

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

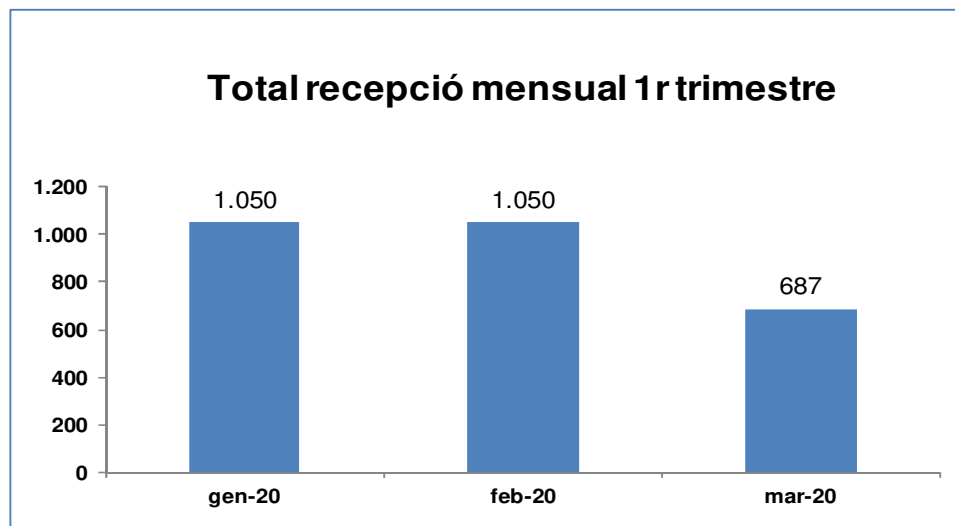
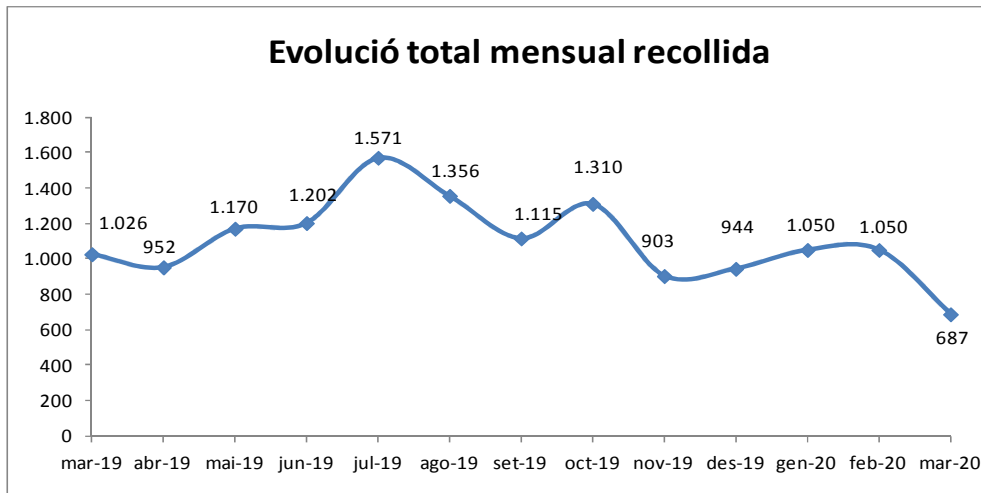
GENER-MARÇ 2020

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	7
1.4.2	Telefònic	7
1.4.3	Presencial.....	7
1.4.4	Registre.....	7
1.4.5	Defensora de la Ciutadania	7
1.5	Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents.....	7
1.5.1	Total de DMS assignades a cada procés al global del gestor de DMS	7
1.5.2	Total trimestral de DMS assignades a cada procés	8
1.5.3	Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten.....	9
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.....	18
1.9	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	19
1.10	Via de comunicació en la tramitació de les DMS.....	19
2	TRAMITACIÓ	19
2.1	Tramitació en termini.....	19
2.1.1	Dades relatives al global del gestor de DMS	19
	* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS.....	19
	*Tramitació global al gestor de DMS per procés	20
2.1.2	Dades relatives al trimestre.....	21
	*Tramitació trimestral de les DMS per procés	21
	* Estat de les DMS registrades en el trimestre.....	22
2.2	Tramitació fora de termini.....	23
2.2.1	Estat global de les DMS no tramitades en termini	23
2.2.2	Estat per procés de DMS no tramitades en termini	23
2.3	Mitjana de tramitació	24
3	SATISFACCIÓ.....	24
4	RELACIÓ PROCESSOS-SERVEIS MUNICIPALS EN LA GESTIÓ DE DMS.....	29
5	COMENTARIS RELATIUS A LES DMS DURANT L'ESTAT D'ALARMA	30
	ANNEX (taula procés-subtema-àrea)	32
	LLEGENDA	44

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



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

El nombre de DMS (demandes municipals de serveis –que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern), **rebudes i registrades al gestor durant el primer trimestre de 2020 ha estat inferior en un 13% respecte del darrer trimestre de 2019. Se n'han registrades 2.787.**

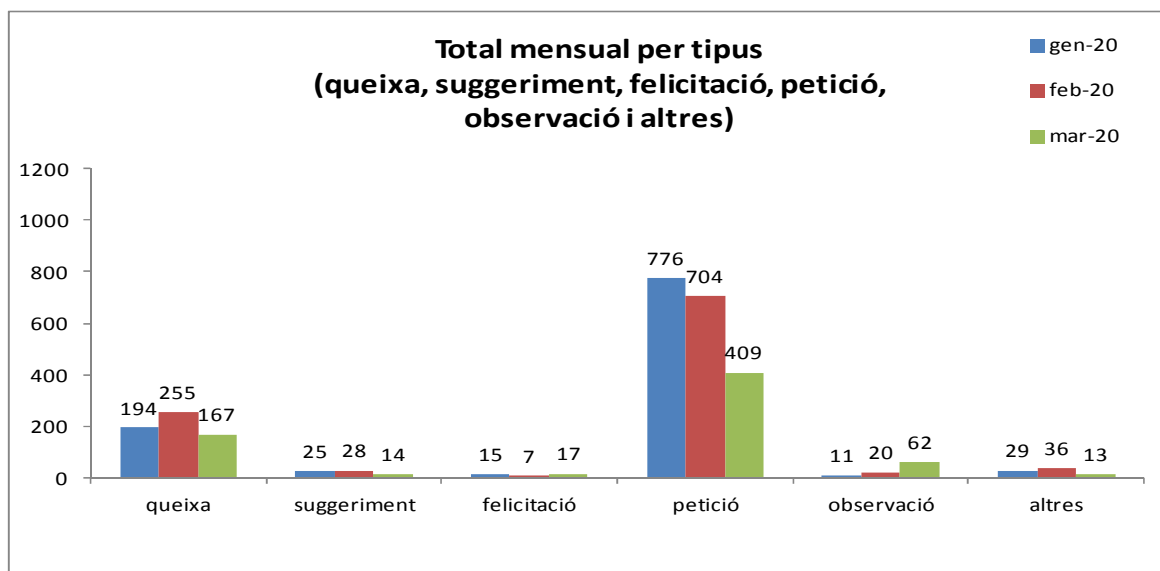
El mes de març, la recollida ha estat de les més baixes de la història del gestor de DMS; es remunta a xifres d'abans de 2015, en què la presentació de queixes i suggeriments per part dels ciutadans no era tan habitual. Aquesta davallada es deu a la poca recepció de la segona quinzena del mes de març, i coincideix amb la declaració de l'estat d'alarma de dia 14 de març.

Durant aquesta segona quinzena de març s'ha rebut una mitjana diària de 15 escrits de queixa, suggeriment, petició, felicitació o observació. **A més, s'han rebut també 25 demandes que no s'han registrat com a DMS**, les quals s'han derivat directament a altres administracions, o en què s'ha informat dels telèfons de contacte de la Policia, la

Conselleria de Salut, el Ministeri de Sanitat, etc., segons el seu contingut. Fins i tot, algunes d'aquestes no han tingut cap acció associada, ja que es tractava d'escrits per als quals no hi havia resposta possible.

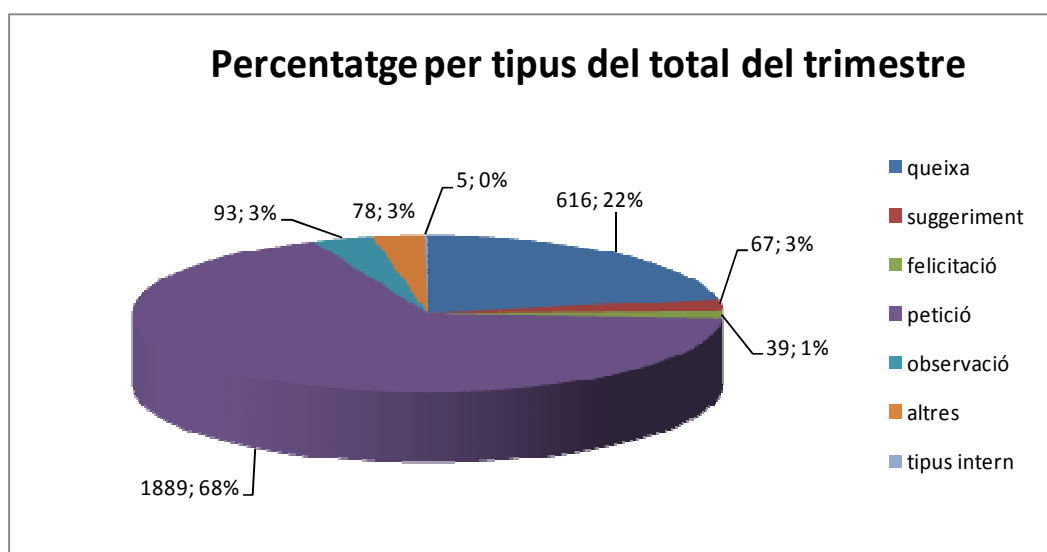
Ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.123 DMS, un poc inferior a la mitjana de 2019, que va ser de 1.137.

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.

El mes de març destaca l'augment de les observacions respecte dels mesos anteriors. Es tracta sobretot d'escrits que ens han arribat relacionats amb l'estat d'alarma i que es registren com a observacions, perquè són simples manifestacions d'una opinió personal; s'han assignat, la majoria, a Batlia, com a responsable de la gestió i l'organització de la ciutat.



Queixes: el nombre de queixes rebudes aquest trimestre és de 616; representen el 22% del total, un 1% més que el trimestre anterior. És, després de les peticions, el tipus més habitual.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (67) representa el 3% del total, percentatge superior en un 1% respecte del trimestre anterior.

Felicitations: abans d'analitzar les felicitacions que ens han arribat 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 39 felicitacions, 21 menys que el trimestre passat. La majoria han estat per a Atenció Ciutadana (11), especialment per al SAT i per al servei de les OAC. En destaquen també les de Promoció Socioeconòmica (8), principalment per a Esports. També n'hi ha hagudes bastants per a Infraestructures (7), la majoria per a Enllumenat. De la resta, destaquen les felicitacions per a Policia Local i EMAYA. Aquest mes hi ha hagut també una felicitació per al sistema de gestió de DMS, objecte d'aquest informe. Finalment, hem de fer especial esment a les 2 felicitacions presentades a través del sistema DMS, i la general publicada a la Intranet en què es dona l'enhorabona a l'Institut Municipal d'Innovació per les connexions mitjançant VPN, que han facilitat el treball telemàtic dels treballadors municipals per a poder complir amb el confinament derivat de l'estat d'alarma.

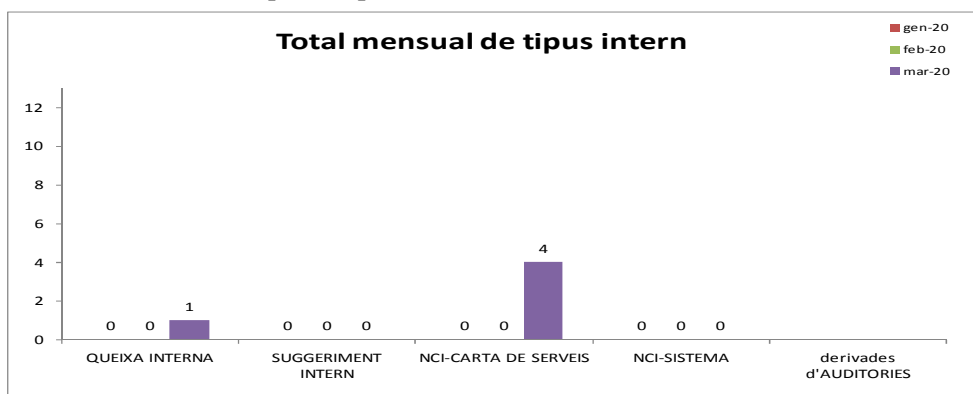
Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest trimestre s'han registrat 1.889 peticions, que suposen un 68% del total de les DMS rebudes. A més, quant a les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest trimestre se n'han registrades 1.594, unes 300 menys que el passat, les quals representen un 57% del total de les DMS registrades al trimestre, un 2% menys que l'anterior.

Observacions: hi ha hagut 93 observacions, 42 més que el trimestre passat, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són un 3% del total. El mes de març destaca l'augment de les observacions que, com hem explicat abans, moltes s'han assignat a Batlia, com a responsable de la gestió i l'organització de la ciutat, atès que fan referència a l'estat d'alarma actual.

Altres: es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del gestor d'incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es poden equiparar a les peticions de la Policia Local, que també es traspassen al seu programa propi, EUROCCOP, i es comunica al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat. Aquest trimestre se n'han registrades 78, un 3% del total.

