

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

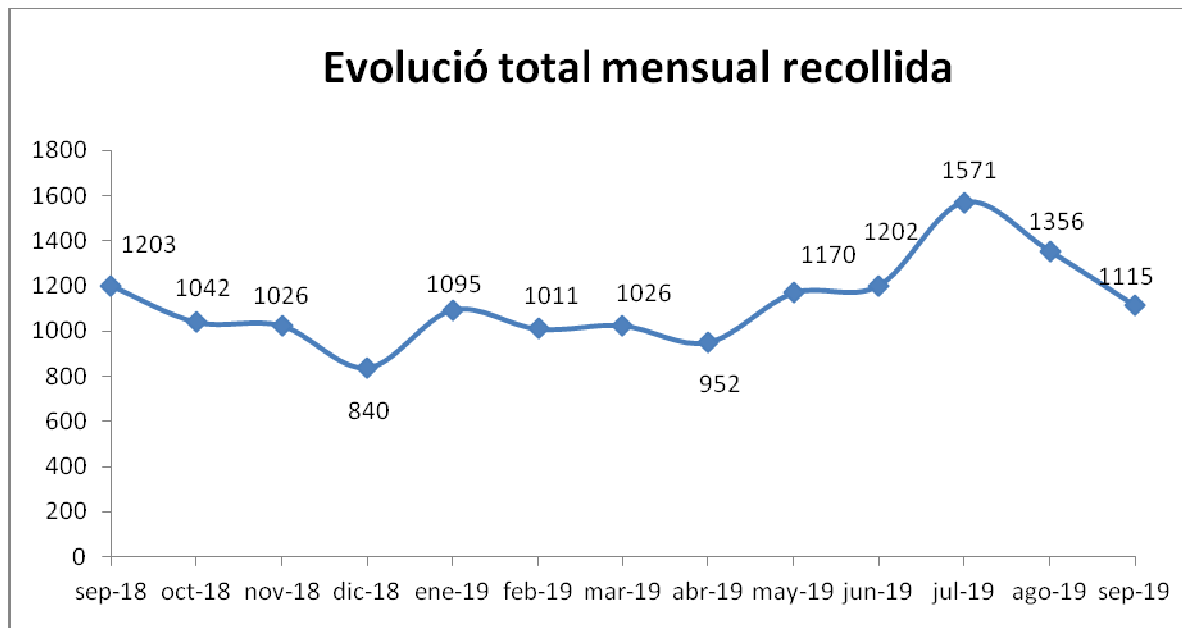
JULIOL-SETEMBRE 2019

ÍNDEX

1	RECEPCIÓ	3
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	3
1.2	Distribució de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació)	4
1.3	Distribució de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de serveis i NCI-sistema)	5
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS	6
1.4.1	Telemàtic	7
1.4.2	Telefònic	7
1.4.3	Presencial	7
1.4.4	Registre	7
1.4.5	Defensora de la Ciutadania	7
1.5	Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents	7
1.5.1	Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor de DMS	7
1.5.2	Total trimestral de DMS assignades a cada procés	8
1.5.3	Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten	9
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen	16
1.7	Anàlisi de la recepció per codi postal	17
1.8	Distribució de les DMS rebudes per sexe	17
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	18
2.1	Tramitació en termini	18
2.1.1	Dades relatives al global del Gestor de DMS	18
	* Evolució del nivell de tramitació global al Gestor de DMS	18
	*Tramitació global al Gestor de DMS per procés	19
2.1.2	Dades relatives al trimestre	20
	*Tramitació trimestral de les DMS per procés	20
	*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	22
2.3	Mitjana de tramitació	23
3	SATISFACCIÓ	23
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA)	30

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



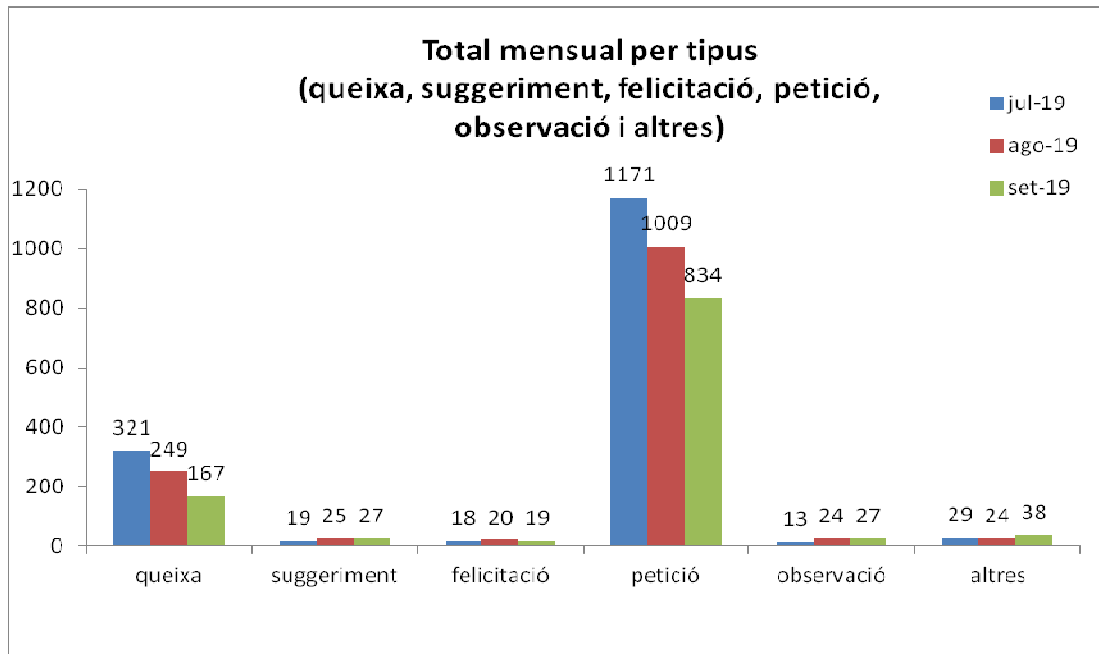
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al Gestor de DMS el mateix dia que hi arriben o el següent dia hàbil.

El nombre de DMS (demandes municipals de serveis –que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern), **rebudes i registrades al gestor durant el tercer trimestre de 2019 ha estat superior en un 18% respecte del segon trimestre. Se n'han registrades 4.042.**

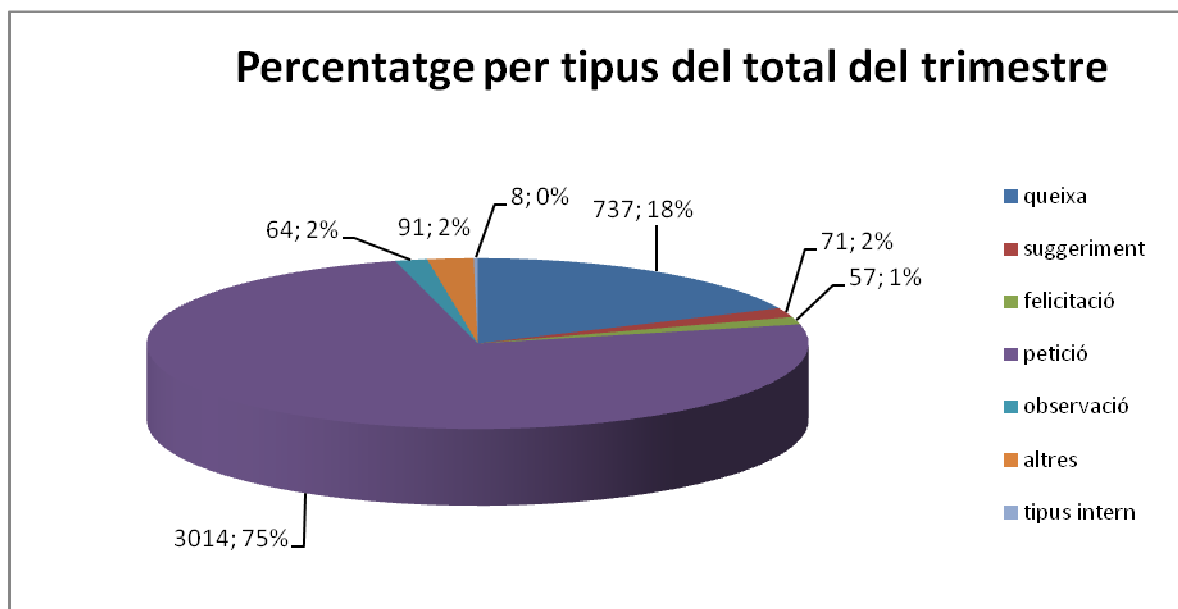
Els mesos de juliol i agost hi ha hagut els màxims de recepció de DMS dels darrers dotze mesos, augment que ja es va iniciar el mes de maig i que es repeteix anualment per l'arribada dels mesos d'estiu o els pròxims a aquest, i que són els que tenen una major quantitat de queixes ciutadanes, ja que es fa més vida a l'exterior i això suposa moltes més molèsties, sobretot per renous o per actes o anomalies a la via pública.

Ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.117 DMS, un poc superior a la mitjana de 2018, que va ser de 1.063 DMS.

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.



Queixes: el nombre de queixes rebudes durant el tercer trimestre de 2019 és de 737; representen el 18% del total, un 5% menys que el trimestre anterior. És, després de les peticions, el tipus més habitual.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (71) representa el 2% del total, percentatge igual al del trimestre anterior.

Felicitations: 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 **57 felicitacions**, **4 menys que el trimestre passat**. La majoria han estat per a Promoció Socioeconòmica (14), principalment per a **Esports** i pel al **Centre Flassaders**. En destaquen també les d'Atenció Ciutadana (13), la majoria per al **SAT** i per al servei de les **OAC**. També n'hi ha hagut bastants per a **Infraestructures** (12), la majoria per a **circulació, arbres al carrer i enllumenat**. De la resta, destaquen les felicitacions per a **Sanitat, EMAYA i Biblioteques**.

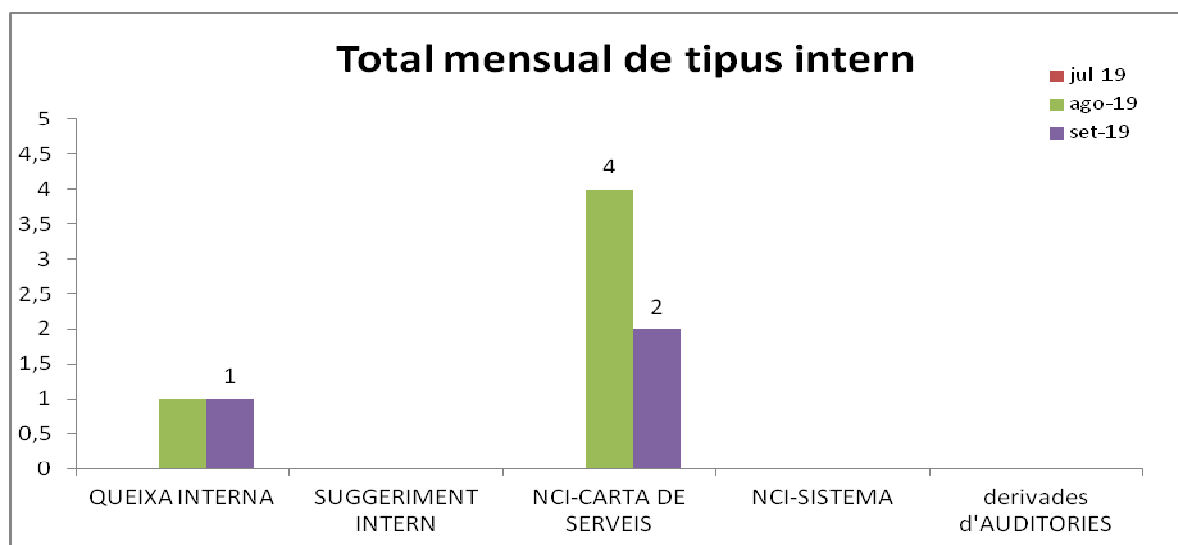
Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest trimestre s'han registrat **3.014 peticions**, i suposen un **75% del total** de les DMS rebudes. A més, quant a les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest trimestre se n'han registrades 2.563, unes 500 més que el trimestre passat, que representen quasi un 64% del total de les DMS registrades al trimestre, un 2% més que l'anterior.

Observacions: hi ha hagut **64 observacions**, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són un **2%** del total.

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 trimestre se n'han registrades **91**, un **2% del total**.

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) i no-conformitats del sistema (incompliments del que estableix el sistema de qualitat propi de l'Ajuntament de Palma). Aquest trimestre hi consten 3 DMS d'aquests tipus interns.



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 s'ha registrat 1 queixa interna relativa a una barrera deteriorada al Teatre Mar i Terra, presentada per 1 treballador del dit teatre i 2 queixes internes relatives a prevenció de riscos laborals.

