

**INFORME**

**DE RECEPCIÓ I GESTIÓ**

**DE LES**

**DEMANDES MUNICIPALS**

**DE SERVEIS**

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

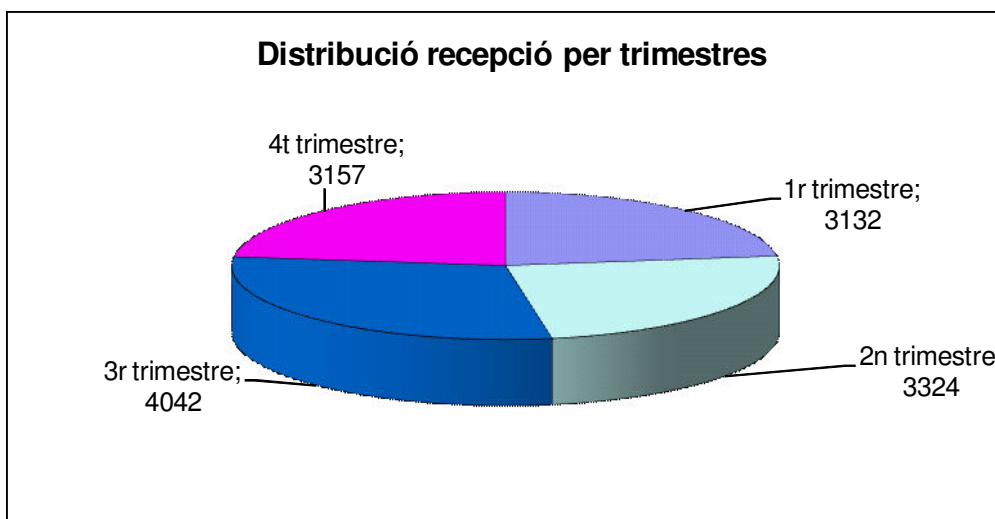
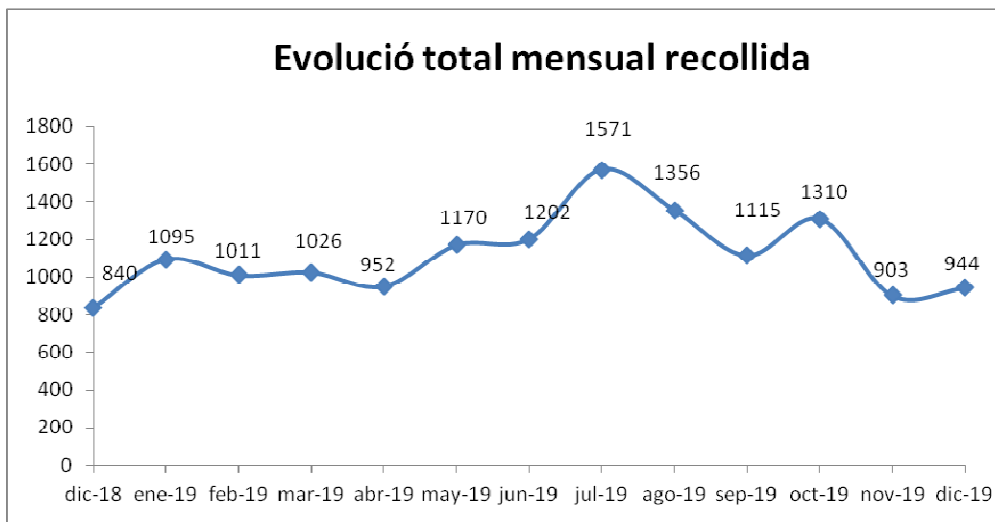
**OCTUBRE-DESEMBRE 2019**

## 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 .....	18
1.8	Distribució de les 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 de 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
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA) .....	31

## 1 RECEPCIÓ

### 1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



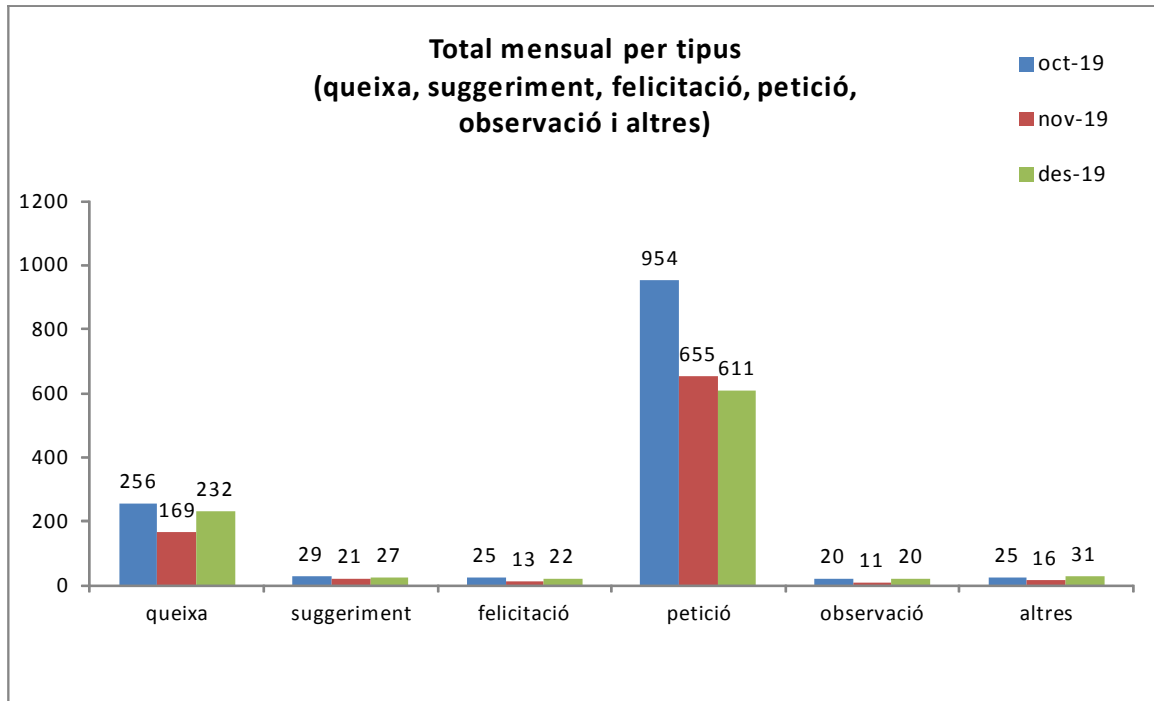
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al Gestor de DMS el mateix dia que hi arriben o el següent dia hàbil.

**El nombre de DMS** (demandes municipals de serveis –que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern), **rebudes i registrades al gestor durant el quart trimestre de 2019 ha estat inferior en un 28% respecte del tercer trimestre. Se n'han registrades 3.157.**

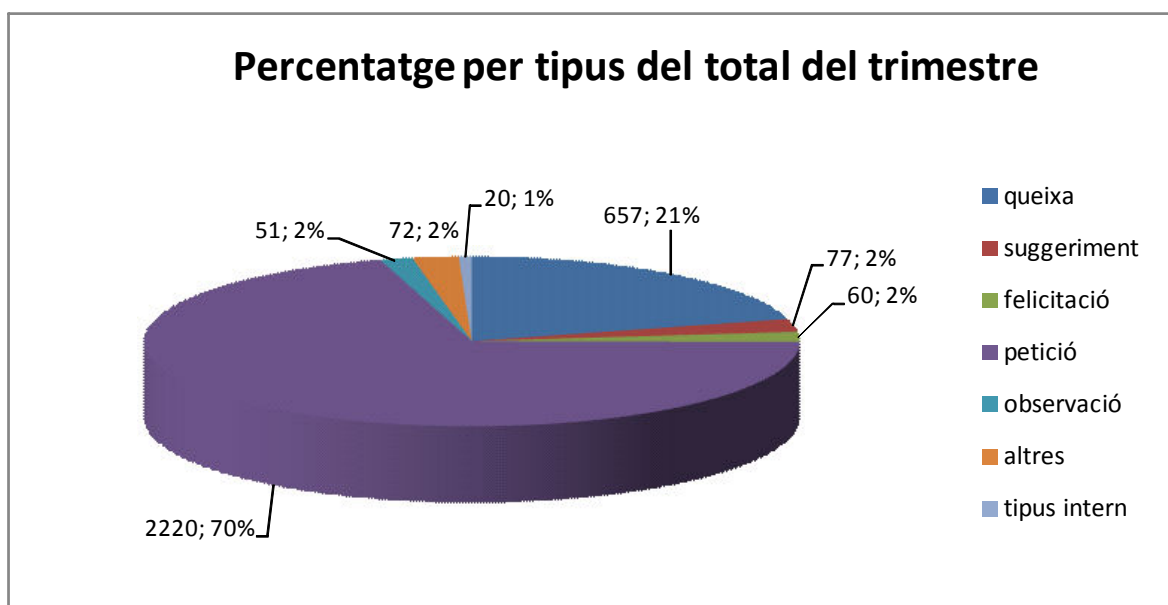
Els mesos de novembre i desembre, la recollida ha estat de les més baixes de l'any, no obstant el mes d'octubre s'ha mantingut en nivells similars als mesos d'estiu, que són els que tenen una major quantitat de queixes ciutadanes, ja que es fa més vida a l'exterior i això suposa moltes més molèsties, sobretot per renous o per actes o anomalies a la via pública.

**Ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.139 DMS, un poc superior a la mitjana de 2018, que va ser de 1.063 DMS.**

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



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



**Queixes:** el nombre de queixes rebudes durant el tercer trimestre de 2019 és de 657; representen el 21% del total, un 3% més que el trimestre anterior. És, després de les peticions, el tipus més habitual.

**Suggeriments:** el nombre de suggeriments (77) representa el 2% del total, percentatge igual al 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 **60 felicitacions**, **3 més que el trimestre passat**. La majoria han estat per a Atenció Ciutadana (22), la majoria per al **SAT** i per al servei de les **OAC**. En destaquen també les de Promoció Socioeconòmica (18), principalment per a **Esports** i per a **Teatres municipals**. També n'hi ha hagut bastants per a **Infraestructures** (10), la majoria per a **Parcs i jardins**. De la resta, destaquen les felicitacions per a **EMAYA i Biblioteques**.

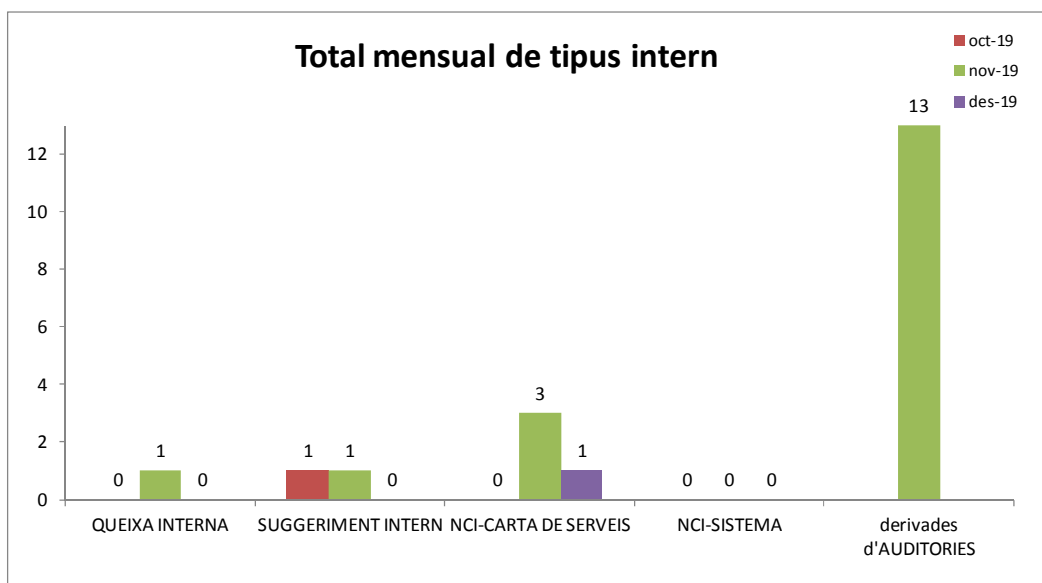
**Peticions:** es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest trimestre s'han registrat **2.220 peticions**, i suposen un **70% del total** de les DMS rebudes. A més, quant a les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest trimestre se n'han registrades 1.862, unes 600 menys que el trimestre passat, que representen quasi un 59% del total de les DMS registrades al trimestre, un 5% menys que l'anterior trimestre.

**Observacions:** hi ha hagut **51 observacions**, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són un **2%** del total.

**Altres:** es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es poden equiparar a les peticions de la Policia Local, que també es traspassen al seu programa propi, EURO COP, i es comunica al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat. Aquest trimestre se n'han registrades **72**, un **2% 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 20 DMS d'aquests tipus interns.