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 5 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 **s'ha registrat 1 queixa interna relativa que, davant de la pandèmia del coronavirus, la neteja a l'edifici Avingudes es faci amb lleixiu i no amb els productes que s'utilitzen habitualment, i que no són clarament desinfectants.**

Suggeriments interns: en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Aquest trimestre **no hi ha hagut suggeriments interns.**

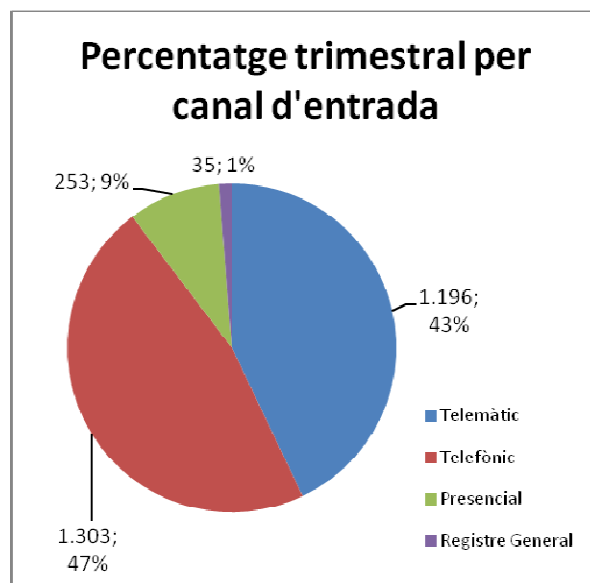
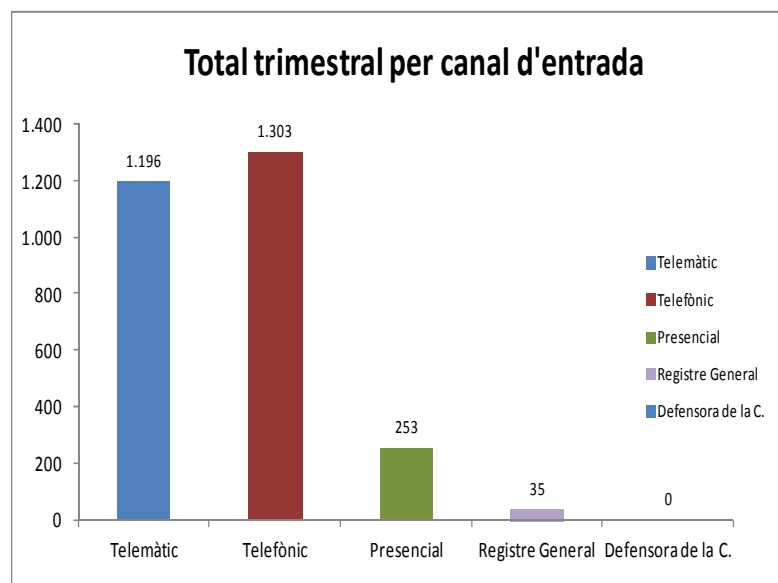
No-conformitats internes de cartes de serveis: **n'hi ha hagudes 4;** 1 de la carta de PalmaActiva, 1 de la carta d'Atenció a la Ciutadania i, 2, de la carta d'Atenció a la Violència Domèstica i de Gènere.

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 s'han registrat DMS derivades de les auditories.**

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.

Destaquen, com sempre, els canals telemàtic i telefònic com els més utilitzats per a presentar queixes, suggeriments o altres tipus de demandes.

El canal telefònic s'ha utilitzat en un 4% més que el canal telemàtic. Aquesta diferència és un 5% inferior a la del trimestre passat.

1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 1.196 demandes, que representen el 43% del total, un 1% més que el trimestre anterior. És el segon canal més utilitzat, com és habitual.

1.4.2 Telefònic

Amb 1.303 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 47%, és el canal més utilitzat aquest trimestre. Ha baixat un 4% respecte del trimestre anterior.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 253 DMS per aquesta via, que representen el 9% del total, un 3% més que el trimestre passat.

1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 35 DMS, un 1% del total.

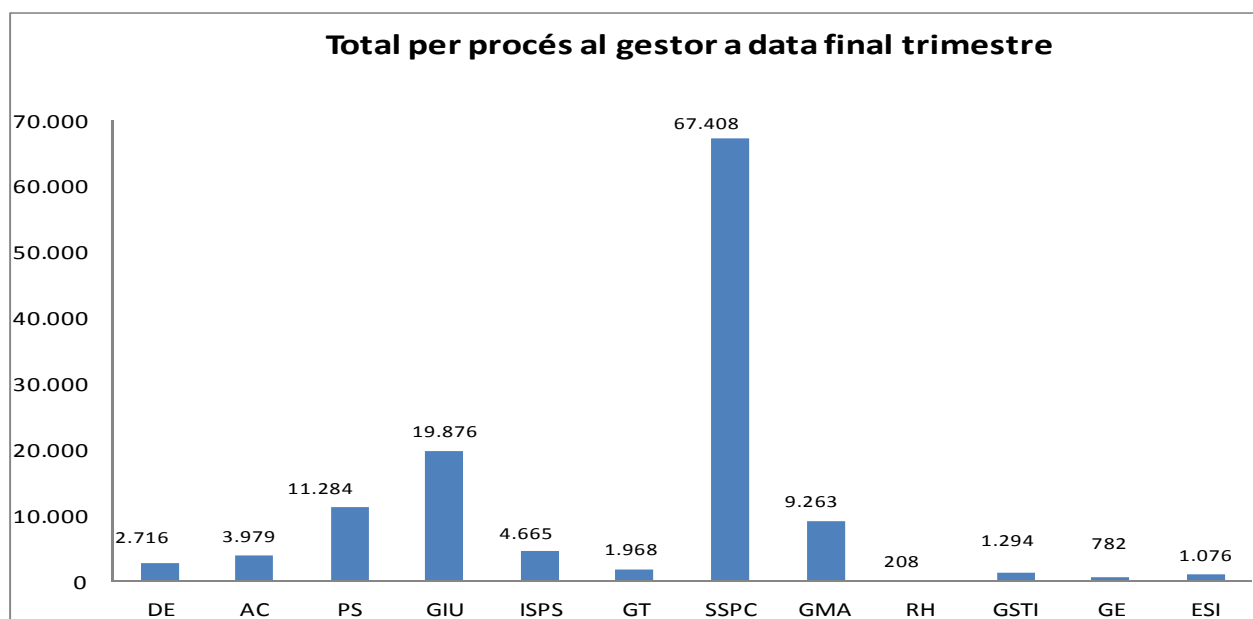
1.4.5 Defensora de la Ciutadania

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

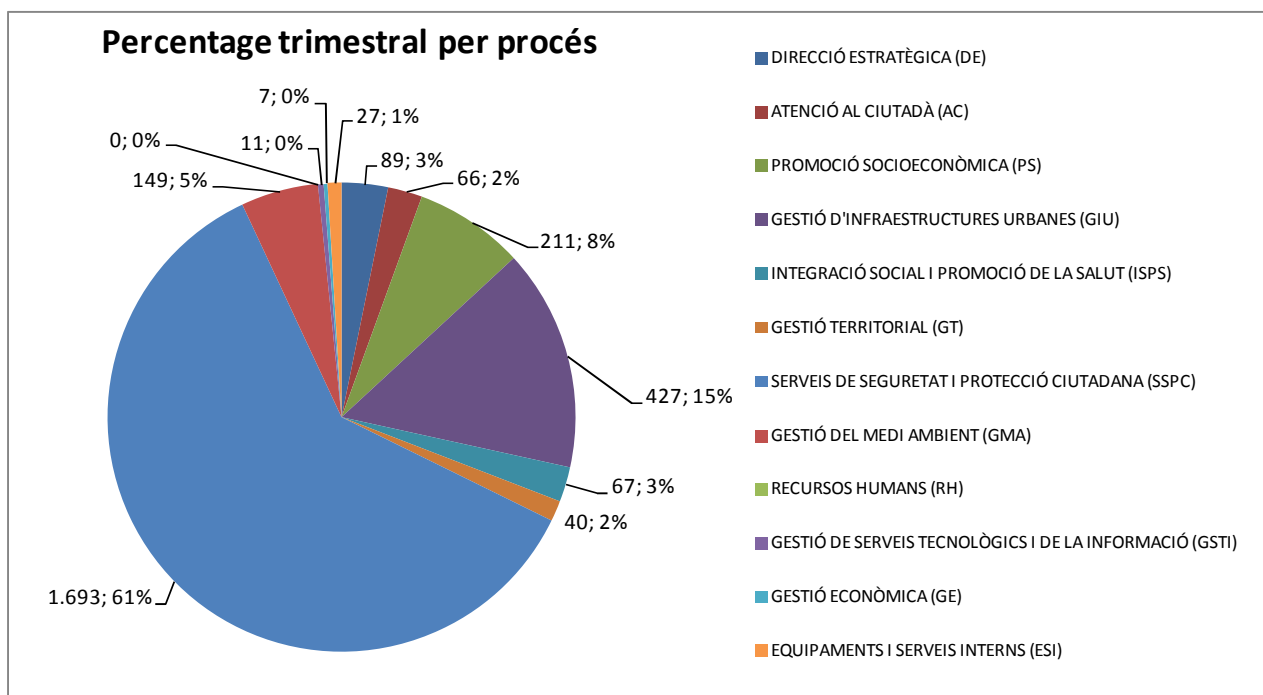
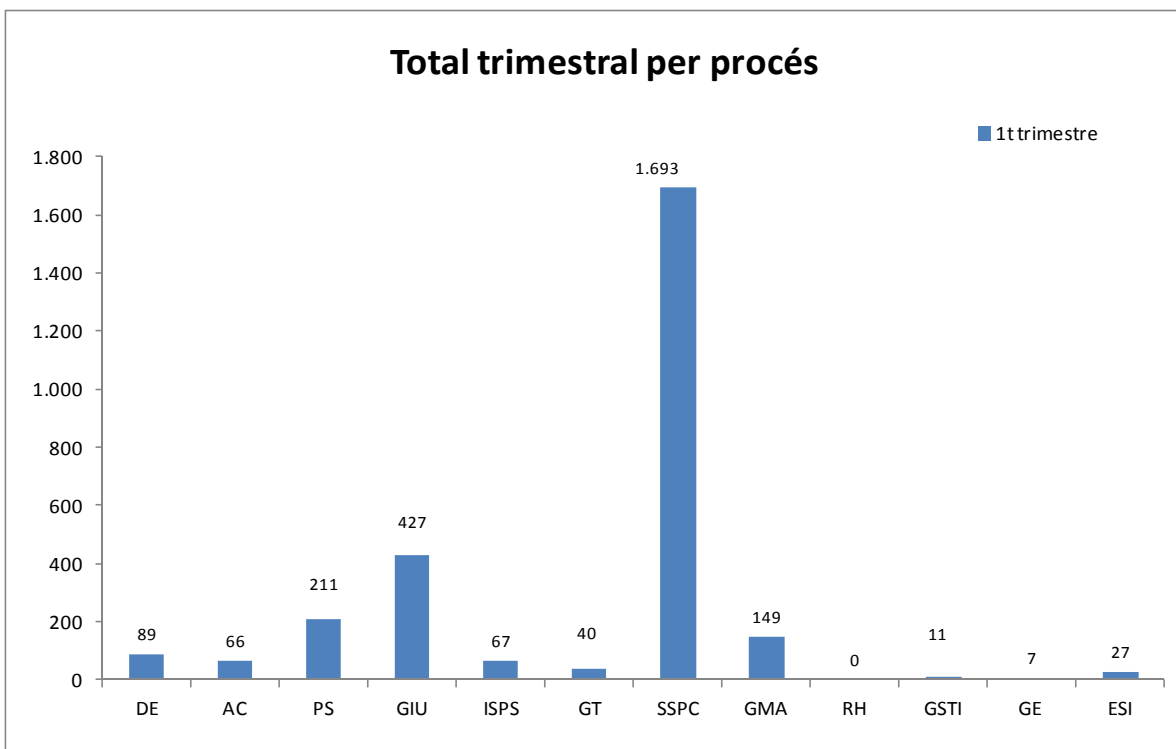
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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 1.693 DMS, el 61% del total. A continuació, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 427, un 15% del total; PS (Promoció Socioeconòmica), amb 211, un 8% del total, i GMA (Gestió del Medi Ambient) amb 149, un 5% del total. Són sempre els processos amb més DMS assignades.

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

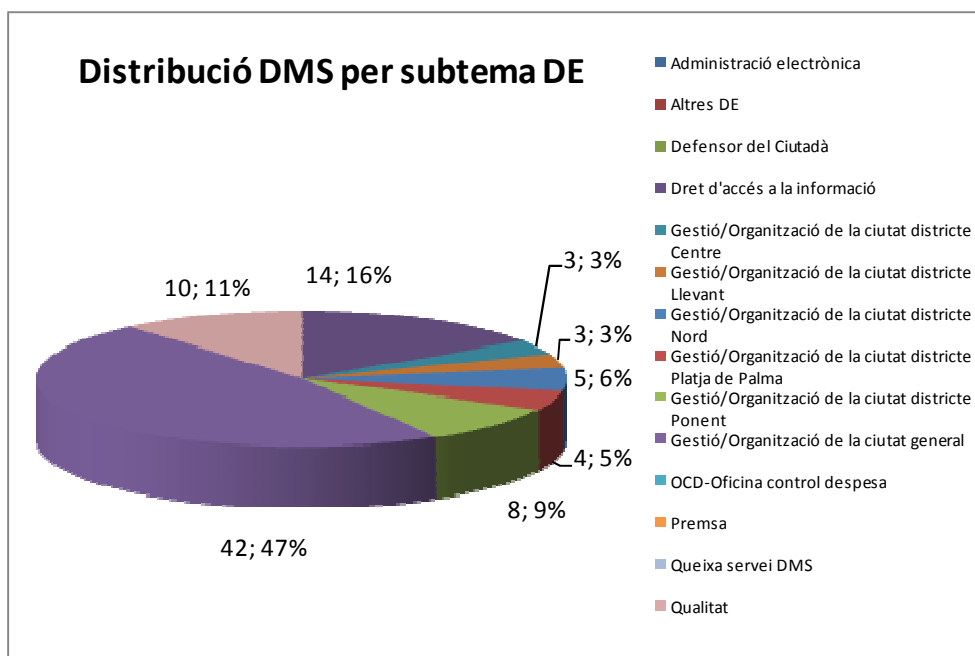
1.5.3 Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten

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.

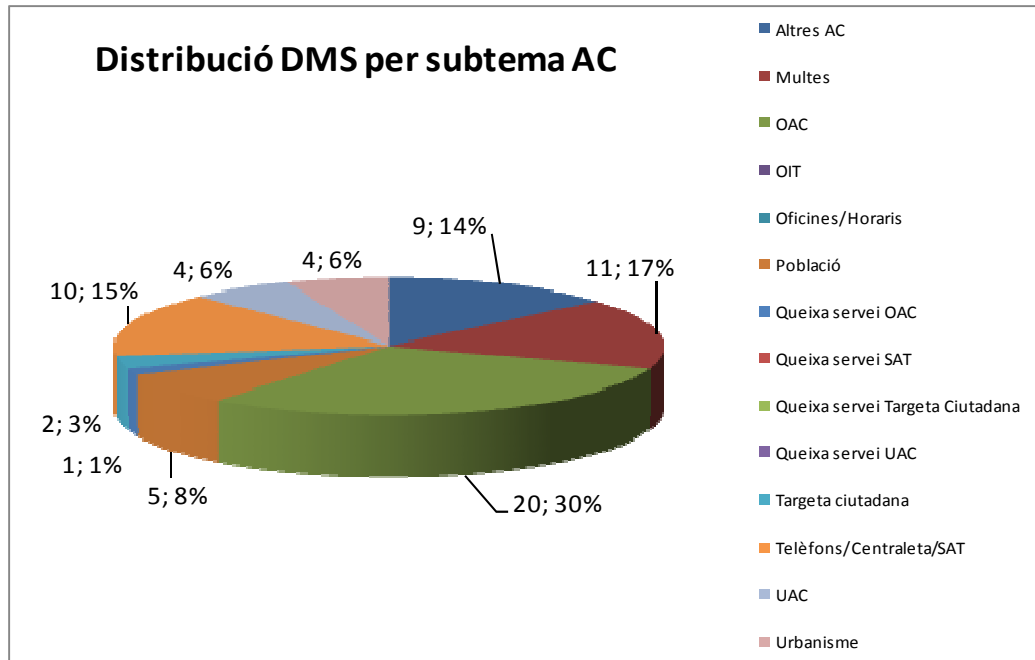
Per això, quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats, al seu torn, uns responsables de gestionar-la i tramitar-la.

