

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

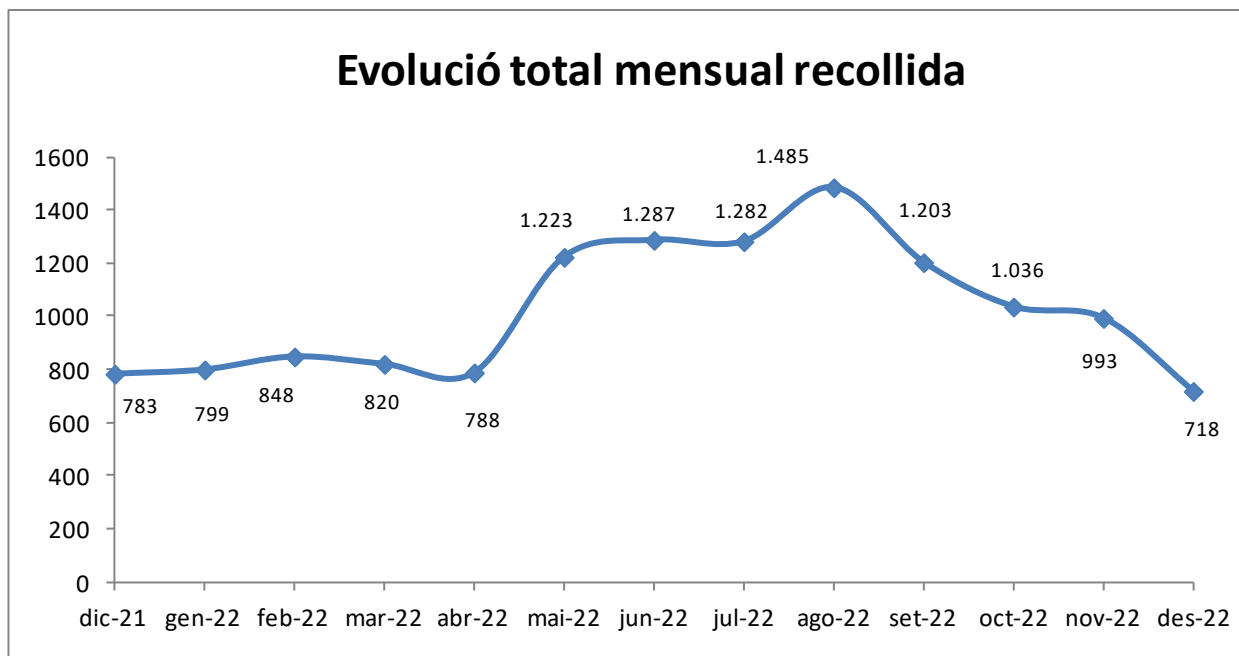
OCTUBRE-DESEMBRE 2022

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 | 6 |
| 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 | 20 |
| | *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 | 22 |
| 2.3 | Mitjana de tramitació | 23 |
| 3 | SATISFACCIÓ | 23 |
| 4 | RELACIÓ PROCESSOS-SERVEIS MUNICIPALS EN LA GESTIÓ DE DMS | 27 |
| 5 | CONCLUSIONS | 28 |
| | LLEGENDA | 42 |
| | PROCESSOS | 42 |

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.

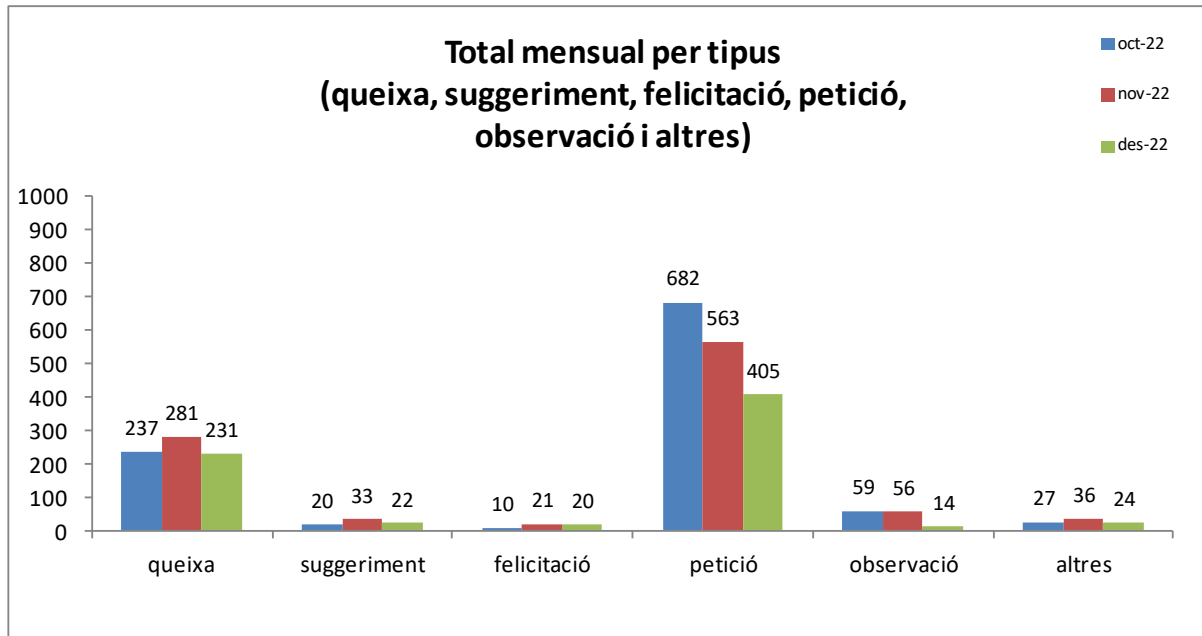
El nombre de DMS (demandes municipals de serveis –que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern), rebudes i registrades al gestor durant el quart trimestre de 2022 ha estat inferior en un 30% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 2.747, unes 1.200 menys que el trimestre passat.

La recepció, aquest trimestre, es troba en un nivell inferior al del trimestre passat, ja que s'ha produït el típic descens respecte 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.

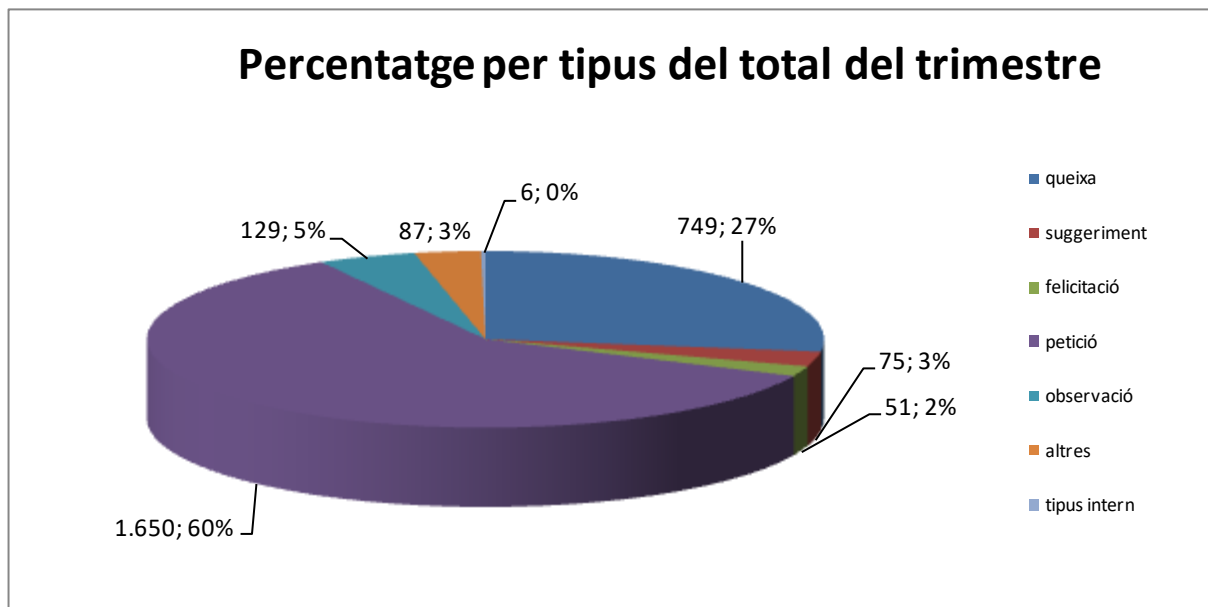
A més de les 2.747 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 51 escrits que no s'han registrat com a DMS perquè el canal requerit per a la seva presentació és el registre general. És tracta de peticions de senyalització viària, sobretot, aquest trimestre, i també denúncies per renous, obres, 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 quart trimestre de 2022 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.040 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 **749**; representen **el 27% del total**, un **1% menys** que el **trimestre anterior**. És, després de les peticions, el tipus més habitual.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (**75**) representa aquest trimestre el **3% del total**, **percentatge superior en un 1% 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 **51 felicitacions, 8 menys que el trimestre passat.**

La majoria han estat per a Promoció Socioeconòmica (18), la majoria per a Esports (12), 5 per a Biblioteques i 1 per a Teatres Municipals. També per a Atenció a la Ciutadania (13), la majoria per a **OAC (12) i 1 per a UAC.** La resta de felicitacions han estat per a **Infraestructures, EMAYA, Manteniment d'edificis municipals, Sanitat i Policia.**

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 **1.650 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 1.332, les quals representen un 48,5% del total de les DMS registrades al trimestre.**

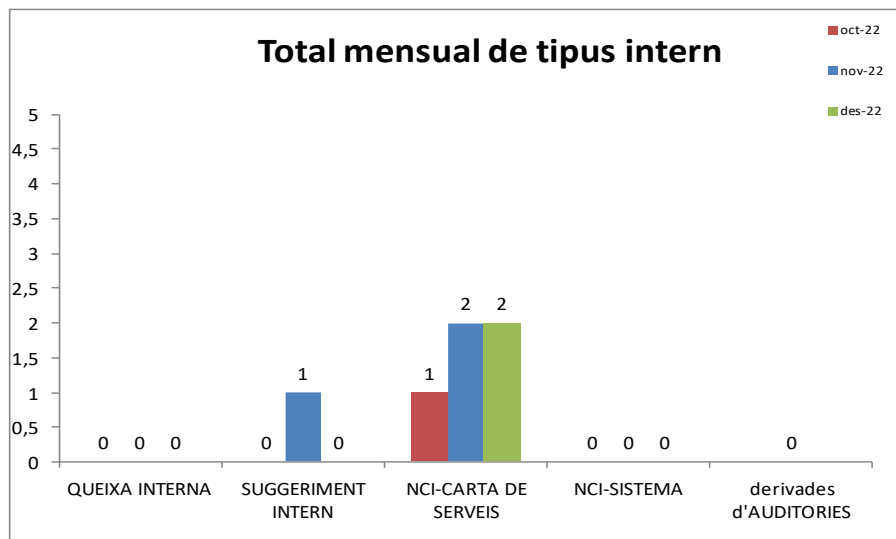
Observacions: hi ha hagut **129 observacions, un 5% del total, percentatge superior en un 1% al del trimestre passat.**

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, EURO COP, 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 87 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 relatiu a la possibilitat d'enviar comunicats a Personal a través del portal i no per registre electrònic.

