

**INFORME**

**DE RECEPCIÓ I GESTIÓ**

**DE LES**

**DEMANDES MUNICIPALS**

**DE SERVEIS**

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

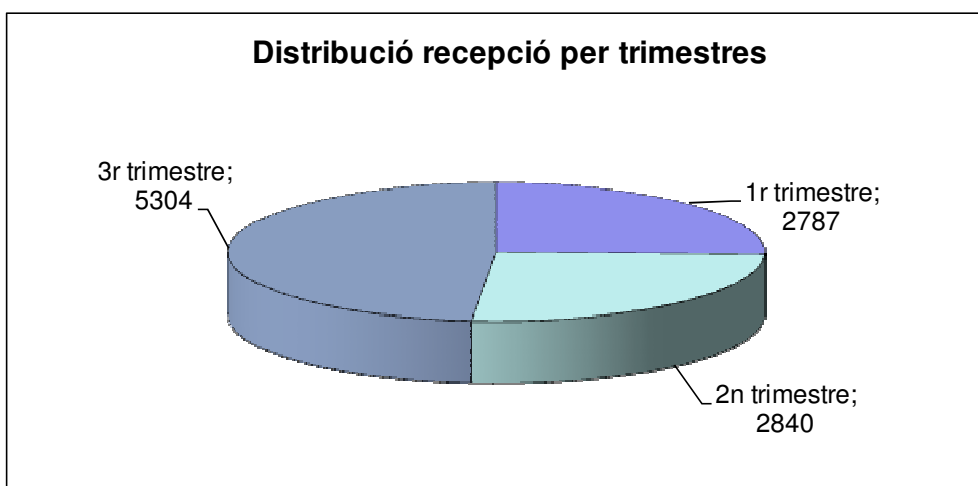
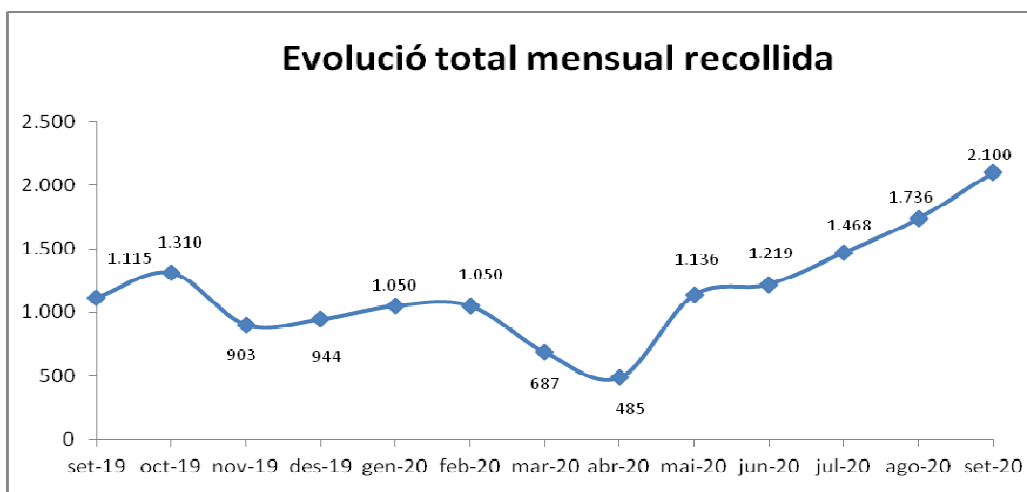
**JULIOL-SETEMBRE 2020**

## ÍNDEX

1	RECEPCIÓ.....	3
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució .....	3
1.2	Distribució de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació) .....	4
1.3	Distribució de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de serveis i NCI-sistema) .....	5
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS .....	6
1.4.1	Telemàtic .....	7
1.4.2	Telefònic .....	7
1.4.3	Presencial.....	7
1.4.4	Registre.....	7
1.4.5	Defensora de la Ciutadania .....	7
1.5	Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents.....	7
1.5.1	Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor de DMS.....	7
1.5.2	Total trimestral de DMS assignades a cada procés .....	8
1.5.3	Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten.....	9
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen.....	16
1.7	Anàlisi de la recepció per codi postal.....	17
1.8	Distribució de DMS rebudes per sexe.....	18
1.9	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	19
1.10	Via de comunicació en la tramitació de les DMS .....	19
2	TRAMITACIÓ .....	19
2.1	Tramitació en termini.....	19
2.1.1	Dades relatives al global del gestor de DMS .....	19
	* Evolució del nivell de tramitació global al Gestor DMS.....	19
	*Tramitació global al gestor de DMS per procés .....	20
2.1.2	Dades relatives al trimestre .....	21
	*Tramitació trimestral de les DMS per procés .....	21
	*Estat de les DMS registrades en el trimestre .....	22
2.2	Tramitació fora de termini.....	23
2.2.1	Estat global de les DMS no tramitades en termini .....	23
2.2.2	Estat per procés de DMS no tramitades en termini .....	23
2.3	Mitjana de tramitació .....	24
3	SATISFACCIÓ.....	24
4	RELACIÓ PROCESSOS-SERVEIS MUNICIPALS EN LA GESTIÓ DE DMS.....	29
5	COMENTARIS RELATIUS A LES DMS DURANT L'ESTAT D'ALARMA, FASES DE DESESCALADA I NOVA NORMALITAT.....	30
6	CONCLUSIONS.....	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 tercer trimestre de 2020 ha estat superior en quasi un 46% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 5.304.**

Després de la baixada dels mesos de març i abril pel confinament pel COVID-19, els mesos de maig i juny la recepció de DMS es va normalitzar. En canvi els mesos següents, aquest tercer trimestre, **la recepció de DMS ha anat augmentant mes a mes, arribant a la recepció de 2.100, xifra mai assolida.**

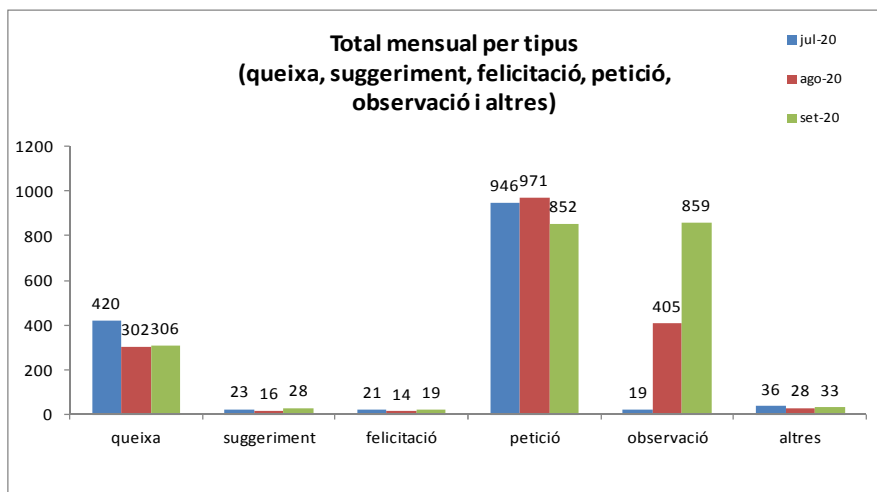
Aquest augment s'ha degut, sobretot, a la recepció de DMS relacionades amb la petició de cita prèvia, que s'explicarà més endavant, quan es tracti la recepció trimestral de DMS per tipus.

**A més de les 5.304 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 23 demandes que no s'han registrat al gestor de DMS** perquè són queixes i també algunes peticions, que s'han derivat directament a altres administracions perquè en són les responsables, o s'ha informat directament dels telèfons de contacte de la Policia, la Conselleria de Salut, el Ministeri de Sanitat, etc., segons el seu contingut. Fins i tot, algunes d'aquestes no han tingut cap acció associada, ja que es tractava d'escrits per als quals no hi havia resposta possible. **També s'han rebut 72 escrits que no**

s'han registrat com a DMS perquè el canal requerit per a la seva presentació és el registre general (es tracta de peticions de senyalització viària, sobretot, aquest trimestre, i també destaquen les denúncies per renous, obres o activitats, però també hi ha l·legacions o peticions concretes que requereixen instància).

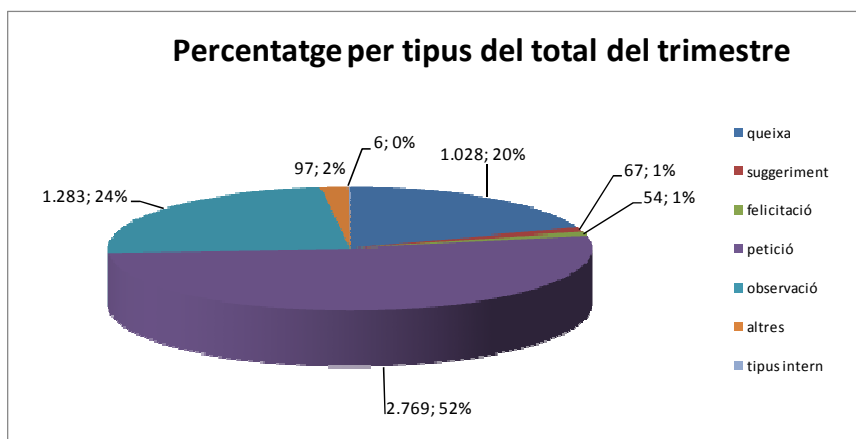
A data final del tercer trimestre de 2020 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.162 DMS, un poc superior a la mitjana de 2019, que va ser de 1.137.

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



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

El mesos d'agost i setembre destaca l'augment del tipus "observació" respecte dels mesos anteriors i que en el mes de setembre ha estat inclús superior a les peticions. A més de les observacions normals, s'hi afegeixen 1.190 comunicacions rebudes entre el 17 d'agost i el 30 de setembre, d'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 i 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.



**Queixes:** el nombre de queixes rebudes aquest trimestre és de 1.028; representen el 20% del total, un 11% menys que el trimestre anterior. És, després de les peticions, el tipus més habitual.

**Suggeriments:** el nombre de suggeriments (67) representa l'1% del total, percentatge inferior en un 1% respecte del trimestre anterior.

**Felicacions:** 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 54 felicitacions, 22 més que el trimestre passat.

La majoria han estat per a Atenció Ciutadana (13), per al SAT (9), per al servei de les OAC (3) i per al servei de la UAC (1). També n'hi ha hagudes bastants per a Promoció Socioeconòmica (14), destacant les 9 per a Esports i les 4 per a Participació Ciutadana. I també per a Infraestructures (12), la majoria per a Parcs i Jardins (5) i per a Vialitat (3). De la resta, destaquen les felicitacions per a Policia Local i per a EMAYA.

**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 2.769 peticions, que suposen un 52% 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 2.347, quasi 1000 més que el trimestre passat, les quals representen un 44% del total de les DMS registrades al trimestre, un 10% menys que l'anterior (l'augment de les observacions fa que aquest percentatge baixi a pesar del gran augment en nombre absolut).

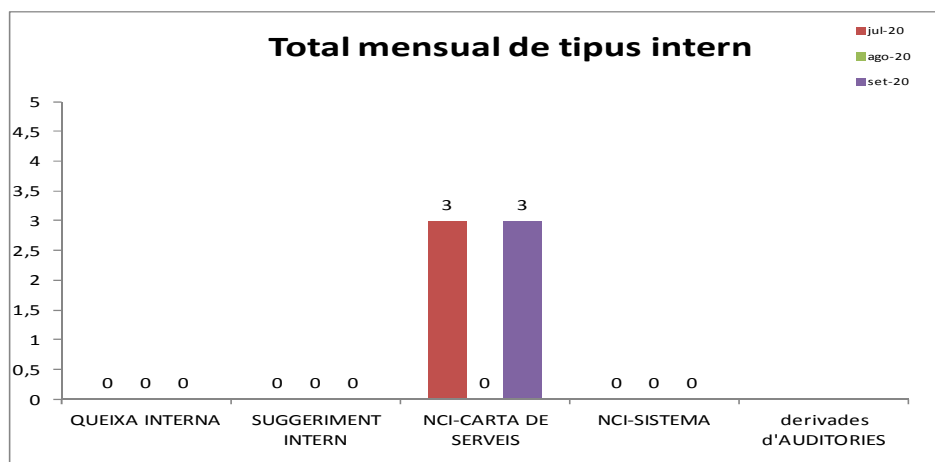
**Observacions:** hi ha hagut 1.283 observacions. Aquest augment ja s'ha explicat a l'inici d'aquest punt 1.2.

**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, EUROCOP, i es comunica al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat.

Aquest trimestre s'han registrat 97 DMS d'aquest tipus, un 2% del total. Representa una baixa d'un 4% respecte del trimestre anterior, ja que hi va haver 76 correus rebuts 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.

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

A més dels tipus habituals de DMS, també es registren al gestor altres tipus de DMS de tipus intern, que són queixes i suggeriments interns (formulats pels mateixos treballadors municipals), no-conformitats internes de cartes de serveis (per incompliment dels compromisos adquirits en aquestes cartes), no-conformitats del sistema (incompliments del que estableix el sistema de qualitat propi de l'Ajuntament de Palma) i les derivades d'auditories de Qualitat. Aquest trimestre hi consten només 6 DMS d'aquests tipus intern.



**Queixes internes:** es tracta sempre de queixes dels empleats municipals, que disposen d'un accés a la Intranet per a fer-nos arribar les seves queixes i els suggeriments, encara que també ho poden fer a través del formulari de queixes i suggeriments del web municipal. Aquest trimestre **no s'ha registrat cap queixa interna**.