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

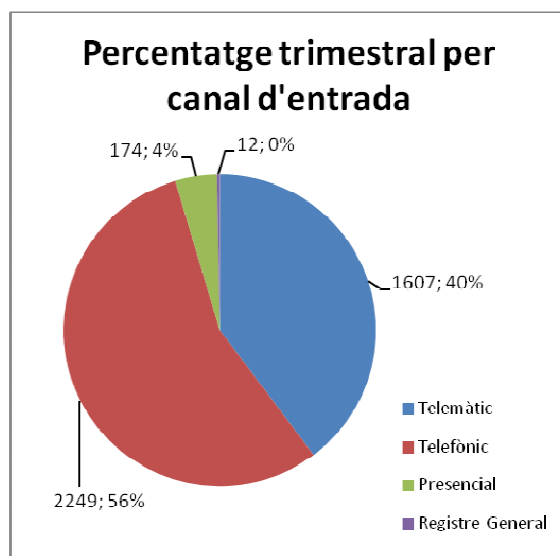
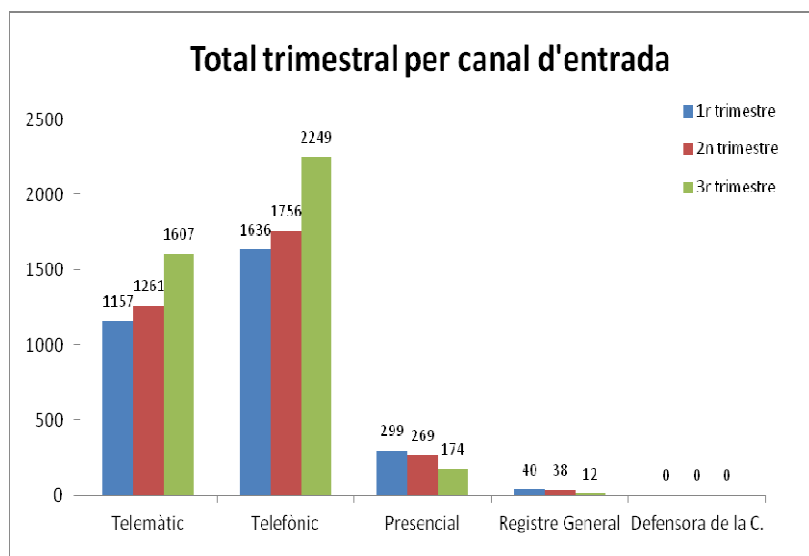
No-conformitats internes de cartes de serveis: n'hi ha hagudes 8; totes de la Carta d'Atenció a la Ciutadania.

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

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

Derivades d'auditories: no s'han registrat aquest trimestre DMS 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.

El canal telefònic s'ha utilitzat en un 16% més que el canal telemàtic aquest trimestre. Aquesta diferència és un 1% superior a la del trimestre passat.

1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 1.607 demandes, que representen el 40% del total, un 2% més que el trimestre anterior. És el segon canal més utilitzat, com és habitual.

1.4.2 Telefònic

Amb 2.249 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 56%, és el canal més utilitzat aquest trimestre. Ha augmentat un 3% respecte del trimestre anterior.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 174 DMS per aquesta via, que representen el 4% del total, un 4% menys que el trimestre passat.

1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 12 DMS, que no arriben ni a l'1% del total.

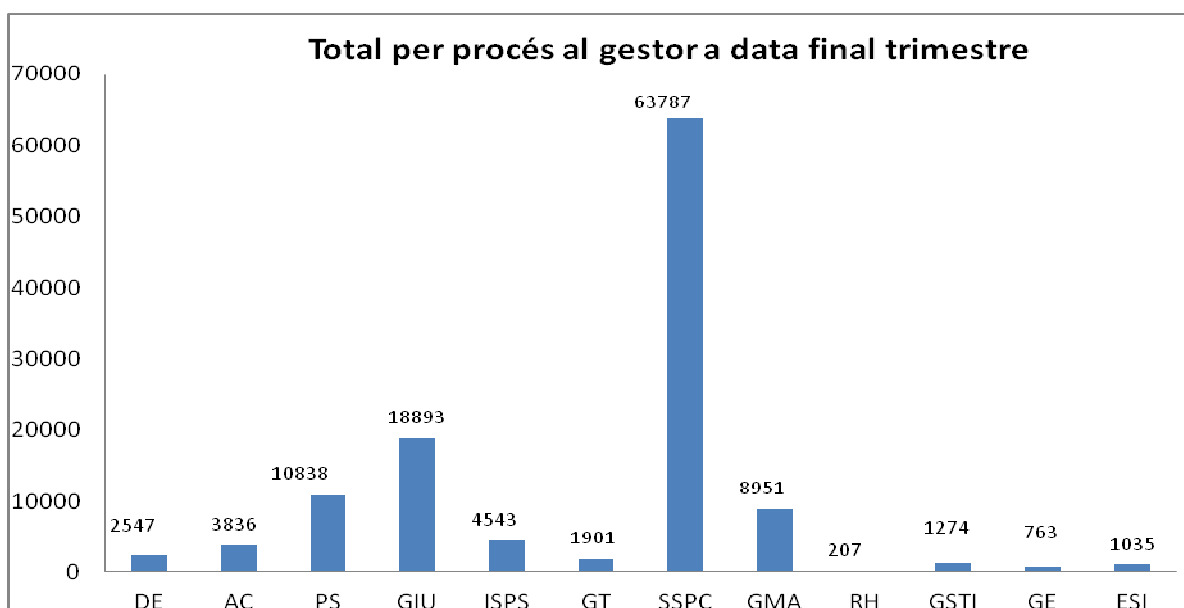
1.4.5 Defensora de la Ciutadania

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

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

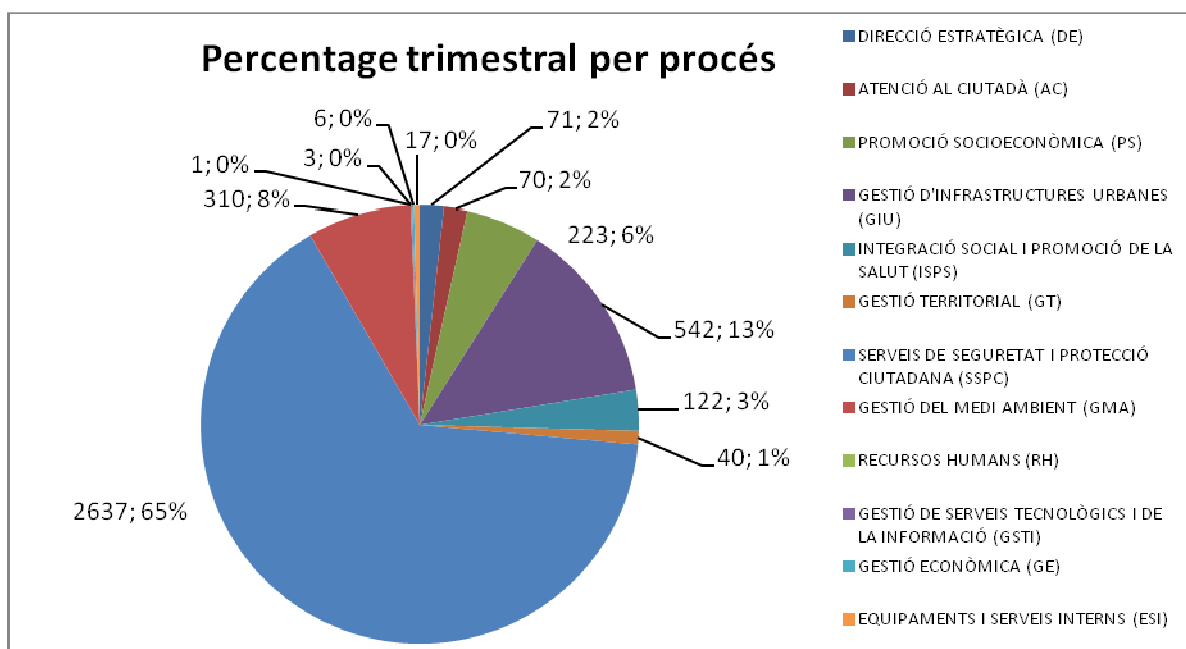
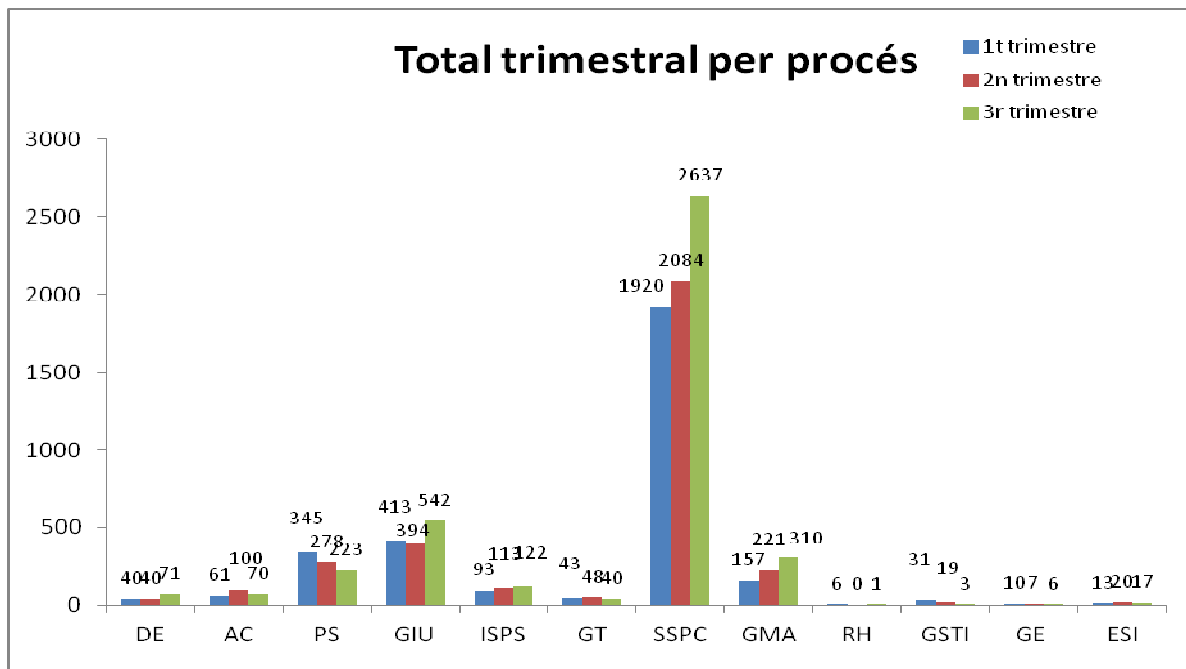
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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



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

1.5.2 Total trimestral de DMS assignades a cada procés



Processos amb més assignació de DMS: el procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 2.637 DMS, el 65% del total. A continuació, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 542, un 13% del total; GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 310, un 8% del total, i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 223, un 6% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: els processos amb menor assignació de DMS són GE (Gestió Econòmica), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), ESI (Equipaments i Serveis Interns) i RH (Recursos Humans).

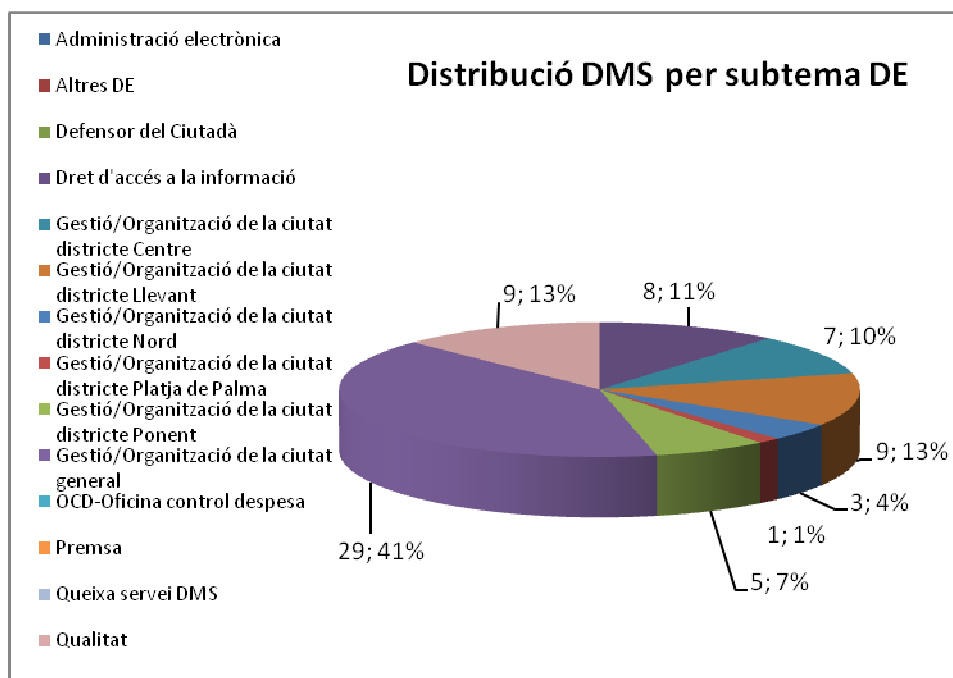
1.5.3 Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten

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

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

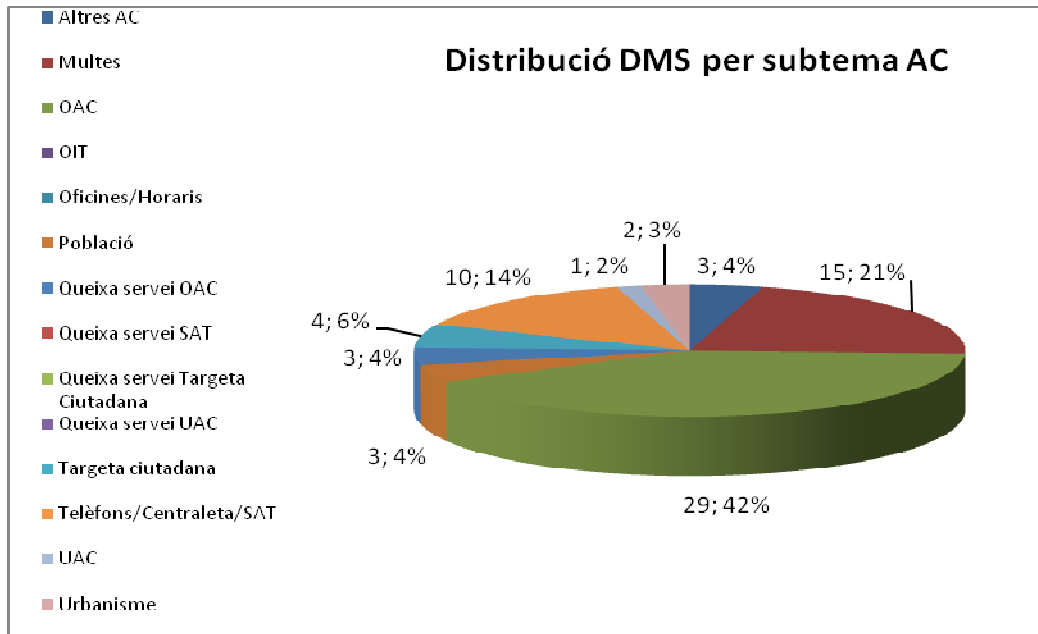
- Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

DE (Direcció Estratègica): la majoria d'aquest trimestre són del subtema Gestió/organització de la ciutat general, amb 29 DMS; 6 d'aquestes del mes de juliol i relatives a la corrida de toros que hi va haver.