**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 a la falta de fonts dispensadores d'aigua.**

**Suggeriments interns:** en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Aquest trimestre **hi ha hagut 2 suggeriments interns relatius a posar contenidors de plàstic a cada planta de l'edifici Avingudes i a implantar mesures per no contribuir al canvi climàtic.**

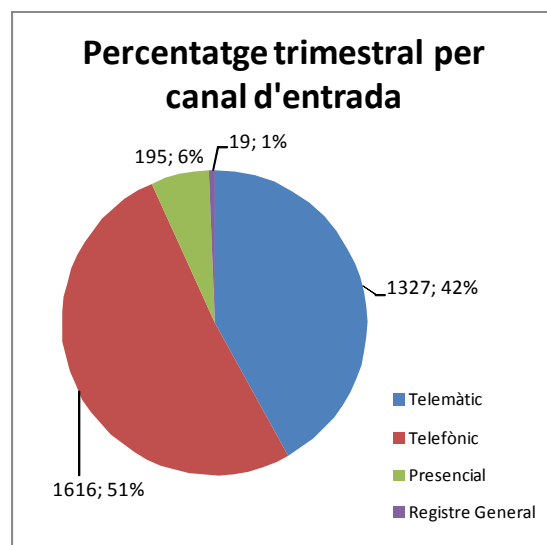
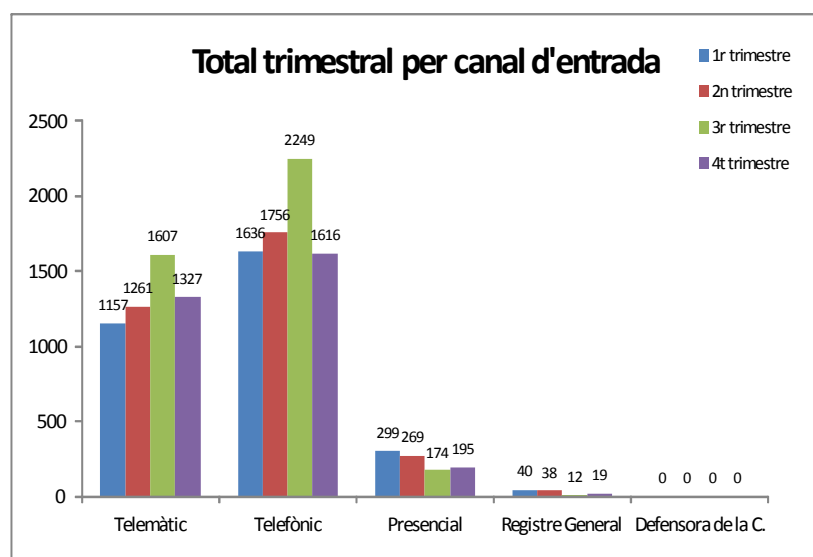
**No-conformitats internes de cartes de serveis:** **n'hi ha hagudes 4;** de les cartes de PalmaActiva i d'Atenció a la Ciutadania.

S'ha de fer constar que aquestes no-conformitats internes de cartes de serveis s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la Carta, encara que algunes poden estar totalment justificades.

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

**Derivades d'auditories:** **s'han registrat aquest trimestre 13 DMS derivades de les auditories dutes a terme per la tècnica de Qualitat als serveis que tenen implantada una carta de compromisos.**

#### 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 9% més que el canal telemàtic aquest trimestre. Aquesta diferència és un 7% inferior a la del trimestre passat.**

### 1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 1.327 demandes, que representen el 42% del total, un 2% més que el trimestre anterior. És el segon canal més utilitzat, com és habitual.

### 1.4.2 Telefònic

Amb 1.616 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 51%, és el canal més utilitzat aquest trimestre. Ha baixat un 5% respecte del trimestre anterior.

### 1.4.3 Presencial

S'han registrat 195 DMS per aquesta via, que representen el 6% del total, un 2% més que el trimestre passat.

### 1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 19 DMS, un 1% del total.

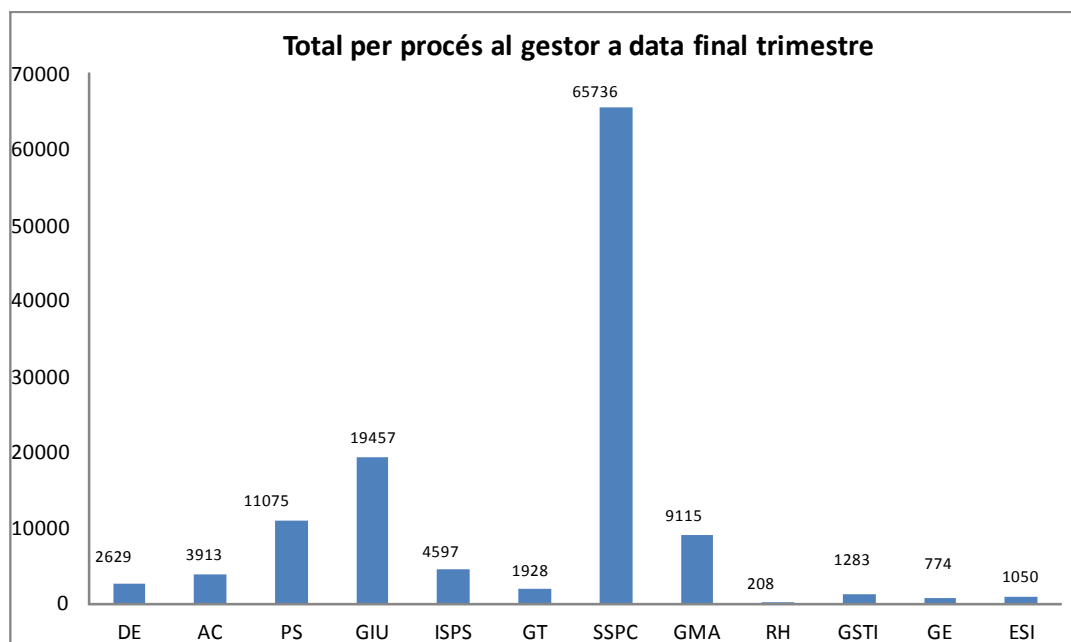
### 1.4.5 Defensora de la Ciutadania

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

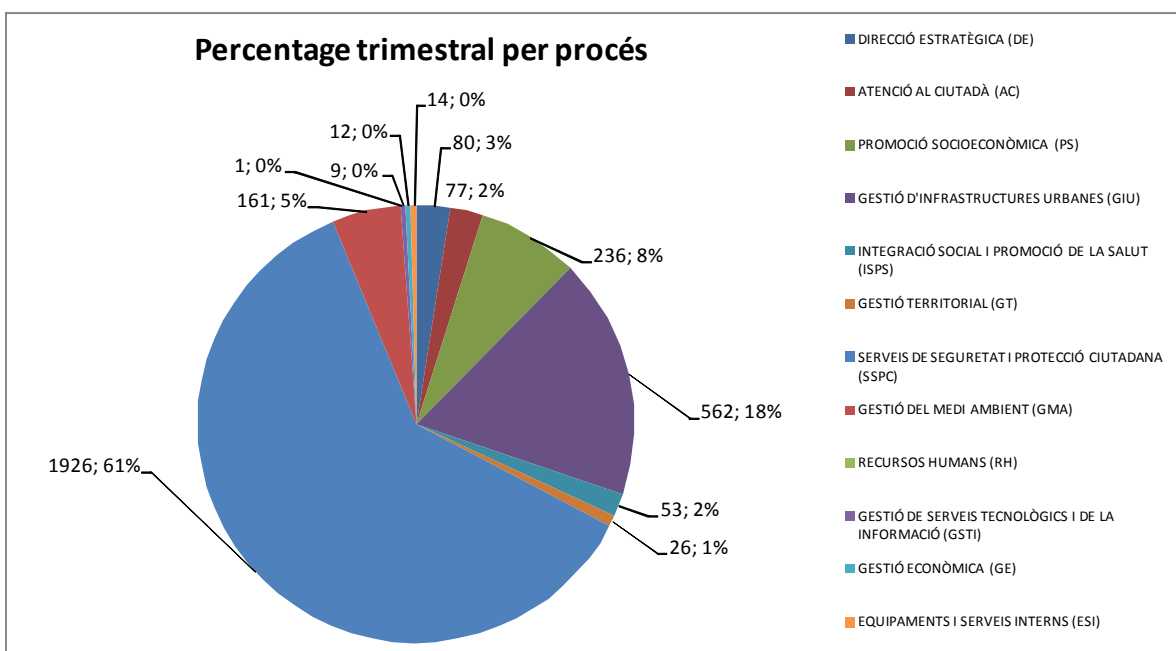
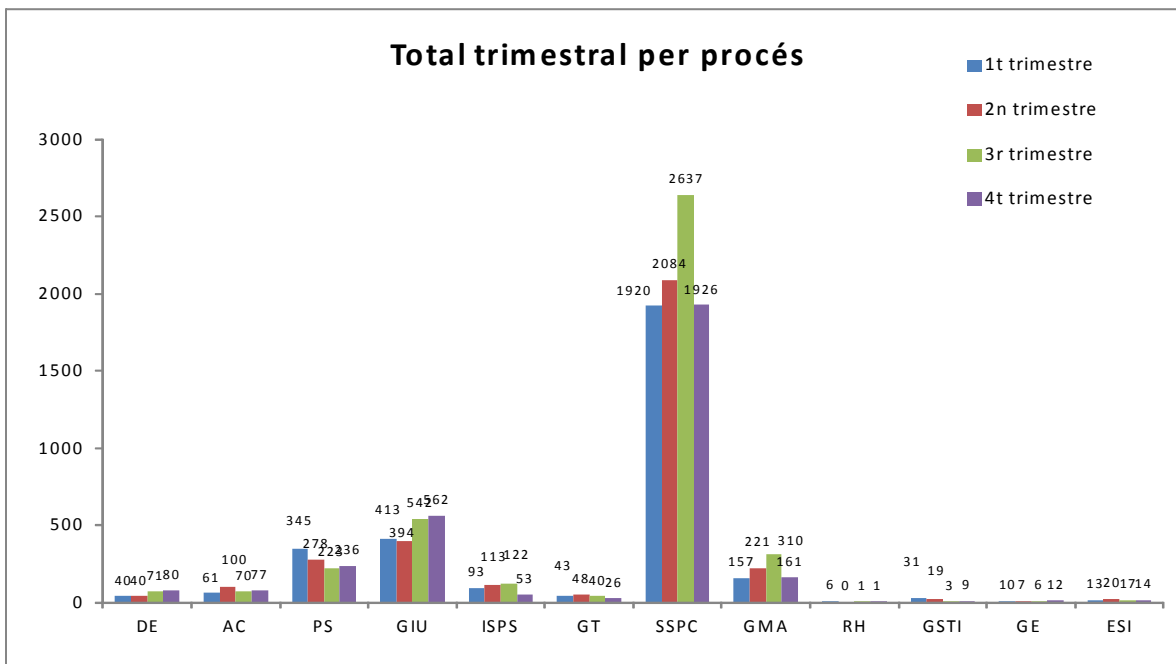
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

### 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 1.926 DMS, el 61% del total. A continuació, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 562, un 18% del total; PS (Promoció Socioeconòmica), amb 236, un 8% del total, i, GMA (Gestió del Medi Ambient) amb 261, un 5% del total.

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

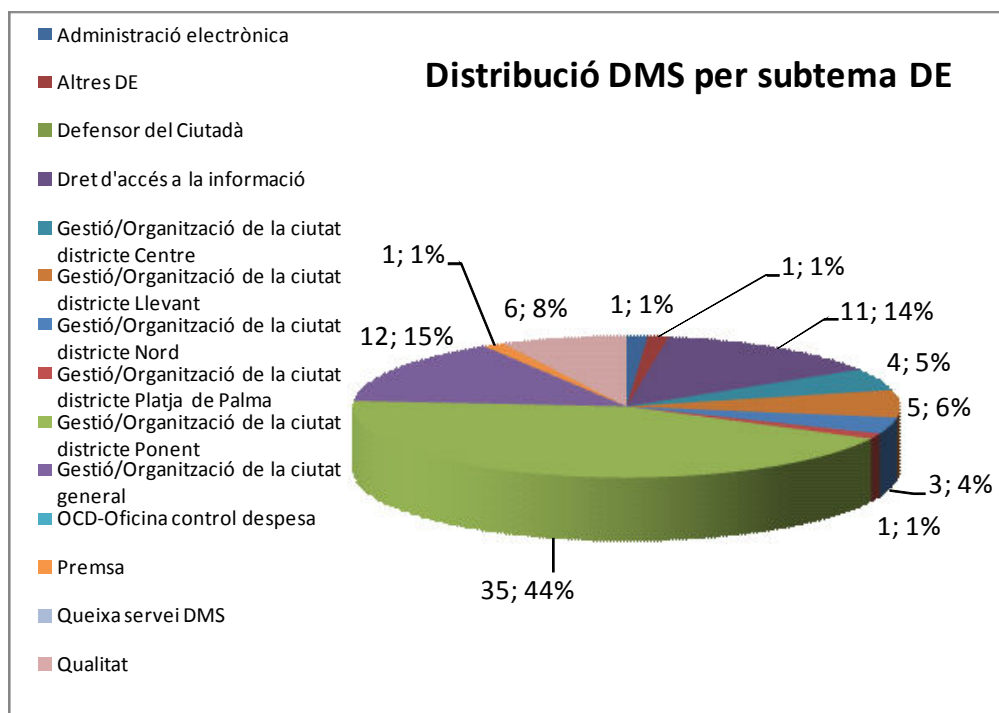
### 1.5.3 Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten

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.

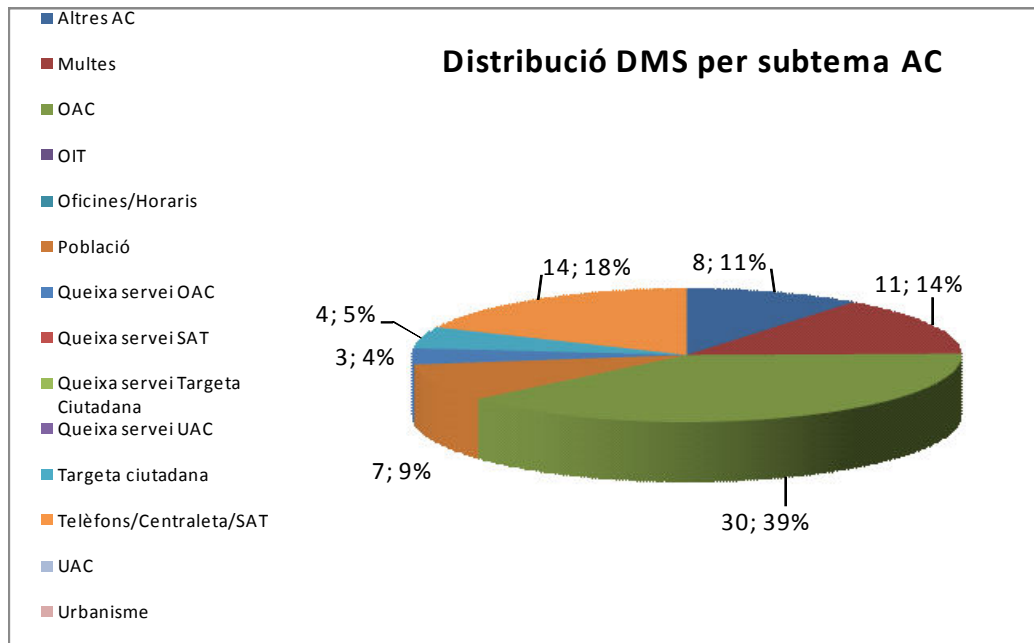
Per això, quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats, al seu torn, uns responsables de gestionar-la i tramitar-la.