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

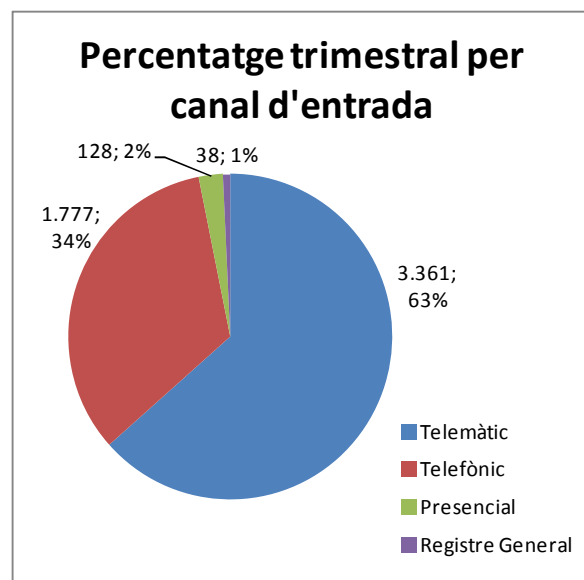
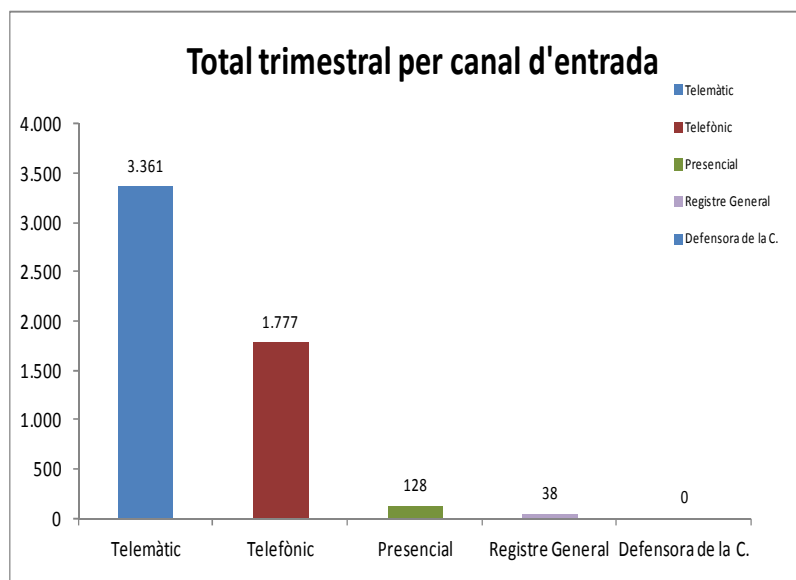
**No-conformitats internes de cartes de serveis:** **n'hi ha hagudes 6**, totes de la carta d'Atenció a la Ciutadania.

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

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

**Derivades d'auditories:** **no s'han registrat DMS derivades de les auditories**.

#### 1.4 Canals elegits per a presentar les DMS



Els canals per a presentar demandes municipals de serveis (DMS) són el web municipal o la Intranet (aquest darrer en el cas de queixes i suggeriments interns de treballadors municipals), el 010, les bústies instal·lades a les oficines amb atenció al públic i el Registre General. També poden arribar per derivació des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania.

**Destaca aquest més l'augment de la recepció pel canal telemàtic.** Aquest augment en relació al canal telefònic està motivat, en gran part, per la recepció de les observacions de cita prèvia de Padró que hem explicat al punt 1.2. i que entraven a través del formulari del web.

Com sempre, el canal telefònic destaca com a principal canal de recepció.

**Aquest trimestre, la diferència entre el canal telemàtic i el telefònic és de quasi un 30%, percentatge que normalment és molt més baix.**

#### 1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 3.361 demandes, que representen el 63% del total, un 1% més que el trimestre anterior. És [el canal més utilitzat](#) aquest mes.

#### 1.4.2 Telefònic

Amb 1.777 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 34%, és el segon canal més utilitzat aquest trimestre. Ha baixat un 3% respecte del trimestre anterior.

#### 1.4.3 Presencial

S'han registrat 128 DMS per aquesta via, que suposen el 2% del total.

#### 1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 38 DMS, un 1% del total.

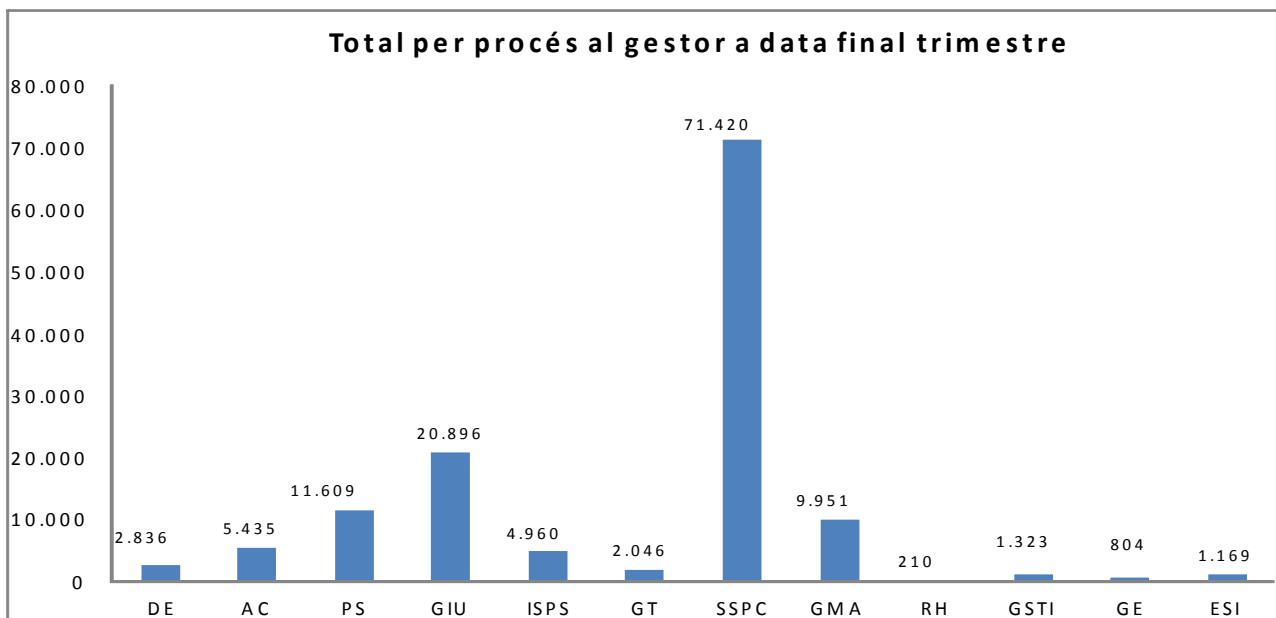
#### 1.4.5 Defensora de la Ciutadania

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

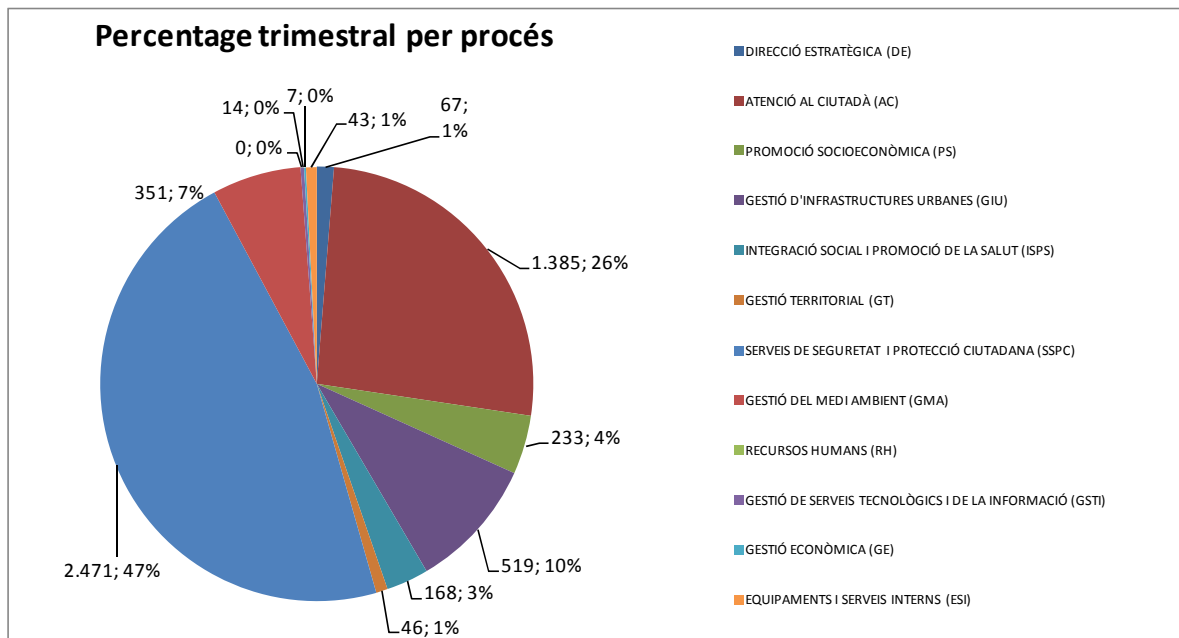
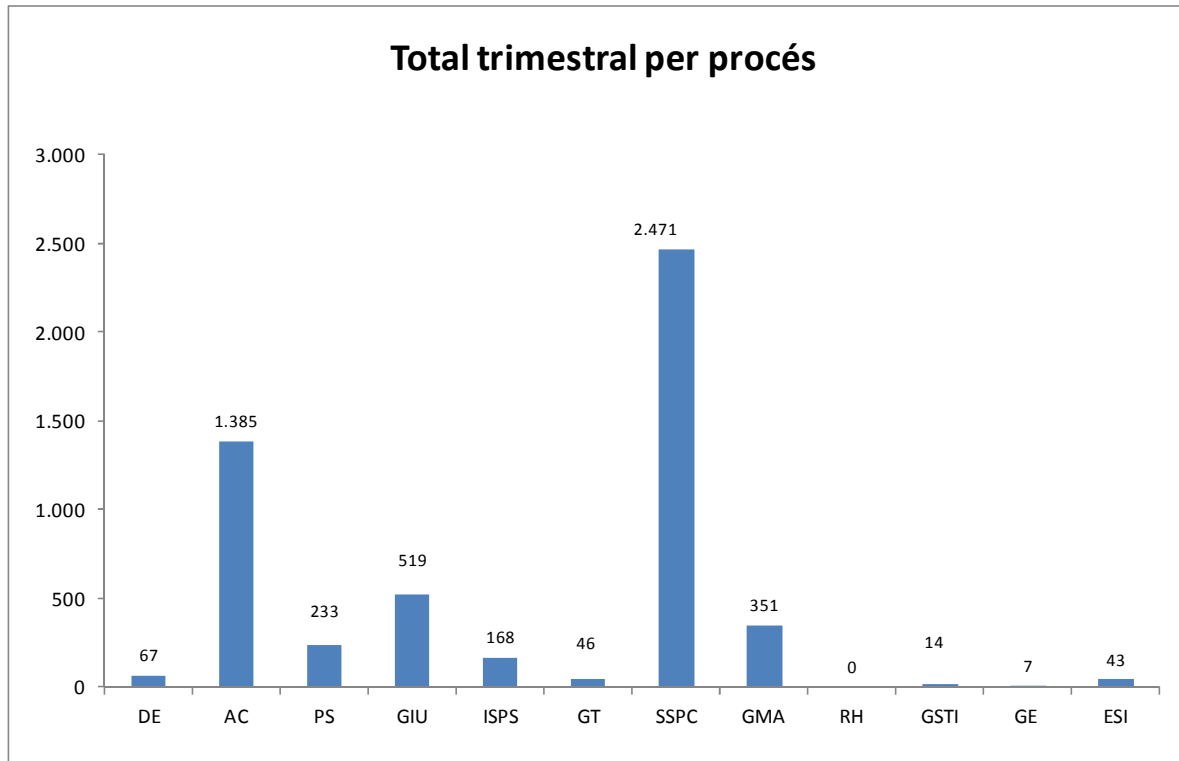
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

#### 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 2.471 DMS, el 47% del total. A continuació, destaca aquest trimestre AC (Atenció a la Ciutadania), per les observacions de cita prèvia de Padró ja explicades, amb 1.385, un 26% del total. Això fa que els processos GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) i GMA (Gestió del Medi Ambient), que tenen percentatges alts d'assignació de DMS, els tinguin més baixos aquest trimestre. Són un 10% i un 7% respectivament.

**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) i RH (Recursos Humans).

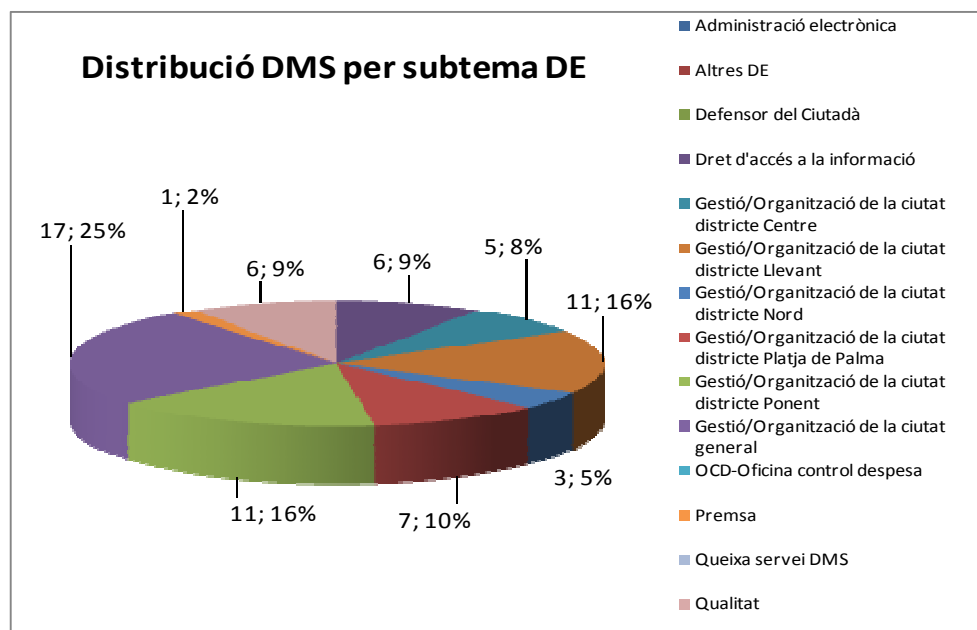
### 1.5.3 Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten

A l'efecte de registrar les DMS, cada procés es divideix en el que anomenem subtemes, que es van actualitzant constantment. Cada subtema es refereix a un tema de competència municipal concret.

