

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

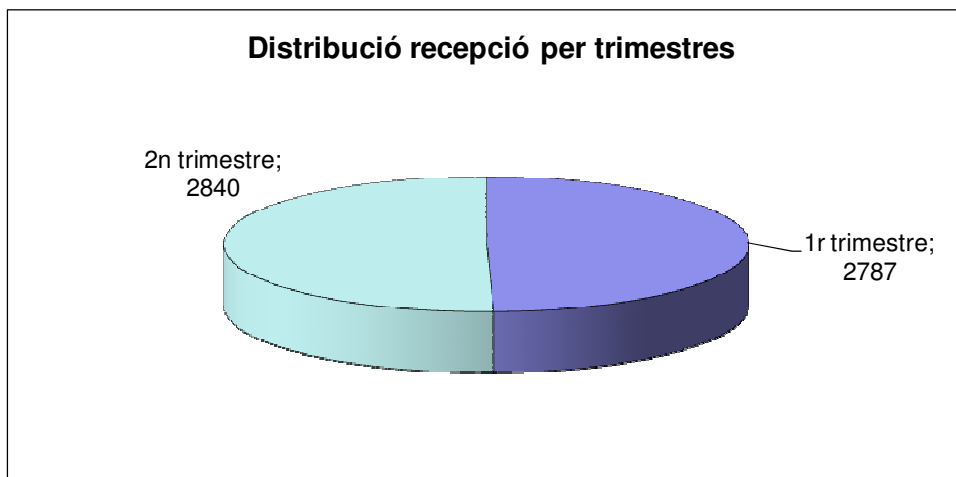
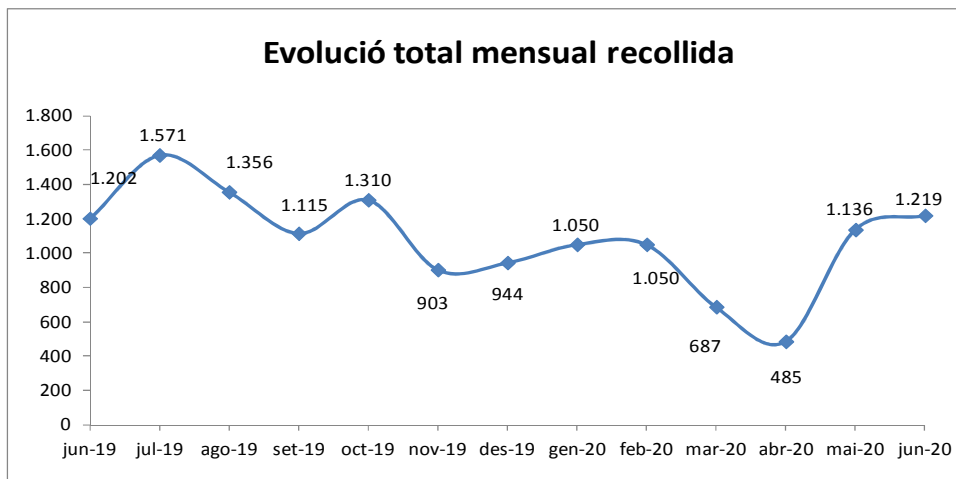
ABRIL-JUNY 2020

ÍNDEX

1	RECEPCIÓ.....	3
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	3
1.2	Distribució de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació)	4
1.3	Distribució de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de serveis i NCI-sistema)	5
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS	6
1.4.1	Telemàtic	7
1.4.2	Telefònic	7
1.4.3	Presencial.....	7
1.4.4	Registre.....	7
1.4.5	Defensora de la Ciutadania	7
1.5	Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents.....	7
1.5.1	Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor de DMS.....	7
1.5.2	Total trimestral de DMS assignades a cada procés	8
1.5.3	Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten.....	9
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen.....	16
1.7	Anàlisi de la recepció per codi postal.....	17
1.8	Distribució de DMS rebudes per sexe.....	18
1.9	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	19
1.10	Via de comunicació en la tramitació de les DMS	19
2	TRAMITACIÓ	19
2.1	Tramitació en termini.....	19
2.1.1	Dades relatives al global del gestor de DMS	19
	* Evolució del nivell de tramitació global al Gestor DMS.....	19
	*Tramitació global al gestor de DMS per procés	20
2.1.2	Dades relatives al trimestre	21
	*Tramitació trimestral de les DMS per procés	21
	*Estat de les DMS registrades en el trimestre	22
2.2	Tramitació fora de termini.....	23
2.2.1	Estat global de les DMS no tramitades en termini	23
2.2.2	Estat per procés de DMS no tramitades en termini	23
2.3	Mitjana de tramitació	24
3	SATISFACCIÓ.....	24
4	RELACIÓ PROCESSOS-SERVEIS MUNICIPALS EN LA GESTIÓ DE DMS.....	29
5	COMENTARIS RELATIUS A LES DMS DURANT L'ESTAT D'ALARMA, FASES DE DESESCALADA I NOVA NORMALITAT.....	30
6	CONCLUSIONS.....	31

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



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

El nombre de DMS (demandes municipals de serveis –que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern), rebudes i registrades al gestor durant el segon trimestre de 2020 ha estat superior en quasi un 2% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 2.840.

Destaca el mes d'abril, en què la recollida ha estat quasi la més baixa de la història del gestor de DMS; es remunta a xifres dels primers quatre mesos de 2010, moment en què es va començar a analitzar la recepció de DMS, i en què la presentació de queixes i suggeriments per part dels ciutadans no era gaire habitual. Aquesta davallada, encara superior que la del mes de març, coincideix amb la situació d'estat d'alarma pel COVID-19.

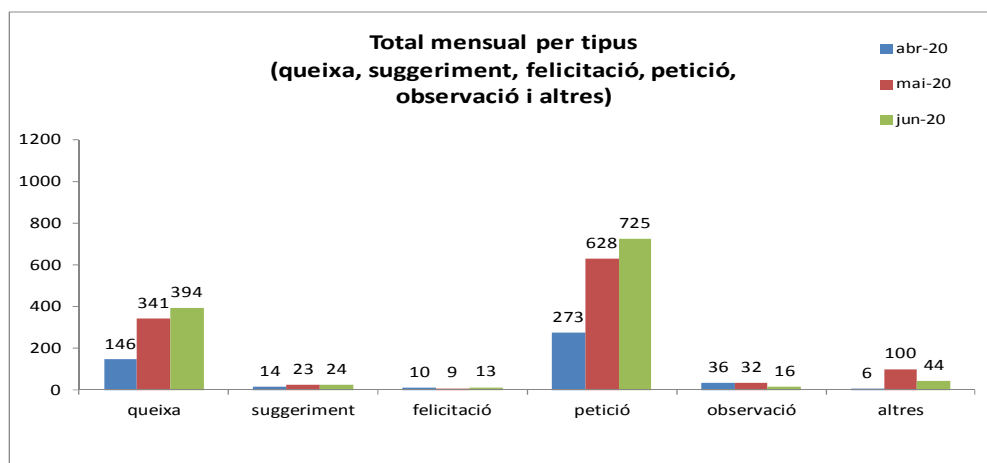
Els mesos següents, maig i juny, la recepció de DMS ja s'ha normalitzat.

A més de les 2.840 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 71 demandes que no s'han registrat al gestor de DMS perquè són queixes i també algunes peticions, que s'han derivat directament a altres administracions perquè en són les responsables, o s'ha informat directament dels telèfons de contacte de la Policia, la Conselleria de Salut, el Ministeri de Sanitat, etc., segons el seu contingut. Fins i tot, algunes d'aquestes no han tingut cap acció associada, ja que es tractava d'escrits per als quals no hi havia resposta possible. També s'han rebut 58 escrits que no

s'han registrat com a DMS perquè el canal requerit per a la seva presentació és el registre general (es tracta de denúncies en la majoria de casos, però també al·legacions o peticions concretes que requereixen instància).

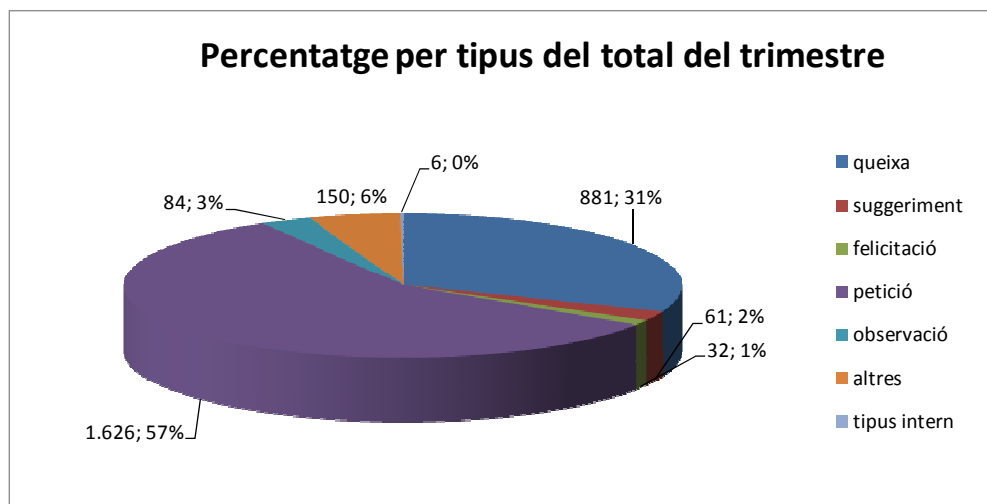
A data final del segon trimestre de 2020 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.219 DMS, un poc superior a la mitjana de 2019, que va ser de 1.137.

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



Els tipus de DMS més habituals cada mes són les peticions i les queixes. El destacat nombre de peticions està motivat per la gran quantitat de demandes d'actuació de la Policia de Barri que els ciutadans ens fan arribar cada mes.

El mes de maig destaca l'augment del tipus "altres" respecte dels mesos anteriors. Es tracta de 100 escrits de comunicacions d'incidències a la via pública, o incidències de Sanitat, dels quals 76 són comunicacions d'incidències a la zona de la platja de Palma, i que s'explicarà més endavant.



Queixes: el nombre de queixes rebudes aquest trimestre és de 881; representen el 31% del total, un 9% més que el trimestre anterior. És, després de les peticions, el tipus més habitual.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (61) representa el 2% del total, percentatge inferior en un 1% respecte del trimestre anterior.

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

S'han registrat **32 felicitacions**, 7 menys que el trimestre passat.

La majoria han estat per a Atenció Ciutadana (8), per al SAT (4) i per al servei de les OAC (3 per a l'OAC Avingudes i 2 per a l'OAC Cort). També n'hi ha hagudes bastants per a Infraestructures (6), concretament per a Enllumenat (2) i la resta per a Vialitat, EMT, Circulació i Arbres al carrer. De la resta, destaquen les felicitacions per a Policia Local, per a Gestió/Organització de la Ciutat General, i per a EMAYA.

Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest trimestre s'han registrat **1.626 peticions**, que suposen un **57% del total** de les DMS rebudes. A més, quant a les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest trimestre se n'han registrades 1.414, unes 200 menys que el passat, les quals representen un 54% del total de les DMS registrades al trimestre, un 3% menys que l'anterior.

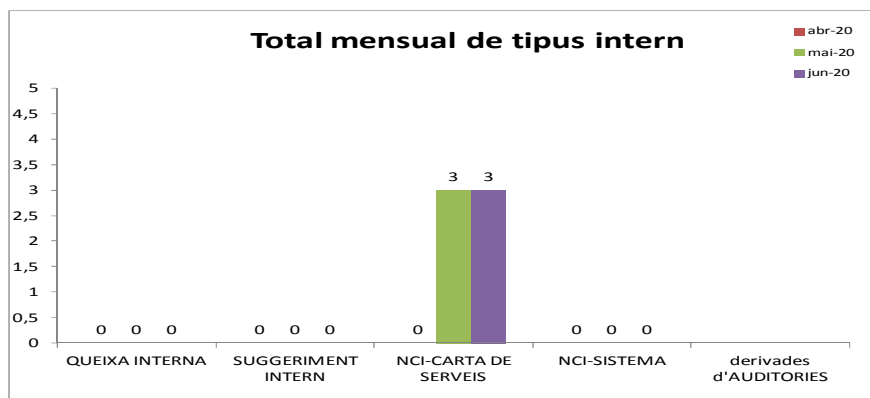
Observacions: hi ha hagut **84 observacions**, 9 menys que el trimestre passat, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són un **3% del total**. **El mes de març va destacar l'augment de les observacions** donat que la majoria eren per a Batlia, com a responsable de la gestió i l'organització de la ciutat, atès que feien referència a l'estat d'alarma. En aquest segon trimestre han anat baixant mes a mes, i el juny ja s'ha normalitzat la quantitat de DMS registrades d'aquest tipus,

Altres: es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del gestor d'incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es poden equiparar a les peticions de la Policia Local, que també es traspassen al seu programa propi, EUROCOPI, i es comunica al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat.

Aquest trimestre destaca l'augment de DMS registrades d'aquest tipus, són 150, un 6% del total. La majoria d'aquestes DMS, són del mes de maig, 100 concretament. D'aquestes 100, **76 són correus rebuts els dies 14 a 19 de maig de l'Associació Hotelera de la Platja de Palma**, en les quals es comunicaven incidències a la via pública d'aquesta zona de la ciutat. Aquesta gran quantitat de correus rebuts va començar a col·lapsar el servei de gestió de DMS i, per a això, es va parlar amb el Coordinador del districte de la Platja de Palma, el qual ens va informar de l'existència d'un dossier amb totes aquestes incidències detallades i que ja s'havien gestionat. Per a això es va enviar avís a l'associació indicant-los que ja no es registrarien més DMS d'aquest tipus.

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

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



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

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

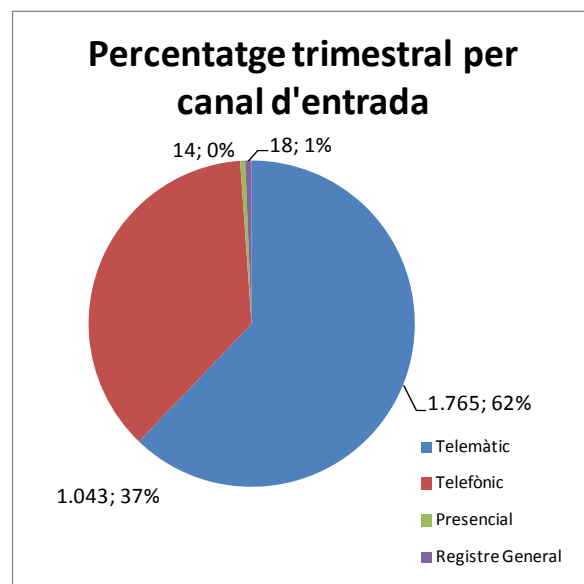
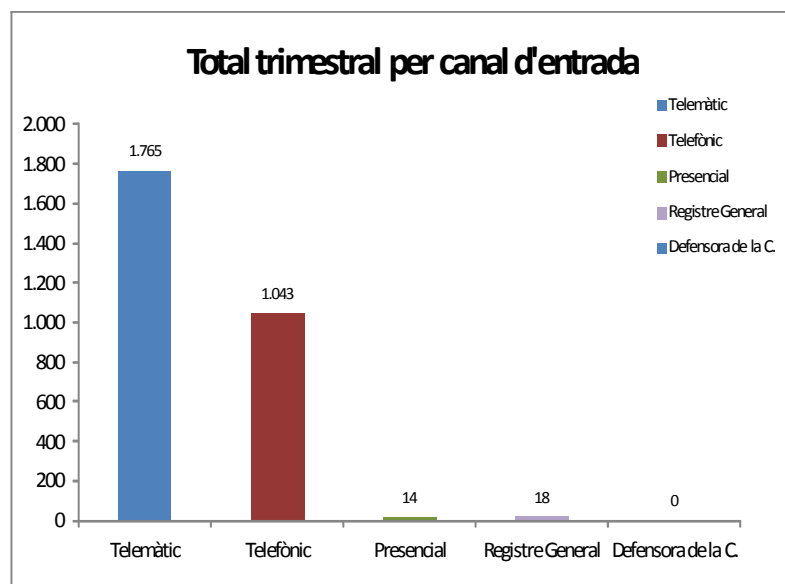
No-conformitats internes de cartes de serveis: **n'hi ha hagudes 6**, totes de la carta d'Atenció a la Ciutadania.