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

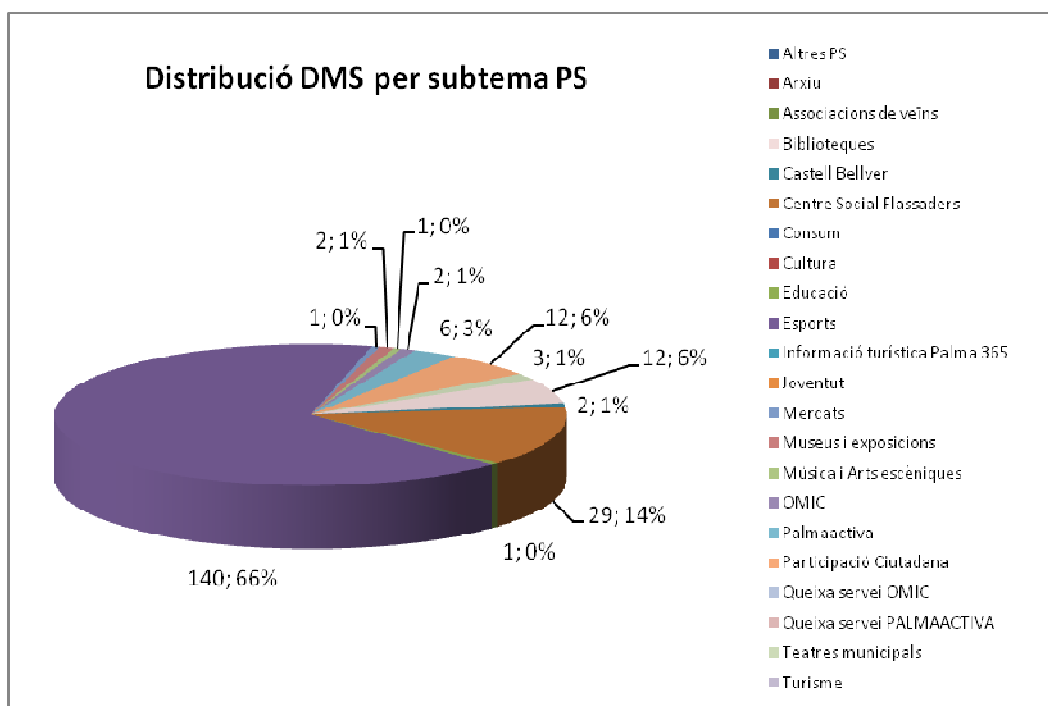
DE (Direcció Estratègica): la majoria d'aquest trimestre són del subtema Gestió/organització de la ciutat general, amb 43 DMS; 30 d'aquestes són del mes de març i estan relacionades amb l'estat d'alarma pel coronavirus. En concret, 15 són queixes per l'arribada de creuers a Palma a l'inici de l'estat d'alarma i, 15 més, per renous d'obres a la ciutat, que causen més molèsties per raó del confinament; es demana que no es facin o que se'n canviï l'horari.



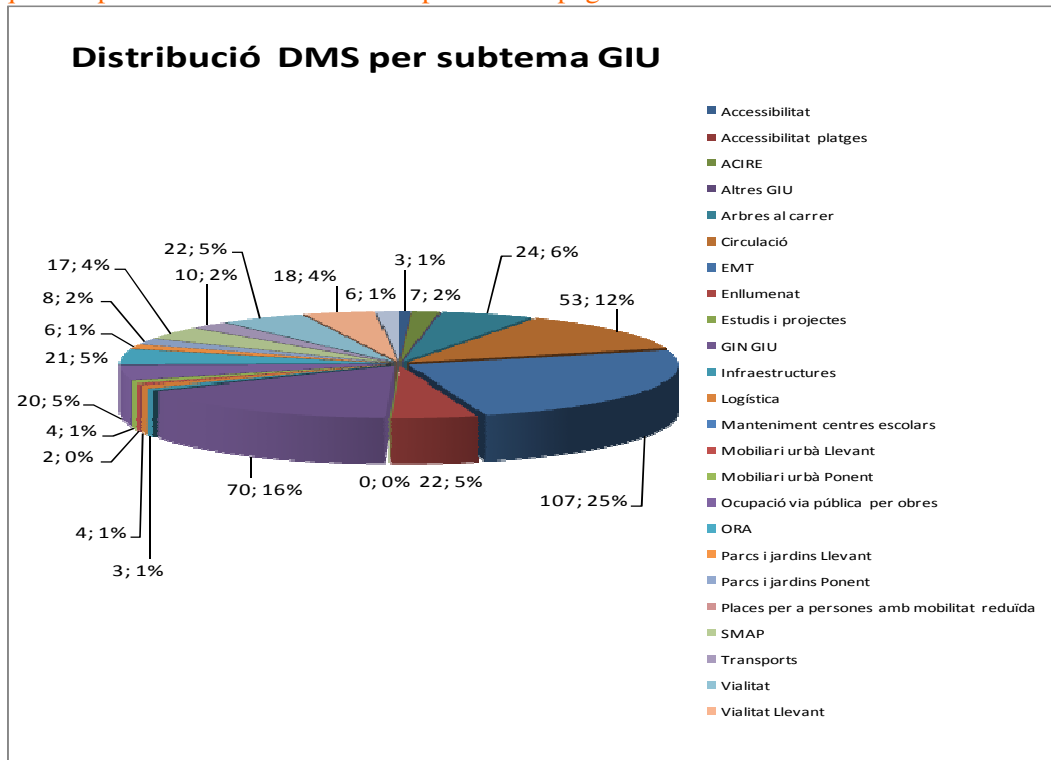
- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaca sobretot els subtema **OAC**, amb 20 queixes, seguit de **Multes** amb 11 i del **SAT** amb 10. Del subtema **OAC**, destaquen les queixes per les estampadores de targeta ciutadana avariades. Per altra banda, del subtema **Altres** destaquen les queixes rebudes per la falta d'atenció telefònica a l'SMAP.



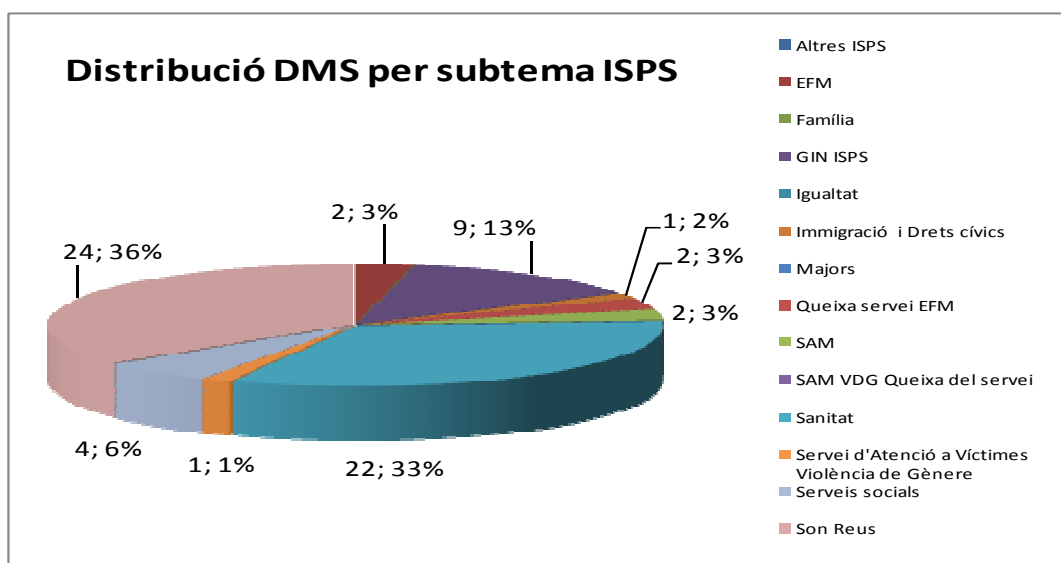
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca, com sempre, el subtema **Esports**, amb 167 DMS. Aquest mes destaquen també les del **Centre Flassaders**, amb 29 DMS, 15 de les quals són per l'eliminació de les classes de gimnàstica "Mou el cos, mou els ossos".



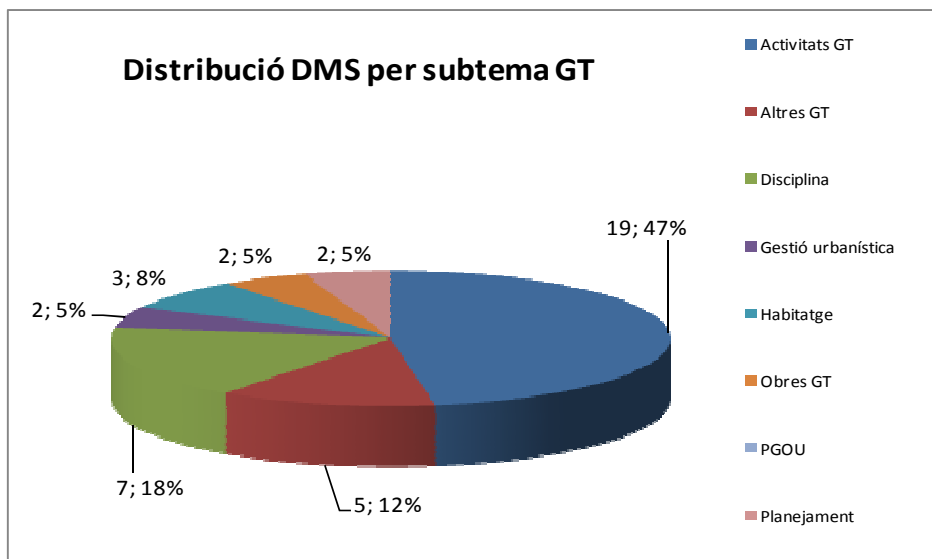
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca sobretot l'EMT, amb 107 DMS, 82 de les quals són per les modificacions en els itineraris de la xarxa de bus; en destaquen especialment les de les línies 5 i 10. Pel que fa al subtema ORA, amb 21 DMS, 13 són queixes per la falta d'aparcament a les barriades de Palma i, 7, estan relacionades amb la falta d'avís de renovació de la targeta ORA. D'aquest procés, destaquen també les queixes pels problemes de competència entre Circulació i Activitats per a la tramitació dels guals permanents; per a l'SMAP, destaquen 7 queixes pel mal funcionament de l'aplicació de pagament del servei ORA.



- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** aquest trimestre, hi destaquen les queixes de SON REUS (24), algunes pel fet de no donar menjar als coloms de les places de Palma pel confinament de l'estat d'alarma, la qual cosa en provocarà la mort.



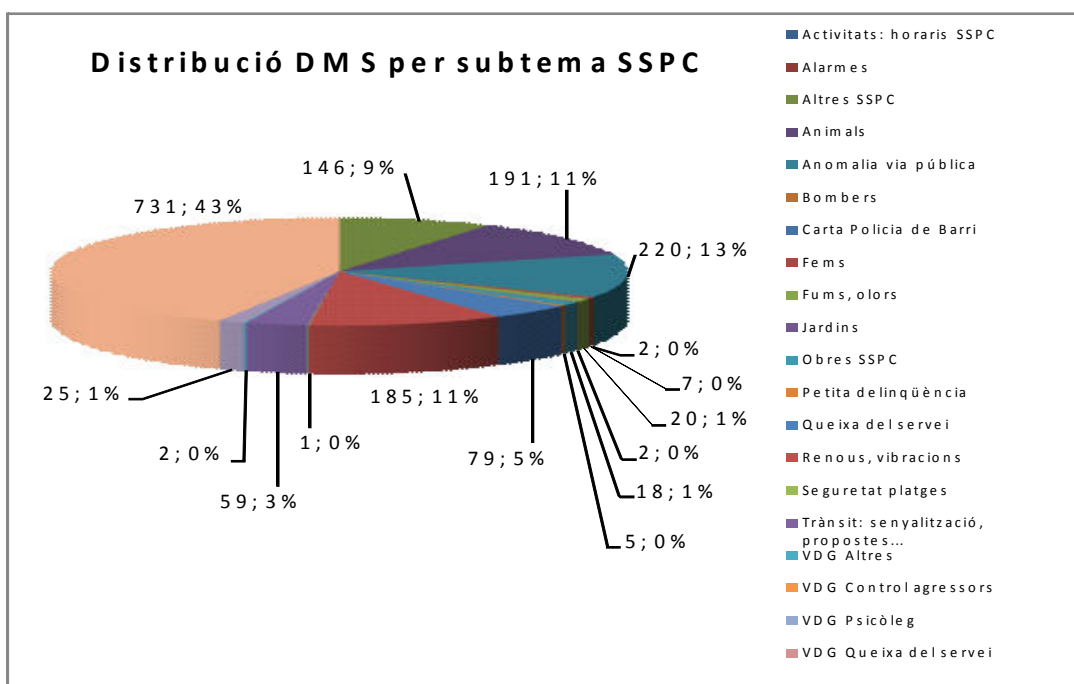
- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca sobretot Activitats, amb 19 DMS.



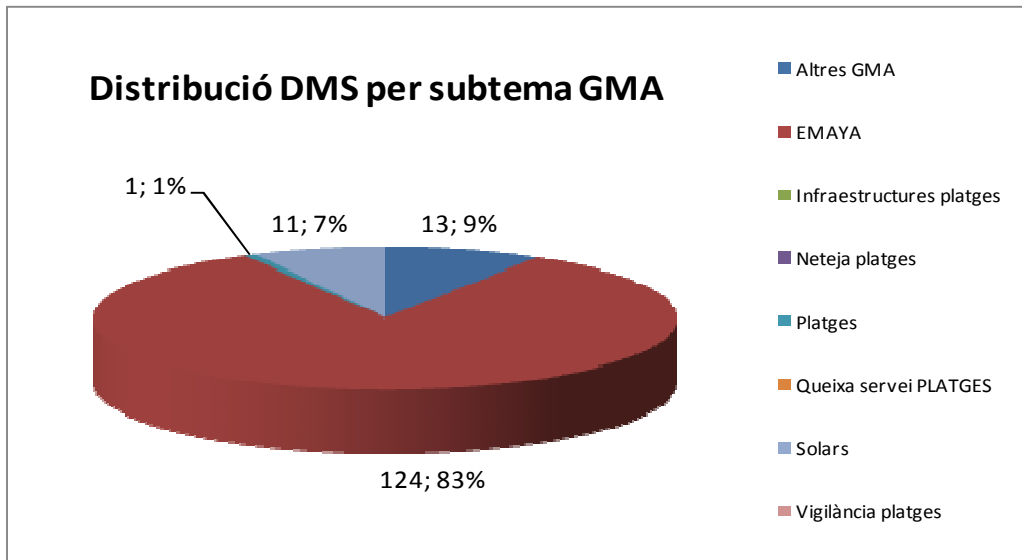
- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaca, sobretot, i com sempre, el subtema Vehicle abandonat. De la resta de subtemes, en destaquen sobretot les queixes Anomalia a la via pública, Animals i Renous i vibracions. Aquest trimestre hi destaquen, com sempre, les queixes **que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per a ser arreglats, i estacionament de cotxes per a lloguer (14 queixes)**.

