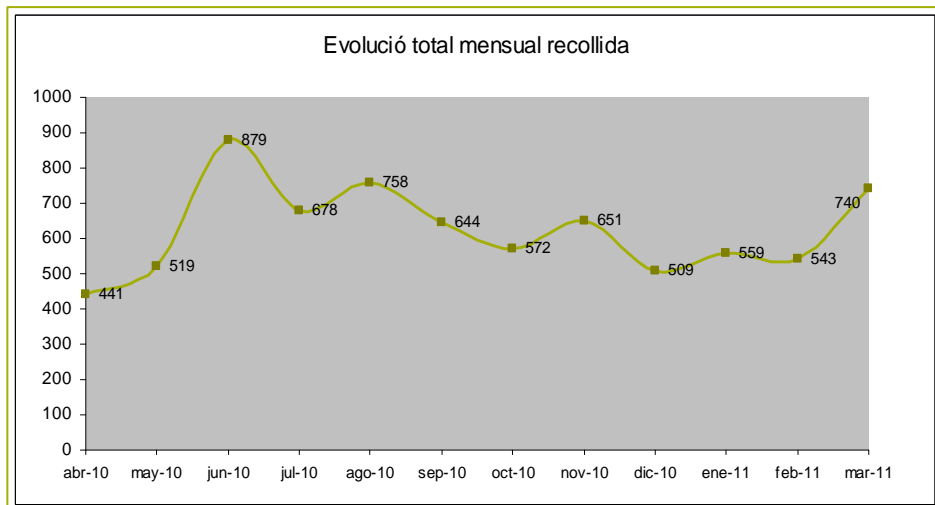


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

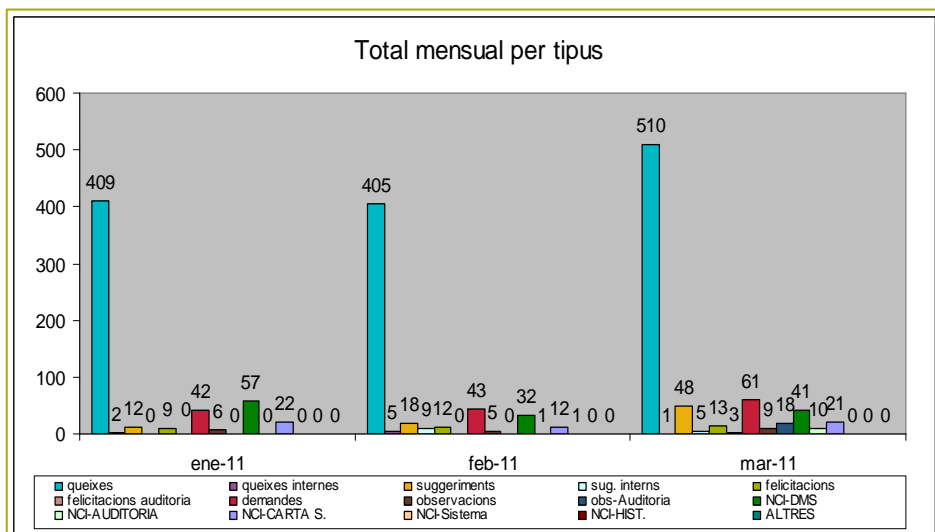


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

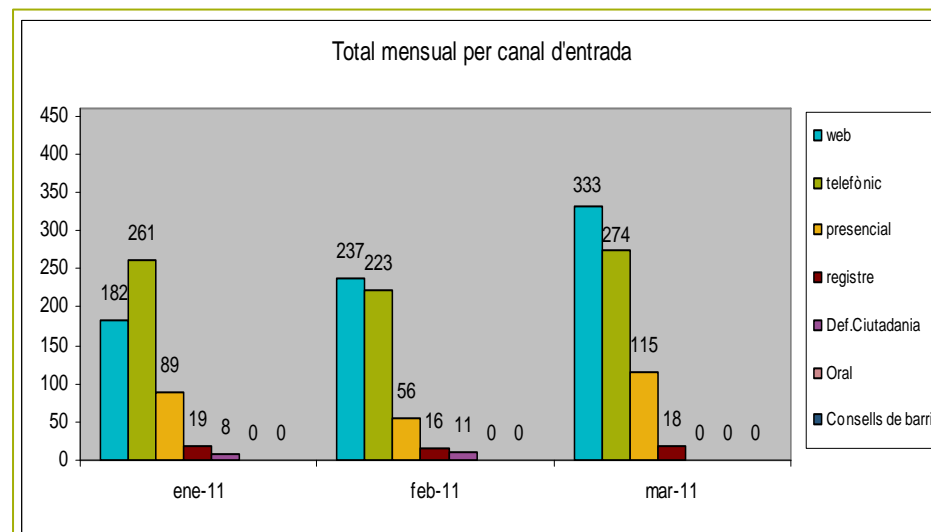
La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **740**, una de les xifres més altes de l'any i que no té cap motivació concreta, a diferència del mes de juny de 2010 en el qual l'augment es va produir per la incorporació del procés GIU (subtemes d'Infraestructures) al termini general de tramitació de les DMS, que abans no tenien aquesta data límit i això va provocar un nombre considerable de NCI-DMS noves. Pel que fa al mes d'agost.

En el present mes hi ha hagut un augment considerable de totes les tipologies de DMS la qual cosa ha donat un espectacular augment de les demandes enregistrades

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 510, 105 més que el mes passat. Aquesta xifra, representa el **70% del total**, un 5% inferior al mes passat. Continua essent, amb diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (48) és molt superior al del mes passat (un augment de 30) i representa el **6% del total**, el doble que el mes passat (3%).

Felicitations: Aquest mes s'han enregistrat **13 felicitacions**, una més que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat **1 pel procés DE (Qualitat)**, **4 per AC (2 subtema OAC, 1 subtema SAT i 1 subtema Població)**, **1 per PS (OVIT)**, **3 per GIU (1 subtema Enllumenat, 1 subtema Accessibilitat i 1 subtema Parcs i Jardins)**, **2 per SSPC (1 subtema Vandalisme/Botelló i 1 subtema Altres)** i **2 per GMA (EMAYA)**. Suposen el **2% del total de DMS**, percentatge igual al del mes passat.

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 61 demandes (18 més que el mes anterior) i 9 observacions, 6 d'elles de DE (Gestió i Organització de la ciutat). Això suposa un percentatge del **8 %** pel que fa a demandes i d'un **1%** pel que fa a observacions. Aquests percentatges són exactament iguals que el mes anterior.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut 1 única queixa interna i 5 suggeriments interns. Pel que fa a la queixa interna es refereix a errades en el registre de sortida de notificacions per a representants, a les quals es posa el domicili particular i no el declarat a l'efecte. En relació als suggeriments interns n'hi ha hagut 1 referent a la ubicació de l'imprès de sol·licitud general dins el web municipal i que, a més, té una errada. també n'hi ha hagut 2 del procés DE referents a la possibilitat d'avaluar la satisfacció de tot el personal de l'Ajuntament i l'altra referent a una modificació de la documentació de Qualitat de l'EMF. L'altra suggeriment intern fa referència a problemes per la no actualització del carrer informatitzat. Finalment, n'hi ha un referent a la possibilitat de crear una escoleta municipal per als fills dels funcionaris d'aquest Ajuntament.

No conformitats internes: Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 41, 9 més que el mes passat que varen ser 32. Aquesta xifra suposa **només un 6% de les DMS enregistrades en aquest mes, percentage igual al del mes anterior i bastant inferior al dels mesos anteriors**.

S'han enregistrat també 21 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts). També s'han enregistrat 10 NCI-Auditoria (pel que fa a DMS relatives a auditories, a més d'aquestes 10 NC s'han enregistrat 3 felicitacions d'auditoria externa i 18 observacions d'auditoria tant externa com interna).

- En el present més s'han rebut també 4 demandes que no eren competència municipal i que han estat derivades una al Consell de Mallorca, dues al Govern Balear i 1 al Bisbat.

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.

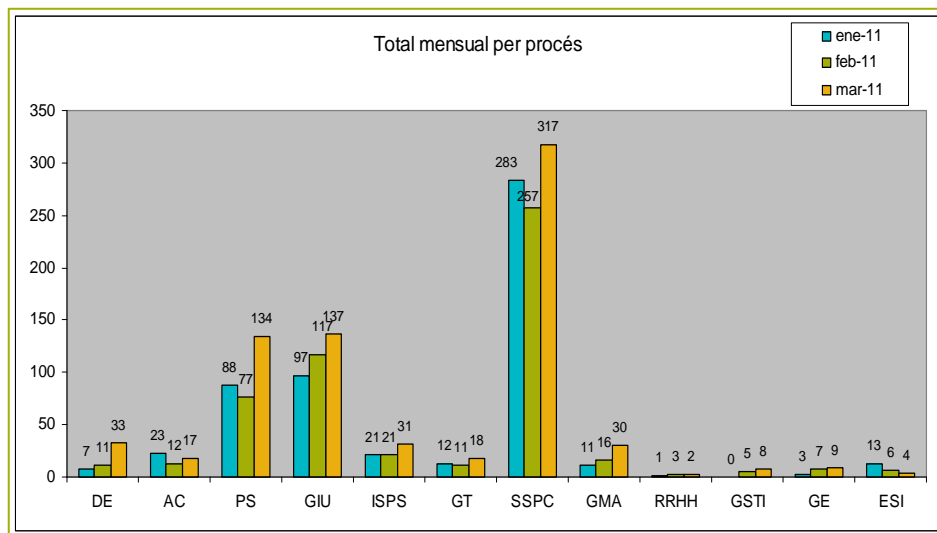
Canal telefònic: Amb 274 entrades per aquesta via, ha estat el segon canal més utilitzat en aquest mes amb el percentatge d'utilització del **37%**.

