

INFORME
DE RECEPCIÓ I GESTIÓ
DE LES
DEMANDES MUNICIPALS
DE SERVEIS

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

2017

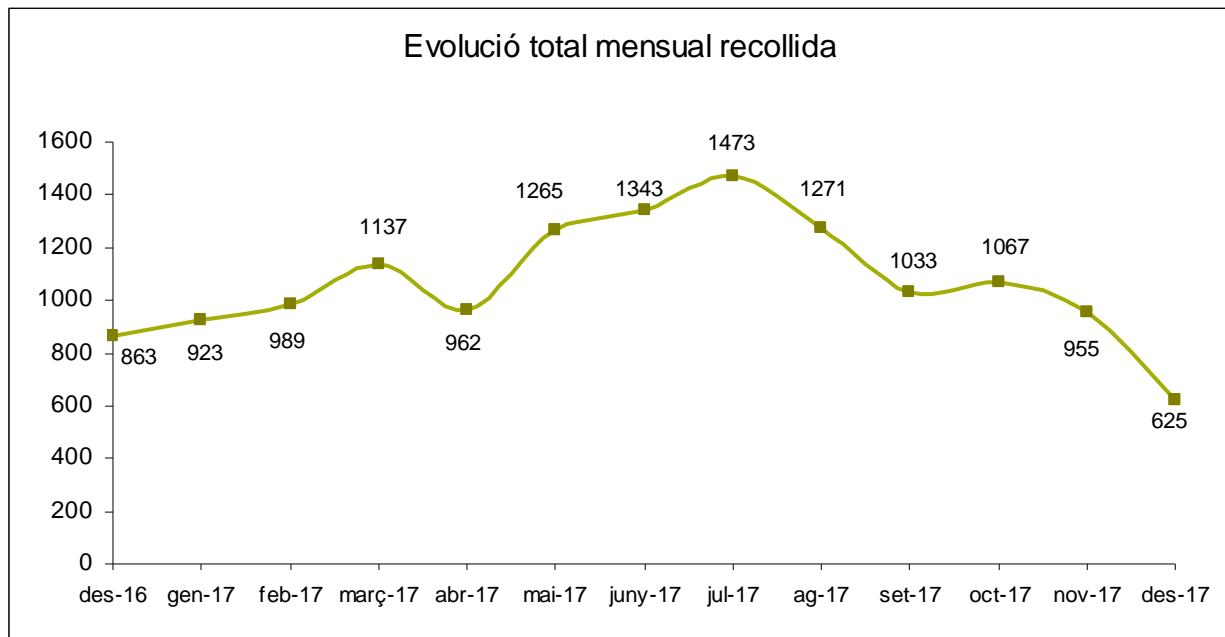
ÍNDEX

1	RECEPCIÓ	4
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	4
1.2	Distribució de les DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació).....	5
1.3	Distribució de les DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de serveis i NCI-sistema).....	6
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS	7
	* Telemàtic	8
	* Telefònic	8
	* Presencial	8
	* Registre	8
	* Defensor de la Ciutadania	8
1.5	Distribució de les DMS als processos corresponents.....	8
	* Total de DMS assignades a cada procés	8
	* Distribució de les DMS segons el tema que tracten	9
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen	23
1.7	Anàlisi de la recepció mensual per codi postal	24
1.8	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	25
1.9	Via de comunicació en la tramitació de les DMS	25
2	TRAMITACIÓ	25
2.1	Tramitació global.....	25
2.1.1	Evolució del nivell de tramitació global al gestor de DMS	25
2.1.2	Tramitació global al gestor de DMS per procés	26
2.2	Tramitació dels tipus amb termini establert.....	26
2.2.1	Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies.....	26
2.2.2	Tramitació global de DMS per procés dels tipus amb termini establert per a la seva tramitació	27
2.3	Tramitació fora de termini.....	27
2.3.1	Distribució del total de DMS no tramitades en termini	27
2.3.2	Estat global de les DMS no tramitades en termini	28
2.3.3	Distribució per procés i estat de DMS no tramitades en termini	28
2.4	Mitjanes mensuals de tramitació	29
2.4.1	Mitjana mensual global	29

3	COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS.....	29
3.1	Comparativa interanual de recollida.....	29
3.2	Comparativa interanual per tipus de DMS	31
3.3	Comparativa interanual per canal d'entrada.....	31
3.4	Comparativa interanual per codi postal	32
3.5	Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS	32
3.6	Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies.....	33
3.7	Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini.....	33
3.8	Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés	34
3.9	Comparativa interanual de tramitació per procés	35
3.10	Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema.....	35
*	Direcció estratègica	35
*	Atenció al ciutadà.....	36
*	Promoció socioeconòmica	36
*	Gestió d'infraestructures urbanes	37
*	Integració social i promoció de la salut	37
*	Gestió territorial.....	38
*	Serveis de seguretat i protecció ciutadana	38
*	Gestió del medi ambient.....	39
*	Recursos humans.....	39
*	Gestió dels serveis tecnològics i de la informació.....	40
*	Gestió econòmica	40
*	Equipaments i serveis interns.....	41
4	CONCLUSIONS.....	41
5	ANNEXOS.....	43

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.

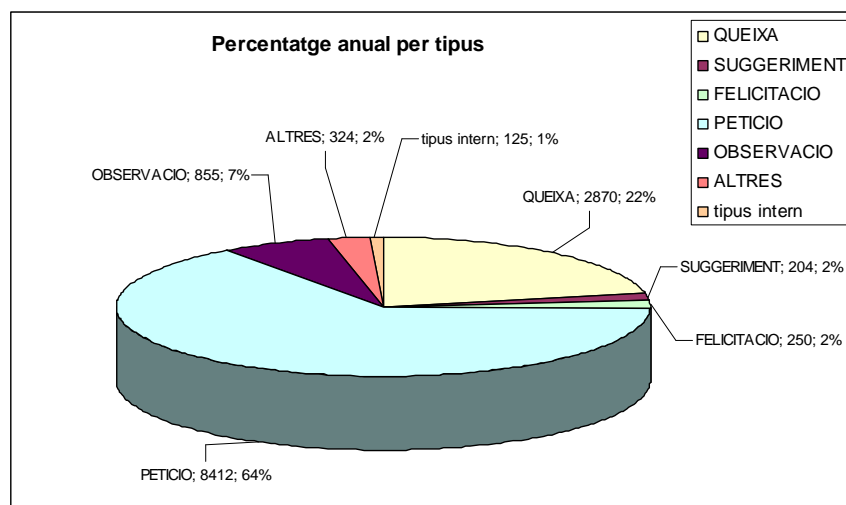
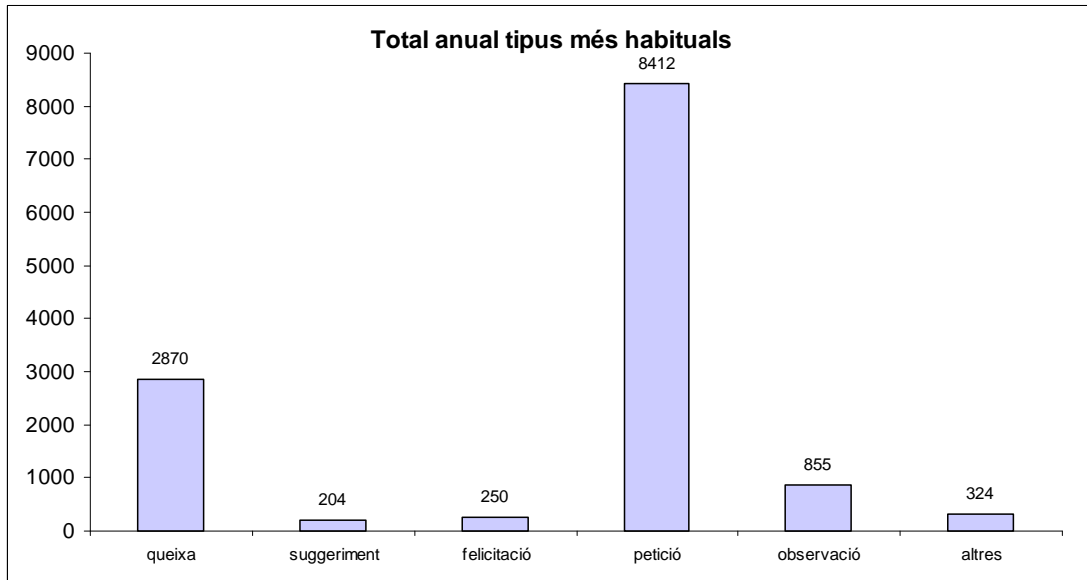
La recollida total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern) ha estat de 13.043 aquest any.

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

En els mesos d'estiu és quan se solen recollir més demandes ciutadanes, ja que és quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o peticions d'actuació de la Policia pel fet que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes. **Si ho comparem amb el total acumulat, el 40% correspon als 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i el 60%, als 8 mesos restants.**

La mitjana mensual de DMS registrades el 2017 ha estat de 1.087.

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



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

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 i que representen aproximadament la meitat de les DMS rebudes.

Queixes: El nombre de queixes rebudes ha estat de **2.870** i representa **el 22% del total anual**.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (**204**) representa enguany **el 2% del total**.

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

No obstant això, s'han registrat **250 felicitacions**, quantitat que representa un **2% del total**. Han estat majoritàriament pel procés AC (Atenció a la ciutadania), la majoria pel SAT (48) i pel servei OAC (22); per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), la majoria per Vialitat (32) i per Enllumenat (18); i pel procés PS (Promoció socioeconòmica), la majoria per Esports (37).

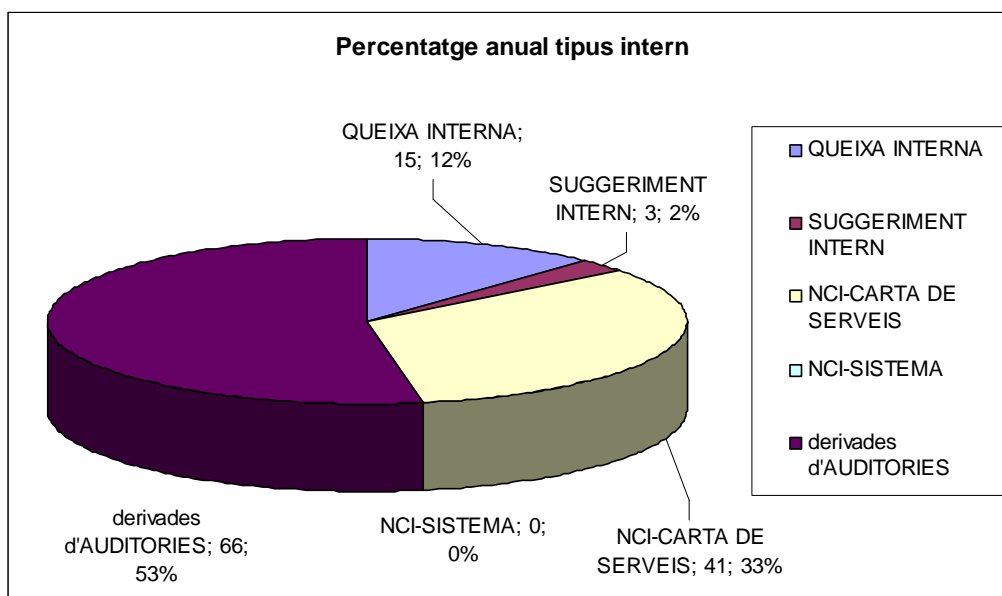
Peticions: Es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Enguany s'han registrat **8.412 peticions**, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Suposen un **64% del total** de DMS registrades.

Observacions: Hi ha hagut **855 observacions**, en les quals simplement es manifesta una opinió personal, un **7% del total**.

Durant tot el 2017 les DMS de Mobilitat s'han registrat com a observacions, atesa la situació especial que es patia per la judicialització de l'àrea i això ha motivat un augment d'aquest tipus de DMS. A partir de 2018 ja es registraran com el tipus real que siguin.

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). A més, existeix el tipus "Oportunitat de millora" (moltes vegades es desprenen dels informes de les auditories internes) i, finalment, el tipus "Altres", que es refereix a demandes que no es poden englobar en cap dels tipus anteriors. 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.



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 **15 queixes internes**.

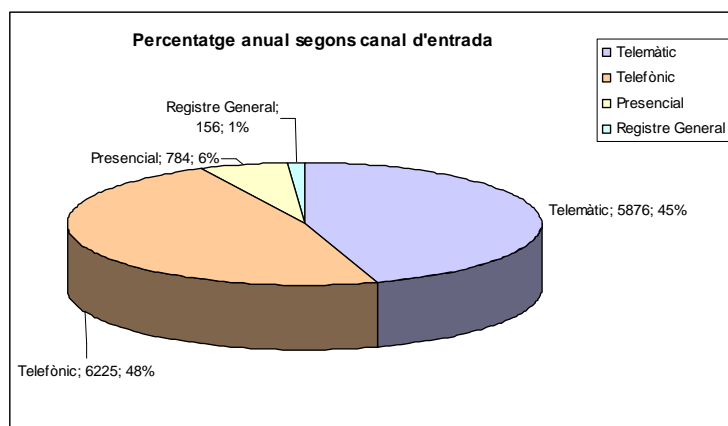
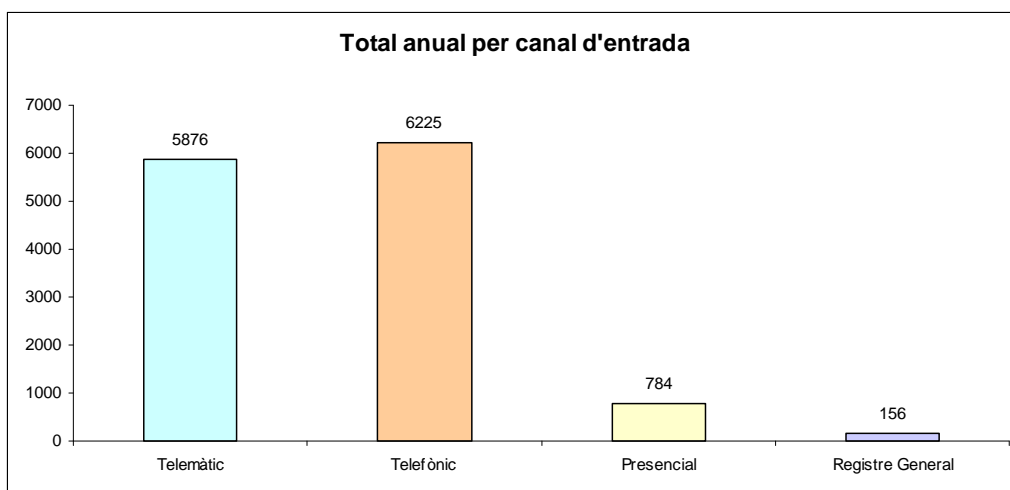
Suggeriments interns: En aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Enguany **hi ha hagut només 3 suggeriments interns**.

No-conformitats internes de cartes de serveis: S'han registrat **41 NCI de cartes de serveis** que es refereixen a incompliments dels compromisos establerts a les cartes de compromisos implantades a l'Ajuntament de Palma. S'ha de fer constar que aquestes no-conformitats internes de cartes de serveis s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta; no obstant això, alguns poden estar totalment justificats.

No-conformitats internes del sistema: Enguany se n'han registrat 9.

Derivades d'auditories: Enguany s'han registrat **66 no-conformitats resultants de les auditories** que va dur a terme l'empresa AENOR, relatives a certificació i seguiment de diversos serveis de l'Ajuntament de Palma.

1.4 Canals elegits per a presentar les DMS



Els canals per a presentar demandes municipals de serveis (DMS) són el web municipal o la Intranet (aquest darrer en el cas de queixes i suggeriments interns de treballadors municipals), el 010, les bústies instal·lades a les oficines amb

atenció al públic i el Registre General. També poden arribar per derivació des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.

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

* Telemàtic

Enguany han entrat via web 5.876 demandes, que representen el 45% del total, enguany és el segon canal més utilitzat.

* Telefònic

Amb 6.225 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 48%. És el canal més utilitzat.

* Presencial

S'han registrat 784 DMS per aquesta via, que representen el 6% del total.

* Registre

Han entrat per aquesta via 156 DMS i suposen l'1% del total.

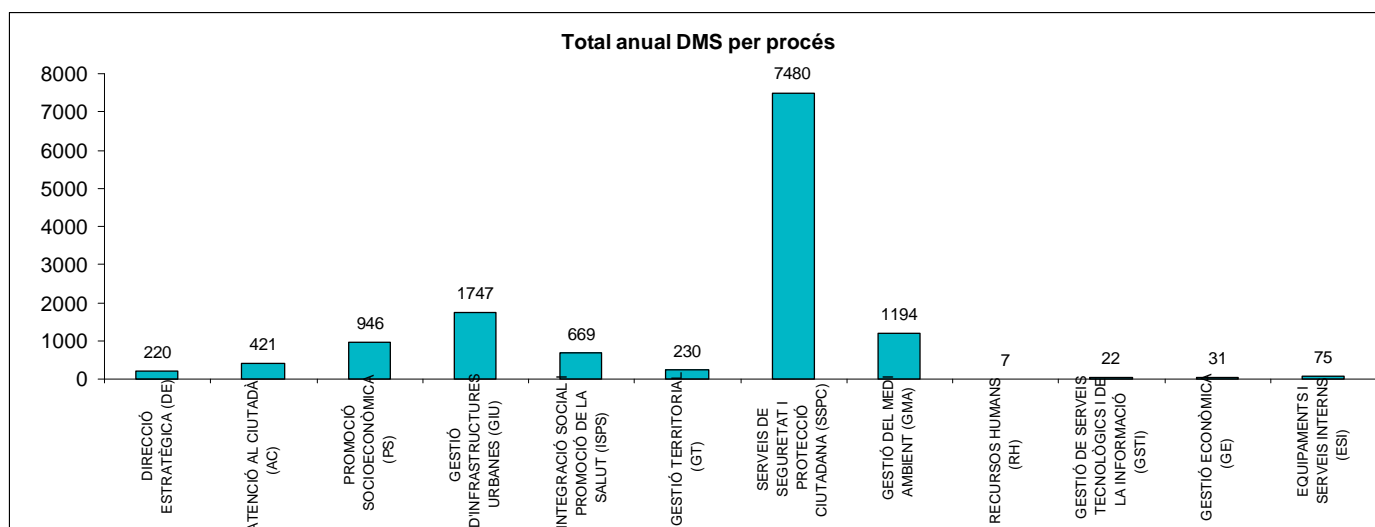
* Defensor de la Ciutadania

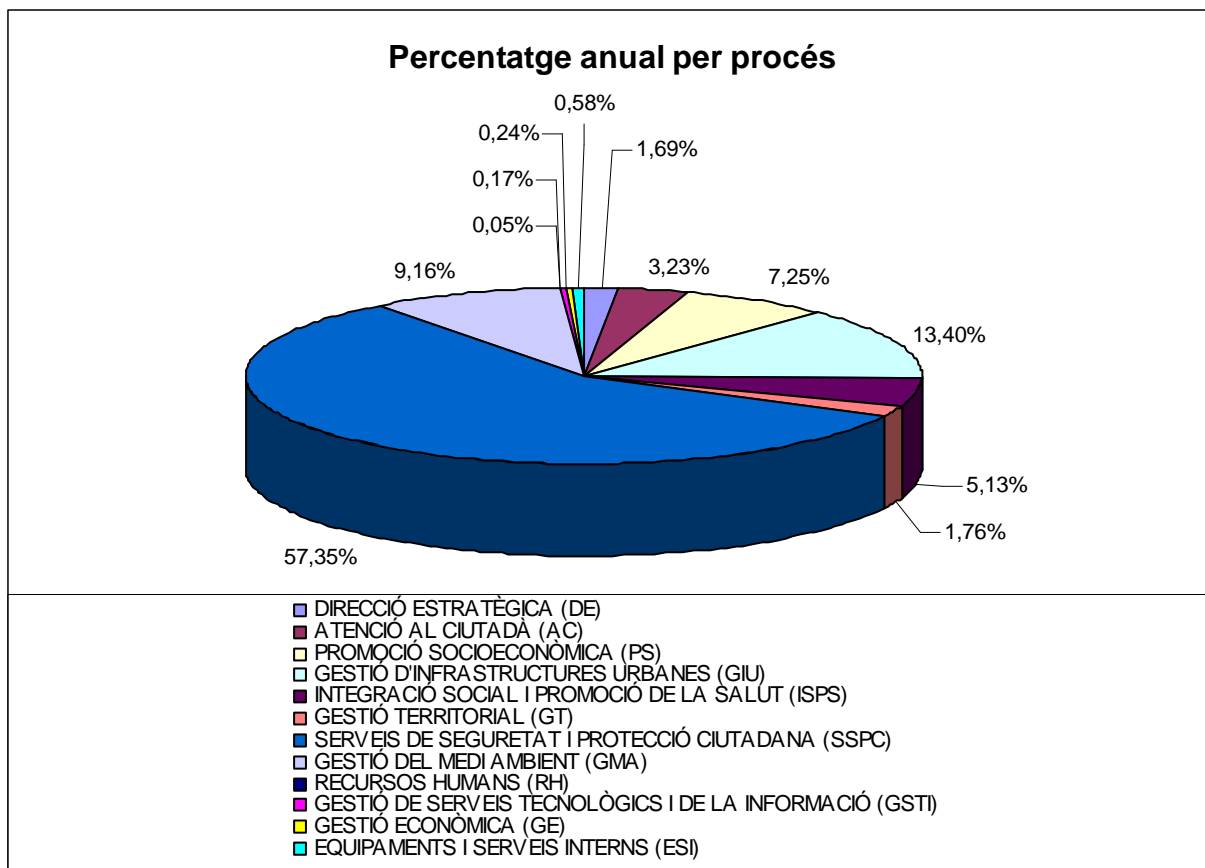
No han entrat demandes per aquesta via a pesar de la incorporació de la nova Defensora de la ciutadania l'estiu passat.

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), GMA (Gestió del Medi Ambient) i PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca SSPC amb gran diferència per damunt la resta per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri.

En percentatges, SSPC té assignades el 58% de les DMS registrades; GIU, el 13%; GMA, el 9%; i PS, el 7%.

