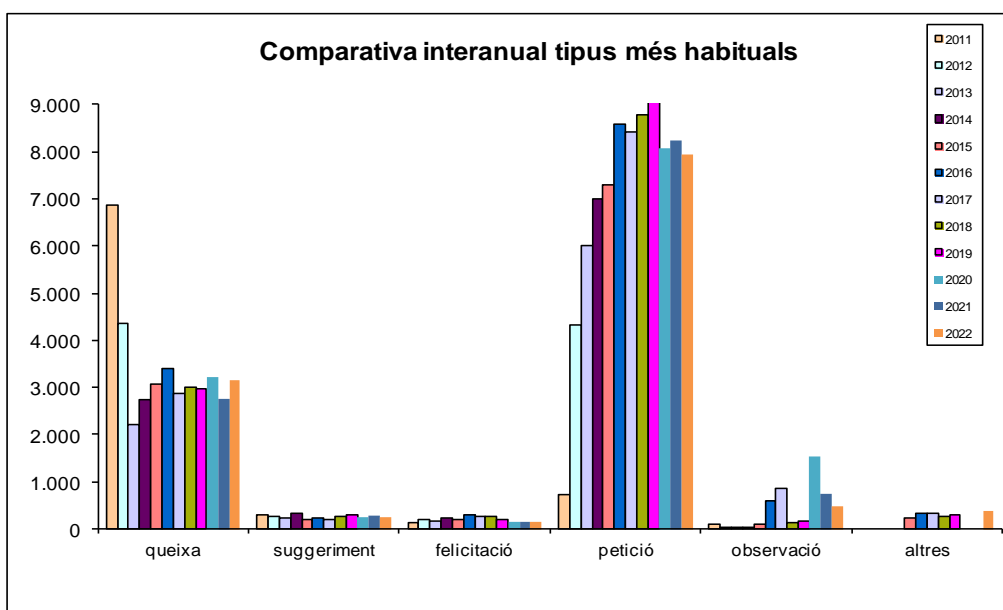


Com es veu al gràfic anterior, el 2022 s'han recollit 12.482 DMS. Es tracta de la xifra més baixa dels darrers set anys, i molt semblant a la de l'any 2021. **La diferència, com es pot veure al gràfic és d'unes mil DMS.**

Observant l'històric del DMS, es pot veure que el 2013 la recollida de DMS (9.039) va baixar considerablement respecte de l'any 2012 (10.075), encara que va ser bastant superior a la de 2010 (6.914). **El nombre de DMS recollides va experimentar un augment a partir del mes de juny de 2010 ja que se'n varen començar a registrar del subtema "Vehicles abandonats" del procés SSPC, que és un tipus de demanda molt habitual cada mes.**

Pel que fa a les mitjanes de recepció, el 2022 ha estat de 1.040, el 2021 de 1.044 DMS; el 2020 i el 2019, de 1.137; el 2018, de 1.063; el 2017, de 1.087; el 2016, de 1.129; el 2015, de 938; el 2014, de 894; el 2013, de 753; el 2012, de 839; el 2011, de 757, i el 2010 de 576.

5.2 Comparativa interanual per tipus de DMS

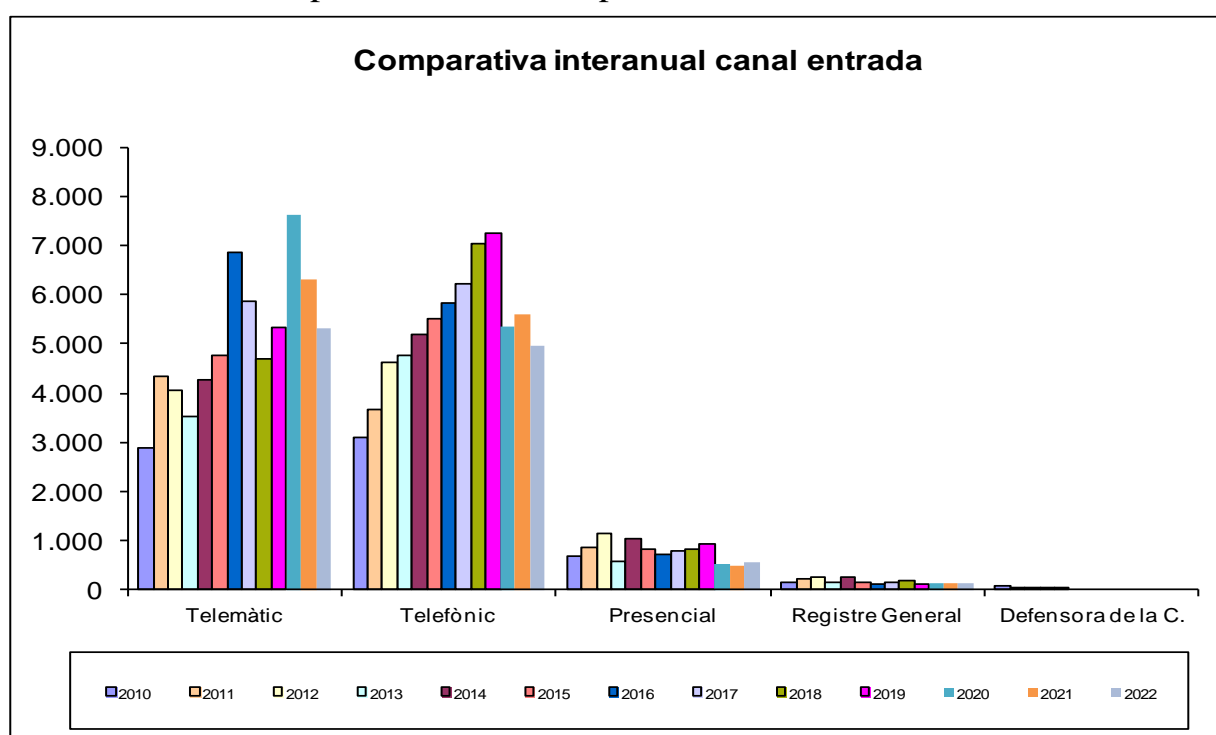


En referència al tipus de DMS, la **comparativa interanual dels tipus més habituals** permet constatar **l'augment el 2012 de les peticions, que han continuat augmentant any rere any, fins al 2017, en què va baixar un poc.**

La causa d'aquest augment des de 2012 és la decisió del mes de maig de canviar la tipologia de les DMS de la Policia Local, les quals normalment es consideraven queixes i, a partir de llavors, passaren a considerar-se peticions, ja que la majoria es queixen d'algun fet concret i sol·liciten l'actuació del policia de barri. En conseqüència, també varen baixar les queixes a partir del mateix moment.

El 2020 va destacar l'augment de les observacions pel registre com a tal de les peticions de cita prèvia.

5.3 Comparativa interanual per canal d'entrada

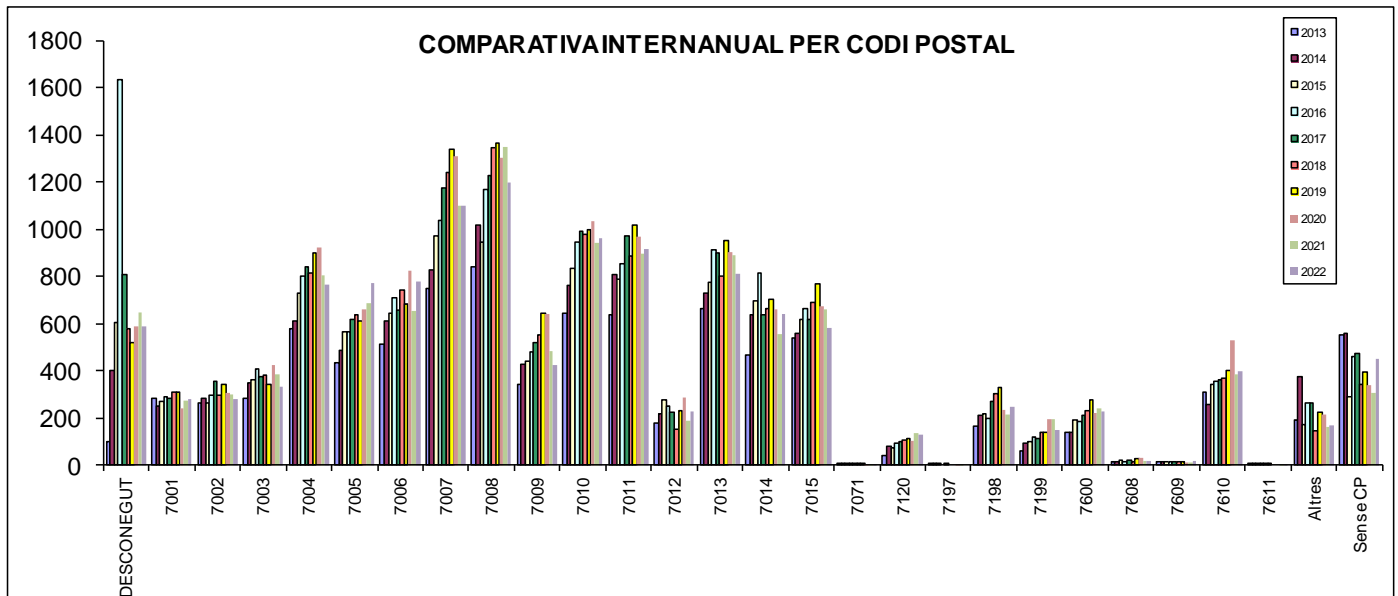


El canal més utilitzat era habitualment el telefònic. No obstant, el 2020 i el 2021 va ser superior la utilització del canal telemàtic, molt per damunt del telefònic. Aquest 2022 ha tornat a usar-se més el canal telemàtic, però amb menys diferència respecte del canal telefònic.

En conclusió, **el canal telefònic era el més utilitzat habitualment, i sembla que s'ha invertit la tendència** pels resultats dels darrers anys. El 2020 va ser superat àmpliament pel canal telemàtic, probablement per la pandèmia, que va fer que tots utilitzàssim més els canals telemàtics en la nostra relació amb les administracions, i que, de fet, ha continuat essent així el 2021 i en menor mesura el 2022.

Pel que fa al canal "Defensor de la Ciutadania", no era molt utilitzat però des de 2012 no hi ha hagut entrades per aquesta via ja que no hi havia un defensor designat després de la defunció de l'anterior, encara que es mantenia l'Oficina del Defensor de la Ciutadania. L'any 2016, el mes de juliol, es va nomenar una nova defensora de la ciutadania, la Sra. Anna Moilanen, i per tant va tornar a quedar obert aquest canal per a possibles derivacions de queixes des de la seva oficina. No obstant això, no hi ha DMS derivades des d'aquesta Oficina.

