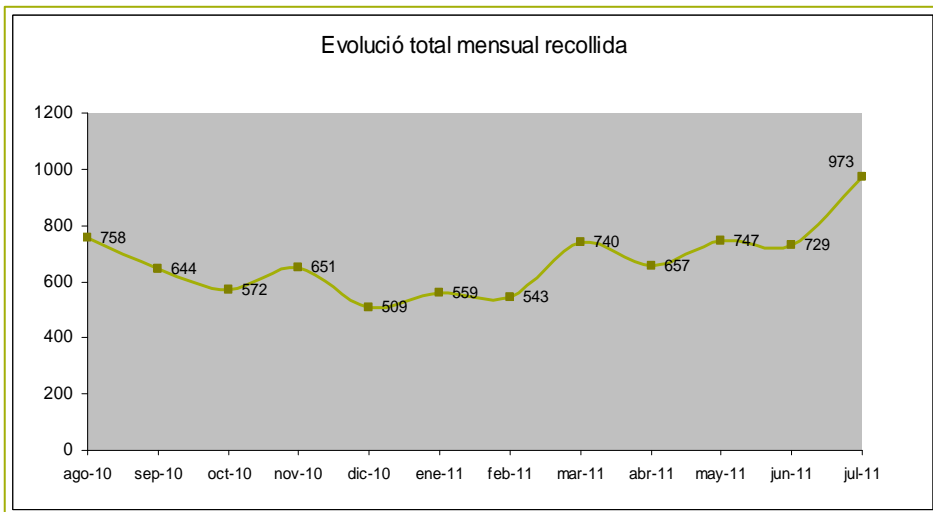


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

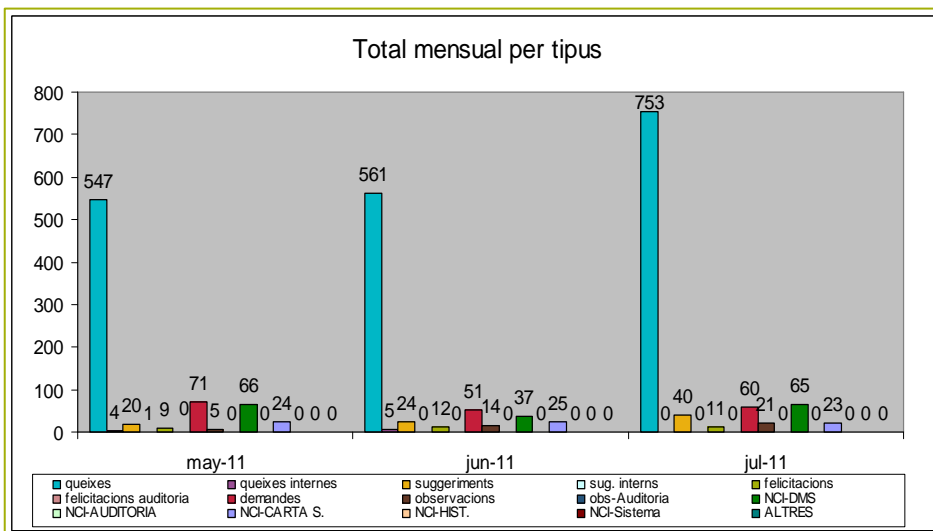
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



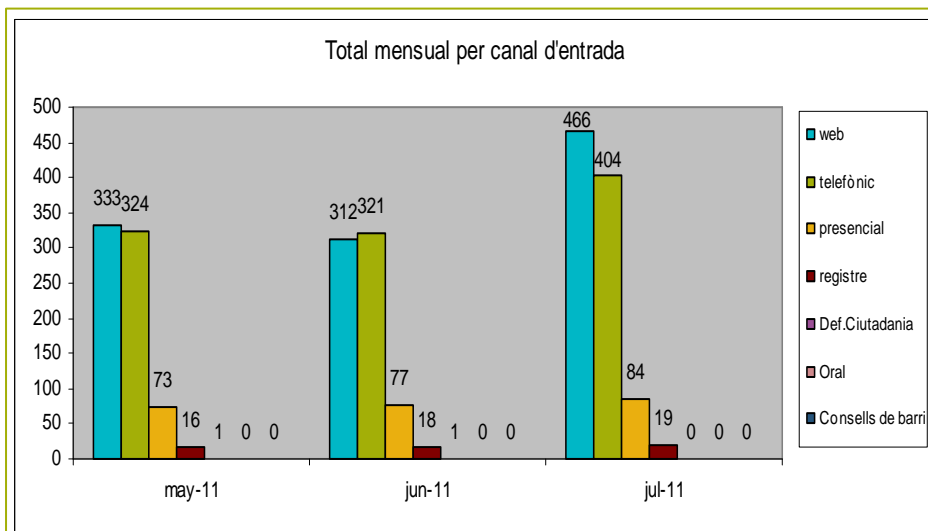
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **973**. Es tracta de la quantitat més elevada de demandes ciutadanes que ha arribat mai al Departament de Qualitat en un mes. Aquest augment està motivat, en part, per les 122 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. No obstant, descomptant aquestes 122 queixes, encara hi ha un total de 851 demandes ciutadanes, quantitat molt elevada respecte de la mitjana anual que es troba en 674 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 753, 192 més que el mes passat . Aquesta xifra, representa el **78% del total**, un 1% superior al mes passat. Continua essent, amb molta diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (40) és quasi el doble del mes passat (24) i representen només el **4% del total**.

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat **11 felicitacions**, una menys que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat **3 pel procés GIU, subtema Parcs i Jardins** i les 8 restants estan repartides entre els diferents processos i subtemes. Suposen l'**1% del total de DMS**,

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 60 demandes (9 més que el mes anterior) i 21 observacions. Això suposa un percentatge del 6% pel que fa a demandes i d'un 2% 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 queixa interna ni suggeriment intern.

No conformitats internes: Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 65, prop del doble del mes passat i que suposen **un 7% de les DMS enregistrades aquest mes**.

S'han enregistrat també 23 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 8 demandes que no eren competència municipal i que han estat derivades 6 al Govern Balear, 1 a Demarcació de Costes i 1 a Patrimoni Nacional.
- També s'ha rebut una demanda que havia arribat al Govern Balear i que era competència municipal i que ens ha estat derivada per Govern.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web 466 demandes, el **47% del total** i que fan que sigui el canal més utilitzat.

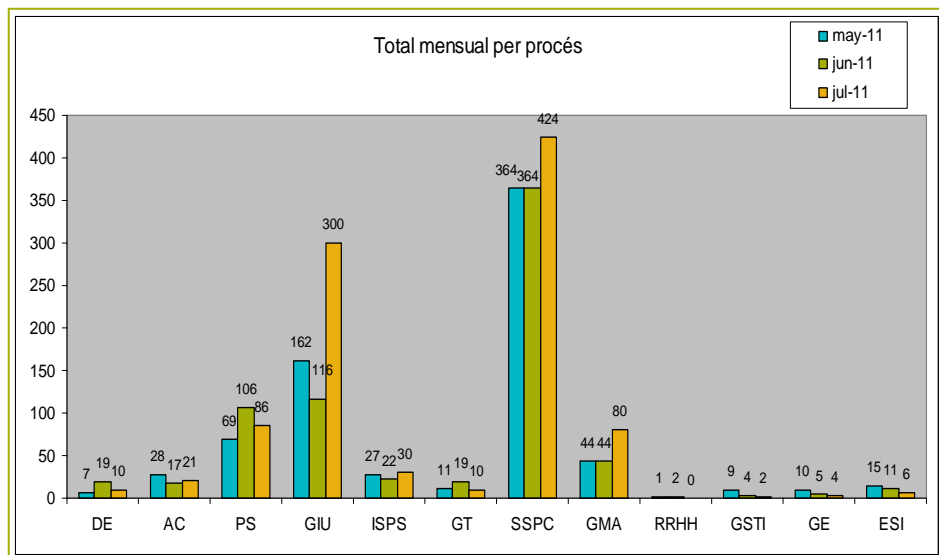
Canal telefònic: Amb 404 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del **42%**.

Canal presencial: S'han registrat 84 DMS arribades per aquesta via que representen el **9% 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 (19), el **2% 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: Igual que sempre, el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 424 (el 44% del total). El segueix GIU, com és habitual, amb 300 DMS (el 31% del total), seguit per PS amb 86 (9% del total) i GMA amb 89 (8%).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen ISPS amb 30 (3%), i AC amb 21 (2%).

Finalment trobam DE, GT i ESI amb 10, 10 i 6 demandes respectivament i que suposen en tots els casos un 1% del total. Pel que fa a GSTI i GT, no arriben ni a l'1% cadascun, amb 2 i 4 demandes assignades. En darrer lloc es troba RH que no ha tingut cap demanda assignada aquest mes.

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.