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

* Distribució de les DMS segons el tema que tracten

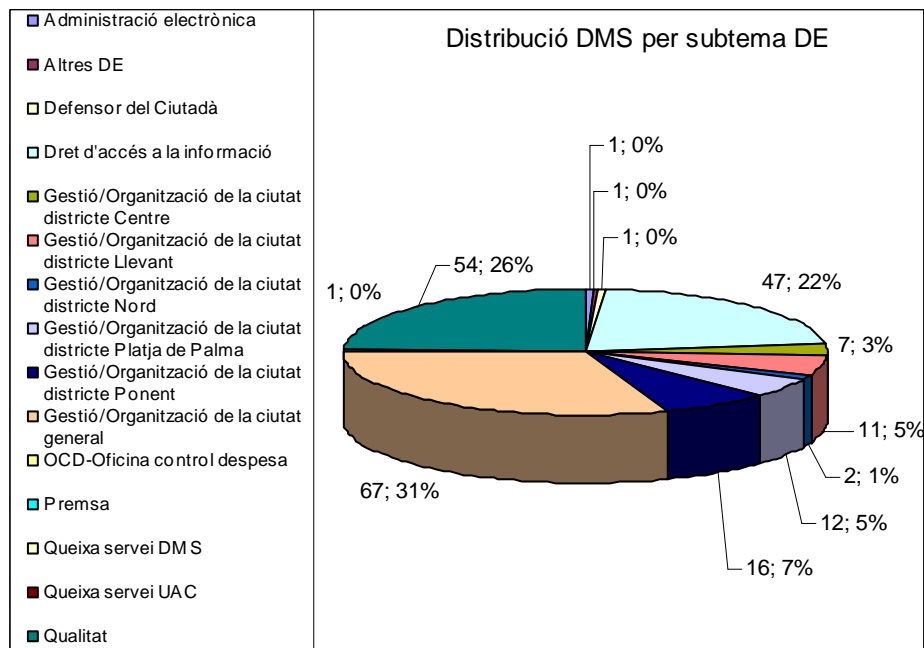
A l'efecte de registrar les DMS, cadascun dels processos es divideix en el que anomenam subtemes i es van actualitzant constantment. Cadascun d'aquests subtemes es refereix a un tema de competència municipal concret.

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

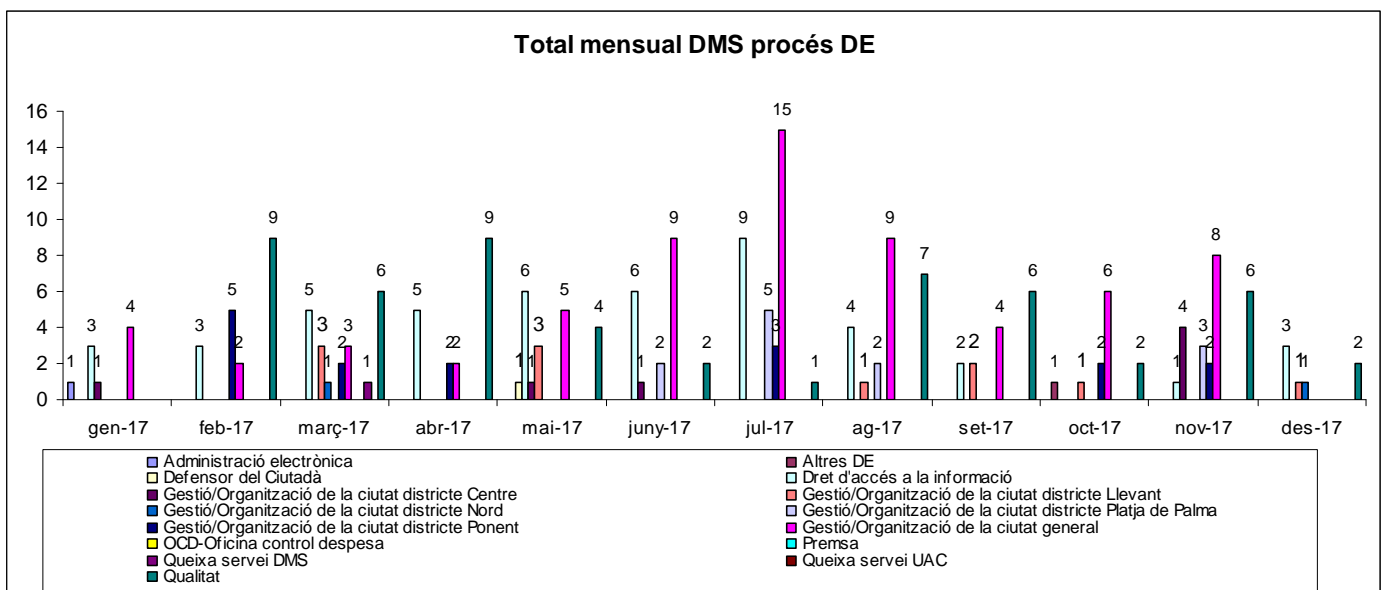
- Enguany podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

DE (Direcció Estratègica):

La majoria de DMS del procés DE fan referència a temes relacionats amb la “Gestió/organització de la ciutat”; un 31% són temes generals de la ciutat; un 26% estan relacionats amb el subtema “Qualitat” i un 22% amb el nou subtema “Dret d’accés a la informació”, creat en compliment de la llei 19/2013 de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la informació pública i Bon Govern.

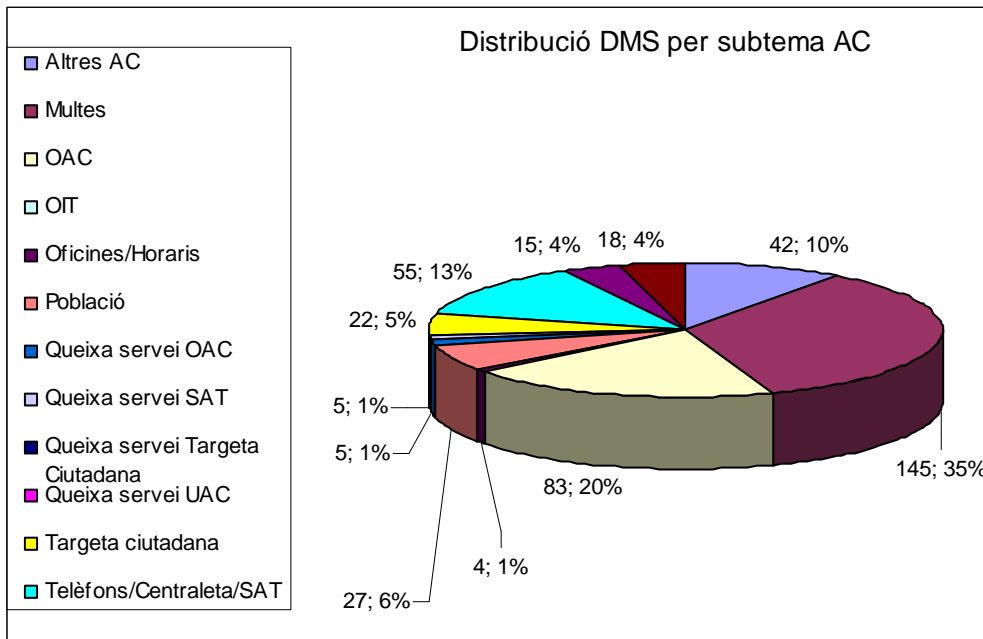


L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “Gestió/organització de la ciutat general” són molts de mesos la majoria d’aquest procés. Destaca el mes de juliol, amb el registre de moltes DMS d’aquest subtema.

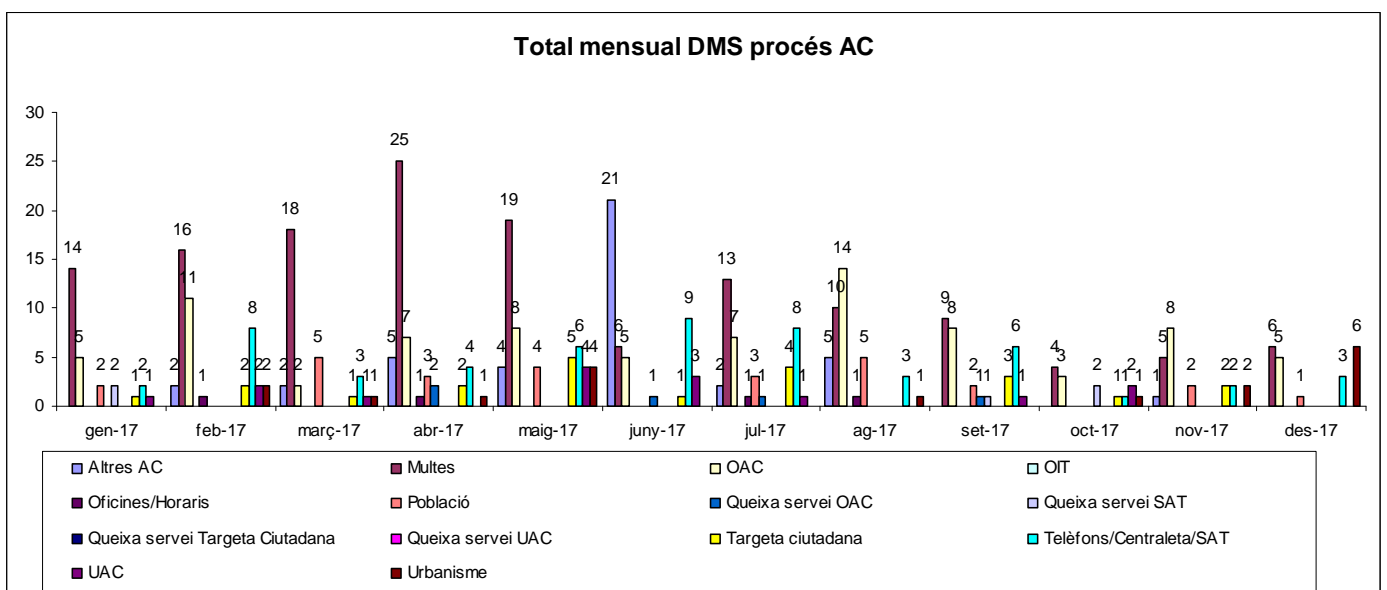


AC (Atenció al ciutadà):

La majoria de DMS del procés AC fan referència a temes relacionats amb l'atenció a **Multes (35%)** i un 20%, amb el servei OAC.

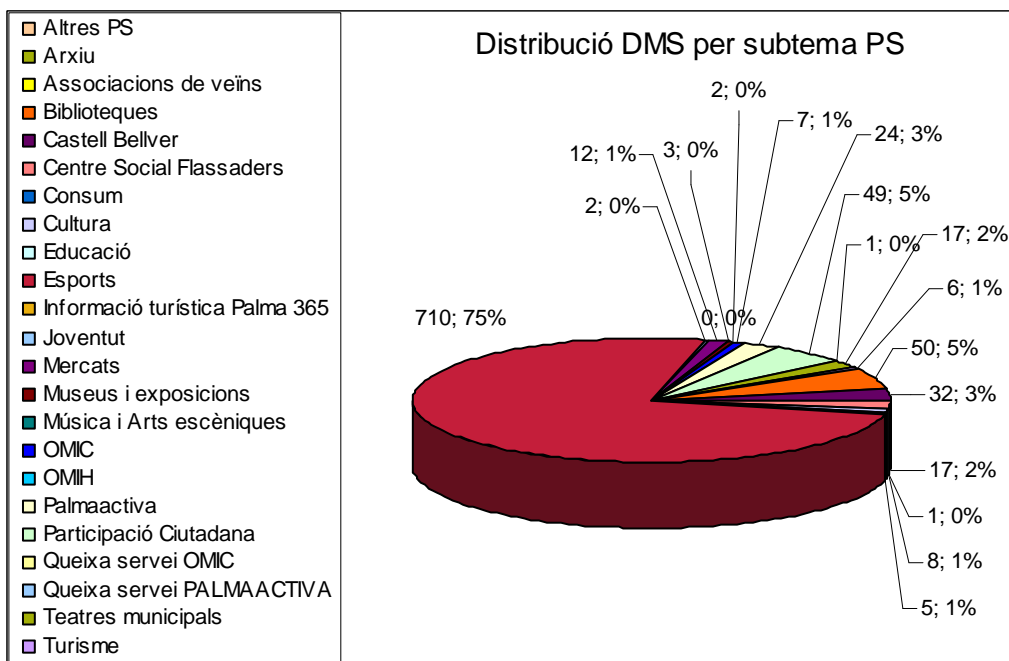


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb **"Multes"** són molts de mesos la majoria d'aquest procés i se solen referir a que no es contesta a les telefonades ciutadanes. No obstant això, destaca també el subtema "OAC" (Oficines d'Atenció a la Ciutadania).

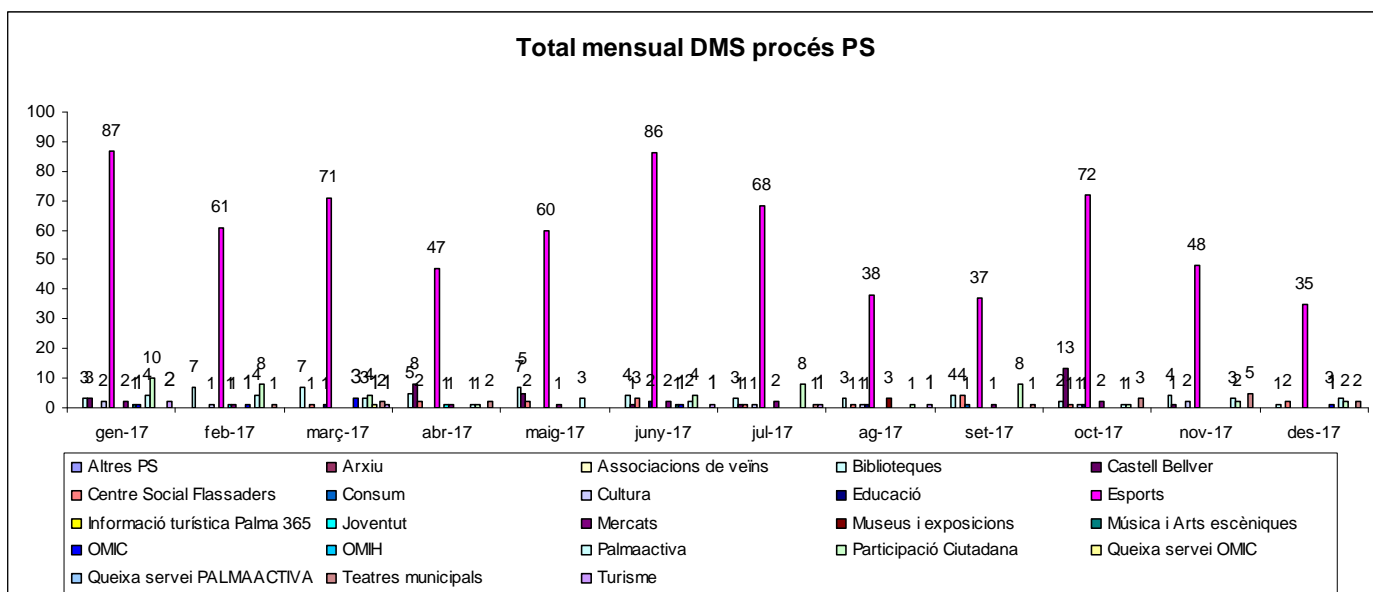


PS (Promoció Socioeconòmica):

La majoria de DMS del procés PS fan referència a temes relacionats amb **“Esports” (75%)**, molt per damunt de tots els altres.

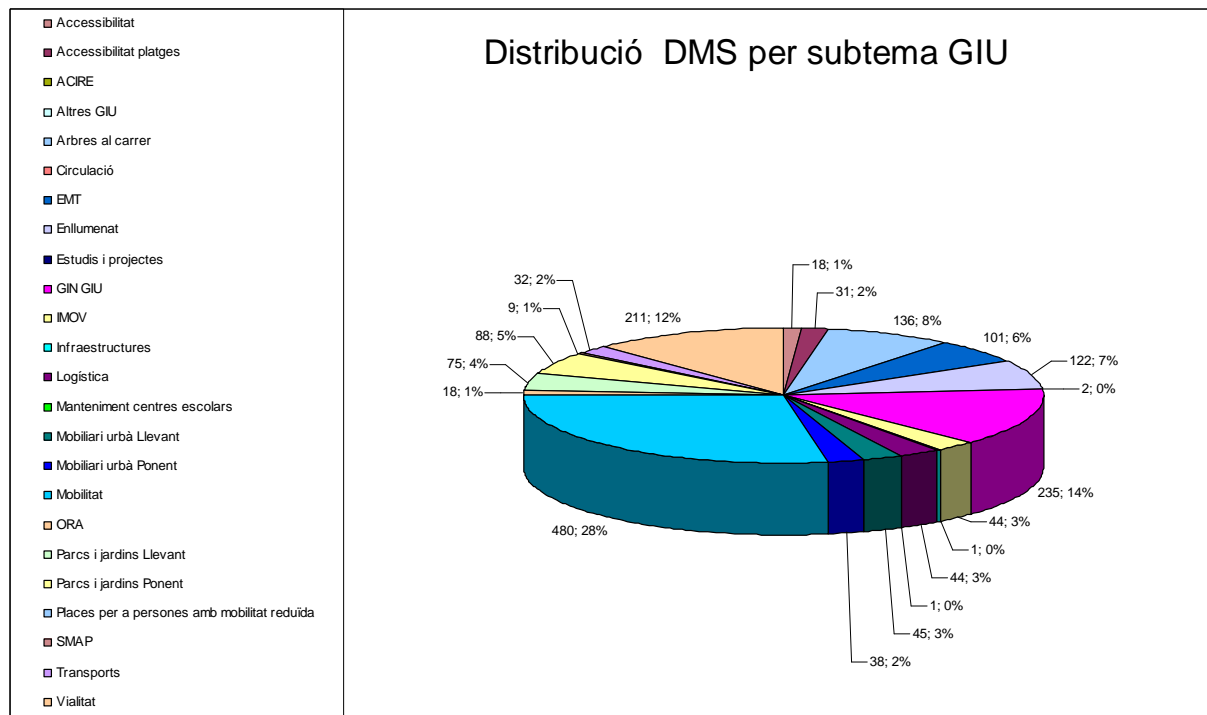


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb **“Esports”** són tots els mesos la majoria d'aquest procés. Destaquen sobretot els mesos de gener i juny, amb un nombre molt elevat de DMS d'Esports, sense que hi hagi un motiu concret.

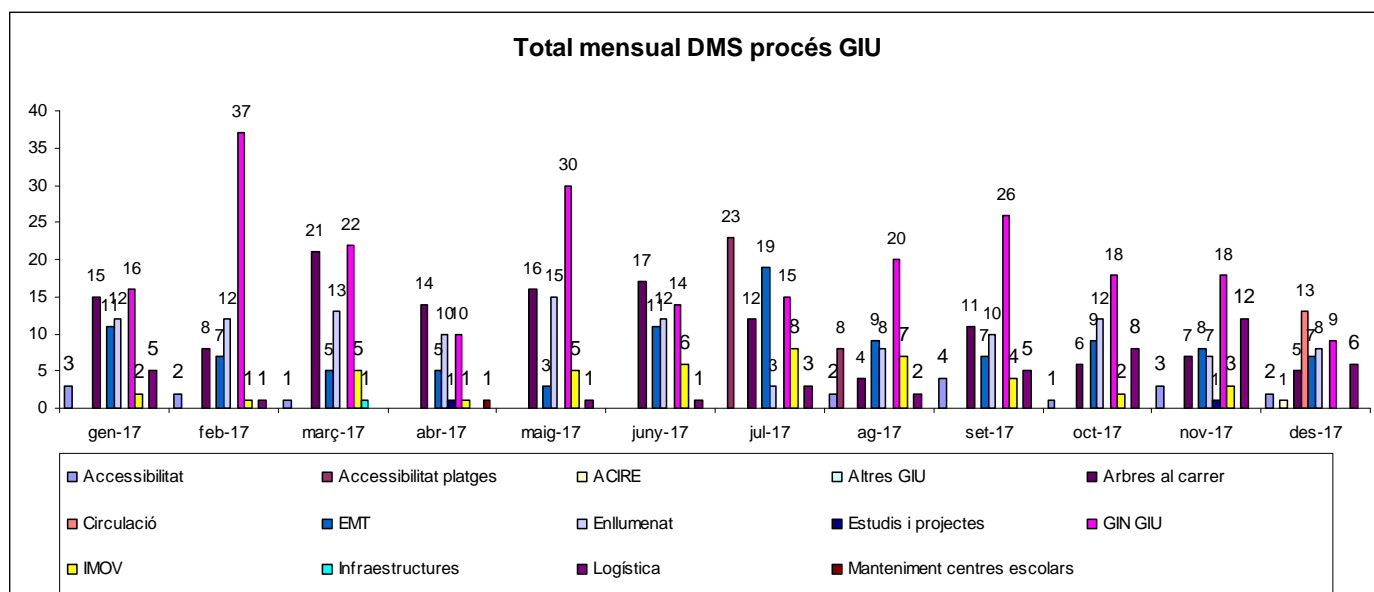


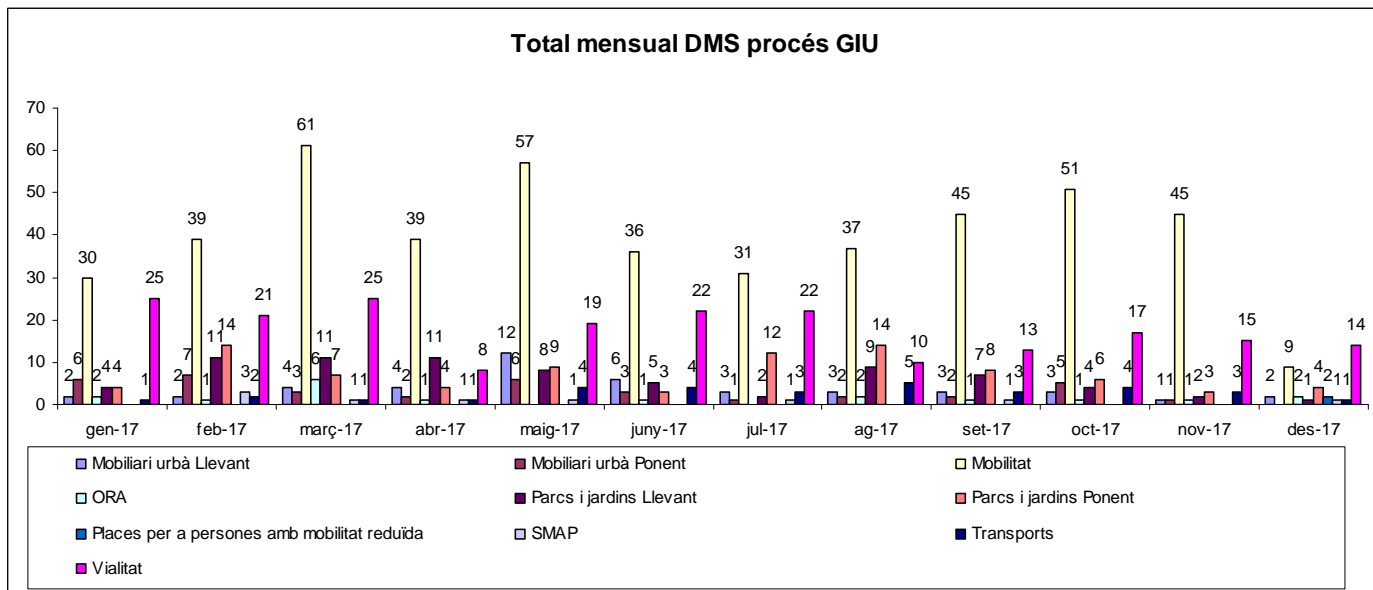
GIU (Gestió d'infraestructures urbanes):

La majoria de DMS del procés GIU fan referència a temes relacionats amb “**Mobilitat**” (28%); destaquen també incidències que es registren al GIN (14%) i les que es refereixen a “Vialitat” (12%).