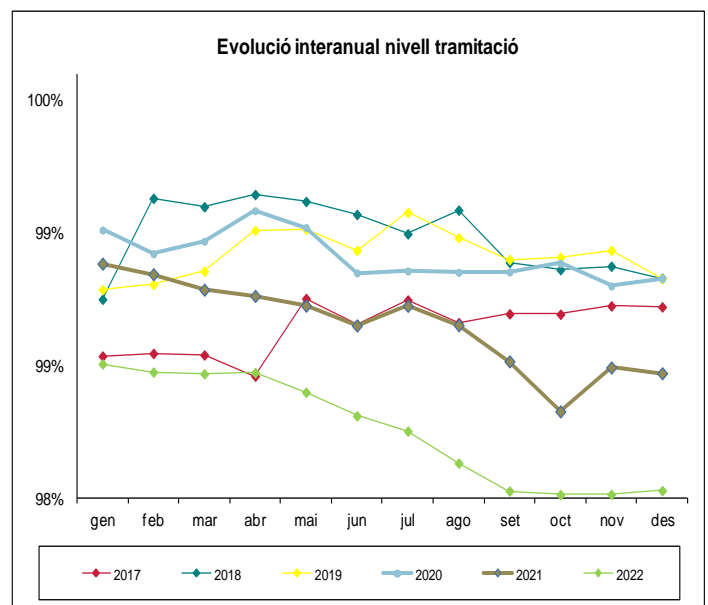
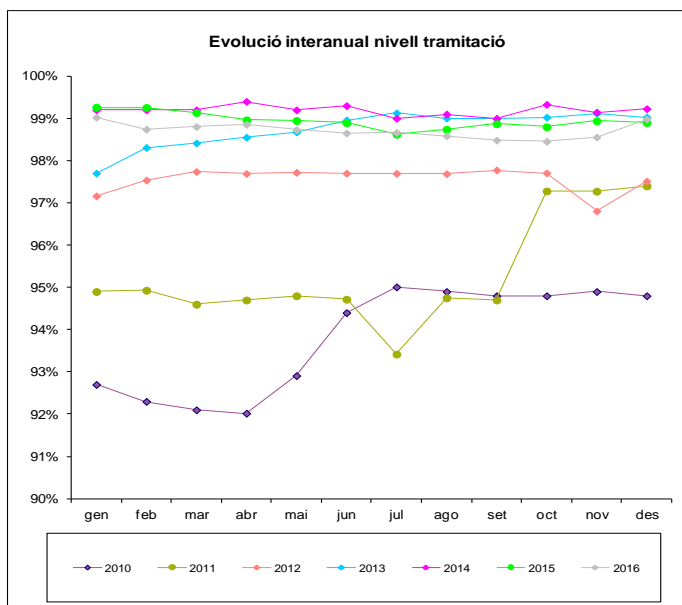
5.4 Comparativa interanual per codi postal



Els codis postals més habituals són el 07008 (Son Gotleu) i el 07007 (la Soledat), seguits del 07010 (Cal Capiscol).

Únicament el 2015 els usuaris de la Soledat varen superar els de Son Gotleu, que han estat majoria tots els altres anys.

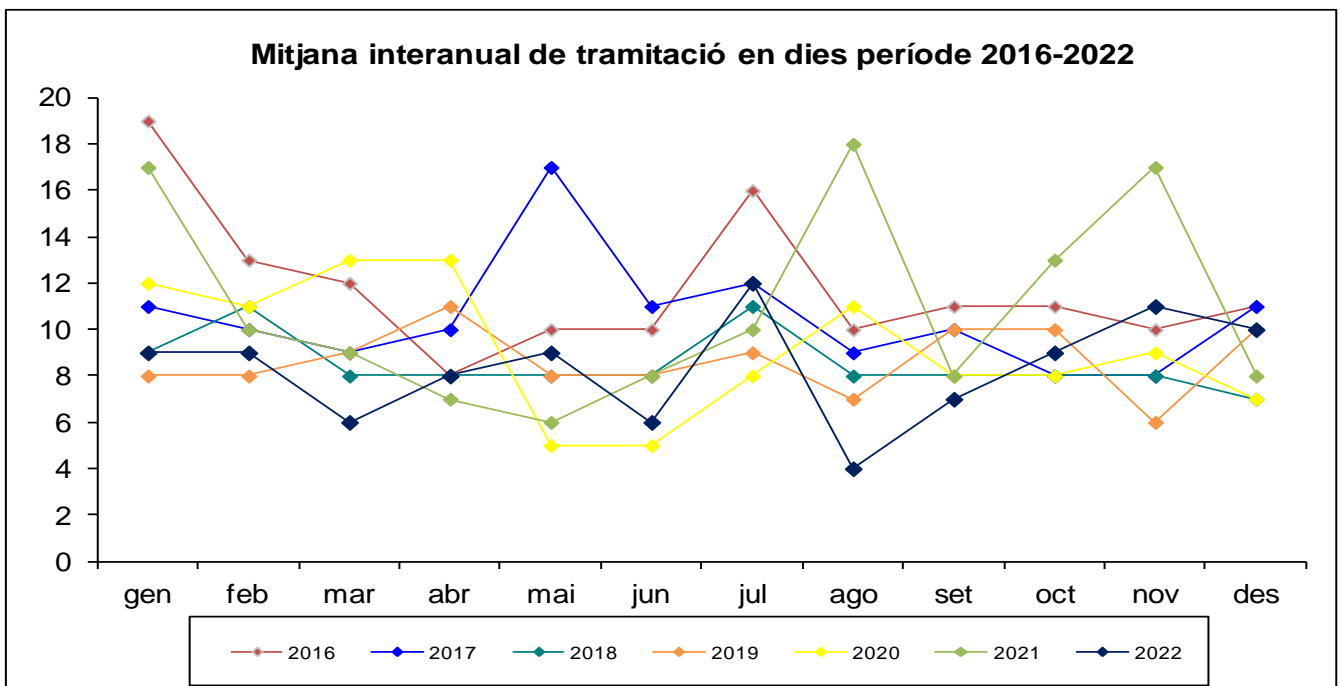
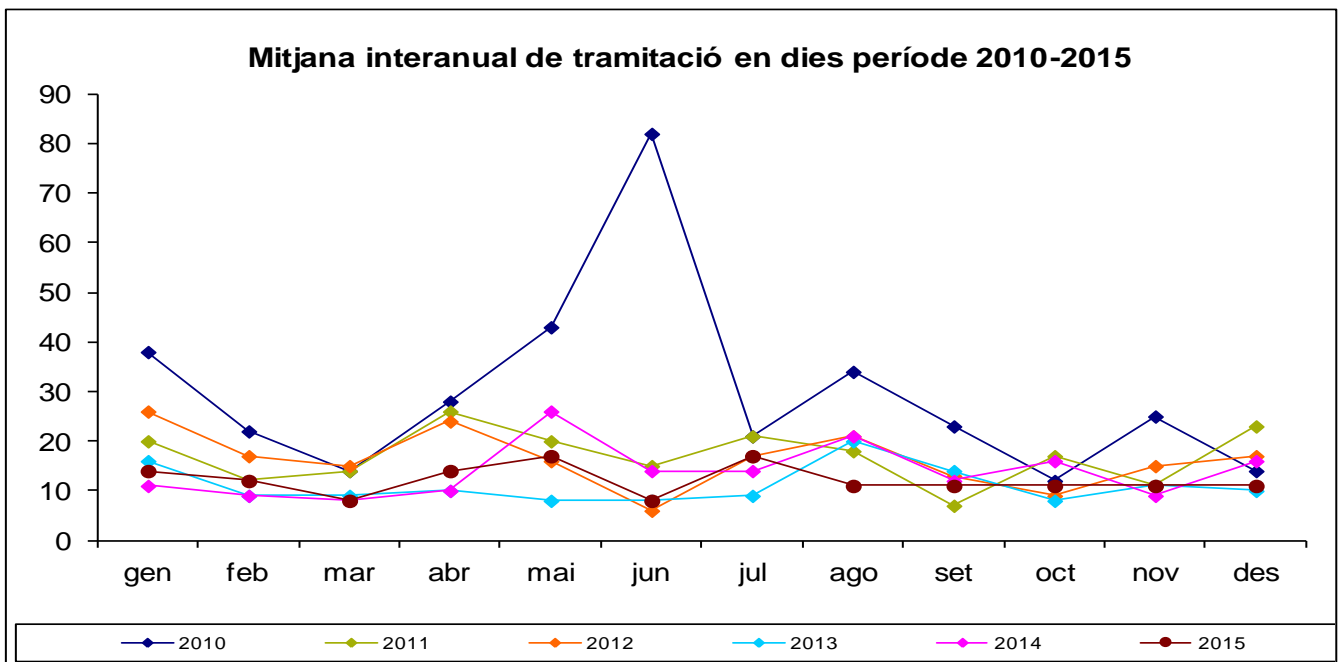
5.5 Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS



Després de l'augment del percentatge de resolució el mes d'octubre de 2011, el percentatge de tramitació de les DMS va continuar augmentant des de mitjan 2013 i s'ha anat mantenint al voltant del 99% o superior, assolint el màxim el 2018 i tornant a assolir-lo el mes de juliol de 2019 i alguns mesos de 2020, un 99,5% de resolució.

Des de l'any 2017 es movem en un percentatge igual o superior al 99%. Això no obstant, des del darrer trimestre de 2021 s'ha produït una baixada i el percentatge ha estat inferior al 99%. Aquest 2022 hi ha hagut una baixada progressiva que sembla haver-se consolidat en el 98,4% els darrers quatre mesos.

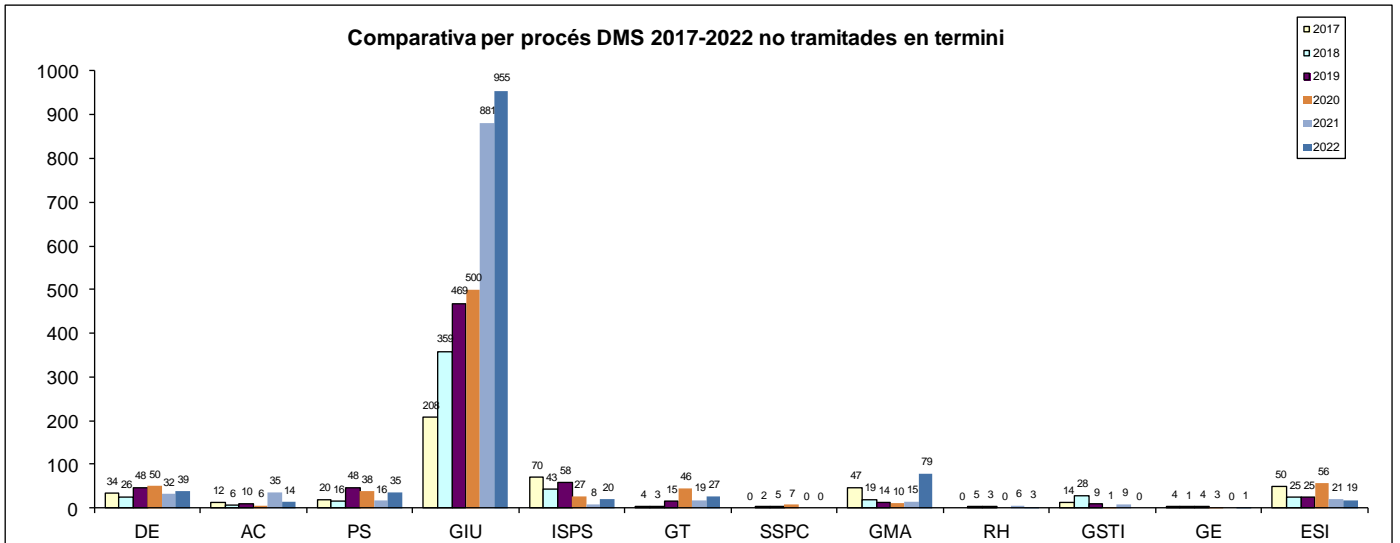
5.6 Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies



Destaca sobretot l'any 2010, amb un cim el mes de juny i amb uns pics i baixades molt evidents. Els anys següents les diferències no han estat tan exagerades i s'ha mantingut la mitjana de tramitació entre els 8 i 20 dies en línies generals.

