

INFORME
DE RECEPCIÓ I GESTIÓ
DE LES
DEMANDES MUNICIPALS
DE SERVEIS

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

2015

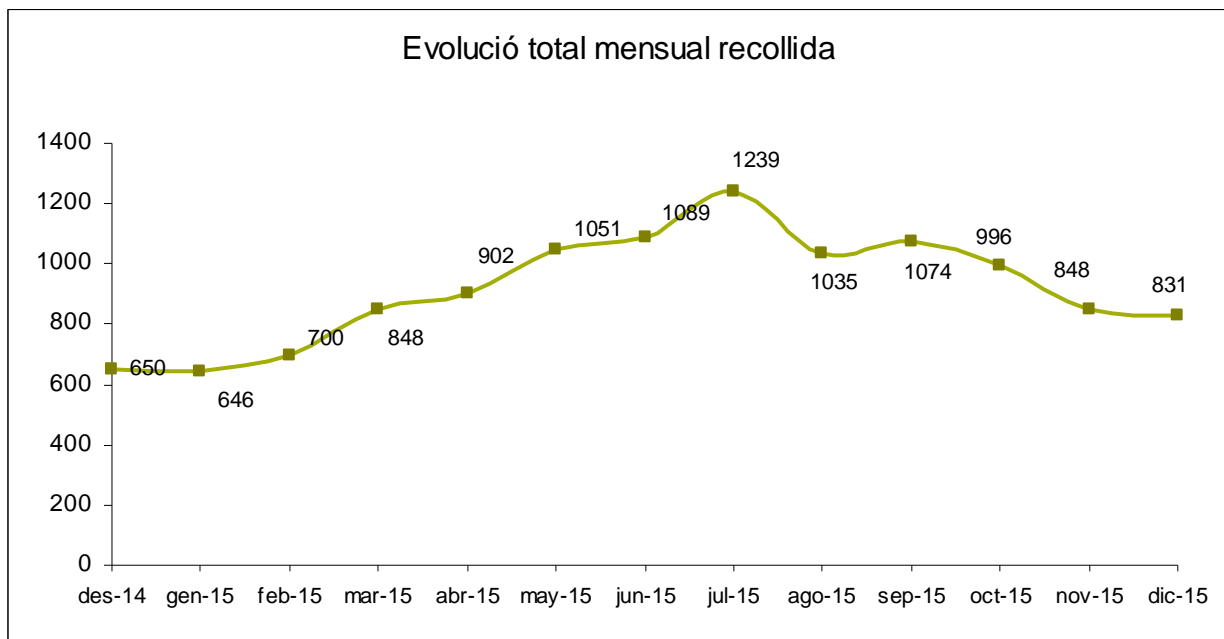
ÍNDEX

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, demanda i observació).....	5
1.3	Distribució de les DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-Cartes 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 durant l'any 2015	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.....	26
2.1.1	Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS	26
2.1.2	Tramitació global al gestor DMS per procés	26
2.2	Tramitació dels tipus amb termini establert.....	27
2.2.1	Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies	27
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.....	28
2.3.1	Distribució del total de DMS no tramitades en termini.....	28
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	SATISFACCIÓ	30
3.1	Total d'enquestes en línia recollides al llarg de l'any	30
3.2	Avaluació de la satisfacció.....	30
3.3	Observacions rebudes amb les enquestes.....	32

4	COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS	33
4.1	Comparativa interanual de recollida	33
4.2	Comparativa interanual per tipus de DMS	34
4.3	Comparativa interanual per canal d'entrada	35
4.4	Comparativa interanual per codi postal	36
4.5	Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS	36
4.6	Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies	37
4.7	Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini.....	37
4.8	Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés	38
4.9	Comparativa interanual de tramitació per procés	39
4.10	Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema.....	39
	* Direcció estratègica.....	39
	* Atenció al ciutadà	40
	* Promoció socioeconòmica.....	40
	* Gestió d'infraestructures urbanes.....	41
	* Integració social i promoció de la salut	41
	* Gestió territorial	42
	* Serveis de seguretat i protecció ciutadana	42
	* Gestió del medi ambient	43
	* Recursos humans	43
	* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació	44
	* Gestió econòmica	44
	* Equipaments i serveis interns	45
4.11	Comparativa interanual dels resultats de l'enquesta de satisfacció.....	45
5	ANNEXOS	48
	* Enquestes en línia v_0_4	48
	* Relació de processos i subtemes amb les àrees municipals.....	49

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



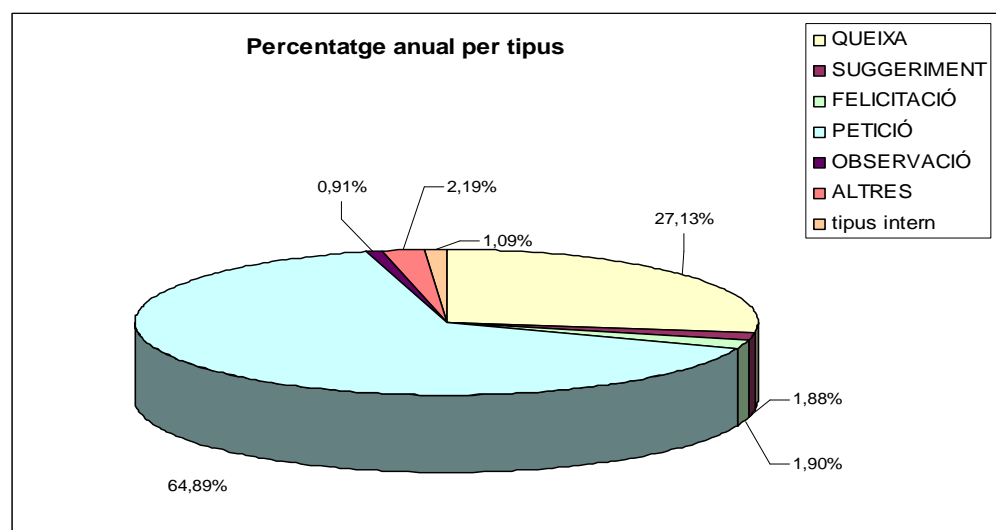
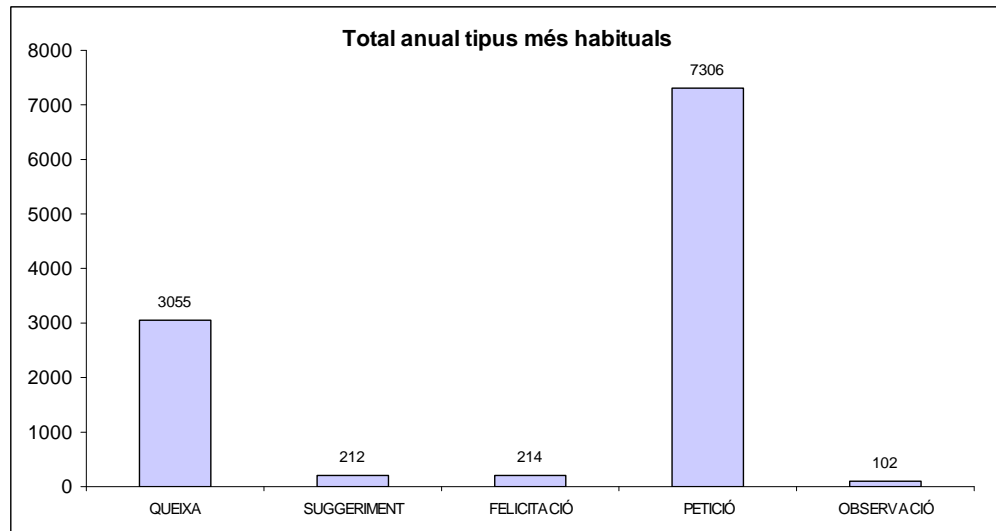
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

La recollida total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern) ha estat de 11.259 aquest any.

Durant l'any 2015 la recollida de DMS ha estat, com és habitual, més elevada els mesos d'estiu, sobretot juliol, agost i setembre. En aquests mesos és quan se solen recollir més demandes ciutadanes, ja que és en el període d'estiu 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 comparam amb el total acumulat, **el 39% correspon als 4 mesos d'estiu (juny-setembre)** i el 61%, als 8 mesos restants.

La mitjana de DMS registrades el 2015 ha estat de 938 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 de la 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 3.055 i representa **el 27% del total anual**.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (212) representa enguany **el 2% del total**.

Felicitacions: 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.

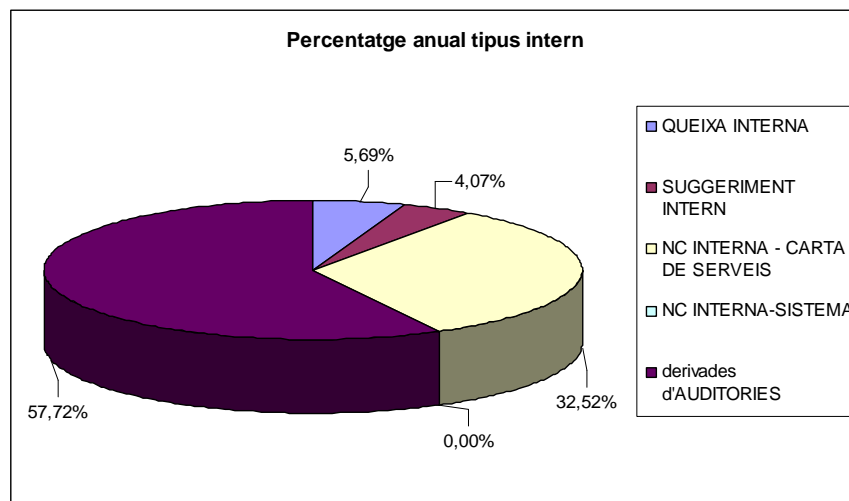
No obstant això, s'han registrat 214 felicitacions, quantitat que representa el 2% del total. Han estat majoritàriament pel procés PS (Promoció socioeconòmica), la majoria (49) per Esports i algunes per Biblioteques (14) i Teatres municipals (14). Destaquen també les felicitacions pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), concretament 18 per Vialitat, 15 per Enllumenat i 12 per Mobilitat. N'hi ha hagut també una quantitat considerable pel procés AC (Atenció a la Ciutadania), la majoria pel SAT (20) i pel servei OAC (10).

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 7.306 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Suposen un 65% del total de DMS registrades.

Observacions: hi ha hagut 102 observacions, en les quals simplement es manifesta una opinió personal.

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. Enguany, dins del tipus "Altres", s'hi han començat a registrar les incidències que s'envien al SAT per tal que siguin 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.

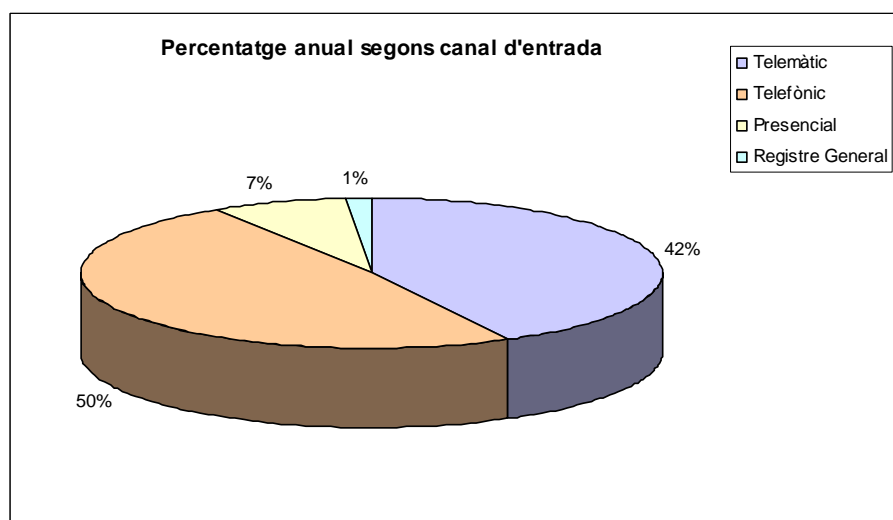
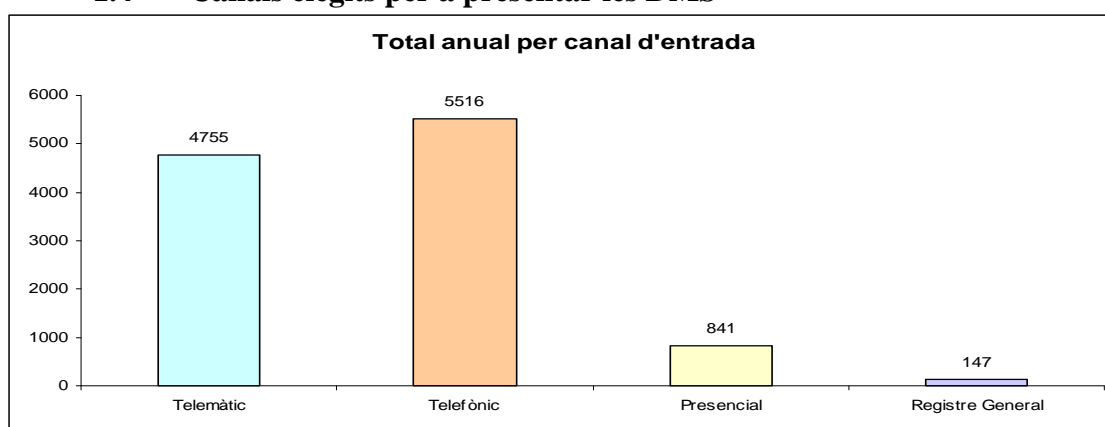
Suggeriments interns: en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Enguany hi ha hagut només 5 suggeriments interns.

No-conformitats internes de cartes de serveis: s'han registrat **40 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 no se n'han registrades.

No-conformitats d'auditoria: enguany s'han registrat **71 no-conformitats resultants de les auditories** que va dur a terme l'empresa AENOR, relatives a certificació i seguiment de les cartes de compromisos implantades a 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 4755 demandes, que representen el **42% del total**. És el segon canal més utilitzat.

***Telefònic**

Amb 5.516 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **50%**, enguany és el canal més utilitzat.

***Presencial**

S'han registrat 841 DMS per aquesta via, que representen el 7% del total.

***Registre**

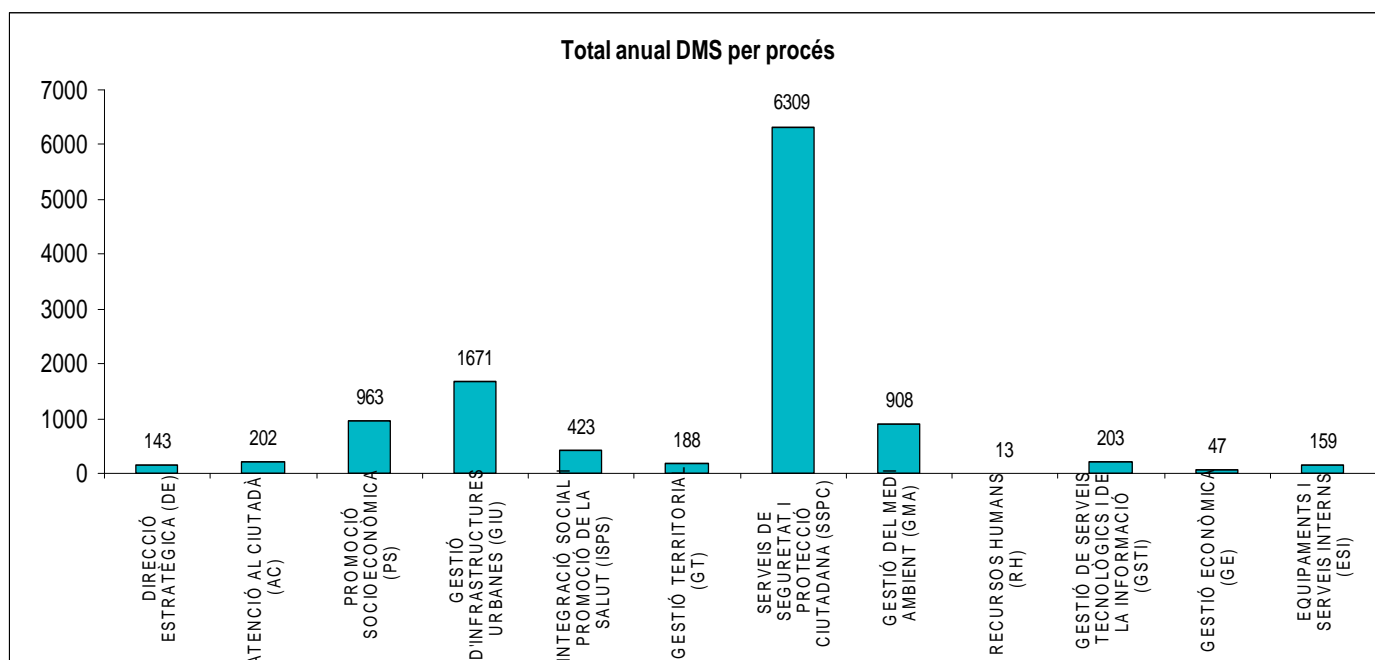
Han entrat per aquesta via 147 DMS i suposen l'1% del total.

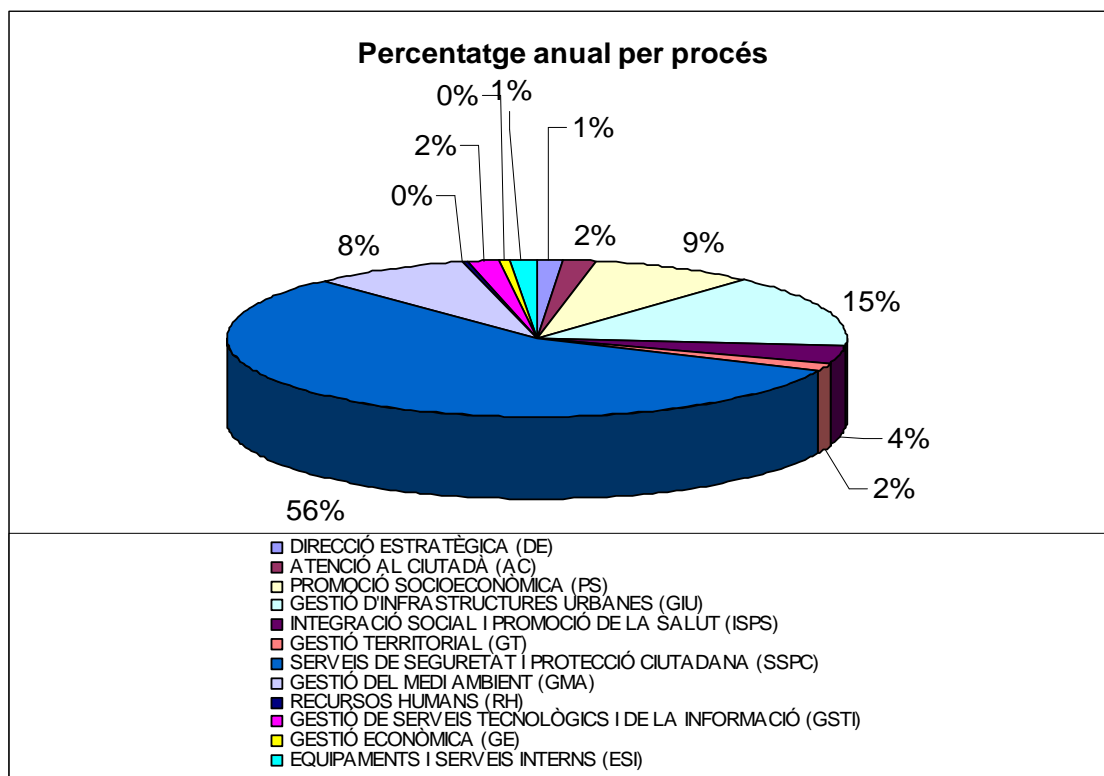
***Defensor de la Ciutadania**

No han entrat demandes per aquesta via.

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), PS (Promoció socioeconòmica) i GMA (Gestió del medi ambient). 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 56% de les DMS registrades; GIU, el 15%; PS, el 9%, i GMA, 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

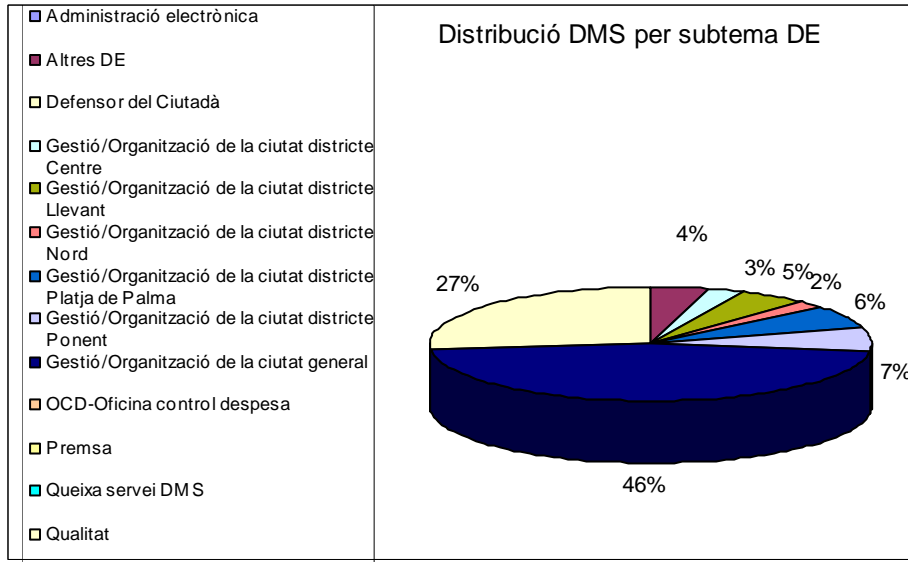
A l'efecte de registrar les DMS, cadascun dels processos es divideix en el que anomenam subtemes i es van actualitzant constantment. Cadascun d'aquests subtemes es refereix a un tema de competència municipal concret.

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.

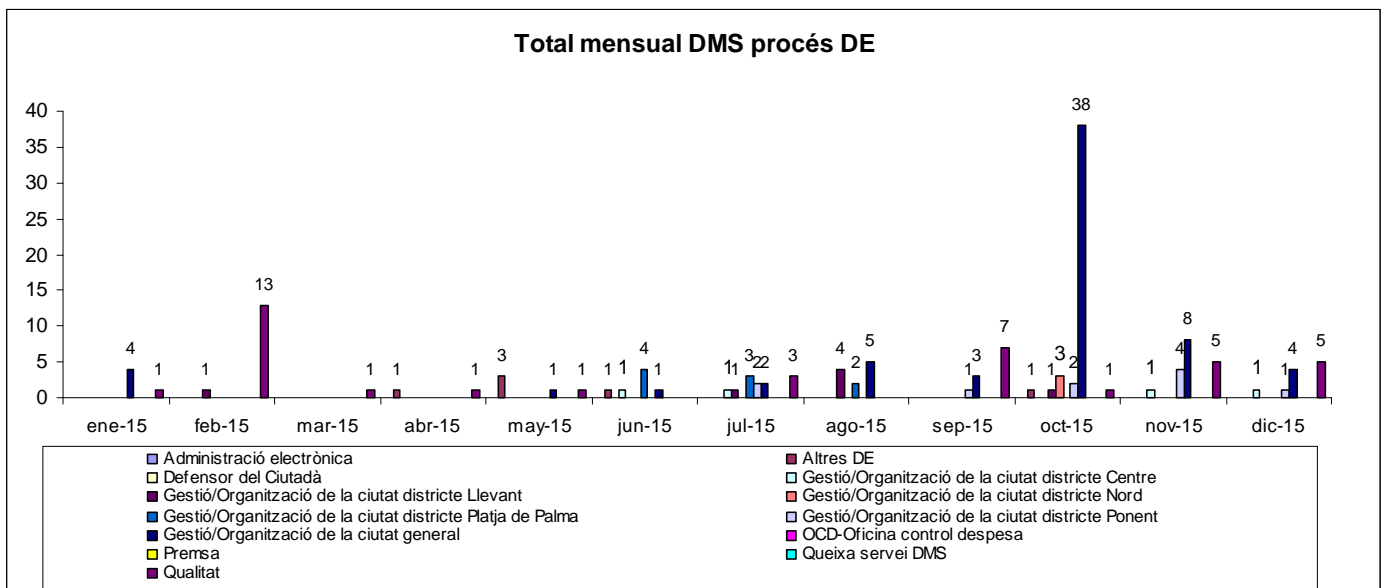
- Enguany podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

DE (Direcció estratègica):

La majoria de DMS del procés DE fan referència a temes relacionats amb la “**Gestió/organització de la ciutat**”; un 46% són temes generals de la ciutat; un 22%, del conjunt dels diferents districtes de la ciutat, i un 27% estan relacionats amb el subtema “Qualitat”.