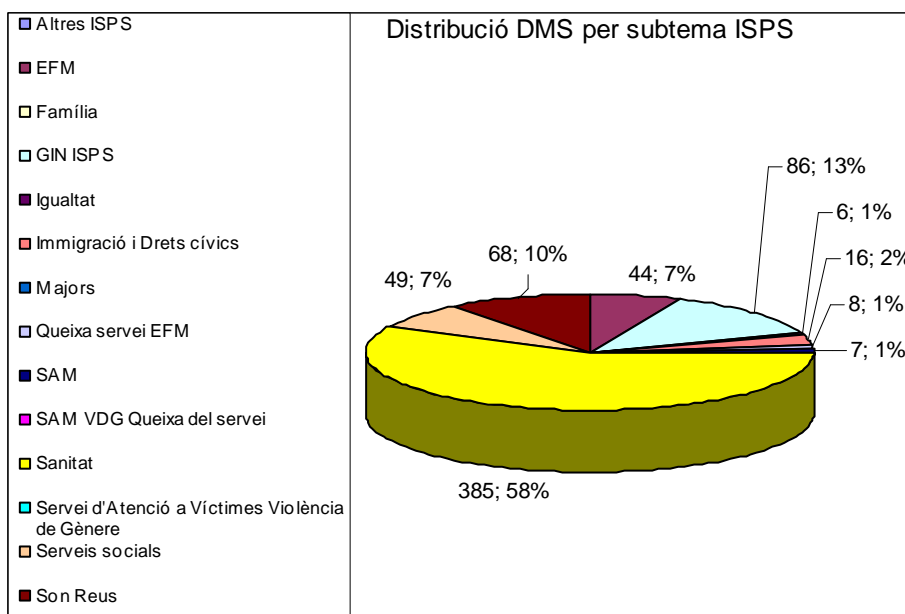
L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “**Mobilitat**” són tots els mesos la majoria d'aquest procés. Destaca especialment el mes de març, encara que no per cap tema concret.



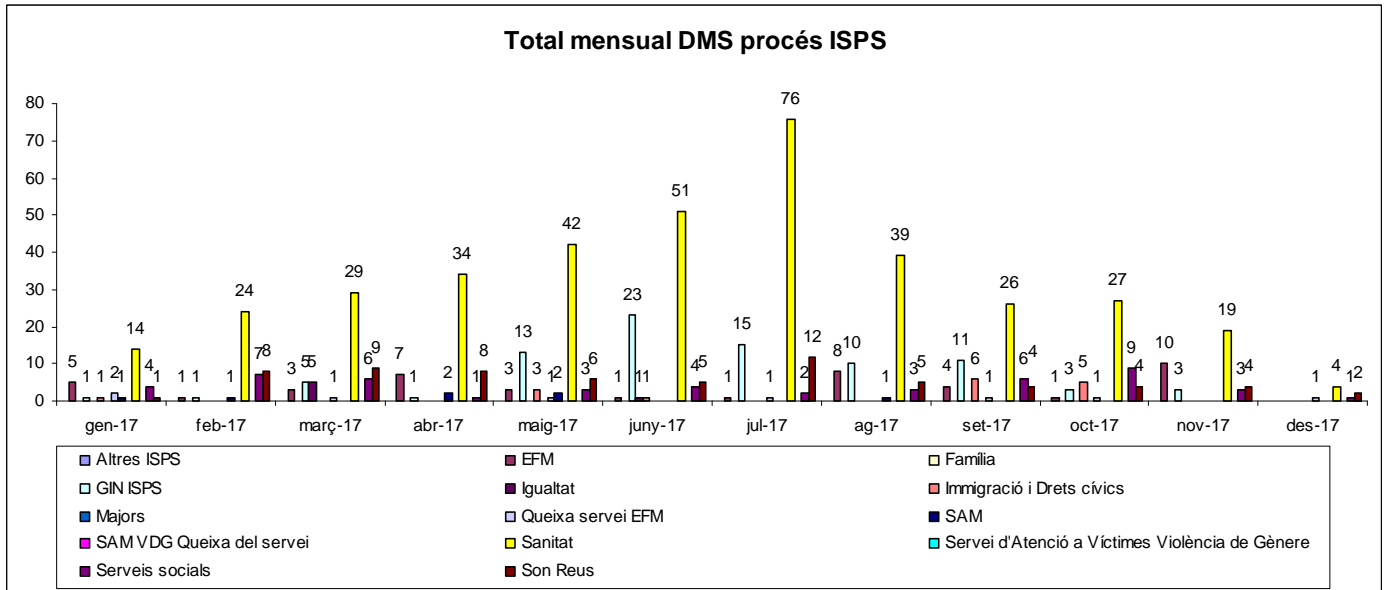


ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):

La majoria de DMS del procés ISPS han estat de “Sanitat” (58%); un 13% han estat incidències i un altre 10% DMS de “Son Reus”.

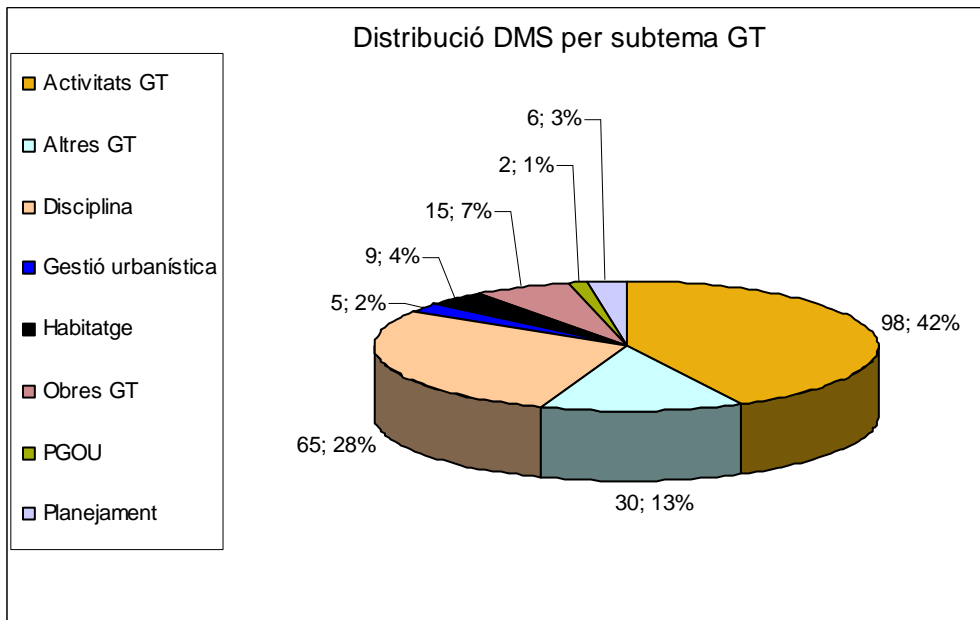


L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “Sanitat” són sempre la majoria d’aquest procés, encara que els mesos d’estiu destaquen també les DMS que són incidències (GIN-GIU), augment degut a les plagues d’aquesta època de l’any.

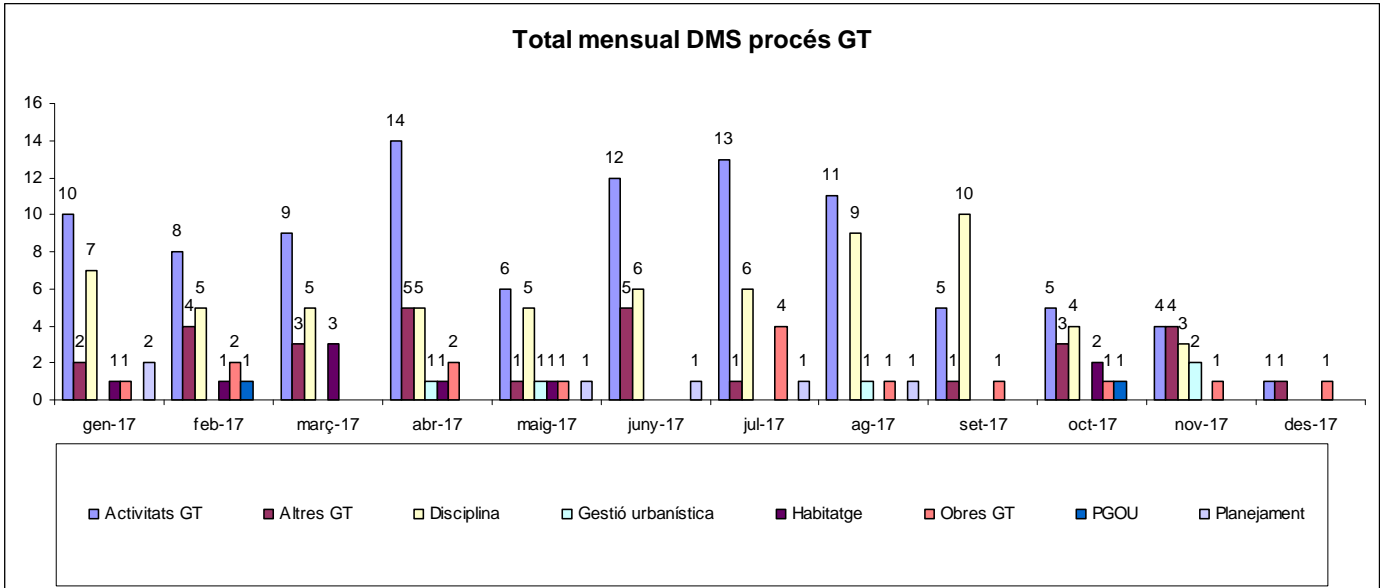


GT (Gestió territorial):

La majoria de DMS del procés GT fa referència a temes relacionats amb “Activitats” (42%) i un 28% que són del subtema “Disciplina”.

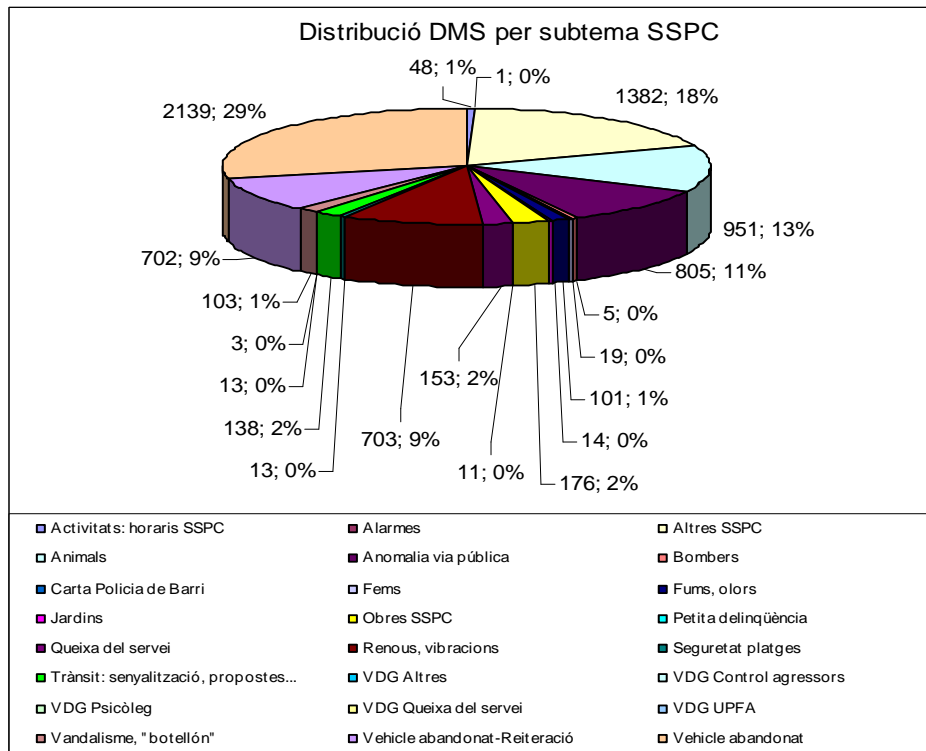


L’evolució de les DMS per subtema mostra que la majoria de mesos destaquen les relacionades amb “Activitats”. No obstant, en els darrers mesos de l’any han baixat bastant aquestes DMS. Destaquen també les de “Disciplina” dels mesos d’agost i setembre.

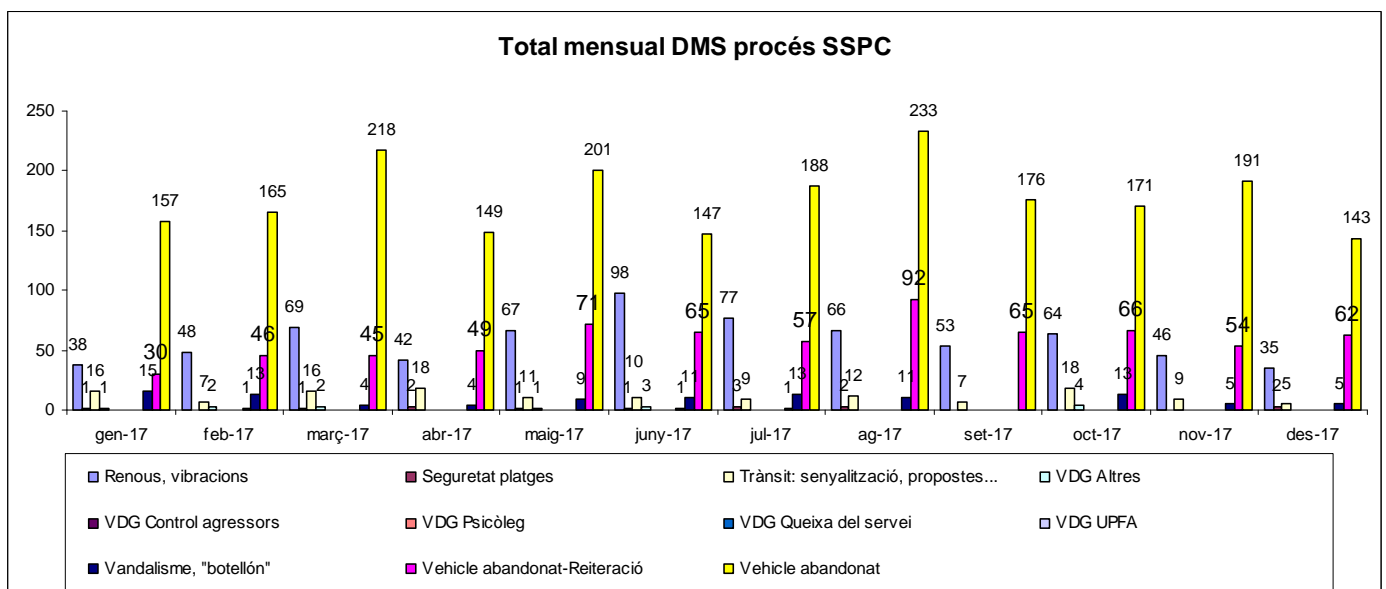
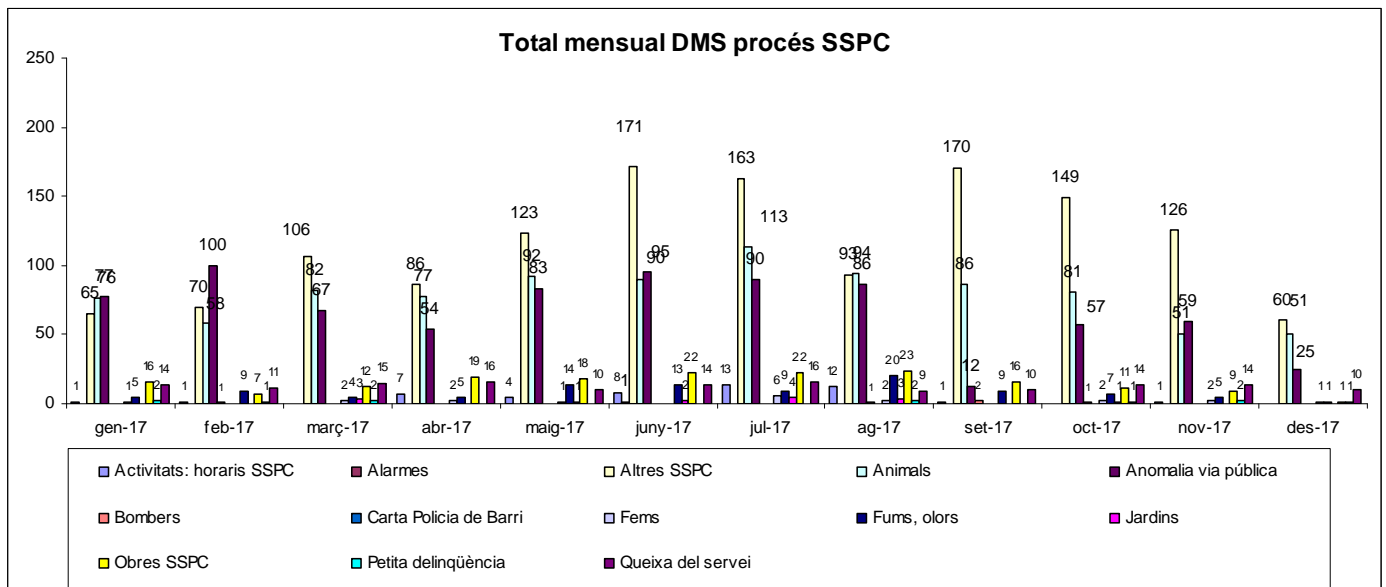


SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):

La majoria de DMS del procés SSPC han estat queixes per “**Vehicles abandonats**”, que juntament amb les reiteracions han suposat el 38% del total. Destaquen també un 18% 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 11% són “**Anomalies a la via pública**” i un 9% relatives a queixes per “**Renous**”.

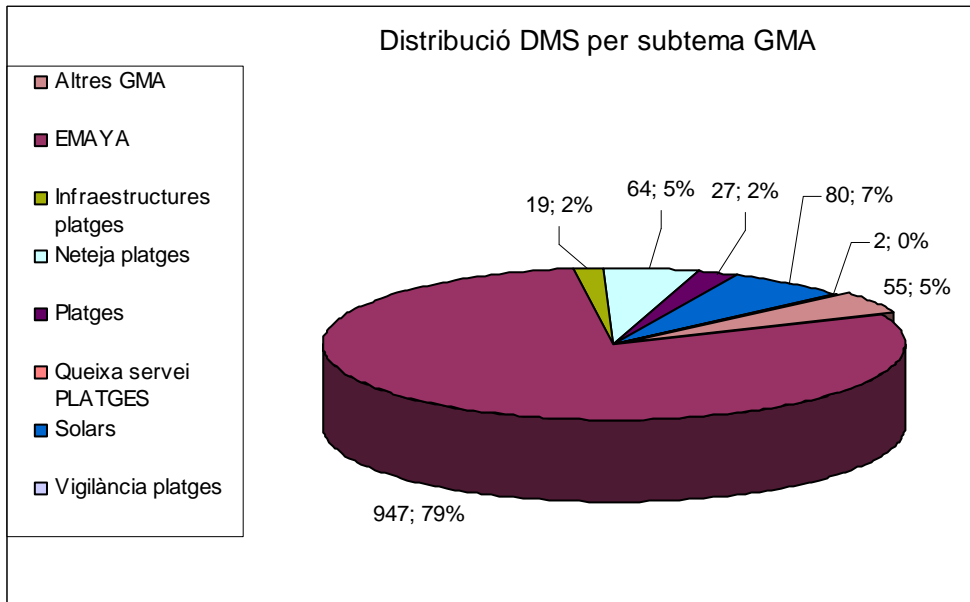


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “**Vehicles abandonats**” són moltes de mesos la majoria d'aquest procés, només superat alguna vegada pel subtema “Altres” els mesos d'abril, maig, setembre i desembre.

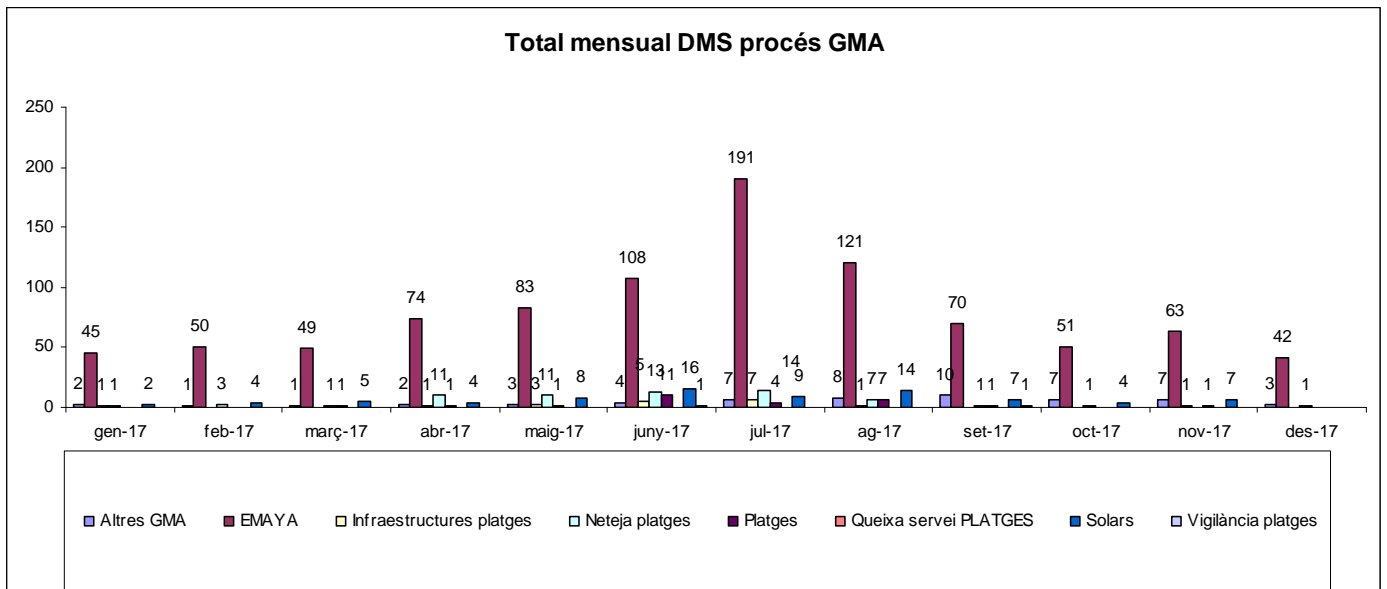


GMA (Gestió del medi ambient):

La majoria de DMS del procés GMA són del subtema “EMAYA” (79%), que destaca molt per sobre de tots els altres.