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

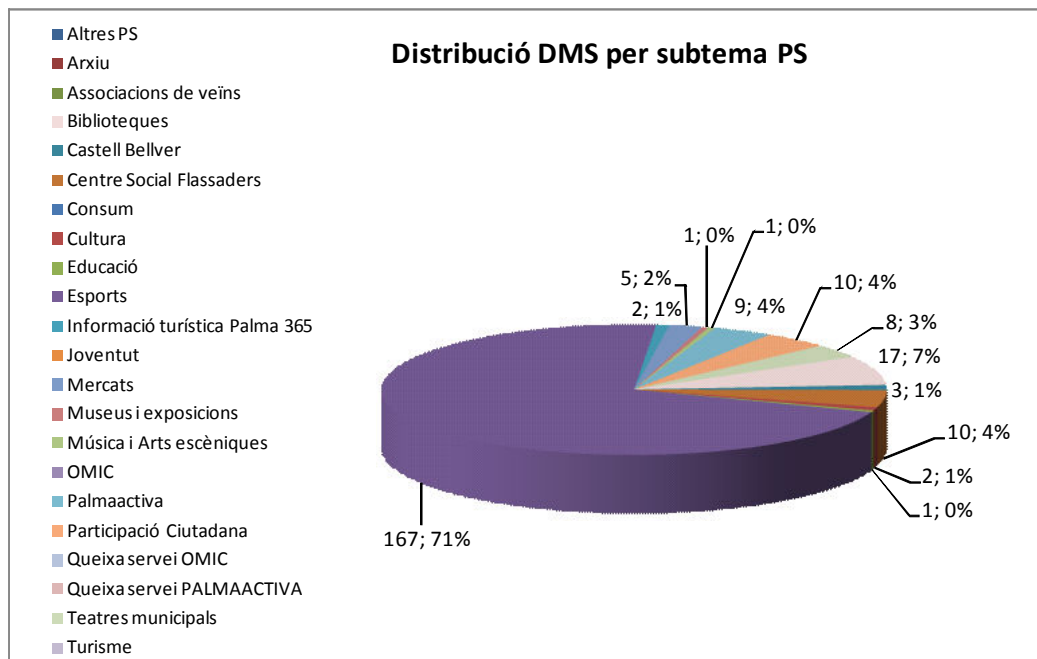
**DE (Direcció Estratègica):** la majoria d'aquest trimestre són del subtema Gestió/organització de la ciutat Ponent, amb 35 DMS; 24 d'elles són del mes de desembre, relatives a la línia groga a son Toells perquè passi el bus, la qual cosa elimina molts aparcaments.



- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaca sobretot els subtema OAC, amb 30 queixes, seguit de SAT amb 11.

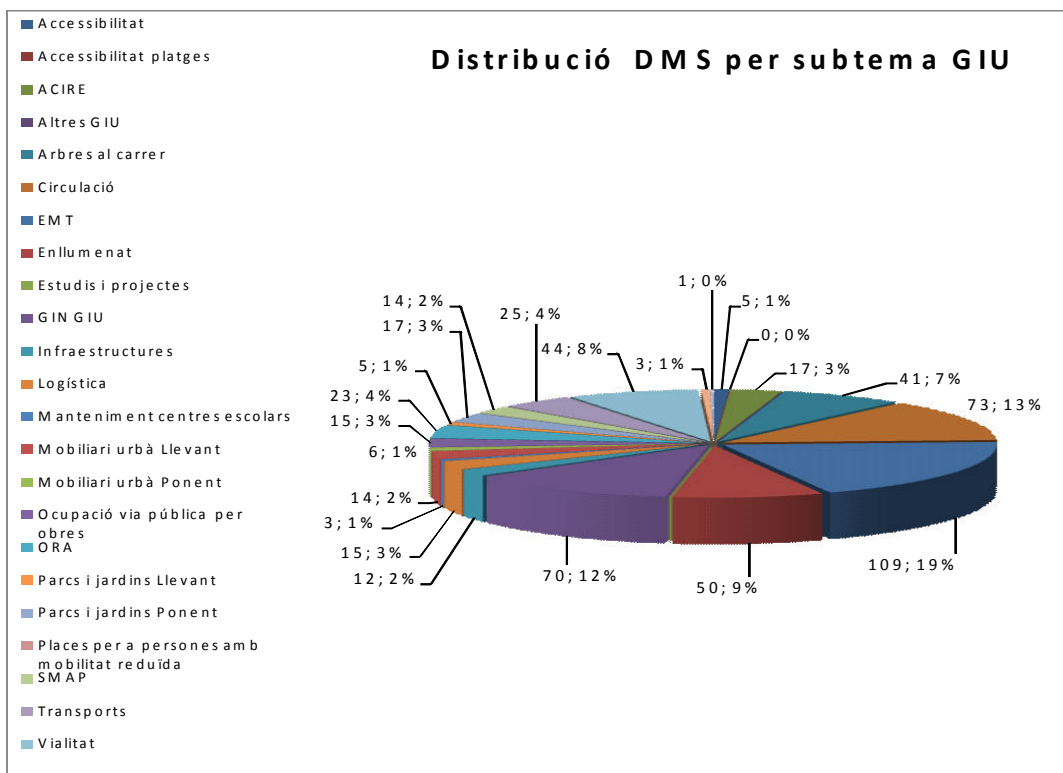


- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca, com sempre, el subtema Esports, amb 167 DMS.

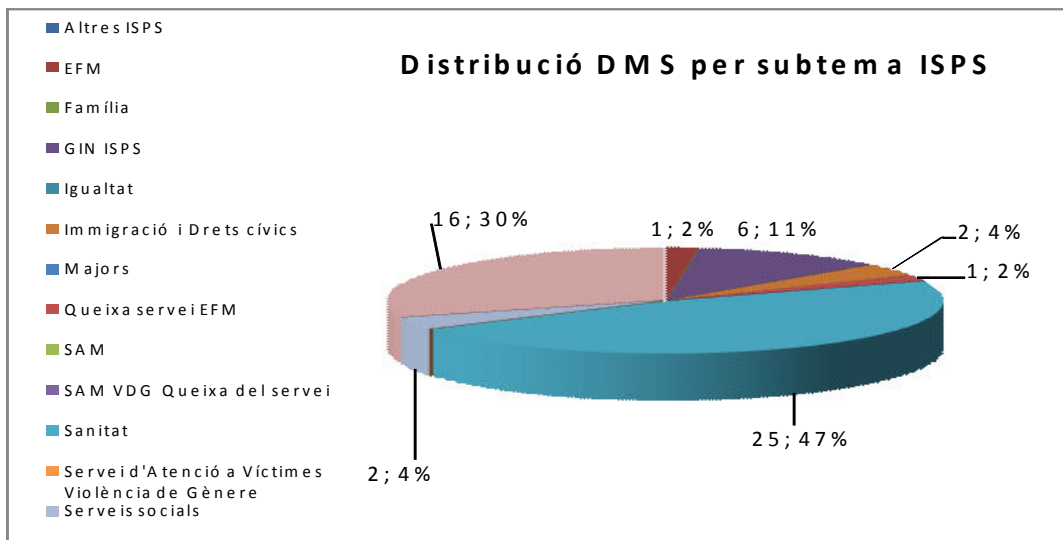


- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca sobretot EMT, amb 109 DMS, 72 de les quals són per les modificacions en els itineraris de la xarxa de bus. Pel que fa al subtema Transports, amb 25 DMS, 17 són queixes del servei de taxis, la majoria relatives a la falta de taxis a la ciutat.

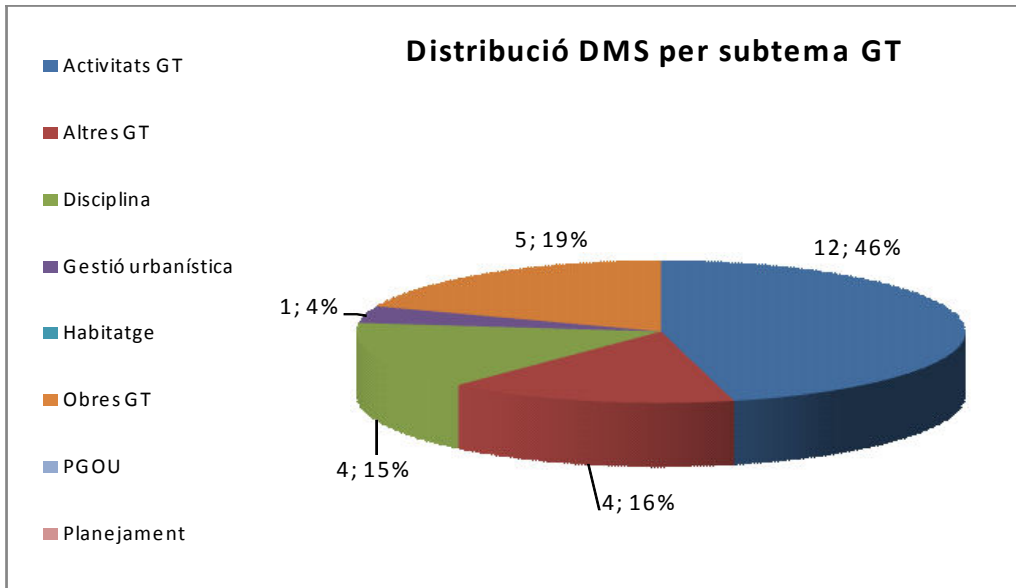
D'aquest procés destaquen també les queixes pel nou semàfor de Camí Tramvia; pel nou ACIRE de la plaça Mercat; per la falta de punts de recàrrega de la targeta ciutadana a Son Ferriol; pel no funcionament de les escales mecàniques per accedir a l'aparcament de la plaça Major; pel desacord amb l'hora d'encesa i apagada dels llums després del canvi d'hora; i, per perill creat per arbres que necessiten eliminar-los o podar-los.



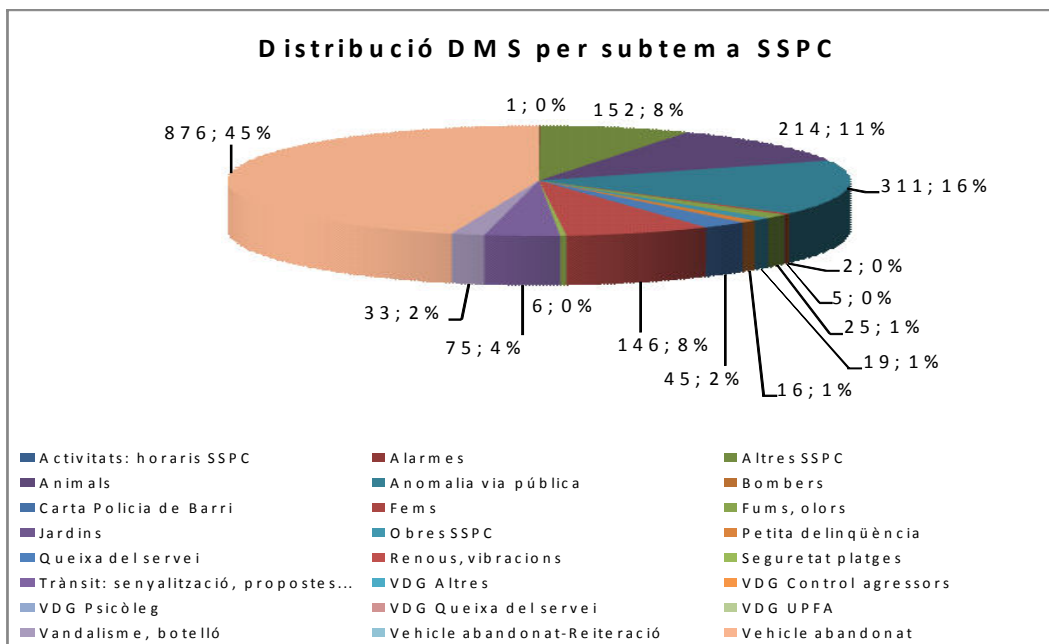
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** aquest trimestre, hi destaquen les queixes de Sanitat, algunes per la contaminació lumínica provocada per la nova perfumeria de les Avingudes.



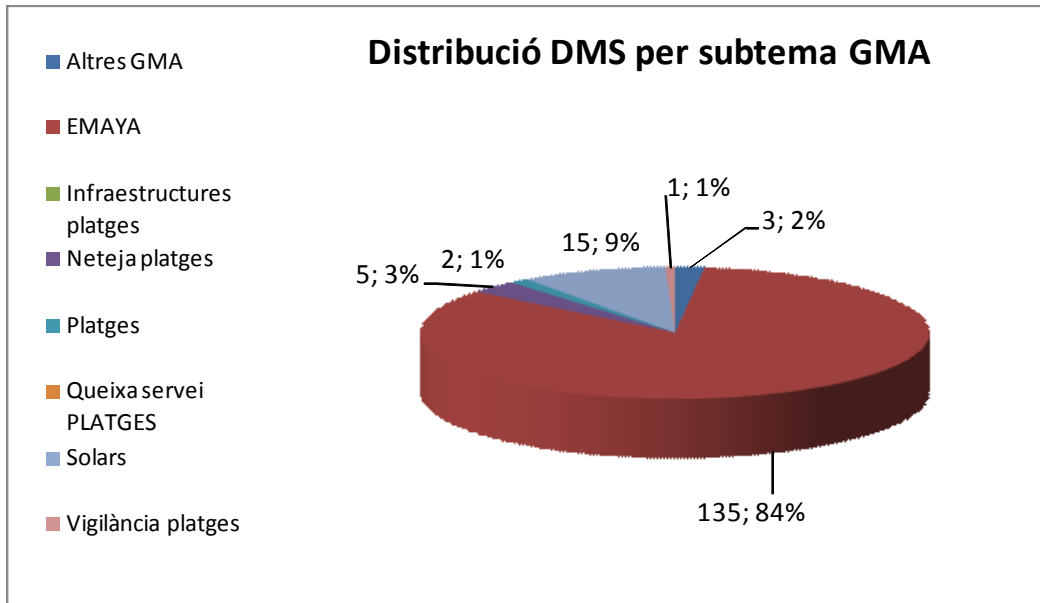
- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca sobretot Activitats, amb 12 DMS.



