

**INFORME**

**DE RECEPCIÓ I GESTIÓ**

**DE LES**

**DEMANDES MUNICIPALS**

**DE SERVEIS**

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

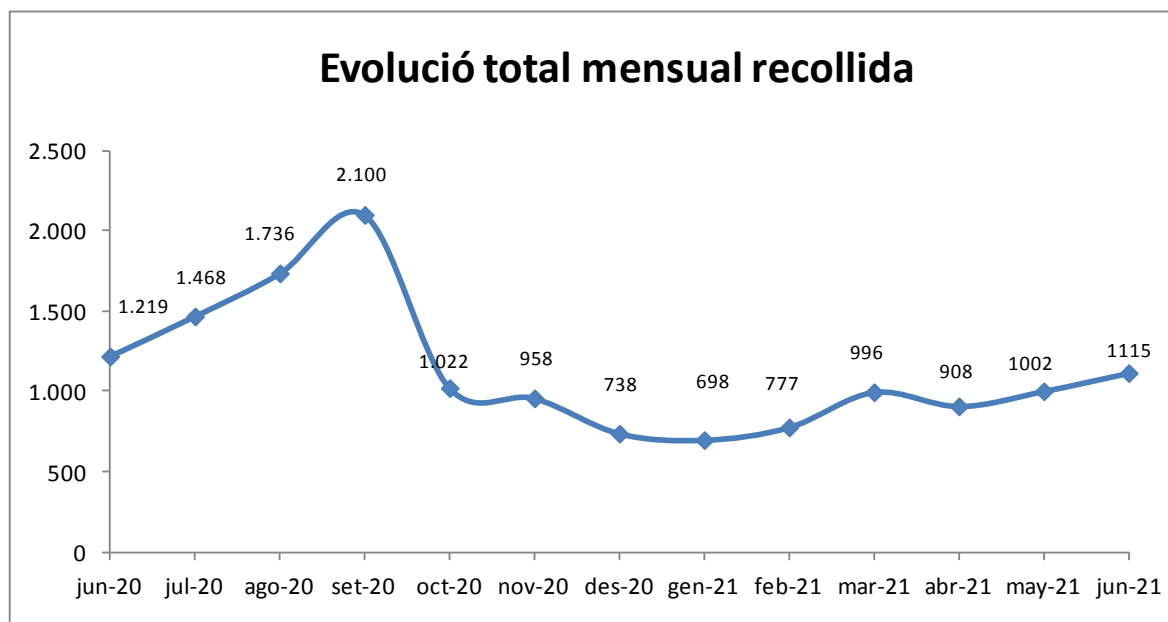
**ABRIL-JUNY 2021**

## ÍNDEX

1	RECEPCIÓ.....	3
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució .....	3
1.2	Distribució de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació) .....	4
1.3	Distribució de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de serveis i NCI-sistema) .....	5
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS .....	6
1.4.1	Telemàtic .....	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 trimestral de DMS assignades a cada procés .....	7
1.5.3	Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten.....	8
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen.....	16
1.7	Anàlisi de la recepció per codi postal.....	17
1.8	Distribució de DMS rebudes per sexe.....	18
1.9	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	18
1.10	Via de comunicació en la tramitació de les DMS .....	18
2	TRAMITACIÓ .....	19
2.1	Tramitació en termini.....	19
2.1.1	Dades relatives al global del gestor de DMS .....	19
	* Evolució del nivell de tramitació global al Gestor DMS.....	19
	*Tramitació global al gestor de DMS per procés .....	20
2.1.2	Dades relatives al trimestre .....	20
	*Tramitació trimestral de les DMS per procés .....	21
	*Estat de les DMS registrades en el trimestre .....	21
2.2	Tramitació fora de termini.....	22
2.2.1	Estat global de les DMS no tramitades en termini .....	22
2.2.2	Estat per procés de DMS no tramitades en termini .....	23
2.3	Mitjana de tramitació .....	23
3	SATISFACCIÓ.....	24
4	RELACIÓ PROCESSOS-SERVEIS MUNICIPALS EN LA GESTIÓ DE DMS.....	28
5	COMENTARIS RELATIUS A LES DMS DURANT L'ESTAT D'ALARMA, FASES DE DESESCALADA I NOVA NORMALITAT.....	29
6	CONCLUSIONS.....	29

## 1 RECEPCIÓ

### 1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



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

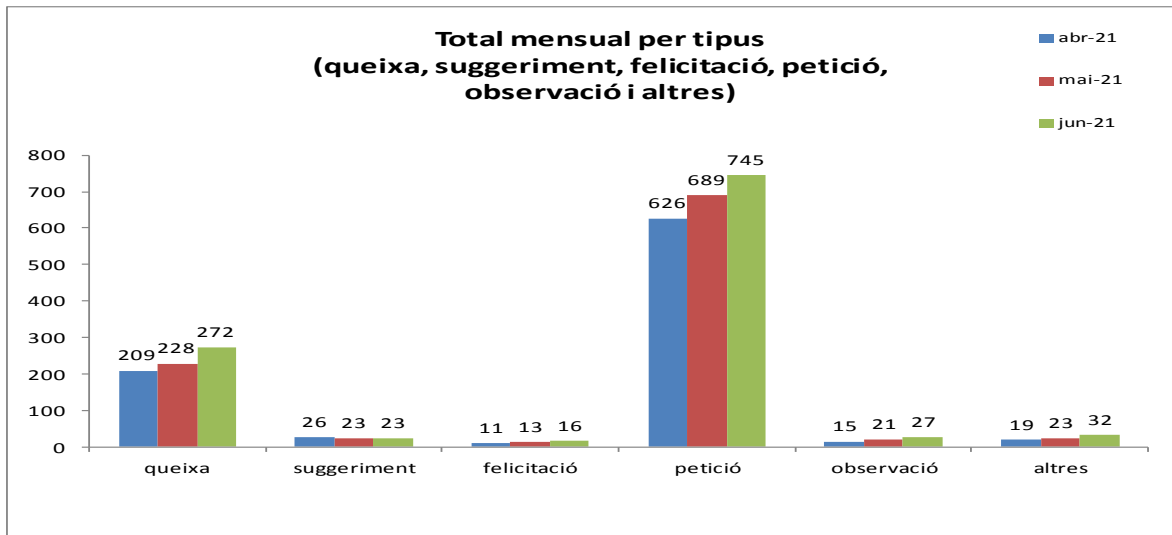
El nombre de DMS (demandes municipals de serveis –que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern), rebudes i registrades al gestor durant el segon trimestre de 2021 ha estat superior en un 18% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 3.025.

La recepció es troba en els nivells habituals dels mesos d'estiu i propers, entorn de les 1000 DMS rebudes. Aquests mesos, com explicam cada any, augmenta la recepció de DMS, donat que el fet de fer més vida a l'exterior provoca més molèsties als ciutadans, sobretot les relacionades amb renous, tant per obres, com per actes a l'espai públic, com per reunions de persones a l'exterior o a l'interior de les vivendes.

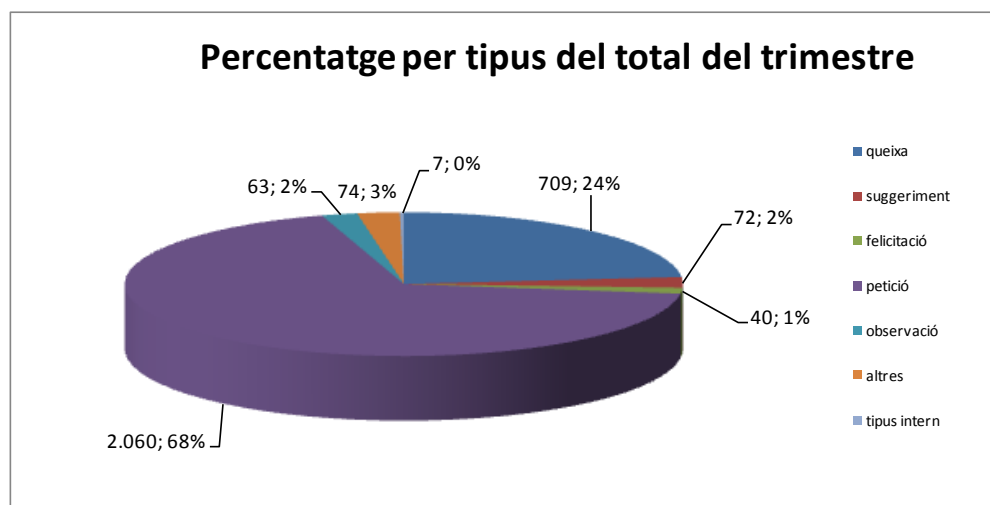
A més de les 3.025 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 42 escrits que no s'han registrat com a DMS perquè el canal requerit per a la seva presentació és el registre general. És tracta de peticions de senyalització viària, sobretot, aquest trimestre, i també denúncies per renous, obres o activitats i altres que són al·legacions a multes, peticions de responsabilitat patrimonial o reclamacions de pagaments indeguts.

A data final del segon trimestre de 2021 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.127 DMS, molt semblant a la mitjana de 2020, que va ser de 1.137.

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



Els tipus de DMS més habituals cada mes són les peticions i les queixes. El destacat nombre de **peticions** està motivat per la gran quantitat de demandes d'actuació de la Policia de Barri que els ciutadans ens fan arribar cada mes i que **aquest trimestre han anat augmentant mes a mes, com és habitual amb l'arribada del bon temps i pels motius que hem explicat abans.**



**Queixes:** el nombre de queixes rebudes aquest trimestre és de 709; representen el 24% del total, un 1% més que el trimestre anterior. És, després de les peticions, el tipus més habitual.

**Suggeriments:** el nombre de suggeriments (72) representa aquest trimestre el 2% del total, percentatge inferior en un 1% respecte del trimestre anterior.

**Felicitacions:** abans d'analitzar les felicitacions que ens han arribat aquest trimestre, 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 40 felicitacions, 10 més que el trimestre passat.

La majoria han estat per a Atenció a la ciutadania (12), concretament per a OAC (9) i SAT(2), a més de 1 per a l'atenció de Majordomia i de la Policia per la indisposició d'un ciutadà en un moment del ple municipal. La resta de felicitacions han estat per a Policia Local, Gabinet General Tècnic, EMAYA, Biblioteques, Esports, Mobilitat i diverses àrees d'Infraestructures.

**Peticions:** es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest trimestre s'han registrat 2.060 peticions, que suposen un 68% del total de les DMS rebudes. A més, quant a les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest trimestre se n'han registrades 1.773, unes 400 més que el trimestre passat, les quals representen un 59% del total de les DMS registrades al trimestre.

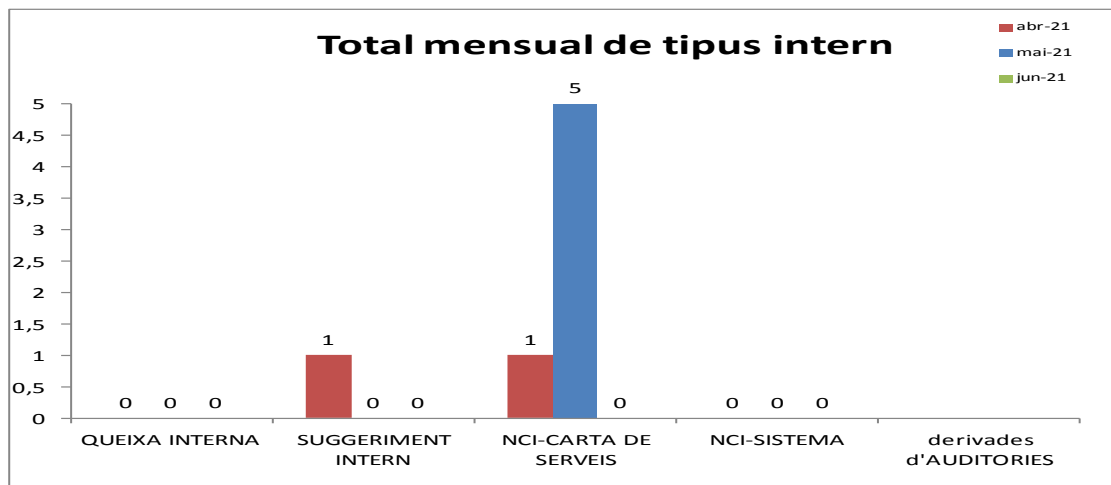
**Observacions:** hi ha hagut 63 observacions, un 2% del total, percentatge inferior en un 1% respecte del trimestre passat i similar a l'habitual.

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

Aquest trimestre s'han registrat 74 DMS d'aquest tipus, un 3% del total, percentatge igual al del trimestre anterior.

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

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



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

**Suggeriments interns:** en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Aquest trimestre **hi ha hagut un suggeriment intern relatiu als tutorials utilitzats per a la implantació del nou registre electrònic, en aquest suggeriment s'indicava que dits tutorials s'haurien d'haver adaptat a l'Ajuntament, ja que estan preparats per a l'Administració de l'Estat.**

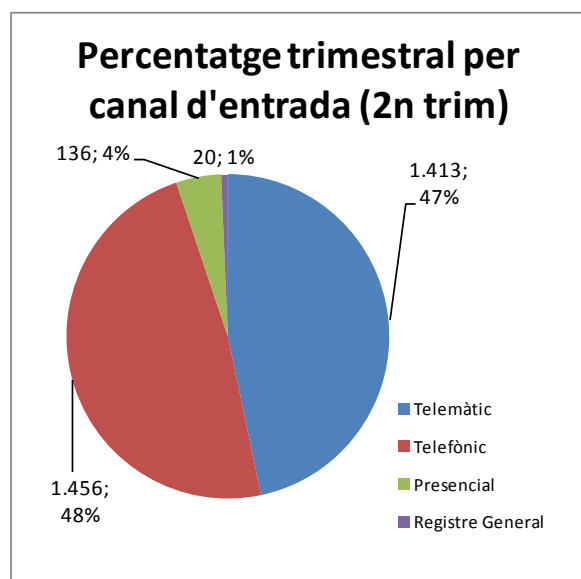
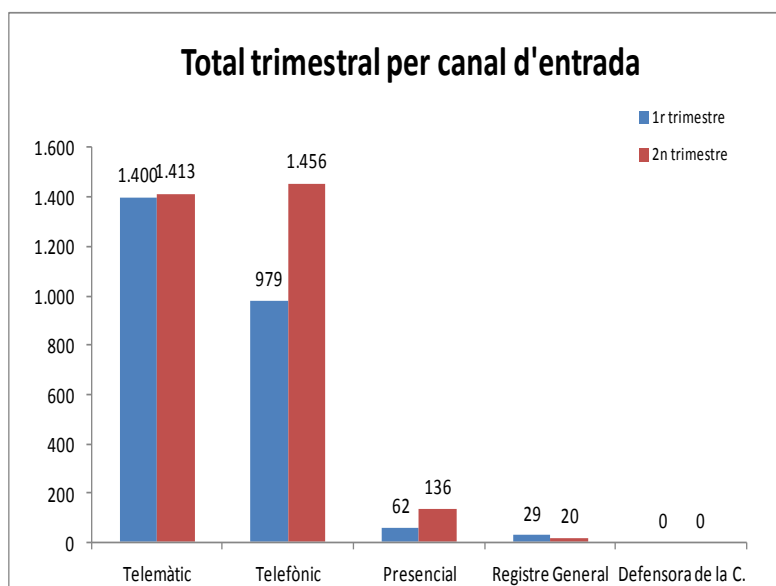
**No-conformitats internes de cartes de serveis:** n'hi ha hagudes 6, 5 de la carta d'Atenció a la Ciutadania i 1 de la carta de Platges.

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

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

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

## 1.4 Canals elegits per a presentar les DMS



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

Aquest trimestre la recepció pel canal telefònic s'ha normalitzat i torna a ser el més utilitzat, encara que amb poca diferència amb el canal telemàtic.

### 1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 1.413 demandes, que representen el 47% del total, un 10% menys que el trimestre anterior. És el segon canal més utilitzat aquest trimestre.

### 1.4.2 Telefònic

Amb 1.456 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 48%, és el canal més utilitzat aquest trimestre.

### 1.4.3 Presencial

S'han registrat 136 DMS per aquesta via, que representen el 4% del total i suposen un 2% més que el trimestre passat.

### 1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 20 DMS, un 1% del total.

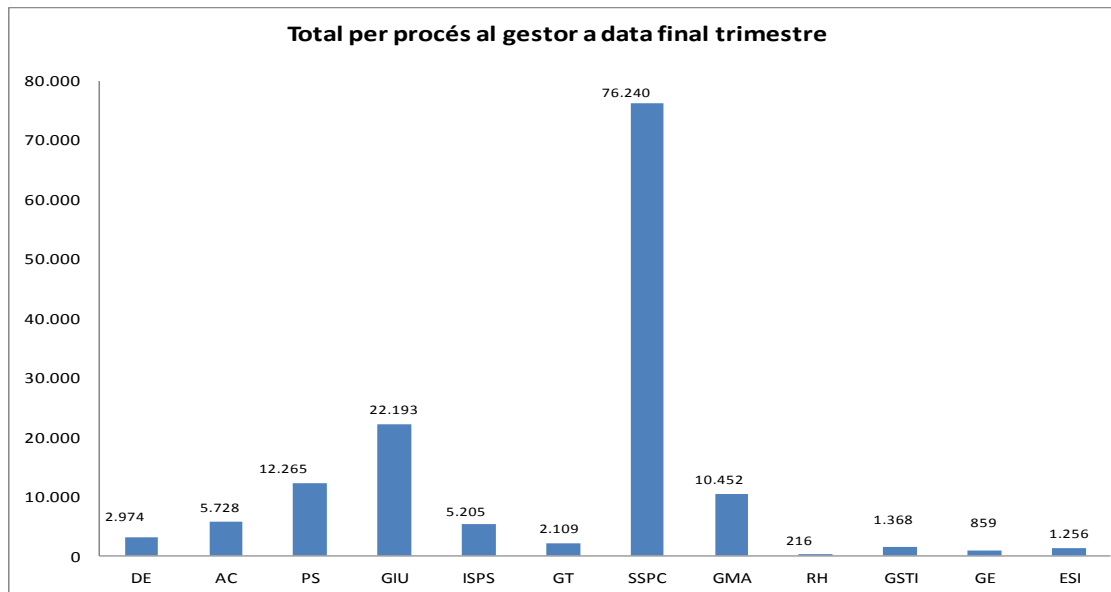
### 1.4.5 Defensora de la Ciutadania

No hi ha hagut cap DMS derivada des de l'Oficina de la Defensora.

## 1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

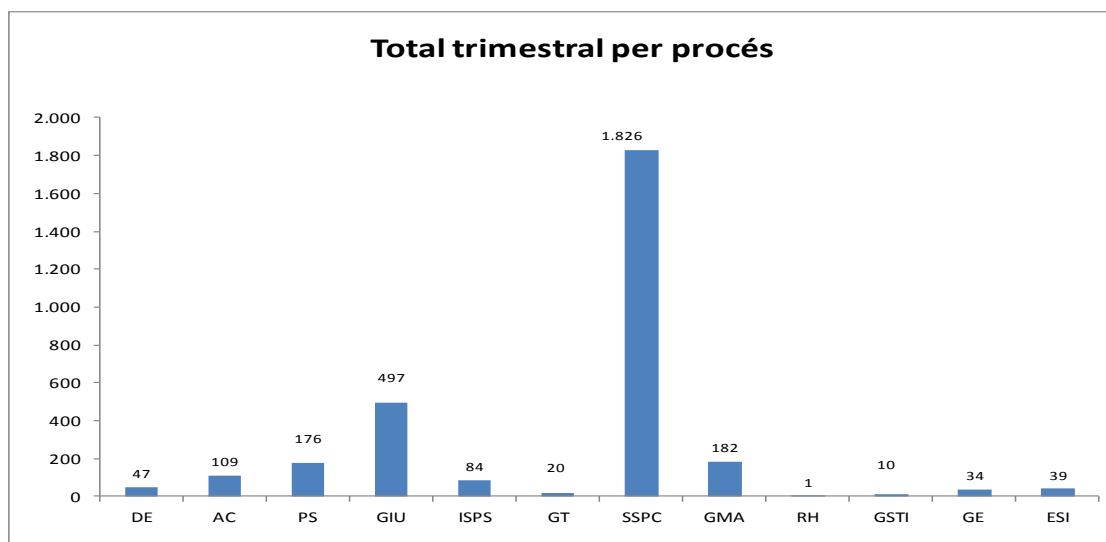
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

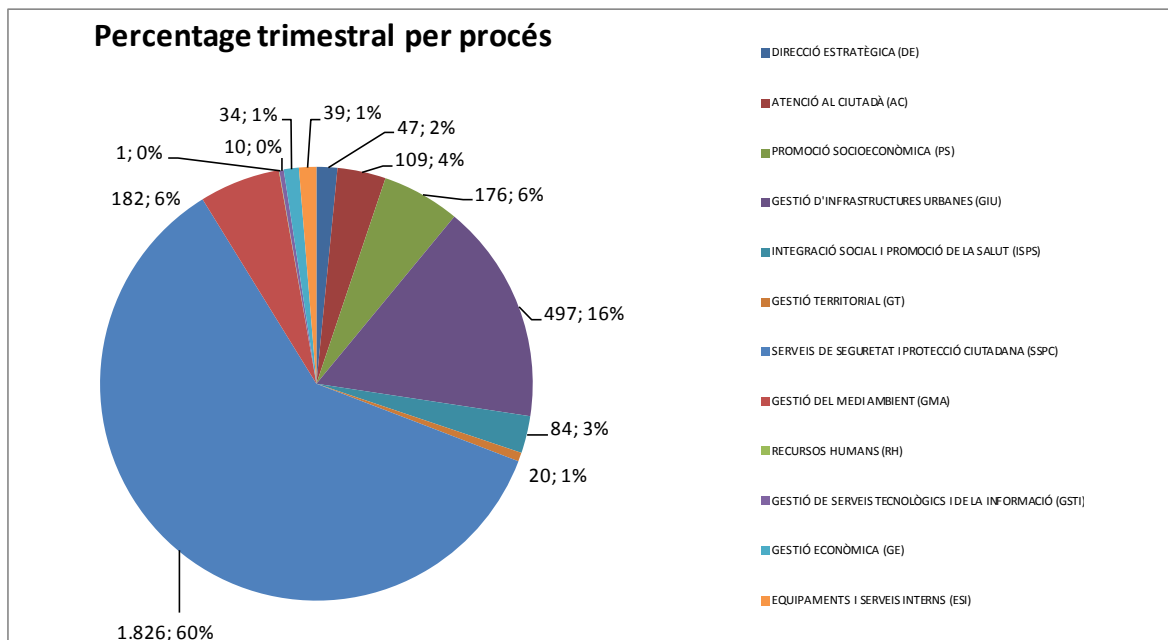
### 1.5.1 Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor de DMS



**Al global del gestor**, el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el que té més DMS assignades, seguit de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), PS (Promoció Socioeconòmica) i GMA (Gestió del Medi Ambient). **Hi destaca SSPC, amb gran diferència per damunt de la resta, per la gran quantitat de peticions d'actuació del policia de barri.**

### 1.5.2 Total trimestral de DMS assignades a cada procés





**Processos amb més assignació de DMS:** el procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 1.826 DMS, el 60% del total. A continuació, destaca aquest trimestre GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 497, GMA (Gestió del Medi Ambient) amb 182, un 6% del total i PS (Promoció Socioeconòmica) amb 176, un 6% del total.

**Processos amb menor assignació de DMS:** els processos amb menor assignació de DMS són GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i RH (Recursos Humans),

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

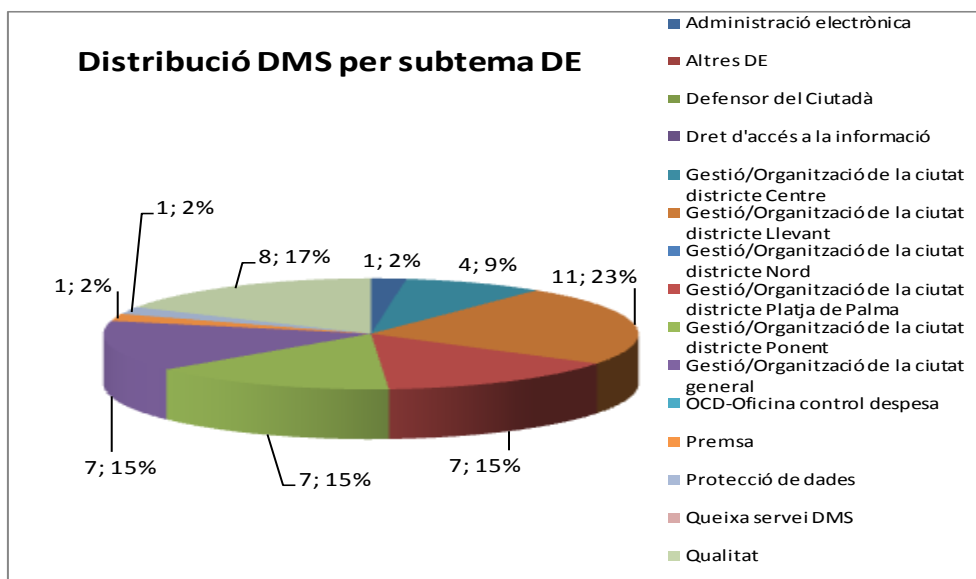
A l'efecte de registrar les DMS, cada procés es divideix en el que anomenem subtemes, que es van actualitzant constantment. Cada subtema es refereix a un tema de competència municipal concret.

