

INFORME
DE RECEPCIÓ I GESTIÓ
DE LES
DEMANDES MUNICIPALS
DE SERVEIS

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

2020

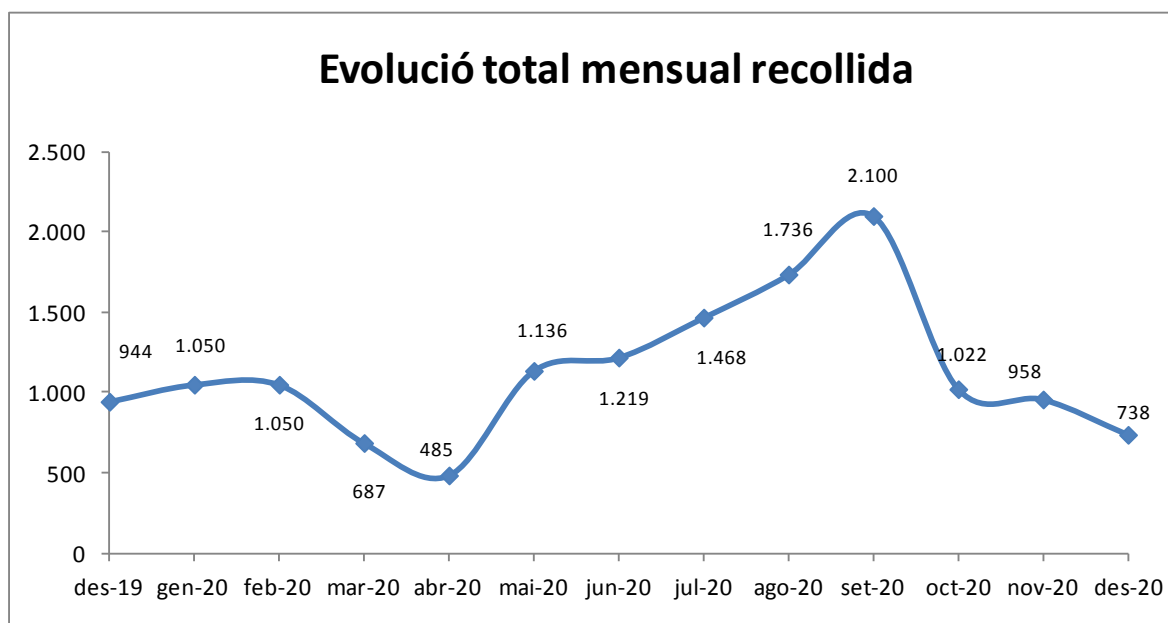
ÍNDEX

1	RECEPCIÓ	4
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	4
1.2	Distribució de les DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació)	5
1.3	Distribució de les DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de serveis i NCI-sistema)	6
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS	8
	* Telemàtic	8
	* Telefònic	8
	* Presencial	8
	* Registre.....	8
	* Defensor de la Ciutadania	8
1.5	Distribució de les DMS als processos corresponents	8
	* Total de DMS assignades a cada procés.....	9
	* Distribució de les DMS segons el tema que tracten.....	10
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen	22
1.7	Anàlisi de la recepció mensual per codi postal	23
1.8	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal	23
1.9	Via de comunicació en la tramitació de les DMS.....	24
1.10	Distribució de les DMS per sexe	24
2	TRAMITACIÓ	25
2.1	Tramitació global	25
2.1.1	Evolució del nivell de tramitació global al gestor de DMS	25
2.2	Tramitació dels tipus amb termini establert.....	25
2.2.1	Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies	25
2.2.2	Tramitació global de DMS per procés dels tipus amb termini establert per a la seva tramitació	26
2.3	Tramitació fora de termini	26
2.3.1	Distribució del total de DMS no tramitades en termini	26
2.3.2	Estat global de les DMS no tramitades en termini	27
2.3.3	Distribució per procés i estat de DMS no tramitades en termini	27
2.4	Mitjanes mensuals de tramitació	28
2.4.1	Mitjana mensual global.....	28
3	RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES DEL SERVEI DMS	28
4	COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS	30
4.1	Comparativa interanual de recollida	30

4.2	Comparativa interanual per tipus de DMS	31
4.3	Comparativa interanual per canal d'entrada	32
4.4	Comparativa interanual per codi postal	33
4.5	Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS	33
4.6	Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies	34
4.7	Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini	35
4.8	Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés	35
4.9	Comparativa interanual de tramitació per procés	36
4.10	Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema	37
4.11	Comparativa resultats satisfacció	44
5	CONCLUSIONS	45
6	ANNEXOS	48
	LLEGENDA	60

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



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

La recollida total de DMS (*demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern*) ha estat de **13.649** aquest any. S'han registrat únicament 6 DMS menys que l'any anterior, per tant els podem considerar anys iguals pel que fa a la recepció de DMS. El descens en la recepció el 2020 és només d'un 0,04 respecte de l'any anterior.

[Aquest any 2020 podem observar que és un any de grans contrastos pel que fa a la recollida de DMS:](#)

Els mesos de març i abril destaquen per la poquíssima recepció de DMS. Pel que fa al mes d'abril, la recollida ha estat quasi **la més baixa de la història del gestor de DMS (només 485)**; es remunta a xifres dels primers quatre mesos de 2010, moment en què es va començar a analitzar la recepció de DMS, i en què la presentació de queixes i suggeriments per part dels ciutadans no era gaire habitual. Aquesta davallada del mes de març i, encara superior el mes d'abril, coincideix amb la situació d'estat d'alarma pel COVID-19. Després d'aquesta baixada, els mesos següents la recepció de DMS es va normalitzar.

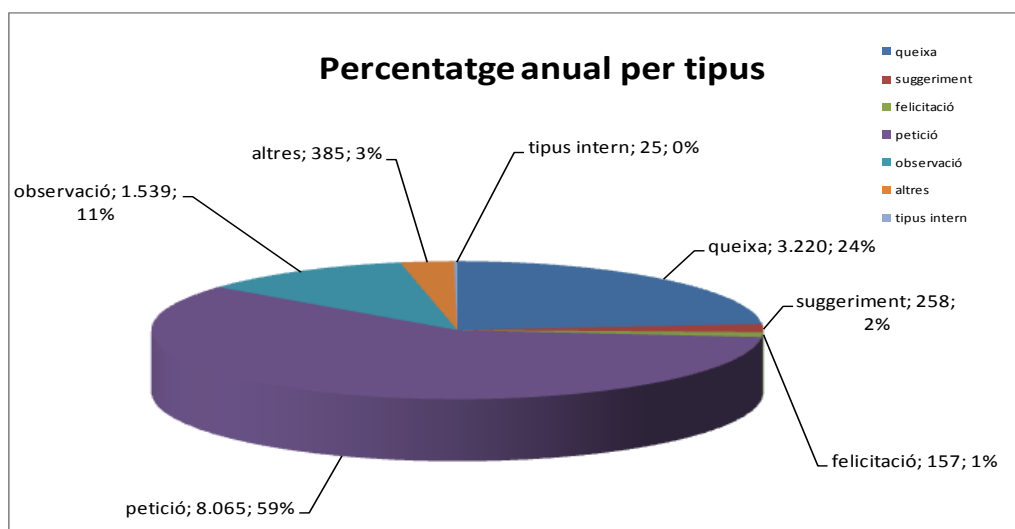
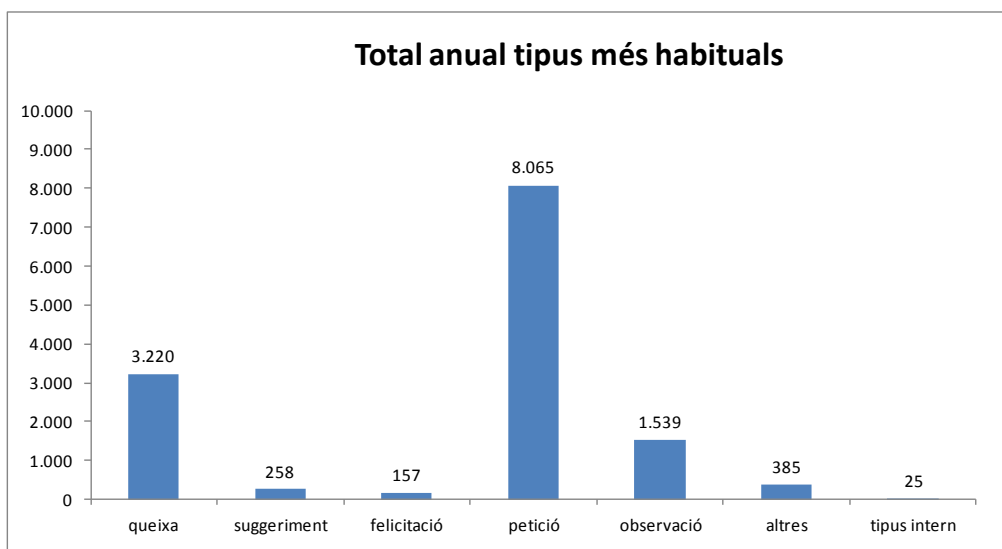
En sentit contrari, trobam el mes de setembre, amb una recepció excepcionalment alta, arribant a 2.100, xifra mai assolida. No obstant, aquesta xifra té una explicació, s'ha degut, sobretot, a la recepció de DMS relacionades amb la petició de cita prèvia de padró. Són **1.190 comunicacions referides a la impossibilitat d'aconseguir cita prèvia de padró a través del web.** La recepció d'aquestes DMS es degué a la implantació d'un enllaç al formulari de queixes i suggeriments del web des del mateix apartat de cita prèvia de Padró, on hi havia un avís en el qual es comunicava a l'usuari que si no havia aconseguit cita podria indicar-ho a través del sistema de queixes i suggeriments indicant el motiu pel qual sol·licitava la cita. El departament de Qualitat registrava aquests escrits com a tipus observacions, per a les quals inclús es va crear una resposta específica. Per part de Qualitat, setmanalment es va anar enviant un llistat de

totes aquestes observacions al servei OAC, el qual va intentar donar cita als que van considerar més urgents. A partir del mes d'octubre es va eliminar aquesta opció a l'apartat de cita prèvia de Padró, ja que s'havia normalitzat l'accés a dites cites prèvies.

Finalment, indicar que durant l'any 2020 la recollida de DMS ha estat, com és habitual, més elevada els mesos d'estiu o propers. En aquests mesos és quan se solen recollir més demandes ciutadanes, ja que és quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o peticions d'actuació de la Policia pel fet que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes. **Si ho comparam amb el total acumulat, el 48% correspon als 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i el 52%, als 8 mesos restants. Concretament s'han registrat 7.126 DMS els mesos de juny, juliol, agost i setembre; els altres 8 mesos s'han registrat 6.523 DMS.**

La mitjana mensual de DMS registrades el 2020 ha estat de 1.137 DMS.

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



En l'anàlisi dels tipus de DMS rebudes, hem de deixar de banda les peticions, ja que encara que inclouen algunes peticions d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc., la majoria són peticions d'actuació del policia de barri que els ciutadans ens fan arribar pel canal DMS. Enguany les peticions per a Policia han representat el 50% de les DMS rebudes.

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

Queixes: El nombre de queixes rebudes ha estat de **3.220** i representa **el 24% del total anual.**

Suggeriments: El nombre de suggeriments (**258**) representa un **2% del total.**

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

No obstant això, s'han registrat **157 felicitacions**, quantitat que representa un **1% del total.** Han estat majoritàriament pel procés PS (Promoció socioeconòmica), la majoria per a Esports; pel procés AC (Atenció a la ciutadania), la majoria per al servei OAC i per al SAT; i pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), la majoria per a Enllumenat i per a Parcs i Jardins.

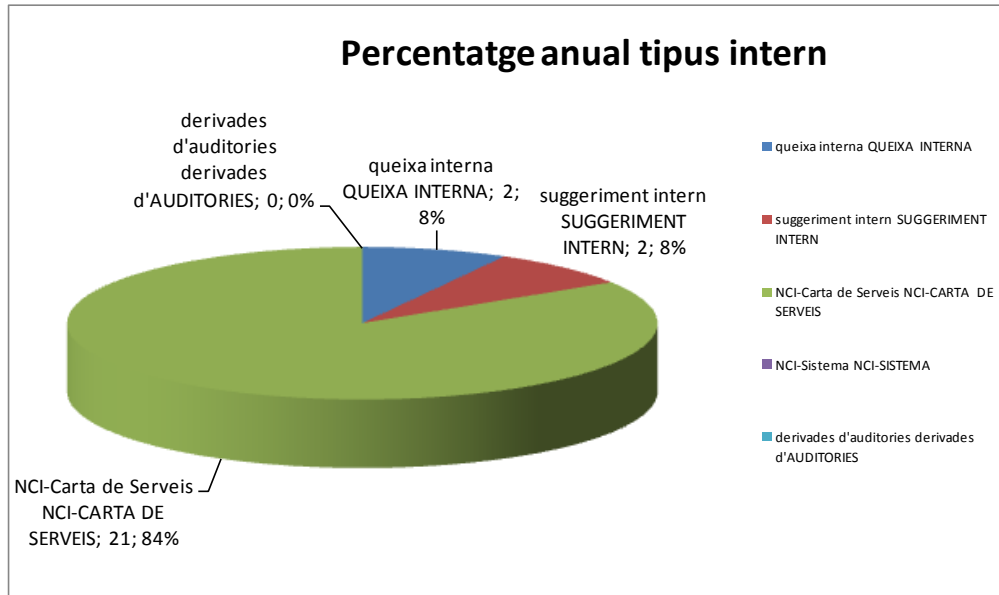
Peticions: Es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Enguany s'han registrat **8.065** peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Les peticions en general suposen un **59% del total** de DMS registrades i, en concret, les peticions per a Policia Local un 50% del total de les DMS rebudes durant l'any.

Observacions: Aquest any s'han duplicat les observacions respecte de la xifra habitual, hi ha hagut **385 observacions**, un **3% del total.** Aquest augment és degut al que s'ha explicat al punt anterior d'aquest informe sobre cita prèvia de padró.

Altres: Des del 2016, dins del tipus "Altres", es varen començar a registrar les incidències que s'enviaven al SAT per tal que fossin introduïdes directament al GIN (gestor d'incidències). Aquest any se n'han registrat 385, un **3% del total.**

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

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



Queixes internes: Es tracta sempre de queixes dels empleats municipals, que disposen d'un accés a la Intranet per a fer-nos arribar les seves queixes i els seus suggeriments, encara que també ho poden fer a través del formulari de queixes i suggeriments del web municipal. Enguany s'han presentat **2 queixes internes**.

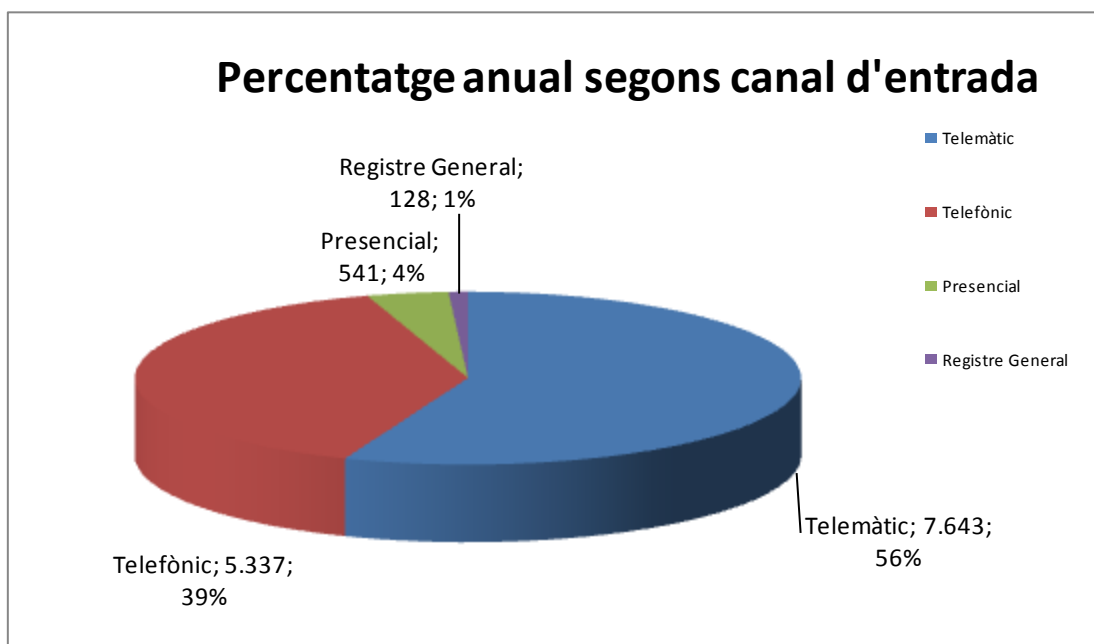
Suggeriments interns: En aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, que ens poden arribar com s'ha explicat a l'apartat anterior. Enguany **hi ha hagut només 2 suggeriments interns**.

No-conformitats internes de cartes de serveis: S'han registrat **21 NCI de cartes de serveis** que es refereixen a incompliments dels compromisos establerts a les cartes de compromisos implantades a l'Ajuntament de Palma. S'ha de fer constar que aquestes no-conformitats internes de cartes de serveis s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta; no obstant això, algunes poden estar totalment justificades.

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

Derivades d'auditories: Enguany no s'han realitzat les auditories internes que la TAE de Qualitat realitza als serveis que tenen implantada una carta de compromisos. Tampoc s'ha duit a terme l'auditoria externa, ja que es van produir canvis en el sistema de contractació i encara s'està pendent de l'adjudicació del contracte.

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.

Aquest any el canal telemàtic (web) ha superat el canal telefònic (010), i s'han invertit els percentatges d'ús habituals.

* Telemàtic

Enguany han entrat via web 7.643 demandes, que representen el **56% del total**, enguany és el canal més utilitzat.

* Telefònic

Amb 5.337 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **39%**. És el segon canal més utilitzat.

* Presencial

S'han registrat 541 DMS per aquesta via, que representen el **4%** del total.

* Registre

Han entrat per aquesta via **128** DMS i suposen l'**1%** del total.

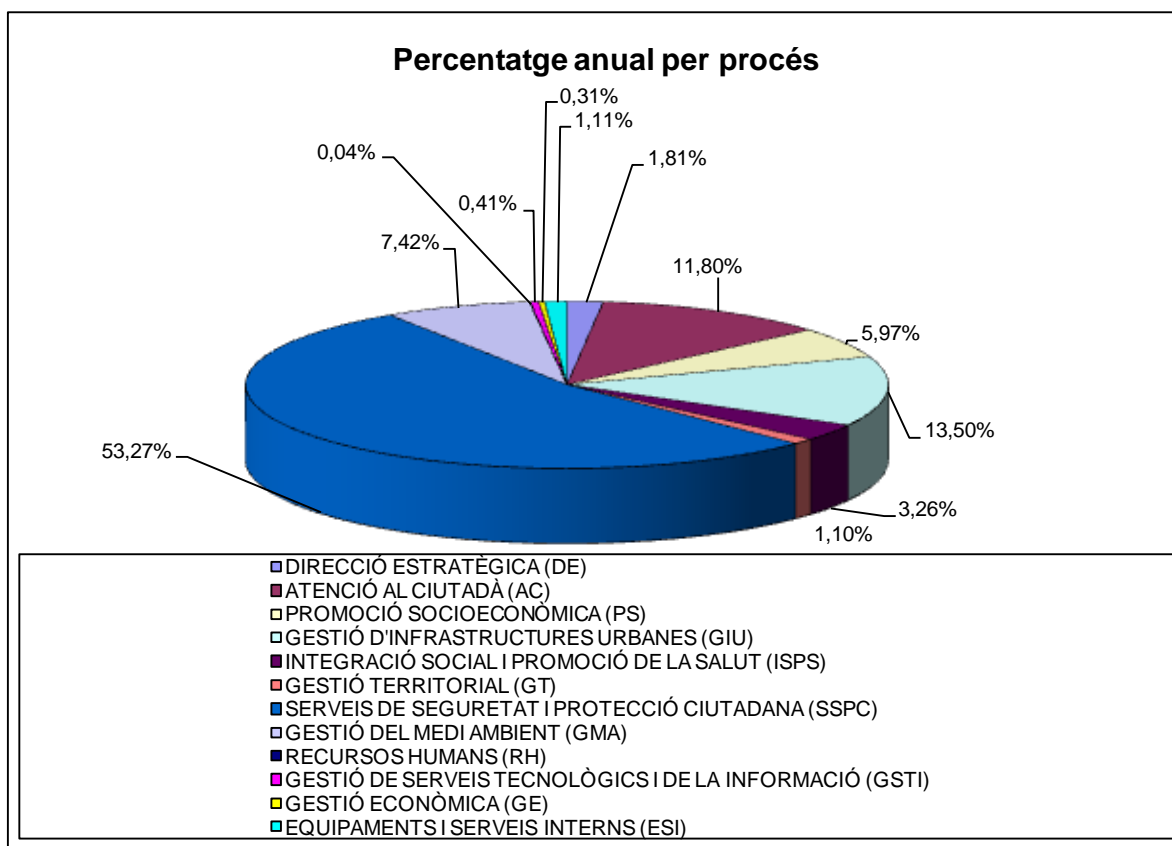
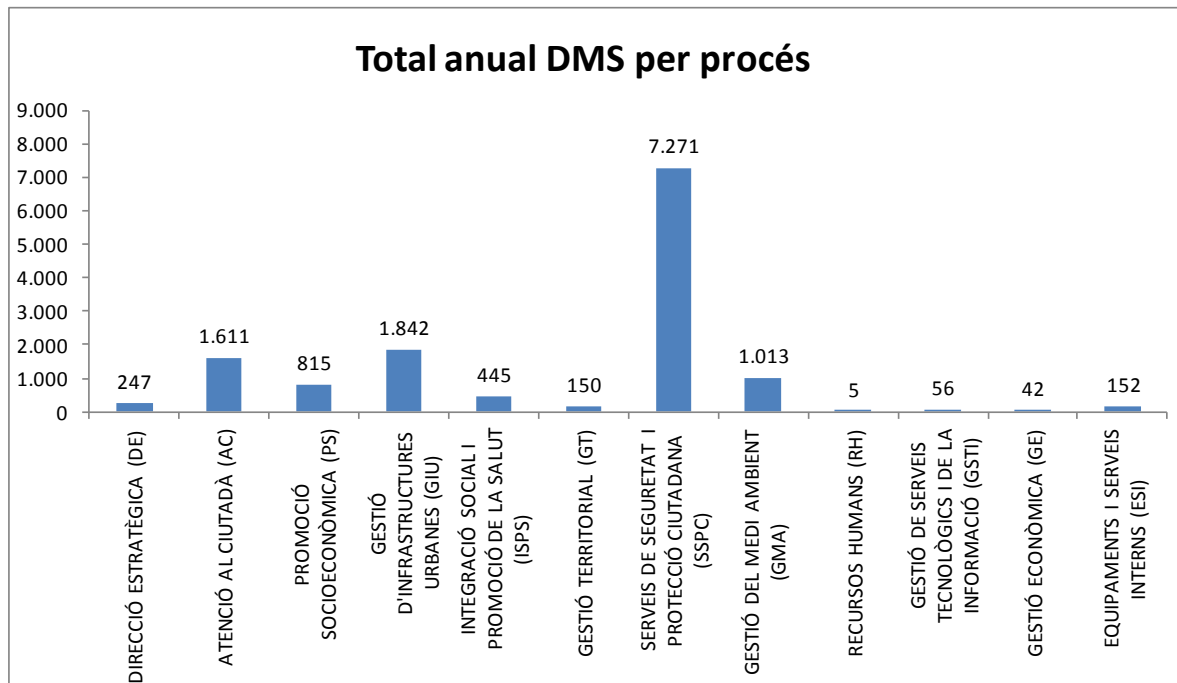
* Defensor de la Ciutadania

No hi ha hagut entrades per aquesta via.