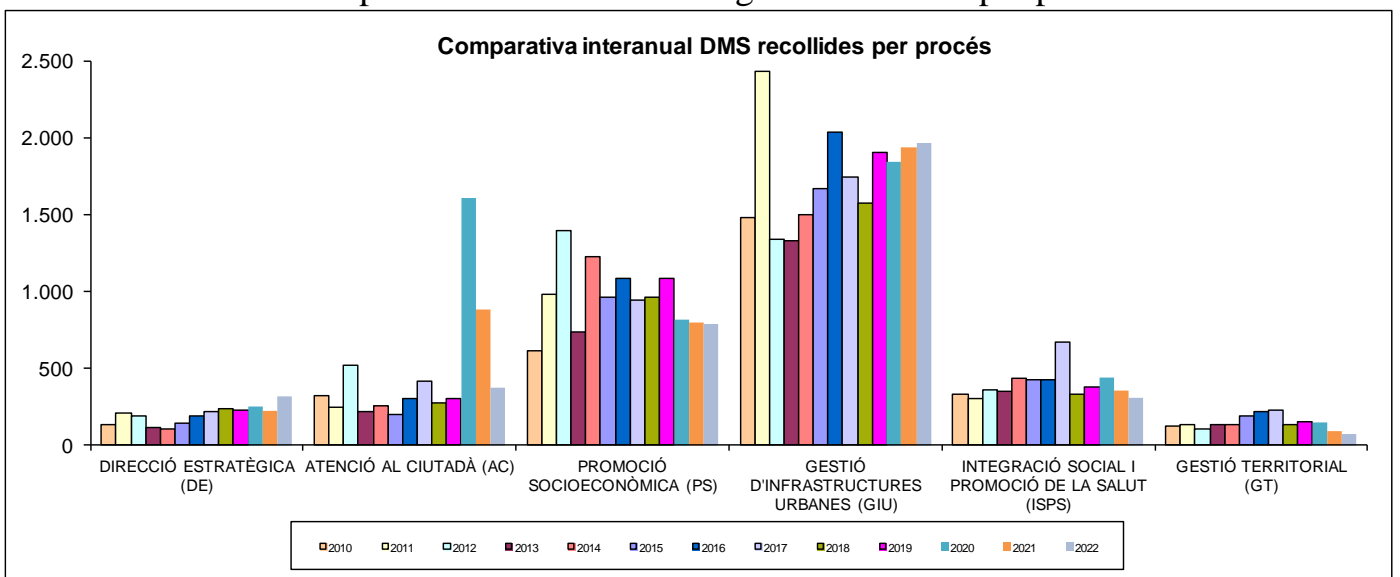
Enguany destaca sobretot la mitjana de 4 dies del mes d'agost, la més baixa mai assolida.

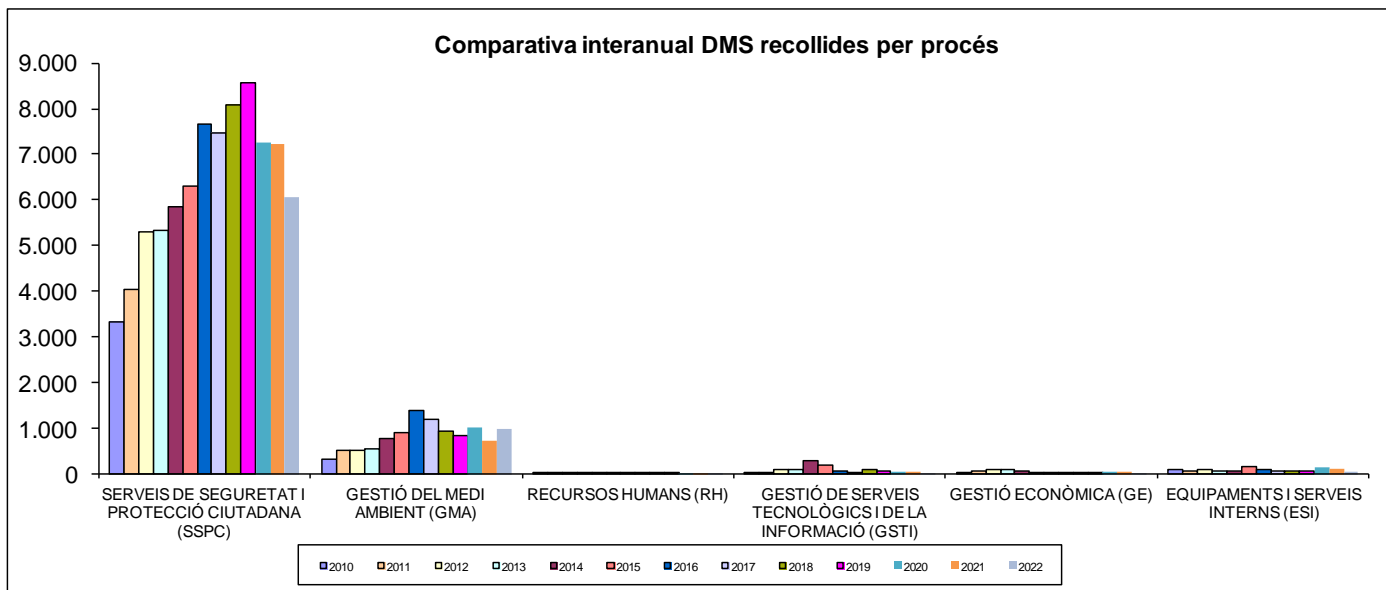
5.7 Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini



Des de l'any 2015 les DMS no tramitades en 45 dies canvien d'estat i passen a estar en estat de no-conformitat. Abans es tancaven les DMS d'origen i s'obrien no-conformitats internes de DMS. Destaca GIU com a procés amb més DMS no tramitades en termini al llarg dels anys i amb un important augment els dos darrers anys.

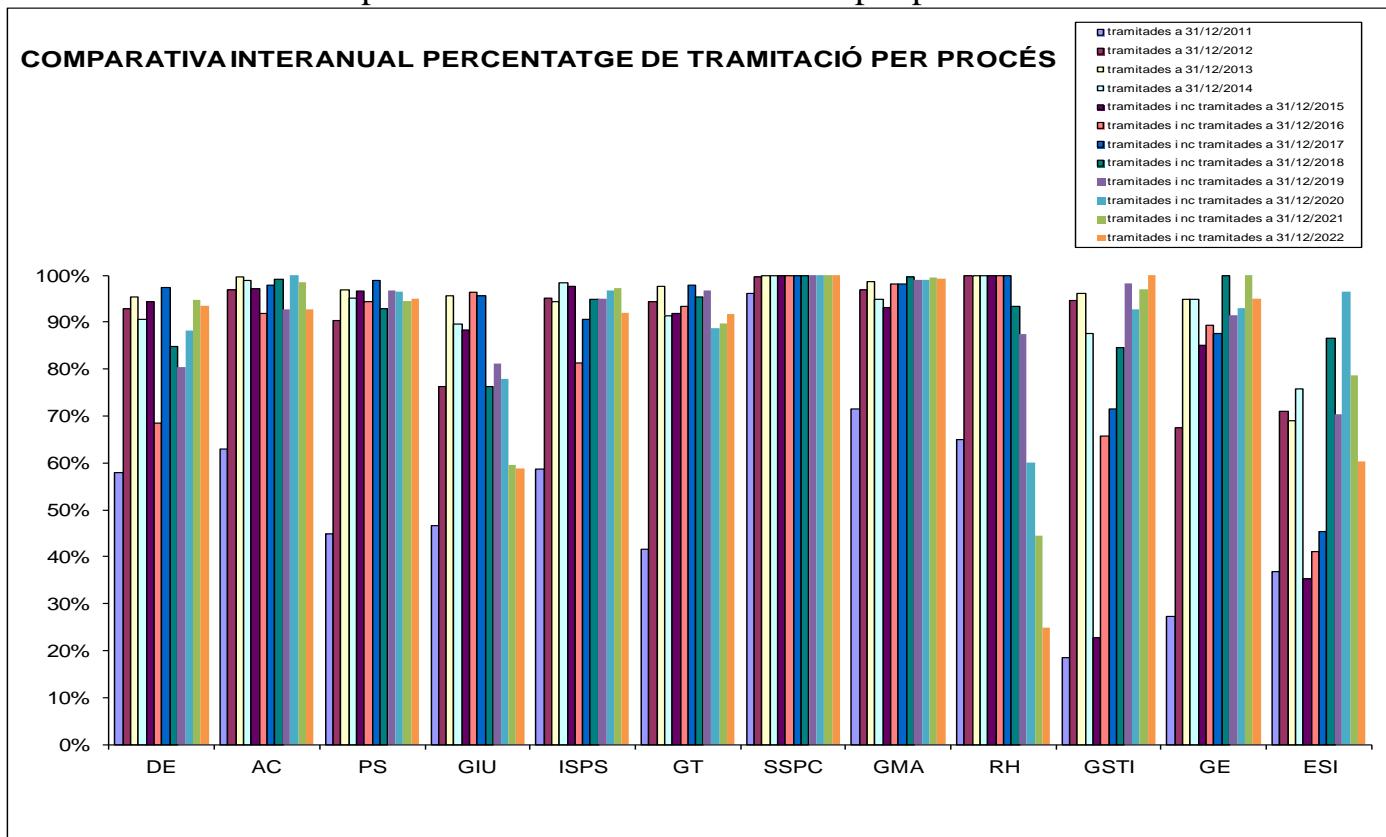
5.8 Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés





Quant a processos amb més assignació de DMS, sempre se situa **en primer lloc SSPC** (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i a continuació GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). **El 2020 i el 2021 destaca la pujada d'AC (Atenció a la Ciutadania), quasi al nivell de GIU, i pel motiu del registre de les peticions de cita prèvia de padró; aquest 2022 ja s'ha tornat als nivells habituals.**

5.9 Comparativa interanual de tramitació per procés

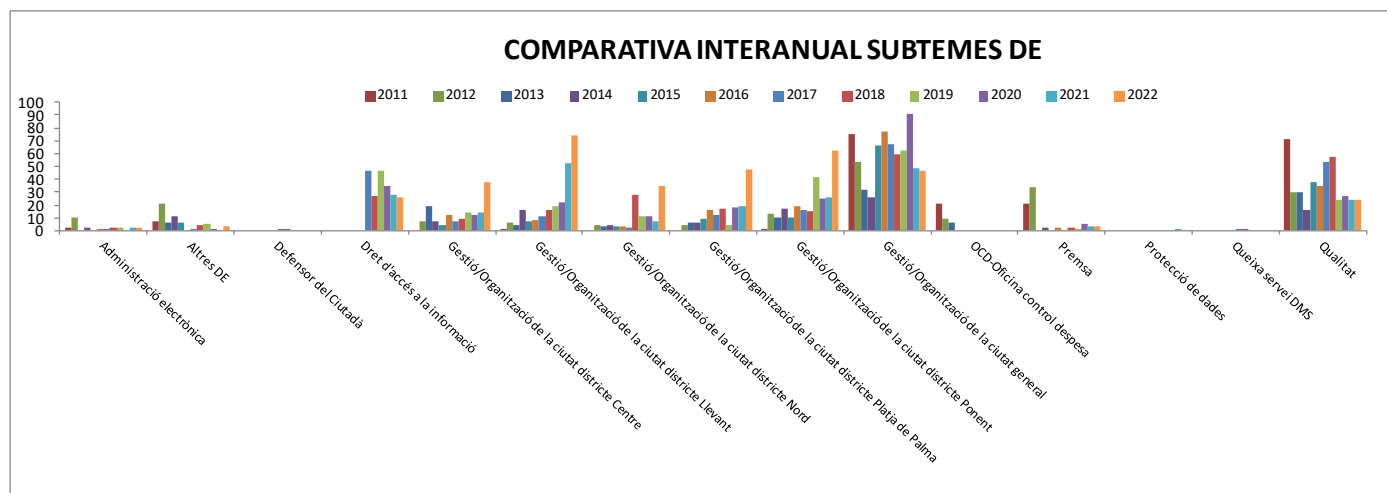


Comparant els resultats, destaca el baix percentatge de resolució de l'any 2011 en quasi tots els processos; no obstant això, es pot observar que el 2012 tots els processos varen augmentar el seu percentatge de resolució; en canvi, el 2013 algun va baixar un poc respecte de l'any anterior (ISPS i ESI); el 2014 la majoria varen baixar respecte de l'any 2013, només ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i GE (Gestió Econòmica) varen augmentar un poc. Pel que fa a 2015, només DE (Direcció Estratègica), PS (Promoció Socioeconòmica) i GT (Gestió Territorial) han augmentat respecte dels anys anteriors. **El 2015 ja va destacar la baixada en la tramitació de les DMS dels processos GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns); en el cas del primer es va corregir en els anys següents i en el segon va augmentar molt la tramitació els anys següents.**

El més destacable és la baixada en la tramitació de les DMS de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) dels darrers anys 2021 i 2022.

5.10 Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema

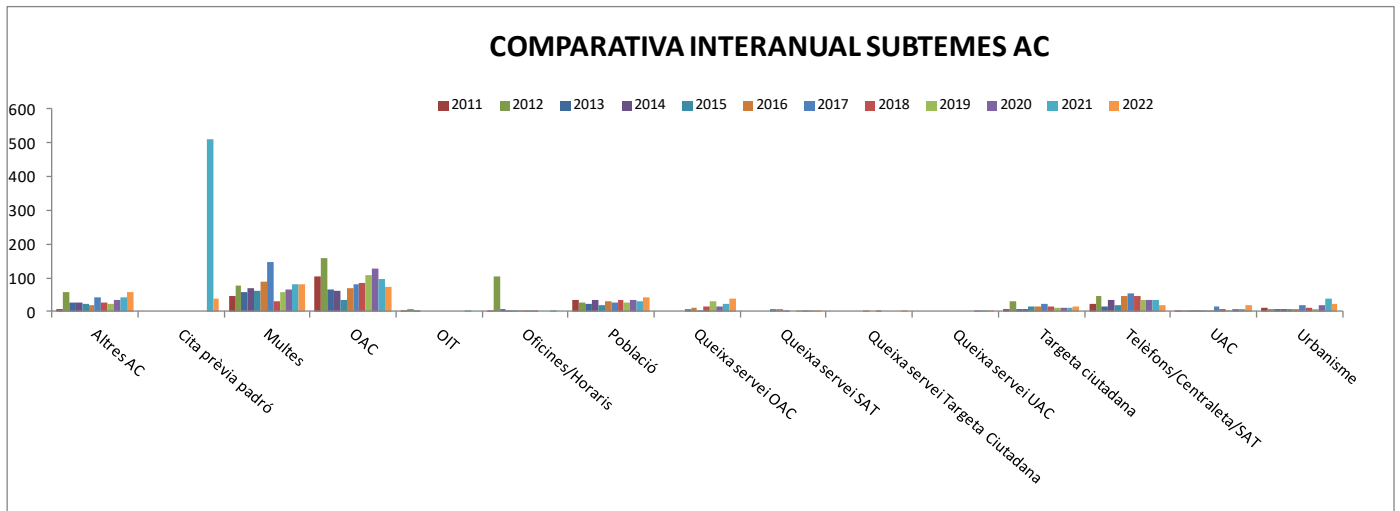
* Direcció estratègica



DE: el subtema “**Gestió/organització de la ciutat general**” era normalment el més habitual, no obstant, els dos darrers anys han estat superiors les DMS registrades pels districtes Ponent, Llevant i Platja de Palma, inclús han augmentat molt les del districte Nord i Centre.

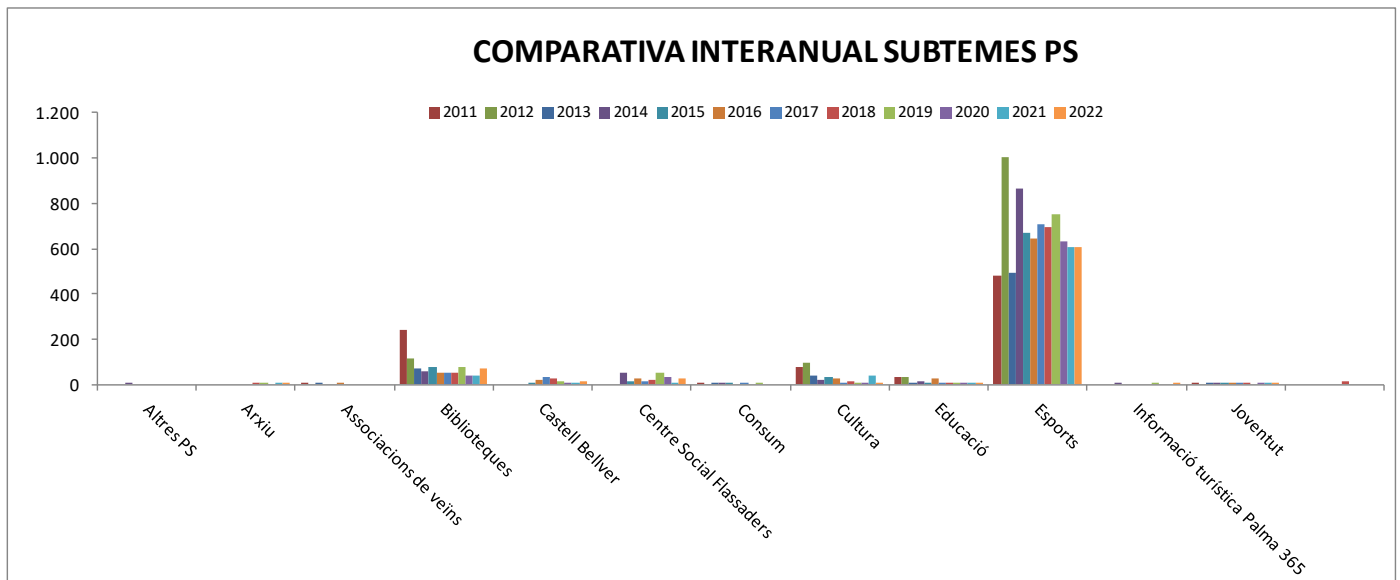
Destaquen també les DMS de **Qualitat**. El 2017 es va implantar el subtema “Dret d'accés a la informació”, creat en compliment de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern, i que és un dels subtemes amb més DMS assignades també d'aquest procés.

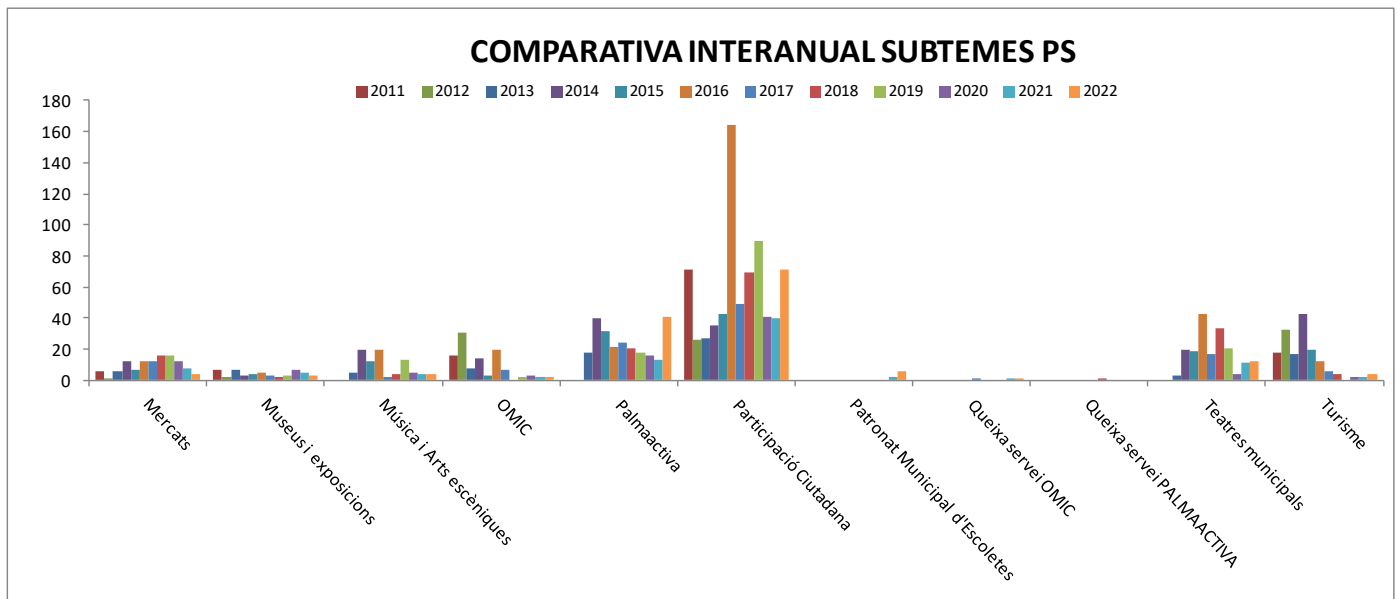
* Atenció al ciutadà



AC: El subtema “OAC” i el subtema “Multes” són els més repetits tots els anys. El pic de l’any passat del subtema “Cita prèvia Padró” és pel que ja hem comentat de registre de DMS referents a no poder accedir a l’esmentada cita prèvia.