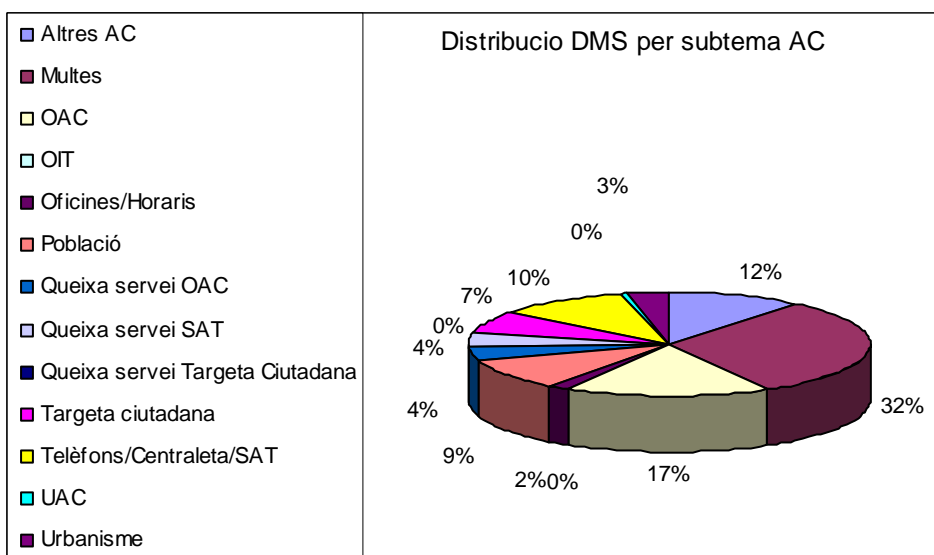


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb la “**Gestió/organització de la ciutat**” són moltes de mesos la majoria d'aquest procés. Destaca el mes d'octubre, amb el registre de moltes DMS relatives a la demolició del monòlit de la Feixina.

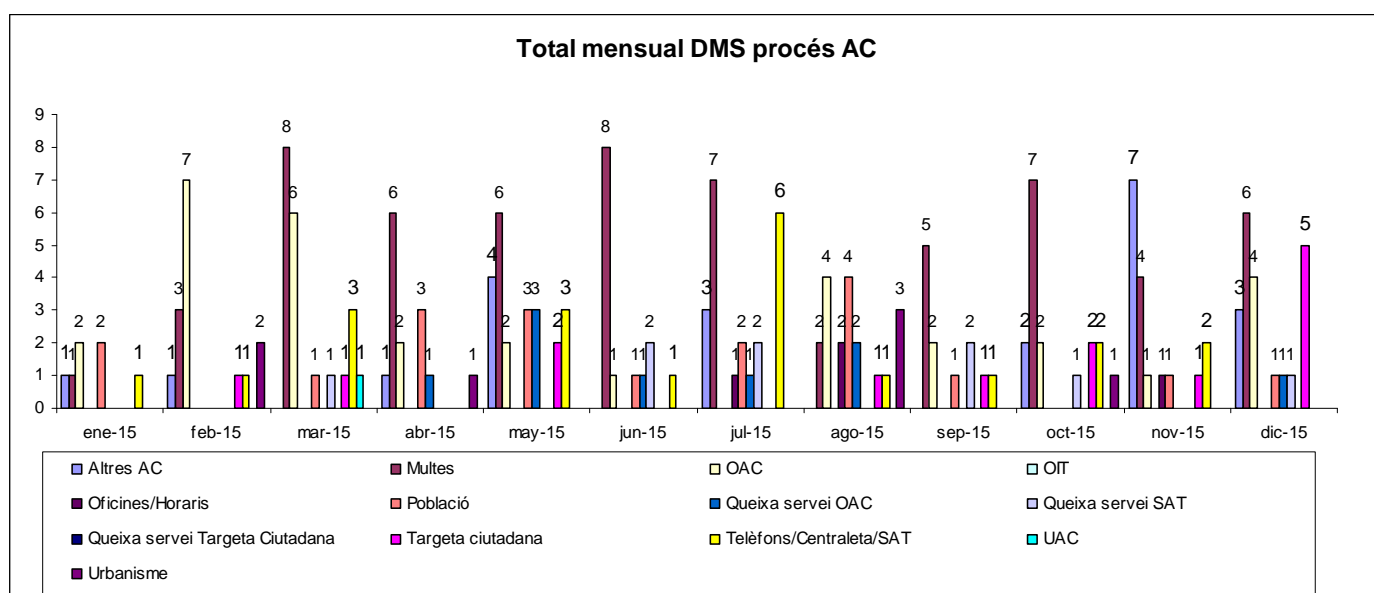


AC (Atenció al ciutadà):

La majoria de DMS del procés AC fan referència a temes relacionats amb l'atenció a "Multes" (32%) i un 17%, amb el servei "OAC" (Oficines d'Atenció a la Ciutadania).

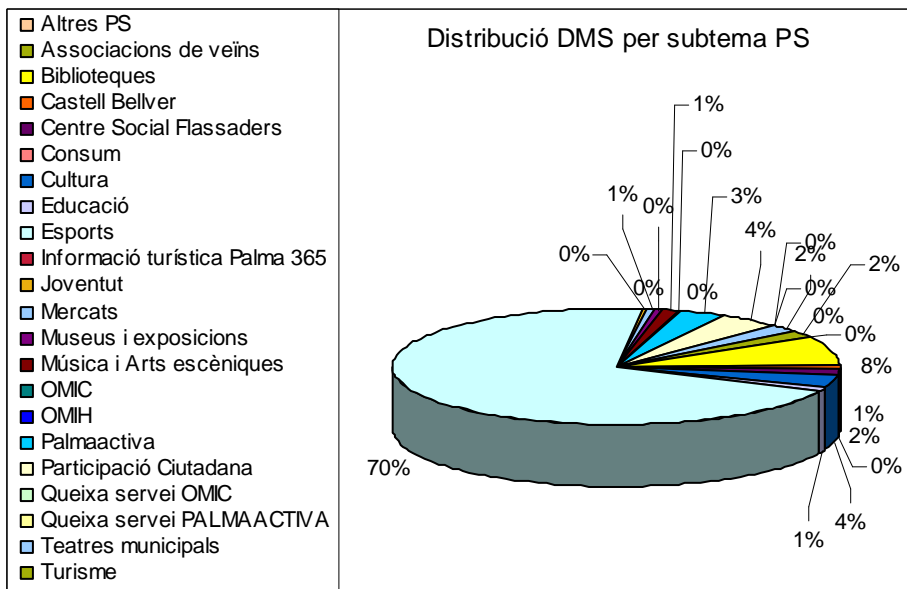


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb "Multes" són molts de mesos la majoria d'aquest procés. No obstant això, destaquen també els subtemes "OAC" (Oficines d'Atenció a la Ciutadania) i "SAT" (Servei d'Atenció Telefònica).

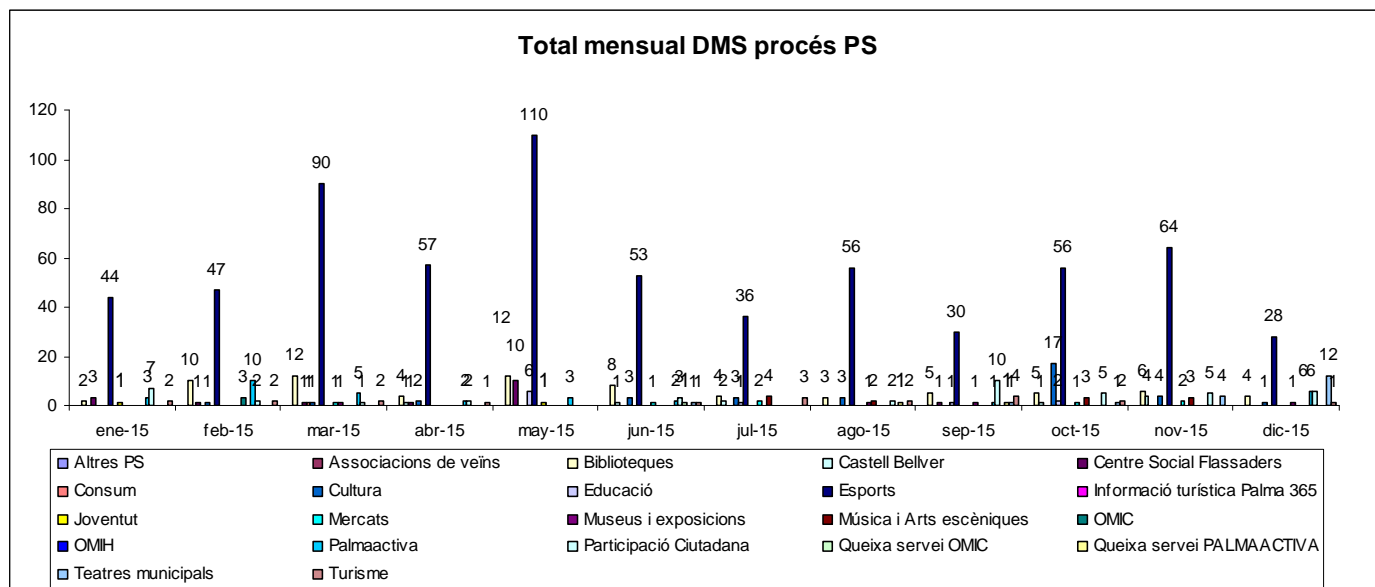


PS (Promoció socioeconòmica):

La majoria de DMS del procés PS fan referència a temes relacionats amb **“Esports”** (70%), molt per damunt de tots els altres.

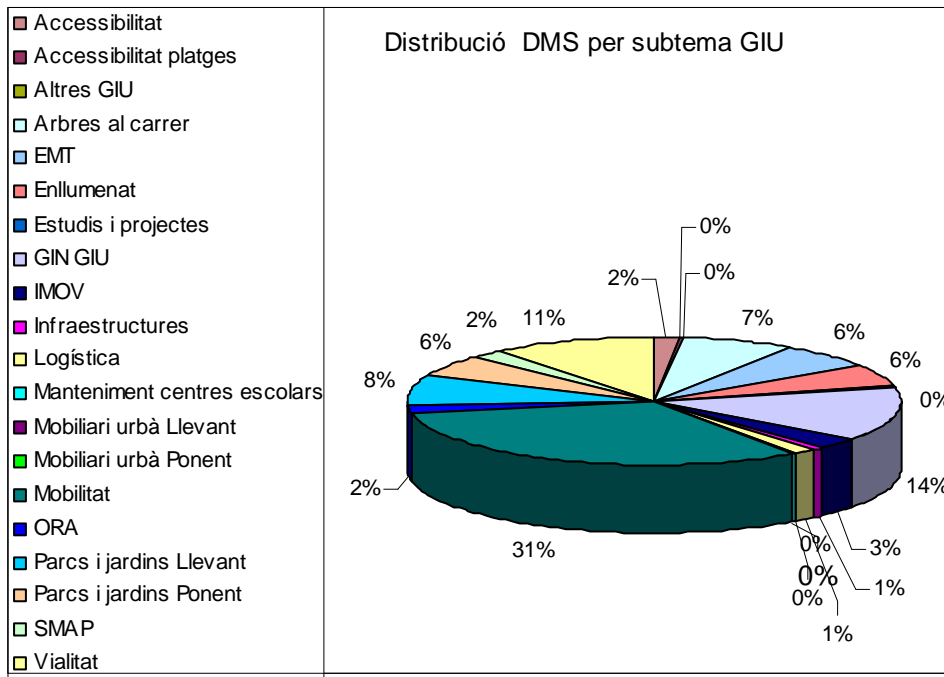


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb **“Esports”** són moltes de mesos la majoria d'aquest procés. Destaquen sobretot els mesos de març i maig, amb un nombre molt elevat de DMS d'Esports, sense que hi hagi un motiu concret.

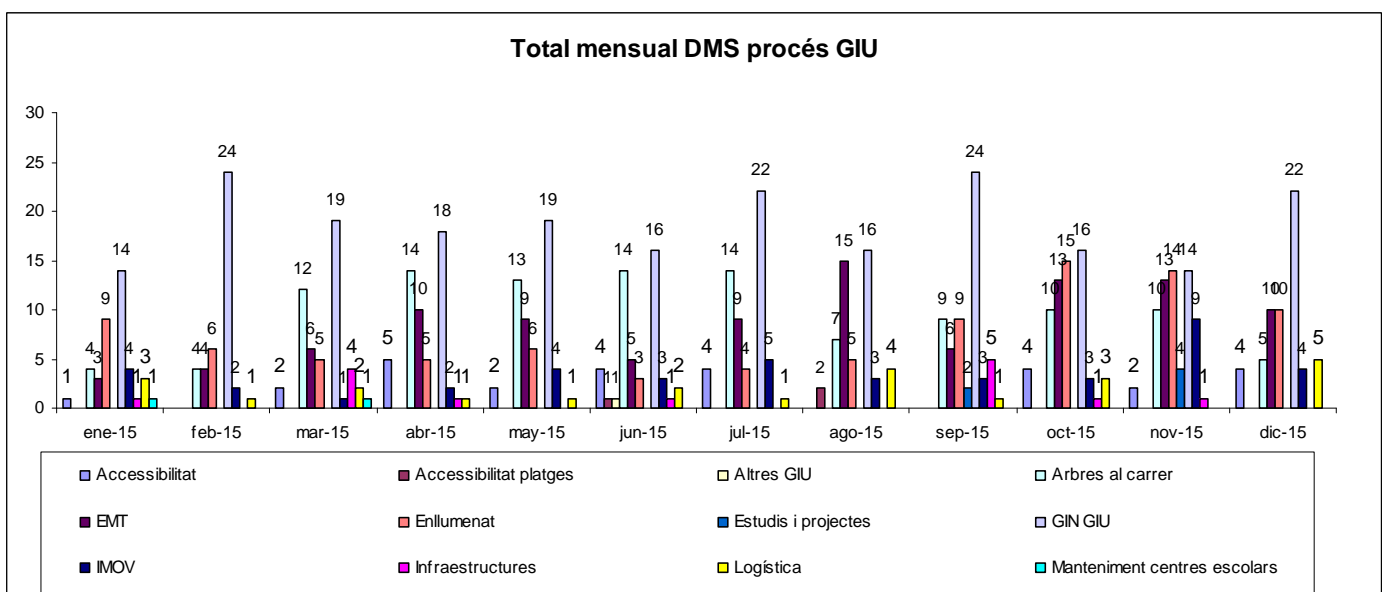


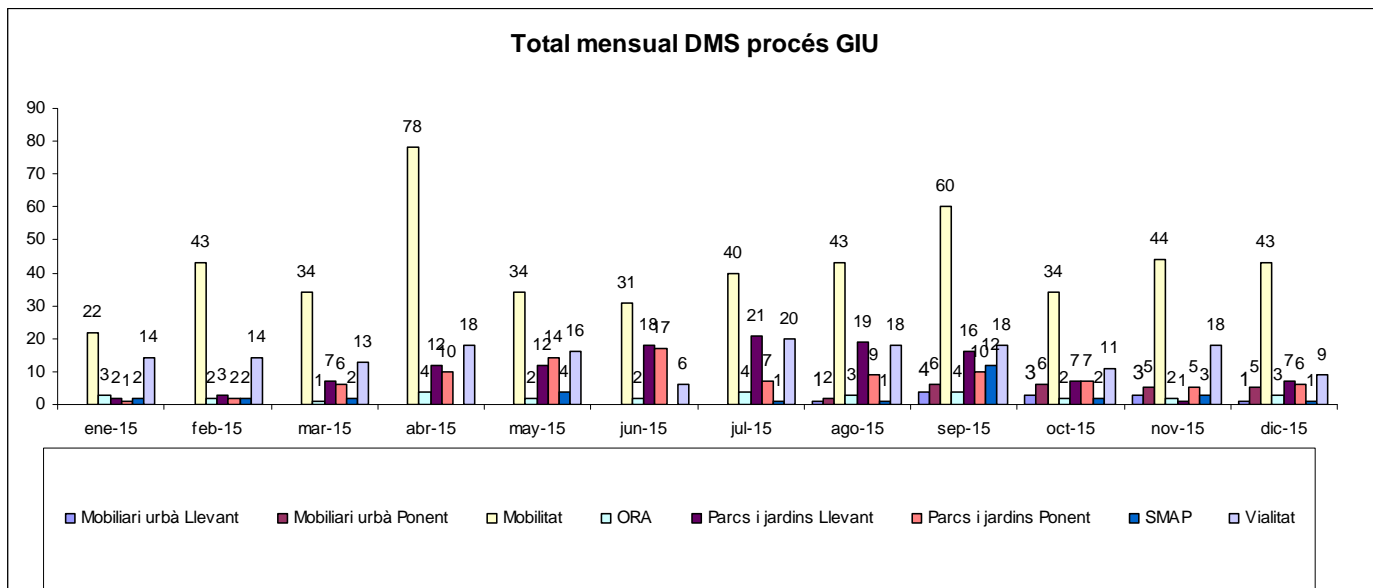
GIU (Gestió d'infraestructures urbanes):

La majoria de DMS del procés GIU fan referència a temes relacionats amb “**Mobilitat**” (31%); destaquen també incidències que es registren al GIN (14%) i les que es refereixen a “Parcs i Jardins”, que entre els de la zona de Llevant i la de Ponent sumen un altre 14%.



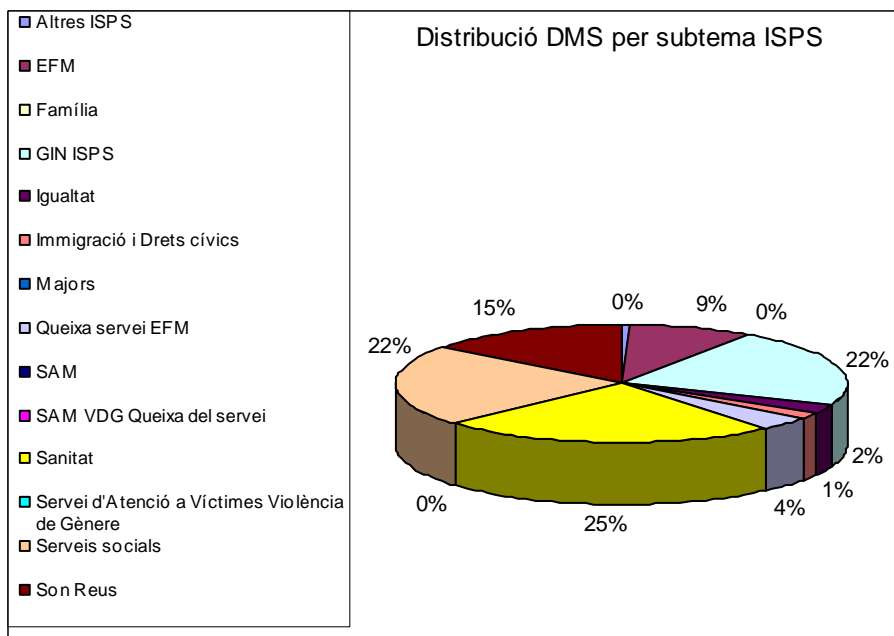
L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “**Mobilitat**” són tots els mesos la majoria d'aquest procés. Destaquen especialment els mesos d'abril i setembre, encara que per cap motiu concret.



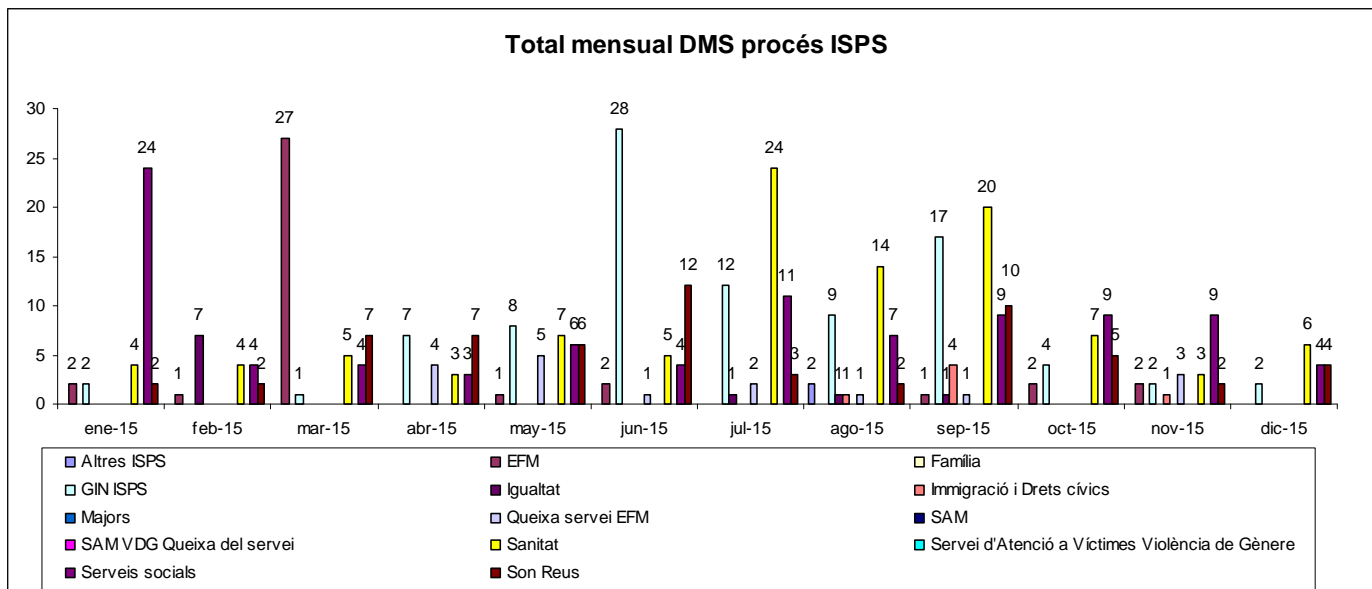


ISPS (Integració social i promoció de la salut):

La majoria de DMS del procés ISPS han estat de “Sanitat” (25%); un 22% han estat incidències i un altre 22% DMS de “Serveis socials”.

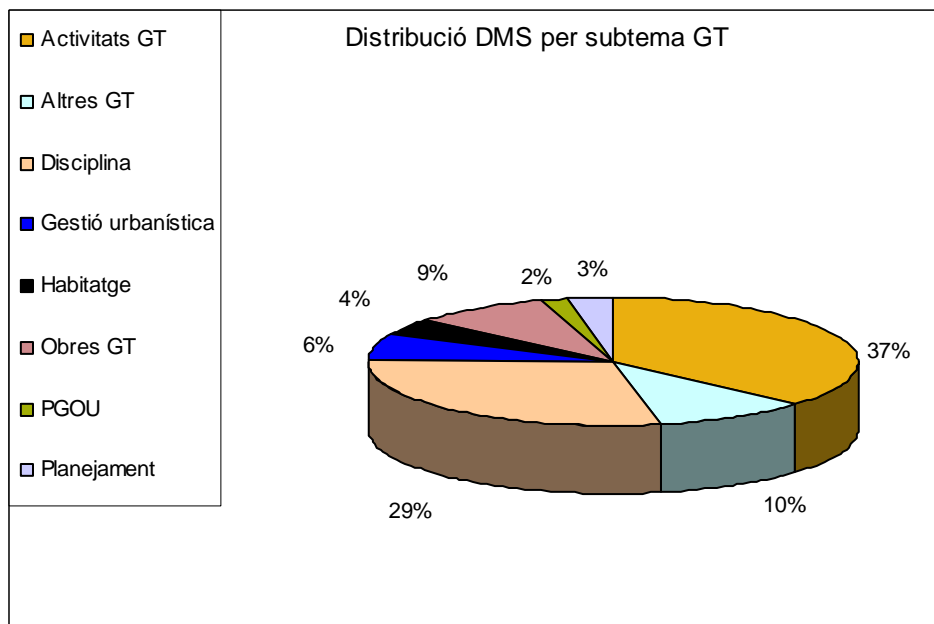


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “Serveis socials” són moltes de mesos la majoria d'aquest procés, encara que els mesos de juliol, agost i setembre ha estat superior el número de DMS de “Sanitat”, augment degut en part al problema de la plaga del moscard tigre.

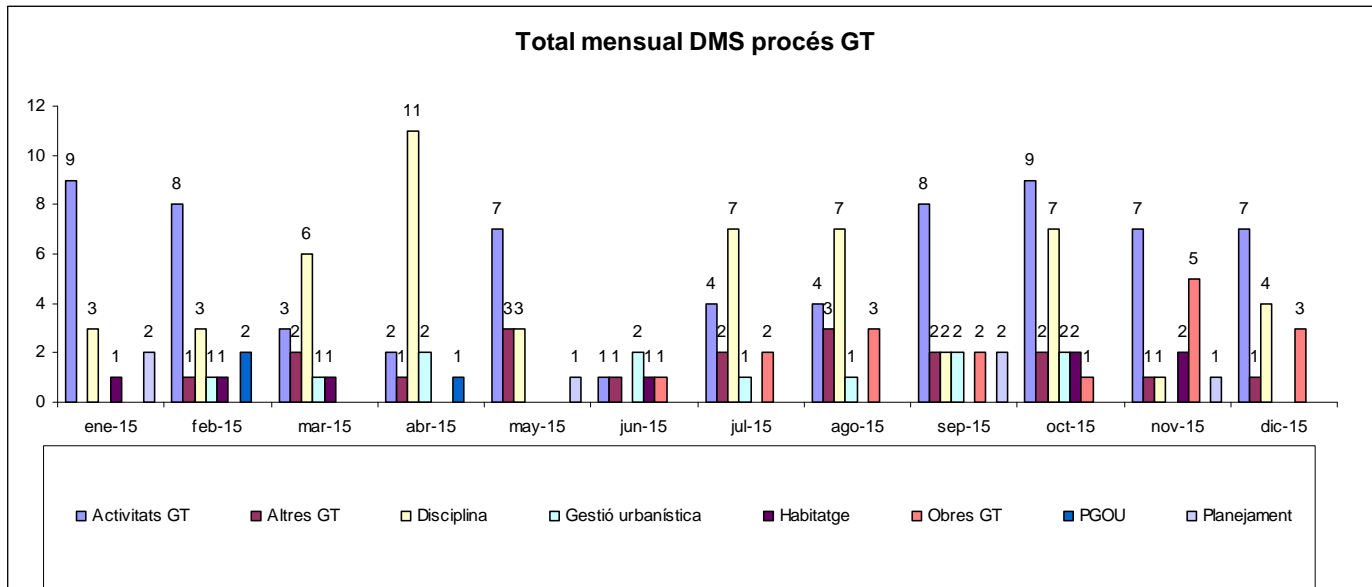


GT (Gestió territorial):

La majoria de DMS del procés GT fa referència a temes relacionats amb “Activitats” (37%); un 29%, són del subtema “Disciplina”, i un 9%, d’“Obres”.