1.5 Distribució de les DMS als processos corresponents

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

* Total de DMS assignades a cada procés



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

En percentatges, SSPC té assignades el 53% de les DMS registrades; GIU, el 14%; AC el 12%, GMA, el 8% i PS, el 6%.

La resta de processos tenen moltes menys DMS assignades.

* Distribució de les DMS segons el tema que tracten

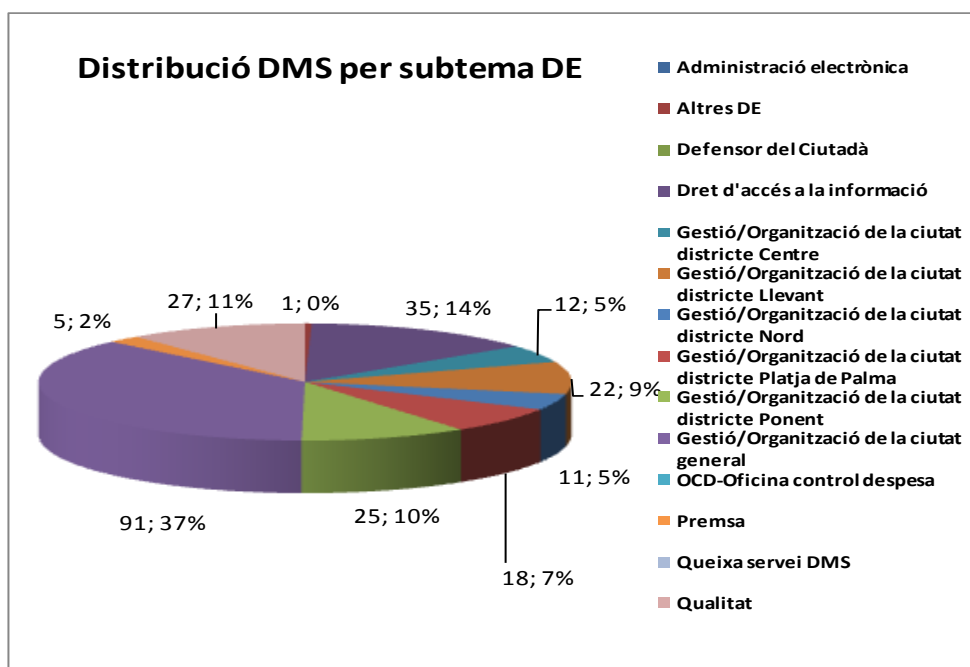
A l'efecte de registrar les DMS, cadascun dels processos es divideix en el que anomenam subtemes i es van actualitzant constantment. Cadascun d'aquests subtemes es refereix a un tema de competència municipal concret.

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

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

- **DE (Direcció Estratègica):**

La majoria de DMS del procés fan referència a temes relacionats amb la “Gestió/organització de la ciutat”; un 37% són temes generals de la ciutat; un 11% estan relacionats amb el subtema “Qualitat” i un 14% amb el subtema “Dret d'accés a la informació”, creat en compliment de la llei 19/2013 de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la informació pública i Bon Govern.

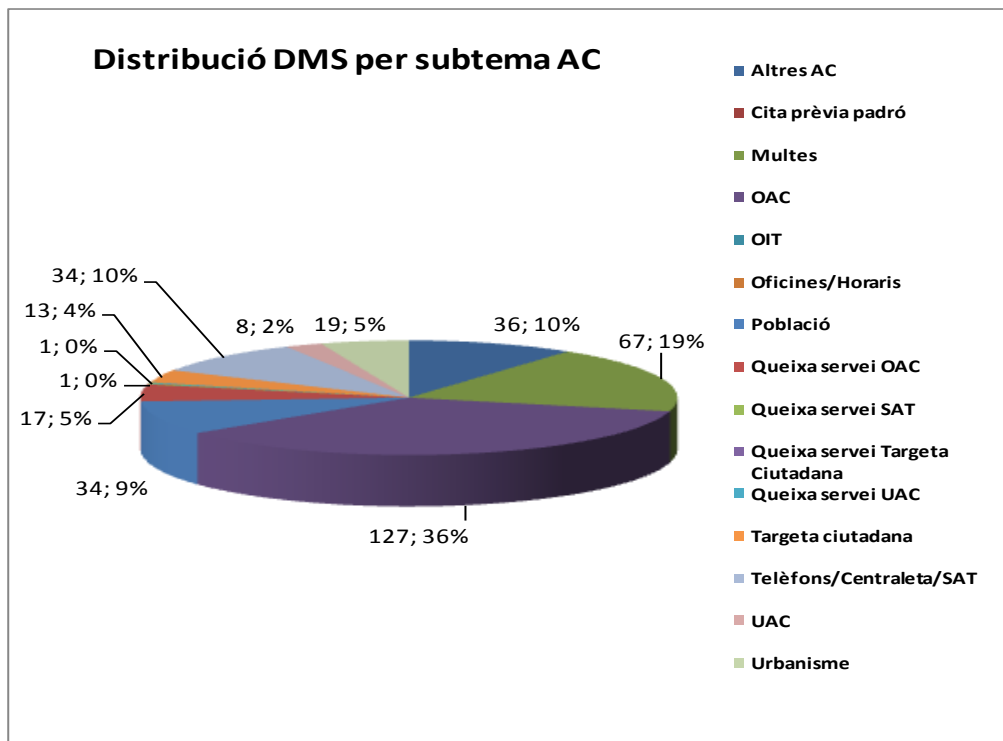


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “**Gestió/organització de la ciutat general**” són quasi tots els mesos la majoria d'aquest procés. Destaquen els mesos de març i abril, amb el registre de moltes DMS d'aquest subtema relacionades amb l'estat d'alarma per la COVID-19. Una part important són queixes per l'autorització d'instal·lar terrasses de bars a la calçada, ocupant la via pública que tenen al davant. Aquestes queixes es varen tancar amb una resposta general en la qual s'explicava el perquè de la decisió de l'Ajuntament.

DE	gen	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Administració electrònica												
Altres DE											1	
Defensor del Ciutadà												
Dret d'accés a la informació	6	5	3	3	3	4	2	1	3	3	2	
Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	1	2			1			1	4	1	1	1
Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	2	1		1		2		5	6	3	1	1
Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	1	4					1		2	2	1	
Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	1	1	2		5		2	1	4		1	1
Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	4	1	3		1	2		1	10		2	1
Gestió/Organització de la ciutat general	3	1	38	15	4	3	1	5	11	4	3	3
OCD-Oficina control despesa												
Prensa				2	1			1		1		
Queixa servei DMS												
Qualitat	3	3	4		3	2	2	1	3	2	1	3

- **AC (Atenció al ciutadà):**

La majoria de DMS del procés AC fan referència a temes relacionats amb l'atenció a les **OAC (36%)** i al servei de Multes (19%).



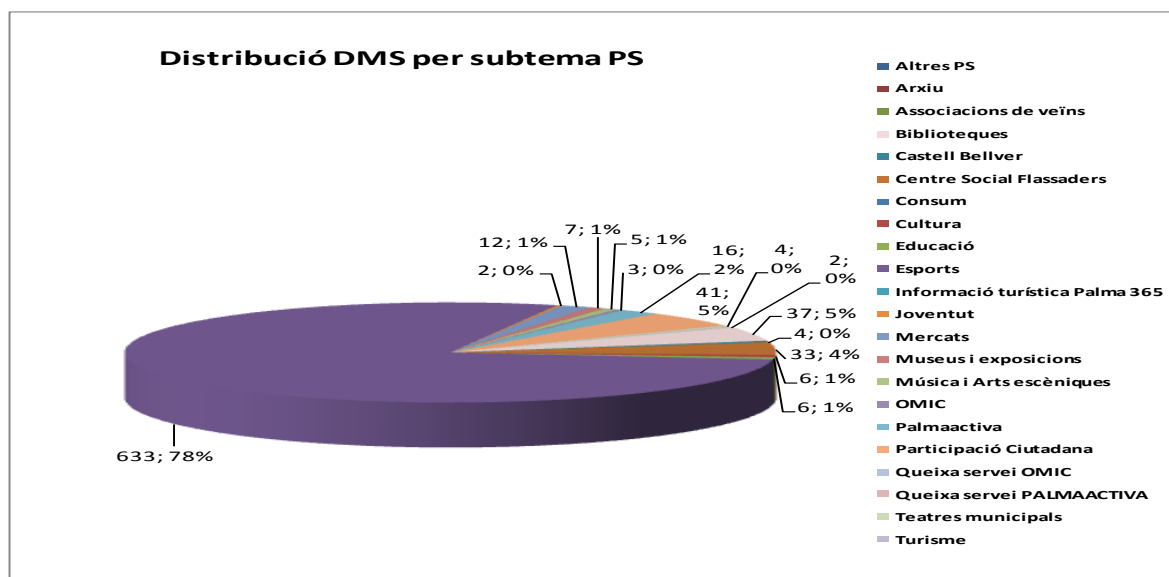
L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb "OAC" (Oficines d'Atenció a la Ciutadania) són quasi tots els mesos la majoria d'aquest procés.

A mitjan agost es va crear el subtema "Cita prèvia padró", pel que s'ha explicat a l'inici d'aquest informe, en relació a la impossibilitat d'aconseguir cita prèvia per a empadronar-se. D'aquesta manera es va poder tenir la informació de les persones que ho intentaven i no ho aconseguien i el motiu pel qual sol·licitaven l'empadronament. Amb aquesta informació, el servei OAC va intentar donar cita als que es van considerar més urgents i a partir del mes d'octubre ja es va normalitzar l'accés a les cites prèvies de padró.

AC	gen	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres AC	2	4	3		10	2	7	3	2		3	
Cita prèvia padró								393	824	36	1	
Multes	1	7	3	4	3	5	6	5	13	10	8	2
OAC	3	10	7	1	5	9	15	20	44	6	3	4
OIT												
Oficines/Horaris												
Població	2	1	2		11	2	1	4	6	2	2	1
Queixa servei OAC			1	2		2	3		5		1	3
Queixa servei SAT				1								
Queixa servei Targeta Ciutadana												
Queixa servei UAC												1
Targeta ciutadana	1	1			1	1	2	1	5		1	
Telèfons/Centraleta/SAT	3	2	5	1	2	5	3	8	3	2		
UAC			4			1	2		1			
Urbanisme	2	1	1			4	4	2	3	2		

PS (Promoció Socioeconòmica):

La majoria de DMS del procés PS fan referència a temes relacionats amb "Esports" (78%), molt per damunt de tots els altres.

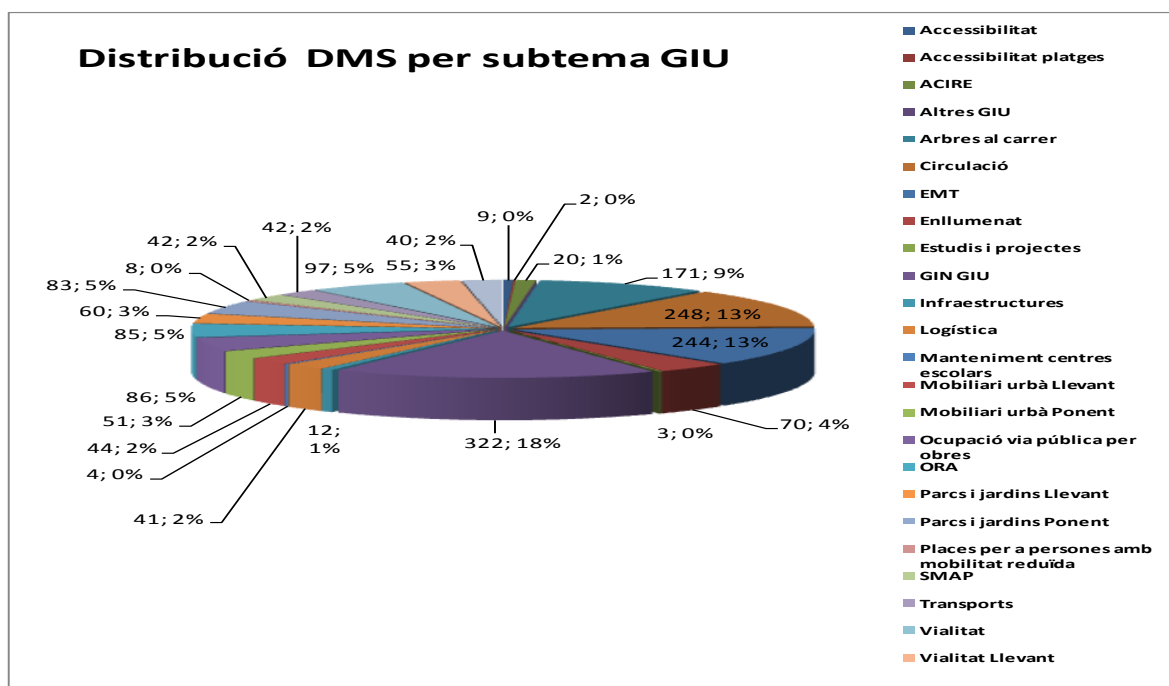


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb "Esports" són tots els mesos la majoria d'aquest procés. A partir del mes de març, amb el confinament i el tancament de les instal·lacions esportives municipals els ciutadans feien consultes relacionades amb les quotes pagades i les compensacions per aquest tancament. Posteriorment, amb la seva obertura, es referien sobretot a que no es respectaven les mesures implantades per a la prevenció de contagis i a no poder utilitzar les dutxes, entre d'altres.

PS	gen	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres PS												
Arxiu												
Associacions de veïns												
Biblioteques	9	2	1	1	2	8	5	1	2	2	2	2
Castell Bellver	1	1					2					
Centre Social Flassaders	9	13	7				3					1
Consum												
Cultura						1	1			2	1	1
Educació	1				1	1		1	2			
Esports	39	52	49	7	19	40	50	46	94	105	79	53
Informació turística Palma 365												
Joventut									1		1	
Mercats	1			2	2	3	2		2			
Museus i exposicions		2						1	2	2		
Música i Arts escèniques			1				1	1	1	1		
OMIC	1		1				1					
Palmaactiva	2	3	1	1	1	1			1	1	1	4
Participació Ciutadana	7	5			1	1	5	1	2	3	2	14
Queixa servei OMIC												
Queixa servei PALMAACTIVA												
Teatres municipals	1		2							1		
Turisme								2				

GIU (Gestió d'infraestructures urbanes):

La majoria de DMS del procés GIU fan referència a incidències que es registren al GIN (18%), a temes relacionats amb "Circulació" (13%); i, destaquen també les que es refereixen a "EMT" (13%).



L'evolució de les DMS per subtema mostra que de les relacionades amb "GIN GIU", les incidències d'Infraestructures, destaca especialment el mes de maig, amb 101 DMS, 76 són correus rebuts entre els dies 14 a 19 de maig de l'Associació Hotelera de la Platja de Palma, en les quals es comunicaven incidències a la via pública d'aquesta zona de la ciutat. Per part de Qualitat es va comunicar aquest fet al Coordinador del districte de la Platja de

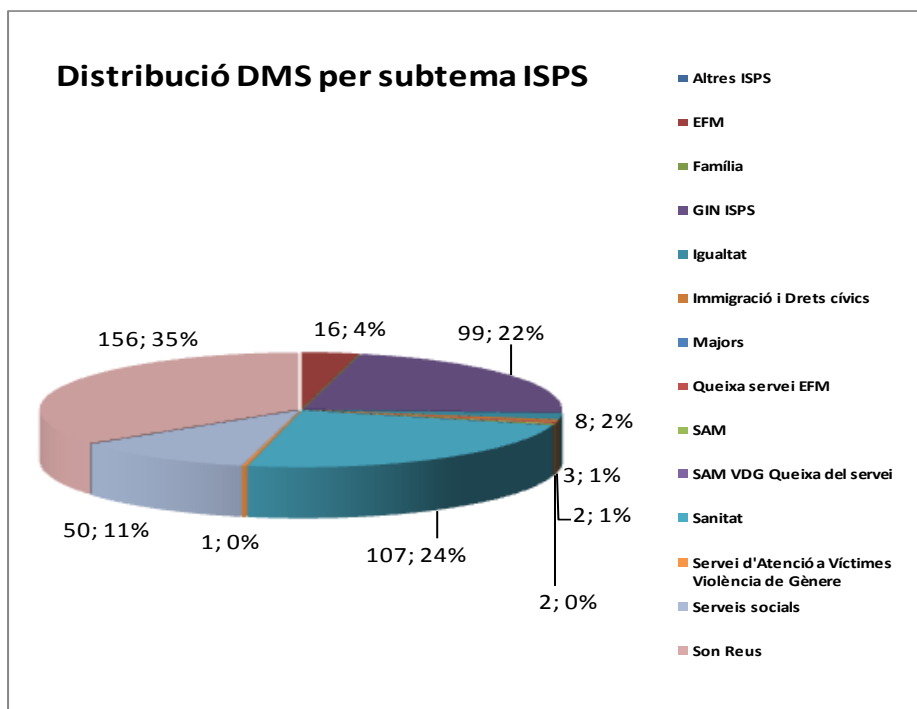
Palma, el qual va informar de l'existència d'un dossier amb totes aquestes incidències detallades i que ja s'havien gestionat. Per a això es va enviar avís a l'associació indicant-los que ja no es registrarien més DMS d'aquest tipus.

Pel que fa al subtema **ORA**, moltes són **queixes de residents o treballadors que demanen poder aparcar a les zones 0/0, donada la falta d'espai per a aparcar motivada per l'autorització de terrasses a places d'aparcament decretada per l'Ajuntament.**

GIU	gen	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Accessibilitat		1	2		1			1		2	2	
Accessibilitat platges							2					
ACIRE	3	2	2	1	1	2	2	2	3	1		1
Altres GIU												
Arbres al carrer	8	10	6	5	28	12	18	18	20	19	16	11
Circulació	20	20	13	8	21	44	24	10	32	21	17	18
EMT	30	52	25	13	11	13	23	19	22	17	9	10
Enllumenat	11	8	3	1	4	6	5	3	12	3	9	5
Estudis i projectes				2				1				
GIN GIU	26	33	11	5	101	25	23	17	32	17	18	14
Infraestructures	2	1				3	2	1	3			
Logística	1	2	1			11	3	3	4	3	4	9
Manteniment centres escolars							1	1	1		1	
Mobiliari urbà Llevant	1		1	3	6	7	4	7	4	7	2	2
Mobiliari urbà Ponent	2	2		1		12	7	8	3	6	7	3
Ocupació via pública per obres	7	11	2	2	7	8	8	6	9	9	11	6
ORA	10	9	2	1	21	14	4	4	3	4	5	8
Parcs i jardins Llevant	2	2	2	3	3	8	14	8	4	5	6	3
Parcs i jardins Ponent	5	1	2	8	10	6	11	10	12	3	8	7
Places per a persones amb mobilitat reduïda							3		2	1	1	1
SMAP	4	8	5	2	1	4	1	2	1	5	5	4
Transports	4	3	3	2	3	1	7	7	2	7	2	1
Vialitat	7	12	3	8	12	10	11	12	10	2	5	5
Vialitat Llevant	6	7	5	2	4	4	2	9	2	5	4	5
Vialitat Ponent	3	2	1		5	7	6	3	5	2	5	1

- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):**

La majoria de DMS del procés ISPS han estat de "Son Reus" (35%); destaquen també les de "Sanitat", amb un 24%.

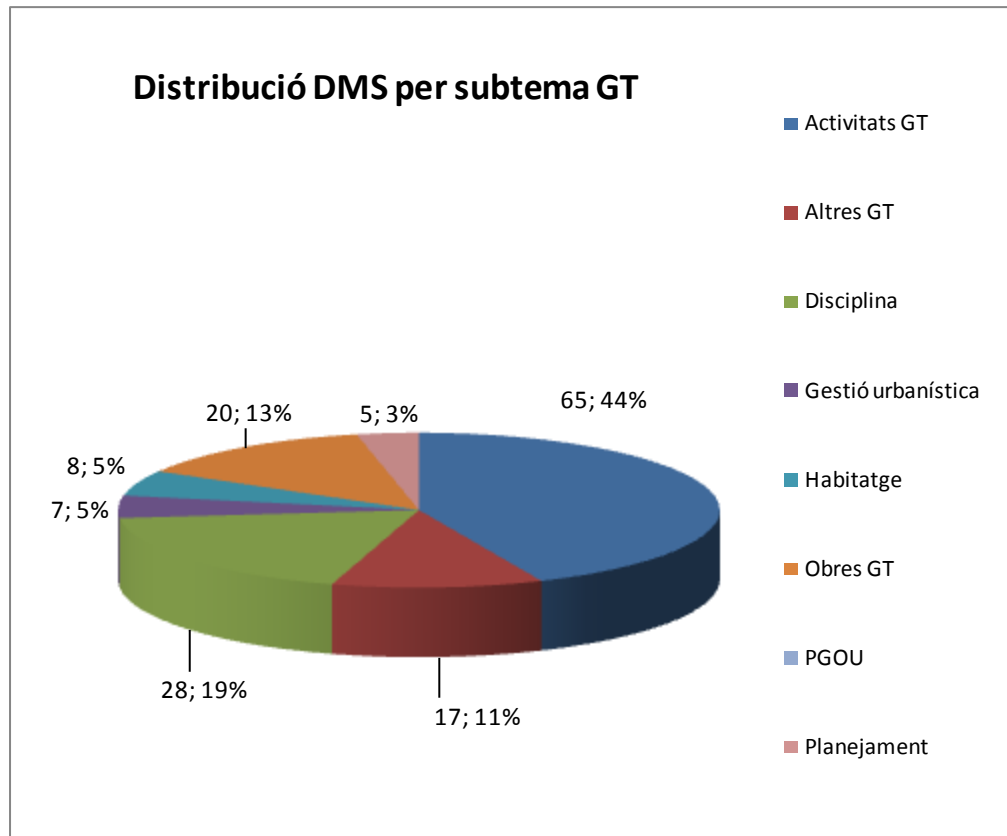


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a "Sanitat" i a "Son Reus" són tots els mesos les més destacables d'aquest procés. Destaca especialment la quantitat de DMS del mes de juliol, relacionades amb la reactivació d'una campanya de queixes per la no adopció de cans de la unitat de policia canina, que es refereixen a un fet i una notícia de febrer, en què ja es va iniciar la campanya.

ISPS	gen	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres ISPS												
EFM	1		1	2	3	1	2		1	2	3	
Família												
GIN ISPS	3	3	3	5	6	23	19	13	10	7	5	2
Igualtat					2				2	1	3	
Immigració i Drets cívics			1	1				1				
Majors												
Queixa servei EFM			2									
SAM		1	1									
SAM VDG Queixa del servei												
Sanitat	10	7	5	5	16	15	7	14	10	6	7	5
Servei d'Atenció a Víctimes Violència de Gènere			1									
Serveis socials	1	1	2	4	5	6	8	6	5	5	4	3
Son Reus	10	7	7	7	12	12	39	20	11	11	14	6

- GT (Gestió territorial):

La majoria de DMS del procés GT fa referència a temes relacionats amb "Activitats" (44%), un 19% són del subtema "Disciplina" i un 13% de "Obres GT".

