

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

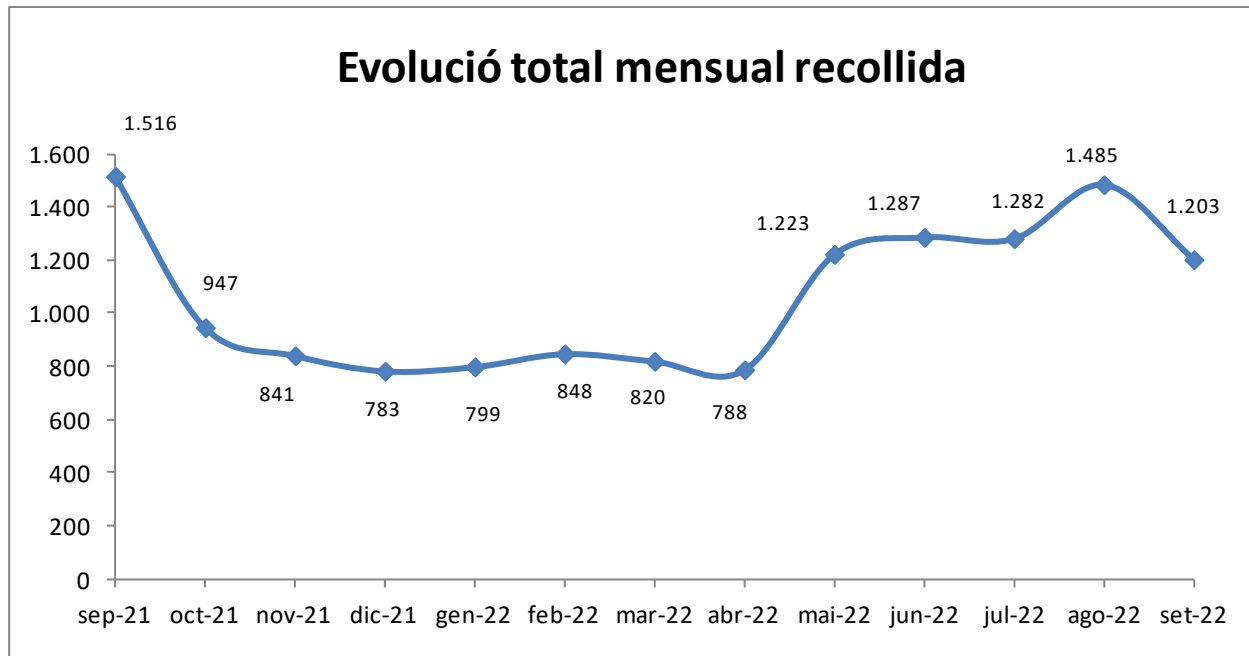
JULIOL-SETEMBRE 2022

ÍNDEX

1	RECEPCIÓ	3
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	3
1.2	Distribució de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació)	4
1.3	Distribució de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de serveis i NCI-sistema)	5
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS	6
1.4.1	Telemàtic	6
1.4.2	Telefònic	6
1.4.3	Presencial	6
1.4.4	Registre	6
1.4.5	Defensora de la Ciutadania	7
1.5	Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents	7
1.5.1	Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor de DMS	7
1.5.2	Total trimestral de DMS assignades a cada procés	7
1.5.3	Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten	8
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen	16
1.7	Anàlisi de la recepció per codi postal	17
1.8	Distribució de DMS rebudes per sexe	17
1.9	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal	18
1.10	Via de comunicació en la tramitació de les DMS	18
2	TRAMITACIÓ	18
2.1	Tramitació en termini	18
2.1.1	Dades relatives al global del gestor de DMS	18
	* Evolució del nivell de tramitació global al Gestor DMS	18
	*Tramitació global al gestor de DMS per procés	19
2.1.2	Dades relatives al trimestre	20
	*Tramitació trimestral de les DMS per procés	21
	*Estat de les DMS registrades en el trimestre	21
2.2	Tramitació fora de termini	22
2.2.1	Estat global de les DMS no tramitades en termini	22
2.2.2	Estat per procés de DMS no tramitades en termini	23
2.3	Mitjana de tramitació	23
3	SATISFACCIÓ	24
4	RELACIÓ PROCESSOS-SERVEIS MUNICIPALS EN LA GESTIÓ DE DMS	28
5	CONCLUSIONS	29
	LLEGENDA	44
	PROCESSOS	44

1 RECEPCIÓ

1.1 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 hi arriben o el següent dia hàbil.

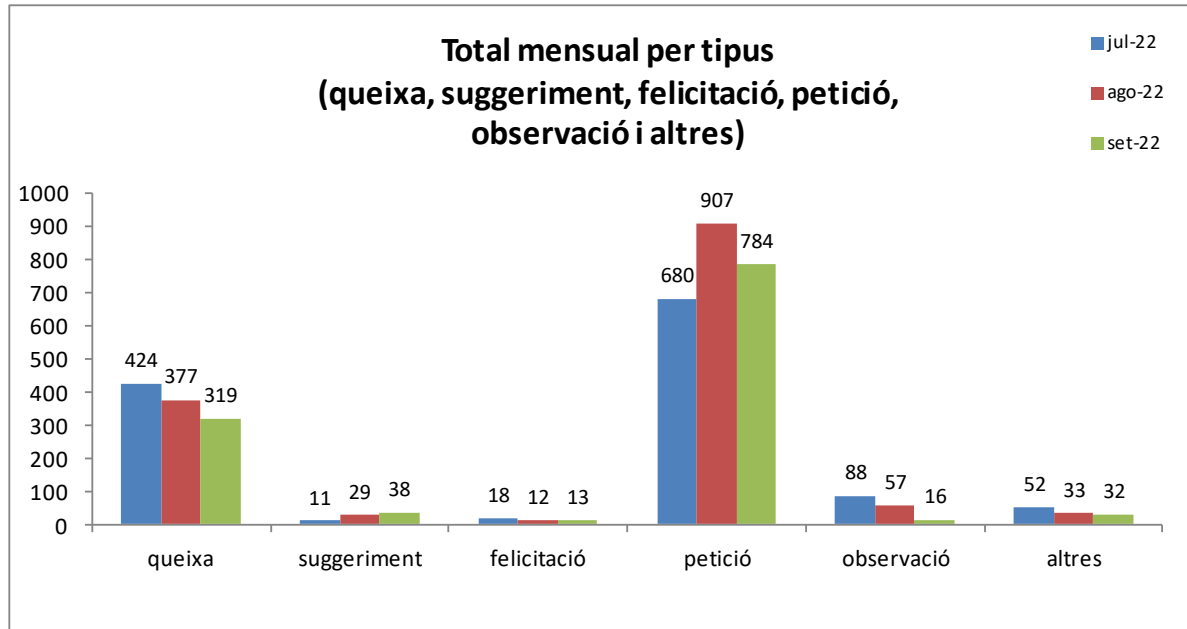
El nombre de DMS (demandes municipals de serveis –que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern), rebudes i registrades al gestor durant el tercer trimestre de 2022 ha estat superior en un 20% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 3.970, unes 700 més que el trimestre passat.

La recepció, aquest trimestre, es troba en un nivell superior al del trimestre passat, ja que s'ha produït el típic augment dels mesos d'estiu o propers a l'estiu. Aquests mesos, com explicam cada any, augmenta la recepció de DMS, donat que es fa més vida a l'exterior i això provoca un augment de les als ciutadans, sobretot les relacionades amb renous, tant per obres, com per actes a l'espai públic, com per reunions de persones a l'exterior o a l'interior de les vivendes.

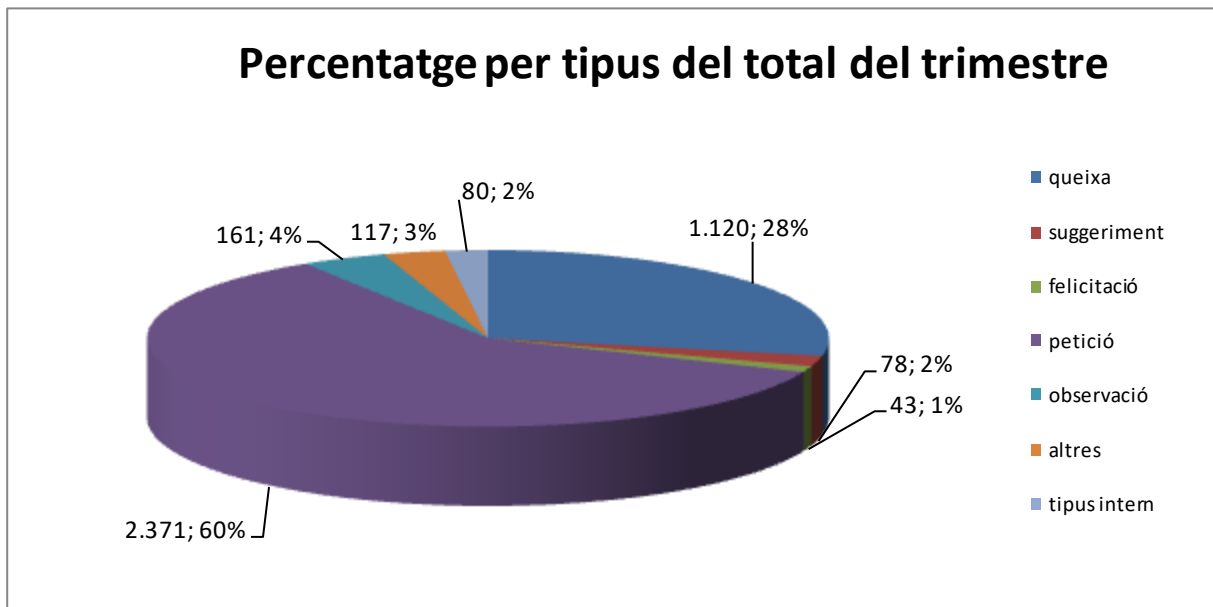
A més de les 3.970 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 74 escrits que no s'han registrat com a DMS perquè el canal requerit per a la seva presentació és el registre general. És tracta de peticions de senyalització viària, sobretot, aquest trimestre, i també denúncies per renous, obres, activitats, estat d'insalubritat de vivendes i altres que són al·legacions a multes, peticions de responsabilitat patrimonial i reclamacions a taxistes.

A data final del tercer trimestre de 2022 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.026 DMS.

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



Els tipus de DMS més habituals cada mes són les peticions i les queixes. El destacat nombre de **peticions** està motivat per la gran quantitat de demandes d'actuació de la Policia de Barri que els ciutadans ens fan arribar cada mes i que **aquest trimestre es troben en els nivells habituals**.



Queixes: el nombre de queixes rebudes aquest trimestre és de **1.120**; representen **el 28% del total, un 6% més que el trimestre anterior**. És, després de les peticions, el tipus més habitual.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (**78**) representa aquest trimestre el **2% del total, percentatge igual al del trimestre anterior**.

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

S'han registrat **43 felicitacions, 1 més que el trimestre passat.**

La majoria han estat per a Infraestructures (12) per a diversos serveis d'aquest departament, sobretot per a **Vialitat**. També per a Atenció a la Ciutadania (12), la majoria per a **OAC i SAT**. La resta de felicitacions han estat per a **Sanitat, Esports, Biblioteques, Gabinet General Tècnic, EMAYA, Sanitat, OMIC, Policia Local i Qualitat**.

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.). Aquest trimestre s'han registrat **2.371 peticions**, que suposen un **60% del total** de les DMS rebudes. **A més, quant a les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest trimestre se n'han registrades 740, les quals representen un 50% del total de les DMS registrades al trimestre, percentatge inferior en un 7% al del trimestre passat.**

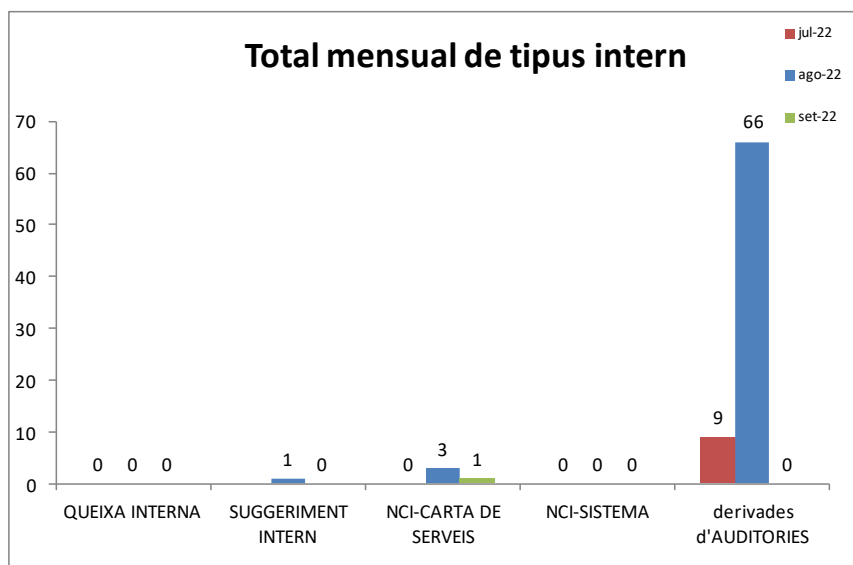
Observacions: hi ha hagut **161 observacions, un 4% del total, percentatge igual al del trimestre passat.**

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 poden equiparar a les peticions de la Policia Local, que també es traspassen al seu programa propi, EUROCCOP, i es comunica al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat.

Aquest trimestre s'han registrat 117 DMS d'aquest tipus, un 3% del total, igual que els trimestres anteriors.

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

A més dels tipus habituals de DMS, 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), no-conformitats del sistema (incompliments del que estableix el sistema de qualitat propi de l'Ajuntament de Palma) i les derivades d'auditories de Qualitat. Aquest trimestre hi consten només 6 DMS d'aquests 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. Aquest trimestre **no s'han registrat queixes internes**.

Suggeriments interns: en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Aquest trimestre **hi ha hagut un suggeriment intern. És d'una treballadora del SAT i 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.