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

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

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

1.4 Canals elegits per a presentar les DMS



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

Destaquen, com sempre, els canals telemàtic i telefònic com els més utilitzats per a presentar queixes, suggeriments o altres tipus de demandes.

No obstant, aquest trimestre és bastant inferior a l'habitual l'entrada pel canal telefònic. Aquesta baixada pot ser deguda als avisos de vehicles abandonats, que normalment estan entorn dels 300 i aquest trimestre només n'hi ha hagut 22 el mes d'abril, 202 el mes de maig i 174 el mes de juny.

El canal telefònic s'ha utilitzat un 10% menys que el mes passat.

La diferència amb el canal telemàtic és d'un 25% aquest trimestre.

1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 1.765 demandes, que representen el 62% del total, un 19% més que el trimestre anterior. És [el canal més utilitzat](#) aquest mes.

1.4.2 Telefònic

Amb 1.043 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 37%, és el segon canal més utilitzat aquest trimestre. Ha baixat un 10% respecte del trimestre anterior.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 14 DMS per aquesta via, que no arriben ni a l'1% del total, un 8% més que el trimestre passat. [Òbviament per l'estat d'alarma i el confinament.](#)

1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 18 DMS, un 1% del total.

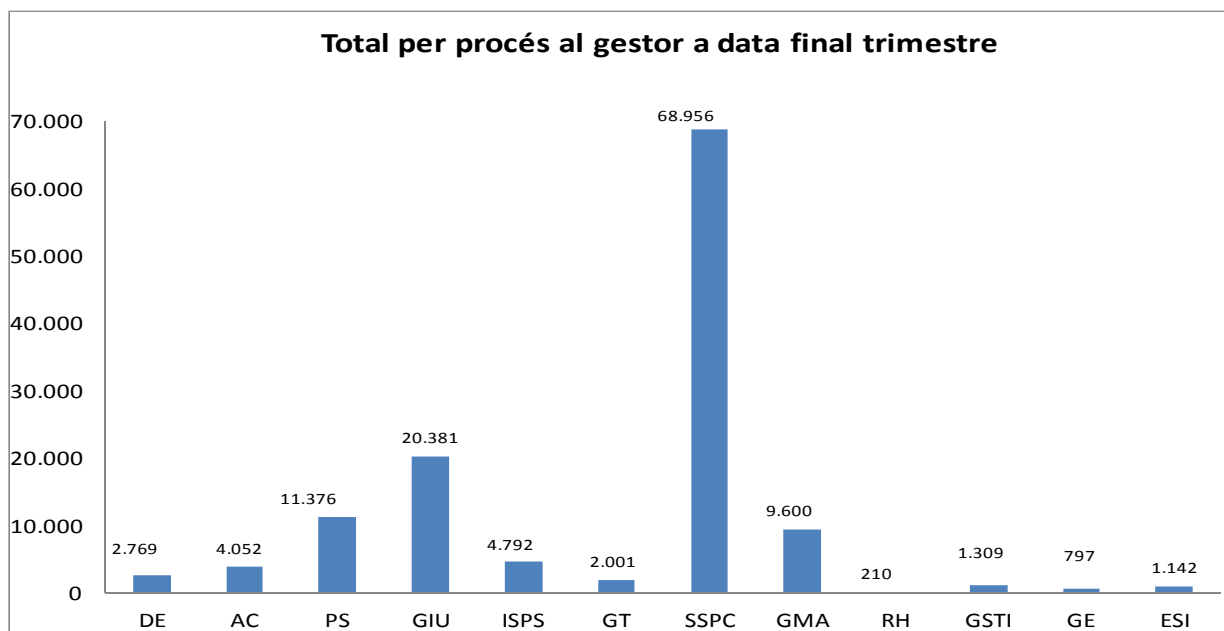
1.4.5 Defensora de la Ciutadania

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

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

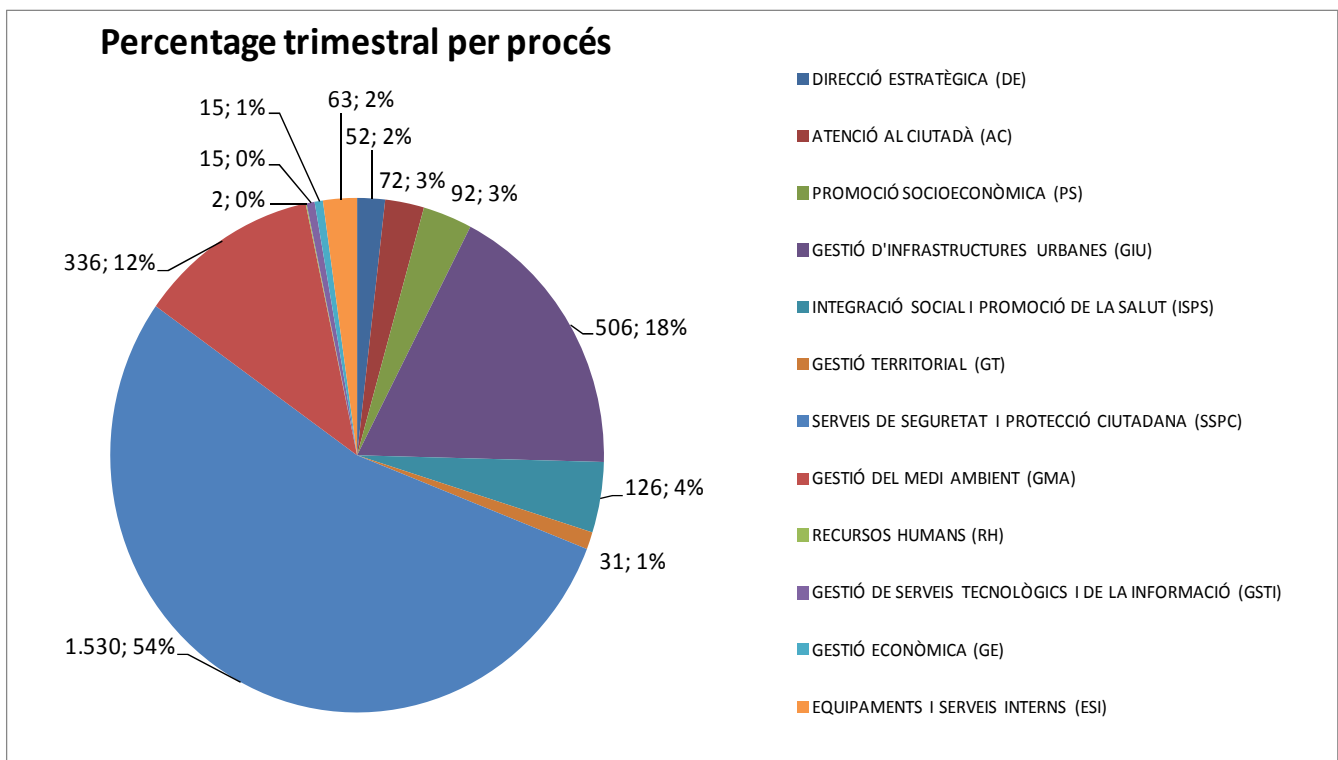
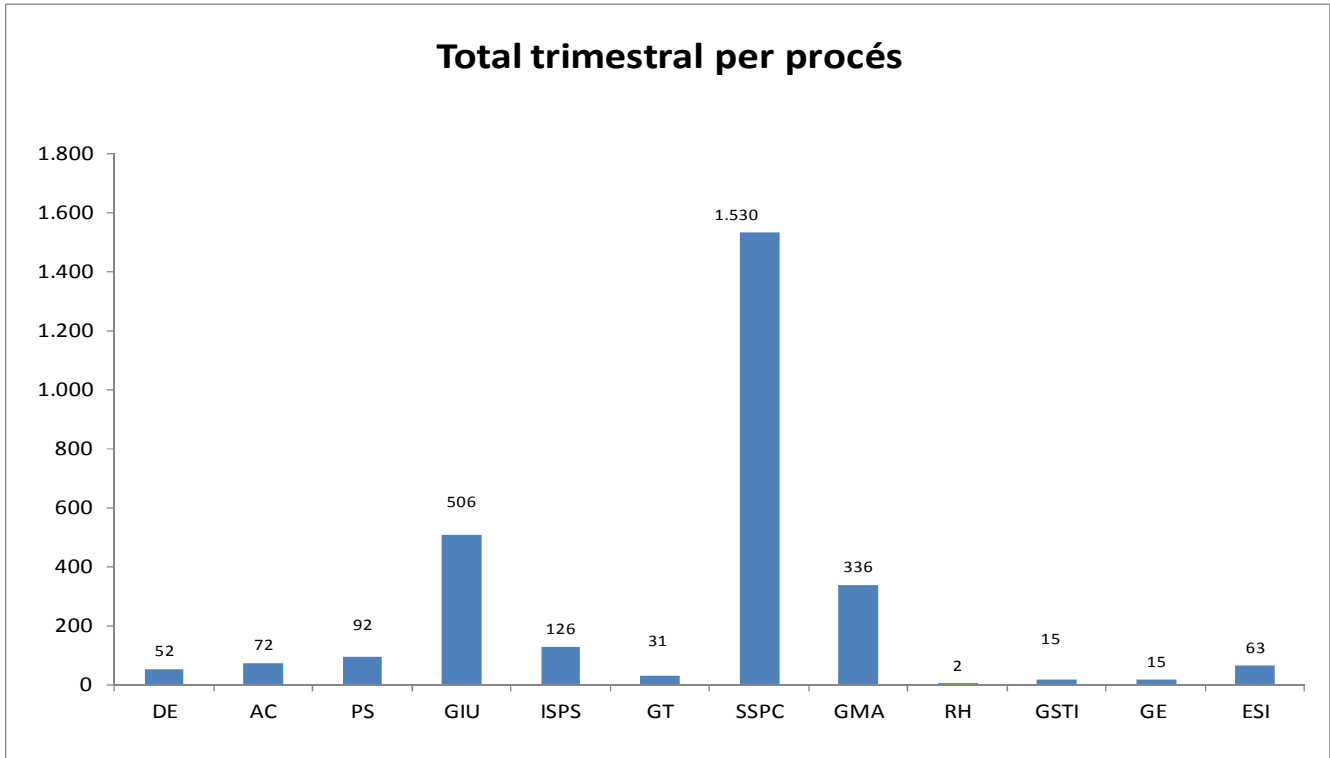
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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



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

1.5.2 Total trimestral de DMS assignades a cada procés



Processos amb més assignació de DMS: el procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 1.530 DMS, el 54% del total. A continuació, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 506, un 18% del total; i GMA (Gestió del Medi Ambient) amb 336, un 12% del total. **Són sempre els processos amb més DMS assignades.**

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

Aquest trimestre **ha baixat bastant, respecte del que és habitual, el procés PS (Promoció Socioeconòmica)**, per les DMS relacionades amb Esports, que ha mantingut els poliesportius tancats durant l'estat d'alarma; i **ha augmentat el procés ESI**, que és el responsable de l'autorització de l'ocupació de les places d'aparcament de davant dels bars com a terrasses.

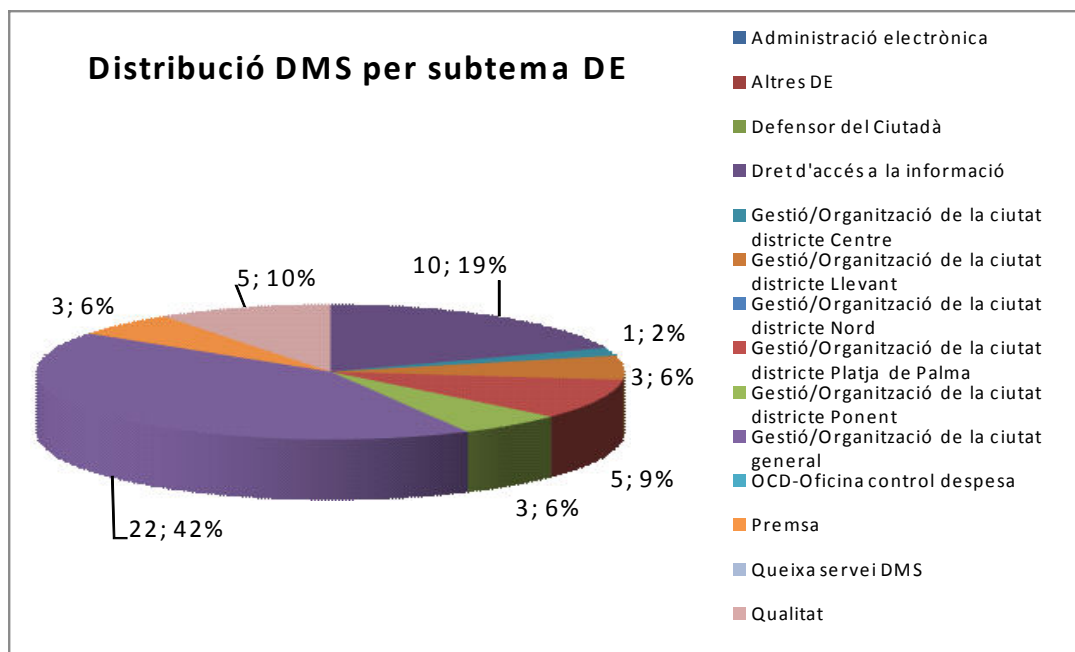
1.5.3 Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten

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

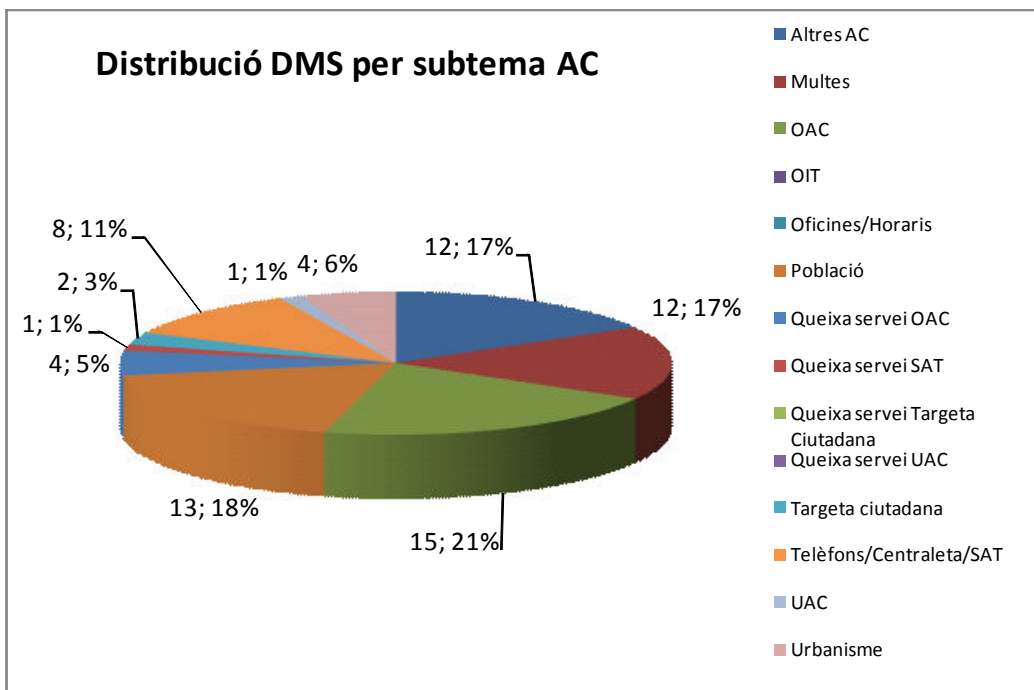
Per això, quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats, al seu torn, uns responsables de gestionar-la i tramitar-la.