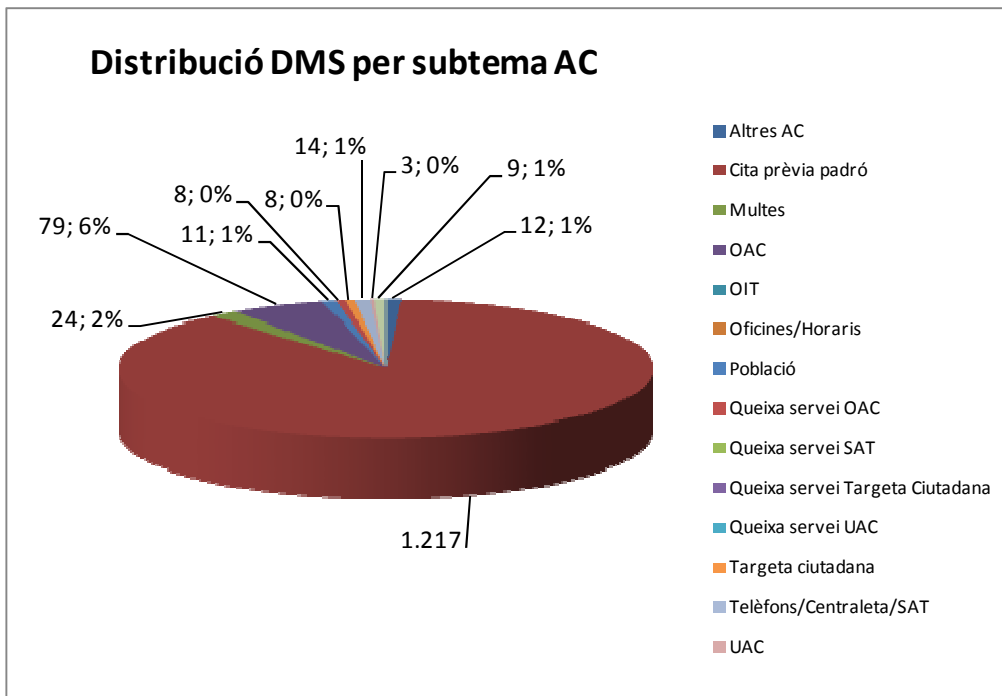
Per això, quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats, al seu torn, uns responsables de gestionar-la i tramitar-la.

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

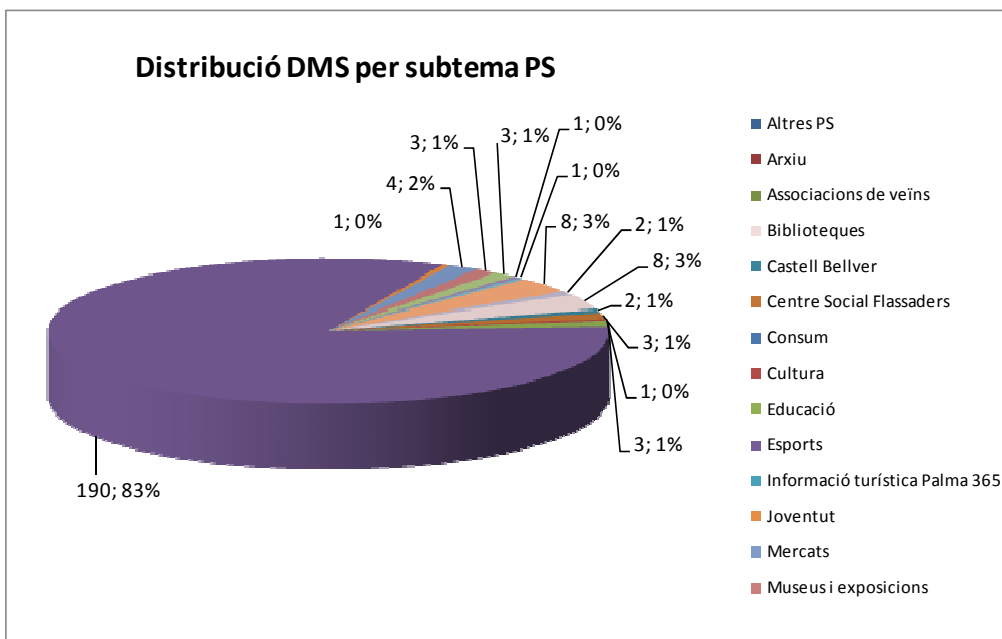
**DE (Direcció Estratègica):** la majoria d'aquest trimestre són del subtema Gestió/organització de la ciutat general, amb 17 DMS. Són demandes relacionades amb la gestió de la ciutat per diversos temes que l'afecten de forma general.



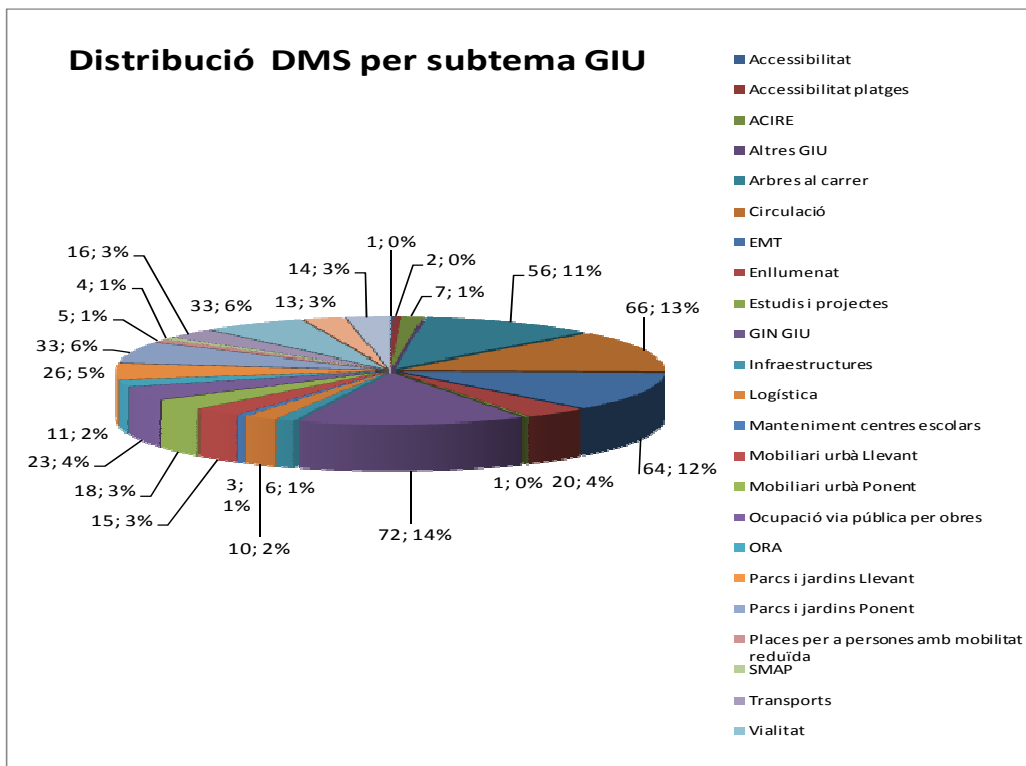
- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaca sobretot el subtema Cita prèvia padró, pel que hem explicat abans, amb 1.217 DMS.



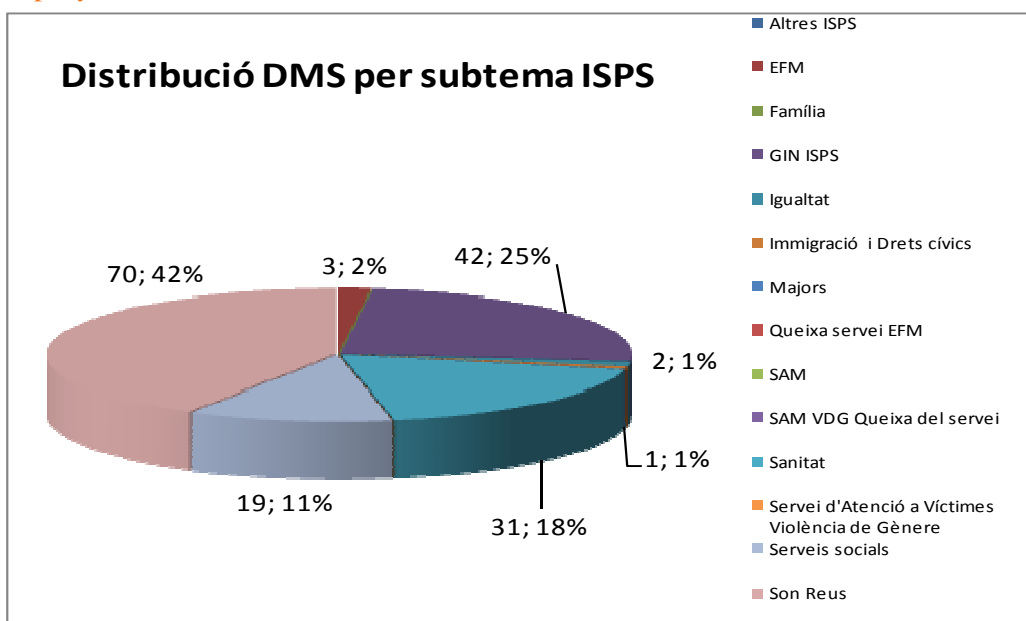
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca, com sempre, el subtema Esports, en què molts es refereixen a problemes generats pel COVID-19 quant al funcionament dels poliesportius municipals. Aquest mes són destacables també 3 queixes del subtema Museus i exposicions, de persones que es queixaven del cartell de les aturades de l'EMT sobre l'exposició al Casal Solleric "Niño con sabor a helado", i que es tractaven d'un mala interpretació de la imatge que res tenia a veure amb l'exposició.



**GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca, com sempre GIN-GIU, amb 72 DMS. Seguidament, són destacades les del subtema EMT, amb 26 queixes ciutadanes per la reducció del transport públic per la supressió de línies, freqüències i aturades.

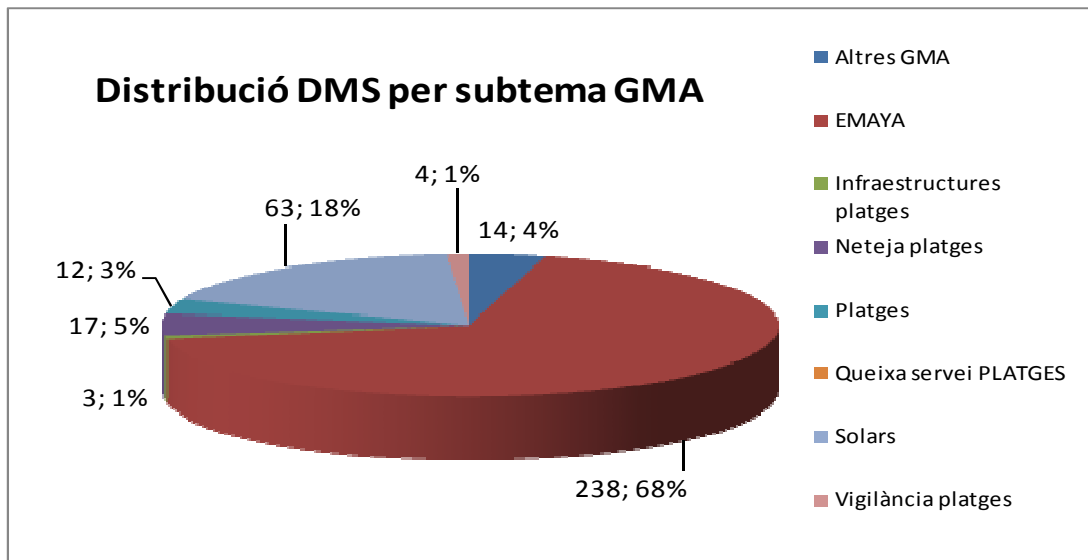


- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** aquest trimestre, la majoria són del subtema Son Reus, de les 70 DMS assignades, 30 són del mes de juliol i estan relacionades amb la reactivació d'una campanya de queixes per la no adopció de cans de la unitat de policia canina, que es refereixen a un fet i una notícia de febrer, en què ja es va iniciar la campanya.





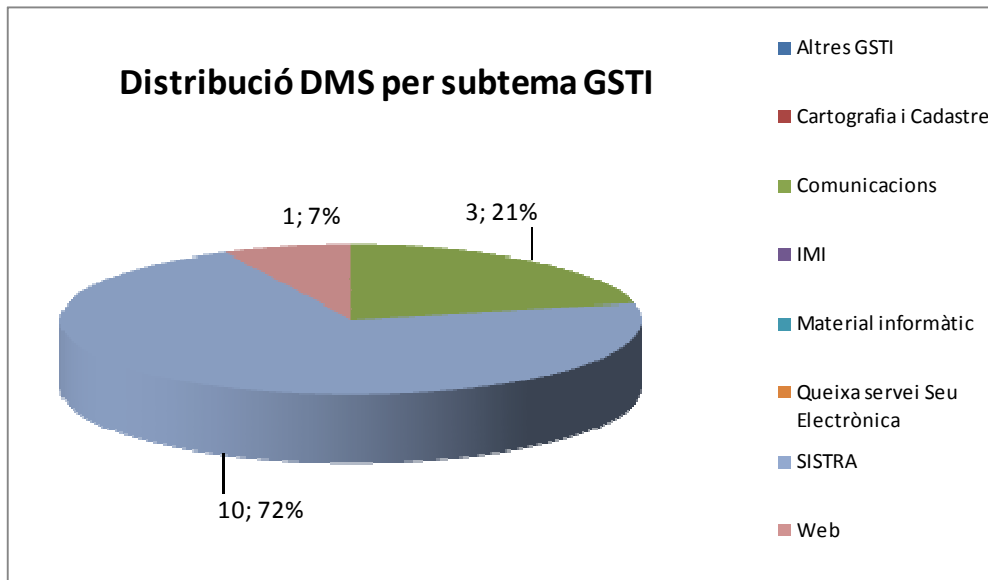
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA, com és habitual. En destaquen algunes queixes pel renou de la neteja i/o recollida de fems (10).