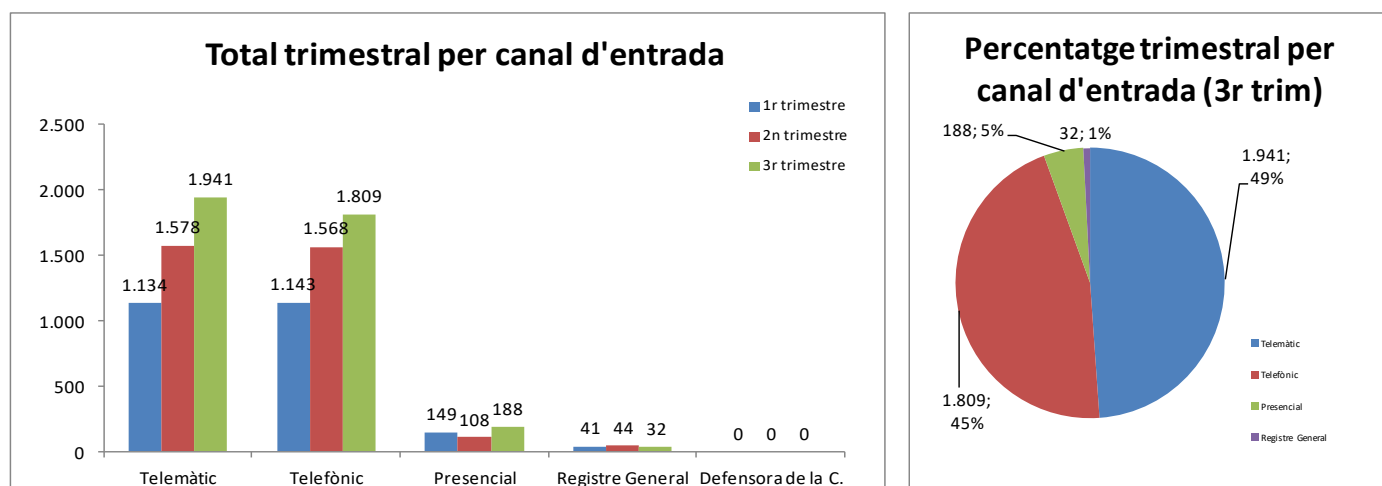
No-conformitats internes de cartes de serveis: n'hi ha hagudes 4, 3 de la carta d'Atenció a la Ciutadania i 1 de la de Platges.

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, encara que algunes poden estar totalment justificades.

No-conformitats internes del sistema: no s'han registrat DMS d'aquest tipus.

Derivades d'auditories: els mesos de juliol i agost s'han registrat les DMS derivades de l'auditoria externa i interna. El mes de juliol són 3 no conformitats, 5 observacions i 1 oportunitat de millora (totes de l'auditoria externa de cartes). El mes d'agost són 2 felicitacions, 47 observacions i 17 oportunitats de millora (totes de l'auditoria interna excepte 5 observacions, que són de l'auditoria externa).

1.4 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.

Els canals telemàtic i telefònic s'han utilitzat en un 49% i un 45% respectivament.

1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 1.941 demandes, que representen el 49% del total, un 1% superior al del trimestre anterior.

1.4.2 Telefònic

Amb 1.809 entrades per aquesta via, representen un 45%.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 188 DMS per aquesta via, que representen el 5% del total i suposen un 2% més que el trimestre passat.

1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 32 DMS, un 1% del total.

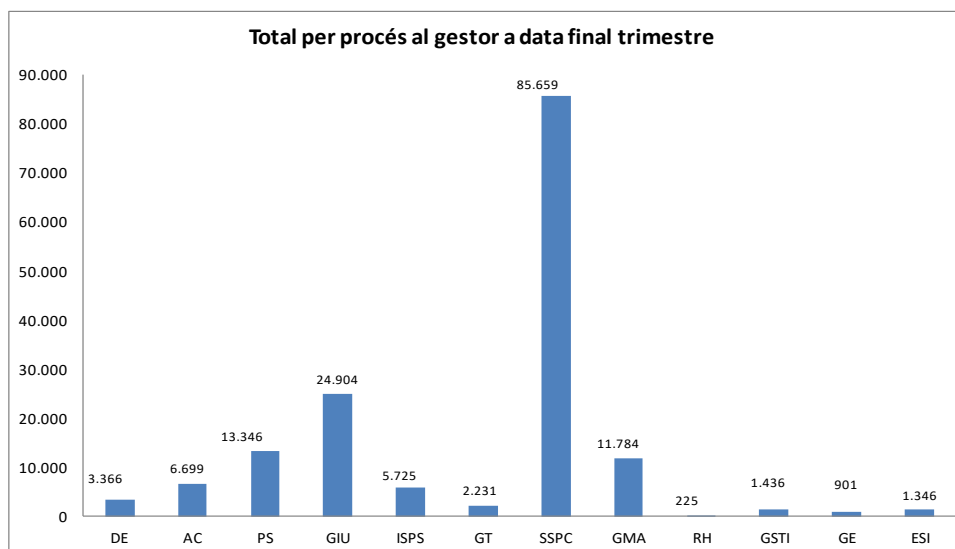
1.4.5 Defensora de la Ciutadania

No hi ha hagut cap DMS derivada des de l'Oficina de la Defensora.

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

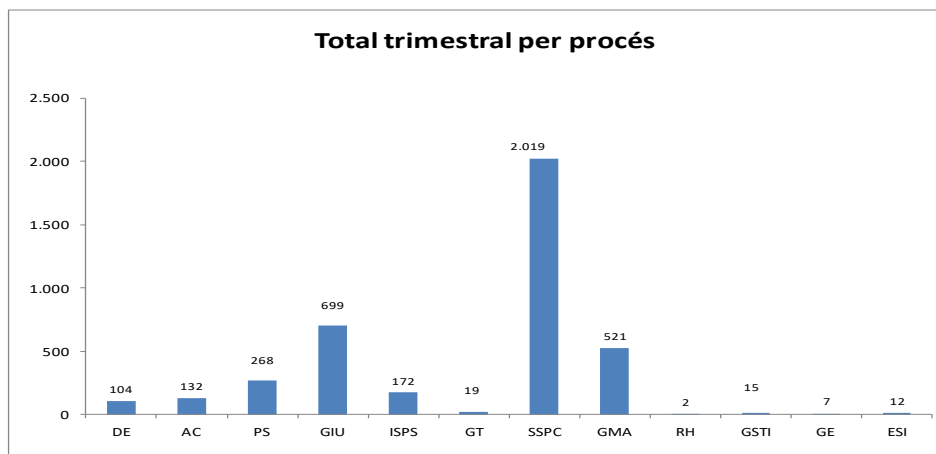
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

1.5.1 Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor de DMS

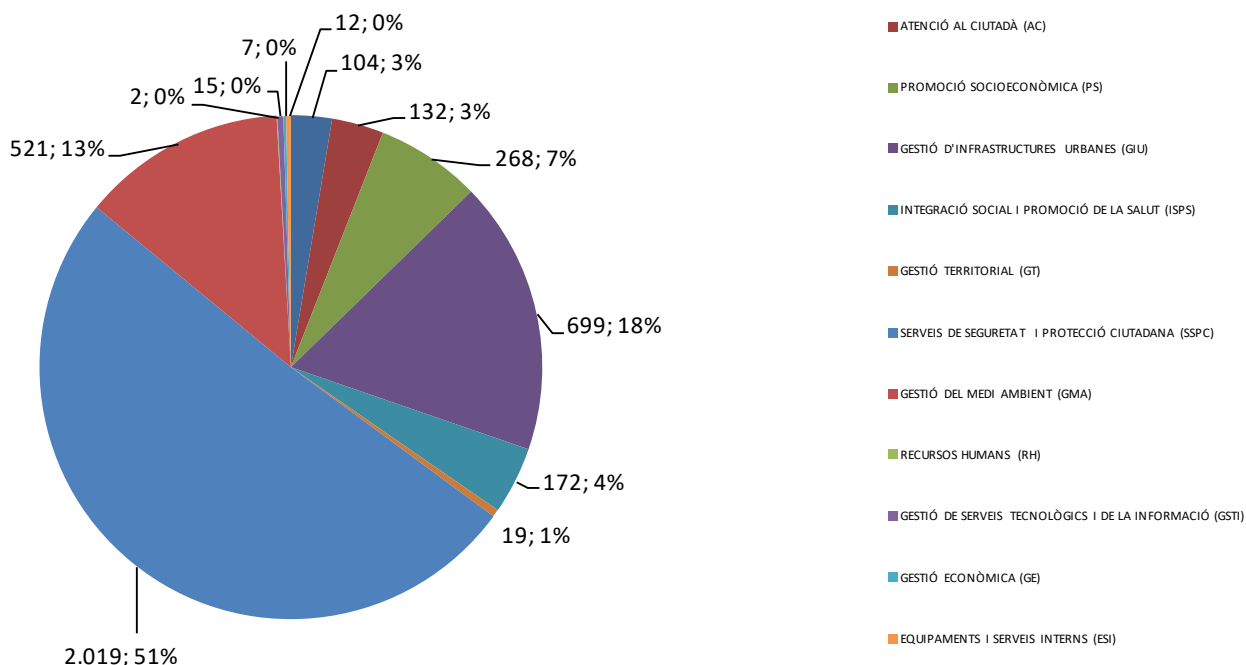


Al global del gestor, el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el que té més DMS assignades, seguit de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), PS (Promoció Socioeconòmica) i GMA (Gestió del Medi Ambient). Hi destaca SSPC, amb gran diferència per damunt de la resta, per la gran quantitat de peticions d'actuació del policia de barri.

1.5.2 Total trimestral de DMS assignades a cada procés



Percentage trimestral per procés



Processos amb més assignació de DMS: el procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 2.019 DMS, el 51% del total. A continuació, destaca aquest trimestre GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 699 DMS. Gestió del Medi Ambient (GMA) ocupa el tercer lloc, amb 521 DMS.

Processos amb menor assignació de DMS: els processos amb menor assignació de DMS són GT (Gestió Territorial), ESI (Equipaments i Serveis Interns), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), GE (Gestió Econòmica) i RH (Recursos Humans).

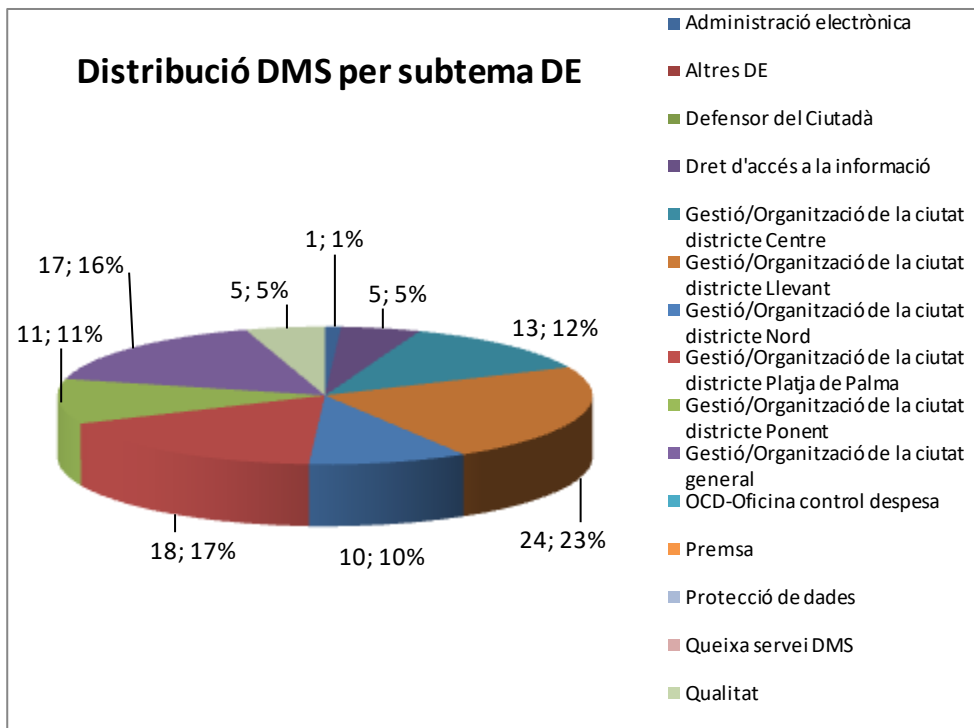
1.5.3 Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten

A l'efecte de registrar les DMS, cada procés es divideix en el que anomenem subtemes, que es van actualitzant constantment. Cada subtema es refereix a un tema de competència municipal concret.

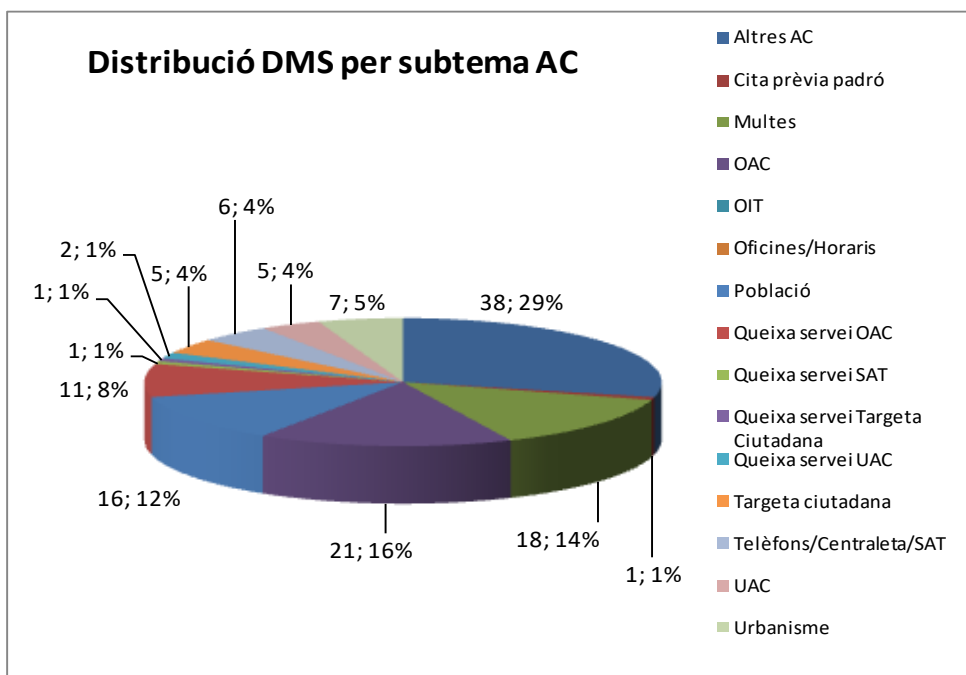
Per això, quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats, al seu torn, uns responsables de gestionar-la i tramitar-la.

