

INFORME
DE RECEPCIÓ I GESTIÓ
DE LES
DEMANDES MUNICIPALS
DE SERVEIS

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

2019

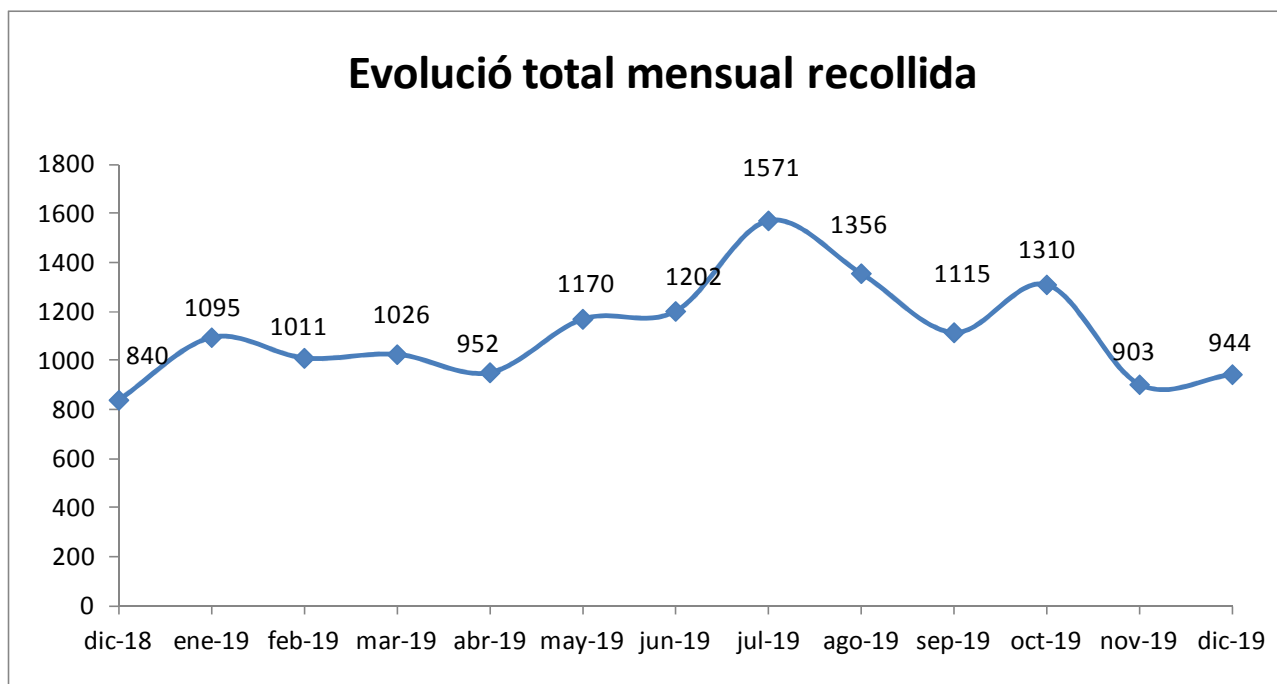
ÍNDEX

1	RECEPCIÓ	4
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	4
1.2	Distribució de les DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació).....	5
1.3	Distribució de les DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de serveis i NCI-sistema).....	6
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS.....	7
	* Telemàtic	8
	* Telefònic	8
	* Presencial	8
	* Registre	8
	* Defensor de la Ciutadania	8
1.5	Distribució de les DMS als processos corresponents.....	8
	* Total de DMS assignades a cada procés	8
	* Distribució de les DMS segons el tema que tracten.....	9
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen	22
1.7	Anàlisi de la recepció mensual per codi postal	23
1.8	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	24
1.9	Via de comunicació en la tramitació de les DMS	24
1.10	Distribució de les DMS per sexe	24
2	TRAMITACIÓ	25
2.1	Tramitació global.....	25
2.1.1	Evolució del nivell de tramitació global al gestor de DMS	25
2.2	Tramitació dels tipus amb termini establert.....	25
2.2.1	Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies.....	25
2.2.2	Tramitació global de DMS per procés dels tipus amb termini establert per a la seva tramitació	26
2.3	Tramitació fora de termini.....	26
2.3.1	Distribució del total de DMS no tramitades en termini	26
2.3.2	Estat global de les DMS no tramitades en termini	27
2.3.3	Distribució per procés i estat de DMS no tramitades en termini	27
2.4	Mitjanes mensuals de tramitació	28
2.4.1	Mitjana mensual global	28
3	RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES DEL SERVEI DMS	28

4	COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS.....	30
4.1	Comparativa interanual de recollida.....	30
4.2	Comparativa interanual per tipus de DMS	31
4.3	Comparativa interanual per canal d'entrada.....	32
4.4	Comparativa interanual per codi postal	33
4.5	Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS	33
4.6	Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies.....	34
4.7	Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini.....	35
4.8	Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés.....	35
4.9	Comparativa interanual de tramitació per procés.....	36
4.10	Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema.....	37
	* Direcció estratègica	37
	* Atenció al ciutadà.....	38
	* Promoció socioeconòmica	38
	* Gestió d'infraestructures urbanes	39
	* Integració social i promoció de la salut	40
	* Gestió territorial.....	40
	* Serveis de seguretat i protecció ciutadana	41
	* Gestió del medi ambient.....	42
	* Recursos humans.....	42
	* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació.....	43
	* Gestió econòmica	43
	* Equipaments i serveis interns.....	44
4.11	Comparativa resultats satisfacció.....	44
5	CONCLUSIONS.....	45
6	ANNEXOS.....	48

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 arriben o el següent dia hàbil.

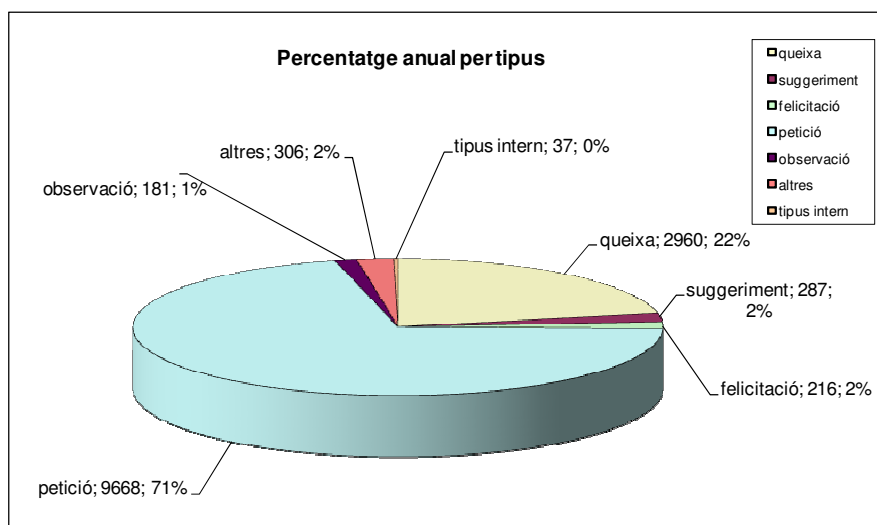
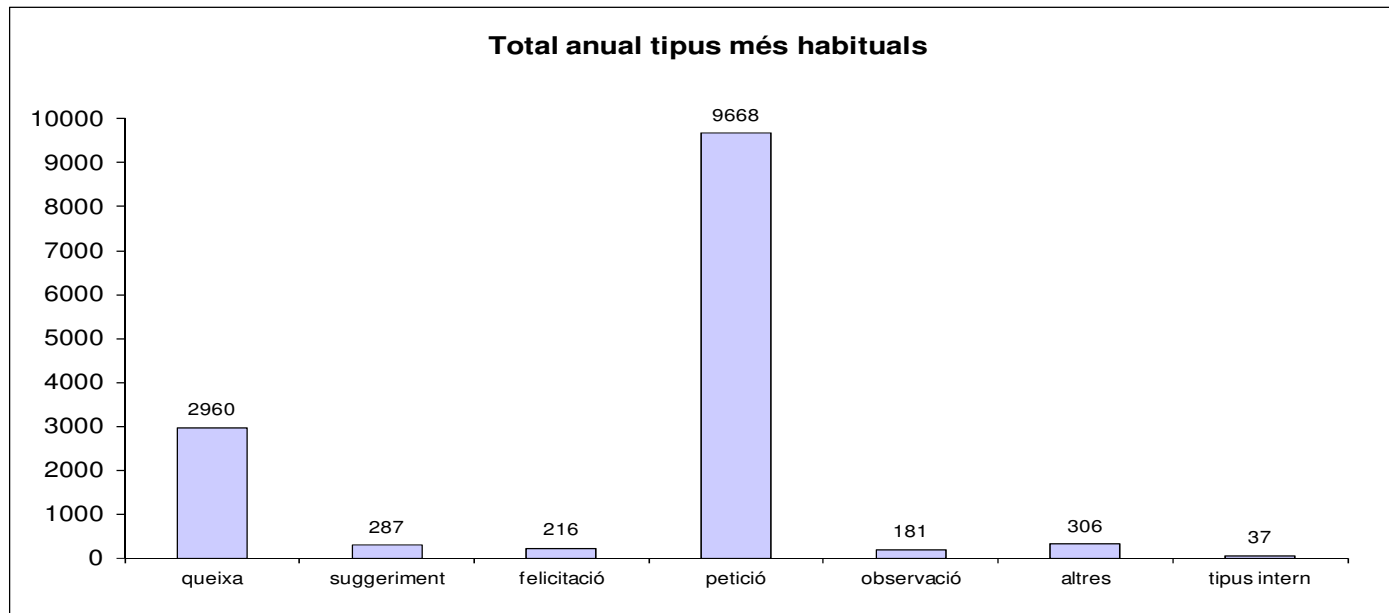
La recollida total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern) ha estat de 13.655 aquest any. S'ha produït un augment de quasi el 7% respecte de l'any anterior.

Durant l'any 2019 la recollida de DMS ha estat, com és habitual, més elevada els mesos d'estiu o propers, i destaca sobretot el mes de juliol igual que els anys passats 2017 i 2018.

En els mesos d'estiu és quan se solen recollir més demandes ciutadanes, ja que és quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o peticions d'actuació de la Policia pel fet que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes. **Si ho comparam amb el total acumulat, el 39% correspon als 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i el 61%, als 8 mesos restants. Concretament s'han registrat 5.244 DMS els mesos de juny, juliol, agost i setembre; els altres 8 mesos s'han registrat 8.411 DMS.**

La mitjana mensual de DMS registrades el 2019 ha estat de 1.138.

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



En l'anàlisi dels tipus de DMS rebudes, hem de deixar de banda les peticions, ja que encara que inclouen algunes peticions d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc., la majoria són peticions d'actuació del policia de barri que els ciutadans ens fan arribar pel canal DMS. Enguany les peticions han representat el 71% de les DMS rebudes.

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

Queixes: El nombre de queixes rebudes ha estat de 2.960 i representa el 22% del total anual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (287) representa un altre 2% del total.

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

No obstant això, s'han registrat **216 felicitacions**, quantitat que representa un **2% del total**. Han estat majoritàriament pel procés AC (Atenció a la ciutadania), amb 82, la majoria per al servei OAC (39) i per al SAT (29); pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 141, la majoria per a Enllumenat (25) i per a Circulació (23); i pel procés PS (Promoció socioeconòmica), amb 129, la majoria per a Esports (25).

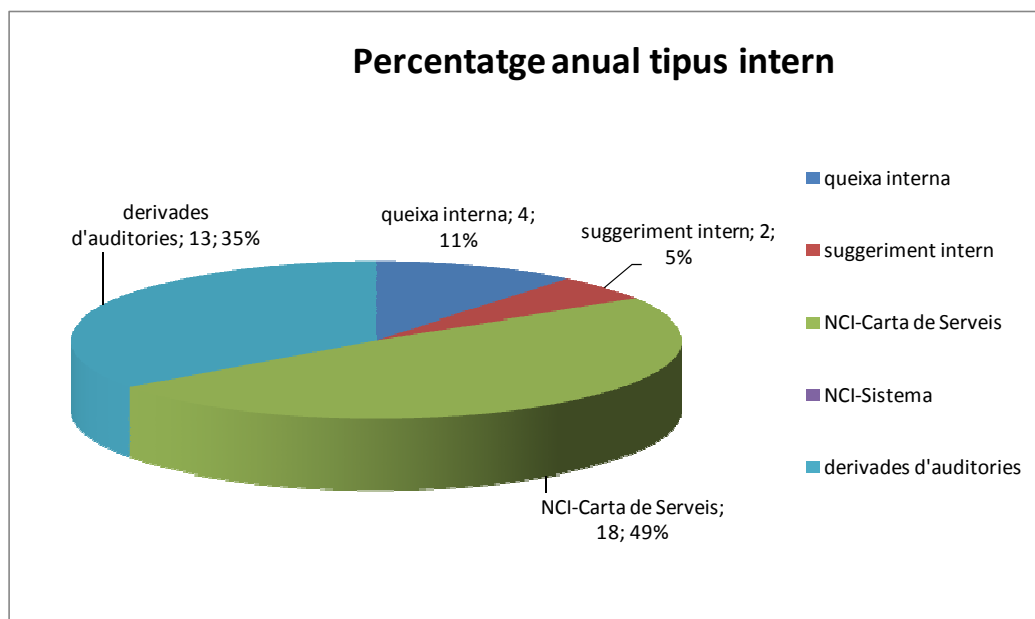
Peticions: Es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Enguany s'han registrat **9.668 peticions**, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Les peticions en general suposen un **71% del total** de DMS registrades i les peticions per a Policia Local un 61% del total.

Observacions: Hi ha hagut **181 observacions**, en les quals simplement es manifesta una opinió personal, un **2% del total**.

Altres: Des del 2016, dins del tipus "Altres", es varen començar a registrar les incidències que s'enviaven al SAT per tal que fossin introduïdes directament al GIN. Aquest any se n'han registrat 306, un **1% del total**.

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

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



Queixes internes: Es tracta sempre de queixes dels empleats municipals, que disposen d'un accés a la Intranet per a fer-nos arribar les seves queixes i els seus suggeriments, encara que també ho poden fer a través del formulari de queixes i suggeriments del web municipal. Enguany s'han presentat **4 queixes internes**.

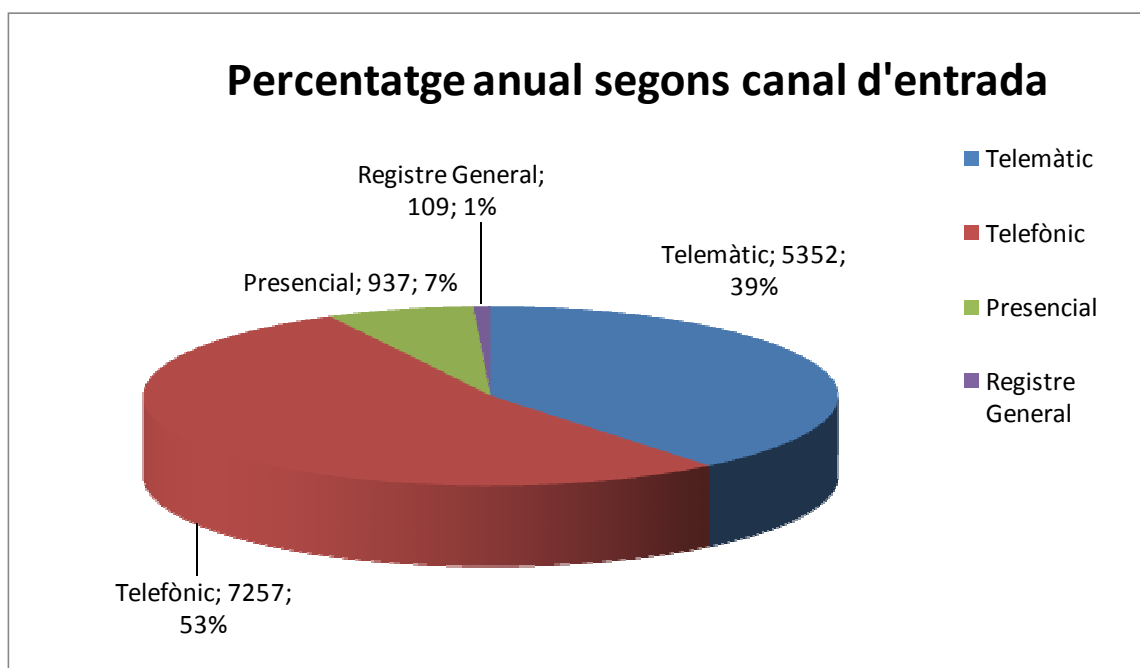
Suggeriments interns: En aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Enguany **hi ha hagut només 2 suggeriments interns**.

No-conformitats internes de cartes de serveis: S'han registrat **18 NCI de cartes de serveis** que es refereixen a incompliments dels compromisos establerts a les cartes de compromisos implantades a l'Ajuntament de Palma. S'ha de fer constar que aquestes no-conformitats internes de cartes de serveis s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta; no obstant això, alguns poden estar totalment justificats.

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

Derivades d'auditories: Enguany s'han registrat **13 DMS (no-conformitats, oportunitats de millora, observacions i felicitacions) resultants de les auditories** internes que la TAE de Qualitat ha realitzat als serveis que tenen implantada una carta de compromisos. S'ha de fer constar que el 2019 no s'ha duit a terme l'auditoria externa, ja que s'han produït canvis en el sistema de contractació i encara s'està pendent de l'aprovació dels plecs.

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 del Defensor de la Ciutadania.

Normalment el canal telefònic és el més utilitzat per a presentar queixes, suggeriments o altres tipus de demandes, encara que no hi ha molta diferència amb l'ús del canal telemàtic, que en alguna ocasió supera el telefònic.

* Telemàtic

Enguany han entrat via web 5.352 demandes, que representen el **39% del total**, enguany torna a ser **el segon canal més utilitzat**.

* Telefònic

Amb 7.257 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **53%**. **És el canal més utilitzat**.

* Presencial

S'han registrat **933** DMS per aquesta via, que representen el **7%** del total.

* Registre

Han entrat per aquesta via **109** DMS i suposen l'**1%** del total.

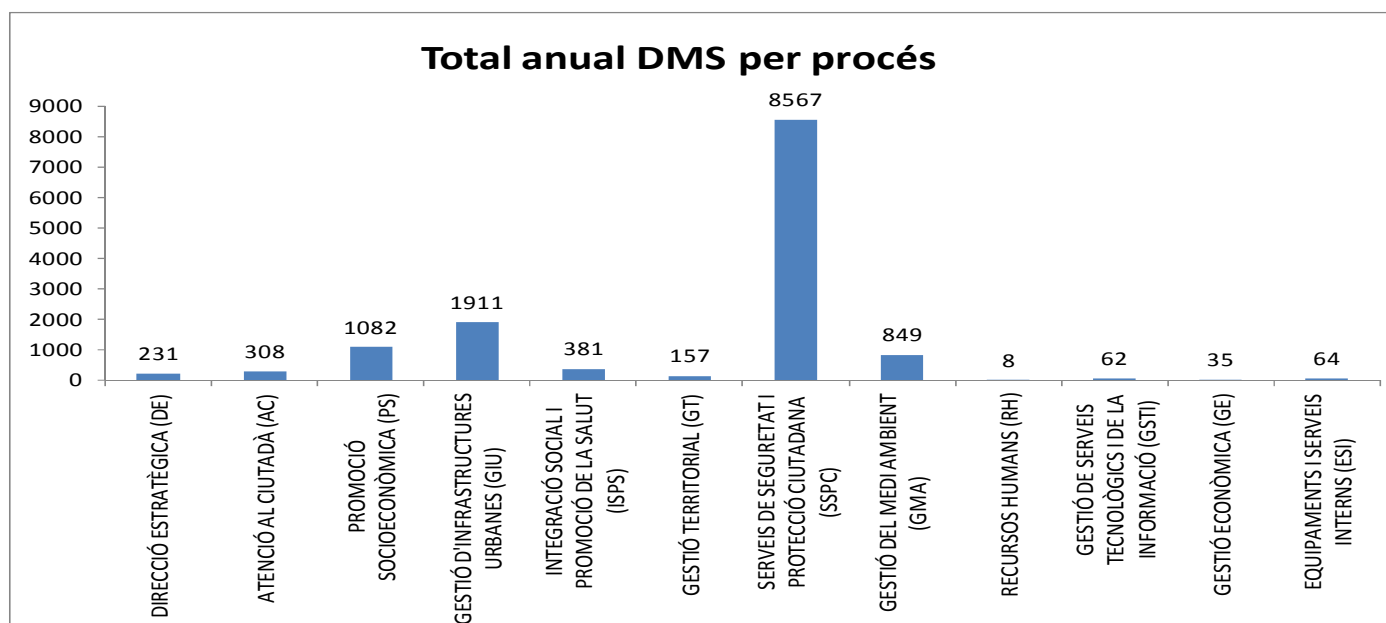
* Defensor de la Ciutadania

Han entrat **3** demandes per aquesta via.

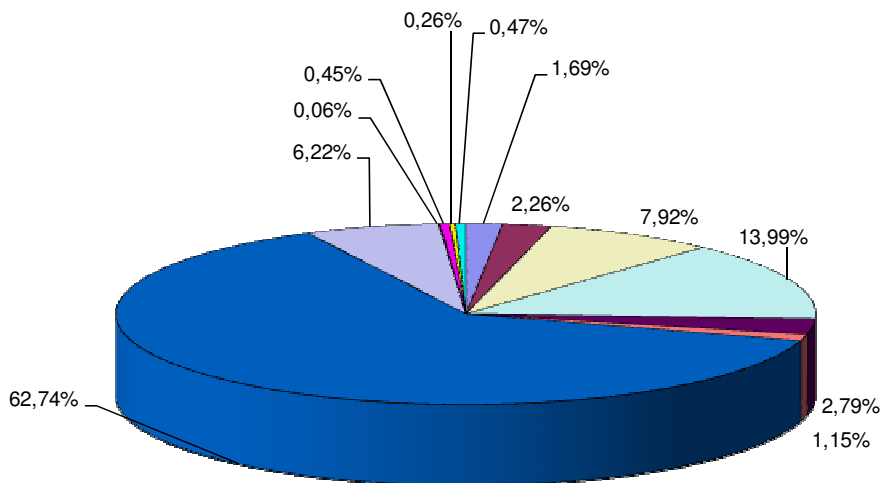
1.5 Distribució de les DMS als processos corresponents

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

* Total de DMS assignades a cada procés



Percentatge anual per procés



■ DIRECCIÓ ESTRATÈGICA (DE)	■ ATENCIÓ AL CIUTADÀ (AC)
■ PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA (PS)	■ GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES (GIU)
■ INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT (ISPS)	■ GESTIÓ TERRITORIAL (GT)
■ SERVEIS DE SEURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA (SSPC)	■ GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT (GMA)
■ RECURSOS HUMANS (RH)	■ GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ (GSTI)
■ GESTIÓ ECONÒMICA (GE)	■ EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS (ESI)

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

En percentatges, SSPC té assignades el 63% de les DMS registrades; GIU, el 14%; PS, el 8% i GMA, el 6%.