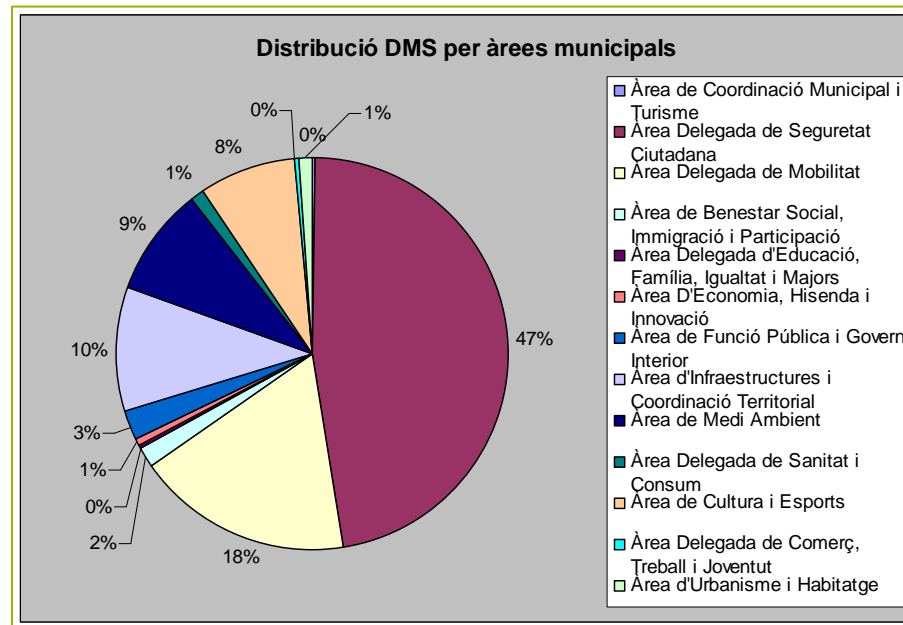
1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

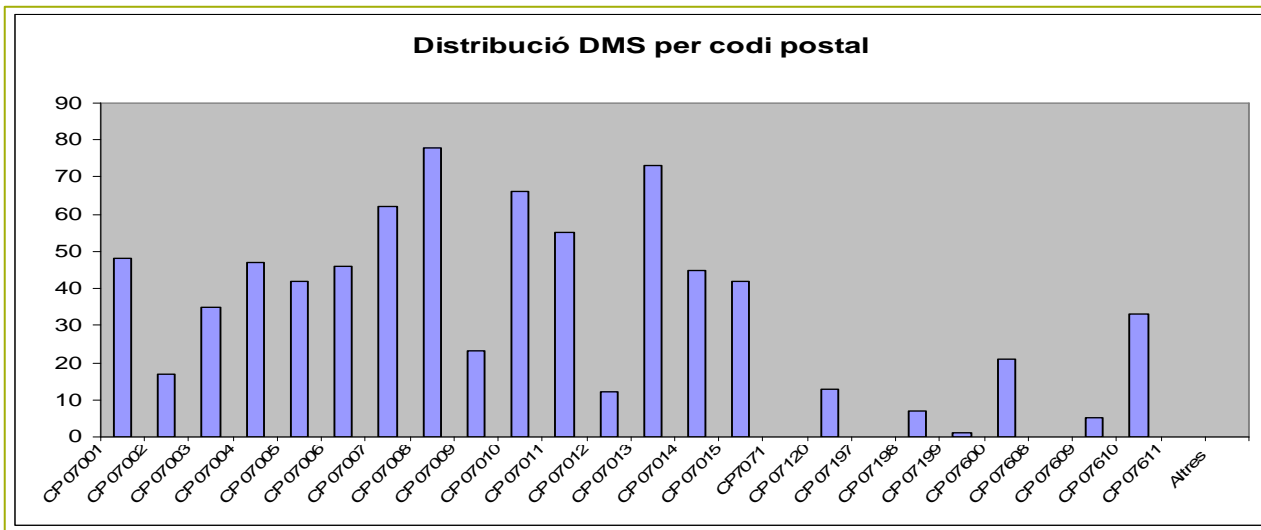
A partir de dia 15 de juny s'han anat introduint les àrees municipals responsables segons el contingut de les demandes ciutadanes.

De l'anàlisi dels resultat podem concloure que la gran majoria, el 47% són de l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, seguit de l'Àrea de Mobilitat (18%), Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial (10%), Àrea de Medi Ambient (9%), Àrea Delegada de Cultura i Esports (8%), Àrea de Funció Pública i Govern Interior (3%), Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació (2%) Àrea Delegada de Sanitat i Consum (1%), Àrea d'Urbanisme i Habitatge (1%) i l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació (1%).

Destaquen l'Àrea de Coordinació Municipal i Turisme, l'Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors i l'Àrea Delegada de Comerç Treball i Joventut, que no arriben ni a 1%, amb només tres DMS cadascuna.



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

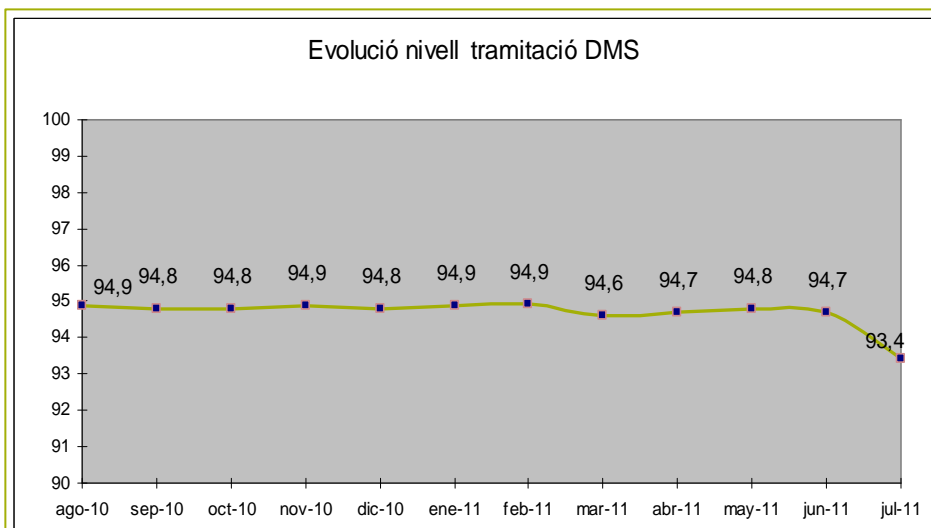
Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen aquest mes els usuaris del codi postal 07008 (Son Gotleu), seguit del 07013 (Son Rapinya) el 07010 (Cas Capiscol) i el 07007 (La Soletat).

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.

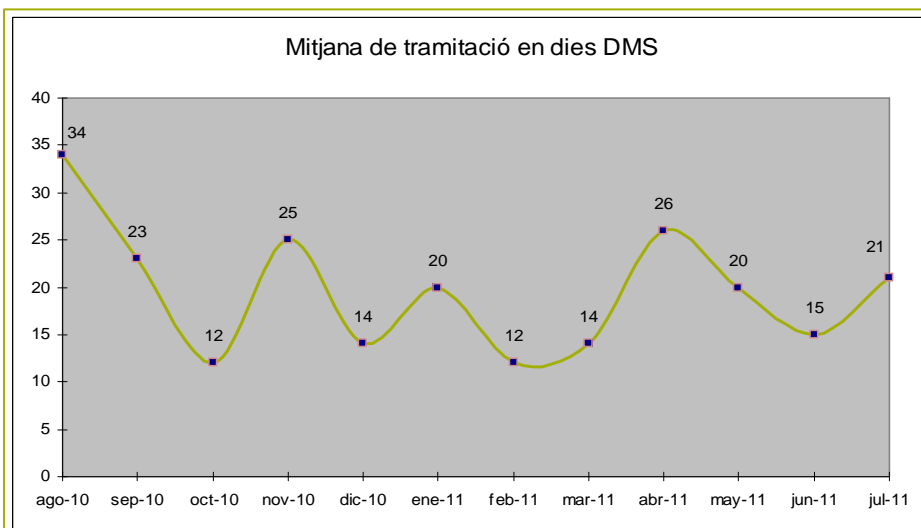
2. GESTOR DMS

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 93'4 %**, percentatge un poc més baix de l'habitual i que pot estar motivat per l'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:

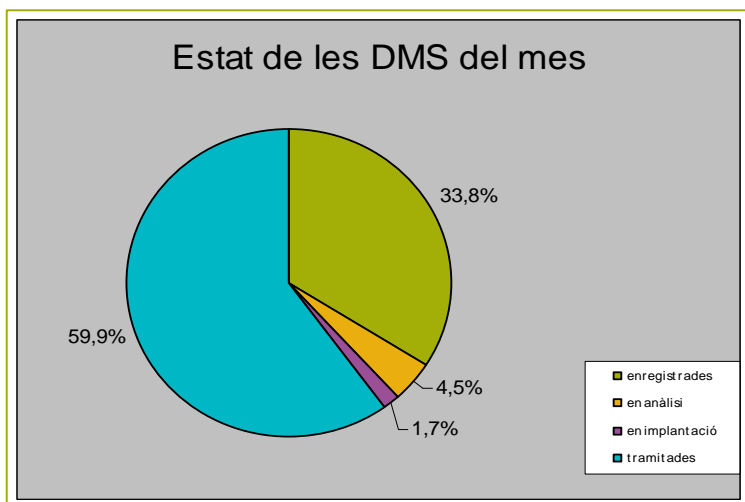
Aquest mes **ens trobam en una mitjana de tramitació de 21 dies**. Es tracta d'una mitjana que està dins de la línia habitual, però bastant superior a l'aconseguida el darrer mes, en que va ser de les més baixes dels darrers dotze mesos. Destaquen sobretot els mesos d'octubre de 2010 i febrer d'enguany, amb 12 dies de mitjana. Pel que fa a queixes ens trobam en una mitjana d'uns 8 dies, en canvi, els suggeriments en 17 dies (més del doble de les queixes) i pel que fa a demandes 16 dies. Pel que fa a queixes i suggeriments interns es troben en una mitjana de 41 dies pel que fa a queixes internes i quant a suggeriments interns, aquest mes no se n'ha tramitat cap. D'aquestes mitjanes, les úniques destacables per positives són les de les queixes i els suggeriments. En tots els altres casos la mitjana és excessivament elevada, sobretot aquest mes les queixes internes. Pel que fa als suggeriments, els quals tenien habitualment una mitjana de tramitació massa elevada, aquest mes ha disminuït una mica després de reiterar a cada informe mensual 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 estudiant-ho 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 13,17 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 973 DMS enregistrades durant el present mes 583 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 60% de resolució. En canvi, 329 es troben encara en estat d'enregistrada, 44 en estat d'anàlisi i 17 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha baixat un 10% respecte el del mes anterior.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 33%, 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.

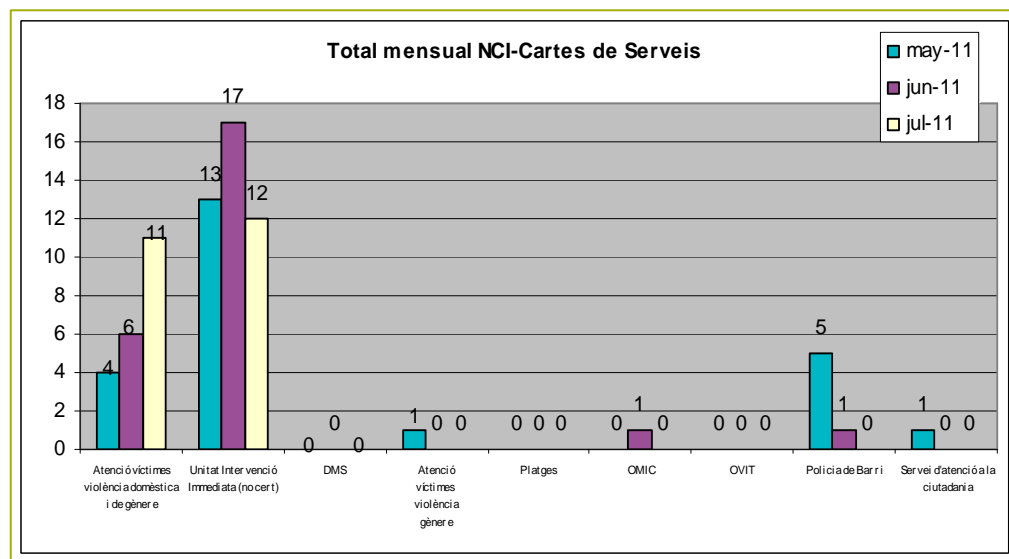
3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS

Aquest mes s'han obert 65 NCI-DMS (quasi un 9% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge es troba en un nivells molt elevat. El mes passat només va ser un 6%). La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe.

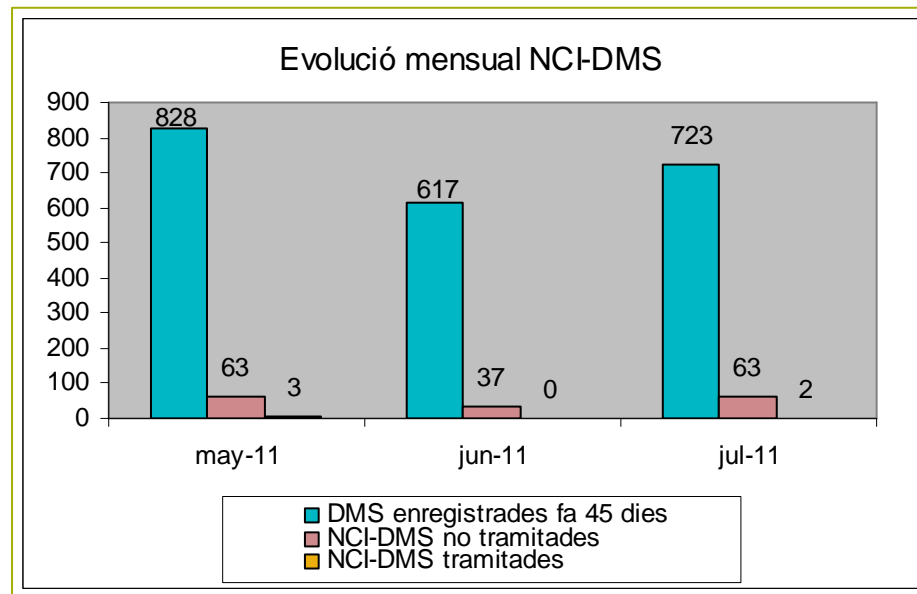
S'ha de destacar que a 1-8-2011 només s'han tramitat dues NCI-DMS de les 65 generades en el mes de juny, una es troba en estat d'implantació i la resta es troben encara en estat d'enregistrada.

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.



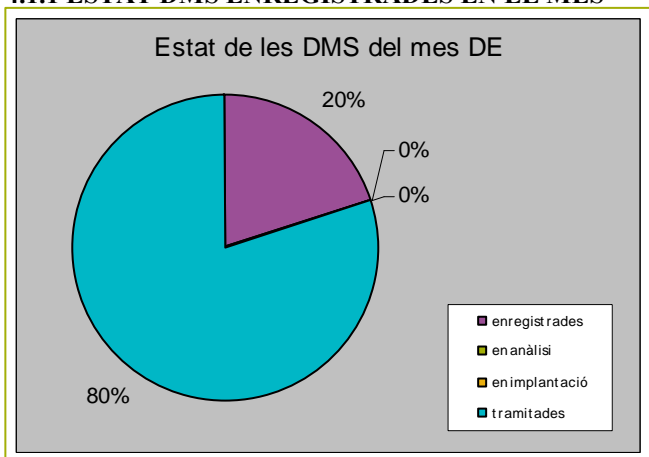
S'han enregistrat aquest mes 23 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits). D'aquestes, 11 són de la Carta de Serveis d'Assistència a Victimes de Violència Domèstica i de Gènere i 12 de la Carta de Serveis de la Unitat d'Intervenció Immediata.

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

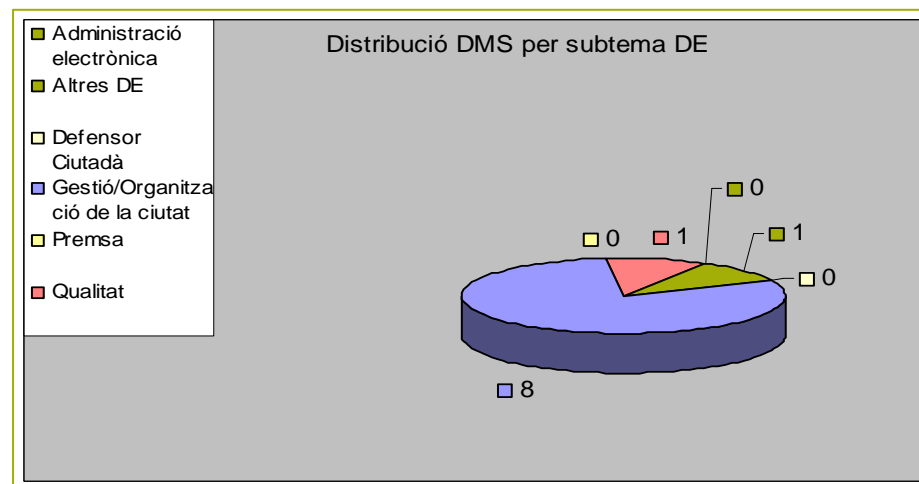
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

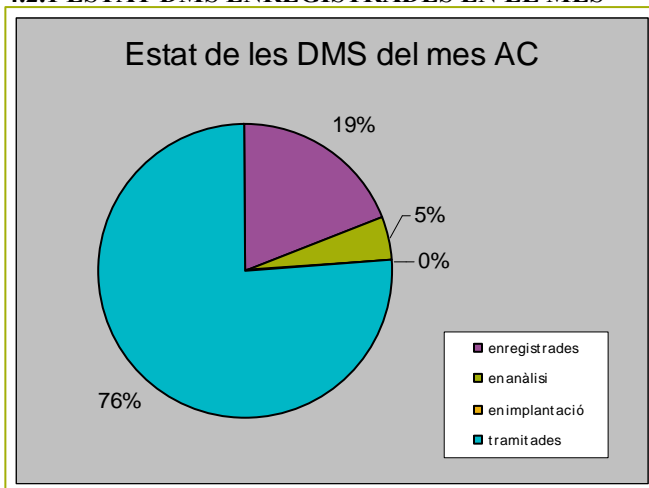


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

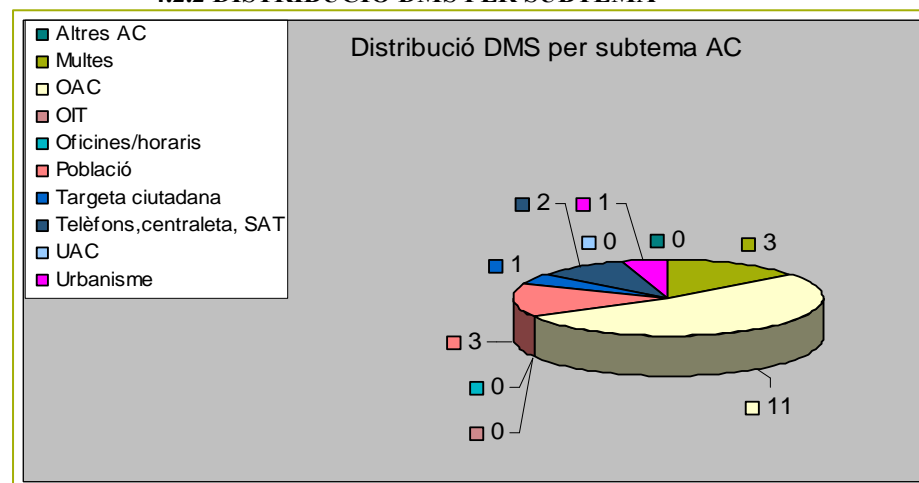


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

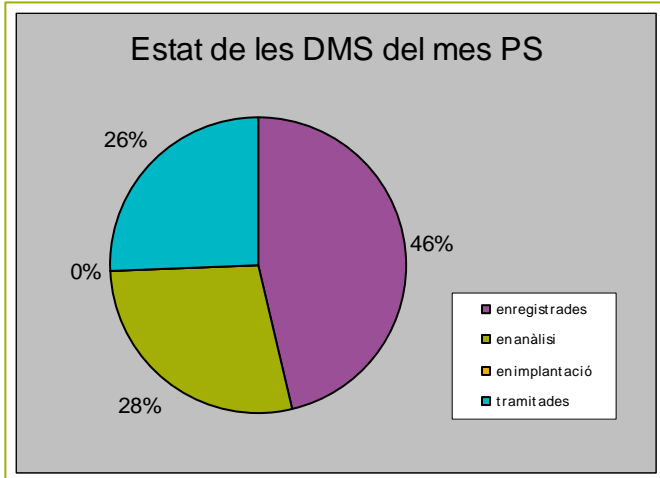


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

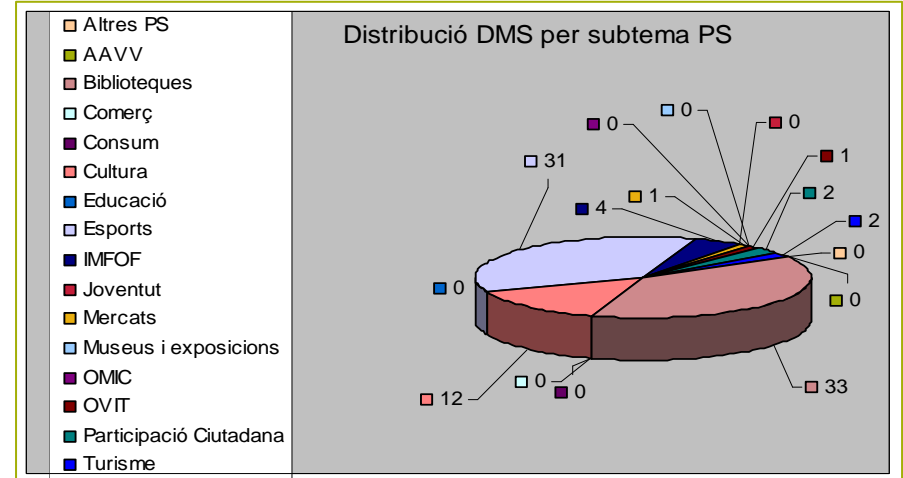


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

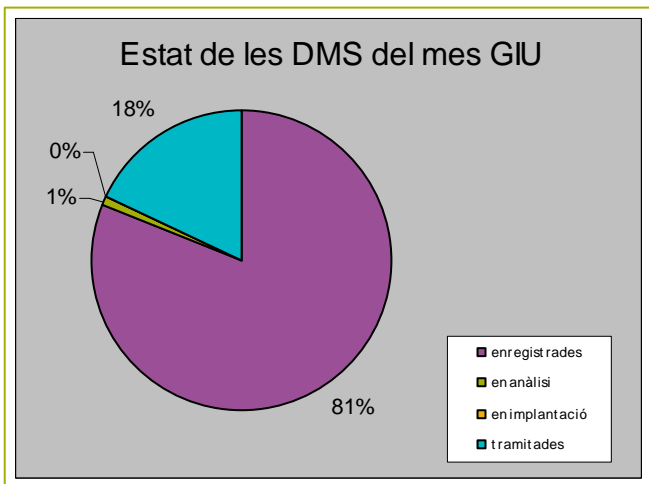


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

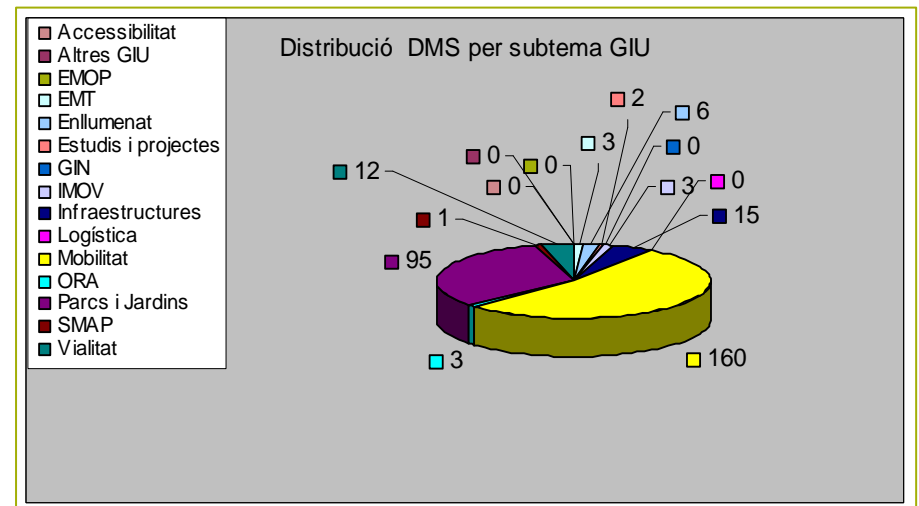


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

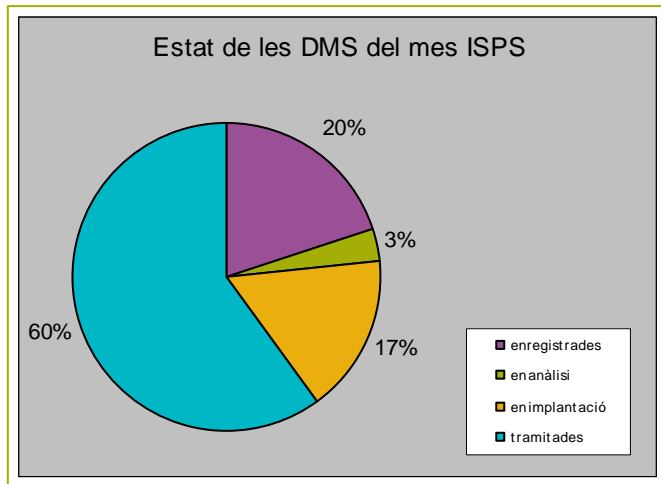


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

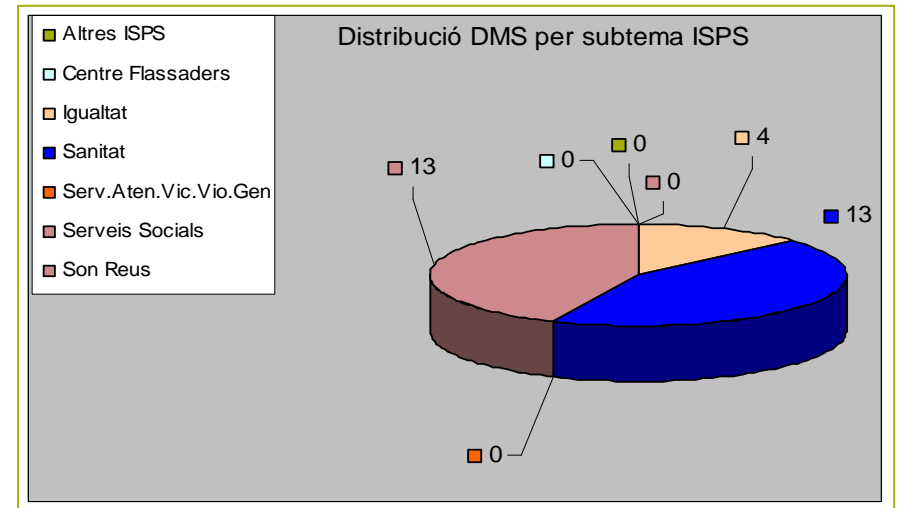