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

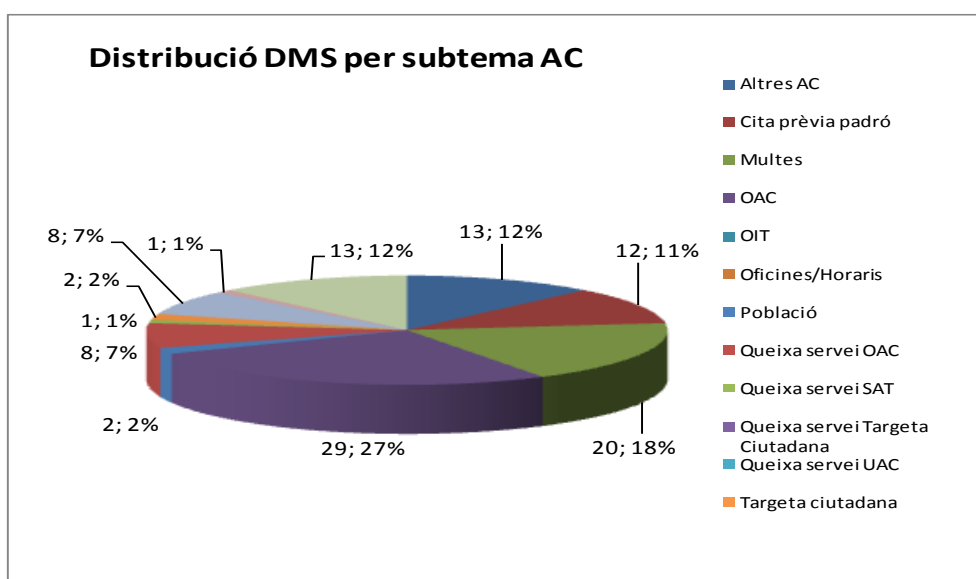
- Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:



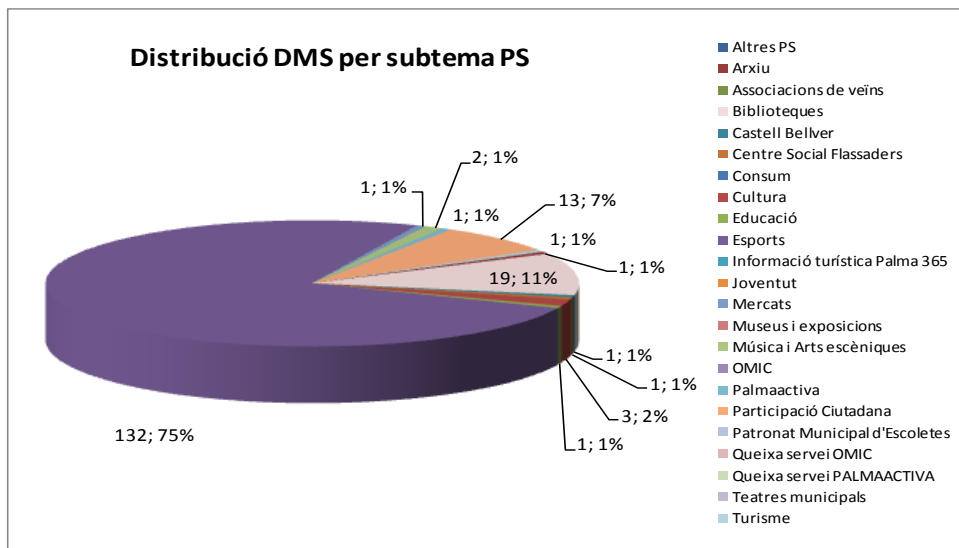
**DE (Direcció Estratègica):** la majoria d'aquest trimestre són del subtema Gestió/organització de la ciutat Llevant, amb 11 DMS. Són demandes relacionades amb la gestió d'aquesta zona de la ciutat per diversos temes que l'afecten de forma general. Destaquen també aquest trimestre les **8 queixes per a Qualitat**, 6 d'elles relatives al no funcionament del formulari de queixes i suggeriments durant uns dies (del 15 al 22 juny) ja que no es podia veure la imatge del captcha. Aquesta errada va ser motivada per la migració dels servidors que s'està duent a terme en aquests moments des de l'IMI.



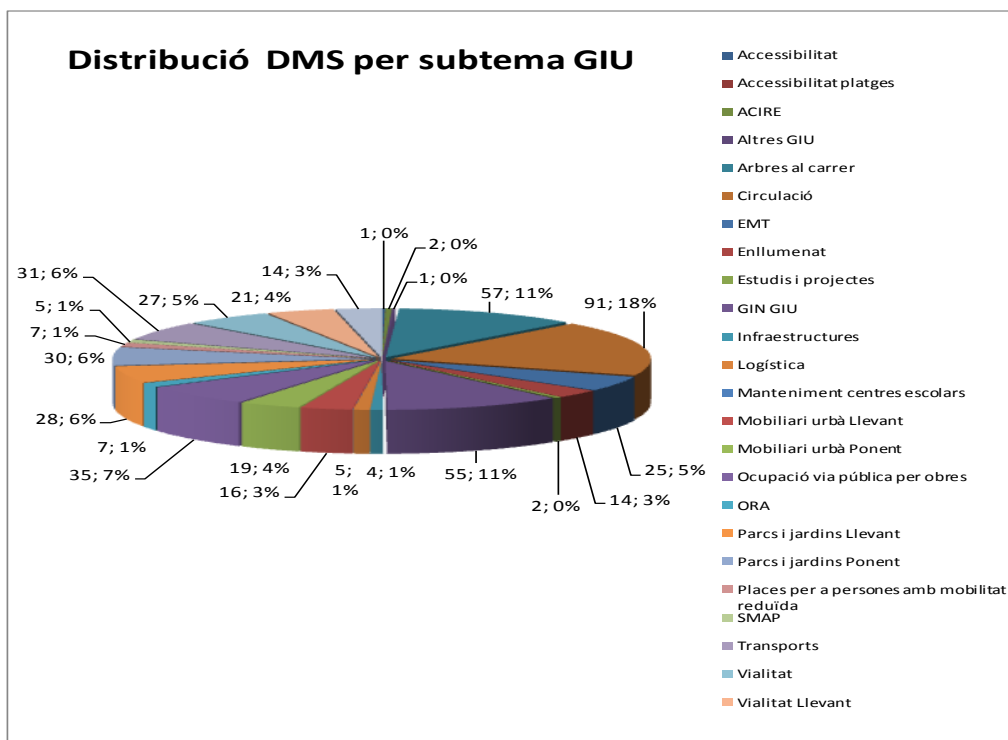
- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaquen sobretot les del subtema OAC, com és normal, ja que és el servei d'atenció als ciutadans en general.



**PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca, com sempre, el subtema Esports, aquest trimestre amb 132 DMS, en què moltes es refereixen a problemes generats per les mesures pel COVID-19 quant al funcionament dels poliesportius municipals (per exemple per les normes d'ús del gimàs, els aforaments, pistes tancades, no poder accedir a les grades durant els cursets dels fills, etc.). Hi ha també queixes per la cancel·lació d'activitats a les piscines pel mes de juliol.

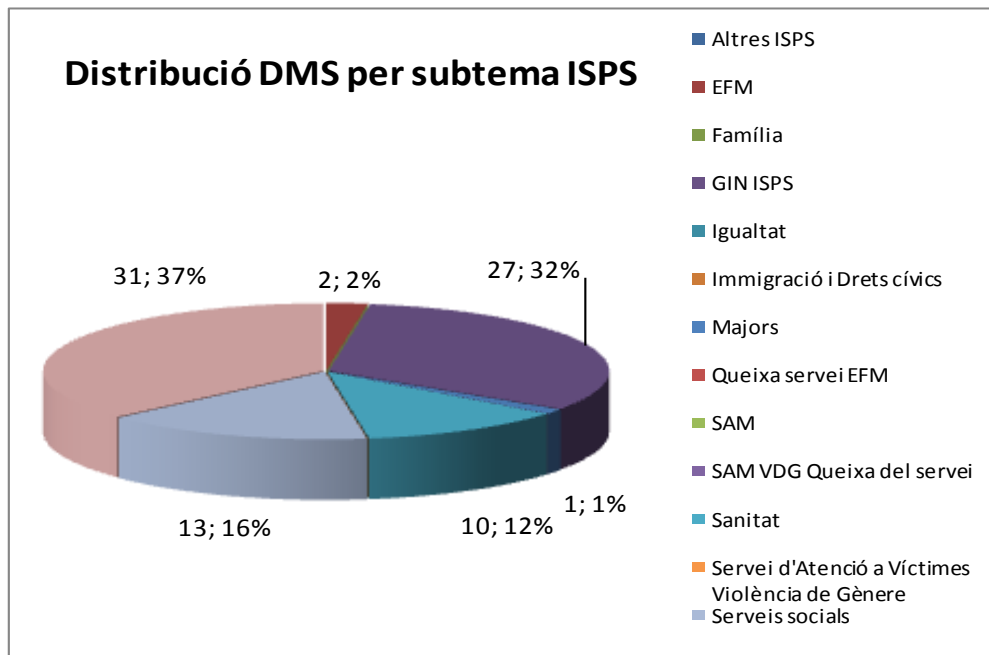


**GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaquen aquest mes, les de Circulació (91). S'han repetit varies queixes (21) pel subtema Transports, relatives a la falta de taxis a Palma, i 4 per a la porta rompuda del pipican del parc Pere Poveda.

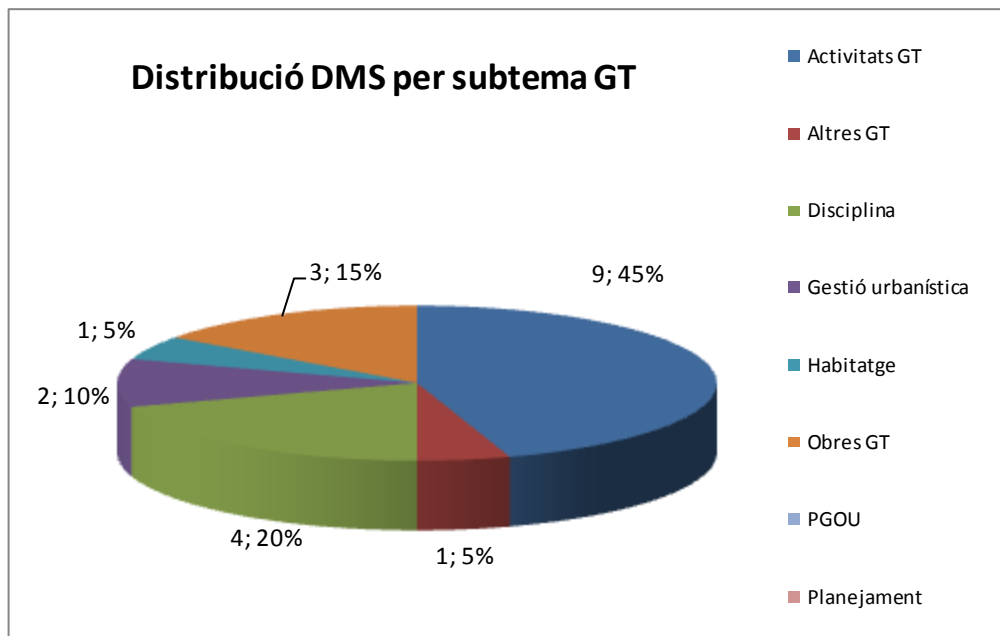


- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** aquest trimestre, la majoria tornen a ser del subtema Son Reus.

Destaquen també dins aquest procés, 11 escrits comunicant la plaga de moscards de la zona Llevant (La Ribera i S'Aranjasa).



- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca Activitats amb 9 DMS assignades.



- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaca, sobretot, i com sempre, el subtema Vehicle abandonat, amb 437 DMS.

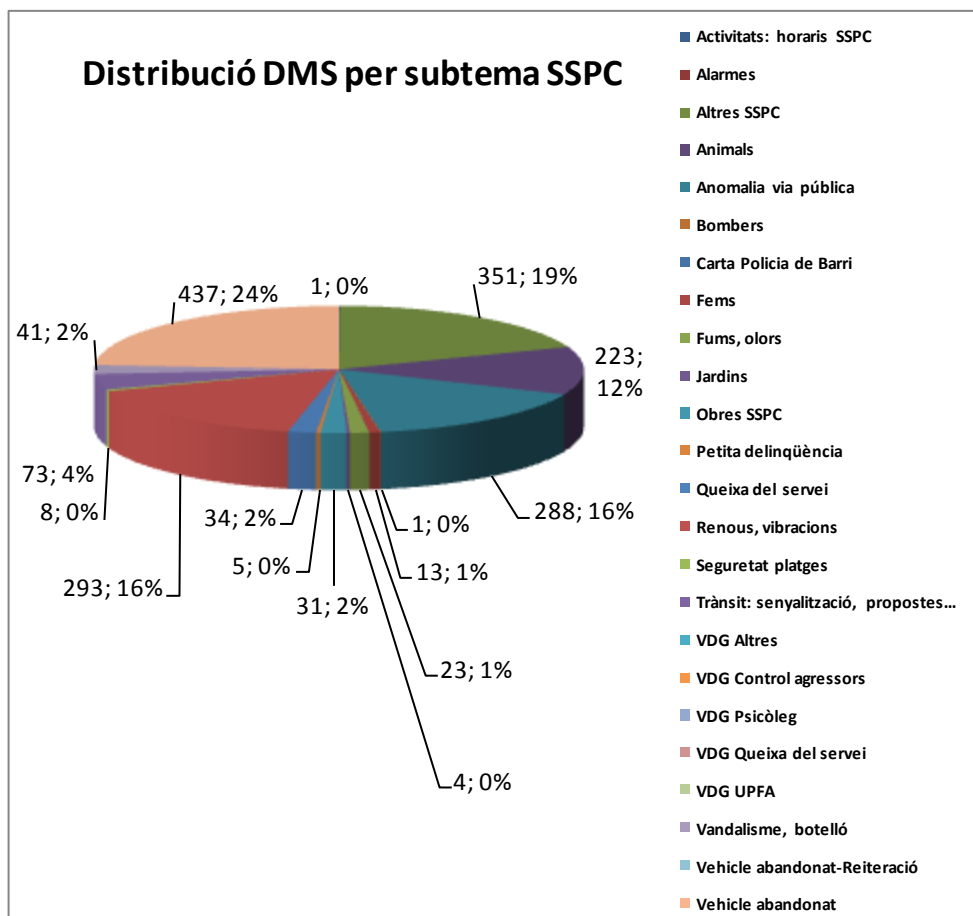
De la resta de subtemes, en destaca, també com sempre, les queixes per Renous, algunes per músics al carrer (9) i pels pisos turístics (7).

Destaquen també les queixes per renous d'animals.

Aquest trimestre són molt destacables altra vegada les d'Anomalia a la via pública, sobretot motivades per la falta d'aparcament per obres, nous carrils bici i ocupació per les terrasses de bars i restaurants. Són en total més de 70 DMS en aquest sentit.