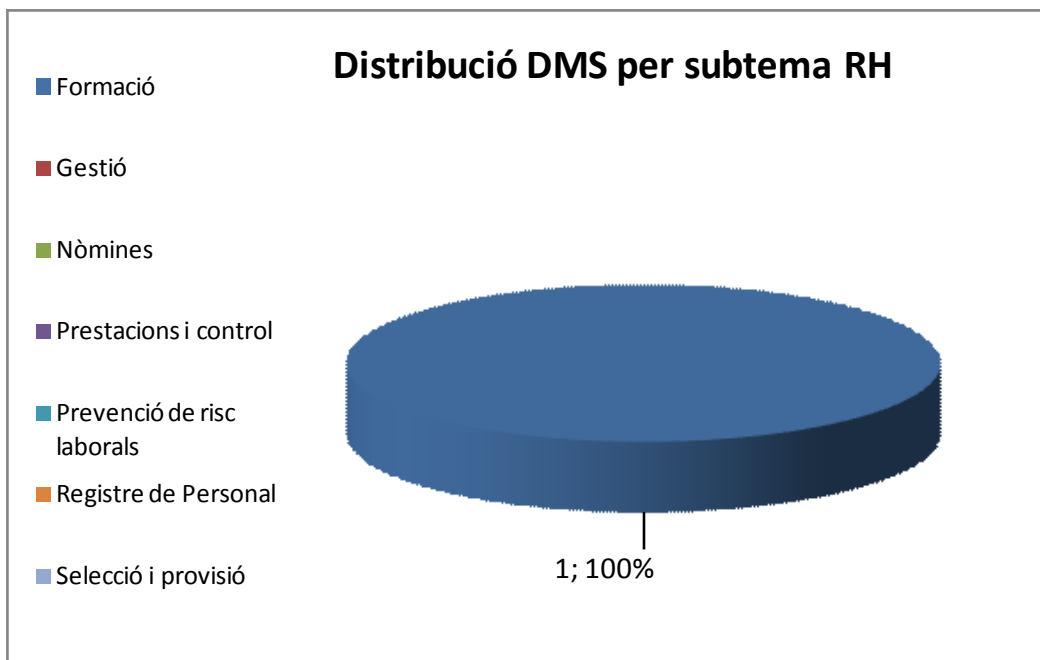
- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaca, sobretot, i com sempre, el subtema Vehicle abandonat. De la resta de subtemes, destaquen sobretot les queixes Anomalia a la via pública, Animals i Renous i vibracions. Aquest trimestre hi destaquen, com sempre, les queixes que es repeteixen 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 (15 queixes). D'aquest mateix subtema, són molt destacables també les queixes derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, davant voravies, davant guals, etc., i que també es repeteixen cada mes (57 queixes). També s'han repetit algunes queixes per la inseguretat que crea la circulació de bicicletes i patinets a les voravies (15).



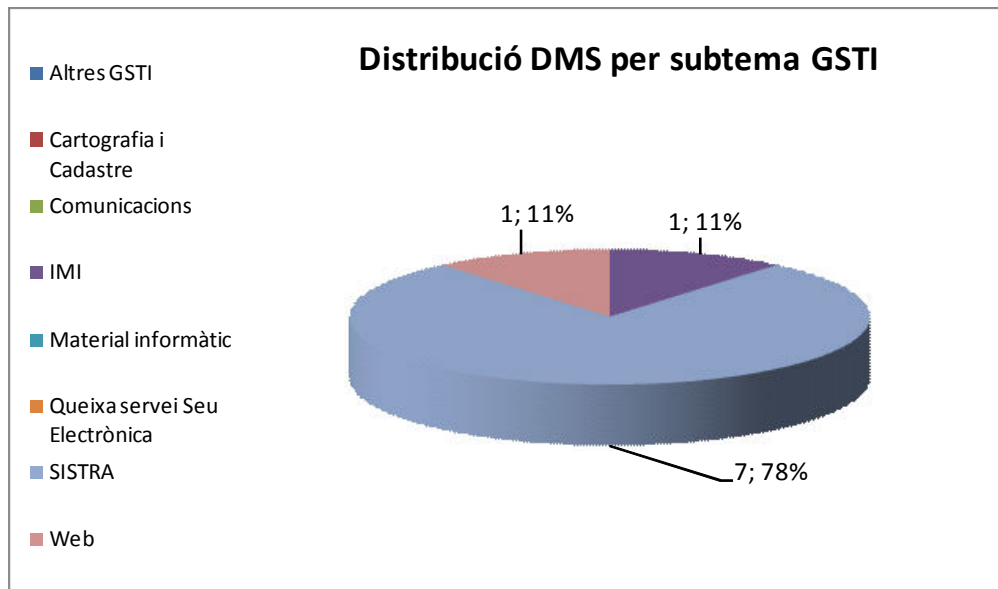
- **GMA (Gestió del Medi Ambient)**: quasi totes són del subtema EMAYA, com és habitual.



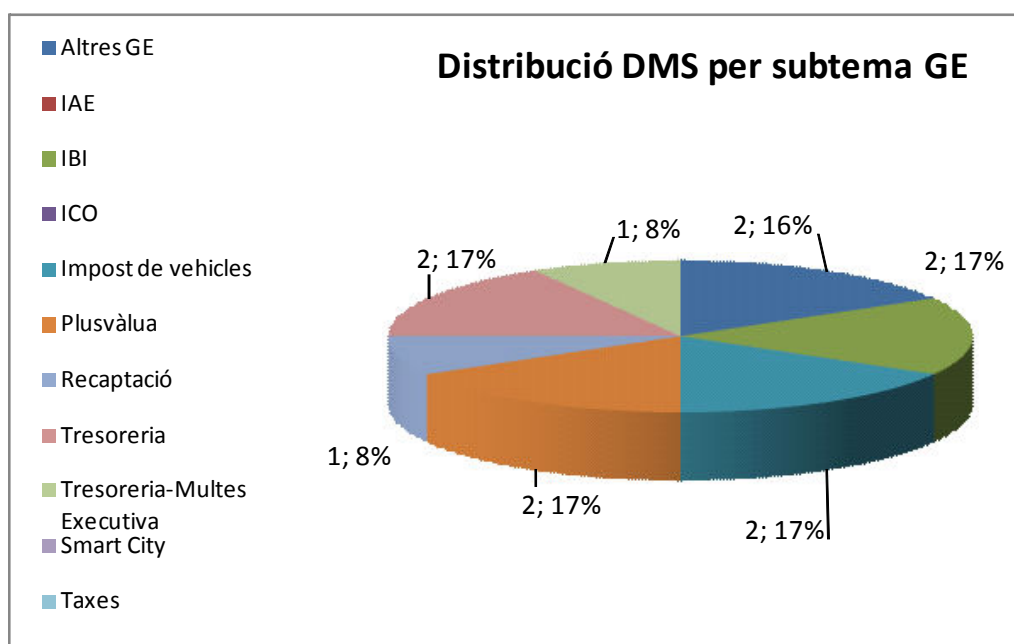
- **RH (Recursos Humans)**: no té cap DMS assignada aquest trimestre.



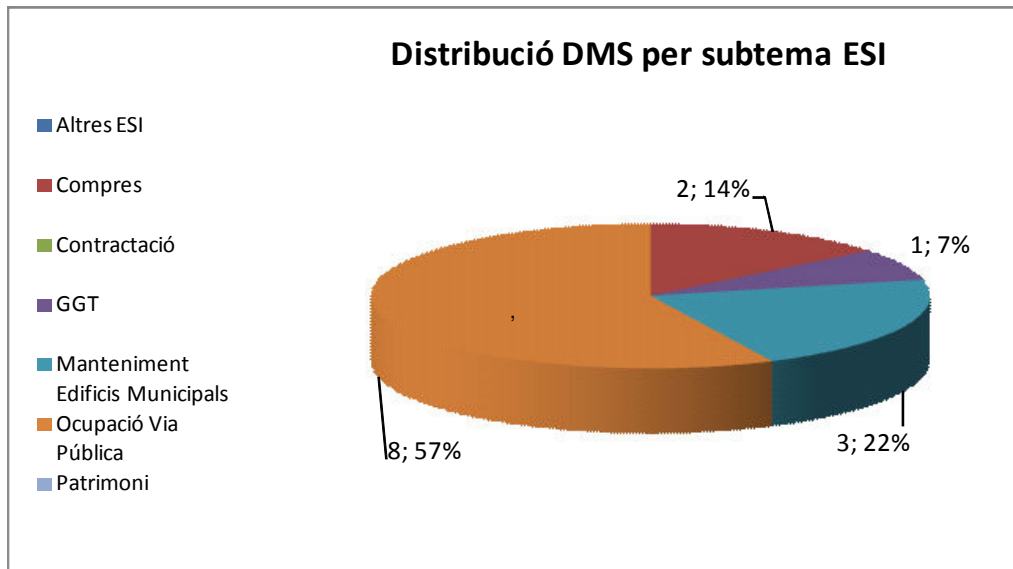
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** aquests mes destaquen les del subtema SISTRA.



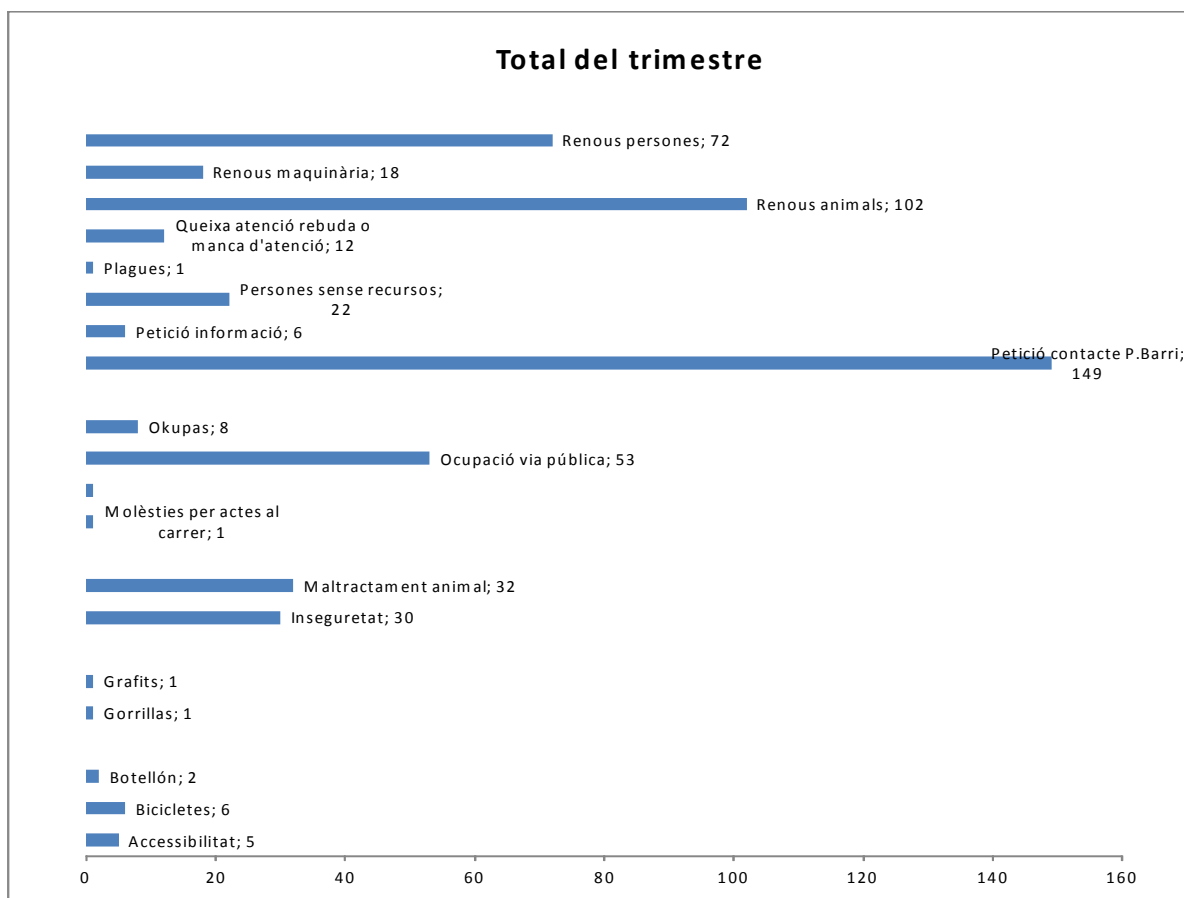
- **GE (Gestió Econòmica):** no hi destaca aquest trimestre cap subtema en especial.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** aquest trimestre la majoria torna a ser del subtema Ocupació de la via pública (8).