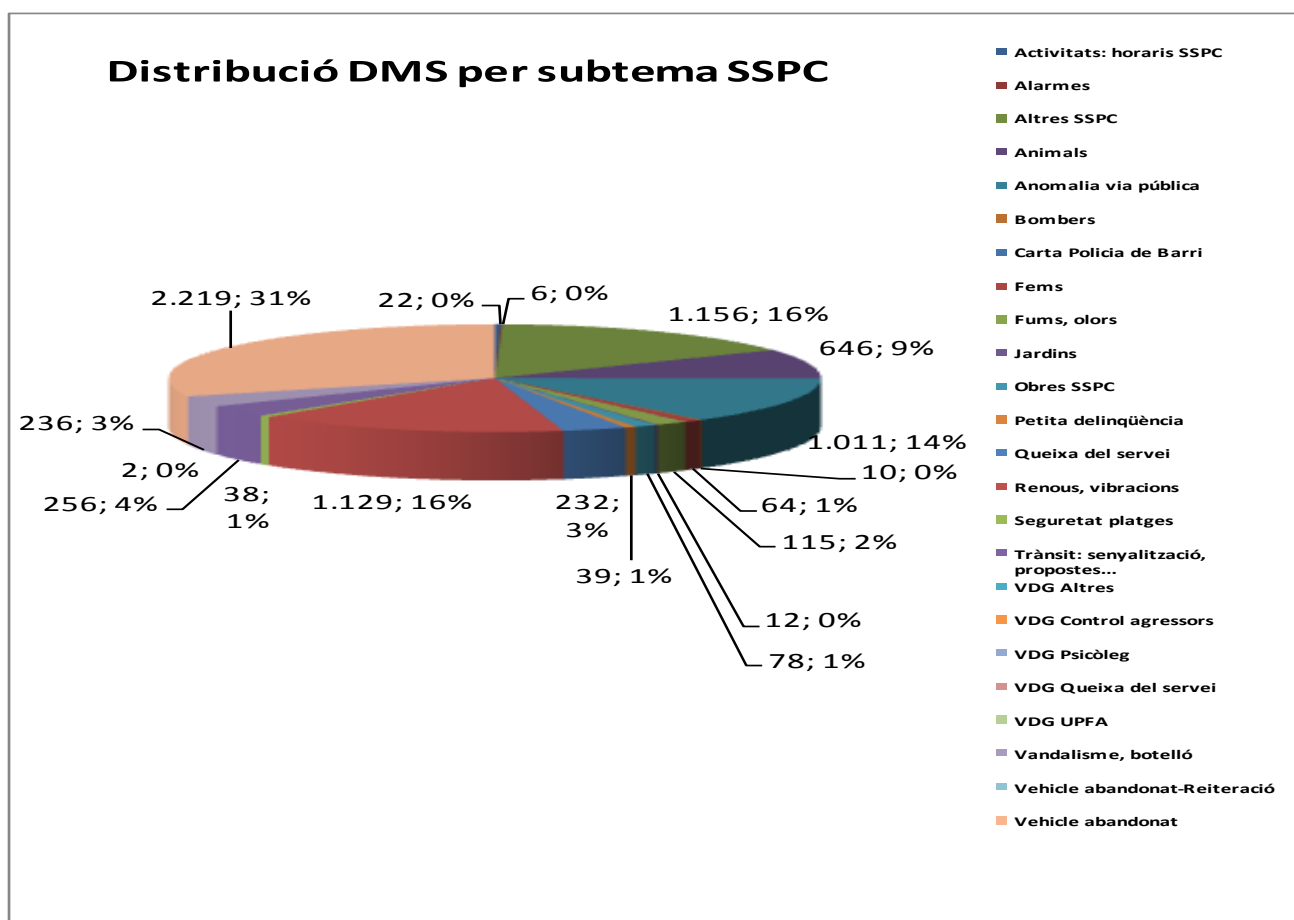


L'evolució de les DMS per subtema mostra que la majoria de mesos destaquen les relacionades amb “Activitats”.

GT	gen	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Activitats GT	4	8	7	2	3	6	8	6	8	6	5	2
Altres GT	1	3	1	3	3	1	2			1	2	
Disciplina	4	2	1	3		1	5	3		4	4	1
Gestió urbanística	1	1			1				2	2		
Habitatge		1	2	2		1	1		1			
Obres GT	1	1		1	2	1	3		6	2	2	1
PGOU												
Planejament	1	1		1				1			1	

SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):

La majoria de DMS del procés SSPC han estat queixes per “Vehicles abandonats”, que han suposat el 31% del total. Destaquen també un 16% de queixes del subtema “Altres” que es refereixen a temes molt variats i que no es poden incloure en cap dels subtemes existents en aquest procés; un altre 14% són “Anomalies a la via pública”.

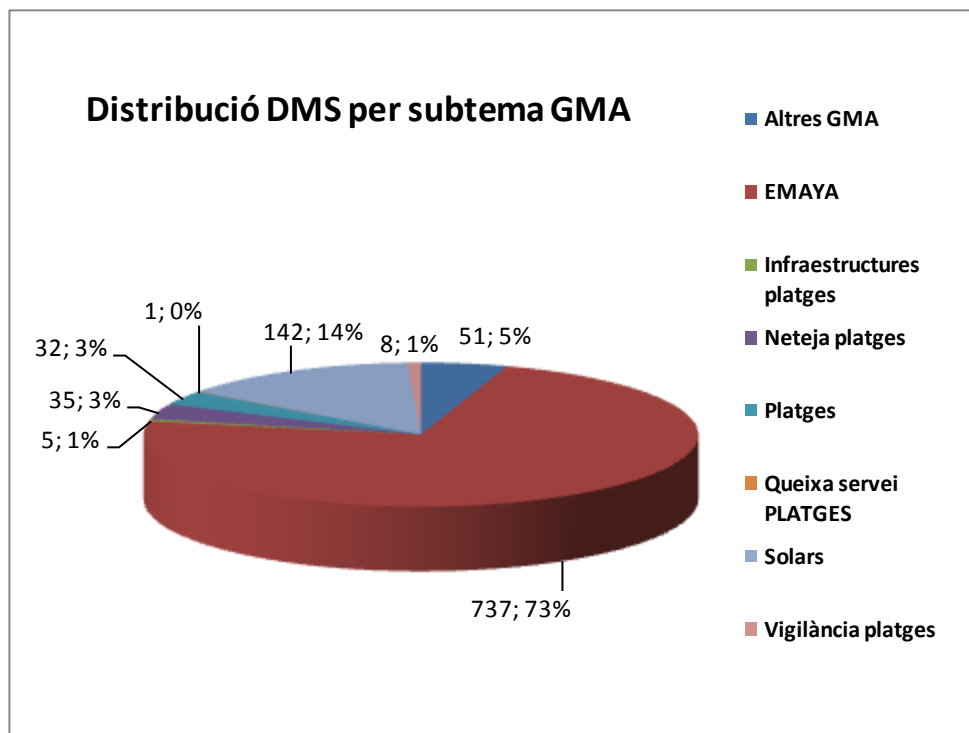


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “Vehicles abandonats” són tots els mesos la majoria d'aquest procés. Realment, la majoria de DMS d'aquest procés, impliquen la petició d'actuació del policia de barri per diferents motius (renous, trànsit, seguretat...).

SSPC	gen	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Activitats: horaris SSPC					1	6	7	4	3		1	
Alarmes							3				2	1
Altres SSPC	48	45	53	53	89	113	140	159	111	118	127	100
Animals	68	71	52	34	36	47	81	86	35	48	39	49
Anomalia via pública	72	85	63	17	89	87	142	129	117	88	63	59
Bombers	2			1	3				2	2		
Carta Policia de Barri												
Fems	2	2	3	1	4	5	8	5	23	4	5	2
Fums, olors	9	11		2	16	11	18	14	13	3	13	5
Jardins		2		1	3	2	3		1			
Obres SSPC	3	9	6	2	3	7	7	8	18	6	8	1
Petita delinqüència	3	1	1	1	2	3	7	3	5	4	4	5
Queixa del servei	21	51	7	11	16	26	31	13	23	12	16	5
Renous, vibracions	55	62	68	86	98	146	136	106	126	91	97	58
Seguretat platges	1				1	6	16	9	2		1	2
Trànsit: senyalització, propostes...	23	21	15	8	22	34	34	22	26	13	24	14
VDG Altres			2									
VDG Control agressors												
VDG Psicòleg												
VDG Queixa del servei												
VDG UPFA							0					
Vandalisme, botelló	10	14	1	3	7	29	40	66	22	16	20	8
Vehicle abandonat-Reiteració												
Vehicle abandonat	370	273	88	22	202	174	245	222	180	166	159	118

GMA (Gestió del medi ambient):

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

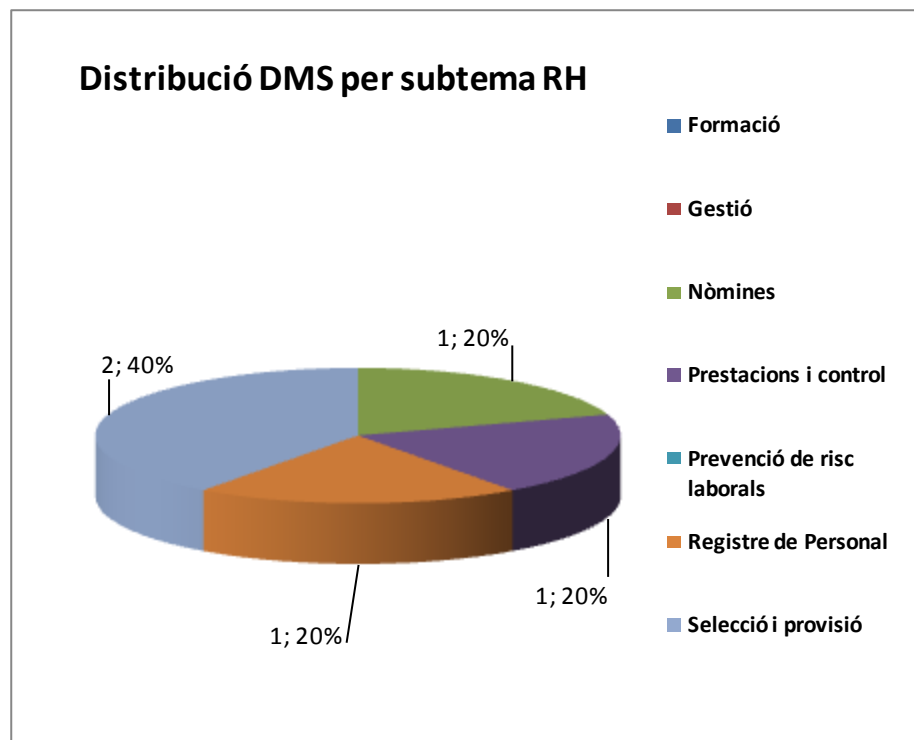


- L'evolució de les DMS per subtema ens mostra com tots els mesos són les DMS del subtema "EMAYA" les que destaquen per sobre dels altres subtemes d'aquest procés. Sobretot és elevat el nombre de DMS arribades el mes d'agost, que majorment, i igual que tots els mesos, es refereixen a que els carrers estan bruts o a la sistemàtica de la neteja i de la recollida. **En destaquen algunes peticions de desinfecció de carrers, sobretot el mes d'abril.**

GMA	gen	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres GMA	2	9	2	6	7	3	6	7	1	2	5	1
EMAYA	44	37	43	69	95	72	79	102	57	38	44	57
Infraestructures platges					1	1	1	1	1			
Neteja platges				2	7	5	11	4	2	1	1	2
Platges	1			2	8	7	3	7	2	1	1	
Queixa servei PLATGES						1						
Solars	6	1	4	7	12	25	24	24	15	15	5	4
Vigilància platges					2	2	1	1	2			

- **RH (Recursos Humans):**

Les DMS d'aquest procés han estat sobretot de "Selecció i provisió" i la resta de "Nòmines", "Prestacions i Control" i "Registre de Personal".

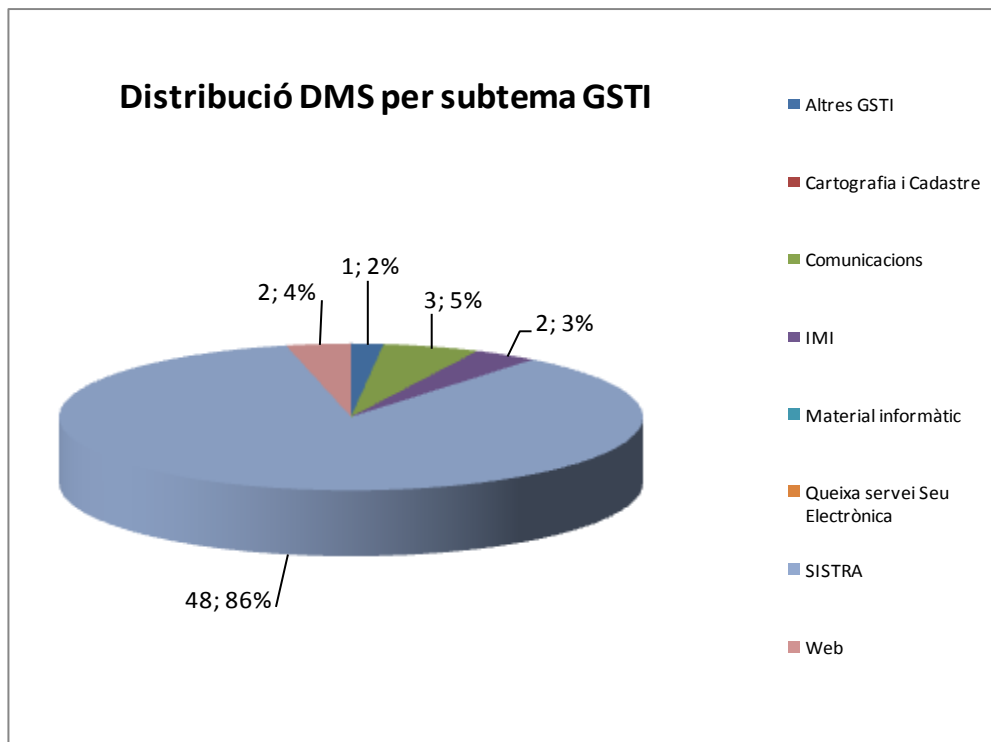


L'evolució de les DMS per subtema mostra que són molt poques les DMS registrades cada mes per aquest procés.

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

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

La gran majoria de DMS del procés GSTI fa referència a "SISTRA" (86%).

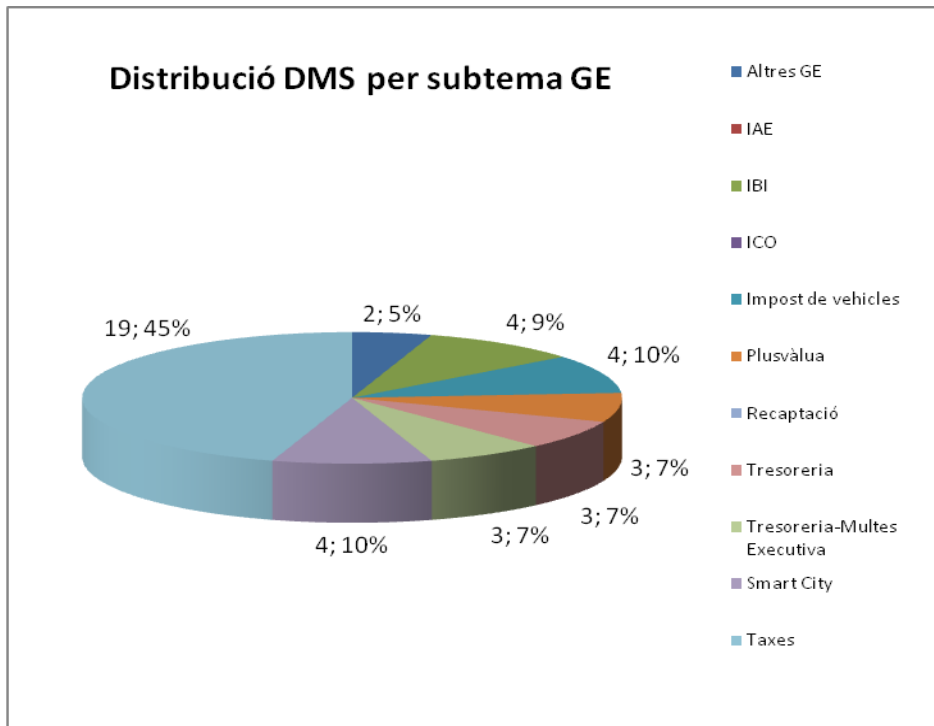


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb l'administració electrònica "SISTRA" són les que més es repeteixen mes a mes, per problemes en l'ús de la seu electrònica d'alguns usuaris, sobretot durant el confinament.

GSTI	gen	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres GSTI											1	
Cartografia i Cadastre												
Comunicacions							1	2				
IMI			2									
Material informàtic												
Queixa servei Seu Electrònica												
SISTRA	2	3	4	6	7	2	4	3	3	5	5	4
Web								1				1

- **GE (Gestió Econòmica):**

La majoria de DMS del procés GE fa referència a “Taxes” (45%), la resta estan bastant repartides entre els distints subtemes.

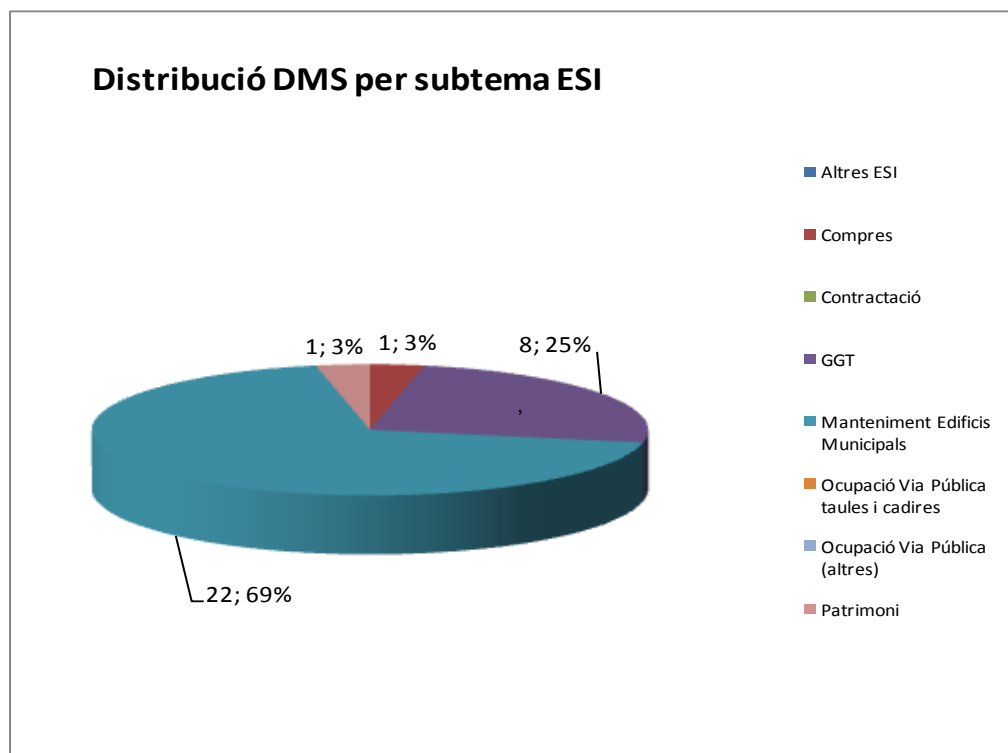


L'evolució de les DMS per subtema mostra que estan bastant repartides entre els distints subtemes. És un procés amb poques DMS assignades.

GE	gen	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres GE				1						1		
IAE									1	1		
IBI				2								
ICO												
Impost de vehicles						2	1				1	
Plusvàlua		1	1						1			
Recaptació												
Tresoreria	1		1				1					
Tresoreria-Multes Executiva												3
Smart City			2							1	1	
Taxes			1	2	6	2	1	2		2	1	2

ESI (Equipaments i Serveis Interns):

La majoria de DMS del procés ESI fan referència a temes relacionats amb **“Manteniment d'edificis municipals” (69%)**. Les DMS assignades d'aquest subtema han augmentat respecte de l'any passat, ja que amb els nous resolutors designats per a aquest subtema s'ha decidit que aquest tipus de queixes que s'assignaven al servei responsable en cada cas, perquè fos aquest servei qui ho gestionàs amb el servei municipal de manteniment d'edificis, ara s'assignaran directament a Manteniment d'edificis municipals.



De l'evolució de les DMS per subtema destaca el mes de novembre amb 8 DMS d'**“Ocupació Via Pública taules i cadires”**, la majoria d'incompliments de terrasses noves autoritzades amb motiu de la pandèmia i que ocupen la calçada.

*Aquest any s'ha fet un desglossament entre "Ocupació Via Pública per taules i cadires" i "Ocupació Via Pública Altres", ja que ara hi ha dos responsables diferents i els dos han estat designats resolutors de DMS.

ESI	gen	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Altres ESI												
Compres	1											
Contractació												
GGT	2					2	2				1	1
Manteniment Edificis Municipals	2	3	3			3	3	2	2	3	1	
Ocupació Via Pública taules i cadires											8	3
Ocupació Via Pública (altres)												
Patrimoni	1											

A nivell transversal destaquen, de manera excepcional les relacionades amb el coronavirus, un total de 459 aquest any. S'han derivat als serveis corresponents segons la seva temàtica, moltes per a control de la policia local, moltes

també a Batlia perquè es referien a decisions municipals relacionades amb la pandèmia, i altres per l'incompliment de les mesures de seguretat per la COVID-19 a espais públics municipals.

Destaquen, com sempre, les queixes rebudes per renous, 818 en total. S'han assignat a Policia, EMAYA, Son Reus, Sanitat, Esports o Multes.

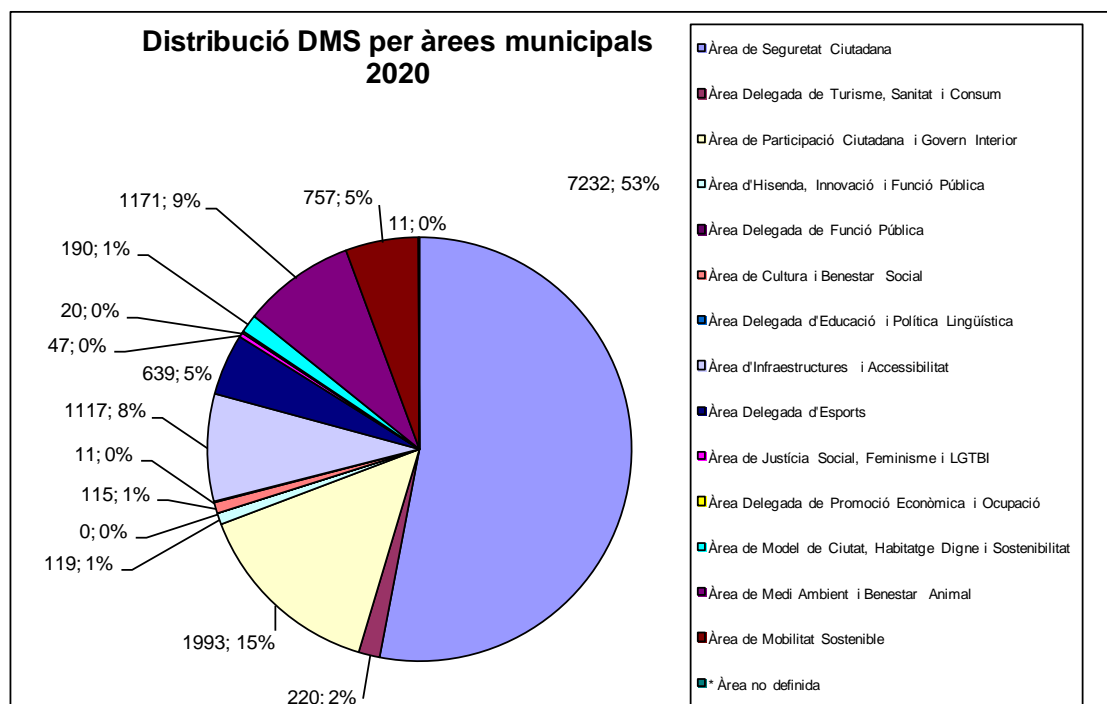
També hi ha hagut 629 **peticions per a contactar amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (renous, animals...).

D'**ocupació de la via pública**, 264, assignades als diversos serveis que autoritzen aquest ús.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (80), s'han derivat a diversos processos i subtemes perquè es referien a queixes per l'atenció a diferents serveis municipals (Multes, Policia, Circulació, IME, Govern Interior, Escoles municipals, Urbanisme, Serveis Socials i OAC).

1.6 Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen

L'estructura per processos del Sistema de Qualitat no coincideix amb l'estructura municipal per àrees. Això no obstant, cadascuna de les DMS registrada té anotada l'àrea municipal a què correspon segons el subtema del qual es tracta.



De l'anàlisi dels resultats d'enguany podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea encarregada de la seguretat ciutadana i representen un 53% del total, un 9% menys que l'any anterior.

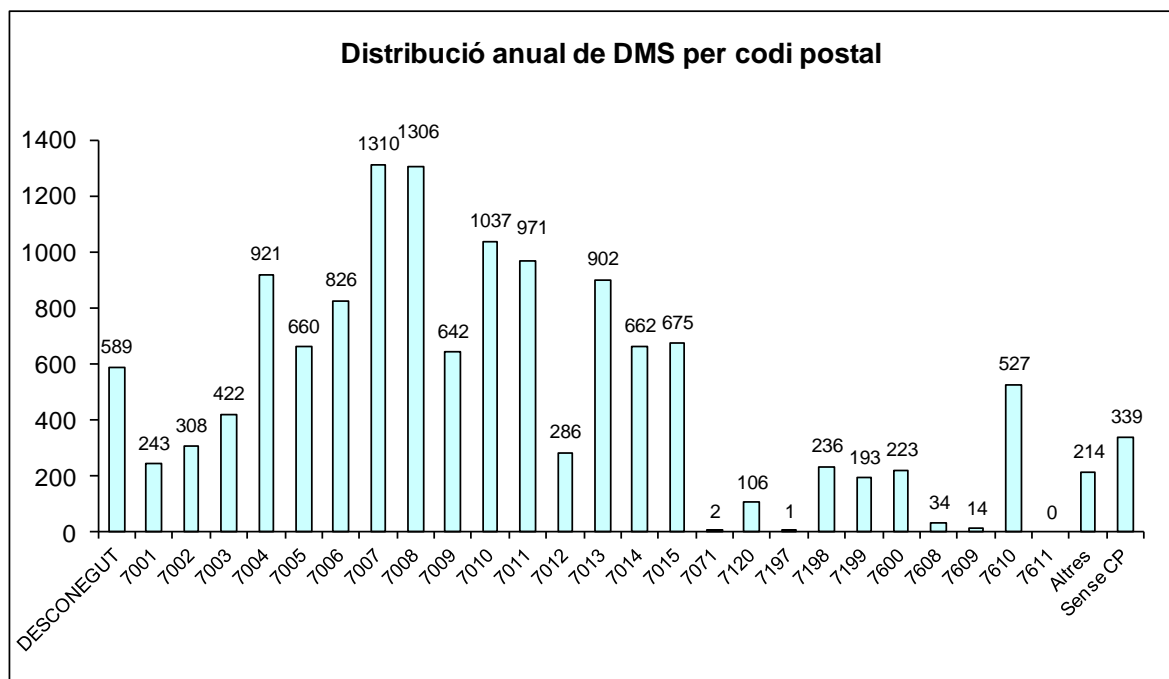
A continuació destaquen, com a àrees amb major assignació de DMS, les de Participació Ciutadana i Govern Interior, Medi Ambient i Benestar Animal, Infraestructures i Accessibilitat, Mobilitat Sostenible i Esports.

1.7 Anàlisi de la recepció mensual per codi postal

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

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

De les dades recollides enguany destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (Son Gotleu), amb el 10%, 07007 (la Soledat), que suposa un altre 10% del total, 07010 (Cal Capiscol) amb el 8%, i, 07011 (Son Roca) amb un 7%. En tots els casos són zones amb un nombre important d'habitants.



Les demandes amb codis postals que no són de Palma suposen un 2% del total. Finalment, hi ha un 6% de les demandes registrades enguany en què no consta el codi postal o és desconegut.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Enguany s'han tramès **76 demandes que no eren de competència municipal**.

Concretament se n'han enviat **38 al Govern de les Illes Balears i 15 al Consell de Mallorca**. A més, s'han derivat **22 demandes a altres organismes: Autoritat Portuària, Bisbat de Mallorca, ATIB, Registre Civil i Extranjeria**.

També s'han rebut algunes demandes des d'altres administracions, concretament **1 del Govern Balear i 1 del Consell de Mallorca**.

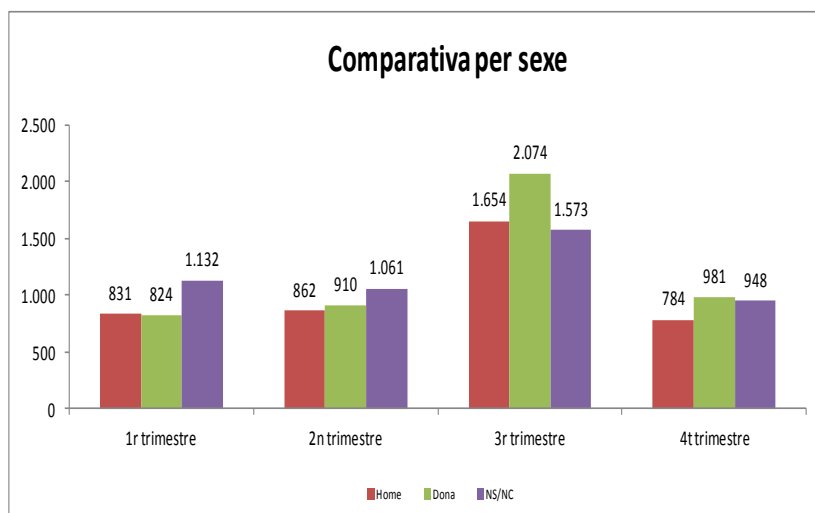
1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

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

Enguany s'han resolt 12.035 DMS per haver-se'n acabat la tramitació. D'aquestes, s'han de descomptar les derivades a la Policia Local, que no envien resposta telemàtica; per tant, de 3.773 DMS tramitades, **un 80% han tingut com a canal de comunicació amb l'usuari el canal telemàtic**.

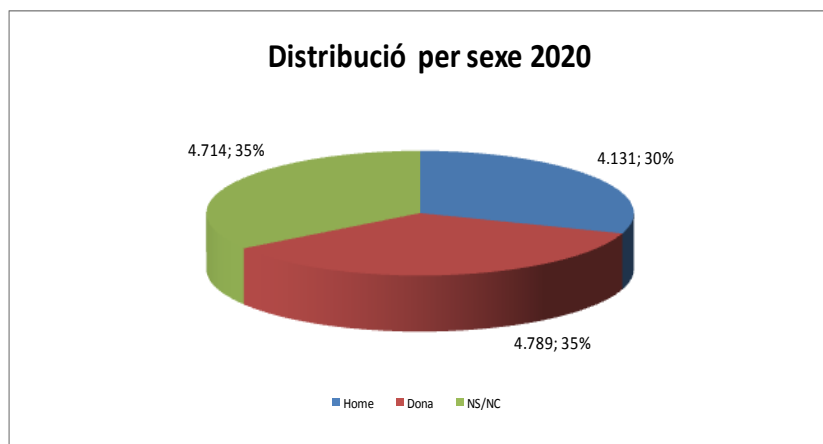
1.10 Distribució de les DMS per sexe

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



En molts casos no consta aquesta dada.

Això pot explicar-se pel fet que només hi ha aquesta opció al formulari de queixes i suggeriments del web municipal; en canvi, no és una dada que es preguntí quan la queixa es fa pel canal telefònic (010), i com ja s'indica al principi d'aquest informe, al punt 1.4, les DMS arribades per aquest canal han estat aquest any un 56%.



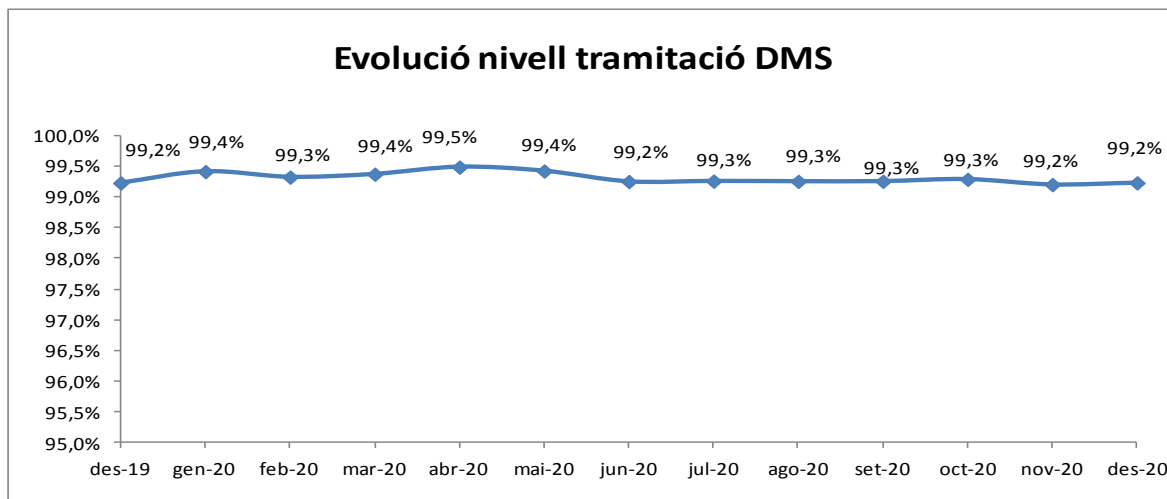
De les dades obtingudes observam que la majoria d'usuaris són dones, un 35% del total, enfront del 30% que són homes.

2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació global

2.1.1 Evolució del nivell de tramitació global al gestor de DMS

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

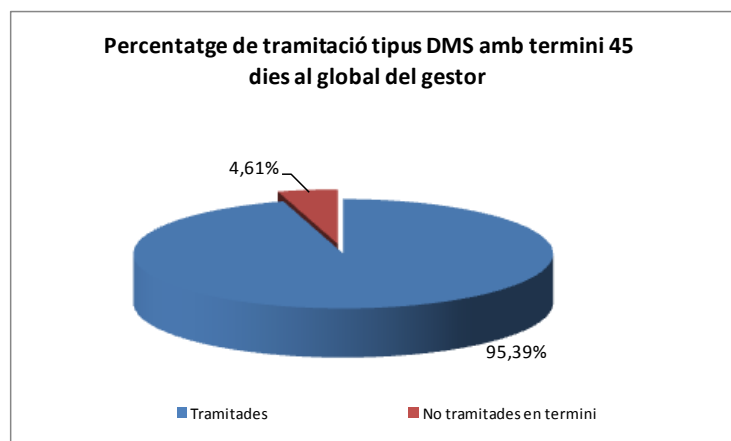


Els mes d'abril s'ha assolit el nivell màxim en la història del gestor, un 99,5%, ja assolit l'any 2018. No obstant, aquest ha estat també el mes amb menys demandes rebudes en tota la història del gestor (485) i que coincideix amb l'inici del confinament. La resta de mesos ha baixat una mica el nivell de resolució, però es manté en els nivells habituals. És una xifra bastant elevada i que es manté els mesos d'estiu; en anys anteriors era habitual que baixàs un poc a l'estiu, per ser època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes en aquesta època de l'any.

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

2.2 Tramitació dels tipus amb termini establert

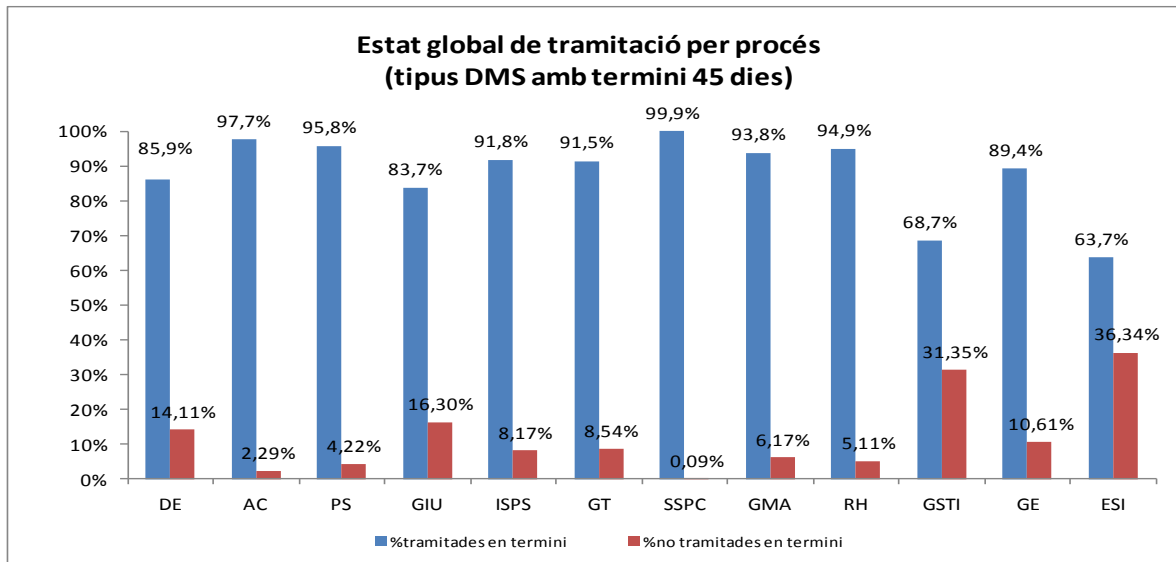
2.2.1 Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies



Les DMS amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns, peticions i el tipus "altres", **s'han tramitat en termini en un poc més del 95% dels casos.**

En canvi, prop d'un 5% no s'hi ha tramitat, això vol dir que s'han tramitat fora del termini establert o que encara estan obertes i en estat de no-conformitat.

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



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

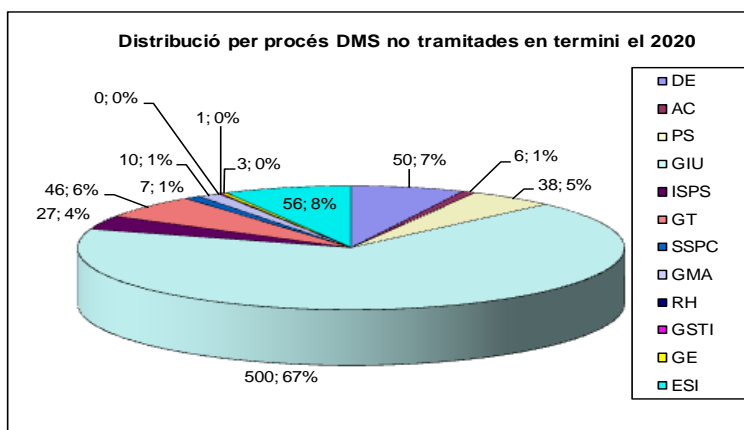
Destaca sobretot AC (Atenció a la Ciutadania), amb el 97,7%. Són destacables també, PS (Promoció Socioeconòmica), amb el 95,8%, RH (Recursos Humans), amb el 94,9%, encara que té molt poques DMS assignades, i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) amb el 99,9% de tramitació en termini, encara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

Per tant el realment destacable és el 97,7% de AC (Atenció Ciutadana) i el 95,8% de PS (Promoció socioeconòmica), com a processos amb resolució en termini molt alta i amb elevada assignació de DMS.

La resta de processos tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 63,7% d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) al 93,8% de GMA (Gestió del Medi Ambient).

2.3 Tramitació fora de termini

2.3.1 Distribució del total de DMS no tramitades en termini



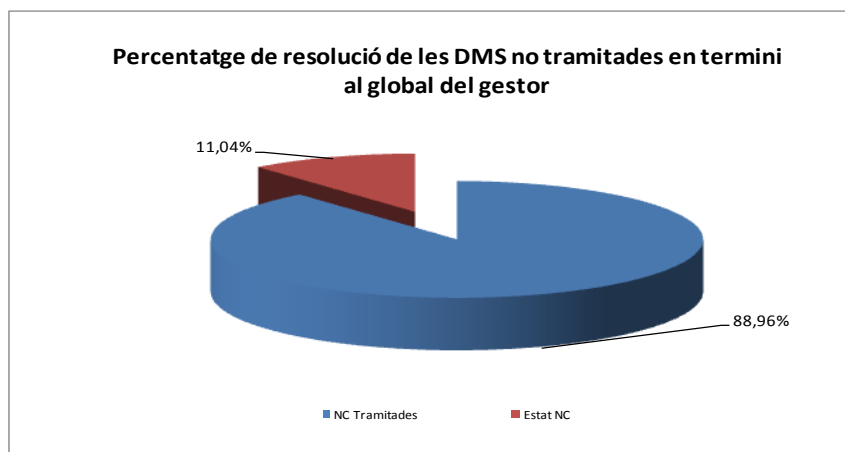
Podem observar com la majoria de DMS no tramitades en el termini establert són del procés **GIU** (Gestió d'Infraestructures Urbanes). En concret, **un 67% del total de totes les no tramitades en termini.**

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

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

2.3.2 Estat global de les DMS no tramitades en termini

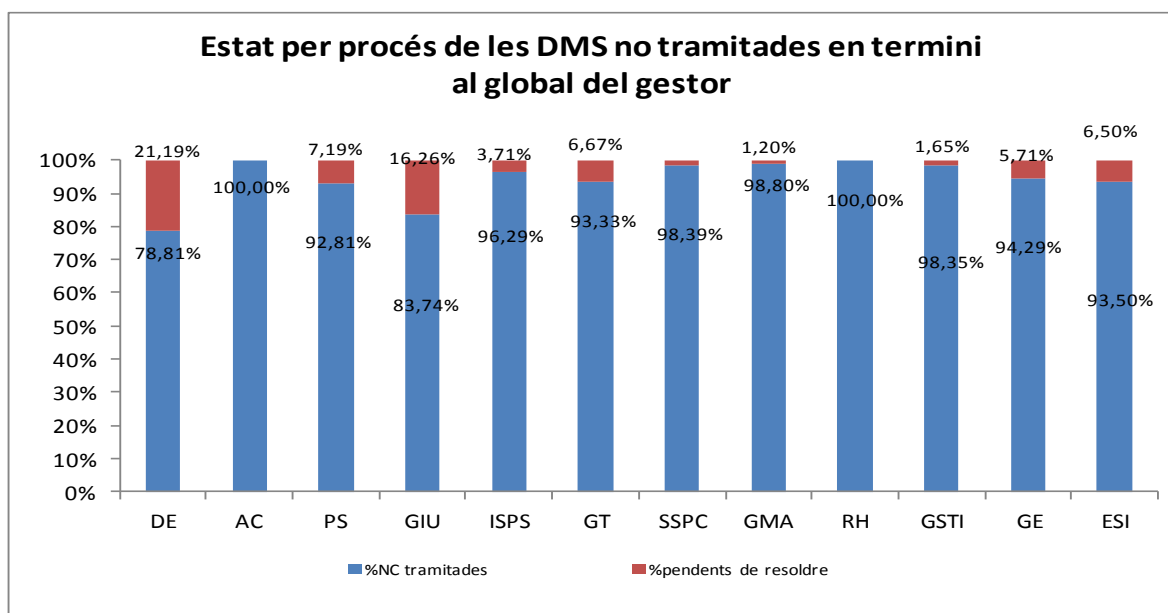
Si revisam al global del gestor de DMS l'estat a 31/12/2020 de les DMS que no s'han tramitat en el termini establert, un 89% d'aquestes DMS es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i un 11% encara en estat de no-conformitat.



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

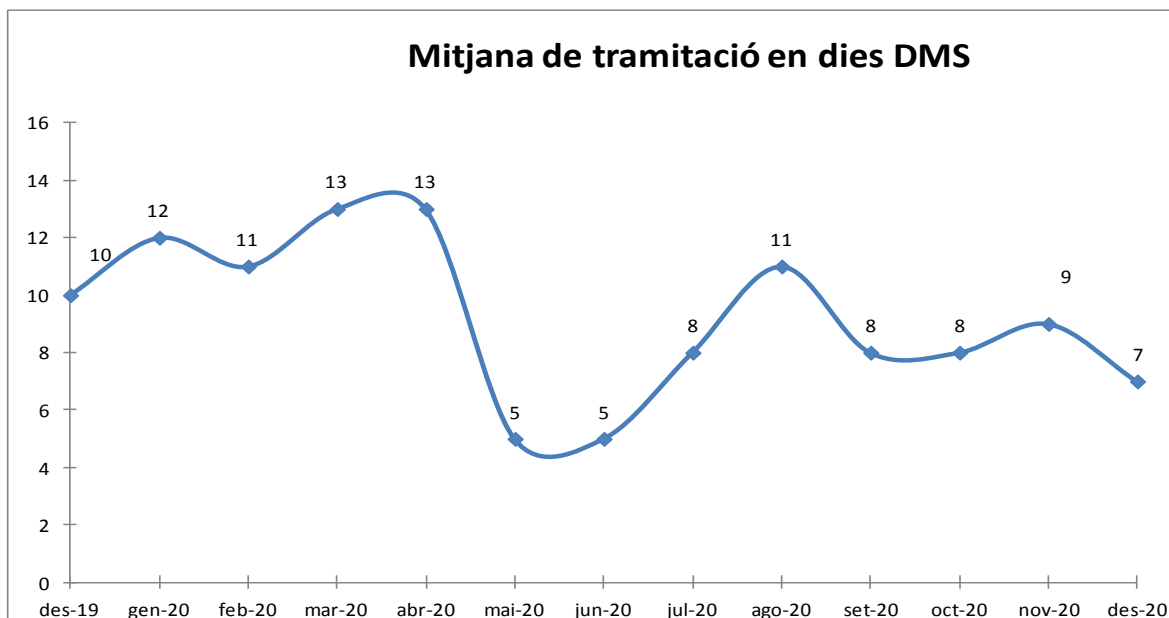
Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini acumulades al gestor, a data 31/12/2020 observam que deu dels dotze processos es troben entre el 90% i el 100% de resolució un cop passats els 45 dies establerts de termini de les DMS. Destaquen AC (Atenció a la Ciutadania) i RH (Recursos Humans) amb el 100%.

Únicament DE (79%) i GIU (84%) tenen un percentatge un poc menor, encara que molt elevat.