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

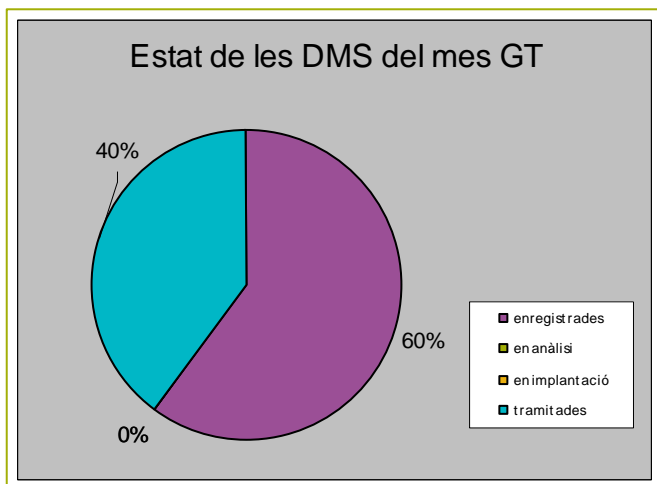


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

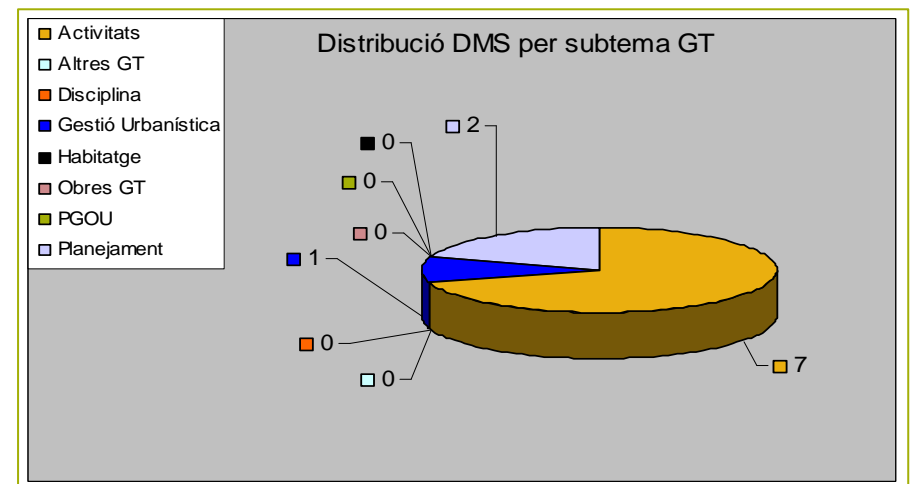


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

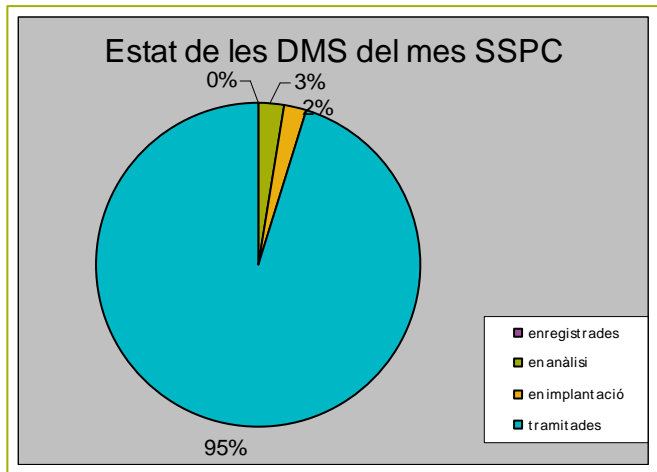


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

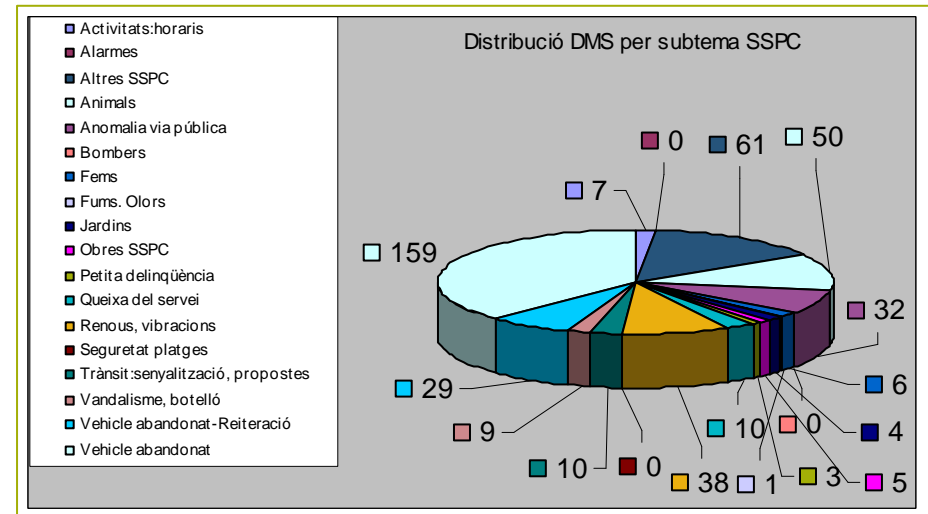


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

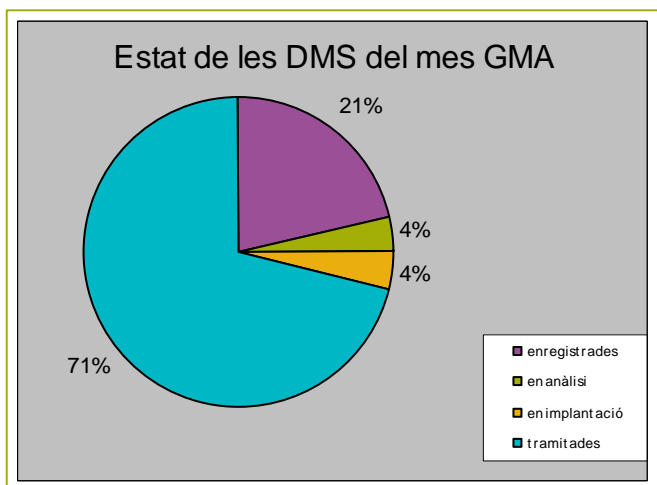


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

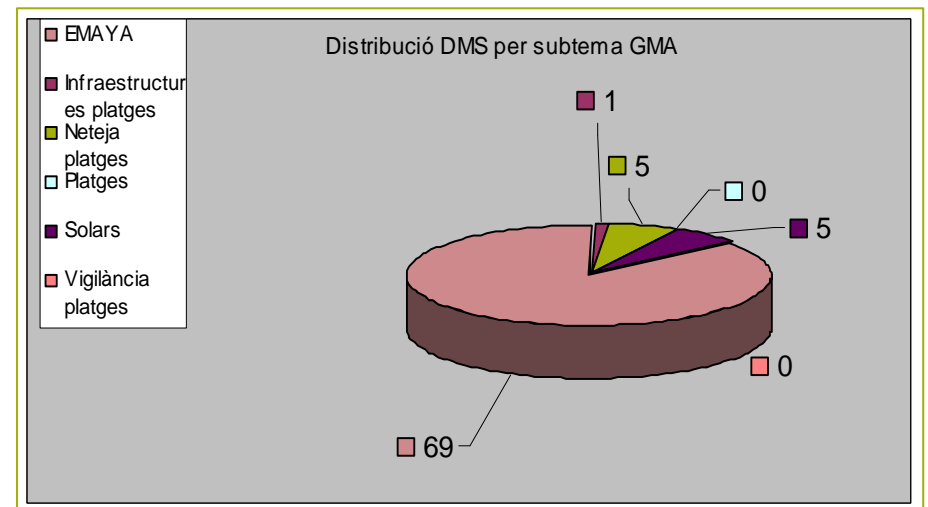


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

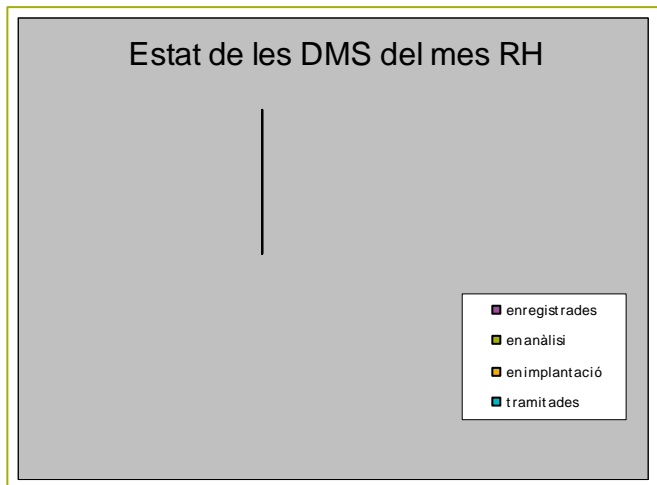


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

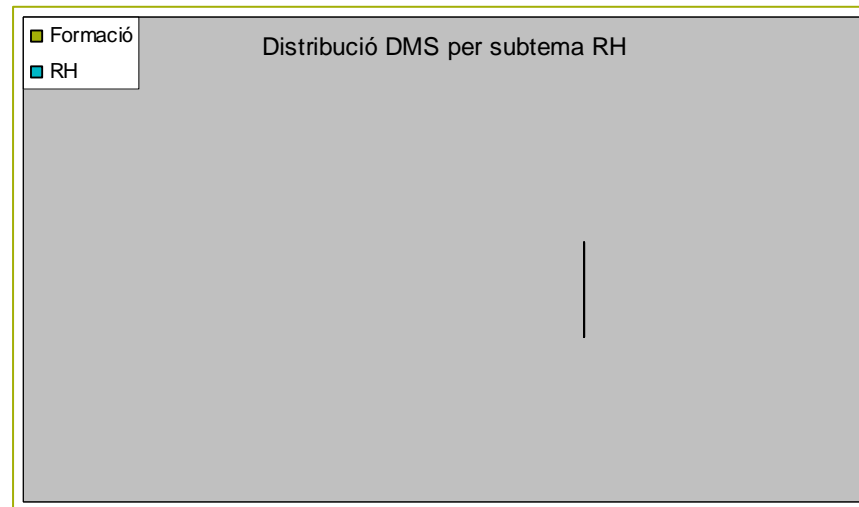


4.9 RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

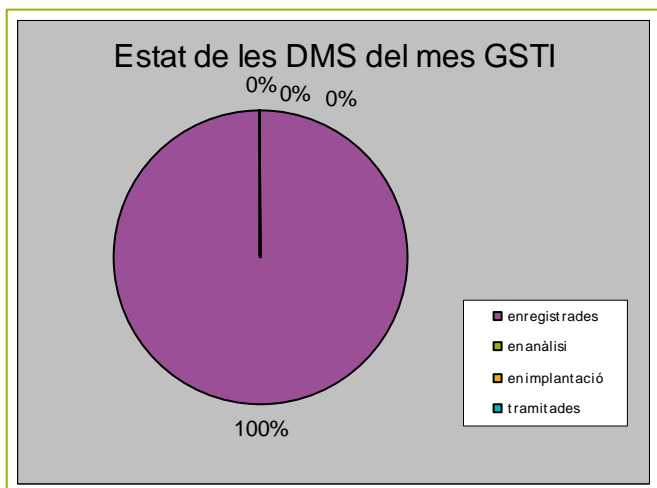


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

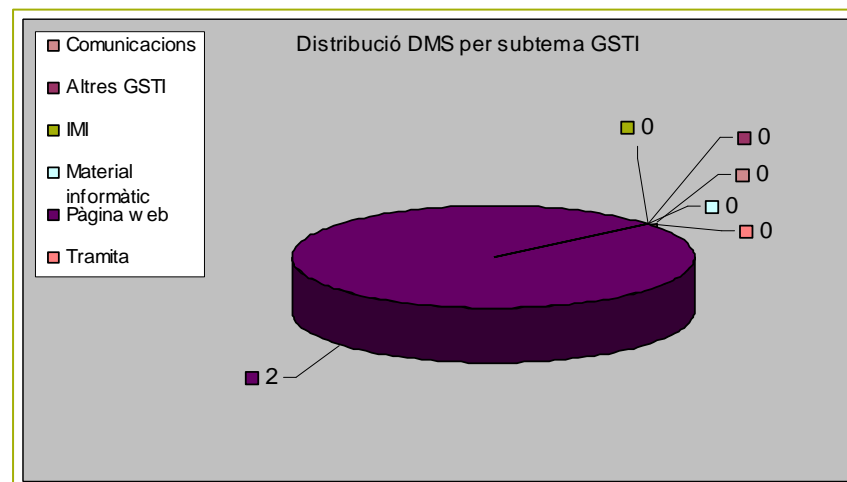


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

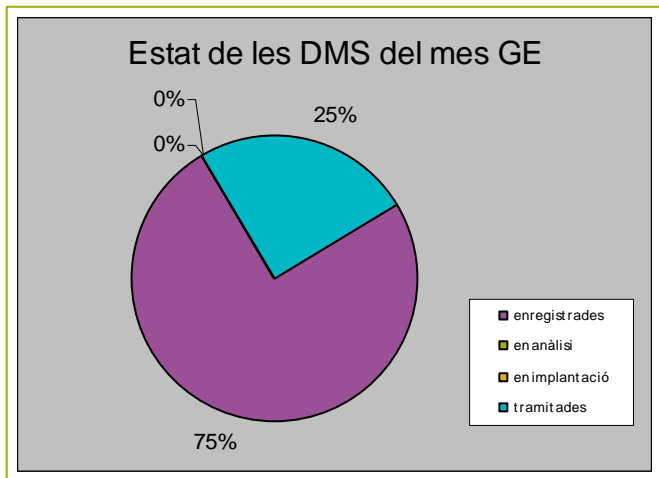


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

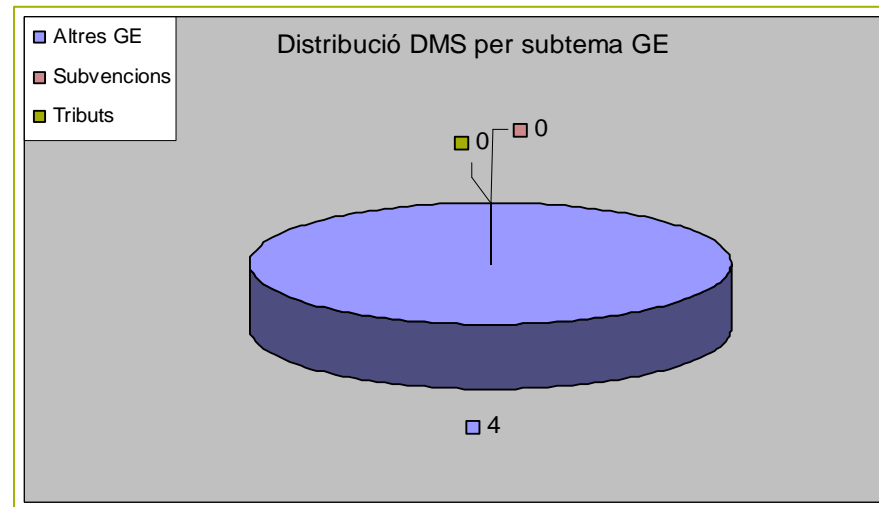


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

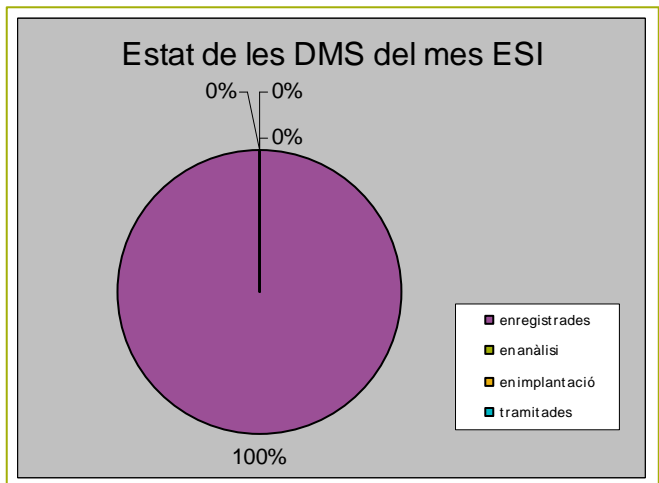


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

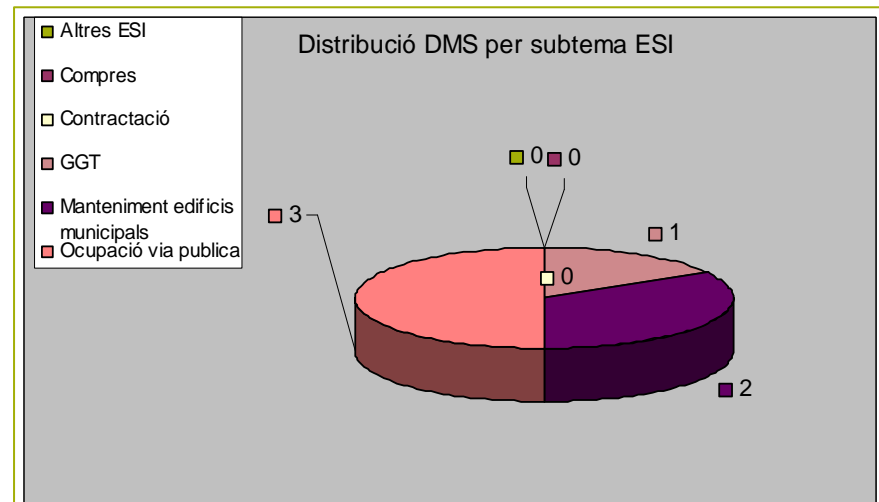


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 SSPC amb un 95%, DE amb un 80%, AC amb un 76%, GMA amb un 71% i ISPS amb un 60.

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució inferiors al 50% trobam GT amb un 40%.

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

- PS amb un 26%.
- GE amb un 25%.
- GIU amb un 18%.
- GSTI amb un 0%
- GE amb un 0%

RH no ha tingut aquest mes DMS assignades. En conclusió, es pot destacar que la meitat dels processos estan per sobre del 50% pel que fa a tramitació de les DMS enregistrades en el mes i que la resta (l'altra meitat) estan per davall d'aquest 50%. Pel que fa a aquests darrers, destaca que hi ha dos processos 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 només del 24,55% percentatge molt inferior a l'habitual motivat per les 122 DMS referides a queixes per l'eliminació del carril bici de les Avingudes. En canvi en les d'Infraestructures el percentatge de resolució és només del 9,77%. En aquest darrer cas només s'han tramitat 13 DMS de les 133 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 8 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 OAC amb 11 DMS, 6 d'elles referides a queixes pel temps d'espera a l'OAC Cort.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes destaca el subtema Biblioteques amb 33 DMS, 5 referents a la manca d'ordinadors a la Biblioteca Joan Alcover i 6 referents a problemes per l'ús de l'ordinador a la Biblioteca de Cort.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca sobretot el subtema Mobilitat, amb 160 DMS, 122 relatives a queixes per la supressió del carril bici de les Avingudes. Seguidament trobam el subtema Parcs i Jardins amb 95 DMS, 13 relatives a plagues a arbres, 4 per cans als parcs i 4 per problemes d'abelles.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaquen Sanitat i Serveis Socials amb 13 cadascun.
- GT (Gestió Territorial): Destaca el subtema Activitats amb 7 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS com és habitual és Vehicles abandonats, amb 159 DMS, seguit del subtema Altres amb 61. Aquest mes destaca també el subtema Animals amb 50 queixes.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La gran majoria són del subtema EMAYA (69). També s'ha de destacar que hi ha hagut 5 queixes del subtema Neteja platges i 5 del subtema Solars.
- RH(Recursos Humans): No té DMS assignades aquest mes.

- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Només hi ha dues DMS del subtema **Pàgina web**.
- GE (Gestió Econòmica): Només hi ha 4 DMS del subtema **Altres**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Destaca **Ocupació de la via pública** amb 3, seguit de **Manteniment edificis municipals** amb 2.

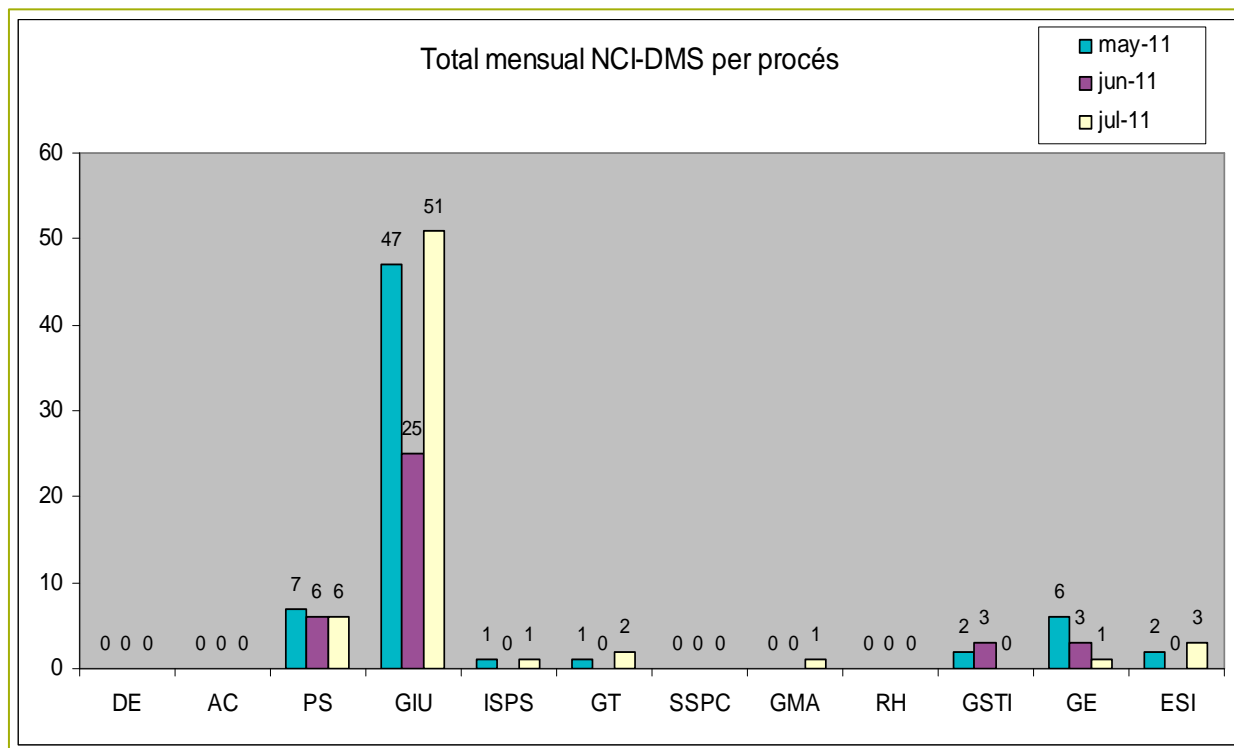
5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

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 51 (moltes més que el mes passat) i que suposen el 77% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. Només 4 són de Mobilitat i les 47 restants de subtemes propis d'Infraestructures. Destaca negativament que totes elles es troben encara en estat d'enregistrada. En relació a aquesta situació, s'ha previst una reunió amb els responsables d'Infraestructures pel mes d'agost per tal de cercar una solució a la tramitació de les DMS.

El segueixen, **PS** amb 6 (5 enregistrades i 1 tramitada). A continuació trobem **ESI** amb tres i **GT** amb 2 cadascun (totes enregistrades) i **ISPS, GMA i GE** amb una.

Aquest mes destaquen com a processos que no han generat NCI-DMS els següents: **DE, AC, SSPC, RH i GSTI**.



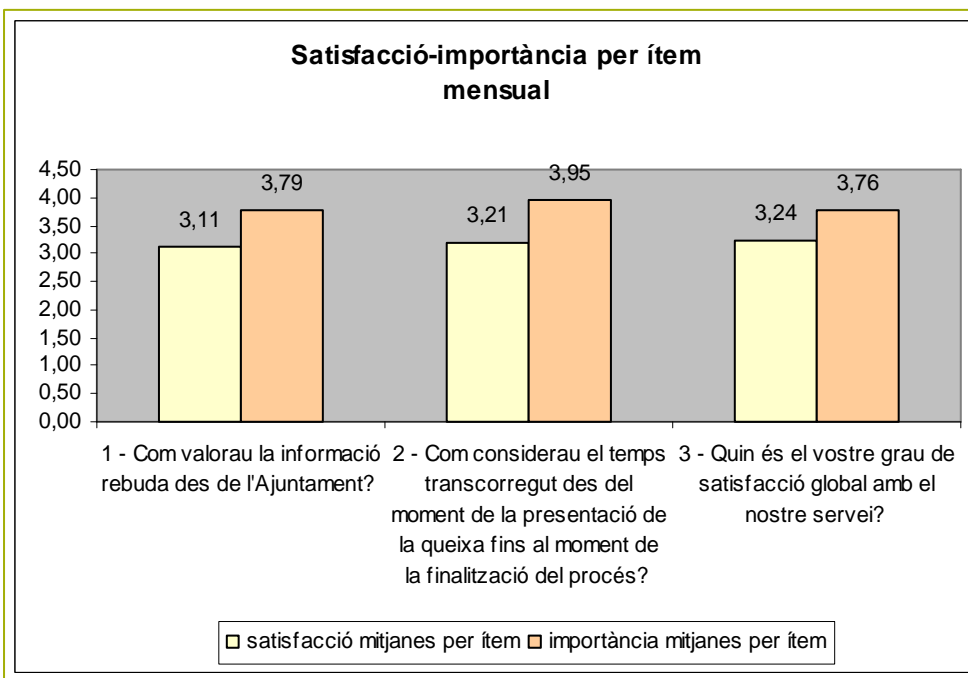
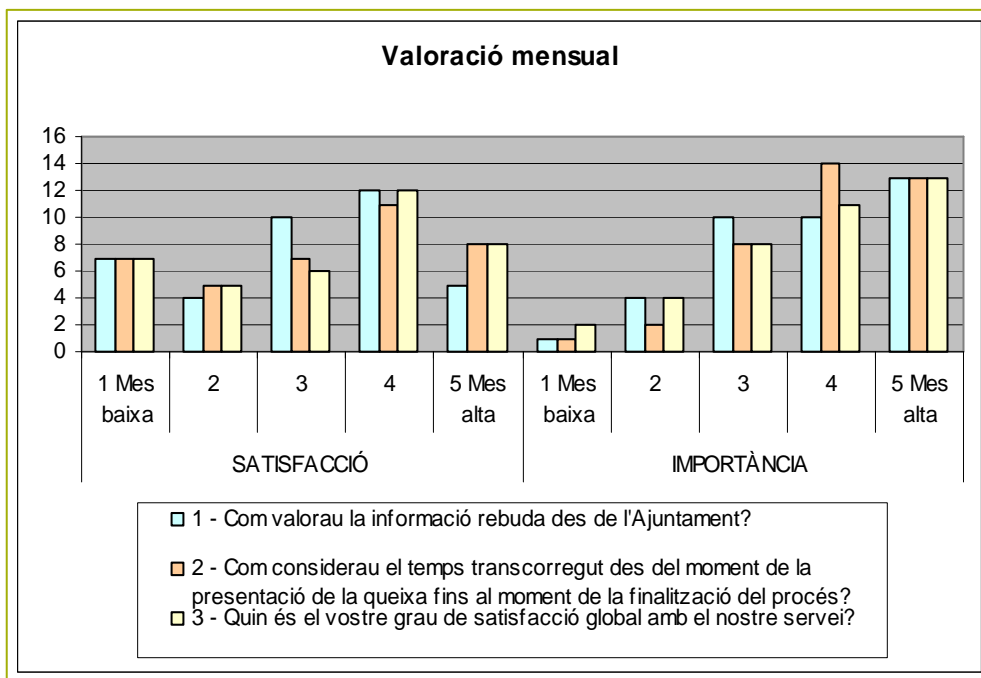
En percentatges, podem resumir que el 77% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU, el 9% de PS, el 5% d'ESI, el 3% deGT, un 2% d'ISPS, un 2% de GMA i, finalment, un altre 2% de GE.

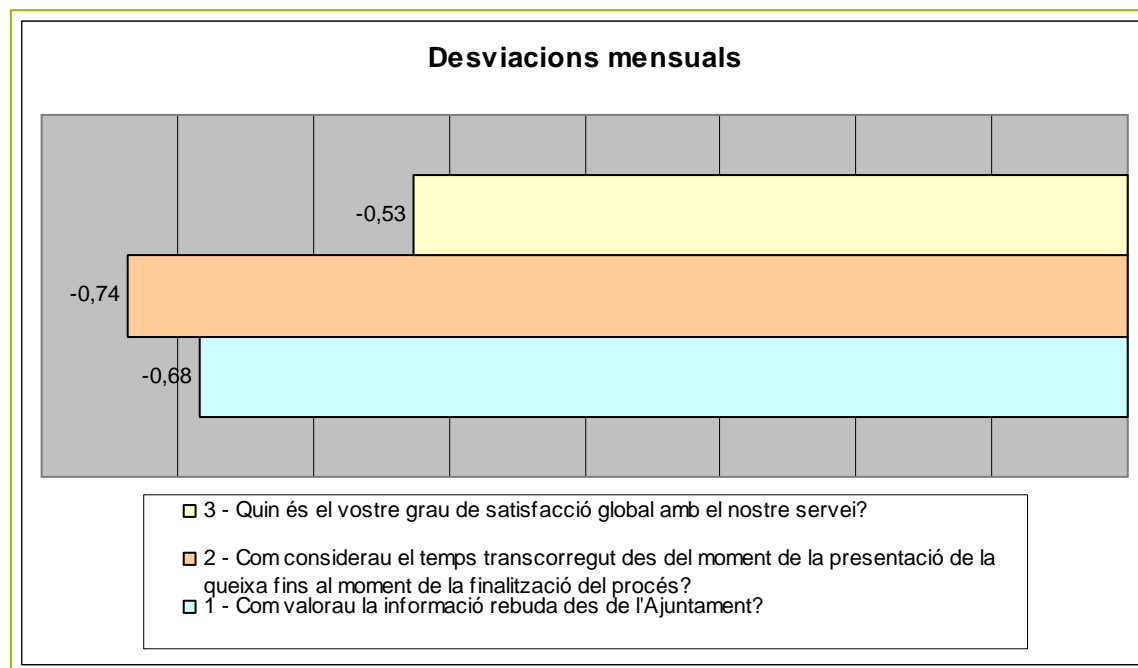
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest mes s'han contestat 38 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 86 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 del 44%**. Es tracta d'un percentatge un 20% inferior al del mes passat i que esperam que vagi en augment donat que el mes passat 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.

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

	Satisfacció					Importància				
	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?	7	4	10	12	5	1	4	10	10	13
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	7	5	7	11	8	1	2	8	14	13
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	7	5	6	12	8	2	4	8	11	13





De les valoracions que analitzam veim que aquest mes l'ítem relatiu al grau de satisfacció global és el millor valorat, amb un 3,24 de mitjana i que presenta una desviació de 0,53 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 temps transcorregut amb una valoració de la satisfacció d'un 3,21 i amb una importància valorada amb un 3,93 la qual cosa dóna una desviació de 0,74.

Pel que fa a la valoració de la informació rebuda s'ha valorat amb un 3,11 de satisfacció i un 3,79 d'importància, donant una desviació de 0,68.

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 3'11 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
23992	01/07/2011	<i>"Mi sugerencia era referente a colocar una solucion o balda de reduccion de velocidad en un tramo de calle donde frecuentemente hay accidentes y donde ademas fallecio un se?or atropellado. Creo que es la solucion mas economica y eficaz dado la caracteristicas de la zona y las pocas posibilidades que tiene de mejora. Ojala la respuesta a mi sugerencia no quede en tramite de encuesta de satisfaccion. A fecha de hoy, El peligro continua donde estaba. Muchas gracias."</i>
24054	01/07/2011	<i>"Apart del vostre correu de rebuda de demanda no he tengut cap mes informacio en relacio a la demanda/queixa feta."</i>
23355	05/07/2011	<i>"La gent fa feina de cara al public i representant a Serveis Publics, sobre tot, han de tenir molta profesionalidad i amabilitat amb la gent, sobre tot amb la gent gran i la gent q esta desinformada, es tracta de fer la feina en comunidad, per puguer desarrollar milloras en el futur. Merci"</i>
23659	05/07/2011	<i>"No entiendo la columna importancia. Gracias por haberme respondido."</i>
23891	06/07/2011	<i>"simplemente gracias"</i>
23787	07/07/2011	<i>"en mi reclamacion inclui una segunda queja acerca del estado de limpieza del poligono de can valero y respecto a esta ultima no he tenido respuesta."</i>
24281	09/07/2011	<i>"he contestado ha todas las preguntas Saludos"</i>
24087	09/07/2011	<i>"Me dieron la solucion de pedir el certificado de empadronamiento por fax. Lo hice y no se nada aun."</i>
24365	14/07/2011	<i>"Por la presente, pedir un agua balneario para los caballos de los entrenador."</i>
24337	14/07/2011	<i>"El problema sigue sin solucionarse, esta queja La he presentado varias veces por un solar en estado deplorable en la calle y el ayuntamiento lo unico q hace es echar veneno para las ratas. Gestion pesima. Un saludo"</i>
23626	16/07/2011	<i>"Des de fa dos anys que existeix el mateix problema i no hi ha indicis de solucio."</i>

23755	20/07/2011	<i>"No estoy conforme en absoluto con la forma de gestionar el servicio de la biblioteca los dos sabados que no se respeto el horario, de la misma manera que no me satisface la respuesta del Ayuntamiento. Es cierto que el horario de los sabados es a partir de las 9, pero es una confusion doble el poner el papel anunciando que se ampliaba temporalmente el horario a las 8:30 coincidiendo con la epoca de exámenes, y despues no cumpliendo con ello dos sabados consecutivos. Ademas ya puse la queja el primer sabado y no obtuve respuesta. Si la persona que tanto se confunde no esta para hacer su trabajo que la sustituyan, y si es culpa del Ayuntamiento, que ofrece un servicio y luego no pone personal para ello... pues eso no esta bien, si luego culpa al personal."</i>
24543	21/07/2011	<i>"Recomam que el personal que aten es telefon, estigui un mes al tant de lo que se li explica"</i>
24727	21/07/2011	<i>"considero que me han contestado rapidamente pero falta saber el resultado de nuestra queja ya que somos muchas las personas afectadas en esta calle. Y se tendria que solucionar rapidamente ya puede haber algun accidente en esta calle, debido que hay poco espacio para maniobrar y entra y salir y cuando estas dentro es como una ratonera. les saludo y les doy las gracias por atenderme."</i>
24611	22/07/2011	<i>"No deberiamos ser los ciudadanos los que digamos los desperfectos de nuestra ciudad...el mantenimiento deberia ser constante y obligatorio, gracias."</i>
24763	28/07/2011	<i>"El policia de barrio hizo su trabajo con eficiencia, pero una vez transcurrido dos dias, los mecanicos metieron en sus locales los vehiculos a los que habian colocado las pegatinas y sacaron otros. Me consta que el taller que hay bajo mi domicilio (...) tiene un negocio con los desguaces, creo que los coches que hay en la calle se emplean para piezas. Gracias."</i>

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.