**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.

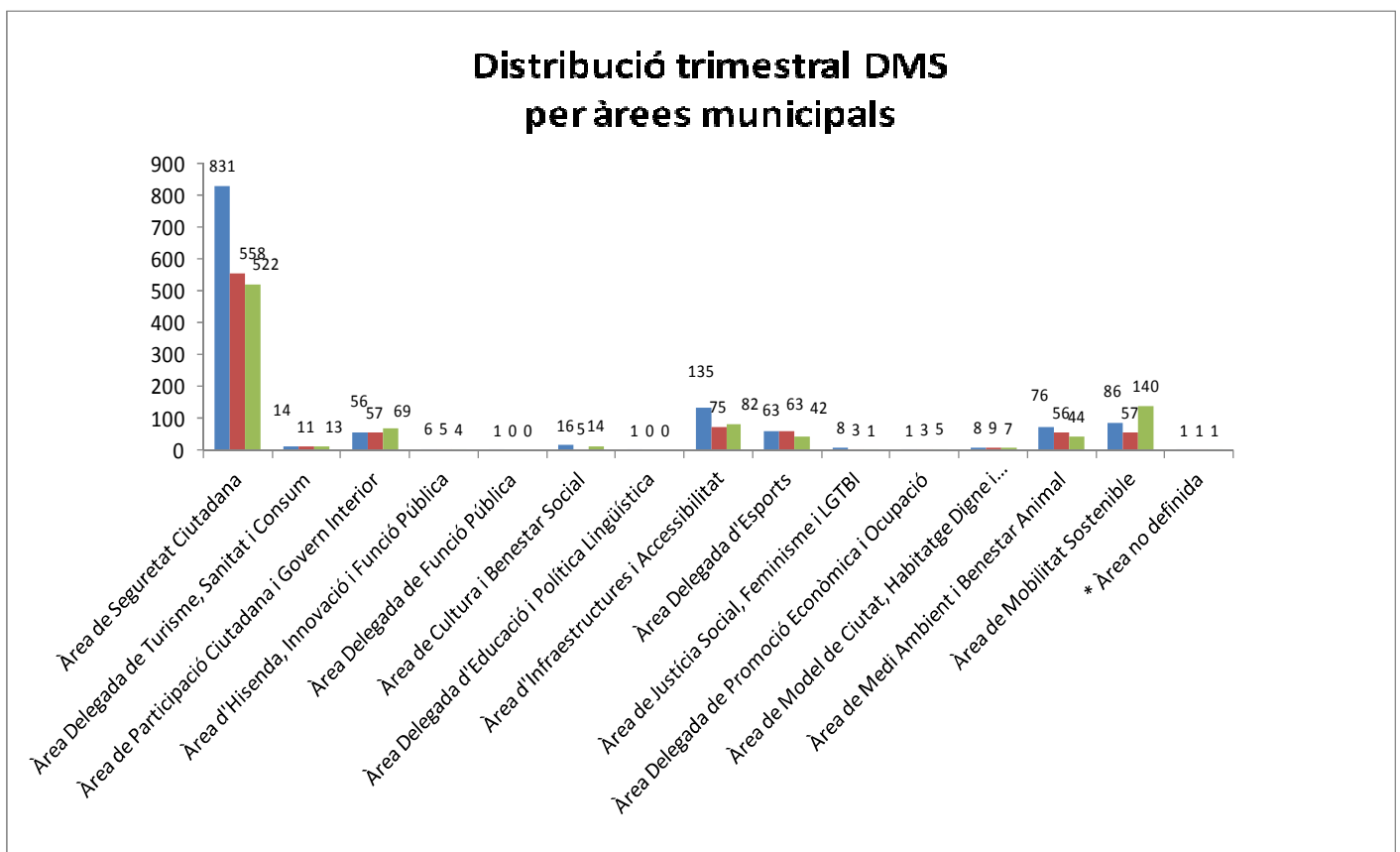


De manera transversal, hi destaquen les **queixes per ocupació de la via pública (enviades als serveis que han autoritzat els actes) i per maltractament animal (enviades a Policia o a Son Reus).**

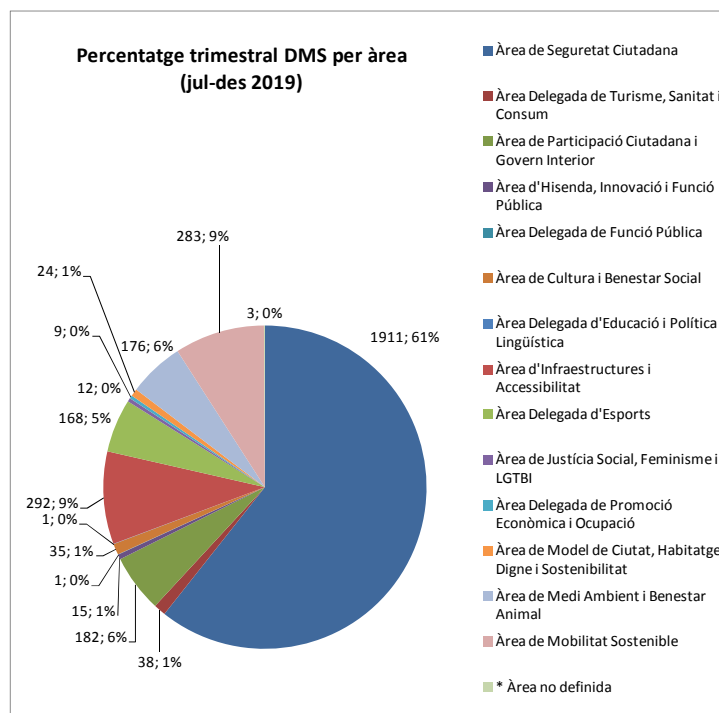
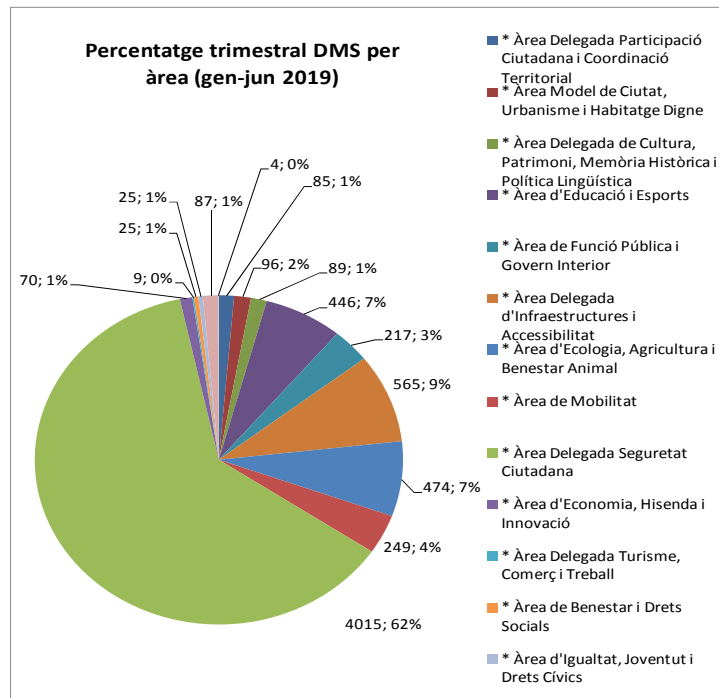
Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 12 aquest trimestre. Feien referència sobretot a queixes per l'atenció rebuda a Multes, Policia, OAC i EMT.

### 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.







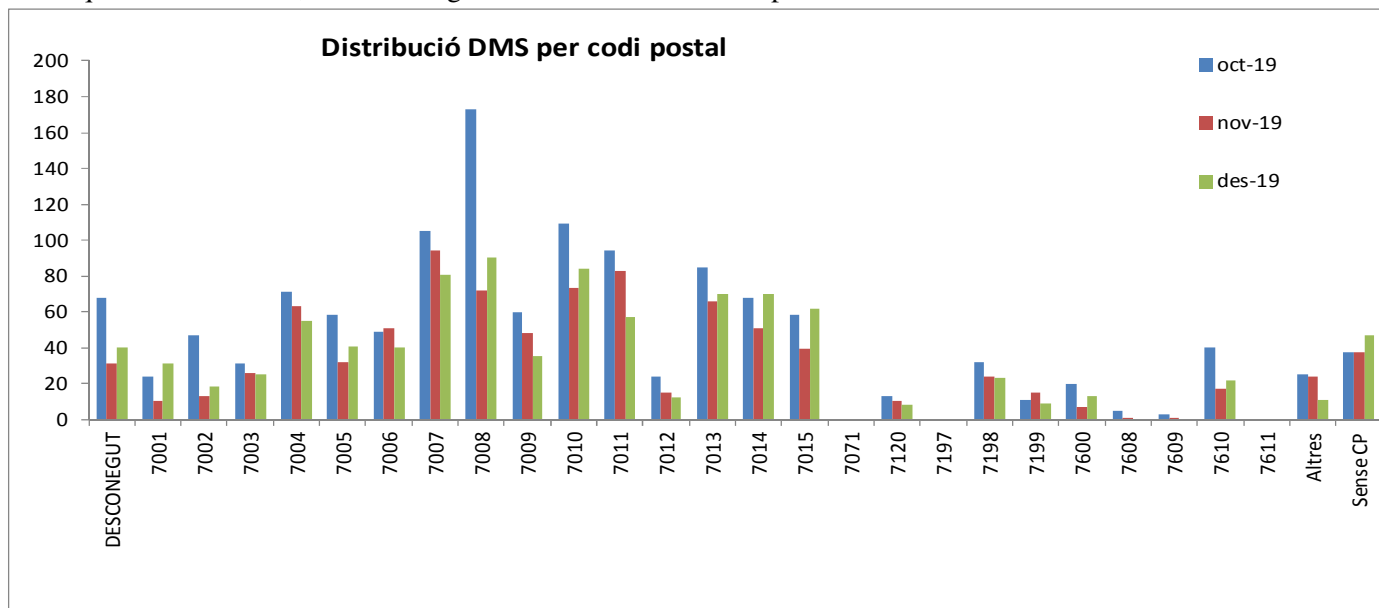
La majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea de Seguretat Ciutadana, i representa més del 60% del total.

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

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

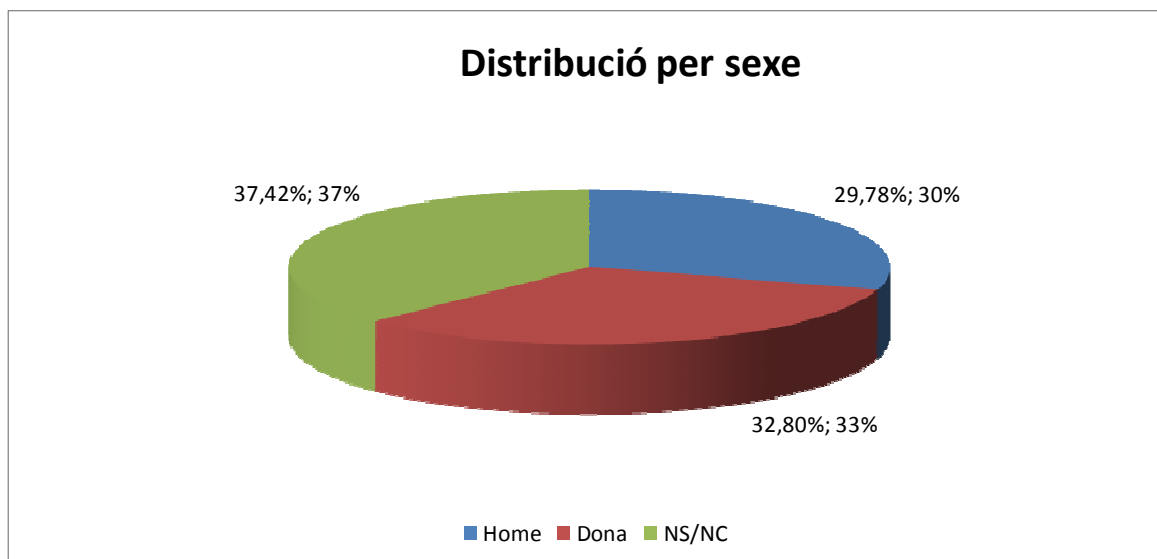
### 1.7 Anàlisi de la recepció per codi postal

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 i, seguidament, el codi postal 07010 (Cal Capiscol). Concretament, són 335 de Son Gotleu; 280 de La Soledat i 266 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, la majoria de persones han optat per NS/NC, o bé no en podem tenir constància ja que no han presentat la DMS a través del web; es tracta d'un 37% dels usuaris. La resta es troba repartida entre un 33% de dones i un 30% d'homes. Habitualment, hi són majoria les dones.

## 1.9 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest trimestre no s'ha rebut cap queixa derivada d'una altra administració i se n'han tramès 15 a altres administracions; concretament 6 queixes al Govern de les Illes Balears; 2 queixes, 1 suggeriment i 1 petició al Consell de Mallorca; 3 queixes a l'Autoritat Portuària; 1 a l'Ajuntament d'Inca, i 1 a l'Audiència Provincial.

## 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 77,99% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb l'usuari. És un percentatge superior en un 1% al del trimestre passat.