Canal presencial: S'han registrat 115 DMS arribades per aquesta via, moltes més que el mes anterior (56) i que representen el **16% del total**.

Defensor de la Ciutadania: Aquest mes no hi ha hagut cap entrada derivada 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 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 317 (el 44% del total).

El segueix GIU, com és habitual, amb 137 DMS (el 19% del total), seguit de prop per PS amb 134 (18% del total).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen DE amb 33, ISPS amb 31 i GMA amb 30, (un 4% cadascun) seguits de AC amb 17 i GT amb 18 (2% cadascun).

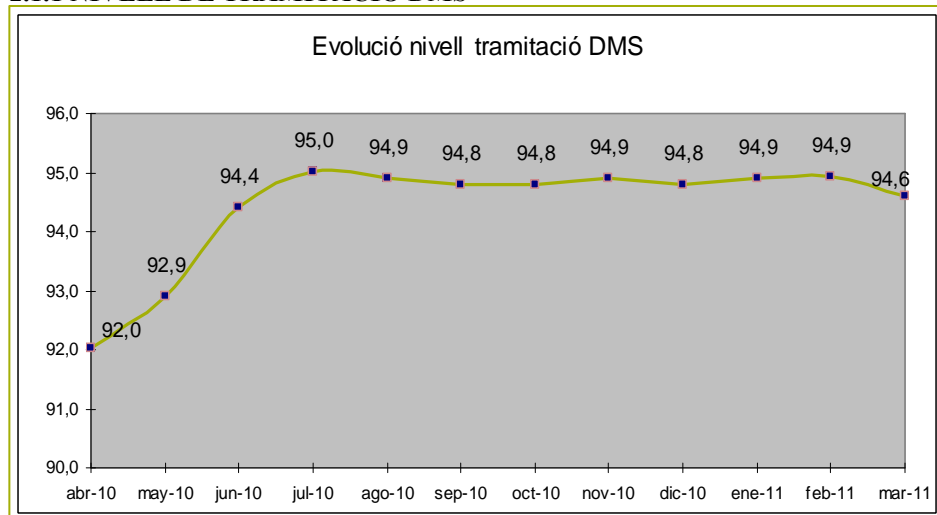
Finalment trobam els processos que són de suport, és dir RH, GSTI, GE i ESI amb 2, 8, 9 i 4 respectivament, suposant un 1% cadascun d'ells, excepte RH que no arriba ni a l'1%.

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.

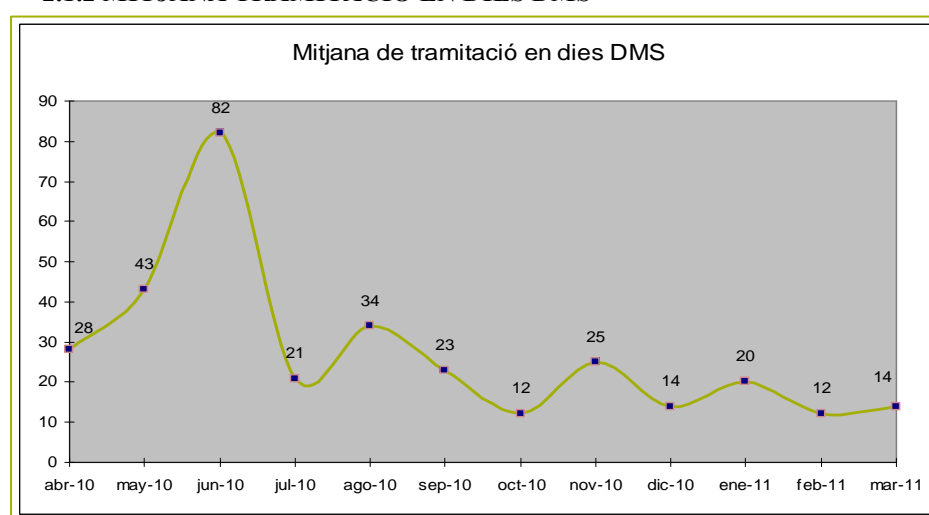
2. GESTOR DMS

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:

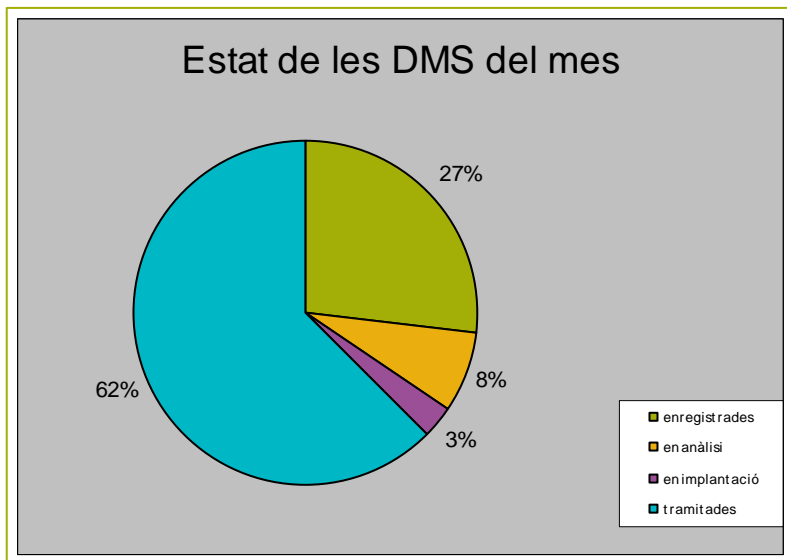
El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 94'6 %, percentatge un poc inferior a l'habitual. Podem dir el aquest nivell es mantenia en els darrers vuit mesos, oscil·lant entre el 94,8 i el 95%, màxim assolit el mes de juliol. No obstant aquest índex de resolució, des del departament 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 14 dies**. Es tracta d'una mitjana baixa, encara que un poc superior a la del mes passat, que va ser el màxim assolit en el darrer any i que també es va donar el mes d'octubre. Pel que fa a queixes ens trobam en una mitjana d'uns 9 dies, els suggeriments en 11 dies i pel que fa a demandes 17 dies. Les queixes internes i els suggeriments interns es troben en unes mitjanes de 4 i 29 dies. De totes les mitjanes, l'única destacable per negativa és la dels suggeriments interns.

Des del departament de Qualitat es continuarà insistint en la necessitat de resoldre les DMS en el període més curt possible, sobretot en aquest mes pel que fa als suggeriments interns els quals haurien de tenir una tramitació molt més curta, agraint al treballador el seu suggeriment i estudiant-lo posteriorment al tancament de la DMS.

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 9,80 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 740 DMS enregistrades durant el present mes 463 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 62%, xifra un poc superior a la dels mesos passats. En canvi, 199 es troben encara en estat d'enregistrada, 56 en estat d'anàlisi i 22 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha estat el més baix del darrer semestre.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 27%, 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

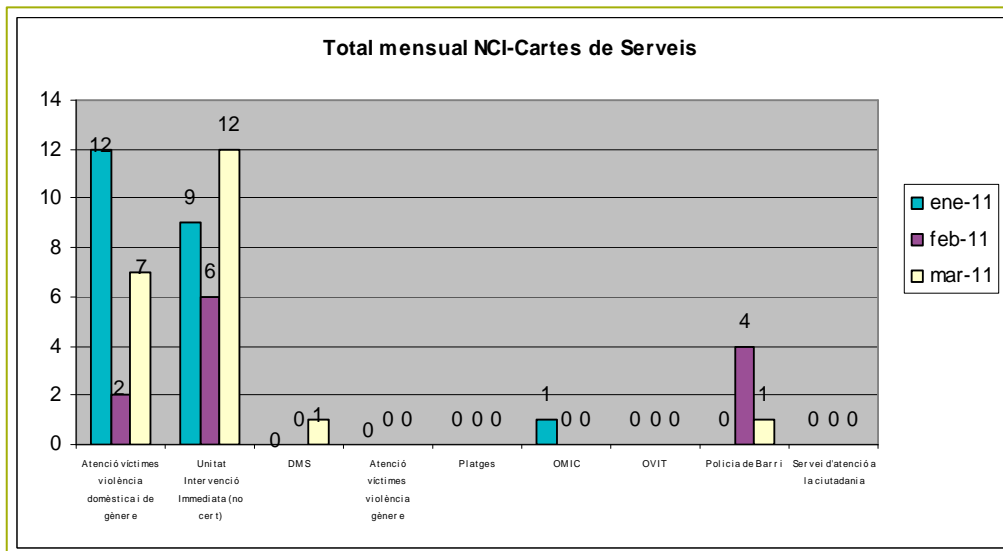
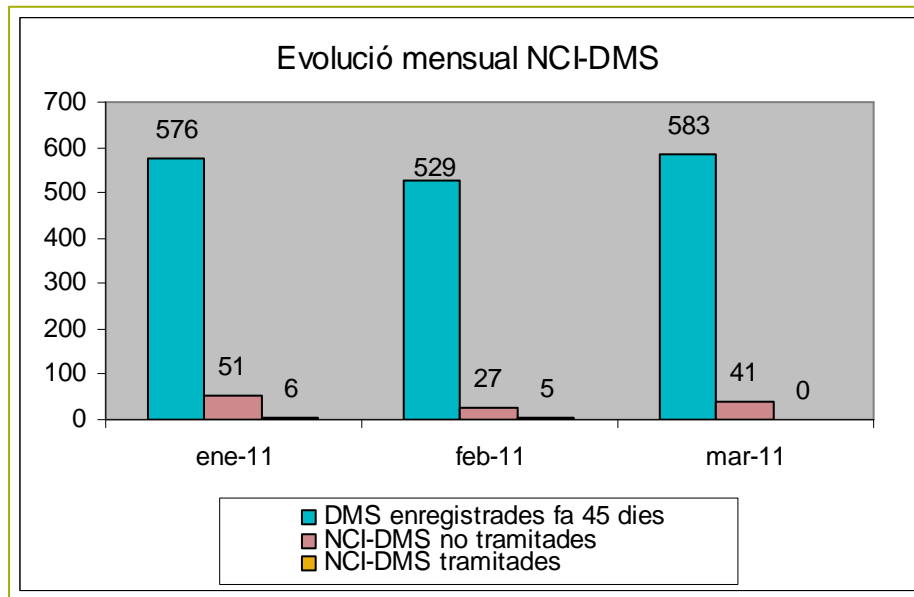
3.1 NCI-DMS

Aquest mes s'han obert 41 NCI-DMS (un 7% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquesta xifra ha baixat bastant en aquest mes però encara suposa un percentatge massa elevat de DMS que no es tramiten en el temps establert.

S'ha de destacar que a 1-4-2011 encara no s'ha resolt cap NCI-DMS de les obertes en el mes de març.

Donat que no hi ha hagut resolució de NCI-DMS el departament de Qualitat prendrà mesures per tal de corregir aquesta situació.

3.2 NCI-CARTES SERVEI



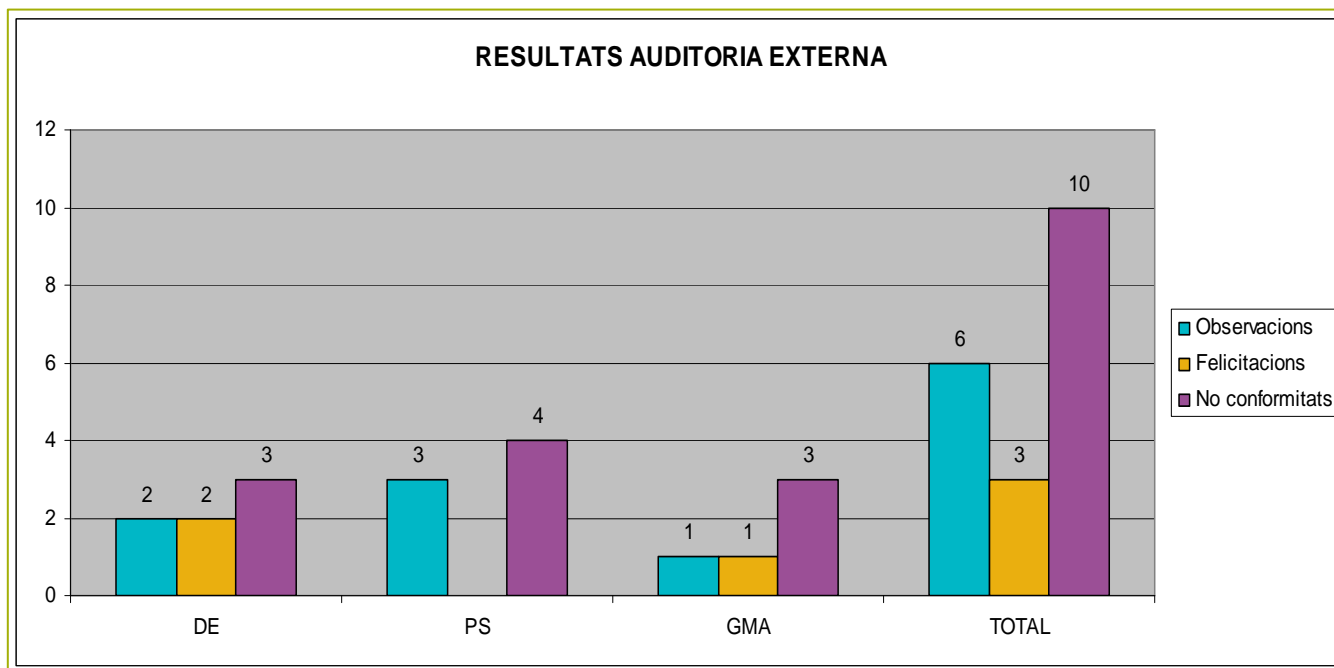
S'han enregistrat aquest mes 21 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits). D'aquestes, 7 són de la Carta de Serveis d'Assistència a Victimes de Violència Domèstica i de Gènere, 12 de la Carta de Serveis de la Unitat d'Intervenció Immediata, 2 de la Carta del DMS i 1 de la Carta de Policia de Barri.

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

3.3 NCI-AUDITORIA:

Auditoria interna: Aquest mes de febrer s’ha enregistrat una no conformitat relativa a l’auditoria interna de 2010 i relativa a l’ incompliment de la norma de referència pel que fa al control documental. Aquesta no conformitat encara es troba en l’estat d’enregistrada. També s’han enregistrat les 12 observacions derivades d’aquesta auditoria, totes elles pel procés DE.

Auditoria externa: Aquest mes s’han enregistrat 10 no conformitats relatives a l’auditoria externa de 2011, 4 al procés PS i 3 respectivament als processos de DE i GMA. També s’han enregistrat les 6 observacions que es varen trobar, 3 per PS, 2 per DE i 1 per GMA. Finalment s’han enregistrat les felicitacions de l’auditoria, 3 en total i repartides 2 per DE i 1 per GMA.

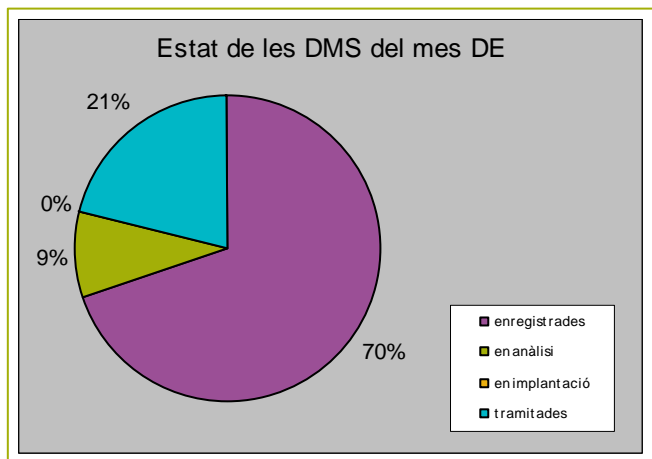


3.4 NCI-SISTEMA: Aquest mes no s’ha enregistrat aquest cap no conformitat del sistema.

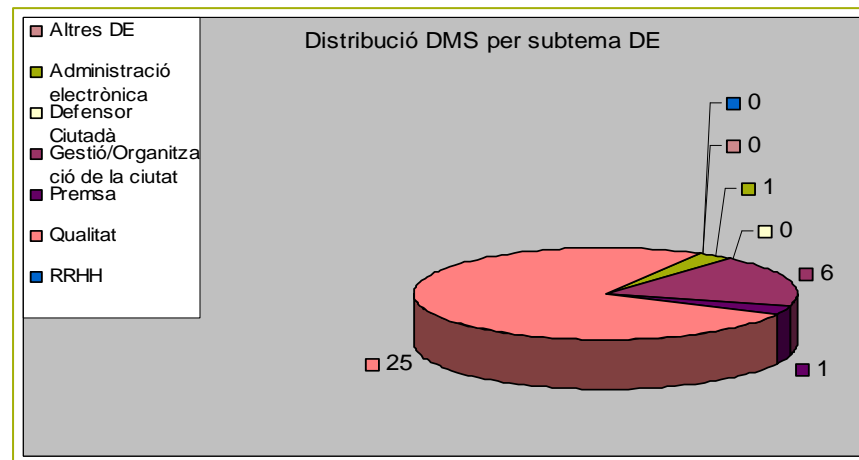
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