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

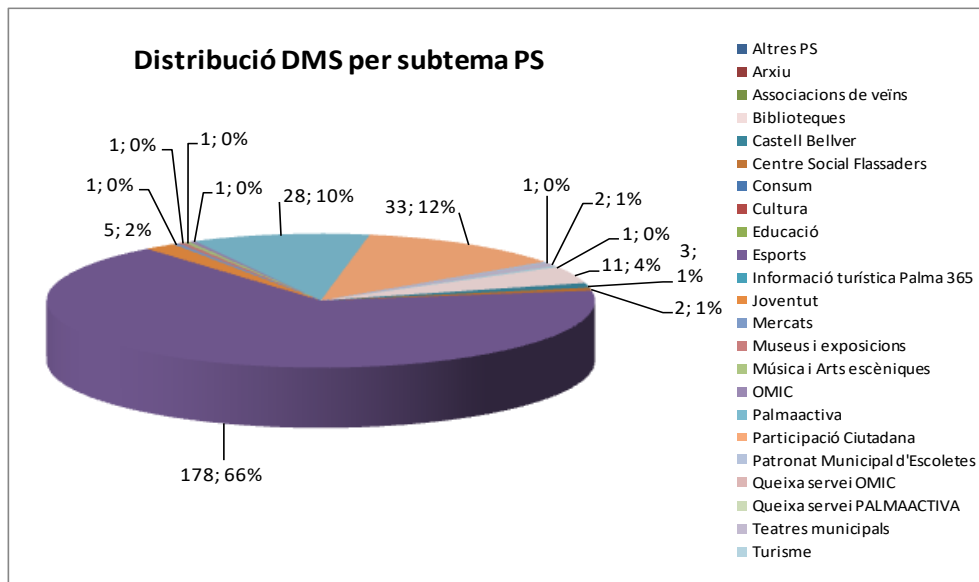
DE (Direcció Estratègica): la majoria d'aquest trimestre són del subtema Gestió/organització de la ciutat Llevant, amb 24 DMS.



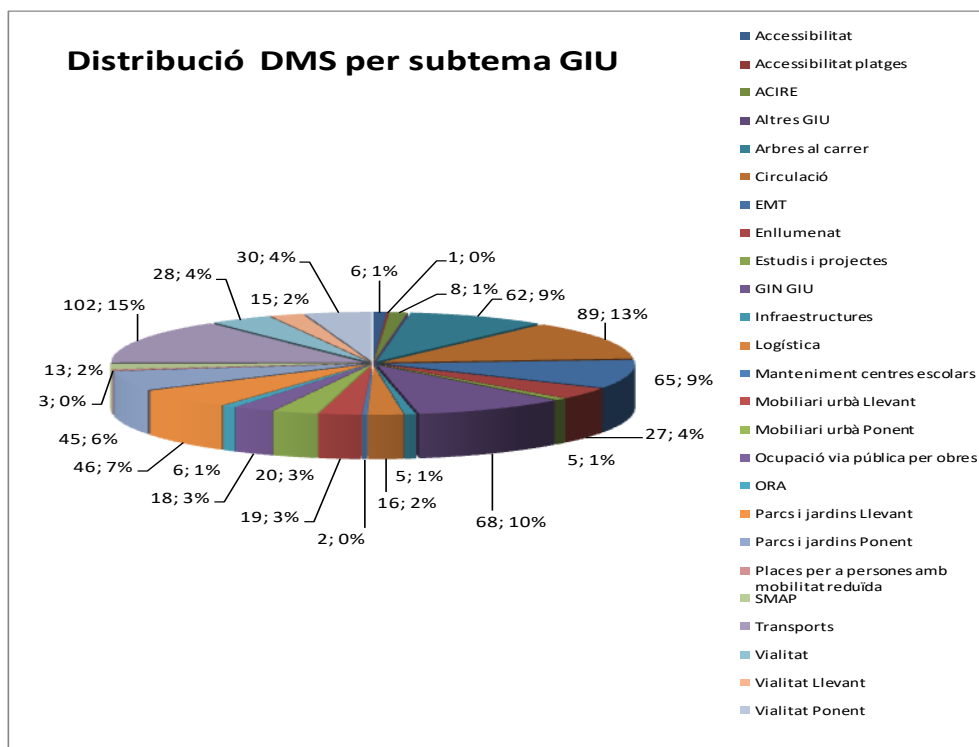
- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaquen sobretot aquest trimestre, les del subtema OAC. També són destacables les 18 queixes per l'atenció al servei de Multes.



PS (Promoció Socioeconòmica): hi destaca, com sempre, el subtema Esports, aquest trimestre amb 178 DMS. Aquest trimestre en destaquen les queixes per la falta de manteniment de les màquines a diversos poliesportius (11), les queixes del mes de juliol pel mal funcionament de les dutxes a Germans Escales (5), les del mes d'agost per calor en aquest mateix poliesportiu (14) i les peticions d'instal·lació de màquines de begudes a diversos poliesportius (4). També hi ha hagut queixes pel les altres temperatures a diversos casals, la majoria del mes de juliol al Casal de Santa Catalina (15).

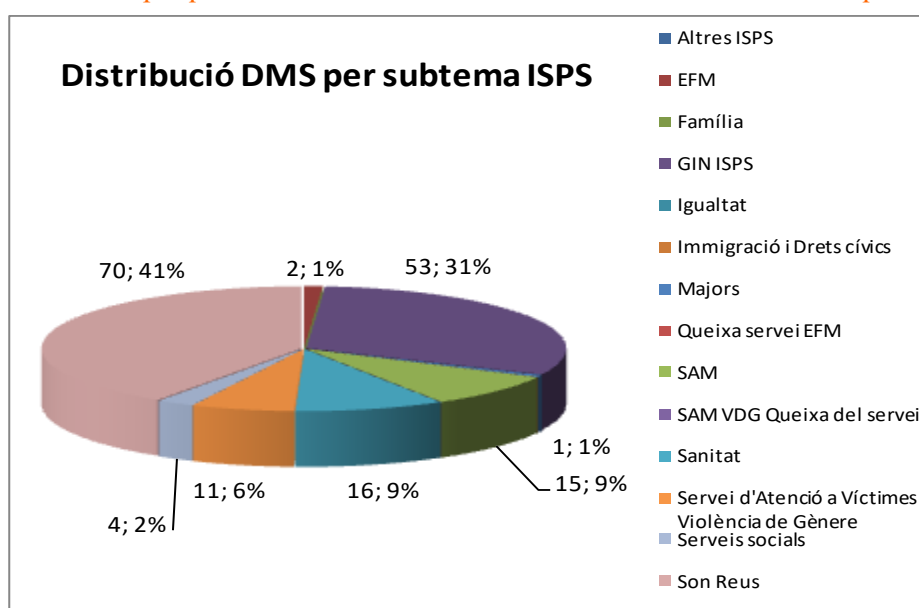


GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): hi destaquen aquest mes les relatives a Transports (102). D'aquestes, 47 són queixes per mantenir el funcionament de les galeries amb cavalls o pel mal estat de les mateixes, i, 40 són pel mal funcionament del servei de taxi o a la manca de taxis a la ciutat.

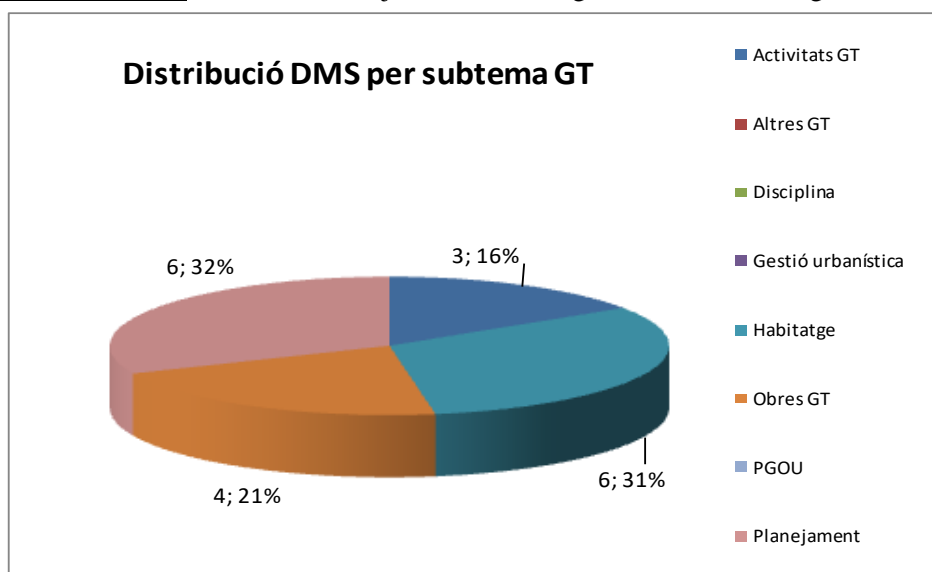


- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** aquest trimestre, la majoria (70) tornen a ser del subtema Son Reus. D'aquest subtema hi ha hagut concretament 11 peticions d'una zona de convivència canina al Bosc de Bellver.

En relació a aquest subtema, fa ja molts mesos que ens trobam amb la falta de resolutors específics del centre i qui dona la resposta actualment són els treballadors de Medi Ambient. Aquests darrers no aconseguen les respostes concretes dels responsables de Son Reus, amb la qual cosa l'únic que es contesta al ciutadà és que es passa als responsables del centre. Aquests tipus de respostes són les que generen més insatisfacció als ciutadans, ja que moltes vegades es refereixen a la impossibilitat de contactar-hi. El problema continua i no s'aconsegueix desbloquejar-lo, ja que segons indica el responsable del centre, no es disposa de personal propi per dur a terme aquesta tasca. En definitiva, al no donar tampoc la resposta concreta als resolutors de Medi Ambient, el que es respon als ciutadans és totalment incorrecte, ja que dona la impressió que es contesta que el servei de Son Reus ho remet altre vegada a Son Reus i això fa que arribin després moltes queixes en els sentit que el sistema de queixes i suggeriments no serveix per a res. És realment una llàstima perquè l'Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal és de les que més DMS reben.



- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca Planejament i Habitatge, amb 7 DMS assignades cadascun.



- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaca, sobretot, i com sempre, el subtema Vehicle abandonat, amb 581 DMS.

De la resta de subtemes en destaquen com sempre les **queixes per molèsties per renous (268)**, la majoria són per renous d'animals (102) i per renous de persones al carrer (62). També hi ha 35 queixes per renous de maquinària, la majoria per obres fora de l'horari permès.

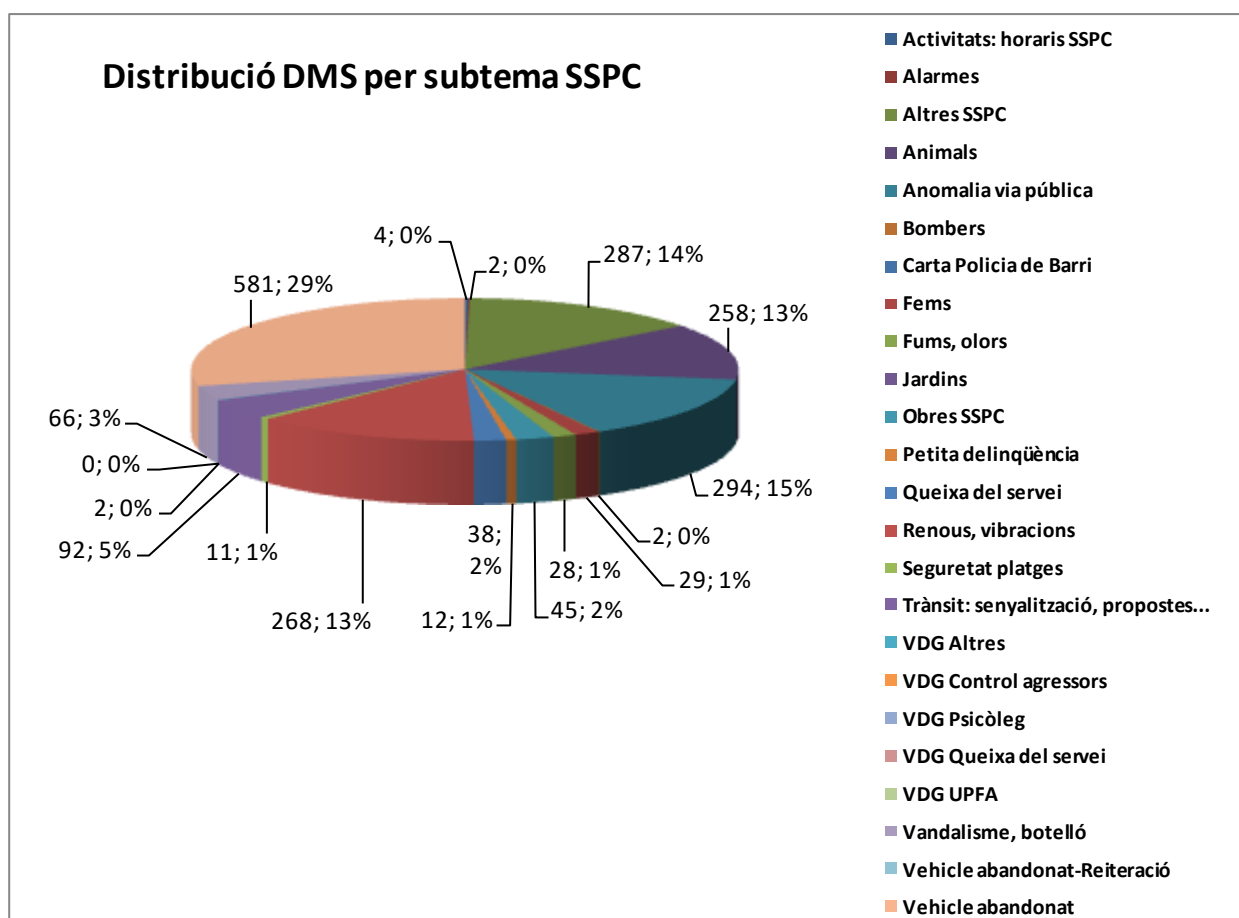
Destaquen les 43 **queixes pels botellots a Palma**.

