

**INFORME**

**DE RECEPCIÓ I GESTIÓ**

**DE LES**

**DEMANDES MUNICIPALS**

**DE SERVEIS**

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

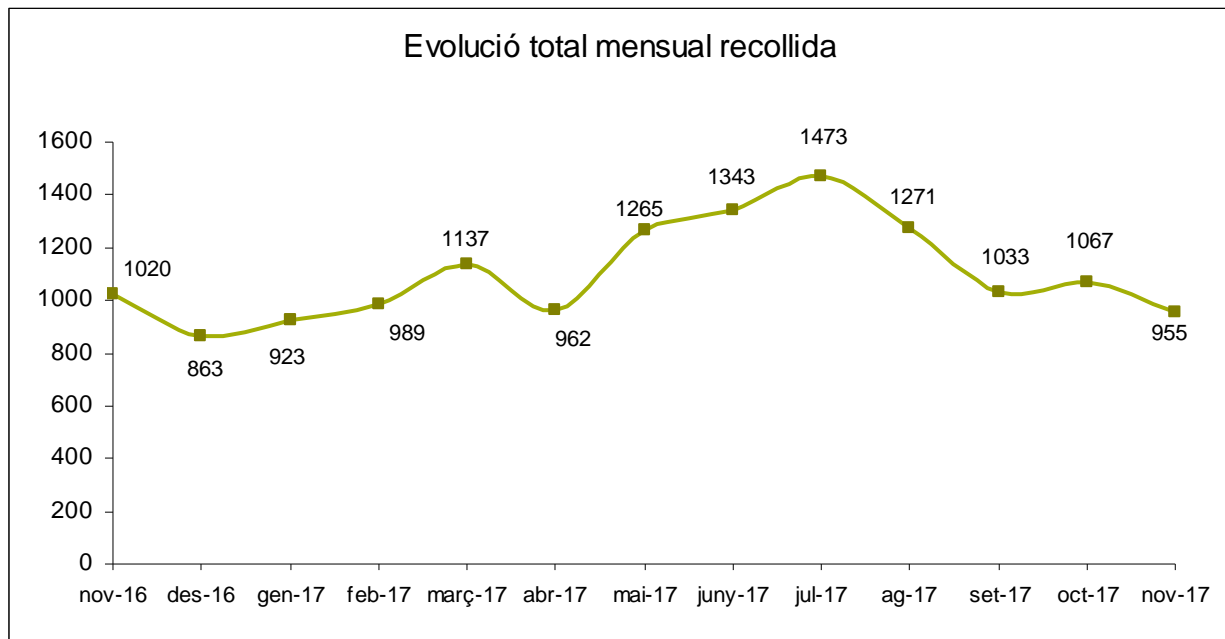
**NOVEMBRE 2017**

## 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 de 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
1.4.5	Defensora de la Ciutadania .....	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 de 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.....	16
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 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.....	20
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 .....	21
2.3	Mitjana mensual de tramitació.....	22
3	SATISFACCIÓ.....	23
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA).....	28
	LLEGENDA .....	38

## 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 955. Es tracta d'una xifra més baixa i més semblant a la dels mesos d'hivern, en què sol baixar el número de DMS que es presenten.

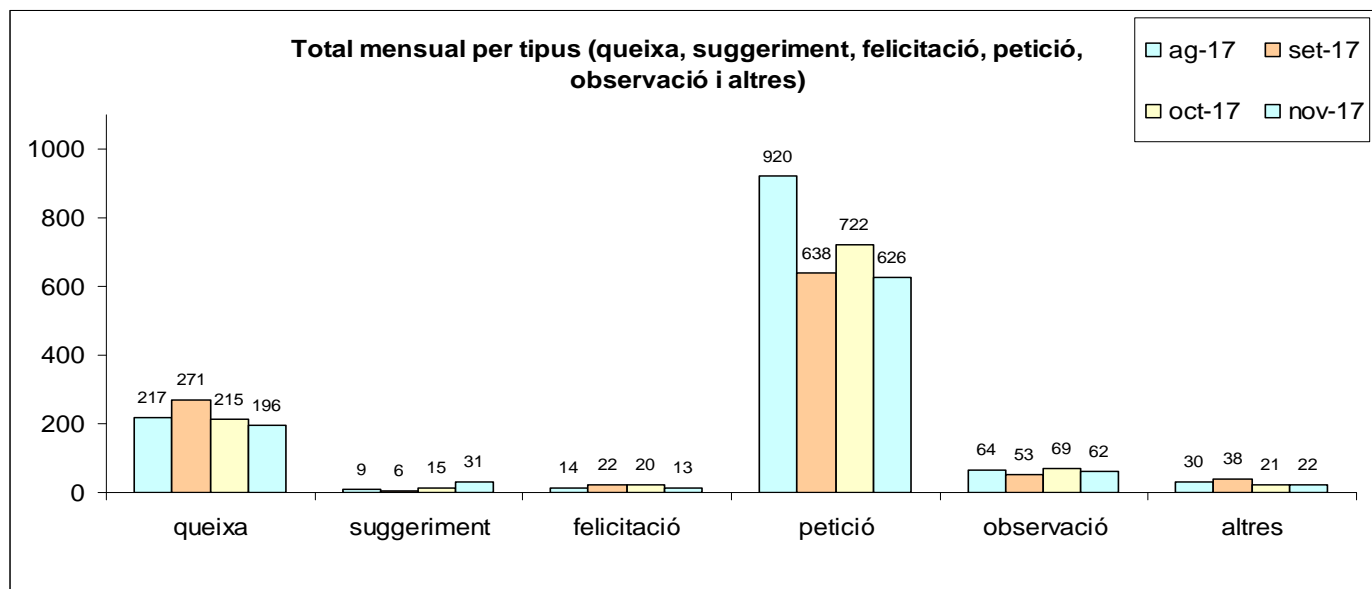
Com anam repetint als informes mensuals, als mesos d'estiu els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o demandes d'actuació de la Policia, ja que és durant aquesta època quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes.

De fet, en els quatre mesos d'estiu (de juny a setembre) s'han registrat un 41% de les queixes registrades a 30 de novembre.

La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1.107.

S'ha produït un descens de més d'un centenar de DMS registrades, un 10,5% menys que el mes passat.

## 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 196; representa el 21% del total, un 1% més que el mes passat. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

**Suggeriments:** el nombre de suggeriments (31) ha duplicat els del mes passat, i representen el 3% 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 13 felicitacions, bastantes menys que el mes passat i que representen l'1% del total. Han estat 6 per a Gestió d'Infraestructures Urbanes, 1 per a Vialitat, 1 per a Parcs i Jardins Llevant i 4 per a Enllumenat; 5 per a Atenció Ciutadana, concretament 2 per al SAT i 3 per al servei OAC, en aquest cas per a l'OAC Cort; i 2 per a Promoció Socioeconòmica, concretament per a Teatres municipals.

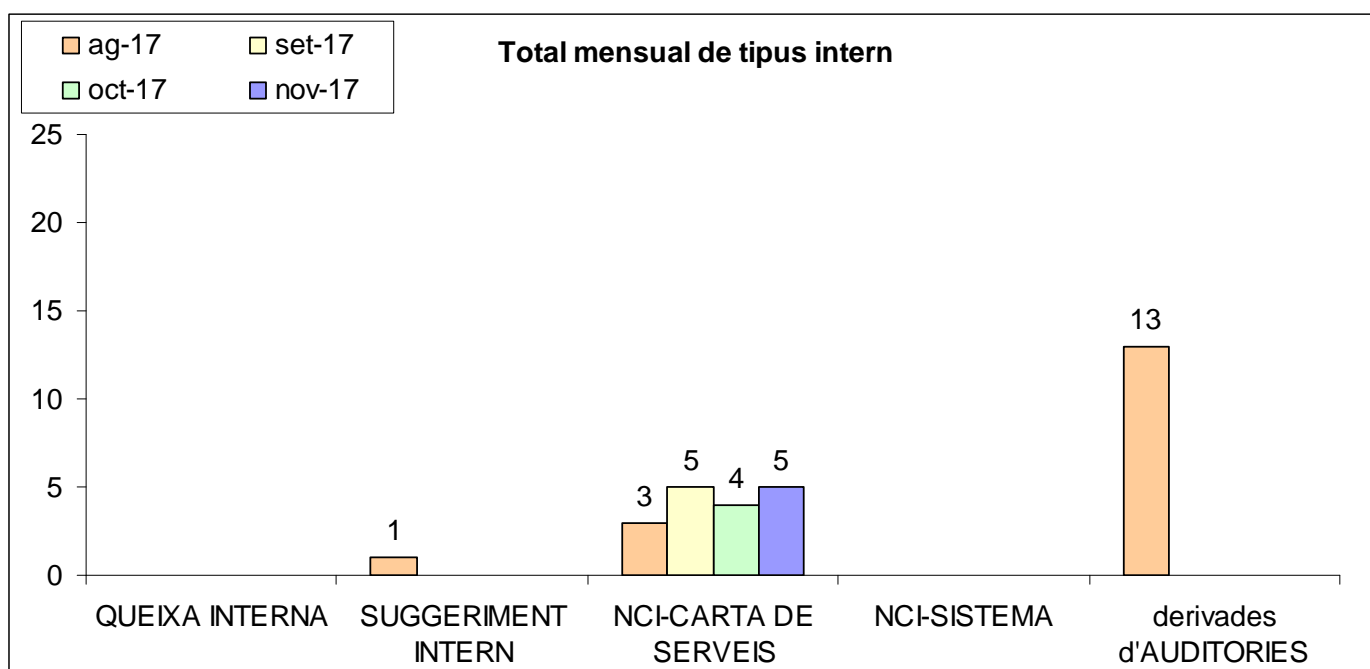
**Peticions:** es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 626 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia) i suposen un 66% 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 556, que representen un 58% del total mensual de DMS.

**Observacions:** hi ha hagut 62 observacions, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són el 6% 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, després de la reunió mantinguda aquest mes de novembre per tal d'intentar trobar una solució al problema existent, s'ha decidit la separació del subtema Mobilitat en els diferents apartats que en formen part i es proposa dia 1 de gener per començar el registre de les DMS com el tipus real que són.

**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 EUROCOPI, 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 22, 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** sobre reciclatge a les oficines municipals.

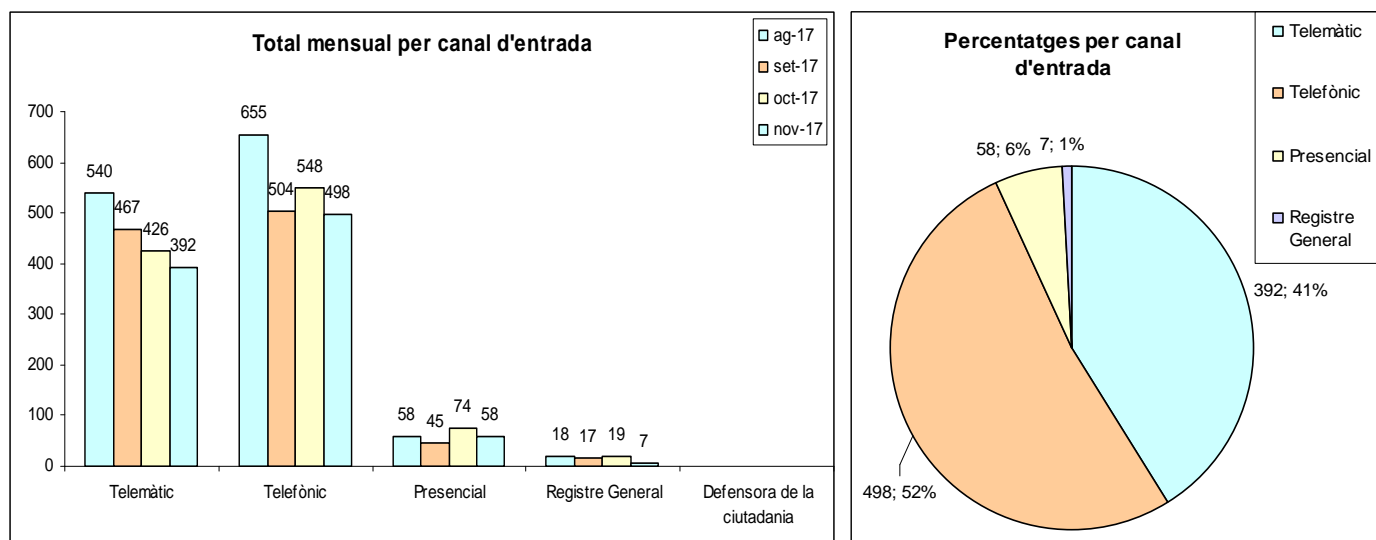
**No-conformitats internes de cartes de serveis:** aquest mes **s'han registrat 5 DMS d'aquest tipus**, 4 de la Carta del DMS i 1 de la Carta d'Atenció a la ciutadania.

