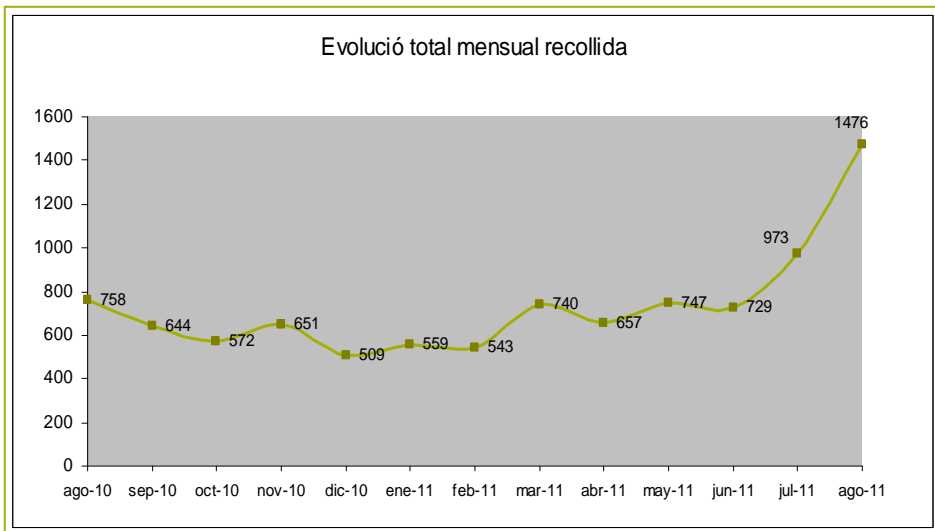


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

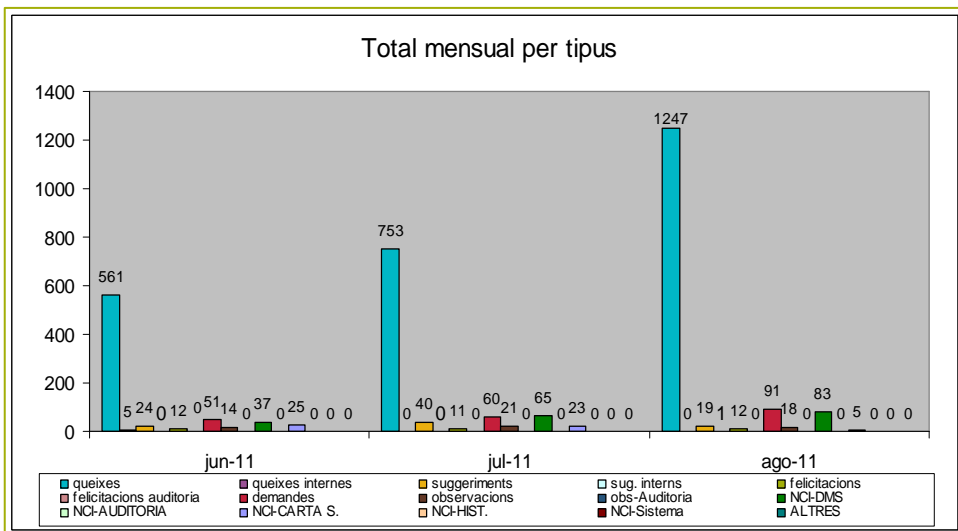
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



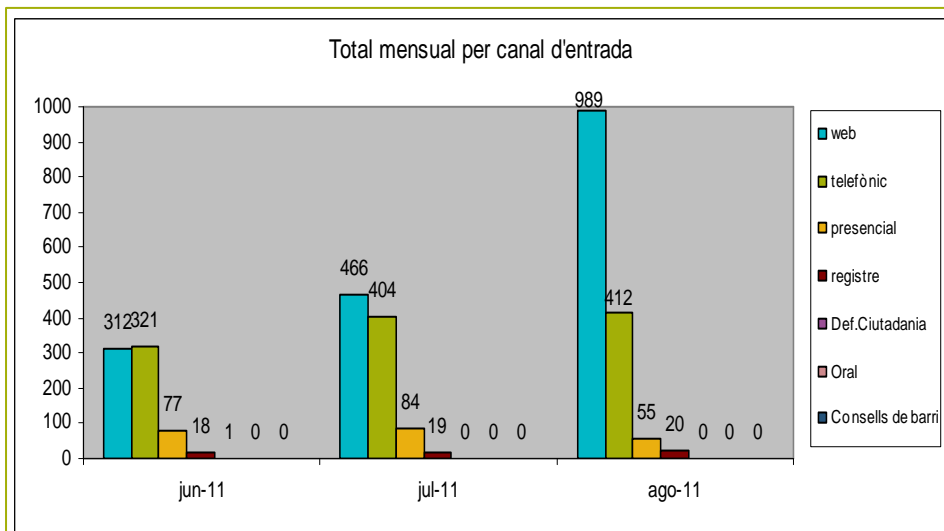
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **1476**. Es tracta de la quantitat més elevada de demandes ciutadanes que ha arribat mai al Departament de Qualitat en un mes i que suposa quasi el doble de les rebudes el mes d'agost de l'any passat. Aquest augment està motivat, sobretot, per les 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes. Es tracta de dos models de queixa promoguts per agrupacions de ciclistes a través de webs i xarxes socials, que s'han de sumar a les 122 del mes passat. No obstant, descomptant aquestes 614 queixes, encara hi ha un total de 862 demandes ciutadanes, quantitat molt elevada respecte de la mitjana anual que es troba actualment en 733 demandes.

1.2 TOTAL MENSUAL PER TIPUS



1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA



## 1.2 TOTAL MENSUAL PER TIPUS:

Queixes: El nombre de queixes rebudes ha estat de 1247, 484 més que el mes passat . Aquesta xifra, representa el **85% del total**, un 7% superior al mes passat. Continua essent, amb molta diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (19) és molt inferior al mes passat (40) i representen només l' **1% del total**.

Felicitations: Aquest mes s'han enregistrat **12 felicitacions**, una més que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat **5 pel procés GIU, relatives a diversos serveis d'Infraestructures, 3 pel procés AC (per les OAC i el SAT) i les 4 restants pel procés GMA (Emaya)**. Suposen l'**1% del total de DMS**,

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 91 demandes (31 més que el mes anterior) i 18 observacions. Això suposa un percentatge del 6% pel que fa a demandes i d'un 1% pel que fa a observacions.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut un suggeriment intern relatiu a la necessitat de corregir el plànol del carril bici que no està actualitzat a la informació municipal.

No conformitats internes: Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 83 i suposen **un 6% de les DMS enregistrades aquest mes**.

S'han enregistrat només 5 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts). No s'han enregistrat aquest mes NCI-Sistema.

- En el present més s'han rebut també 5 demandes que no eren competència municipal i que han estat derivades 3 al Govern Balear i 2 al Consell de Mallorca..

## 1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web 989 demandes, el **67% del total** i que fan que sigui el canal més utilitzat.

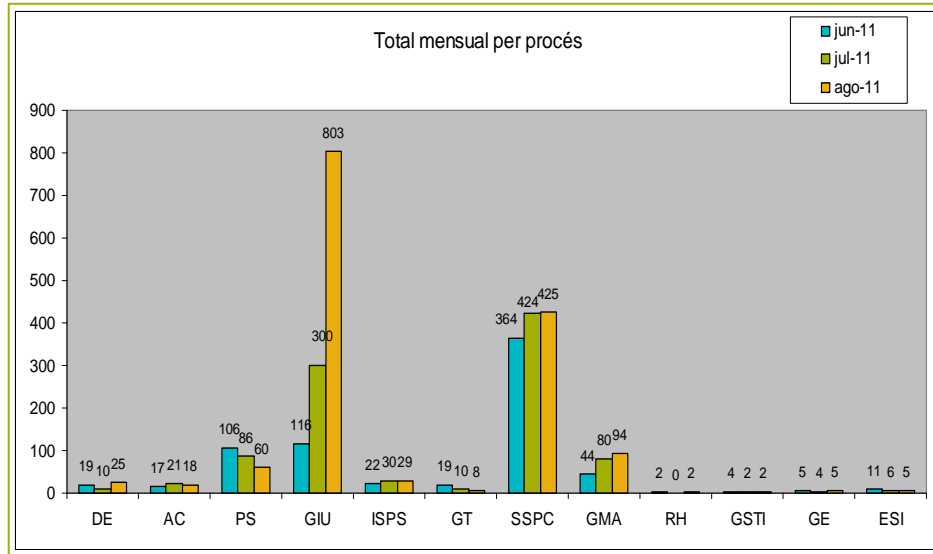
Canal telefònic: Amb 412 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del **28%**.

Canal presencial: S'han registrat 55 DMS arribades per aquesta via que representen **el 4% del total**.

Defensor de la Ciutadania: Aquest mes no hi ha hagut cap entrada derivades per part d'aquest al departament de Qualitat.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (20), **l'1% del total**. No hi ha hagut cap entrada a través del canal Oral ni del canal Consell de Barri.

1.4 TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



1.4 TOTAL MENSUAL PER PROCÉS:

Processos amb més assignació de DMS: A diferència del que és habitual, aquest més el procés amb més DMS assignades és GIU, amb un total de 803 (el 55% del total). D'aquestes s'han de destacar les 614 ja esmentades sobre la supressió del carril bici d'AVINGudes. El segueix SSPC, habitualment el que més DMS té assignades, amb 425 DMS (el 29% del total). A continuació trobam GMA amb 94 (6% del total) i PS amb 60 (4%).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen ISPS amb 29 (2%), DE amb 25 (2%) i AC amb 18 (1%).

Finalment trobam GT amb 8, GE i ESI amb 5 demandes respectivament i RH i GSTI amb 2 demandes cadascun. Aquests processos no representen ni l'1% sobre el total.

Evolució assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU continuen essent els que tenen més DMS assignades si observam l'evolució dels darrers mesos. En canvi, els processos de suport són els que habitualment en tenen menys.

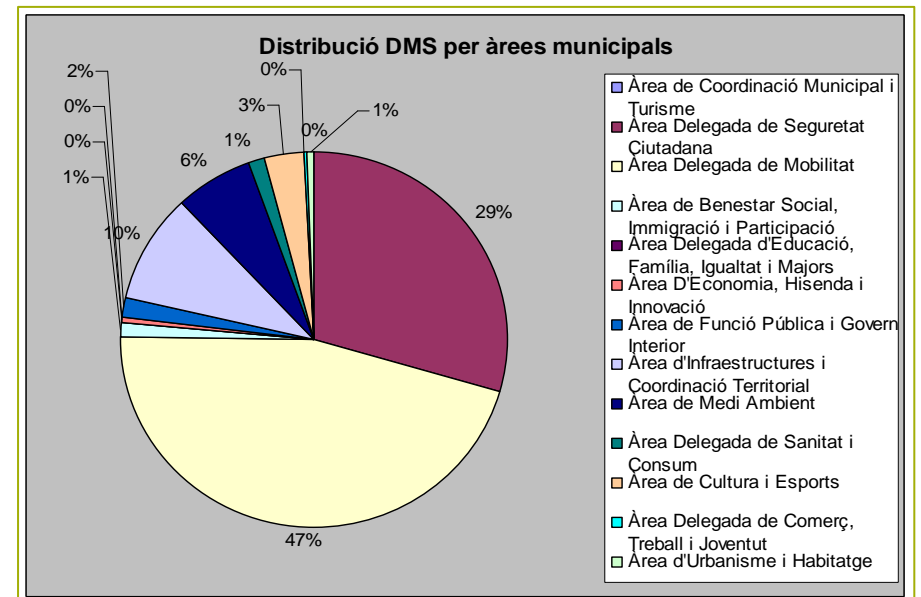
1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

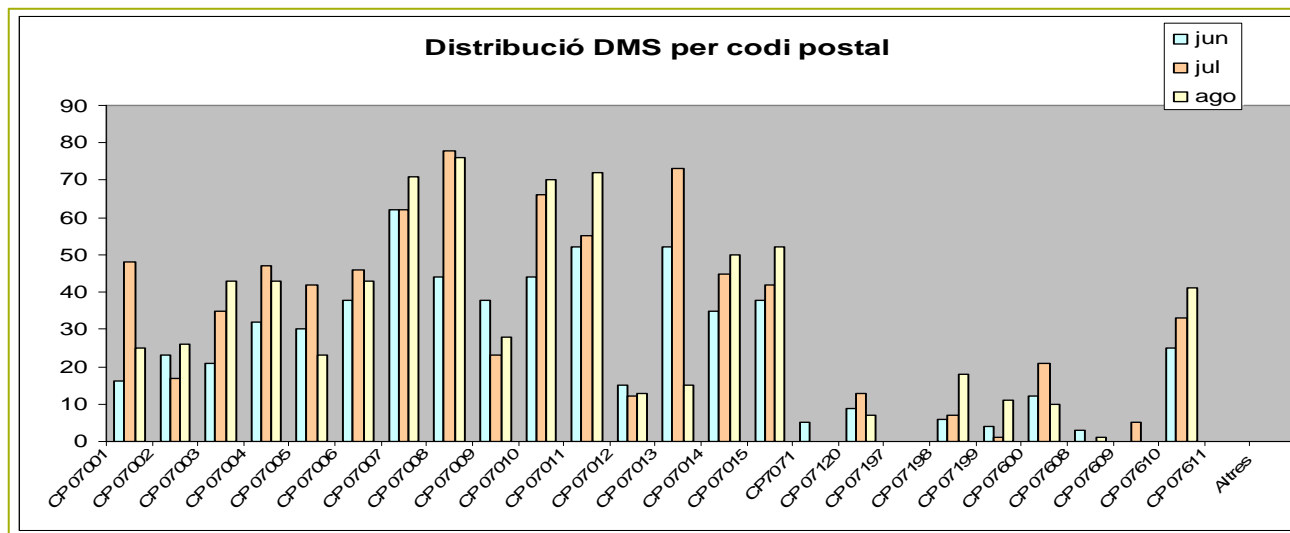
A partir de dia 15 de juny s'han anat introduint les àrees municipals responsables segons el contingut de les demandes ciutadanes.

De l'anàlisi dels resultat d'aquest mes podem concloure que la gran majoria, el 47% són de l'Àrea Delegada de Mobilitat, seguit de l'Àrea de Seguretat Ciutadana (29%), Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial (10%) i Àrea de Medi Ambient (6%). Pel que fa a les altres àrees municipals suposen percentatges bastant inferiors que no superen el 3%.

Destaquen l'Àrea de Coordinació Municipal i Turisme, l'Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors, l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació i l'Àrea Delegada de Comerç Treball i Joventut, que no arriben ni a 1% del total cadascuna.



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

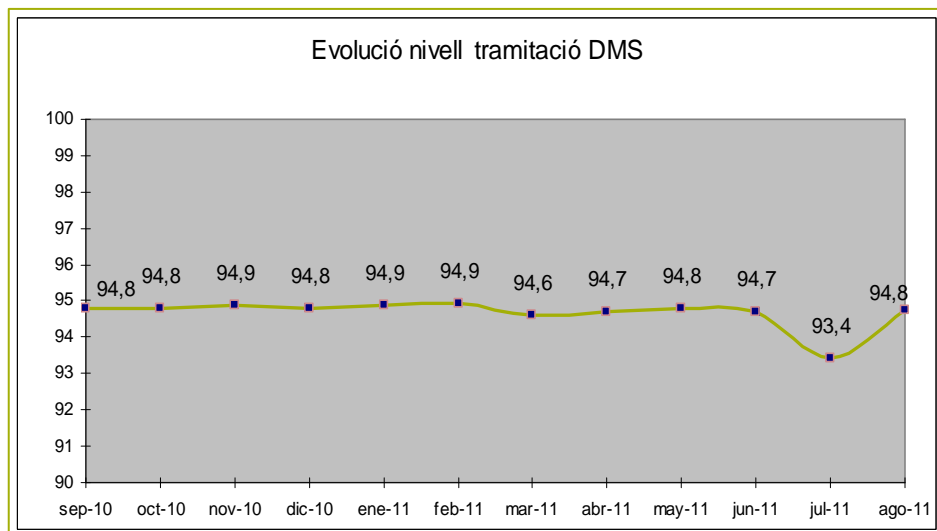
Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen aquest mes els usuaris del codi postal 07008 (Son Gotleu), seguit del 07011 (Son Roca) i el 07007 (La Soletat). Molt a prop trobam el 07010 (Cas Capiscol, el 07014 (Son Armadams) i el 07015 (La Bonanova). A l'igual que el mes passat la majoria de demandes provenen aquest mes de la zona de Son Gotleu.

De moment, no podem tenir la dada del total de demandes que entren amb codis postal que no són de Palma. No obstant, estam a l'espera d'una nova millora del DMS que ens permeti obtenir-la.

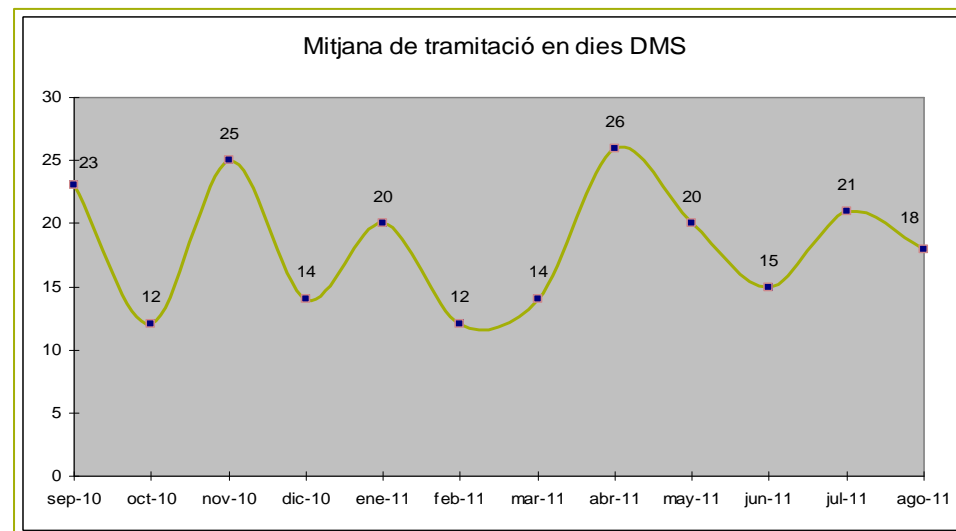
2. GESTOR DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS



2.1.2 MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS



2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS:

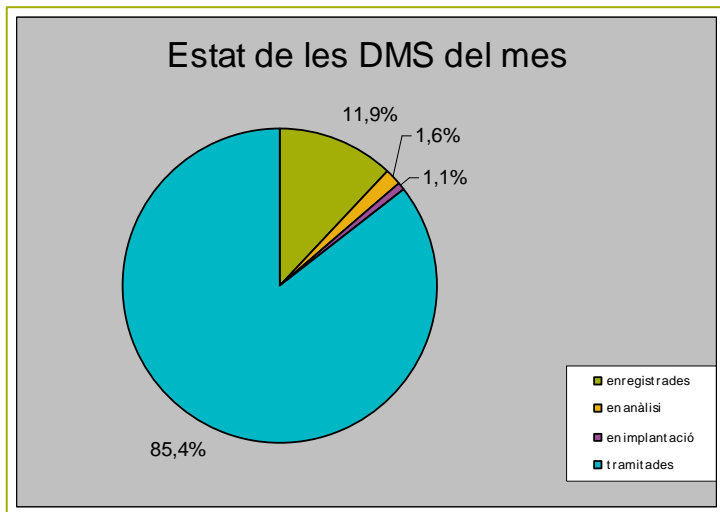
El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 94'8 %, percentatge dels més elevats encara que ens trobam en època de vacances de la majoria d'empleats municipals. No obstant, des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per anar augmentant contínuament el nivell de resolució de les DMS (reiteracions de peticions de resposta per ofici, mail, etc.).

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DMS:

Aquest mes **ens trobam en una mitjana de tramitació de 18 dies**. Es tracta d'una mitjana que està dins de la línia habitual, però superior a l'aconseguida el mes de juny, en que va ser de les més baixes dels darrers dotze mesos. Destaquen sobretot els mesos d'octubre de 2010 i febrer d'enguany, amb 12 dies de mitjana. Pel que fa a queixes ens trobam en una mitjana d'uns 16 dies, en canvi, els suggeriments en 22 dies i pel que fa a demandes 16 dies. D'aquestes mitjanes, les úniques destacables per positives són les de les queixes i les demandes. En el cas dels suggeriments, els quals tenen habitualment una mitjana de tramitació massa elevada, aquest mes ho continua essent, encara que a tots els informes mensuals reiteram que han de tenir una tramitació molt més ràpida ja que aquests tipus de DMS han de tramitar-se en molt poc temps (rebre el suggeriment, agrair l'aportació immediatament i estudiar-lo posteriorment al tancament de la DMS).

Des del departament de Qualitat s'ha estat insistint en la necessitat de resoldre les DMS en el període més curt possible i intentar reduir encara més la mitjana de tramitació dels suggeriments.

Per altra part, respecte de la mitjana màxima de 25 dies de resolució de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a compromís a la Carta de Compromisos del DMS, ens trobam en una mitjana de 19,32 dies, per tant complim àmpliament amb l'esmentat compromís.

**2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS****2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES**2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 1476 DMS enregistrades durant el present mes 1261 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 85% de resolució. En canvi, 176 es troben encara en estat d'enregistrada, 23 en estat d'anàlisi i 16 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat bastant respecte del 60% del mes anterior.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 12%, percentatge massa elevat donat que es tracta d'un estat que hauria de tenir una durada molt curta. No obstant el percentatge d'enregistrades és bastant inferior al 34% del mes passat. Des del departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per tal de millorar aquest aspecte.

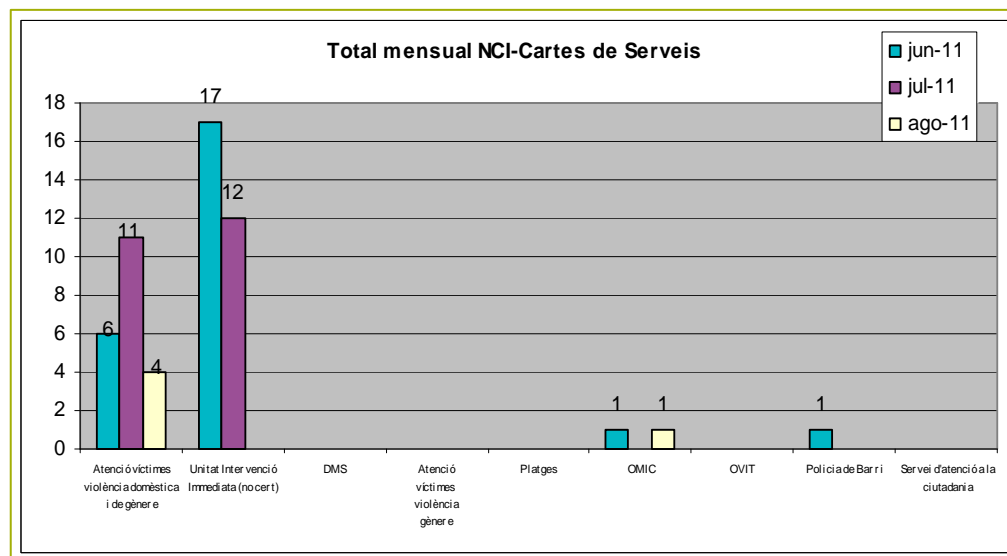
**3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES**

**3.1 NCI-DMS**

Aquest mes s'han obert 83 NCI-DMS (més del 9% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge es troba en un nivell molt elevat. El mes de juny només varen ser un 6%). La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe.

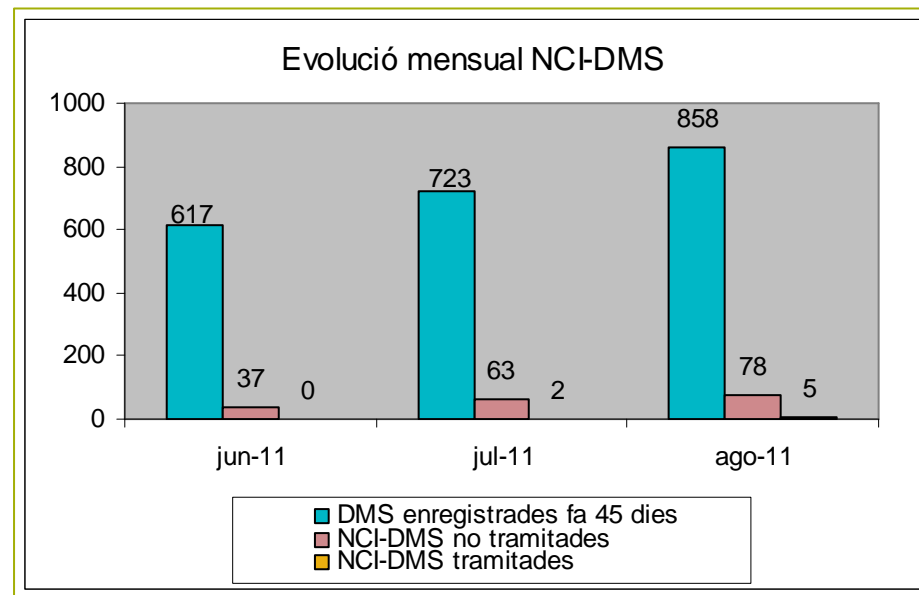
S'ha de destacar que a 1-9-2011 només s'han tramitat 5 NCI-DMS de les 83 generades en el mes d'agost, una es troba en estat d'anàlisi i les 77 restant en estat d'enregistrada..

**3.2 NCI-CARTES SERVEI**



**3.3 NCI-AUDITORIA:** Aquest mes no s'han enregistrat DMS d'aquest tipus.

**3.4 NCI-SISTEMA:** Aquest mes tampoc s'han enregistrat no conformitats del sistema.



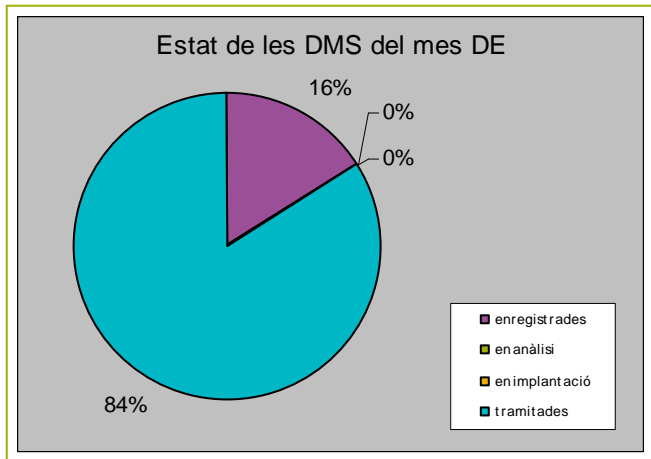
S'han enregistrat aquest mes només 5 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits). D'aquestes, 4 són de la Carta de Serveis d'Assistència a Victimes de Violència Domèstica i de Gènere i 1 de la Carta de Serveis de l'OMIC.

No s'han enregistrat NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

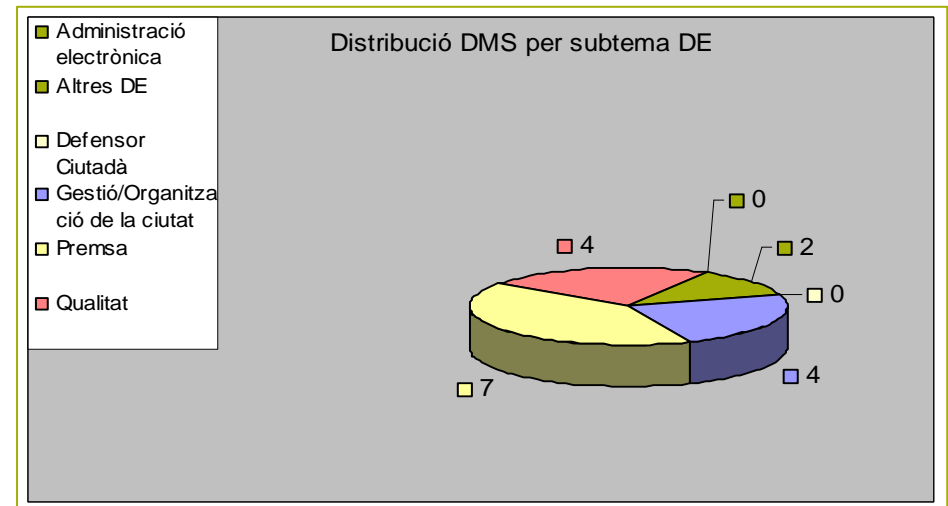
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

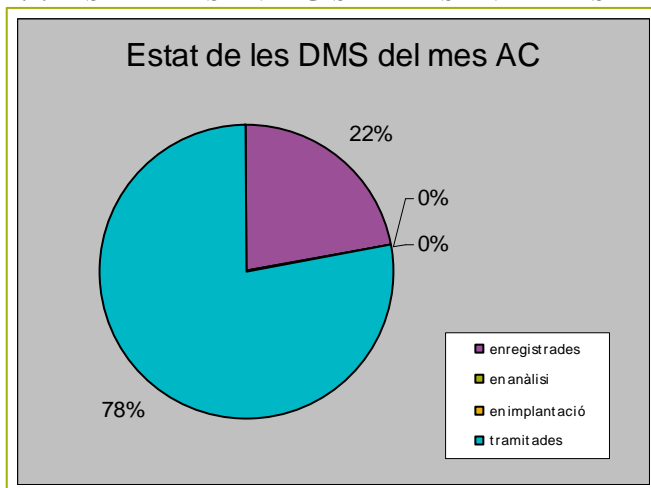


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

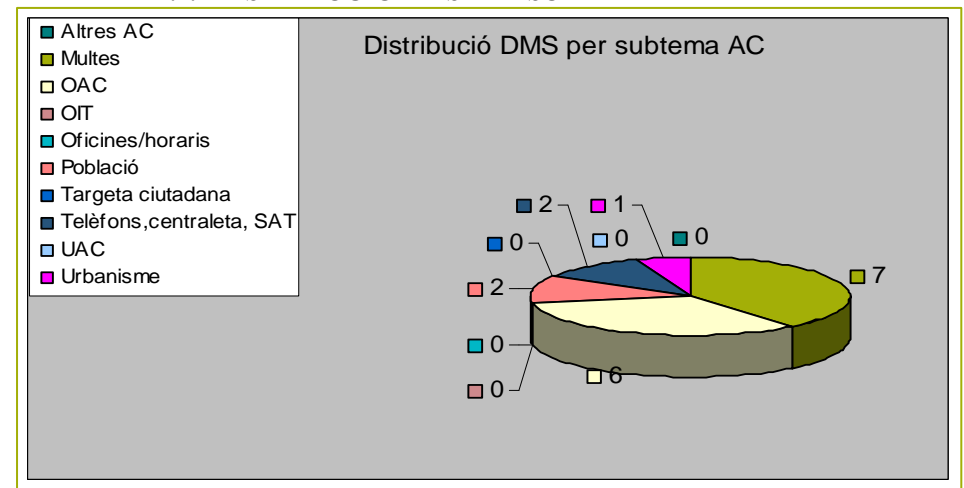


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

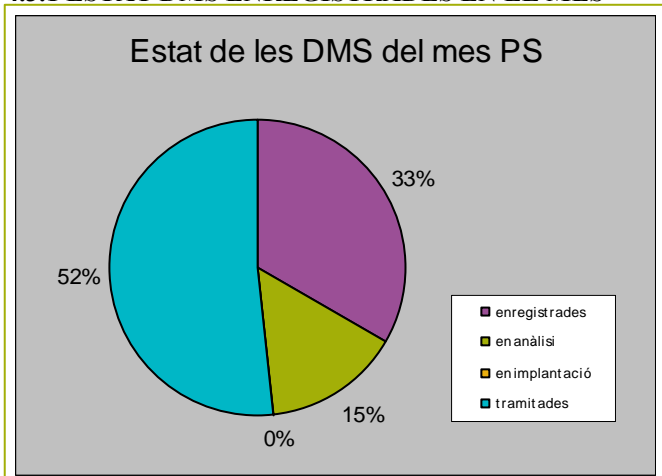


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

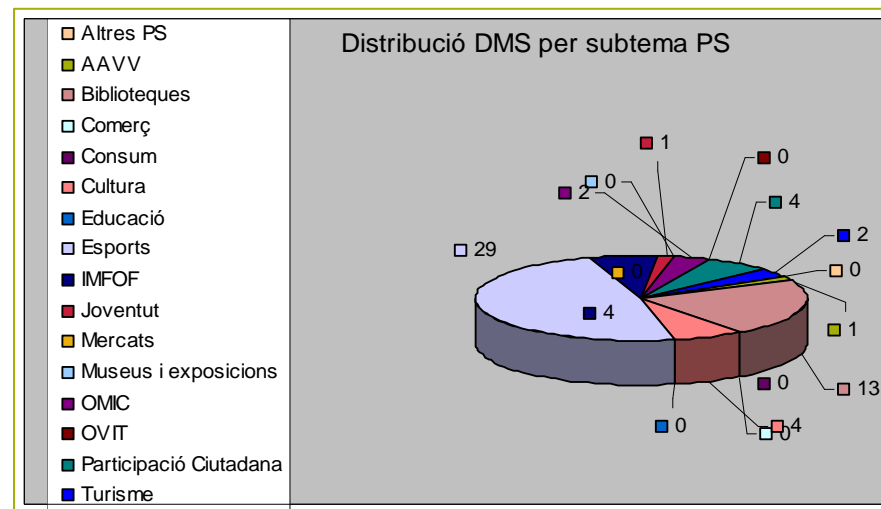


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

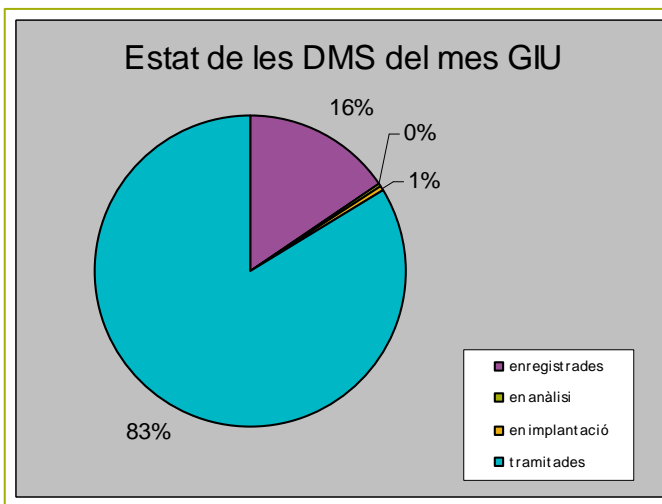


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

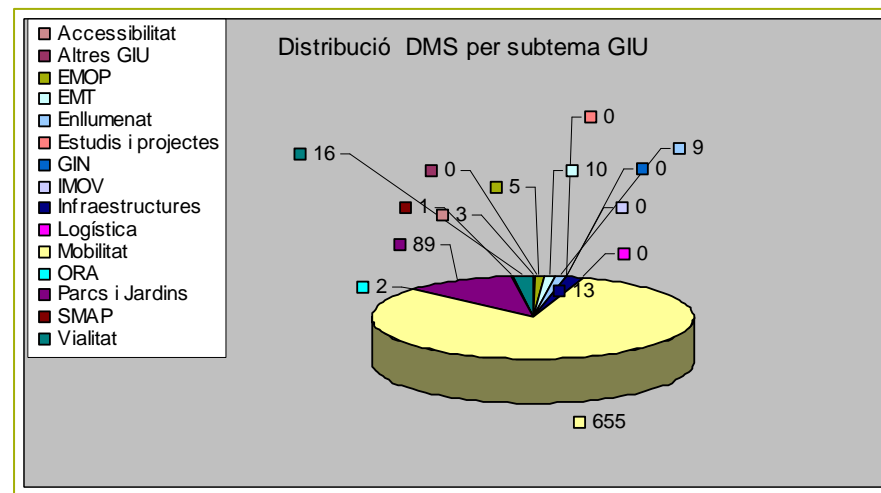


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



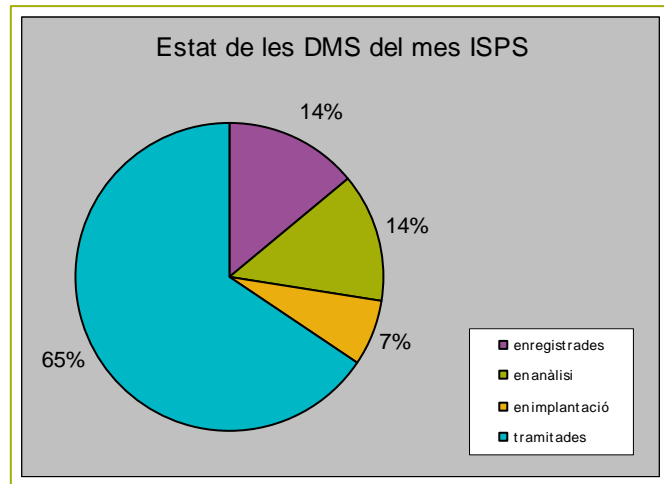
4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



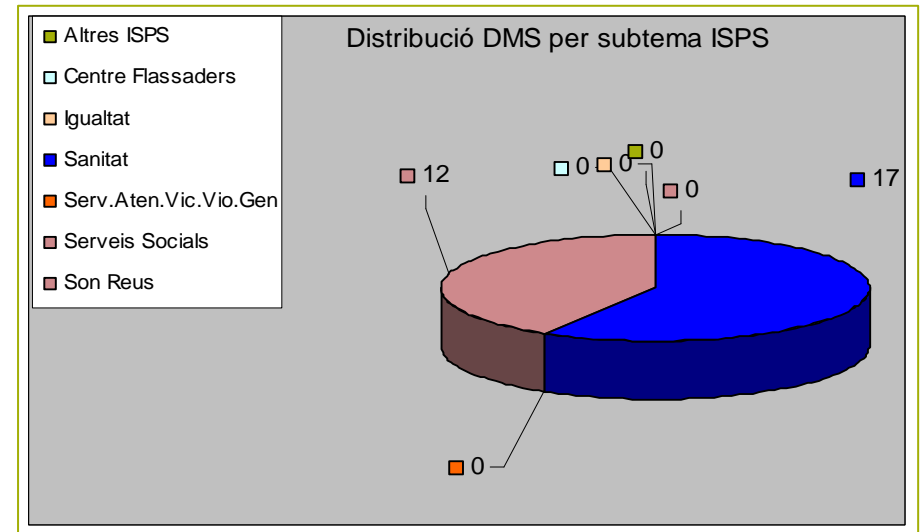


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

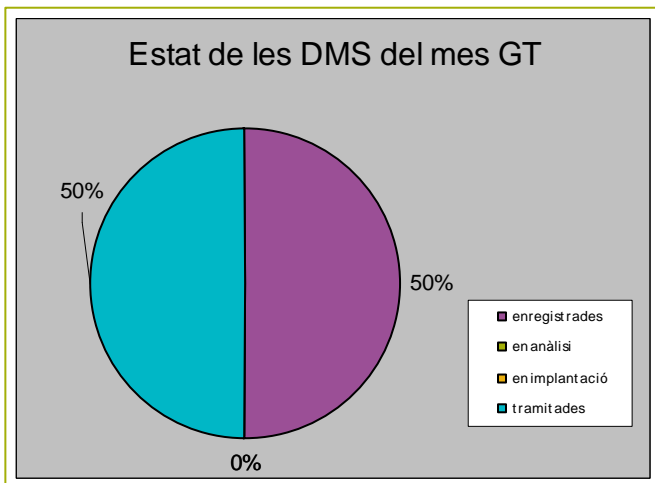


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

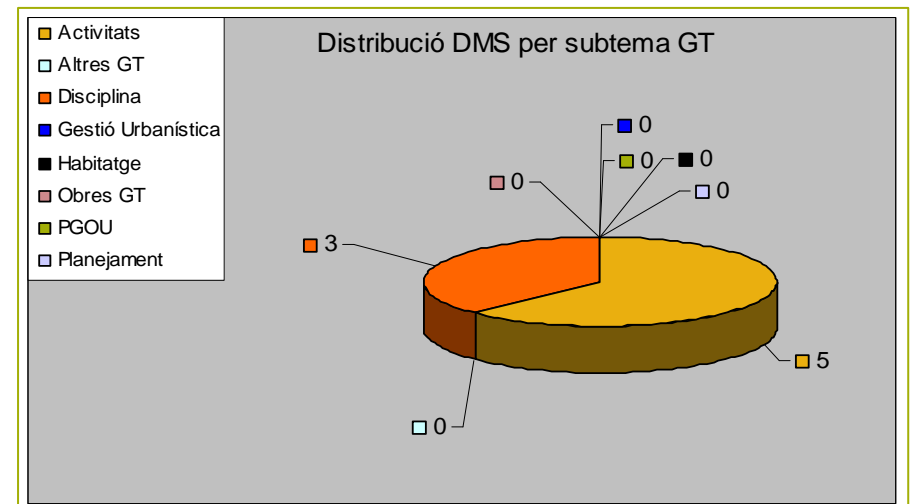


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

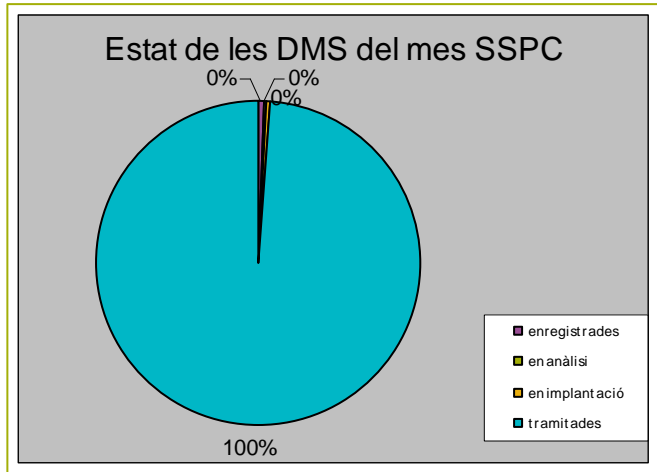


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

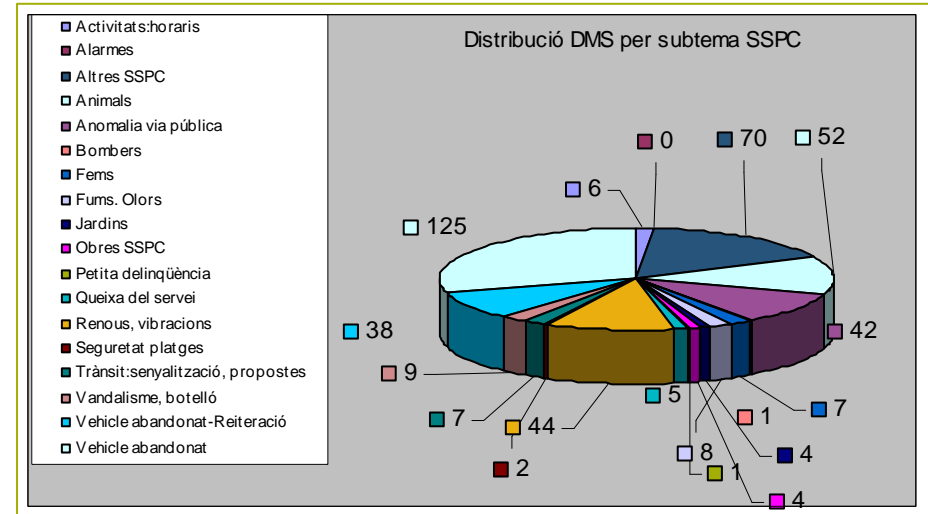


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

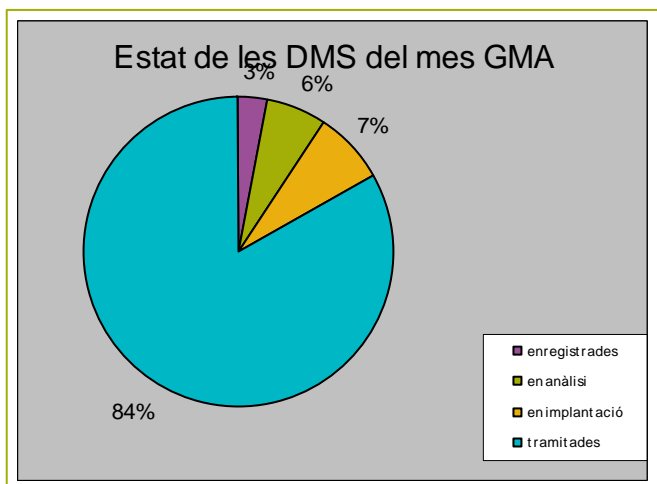


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

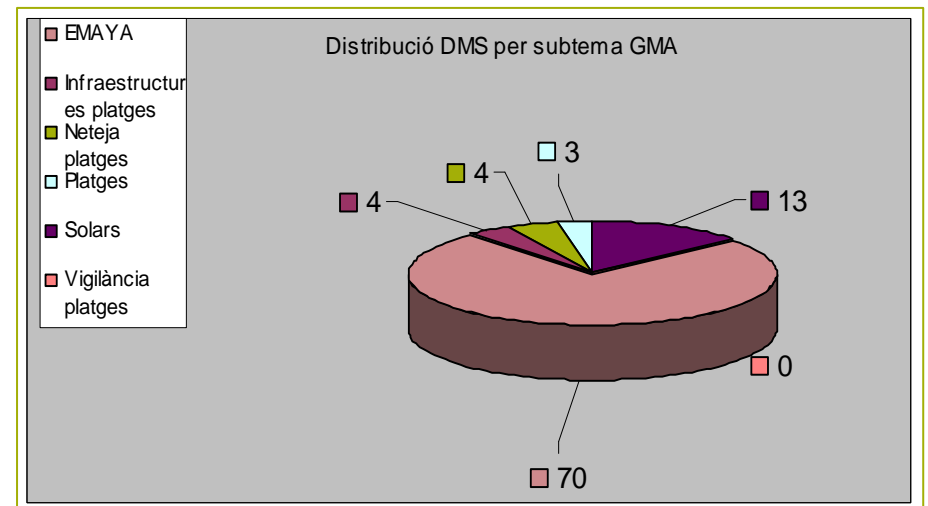


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

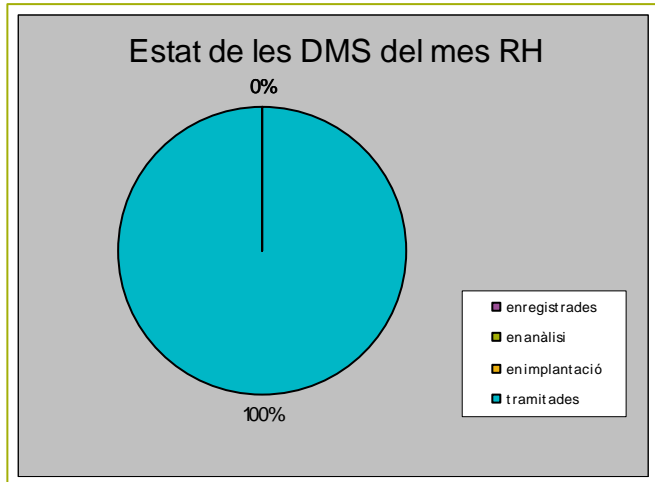


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

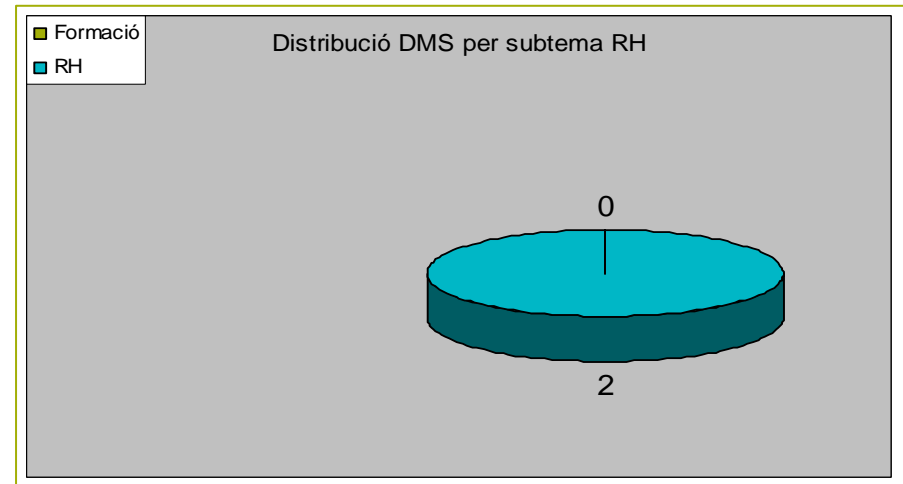


4.9 RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

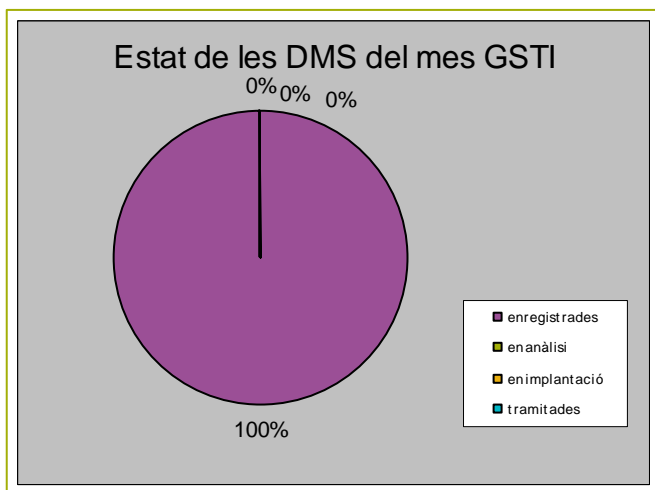


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

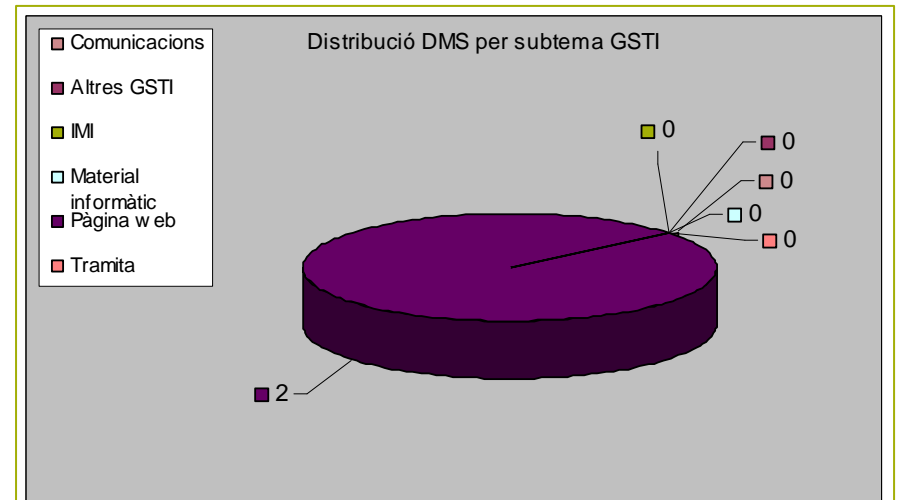


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

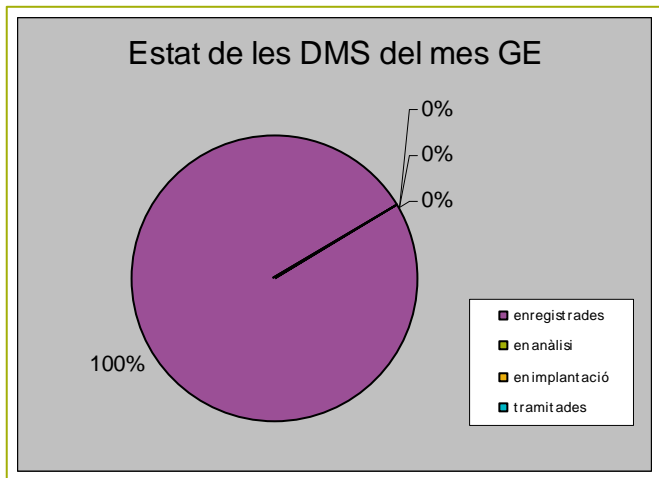


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

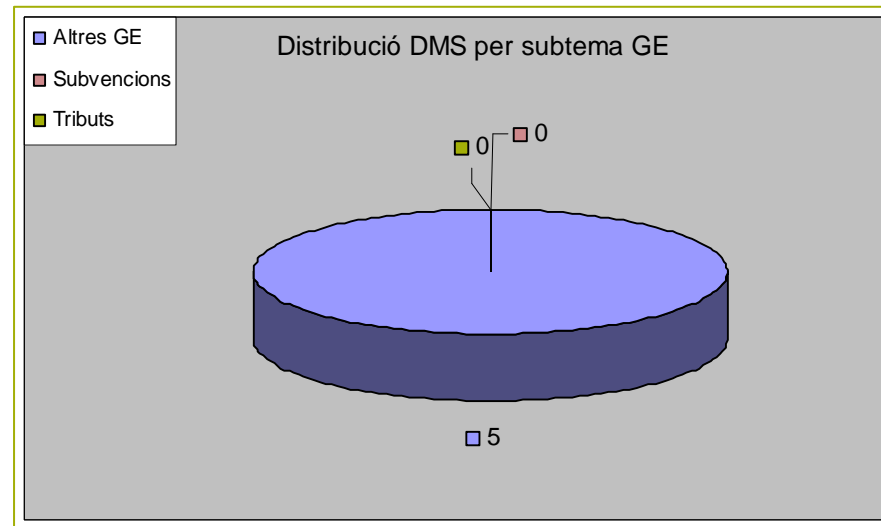


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

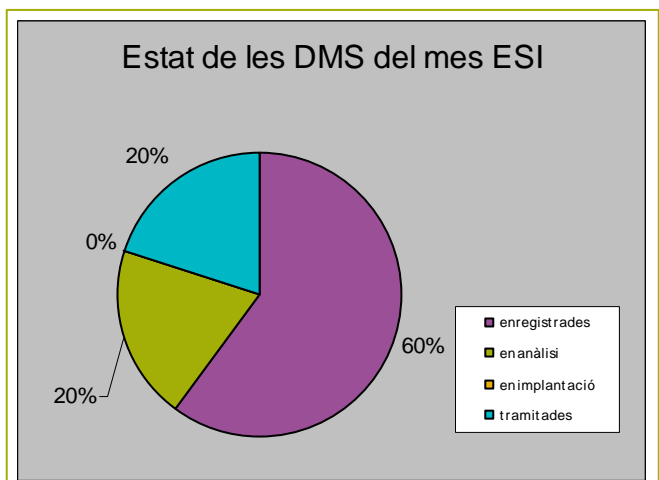


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

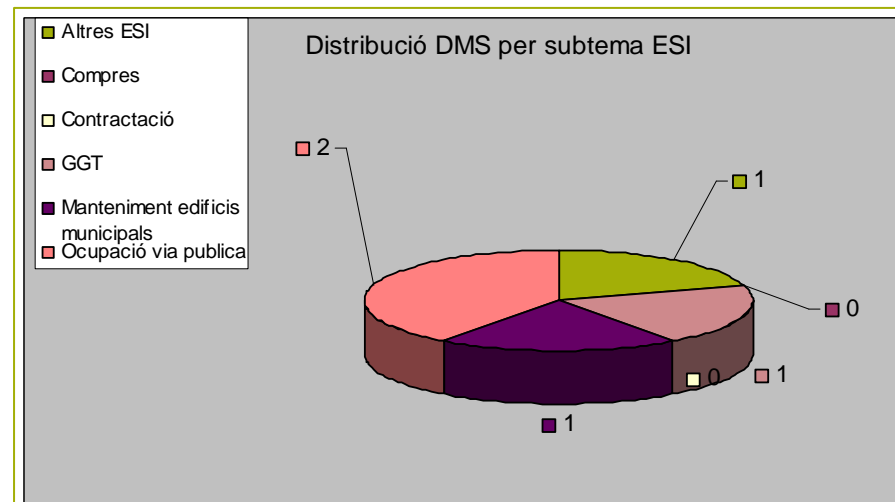


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



## 5. AVALUACIÓ PER PROCÉS

### 5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

Aquest mes trobam pel que fa a resolució de DMS el procés de RH amb el 100% (2 DMS assignades), seguit de SSPC amb un 99% de resolució, DE i GMA amb un 84%, GIU amb un 83%, AC amb un 78% i ISPS amb un 65%.

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució molt pròxim al 50% trobam PS amb el 52% i GT amb un 50%.

Finalment, destacar com a processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució en aquest mes:

- ESI amb un 20%.
- GE amb un 0%.
- GSTI amb un 0%.

En conclusió, es pot destacar que 9 dels 12 processos estan per sobre del 50% pel que fa a tramitació de les DMS enregistrades en el mes i que només 3 processos estan per davall d'aquest 50%. Pel que fa a aquests darrers, destaca que hi ha dos processos, GE i GSTI, amb un 0% de resolució de DMS.

També s'ha de destacar pel que fa a GIU, que la resolució de les DMS varia segons siguin subtemes o d'Infraestructures o de Mobilitat. En el cas dels subtemes de mobilitat el percentatge de resolució d'aquest mes de DMS és molt elevat, del 98%, percentatge superior a l'habitual encara que aquest mes hi ha hagut una gran assignació de DMS per Mobilitat pel que ja hem explicat de 614 DMS sobre carril bici d'Avingudes. En canvi en les d'Infraestructures el percentatge de resolució és només de l'11%. En aquest darrer cas només s'han tramitat 15 DMS de les 116 assignades.

El Departament de Qualitat es posarà en contacte amb els responsables dels processos amb baix nivell de resolució de DMS per tal de prendre les mesures correctores pertinents.

### 5.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA:

Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés en aquest mes els següents:

- DE (Direcció Estratègica): Destaquen 14 DMS del subtema **Gestió/Organització de la ciutat**. Sol ser el subtema més habitual.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes torna a destacar el subtema **Multes** amb 7 DMS seguit d'**OAC** amb 6.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes destaca el subtema **Biblioteques** amb 13 DMS.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca sobretot el subtema **Mobilitat**, amb 655 DMS, 614 relatives a queixes per la supressió del carril bici de les Avingudes. Seguidament trobam el subtema **Parcs i Jardins** amb 89 DMS, 7 relatives a plagues a arbres.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaquen **Sanitat** amb 17 i **Serveis Socials** amb 12.
- GT (Gestió Territorial): Destaca el subtema **Activitats** amb 5 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS com és habitual és **Vehicles abandonats**, amb 125 DMS, seguit del subtema **Altres** amb 70. Aquest mes destaca també el subtema **Animals** amb 52 queixes.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La gran majoria són del subtema **EMAYA (70)**, amb 20 relatives a falta de neteja a zones de la ciutat. També s'ha de destacar que hi ha hagut 13 queixes del subtema **Solars**.
- RH(Recursos Humans): Només hi ha hagut 2 DMS assignades al subtema **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Només hi ha dues DMS del subtema **Pàgina web**.
- GE (Gestió Econòmica): Només hi ha 5 DMS del subtema **Altres**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Destaca **Ocupació de la via pública** amb 2, seguit de **Manteniment edificis municipals**, **GGT** i **Altres** amb 1 cadascun.

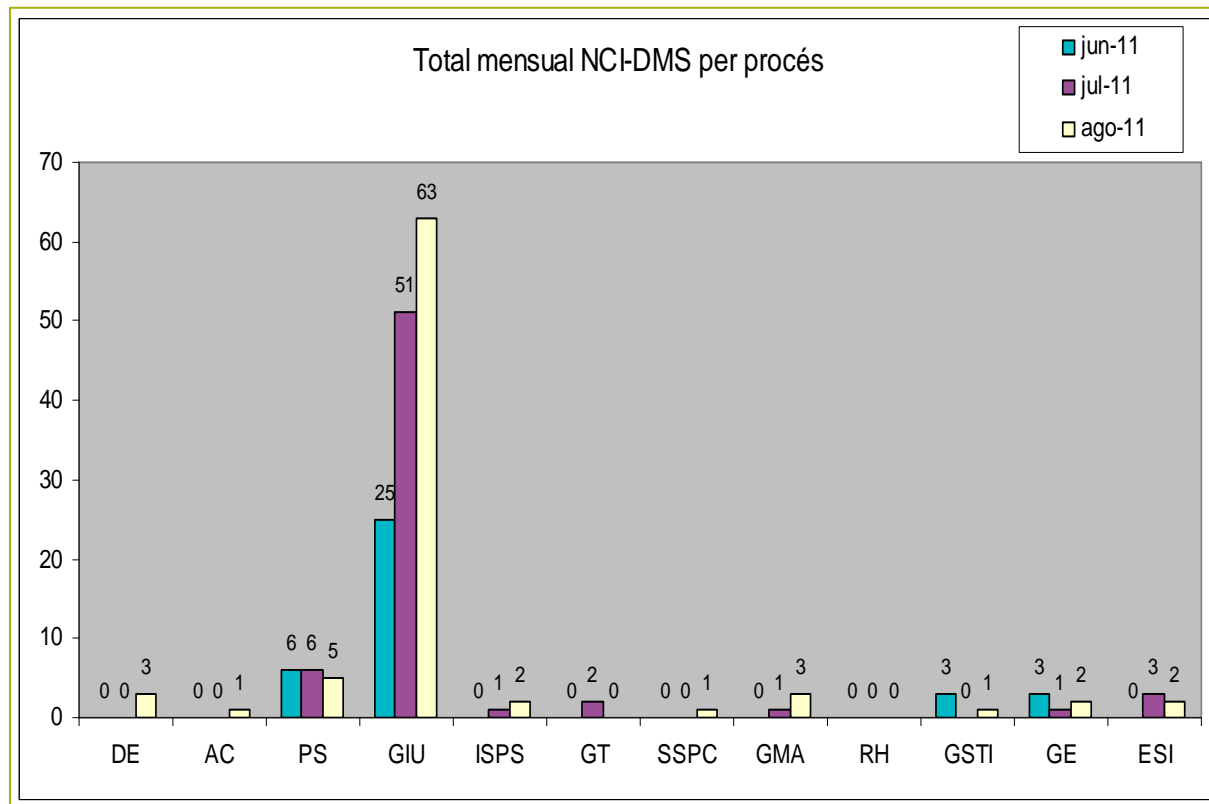
5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

Destaca com a procés amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 45 dies establerts per a resolució de les DMS, el següent:

**GIU** amb 63 (va en progressiu augment) i que suposen el 77% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. Només 3 són de Mobilitat i les 74 restants de subtemes propis d'Infraestructures. Destaca negativament que totes elles es troben encara en estat d'enregistrada. En relació a aquesta situació, s'havia previst una reunió amb els responsables d'Infraestructures pel mes d'agost per tal de cercar una solució a la tramitació de les DMS. Aquesta reunió s'ha traslladat al mes de setembre per motius interns.

El segueixen, **PS** amb 56 (2 enregistrades i 3 tramitades). A continuació trobem **GMA** i **DE** amb 3 cadascun, **ISPS**, **GE** i **ESI** amb dues cadascun i **AC**, **SSPC** i **GSTI** amb 1 cadascun.

Aquest mes destaquen com a processos que no han generat NCI-DMS els següents: **RH** i **GT**



**En percentatges, podem resumir que el 77% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU (subtemes d'Infraestructures), el 6% de PS, el 4% de DE i GMA, el 2% d'ISPS, GE i ESI i un 1% de AC, SSPC i GSTI.**

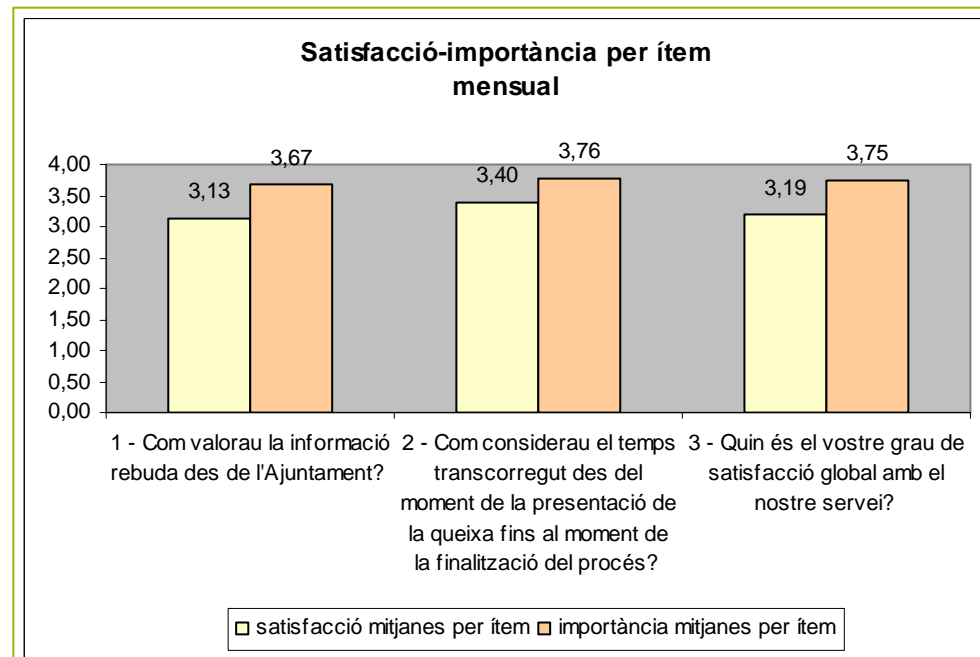
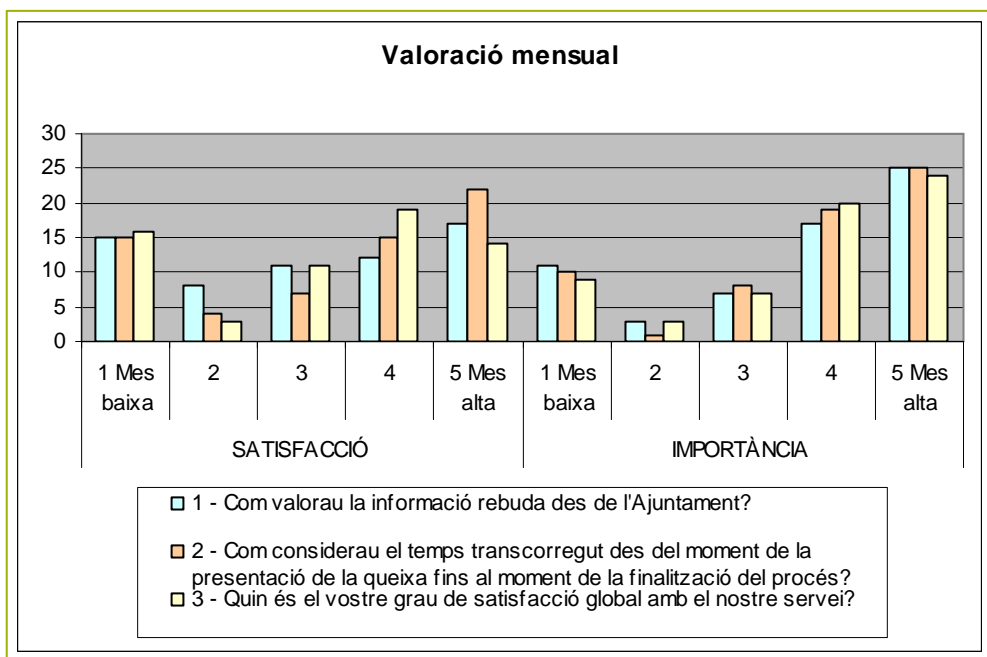
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

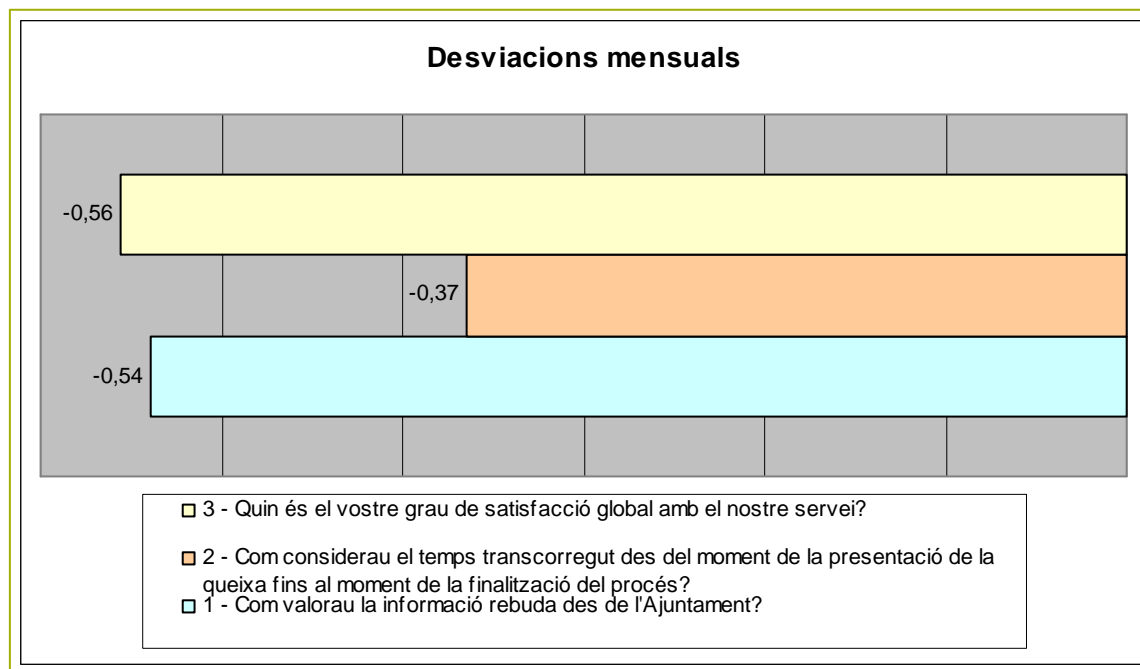
Aquest mes s'han contestat 63 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 710 DMS a les quals hi constava una adreça electrònica, exceptuant les de SSPC i les de GMA (Emaya), així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraint l'aportació de l'usuari i les DMS de caràcter intern. Això suposa un **percentatge de resposta a les enquestes de només un 9%**. Es tracta d'un percentatge molt baix donat les DMS tramitades que consten d'una adreça electrònica. Esperam que aquest percentatge vagi en augment donat que el mes de juny es va implantar la millora consistent en que quan no s'ha contestat l'enquesta de satisfacció en un primer moment, es torna a remetre una setmana després.

Una possible causa d'aquest baix percentatge de resposta podria ser les 614 DMS sobre l'eliminació del carril bici d'Avingudes en les quals, després de fer-ne un mostreig aleatori, veim que no s'ha emplenat l'enquesta de satisfacció i que se'ls ha reiterat per mail la petició de respondre a aquest qüestionari.

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

	ago-11					Satisfacció					Importància				
	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta
1 - Com valoreu la informació rebuda des de l'Ajuntament?	15	8	11	12	17	11	3	7	17	25					
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	15	4	7	15	22	10	1	8	19	25					
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	16	3	11	19	14	9	3	7	20	24					





De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **L'ítem relatiu al temps transcorregut** és el **millor valorat**, amb un 3,40 de mitjana i que presenta una **desviació de 0,37** donat que la importància que se li ha donat és major, un 3,76.

En canvi, aquest mes el **pitjor valorat** és **L'ítem referit al grau de satisfacció global del servei** amb una valoració de la satisfacció d'un 3,19 i amb una importància valorada amb un 3,75 la qual cosa dóna una **desviació de 0,56**.

Pel que fa a la valoració de la **informació rebuda** s'ha valorat amb un 3,13 de satisfacció i un 3,67 d'importància, donant una **desviació de 0,54**.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la satisfacció pel que fa a informació rebuda sigui superior a 3, cosa que aquest mes es compleix, donat que és de 3'13 sobre 5.



També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquestes observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, han estat les següents:

DMS	DATA	TEXT OBSERVACIÓ/SUGGERIMENT ENQUESTES
24702	01/08/2011	<i>"NO HAN SOLUCIONADO NINGUNO DE LOS DOS TEMAS QUE LES HABIAMOS EXPUESTO. PERSONA VAGABUNDO VIVIENDO EN LA RAMBLA Y ARBOLES INFESTADOS DE BICHITOS QUE MOLESTAN A TODO EL MUNDO. !!!!! FATAL !!!!!!!!!"</i>
24835	08/08/2011	<i>"implementar un mejor y mayor e-administracion"</i>
25147	08/08/2011	<i>"Lamentablemente en el Ayuntamiento fueron incapaces de ofrecerme la informacion que mas tarde a traves de una reclamacion me han facilitado. No tuvieron la consideracion ni tan siquiera de decirme donde podia dirigirme, o un telefono de contacto de otra Administracion o Entidad Publica de Palma de Mallorca. Gracias un saludo".</i>
23944	10/08/2011	<i>"Ha, no sabia que es proces estaba finalitzat ????? De totes formes, moltes gracies."</i>
25219	12/08/2011	<i>"Muchas gracias por haber hecho lo necesario"</i>
25220	12/08/2011	<i>"La presentacion de la queja era para solicitar una precision en la norma, que obviamente conoci cuando me impidieron el paso al Castillo de Bellver. Las prohibiciones generalizadas que se hacen extensivas a todo sistemáticamente suelen ser injustas como creo que es el caso. En mi caso, el perro no iba a entrar "por su pie", yo le llevaba dentro de un bolso, el mismo que utilizo para llevarle en el avion. La entrada al Castillo pretendía hacerla yo, que llevaba conmigo, sin tocar el suelo, un perrito de 2kg dentro de un bolso. Y despues de recorrer un camino, que no es corto, ni muy accesible por lo retirado que esta del dentro urbano, me encuentre con la desagradable circunstancia de que se me impidio el acceso."</i>
25197	15/08/2011	<i>"Continuar, por parte de este Ayuntamiento, en el control de estos animales "domesticos" que, en muchas ocasiones son transmisores de enfermedades, especialmente parasitarias, en zonas como los jardines con atracciones para niños. Gracias por la diligencia que tuvieron atendiendo a mi solicitud,</i>
25353	16/08/2011	<i>"Considero que mi peticion solo ha sido atendida parcialmente. Ya que la denuncia hacia incapie en la necesidad de limpiar de maleza el solar, por el peligro de incendio que ello supone y de refugio de ratas e insectos. Por lo que entiendo deberian instar al propietario del mismo a tenerlo en condiciones."</i>

26122	17/08/2011	<i>"Solo han contestado a mi peticion de pintura de farolas y de una forma abstracta,pues hablan de planes de mantenimiento anual y esta urbanizacion tiene 12 a?os y en todo ese tiempo no se han pintado nunca.A la segunda peticion de limpieza de los escombros que hay en el solar a espaldas del colegio Cide,ni siquiera me dan una explicacion.</i>
26063	18/08/2011	<i>"La respuesta fue rapida, pero solo se me decia que se trasladara a los tecnicos para que lo tengan en cuenta. ?cuando recibire una respuesta de los tecnicos"</i>
25042	18/08/2011	<i>"No soc resident"</i>
25044	18/08/2011	<i>"1) Traducccion al castellano, por favor. 2) No se que sentido tiene rellenar el cuestionario antes de que termine todo el proceso. Evidentemente todavia no estoy satisfecho con nada porque no se ha hecho nada. Cuando el Ayuntamiento haga algo al respecto, aunque solo sea valorar mi propuesta en cualquier sentido, posiblemente tendre otra opinion con mas sentido."</i>
26102	20/08/2011	<i>"No me consta ?com ha acabat el proces?"</i>
25428	25/08/2011	<i>"Ahora solo espero que la expuesto en su respuesta, se haga efectivo y no quede en meras palabras.....de momento no he visto cambio alguno.</i>
25259	27/08/2011	<i>"El tiempo transcurrido desde el momento de la presentacion de la queja hasta la finalizacion del proceso ha sido demasiado largo (un mes aproximadamente). La respuesta recibida no ha sido nada satisfactoria y no me ha transmitido ninguna confianza por parte del Ayuntamiento municipal puesto que ni siquiera me han contestado como ciudadana individual. Para empezar, se han dirigido a mi como "se?or o se?ora", cuando en mi mensaje escribi todo lo referente a opinion personal en genero femenino (igual que ahora he puesto "ciudadana" y no "ciudadano"). Con este simple hecho ya me demuestran que no se toman en serio las opiniones de las personas para las que trabajan, porque ni siquiera me contestaron de manera personalizada. Estoy muy decepcionada e insatisfecha."</i>
25730	27/08/2011	<i>"En su respuesta a mi peticion me cuesta discernir si ha sido redactada por el responsable de area del Ajuntament o por el departamento de prensa del Partit Popular. Asi mismo,para justificar sus actuaciones elucubran con "lo que habria pasado" si el anterior equipo de gobierno municipal hubiera renovado su mandato. Mas que informando al ciudadano, parece que esten haciendo campaña"</i>
25438	27/08/2011	<i>"que tal una versio en catala del correu/resposta?"</i>

---

25152	27/08/2011	<p><i>"Les sugiero que intenten no tratar al ciudadano como si fuera imbecil. Ahora les cito textualmente unos ejemplos encontrados en su respuesta a la propuesta de no modificacion de carril bici: "Tras las elecciones del pasado 22 de mayo, una abrumadora mayoria de ciudadanos y ciudadanas de Palma optaron por votar al Partido Popular". Esta "abrumadora mayoria" es un un tercio (33%) de la poblacion de Palma, por lo tanto solo puede haber dos motivos para que usted profiera tal cosa, uno, que es usted un cinico. O dos, que usted sabe de numeros lo mismo que sabe de lo demas, o sea nada. "...196.000 euros...si bien pienso que es una cifra razonable para solucionar el caos circulatorio que se producia dia tras dia en la principal arteria de la ciudad." Intente convencer a un ni?o de 5 años que un carril bici puede colapsar una ciudad, y vera que ni con 5 años!"</i></p>
25173	27/08/2011	<p><i>"Agraeixo la resposta, i el temps dira si l'alternativa es mes amable i efectiva. Em sembla curios que el Col.legi d'Ingeniers i el Col.legi d'Arquitectes i els estudis que ja s'havien fet de movilitat arribassin a una conclusio diferent. M'alegro que sigui apostant per la bicicleta, com tot, això es confirmara amb els fets.La meva experiencia de la gestio territorial,urbanistica i de movilitat del PP al passat la considero nefasta, tant a Eivissa d'ahon som originaria com a Mallorca ahon fa 11 anys que hi visc, aixi que estare encantada si efectivament hi ha una planificacio mes amable, humana i respectuosa amb el medi natural. El temps dira. Aixi que l'animo a seguir treballant de manera constructiva i consensuada, i tambe a ser valent, hi ha habits que mes tard o mes d'hora hauran de canviar per necessitat, podem fer els canvis per les bones o esperar que ens venguin com un xoc.</i></p>
25538	27/08/2011	<p><i>"En primer lugar me gustaria dejar claro que favorecerla circulacionde vehiculos contaminantes por la ciudad va en contra de la salud de los ciudadanos y algun dia deberian depurarse responsabilidades. No se a traves de que mecanismo psicologico los conductores de turismos se olvidan de que comparten la via con otras personas y solo ven vehiculos, a los que son tan grandes o mas que ellos los respetan pero a los que parecen mas debiles no. ?Iria usted por la calle aragon en bici y con la sillita con su hijo peque?o?. Ademas me temo que en cuanto las debiles pinturas que han puesto desaparezcan un poco, nadie se acordara de que por alli pasaba. Suerte en su gestion y a ver si como han cumplido esta promesa cumplan tambien la de ampliar los carriles bici. Un saludo. 000000000000000 (tecnico superior en automocion y profesor de formacion vial)"</i></p>
25380	27/08/2011	<p><i>"Les dues contestacions han estat en castella, per tant, no he rebut contestacio amb la meva llengua. Un fet que diu molt del qui ha enviat la contestacio."</i></p>

---

26465	30/08/2011	<p><i>"muchas gracias por responder muy amables y muy contenta con el trato recibido"</i></p> <p><i>"Despues de 20 dias me piden que les aporte una tarjeta de viajes caducada. Me gustaria saber que necesidad hay de este elemento, que no tiene que ver con el contenido de mi demanda es la mala educacion del conductor y su falta de atencion. Creo que si se centraran mas en ello.... Ahora comprendo, que sea habitual este comportamiento del personal que lleva los autobuses y a los ciudadanos no lo olviden. Veo que son muy veloces para pedir nuestra opinion; porque???? no ocurre en dar curso a las demandas, Que las resuelven sobre la marcha, no me digan que no siguen un protocolo estipulado. Todavia me siento mas indefensa, si el proximo correo o comunicacion qu de este gremio en la cortesia debida al cliente. Eso vean a esta sarta de gente que llena los autobuses como clientes. Me despido con un saludo cordial !!!! FALTARIA MAS!!!!. Si se aburren..... y tengo tiempo manden estos mensajes y seguiremos rompiendo el aburrimien to, la cuestion es no ir al grano."</i></p>
26113	31/08/2011	
26630	31/08/2011	<p><i>"me sorprende que con la cantidad de funcionarios que hay, no sean capaces de atender demandas del ciudadano y solucionarlas, creo que este ente publico necesita una reflexion y remodelacion en la hora de funcionar"</i></p>

Per a més informació sobre el DMS podeu consultar la intranet on hi trobareu el manual d'ús , així com el procediment de queixes i suggeriments.

Si voleu fer qualsevol suggeriment es recorda que la bústia de queixes i suggeriments oberta a la intranet està a la vostra disposició.