

INFORME
DE RECEPCIÓ I GESTIÓ
DE LES
DEMANDES MUNICIPALS
DE SERVEIS

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

2016

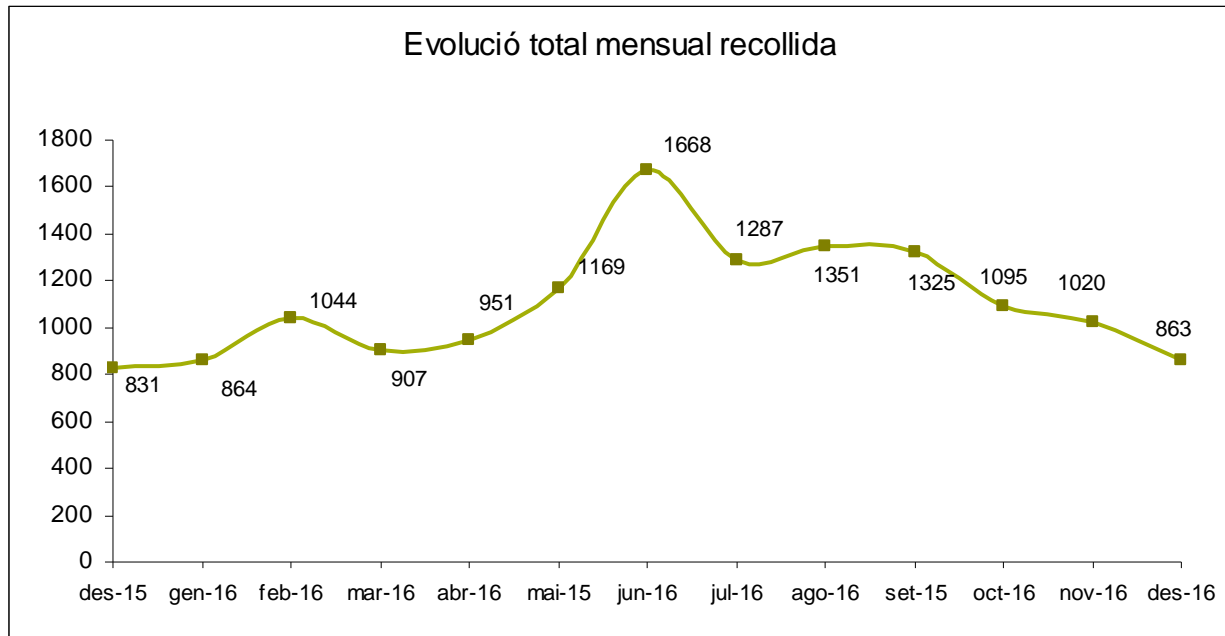
ÍNDEX

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

3.2	Comparativa interanual per tipus de DMS	31
3.3	Comparativa interanual per canal d'entrada.....	32
3.4	Comparativa interanual per codi postal	32
3.5	Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS	33
3.6	Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies.....	33
3.7	Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini.....	34
3.8	Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés.....	34
3.9	Comparativa interanual de tramitació per procés.....	35
3.10	Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema.....	36
*	Direcció estratègica	36
*	Atenció al ciutadà.....	36
*	Promoció socioeconòmica	37
*	Gestió d'infraestructures urbanes	37
*	Integració social i promoció de la salut	38
*	Gestió territorial.....	38
*	Serveis de seguretat i protecció ciutadana	39
*	Gestió del medi ambient.....	39
*	Recursos humans.....	40
*	Gestió dels serveis tecnològics i de la informació.....	40
*	Gestió econòmica	41
*	Equipaments i serveis interns.....	41
4	ANNEXOS.....	42
*	Relació de processos i subtemes amb les àrees municipals	42

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



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

La recollida total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern) ha estat de 13.544 aquest any.

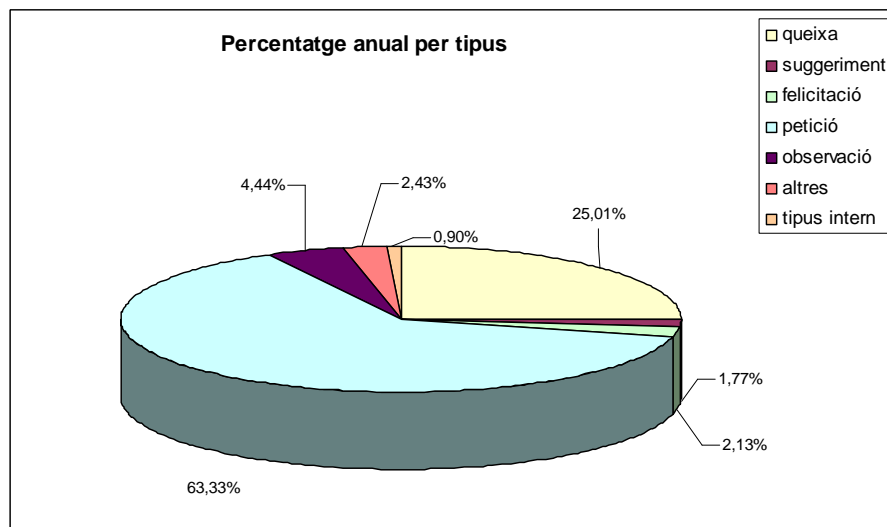
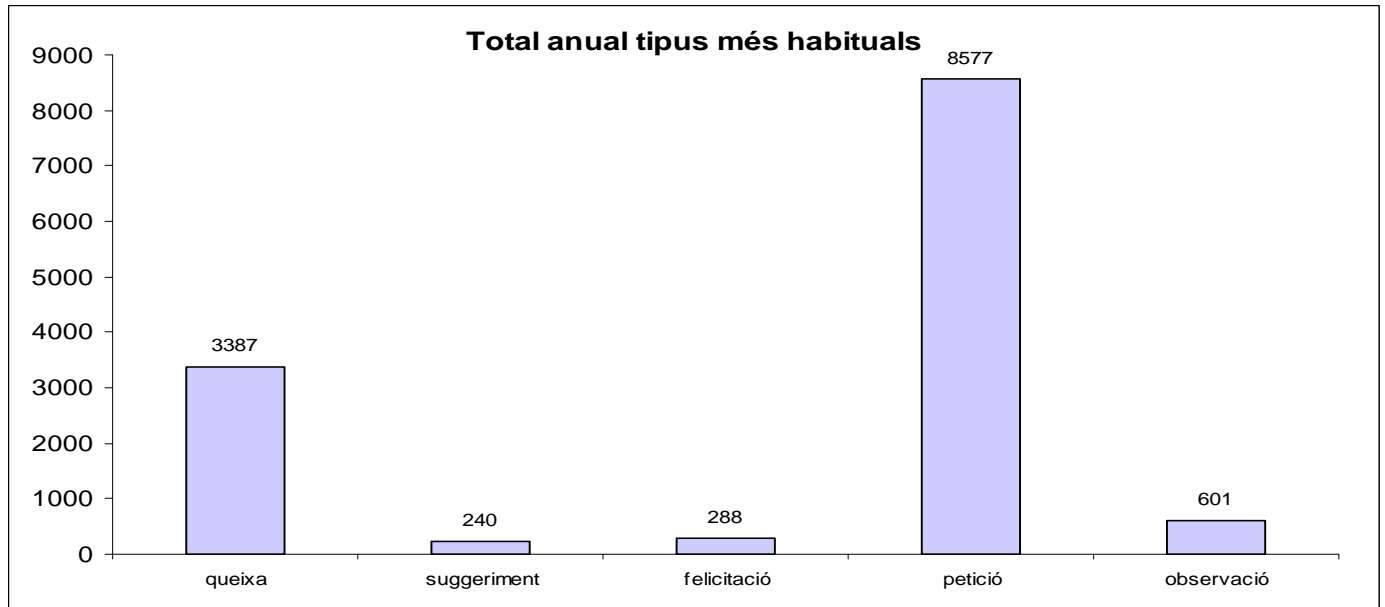
Durant l'any 2016 la recollida de DMS ha estat, com és habitual, més elevada els mesos d'estiu, sobretot el mes de juny. Aquest augment es pot explicar pel següent:

Una part de les DMS són queixes o peticions rebudes a través del nou servei municipal de WhatsApp que gestiona el SAT i que té per objecte rebre les comunicacions d'incidències a la via pública detectades pels ciutadans. No obstant, a més d'incidències a la via pública, s'han rebut també altres missatges amb continguts diferents, que eren susceptibles de ser registrats com a DMS (queixes, suggeriments i peticions). La majoria d'aquests missatges eren incidències d'EMAYA, que s'han registrat com a DMS al gestor durant el mes de juny i que a partir de l'1 de juliol s'han derivat directament des del SAT a EMAYA, sense passar per Qualitat, ja que l'únic que es podia comunicar al ciutadà era el número d'incidència, i amb aquesta derivació directa la comunicació al ciutadà és més àgil i ràpida.

En els mesos d'estiu és quan se solen recollir més demandes ciutadanes, ja que és quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o peticions d'actuació de la Policia pel fet que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes. **Si ho comparem amb el total acumulat, el 42% correspon als 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i el 58%, als 8 mesos restants.**

La mitjana de DMS registrades el 2016 ha estat de 1.129 per mes.

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



Els tipus de DMS més habituals són les queixes, els suggeriments, les felicitacions, les peticions i les observacions. Enguany tornen a destacar les peticions (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.) per damunt de tots els altres tipus. Aquest fet està motivat per l'alt nombre de peticions d'actuació del policia de barri que els ciutadans ens fan arribar cada mes i que representen aproximadament la meitat de les DMS rebudes.

Queixes: El nombre de queixes rebudes ha estat de 3.387 i representa el 25% del total anual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (240) representa enguany el 2% del total.

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

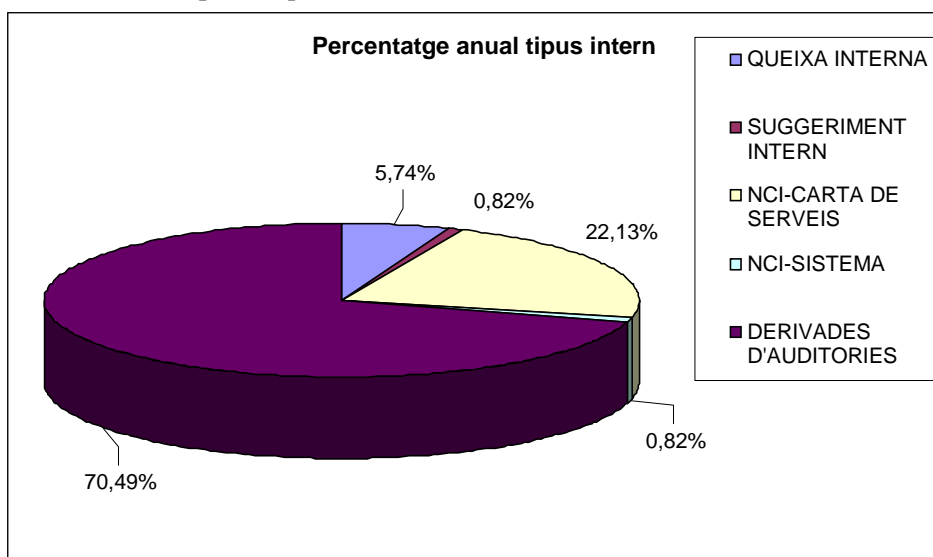
No obstant això, s'han registrat **288 felicitacions**, quantitat que representa el **2% del total**. Han estat majoritàriament pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), la majoria per Vialitat (33), per Enllumenat (23) i per Mobilitat (13); pel procés PS (Promoció socioeconòmica), la majoria per Teatres municipals (38) i per Esports (34); i per AC (Atenció a la ciutadania), la majoria pel SAT (39).

Peticions: Es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Enguany s'han registrat **8.577 peticions**, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Suposen un **66% del total** de DMS registrades.

Observacions: Hi ha hagut **601 observacions**, en les quals simplement es manifesta una opinió personal, un **4% del total**.

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

A més dels tipus habituals de DMS, que són queixes, suggeriments, felicitacions, peticions i observacions. També es registren al gestor altres tipus de DMS de tipus intern, que són queixes i suggeriments interns (formulats pels mateixos treballadors municipals), no-conformitats internes de cartes de serveis (per incompliment dels compromisos adquirits en aquestes cartes) i no-conformitats del sistema (incompliments del que estableix el Sistema de Qualitat propi de l'Ajuntament de Palma). A més, existeix el tipus "Oportunitat de millora" (moltes vegades es desprenen dels informes de les auditories internes) i, finalment, el tipus "Altres", que es refereix a demandes que no es poden englobar en cap dels tipus anteriors. Des del 2016, dins del tipus "Altres", es varen començar a registrar les incidències que s'enviaven al SAT per tal que fossin introduïdes directament al GIN.



Queixes internes: Es tracta sempre de queixes dels empleats municipals, que disposen d'un accés a la Intranet per a fer-nos arribar les seves queixes i els seus suggeriments, encara que també ho poden fer a través del formulari de queixes i suggeriments del web municipal. Enguany s'han presentat **7 queixes internes**.

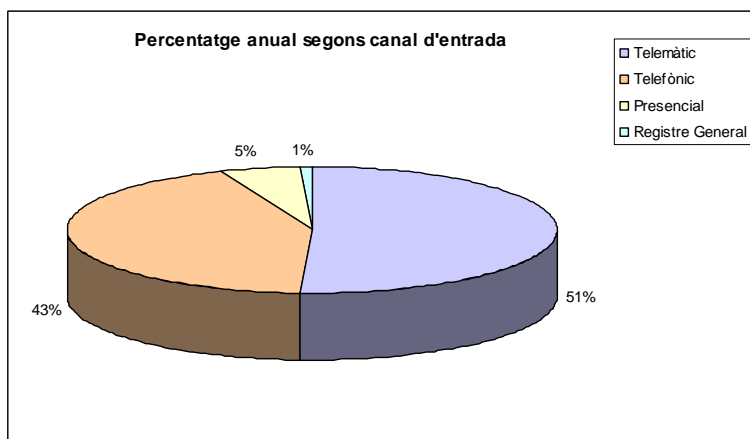
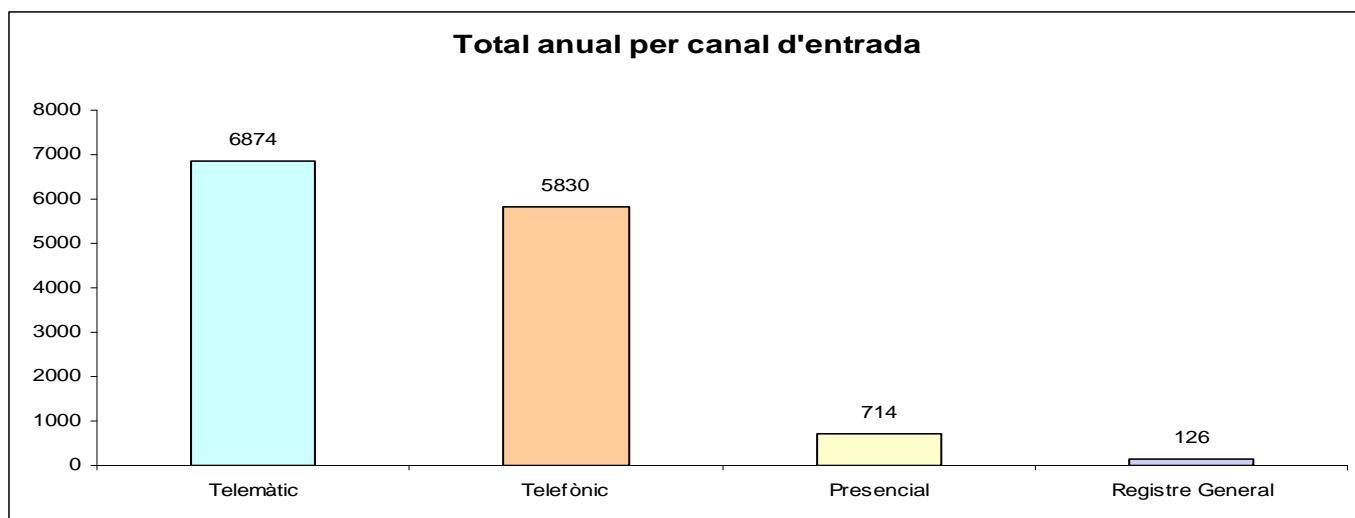
Suggeriments interns: En aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Enguany hi ha hagut només 1 suggeriment intern.

No-conformitats internes de cartes de serveis: S'han registrat 27 NCI de cartes de serveis que es refereixen a incompliments dels compromisos establerts a les cartes de compromisos implantades a l'Ajuntament de Palma. S'ha de fer constar que aquestes no-conformitats internes de cartes de serveis s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta; no obstant això, alguns poden estar totalment justificats.

No-conformitats internes del sistema: Enguany només se n'ha registrada una.

Derivades d'auditories: Enguany s'han registrat 86 no-conformitats resultants de les auditories que va dur a terme l'empresa AENOR, relatives a certificació i seguiment de diversos serveis de l'Ajuntament de Palma i que es varen dur a terme el mes de febrer.

1.4 Canals elegits per a presentar les DMS



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

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

* Telemàtic

Enguany han entrat via web 6.874 demandes, que representen el 51% del total. És el canal més utilitzat.

* Telefònic

Amb 5.830 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 43%, enguany és el segon canal més utilitzat.

* Presencial

S'han registrat 714 DMS per aquesta via, que representen el 5% del total.

* Registre

Han entrat per aquesta via 126 DMS i suposen l'1% del total.

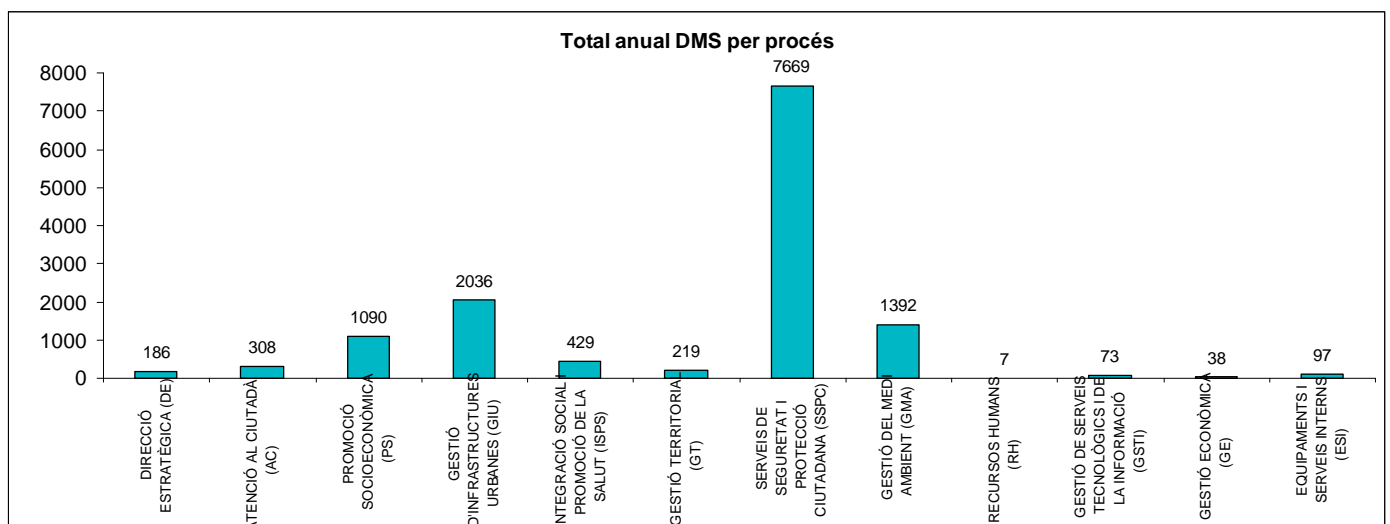
* Defensor de la Ciutadania

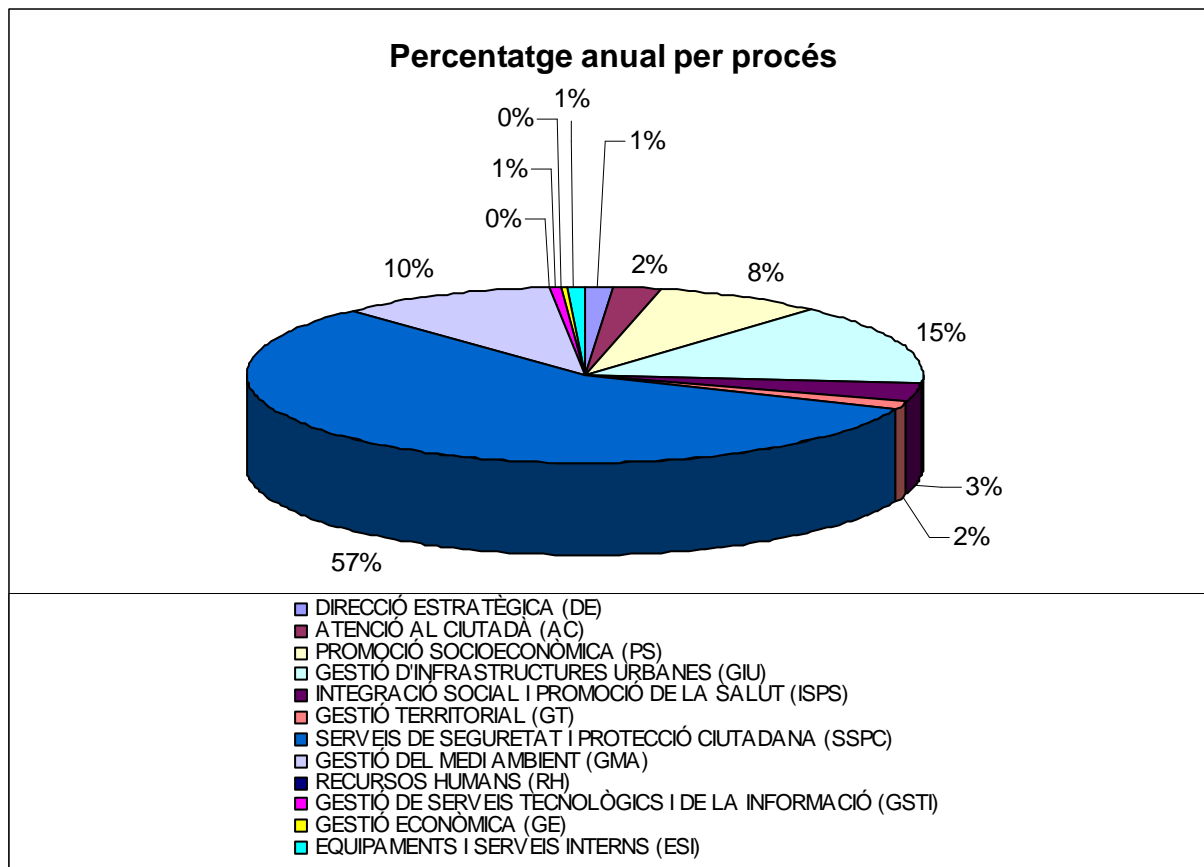
No han entrat demandes per aquesta via a pesar de la incorporació de la nova Defensora de la ciutadania l'estiu passat.