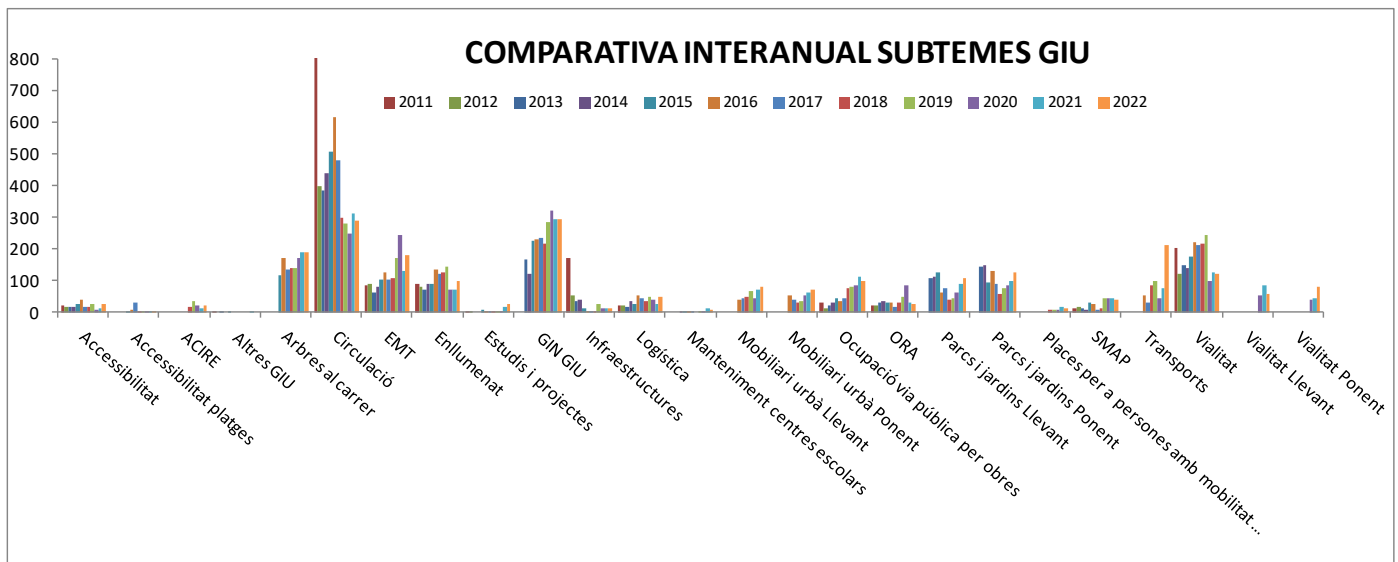
* Promoció socioeconòmica





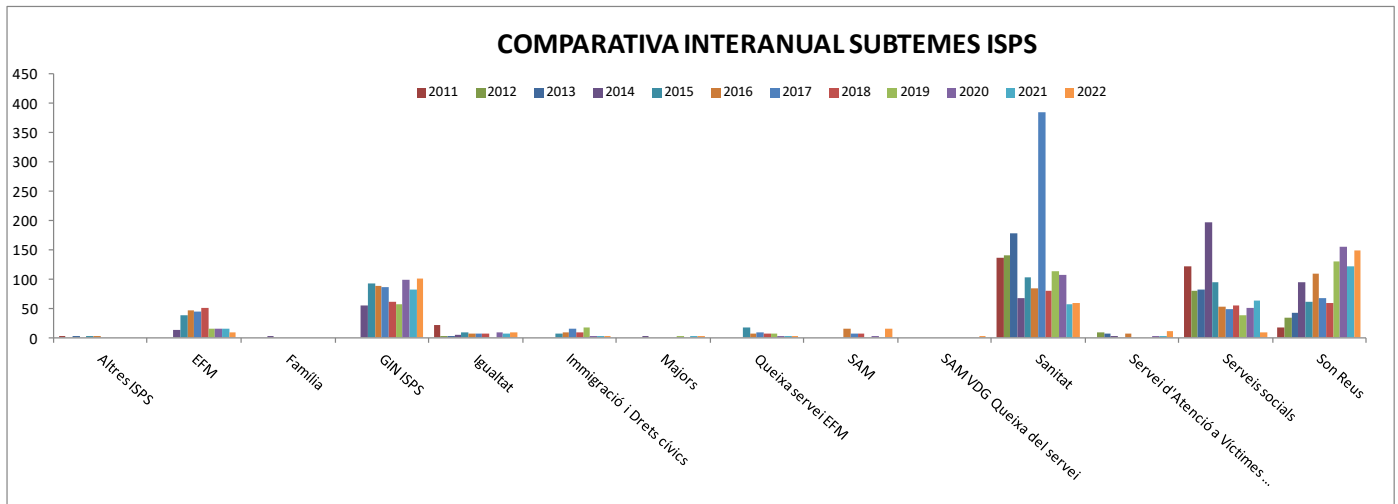
PS: El subtema més habitual és sempre “**Esports**”, amb una gran diferència respecte dels altres.

* Gestió d’infraestructures urbanes



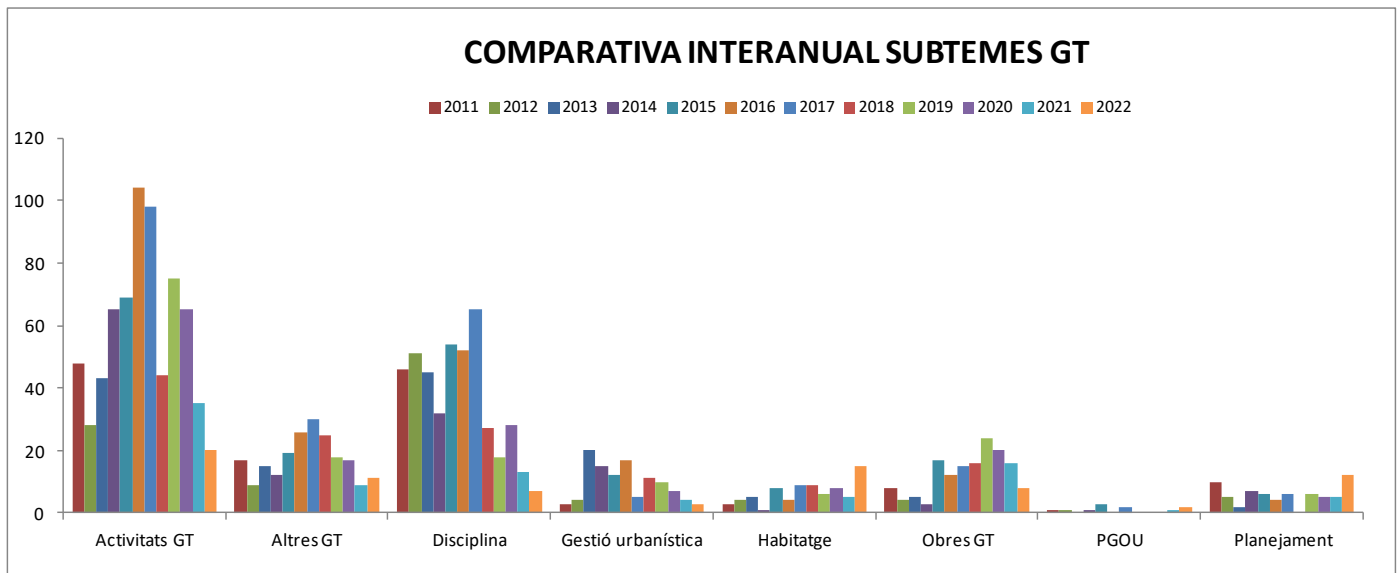
GIU: Les incidències d’Infraestructures “**GIN GIU**” i “**Circulació**” són els subtemes més habituals enguany, com també ho varen ser els anys anteriors. Abans de 2018 destacava amb molta diferència “**Circulació**” perquè englobava les DMS de Mobilitat, Transports i ACIRE (subtemes creats a partir de llavors). Aquest 2022 és molt destacable la quantitat de DMS de “**Transports**”, que ha avançat a “**Vialitat**” en quantitat de DMS assignades, ja que s’han registrat moltes queixes del servei de taxi a Palma.

* Integració social i promoció de la salut



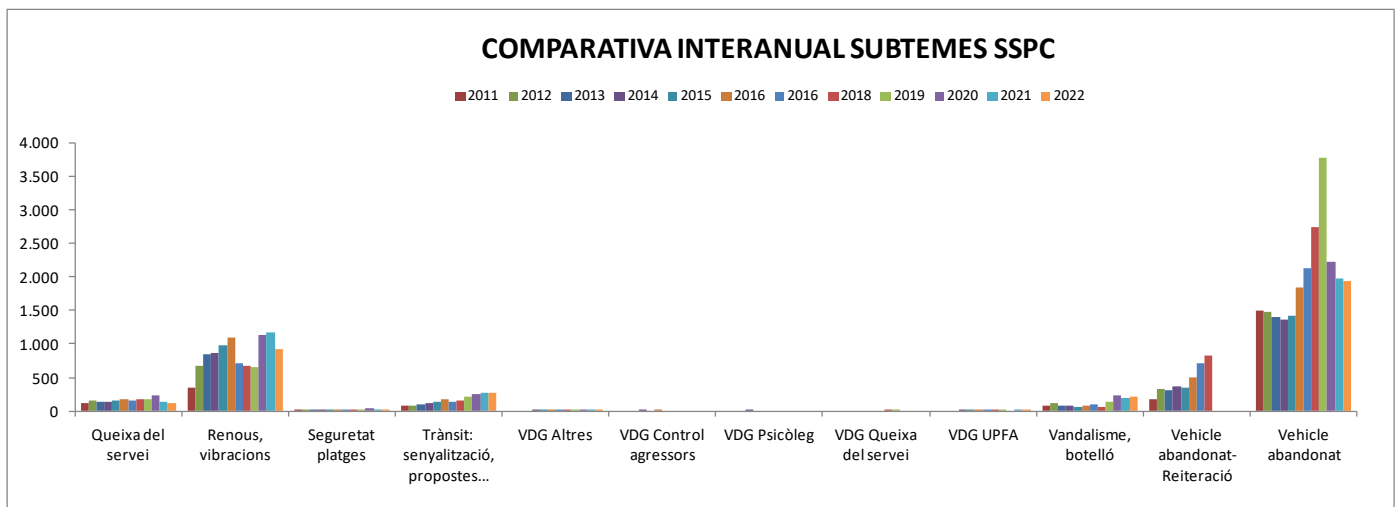
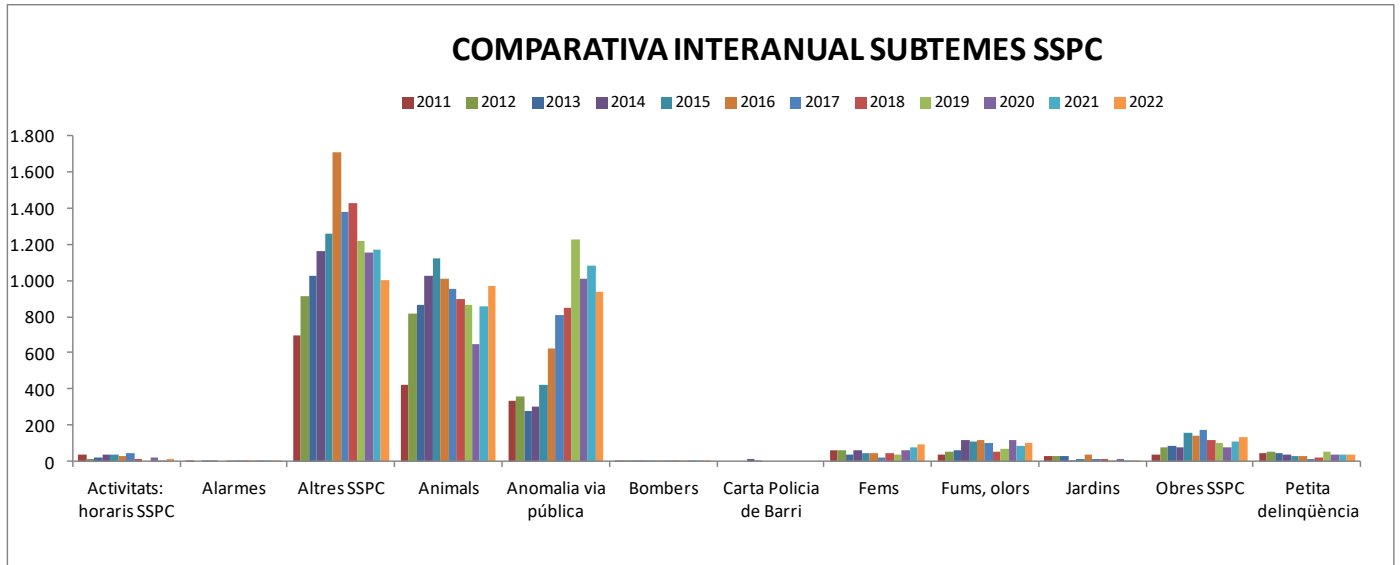
ISPS: Històricament, els subtemes més habituals eren “Sanitat” i “Serveis socials”. Pel que fa a aquest darrer subtema el 2014 la causa va ser el retard del pagament de les ajudes als usuaris que les tenien concedides. Destaca també el 2017 amb l’augment de les incidències registrades en temes de Sanitat. No obstant, els darrers quatre anys han augmentat molt les de “Son Reus”, que han estat majoria el 2021 i el 2022.