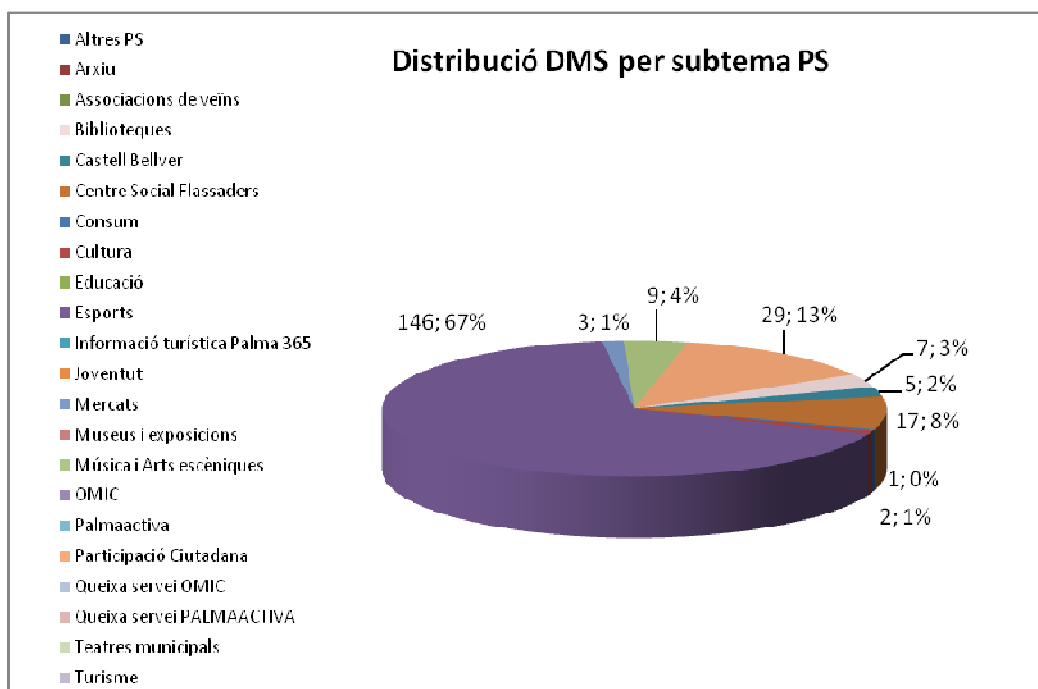


- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaca sobretot els subtema OAC, amb 29 queixes, 9 d'aquestes pel retard en les cites per a empadronar-se, concretament 6 el mes de juliol i 3 el mes d'agost; el mes de setembre no n'hi va haver, ja que es varen implantar una sèrie de millores que varen facilitar l'accés a les cites prèvies

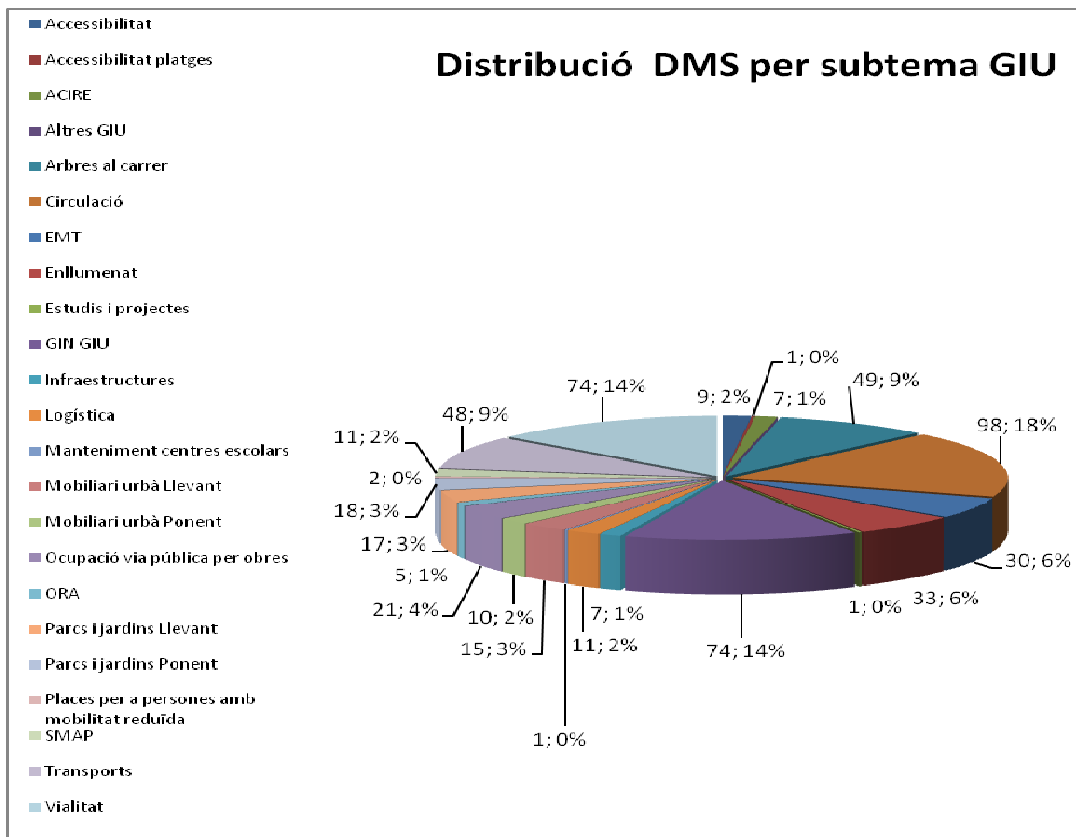
de manera més ràpida (es va modificar el programa de cita prèvia fent-lo més senzill i facilitant les anul·lacions de cites. A més dels SMS de recordatori de la cita es telefona i així, si se n'anul·la alguna, es pot alliberar per a una altra persona). També s'han posat 2 persones de reforç i ofert 20 cites més cada dia.



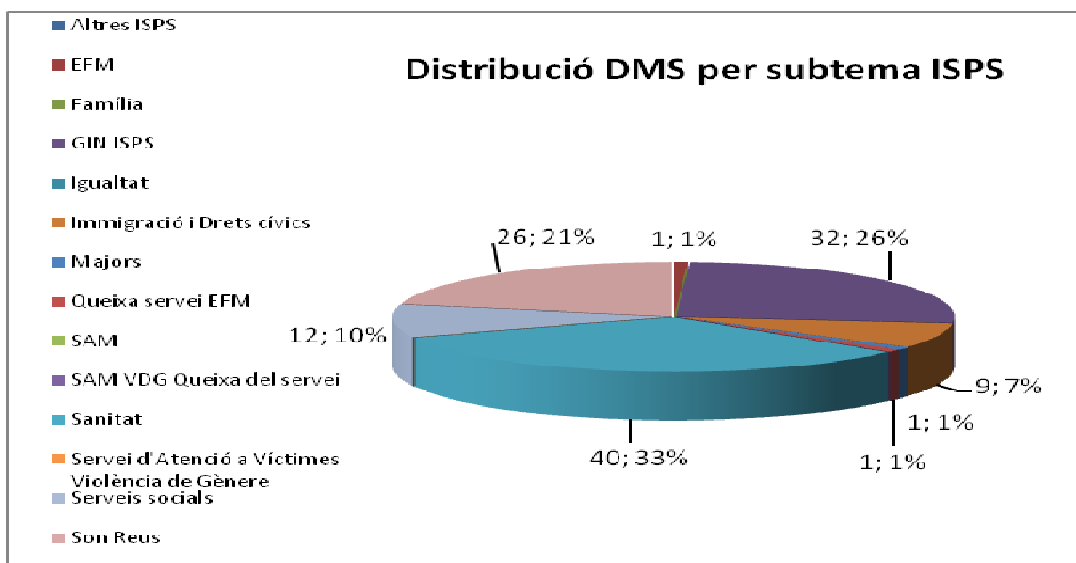
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca, com sempre, el subtema Esports, amb 146 DMS, tres de les quals són queixes del mes de setembre relatives a la piscina del poliesportiu Toni Pizà de la Indioteria. Hi destaquen també les de Participació Ciutadana, 29 en total, 7 de les quals són del mes de juliol per molèsties dels renous de l'Associació de Gent Gran del Molinar pel seu bingo, i 4 del mes de setembre, que són queixes pel temps d'espera per a inscriure's als casals de barri.



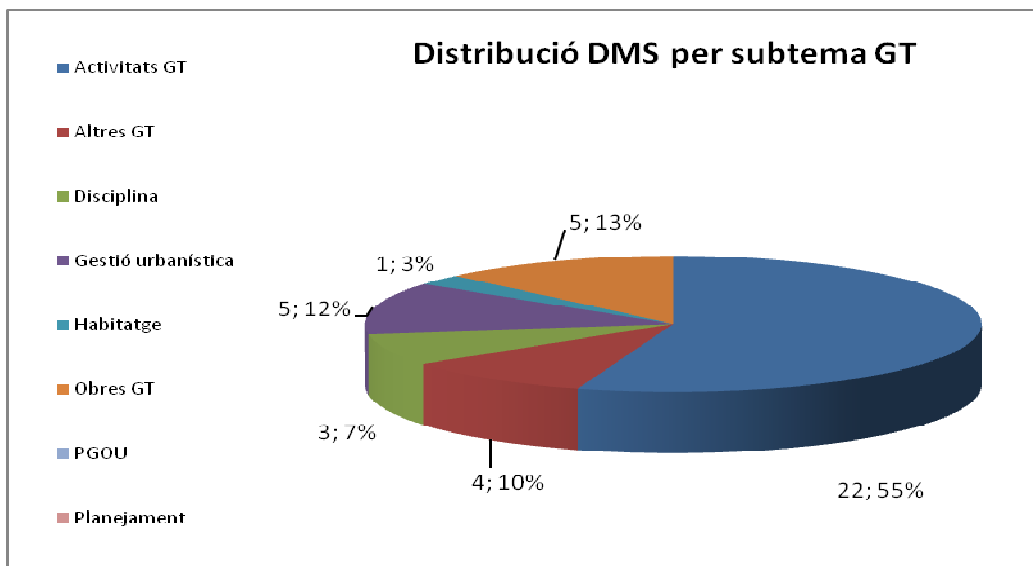
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca sobretot Circulació, amb 98 DMS, 9 de les quals són pels nous semàfors del camí del Tramvia-camí dels Reis. Pel que fa al subtema Transports, amb 48 DMS, 36 són queixes del servei de taxis, la majoria relatives a la falta de taxis a la ciutat. Hi destaca també Vialitat, amb 74 DMS, 7 de les quals són queixes per les rajoles que delimiten el carril bici del Carnatge, que diuen els usuaris que patinen. Del subtema Parcs i Jardins (17 de Llevant i 18 de Ponent), algunes s'han referit a les molèsties pel tancament dels parcs de Palma per l'alerta per possibles tempestes del mes de setembre.



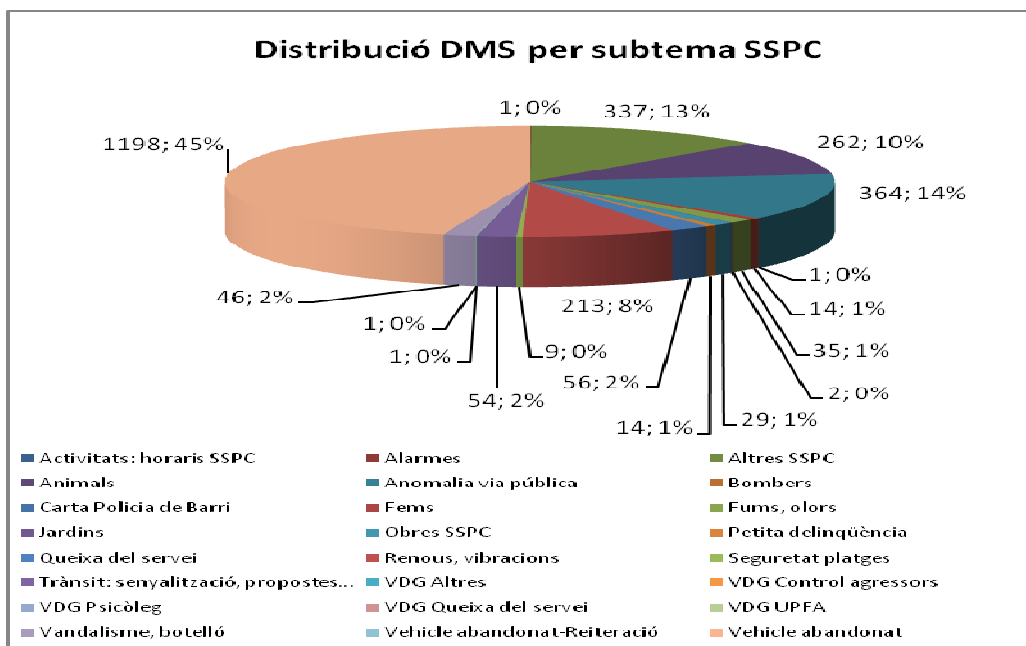
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** aquest trimestre, hi destaquen les queixes de Sanitat.



