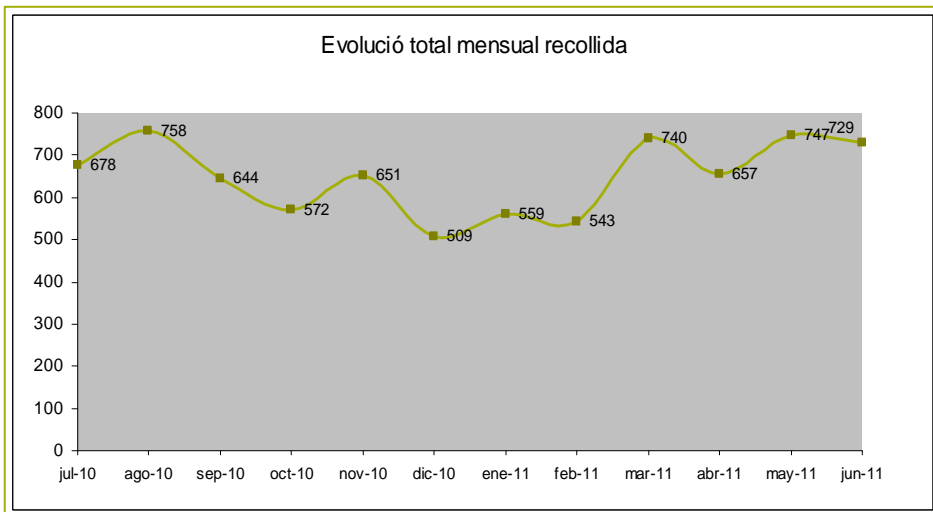


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

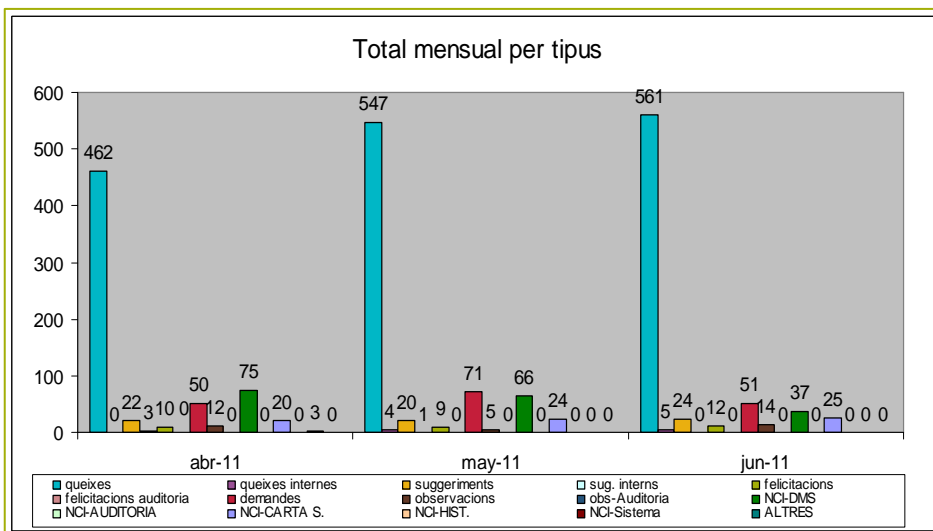


Aquest mes s'han implantat varies millores al DMS per tal de poder extreure'n més informació. Aquestes són , entre d'altres, l'obligatorietat de declarar el codi postal quan la persona usuària fa una queixa via web o via telefònica. L'altra millora introduïda és la determinació de l'àrea municipal a la qual va dirigida la queixa en el moment que aquesta és enregistrada pel departament de Qualitat. D'aquestes millores s'obté la informació que figura als punts 1.5 i 1.6 del present informe.

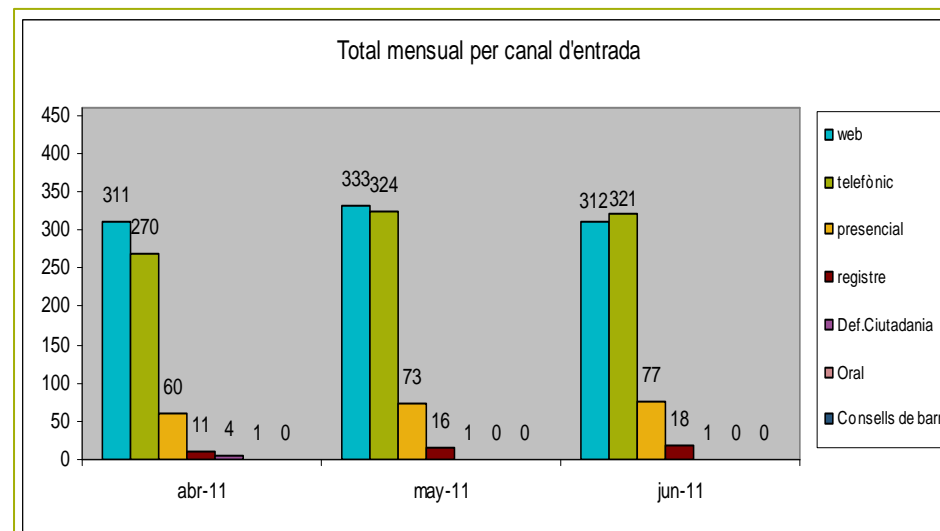
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **729**. Es tracta d'una xifra de les més elevades de l'any. La mitjana d'aquests mesos es troba actualment en 649.

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 561, poques més que el mes passat . Aquesta xifra, representa el **77% del total**, un 5% superior al mes passat. Continua essent, amb molta diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (24) és semblant al del mes passat (20) i representen només el **3% del total**.

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat **12 felicitacions**, tres més que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat **2 pel procés SSPC i la resta pels subtemes Manteniment d'edificis municipals, Sanitat, OAC, Vialitat, Infraestructures, Parcs i Jardins, Qualitat, OVIT, Esports i Bombers**. Suposen el **2% del total de DMS**,

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 51 demandes (20 menys que el mes anterior) i 14 observacions. Això suposa un percentatge del 7% 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 hi ha hagut 5 queixes internes i no hi ha hagut cap suggeriment intern. Quant a les queixes internes, 4 són d'ESI, tres d'elles es refereixen a la mala qualitat de l'aigua que es subministra per beure als empleats municipals i l'altra es refereix a la manca de paper higiènic i de mans als serveis higiènic de la tercera planta d'Avingudes. La cinquena queixa és de DE Qualitat i fa referència a impresos municipals sense espai per al segell de registre.

No conformitats internes: Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 37, prop de la meitat del mes passat i que suposa **un 5% de les DMS enregistrades aquest mes..**

S'han enregistrat també 25 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 4 demandes que no eren competència municipal i que han estat derivades 3 al Govern Balear i 1 a la Delegació del Govern a les Illes Balears.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web 312 demandes, el **43% del total**.

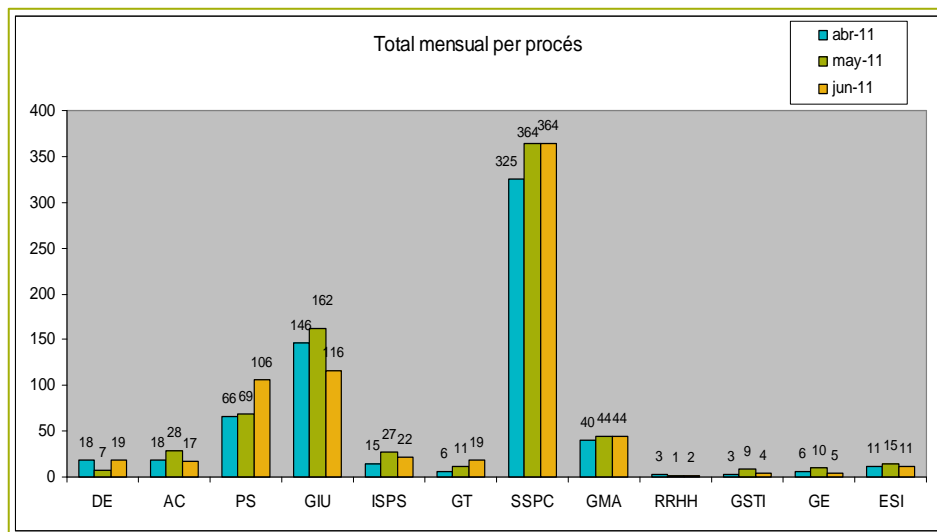
Canal telefònic: Amb 321 entrades per aquesta via, **ha estat el canal més utilitzat** en aquest mes amb un percentatge d'utilització del **44%**.

Canal presencial: S'han registrat 77 DMS arribades per aquesta via que representen l'**11% del total**.

Defensor de la Ciutadania: Aquest mes hi ha hagut 1 única entrada derivades per part d'aquest al departament de Qualitat.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (18), 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 364 (el 49% del total).

El segueix GIU, com és habitual, amb 116 DMS (el 15% del total), seguit per PS amb 106 (15% del total).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen GMA amb 44 (6%), ISPS amb 22 (3%) .

Finalment trobam DE i GT amb 19 cadascun (3% respectivament) i AC amb 17 (2%), seguits dels processos de suport, ESI, GE, GSTI i RH amb 11, 5, 4 i 2 respectivament, suposant un 2% ESI i un 1% cadascun dels altres, excepte RH que ni arriba a l'1%.

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.

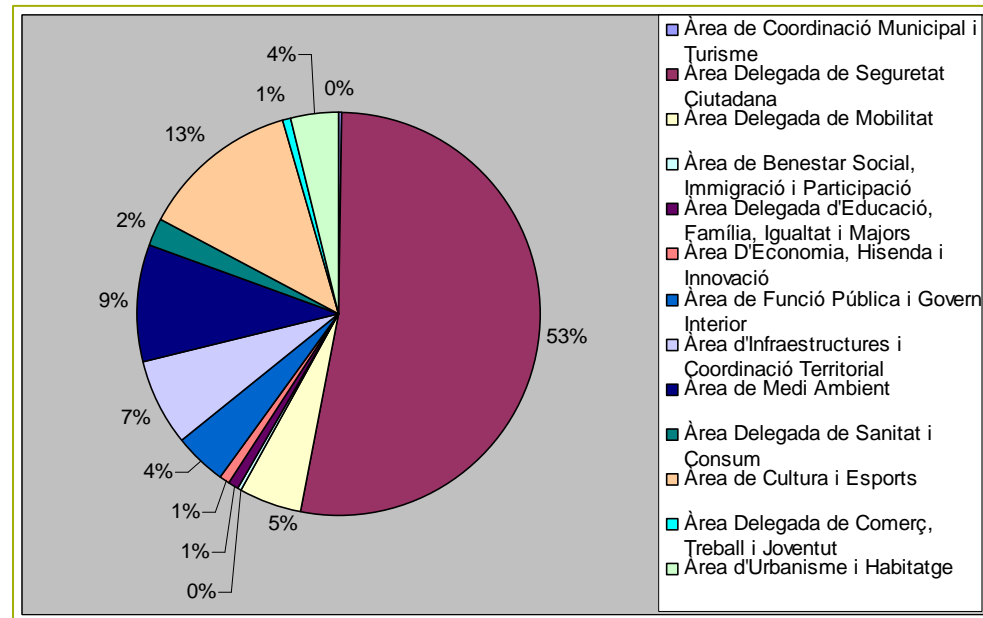
1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

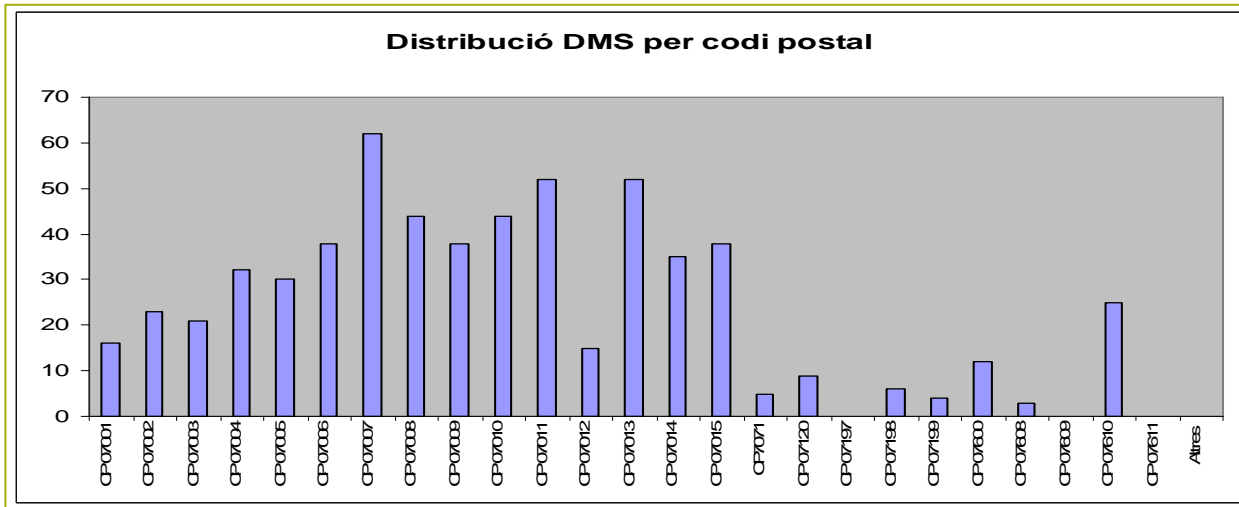
A partir de dia 15 de juny s'han anat introduint les àrees municipals responsables segons el continguts de les demandes ciutadanes.

De l'anàlisi dels resultat podem concloure que la gran majoria, el 53% són de l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, seguit de l'Àrea de Cultura i Esports (13%), Àrea de Medi Ambient (9%), Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial (7%), Àrea Delegada de Mobilitat (5%), Àrea de Funció Pública i Govern Interior (4%), Àrea Delegada de Sanitat i Consum (2%) i l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació i l'Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors (1% cadascuna).

Destaquen les Àrees de Coordinació Municipal i Turisme, Benestar Social, Immigració i Participació i l'Àrea Delegada de Comerç Treball i Joventut, que no arriben ni a 1%, amb només una o dues DMS corresponents a aquestes àrees.



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



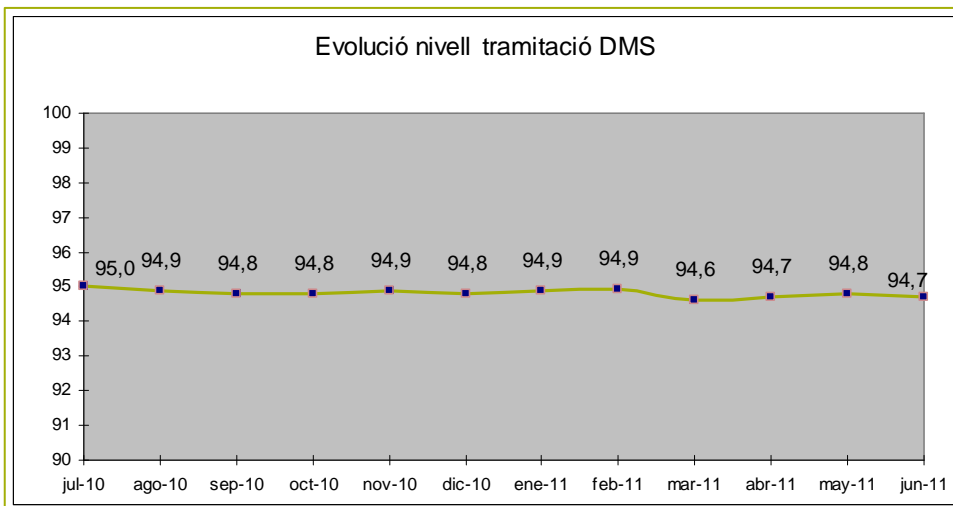
1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen els del codi postal 07007 (La Soledat), seguit dels 07011 i el 07013 (Son Roca i Son Rapinya) i els codis postals 07008 i 07010 (Son Gotleu i Cas Capiscol).

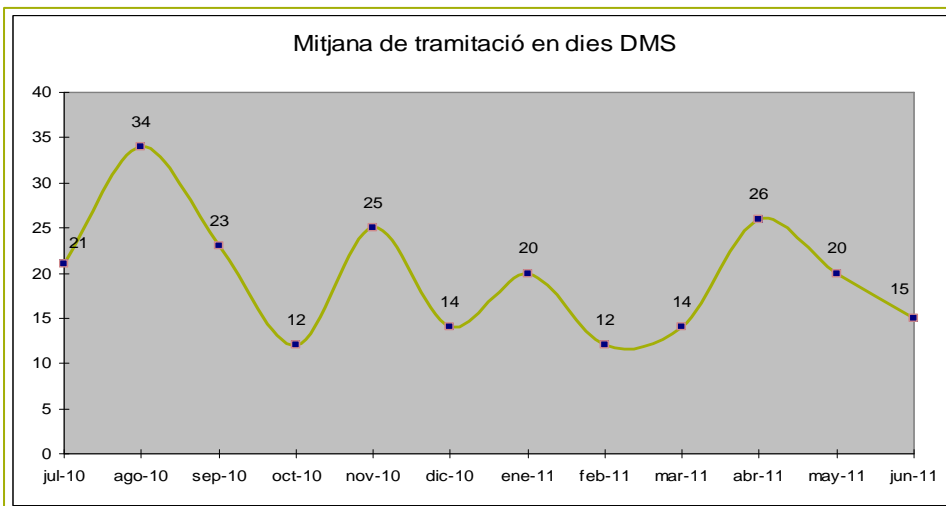
2. GESTOR DMS

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:

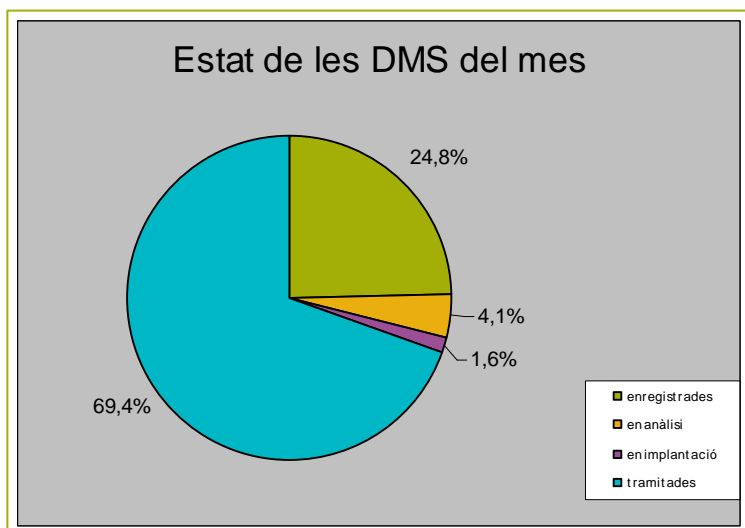
El **nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 94,7 %**, percentatge similar al mantingut en el darrer any. No obstant aquest bon índex de resolució, des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per anar augmentant contínuament el nivell de resolució de les DMS (reiteracions 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 15 dies**. Es tracta d'una mitjana 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 5 dies, en canvi, els suggeriments en 21 dies (un poc inferior al mes passat) i pel que fa a demandes 20 dies (5 dies més que el mes passat). Les queixes internes es troben en una mitjana de 14 dies aquest mes i pel que fa a suggeriments interns, aquest mes no n'hi ha hagut. D'aquestes mitjanes, les úniques destacables per positives són les de les queixes. En tots els altres casos la mitjana és excessivament elevada, sobretot pel que fa als suggeriments, els quals han de tenir una tramitació molt més ràpida ja que aquests tipus de DMS han de tramitar-se en molt poc temps donat que únicament s'ha de rebre el suggeriment i agrair l'aportació immediatament, 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, sobretot pel que fa als suggeriments, la qual cosa s'haurà de reiterar per tal d'aconseguir una millora en aquest aspecte.

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 12,86 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 729 DMS enregistrades durant el present mes 506 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 69% de resolució. En canvi, 181 es troben encara en estat d'enregistrada, 30 en estat d'anàlisi i 12 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha baixat un 1% respecte el del mes anterior i està pròxim a l'habitual.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 25%, 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.

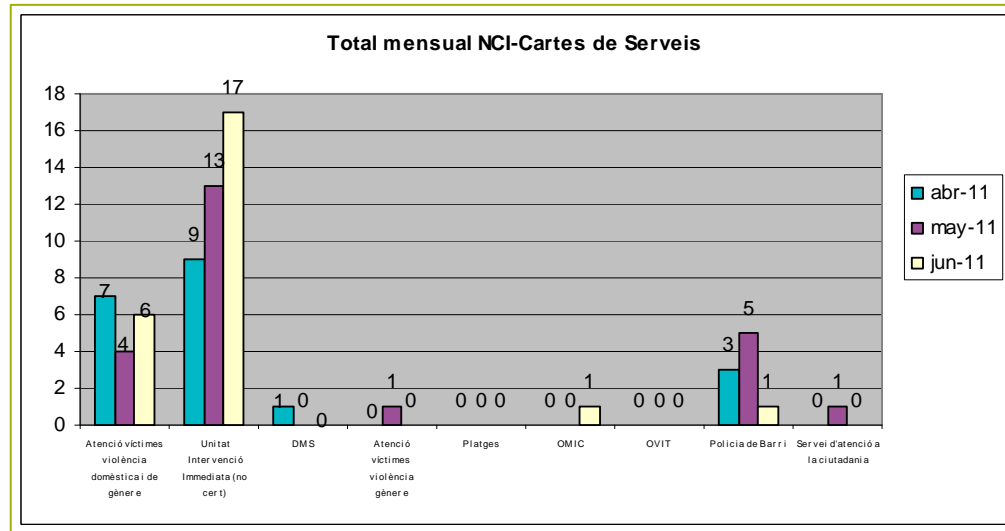
3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS

Aquest mes s'han obert 37 NCI-DMS (quasi un 6% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge es troba en els nivells més baixos del darrer any. La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe.

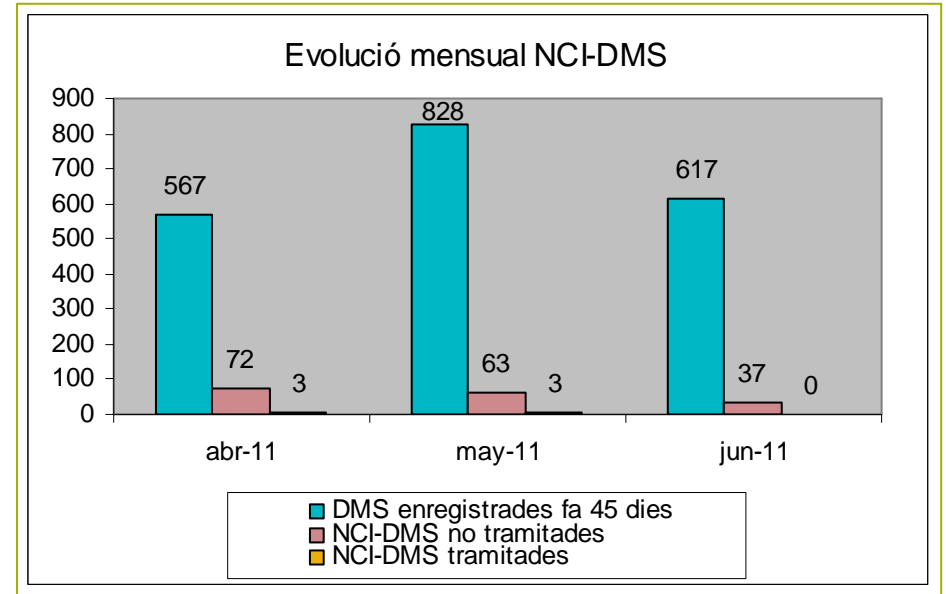
S'ha de destacar que a 1-7-2011 no s'ha tramitat cap NCI-DMS de les 37 generades en el mes de juny. Totes es troben en estat d'enregistrada.

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.



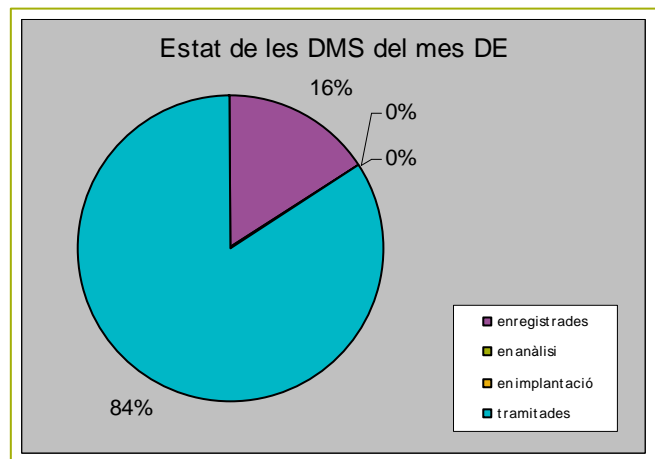
S'han enregistrat aquest mes 25 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits). D'aquestes, 6 són de la Carta de Serveis d'Assistència a Victimes de Violència Domèstica i de Gènere, 17 de la Carta de Serveis de la Unitat d'Intervenció Immediata, 1 de la Carta de Policia de Barri i 1 de l'OMIC.

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

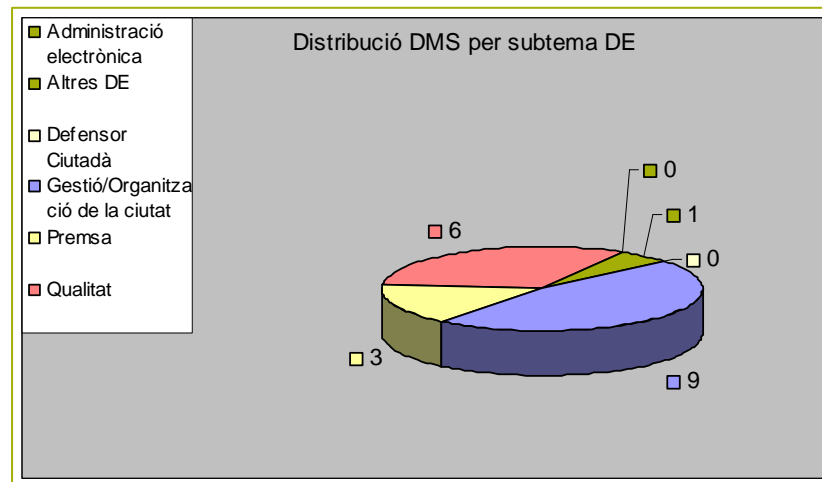
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

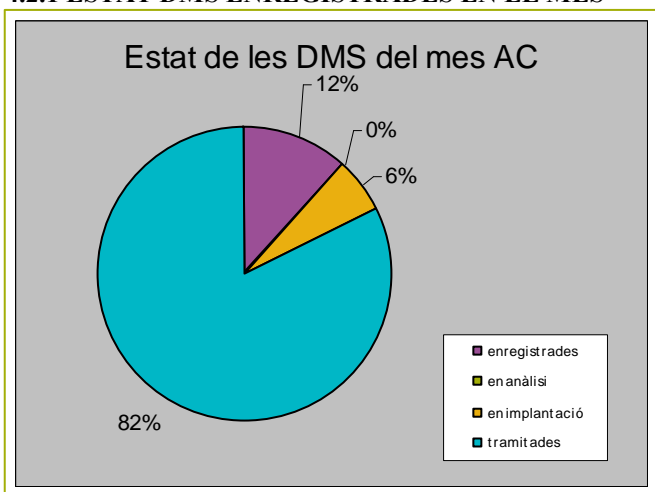


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

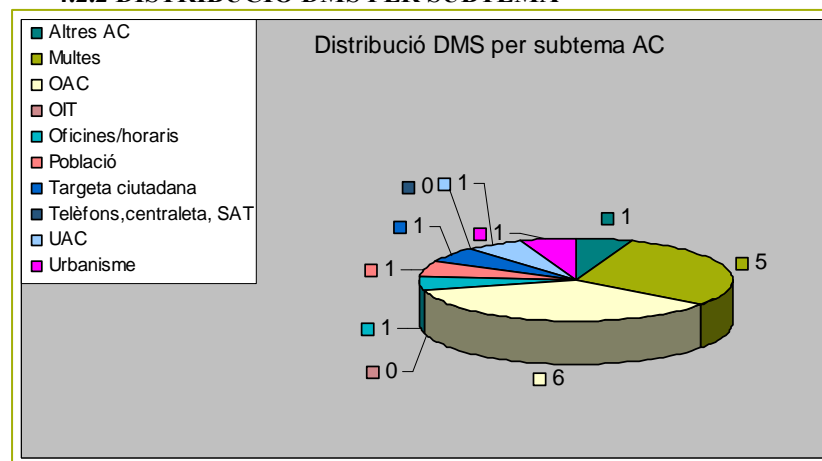


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

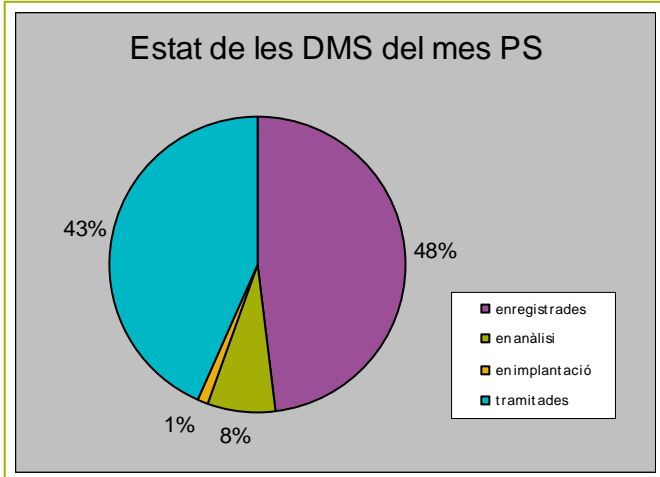


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

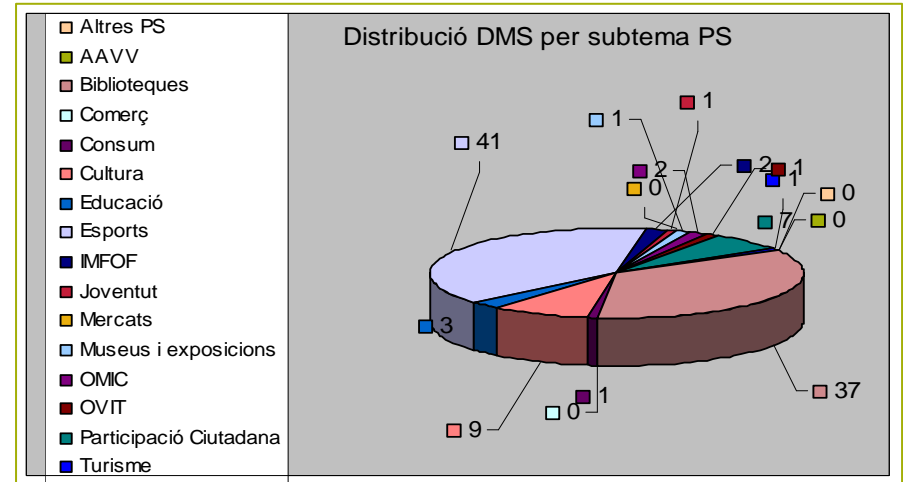


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

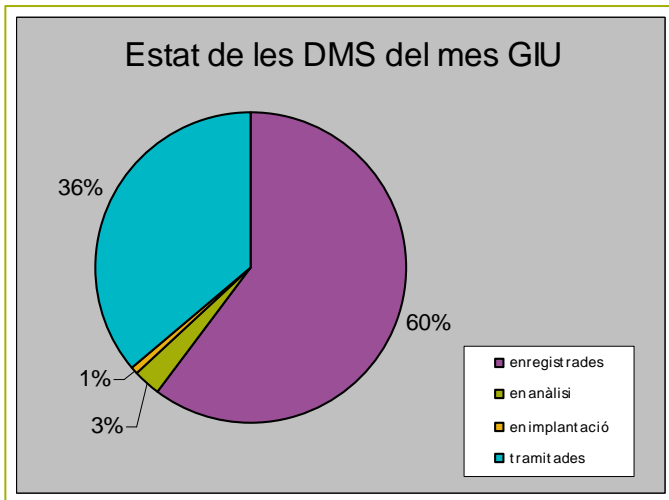


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

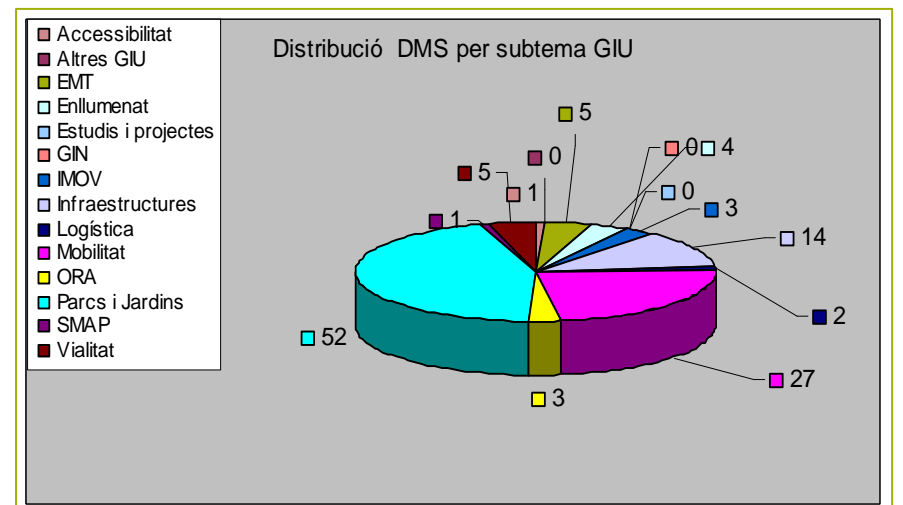


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

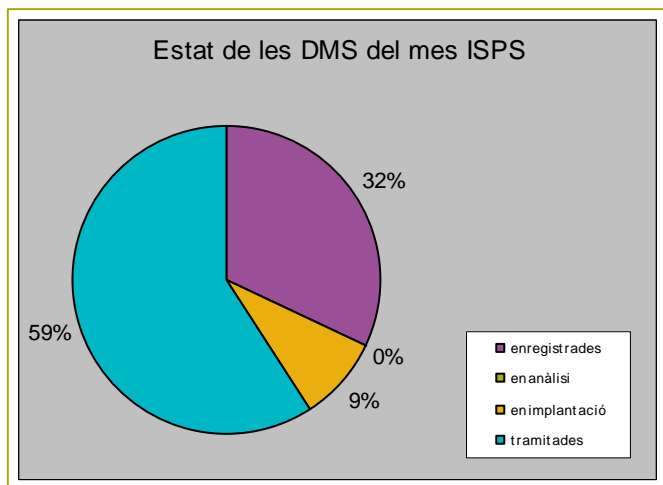


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

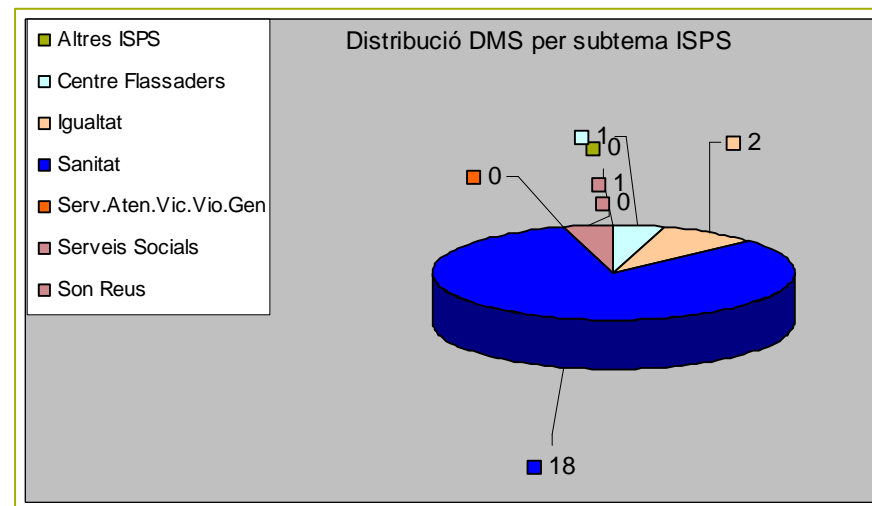


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

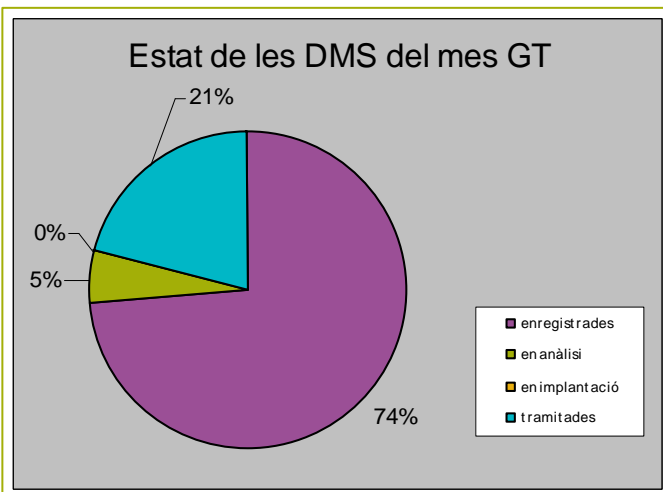


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

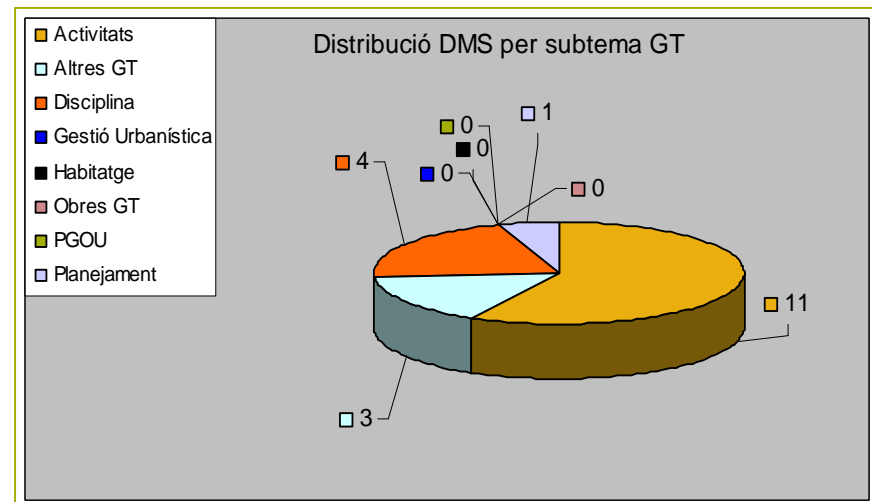


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

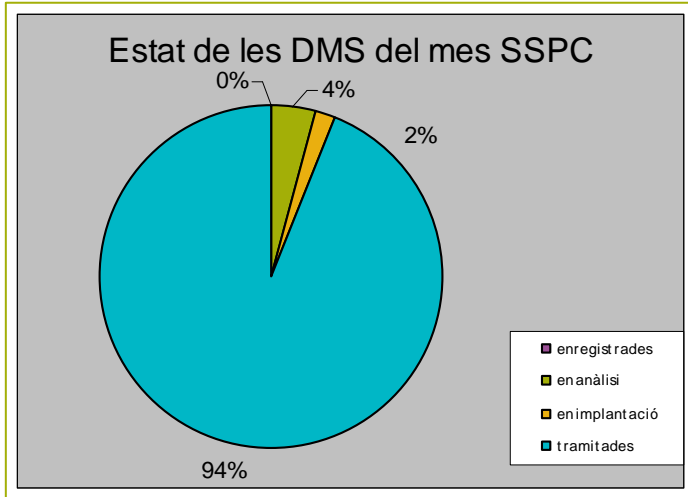


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

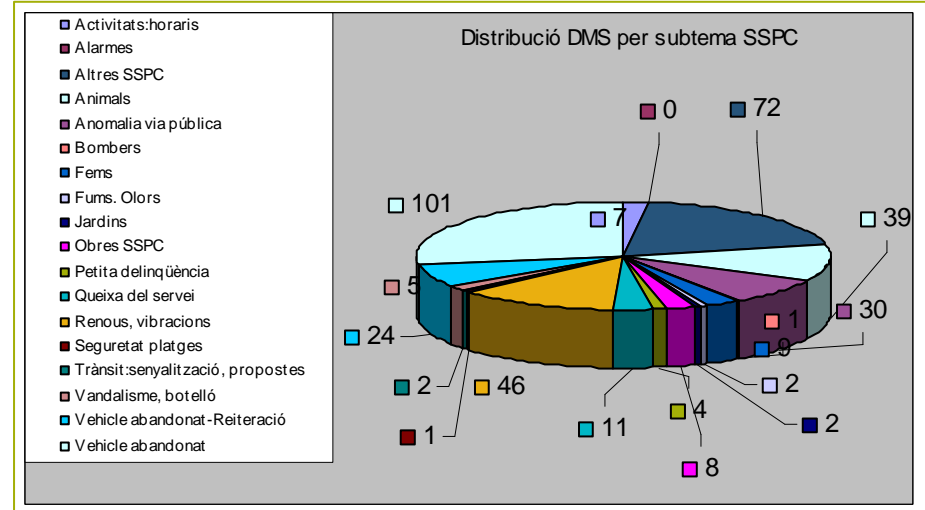


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

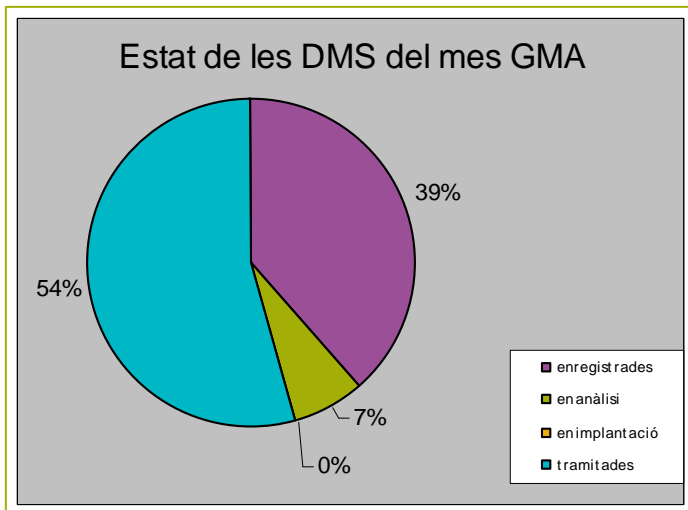


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

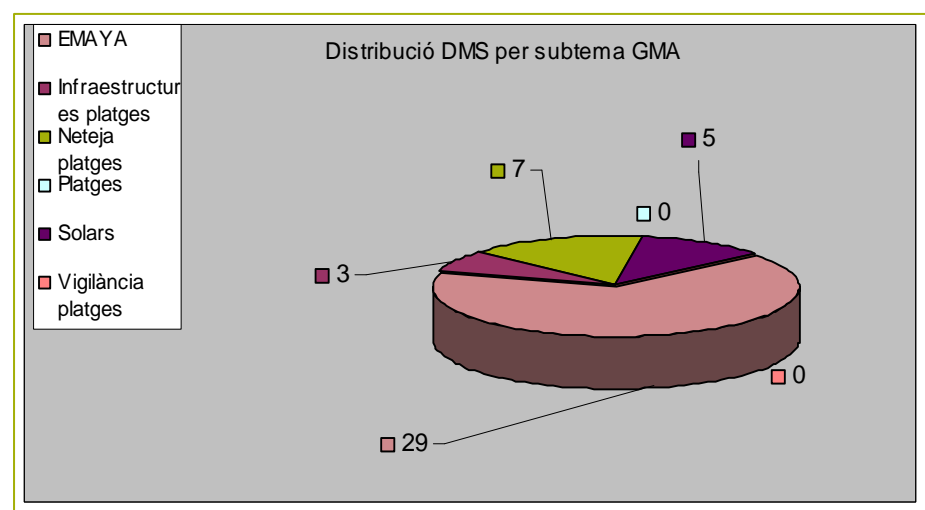


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

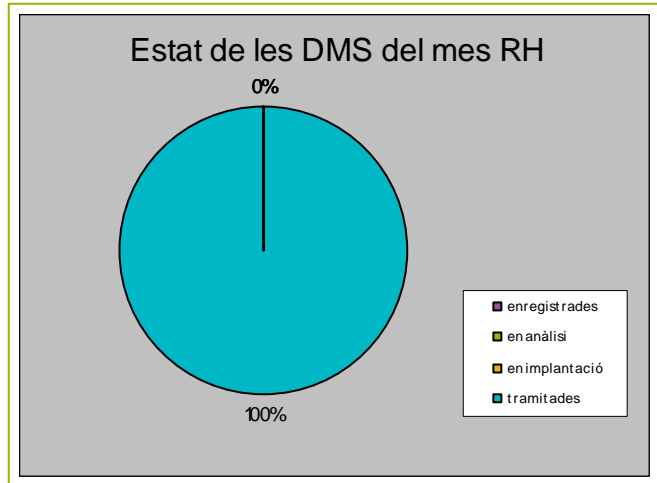


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

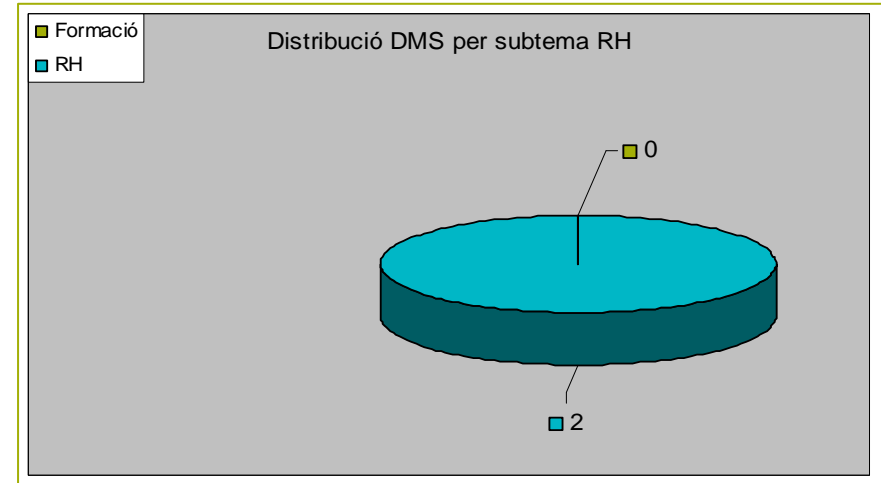


4.9 RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

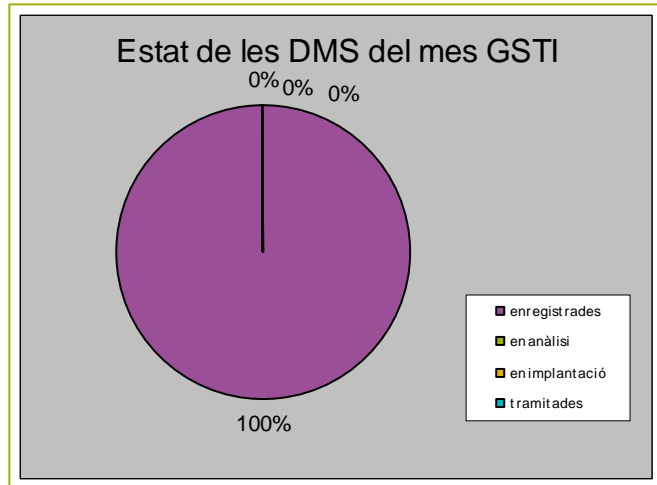


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

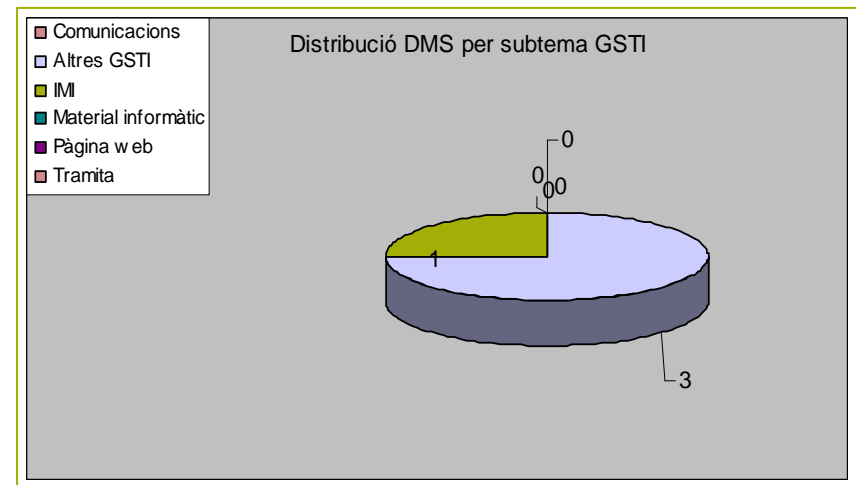


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

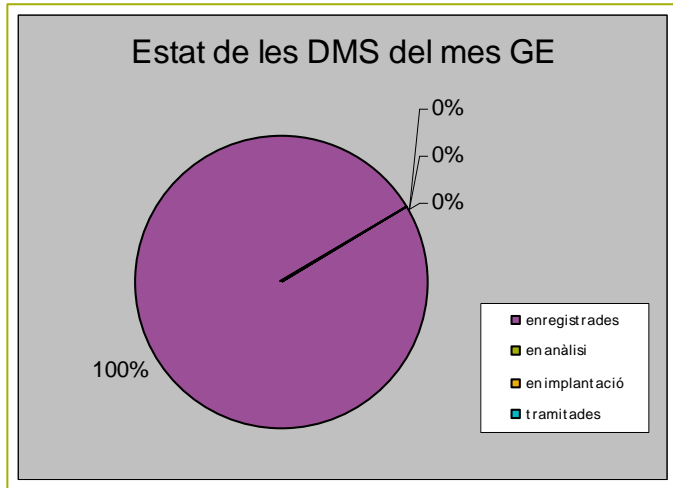


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

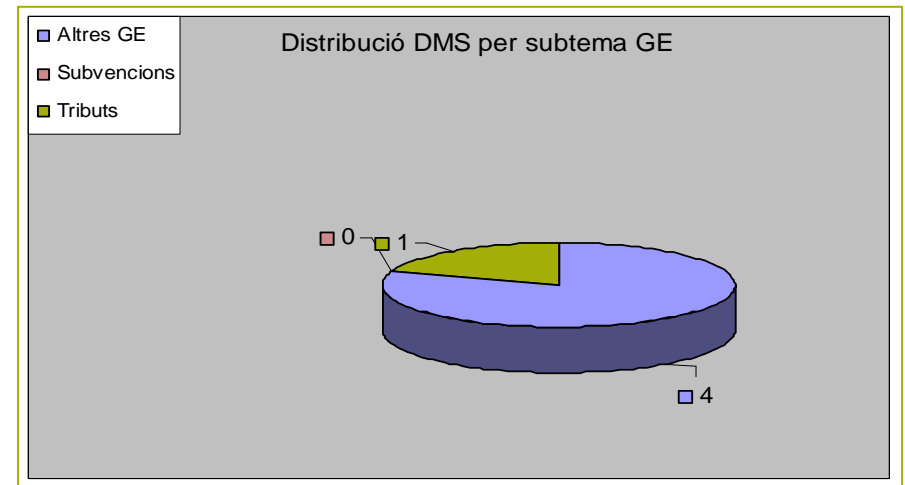


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

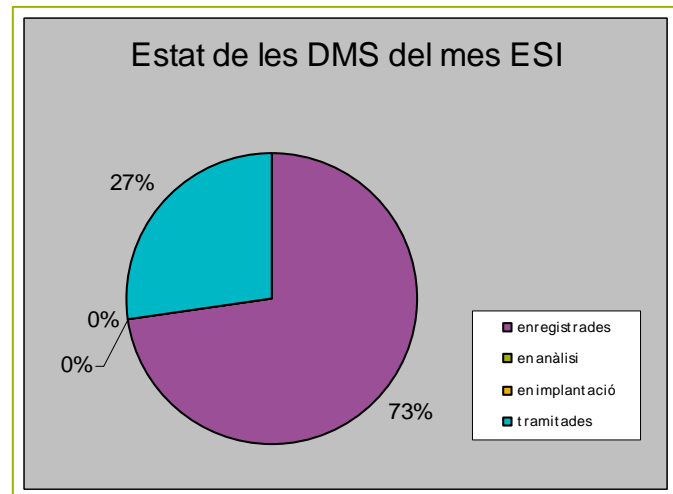


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

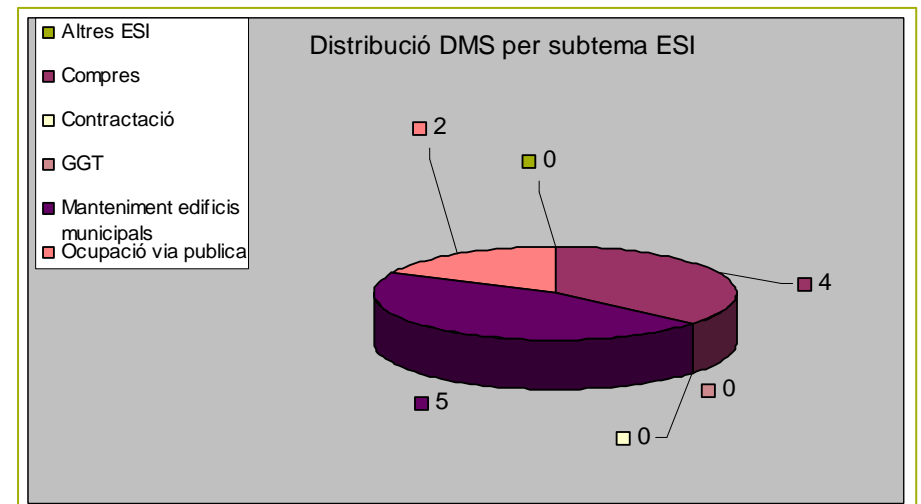


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 un 100% de resolució, seguit de SSPC amb un 94%, DE amb un 84%, AC amb un 82%, ISPS amb un 59% i GMA amb un 54%..

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució inferiors al 50% trobam PS amb un 43%.

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

- GIU amb un 36%.
- ESI amb un 27%.
- GSTI amb un 0%.
- GE amb un 0%

Per tant es pot destacar que 6 processos (de 12) 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 del 86% i en canvi en les d'Infraestructures és només del 6%. En aquest darrer cas només s'han tramitat 5 DMS de les 80 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 9 DMS del subtema **Gestió/Organització de la ciutat**. Sol ser el subtema més habitual, seguit de **Qualitat** amb 6.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes torna a destacar el subtema **OAC** amb 6 DMS, El segueix **Multes** amb 5.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes torna a destacar el subtema **Esports** amb 41. A continuació trobam el subtema **Biblioteques** amb 37, 13 referents a mal tracte de les bibliotecàries de dues biblioteques i 10 referents a necessitat d'ampliació d'horari a la biblioteca Josep Maria Llopart (6 a l'horari en general i 4 referides al capvespre).
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema **Parcs i Jardins** amb 52 DMS, Seguidament trobam **Mobilitat** amb 27 i **Infraestructures** amb 14.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Sanitat** amb 18.
- GT (Gestió Territorial): Destaca el subtema **Activitats** amb 11 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS com és habitual és **Vehicles abandonats**, amb 101 DMS, seguit del subtema **Altres** amb 72. Aquest mes destaquen també el subtema **Fems** amb 9 queixes referents 5 d'elles al carrer 16 de juliol. També cal destacar el subtema **Renous** amb 4 queixes de les 46 assignades que fan referència al carrer Fàbrica i la zona de Santa Catalina.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La gran majoria són del subtema **EMAYA** (29), algunes referides al carrer 16 de juliol. També s'ha de destacar que hi ha hagut 7 queixes del subtema **Neteja platges**, tres d'elles referents a falta de neteja a la platja de la Gruta.
- RH(Recursos Humans): Té 2 DMS del subtema **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Destaca **Altres GSTI** amb 3.
- GE (Gestió Econòmica): Destaca el subtema **Altres** amb 4.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Destaca **Compres** amb 4, referents a mala qualitat de l'aigua per beure.

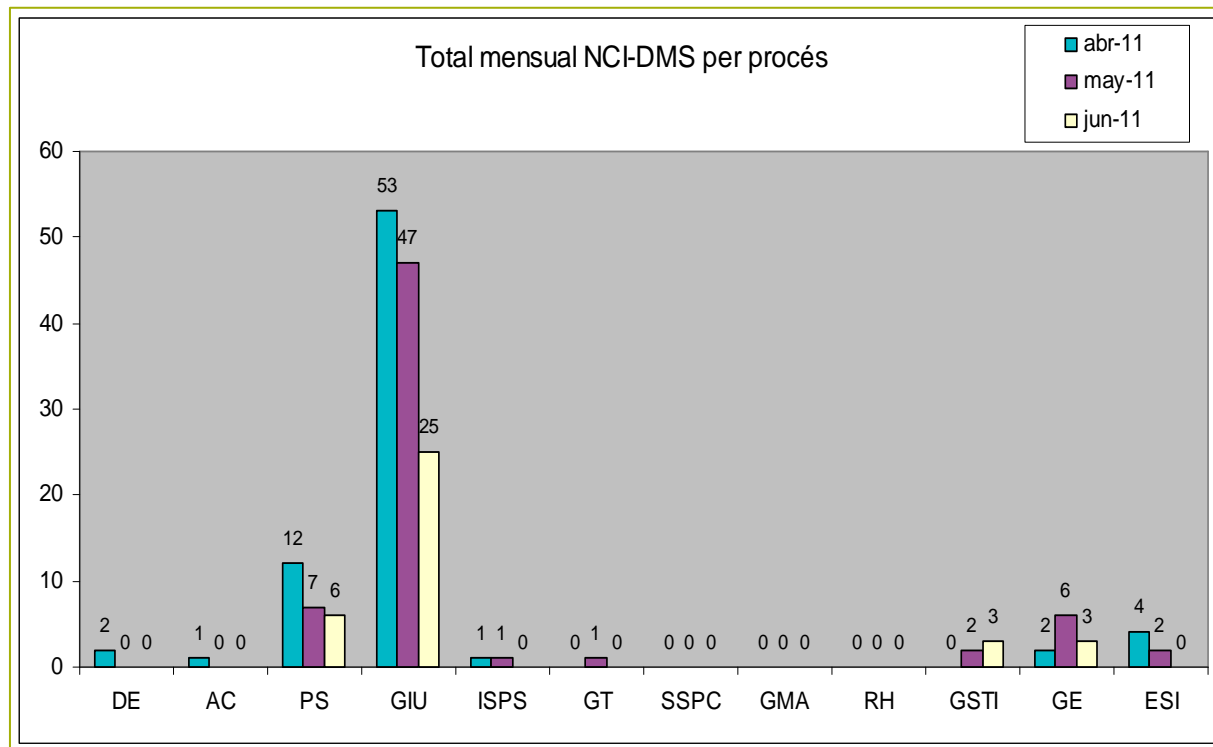
5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

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 25 (bastants menys que el mes passat), dues de Mobilitat i les 23 restants de subtemes propis d'Infraestructures (13 de Parcs i Jardins, 8 d'Infraestructures, 1 de Logística i 1 d'Accessibilitat). 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 de juliol per tal de cercar una solució a la tramitació de les DMS.

El segueixen, **PS** amb 6 (totes enregistrades). A continuació trobem **GSTI i GE** amb tres cadascún (totes enregistrades).

Aquest mes és de destacar com a processos que no han generat NCI-DMS els següents: DE, AC, ISPS, GT, SSPC, GMA, RH i ESI.



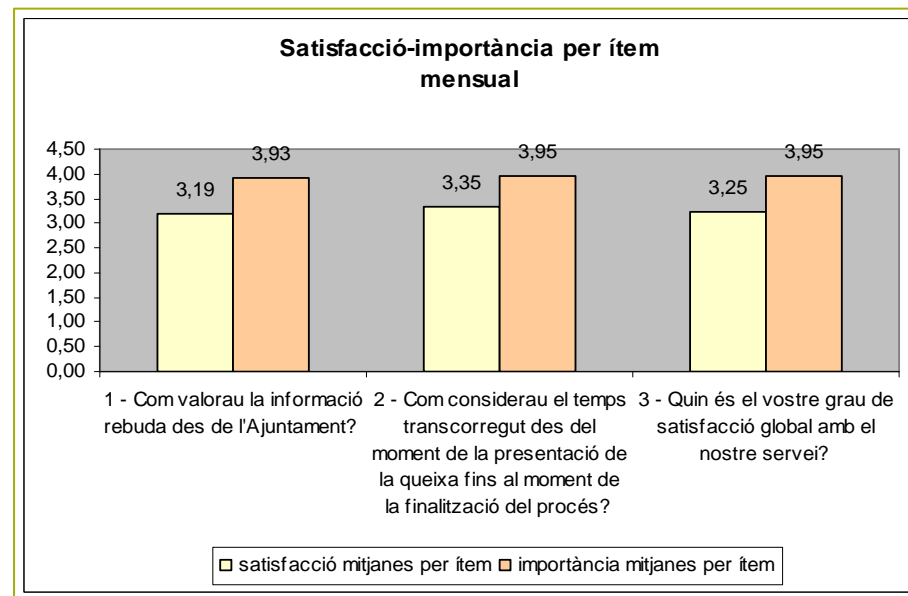
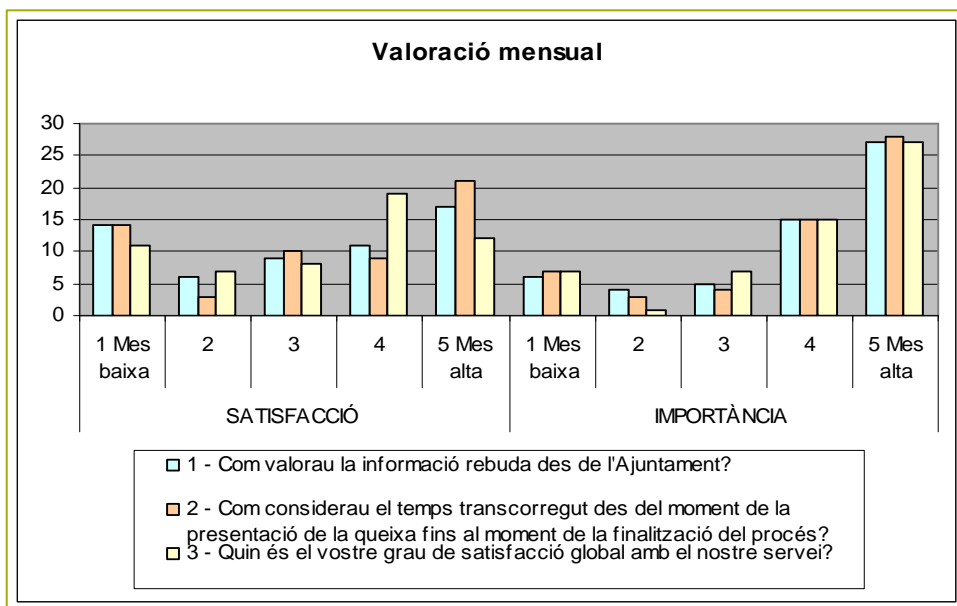
En percentatges, podem resumir que el 68% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU, el 16% de PS, el 8% de GE i l'altre 8% d'ESI.

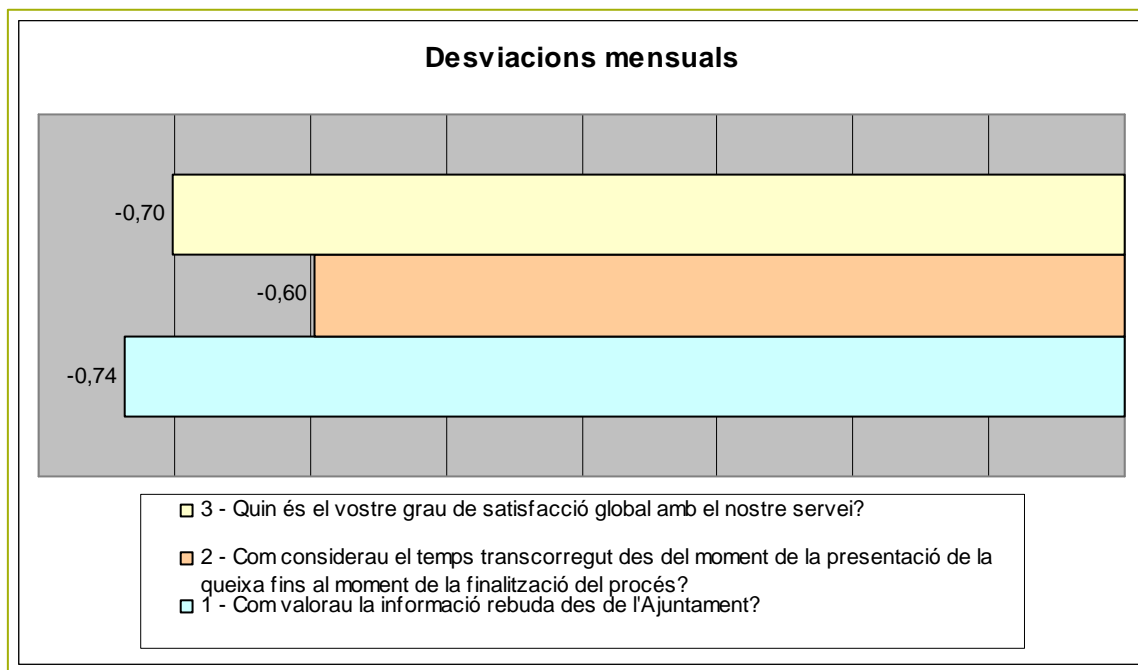
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest mes s'han contestat 57 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 89 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 64%**. Es tracta d'un percentatge millor al dels mesos passats i que esperam que augmenti amb la nova millora implantada aquest mes 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:

jun-11	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?	14	6	9	11	17	6	4	5	15	27
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	14	3	10	9	21	7	3	4	15	28
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	11	7	8	19	12	7	1	7	15	27





De les valoracions que analitzam veim que aquest mes el temps transcorregut és l'ítem millor valorat, amb un 3,35 de mitjana i que presenta una desviació de 0,60 donat que la importància que se li ha donat és major, un 3,95.

En canvi, aquest mes el pitjor valorat és l'ítem referit al la informació rebuda amb una valoració de la satisfacció d'un 3,19 i amb una importància valorada amb un 3,93 la qual cosa dóna una desviació de 0,74.

Pel que fa al grau de satisfacció global amb el servei s'ha valorat amb un 3,25 de satisfacció i un 3,95 d'importància, donant una desviació de 0,70.

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 3'19 sobre 5. No obstant, aquest mes és l'ítem pitjor valorat, amb una desviació de 0,74 entre importància i satisfacció.

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

DMS	DATA	TEXT OBSERVACIÓ/SUGGERIMENT ENQUESTES
23312	01/06/2011	<i>"Un servicio rapido me parece bien que las reclamaciones lleguen."</i>
22835	03/06/2011	<i>"La verdad es que no me molesta que haya hojas en mi casa lo que realmente me molesta es que haya tal cantidad que me emboza las canaletas .Tambien decir que este año no se ha podado, por lo menos este arbol"</i>
22435	03/06/2011	<i>"Despues de habernos perjudicado con obras inecesarias y costosas cuando no hay dinero, el resultado ha empeorado en lugar de mejora. No hay ni una papelera en la parada de autobus y la acera se ha convertido en un asco. Ademas para los comercios ni siquiera se puede aparcar un minuto para cargar o descargar, la maceta tambien sigue siendo un basurero sin nadie para limpiarlo. Tenemos realmente la impresion de un derroche inmenso y una ausencia total de ayuda para el pequeño comercio".</i>
23397	08/06/2011	<i>"Mis comentarios/quejas aun no han sido contestadas ni confio en que lo sean porque seria admitir la realidad de una inmoralidad evidente como es el uso abusivo a traves del uso de las maquinas dispensadoras de tickets de aparcamiento y no deseso repetir mis argumentos Un saludo"</i>
23498	08/06/2011	<i>"Como ciudadana estoy muy contenta de que mi grano de arena pueda ayudar al ahorro de todos los ciudadanos, se que soy muy pesada y exigente pero si todos hicieramos lo mismo Palma estaria mucho mas limpia y bien cuidada. Muchas gracias por vuestra atencion, saludos"</i>
23658	08/06/2011	<i>"Segons la seva reposta el que no puc entendre es el seguent, si logicament no tenen la oportuna llicencia y la demanen y vosaltres l'acceptau yo continuare amb el mateix problema que es que vaig invertir 300000? amb una vivenda amb vistes a la tramuntana y amb quedare sense les vistes"</i>
23268	09/06/2011	<i>"Segueixo pensant que s'hauria de millorar la neteja; es a dir, que amb mes frequencia es netegin les dutxes i banys. Moltes gracies"</i>

22669	09/06/2011	<i>"La respuesta por parte de su Departamento ha sido rapida. No obstante a fecha de hoy todavia no he obtenido ninguna respuesta por parte del EMT, ni de ningun departamento del Ayuntamiento que me contestara a la informacion solicitada. Por tanto no puedo puntuar el servicio recibido ya no mi queja no ha sido solucionada"</i>
23546	10/06/2011	<i>"resposta generalitzada i enlatada"</i>
23517	10/06/2011	<i>"la solicitud se ha pasado a los tecnicos pero no he visto solucionada la cuestion en la practica"</i>
23433	12/06/2011	<i>"En esta ocasion la respuesta es satisfactoria, aunque es la quinta vez que damos cuenta al servicio del 010 de esta anomalia y hasta ahora no se ha resuelto. (la primera llamada se realizo hace siete meses). Un saludo."</i>
20902	13/06/2011	<i>"Ya paso mucho tiempo desde esta demanda y el parque sigue igual, el descampado esta lleno de hierba seca y alta. A ver si pasa como a?o pasado, que se casi quemó.... las aceras siguen rotas. Solo hay un trozo de campo con hierba verde, resto esta seco. hay espacios, grandes, que se podrian ballar y poner un espacio donde podriamos soltar los perros".</i>
20517	13/06/2011	<i>"no se ha dado una respuesta a mi peticion, no se ha contrastado con la realidad".</i>
20355	15/06/2011	<i>"No existe una comunicacion fluida con los servicios municipales lo que produce un desinterés hacia el asunto."</i>
23384	15/06/2011	<i>"Mi agradecimiento y felicitaciones por el servicio que prestan, pues gracias al mismo he conseguido aclarar algo que, aunque parezca increíble, no me aclaraban en consultas presenciales y telefonicas en el departamento responsable. Gracias"</i>
23379	15/06/2011	<i>"No puedo valorar una cosa que no esta realizada de momento el paso de peatones sigue igual sin pintar y sin la luz interminente , gracias"</i>

22938	15/06/2011	<i>"La verdad es que considero que no se ha dado informacion del por parte del ayuntamiento, ya que dice que se ha hecho seguimiento, pero no se dice en que ha consistido y que día se realizo la inspeccion, pero lo que si se es que el excremento estuvo mucho tiempo y los niños lo pisaban (a veces incluso lo tocaban al tirarse o caerse en el suelo) y se acabo quitando por las lluvias y por pisarlo la gente no porque lo limpiara la persona encargada. Ademas creo que para cosas de ese tipo se deberia dar mas celeridad al asunto. Un saludo"</i>
21861	15/06/2011	<i>"NO HE RECIBIDO RESPUESTA SOBRE MI DEMANDA"</i>
23680	16/06/2011	<i>"no se me ha dado aun una respuesta concreta, ni ninguna disculpa ni consecuencia."</i>
23710	16/06/2011	<i>"no se me ha dado una respuesta aun, ni ninguna disculpa ni consecuencia."</i>
23649	17/06/2011	<i>"No entenc molt be que significa la columna de importancia ni tampoc entenc el diagrama que explica en quina situacio esta la demanda"</i>
23765	21/06/2011	<i>"a dia de hoy sigo sin tener solucionado el problema, necesito el expediente por el cual se me exigen 400 ? por una tasa de grua de un vehiculo retirado que tenia que ser peritado por accidente. necesito el expediente con fecha lugar y matricula para poder reclamar a mi seguro. Es vergonzoso que se me exija esa cantidad, se me intente embargar la cuenta pero que nadie tenga una copia de el."</i>
24029	22/06/2011	<i>"Simplemente agradecer su respuesta y esperando puedan solucionar este problema,nuevamente agradezco su atencion un saludo Adeu".</i>
23009	23/06/2011	<i>"En los Departamentos en donde son responsables de mis quejas, me he personado y la informacion que me han facilitado con respecto a mis quejas o denuncias no me han satisfecho en absoluto, los que atienden al ciudadano deben de estar mas preparados para las preguntas que se les formula. No obstante yo continuare denunciando todo lo que se haga y no se cumpla con la Ordenanza Municipal o normativa de obligado cumplimiento."</i>
23780	23/06/2011	<i>"por mi experiencia deportiva , hacen falta mas maquinaria - como atencion de un al deportista -o tanto como enovacion de maquinarias y el orden. y a comodar aun deportista a lo q nos gusta egircer. y sin lemites a q nos enpiden a no esfuerzar a un cuerpo q esta adaptado a un deporte elevado, por que a qui en mallorca somos los mejores deportistas ..."</i>

23949	27/06/2011	<i>"Lo que es una lastima es que ustedes dan el proceso por terminado y en la instalacion "no se ha hecho nada", eso significa que no hay buena comunicacion entre el departamento de quejas y la direccion de la instalacion Rudy Fernandez, o bien que la informacion que les llega a ustedes no es la correcta. El agua de las duchas del vestuario de señoras y mixto (de la piscina) sigue hirviendo, sin posibilidad de tener al menos una ducha con agua fria, para poder ducharse sin quemarse la piel. Espero que se tomen medidas para solucionar el problema, los e-mails estan muy bien, pero no bajan la temperatura del agua y dicho problema es ya endemico en ese polideportivo."</i>
24035	30/06/2011	<i>"La situacio que va generar la suggerencia es va arreglar al cap de pocs dies. Estic molt satisfet. Gracies."</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.