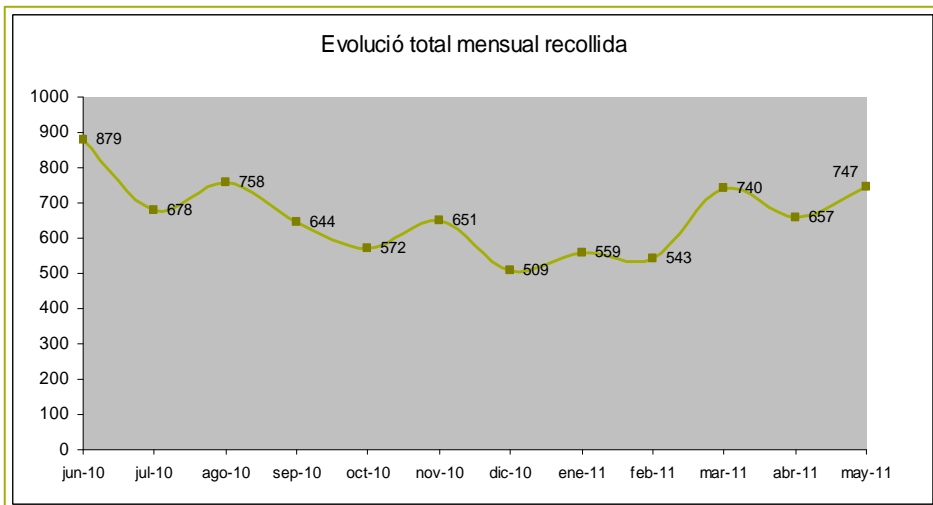


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

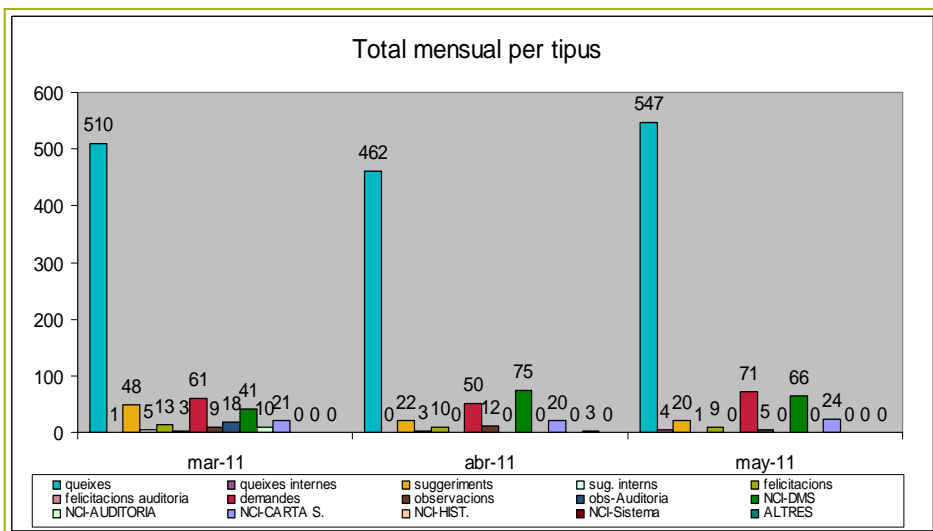
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



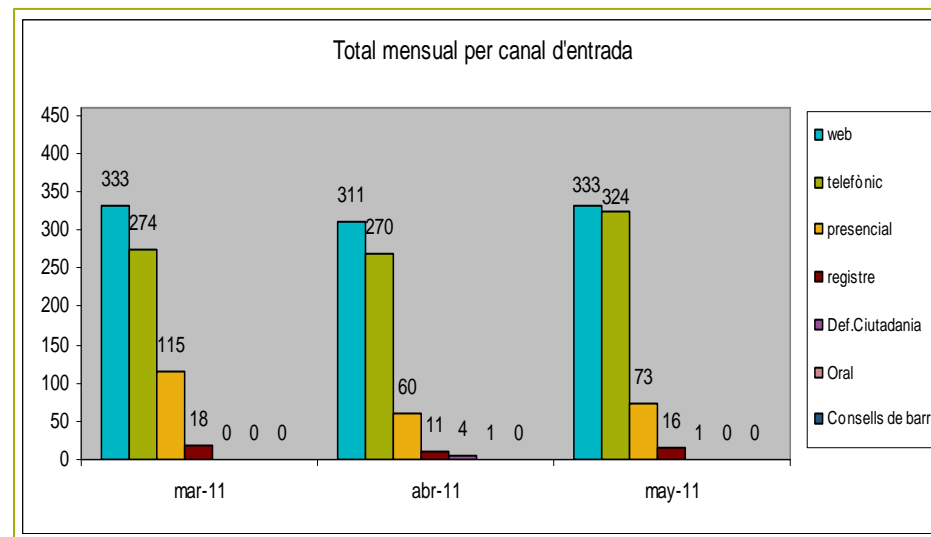
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **747**, quasi un centenar més que el mes passat. La xifra del present mes és de les més altes dels darrers 12 mesos. La mitjana d'aquests primers mesos de 2011 es troba actualment en 661.

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 547, un augment de més d'un centenar respecte del mes passat . Aquesta xifra, representa el **72% del total**, un 1% superior al mes passat. Continua essent, amb molta diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (20) és semblant al del mes passat (22) i representen només el **3% del total**.

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat **9 felicitacions**, una menys que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat **4 pel procés AC (3 pel SAT i 1 per OAC)**, **3 pel procés GIU (2 per Vialitat i 1 per Mobilitat)** **1 pel procés PS (Biblioteques)** i **1 pel procés ISPS (Son Reus)**. Suposen l'**1% del total de DMS**,

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 71 demandes (21 més que el mes anterior) i 5 observacions. Això suposa un percentatge del 10% pel que fa a demandes (igual que el mes anterior) 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 4 queixes internes i 1 suggeriment intern. Pel que fa a aquest darrer fa referència a suggerir que s'habiliti un altre telèfon per les OAC quan es prodeixi una avaria al telèfon 3333 de l'IMI. Quant a les queixes internes, una és d'ESI relativa a molèsties per la desinfecció dels aparells d'aire condicional durant l'horari laboral; una altra és referent a l'avaría telefònica del 3333, telèfon d'atenció de l'IMI; una altra fa referència a la falta de recolzament a l'OAC Avingudes; i finalment, una altra fa referència a la conducta negligent i poc professional d'uns vigilants de seguretat de l'Ajuntament.

No conformitats internes: Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 66, xifra inferior a la del mes passat i que suposa **un 9% de les DMS enregistrades en aquest mes**.

S'han enregistrat també 24 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 12 demandes que no eren competència municipal i que han estat derivades 1 al Consell de Mallorca i 1 al Bisbat. Les 10 restants eren pel Govern Balear i tal com es va acordar amb aquesta administració, contestam al ciutadà indicant-li l'enllaç per accedir a la bústia de queixes del web del Govern Balear.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web 333 demandes, el **45% del total**. Aquest mes torna a ser el canal més utilitzat.

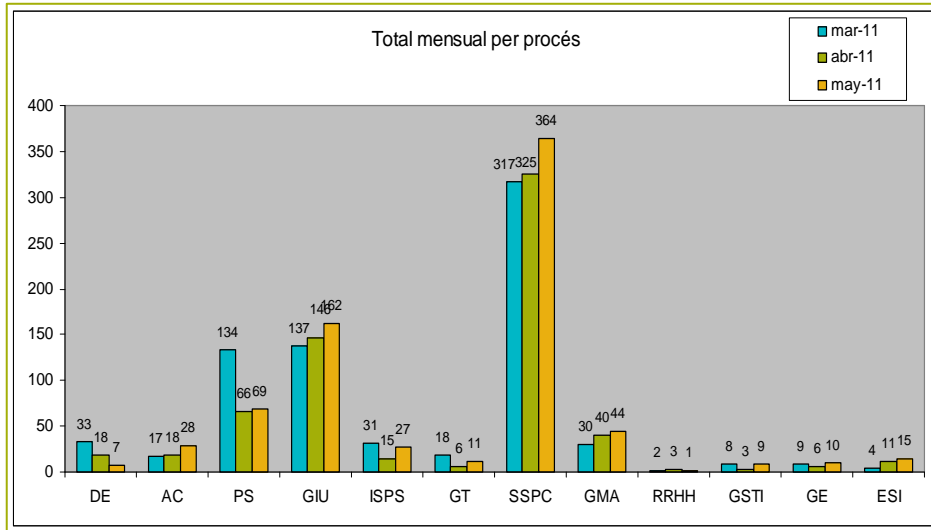
Canal telefònic: Amb 324 entrades per aquesta via, ha estat el segon canal més utilitzat en aquest mes amb el percentatge d'utilització del **43%**, molt pròxim a canal telemàtic.

Canal presencial: S'han registrat 73 DMS arribades per aquesta via, moltes menys que el mes anterior i que representen el **10% 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 (16), 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 162 DMS (el 22% del total), seguit per PS amb 69 (9% del total).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen GMA amb 44 (6%), AC amb 28 (un 4%), ISPS amb 15 i ESI amb 15 (un 2% cadascun).

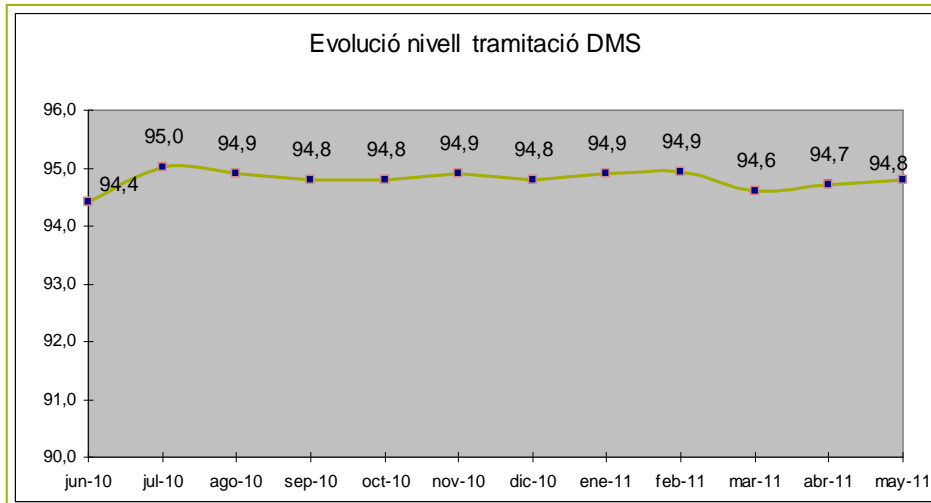
Finalment trobam processos de suport, ESI, GE, GSTI, DE i RH amb 15, 10, 9, 7 i 1 respectivament, suposant un 2% ESI i un 1% cadascun dels altres. Juntament amb aquests processos hi trobam GT, amb només 11 DMS i que representa un 1% del total i ISPS amb

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.

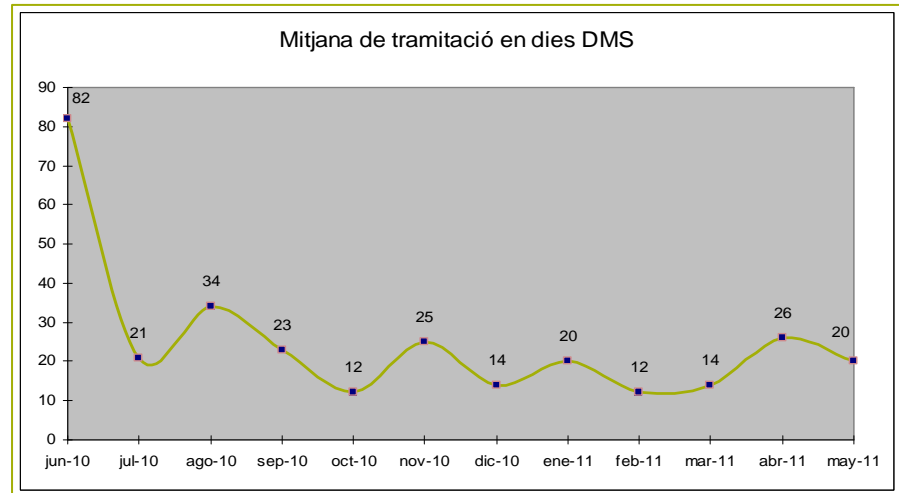
2. GESTOR DMS

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 un poc inferior a l'habitual encara que molt pròxim ja que veim que en els mesos de juliol a febrer, oscil·lava entre el 94,8 i el 95%, màxim assolit el mes de juliol. 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:

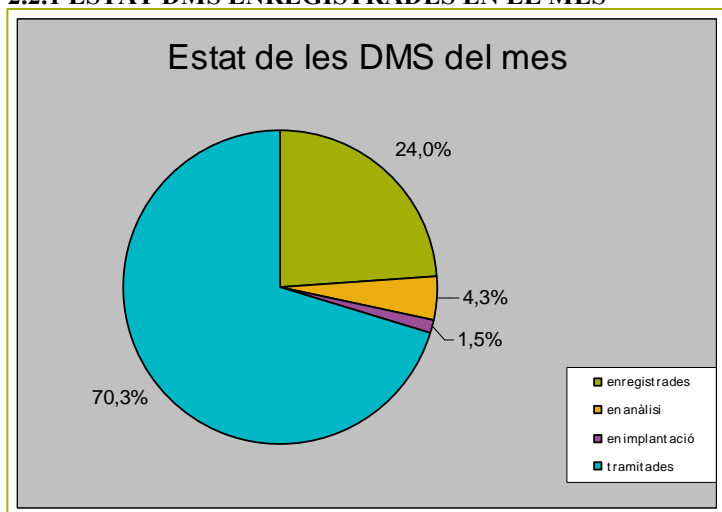
Aquest mes **ens trobam en una mitjana de tramitació de 20 dies**. Es tracta d'una mitjana no massa elevada respecte de la que manteníem en els mesos anteriors. Destaquen sobretot els mesos d'octubre de 2010 i febrer d'enguany, amb 12 dies de mitjana. Pel que fa a queixes ens trobam en una mitjana d'uns 8 dies, en canvi, els suggeriments en 29 dies (un poc superior al mes passat) i pel que fa a demandes 15 dies (5 dies menys que el mes passat). Les queixes internes i els suggeriments interns es troben en unes mitjanes de 13 i 32 dies aquest mes (molt superior sobretot la mitjana dels suggeriments interns). D'aquestes mitjanes, les úniques destacables per positives són les de les queixes. En tots els altres casos la mitjana és excessivament elevada, sobretot els 32 dies dels suggeriments interns. També destaca molt negativament la mitjana de resolució dels suggeriments. Aquest 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 18,48 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 747 DMS enregistrades durant el present mes 525 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 70%. En canvi, 179 es troben encara en estat d'enregistrada, 32 en estat d'anàlisi i 11 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha pujat respecte el del mes anterior i està més pròxima a l'habitual.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 24%, 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.

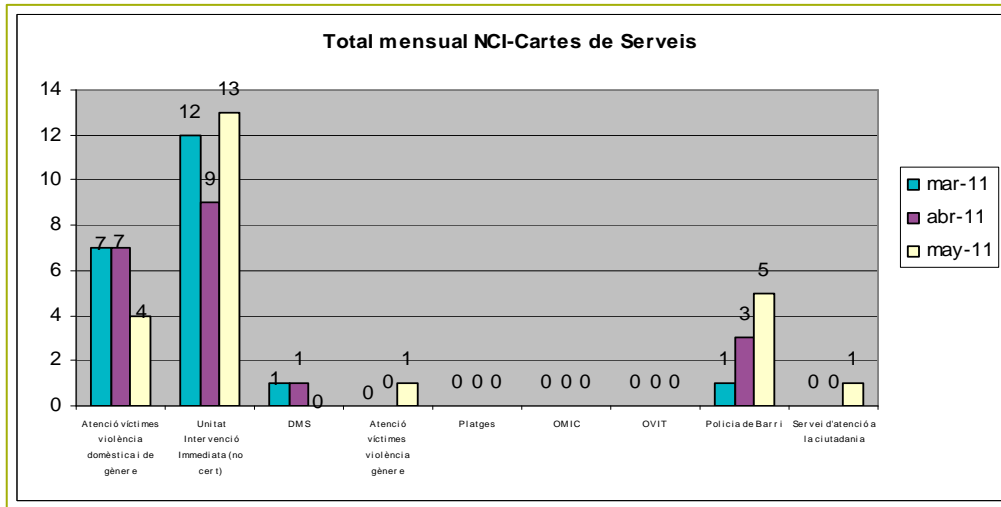
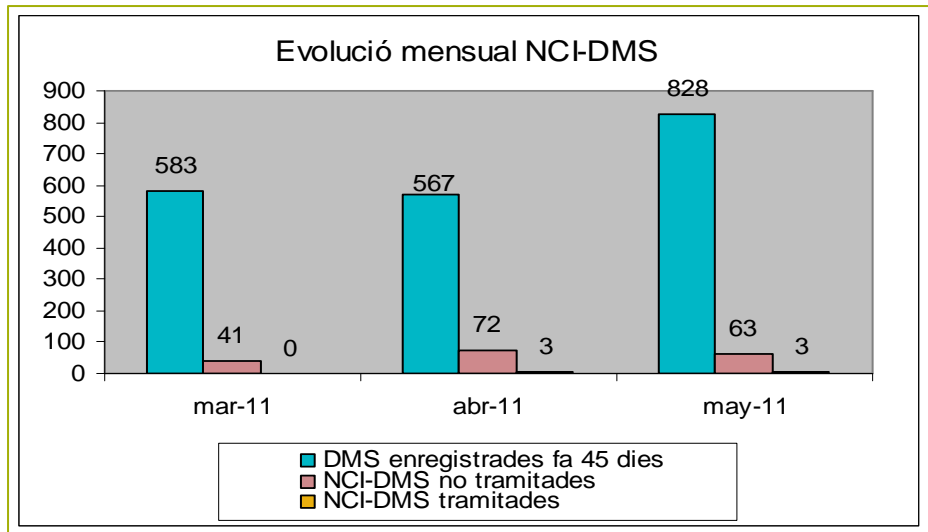
3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS

Aquest mes s'han obert 66 NCI-DMS (quasi un 8% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge s'ha reduït molt respecte del mes anterior que va ser d'un 13%. La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe.

S'ha de destacar que a 1-6-2011 només s'han tramitat 3 NCI-DMS de les 66 generades en el mes de maig, en canvi, 62 es troben encara en estat d'enregistrada.

3.2 NCI-CARTES SERVEI



S'han enregistrat aquest mes 24 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, 13 de la Carta de Serveis de la Unitat d'Intervenció Immediata, 5 de la Carta de Policia de Barri i 1 de la Carta del servei OAC i 1 de la Carta del Servei Integral d'Atenció a la Violència de Gènere.

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

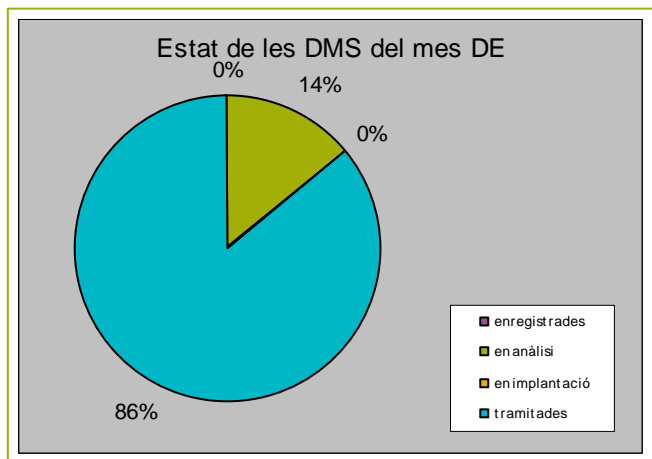
3.3 NCI-AUDITORIA: Aquest mes no s'han enregistrat DMS d'aquest tipus.

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

4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

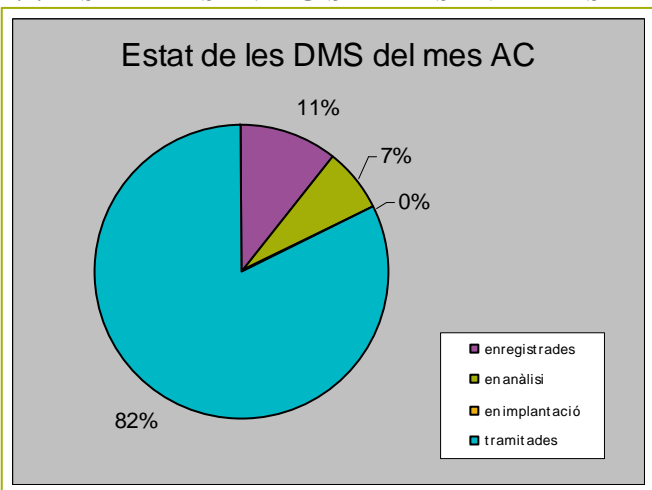
4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES

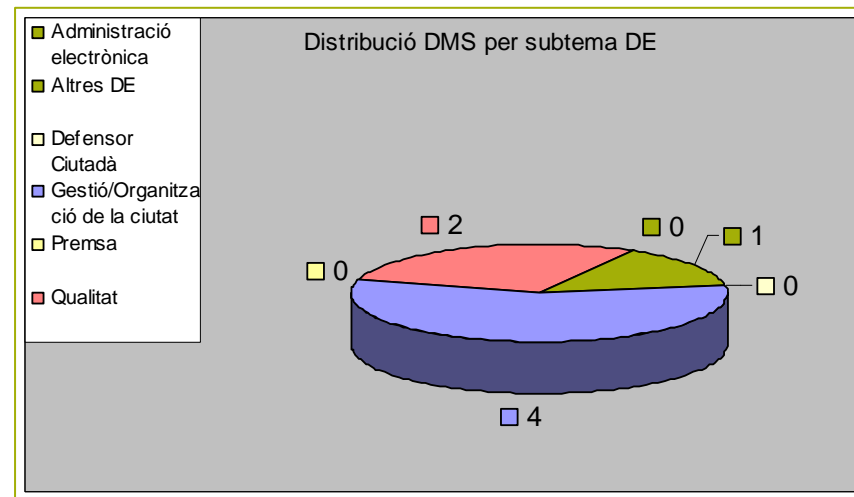


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

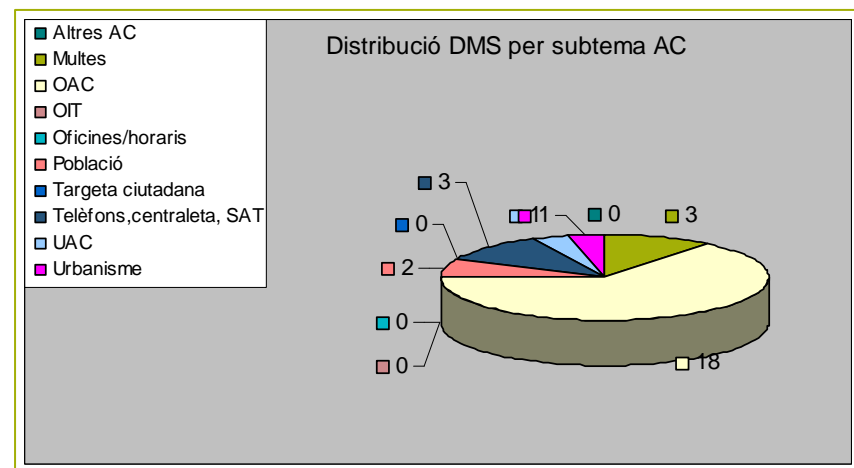
4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES



4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

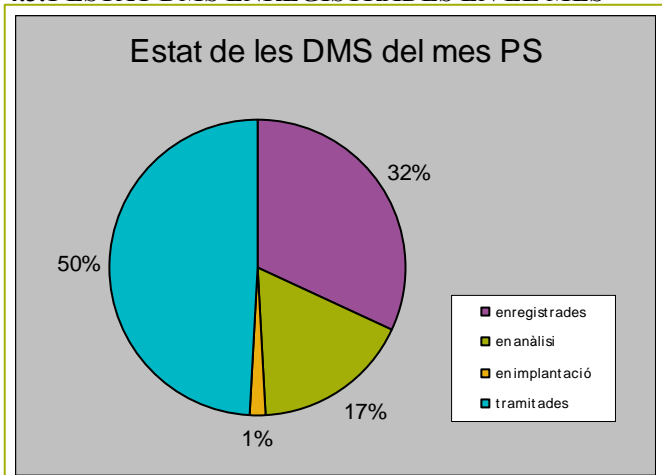


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

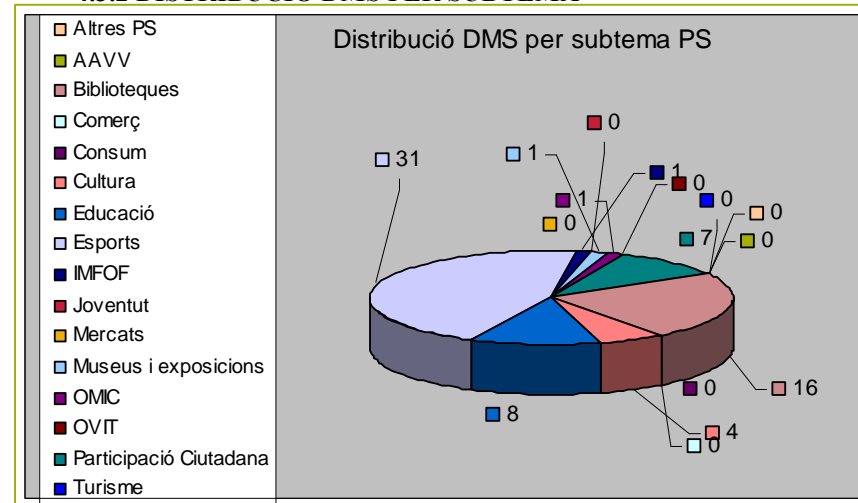


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

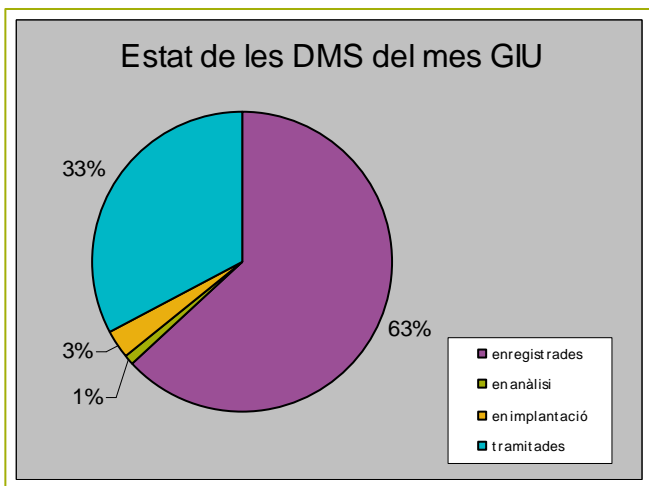


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

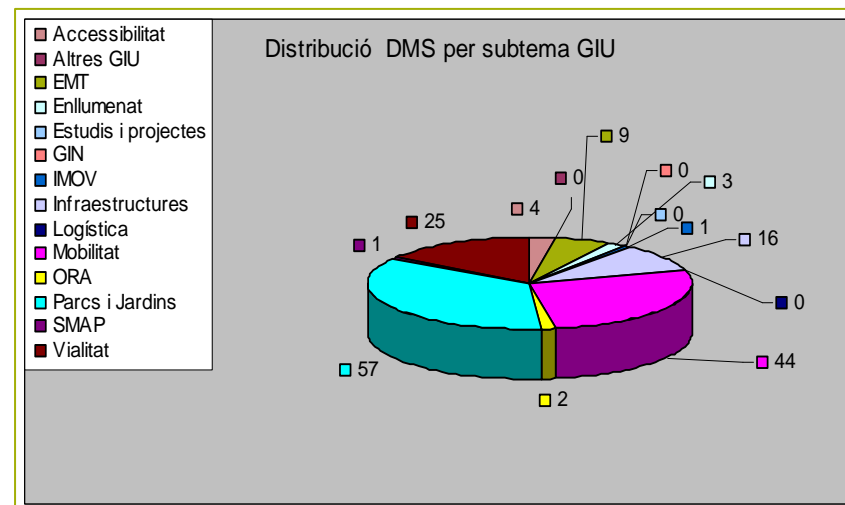


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

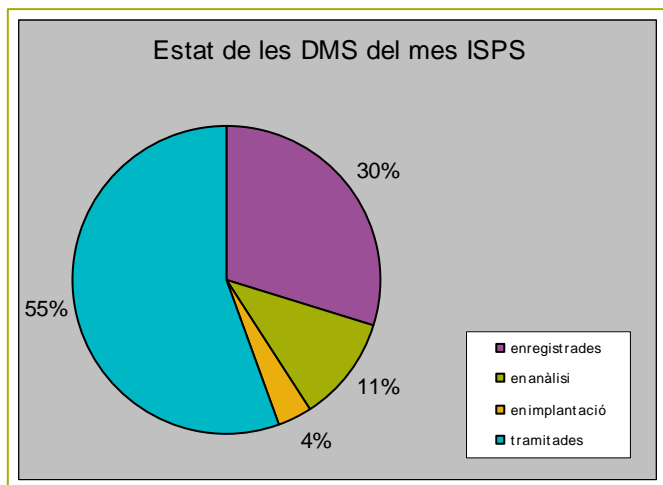


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

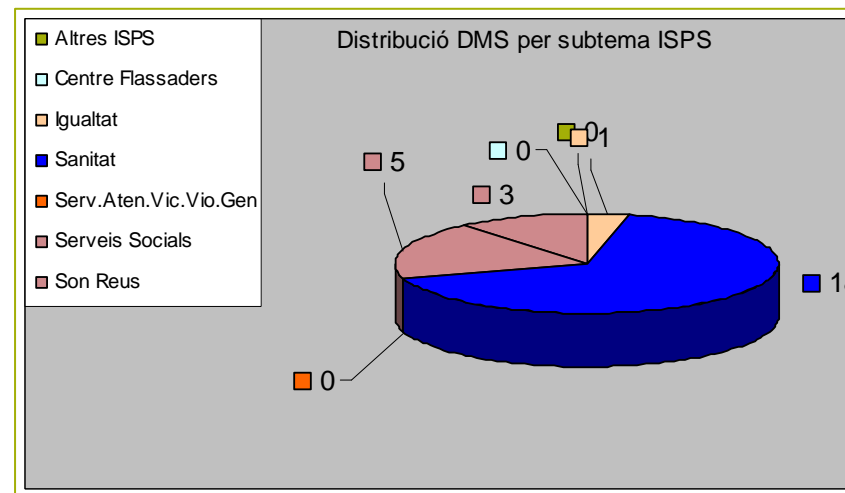


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

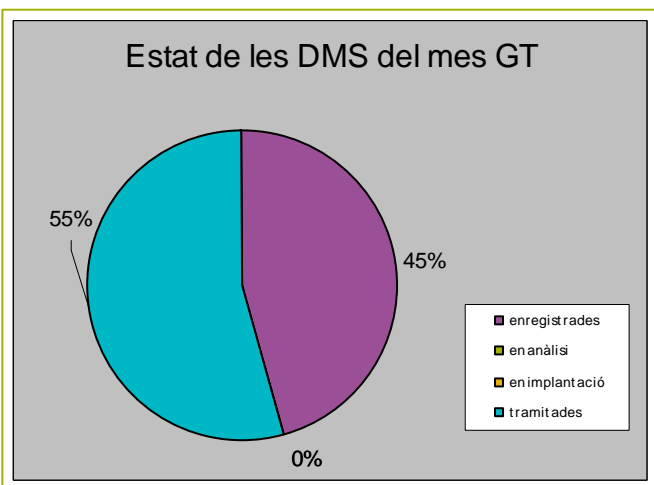


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

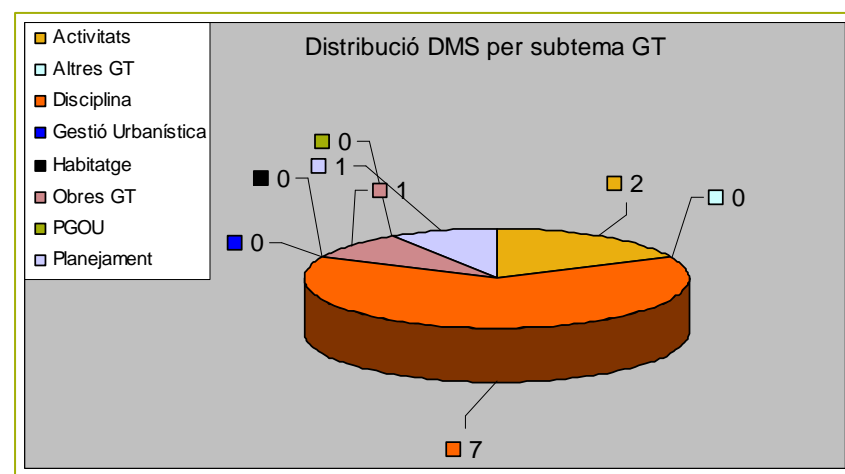


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

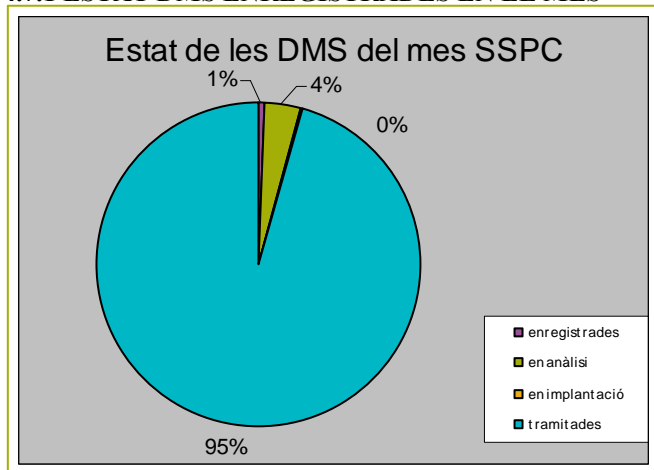


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

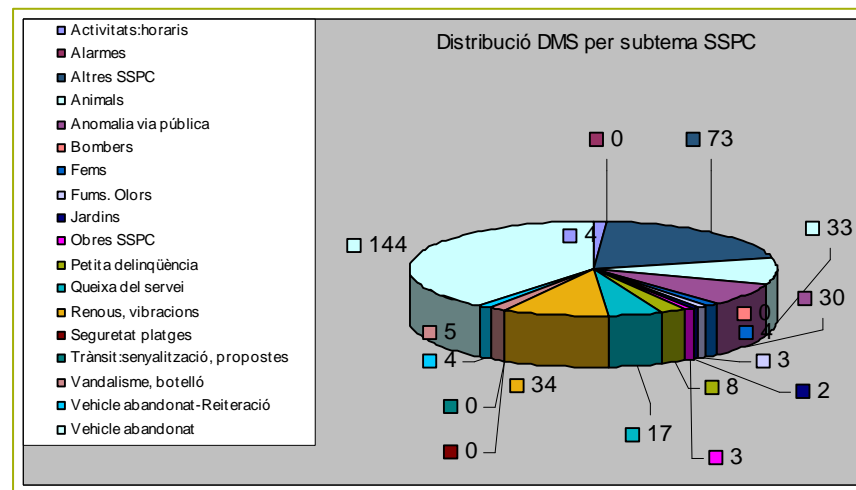


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

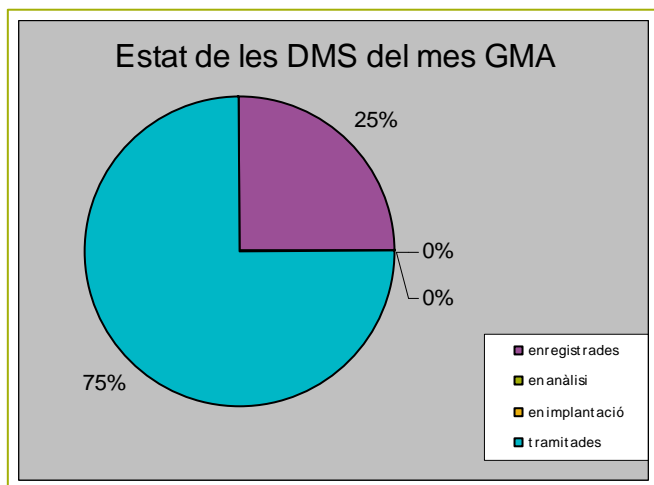


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

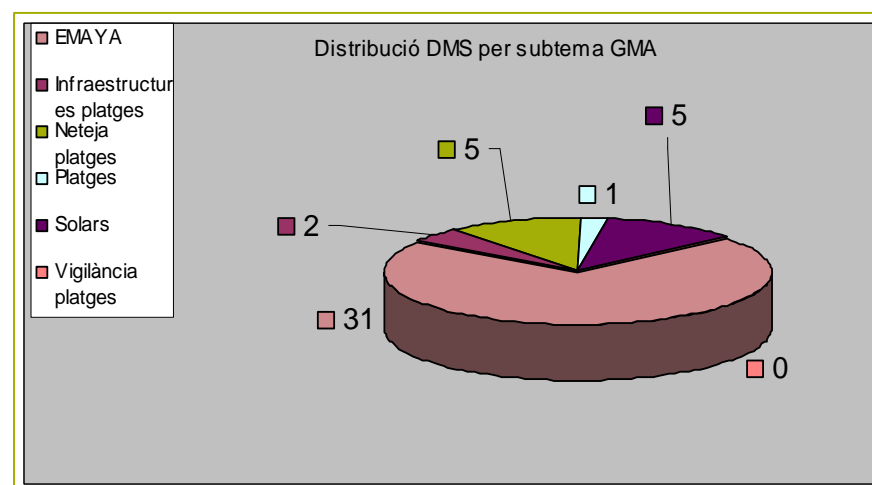


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

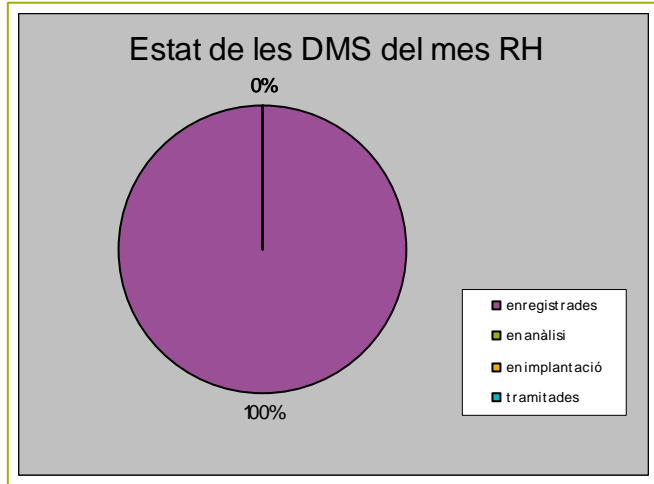


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

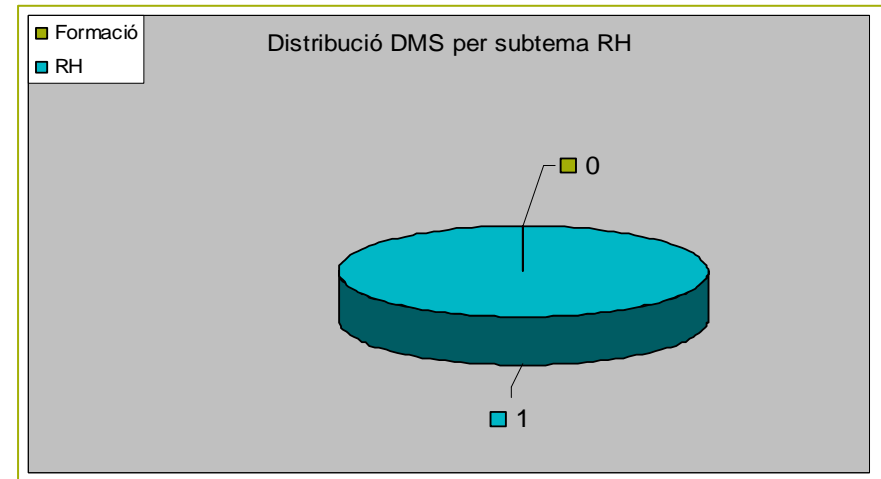


4.9 RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

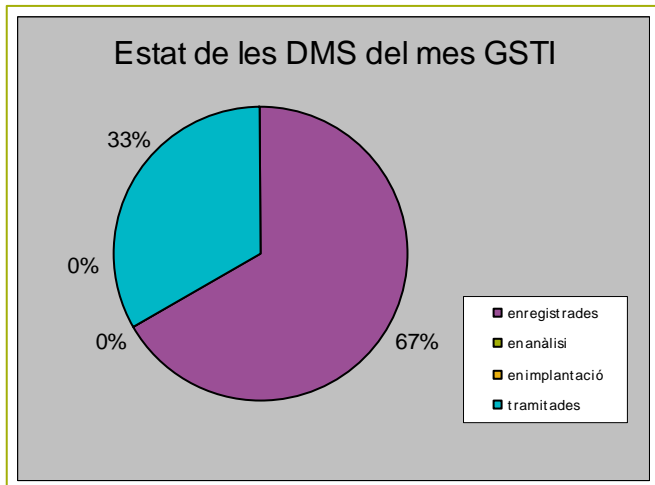


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

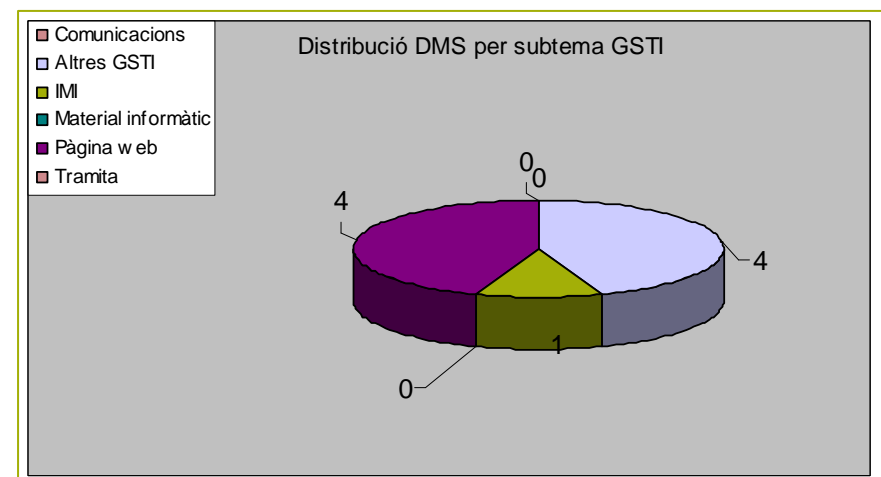


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

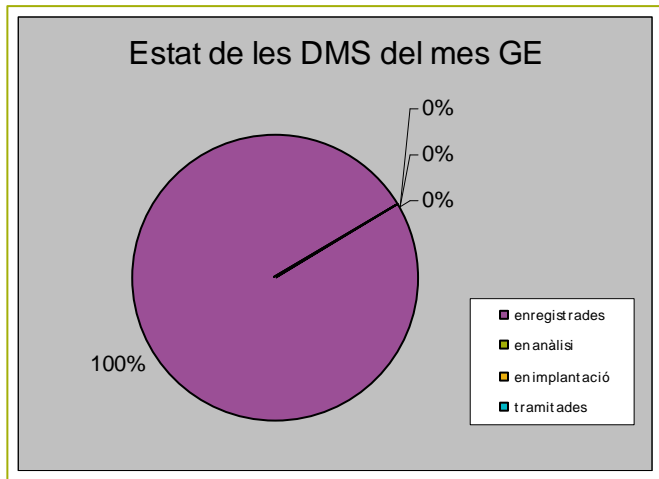


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

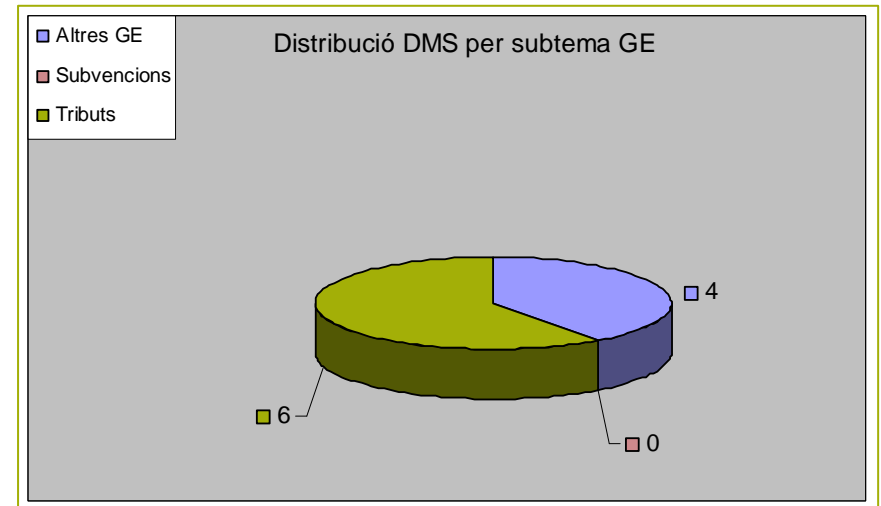


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

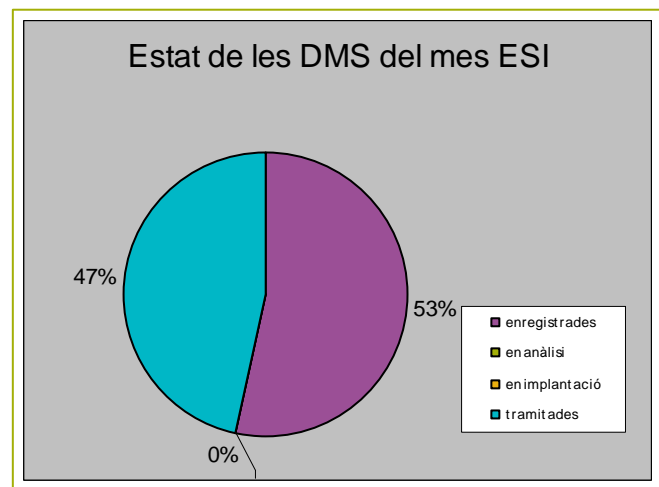


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

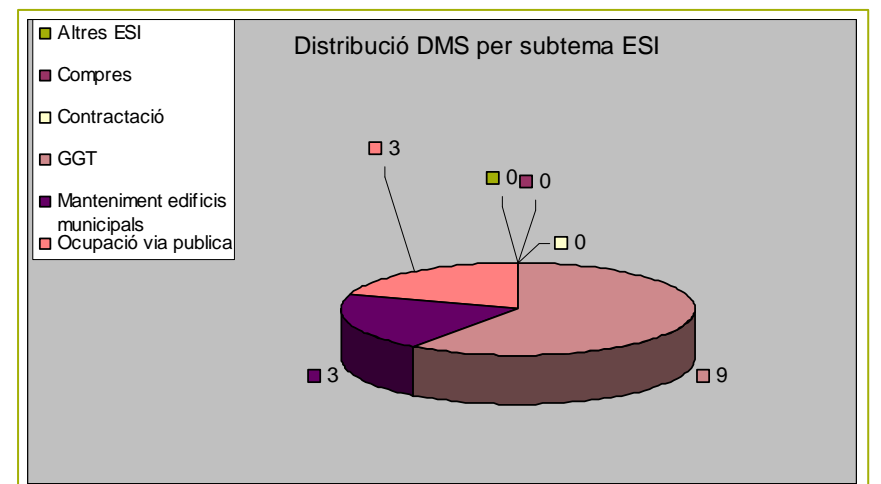


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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%, seguit de DE amb un 86%, AC amb un 82%, GMA amb un 75% i ISPS i GT amb un 55% cadascun.

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució pròxims al 50% trobam PS i ESI amb un 47%.

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 33%.
- GSTI amb un 33%.
- RH amb un 0%.
- GE amb un 0%

Per tant es pot destacar que 7 processos (de 12) estan per sobre del 50% o en un 50% just pel que fa a tramitació de les DMS enregistrades en el mes i que la resta 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 87% i en canvi en les d'Infraestructures és només del 10%. En aquest darrer cas només s'han tramitat 11 DMS de les 105 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:

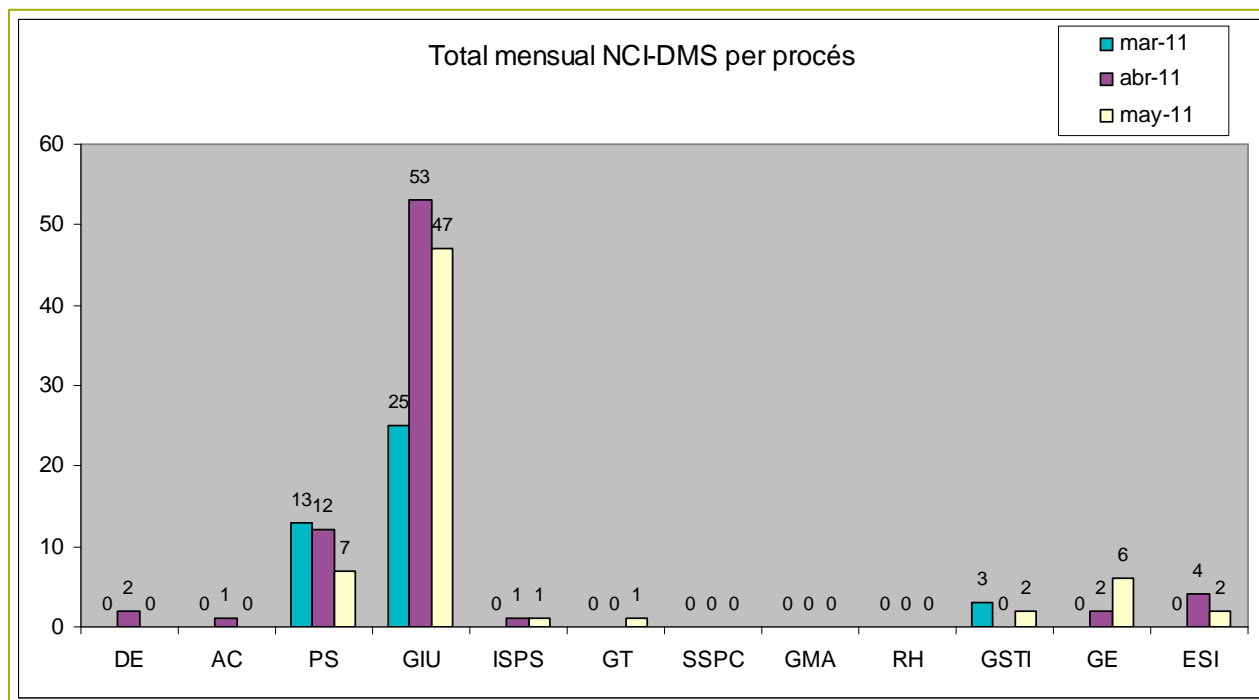
- DE (Direcció Estratègica): Destaquen 4 DMS del subtema Gestió/Organització de la ciutat. Sol ser el subtema més habitual, seguit de Qualitat amb 2.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes torna a destacar el subtema OAC amb 18 DMS, 15 d'elles són queixes referent al tancament temporal de l'OAC-Cort i llargues cues a l'OAC-Avingudes. El segueixen Multes i Telèfons, centraleta, SAT amb 3 cadascun i Població amb 2.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes torna a destacar el subtema Esports amb 34. A continuació trobam el subtema Biblioteques amb 16, 4 referents a necessitat d'ampliació d'horari.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema Parcs i Jardins amb 57 DMS, Seguidament trobam Mobilitat amb 44 i Vialitat amb 25.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca Sanitat amb 18 i Serveis Socials amb 5.
- GT (Gestió Territorial): Destaca el subtema Disciplina amb 7 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS com és habitual és Vehicles abandonats, amb 144 DMS, seguit del subtema Altres amb 73. Aquest mes s'ha creat el subtema Vehicles abandonats-Reiteració a petició de la Policia local per tal de poder gestionar millor aquest tipus de denúncia.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La gran majoria són del subtema EMAYA (31).
- RH (Recursos Humans): Té 1 DMS del subtema Recursos Humans.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Destaquen Altres GSTI i Pàgina web amb 4 cadascun.
- GE (Gestió Econòmica): Destaca el subtema Tributs amb 6 seguit d' Altres amb 4.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Destaca GGT amb 9, la resta són de Manteniment edificis municipals i Ocupació via pública amb 3 cadascun.

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 47 (un poc menys que el mes passat), una de Mobilitat i les 46 restants de subtemes propis d'Infraestructures (9 d'Infraestructures, 26 de Parcs i Jardins, 10 de Vialitat i 1 d'Accessibilitat). Exceptuant la d'Accessibilitat que ja està tramitada totes les altres estan encara en estat d'enregistrada. Tal com es va explicar a l'informe del mes passat, el mes de febrer es va mantenir una reunió amb els responsables d'Infraestructures per tal d'eliminar la revisió per un responsable superior abans de donar per tramitada la DMS, la qual cosa suposava un endarreriment en la tramitació que provocava que s'obrissin NCI-DMS que realment ja estaven totalment tramitades a efectes reals. No obstant el que es va parlar en aquesta reunió pareix que no s'han pres les mesures adoptades donat que el procés GIU torna a ser aquest mes el que té més NCI-DMS, concretament un 70% de les NCI-DMS d'aquest mes són d'aquest procés i de subtemes d'Infraestructures.

El segueixen, **PS** amb 7 (6 enregistrades i 1 en anàlisi). A continuació trobem **GE** amb 6 (totes també enregistrades), **GSTI** i **ESI** amb 2 cadascun (totes enregistrades) i **GT** i **ISPS** amb 1 cadascun (tramitades).



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

En percentatges, podem resumir que el 70% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU, l'11% de PS, el 9% de GE, el 3% de GSTI, també el 3% de ESI, un 2% de GT i un altre 2% de ISPS.

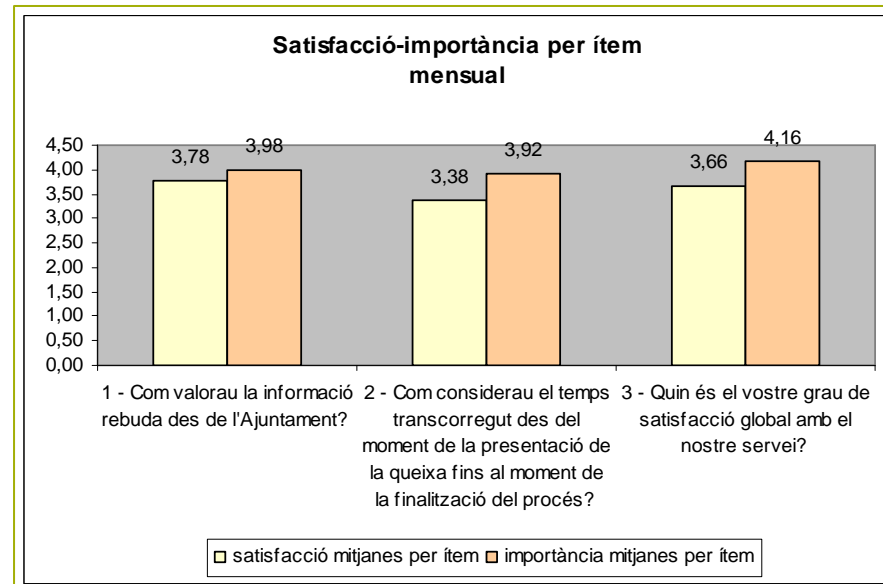
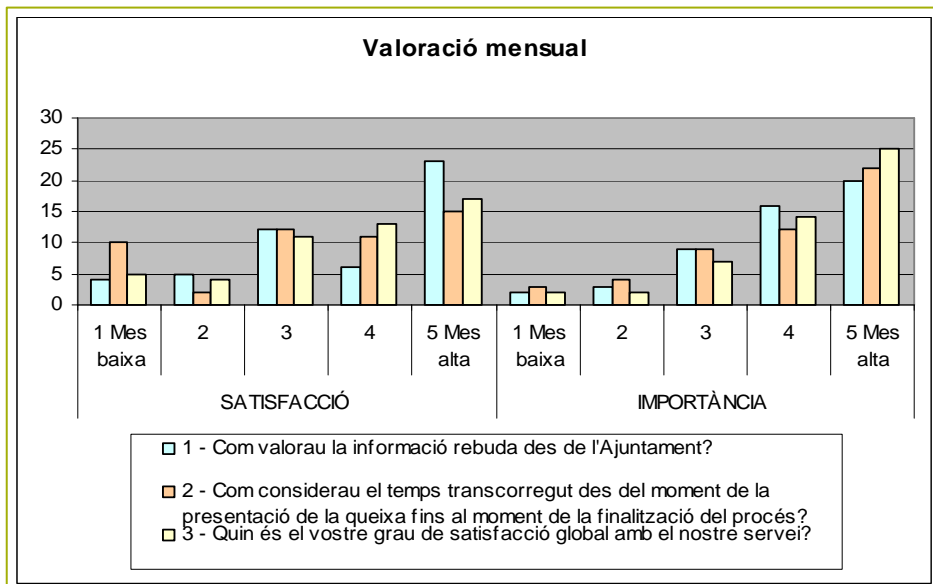
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

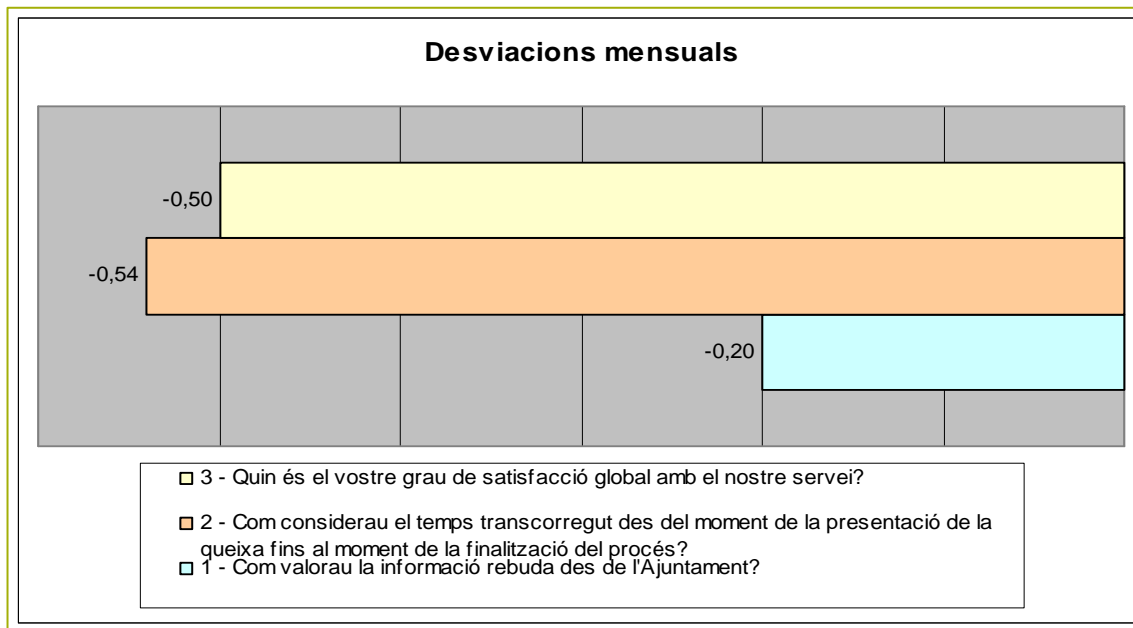
Aquest mes s'han contestat 50 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 112 DMS a les quals hi constava una adreça electrònica, exceptuant les de SSPC i les de GMA (Emaya), així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraint l'aportació de l'usuari i les DMS de caràcter intern. Això suposa

un percentatge de resposta a les enquestes del 44,64%. Es tracta d'un percentatge un poc millor al dels mesos passats i que esperam que augmenti amb la nova millora consistent en que quan no s'hagi contestat l'enquesta de satisfacció en un primer moment, es torni 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
may-11										
1 - Com valoreu la informació rebuda des de l'Ajuntament?	4	5	12	6	23	2	3	9	16	20
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	10	2	12	11	15	3	4	9	12	22
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	5	4	11	13	17	2	2	7	14	25





De les valoracions que analitzam veim que la informació rebuda és l'ítem millor valorat, amb un 3,78 de mitjana i que presenta una desviació de 0,20 donat que la importància que se li ha donat és major, un 3,98.

En canvi, aquest mes el pitjor valorat és l'ítem referit al temps transcorregut amb una valoració de la satisfacció d'un 3,38 i amb una importància valorada amb un 3,92, la qual cosa dona una desviació de 0,54.

Pel que fa al grau de satisfacció global amb el servei s'ha valorat amb un 3,66 de satisfacció i un 4,16 d'importància, donant una desviació de 0,50.

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 3,78 sobre 5.

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
22563	02/05/2011	<i>"Agradecería que, si yo cumplimento la reclamacion en castellano se me responda en el mismo idioma. Entiendo el mallorquin pero, hay palabras que me cuesta comprender. Creo que simplemente se trata de un acto de cortesía para con la persona. Respecto a la reclamacion/queja indicarles que no me parece correcto que me insten a realizar los tramites en otras oficinas como Son Ferriol o San Agustin, siendo la mas cercana a mi domicilio la de Cort. Gracias"</i>
22150	02/05/2011	<i>"Servei excelent sempre que el resultat sigui satisfactori. gracies."</i>
22807	05/05/2011	<i>"La valoracion del servicio lo he considerado alto, pero espero que la queja sea eficaz, porque es un bien para todos".</i>
22122	06/05/2011	<i>"Todavía no se ha resuelto el problema de la iluminacion de la biblioteca asi que el proceso no ha concluido. Por tanto, en mi opinion es demasiado pronto para responder esta encuesta. No obstante mi grado de satisfaccion por el momento es satisfactorio. Un saludo."</i>
22276	10/05/2011	<i>"Aquest sistema es molt agíl i fa que algun tipus de suggeriments es puguin solucionar molt facilment."</i>
22221	10/05/2011	<i>"Massa dies entre la presentacio del suggeriment intern i la resposta rebuda."</i>
22240	10/05/2011	<i>"Me permitiran contestar en castellano. Para ser un servicio informatizado, considero que la respuesta se ha demorado en exceso. Gracias"</i>
22471	11/05/2011	<i>"1.-Existe en las instalaciones municipales una presuncion de retribucion de las actividades que allí se realizan que haga que mientras no se demuestre lo contrario se esta realizando una clase particular. 2.- ¿Que es una clase particular? ¿Toda persona que acuda con otra y compartan su tiempo esta recibiendo una clase particular? 3.-Podrian indicarme que normativa recoge los anteriores extremos,es decir,a.- concepto de clase particular,b.-prohibicion de clases particulares,c.-reglamento de policia de clases particulares.d.-Limites de actuacion de las supuestas facultades inspectoras y de vigilancia y control del adjudicatario y del IME. 4.-Podrian remitirme las bases del concurso de adjudicacion de las intalaciones y la resolucio del concurso en donde se indica que el adjudicatario tiene la exclusividad del uso de las intalaciones."</i>
22241	11/05/2011	<i>"Sistema molt efícaç. He fet un suggeriment intern i tota la tramitacio ha estat impecable."</i>

22622	13/05/2011	<i>"El servicio de la Biblioteca de Santa Catalina merece una mejor gestion. No dudo de la buena intencion de la persona que esta a cargo de dicho servicio pero creo que es necesario que lo doten de alguien capaz de garantizar el orden y el silencio. Por mi parte valoro y aprecio este servicio si bien creo que, como usuarios, merecemos una atencion mas cordial y afectuosa por parte de quien lo gestiona. Sin otro particular, reciban un cordial saludo."</i>
23114	21/05/2011	<i>"Gracies."</i>
22768	26/05/2011	<i>"Per ara, us puc dir que es un servei que funciona molt be"</i>
22965	26/05/2011	<i>"Pienso que el edificio del Ayto. de Palma debe de disponer de alguna zona habilitada para atender a los ciudadanos en tramites como puedan ser registro, ctdo. empadronamiento o viaje, a pesar que donde suela realizarse dicha atencion este en obras. Pienso que no es suficiente el publicarlos en un pequeño anuncio en la prensa para advertir de dicha circunstancia, por lo que el grado de satisfaccion con la respuesta recibida es bastante baja. Mucha gracias."</i>
22525	27/05/2011	<i>"Molt agrait, una vegada mes i disculpin que no ho fes abans"</i>
22711	27/05/2011	<i>"A pesar de la rapidez en remediar la situacion tanto por ustedes como por la empresa enviada, decir que una vez reparada dejaron unas vallas las cuales despues de 15 dias siguen ahi. Se observa agilidad en subsanar pero olvido una vez subsanada"</i>
21943	27/05/2011	<i>"Podien aver estat un poc mes explicits emb la contestacio, es dir quin departament eu du, si es de dependencia Municipal o del Consell Insular, telefon de contacte per el ciutada per poder dur un seguiment.etc."</i>
18440	27/05/2011	<i>"Es evident que no estic satisfeta, a mes a mes el problema no esta resolt i la vostra resposta no es correspon amb la realitat."</i>
22265	30/05/2011	<i>"Buenos días y gracias por vuestro gran trabajo. Una sugerencia seria que si mi queja realizada en su día para ser observada por los expertos del Ajuntament, fuese avisado yo para observar el problema con estos expertos. Gracias"</i>
23239	31/05/2011	<i>"No donau solucions, nomes justificau lo que no te justificacio i casi mai arreglau es problema."</i>
22914	31/05/2011	<i>"Solo que el agua esta todavia fria, pero esto no tiene areglo."</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.