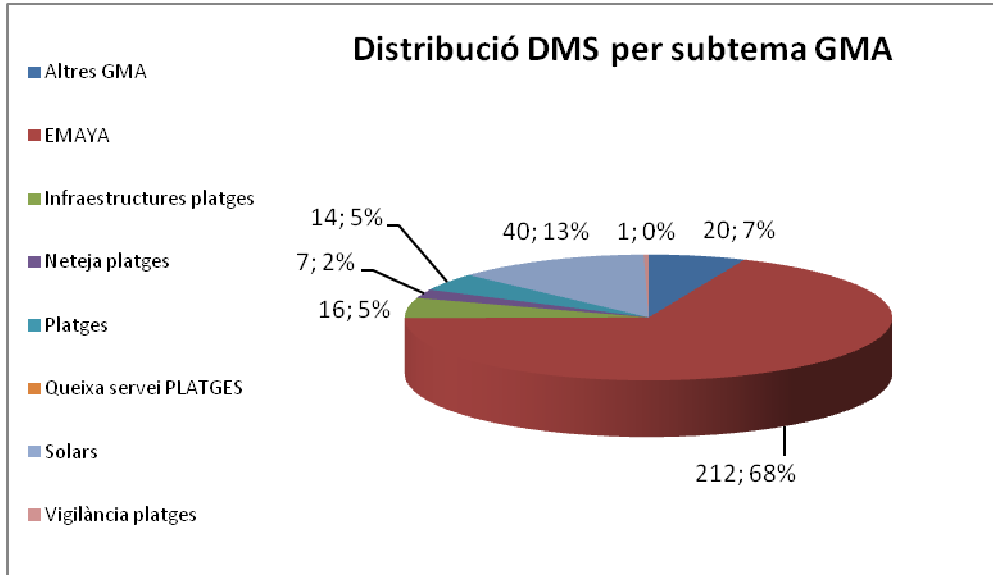
- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca sobretot Activitats, amb 22 DMS.



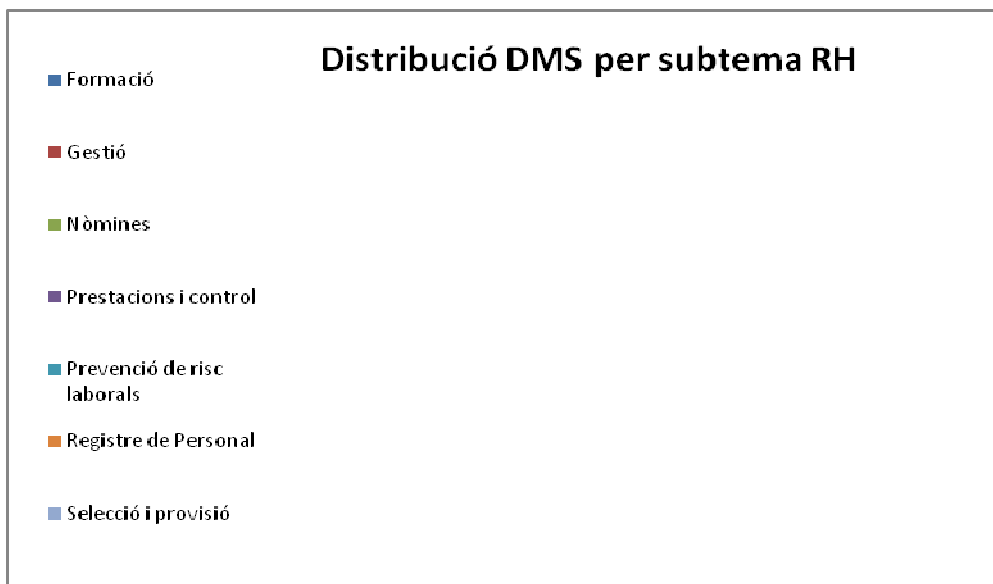
- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaca, sobretot, i com sempre, el subtema Vehicle abandonat. De la resta de subtemes, destaquen sobretot les queixes Anomalia a la via pública, Animals i Renous i vibracions. Aquest trimestre hi destaquen, com sempre, les queixes **que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per a ser arreglats i estacionament de cotxes per a lloguer (25 queixes)**. D'aquest mateix subtema, són molt destacables també les **queixes derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, etc., i que també es repeteixen cada mes (51 queixes)**. També s'han repetit algunes queixes per la inseguretat que crea la circulació de bicicletes i patinets a les voravies (17), per molèsties dels okupes de l'edifici de la Posada de Montserrat (9), per renous derivats del lloguer vacacional (20), per renous dels músics del carrer (22) i pel fet que l'Oficina d'Objectes Trobats tanqui abans de l'horari establert (9).



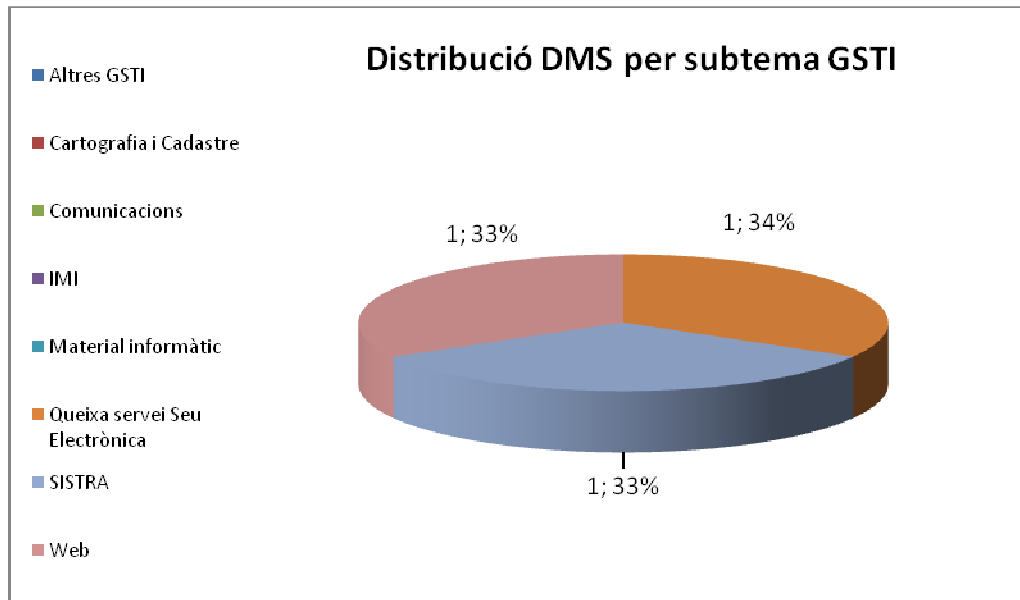
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA, com és habitual; algunes queixes, com sempre, pel renou de la neteja.



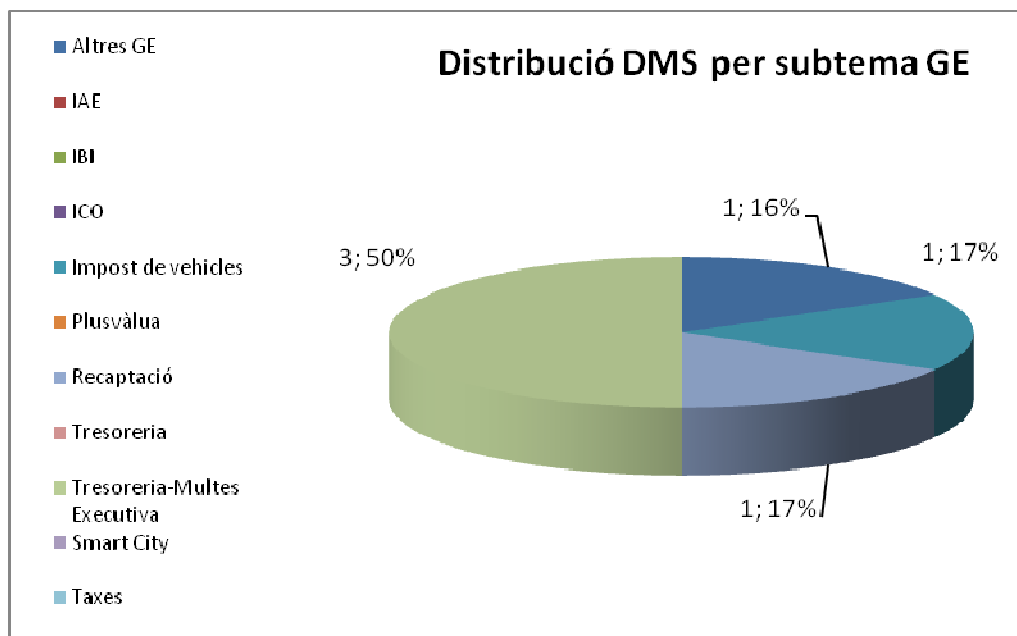
- **RH (Recursos Humans):** no té cap DMS assignada aquest trimestre.



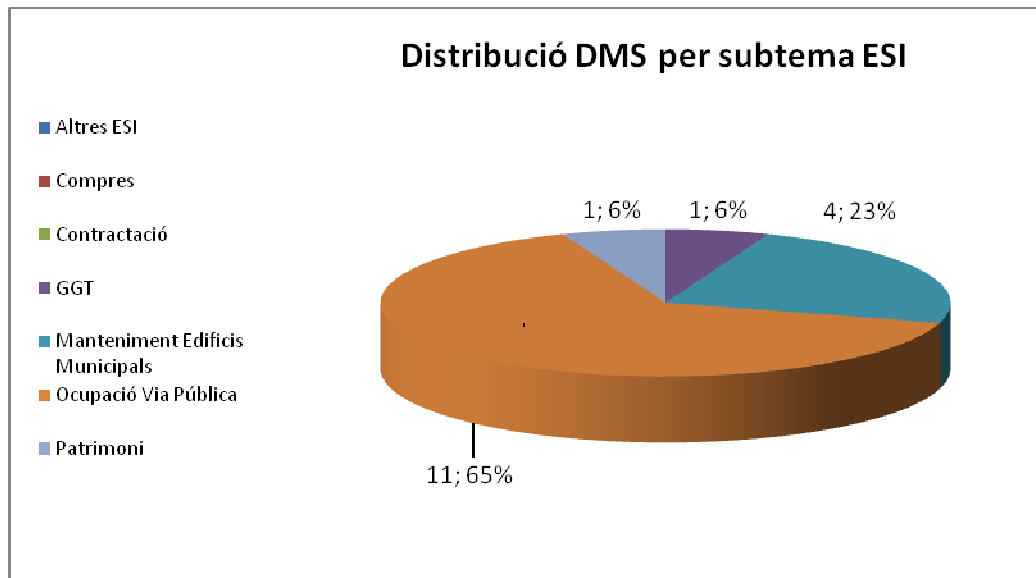
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** n'hi ha tres, assignades cadascuna a un subtema diferent.



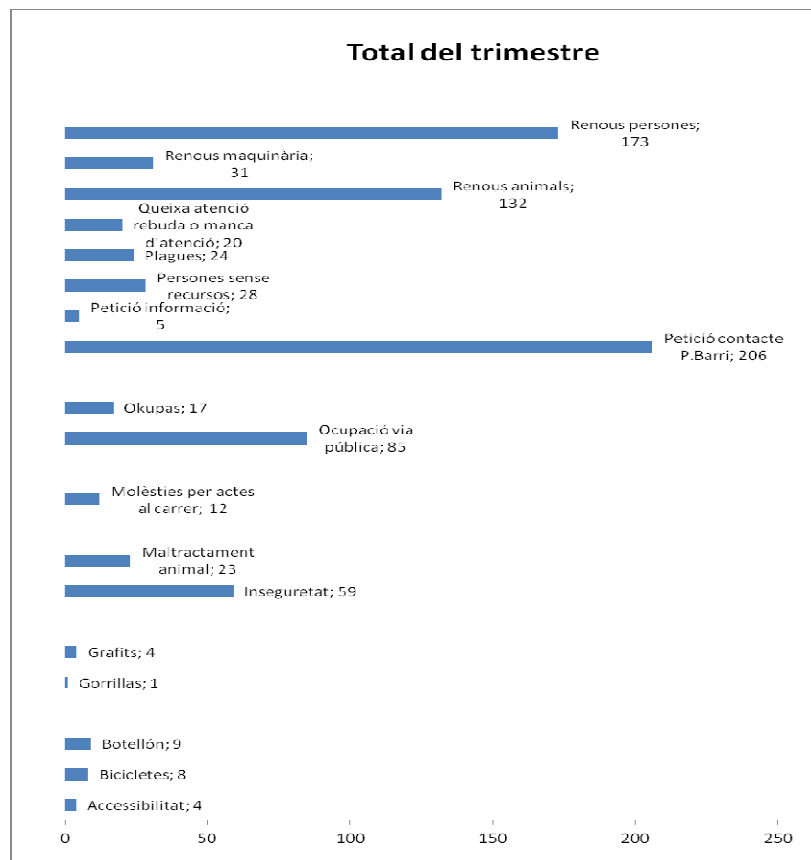
- **GE (Gestió Econòmica):** hi destaquen aquest trimestre les del subtema Tresoreria-Multes Executiva.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** aquest trimestre la majoria torna a ser del subtema Ocupació de la via pública (11).



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, hi destaquen les **queixes pels actes organitzats al carrer**.

Concretament, hi ha hagut 4 queixes per Activitats per al concert de Son Fusteret i 4 més pel de la Plaça de Toros. 4 queixes per a Música i Arts Escèniques pel concert de la Feixina.

