

INFORME
DE RECEPCIÓ I GESTIÓ
DE LES
DEMANDES MUNICIPALS
DE SERVEIS

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

2018

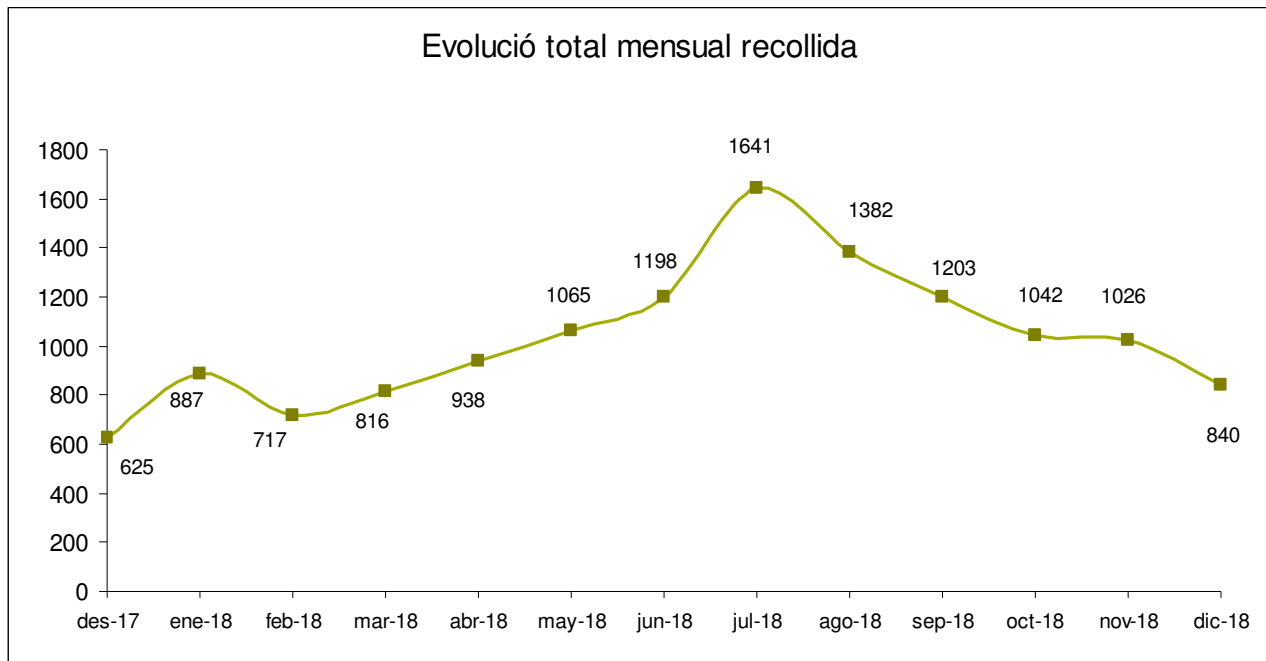
ÍNDEX

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
1.10	Distribució de les DMS per sexe	25
2	TRAMITACIÓ	26
2.1	Tramitació global.....	26
2.1.1	Evolució del nivell de tramitació global al gestor de DMS	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	RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES DEL SERVEI DMS	29

4	COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS.....	31
4.1	Comparativa interanual de recollida.....	31
4.2	Comparativa interanual per tipus de DMS	32
4.3	Comparativa interanual per canal d'entrada.....	32
4.4	Comparativa interanual per codi postal	33
4.5	Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS	33
4.6	Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies.....	34
4.7	Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini.....	34
4.8	Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés.....	35
4.9	Comparativa interanual de tramitació per procés.....	36
4.10	Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema.....	36
	* Direcció estratègica	36
	* Atenció al ciutadà.....	37
	* Promoció socioeconòmica	37
	* Gestió d'infraestructures urbanes	38
	* Integració social i promoció de la salut	38
	* Gestió territorial.....	39
	* Serveis de seguretat i protecció ciutadana	39
	* Gestió del medi ambient.....	40
	* Recursos humans.....	40
	* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació.....	41
	* Gestió econòmica	41
	* Equipaments i serveis interns.....	42
4.11	Comparativa resultats satisfacció.....	42
5	CONCLUSIONS.....	42
6	ANNEXOS.....	44

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.

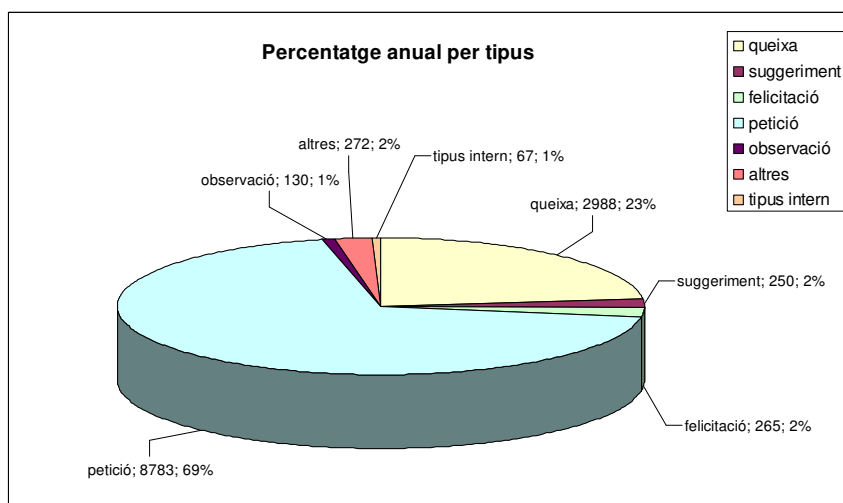
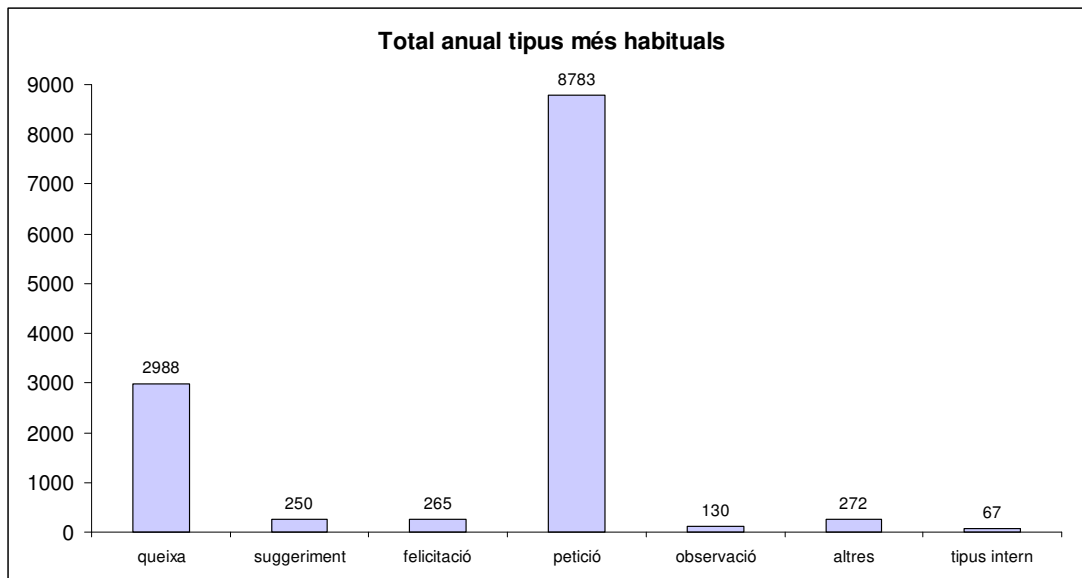
La recollida total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern) ha estat de 12.755 aquest any. S'ha produït un descens del 2,26% respecte de l'any anterior.

Durant l'any 2018 la recollida de DMS ha estat, com és habitual, més elevada els mesos d'estiu o propers, i destaca sobretot el mes de juliol igual que l'any passat.

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 43% correspon als 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i el 57%, als 8 mesos restants.**

La mitjana mensual de DMS registrades el 2018 ha estat de 1.063.

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



Obviant aquestes peticions, els tipus de DMS més habituals són les queixes, amb molta diferència amb els suggeriments, les felicitacions i les observacions.

En l'anàlisi dels tipus de DMS rebudes, hem de deixar de banda les peticions, ja que encara que inclouen algunes peticions d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc., la majoria són peticions d'actuació del policia de barri que els ciutadans ens fan arribar pel canal DMS i que enguany han representat el 61,80% de les DMS rebudes.

Queixes: El nombre de queixes rebudes ha estat de 2.988 i representa el 23% del total anual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (250) representa enguany el 2% del total.

Felicitations: 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 **265 felicitacions**, quantitat que representa un **2% del total**. Han estat majoritàriament pel procés AC (Atenció a la ciutadania), la majoria per al SAT (32) i servei OAC (22); pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), la majoria per a Enllumenat (13) i per a Circulació (13); i pel procés PS (Promoció socioeconòmica), la majoria per a Esports (23) i per a Teatres municipals (21).

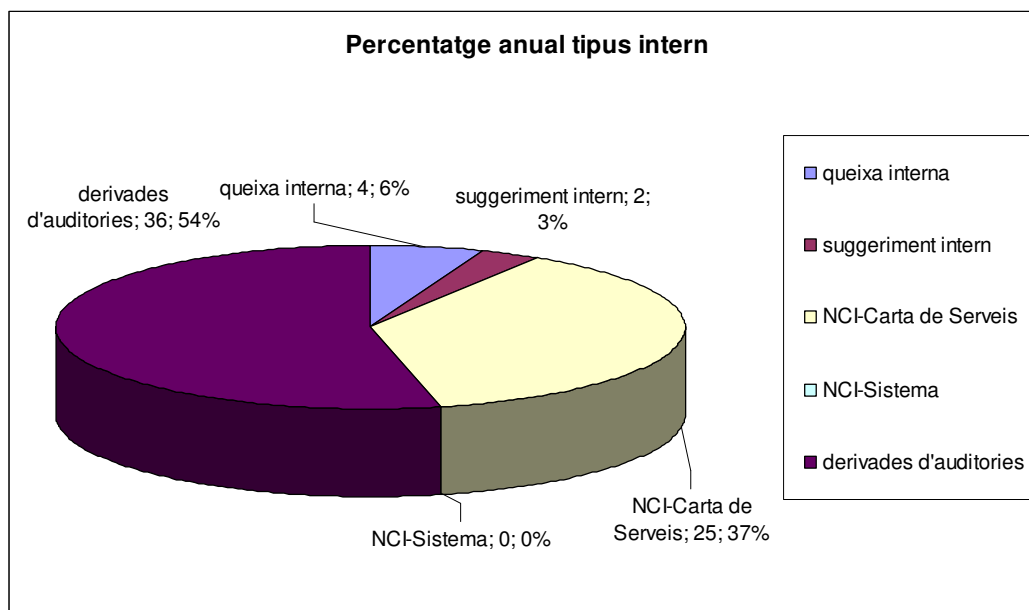
Peticions: Es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Enguany s'han registrat **8.783 peticions**, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Suposen un **69% del total** de DMS registrades.

Observacions: Hi ha hagut **130 observacions**, en les quals simplement es manifesta una opinió personal, un **1% del total**.

Durant tot el 2017 les DMS de Mobilitat es varen registrar com a observacions, atesa la situació especial que es patia per la judicialització de l'àrea i això va motivar un augment d'aquest tipus de DMS. A partir de 2018 ja s'han registrat com el tipus real que són.

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 **4 queixes internes**.

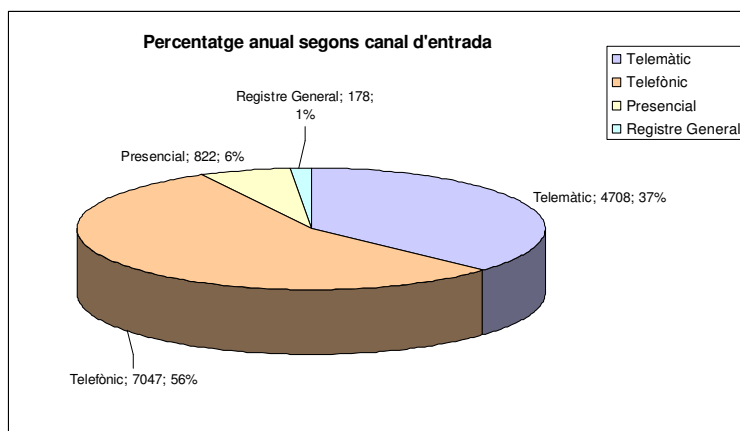
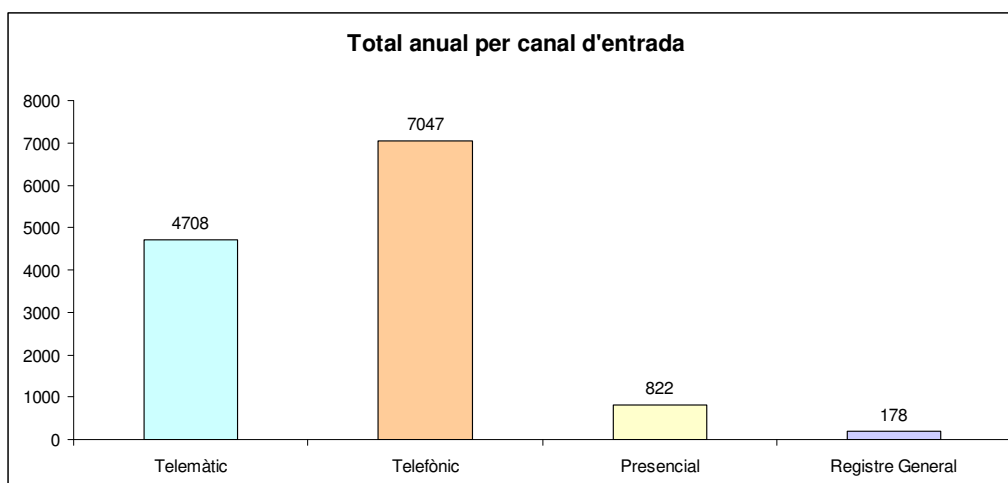
Suggeriments interns: En aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Enguany **hi ha hagut només 2 suggeriments interns**.

No-conformitats internes de cartes de serveis: S'han registrat **25 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 registrat.

Derivades d'auditories: Enguany s'han registrat **36 DMS (no-conformitats, oportunitats de millora, observacions i felicitacions) resultants de les auditories** que va dur a terme l'empresa AENOR, relatives a certificació i seguiment de les cartes de compromisos de diversos serveis de l'Ajuntament de Palma.

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 4.708 demandes, que representen el 37% del total, enguany torna a ser el segon canal més utilitzat.

* Telefònic

Amb 7.047 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 56%. És el canal més utilitzat.

* Presencial

S'han registrat 822 DMS per aquesta via, que representen el 6% del total.

* Registre

Han entrat per aquesta via 178 DMS i suposen l'1% del total.

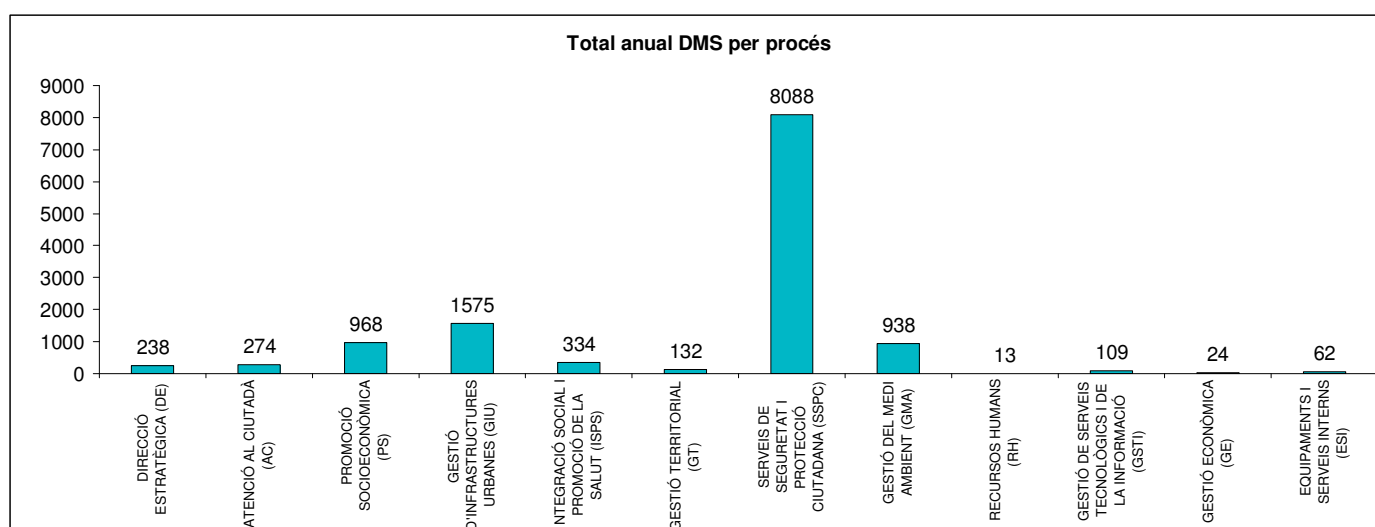
* Defensor de la Ciutadania

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

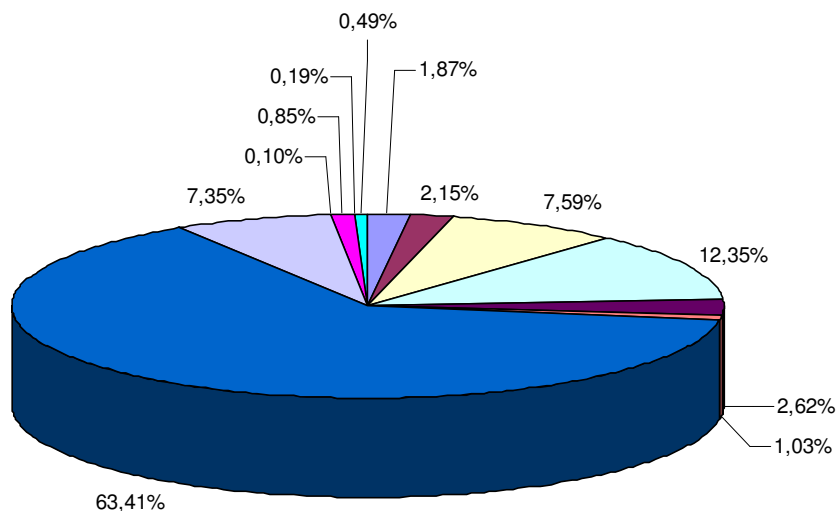
1.5 Distribució de les DMS als processos corresponents

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



Percentatge anual per procés



- DIRECCIÓ ESTRATÈGICA (DE)
- ATENCIÓ AL CIUTADÀ (AC)
- PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA (PS)
- GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES (GIU)
- INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT (ISPS)
- GESTIÓ TERRITORIAL (GT)
- SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA (SSPC)
- GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT (GMA)
- RECURSOS HUMANS (RH)
- GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ (GSTI)
- GESTIÓ ECONÒMICA (GE)
- EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS (ESI)

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 de la resta per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri.

En percentatges, SSPC té assignades el 64% de les DMS registrades; GIU, el 12%; PS, el 8% i GMA, el 7%.

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

* Distribució de les DMS segons el tema que tracten

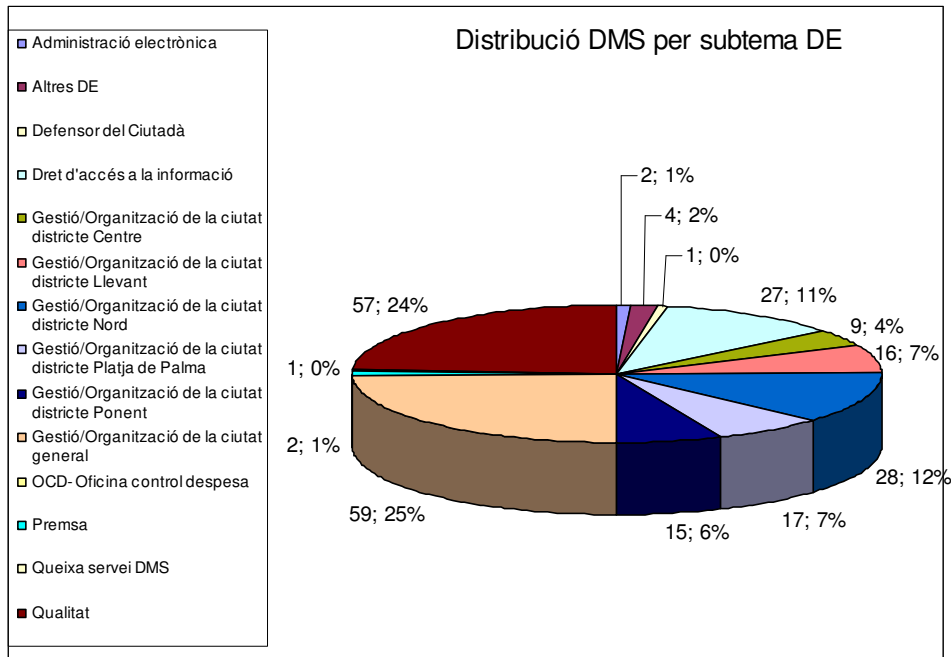
A l'efecte de registrar les DMS, cadascun dels processos es divideix en el que anomenam subtemes i es van actualitzant constantment. Cadascun d'aquests subtemes es refereix a un tema de competència municipal concret.

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.

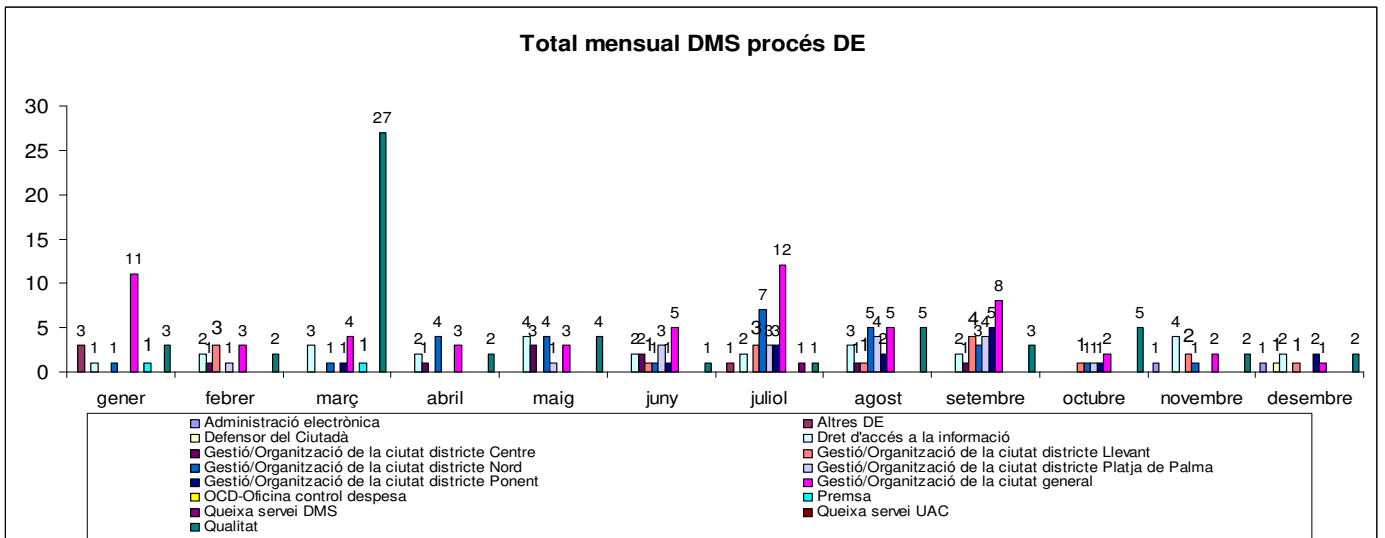
- Enguany podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

DE (Direcció Estratègica):

La majoria de DMS del procés DE fan referència a temes relacionats amb la “Gestió/organització de la ciutat”; un 61% són temes generals de la ciutat; un 25% estan relacionats amb el subtema “Qualitat” i un 11% amb el nou subtema “Dret d’accés a la informació”, creat en compliment de la llei 19/2013 de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la informació pública i Bon Govern.

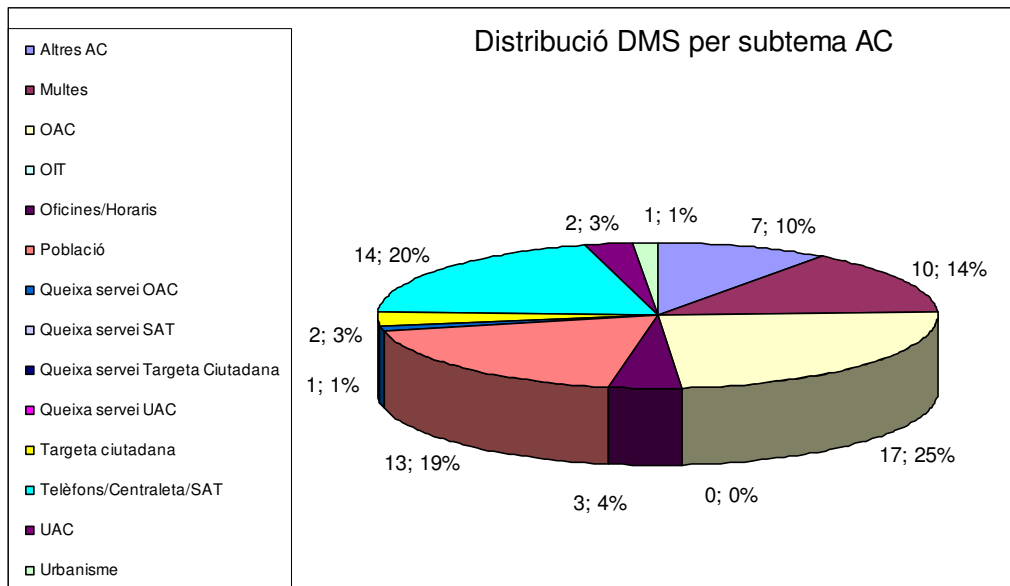


L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “Gestió/organització de la ciutat general” són molts de mesos la majoria d’aquest procés. Destaquen els mesos de gener i juliol, amb el registre de moltes DMS d’aquest subtema. Es molt destacable també el subtema Qualitat el mes de març pel registre de les DMS derivades de les auditories de cartes de compromisos, del seu sistema de gestió i de la norma de funeràries.

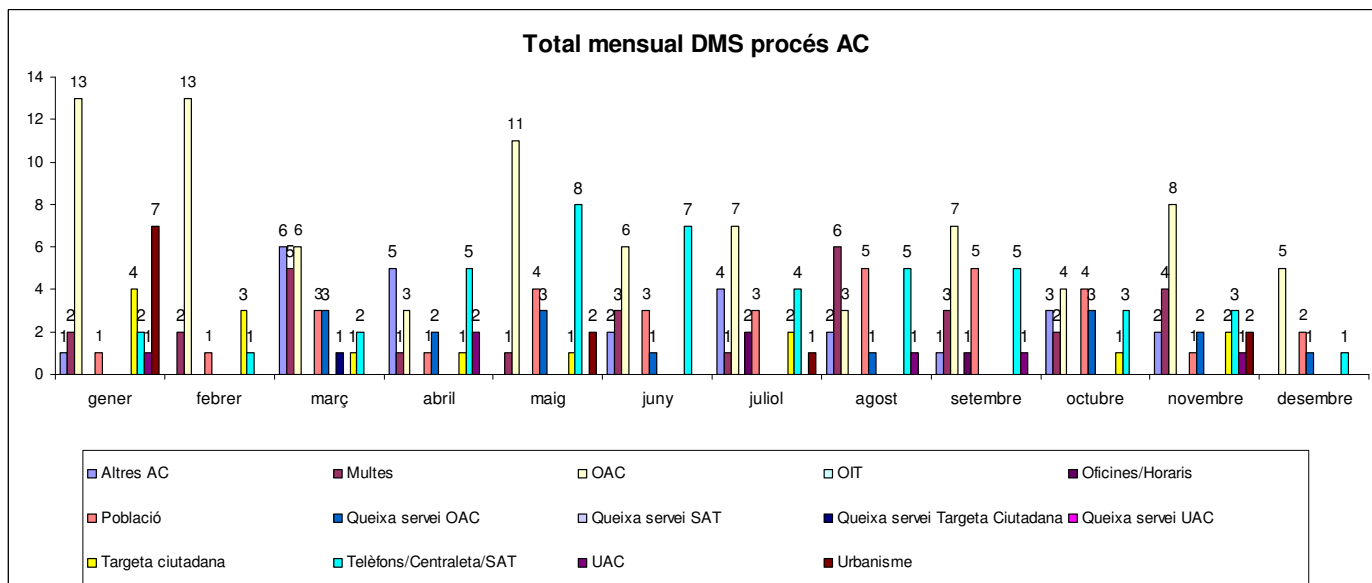


AC (Atenció al ciutadà):

La majoria de DMS del procés AC fan referència a temes relacionats amb l'atenció a les OAC (25%) i al SAT (20%).

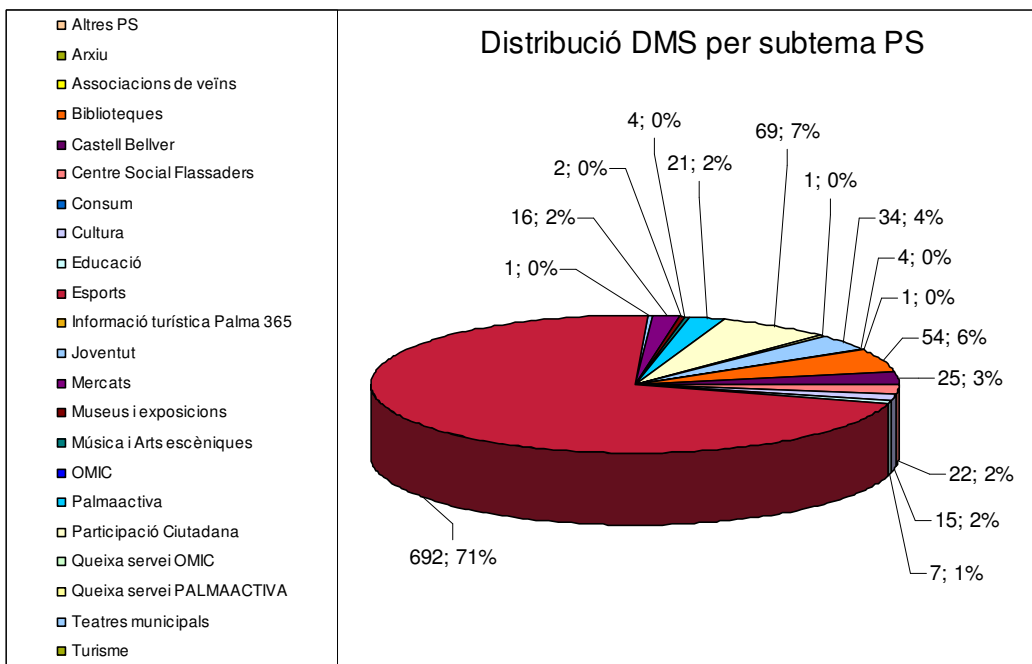


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb "OAC" (Oficines d'Atenció a la Ciutadania) són quasi tots els mesos la majoria d'aquest procés. No obstant això, destaca també els subtema "SAT" (Servei d'Atenció Telefònica) pel qual pràcticament totes les DMS són felicitacions.

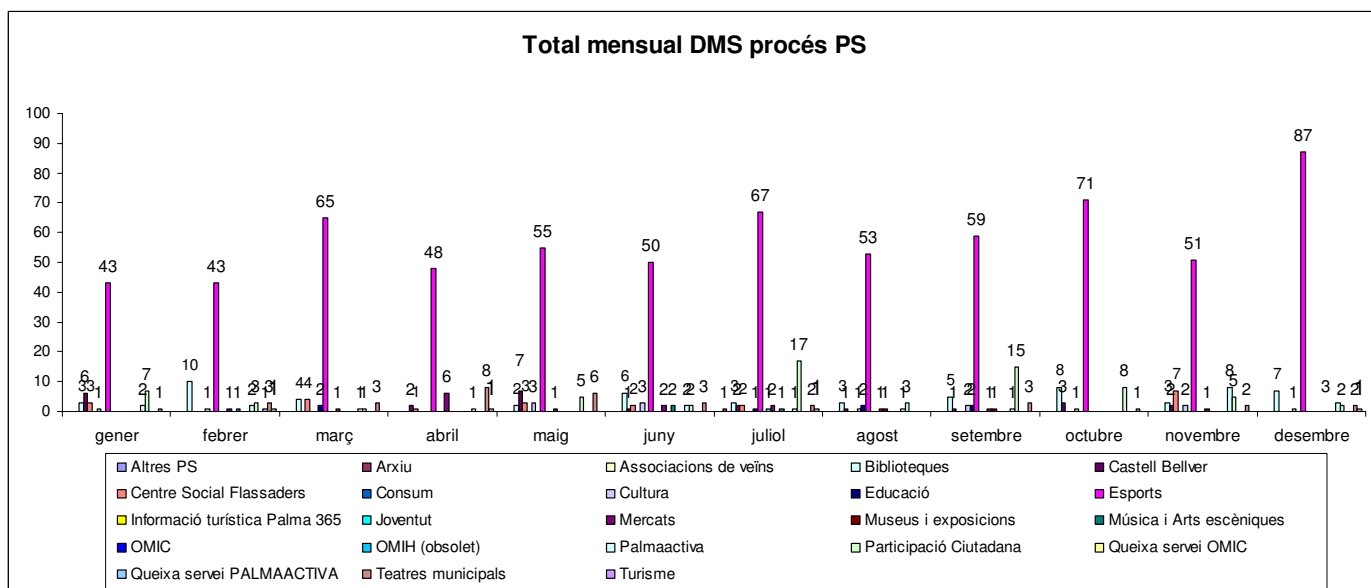


PS (Promoció Socioeconòmica):

La majoria de DMS del procés PS fan referència a temes relacionats amb “Esports” (71%), molt per damunt de tots els altres.

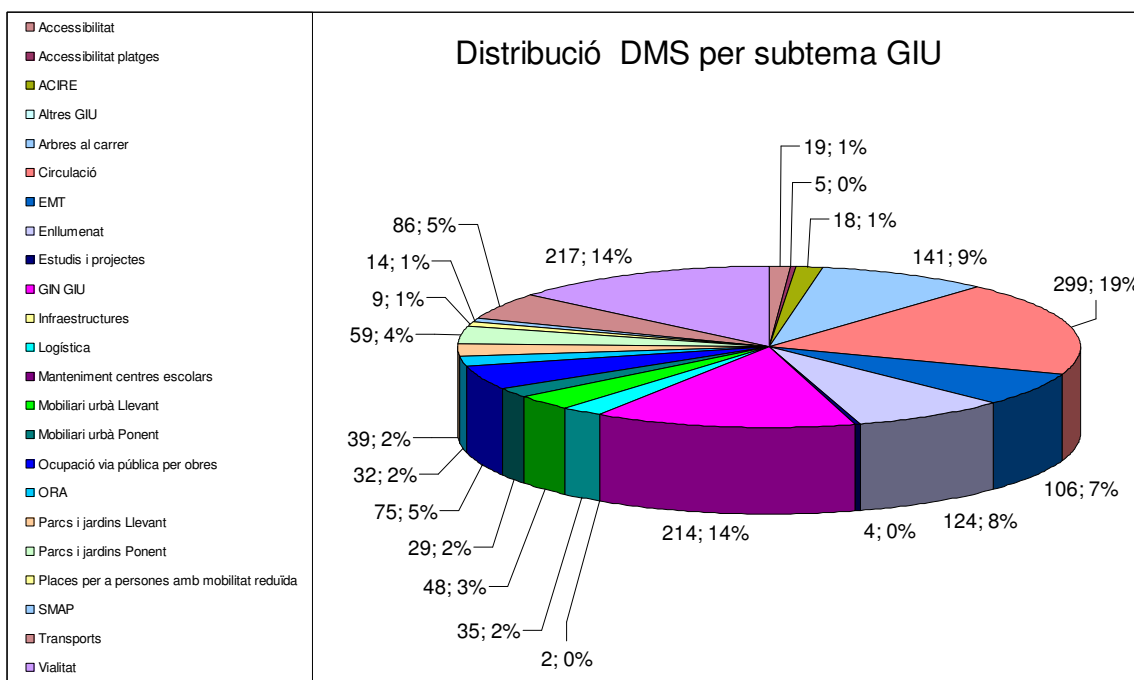


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “Esports” són tots els mesos la majoria d'aquest procés. Destaca sobretot el mes de desembre, amb un nombre molt elevat de DMS d'Esports, en part motivat per algunes queixes pel nou sistema, activitats, tarifes i altres de l'IME.

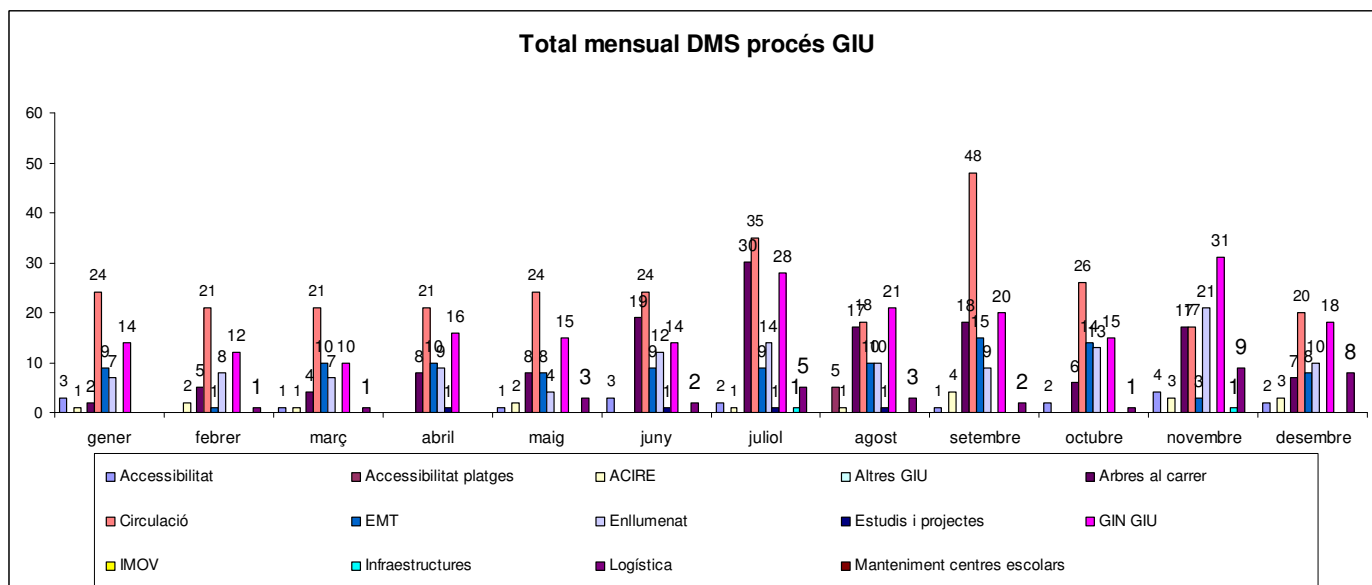


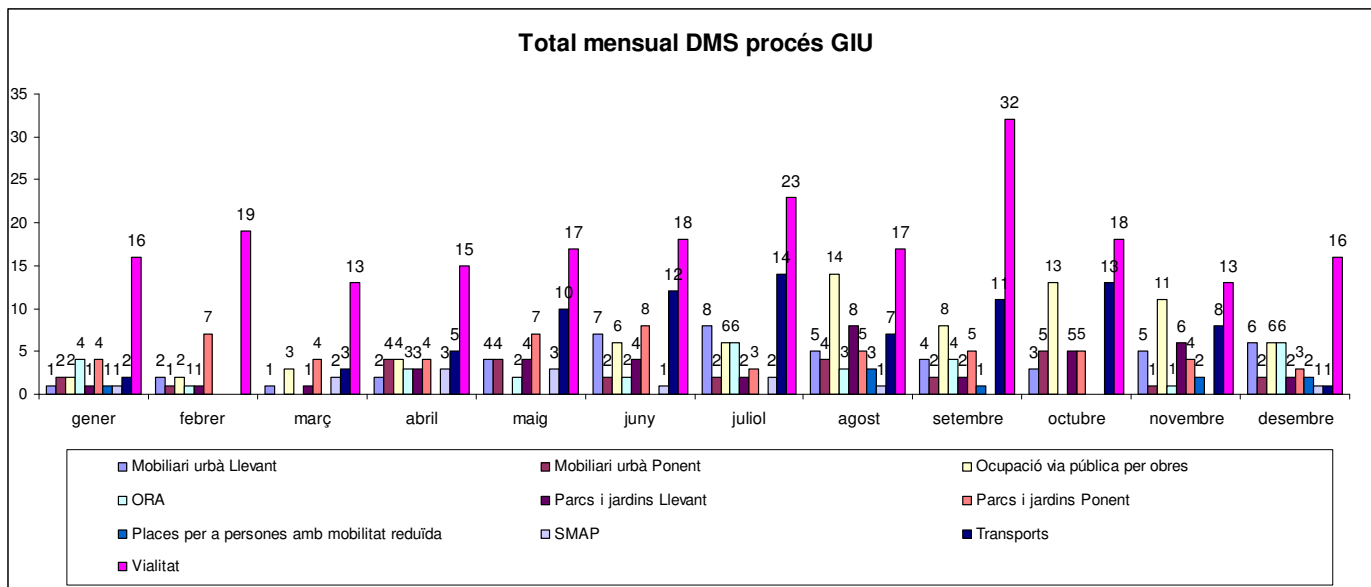
GIU (Gestió d'infraestructures urbanes):

La majoria de DMS del procés GIU fan referència a temes relacionats amb “Circulació” (19%); destaquen també les que es refereixen a “Vialitat” (14%) i incidències que es registren al GIN (14%).



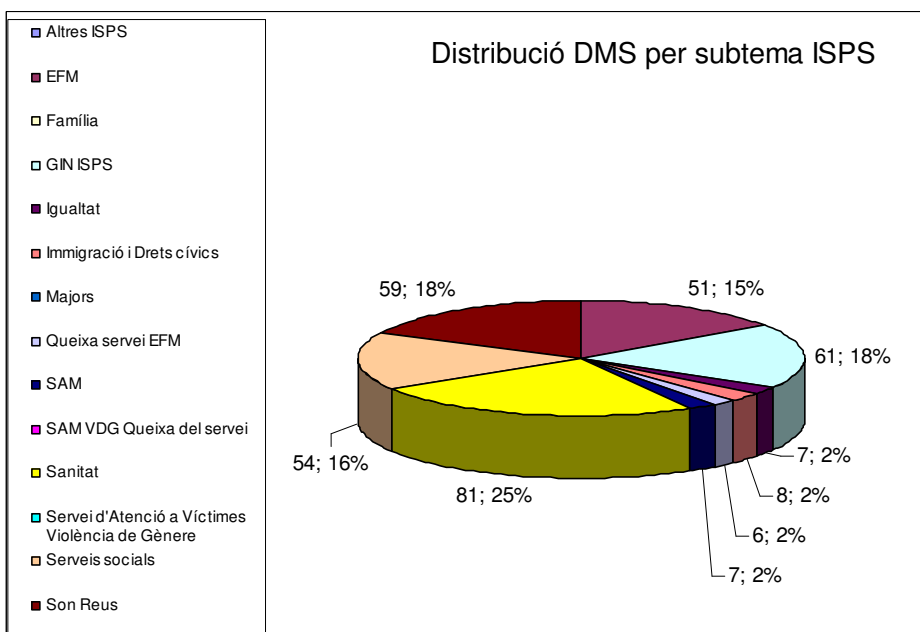
L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “Circulació” són quasi tots els mesos la majoria d'aquest procés. Destaca especialment el mes de setembre i el mes de juliol, encara que no per cap tema concret.