Processos amb menor assignació de DMS: La resta de processos tenen moltes menys DMS assignades.

* Distribució de les DMS segons el tema que tracten

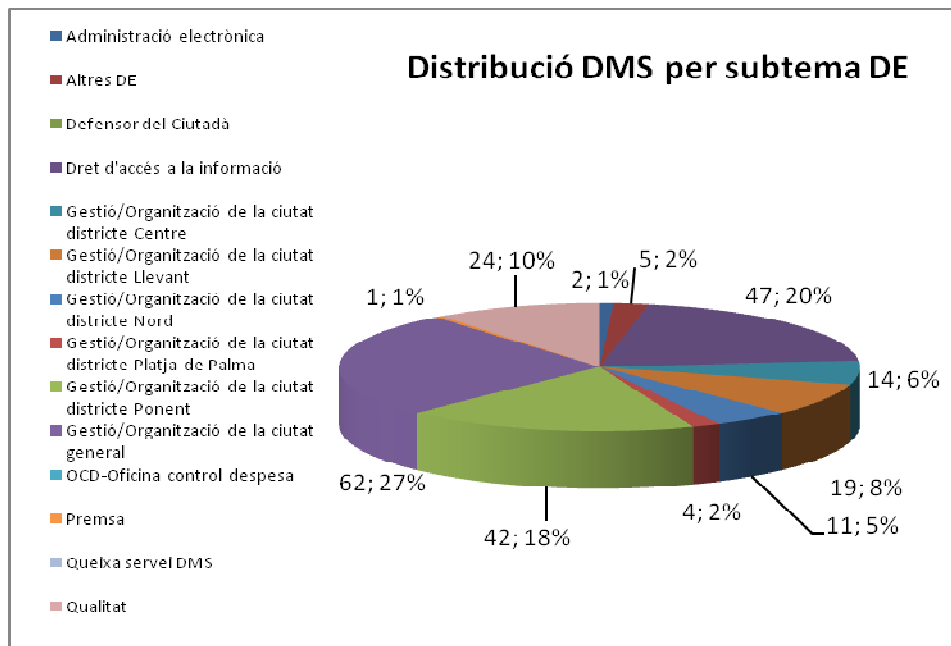
A l'efecte de registrar les DMS, cadascun dels processos es divideix en el que anomenam subtemes i es van actualitzant constantment. Cadascun d'aquests subtemes es refereix a un tema de competència municipal concret.

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

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

- **DE (Direcció Estratègica):**

La majoria de DMS del procés DE fan referència a temes relacionats amb la “**Gestió/organització de la ciutat**”; un 71% són temes generals de la ciutat; un 10% estan relacionats amb el subtema “Qualitat” i un 18% amb el nou subtema “Dret d'accés a la informació”, creat en compliment de la llei 19/2013 de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la informació pública i Bon Govern.

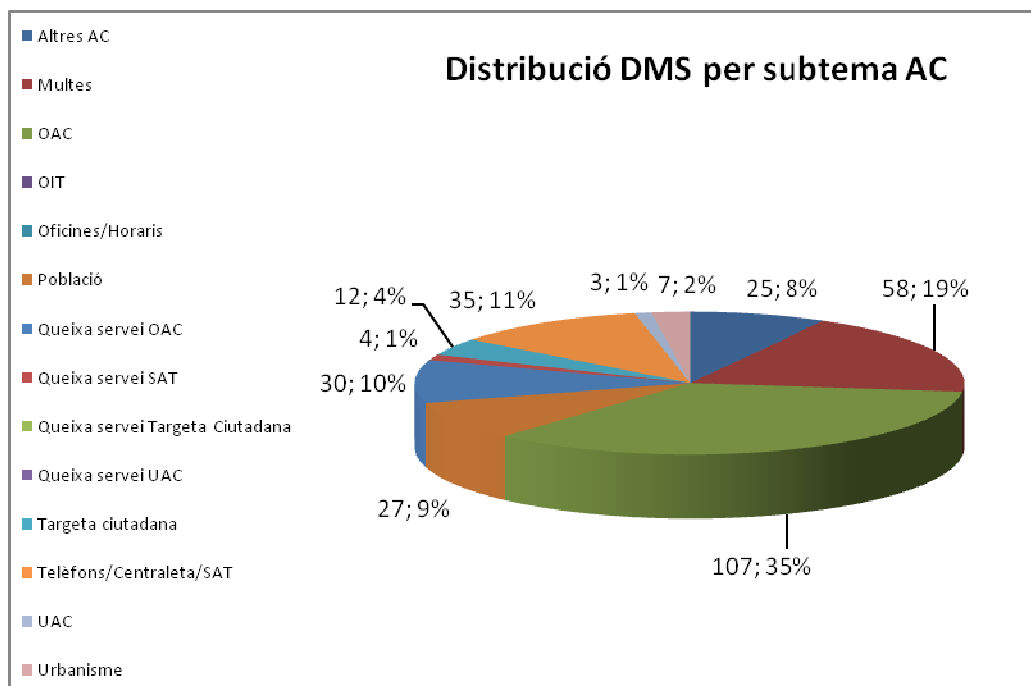


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “**Gestió/organització de la ciutat general**” són tots els mesos la majoria d'aquest procés. Destaquen els mesos d'agost i setembre, amb el registre de moltes DMS d'aquest subtema. Destaca també el subtema Dret d'accés a la informació el mes de juny pel registre de 7 peticions d'aquest tipus.

DE	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Administració electrònica					1							1
Altres DE		2				2				1		
Defensor del Ciutadà												
Dret d'accés a la informació	2	5	4	6	4	7	5	2	1	3	4	4
Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	2	1					1	2	4	1	2	1
Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	2		1	1	1			6	3	2	2	1
Gestió/Organització de la ciutat districte Nord		2		1		2	2		1	2		1
Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	1			1				1				1
Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	1	1					2	1	2	3	1	31
Gestió/Organització de la ciutat general	3	6	2	4		6	1	10	18	4	4	4
OCD-Oficina control despesa												
Premsa											1	
Queixa servei DMS												
Qualitat	1	2	2		2	2	3	3	3	2	1	3

- **AC (Atenció al ciutadà):**

La majoria de DMS del procés AC fan referència a temes relacionats amb l'atenció a les OAC (35%) i al servei de Multes (19%).



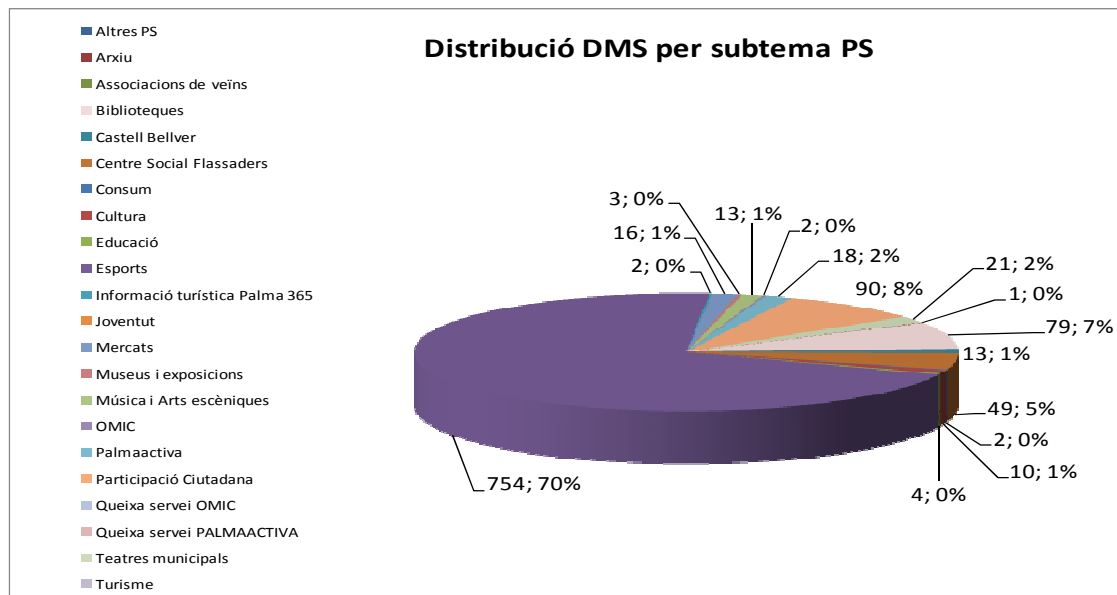
L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb "OAC" (Oficines d'Atenció a la Ciutadania) són quasi tots els mesos la majoria d'aquest procés.

Fins el mes de setembre hi va haver queixes pel retard en les cites per a empadronar-se. A partir de llavors ja no n'hi va haver, ja que es varen implantar una sèrie de millores que varen facilitar l'accés a les cites prèvies de manera més ràpida (es va modificar el programa de cita prèvia fent-lo més senzill i facilitant les anul·lacions de cites, i també telefonar a més del SMS de recordatori de la cita, per tal que si se n'anul·la alguna, es pot alliberar per a una altra persona). També s'han posat 2 persones de reforç i s'han ofert 20 cites més cada dia.

AC	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres AC	3	3	2	1	2	3	2		1	3	2	3
Multes	4	4	5	7	3	9	6	4	5	6	2	3
OAC	7	6	3	10	11	11	12	11	6	10	16	4
OIT												
Oficines/Horaris												
Població	3	2		7	3	2		2	1	1	5	1
Queixa servei OAC	2	5	3	4	3	7	2		1	1	2	
Queixa servei SAT		1	1		2							
Queixa servei Targeta Ciutadana												
Queixa servei UAC												
Targeta ciutadana	2			1		1	3	1		1	1	2
Telèfons/Centraleta/SAT			1	4	2	4	3	5	2	6	4	4
UAC	1			1			1					
Urbanisme	2		1		1	1	1	1				

PS (Promoció Socioeconòmica):

La majoria de DMS del procés PS fan referència a temes relacionats amb “Esports” (70%), molt per damunt de tots els altres.

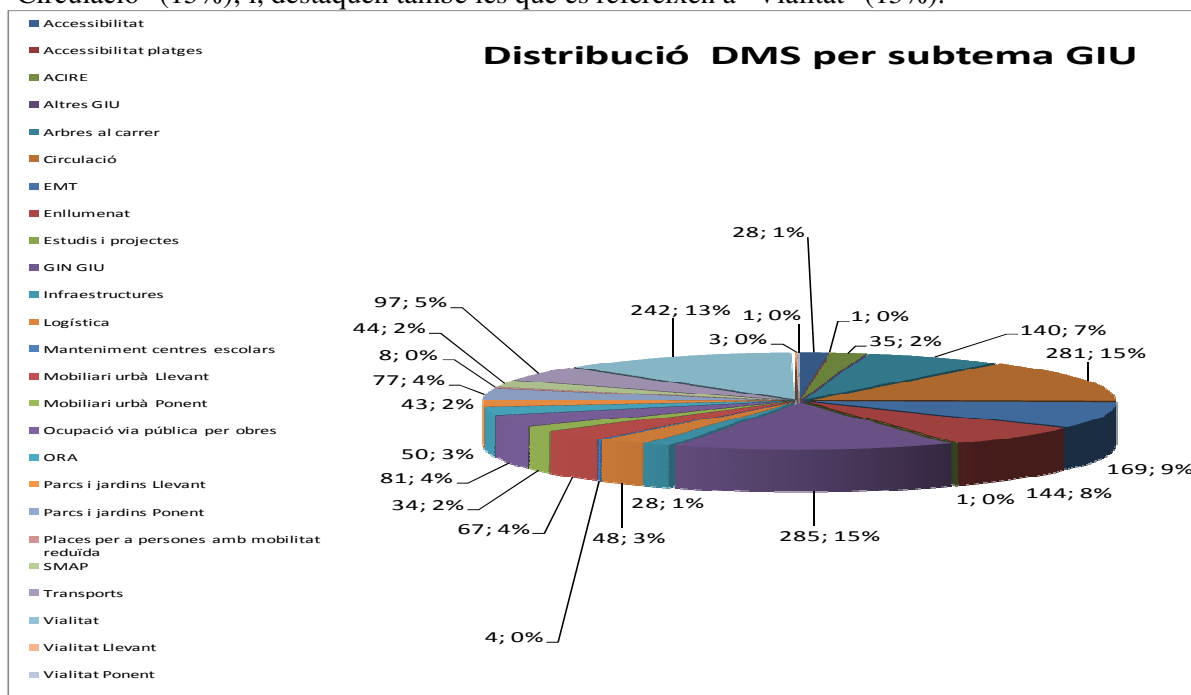


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “Esports” són tots els mesos la majoria d'aquest procés. Destaca el primer trimestre de l'any, amb un nombre molt elevat de DMS d'Esports, que en moltes ocasions són queixes per la implantació del nou sistema d'accés a les activitats dirigides (PAD), implantat a finals de 2018. Destaquen també les 33 del mes de gener de Participació Ciutadana, 20 d'elles són queixes per no haver editat el programa de festes de Sant Sebastià en castellà.

PS	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres PS												
Arxiu		1										
Associacions de veïns												
Biblioteques	8	11	5	16	5	10	4	2	1	7	5	5
Castell Bellver	1			2	2		1	3	1	3		
Centre Social Flassaders	1		3		3	15	6		11	7	3	
Consum			1						1			
Cultura	3	1	1	1				1	1	1		1
Educació		1	2							1		
Esports	90	67	92	51	75	66	40	44	62	63	62	42
Informació turística Palma 365											2	
Joventut												
Mercats	1	1				6		1	2	3	2	
Museus i exposicions			1			1						1
Música i Arts escèniques	1	1			1		1	8		1		
OMIC	1				1							
Palmaactiva	1	4		1	2	1					3	6
Participació Ciutadana	33	2	5	2	2	7	15	3	11	4	1	5
Queixa servei OMIC												
Queixa servei PALMAACTIVA												
Teatres municipals	1	2	3	4	2	1				2		6
Turisme												

GIU (Gestió d'infraestructures urbanes):

La majoria de DMS del procés GIU fan referència a incidències que es registren al **GIN (15%)**, a temes relacionats amb **“Circulació” (15%)**; i, destaquen també les que es refereixen a **“Vialitat” (13%)**.

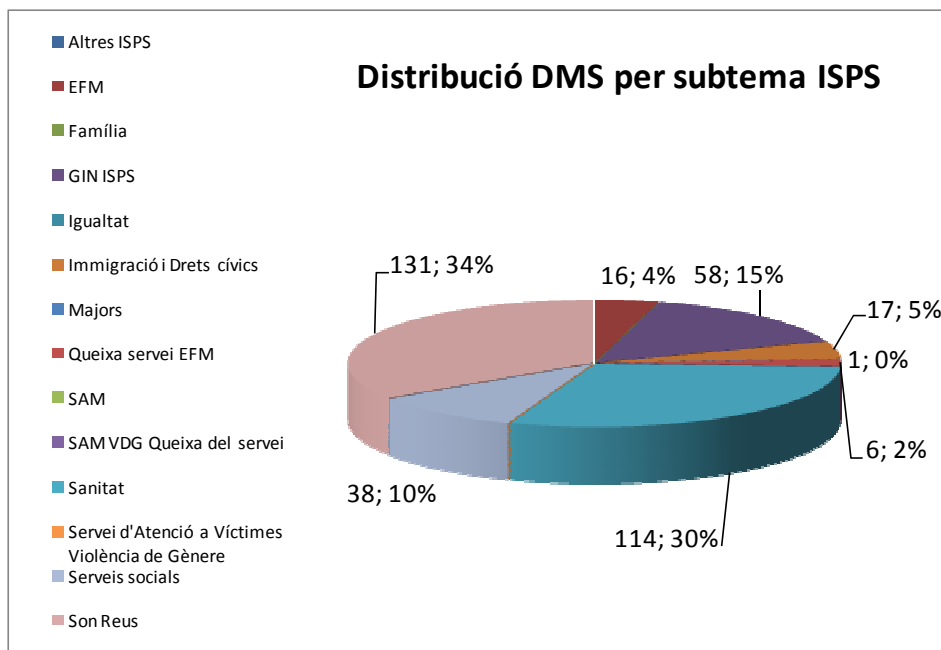


L'evolució de les DMS per subtema mostra que de les relacionades amb **“Circulació”** destaca especialment el mes de setembre amb 54 DMS, algunes són queixes pel nou semàfor del Camí Tramvia-Camí dels Reis. Destaquen molt especialment les 81 del mes de desembre de **"EMT"**, que són queixes pels canvis en la xarxa. També destaca el subtema **"Transports"**, sobretot a l'estiu, i que inclou moltes queixes per falta de taxis a la ciutat.

GIU	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Accessibilitat	2	4	4	1	2	1	5	3	1	2		3
Accessibilitat platges							1					
ACIRE	1		1	7		2	4		3	5	1	11
Altres GIU												
Arbres al carrer	4	9	10	4	12	11	10	25	14	20	13	8
Circulació	20	23	15	10	16	26	21	23	54	31	19	23
EMT	4	3	7	5	5	6	18	5	7	16	12	81
Enllumenat	15	12	18	4	5	7	12	9	12	26	15	9
Estudis i projectes							1					
GIN GIU	30	33	26	15	17	20	28	18	28	23	17	30
Infraestructures		2		4	1	2	4		3	9	1	2
Logística	3	5	4	5	4	1	7	2	2	4	4	7
Manteniment centres escolars							1					3
Mobiliari urbà Llevant	6	4	11	8	6	3	6	5	4	8	3	3
Mobiliari urbà Ponent	1	5	1	4	2	5	5		5	1	1	4
Ocupació via pública per obres	3	6	4	11	11	10	5	6	10	5	4	6
ORA	6	7	3	4	2		2	2	1	5	6	12
Parcs i jardins Llevant	4	4	2	2	6	3	11	4	2	4	1	
Parcs i jardins Ponent	7	6	7	6	9	7	9	5	4	10	3	4
Places per a persones amb mobilitat reduïda		1	2	1	1	1	1		1			
SMAP	2	1	2		1	13	7		4	4	5	5
Transports	3	2	1	4	3	11	20	20	8	18	5	2
Vialitat	17	24	16	13	27	27	31	33	10	24	16	4

ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):

La majoria de DMS del procés ISPS han estat de "Son Reus" (34%); destaquen també les de "Sanitat", amb un 30%.

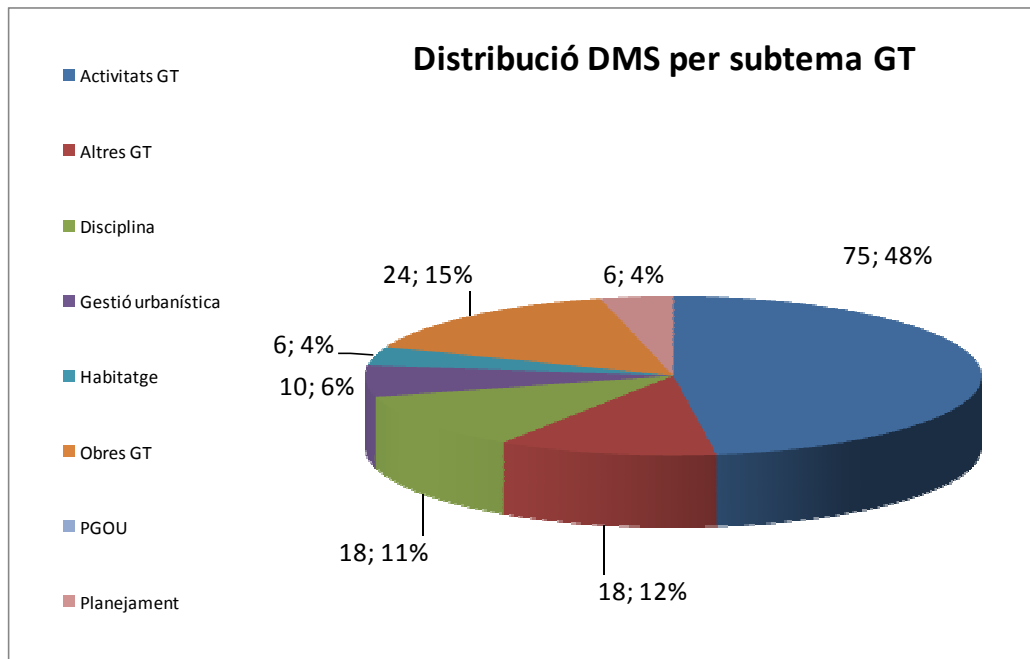


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a "Sanitat" i a "Son Reus" son tots els mesos les més destacables d'aquest procés. Destaca especialment la quantitat de DMS del mes de gener de "Son Reus", unes 40 són queixes per considerar que els cans estan en mal estat, ja que els ciutadans expliquen que es banyen quan plou i passen fred, i a més indiquen que el servei no accepta mantes dels ciutadans.

ISPS	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres ISPS												
EFM	1	4	3		5	1			1		1	
Família												
GIN ISPS	1	3	5		2	9	14	9	9	4		2
Igualtat												
Immigració i Drets cívics				4		2		6	3	1		1
Majors							1					
Queixa servei EFM		2			1	1		1			1	
SAM												
SAM VDG Queixa del servei												
Sanitat	6	3	7	15	3	15	17	12	11	8	7	10
Servei d'Atenció a Víctimes Violència de Gènere												
Serveis socials	3	1	1	6	5	8	3	5	4	1		1
Son Reus	38	9	6	9	16	11	8	9	9	10	4	2

GT (Gestió territorial):

La majoria de DMS del procés GT fa referència a temes relacionats amb “Activitats” (48%), un 15% són del subtema "Obres" i un 11% de “Disciplina”.

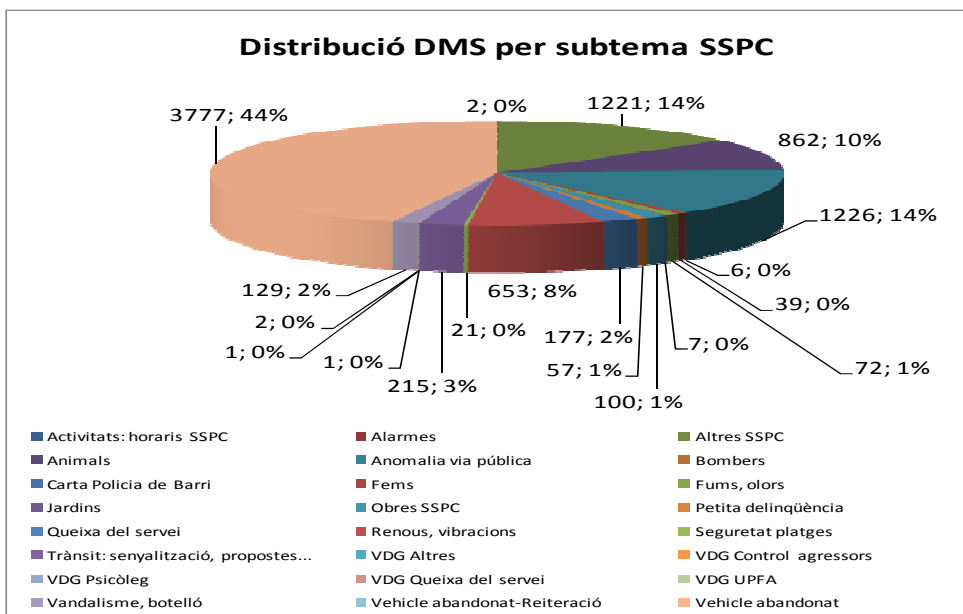


L'evolució de les DMS per subtema mostra que la majoria de mesos destaquen les relacionades amb “Activitats”, sobretot els mesos de juny i juliol. Moltes d'elles són queixes per les molèsties dels concerts de Son Fusteret i la Plaça de toros.