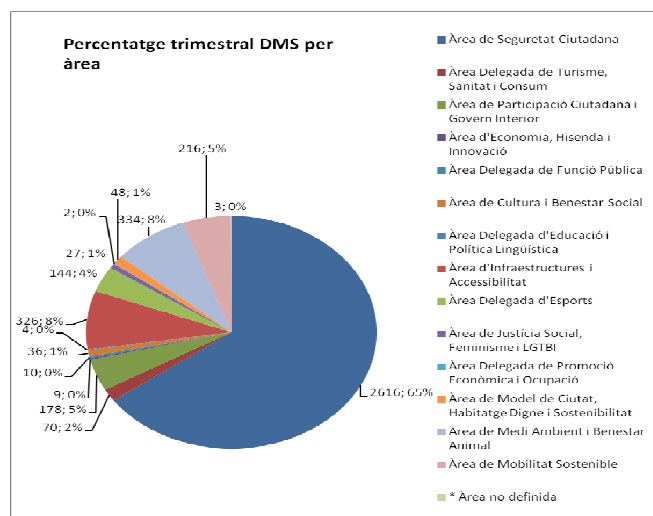
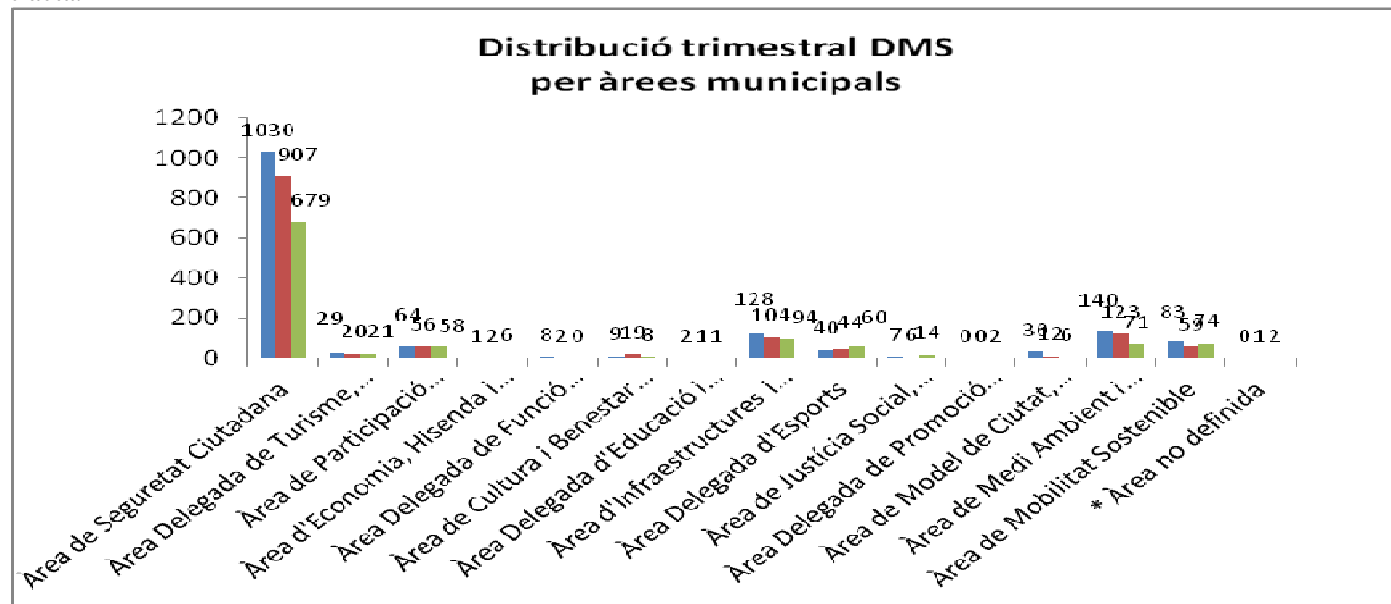
7 queixes pels actes del parc de les Estacions i que s'han tramès a Immigració i Drets Cívics, Gestió de la Ciutat (Districte Nord i Districte Llevant) o Govern Interior, depenent de qui l'ha organitzat o si es tracta d'una queixa referida a tots els actes que s'hi organitzen.

I 7 queixes per a Govern Interior pels concerts de la plaça de París.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 20 aquest trimestre. Feien referència sobretot a queixes per l'atenció rebuda a Multes, Policia, OAC i EMT.

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.



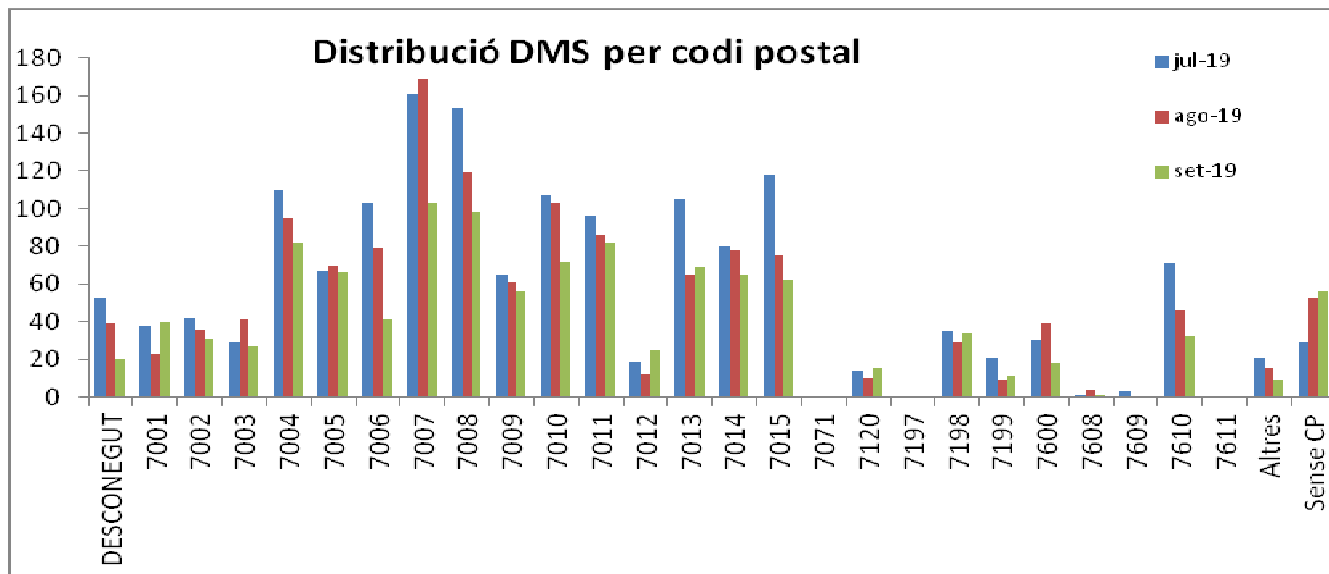
La majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea de Seguretat Ciutadana, i representa un 65% del total.

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

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

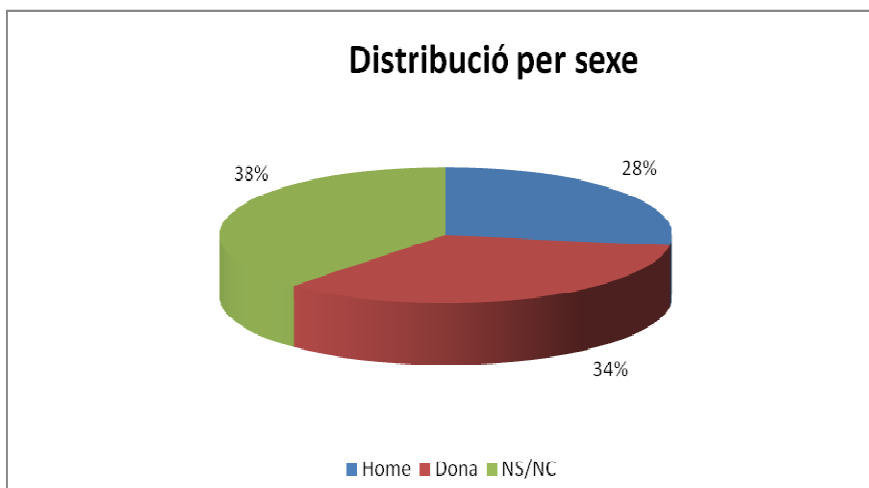
1.7 Anàlisi de la recepció per codi postal

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 07007 (la Soledat) i 07008 (Son Gotleu), igual que el trimestre passat i, seguidament, el codi postal 07004 (). Concretament, són 433 de la Soledat; 370, de Son Gotleu i, 287, de Des.-Eusebi Estada.

1.8 Distribució de DMS rebudes per sexe



En data 9 de maig de 2018 es va implantar al DMS l'obligatorietat d'emplenar el camp "sexe" per a poder tenir informació estadística en aquest sentit. La majoria de persones 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 38% dels usuaris. La resta es troba repartida entre un 34% de dones i un 28% d'homes. Habitualment, hi 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 tramès 24 a altres administracions; concretament 7 queixes i 2 peticions al Govern de les Illes Balears; 2 queixes al Consell de Mallorca; 8 a l'Autoritat Portuària; 1 a l'Ajuntament de Sineu; 1 a l'Agència Estatal de Seguretat Aèria; 1 a l'Agència Tributària de les Illes Balears; 1 a l'Estació Intermodal, i 1 a la Seguretat Social.

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 76,95% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb l'usuari. És un percentatge pràcticament igual al del trimestre passat.

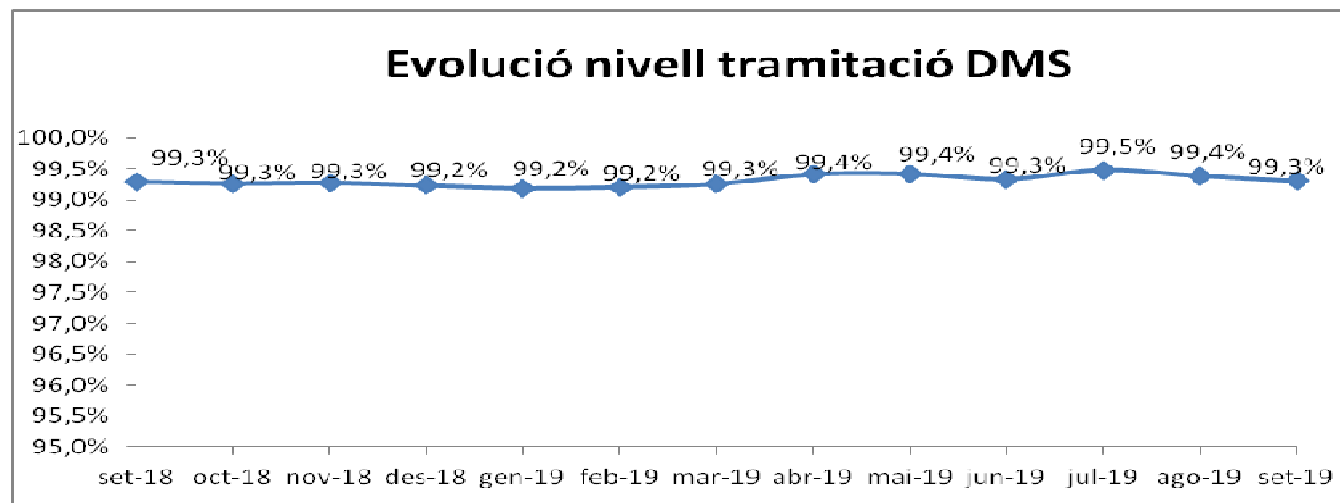
2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació en termini

2.1.1 Dades relatives al global del Gestor de DMS

* Evolució del nivell de tramitació global al Gestor DMS

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



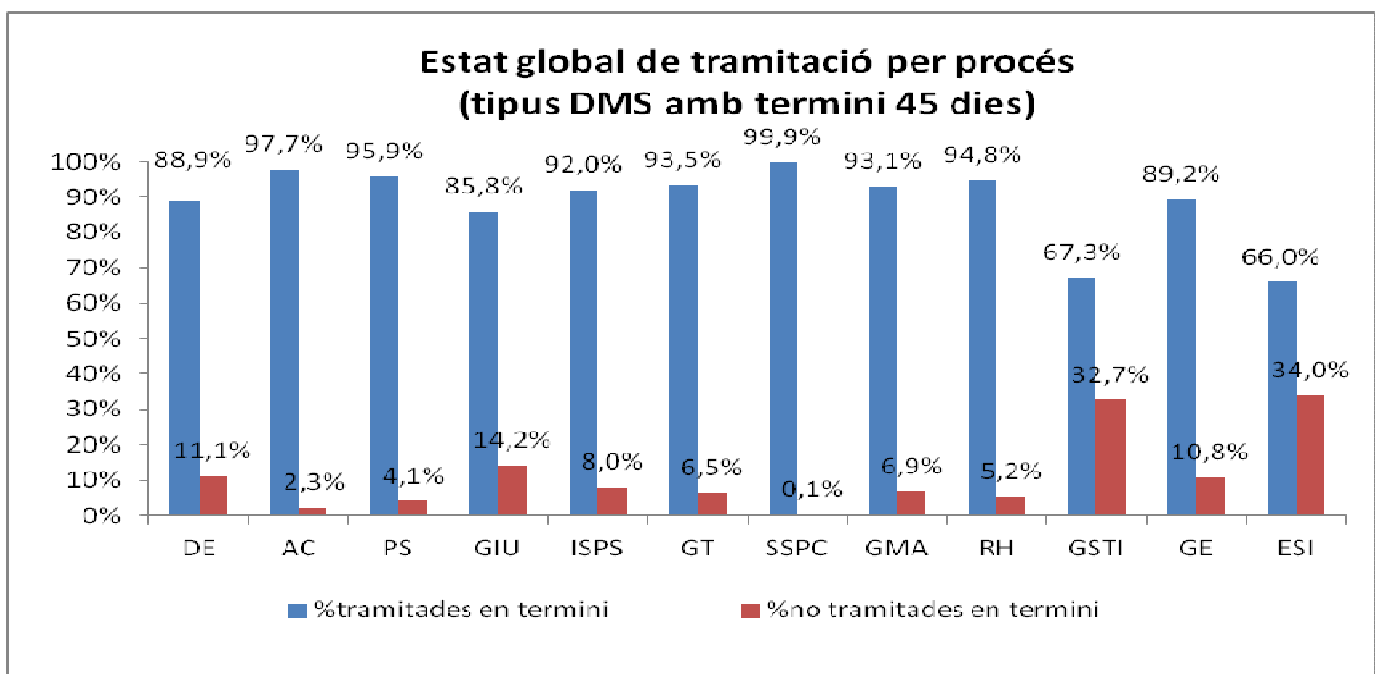
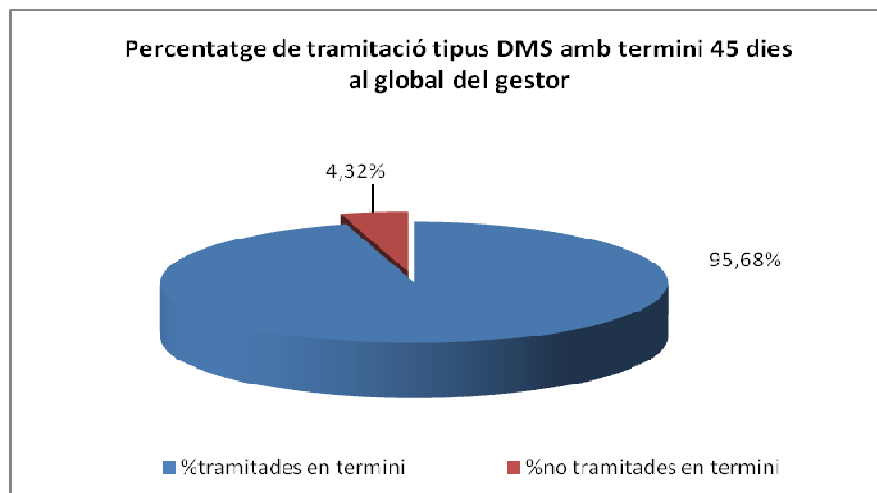
A finals d'aquest trimestre ens trobam en el 99,3% de resolució. En tot l'any, es manté el nivell de tramitació de prop del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del nombre de demandes rebudes.

Aquest percentatge inclou tant les DMS tramitades en termini com les tramitades posteriorment.

El nivell d'aquest trimestre ha estat pràcticament igual al del trimestre anterior.

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

Si revisam al **global del Gestor DMS**, la tramitació dels tipus de DMS que té establert un límit de 45 dies per a dur-se a terme (queixes, suggeriments, peticions, altres, i queixes i suggeriments interns), observam que quasi **un 96% estan tramitades en termini i, el 4% restant, no s'hi ha tramitat; és el percentatge habitual**. No obstant això, les no tramitades en termini poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



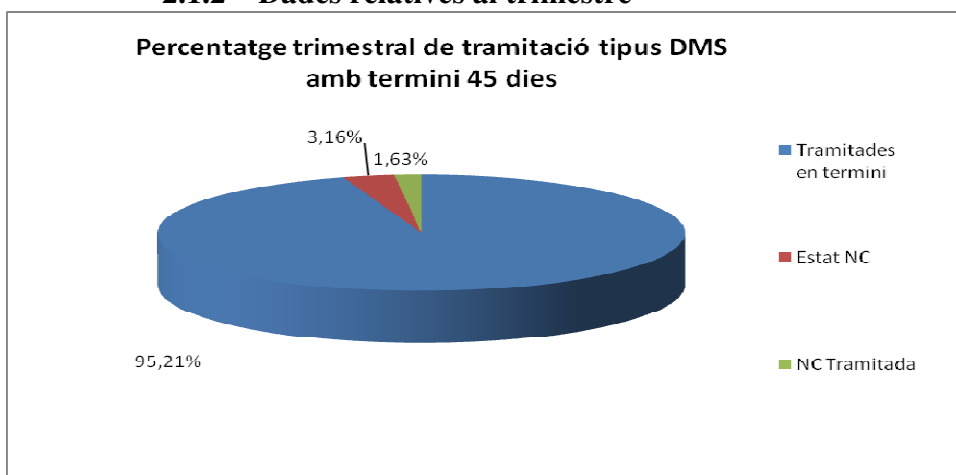
Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus *queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició* o *altres* (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 8 dels 12 processos tornen a tenir més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Deixant de banda

SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que es tramiten amb el traspàs a l'EUROCCOP, i RH (Recursos Humans), que quasi no té DMS assignades, els processos més destacables són AC (Atenció Ciutadana) i PS (Promoció Socioeconòmica), amb un percentatge molt alt de resolució en termini, un 97,7% i un 95,9%, respectivament. Són habitualment els processos amb major percentatge de resolució en termini.

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 67,3% i un 66%, respectivament. Són quasi sempre els que tenen el percentatge més baix.

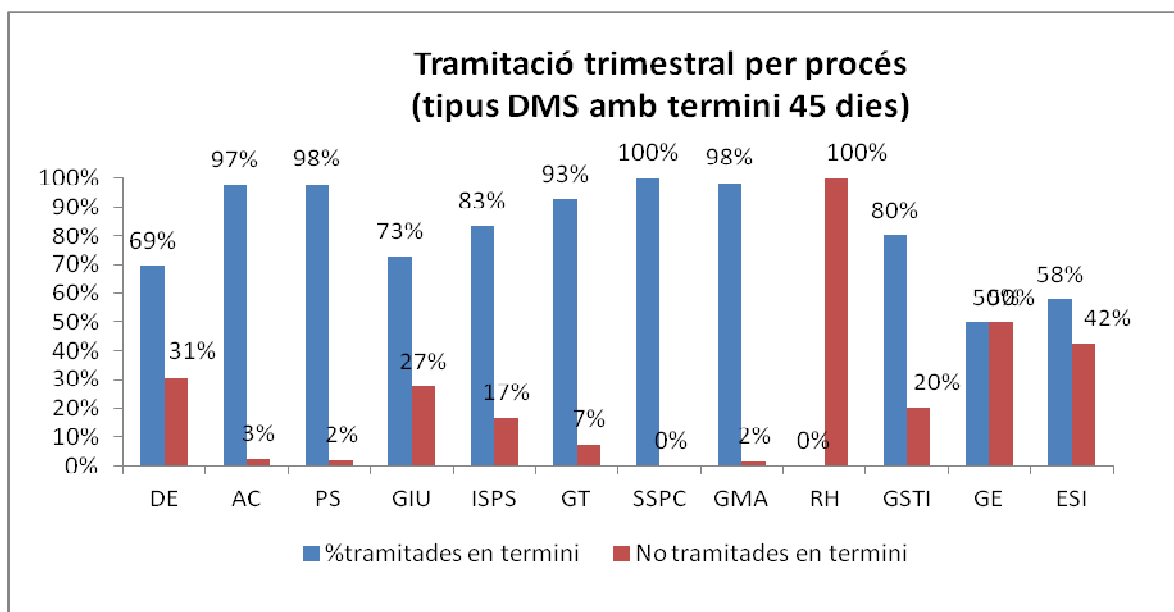
La resta de processos oscil·len entre el 85,8% i el 94,8%, percentatges molt alts de resolució en termini.

2.1.2 Dades relatives al trimestre



El 95% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, quasi el 5% restant, no. Aquest darrer percentatge es desglossa en un 3,16%, que continuen en estat de no-conformitat i un 1,63% que són **No-conformitats tramitades**, percentatge, aquest darrer, que **ha disminuït respecte dels dos trimestres anteriors, en què havia augmentat significativament, la qual cosa es pot deure que el Servei de Mobilitat, que no tramitava les DMS, va començar a fer-ho el mes de març passat i ja s'està actualitzant en la resolució.**

*Tramitació trimestral de les DMS per procés



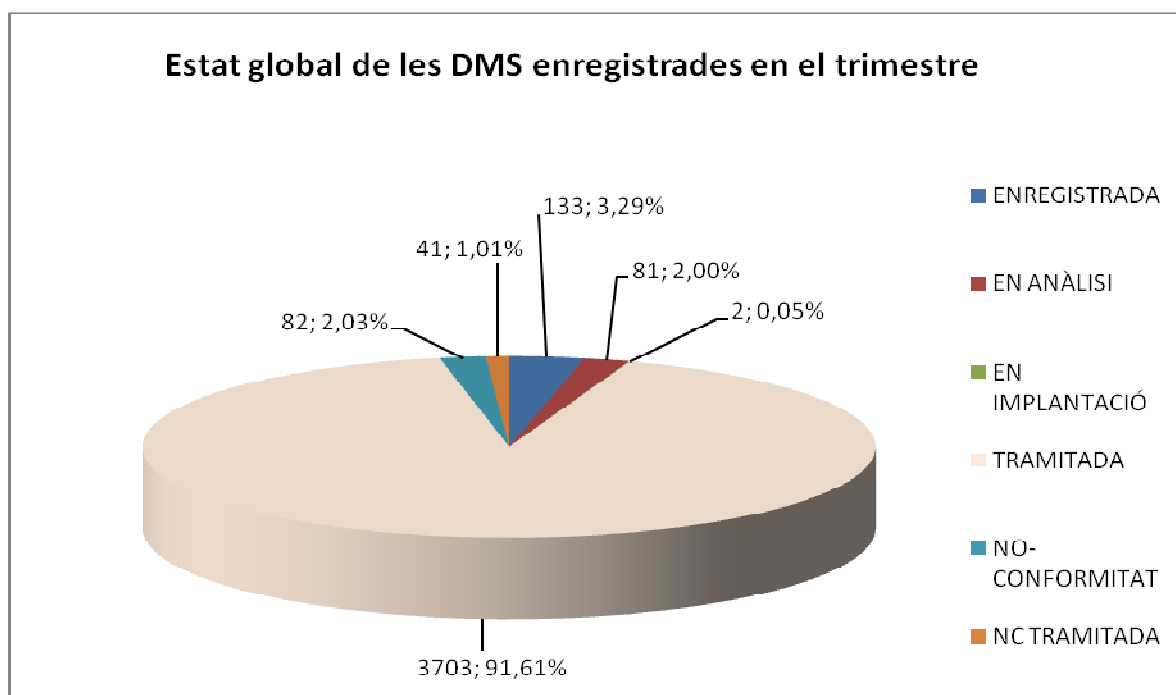
Pel que fa a les DMS del tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern*, *petició* o *altres* que qualsevol dia d'aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució; és a dir, 45 dies des del registre, trobam que **els processos AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), GT (Gestió Territorial) i GMA (Gestió del Medi Ambient) han tramitat entre el 90% i el 100% de les seves DMS en termini**; és a dir, molt poques DMS d'aquests processos han passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

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

Finalment, aquest trimestre destaquen els processos GE (Gestió Econòmica) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) com a processos amb menor percentatge de resolució en termini. Destaca també DE (Direcció Estratègica) per la menor resolució en termini, que, en la majoria de casos, es tracta de queixes sobre la gestió/organització de la ciutat.

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 4.042 DMS registrades durant aquest trimestre, 3.703 estan tramitades en termini, un 92%, i 41 es varen tramitar fora de termini, prop d'un 1% del total. **En definitiva, hi ha en total un 93% de les DMS del trimestre tramitades, percentatge superior en un 2% respecte del trimestre anterior.**

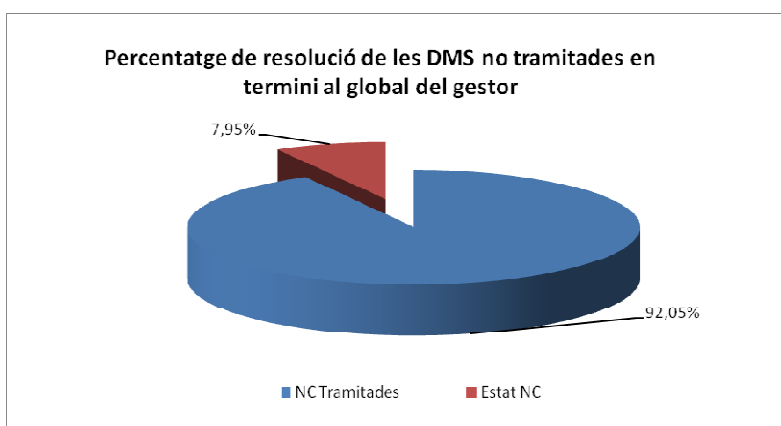
Una petita part es troba en els altres estats, concretament 133 en estat de registrada; 81, en estat d'anàlisi; 2, en estat d'implantació i, 82, en estat de no-conformitat.

Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen prop d'un 3%. 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

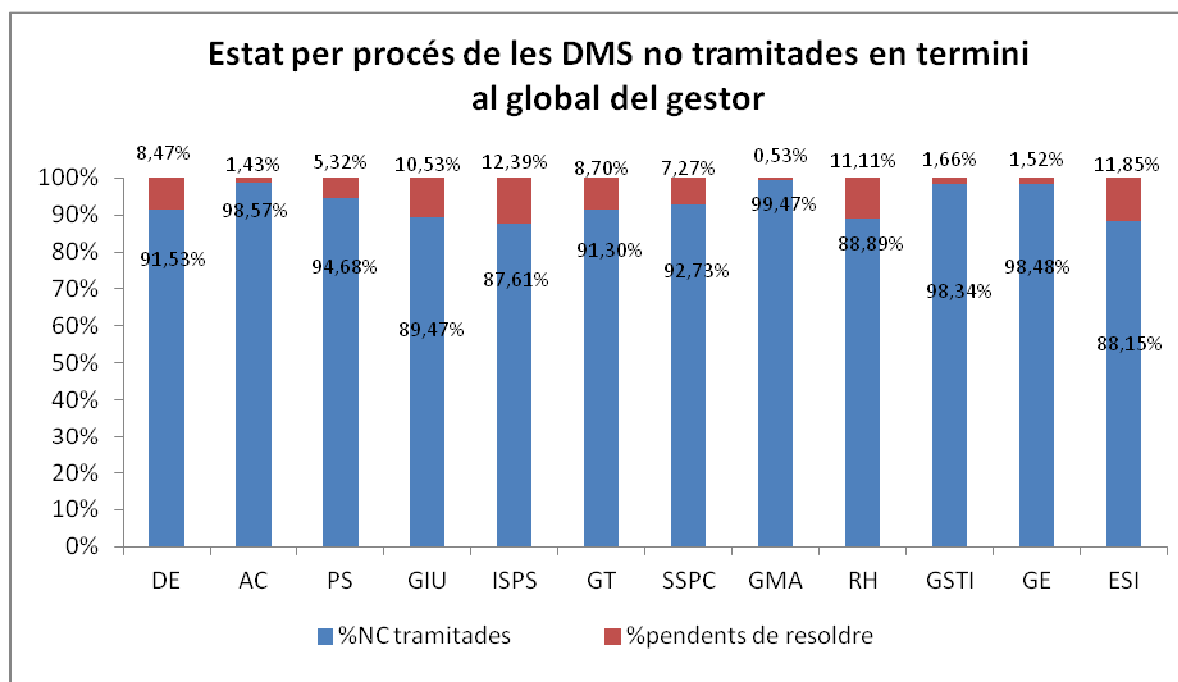
Les DMS que han exhaurit el temps establert de tramitació de 45 dies passen a un estat denominat de no-conformitat, que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen, passen a ser DMS *en estat de no-conformitat tramitada*.

2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



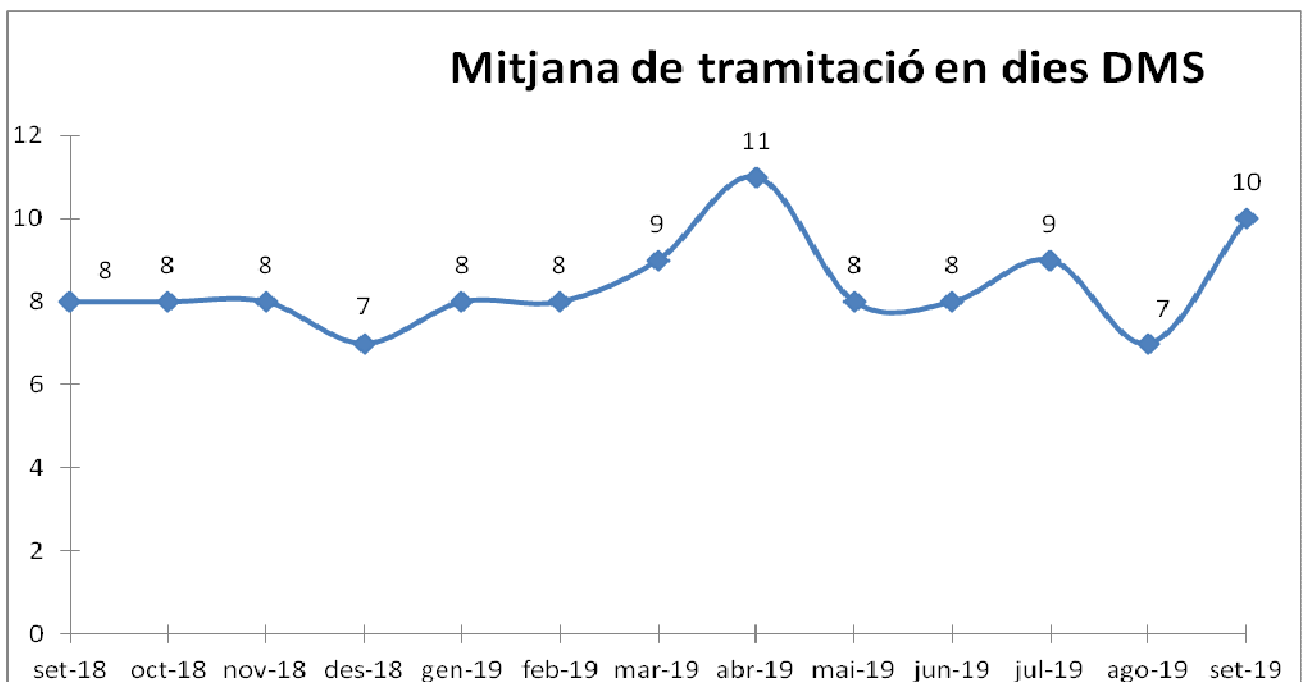
Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a ser tramitades, observam que actualment, de les DMS tramitades fora de termini, un 92% ja estan com a no-conformitats tramitades i un 8% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat. Aquest percentatge és semblant a l'habitual.

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, quasi al 90% GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), RH (Recursos Humans), ESI (Equipaments i Serveis Interns) i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), i superiors al 90% tots els altres.

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 quasi 9 dies, una mica per damunt del nivell habitual d'uns 8 dies, i que fins i tot va baixar a 7 el mes de desembre**. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana d'11 dies, un més que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 14; igual. No hi ha hagut queixes internes ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana un poc inferior als 2 dies, com és habitual.

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

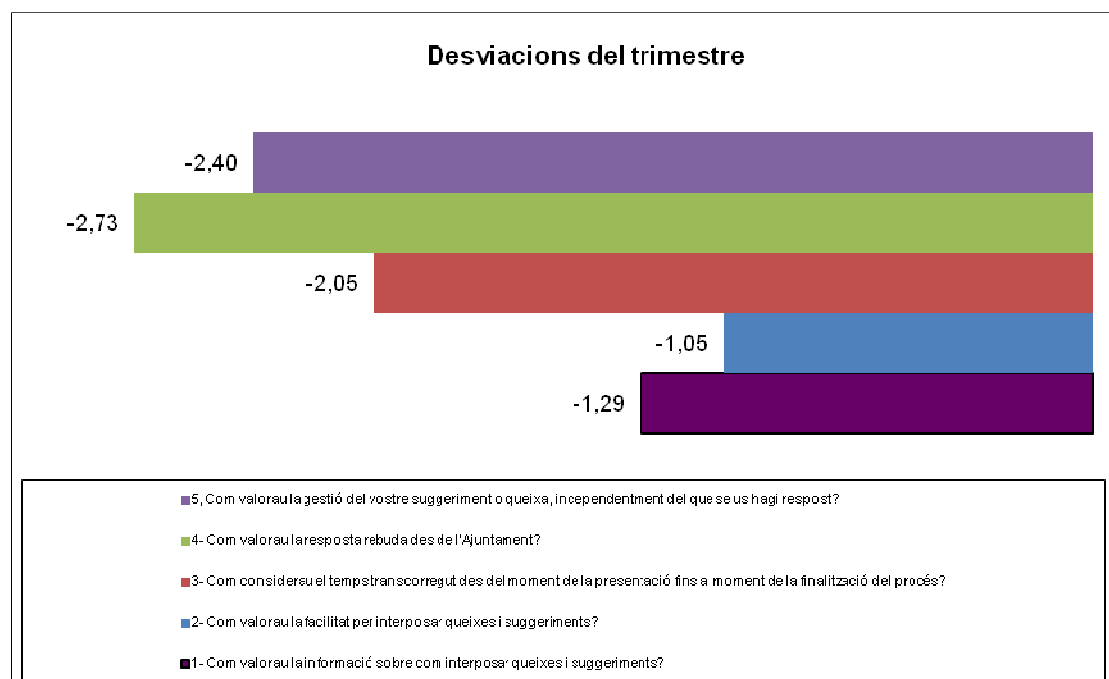
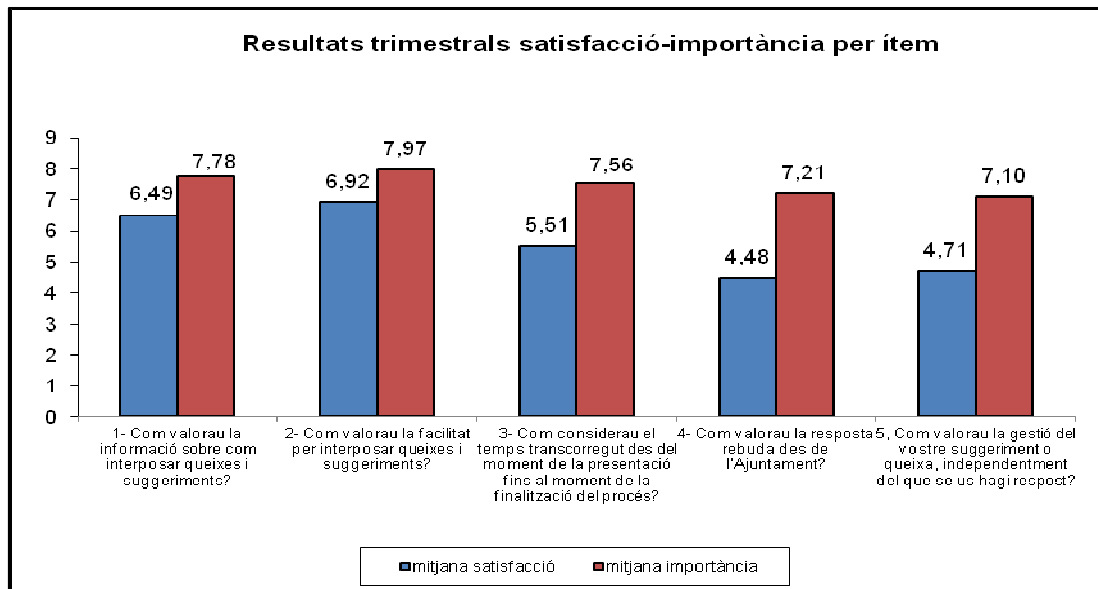
3 SATISFACCIÓ

Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat **177 respostes a les enquestes de satisfacció, quantitat inferior a la del trimestre passat** i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 8%.

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 podem extreure el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,49 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,78 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,29. La satisfacció en aquest

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de Demandes Municipals de Serveis Abril-Juny 2019	Ajuntament  de Palma
---------------------	--	---

ítem ha baixat un poc aquest trimestre, i n'ha baixat també la importància, donant una desviació superior aquest trimestre.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,92 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,97 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,05. [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 5,51 de mitjana de satisfacció i amb un 7,56 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,05. Aquest trimestre han pujat tant la satisfacció com la importància, donant una desviació superior a la del trimestre passat.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 4,48 i, pel que fa a importància, de 7,21. S'hi ha donat una desviació de 2,73. Per tant, i com sempre, [aquest és l'ítem més mal valorat](#), amb una desviació superior a la del trimestre passat, ja que ha baixat la satisfacció i ha augmentat la importància.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 4,71 de mitjana de satisfacció i amb un 7,10 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,40, un poc superior a la del trimestre passat.

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

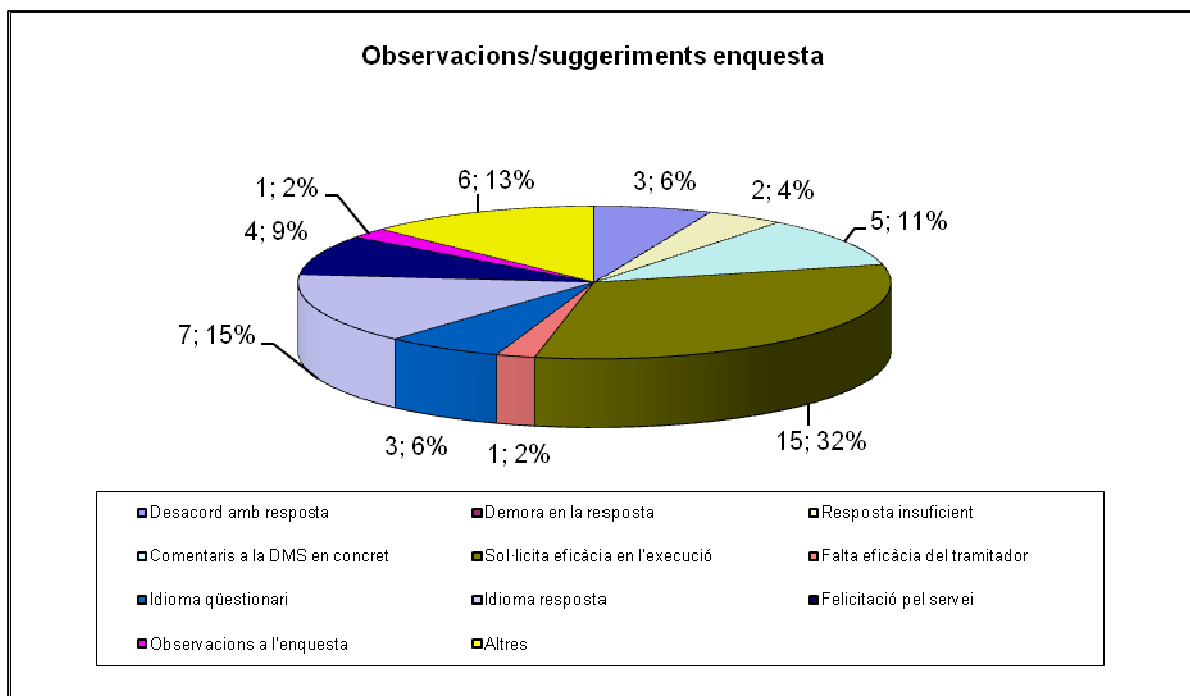
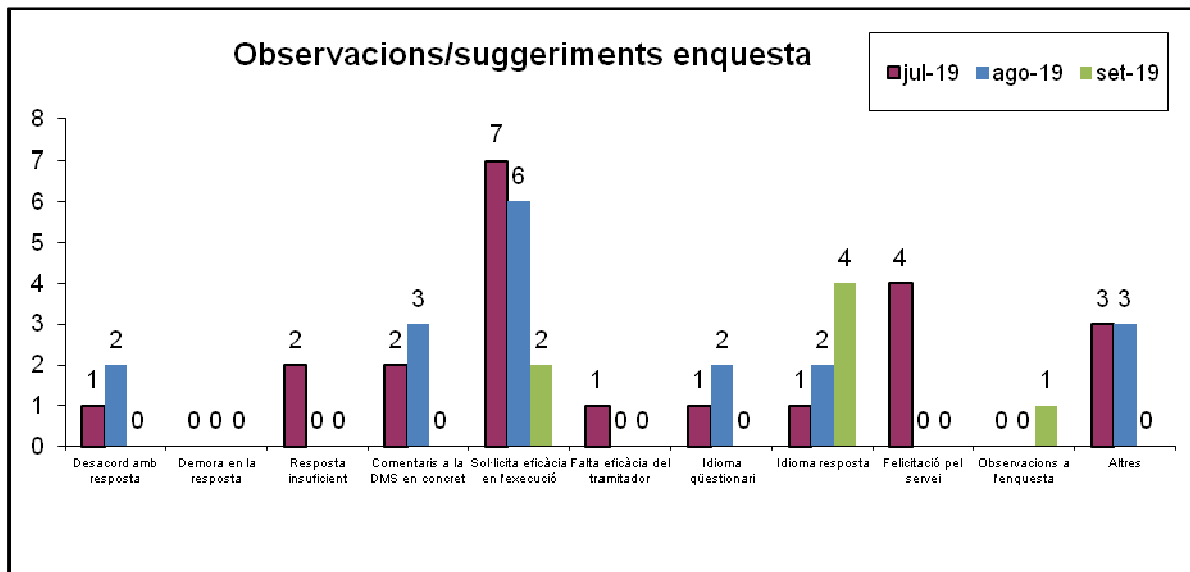
Resulta molt difícil millorar la satisfacció en l'ítem per la resposta rebuda, ja que en la majoria de queixes, la resposta no sempre és la desitjada pels usuaris, la qual cosa fa que es valori molt malament.

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

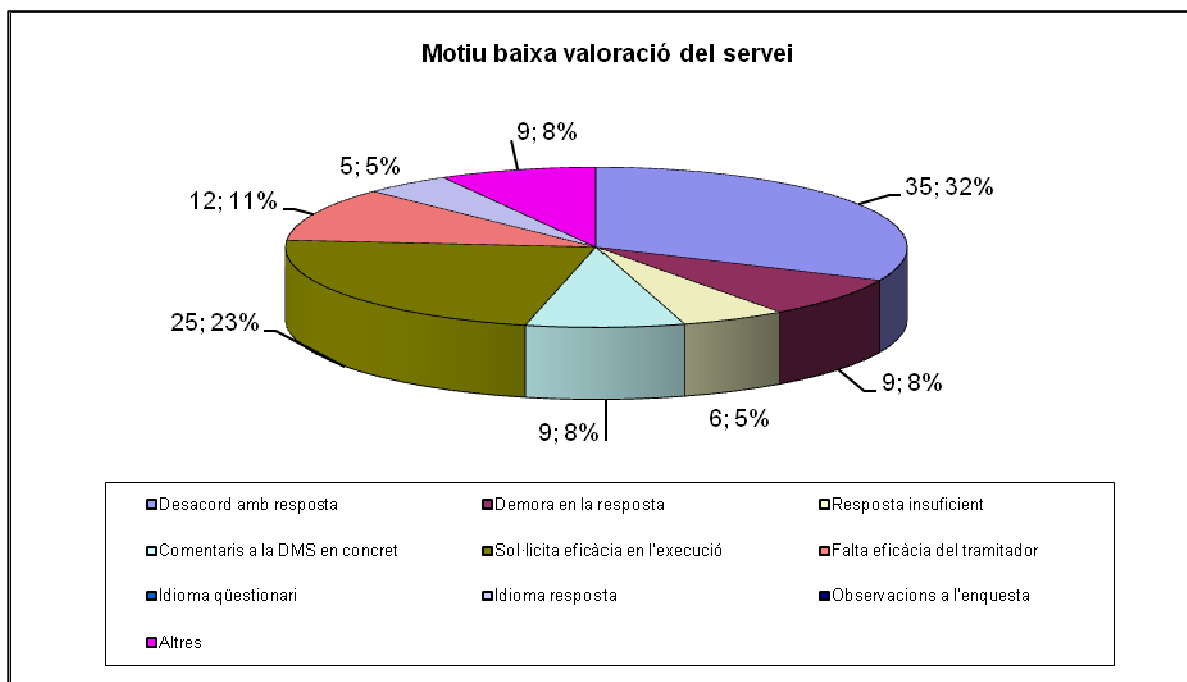
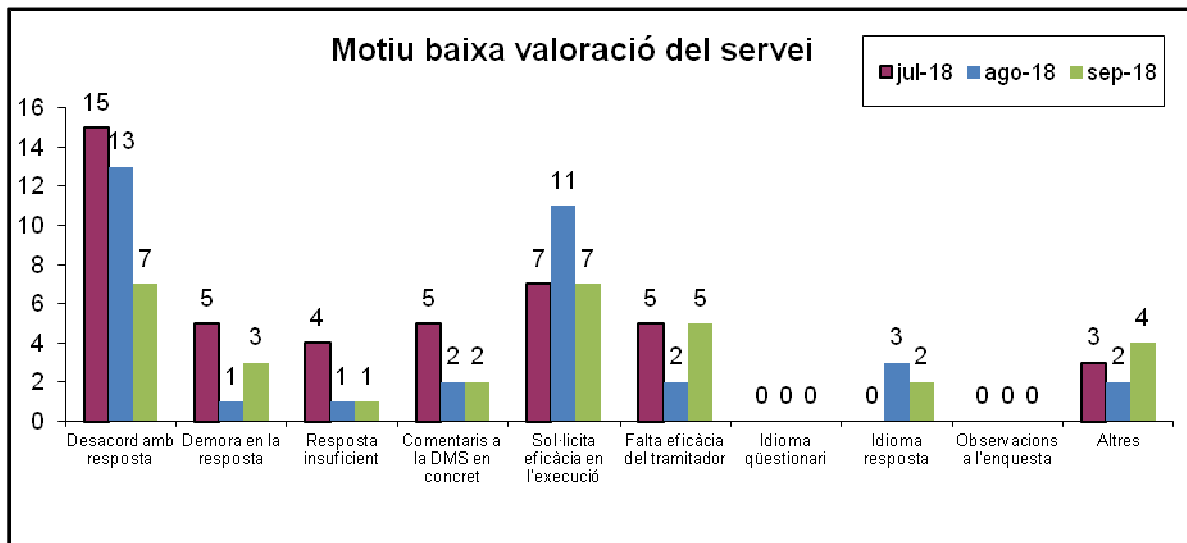
Aquest trimestre han entrat 47 observacions i 110 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard, després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic.

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

15/10/2019	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg. 25
------------	---	---------



Aquest trimestre destaquen sobretot els comentaris a la DMS relatius a sol·licitar eficàcia en l'execució, igual que el trimestre passat.



Com a motius de la baixa valoració, la majoria són de desacord amb la resposta, i també de falta d'eficàcia en l'execució del que se sol·licita.

Per tant, tot ens du a pensar que aquest mes, una altra vegada, la satisfacció és baixa, sobretot per la resposta rebuda; és dir, per no tenir la resposta esperada, o perquè no s'ha duit a terme el que s'hi indicava.

CONCLUSIONS

El **tipus de DMS més habituals** són sempre les peticions i, seguidament, les queixes. Quasi totes les **peticions són d'actuació del policia de barri**. Aquest trimestre representen un 63% del total de les DMS rebudes, un 1% més que el trimestre passat. Sempre n'hi ha un increment durant els mesos d'estiu.

El **canal d'entrada més utilitzat** és el telèfon (010) i, a continuació, el canal telemàtic (formulari de queixes i suggeriments del web). El **canal telefònic** s'ha utilitzat en el 56% del casos, un 3% més que el trimestre anterior, i, el telemàtic, en el 40%; la resta s'ha repartit entre entrades per registre general i escrits dipositats en les bústies instal·lades a les oficines amb atenció al públic.

Pel que fa al **nivell de tramitació al Gestor**, després de finalitzar el darrer trimestre, es troba en el **99,3%** de DMS tramitades. És un percentatge igual al dels dos trimestres passats, encara que un poc inferior al dels dos primers trimestres de 2018, en què varen ser pròxims al 99,5%.

Quant a la **tramitació de les DMS que aquest trimestre acabaven el termini de resolució**, un **95%**, s'han **tramitat en el termini establert**, un 1% més que el trimestre passat, i un 5% han passat a estat de no-conformitat. Aquests percentatges solen ser sempre semblants (s'ha de recordar que als 60 dies comptats des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents en què se'ls informa de la resolució que tenen pendent).

De l'anàlisi de la tramitació per processos, són destacables **AC (Atenció Ciutadana)**, **PS (Promoció Socioeconòmica)**, **GT (Gestió Territorial)** i **GMA (Gestió del Medi Ambient)**, que han tramitat entre el **90% i el 100%** de les seves DMS **en termini**; és a dir, molt poques DMS d'aquests processos han passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

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

Finalment, aquest trimestre destaquen els processos GE (Gestió Econòmica) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) com a processos amb menor percentatge de resolució en termini. Destaca també DE (Direcció Estratègica) per la menor resolució en termini; en la majoria de casos, es tracta de queixes sobre la gestió/organització de la ciutat.

Pel que fa a la **tramitació de les DMS que han passat a no-conformitat**, **tots els processos es troben en nivells alts, de resolució**. Quasi al **90%** GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), RH (Recursos Humans), ESI (Equipaments i Serveis Interns) i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), i superiors al 90% tots els altres.

Globalment, al DMS hi ha un 92% d'aquestes DMS que han passat a no-conformitat que ja estan com a no-conformitats tramitades i un 8% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat. Aquest percentatge de no conformitats sense tramitar ha baixat un 1% respecte del trimestre passat, que també havia baixat un 3%, segurament motivat pel tancament de les DMS pendents de resoldre de l'Àrea de Mobilitat, que estaven estancades i que des del mes de març passat s'han reactivat.

La **mitjana de tramitació en termini** de les queixes, el suggeriments i les peticions ha estat aquest trimestre de quasi **9 dies**, un poc superior a la mitjana habitual de 8 dies, i igual a la del trimestre passat.

El **temes més recurrents de DMS** són les peticions d'actuació de la Policia Local. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb avisos de vehicles abandonats, queixes per renous, anomalies a la via pública o molèsties per animals. Es tracta sempre de peticions de mediació entre veïnats per part del policia de barri. Són també recurrents les queixes per a Esports i EMAYA.

De manera transversal destaquen les queixes pels actes organitzats al carrer.

Concretament hi ha hagut 4 queixes per a Activitats pel concert de Son Fusteret, i 4 més pel de la Plaça de Toros.

4 queixes per a Música i Arts Escèniques pel concert de la Feixina.

7 queixes pels actes del parc de les Estacions, que s'han tramès a Immigració i Drets Cívics, Gestió de la Ciutat (Districte Nord i Districte Llevant) o Govern Interior, depenent de qui l'ha organitzat o si es tracta d'una queixa referida a tots els actes que s'hi organitzen.

I 7 queixes per a Govern Interior pels concerts de la plaça de París.

Aquest trimestre destaquen, com sempre, les queixes que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen pera ser arreglats i estacionament de cotxes per a lloguer. També són molt destacables les queixes per problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, etc., i que també es repeteixen cada mes. Aquest tipus de queixes havien baixat bastant el mes de setembre passat, però després varen tornar als nivells habituals i han tornat a augmentar el 2019.

Hi ha hagut també queixes que han arribat de manera reiterada i que es referien sobretot al renou derivat del lloguer vacacional i la falta de taxis a la ciutat.

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

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

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

ANNEX (taula procés-subtema-àrea)

DE (Direcció Estratègica)	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor Ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OCD	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Premsa	Àrea no definida
	Qualitat	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Dret d'accés a la Informació	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei DMS	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
AC (Atenció al Ciutadà)	Multes	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OAC	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OIT	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Oficines/horaris	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Població	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Targeta Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Telèfons, centraleta, SAT	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	UAC	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Urbanisme	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Queixa servei OAC	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei SAT	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei Targeta Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei UAC	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Altres AC	Àrea no definida
PS (Promoció Socioeconòmica)	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'Escoles	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	
GIU (Infraestructures)	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	
Manteniment centres escolars	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat	
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	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
GT (Gestió Territorial)	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
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	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. Olors	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	

GMA (Gestió del Medi Ambient)	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
Recursos Humans	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
	Nomines	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Prestacions i Control	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Prestacions de riscos laborals	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Registre de Personal	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació)	Comunicacions	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Altres GSTI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IMI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Material informàtic	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Web	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	SISTRA	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Cartografia i cadastre	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Queixa servei Seu Electrònica	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
GE (Gestió Econòmica)	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
ESI (Equipaments i Serveis Interns)	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	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via publica	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 expresses de disconformitat amb alguna actuació i/o servei municipal.

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

Felicitacions: 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.

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.