D'aquest mateix subtema, són molt destacables també les **queixes derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats en aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, etc., i que també es repeteixen cada mes (63 queixes)**. En relació amb aquestes queixes, el Defensor del Poble ha demanat explicacions a l'Ajuntament de Palma per la denúncia que ha rebut del col·lectiu Vianants en lluita.

També s'han repetit 47 queixes, primer pel tancament i, després, pel nou horari, de l'Oficina d'Objectes Trobats.



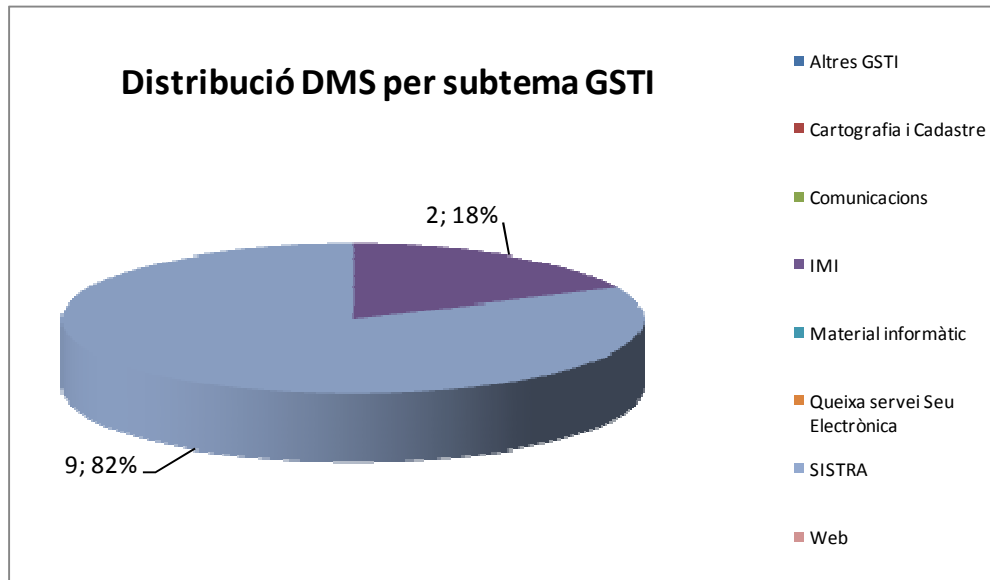
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA, com és habitual. Aquest mes de març en destaquen algunes en què es demana un augment de la neteja i la desinfecció per motiu del coronavirus.



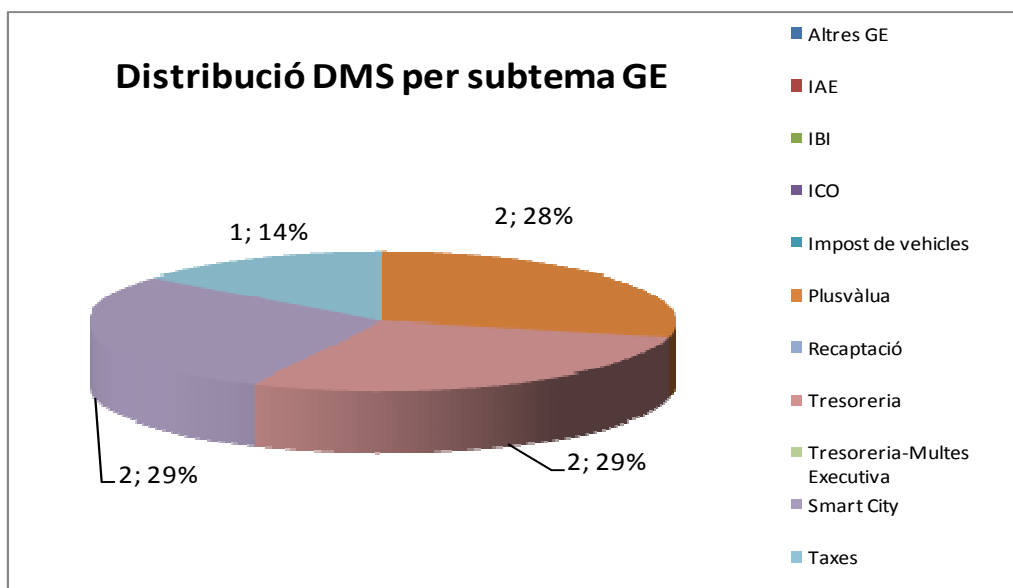
- **RH (Recursos Humans):** no té cap DMS assignada aquest trimestre.

No hi ha DMS

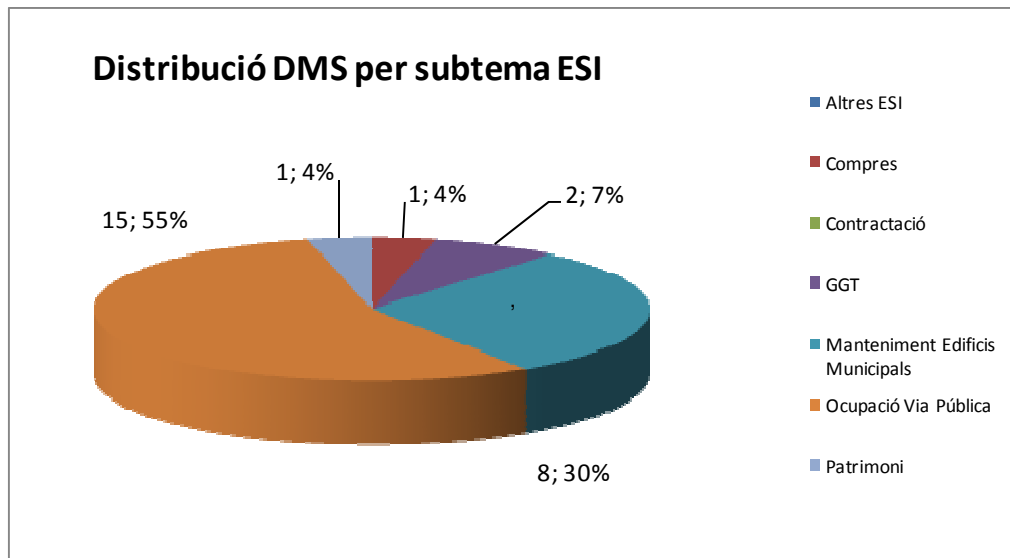
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)**: aquests trimestre tornen a destacar les del subtema **SISTRA**. Això no obstant, són especialment destacables les dues felicitacions presentades a través del sistema DMS, i la general publicada a la Intranet, en què es dona l'enhorabona a **L'Institut Municipal d'Innovació** per les connexions mitjançant VPN, que han facilitat el treball telemàtic dels treballadors municipals per a poder complir amb el confinament derivat de l'estat d'alarma.



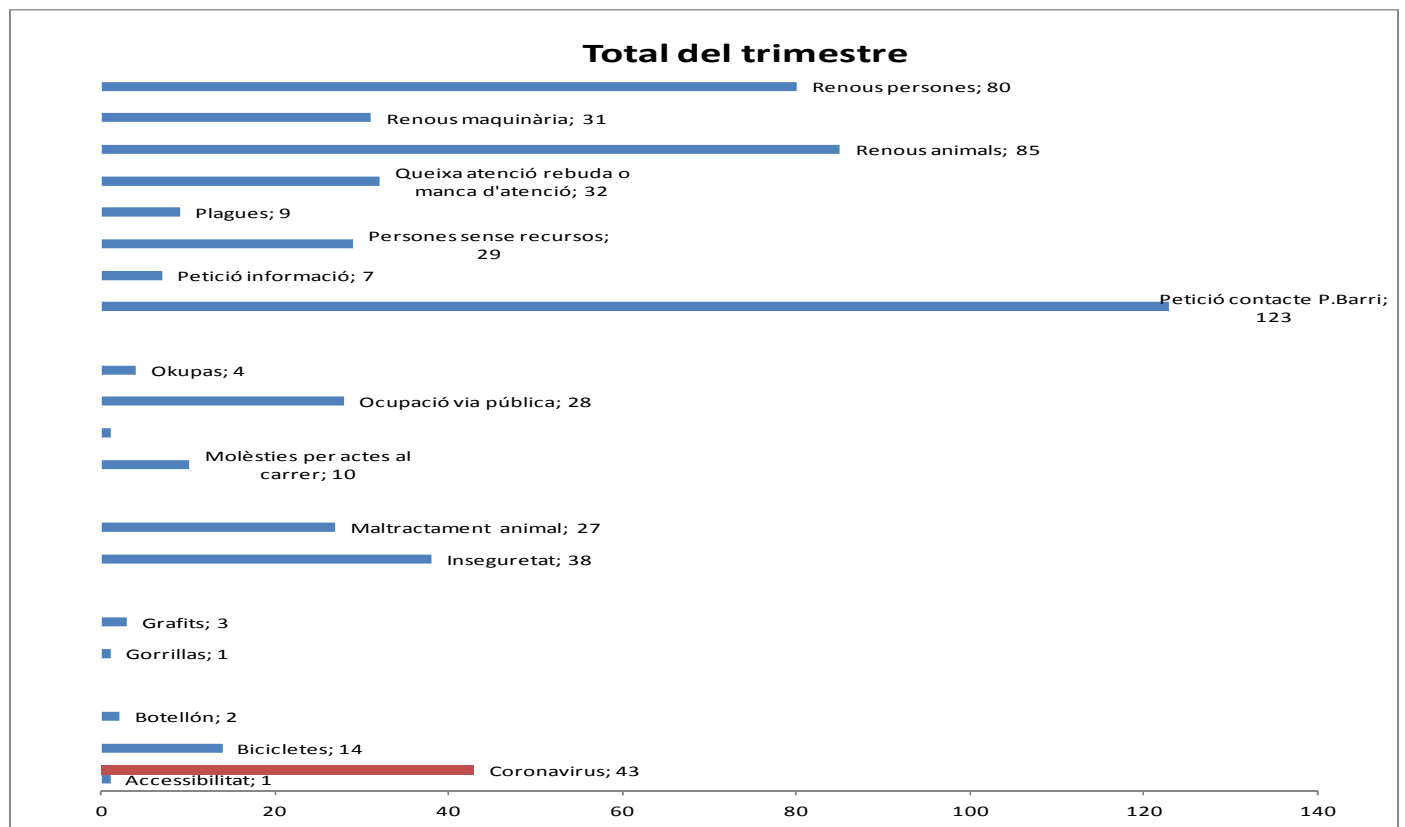
- **GE (Gestió Econòmica)**: no hi destaca aquest trimestre cap subtema en especial.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** aquest trimestre la majoria torna a ser del subtema Ocupació de la via pública (15). D'aquestes, n'hi ha 5 del mes de març que són queixes per l'eliminació dels elements fixos de les terrasses dels bars.



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**, assignades a Policia, Sanitat o EMAYA, principalment.



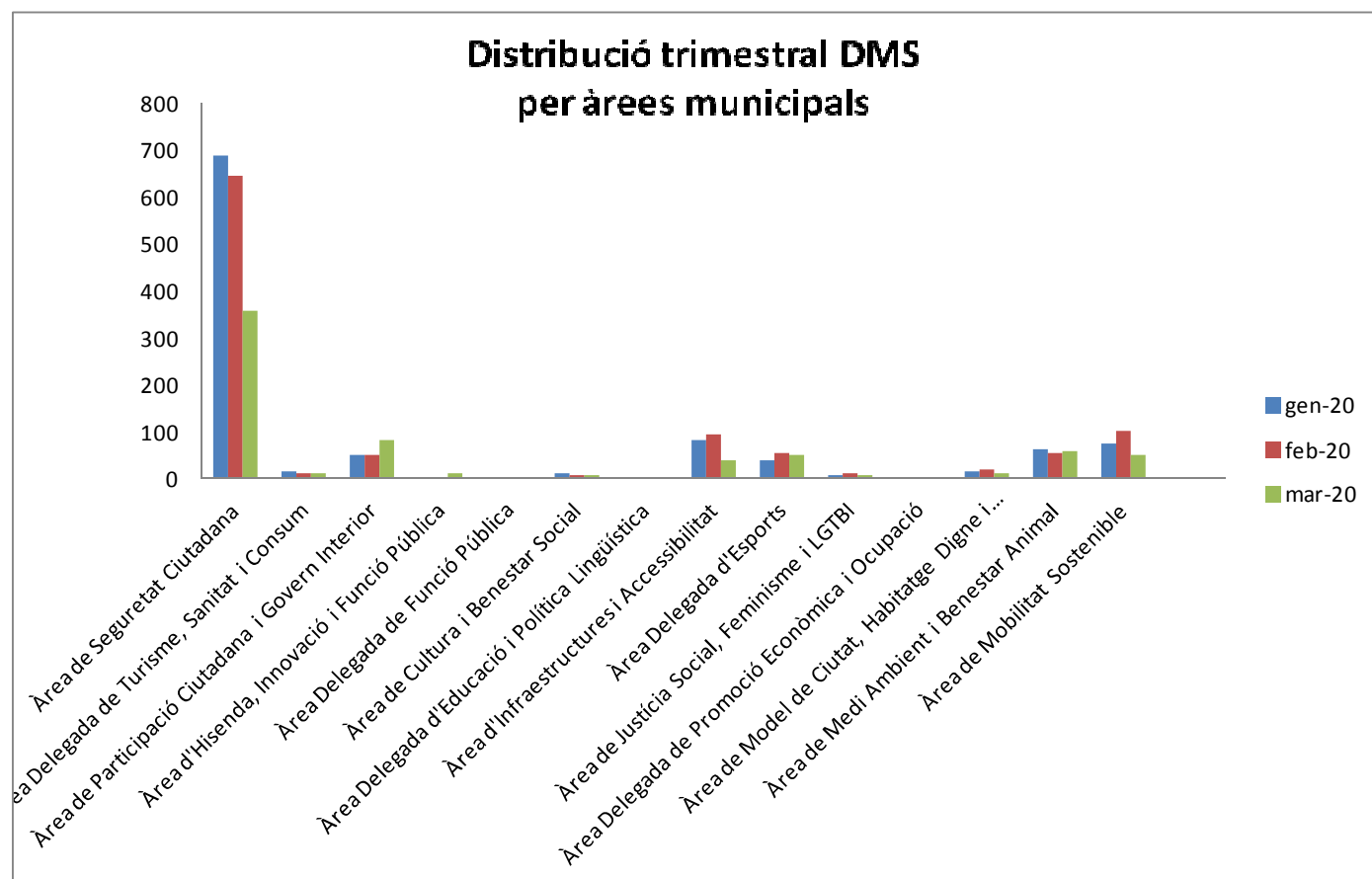
De manera transversal, hi destaquen les **queixes per ocupació de la via pública (enviades als serveis que han autoritzat els actes) i per maltractament animal (enviades a Policia o a Son Reus)**.