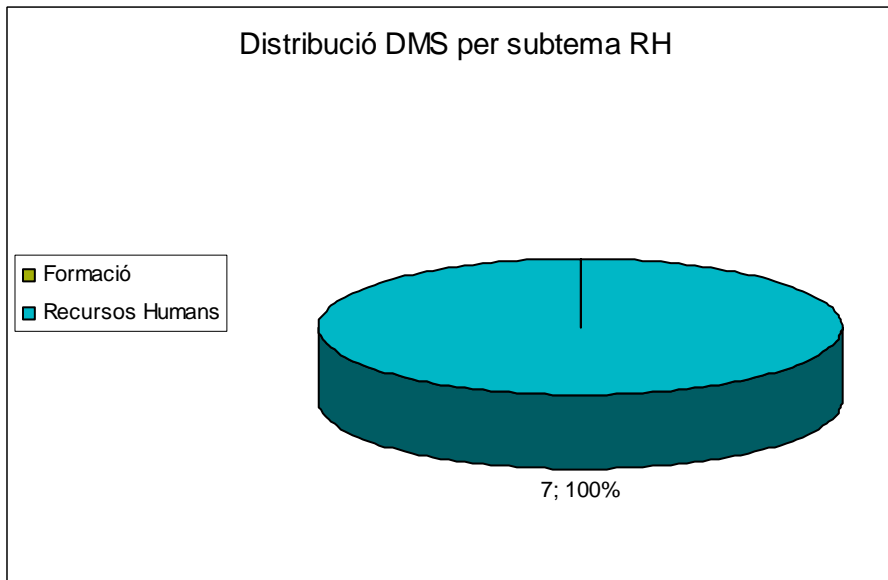


L'evolució de les DMS per subtema ens mostra com tots els mesos són les DMS del subtema “EMAYA” les que destaquen per sobre dels altres subtemes d'aquest procés. Sobretot és elevat el nombre de DMS arribades el mes de juliol i que majorment, i tots els mesos, es refereixen a que els carrers estan bruts, els contenidors romputs o que hi ha trastos al carrer que no es treuen el dia de la recollida.



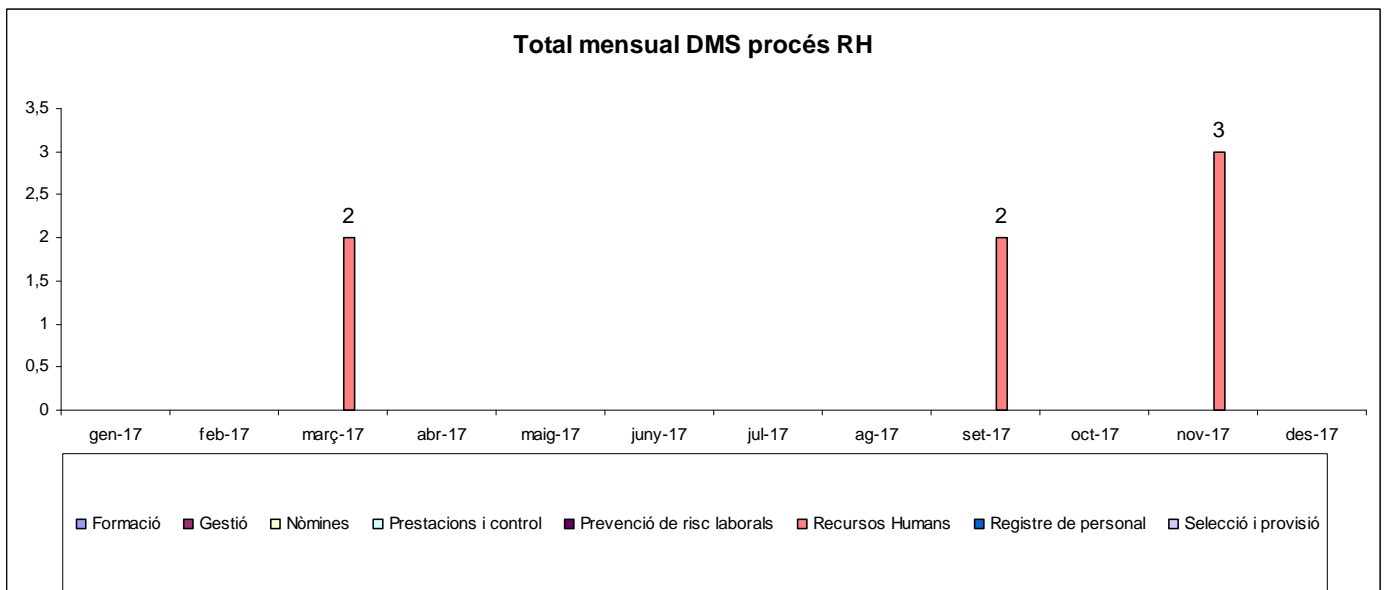
RH (Recursos Humans):

Totes les DMS d'aquest procés han estat de "Recursos humans".



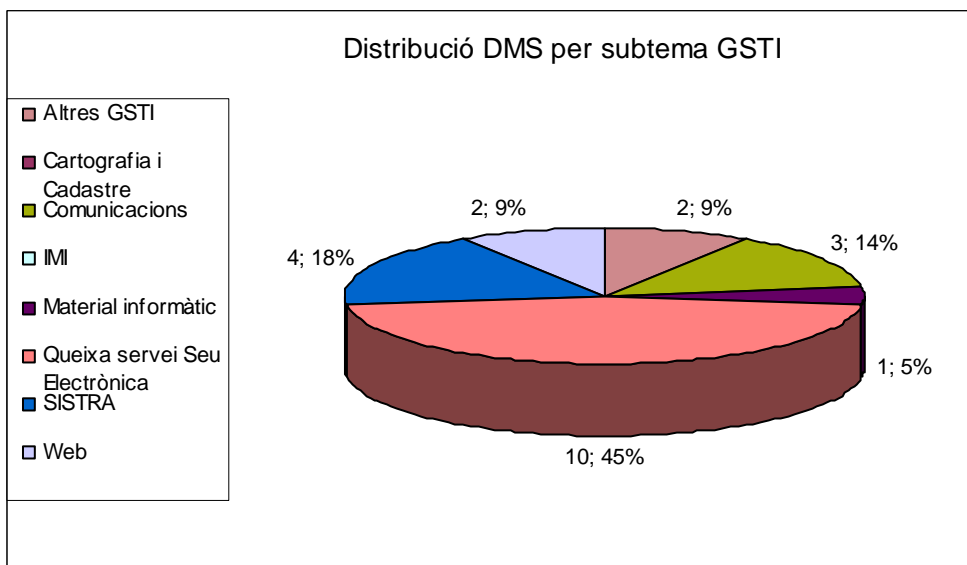
L'evolució de les DMS per subtema mostra que són molt poques les DMS registrades cada mes per aquest procés. Només tres mesos de 2017 se n'ha registrada alguna.

La majoria de DMS d'aquest procés són de tipus intern, provinents dels treballadors municipals.

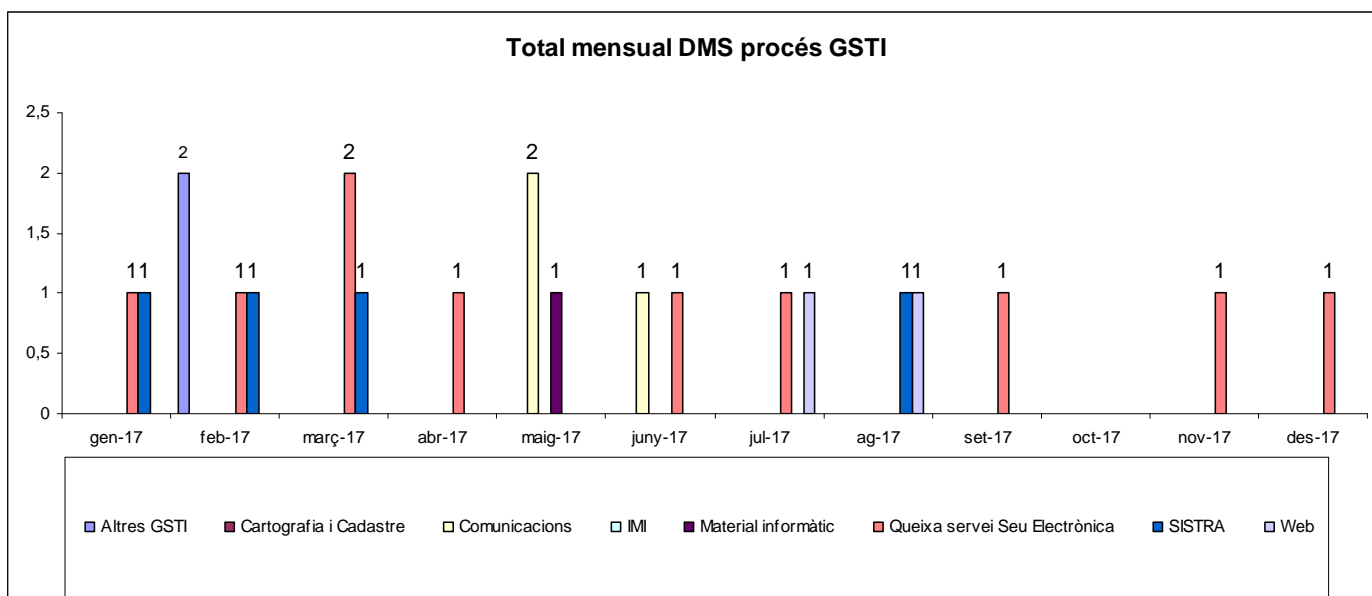


GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):

La majoria de DMS del procés GSTI fa referència a “**Queixes servei Seu Electrònica**” (45%), concretament per les dificultats per a obtenir certificats d’empadronament al web municipal. No obstant això, es tracta de molt poques queixes, 10 en tot l’any.

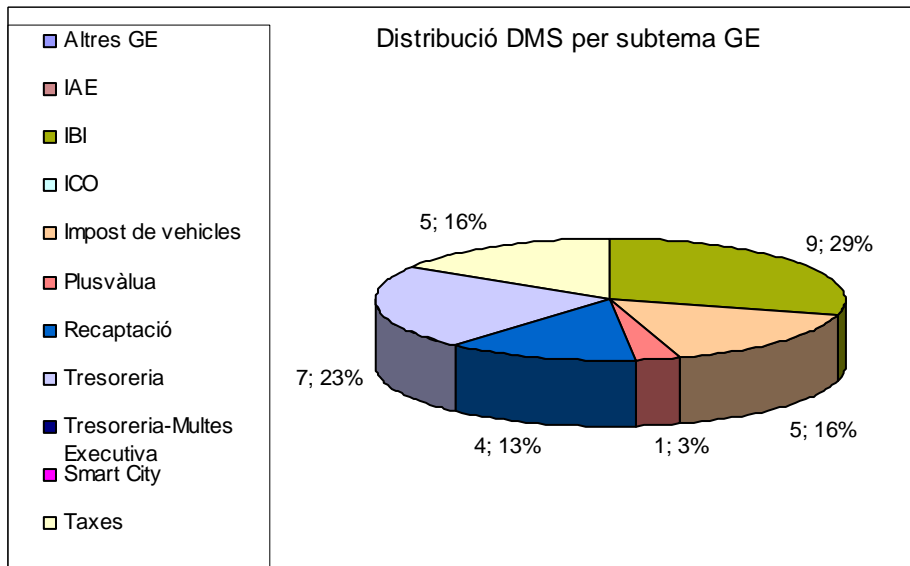


L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb l’Administració electrònica són les que més es repeteixen mes a mes. En els anys anterior n’hi havia més, però a partir d’octubre de 2016, després de la implantació d’una nova versió del SISTRA, varen baixar molt.

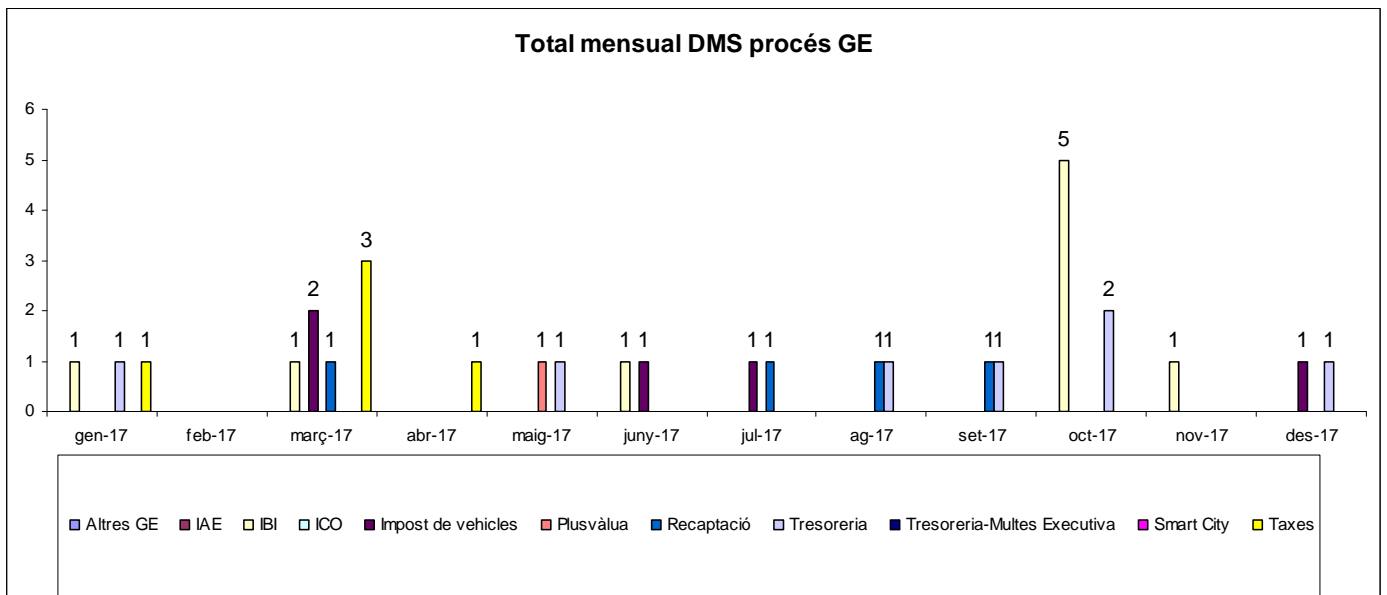


GE (Gestió Econòmica):

La majoria de DMS del procés GE fa referència a “IBI” (29 %), però destaquen també les de “Tresoreria”, un 23%,

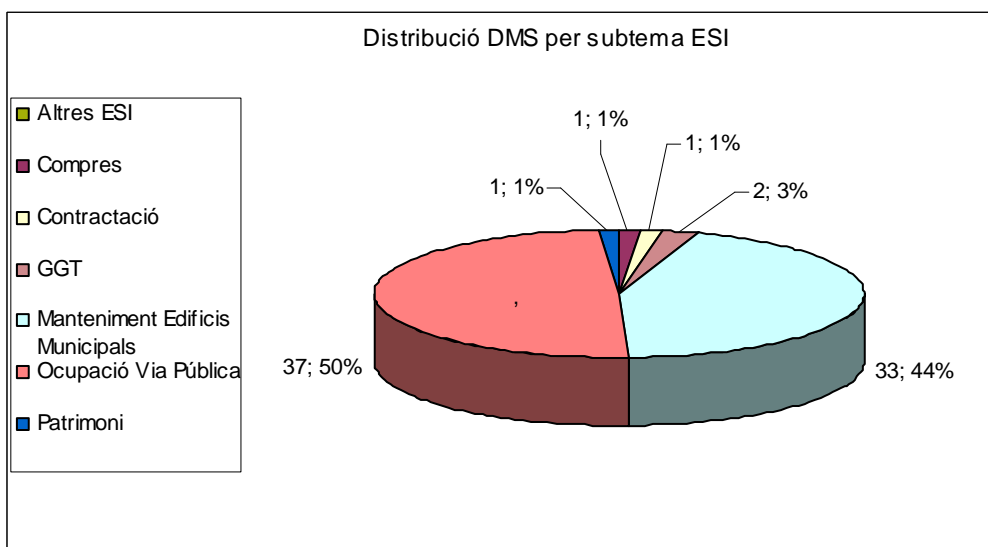


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les dels subtemes “IBI” i “Taxes”, encara que són poques, han estat les més destacables en els mesos d'octubre i març. Es un procés amb poques DMS assignades.

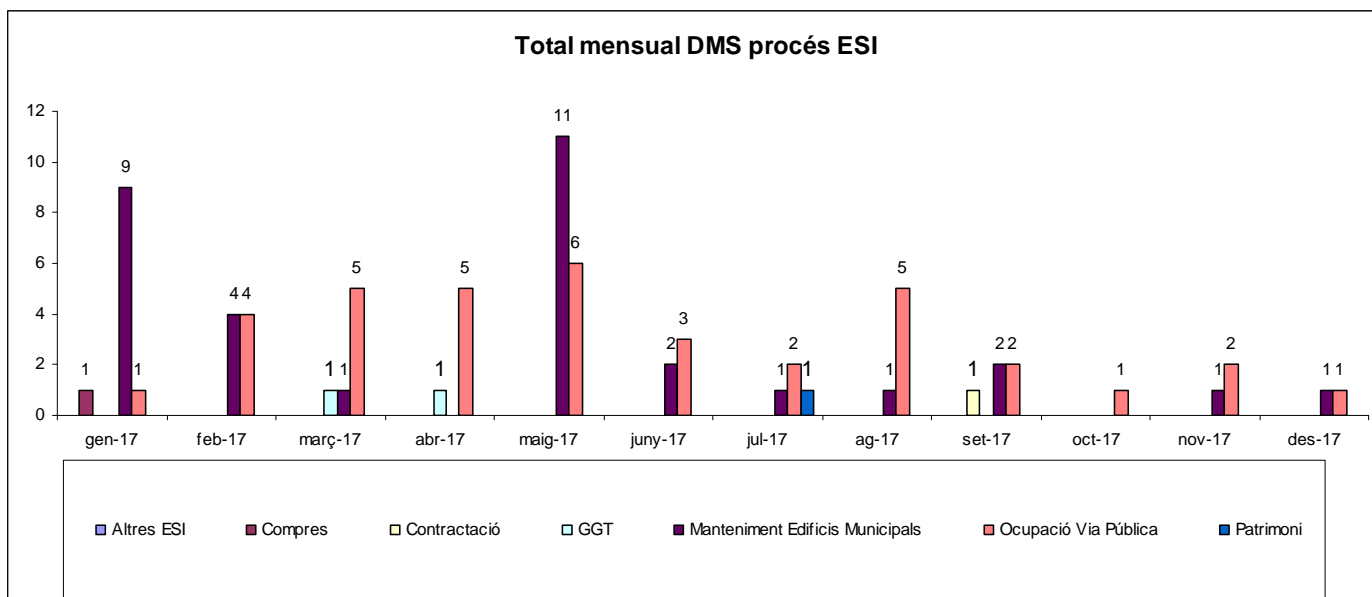


ESI (Equipaments i Serveis Interns):

La majoria de DMS del procés ESI fan referència a temes relacionats amb **“Ocupació de la via pública” (50%)** i **“Manteniment d’edificis municipals” (44%)**.



L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb **“Manteniment d’edificis municipals”** han baixat en el segon semestre de l’any, ja que es va decidir que aquest tipus de queixes s’havien d’assignar al servei responsable en cada cas i, que fos aquest servei qui ho gestionàs amb el servei municipal de manteniment d’edificis, ja que aquests darrers donen servei a l’Ajuntament i no els correspon a ells donar resposta als ciutadans.



A nivell transversal destaquen, com sempre, les **queixes rebudes per renous**, 572 DMS sobre *renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars*, 547 relatives a *renous d'animals*, i *queixes per renous de maquinària*, 181 en total. S'han assignat a Policia, EMAYA, Son Reus o altres serveis municipals.

També hi ha hagut 316 **peticions per a contactar amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixen (renous, animals...).

D'**ocupació de la via pública**, 197, assignades als diversos serveis que autoritzen aquest ús.

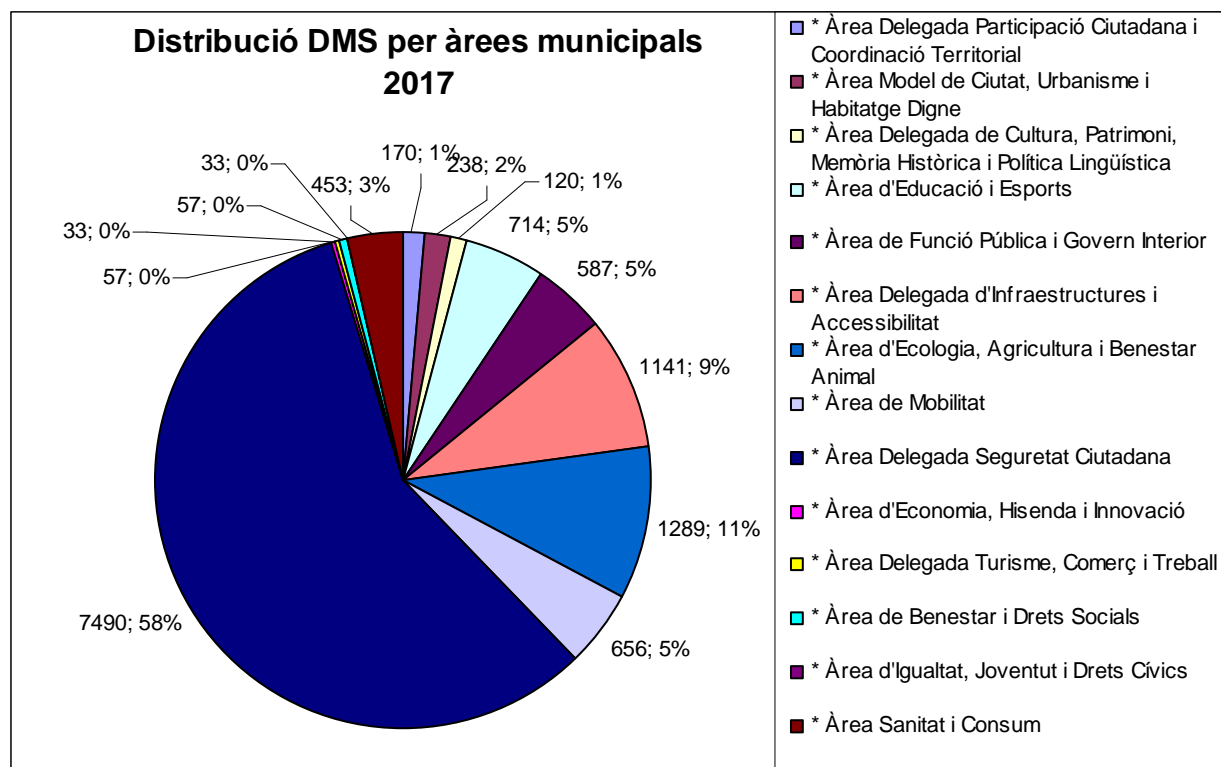
Destaquen també les queixes per **inseguretat** (210), la majoria corresponents a Policia i altres per a diferents serveis municipals.

També són destacables les que es refereixen a **maltractament animal** (79), la majoria assignades a la Policia Local i algunes a Son Reus o Sanitat.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (84), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció a diferents 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 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 Delegada de Seguretat Ciutadana i representen un 58% del total.

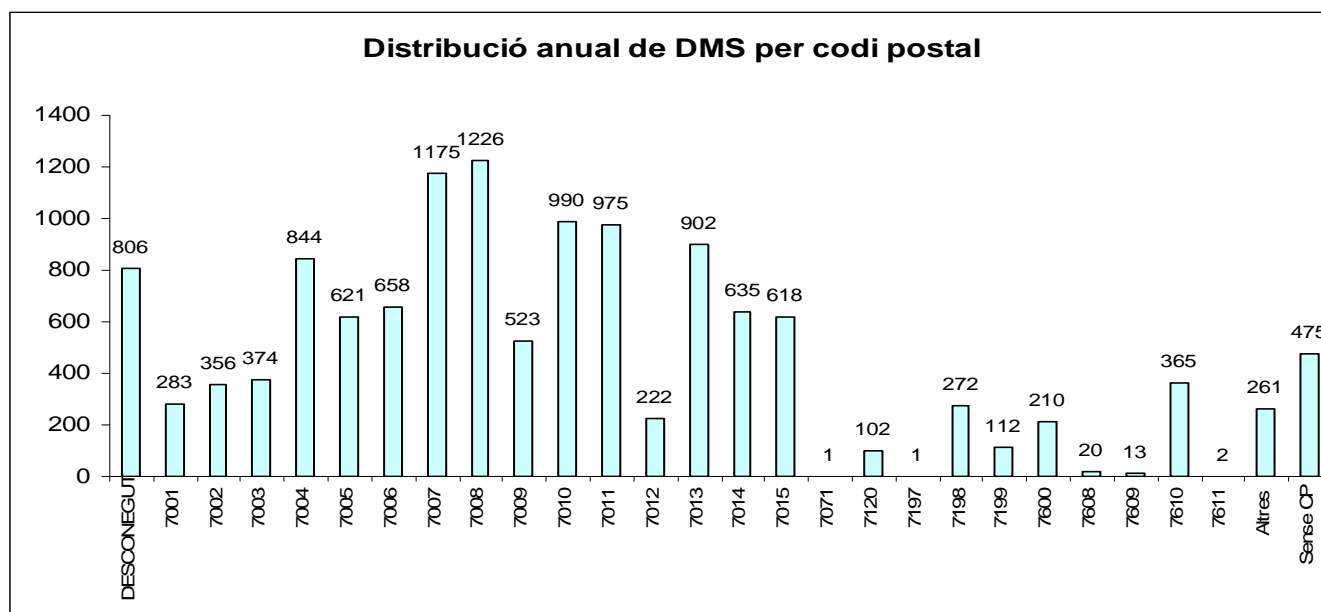
A continuació destaquen, com a àrees amb major assignació de DMS, les que inclouen els serveis d'Ecologia, Agricultura i Benestar animal i els serveis d'Infraestructures i de Mobilitat.

1.7 Anàlisi de la recepció mensual per codi postal

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

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

De les dades recollides el 2017 destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (Son Gotleu), amb un 9%, 07007 (la Soledat), que suposa també un 8% del total i 07010 (Cal Capiscol), amb un 8%.



Les demandes amb codis postals que no són de Palma suposen un 2% del total. Finalment, hi ha un 10% 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 40 demandes que no eren de competència municipal.

Concretament se n'han enviat 30 al Govern de les Illes Balears i 10 al Consell de Mallorca.

A més, s'han derivat 13 demandes a altres organismes: Autoritat Portuària, AENA, Agència estatal de seguretat aèria, Museu Militar San Carles i Defensora de la Ciutadania.

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.

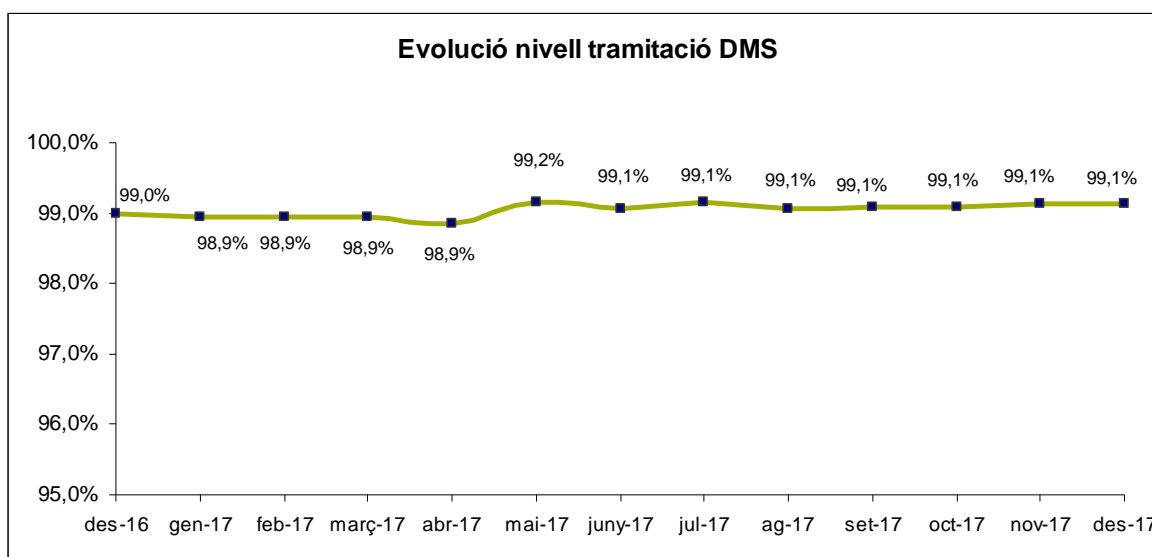
Enguany s'han resolt 12.008 DMS per haver-se'n acabat la tramitació. D'aquestes, s'han de descomptar les derivades a la Policia Local, que no envien resposta telemàtica; per tant, de 4.692 DMS tramitades, un 82% han tingut com a canal de comunicació amb l'usuari el canal telemàtic. Concretament, en el 100% de les DMS en què constava l'adreça electrònica s'ha comunicat el número de registre a través d'aquesta via. Pel que fa a la resposta, s'ha comunicat també per correu electrònic en un 82% dels casos, ja que n'hi ha una part en què, a pesar de contenir l'adreça electrònica, la comunicació de la resolució de la DMS es fa per altres vies.

2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació global

2.1.1 Evolució del nivell de tramitació global al gestor de DMS

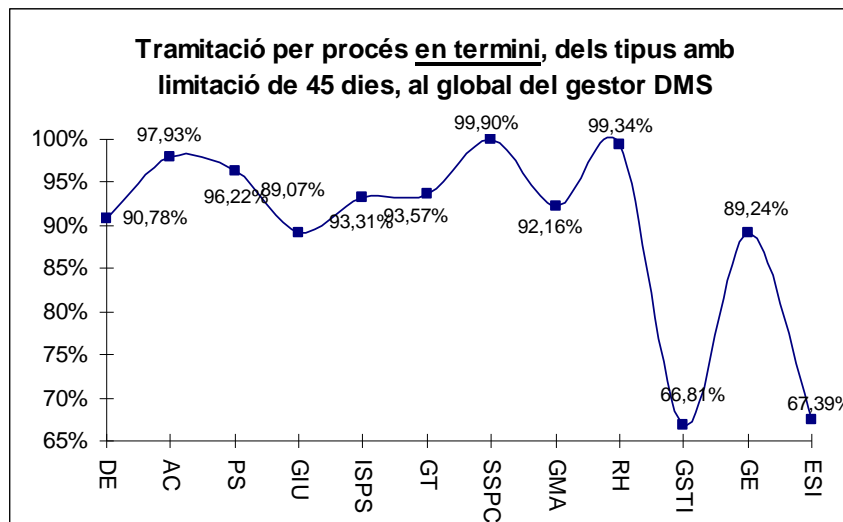
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment proper al 99%.



En el darrer semestre ha superat el 99% i es troba tots aquests mesos en el 99,1%. És una xifra bastant elevada i que darrerament es manté els mesos d'estiu, en què era habitual que baixàs un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes.

Destaca sobretot el mes de maig, amb el 99,2% de tramitació al global del gestor de DMS.

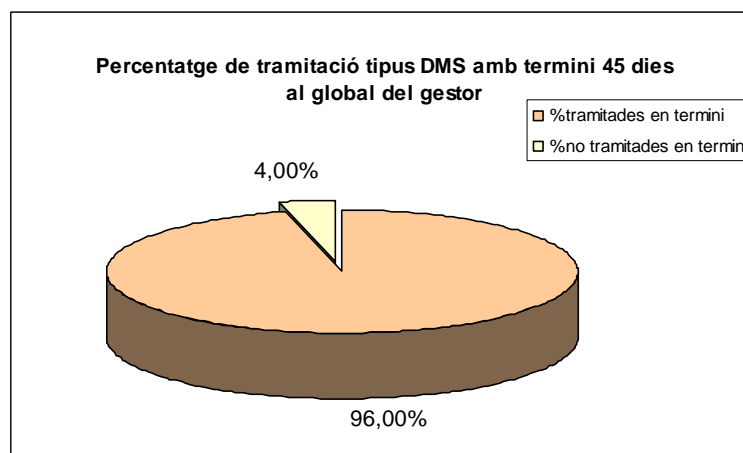
2.1.2 Tramitació global al gestor de DMS per procés



Tots els processos tenen la majoria de DMS de 2016 tramitades. Concretament, vuit processos estan per sobre del 90% de tramitació. Així i tot, la resta de processos es troben en nivells de tramitació elevats, que van del 66,81% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,24% de GE (Gestió econòmica).

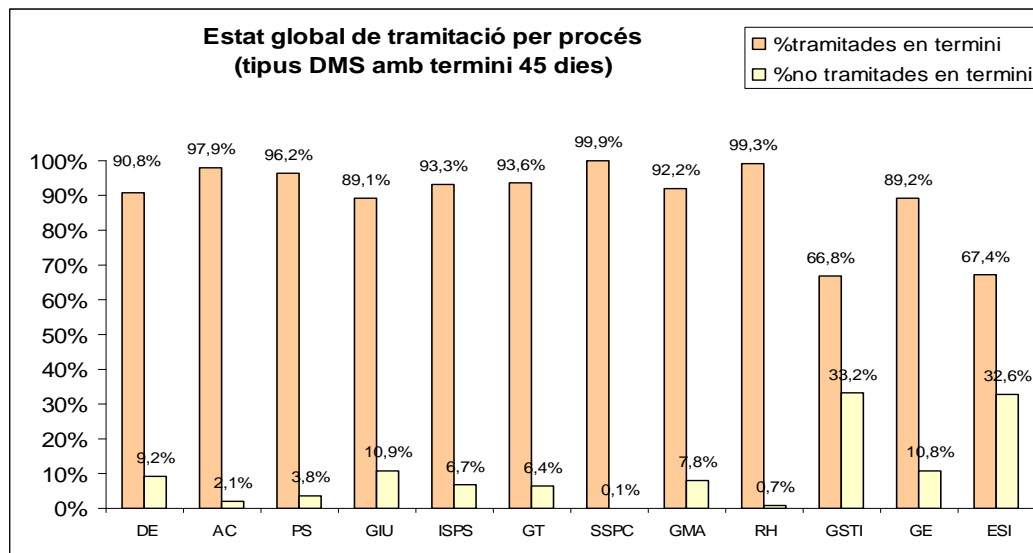
2.2 Tramitació dels tipus amb termini establert

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



Les DMS d'enguany amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i demandes, **ja estan tramitades en un 96% dels casos.**

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, **8 dels 12 processos tenen més del 90%** de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies.

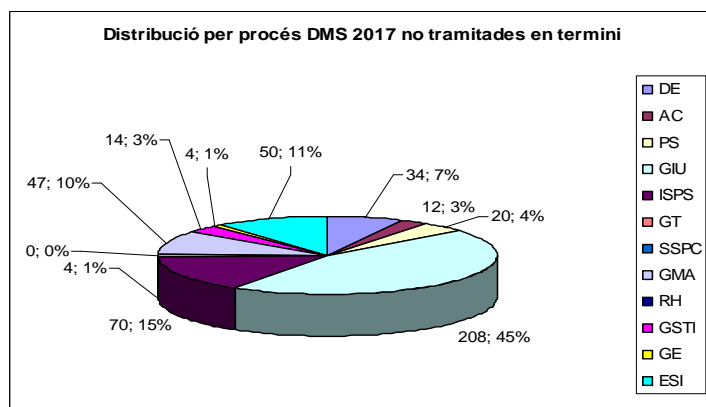
Destaquen RH (Recursos Humans) amb el 99,3%, encara que té molt poques DMS assignades, i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) amb el 99,9% de tramitació en termini, encara que es traspassen el mateix dia al seu programa propi EURO COP i queden com a tramitades al DMS.

Per tant **són realment destacables el 97,9% de AC (Atenció Ciutadana) i el 96,2% de PS (Promoció socioeconòmica), com a processos amb resolució en termini molt alta.**

La resta de processos tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 66,8% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,2% de GE (Gestió econòmica).

2.3 Tramitació fora de termini

2.3.1 Distribució del total de DMS no tramitades en termini

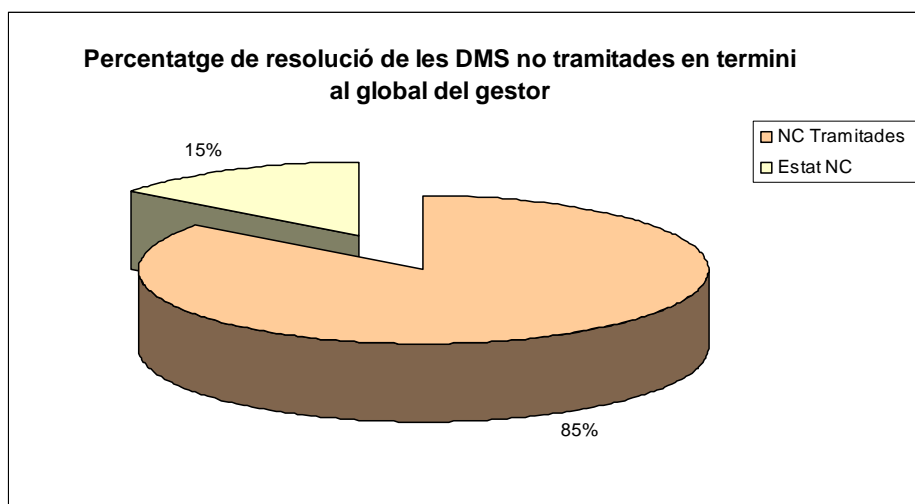


Podem observar com **la majoria de DMS no tramitades en el termini establert són del procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**. En concret, **un 45% del total de totes les no tramitades en termini.**

És destacable també el 15% d'ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), l'11% d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) i el 10% de GMA (Gestió del Medi Ambient).

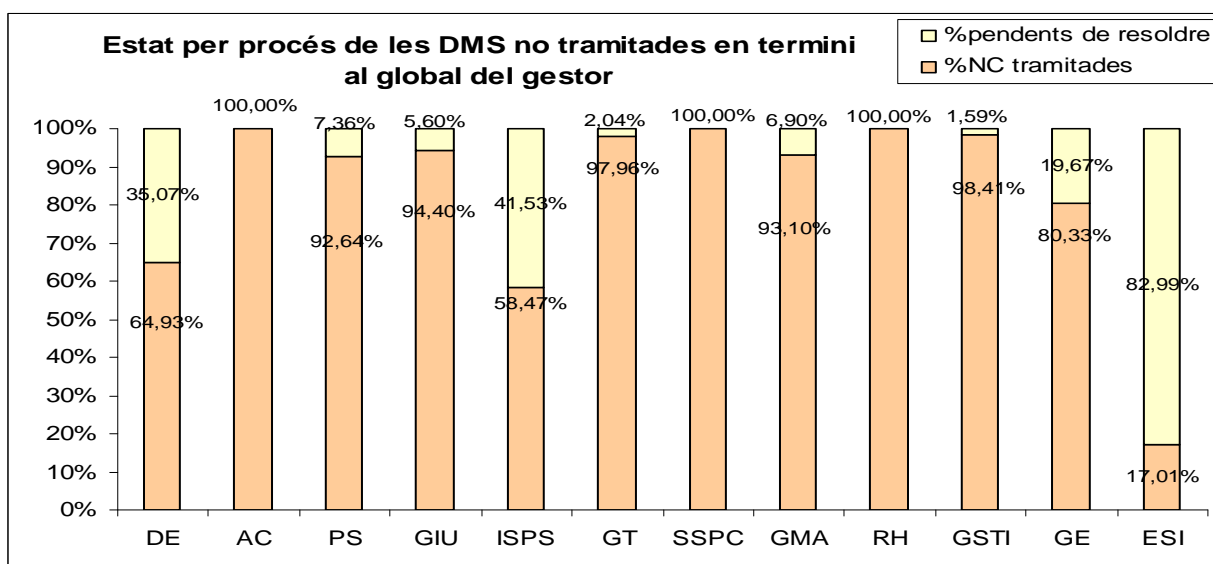
2.3.2 Estat global de les DMS no tramitades en termini

Si revisam al global del gestor de DMS l'estat a 31/12/2016 de les DMS que no s'han tramitat en el termini establert, un 85% d'aquestes DMS es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i un 15% encara en estat de no-conformitat.



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

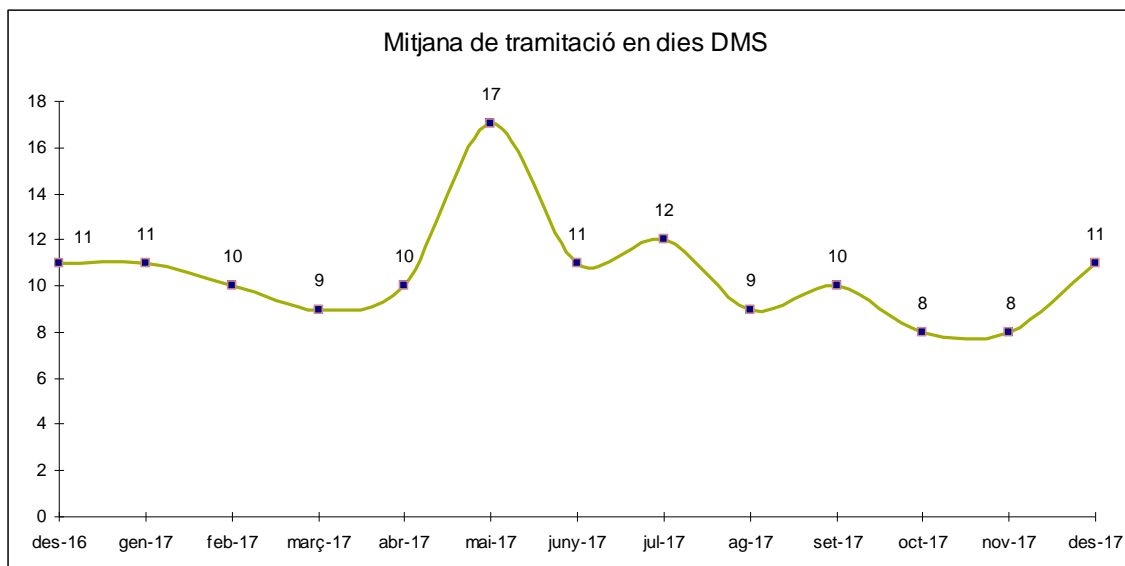
Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini acumulades al gestor, a data 31/12/2016 observam que vuit dels dotze processos es troben pròxims al 100% de resolució en termini de les DMS. Són AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GMA (Gestió del Medi Ambient), RH (Recursos Humans) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació).



Els quatre processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades. Alguns se situen a nivells alts, com GE (Gestió Econòmica). En canvi, DE (Direcció Estratègica) i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) estan en nivells més baixos, però destaca sobretot ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb el 17,01%.

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 **10,5 dies**. Es tracta d'una mitjana més que acceptable. La mitjana mensual ha oscil·lat entre els 8 dies dels mesos d'octubre i novembre i els 17 del mes de maig.

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 15. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies i els suggeriments interns, en 23. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies. **Aquestes mitjanes estan a un nivell semblant o un poc més baix que l'habitual.**

En relació a la mitjana de tramitació de les *DMS que han superat el termini de 45 dies*, el resultat no es 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.