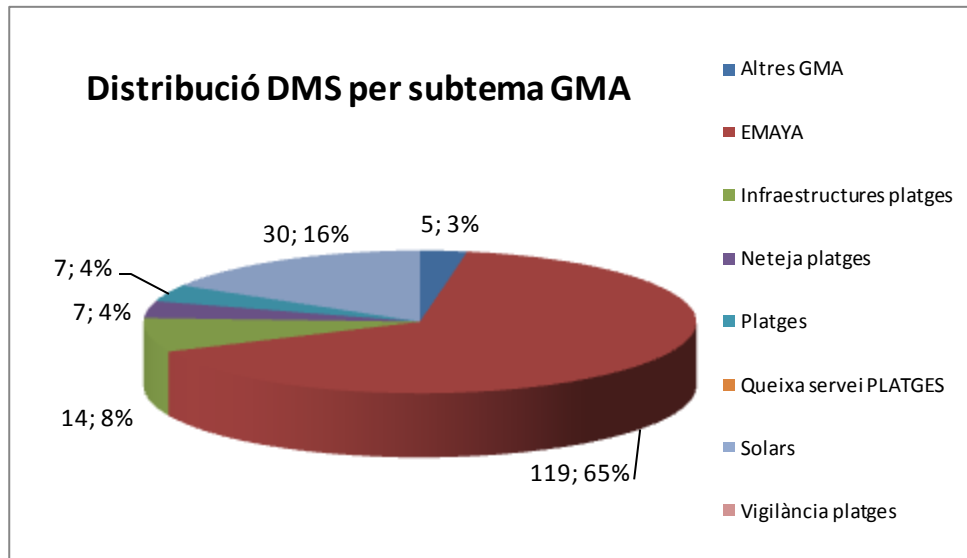
Altra vegada han arribat queixes pel trànsit de bicicletes i patinets (18), queixes per botellots (40) i queixes perquè el 092 no contesta les trucades o no actua (30).

Són destacables altra vegada les queixes rebudes contínuament, derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats en aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, o que són vehicles de tallers que esperen per a ser reparats, 30 queixes aquest trimestre.

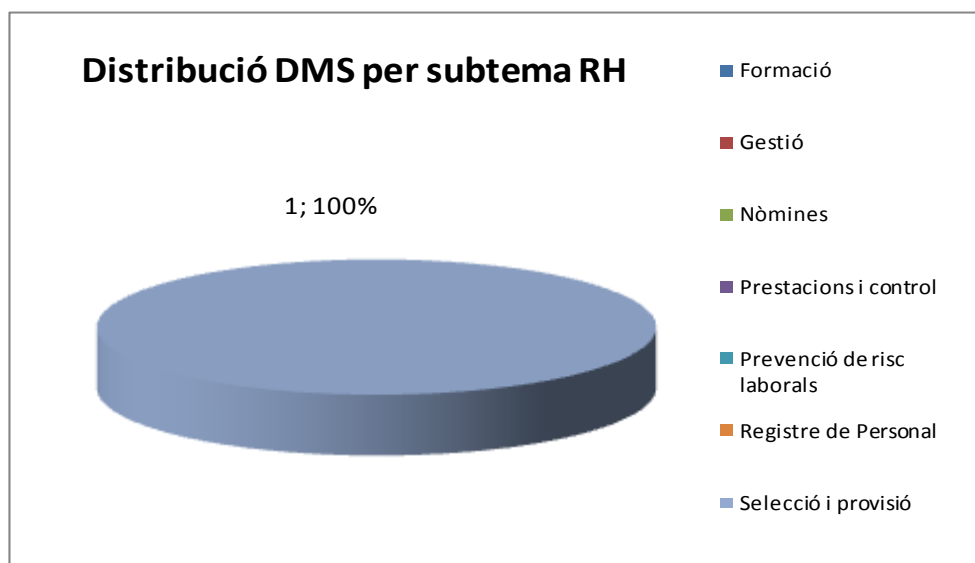


- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** la majoria són del subtema EMAYA, com és habitual, algunes d'elles com sempre, per les molèsties pels renous en la recollida o de la neteja.

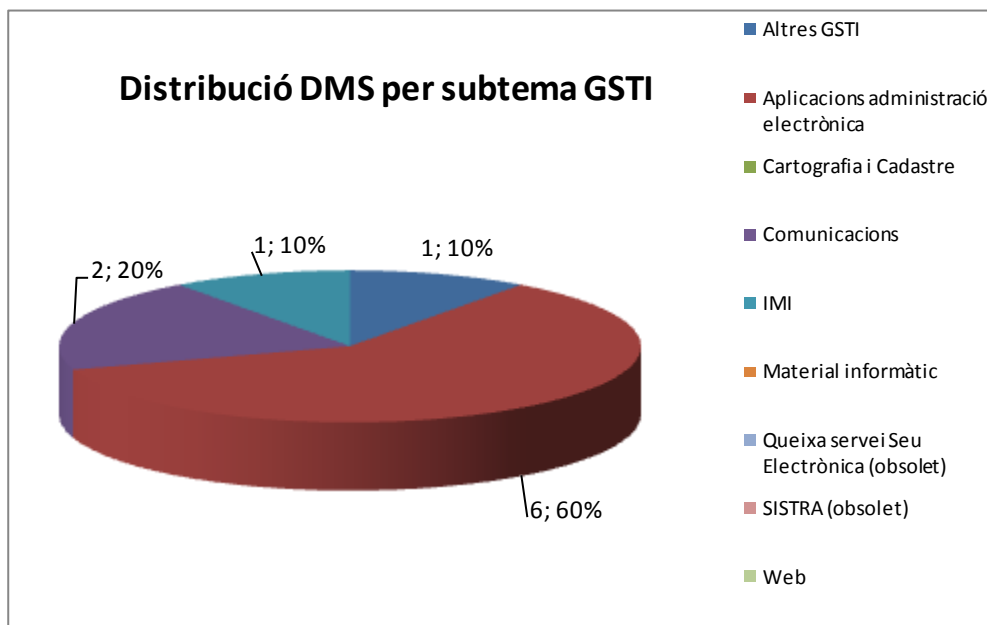
Destaquen també les del subtema Solars.



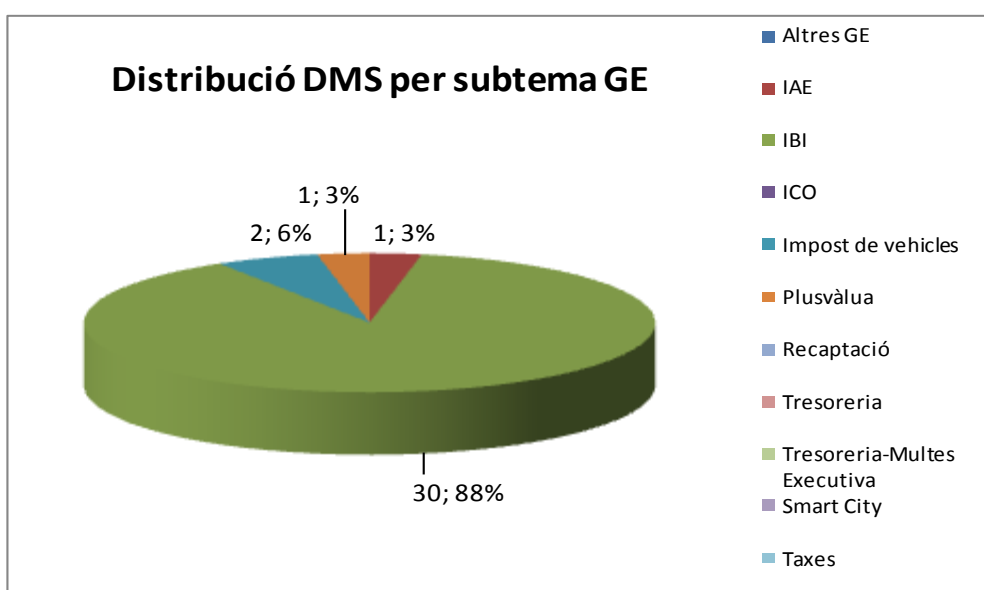
- **RH (Recursos Humans):** només té 1 DMS assignades aquest trimestre, per a Selecció i provisió.



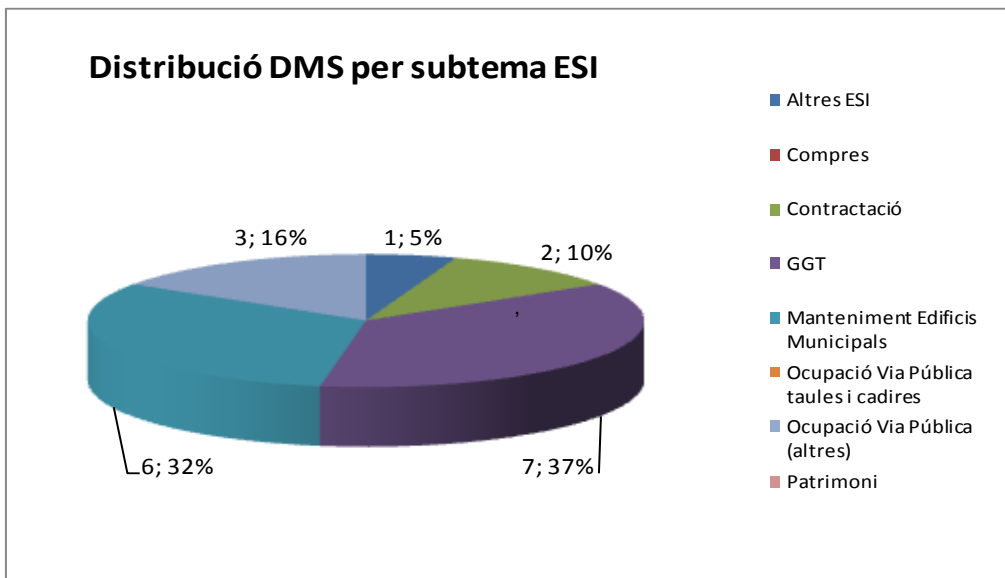
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** la majoria són per al subtema Aplicacions administració electrònica, que inclouen algunes queixes pel no funcionament del programa de certificats a les OAC alguns dies.



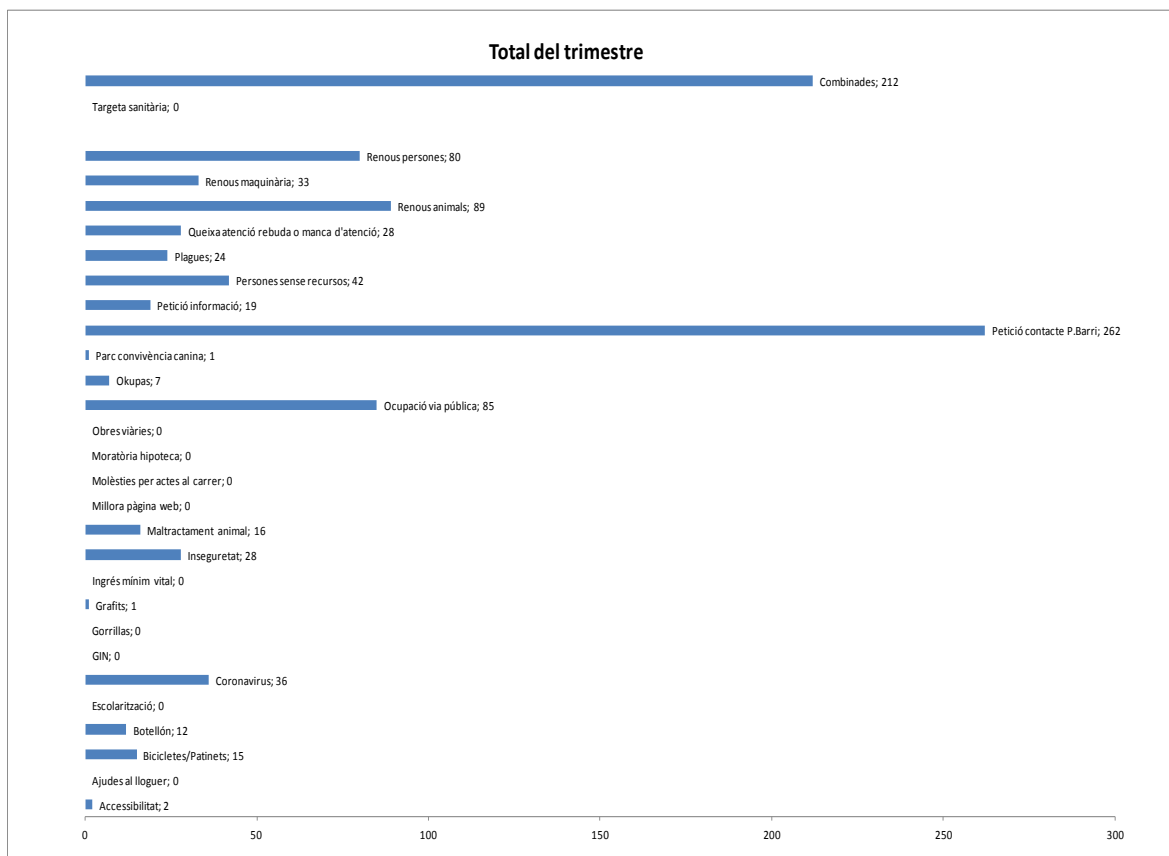
- **GE (Gestió Econòmica):** hi destaca aquest trimestre el subtema IBI amb 30 DMS, quasi totes pels problemes amb el funcionament del pagament a la carta els mesos de maig (4) i juny (23). Aquests problemes es deuen al procés de migració que s'està duent a terme des d'un sistema informàtic obsolet a un més adequat a les necessitats actuals de l'administració i que és un procés llarg i complex.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** aquest trimestre destaquen les 7 de Gabinet General Tècnic, GGT, i les 6 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, hi **destaquen**, com sempre, les queixes rebudes per **renous**, assignades a Policia, Sanitat o EMAYA, principalment.