Hi ha hagut també, com sempre **queixes perquè el 092 no contesta o no actua (15)** i **queixes del servei policial (31)**.

Hi torna a haver queixes per les molèsties que ocasiona la circulació de patinets i bicicletes, 28 aquest trimestre.

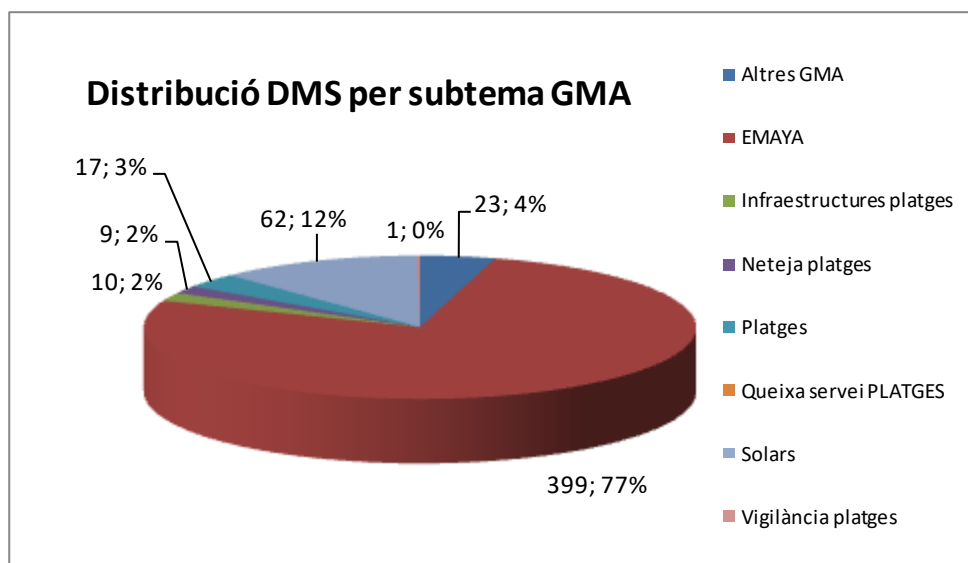
Aquest trimestre són destacables altra vegada les d'Anomalia a la via pública, sobretot motivades per la **falta d'aparcament per obres i ocupació per les terrasses de bars, restaurants i altres activitats**. Són en total 46 DMS en aquest sentit.

Són destacables altra vegada les queixes rebudes contínuament, **derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per falta d'aparcament per ocupació de motocicletes, vehicles mal aparcats damunt voravies, davant guals, etc., o que són vehicles de tallers que esperen per a ser reparats**. Són 123 queixes d'aquest tipus aquest trimestre.

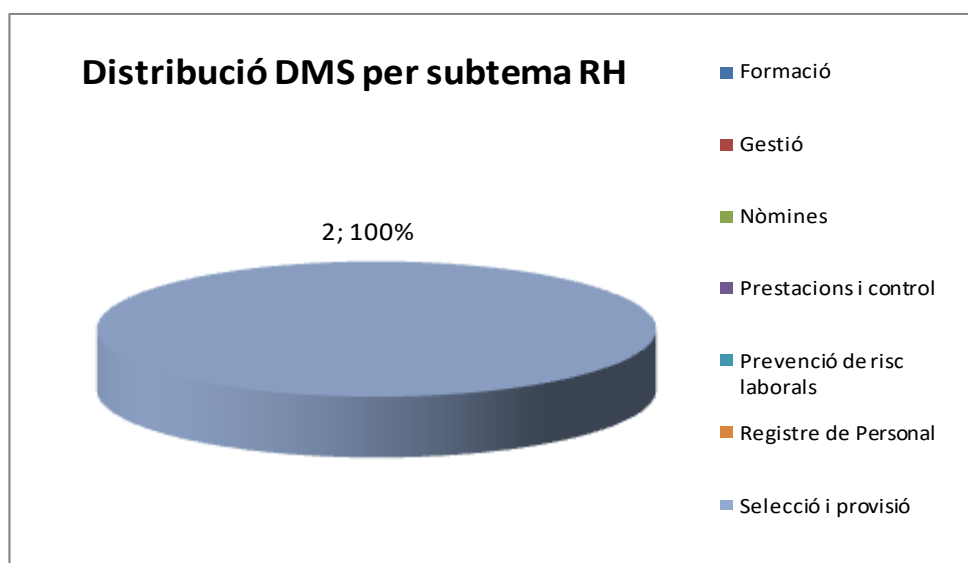


- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** la majoria són del subtema EMAYA, com és habitual, algunes d'elles com sempre, per les molèsties pels renous en la recollida o de la neteja però la majoria d'aquest trimestre es referèixen a la brutor o falta de neteja dels carrers (186 aquest trimestre).

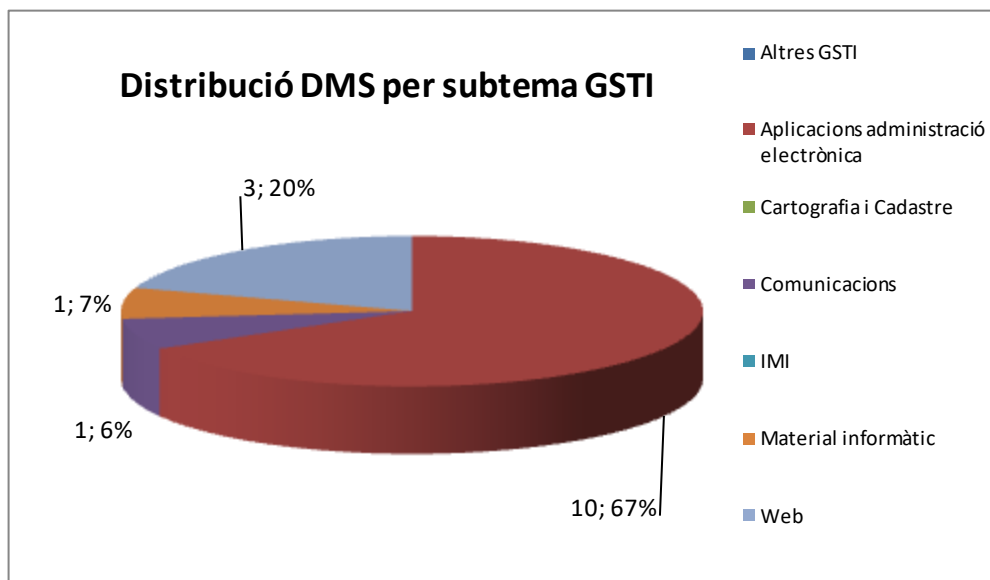
Pel que fa al subtema Solars, aquest trimestre s'han repetit 13 queixes del mes d'agost sobre el mal estat d'un solar del carrer Joan Daurer, al que, a més, hi ha animals. També n'hi ha hagut 9 del mes juliol pel mal estat del solar del carrer Mary Stuart Boyle.



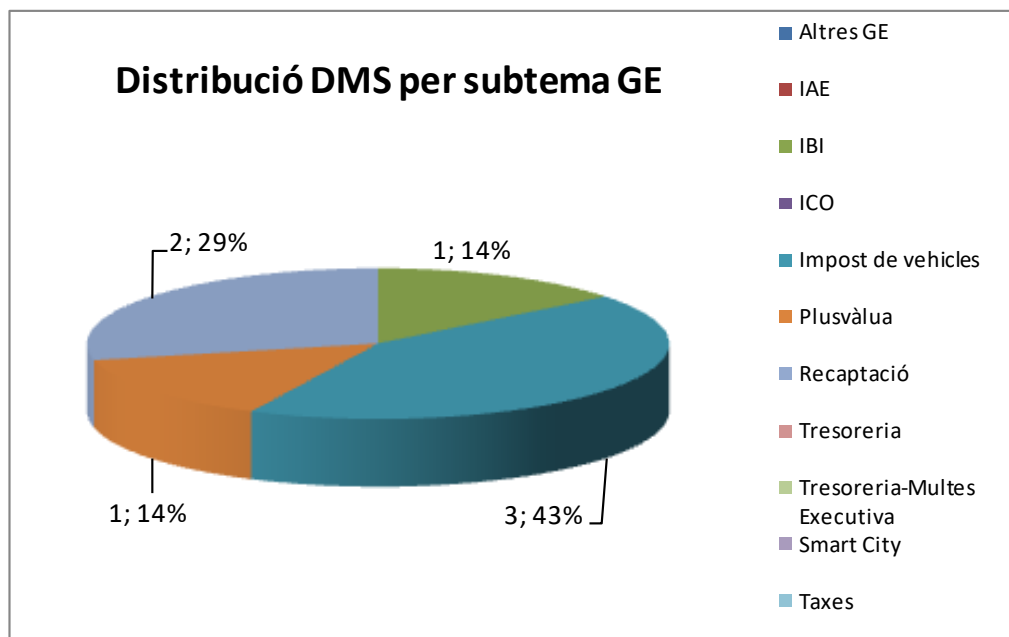
- **RH (Recursos Humans):** té 2 DMS assignades aquest trimestre per a Selecció i Provisió.



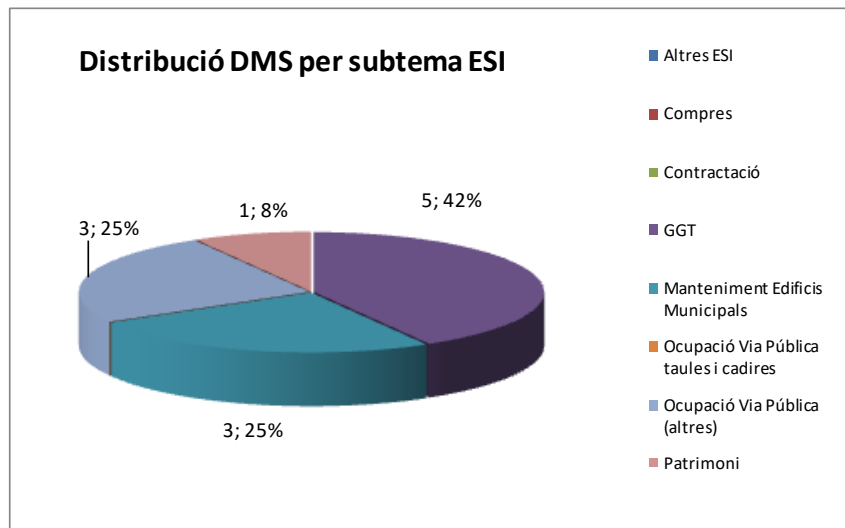
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** la majoria de queixes són relatives a les Aplicacions d'administració electrònica.



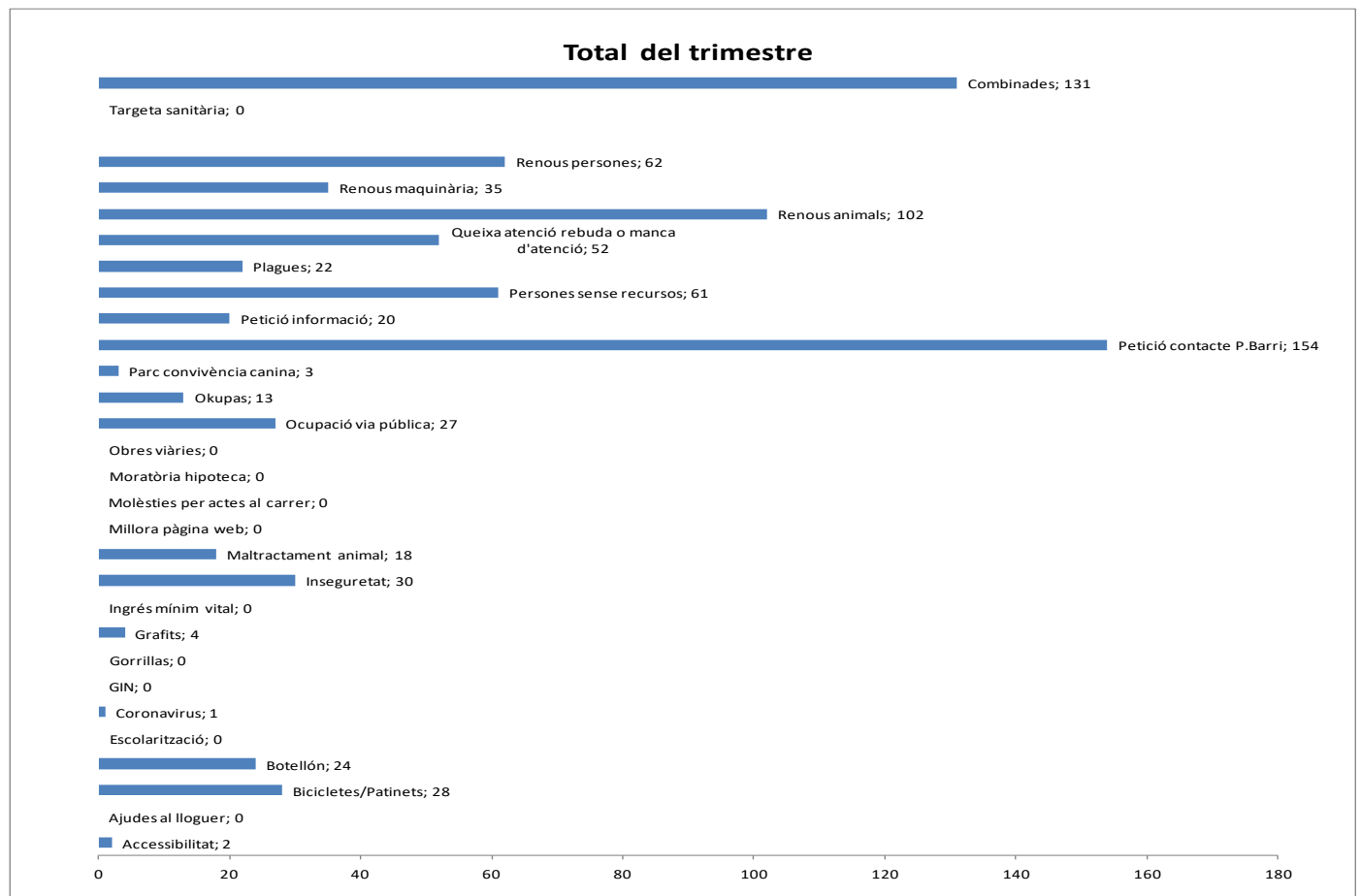
- **GE (Gestió Econòmica):** destaquen, encara que mínimament, les 3 DMS assignades aquest trimestre a Impost de vehicles.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** aquest trimestre destaquen les 5 de Gabinet General Tècnic.