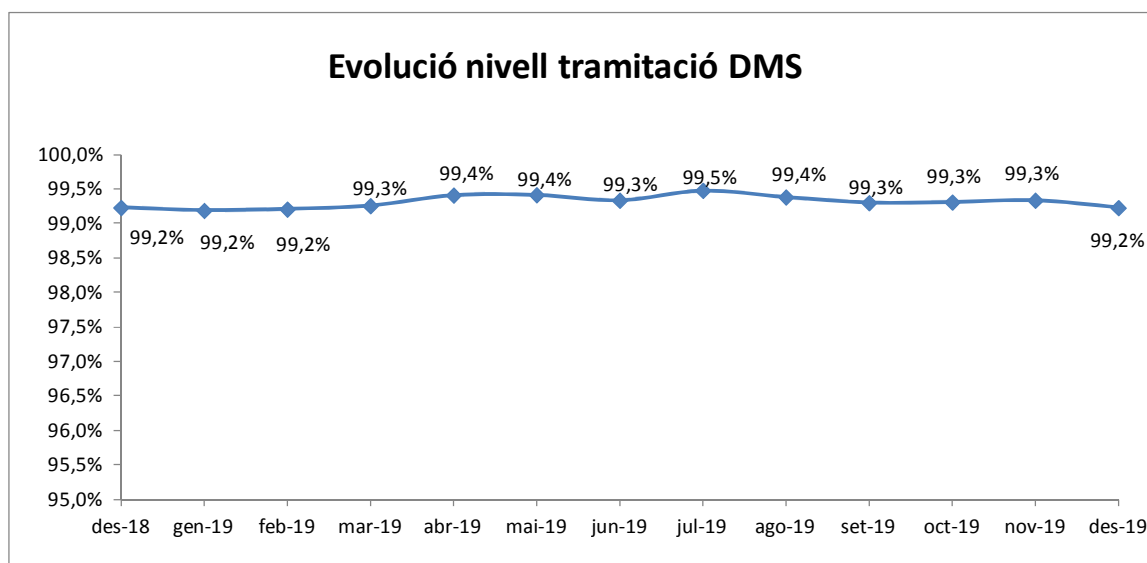
## 2 TRAMITACIÓ

### 2.1 Tramitació en termini

#### 2.1.1 Dades relatives al global del Gestor de DMS

##### \* Evolució del nivell de tramitació global al Gestor DMS

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

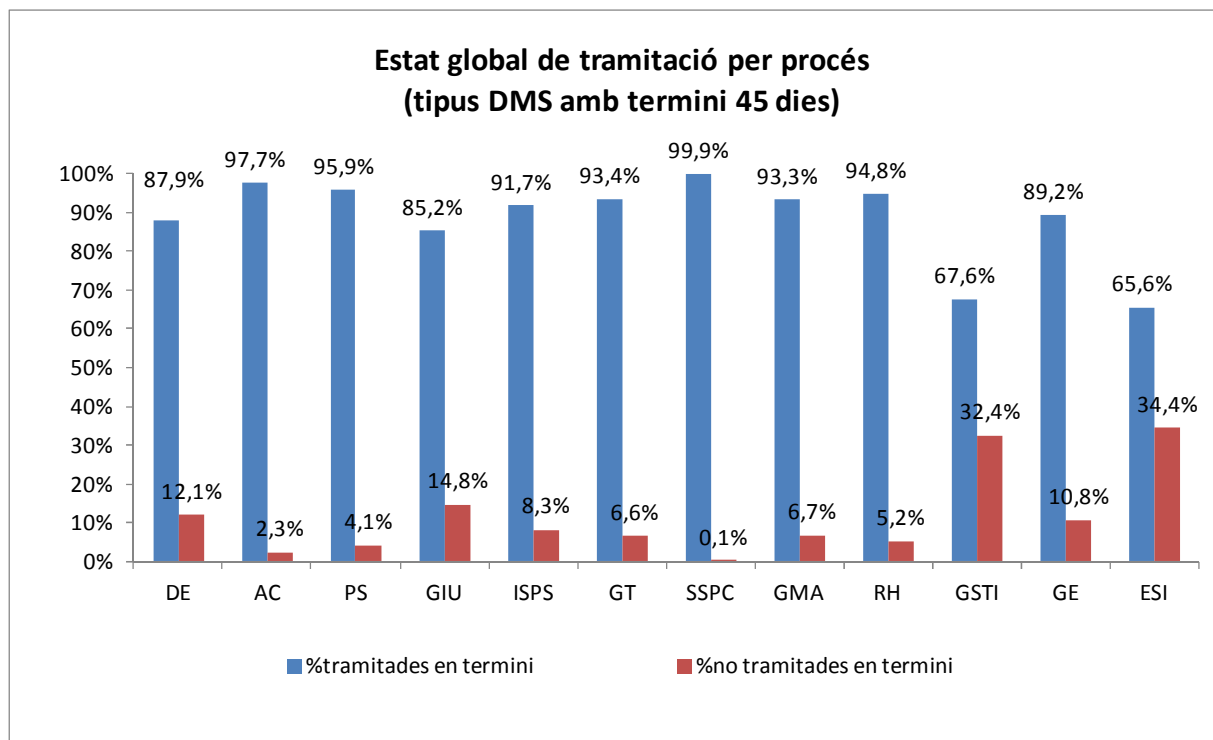
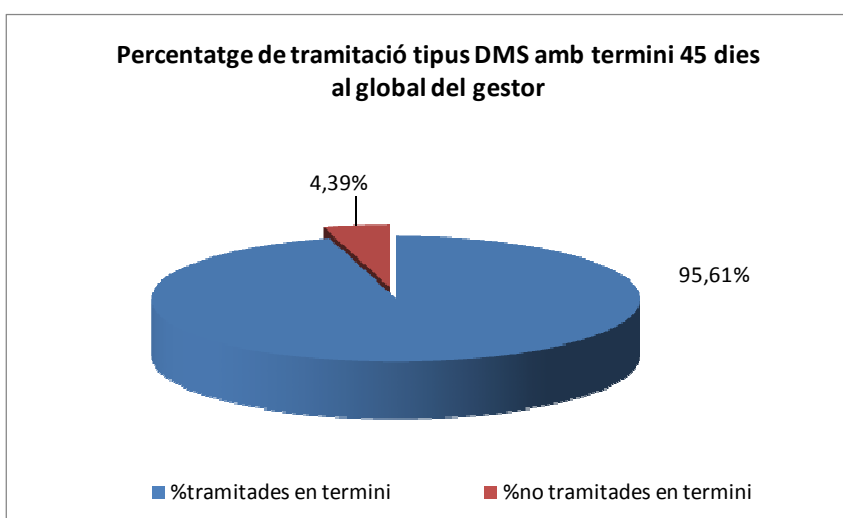


A finals d'aquest trimestre ens trobam en el 99,2% de resolució. En tot l'any, es manté el nivell de tramitació de prop del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del nombre de demandes rebudes. Aquest percentatge inclou tant les DMS tramitades en termini com les tramitades posteriorment.

El nivell d'aquest trimestre ha estat un poc inferior al 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 quasi un 96% estan tramitades en termini i, el 4% restant, no s'hi ha tramitat; és el percentatge habitual. No obstant això, les no tramitades en termini poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.

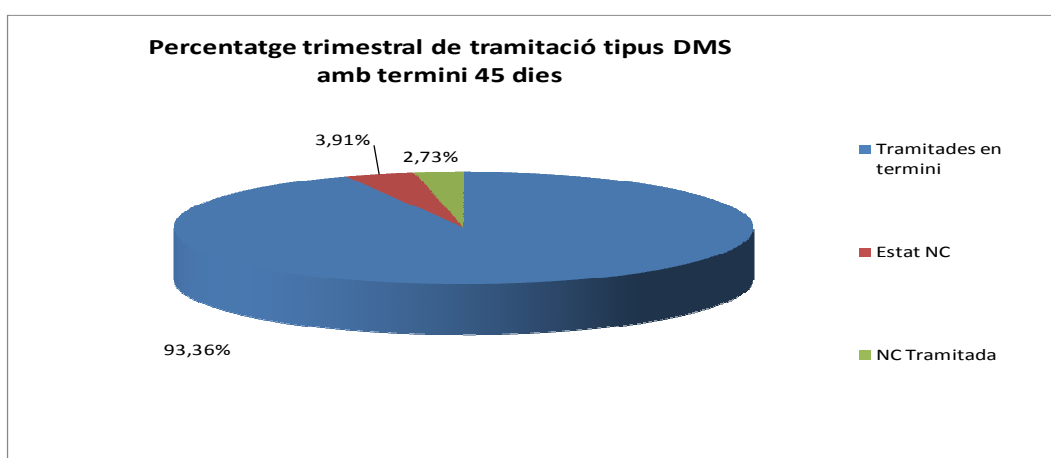


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern*, *petició* o *altres* (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 7 dels 12 processos tornen a tenir més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Deixant de banda SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que es tramiten amb el traspàs a l'EUROCOP, 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 67,6% i un 65,6%, respectivament. Són quasi sempre els que tenen el percentatge més baix.

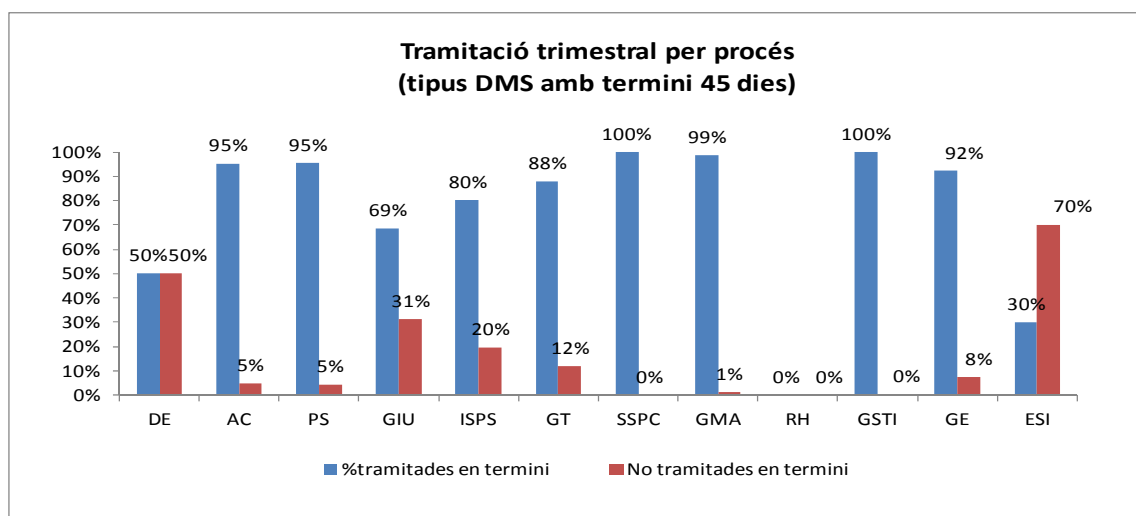
La resta de processos oscil·len entre el 85,2% i el 95,9%, percentatges molt alts de resolució en termini.

### 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 3,91%, que continuen en estat de no-conformitat i un 2,73% que són **No-conformitats tramitades**, percentatge, aquest darrer, que **ha augmentat respecte del trimestre anterior, en què havia baixat un poc**.

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



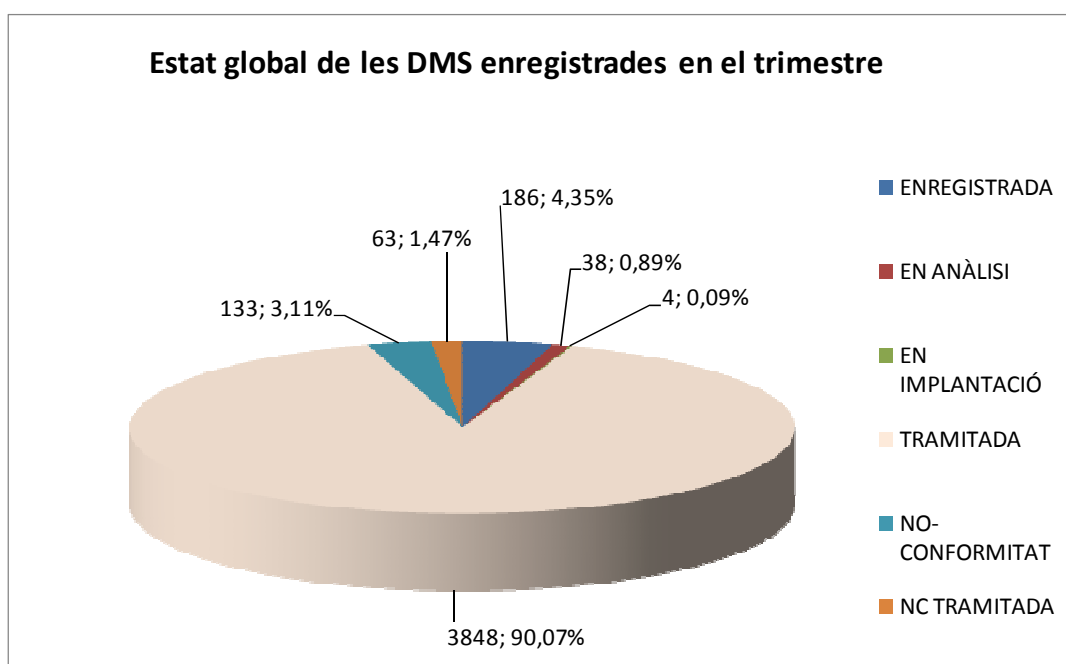
Pel que fa a les DMS del tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern*, *petició* o *altres* que qualsevol dia d'aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució; és a dir, 45 dies des del registre, trobam que **els processos AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), 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.

Finalment, aquest trimestre destaca el procés ESI (Equipaments i Serveis Interns) com a procés amb menor percentatge de resolució en termini, només un 30%. Concretament, d'aquest procés, el quart trimestre ha tingut 10 DMS que han acabat el termini de tramitació de 45 dies; d'aquestes 10, 3 són no conformitats tramitades i les altres 7 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 3.157 DMS registrades durant aquest trimestre, 3.848 estan tramitades en termini, un 90%, i 63 es varen tramitar fora de termini, un 1% del total. **En definitiva, hi ha en total un 91% de les DMS del trimestre tramitades, percentatge inferior en un 2% respecte del trimestre anterior.**

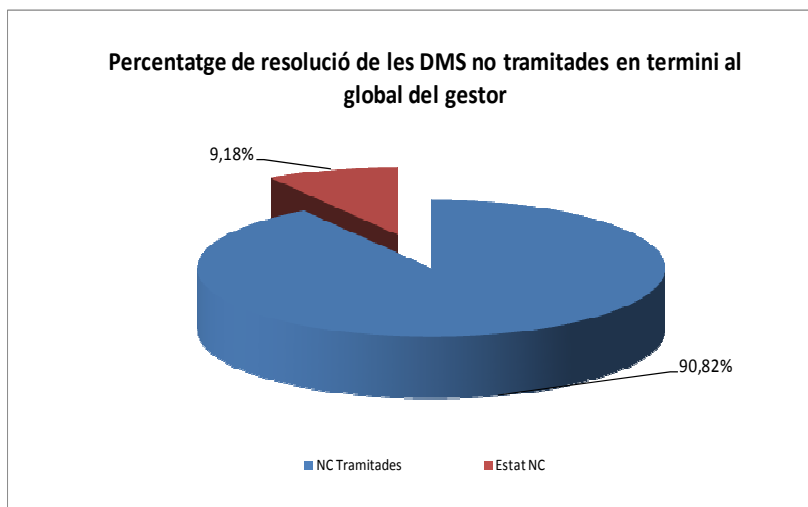
Una petita part es troba en els altres estats, concretament 186 en estat de registrada; 38, en estat d'anàlisi; 4, en estat d'implantació i, 133, en estat de no-conformitat.

Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen més d'un 4%. 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

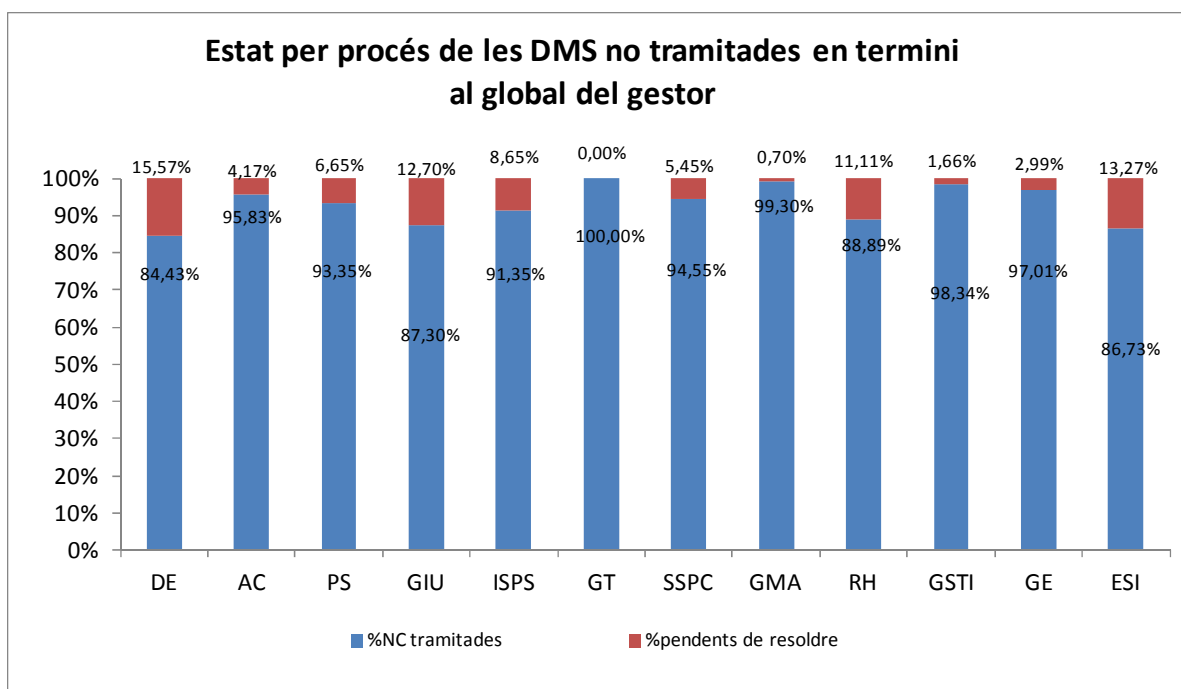
Les DMS que han exhaurit el temps establert de tramitació de 45 dies passen a un estat denominat de no-conformitat, que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen, passen a ser DMS *en estat de no-conformitat tramitada*.

### 2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



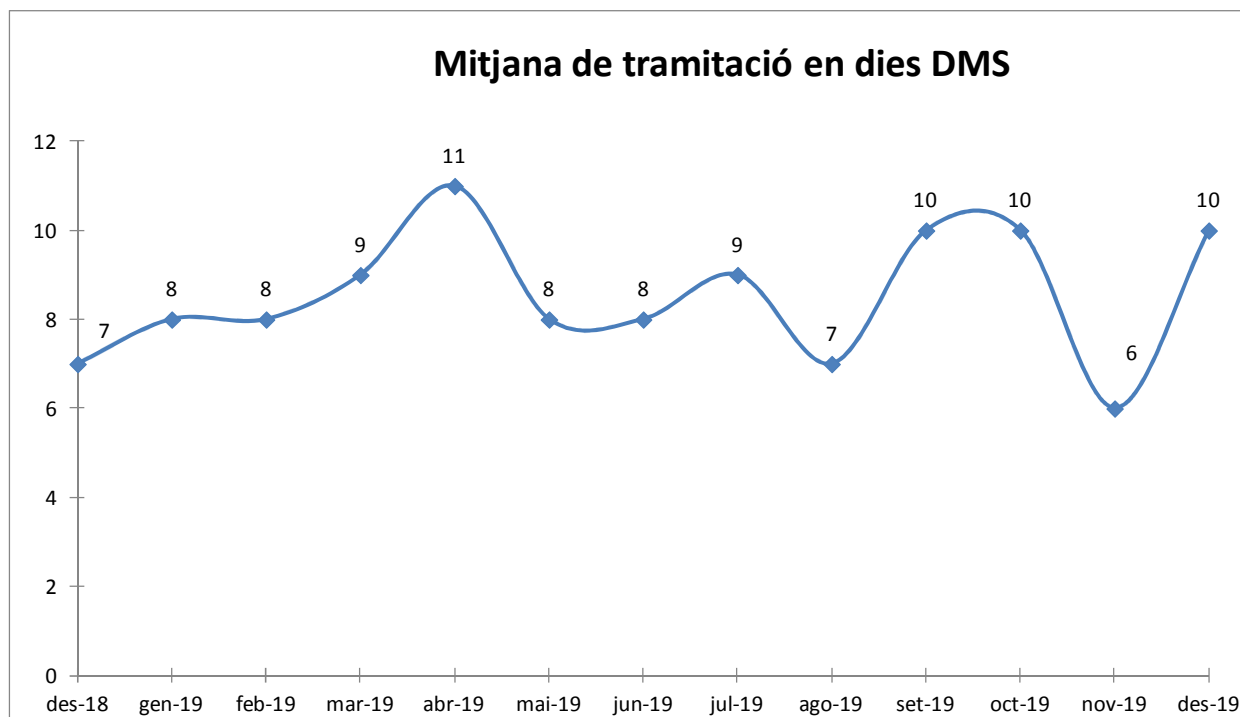
Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a ser tramitades, observam que actualment, de les DMS tramitades fora de termini, **un 91% ja estan com a no-conformitats tramitades i un 9% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat. Aquest percentatge és semblant a l'habitual.**

### 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 9 dies, una mica per damunt del nivell habitual d'uns 8 dies. Destaca el mes de novembre amb una mitjana de 6 dies de resolució.** Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies, un més que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 16; dos dies més. Les queixes internes s'han tramitat en 17 dies i els suggeriments interns en 1 dia. 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

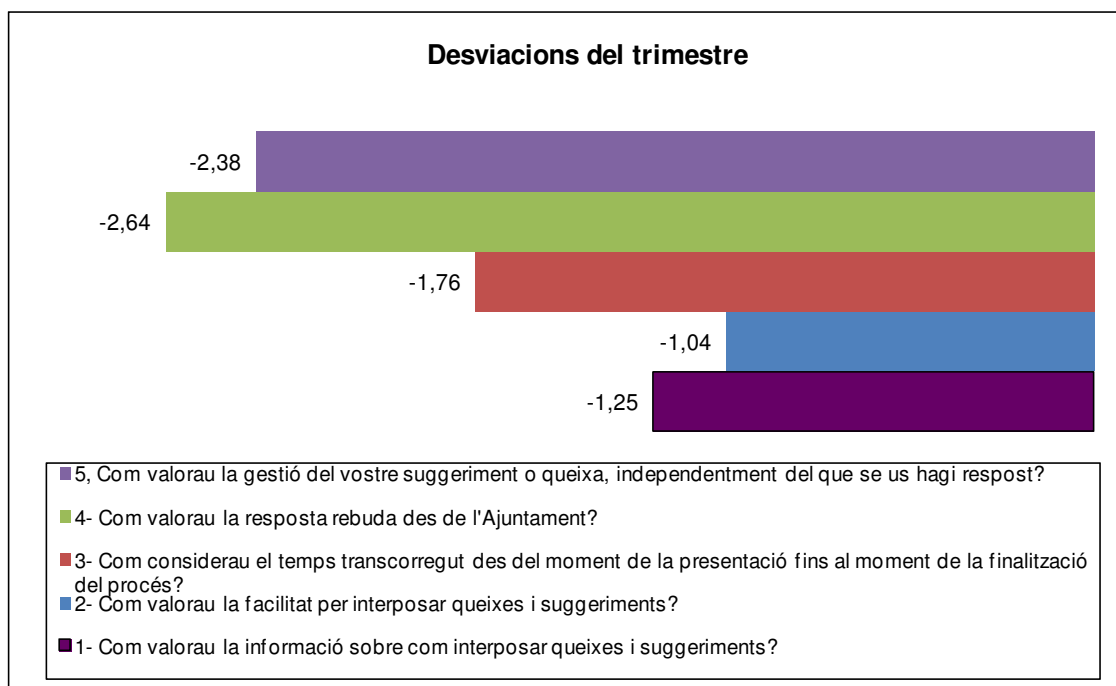
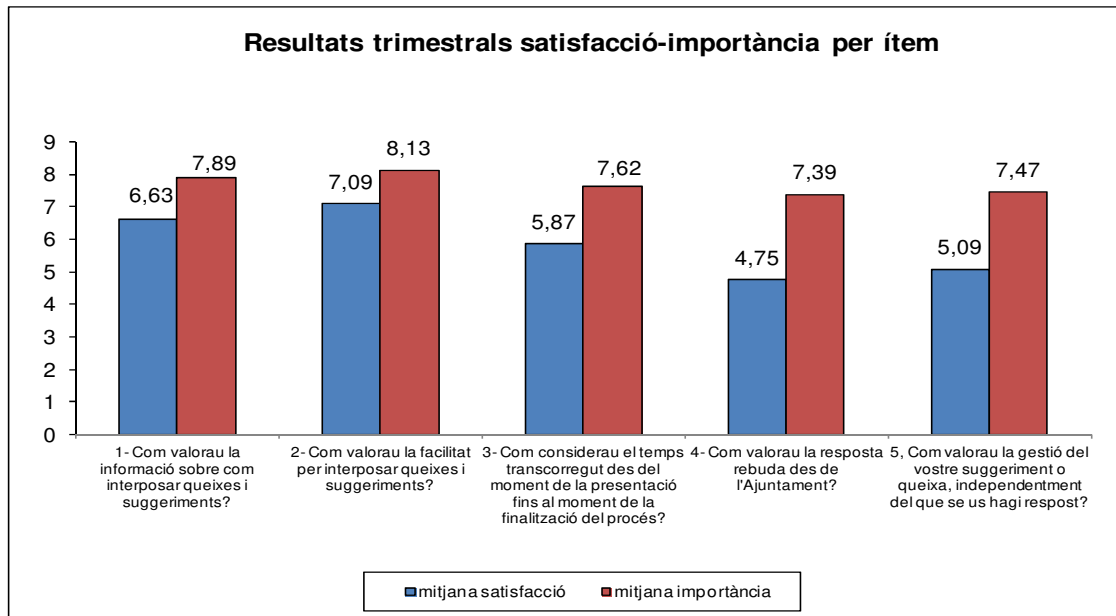
Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat **202 respostes a les enquestes de satisfacció, quantitat superior a la del trimestre passat** i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 25%.

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 trameta 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 podem extreure el següent:

**1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 6,63 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,89 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,25. Tant la satisfacció com la importància en aquest ítem han augmentat un poc aquest trimestre, i s'ha donat una desviació d'1,25.

**2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 7,09 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,13 de mitjana d'importància, valoracions un poc superior a les del trimestre passat. I s'ha donat una desviació d'1,04. 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 5,87 de mitjana de satisfacció i amb un 7,62 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 1,76. Aquest trimestre han pujat tant la satisfacció com la importància.

**4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 4,75 i, pel que fa a importància, de 7,39. S'hi ha donat una desviació de 2,64. 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 5,09 de mitjana de satisfacció i amb un 7,47 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,38, un poc superior a la del trimestre passat.

Els ítems millor i pitjor 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.

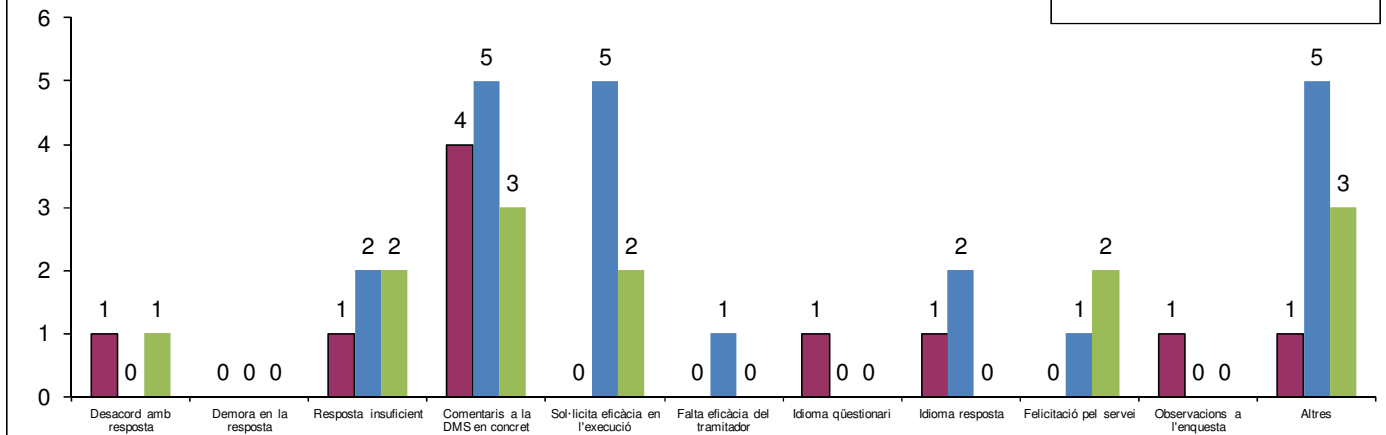
**També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions, i d'indicar-nos-en el motiu, si ens han donat una baixa valoració.**

Aquest trimestre han entrat 44 observacions i 108 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.

