

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

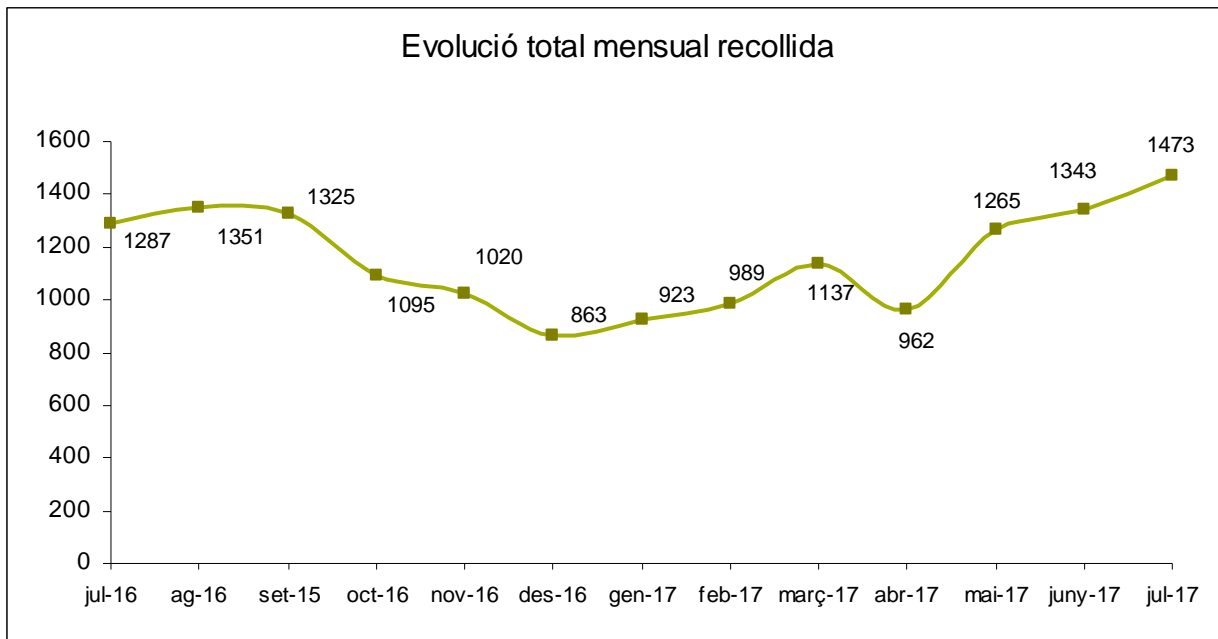
JULIOL 2017

ÍNDEX

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | RECEPCIÓ | 3 |
| 1.1 | Nombre de DMS rebudes i evolució | 3 |
| 1.2 | Distribució mensual de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació)..... | 4 |
| 1.3 | Distribució mensual de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-Cartes Serveis i NCI-Sistema) | 5 |
| 1.4 | Canals elegits per a presentar les DMS | 6 |
| 1.4.1 | Telemàtic | 6 |
| 1.4.2 | Telefònic | 6 |
| 1.4.3 | Presencial | 6 |
| 1.4.4 | Registre | 6 |
| 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 DMS | 7 |
| 1.5.2 | Total mensual de DMS assignades a cada procés | 7 |
| 1.5.3 | Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten | 8 |
| 1.6 | Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen | 15 |
| 1.7 | Anàlisi de la recepció mensual per codi postal | 16 |
| 1.8 | Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal..... | 17 |
| 1.9 | Via de comunicació en la tramitació de les DMS | 17 |
| 2 | TRAMITACIÓ..... | 17 |
| 2.1 | Tramitació en termini..... | 17 |
| 2.1.1 | Dades relatives al global del Gestor de DMS | 17 |
| | * Evolució del nivell de tramitació global al Gestor de DMS | 17 |
| | *Tramitació global al Gestor de DMS per procés | 18 |
| 2.1.2 | Dades relatives al mes en curs | 19 |
| | *Tramitació mensual de les DMS per procés..... | 19 |
| | *Estat de les DMS registrades en el mes | 20 |
| 2.2 | Tramitació fora de termini..... | 21 |
| 2.2.1 | Estat global de les DMS no tramitades en termini | 21 |
| 2.2.2 | Estat per procés de DMS no tramitades en termini | 22 |
| 2.3 | Mitjanes mensuals de tramitació | 22 |
| 3 | SATISFACCIÓ | 23 |
| 4 | CONCLUSIONS..... | 26 |
| | ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA)..... | 28 |
| | LLEGENDA | 37 |

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 total de DMS (demandes municipals de serveis –que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern), ha estat aquest mes de 1473. Es tracta d'una xifra molt elevada, pròxima al que és habitual en els mesos d'estiu, en què solem rebre més queixes. Hi destaca especialment la gran recollida del mes de juny passat, que va ser la més alta en tota l'existència del gestor DMS.

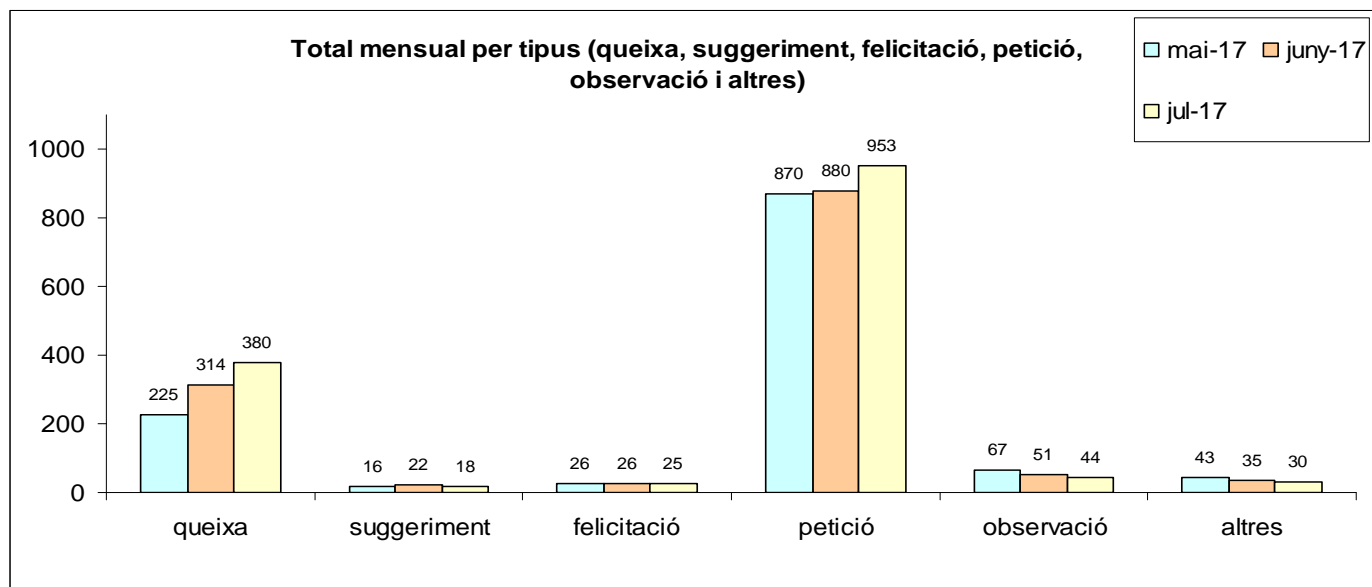
Com anam repetint als informes mensuals, als mesos d'estiu els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o demandes d'actuació de la Policia, ja que és durant aquesta època quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes.

De fet, en els quatre mesos d'estiu (de juny a setembre) de l'any passat es varen registrar el 42% de les DMS de tot l'any.

La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1.146.

S'ha produït un augment en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 9,7%.

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



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

Queixes: el nombre de queixes rebudes ha estat de 380; representa el 26% del total, un 3% més que el mes passat. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (18) és aquest mes l'1% del total.

Felicitacions: 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 25 felicitacions, quasi igual que el mes passat i que representen altra vegada el 2% del total. Han estat 8 per a Atenció Ciutadana, 7 per al SAT i una per l'OAC Cort.; 7 per a Gestió d'Infraestructures Urbanes, 5 per a Vialitat, 1 per a Arbres al carrer i 1 per a Parcs i Jardins Ponent; 5 felicitacions per a Gestió del Medi Ambient, 4 per a EMAYA i una per a Infraestructures Platges; 2 per a Promoció Socioeconòmica, concretament per a Esports; 1 per a Direcció Estratègica, per a Gestió i organització de la ciutat general; 1 per al procés Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana, lògicament, per les actuacions dutes a terme per la Policia Local; i 1 per a Integració Social i Promoció de la Salut en aquest cas per a l'Empresa Funerària Municipal.

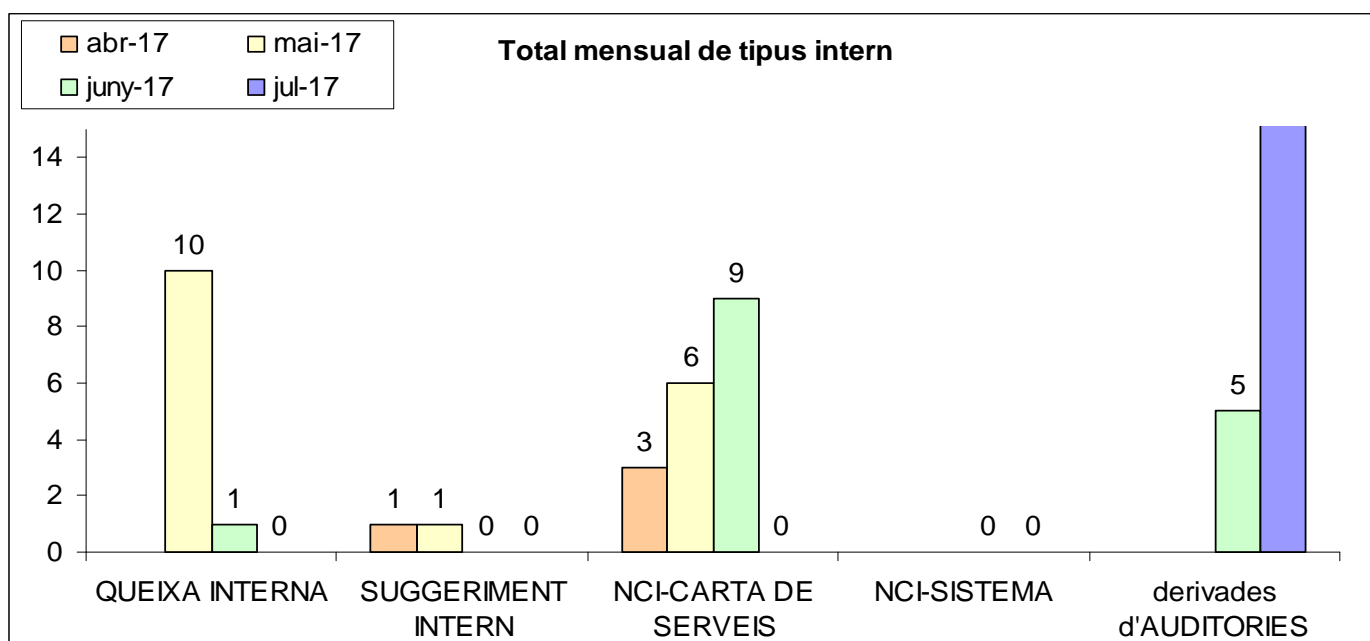
Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 953 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia) i suposen un 64% del total mensual de DMS rebudes. A més, quant a les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 765, que representen un 52% del total mensual de DMS.

Observacions: hi ha hagut 44 observacions, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són el 3% del total. 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. El mes de maig es varen mantenir reunions amb aquest servei per tal de desbloquejar aquesta situació, no obstant això, segueix igual.

Altres: es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es poden equiparar a les peticions de la Policia Local, que també es traspassen al seu programa propi EUROCCOP, i es comunica al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat. Aquest mes se n'han registrades 30, un 2% del total.

1.3 Distribució mensual 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) i no-conformitats del sistema (incompliments del que estableix el sistema de qualitat propi de l'Ajuntament de Palma). A més, existeixen altres tipus interns que es desprenen dels resultats d'auditories internes.



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 mes **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 mes **no hi ha hagut cap suggeriment intern**.

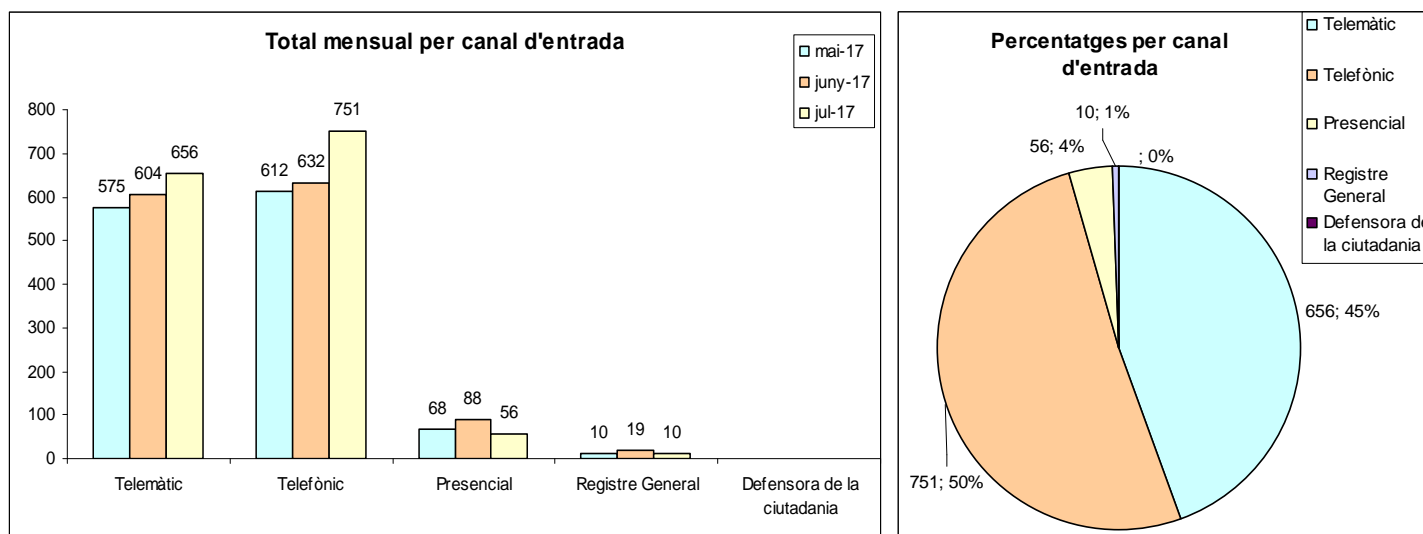
No-conformitats internes de cartes de serveis: aquest mes **no s'han registrat DMS d'aquest tipus**.

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

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

Derivades d'auditories: aquest mes s'han registrat les **23 DMS derivades de l'auditoria externa d'accessibilitat de platges**. Són 13 No conformitats d'auditoria, 1 felicitació d'auditoria, 4 observacions d'auditoria i 5 oportunitats de millora.

1.4 Canals elegits per a presentar les DMS



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

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

1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 656 demandes, que representen el 45% del total. Aquest mes torna a ser el segon canal més utilitzat.

1.4.2 Telefònic

Amb 751 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 50%, és el canal més utilitzat aquest mes.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 56 DMS per aquesta via, que representen el 4% del total.

1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 10 DMS, que suposen l'1% del total.

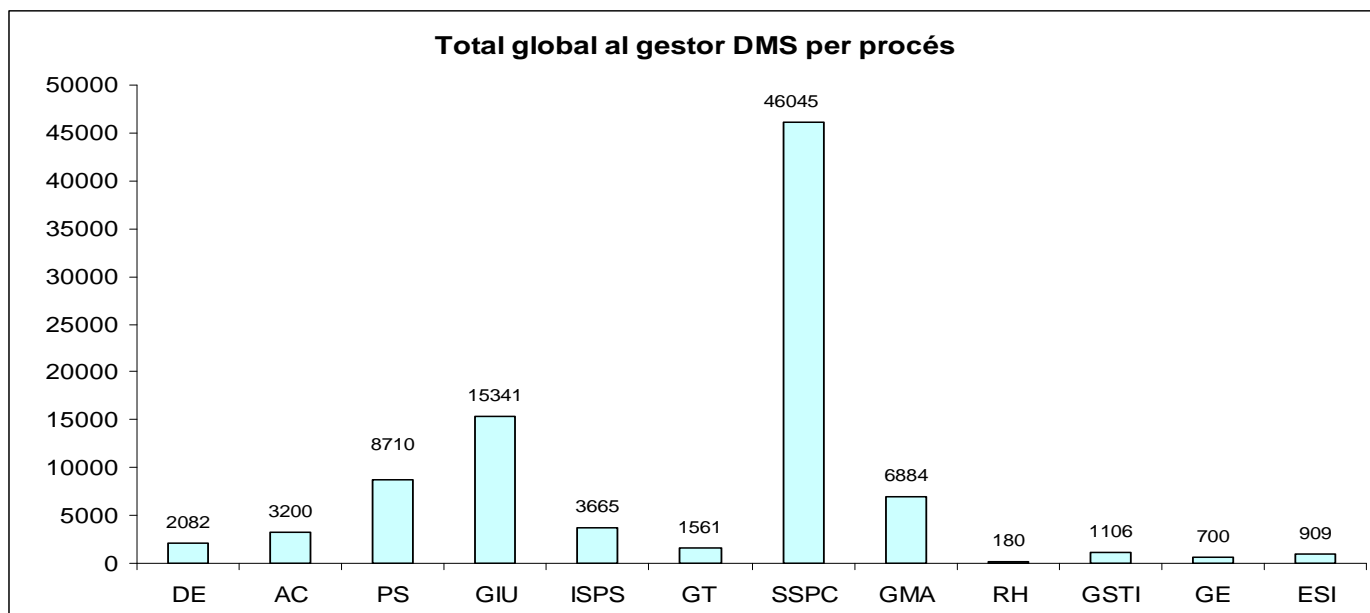
1.4.5 Defensora de la Ciutadania

No hi ha hagut aquest mes cap DMS derivada des de l'oficina de la defensora.

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

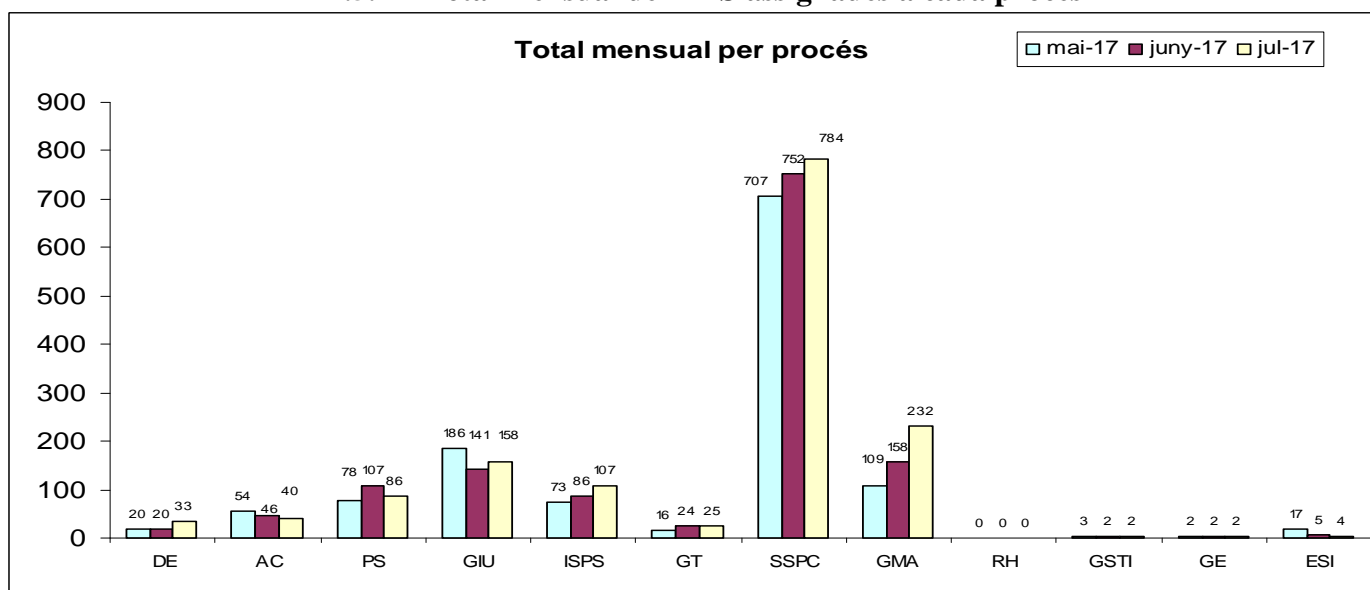
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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). 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 mensual 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 784 DMS, el 53% del total. A continuació trobam GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 232, un 16% del total; i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 158, un 10% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: els processos amb una assignació de DMS mitjana són ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 107 i 86 DMS respectivament. Seguidament AC (Atenció Ciutadana), DE (Direcció Estratègica) i GT (Gestió Territorial) i amb 40, 33 i 25, respectivament.

Finalment ESI (Equipaments i Serveis Interns), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació) i GE (Gestió Econòmica) només en tenen 4, 2 i 2 d'assignades, respectivament.

Pel que fa a RH (Recursos Humans) no en té d'assignades aquest mes.

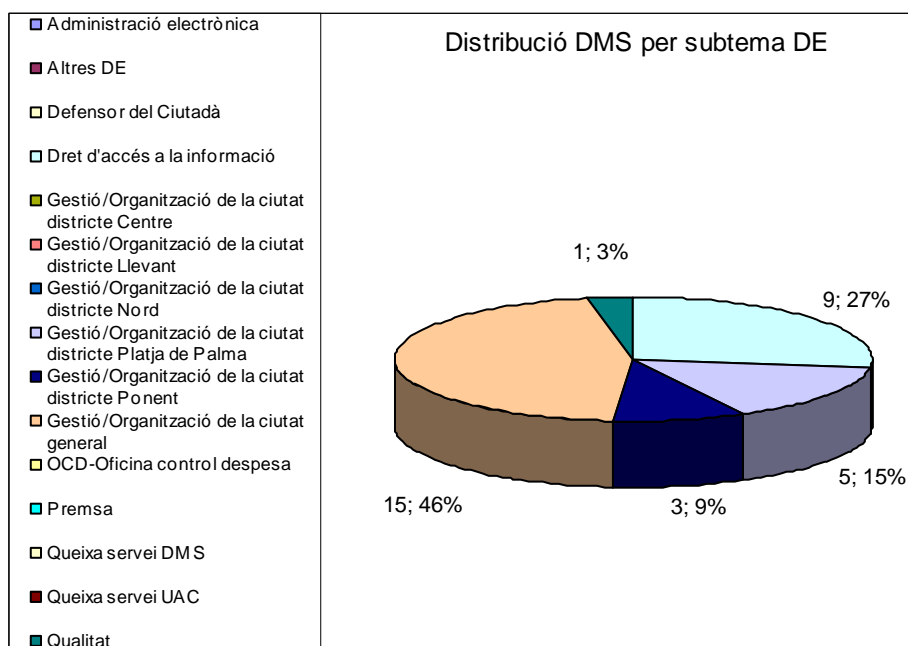
1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

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

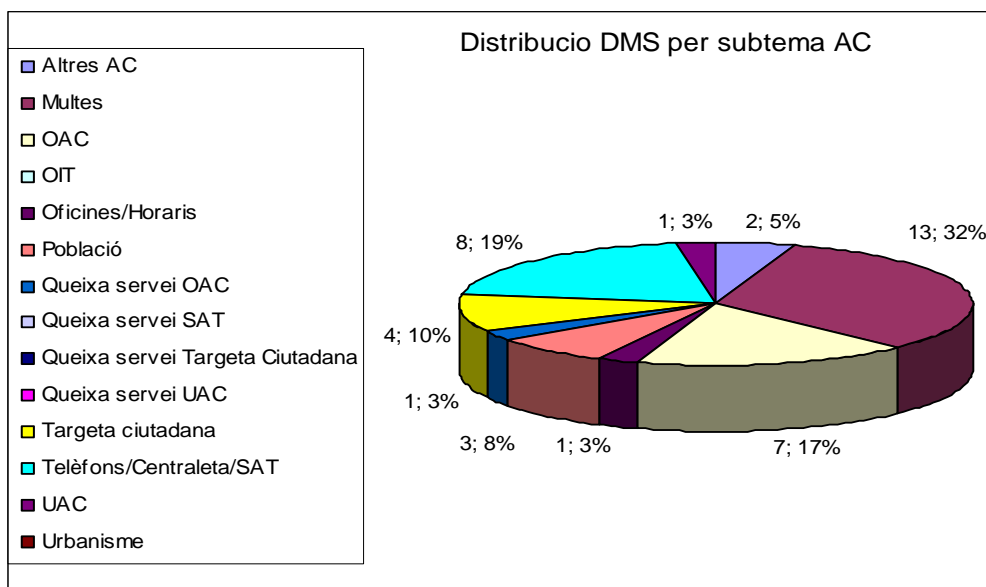
Per això, quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats, al seu torn, uns responsables de gestionar-la i tramitar-la.

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

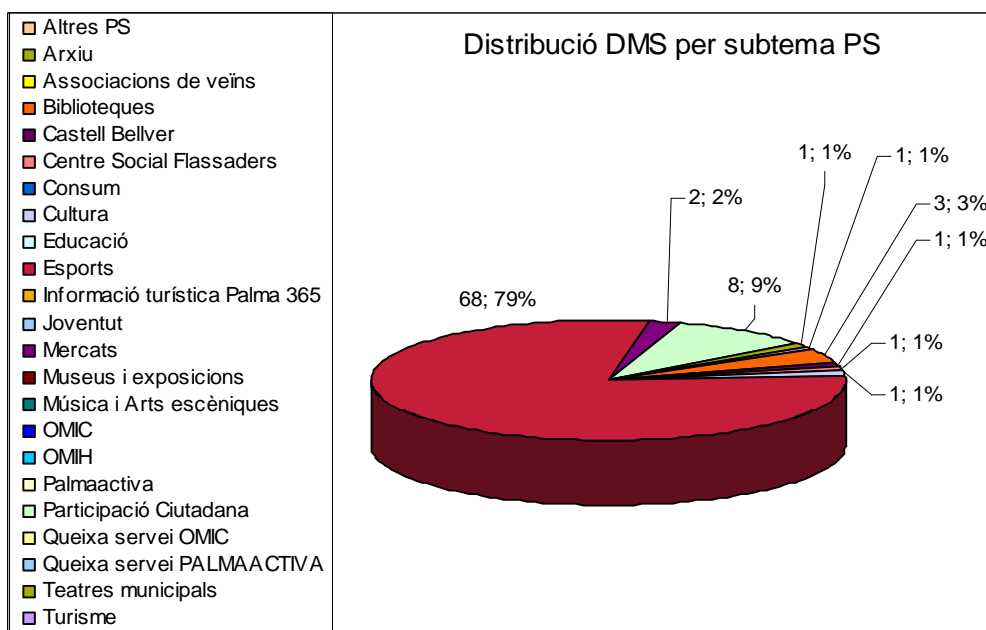
DE (Direcció Estratègica): la majoria aquest mes són de Gestió/Organització de la ciutat general, seguit de les de Dret d'accés a la informació. En relació a Gestió/Organització de la ciutat Platja de Palma, de les 5 registrades, 3 es refereixen a què el turisme és inadequat i que hi ha falta de seguretat i molèsties per renous.



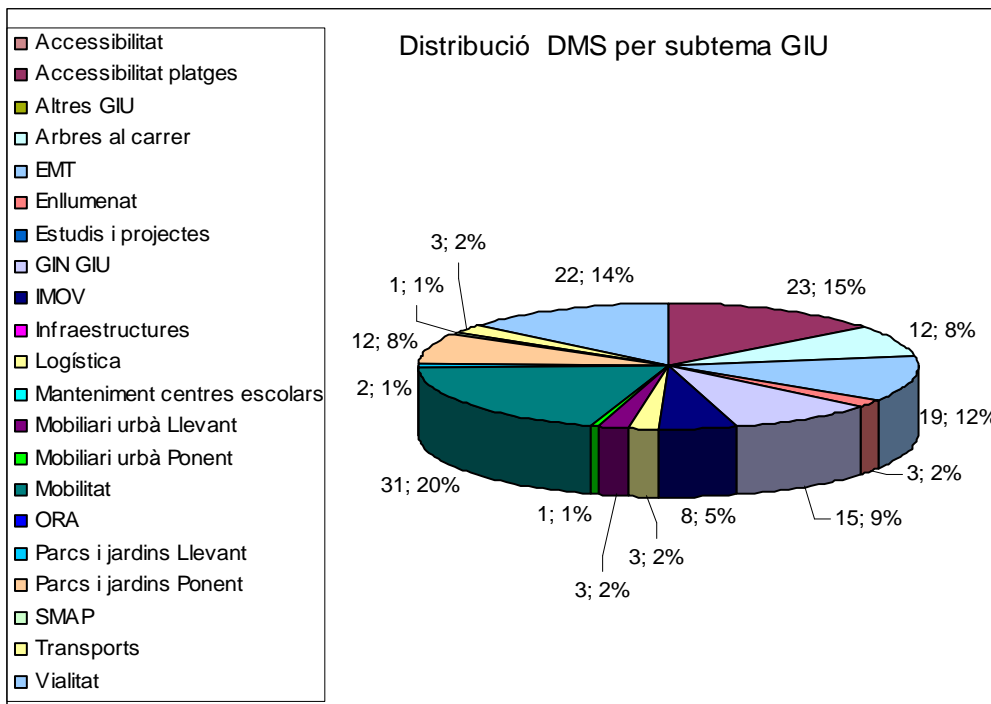
- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaca Multes, amb 13 DMS, En relació a Targera Ciutadana, hi ha 4 queixes relatives a problemes per treure certificats al web amb la targeta ciutadana, ja que el programa de targeta no relaciona el número de DNI amb el de targeta ciutadana. Aquest fet ja s'ha posat en coneixement del servei de targeta ciutadana per tal de subsanar aquest error del programa.



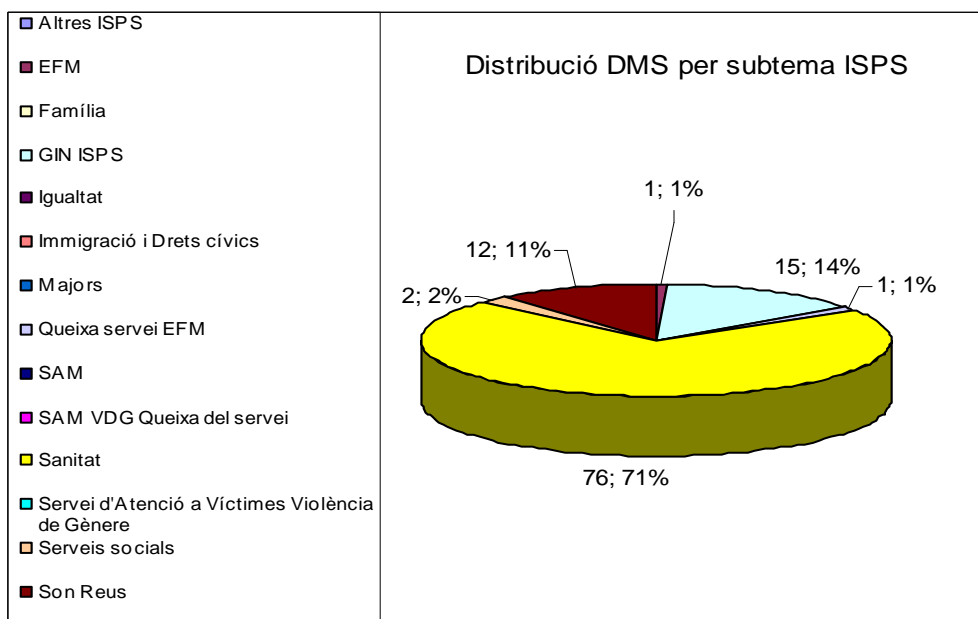
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca, com sempre, el subtema Esports, amb 68 DMS.



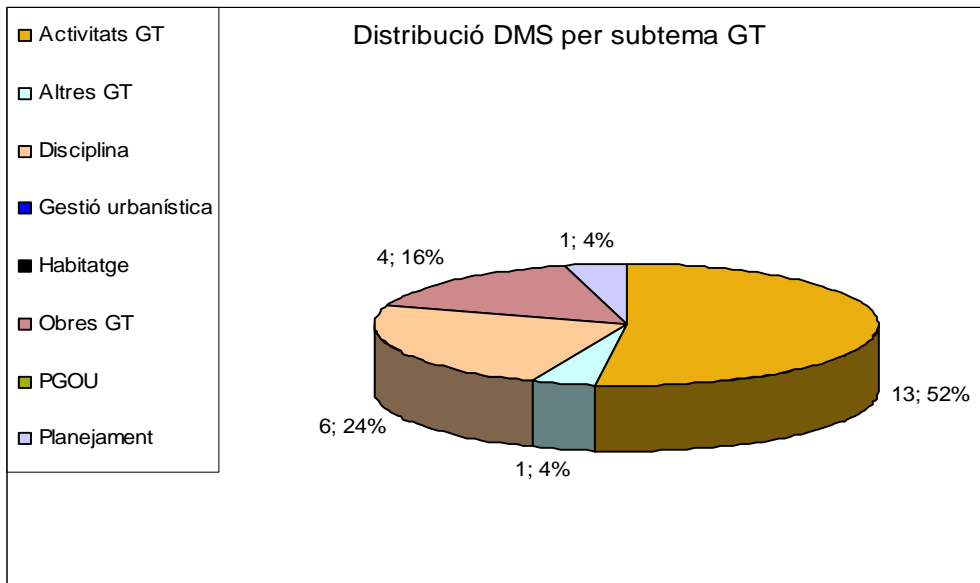
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca sobretot Mobilitat amb 31. En destaquen també algunes per a Accessibilitat i per a Vialitat.



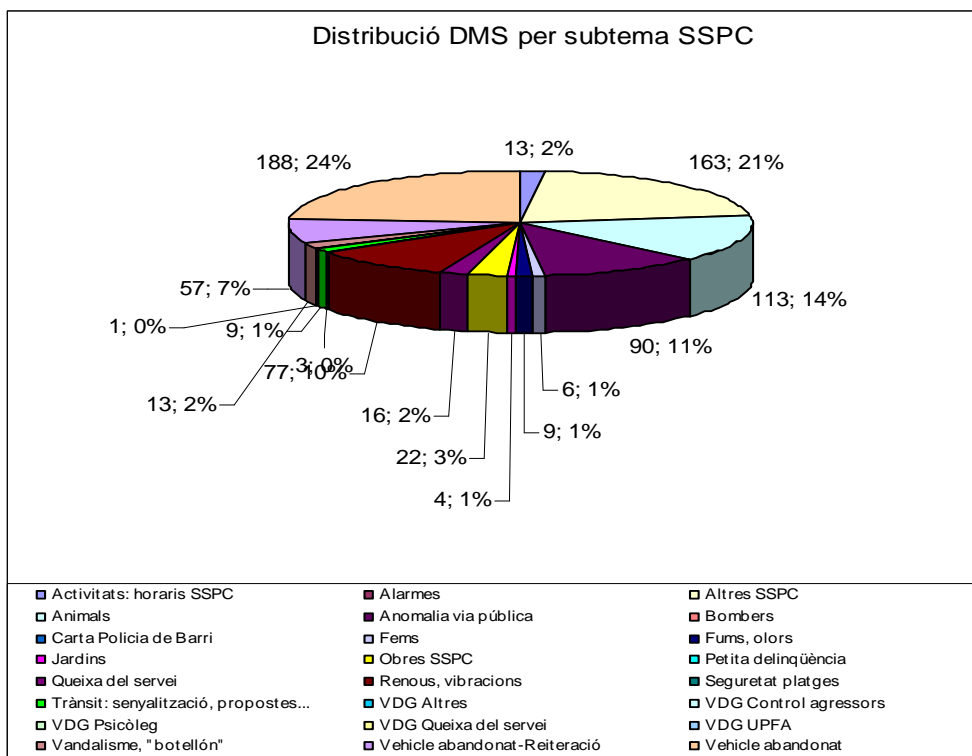
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaca sobretot Sanitat, amb 76 queixes, 15 d'elles per molèsties pels renous de les activitats de l'escoleta KOALA del carrer Joan Mas. Destaquen també les queixes per la plaga general de paneroles, registrades com a GIN-GIU, amb 13 DMS de les 15 registrades. Destaquen també 12 queixes per a Son Reus.



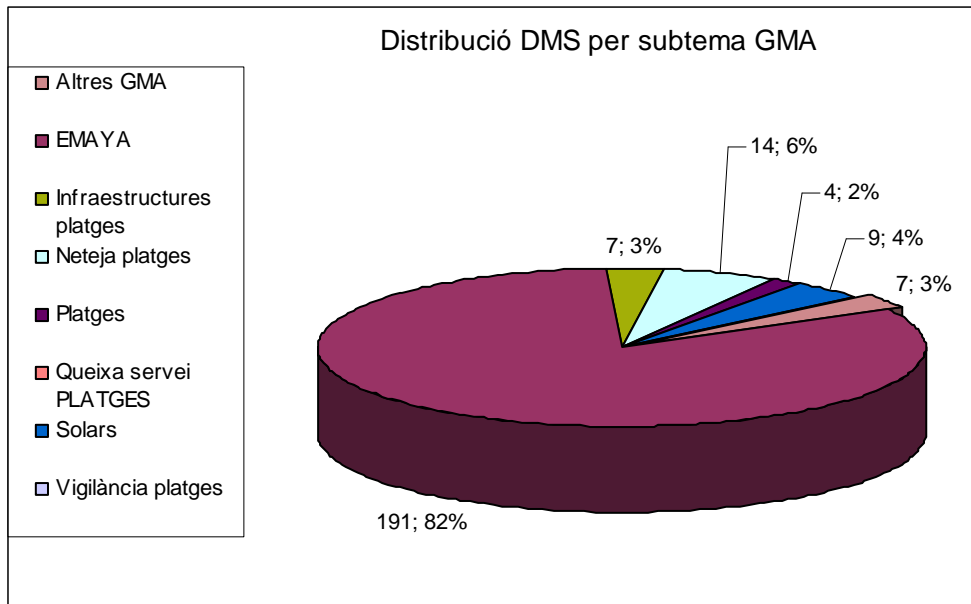
- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca el subtema Activitats, amb 13 DMS.



- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 245 DMS en total. De la resta de subtemes, destaquen les **13 queixes** del subtema Renous, per **molèsties per renous d'obres en horari anterior al permès**; **10 queixes** del subtema Anomalia a la via pública relatius a **problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers**; i **5** del subtema Renous per **molèsties de pisos de lloguer vacacional**.



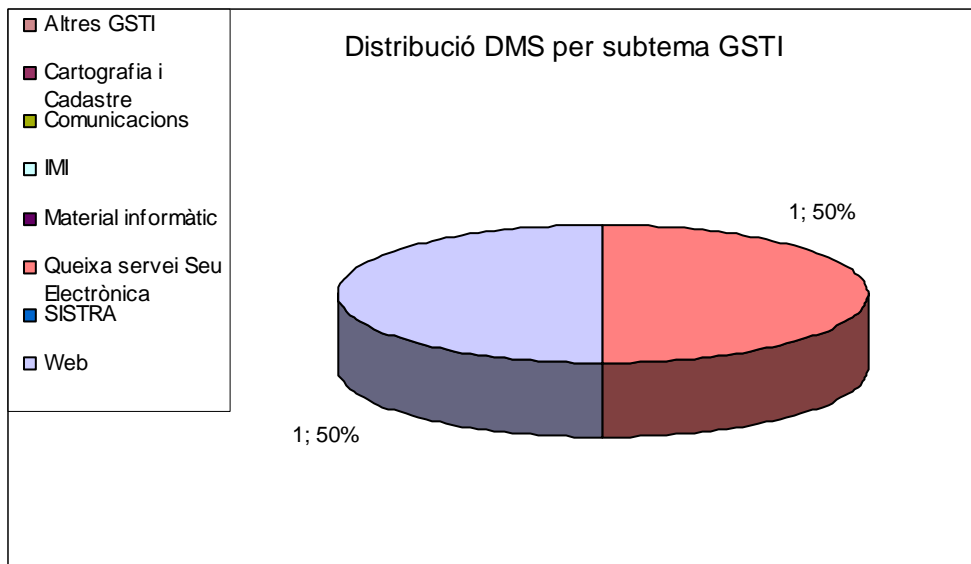
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (191); 47 d'aquestes són queixes per la manca de neteja als carrers de Palma, barris bruts, pudor i que no es recull el fems i 4 per molèsties de renou del camió de recollida. Quant a Neteja platges, s'han registrat 14 queixes, 9 per la mala neteja de la platja de Ciutat Jardí (els mesos passat ja n'hi va haver) i 3 a Can Pere Antoni.



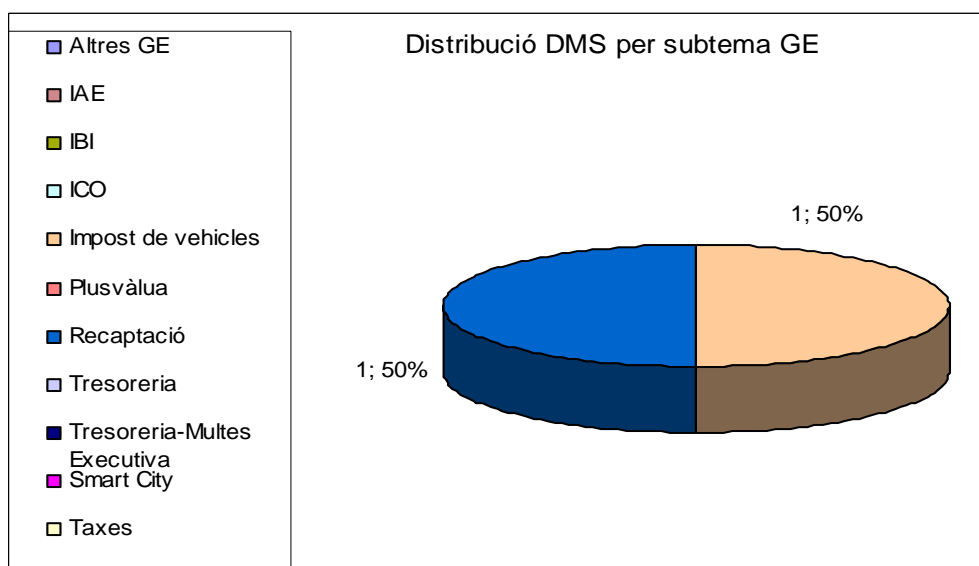
- **RH (Recursos Humans):** només hi ha dues DMS del subtema Recursos Humans.

No hi ha DMS aquest mes

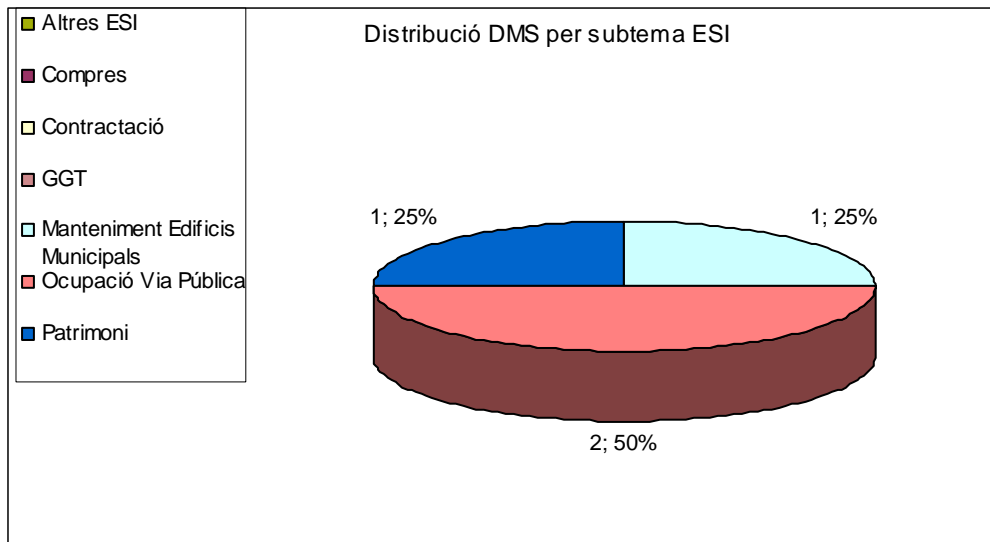
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** només n'hi ha 2, 1 Queixa del servei de seu electrònica i 1 relativa a la web.



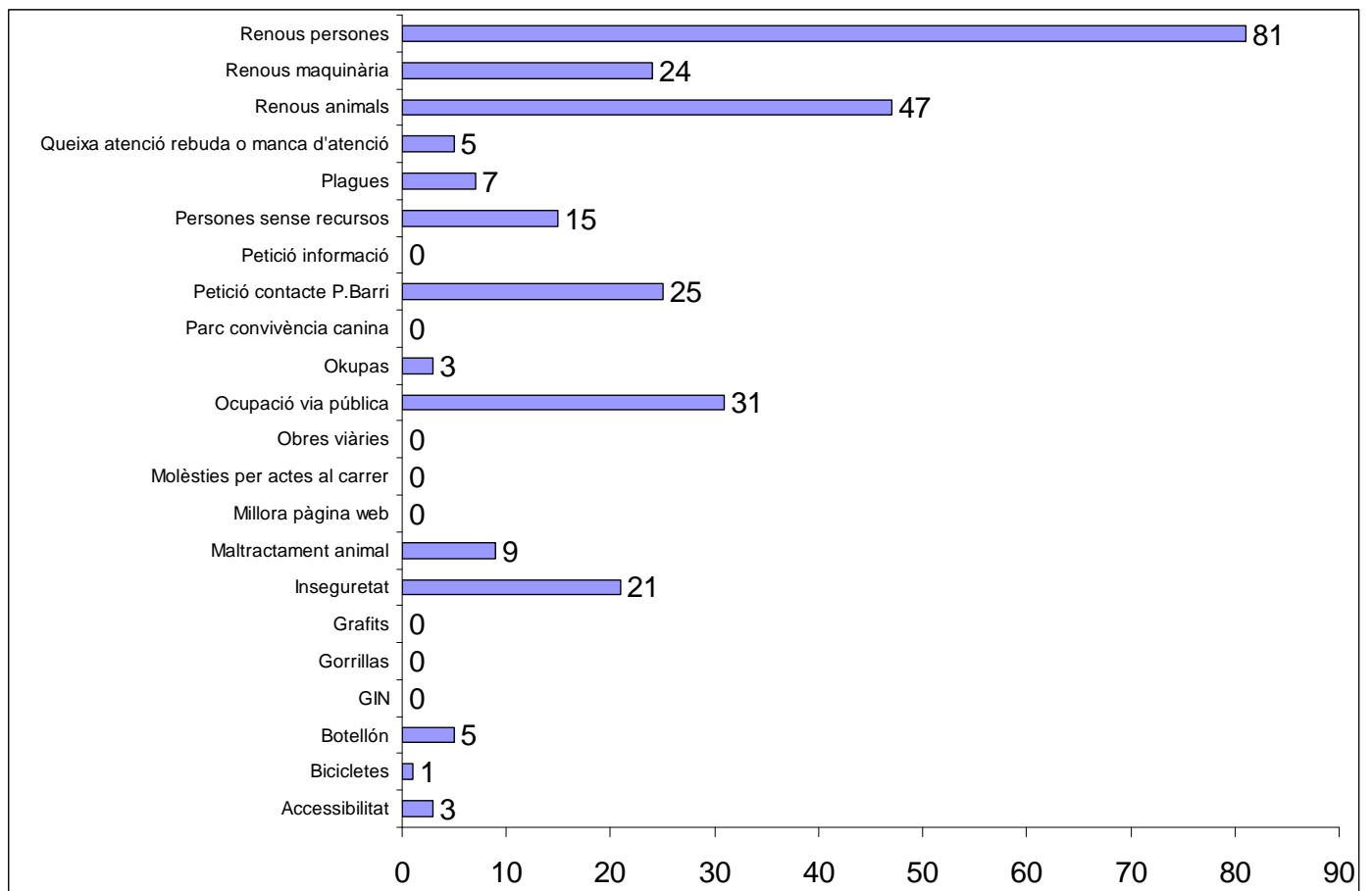
- **GE (Gestió Econòmica):** només n'hi ha 1 de Recaptació i 1 d'Impost de vehicles.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** només n'hi ha 4, 2 d'Ocupació de Via Pública, 1 de Manteniment d'edificis municipals i de Patrimoni.



A nivell transversal destaquen, com sempre, les queixes rebudes per **renous**.



A nivell transversal, és a dir, DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables, destaca aquest mes:

Quant a **renous**, n'hi ha 47 relatives a *renous d'animals*, assignades una a Son Reus i la resta a la Policia Local. També n'hi ha 81 de *renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars*, competència de la Policia Local i de Sanitat la majoria, i algunes a Govern Interior, Esports i Participació Ciutadana. Pel que fa a *queixes per renous de maquinària*, 24 en total, són 7 per a Sanitat i la resta per a Policia.

Hi ha 31 queixes sobre **ocupació de la via pública**, competència 30 de la Policia i 1 de Govern Interior.

N'hi ha 21 sobre **inseguretat**, assignades totes a la Policia.

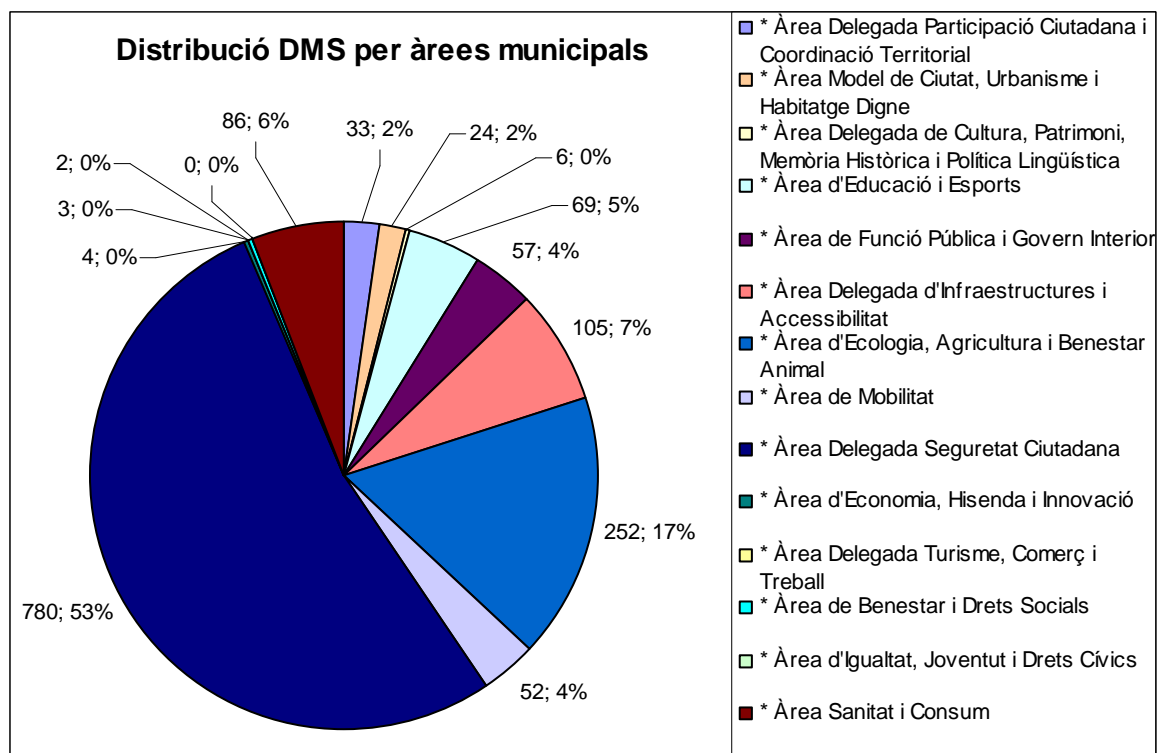
També hi ha 9 queixes sobre **maltractament animal**, aquest mes 7 per a la Policia i 2 per a Son Reus.

Quant a **petició de contacte amb el policia de barri**, n'hi ha 25, assignades als diversos subtemes segons el seu contingut.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 5 aquest mes, 3 per a EMAYA, 1 per EFM i 1 per Multes.

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.



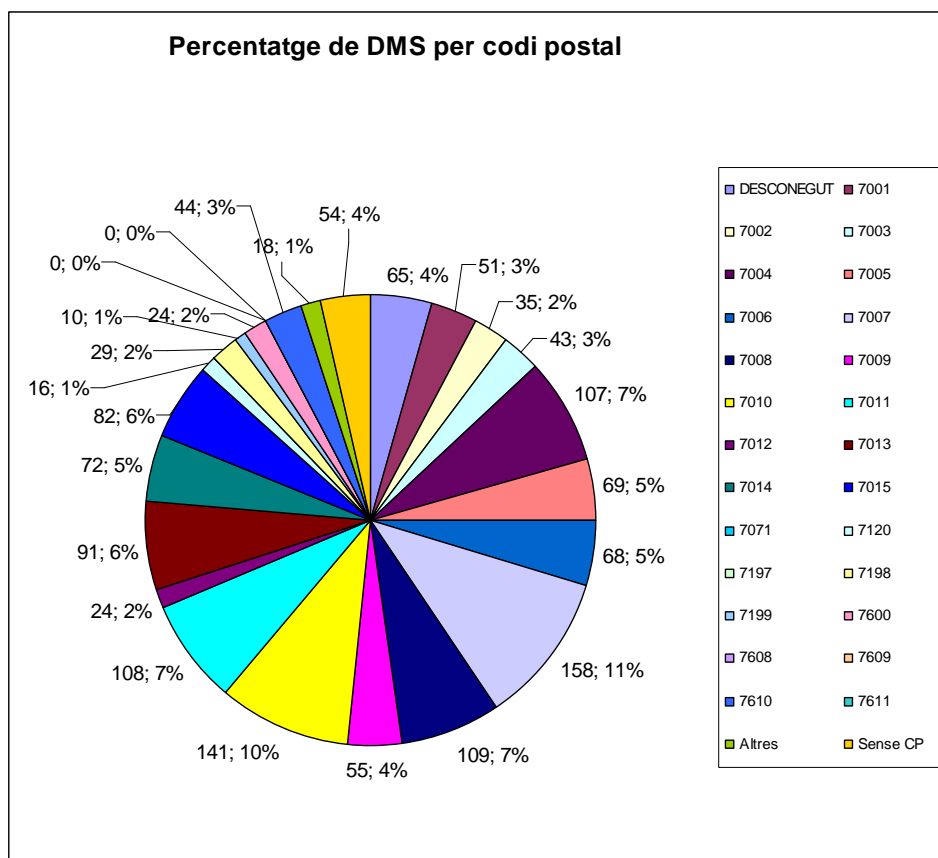
A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 53% del total.

Destaca, a continuació, l'Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal, un 17% del total i l'Àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat, amb el 7% del total.

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

1.7 Anàlisi de la recepció mensual 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 tenen el codi postal 07007 (la Soledat), seguides de les que tenen el codi postal 07010 (Cal Capiscol) i el 07008 (Son Gotleu). Molt a prop es troben 07011 (Son Roca) i 07004 (31 Desembre-Eusebi Estada).

Concretament, són 158 de la Soledat, 141 de Cal Capiscol, 109 de Son Gotleu, 108 de Son Roca i 107 de 31 Desembre-Eusebi Estada).

Son Gotleu i La Soledat són habitualment els codis postals que més consten en la utilització del sistema de DMS.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes s'ha rebut 1 queixa des de l'Autoritat Portuària.
S'han remès també 3 queixes i 2 demandes al Govern Balear.

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 poden fer de manera automàtica per aquesta via. 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, 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 electrònica.

Un 82% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.

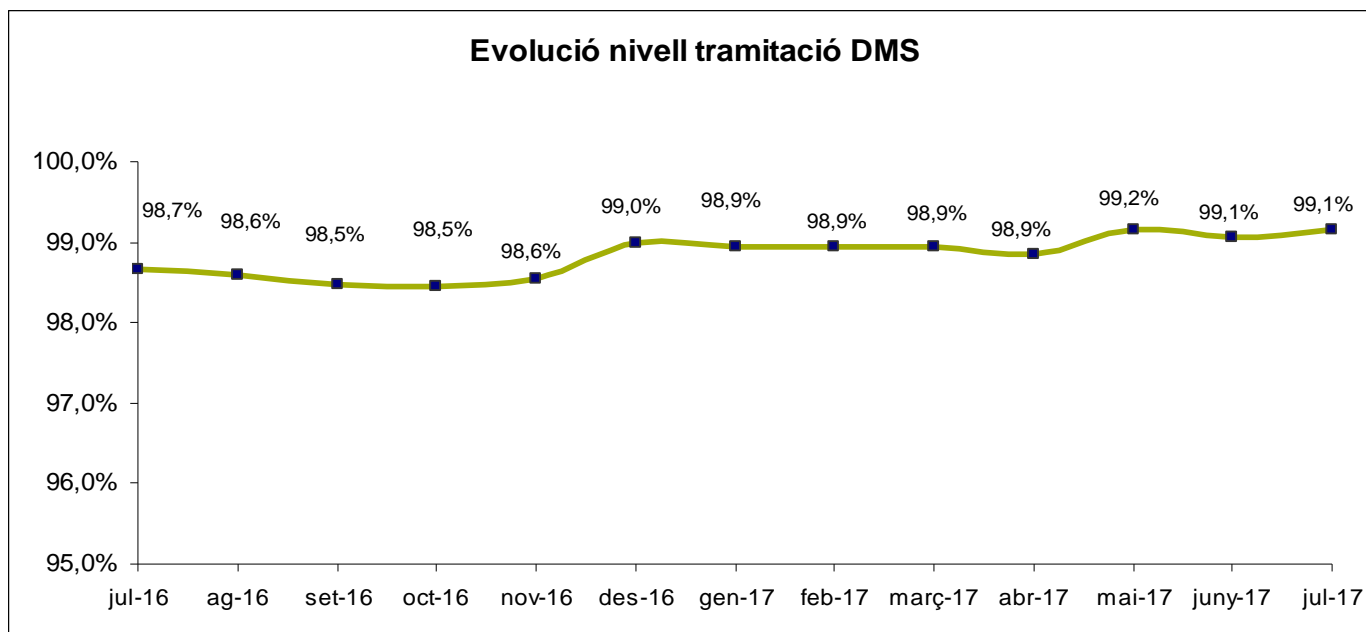
2 TRAMITACIÓ

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

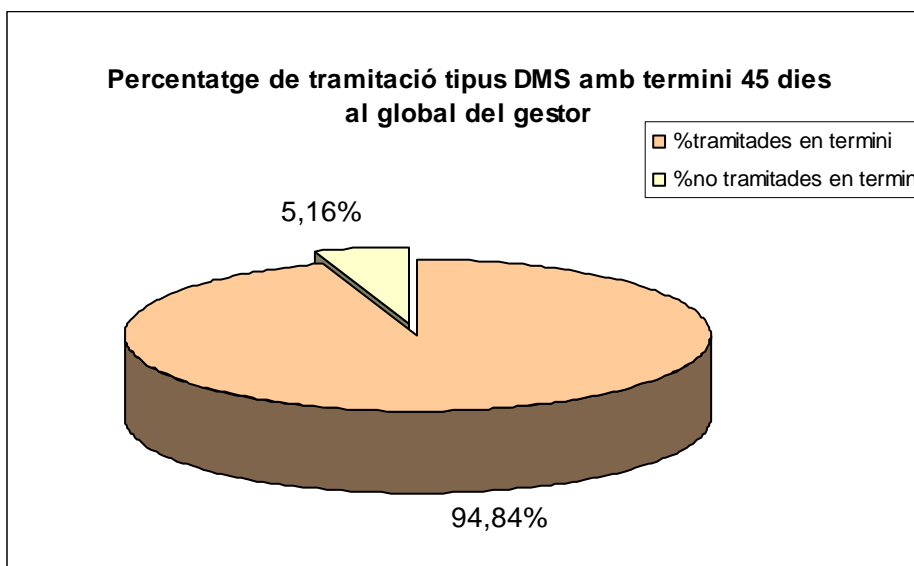
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment pròxim al 99%.



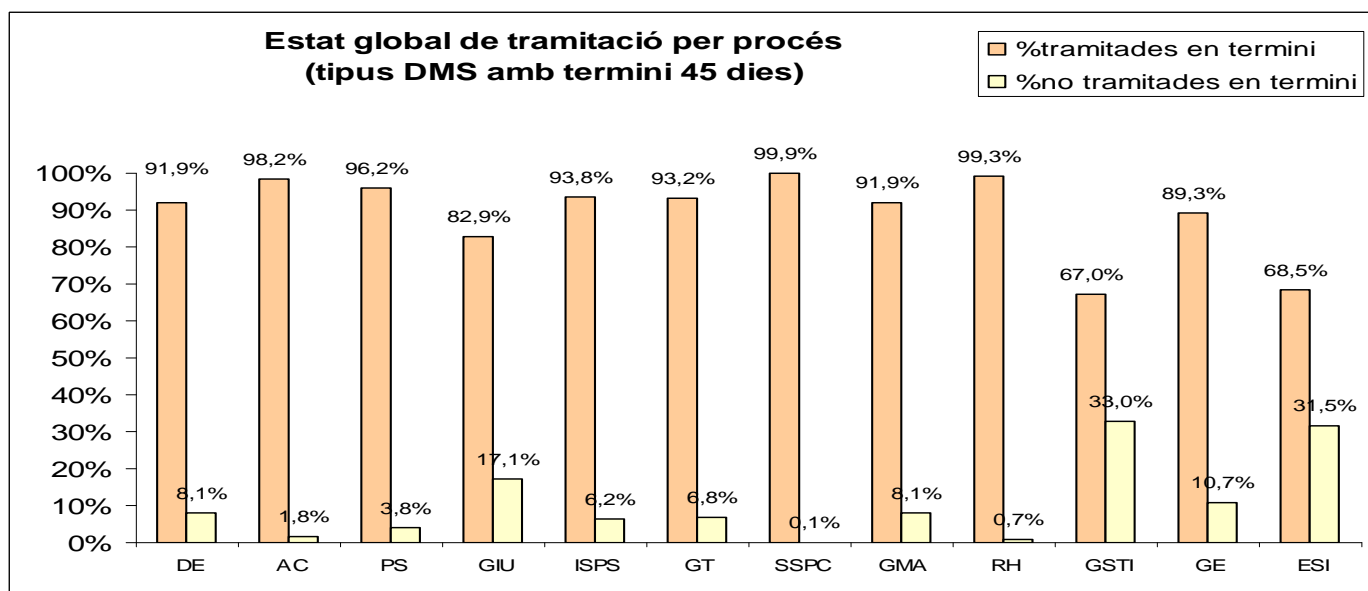
Aquest mes ens trobam en el 99,1%. En tot l'any es manté el nivell de tramitació de prop del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del número de demandes rebudes. Aquest mes seguim en un nivell un poc superior a l'habitual, i és un dels nivells més elevats dels darrers dotze mesos.

*** 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-la a terme (queixes, suggeriments, peticions, altres i queixes, i suggeriments interns), observam que un **94,86% estan tramitades en termini i un 5,16% no s'hi han tramitat**. Per tant, poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



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

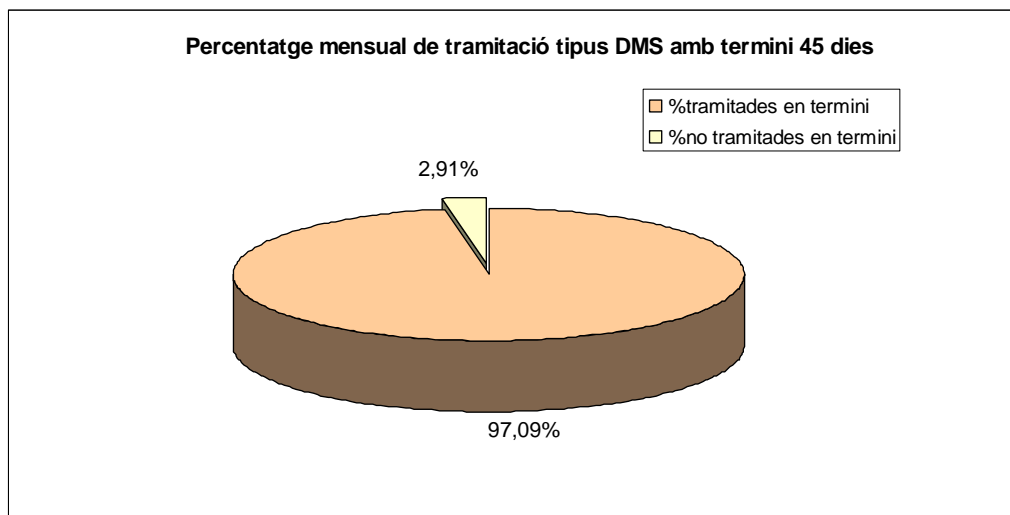


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 8 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Hi destaquen sobretot **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, amb el **99,9% de tramitació en termini**, i **RH (Recursos Humans)** amb el **99,3%**.

La resta de processos que superen el 90% oscil·len entre el 91,9% i el 98,2%, percentatges molt alts de resolució en termini.

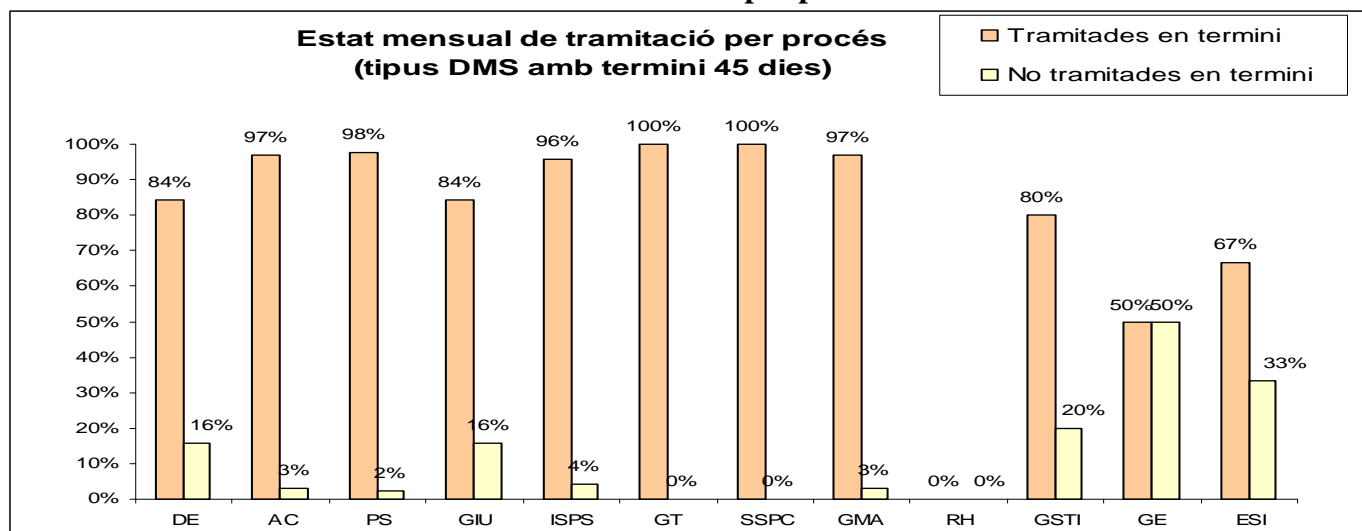
Finalment GE (Gestió Econòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos, un 89,3%, un 82,9%, un 68,5%, i un 67%, respectivament.

2.1.2 Dades relatives al mes en curs



El 97,09% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 2,91%, no. Aquest mes ha baixat mínimament el percentatge de resolució en termini, a diferència del mes anterior, en que havia pujat un poc.

*Tramitació mensual 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 mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam que **només 2 processos tenen el 100% de resolució en termini**; és a dir, cap DMS d'aquests processos ha passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

Aquests processos són: GT (Gestió Territorial) i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana).

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

De la resta de processos que no es troben al 100%, set tenen percentatges alts de resolució. Són DE (Direcció Estratègica), AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GMA (Gestió del Medi Ambient) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) amb un 84%, un 97%, un 98%, un 84%, un 96%, un 97% i un 80% respectivament.

Quant a GE (Gestió Econòmica) i ESI (Equipaments i Serveis Interns) tenen un 50% i un 67% de resolució en termini, respectivament.

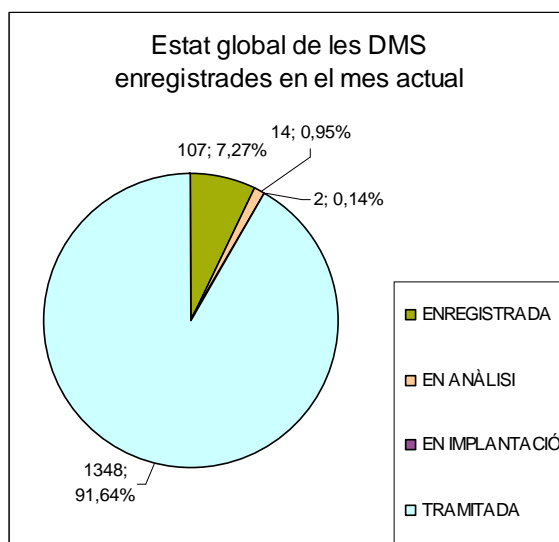
RH no ha tingut DMS que acabassin el període de tramitació establert.

**Destaca que tant ESI com GSTI, que eren els processos amb percentatge més baix de resolució, han augmentat molt la resolució en termini aquest mes, arribant al 67% i al 80% respectivament.*

Pel que fa a aquest fet, el Departament de Qualitat treballa perquè les DMS es tramitin en el termini corresponent i es va mantenir una reunió amb la direcció de l'IMI per tal de tractar la baixa o nul·la tramitació de les DMS de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació, la qual cosa ha donat el seu fruit amb l'augment del percentatge de resolució en termini de les DMS d'aquest procés.

Estat de les DMS registrades en el mes

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 tramiten en menys dies, i per això el percentatge de DMS registrades aquest mes, incloent-hi tots els tipus, i que ja estan tramitades, és bastant elevat.



De les DMS registrades durant aquest mes, 1348 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 92% de resolució. En canvi, 107 estan encara en estat de registrades; 14, en estat d'anàlisi i, 2, en estat d'implantació. *Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat respecte del mes anterior, en que va patir una baixada d'un 6%.*

Això no obstant, aquestes xifres inclouen DMS que poden dur 30 dies registrades o només un dia, i en qualsevol cas encara disposen almenys de 15 dies per a ser tramitades.

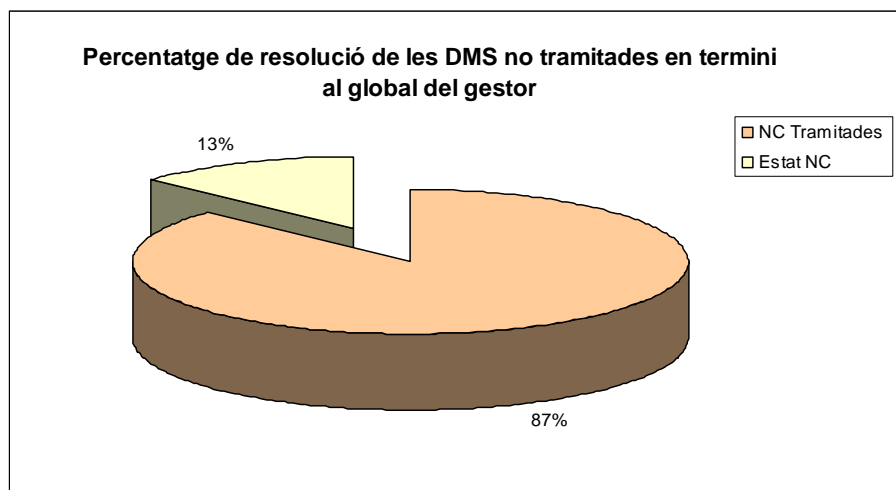
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 27%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i, per això, el Departament de Qualitat pren contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

2.2 Tramitació fora de termini

El mes d'octubre de 2014 es va introduir un canvi important en el Gestor de DMS, consistent a eliminar les NCI-DMS. Es tractava de DMS de tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda (tipus amb límit de tramitació) que no s'havien tramitat en el termini establert de 45 dies. Això provocava el tancament automàtic de la DMS original i se n'obria també automàticament una de nova del tipus NCI-DMS.

Després d'un temps utilitzant aquesta sistemàtica es va considerar més oportú continuar la tramitació de les DMS que han exhaurit el temps establert i que passassin a un nou 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".

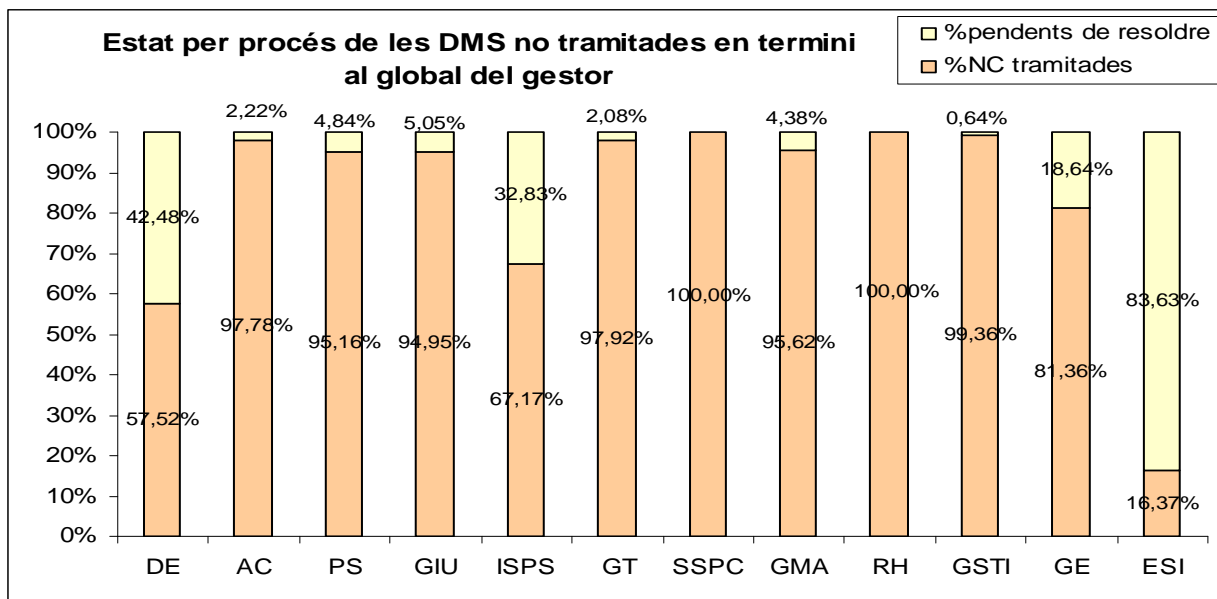
2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



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 87% ja estan tramitades com a no-conformitats i un 13% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.**

Les DMS sense resoldre després dels 45 dies establerts i que encara no estan tramitades suposen un percentatge superior al del mes anterior, en un 1%.

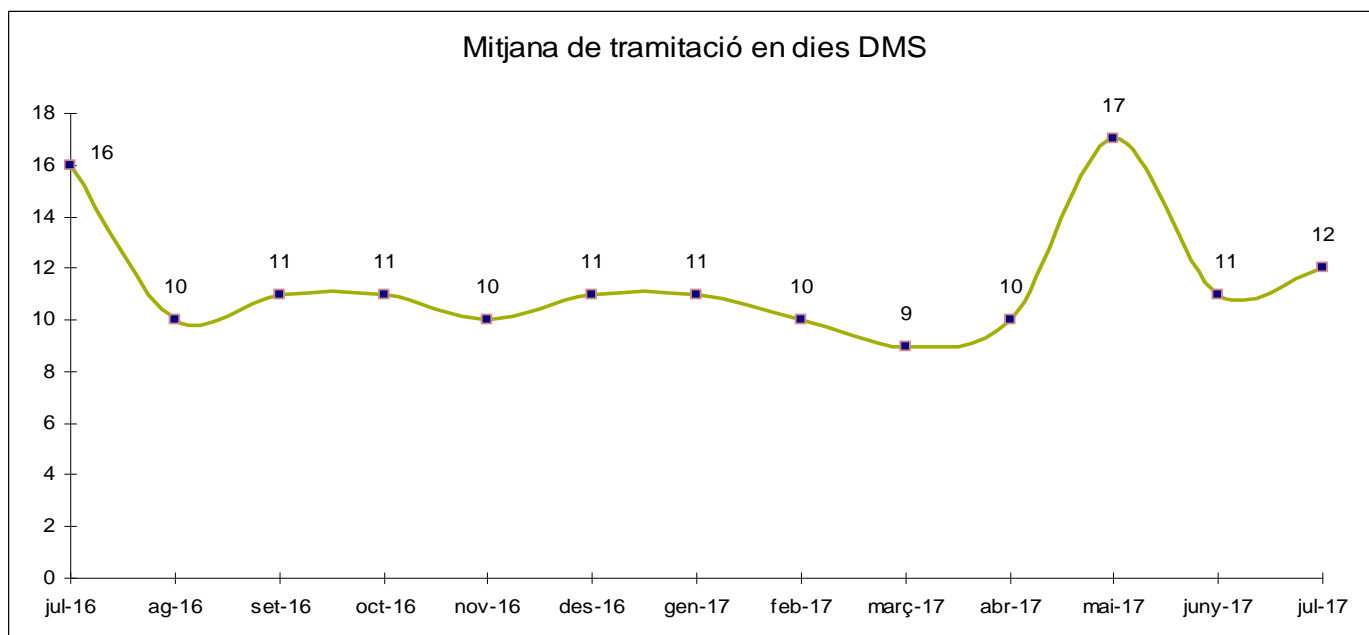
2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, **dos processos tenen el 100%** d'aquestes DMS, que han passat a no-conformitat ja tramitades. Aquests processos són SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i RH (Recursos Humans).

Els nou processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però **la majoria es troben en nivells alts, llevat d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb només el 16,37%**.

2.3 Mitjana mensual de tramitació



Aquest mes de gener la mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, incloent-hi les de caràcter intern, és de **12 dies**. És una mitjana semblant a l'habitual i inferior en **4 dies respecte del mes passat, en que va ser de les més altes dels darrers dotze mesos**. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i, els suggeriments, en 18. Les queixes internes s'han tramitat en 14 dies i no s'han tramitat suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2,2 dies.

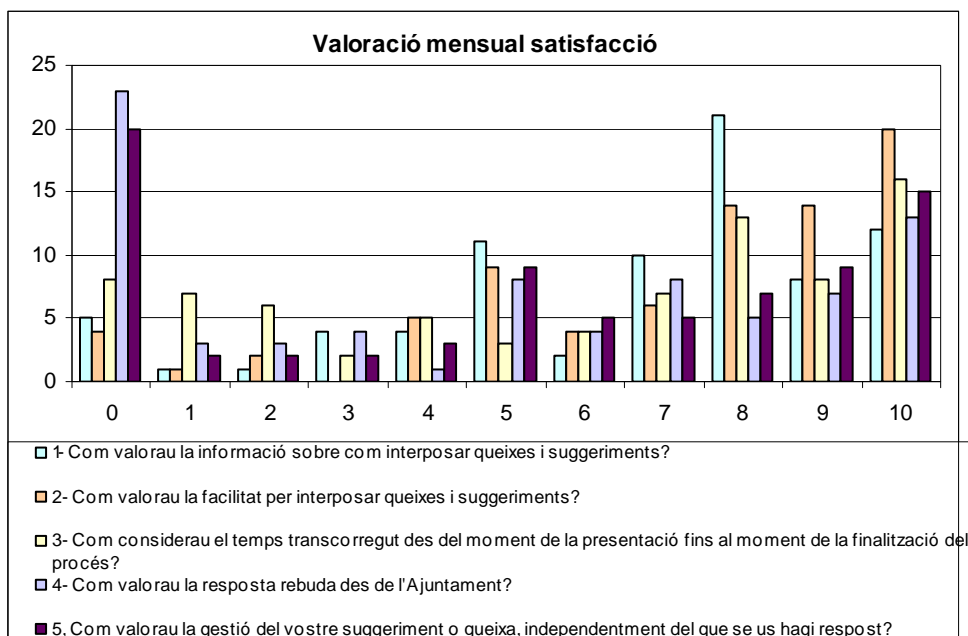
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam, com hem indicat abans, en una mitjana de 12 dies. Per tant, aquest mes es compleix el compromís.

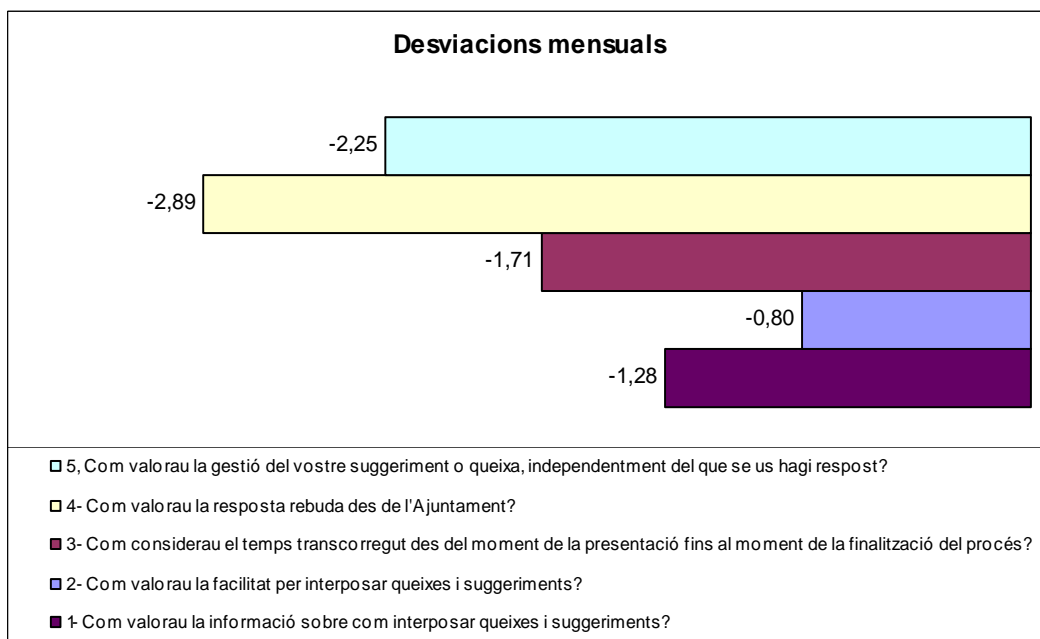
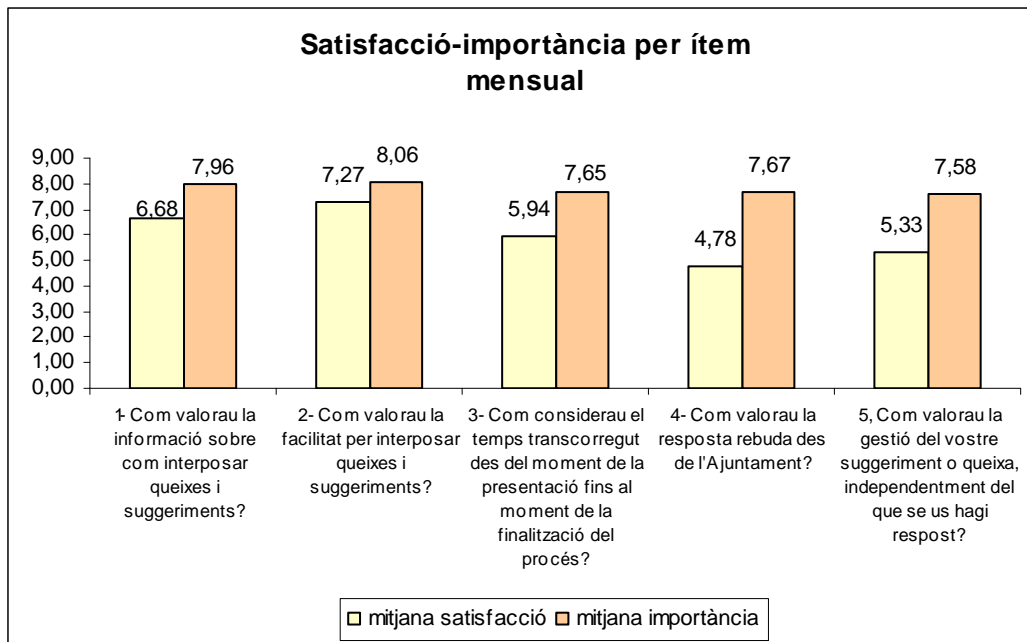
3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **79 respostes a les enquestes de satisfacció**.

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 (d'1 a 10) a les enquestes de satisfacció d'aquest mes, ens trobam els següents resultats:





De les valoracions rebudes podem extreure el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,68 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,96 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,28.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 7,27 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,06 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,80. [Aquest mes torna a ser l'ítem més ben valorat.](#)

3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 5,94 de mitjana de satisfacció i amb un 7,65 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,71.

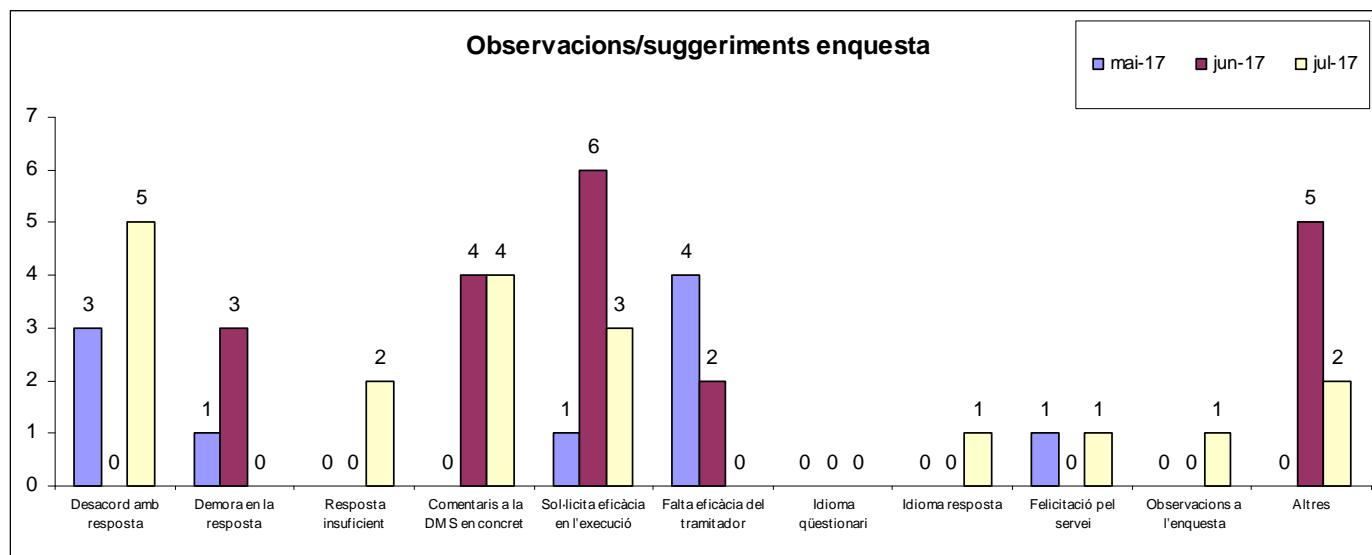
4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 4,78 i, pel que fa a importància, de 7,67. S'hi ha donat una desviació de 2,89. Per tant, aquest mes torna a ser [l'ítem més mal valorat.](#)

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 5,33 de mitjana de satisfacció i amb un 7,58 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,25.

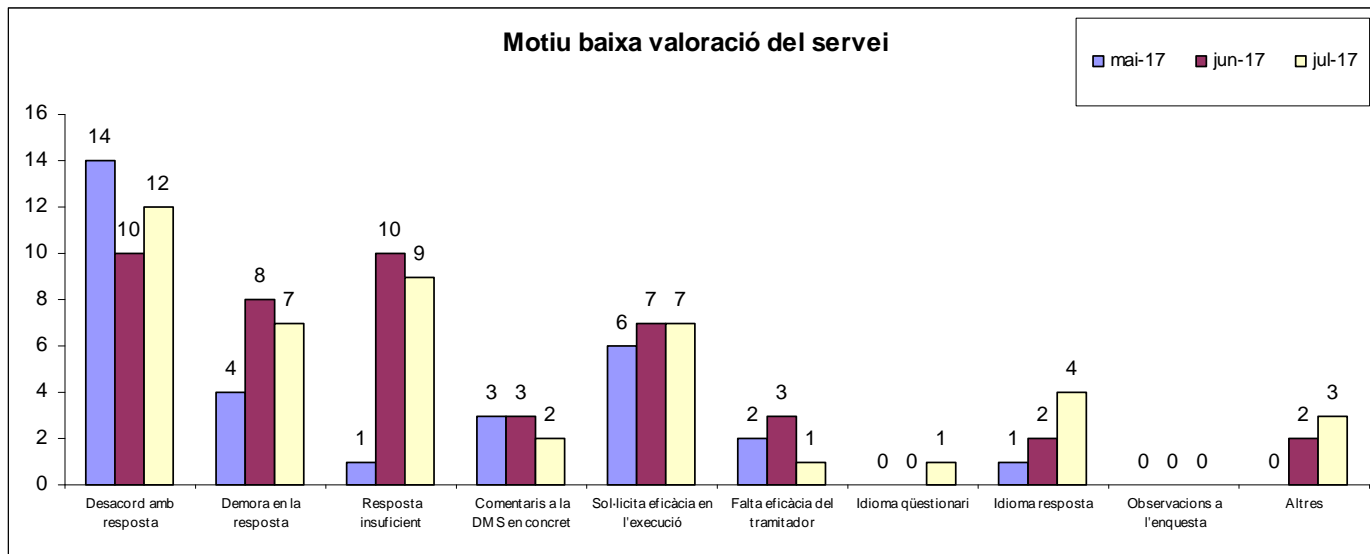
També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions, i d'indicar-nos el motiu si ens han donat una baixa valoració.

Aquest mes han entrat 19 observacions i 46 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic.

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



Aquest mes destaquen sobretot les observacions de desacord amb la resposta, seguit dels comentaris a la DMS en concret, les que sol·liciten l'eficàcia en l'execució o les que consideren la resposta insuficient.



Com a motius de la baixa valoració, la majoria són aquest mes per desacord amb la resposta, o per què aquesta és insuficient, també per la demora en la resposta i perquè falta l'execució.

Per tant, tot ens du a observar que la satisfacció és baixa aquest mes sobretot per la resposta rebuda, bé per desacord amb la mateixa o perquè és insuficient.

CONCLUSIONS

El nivell de tramitació al gestor es troba aquest mes en el 99,1%. Aquest mes *seguim en un nivell un poc superior a l'habitual, i és un dels nivells més elevats dels darrers dotze mesos.*

El percentatge de resolució en termini, és dir les DMS que aquest mes acabaven el termini de 45 dies per a la seva tramitació, *ha estat de quasi un 95%. Aquest mes ha baixat un 3% la resolució en termini respecte del mes passat.*

Quant a resolució per procés, destaca que tant ESI com GSTI, que eren els processos amb percentatge més baix de resolució, han augmentat molt la resolució en termini aquest mes, arribant al 67% i al 80% respectivament.

Pel que fa a aquest fet, el Departament de Qualitat treballa perquè les DMS es tramitin en el termini corresponent i es va mantenir una reunió amb la direcció de l'IMI per tal de tractar la baixa o nul·la tramitació de les DMS de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació, la qual cosa ha donat el seu fruit amb l'augment del percentatge de resolució en termini de les DMS d'aquest procés.

En relació a la tramitació fora de termini, *ha baixat un 1% respecte del mes passat.* Hi ha un 13% de DMS que han passat a no conformitat i que encara estan pendents de tramitació.

Quant a les DMS registrades aquest mes, un 92% ja estan tramitades. *Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat respecte del mes anterior, en que va patir una baixada fins al 84%.*

Això no obstant, aquestes xifres inclouen DMS que poden dur 30 dies registrades o només un dia, i en qualsevol cas encara disposen almenys de 15 dies per a ser tramitades.

En canvi, la mitjana de tramitació en dies ha augmentat un poc aquest mes, en comparació amb el mes anterior, ha estat de 12 dies.

Pel que fa a temes més reiterats en les queixes ciutadanes aquest mes *destaquen les relatives a la brutor generalitzada a Palma, amb pudor i que no es recull el fems (47)*.

- Per a més informació sobre DMS podeu consultar la Intranet, on trobareu el *Manual d'ús i el procediment de queixes i suggeriments*.

- Si us interessa informació més concreta del vostre servei, ens la podeu demanar directament a qualitat@palma.cat.

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

ANNEX (taula procés-subtema-àrea)

| PROCÉS | SUBTEMA | ÀREA |
|----------------------------------|--|--|
| DE (Direcció Estratègica) | Administració electrònica | Àrea no definida |
| | Altres DE | Àrea no definida |
| | Defensor Ciutadà | Àrea no definida |
| | Dret d'accés a la informació | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | 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 |
| | 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 |
| Altres AC | Àrea no definida | |
| PS (Promoció Socioeconòmica) | Altres PS | Àrea no definida |
| | AV | 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 serveiOMIC | Àrea Delegada de Sanitat i Consum |
| | OMIH (obsolet) | Àrea Delegada de Sanitat i Consum |
| | 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 | Àrea Delegada d'Infraestructures i 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 Accessibilitat |
| | Estudis i Projectes | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat |
| | GIN GIU | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat |
| | IMOV | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat |
| | Infraestructures | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat |
| | Logística | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat |
| | Mobilitat | Àrea de Mobilitat |
| | Transports | Àrea de Mobilitat |
| | ORA | Àrea de Mobilitat |
| | Parcs i Jardins Llevant | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat |
| | Parcs i Jardins Ponent | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat |
| | 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. Vict. Vio. Gèn SAM VDG Queixa del servei | Àrea de Benestar i Drets Socials 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. Olors | 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, "botellón" | 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 | Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal |
| | 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 de 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 | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | Registre de personal | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |

| | | |
|---|--------------------------------------|--|
| GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics 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 |
| | 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) | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| 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.

Felicitaions: 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.