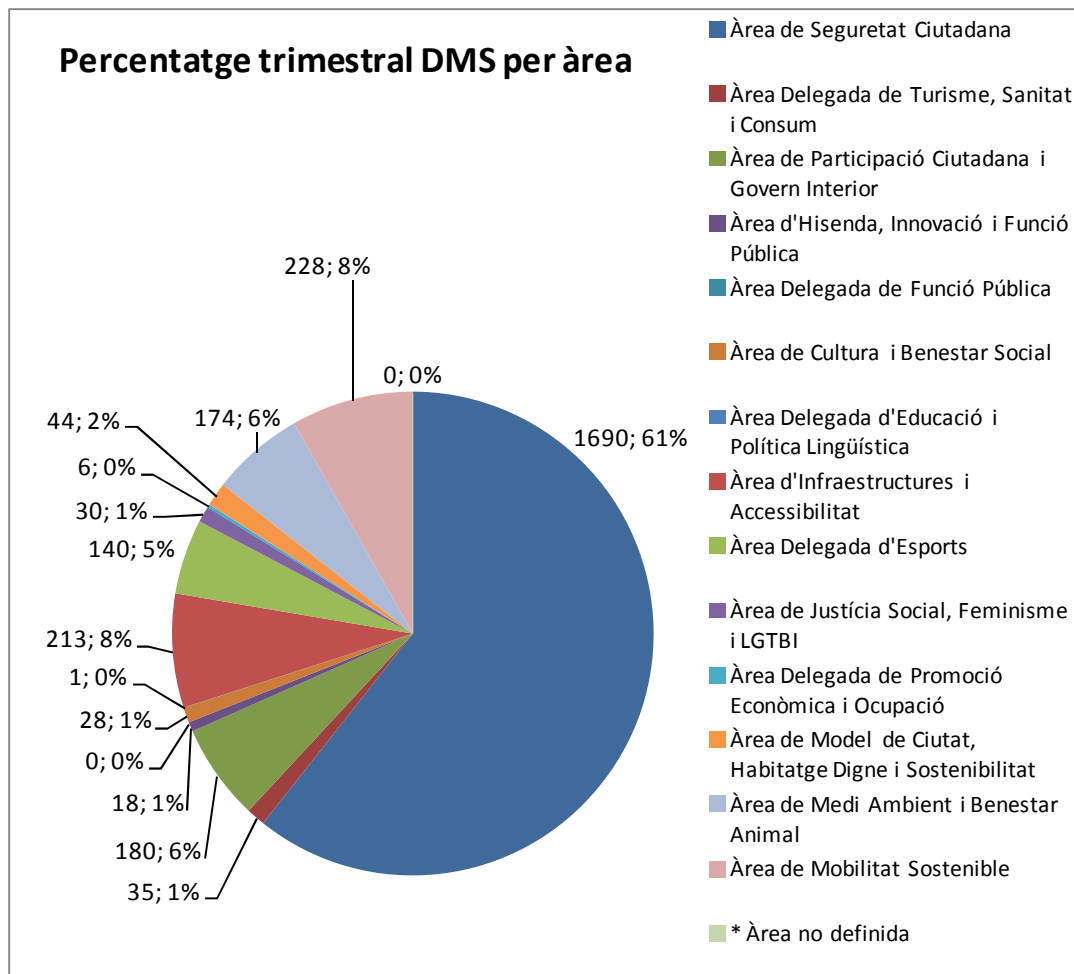
Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades només 3 aquest trimestre. Feien referència a Multes, Policia i Circulació.

En relació amb l'estat d'alarma, el mes de març **es va introduir coronavirus com a nova paraula clau**, atès que hi havia una quantitat significativa de queixes, suggeriments i observacions relacionats amb aquesta situació. En concret s'han registrat 58 DMS que hi estan relacionades. La majoria, per a Batlia (Gestió i Organització de la Ciutat) i, la resta, per a EMAYA, EMT i Policia, sobretot.

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.





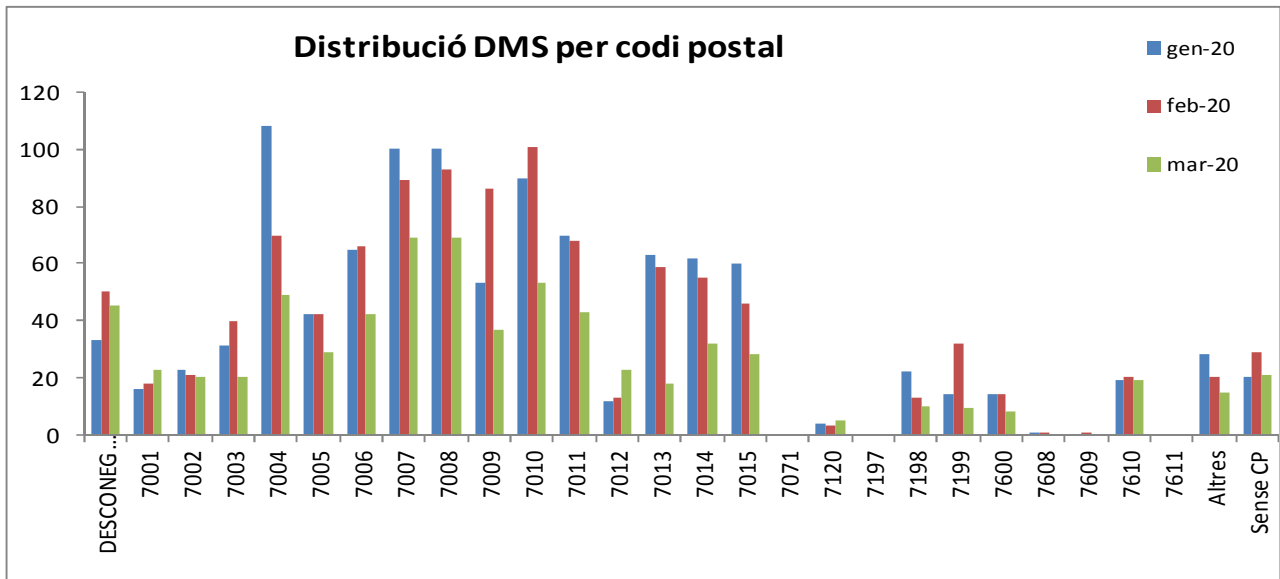
La majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea de Seguretat Ciutadana, i representa el 61% del total.

Seguidament destaquen, aquest trimestre i per aquest ordre, l'Àrea de Mobilitat Sostenible i l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat.

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

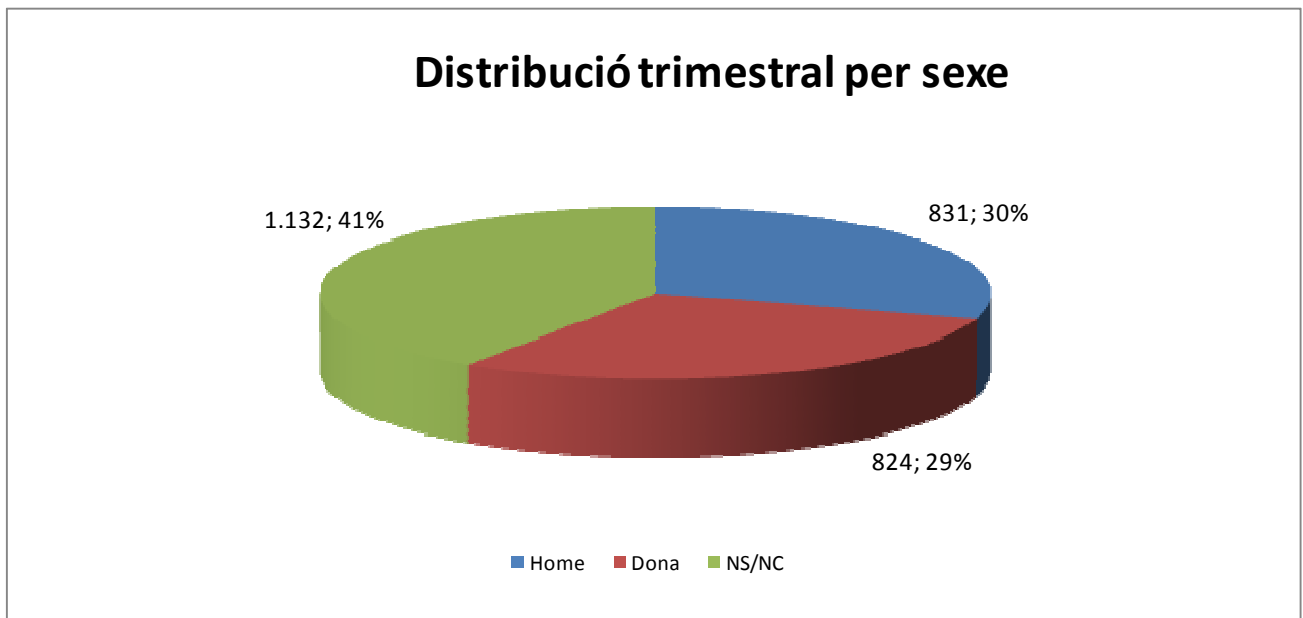
1.7 Anàlisi de la recepció per codi postal

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) i 07007 (la Soledat), igual que el trimestre passat; seguidament, el codi postal 07010 (Cal Capiscol). Concretament, són 262 de Son Gotleu; 258 de la Soledat i, 244, de Cal Capiscol.

1.8 Distribució de DMS rebudes per sexe



En data 9 de maig de 2018 es va implantar al DMS l'obligatorietat d'emplenar el camp "sexe" per a poder tenir informació estadística en aquest sentit. Aquest trimestre, 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 41% dels usuaris. La resta es troba repartida entre un 29,57% de dones i un 29,82% d'homes. Habitualment, en són majoria les dones; en canvi, aquest mes els homes les han superades, encara que mínimament.

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 trameses 15 a altres administracions; concretament, 6 queixes i 2 peticions al Govern de les Illes Balears; 5 queixes i 1 suggeriment al Consell de Mallorca, i 1 petició a l'Autoritat Portuària.

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.**

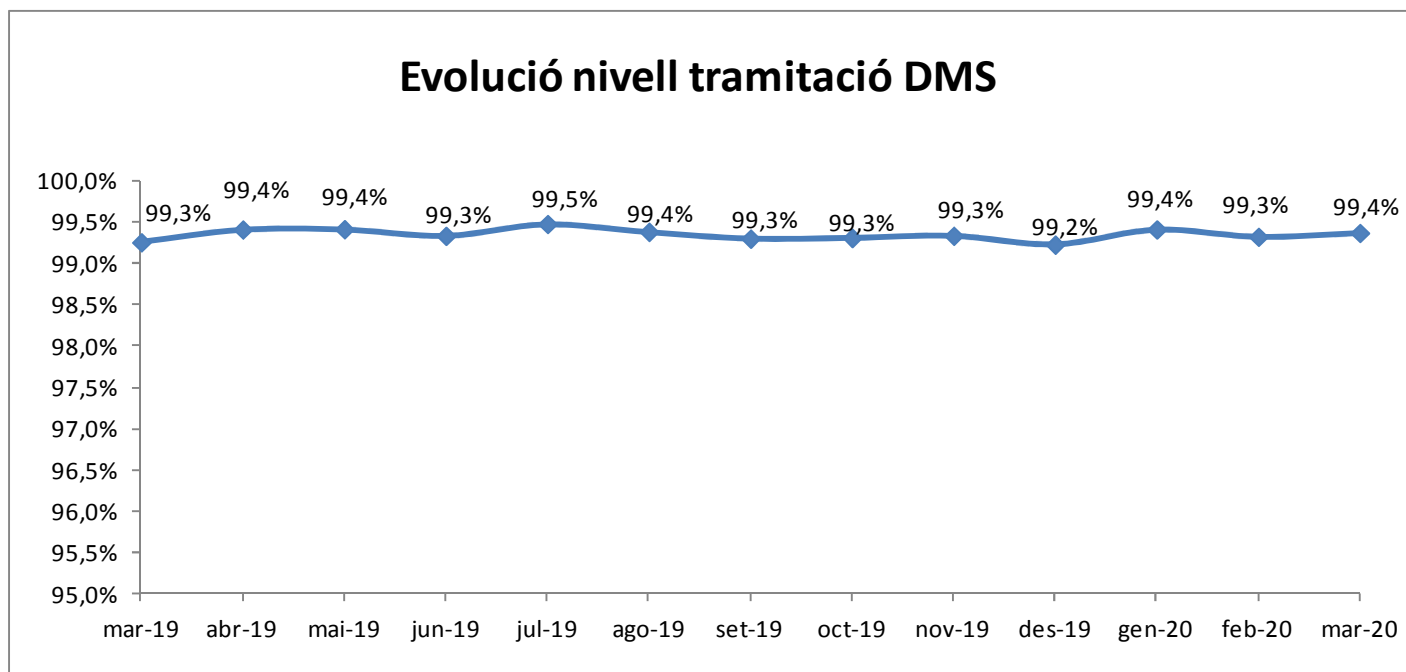
Pel que fa a la resposta, i exceptuant les de SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que, una vegada registrades al gestor de DMS es traspassen al seu programa propi (EUROCOP), també es comunica per correu electrònic si hi consta l'adreça.

Un 78,34% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb l'usuari. És un percentatge superior en prop d'un 1% al del trimestre passat.