* Gestió territorial



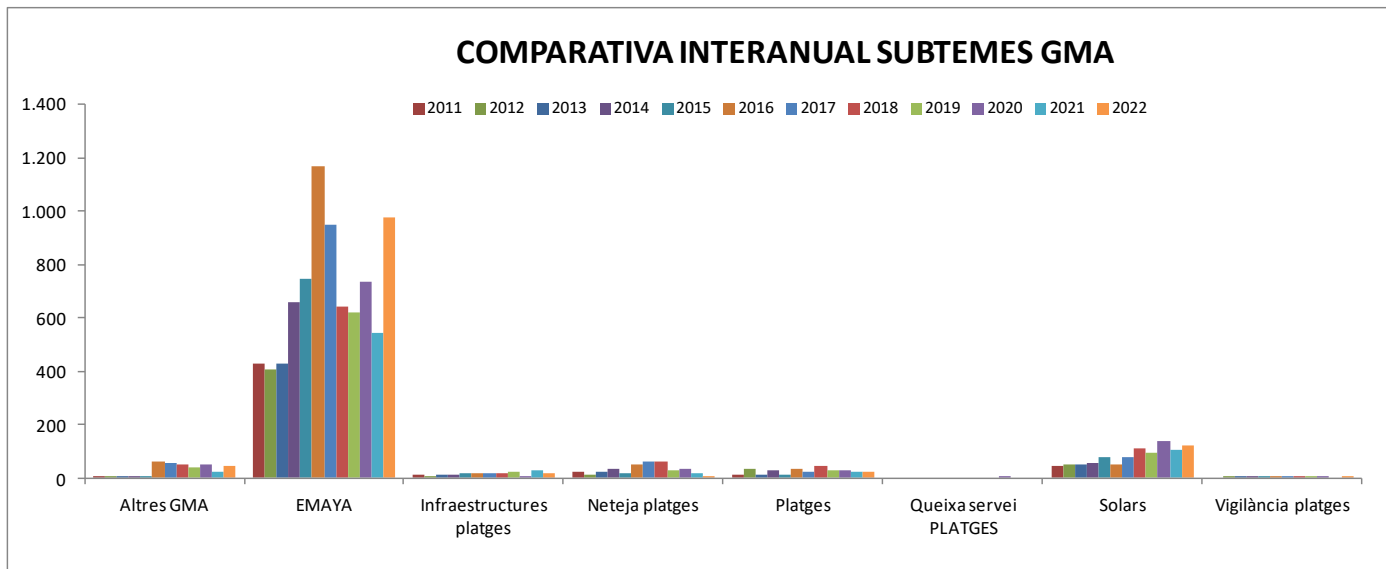
GT: “Activitats” i “Disciplina” són els subtemes que més es repeteixen any rere any. Els 2016 i el 2017 va destacar especialment “Activitats”. Enguany, el més destacable és l’augment de DMS pel subtema “Habitatge”.

* Serveis de seguretat i protecció ciutadana



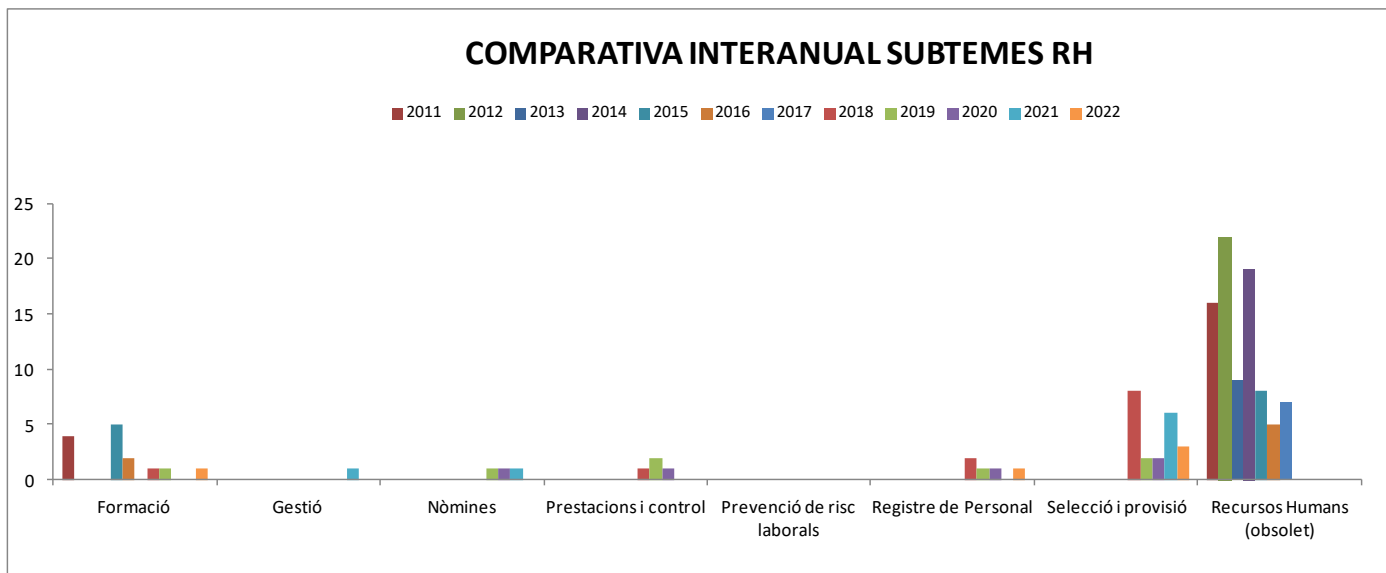
SSPC: El subtema “**Vehicles abandonats**” és el més habitual des que es va crear, encara que també destaquen “**Animals**”, “**Renous**” i “**Anomalies a la via pública**”, amb un important augment el 2019 i que en molts de casos es refereixen a incompliments en les autoritzacions d’ocupació.

* Gestió del medi ambient



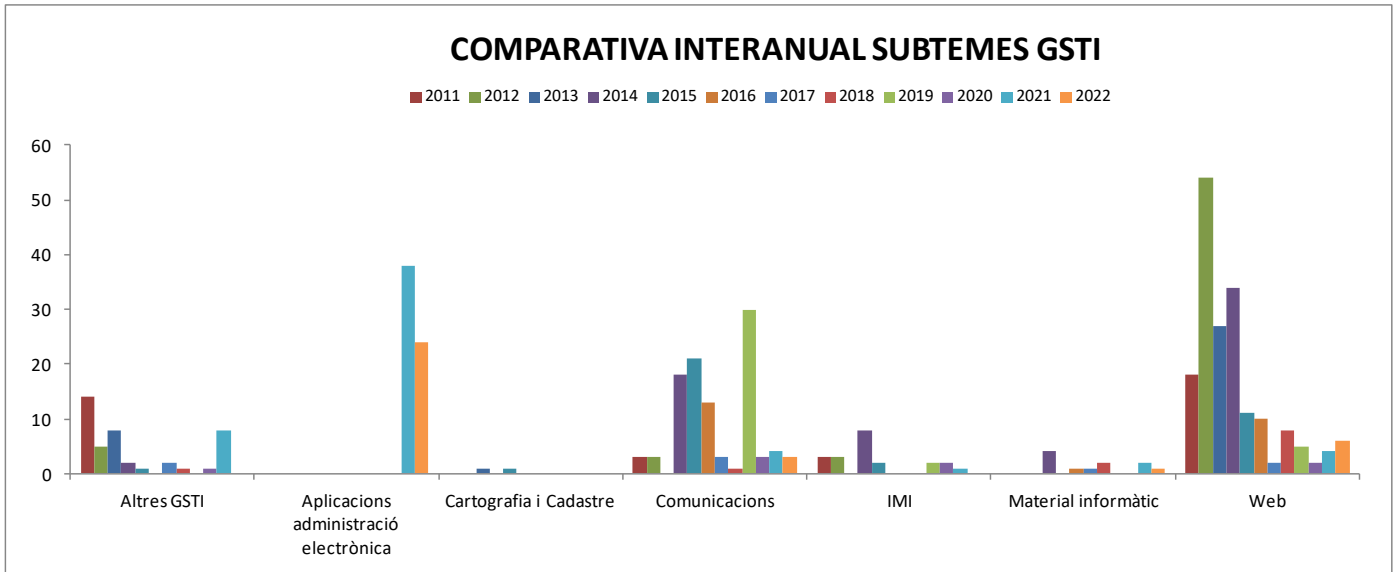
GMA: el subtema “**EMAYA**” és el més repetit sempre, amb un gran augment el 2016 i que va anar baixant a un nivell pròxim al que era habitual, però amb un gran augment aquest 2023.