GT	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Activitats GT	3	7	6	2	9	14	15	6	1	3	5	4
Altres GT	3	1	2	2	1	1	1	3			2	2
Disciplina		3		3	4	1	1		2	2	1	1
Gestió urbanística				1	1	2	4	1		1		
Habitatge	1	1	3				1					
Obres GT	1	5	3	1	1	3	3		2	2	2	1
PGOU												
Planejament		1	3		2							

SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):

La majoria de DMS del procés SSPC han estat queixes per “**Vehicles abandonats**”, que han suposat el 44% del total. Destaquen també un 14% de queixes del subtema “**Altres**” que es refereixen a temes molt variats i que no es poden incloure en cap dels subtemes existents en aquest procés; un altre 14% són “**Anomalies a la via pública**”.

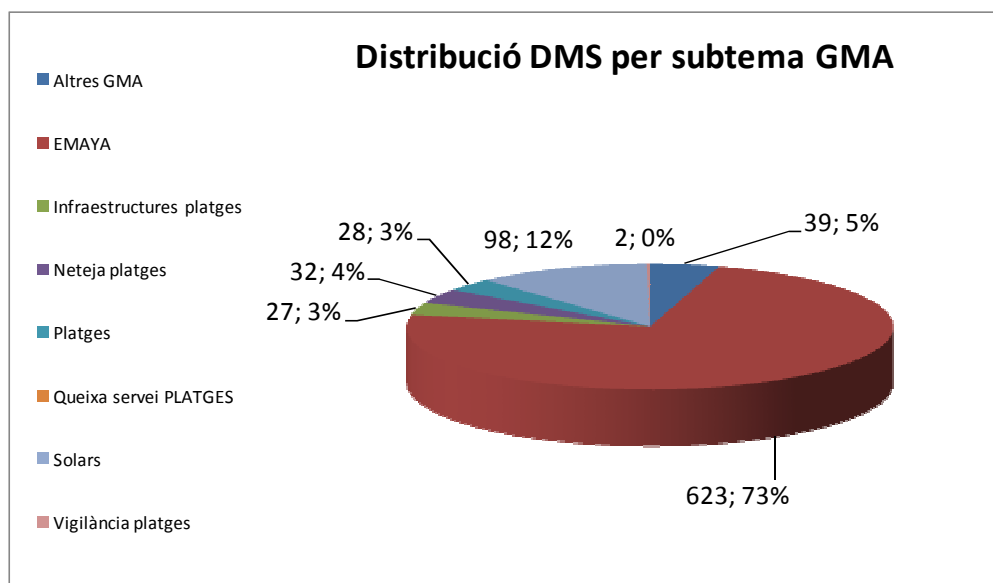


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “**Vehicles abandonats**” són tots els mesos la majoria d'aquest procés. Realment, la majoria de DMS d'aquest procés, impliquen la petició d'actuació del policia de barri per diferents motius (renous, trànsit, seguretat...).

SSPC	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Activitats: horaris SSPC												
Alarmes							1					1
Altres SSPC	131	116	115	117	129	124	146	109	82	67	47	38
Animals	64	54	65	66	67	70	109	77	76	94	46	74
Anomalia via pública	66	90	61	90	147	97	138	111	115	144	89	78
Bombers					2	1	1			1		1
Carta Policia de Barri												
Fems	3	1	2	1	7	6	7	2	5	2	1	2
Fums, olors	2	3		1	5	1	7	15	13	9	6	10
Jardins					5		2					
Obres SSPC	8	9	9	11	6	9	14	11	4	13	4	2
Petita delinqüència	5	3	6	3	7	3	6	1	7	6	7	3
Queixa del servei	8	16	10	6	13	23	19	25	12	17	14	14
Renous, vibracions	44	36	44	50	48	72	70	78	65	58	40	48
Seguretat platges		1	1		3	1	8	1		2	1	3
Trànsit: senyalització, propostes...	10	15	6	9	15	31	19	21	14	36	20	19
VDG Altres									1			
VDG Control agressors												
VDG Psicòleg												
VDG Queixa del servei	1											
VDG UPFA				1				1				
Vandalisme, botelló	10	7		11	5	17	19	19	8	6	16	11
Vehicle abandonat	326	257	315	246	306	253	473	438	287	386	276	214

GMA (Gestió del medi ambient):

La majoria de DMS del procés GMA són del subtema “EMAYA” (73%), que destaca molt per sobre de tots els altres.

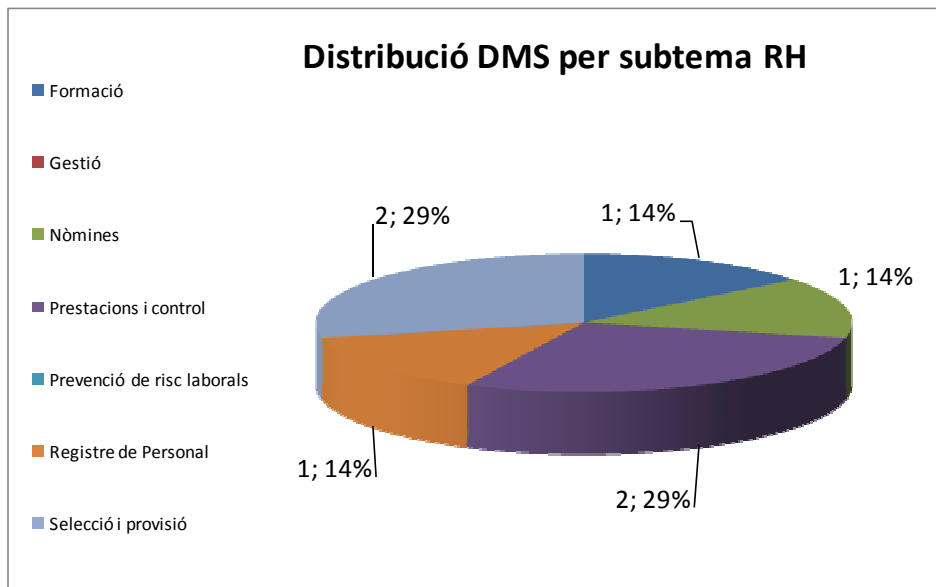


L'evolució de les DMS per subtema ens mostra com tots els mesos són les DMS del subtema “EMAYA” les que destaquen per sobre dels altres subtemes d'aquest procés. Sobretot és elevat el nombre de DMS arribades el mes de juliol i que majorment, i igual que tots els mesos, es refereixen a que els carrers estan bruts o a la sistemàtica de la neteja i de la recollida.

GMA	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres GMA	1	9	1	1	2	2	2	17	1	1		2
EMAYA	39	45	36	44	47	65	100	63	49	52	45	38
Infraestructures platges				1	2	8	4	11	1			
Neteja platges	1	1		1	9	8	3	2	2	3	2	
Platges		1	1		4	6	11	2	1	2		
Queixa servei PLATGES												
Solars	4	14	4	4	9	8	11	20	9	8	4	3
Vigilància platges								1		1		

RH (Recursos Humans):

La majoria de DMS d'aquest procés han estat de "Selecció i provisió" i de "Prestacions i Control" (29% cadascun).

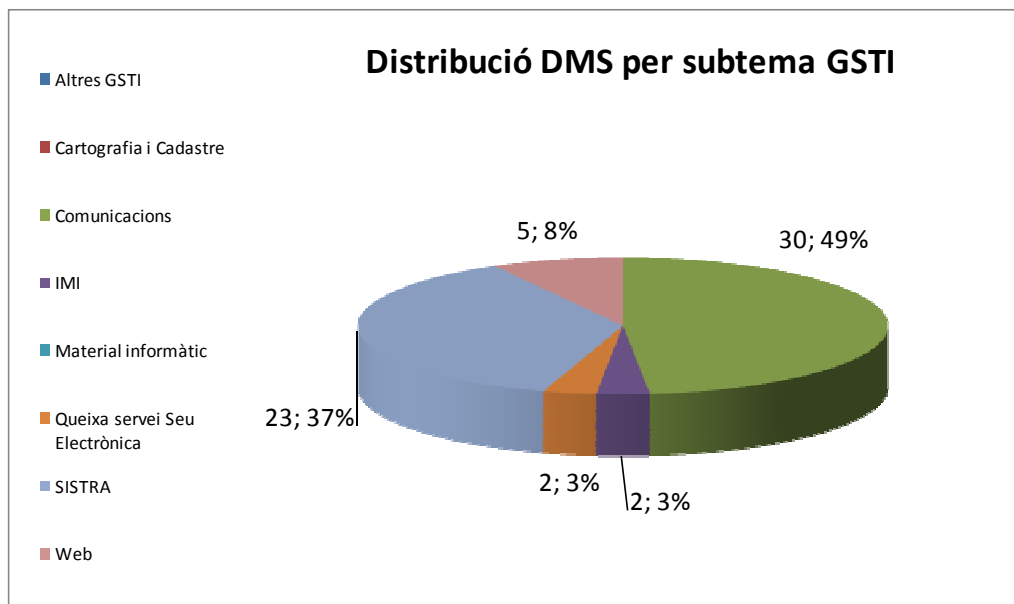


L'evolució de les DMS per subtema mostra que són molt poques les DMS registrades cada mes per aquest procés. Només el primer trimestre de 2019 se n'ha registrada alguna, a més d'una del mes d'octubre.

RH	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Formació										1		
Gestió												
Nòmines			1									
Prestacions i control	1		1									
Prevenció de risc laborals												
Registre de Personal		1										
Selecció i provisió	1	1										

GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):

La majoria de DMS del procés GSTI fa referència a "COMUNICACIONS" (49%) i "SISTRA" (37%).



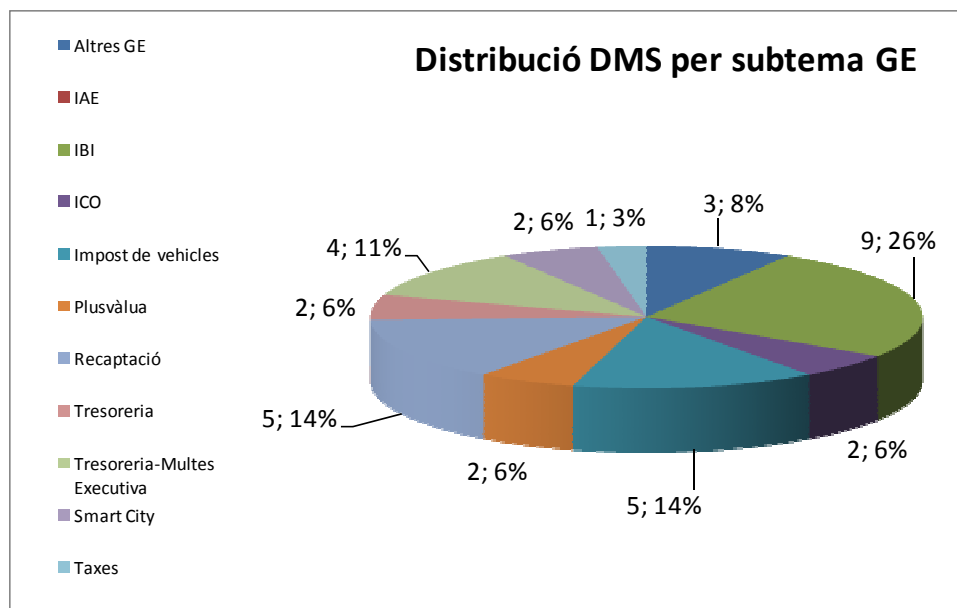
L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb l'administració electrònica "SISTRA" són les que més es repeteixen mes a mes. En els anys anteriors n'hi havia més, però a partir d'octubre de 2016, després de la implantació d'una nova versió del SISTRA, varen baixar molt.

Quant a les 21 DMS del mes de març del subtema "Comunicacions", són queixes perquè el wifi no funciona a les Biblioteques Josep M. Llompart i Ramón Llull, i tampoc al Centre Flassaders.

GSTI	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres GSTI												
Cartografia i Cadastre												
Comunicacions		1	21	3	5							
IMI	1									1		
Material informàtic												
Queixa servei Seu Electrònica						1			1			
SISTRA	1	1	5	3	4	1		1		3	2	2
Web	1				1	1			1	1		

- **GE (Gestió Econòmica):**

La majoria de DMS del procés GE fa referència a “**IBI**” (26 %), la resta estan bastant repartides entre els diferents subtemes.

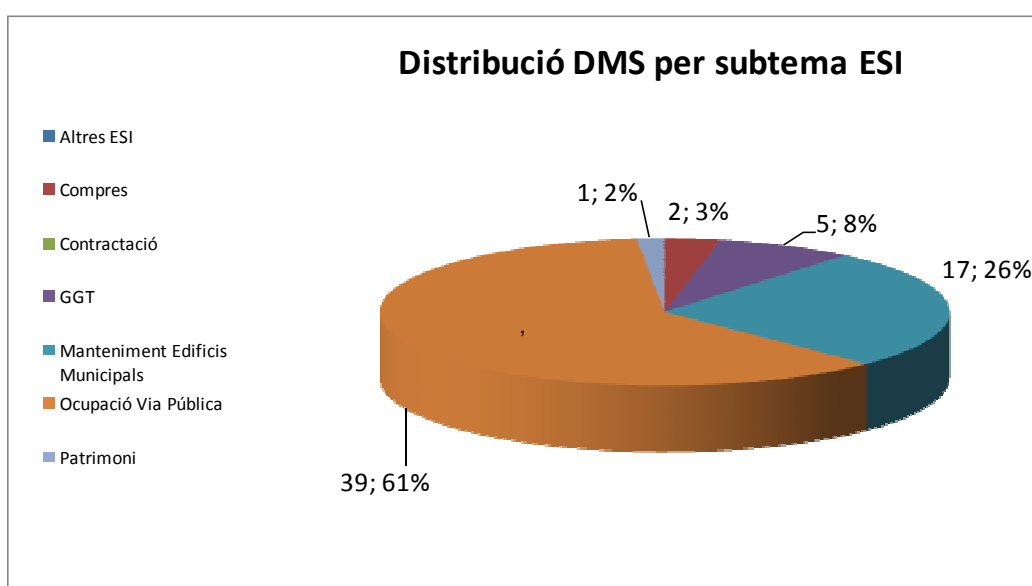


L'evolució de les DMS per subtema mostra que estan bastant repartides entre els diferents subtemes. Es un procés amb poques DMS assignades.

GE	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres GE								1		2		
IAE												
IBI		4	1	1	1					2		
ICO		1	1									
Impost de vehicles		1		1					1	1		1
Plusvàlua										1	1	
Recaptació				2		1			1	1		
Tresoreria											1	1
Tresoreria-Multes Executiva									3		1	
Smart City		1			1							
Taxes			1									

ESI (Equipaments i Serveis Interns):

La majoria de DMS del procés ESI fan referència a temes relacionats amb **“Ocupació de la via pública” (61%)** i **“Manteniment d’edificis municipals” (26%)**. En aquest darrer subtema les DMS assignades han baixat molt respecte dels anys anteriors, ja que a partir de la meitat del 2018 es va decidir que aquest tipus de queixes s’havien d’assignar al servei responsable en cada cas i, que fos aquest servei qui ho gestionàs amb el servei municipal de manteniment d’edificis, ja que aquests darrers donen servei a l’Ajuntament i no els correspon a ells donar resposta als ciutadans.



De l’evolució de les DMS per subtema destaca el mes de maig amb 12 DMS de **“Ocupació Via Pública”** i que es refereixen a peticions de senyalització de l’espai de terrasses i a queixes per actes autoritzats a la via pública. D’aquest mateix subtema, els mesos de juliol i setembre són queixes pels concerts autoritzats al parc de les Estacions i la plaça Paris.

ESI	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres ESI												
Compres											1	1
Contractació												
GGT	1		1	1			1					1
Manteniment Edificis Municipals	2		5	2		1	3	1			3	
Ocupació Via Pública	2		2		12	4	7	3	1	4	2	2
Patrimoni									1			

A nivell transversal destaquen, com sempre, les **queixes rebudes per renous**, 290 DMS sobre *renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars*, 64 relatives a *renous d'animals*, i 305 *queixes per renous de maquinària*, 659 en total. S'han assignat a Policia, EMAYA, Son Reus, Sanitat, Esports o Multes.

També hi ha hagut 307 **peticions per a contactar amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixen (renous, animals...).

D'**ocupació de la via pública**, 152, assignades als diversos serveis que autoritzen aquest ús.

Destaquen també les queixes per **inseguretat** (119), la majoria corresponents a Policia i altres per a diferents serveis municipals.

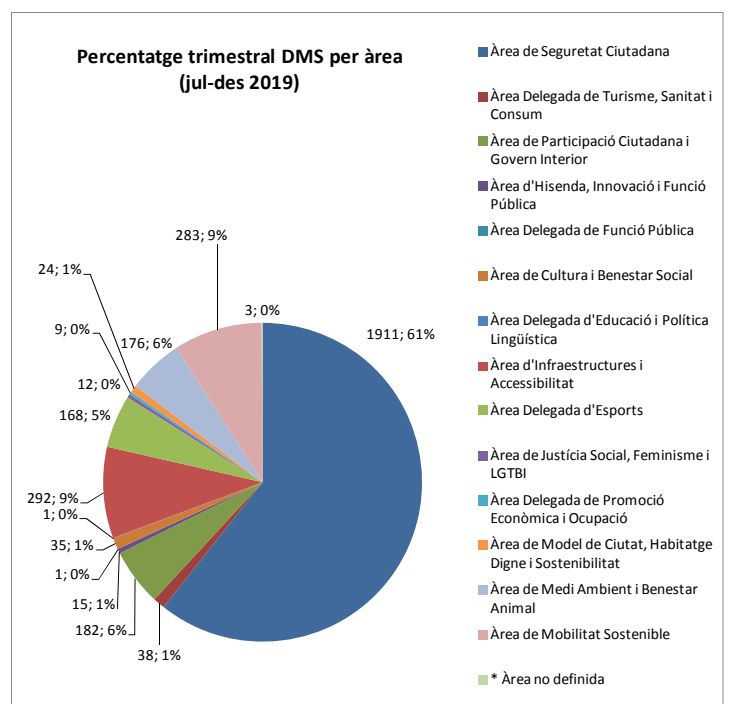
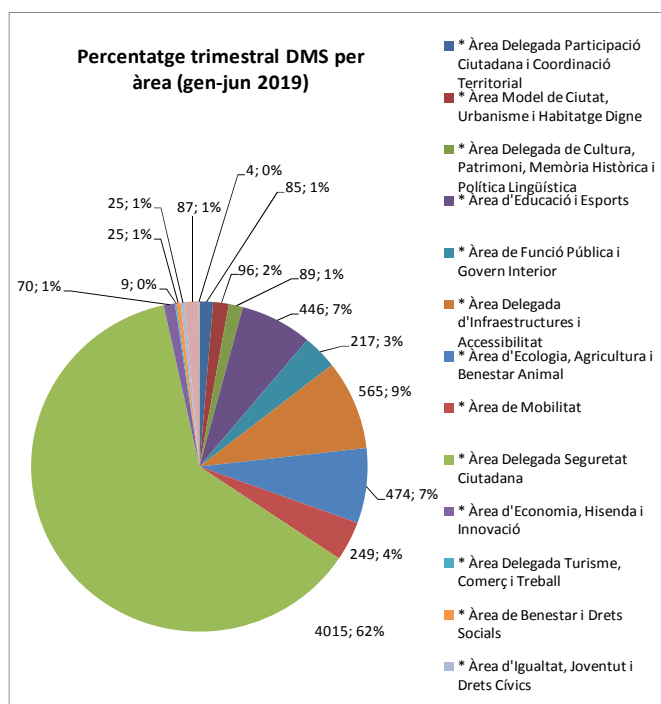
També són destacables les que es refereixen a **maltractament animal** (64), la majoria assignades a la Policia Local i algunes a Son Reus o Sanitat.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (39), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció a diferents serveis municipals (Multes, EMAYA, Policia, EMT, OAC, Mobilitat 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 registrada té anotada l'àrea municipal a què correspon segons el subtema del qual es tracta.

Amb el canvi de govern del mes de juny de 2019 es van estructurar les àrees municipals de manera diferent, per tant, hi ha una distribució per àrees del primer semestre i una altra del segon.



De l'anàlisi dels resultats d'enguany podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea encarregada de la seguretat ciutadana i representen un 62% del total, un 2% menys que l'any anterior.

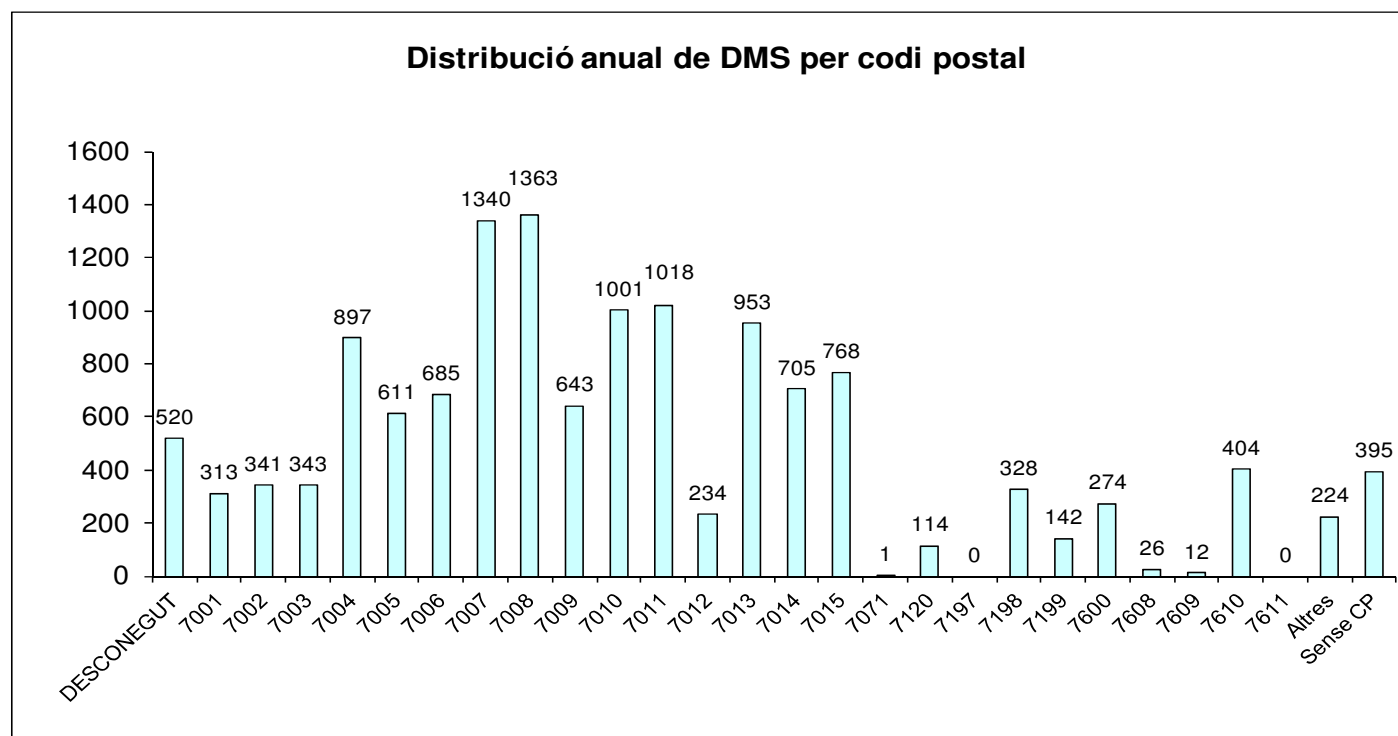
A continuació destaquen, com a àrees amb major assignació de DMS, les que inclouen els serveis d'Infraestructures, Mobilitat, Accessibilitat, Medi Ambient, Benestar animal i Esports.

1.7 Anàlisi de la recepció mensual per codi postal

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

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

De les dades recollides el 2019 destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (Son Gotleu), amb un 10%, 07007 (la Soledat), que suposa un altre 10% del total, 07011 (Son Roca), amb un 7%, i 07010 (Cal Capiscol), amb un altre 7%. En tots els casos són zones amb un nombre important d'habitants.



Les demandes amb codis postals que no són de Palma suposen un 2% del total. Finalment, hi ha un 8% de les demandes registrades enguany en què no consta el codi postal o és desconegut.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Enguany s'han tramès 69 demandes que no eren de competència municipal.

Concretament se n'han enviat 32 al Govern de les Illes Balears i 12 al Consell de Mallorca. A més, s'han derivat 25 demandes a altres organismes: Autoritat Portuària, Audiència Provincial, Ajuntament d'Inca, Ajuntament de Sineu, Estació intermodal, ATIB, AENA, AESA, Extranjería, Junta Electoral i Inspecció de Treball.

També s'han rebut algunes demandes des d'altres administracions, concretament 2 d'Autoritat Portuària.

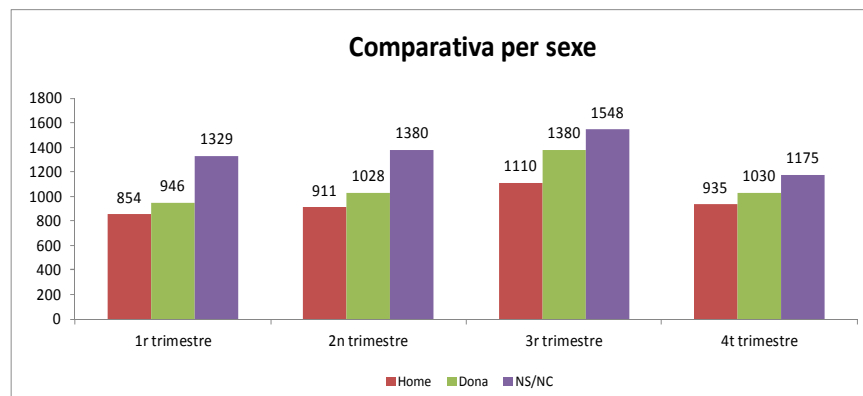
1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

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

Enguany s'han resolt 13.221 DMS per haver-se'n acabat la tramitació. D'aquestes, s'han de descomptar les derivades a la Policia Local, que no envien resposta telemàtica; per tant, de 4.659 DMS tramitades, un 78% han tingut com a canal de comunicació amb l'usuari el canal telemàtic.

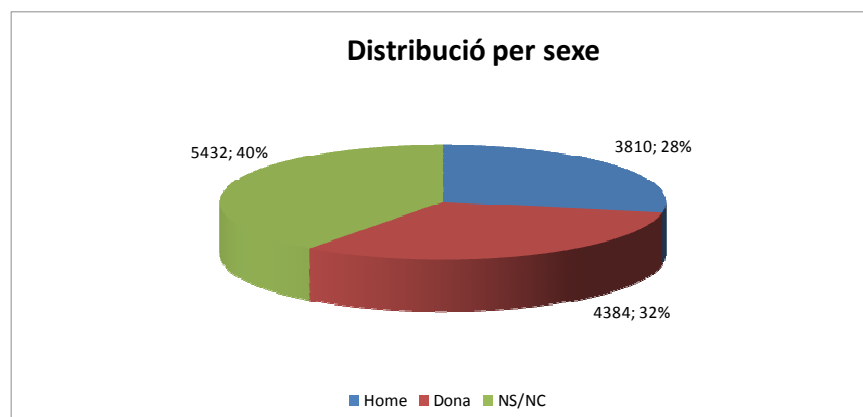
1.10 Distribució de les DMS per sexe

A partir del mes d'abril de 2018 s'ha començat a comptabilitzar el número de DMS presentades segons el sexe que els usuaris han indicat a l'hora de presentar la DMS a través del web municipal.



En la majoria de casos no consta aquesta dada.

Això pot explicar-se pel fet que només hi ha aquesta opció al formulari de queixes i suggeriments del web municipal; en canvi, no és una dada que es preguntí quan la queixa es fa pel canal telefònic (010), i com ja s'indica al principi d'aquest informe, al punt 1.4, les DMS arribades per aquest canal han estat aquest any un 53%.



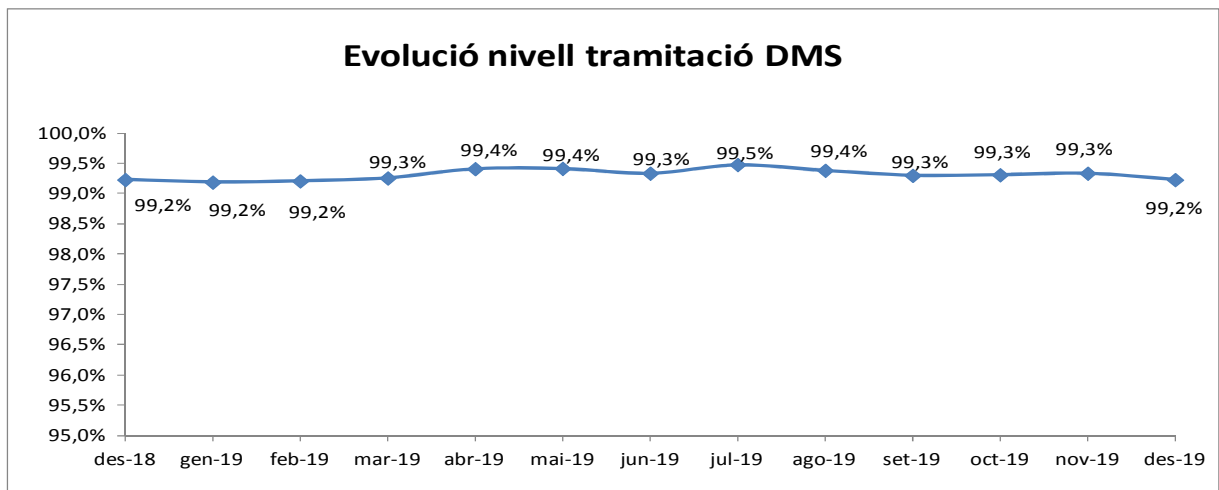
De les dades obtingudes observem que la majoria d'usuaris són dones, un 32% del total, enfront del 28% que són homes.

2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació global

2.1.1 Evolució del nivell de tramitació global al gestor de DMS

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

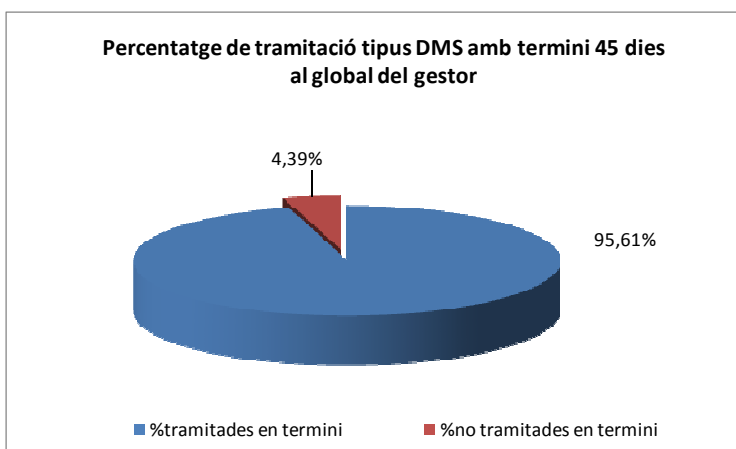


Els mes de juliol s'ha assolit el nivell màxim en la història del gestor, un 99,5%, ja assolit l'any 2018. La resta de mesos ha baixat una mica el nivell de resolució, però es manté en els nivells habituals. És una xifra bastant elevada i que es manté els mesos d'estiu; en anys anteriors era habitual que baixàs un poc a l'estiu, per ser època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes en aquesta època de l'any.

Destaca sobretot que durant tot l'any no s'ha baixat del 99,2% de tramitació al global del gestor de DMS.

2.2 Tramitació dels tipus amb termini establert

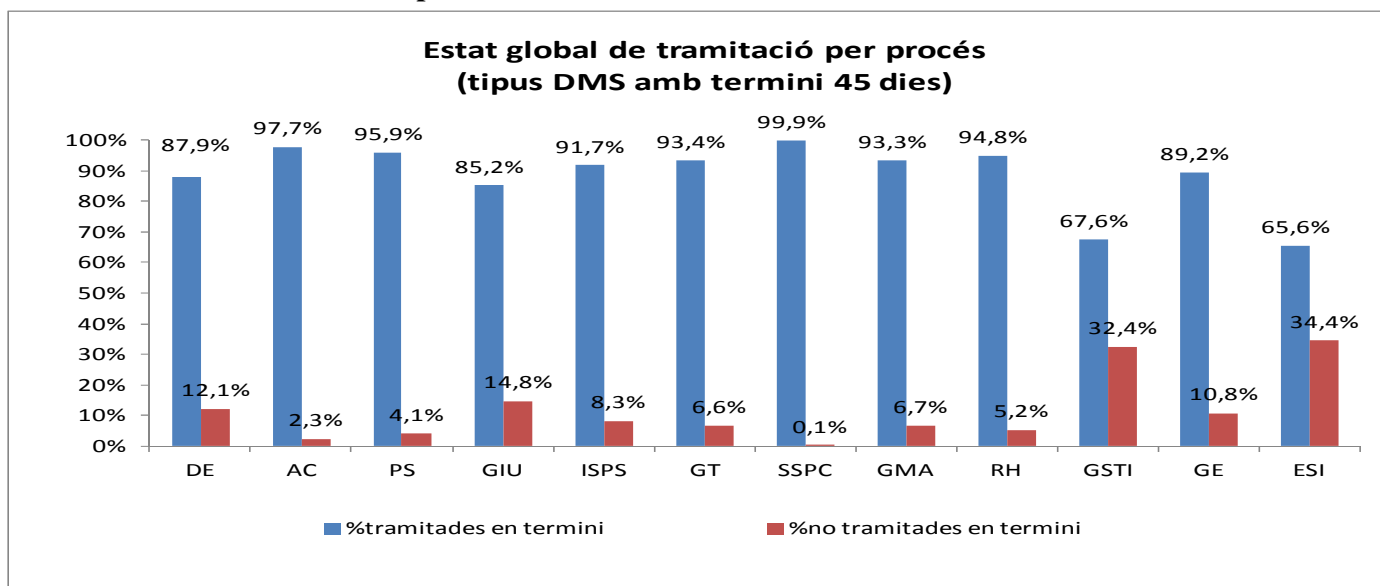
2.2.1 Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies



Les DMS amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i peticions i el tipus "altres", **s'han tramitat en termini en el 96% dels casos**.

En canvi, un 4% no s'hi ha tramitat, això vol dir que s'han tramitat fora del termini establert o que encara estan obertes i en estat de no-conformitat.

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



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

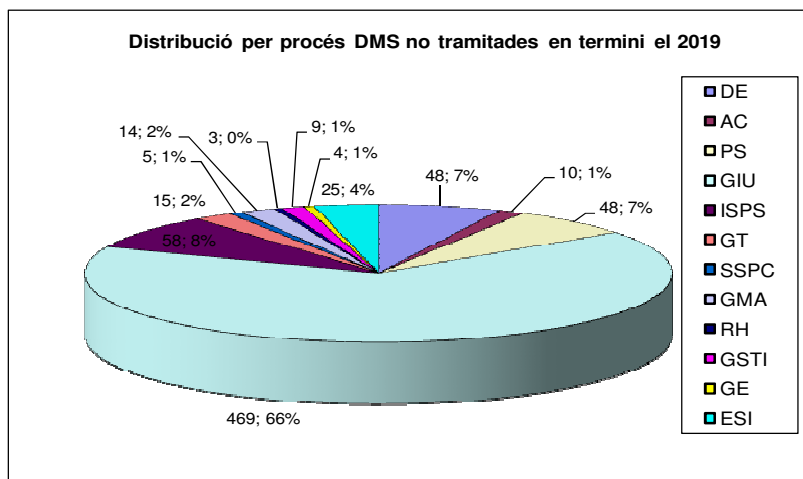
Destaca sobretot AC (Atenció a la Ciutadania), amb el 97,7%. Són destacables també, PS (Promoció Socioeconòmica), amb el 95,9%, RH (Recursos Humans), amb el 94,8%, encara que té molt poques DMS assignades, i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) amb el 99,9% de tramitació en termini, encara que es traspassen el mateix dia al seu programa propi EURO COP i queden com a tramitades al DMS.

Per tant el realment destacable és el 97,7% de AC (Atenció Ciutadana) i el 95,9% de PS (Promoció socioeconòmica), com a processos amb resolució en termini molt alta.

La resta de processos tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 65,7% d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) al 93,8% de GT (Gestió Territorial).

2.3 Tramitació fora de termini

2.3.1 Distribució del total de DMS no tramitades en termini



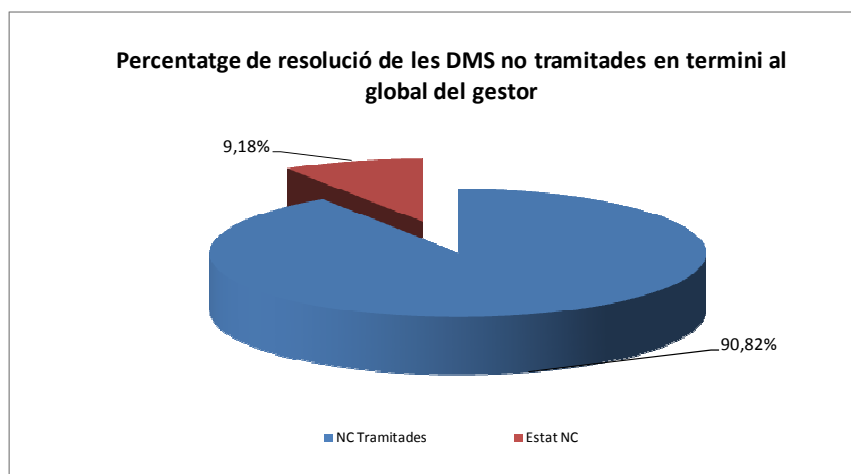
Podem observar com la majoria de DMS no tramitades en el termini establert són del procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). En concret, un 66% del total de totes les no tramitades en termini.

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

Aquest procés en concret va ser objecte d'una remodelació pel que fa a la part de Mobilitat, implantada el 2018, per intentar donar solució al problema de la no tramitació de les DMS de dita àrea, i que no ha començat a donar resultat fins a finals de 2019.

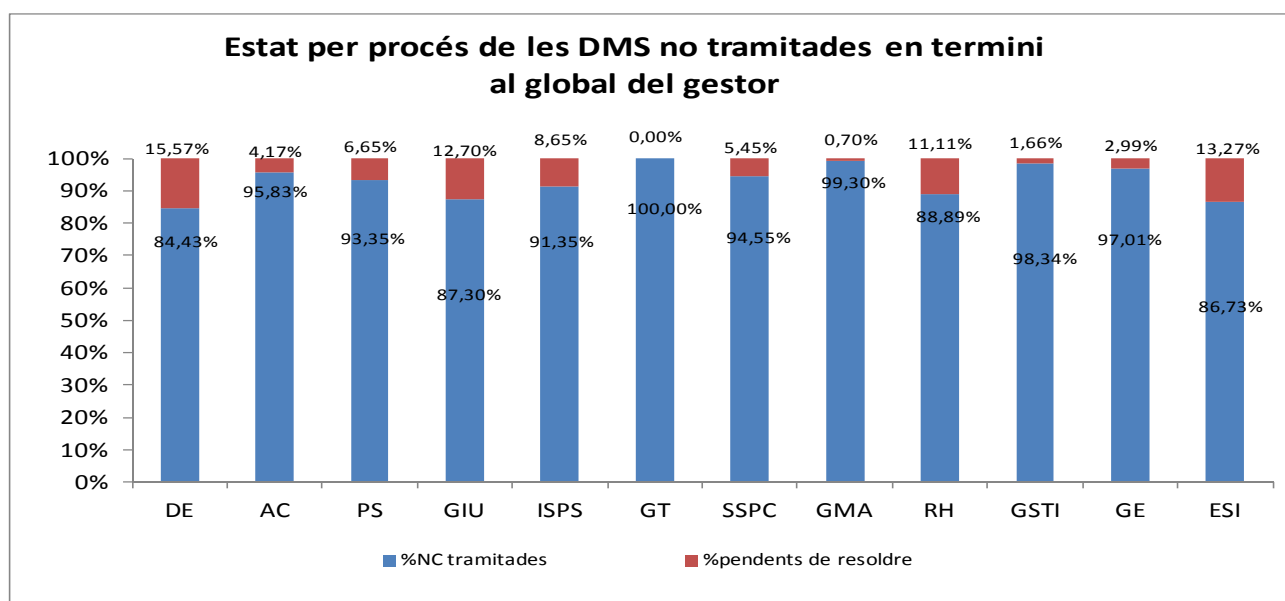
2.3.2 Estat global de les DMS no tramitades en termini

Si revisam al global del gestor de DMS l'estat a 31/12/2019 de les DMS que no s'han tramitat en el termini establert, un 91% d'aquestes DMS es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i un 9% encara en estat de no-conformitat.



2.3.3 Distribució per procés i estat de DMS no tramitades en termini

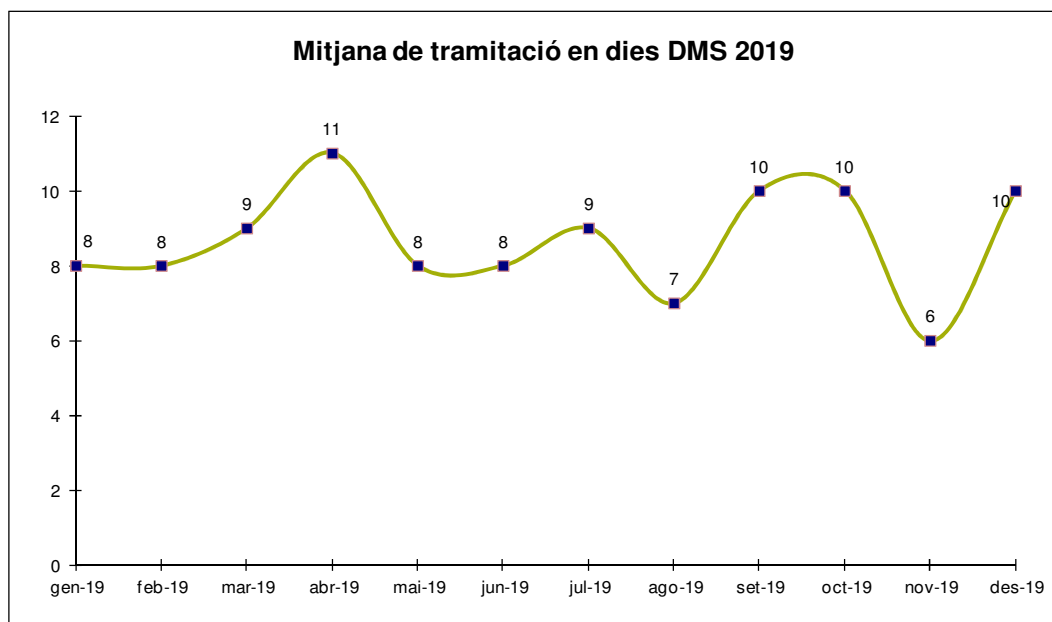
Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini acumulades al gestor, a data 31/12/2019 observam que vuit dels dotze processos es troben entre el 90% i el 100% de resolució en termini de les DMS. Són AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GMA (Gestió del Medi Ambient), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i GE (Gestió Econòmica).



Els quatre processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells alts: RH (Recursos Humans), amb un 88,89%, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb un 87,30%, ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb el 86,73%, i DE (Direcció Estratègica), amb un 84,43%

2.4 Mitjanes mensuals de tramitació

2.4.1 Mitjana mensual global



La mitjana anual de tramitació de queixes, suggeriments i demandes, incloent-hi les de caràcter intern, ha estat aquest any de **8,7 dies**. Es tracta d'una mitjana més que acceptable. La mitjana mensual ha oscil·lat entre els 6 dies del mes de novembre i els 11 del mes d'abril.

Aquest any, en relació a les DMS tramitades en termini, les queixes s'han tramitat en una mitjana d'11 dies i els suggeriments, en 14. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 14 dies i els suggeriments interns, en 1. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies. Aquestes mitjanes estan a un nivell semblant o un poc més baix que l'habitual.

En relació a la mitjana de tramitació de les DMS que han superat el termini de 45 dies, el resultat no es pot tenir en compte ja que al global del gestor es tenen en compte DMS d'èpoques en que no es feia res amb les que estaven pendents. Darrerament, es revisa cada cert temps les DMS pendents per procés i es demana que es tramitin.

3 RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES DEL SERVEI DMS

- Recollida d'enquestes

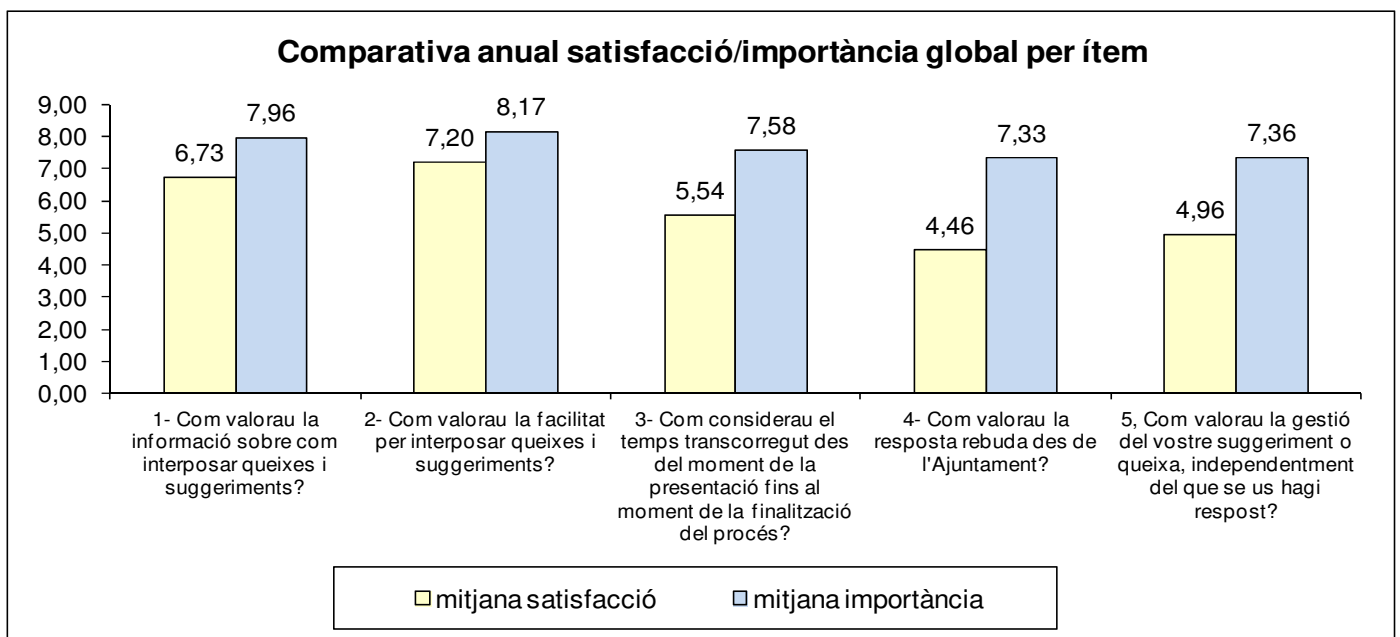
El 2019 han arribat al Departament de Qualitat **770 respostes a les enquestes de satisfacció**.

- Avaluació de la satisfacció

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

Ítem 2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 7,20 de mitjana de satisfacció i un 8,17 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'un 0,96. Enguany torna a ser l'ítem més ben valorat.

Ítem 4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció té una valoració de 4,46 i pel que fa a importància, de 7,36. S'ha donat una desviació de 2,86. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.

**- Observacions a les enquestes**

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

Observacions/suggeriments: Enguany han entrat 184 observacions/suggeriments amb les enquestes.

La majoria d'observacions d'enguany són les que sol·liciten eficàcia en l'execució, 38, que representen un 21% del total. També els comentaris a la DMS en concret, un total de 33, que representen el 18% del total d'observacions; i 22 observacions de desacord amb la resposta, un 12%,

Són destacables les 9 felicitacions pel servei, que suposen un 5% del total de les observacions rebudes.

Motiu baixa valoració: S'han rebut enguany 446 explicacions del motiu de la baixa valoració.

La majoria de comentaris sobre el motiu de la baixa valoració coincideixen amb les observacions que ens arriben. Els principals motius són el desacord amb la resposta, un total de 122, que representen el 27% del total d'observacions i la sol·licitud d'eficàcia en l'execució, en concret són 96 observacions, un 22% del total.

4 COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS

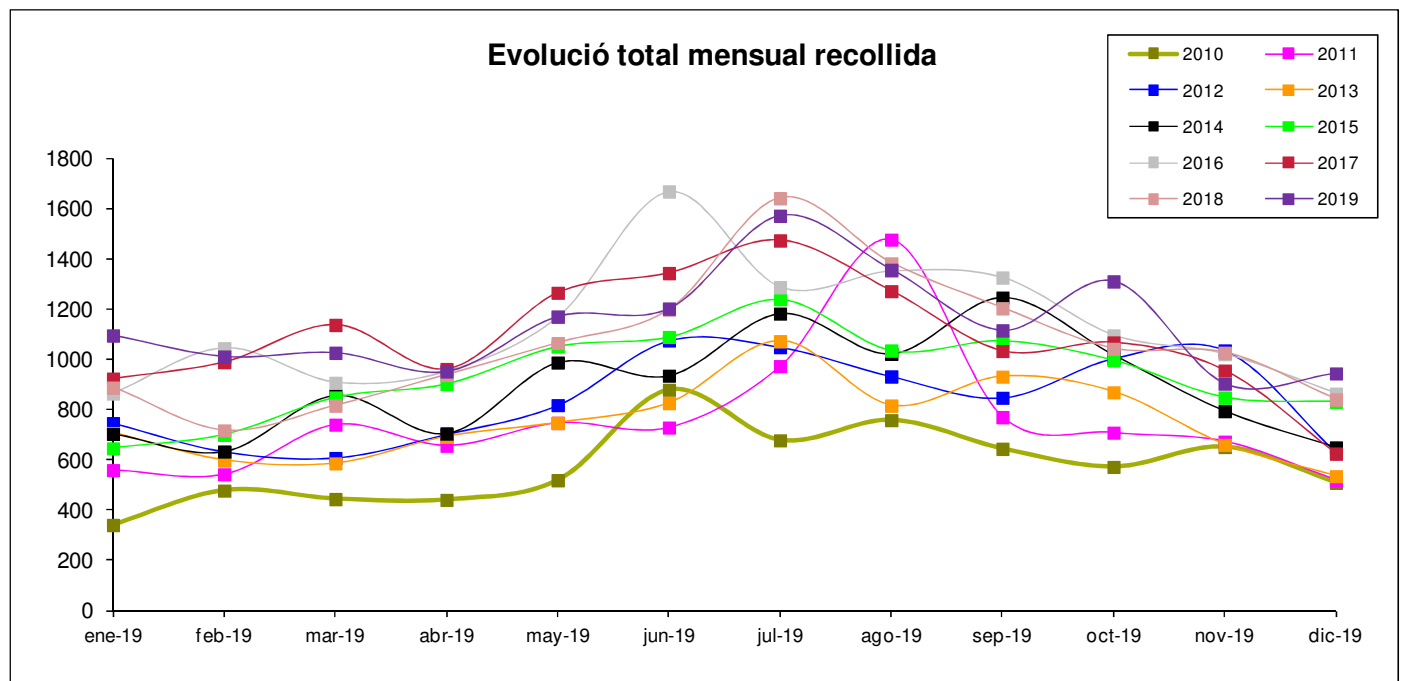
4.1 Comparativa interanual de recollida

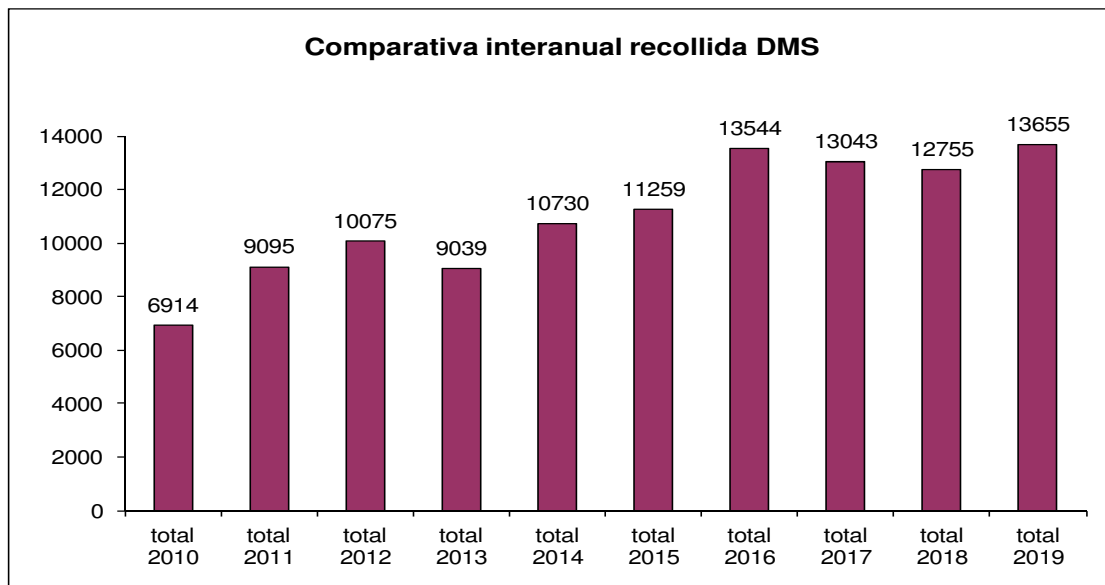
Com es pot observar al gràfic següent, **el pic més alt de recepció de DMS ha estat el mes de juny de 2016** per causa de les incidències d'EMAYA derivades pel SAT-010, que en aquell mes es varen registrar com a DMS i que a partir del mes següent es varen derivar directament des del SAT-010 a l'empresa.

Seguidament, el mes de juliol del 2018, en que la recepció de DMS va ser molt més elevada del que és habitual i el mes d'agost de 2011, per les 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes.

Enguany destaca el mes de juliol, amb 1571 DMS enregistrades però sense cap motiu concret.

Al gràfic següent, d'evolució interanual, es pot observar que els mesos d'estiu de tots els anys ha augmentat la recepció de DMS en comparació als altres mesos de l'any, i que els mesos de febrer i desembre són els més baixos pel que fa a dita recepció.



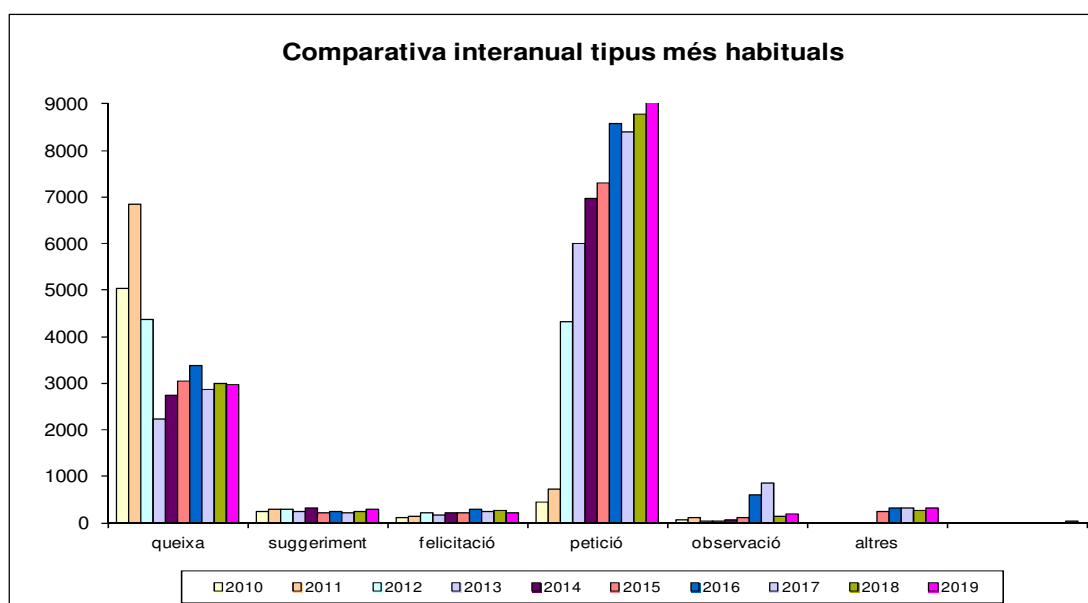


Com es veu al gràfic anterior, el 2019 s’han recollit 13.655 DMS. Es tracta de la xifra més elevada dels darrers deu anys, amb un **augment respecte de l’any anterior, d’un 6,59%**.

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

Pel que fa a les mitjanes de recepció, el 2018 ha estat de 1.063 DMS al mes, el 2017 ha estat de 1.087 DMS al mes, el 2016 de 1.129, el 2015 de 938, el 2014 va ser de 894; el 2013, de 753; el 2012, de 839; el 2011, de 757, i el 2010, de 576.

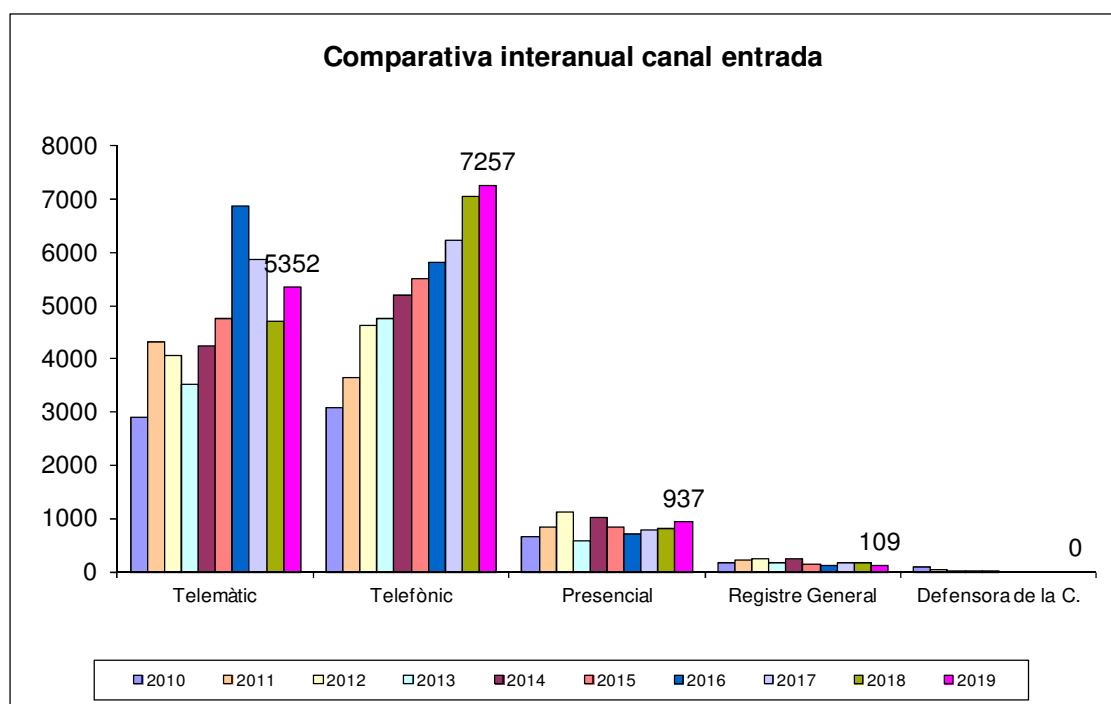
4.2 Comparativa interanual per tipus de DMS



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

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

4.3 Comparativa interanual per canal d'entrada

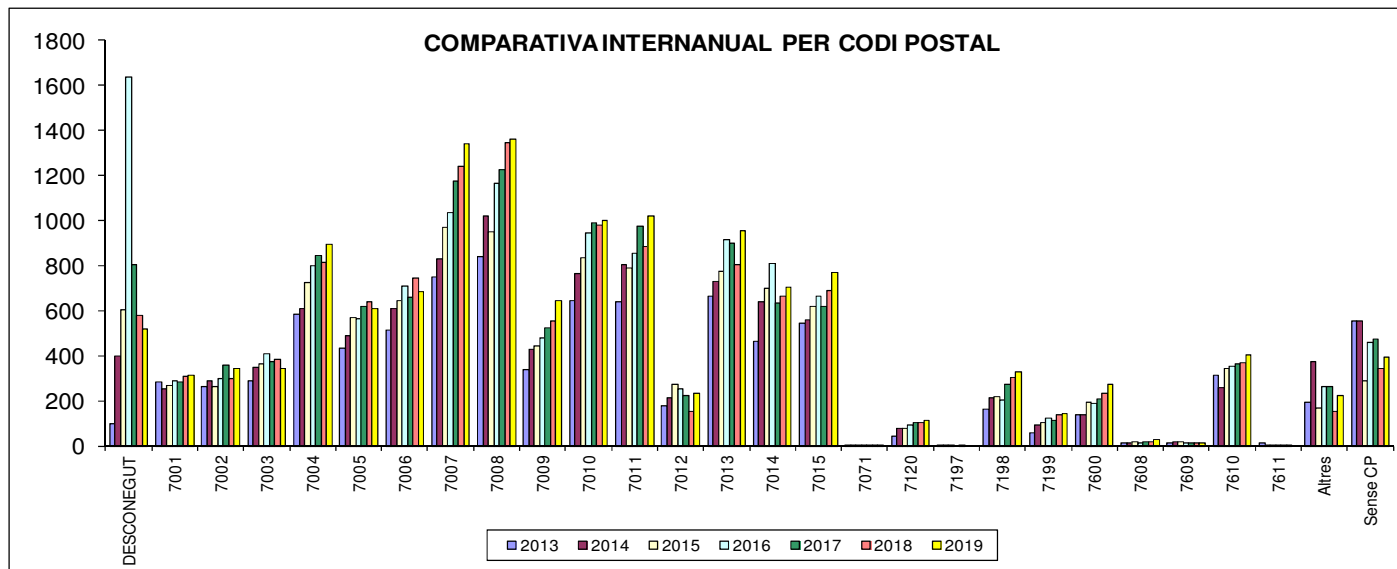


El canal més utilitzat el 2010, el 2012, el 2013, el 2014, el 2015, el 2017, el 2018 i el 2019 ha estat el telefònic i el 2011 i el 2016 va ser el canal telemàtic.

En conclusió, **el canal telefònic és el més utilitzat** i ha anat augmentat any rere any.

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

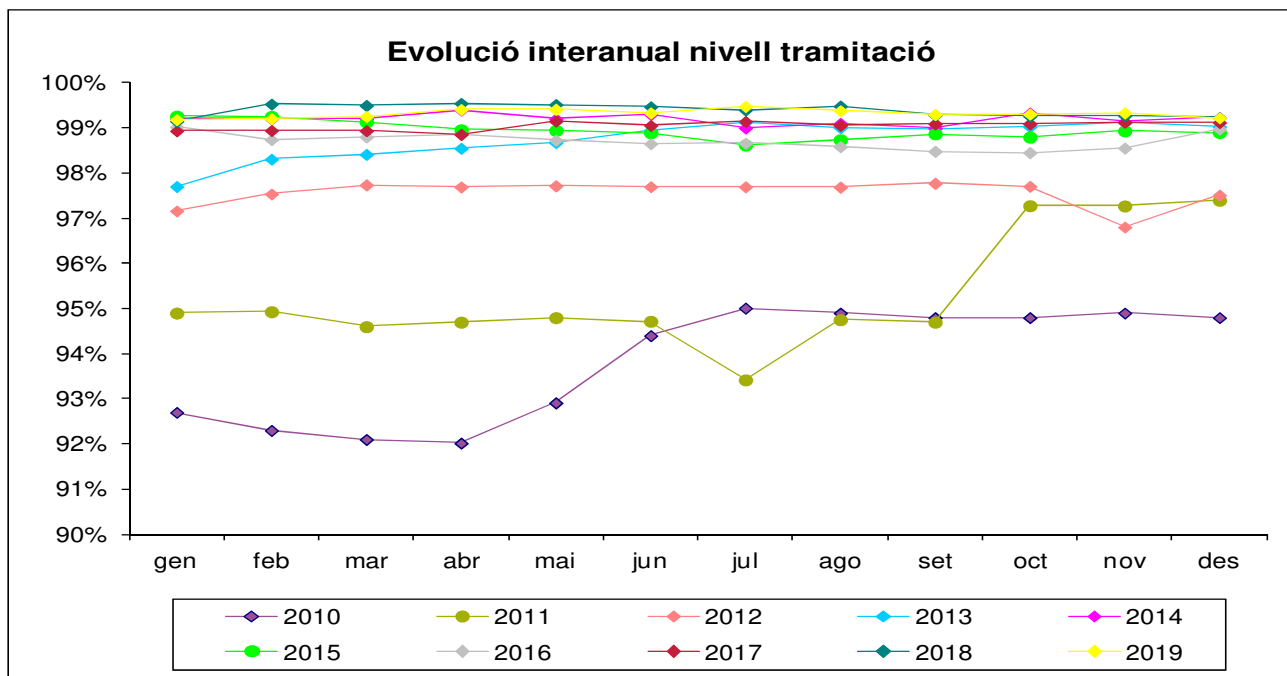
4.4 Comparativa interanual per codi postal



Els codis postals més habituals són el 07008 (Son Gotleu) i el 07007 (la Soledat), seguits del 07010 (Cal Capiscol), del 07011 (Son Roca) i del 07013 (Son Rapinya)

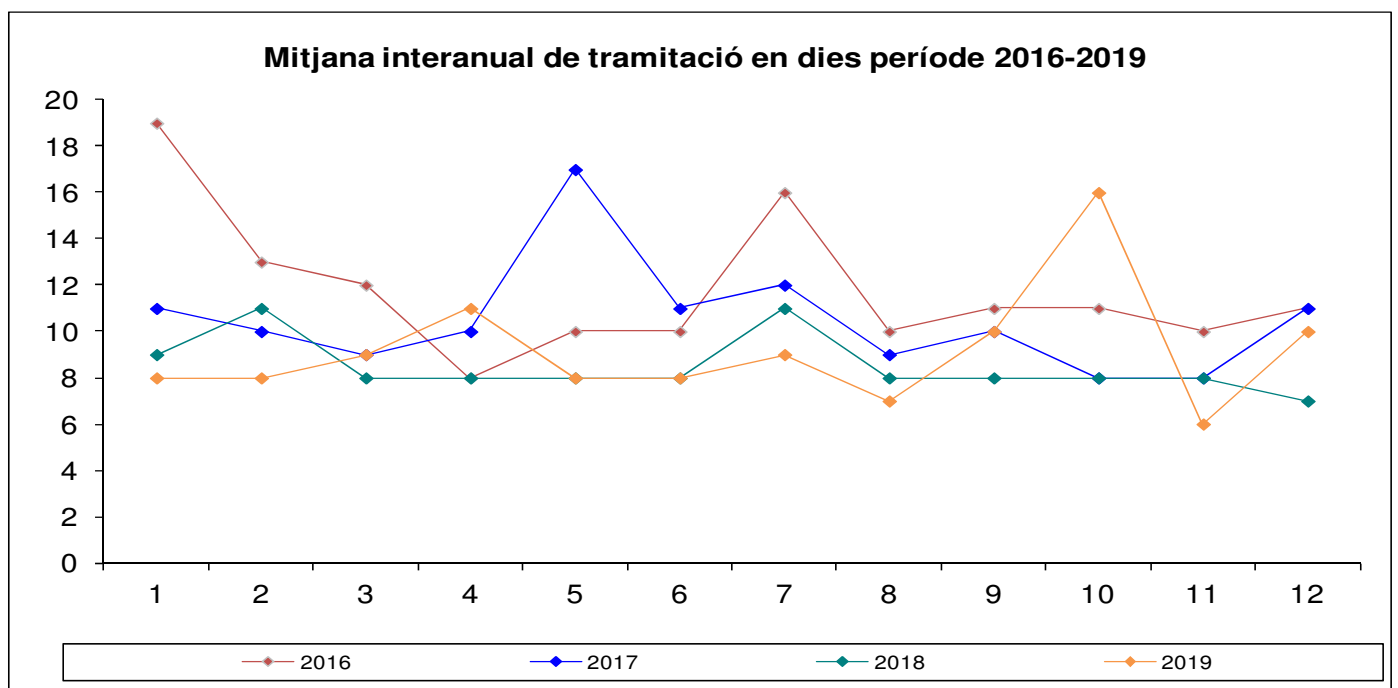
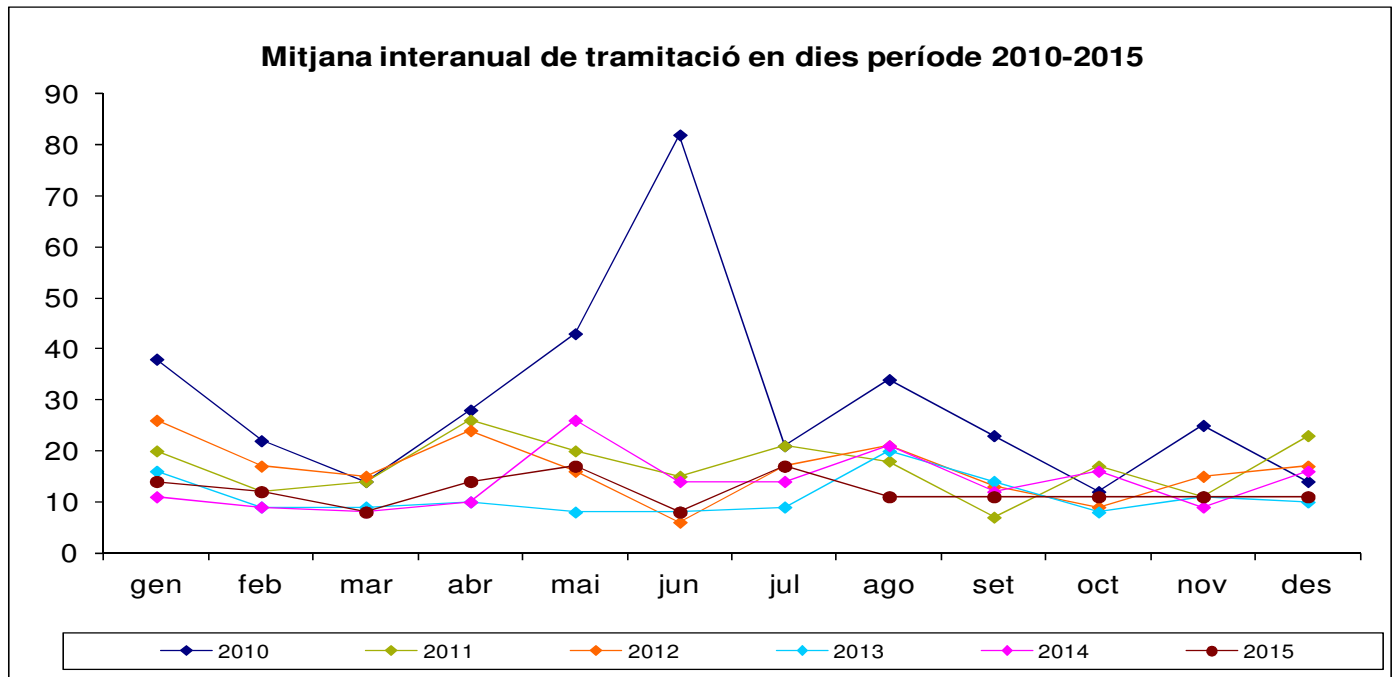
Durant l'any 2015 els usuaris de la Soledat varen superar els de Son Gotleu, que han estat majoria tots els altres anys.

4.5 Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS



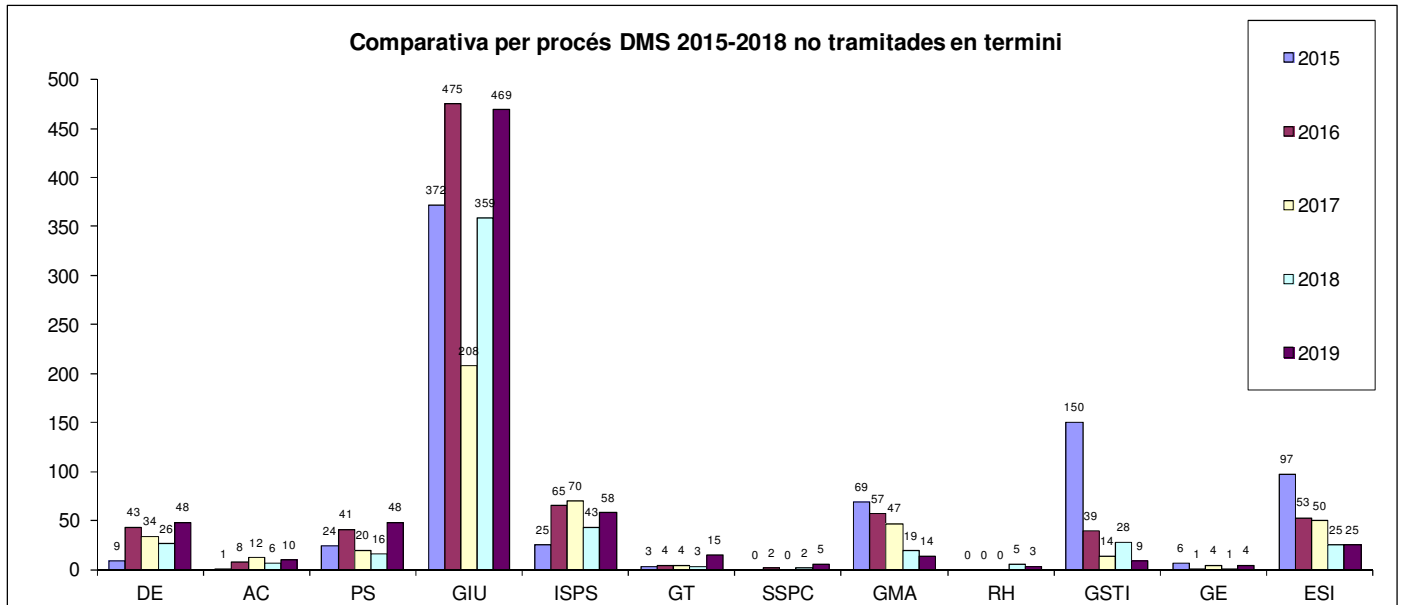
Després de l'augment del percentatge de resolució el mes d'octubre de 2011, el percentatge de tramitació de les DMS va continuar augmentant des de mitjan 2013 i s'ha anat mantenint al voltant del 99% o superior, assolint el màxim el 2018 i tornant a assolir-lo el mes de juliol, un 99,5% de resolució.

4.6 Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies



Destaca sobretot l'any 2010, amb un cim el mes de juny i amb uns pics i baixades molt evidents. Els anys següents les diferències no han estat tan exagerades i s'ha mantingut la mitjana de tramitació entre els 10 i 25 dies en línies generals. Els darrers quatre anys (2016-2019) no s'han superat els 20 dies.

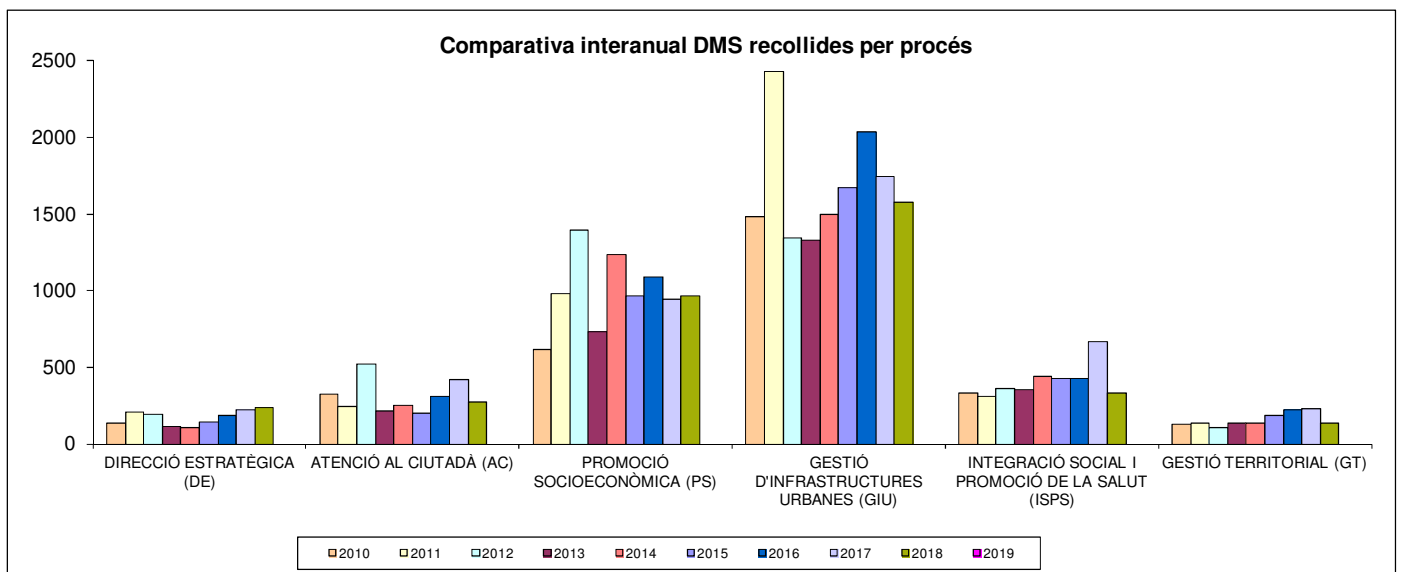
4.7 Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini

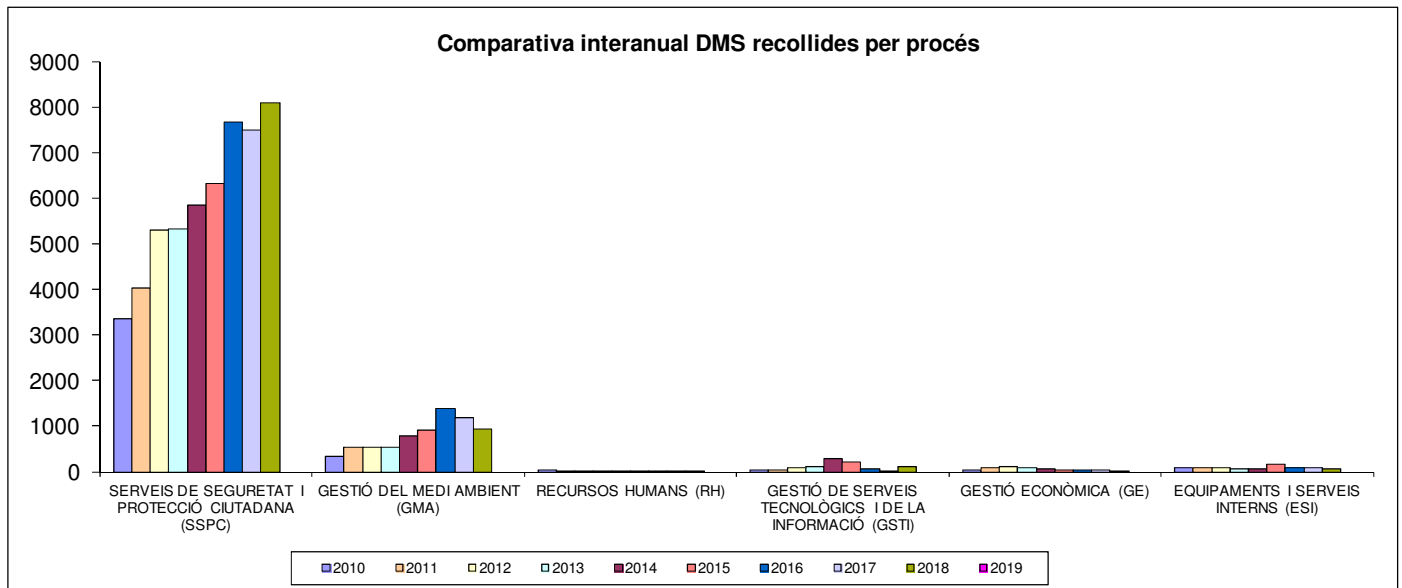


Des de l'any 2015 les DMS no tramitades en 45 dies canvien d'estat i passen a estar en estat de no-conformitat. Abans es tancaven les DMS d'origen i s'obrien no-conformitats internes de DMS.

Destaca GIU com a procés amb més DMS no tramitades en termini en els darrers cinc anys.

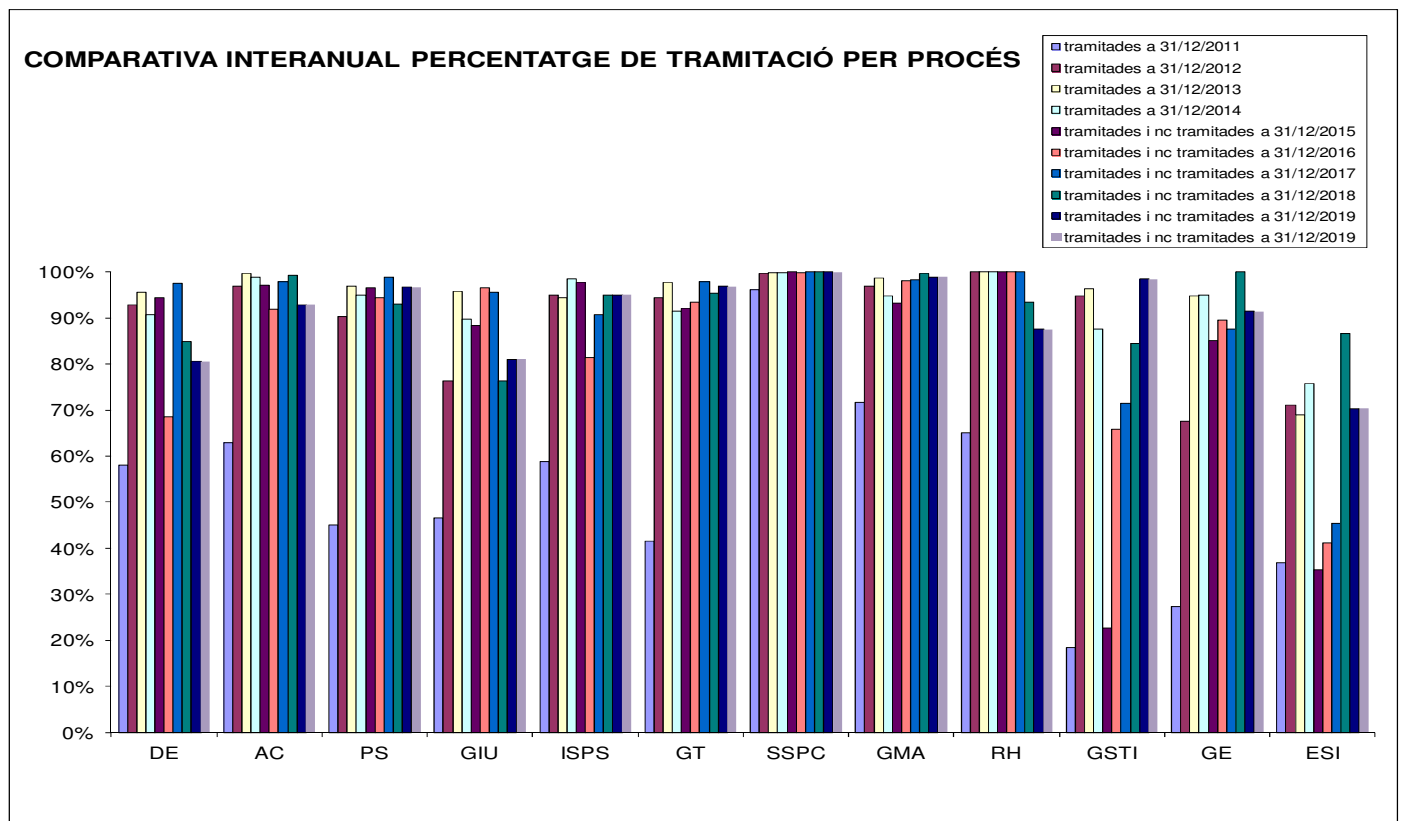
4.8 Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés





Quant a processos amb més assignació de DMS, sempre se situa en primer lloc SPPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i a continuació GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes).

4.9 Comparativa interanual de tramitació per procés

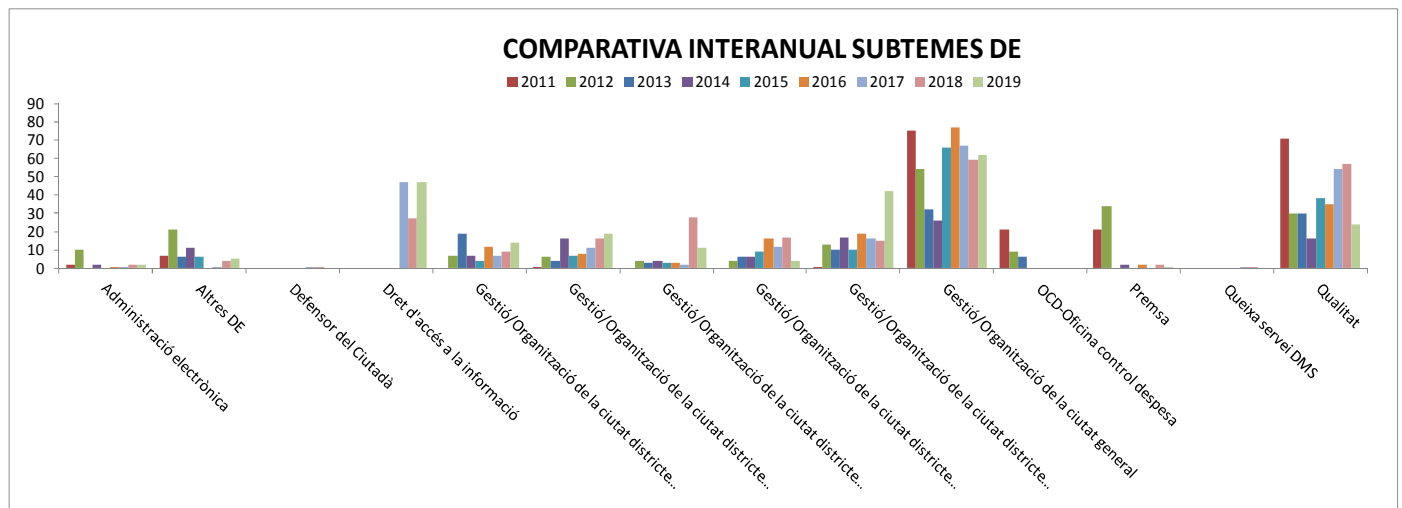


Comparant els resultats destaca el baix percentatge de resolució de l'any 2011; no obstant això, es pot observar que el 2012 tots els processos varen augmentar el seu percentatge de resolució; en canvi, el 2013 algun va baixar un poc respecte de l'any anterior (ISPS i ESI); el 2014 la majoria varen baixar respecte de l'any passat, només ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i GE (Gestió Econòmica) varen augmentar un poc. Pel que fa a 2015, només DE (Direcció Estratègica), PS (Promoció Socioeconòmica) i GT (Gestió Territorial) han augmentat respecte dels anys anteriors. **El 2015 ja va destacar la baixada en la tramitació de les DMS dels processos GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns); en el cas del primer es va corregir en els anys següents i en el segon va augmentar molt la tramitació el 2018, i que s'ha mantingut enguany.**

En general, la tramitació enguany es troba en nivells similars als de l'any passat en tots els processos, sense cap augment ni baixada destacable.

4.10 Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema

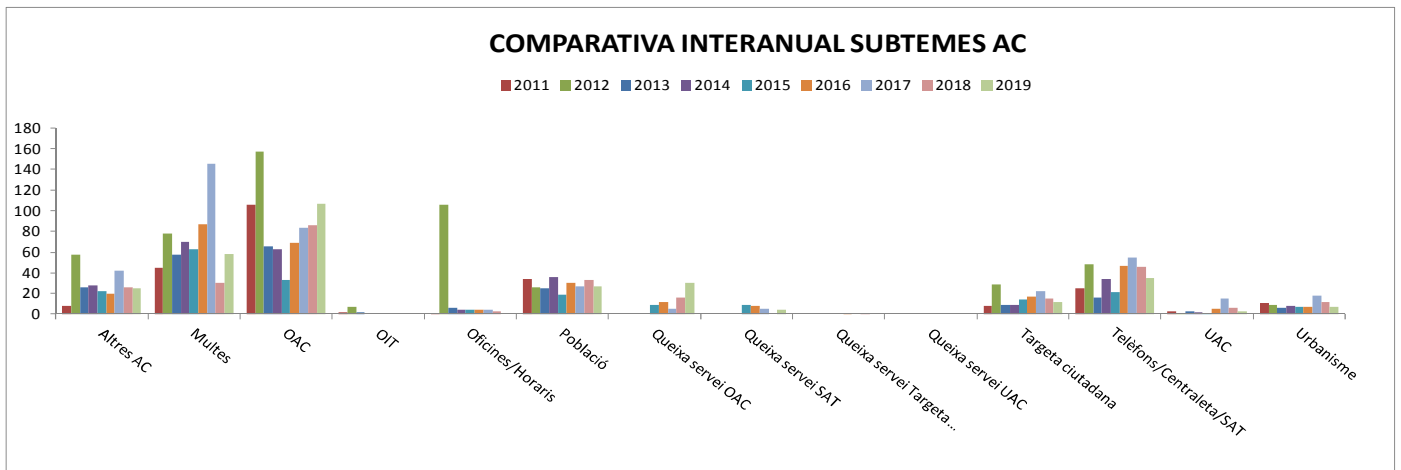
* Direcció estratègica



DE: els subtema “**Gestió/organització de la ciutat general**” és sempre el més habitual.

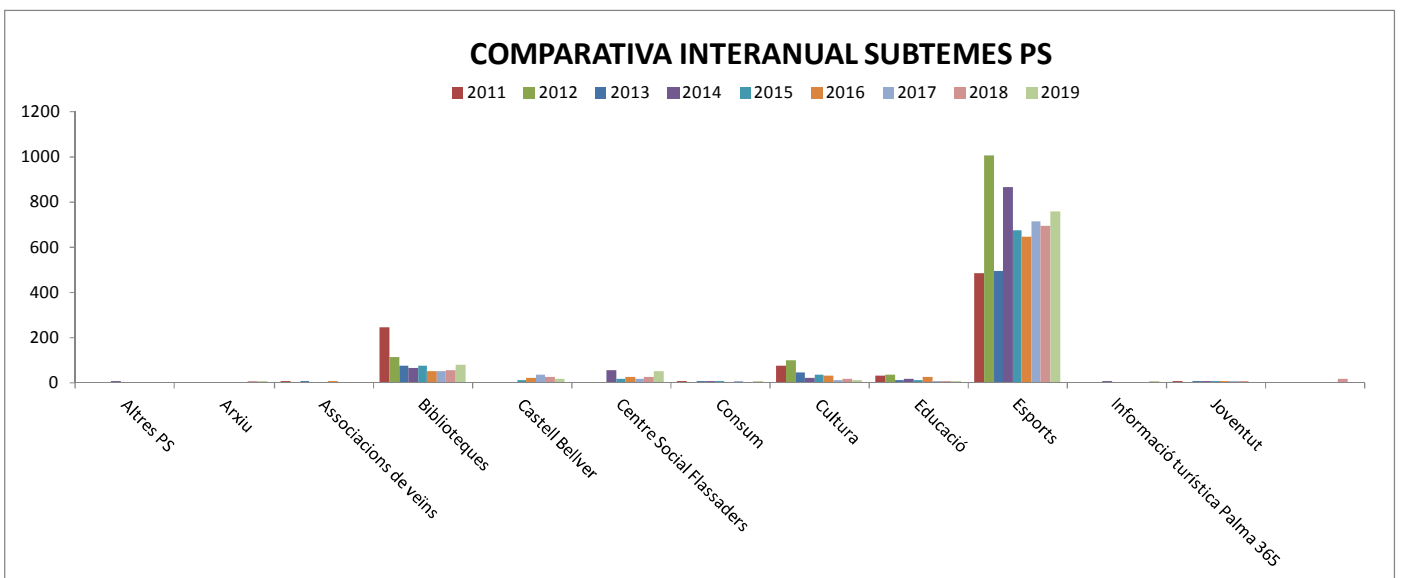
Destaquen també les DMS de **Qualitat**. El 2017 es va implantar el subtema “Dret d'accés a la informació”, creat en compliment de la llei 19/2013 de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la informació pública i Bon Govern i que és un dels subtemes amb més DMS assignades d'aquest procés.

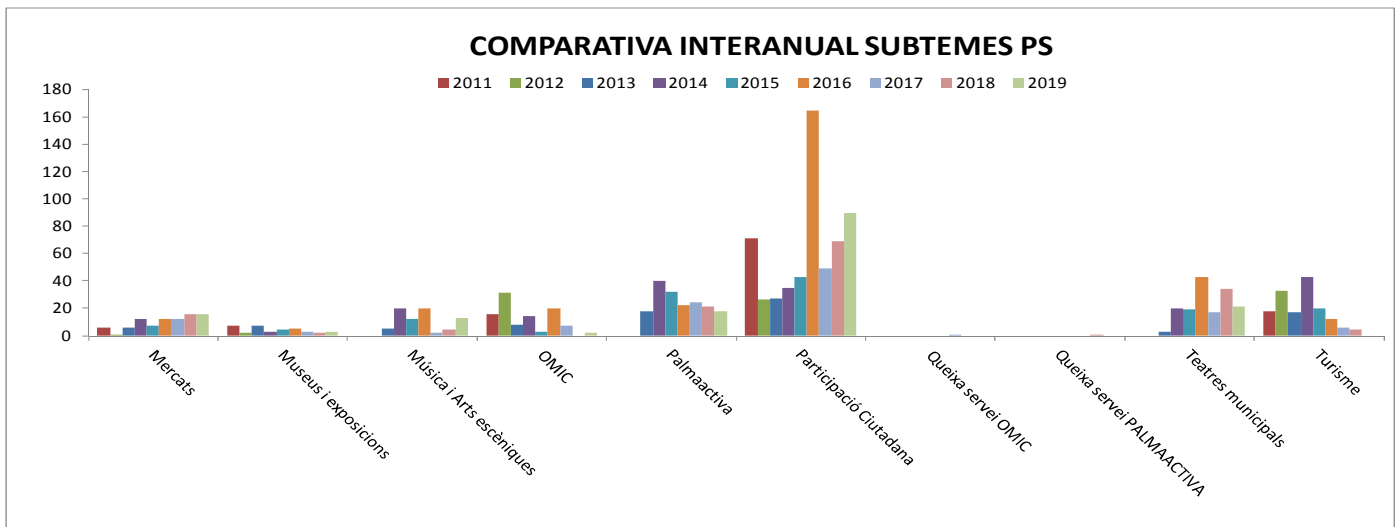
* Atenció al ciutadà



AC: El subtema “OAC” és el més repetit en els períodes 2011 a 2013 i el 2018 i 2019. En canvi, el 2014, el 2015, el 2016 i el 2017 va ser superat pel subtema “Multes”.

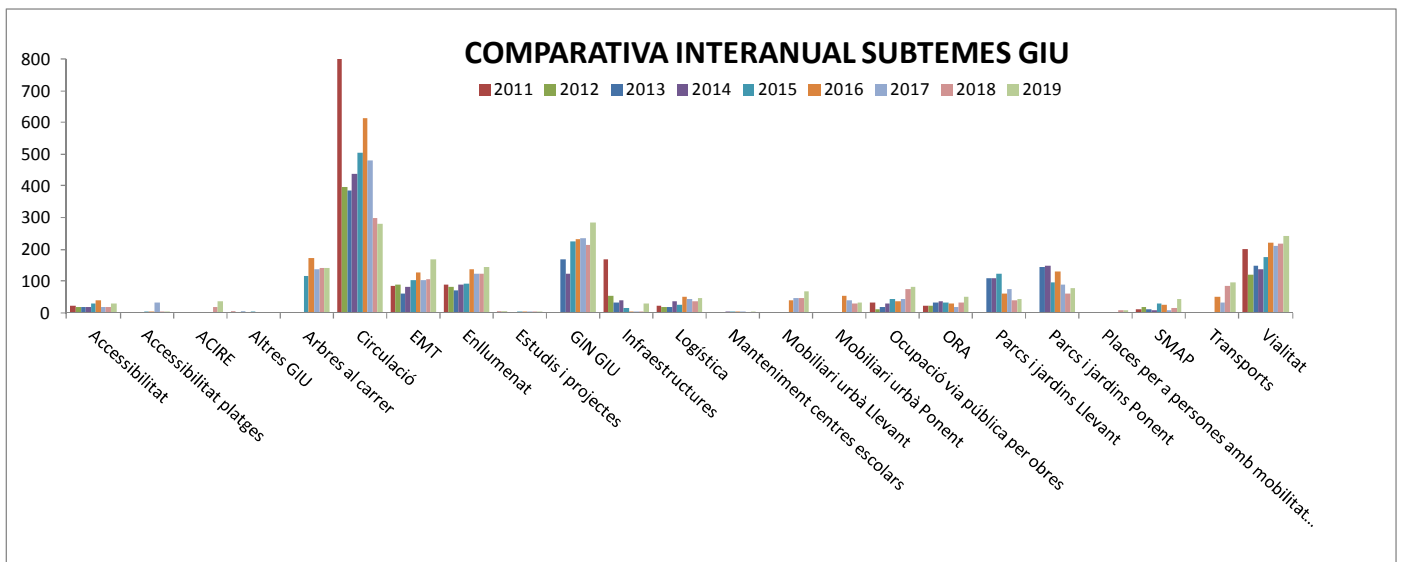
* Promoció socioeconòmica





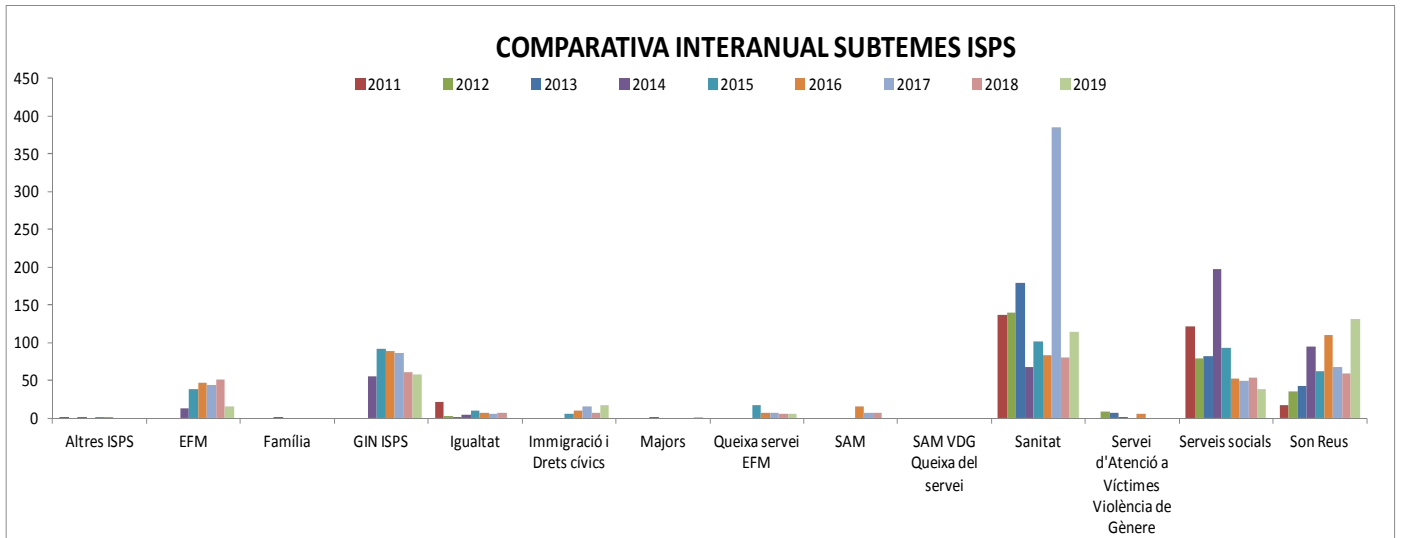
PS: El subtema més habitual és sempre “Esports”, amb una gran diferència respecte dels altres.

* Gestió d’infraestructures urbanes



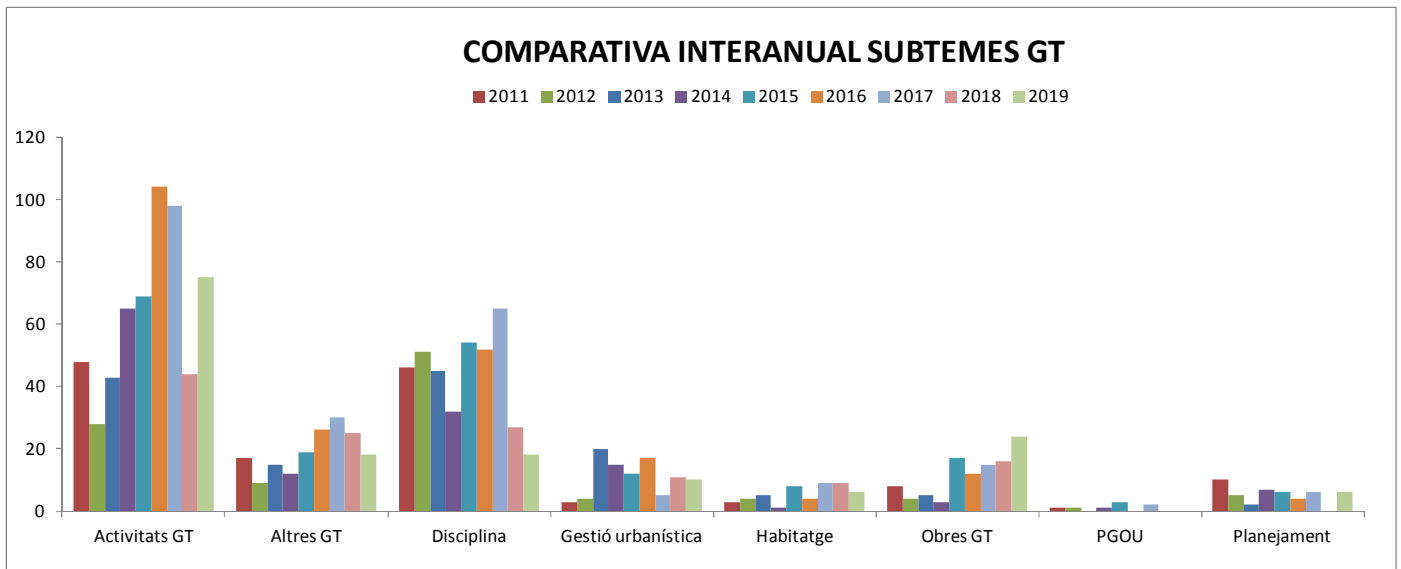
GIU: Les incidències de Infraestructures "GIN GIU", “Circulació” i "Vialitat" són els subtemes més habituals enguany, com també ho van ser els anys anteriors.

* Integració social i promoció de la salut



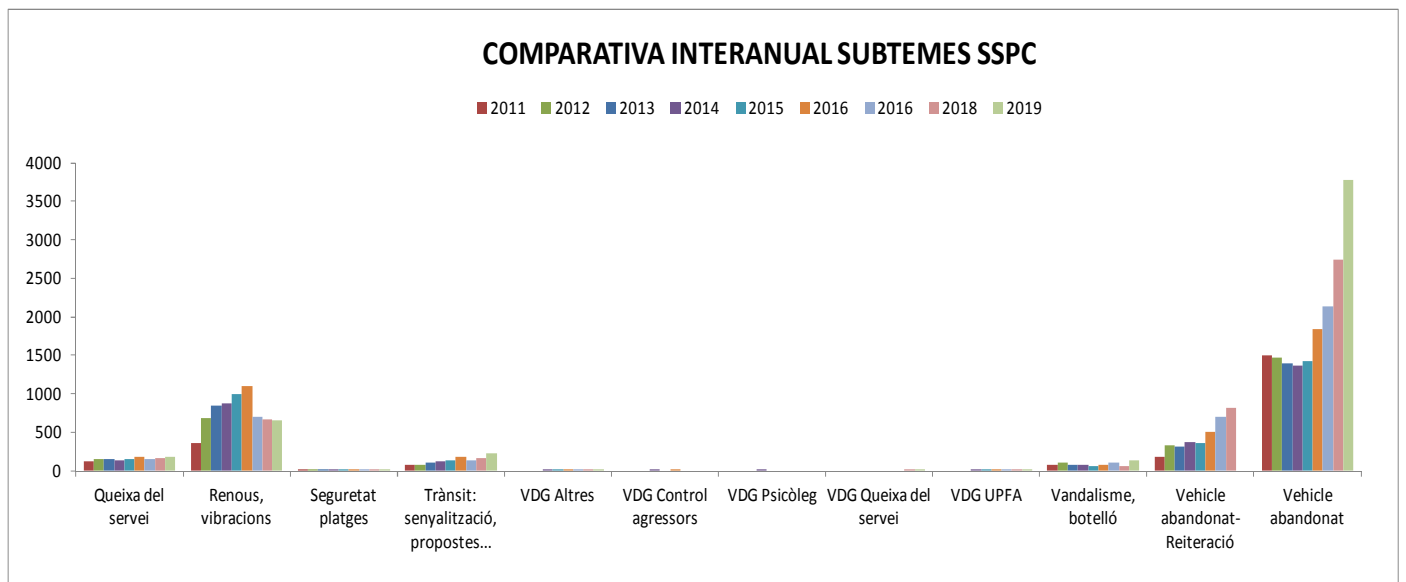
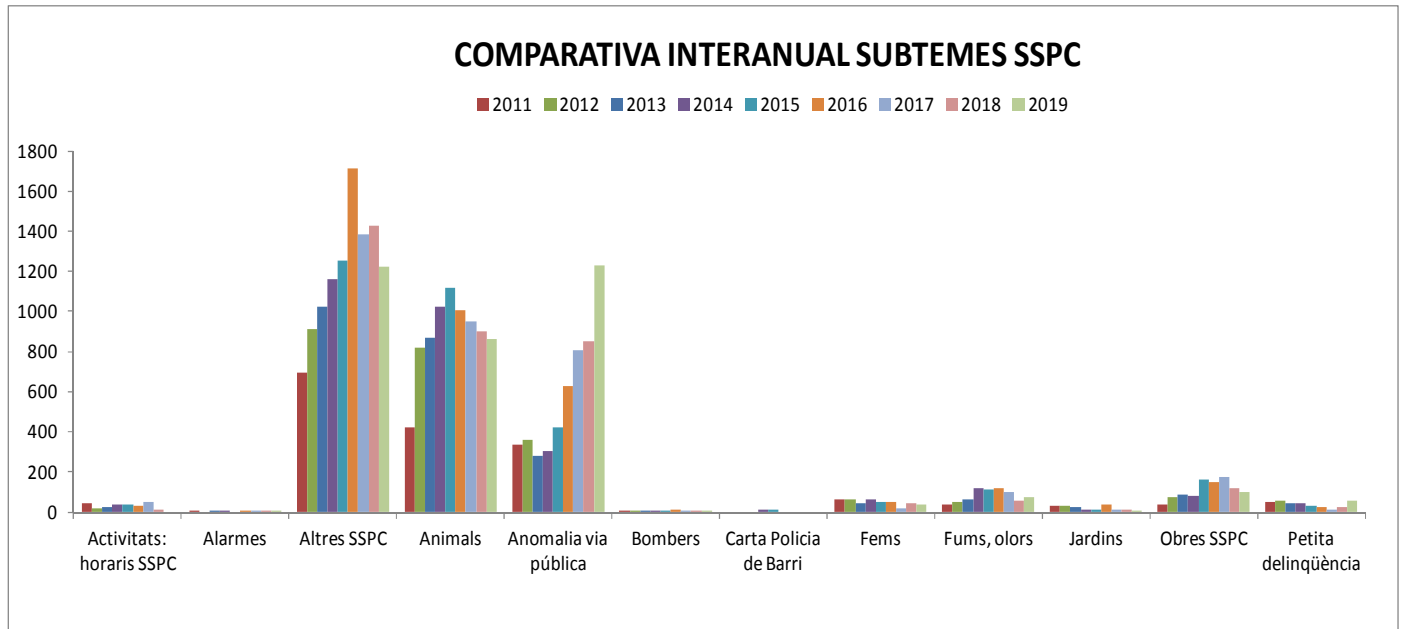
ISPS: Tant enguany com els anys passats els subtemes més habituals són **“Sanitat”** i **“Serveis socials”**. Pel que fa a aquest darrer subtema el 2014 la causa va ser el retard del pagament de les ajudes als usuaris que les tenien concedides. Destaca sobretot el 2017 l’augment de les incidències registrades en temes de Sanitat. També han augmentat molt enguany les de "Son Reus".

* Gestió territorial



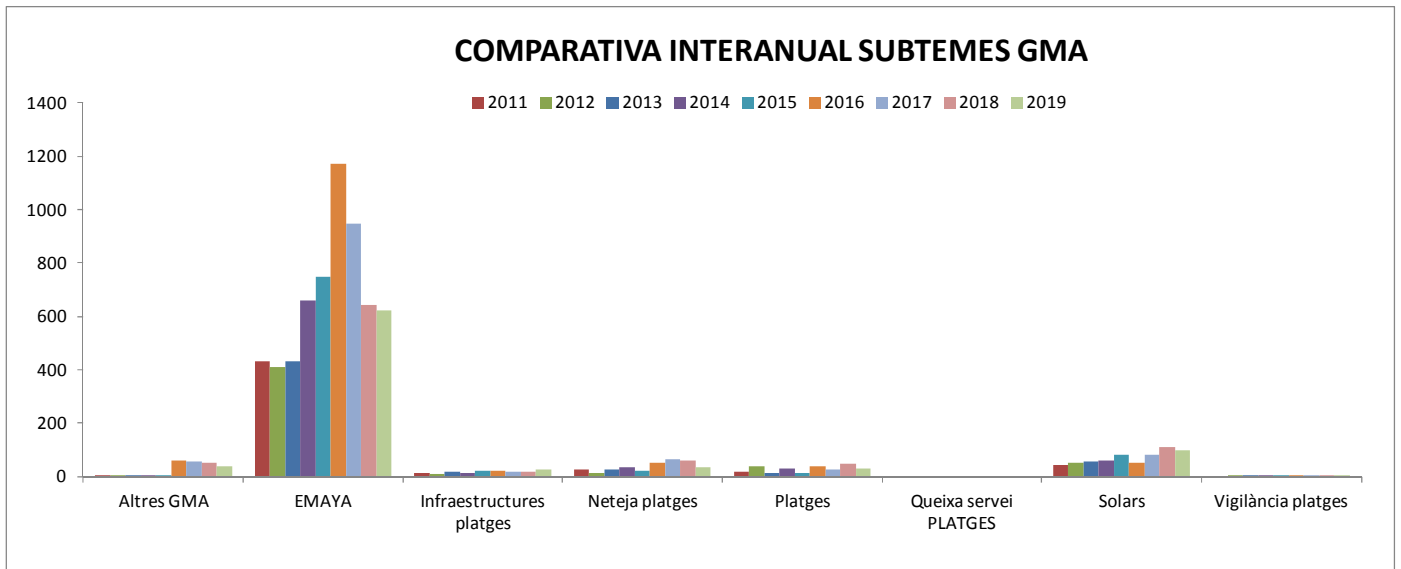
GT: **“Activitats”** i **“Disciplina”** són els subtemes que més es repeteixen any rere any. Els 2016, 2017 i 2018 ha destacat especialment **“Activitats”**. El 2019 hi ha hagut un augment important de les DMS del subtema **“Obres”**.

* Serveis de seguretat i protecció ciutadana



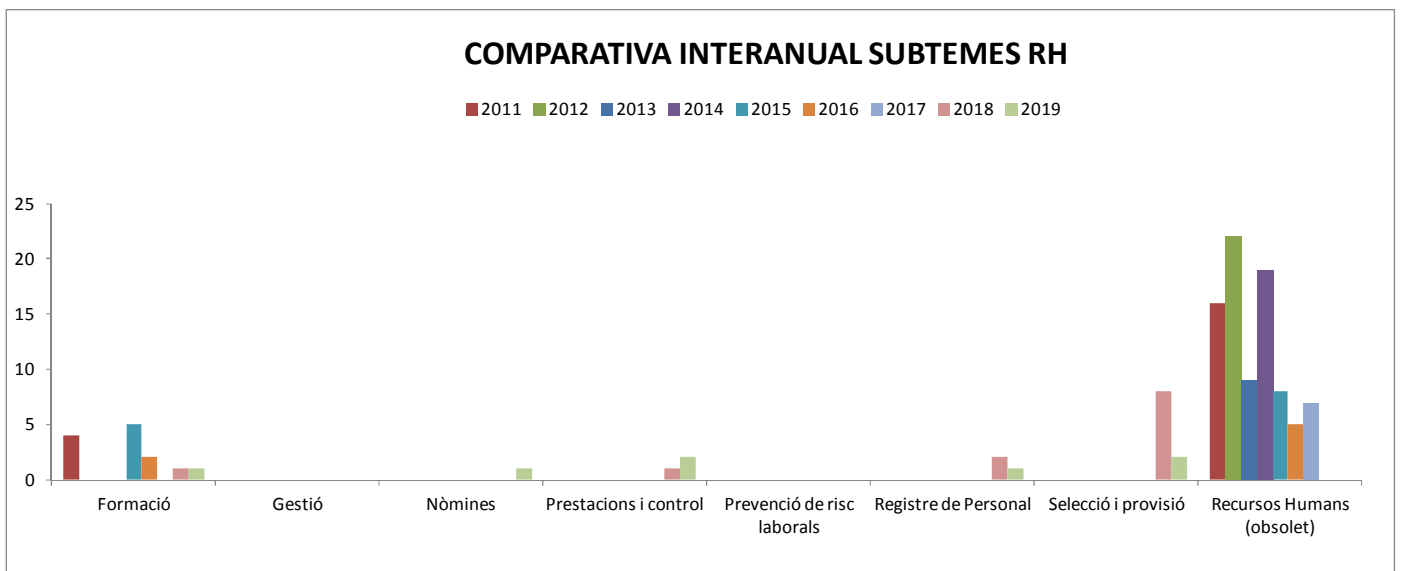
SSPC: El subtema “**Vehicles abandonats**” és el més habitual des que es va crear, encara que també destaquen “**Animals**”, “**Renous**” i “**Anomalies a la via pública**”, aquest darrer amb un important augment enguany.