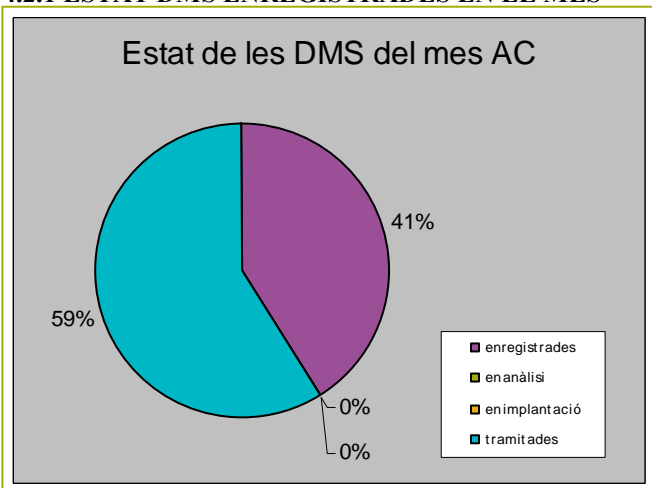


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

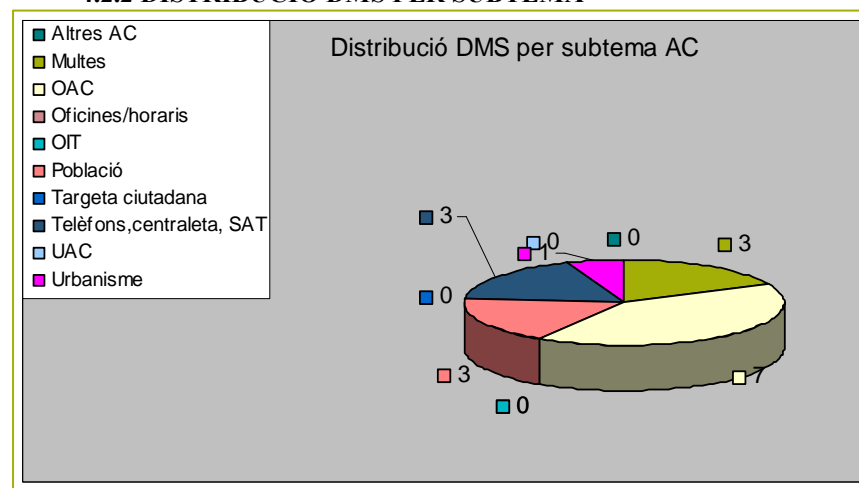


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

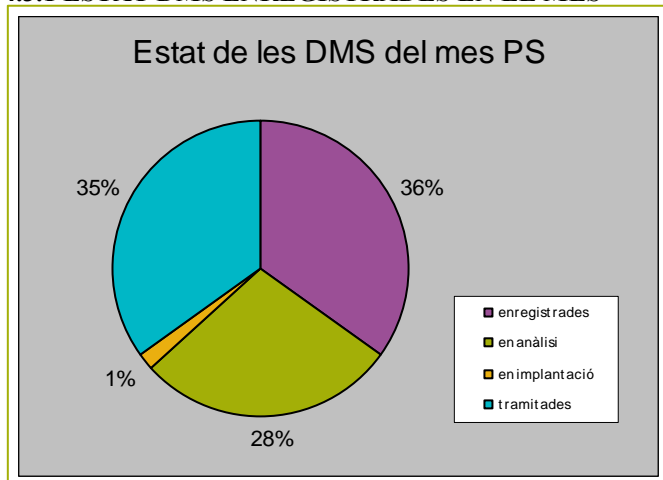


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

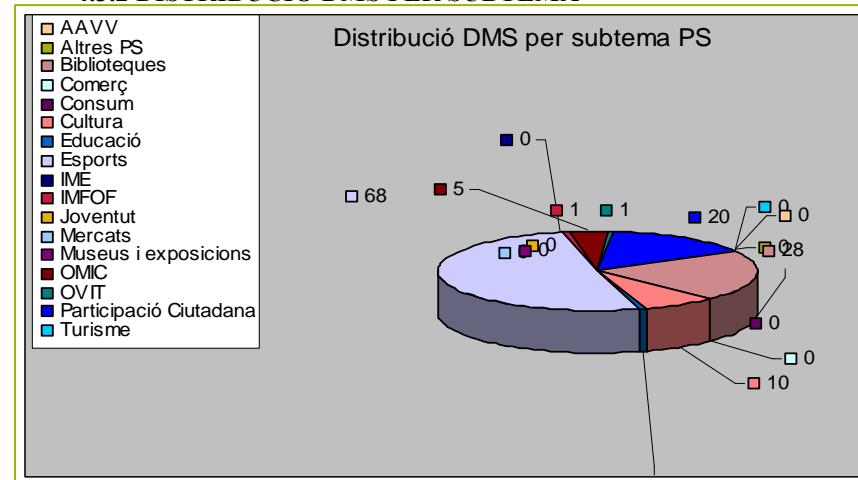


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

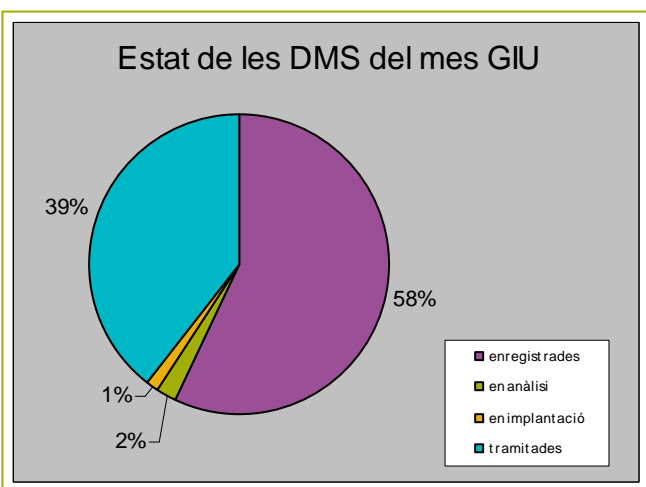


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

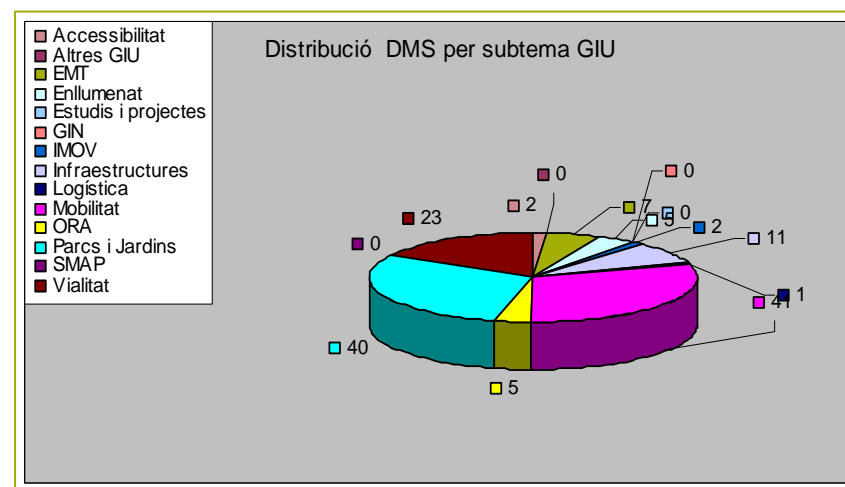


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

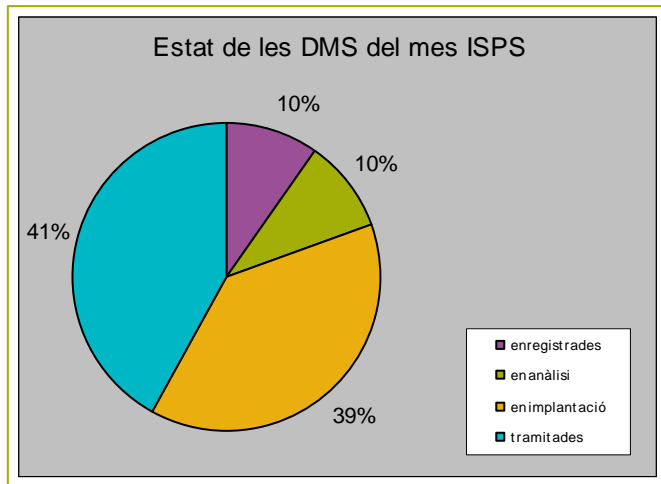


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

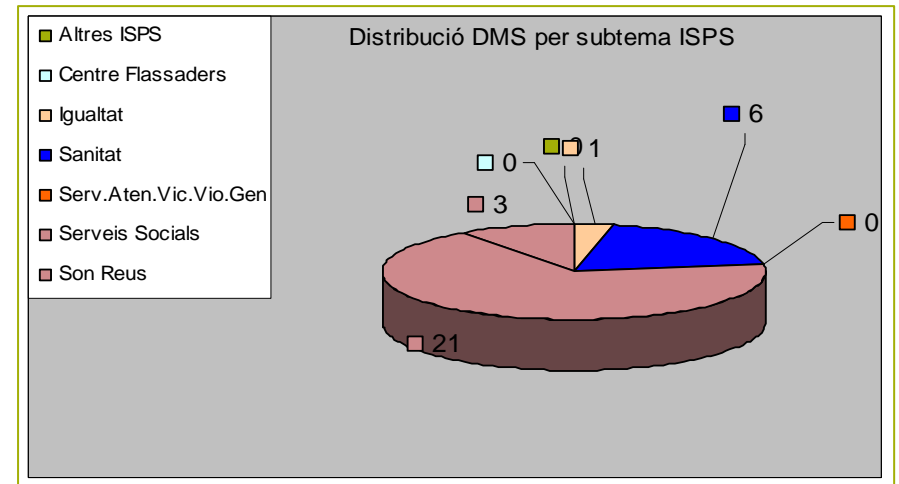


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

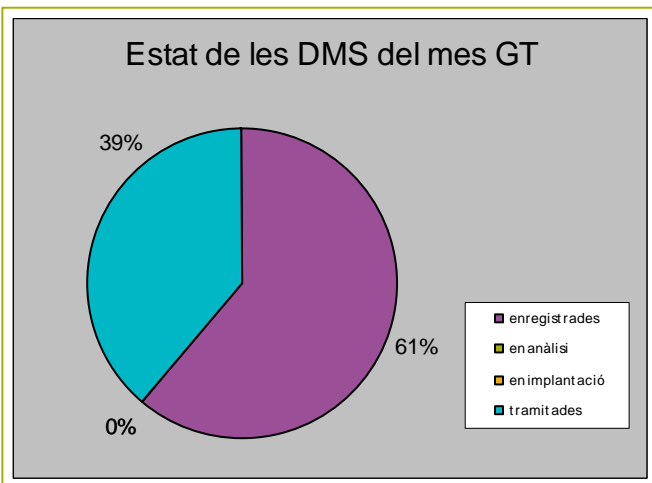


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

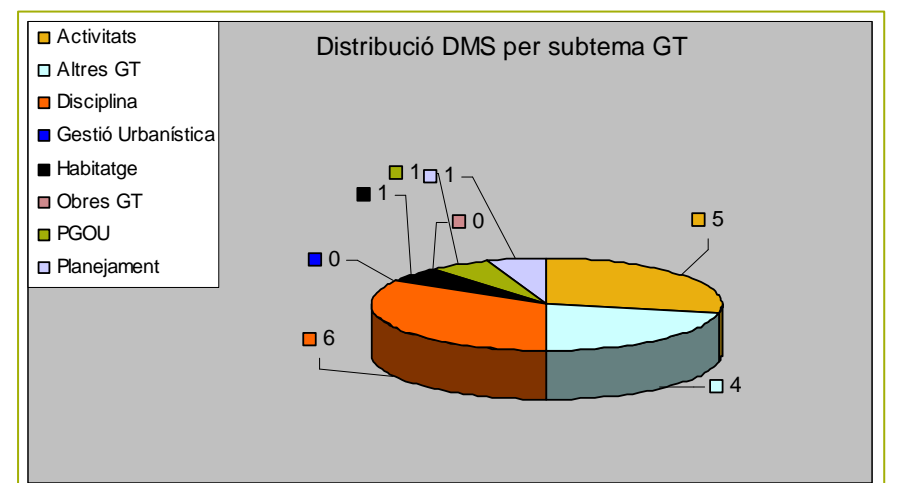


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

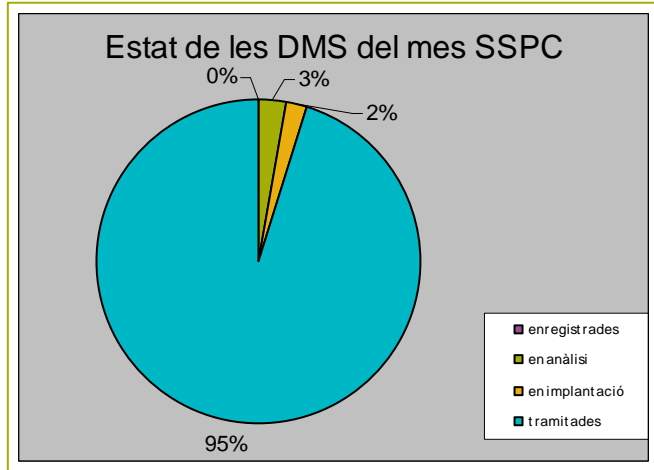


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

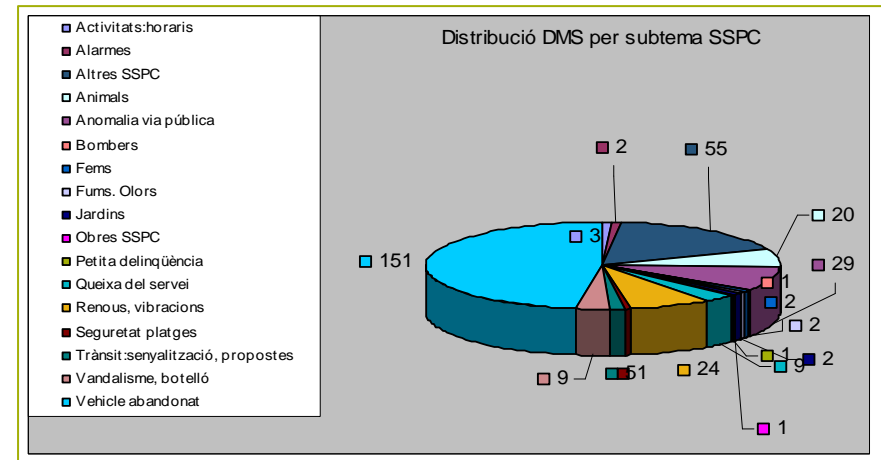


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

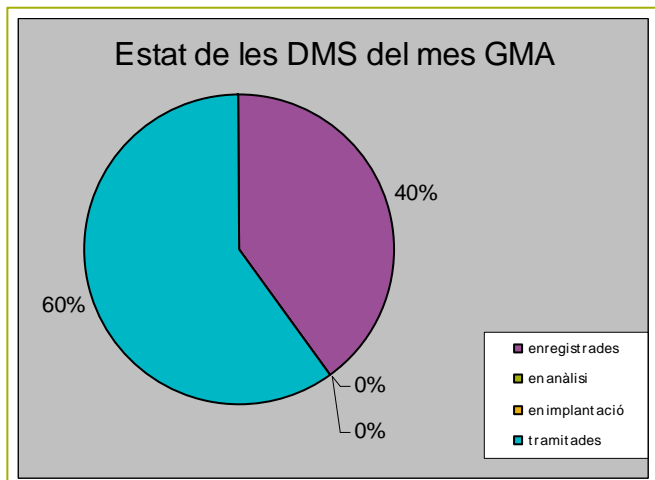


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

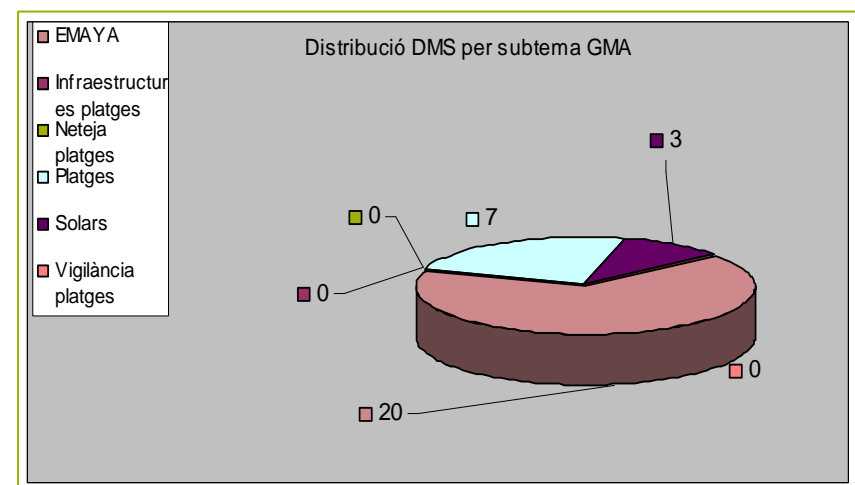


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

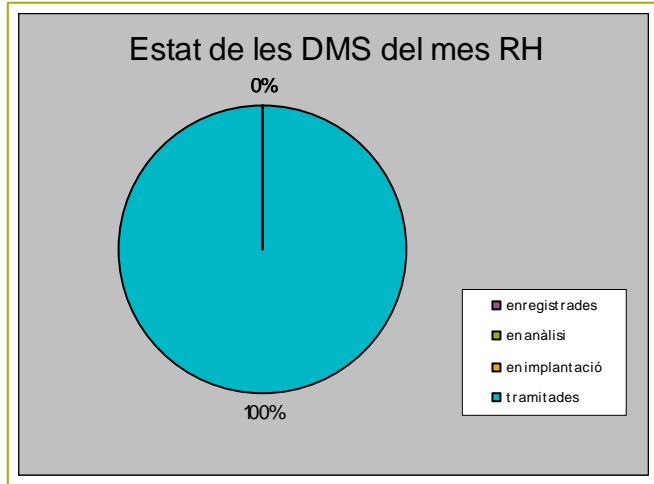


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

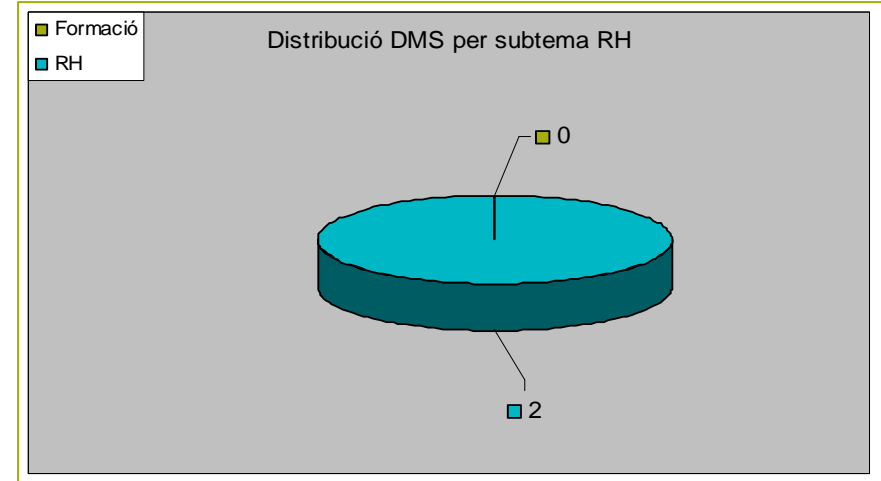


4.9 RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

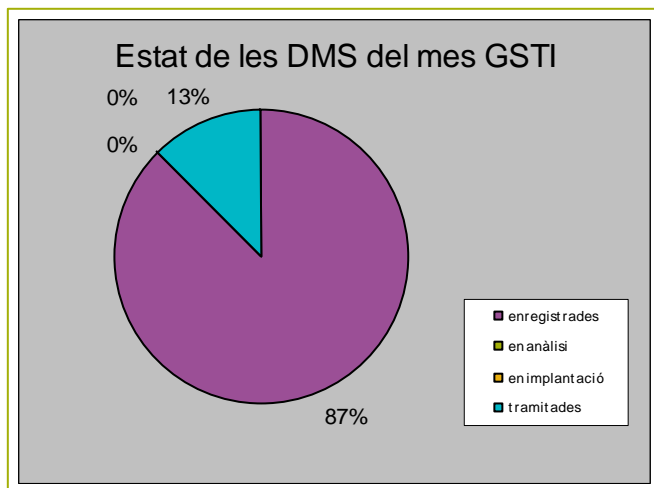


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

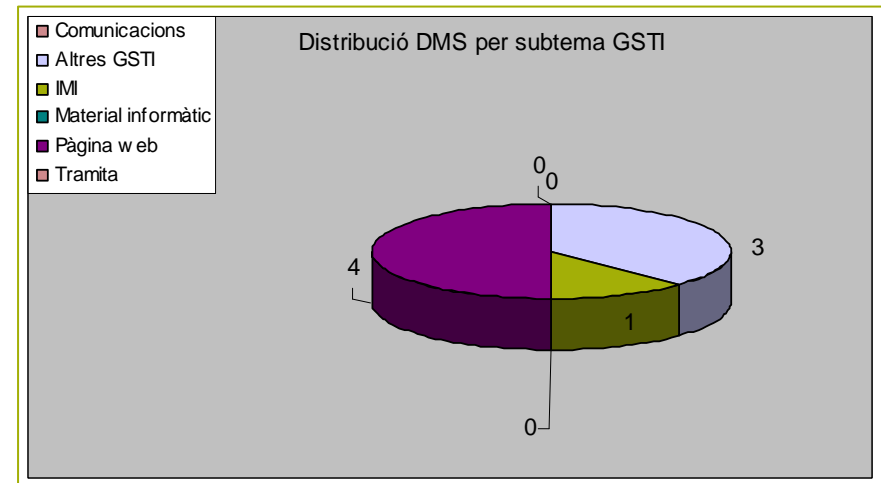


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

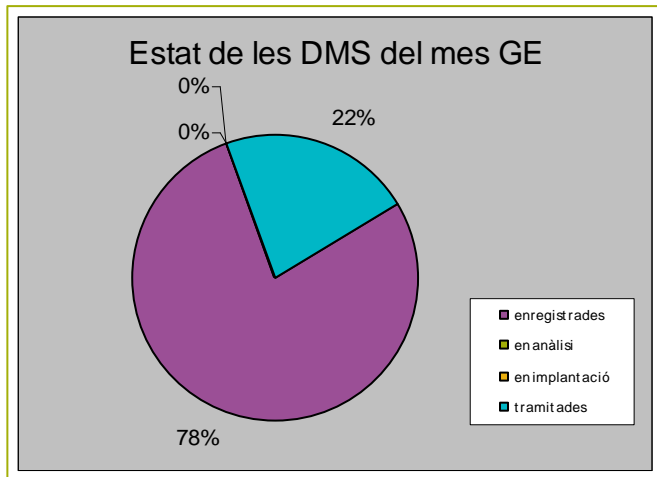


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

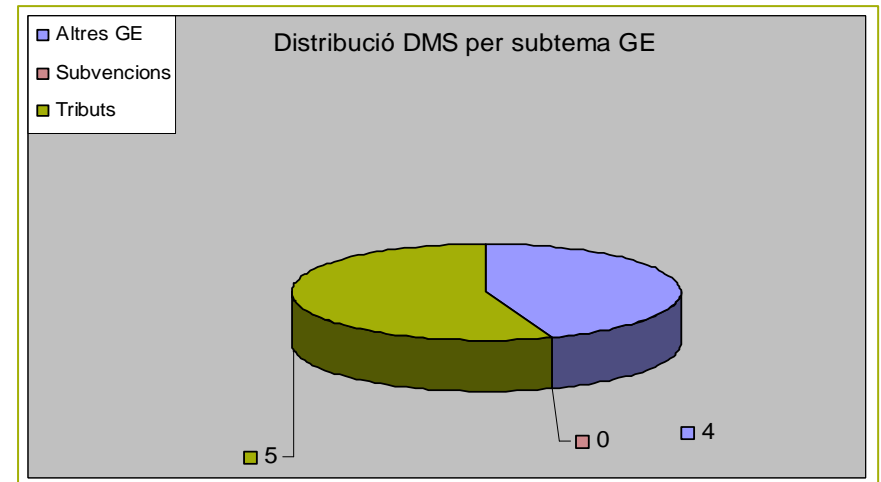


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

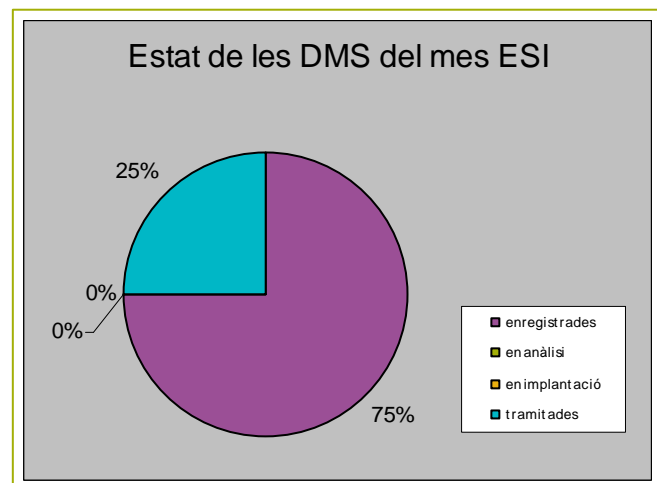


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

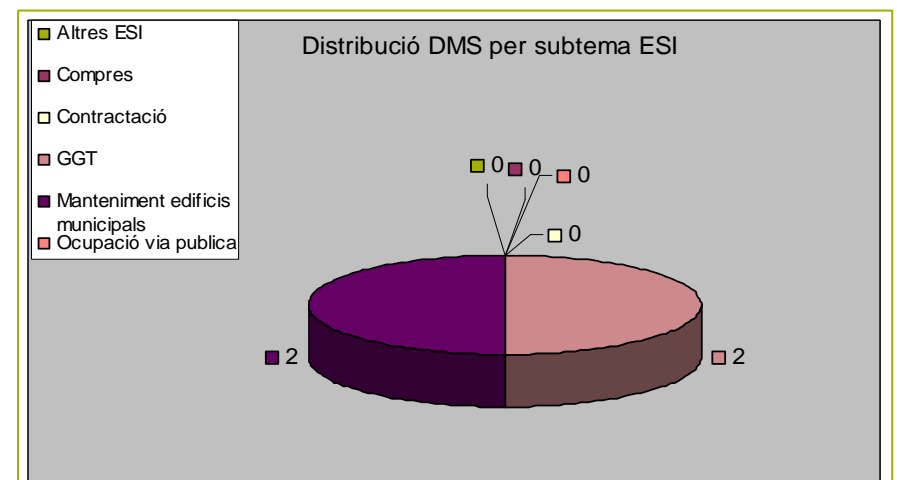


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 com a procés amb el 100% de resolució RH, amb 2 DMS assignades. Com a processos que aquest mes també destaquen pel que fa a resolució de DMS trobam, amb un 95% el procés de SSPC, seguits de GMA amb un 60% i AC amb un 59%.

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució pròxims al 50% trobam ISPS amb un 41% i GIU i GT amb un 39% cadascun.

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 35%.
- ESI amb un 25%.
- GE amb un 22%.
- DE amb un 21%
- GSTI amb un 12%

Per tant es pot destacar només 4 processos (de 12) estan per sobre del 50% 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 DE amb només un 21% de resolució de DMS. Aquest baix nivell està motivat per l'enregistrament durant aquest mes de les DMS referents a les auditories interna i externa, en concret 19 repartides de la següent manera 2 felicitacions d'auditoria, 14 observacions d'auditoria i 3 no conformitats d'auditoria. Totes elles estan en procés d'estudi per tal de tramitar-les pròximament al DMS.

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 25 DMS del subtema **Qualitat (19 d'elles referents a auditories interna i externa)**.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes destaca el subtema **OAC** amb 7 DMS.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes torna a destacar el subtema **Esports** amb 68 DMS, seguit de **Biblioteques** amb 28, 14 d'aquestes fan referència a sol·licitud d'ampliació de l'horari de les biblioteques.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema **Mobilitat** amb 41 DMS. Seguidament trobam **Parcs i Jardins** amb 40.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Serveis Socials** amb 21, 9 d'elles referides a problema per vagabunds a la Plaça Comptat del Rosselló.
- GT (Gestió Territorial): Destaca el subtema **Disciplina** amb 6 DMS seguit d'**Activitats** amb 5.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS com és habitual és **Vehicles abandonats**, amb 151 DMS, seguit del subtema **Altres** amb 55.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La gran majoria són del subtema **EMAYA** (20).
- RH (Recursos Humans): Té 2 DMS del subtema **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Es reparteixen entre **Pàgina web** (4), **Altres GSTI** (3) i **IMI** (1).
- GE (Gestió Econòmica): Destaca el subtema **Tributs** amb 4, seguit del subtema **Altres** amb 4.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Es reparteixen per igual entre **GGT** i **Manteniment edificis** municipals amb 2 cadascun.

5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

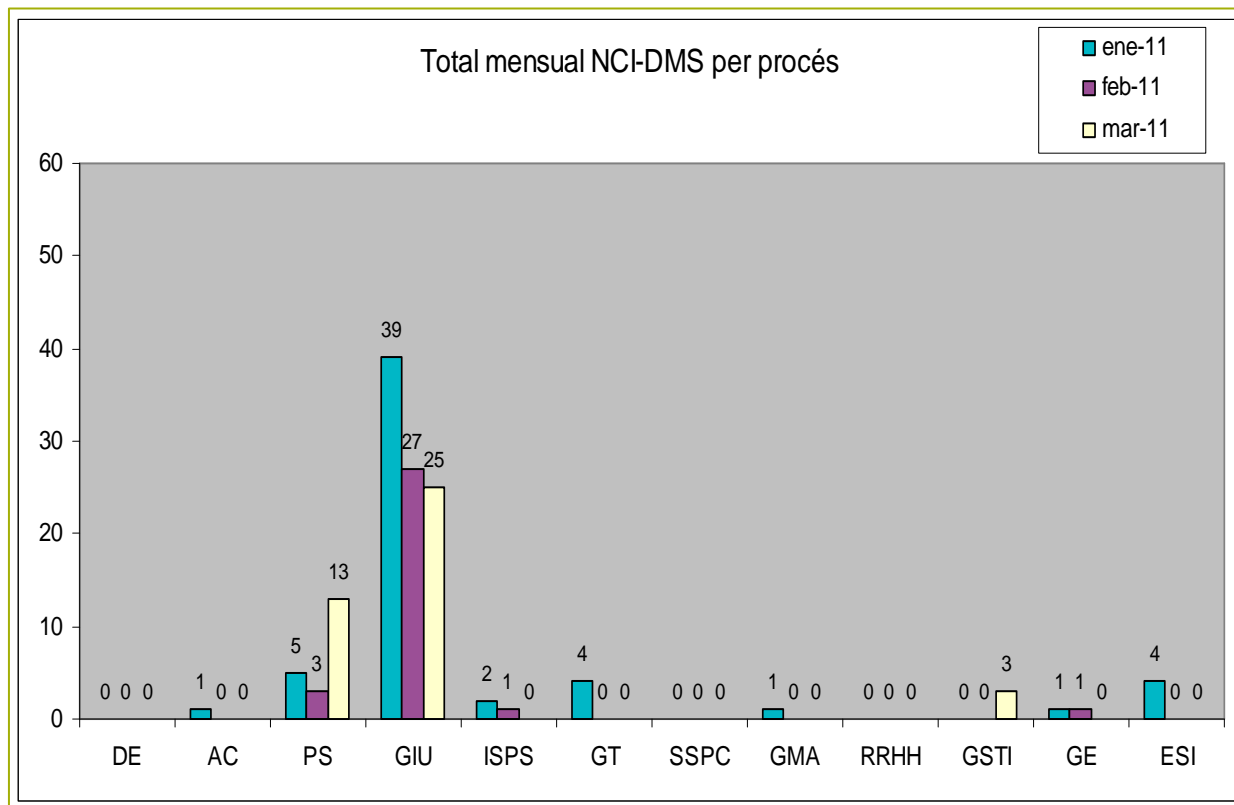
Destaquen com a processos amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 45 dies establerts per a resolució de les DMS, els següents:

GIU amb 25, 22 de subtemes propis d'Infraestructures i 3 de Mobilitat. Pel que fa a temes d'Infraestructures, el mes passat es va mantenir una reunió amb els seus responsables 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.

El segueixen, **PS** amb 13 (totes enregistrades), 11 de les quals són de Participació Ciutadana. A continuació trobem **GSTI** amb 3 (totes també enregistrades).

Aquest mes és de destacar que només hi ha NCI-DMS de tres processos, és dir, que han resolt dins els 45 dies establerts com a màxim. Aquests són DE, AC, ISPS, GT, SSPC, GMA, RH, GE i ESI. No obstant, els processos amb NCI-DMS no n'han resolt encara cap.

En percentatges, el 61% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU, el 32% de PS i el 7% de GSTI.

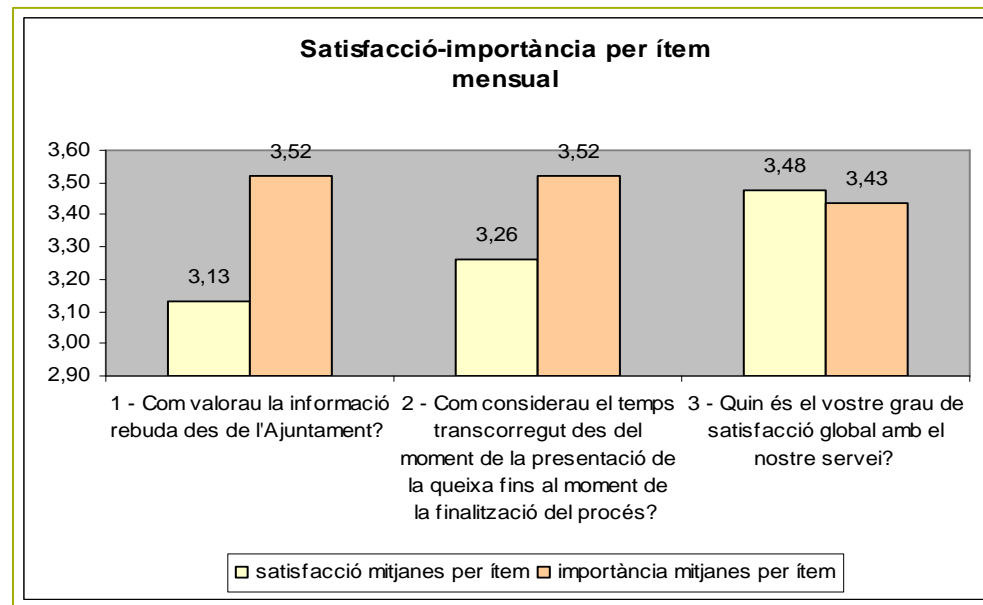
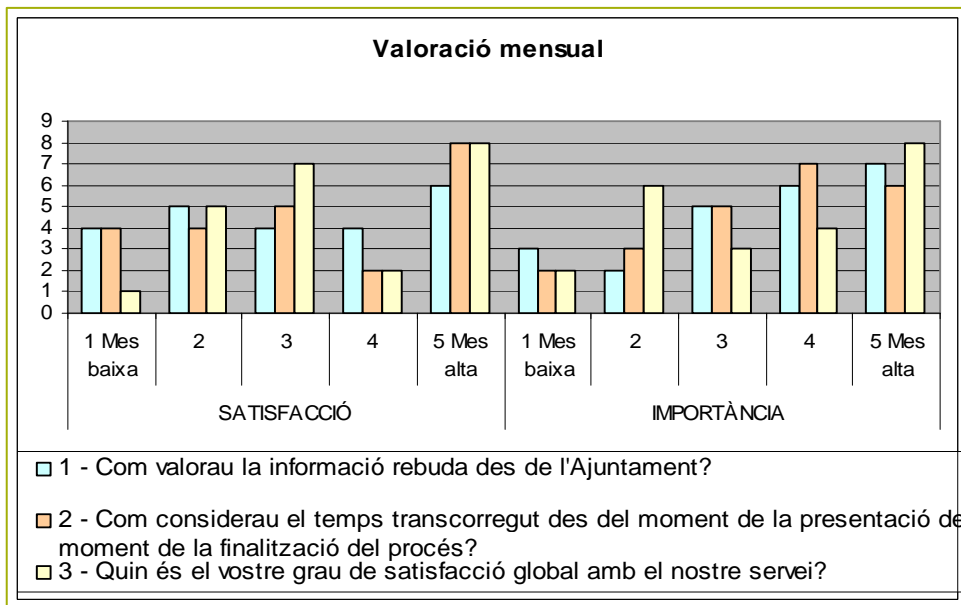


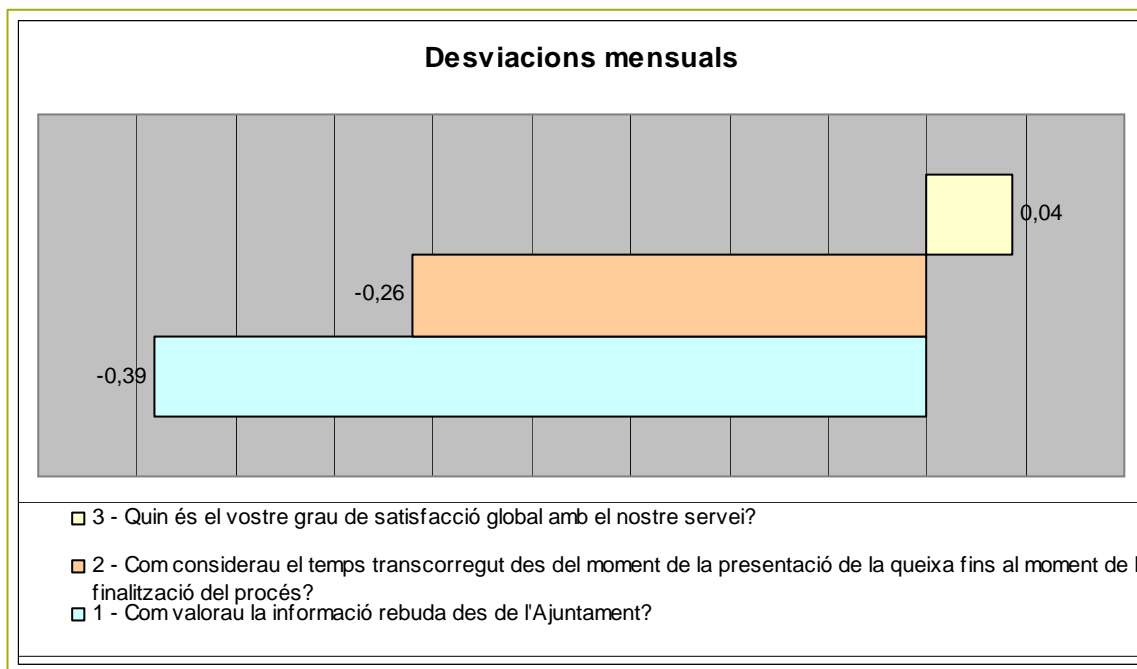
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest mes s'han contestat 23 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 107 DMS a les quals hi constava una adreça electrònica i 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. Això suposa un **percentatge de resposta a les enquestes del 21,49%**. Es tracta d'un percentatge molt baix, encara que bastant superior al del mes passat i que esperam que amb la 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, augmenti aquest percentatge de resposta.

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

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





De les valoracions que analitzam veim que el grau de satisfacció global amb el servei és l'ítem millor valorat, amb un 3,48% i que presenta una desviació positiva donat que la importància que se li ha donat és menor, un 3,43.

En canvi el pitjor valorat és aquest mes, igual que l'anterior, és l'ítem referit a la informació rebuda amb una valoració de la satisfacció d'un 3,13 i amb una importància valorada amb un 3,52, la qual cosa dona una desviació de 0,39.

Pel que fa a la satisfacció pel temps transcorregut s'ha valorat amb un 3,26 de satisfacció i un 3,52 d'importància, donant una desviació de 0,26.

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

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

DMS	DATA	TEXT OBSERVACIÓ/SUGGERIMENT ENQUESTES
21337	03/03/2011	<i>"Entiendo que es dificil pero en mi opinion y como vecino de la calle Ferreria, no se erradica la prostitucion por la dejadez de las instituciones, en la zona de la calle Ferreria, confluencia con la Pta. S. Antonio, ya que se ocupa via publica con las sillas y demas, sin decirles nada, se ensucia la via publica, se producen enfrentamientos y repetidas llamadas a la policia local, etc, etc,.. la verdad estamos hartos, hartos de esta desidia del ayuntamiento, que si inagura plazas... / (sa nova de sa Ferreria), pero no se cuida ni mejora el entorno, y se ejerce la prostirucion en locales que o no tienen ningun tipo de licencia o la tienen de masajes, pero en el inteior del Local, no en pleno espacio publico y donde hay ni?os jugando, supongo que como otras veces caera la presente en saco roto, es una lastima, millorar ciutat, tambien empieza por mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, no solo en inagurar--Gracias.-"</i>
21518	09/03/2011	<i>"he obert una queixa amb tres punts de millora: serveis de banc, horaris d atencio al public (nomes de 9 a 13.30), orientacio al servei del personal de plusvalies, pero nomes han obert el primer. es molt possitiu el sistema de qualitat i la via que fan en respondre. Gracias"</i>
18513	17/03/2011	<i>"No basta dient que la reparacio esta realitzada. Haurieu de donar una explicacio del que heu fet i sobre tot que tots ens donassim compte de que ja esta sol?lucionat, que no es el cas."</i>
20621	17/03/2011	<i>"Buenos días Ante todo, reiterarme en felicitaros por la implantacion de este sistema de comunicacion con el servicio, aunque veo que falta agilidad, porque a pesar de que la demanda fue registrada con fecha 22/01, y he visto que realmente la reparacion estaba en marcha (que es lo importante), el estado de la demanda no ha variado hasta hoy. Por lo demas, bien. Gracias por su atencion." "el ayuntamiento no tendria que tener colores politicos sino ganas y entereza de ayudar al ciudadano de a pie /bicicleta y tambien a los duramente castigados conductores con cierre de calles y falta de aparcamiento gratuito en zonas de palma todas las barriadas las avenidas y centro y conductores /fumadores o no fumadores somos personas.no ganado como parece ser visto por algunos que por ser elegidos o puestos en algun cargo y que se ponen sus galones y inponen o tratan inponer sus reglas para las casas y propiedades de los demas y libertad de movimiento o aparcamiento con excusas del bien comun.gracias"</i>
21169	18/03/2011	<i>"La meva demanda ha estat contestada i ja puc veure que se li ha donat sol.lucio. Moltes gracias."</i>
21670	24/03/2011	<i>"creo que mi peticion era muy necesaria y agradezco su pronta respuesta y solucion , son cladera necesaria un repasito en varias cosas y reponer ho reparar varios trozos de aceras de todas las calles un saludo y gracias"</i>
21502	28/03/2011	<i>"Fa falta saber el temps que , tardaran en donar la solucio. Moltes gracias!"</i>
21864	28/03/2011	<i>"QUISIERA PENSAR QUE EN MI CASO EL HABER DADO POR ZANJADA MI DENUNCIA Y "DESVIADA" AL SERVICIO TECNICO SIRVA DE ALGO. A PRIORI COMENTARLES QUE LO DUDO Y MUCHO, Y SEGURO QUE POSIBLEMENTE NO SERA ESTA LA ULTIMA VEZ QUE ME VEA EXPUESTA A UNA PARECIDA SITUACION. GRACIAS POR CUMPLIR CON SU LABOR PUES AL MENOS SE ME HA ESCUCHADO. GRACIAS"</i>
21604	30/03/2011	<i>"QUISIERA PENSAR QUE EN MI CASO EL HABER DADO POR ZANJADA MI DENUNCIA Y "DESVIADA" AL SERVICIO TECNICO SIRVA DE ALGO. A PRIORI COMENTARLES QUE LO DUDO Y MUCHO, Y SEGURO QUE POSIBLEMENTE NO SERA ESTA LA ULTIMA VEZ QUE ME VEA EXPUESTA A UNA PARECIDA SITUACION. GRACIAS POR CUMPLIR CON SU LABOR PUES AL MENOS SE ME HA ESCUCHADO. 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.