De manera transversal, destaquen aquest trimestre les **queixes per l'ocupació de la calçada**. La majoria s'han registrat per a Policia, perquè es refereixen a l'excés d'ocupació o incompliment, i a Govern Interior quan són queixes per la decisió de permetre-les.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 28 aquest trimestre. Feien referència a l'atenció rebuda a Policia, Serveis Socials, Urbanisme, EMAYA, Participació Ciutadana, Circulació, Multes i servei d'atenció a la ciutadania.

El mes destacable a nivell transversal són les **queixes per renous**, 80 per renous de persones, 89 per renous d'animals i 33 per renous de maquinària. La majoria s'han derivat a Policia, però també a altres serveis segons el contingut de la queixa (Govern Interior, Participació Ciutadana, EMAYA, Obres, etc.).

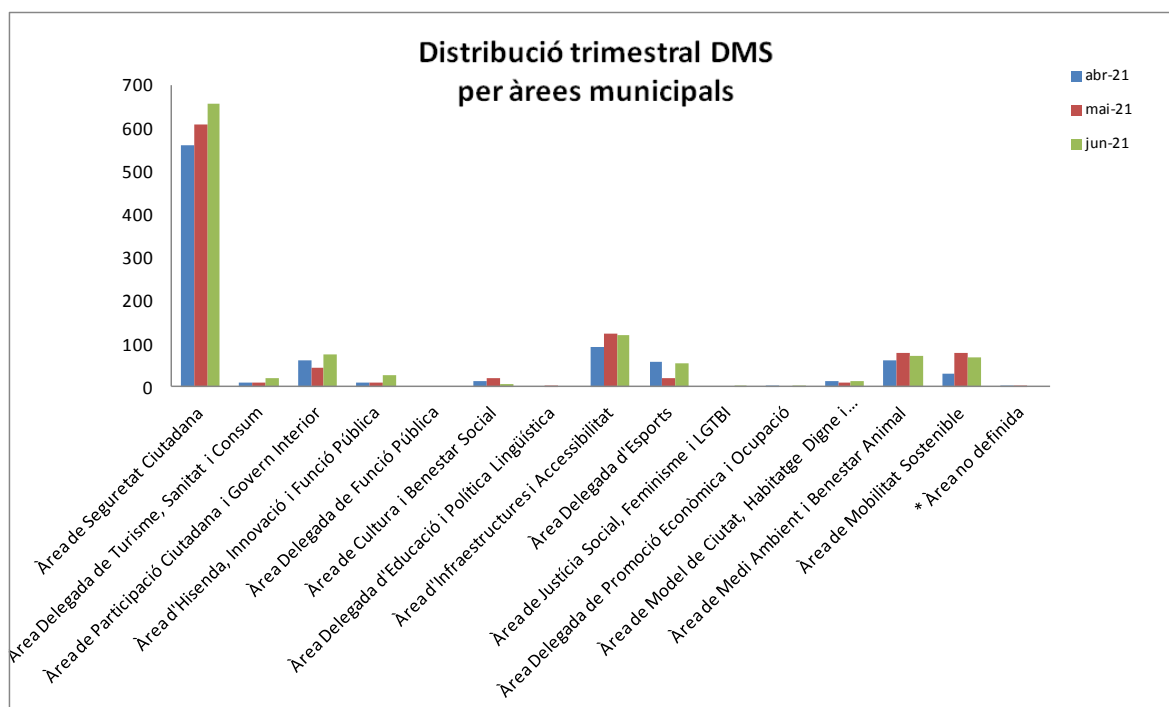
L'estudi d'aquestes queixes per renous de persones ens mostra que la majoria les presenten habitants de la Soletat i Son Rapinya, seguit de les zones Marquès de la Font Santa, Cal Capiscol, Son Gotleu i la Bonanova.

Les queixes per renous de maquinària són sobretot de persones que viuen a la zona de 31 de desembre/Eusebi Estada, Cal Capiscol, El Molinar i Son Armadams.

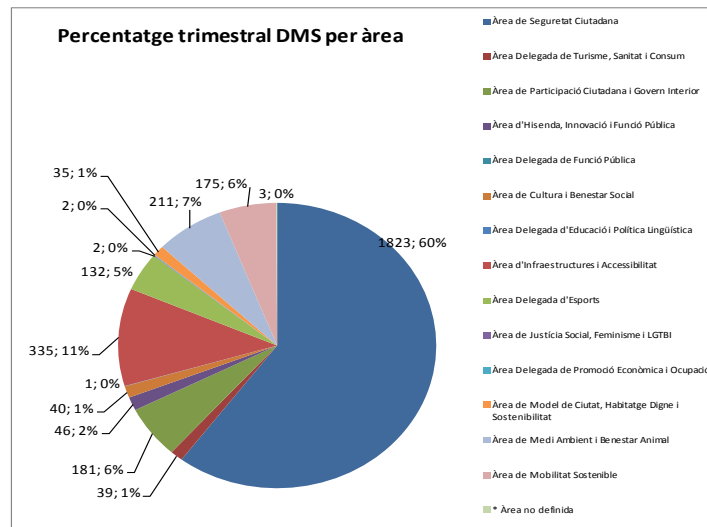
Les queixes per renous d'animals són majorment de persones de Son Gotleu, Marquès de la Font Santa i 31 de desembre/Eusebi Estada.

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

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







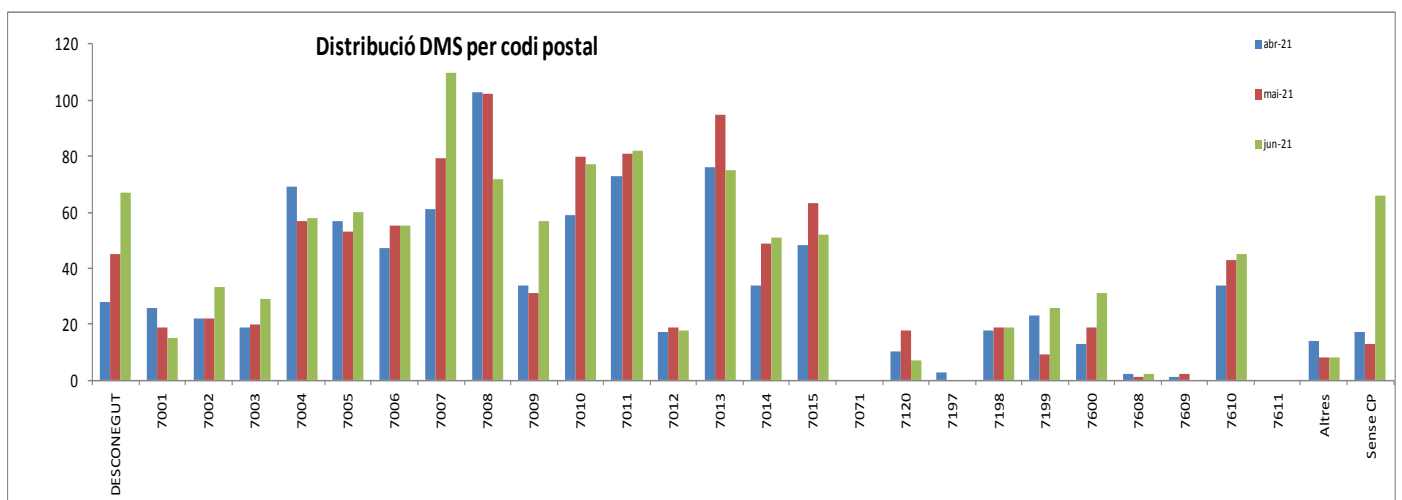
La majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea de Seguretat Ciutadana, i representa el 60% del total.

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

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

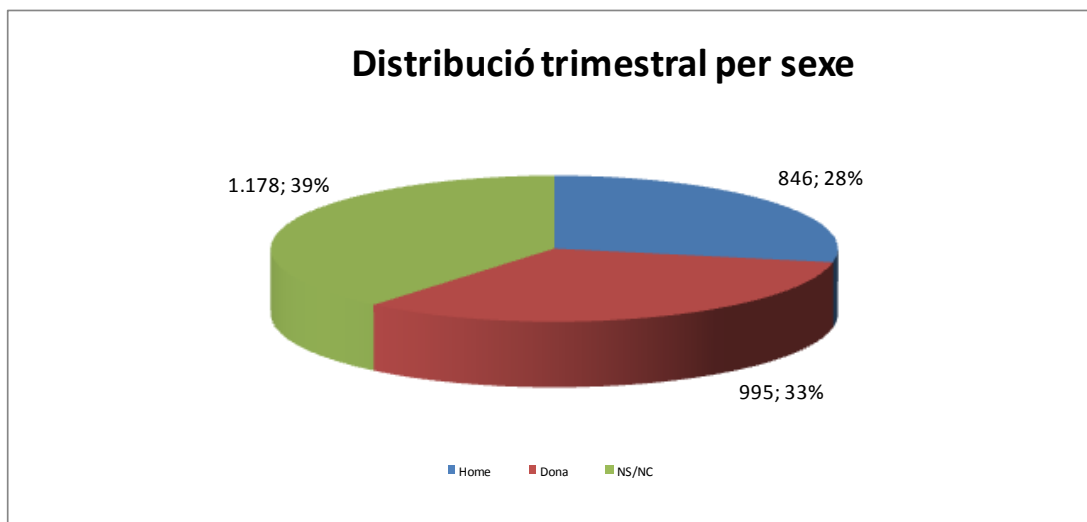
### 1.7 Anàlisi de la recepció per codi postal

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



La majoria de DMS d'aquest trimestre tenen el codi postal 07008 (Son Gotleu), 07007 (la Soledat) i 07013 (Son Rapinya). Concretament, són 277 de Son Gotleu, 250 de la Soledat i 246 de Son Rapinya.

### 1.8 Distribució de DMS rebudes per sexe



Aquest trimestre, la informació estadística en aquest sentit és la següent:

No ens consta el sexe de la majoria d'usuaris, potser perquè han optat per NS/NC, o bé no en podem tenir constància ja que no han presentat la DMS a través del web; es tracta d'un 39% dels usuaris. La resta es troba repartida entre un 33% de dones i un 28% d'homes. Habitualment, en són majoria les dones.

### 1.9 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest trimestre no s'ha rebut cap queixa derivada d'una altra administració i se n'han trameses 17 a altres administracions; concretament, 4 queixes i 7 peticions al Govern de les Illes Balears, 1 queixa al Consell de Mallorca, 1 queixa a l'Autoritat Portuària, 1 queixa a l'Ajuntament de Calvià, 1 queixa a l'Ajuntament de Lluçmajor, una petició a la gerència del Cadastre i una petició a Mercasa.

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

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

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

Un 82% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb l'usuari. És un percentatge inferior en un 5% al del trimestre passat.

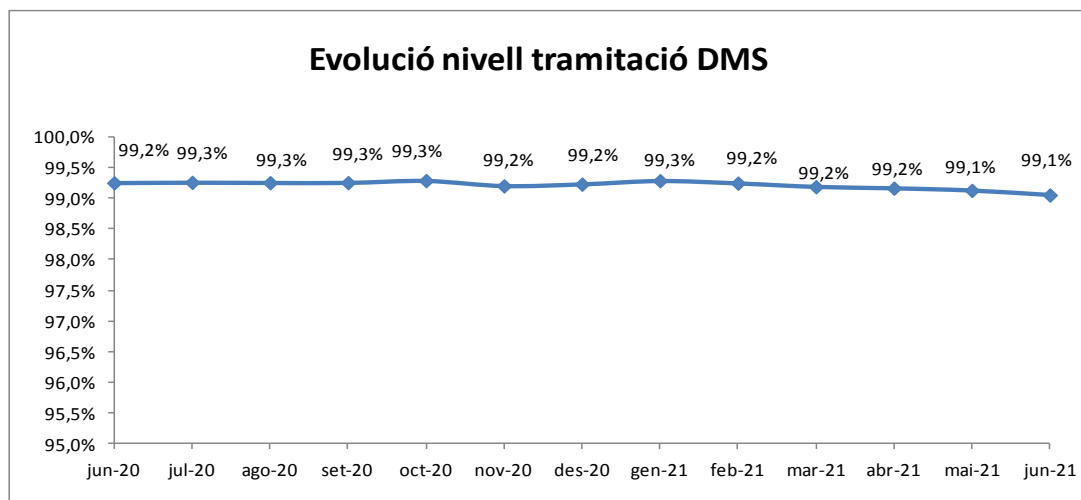
## 2 TRAMITACIÓ

### 2.1 Tramitació en termini

#### 2.1.1 Dades relatives al global del gestor de DMS

##### \* Evolució del nivell de tramitació global al Gestor DMS

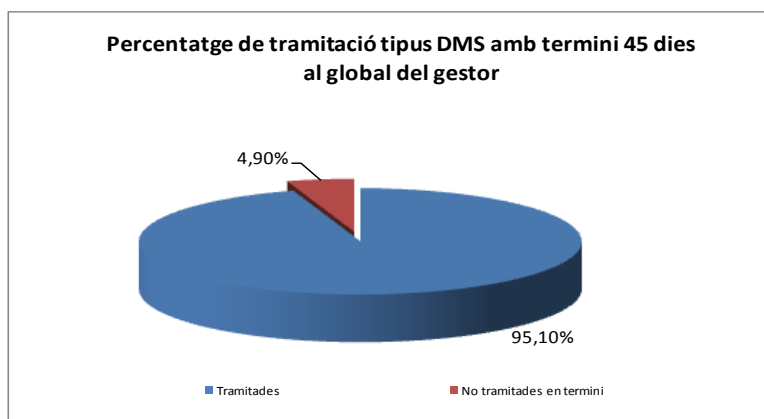
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment pròxim al 99%.