2.4 Mitjanes mensuals de tramitació

2.4.1 Mitjana mensual global



La mitjana anual de tramitació de queixes, suggeriments i demandes, incloent-hi les de caràcter intern, ha estat aquest any de 9 dies. Es tracta d'una mitjana més que acceptable. La mitjana mensual **ha oscil·lat entre els 5 dies dels mesos de maig i juny i els 13 de març i abril.**

Aquest any, en relació a les *DMS tramitades en termini*, les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i els suggeriments, en 13. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 7 dies i no s'han tramitat suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies. **Aquestes mitjanes estan a un nivell semblant i un poc més baix que l'habitual les queixes internes.**

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

3 RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES DEL SERVEI DMS

- Recollida d'enquestes

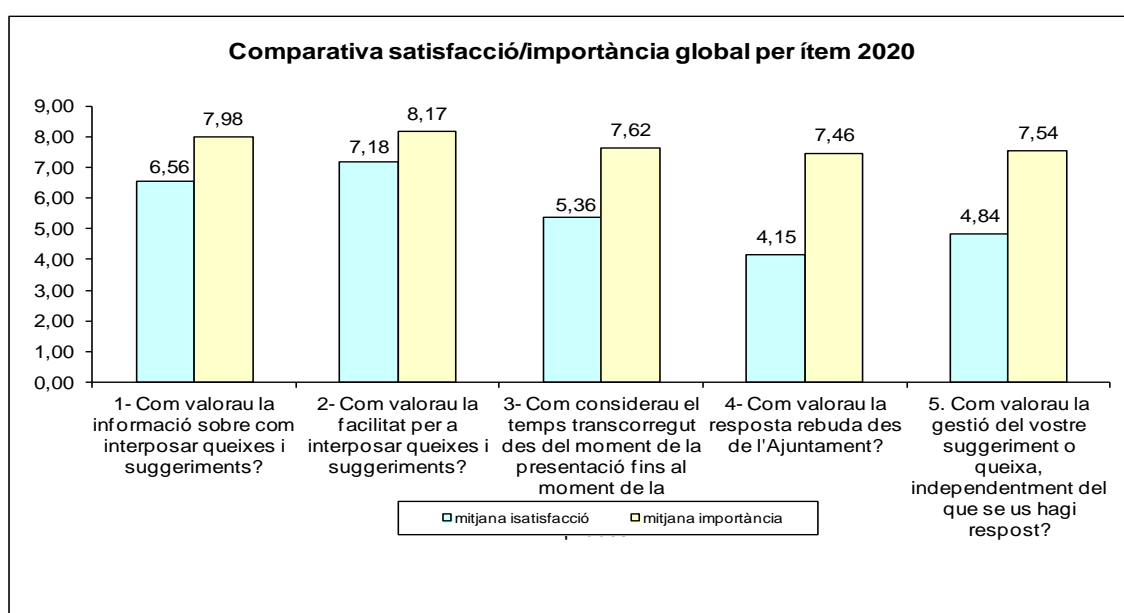
El 2020 han arribat al Departament de Qualitat **770 respostes a les enquestes de satisfacció.**

- Avaluació de la satisfacció

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

Ítem 2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 7,18 de mitjana de satisfacció i un 8,17 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'un 0,99. Enguany torna a ser l'ítem més ben valorat.

Ítem 4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció té una valoració de 4,15 i pel que fa a importància, de 7,46. S'ha donat una desviació de 3,31. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.

**- Observacions a les enquestes**

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

Observacions/suggeriments: Enguany han entrat 210 observacions/suggeriments amb les enquestes.

La majoria d'observacions d'enguany són comentaris a la DMS en concret, 43, que representen un 20% del total. També els comentaris de desacord amb la resposta, un total de 25, que representen el 12% del total d'observacions; i 21 observacions en què es considera la resposta insuficient, un 10%,

Són destacables les 8 felicitacions pel servei, que suposen un 4% del total de les observacions rebudes.

Motiu baixa valoració: S'han rebut enguany 435 explicacions del motiu de la baixa valoració.

La majoria de comentaris coincideixen amb les observacions que ens arriben. Els principals motius són el desacord amb la resposta, un total de 97, que representen el 22% del total, i la consideració de la resposta insuficient, en concret són 92, un 21% del total.

4 COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS

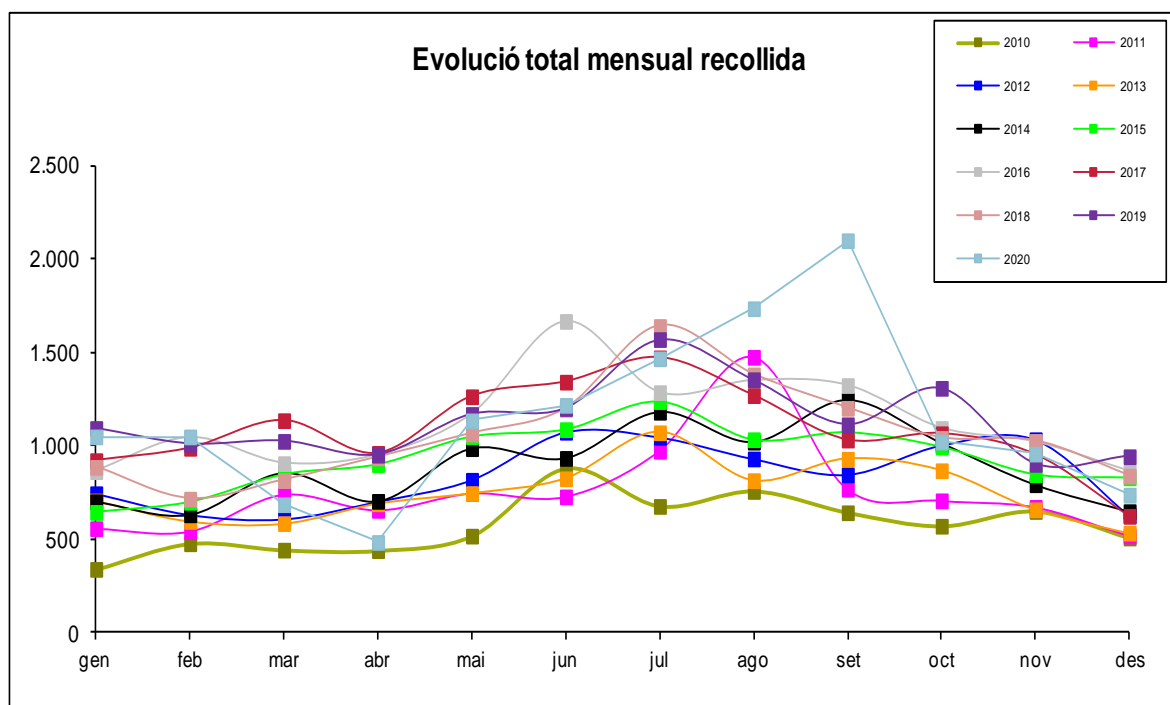
4.1 Comparativa interanual de recollida

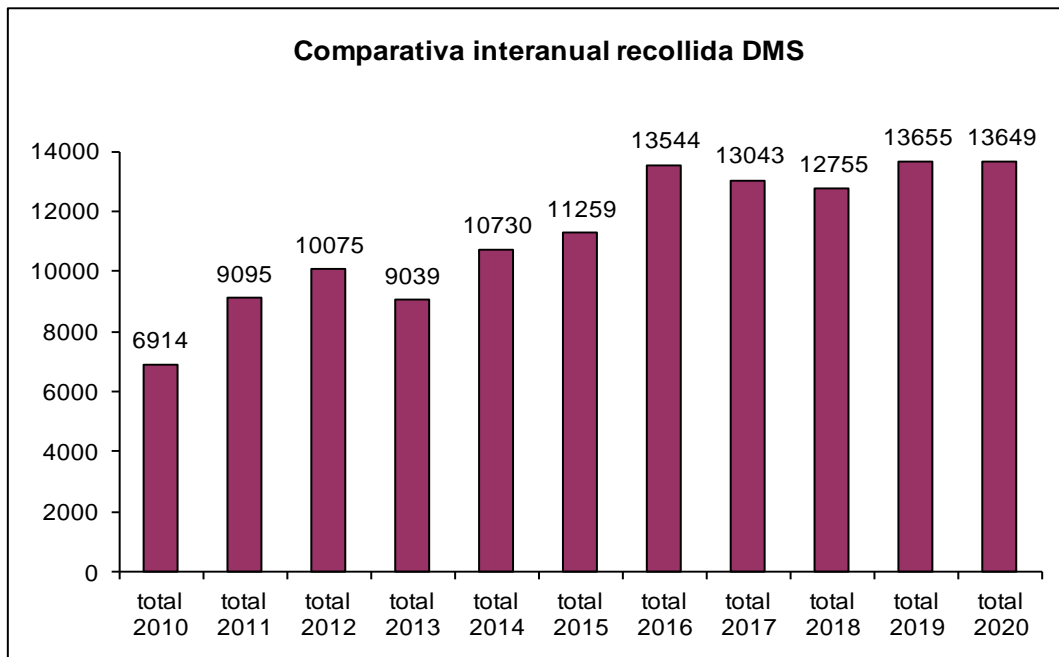
Com es pot observar al gràfic següent, **el pic més alt de recepció de DMS ha estat el mes de setembre d'enguany amb una recepció excepcionalment alta, arribant a 2.100, xifra mai assolida.** Aquesta xifra té una explicació, s'ha degut, a la recepció de DMS relacionades amb la petició de cita prèvia de padró com ja s'ha explicat abans. Són **1.190 comunicacions referides a la impossibilitat d'aconseguir cita prèvia de padró a través del web.** El mes d'agost d'enguany també s'han rebut moltes DMS sense tenir cap motiu concret.

Destaca també el mes de juny de 2016 per causa de les incidències d'EMAYA derivades pel SAT-010, que en aquell mes es varen registrar com a DMS i que a partir del mes següent es varen derivar directament des del SAT-010 a l'empresa.

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

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



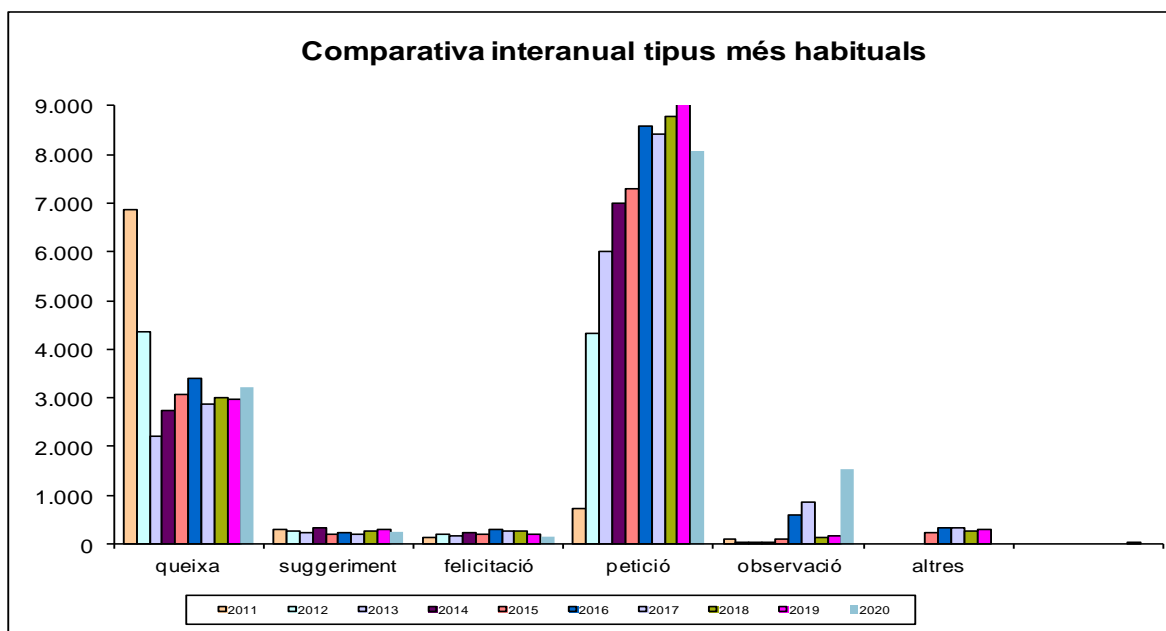


Com es veu al gràfic anterior, el 2020 s'han recollit 13.649 DMS. Es tracta d'una de les xifres més elevades dels darrers deu anys, amb un **descens de només 6 respecte de l'any anterior**.

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

Pel que fa a les mitjanes de recepció, tant el 2020 com el 2019 ha estat de 1.137, el 2018 ha estat de 1.063 DMS al mes, el 2017 ha estat de 1.087 DMS al mes, el 2016 de 1.129, el 2015 de 938, el 2014 va ser de 894; el 2013, de 753; el 2012, de 839; el 2011, de 757, i el 2010, de 576.

4.2 Comparativa interanual per tipus de DMS

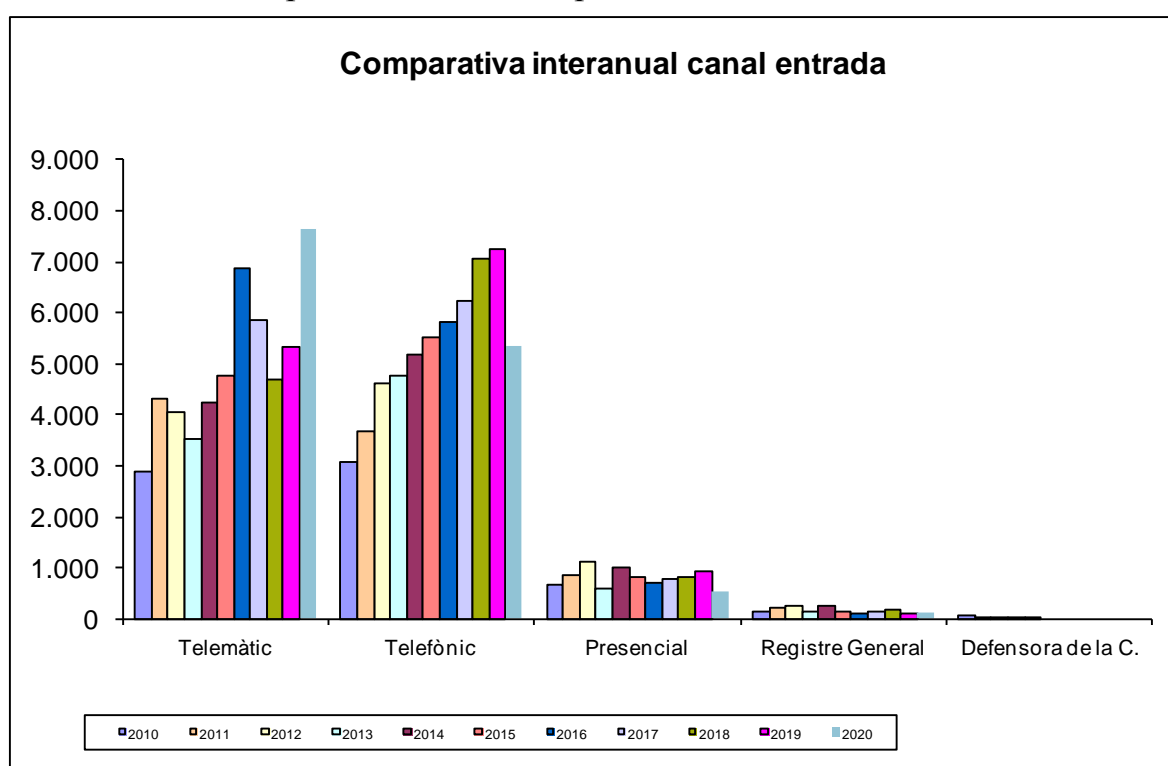


En referència al tipus de DMS, la **comparativa interanual dels tipus més habituals** permet constatar **l'augment el 2012 de les peticions i que han continuat augmentant any rere any, fins el 2017 en què va baixar un poc.**

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

Aquest 2020 és destacable l'augment de les observacions, pel motiu ja explicat relatiu a les peticions de cita prèvia i també **la baixada de les peticions.**

4.3 Comparativa interanual per canal d'entrada

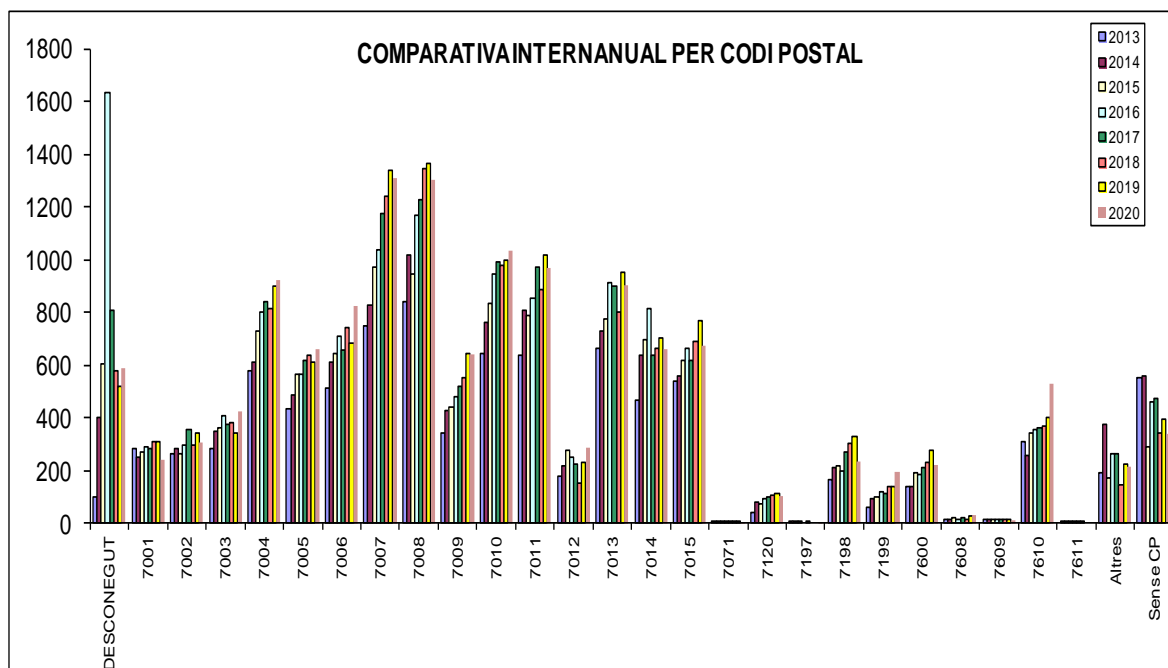


El canal més utilitzat el 2010, el 2012, el 2013, el 2014, el 2015, el 2017, el 2018 i el 2019 ha estat el telefònic i el 2011 i el 2016 va ser el canal telemàtic. Aquest 2020 ha augmentat molt l'ús del canal telemàtic, superant àmpliament el canal telefònic.

En conclusió, **el canal telefònic és el més utilitzat habitualment**, i ha anat augmentat any rere any, amb excepció d'aquest 2020 en que ha estat superat àmpliament pel canal telemàtic, probablement per la pandèmia, que ha fet que tots estem més a casa.

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

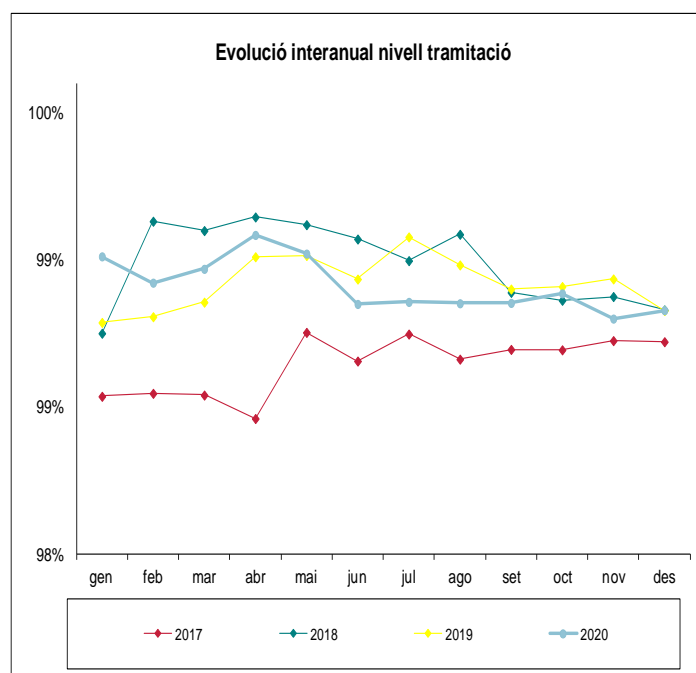
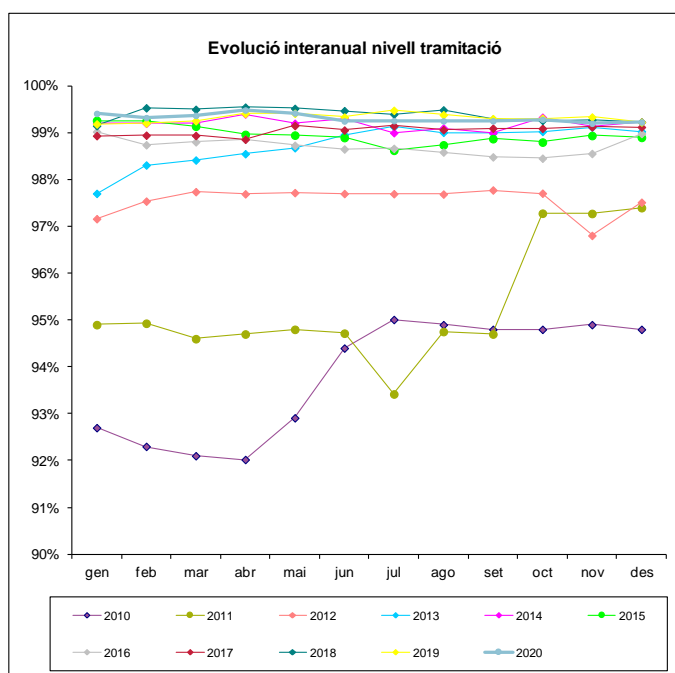
4.4 Comparativa interanual per codi postal



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

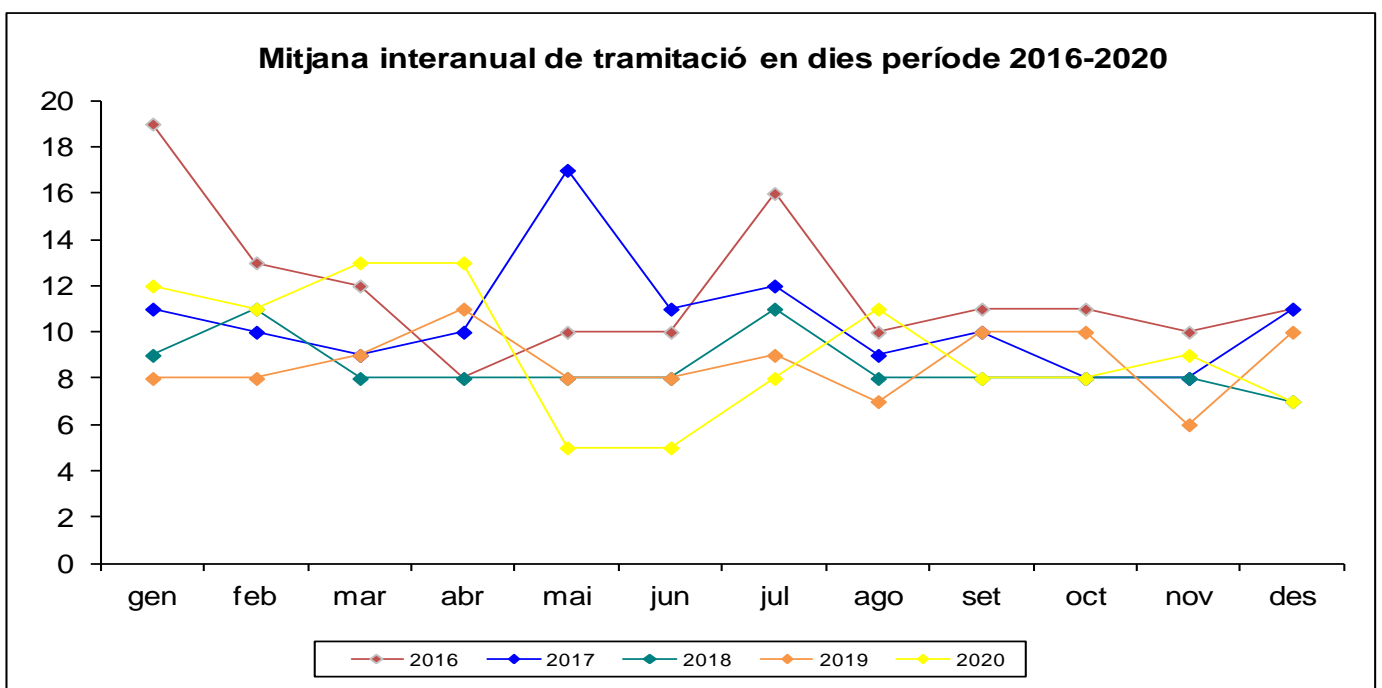
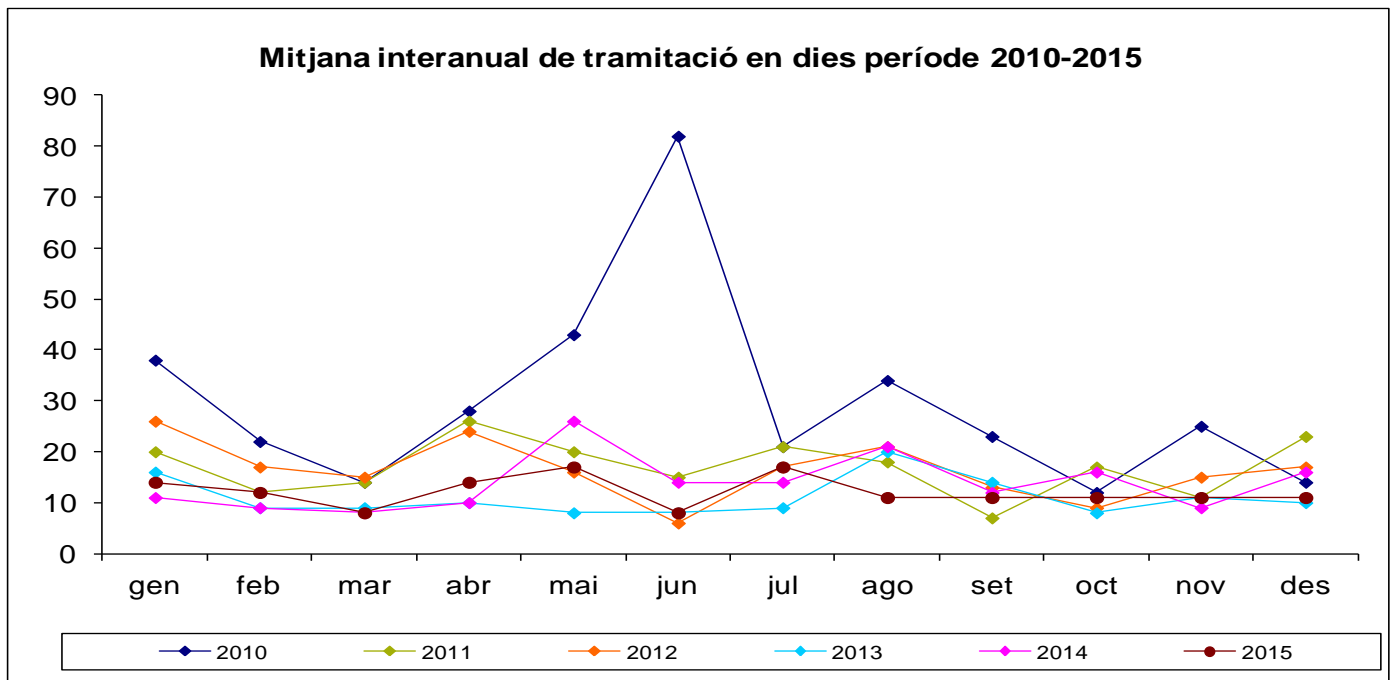
Únicament el 2015 els usuaris de la Soledat varen superar els de Son Gotleu, que han estat majoria tots els altres anys.

4.5 Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS



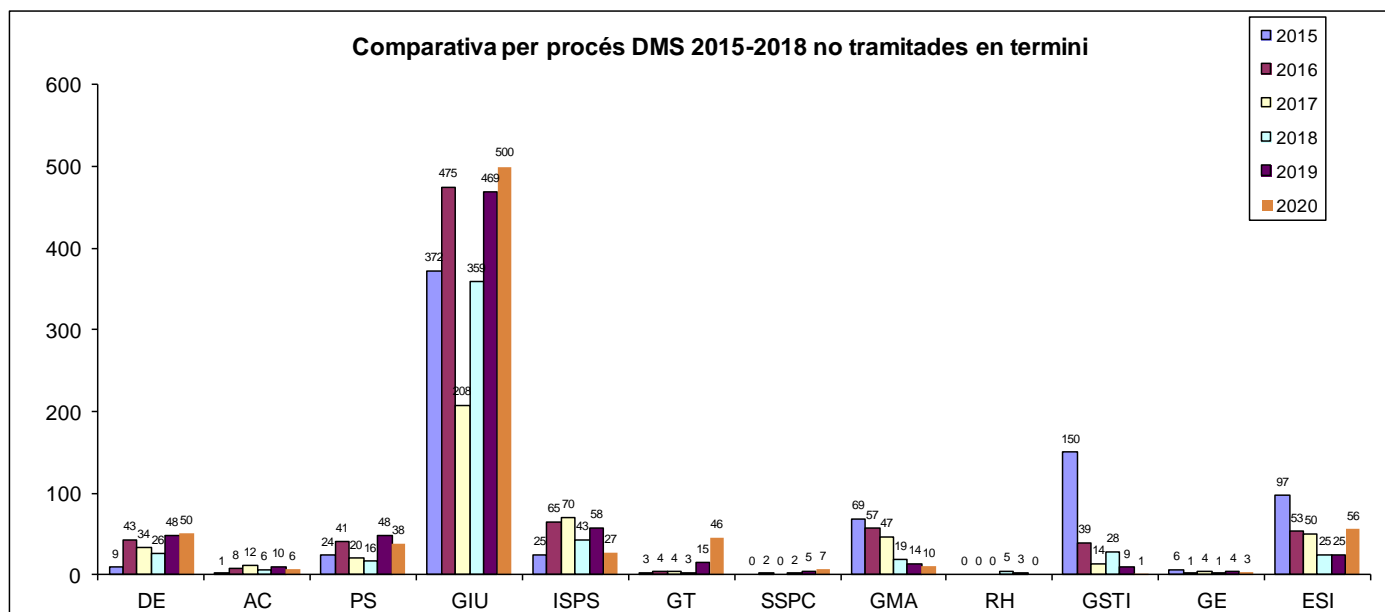
Després de l'augment del percentatge de resolució el mes d'octubre de 2011, el percentatge de tramitació de les DMS va continuar augmentant des de mitjan 2013 i s'ha anat mantenint al voltant del 99% o superior, assolint el màxim el 2018 i tornant a assolir-lo el mes de juliol de 2019 i varis mesos de 2020, un 99,5% de resolució. Des de l'any 2017 es movem en un percentatge igual o superior al 99%.

4.6 Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies



Destaca sobretot l'any 2010, amb un cim el mes de juny i amb uns pics i baixades molt evidents. Els anys següents les diferències no han estat tan exagerades i s'ha mantingut la mitjana de tramitació entre els 10 i 25 dies en línies generals. Els dos darrers anys no s'han superat els 13 dies.

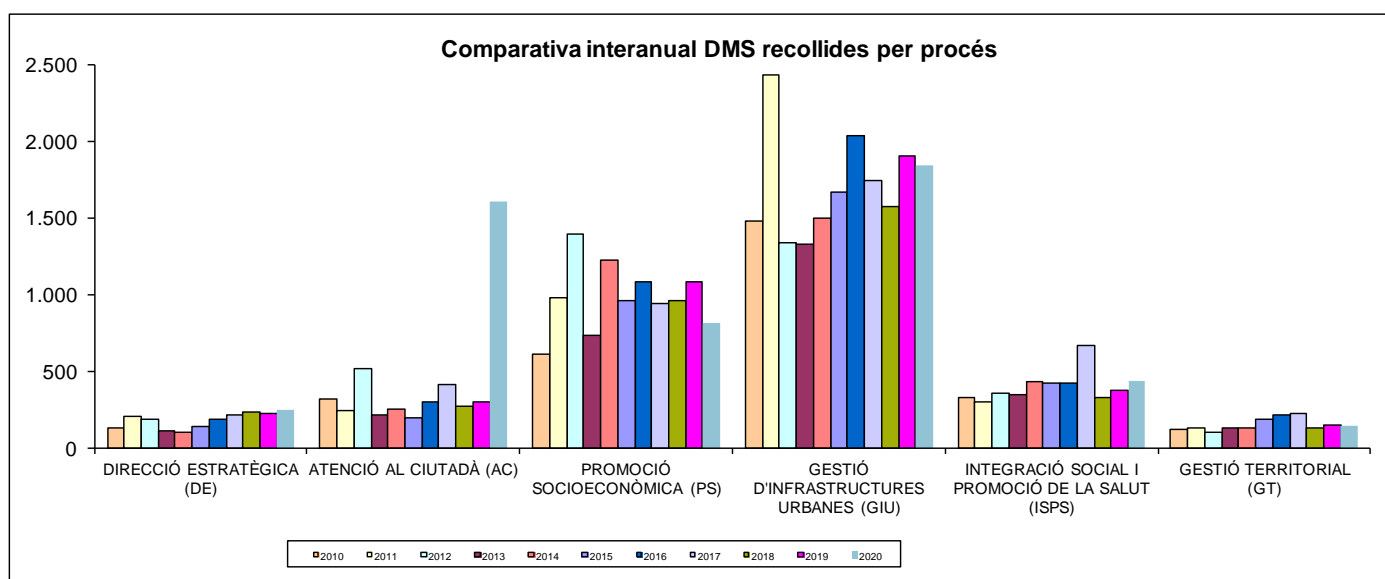
4.7 Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini

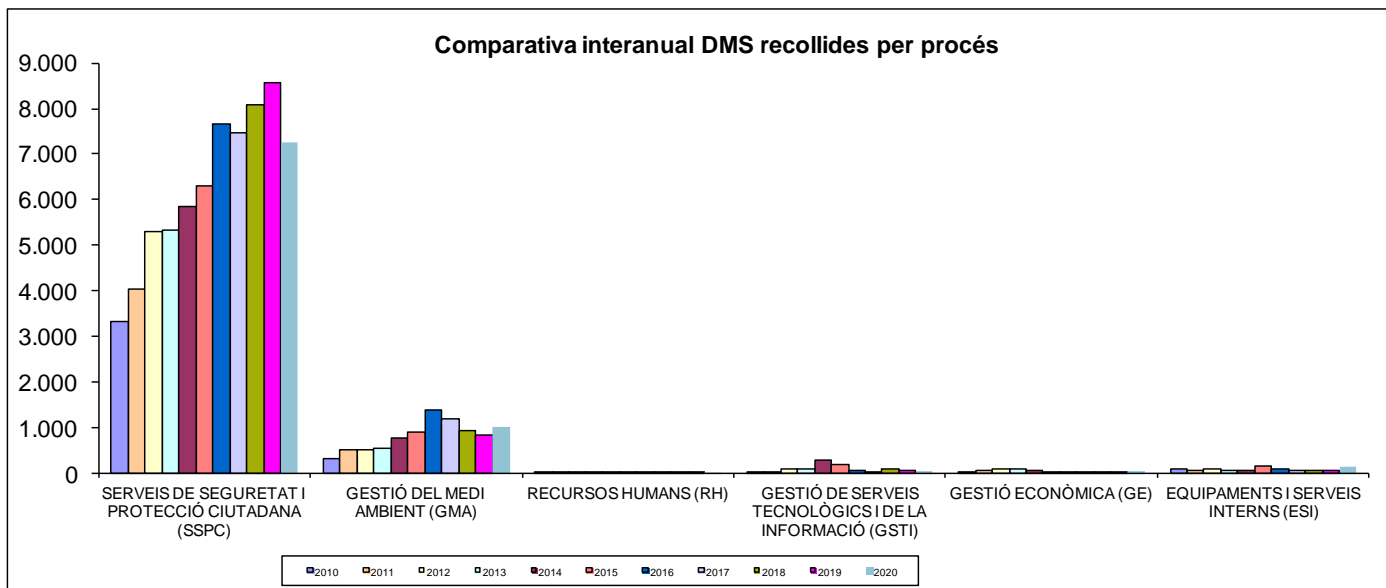


Des de l'any 2015 les DMS no tramitades en 45 dies canvien d'estat i passen a estar en estat de no-conformitat. Abans es tancaven les DMS d'origen i s'obrien no-conformitats internes de DMS.

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

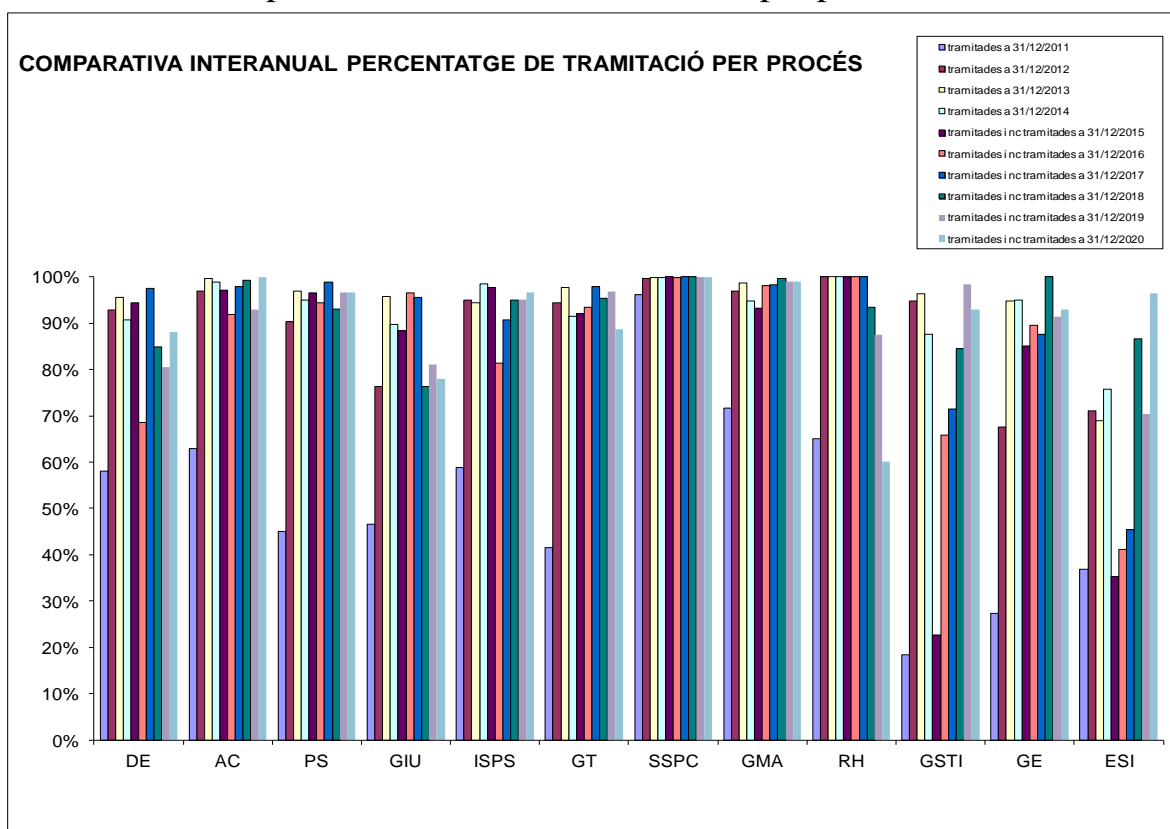
4.8 Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés





Quant a processos amb més assignació de DMS, sempre se situa **en primer lloc SSPC** (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i a continuació GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). **El 2020 destaca la pujada d'AC (Atenció a la Ciutadania), quasi al nivel de GIU, i pel motiu ja explicat sobre peticions de cita prèvia de padró.**

4.9 Comparativa interanual de tramitació per procés

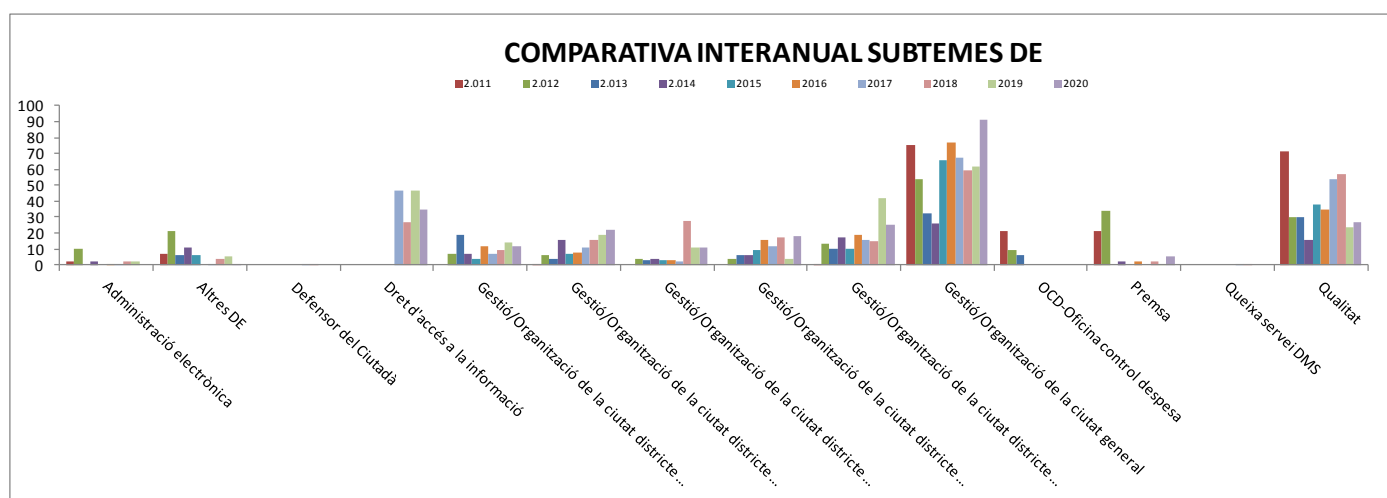


Comparant els resultats, destaca el baix percentatge de resolució de l'any 2011; no obstant això, es pot observar que el 2012 tots els processos varen augmentar el seu percentatge de resolució; en canvi, el 2013 algun va baixar un poc respecte de l'any anterior (ISPS i ESI); el 2014 la majoria varen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

En general, la tramitació enguany es troba en nivells similars als de l'any passat, no obstant l'augment en els processos DE (Direcció Estratègica) i ESI (Equipaments i Serveis Interns) ha estat un mica més significatiu, degut a la tramitació de demandes ciutadanes relacionades amb el COVID i relatives a decisions estratègiques del govern municipal per lluitar contra el contagi i per a afavorir l'economia, sobretot en relació a la instal·lació de terrasses a la via pública.

4.10 Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema

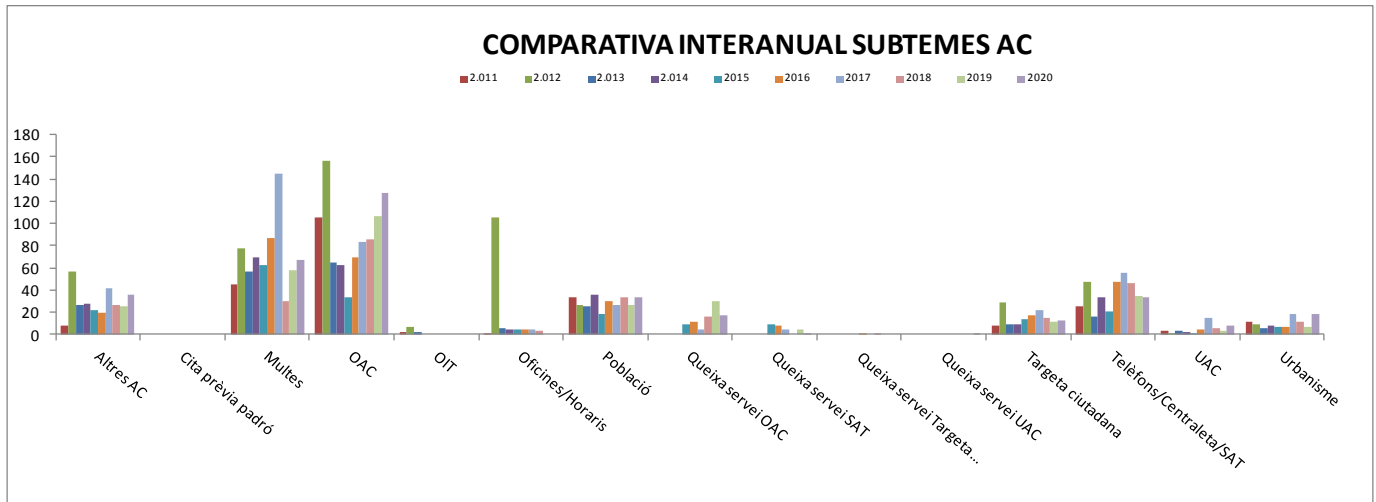
* Direcció estratègica



DE: el subtema “**Gestió/organització de la ciutat general**” és sempre el més habitual. Enguany encara més per les queixes o suggeriments dels ciutadans relacionats amb les mesures municipals implantades per motiu de la COVID-19.

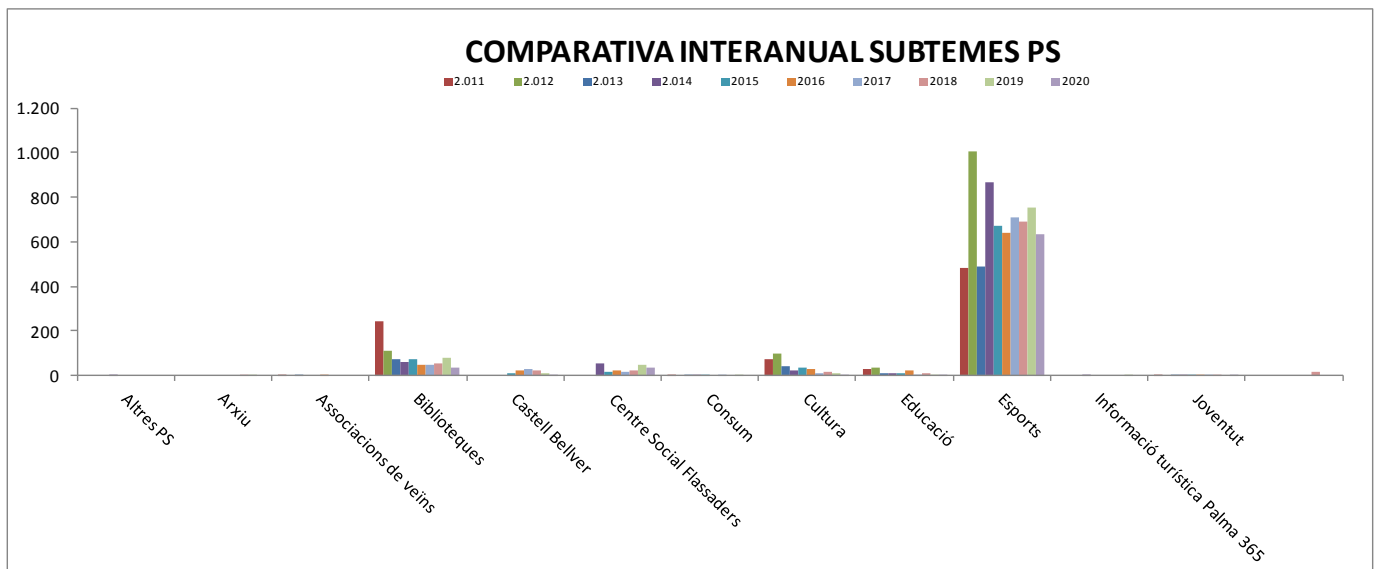
Destaquen també les DMS de **Qualitat**. El 2017 es va implantar el subtema “Dret d'accés a la informació”, creat en compliment de la llei 19/2013 de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la informació pública i Bon Govern i que és un dels subtemes amb més DMS assignades també d'aquest procés.

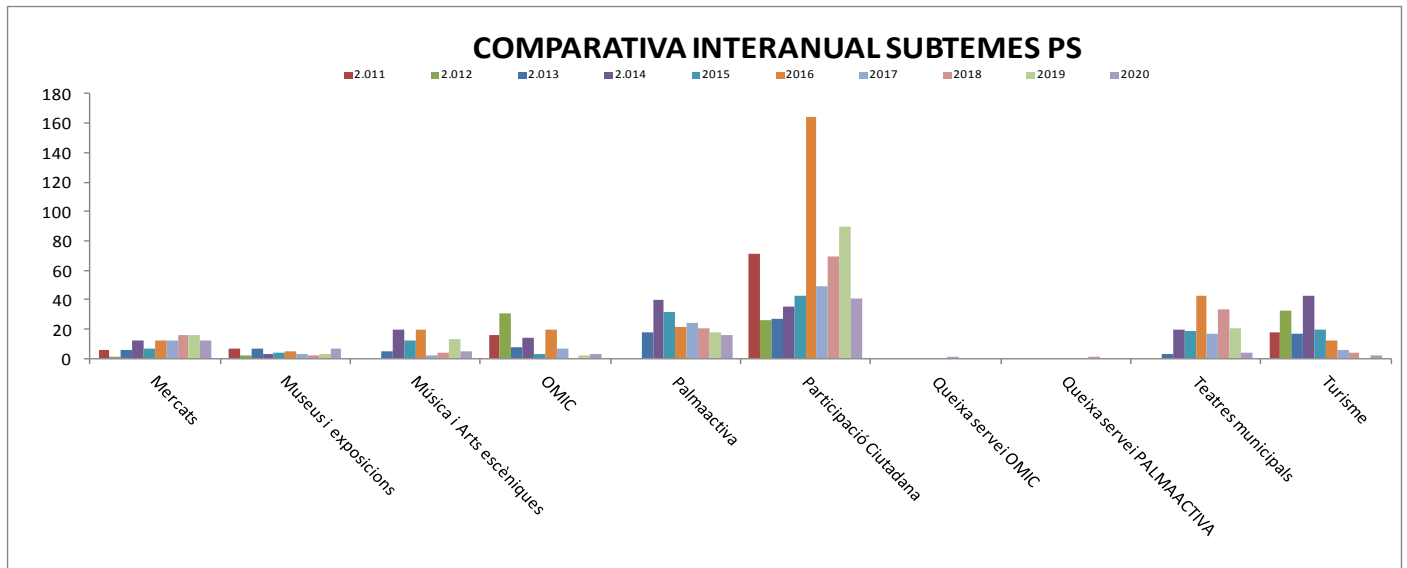
* Atenció al ciutadà



AC: El subtema "OAC" i el subtema "Multes" són els més repetits tots els anys. Hi ha també un pic el 2012 de DMS relacionades amb "Oficines/Horaris".

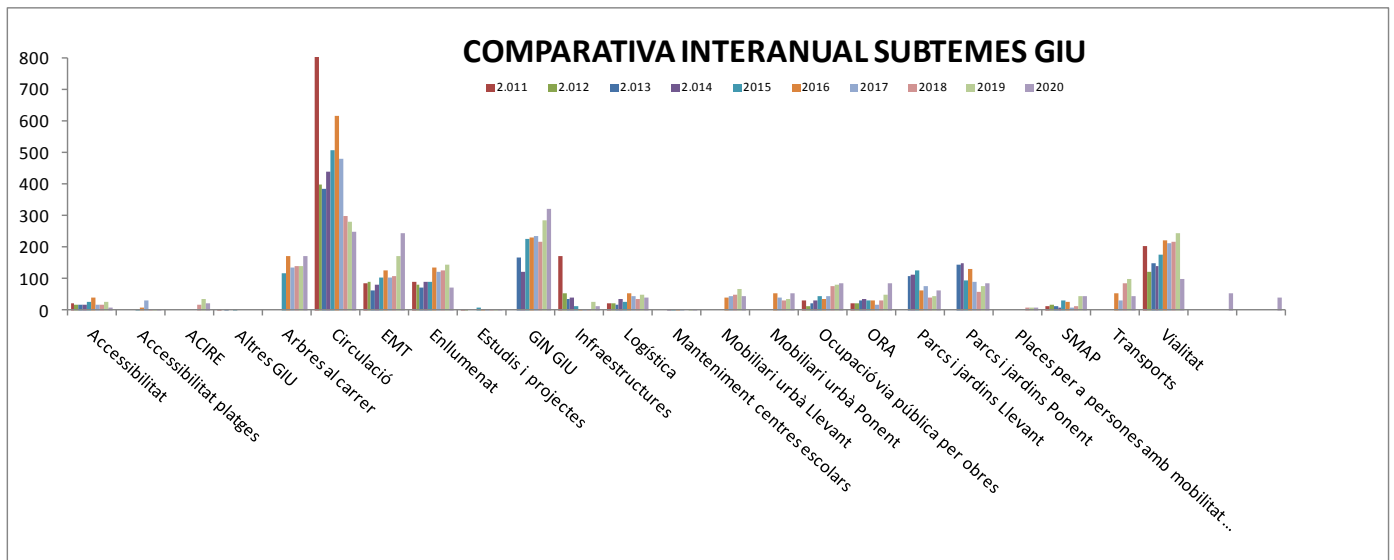
* Promoció socioeconòmica





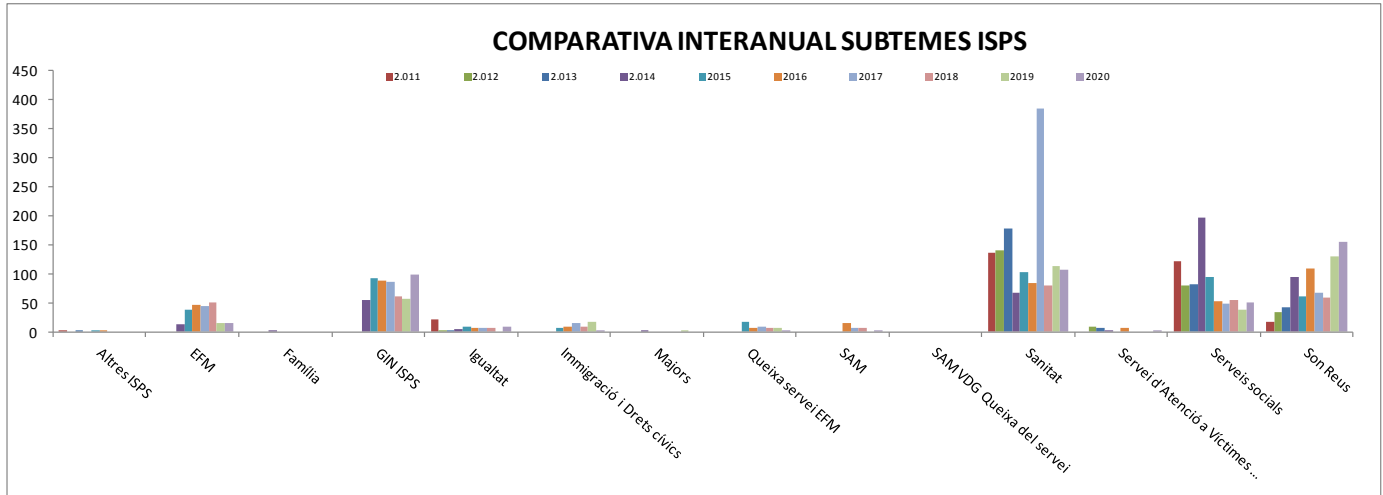
PS: El subtema més habitual és sempre “**Esports**”, amb una gran diferència respecte dels altres.

* Gestió d’infraestructures urbanes



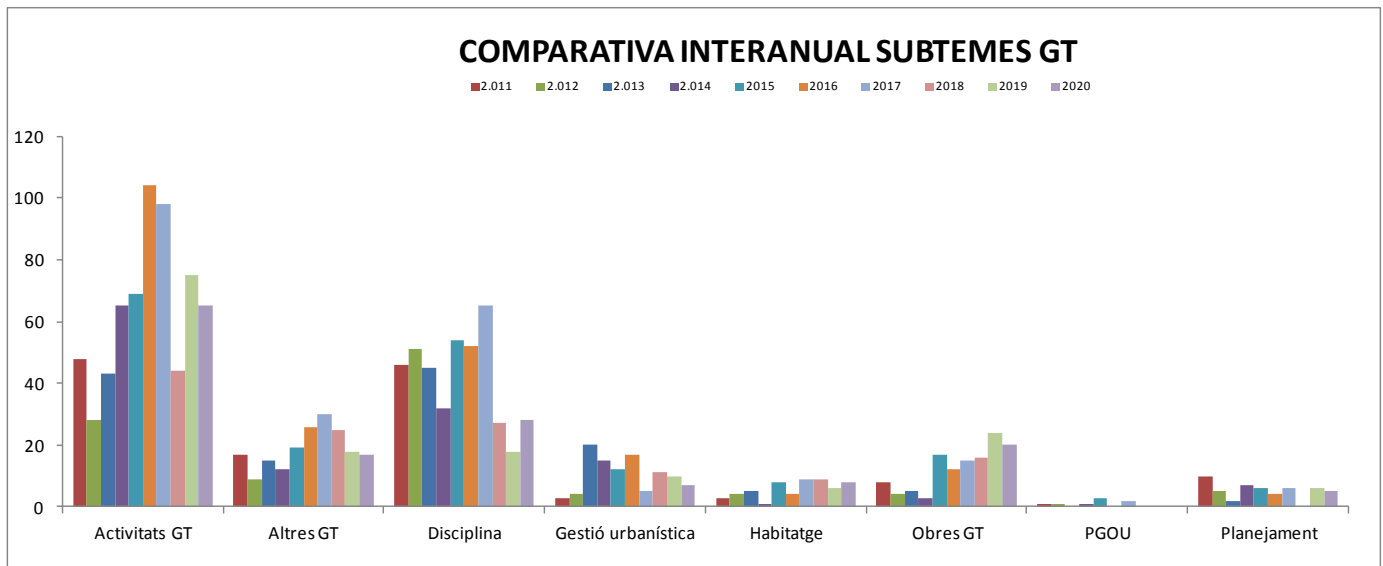
GIU: Les les incidències de Infraestructures "**GIN GIU**", "**Circulació**" i "**Vialtat**" són els subtemes més habituals enguany, com també ho van ser els anys anteriors. Els anys anteriors a 2018 destacava "Circulació" perquè englobava les DMS de Mobilitat, Transports i ACIRE.

* Integració social i promoció de la salut



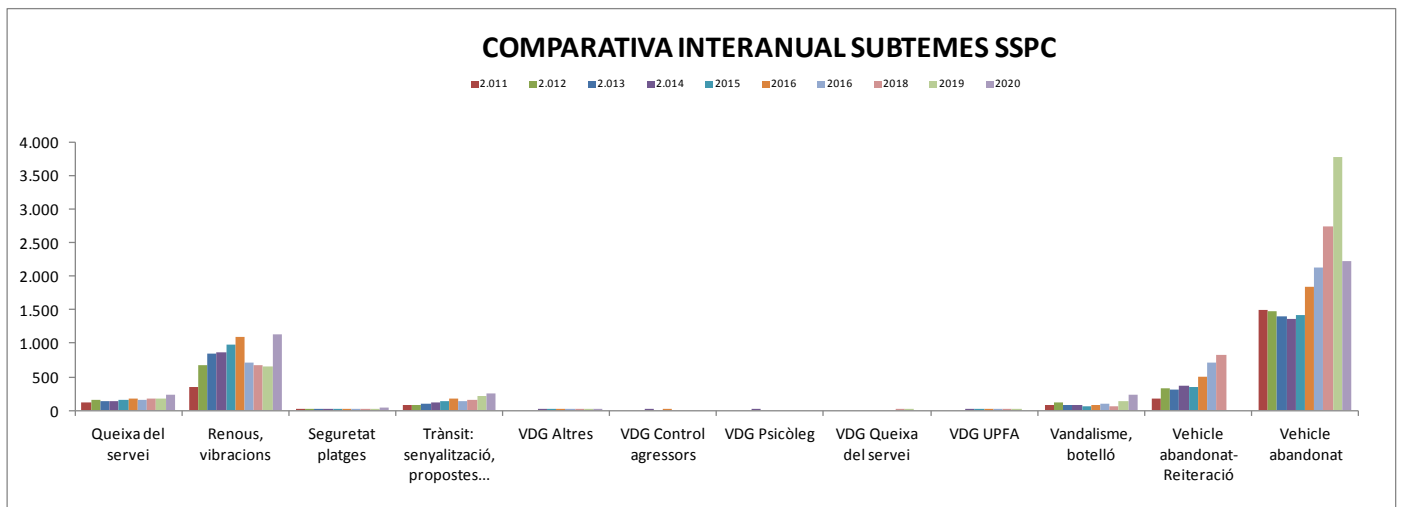
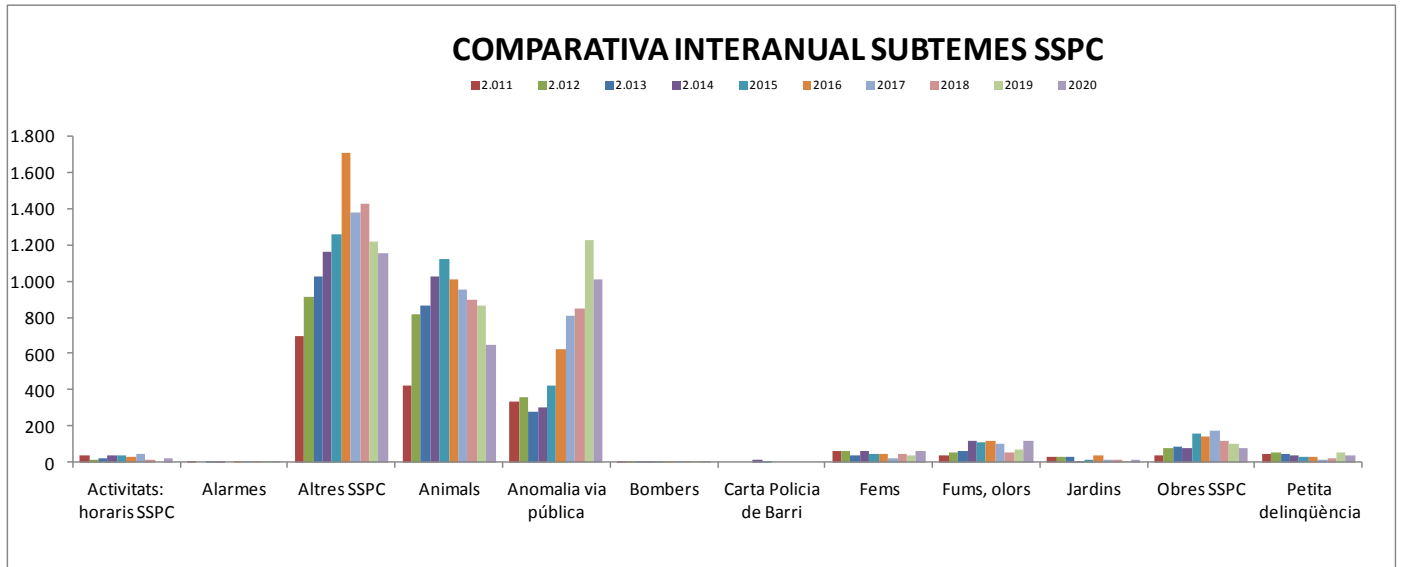
ISPS: Tant enguany com els anys passats els subtemes més habituals són **“Sanitat”** i **“Serveis socials”**. Pel que fa a aquest darrer subtema el 2014 la causa va ser el retard del pagament de les ajudes als usuaris que les tenien concedides. Destaca sobretot el 2017 l’augment de les incidències registrades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

* Gestió territorial



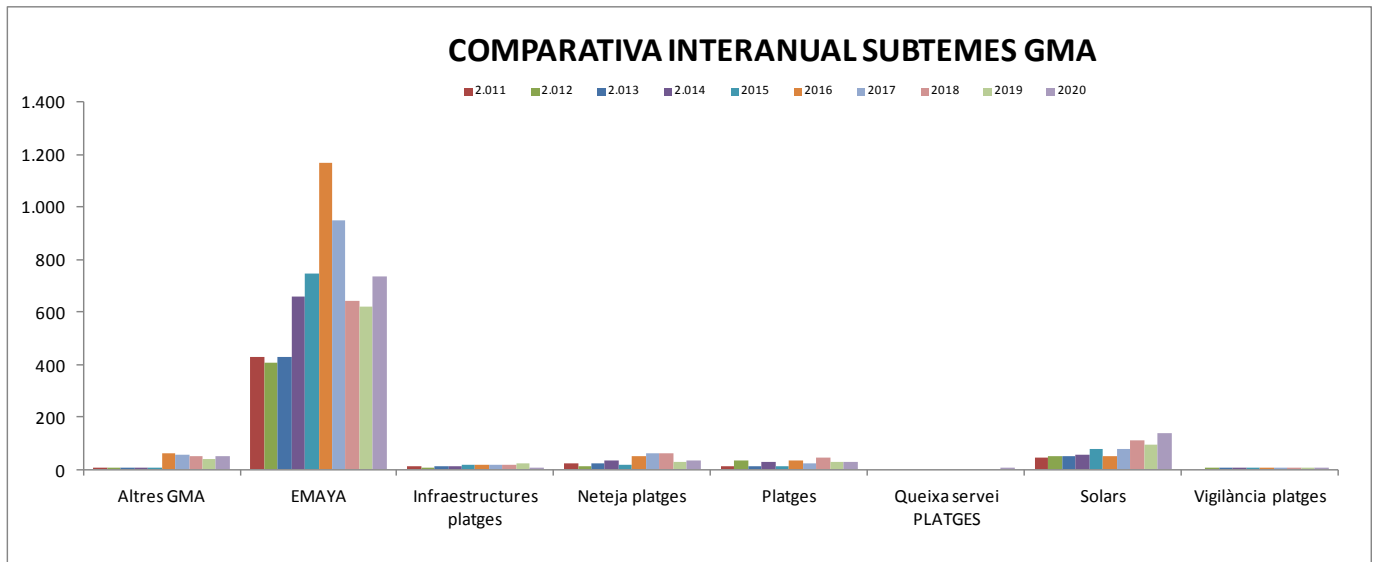
GT: **“Activitats”** i **“Disciplina”** són els subtemes que més es repeteixen any rere any. Els 2016 i el 2017 va destacar especialment **“Activitats”**. El 2019 i 2020 hi ha hagut un augment important de les DMS del subtema **“Obres”**.

* Serveis de seguretat i protecció ciutadana



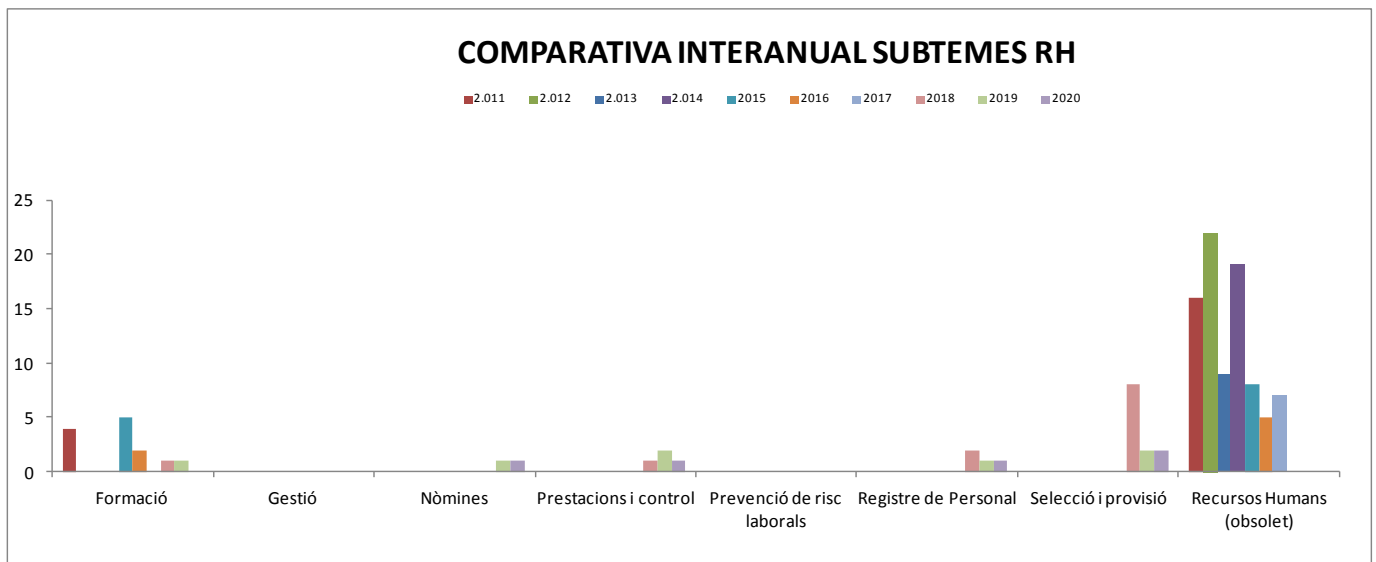
SSPC: El subtema “**Vehicles abandonats**” és el més habitual des que es va crear, encara que també destaquen “**Animals**”, “**Renous**” i “**Anomalies a la via pública**”, amb un important augment el 2019.