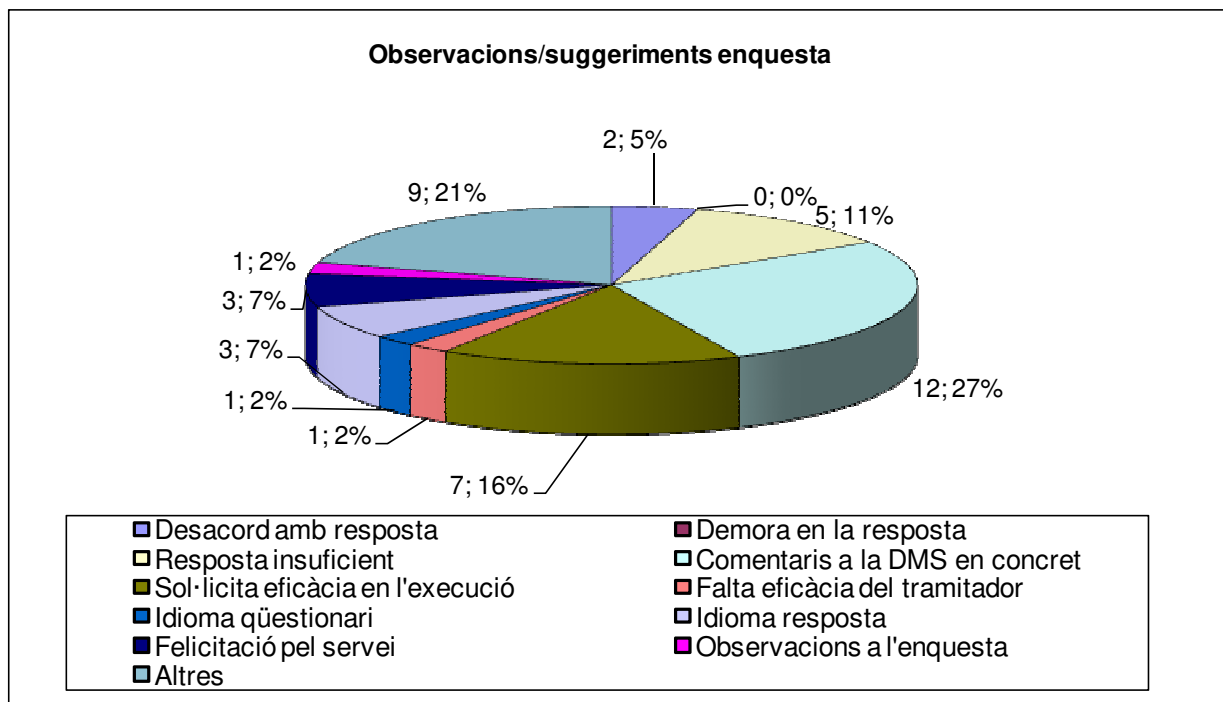
Aquestes dades de les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en els següents gràfics:

30/01/2020	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg. 26
------------	---	---------

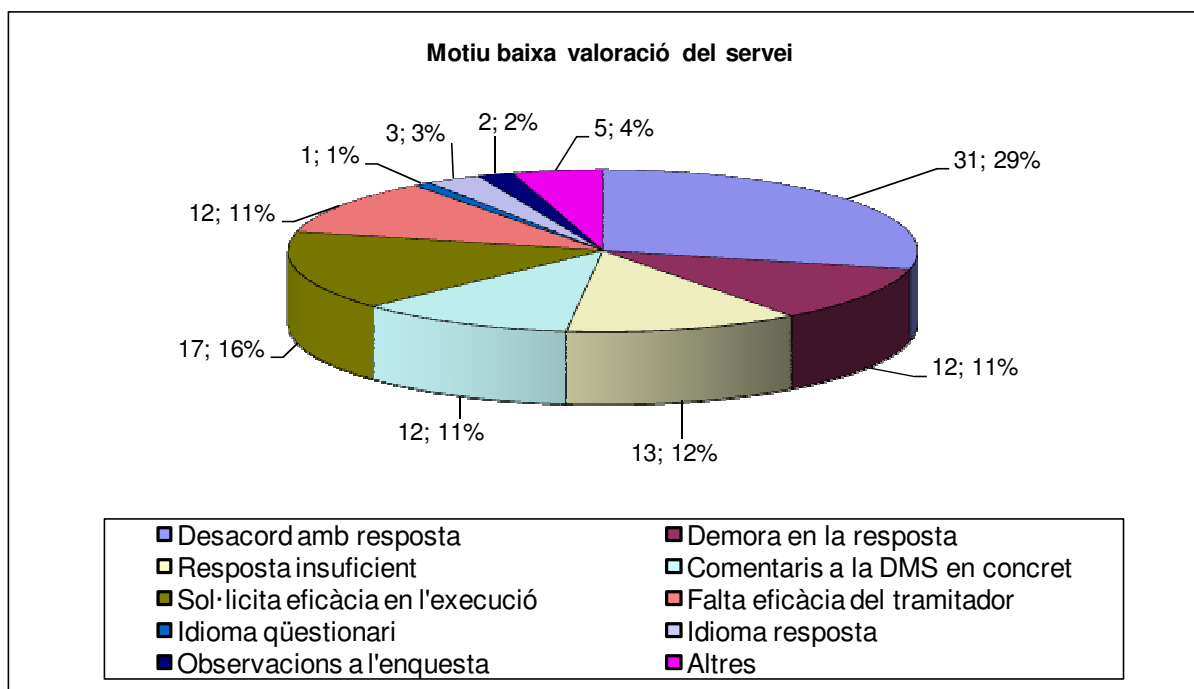
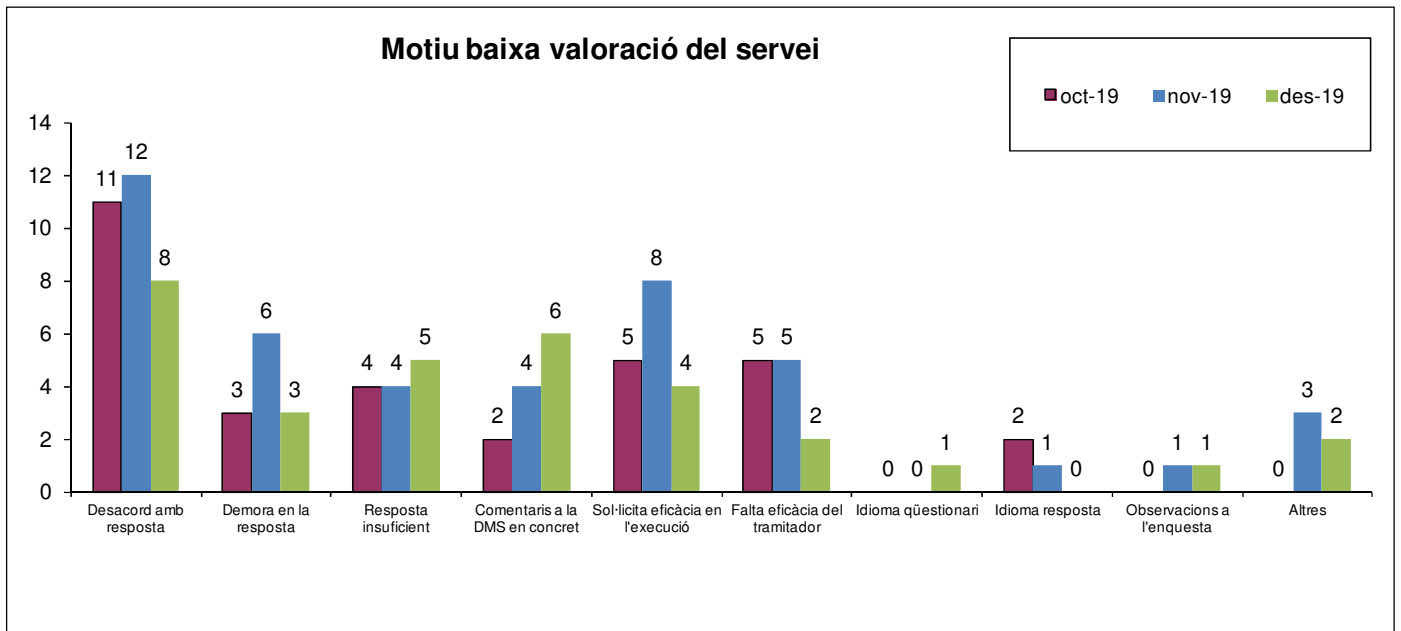
Observacions/suggeriments enquesta



Observacions/suggeriments enquesta



Aquest trimestre destaquen sobretot els comentaris a la DMS en concret, aportant altra informació o afegint comentaris. Destaquen també 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, i també perquè la resposta és insuficient.

Per tant, tot ens du a pensar que aquest mes, una altra vegada, la satisfacció és baixa, sobretot per la resposta rebuda; és dir, per no tenir la resposta esperada, o perquè no s'ha duit a terme el que s'hi indicava.

## CONCLUSIONS

El **tipus de DMS més habituals** són sempre les peticions i, seguidament, les queixes. Quasi totes les **peticions són d'actuació del policia de barri**. Aquest trimestre representen un 59% del total de les DMS rebudes, un 4% menys que el trimestre passat. Sempre hi ha un increment durant els mesos d'estiu.

El **canal d'entrada més utilitzat** és el telèfon (010) i, a continuació, el canal telemàtic (formulari de queixes i suggeriments del web). El **canal telefònic** s'ha utilitzat en el 51% del casos, un 5% més que el trimestre anterior, i, el telemàtic, en el 42%, un 2% més; la resta s'ha repartit entre entrades per registre general i escrits dipositats en les bústies instal·lades a les oficines amb atenció al públic.

Pel que fa al **nivell de tramitació al Gestor**, després de finalitzar el darrer trimestre, es troba en el **99,2%** de DMS tramitades. Tot l'any es mantén un percentatge de tramitació superior al 99%.

Quant a la **tramitació de les DMS que aquest trimestre acabaven el termini de resolució**, un **96%**, s'han **tramitat en el termini establert**, un 1% més que el trimestre passat, i un 4% han passat a estat de no-conformitat. Aquests percentatges solen ser sempre semblants (s'ha de recordar que als 60 dies comptats des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents en què se'ls informa de la resolució que tenen pendent).

De l'anàlisi de la tramitació per processos, són destacables **AC (Atenció Ciutadana)**, **PS (Promoció Socioeconòmica)**, **GMA (Gestió del Medi Ambient)**, **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)** i **GE (Gestió Econòmica)**, que 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'EUROCCOP.

Finalment, aquest trimestre destaca els processos ESI (Equipaments i Serveis Interns) com a procés amb menor percentatge de resolució en termini, només un 30%.

Pel que fa a la **tramitació de les DMS que han passat a no-conformitat**, tots els processos es troben en nivells alts, de resolució. Quasi al 90% GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), RH (Recursos Humans), ESI (Equipaments i Serveis Interns) i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), i superiors al 90% tots els altres.

Globalment, al DMS hi ha un 92% d'aquestes DMS que han passat a no-conformitat que ja estan com a no-conformitats tramitades i un 8% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat. Aquest percentatge de no conformitats sense tramitar ha baixat un 1% respecte del trimestre passat, que també havia baixat un 3%, segurament motivat pel tancament de les DMS pendents de resoldre de l'Àrea de Mobilitat, que estaven estancades i que des del mes de març passat s'han reactivat.

La **mitjana de tramitació en termini** de les queixes, el suggeriments i les peticions ha estat aquest trimestre de quasi **9 dies**, un poc superior a la mitjana habitual de 8 dies, i igual a la del trimestre passat.

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 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 12 aquest trimestre. Feien referència sobretot a queixes per l'atenció rebuda a Multes, Policia, OAC i EMT.

Com a queixes més repetides, n'hi ha de relatives a la línia groga a son Toells perquè passi el bus, la qual cosa elimina molts aparcaments; per les modificacions en els itineraris de la xarxa de bus; relatives a la falta de taxis a la ciutat; pel nou semàfor de Camí Tramvia; pel nou ACIRE de la plaça Mercat; per la falta de punts de recàrrega de la targeta ciutadana a Son Ferriol; pel no funcionament de les escales mecàniques per accedir a l'aparcament de la plaça Major; pel desacord amb l'hora d'encesa i apagada dels llums després del canvi d'hora; pel perill creat per arbres que necessiten eliminar-se o podar; i, per la contaminació lumínica provocada per la nova perfumeria de les Avingudes.

Aquest trimestre torna a haver-hi, com sempre, les queixes que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per 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. Aquest tipus de queixes havien baixat bastant el mes de setembre passat, però després varen tornar als nivells habituals i han tornat a augmentar el 2019.

---

- 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](mailto:qualitat@palma.cat).

- Si voleu fer algun suggeriment us recordam que la Bústia de Queixes i Suggeriments oberta a la Intranet és a la vostra disposició.

## ANNEX (taula procés-subtema-àrea)

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
<b>DE (Direcció Estratègica)</b>	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

<b>AC (Atenció al Ciutadà)</b>	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
<b>PS (Promoció Socioeconòmica)</b>	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
<b>GIU (Infraestructures)</b>	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
<b>ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)</b>	Altres ISPS	Àrea no definida
	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
	<b>GT (Gestió Territorial)</b>	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
<b>SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana)</b>	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	
	<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
		EMAYA	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal

	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Queixa serve Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Solars	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	<b>Recursos Humans</b>	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
<b>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)</b>	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
<b>GE (Gestió Econòmica)</b>	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
	<b>ESI (Equipaments i Serveis Interns)</b>	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.