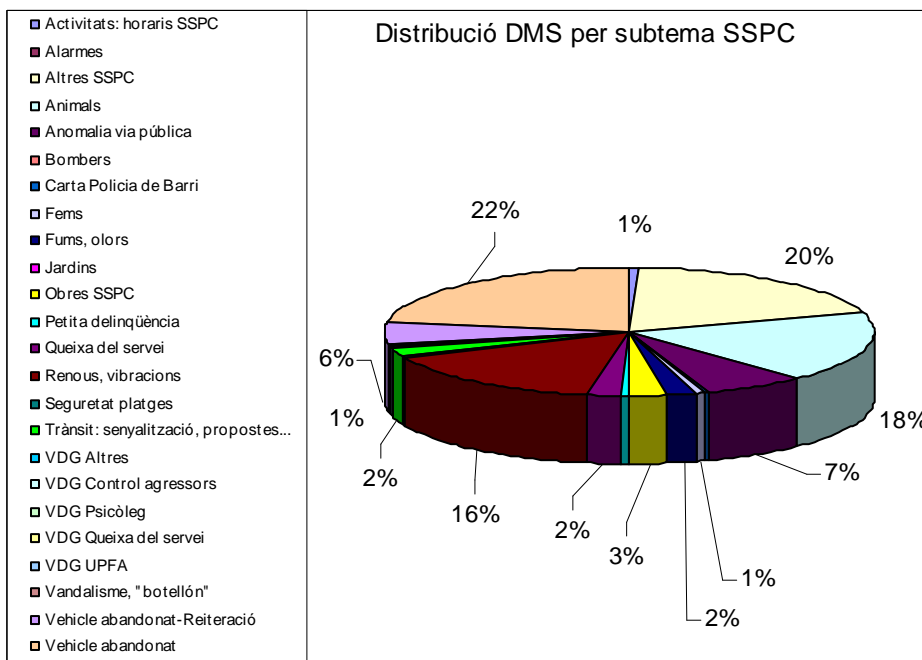


L'evolució de les DMS per subtema mostra que la majoria de mesos destaquen les relacionades amb "Activitats". Destaca també el mes d'abril, amb la majoria de DMS de "Disciplina".

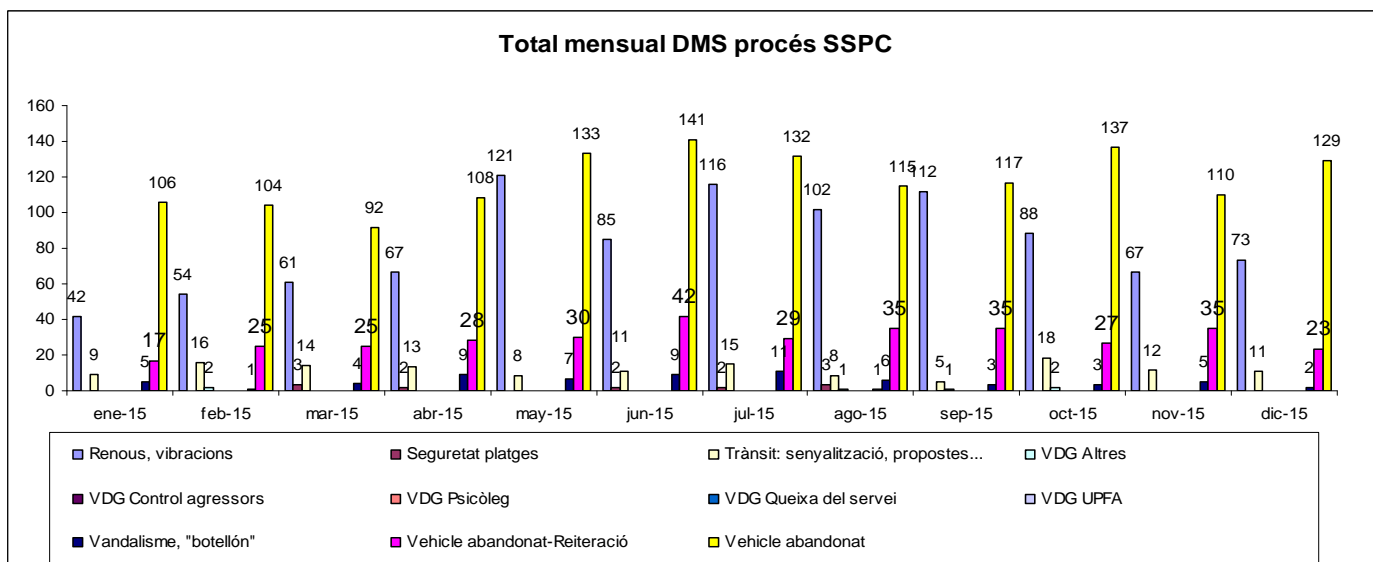
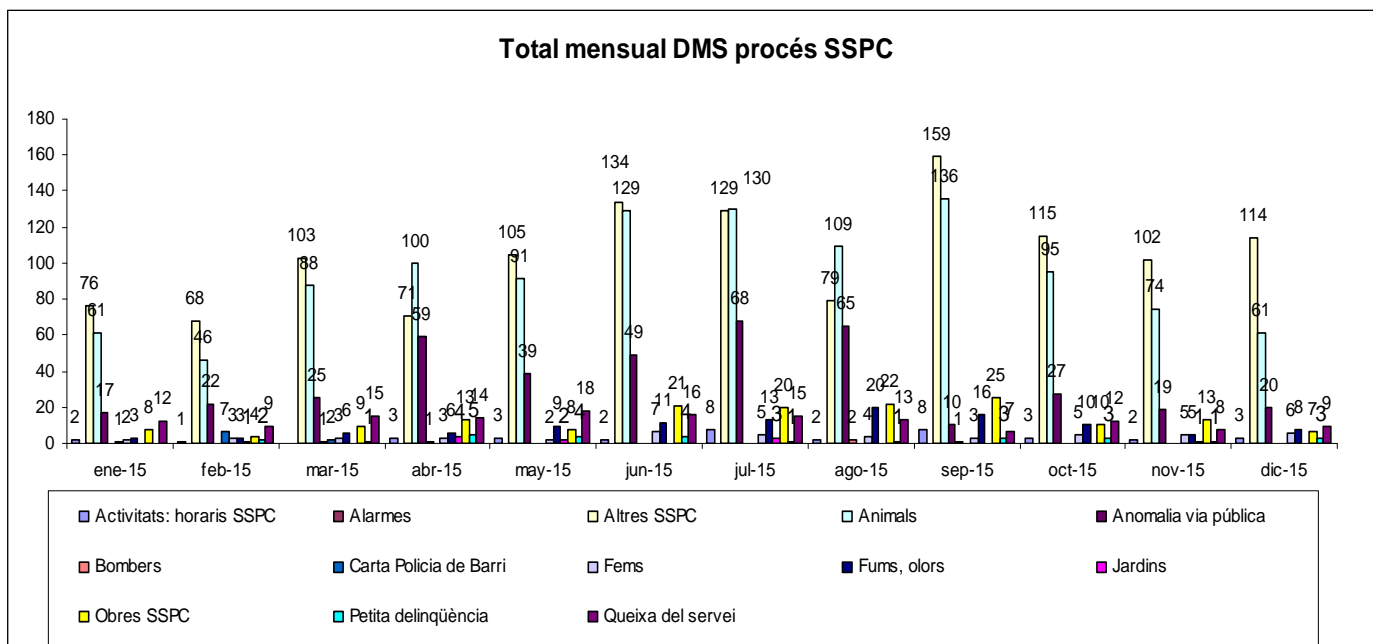


SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana):

La majoria de DMS del procés SSPC han estat queixes per "Vehicles abandonats", que juntament amb les reiteracions han suposat el 28% del total. Destaquen també un 18 % relatives a molèsties per "Animals". Finalment, hi ha un 20% 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.

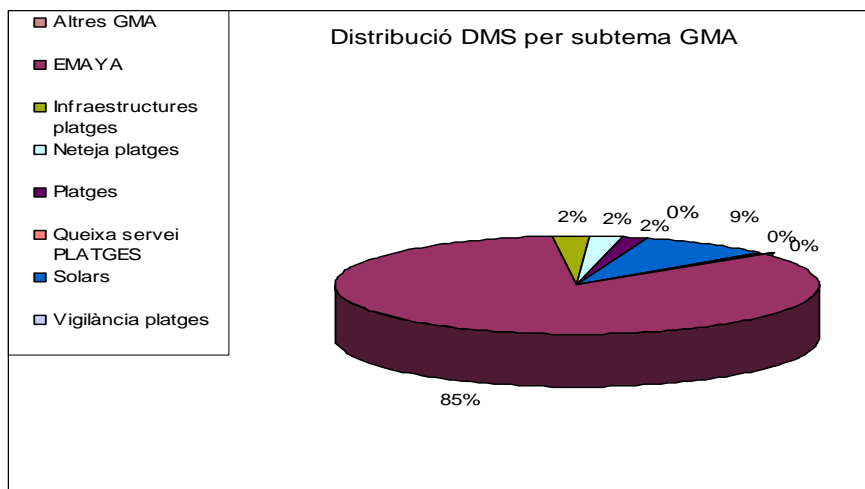


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “Vehicles abandonats” són molts de mesos la majoria d'aquest procés, només superat alguna vegada pel subtema “Altres” o “Animals”.

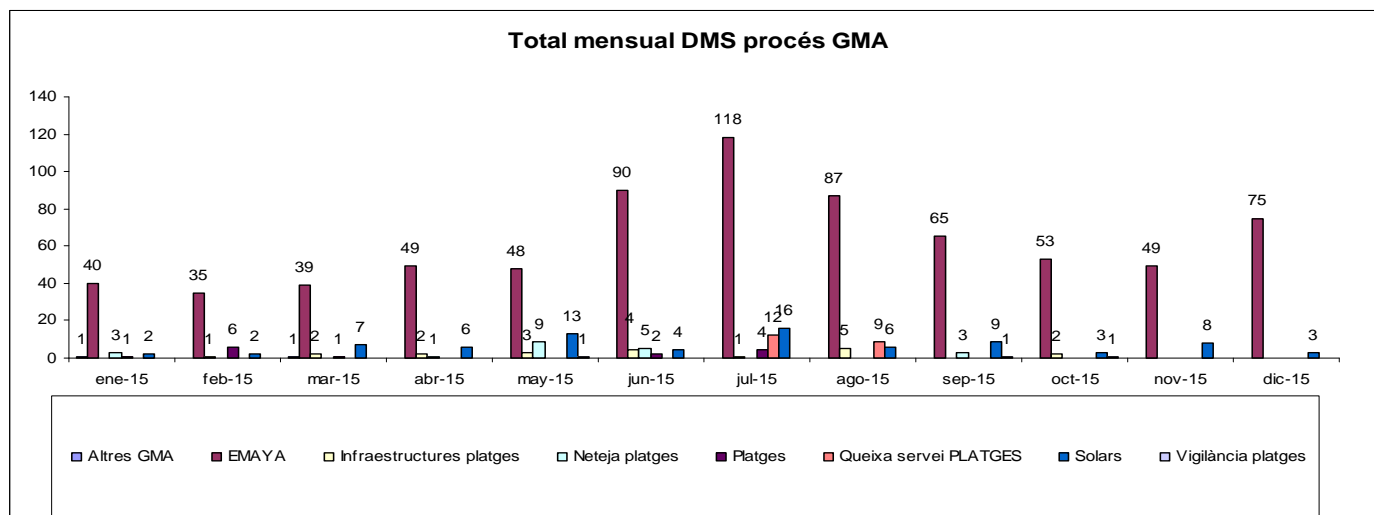


GMA (Gestió del medi ambient):

La majoria de DMS del procés GMA són del subtema "EMAYA" (85), que destaca molt sobre de tots els altres.

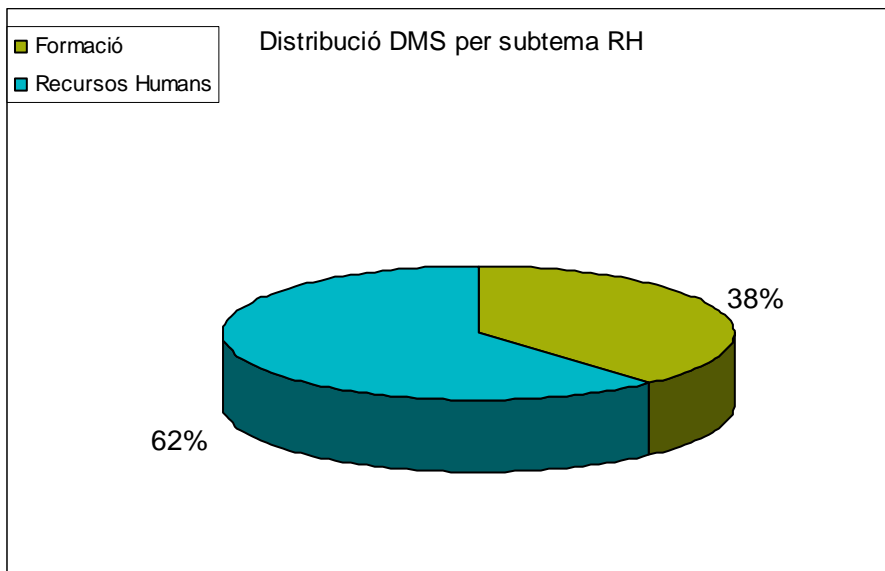


L'evolució de les DMS per subtema ens mostra com tots els mesos són les DMS del subtema EMAYA les que destaquen per sobre dels altres subtemes d'aquest procés. Sobretot és elevat el nombre de DMS arribades els mesos d'estiu, moltes vegades referides a molèsties per renous de la neteja dels carrers i per considerar que els carrers de Palma estan bruts.



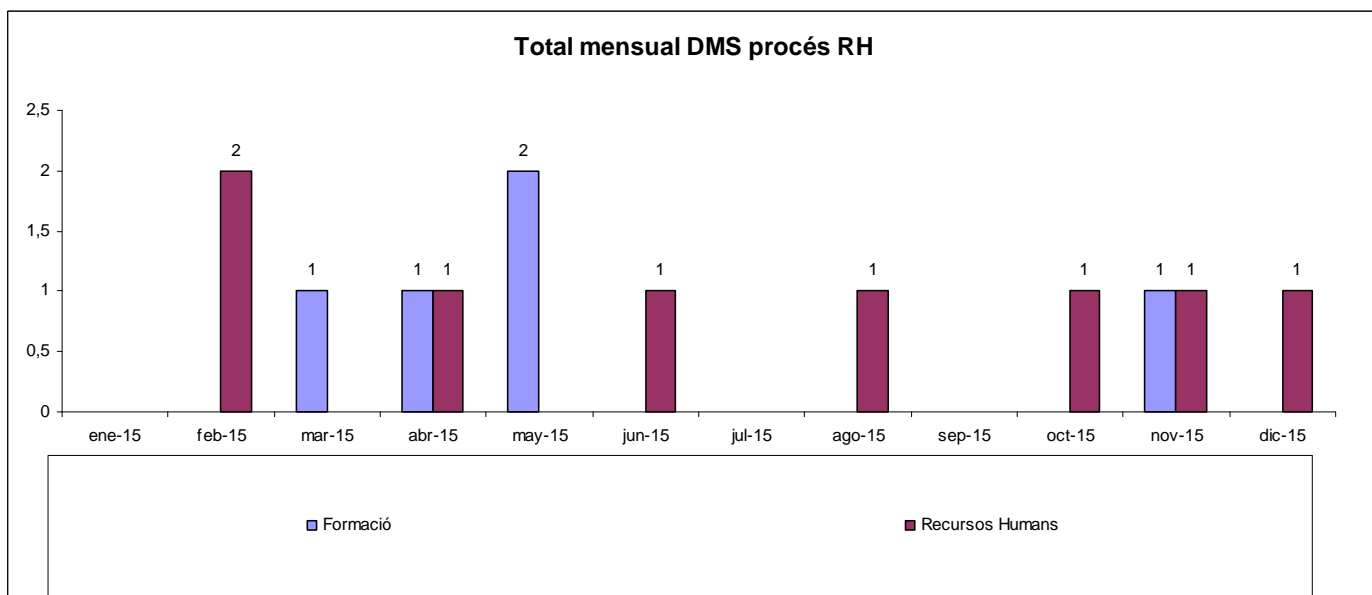
RH (Recursos humans):

La majoria de DMS d'aquest procés han estat de "Recursos humans" (62%).



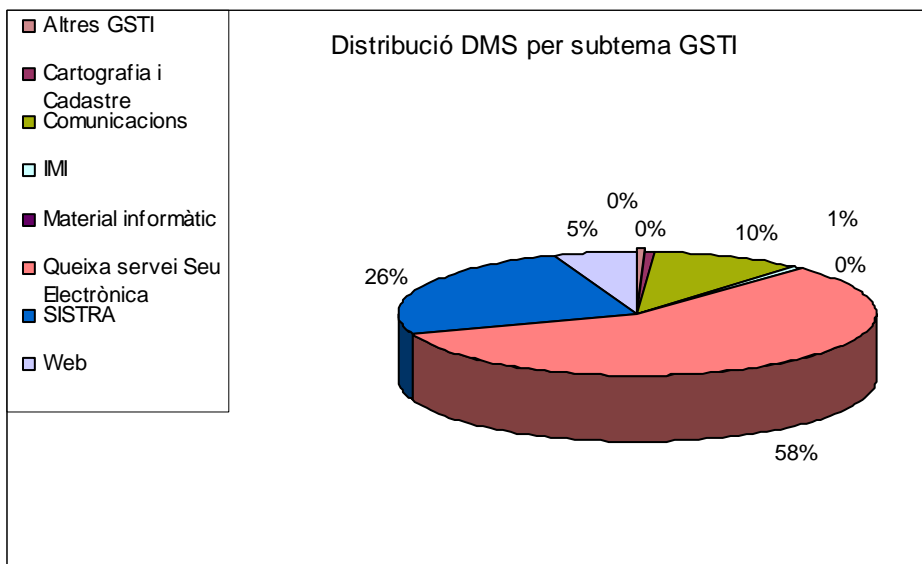
L'evolució de les DMS per subtema mostra que són molt poques les DMS registrades cada mes per aquest procés. Fins i tot alguns mesos no n'hi ha cap, concretament els mesos de gener, juliol i setembre.

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



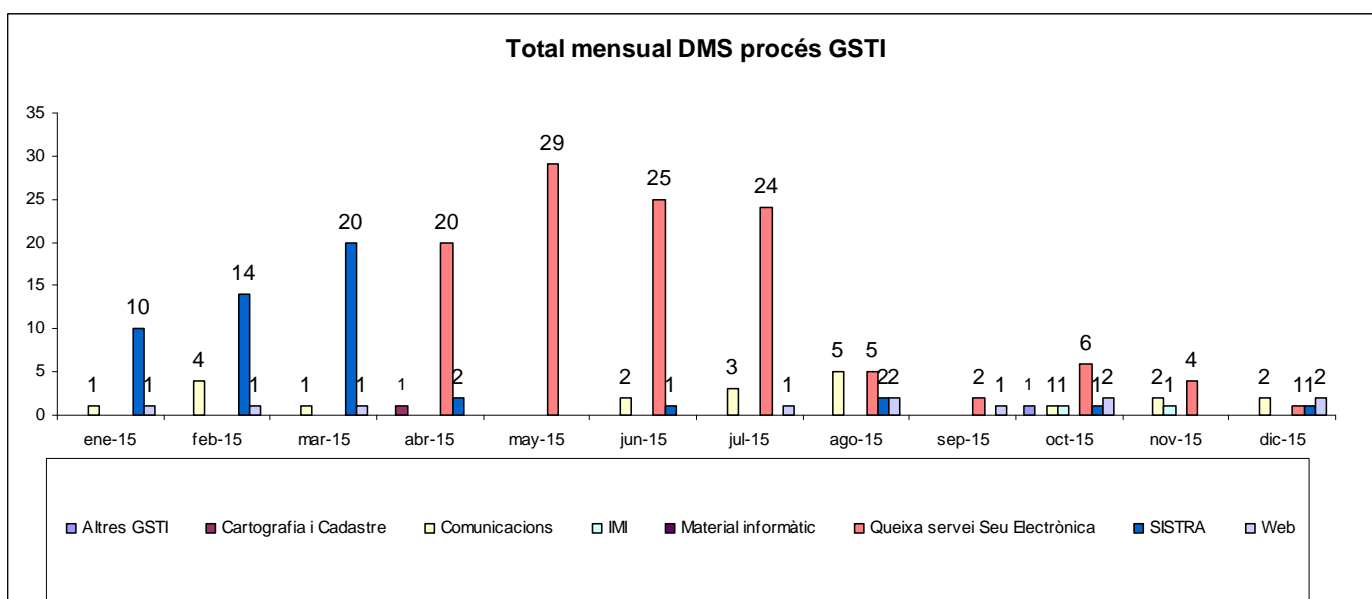
GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació):

La majoria de DMS del procés GSTI fa referència a “Queixes servei Seu Electrònica” (58%) i “SISTRA” (26%), concretament per les dificultats per a obtenir certificats d’empadronament al web municipal.



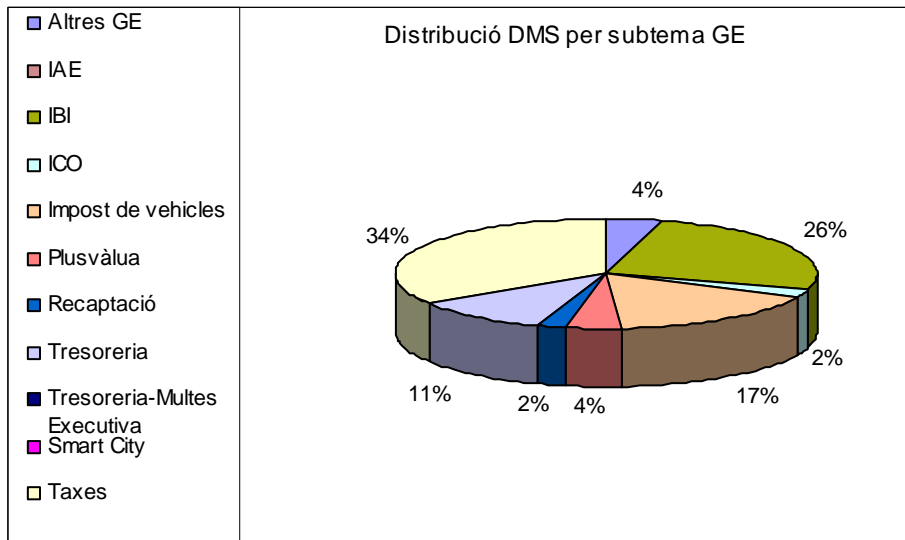
L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb l’administració electrònica són sempre la majoria d’aquest procés. Els primers mesos de l’any es registraven al subtema SISTRA, fins que es va crear el subtema “Queixa servei seu electrònica”. Destaquen especialment els mesos d’abril a juliol, amb moltes queixes que feien referència a les dificultats per a obtenir certificats d’empadronament al web municipal.

Aquests problemes es varen reduir molt els mesos següents, ja que es va implantar una nova versió del SISTRA.

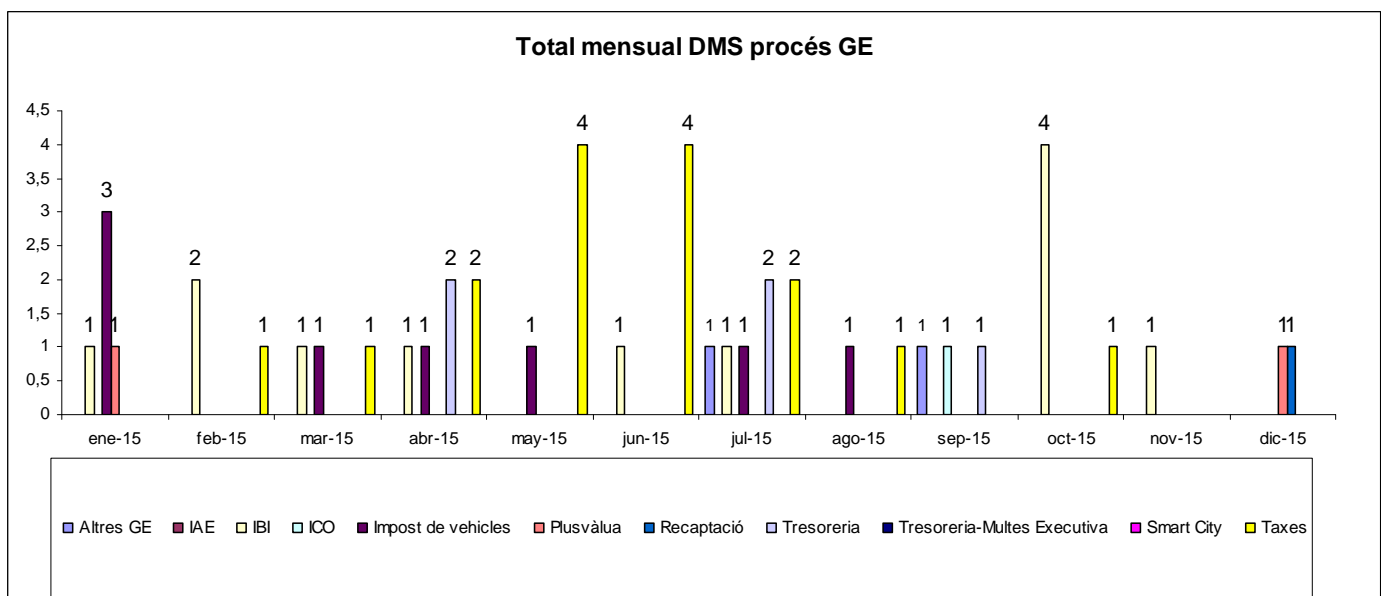


GE (Gestió econòmica):

La majoria de DMS del procés GE fa referència a “Taxes” (34%), però destaquen també les d’“IBI” (26 %).

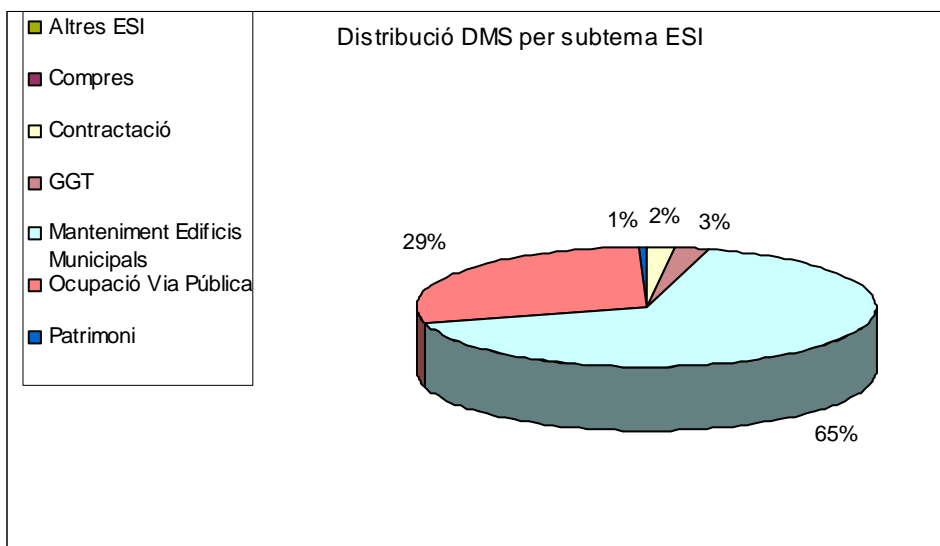


L’evolució de les DMS per subtema mostra que destaquen molts de mesos les del subtema ”Taxes” i “IBI”, encara que no gaire, per damunt dels altres subtemes. La diferència màxima entre subtemes és normalment de dues DMS; es tracta d’un procés amb poques DMS assignades.

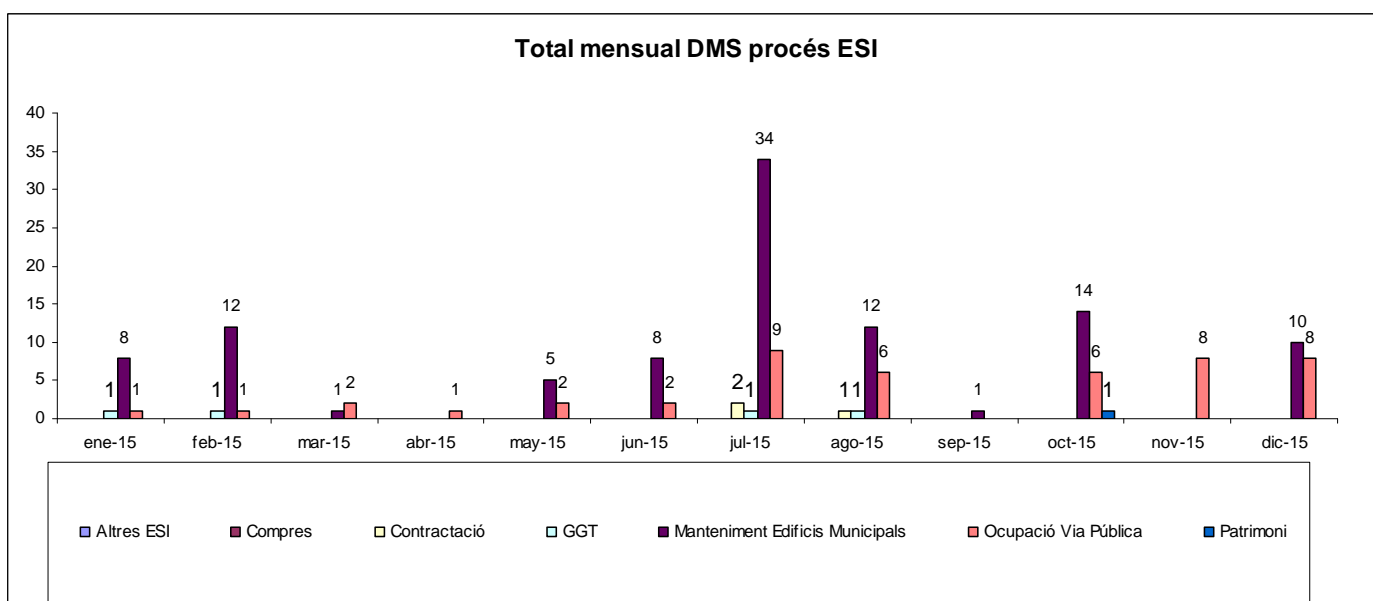


ESI (Equipaments i serveis interns):

La majoria de DMS del procés ESI fan referència a temes relacionats amb “**Manteniment d’edificis municipals**” (65%) i “**Ocupació de la via pública**” (29%).



L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “**Manteniment d’edificis municipals**” són molts de mesos la majoria d’aquest procés, sobretot el mes de juliol, en què es varen registrar moltes queixes per calor a les OAC Cort i Sant Ferran.



A nivell transversal destaquen, com sempre, les **queixes rebudes per renous**. N'hi ha 692 relatives a renous d'animals, assignades a la Policia Local. També hi ha 596 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència la majoria de la Policia Local. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, 232 en total, la majoria corresponen a Policia i a EMAYA.

Destaquen també les queixes per **inseguretat** (188), la majoria també corresponents a Policia.

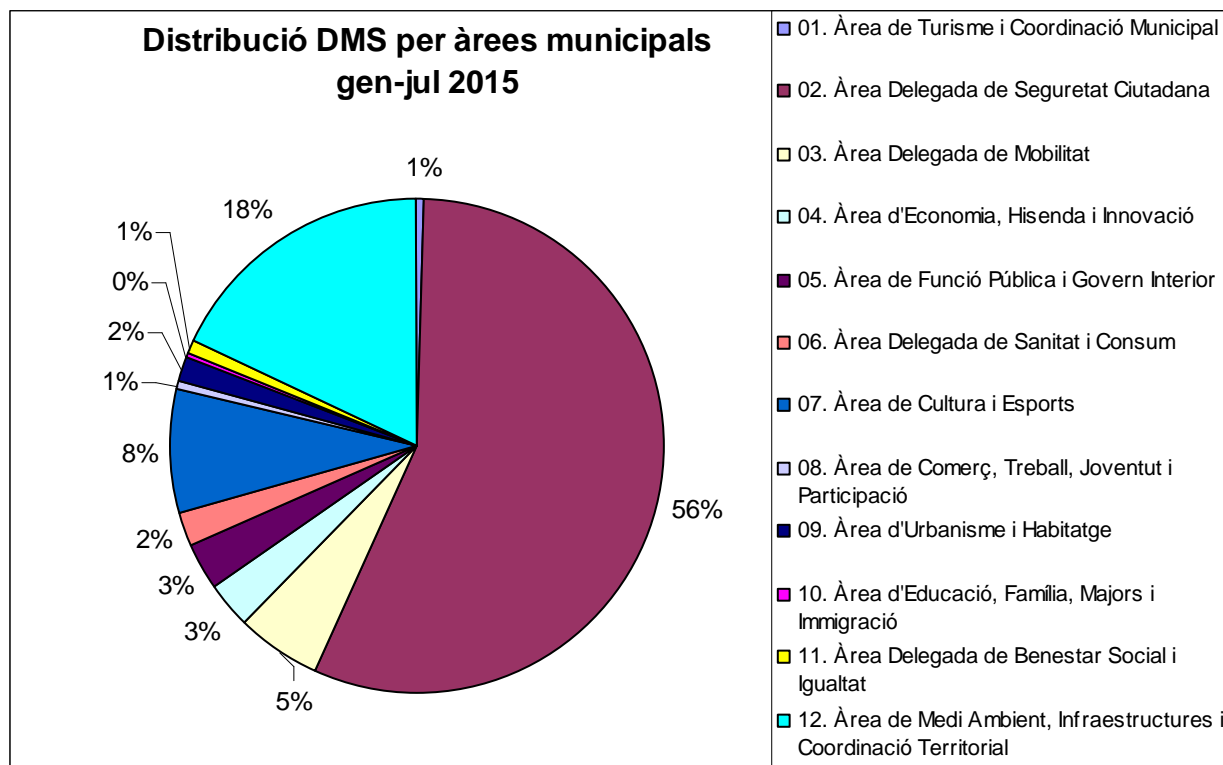
També són destacables les que es refereixen a **maltractament animal** (171), la majoria assignades a la Policia Local.

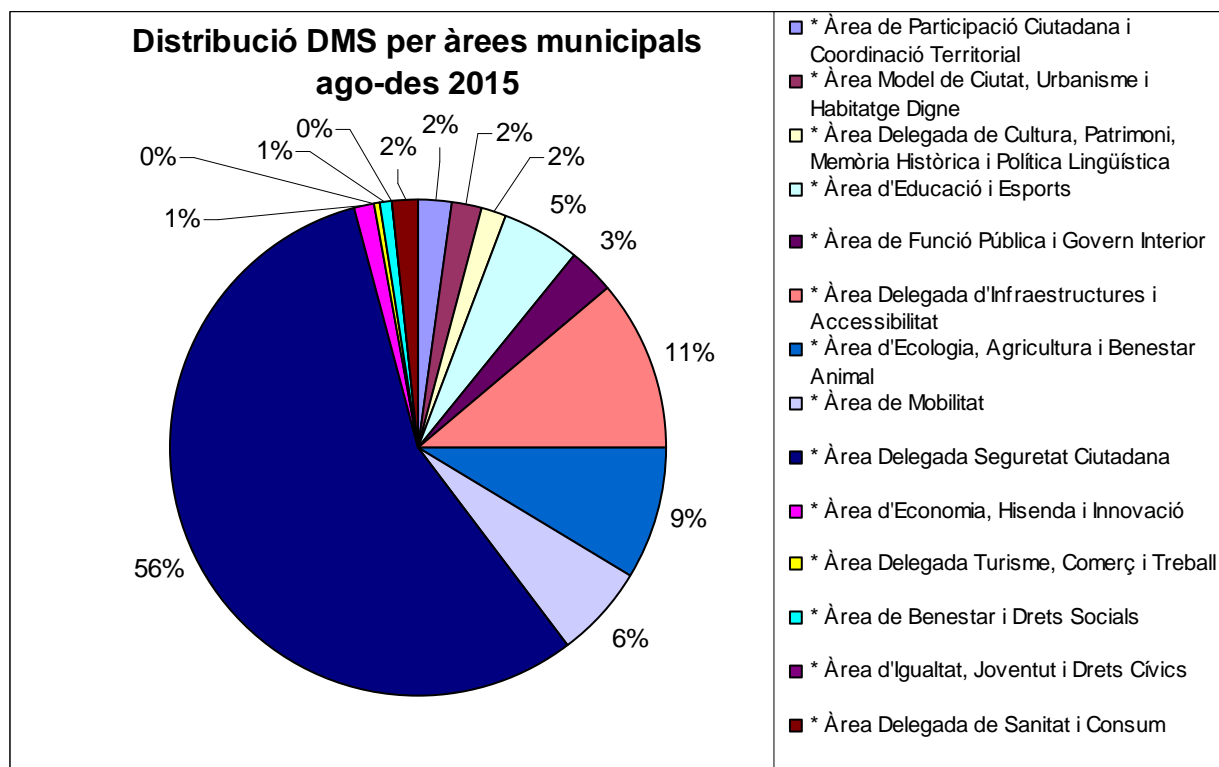
També hi ha hagut 198 peticions per a contactar amb el policia de barri, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (renous, animals...).

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (105), 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.





El mes de juliol es va fer efectiva la nova definició d'àrees municipals com a conseqüència del nou equip de govern municipal.

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 56% del total.

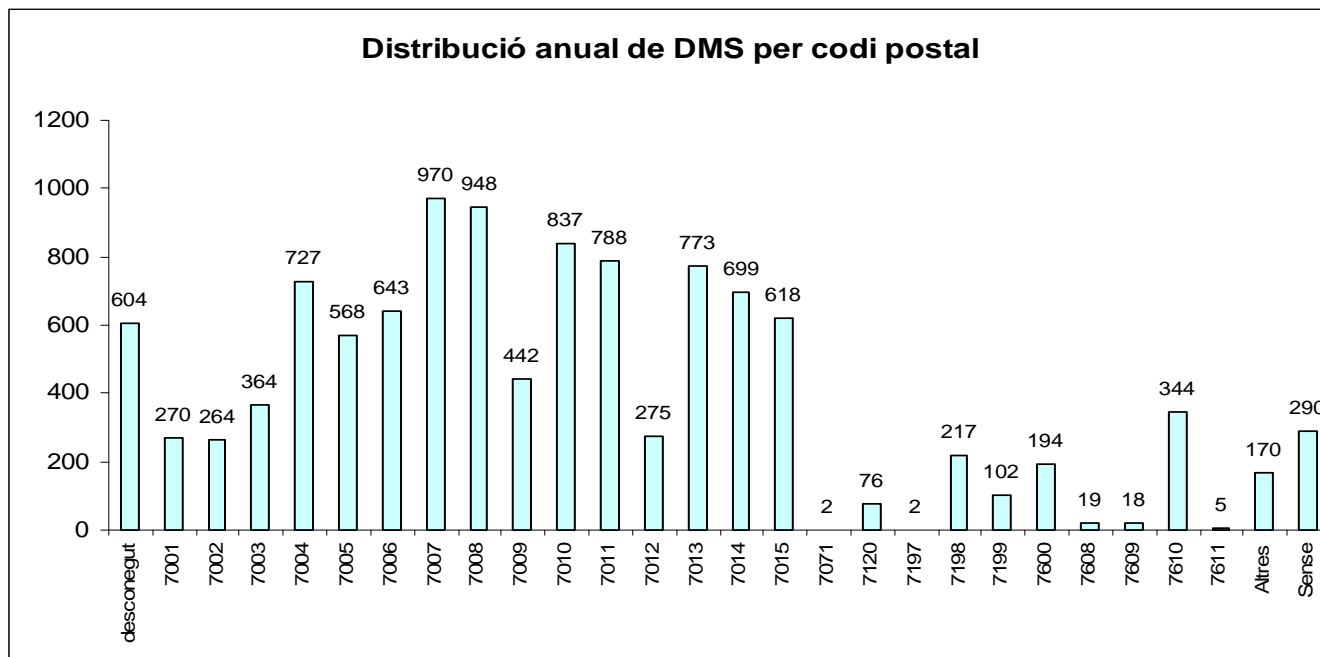
A continuació destaquen, com a àrees amb major assignació de DMS, les que inclouen els serveis d'Infraestructures i de Mobilitat.

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 2015 destaquen les DMS amb el codi postal 07007 (la Soledat), que suposa un 9% del total; 07008 (Son Gotleu), amb un 8%, i 07010 (Cal Capiscol), amb un 7%.



Les demandes amb codis postals que no són de Palma suposen un 2% del total. Finalment, hi ha un 6% 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 **64 demandes que no eren de competència municipal**.

Concretament se n'han enviat 41 al Govern de les Illes Balears i 23 al Consell de Mallorca.

A més, s'han derivat 10 demandes a altres organismes: Autoritat Portuària, Bisbat de Mallorca, Museu Militar de Sant Carles i Ministeri de Foment.

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 10.198 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 4.086 DMS tramitades **un 74% 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 74% dels casos, ja que 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.

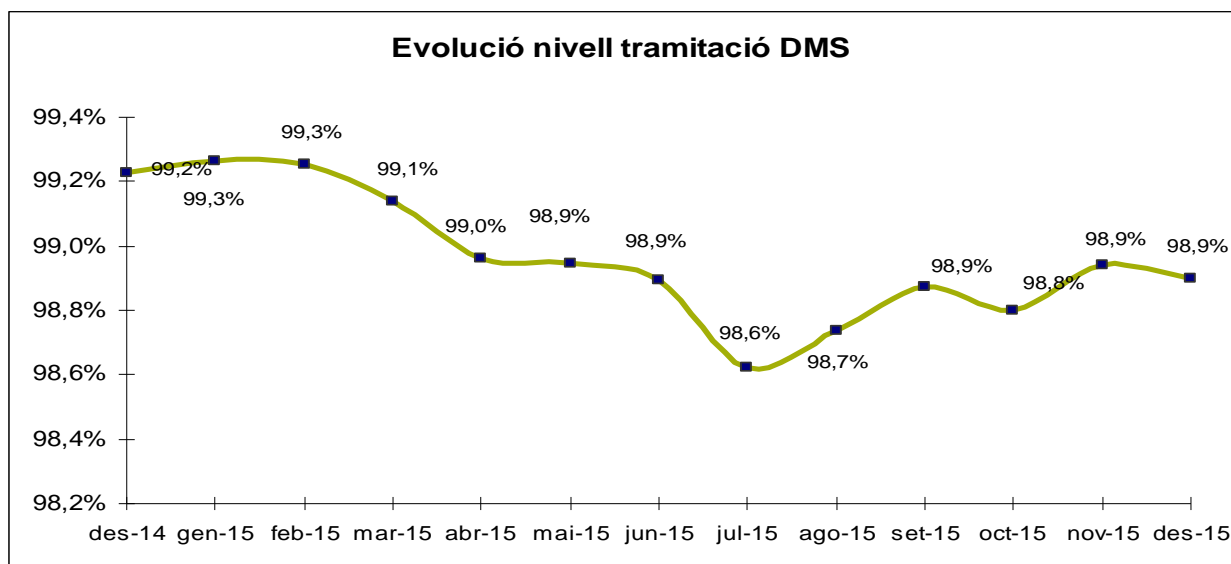
2 TRAMITACIÓ

01/02/2016	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg.25
------------	---	--------

2.1 Tramitació global

2.1.1 Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS

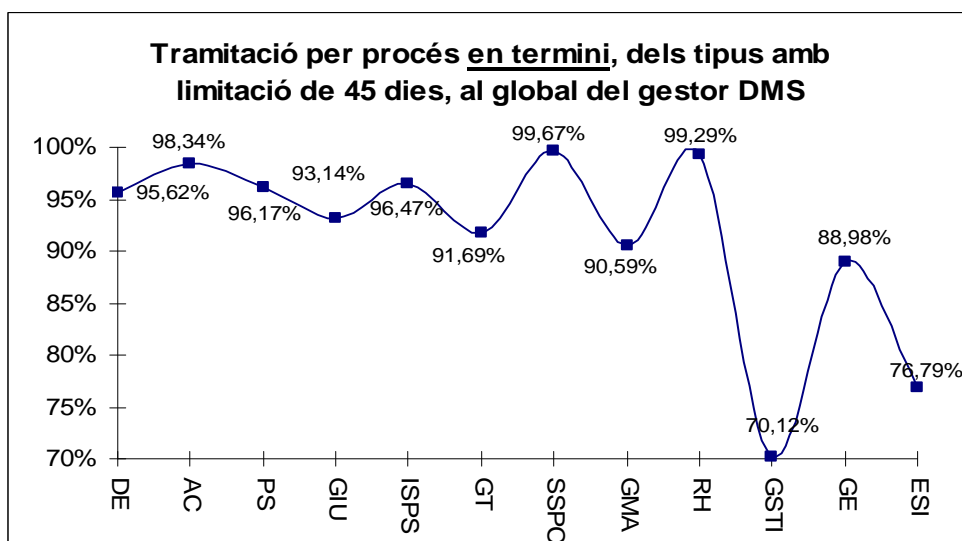
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment al voltant del 99%.



La majoria de mesos no arriba al 99% , no obstant això, és una xifra sempre bastant elevada i que es manté els mesos d'estiu, en què 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 primers mesos de 2015, amb més del 99% de tramitació al global del gestor de DMS.

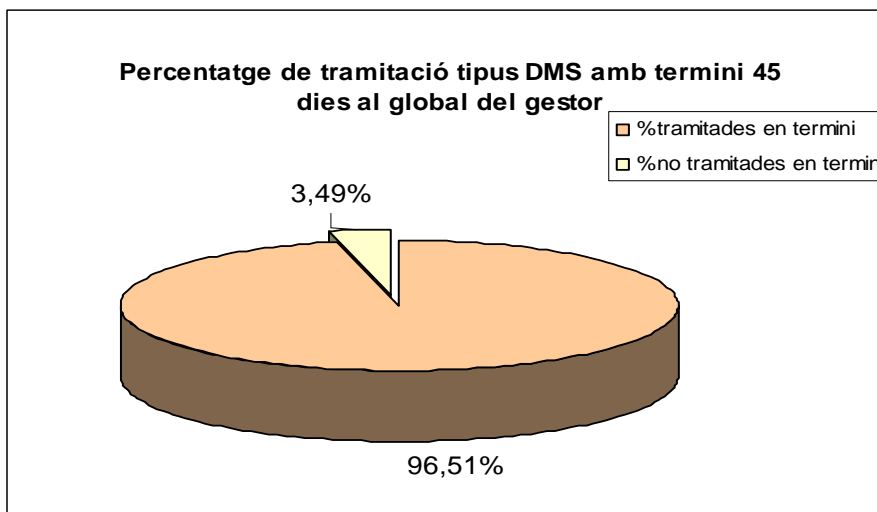
2.1.2 Tramitació global al gestor DMS per procés



Tots els processos tenen la majoria de DMS de 2015 tramitades. Concretament, la meitat de processos estan per sobre del 95% de tramitació. Així i tot, la resta de processos es troben a nivells de tramitació elevats, que van del 70,12% de GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) al 93,14% de GIU (Gestió d'infraestructures urbanes).

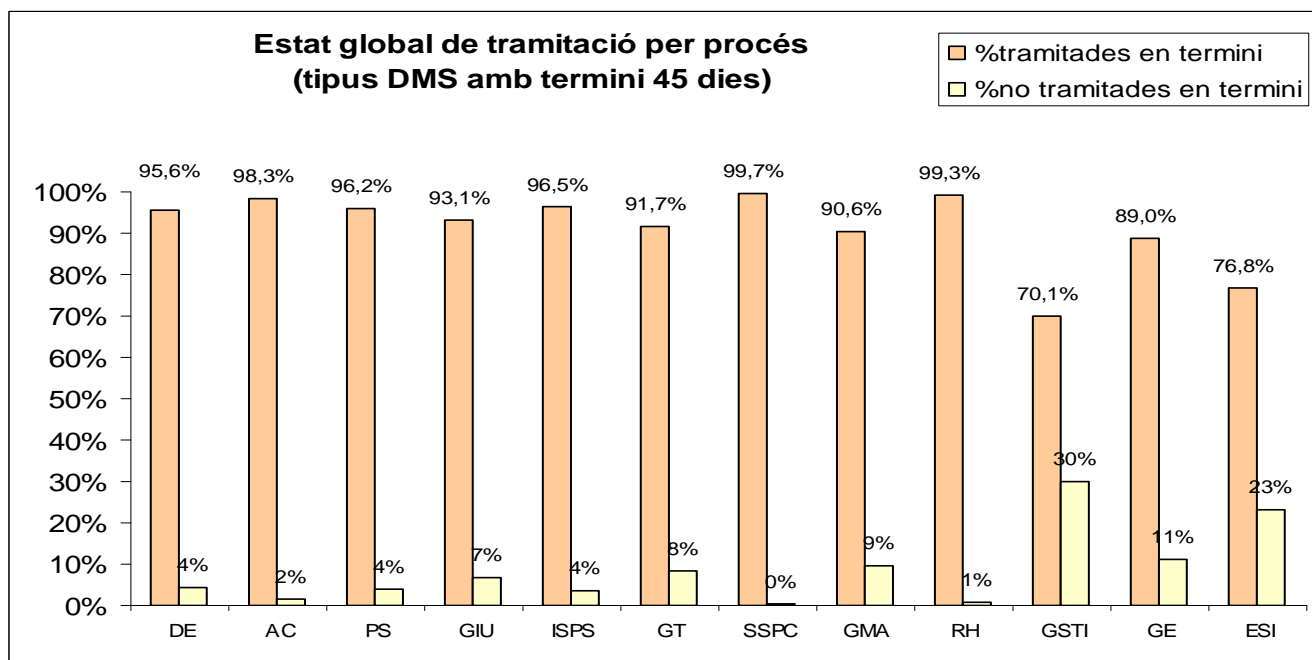
2.2 Tramitació dels tipus amb termini establert

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 97% dels casos.

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

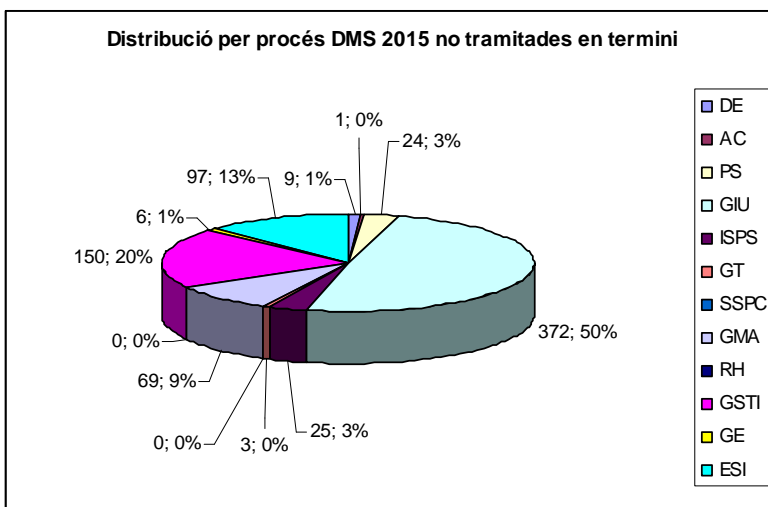


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o petició (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 9 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Destaquen sobretot **RH (Recursos humans) amb el 99,3%** i **SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) amb el 99,7% de tramitació en termini**.