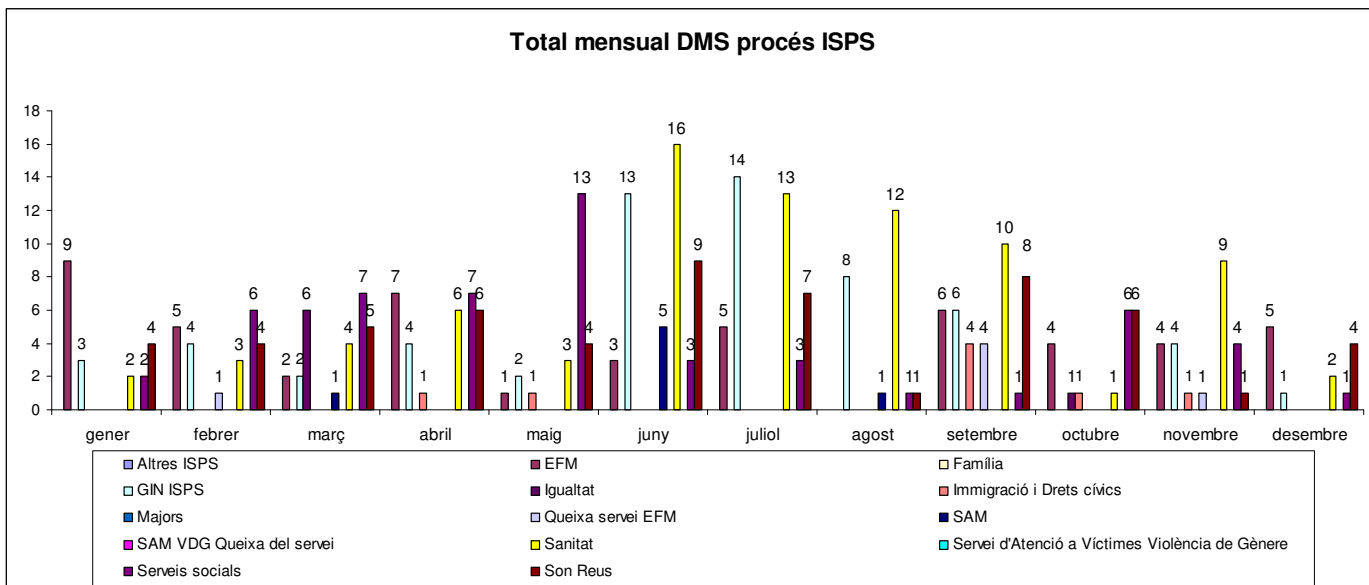


ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):

La majoria de DMS del procés ISPS han estat de “Sanitat” (25%); un 18% han estat incidències i un altre 18% DMS de “Son Reus”.

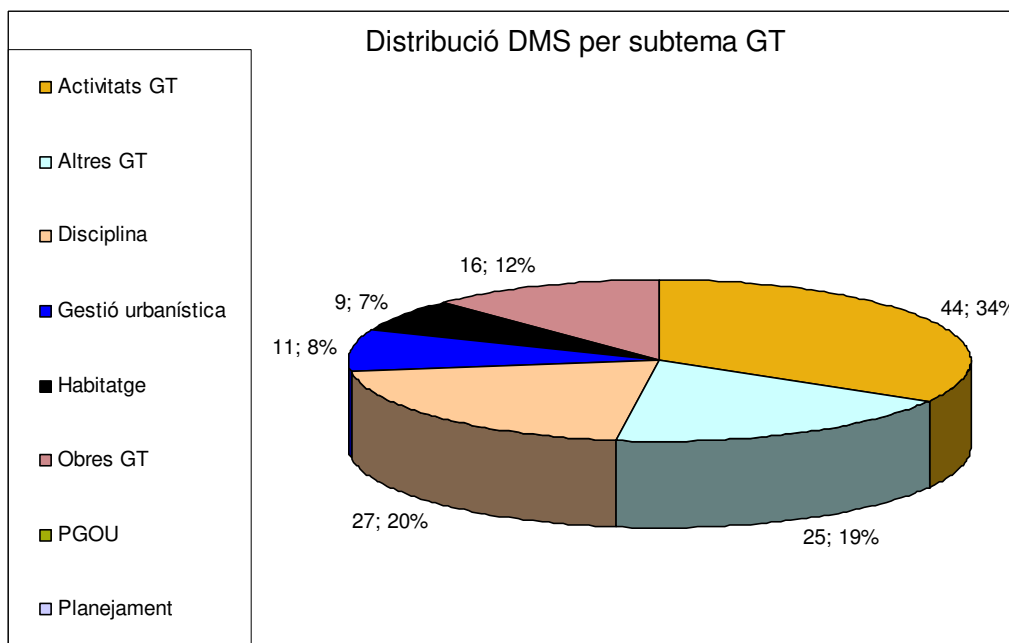


L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “Sanitat” les més destacables d’aquest procés, sobretot del mes de juny a desembre. No obstant, enguany, el primer trimestre destaquen també les DMS de l’EFM (Empresa Funerària Municipal).

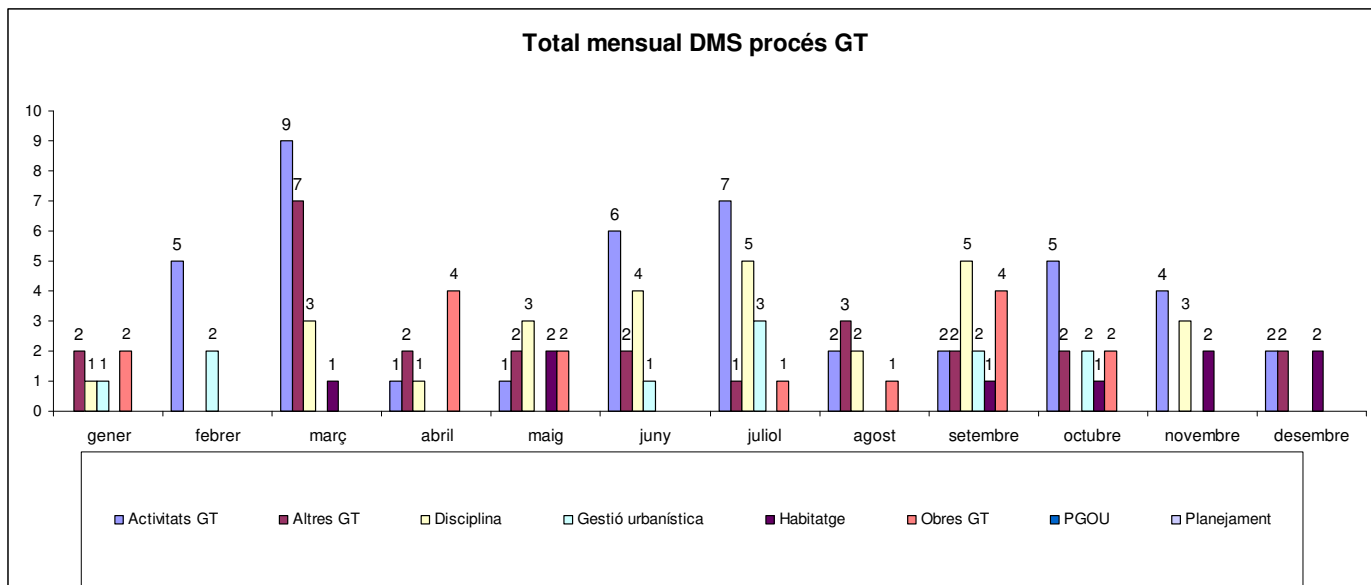


GT (Gestió territorial):

La majoria de DMS del procés GT fa referència a temes relacionats amb “Activitats” (34%) i un 20% són del subtema “Disciplina”.

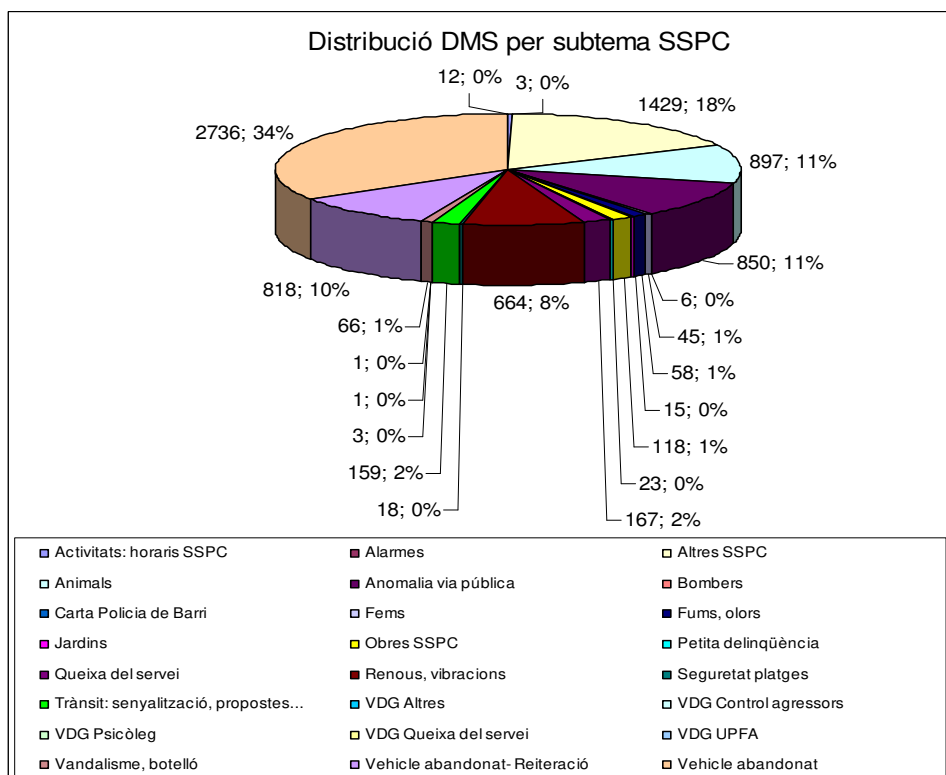


L’evolució de les DMS per subtema mostra que la majoria de mesos destaquen les relacionades amb “Activitats”. No obstant, no hi ha hagut cap motiu en concret. Destaquen també les de “Disciplina” molts dels mesos.

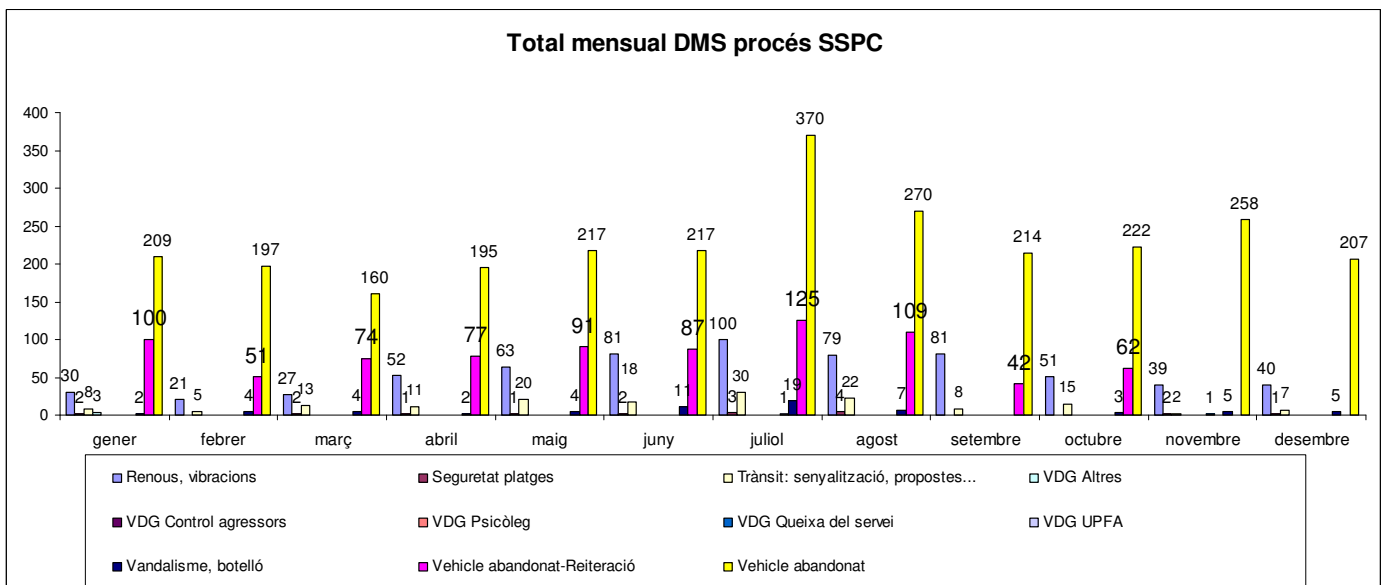
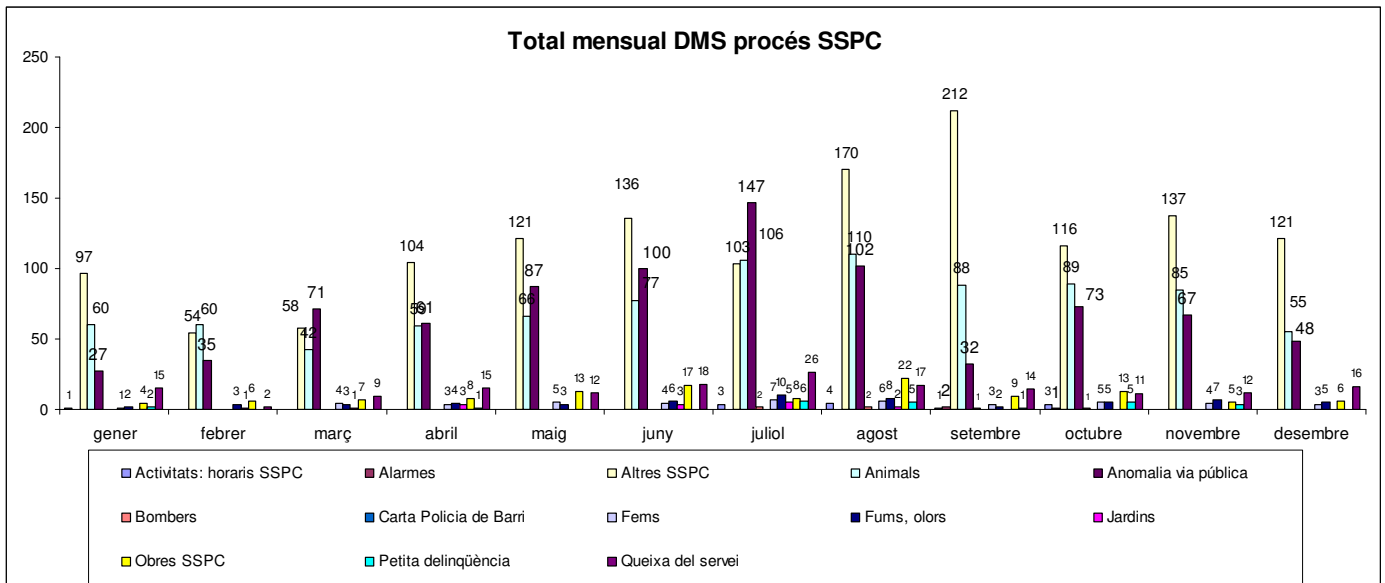


SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):

La majoria de DMS del procés SSPC han estat queixes per “**Vehicles abandonats**”, que juntament amb les reiteracions han suposat el 44% del total. Destaquen també un 18% 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 11% són “**Anomalies a la via pública**”, un altre 11% relatives a queixes per “**Animals**” i un 8% de “**Renous**”.

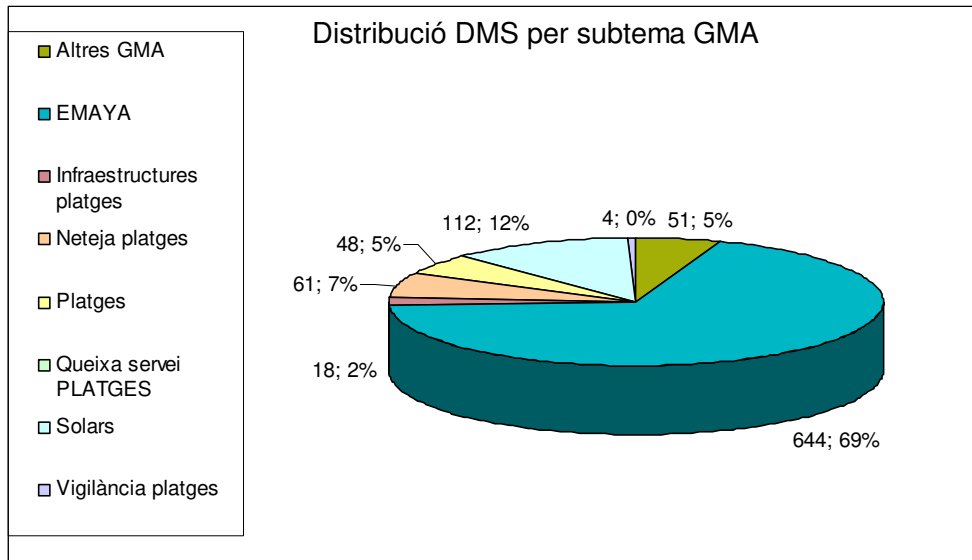


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “**Vehicles abandonats**” són tots els mesos la majoria d'aquest procés. Destaca també el subtema “Altres” i “Anomalies a la via pública” sobretot els mesos d'estiu.

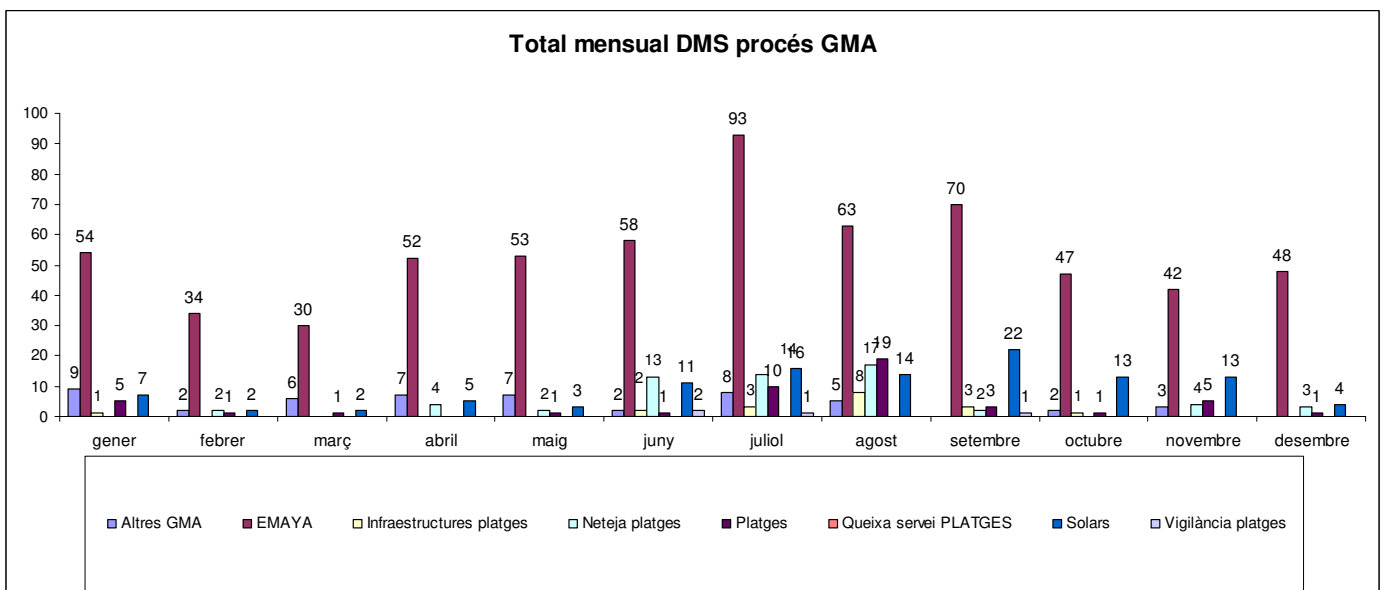


GMA (Gestió del medi ambient):

La majoria de DMS del procés GMA són del subtema “EMAYA” (69%), que destaca molt per sobre de tots els altres.

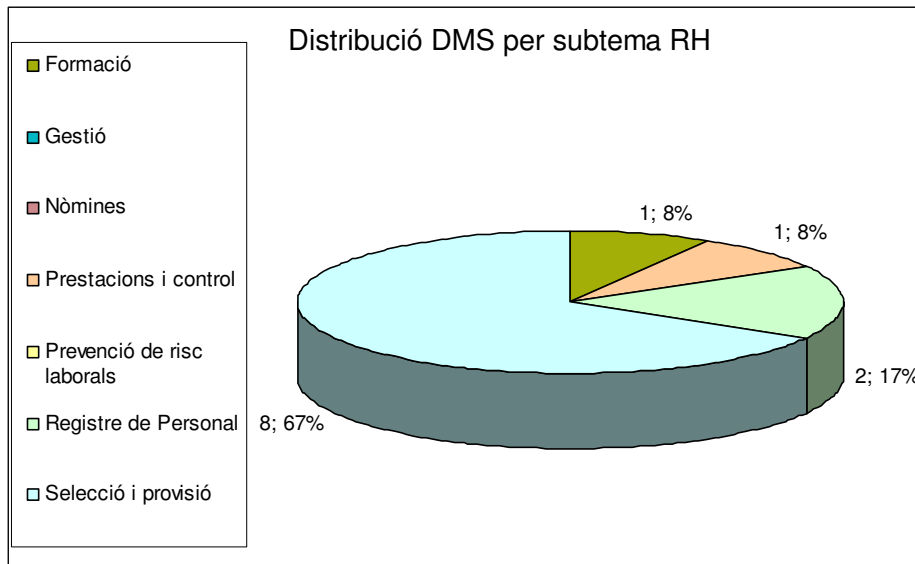


L'evolució de les DMS per subtema ens mostra com tots els mesos són les DMS del subtema “EMAYA” les que destaquen per sobre dels altres subtemes d'aquest procés. Sobretot és elevat el nombre de DMS arribades el mes de juliol i que majorment, i tots els mesos, es refereixen a que els carrers estan bruts o a la sistemàtica de la neteja i de la recollida.