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

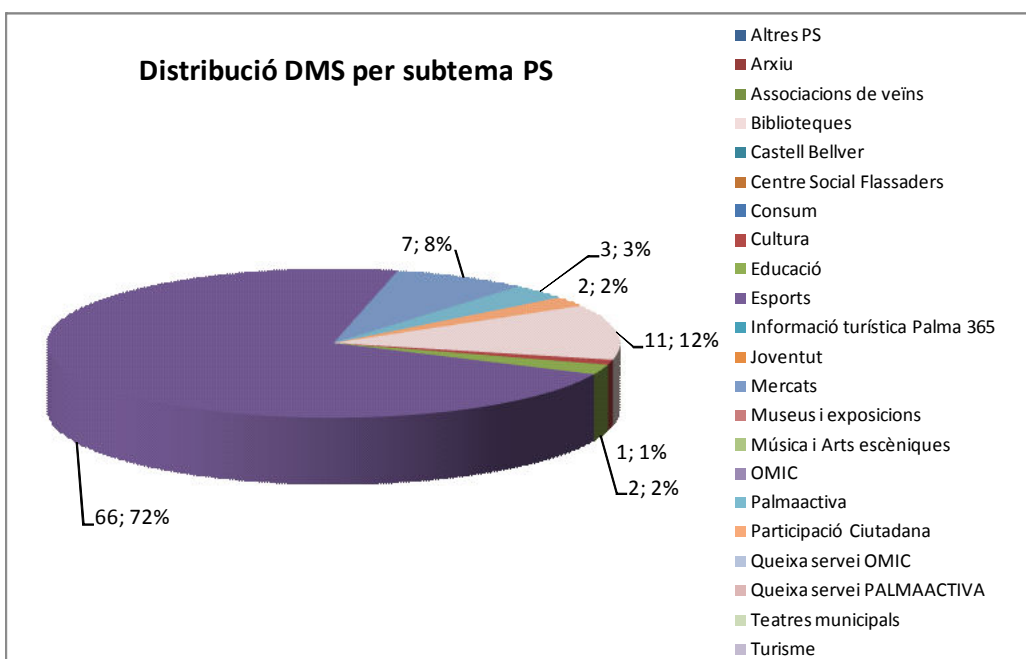
DE (Direcció Estratègica): la majoria d'aquest trimestre són del subtema Gestió/organització de la ciutat general, amb 22 DMS; la majoria d'elles estan relacionades amb el tancament dels carrers al trànsit per obrir-los al passeig. Sobretot són queixes (15), però també ens han arribat 2 felicitacions (és molt més habitual fer una DMS per queixar-se que molestar-se en fer-la per felicitar). També han destacat les queixes per renous d'obres que es realitzen durant el confinament, i que són especialment molestes pel fet d'estar tot el dia a casa. Aquest darrer tipus de queixes ja varen ser destacables el mes de març passat.



- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaca sobretot els subtema **OAC**, amb 15 queixes. Destaquen, dins d'aquest procés les del subtema **Altres**, amb 12 queixes per la falta d'atenció telefònica, o la dificultat per aconseguir-la, a alguns departaments municipals, concretament a l'IME, Govern Interior i Patronat d'Escoletes; és un tipus de queixa que ja es va rebre el mes de març, a partir de la declaració de l'estat d'alarma.

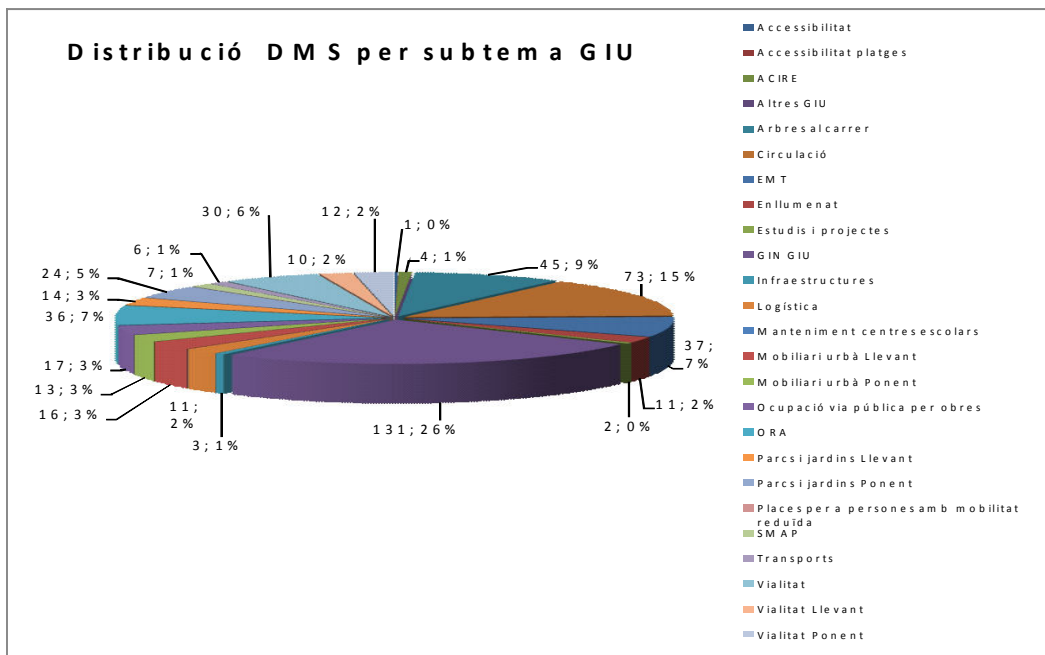


- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca, com sempre, el subtema **Esports**, encara que en molta menor quantitat, ja que els poliesportius han estat tancats durant l'estat d'alarma, i en aquests llocs la majoria de queixes es presenten dipositant el corresponent imprès dins les bústies instal·lades a aquests efectes.

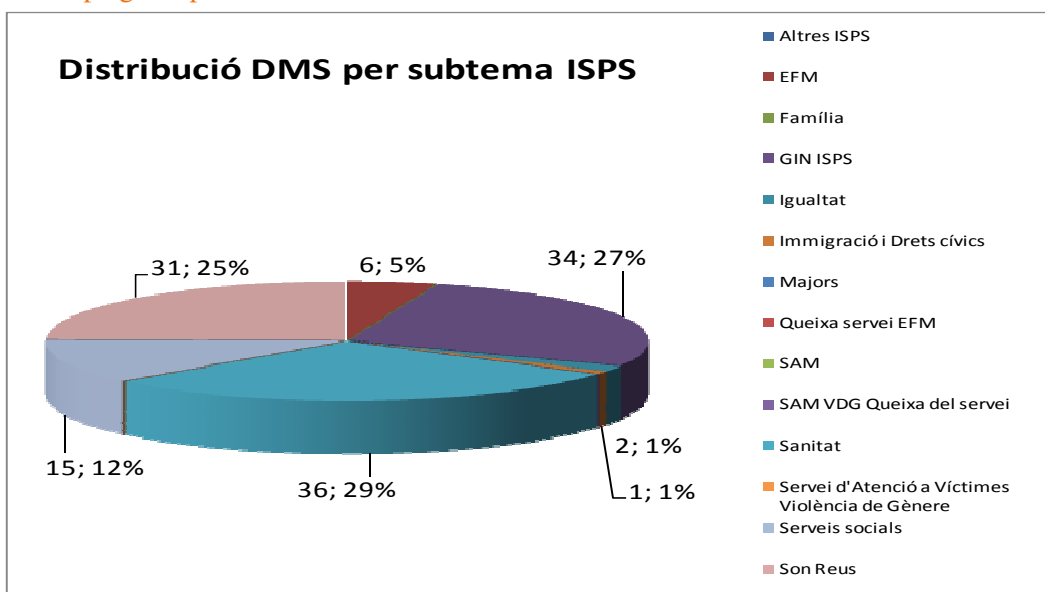


GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): hi destaca sobretot GIN-GIU aquest trimestre, amb 131 DMS. Es tracta, sobretot, i com s'ha explicat a l'apartat sobre el tipus de DMS, de **76 correus rebuts entre els dies 14 a 19 de maig de l'Associació Hotelera de la Platja de Palma**, en les quals es comunicaven incidències a la via pública d'aquesta zona de la ciutat. Per part de Qualitat es va comunicar aquest fet al Coordinador del districte de la Platja de Palma, el qual va informar de l'existència d'un dossier amb totes aquestes incidències detallades i que ja s'havien gestionat. Per a això es va enviar avís a l'associació indicant-los que ja no es registrarien més DMS d'aquest tipus.

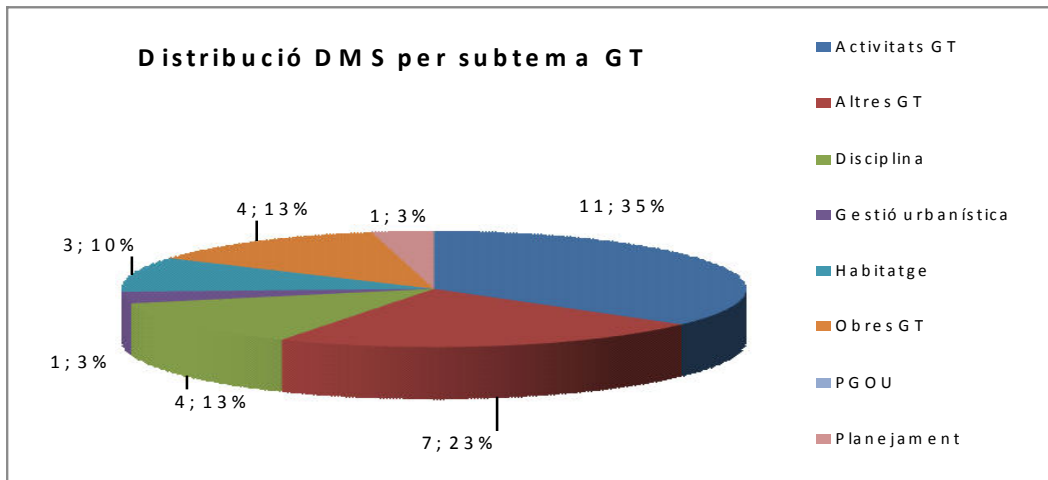
Pel que fa al subtema **ORA**, amb 36 DMS, 28 són **queixes de residents o treballadors que demanen poder aparcar a les zones 0/0, donada la falta d'espai per a aparcar motivada per l'autorització de terrasses a places d'aparcament decretada per l'Ajuntament.**



- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** aquest trimestre, la majoria són del subtema **Sanitat**, encara que les més destacables són les incidències per plagues derivades a aquest servei, sobretot destaquen les del mes de juny per una plaga de paneroles a la ciutat.

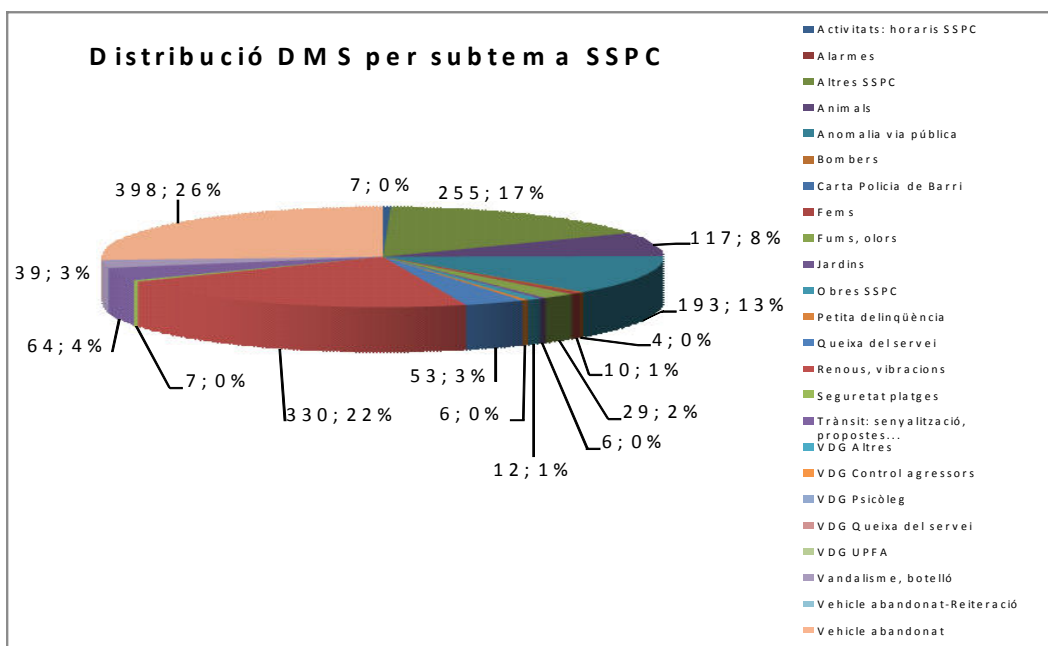


- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca sobretot Activitats, amb 11 DMS.

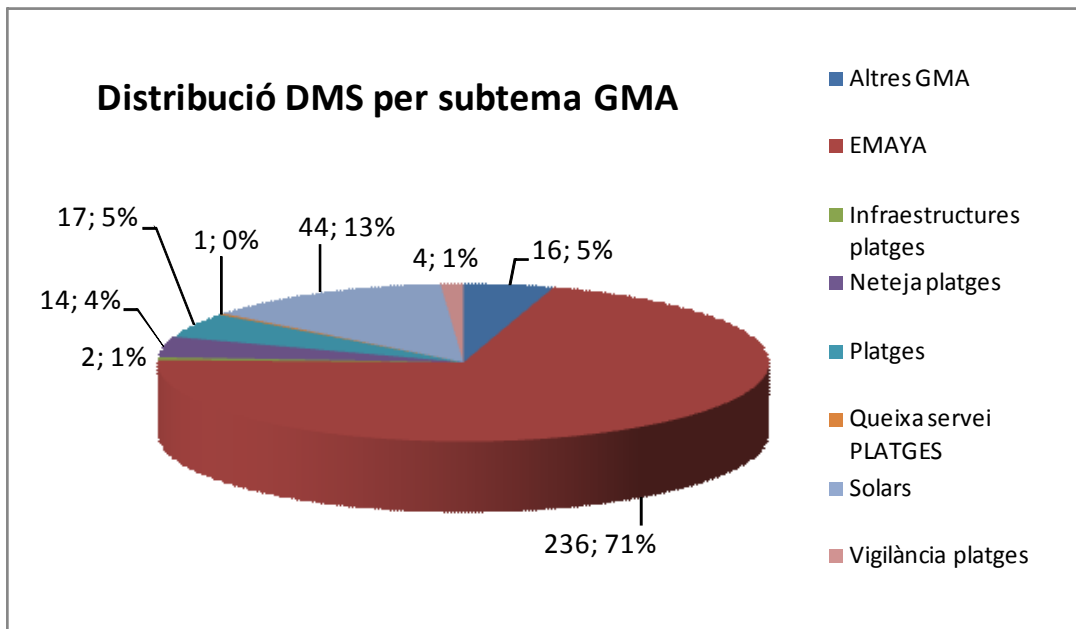


- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaca, sobretot, i com sempre, el subtema Vehicle abandonat. Aquest trimestre ha baixat molt la comunicació de vehicles abandonats, va ser de 731 el trimestre passat i només de 398 aquest trimestre, sen varen comunicar només 22 el mes d'abril, i varen anar augmentant els mesos següents. De la resta de subtemes, en destaquen sobretot les queixes Anomalia a la via pública, i, **concretament són 62 queixes per l'incompliment de les mesures de seguretat durant la desescalada (a terrasses o durant els passejos), tant pel que fa a horaris, com a excés d'ocupació o falta de mesures de seguretat** Aquest trimestre hi destaquen també d'aquest subtema, i com sempre, les queixes que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per a ser arreglats, i estacionament de cotxes per a lloguer (12 queixes). D'aquest mateix subtema, són destacables també les queixes derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats en aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, etc., i que també es repeteixen cada mes, són 21 queixes aquest trimestre, bastant menys per l'estat d'alarma.

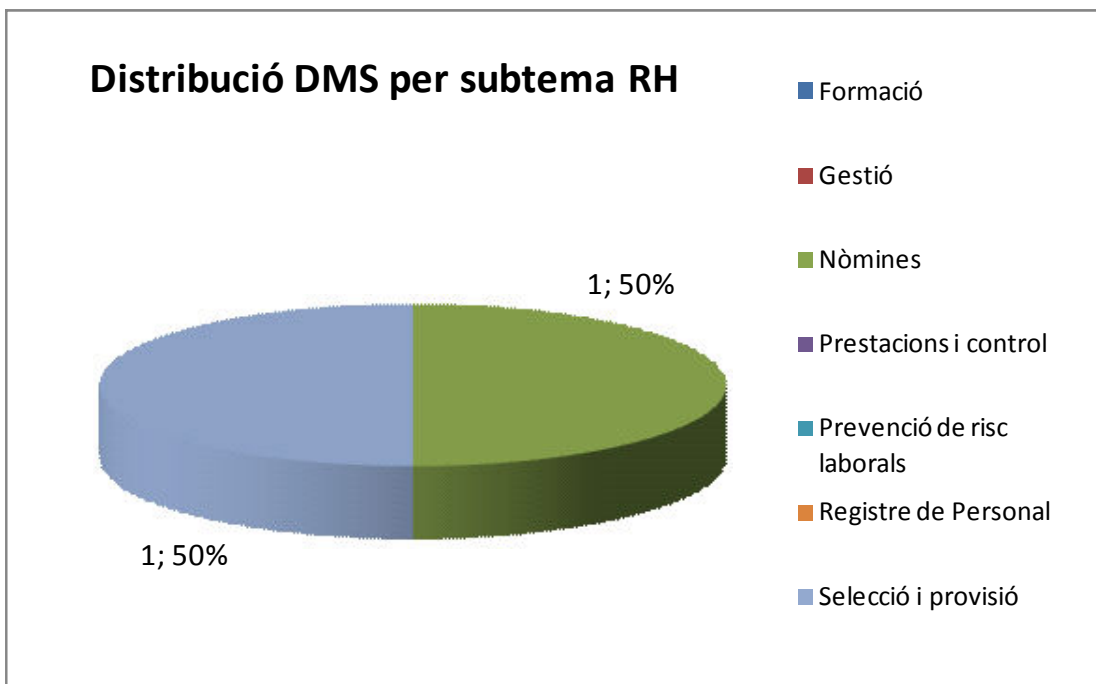
En relació a les Queixes del servei són destacables les 12 rebudes el mes de juny pel 092, que indiquen els ciutadans que no contesta a les telefonades o no actua. Destaquen també les queixes d'alguns ciutadans que s'han considerats maltractats per la Policia en les seves sortides durant el confinament, durant els mesos d'abril i maig.



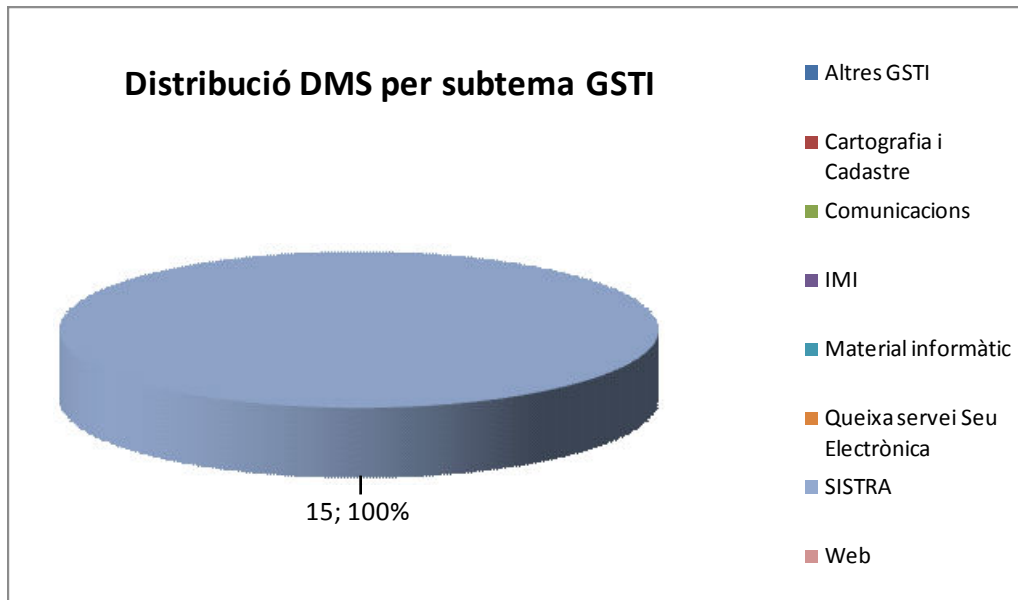
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA, com és habitual. En destaquen algunes peticions de desinfecció de carrers, sobretot del mes d'abril.



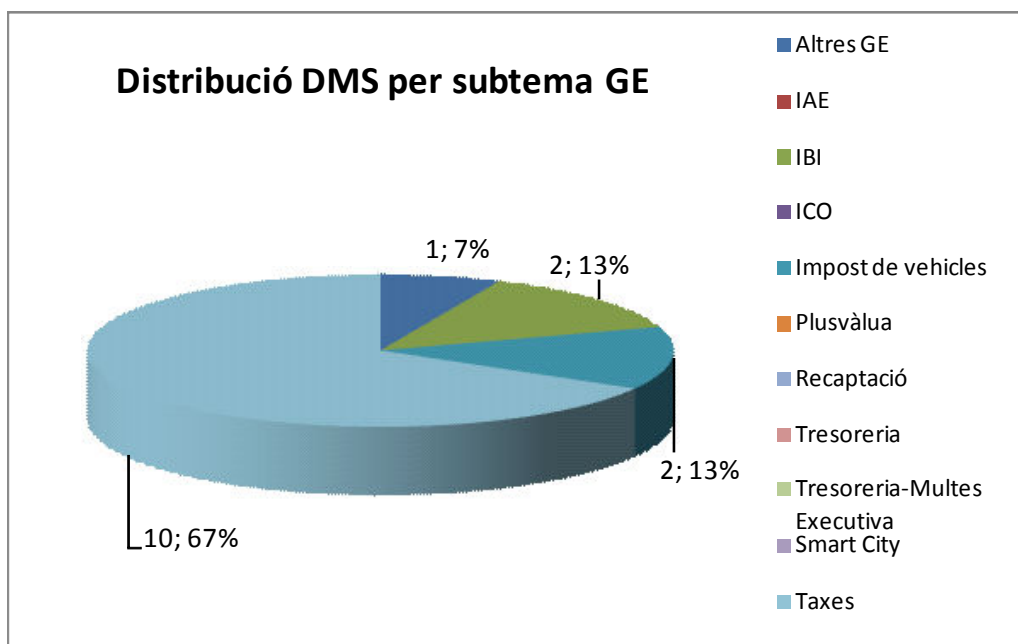
- **RH (Recursos Humans):** només té 2 DMS assignades aquest trimestre, una per a Nòmines i una per a Selecció i provisió.



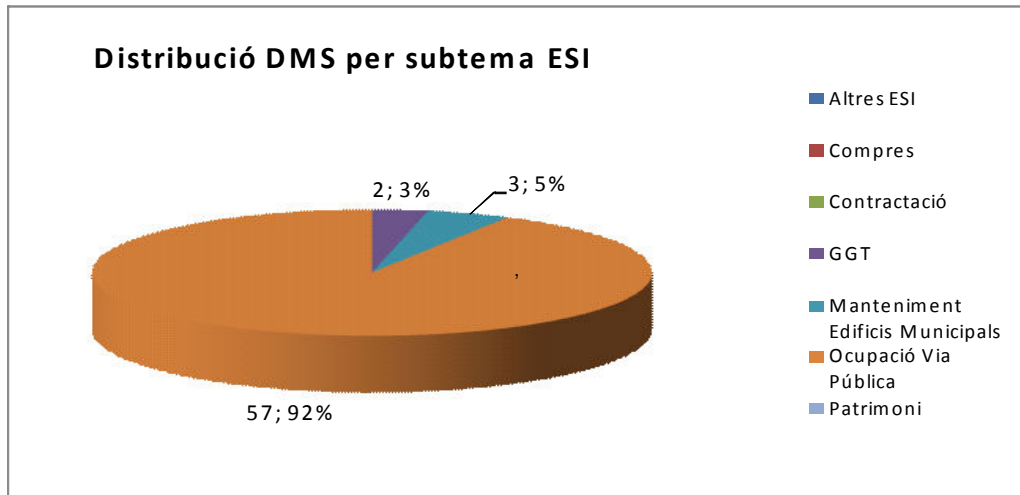
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** aquests trimestre totes les DMS són del subtema SISTRA, per problemes en l'ús de la seu electrònica d'alguns usuaris.



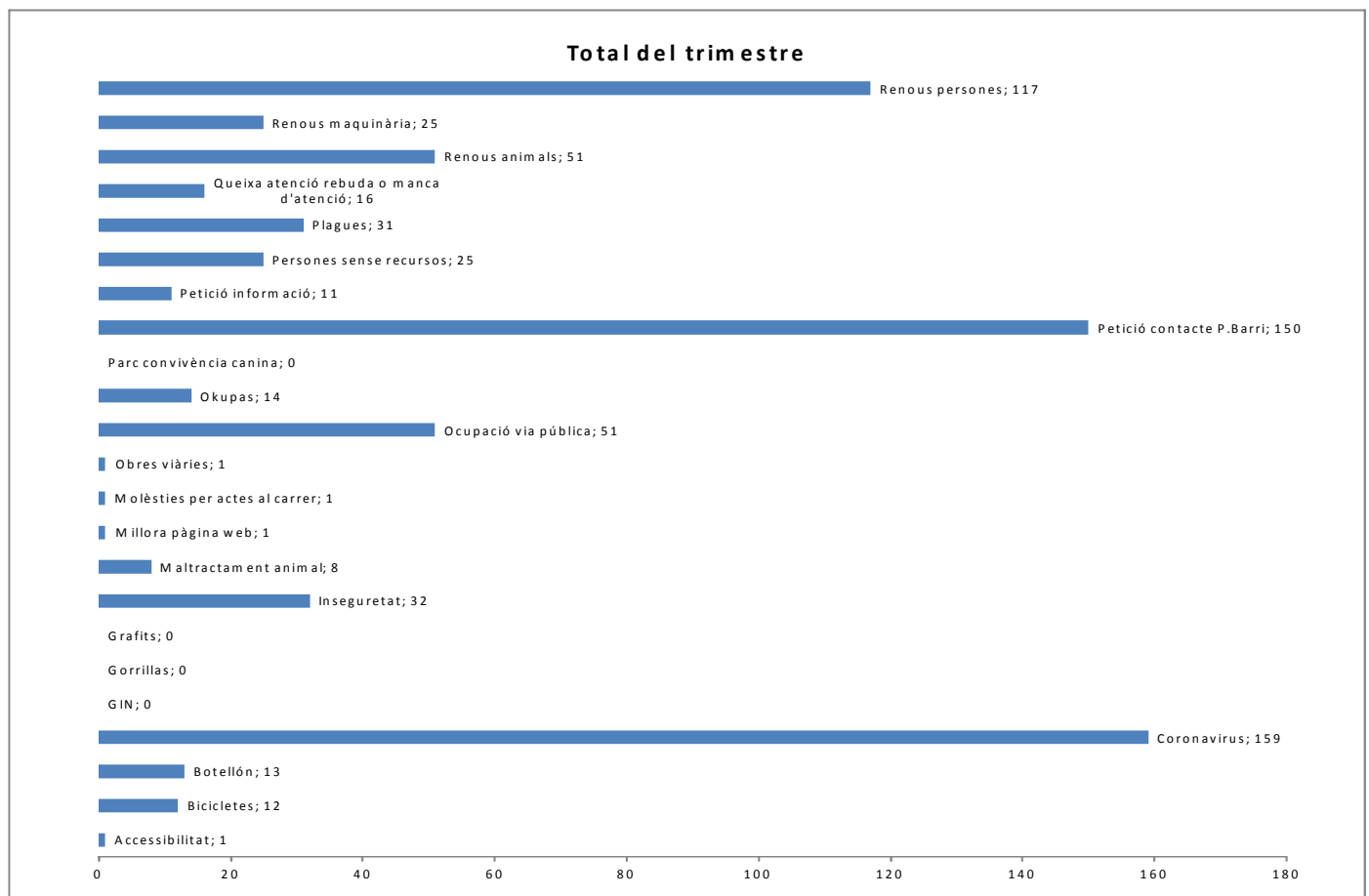
- **GE (Gestió Econòmica):** hi destaca aquest trimestre el subtema Taxes.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** aquest trimestre la majoria torna a ser del subtema Ocupació de la via pública (57). D'aquestes, n'hi ha 51 del mesos de maig i juny que són queixes per l'autorització d'instal·lar terrasses de bars a la calçada.



A nivell transversal, és a dir, DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables, hi **destaquen**, com sempre, les queixes rebudes per **renous**, assignades a Policia, Sanitat o EMAYA, principalment.



De manera transversal, destaquen aquest trimestre les **queixes per l'incompliment de les mesures de seguretat en la fase de desescalada**. S'han enviat a Policia quan es tracta del control de les anomalies a la via pública, i a diversos serveis municipals quan es tracta de l'incompliment d'aquestes mesures als autobusos, al cementiri i a Son Reus. També se n'han derivat a Platges, EMAYA i a Infraestructures algunes altres, totes relatives a les mesures de seguretat.

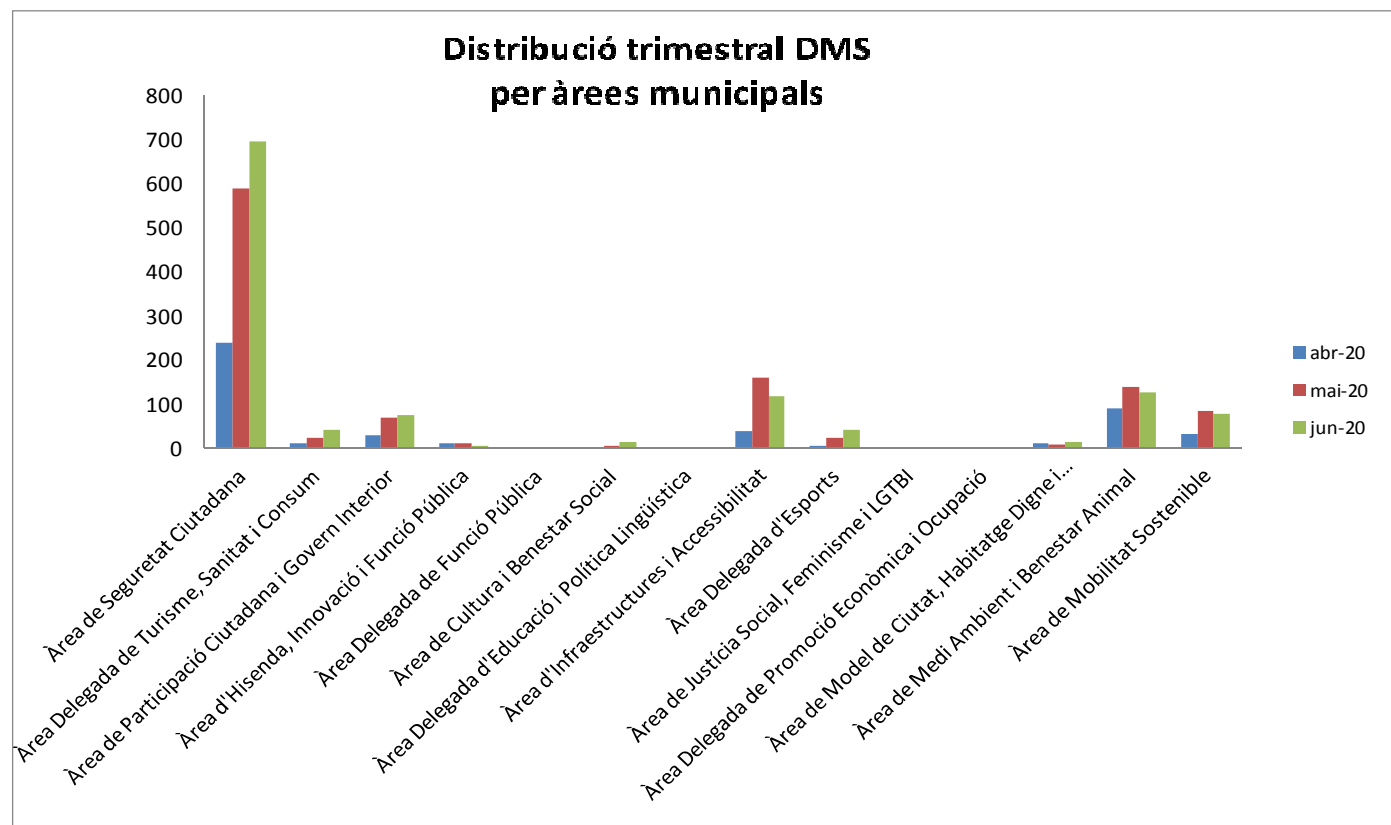
L'altra tema destacable per la seva transversalitat són les queixes per l'ocupació de la calçada per les terrasses, que l'Ajuntament ha permès. S'han registrat per a Govern Interior les queixes per la decisió d'aquesta autorització, algunes altres al servei ORA perquè, a més de queixar-se de l'ocupació, se sol·licitava poder usar les zones 0/0 els residents o treballadors de la zona. També se n'han derivat a Policia, quan feien referència a l'incompliment dels horaris o de l'ocupació.

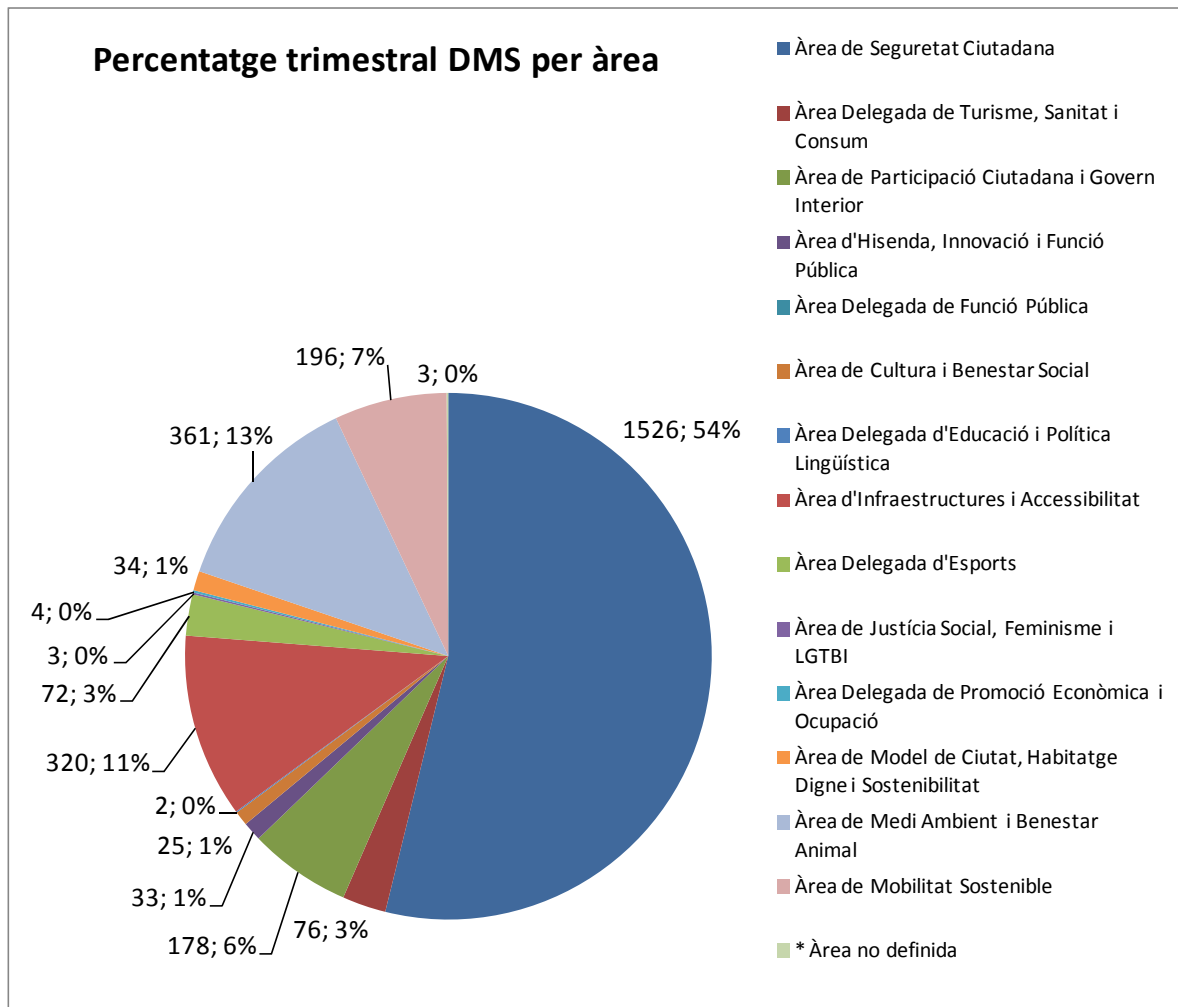
Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 16 aquest trimestre. Feien referència a Policia, IME, Govern Interior i Escoles Municipals.

En relació amb l'estat d'alarma, el mes de març **es va introduir coronavirus com a nova paraula clau**, atès que hi havia una quantitat significativa de queixes, suggeriments i observacions relacionats amb aquesta situació. En concret s'han registrat 159 DMS que hi estan relacionades. La majoria, per a Batlia (Gestió i Organització de la Ciutat) o per Policia, i, la resta, per a altres 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 registrades té anotada l'àrea municipal a què correspon segons el subtema de què es tracta.





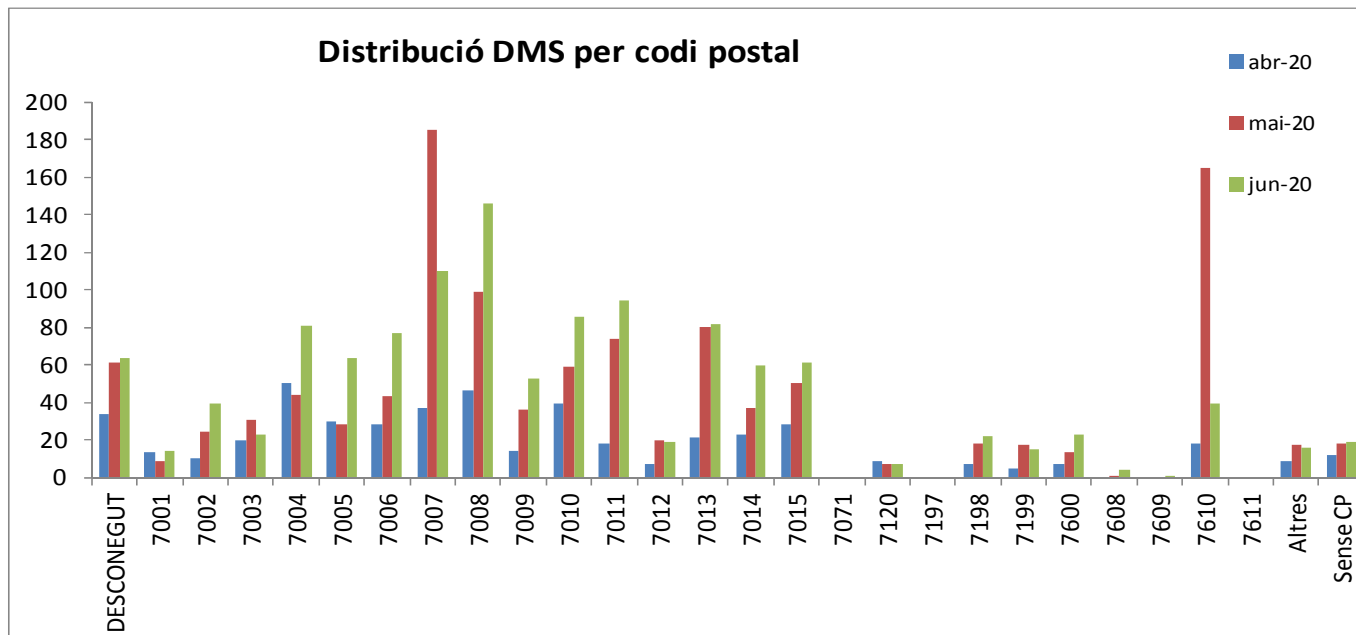
La majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea de Seguretat Ciutadana, i representa el 54% del total.

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

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

1.7 Anàlisi de la recepció per codi postal

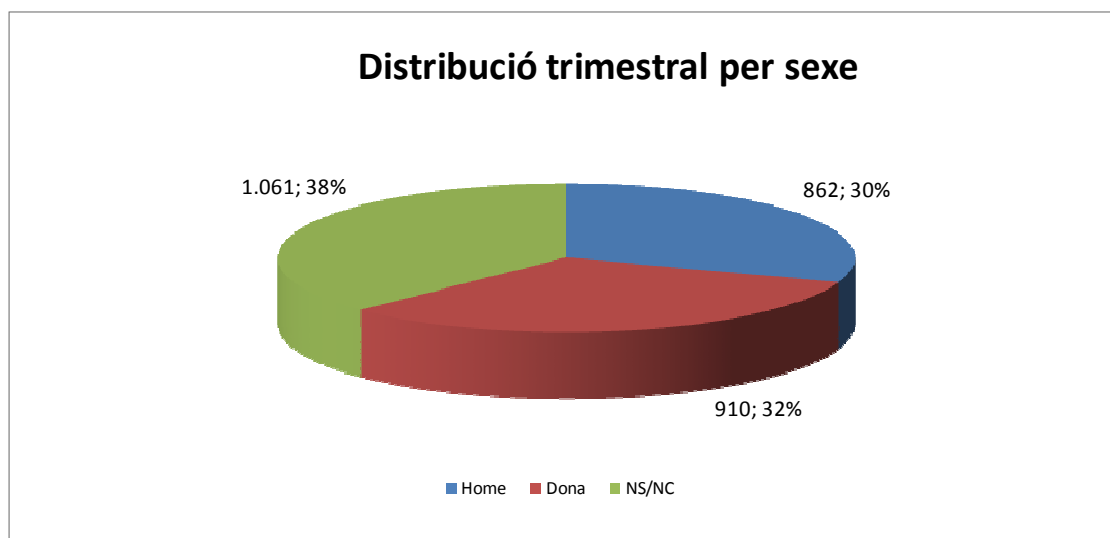
A la majoria de DMS registrades consta el codi postal de la persona usuària del servei. Únicament és obligatori indicar-lo quan es contacta telemàticament a través del formulari de queixes i suggeriments del web. En els altres casos és voluntari. Això no obstant, les queixes rebudes al 010 arriben a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



La majoria de DMS d'aquest trimestre tenen el codi postal 07007 (la Soledat) i 07008 (Son Gotleu), igual que el trimestre passat; seguidament, destaca aquest mes el codi postal 07610 (Las maravillas, Can Pastilla), que normalment no és una de les zones que destaquen per la presentació de DMS, però el mes de maig varen arribar 165 avisos d'incidències a la Platja de Palma, enviats per l'Associació Hotelera, tal com s'ha explicat en punts anteriors d'aquest informe.

Concretament, són 332 de la Soledat; 291 de Son Gotleu; i, 222, de Las maravillas, Can Pastilla.

1.8 Distribució de DMS rebudes per sexe



En data 9 de maig de 2018 es va implantar al DMS l'obligatorietat d'emplenar el camp "sexe" per a poder tenir informació estadística en aquest sentit. Aquest trimestre, no ens consta el sexe de la majoria d'usuaris, potser perquè han optat per NS/NC, o bé no en podem tenir constància ja que no han presentat la DMS a través del web; es tracta d'un 38% dels usuaris. La resta es troba repartida entre un 32% de dones i un 30% d'homes. Habitualment, en són majoria les dones.

1.9 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest trimestre no s'ha rebut cap queixa derivada d'una altra administració i se n'han trameses 21 a altres administracions; concretament, 5 queixes i 1 petició al Govern de les Illes Balears; 4 queixes al Consell de Mallorca, 7 queixes a l'Autoritat Portuària, 2 queixes al Bisbat de Mallorca, 1 queixa a l'ATIB i 1 queixa al Registre civil.

1.10 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

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

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

Un 80,31% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb l'usuari. És un percentatge superior en prop d'un 2% al del trimestre passat.

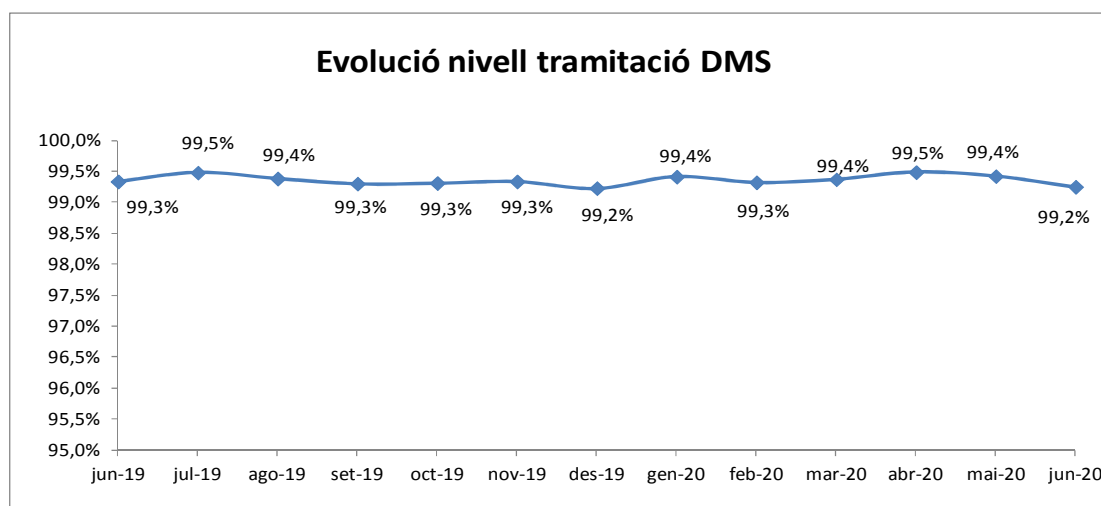
2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació en termini

2.1.1 Dades relatives al global del gestor de DMS

* Evolució del nivell de tramitació global al Gestor DMS

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



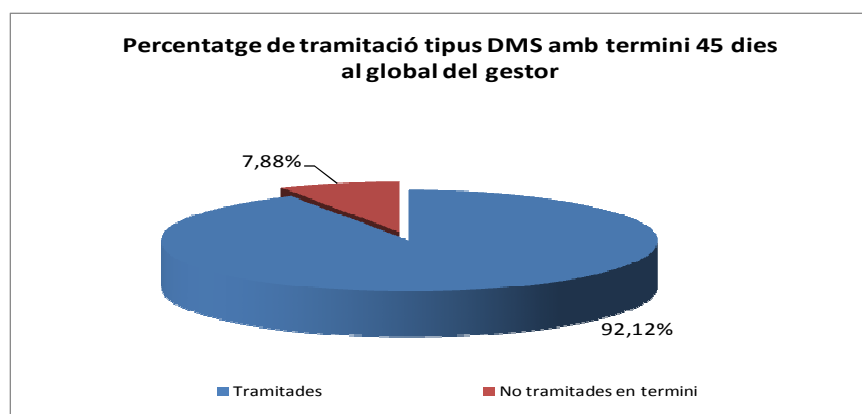
A finals d'aquest trimestre ens trobam en el 99,2% de resolució. En tot l'any, es manté el nivell de tramitació de prop del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del nombre de demandes rebudes.

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

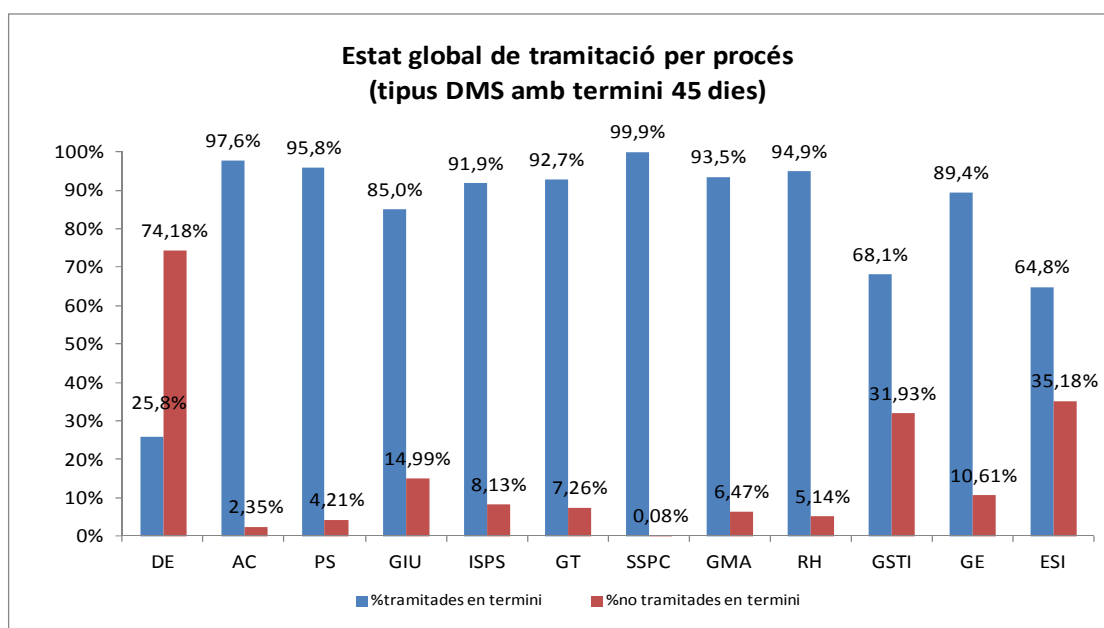
El nivell a finals d'aquest trimestre ha estat un poc inferior al del trimestre anterior. Poden haver influït en aquesta baixada els canvis en la sistemàtica de treball durant l'estat d'alarma. No obstant, s'ha repetit el mateix percentatge que el mes de desembre passat.

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

Si revisam al global del gestor DMS, la tramitació dels tipus de DMS que té establert un límit de 45 dies per a dur-se a terme (queixes, suggeriments, peticions, altres, i queixes i suggeriments interns), observam que un 92% estan tramitades en termini i, el 8% restant, no s'hi ha tramitat; és un percentatge significativament inferior a l'habitual, la tramitació en termini ha baixat un 4% aquest trimestre, respecte de l'anterior. Pot ser motivat perquè alguns serveis (Gestió de la Ciutat, Esports, SMAP...) no han tramitat les DMS que tenien assignades durant les primeres setmanes de l'estat d'alarma. Això no obstant, les no tramitades en termini poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



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

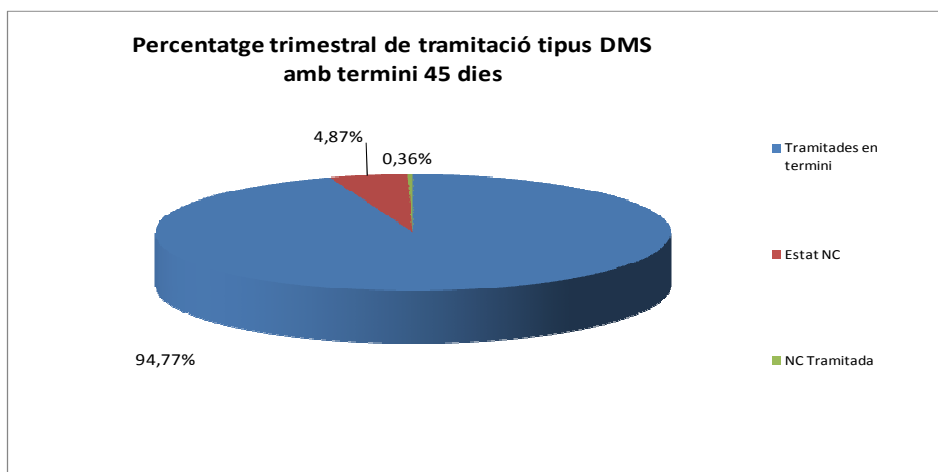


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern*, *petició* o *altres* (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Normalment, més de la meitat dels processos tenen més del 90% de les DMS tramitades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

Els procés més destacable DE (Direcció Estratègica) amb només un 26% de resolució en termini. Es tracta, en la major part, de DMS relacionades amb les decisions preses durant l'estat d'alarma o la fase de desescalada, que s'han registrat per a Gestió de la ciutat.

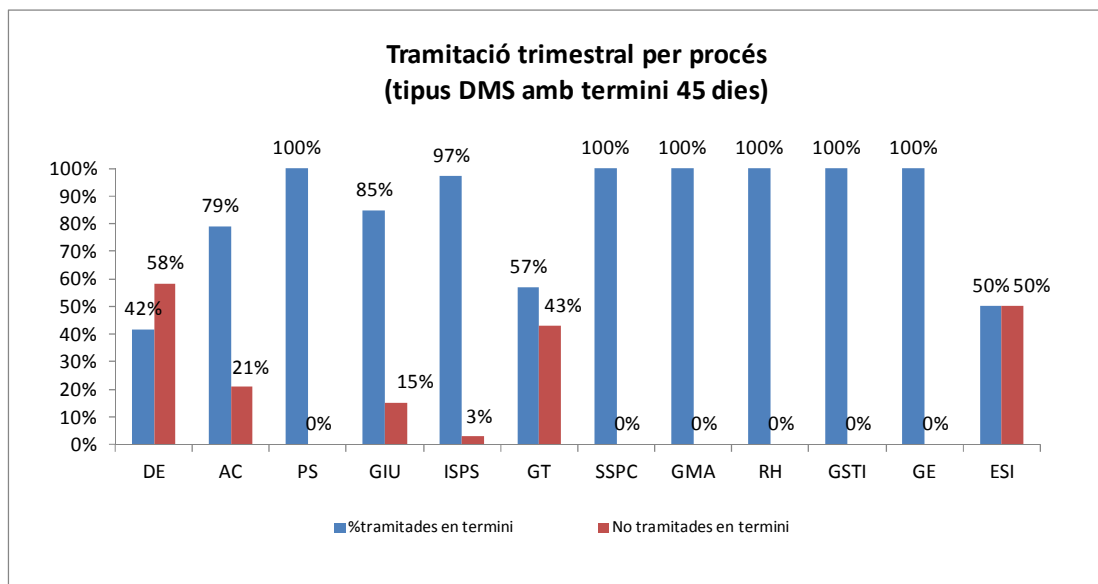
La resta de processos oscil·len entre el 64,8% d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) i el 85% de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes).

2.1.2 Dades relatives al trimestre



El 95% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 5% restant, no. Aquest darrer percentatge es desglossa en un 4,87%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 0,36%, que són **No-conformitats tramitades**; percentatge, aquest darrer, que **ha tornat a baixar respecte del trimestre anterior**.

*Tramitació trimestral de les DMS per procés



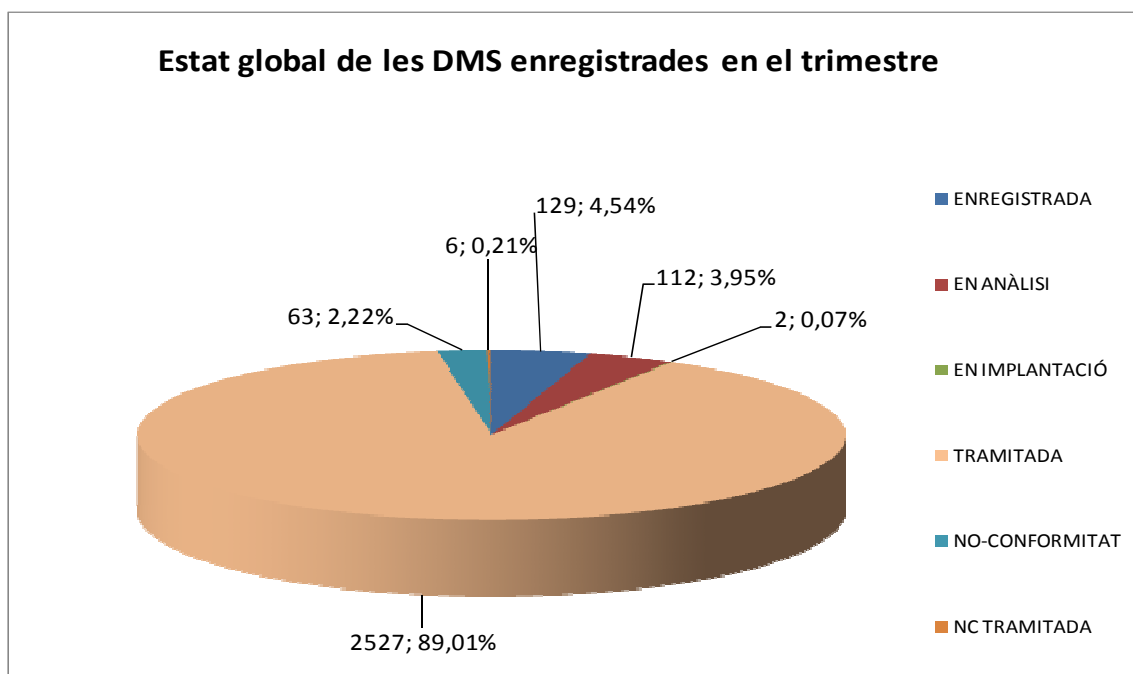
Pel que fa a les DMS del tipus *queixa*, *queixa interna*, *suggeriment*, *suggeriment intern*, *petició* o *altres* que qualsevol dia d'aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (és a dir, 45 dies des del registre), trobam que **sis processos han tramitat el 100% de les DMS en termini**.

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

Aquest trimestre destaquen els processos DE (Direcció Estratègica), GT (Gestió Territorial) i ESI (Equipaments i Serveis Interns) com a processos amb molt baix percentatge de resolució en termini, un 42%, un 50% i un 57% respectivament. Concretament, aquest processos han tingut aquest trimestre 12, 14 i 2 DMS que han acabat el termini de tramitació de 45 dies; d'aquestes 14 s'han tramitat en termini, i 12 continuen en estat de no-conformitat.

*Estat de les DMS registrades en el trimestre

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



De les 2.839 DMS registrades durant aquest trimestre, 2.527 estan tramitades en termini, un 90%, i 69 es varen tramitar fora de termini, un 2% del total. **En definitiva, hi ha en total un 92% de les DMS del trimestre tramitades, percentatge superior en un 1% respecte del trimestre anterior.**

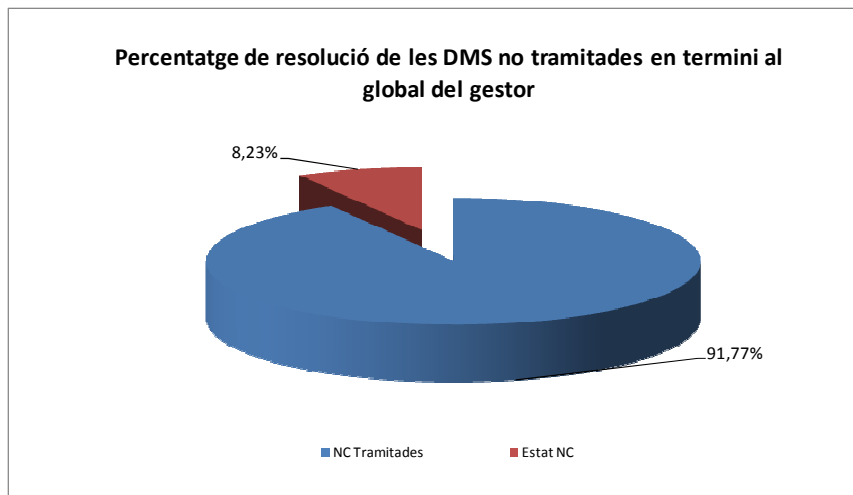
Una petita part es troba en els altres estats, concretament 129 en estat de registrada; 112, en estat d'anàlisi; 2, en estat d'implantació i, 63, en estat de no-conformitat.

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

2.2 Tramitació fora de termini

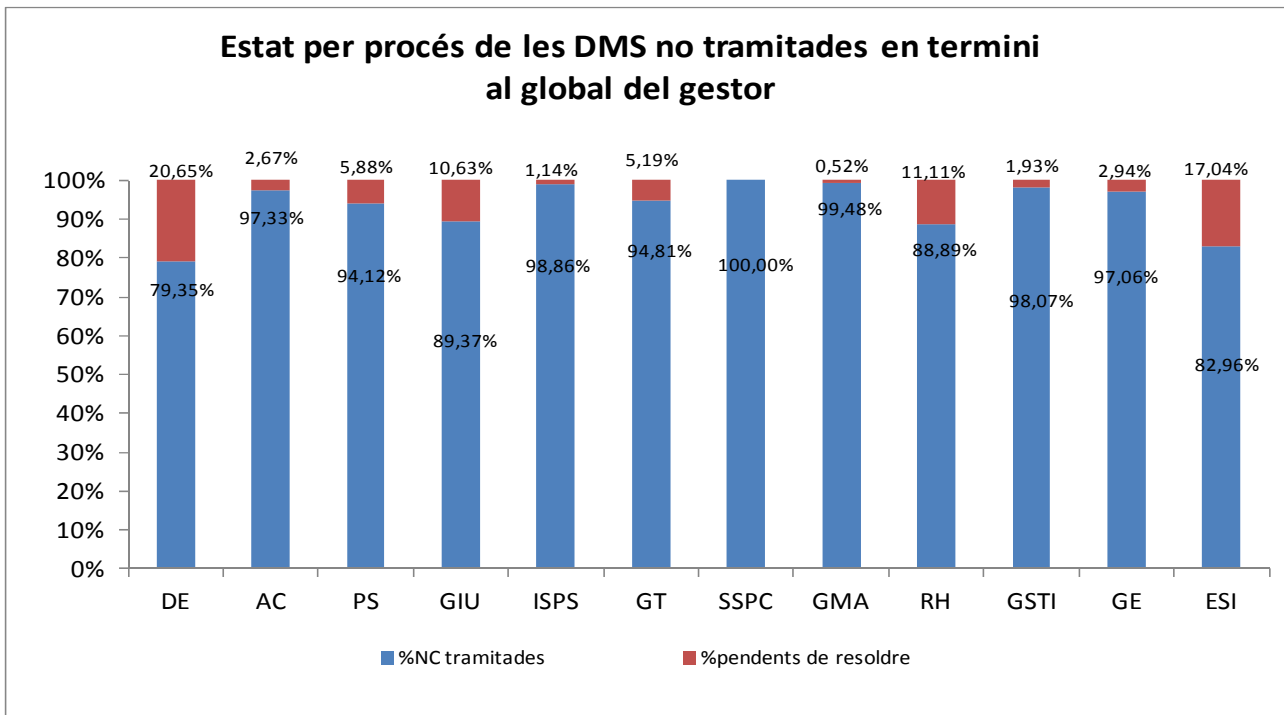
Les DMS que han exhaurit el temps establert de tramitació de 45 dies passen a un estat denominat de no-conformitat, que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen, passen a ser DMS *en estat de no-conformitat tramitada*.

2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



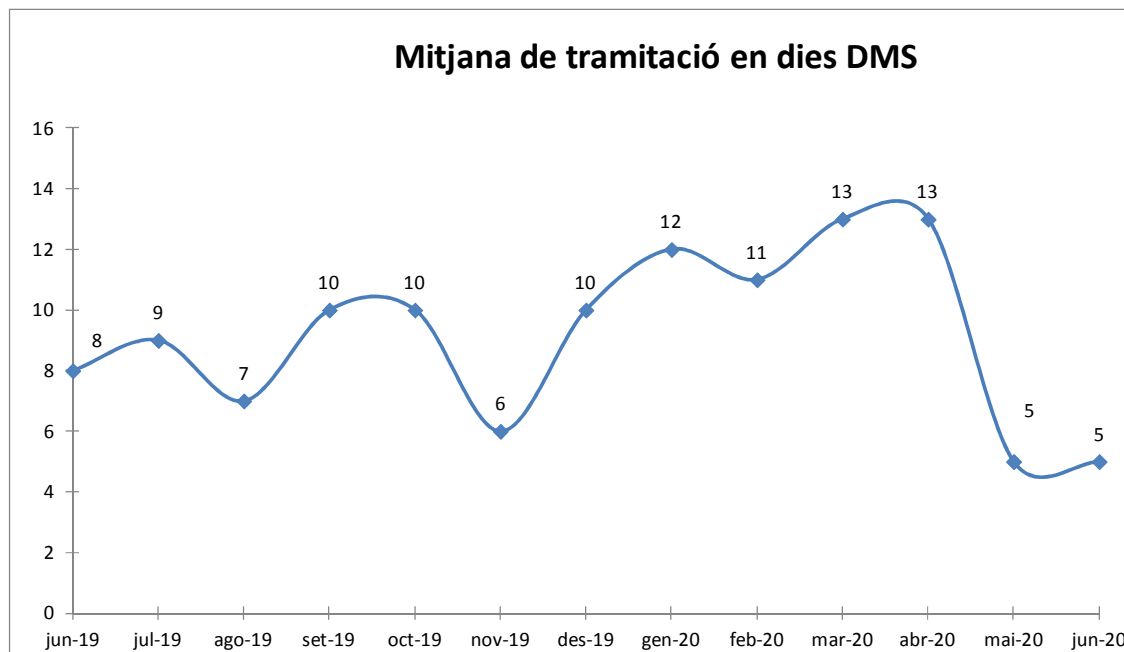
Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a ser tramitades, observam que actualment, de les DMS tramitades fora de termini, un 92% ja estan com a no-conformitats tramitades i, un 8%, encara es troben pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.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

2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, tots els processos es troben en nivells alts. Tots ells propers al 90% i fins al 100%. Únicament DE (Direcció Estratègica) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), tenen uns percentatges un poc inferior de tramitació de les DMS que han passat a no conformitat, no obstant són percentatges alts, dels voltants dels 80% tots els altres.

2.3 Mitjana de tramitació



La mitjana de tramitació de les queixes, els suggeriments i les peticions que no han exhaurit el termini de resolució establert de 45 dies es troba aquest trimestre en 7 dies, inferior a l'habitual, d'uns 8 o 9 dies. En destaquen els mesos de maig i juny, amb una mitjana de 5 dies de resolució, la més baixa dels darrers dotze mesos. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 9 dies, 7 menys que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 9 també, 3 menys que el trimestre anterior. No hi ha hagut queixes internes ni suggeriments interns aquest trimestre. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies, com és habitual.

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

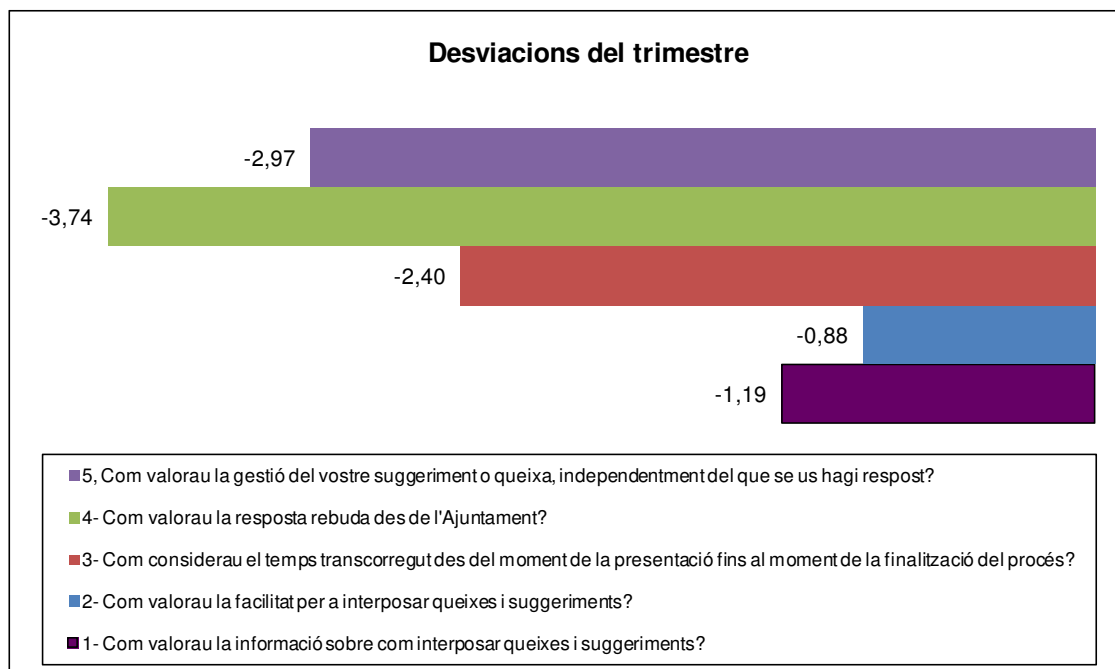
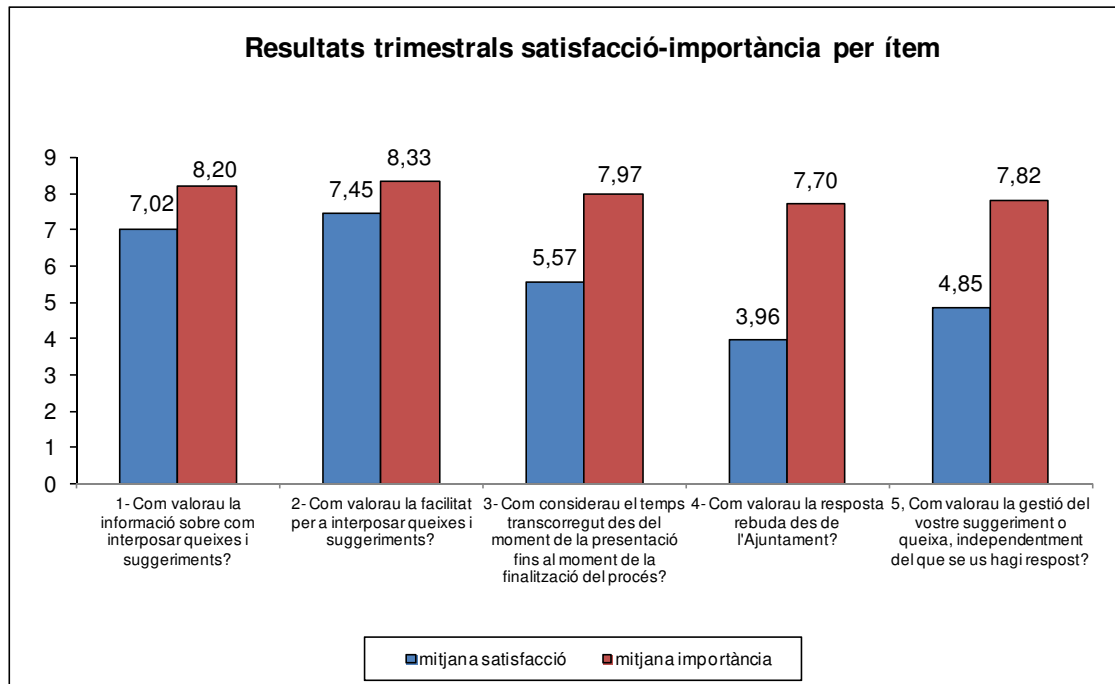
3 SATISFACCIÓ

Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat 181 respostes a les enquestes de satisfacció, quantitat un poc superior a la del trimestre passat i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 25%, igual que el trimestre passat.

La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS i, quan aquestes no es contesten en un primer moment, es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, de

les DMS tramitades a les quals consta adreça electrònica, n'hi ha una part que es responen al ciutadà per correu electrònic manual, per telèfon o per correu postal, i en aquests casos no es tramet enquesta de satisfacció. Tampoc no s'envia l'enquesta a les DMS assignades a la Policia Local ni a les de caràcter intern.

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



De les valoracions rebudes, en podem extreure el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 7,02 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,2 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació d'1,19, inferior a la del trimestre passat.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 7,45 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,33 de mitjana d'importància, valoracions un poc superior a les del trimestre passat. S'hi ha donat una desviació del 0,88. Aquest trimestre torna a ser l'ítem més ben valorat.

3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 5,57 de mitjana de satisfacció i amb un 7,97 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de 2,40. Aquest trimestre han augmentat tant la satisfacció com la importància; i, la desviació, ha estat pràcticament igual.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,96 i, pel que fa a importància, de 7,70. S'hi ha donat una desviació de 3,74. Per tant, i com sempre, aquest és l'ítem més mal valorat.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 4,85 de mitjana de satisfacció, amb un 7,82 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació de 2,97, un poc superior a la del trimestre passat.

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

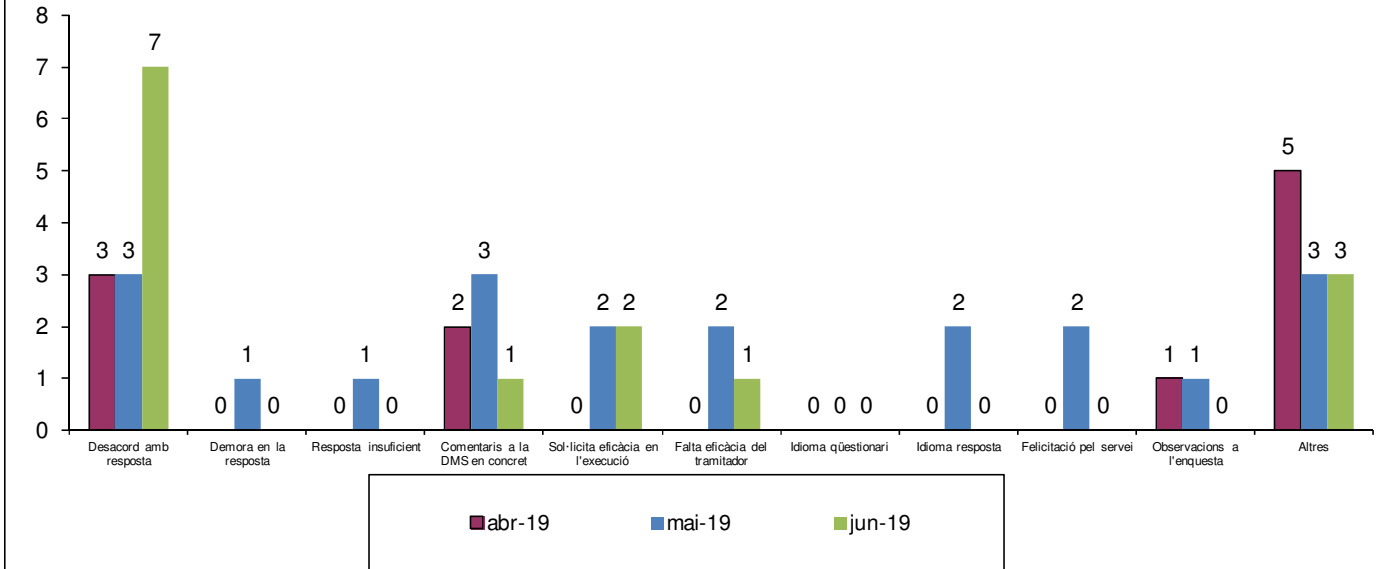
Resulta molt difícil millorar la satisfacció en l'ítem per la resposta rebuda, ja que en la majoria de queixes, la resposta no sempre és la desitjada pels usuaris, la qual cosa fa que es valori molt malament.

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

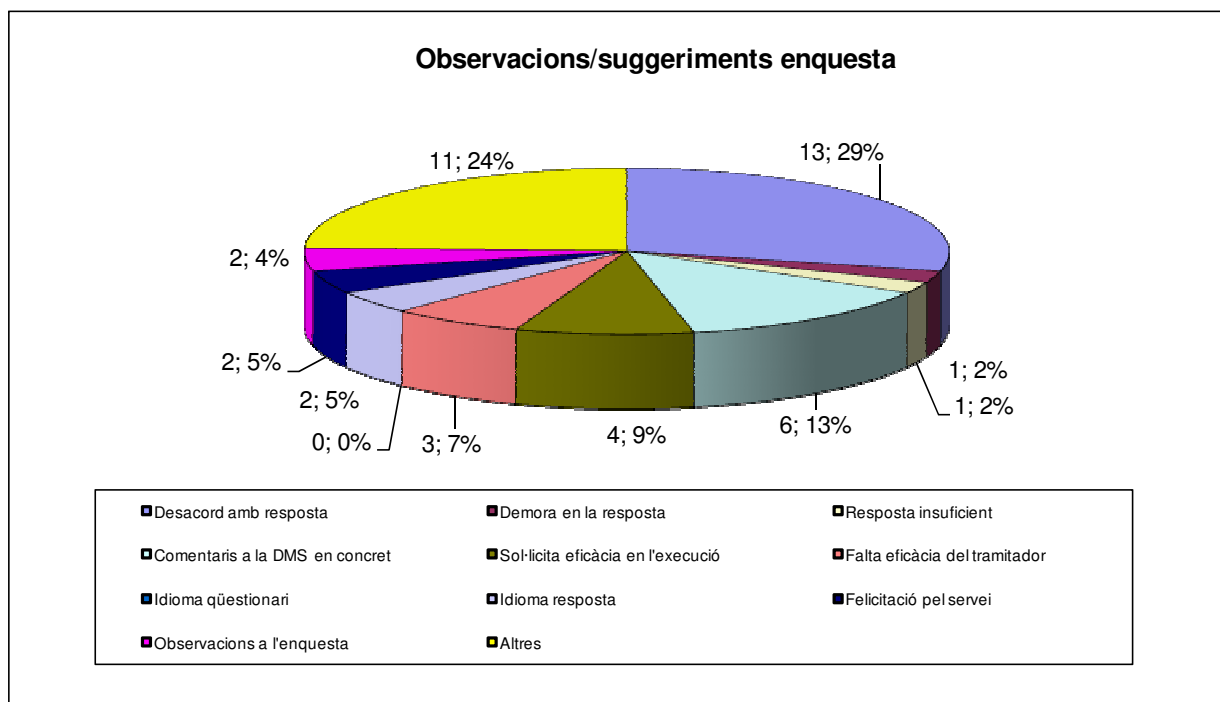
Aquest trimestre han entrat 45 observacions i 103 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard, després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic.

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

Observacions/suggeriments enquesta

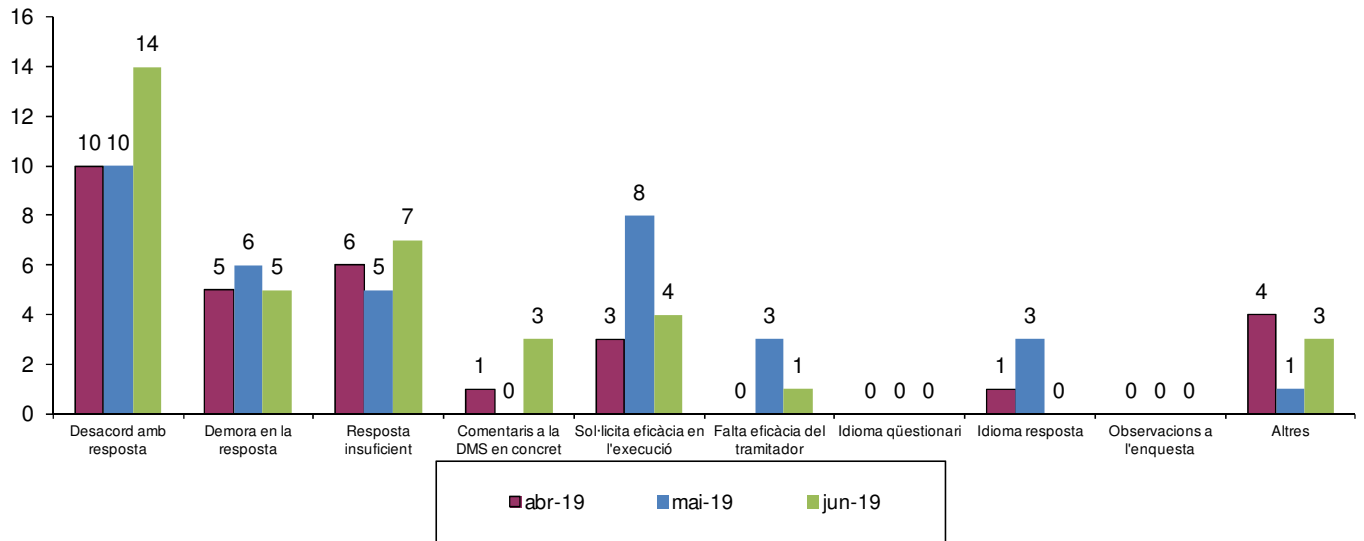


Observacions/suggeriments enquesta

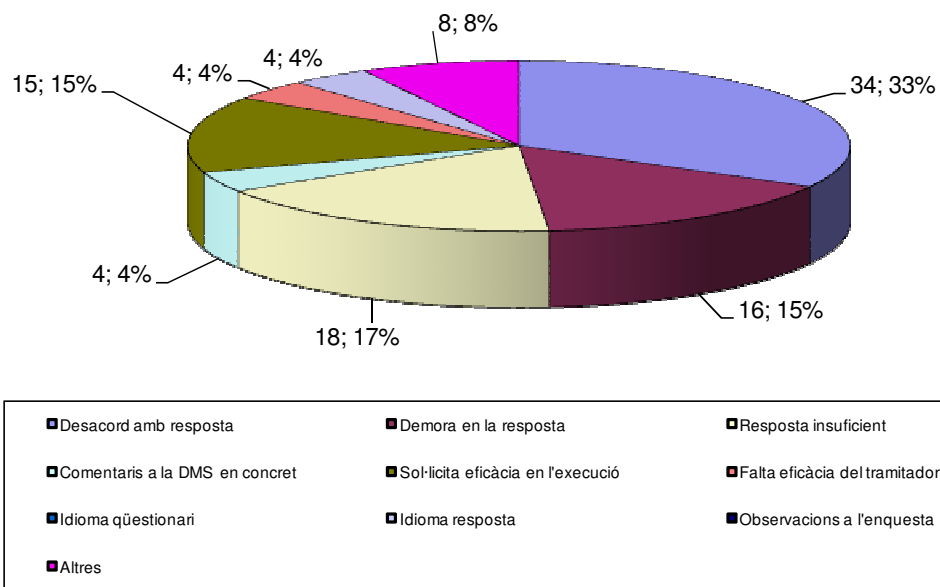


Aquest trimestre, hi destaquen sobretot els comentaris de desacord amb la resposta, en la majoria de casos per no obtenir la resposta desitjada. Destaquen també els comentaris a la DMS en concret, aportant-hi altra informació o afegint-hi comentaris. Hi destaquen, finalment, les sol·licituds d'eficàcia en l'execució.

Motiu baixa valoració del servei



Motiu baixa valoració del servei



Com a motius de la baixa valoració, la majoria són de desacord amb la resposta, amb gran diferència sobre els altres motius. Destaquen també com a motius, la demora en la resposta i la resposta insuficient.

Per tant, tot ens du a pensar que aquest trimestre, una altra vegada, la satisfacció és baixa, sobretot per la resposta rebuda; és a dir, per no tenir la resposta esperada.

4 RELACIÓ PROCESSOS-SERVEIS MUNICIPALS EN LA GESTIÓ DE DMS

ASSIGNACIÓ DE DMS:

1. El servei de Policia Local és el que rep més peticions ciutadanes, relacionades quasi sempre amb anomalies que es produeixen a la via pública (193, aquest trimestre) i la demanda de mediació entre veïns del policia de barri, per molèsties per renous de persones o d'animals (330, aquest trimestre). Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats són sempre la majoria, encara que aquest trimestre han baixat a la meitat de l'habitual (398, aquest trimestre).
2. EMAYA hi ocupa la segona posició, amb 236 DMS assignades. Són, evidentment, queixes relacionades amb la netedat de la ciutat o amb el sistema de recollida.
3. Les incidències d'Infraestructures han estat aquest trimestre el tercer grup de DMS registrades. No sol ser un subtema tan utilitzat, però aquesta quantitat elevada aquest trimestre es deu als 76 correus rebuts els dies 14 a 19 de maig, de l'Associació Hotelera de la Platja de Palma, en les quals es comunicaven incidències a la via pública d'aquesta zona de la ciutat. Aquesta gran quantitat de correus rebuts va començar a col·lapsar el servei de gestió de DMS i, per a això, es va parlar amb el Coordinador del districte de la Platja de Palma, el qual ens va informar de l'existència d'un dossier amb totes aquestes incidències detallades i que ja s'havien gestionat. Per a això es va enviar avís a l'associació indicant-los que ja no es registrarrien més DMS d'aquest tipus.
4. El servei d'Esports ocupa el quart lloc quant a l'assignació de DMS (66, aquest trimestre), relacionades amb les activitats que es duen a terme als distints poliesportius municipals. I, evidentment, han baixat bastant aquest trimestre pel tancament de les instal·lacions esportives.
5. En cinqué lloc, Ocupació de via Pública, que ha rebut 57 queixes relacionades amb l'ocupació de la calçada per part de les terrasses de bars i restaurants.
5. Finalment, Batlia, amb 22 DMS assignades aquest trimestre, destaca per la quantitat d'assignacions, sobretot des de la declaració de l'estat d'alarma i que ha continuat amb les fases de desescalada i l'inici de la nova normalitat, que ha fet que se li assignin més queixes, suggeriments i observacions que en altres èpoques, relacionades amb les decisions adoptades per a la millora de la ciutat (terrasses autoritzades, zones tancades als cotxes i obertes als vianants, etc.)

TRAMITACIÓ DE DMS:

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

Amb el 100% de tramitació en termini hi destaca el servei de l'IMI quant a gestió dels serveis tecnològics. Aquest trimestre ha tramitat les 9 DMS que se li han assignat en el termini establert. I, també amb un 100% de tramitació en termini trobam els distints serveis econòmics de l'Ajuntament, que han tingut 6 DMS assignades.

Amb percentatges inferiors de tramitació en termini, però amb moltes més DMS assignades aquest trimestre, destaquen els serveis d'Infraestructures (145 DMS tramitades en termini de les 171 assignades, un 85%), Sanitat (34 de les 35 DMS assignades, un 97%) i el Servei d'atenció a la ciutadania (15 de 19, un 79% de tramitació en termini).

RESPOSTES ALS CIUTADANS:

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

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

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

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

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

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

Els aspectes més destacables de la recepció i la gestió de DMS:

1. El mes d'**abril la recollida ha estat quasi la més baixa de la història del gestor de DMS (485); es remunta a xifres dels primers quatre mesos de 2010, moment en què es va començar a analitzar la recepció de DMS, i en què la presentació de queixes i suggeriments per part dels ciutadans no era gaire habitual. Aquesta davallada, encara superior que la del mes de març, coincideix amb la situació d'estat d'alarma pel COVID-19.**

Com a fet destacable, trobam la gran baixada d'avisos de cotxes abandonats del mes d'abril. Solen ser uns 300 avisos i varen ser només 22.

Els mesos següents, maig i juny, la recepció de DMS ja s'ha normalitzat.

2. **Aquest trimestre, a més de les 2.840 DMS registrades al gestor, s'han rebut també 71 demandes que no s'han registrat al gestor de DMS** perquè són queixes i també algunes peticions, que s'han derivat directament a altres administracions perquè en són les responsables, o s'ha informat directament dels telèfons de contacte de la Policia, la Conselleria de Salut, el Ministeri de Sanitat, etc., segons el seu contingut. Fins i tot, algunes d'aquestes no han tingut cap acció associada, ja que es tractava d'escrits per als quals no hi havia resposta possible. Molts d'aquests escrits estan relacionats amb les mesures adoptades durant l'estat d'alarma, les fases de desescalada i l'entrada a la nova normalitat.

3. En relació amb l'estat d'alarma, el mes de març **es va introduir coronavirus com a nova paraula clau**, atès que hi havia una quantitat significativa de queixes, suggeriments i observacions relacionats amb aquesta situació i que s'havien de registrar per a distints processos i subtemes; és dir, que es derivaven a responsables de distints serveis municipals per a la gestió i resolució. Aquest trimestre **s'han registrat 159 DMS relacionades amb el coronavirus. La majoria s'han registrat per a Policia, amb un augment a partir d'abril, i sobretot a partir de la desescalada iniciada el mes de maig, relatives a anomalies a la via pública. També per a Govern Interior, a partir de maig i coincidint amb l'autorització d'instal·lar terrasses els bars i restaurants, ocupant espais d'aparcament de la via pública. La resta, relacionades amb "coronavirus" s'han remès a Batlia (Gestió i Organització de la Ciutat), EMAYA i EMT.**

4. De manera extraordinària, durant l'estat d'alarma, el servei de whatsapp per a comunicar incidències a l'Ajuntament de Palma va ampliar les seves funcions i dona també informació al ciutadà, per la qual cosa, si es rep algun missatge que pot ser susceptible d'introduir-se com a DMS, es fa arribar a Qualitat i el gestionarem com a tal. Durant la segona quinzena de març no en va arribar cap, i aquest segon trimestre han arribat 12 avisos d'aquests tipus.
5. El mesos d'abril i maig s'ha mantingut l'augment de les observacions. Es tracta sobretot d'escrits que ens han arribat que estan relacionats amb l'estat d'alarma i que es registren com a observacions perquè són simples manifestacions d'una opinió personal i que s'han assignat, la majoria, a Batlia, com a responsables de Gestió i Organització de la Ciutat. El mes de juny s'ha normalitzat ja el registre d'aquest tipus de DMS.
6. Hem de fer especial esment a la recepció, els mesos de maig i juny, de 141 queixes ciutadanes pels problemes que provoca l'ocupació d'espais d'aparcament per les terrasses dels bars/restaurants. 51 són queixes per la decisió d'aquesta autorització d'ocupació (remeses a Batlia), 28 són de residents o treballadors que demanen poder ocupar les zones 0/0 per aparcar, davant la pèrdua d'aparcament per l'ocupació de les terrasses (remeses a ORA), i, 62, es refereixen a l'excés d'ocupació de dites terrasses o a què no compleixen amb les mesures de prevenció establertes o els horaris (enviades a Govern Interior o a Policia).
7. Són també molt destacables les 96 queixes rebudes aquest trimestre per l'incompliment de les mesures de seguretat en les distintes fases de desescalada i en l'inici de la nova normalitat.
8. S'han registrat també algunes queixes per la no atenció telefònica a l'IME, a Govern Interior o al Patronat d'Escoletes durant aquest trimestre. Destaquen les 10 per a l'IME dels mesos de maig i juny.
9. Hi ha hagut també algunes queixes pel tractament donat per la policia durant aquestes fases. Són 6 dels mesos de maig i juny.
10. S'han tornat a repetir algunes peticions de desinfecció de carrers, 7 aquest trimestre.
11. S'han registrat 15 queixes pels carrers tancats a la circulació per obrir-los al passeig durant les fases de desescalada.
12. Des de la finalització del procés de provisió de lloc de feina, s'han produït molts de canvis en els llocs dels resolutors de les DMS. Per això, es va publicar a la Intranet i es va enviar per correu electrònic un avís perquè les persones que eren resoltores de DMS i canviaven de lloc de feina ens avisassin per a fer els canvis corresponents al gestor. Durant l'estat d'alarma no s'ha fet formació de DMS. A partir de l'inici de la nova normalitat, hem començat les formacions, però sempre per a una única persona i amb les mesures de seguretat necessàries (mascareta obligatòria).
13. Finalment, els canals telefònic i presencial han baixat molt la recepció de queixes durant aquest trimestre, ja que hi ha hagut molts pocs avisos telefònics de vehicles abandonats i perquè les oficines han estat tancades al públic (amb algunes excepcions).

6 CONCLUSIONS

La tramitació global del gestor continua essent molt elevada, el 99,2%. El percentatge de tramitació en termini ha baixat aquest trimestre un 4%. Per a això, és important vigilar que les DMS que han passat a no-conformitat no quedin sense tramitar. Per a això, des de Qualitat es revisen periòdicament les DMS en estat de no-conformitat i es convida els

serveis responsables de la seva tramitació a fer-ne una revisió i a tramitar-les; i, a donar resposta als ciutadans sempre que això no sigui desaconsellable pel temps transcorregut des del seu registre.

Encara que hagi baixat la tramitació en termini de les DMS, les que sí s'hi han tramitat, ho han fet en una mitjana de 5 dies, la més baixa de l'any. Concretament els tipus queixes i suggeriments s'han tramitat en 9 dies, i els altres tipus en una mitjana inferior.

Si es tracta de no-conformitats que deriven d'alguna situació concreta o especial del servei responsable de la seva tramitació, Qualitat estudia la situació i decideix com resoldre les queixes i els suggeriments dels ciutadans que no varen tenir tramitació ni resposta en el seu moment.

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

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

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

ANNEX (taula procés-subtema-àrea)

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
DE (Direcció Estratègica)	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensora de la Ciutadania	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la Ciutat General	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la Ciutat Districte Centre	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la Ciutat Districte Llevant	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la Ciutat Districte Nord	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la Ciutat Districte Platja de Palma	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la Ciutat Districte Ponent	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OCD	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Premsa	Àrea no definida
	Qualitat	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Dret d'accés a la informació	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei DMS	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior

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

	Altres AC	Àrea no definida
PS (Promoció Socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AV	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Comerç (obsolet)	
	Consum	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Arxiu	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Educació	Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística
	Patronat Municipal d'Escoles d'Infants	Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística
	Flassaders	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Esports	Àrea Delegada d'Esports
	Joventut	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Mercats	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació

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

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

	Parcs i Jardins Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins (obsolet)	
	Mobiliari urbà (obsolet)	
	Mobiliari urbà Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Mobiliari urbà Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	SMAP	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Vialitat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Vialitat Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Vialitat Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Manteniment de centres escolars	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Família	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Majors	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Immigració i Drets cívics	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Sanitat	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum

	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen.	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	SAM VDG Queixa del servei	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	SAM	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Serveis Socials	Àrea de Cultura i Benestar Social
	GIN ISPS	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Son Reus	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	EFM	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
GT (Gestió Territorial)	Activitats	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Altres GT	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Disciplina	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Gestió Urbanística	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Habitatge	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Obres GT	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	PGOU	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Planejament	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	Activitats: horaris	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea de Seguretat Ciutadana

	Altres SSPC	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Anomalia a la via pública	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olor	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea de Seguretat Ciutadana

	Seguretat de platges	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Trànsit: senyalització, propostes	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, "botellón"	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-reiteració	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Control agressors	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Psicòleg	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Queixa del Servei	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Altres	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Carta Policia de Barri	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea de Seguretat Ciutadana
	GMA (Gestió del Medi Ambient)	Altres GMA
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal

	Infraestructures de platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Neteja de platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Queixa del servei de platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Solars	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Vigilància de platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Recursos Humans	Formació
	RH (obsolet)	
	Selecció i provisió	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Gestió	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Nòmines	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Prestacions i Control	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Prestacions de riscos laborals	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Registre de Personal	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació)	Comunicacions	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Altres GSTI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública

	IMI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Material informàtic	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Web	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	SISTRA	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Cartografia i cadastre	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Queixa pel servei de la Seu Electrònica	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
GE (Gestió Econòmica)	Altres GE	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IAE	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IBI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	ICO	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Impost de vehicles	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Plusvàlua	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Smart City	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Taxes	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Recaptació	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Subvencions (obsolet)	
	Tresoreria	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Altres ESI

	Compres	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Manteniment d'edificis municipals	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació de via pública	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior

LLEGENDA

PROCESSOS

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

TIPUS DMS

De tipus extern:

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

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

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

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

Observacions: simplement es manifesta una opinió personal. 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.