2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació en termini

2.1.1 Dades relatives al global del gestor de DMS

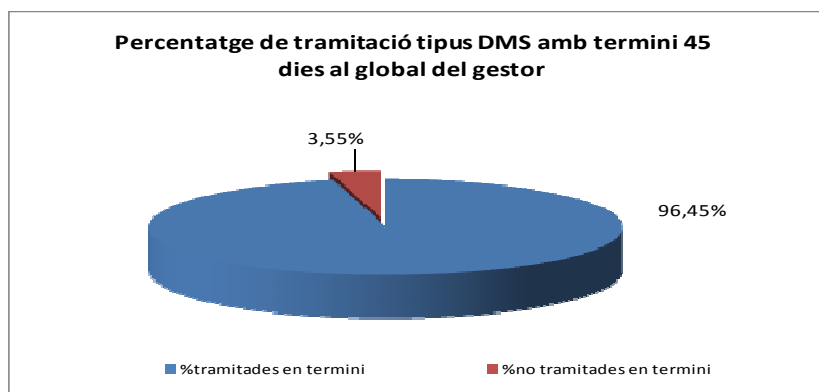
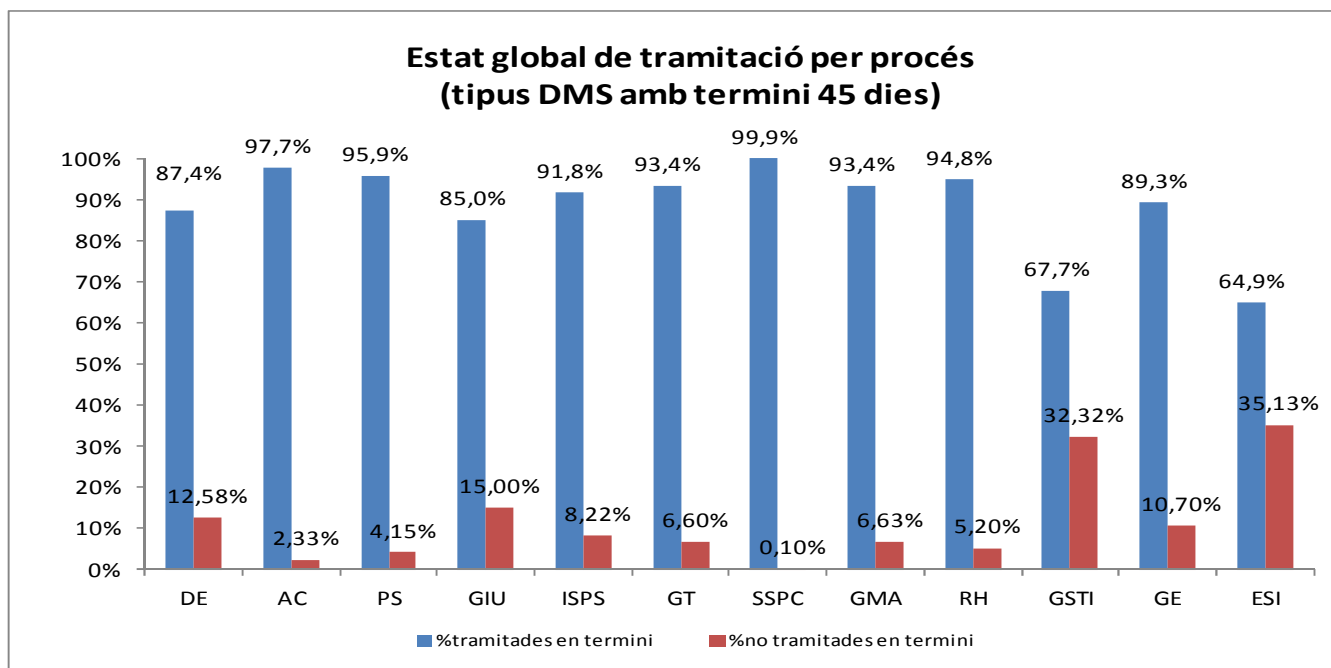


A finals d'aquest trimestre ens trobam en el 99,4% de resolució. En tot l'any, es manté el nivell de tramitació de prop del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del nombre de demandes rebudes. Aquest percentatge inclou tant les DMS tramitades en termini com les tramitades posteriorment.

El nivell a finals d'aquest trimestre ha estat un poc superior al de finals del trimestre anterior.

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

Si revisam **al global del gestor DMS**, la tramitació dels tipus de DMS que té establert un límit de 45 dies per a dur-se a terme (queixes, suggeriments, peticions, altres, i queixes i suggeriments interns), observam que **un 96% estan tramitades en termini i, el 4% restant, no s'hi ha tramitat; és el percentatge habitual**. Això no obstant, les no tramitades en termini poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.

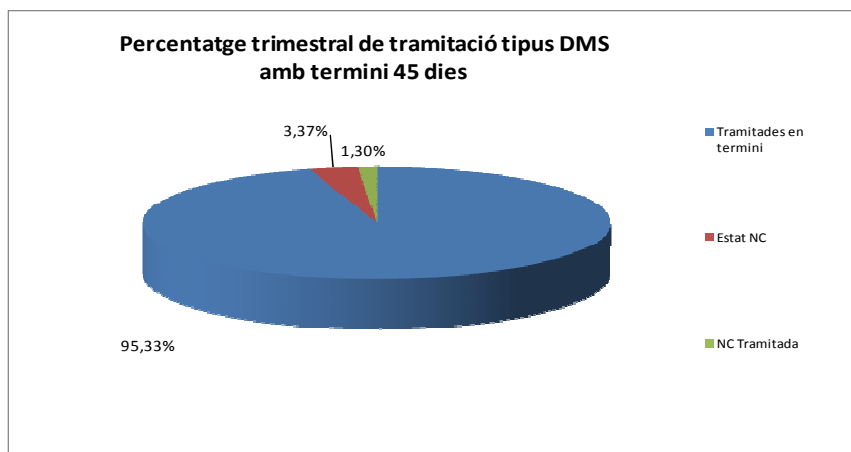
***Tramitació global al gestor de DMS per procés**

Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern*, *petició* o *altres* (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 6 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Deixant de banda SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que es tramiten amb el traspass a l'EUROCCOP, i RH (Recursos Humans), que quasi no té DMS assignades, **els processos més destacables són AC (Atenció Ciutadana) i PS (Promoció Socioeconòmica), amb un percentatge molt alt de resolució en termini, un 97,7% i un 95,9%, respectivament. Són habitualment els processos amb major percentatge de resolució en termini.**

ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos, un 64,9% i un 67,7%, respectivament. Són quasi sempre els que tenen el percentatge més baix.

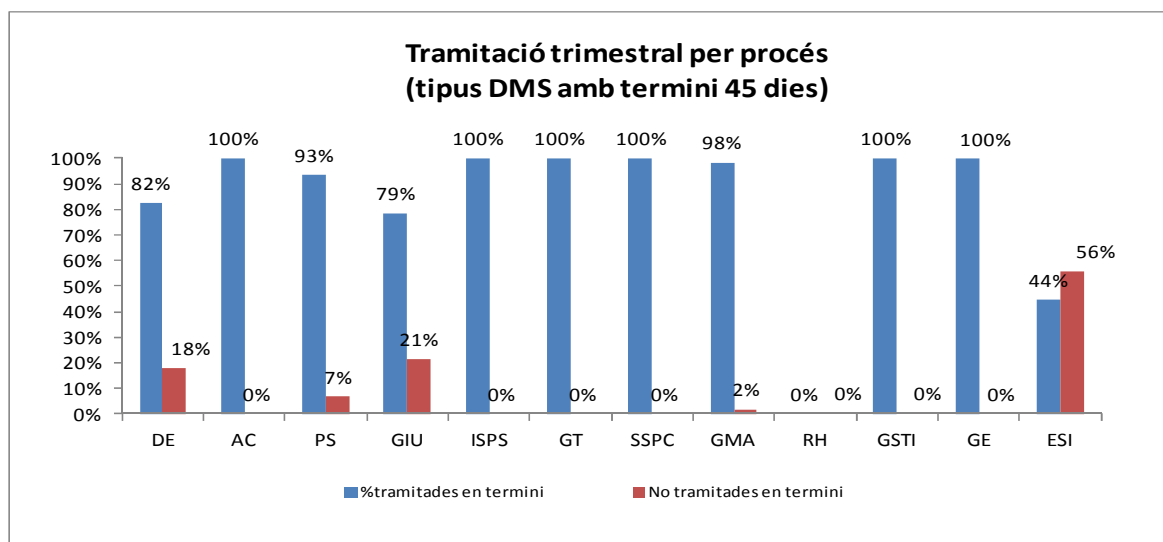
La resta de processos oscil·len entre el 85% i el 95,9%, percentatges molt alts de resolució en termini.

2.1.2 Dades relatives al trimestre



El 93% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 7% restant, no. Aquest darrer percentatge es desglossa en un 3,37%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 1,30%, que són **No-conformitats tramitades**; percentatge, aquest darrer, que **ha baixat respecte del trimestre anterior, en què havia augmentat un poc**.

*Tramitació trimestral de les DMS per procés



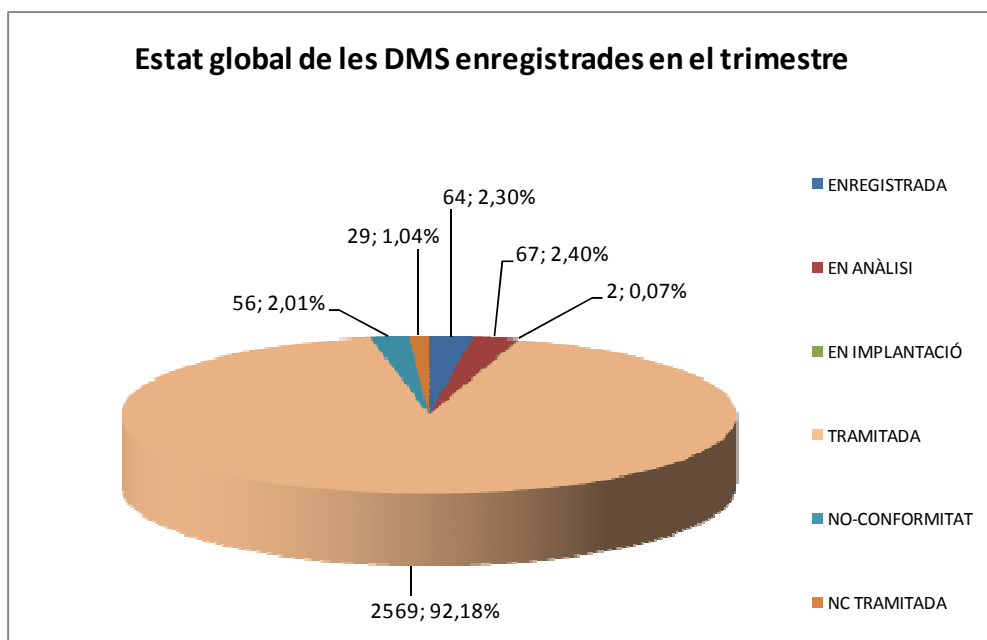
Pel que fa a les DMS del tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern*, *petició* o *altres* que qualsevol dia d'aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (és a dir, 45 dies des del registre), trobam que **els processos AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial) GMA (Gestió del Medi Ambient), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la**

Informació i GE (Gestió Econòmica) han tramitat entre el 90% i el 100% de les seves DMS en termini; és a dir, molt poques DMS d'aquests processos han passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert. El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) es troba normalment al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'EUROCOP.

Aquest trimestre destaca el procés ESI (Equipaments i Serveis Interns) com el de menor percentatge de resolució en termini, un 44%. Concretament, aquest procés ha tingut aquest trimestre 9 DMS que han acabat el termini de tramitació de 45 dies; d'aquestes 9, 4 s'han tramitat en termini, i les altres 5 continuen en estat de no-conformitat.

*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 2.787 DMS registrades durant aquest trimestre, 2.569 estan tramitades en termini, un 92%, i 29 es varen tramitar fora de termini, un 1% del total. **En definitiva, hi ha en total un 93% de les DMS del trimestre tramitades, percentatge superior en un 2% respecte del trimestre anterior.**

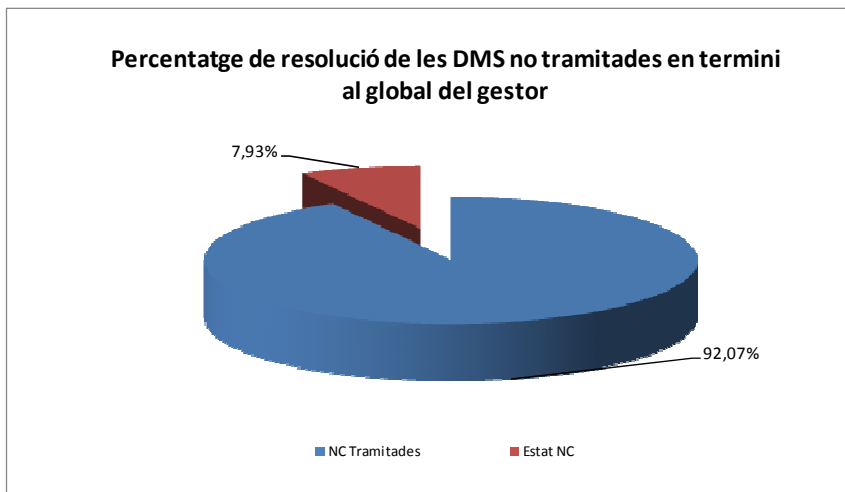
Una petita part es troba en els altres estats, concretament 64 en estat de registrada; 67, en estat d'anàlisi; 2, en estat d'implantació i, 56, en estat de no-conformitat.

Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen més d'un 2%. 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

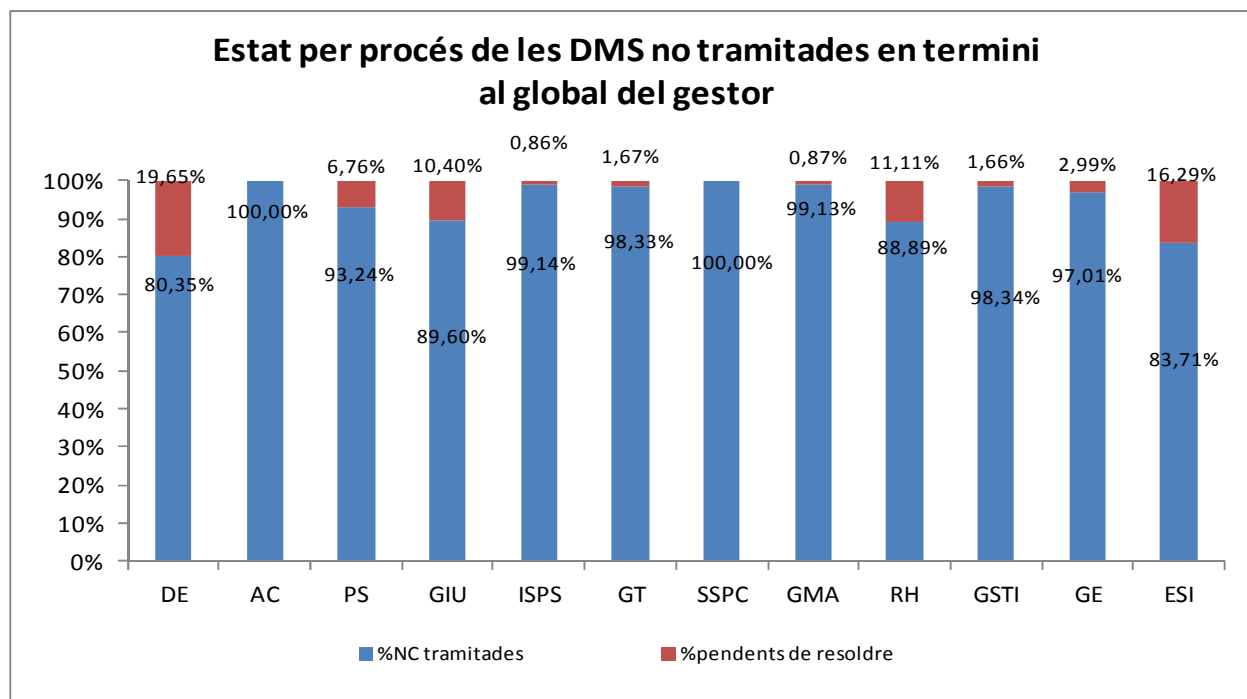
Les DMS que han exhaurit el temps establert de tramitació de 45 dies passen a un estat denominat de no-conformitat, que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen, passen a ser DMS *en estat de no-conformitat tramitada*.