1.5 Distribució de les DMS als processos corresponents

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

* Total de DMS assignades a cada procés





Processos amb més assignació de DMS: El procés **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)** és el que té més DMS assignades, seguit de **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**, **GMA (Gestió del Medi Ambient)** i **PS (Promoció Socioeconòmica)**. Destaca **SSPC amb gran diferència per damunt la resta per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri**.

En percentatges, **SSPC té assignades el 57%** de les DMS registrades; **GIU, el 15%**; **GMA, el 10%**; i **PS, el 8%**.

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

* Distribució de les DMS segons el tema que tracten

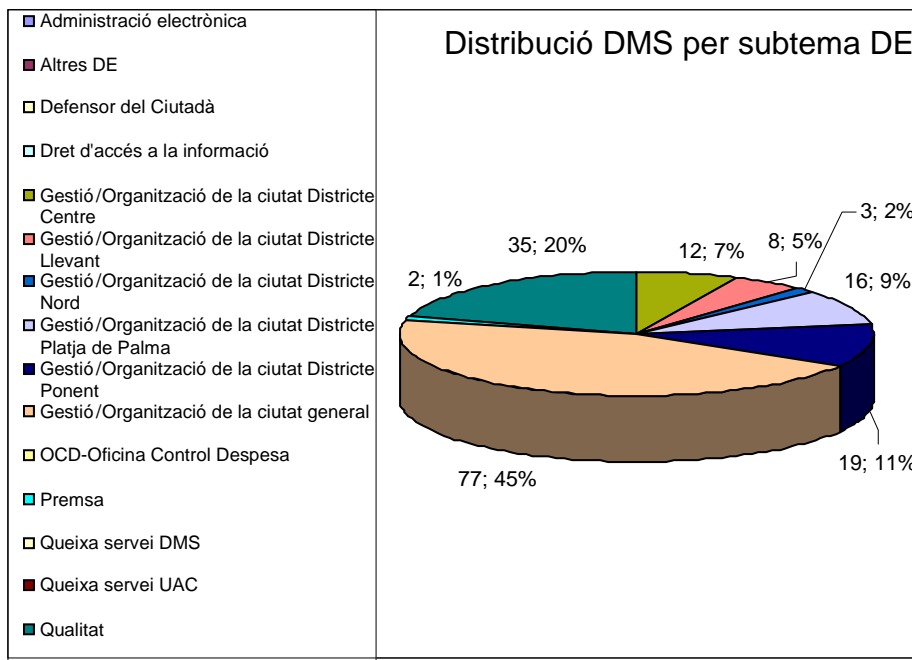
A l'efecte de registrar les DMS, cadascun dels processos es divideix en el que anomenam subtemes i es van actualitzant constantment. Cadascun d'aquests subtemes es refereix a un tema de competència municipal concret.

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

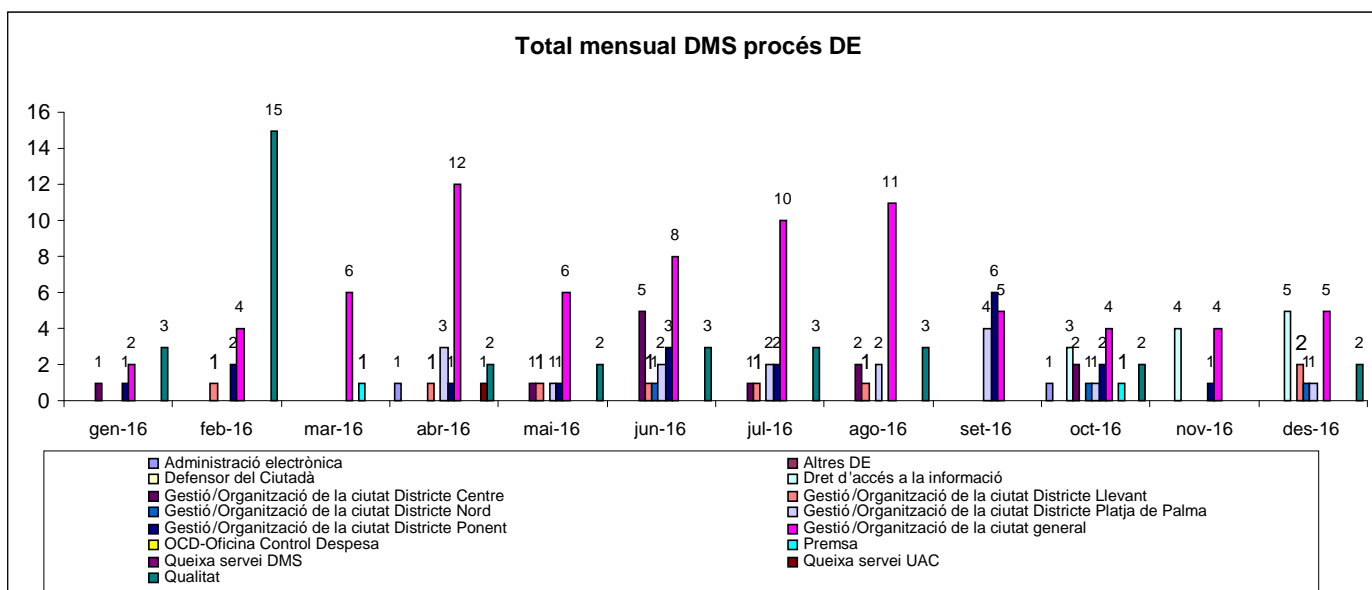
- Enguany podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

DE (Direcció Estratègica):

La majoria de DMS del procés DE fan referència a temes relacionats amb la “Gestió/organització de la ciutat”; un 45% són temes generals de la ciutat; un 34%, del conjunt dels diferents districtes de la ciutat, i un 20% estan relacionats amb el subtema “Qualitat”.

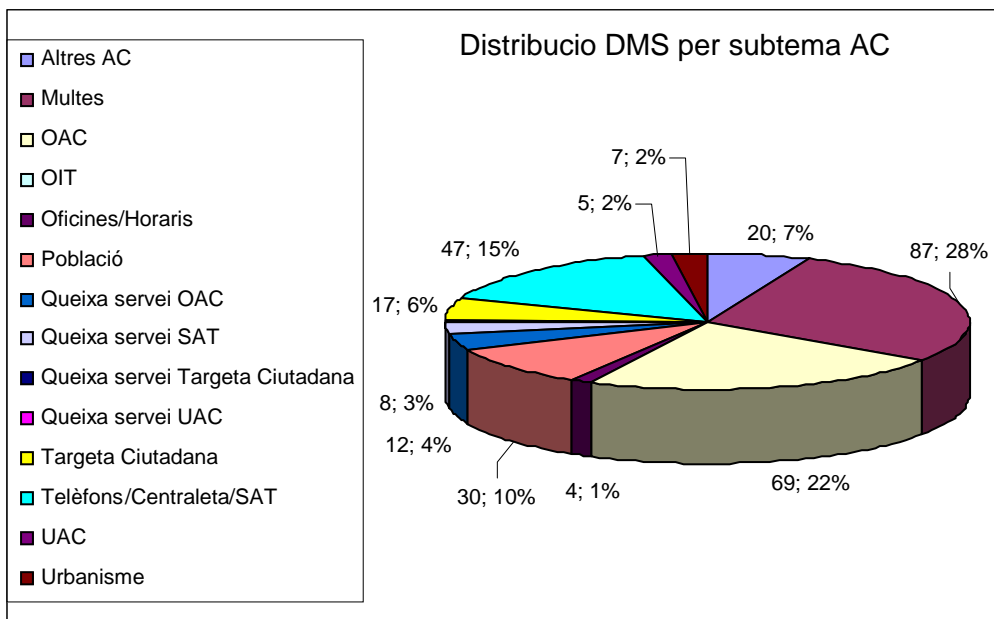


L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “Gestió/organització de la ciutat general” són molts de mesos la majoria d’aquest procés. Destaca el mes de febrer, amb el registre de moltes DMS del subtema “Qualitat”, relatives al registre de les DMS derivades de l’auditoria de cartes d’AENOR.

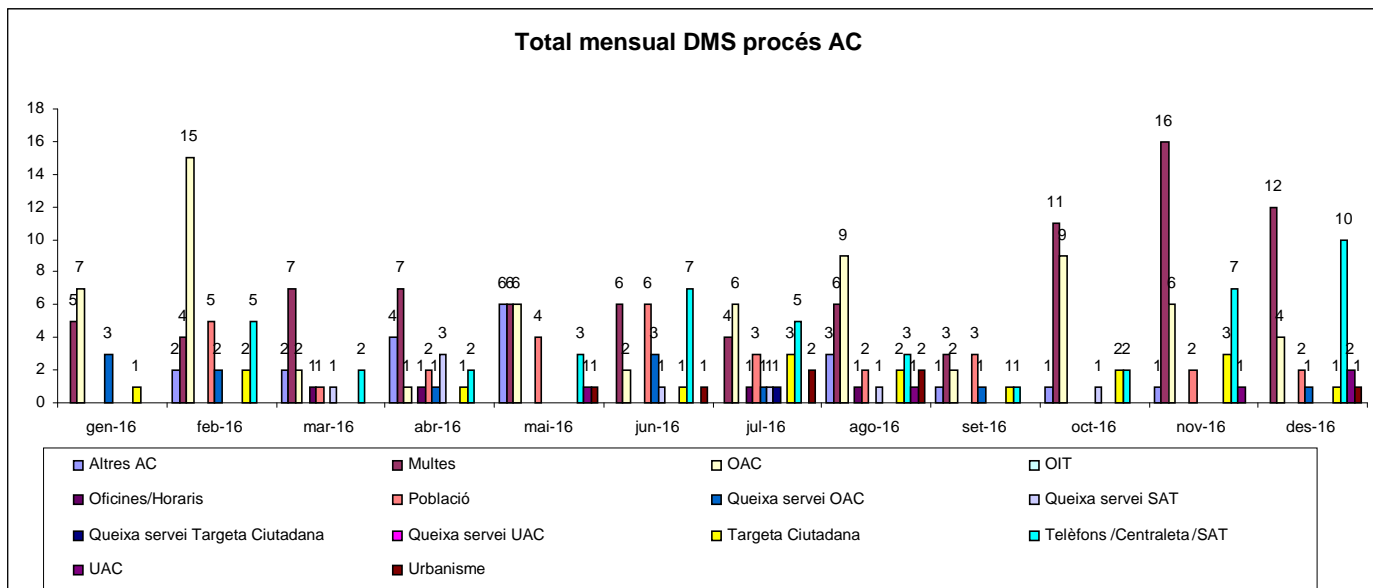


AC (Atenció al ciutadà):

La majoria de DMS del procés AC fan referència a temes relacionats amb l'atenció a **Multes (28%)** i un 15%, amb el servei Atenció Telefònica SAT.

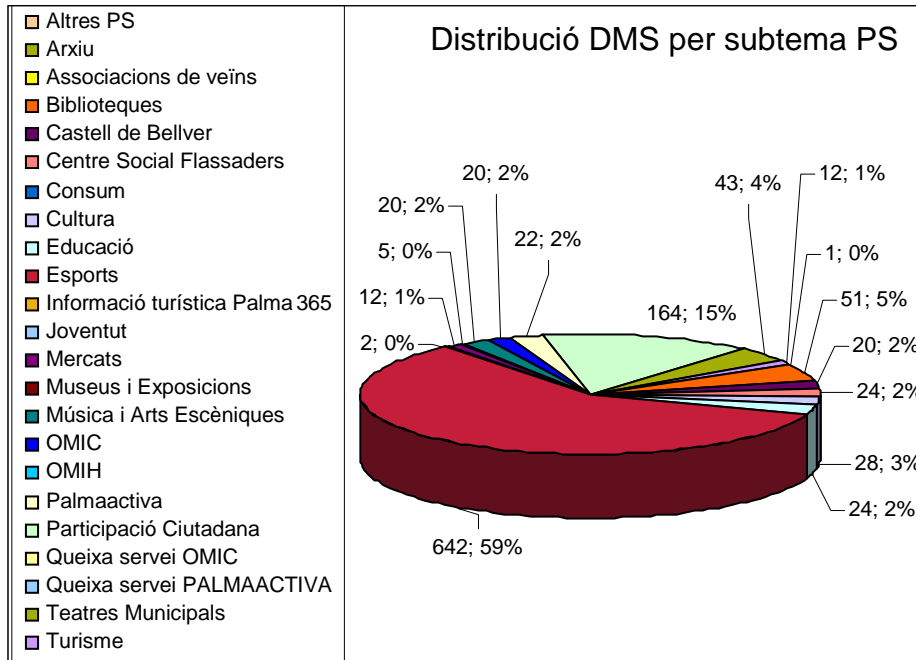


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb **“Multes”** són moltes de mesos la majoria d'aquest procés. No obstant això, destaquen també els subtemes **“OAC”** (Oficines d'Atenció a la Ciutadania) i **“SAT”** (Servei d'Atenció Telefònica).

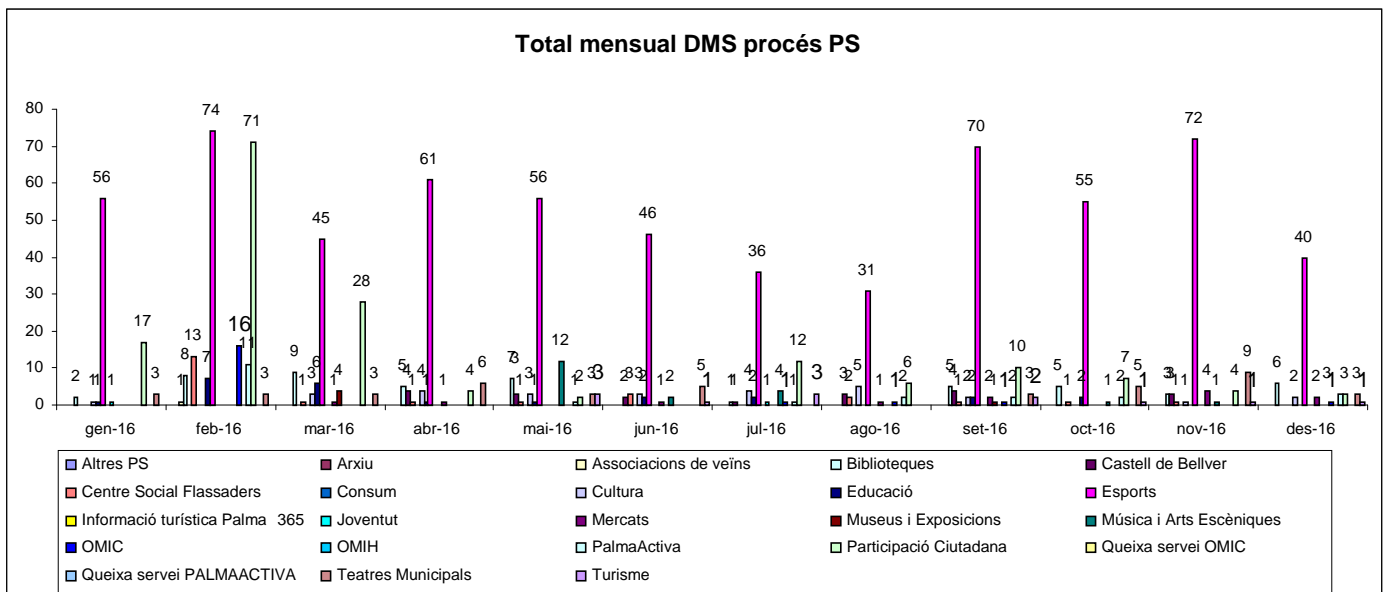


PS (Promoció Socioeconòmica):

La majoria de DMS del procés PS fan referència a temes relacionats amb **“Esports” (59%)**, molt per damunt de tots els altres.

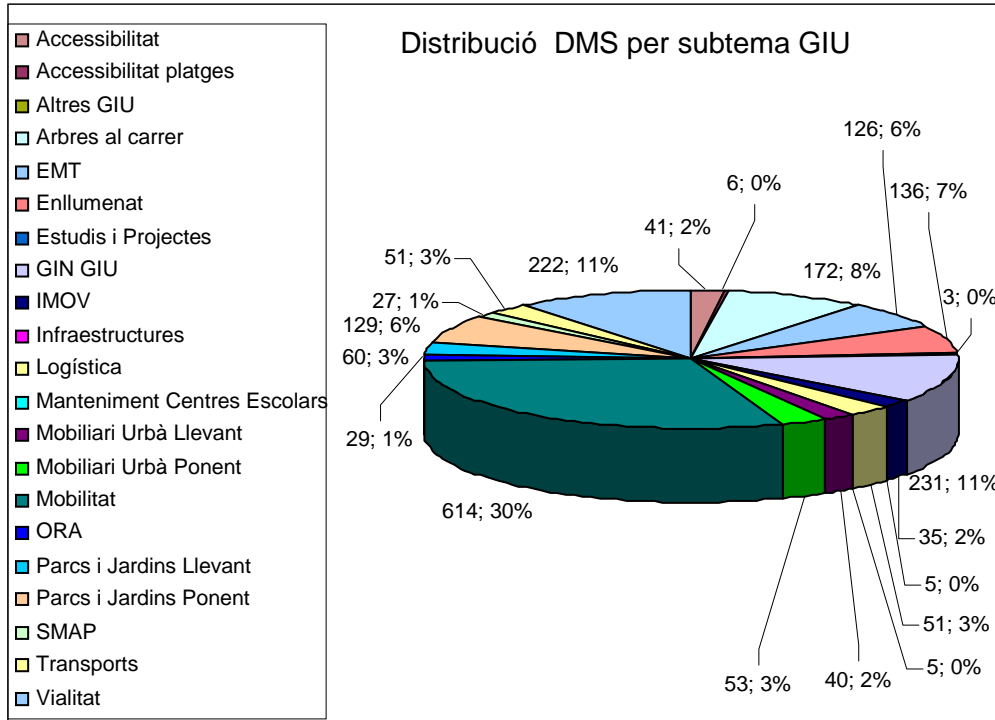


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb **“Esports”** són tots els mesos la majoria d'aquest procés. Destaquen sobretot els mesos de febrer, setembre i octubre, amb un nombre molt elevat de DMS d'Esports, sense que hi hagi un motiu concret.

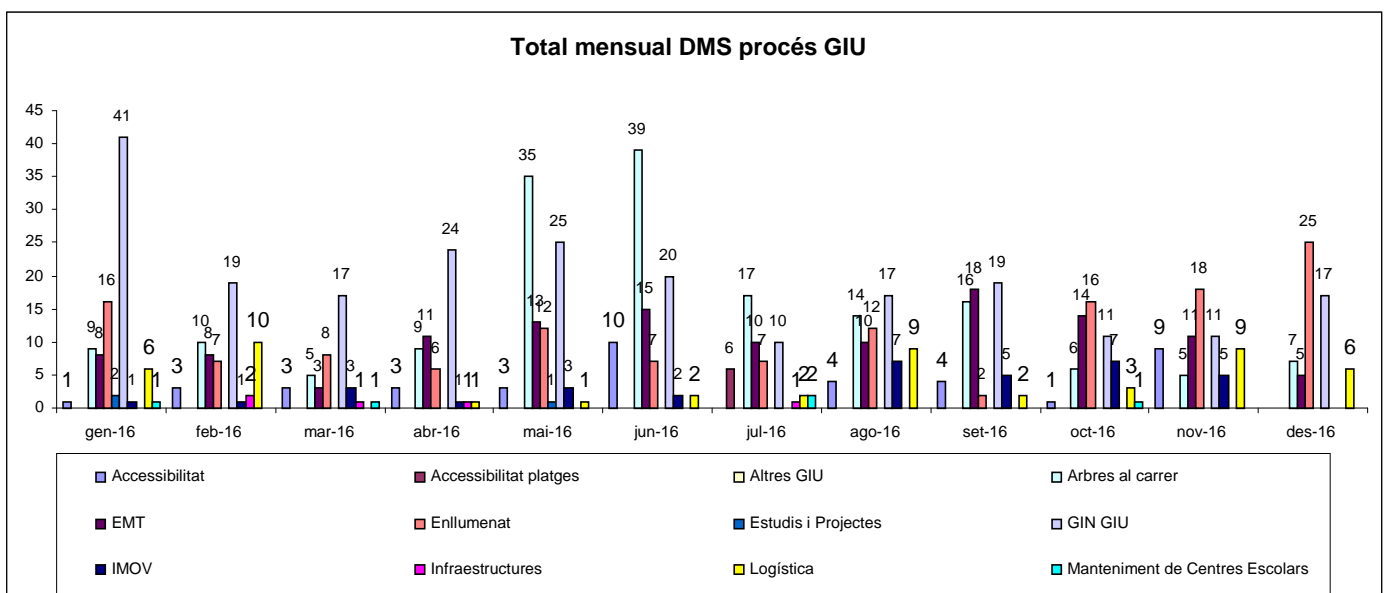


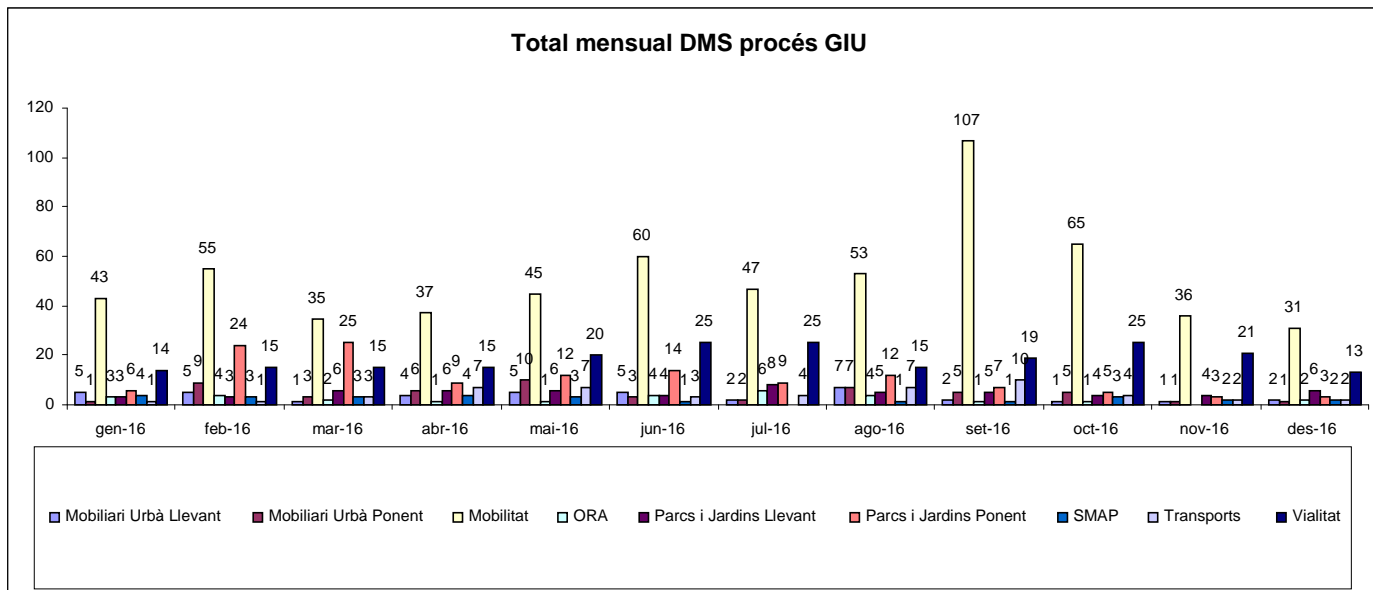
GIU (Gestió d'infraestructures urbanes):

La majoria de DMS del procés GIU fan referència a temes relacionats amb **“Mobilitat” (30%)**; destaquen també incidències que es registren al GIN (14%) i les que es refereixen a **“Vialitat” (11%)**.