La resta de processos tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 70% de GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) al 89% de GE (Gestió econòmica).

2.3 Tramitació fora de termini

2.3.1 Distribució del total de DMS no tramitades en termini

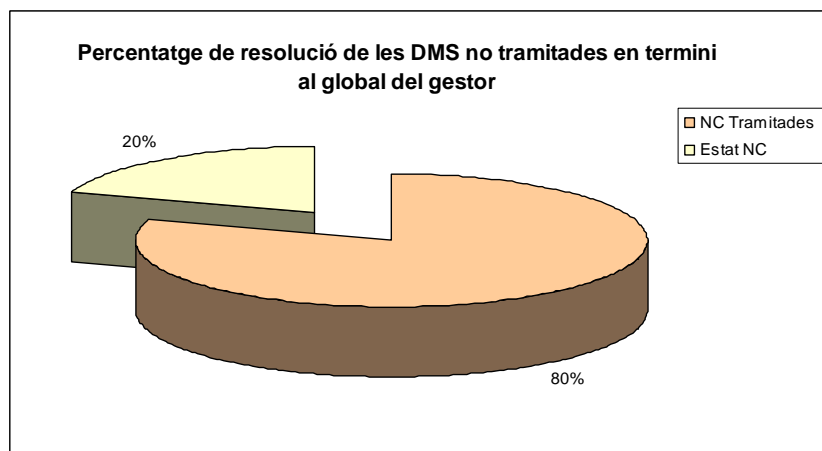


Podem observar com la majoria de DMS no tramitades en el termini establert són del procés **GIU (Gestió d'infraestructures urbanes)**. En concret, **un 50% del total de totes les no tramitades en termini**.

És destacable també el 20% de GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) i el 13% d'ESI (Equipaments i serveis interns).

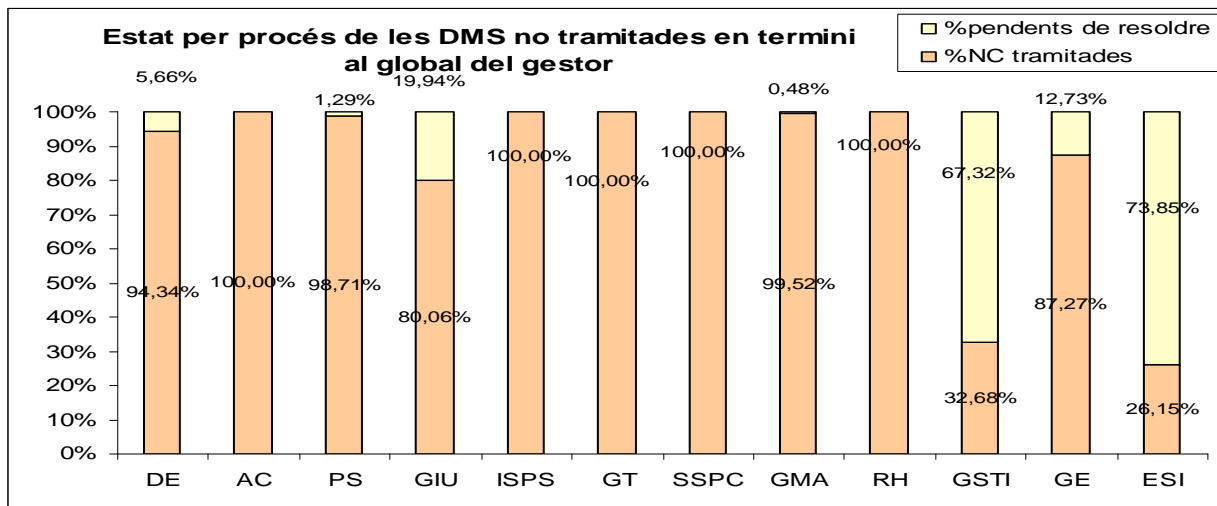
2.3.2 Estat global de les DMS no tramitades en termini

Si revisam **al global del Gestor DMS** l'estat a 31/12/2015 de les DMS que no s'han tramitat en el termini establert, un 80% d'aquestes DMS es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i un 20% encara en estat de no-conformitat.



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

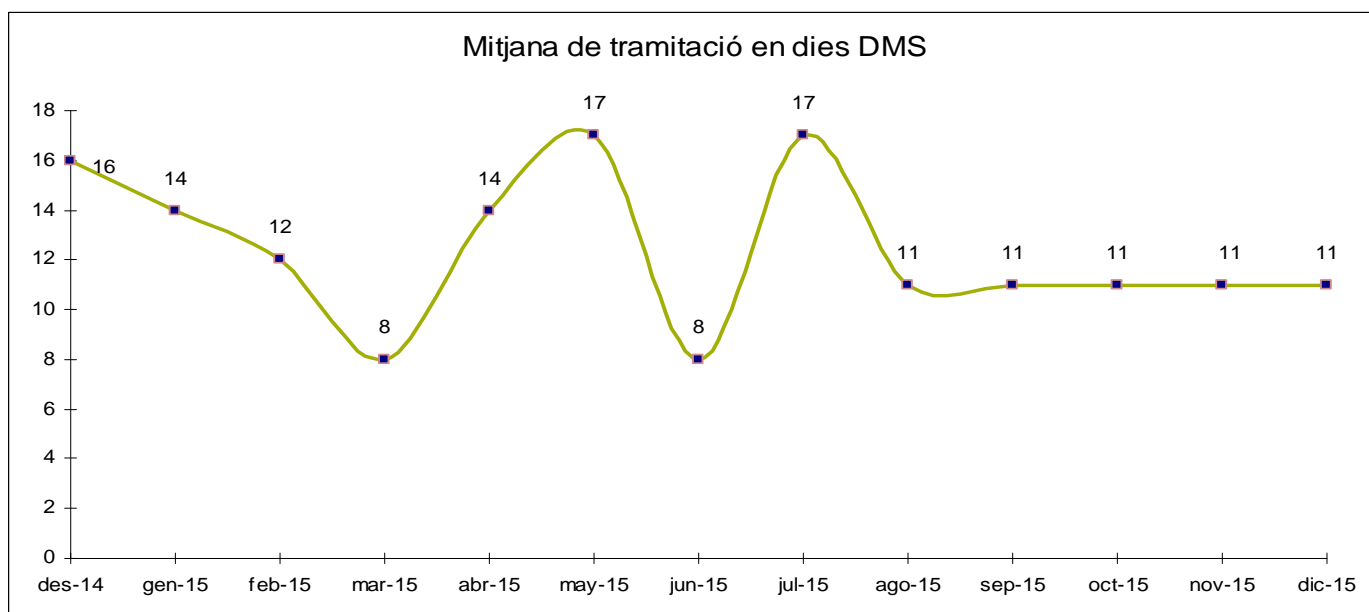
Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini acumulades al Gestor, a data 31/12/2015 observam que cinc dels dotze processos es troben al 100% de resolució de DMS, AC (Atenció ciutadana), ISPS (Integració social i promoció de la salut), GT (Gestió territorial), SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) i RH (Recursos humans).



Els set processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades. Alguns se situen en nivells alts, com DE, PS, GIU I GE, però d'altres estan a nivells molt baixos: un 33% GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) i un 26% ESI (Equipaments i serveis interns).

2.4 Mitjanes mensuals de tramitació

2.4.1 Mitjana mensual global

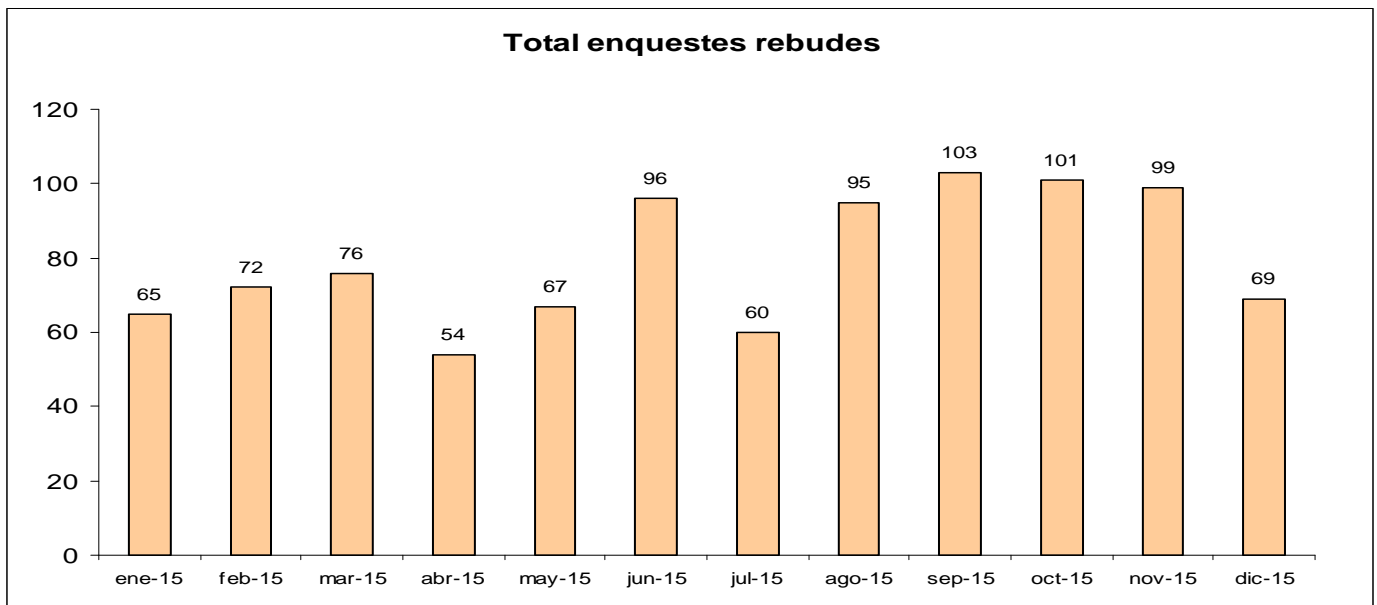


La mitjana anual de tramitació de queixes, suggeriments i demandes, incloent-hi les de caràcter intern, ha estat aquest any de **12 dies**. Es tracta d'una mitjana més que acceptable. La mitjana mensual ha oscil·lat entre els 8 dies del mes de març i els 17 dels mesos de maig i juliol. Aquest any les queixes s'han tramitat en una mitjana de 14 dies i els suggeriments, en 15. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 19 dies i els suggeriments interns, en 20. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies. Totes aquestes mitjanes estan als nivells habituals.

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 2015 ha estat de 14 dies. Per tant, s'ha complert el compromís.

3 SATISFACCIÓ

3.1 Total d'enquestes en línia recollides al llarg de l'any



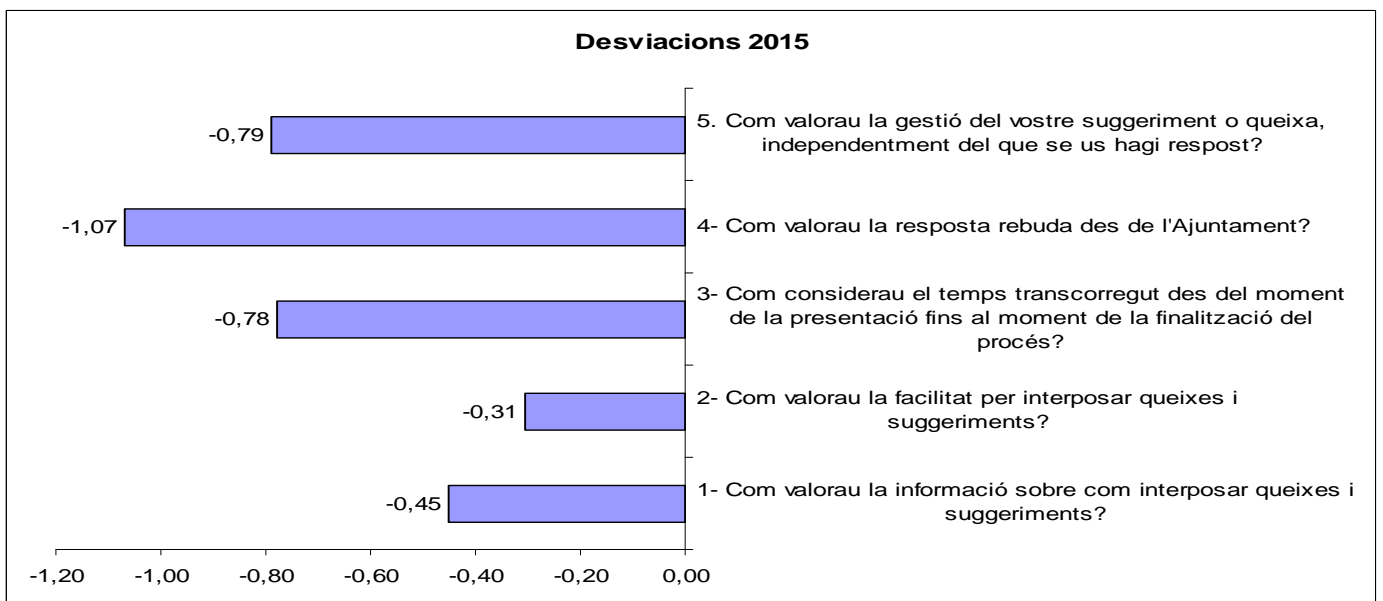
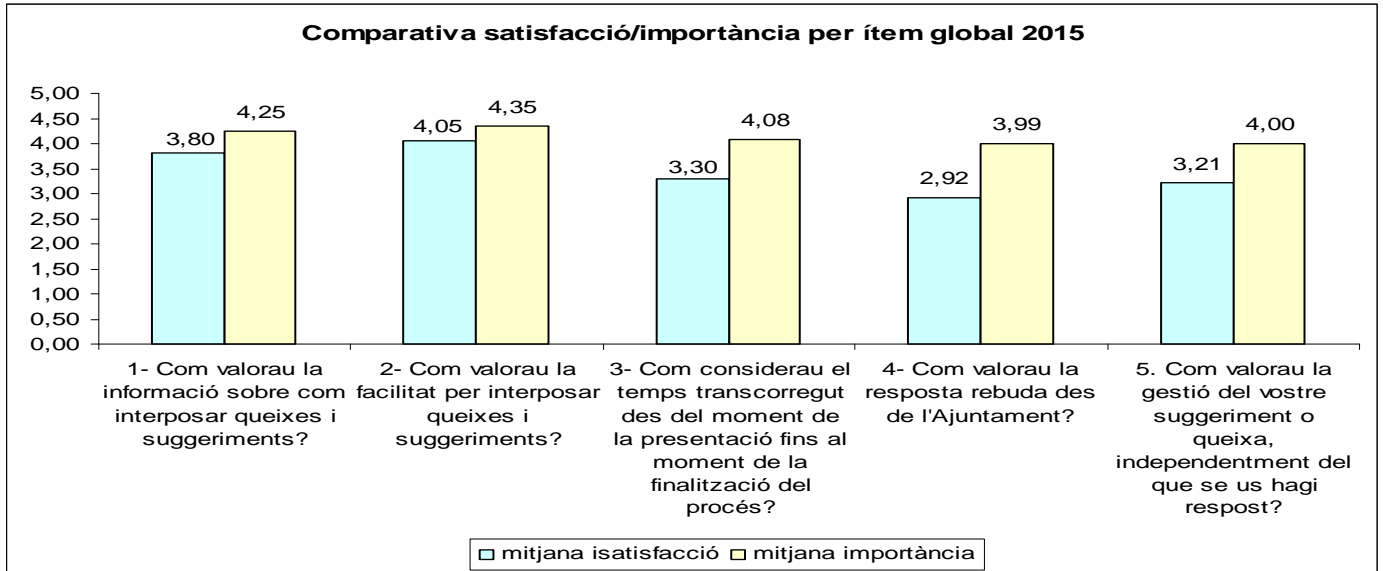
El 2015 han arribat al Departament de Qualitat **957 respostes a les enquestes de satisfacció**.

La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS. Si aquestes no es contesten en un primer moment es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, una part de les DMS tramitades a les quals consta correu electrònic 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 s'envia l'enquesta a les DMS assignades a la Policia Local ni a les de caràcter intern.

3.2 Avaluació de la satisfacció

01/02/2016	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg.30
------------	---	--------

Pel que fa a la valoració (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció, ens trobam amb els següents resultats:



Els dos primers ítems, referits a informació i facilitat per a interposar queixes i suggeriments, tornen a ser els més ben valorats. En canvi, els tres restants presenten desviacions més elevades, sobretot el relatiu a la valoració de la resposta rebuda.

Habitualment són aquest ítems abans indicats els millor i pitjor valorats.

De les valoracions rebudes aquest any podem extreure'n el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,80 de mitjana de satisfacció i un 4,25 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,45.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,05 de mitjana de satisfacció i un 4,35 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,30. [Enguany 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 3,30 de mitjana de satisfacció i un 4,08 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,78.

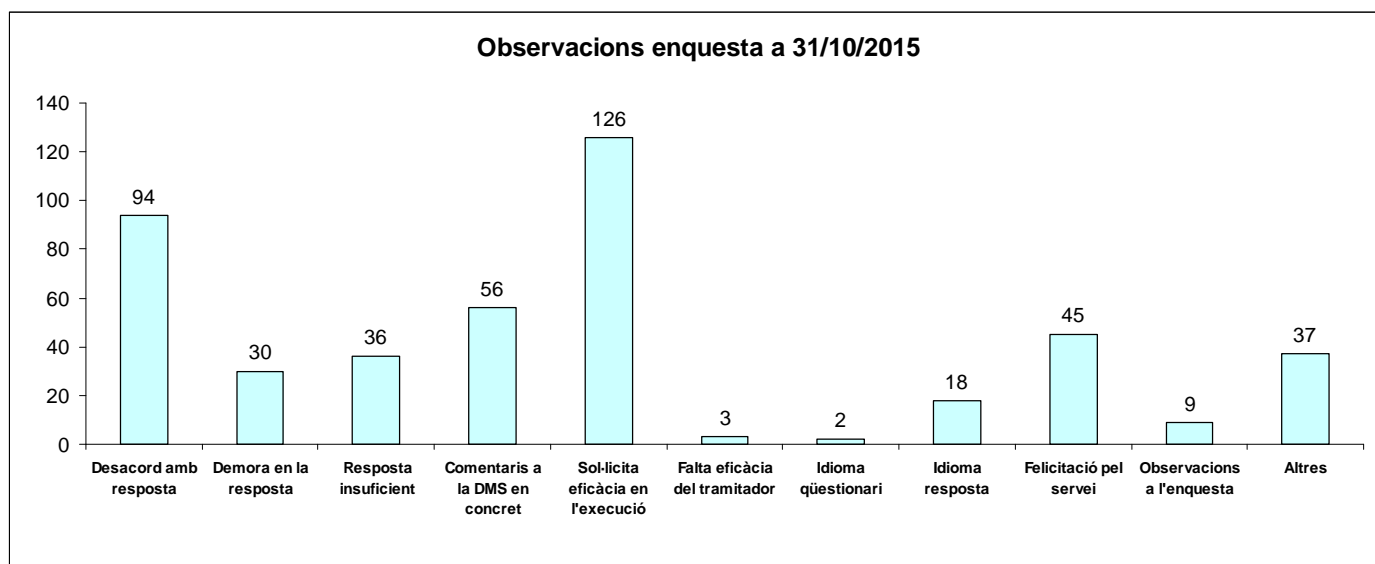
4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,92 i pel que fa a importància, de 3,99. S'ha donat una desviació de l'1,07. [Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.](#)

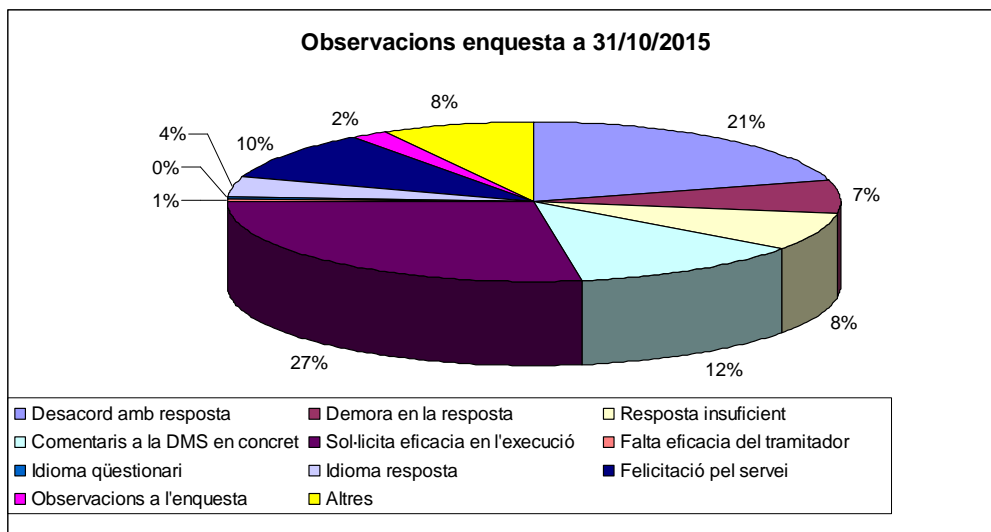
5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 3,21 de mitjana de satisfacció i amb un 4 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació del 0,79.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la Carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la valoració de la gestió de la queixa o suggeriment, independentment del que s'hagi respost, és superior a 3, la qual cosa aquest any s'ha complert atès que ha estat de 3,21 sobre 5.

3.3 Observacions rebudes amb les enquestes

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions. Enguany han entrat 456 observacions/suggeriments 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 observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en el següent gràfic:





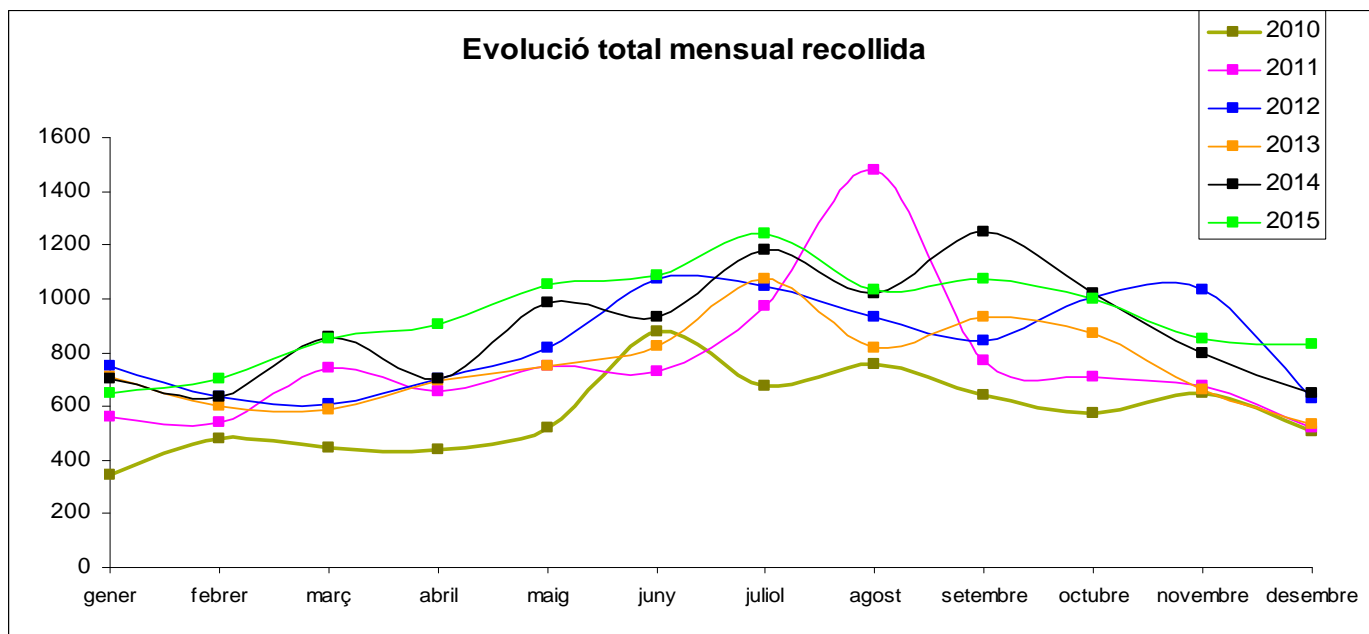
La majoria d'observacions d'enguany sol·liciten eficàcia en l'execució, en concret són 126 observacions (27% del total). Destaquen també 96 observacions de desacord amb la resposta, que suposen un 21%.

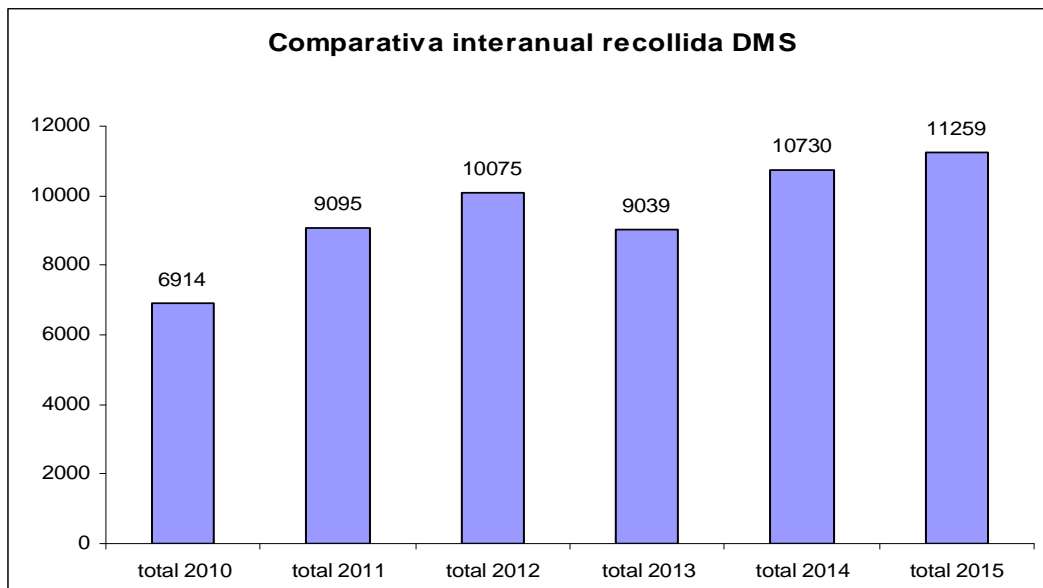
Finalment, són destacables les 45 felicitacions pel servei, que suposen un 10% del total de les observacions rebudes.

4 COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS

4.1 Comparativa interanual de recollida

Com es pot observar al gràfic següent, el cim més alt de recepció de DMS va ser el mes d'agost de 2011, causat per les 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes. Destaquen també els mesos de setembre de 2014 i de juliol de 2015, en què l'augment no es va deure a cap queixa repetida per molts de ciutadans.

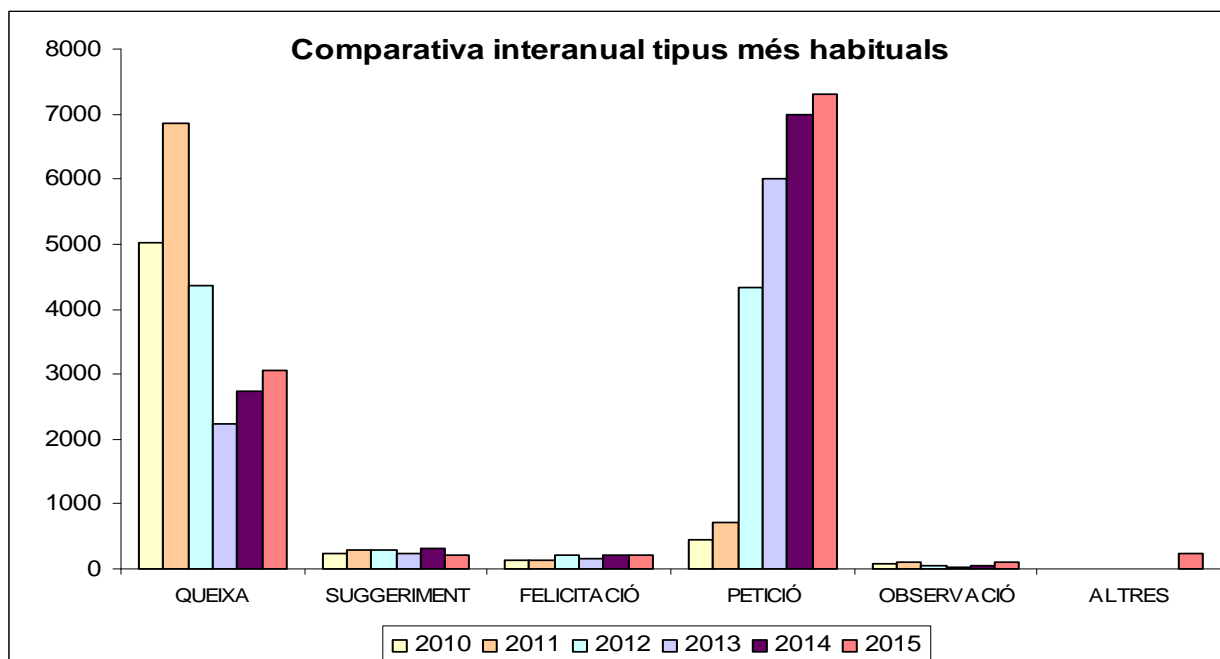




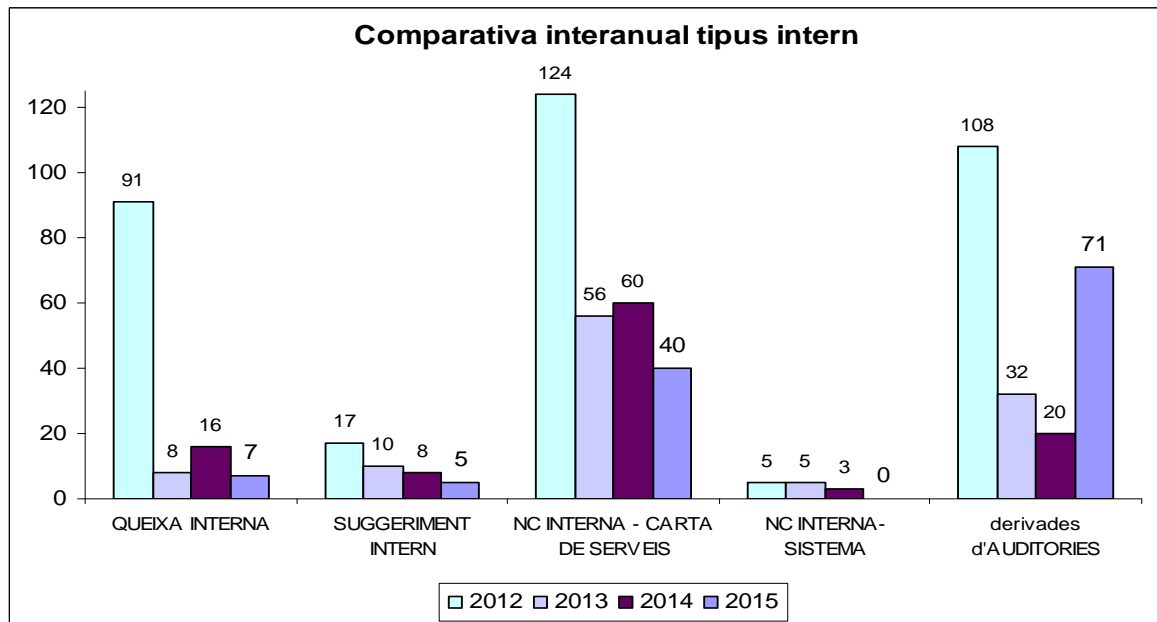
Com es veu al gràfic anterior, el 2015 la recollida de DMS ha estat de 11.259. Es tracta de la xifra més elevada dels darrers sis anys. El 2013 la recollida de DMS (9.039) va baixar considerablement respecte de l'any 2012 (10.075), encara que és molt semblant a la recollida de 2011 (9.095) i bastant 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.**

Pel que fa a les mitjanes mensuals, el 2015 ha estat 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.

4.2 Comparativa interanual per tipus de DMS

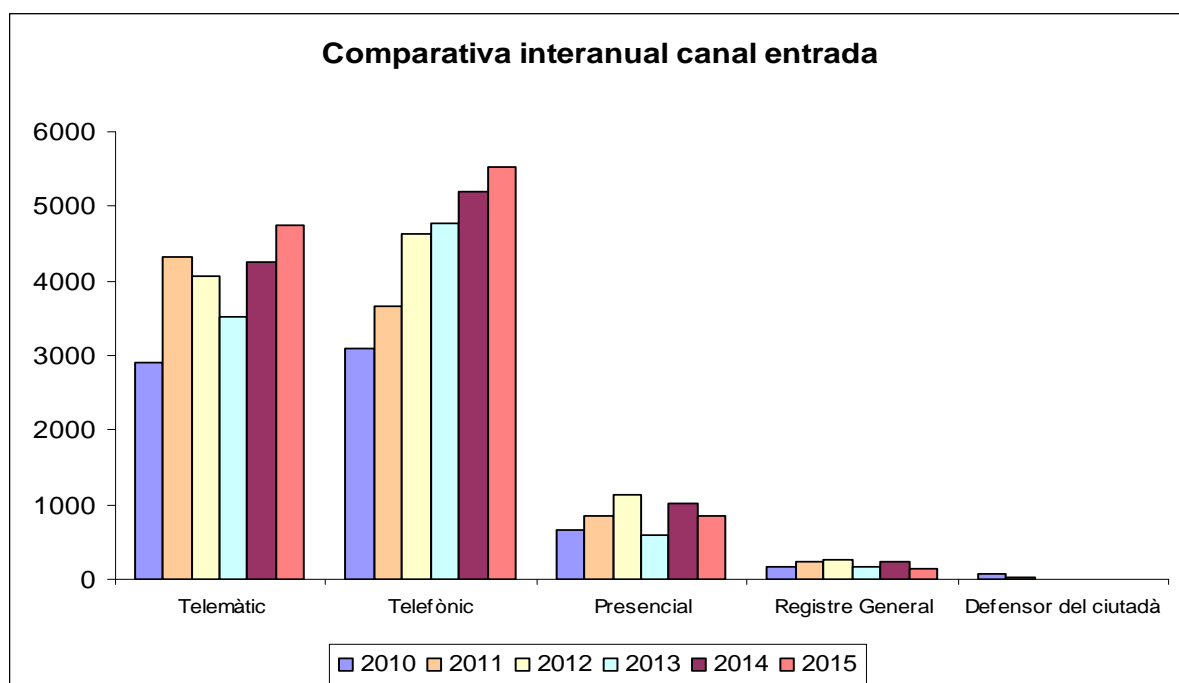


Amb referència al tipus de DMS, la **comparativa interanual dels tipus més habituals** permet constatar **l'augment el 2012 de les peticions i que han continuat augmentant any rere any**. La causa d'aquest augment és la decisió del mes de maig de 2012 de canviar la tipologia de les DMS de la Policia 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 les derivades d'auditories, seguides de les no-conformitats de cartes de serveis.

4.3 Comparativa interanual per canal d'entrada

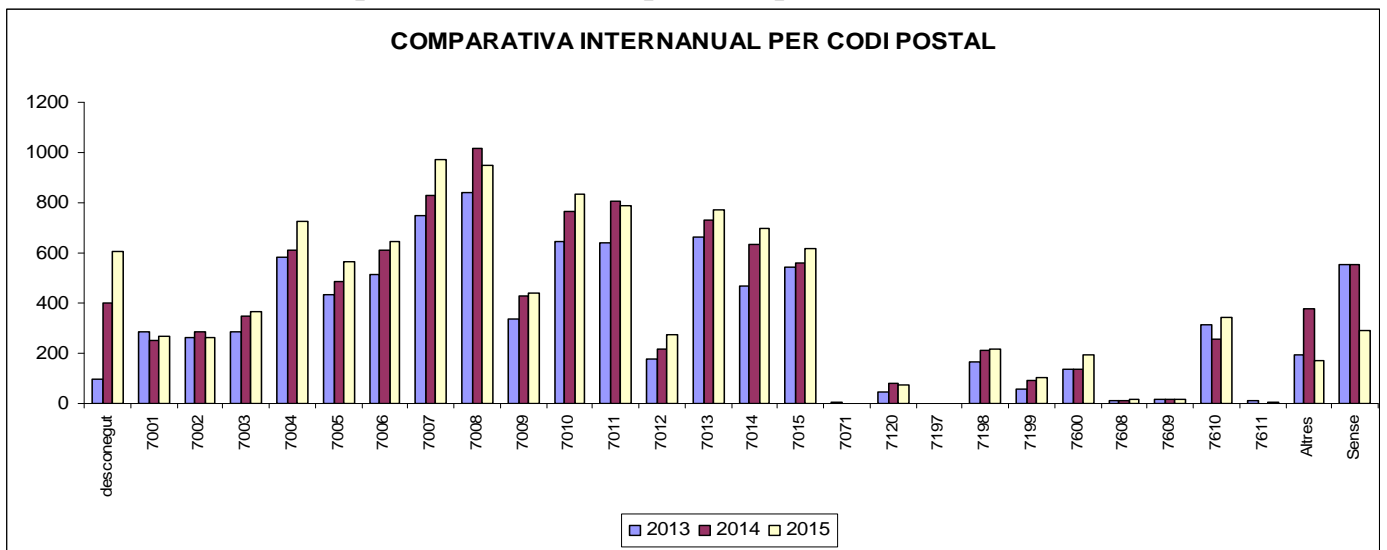


El canal més utilitzat el 2010 va ser el telefònic i el 2011, el telemàtic; el 2012, el 2013, el 2014 i el 2015 va tornar a ser el **telefònic**. En definitiva, **el canal telefònic es consolida com el més utilitzat**.

D'altra banda, el canal "Registre" va augmentar un poc el 2014 respecte del 2013, però enguany es torna a trobar en 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 ha entrades per aquesta via ja que no hi ha un defensor designat després de la defunció de l'anterior, encara que es manté l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.

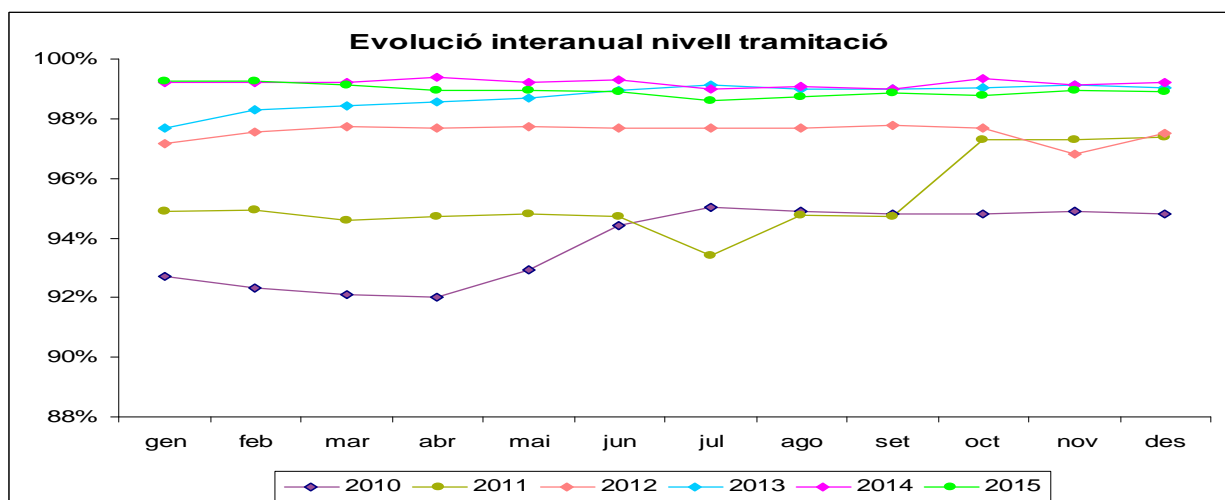
4.4 Comparativa interanual per codi postal



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

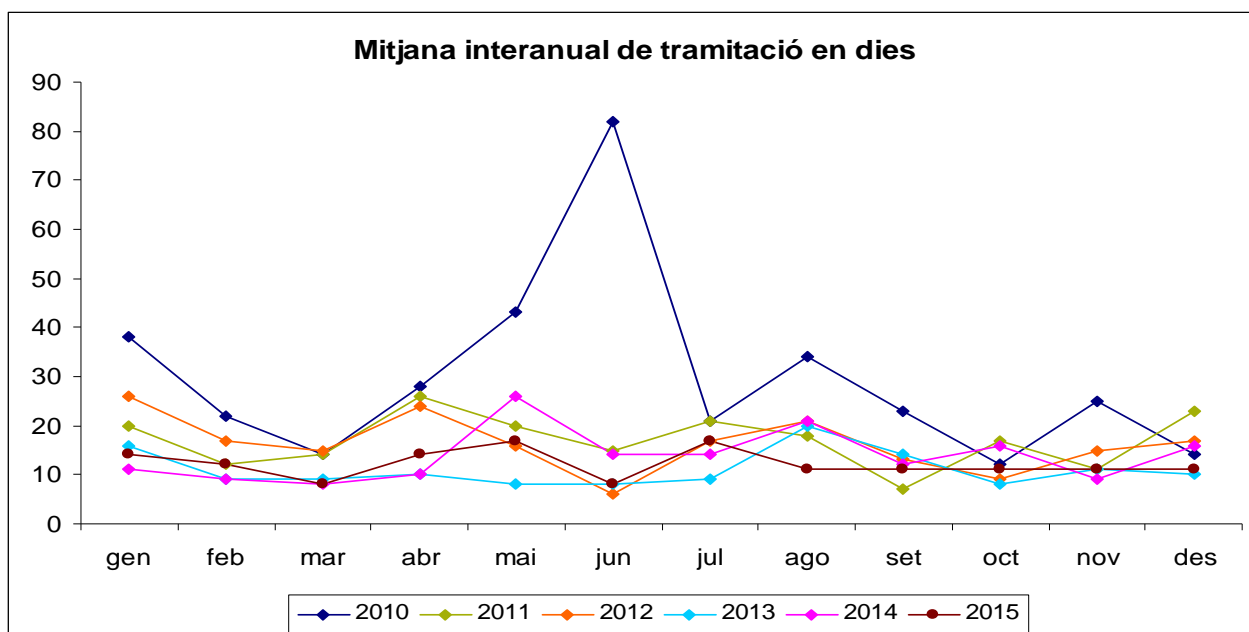
Durant l'any 2015 els usuaris de la Soledat han superat els de Son Gotleu, que eren la majoria els anys anteriors.

4.5 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 actualment es manté al voltant del 99%.

4.6 Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies



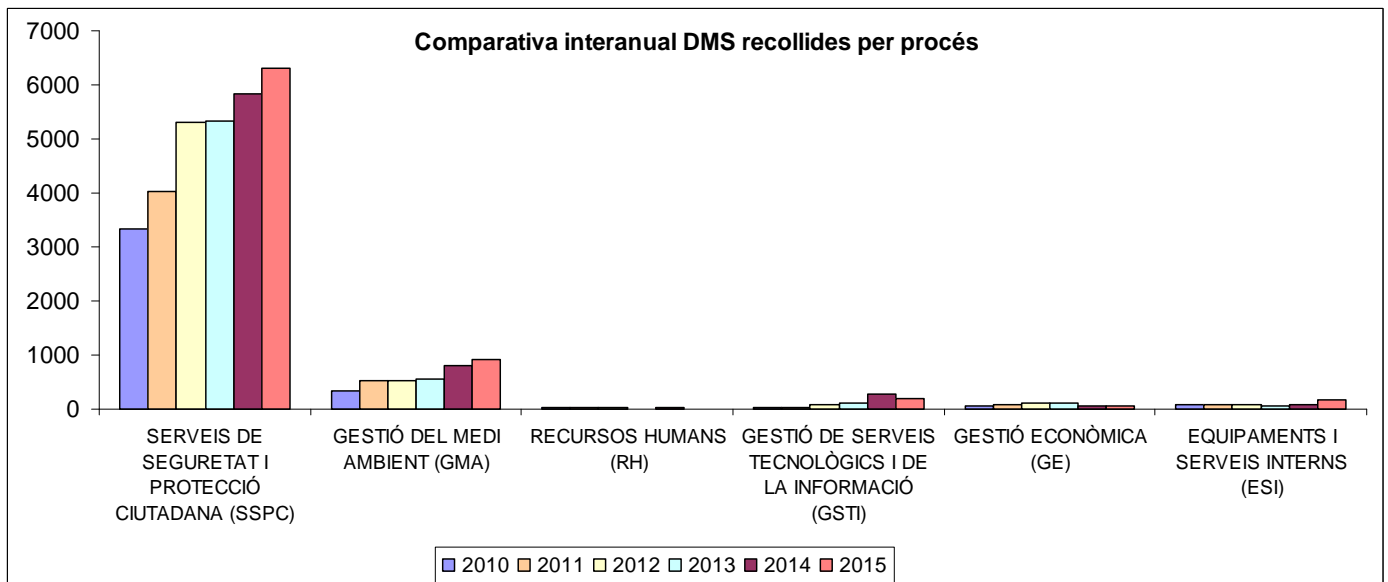
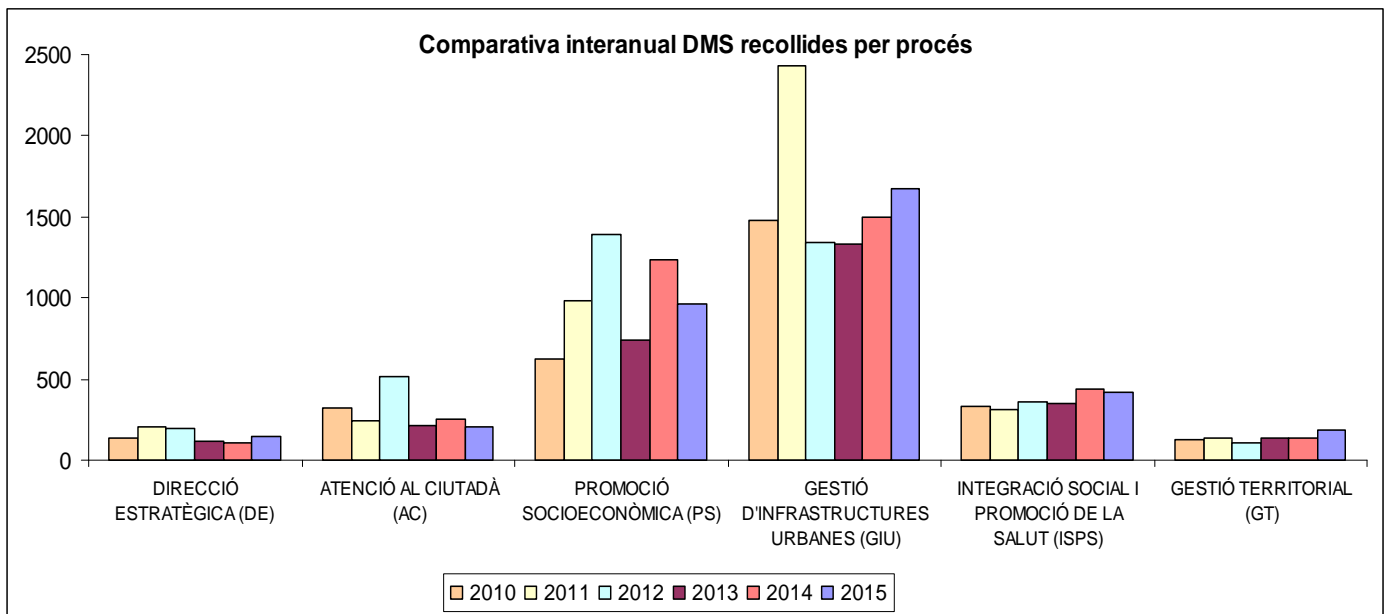
Destaca sobretot l'any 2010, amb un cim el mes de juny, en què hi va haver 40 DMS de contingut pràcticament igual sobre el "botellón", provinents de l'Associació Hotelera de Palma, a més de 124 DMS provocades pel fet que el procés GIU (subtemes d'Infraestructures) s'equiparà a la resta de processos i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

La resta d'anys han anat baixant el dies en que s'han tramitat dels DMS i s'han mantingut a nivells semblants.

4.7 Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini

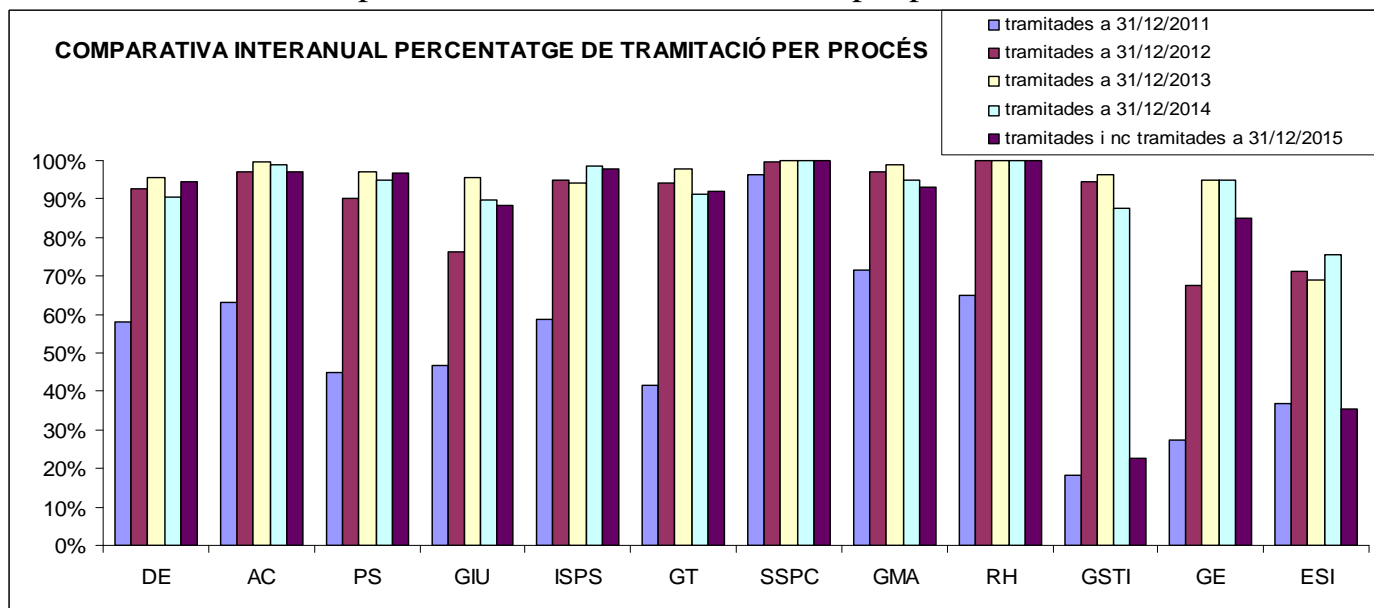
No hi ha comparativa ja que s'ha canviat el procés en la tramitació de DMS fora de termini. Des de l'any passat les DMS no tramitades en 45 dies canvien d'estat i passen a estar en estat de no-conformitat. Abans es tancaven les DMS d'origen i s'obrien no-conformitats internes de DMS.