A nivell transversal, és a dir, DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables, hi **destaquen**, com sempre, les queixes rebudes per **renous**. Són 162 per renous de persones, 102 per renous d'animals i 35 per renous de maquinària. La majoria s'han derivat a Policia, però també a altres serveis segons el contingut de la queixa (EMAYA, Sanitat i Son Reus).

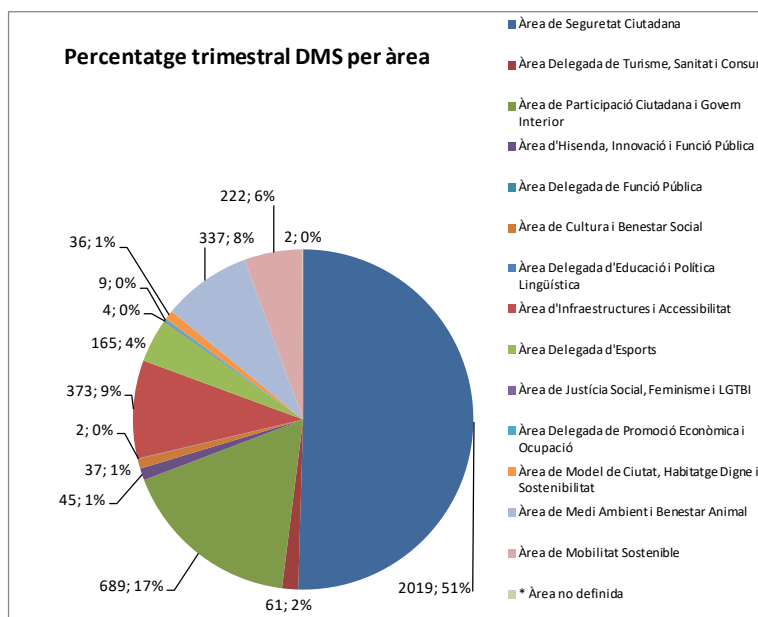
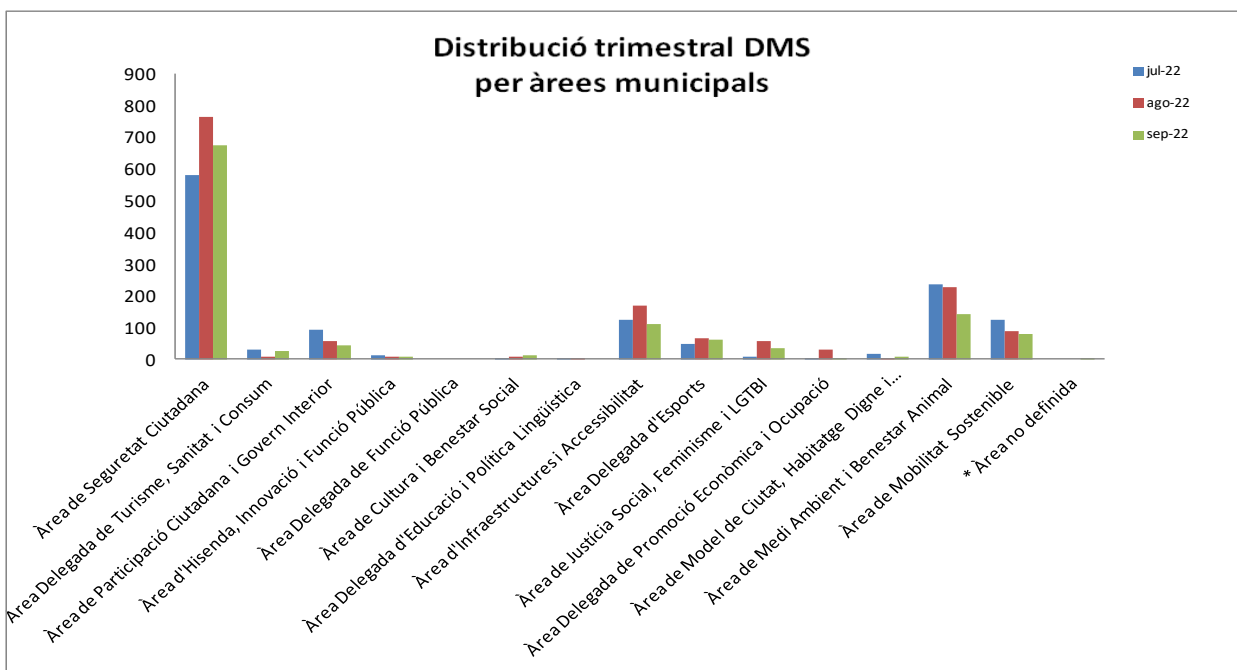


De manera transversal, destaquen també aquest trimestre les **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 52 aquest trimestre. Feien referència a l'atenció rebuda a distints serveis municipals (Multes, Son Reus, Policia, OAC...)

Pel que fa a les **peticions d'informació**, s'han derivat als distints serveis segons el seu contingut. Així s'han assignat a Obres, Sanitat, Recaptació, Policia, Infraestructures, Impost de vehicles, IBI, vehicles abandonats i Circulació.

1.6 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 de què es tracta.



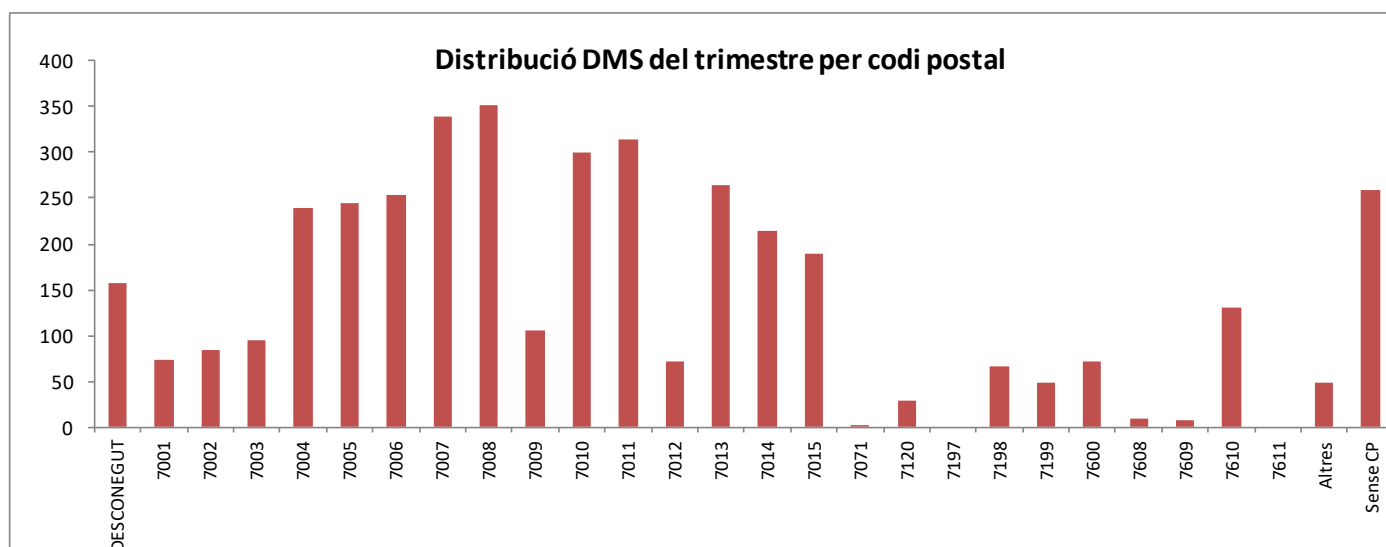
La majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea de Seguretat Ciutadana, que representa aquest trimestre el 51% del total.

Seguidament destaquen, aquest trimestre i per aquest ordre, l'Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior, l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat i l'Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal.

La resta d'àrees municipals tenen uns percentatges més baixos d'assignació de DMS.

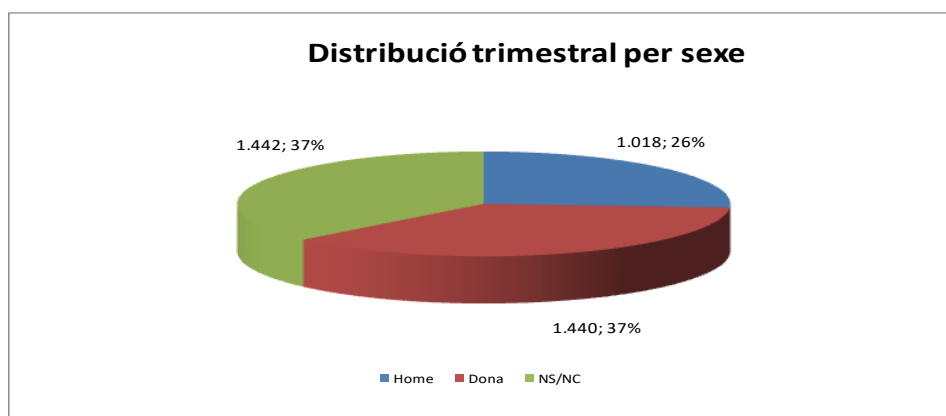
1.7 Anàlisi de la recepció per codi postal

A la majoria de DMS registrades consta el codi postal de la persona usuària del servei. Únicament és obligatori indicar-lo 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.



La majoria de DMS d'aquest trimestre tenen el codi postal 07008 (Son Gotleu), 07007 (la Soledat) i 07011 (Son Roca). Concretament, són 352 de Son Gotleu, 339 de la Soledat i 315 de Son Roca.

1.8 Distribució de DMS rebudes per sexe



Aquest trimestre, la informació estadística en aquest sentit és la següent:

No ens consta el sexe de la majoria d'usuaris, potser perquè han optat per NS/NC, o bé no en podem tenir constància ja que no han presentat la DMS a través del web; es tracta d'un 37% dels usuaris. La resta es troba repartida entre un altre 37% de dones i un 26% d'homes.

1.9 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest trimestre **no s'ha rebut cap queixa derivada d'una altra administració i tampoc se n'ha tramès cap a una altra administració.**

1.10 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 i de la resolució es poden fer de manera automàtica per aquesta via. **En el 100% de les DMS en què constava l'adreça electrònica, s'hi ha comunicat el número de registre.**

Pel que fa a la resposta, i exceptuant les de SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que, una vegada registrades al gestor de DMS es traspassen al seu programa propi (EUROCOP), també es comunica per correu electrònic si hi consta l'adreça.

Un 76% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb l'usuari. És un percentatge inferior en un 4% al del trimestre passat.

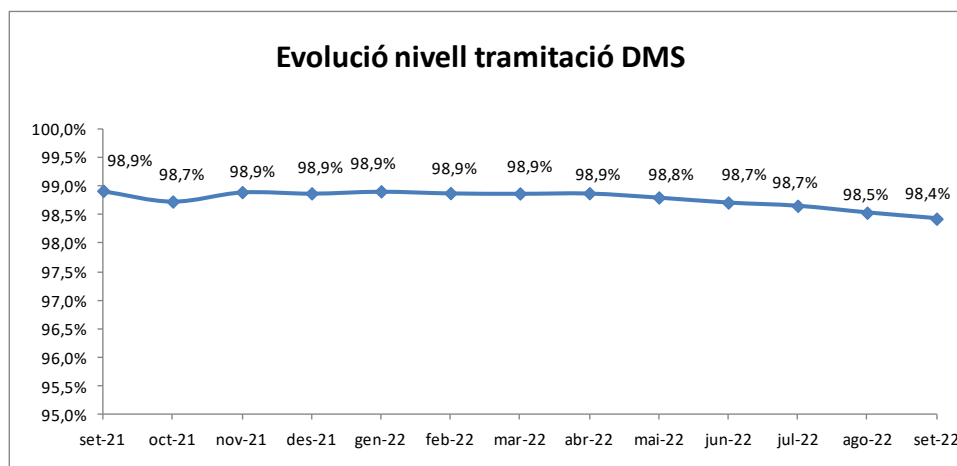
2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació en termini

2.1.1 Dades relatives al global del gestor de DMS

* Evolució del nivell de tramitació global al Gestor DMS

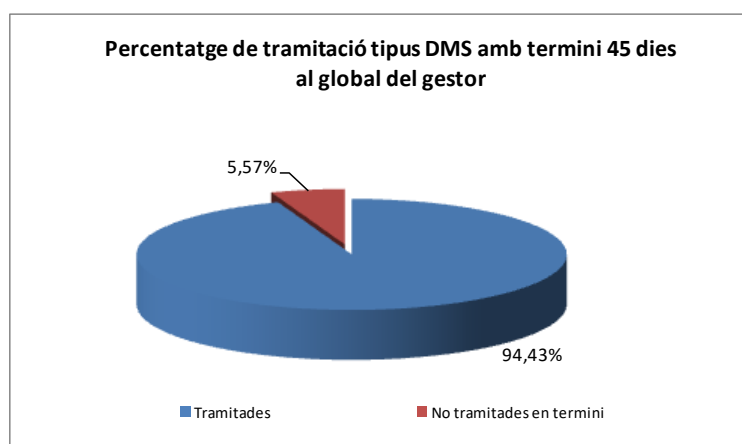
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment pròxim al 99%.



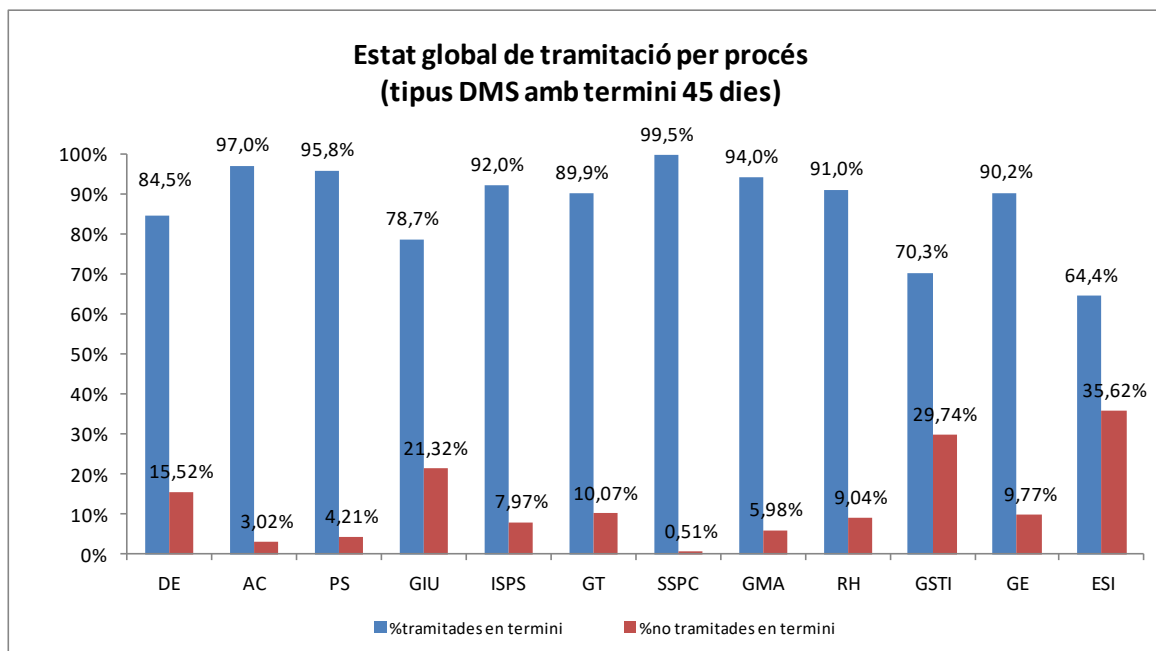
A finals d'aquest trimestre ens trobam en el 98,4% de resolució. En tot l'any, es manté el nivell de tramitació proper al 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del nombre de demandes rebudes. Aquest percentatge inclou tant les DMS tramitades en termini com les tramitades posteriorment. Aquest darrer trimestre, els mesos d'agost i setembre han baixat el percentatge. Des del mes de setembre de l'any passat, es manté la baixada per sota del 99%, sense que obeeixi a alguna causa concreta.

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

Si revisam al global del gestor DMS, la tramitació dels tipus que tenen establert un límit de 45 dies (queixes, suggeriments, peticions, altres, i queixes i suggeriments interns), observam que un 94% estan tramitades en termini i, el 6% restant, no s'hi ha tramitat; és un percentatge quasi igual al dels tres trimestres passats. Això no obstant, les no tramitades en termini poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



***Tramitació global al gestor de DMS per procés**



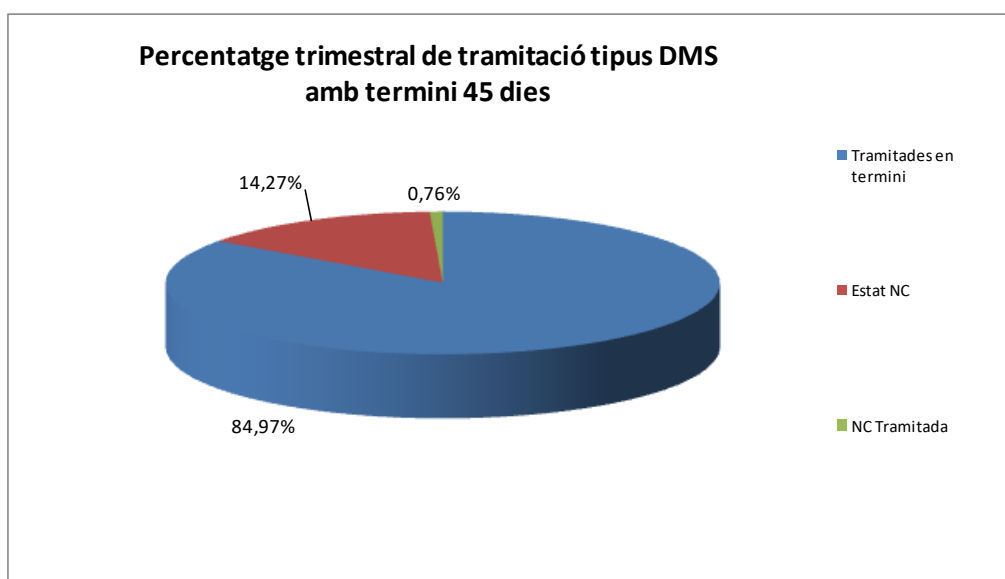
Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern*, *petició* o *altres* (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent.

Normalment, més de la meitat dels processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies, cosa que es repeteix aquest trimestre. El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), no es pot tenir en compte perquè es tramiten les DMS amb el seu traspass a l'EUROCCOP.

El realment destacable és AC (Atenció a la Ciutadania), amb un 97% de resolució en termini, i que generalment ja té un percentatge molt elevat.

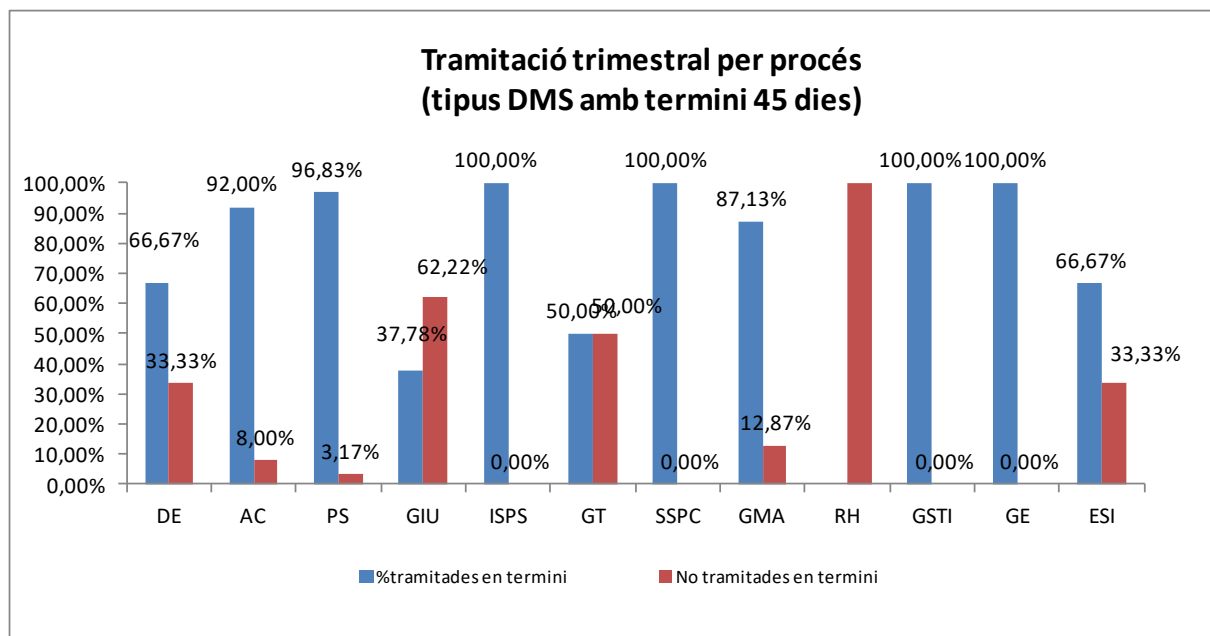
Aquest trimestre la majoria de processos es troben en nivell alts de resolució en termini, en tot cas ESI i GSTI són els que el tenen més baix, un 64% i un 70% respectivament. La resta de processos oscil·len entre el 79% i el 94%.

2.1.2 Dades relatives al trimestre



El 85% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 15% restant, no. Aquest darrer percentatge es desglossa en un 14%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 1% que són **No-conformitats tramitades**.

***Tramitació trimestral de les DMS per procés**



Pel que fa a les DMS del tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern*, *petició* o *altres* que qualsevol dia d'aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (és a dir, 45 dies des del registre), trobam que aquest trimestre **quatre dels dotze processos han tramitat el 100% de les DMS en termini.**

El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) es troba normalment al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'EUROCOP.

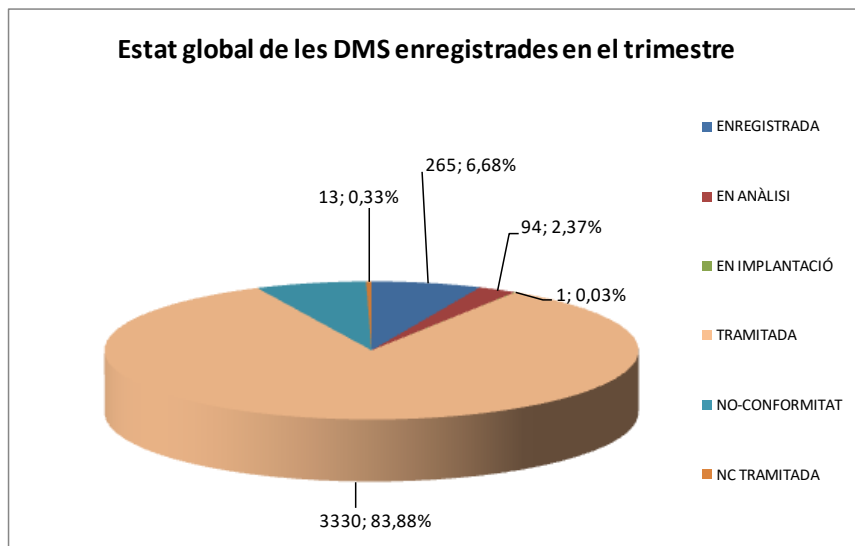
També aquest trimestre, els processos ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i GE (Gestió Econòmica) han tramitat el 100% de les seves DMS en termini.

Aquest trimestre destaquen els processos PS (Promoció socioeconòmica) amb el 96,83% de resolució en termini, i AC (Atenció a la ciutadania), amb el 92%.

Dels processos amb baixa resolució en termini destaca sobretot aquest trimestre GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb només un 38% de resolució en termini.

***Estat de les DMS registrades en el trimestre**

Les demandes municipals de serveis de tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern* i *petició* es poden tramitar en un màxim de 45 dies. Això no obstant, una gran part es tramita en menys dies, i per això el percentatge de DMS registrades aquest trimestre, incloent-hi tots els tipus, i que ja estan tramitades, és bastant elevat.



De les 3.970 DMS registrades durant aquest trimestre, 3.330 estan ja tramitades, un 84% en termini i menys d'un 1% fora del termini establert.

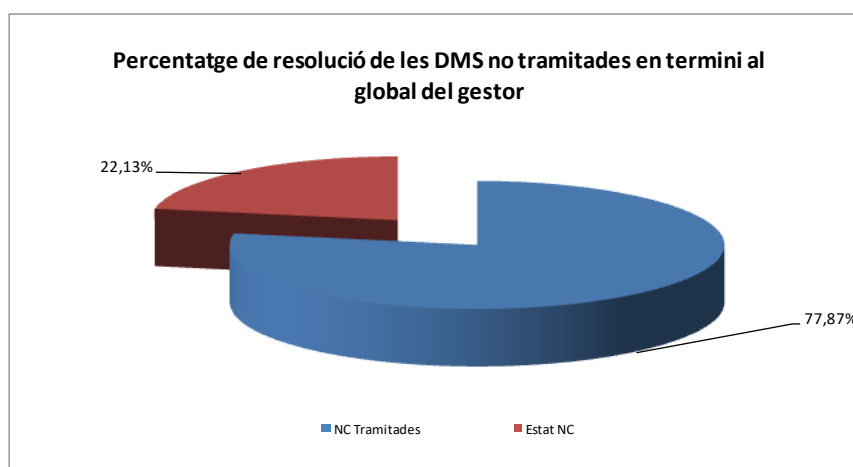
De la resta, pendents de tramitar, una petita part es troba en els altres estats, concretament 265 en estat de registrada, 94 en estat d'anàlisi i 1 en implantació.

Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 7%, percentatge semblant a l'habitual. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta, ja que significa que no s'ha fet res encara amb la DMS, i que es troba tal com la va registrar Qualitat, i per això es prenen contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

2.2 Tramitació fora de termini

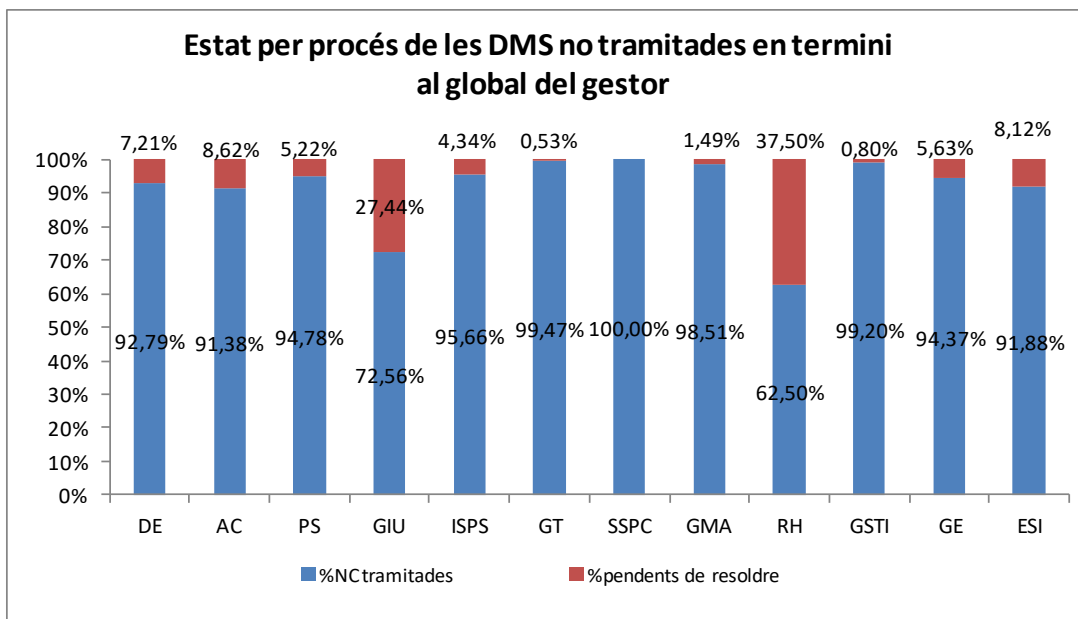
Les DMS que han exhaurit el temps establert de tramitació de 45 dies passen a un estat denominat de no-conformitat, que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen, passen a ser DMS *en estat de no-conformitat tramitada*.

2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



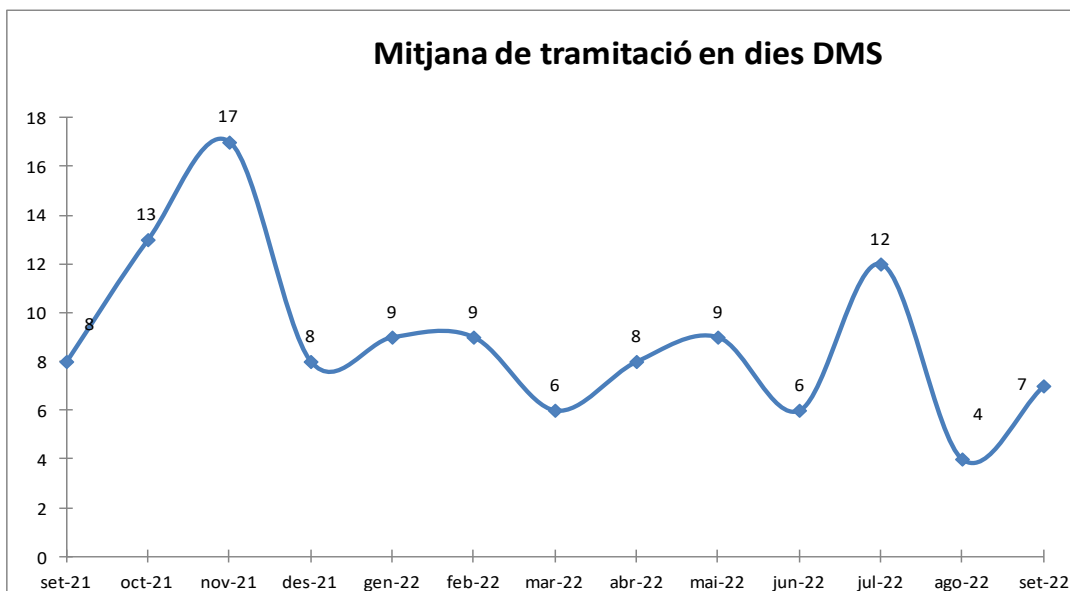
Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a ser tramitades, observam que actualment, de les DMS tramitades fora de termini, un 78% estan com a no-conformitats tramitades, percentatge un poc inferior al del trimestre passat i, un 22%, encara es troben pendents de tramitació, és a dir, en estat de no-conformitat.

2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, tots els processos es troben en nivells alts. Molts d'ells per sobre del 90%. Els processos amb els percentatges més baixos de resolució de les no-conformitat són GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) i RH (Recursos Humans), amb uns percentatges un poc inferiors de tramitació de les DMS que han passat a no conformitat, no obstant són percentatges acceptables, del 73% i del 63% respectivament.

2.3 Mitjana de tramitació



La mitjana de tramitació de les queixes, els suggeriments i les peticions que no han exhaurit el termini de resolució establert de 45 dies ha estat aquest trimestre de 7 dies, mitjana semblant a l'habitual, que sol ser d'uns 8 o 9 dies. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies, un més que el trimestre passat,

i, els suggeriments, en 11 dies, 2 menys que el trimestre anterior. Pel que fa a les queixes internes, no se n'han tramitat aquest trimestre i els suggeriments interns s'han tramitat en 2 dies. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana d'un dia, com és habitual.

Aquest trimestre destaca sobretot el mes d'agost per la mitjana destacadament baixa de resolució.

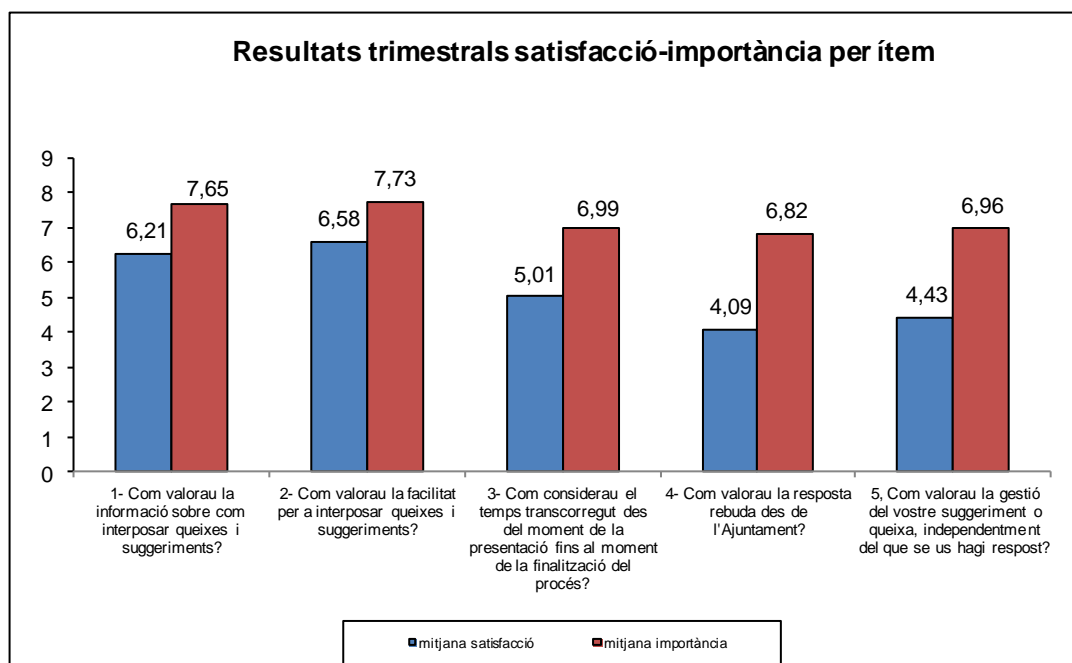
D'altra banda, respecte d'aquests mateixos tipus de DMS que sí que han exhaurit el termini de resolució, la mitjana de dies transcorreguts entre el seu registre i la seva tramitació final com a no-conformitat ha estat molt elevada, com és habitual. Per tal d'evitar aquesta demora en la resolució s'envia 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.

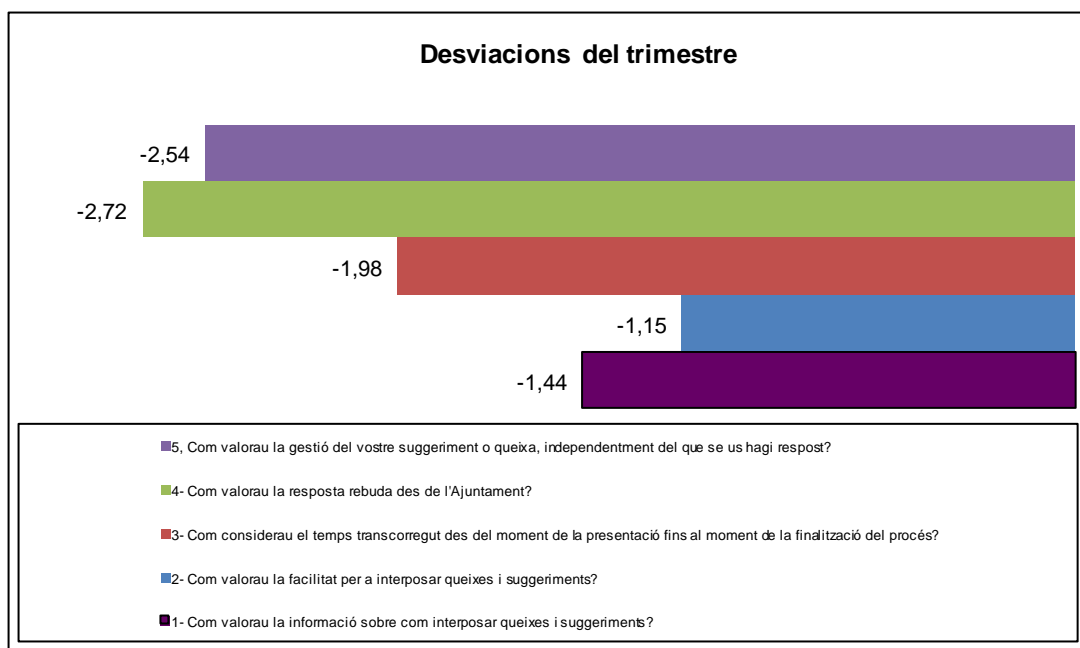
3 SATISFACCIÓ

Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat **141 respostes a les enquestes de satisfacció, quasi igual que el trimestre passat** i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 15%, un 9% inferior al del trimestre passat.

La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS i, quan aquestes no es contesten en un primer moment, es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, de les DMS tramitades a les quals consta adreça electrònica, n'hi ha una part que es responen al ciutadà per correu electrònic manual, per telèfon o per correu postal, i en aquests casos no es tramet enquesta de satisfacció. Tampoc no s'envia l'enquesta a les DMS assignades a la Policia Local ni a les de caràcter intern.

Pel que fa a la valoració (de 0 a 10) a les enquestes de satisfacció d'aquest trimestre, ens trobam els següents resultats:





De les valoracions rebudes, en podem extreure el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,21 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,65 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de 1,44, un poc inferior a la del trimestre passat.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,58 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,73 de mitjana d'importància. S'hi ha donat una desviació d'1,15. Aquest trimestre ha estat l'ítem més ben valorat.

3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 5,01 de mitjana de satisfacció i amb un 6,99 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de 1,98.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 4,09 i, pel que fa a importància, de 6,82. S'hi ha donat una desviació de 2,72. Per tant, i com sempre, aquest és l'ítem més mal valorat.

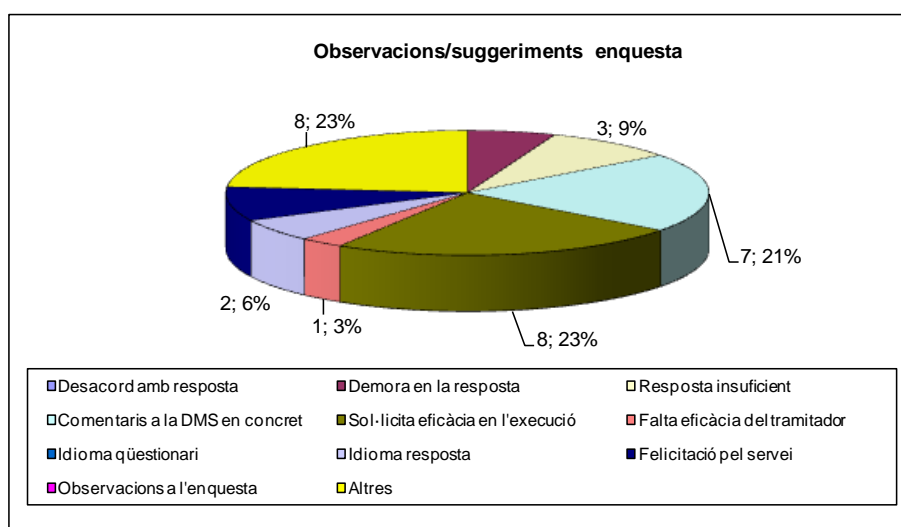
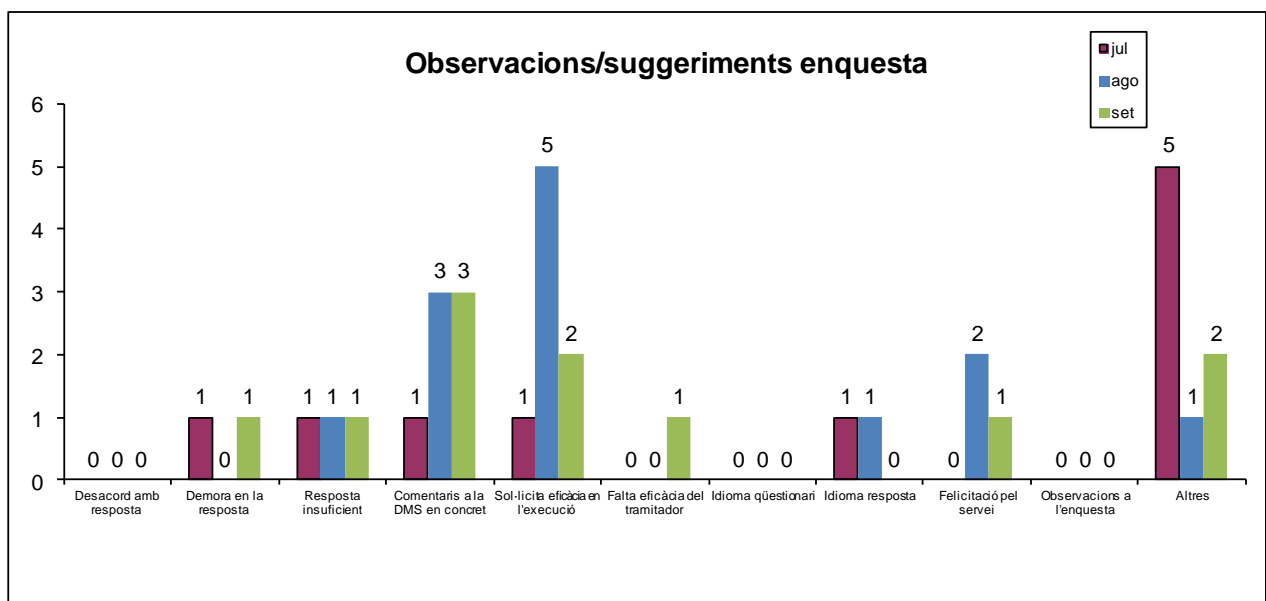
5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 4,43 de mitjana de satisfacció, amb un 6,96 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de 2,54.