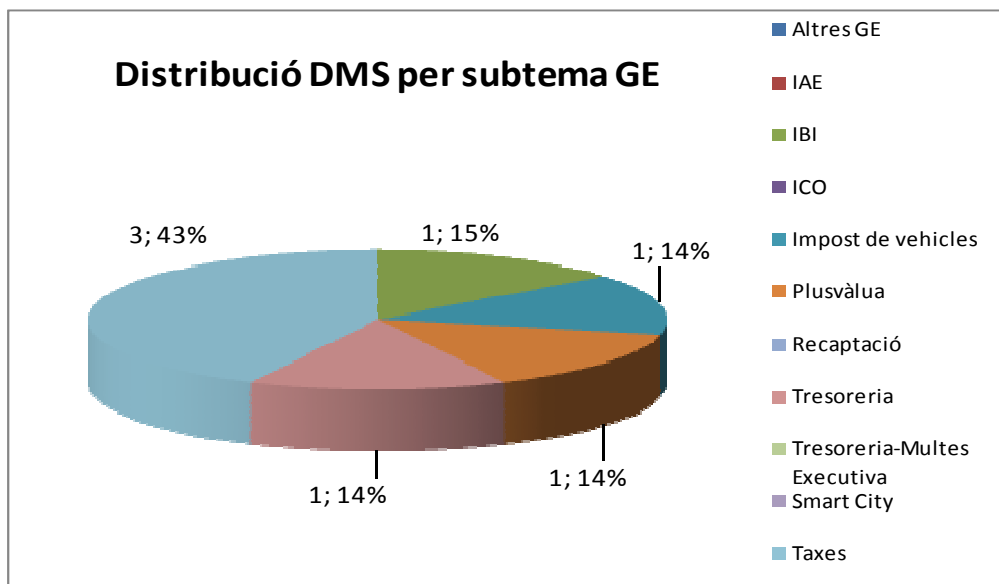
- **RH (Recursos Humans):** només té 2 DMS assignades aquest trimestre, una per a Nòmines i una per a Selecció i provisió.

**No hi ha DMS**

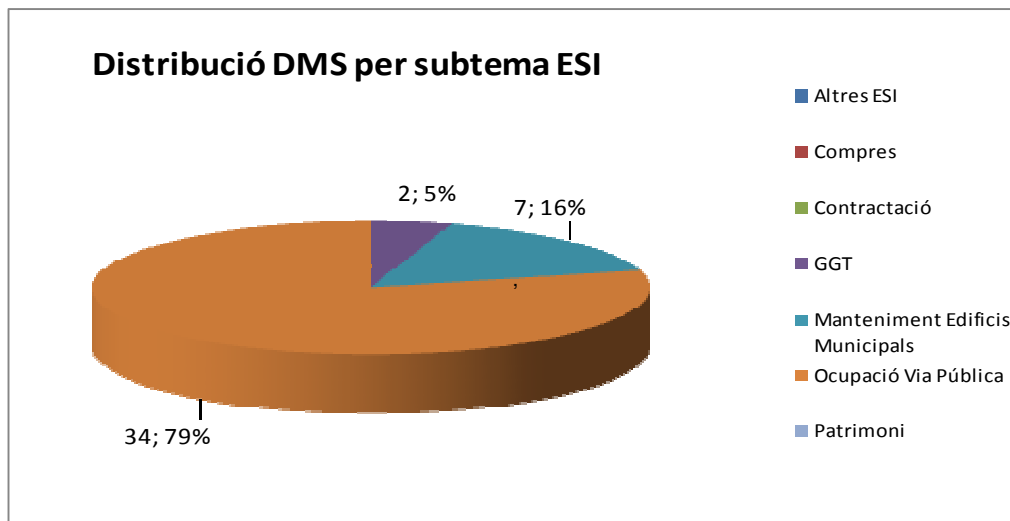
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)**: aquests trimestre destaquen les DMS del subtema SISTRA, per problemes en l'ús de la seu electrònica d'alguns usuaris (10).



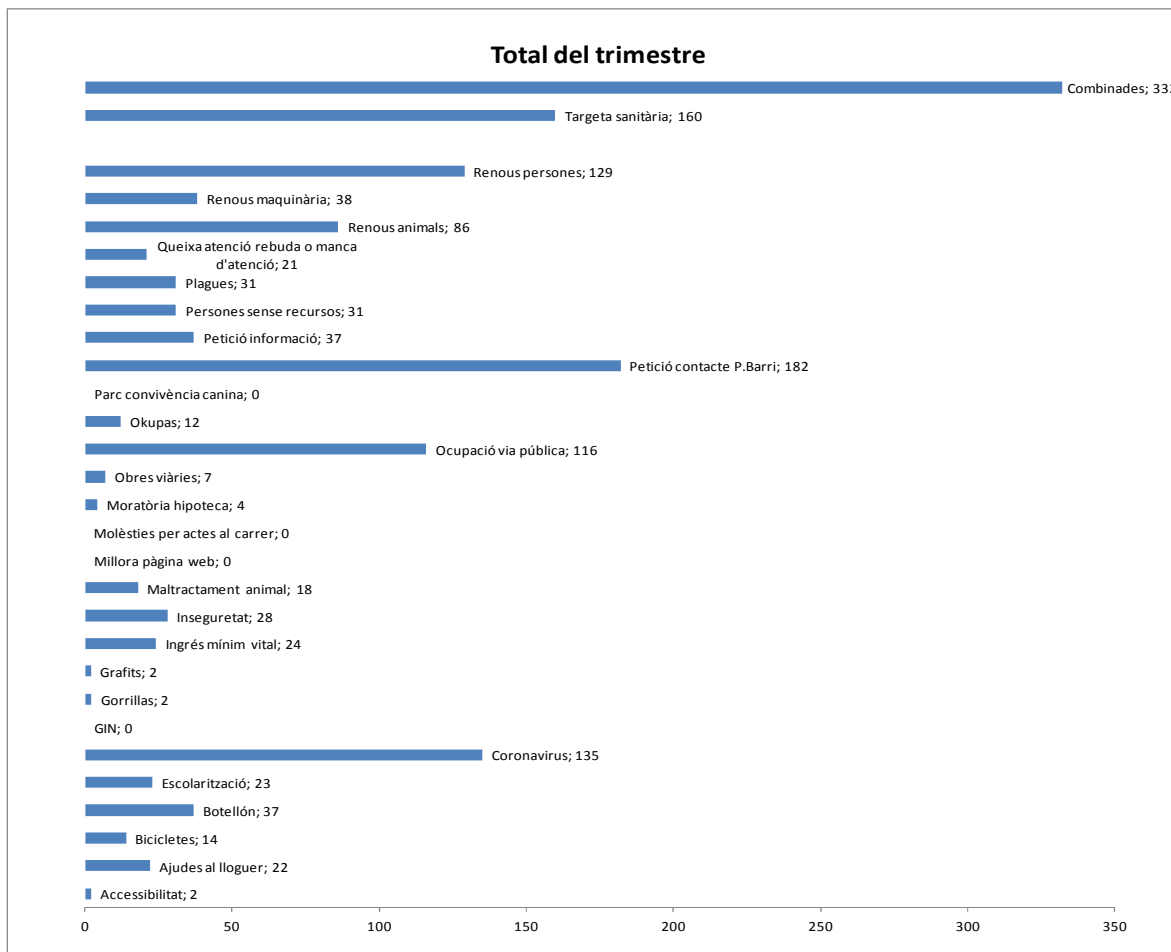
- **GE (Gestió Econòmica)**: hi destaca aquest trimestre el subtema Taxes amb 3 DMS.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** aquest trimestre la majoria torna a ser del subtema Ocupació de la via pública (34).



**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, destaquen aquest trimestre les **queixes per l'incompliment de les mesures de seguretat per la COVID-19**. S'han enviat a Policia quan es tracta del control de les anomalies a la via pública, i a diversos serveis municipals quan es tracta de l'incompliment d'aquestes mesures a les biblioteques o al Castell de Bellver. També se n'han derivat a Platges, EMT, Esports i Cultura, totes relatives a les mesures de seguretat. També han augmentat aquest tipus de queixes a les platges municipals per la situació actual pel coronavirus.

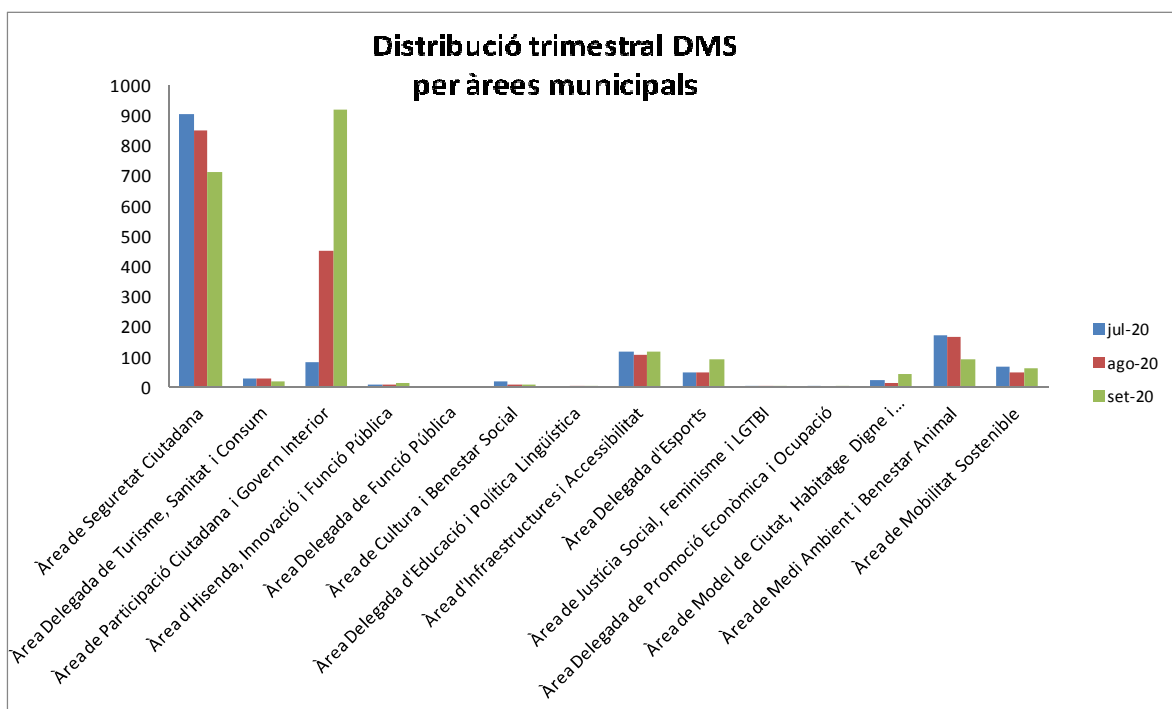
L'altra tema destacable per la seva transversalitat són les **queixes per l'ocupació de la calçada**. La majoria s'han registrat per a Govern Interior i altres s'han derivat a Policia.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 21 aquest trimestre i 16 combinades amb altres. Feien referència a l'atenció rebuda a Policia, Urbanisme, Multes, Serveis Socials i OAC.

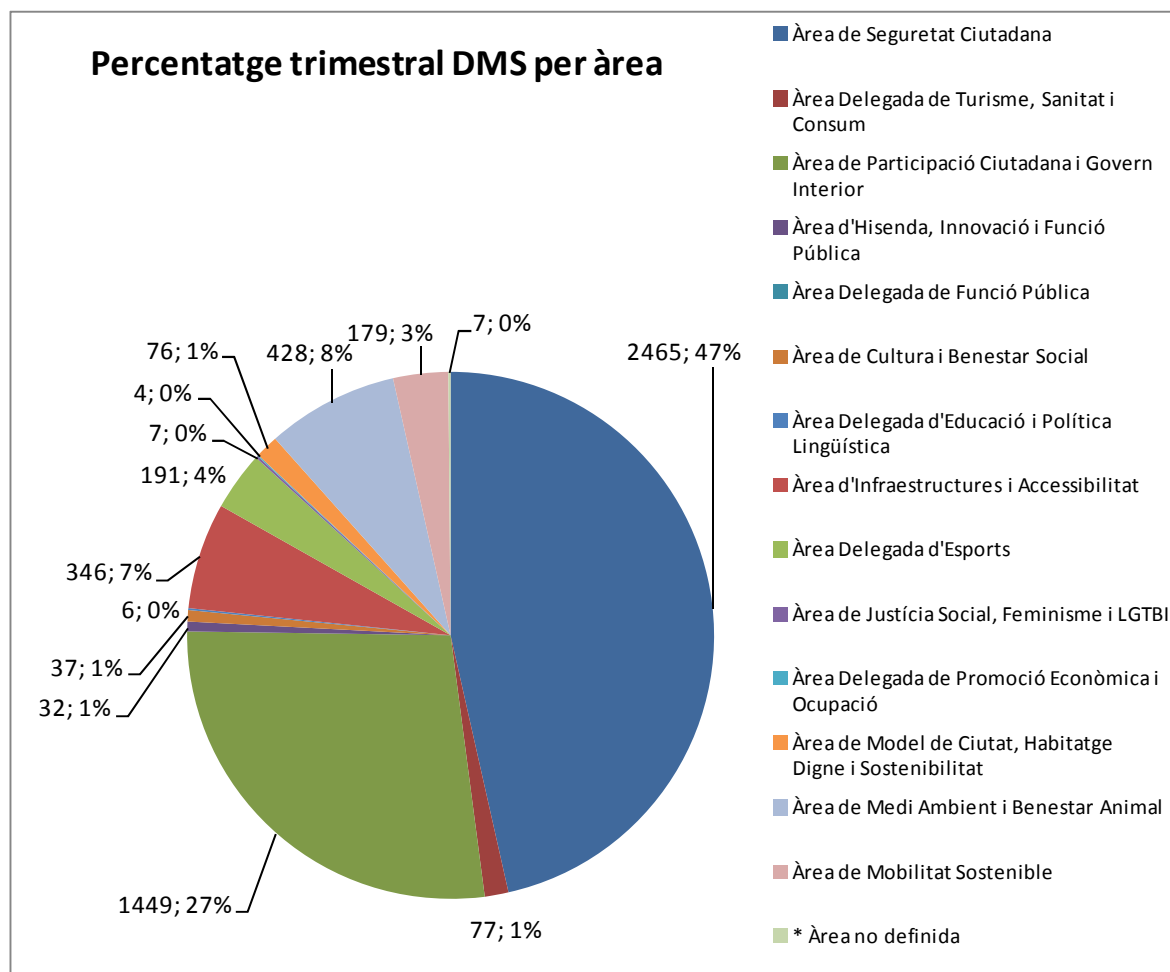
En relació amb l'estat d'alarma, el mes de març **es va introduir coronavirus com a nova paraula clau**, atès que hi havia una quantitat significativa de queixes, suggeriments i observacions relacionats amb aquesta situació. En concret s'han registrat 135 DMS que hi estan relacionades. La majoria, per a Batlia (Gestió i Organització de la Ciutat) o per Policia, i, la resta, per a altres serveis municipals.

