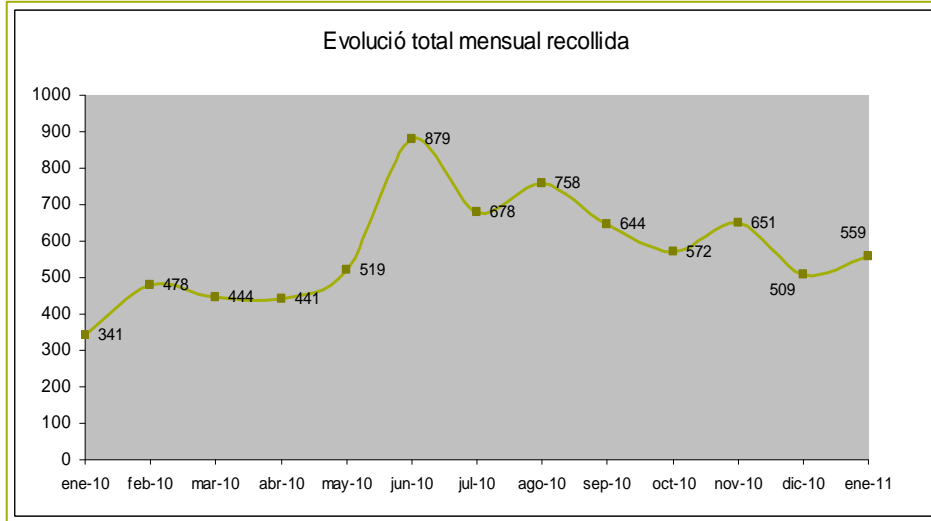


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

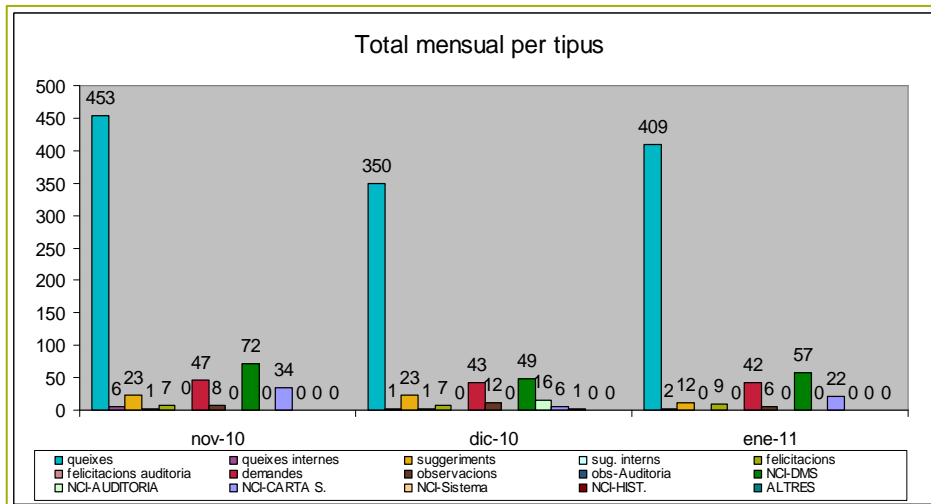


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

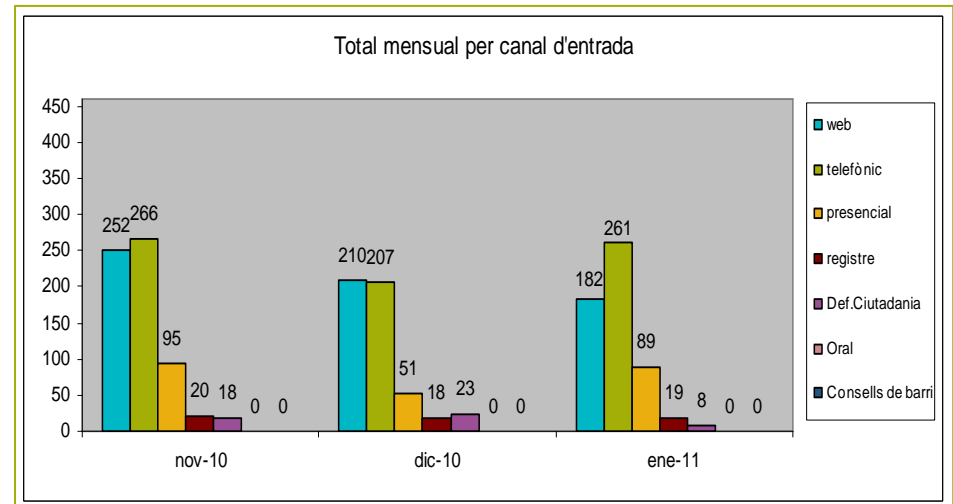
La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **559**. Aquesta xifra és un poc superior a la del mes passat, en què va ser la més baixa des del mes de maig.

Hi ha hagut un augment considerable de les demandes arribades al Departament de Qualitat des del mes de maig, en part degut a les queixes per vehicles abandonats que ens arriben a través del SAT a partir d'aquell mes. Aquest mes hi ha hagut 119 demandes d'aquest tipus.

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 409, xifra bastant superior a la del mes passat. Aquesta xifra, representa el **73% del total**, un 3% superior al mes passat. Continua essent, amb diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (12) és quasi la meitat que el mes passat i representa el **2% del total**, percentatge bastant inferior al 5% del mes anterior.

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat **9 felicitacions**, dues més que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat **3 pel procés PS (Cultura, Esports i Participació Ciutadana), GIU (Infraestructures i Mobilitat), 2 per ISPS (Sanitat), 1 per AC (OAC), 1 per SSPC (altres), 1 per GMA (Emaya) i una per GIU (Logística)**. Suposen el **2% del total de DMS**.

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 42 demandes (1 menys que el mes anterior) i 6 observacions, 5 d'elles de DE (Gestió i Organització de la ciutat) i una de GIU (Parcs i Jardins). Això suposa un percentatge del 8 % 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 no hi ha hagut cap suggeriment intern. Pel que fa a queixes internes, n'hi ha hagut 2 relatives a: 1. Queixa des de la OAC de Son Ferriol sobre manca de informació de les activitats que es fan a la barriada de Son Ferriol i les properes a aquesta, la qual cosa fa que es doni una mala imatge de l'Ajuntament.; 2. Queixa d'un funcionari interí sobre assignació automàtica de dies lliures, moscosos, etc. al programa informàtic, que suposa canvis en el cas dels interins.

No conformitats internes: Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes és de 57, xifra que suposa **un 10% de les DMS enregistrades en aquest mes**.

S'han enregistrat també 22 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts) .

- En el present més s'han rebut també 8 demandes que no eren competència municipal i que han estat derivades al Consell de Mallorca (2), al Govern Balear (4) i al Bisbat de Mallorca (1). També s'ha rebut una demanda a través del Consell de Mallorca, que els havia arribat a ells i era de competència municipal.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web 182 demandes, només el **33% del total**, quan abans era el canal més utilitzat.

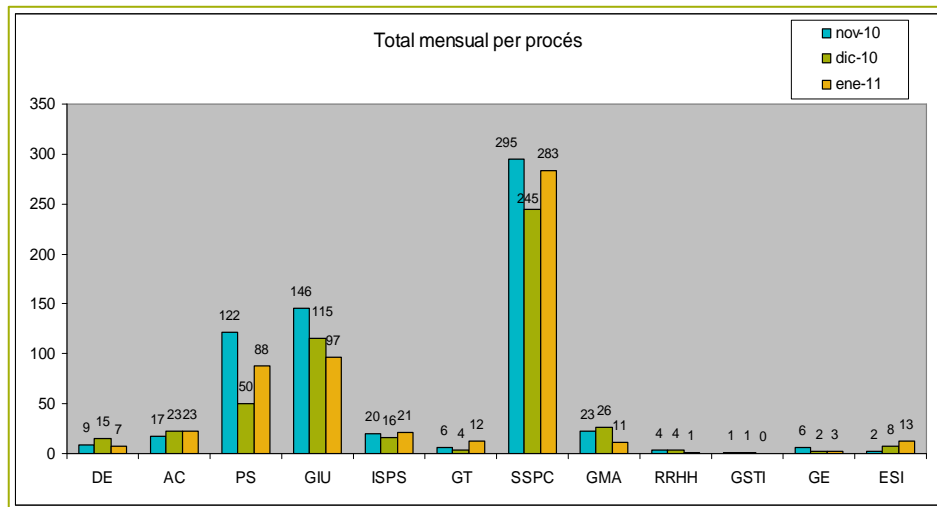
Canal telefònic: Amb 261 entrades per aquesta via, ha estat el canal més utilitzat en aquest mes, com normalment ocorre des del mes de maig pel que ja hem explicat a informes anteriors. No obstant, aquest més el percentatge d'utilització d'aquest canal a augmentat fins a un **47%**.

Canal presencial: S'han registrat 89 DMS arribades per aquesta via i que representen **el 16% del total**.

Defensor de la Ciutadania: Aquest mes hi ha hagut 8 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat, suposant en aquest mes **l'1% del total**.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (19), **el 3% del total**. No s'ha rebut cap demanda a través del canal Oral ni el canal Consell de Barri.

1.4 TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



1.4 TOTAL MENSUAL PER PROCÉS:

Processos amb més assignació de DMS: Igual que sempre, el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 283 (el 51% del total). El segueix GIU, com és habitual, amb 97 DMS (el 17% del total). De la resta de processos destaca PS amb 88 (16% del total). A continuació trobam AC amb 23 i ISPS amb 21 (4% ambdues).

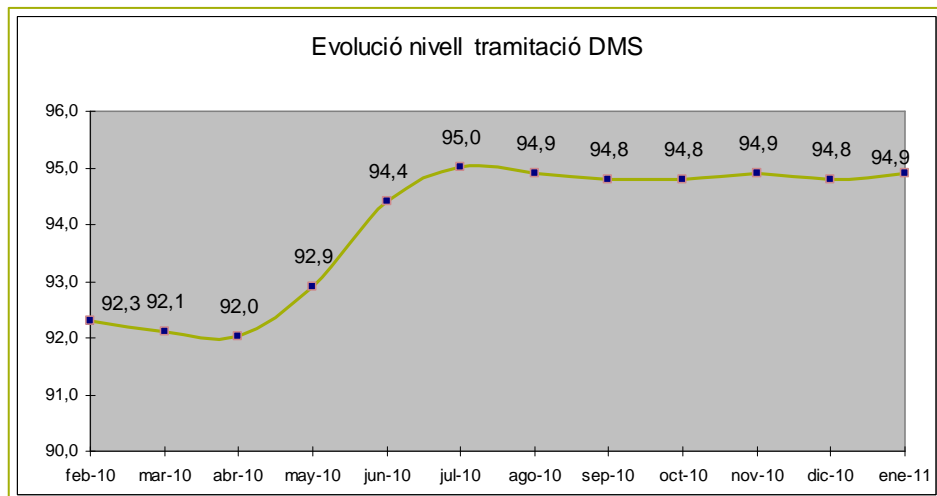
Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen GSTI sense cap DMS, RH amb 1, GE també amb 3, DE amb 7, GMA amb 11, GT amb 12 i ESI amb 13. Com sempre els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà (ESI, GE, RH i GSTI) són els que tenen menys DMS assignades.

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 i els processos de suport són els que habitualment en tenen menys, pels motius exposats al paràgraf anterior.

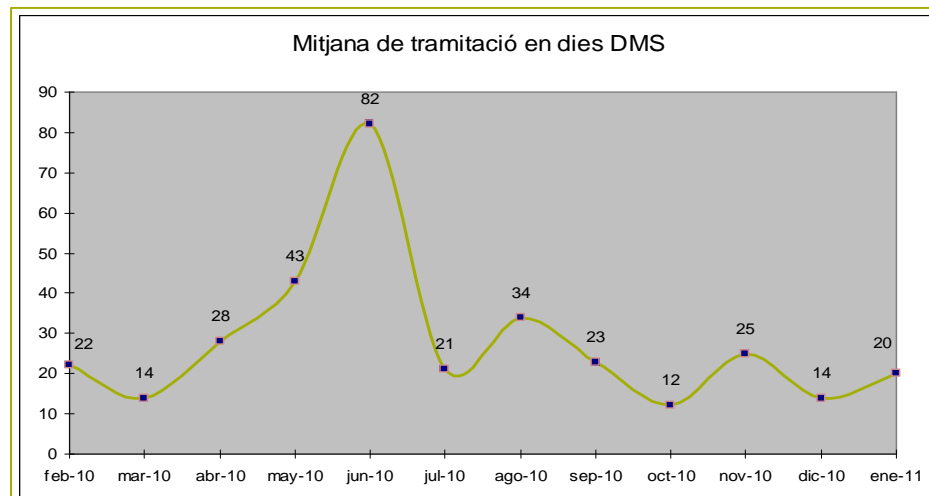
2. GESTOR DMS

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 94,9 %, una mica més alt que el 94,8 del mes anterior. Aquest nivell es manté en el darrer semestre en el 94,8 i el 94,9% i està molt pròxim al màxim assolit, el 95% del mes de juliol. No obstant aquest índex de resolució, 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:

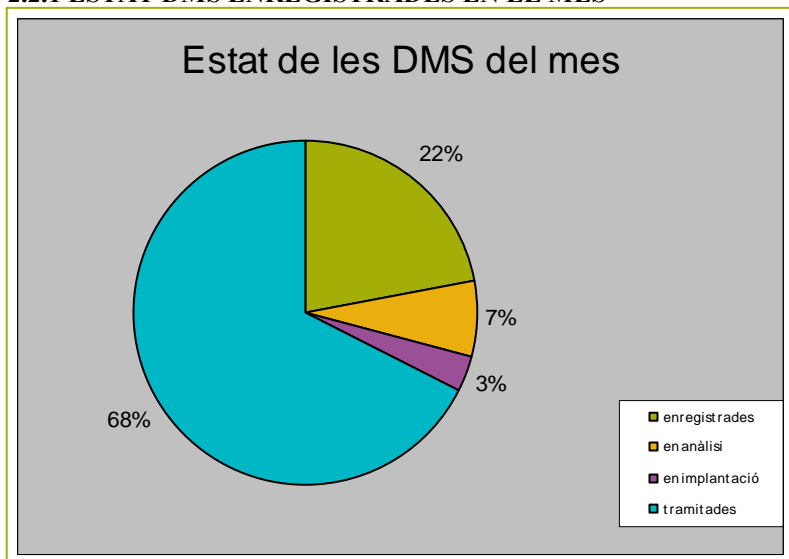
Aquest mes **ens trobam en una mitjana de tramitació de 20 dies**, una mitjana un poc massa elevada i motivada pel fet que tant els suggeriments com els suggeriments interns es troben en una mitjana de resolució de 28 i 33 dies respectivament. Aquest tipus de DMS haurien de tenir una tramitació molt més curta, agraïnt al ciutadà el seu suggeriment i estudiant-lo posteriorment al tancament de la DMS. Pel que fa a **queixes** es troben aquest mes en una mitjana de **10 dies** i les **demanades 16 dies**. Pel que fa a **queixes internes**, les tramitades en aquest mes es troben aquest mes en una mitjana de resolució de **14 dies**.

Des del departament de Qualitat es continuarà insistint en la necessitat de resoldre les DMS en el període més curt possible, sobretot pel que fa als suggeriments i suggeriments interns.

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 dies, per tant complim 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 559 DMS enregistrades durant el present mes 378 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 68%, xifra un poc superior a la dels mesos passats. En canvi, 123 es troben encara en estat d'enregistrada, 40 en estat d'anàlisi i 18 en estat d'implantació. Els mesos de juliol, agost i setembre són els que varen tenir un percentatge més elevat, en canvi en els últims tres mesos es troba als voltants del 66%.

El termini per tramitar les DMS es va rebaixar a 45 dies, aquest canvi es va realitzar el 15 de novembre, per tant, les DMS enregistrades a partir d'aquest dia donaran lloc a NCI de DMS als 45 dies. Això ha fet que a partir d'aquest mes de gener s'obrin les NCI de DMS després de 45 dies de la data d'enregistrament.

De les dades obtingudes durant tot l'any 2010, veiem que sempre més del 50% es tramiten sempre en la meitat de temps, és a dir, en els primers 30 dies. Aquest va ser el motiu de rebaixar el temps de tramitació.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 22%, percentatge massa elevat donat que es tracta d'un estat que hauria de tenir una durada molt curta. Des del departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per tal de millorar aquest aspecte.

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

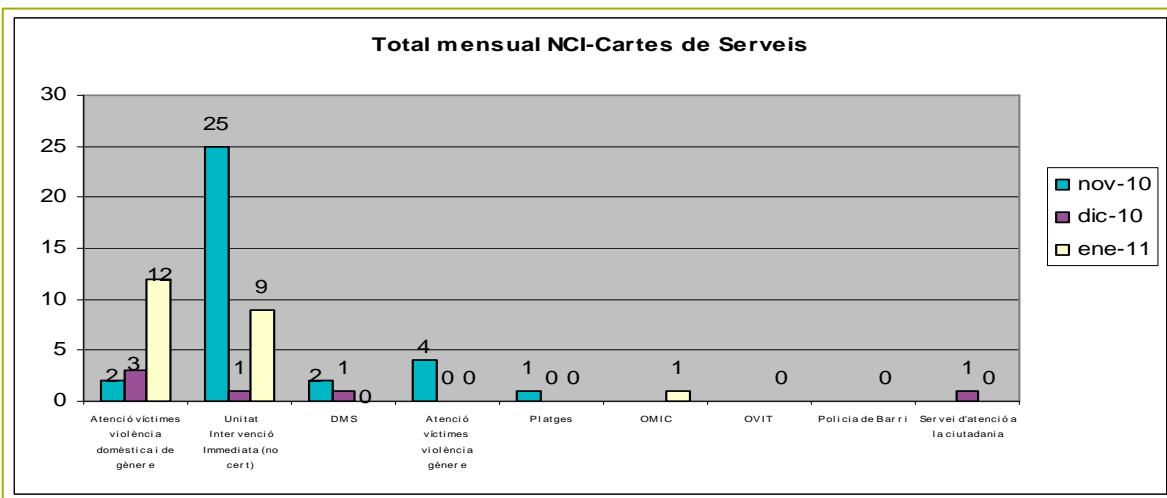
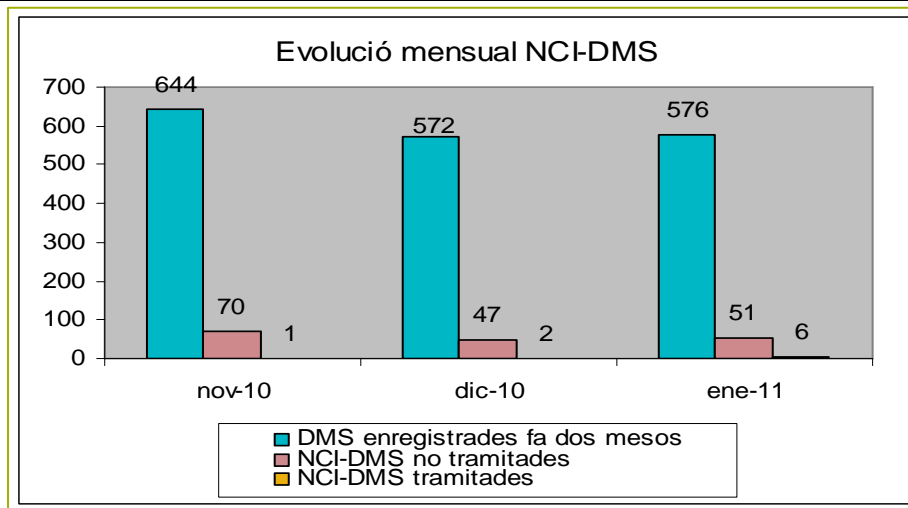
3.1 NCI-DMS

Aquest mes s'han obert 57 NCI-DMS (més d'un 9% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquesta xifra ha augmentat respecte del mes anterior. Encara suposa un percentatge massa elevat de DMS no es tramiten en el temps establert. **Possiblement provocat per la reducció del termini màxim per contestar, de 60 dies a 45.**

S'ha de destacar que aquest mes el percentatge de resolució es bastant més alt que el mes passat. El mes de gener hi ha un 10,6% de NCI-DMS tramitades, en canvi el mes passat només va ser del 4%.

No obstant això, el departament de Qualitat continuarà prenent mesures per tal de corregir aquesta situació.

3.2 NCI-CARTES SERVEI



S'han enregistrat aquest mes 22 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits), xifra molt superior a les 6 del mes passat. D'aquestes 22, 21 corresponen a cartes implantades a la Policia Local, 12 són de la Carta de Serveis d'Assistència a Victimes de Violència Domèstica i de Gènere i 9 de la Carta de Serveis de la Unitat d'Intervenció Immediata. De la resta de cartes implantades a l'Ajuntament trobam 1 NCI de la Carta de Compromisos de l'OMIC

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

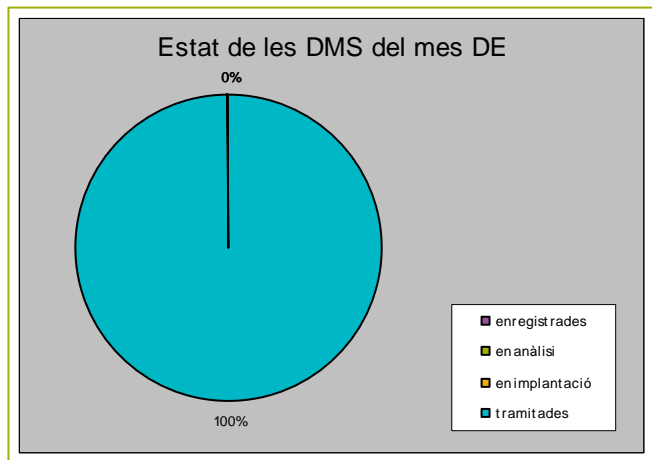
3.3 NCI-AUDITORIA: No hi ha hagut NCI d'aquest tipus enregistrades en aquest mes.

3.4 NCI-SISTEMA: Tampoc hi ha hagut NCI d'aquest tipus enregistrades en aquest mes.

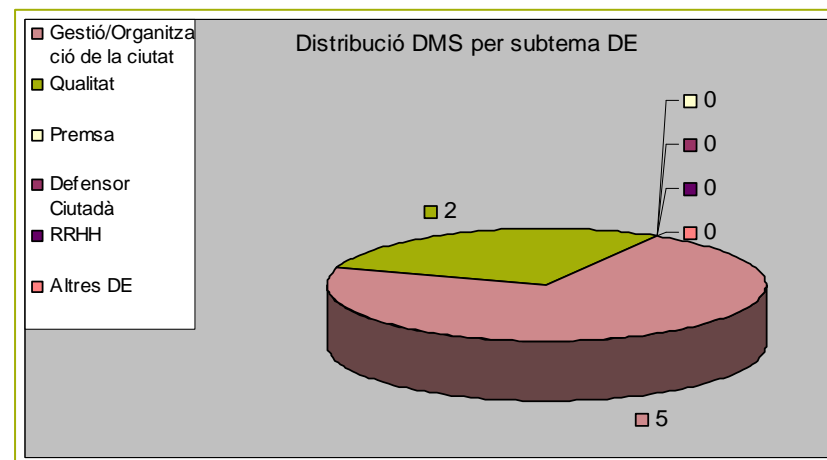
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

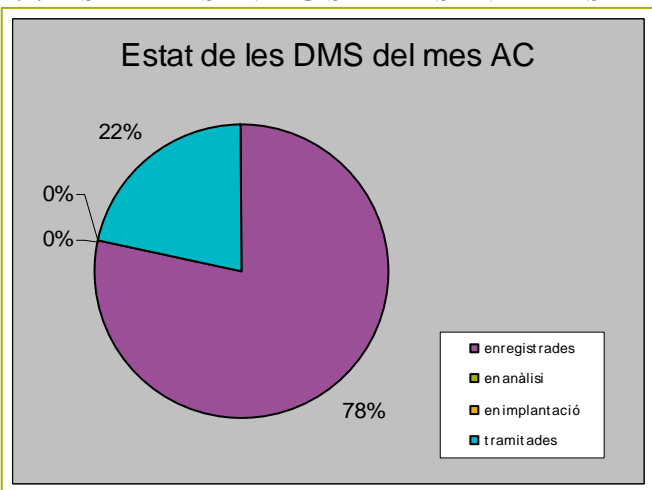


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

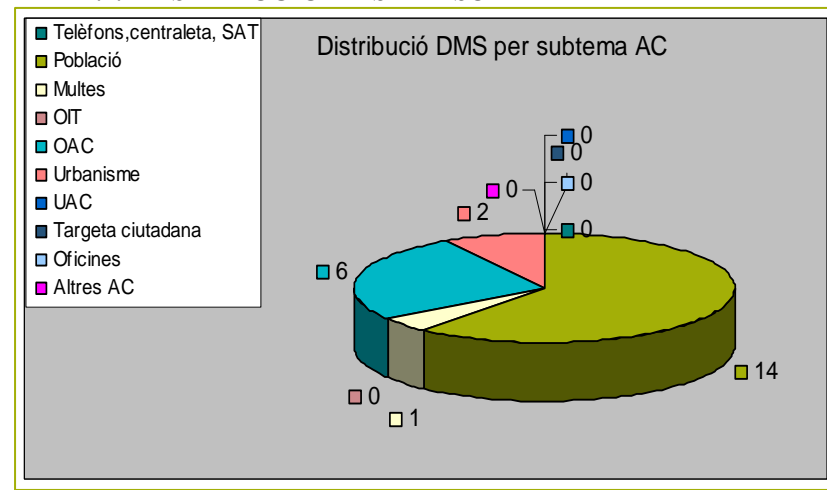


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

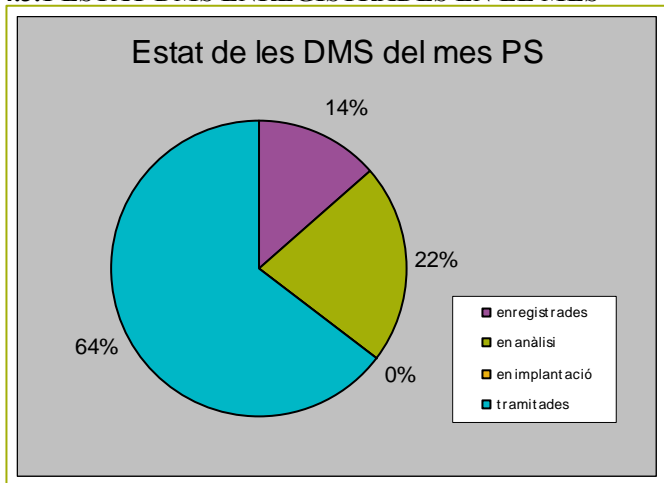


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

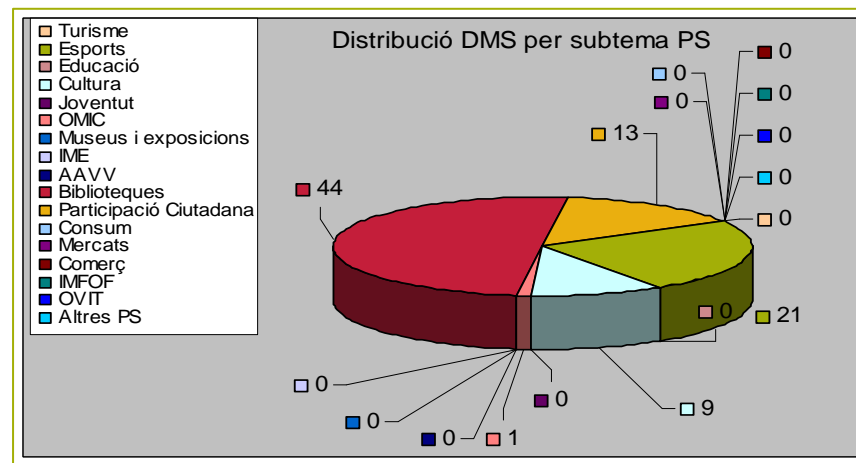


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

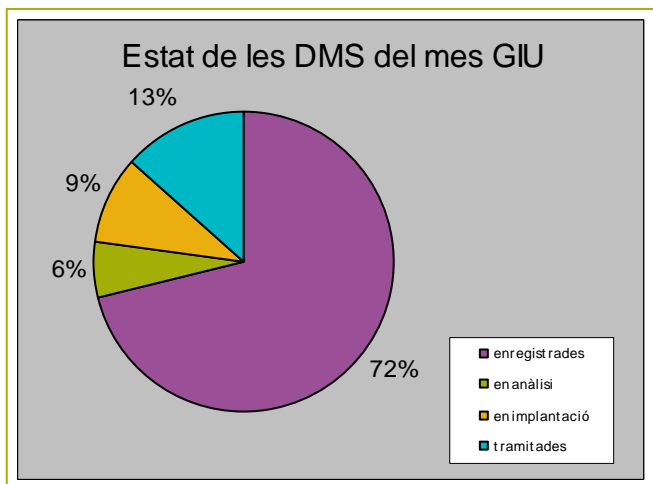


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

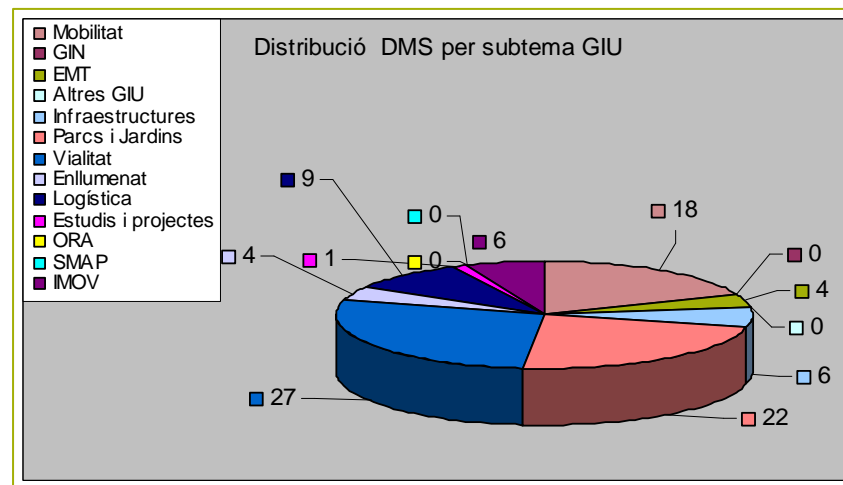


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

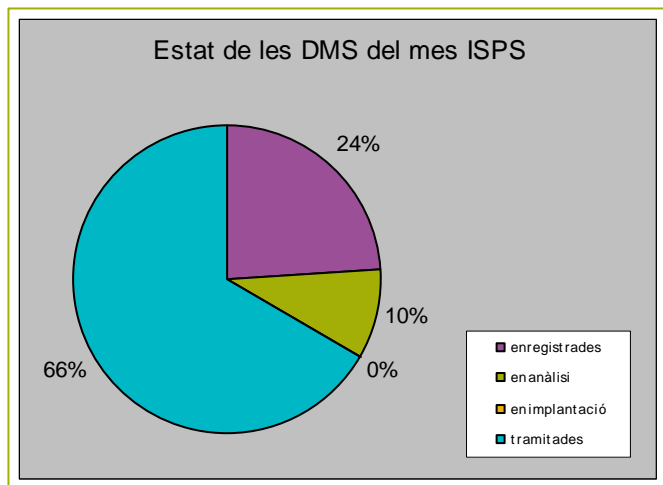


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

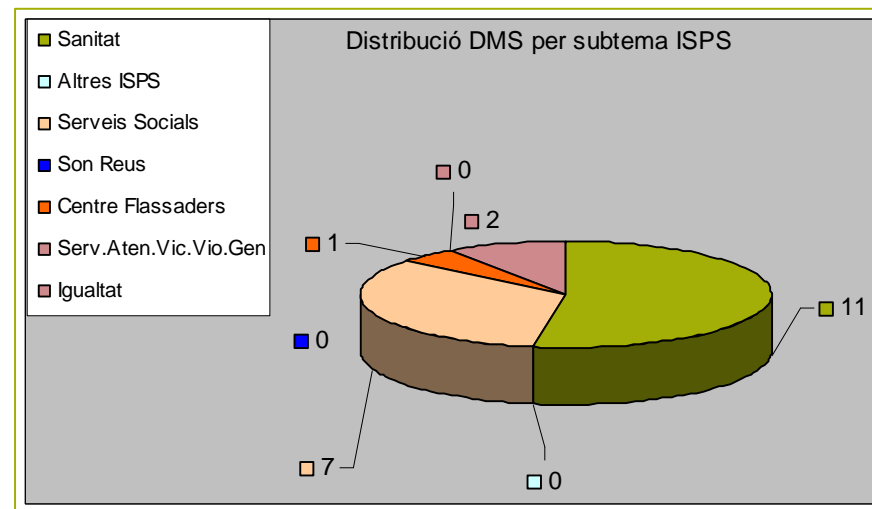


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

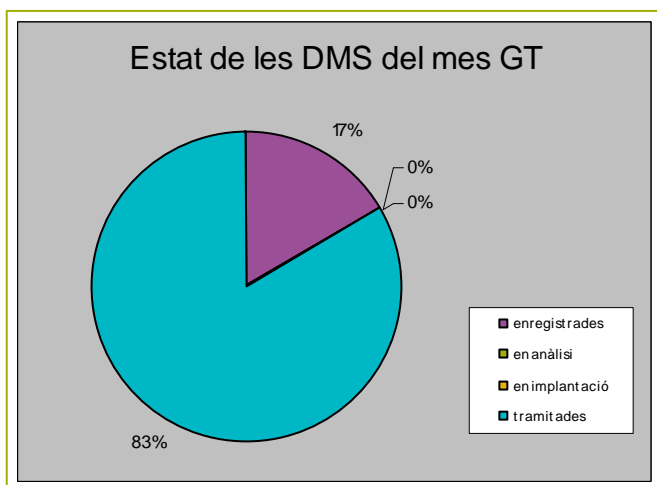


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

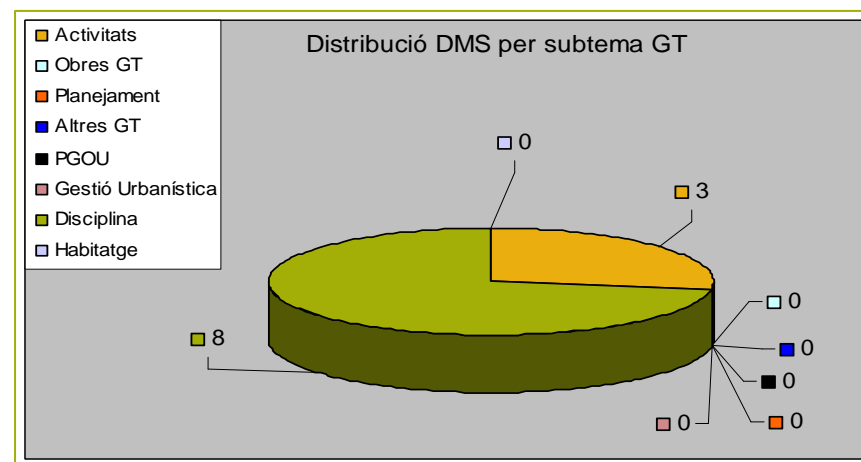


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

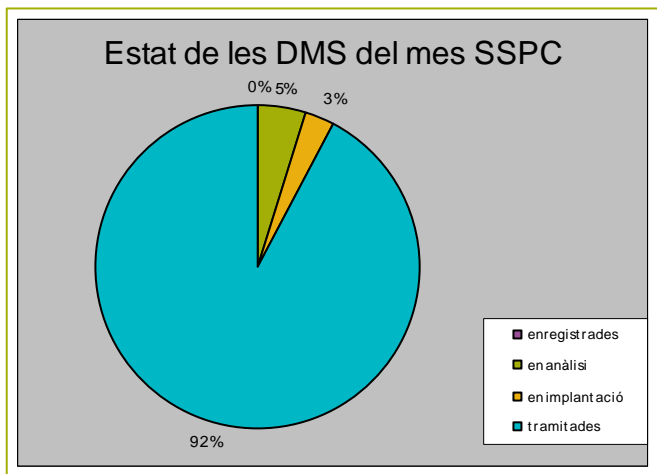


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

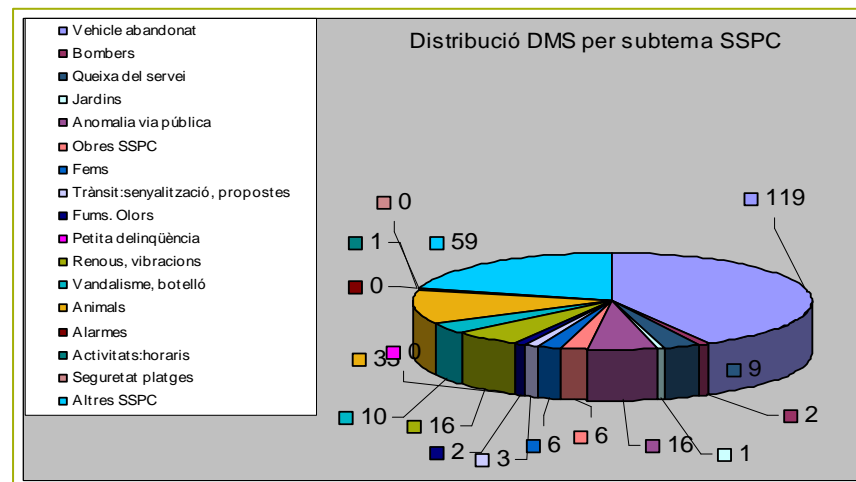


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

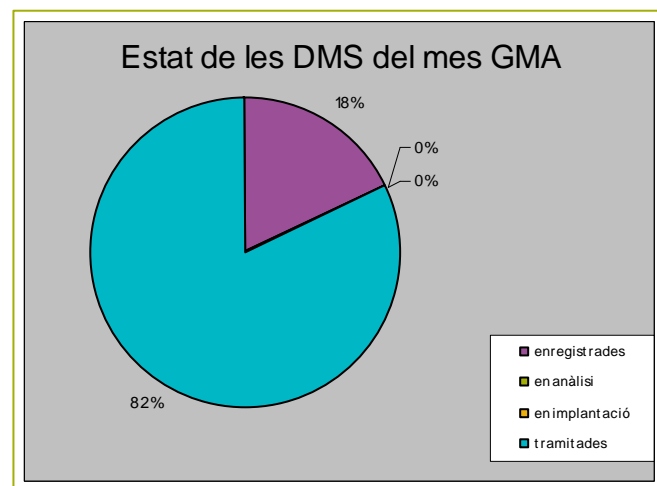


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

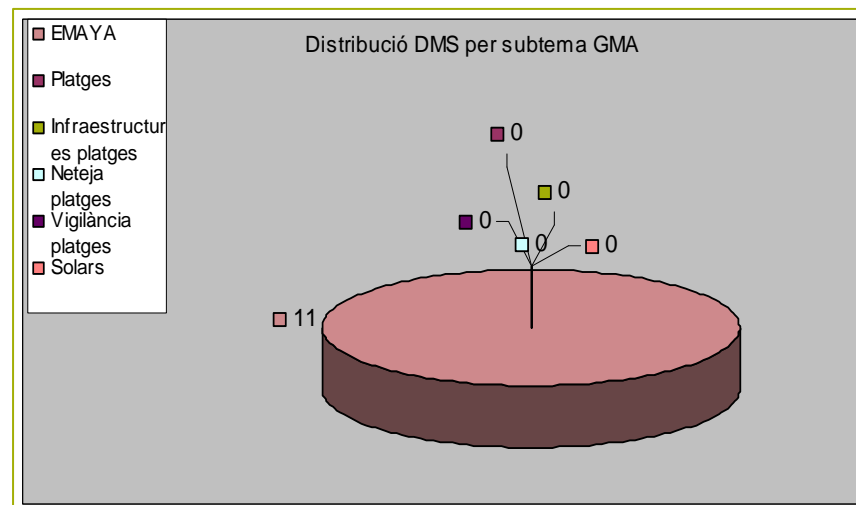


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

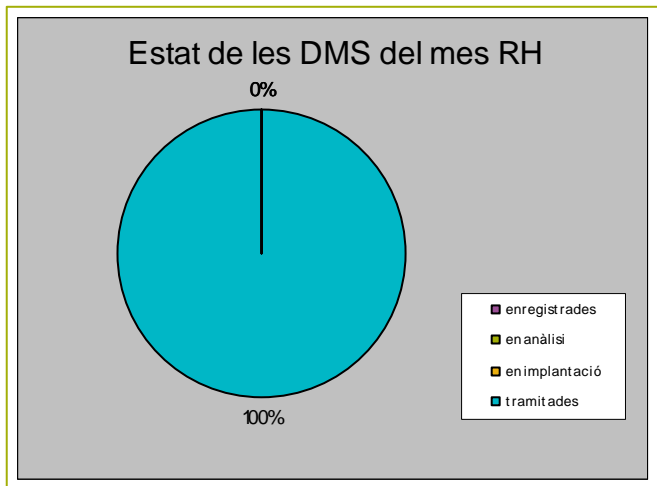


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

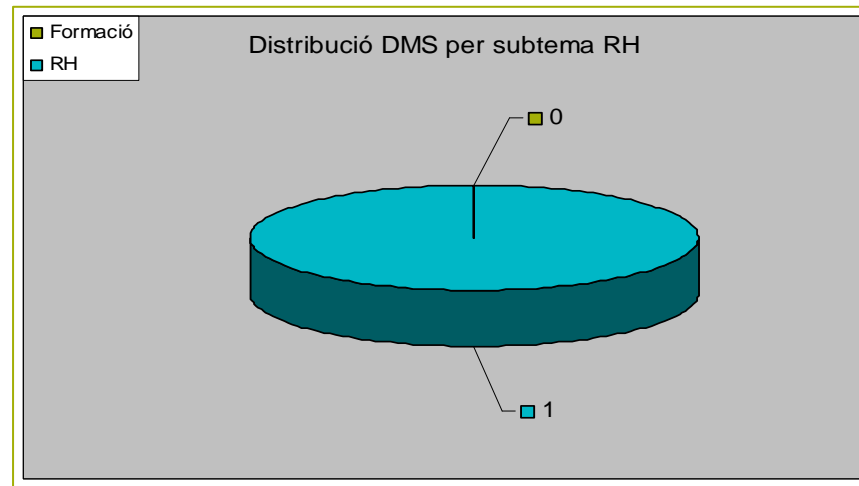


4.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

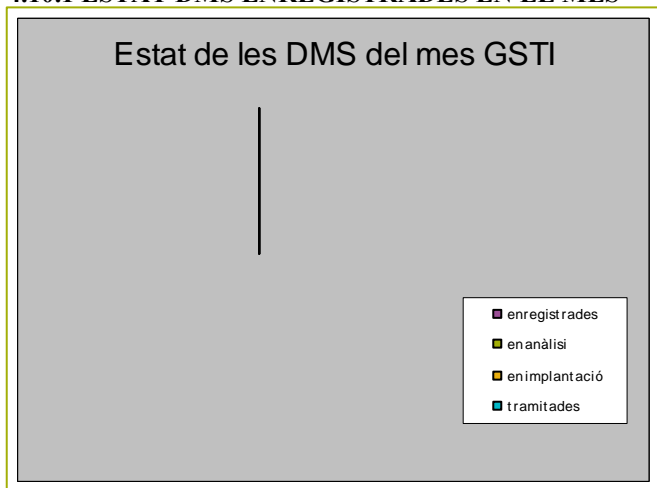


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

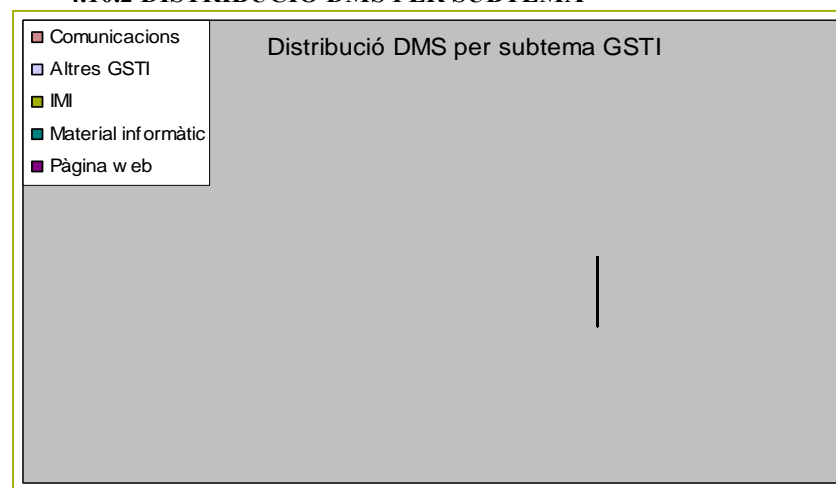


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

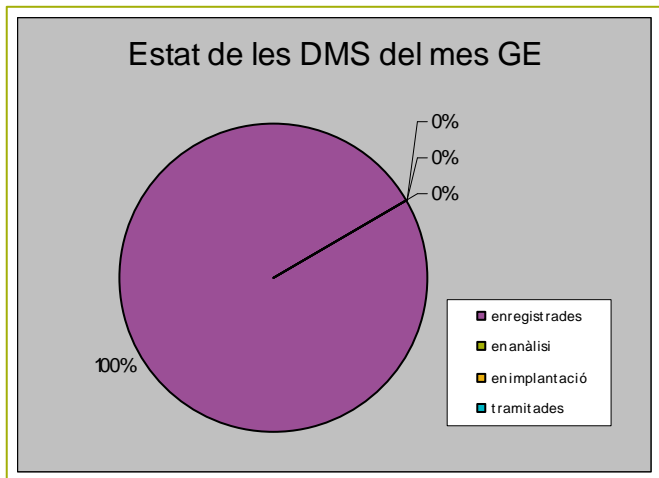


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

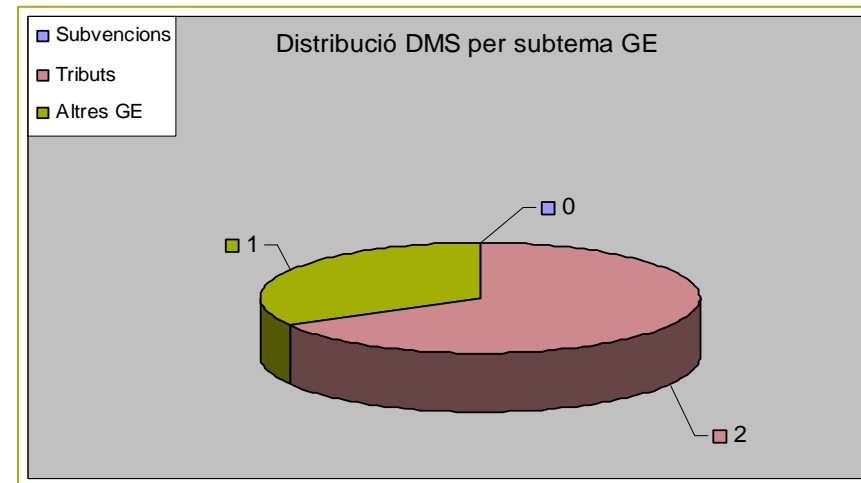


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

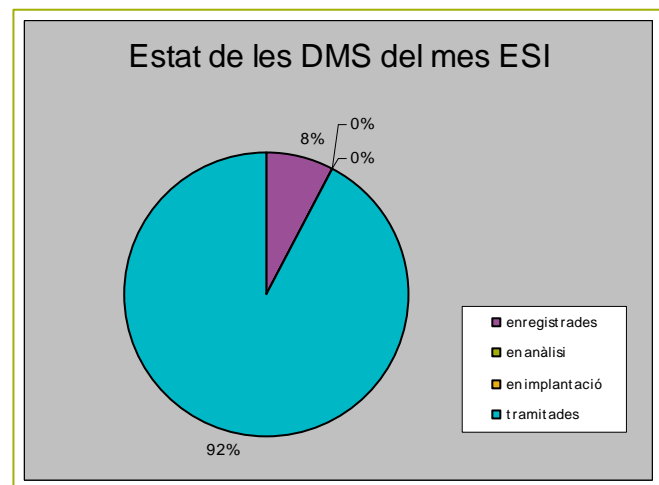


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

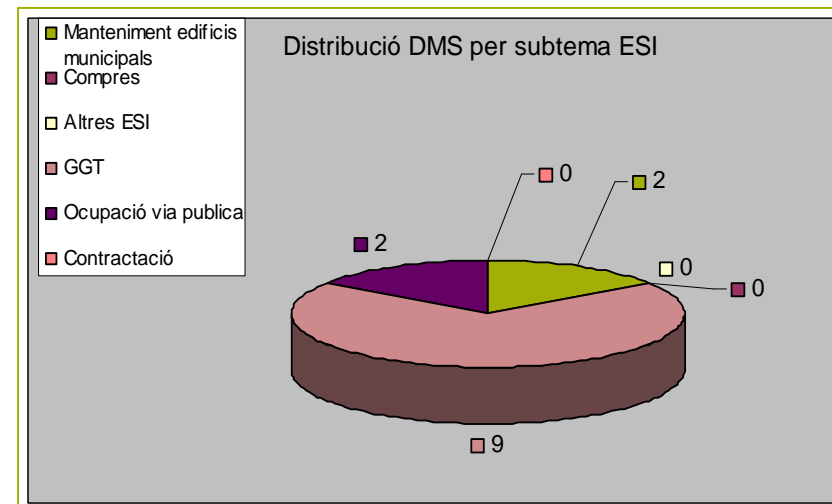


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 com a processos amb el 100% de resolució DE i RH, amb 7 i 1 DMS assignades respectivament. Com a processos que aquest mes també destaquen pel que fa a resolució de DMS trobam, amb un 92% el procés de SSPC i el d'ESI, seguits de GT amb un 83%, GMA amb un 82%, ISPS amb un 66% i PS amb un 64%.

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució pròxims al 50% només trobam GE 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:

- AC amb un 22%.
- GIU amb un 13%.
- GE amb el 8%.

Per tant es pot destacar que la majoria de processos (9 de 12) 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 un nivell molt baix de resolució.

El Departament de Qualitat es posarà en contacte amb els responsables d'aquests processos 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 5 DMS del subtema **Gestió i Organització de la Ciutat**, la resta, 2, són del subtema Qualitat.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes destaca el subtema **Població** amb 14 DMS del total de 23 del procés. Això està motivat per l'endarreriment en la recollida de la seva bústia. A continuació trobam **OAC** amb 6 DMS.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes destaca el subtema **Biblioteques** amb 44 DMS, 25 d'elles referides a ampliació d'horari en èpoques d'estudi. També destaca el subtema **Participació Ciutadana**, amb 4 queixes sobre molèsties per les festes de Sant Sebastià i 4 queixes sobre mala informació de venda d'entrades al concert de Maria del Mar Bonet.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema **Vialitat** amb 27 DMS, 5 d'elles referides a queixes dels veïnats del C/Oratge pel no asfaltat del seu carrer. Seguidament trobam **Parcs i Jardins** amb 22 i **Mobilitat** amb 18.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Sanitat** amb 11 DMS.
- GT (Gestió Territorial): Destaca el subtema **Disciplina** amb 8 DMS. Les tres restants són del subtema **Activitats**.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS com és habitual darrerament és **Vehicles abandonats**, amb 119 DMS, seguit del subtema **Altres** amb 59.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): Totes són del subtema **EMAYA** (11).
- RH (Recursos Humans): Té 1 única DMS de **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): No té DMS assignades aquest mes.
- GE (Gestió Econòmica): Hi ha 2 DMS del subtema **Tributs** i 1 d' **Altres**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Destaca el subtema **GGT** amb 9 DMS del total de 13 del procés.

5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

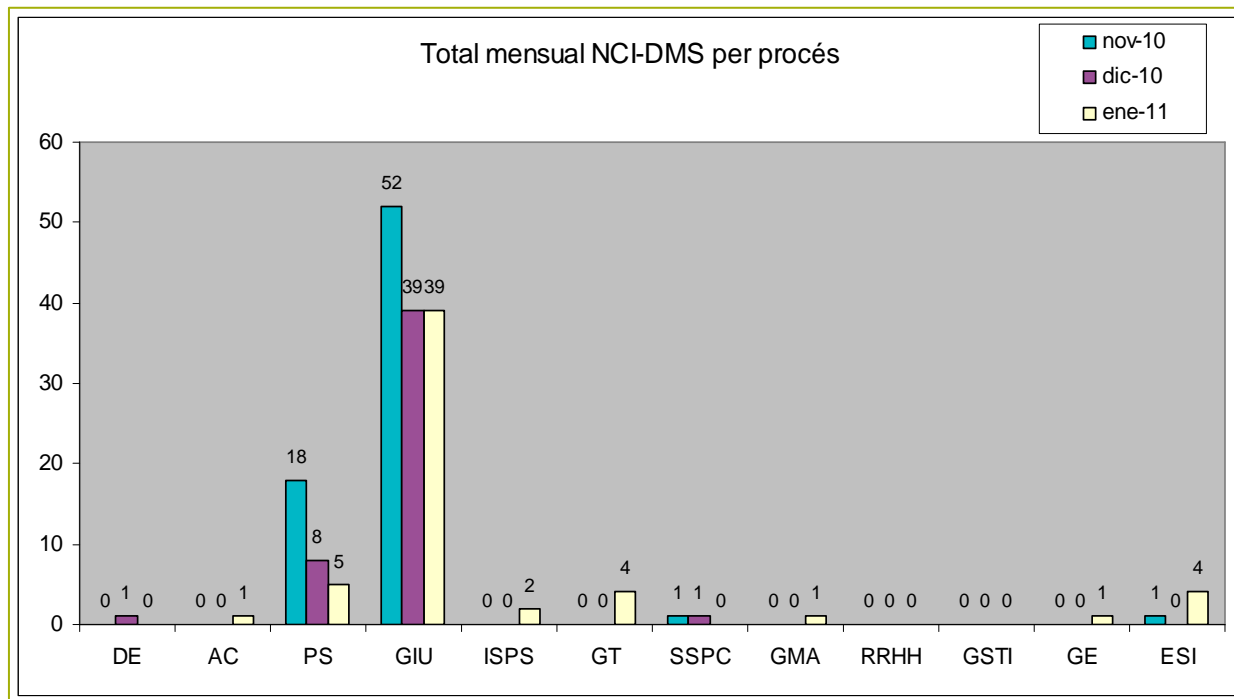
Destaquen com a processos amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 45 dies establerts per a resolució de les DMS, els següents:

GIU amb 39, totes de subtemes propis d'Infraestructures. I encara en estat d'enregistrades.

El segueixen, PS amb 5 (totes enregistrades). Són 1 de Participació Ciutadana, 3 de Cultura i 1 de Biblioteques. A continuació trobem ESI i GT amb 4 cadascun (totes també enregistrades) i que corresponen a GGT (2), Ocupació via pública (1), Manteniment edificis municipals (1), Activitats (3) i Disciplina (1).

Els processos AC, GMA i GE han tingut una NCI-DMS cadascun que són de Urbanisme, Emaya i Tributs respectivament.

La resta de processos que no han tingut NCI-DMS aquest mes, és a dir, que han resolt dins els 45 dies establerts com a màxim són DE, SSPC, RH i GSTI.



En percentatges, el 67% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU, el 9% de PS, el 7% de GT, un altre 7% d' ESI, un 4% d'ISPS i un 2% de GMA i d'AC.

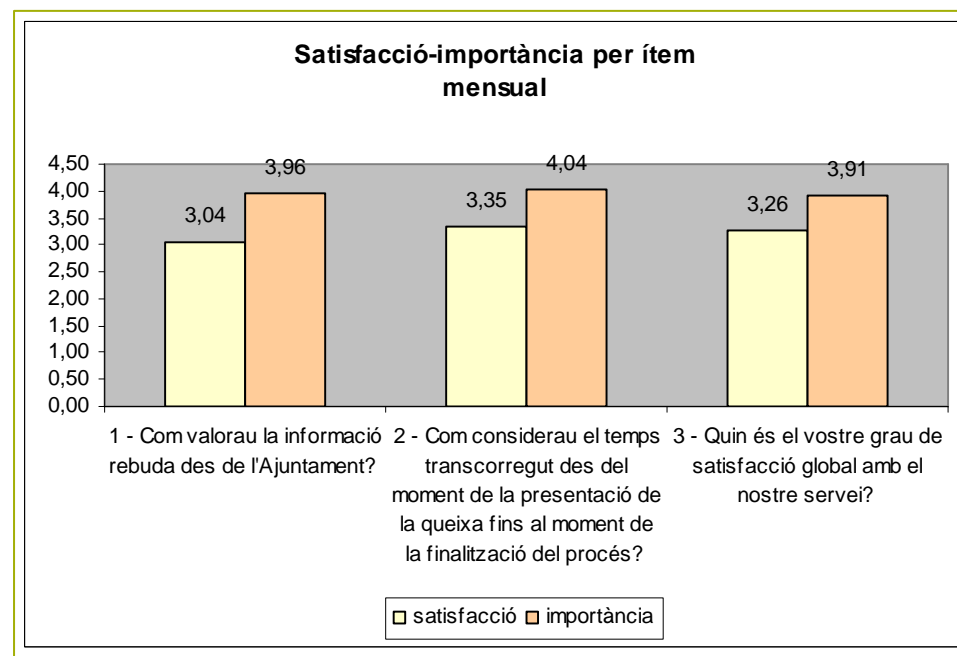
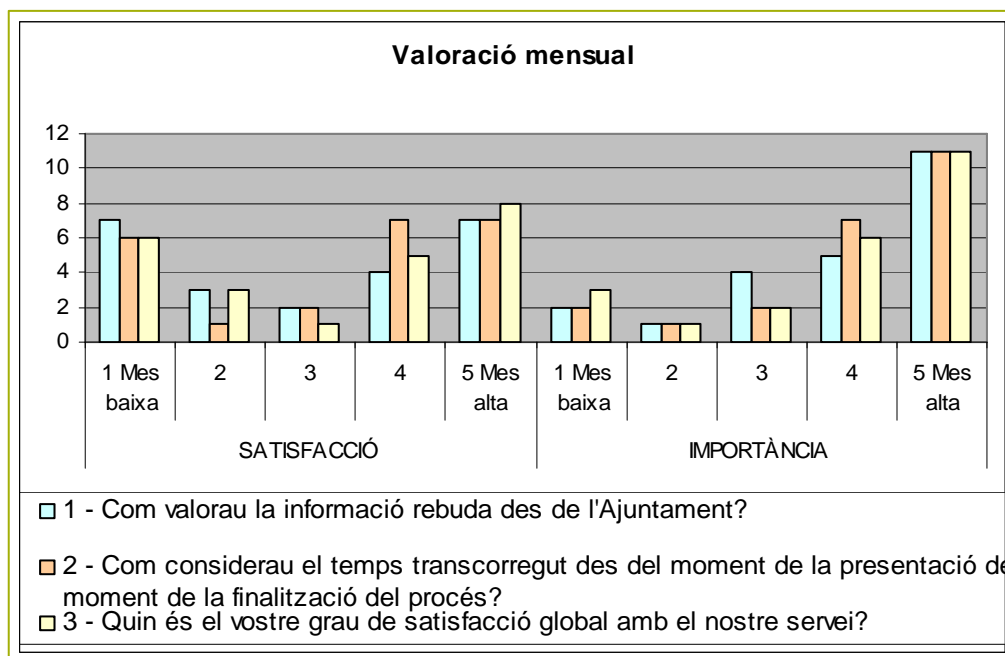
* A principis d'aquest mes de gener ja trobam NCI-DMS obertes als 45 dies del seu enregistrament, tal com s'ha explicat anteriorment al punt 2.2.1.

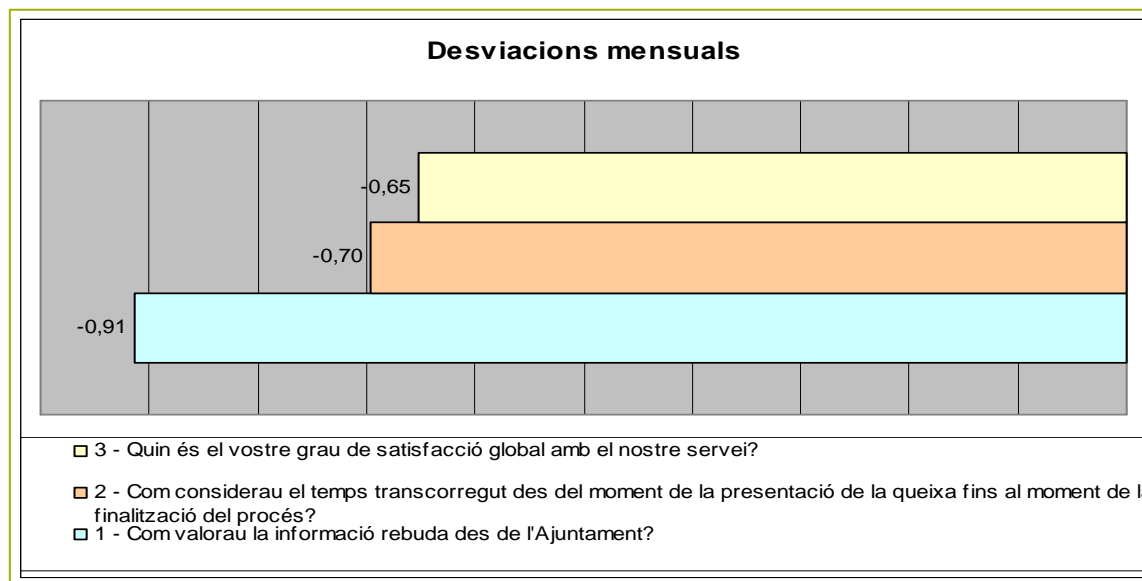
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest mes s'han contestat 23 enquestes de satisfacció del DMS de les 67 remeses juntament amb la comunicació electrònica de resolució, és a dir, un 38%, percentatge baix, però un poc superior al 17 % del mes anterior. Com que aquest percentatge sol ser bastant baix, s'està preparant una nova millora del DMS consistent en remetre l'enquesta de satisfacció com a correu electrònic a part del de comunicació de la tramitació i a més, amb uns dies de diferència.

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

	Mitjanes gener 2011		Desviacions
	satisfacció	importància	
	mitjanes per ítem	mitjanes per ítem	
1 - Com valoreu la informació rebuda des de l'Ajuntament?	3,04	3,96	-0,91
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	3,35	4,04	-0,70
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	3,26	3,91	-0,65
	mitjana global	mitjana global	
	3	4	





De les valoracions que analitzam veim que el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés ha estat la més alta. Igualment aquest ítem és el considerat més important. En canvi el pitjor valorat és aquest mes l'ítem referit a la informació rebuda amb una valoració de la satisfacció d'un 3,04 i amb una importància valorada amb un 3,96.

Pel que fa al 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 3'04 sobre 5. Només es considera un incompliment quan el nivell de satisfacció sigui inferior a 3.

Pel que fa a la satisfacció per informació rebuda, es valora de mitjana en un 3,04 sobre 5. En canvi se li dona una importància de 3,96, suposant això una desviació d'un 0,91.

La satisfacció pel temps transcorregut té una valoració de 3,35, en canvi la importància es valora en 4,04, donant una desviació d'un 0,70.

Pel que fa al grau de satisfacció global del servei, té una valoració de 3,26 en relació a un 3,91 d'importància. La desviació en aquest cas és d'un 0,65.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Des de l'11 de novembre no s'havien rebut observacions a l'enquesta i després de contactar amb els tècnics de T-System que mantenen el programa, es va comprovar que no funcionava bé i a partir de dia 11 de gener varen arribar 12 comentaris pendents. Aquestes observacions, que procedirem a analitzar com informació d'entrada, a les enquestes han estat els següents:

DMS	DATA	TEXT OBSERVACIÓ/SUGGERIMENT ENQUESTES
18828	11/01/2011	<i>“no consider una solucio satisfactoria que em diguin que gracies per la suggerencia pero que no tenen recursos per solucionar el problema, qual el problema es que no hi un encarregat responsable amb la seva feina”.</i>
19081	11/01/2011	<i>“a veces la gente que trabaja en el ayuntamiento no tiene sensibilidad y no se ponen en el lugar de la gente que va pidiendo su ayuda. Se que es dificil, pero lo que no se puede hacer es que un día te digan y al otro b”.</i>
19432	11/01/2011	<i>“Lo importante ahora seria la eficacia y la rapidez de llevar a termino el objetivo de la solicitud gracias”</i>
18549	11/01/2011	<i>“Al no dar la opcion del castellano pierden Uds credibilidad a su estadistica de satisfacci3n”.</i>
19558	11/01/2011	<i>“El 23/11/2010 comenze con el intento de seguimiento a las alegaciones presentadas en su dia a una multa de la ORA. Intente varios dias y a distintas horas el servicio telefonico pero fue imposible comunicar, siempre "servicio saturado" Hice la gestion online y a dia de hoy 17/12 aun se encuentra en situacion de "tramitada". Obviamente con este servicio y estos plazos el periodo en el que se pueden hacer alegaciones caduca y la multa "sale triunfante" Muchas gracias por su atencion y ojala los ciudadanos algun dia recibamos la atencion "que pagamos" con nuestros impuestos”.</i>
19649	11/01/2011	<i>“NO ENTENC COM ES QUE AQUEST QUESTIONARI ESTA EN castella”</i>
19594	11/01/2011	<i>“en aquest cas la meva experiencia ha esta positiva, cosa que no ha ocorregut a altres moments”.</i>
19079	11/01/2011	<i>“Genial, gracies per la seva resposta. Segurament a la premsa l'interessara saber que els solars de l'Ajuntament de Palma son uns autentics abocadors d'escombraries degut a que per "raons comptables" no disposen de pressupost per a netejar-los, i que tambe Emaya fa cas omis a les seves peticions de neteja. Mentrestant seguire gaudint amb els veins i la familia, de les vistes, el mal olor, les rates i les plagues d'insectes que ens proporciona, a pocs metres de casa, aquest solar abandonat propietat de l'Ajuntament. Moltes gracies per la seva atencio”.</i>
19980	11/01/2011	<i>“la respuesta es insuficiente y no me dan datos concretos”.</i>
19847	11/01/2011	<i>“Esper que no sigui nomes una aparenca de resposta, i que el que vaig demanar amb la meva protesta, es compleixi, que la linea 2, a primeres hores sigui puntual”.</i>
19571	11/01/2011	<i>“EN GENERAL SE SUGIERE REALIZAR UN INVENTARIO DE EDIFICACIONES QUE PRESENTEN DA?OS ESTRUCTURALES EN PALMA DE MALLORCA Y, POR PRIORIDADES DEL MAL ESTADO DE LAS EDIFICACIONES, TOMAR ACCIONES PERTINENTES. ESTO EVITARIA LAMENTABLES EFECTOS EN LAS MORADORES DE ESTOS EDIFICIOS Y LOS TRANSEUNTES EN GENERAL, PUES SE PREVIENE IN INMINENTE RIESGO PARA TODOS. ATENTAMENTE: FERNANDO ECHEVERRIA”</i>
19431	11/01/2011	<i>“Les ruego que confieran la tramitacion de las quejas a personas con un minimo de competencia. La persona que se supone que la ha tramitado y que ha redactado el mensaje de respuesta no se entera de nada y me toma a mi por tonto. Les rogaria un minimo de seriedad.”</i>

19780	19/01/2011	<i>"Estoy gratamente sorprendida por su servicio y amabilidad para con los ciudadanos que nos ponemos en contacto con ustedes. Gracias nuevamente y muy agradecida."</i>
20593	22/01/2011	<i>"ME SIENTO MUY SATISFECHO DE PODER SER UTIL EN EL MEJORAMIENTO DE LA CIUDAD Y DE QUE NUESTRAS SUGERENCIAS SEAN TENIDAS EN CUENTA". "Me parece muy inadecuada la respuesta que se me ha facilitado. No me sirve que el horario nocturno empiece el 31 de enero cuando los exámenes han empezado el 24 del mismo mes, es decir, una semana antes. ¿Cuándo se supone que tenemos que empezar a estudiar?? después de realizar los exámenes?. Me parece indignante la resolución y pienso que es una pérdida de tiempo y de dinero ya que no cuadran con las necesidades de los usuarios. Personalmente acabo los exámenes el día 3 así que solo puedo beneficiarme de este servicio 3 días y los 17 restantes que ya no hay exámenes, me volveré a clase pero claro...la biblioteca tendrá horario nocturno. Lo dicho, muy mala e indignante decisión".</i>
20722	28/01/2011	

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.