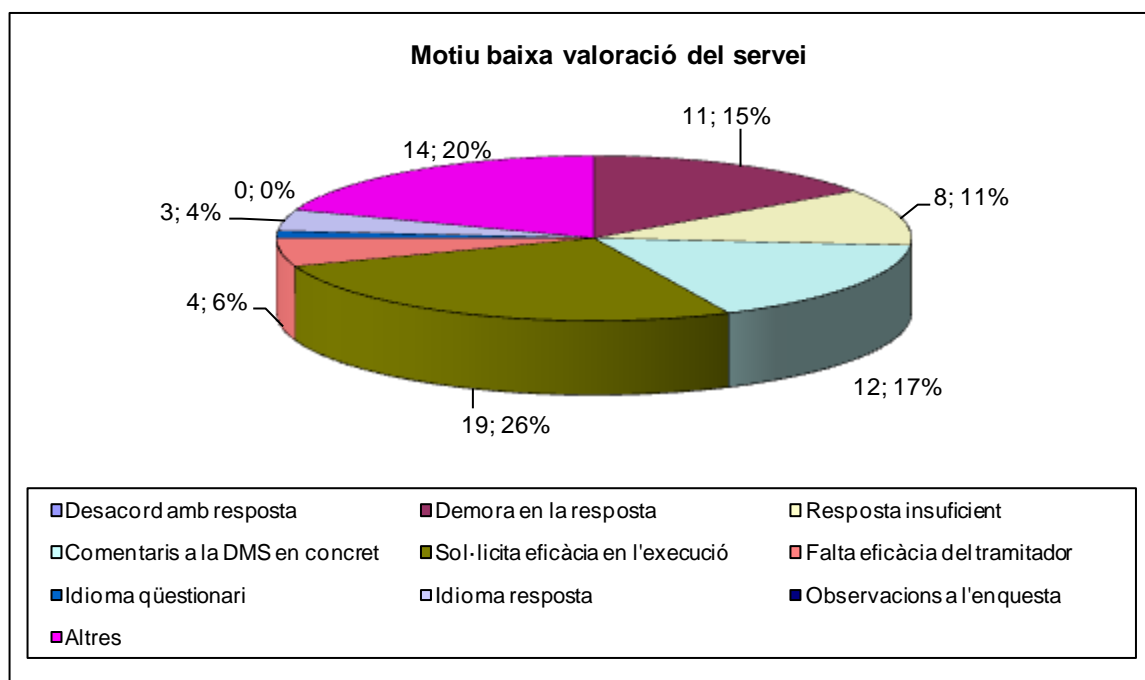
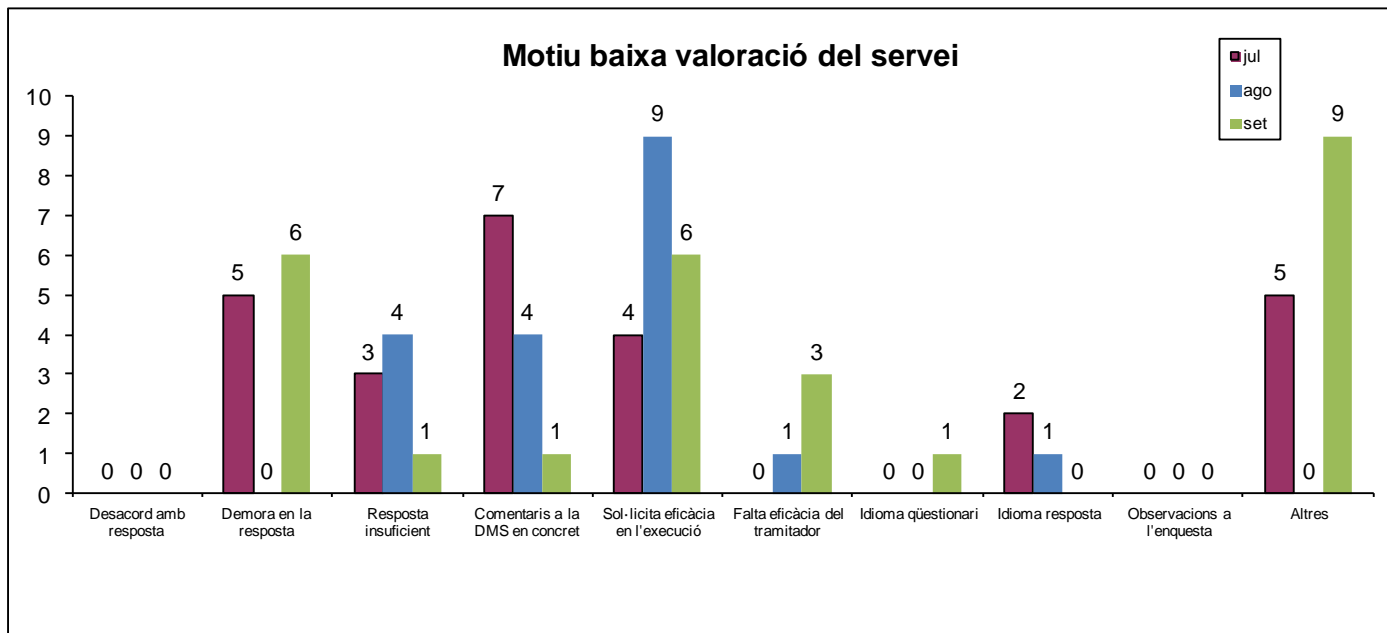
Resulta molt difícil millorar la satisfacció en l'ítem per la resposta rebuda, ja que en la majoria de queixes, la resposta no sempre és la desitjada pels usuaris, la qual cosa fa que es valori molt malament.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer-hi suggeriments o observacions, i d'indicar-nos-en el motiu, si ens han donat una baixa valoració.

Aquest trimestre han entrat 34 observacions i 72 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard, després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic.

Aquestes dades de les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en els següents gràfics:





Aquest trimestre, les observacions/suggeriments es refereixen majoritàriament a **demanar l'eficàcia en l'execució, és dir, que es dugui a terme el que s'indica a la DMS. Representen un 23%.**

Pel que fa a les explicacions dels motius de la baixa valoració, la majoria són també per **demanar l'eficàcia en l'execució, que representen el 26% del total.**

4 RELACIÓ PROCESSOS-SERVEIS MUNICIPALS EN LA GESTIÓ DE DMS

1. El servei de Policia Local, inclòs dins el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), és el que rep més peticions ciutadanes. La majoria són demandes de mediació entre veïns per part del policia de barri, per molèsties per renous de persones, animals o maquinària (299). Destaquen també, quasi sempre, les relacionades amb anomalies que es produeixen a la via pública (294). Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats, que es canalitzen a través del gestor DMS, són sempre la majoria, 581 aquest trimestre.

2. EMAYA, inclosa dins el procés GMA (Gestió del Medi Ambient), hi ocupa la segona posició. Són, evidentment, queixes relacionades amb la netedat de la ciutat o amb el sistema de recollida. N'han rebut 399 aquest trimestre.

3. El servei d'Esports, que forma part del procés PS (Promoció Socioeconòmica), ocupa el tercer lloc quant a l'assignació de DMS, relacionades amb les activitats que es duen a terme als distints poliesportius municipals. Han estat 178 aquest trimestre.

TRAMITACIÓ DE DMS:

Els serveis de Policia Local i Emaya són els que tenen un percentatge millor de resolució de DMS en termini, si ho comprovem al global del gestor de DMS. Això no obstant, són serveis en què aquesta resolució no és real. En el cas de la Policia Local, perquè es traspassen automàticament a l'EUROCOP i queden tramitades al gestor de DMS amb el número de registre al seu programa propi. El mateix passa amb EMAYA, que es tanquen al gestor de DMS amb el número de registre d'incidència del seu propi programa de gestió de queixes.

Aquest trimestre destaquen els responsables dels serveis tecnològics i del servei de tributs, amb el 100% de resolució en termini. No obstant són serveis amb poques DMS assignades.

Igualment es troba al 100% de resolució en termini el procés ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), que té bastantes més DMS assignades que els processos anteriors.

Actualment tenim quatre serveis que acumulen retard i tenen les DMS que han passat a estat de no-conformitat i així continuen.

Són els serveis de Son Reus, Solars, Infraestructures i Mobilitat.

Solars: Hi havia una resolutora de baixa llarga i l'altra realment no tramitava DMS. Ningú ens va avisar i quan hem detectar la no resolució ho hem aclarit amb ells i estam pendents de la formació per designar noves DMS, a més que ens han informat de la incorporació de la treballadora que estava de baixa.

Infraestructures: Hi ha DMS que no es poden assignar a serveis concrets d'Infraestructures i van a un subtema denominat Infraestructures general. Moltes d'aquestes DMS es refereixen a pistes esportives que no són de l'IME. Des de Qualitat es va mantenir una reunió amb els coordinadors d'esports i d'infraestructures per tal de desbloquejar la tramitació d'aquestes DMS. Es va arribar a un acord però realment no s'ha duit a terme la tramitació de les DMS. Darrerament em sabut que l'únic resolutor d'aquestes DMS s'havia jubilat i ara s'està pendent de què es designi una altra persona per a aquesta

tasca. Podem indicar que es tracta realment de poques DMS si ho comparem amb la totalitat d'assignades als diferents serveis concrets d'Infraestructures.

Mobilitat: Ens indiquen manca de personal per a tramitar DMS. L'anterior cap de departament va cessar i de moment no se n'ha designat cap. Era aquest càrrec qui desbloquejava el retràs en la tramitació de DMS i ara mateix no tenim ningú per a fer-ho. És una àrea amb moltes DMS assignades.

Son Reus: Com ja s'ha explicat a un altre punt de l'informe, fa ja molts mesos que ens trobam amb la falta de resolutors específics del centre i qui dona la resposta actualment són els treballadors de Medi Ambient. Aquests darrers no aconseguen les respostes concretes dels responsables de Son Reus, amb la qual cosa l'únic que es contesta al ciutadà és que es passa als responsables del centre. Aquests tipus de respostes són les que generen més insatisfacció als ciutadans, ja que moltes vegades es refereixen a la impossibilitat de contactar-hi. El problema continua i no s'aconsegueix desbloquejar, ja que segons indica el responsable del centre, no es disposa de personal propi per dur a terme aquesta tasca. En definitiva, al no donar tampoc la resposta concreta als resolutors de Medi Ambient, el que es respon als ciutadans és totalment incorrecte, ja que dona la impressió que es contesta que el servei de Son Reus ho remet altre vegada a Son Reus i això fa que arribin després moltes queixes en els sentit que el sistema de queixes i suggeriments no serveix per a res. És realment una llàstima perquè l'Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal és una de les que més DMS reben.

RESPOSTES ALS CIUTADANS:

Si hem de mencionar **el servei que millor respon al ciutadà**, tant si es tracta de donar-li la raó, de no donar-la-hi, de solucionar-li el que demana o de dir-li que no és possible, hem de destacar especialment el servei d'**Esports**.

No obstant, les respostes donades pels responsables de **Biblioteques** i del servei d'**Atenció a la Ciutadania**, són també destacables per donar una informació molt completa en la seva resposta.

Els requisits que des de Qualitat considerem necessaris per a considerar una resposta com a correcta són:

- Que la llengua de la resposta sigui el català, independentment de la llengua en què ens hagin fet arribar l'escrit, i sempre que no en demanin expressament una resposta en castellà.
- Que el to de la resposta sigui correcte, amb la formalitat i la correcció necessàries.
- Que es contesti concretament el que es demana i tots els aspectes que es detallin en l'escrit de recepció.
- Que no hi hagi errors tipogràfics.
- Que no inclogui dades personals.

5 CONCLUSIONS

En relació a la **tramitació de les DMS**, es pot indicar que, encara que la tramitació global del gestor sigui molt 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; també a donar resposta als ciutadans, sempre que això no sigui desaconsellable pel temps transcorregut des del seu registre.

- Per a més informació sobre DMS podeu consultar la Intranet, on trobareu el *Manual d'ús i el procediment de queixes i suggeriments*.
- Si us interessa informació més concreta del vostre servei, ens la podeu demanar directament a qualitat@palma.cat.
- Si voleu fer algun suggeriment, us recordam que la Bústia de Queixes i Suggeriments oberta a la Intranet es troba a la vostra disposició.

ANNEX (taula procés-subtema-àrea)

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
DE (Direcció Estratègica) M. Teresa Benito Roser	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) Margarita Rosselló Amengual	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) Damià Sans Tous	Altres PS
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 servei OMIC	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) Urbano Sánchez-Pastor	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
	ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) Pilar Perelló 8923	Altres ISPS
Igualtat		Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
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) Pedro A. López Martínez	Activitats
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
	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) Francisca Cirer Oliver	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) Antoni Pallicer Martorell	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
	Prevençió 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 Innovació) Job Torres San Julian	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) Miquel Llobera Bauzà	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) Julián García Caballero	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
	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	

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de Demandes Municipals de Serveis Juliol-Setembre 2022	Ajuntament  de Palma
---------------------	---	---

	Patrimoni	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
--	-----------	---

11/10/2022	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg. 43
------------	---	---------

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 expressives de disconformitat amb alguna actuació i/o un servei municipal.

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

Felicitações: són manifestacions expressives 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.

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.