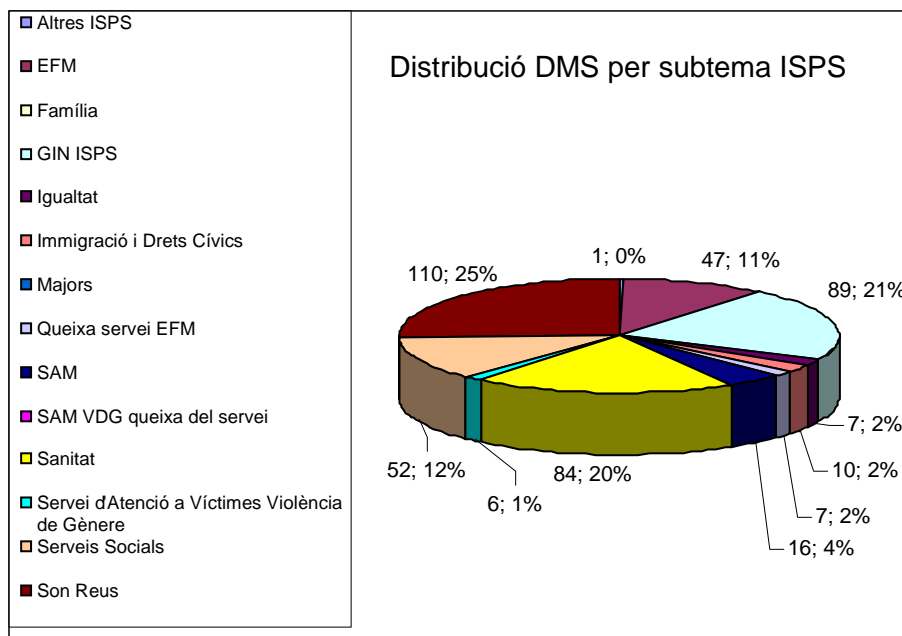
L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb **“Mobilitat”** són tots els mesos la majoria d'aquest procés. Destaca especialment el mes de setembre, amb la recepció de queixes pel nou ACIRE de Sant Francesc, que provoca problemes als pares que acompanyen els seus fills al col·legi de Sant Francesc.



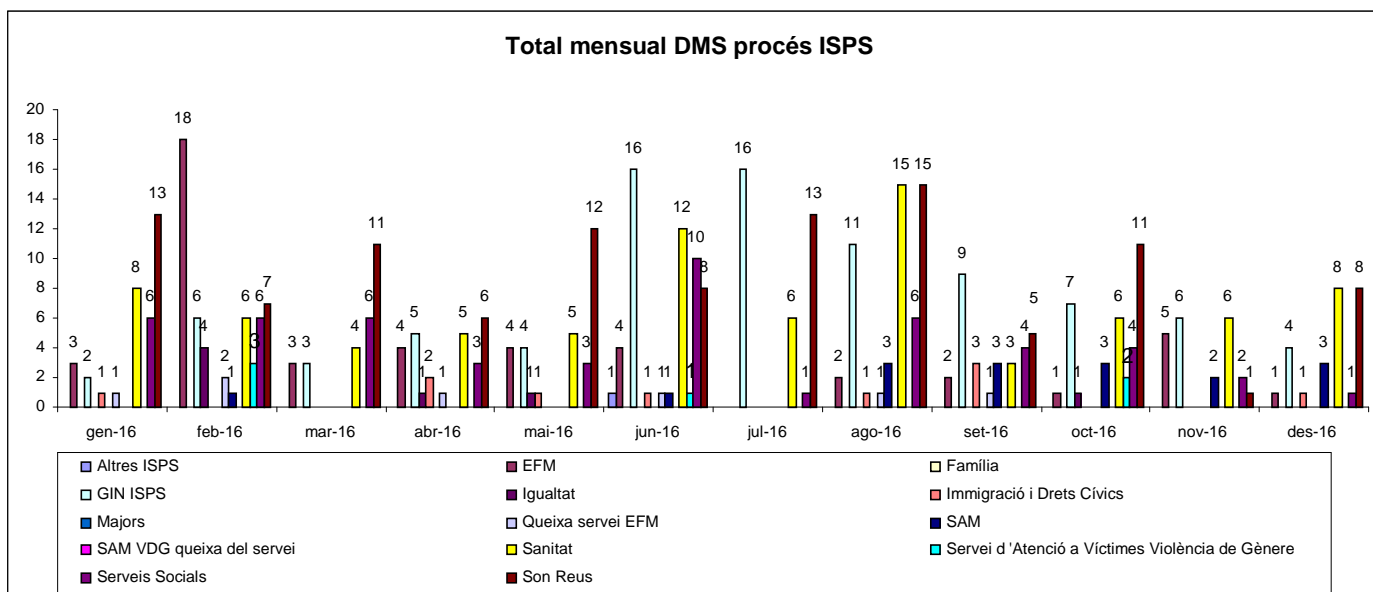


ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):

La majoria de DMS del procés ISPS han estat de “**Son Reus**” (25%); un 21% han estat incidències i un altre 20% DMS de “Sanitat”.

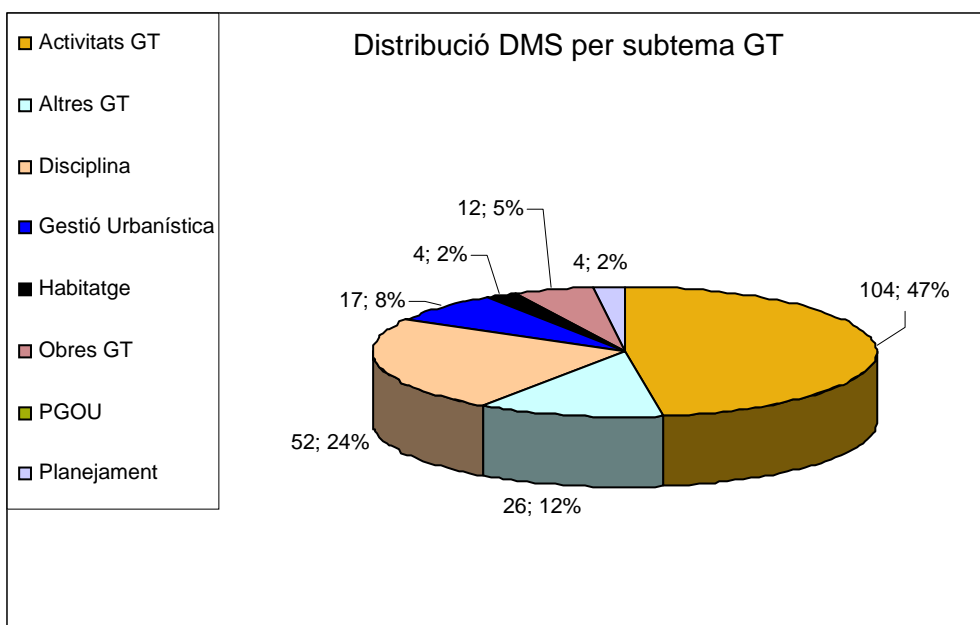


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “**Son Reus**” són molts de mesos la majoria d'aquest procés, encara que els mesos de juny, juliol, setembre i novembre ha estat superior el nombre de DMS que són incidències (GIN-GIU), augment degut en part al problema de plagues de moscards.

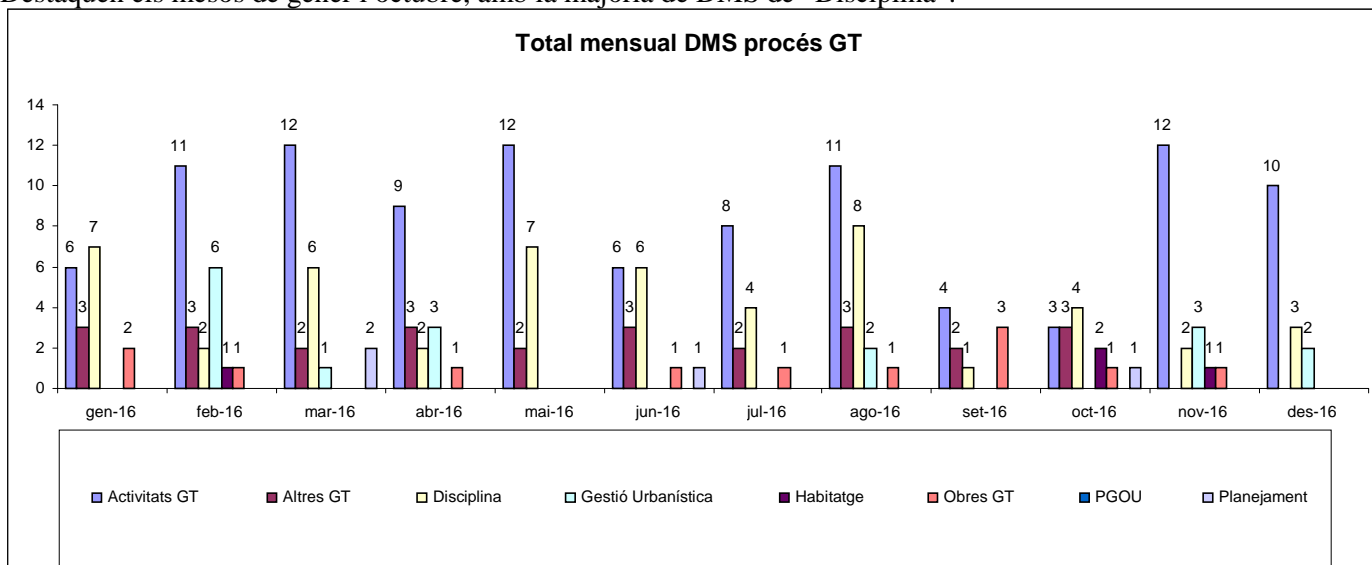


GT (Gestió territorial):

La majoria de DMS del procés GT fa referència a temes relacionats amb “Activitats” (47%) i un 24% que són del subtema “Disciplina”.

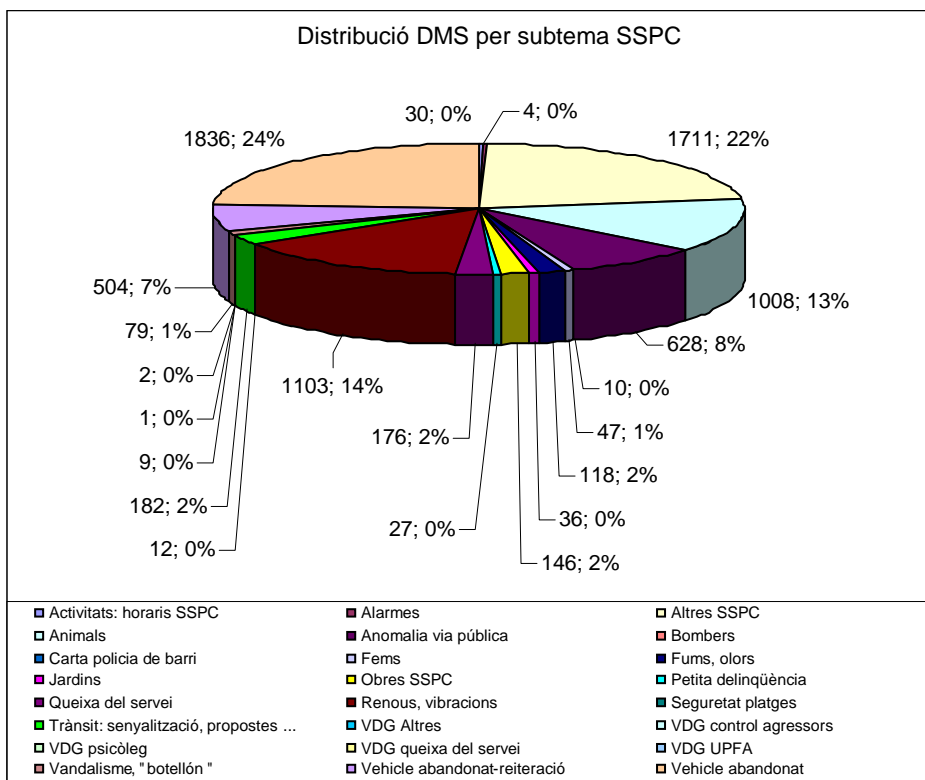


L'evolució de les DMS per subtema mostra que la majoria de mesos destaquen les relacionades amb "Activitats". Destaquen els mesos de gener i octubre, amb la majoria de DMS de "Disciplina".

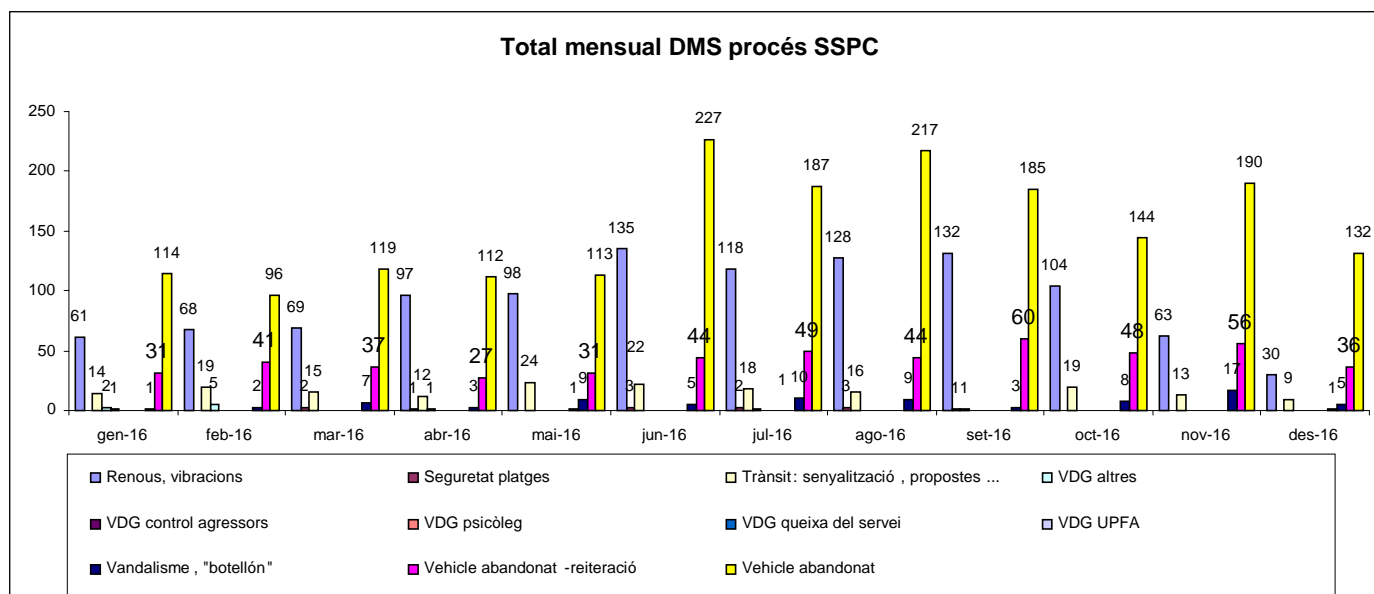
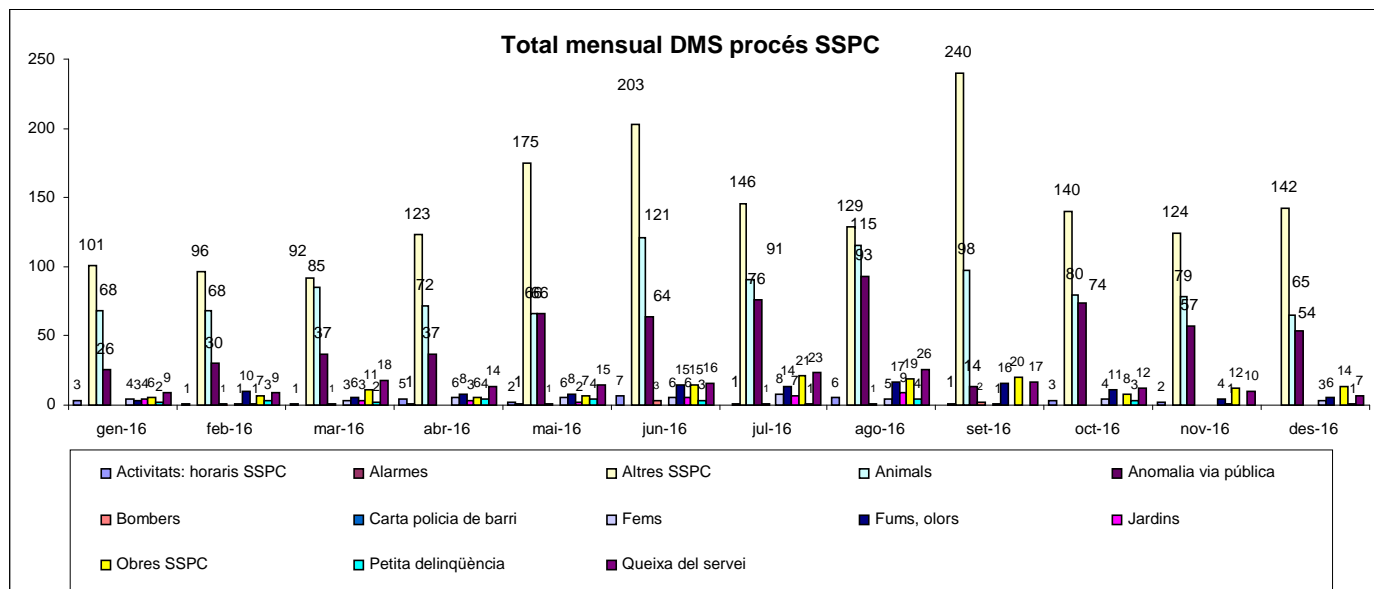


SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):

La majoria de DMS del procés SSPC han estat queixes per "Vehicles abandonats", que juntament amb les reiteracions han suposat el 31% del total. Destaquen també un 22% de queixes del subtema "Altres" que es refereixen a temes molt variats i que no es poden incloure en cap dels subtemes existents en aquest procés; un 14% relatives a queixes per "Renous"; i finalment, un 13% relatives a molèsties per "Animals".

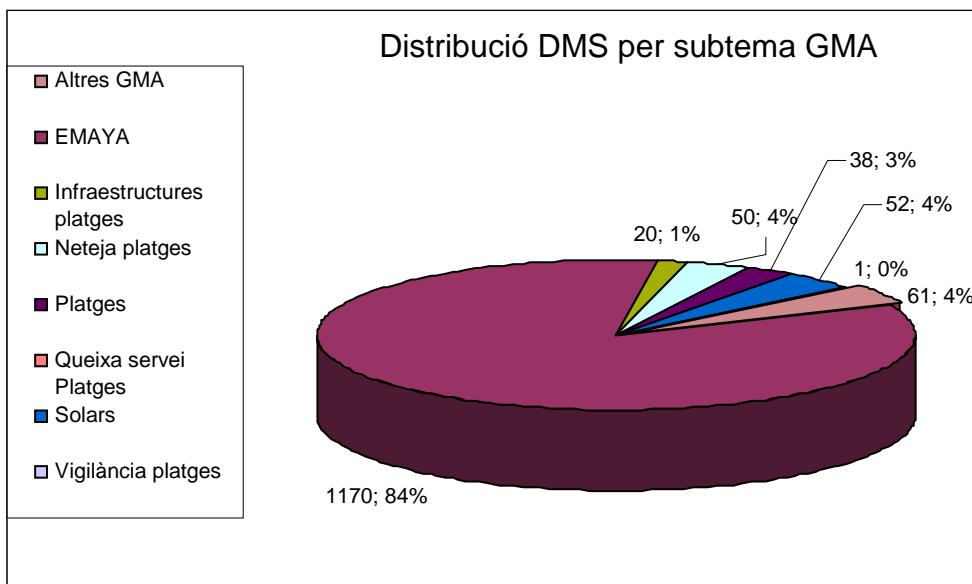


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a "Vehicles abandonats" són moltes de mesos la majoria d'aquest procés, només superat alguna vegada pel subtema "Altres" els mesos d'abril, maig, setembre i desembre.

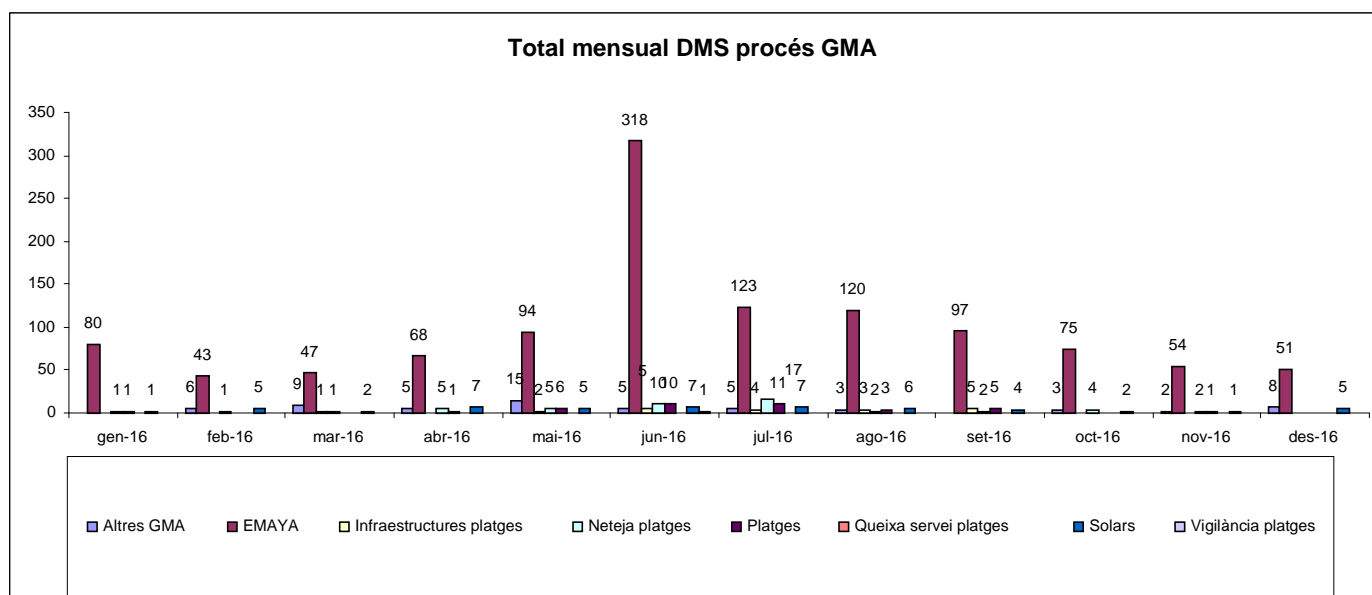


GMA (Gestió del medi ambient):

La majoria de DMS del procés GMA són del subtema "EMAYA" (84%), que destaca molt per sobre de tots els altres.

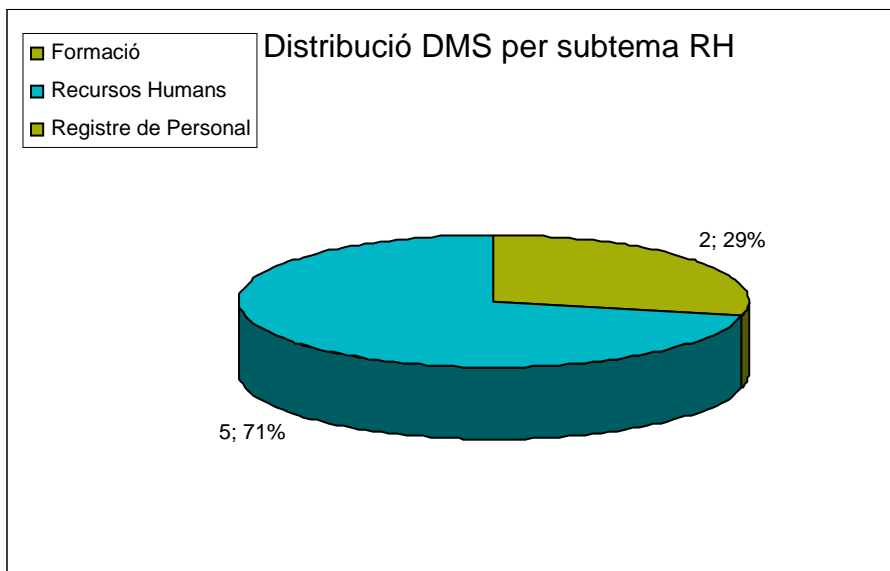


L'evolució de les DMS per subtema ens mostra com tots els mesos són les DMS del subtema "EMAYA" les que destaquen per sobre dels altres subtemes d'aquest procés. Sobretot és elevat el nombre de DMS arribades el mes de juny, referides a queixes pel nou sistema de recollida de trastos implantat a Palma, que provoca moltes deixalles al carrer.



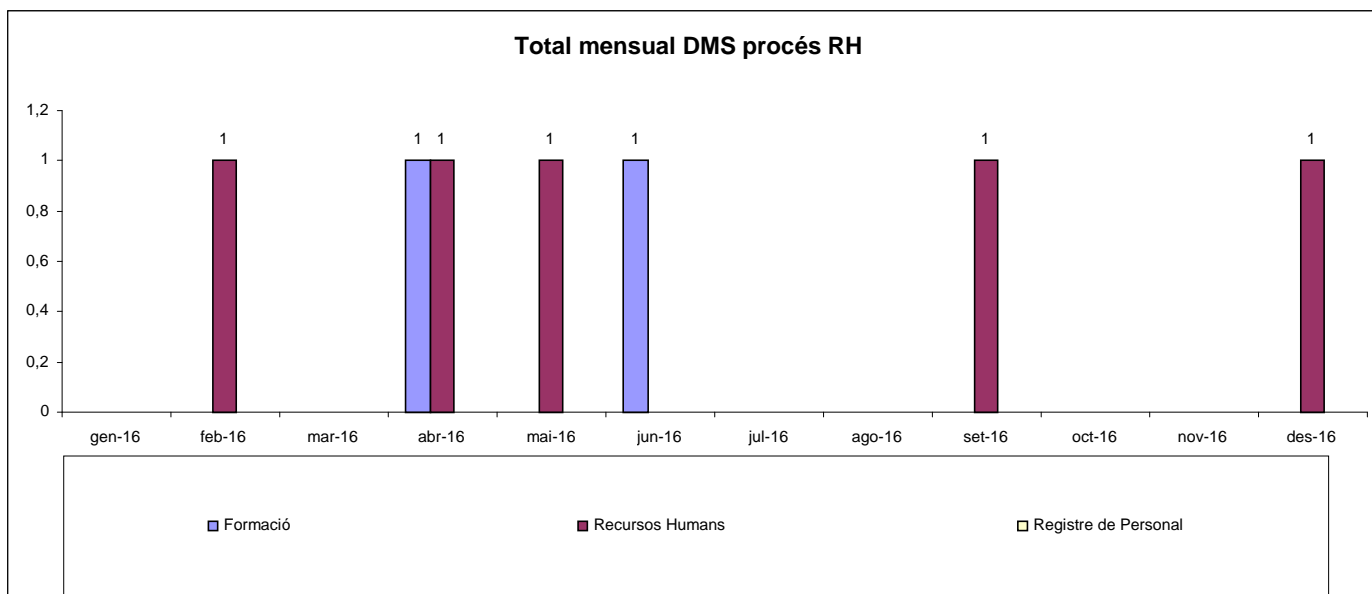
RH (Recursos Humans):

La majoria de DMS d'aquest procés han estat de "Recursos humans" (71%).



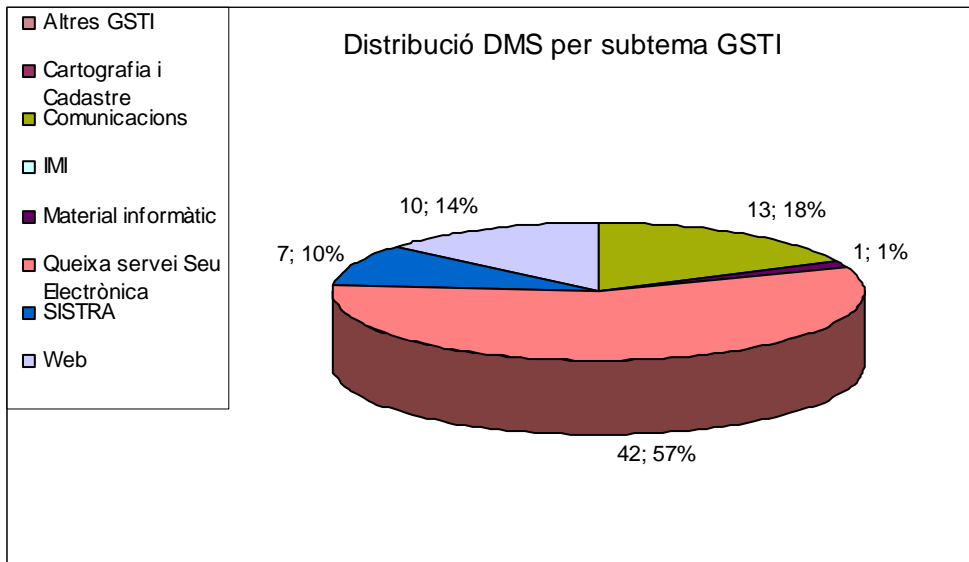
L'evolució de les DMS per subtema mostra que són molt poques les DMS registrades cada mes per aquest procés. Fins i tot alguns mesos no n'hi ha cap, concretament els mesos de gener, març, juliol, agost, octubre i novembre.

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

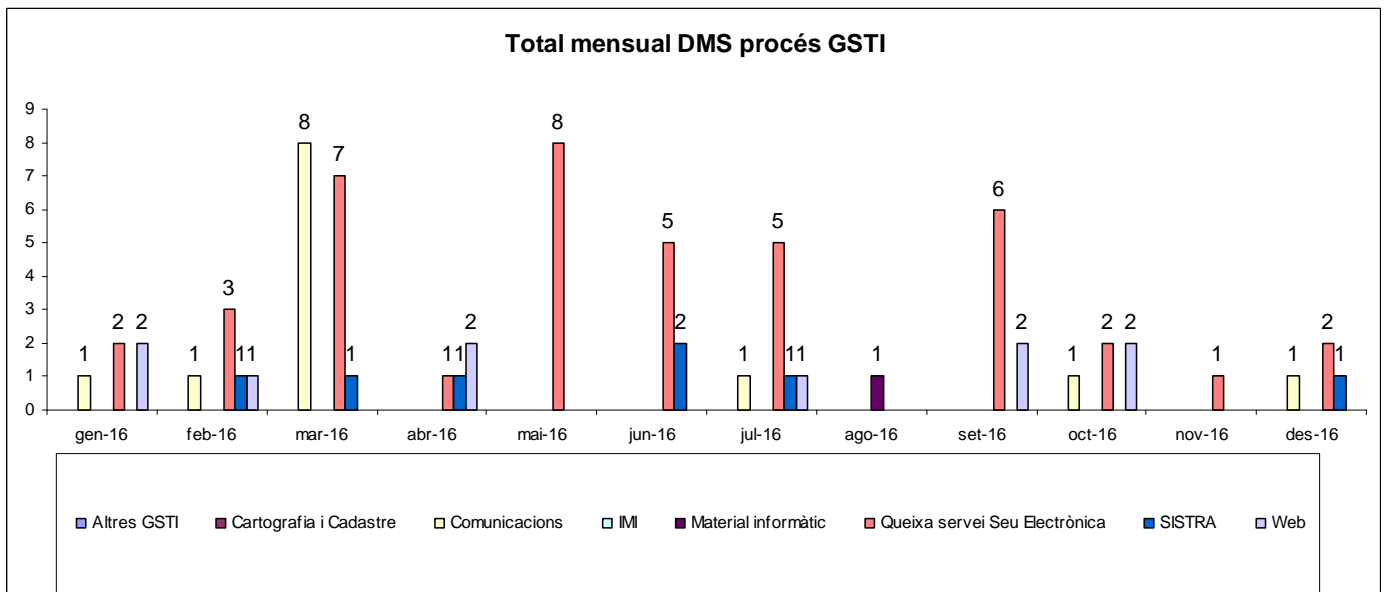


GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):

La majoria de DMS del procés GSTI fa referència a “**Queixes servei Seu Electrònica**” (57%), concretament per les dificultats per a obtenir certificats d’empadronament al web municipal.

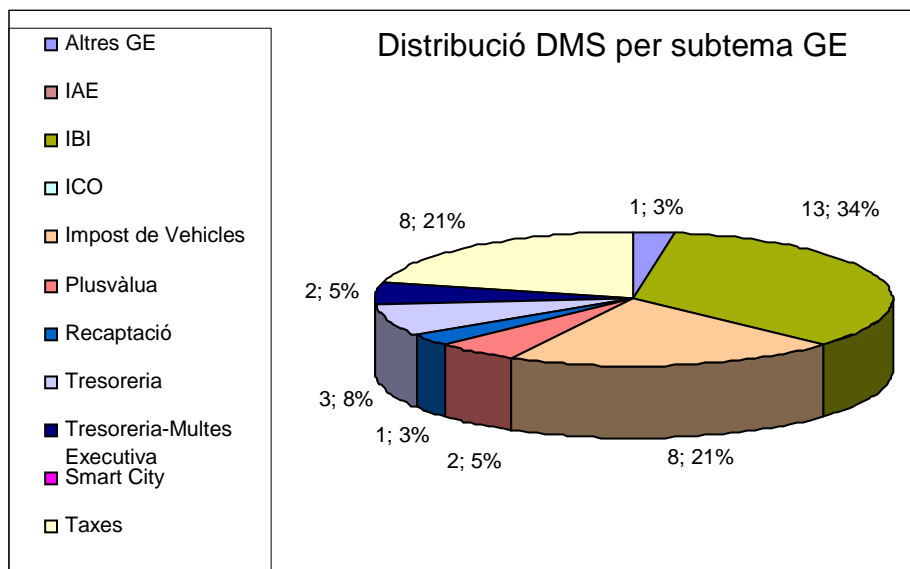


L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb l’Administració electrònica són sempre la majoria d’aquest procés. Destaca especialment la baixada d’aquest tipus de queixes a partir d’octubre, després de la implantació d’una nova versió del SISTRA.

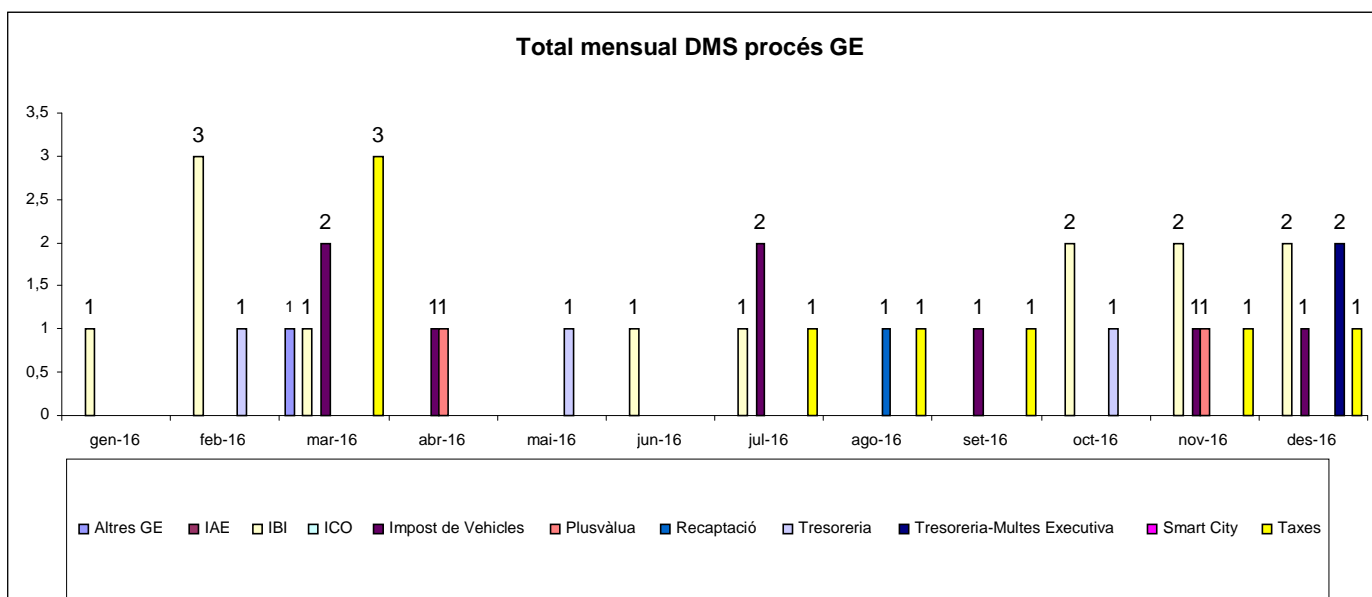


GE (Gestió Econòmica):

La majoria de DMS del procés GE fa referència a “IBI” (34 %). però destaquen també les de “Taxes” i “Impost de vehicles” (21% cadascun),

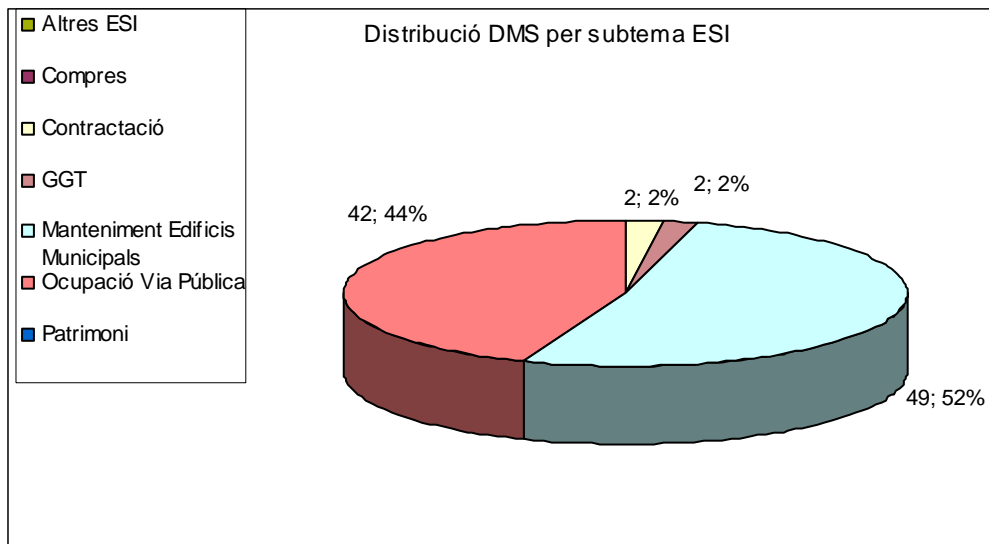


L’evolució de les DMS per subtema mostra que destaquen molts de mesos les dels subtemes “IBI” i “Taxes”, encara que no gaire, per damunt els altres subtemes. La diferència màxima entre subtemes és normalment de dues DMS; es tracta d’un procés amb poques DMS assignades.

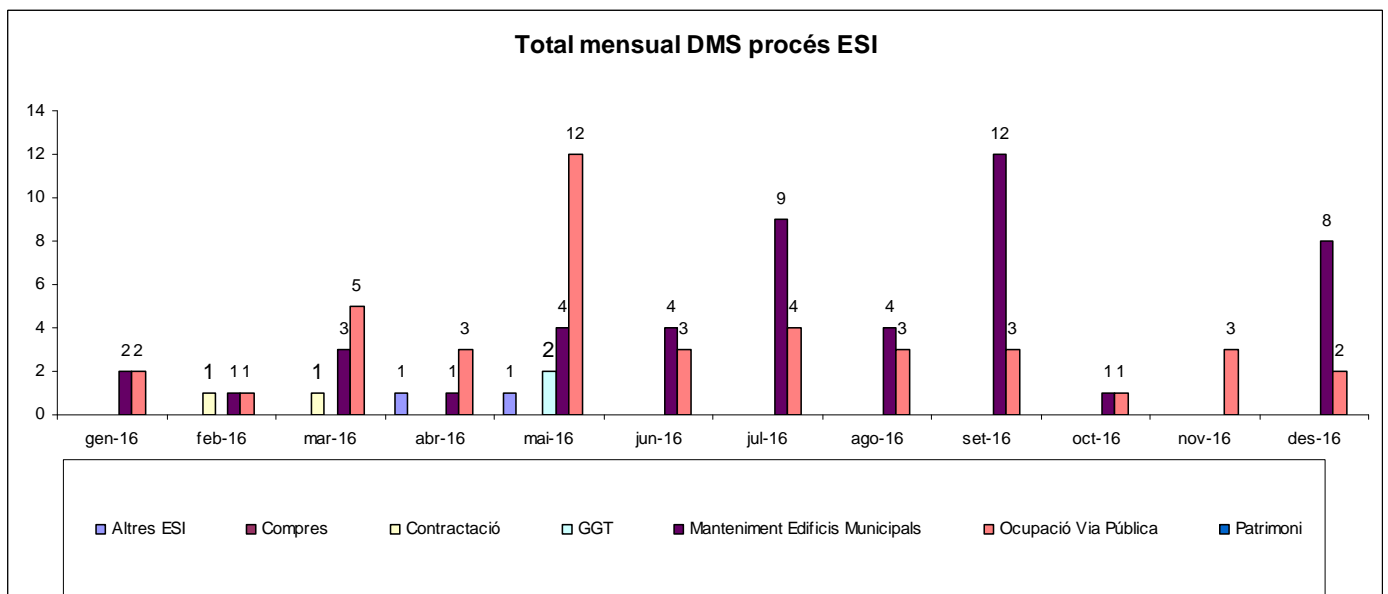


ESI (Equipaments i Serveis Interns):

La majoria de DMS del procés ESI fan referència a temes relacionats amb **“Manteniment d’edificis municipals” (52%)** i **“Ocupació de la via pública” (44%)**.



L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb **“Manteniment d’edificis municipals”** i **“Ocupació de la via pública”**, són sempre la majoria d’aquest procés, sobretot el mes de setembre per excessiu calor a diversos edificis municipals i maig per una festa a la plaça Major.



A nivell transversal destaquen, com sempre, les **queixes rebudes per renous**. Hi ha 572 DMS sobre *renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars*, competència la majoria de la Policia Local. També n'hi ha 547 de relatives a *renous d'animals*, assignades a la Policia Local. Pel que fa a *queixes per renous de maquinària*, 181 en total, la majoria corresponen a Policia i a EMAYA.

També hi ha hagut 312 **peticions per a contactar amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (renous, animals...).

D'**ocupació de la via pública**, 223, assignades als diversos serveis que autoritzen aquest ús.

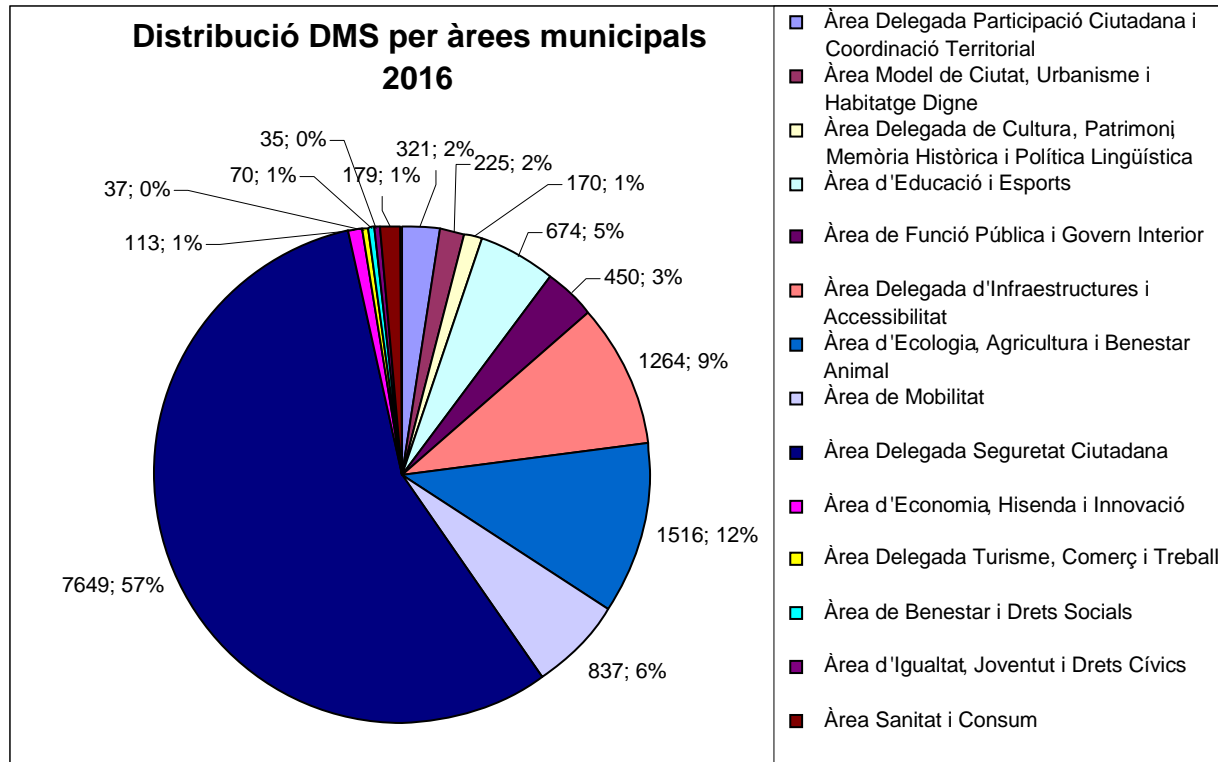
Destaquen també les queixes per **inseguretat** (143), la majoria també corresponents a Policia.

També són destacables les que es refereixen a **maltractament animal** (113), la majoria assignades a la Policia Local.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (68), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció a diferents serveis municipals.

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

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



De l'anàlisi dels resultats d'enguany podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana i representen un 57% del total.

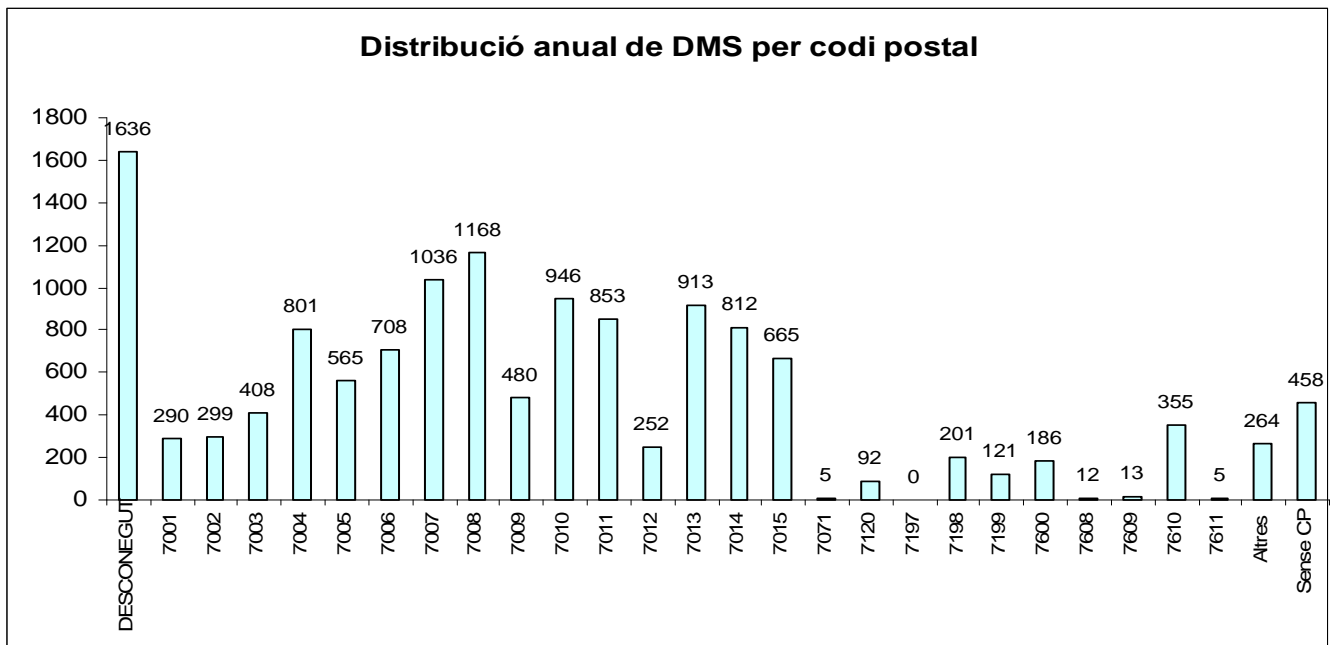
A continuació destaquen, com a àrees amb major assignació de DMS, les que inclouen els serveis d'Infraestructures i de Mobilitat i els serveis d'Ecologia, Agricultura i Benestar animal.

1.7 Anàlisi de la recepció mensual per codi postal

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

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

De les dades recollides el 2016 destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (Son Gotleu), amb un 9%, 07007 (la Soledat), que suposa un 8% del total, 07010 (Cal Capiscol), amb un 7% i 07013 (Son Rapinya), amb un 7% també.



Les demandes amb codis postals que no són de Palma suposen un 2% del total. Finalment, hi ha un 15% de les demandes registrades enguany en què no consta el codi postal o és desconegut.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Enguany s'han tramès 60 demandes que no eren de competència municipal.

Concretament se n'han enviat 43 al Govern de les Illes Balears i 17 al Consell de Mallorca.

A més, s'han derivat 23 demandes a altres organismes: Autoritat Portuària, Bisbat de Mallorca, Ministeri d'Hisenda, Ajuntament de Calvià, Ajuntament de Marratxí, AENA i Guàrdia Civil.

1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

Quan al registre de la DMS hi consta l'adreça electrònica, les comunicacions del número de registre de la DMS i la comunicació de la resolució es fan de manera automàtica per aquesta via.

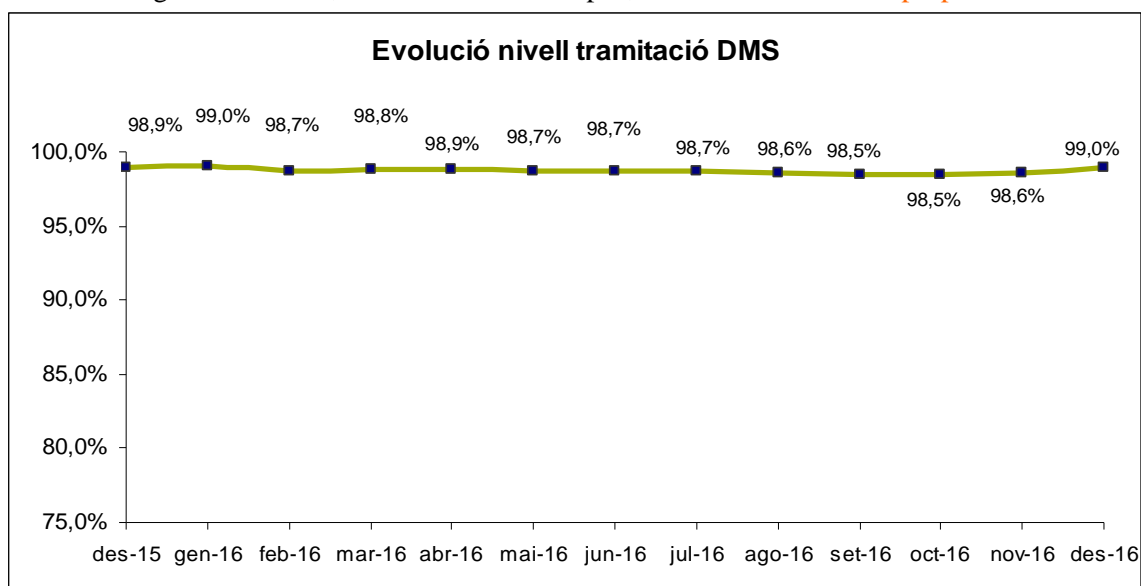
Enguany s'han resolt 12.622 DMS per haver-se'n acabat la tramitació. D'aquestes, s'han de descomptar les derivades a la Policia Local, que no envien resposta telemàtica; per tant, de 5.222 DMS tramitades un 82% han tingut com a canal de comunicació amb l'usuari el canal telemàtic. Concretament, en el 100% de les DMS en què constava l'adreça electrònica s'ha comunicat el número de registre a través d'aquesta via. Pel que fa a la resposta, s'ha comunicat també per correu electrònic en un 82% dels casos, ja que n'hi ha una part en què, a pesar de contenir l'adreça electrònica, la comunicació de la resolució de la DMS es fa per altres vies.

2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació global

2.1.1 Evolució del nivell de tramitació global al gestor de DMS

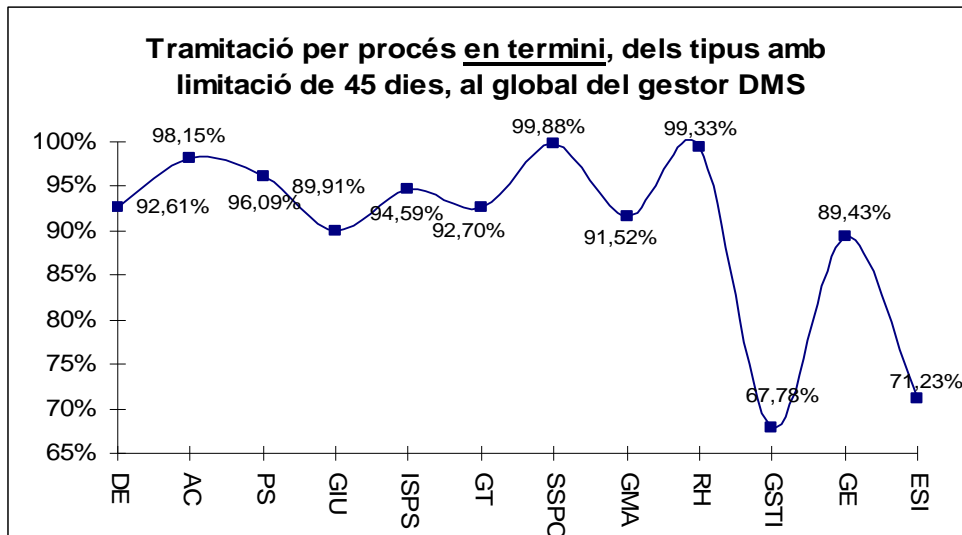
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment proper al 99%.



En tots els mesos no ha superat el 99%. no obstant això, és una xifra sempre bastant elevada i que es manté els mesos d'estiu, encara que sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes.

Destaquen sobretot els mesos de gener i desembre, amb el 99% de tramitació al global del gestor de DMS.

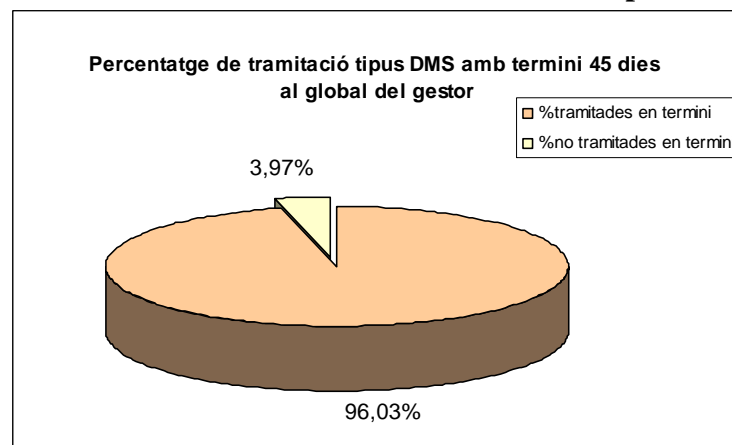
2.1.2 Tramitació global al gestor de DMS per procés



Tots els processos tenen la majoria de DMS de 2016 tramitades. Concretament, vuit processos estan per sobre del 90% de tramitació. Així i tot, la resta de processos es troben a nivells de tramitació elevats, que van del 67,78% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,91% de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes).

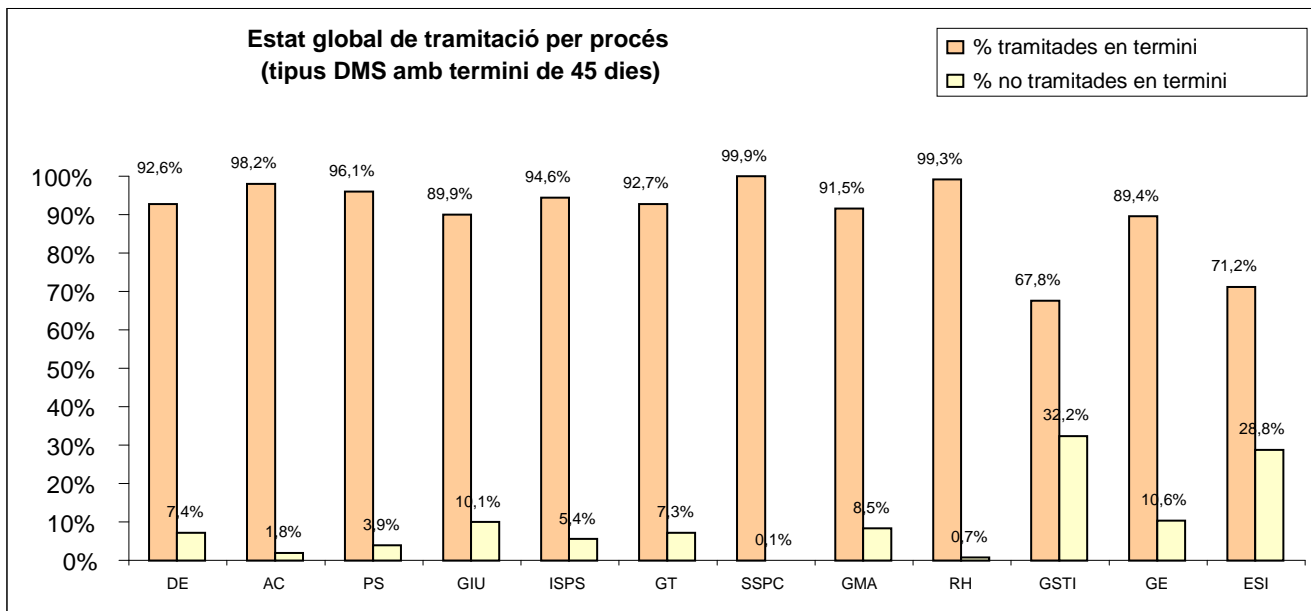
2.2 Tramitació dels tipus amb termini establert

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



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

2.2.2 Tramitació global de DMS per procés dels tipus amb termini establert per a la seva tramitació

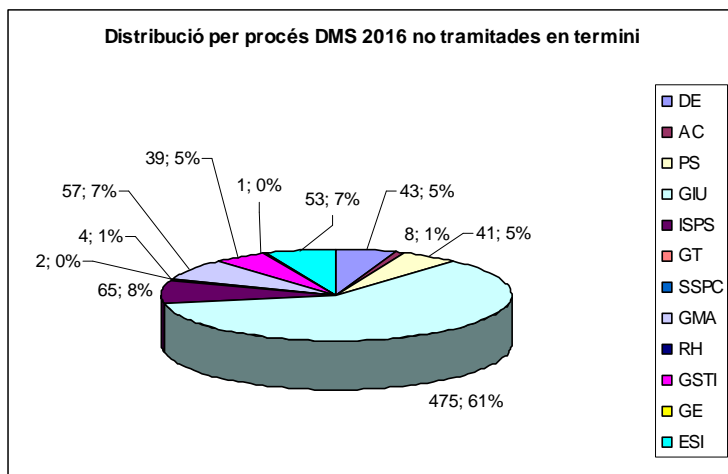


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o petició (que són les que s’han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, **8 dels 12 processos tenen més del 90%** de les DMS tramitades en el termini establert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

La resta de processos tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 68% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,9% de GIU (Gestió d’Infraestructures Urbanes).

2.3 Tramitació fora de termini

2.3.1 Distribució del total de DMS no tramitades en termini

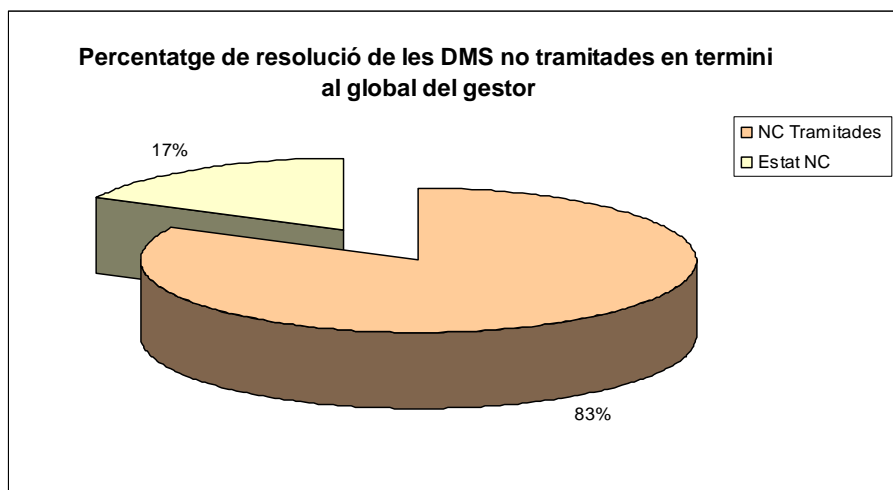


Podem observar com **la majoria de DMS no tramitades en el termini establert són del procés GIU (Gestió d’Infraestructures Urbanes)**. En concret, **un 61% del total de totes les no tramitades en termini**.

És destacable també el 8% d’ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i els 7% de GMA (Gestió del Medi Ambient) i d’ESI (Equipaments i Serveis Interns).

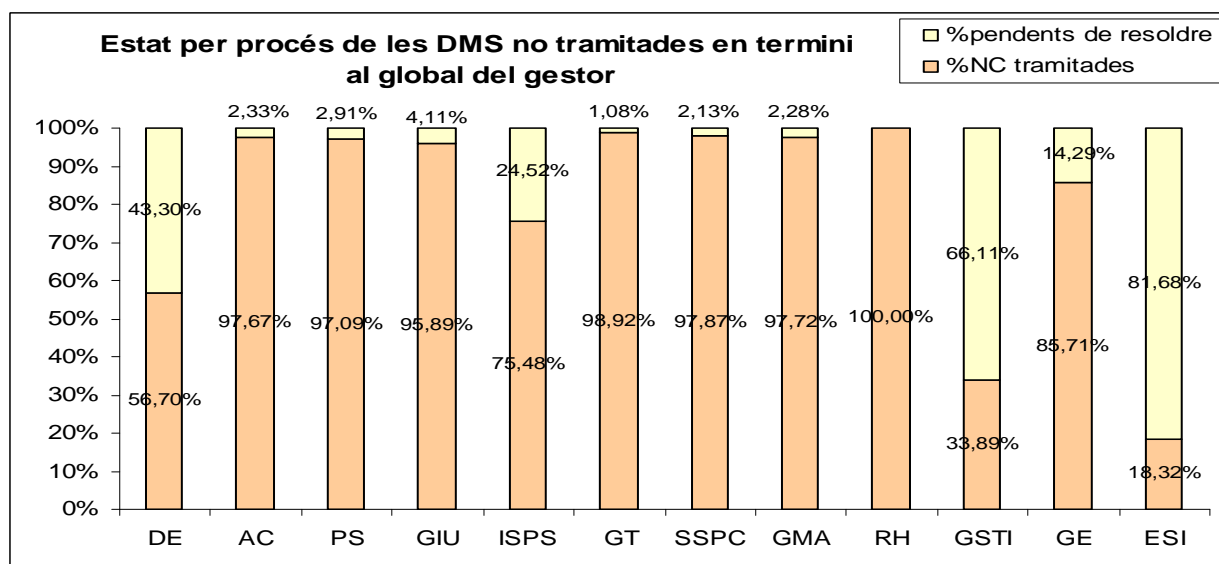
2.3.2 Estat global de les DMS no tramitades en termini

Si revisam al global del gestor de DMS l'estat a 31/12/2016 de les DMS que no s'han tramitat en el termini establert, un 83% d'aquestes DMS es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i un 17% encara en estat de no-conformitat.



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

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

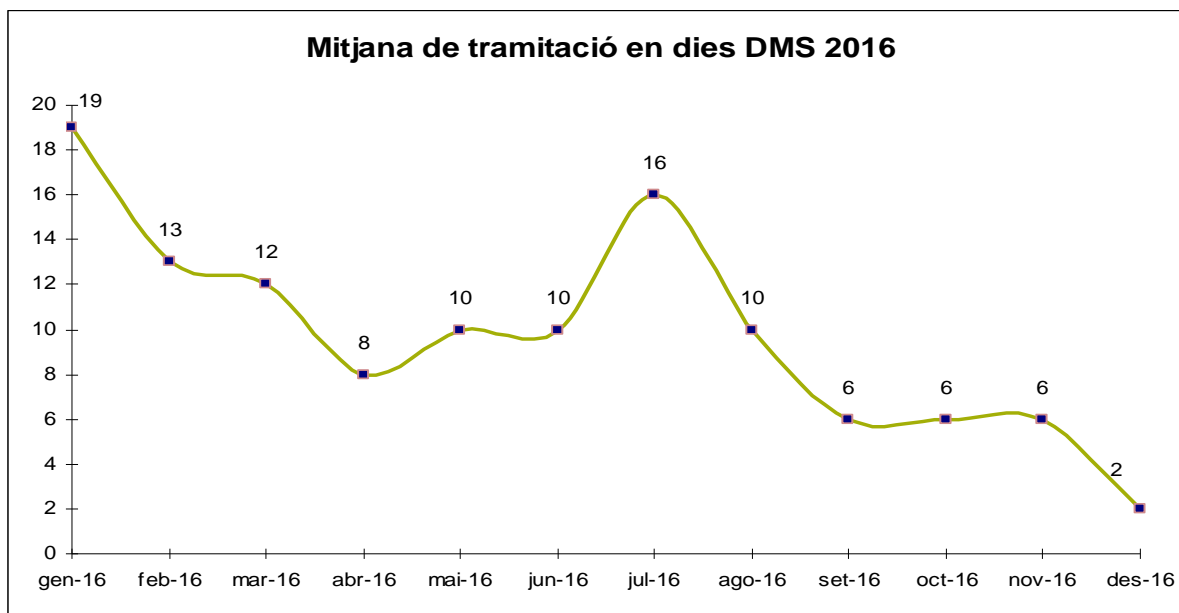


Els cinc processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades. Alguns se situen a nivells alts, com ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i GE (Gestió Econòmica), però d'altres estan a

nivells molt baixos: DE (Direcció Estratègica), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns).

2.4 Mitjanes mensuals de tramitació

2.4.1 Mitjana mensual global



La mitjana anual de tramitació de queixes, suggeriments i demandes, incloent-hi les de caràcter intern, ha estat aquest any de **10 dies**. Es tracta d'una mitjana més que acceptable. La mitjana mensual ha oscil·lat entre els 2 dies del mes de desembre i els 19 del mes de gener. Aquest any les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i els suggeriments, en 16. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 16 dies i els suggeriments interns, en 3. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies. Totes aquestes mitjanes estan a un nivell més baix que l'habitual.

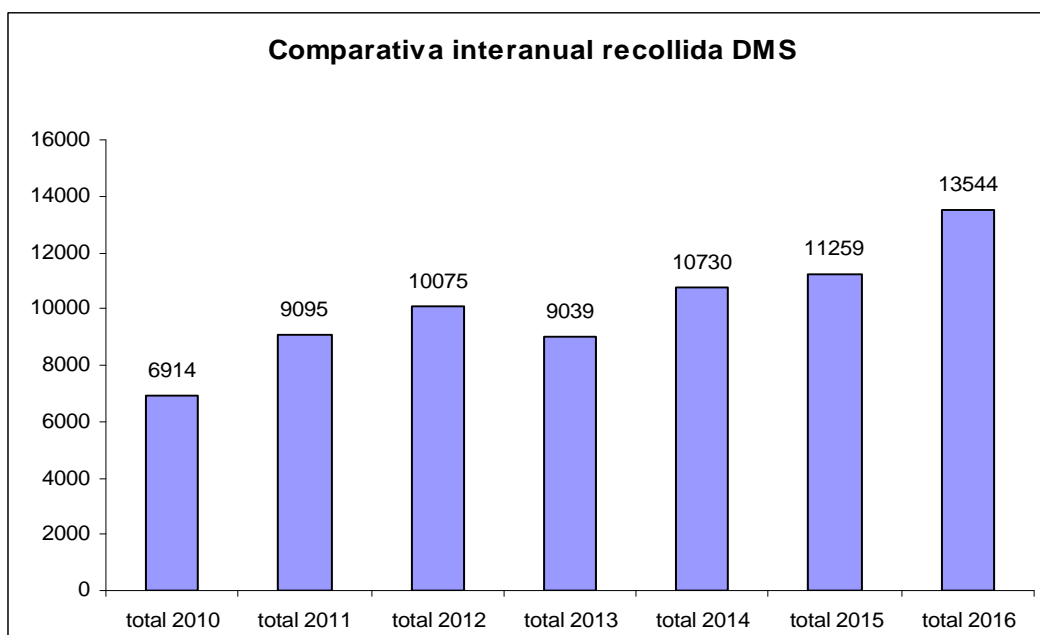
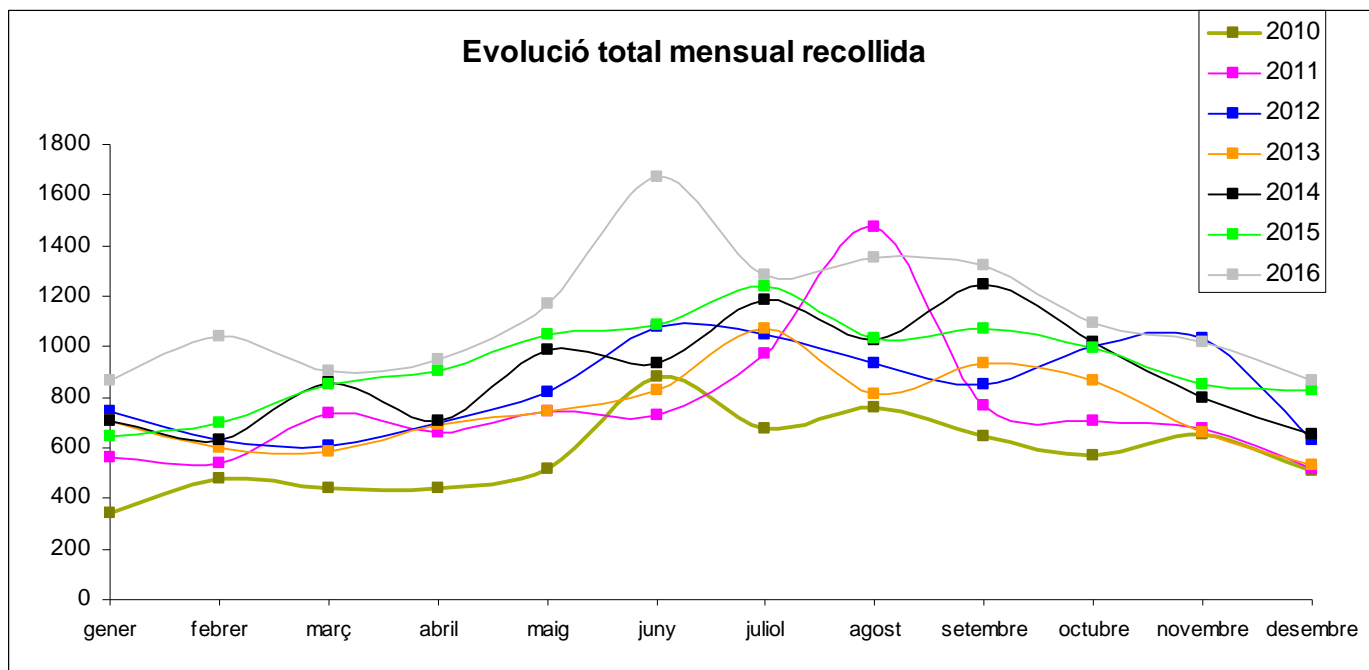
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de queixes establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, la mitjana de 2016 ha estat de 12 dies. Per tant, s'ha complert el compromís.

3 COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS

3.1 Comparativa interanual de recollida

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

Al gràfic d'evolució interanual es veu perfectament la tendència de 2016, que mostra un clar increment respecte dels anys anteriors.

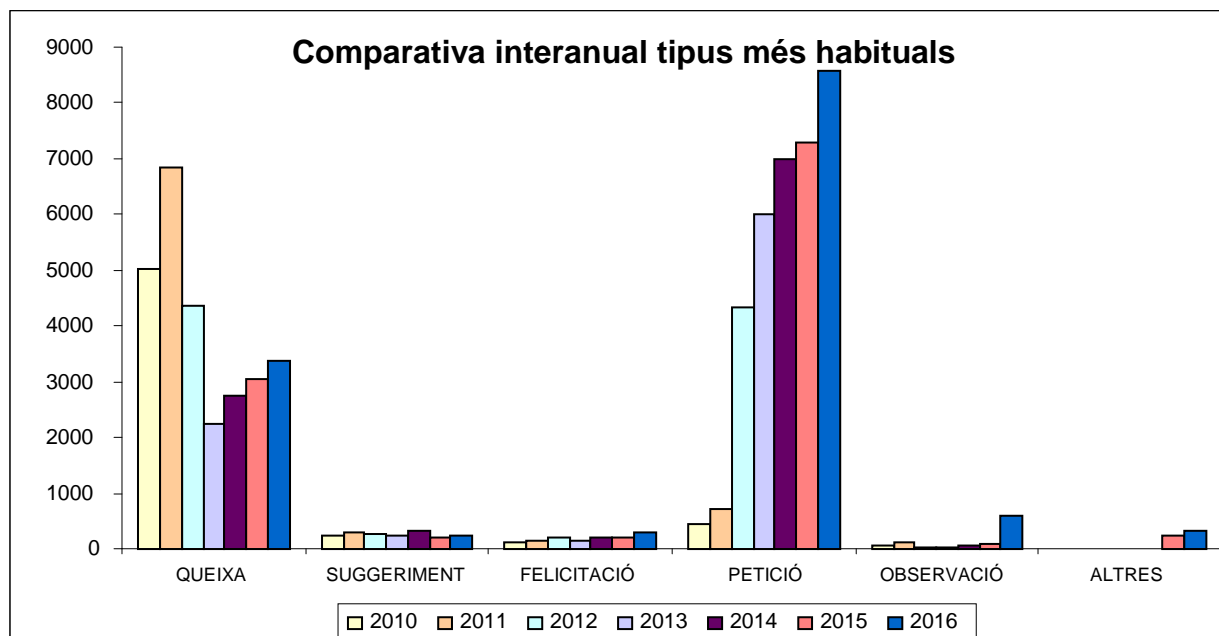


Com es veu al gràfic anterior, el 2016 s'han recollit 13.544 DMS. Es tracta de la xifra més elevada dels darrers set anys. El 2015 la recollida va ser de 11.259 i el 2014 de 10.730. **En els tres últims anys ha anat augmentat la recepció de DMS.**

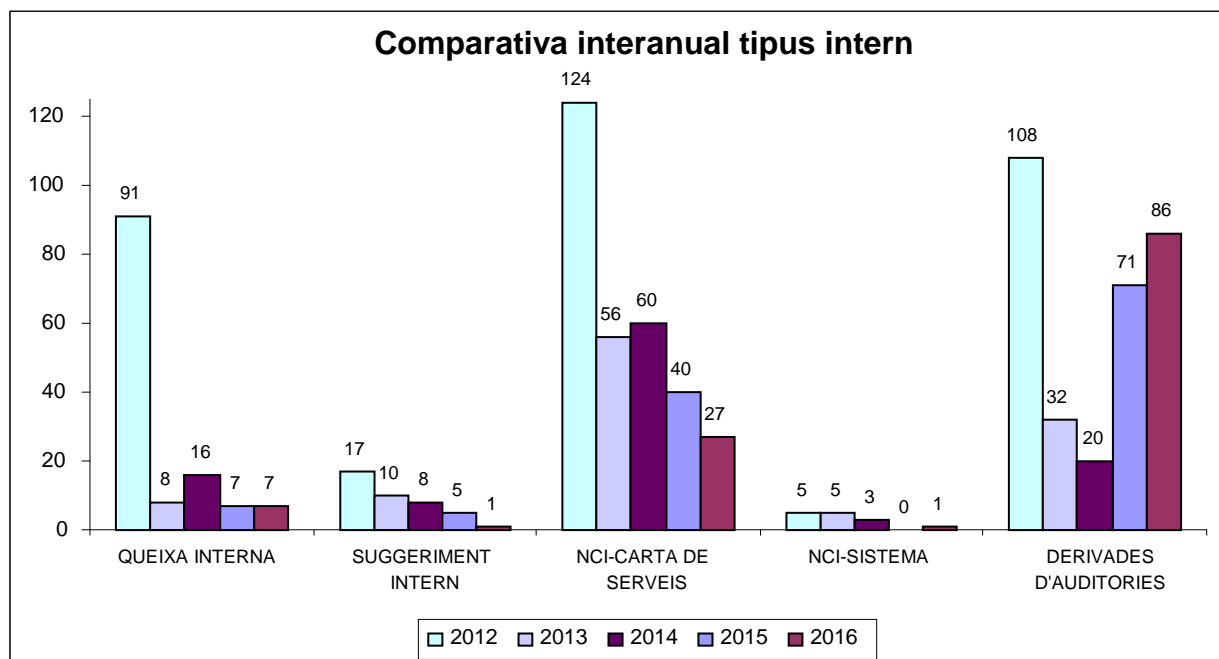
El 2013 la recollida de DMS (9.039) va baixar considerablement respecte de l'any 2012 (10.075), encara que va ser bastant superior a la de 2010 (6.914). **El nombre de DMS recollides va experimentar un augment a partir del mes de juny de 2010 ja que es varen començar a registrar DMS del subtema "Vehicles abandonats" del procés SSPC, que és un tipus de demanda molt habitual cada mes.**

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

3.2 Comparativa interanual per tipus de DMS

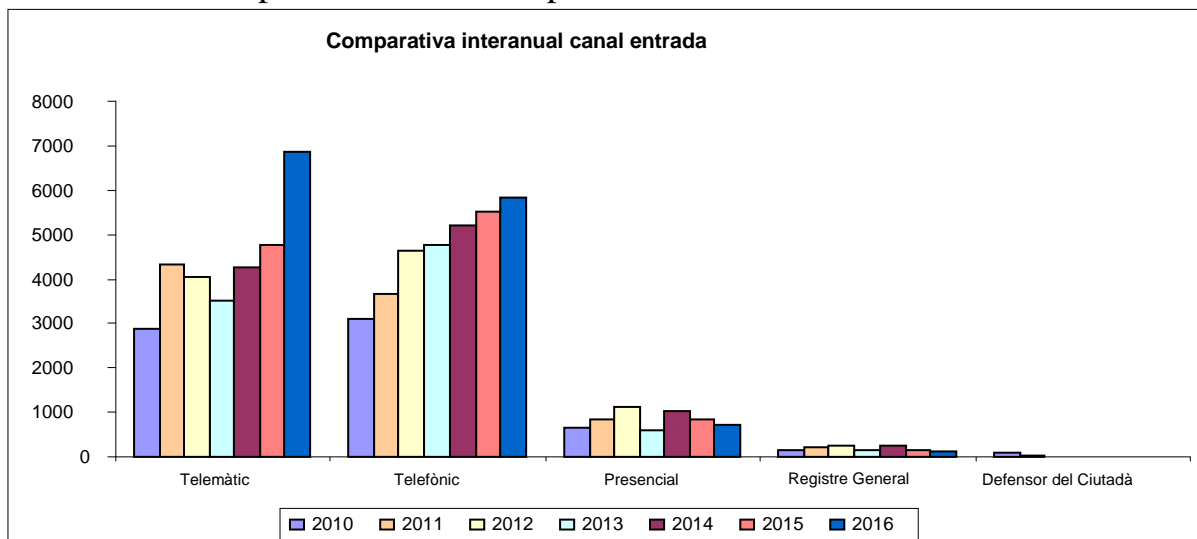


En referència al tipus de DMS, la **comparativa interanual dels tipus més habituals** permet constatar **l'augment el 2012 de les peticions i que han continuat augmentant any rere any**. La causa d'aquest augment és la decisió del mes de maig de 2012 de canviar la tipologia de les DMS de la Policia Local,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



Pel que fa als **tipus interns**, destaquen els dos darrers anys les derivades d'auditories, i la clara baixada del registre de no-conformitats de cartes de serveis.

3.3 Comparativa interanual per canal d'entrada

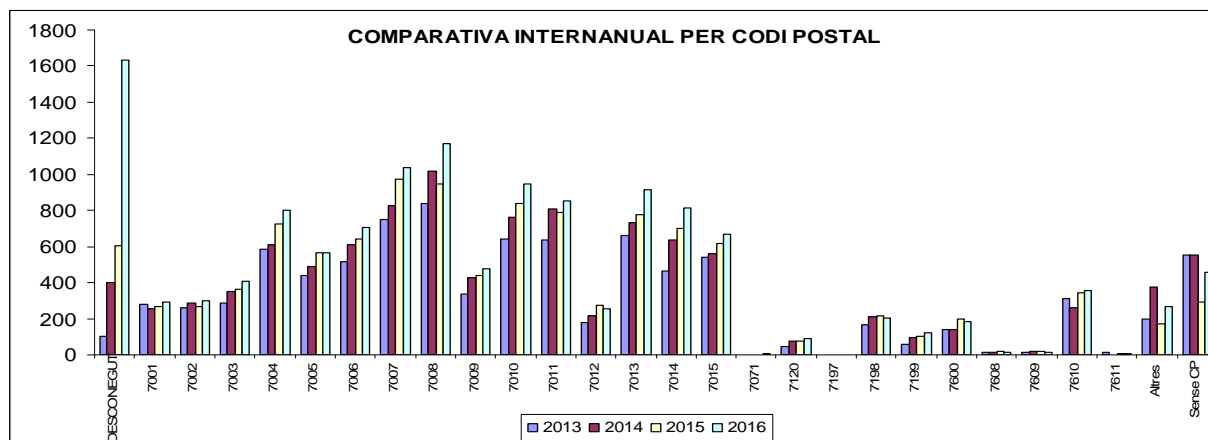


El canal més utilitzat el 2010, el 2012, el 2013, el 2014 i el 2015 va ser el telefònic i el 2011 i el 2016 ha estat el canal telemàtic. En conclusió, **el canal telefònic es consolida com el més utilitzat**.

D'altra banda, el canal "Registre" va augmentar un poc el 2014 respecte del 2013, però el 2015 i el 2016 ha tornat a baixar a un nivell semblant al de 2013.

Pel que fa al canal "Defensor de la Ciutadania", no era molt utilitzat i des de 2012 no hi havia entrades per aquesta via ja que no hi havia un defensor designat després de la defunció de l'anterior, encara que es mantenia l'Oficina del Defensor de la Ciutadania. Aquest any 2016, el mes de juliol es va nomenar una nova defensora de la ciutadania, la senyora Anna Moilanen, i per tant va tornar a quedar obert aquest canal per a possibles derivacions de queixes des de la seva oficina.

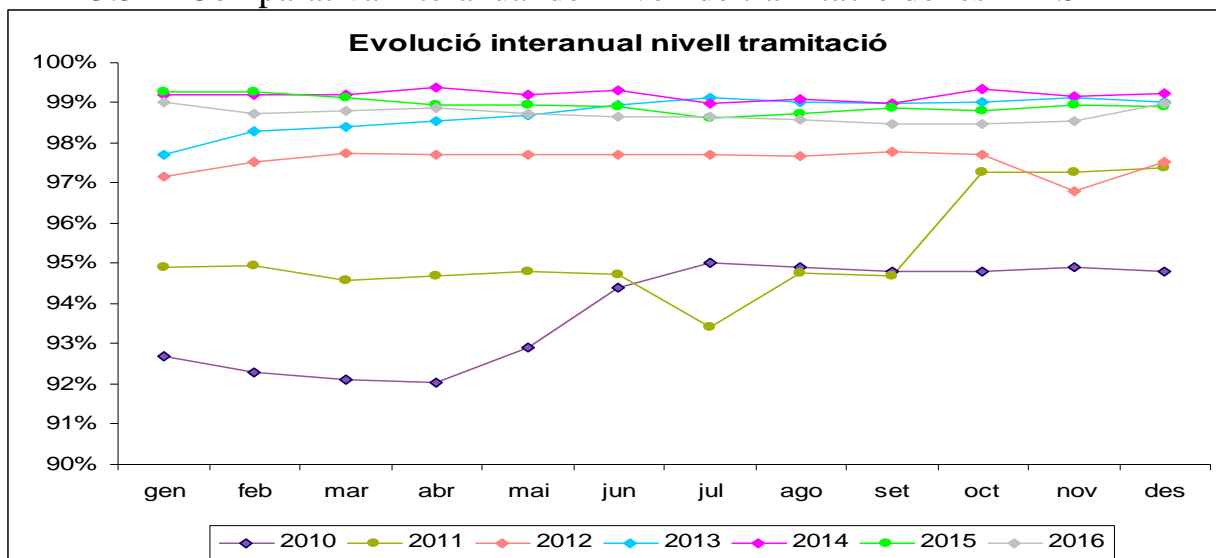
3.4 Comparativa interanual per codi postal



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

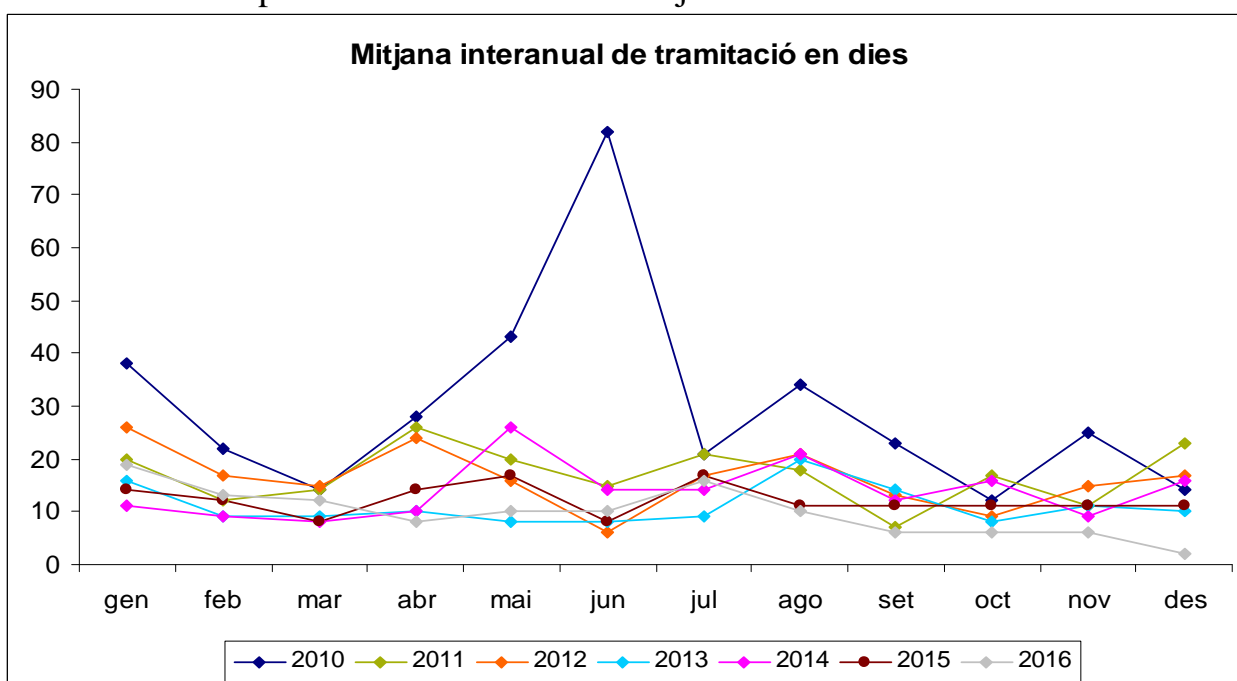
Durant l'any 2015 els usuaris de la Soledat varen superar els de Son Gotleu, que han estat majoria tots els altres anys.

3.5 Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS



Després de l'augment del percentatge de resolució el mes d'octubre de 2011, el percentatge de tramitació de les DMS va continuar augmentant des de mitjan 2013 i s'ha anat mantenint al voltant del 99% o superior fins el mes de maig de 2016, en que va començar a baixar un poc i que es troba entre el 98,5% i el 99%. Aquesta petita baixada pot ser deguda als procediments judicials que afecten diverses àrees municipals a les quals corresponen una quantitat molt elevada de DMS.

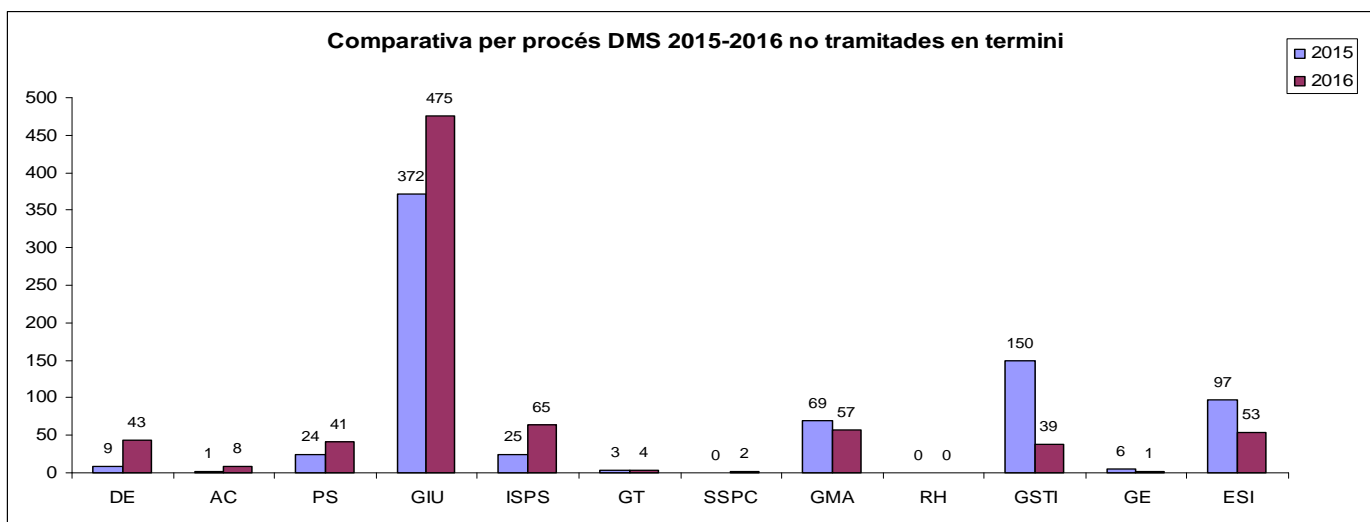
3.6 Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies



Destaca sobretot l'any 2010, amb un cim el mes de juny, en què hi va haver 40 DMS de contingut pràcticament igual sobre el "botellón", provinents de l'Associació Hotelera de Palma, a més de 124 DMS provocades pel fet que el procés GIU (subtemes d'Infraestructures) s'equiparà a la resta de processos i subtemes posant-los un màxim de dies de tramitació.

La resta d'anys han anat baixant el dies en que s'han tramitat les DMS i s'han mantingut a nivells semblants. Destaca especialment el darrer quadrimestre de 2016, amb la mitjana més baixa.

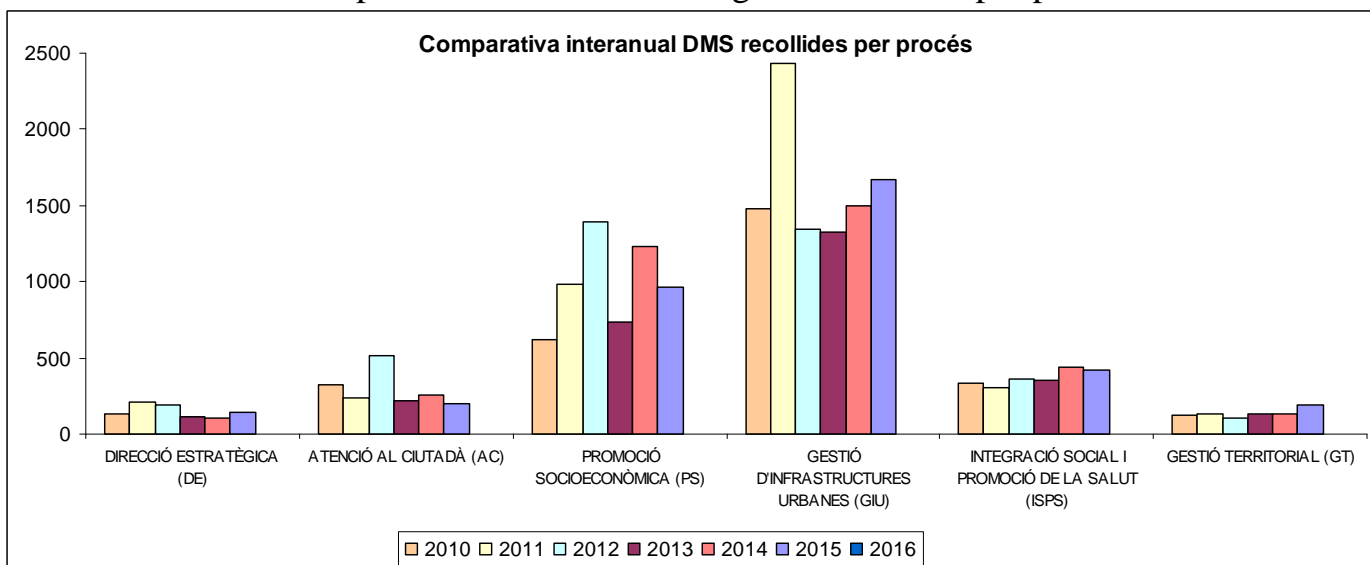
3.7 Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini

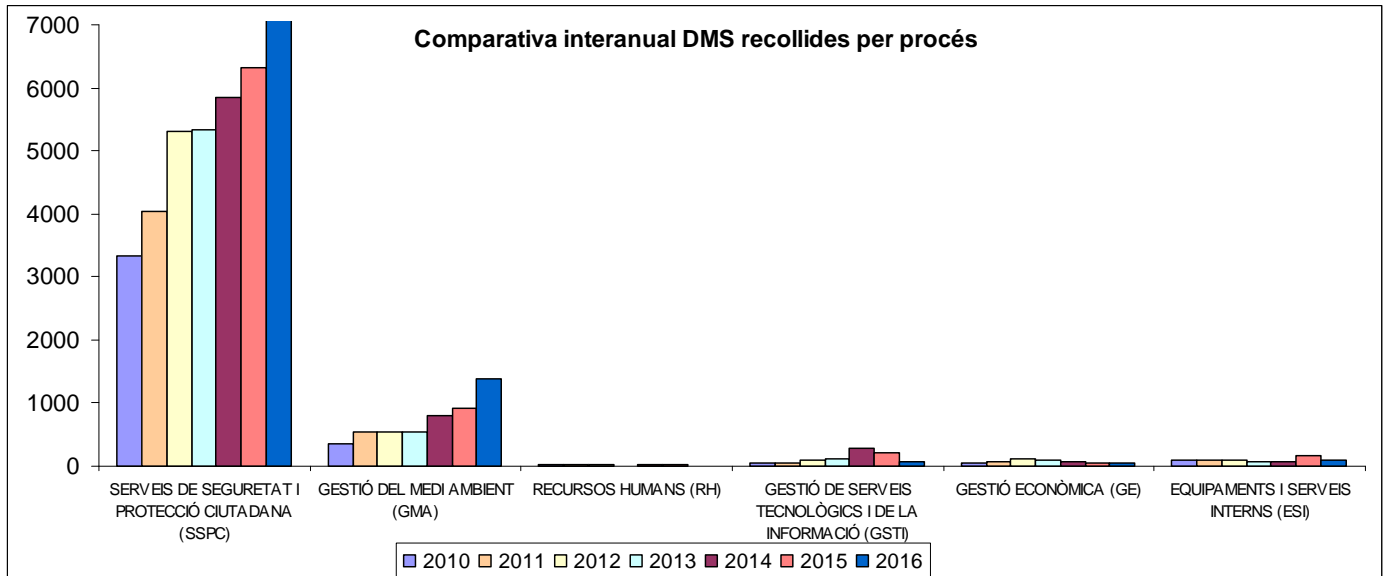


Hi ha comparativa dels dos darrers anys, ja que s'ha canviat el procés en la tramitació de DMS fora de termini. Des de l'any 2015 les DMS no tramitades en 45 dies canvien d'estat i passen a estar en estat de no-conformitat. Abans es tancaven les DMS d'origen i s'obrien no-conformitats internes de DMS.

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

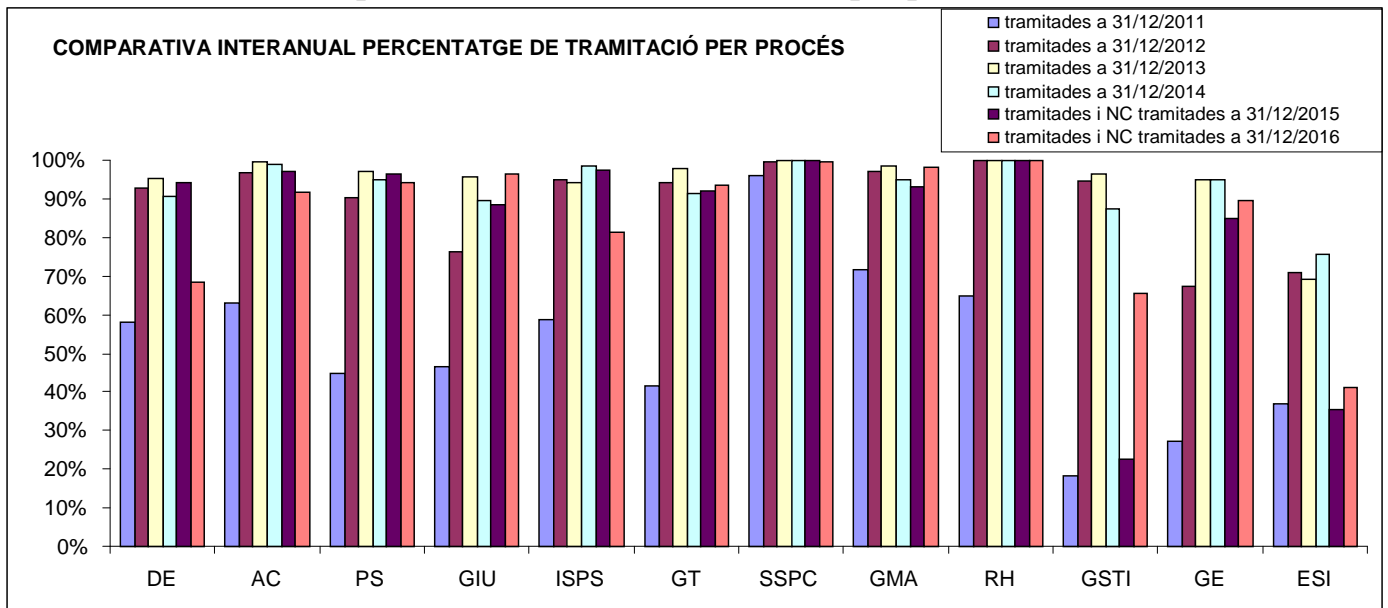
3.8 Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés





Quant a processos amb més assignació de DMS, sempre se situa **en primer lloc SSPC** (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i a continuació GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes).

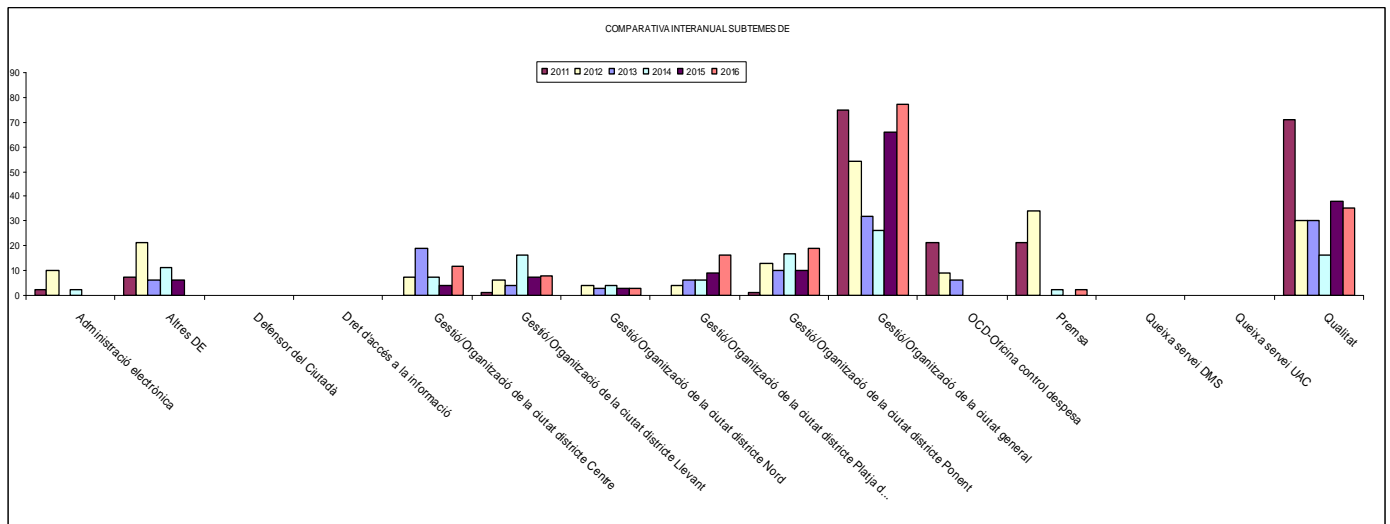
3.9 Comparativa interanual de tramitació per procés



Comparant els resultats destaca el baix percentatge de resolució de l'any 2011; no obstant això, es pot observar que el 2012 tots els processos varen augmentar el seu percentatge de resolució; en canvi, el 2013 algun va baixar un poc respecte de l'any anterior (ISPS i ESI); el 2014 la majoria varen baixar respecte de l'any passat, només ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i GE (Gestió Econòmica) varen augmentar un poc. Pel que fa a 2015, només DE (Direcció Estratègica), PS (Promoció Socioeconòmica) i GT (Gestió Territorial) han augmentat respecte dels anys anteriors. El 2015 ja va destacar la baixada en la tramitació de les DMS dels processos GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), que **han millorat un poc el 2016**.

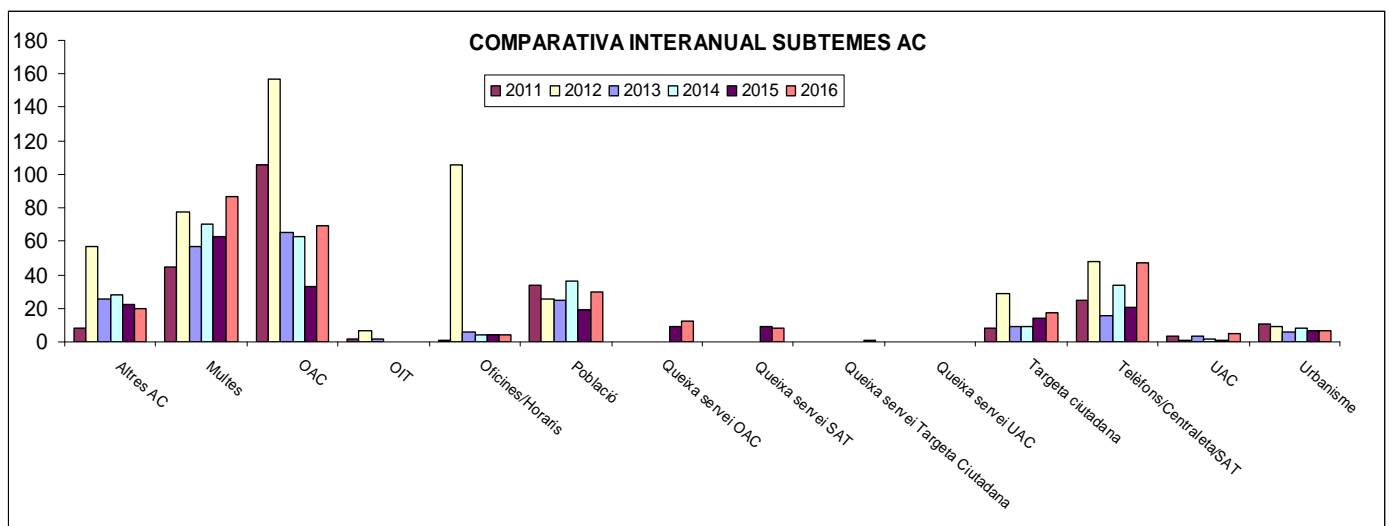
3.10 Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema

* Direcció estratègica



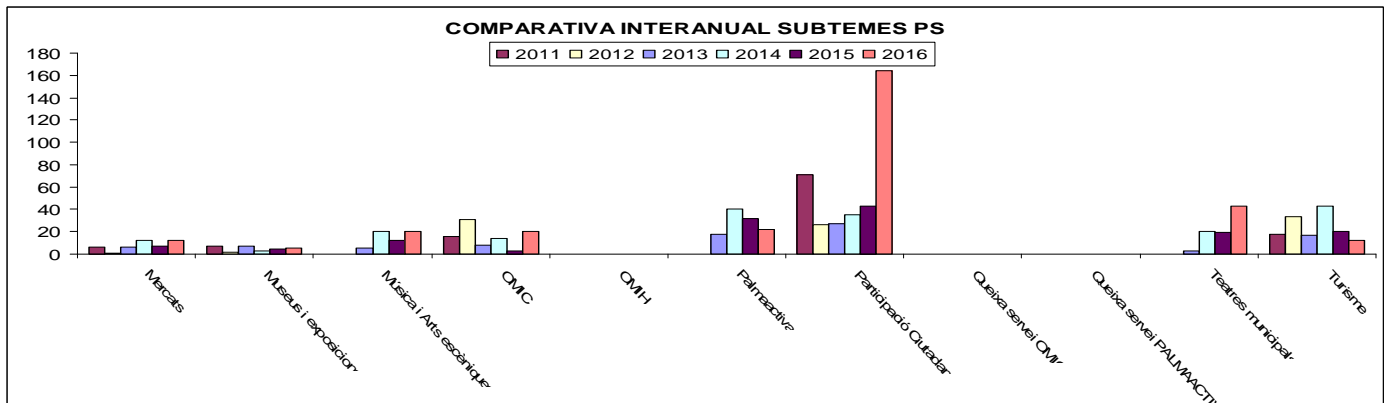
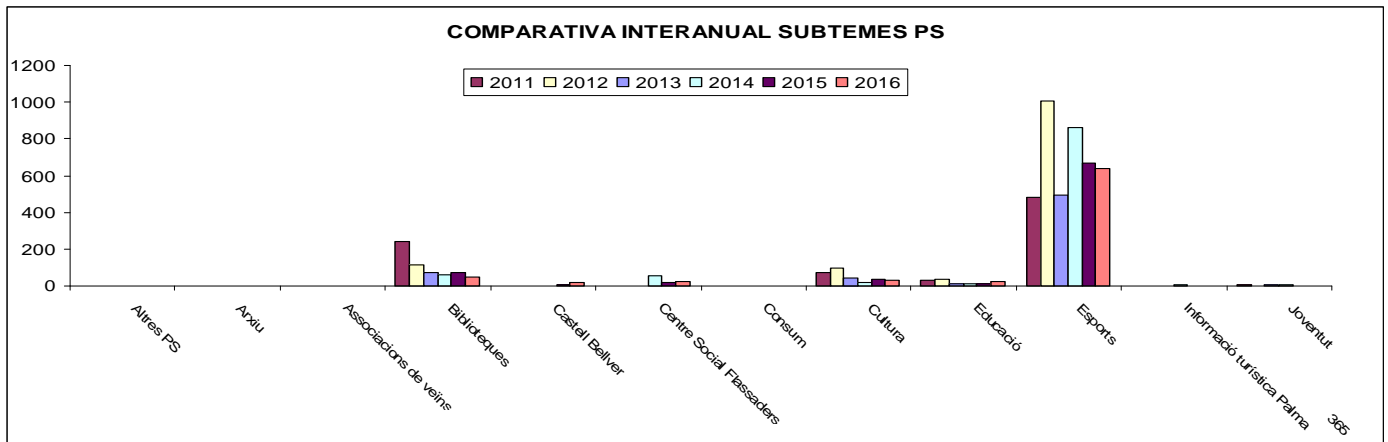
DE: els subtema “**Gestió/organització de la ciutat general**” és sempre el més habitual. Destaquen també les de **Qualitat**.

* Atenció al ciutadà



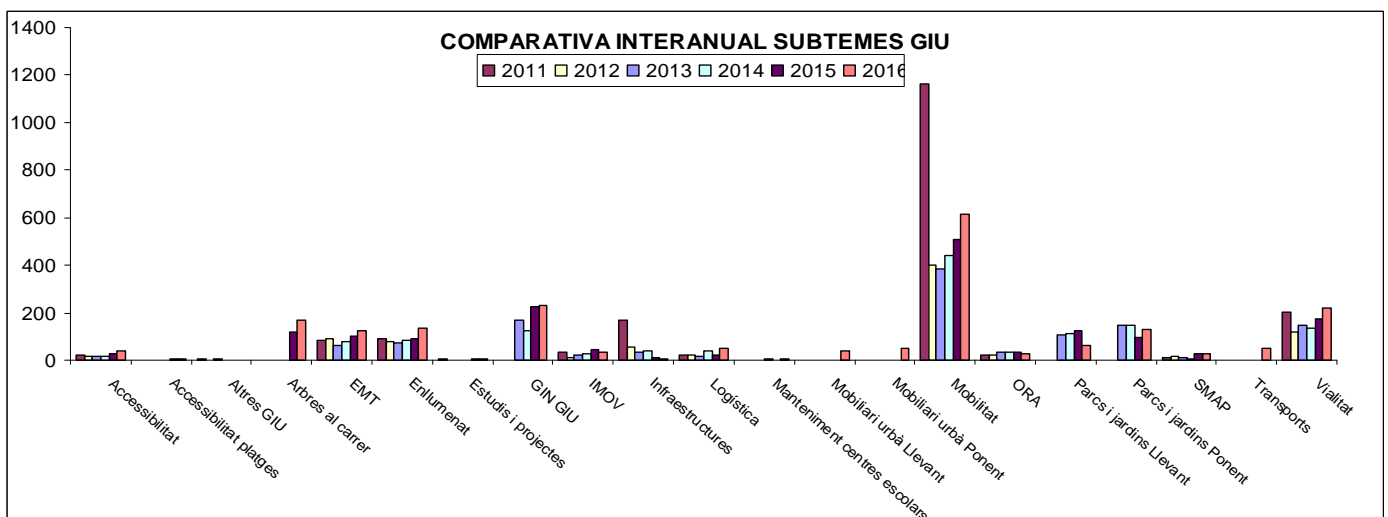
AC: El subtema “**OAC**” és el més repetit en els períodes 2011 a 2013. En canvi, el 2014, el 2015 i el 2016 ha estat superat pel subtema “**Multes**”.

* Promoció socioeconòmica



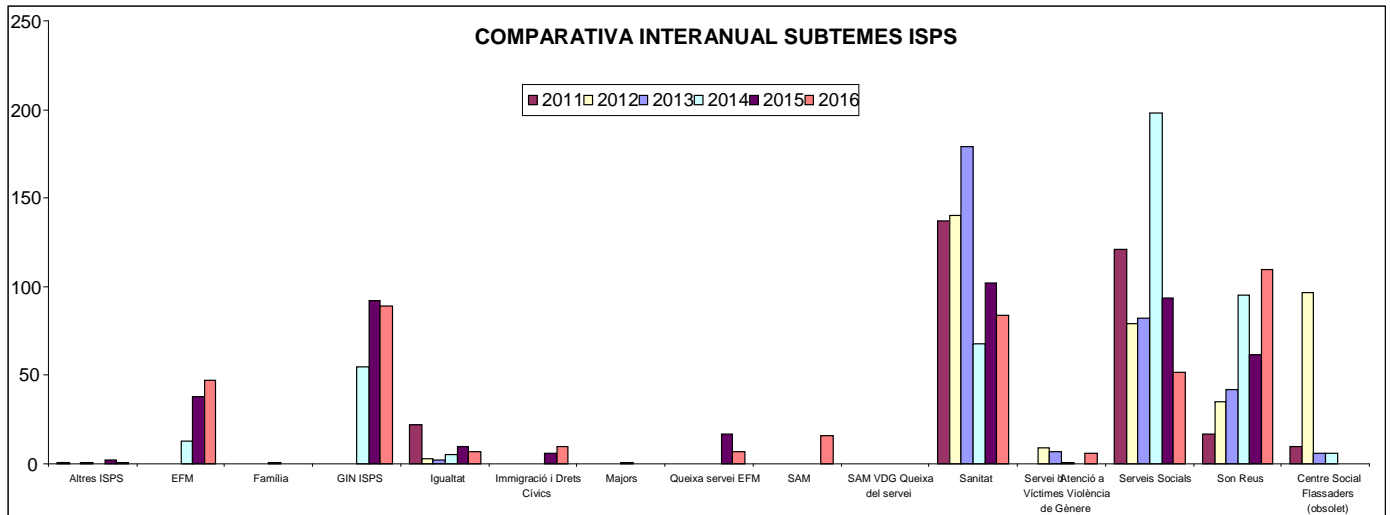
PS: El subtema més habitual és sempre “**Esports**”, amb una gran diferència respecte dels altres.

* Gestió d’infraestructures urbanes



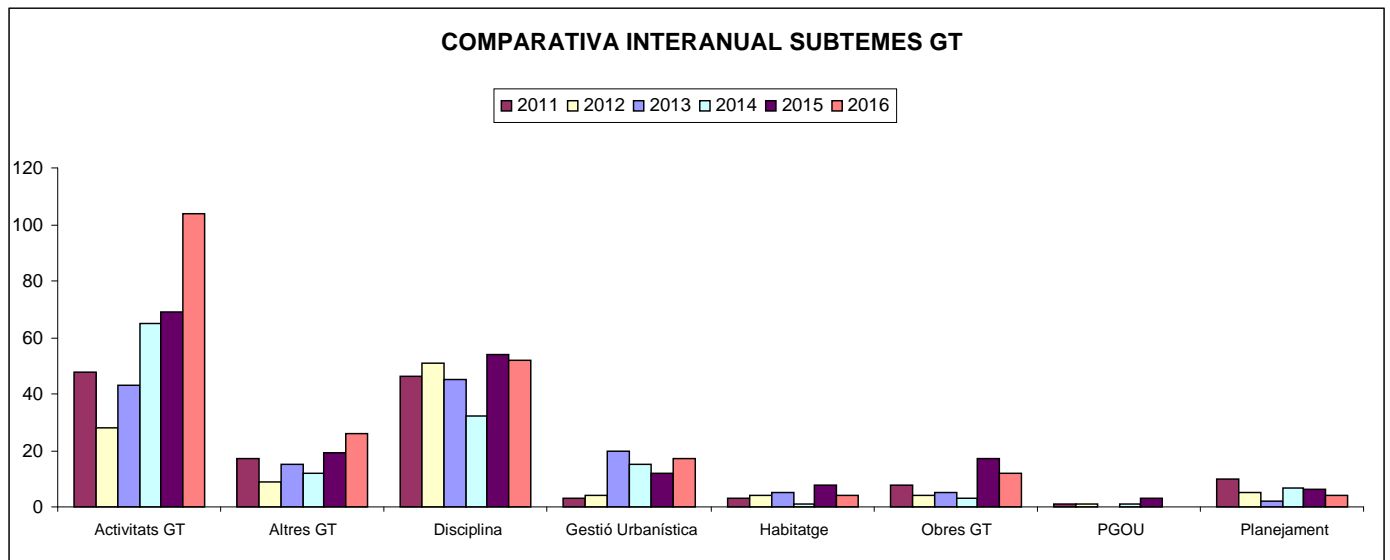
GIU: “**Mobilitat**” és el subtema més habitual sempre.

* Integració social i promoció de la salut



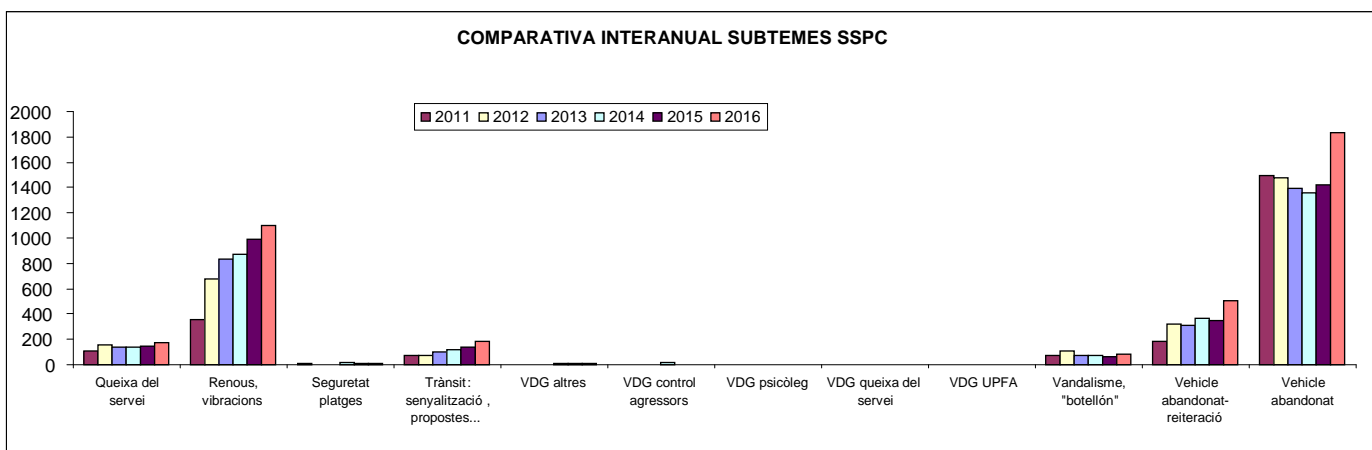
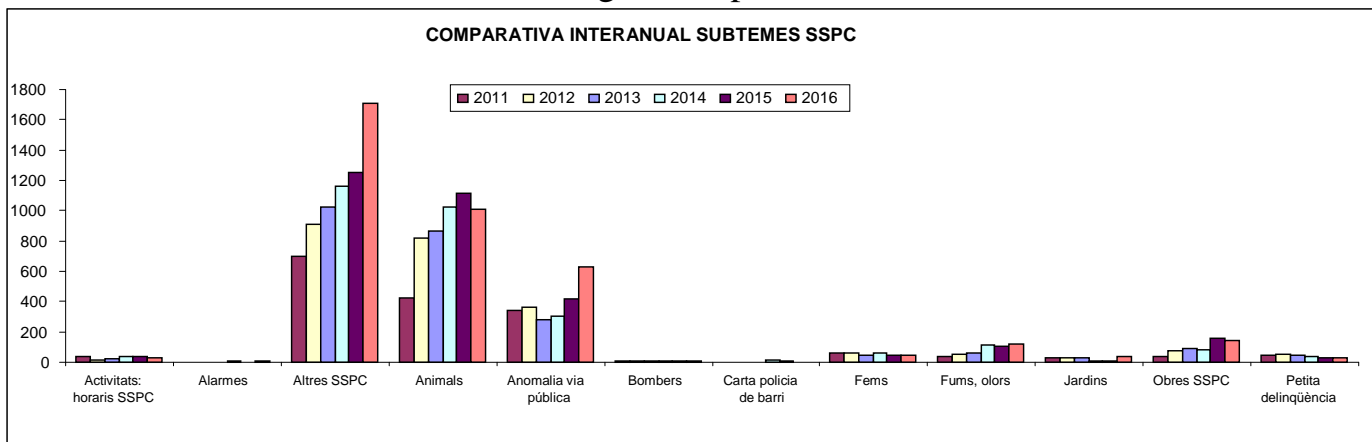
ISPS: Tant enguany com els anys passats els subtemes més habituals són “Sanitat” i “Serveis socials”. Pel que fa a aquest darrer subtema el 2014 la causa va ser el retard del pagament de les ajudes als usuaris que les tenien concedides. Destaca sobretot aquest 2016 l’augment de les incidències registrades en temes de Sanitat i les DMS per Son Reus.

* Gestió territorial



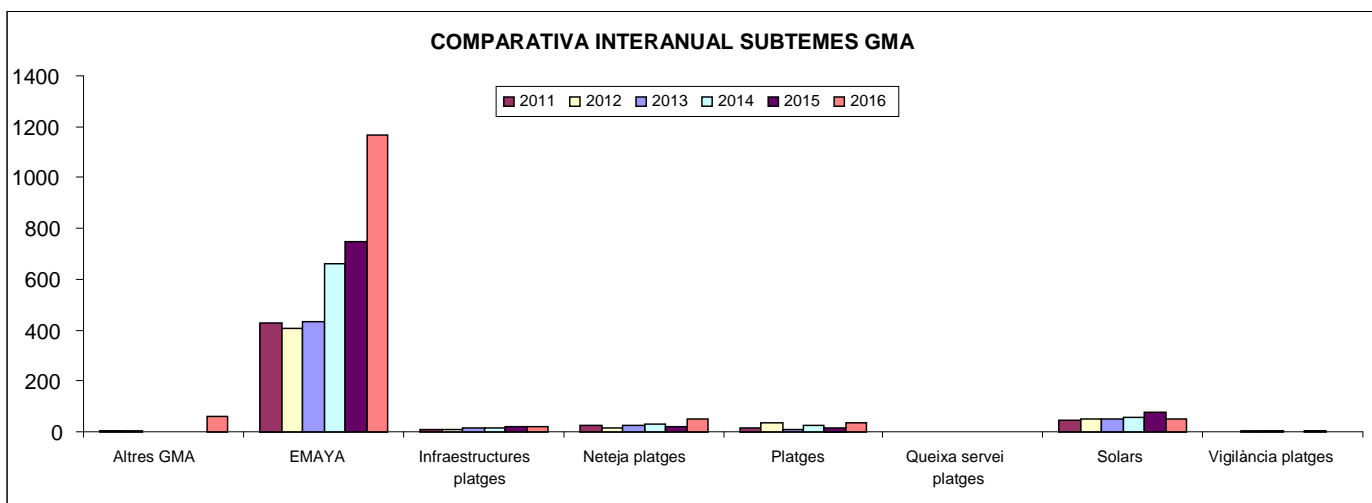
GT: “Activitats” i “Disciplina” són els subtemes que més es repeteixen any rere any. El 2016 ha destacat especialment “Activitats”.

* Serveis de seguretat i protecció ciutadana



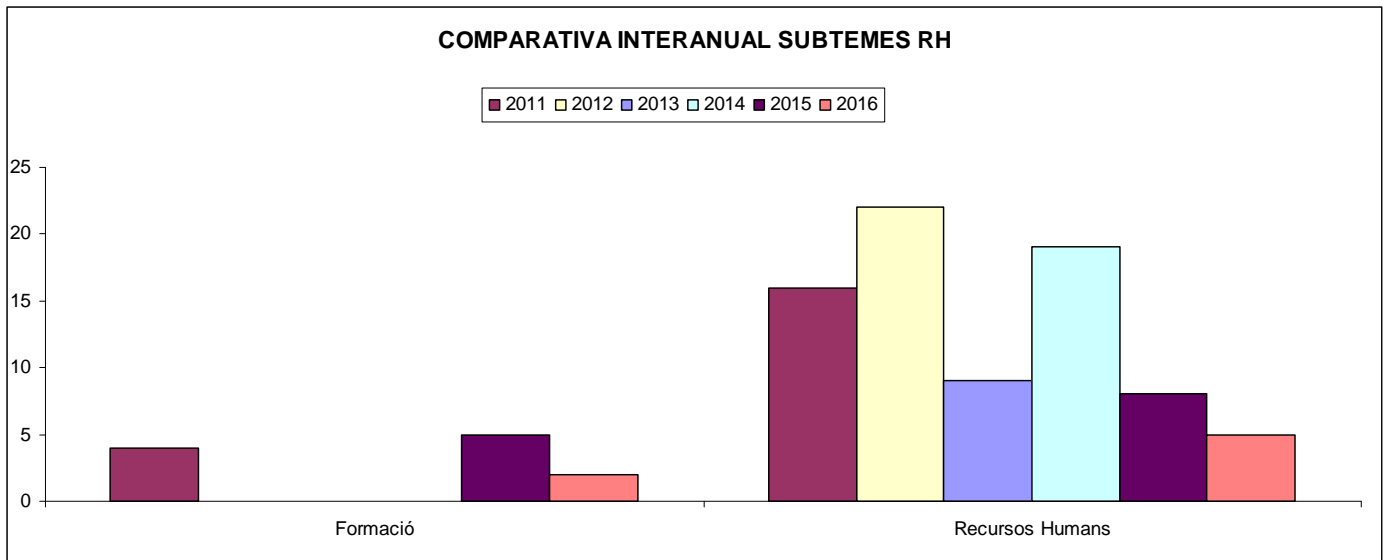
SSPC: El subtema “**Vehicles abandonats**” és el més habitual des que es va crear, encara que també destaquen “Animals” i “Renous”.

* Gestió del medi ambient



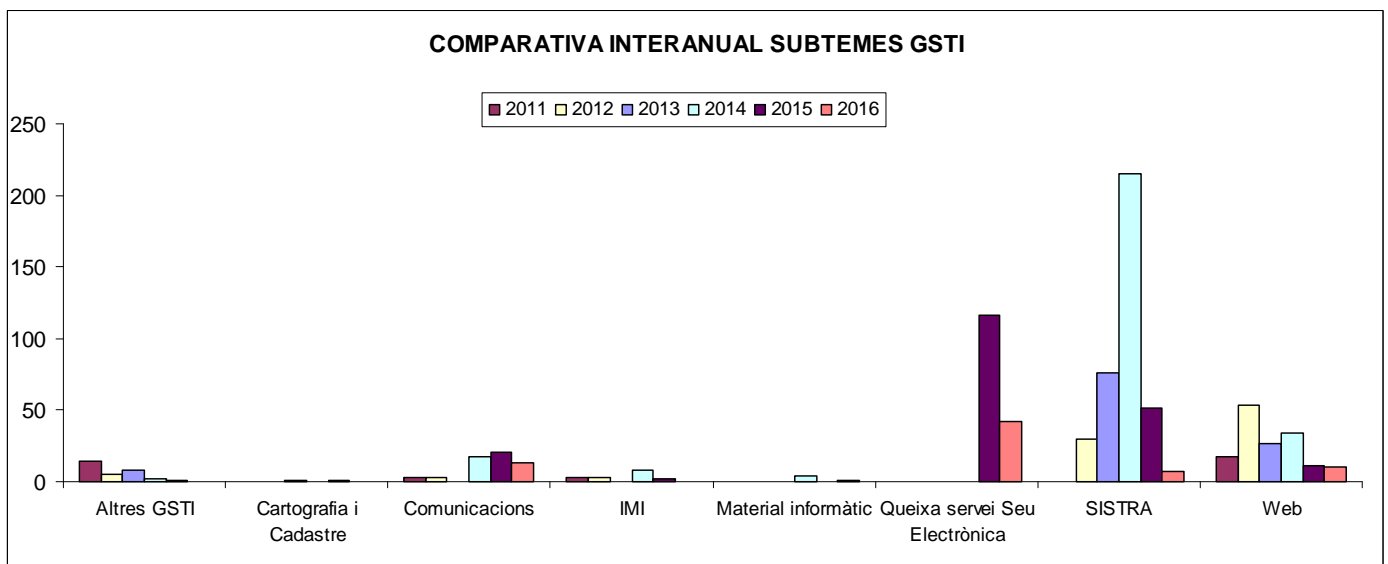
GMA: el subtema “**EMAYA**” és el més repetit sempre, amb un gran augment el 2016.

* Recursos humans



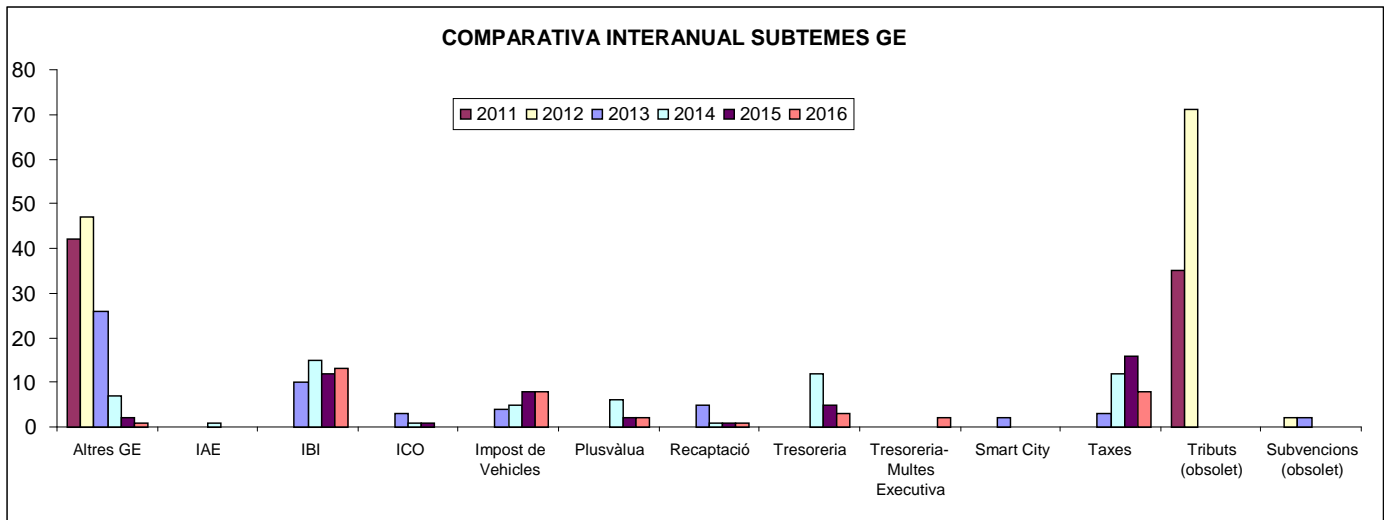
RH: Només té dos subtemes, “Recursos humans” i “Formació”. Habitualment la majoria de DMS són de “**Recursos humans**”. Els anys 2012 a 2014 no hi ha hagut cap DMS del subtema “**Formació**”.

* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació



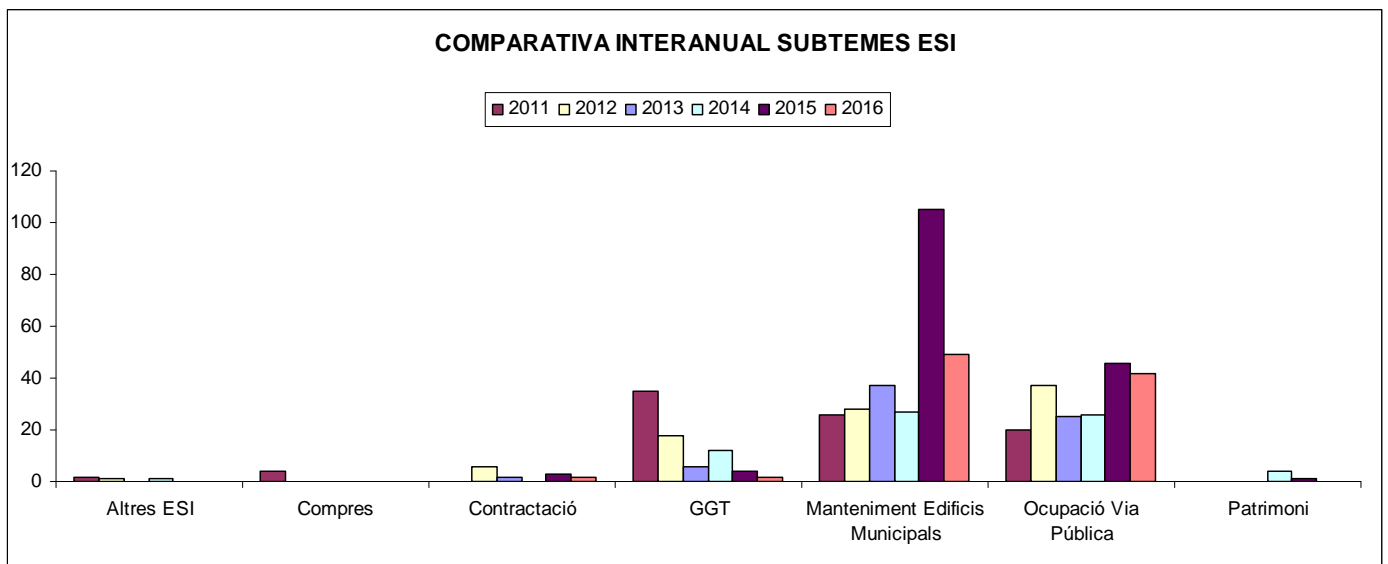
GSTI: els subtemes “**Queixa servei Seu Electrònica**” i “**SISTRA**” són els més habituals, i es refereixen a l’Administració electrònica, amb la majoria de queixes per problemes en l’obtenció dels certificats d’empadronament al web municipal. La millora en la plataforma d’Administració electrònica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

* Gestió econòmica



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

* Equipaments i serveis interns



ESI: El 2011 la majoria varen ser de “GGT” (Gabinet General Tècnic); en canvi, el 2012 varen ser majoritàriament d’“Ocupació via pública”. El anys següents han destacat les queixes per “Manteniment d’edificis municipals”, molt superiors el 2015 en comparació amb els anys anteriors i posterior.

4 ANNEXOS

* Relació de processos i subtemes amb les àrees municipals

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

AC (Atenció al Ciutadà)	Multes	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	OAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	OIT	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Oficines/horaris	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Població	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Targeta Ciutadana	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Telèfons, centraleta, SAT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	UAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Urbanisme	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Queixa servei OAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei SAT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei Targeta Ciutadana	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei UAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Altres AC	Àrea no definida	
PS (Promoció Socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AV	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Biblioteques	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Comerç (obsolet)	
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística

	Arxiu	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Educació	Àrea d'Educació i Esports
	Flassaders	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Esports	Àrea d'Educació i Esports
	Joventut	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Museus i Exposicions	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Música i Arts Escèniques	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Queixa servei OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	OMIH (obsolet)	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Informació turística Palma 365	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Queixa servei Palmaactiva	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Participació Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial

Teatres Municipals

Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística

Castell de Bellver

Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística

	Turisme	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
GIU (Infraestructures)	Accessibilitat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Accessibilitat platges	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Altres GIU	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Arbres al carrer	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	EMT	Àrea de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Estudis i Projectes	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	GIN GIU	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	IMOV	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Infraestructures	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Logística	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Mobilitat	Àrea de Mobilitat
	Transports	Àrea de Mobilitat
	ORA	Àrea de Mobilitat
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins (Obsolet)	
	Mobiliari Urbà (Obsolet)	

	Mobiliari Urbà Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Mobiliari Urbà Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	SMAP	Àrea de Mobilitat
	Vialitat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Manteniment Centres Escolars	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Família	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Majors	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Immigració i Drets cívics	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vict. Vio. Gèn SAM VDG queixa del servei	Àrea de Benestar i Drets Socials Àrea de Benestar i Drets Socials
	SAM	Àrea de Benestar i Drets Socials
	Serveis Socials	Àrea de Benestar i Drets Socials
	GIN ISPS	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Son Reus	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
GT (Gestió Territorial)	Activitats	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Altres GT	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne

	Disciplina	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Gestió Urbanística	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Habitatge	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Obres GT	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	PGOU	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Planejament	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	Activitats: horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Trànsit: senyalització, propostes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, "botellón"	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-reiteració	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

	Vehicle abandonat	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG control agressors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG psicòleg	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG queixa del Servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG altres	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Carta policia de barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
GMA (Gestió del Medi Ambient)	Altres GMA	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	EMAYA	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Infraestructures platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Neteja platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Queixa Servei de Platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Solars	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Vigilància platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
Recursos Humans	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Registre de personal	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)	Comunicacions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres GSTI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IMI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Material informàtic	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Web	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	SISTRA	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Cartografia i Cadastre	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Queixa servei Seu Electrònica	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió Econòmica)	Altres GE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IAE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de Vehicles	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Smart City	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions (obsolet)	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació	
Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació	
ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Altres ESI	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Compres	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de demandes municipals de serveis 2016	Ajuntament  de Palma
---------------------	---	---

	Manteniment Edificis Municipals	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació Via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior