


**INFORME ANUAL  
DE LA RECEPCIÓ I GESTIÓ  
DE LES  
DEMANDES MUNICIPALS  
DE SERVEIS**



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

**2023**

Sistema de Qualitat	Informe anual de la recepció i gestió de les Demandes Municipals de Serveis 2023	Ajuntament  de Palma
---------------------	----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ÍNDEX

<b>1. RESUM EXECUTIU</b>	<b>3</b>
<b>2. RECEPCIÓ</b>	<b>4</b>
<b>3. TRAMITACIÓ</b>	<b>15</b>
<b>4. SATISFACCIÓ</b>	<b>19</b>
<b>5. COMPARATIVA AMB ANYS ANTERIORS</b>	<b>22</b>
<b>6. CONCLUSIONS</b>	<b>24</b>
<b>LLEGENDA</b>	<b>25</b>

	<b>Informe anual de la recepció i gestió de les Demandes Municipals de Serveis 2023</b>	
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

## 1 RESUM EXECUTIU

### RECEPCIÓ DE LES DMS

Del total de 10.696 queixes, suggeriments, felicitacions i altres entrades rebudes, les peticions d'actuació de Policia de Barri suposen un 51% (5.504).

Les DMS que no són peticions policials (5.192) es distribueixen de la següent forma:

- **Queixes:** 3.034 (58%)
- **Suggeriments:** 293 (6%)
- **Felicitacions:** 172 (3%)
- **Peticions:** 959 (18%)
- **Observacions:** 338 (7%)
- **Altres:** 356 (7%)

El canal més utilitzat per a presentar les DMS és el telemàtic, amb un 66% d'entrades.

El procés amb més assignació és Gestió d'Infraestructures Urbanes amb un total de 1866 (36%).

### TRAMITACIÓ

Quant a la tramitació els indicadors més importants són:

- Percentatge de tramitació en termini: 81,91%
- Percentatge de tramitació fora de termini: 14,56%
- Percentatge que resta en estat de no-conformitat: 2,78%
- Percentatge que es troba ens els estats inicials: 0,75%
- Processos<sup>1</sup> amb un baix percentatge de tramitació en termini:
  - RH 20%
  - ESI 32%
  - GIU 53%
  - DE 61%
- Mitjana de resolució en dies de les queixes: 10 dies

### SATISFACCIÓ

Quant a la satisfacció els indicadors més importants són:

- Mitjana de satisfacció global: 5,54
- Percentatge de resposta a les enquestes: 17%

<sup>1</sup> Veure [Llegenda](#)

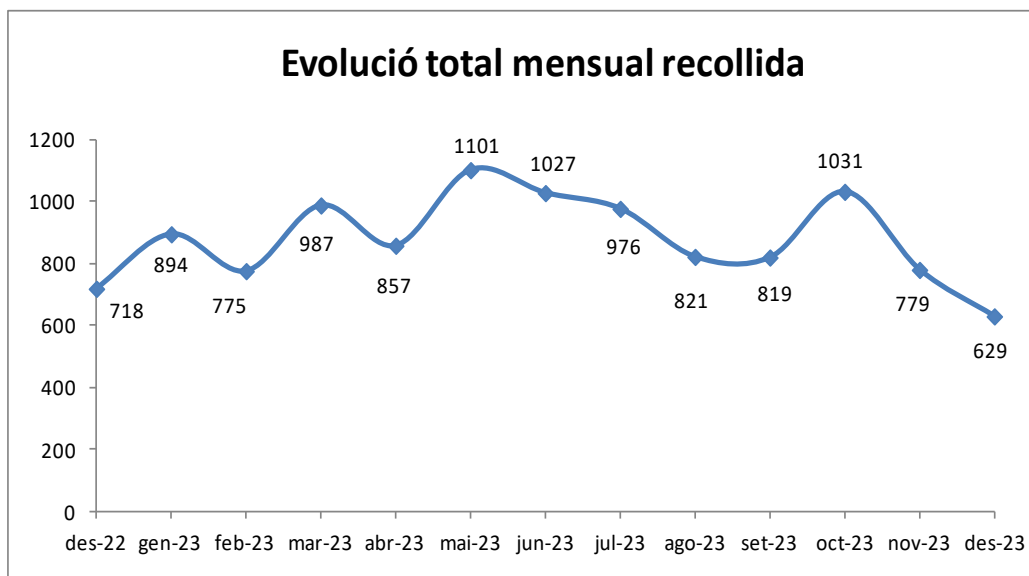
31/01/2024	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA	V_3_0	Pàgina 3 de 25
------------	------------------------------------------------------------------------	-------	----------------

## 2 RECEPCIÓ

### 2.1 Nombre de DMS rebudes i evolució

El nombre de queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern, rebudes i registrades al gestor durant l'any 2023 ha estat inferior en un 14% respecte de l'any passat. Se n'han registrades 10.696. És una xifra significativament més baixa, unes 2.000 menys que el 2022, en que varen arribar 12.482.

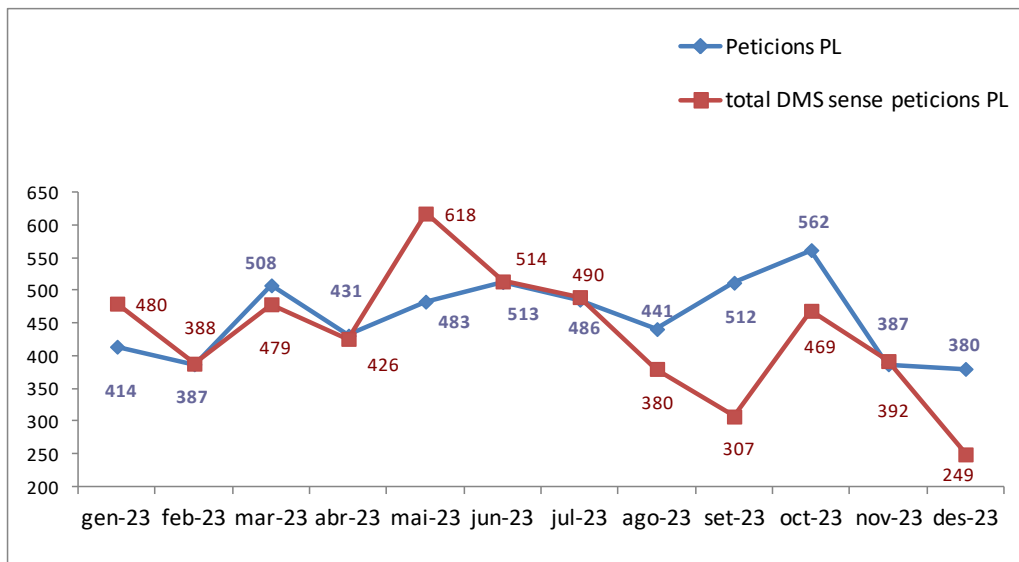
Al gràfic d'evolució es pot veure que la majoria de mesos la recollida és inferior a 1.000 i destaca sobretot el mes de desembre amb només 629 DMS. Aquest mes hi ha hagut bastants dies, inclús moments durant el dia, en què el formulari web de queixes i suggeriments no ha funcionat. Per a permetre l'enviament s'ha posat un avís al web indicant que, en cas de no funcionar el formulari, es poden fer arribar al correu electrònic [dms@palma.cat](mailto:dms@palma.cat). No obstant això, són pocs els correus arribats a aquesta bústia i això podria haver influït en la baixada del mes de desembre.



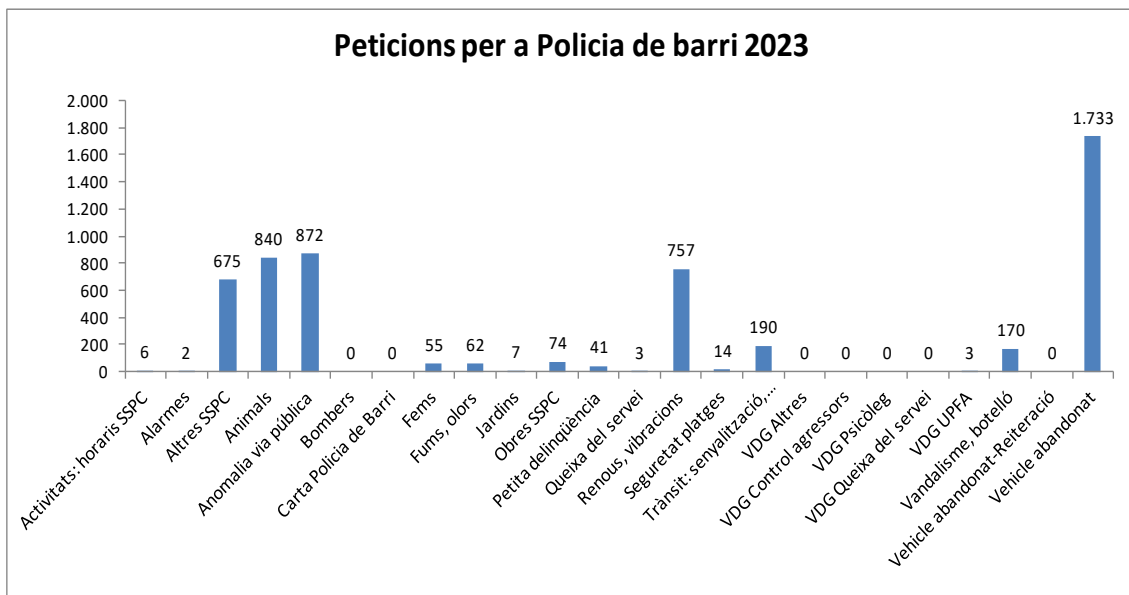
A més, s'han rebut 190 escrits que no s'han registrat com a DMS perquè el canal requerit per a la seva presentació és el registre general. És tracta sobretot de peticions de senyalització viària, aquest trimestre, i també denúncies per renous, obres, activitats, estat d'insalubritat de vivendes i altres que són al·legacions a multes i peticions de responsabilitat patrimonial.

A data final del 2023 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 891 DMS.

De la recollida total (10.696) una part molt important són peticions d'actuació del Policia de Barri (5.504). La resta d'entrades (5.192) són relatives a queixes, suggeriments, felicitacions i d'altres. Així es pot comprovar al gràfic següent:



Les 5.504 peticions d'actuació del Policia de Barri d'aquest trimestre han estat pels motius que es poden veure a continuació:



Aquestes peticions d'actuació del Policia de Barri queden diàriament tancades al gestor de queixes i suggeriments, ja que es tramiten a través de l'EUROCOP, el seu propi gestor, i des

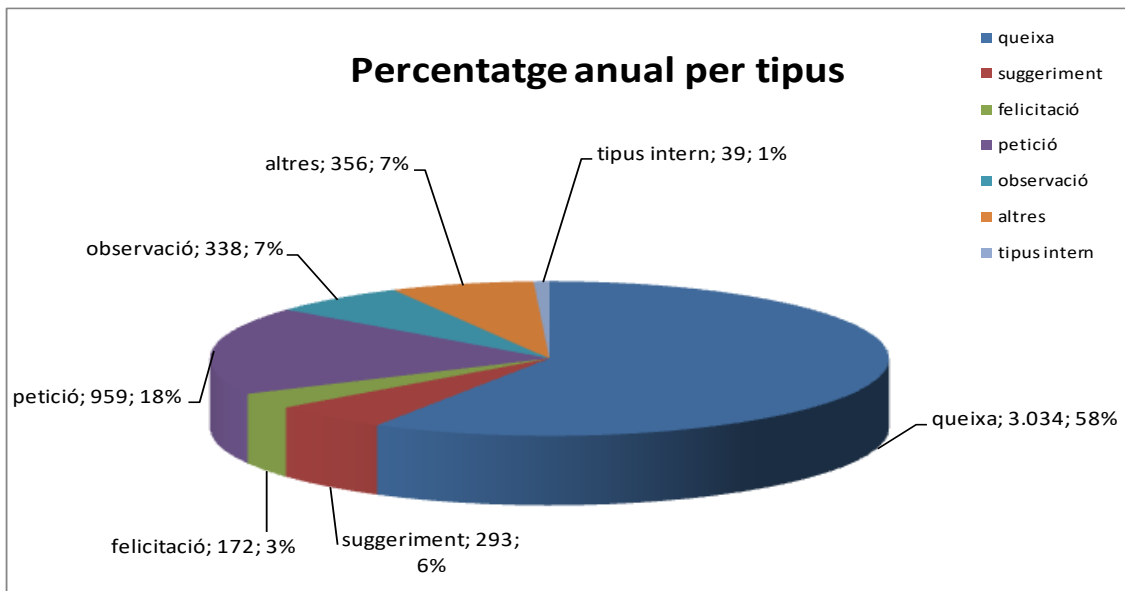
del Departament de Qualitat només es comunica a les persones interessades el nou número de registre de Policia, però no es pot fer cap seguiment.

Per a això, les DMS que són peticions d'actuació del Policia de Barri es comptabilitzen al total de recepcions, ja que es registren i s'assignen als responsables de la seva resolució igual que les demés, però **no s'inclouen en la resta de punts d'aquest informe**.

La majoria, com es veu al gràfic, són avisos de vehicles abandonats (1.733) i també les queixes per anomalies a la via pública (872), molèsties d'animals (840) i per renous (757). De les queixes per anomalies a la via pública (872), en destaquen 381 relatives a aparcament de vehicles a les voravies, a guals, sobre línies grogues, a càrregues i descàrregues i a aparcaments de persones amb discapacitat. També les 114 per vehicles de tallers i de rent a car aparcats a la via pública i 53 per excés en l'ocupació de terrasses de bars i restaurants.

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

Els tipus de DMS més habituals són sempre les queixes, molt per sobre dels demés tipus.



**Queixes:** el nombre de queixes rebudes aquest 2023 és de **3.034**; representen el 58% del total. És sempre el tipus més habitual.

**Suggeriments:** el nombre de suggeriments (**293**) representa el 6% del total.

**Felicitations:** S'han registrat **172 felicitacions** (un 3% del total), 9 més que l'any passat.

La majoria han estat per a Promoció Socioeconòmica (69), sobretot per a Esports (32) i pel Centre Flassaders (16).

També per a Atenció a la Ciutadania (37), la majoria pel servei OAC, concretament 25.

Són també destacables les felicitacions per a EMAYA, Circulació, Vialitat, Gabinet General Tècnic, Sanitat, Biblioteques, Participació Ciutadana i Teatres municipals.

La resta de felicitacions han estat molt repartides entre diversos serveis municipals.

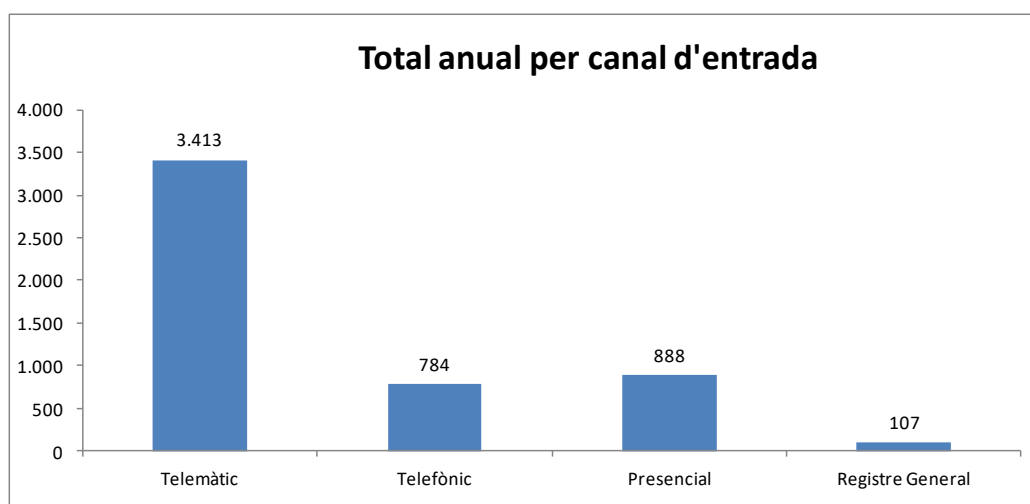
**Peticions:** es tracta de peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Enguany s'han registrat **959 peticions**, que suposen un 18% del total de les DMS rebudes.

**Observacions:** hi ha hagut **338 observacions**, un 7% del total.

**Altres:** s'han registrat **356 DMS** d'aquest tipus, un altre 7% del total.

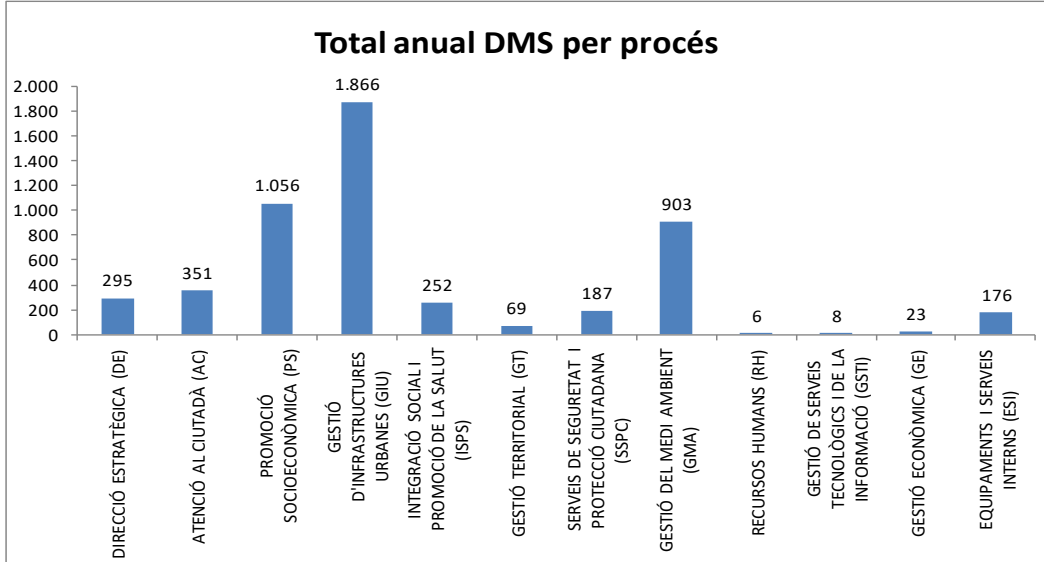
### 2.3 Canals elegits per a presentar les DMS

Abans del 2023 els canals telemàtic i telefònic estaven pràcticament igualats degut a la inclusió en les estadístiques de les peticions de policia de barri, que quasi sempre tenien entrada pel SAT-010. Actualment, al no tenir-les en compte, és prioritari el canal telemàtic. Aquest 2023 un 66% (3.413) han entrat via telemàtica, un 15% (784) via telefònica, un 17% (888) via presencial (bústies) i un 2% (107) via registre general.