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

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







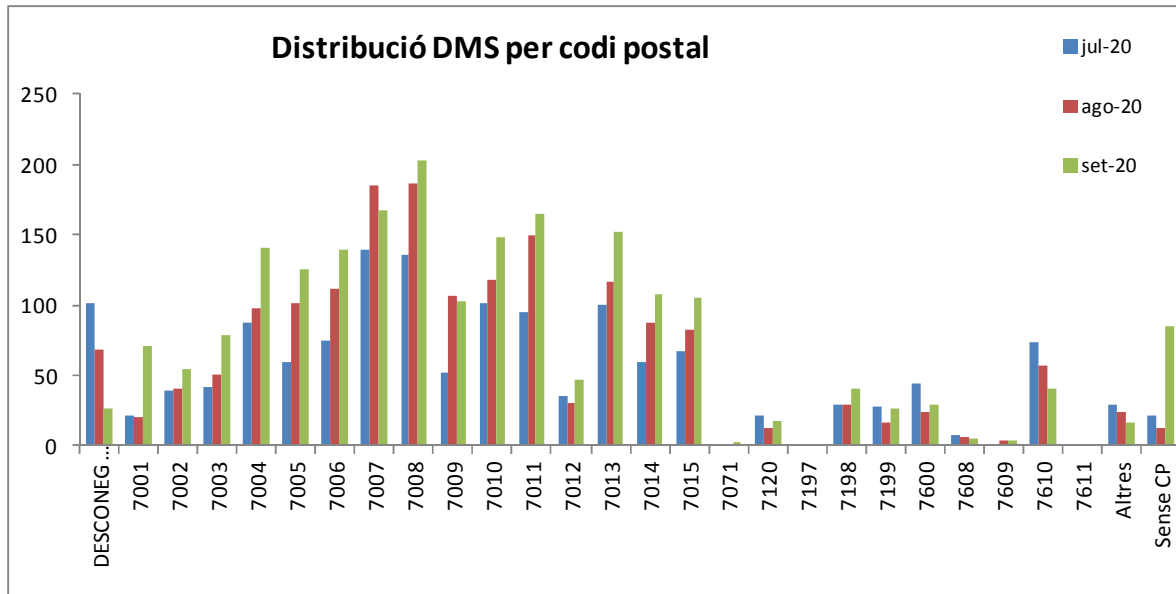
La majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea de Seguretat Ciutadana, i representa el 47% del total.

Seguidament destaquen, aquest trimestre i per aquest ordre, l'Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior, l'àrea de Medi Ambient i Benestar Animal i l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat.

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

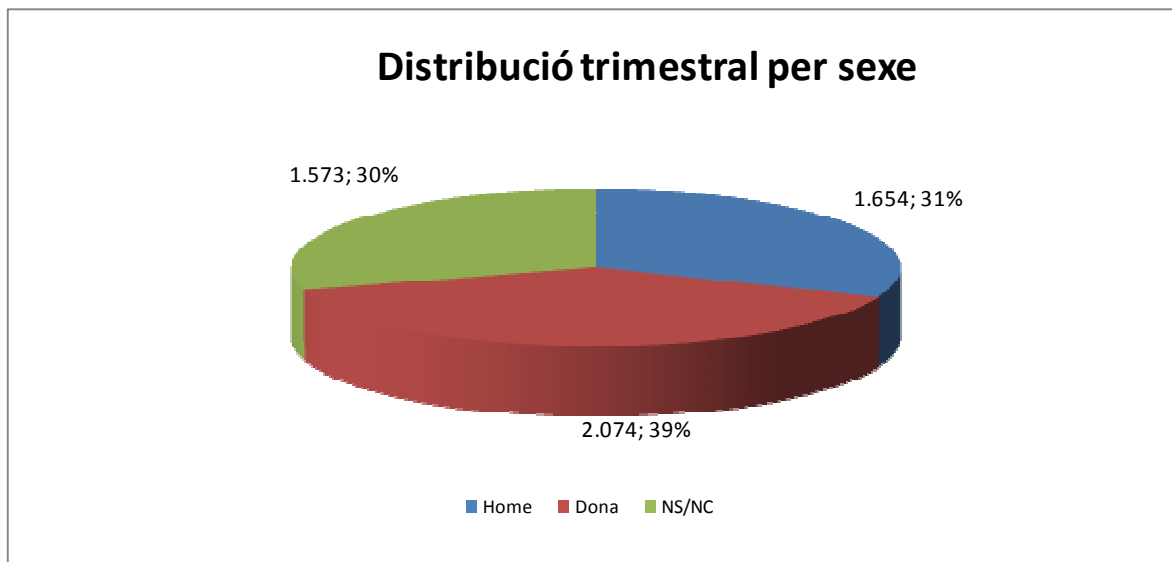
### 1.7 Anàlisi de la recepció per codi postal

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



La majoria de DMS d'aquest trimestre tenen el codi postal 07008 (Son Gotleu) i 07007 (la Soledat); seguidament, destaca aquest mes el codi postal 07011 (Son Roca), que ha augmentat bastant els mesos d'agost i setembre. Concretament, són 203 de Son Gotleu; 167 de la Soledat; i, 165, de Son Roca.

### 1.8 Distribució de DMS rebudes per sexe



En data 9 de maig de 2018 es va implantar al DMS l'obligatorietat d'emplenar el camp "sexe" per a poder tenir informació estadística en aquest sentit. Aquest trimestre, no ens consta el sexe de la majoria d'usuaris, potser perquè han optat per NS/NC, o bé no en podem tenir constància ja que no han presentat la DMS a través del web; es tracta d'un 30% dels usuaris. La resta es troba repartida entre un 39% de dones i un 31% d'homes. Habitualment, en 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 trameses 22 a altres administracions; concretament, 15 queixes i 3 peticions al Govern de les Illes Balears; 1 queixa al Consell de Mallorca, i 3 queixes a l'Autoritat Portuària.

### 1.10 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

Quan, al registre de la DMS, hi consta l'adreça electrònica, les comunicacions del número de registre i de la resolució es poden fer de manera automàtica per aquesta via. En el 100% de les DMS en què constava l'adreça electrònica, s'hi ha comunicat el número de registre.

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

Un 82% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb l'usuari. És un percentatge superior en prop d'un 2% al del trimestre passat.

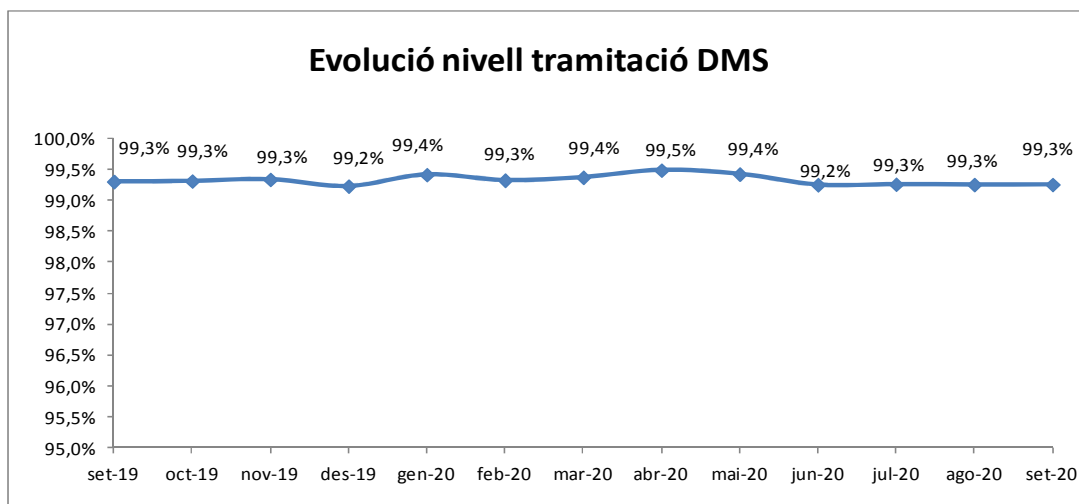
## 2 TRAMITACIÓ

### 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

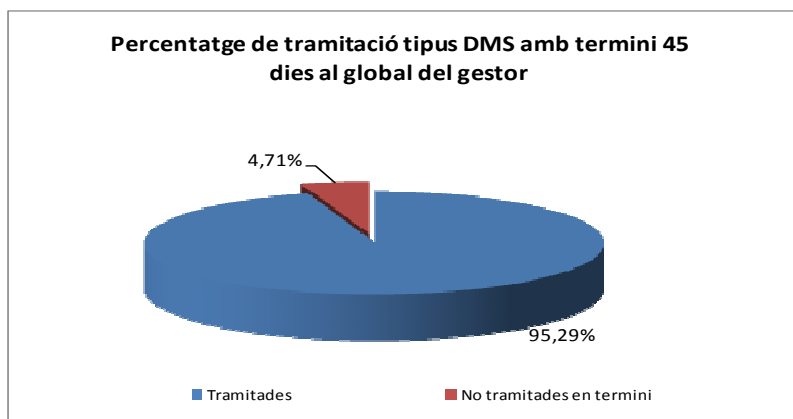
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment pròxim al 99%.



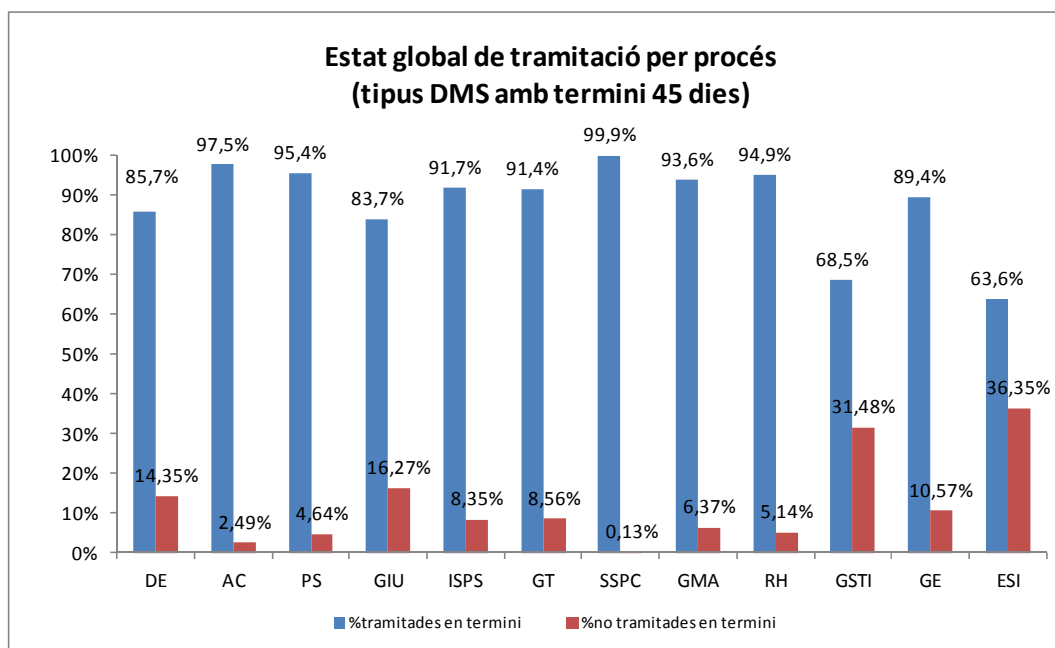
A finals d'aquest trimestre ens trobam en el 99,3% de resolució. En tot l'any, es manté el nivell de tramitació de prop del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del nombre de demandes rebudes. Aquest percentatge inclou tant les DMS tramitades en termini com les tramitades posteriorment. El nivell a finals d'aquest trimestre ha estat un poc superior al de final del trimestre anterior.

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

Si revisam al global del gestor DMS, la tramitació dels tipus de DMS que té establert un límit de 45 dies per a dur-se a terme (queixes, suggeriments, peticions, altres, i queixes i suggeriments interns), observam que un 95% estan tramitades en termini i, el 5% restant, no s'hi ha tramitat; és un percentatge superior en un 3% al del trimestre passat, i que podria ser a causa del gran nombre d'observacions de cita prèvia de padró d'aquest trimestre, que es registren i es tanquen el mateix dia. Això no obstant, les no tramitades en termini poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



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

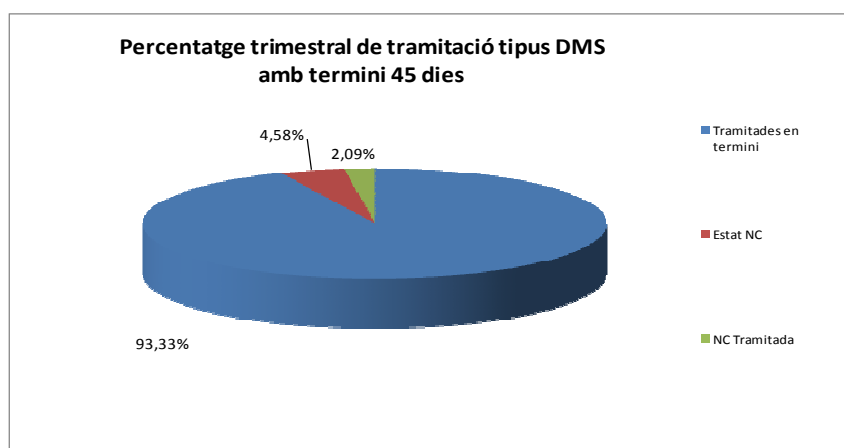


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern*, *petició* o *altres* (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Normalment, més de la meitat dels processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies, cosa que es repeteix aquest trimestre. El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), no es pot tenir en compte perquè es tramiten les DMS amb el traspàs a l'EUROCOP.