4.8 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).

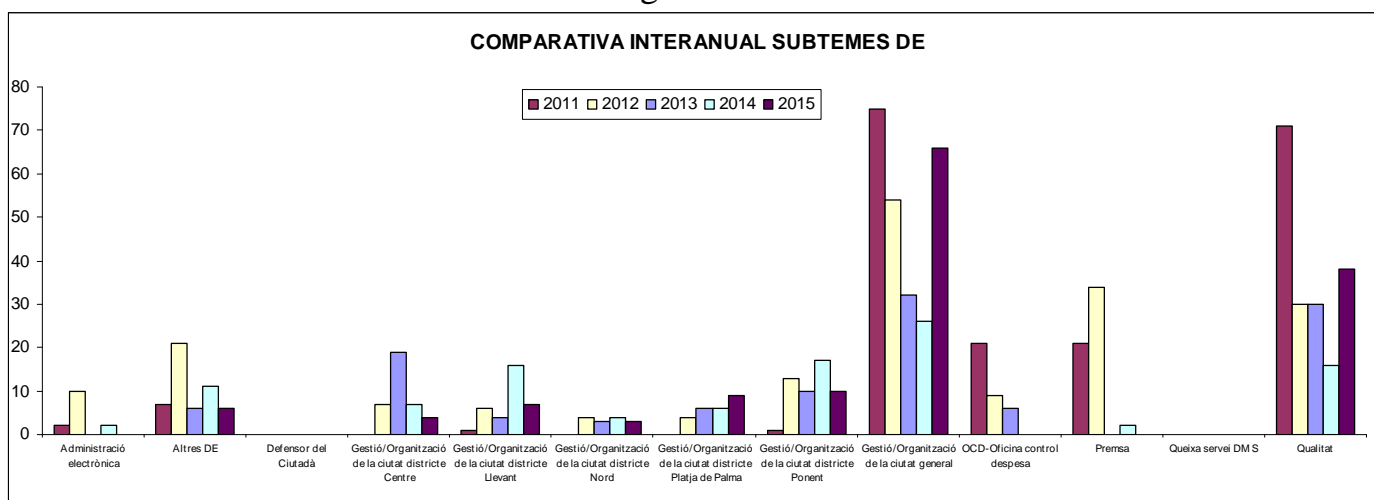
4.9 Comparativa interanual de tramitació per procés



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. Destaca, enguany, 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).

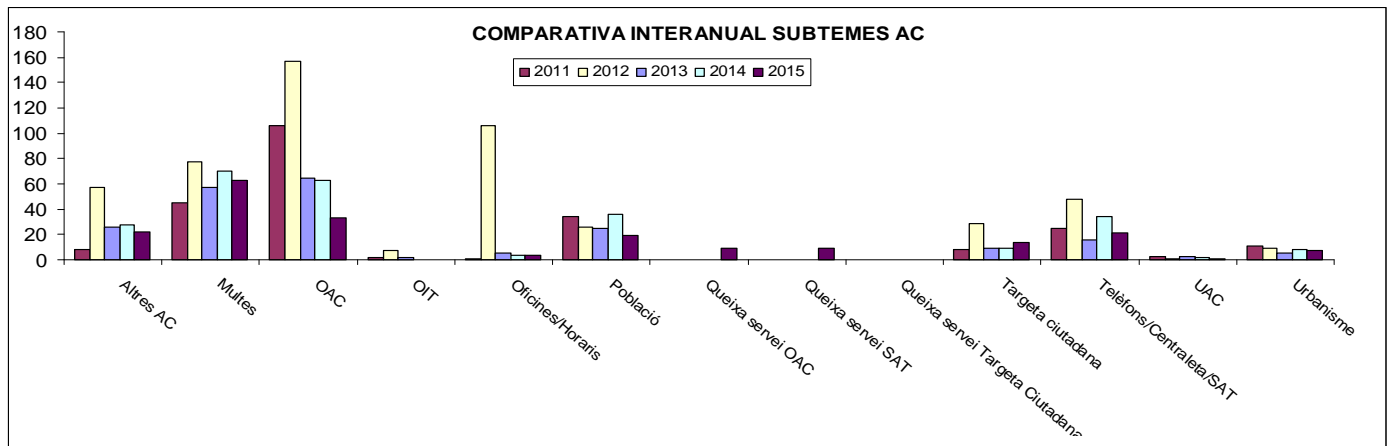
4.10 Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema

* Direcció estratègica



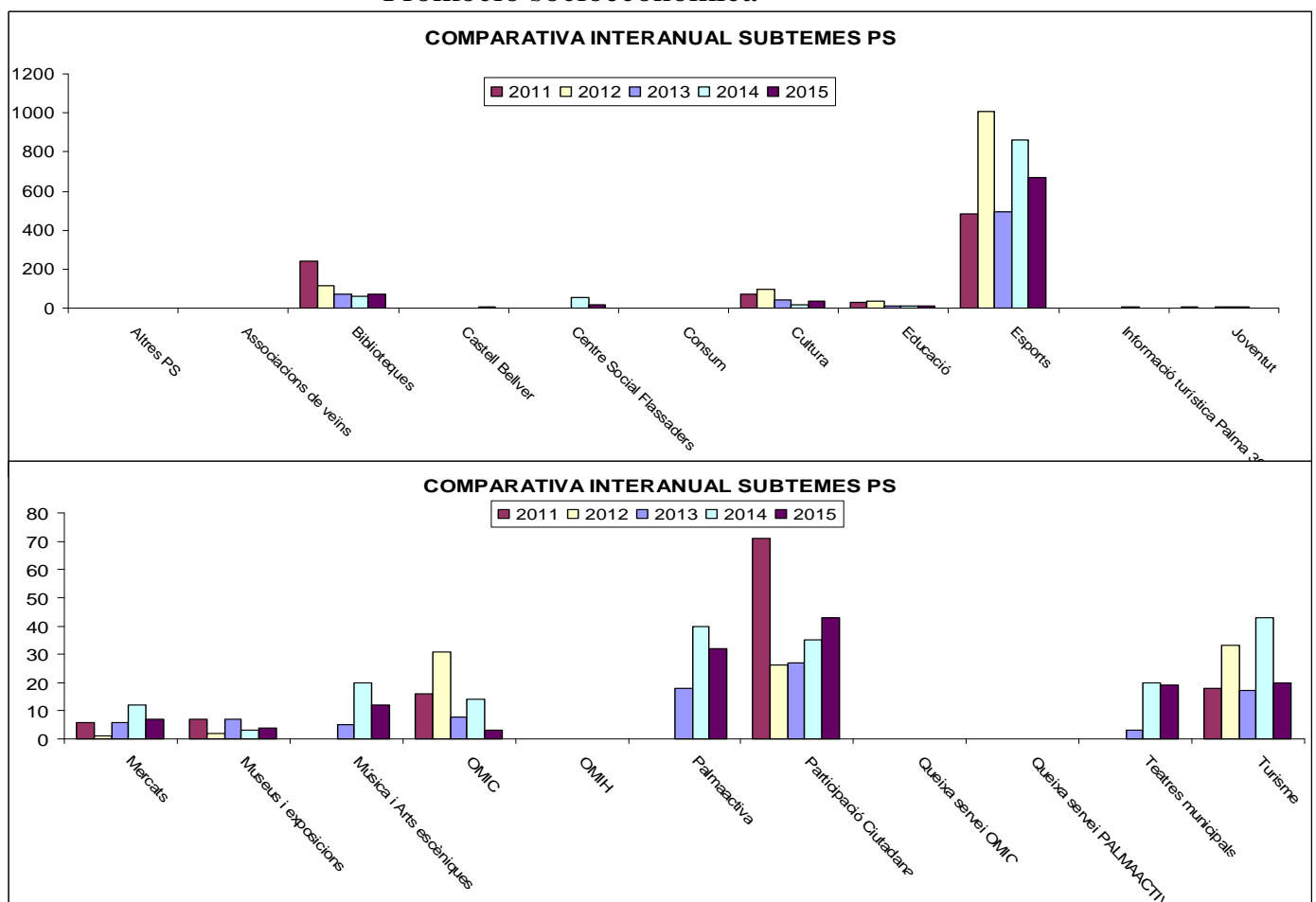
DE: els subtema “**Gestió/organització de la ciutat general**” és quasi sempre el més habitual. Destaquen també, sobretot el 2014, els subtemes concrets de **Gestió/organització de la ciutat Llevant i Ponent**.

* Atenció al ciutadà



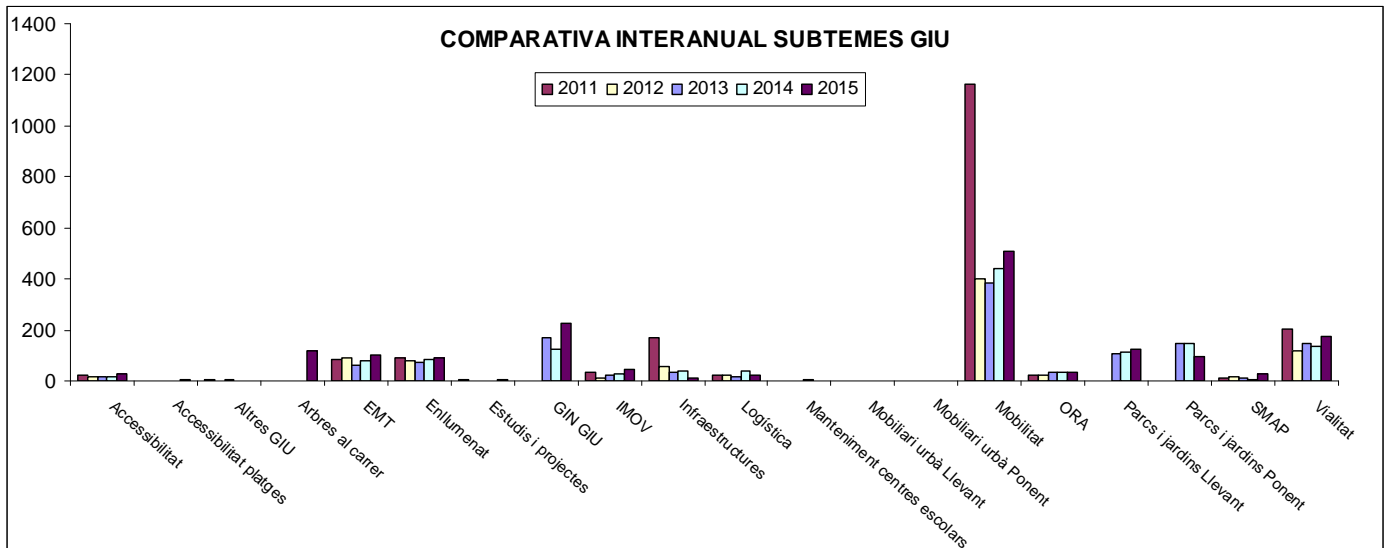
AC: el subtema “OAC” és el més repetit en els períodes 2011 a 2013. En canvi, el 2014 i el 2015 ha estat superat pel subtema “Multes”.

* Promoció socioeconòmica



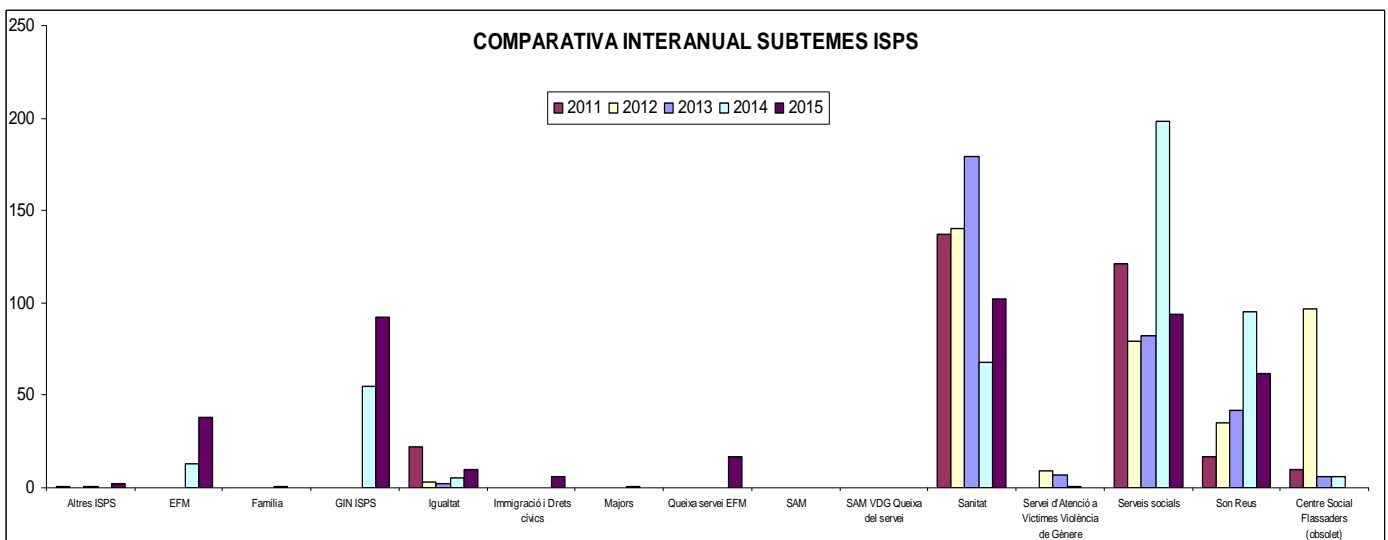
PS: el subtema més habitual és sempre “Esports”, amb una gran diferència respecte dels altres.

* Gestió d'infraestructures urbanes



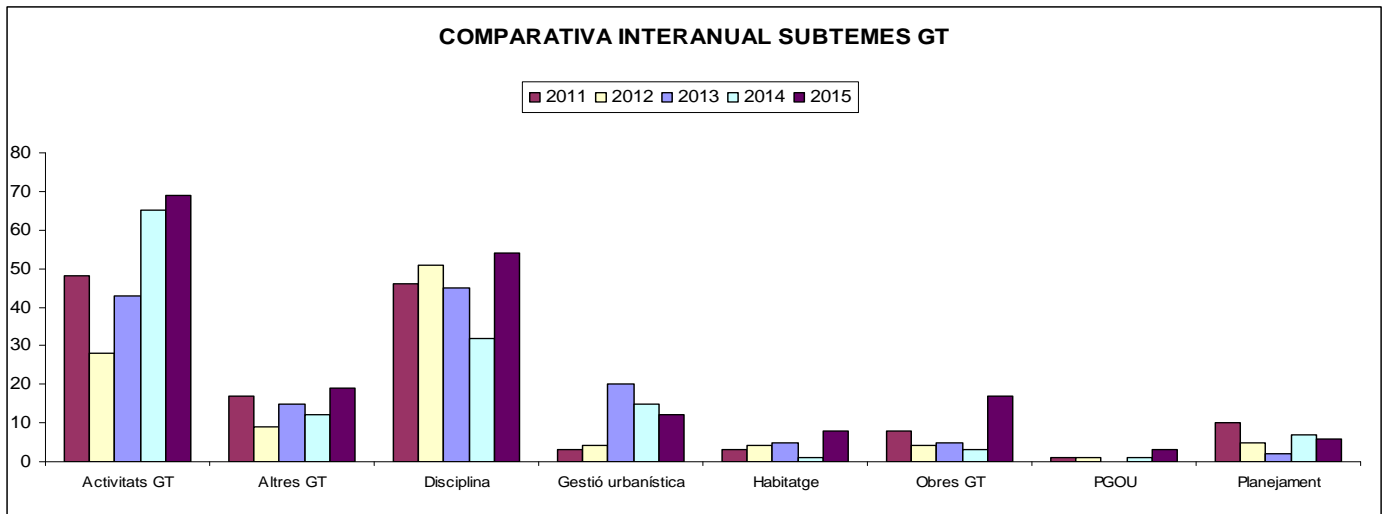
GIU: **“Mobilitat”** és el subtema més habitual sempre. Això no obstant, el segueix de prop la suma dels dos subtemes de **“Parcs i jardins”**, que està desglossat en els de la zona de Llevant i la de Ponent.

* Integració social i promoció de la salut



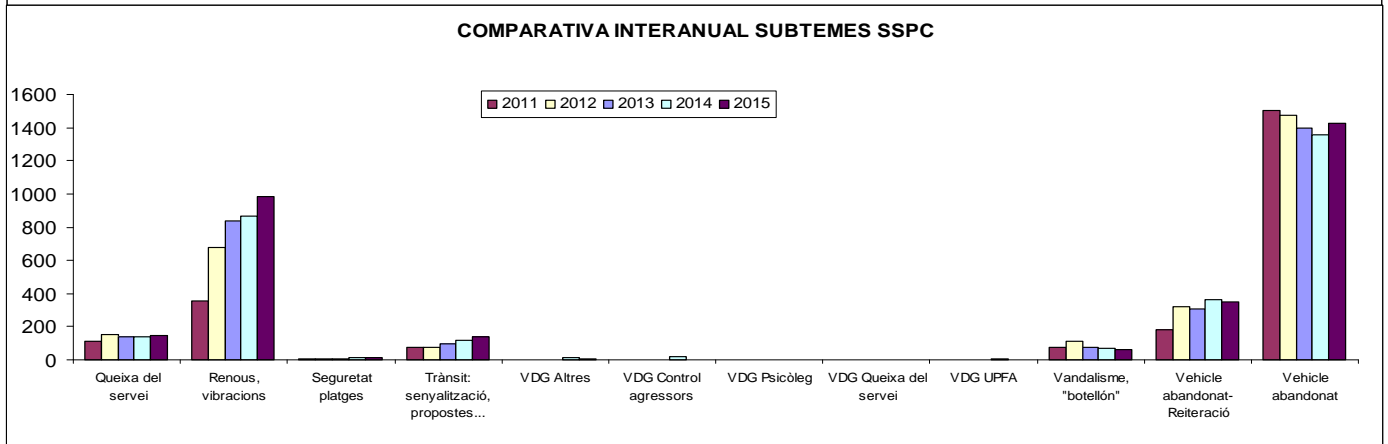
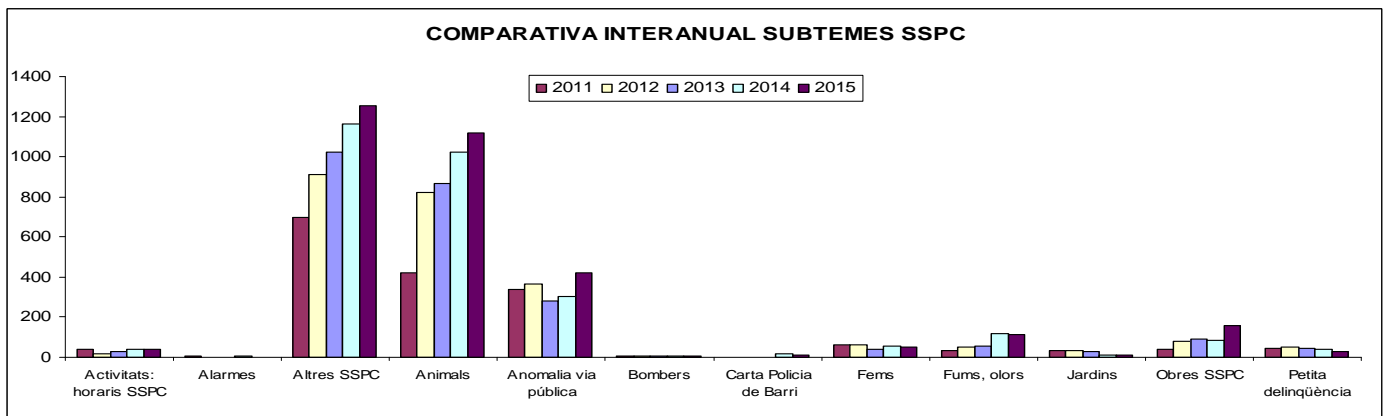
ISPS: tant enguany com els anys passats els subtemes més habituals són **“Sanitat”** i **“Serveis socials”**. Pel que fa a aquest darrer subtema el 2014 la causa va ser el retard del pagament de les ajudes als usuaris que les tenien concedides. Destaca sobretot aquest 2015 l'augment de les incidències registrades en temes de Sanitat.

* Gestió territorial



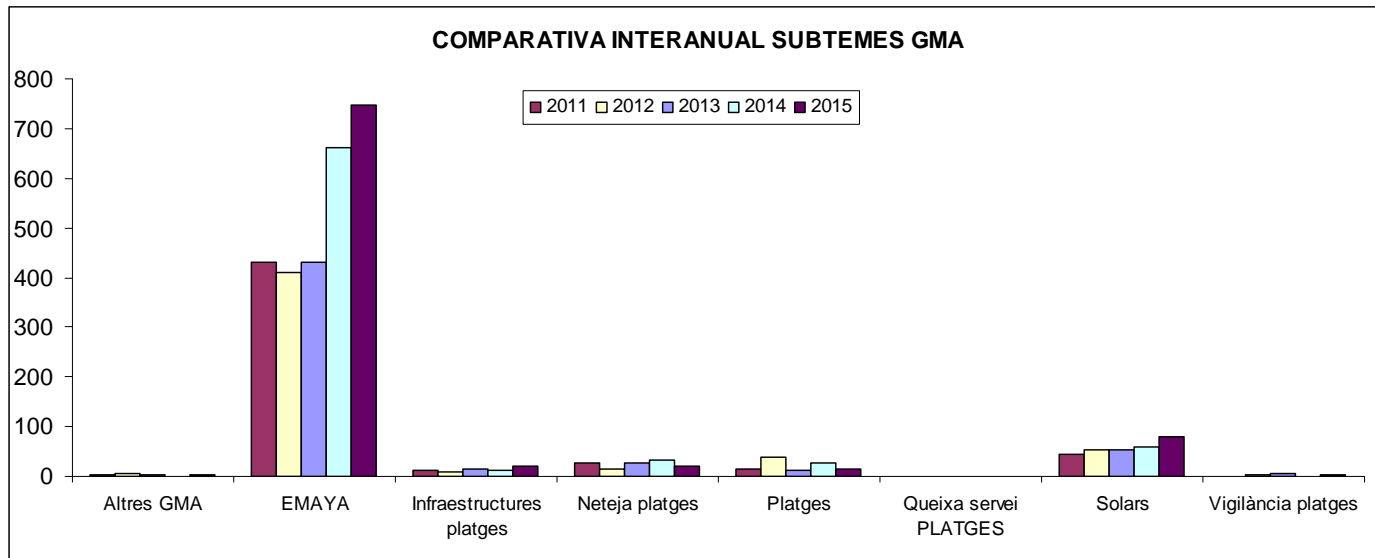
GT: “Activitats” i “Disciplina” són els subtemes que més es repeteixen any rere any.

* Serveis de seguretat i protecció ciutadana



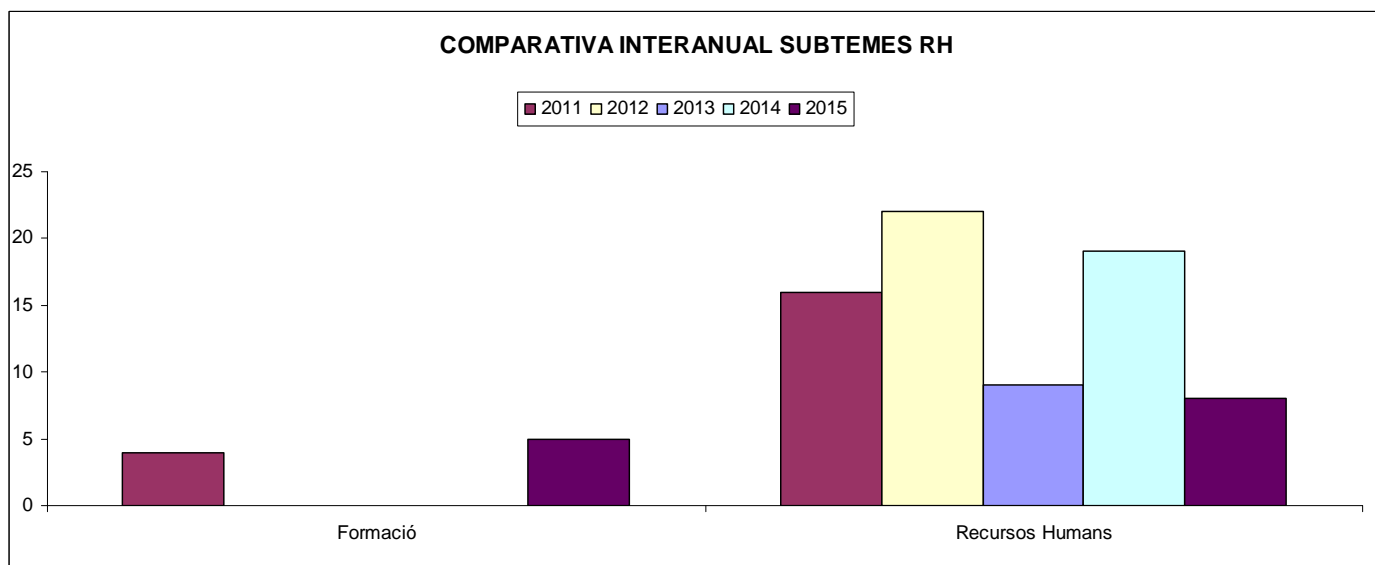
SSPC: el subtema “Vehicles abandonats” és el més habitual des que es va crear, encara que també destaquen “Animals” i “Renous”.