* Gestió del medi ambient



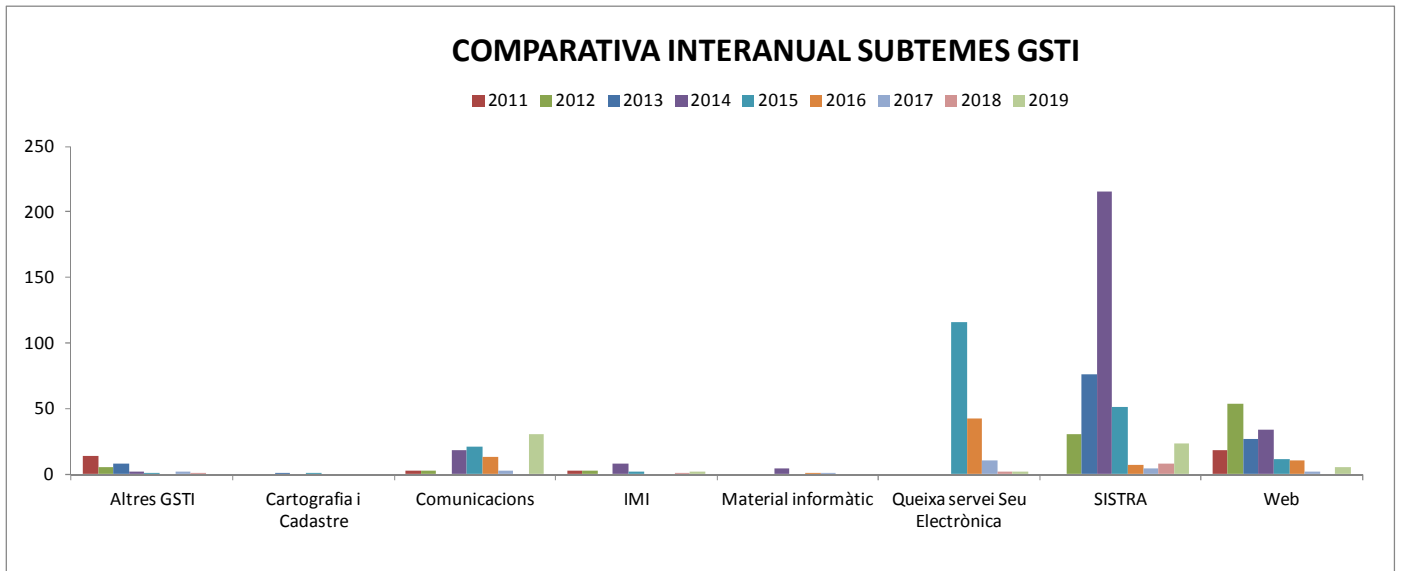
GMA: el subtema “**EMAYA**” és el més repetit sempre, amb un gran augment el 2016 i que ha anat baixant any rere any, posant-se a un nivell proper l'habitual.

* Recursos humans



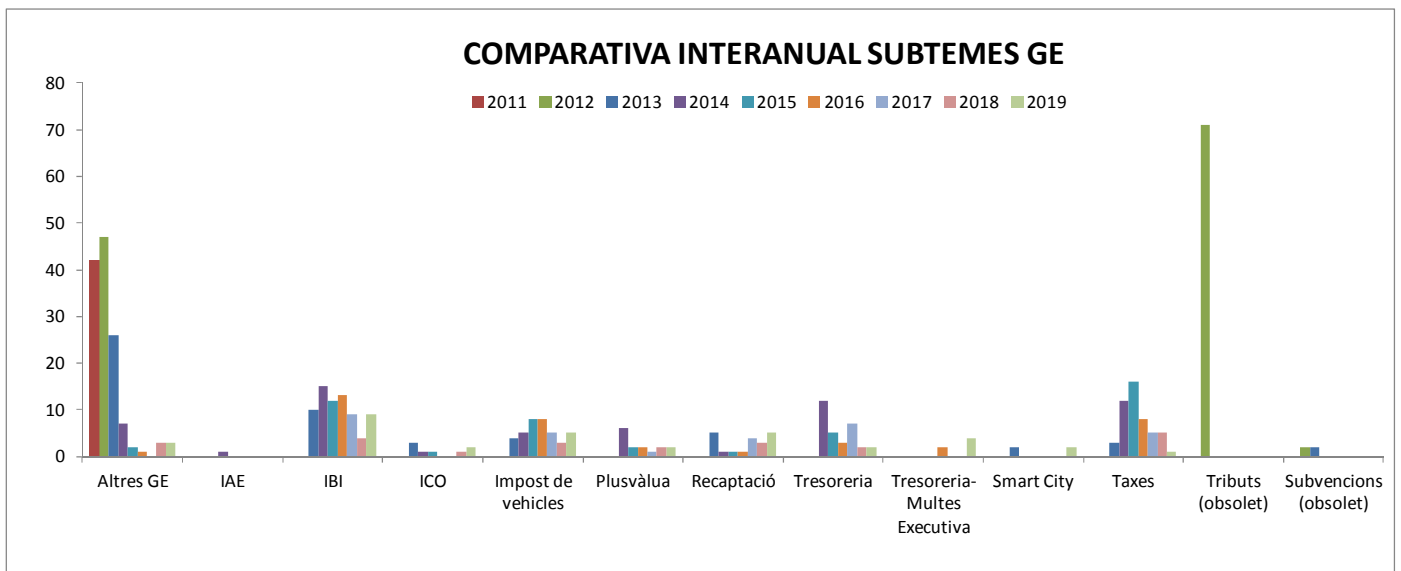
RH: Només tenia dos subtemes, “Recursos humans” i “Formació”; el 2018 es van crear els subtemes específics en substitució de l’anterior “Recursos Humans”. Habitualment la majoria de DMS són de “**Selecció i provisió**”, abans englobades dins “**Recursos Humans**”. Els anys 2012 a 2014 no hi va haver cap DMS del subtema “**Formació**” i tampoc l’any 2017.

* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació



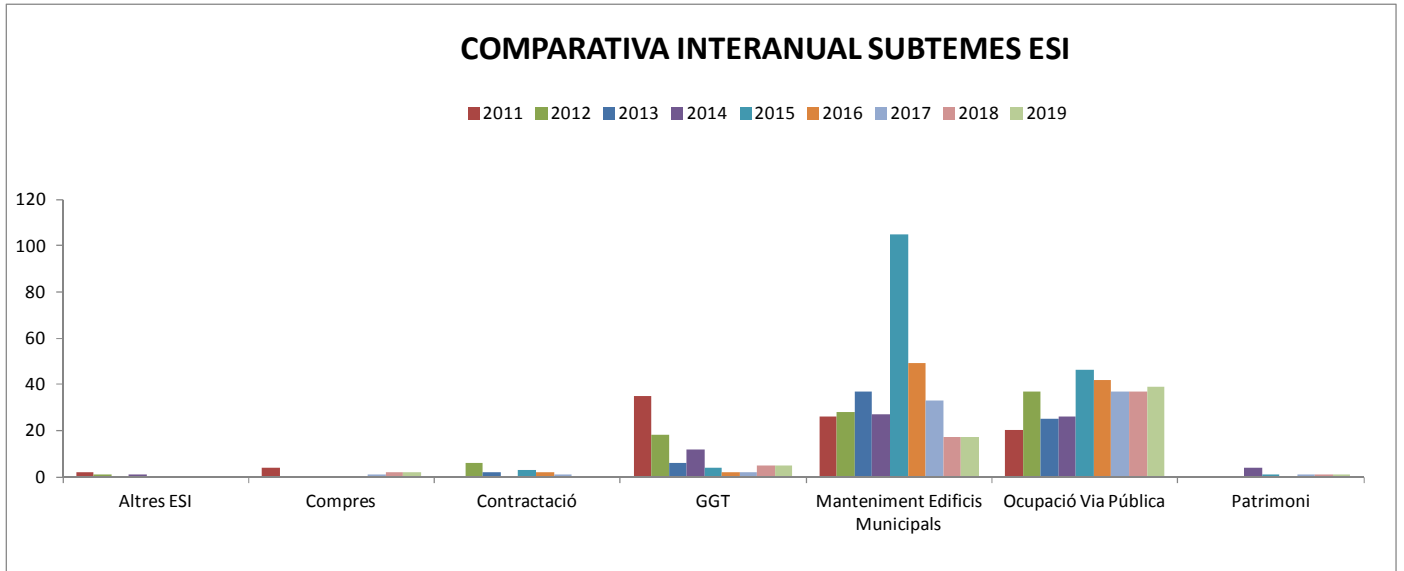
GSTI: els subtemes “Queixa servei Seu Electrònica”, “SISTRA” i “WEB” són els més habituals, i es refereixen a l’Administració electrònica, amb la majoria de queixes per problemes en l’obtenció dels certificats d’empadronament al web municipal. La millora en la plataforma d’Administració electrònica el 2016 ha fet que baixassin molt aquestes queixes.

* Gestió econòmica



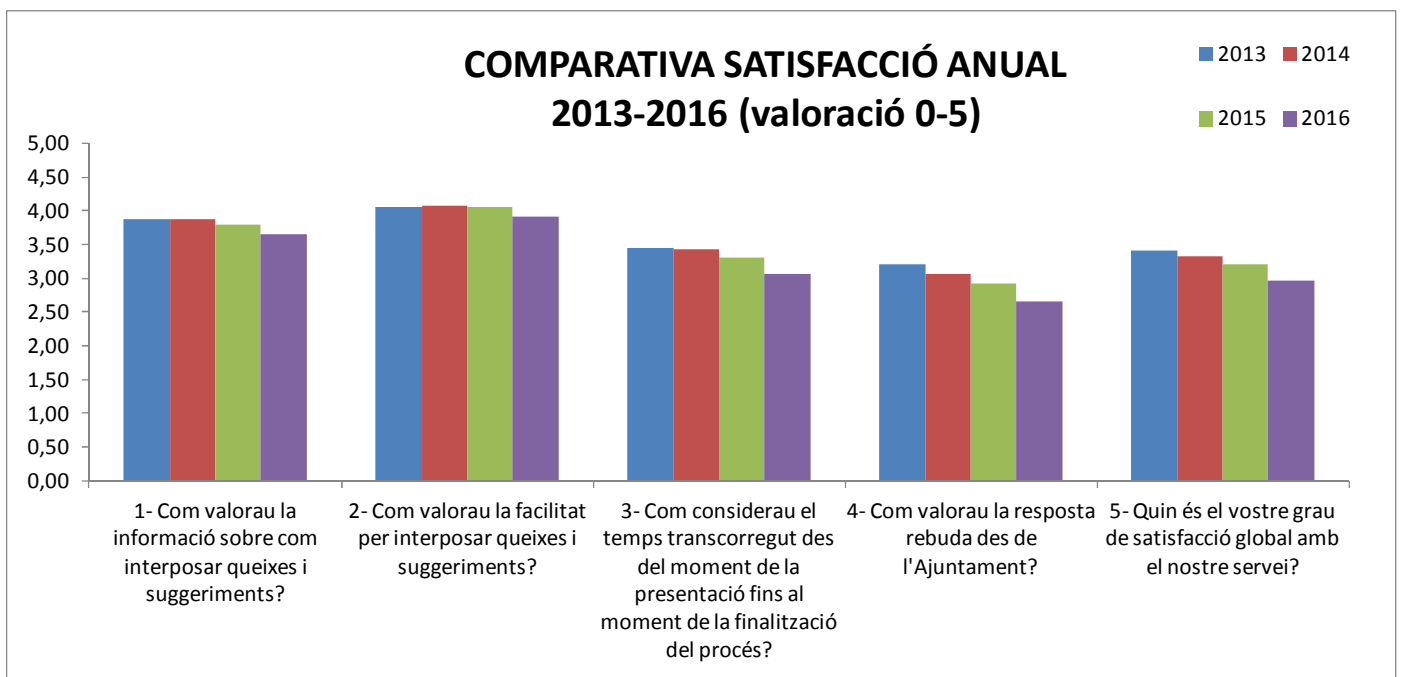
GE: Deixant a part el subtema “Altres”, que englobava fins el 2013 diversos tipus de demandes no atribuïbles als subtemes existents, els anys 2011 i 2012 “Tributs” va ser el subtema més habitual. Al llarg del 2013 es va crear un subtema per a cadascun dels tributs municipals i a partir de llavors es va produir una major entrada de demandes, en què destaca el subtema “IBI”.

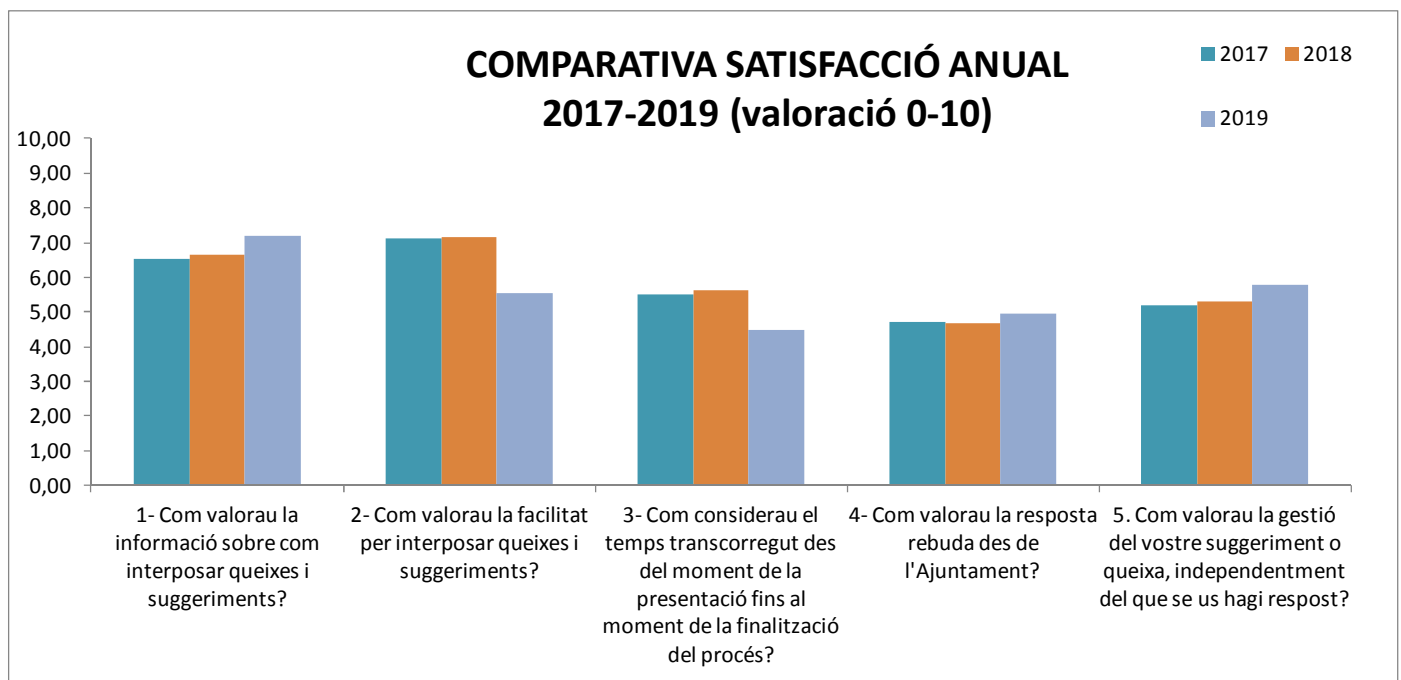
* Equipaments i serveis interns



ESI: El 2011 la majoria varen ser de “GGT” (Gabinet General Tècnic); en canvi, el 2012 varen ser majoritàriament d’**“Ocupació via pública”**. El anys següents han destacat les queixes per “Manteniment d’edificis municipals”, molt superiors el 2015 en comparació amb els anys anteriors i posteriors; no obstant, en relació a aquest subtema, ha baixat molt des de 2018 perquè s’ha modificat la sistemàtica dels avisos, ja que s’assignen les DMS als serveis on es produeix el problema de manteniment i són ells qui ho han de gestionar internament amb els responsables del manteniments dels edificis municipals.

4.11 Comparativa resultats satisfacció.





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

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

També els sis anys l'ítem més mal valorat pel que fa a satisfacció és el 4 –“Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?”–. De l'estudi d'aquests resultats podem deduir que la satisfacció per la resposta rebuda està directament relacionada amb la solució del que motiva la queixa que es presenta i que moltes vegades no se soluciona immediatament o no es pot donar la raó al ciutadà.

5 CONCLUSIONS

- La recollida total de DMS d'enguany és la més elevada dels 10 anys que en tenim dades. El màxim de recepció assolit el 2019 ha estat de 13.655 DMS, la qual cosa suposa un augment del 6.6% respecte de l'any 2018.
- El canal telefònic de recepció de DMS es consolida com el més utilitzat, augmentant la diferència respecte del canal telemàtic els darrers tres anys.
- El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el que té més DMS assignades, per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri. Representen enguany el 61% de les DMS registrades.

- El nivell de resolució al gestor de DMS s'ha repetit aquest any 2019, arribant al 99,5% de resolució, el màxim assolit en tots els anys. A finals de 2019 ha baixat una mica i es troba en el 99,2%.

- Les DMS amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns, peticions i el tipus “altres”, s’han tramitat en termini en el 96% dels casos. En canvi, un 4,% no s’hi ha tramitat, això vol dir que s’han tramitat fora del termini establert o que encara estan obertes i en estat de no-conformitat. Són els percentatges habituals des de la implantació de l’estat de no-conformitat (per les DMS no resoltes passats 45 dies) i l’estat de no-conformitat tramitada (per les DMS tramitades ò resoltes passats 45 dies). Quant a la resolució per processos, la majoria es troben per sobre del 90% de resolució en termini (7 dels 12 processos).

- Els processos amb major percentatge de resolució en termini són AC (Atenció ciutadana) i GT (Gestió territorial). Això no obstant, el percentatge de RH (Recursos humans) i SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) tenen percentatges superiors, però aquests processos no es poden tenir en compte ja que el primer té molt poques DMS assignades i el segon perquè es traspassen al programa de gestió de Policia (EUROCOP) al dia següent i queden com a tramitades al gestor de DMS.

- Pel que fa a la tramitació de les DMS que han exhaurit el termini de resolució, a 31/12/2019, un 91% d’aquestes DMS es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i un 9% encara en estat de no-conformitat.

- Enguany el procés GIU (Gestió d’Infraestructures Urbanes), que inclou l’àrea d’Infraestructures i la de Mobilitat, encara que es troba en nivells acceptables de tramitació, torna a ser el que té més DMS no tramitades en termini.

- La mitjana d’enguany de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, que són els tipus més habituals, ha estat de 8,7 dies. Enguany i l’any passat no s’han produït pics ni baixades molt significatives, cosa que en els anys anteriors sí que passava. És de destacar que els darrers anys la mitjana es manté entorn dels 10-12 dies.

- El temes més recurrents de DMS són les peticions d’actuació de la Policia Local. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb avisos de vehicles abandonats, queixes per renous, anomalies a la via pública o molèsties per animals. Es tracta sempre de peticions de mediació entre veïnats per part del policia de barri. Són també recurrents les queixes per a Esports i EMAYA.

De manera transversal destaquen les queixes pels actes organitzats al carrer, que es distribueixen als responsables de donar-ne els permisos. Hi ha hagut queixes pels concerts de Son Fusteret, de la Plaça de Toros, de la Feixina i de la plaça París, i pels actes realitzats al parc de les Estacions.

Aquest any són destacables també les queixes que es repeteixen cada mes per problemes d’aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen pera ser arreglats i estacionament de cotxes per a lloguer. També són molt destacables les queixes per problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, etc., i que també es repeteixen cada mes.

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de demandes municipals de serveis 2019	Ajuntament  de Palma
---------------------	--	---

Quant a queixes per problemes més puntuals del 2019 trobam queixes per la cita prèvia per empadronar-se, pel nou sistema d'accés a les activitats dirigides de l'IME, per l'estat dels cans a Son Reus, per la no edició en castellà del programa de Sant Sebastià, pel wifi que no funcionava a varies biblioteques, per l'espai de les terrasses a la via pública, per la falta de taxis o el mal servei d'aquest i pels canvis en la xarxa del bus a finals d'any.

03/02/2020	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg.47
------------	---	--------

6 ANNEXOS

* Relació de processos i subtemes amb les àrees municipals

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

AC (Atenció al Ciutadà)	Multes	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OAC	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OIT	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Oficines/horaris	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Població	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Targeta Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Telèfons, centraleta, SAT	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	UAC	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Urbanisme	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Queixa servei OAC	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei SAT	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei Targeta Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei UAC	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior

	Altres AC	Àrea no definida
PS (Promoció Socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AAVV	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Comerç (obsolet)	
	Consum	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Arxiu	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Educació	Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística
	Patronat Municipal d'Escoles	Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística
	Flassaders	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGBTBI
	Esports	Àrea Delegada d'Esports
	Joventut	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGBTBI
	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)	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 de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	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. Olor	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
	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
	Recursos Humans	Formació
RH (Obsolet)		
Selecció i Provisió		Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
Gestió		Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
Nomines		Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
Prestacions i Control		Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
Prestacions 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	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Cartografia i cadastre	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Queixa servei Seu Electrònica	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
GE (Gestió Econòmica)	Altres GE	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IAE	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IBI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	ICO	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Impost de vehicles	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Plusvàlua	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Smart City	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Taxes	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Recaptació	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Subvencions (Obsolet)	
	Tresoreria	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Altres ESI

	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	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via pública	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 expressives de disconformitat amb alguna actuació i/o servei municipal.

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

Felicitacions: 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. A partir de l'octubre de 2016 les DMS de Mobilitat es registren també com a observacions, atesa la situació especial per la judicialització de l'àrea.

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

De tipus intern:

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

Suggestiments 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.