El realment destacable és AC (Atenció a la Ciutadania), amb un 97,5% de resolució en termini, que generalment ja té un percentatge molt elevat.

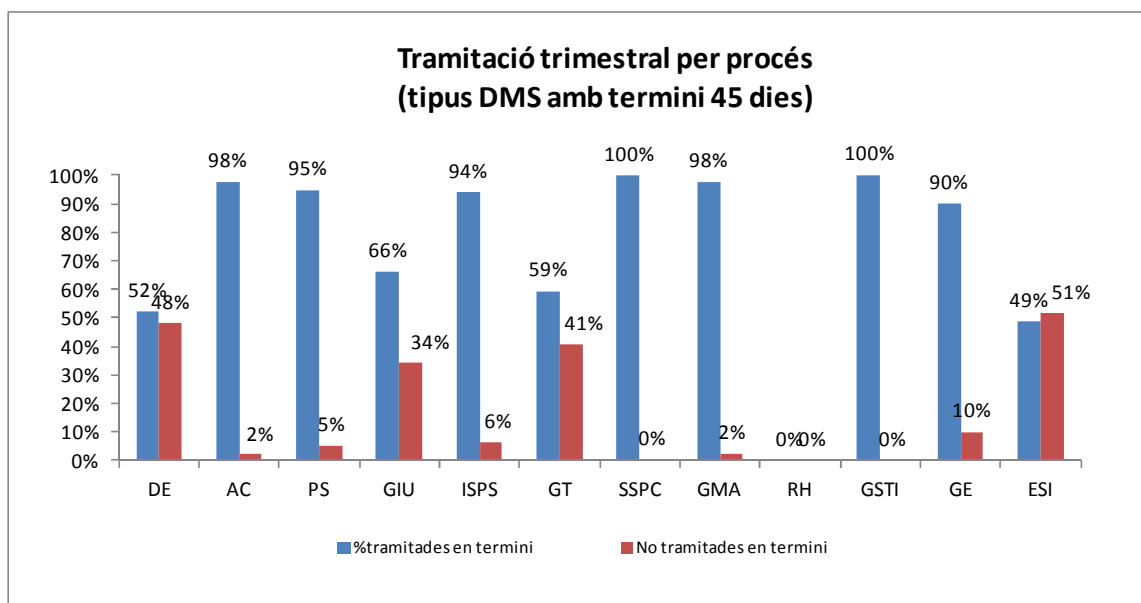
Aquest trimestre tots els processos es troben en nivell acceptables de resolució en termini, en tot cas ESI i GSTI són els que el tenen més baix, un 63,6% i un 68,55 respectivament. La resta de processos oscil·len entre el 83,7% i el 95,4%.

### 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 4,58%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 2,09%, que són **No-conformitats tramitades**; percentatge, aquest darrer, que **ha augmentat respecte del trimestre anterior**.

### \*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 només **dos processos han tramitat el 100% de les DMS en termini**.

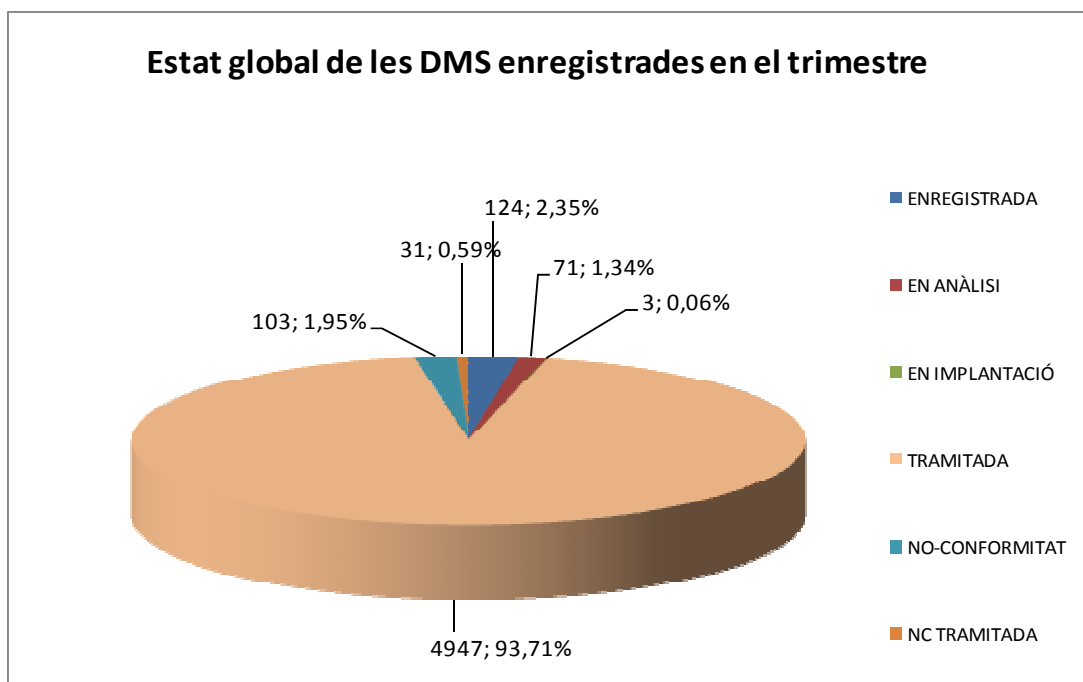
El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) es troba normalment al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'EUROCOP.

Aquest trimestre destaca el procés GSTI com a procés amb major resolució en termini, un 100%. De les 10 DMS assignades aquest trimestre, totes s'han resolt en el termini establert.

Pel que fa a DE (Direcció Estratègica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GT (Gestió Territorial) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), són els processos amb més baix percentatge de resolució en termini, un 52%, un 66%, un 59% i un 49% respectivament. Concretament, aquest processos han tingut aquest trimestre 25, 545, 37 i 74 DMS que han acabat el termini de tramitació de 45 dies; d'aquestes la majoria continua en estat de no-conformitat en els casos de DE (Direcció Estratègica) i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), i ja com a no-conformitat tramitada en els casos de GT (Gestió Territorial) i ESI (Equipaments i Serveis Interns).

### \*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 5.299 DMS registrades durant aquest trimestre, 4.947 estan tramitades en termini, un 94%, i 31 es varen tramitar fora de termini, un 0,6% del total. **En definitiva, hi ha en total un 92% de les DMS del trimestre tramitades, percentatge igual al del trimestre anterior.**

Una petita part es troba en els altres estats, concretament 124 en estat de registrada; 71, en estat d'anàlisi; 3, en estat d'implantació i, 103, en estat de no-conformitat.

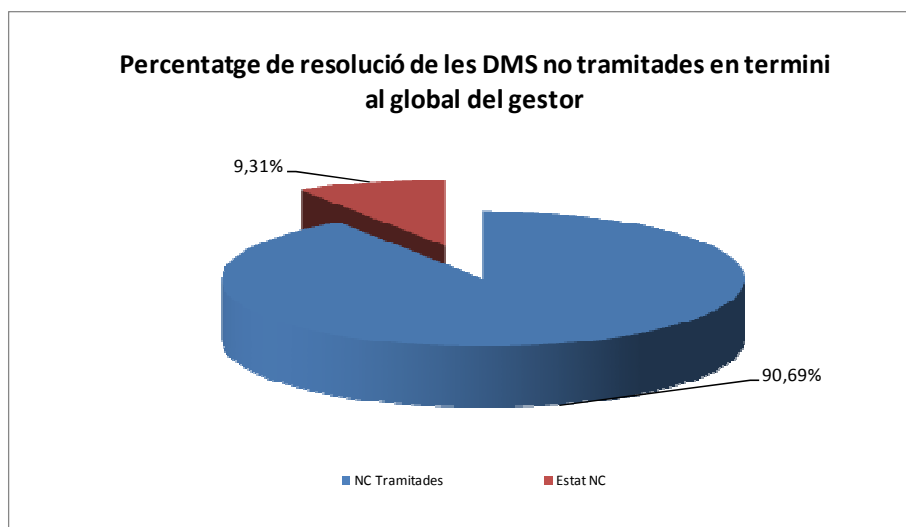
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen només un 2.35%, inferior a l'habitual i, altra vegada, motivat per la gran quantitat d'observacions de cita prèvia. Aquest és un estat que hauria de tenir una

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

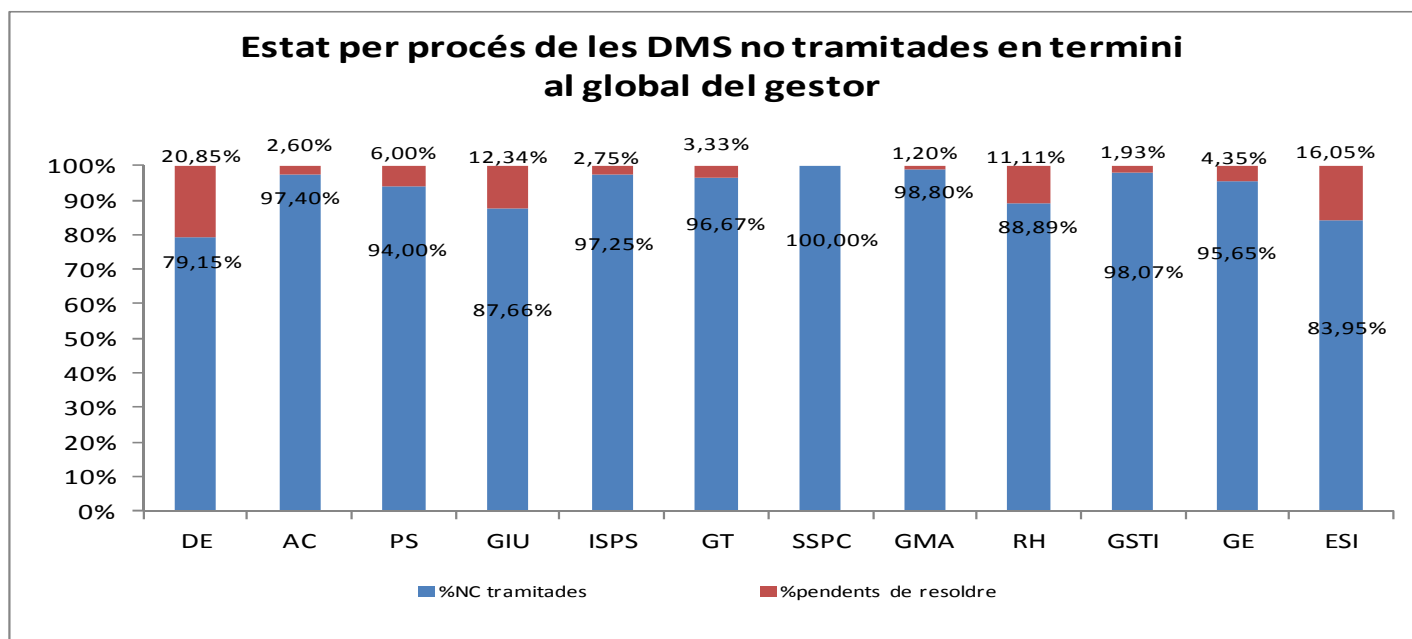
Les DMS que han exhaurit el temps establert de tramitació de 45 dies passen a un estat denominat de no-conformitat, que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen, passen a ser DMS *en estat de no-conformitat tramitada*.

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



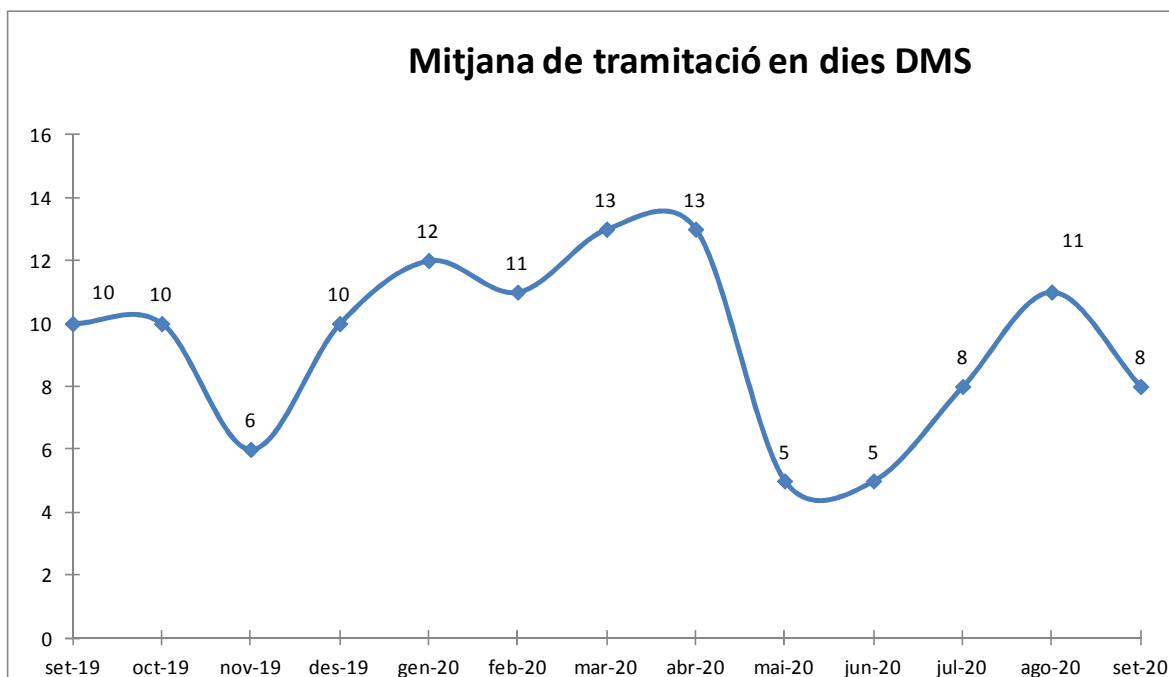
Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a ser tramitades, observam que actualment, de les DMS tramitades fora de termini, un 91% ja estan com a no-conformitats tramitades i, un 9%, encara es troben pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat. Aquest percentatge és semblant a l'habitual, però un 1% inferior al del trimestre passat.