2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



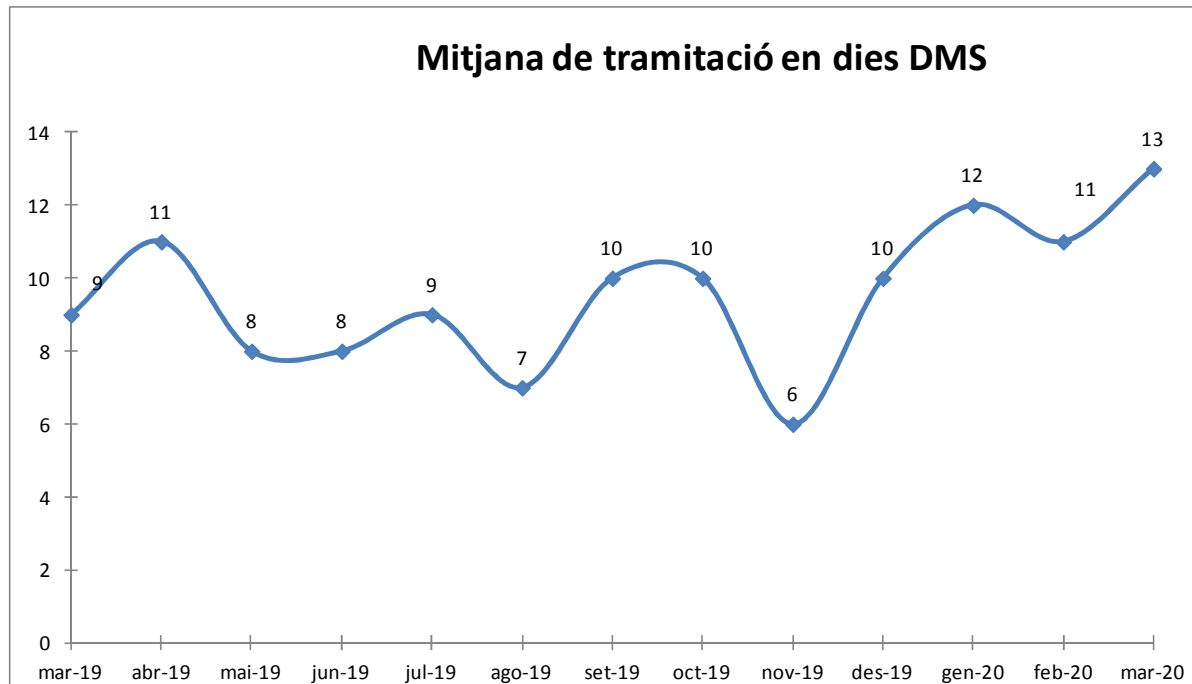
Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a ser tramitades, observam que actualment, de les DMS tramitades fora de termini, un 92% ja estan com a no-conformitats tramitades i, un 8%, encara es troben pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat. Aquest percentatge és semblant a l'habitual, encara que aquest trimestre ha augmentat en un 1% la tramitació de les no-conformitats.

2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, tots els processos es troben en nivells alts. Quasi al 90% GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), DE (Direcció Estratègica), RH (Recursos Humans) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), i superiors al 90% tots els altres.

2.3 Mitjana de tramitació



La mitjana de tramitació de les queixes, els suggeriments i les peticions que no han exaurit el termini de resolució establert de 45 dies es troba aquest trimestre en 12 dies, una mica per damunt del nivell habitual, d'uns 8 o 9 dies. En destaca el mes de març, amb una mitjana de 13 dies de resolució, la més alta dels darrers dotze mesos. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 16 dies, 4 més que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 16; igual que el trimestre anterior. Les queixes internes s'han tramitat en 14 dies i no hi ha hagut suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies, com és habitual.

D'altra banda, respecte d'aquests mateixos tipus de DMS que sí que han exaurit 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.

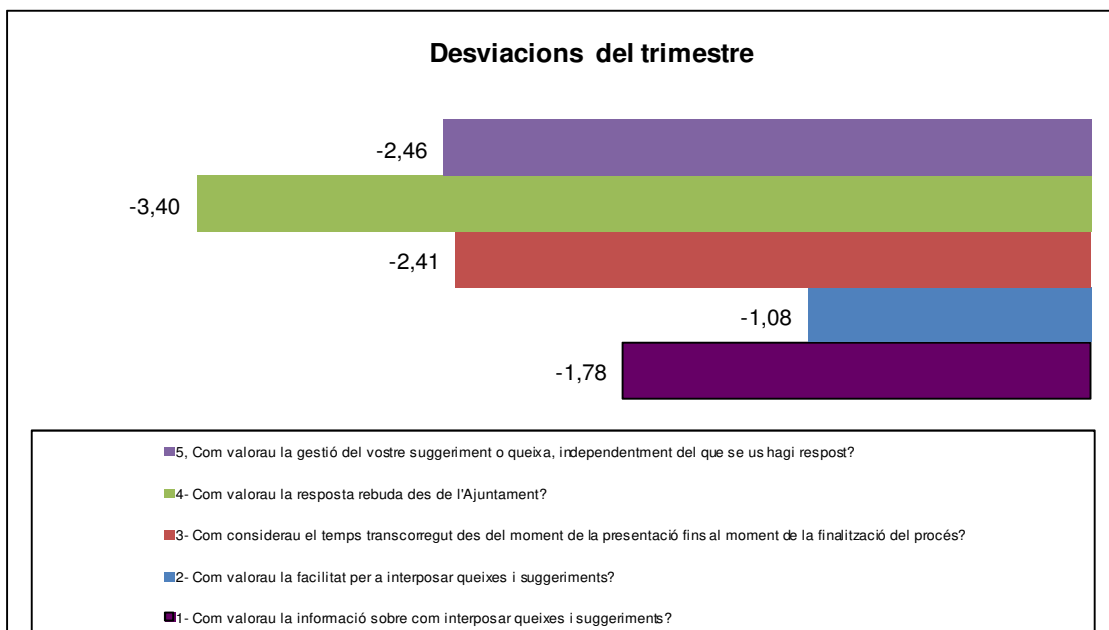
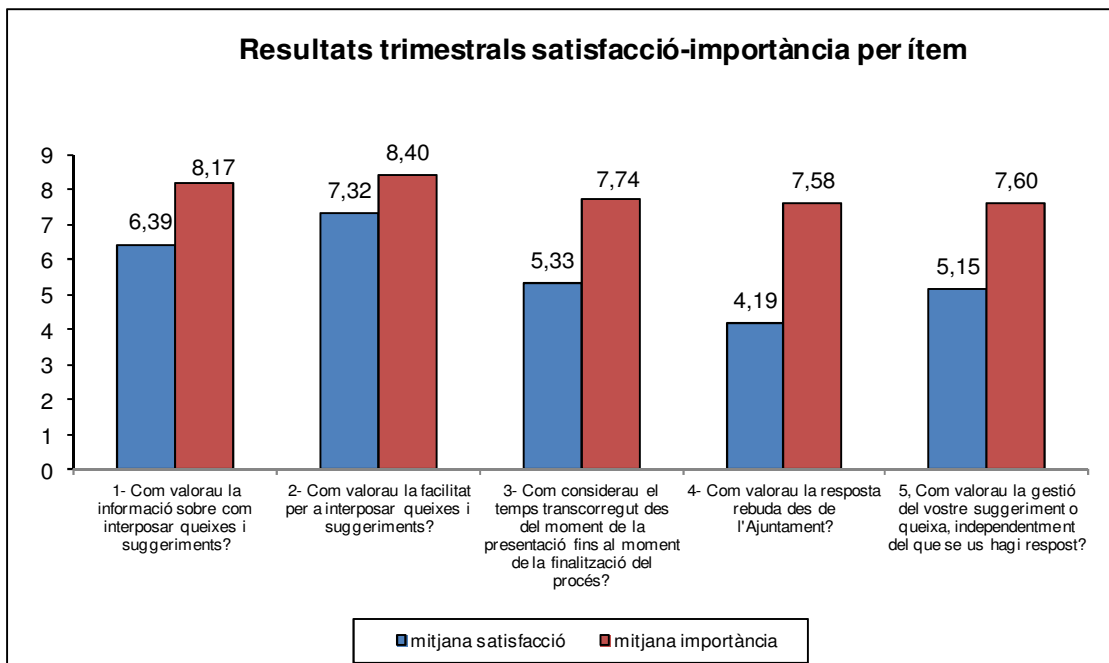
3 SATISFACCIÓ

Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat 144 respostes a les enquestes de satisfacció, quantitat inferior a la del trimestre passat i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 25%, igual que el 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 6,39 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,17 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació d'1,78, superior a la del trimestre passat.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 7,32 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,40 de mitjana d'importància, valoracions un poc superior a les del trimestre passat. S'hi ha donat una desviació d'1,08. Aquest trimestre torna a ser 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 5,33 de mitjana de satisfacció i amb un 7,74 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de 2,41. Aquest trimestre ha baixa la satisfacció, però ha augmentat un poc la importància; per tant la desviació ha estat superior.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 4,19 i, pel que fa a importància, de 7,58. S'hi ha donat una desviació de 3,40. 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 5,15 de mitjana de satisfacció i amb un 7,60 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de 2,46, un poc superior a la del trimestre passat.

Els ítems més ben i més mal valorats són sempre els mateixos; el millor és la facilitat per a interposar queixes i suggeriments i, el pitjor, la resposta rebuda.

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.

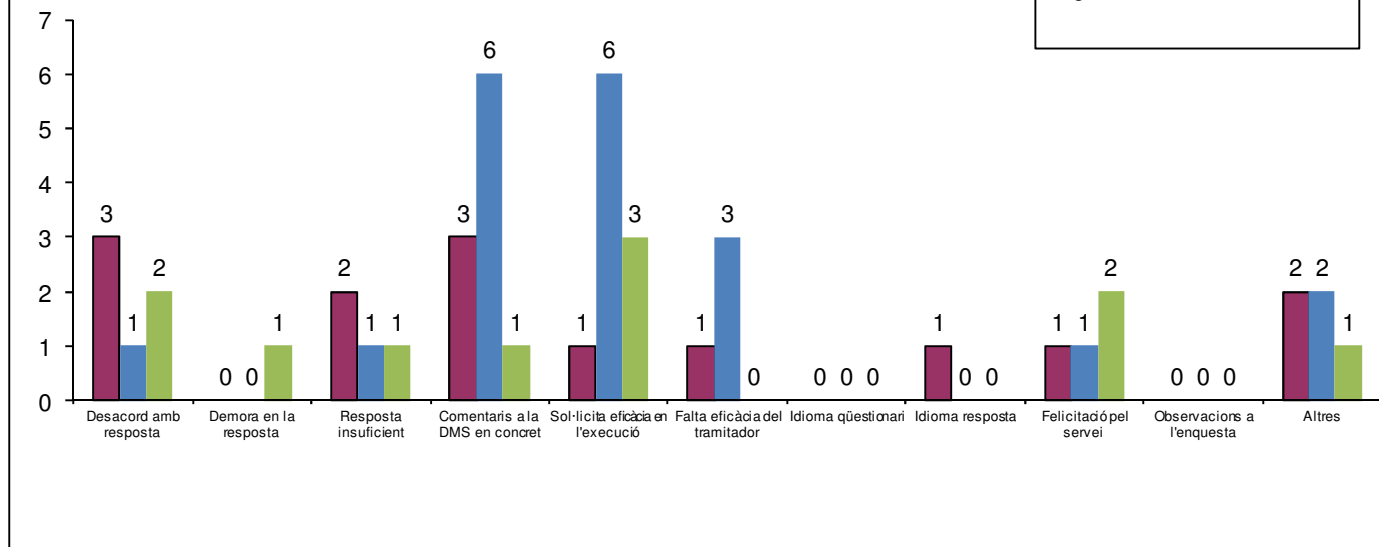
També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer-hi suggeriments o observacions, i d'indicar-nos-en el motiu, si ens han donat una baixa valoració.

Aquest trimestre han entrat 45 observacions i 85 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.

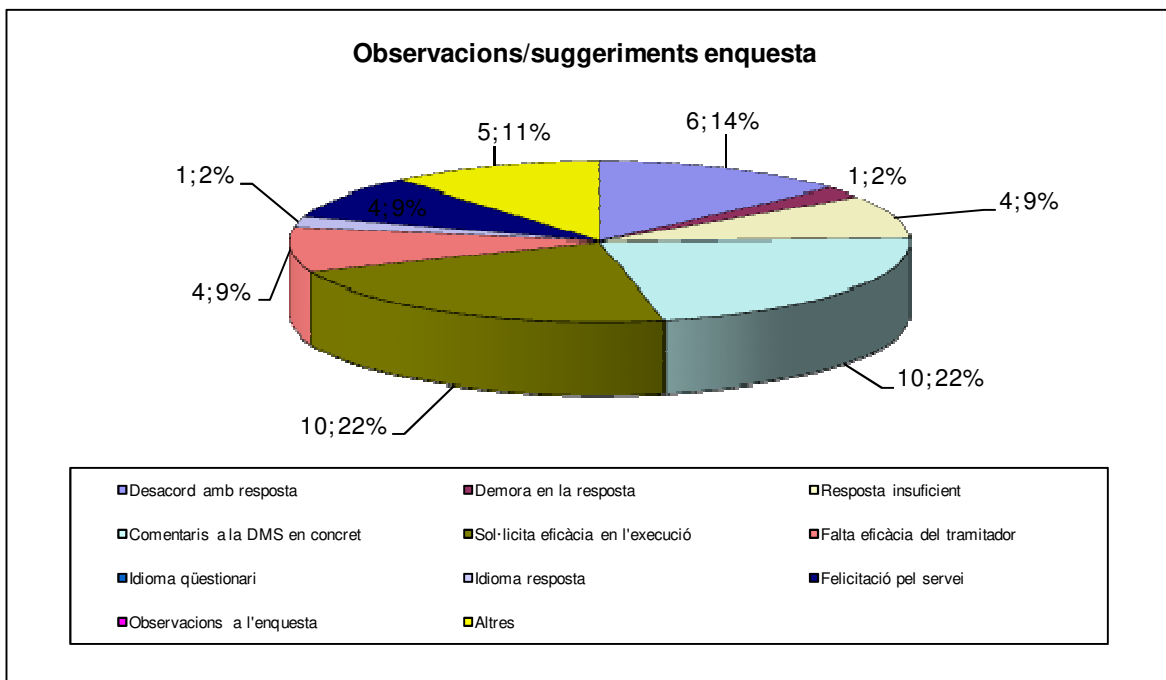
Aquestes dades de les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en els següents gràfics:

21/04/2020	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg. 26
------------	---	---------

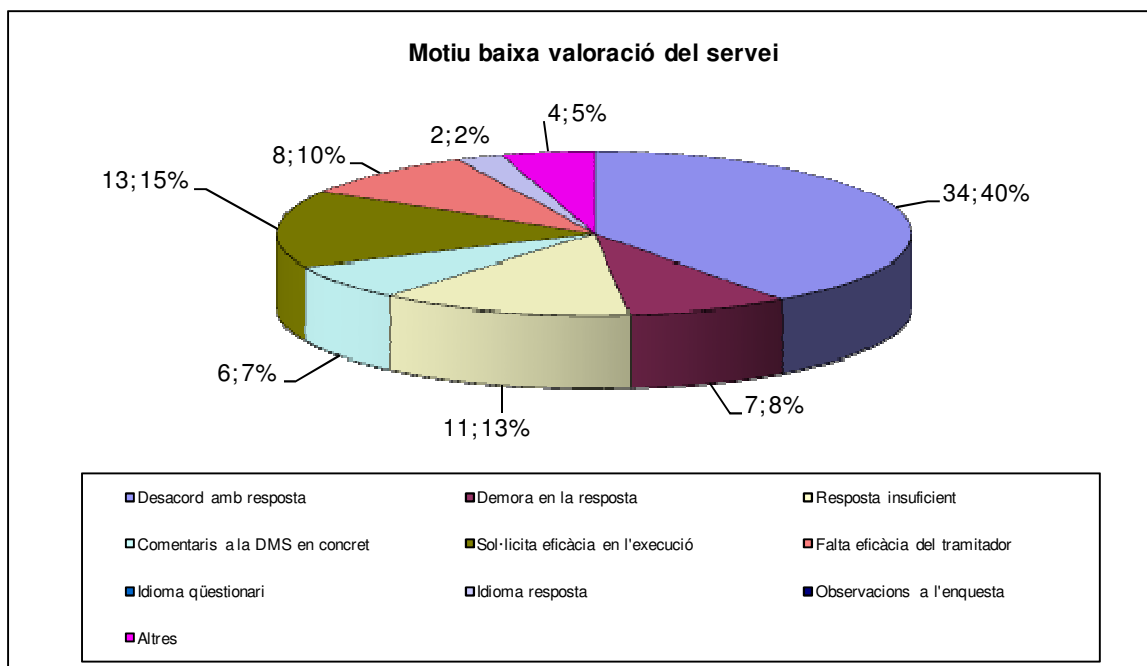
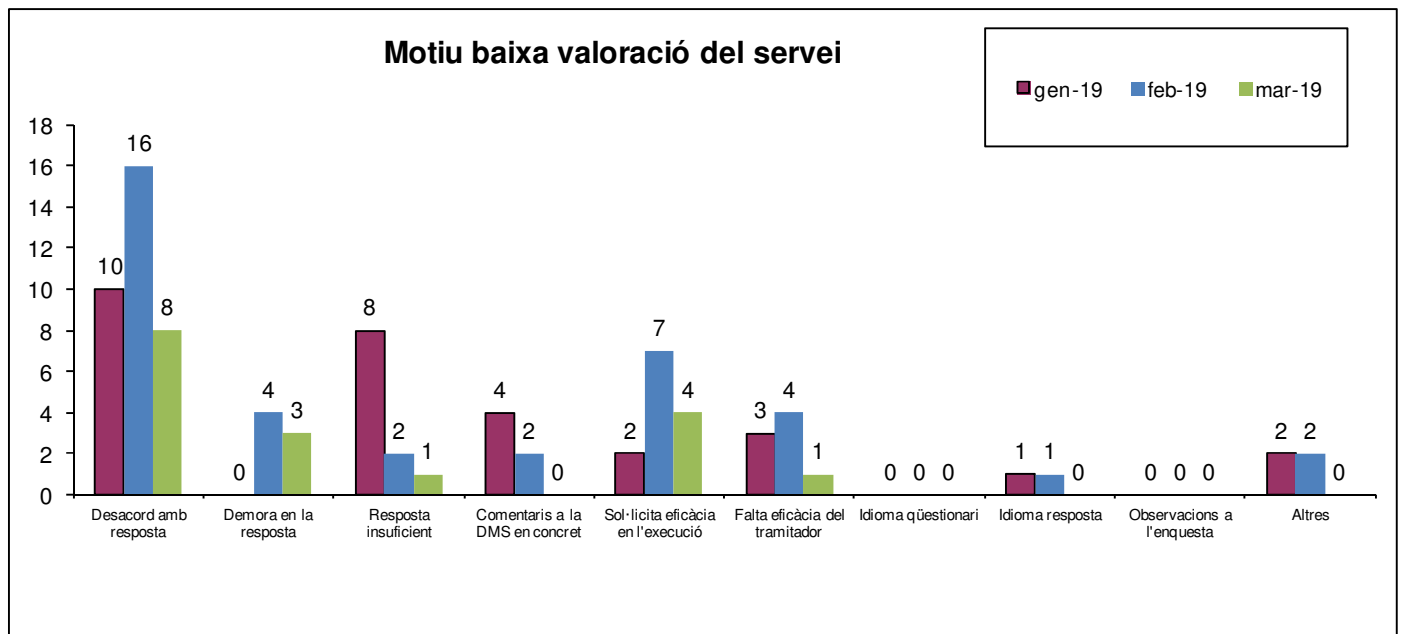
Observacions/suggeriments enquesta



Observacions/suggeriments enquesta



Aquest trimestre, hi destaquen sobretot els comentaris a la DMS en concret, aportant-hi altra informació o afegint-hi comentaris. Hi destaquen, igualment, les sol·licituds d'eficàcia en l'execució, com el trimestre anterior.



Com a motius de la baixa valoració, la majoria són de desacord amb la resposta, amb gran diferència sobre els altres motius.

Per tant, tot ens du a pensar que aquest trimestre, una altra vegada, la satisfacció és baixa, sobretot per la resposta rebuda; és a dir, per no tenir la resposta esperada.

4 RELACIÓ PROCESSOS-SERVEIS MUNICIPALS EN LA GESTIÓ DE DMS

ASSIGNACIÓ DE DMS:

1. El servei de Policia Local és el que rep més peticions ciutadanes, relacionades quasi sempre amb anomalies que es produeixen a la via pública (220, aquest trimestre) i la demanda de mediació entre veïns del policia de barri, per molèsties per renous de persones o d'animals (185, aquest trimestre). Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats són sempre la majoria (731, aquest trimestre).
2. El servei d'Esports ocupa el segon lloc quant a l'assignació de DMS (140, aquest trimestre), relacionades amb les activitats que es duen a terme als distints poliesportius municipals.
3. En tercer lloc, Circulació, que ha rebut 53 queixes i/o suggeriments, relacionades amb la mobilitat a la ciutat.
4. EMAYA hi ocupa la quarta posició, amb 43 DMS assignades. Són, evidentment, queixes relacionades amb la netedat de la ciutat o amb el sistema de recollida.
5. Finalment, Batlia, amb 42 DMS assignades aquest trimestre, destaca per la quantitat d'assignacions, sobretot des de la declaració de l'estat d'alarma, que ha fet que se li assignin més queixes, suggeriments i observacions que en altres èpoques.

TRAMITACIÓ DE DMS:

1. En primer lloc, hi destaca el servei OAC, oficines d'atenció a la ciutadania. Sol tramitar totes les DMS que té assignades en el termini corresponent (45 dies), fins i tot les queixes del servei, que tenen establert un termini inferior de tramitació (15 dies). Pel que fa a la mitjana de tramitació d'aquest trimestre, ha estat de 6 dies.
2. En segon lloc, el servei d'Esports, les DMS del qual es tramiten en termini en un percentatge alt; encara que té DMS que passen a no-conformitat perquè es troben pendents de la resposta d'un responsable, sempre s'acaben tramitant i es dona resposta als usuaris. La mitjana de tramitació en termini d'aquest trimestre de les seves DMS ha estat de 14 dies. La mitjana de les que han passat a no-conformitat ha estat de 69 dies.
3. En tercer lloc, figura el servei d'Urbanisme, les DMS del qual es tramiten sempre en termini; no solen passar quasi mai a no-conformitat. La mitjana de tramitació d'aquest trimestre ha estat de 25 dies.
4. 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.

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.

Les seves respostes són un model per a seguir i compleixen tots els requisits que des de Qualitat consideram necessaris per a considerar una resposta com a correcta:

- 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 contestin 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 COMENTARIS RELATIUS A LES DMS DURANT L'ESTAT D'ALARMA

Aquest punt s'ha introduït en el present informe per les particularitats en la recepció i el registre de DMS des que es va iniciar l'estat alarma (RD 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19).

Els aspectes més destacables de la recepció i la gestió de DMS des de l'inici de l'estat d'alarma són:

1. El mes de març la **recollida ha estat de les més baixes de la història del gestor DMS**; es remunta a xifres d'abans de 2015, en què la presentació de queixes i suggeriments per part dels ciutadans no era tan habitual. Aquesta davallada es deu a la poca recepció de la segona quinzena del mes de març, i coincideix amb la declaració de l'estat d'alarma a mitjan març.
2. Durant aquesta segona quinzena de març **s'ha rebut una mitjana diària de 15 escrits** de queixa, suggeriment, petició, felicitació o observació. **A més, s'han rebut també 25 demandes que no s'han registrat com a DMS**, les quals s'han derivat directament a altres administracions, o en què s'ha informat dels telèfons de contacte de la Policia, la Conselleria de Salut, el Ministeri de Sanitat, etc., segons el seu contingut. Fins i tot algunes no han tingut cap acció associada, ja que es tractava d'escrits per als quals no hi havia resposta possible.
3. En relació amb l'estat d'alarma, el mes de març **es va introduir coronavirus com a nova paraula clau**, atès que hi havia una quantitat significativa de queixes, suggeriments i observacions relacionats amb aquesta situació i que s'havien de registrar per a distints processos i subtemes; és dir, que es derivaven a responsables de distints serveis municipals per a la gestió i resolució. **En concret s'han registrat 58 DMS relacionades amb el coronavirus. La majoria s'han registrat per a Batlia (Gestió i Organització de la Ciutat) i, la resta, per a EMAYA, EMT i Policia, sobretot.**
4. De manera extraordinària, durant l'estat d'alarma, **el servei de whatsapp per a comunicar incidències a l'Ajuntament de Palma ha ampliat les seves funcions** i dona també informació al ciutadà, per la qual cosa, **si es rep algun missatge que pot ser susceptible d'introduir-se com a DMS, el farà arribar a Qualitat i el gestionarem com a tal.** Durant la segona quinzena de març no ha arribat encara cap avís d'aquests tipus.
5. El mes de març **destaca l'augment de les observacions**, respecte dels mesos anteriors. Es tracta sobretot d'escrits que ens han arribat que estan relacionats amb l'estat d'alarma i que es registren com a observacions perquè són simples manifestacions d'una opinió personal i **que s'han assignat, la majoria, a Batlia, com a responsables de Gestió i Organització de la Ciutat.**
6. Hem de fer especial esment a les dues felicitacions presentades a través del sistema DMS, i a la general publicada a la Intranet, en què es dona l'enhorabona a **l'Institut Municipal d'Innovació** per les connexions mitjançant VPN, que han facilitat el treball telemàtic dels treballadors municipals per a poder complir amb el confinament derivat de l'estat d'alarma.
7. S'ha registrat 1 queixa **interna relativa que, davant de la pandèmia del coronavirus, la neteja a l'edifici Avingudes es faci amb lleixiu**, i no amb els productes que s'utilitzen habitualment i que no són clarament desinfectants.
8. S'han registrat **30 DMS** del procés **DE (Direcció Estratègica)**, subtema **Gestió/Organització de la Ciutat General**, relacionades amb l'estat d'alarma pel coronavirus. En concret **15 són queixes per permetre l'arribada de creuers a**

Palma a l'inici de l'estat d'alarma i, **15 més, per renous d'obres a la ciutat** que causen més molèsties pel confinament; demanen que no es facin o que se'n canviï l'horari, atesa la situació en què ens trobam.

9. S'han repetit **algunes queixes** assignades al procés **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)**, subtema **Son Reus**, pel fet que **no donar menjar als coloms de les places de Palma, pel confinament de l'estat d'alarma, en provocarà la mort**.

10. Aquest mes de març destaquen també les **peticions** pel procés **GMA (Gestió del Medi Ambient)**, subtema **EMAYA, d'increment de la neteja i la desinfecció dels carrers per motiu del coronavirus**.

CONCLUSIONS

- 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; a donar resposta als ciutadans sempre que això no sigui desaconsellable pel temps transcorregut des del seu registre.

Si es tracta de no-conformitats que deriven d'alguna situació concreta o especial del servei responsable de la seva tramitació, Qualitat estudia la situació i decideix com resoldre les queixes i els suggeriments dels ciutadans que no varen tenir tramitació ni resposta en el seu moment.

- Des de la finalització del procés de provisió de lloc de feina, s'han produït molts de canvis en els llocs dels resolutors de les DMS. Per això, es va publicar a la Intranet i es va enviar per correu electrònic un avís perquè les persones que eren resoltores de DMS i canviaven de lloc de feina ens avisassin per a fer els canvis corresponents al gestor. Igualment s'ha hagut de donar formació a bastants de nous resolutors de DMS, que han passat a ocupar llocs on tenien assignada aquesta responsabilitat. Aquesta formació es realitza a Qualitat, té una durada d'una hora i s'hi concerta cita prèviament.

- Per l'estat d'alarma en el qual ens trobam, hem hagut d'adaptar un poc la tasca en relació amb el registre i l'assignació de DMS, atès que rebem escrits que no registram com a DMS perquè requereixen una actuació més ràpida, i que normalment hem derivat a altres administracions, n'hem donat la informació directament o hem proporcionat els telèfons adients segons el contingut.

- 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
	Defensora de la Ciutadania	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
	AV	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 d'Infants	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 de Bellver	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Turisme	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
GIU (Gestió de Infraestructures Urbanes)	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 de la 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 per a 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 de 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	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Altres GT	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Disciplina	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Gestió Urbanística	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Habitatge	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Obres GT	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	PGOU	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Planejament	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	Activitats: horaris	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea de Seguretat Ciutadana

	Altres SSPC	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Anomalia a la 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 de platges	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Trànsit: senyalització, propostes	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, "botellón"	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 de platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Neteja de platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Queixa del servei de platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Solars	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Vigilància de 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
	Nòmines	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 Tecnològics 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 pel servei de la 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 d'edificis municipals	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació de 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 un servei municipal.

Suggeriments: 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.

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.