* Recursos humans



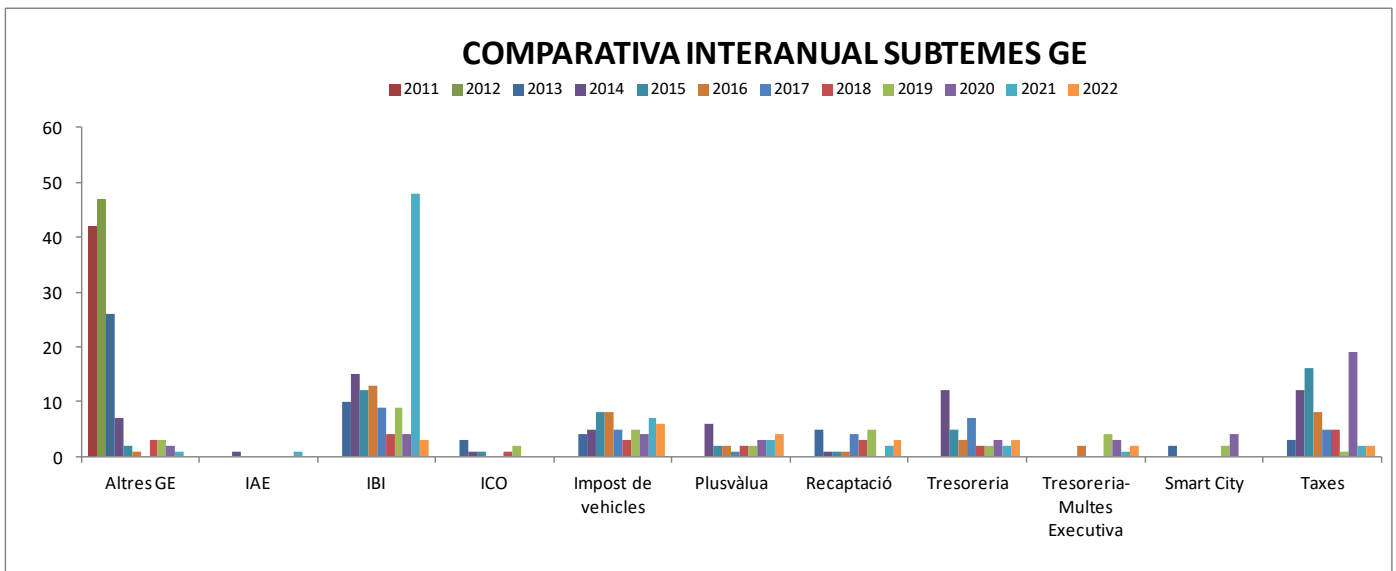
RH: Fins al 2017 només tenia dos subtemes, “Recursos humans” i “Formació”; el 2018 es varen crear els subtemes específics en substitució de l’anterior “Recursos Humans” que va quedar obsolet. Habitualment la majoria de DMS són de “**Selecció i provisió**”. Els anys 2012 a 2014 no hi va haver cap DMS del subtema “**Formació**” i tampoc els anys 2017, 2020 i 2021; aquest 2022 n’hi ha hagut una.

* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació



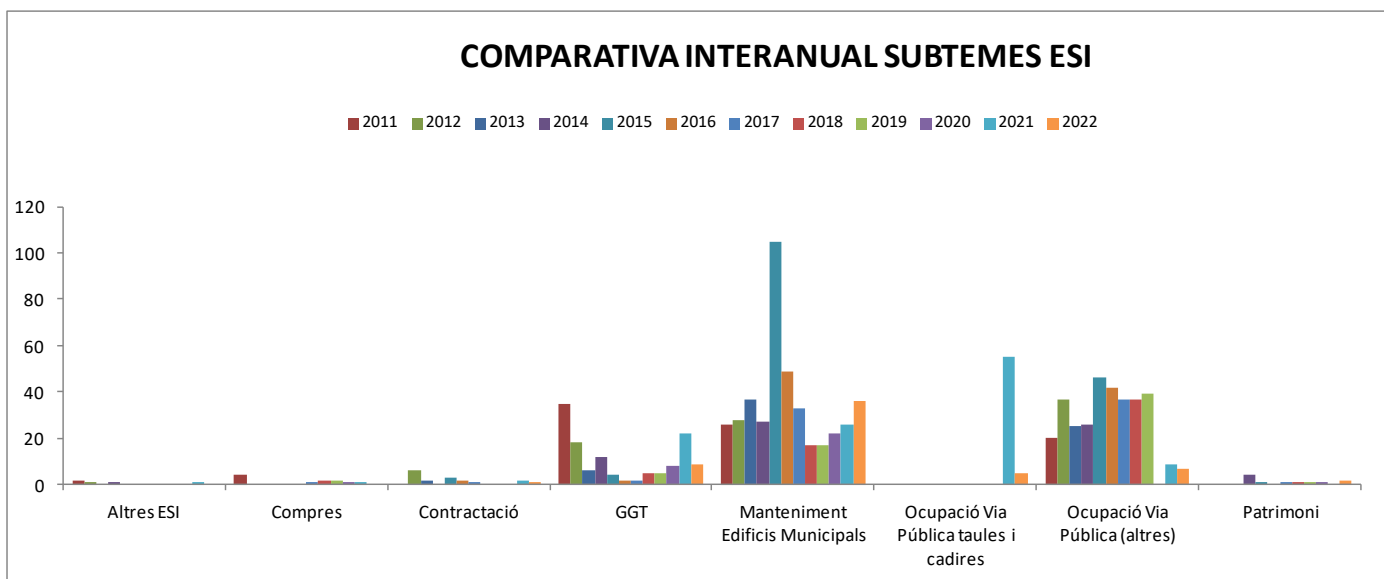
GSTI: els subtemes “Queixa servei seu electrònica”, “SISTRA” i “WEB” són els més habituals. Els dos primers van quedar com a obsolets el 2021, ja que es va crear el subtema “**Aplicacions administració electrònica**”, que es refereix a totes les aplicacions de la seu electrònica (pagament de tributs, registre electrònic, portal de queixes i suggeriments, obtenció de certificats de resident, etc).

* Gestió econòmica



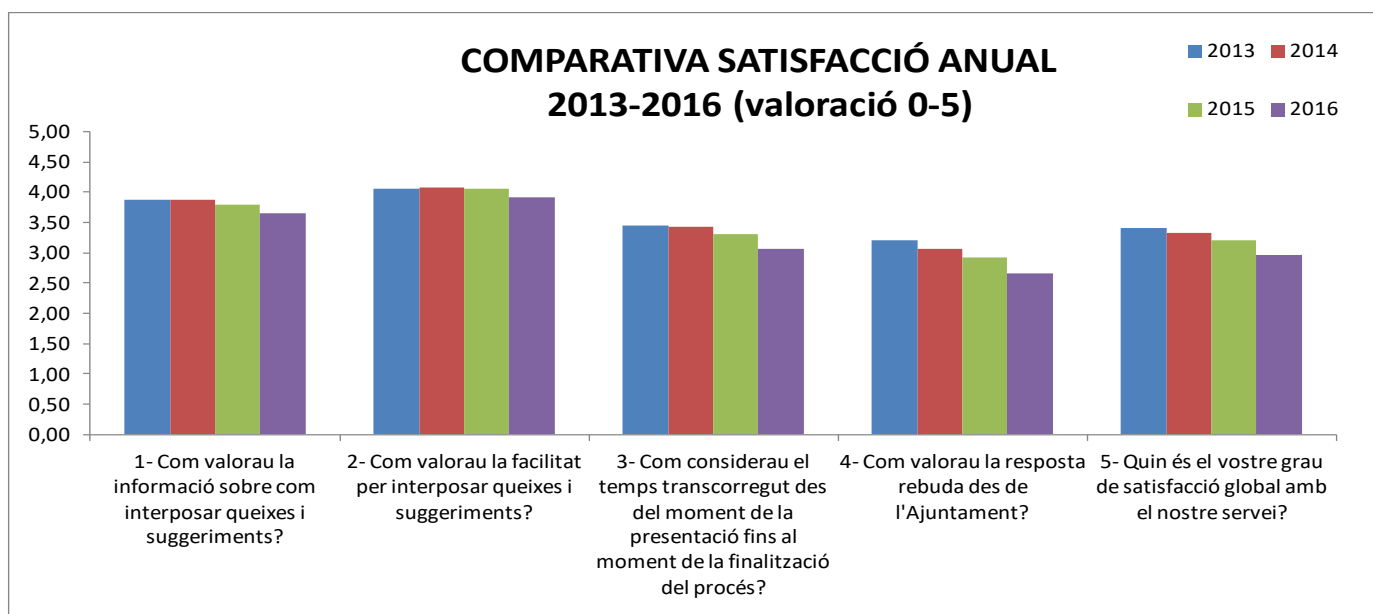
GE: Deixant a part el subtema “Altres”, que englobava fins al 2013 diversos tipus de demandes no atribuïbles als subtemes existents, el 2012 “Tributs” va ser el subtema més habitual. Al llarg de 2013 es va crear un subtema per a cadascun dels tributs municipals i a partir de llavors es va produir una major entrada de demandes, en què destaca el subtema “**IBI**” el 2021, per problemes en el procés de pagament telemàtic.

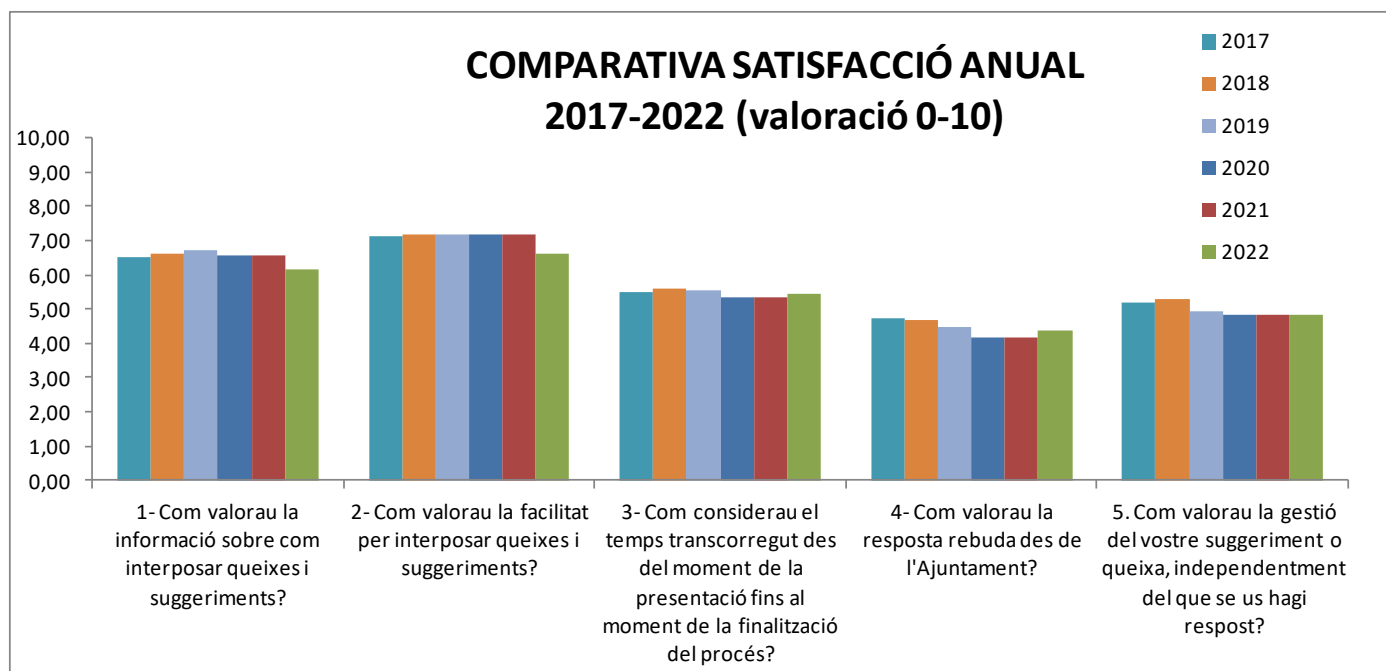
* Equipaments i serveis interns



ESI: El 2011 la majoria varen ser de “GGT” (**Gabinet General Tècnic**); en canvi, el 2012 varen ser majoritàriament d’“Ocupació de via pública”. Els anys següents han destacat les queixes per “Manteniment d’edificis municipals”, molt superiors el 2015 en comparació amb els anys anteriors i posteriors; això no obstant, en relació a aquest subtema, va baixar molt des de 2018 perquè es va modificar la sistemàtica dels avisos, que es varen passar a assignar als serveis on es produïa el problema de manteniment i eren aquests els qui ho havien de gestionar internament amb els responsables del manteniments dels edificis municipals. A finals de 2020 es va tornar a modificar aquesta sistemàtica i es tornaren a assignar a “Manteniment d’edificis municipals”. També a finals de 2020, es va modificar el subtema “Ocupació de via pública” distingint entre l’ocupació per taules i cadires, i l’altra casuística d’ocupació. D’aquest subtema **”Ocupació Via Pública taules i cadires”** hi hagué un gran augment el 2021 per l’autorització general que es va donar amb motiu de la pandèmia.

5.11 Comparativa de resultats de satisfacció





Fins al 2016 la valoració dels ítems de l'enquesta del servei es podria fer de 0 a 5. A partir de 2017 es va canviar a 0-10, per a unificar els valors amb la resta d'enquestes dels serveis municipals.

De sempre, l'ítem més ben valorat pel que fa a satisfacció és el 2 –“Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?”–, que té la valoració de la importància també alta i que presenta sempre la menor desviació.

També sempre, l'ítem més mal valorat pel que fa a satisfacció és el 4 –“Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?”–.

De l'estudi d'aquests resultats podem deduir que la satisfacció per la resposta rebuda està directament relacionada amb la solució del que motiva la queixa que es presenta, i que moltes vegades no se soluciona immediatament, o no es pot donar la raó al ciutadà.

D'aquest 2022 destaca la baixada en la satisfacció dels dos ítems històricament millor valorats (1 i 2). En canvi, ha augmentat en els dos pitjor valorats (3 i 4). No obstant, són variacions mínimes.

6 CONCLUSIONS

Pel que fa a la **recepció de DMS**, han anat baixant els darrers anys però **la mitjana mensual no ha baixat de les 1.000**.

Com sempre el tipus més habitual és la queixa, encara que numèricament les superen les peticions, que són quasi totes peticions d'actuació del Policia de Barri i que es traspassen a l'EUROCCOP per a la seva tramitació.

Les **felicitarions pels distints serveis són molt importants** ja que la predisposició habitual és més per a la queixa que per a la felicitació.

Pel que fa al **canal de recepció**, la **consolidació del canal telemàtic** dels darrers anys pot estar relacionat amb el canvi d'hàbits durant la pandèmia.

En relació amb la **tramitació de les DMS**, la **baixada al 98,4% dels darrers quatre mesos de 2022**, mostra que no és una baixada ocasional sinó que es manté en el temps. Probablement els problemes en la gestió de les DMS de Infraestructures i Mobilitat han provocat aquesta variació. Des de Qualitat s'està treballant en designar resolutors eficaços per a tramitar aquestes queixes.

Encara que la tramitació global del gestor sigui bastant elevada, és important vigilar que les **DMS que han passat a no-conformitat** no quedin sense tramitar. Per a això, **des de Qualitat es revisen periòdicament les DMS en estat de no-conformitat** i es convida els serveis responsables de la seva tramitació a fer-ne una revisió i a tramitar-les, donant resposta als ciutadans sempre que això no sigui desaconsellable pel temps transcorregut des del seu registre.

Pel que fa a la **reiteració de determinades queixes dels ciutadans**, **com sempre, els temes amb els quals la societat està més sensibilitzada es fan notar en la recepció de DMS**. Enguany n'hi ha hagut una quantitat considerable relacionades amb el servei de taxi, que es considera deficient i també són destacables les rebudes per a Son Reus, en molts de casos per la impossibilitat de contactar-hi, i considerat un servei molt important de la ciutat.

S'ha de destacar la **utilització del sistema de queixes DMS per part de treballadors municipals**, la qual cosa indica la confiança en aquest sistema.

7 ANNEXOS

* Relació de processos i subtemes amb les àrees municipals

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
DE (Direcció Estratègica)	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor Ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OCD	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Premsa	Àrea no definida
	Qualitat	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Dret d'accés a la Informació	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI

	Queixa servei DMS	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Protecció de dades	Àrea no definida
AC (Atenció al Ciutadà)	Multes	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OAC	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	OIT	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Oficines/horaris	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Població	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Targeta Ciutadana	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Telèfons, centraleta, SAT	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	UAC	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Urbanisme	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat

	Queixa servei OAC	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Queixa servei SAT	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Queixa servei Targeta Ciutadana	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Queixa servei UAC	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Cita prèvia padró	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Altres AC	Àrea no definida
PS (Promoció Socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AAVV	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Comerç (obsolet)	
	Consum	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum

	Cultura	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Arxiu	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Educació	Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística
	Patronat Municipal d'Escoletes	Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística
	Flassaders	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Esports	Àrea Delegada d'Esports
	Joventut	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Mercats	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Museus i exposicions	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Música i Arts Escèniques	Àrea de Cultura i Benestar Social
	OMIC	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Queixa serveiOMIC	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	OMIH (Obsolet)	
	Informació turística Palma 365	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Queixa servei Palmaactiva	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Participació Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior

	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Castell Bellver	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Turisme	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
GIU (Infraestructures)	Accessibilitat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Accessibilitat platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Altres GIU	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Arbres al carrer	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	EMT	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Enllumenat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Estudis i projectes	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	GIN GIU	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat

	Ocupació via pública per obres	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Infraestructures	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Logística	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	ORA	Àrea de Mobilitat Sostenible
	ACIRE	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Circulació	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Places persones amb mobilitat reduïda	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Transports	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat

	Parcs i Jardins Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins (Obsolet)	
	Mobiliari urbà (Obsolet)	
	Mobiliari urbà Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Mobiliari urbà Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	SMAP	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Vialitat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Vialitat Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Vialitat Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Manteniment centres escolars	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Altres ISPS	Àrea no definida
Igualtat	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI	

ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Família	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Majors	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Immigració i Drets Cívics	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Sanitat	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	SAM VDG Queixa del servei	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	SAM	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Serveis Socials	Àrea de Cultura i Benestar Social
	GIN ISPS	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Son Reus	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	EFM	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Queixa servei EFM	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
GT (Gestió Territorial)	Activitats	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Altres GT	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Disciplina	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Gestió Urbanística	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat

	Habitatge	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Obres GT	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	PGOU	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Planejament	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana)	Activitats:horaris	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olors	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea de Seguretat Ciutadana

	Trànsit:senyalització, propostes	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, botelló	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-Reiteració	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Control agressors	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Psicòleg	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Queixa del Servei	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Altres	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Carta Policia de Barri	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea de Seguretat Ciutadana
GMA (Gestió del Medi Ambient)	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Queixa serve Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal

	Solars	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
RH (Recursos Humans)	Formació	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	RH (Obsolet)	
	Selecció i Provisió	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Gestió	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Nòmines	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Prestacions i Control	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Prevenció de riscos laborals	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Registre de Personal	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Informació)	Comunicacions	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Altres GSTI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IMI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Material informàtic	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Web	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	SISTRA (obsolet)	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Aplicacions administració electrònica	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Cartografia i cadastre	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública

	Queixa servei Seu Electrònica (obsolet)	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
GE (Gestió Econòmica)	Altres GE	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IAE	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IBI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	ICO	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Impost de vehicles	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Plusvàlua	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Smart City	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Taxes	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Recaptació	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Subvencions (Obsolet)	
	Tresoreria	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Altres ESI	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Compres	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Manteniment edificis municipals i neteja dependències municipals	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat

SistemadeQualitat	Informe de recepció i gestió de demandes municipals de serveis 2022	Ajuntament  de Palma
-------------------	--	---

	Ocupació via pública (obsolet)	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Ocupació via pública taules i cadires	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Ocupació via pública (altres)	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior

13/01/2023	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg.62
------------	---	--------

LLEGENDA

PROCESSOS

DE (Direcció Estratègica)
 AC (Atenció Ciutadana)
 PS (Promoció Socioeconòmica)
 GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)
 ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)
 GT (Gestió Territorial)
 SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)
 GMA (Gestió del Medi Ambient)
 RH (Recursos Humans)
 GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)
 GE (Gestió Econòmica)
 ESI (Equipaments i serveis interns)

TIPUS DMS

De tipus extern:

Queixes: es tracta de manifestacions expresses de disconformitat amb alguna actuació i/o servei municipal.

Suggeriments: es tracta d'opinions sobre possibles millores en les actuacions municipals.

Felicitações: són manifestacions expresses de la satisfacció per alguna actuació municipal.

Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.).

Observacions: simplement es manifesta una opinió personal. A partir de l'octubre de 2016 les DMS de Mobilitat es registren també com a observacions, atesa la situació especial per la judicialització de l'àrea.

Altres: es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat.

De tipus intern:

Queixes internes: es tracta sempre de queixes dels empleats municipals, que disposen d'un accés a la Intranet per a fer-nos arribar les seves queixes i els suggeriments, encara que també ho poden fer a través del formulari de queixes i suggeriments del web municipal.

Suggeriments interns: es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior.

No-conformitats internes de cartes de serveis: s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta, encara que algunes poden estar totalment justificades.

No-conformitats internes del sistema: s'obre per algun incompliment del que està definit al sistema de qualitat .

Derivades d'auditories: es tracta de no conformitats, observacions, felicitacions o oportunitats de millora derivades d'auditories externes o internes realitzades als serveis municipals.