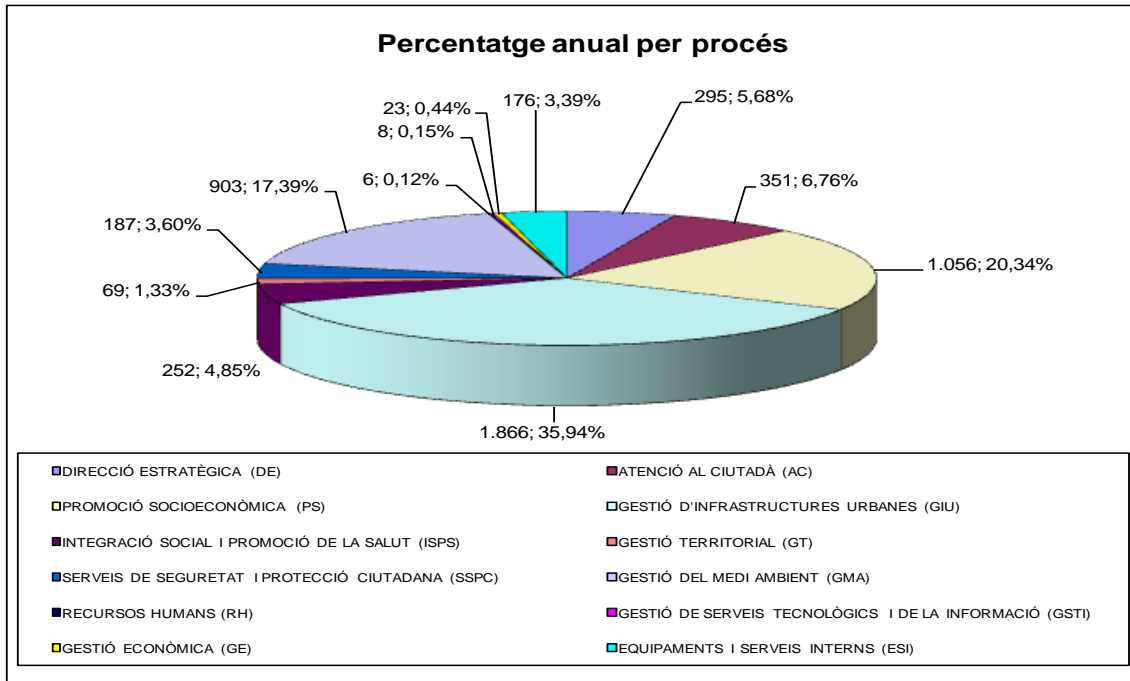


## 2.4 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents<sup>2</sup>

### 2.4.1 Total de DMS assignades a cada procés



### 2.4.2 Distribució de les DMS de 2023 segons el tema que tracten

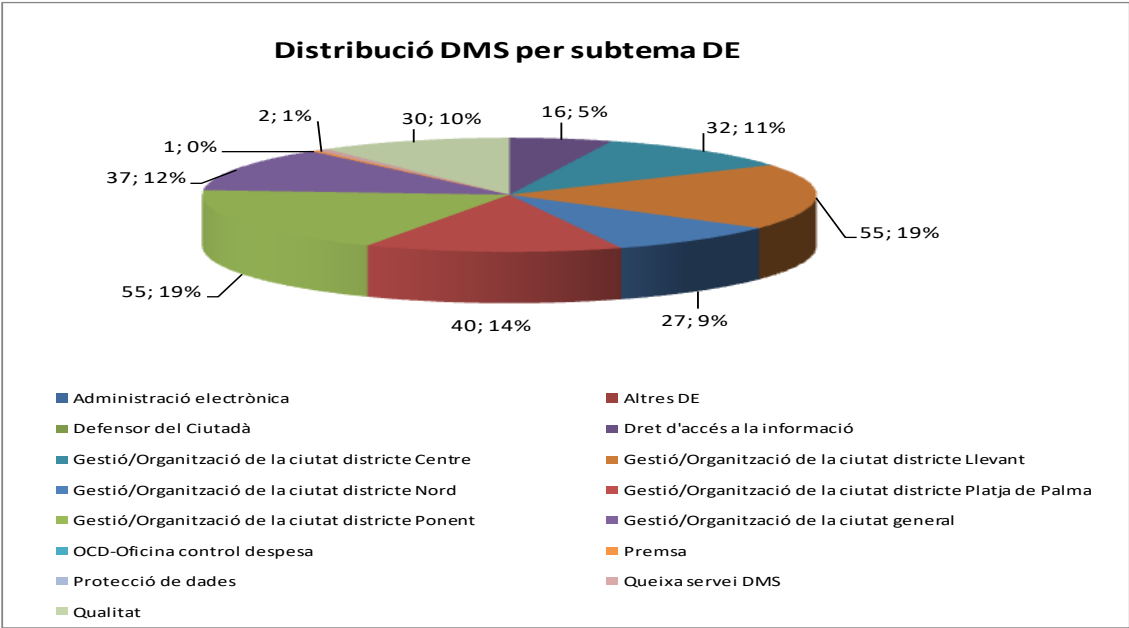


<sup>2</sup> El mapa de processos i aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

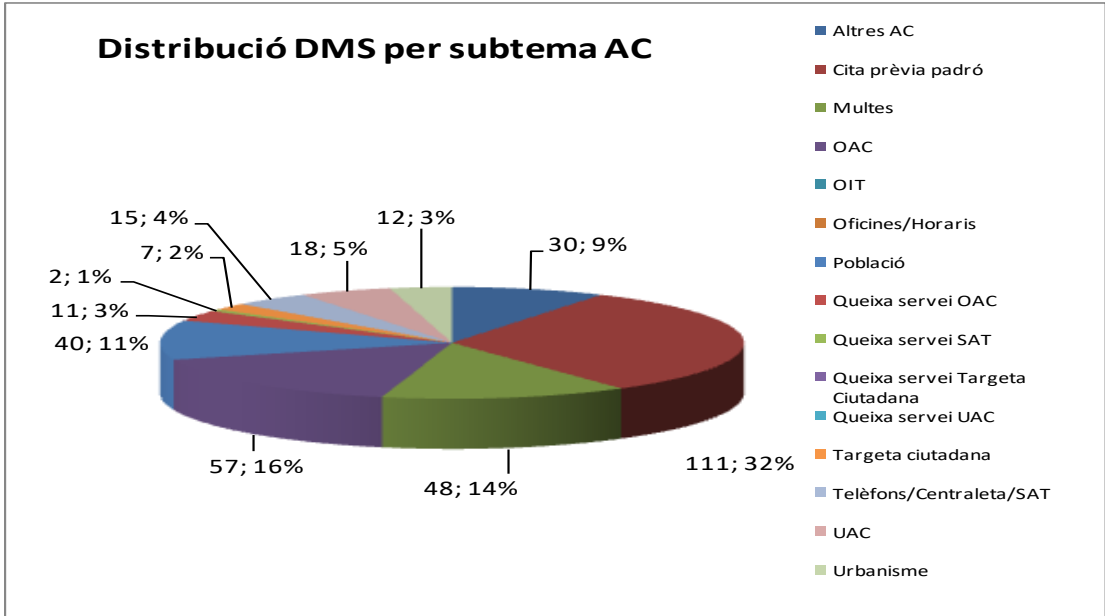


Podem assenyalar com a subtemes més destacats dels processos amb més entrades:

**DE (Direcció Estratègica) -295-:** la majoria d'enguany són del subtemes que es refereixen a problemàtiques dels districtes de la ciutat. Concretament destaquen les de Gestió/organització de la ciutat Llevant i les de Gestió/organització de la ciutat Ponent, amb 55 DMS cadascun.

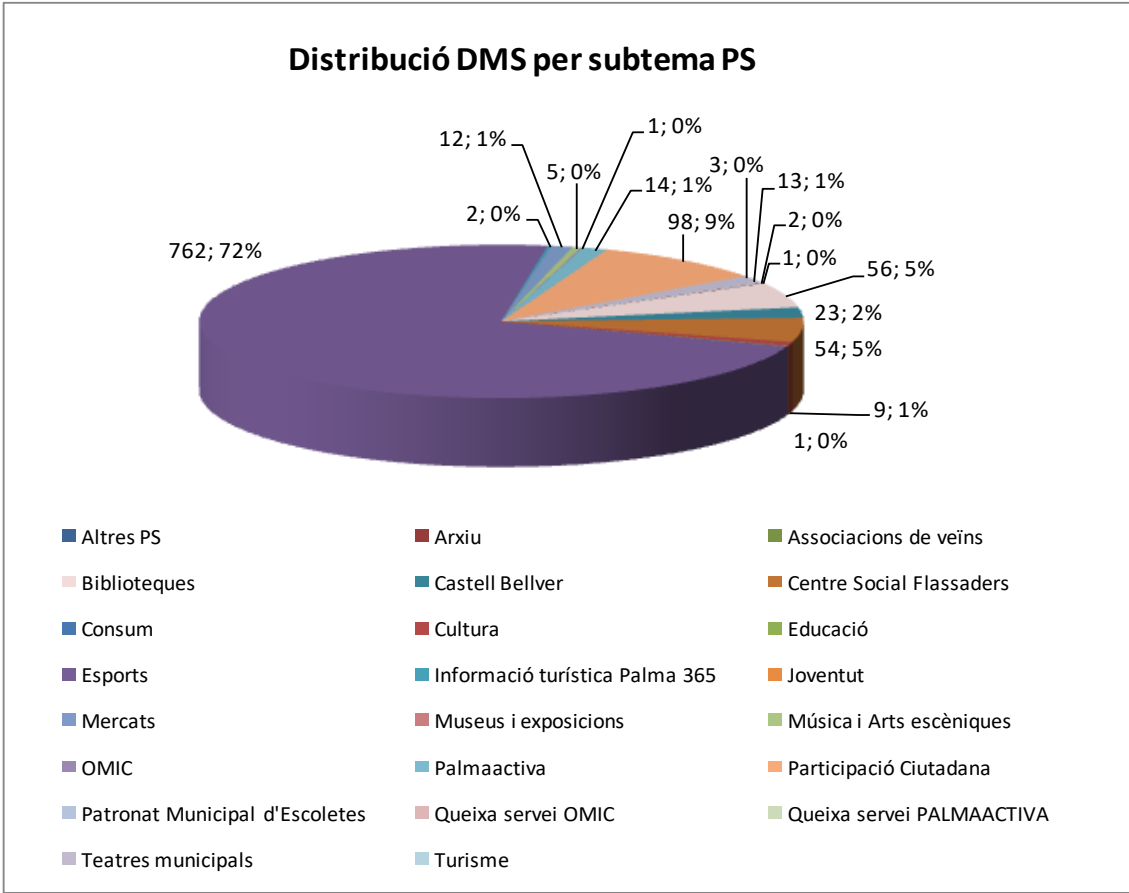


**AC (Atenció Ciutadana) -351-:** hi destaquen altra vegada, les del subtema Cita prèvia padró, amb 111 DMS.

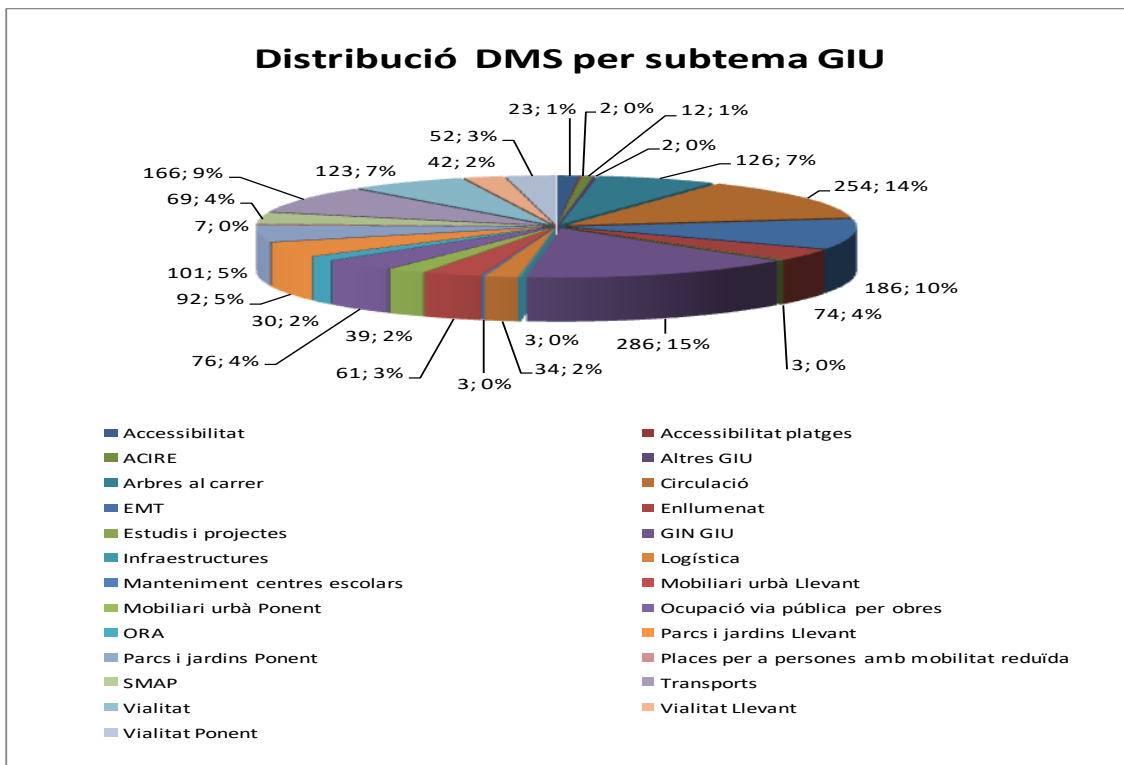


**PS (Promoció Socioeconòmica) -1.056-**: hi destaca, com sempre, el subtema Esports, amb 762 DMS.

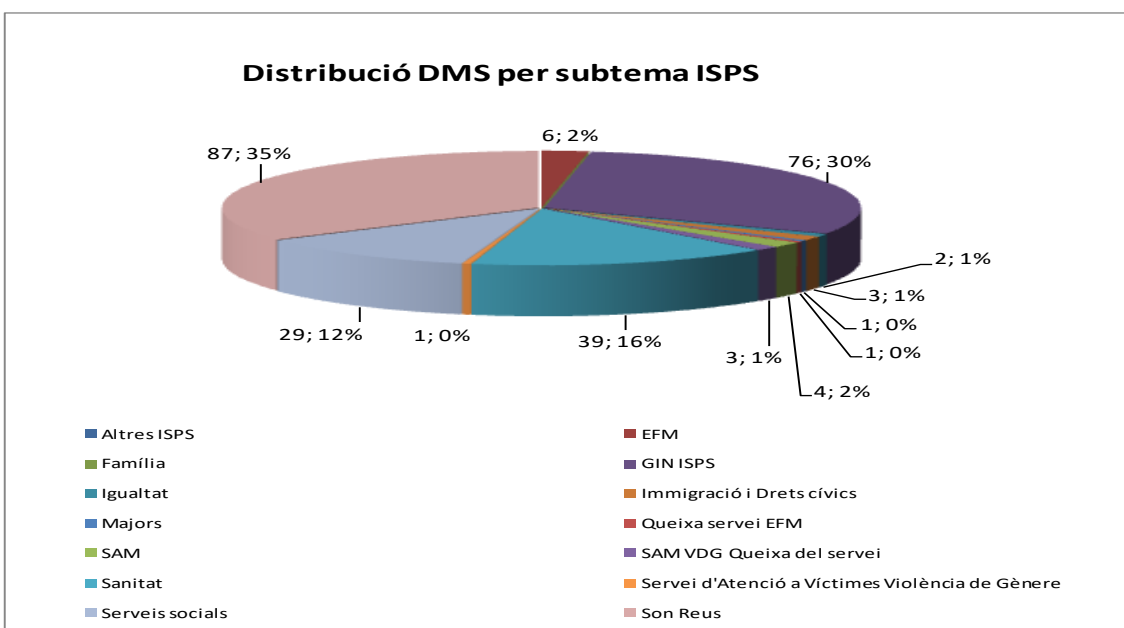
Són queixes per la temperatura dels vestuaris i de l'aigua de les piscines, per la falta de manteniment de les màquines, pel no funcionament de l'ascensor de Son Moix, pel retard en la reobertura dels gimnasos remodelats, per la falta d'aire condicionat i per la suspensió d'algunes classes .



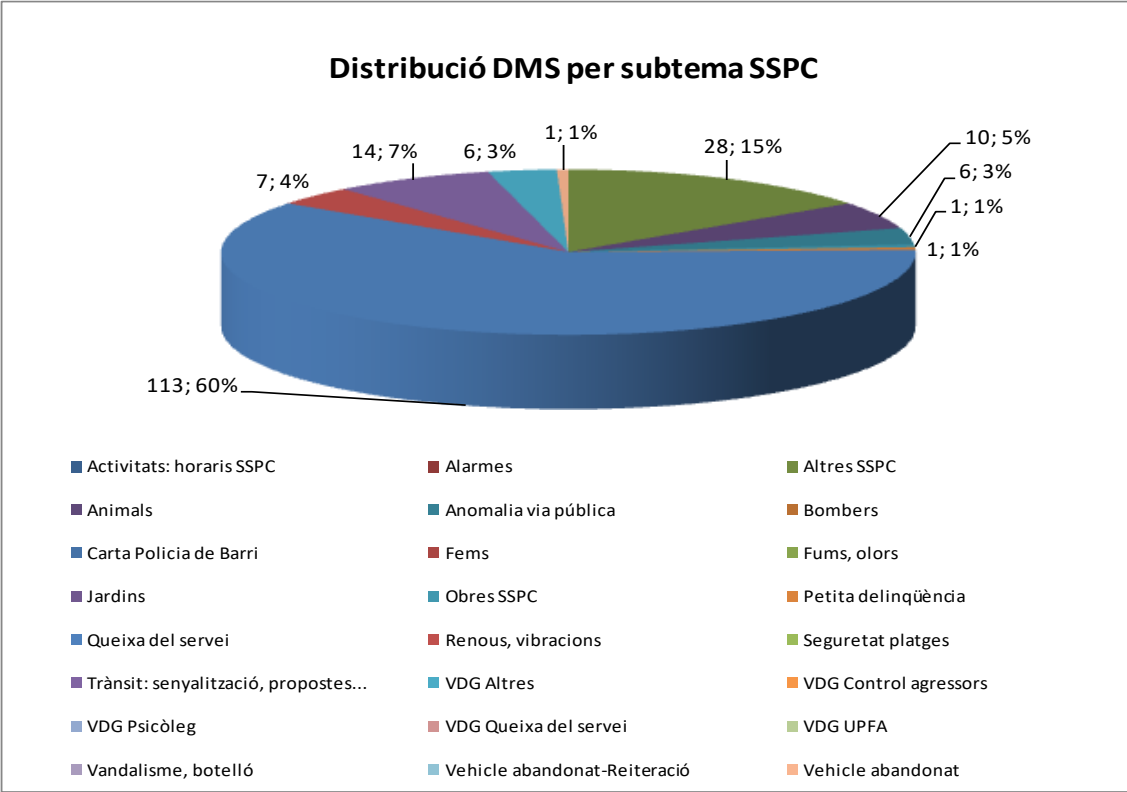
**GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) -1.866-:** hi destaquen sobretot les comunicacions d'incidències de desperfectes a la ciutat (GIN GIU) i també les de Circulació. Hi ha hagut també queixes de Transports, que es refereixen al mal funcionament del servei de taxi o a la manca de taxis a la ciutat i també al mal funcionament del servei de taxi adaptat.



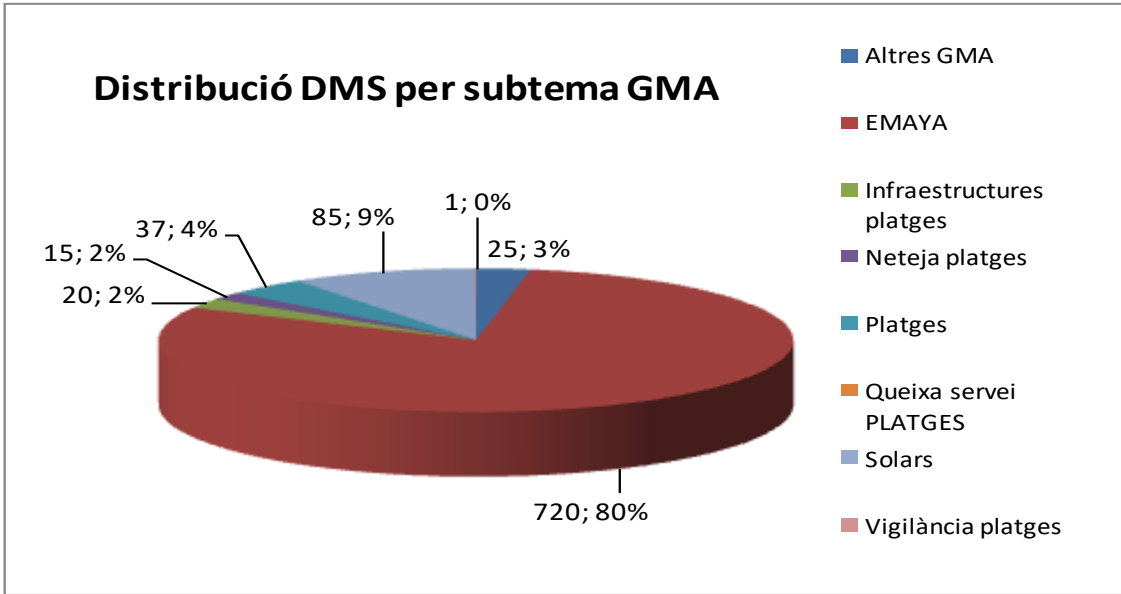
**ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) -252-:** la majoria (87) són del subtema Son Reus,



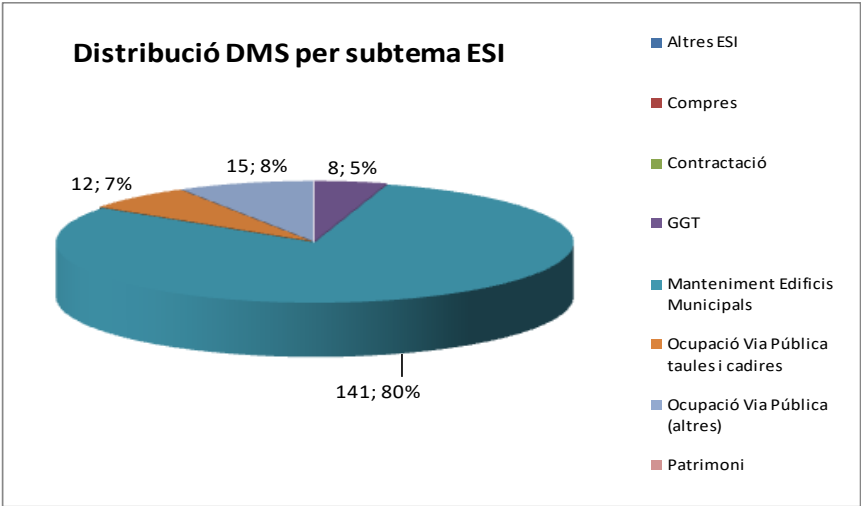
**SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) -187-:** Hi destaquen les 113 Queixes del servei, la majoria per què el 092 no contesta les telefonades o no actua.



**GMA (Gestió del Medi Ambient) -903-:** la majoria són del subtema EMAYA, com és habitual, la majoria d'elles es refereixen a la brutor o falta de neteja dels carrers i als renous de la neteja.

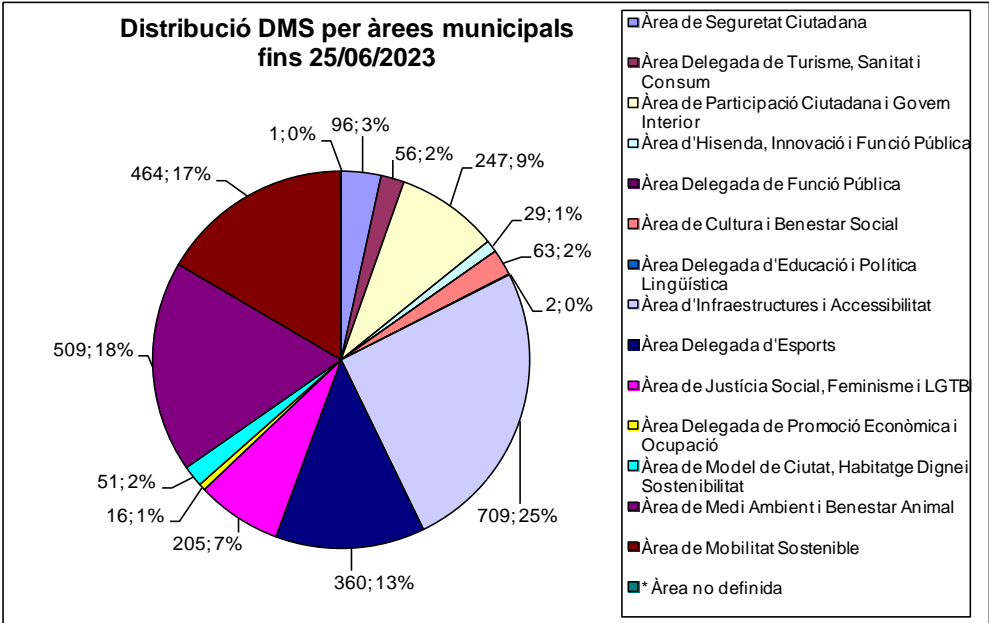


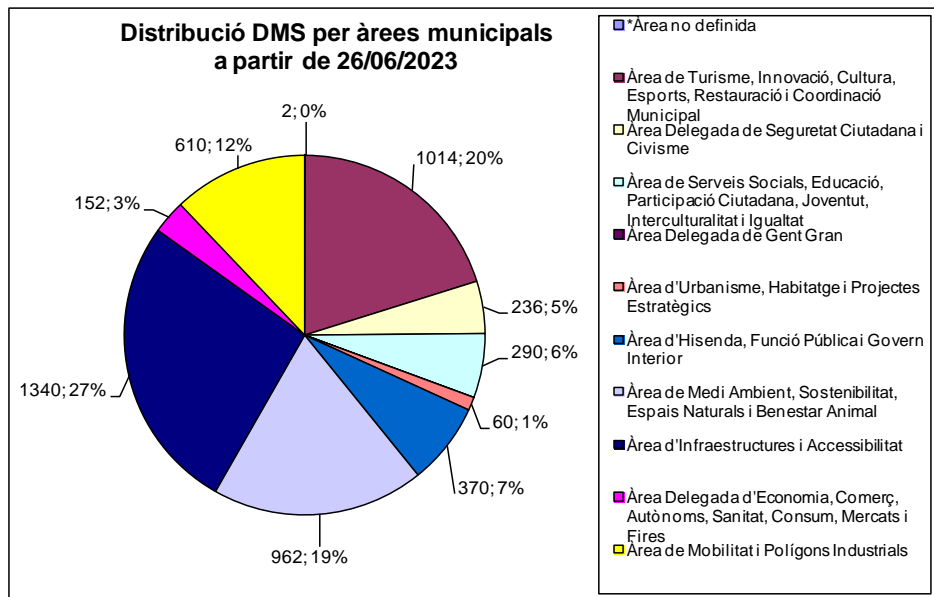
**ESI (Equipaments i Serveis Interns) -176-:** destaquen altre vegada les de Manteniment d'edificis municipals. En destaquen les dels primers mesos de l'any pel no funcionament de la calefacció als casals de Son Ferriol, Santa Catalina i Rafal Vell. També pel no funcionament de l'aire condicionat a diversos casals de barri i pel no funcionament dels ascensors de diversos casals.



**2.5 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. Hi ha dos gràfics de distribució per àrea, anterior i posterior al canvi de consistori del mes de maig.



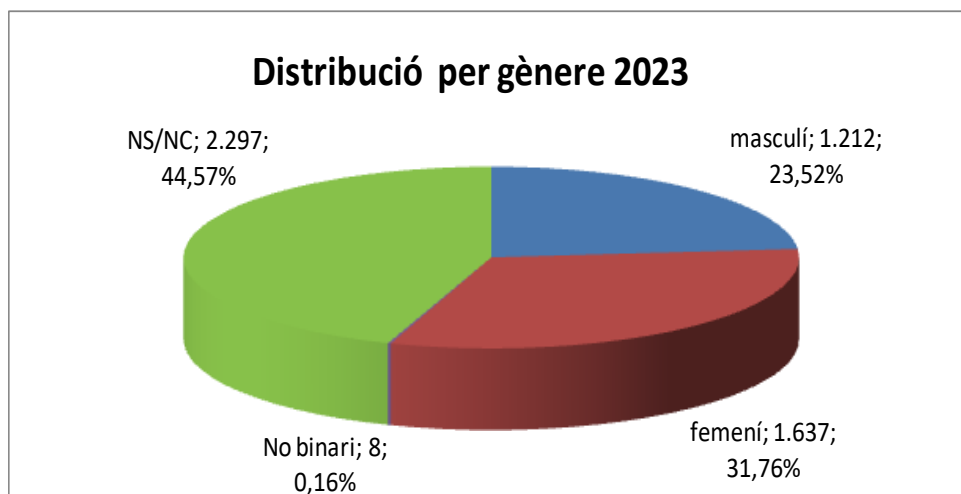


La majoria de DMS corresponen a l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat, que representen més del 25% del total.

A continuació destaca Medi Ambient i Benestar Animal.

## 2.6 Distribució de DMS rebudes per gènere

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 de quasi un 45% dels usuaris. La resta es reparteix com es pot veure al gràfic següent:



## 2.7 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

No s'ha rebut cap queixa derivada d'una altra administració i se n'han tramès 55 a altres administracions, en concret 20 queixes i 2 peticions al Govern Balear; 7 queixes, 1 suggeriment i 5 peticions al Consell de Mallorca; i 11 queixes a l'Autoritat Portuària. A més s'han rebuts escrits per a altres ajuntaments, Delegació del Govern, DGT, Serveis Ferroviaris i AENA.

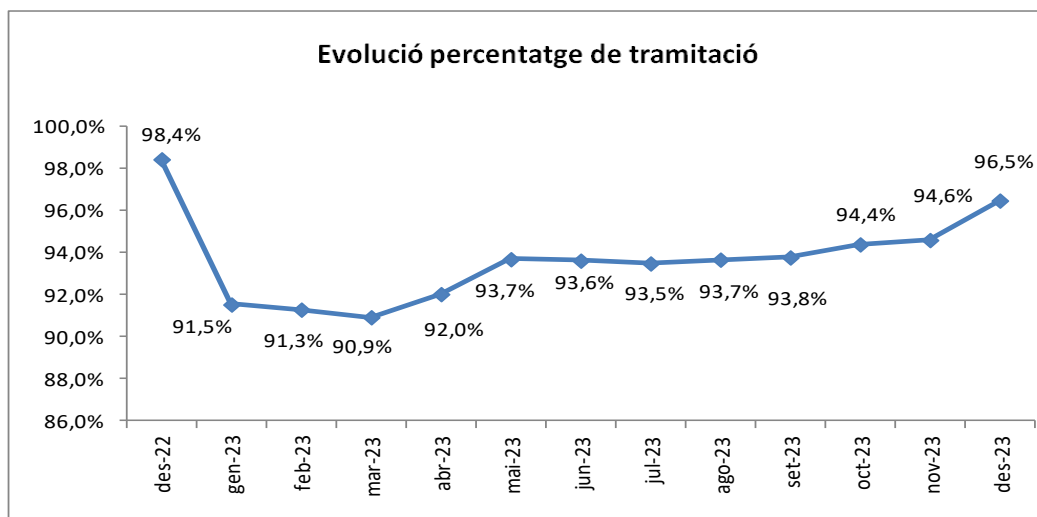
## 2.8 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

Un 76% de les DMS tramitades enguany han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb la persona usuària.

# 3 TRAMITACIÓ

## 3.1 Estat global del gestor DMS

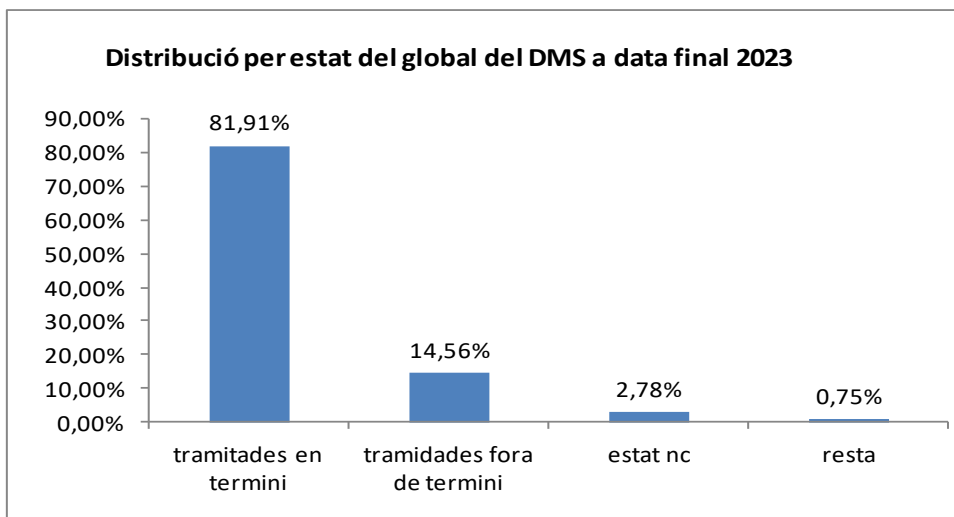
El percentatge de tramitació, que inclou les DMS tramitades, tant en termini com fora de termini, es mostra en el següent gràfic d'evolució mensual:



Quan estaven incloses les peticions per a Policia (fins a desembre de 2022) el percentatge de resolució era més elevat (98%-99%), ja que es tancaven aquestes el mateix dia, amb el seu traspàs al programa específic de Policia. Després del canvi, es troba entre el 91% i quasi el 97%, percentatge que podem considerar elevat i correcte. Concretament, aquest mes de desembre es troba en el nivell més alt de l'any. S'ha de tenir en compte que aquests darrers mesos s'han tancat per part de Qualitat moltes no conformitats de serveis que havien acumulat un gran

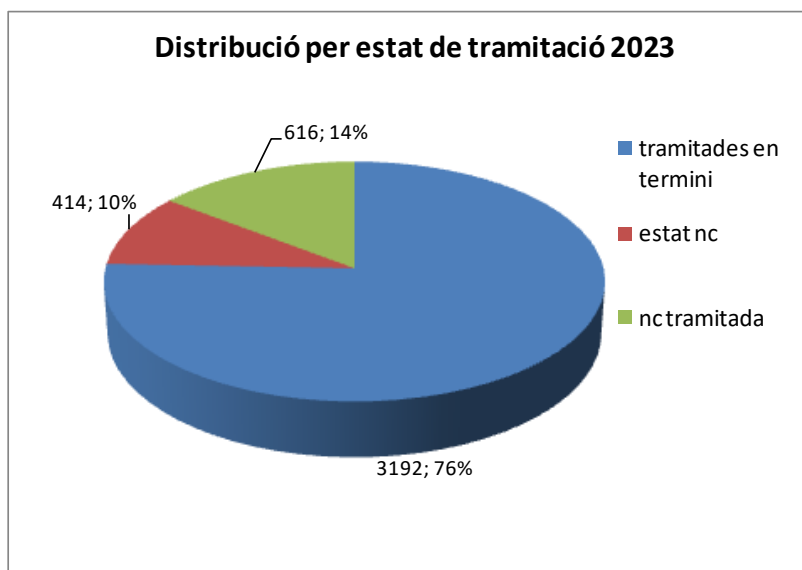
retard (Infraestructures i Mobilitat), ja que hi havia problemes amb la designació dels resolutors.

La distribució per estat de tramitació al global del gestor a final de 2023 és la que es mostra al gràfic següent:



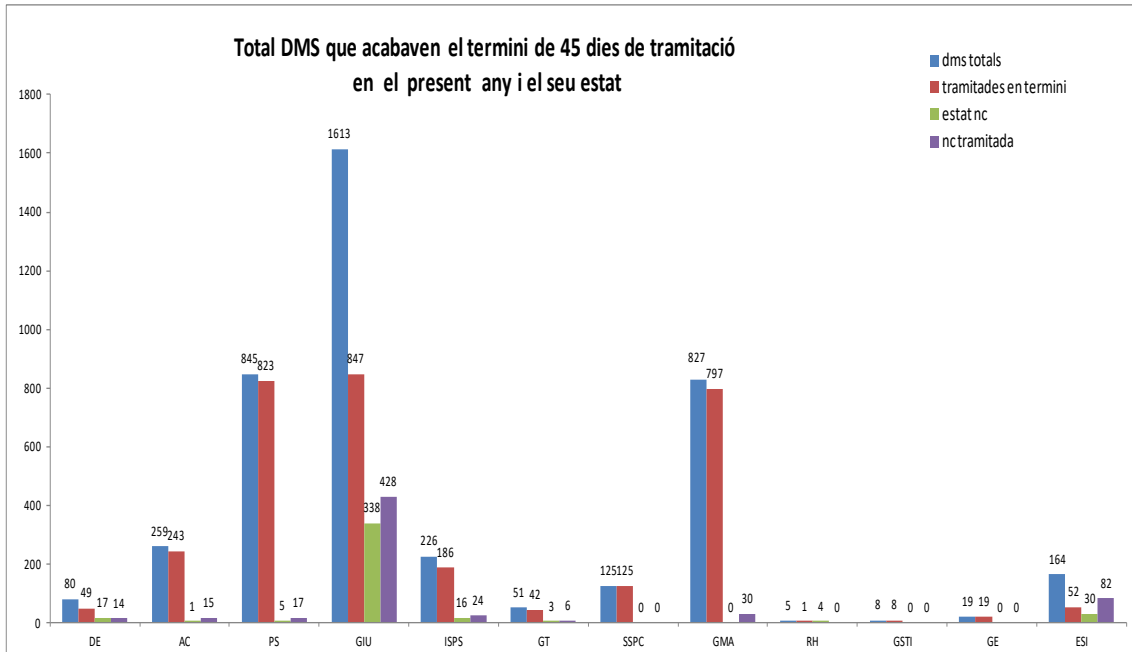
### 3.2 Estat del gestor DMS en relació a les DMS de l'any

#### 3.2.1 Estat de les DMS de 2023 que a data final de l'any acabaven el termini de tramitació



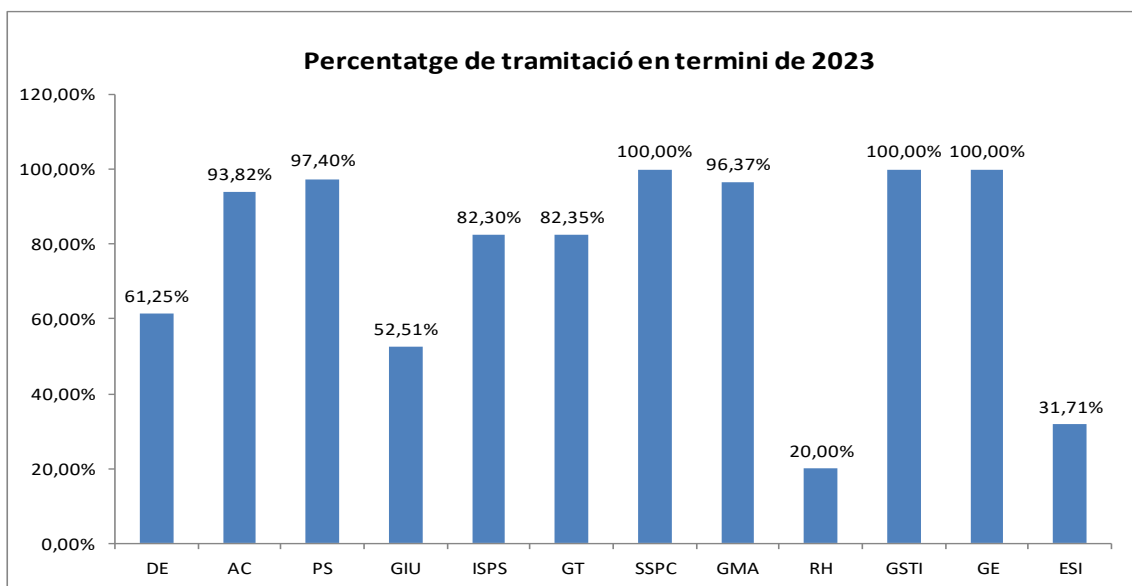


De l'anàlisi per processos, al gràfic següent, podem observar que GMA (Gestió del Medi Ambient) i PS (Promoció Socioeconòmica) són processos amb bastanta assignació de queixes i suggeriments, i amb un percentatge elevat de tramitació en termini.



Quant al procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), només prop de la meitat s'han tramitat en termini i en resten moltes en estat de no-conformitat. En aquests moments, s'han designat ja nous resolutors d'alguns temes de queixes ciutadanes, per exemple Transports, Logística i Infraestructures general, per tant s'espera una millora.

En percentatges, la resolució en termini per procés de les DMS d'enguany ha estat la següent:



### 3.2.2 Relació processos/serveis pel que fa a tramitació

**Enguany hi ha hagut tres serveis (tots ells dins del procés Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb acumulació de DMS en estat de no conformitat, l'estat dels quals és el següent:**

**Parcs i jardins, Arbres al carrer i Mobiliari Urbà:** Tenen moltes DMS assignades i moltes no conformitat antigues perquè no hi havia resolutors efectius; per a solucionar-ho s'han designat nous resolutors. A més hi ha una quantitat molt important de DMS noves que van passant a no-conformitat. Amb la designació de nous resolutors, es van tramitant les DMS antigues i això provoca que les noves no es tramitin en el termini establert i passin a no-conformitat. S'ha contactat amb els responsables per tal d'indicar-los que no han de descuidar la tramitació de les noves.

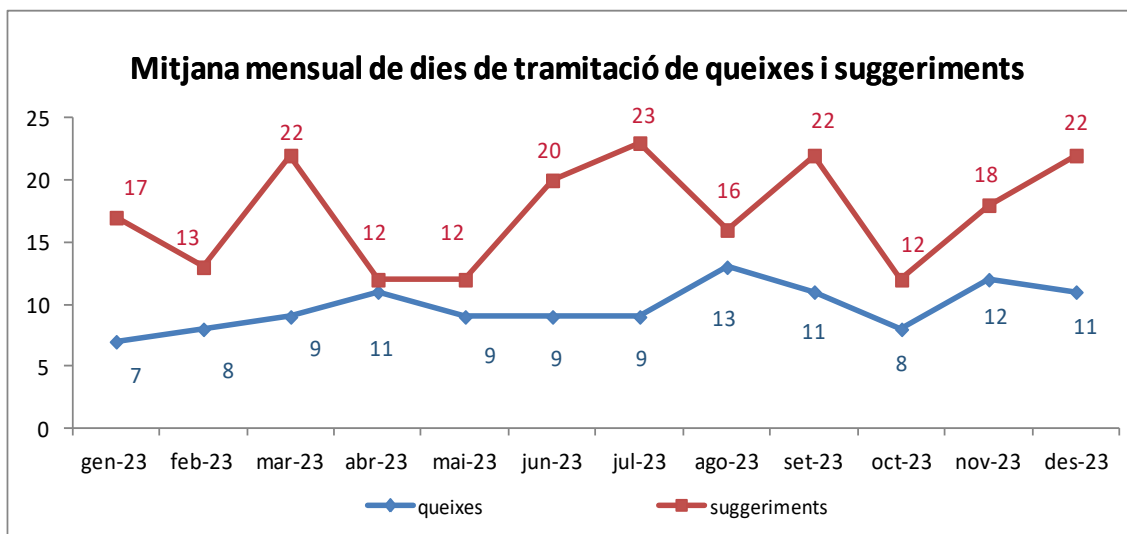
**Logística:** Actualment no hi ha suficients recursos per poder donar resposta en els terminis desitjats i s'està a l'espera de que es dotin.


**Mobilitat:** Des de principis d'any ja es van formar i designar nous resolutors per tal de poder donar resposta en els terminis desitjats, que en aquest cas és important degut a l'elevat número de DMS. No obstant això, fins a finals d'any, amb la incorporació d'un nou responsable, no s'ha començat a avançar en la tramitació de les DMS. Des de Qualitat s'han tancat totes les no conformitats antigues.

### 3.3 Mitjana de tramitació en dies

**La mitjana de tramitació de les queixes i els suggeriments que no han exaurit el termini de resolució establert de 45 dies ha estat enguany de 14 dies.** Aquest any les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies i els suggeriments, en 17 dies.

D'altra banda, respecte d'**aquests mateixos tipus de DMS que sí que han exaurit 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 en recordar que hi ha queixes i suggeriments en estat de no-conformitat i que s'han de resoldre.



Sistema de Qualitat	<b>Informe anual de la recepció i gestió de les Demandes Municipals de Serveis 2023</b>	Ajuntament  de Palma
---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4 SATISFACCIÓ

En aquest punt distingim dues entrades d'informació:

### 4.1 REVISIÓ DE RESPOSTES PER PART DEL DEPARTAMENT DE QUALITAT I ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

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

- Que la llengua de la resposta sigui la que correspon.
- Que el to de la resposta sigui correcte, amb la formalitat i la correcció necessàries.
- Que es contesti 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.

Després de l'avaluació d'aquest trimestre els serveis que responen al ciutadà atenent als criteris mencionats, hem de **destacar especialment els serveis d'Esports, Biblioteques i Atenció a la Ciutadania**, ja que donen sempre una informació molt completa en la seva resposta.

### 4.2 AVALUACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES (ENQUESTA)

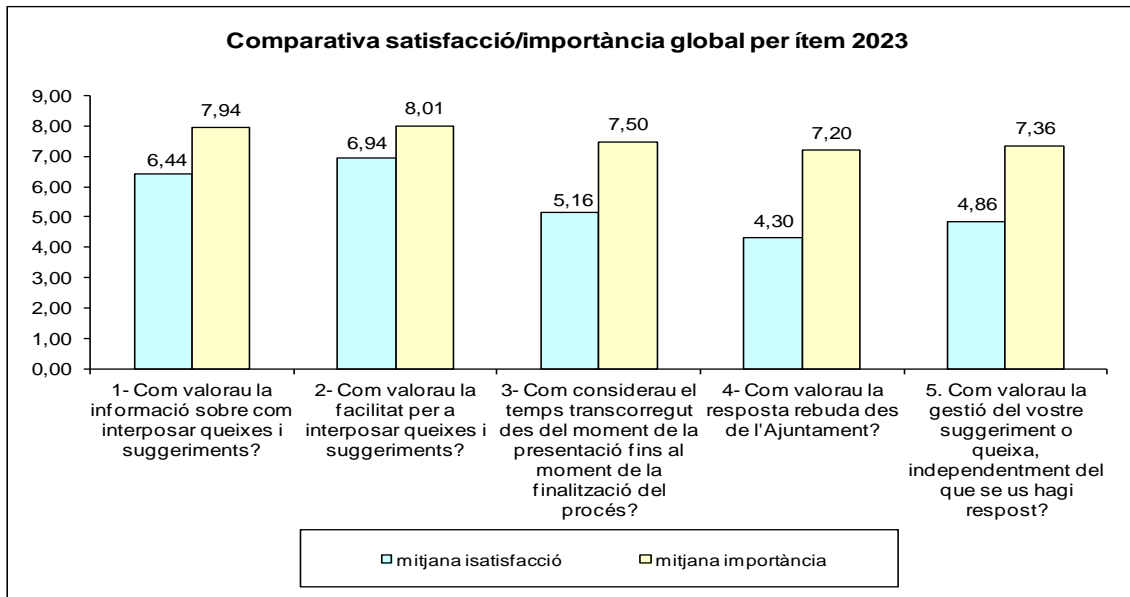
El present punt inclou totes les respostes a les enquestes de satisfacció rebudes durant l'any.

Enguany han arribat al Departament de Qualitat **629 respostes a les enquestes de satisfacció**, que representen un percentatge de resposta un poc superior al **17%**.

**La satisfacció global del 2023 ha estat d'un 5,54 sobre 10.**

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

31/01/2024	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA	V_3_0      Pàgina 19 de 25
------------	------------------------------------------------------------------------	----------------------------



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 **6,44 de mitjana** de satisfacció, i amb un 7,94 de mitjana d'importància.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un **6,94 de mitjana** de satisfacció, i amb un 8,01 de mitjana d'importància. Aquest trimestre ha tornat a ser **l'ítem més ben valorat**.

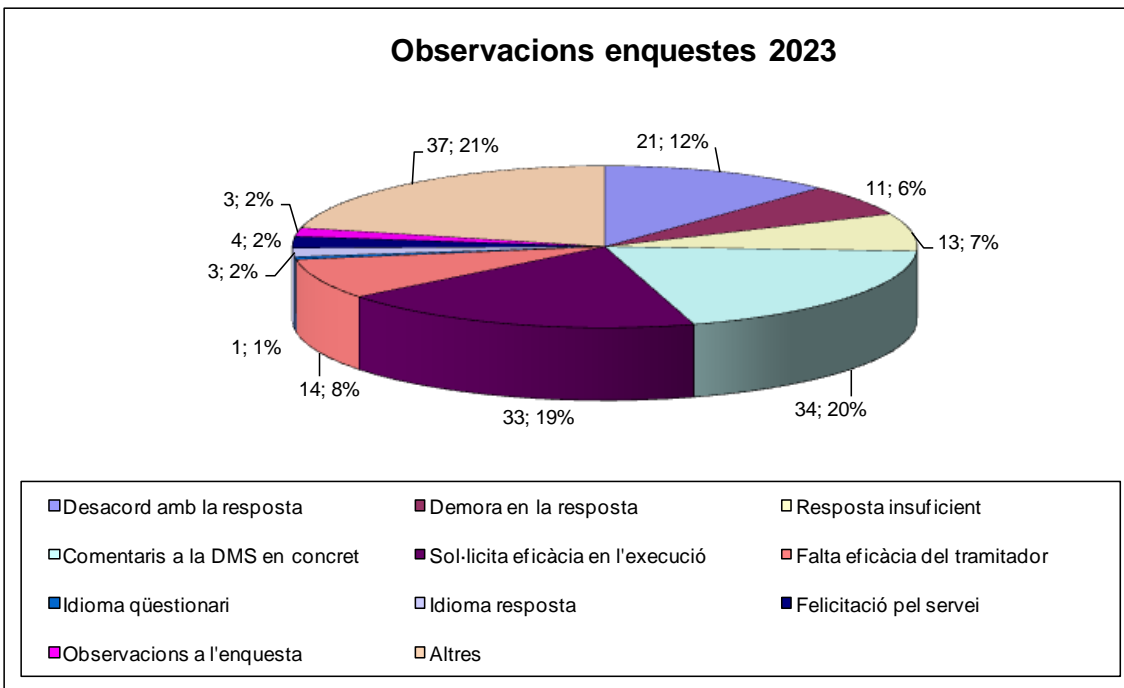
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un **5,16 de mitjana** de satisfacció i amb un 7,50 de mitjana d'importància.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una **valoració de 4,30** i, pel que fa a importància, de 7,20. Per tant, i com sempre, aquest és **l'ítem més mal valorat**.

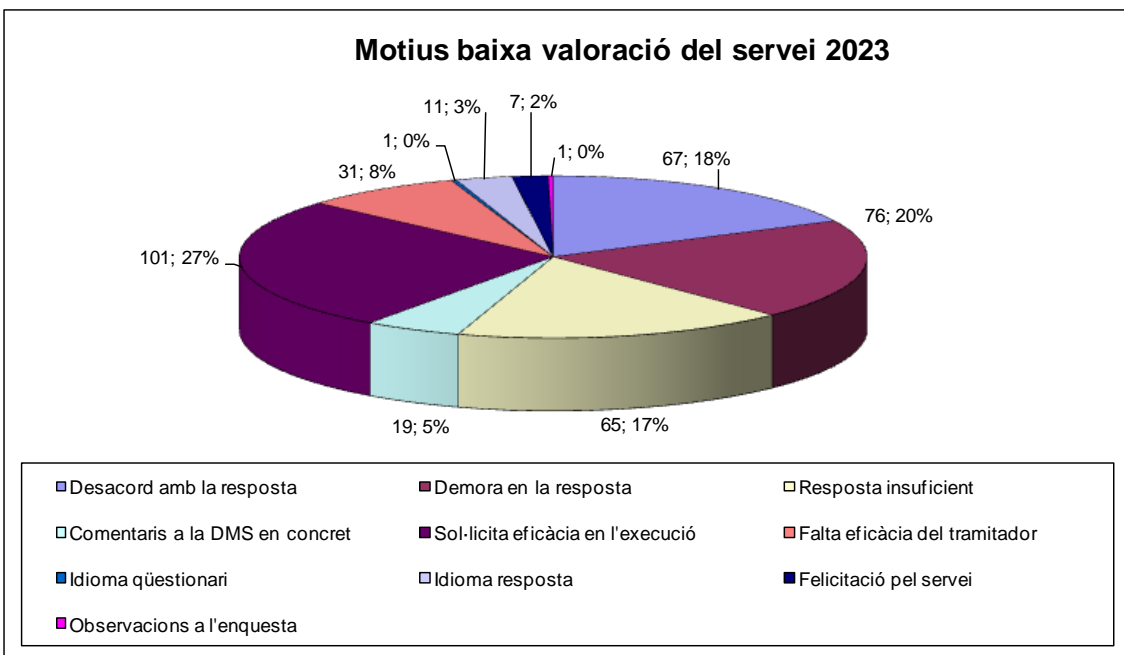
5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un **4,86 de mitjana** de satisfacció, amb un 7,36 de mitjana d'importància.

En general, enguany, les desviacions (diferència entre satisfacció i importància) han estat més marcades, excepte a l'ítem relatiu a la facilitat per a interposar queixes i suggeriments.

Aquest any han entrat 174 observacions que es poden agrupar com es mostra a continuació:



I s'han enregistrat 379 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes:



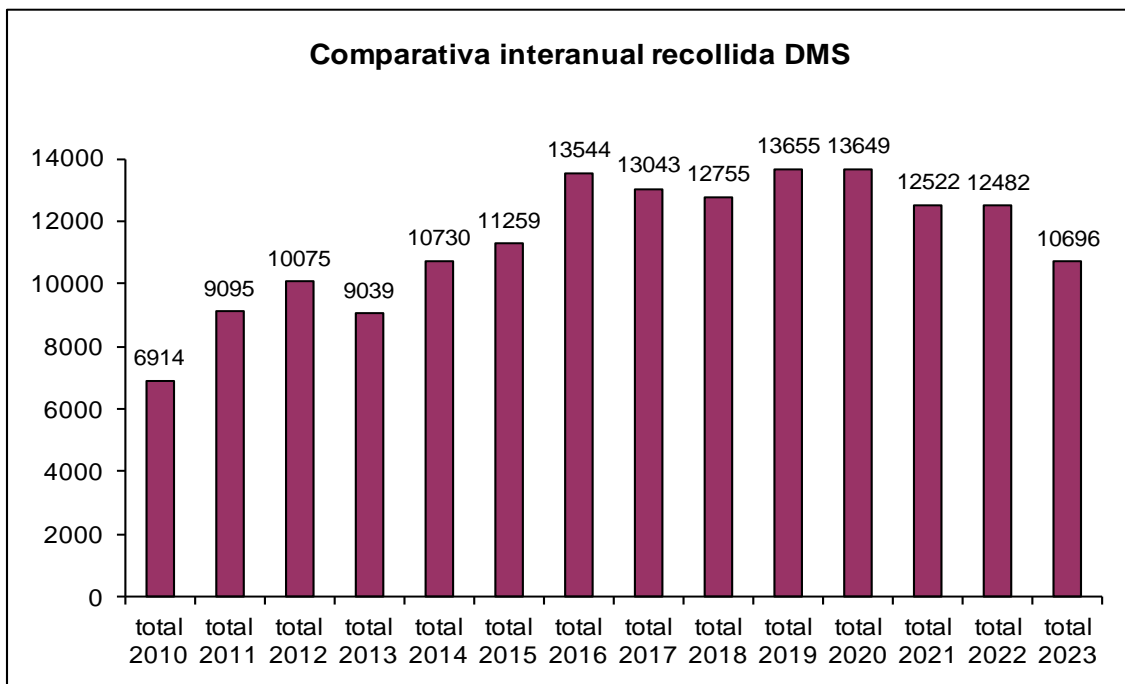
Enguany, les observacions/suggeriments es refereixen majoritàriament a **sol·licituds d'eficàcia en l'execució o comentaris a la DMS en concret**. Representen un **33 i 34%** del total cadascun.

Pel que fa a les explicacions dels **motius de la baixa valoració**, la majoria són també **per requerir eficàcia en l'execució**, i representen el **27%** del total.

## 5 COMPARATIVA AMB ANYS ANTERIORS

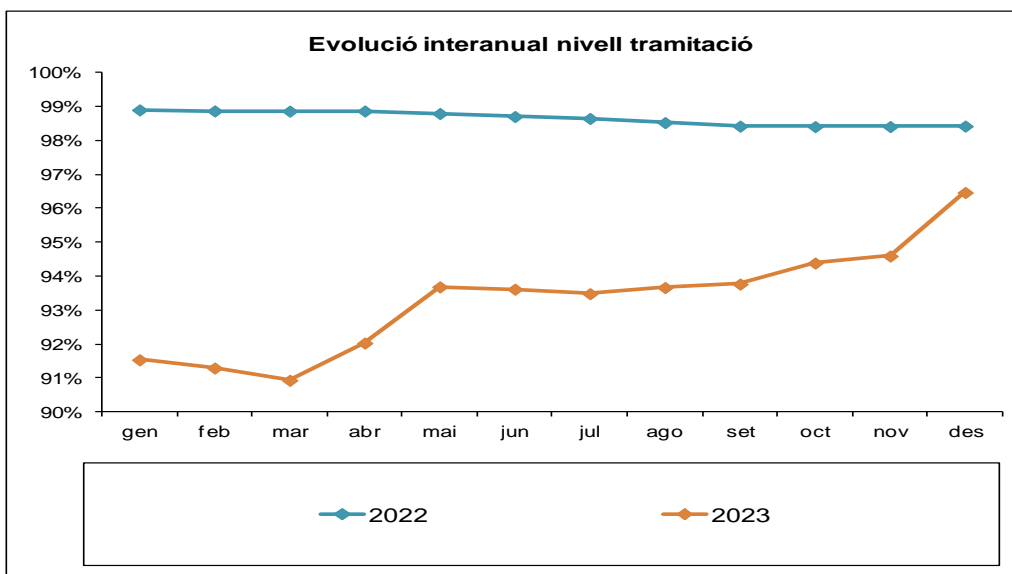
Com es pot veure al gràfic següent, **la baixada d'enguany és molt acusada**, s'ha passat a una xifra semblant a la de 2014.

No podem atribuir aquest descens a cap fet concret. Únicament podria haver influït el mal funcionament cada cert temps del formulari de queixes del web, que no s'aconsegueix arreglar de manera definitiva, i que podria ocasionar, per una part, que els usuaris del servei no se n'adonin que no s'ha enviat correctament el seu escrit, o bé que no es molestin en utilitzar la solució alternativa que els oferim, que és utilitzar un correu electrònic creat a aquests efectes, però que implica haver de tornar a escriure la seva queixa o suggeriment.

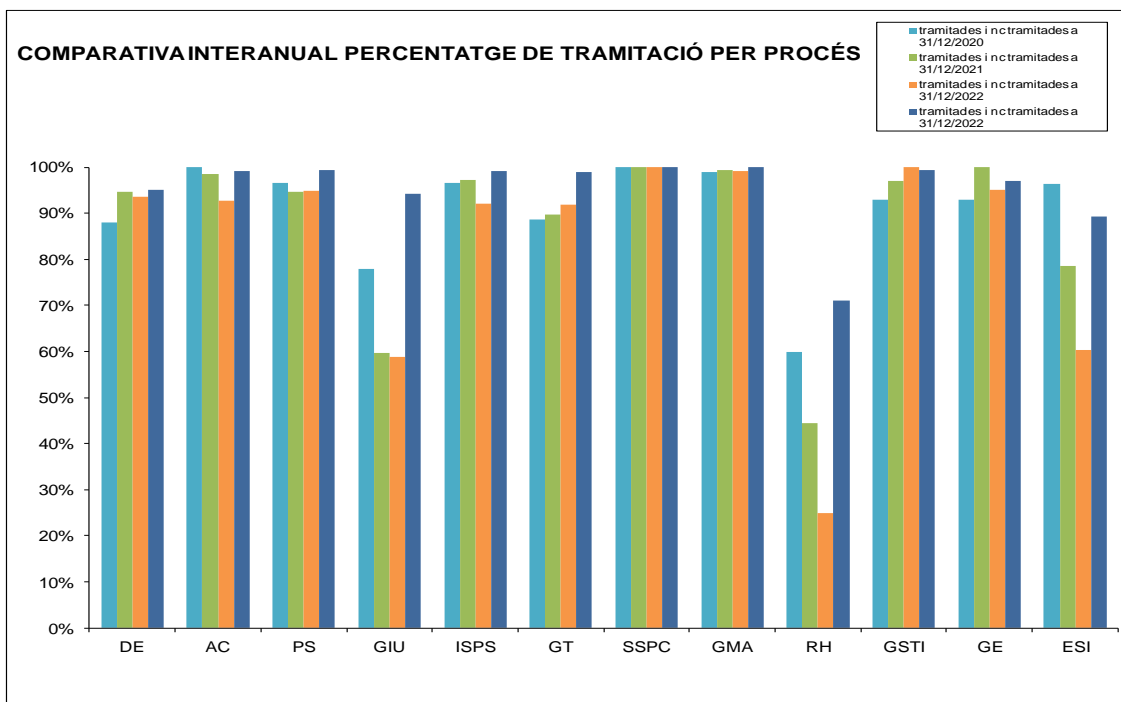




Pel que fa a la tramitació de les DMS d'enguany (gràfic següent), en primer lloc s'ha d'indicar que aquest 2023 no hem comptabilitzat les peticions per al Policia de Barri, que es tramiten automàticament amb el seu traspàs a l'EUROCOP, i això ha fet que el nivell de tramitació, que es trobava en torn del 99% hagi passat a un 94% de mitjana.

**L'augment del darrer trimestre** es pot explicar per la quantitat de DMS que s'han tancat de serveis que en tenien moltes pendents (Parcs i Jardins, Arbres al carrer, Vialitat, Mobiliari Urbà, ORA, ACIRE, Transports i Circulació sobretot) i que s'ha considerat més adient tancar-les pel temps transcorregut i no tramitar-les. Concretament, aquest mes de desembre s'ha arribat al percentatge més alt de 2023, un 96,5%.



I si feim una comparativa de la tramitació per processos, com es veu al gràfic següent, podem observar l'augment el 2023 en els processos que tenien uns nivells més baixos (RH, ESI i GIU). En el cas d'aquest darrer, pel que ja s'ha explicat al paràgraf anterior, del tancament de no conformitats antigues.



	<b>Informe anual de la recepció i gestió de les Demandes Municipals de Serveis 2023</b>	
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

## 6 CONCLUSIONS

-En relació a la **tramitació de les DMS**, es pot indicar que, encara que la tramitació global del gestor sigui molt elevada, 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; també a donar resposta als ciutadans**, sempre que això no sigui desaconsellable pel temps transcorregut des del seu registre.

-Com s'ha indicat al llarg de l'informe, als casos en què no s'està donant resposta a la ciutadania, encara que sigui degut a la manca de recursos en determinats serveis, **s'hauria d'assumir el compromís amb aquest sistema de forma més ferma**, i per part de tots els **responsables dins el sistema de tramitació** de les queixes i suggeriments. En aquest sentit, per afavorir l'assumpció d'aquest compromís, **en les formacions periòdiques que es fan des del servei de Qualitat als "resolutors" s'explica clarament la importància del sistema de gestió de les impressions de la ciutadania, i, es fa èmfasi en respondre a un dels arguments que s'esgrimeixen per part d'alguns serveis quant als canals d'entrada d'aquestes informacions, que es que qualsevol dels canals d'entrada de les queixes ciutadanes té la mateixa categoria, i, per tant, a totes les queixes se'ls ha de donar el mateix grau d'importància**. Aquest problema és un dels que hem detectat a varis serveis de Mobilitat i d'Infraestructures.

-La problemàtica del **retard en la resolució de les queixes** ciutadanes està motivada pels **canvis constants de llocs de treball**.

-S'ha de deixar constància dels **problemes tècnics que es produeixen de manera intermitent en el funcionament de les comunicacions relatives al gestor de DMS**. Això ha fet que durant tot l'any, i sobretot el segon semestre, hi hagi hagut bastants de dies que no funcionava l'enviament del formulari des del web, cosa que passava desapercebuda pels usuaris i que s'ha intentat solucionar creant una bústia de correu específica i posant un avís al web indicant als ciutadans que si no veien l'avís "el formulari s'ha enviat correctament", ens podien fer arribar el seu escrit directament al correu [dms@palma.cat](mailto:dms@palma.cat). Concretament, n'han arribat 112.

- Per a més informació sobre DMS podeu consultar la Intranet, on trobareu el [Manual d'ús i el procediment de queixes i suggeriments](#), així com el [Manual de gestió de respostes per a usuaris del DMS](#).


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

- A més podeu consultar els compromisos de l'Ajuntament relacionats amb aquests serveis al següent web: <https://compromisos.palma.cat/>

31/01/2024	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA	V_3_0      Pàgina 24 de 25
------------	------------------------------------------------------------------------	----------------------------



<p>Sistema de Qualitat</p>	<p>Informe anual de la recepció i gestió de les Demandes Municipals de Serveis 2023</p>	<p>Ajuntament  de Palma</p>
----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## LLEGENDA

### PROCESSOS (podeu consultar la taula procés-subtema-àrea [AQUÍ](#))

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:** manifestacions expresses de disconformitat amb alguna actuació i/o un servei municipal.

**Suggeriments:** opinions sobre possibles millores en les actuacions municipals.

**Felicitations:** manifestacions expresses de la satisfacció per alguna actuació municipal.

**Peticions:** 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:** manifestació d'opinions personals.

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

De tipus intern:

**Queixes internes:** queixes dels empleats municipals.

**Suggeriments interns:** es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals.

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

**No-conformitats internes del sistema:** incompliment del que està definit al sistema de qualitat.

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

### [DOCUMENT EXPLICATIU COMPLEMENTARI A L'INFORME](#)

<p>31/01/2024</p>	<p>Departament de Qualitat  Pl. de la Porta del Camp, 2.  07001 PALMA</p>	<p>V_3_0      Pàgina 25 de 25</p>
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------