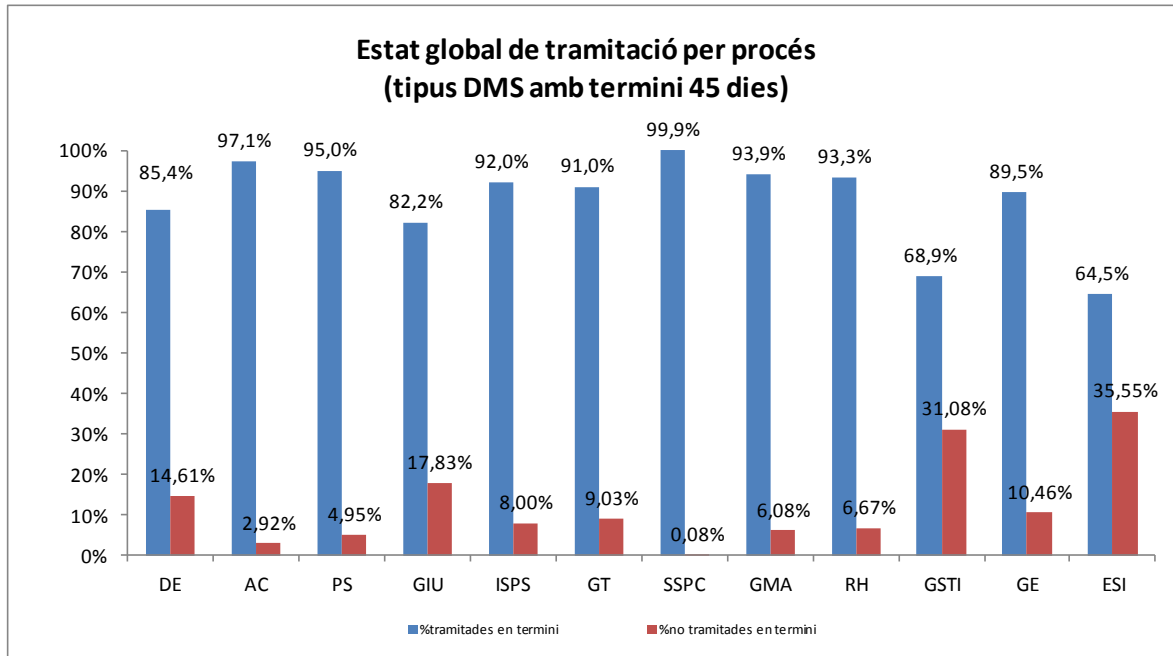
A finals d'aquest trimestre ens trobam en el 99,1% de resolució. En tot l'any, es manté el nivell de tramitació per damunt del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del nombre de demandes rebudes. Aquest percentatge inclou tant les DMS tramitades en termini com les tramitades posteriorment. *El nivell a finals d'aquest trimestre ha estat un 1% inferior al del final del trimestre anterior.*

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

Si revisam al global del gestor DMS, la tramitació dels tipus que tenen establert un límit de 45 dies (queixes, suggeriments, peticions, altres, i queixes i suggeriments interns), observam que un 95% estan tramitades en termini i, el 5% restant, no s'hi ha tramitat; és un percentatge igual al del trimestre passat. Això no obstant, les no tramitades en termini poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



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

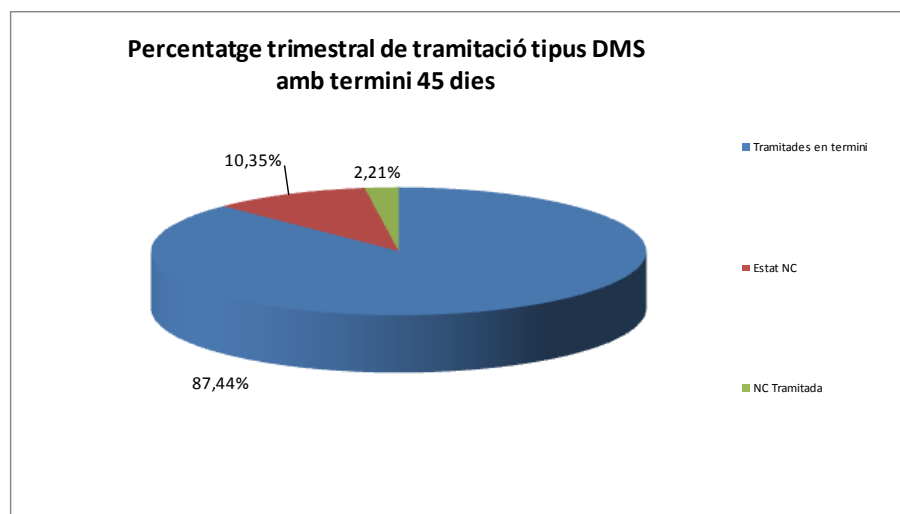


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus *queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres* (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Normalment, més de la meitat dels processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en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

El realment destacable és AC (Atenció a la Ciutadania), amb un 97,1% de resolució en termini, i que generalment ja té un percentatge molt elevat.

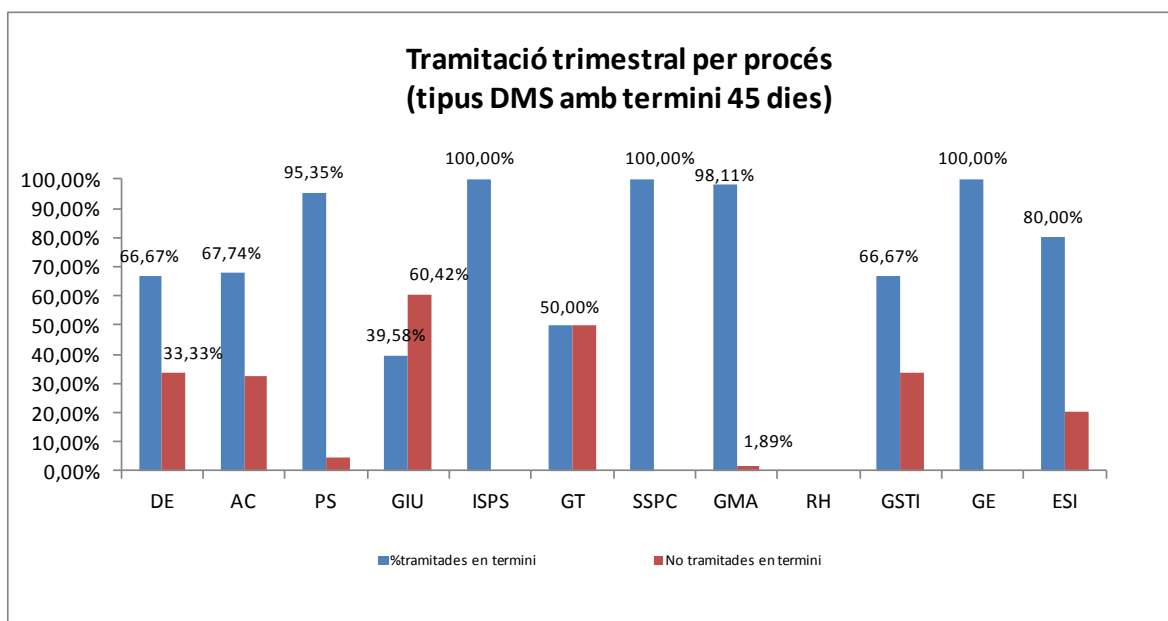
Aquest trimestre tots els processos es troben en nivell acceptables de resolució en termini, en tot cas ESI i GSTI són els que el tenen més baix, un 64,5% i un 68,9 respectivament. La resta de processos oscil·len entre el 82,2% i el 95%.

**2.1.2 Dades relatives al trimestre**



El 87% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 13% restant, no. Aquest darrer percentatge es desglossa en un 10,35%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 2,21%, que són **No-conformitats tramitades**. Aquest trimestre, el percentatge de DMS en estat de no conformitat **ha augmentat un 4% respecte del trimestre anterior**.

### \*Tramitació trimestral de les DMS per procés



Pel que fa a les DMS del tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern*, *petició* o *altres* que qualsevol dia d'aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (és a dir, 45 dies des del registre), trobam que aquest mes **tres dels dotze processos han tramitat el 100% de les DMS en termini**.

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

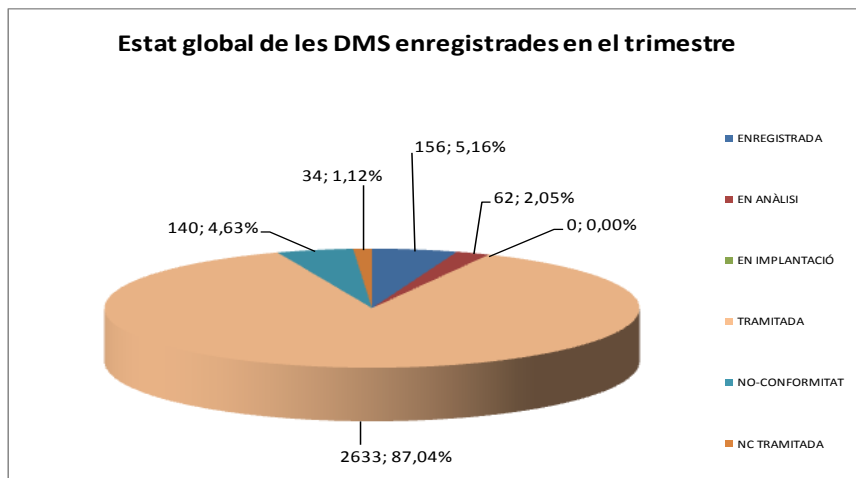
Aquest trimestre destaquen els processos ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i GE (Gestió Econòmica) amb el 100% de resolució en termini; i PS (Promoció socioeconòmica), GMA (Gestió del Medi Ambient) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), com a processos amb bona resolució en termini, un 95%, un 98% i un 80% respectivament.

Dels processos amb baixa resolució en termini destaca sobretot GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb un 40%. De les 144 DMS assignades aquest trimestre només 57 s'han tramitat en termini.

Pel que fa a AC (Atenció a la ciutadania), normalment té un elevat percentatge de resolució en termini. Aquest trimestre no ha estat així perquè s'han prioritzat les tasques relacionades amb ORVE i GEISER, per la implantació del registre electrònic a l'Ajuntament de Palma.

### \*Estat de les DMS registrades en el trimestre

Les demandes municipals de serveis de tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern* i *petició* es poden tramitar en un màxim de 45 dies. Això no obstant, una gran part es tramita en menys dies, i per això el percentatge de DMS registrades aquest trimestre, incloent-hi tots els tipus, i que ja estan tramitades, és bastant elevat.



De les 3.025 DMS registrades durant aquest trimestre, 2.633 estan ja tramitades, un 87% tramitades en termini i 34, un 1%, tramitades fora del termini establert.

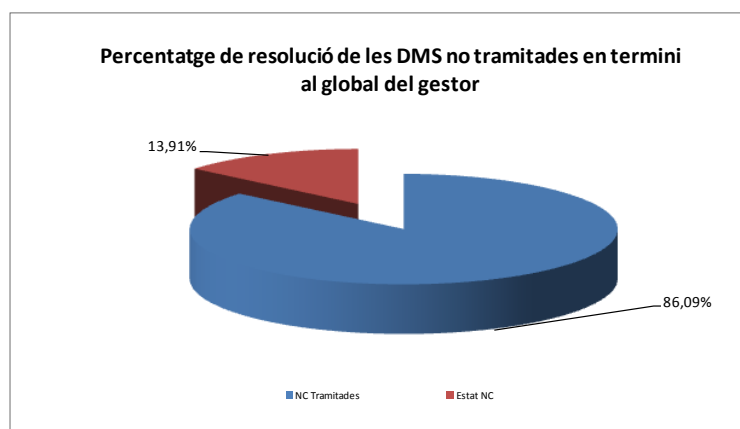
De la resta, pendents de tramitar, una petita part es troba en els altres estats, concretament 156 en estat de registrada, 62, en estat d'anàlisi i 140 en estat de no-conformitat.

Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen prop d'un 5%, percentatge semblant a l'habitual. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta, ja que significa que no s'ha fet res encara amb la DMS, i que es troba tal com la va registrar Qualitat, i per això es prenen contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

## 2.2 Tramitació fora de termini

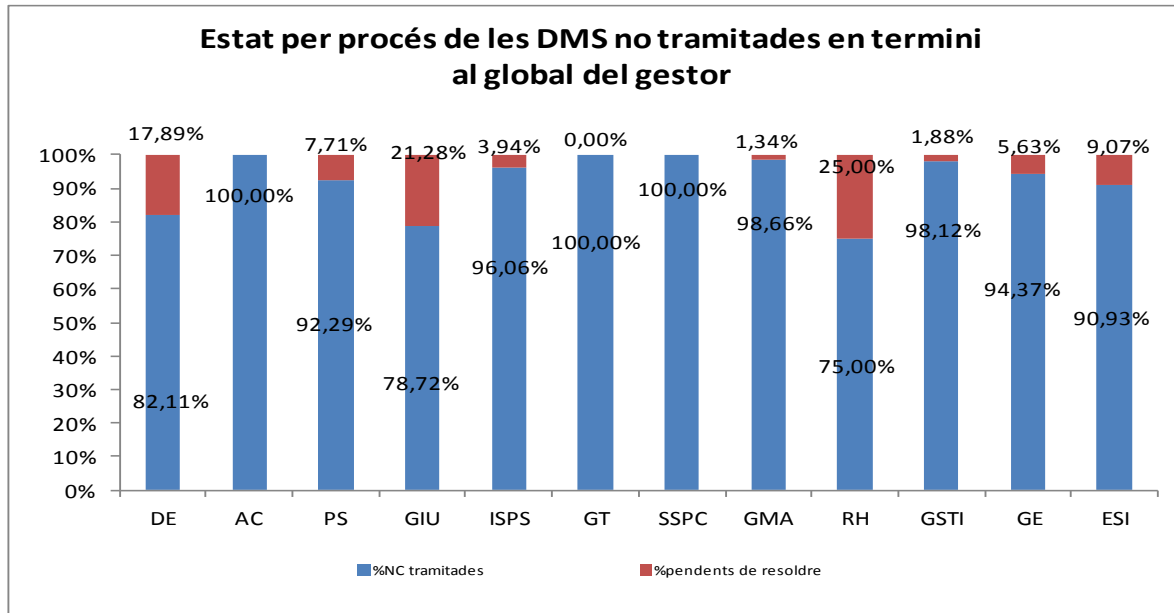
Les DMS que han exhaurit el temps establert de tramitació de 45 dies passen a un estat denominat de no-conformitat, que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen, passen a ser DMS *en estat de no-conformitat tramitada*.