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

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

**Derivades d'auditories:** aquest mes **no s'han registrat derivades d'auditories**.

## 1.4 Canals elegits per a presentar les DMS



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

**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 392 demandes, que representen el 41% del total. Aquest mes torna a ser el segon canal més utilitzat.

### 1.4.2 Telefònic

Amb 498 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 52%, és el canal més utilitzat aquest mes.

### 1.4.3 Presencial

S'han registrat 58 DMS per aquesta via, que representen el 6% del total.

### 1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 7 DMS, que suposen l'1% del total.

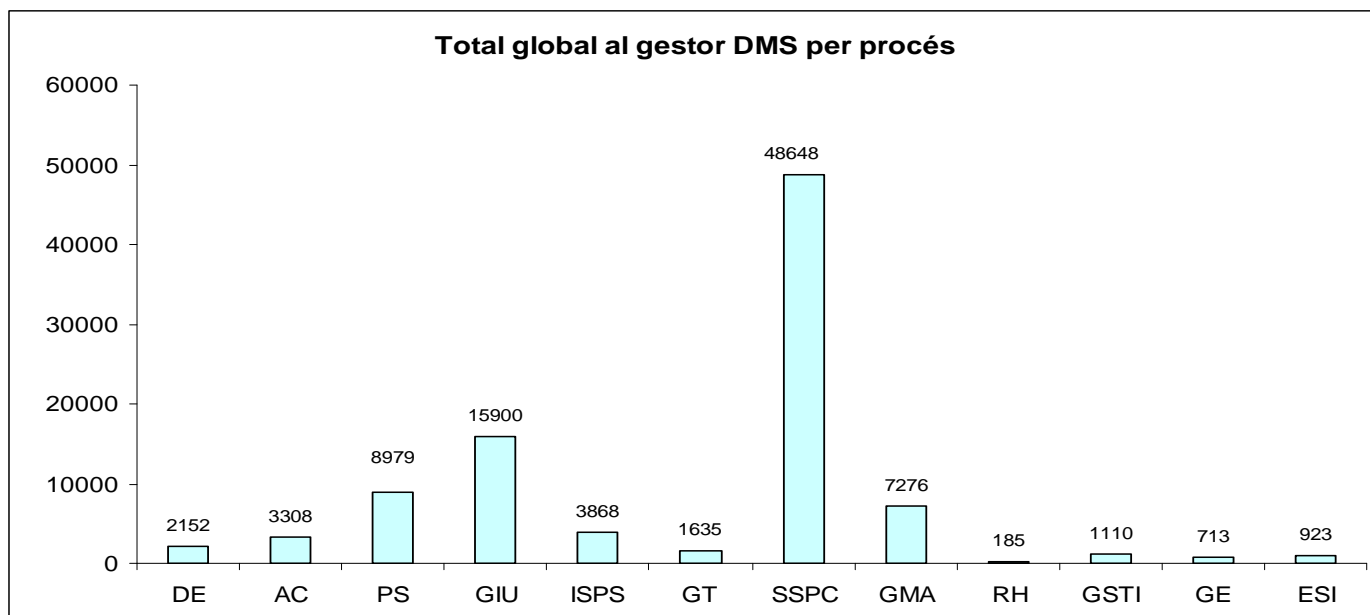
### 1.4.5 Defensora de la Ciutadania

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

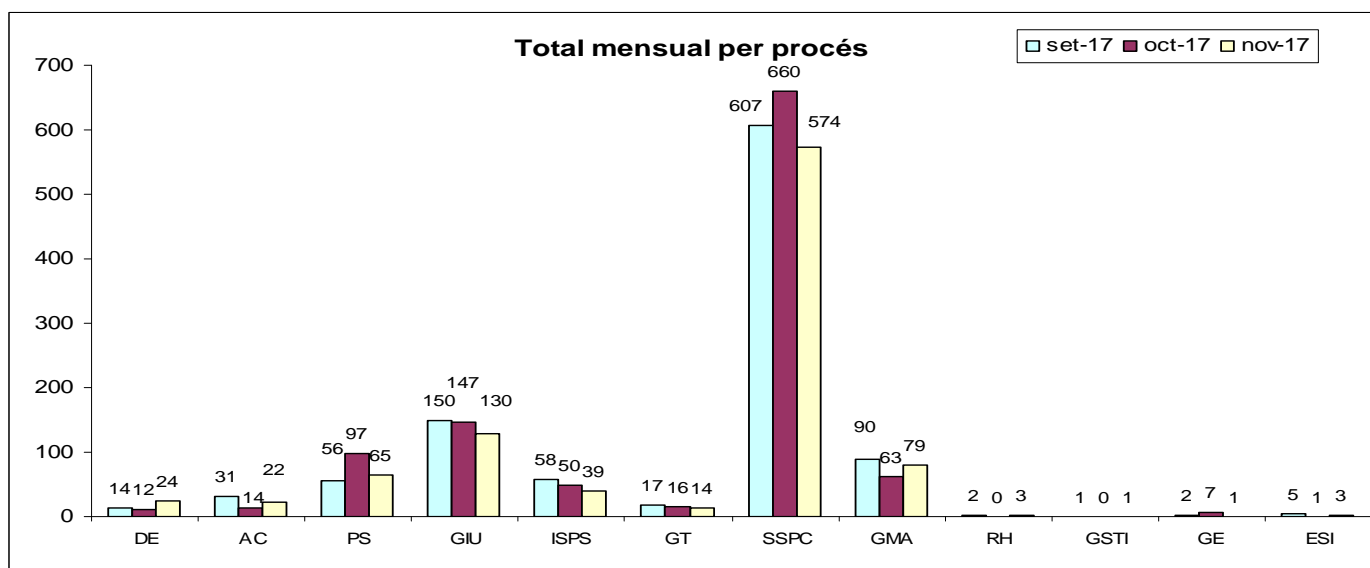
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

#### 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 574 DMS, **el 61% del total**. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 130, un 14% del total; GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 79, un 8% del total; i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 65, un 7% 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), amb 39 DMS, DE (Direcció Estratègica), amb 24. Seguidament AC (Atenció Ciutadana), amb 22 i GT (Gestió Territorial), amb 14.

Finalment RH (Recursos Humans) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb 3 DMS assignades cadascun i GE (Gestió Econòmica) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació), en tenen 1 cadascun.

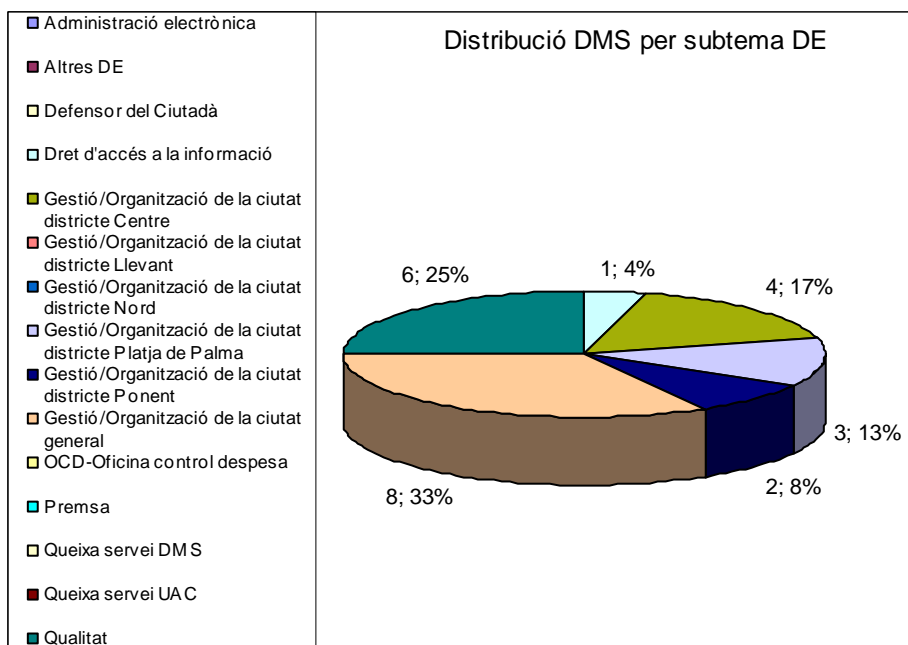
### 1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

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.

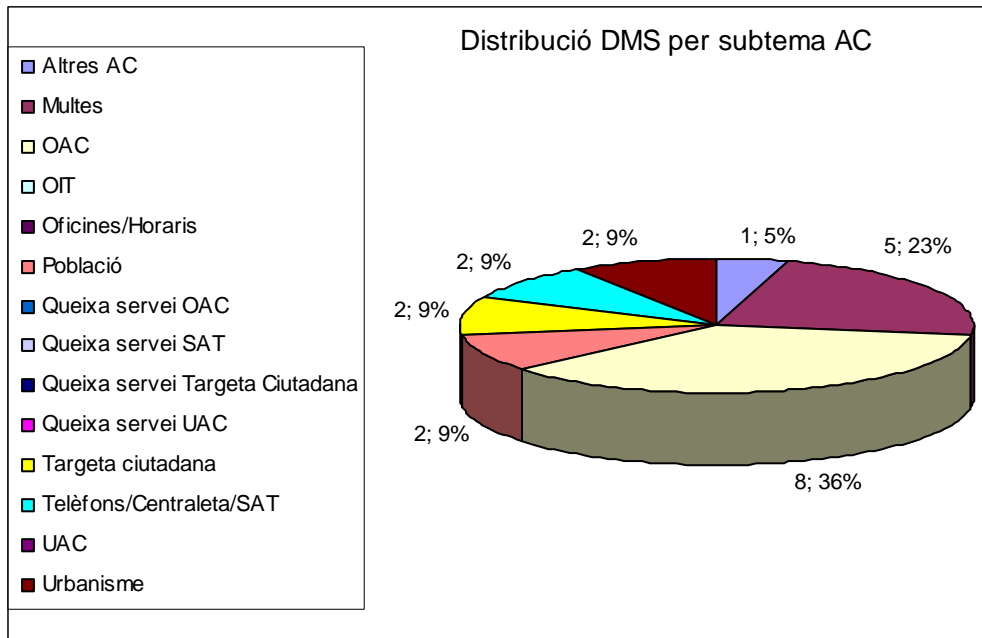
- Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

**DE (Direcció Estratègica):** la majoria aquest mes són de Gestió/Organització de la ciutat general, amb 8 DMS.

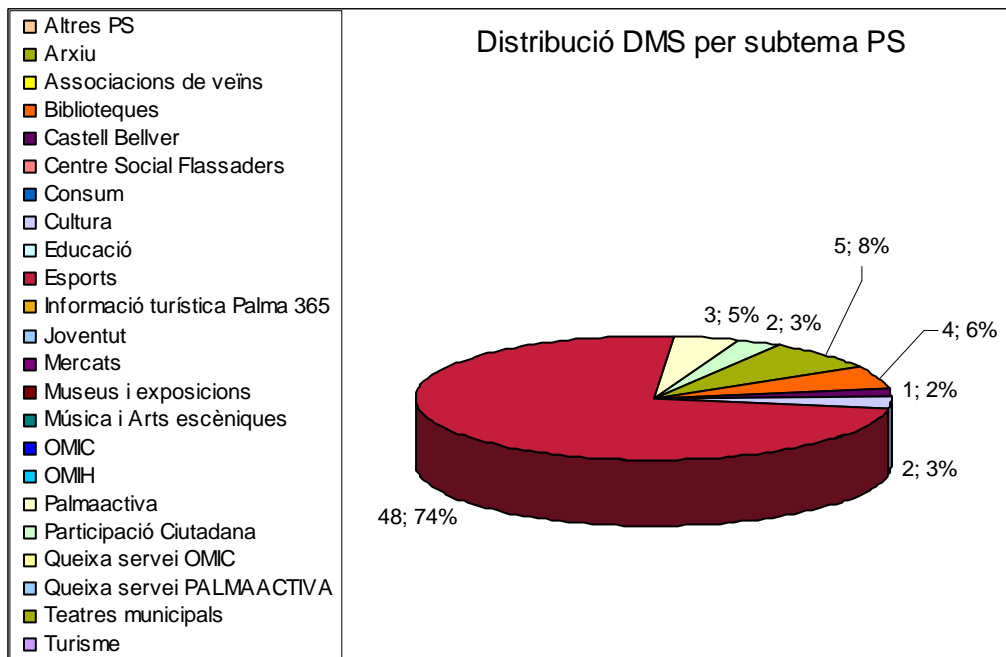




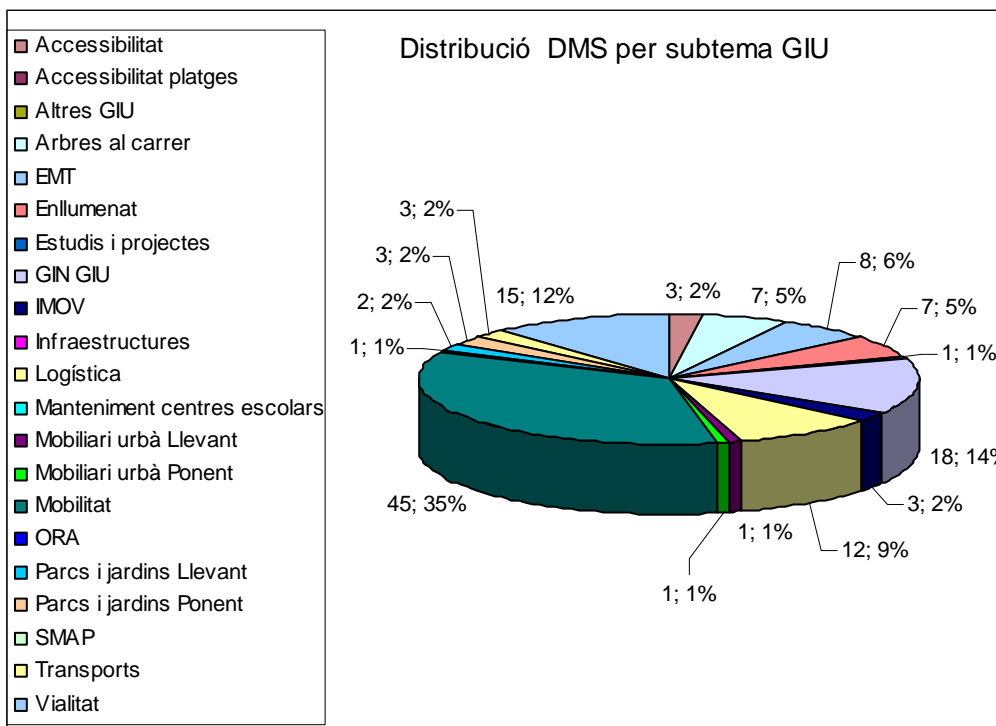
- **AC (Atenció Ciutadana)**: hi destaca el servei OAC seguit de Multes.



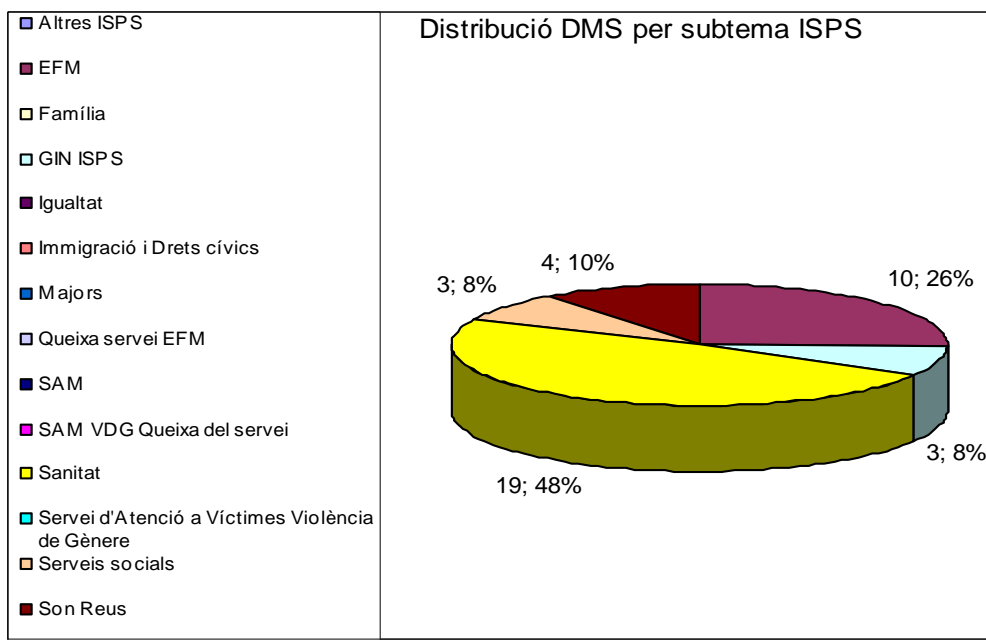
- **PS (Promoció Socioeconòmica)**: hi destaca, com sempre, el subtema Esports, amb 48 DMS.



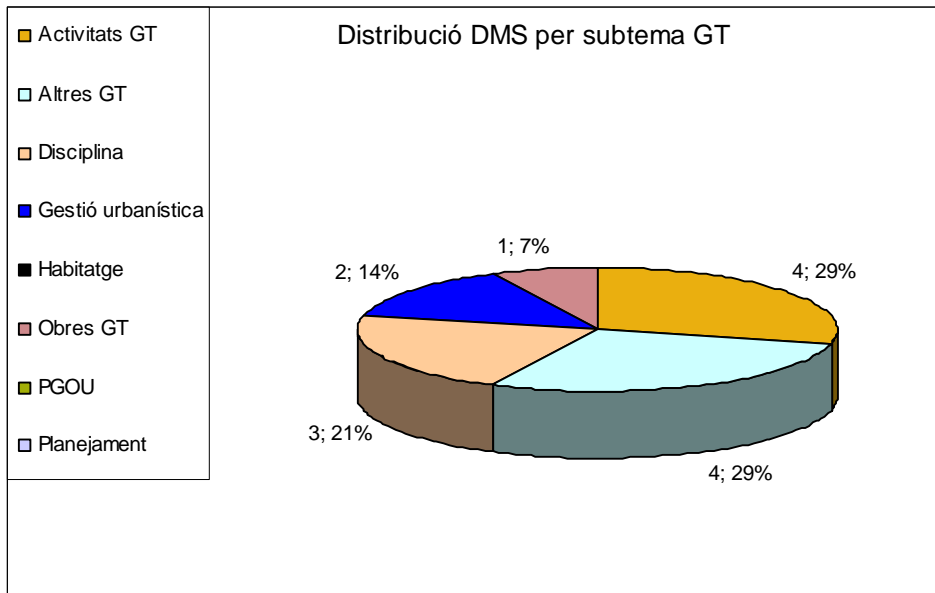
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca sobretot Mobilitat amb 45, 11 d'aquestes perquè amb la implantació del carril bici Son Goteu-Rafal s'han eliminat molts d'aparcaments. Del subtema Logística, de les 12 DMS registrades n'hi ha 10 relatives als llums de Nadal, 7 són queixes i les altres peticions.



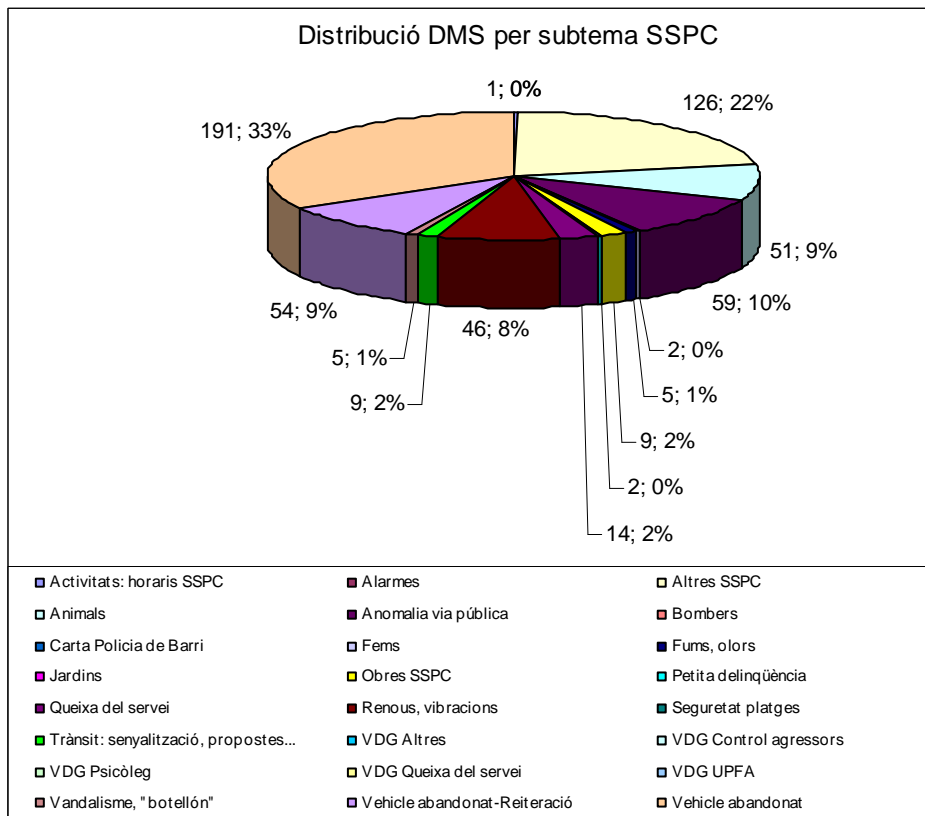
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaca sobretot Sanitat, amb 19 queixes.



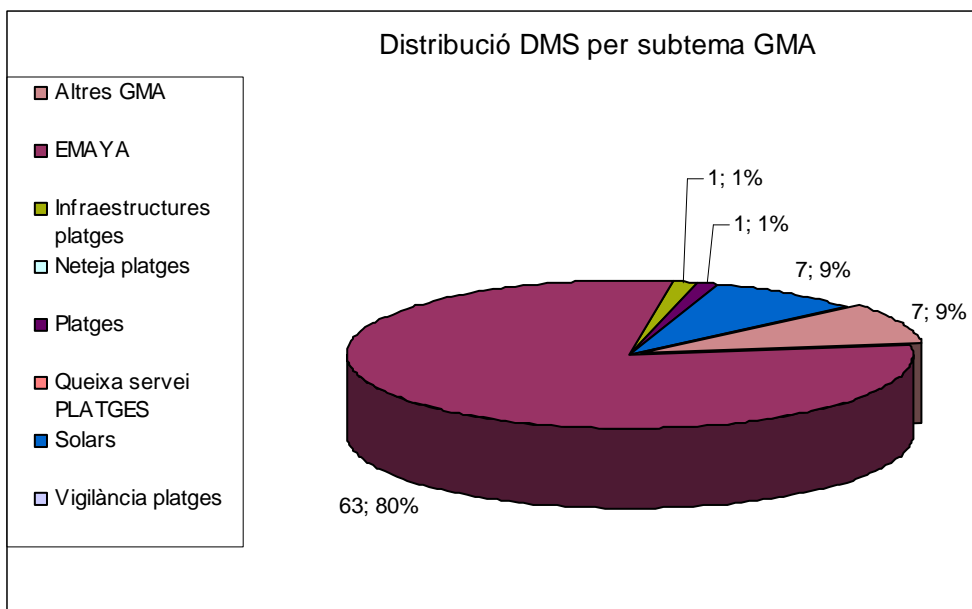
- **GT (Gestió Territorial):** hi destaquen els subtemes Activitats i Altres GT.



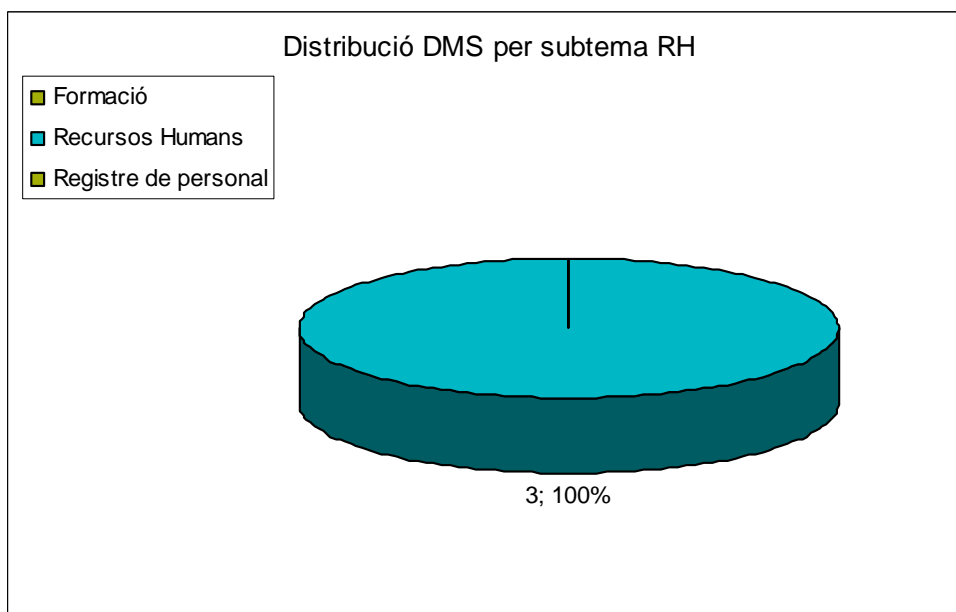
- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 245 DMS en total. De la resta de subtemes, tornen a destacar les queixes d'Anomalia a la via pública, que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per ser arreglats. Aquest mes de novembre n'han arribat 12.



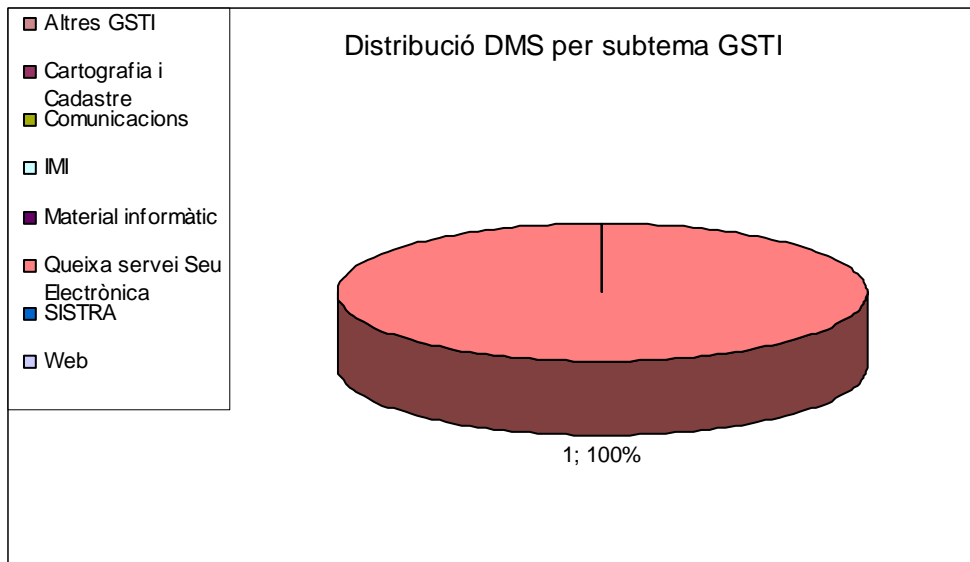
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (63); la majoria d'aquestes queixes són relatives a contenidors, perquè estan romputs, plens, en falten o per canvi de lloc. També es repeteixen les queixes per trastos al carrer, per excrements de cans a la via pública i per falta de neteja als carrers.



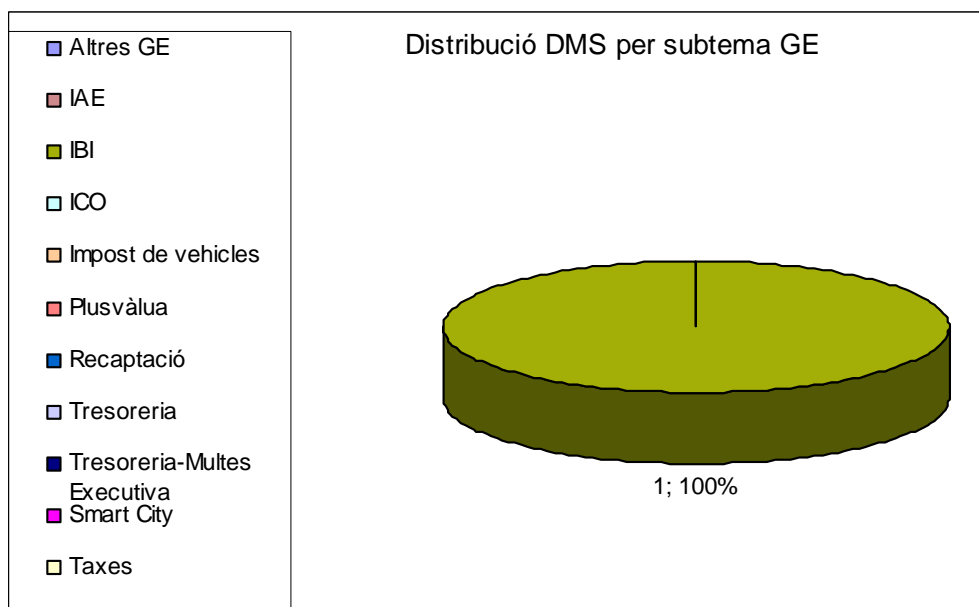
- **RH (Recursos Humans):** només hi ha tres DMS del subtema Recursos Humans.



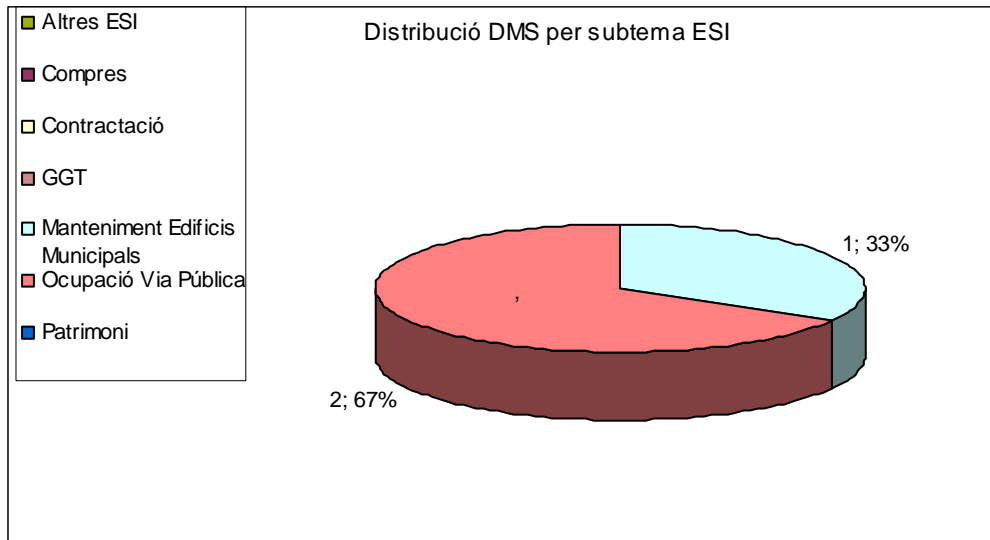
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** només hi ha una queixa del servei de la Seu Electrònica.



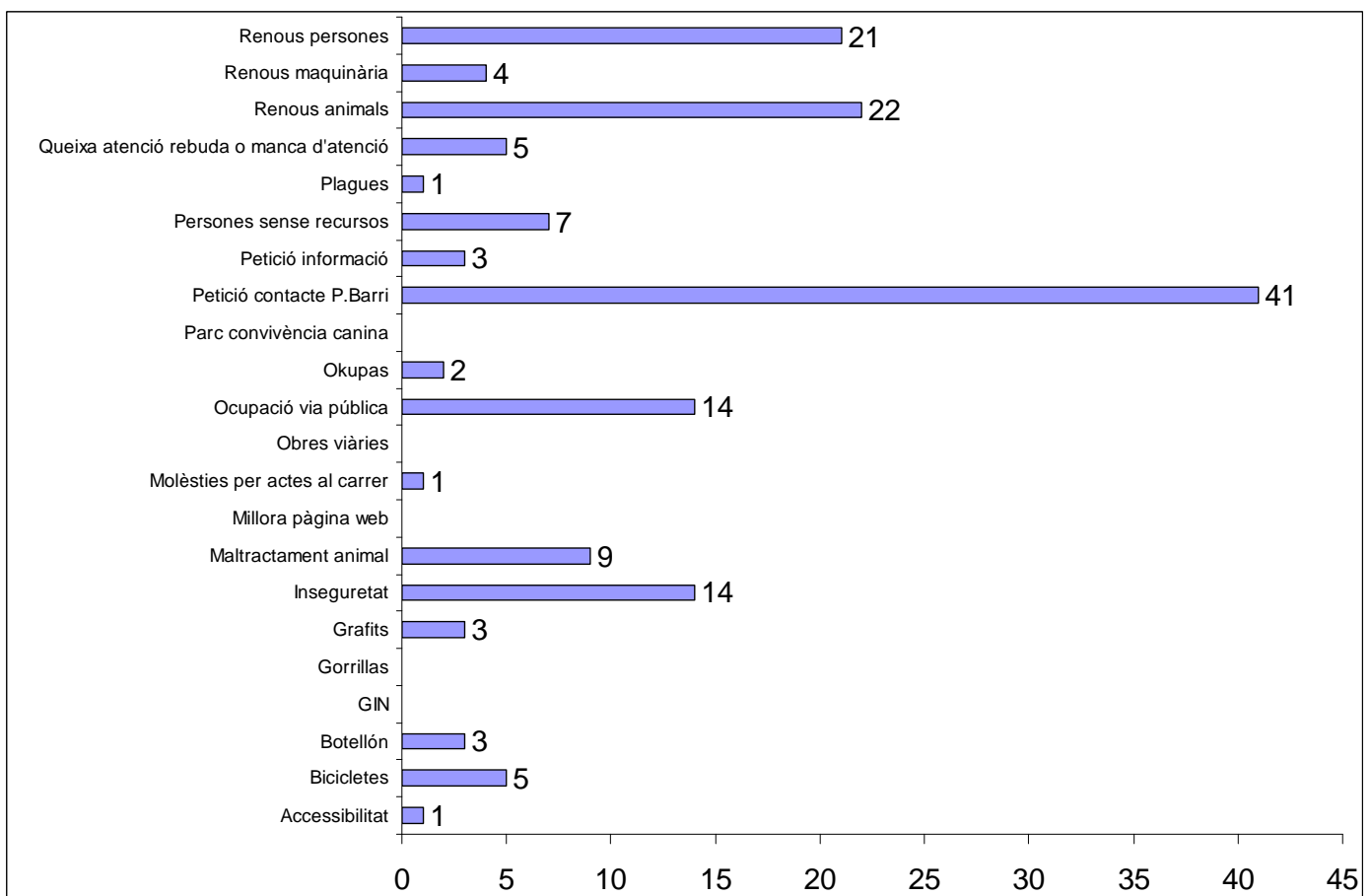
- **GE (Gestió Econòmica):** només n'hi ha una d'IBI.



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



**A nivell transversal,** és a dir, DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables, **destaquen** com sempre, les queixes rebudes per **renous**.

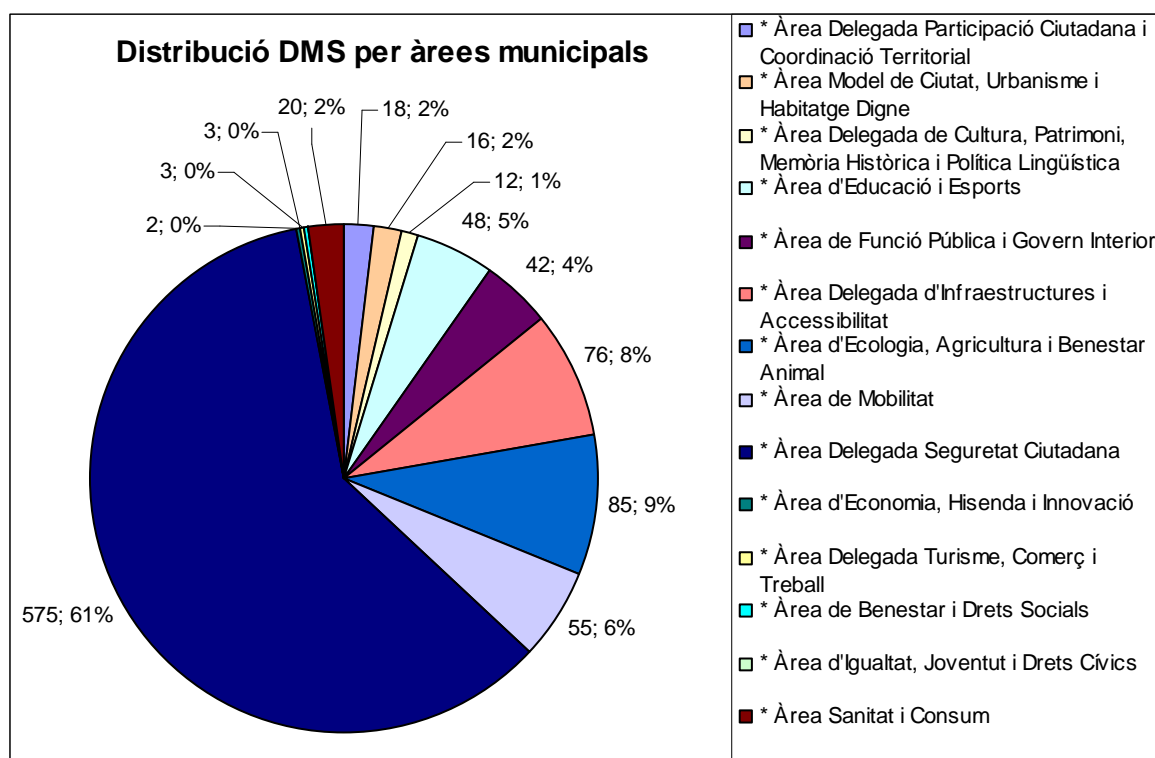


Aquest mes destaquen a nivell transversal les **aportacions al pressupost participatiu**. Han arribat 17 suggeriments des de l'àrea de Participació Ciutadana i s'han registrat a les àrees a qui corresponen, destacant sobretot les que eren per a EMAYA, EMT i Mobilitat.

Pel que fa a queixes per l'atenció rebuda, se n'han registrat 5, 2 per a atenció ciutadana d'urbanisme, de l'OAC Avingudes, 1 per la mala atenció a l'OAC Pere Garau, 1 per l'atenció ciutadana de Mobilitat a l'OAC Sant Ferran i una altra per l'atenció ciutadana de Multes a la mateixa OAC.

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

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



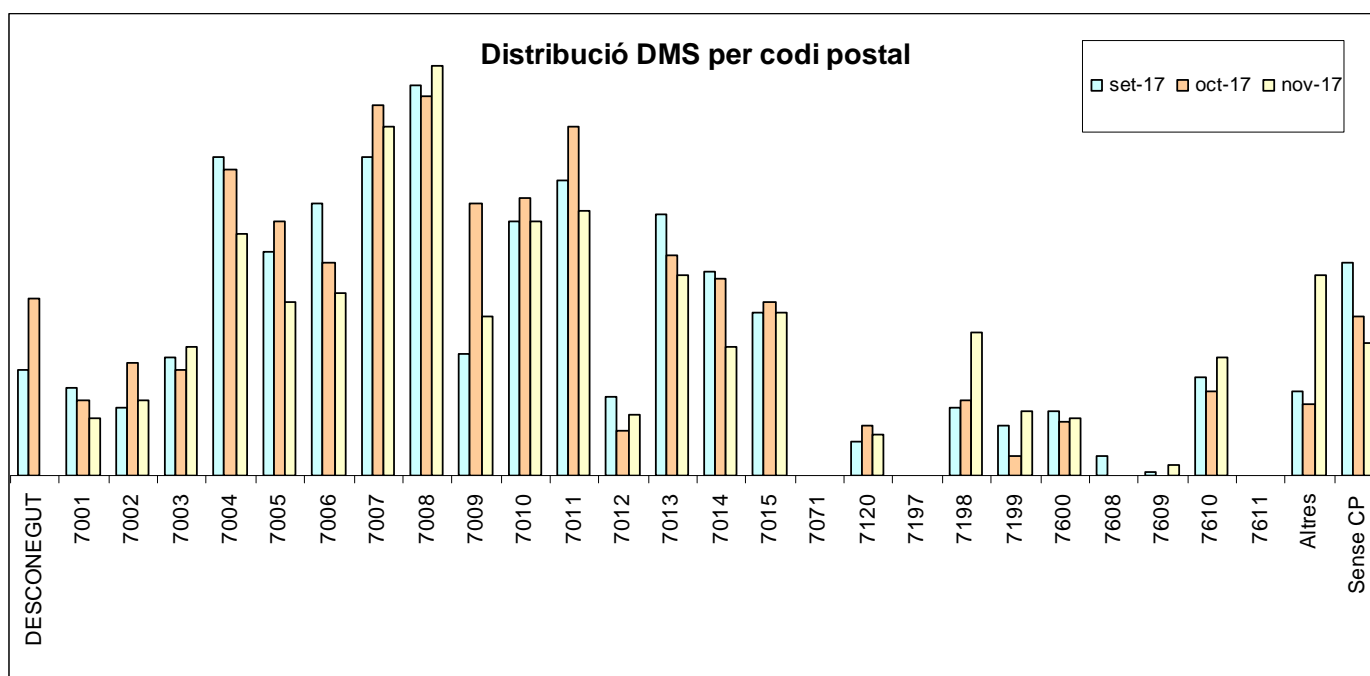
A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que **la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 61% del total.**

Destaquen, a continuació, l'àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal, amb un 9% del total i l'àrea delegada d'Infraestructures i l'àrea de Mobilitat, amb un 8% del total cadascuna.

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 07008 (Son Gotleu), 07007 (la Soledat) i 07011 (Son Roca).

Concretament, són 108 de Son Gotleu, 92 de La Soledat i 70 de Son Roca.

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 una demanda ciutadana derivada des de l'Autoritat Portuària i s'han remès 4 queixes al Govern Balear, 1 petició al Consell de Mallorca, una queixa al Museu Militar Sant Carles i una queixa a l'oficina de la Defensora de la Ciutadania de Palma.



## 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 79% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.**

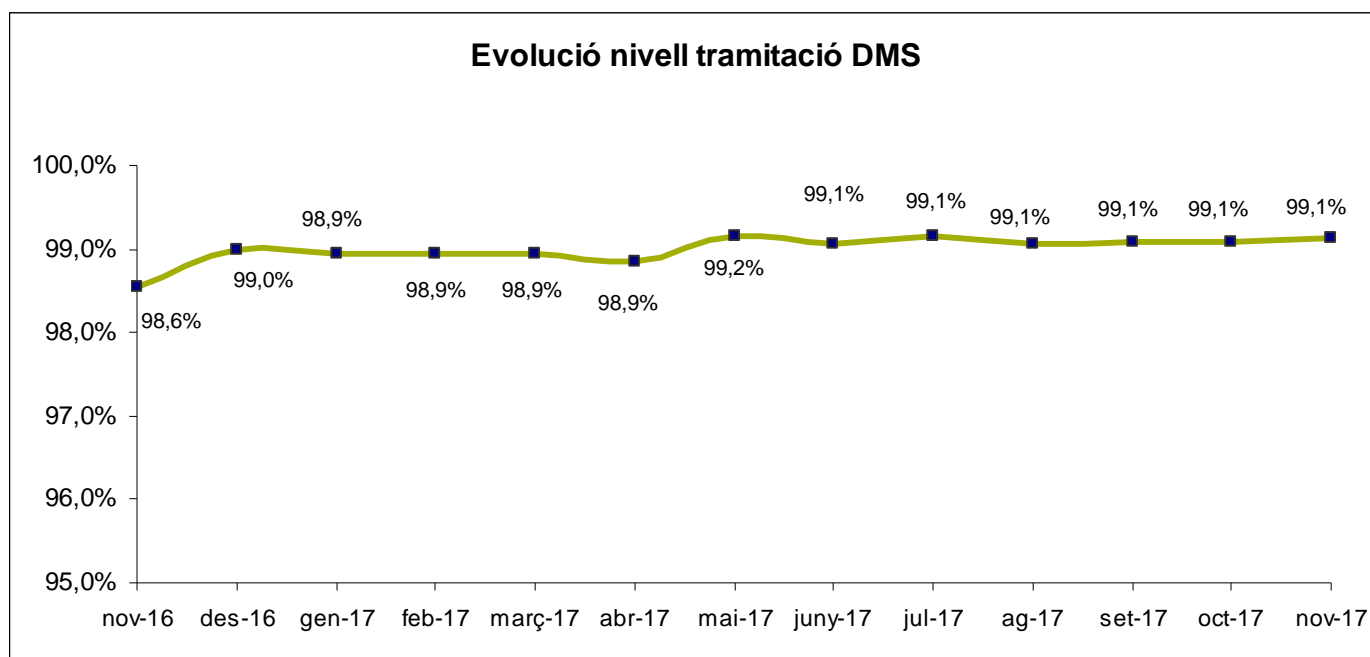
## 2 TRAMITACIÓ

### 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

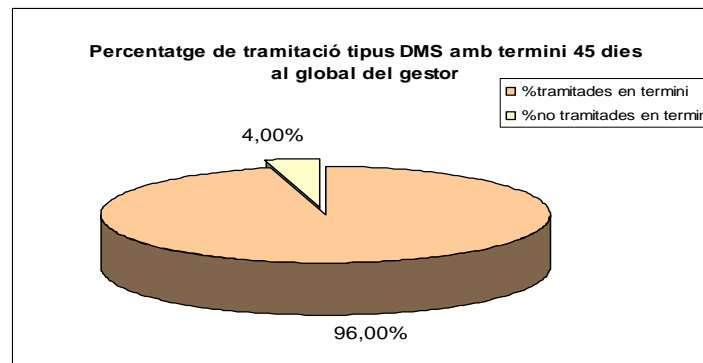
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment pròxim al 99%.



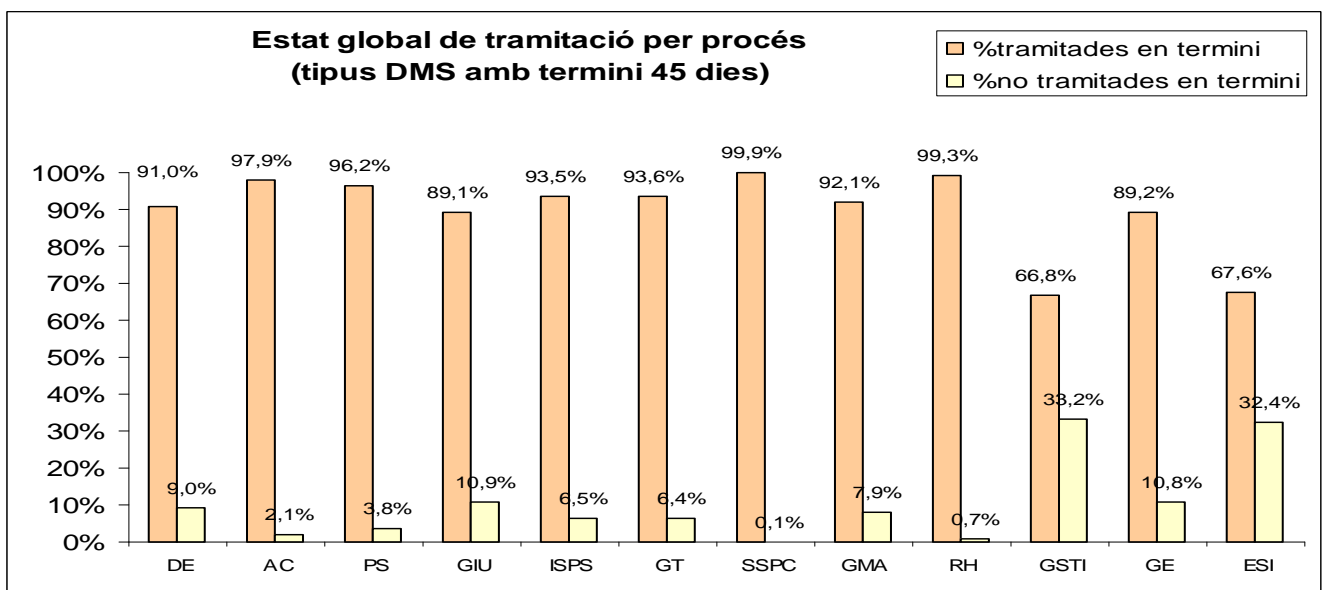
**Aquest mes ens seguim trobant en el 99,1%, estat de tramitació dels darrers 6 mesos.** En tot l'any es manté el nivell de tramitació de prop del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del número de demandes rebudes. Aquest mes seguim en un nivell un poc superior a l'habitual, i és el nivell més elevat 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 96% estan tramitades en termini i un 4% 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**

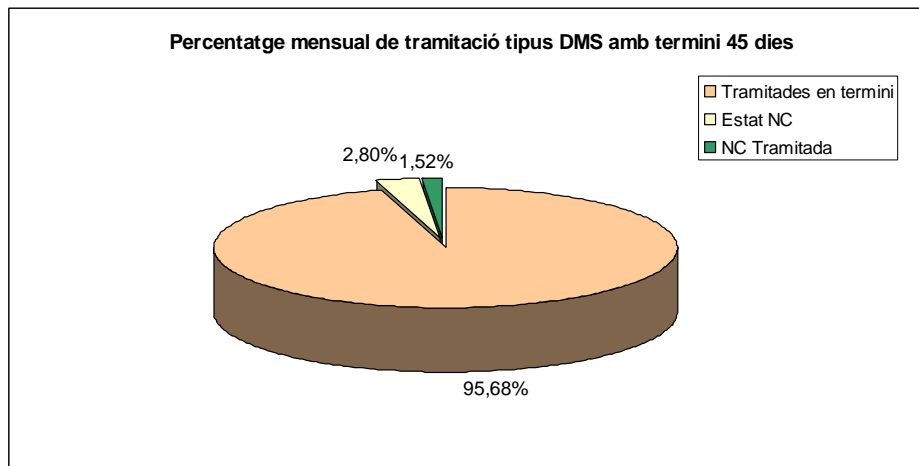


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 8 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini 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% i el 97,9%, percentatges molt alts de resolució en termini.

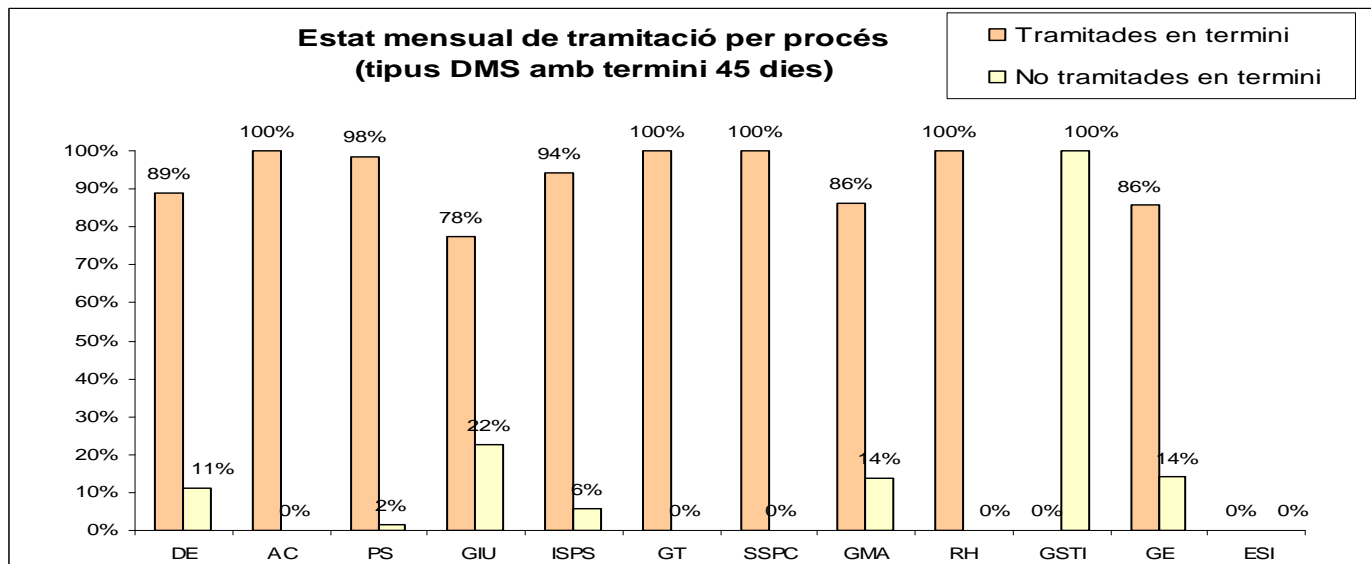
Finalment **GE (Gestió Econòmica)**, **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**, **ESI (Equipaments i Serveis Interns)** i **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)** tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos, un 89,2%, un 89,1%, un 67,6%, i un 66,8%, respectivament.

2.1.2 Dades relatives al mes en curs



El 95,68% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 4,32%, no. Aquest darrer percentatge es desglossa en un 2,80% que continuen en estat de no conformitat i un 1,52% que són No-Conformitats tramitades. Aquest mes ha augmentat un poc el percentatge de resolució en termini respecte del mes anterior.

\*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 **4 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: AC (Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i RH (Recursos Humans)

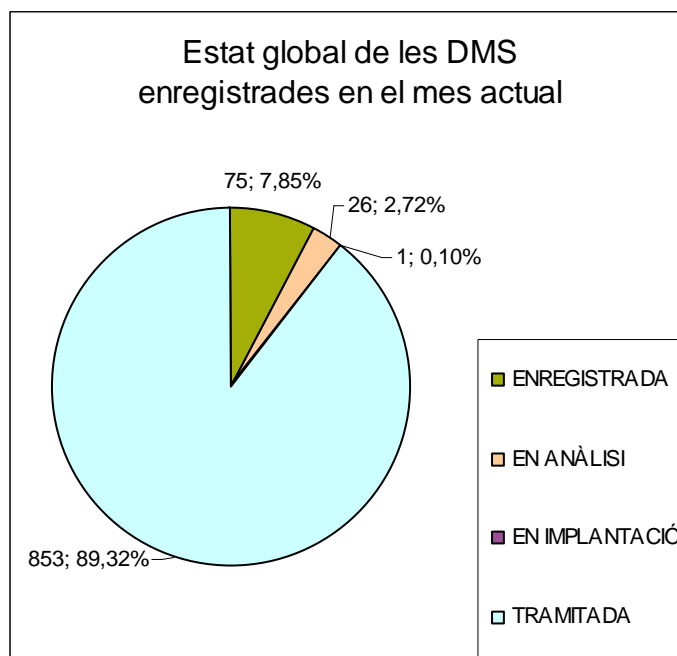
El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és normalment un dels que es troben al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspass a l'EUROCOP.

La resta de processos tenen percentatges alts de resolució.

Únicament GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) apareix amb un 0% de resolució en termini, encara que només tenia una DMS que aquest mes acabava el seu termini de resolució.

### 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, 853 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 89% de resolució. En canvi, 75 estan encara en estat de registrades; 26, en estat d'anàlisi i, 1, en estat d'implantació. *Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha baixat un poc respecte del mes anterior.*

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.

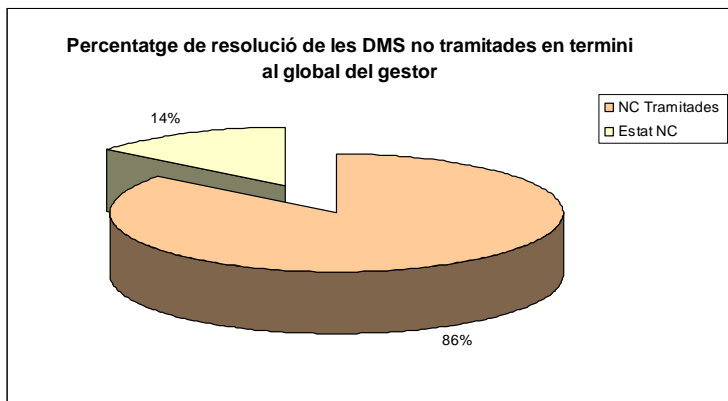
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 8%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i, per això, el Departament de Qualitat pren contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

## 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 passàssin 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".

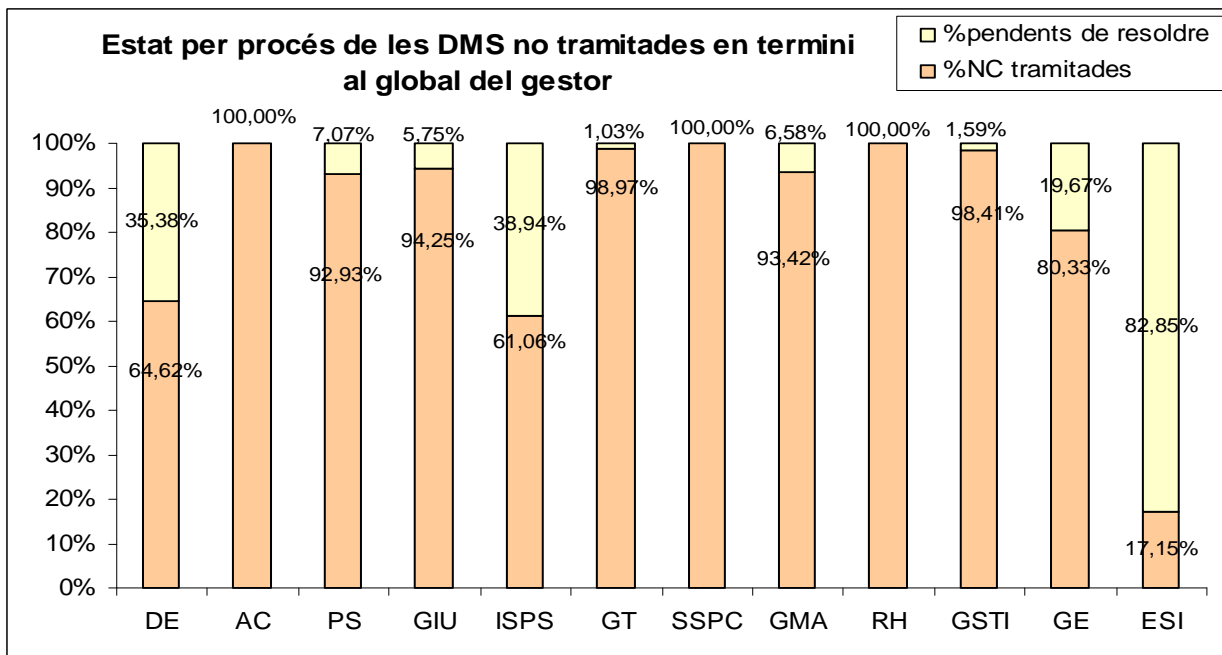
### 2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



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 86% ja estan com a no-conformitats tramitades i un 14% 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 el mateix percentatge que els tres mesos anteriors.

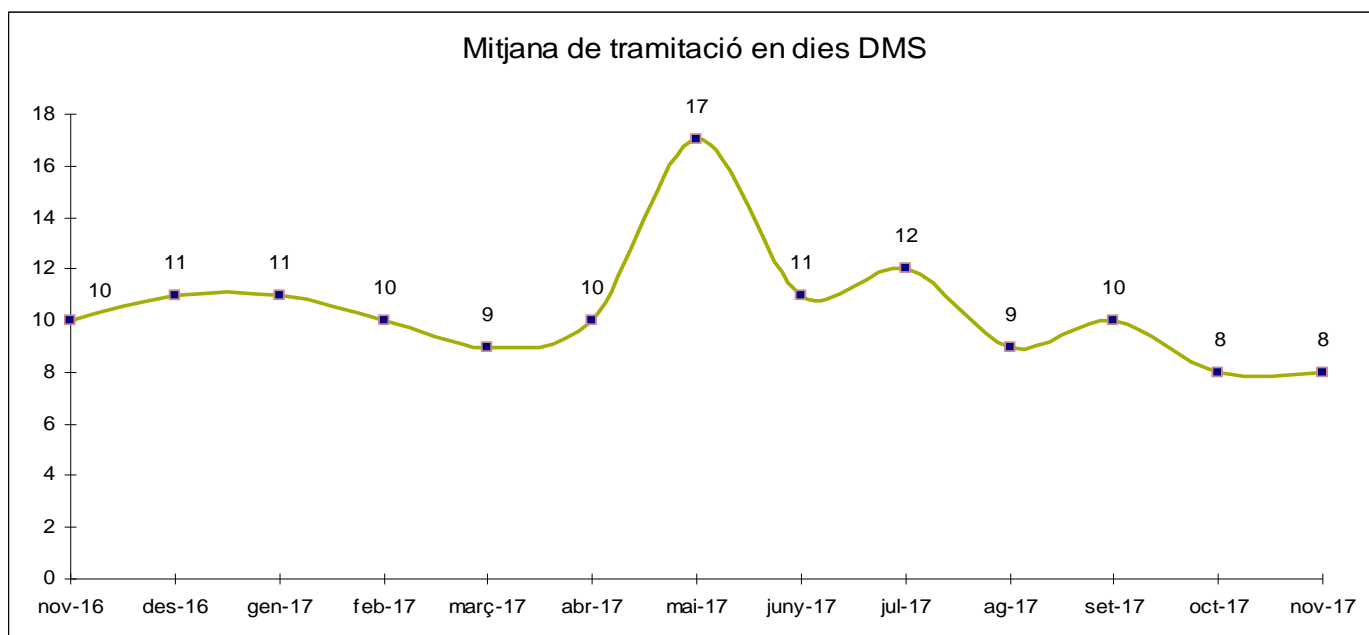
### 2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, tres processos tenen el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no-conformitat ja tramitades. Aquests processos són AC (Atenció Ciutadana), 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 o acceptables, llevat d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb només el 17,15%.

### 2.3 Mitjana mensual de tramitació



La mitjana de tramitació de les queixes, suggeriments i peticions que **no han exhaurit el termini de resolució establert de 45 dies** ha estat aquest mes de **8 dies. És una mitjana inferior a l'habitual**. Les queixes s'han tramitat en una mitjana d'11 dies i, els suggeriments, en 12. No s'han tramitat queixes internes ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies.

D'altra banda, respecte d'aquests mateixos tipus de DMS que sí que **han exhaurit el termini de resolució**, la mitjana de dies transcorreguts entre el seu registre i la seva tramitació com a no conformitat ha estat aquest mes de **73 dies**. Concretament, les queixes s'han tramitat en una mitjana de 77 dies, els suggeriments en 47 i les peticions en 96.

S'ha de recordar que als 90 dies es rep un avís que recorda als resolutors i als seus responsables que tenen una DMS en estat de no conformitat pendent de resoldre.

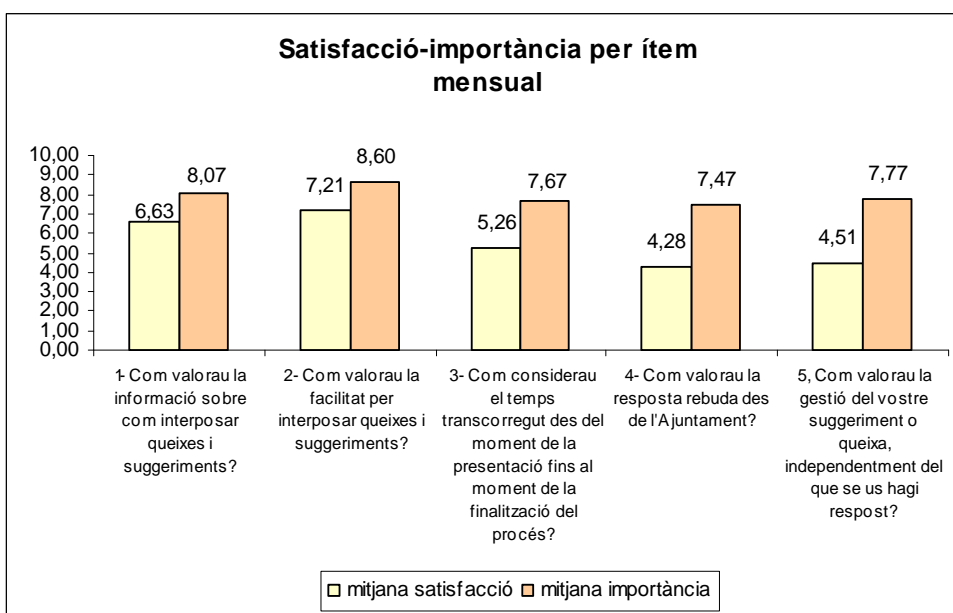
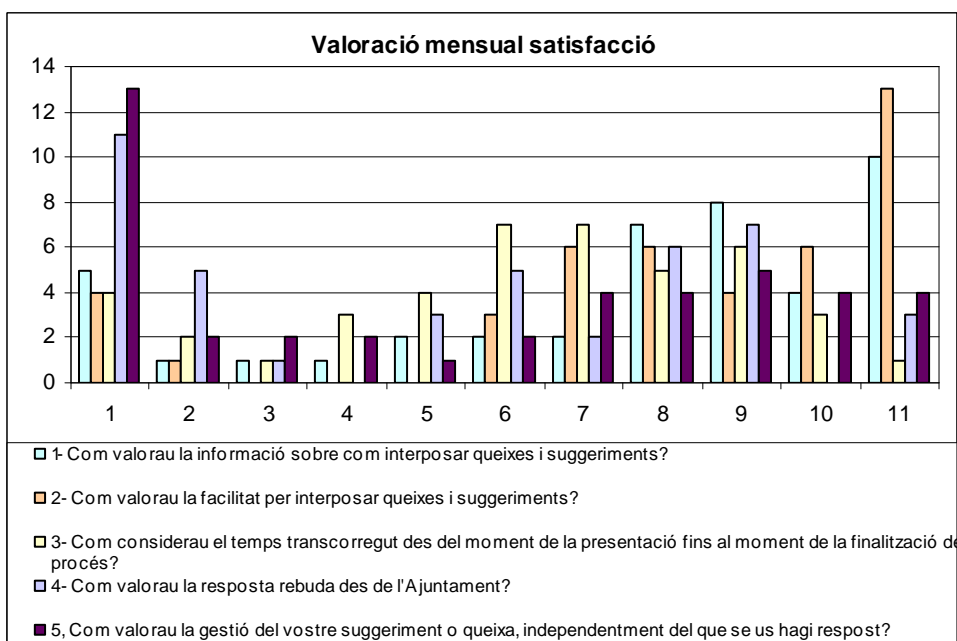
En tot cas, del total de DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució de 45 dies (856), el 95,68% (819) es varen tramitar dins el termini establert. De la resta, el 2,80% (24) continuen en estat de no conformitat i l'1,52% (13) són No-Conformitats tramitades.

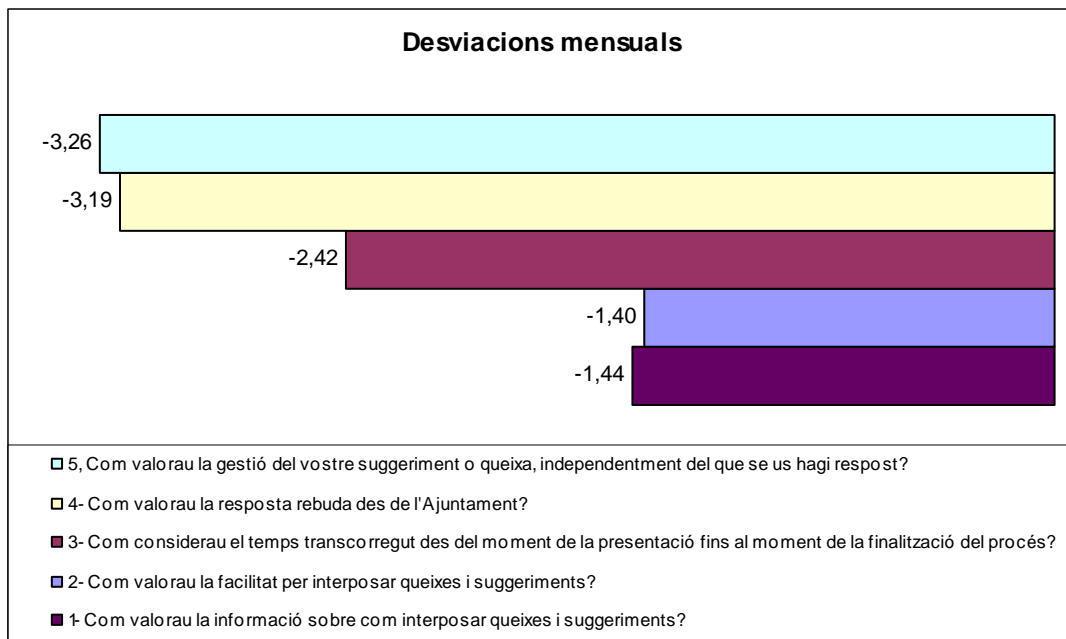
### 3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **43 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 tramet 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 6,63 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,07 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,44.

**2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 7,21 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,60 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,40. [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 5,26 de mitjana de satisfacció i amb un 7,67 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,42.

**4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 4,28 i, pel que fa a importància, de 7,47. S'hi ha donat una desviació de 3,19.

**5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?** S'ha valorat amb un 4,51 de mitjana de satisfacció i amb un 7,77 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 3,26. Per tant, [aquest és l'ítem més mal valorat.](#)

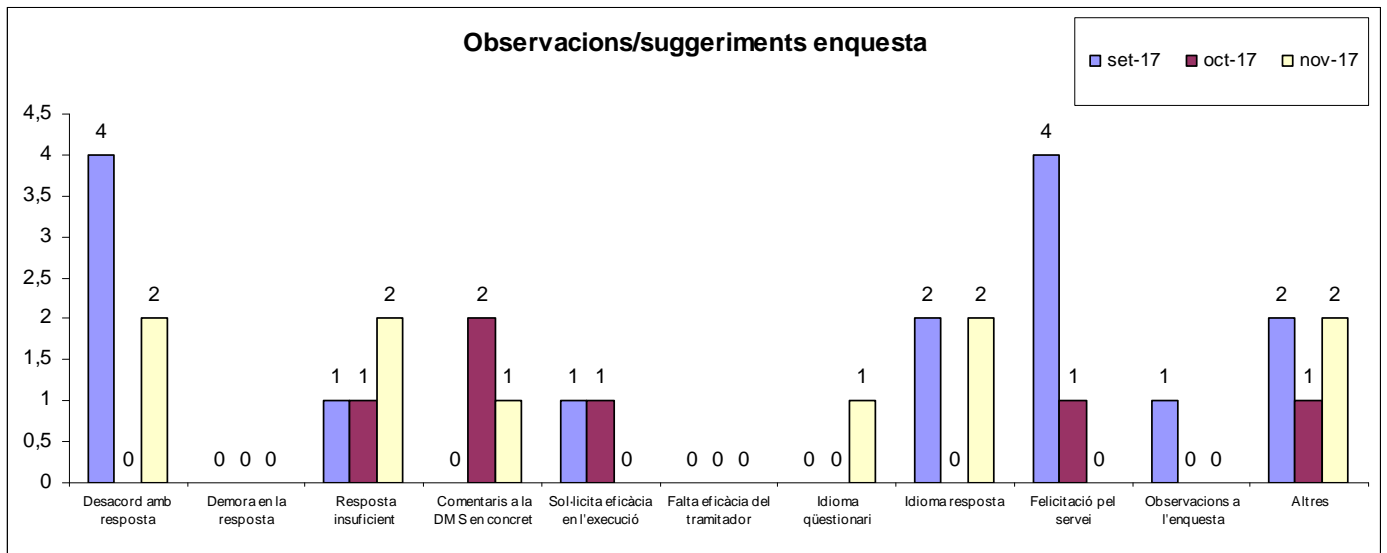
Aquest mes les valoracions de la satisfacció han baixat un poc en quasi tots els ítems, no obstant, ha augmentat de manera més significativa la seva importància, donat unes desviacions més altes de les habituals en tots els casos.

**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.**

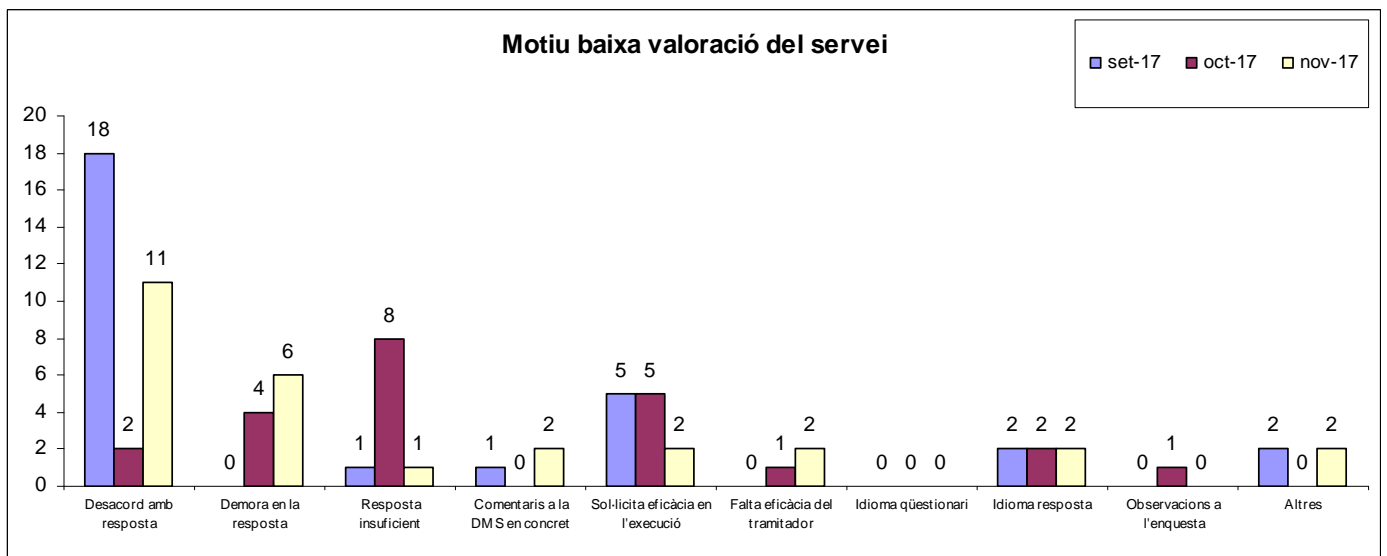


Aquest mes han entrat 10 observacions i 28 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic.

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



Aquest mes han arribat molt poques observacions. No destaca especialment cap tipus d'observacions, però les que han arribat es refereixen com sempre a desacord amb la resposta o resposta insuficient.



Com a motius de la baixa valoració, la majoria són aquest mes per desacord amb la resposta o per demora en la mateixa.

Per tant, tot ens du a observar que, altra vegada, la satisfacció és baixa per la resposta rebuda, en aquest mes per no estar-hi d'acord, és dir, no tenir la resposta esperada.

## CONCLUSIONS

Aquest mes de novembre s'han implantat al web municipals uns canvis en el formulari per a presentar queixes i suggeriments. El més destacat d'aquest nou formulari és que es fa la distinció entre si el que es vol presentar és una queixa o un suggeriment o si, realment, es vol presentar una denúncia. En cas de que se seleccioni presentar denúncia, s'enllaça al tràmit corresponent que figura al web, on s'indica que s'ha de fer presencialment per registre general. D'aquesta manera evitam introduir aquest tipus d'escrits al gestor de DMS, a través del qual es donava com a resposta al ciutadà que ho havia de fer per registre.

També s'ha creat una xarxa de responsables intermedis de les DMS, és dir, responsables que es troben entre el responsables de procés i els resolutors. Aquestes persones són responsables de vetllar per què la tramitació i la resposta als ciutadans de les DMS sigui la correcta. Abans aquesta responsabilitat era dels responsables de procés, que havien de controlar DMS que pot ser no tenien res a veure amb el servei municipal del qual són responsables, En canvi, els responsables intermedis, són persones amb una responsabilitat directa en el servei municipal a que fa referència la demanda ciutadana, i, per tant, amb un accés més directe als resolutors, la qual cosa fa més fàcil i efectiu el control de la tramitació de les DMS.

En relació al nivell de tramitació al gestor continua en el 99,1%. Seguim en un nivell alt, que ha superat el 99% en els darrers sis mesos.

Pel que fa a la tramitació de les DMS que s'han registrat aquest mes i que ja estan tramitades, n'hi ha un 89% –de 955 de registrades, 853 ja s'han tramitat.

Quant a la tramitació de les DMS que aquest mes acabaven el termini de resolució, un 96% s'han tramitat en el termini establert i un 4% han passat a estat de no-conformitat, percentatges que solen ser semblants cada mes.

En relació a les DMS no tramitades en termini, consten al global del gestor un 14% de DMS que encara estan en estat de no-conformitat. Als 90 dies comptats des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents informant-los de la resolució que tenen pendent.

De l'anàlisi de la tramitació per processos, són destacables els processos Gestió Territorial i Atenció Ciutadana, que tenen sempre uns nivells de tramitació en termini molt alts, quasi sempre del 100%.

El temes més recurrents de DMS són les peticions d'actuació de la Policia Local, aquest mes un 58% del total de DMS rebudes. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb queixes per renous, anomalies a la via pública o molèsties per animals. Es tracta sempre de la mediació entre veïnats que fa el policia de barri. Destaquen sobretot les queixes per renous, anomalies a la via pública i molèsties d'animals,

S'han de destacar també les queixes relacionades amb la neteja a la ciutat, que fan referència aquest mes sobretot a contenidors, perquè estan romputs, plens, en falten o per canvi de lloc. També es repeteixen les queixes per trastos al carrer, per excrements de cans a la via pública i per falta de neteja als carrers.

De manera recurrent, arriben també queixes relacionades amb la falta d'estacionament a diverses zones de Palma perquè els cotxes que esperen per a ser reparats als tallers estan estacionats als voltants d'aquests, la qual cosa dificulta l'accés a l'aparcament dels veïns d'aquests tallers i d'altres carrers de la barriada. És una queixa que es repeteix cada mes.

Han destacat també les queixes relatives al servei de Mobilitat, concretament per la implantació del carril bici Son Gotleu-Rafal que ha fet que s'hagin eliminat molts d'aparcaments.

Aquest mes destaquen a nivell transversal les aportacions al pressupost participatiu. Han arribat 17 suggeriments des de l'àrea de Participació Ciutadana i s'han registrat a les àrees a qui corresponen, destacant sobretot les que s'han assignat a EMAYA, EMT i Mobilitat.

Pel que fa al bloqueig en la tramitació de les DMS de Mobilitat, després de la darrera reunió mantinguda per tal de normalitzar la tramitació de les queixes o suggeriments d'aquest servei, ja s'ha decidit la nova distribució segons la temàtica de les queixes i quines persones seran responsables de tramitar-les. Igualment s'ha decidit que a partir de dia 1 de gener es començarà la tramitació de les DMS de Mobilitat amb la mateixa sistemàtica que a les altres de la resta de serveis municipals.

---

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

- Si us interessa informació més concreta del vostre servei, ens la podeu demanar directament a [qualitat@palma.cat](mailto:qualitat@palma.cat).

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

## ANNEX (taula procés-subtema-àrea)

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
<b>DE (Direcció Estratègica)</b>	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor Ciutadà	Àrea no definida
	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

<b>AC (Atenció al Ciutadà)</b>	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	
<b>PS (Promoció Socioeconòmica)</b>	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 servei OMIC	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
<b>GIU (Infraestructures)</b>	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
<b>ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)</b>	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
<b>GT (Gestió Territorial)</b>	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
<b>SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)</b>	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
<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>	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
<b>Recursos Humans</b>	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

<b>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació)</b>	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
<b>GE (Gestió Econòmica)</b>	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	
<b>ESI (Equipaments i Serveis Interns)</b>	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.