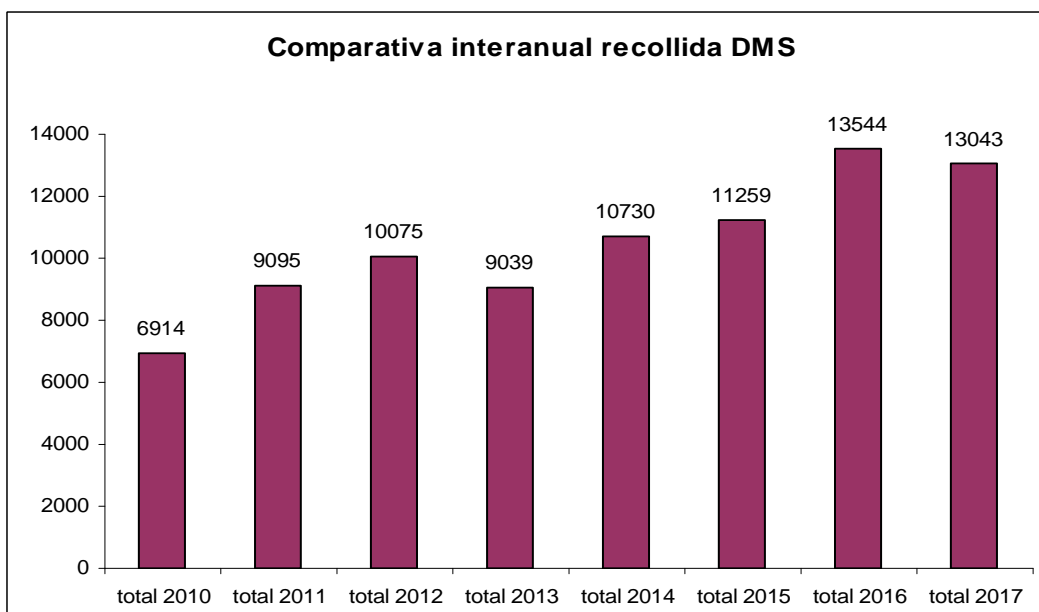
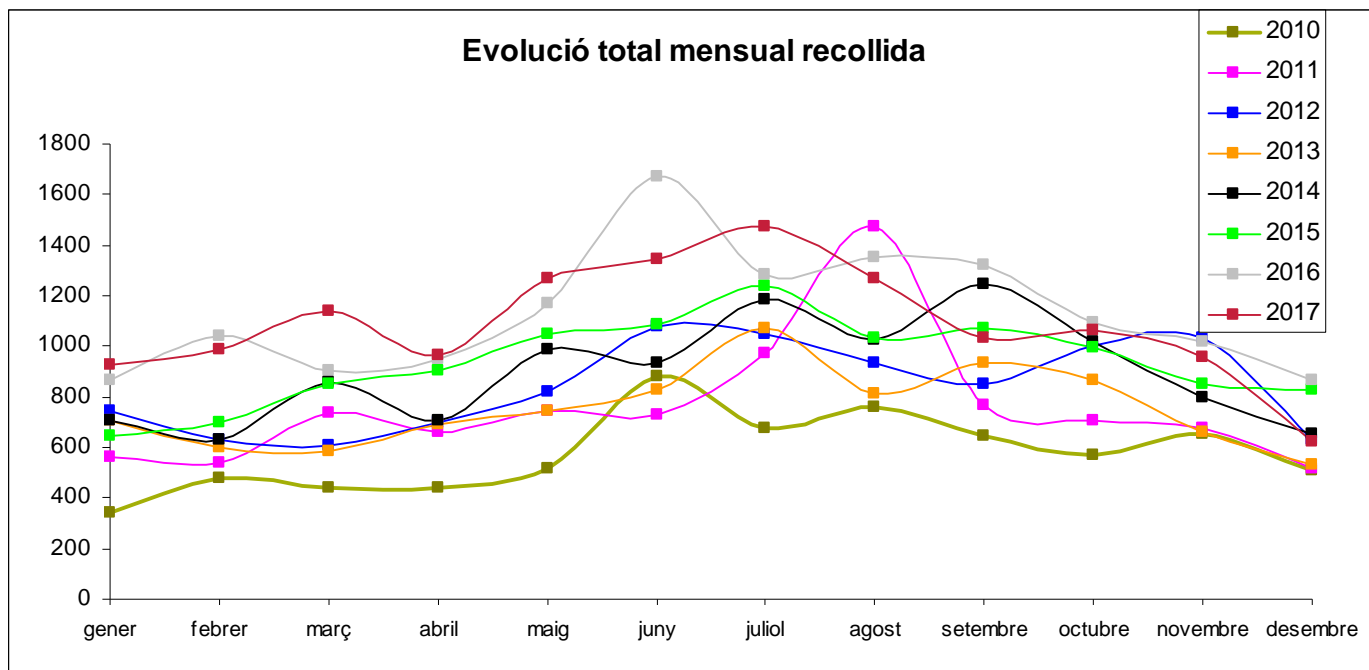
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de queixes establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, la mitjana de 2017 ha estat de 12 dies. Per tant, s'ha complert el compromís.

3 COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS

3.1 Comparativa interanual de recollida

Com es pot observar al gràfic següent, **el pic més alt de recepció de DMS ha estat el mes de juny de 2016** per causa de les incidències d'EMAYA derivades pel SAT-010, que en aquell mes es varen registrar com a DMS i que a partir del mes següent es varen derivar directament des del SAT-010 a l'empresa. **Seguidament, el mes d'agost de 2011**, per les 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes.

Al gràfic d'evolució interanual es veu que els mesos de gener, març, abril i maig de 2017, comparats amb els mateixos mesos dels anys anteriors, han estat els mesos amb més DMS registrades. En canvi, el mes de desembre de 2017 és un dels desembre amb menys DMS registrades.



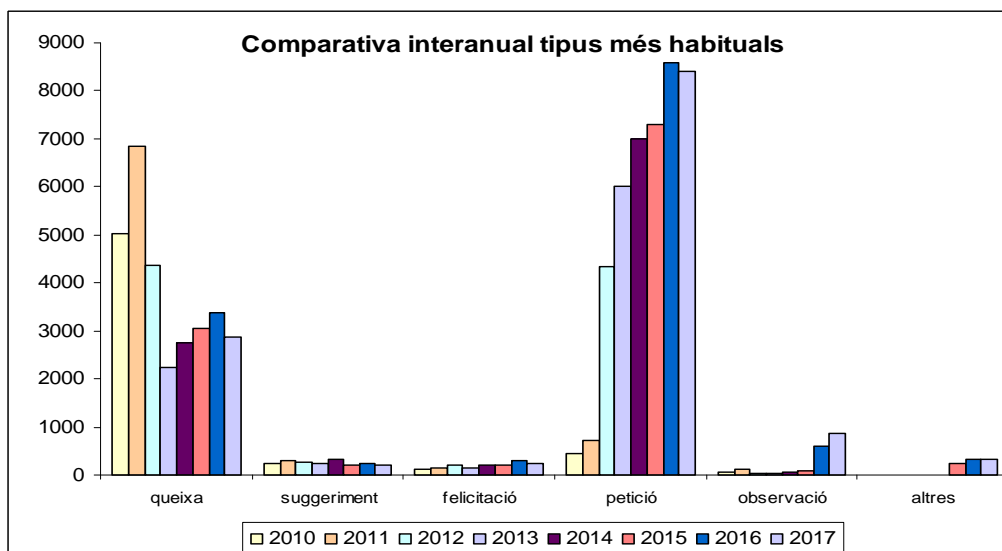
Com es veu al gràfic anterior, el 2017 s'han recollit 13.043 DMS. Es tracta de la segona xifra més elevada dels darrers vuit anys, i amb un descens respecte de l'any anterior. El 2016 la recollida va ser de 501 DMS més que enguany. **En els quatre últims anys ha anat augmentant la recepció de DMS.**

El 2013 la recollida de DMS (9.039) va baixar considerablement respecte de l'any 2012 (10.075), encara que va ser bastant superior a la de 2010 (6.914). **El nombre de DMS recollides va experimentar un augment a partir del mes de**

juny de 2010 ja que es varen començar a registrar DMS del subtema “Vehicles abandonats” del procés SSPC, que és un tipus de demanda molt habitual cada mes.

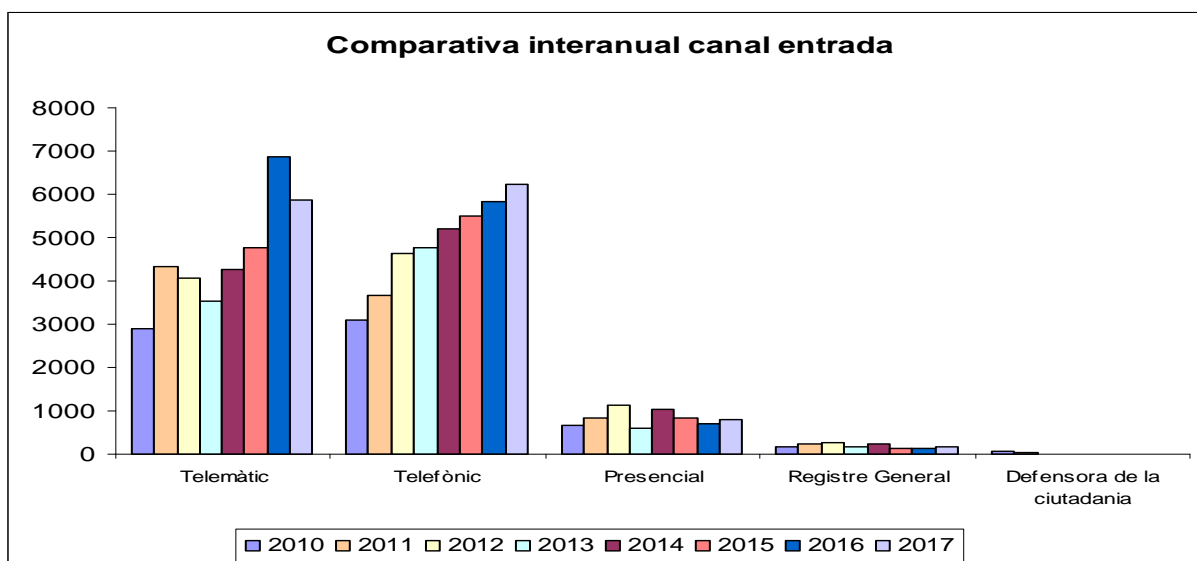
Pel que fa a les mitjanes de recepció, el 2017 ha estat de 1.087 DMS al mes, el 2016 de 1.129, el 2015 de 938, el 2014 va ser de 894; el 2013, de 753; el 2012, de 839; el 2011, de 757, i el 2010, de 576.

3.2 Comparativa interanual per tipus de DMS



En referència al tipus de DMS, la **comparativa interanual dels tipus més habituals** permet constatar **l'augment el 2012 de les peticions i que han continuat augmentant any rere any, fins el 2017 en què ha baixat un poc**. La causa d'aquest augment des de 2012 és la decisió del mes de maig de canviar la tipologia de les DMS de la Policia Local, les quals normalment es consideraven queixes i a partir de llavors passaren a considerar-se demandes, ja que la majoria es queixen d'algun fet concret i sol·liciten l'actuació del policia de barri.

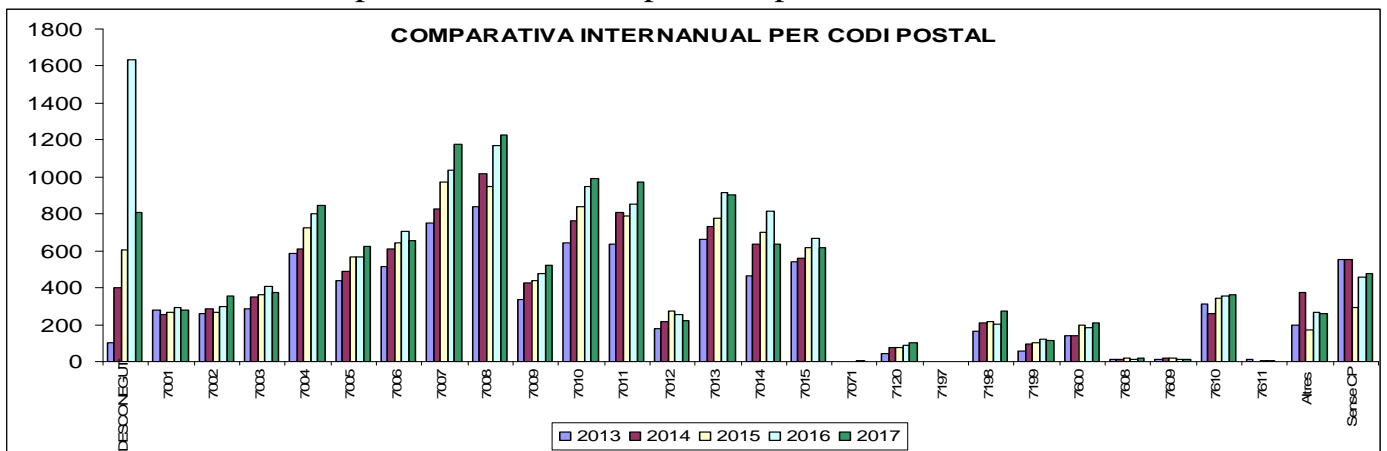
3.3 Comparativa interanual per canal d'entrada



El canal més utilitzat el 2010, el 2012, el 2013, el 2014, el 2015 i el 2017 va ser el telefònic i el 2011 i el 2016 ha estat el canal telemàtic. En conclusió, **el canal telefònic és el més utilitzat**.

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.

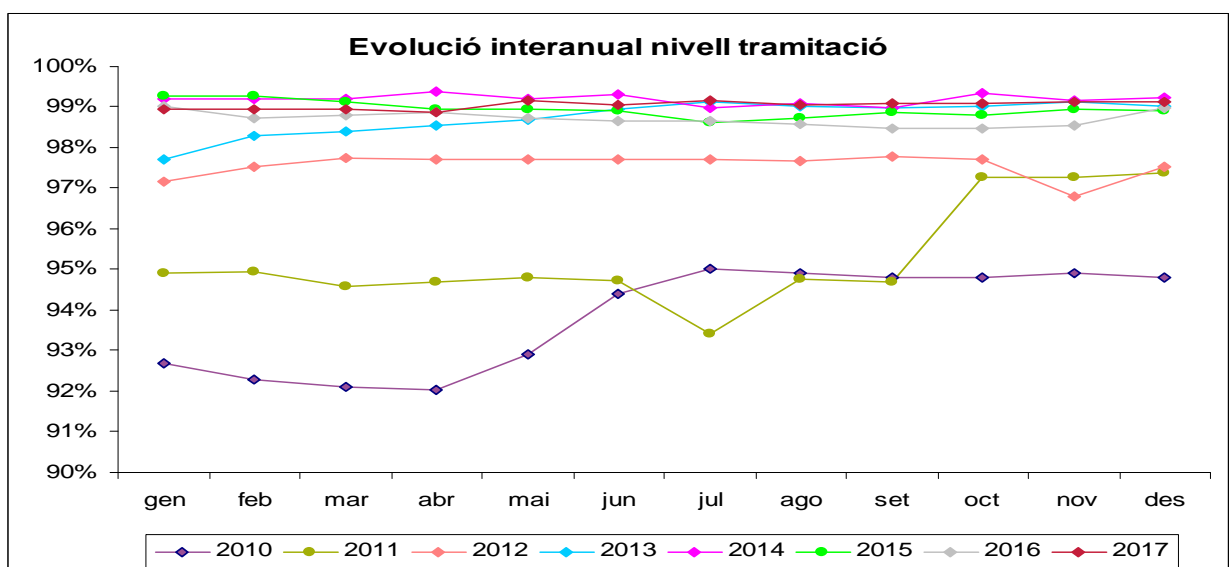
3.4 Comparativa interanual per codi postal



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

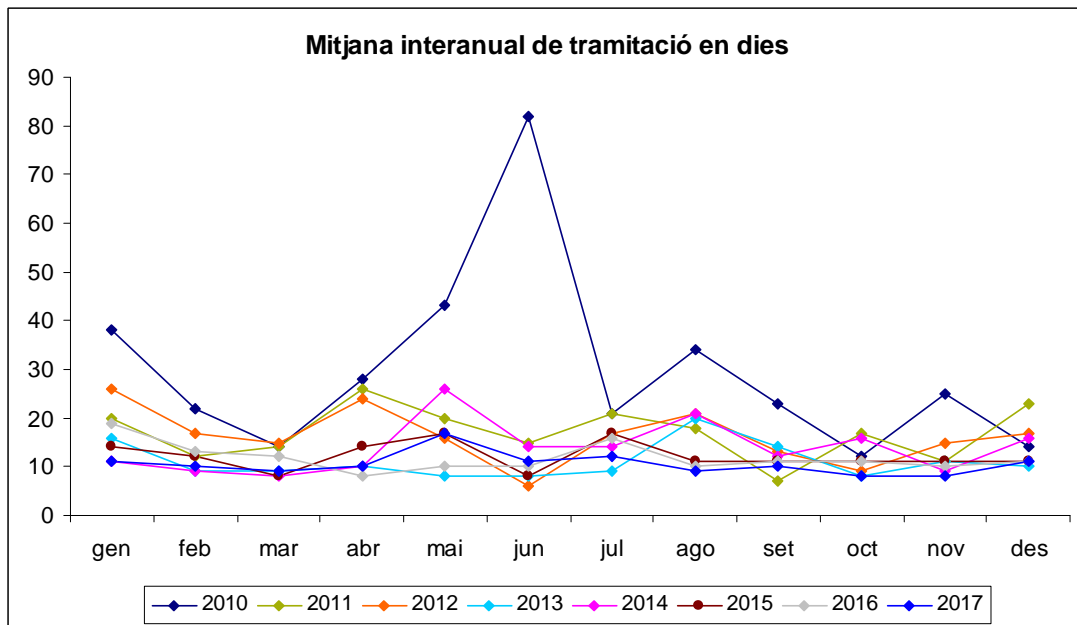
Durant l’any 2015 els usuaris de la Soledat varen superar els de Son Gotleu, que han estat majoria tots els altres anys.

3.5 Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS



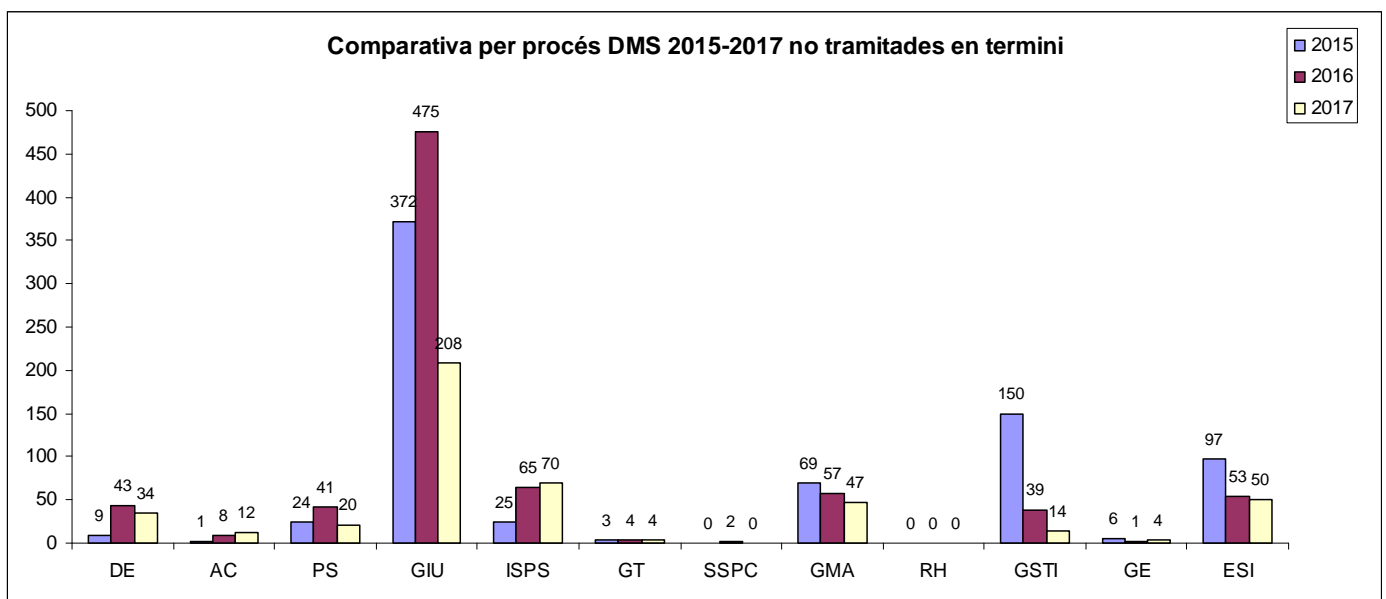
Després de l'augment del percentatge de resolució el mes d'octubre de 2011, el percentatge de tramitació de les DMS va continuar augmentant des de mitjan 2013 i s'ha anat mantenint al voltant del 99% o superior.

3.6 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.

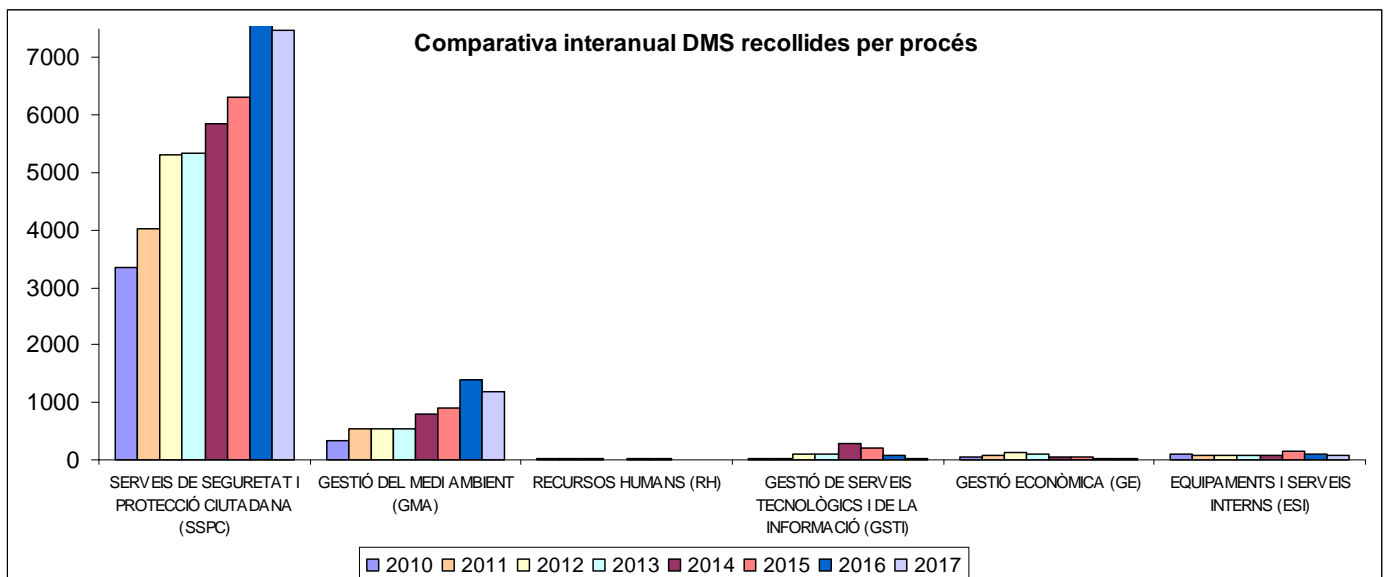
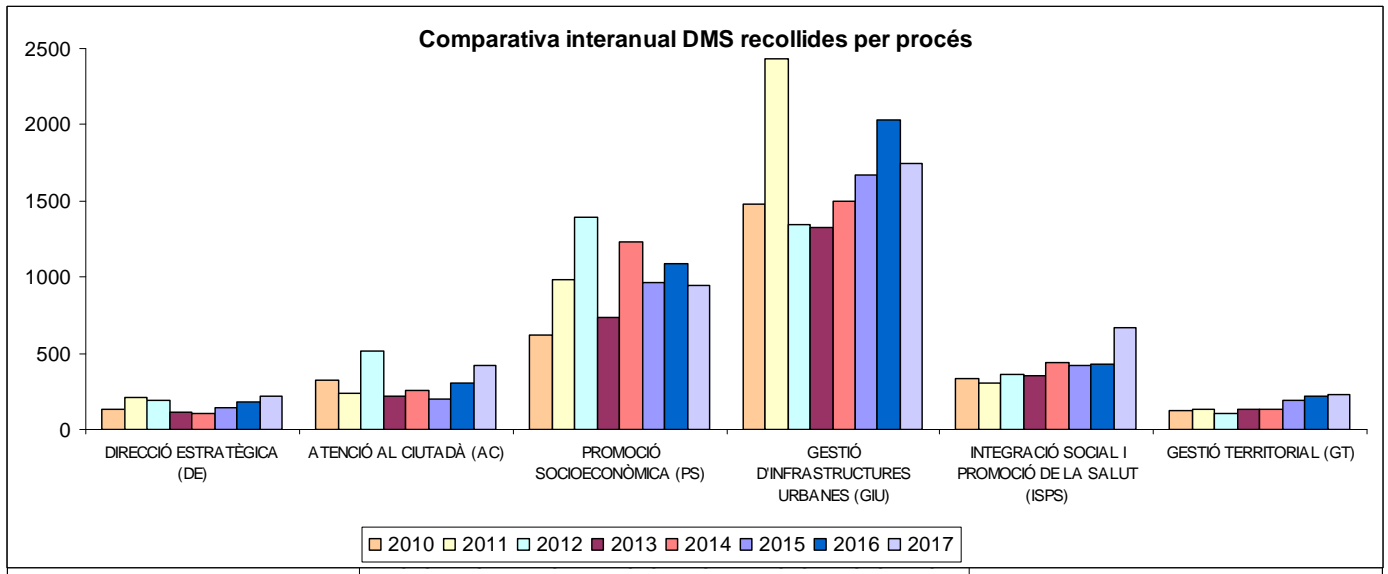
3.7 Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini



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.

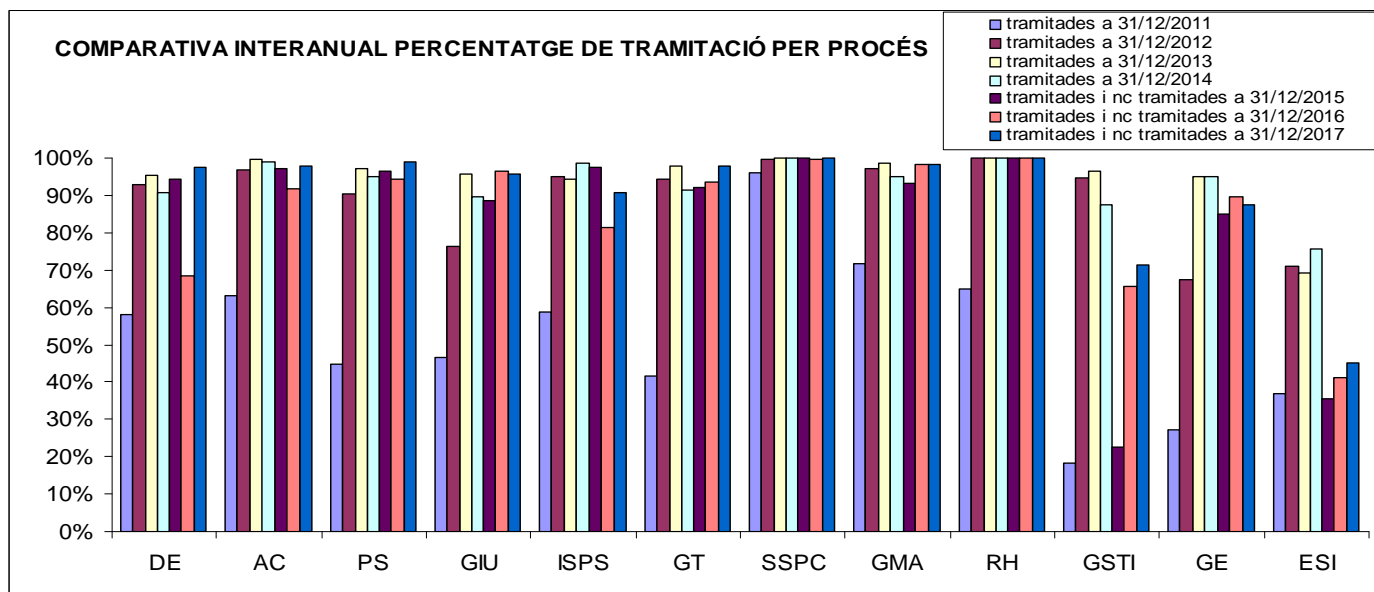
Destaca GIU com a procés amb més DMS no tramitades en termini els tres anys.

3.8 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).

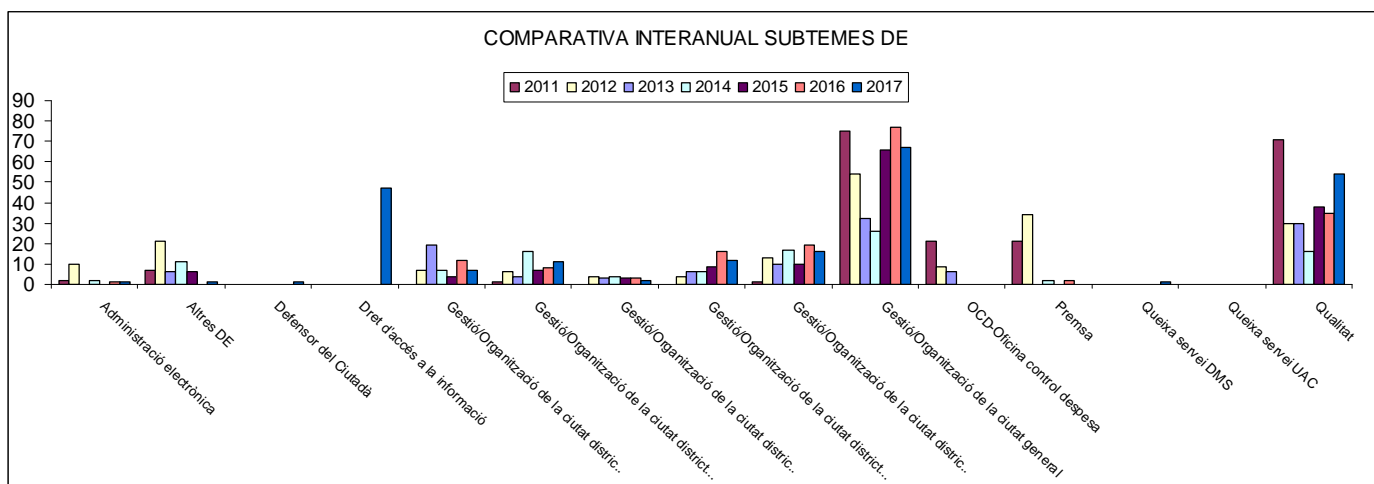
3.9 Comparativa interanual de tramitació per procés



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 s'ha corregit en els dos darrers anys però ha seguit baix en el cas del segon.

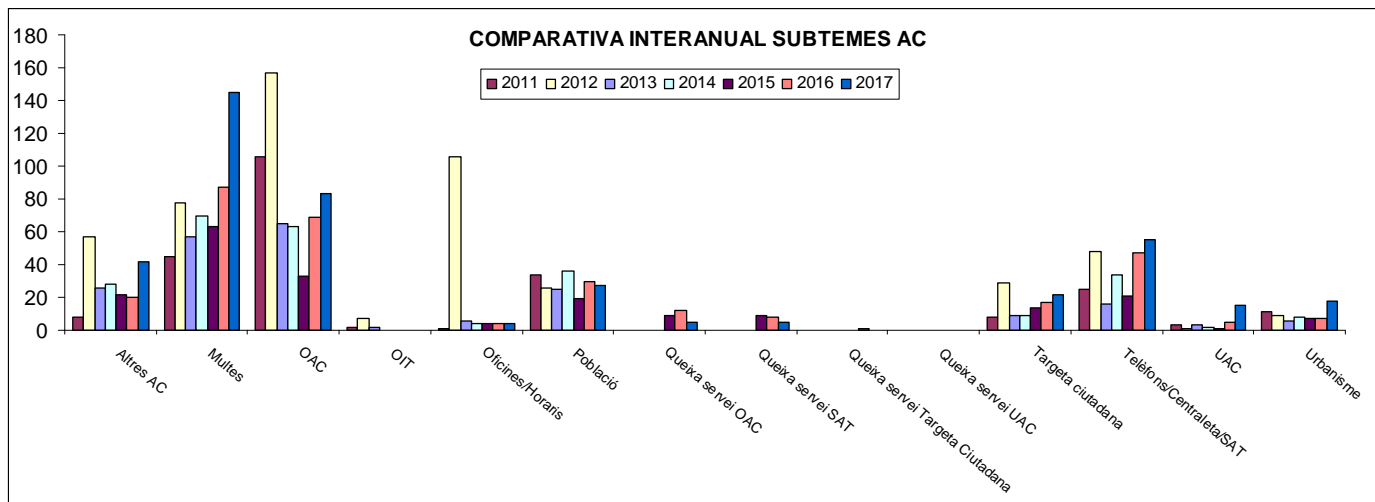
3.10 Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema

* Direcció estratègica



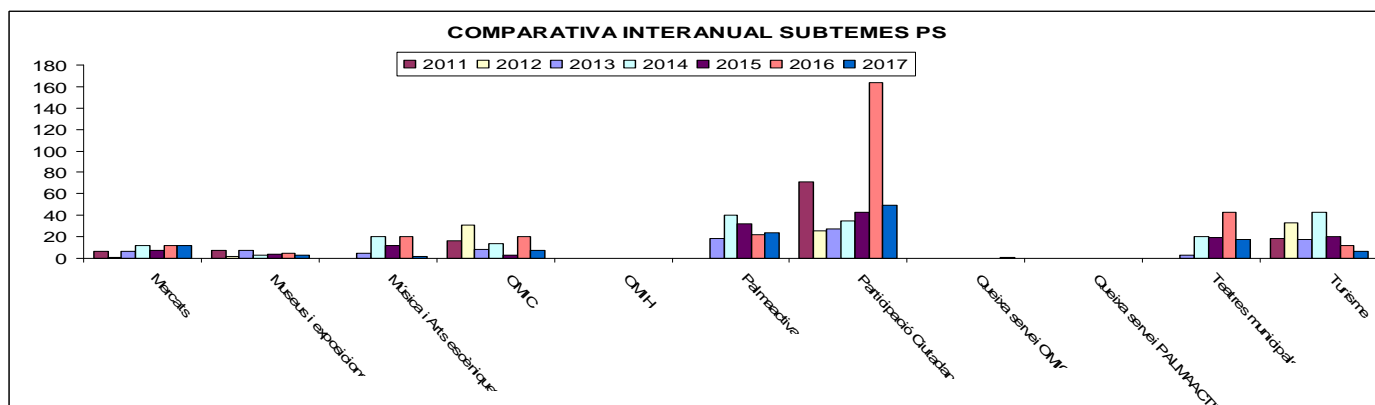
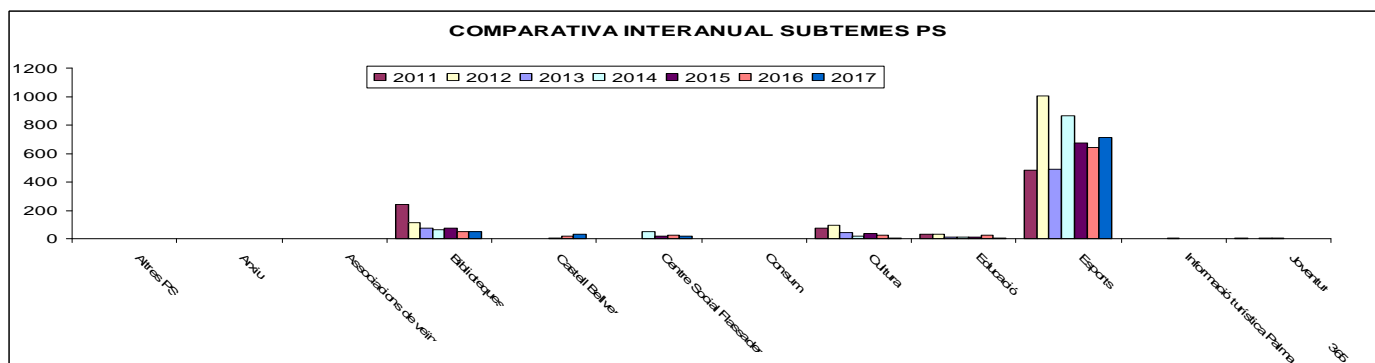
DE: els subtema “**Gestió/organització de la ciutat general**” és sempre el més habitual. Destaquen també les de **Qualitat**. Com a novetat el 2017 hi ha el subtema “Dret d’accés a la informació”, creat en compliment de la llei 19/2013 de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la informació pública i Bon Govern i que és un dels subtemes amb més DMS assignades d’aquest procés.

* Atenció al ciutadà



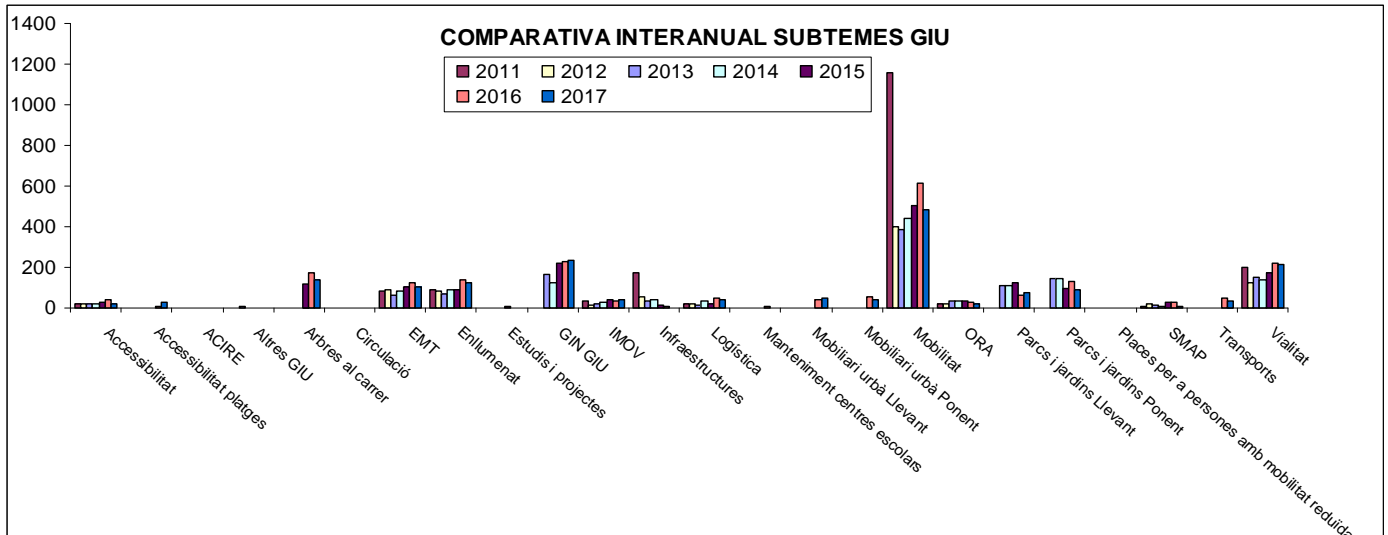
AC: El subtema “**OAC**” és el més repetit en els períodes 2011 a 2013. En canvi, el 2014, el 2015, el 2016 i el 2017 ha estat superat pel subtema “**Multes**”.

* Promoció socioeconòmica



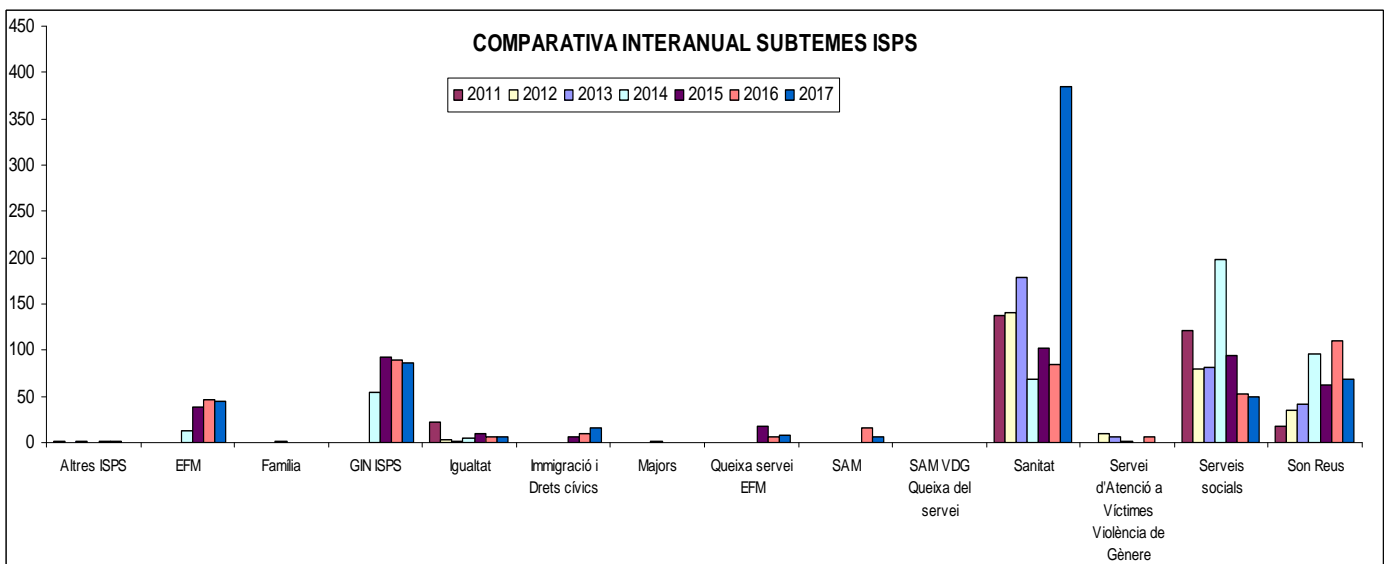
PS: El subtema més habitual és sempre “Esports”, amb una gran diferència respecte dels altres.

* Gestió d’infraestructures urbanes



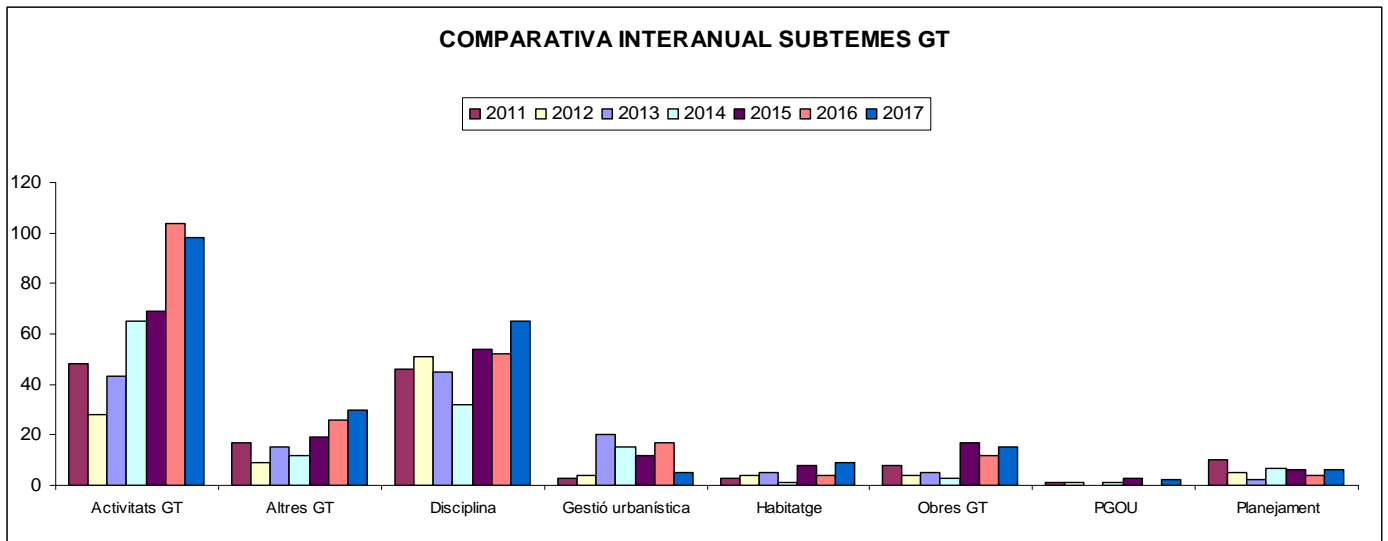
GIU: “Mobilitat” és el subtema més habitual sempre.

* Integració social i promoció de la salut



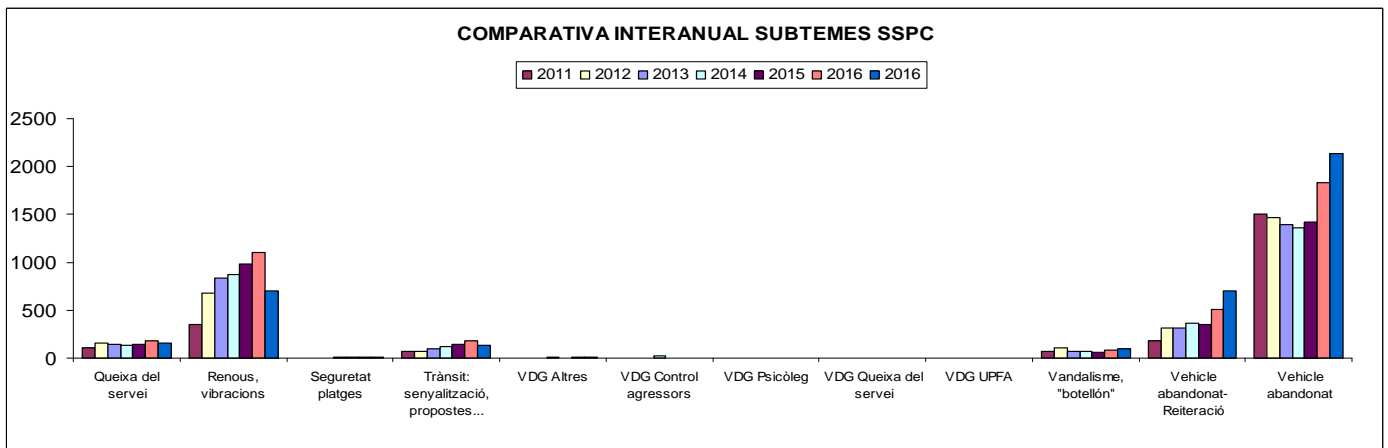
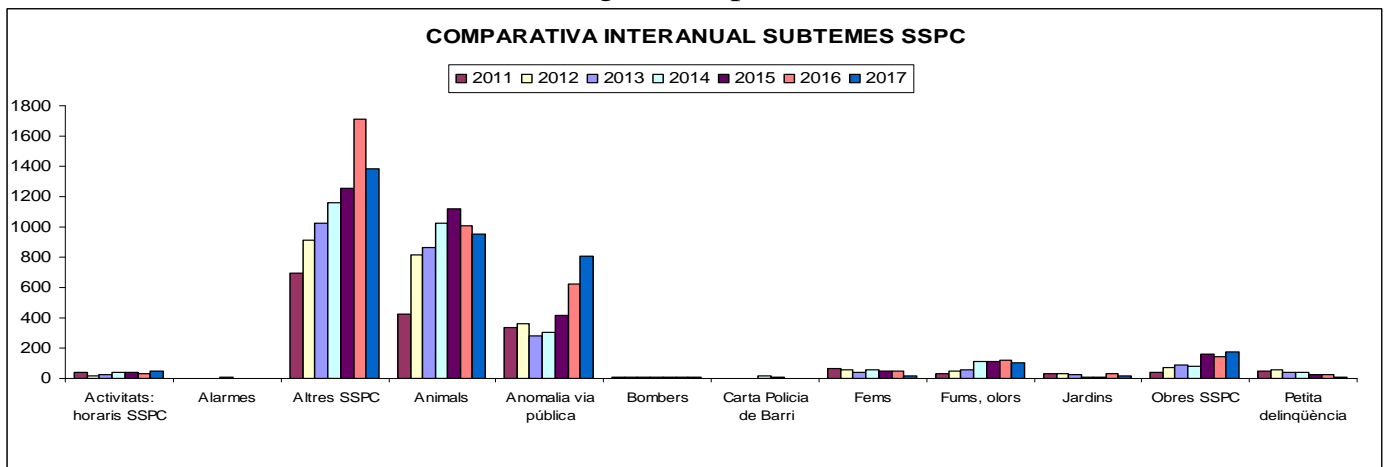
ISPS: Tant enguany com els anys passats els subtemes més habituals són “Sanitat” i “Serveis socials”. Pel que fa a aquest darrer subtema el 2014 la causa va ser el retard del pagament de les ajudes als usuaris que les tenien concedides. Destaca sobretot aquest 2017 l’augment de les incidències registrades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

* Gestió territorial



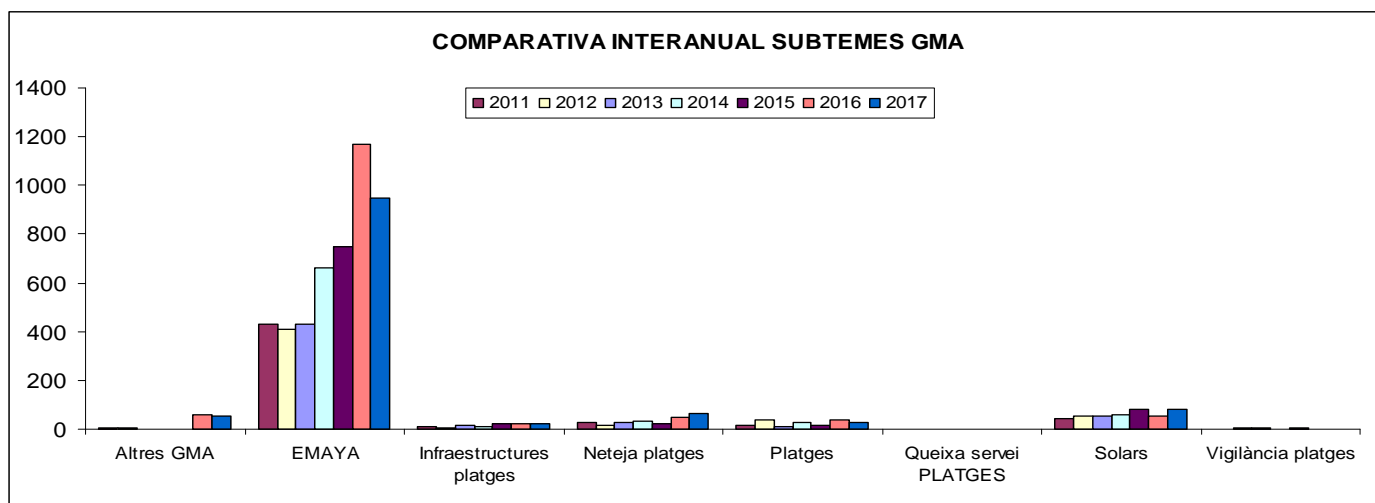
GT: “Activitats” i “Disciplina” són els subtemes que més es repeteixen any rere any. Els 2016 i 2017 ha destacat especialment “Activitats”.

* Serveis de seguretat i protecció ciutadana



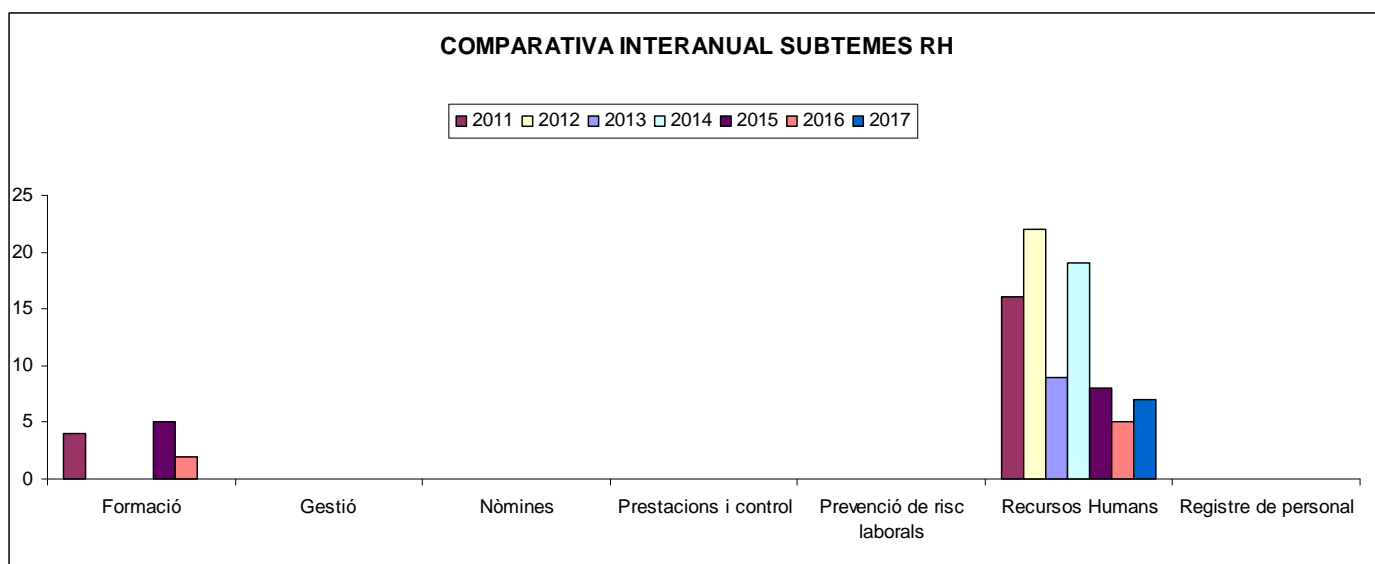
SSPC: El subtema “**Vehicles abandonats**” és el més habitual des que es va crear, encara que també destaquen “**Animals**”, “**Renous**” i “**Anomalies a la via pública**”.

* Gestió del medi ambient



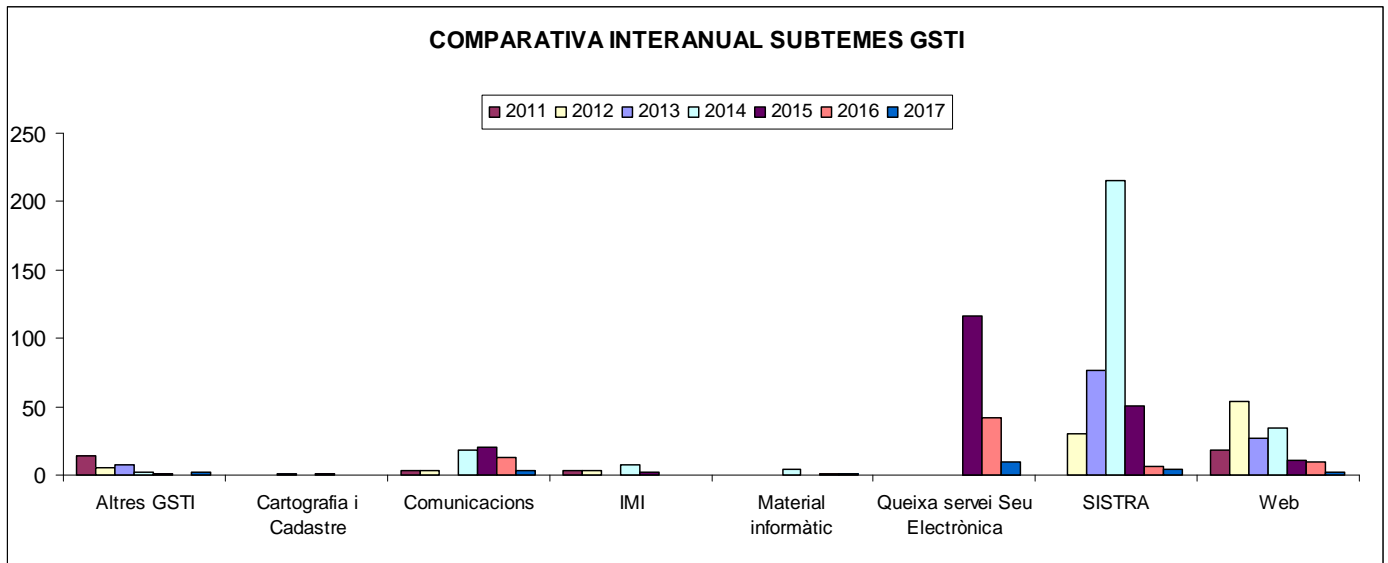
GMA: el subtema “**EMAYA**” és el més repetit sempre, amb un gran augment el 2016.

* Recursos humans



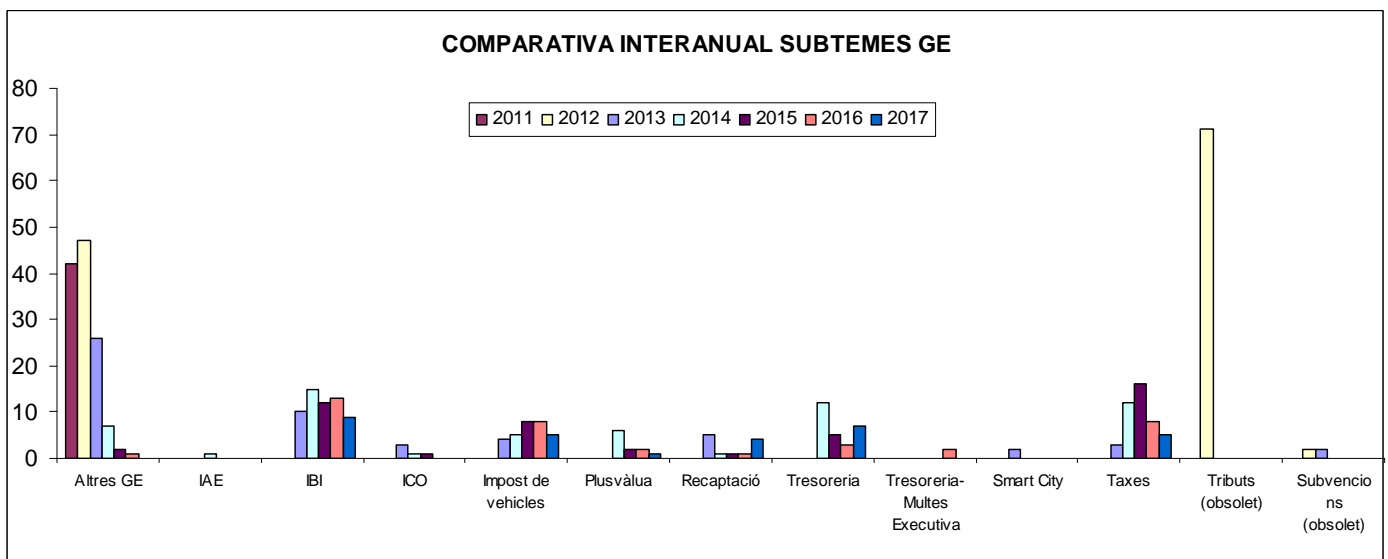
RH: Només tenia dos subtemes, “Recursos humans” i “Formació”; el 2018 s’han creat altres subtemes específics. Habitualment la majoria de DMS són de “**Recursos humans**”. Els anys 2012 a 2014 no hi ha hagut cap DMS del subtema “**Formació**” i tampoc aquest any 2017.

* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació



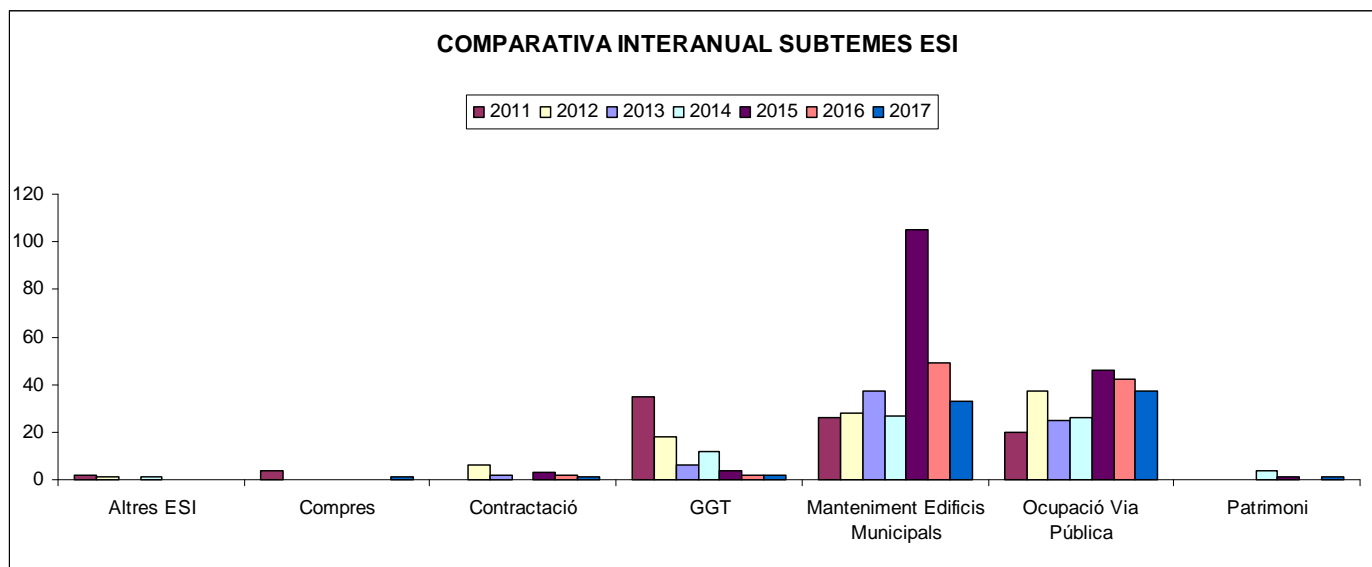
GSTI: els subtemes “**Queixa servei Seu Electrònica**”, “**SISTRA**” i “**WEB**” són els més habituals, i es refereixen a l’Administració electrònica, amb la majoria de queixes per problemes en l’obtenció dels certificats d’empadronament al web municipal. La millora en la plataforma d’Administració electrònica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

* Gestió econòmica



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

* 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.

4 CONCLUSIONS

- A finals de 2017 s’ha implantat una millora a l’accés a queixes i suggeriments del web municipal. Aquesta millora consisteix en poder reiterar una DMS a partir d’una anterior, sense que es registri una nova. A més, ofereix la possibilitat de distingir les queixes, suggeriments, peticions, felicitacions i observacions de les denúncies, que fins ara entraven mesclades amb les DMS i es registraven com a tals. En el cas de les denúncies, la resposta sempre era que s’havia de presentar per registre, per tant, tal com s’ha formulat ara al web, qui vulgui presentar una denúncia tindrà un accés directe al tràmit on s’explica quina és la manera de presentar-ho, presencialment per registre o a través de la seu electrònica. D’aquesta manera es deixen de registrar DMS que realment tenen una tramitació inútil. A més, si arriba alguna denúncia introduïda com a queixa, Qualitat no la registrarà com a DMS i comunicarà a l’interessat la informació amb l’enllaç al tràmit corresponent.

Tot això fa pensar que baixarà un poc el número de DMS registrades i en concret, es notarà als subtemes Sanitat o Activitats, que eren els que normalment rebien aquestes queixes per a la seva tramitació.

- En relació al subtema Manteniment d’edificis municipals, s’ha decidit, a petició seva, que les DMS que els arribaven a ells relatives a algun defecte en un edifici municipal detectat per algun ciutadà, arribin al servei afectat per aquest defecte i siguin ells qui tramitin la DMS i contactin amb Manteniment d’edificis municipals per tal de solucionar-ho.

- Pel que fa a les DMS assignades a Mobilitat, durant tot l’any 2017 s’han registrat com a observacions, ja que es va decidir fer-ho així degut al bloqueig que patia el servei per algunes causes judicials que afectaven a alguns dels seus treballadors. A finals d’any s’han mantingut reunions per tal de

SistemadeQualitat	Informe de recepció i gestió de demandes municipals de serveis 2017	Ajuntament  de Palma
-------------------	--	---

tornar a registrar les DMS com el tipus que són realment, i s'ha decidit tornar al funcionament general a partir de l'1 de gener de 2018. Per tant, les DMS de tipus observació experimentaran probablement una baixada, ja que Mobilitat ha tingut prop de 500 DMS-observació el 2017.

- El nivell de resolució al gestor de DMS continua en el 99% o inclús un poc per sobre. És un percentatge prou elevat i que ens els darrers sis mesos de 2017 s'ha mantingut en el 99,1%.

- Els processos amb major percentatge de resolució en termini són AC (Atenció ciutadana) i GT (Gestió territorial). Això no obstant, el percentatge de RH (Recursos humans) i SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) tenen percentatges superiors; aquests processos no es poden tenir en compte ja que només té una mitjana de 10 DMS a l'any el primer i perquè es traspassen al programa de gestió de Policia (EUROCCOP) al dia següent i queden com a tramitades al gestor de DMS el segon.

- GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) i GE (Gestió econòmica), són els processos que sempre van a la cua pel que fa a percentatge de resolució de les DMS, tant en termini com quan han passat a no-conformitat.

Pel que fa al primer, GSTI, ha millorat molt aquest aspecte, tramitant les DMS que tenia pendents i les que van arribant, que ara són menys ja que, amb la implantació del nou SISTRA aquest any 2017, arriben molt poques queixes relatives a problemes amb la seu electrònica.

En canvi GE, encara que té molt poques DMS assignades, continua en un nivell molt baix de tramitació.

- La mitjana d'enguany de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, que són els tipus més habituals, ha estat de 10,5 dies. Enguany no s'han produït pics ni baixades molt significatives, cosa que en els anys anteriors sí que passava.

26/01/2018	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg.42
------------	---	--------

5 ANNEXOS

* Relació de processos i subtemes amb les àrees municipals

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

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de demandes municipals de serveis 2017	Ajuntament  de Palma
---------------------	---	---

	Queixa servei DMS	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
AC (Atenció al Ciutadà)	Multes	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	OAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	OIT	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Oficines/horaris	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Població	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Targeta Ciutadana	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Telèfons, centraleta, SAT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	UAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Urbanisme	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Queixa servei OAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei SAT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei Targeta Ciutadana	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei UAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

26/01/2018	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg.44
------------	---	--------

	Altres AC	Àrea no definida
PS (Promoció Socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AAVV	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Biblioteques	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Comerç (obsolet)	
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Arxiu	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Educació	Àrea d'Educació i Esports
	Flassaders	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Esports	Àrea d'Educació i Esports
	Joventut	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Museus i exposicions	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Música i Arts Escèniques	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i

		Consum
	Queixa servei OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	OMIH (Obsolet)	
	Informació turística Palma 365	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Queixa servei Palmaactiva	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Participació Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Teatres Municipals	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Castell Bellver	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Turisme	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	GIU (Infraestructures)	Accessibilitat
Accessibilitat platges		Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
Altres GIU		Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
Arbres al carrer		Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
EMT		Àrea de Mobilitat

	Enllumenat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Estudis i projectes	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	GIN GIU	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	IMOV	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Infraestructures	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Logística	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	ORA	Àrea de Mobilitat
	ACIRE	Àrea de Mobilitat
	Circulació	Àrea de Mobilitat
	Places persones amb mobilitat reduïda	Àrea de Mobilitat
	Transports	Àrea de Mobilitat
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Parcs i Jardins (Obsolet)	

	Mobiliari urbà (Obsolet)	
	Mobiliari urbà Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Mobiliari urbà Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	SMAP	Àrea de Mobilitat
	Vialitat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Manteniment centres escolars	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Família	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Majors	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Immigració i Drets cívics	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea de Benestar i Drets Socials
	SAM VDG Queixa del servei	Àrea de Benestar i Drets Socials
	SAM	Àrea de Benestar i Drets Socials
	Serveis Socials	Àrea de Benestar i Drets Socials
	GIN ISPS	Àrea Delegada de Sanitat i Consum

	Son Reus	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
GT (Gestió Territorial)	Activitats	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Altres GT	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Disciplina	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Gestió Urbanística	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Habitatge	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Obres GT	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	PGOU	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Planejament	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana)	Activitats:horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olor	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Trànsit: senyalització, propostes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

	Vandalisme, botelló	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-Reiteració	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Control agressors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Psicòleg	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Queixa del Servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Altres	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	GMA (Gestió del Medi Ambient)	Altres GMA
	EMAYA	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Infraestructures platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Neteja platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i

		Benestar Animal
	Queixa servei Platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Solars	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Vigilància platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
Recursos Humans	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH (Obsolet)	
	Selecció i Provisió	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Gestió	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Nomines	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Prestacions i Control	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Prestacions de riscos laborals	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Registre de Personal	Àrea no definida
GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)	Comunicacions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres GSTI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IMI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Material informàtic	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Web	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	SISTRA	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Cartografia i cadastre	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Queixa servei Seu Electrònica	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió Econòmica)	Altres GE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de demandes municipals de serveis 2017	Ajuntament  de Palma
---------------------	---	---

	IAE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de vehicles	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Smart City	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions (Obsolet)	
	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Altres ESI	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Compres	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Manteniment edificis municipals	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública 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.