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



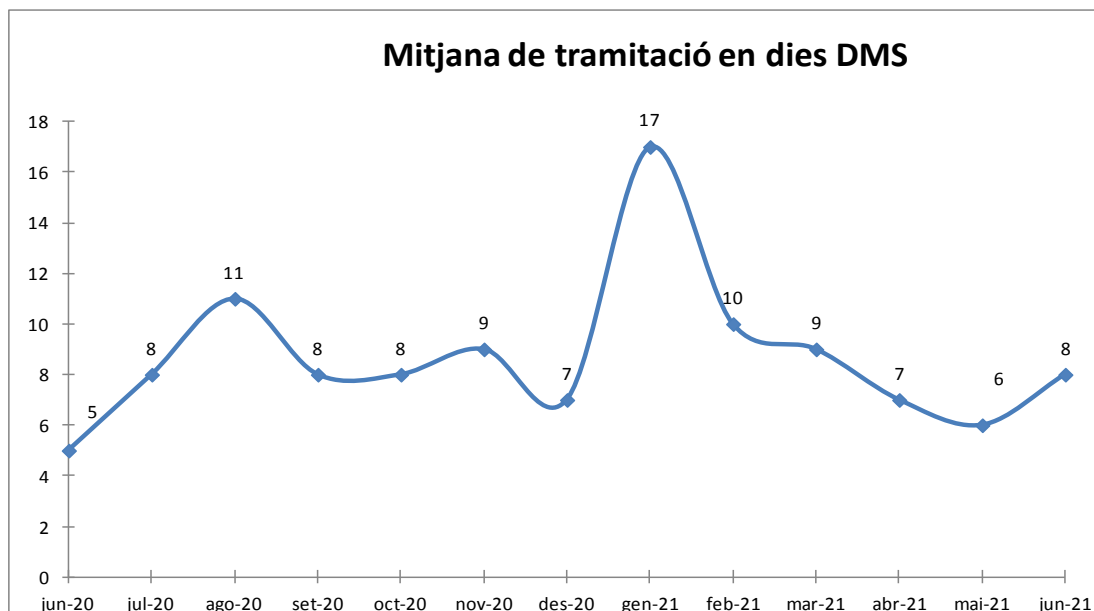
Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a ser tramitades, observam que actualment, de les DMS tramitades fora de termini, un 86% estan com a no-conformitats tramitades i, un 14%, encara es troben pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat. El percentatge de DMS en estat de no-conformitat, és dir, sense tramitar encara, ha augmentat un 3% respecte del trimestre passat.

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



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, tots els processos es troben en nivells alts. Molts d'ells propers al 90% i al 100% en dos casos. Els processos amb els percentatges més baixos de resolució de les no-conformitat són GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) i RH (Recursos Humans), amb uns percentatges un poc inferior de tramitació de les DMS que han passat a no conformitat, no obstant són percentatges alts, del 79% i del 75% respectivament.

### 2.3 Mitjana de tramitació



La mitjana de tramitació de les queixes, els suggeriments i les peticions que no han exhaurit el termini de resolució establert de 45 dies **es troba aquest trimestre en 7 dies, un poc inferior a l'habitual d'uns 8 o 9 dies.**

Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 9 dies, un menys que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 10 dies, 7 menys que el trimestre anterior. No s'han tramitat aquest trimestre queixes internes ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies, com és habitual.

El trimestre passat havia augmentat considerablement la mitjana de tramitació en dies donat que es van tancar dos suggeriments interns en massa dies, 37 de mitjana. Al tractar-se de suggeriments, haurien de tenir una tramitació en dies molt baixa, ja que en aquests casos l'únic que s'ha de fer és comunicar l'acceptació del suggeriment i avisar del seu posterior estudi i implantació, si escau. Aquest trimestre s'ha normalitzat aquesta mitjana de tramitació i està en un nivell proper a l'habitual, inclús un poc més baix.

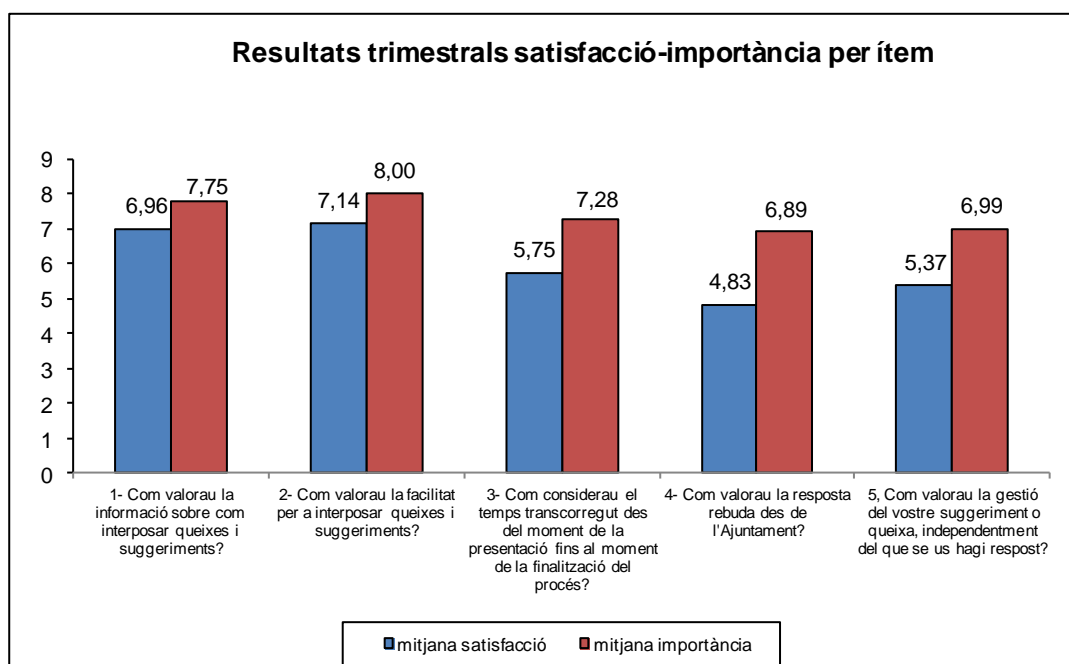
D'altra banda, respecte d'aquests mateixos tipus de DMS que sí que han exhaurit el termini de resolució, la mitjana de dies transcorreguts entre el seu registre i la seva tramitació final com a no-conformitat ha estat molt elevada, com és habitual. Per tal d'evitar aquesta demora en la resolució s'envia un recordatori als 60 dies consistent a rebre un avís, els resolutors i els seus responsables, en què s'indica que tenen una DMS en estat de no-conformitat pendent de resoldre, i que, per tant, no hauria de quedar sense tramitar durant gaire temps.

### 3 SATISFACCIÓ

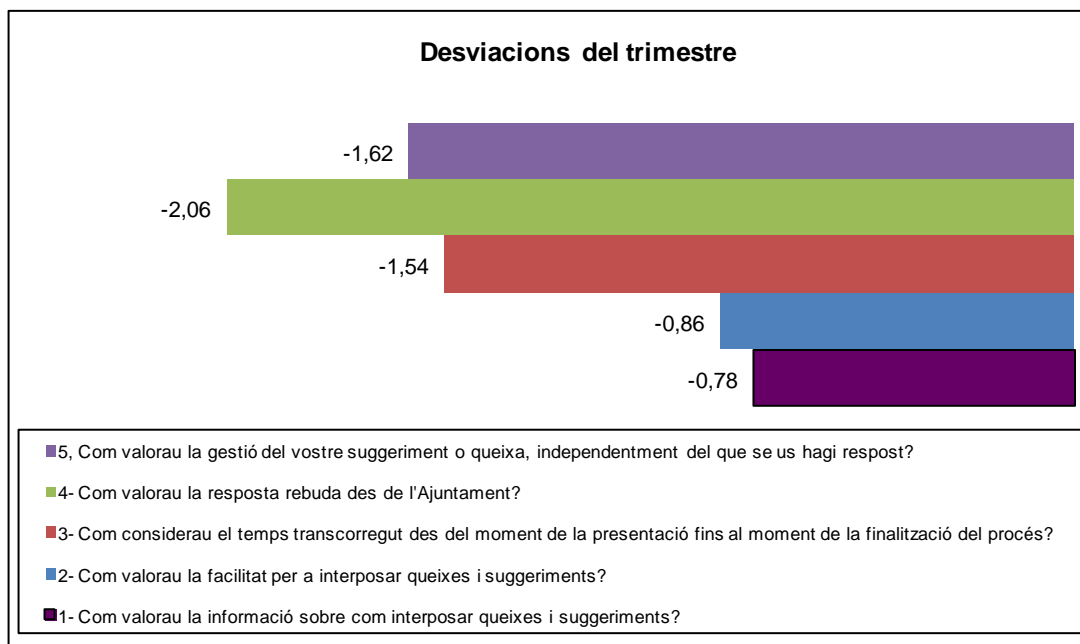
Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat **185 respostes a les enquestes de satisfacció, 26 més que el trimestre passat** i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 26%, un 4% superior al del trimestre passat.

La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS i, quan aquestes no es contesten en un primer moment, es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, de les DMS tramitades a les quals consta adreça electrònica, n'hi ha una part que es responen al ciutadà per correu electrònic manual, per telèfon o per correu postal, i en aquests casos no es trameta enquesta de satisfacció. Tampoc no s'envia l'enquesta a les DMS assignades a la Policia Local ni a les de caràcter intern.

Pel que fa a la valoració (de 0 a 10) a les enquestes de satisfacció d'aquest trimestre, ens trobam els següents resultats:







De les valoracions rebudes, en podem extreure el següent:

**1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 6,96 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,75 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de 0,78, un poc superior a la del trimestre passat.

**2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 7,14 de mitjana de satisfacció, i amb un 8 de mitjana d'importància, valoracions un poc inferiors a les del trimestre passat. S'hi ha donat una desviació del 0,86. Aquest trimestre torna a ser l'ítem més ben valorat.

**3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?** S'ha valorat amb un 5,75 de mitjana de satisfacció i amb un 7,28 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de l'1,54. Aquest trimestre ha augmentat un poc la satisfacció i ha baixat un poc la importància donant una desviació inferior a la del trimestre passat.

**4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 4,83 i, pel que fa a importància, de 6,89. S'hi ha donat una desviació de 2,06. Per tant, i com sempre, aquest és l'ítem més mal valorat.

**5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?** S'ha valorat amb un 5,37 de mitjana de satisfacció, amb un 6,99 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació d'1,62, inferior a la del trimestre passat.