* Gestió del medi ambient



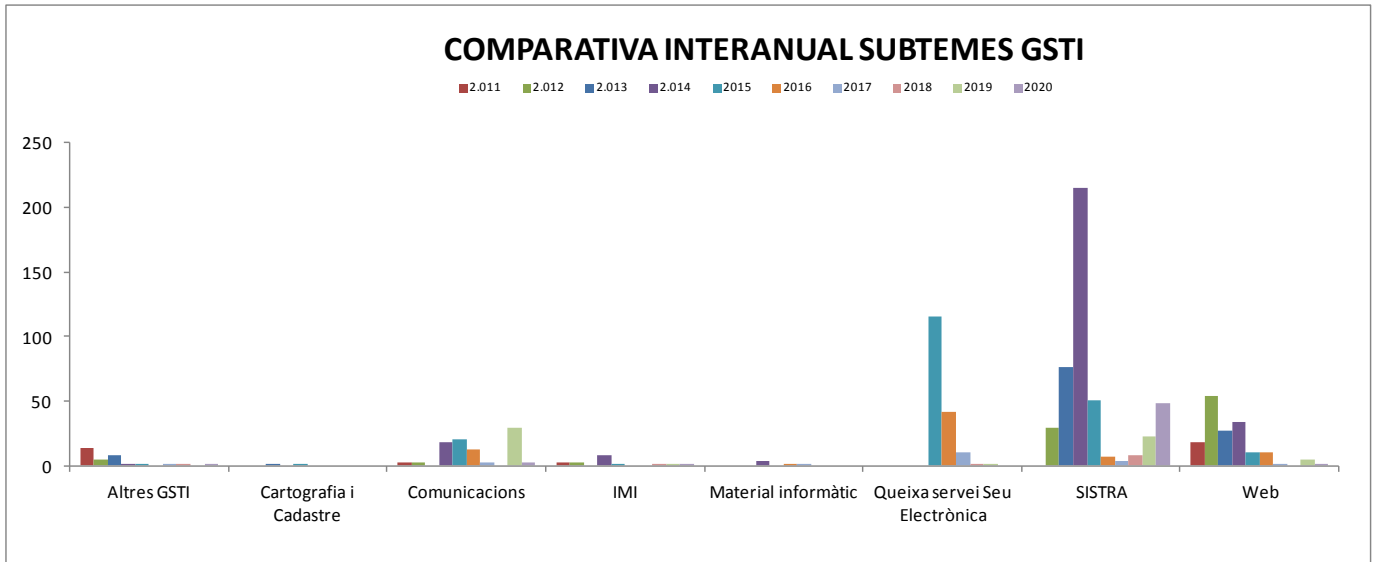
GMA: el subtema “**EMAYA**” és el més repetit sempre, amb un gran augment el 2016 i que ha anat baixant, posant-se en un nivell proper l’habitual.

* Recursos humans



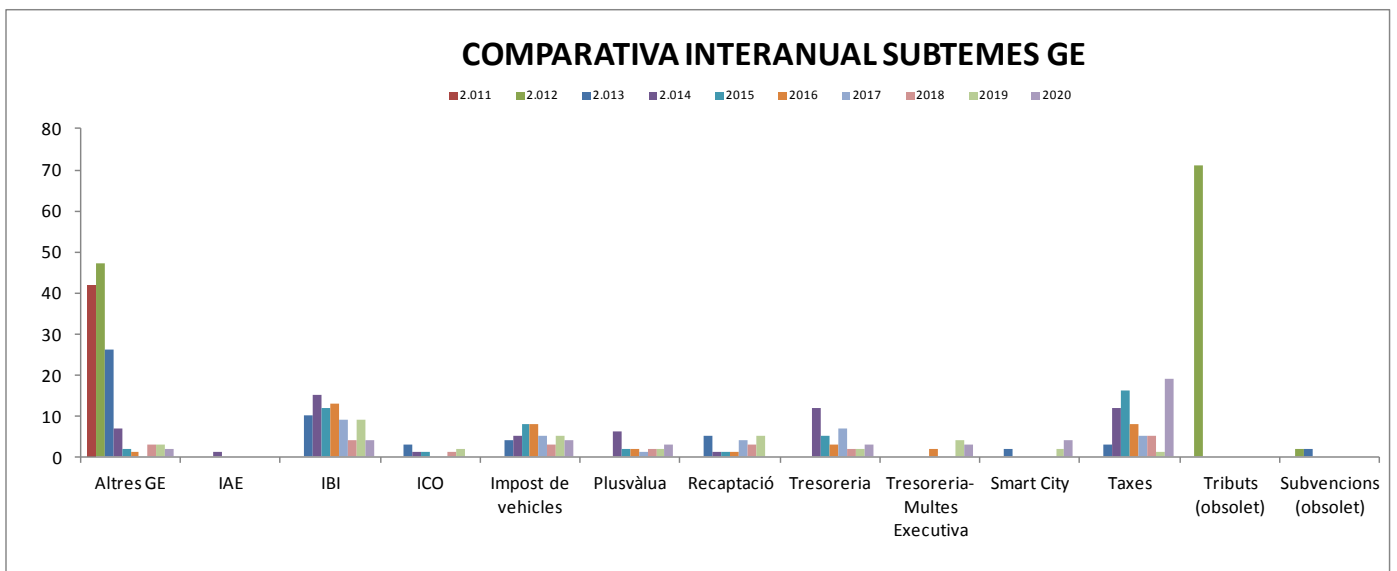
RH: Fins el 2017 només tenia dos subtemes, “Recursos humans” i “Formació”; el 2018 es van crear els subtemes específics en substitució de l’anterior “Recursos Humans”. Habitualment la majoria de DMS són de “**Selecció i provisió**”. Els anys 2012 a 2014 no hi va haver cap DMS del subtema “**Formació**” i tampoc els anys 2017 i 2020

* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació



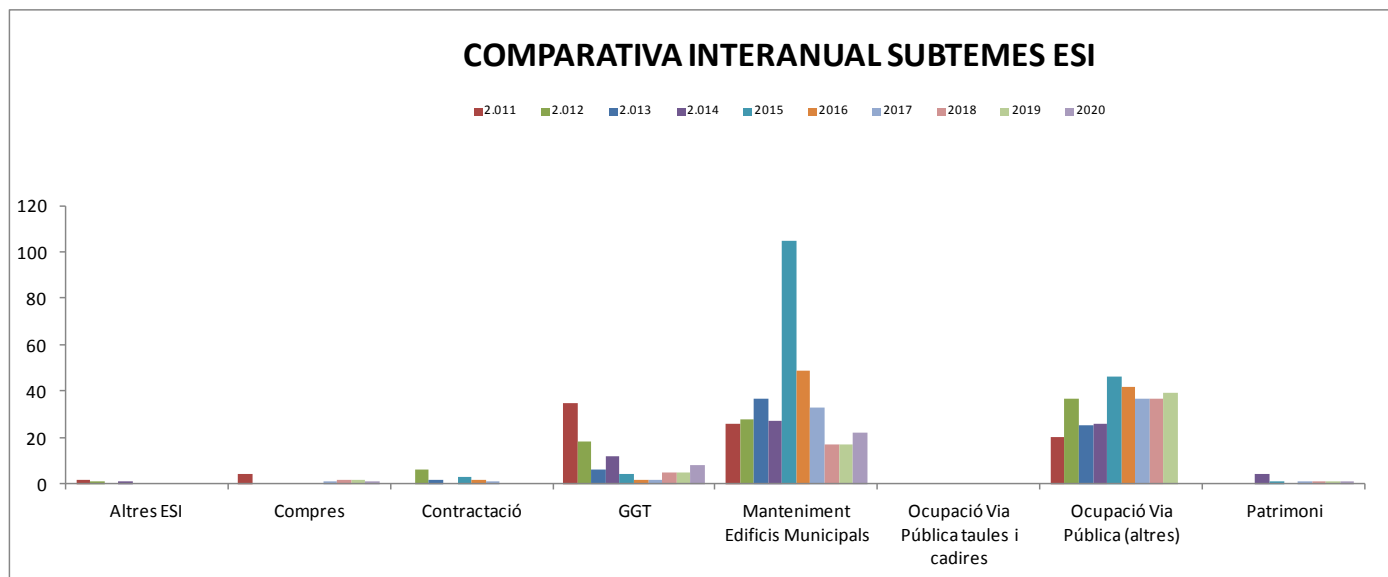
GSTI: els subtemes “Queixa servei Seu Electrònica”, “SISTRA” i “WEB” són els més habituals. Els dos primers es refereixen a l’Administració electrònica, amb la majoria de queixes per problemes en l’obtenció dels certificats d’empadronament al web municipal. La millora en la plataforma d’Administració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

* Gestió econòmica



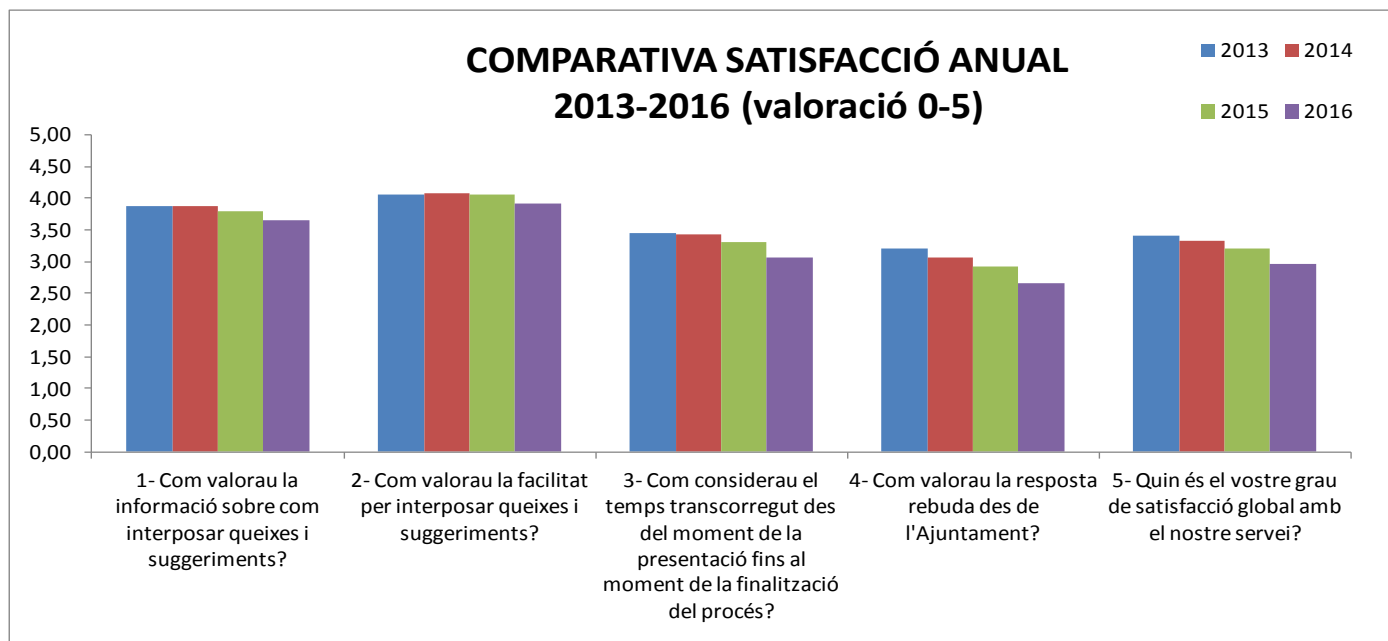
GE: Deixant a part el subtema “Altres”, que englobava fins el 2013 diversos tipus de demandes no atribuïbles als subtemes existents, el 2012 “Tributs” va ser el subtema més habitual. Al llarg del 2013 es va crear un subtema per a cadascun dels tributs municipals i a partir de llavors es va produir una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

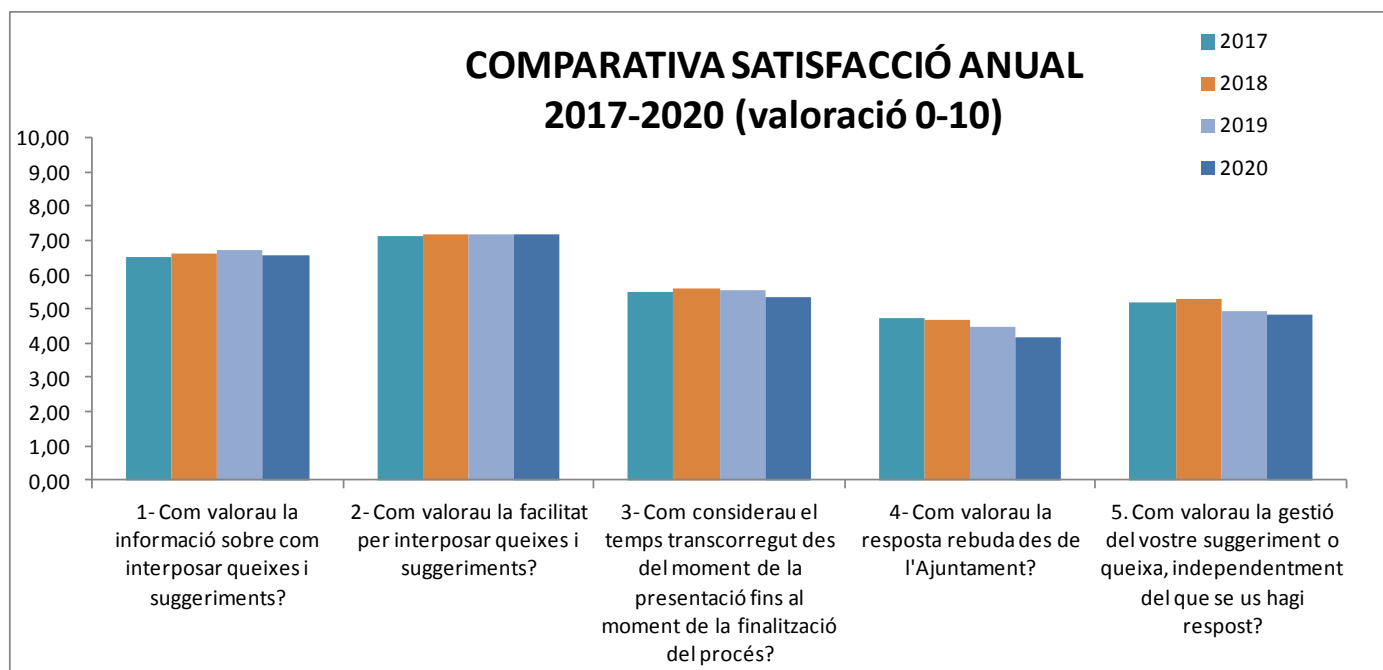
* Equipaments i serveis interns



ESI: El 2011 la majoria varen ser de “GGT” (Gabinet General Tècnic); en canvi, el 2012 varen ser majoritàriament d’**“Ocupació via pública”**. El anys següents han destacat les queixes per “Manteniment d’edificis municipals”, molt superiors el 2015 en comparació amb els anys anteriors i posteriors; no obstant, en relació a aquest subtema, va baixar molt des del 2018 perquè es va modificar la sistemàtica dels avisos, que es varen passar a assignar als serveis on es produïa el problema de manteniment i eren ells qui ho havien de gestionar internament amb els responsables del manteniments dels edificis municipals. A finals de 2020 s’ha tornat a modificar aquesta sistemàtica i es tornen a assignar a "Manteniment d'edificis municipals". També a final de 2020, s’ha modificat el subtema "Ocupació de Via Pública" distingint entre l’ocupació per taules i cadires, i l’altra casuística d’ocupació de la via pública.

4.11 Comparativa resultats satisfacció.





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

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

També sempre, l'ítem més mal valorat pel que fa a satisfacció és el 4 –“Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?”–.

De l'estudi d'aquests resultats podem deduir que la satisfacció per la resposta rebuda està directament relacionada amb la solució del que motiva la queixa que es presenta, i que moltes vegades, no se soluciona immediatament, o no es pot donar la raó al ciutadà.

5 CONCLUSIONS

La pandèmia per la COVID-19 ha afectat la recepció i gestió de les DMS, com ho ha fet en tots els àmbits de la vida.

Pel que fa a la **recepció de DMS**, la pandèmia ha fet que el 2020 hagi estat un any de contrastos. El mes d'abril varem tenir la xifra més baixa de recepció de DMS i, en canvi, el mes de setembre, la més alta. El mes d'abril varen baixar per l'estat d'alarma, i perquè la vida a la ciutat s'havia pràcticament paralytitzat. Pel que fa al mes de setembre, es varen rebre més de 1000 escrits dels ciutadans que volien obtenir cita prèvia de padró, en molts de casos per accedir a ajudes pel motiu de la pandèmia, i que no podien, ja que no hi havia cites disponibles. Aquest problema es va solucionar el mes d'octubre.

Pel que fa al **canal de recepció**, han augmentat molt les DMS rebudes pel canal telemàtic, que ha estat el canal més utilitzat, ja que els ciutadans han estat més a les seves cases.

Pel que fa a les persones encarregades de tramitar les DMS i donar resposta al ciutadà:

- Des de la finalització del procés de provisió de lloc de feina a principis de 2020, es van produir molts de canvis de lloc de feina dels resolutors de les DMS. Per això, es va donar **formació presencial** a bastants de nous resolutors de DMS durant el primer trimestre de l'any i abans de l'estat d'alarma. Aquesta formació es va dur a terme a Qualitat, amb una durada d'una hora.

Durant l'estat d'alarma no es va fer formació de DMS.

A partir de l'inici de la nova normalitat, es varen reprendre les formacions de manera presencial (una única persona i amb mascareta obligatòria). També **es va implantar un sistema de formació en línia** per a aquelles persones que feien teletreball cada dia i necessitaven la formació com a resolutors.

En relació a la **tramitació de les DMS**, es pot indicar que:

Encara que la tramitació global del gestor sigui molt elevada, és important vigilar que les DMS que han passat a no-conformitat no quedin sense tramitar. Per a això, des de Qualitat es revisen periòdicament les DMS en estat de no-conformitat i es convida els serveis responsables de la seva tramitació a fer-ne una revisió i a tramitar-les, donant 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 resposta en el seu moment. *Un exemple d'això són les no-conformitats de queixes ciutadanes rebudes, en gran nombre, relacionades amb l'autorització d'ocupació de la via pública per bars i restaurants*. Finalment es va decidir que Qualitat donàs una resposta genèrica amb l'explicació del perquè d'aquesta decisió proporcionada pel regidor de Participació Ciutadana i Govern Interior.

Finalment, i, altra vegada en relació a la pandèmia pel COVID-19, hem de resaltar que aquesta ha provocat moltes novetats i canvis en la recepció i gestió de DMS durant tot aquest any 2020 i que es poden resumir en el següent:

Pel que fa a la **gestió de les DMS**:

El més destacable aquest 2020 és que el mes de març **es va introduir coronavirus com a nova paraula clau**, atès que hi havia una quantitat molt 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 unes 400 DMS relacionades amb el coronavirus.

La majoria s'han registrat per a Batlia (Gestió i Organització de la Ciutat). El mes d'abril hi ha haver un augment de DMS per a Policia, i sobretot a partir de la desescalada, les relatives a anomalies a la via pública.

També són destacables les registrades per a Govern Interior **els mesos de maig i juny**. Són **141 queixes ciutadanes pels problemes que provoca l'ocupació d'espais d'aparcament per les terrasses dels bars/restaurants**. 51 són queixes per la decisió d'aquesta autorització d'ocupació (remeses a Batlia), 28 són de residents o treballadors que demanen poder ocupar les zones 0/0 per aparcar, davant la pèrdua d'aparcament per l'ocupació de les terrasses (remeses a ORA), i, 62, es refereixen a l'excés d'ocupació de dites terrasses o a què no compleixen amb les mesures de prevenció establertes o els horaris (enviades a Govern Interior o a Policia).

La resta, relacionades amb "coronavirus" són queixes per la neteja de la ciutat i pel no compliment de les normes implantades per a controlar la pandèmia a les platges, al transport públic o a zones concretes de la ciutat.

S'ha de destacar també que durant l'estat d'alarma i desescalada hem hagut **d'adaptar un poc la tasca en relació amb el registre i l'assignació de DMS**, atès que rebíem escrits que no eren competència municipal i que no registràvem com a DMS o que si ho eren però requerien una actuació ràpida. Quan no eren competència municipal, les derivàvem a les administracions corresponents, o donàvem al ciutadà la informació de la que disposàvem, com per exemple els números de telèfon específics que s'havien creat per a informació sobre la COVID-19 o denúncia d'incompliments. En altres casos, la competència era municipal però requeria d'una resposta ràpida o era un tema urgent, per la qual cosa des de Qualitat, sense passar-les als resolutors corresponents, les gestionàvem directament i donàvem la resposta directament, sempre que en teníem el coneixement.

Finalment, s'ha de especial esment a les **felicitações** presentades a través dels 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.

6 ANNEXOS

* Relació de processos i subtemes amb les àrees municipals

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
DE (Direcció Estratègica) M. Teresa Benito Roser	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor Ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OCD	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Premsa	Àrea no definida
	Qualitat	Àrea de 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) Margarita Rosselló Amengual	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
	Cita prèvia padró	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
PS (Promoció Socioeconòmica) Damià Sans Tous	Altres AC	Àrea no definida
	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'Escoletes	Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística
	Flassaders	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Esports	Àrea Delegada d'Esports

	Joventut	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Mercats	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Museus i exposicions	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Música i Arts Escèniques	Àrea de Cultura i Benestar Social
	OMIC	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Queixa servei OMIC	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	OMIH (Obsolet)	
	Informació turística Palma 365	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Queixa servei Palmaactiva	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Participació Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Castell Bellver	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Turisme	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
GIU (Infraestructures)	Accessibilitat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
Urbano Sánchez-Pastor	Accessibilitat platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal

	Altres GIU	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Arbres al carrer	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	EMT	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Enllumenat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Estudis i projectes	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	GIN GIU	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via pública per obres	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Infraestructures	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Logística	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	ORA	Àrea de Mobilitat Sostenible
	ACIRE	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Circulació	Àrea de Mobilitat Sostenible

	Places persones amb mobilitat reduïda	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Transports	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins (Obsolet)	
	Mobiliari urbà (Obsolet)	
	Mobiliari urbà Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Mobiliari urbà Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	SMAP	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Vialitat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Vialitat Ponent	Àrea d'Infraestructures i

		Accessibilitat
	Vialitat Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Manteniment centres escolars	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) Bernat Calafat	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

<p>Sistema de Qualitat</p>	<p>Informe de recepció i gestió de demandes municipals de serveis 2020</p>	<p>Ajuntament  de Palma</p>
-----------------------------------	---	---

	EFM	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
<p>GT (Gestió Territorial) Pedro A. López Martínez</p>	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
<p>SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) Miquel Quetglas Morey</p>	Activitats:horaris	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olors	Àrea de Seguretat Ciutadana

14/01/2021	<p>Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA</p>	Pàg.55
------------	--	--------

	Jardins	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Trànsit: senyalització, propostes	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, botelló	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-Reiteració	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Control agressors	Àrea de Seguretat Ciutadana

	VDG Psicòleg	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Queixa del Servei	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Altres	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Carta Policia de Barri	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea de Seguretat Ciutadana
GMA (Gestió del Medi Ambient) M^a Teresa Benito Roser	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Queixa serve Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Solars	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
RH (Recursos Humans) Antoni Pol Coll	Formació	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	RH (Obsolet)	
	Selecció i Provisió	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Gestió	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública

<p>Sistema deQualitat</p>	<p>Informe de recepció i gestió de demandes municipals de serveis 2020</p>	<p>Ajuntament  de Palma</p>
----------------------------------	---	---

		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
<p>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació) Job Torres San Julian</p>	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
<p>GE (Gestió Econòmica) Miquel Llobera Bauzà</p>	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

14/01/2021	<p>Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA</p>	Pàg.58
------------	--	--------

	Smart City	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Taxes	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Recaptació	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Subvencions (Obsolet)	
	Tresoreria	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
ESI (Equipaments i Serveis Interns) Julián García Caballero	Altres ESI	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Compres	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Manteniment edificis municipals i neteja dependències municipals	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via pública (obsolet)	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Ocupació via pública taules i cadires	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Ocupació via pública (altres)	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
Patrimoni	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior	

LLEGENDA

PROCESSOS

DE (Direcció Estratègica)
 AC (Atenció Ciutadana)
 PS (Promoció Socioeconòmica)
 GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)
 ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)
 GT (Gestió Territorial)
 SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)
 GMA (Gestió del Medi Ambient)
 RH (Recursos Humans)
 GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)
 GE (Gestió Econòmica)
 ESI (Equipaments i serveis interns)

TIPUS DMS

De tipus extern:

Queixes: es tracta de manifestacions expresses de disconformitat amb alguna actuació i/o servei municipal.

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

Felicitações: són manifestacions expresses de la satisfacció per alguna actuació municipal.

Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.).

Observacions: simplement es manifesta una opinió personal. 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.