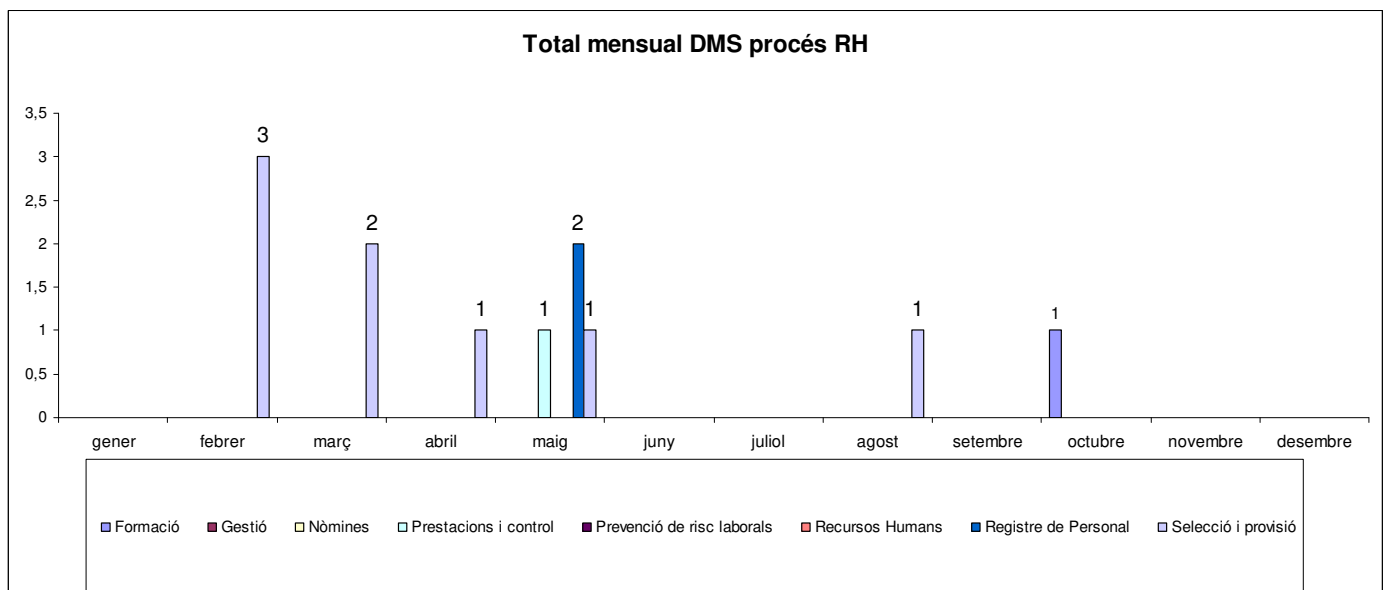
RH (Recursos Humans):

La majoria de DMS d'aquest procés han estat de "Selecció i provisió" (67%).



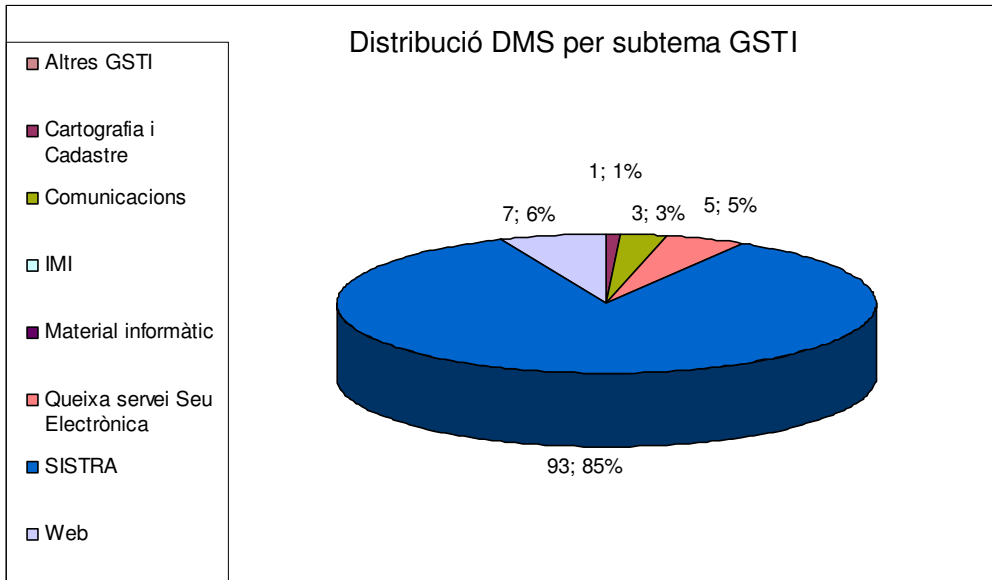
L'evolució de les DMS per subtema mostra que són molt poques les DMS registrades cada mes per aquest procés. Només la meitat de mesos de 2018 se n'ha registrada alguna.

Destaca el mes de maig en què hi va haver dues felicitacions per registre de personal, per la implantació del còmput horari de les persones que tenen horari de conciliació.

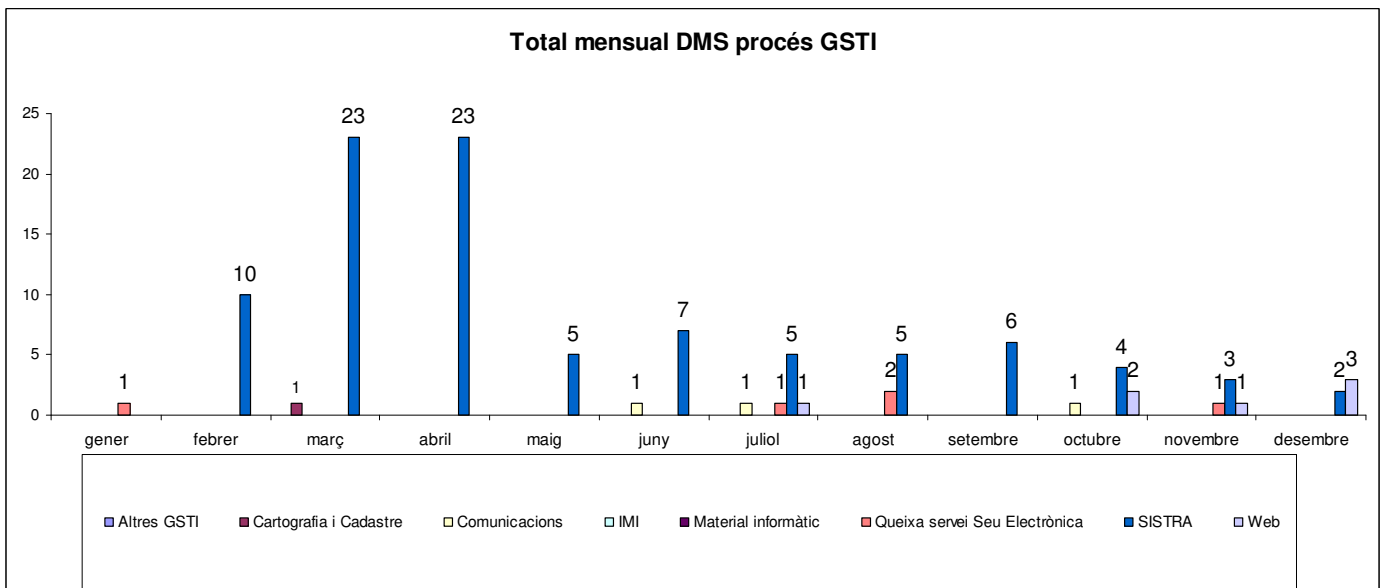


GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):

La majoria de DMS del procés GSTI fa referència a “SISTRA” (85%), concretament per les dificultats per a obtenir certificats d’empadronament al web municipal.

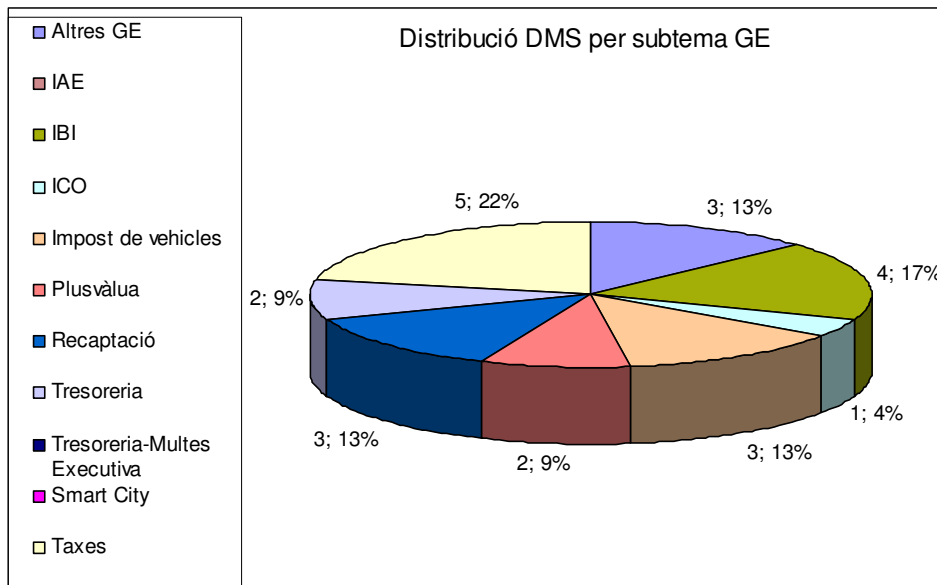


L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb l’Administració electrònica són les que més es repeteixen mes a mes. En els anys anteriors n’hi havia més, però a partir d’octubre de 2016, després de la implantació d’una nova versió del SISTRA, varen baixar molt. Els primers mesos de 2017 hi va haver problemes i es ha haver de canviar la versió del SISTRA i per a això la gran quantitat de DMS d’aquest subtema els mesos de març i abril.

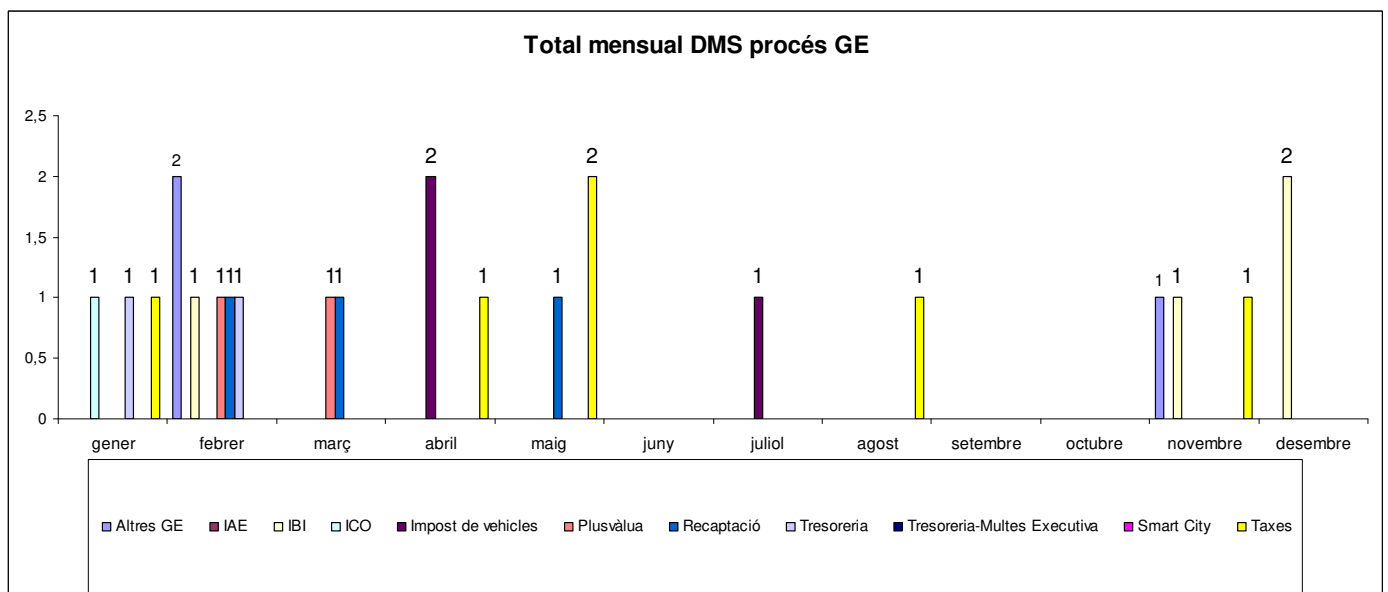


GE (Gestió Econòmica):

La majoria de DMS del procés GE fa referència a “Taxes” (22 %), però realment estan bastant repartides entre els distints subtemes.

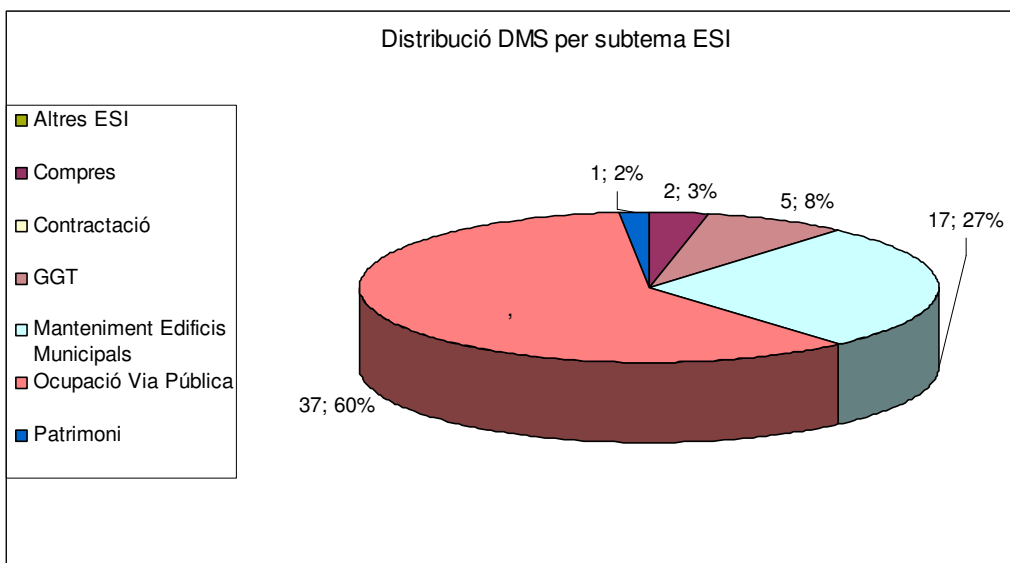


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les dels subtema “Taxes”, encara que són poques, han estat les més destacables la majoria de mesos. Es un procés amb poques DMS assignades.

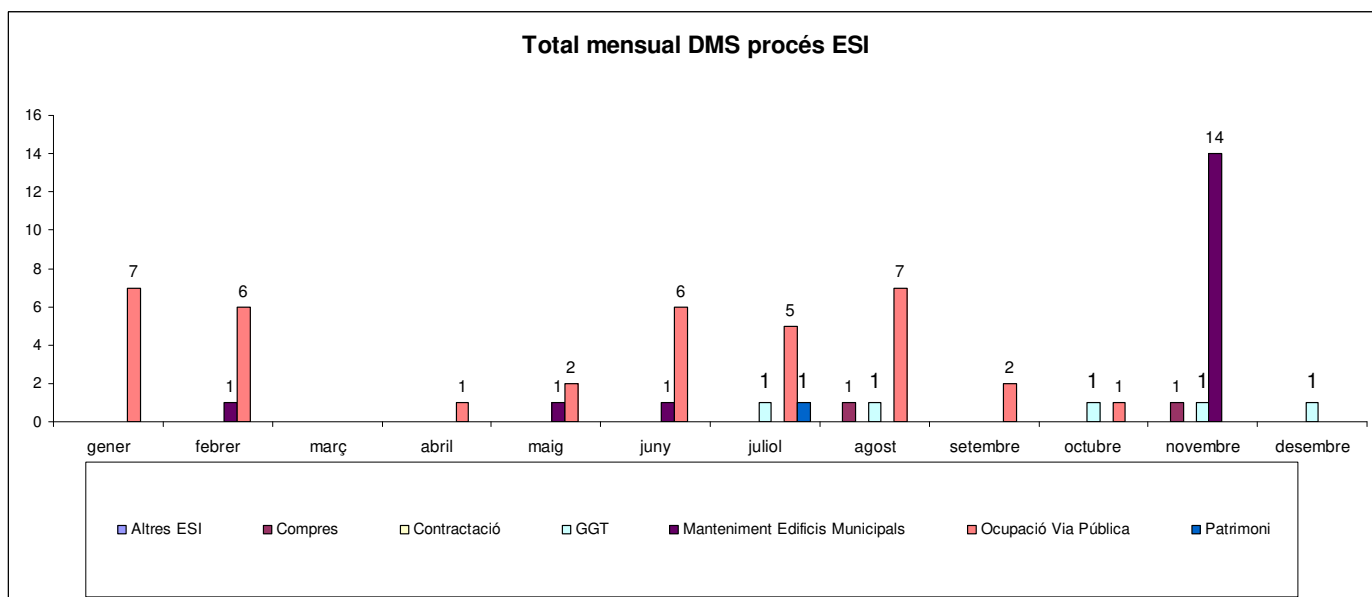


ESI (Equipaments i Serveis Interns):

La majoria de DMS del procés ESI fan referència a temes relacionats amb **“Ocupació de la via pública” (60%)** i **“Manteniment d’edificis municipals” (27%)**. En aquest darrer subtema les DMS assignades han baixat a la meitat respecte de l’any anterior, ja que a partir de la meitat del 2018 es va decidir que aquest tipus de queixes s’havien d’assignar al servei responsable en cada cas i, que fos aquest servei qui ho gestionàs amb el servei municipal de manteniment d’edificis, ja que aquests darrers donen servei a l’Ajuntament i no els correspon a ells donar resposta als ciutadans.



De l’evolució de les DMS per subtema destaca el mes de novembre amb 14 DMS de **“Manteniment d’edificis municipals”** i que es refereixen a problemes amb la neteja de l’edifici Avingudes comunicades pels propis treballadors municipals d’aquest edifici, i que es produeixen des de l’adjudicació del contracte a una nova empresa.



A nivell transversal destaquen, com sempre, les **queixes rebudes per renous**, 290 DMS sobre *renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars*, 64 relatives a *renous d'animals*, i 305 *queixes per renous de maquinària*, 659 en total. S'han assignat a Policia, EMAYA, Son Reus, Sanitat, Esports o Multes.

També hi ha hagut 307 **peticions per a contactar amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixen (renous, animals...).

D'**ocupació de la via pública**, 152, assignades als diversos serveis que autoritzen aquest ús.

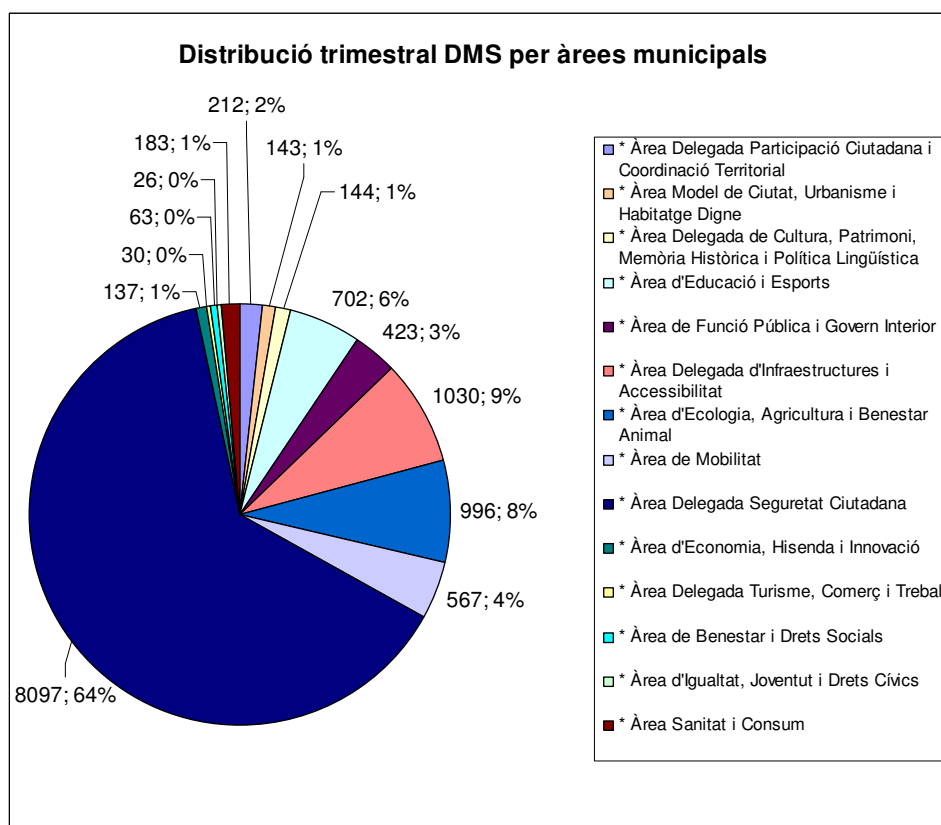
Destaquen també les queixes per **inseguretat** (119), la majoria corresponents a Policia i altres per a diferents serveis municipals.

També són destacables les que es refereixen a **maltractament animal** (64), la majoria assignades a la Policia Local i algunes a Son Reus o Sanitat.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (39), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció a diferents serveis municipals (Multes, EMAYA, Policia, EMT, OAC, Biblioteques, Informació urbanística, i Flassaders).

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 64% del total, un 6% més que l'any anterior.

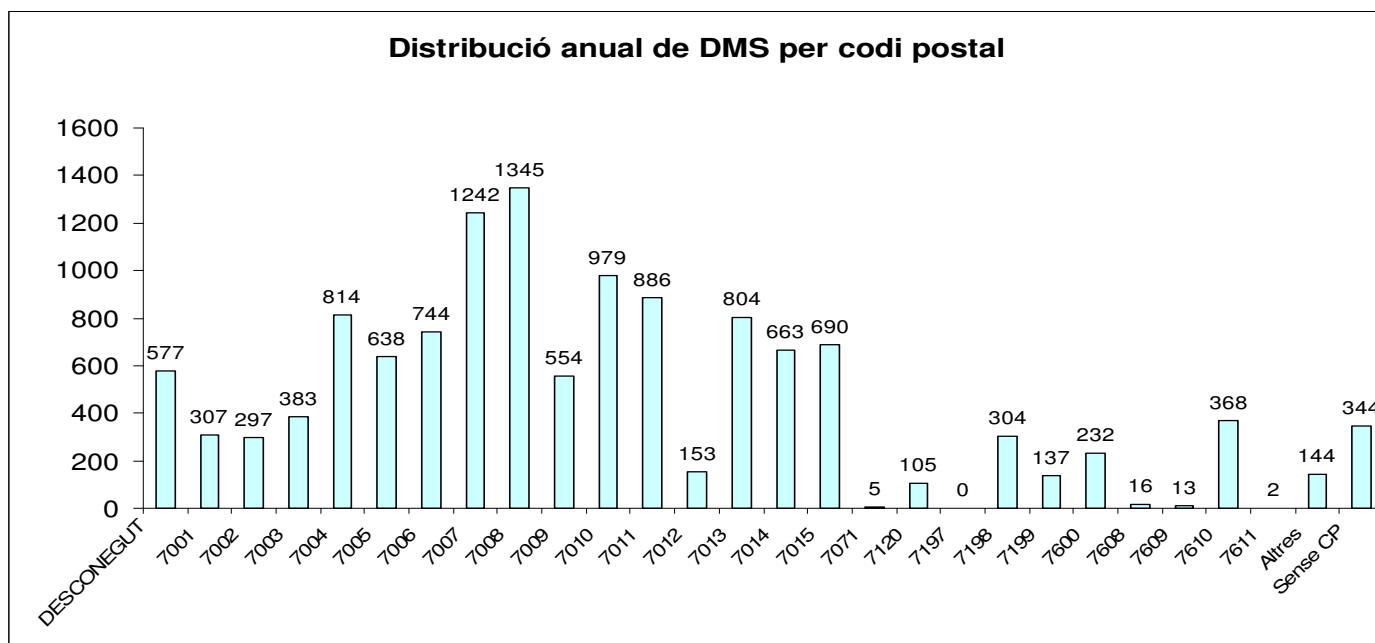
A continuació destaquen, com a àrees amb major assignació de DMS, les que inclouen els serveis d'Infraestructures i Accessibilitat i els serveis d'Ecologia, Agricultura i Benestar animal.

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 2018 destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (Son Gotleu), amb un 11%, 07007 (la Soledat), que suposa un 10% del total i 07010 (Cal Capiscol), amb un 8%. En els tres casos són zones amb un nombre important d'habitants.



Les demandes amb codis postals que no són de Palma suposen un 1% del total. Finalment, hi ha un 5% 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 **58 demandes que no eren de competència municipal**.

Concretament se n'han enviat **38 al Govern de les Illes Balears i 15 al Consell de Mallorca**. A més, s'han derivat **5 demandes a altres organismes: Autoritat Portuària, Mercasa i Museu Militar San Carles**.

També s'han rebut algunes demandes des d'altres administracions, concretament **3 d'Autoritat Portuària i 1 del Govern Balear**.

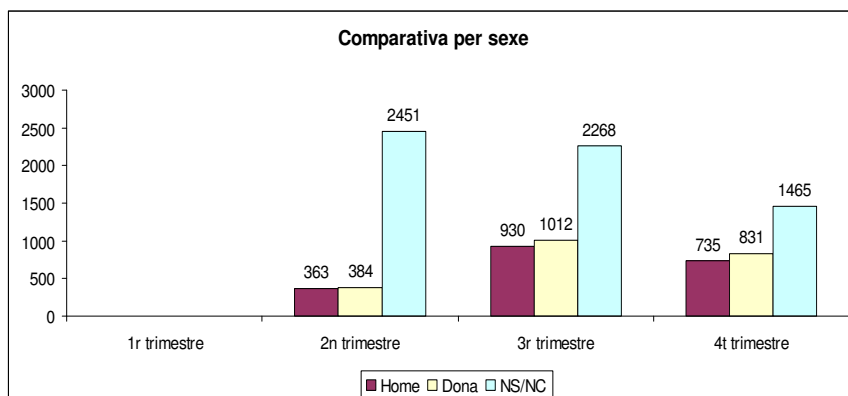
1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

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 12.320 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 4.245 DMS tramitades, **un 80% han tingut com a canal de comunicació amb l'usuari el canal telemàtic**.

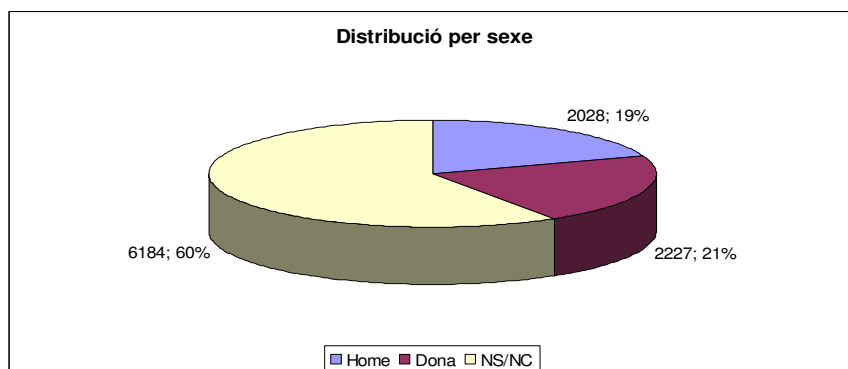
1.10 Distribució de les DMS per sexe

A partir del mes d'abril de 2018 s'ha començat a comptabilitzar el número de DMS presentades segons el sexe que els usuaris han indicat a l'hora de presentar la DMS a través del web municipal.



En la majoria de casos no consta aquesta dada.

Això pot explicar-se pel fet que només hi ha aquesta opció al formulari de queixes i suggeriments del web municipal; en canvi, no és una dada que es preguntí quan la queixa es fa pel canal telefònic (010), i com ja s'indica al principi d'aquest informe, al punt 1.4, les DMS arribades per aquest canal han estat aquest any un 56%.



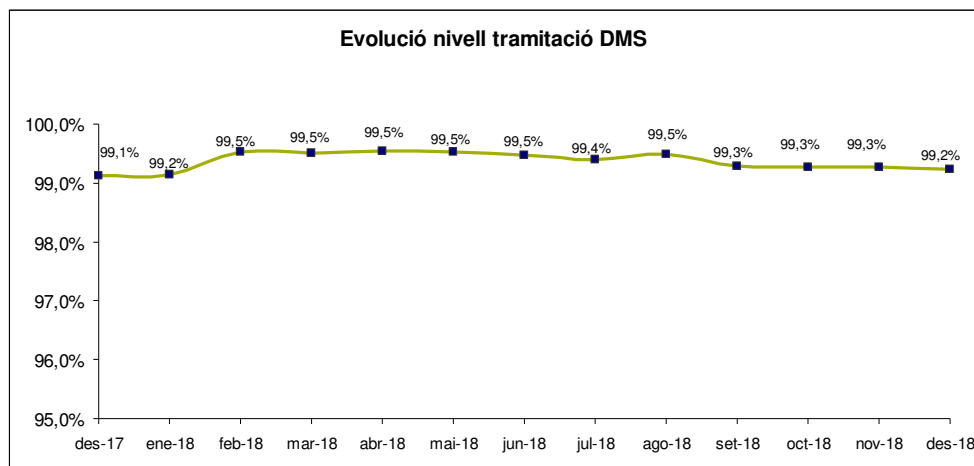
De les dades obtingudes observam que la majoria d'usuaris són dones, un 21% del total, enfront del 19% que són homes.

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%**.

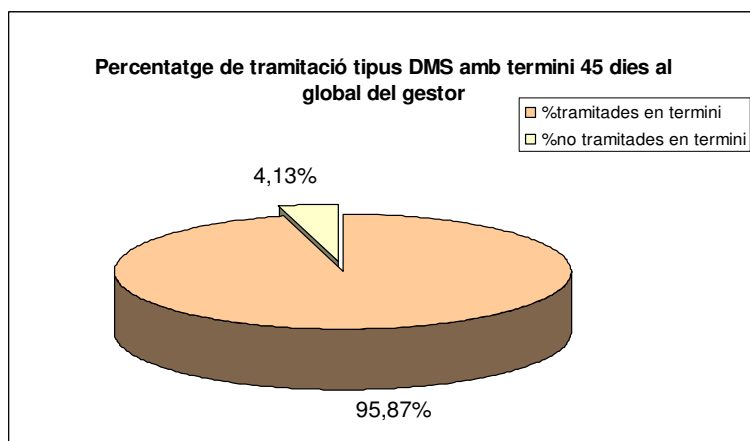


Els mesos de febrer a juny i el mes d'agost, s'ha assolit el nivell màxim en la història del gestor, un 99,5%. La resta de mesos, gener, juliol i de setembre a desembre, ha baixat una mica el nivell de resolució, però es manté en els nivells habituals. És una xifra bastant elevada i que es manté els mesos d'estiu; en anys anteriors era habitual que baixàs un poc a l'estiu, per ser època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes en aquesta època de l'any.

Destaca sobretot que durant tot l'any no s'ha baixat del 99,2% de tramitació al global del gestor de DMS, que va ser el màxim assolit l'any anterior.

2.2 Tramitació dels tipus amb termini establert

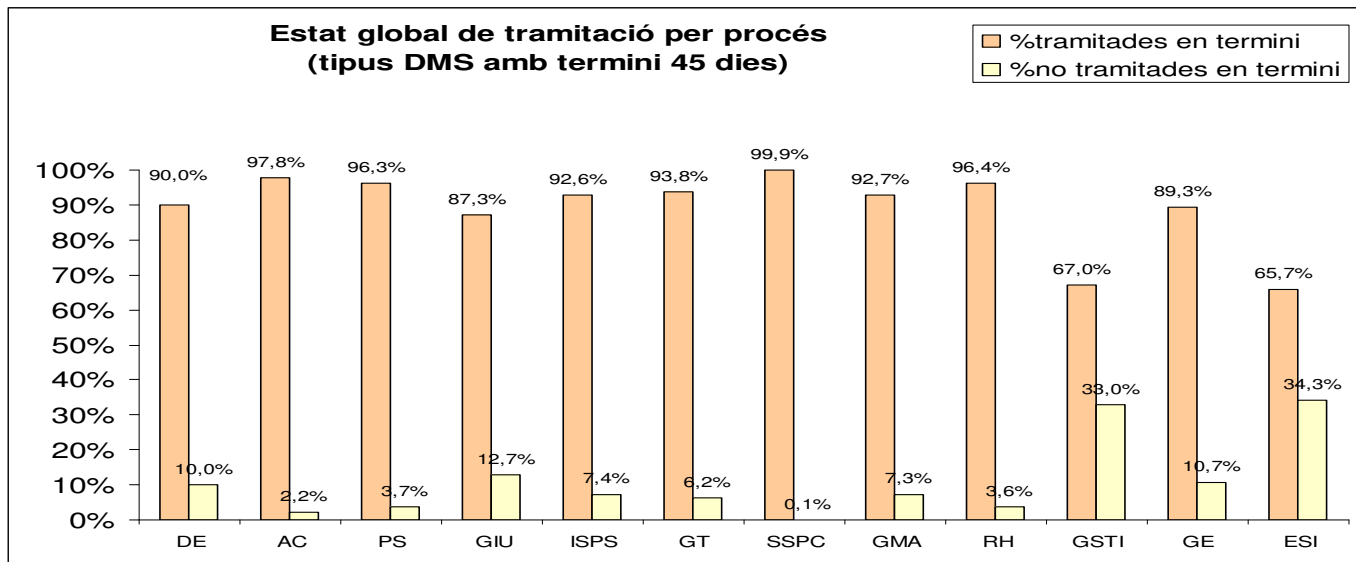
2.2.1 Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies



Les DMS amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i peticions i el tipus "altres", **s'han tramitat en termini en el 96% dels casos.**

En canvi, un 4,13% no s'hi ha tramitat, això vol dir que s'han tramitat fora del termini establert o que encara estan obertes i en estat de no-conformitat.

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.

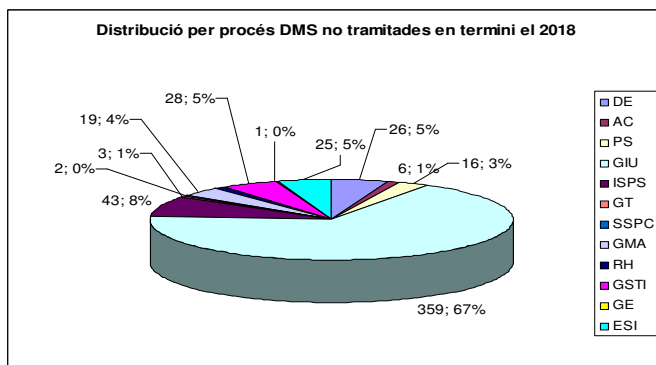
Destaca sobretot AC (Atenció a la Ciutadania), amb el 97,8%. Són destacables també, RH (Recursos Humans), amb el 96,4%, encara que té molt poques DMS assignades, i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) amb el 99,9% de tramitació en termini, encara que es traspassen el mateix dia al seu programa propi EUROCOPE i queden com a tramitades al DMS.

Per tant el realment destacable és el 97,8% de AC (Atenció Ciutadana) i el 96,3% de PS (Promoció socioeconòmica), com a processos amb resolució en termini molt alta.

La resta de processos tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 65,7% d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) 93,8% de GT (Gestió Territorial).

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 67% del total de totes les no tramitades en termini**.

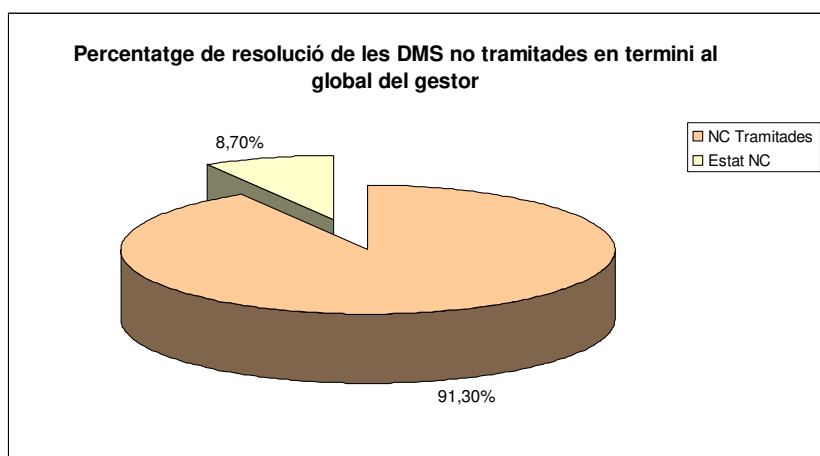
Aquesta xifra inclou tant les que estan en estat de no-conformitat com les no-conformitats tramitades.

Aquest procés en concret va ser objecte d'una remodelació pel que fa a la part de Mobilitat, implantada aquest any 2018, per intentar donar solució al problema de la no tramitació de les DMS de dita àrea, i que com es pot observar no ha donat el resultat desitjat.

Per part del departament de Qualitat s'està a l'espera de prendre noves mesures per tal de normalitzar aquesta situació.

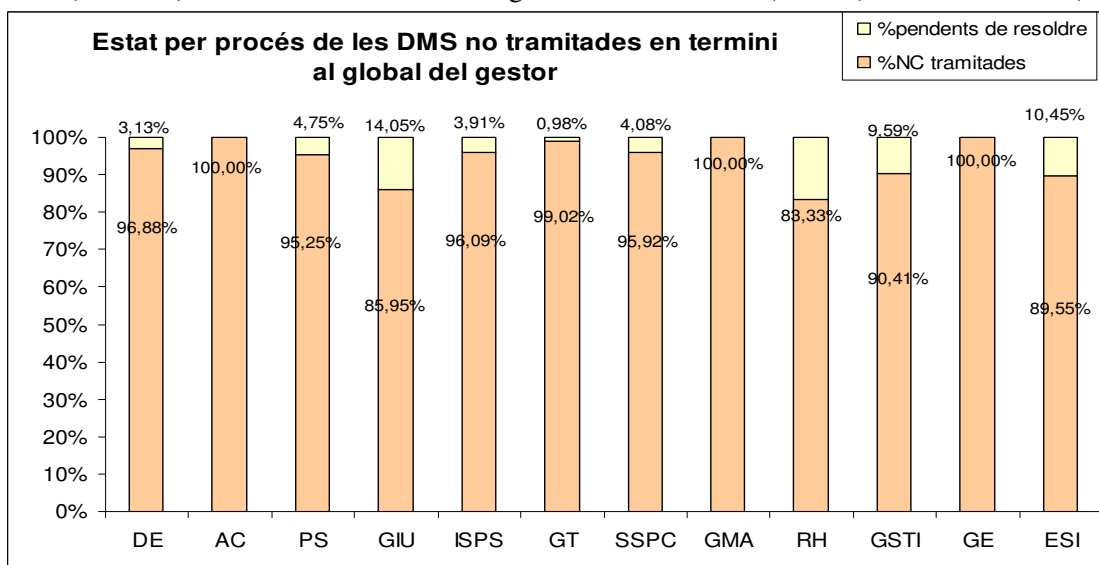
2.3.2 Estat global de les DMS no tramitades en termini

Si revisam al global del gestor de DMS l'estat a 31/12/2018 de les DMS que no s'han tramitat en el termini establert, un 91% d'aquestes DMS es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i un 9% encara en estat de no-conformitat.



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

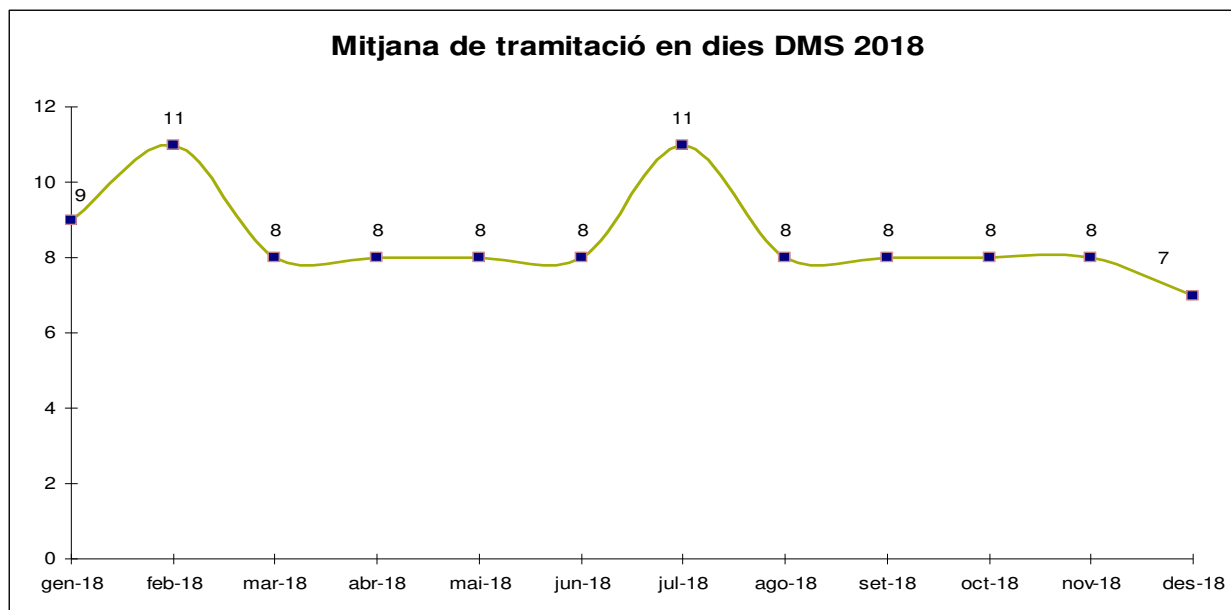
Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini acumulades al gestor, a data 31/12/2018 observam que **nou dels dotze processos es troben entre el 90% i el 100% de resolució en termini** de les DMS. Són DE (Direcció Estratègica), AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GMA (Gestió del Medi Ambient), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i GE (Gestió Econòmica).



Els tres processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells alts: RH (Recursos Humans), amb un 83,33%, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb un 85,95% i ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb el 89,55%.

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 **8,5 dies**. Es tracta d'una mitjana més que acceptable. La mitjana mensual ha oscil·lat entre els 8 dies de la majoria de mesos i els 11 de febrer i juliol.

Aquest any, en relació a les *DMS tramitades en termini*, les queixes s'han tramitat en una mitjana de 18 dies i els suggeriments, en 17. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i els suggeriments interns, en 18. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies. **Aquestes mitjanes estan a un nivell semblant o un poc més baix que l'habitual.**

En relació a la mitjana de tramitació de les *DMS que han superat el termini de 45 dies*, el resultat no es poden tenir en compte ja que al global del gestor es tenen en compte DMS d'èpoques en que no es feia res amb les que estaven pendents. Darrerament, es revisa cada cert temps les DMS pendents per procés i es demana que es tramitin.

3 RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES DEL SERVEI DMS

- Recollida d'enquestes

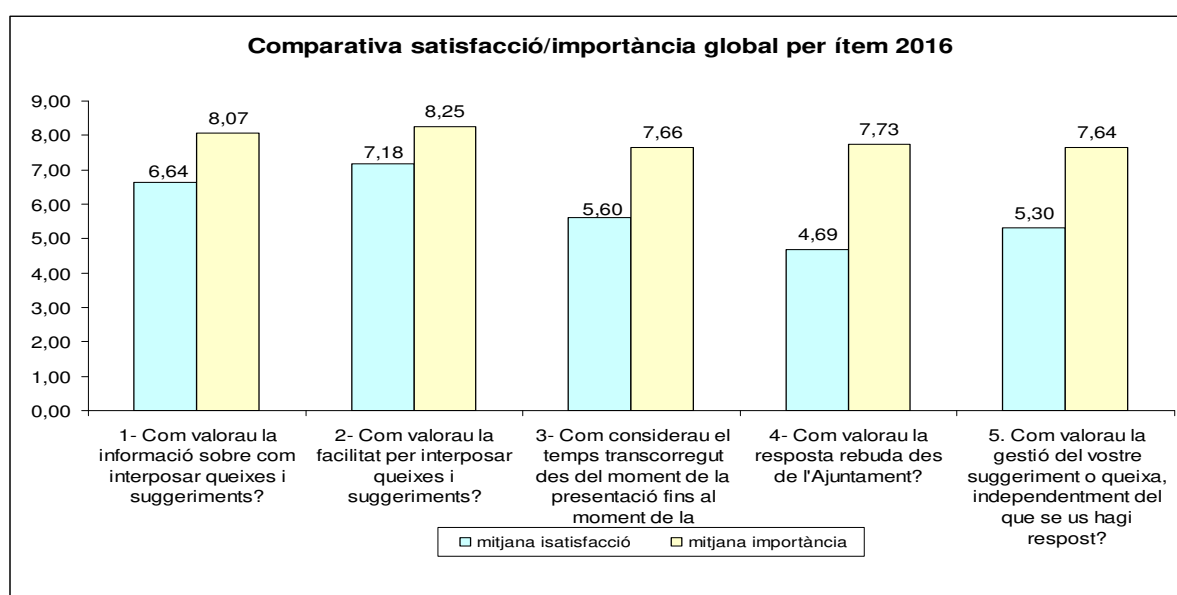
El 2018 han arribat al Departament de Qualitat **558 respostes a les enquestes de satisfacció**.

- Avaluació de la satisfacció

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.

Ítem 2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 7,18 de mitjana de satisfacció i un 8,25 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'un 1,25. Enguany torna a ser l'ítem més ben valorat.

Ítem 4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció té una valoració de 4,69 i pel que fa a importància, de 7,73. S'ha donat una desviació de 3,04. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.

**- Observacions a les enquestes**

Juntament amb les valoracions es poden fer constar observacions/suggeriments i, a més, indicar el motiu en el cas d'una baixa valoració.

Observacions/suggeriments: Enguany han entrat 276 observacions/suggeriments amb les enquestes.

La majoria d'observacions d'enguany són comentaris a la DMS en concret, un total de 60, que representen el 21% del total d'observacions. Destaquen també 54 observacions de desacord amb la resposta, un 19%, i 51 que sol·liciten eficàcia en l'execució, un 16% del total.

Són destacables les 10 felicitacions pel servei, que suposen un 4% del total de les observacions rebudes.

Motiu baixa valoració: S'han rebut enguany 580 explicacions del motiu de la baixa valoració.

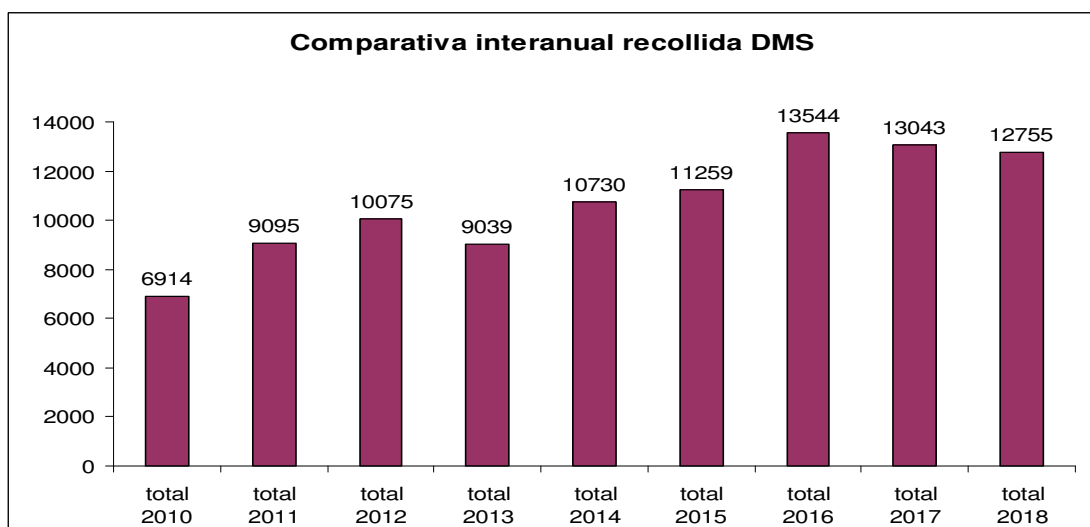
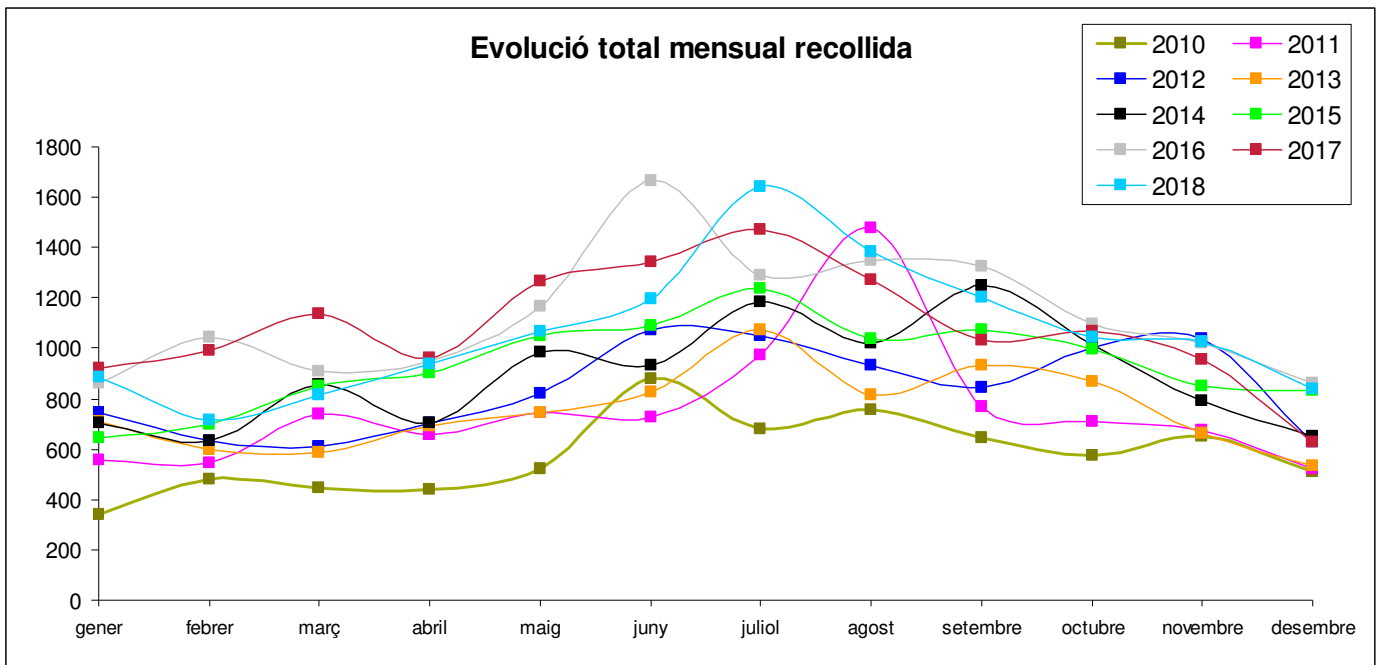
La majoria de comentaris sobre el motiu de la baixa valoració coincideixen amb les observacions que ens arriben. Els principals motius són el desacord amb la resposta, un total de 182, que representen el 30% del total d'observacions i la sol·licitud d'eficàcia en l'execució, en concret són 113 observacions, un 19% del total.

4 COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS

4.1 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 de juliol del 2018**, en que la recepció de DMS va ser molt més elevada del que és habitual i **el mes d'agost de 2011**, per les 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes.

Al gràfic següent, d'evolució interanual, es pot observar que els mesos d'estiu de tots els anys ha augmentat la recepció de DMS en comparació als altres mesos de l'any, i que els mesos de gener i desembre són els més baixos pel que fa a dita recepció.

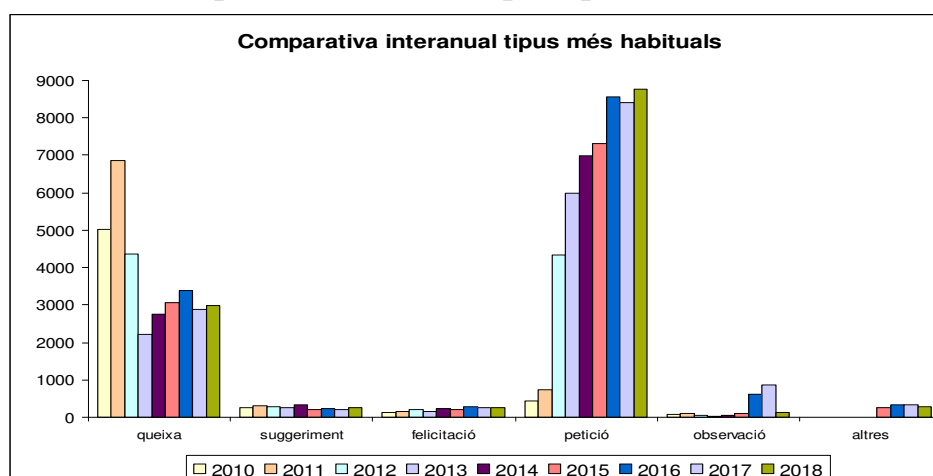


Com es veu al gràfic anterior, el 2018 s'han recollit 12.755 DMS. Es tracta de la tercera xifra més elevada dels darrers nou anys, i amb un **lleuger descens respecte de l'any anterior, d'un 2,26%**.

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.**

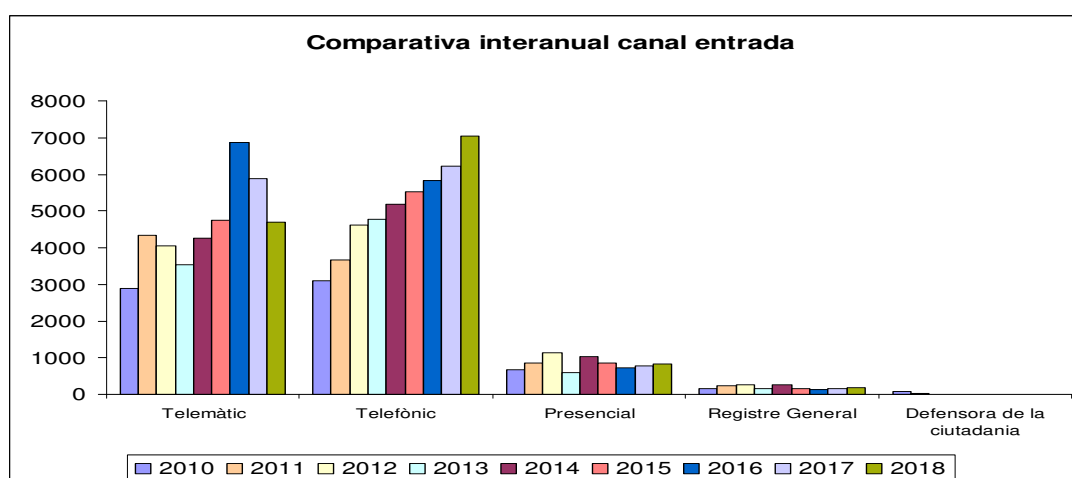
Pel que fa a les mitjanes de recepció, el 2018 ha estat de 1.063 DMS al mes, el 2017 ha estat de 1.087 DMS al mes, el 2016 de 1.129, el 2015 de 938, el 2014 va ser de 894; el 2013, de 753; el 2012, de 839; el 2011, de 757, i el 2010, de 576.

4.2 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, fins el 2017 en què ha baixat un poc**. La causa d'aquest augment des de 2012 és la decisió del mes de maig 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. En conseqüència, també van baixar les queixes a partir del mateix moment.

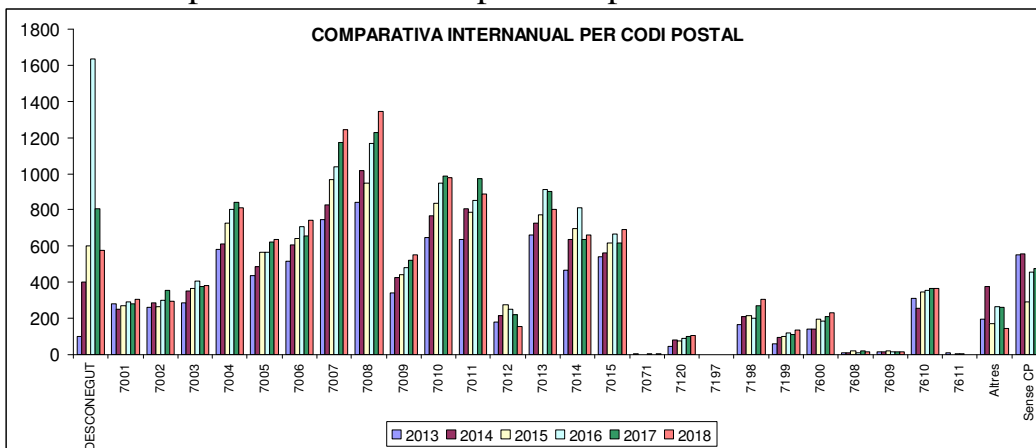
4.3 Comparativa interanual per canal d'entrada



El canal més utilitzat el 2010, el 2012, el 2013, el 2014, el 2015, el 2017 i el 2018 ha estat el telefònic i el 2011 i el 2016 ha estat el canal telemàtic. En conclusió, **el canal telefònic es consolida com el més utilitzat** i ha anat augmentat any rere any.

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. L’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. No obstant això, no hi ha DMS derivades des d’aquesta oficina.

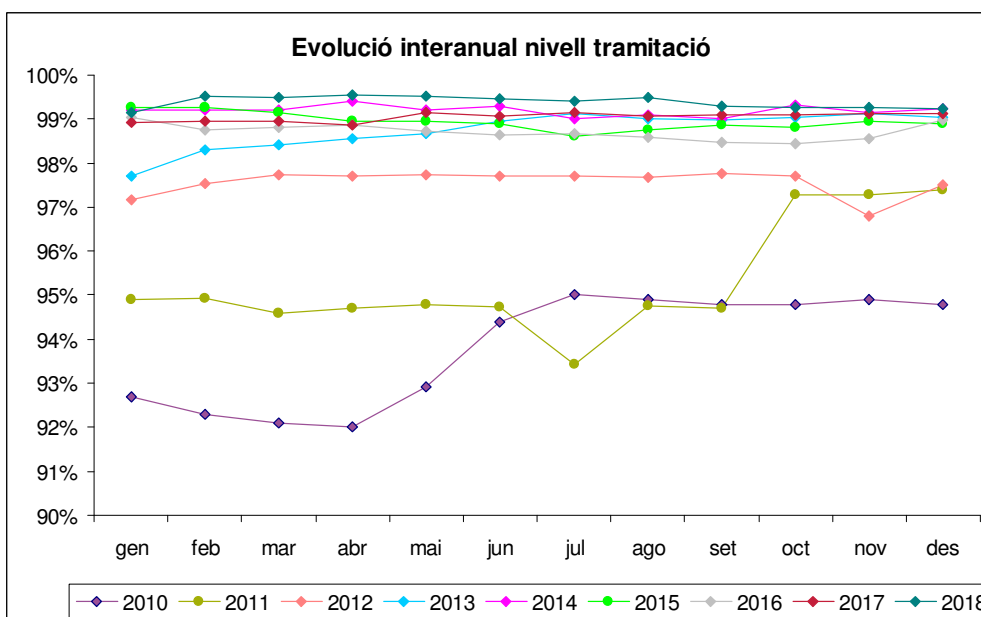
4.4 Comparativa interanual per codi postal



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)

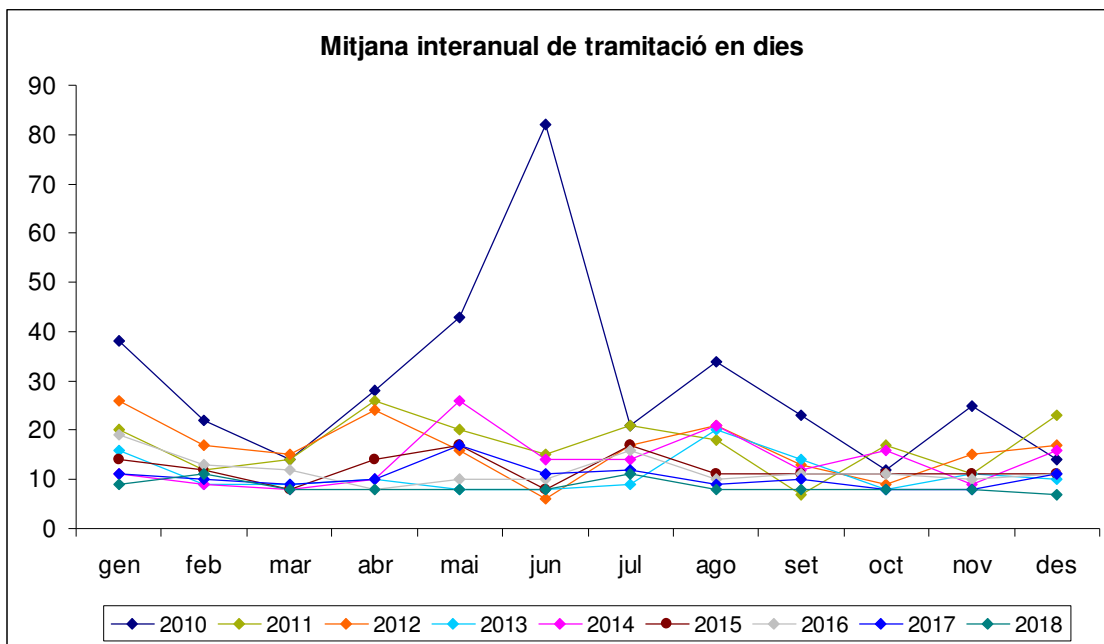
Durant l’any 2015 els usuaris de la Soledat varen superar els de Son Gotleu, que han estat majoria tots els altres anys.

4.5 Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS



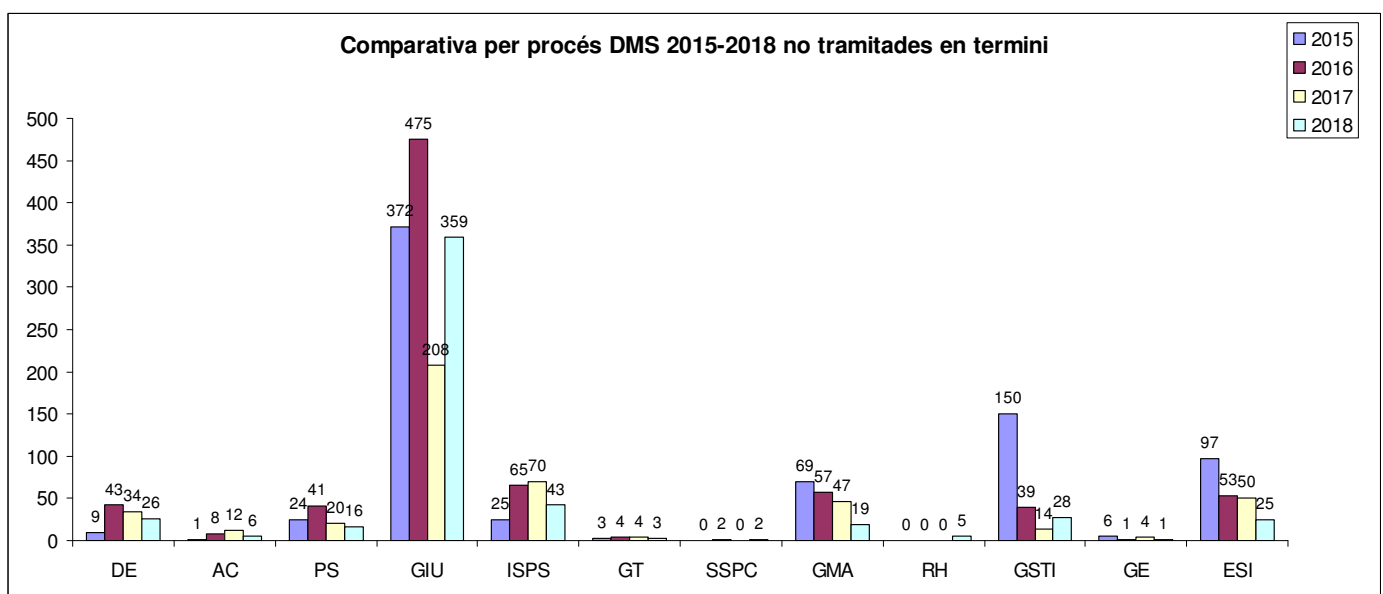
Després de l'augment del percentatge de resolució el mes d'octubre de 2011, el percentatge de tramitació de les DMS va continuar augmentant des de mitjan 2013 i s'ha anat mantenint al voltant del 99% o superior, assolint el màxim aquest any 2018.

4.6 Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies



Destaca sobretot l'any 2010, amb un cim el mes de juny i amb uns pics i baixades molt evidents. Els anys següents les diferències no han estat tan exagerades i s'ha mantingut la mitjana de tramitació entre els 10 i 25 dies en línies generals.

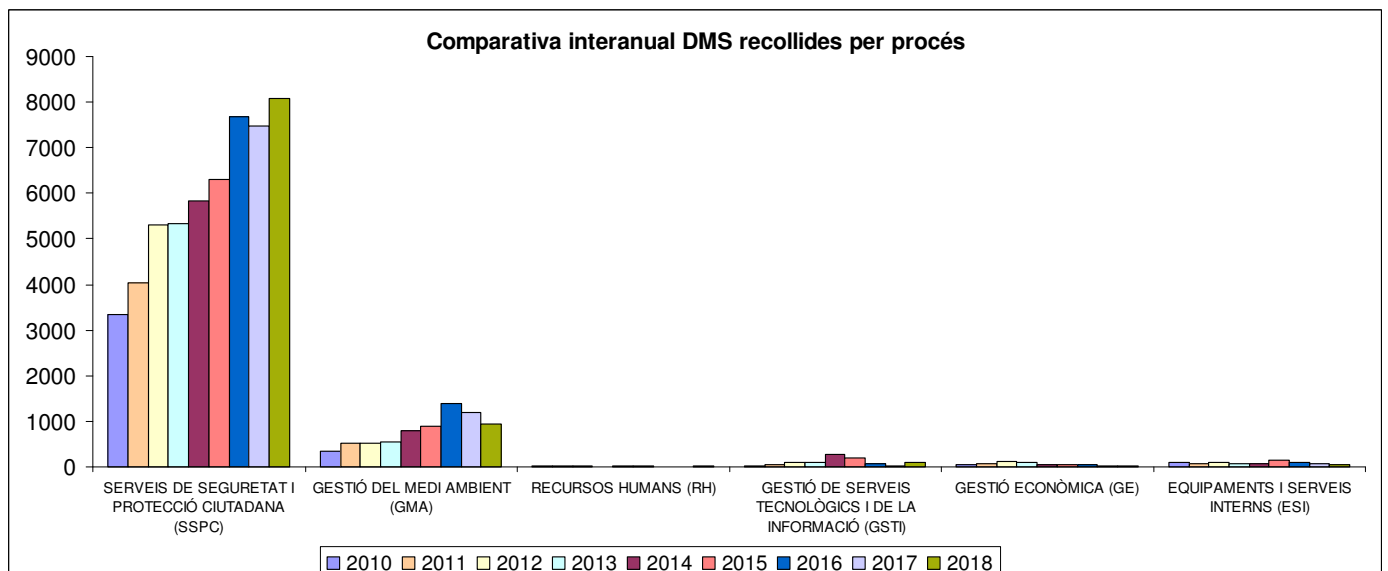
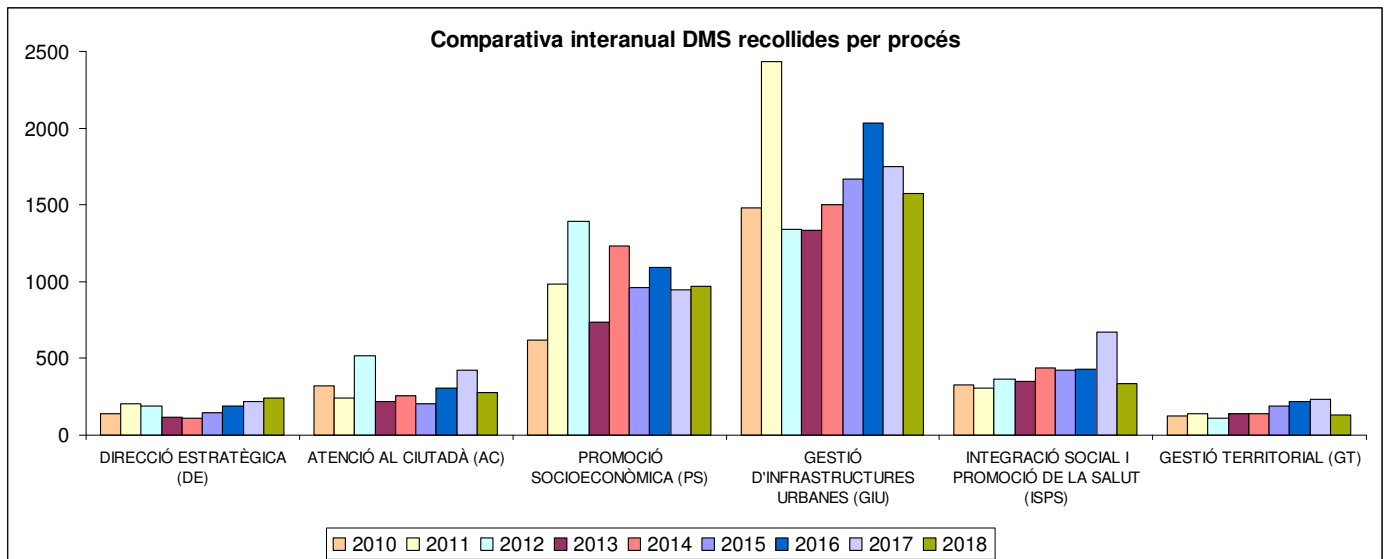
4.7 Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini



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.

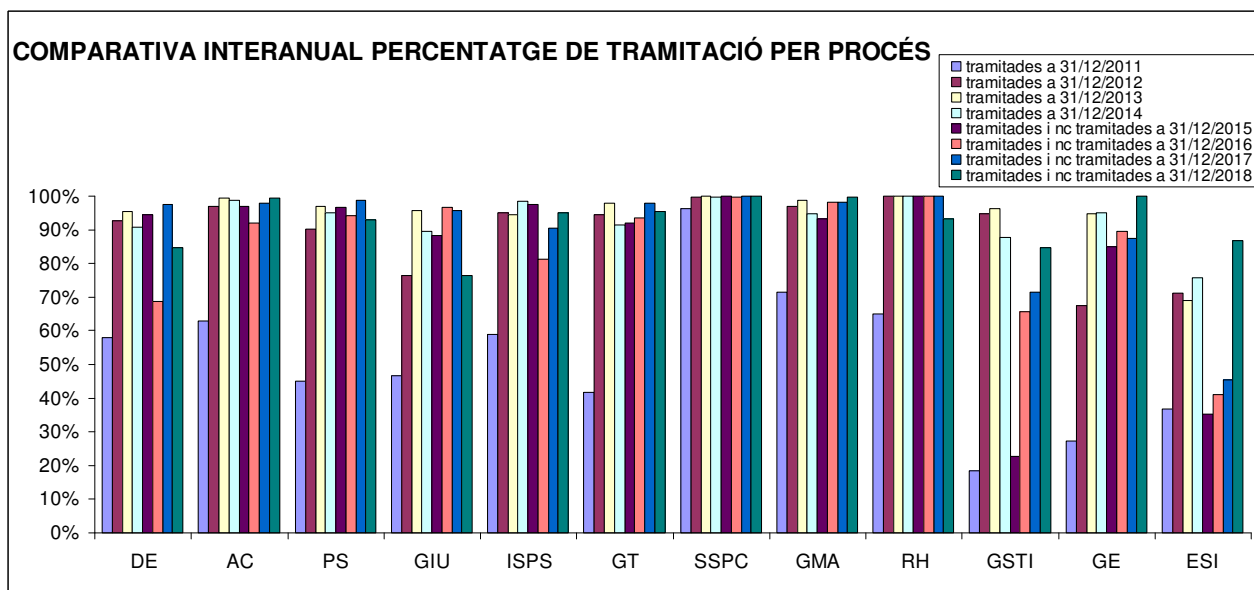
Destaca GIU com a procés amb més DMS no tramitades en termini en els darrers quatre anys.

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).

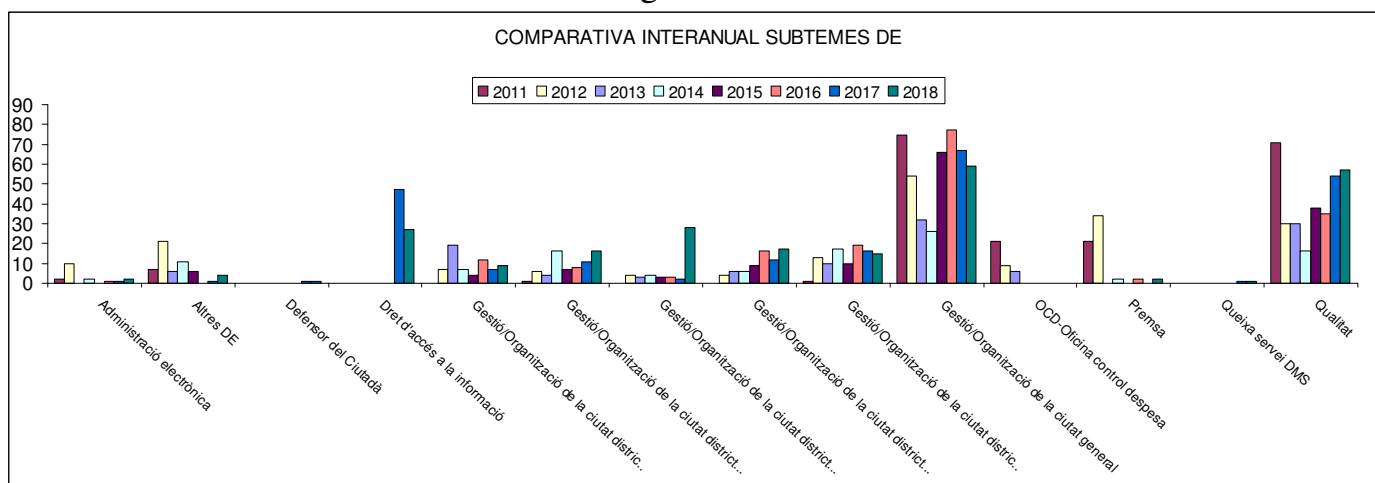
4.9 Comparativa interanual de tramitació per procés



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. 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); en el cas del primer s'ha corregit en els anys següents i en el segon ha augmentat molt la tramitació enguany. Destaca també enguany la baixada en el procés GIU, que ha tornat als nivells de 2012, motivada sobretot per la no tramitació de les DMS del temes relacionats amb Mobilitat.

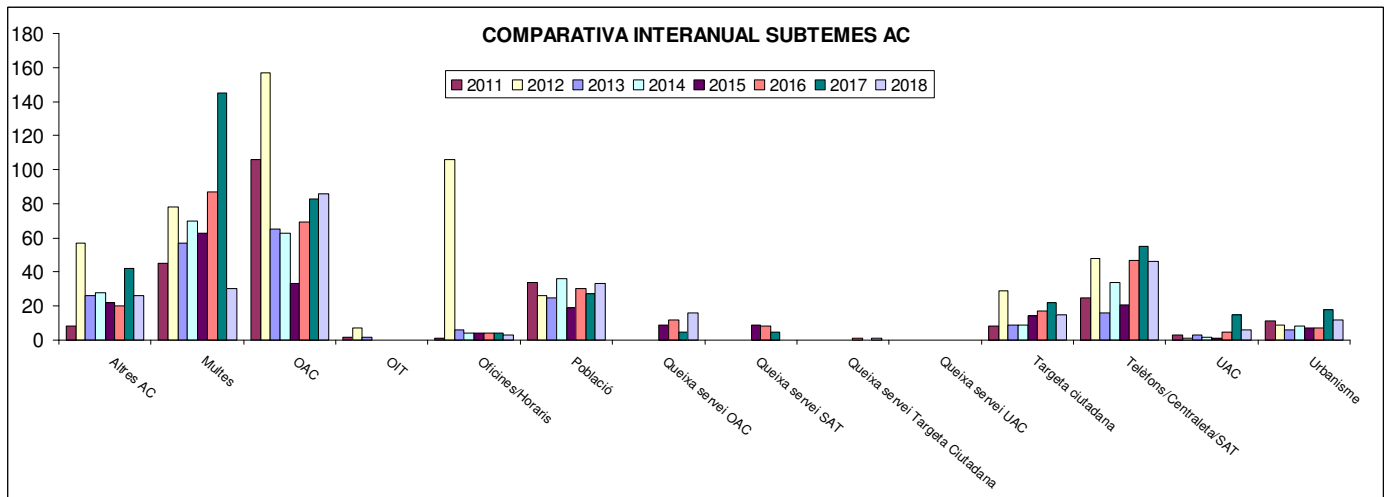
4.10 Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema

* Direcció estratègica



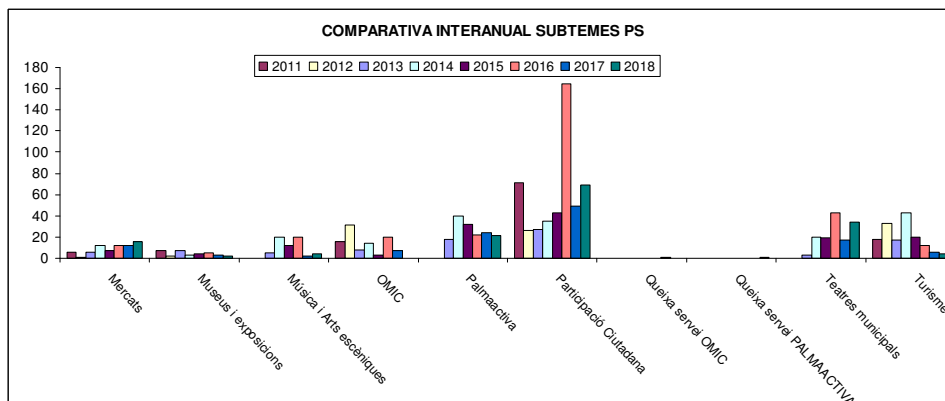
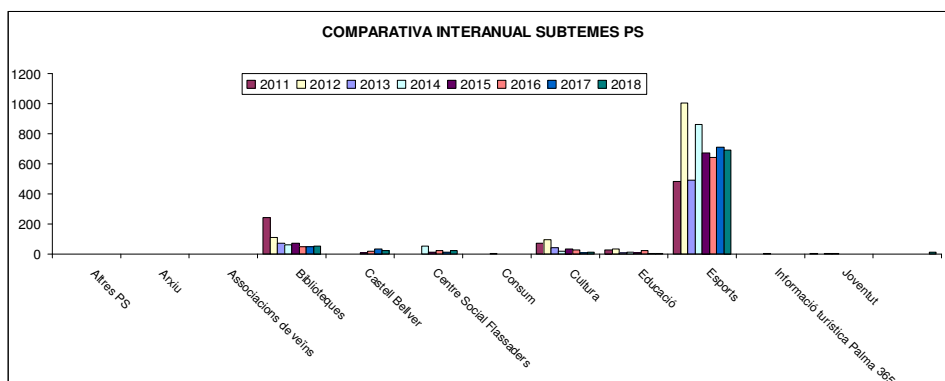
DE: els subtema “**Gestió/organització de la ciutat general**” és sempre el més habitual. Destaquen també les DMS de **Qualitat**. El 2017 es va implantar el subtema “Dret d’accés a la informació”, creat en compliment de la llei 19/2013 de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la informació pública i Bon Govern i que és un dels subtemes amb més DMS assignades d’aquest procés.

* Atenció al ciutadà



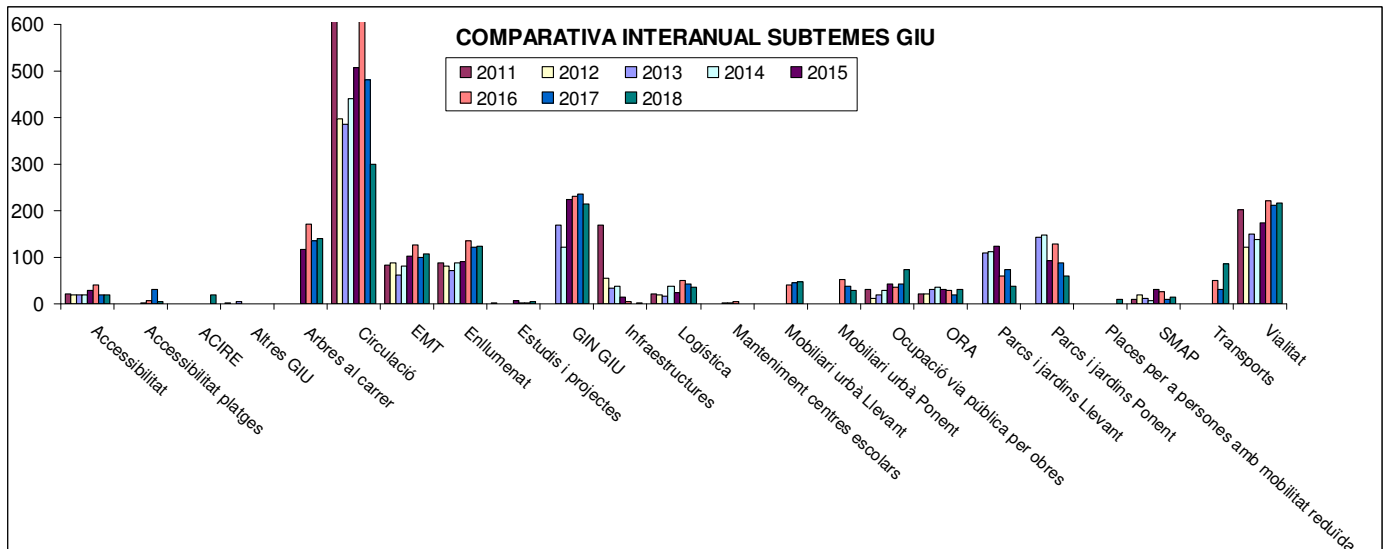
AC: El subtema “**OAC**” és el més repetit en els períodes 2011 a 2013 i el 2018. En canvi, el 2014, el 2015, el 2016 i el 2017 ha estat superat pel subtema “**Multes**”.

* Promoció socioeconòmica



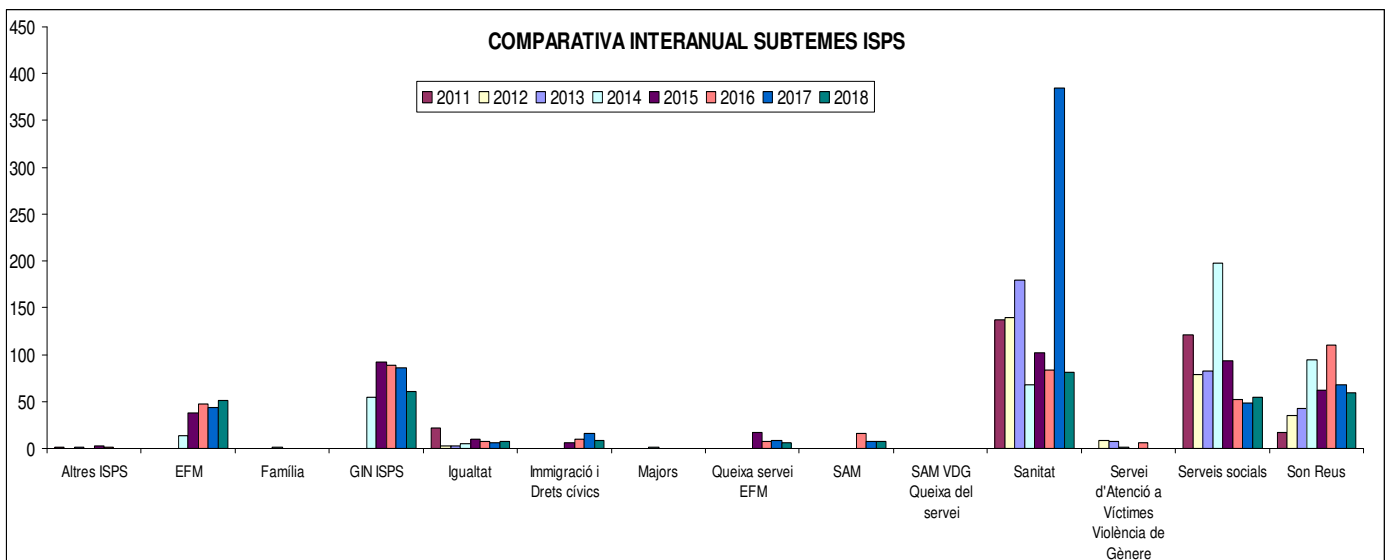
PS: El subtema més habitual és sempre “Esports”, amb una gran diferència respecte dels altres.

* Gestió d’infraestructures urbanes



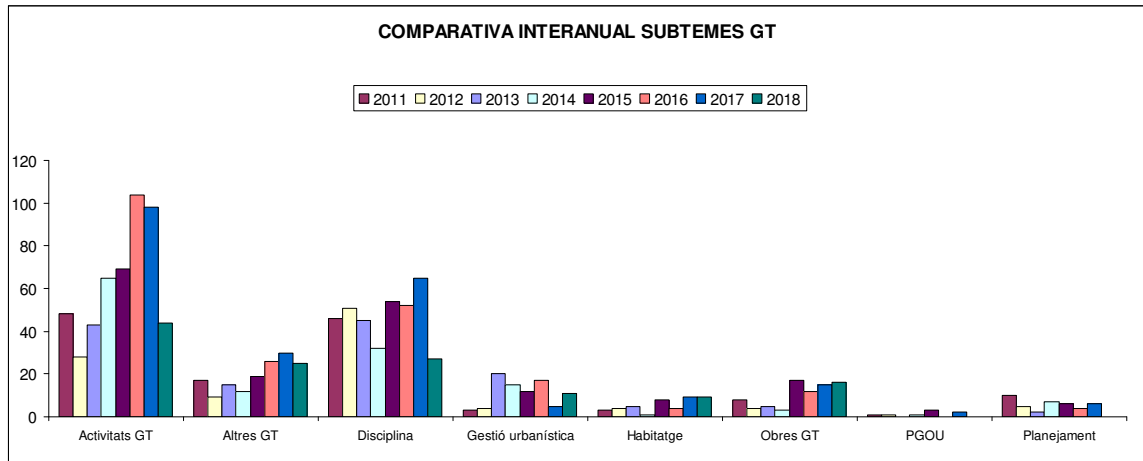
GIU: “Circulació” és el nou nom del subtema “Mobilitat” dels anys anterior i és el més habitual enguany, com també ho va ser els anys anteriors.

* Integració social i promoció de la salut



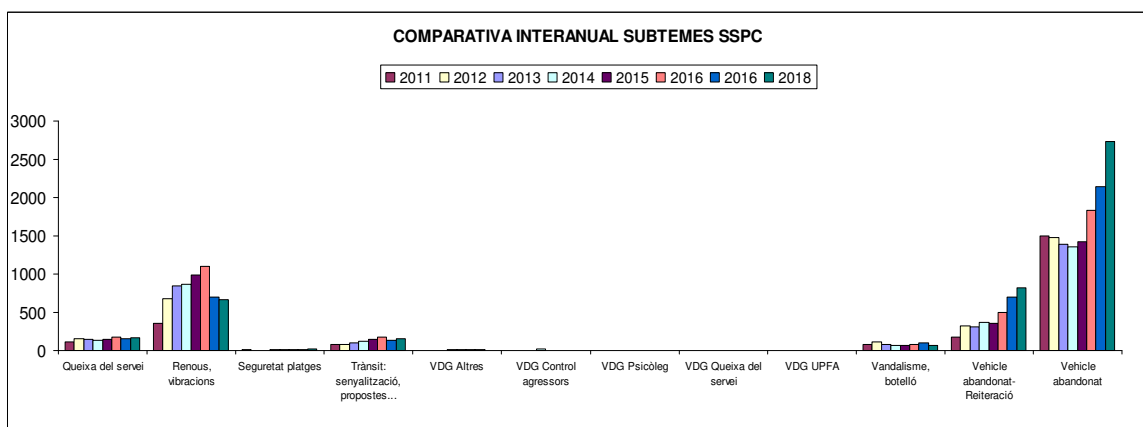
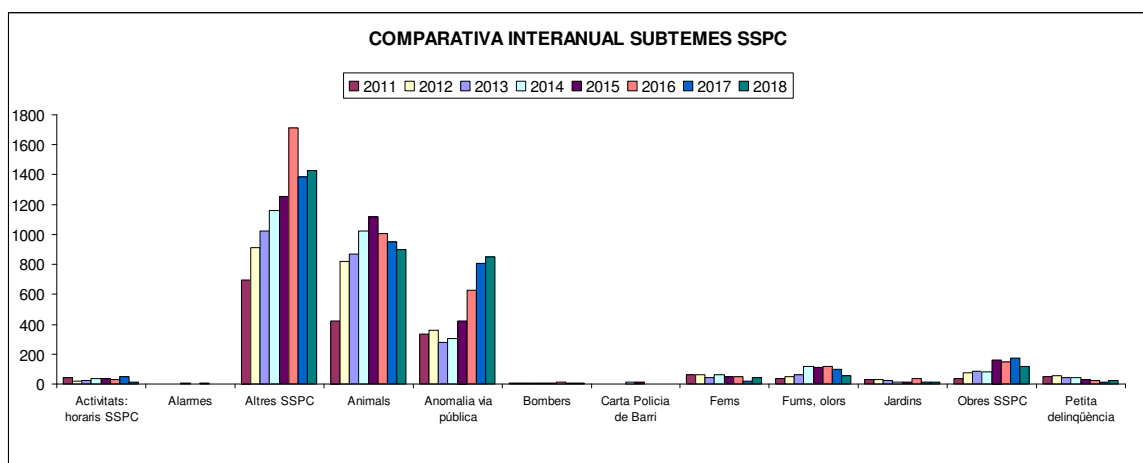
ISPS: Tant enguany com els anys passats els subtemes més habituals són “Sanitat” i “Serveis socials”. Pel que fa a aquest darrer subtema el 2014 la causa va ser el retard del pagament de les ajudes als usuaris que les tenien concedides. Destaca sobretot el 2017 l’augment de les incidències registrades en temes de Sanitat.

* Gestió territorial



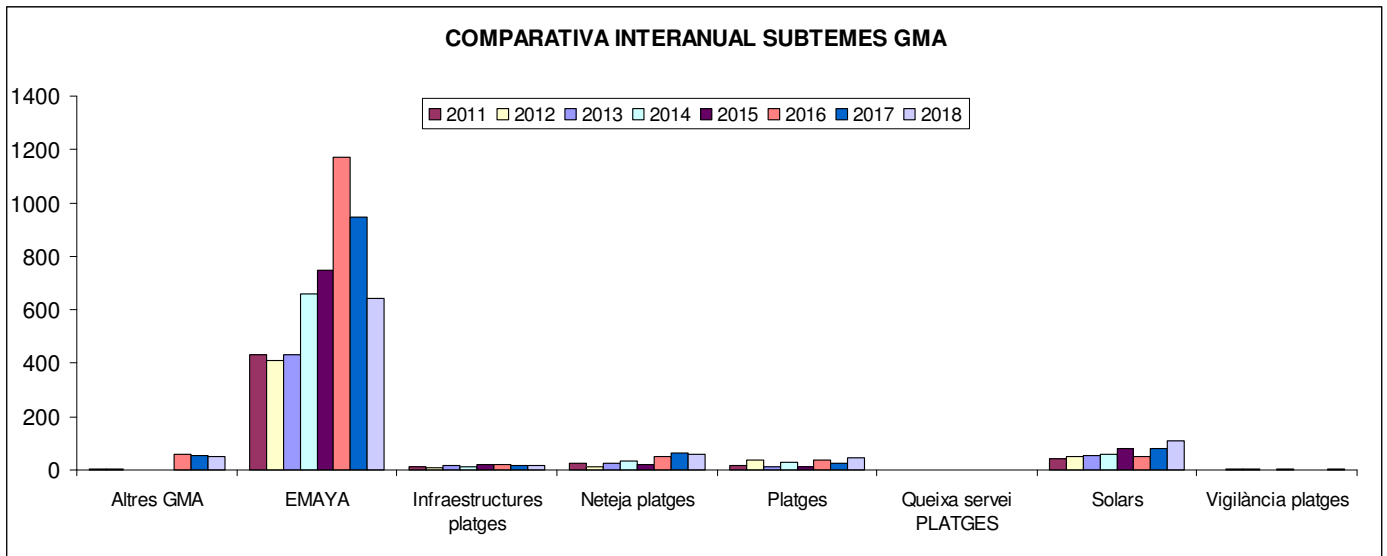
GT: “Activitats” i “Disciplina” són els subtemes que més es repeteixen any rere any. Els 2016, 2017 i 2018 ha destacat especialment “Activitats”.

* Serveis de seguretat i protecció ciutadana



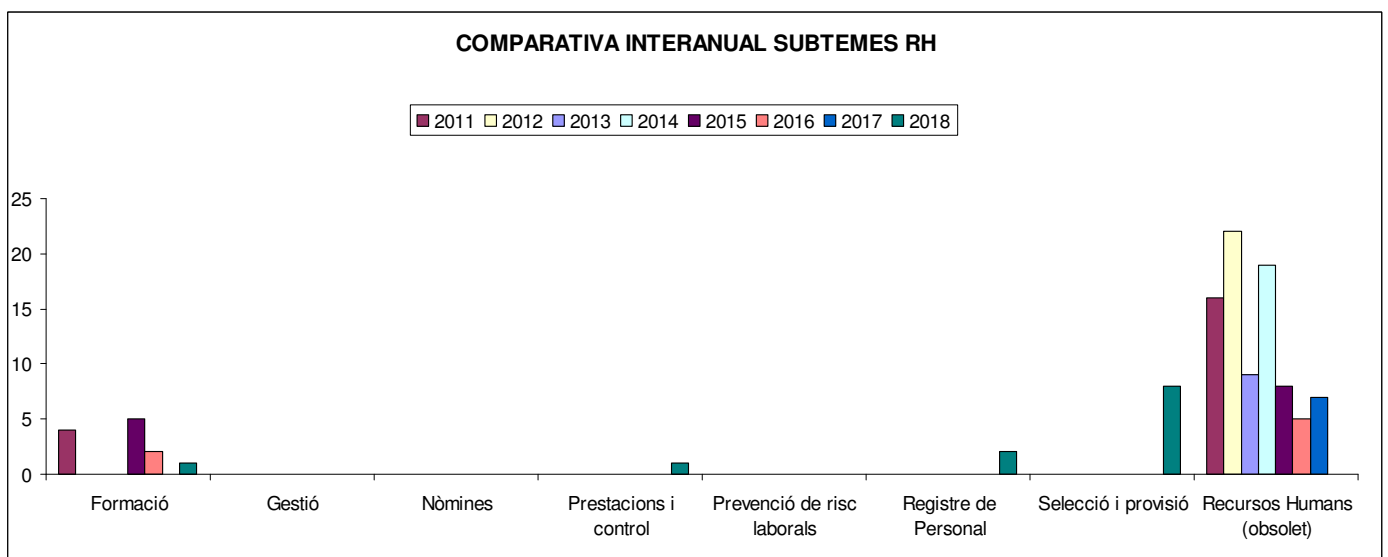
SSPC: El subtema “**Vehicles abandonats**” és el més habitual des que es va crear, encara que també destaquen “**Animals**”, “**Renous**” i “**Anomalies a la via pública**”.

* Gestió del medi ambient



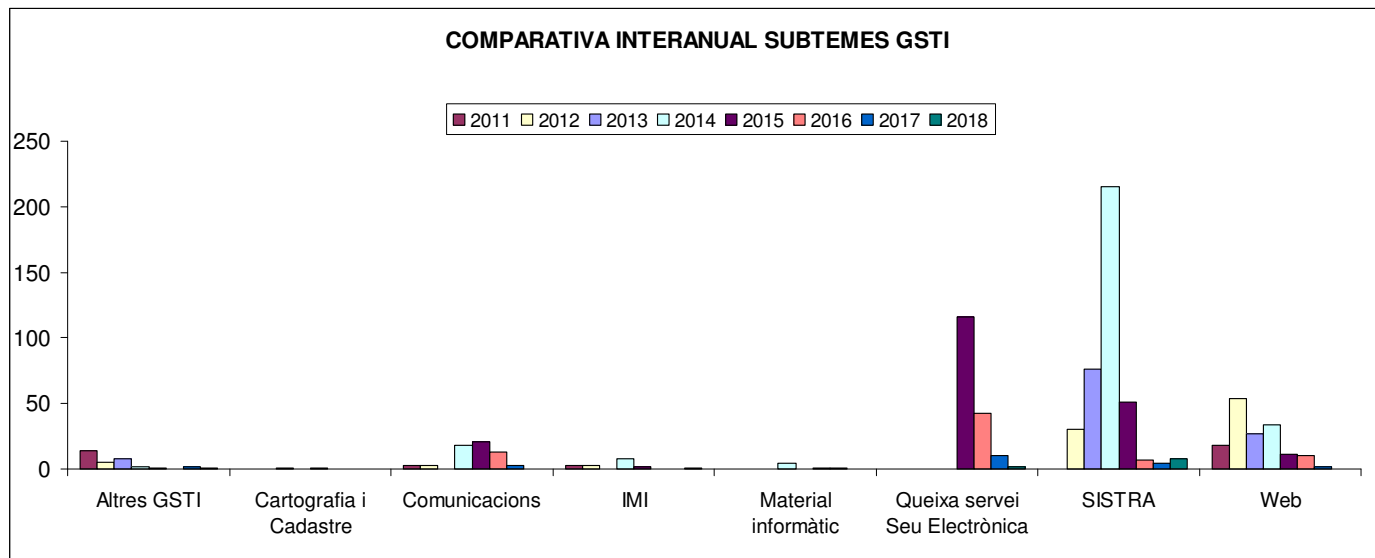
GMA: el subtema “**EMAYA**” és el més repetit sempre, amb un gran augment el 2016.

* Recursos humans



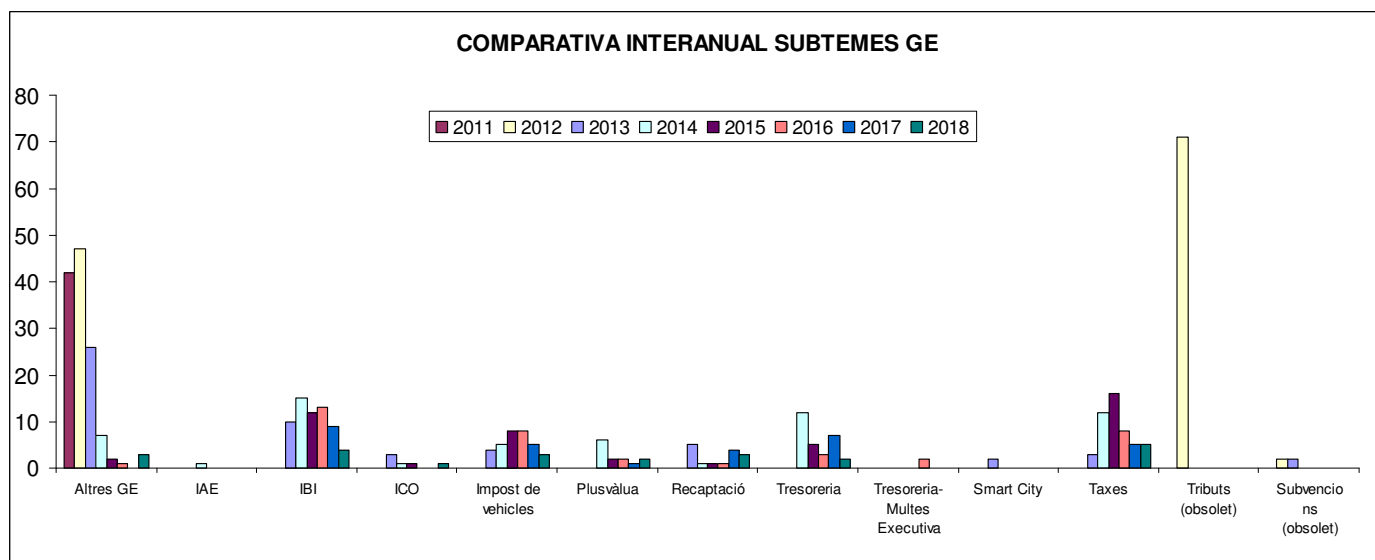
RH: Només tenia dos subtemes, “Recursos humans” i “Formació”; el 2018 s’han creat els subtemes específics en substitució de l’anterior “Recursos Humans”. Habitualment la majoria de DMS són de “**Selecció i provisió**”, abans englobades dins “**Recursos Humans**”. Els anys 2012 a 2014 no hi va haver cap DMS del subtema “**Formació**” i tampoc l’any 2017.

* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació



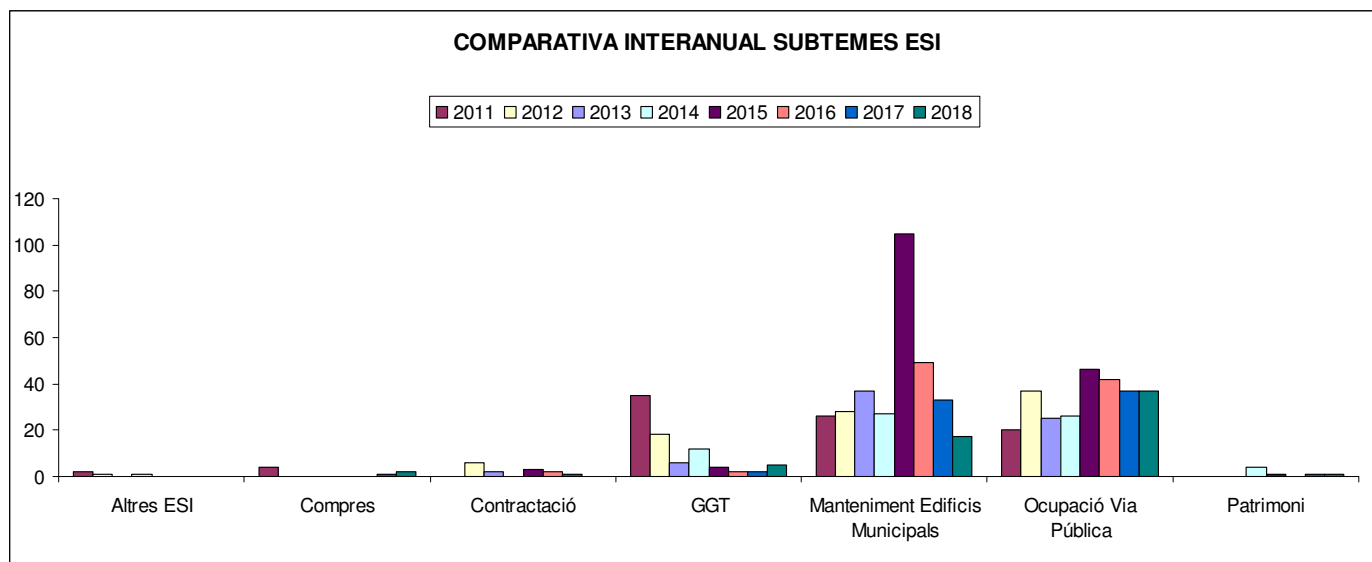
GSTI: els subtemes “Queixa servei Seu Electrònica”, “SISTRA” i “WEB” són els més habituals, i es refereixen a l’Administració electrònica, amb la majoria de queixes per problemes en l’obtenció dels certificats d’empadronament al web municipal. La millora en la plataforma d’Administració electrònica el 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 posteriors; no obstant, en relació a aquest subtema, ha baixat molt el 2018 per què s’ha modificat la sistemàtica dels avisos, ja que s’assignen les DMS als serveis on es produeix el problema de manteniment i són ells qui ho han de gestionar internament amb els responsables del manteniments dels edificis municipals.

4.11 Comparativa resultats satisfacció.

Des del 2013 al 2018 l’ítem més ben valorat és el 2 –“Com valorau la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?”–, que també és el que té la valoració de la importància més alta i que presenta sempre la menor desviació.

També els cinc anys l’ítem més mal valorat pel que fa a satisfacció és el 4 –“Com valorau 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 que moltes vegades no se soluciona immediatament o no es pot donar la raó al ciutadà.

5 CONCLUSIONS

- La recollida total de DMS d’enguany és de les més elevades dels 9 anys que en tenim dades. El màxim de recepció s’ha assolit el mes de juny de 2018, xifra semblant però un poc superior a la de juliol de 2017.

- Ha baixat enguany el registre de DMS del tipus “observació”, ja que abans del 2018 les DMS per a Mobilitat es registraven com a tals i a partir de 2019 s’han tornat a registrar com el tipus corresponent en cada cas (queixa, suggeriment, petició, observació o felicitació). Aquest canvi respon a la decisió per part de

la direcció de regular la tramitació de les DMS que havia estat uns anys estancada per motiu de la judicialització de l'àrea de Mobilitat.

- El canal telefònic de recepció de DMS es consolida com el més utilitzat, augmentant la diferència respecte del canal telemàtic els darrers dos anys.

- El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el que té més DMS assignades, per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri. Representen el 64% de les DMS registrades.

- El nivell de resolució al gestor de DMS ha assolit el seu màxim aquest any 2018. La majoria de mesos d'enguany s'ha trobat en el 99,5% de resolució, el màxim assolit en tots els anys. A finals de 2018 ha baixat una mica i es troba en el 99,2%.

- Les DMS amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns, peticions i el tipus "altres", s'han tramitat en termini en el 96% dels casos. En canvi, un 4,13% no s'hi ha tramitat, això vol dir que s'han tramitat fora del termini establert o que encara estan obertes i en estat de no-conformitat. Són els percentatges habituals des de la implantació de l'estat de no-conformitat (per les DMS no resoltes passats 45 dies) i l'estat de no-conformitat tramitada (per les DMS tramitades ò resoltes passats 45 dies). Quant a la resolució per processos, la majoria es troben per sobre del 90% de resolució en termini (vuit dels 12 processos).

- Pel que fa a la tramitació de les DMS que han exhaurit el termini de resolució, a 31/12/2018, un 91% d'aquestes DMS es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i un 9% encara en estat de no-conformitat.

- Enguany el procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), que inclou l'àrea d'Infraestructures i la de Mobilitat, encara que es troba en nivells acceptables de tramitació, ha baixat un poc respecte dels anys anteriors, per la inacció en la majoria de DMS de Circulació (àrea de Mobilitat). Això es nota encara més en la resolució de les DMS que han exhaurit el termini de resolució, en què les d'aquest procés són la majoria que encara es troben en estat de no-conformitat.

- La mitjana d'enguany de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, que són els tipus més habituals, ha estat de 8,5 dies. Enguany i l'any passat no s'han produït pics ni baixades molt significatives, cosa que en els anys anteriors sí que passava. És de destacar que els darrers anys la mitjana es manté entorn dels 10-12 dies.

- Els processos amb major percentatge de resolució en termini són AC (Atenció ciutadana) i GT (Gestió territorial). Això no obstant, el percentatge de RH (Recursos humans) i SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) tenen percentatges superiors, però aquests processos no es poden tenir en compte ja que el primer té molt poques DMS assignades i el segon perquè es traspassen al programa de gestió de Policia (EUROCOP) al dia següent i queden com a tramitades al gestor de DMS.

El 2018 destaca la baixada en el percentatge de resolució del procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) que ha tornat als nivells de 2012, motivada sobretot per la no tramitació de les DMS del temes relacionats amb Mobilitat.

6 ANNEXOS

* Relació de processos i subtemes amb les àrees municipals

DE (Direcció Estratègica)	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor Ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de Participació Ciutadana i 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
	Dret d'accés a la Informació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei DMS	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

	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
AC (Atenció al Ciutadà)	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
	Altres PS	Àrea no definida

PS (Promoció Socioeconòmica)		
	AAVV	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)	

	Informació turística Palma 365	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Queixa servei Palmaactiva	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Participació Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Teatres Municipals	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Castell Bellver	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Turisme	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
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

	Ocupació via pública per obres	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Infraestructures	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Logística	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	ORA	Àrea de Mobilitat
	ACIRE	Àrea de Mobilitat
	Circulació	Àrea de Mobilitat
	Places persones amb mobilitat reduïda	Àrea de Mobilitat
	Transports	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. Vic. Vio. Gen	Àrea de Benestar i Drets Socials
	SAM VDG Queixa del servei	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
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, botelló	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
	Altres GMA	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
GMA (Gestió del Medi Ambient)	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 serve 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
RH (Obsolet)		
Selecció i Provisió		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Gestió		Àrea de Funció Pública i Govern Interior

	Nòmines	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Prestacions i Control	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Prevenció de riscos laborals	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Registre de Personal	Àrea no definida
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)	
	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
	Manteniment edificis municipals	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

LLEGENDA

PROCESSOS

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

TIPUS DMS

De tipus extern:

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

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

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

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

Observacions: simplement es manifesta una opinió personal. A partir de l'octubre de 2016 les DMS de Mobilitat es registren també com a observacions, atesa la situació especial per la judicialització de l'àrea.

Altres: es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat.

De tipus intern:

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

Suggeriments interns: es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior.

No-conformitats internes de cartes de serveis: s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta, encara que algunes poden estar totalment justificades.

No-conformitats internes del sistema: s'obre per algun incompliment del que està definit al sistema de qualitat .

Derivades d'auditories: es tracta de no conformitats, observacions, felicitacions o oportunitats de millora derivades d'auditories externes o internes realitzades als serveis municipals.