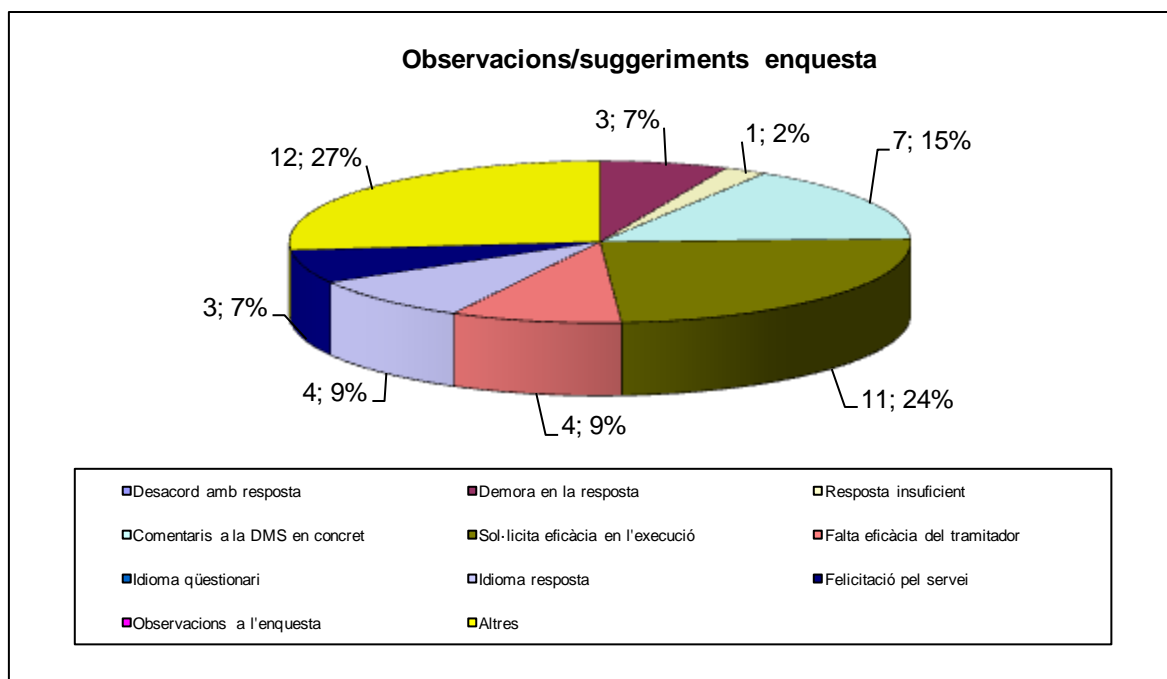
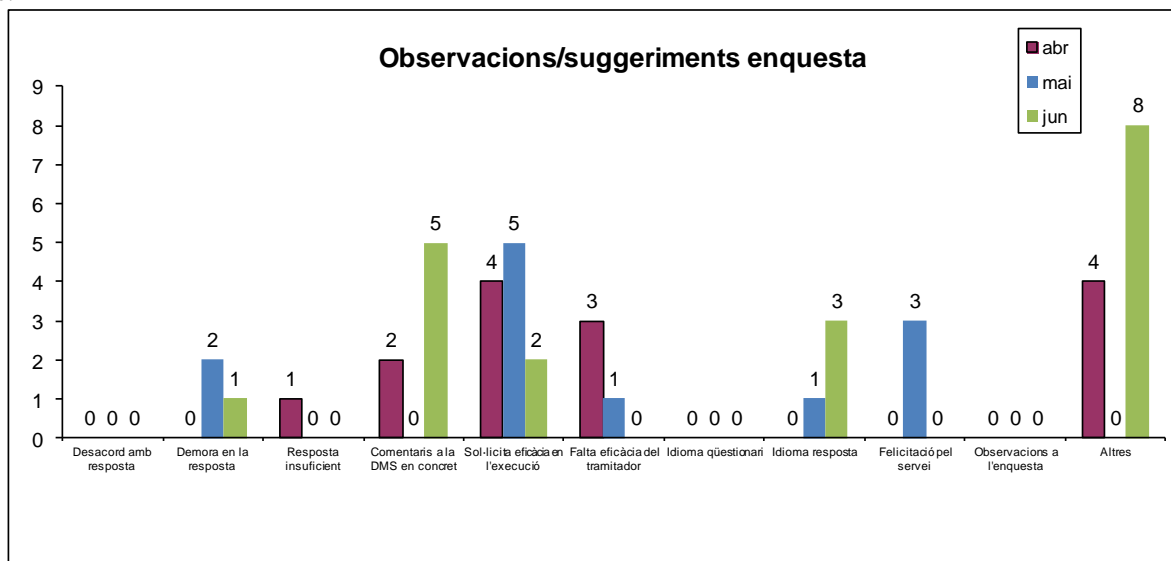
Els ítems més ben i més mal valorats són sempre els mateixos; el millor és la facilitat per a interposar queixes i suggeriments i, el pitjor, la resposta rebuda.

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

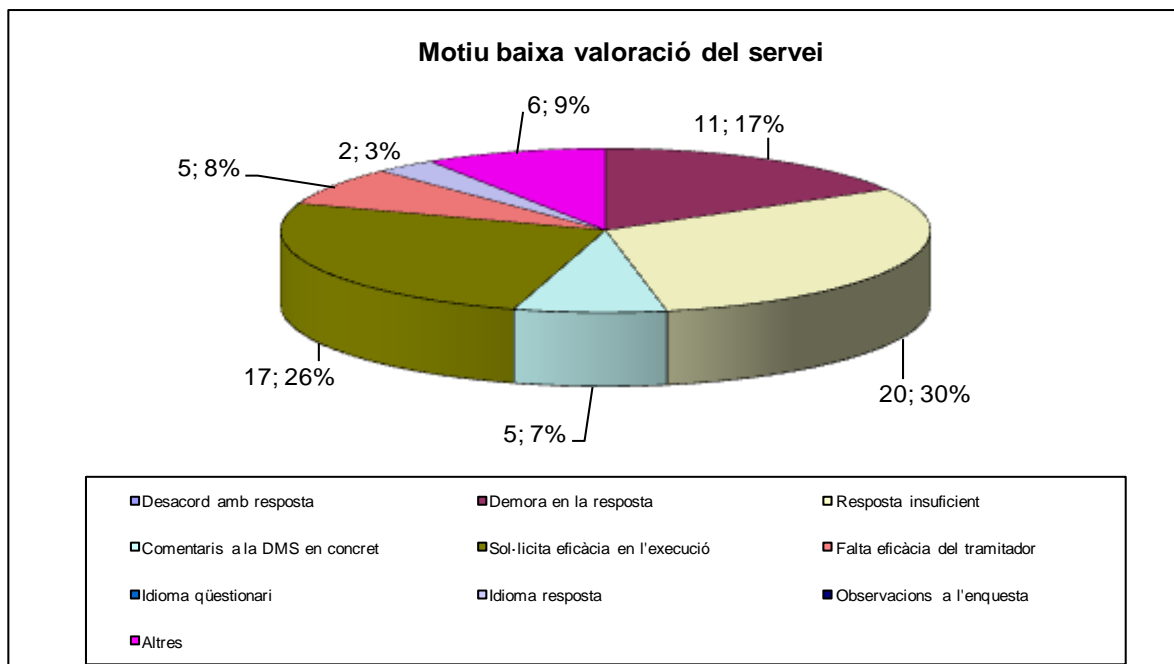
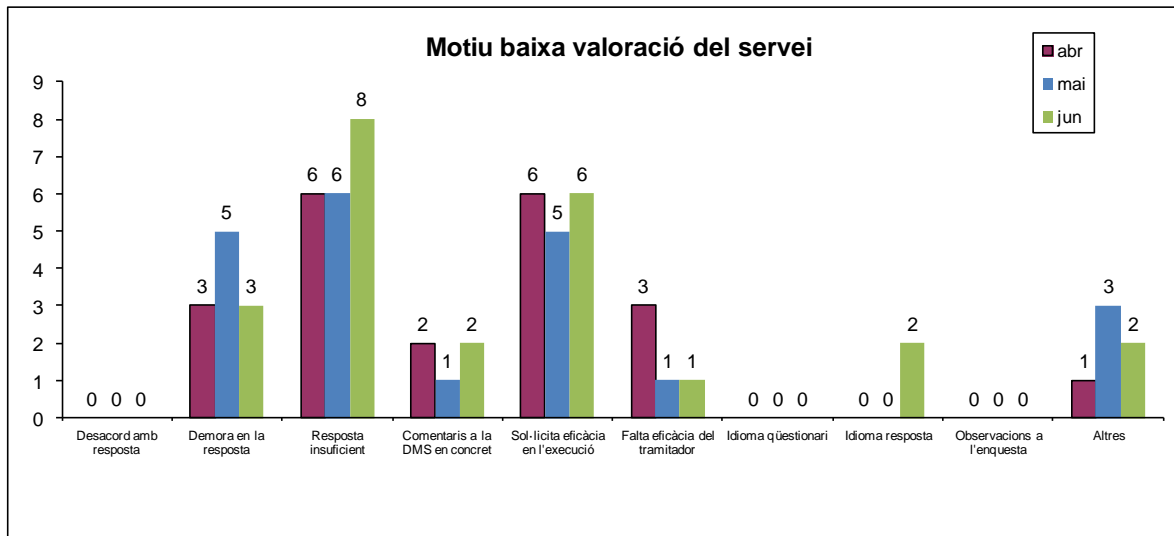
També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer-hi suggeriments o observacions, i d'indicar-nos-en el motiu, si ens han donat una baixa valoració.

Aquest trimestre han entrat 45 observacions i 66 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 trimestre, hi destaquen sobretot els comentaris sol·licitant eficàcia en l'execució. Destaquen també els comentaris a la DMS en concret.



Com a motius de la baixa valoració, la majoria són per considerar la resposta insuficient o per sol·licitar l'eficàcia en l'execució. Destaquen també les observacions per demora amb la resposta. Tot igual que el trimestre passat.

Per tant, tot ens du a pensar que aquest trimestre, la satisfacció és baixa, sobretot, perquè quan s'ha rebut la resposta a la DMS encara no s'havia duit a terme l'acció corresponent.

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

1. El servei de Policia Local, inclòs dins el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), és el que rep més peticions ciutadanes. La majoria són demandes de mediació entre veïns per part del policia de barri, per molèsties per renous de persones, animals o maquinària, 293 aquest trimestre. Destaquen també, quasi sempre, les relacionades amb anomalies que es produeixen a la via pública, 288 aquest trimestre. Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats, que es canalitzen a través del gestor DMS, són sempre la majoria, 437 aquest trimestre.

2. El servei d'Esports, que forma part del procés PS (Promoció Socioeconòmica), ocupa el segon lloc quant a l'assignació de DMS (132, aquest trimestre), relacionades amb les activitats que es duen a terme als distints poliesportius municipals.

3. EMAYA, inclosa dins el procés GMA (Gestió del Medi Ambient), hi ocupa la tercera posició, amb 119 DMS assignades. Són, evidentment, queixes relacionades amb la netedat de la ciutat o amb el sistema de recollida.

7. Finalment, el servei de Circulació, del procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), destaca per les 91 DMS assignades, totes elles relacionades amb la mobilitat a la ciutat.

#### TRAMITACIÓ DE DMS:

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

Aquest trimestre destaca també el servei tributari, amb un 100% de resolució en termini aquest trimestre, en què ha tingut moltes queixes per a IBI, pel no funcionament del pagament a la carta.

#### RESPOSTES ALS CIUTADANS:

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

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

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

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

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

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

En relació amb l'estat d'alarma, el mes de març **es va introduir coronavirus com a nova paraula clau**, atès que hi havia una quantitat significativa de queixes, suggeriments i observacions relacionats amb aquesta situació i que s'havien de registrar per a distints processos i subtemes; és dir, que es derivaven a responsables de distints serveis municipals per a la gestió i resolució. Aquest trimestre **s'han registrat només 36 DMS relacionades amb el coronavirus, una baixada molt significativa donat que ja es poden realitzar més activitats.**

La majoria s'han registrat per a Policia, relatives sobretot als botellots i per no compliment de les normes de seguretat per la situació de pandèmia als carrers de la ciutat o a les platges de Palma. També se n'han registrat pel no compliment d'aquestes mesures a serveis municipals com els Poliesportius municipals. La resta, són relatives a respectar les normes de control de la pandèmia a terrasses de bars i restaurants.

## 6 CONCLUSIONS

En relació a la **tramitació de les DMS**, es pot indicar que, encara que la tramitació global del gestor sigui molt elevada, és important vigilar que les DMS que han passat a no-conformitat no quedin sense tramitar. Per a això, des de Qualitat es revisen periòdicament les DMS en estat de no-conformitat i es convida els serveis responsables de la seva tramitació a fer-ne una revisió i a tramitar-les; també a donar resposta als ciutadans, sempre que això no sigui desaconsellable pel temps transcorregut des del seu registre.

---

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

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

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

**ANNEX (taula procés-subtema-àrea)**

<b>DE (Direcció Estratègica)</b>	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor Ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OCD	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Premsa	Àrea no definida
	Qualitat	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Dret d'accés a la Informació	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei DMS	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Protecció de dades	Àrea no definida

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

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



	Museus i exposicions	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Música i Arts Escèniques	Àrea de Cultura i Benestar Social
	OMIC	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Queixa servei OMIC	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Informació turística Palma 365	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Queixa servei Palmaactiva	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Participació Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Castell Bellver	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Turisme	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
<b>GIU (Infraestructures)</b>	Accessibilitat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Accessibilitat platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Altres GIU	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Arbres al carrer	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat

	EMT	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Enllumenat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Estudis i projectes	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	GIN GIU	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via pública per obres	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Infraestructures	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Logística	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	ORA	Àrea de Mobilitat Sostenible
	ACIRE	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Circulació	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Places persones amb mobilitat reduïda	Àrea de Mobilitat Sostenible

	Transports	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Mobiliari urbà Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Mobiliari urbà Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	SMAP	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Vialitat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Vialitat Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Vialitat Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Manteniment centres escolars	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat

<b>ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)</b>	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Família	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Majors	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Immigració i Drets Cívics	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Sanitat	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	SAM VDG Queixa del servei	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	SAM	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Serveis Socials	Àrea de Cultura i Benestar Social
	GIN ISPS	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Son Reus	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	EFM	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
<b>GT (Gestió Territorial)</b>	Activitats	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Altres GT	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Disciplina	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Gestió Urbanística	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat

	Habitatge	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Obres GT	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	PGOU	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Planejament	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
<b>SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana)</b>	Activitats:horaris	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olor	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea de Seguretat Ciutadana

	Queixa del servei	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Trànsit: senyalització, propostes	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, botelló	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat- Reiteració	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Control agressors	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Psicòleg	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Queixa del Servei	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Altres	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Carta Policia de Barri	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea de Seguretat Ciutadana

<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Queixa serve Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Solars	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
<b>RH (Recursos Humans)</b>	Formació	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Selecció i Provisió	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Gestió	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Nòmines	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Prestacions i Control	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Prevenició de riscos laborals	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Registre de Personal	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
<b>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)</b>	Comunicacions	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Altres GSTI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IMI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Material informàtic	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Web	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública

	Aplicacions administració electrònica	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Cartografia i cadastre	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
<b>GE (Gestió Econòmica)</b>	Altres GE	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IAE	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IBI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	ICO	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Impost de vehicles	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Plusvàlua	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Smart City	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Taxes	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Recaptació	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Tresoreria	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública



<b>ESI (Equipaments i Serveis Interns)</b>	Altres ESI	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Compres	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Manteniment edificis municipals i neteja dependències municipals	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via pública taules i cadires	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Ocupació via pública (altres)	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior

## LLEGENDA

### PROCESSOS

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

### TIPUS DMS

De tipus extern:

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

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

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

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

**Observacions:** simplement es manifesta una opinió personal.

**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.