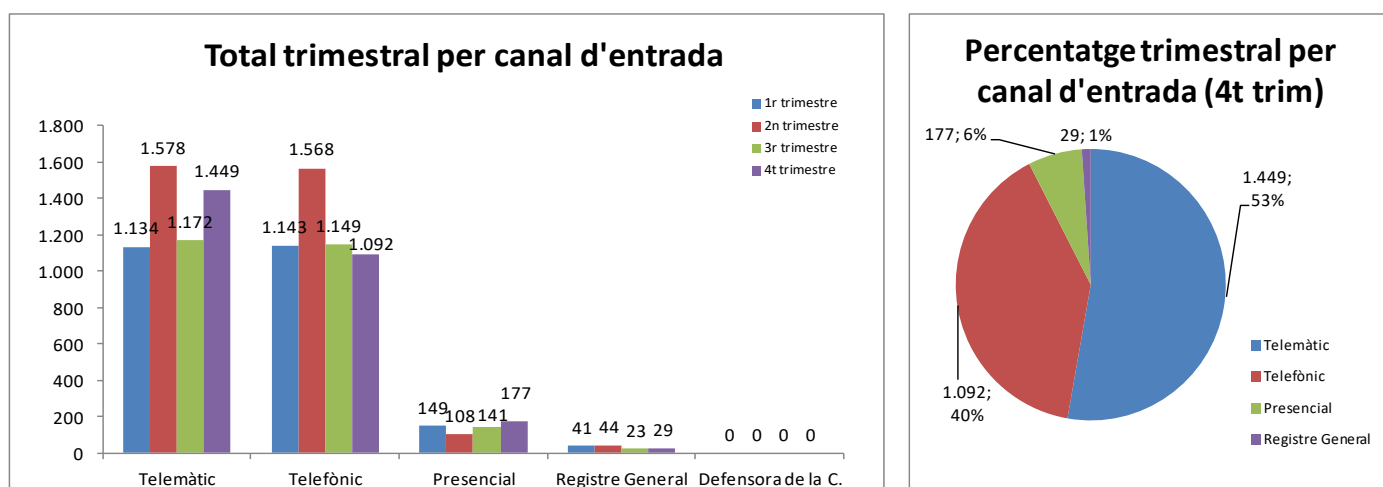
No-conformitats internes de cartes de serveis: n'hi ha hagudes 5, totes de la carta d'Atenció a la Ciutadania.

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: no hi ha registre de DMS derivades de les auditories internes ni externes de les cartes de compromisos i del seu sistema de gestió.

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 53% i un 40% respectivament.

1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 1.449 demandes, que representen el 53% del total, un 4% superior al del trimestre anterior.

1.4.2 Telefònic

Amb 1.092 entrades per aquesta via, representen un 40%.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 177 DMS per aquesta via, que representen el 6% del total i suposen un 1% més que el trimestre passat.

1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 29 DMS, un 1% del total.

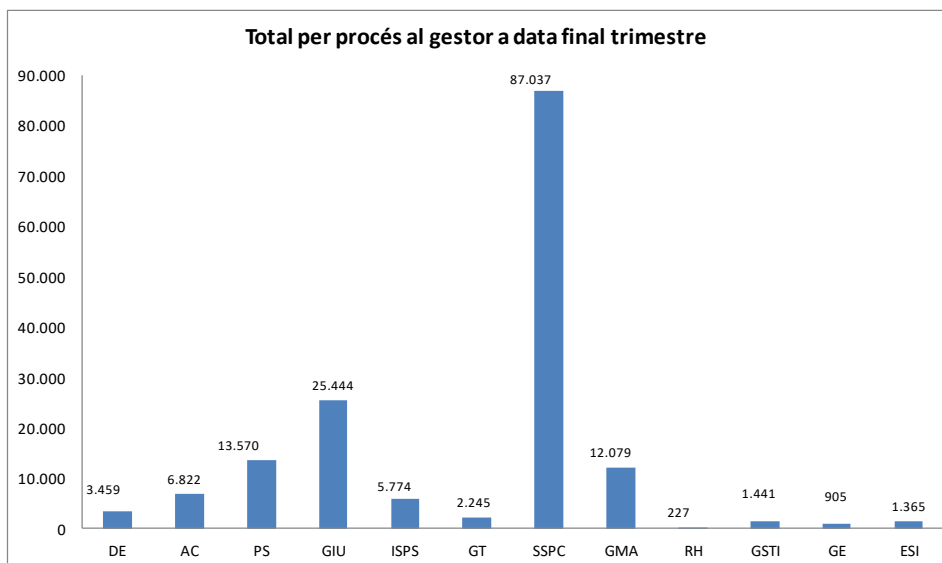
1.4.5 Defensora de la Ciutadania

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

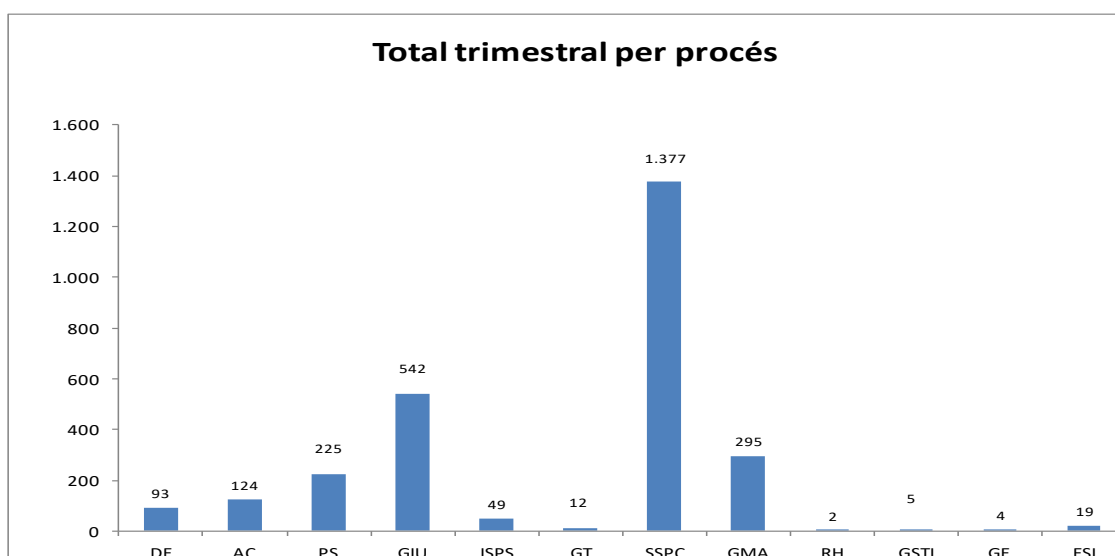
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

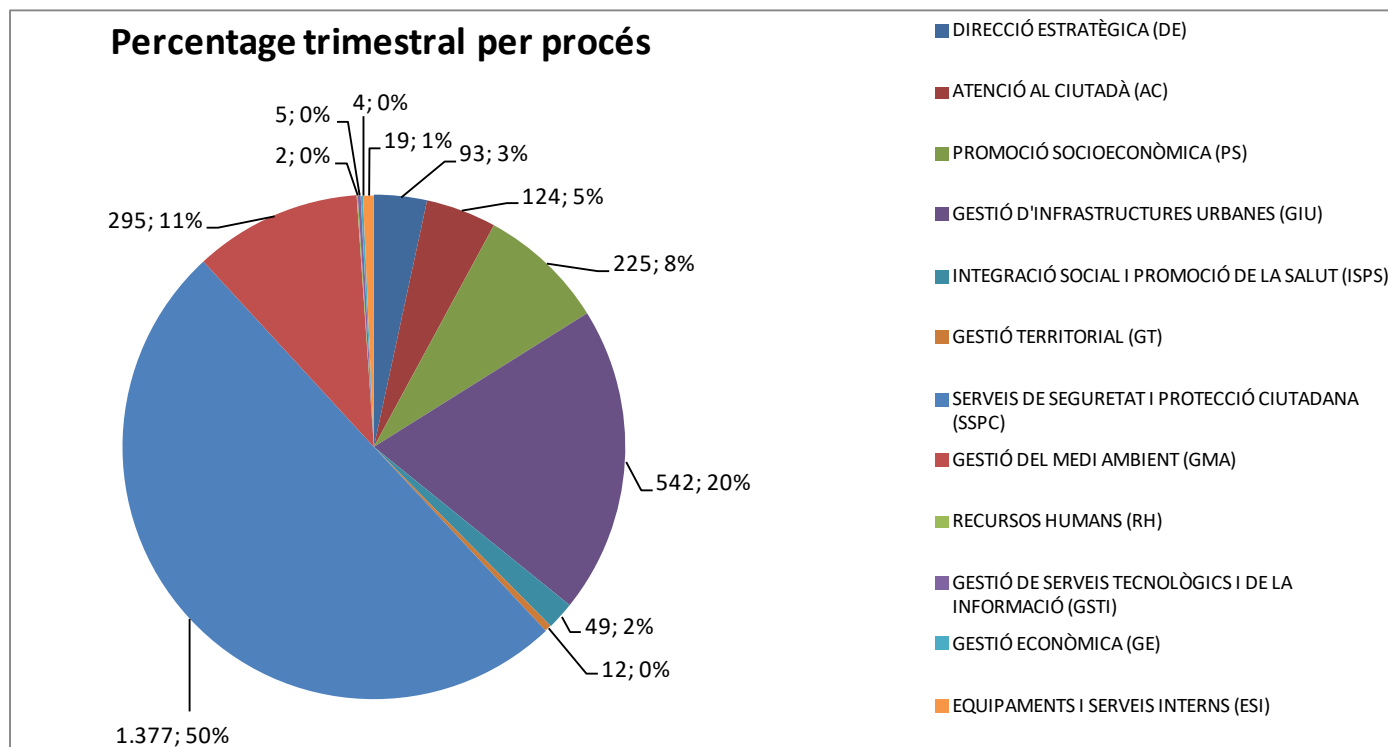
1.5.1 Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor de DMS



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





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 1.377 DMS, **el 50% del total**. A continuació, destaca aquest trimestre GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 542 DMS. Gestió del Medi Ambient (GMA) ocupa el tercer lloc, amb 295 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).

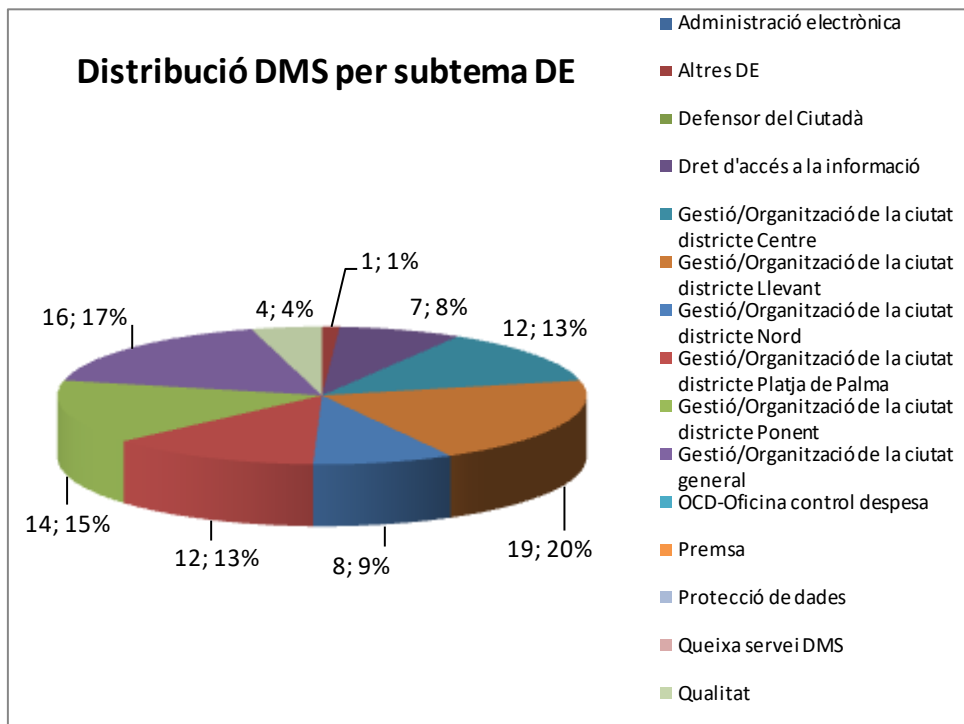
1.5.3 Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten

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.

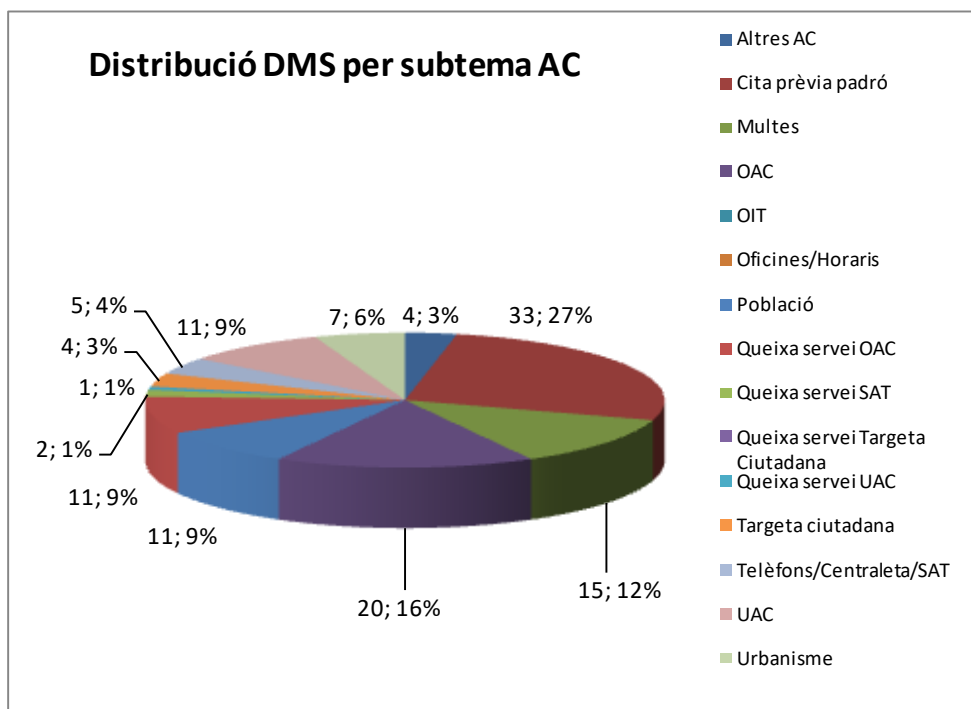
Per això, quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats, al seu torn, uns responsables de gestionar-la i tramitar-la.

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

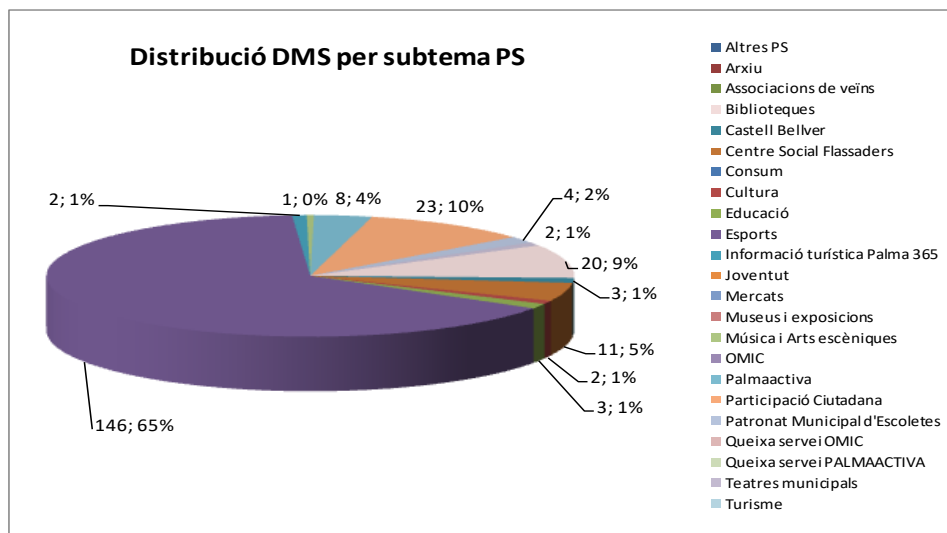
DE (Direcció Estratègica): la majoria d'aquest trimestre són del subtema Gestió/organització de la ciutat Llevant, amb 19 DMS.



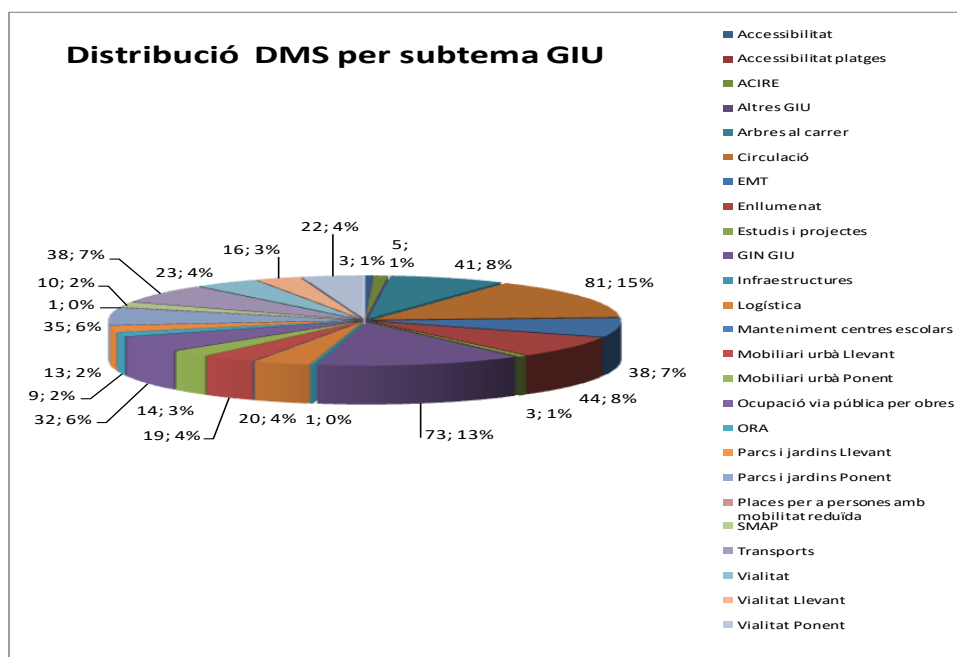
- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaquen sobretot aquest trimestre, les del subtema Cita prèvia padró, amb 33 DMS.



PS (Promoció Socioeconòmica): hi destaca, com sempre, el subtema Esports, aquest trimestre amb 146 DMS. Aquest trimestre en destaquen les queixes per la temperatura de l'aigua de la piscina del Poliesportiu Son Moix (15), per la falta de manteniment de les màquines a diversos poliesportius (6), les queixes pel mal estat de l'escala de la piscina gran de Son Moix (3), 5 queixes del mes d'octubre pel sistema d'accés a aquagym també a Son Moix i 7 del mes de novembre que són peticions d'ampliació de l'activitat de Pilates a Son Moix. També hi ha hagut 10 felicitacions per a monitors i professors de diverses activitats i diversos poliesportius. Del subtema Participació Ciutadana, destaquen 10 queixes del mes d'octubre per diversos temes relacionats amb activitats al Casal Santa Catalina (aire condicionat, renous, etc.)

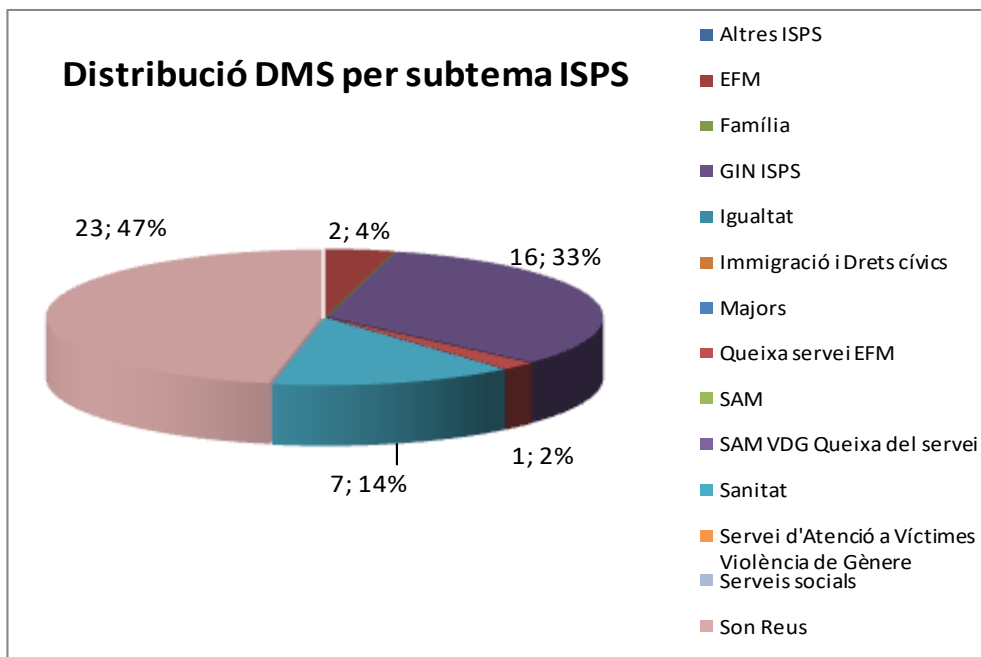


GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): hi destaquen aquest mes les relatives a incidències d'Infraestructures (73). Seguidament les 81 de Circulació. També són destacables les 26 queixes pel mal funcionament del servei de taxi o la manca de taxis a la ciutat. Hi ha hagut també 8 queixes per la tala d'arbres del carrer Ocells i 10 per no posar llums de Nadal a determinades zones de Palma.

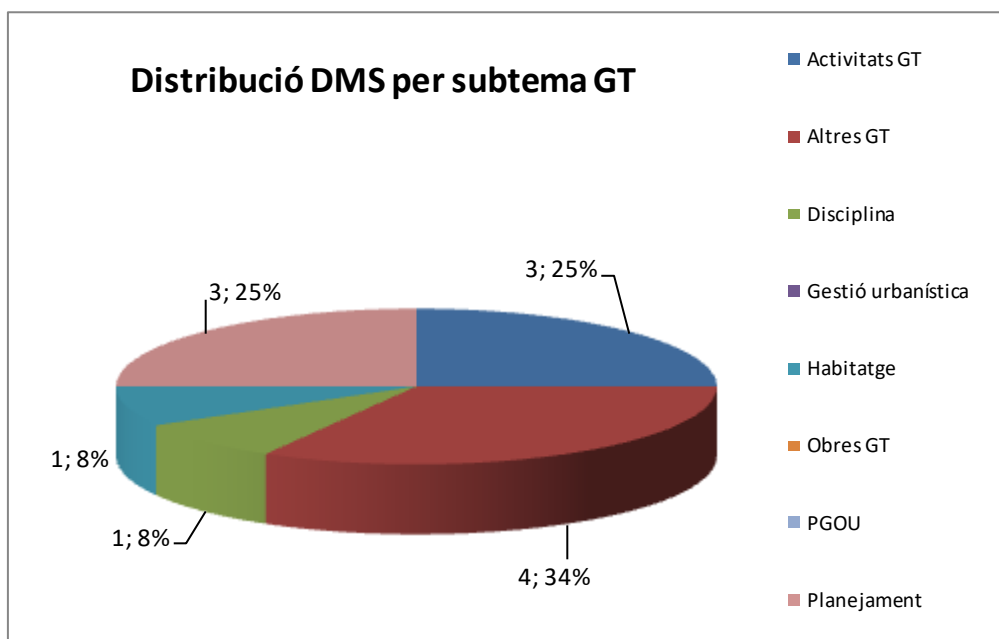


- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** aquest trimestre, la majoria (23) tornen a ser del subtema Son Reus.

En relació a aquest subtema, estam pendents de fer uns canvis en els resolutors per tal de millorar la tramitació d'aquestes queixes i donar millor resposta als ciutadans.



- **GT (Gestió Territorial):** la majoria són per a Activitats, Planejament i Altres.



- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaca, sobretot, i com sempre, el subtema Vehicle abandonat, amb 374 DMS.

De la resta de subtemes en destaquen com sempre les **queixes per molèsties per animals (213)** i les **queixes per renous (184)**. D'aquestes darreres, la majoria són per renous d'animals (98) i per renous de persones al carrer (43). També hi ha 19 queixes per renous de maquinària, la majoria per obres fora de l'horari permès (6) i per molèsties de músics al carrer (10).

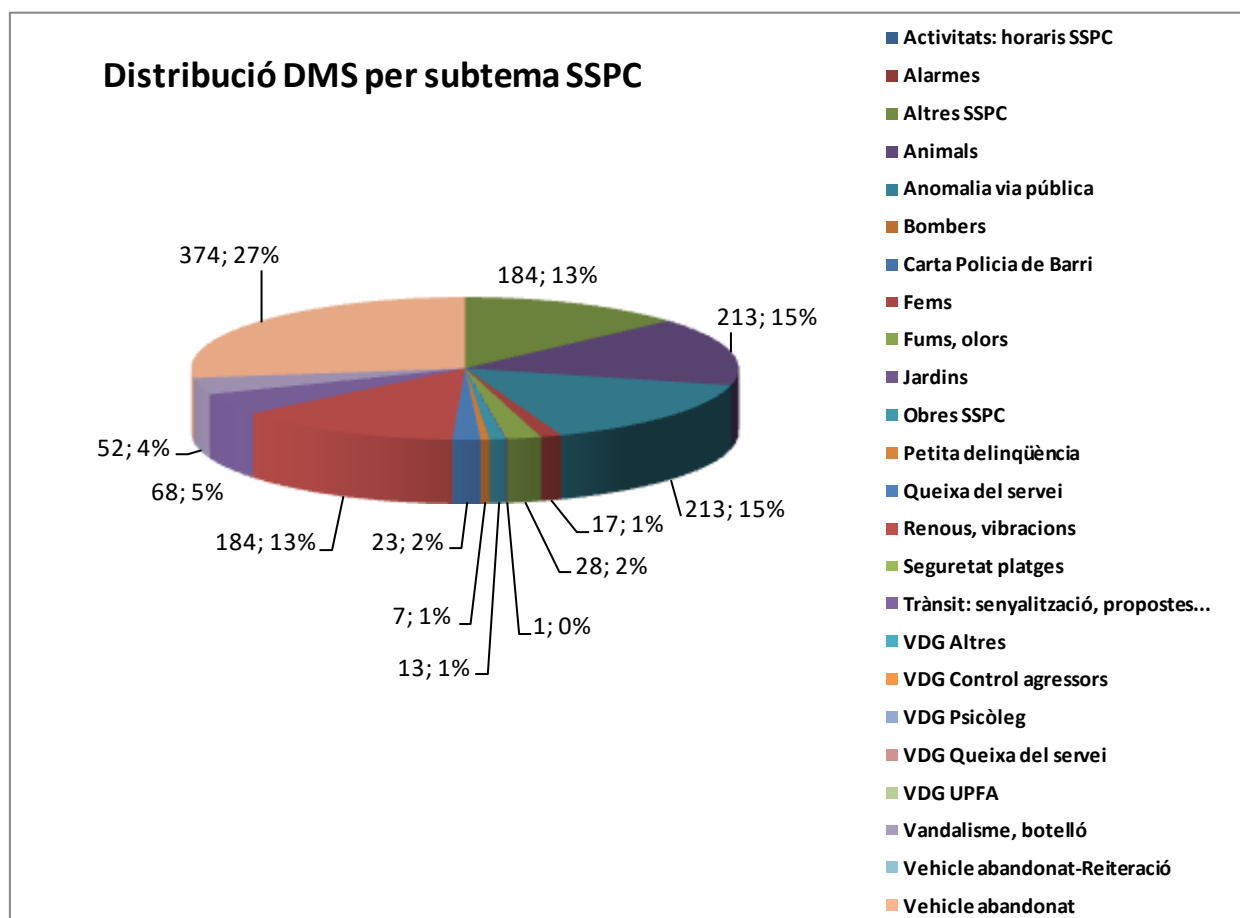
Destaquen les 52 **queixes pels botellots a Palma**.

Hi ha hagut també, com sempre **queixes perquè el 092 no contesta o no actua (9)** i **queixes del servei policial (13)**.

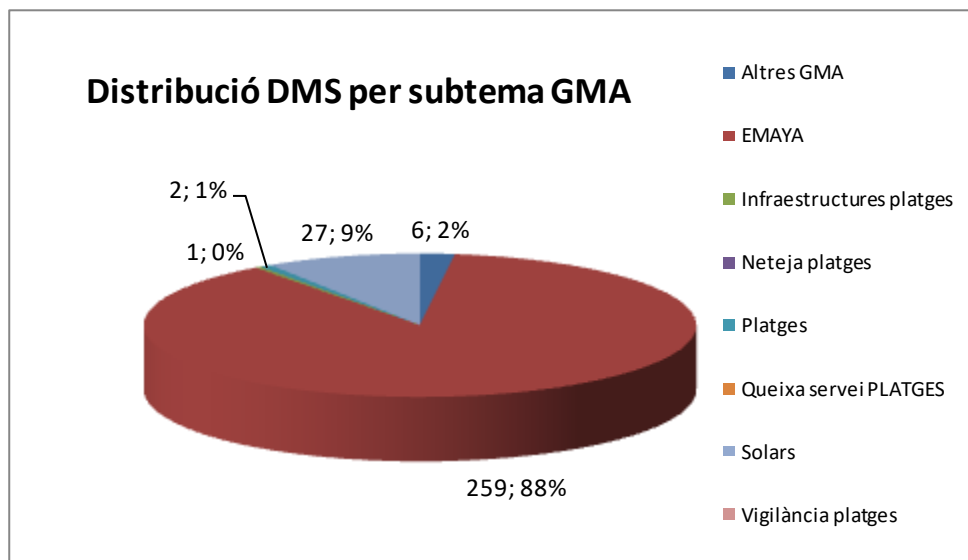
Hi torna a haver queixes per les molèsties que ocasiona la circulació de patinets i bicicletes, 27 aquest trimestre.

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 72 DMS en aquest sentit.

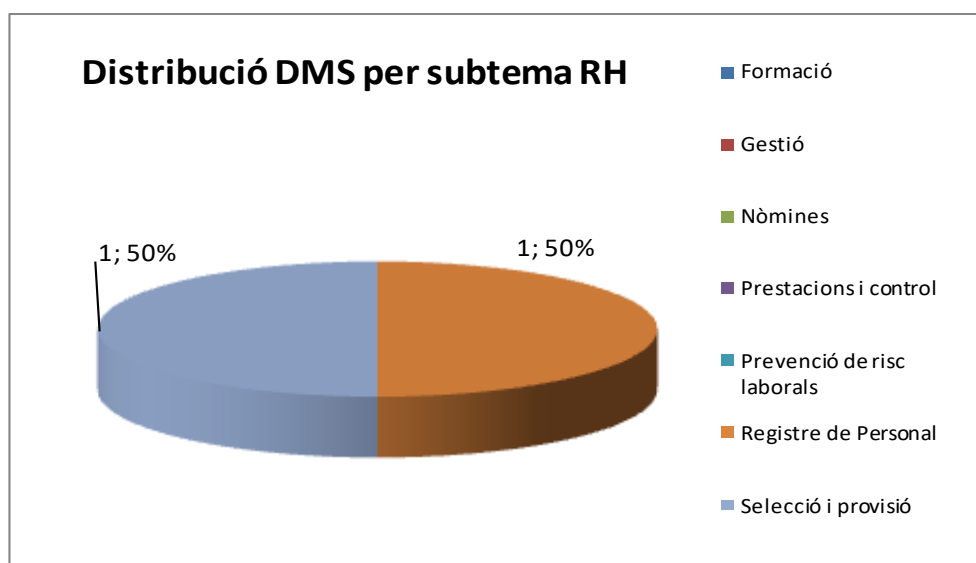
Són destacables altra vegada les queixes rebudes contínuament, **derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per falta d'aparcament per ocupació de motocicletes, vehicles mal aparcats damunt voravies, davant guals, etc., o que són vehicles de tallers que esperen per a ser reparats**. Són 85 queixes d'aquest tipus aquest trimestre.



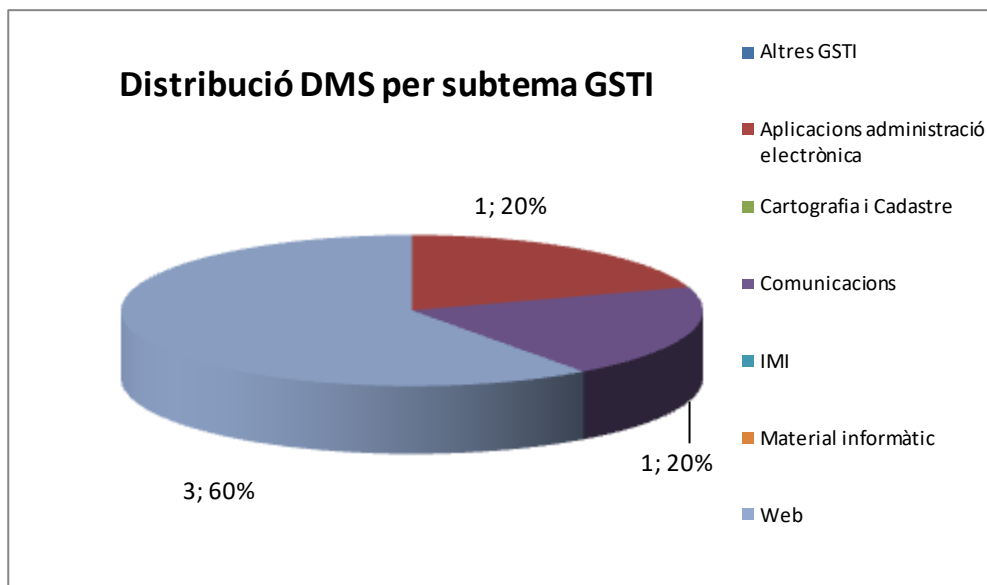
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** la majoria són del subtema EMAYA, com és habitual, algunes d'elles com sempre, per les molèsties pels renous en la recollida o de la neteja però la majoria d'aquest trimestre es referèixen a la brutor o falta de neteja dels carrers (259 aquest trimestre).



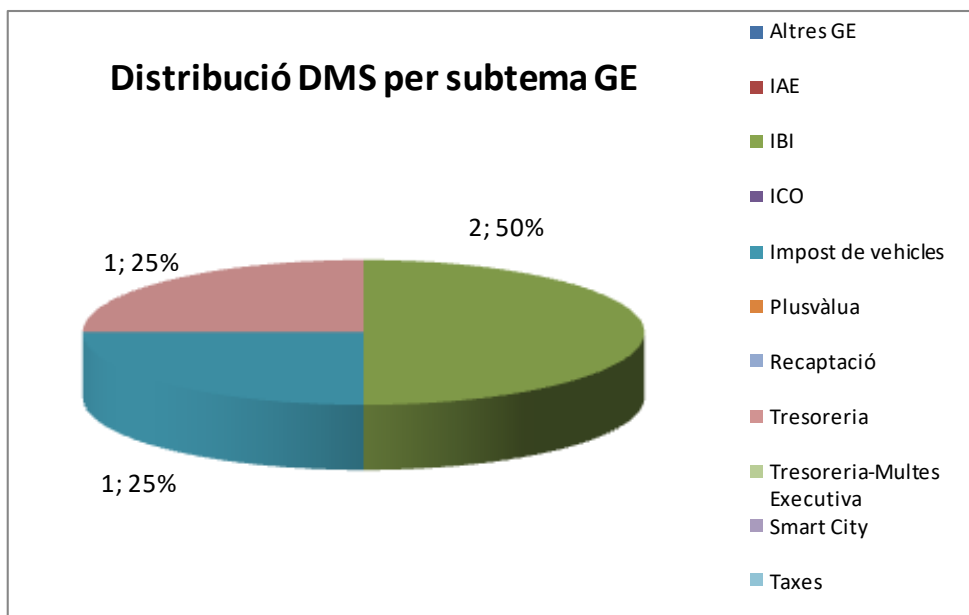
- **RH (Recursos Humans):** té 2 DMS assignades aquest trimestre per a Selecció i Registre de personal.



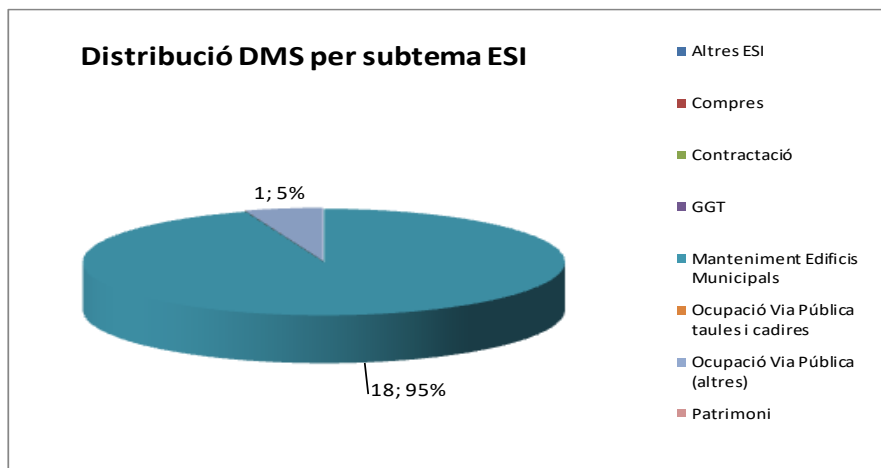
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** la majoria de queixes són relatives al web municipal.



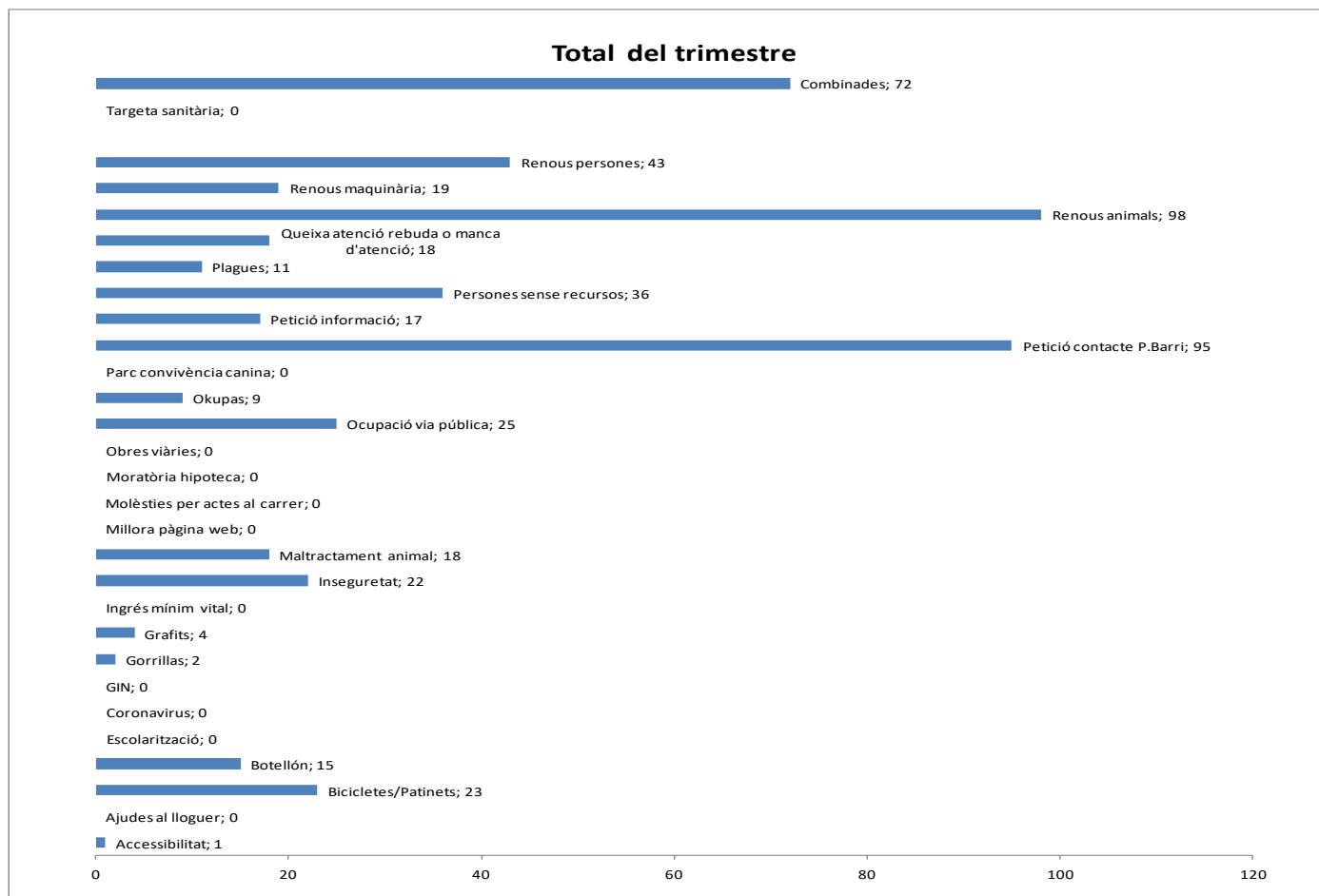
- **GE (Gestió Econòmica):** destaquen, encara que mínimament, les 2 DMS assignades aquest trimestre a IBI.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** aquest trimestre destaquen les 18 per a Manteniment d'edificis municipals, 8 d'elles pel no funcionament dels ascensors dels casals de barri de Son Ferriol, Son Cladera i Rambles.



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 43 per renous de persones, 98 per renous d'animals i 19 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).

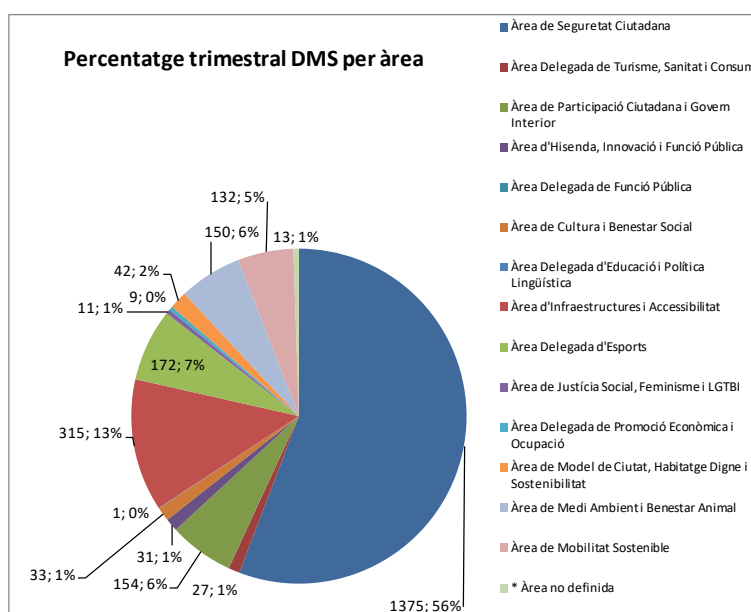
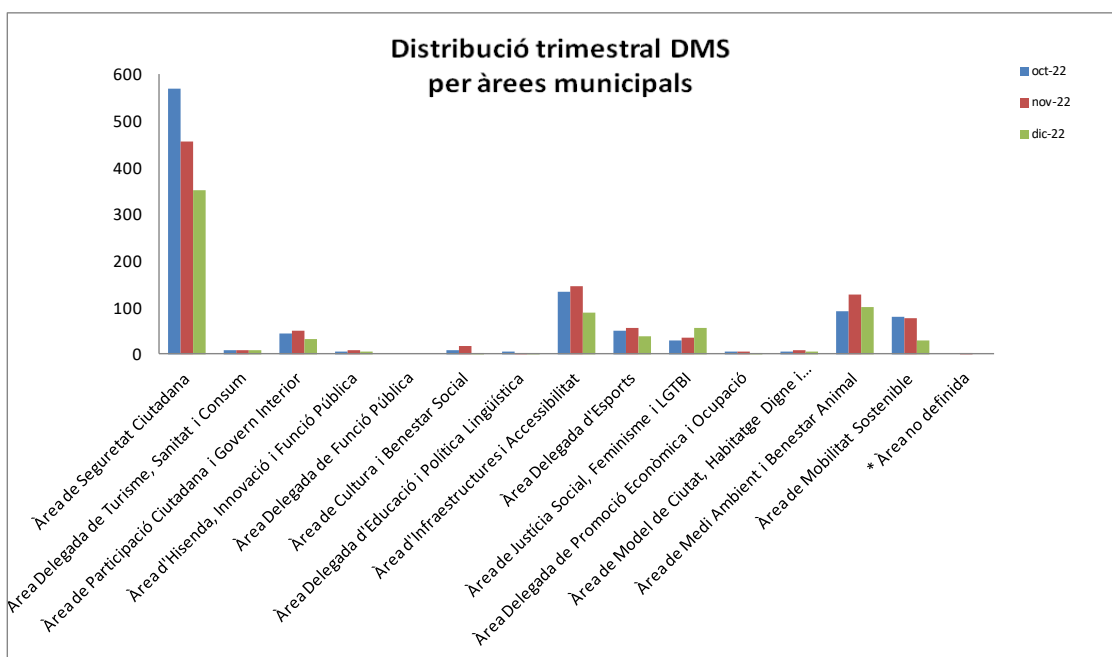


De manera transversal, destaquen també aquest trimestre les **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 18 aquest trimestre. Feien referència a l'atenció rebuda a distints serveis municipals (Infraestructures, Esports, Transports, EFM, Policia, OAC...)

Pel que fa a les **peticions d'informació**, s'han derivat als distints serveis segons el seu contingut. Així s'han assignat a Urbanisme, Infraestructures, Circulació, EMAYA, Planejament i Son Reus.

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.



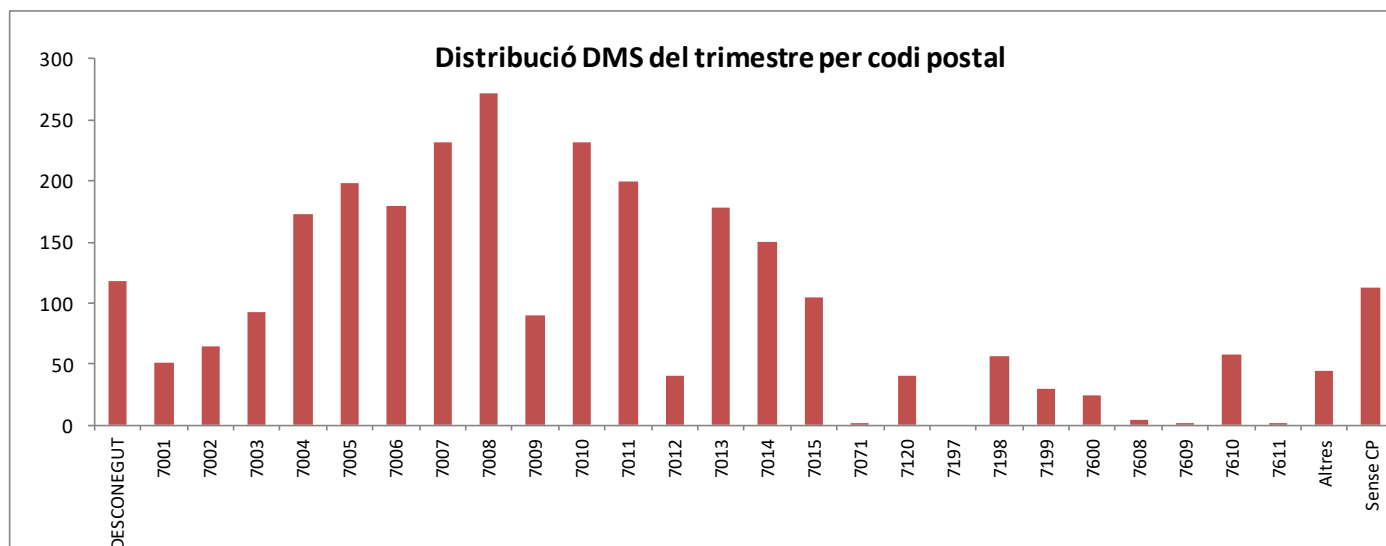
La majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea de Seguretat Ciutadana, que representa aquest trimestre el 56% del total.

Seguidament destaquen, aquest trimestre i per aquest ordre, l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat, l'Àrea delegada d'Esports i l'Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior.

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

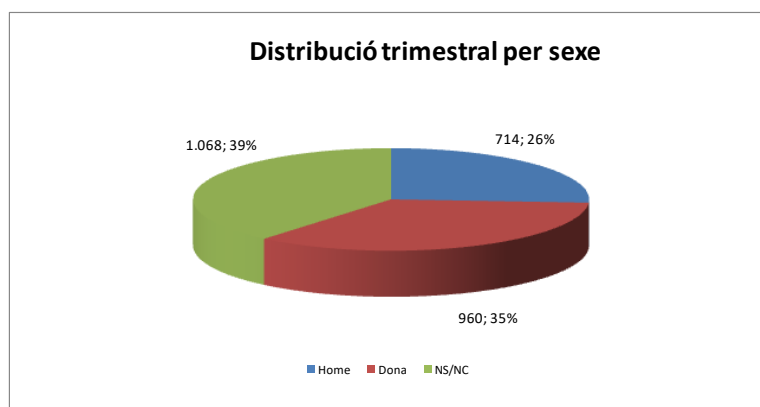
1.7 Anàlisi de la recepció per codi postal

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), 07010 (Cal Capiscol) i 07007 (la Soledat). Concretament, són 272 de Son Gotleu, 232 de Cal Capiscol i 231 de la Soledat.

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 39% dels usuaris. La resta es troba repartida entre un 35% 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 se n'han tramès 18 a altres administracions, en concret 3 queixes, 1 suggeriment i 6 peticions al Govern Balear; 3 queixes i un suggeriment al Consell de Mallorca; 3 queixes a l'Autoritat Portuària; i 1 queixa a la DGT.

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 81% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb l'usuari. És un percentatge superior en un 5% al del trimestre passat.

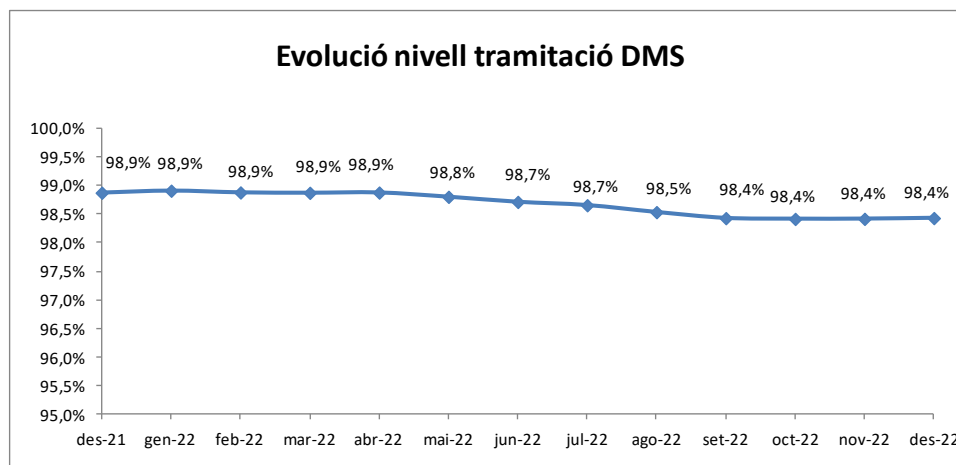
2 TRAMITACIÓ

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.

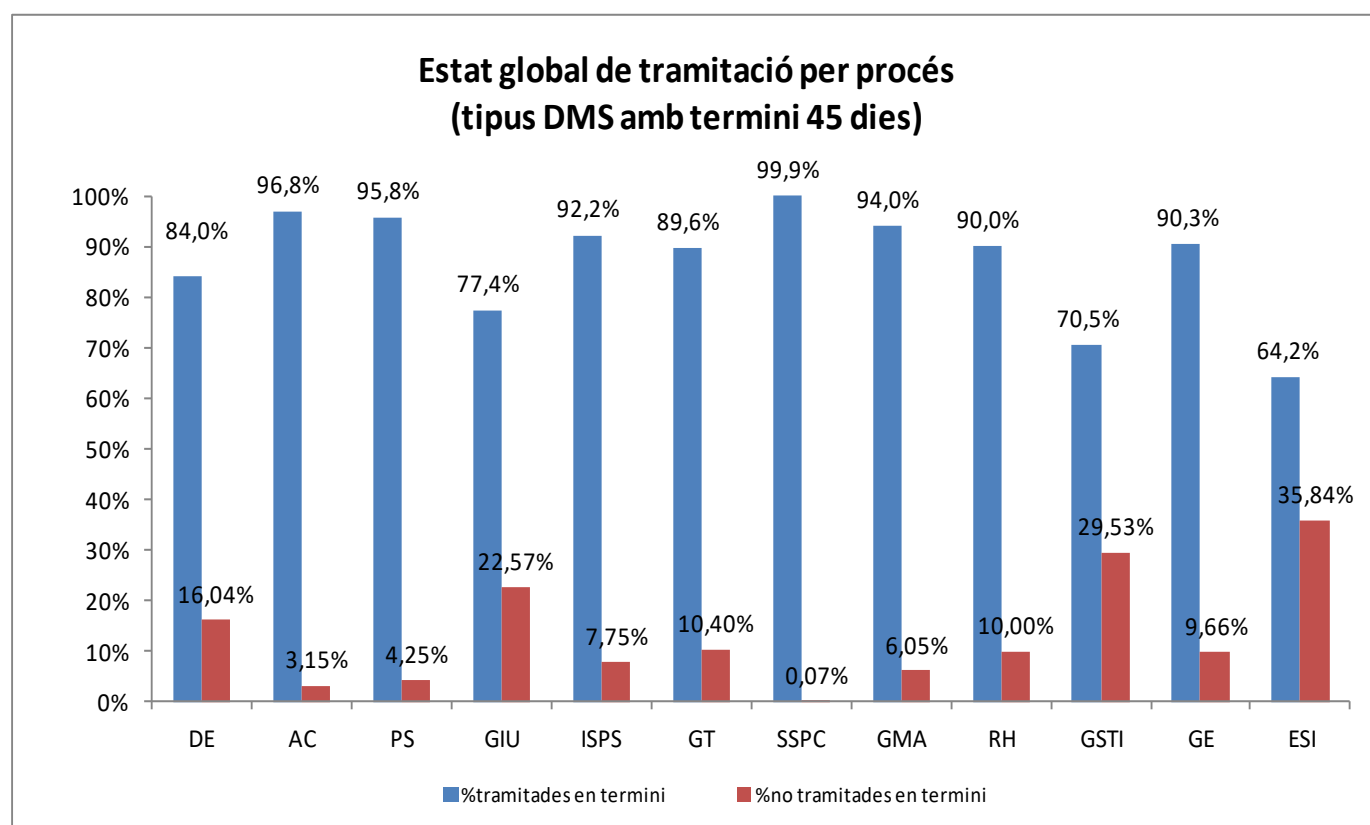
Aquest percentatge inclou tant les DMS tramitades en termini com les tramitades posteriorment.

Des del mes de setembre i fins a finals de desembre ha baixat el percentatge a 98,4%, 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.

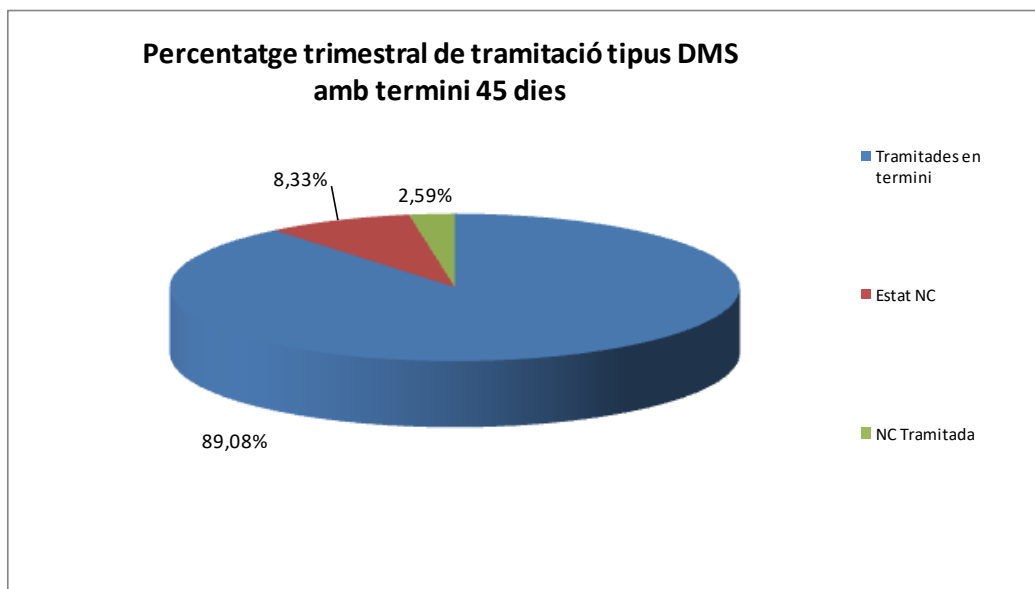


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern*, *petició* o *altres* (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent.

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 té un percentatge molt elevat.

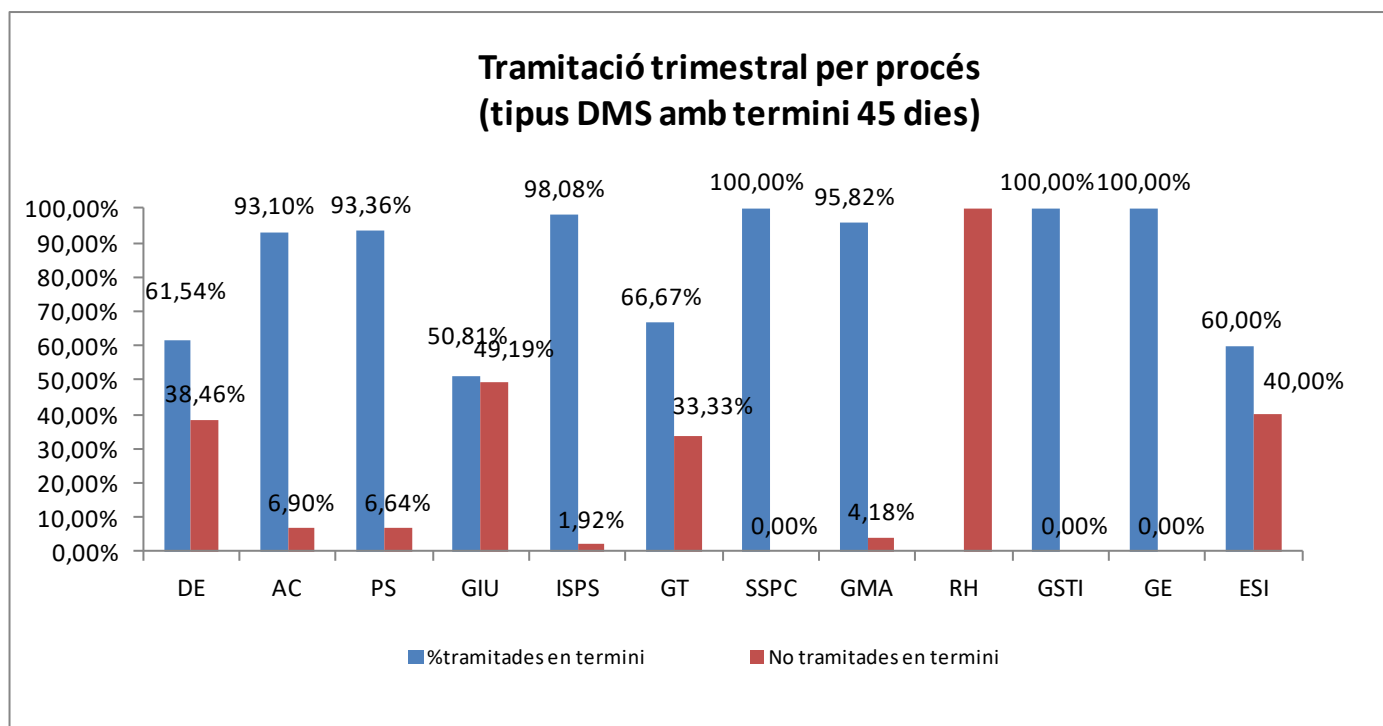
Aquest trimestre la majoria de processos es troben en nivell alts de resolució en termini, en tot cas ESI i GSTI són els que el tenen més baix, un 64% i un 70% respectivament. La resta de processos oscil·len entre el 77% i el 96%.

2.1.2 Dades relatives al trimestre



El 89% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, l'11% restant, no. Aquest darrer percentatge es desglossa en un 8%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 3% 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 **tres 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'EUROCCOP.

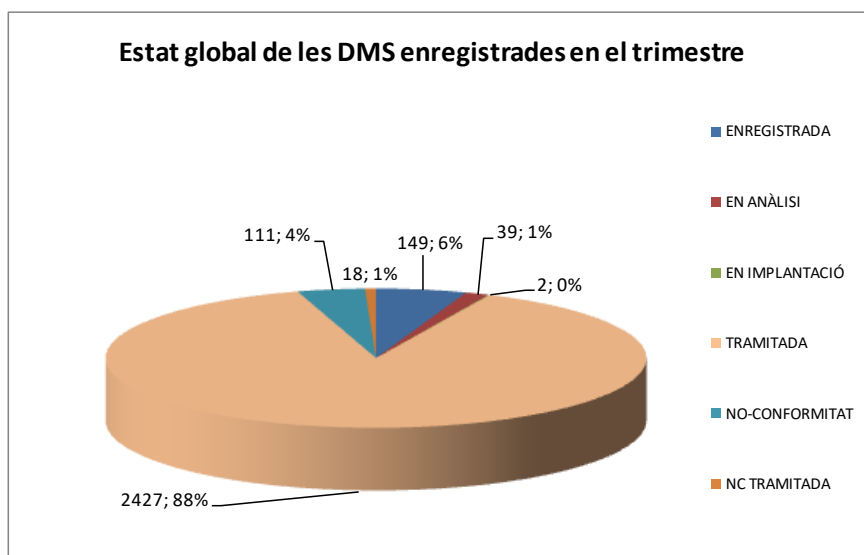
També aquest trimestre, els processos GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i GE (Gestió Econòmica) han tramitat el 100% de les seves DMS en termini.

Aquest trimestre destaquen els processos ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) amb el 98% de resolució en termini, i GMA (Gestió del Medi Ambient), amb el 96%.

Dels processos amb baixa resolució en termini destaca sobretot aquest trimestre GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb un 51% 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 2.746 DMS registrades durant aquest trimestre, 2.427 estan ja tramitades, un 88% en termini i menys d'un 1% fora del termini establert, és dir, com a no-conformitat tramitada.

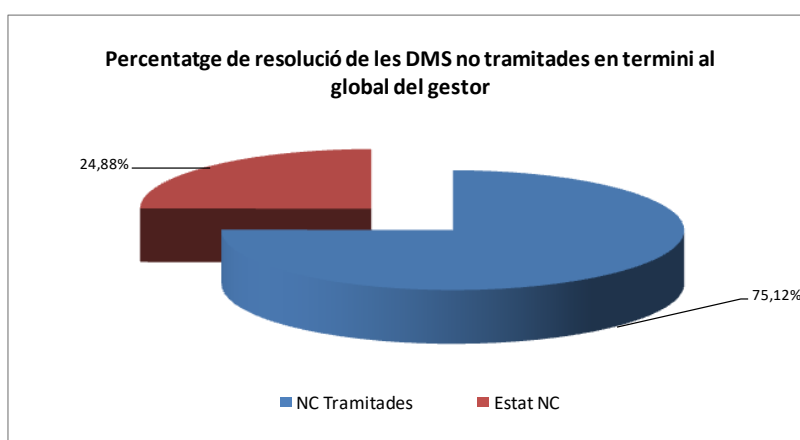
De la resta, pendents de tramitar, una petita part es troba en els altres estats, concretament 149 en estat de registrada, 39 en estat d'anàlisi i 2 en implantació. També 111 DMS es troben pendents de tramitar i en estat de no-conformitat (4%) del total.

Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 6%, 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

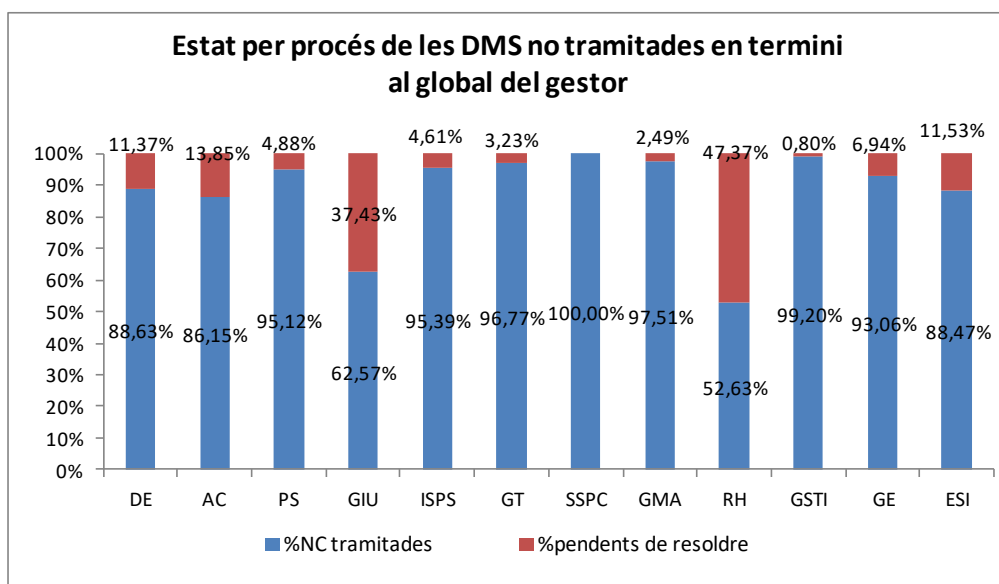
Les DMS que han exhaurit el temps establert de tramitació de 45 dies passen a un estat denominat de no-conformitat, que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen, passen a ser DMS *en estat de no-conformitat tramitada*.

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 75% estan com a no-conformitats tramitades, percentatge un poc inferior al del trimestre passat i, un 25%, encara es troben pendents de tramitació, és a dir, en estat de no-conformitat.

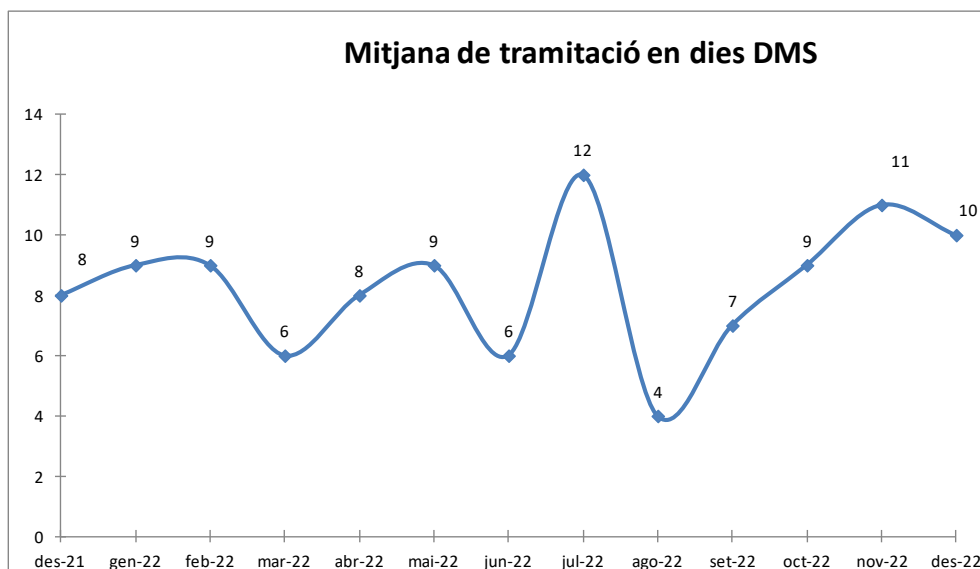
2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, quasi 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, del 63% i del 53% 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 9 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, igual que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 18 dies, 7 més 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 15 dies. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies.

Aquest trimestre destaca sobretot el mes de novembre per la mitjana de resolució un poc més alta de l'habitual.

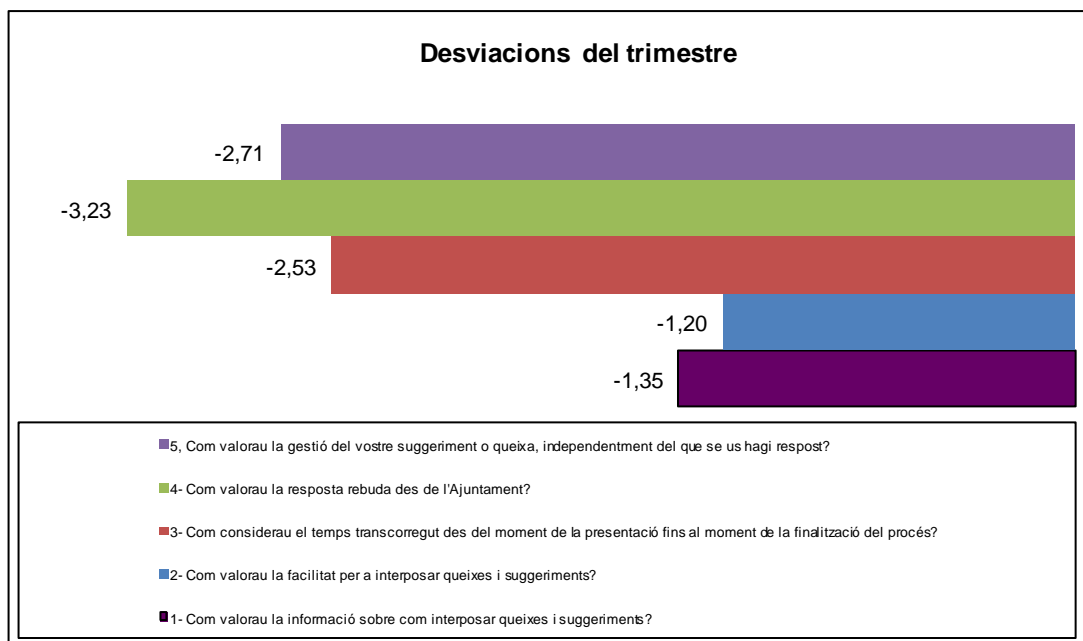
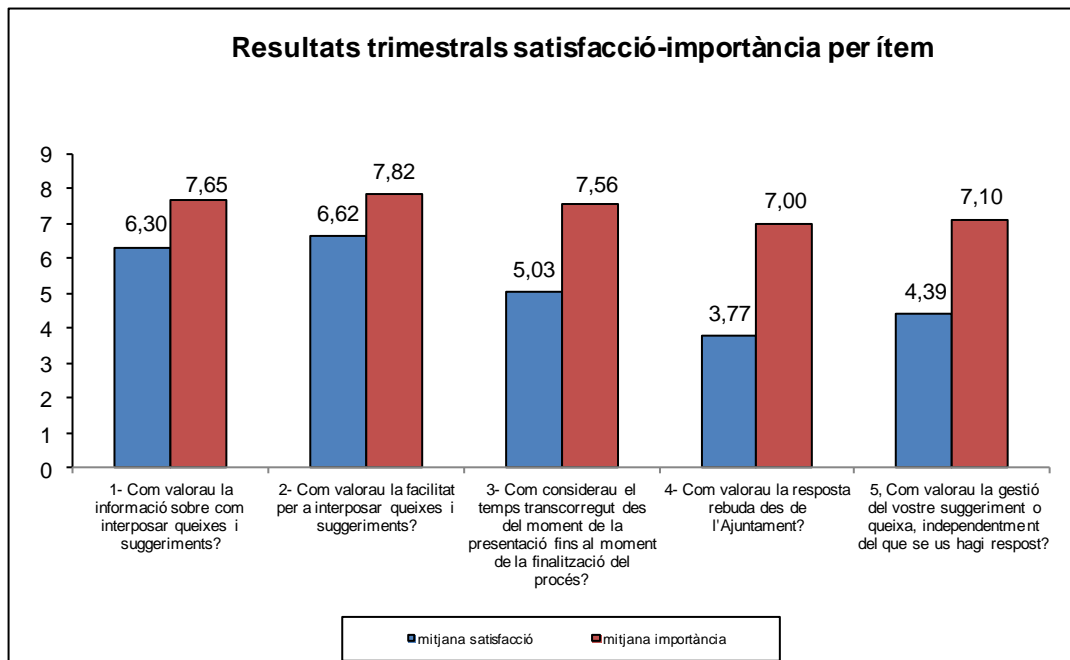
D'altra banda, respecte d'aquests mateixos tipus de DMS que sí que han exhaurit el termini de resolució, la mitjana de dies transcorreguts entre el seu registre i la seva tramitació final com a no-conformitat ha estat molt elevada, com és habitual. Per tal d'evitar aquesta demora en la resolució s'envia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

3 SATISFACCIÓ

Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat **182 respostes a les enquestes de satisfacció, unes 40 més que el trimestre passat** i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 19%, un 4% superior 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 6,30 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,65 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de 1,35, un poc inferior a la del trimestre passat.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,62 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,82 de mitjana d'importància. S'hi ha donat una desviació d'1,20. 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 5,03 de mitjana de satisfacció i amb un 7,56 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació del 2,53.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,77 i, pel que fa a importància, de 7,00. S'hi ha donat una desviació de 3,23. Per tant, i com sempre, aquest és l'ítem més mal valorat.

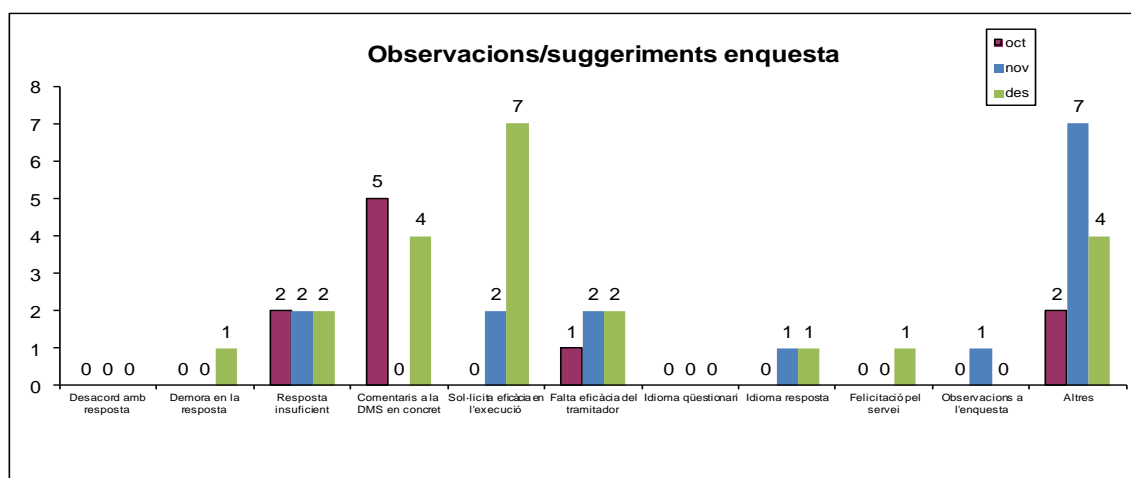
5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 4,39 de mitjana de satisfacció, amb un 7,10 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de 2,71.

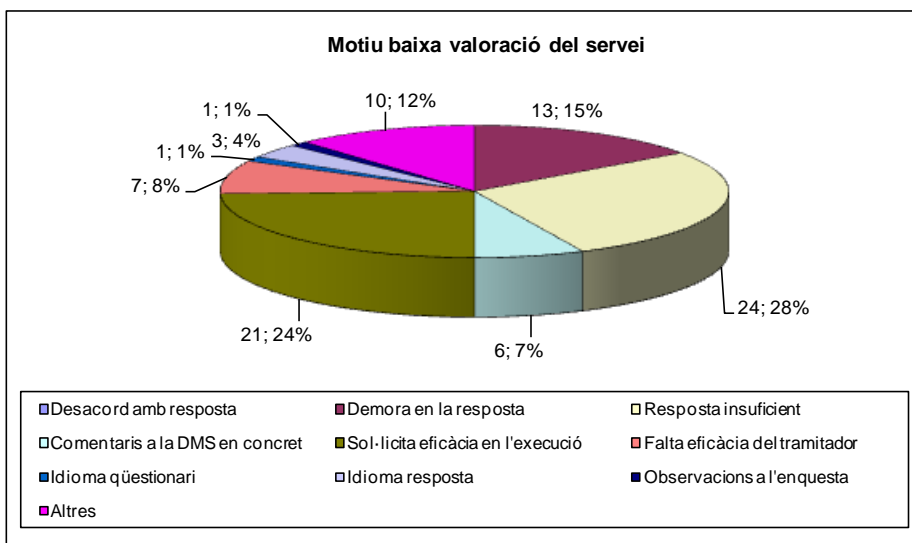
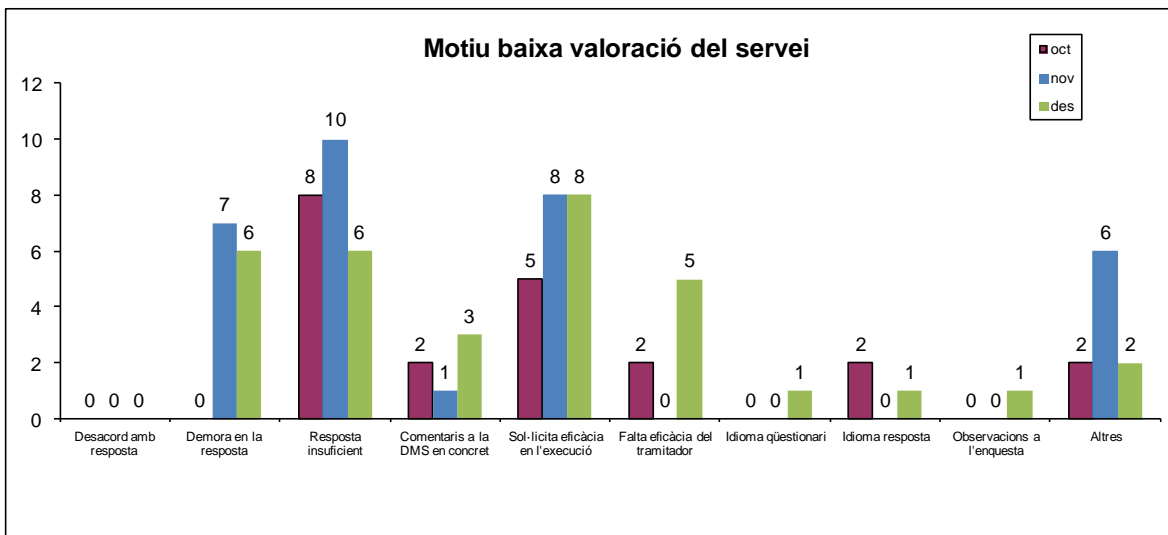
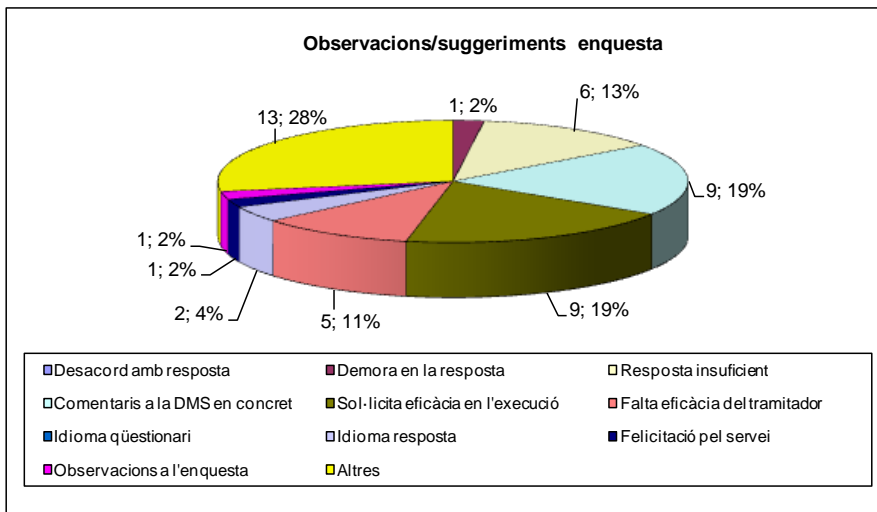
Resulta molt difícil millorar la satisfacció en l'ítem per la resposta rebuda, ja que en la majoria de queixes, la resposta no sempre és la desitjada pels usuaris, la qual cosa fa que es valori molt malament.

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 47 observacions i 86 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 i també els comentaris a la DMS en concret. Representen un 19% cadascun.

Pel que fa a les explicacions dels motius de la baixa valoració, la majoria són per considerar la resposta insuficient, que representen el 28% 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. Moltes són demandes de mediació entre veïns per part del policia de barri, per molèsties per renous de persones, animals o maquinària (184). Destaquen també, quasi sempre, les relacionades amb anomalies que es produeixen a la via pública (213). Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats, que es canalitzen a través del gestor DMS, són sempre la majoria, 374 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 259 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 146 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 comprovam 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, els processos GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i GE (Gestió Econòmica) han tramitat el 100% de les seves DMS en termini.

Destaquen els processos ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) amb el 98% de resolució en termini, i GMA (Gestió del Medi Ambient), amb el 96%.

Dels processos amb baixa resolució en termini destaca sobretot aquest trimestre GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb un 51% de resolució en termini.

Actualment tenim tres 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, Infraestructures i Mobilitat.

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 aconsegueixen 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 es troba en vies de solució, ja que l'actual cap del Departament ha designat nous resolutors específics del centre que, a dia d'avui, estan pendents de fer la formació de gestió de DMS per tal de designar-los.

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) | 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 |
| 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 |
| GIU (Infraestructures) | Turisme | Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum |
| | 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) | 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) | 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 |
|--|----------------------------------|---|
| 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 |
| | 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) | 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 |
| | Altres GE | Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública |

| | | |
|--|--|--|
| GE (Gestió Econòmica) | 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 |
| | 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 | |

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 un 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.

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.