### 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. Tots ells propers al 90% i fins al 100%. El que té el percentatge més baix és DE (Direcció Estratègica) amb un percentatge un poc inferior de tramitació de les DMS que han passat a no conformitat, no obstant és un percentatge alt, del 79,15%.

### 2.3 Mitjana de tramitació



La mitjana de tramitació de les queixes, els suggeriments i les peticions que no han exhaurit el termini de resolució establert de 45 dies es troba aquest trimestre en 8 dies, igual a l'habitual, d'uns 8 o 9 dies. En destaca el mes d'agost amb 11 dies, la mitjana més elevada del trimestre. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies, 3 més que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 14 dies, 5 més que el trimestre anterior. No hi ha hagut queixes internes ni suggeriments interns aquest trimestre. 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 exhaurit el termini de resolució, la mitjana de dies transcorreguts entre el seu registre i la seva tramitació final com a no-conformitat ha estat molt elevada, com és habitual. Per tal d'evitar aquesta demora en la resolució s'envia un recordatori als 60 dies consistent a rebre un avís, els resolutors i els seus responsables, en què s'indica que tenen una DMS en estat de no-conformitat pendent de resoldre, i que, per tant, no hauria de quedar sense tramitar durant gaire temps.

## 3 SATISFACCIÓ

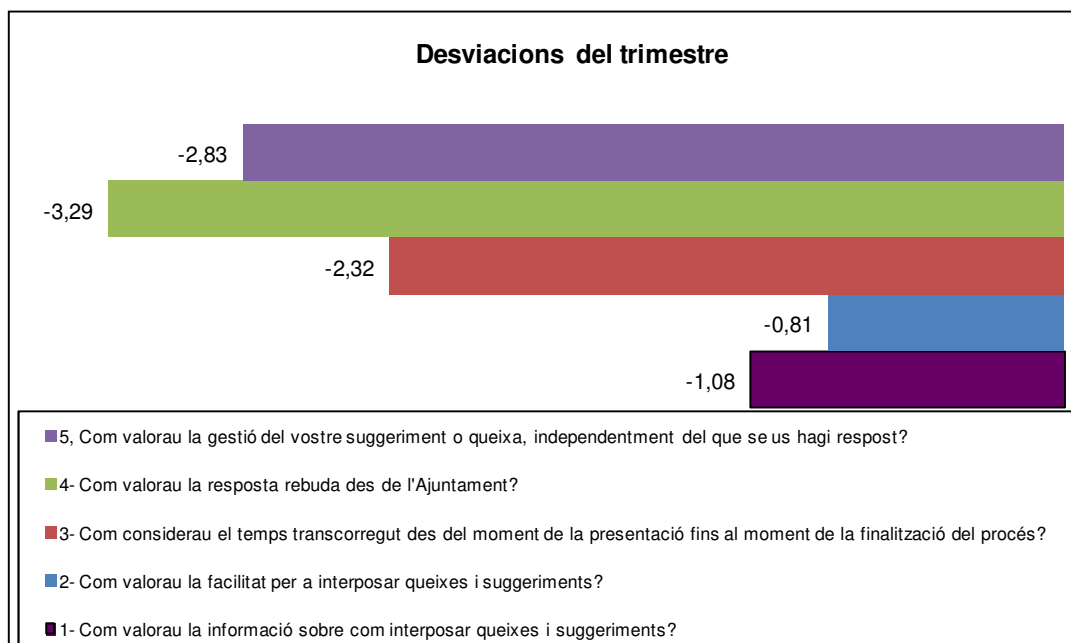
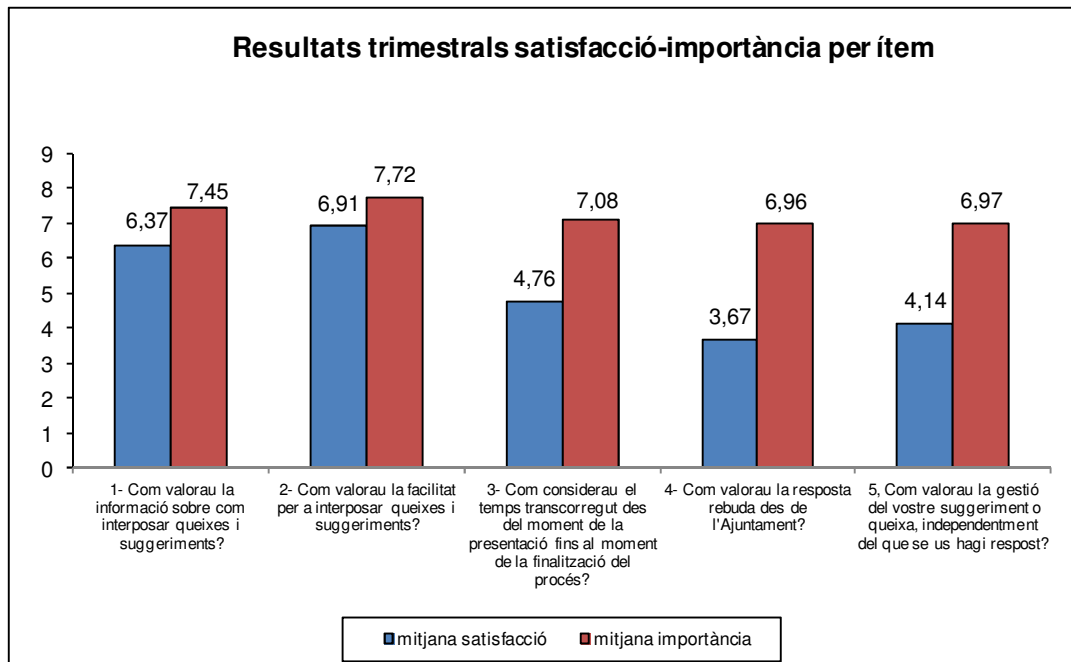
Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat 223 respostes a les enquestes de satisfacció, quantitat un poc superior a la del trimestre passat i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 19%, inferior al del trimestre passat.

La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS i, quan aquestes no es contesten en un primer moment, es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, de les DMS tramitades a les quals consta adreça electrònica, n'hi ha una part que es responen al ciutadà per correu



electrònic manual, per telèfon o per correu postal, i en aquests casos no es 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:



Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de Demandes Municipals de Serveis Juliol-Setembre 2020	Ajuntament  de Palma
---------------------	--	---

De les valoracions rebudes, en podem extreure el següent:

**1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 6,37 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,45 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació d'1,08, un poc inferior a la del trimestre passat.

**2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 6,91 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,72 de mitjana d'importància, valoracions un poc inferiors a les del trimestre passat. S'hi ha donat una desviació del 0,81. 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 4,76 de mitjana de satisfacció i amb un 7,08 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de 2,32. Aquest trimestre han baixat tant la satisfacció com la importància; i, la desviació, ha estat igual.

**4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,67 i, pel que fa a importància, de 6,96. S'hi ha donat una desviació de 3,29. Per tant, i com sempre, aquest és l'ítem més mal valorat.

**5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?** S'ha valorat amb un 4,14 de mitjana de satisfacció, amb un 6,97 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de 2,13, inferior a la del trimestre passat.

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

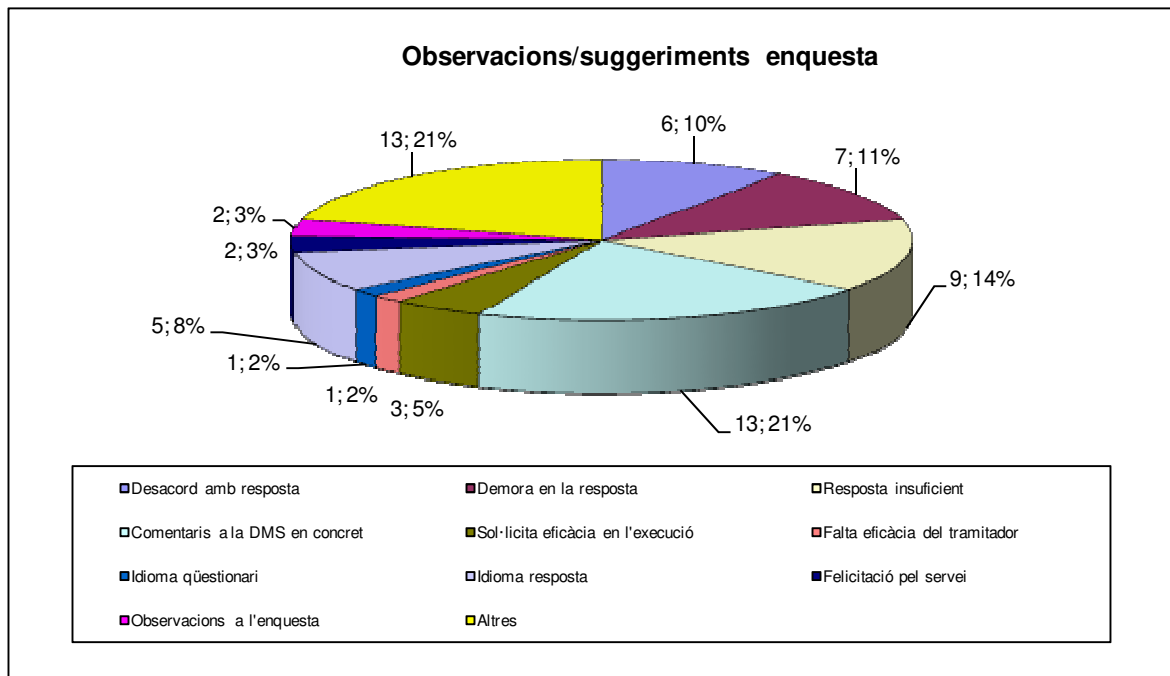
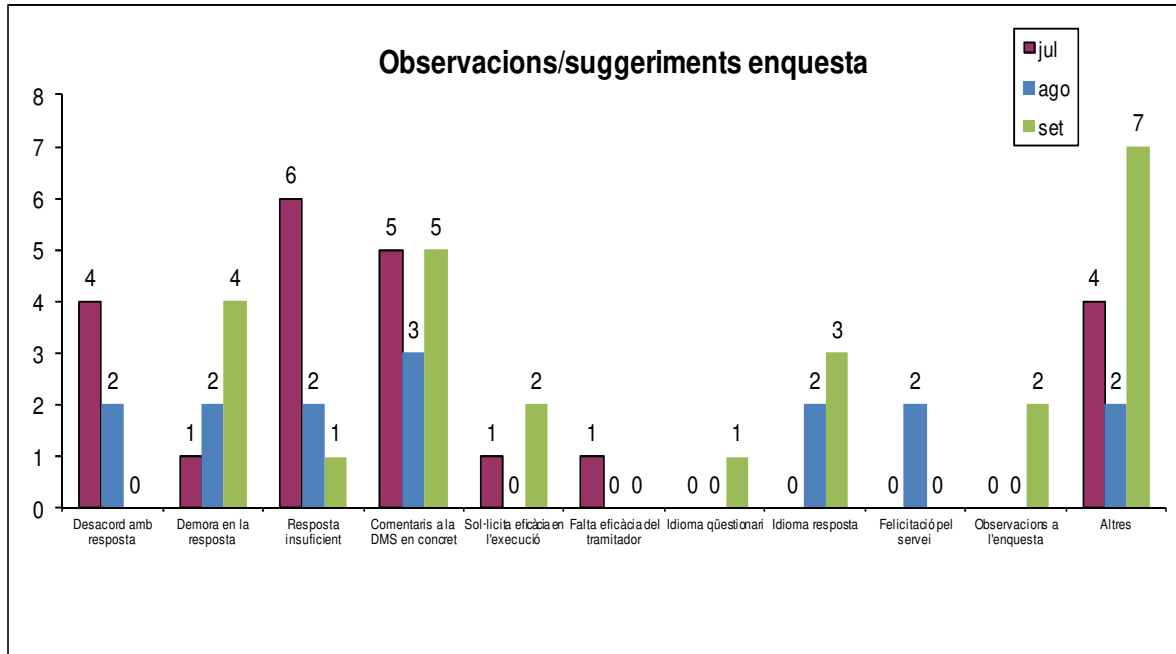
Resulta molt difícil millorar la satisfacció en l'ítem per la resposta rebuda, ja que en la majoria de queixes, la resposta no sempre és la desitjada pels usuaris, la qual cosa fa que es valori molt malament.

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

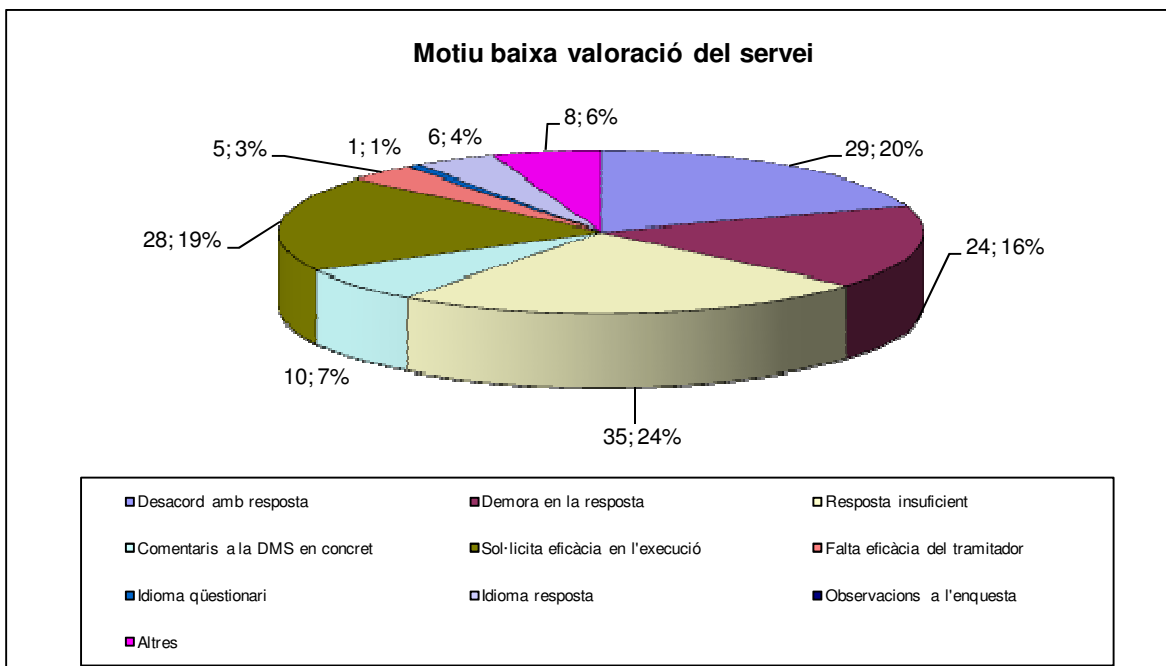
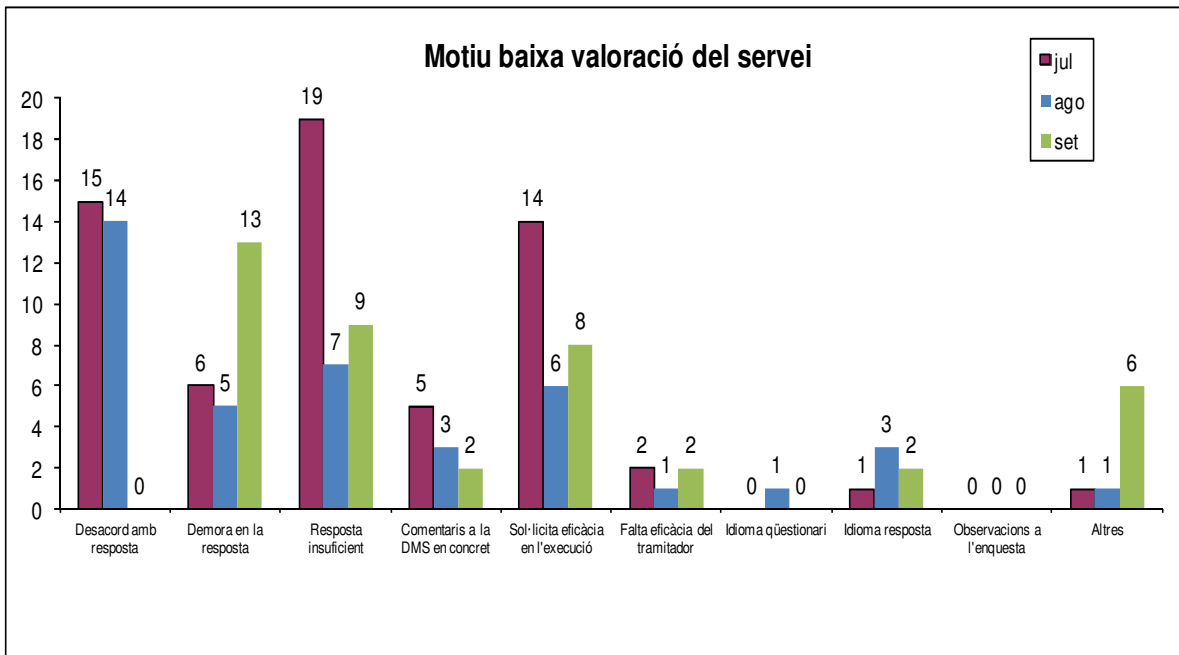
Aquest trimestre han entrat 62 observacions i 146 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard, després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic.

19/10/2020	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg. 26
------------	---	---------

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



Aquest trimestre, hi destaquen sobretot els comentaris a la DMS en concret. Destaquen també els comentaris de resposta insuficient, desacord amb la resposta i demora en la resposta.



Com a motius de la baixa valoració, la majoria són per considerar la resposta insuficient. Destaquen també les observacions per desacord amb la resposta, i les de sol·licitud d'eficàcia en l'execució.

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

#### 4 RELACIÓ PROCESSOS-SERVEIS MUNICIPALS EN LA GESTIÓ DE DMS

1. El servei de Policia Local, inclòs dins el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), és el que rep més peticions ciutadanes, relacionades quasi sempre amb anomalies que es produeixen a la via pública (388, aquest trimestre) i la demanda de mediació entre veïns del policia de barri, per molèsties per renous de persones o d'animals (368, aquest trimestre). Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats són sempre la majoria, 647 aquest trimestre.

2. El servei OAC, inclòs dins el procés AC (Atenció a la Ciutadania), hi ocupa aquest trimestre la segona posició. Normalment no és del que té més DMS assignades però, aquest trimestre, s'han registrat 1.190 observacions relatives a comunicacions rebudes entre el 17 d'agost i el 30 de setembre, d'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 i 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.

3. EMAYA, inclosa dins el procés GMA (Gestió del Medi Ambient), hi ocupa la tercera posició, amb 238 DMS assignades. Són, evidentment, queixes relacionades amb la netedat de la ciutat o amb el sistema de recollida.

4. El servei d'Esports, que forma part del procés PS (Promoció Socioeconòmica), ocupa el quart lloc quant a l'assignació de DMS (190, aquest trimestre), relacionades amb les activitats que es duen a terme als distints poliesportius municipals. I, evidentment, han tornat a augmentar aquest trimestre, amb l'obertura de les instal·lacions esportives durant la desescalada pel COVID-19.

5. En cinquè lloc, trobam aquest trimestre Son Reus, inclòs al procés ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), amb 70 DMS assignades. No és un dels serveis que habitualment tenen molta assignació de DMS, però aquest trimestre hi va haver 30 escrits d'una campanya de queixes per la impossibilitat d'adopció dels cans retirats de la unitat canina de la Policia.

6. Finalment, el servei d'Infraestructures, del procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), destaca per les 72 incidències, comunicades pels ciutadans, i que s'han introduït al gestor corresponent, pel tal de crear ordres de treball per d'arreglar infraestructures municipals que es troben en mal estat. Normalment són de voraries en mal estat, problemes de l'enllumenat públic o d'arbres al carrer.

#### TRAMITACIÓ DE DMS:

Els serveis de Policia Local i Emaya són els que tenen un percentatge millor de resolució de DMS en termini, si ho comprovam al global del gestor de DMS. Això no obstant, són serveis en què aquesta resolució no és real. En el cas de la Policia Local, perquè es traspassen automàticament a l'EUROCOP i queden tramitades al gestor de DMS amb el número de registre al seu programa propi. El mateix passa amb EMAYA, que es tanquen al gestor de DMS amb el número de registre d'incidència del seu propi programa de gestió de queixes.

Aquest trimestre destaca els procés GSTI com a procés amb major resolució en termini, un 100%. De les 10 DMS assignades aquest trimestre, totes s'han resolt en el termini establert.

Pel que fa a DE (Direcció Estratègica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GT (Gestió Territorial) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), són els processos amb més baix percentatge de resolució en termini, un 52%, un 66%, un 59% i un 49% respectivament. Concretament, aquest processos han tingut aquest trimestre 25, 545, 37 i 74 DMS que han acabat el termini de tramitació de 45 dies; d'aquestes la majoria continua en estat de no-conformitat en els casos de DE (Direcció Estratègica) i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), i ja com a no-conformitat tramita da en els casos de GT (Gestió Territorial) i ESI (Equipaments i Serveis Interns).

#### RESPOSTES ALS CIUTADANS:

Si hem de mencionar **el servei que millor respon al ciutadà**, tant si es tracta de donar-li la raó, de no donar-la-hi, de solucionar-li el que demana o de dir-li que no és possible, hem de destacar especialment el servei d'**Esports**.

No obstant, les respostes donades pels responsables de **SISTRA**, de **Biblioteques** i del servei d'**Atenció a la Ciutadania**, són també destacables per donar una informació molt completa en la seva resposta.

Els requisits que des de Qualitat consideram necessaris per a considerar una resposta com a correcta són:

- Que la llengua de la resposta sigui el català, independentment de la llengua en què ens hagin fet arribar l'escrit, i sempre que no en demanin expressament una resposta en castellà.
- Que el to de la resposta sigui correcte, amb la formalitat i la correcció necessàries.
- Que es contestin concretament el que es demana i tots els aspectes que es detallin en l'escrit de recepció.
- Que no hi hagi errors tipogràfics.
- Que no inclogui dades personals.

## 5 COMENTARIS RELATIUS A LES DMS DURANT L'ESTAT D'ALARMA, FASES DE DESESCALADA I NOVA NORMALITAT.

Aquest punt es va introduir a l'informe per les particularitats en la recepció i el registre de DMS des que es va iniciar l'estat alarma (RD 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19), i durant les fases de desescalada (a partir del 4 de maig) i l'entrada en la nova normalitat (22 de juny).

Els aspectes més destacables de la recepció i la gestió de DMS en relació a la COVID-10 són:

1. Després de la gran baixada durant el confinament per la pandèmia i sobretot del mes d'**abril en què la recollida va ser quasi la més baixa de la història del gestor de DMS (485), els mesos següents, fins a final d'aquest tercer trimestre, la recepció de DMS ja s'ha normalitzat.**

2. En relació amb l'estat d'alarma, el mes de març **es va introduir coronavirus com a nova paraula clau**, atès que hi havia una quantitat significativa de queixes, suggeriments i observacions relacionats amb aquesta situació i que s'havien de registrar per a distints processos i subtemes; és dir, que es derivaven a responsables de distints serveis municipals per a la gestió i resolució. Aquest trimestre **s'han registrat 220 DMS relacionades amb el coronavirus. La majoria s'han registrat per a Policia, relatives sobretot als "botellons" que s'han realitzat a la ciutat i que provocaven inseguretats als ciutadans pel que fa al control de la pandèmia. També per a Govern Interior, relacionades amb l'ocupació de la via pública i sobretot per la inseguretats per no respectar les normes de control de la pandèmia a terrasses, bars i restaurants. La resta, relacionades amb "coronavirus" són queixes 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.**

## 6 CONCLUSIONS

Aquest trimestre, molts dels resultats de l'explotació de les dades del gestor DMS, venen condicionats pel gran nombre d'observacions relatives a cita prèvia de padró (1.190), i que són resultat de la implantació temporal d'un enllaç al formulari de queixes i suggeriments del web a aquest apartat del web municipal.

Això ha provocat que el nombre de recepció hagi estat molt elevat aquest trimestre, en relació al que és habitual, igual que pel que fa a subtemes més habitual, en què també ha destacat molt aquest trimestre el subtema cita prèvia.

Fins i tot el canal utilitzat pels ciutadans, que normalment és majoritari el canal telefònic, ha estat aquest mes el canal telemàtic, ja que les 1.190 observacions de cita prèvia de padró han entrat per aquest canal. La utilització del canal telemàtic ha estat aquest trimestre del 63%, enfront del 34% del canal telefònic.

- 
- 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 es troba 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
	Defensora de la Ciutadania	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la Ciutat General	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la Ciutat Districte Centre	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la Ciutat Districte Llevant	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la Ciutat Districte Nord	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la Ciutat Districte Platja de Palma	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la Ciutat Districte Ponent	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OCD	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Premsa	Àrea no definida
	Qualitat	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Dret d'accés a la informació	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei DMS	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior



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

	Altres AC	Àrea no definida
<b>PS (Promoció Socioeconòmica)</b>	Altres PS	Àrea no definida
	AV	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Comerç (obsolet)	
	Consum	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Arxiu	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Educació	Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística
	Patronat Municipal d'Escoles d'Infants	Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística
	Flassaders	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Esports	Àrea Delegada d'Esports
	Joventut	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Mercats	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació

	Museus i Exposicions	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Música i Arts Escèniques	Àrea de Cultura i Benestar Social
	OMIC	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Queixa servei OMIC	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	OMIH (obsolet)	
	Informació Turística Palma 365	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Queixa servei Palmaactiva	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Participació Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Castell de Bellver	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Turisme	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
<b>GIU (Gestió de Infraestructures Urbanes)</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 de la via pública per obres	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Infraestructures	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Logística	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	ORA	Àrea de Mobilitat Sostenible
	ACIRE	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Circulació	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Places per a persones amb mobilitat reduïda	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Transports	Àrea de Mobilitat Sostenible

	Parcs i Jardins Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins (obsolet)	
	Mobiliari urbà (obsolet)	
	Mobiliari urbà Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Mobiliari urbà Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	SMAP	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Vialitat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Vialitat Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Vialitat Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Manteniment de centres escolars	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	<b>ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)</b>	Altres ISPS
Igualtat		Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
Família		Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
Majors		Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
Immigració i Drets cívics		Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
Sanitat		Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum

	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen.	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	SAM VDG Queixa del servei	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	SAM	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Serveis Socials	Àrea de Cultura i Benestar Social
	GIN ISPS	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Son Reus	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	EFM	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
<b>GT (Gestió Territorial)</b>	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
<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 a la via pública	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olor	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea de Seguretat Ciutadana

	Seguretat de platges	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Trànsit: senyalització, propostes	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, "botellón"	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-reiteració	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Control agressors	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Psicòleg	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Queixa del Servei	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Altres	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Carta Policia de Barri	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea de Seguretat Ciutadana
	<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>	Altres GMA
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal



	Infraestructures de platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Neteja de platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Queixa del servei de platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Solars	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Vigilància de platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	<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
	Nòmines	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Prestacions i Control	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Prestacions de riscos laborals	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Registre de Personal	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
<b>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics 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 pel servei de la 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 d'edificis municipals	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació de via pública	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior

## LLEGENDA

### PROCESSOS

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

### TIPUS DMS

De tipus extern:

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

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

**Felicitations:** són manifestacions expressives de la satisfacció per alguna actuació municipal.

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

**Observacions:** simplement es manifesta una opinió personal. A partir de l'octubre de 2016 les DMS de Mobilitat es registren també com a observacions, atesa la situació especial per la judicialització de l'àrea.

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

De tipus intern:

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

**Suggeriments interns:** es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior.

**No-conformitats internes de cartes de serveis:** s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta, encara que algunes poden estar totalment justificades.

**No-conformitats internes del sistema:** s'obre per algun incompliment del que està definit al sistema de qualitat.

**Derivades d'auditories:** es tracta de no-conformitats, observacions, felicitacions o oportunitats de millora derivades d'auditories externes o internes realitzades als serveis municipals.