* Gestió del medi ambient



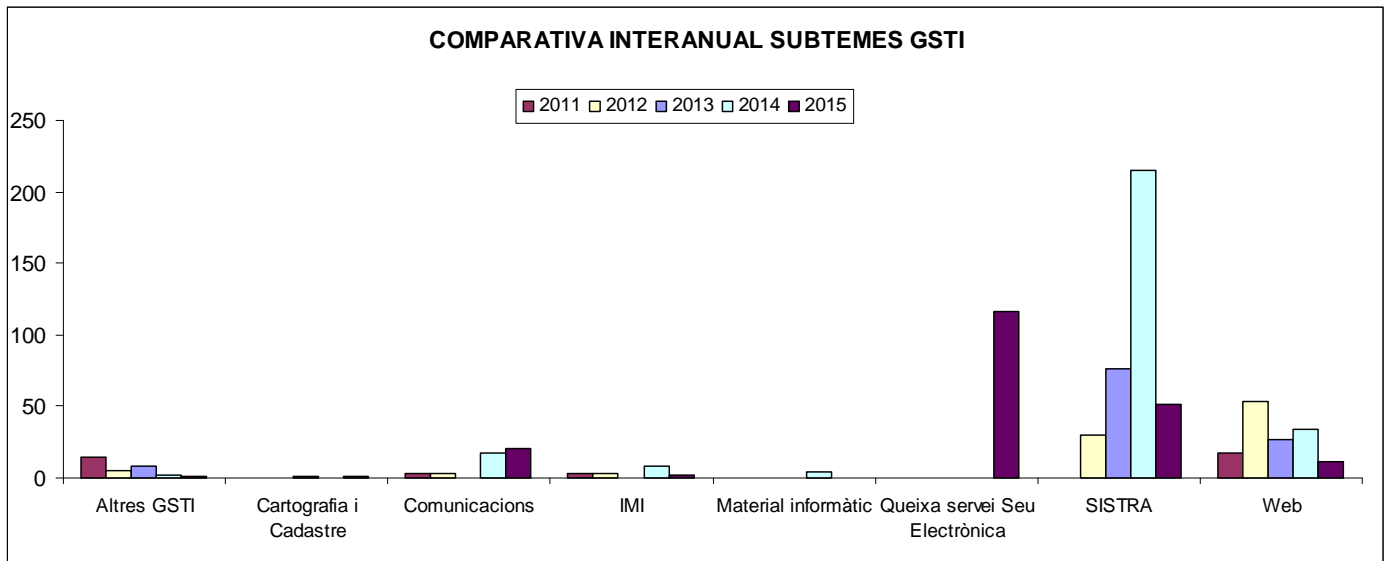
GMA: el subtema “EMAYA” és el més repetit sempre.

* Recursos humans



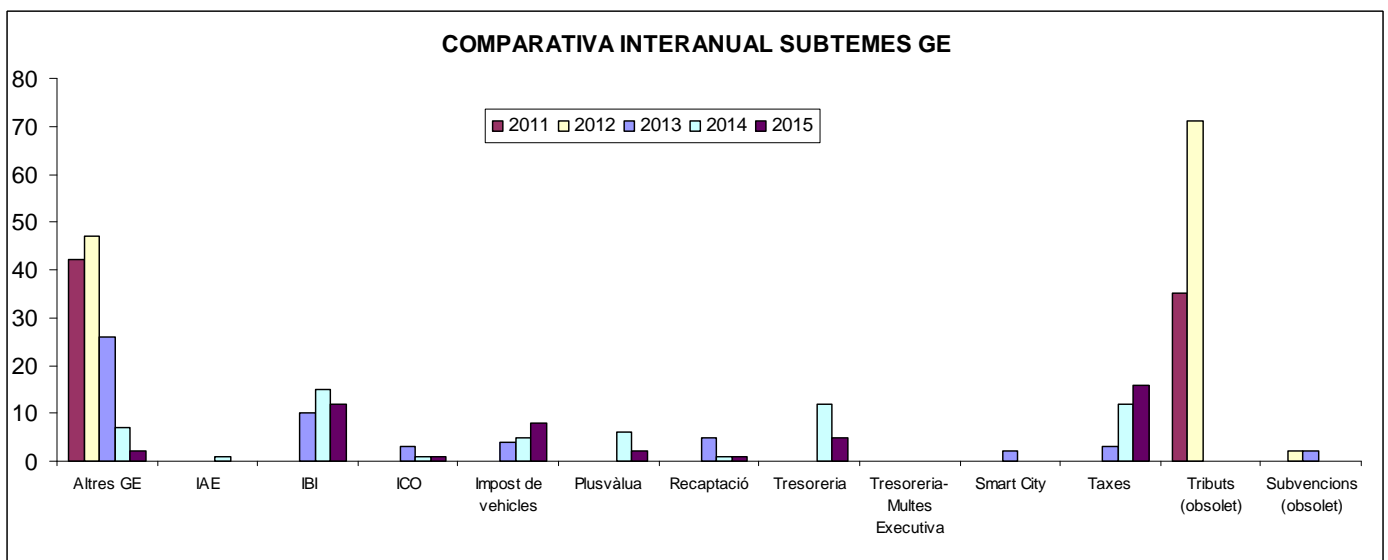
RH: només té dos subtemes, “Recursos humans” i “Formació”. Habitualment la majoria de DMS són de “Recursos humans”. Els anys 2012 a 2014 no hi ha hagut cap DMS del subtema “Formació”.

* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació



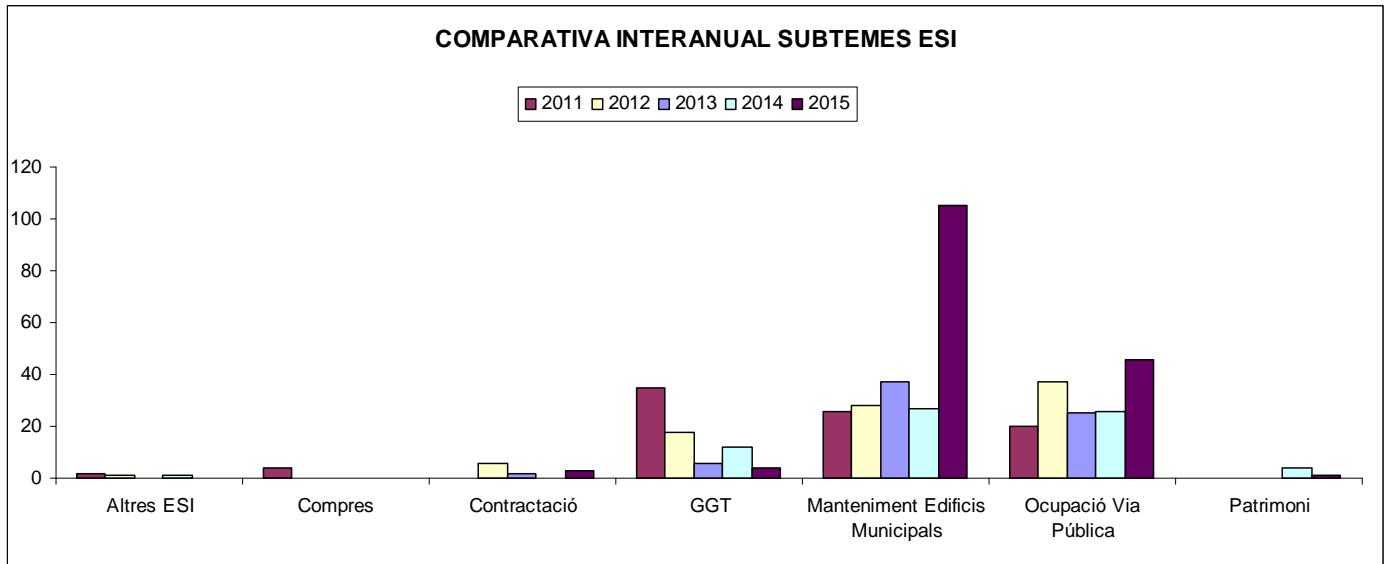
GSTI: els subtemes “**Queixa servei Seu Electrònica**” i “**SISTRA**” són els més habituals, i es refereixen a l’Administració electrònica, amb la majoria de queixes per problemes en l’obtenció dels certificats d’empadronament al web municipal.

* Gestió econòmica



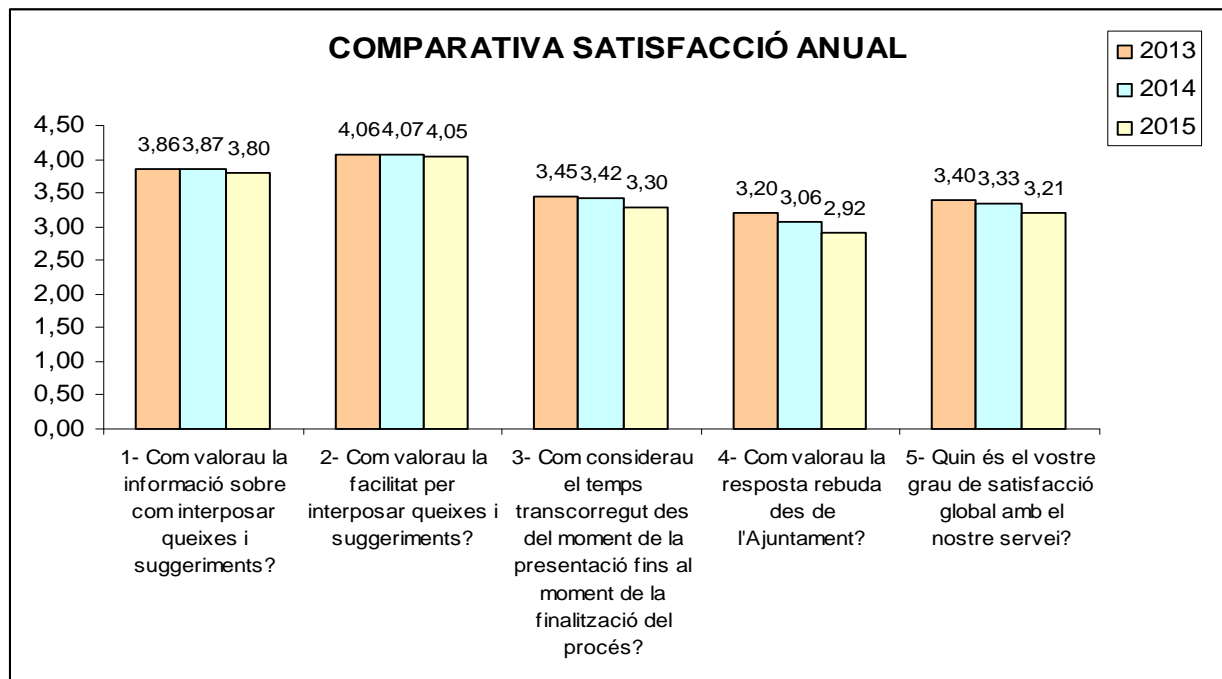
GE: deixant a part el subtema “**Altres**”, que englobava fins el 2013 diversos tipus de demandes no atribuïbles als subtemes existents, els anys 2011 i 2012 ”**Tributs**” va ser el subtema més habitual. Al llarg del 2013 es va crear un subtema per a cadascun dels tributs municipals i s’ha produït una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

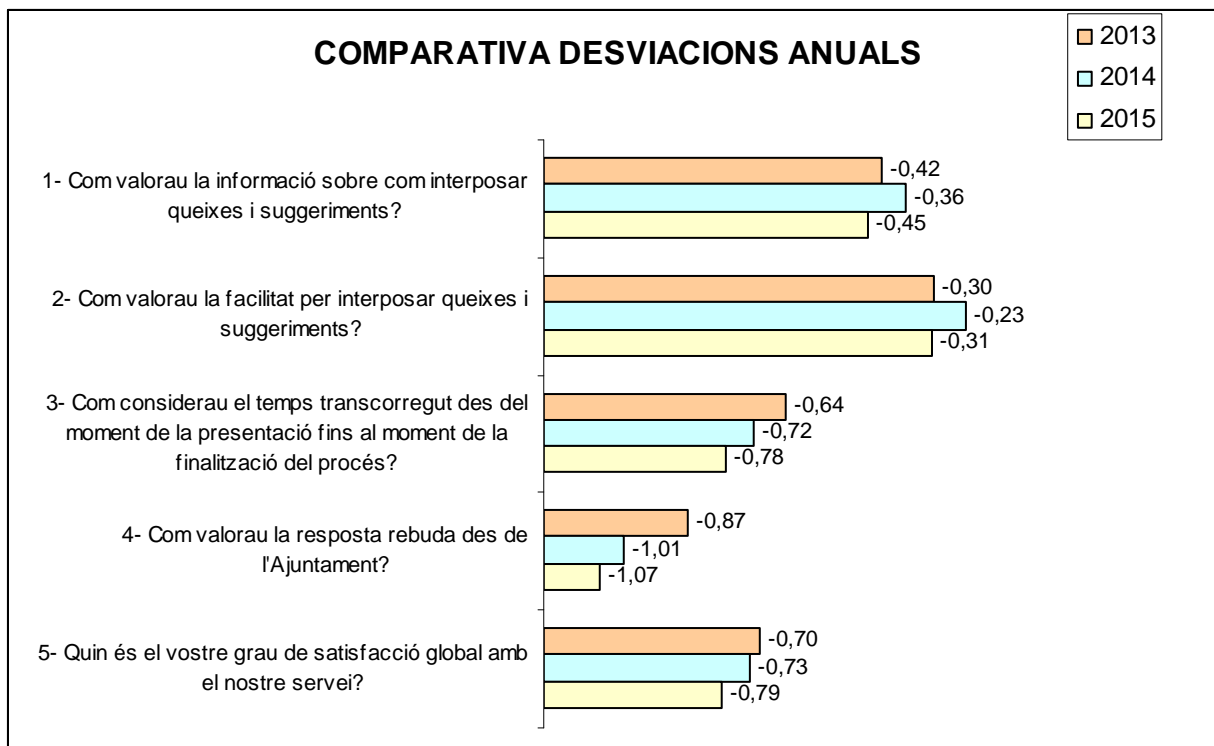
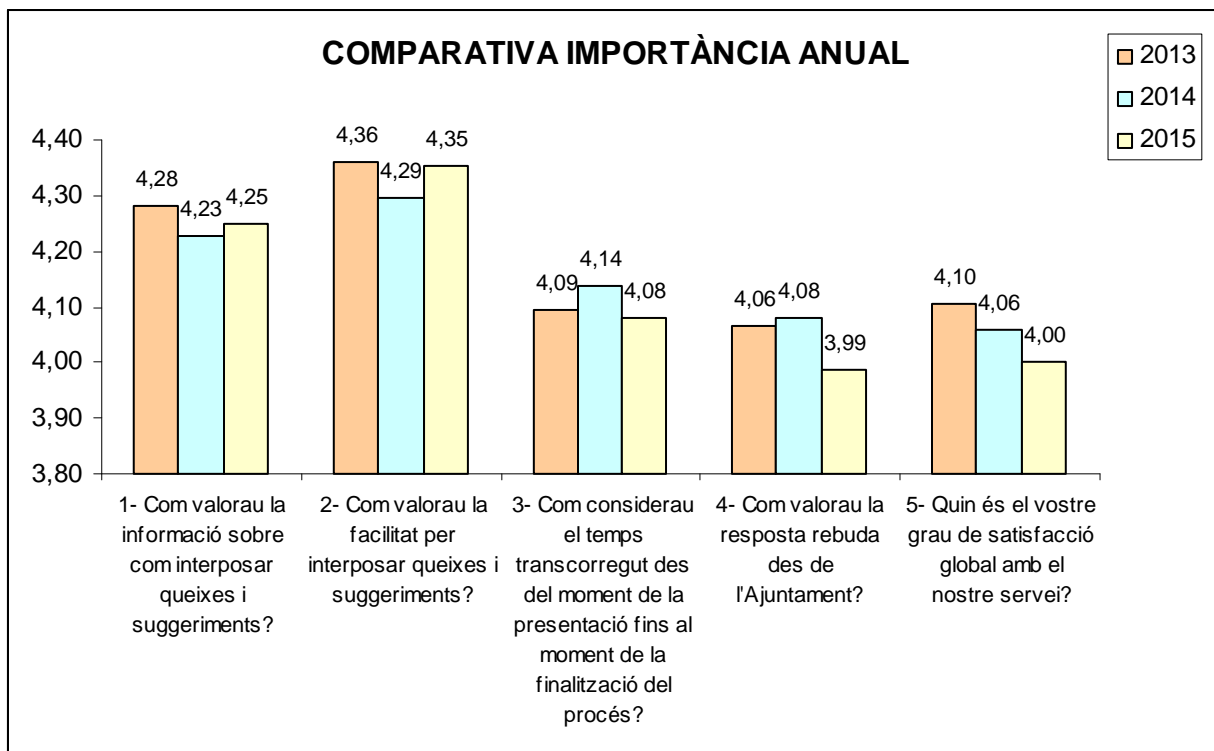
* Equipaments i serveis interns



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.

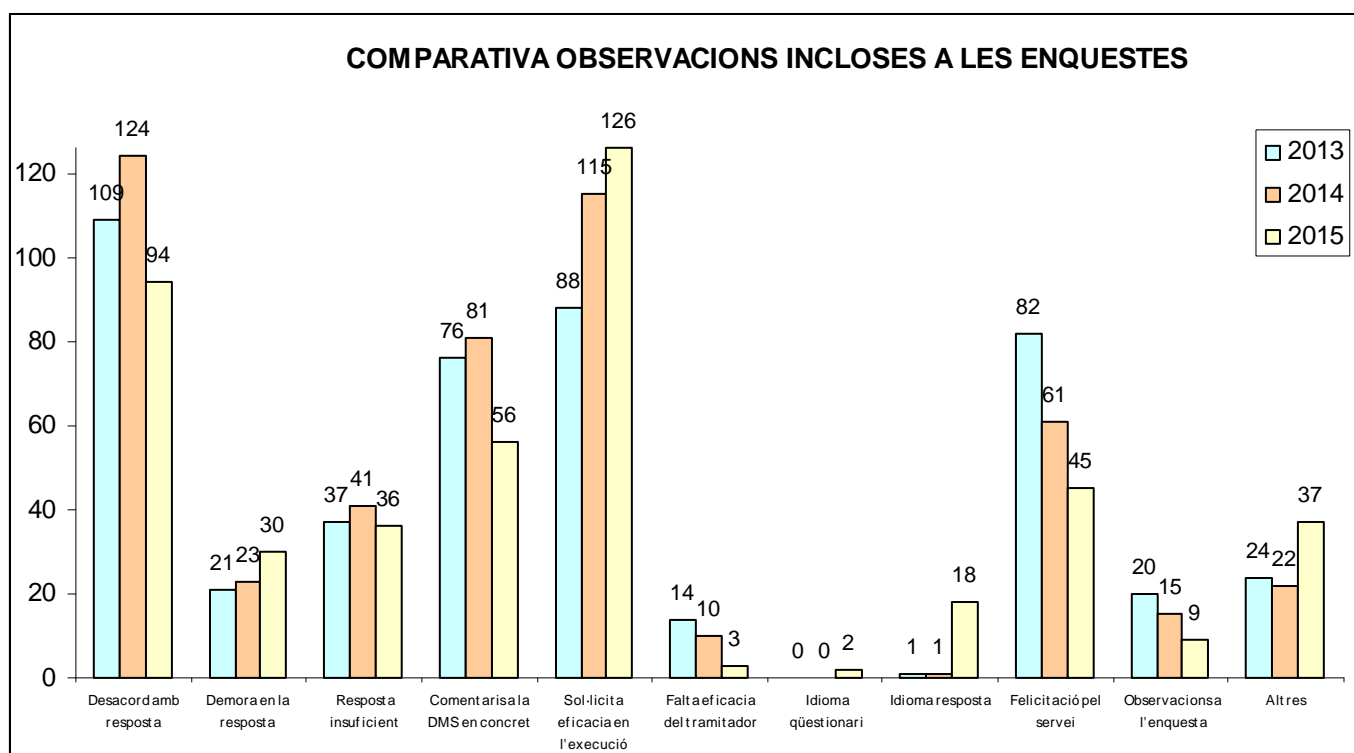
4.11 Comparativa interanual dels resultats de l’enquesta de satisfacció





Tant el 2013 com el 2014 i el 2015 **l'ítem més ben valorat** és el 2 –“**Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?**”–, que també és el que té la valoració de la importància més alta i el que presenta sempre la menor desviació.

També els tres anys **l'ítem més mal valorat**, pel que fa a satisfacció, és el 4 –“**Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?**””. De l'estudi d'aquests resultats podem deduir que la satisfacció per la resposta rebuda està directament relacionada amb la solució del que motiva la queixa que es presenta, i moltes vegades no se soluciona immediatament o no es pot donar la raó al ciutadà.



A la gràfica anterior podem comprovar que la majoria de les observacions introduïdes a l'enquesta de satisfacció s'han referit aquest darrer any a desacord amb la resposta (a vegades no es pot donar la raó al ciutadà) o bé han sol·licitat que s'executi el que s'ha explicat que es faria a la resposta a la DMS.

També s'ha de fer un especial esment a la poca predisposició de les persones a deixar constància expressa de la seva satisfacció; habitualment n'hi ha més a deixar constància d'una queixa. Per tant, són de destacar les felicitacions pel servei rebudes, encara que han baixat significativament els dos darrers anys.

5 ANNEXOS


* Enquestes en línia v_0_4

...: Les Meves Dades ... x Ajuntament de Palma - Palm... x Demanda Municipal de Servei... x Seu Electrònica - Ajuntament... x Google x CATALINA

https://seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/DMSPalma_enquesta.jsp?language=ca&id=56529

Aplicacions Sitios sugeridos Galería de Web Slice Importado de Internet... Hotmail gratuito Personalizar vínculos Inici - Escola Municipal ... Queremos ser tu banc... >> Altres adreces d'interès

DMS
Demanda Municipal de Serveis

Ajuntament  de Palma

Sistema de Qualitat

Ajudau-nos a millorar el servei

La vostra opinió ens importa

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei de l'1 al 5. A la columna de satisfacció, referida al servei que heu rebut, l'1 serà la qualificació més baixa, és a dir, gens satisfactori; fins a arribar a 5, que és la qualificació més alta i significa completament satisfactori. A la columna d'importància, referida al que esperàveu abans de rebre el servei, la valoració més baixa se correspon amb l'1; mentre que la més alta, el 5, significa que és molt important. Per favor, encerclau el que considereu adient.

	SATISFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>

SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS

(Caràcters màxims: 1000)
Té 1000 caràcters restants.

Enviar

Inicio Seu Electrònica - Ajun... Bandeja de entrada - Mic... obsolets Informe DMS 2014 v_0_...

* Relació de processos i subtemes amb les àrees municipals

07/07/2015

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
DE (Direcció estratègica)	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor del ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	OCD	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Prensa	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei DMS	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	AC (Atenció al ciutadà)	Altres AC
Multes		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
OAC		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
OIT		Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
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 d'Urbanisme i Habitatge
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
Altres		Àrea no definida
PS (Promoció socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AV	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Esports
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Esports
	Educació	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Centre Social Flassaders	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració

PS (Promoció socioeconòmica)	Esports	Àrea de Cultura i Esports
	Joventut	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Museus i exposicions	Àrea de Cultura i Esports
	Música i Arts Escèniques	Àrea de Cultura i Esports
	OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	OMIH	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Informació Turística Palma 365	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Palmaactiva	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Participació Ciutadana	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Queixa servei OMIC	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Queixa servei PALMAACTIVA	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Esports
	Castell Bellver	Àrea de Cultura i Esports
	Turisme	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
GIU (Gestió infraestructures urbanes)	Accessibilitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Accessibilitat platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Altres GIU	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Arbres al carrer	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMT	Àrea Delegada de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Estudis i projectes	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	GIN GIU	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	IMOV	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Logística	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobilitat	Àrea Delegada de Mobilitat
	ORA	Àrea Delegada de Mobilitat
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobiliari urbà	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial


SMAP

Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de demandes municipals de serveis 2015	Ajuntament  de Palma
---------------------	---	---

		Coordinació Territorial
	Vialitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Manteniment Edificis Escolars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
ISPS (Integració social i promoció de la salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	SAM VDG Queixa del Servei	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	SAM	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Família	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Majors	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Immigració	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Serveis Socials	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	GT (Gestió territorial)	GIN ISPS
Activitats		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Altres GT		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Disciplina		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Gestió urbanística		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Habitatge		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Obres GT		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
PGOU		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana)	Planejament	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	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 a la 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	

SSPC (Serveis de seguretat i protecció 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 d'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
	Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
GMA (Gestió del medi ambient)	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Queixa servei PLATGES	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Solars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
RH (Recursos humans)	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la Innovació)	Comunicacions	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres GSTI	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	IMI	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Material informàtic	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Web	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	SISTRA	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Cartografia i cadastre	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Queixa servei seu electrònica	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió econòmica)	Altres GE	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	IAE	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de vehicles	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Smart City	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	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)	Altres ESI

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de demandes municipals de serveis 2015	Ajuntament  de Palma
---------------------	---	---

Interns) ESI (Equipaments i serveis interns)	Compres	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Manteniment edificis municipals	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior