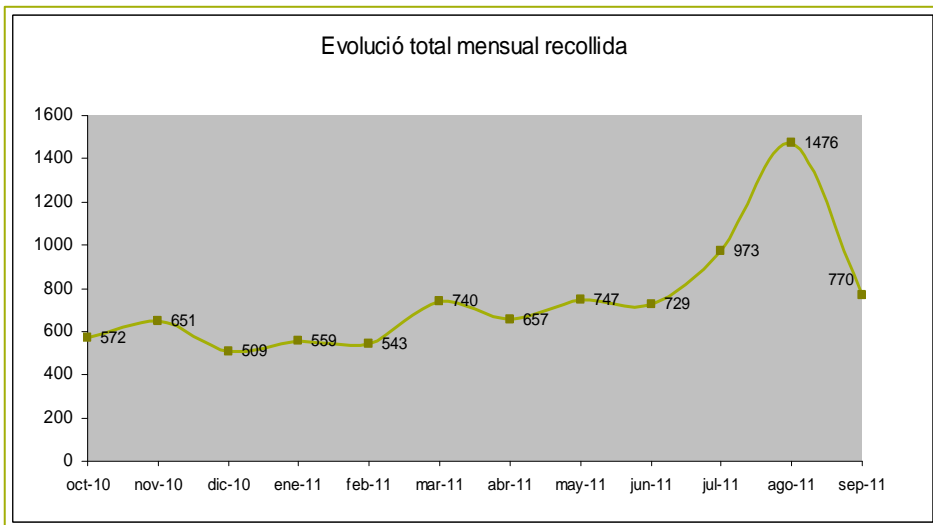


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

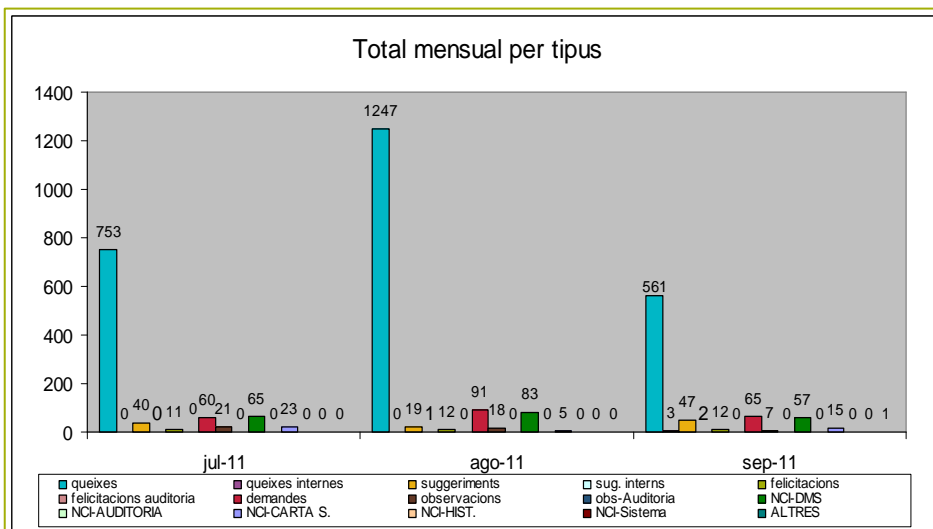
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



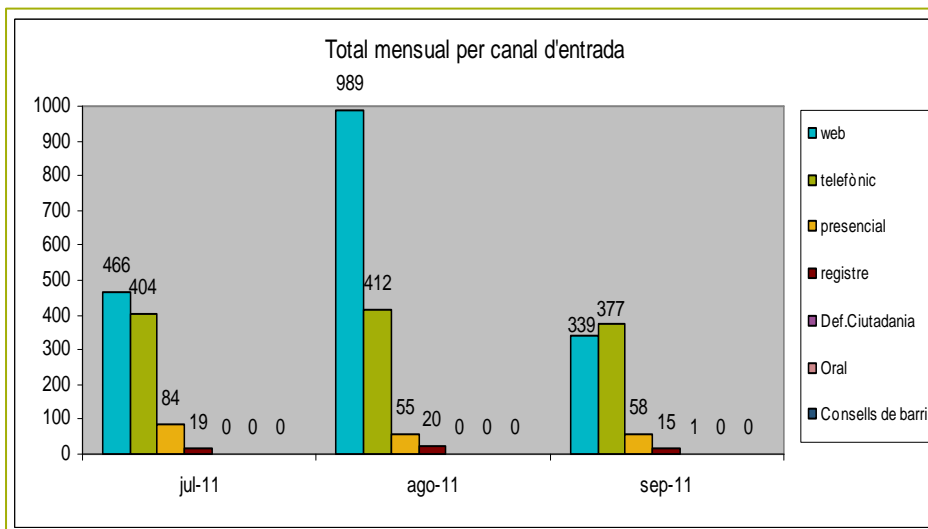
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **770**. Es tracta d'una quantitat similar a la mitjana anual en què ens trobam , que és de 744 demandes. Aquest mes s'ha normalitzat el número de demandes arribades al departament de Qualitat després de dos mesos amb una xifra molt elevada. El mes de juliol varen entrar 973 demandes i el mes d'agost 1476, aquest darrer mes l'augment va ser degut a 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes i que eren dos models de queixa promoguts per agrupacions de ciclistes a través de webs i xarxes socials.

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, moltes menys que el mes passat pel que ja s'ha explicat abans i que és una xifra més similar a l'habitual. Resenta el **74% del total**, un 11% inferior al mes passat. Continua essent, amb molta diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (47) és bastant superior al mes passat (19) i representen el **6% del total**.

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat **12 felicitacions**, igual que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat **5 pel procés AC, 2 pel procés GMA (EMAYA), 2 per DE, 2 per PS i una per GIU (Enllumenat)**. Suposen el **2% del total de DMS**,

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 65 demandes i 7 observacions, xifres un poc inferiors a les del mes passat. Això suposa un percentatge del **8%** pel que fa a **demandes** i d'un **1%** pel que fa a **observacions**.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut **3 queixes internes**, 2 d'aquestes relatives al curs de formació de reclassificació d'auxiliars administratius i l'altra sobre cuques molles a l'OAC Avingudes. També s'han enregistrat **2 suggeriments interns** relatius a criteris sobre mobilitat interna als CMSS i a la millora en la redacció del manual d'ús del DMS.

No conformitats internes: Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 57 i suposen **un 7% de les DMS enregistrades aquest mes**.

S'han enregistrat **15 NCI de cartes de serveis (2%)**, per incomplir els compromisos establerts.

No s'han enregistrat aquest mes NCI-Sistema.

- En el present més s'han rebut també 6 demandes que no eren competència municipal i que han estat derivades 5 al Govern Balear i 1 al Consell de Mallorca.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web 339 demandes, el **43% del total** i que fan que aquest mes no sigui el canal més utilitzat.

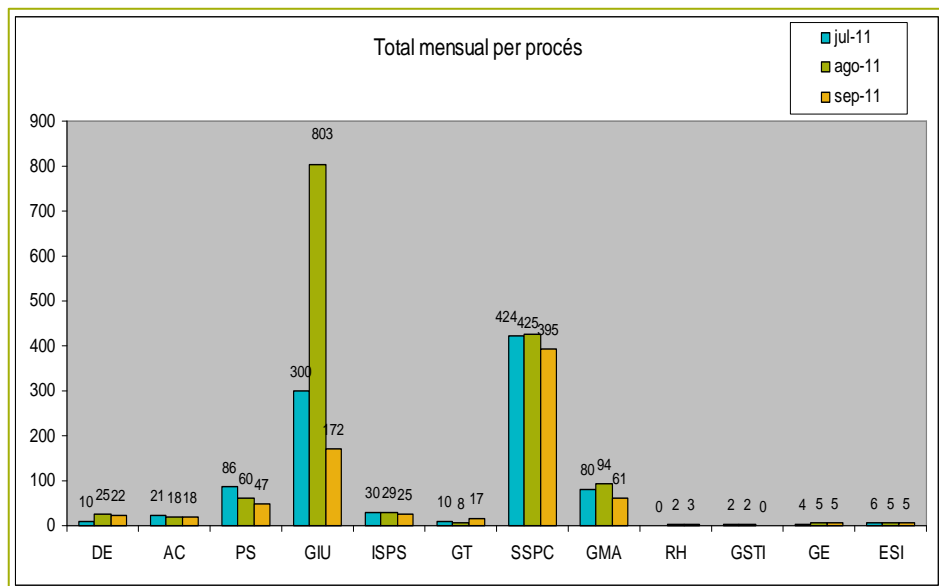
Canal telefònic: Amb 377 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del **48%** és el canal més utilitzat aquest mes.

Canal presencial: S'han registrat 38 DMS arribades per aquesta via que representen **el 7% del total**.

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

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (15), **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: Com és habitual, amb excepció del mes passat que va ser GIU per les queixes del carril bici que ja hem explicat, el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 395 (el 52% del total). El segueix GIU com és habitual i que té assignades 172 DMS (el 22% del total). A continuació trobam GMA amb 61 (8% del total) i PS amb 47 (6%).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen ISPS amb 25 (3%), DE amb 22 (3%), AC amb 18 (1%) i GT amb 17 (2%).

Finalment trobam GE i ESI amb 5 demandes respectivament i RH amb 3. Aquests processos representen l'1% cadascun sobre el total. GSTI no ha tingut cap demanda assignada

Evolució assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU continuen essent els que tenen més DMS assignades si observam l'evolució mensual. En canvi, els processos de suport són els que habitualment en tenen menys.

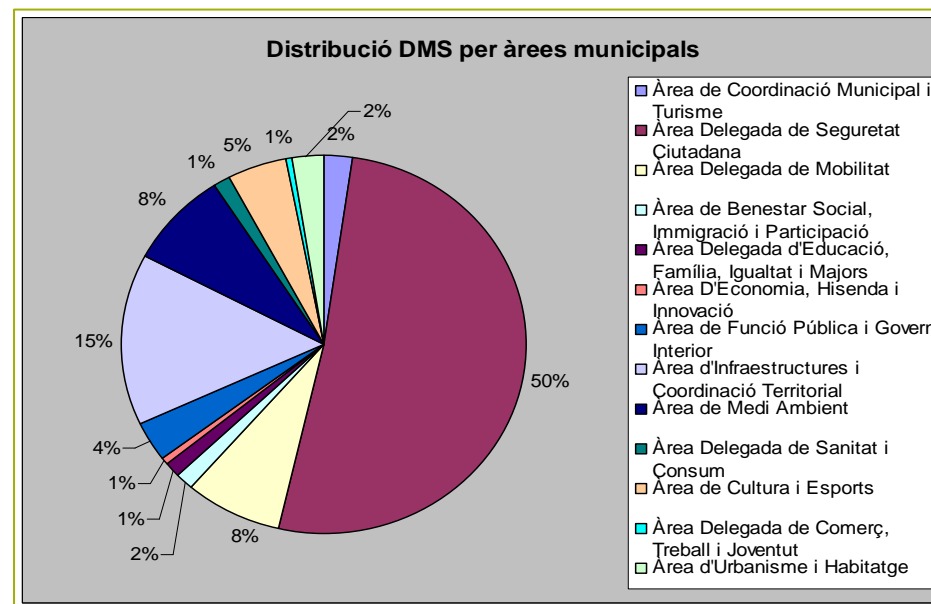
1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

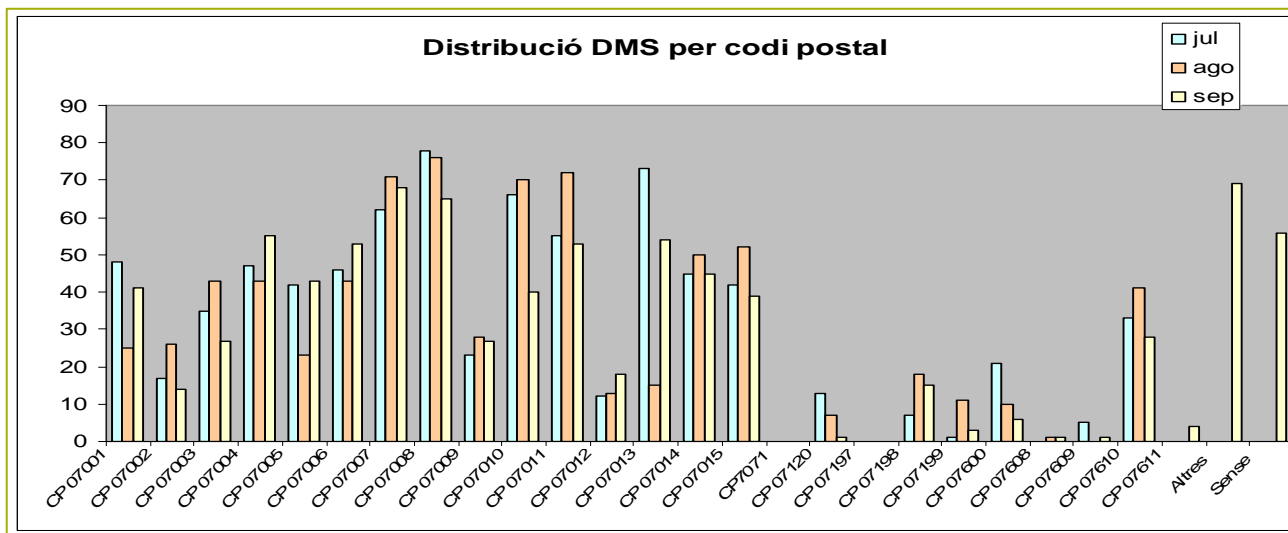
A partir de dia 15 de juny s'han anat introduint les àrees municipals responsables segons el contingut de les demandes ciutadanes.

De l'anàlisi dels resultat d'aquest mes podem concloure que la gran majoria, el 50% són de l'Àrea de Seguretat Ciutadana, seguit de l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Municipal amb 113 (15%), Àrea de Medi Ambient amb 61 (8%), Àrea delegada de Mobilitat amb 58 (8%) i Àrea de Cultura i Esports amb 37 (5%). Pel que fa a les altres àrees municipals suposen percentatges bastant inferiors que no superen el 4% sobre el total.

Destaquen l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació i l'Àrea Delegada de Comerç Treball i Joventut, que no arriben ni a 1% del total cadascuna, amb 4 demandes respectivament.



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

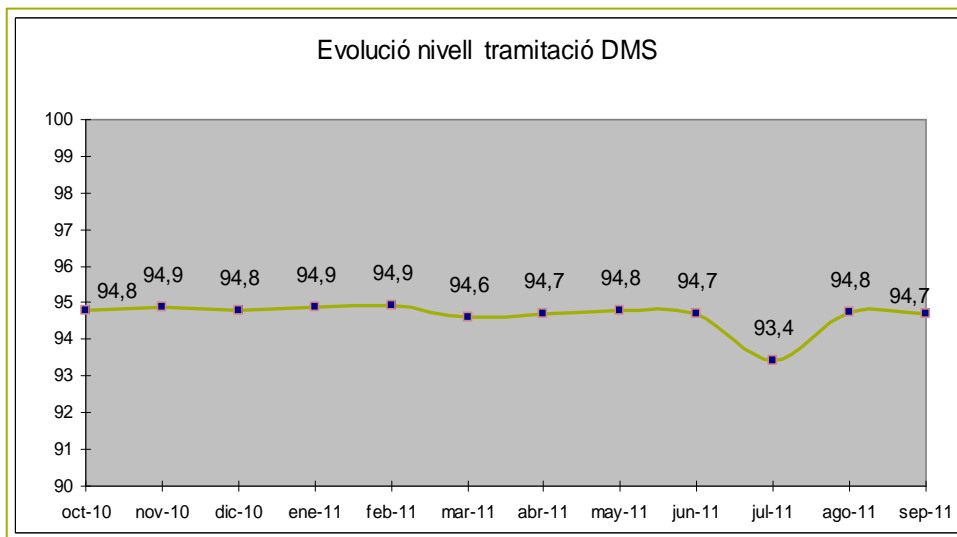
Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen aquest mes els usuaris del codi postal 07007 (La Soletat), seguit del 07008 (Son Gotleu), que són els dos habituals. Molt a prop trobam el 07004 (Eusebi Estada), el 07013 (Son Rapinya), el 07006 (El Molinar) i el 07011 (Son Roca).

Pel que fa a demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen el 9% del total. Finalment, hi ha un 7% de les demandes arribades aquest mes en les quals no consta codi postal.

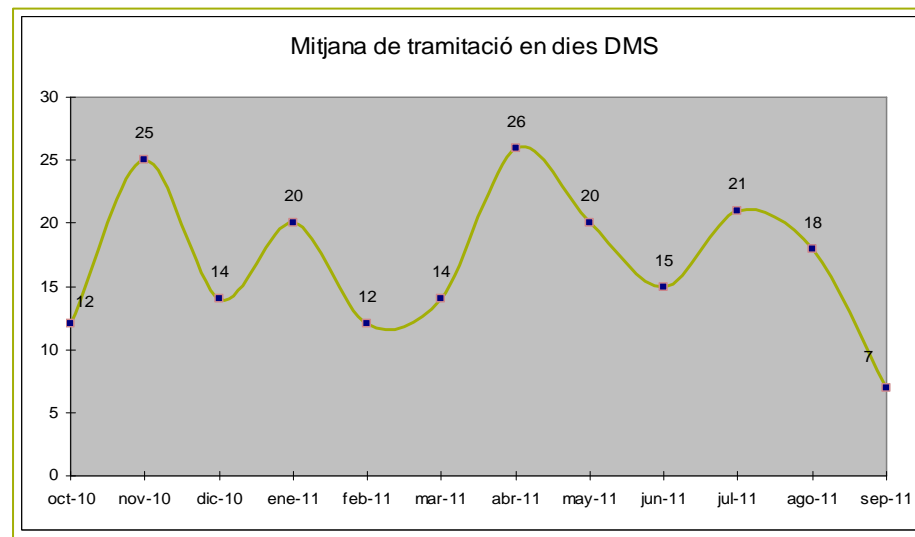
2. GESTOR DMS

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 a l'habitual que oscil·la entre el 94.6 i el 94.9. 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.).

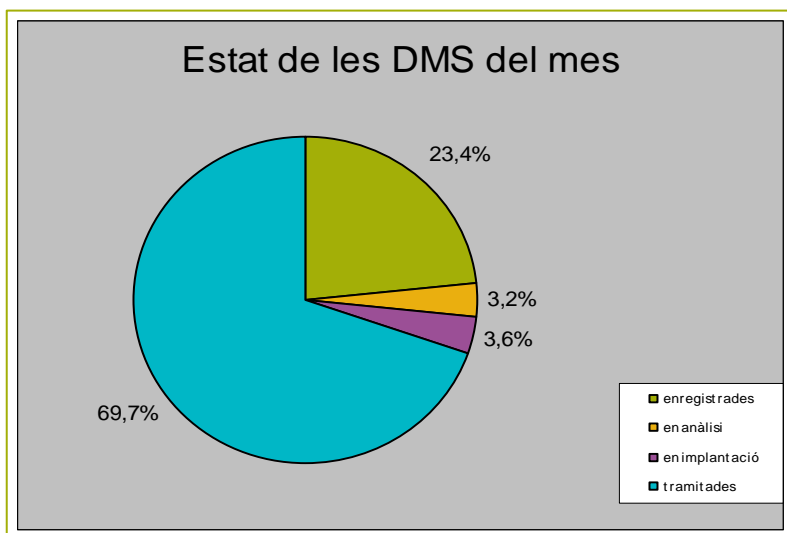
2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DMS:

Aquest mes **ens trobam en una mitjana de tramitació de 7 dies**. Es tracta de la mitjana més baixa dels darrers anys.

Pel que fa a queixes ens trobam en una mitjana de 8 dies, en canvi, els suggeriments en 10 dies i pel que fa a demandes 13 dies. Respecte de les queixes internes, es tramiten en una mitjana de 2 dies i els suggeriments interns no arriben a 1 dia de mitjana. Totes aquestes mitjanes de resolució són molt destacables per baixes, sobretot les queixes i suggeriments interns. En el cas dels suggeriments, els quals tenien habitualment una mitjana de tramitació massa elevada, aquest mes s'ha reduït considerablement, després de que a tots els informes mensuals reiterem 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 estudiar-lo 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 de intentar reduir encara més la mitjana de tramitació dels suggeriments. Pareix que aquesta tasca està donant resultat i esperam que continui així en els mesos següents.

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 9,20 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 770 DMS enregistrades durant el present mes 537 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 70% de resolució. En canvi, 180 es troben encara en estat d'enregistrada, 25 en estat d'anàlisi i 28 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS torna a ser semblant al dels mesos anteriors.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 23%, percentatge excessiu donat que es tracta d'un estat que hauria de tenir una durada molt curta. Des del departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per tal de millorar aquest aspecte.

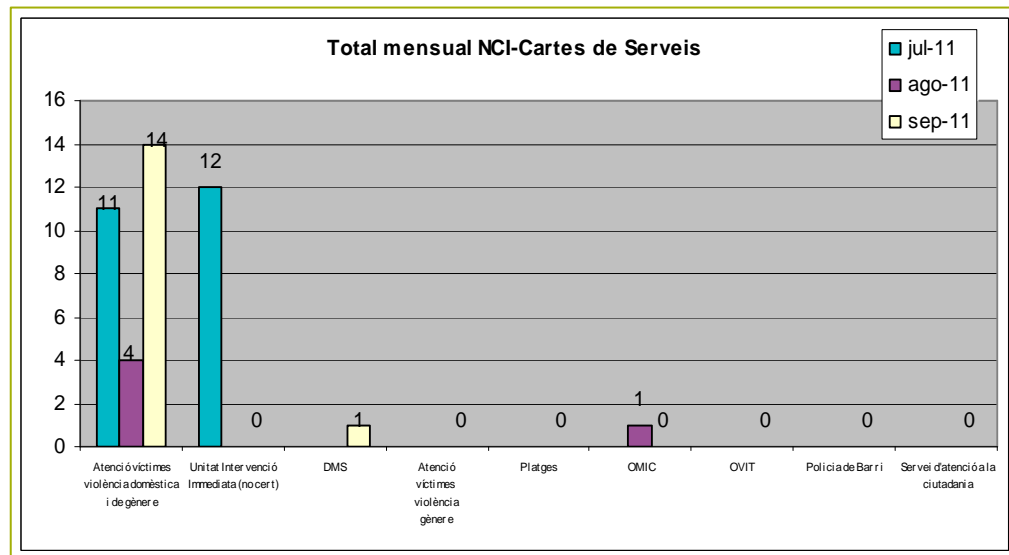
3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS

Aquest mes s'han obert 57 NCI-DMS (un 4% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge es troba en un nivell bastant acceptable aquest mes, inclús un poc inferior al del mes de juny en què varen ser un 6%). La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe.

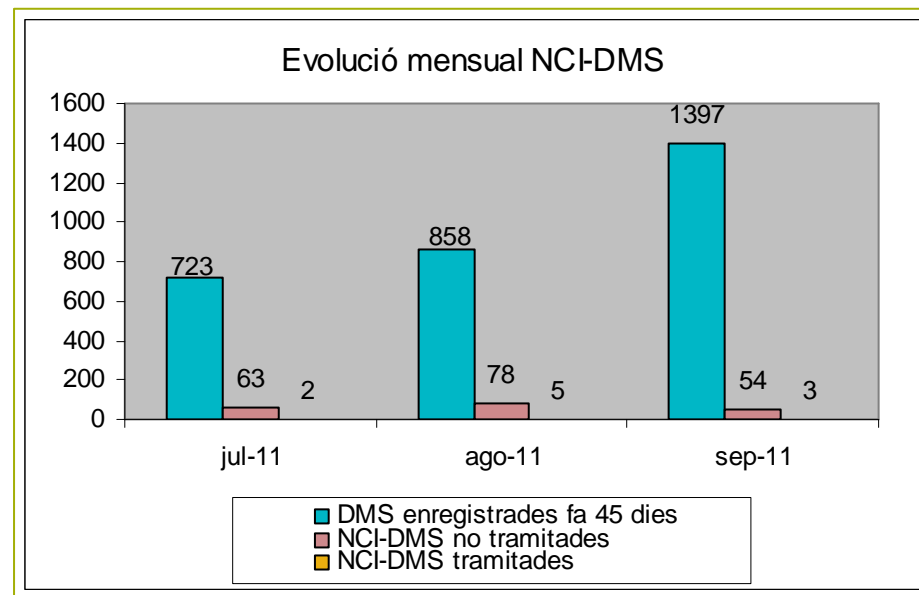
S'ha de destacar que a 1-10-2011 només s'han tramitat 3 NCI-DMS de les 57 generades en el mes de setembre, les 54 restants es troben en estat d'enregistrada..

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.



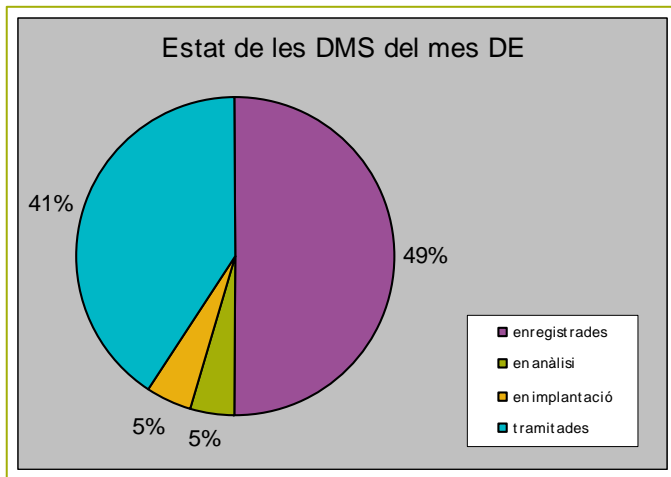
S'han enregistrat aquest mes 15 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits). D'aquestes, 14 són de la Carta de Serveis d'Assistència a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere i 1 de la Carta de Serveis del DMS.

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

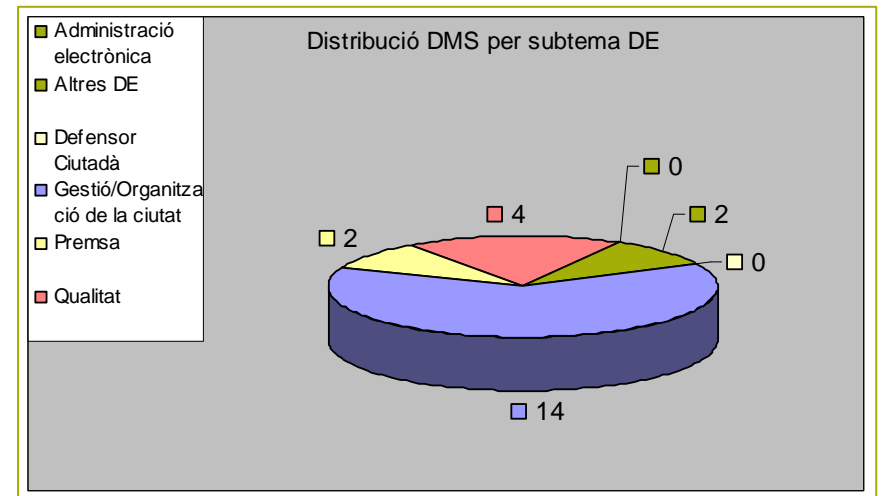
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

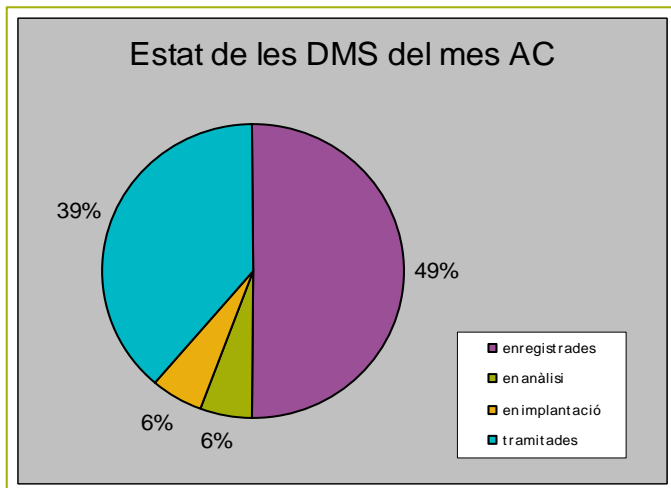


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

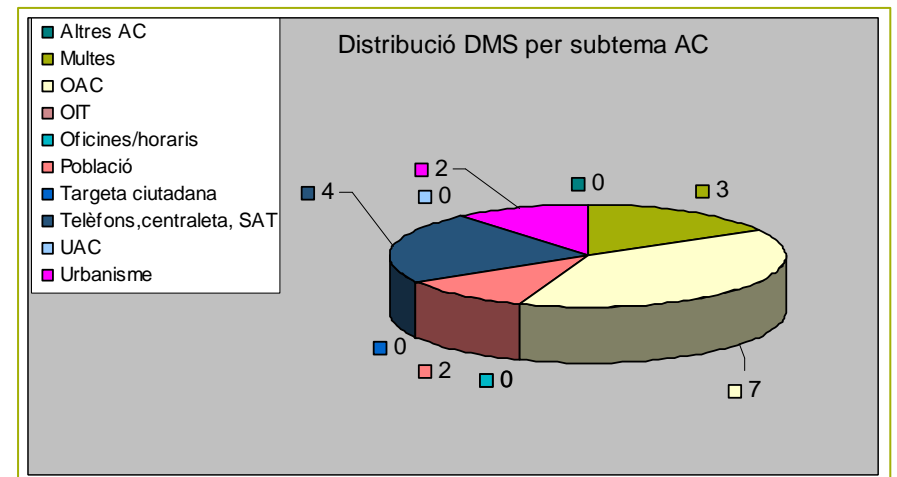


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

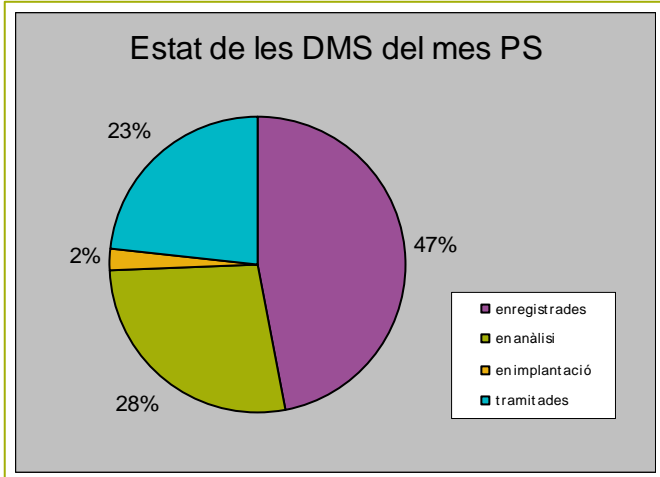


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

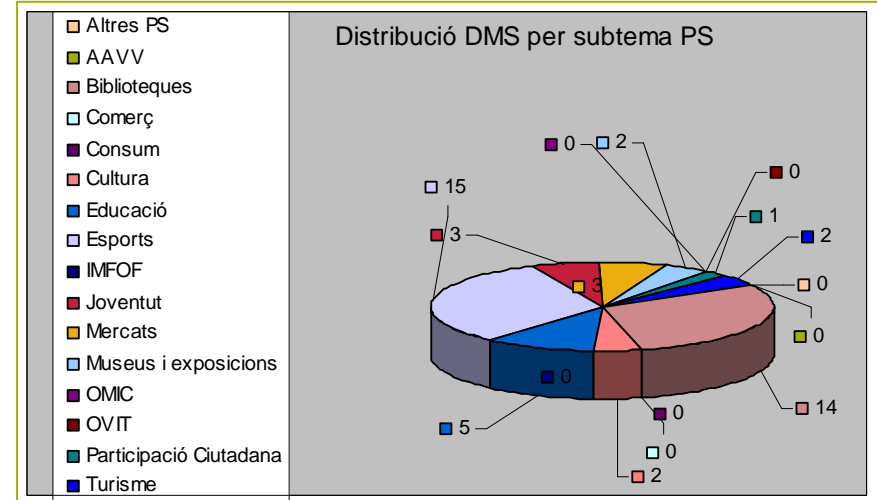


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

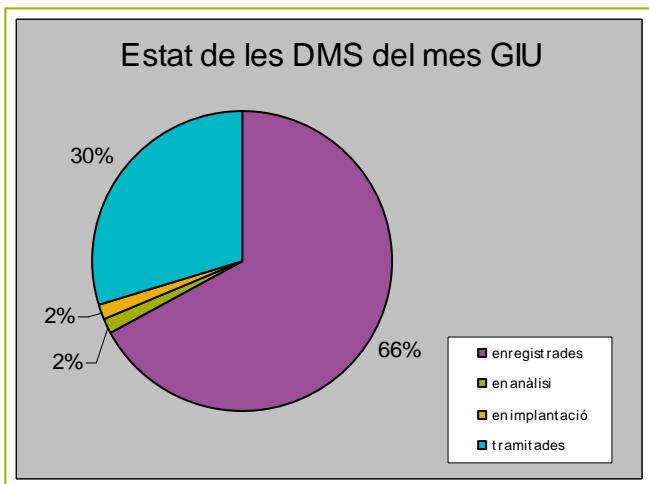


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

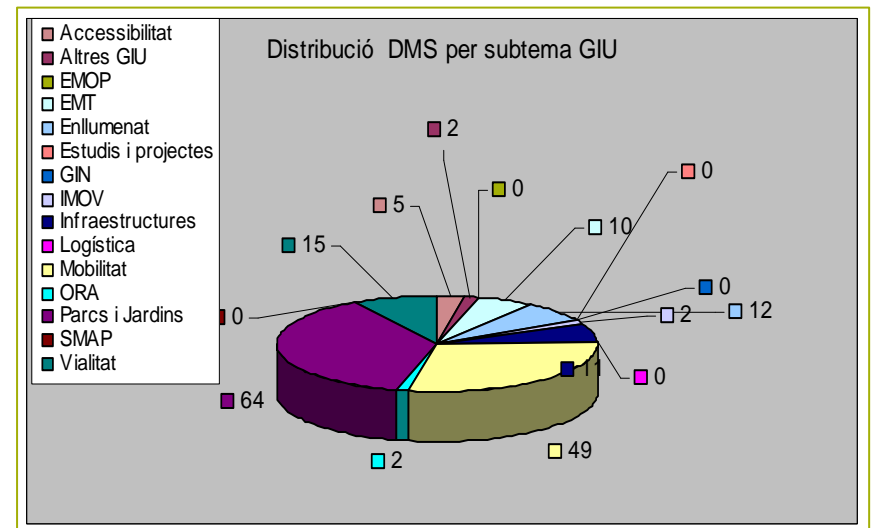


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

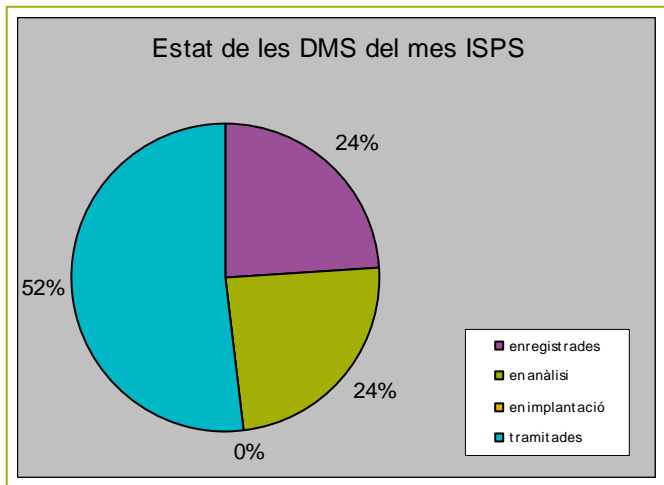


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

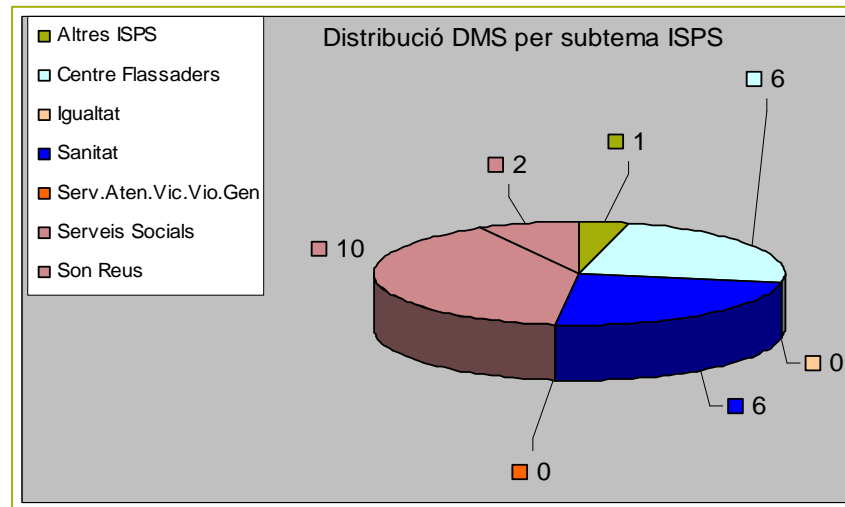


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

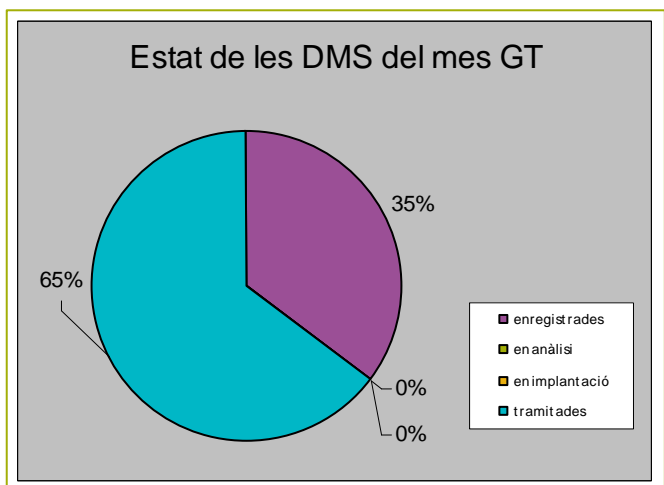


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

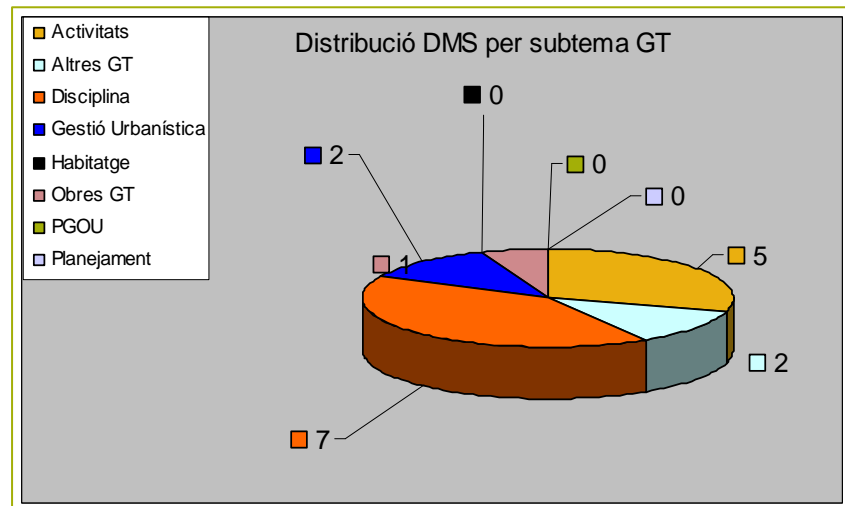


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

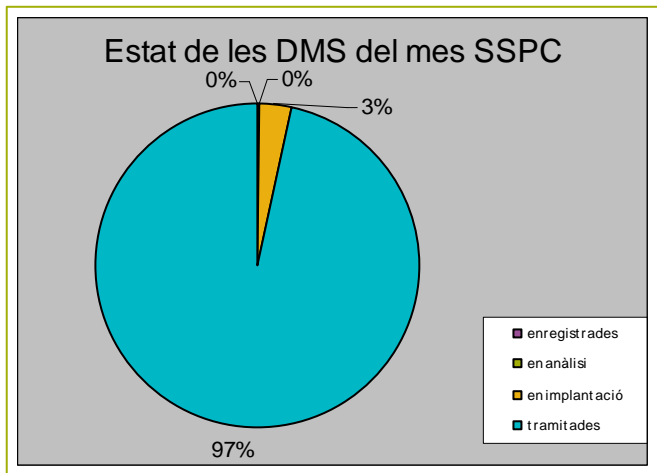


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

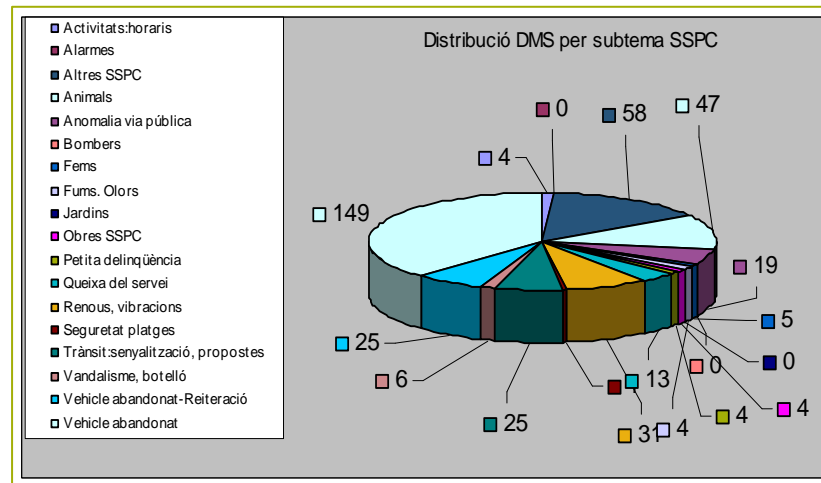


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

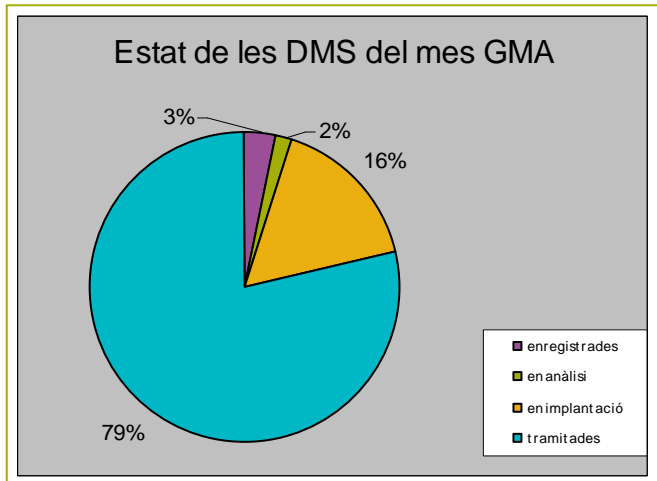


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

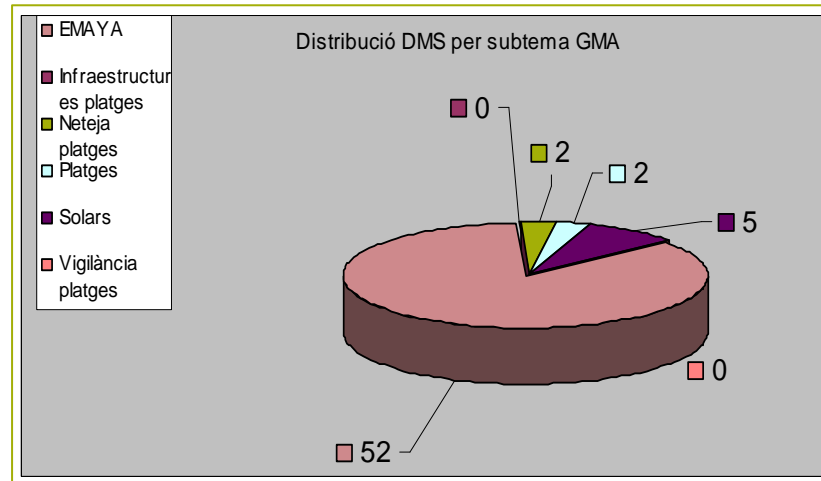


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

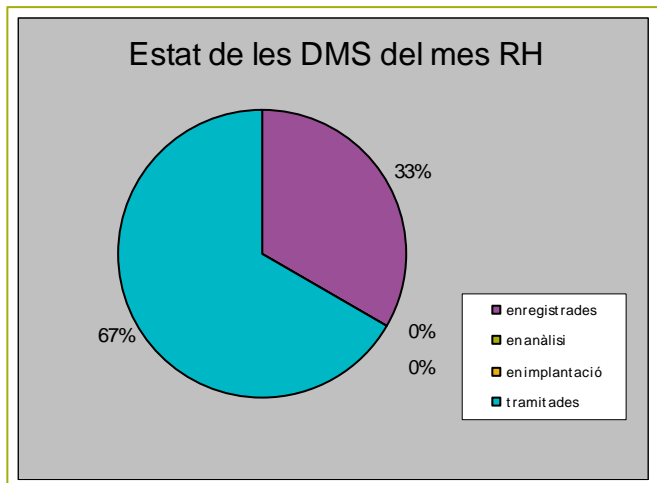


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

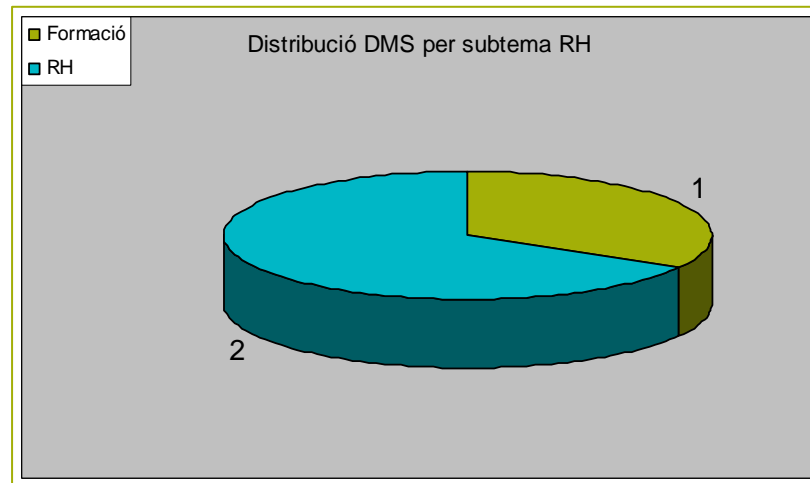


4.9 RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

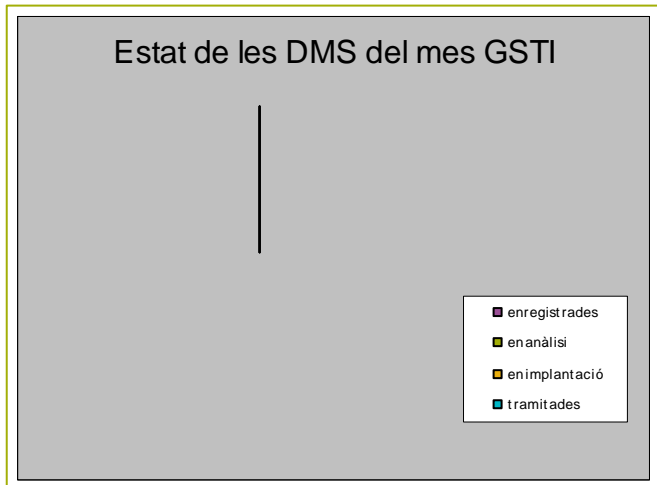


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

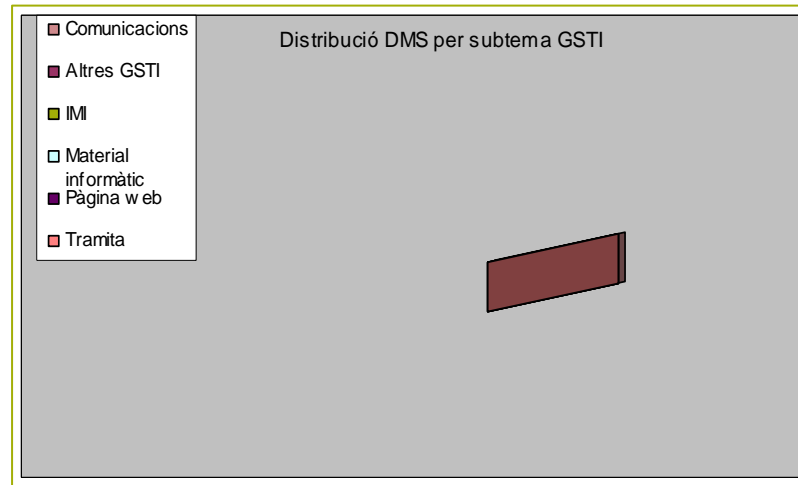


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

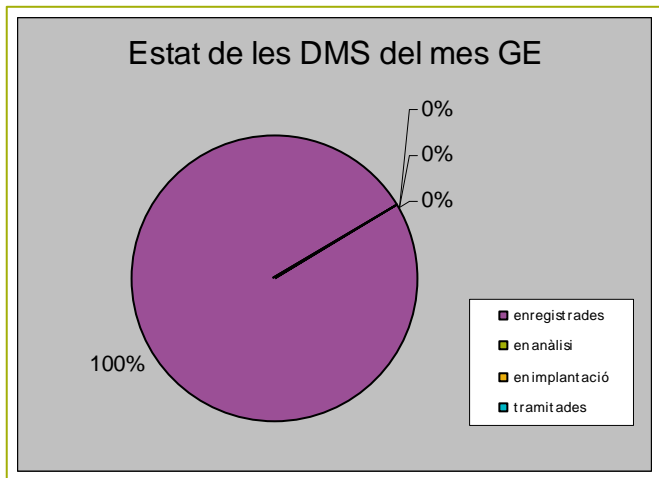


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

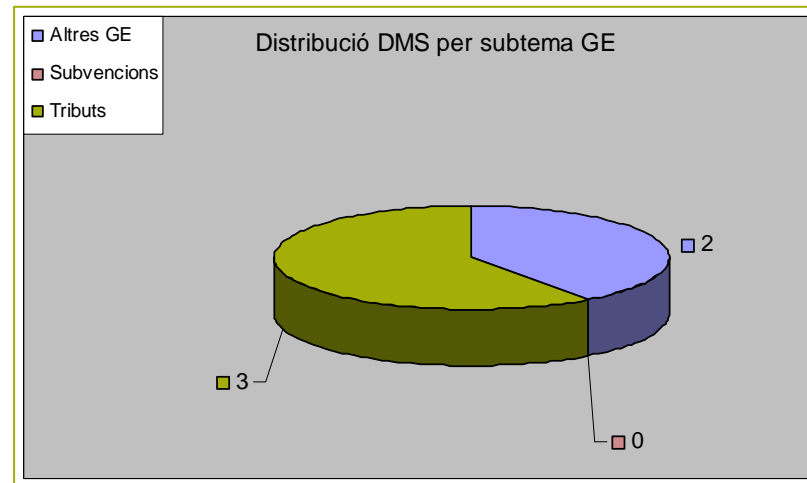


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

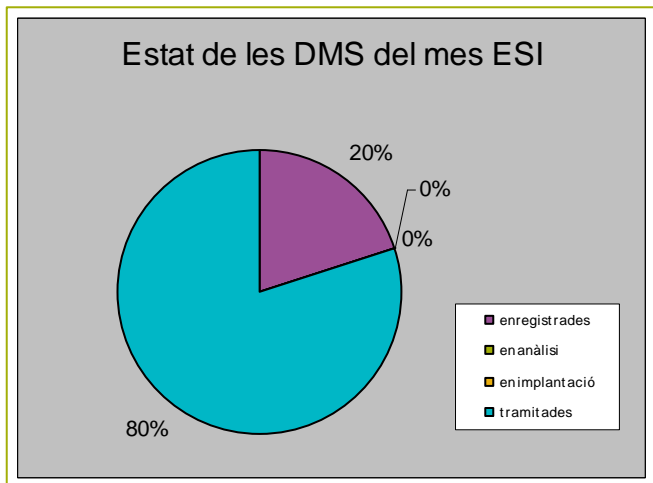


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

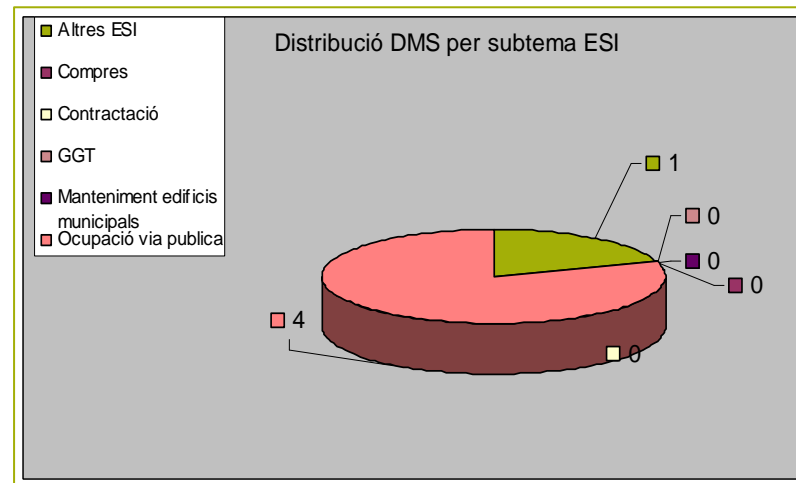


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 i com és habitual, el procés de SSPC amb un 97% de resolució, seguit de ESI amb un 80%, i GMA amb un 79%. Pel que fa a processos amb percentatges de resolució més pròxims al 50% trobam RH amb un 67%, GT amb un 65% i ISPS amb un 52%. Finalment, destacar com a processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució en aquest mes:

- DE amb un 41%.
- AC amb un 39%.
- GIU amb un 30%
- PS amb un 23%
- GE amb un 0%.

En conclusió, es pot destacar que 6 dels 12 processos estan per sobre del 50% pel que fa a tramitació de les DMS enregistrades en el mes i que només 3 processos estan per davall d'aquest 50%. Pel que fa a aquests darrers, destaca el procés GE 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 59%. En canvi en les d'Infraestructures el percentatge de resolució és només del 14%. En aquest darrer cas només s'han tramitat 15 DMS de les 111 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 14 DMS del subtema **Gestió/Organització de la ciutat**. Sol ser el subtema més habitual. D'aquests s'han de destacar 3 DMS relatives a queixes pel tancament de determinats centres culturals de Palma.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes destaca el subtema **OAC** amb 7 DMS.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes torna a destacar el subtema **Biblioteques** amb 14 DMS. D'aquestes, 8 són suggeriments d'ampliació de l'horari.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca sobretot el subtema **Parks i Jardins** amb 64 DMS, seguit de **Mobilitat**, amb 49 DMS.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca el subtema **Serveis Socials** amb 10 DMS, una d'elles referida també al tancament d'un centre cultural.
- GT (Gestió Territorial): Destaca el subtema **Disciplina** amb 7 DMS seguit d'**Activitats** amb 5 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS com és habitual és **Vehicles abandonats**, amb 149 DMS, seguit del subtema **Altres** amb 58 i **Animals** amb 47 queixes.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La gran majoria són del subtema **EMAYA** (52).
- RH (Recursos Humans): Només hi ha hagut 2 DMS assignades al subtema **Recursos Humans** i 1 al subtema **Formació**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): No hi ha hagut DMS per aquest procés..
- GE (Gestió Econòmica): Només hi ha 3 DMS del subtema **Tributs** i 2 DMS del subtema **Altres**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Destaca **Ocupació de la via pública** amb 4

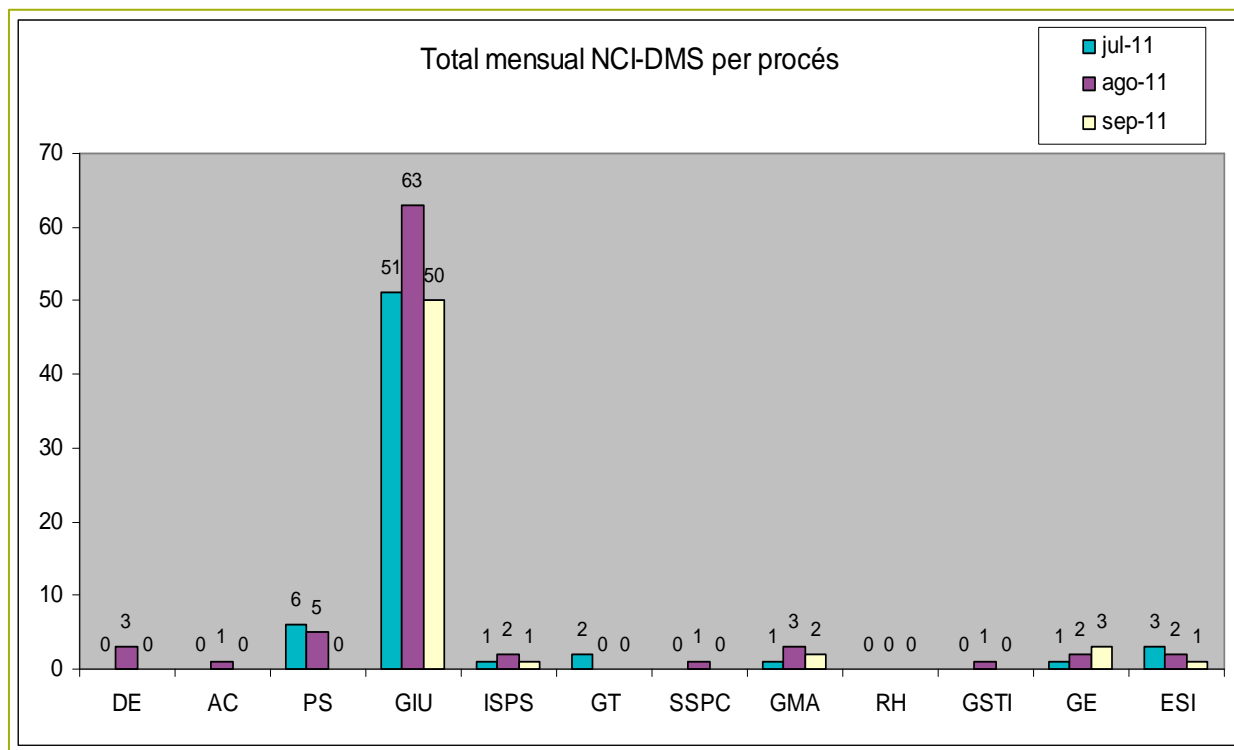
5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

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 50 (un poc menys que el mes anterior) i que suposen el 87% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. Totes són de subtemes propis d'Infraestructures i no h'hi ha cap dels subtemes propis de Mobilitat. Destaca negativament que totes elles es troben encara en estat d'enregistrada. En relació a aquesta situació, es va mantenir una reunió amb els responsables d'Infraestructures el passat mes de setembre per tal de cercar una solució a la tramitació de les DMS. Aquesta reunió va donar lloc a una sèrie de canvis pel que fa a resolutors d'alguns subtemes.

El segueixen, **GE** amb 3 (totes enregistrades). A continuació trobem **GMA** amb 2 (ja tramitades) i **ISPS** i **ESI** amb una cadascun (tramitada la d'ISPS i enregistrada la d'ESI).

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



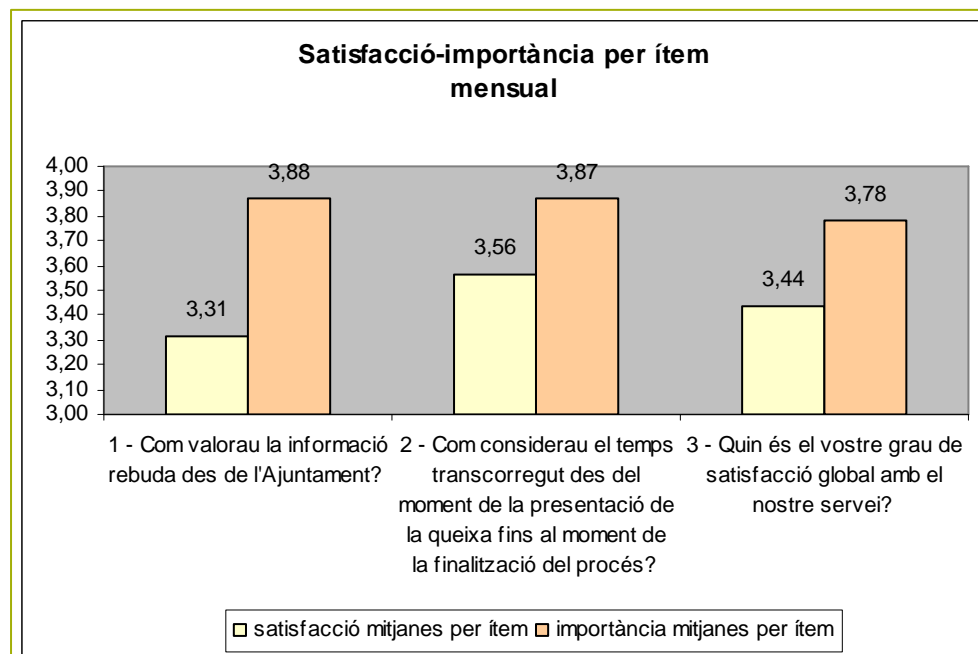
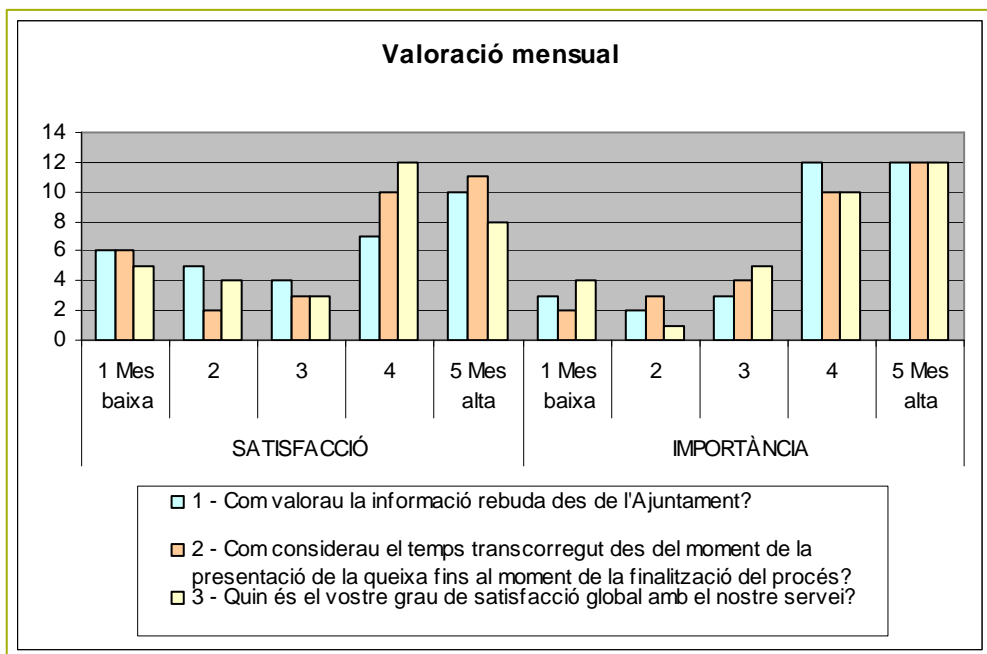
En percentatges, podem resumir que un 87% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU (subtemes d'Infraestructures), un 5% de GE, un 4% de GMA, un 2% d'ISPS i un altra 2% d'ESI.

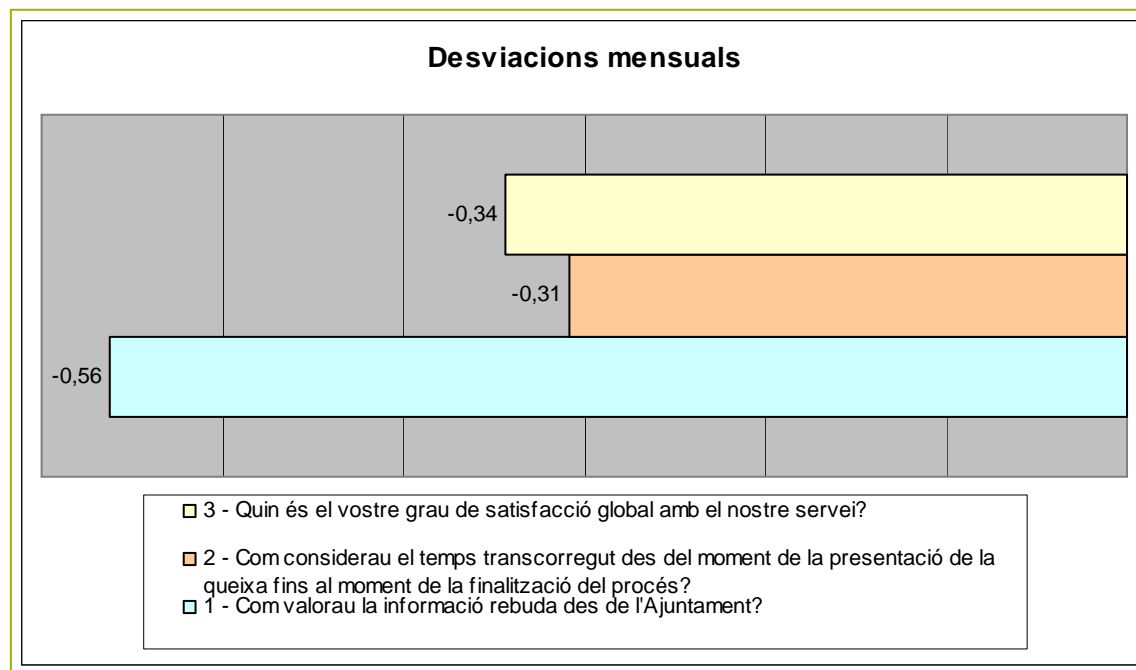
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest mes s'han contestat 32 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 106 DMS a les quals hi constava una adreça electrònica, exceptuant les de SSPC, 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 d'un un 30%**. Es tracta d'un percentatge molt baix donat les DMS tramitades que consten d'una adreça electrònica. Esperant millorar aquest percentatge es va implantar el mes de juny una millora consistent en què 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:

	sep-11					SATSIFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta	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?	6	5	4	7	10	3	2	3	12	12					
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	6	2	3	10	11	2	3	4	10	12					
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	5	4	3	12	8	4	1	5	10	12					





De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **l'ítem relatiu al temps transcorregut** torna a ser el **millor valorat**, amb un 3,56 de mitjana i que presenta una **desviació de 0,31** donat que la importància que se li ha donat és major, un 3,87.

En canvi, aquest mes el **pitjor valorat** és **l'ítem referit a la informació rebuda** amb una valoració de la satisfacció d'un 3,31 i amb una importància valorada amb un 3,88 la qual cosa dóna una **desviació de 0,56**.

Pel que fa a la valoració del **grau de satisfacció global del servei** s'ha valorat amb un 3,44 de satisfacció i un 3,78 d'importància, donant una **desviació de 0,34**.

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 3'31 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 46 observacions/suggeriments de les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic. Aquestes observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, han estat les següents:

DMS	DATA	TEXT OBSERVACIÓ/SUGGERIMENT ENQUESTES
26458	02/09/2011	<i>Estic molt agradaid envers la rapidessa del vostre servei; espero que els objectius ha assolir es portin a terme. Moltes gracies per la vostra ajuda</i>
26707	03/09/2011	<i>Se me ha contestado sobre la basura, ¿y las aceras sin hacer?, y los parterres que son autenticos nidos de ratas?.</i>
25105	03/09/2011	<i>Vaig enviar la meva opinio pero em va donar error. Tambe estaria be que la resposta tambe fos en catala i no nomes castella. gracies per tot!</i>
26559	03/09/2011	<i>YO CONSIDERO QUE TIENE MUCHA IMPORTANCIA PARA NOSOTROS Y ENCONTRAMOS QUE CUESTA MUCHO AVANZAR CON LOS PERROS DE ASISTENCIA Y SU ,LEY</i>
25540	04/09/2011	<i>MZha sorpres la rapidessa de la seua resposta i desitjaria que la solucio a aquest problema i a altres siguen tractas de la mateixa mena, en compromi i cel.leritat. Moltes gracies per ls seua atencio.</i>
25076	04/09/2011	<i>El gobierno del Ayuntamiento esta usando un servicio publico para hacer propaganda del Partido Popular. Puesto a eso, queda recordar que tambien prometio puestos de trabajo y todavia no se ha visto ninguno, al contrario se ha negado trabajo a mas de trescientos. y estos son solamente dos ejemplos. El ayuntamiento debe estar al servicio de los ciudadanos de Palma y no al servicio de un partido politico. Hasta ahora este servicio no esta sino haciendo propaganda de los que gobiernan y no al servicios del ciudadano</i>
25064	04/09/2011	<i>La respuesta a la queja de la retirada delcarril bici ha sido rapida, ya que imagino que debeis tener cientos de quejas similares, sin embargo, de otra queja que interpuse hace casi un a?o (la DMS-18157) aun no he recibido respuesta. Por lo tanto, no puedo valorar positivamente este servicio. Saludos.</i>
25550	04/09/2011	<i>No me ha respondido un ayuntamiento, me ha respondido un miembro de un partido politico. Desde el momento en que toman posesion del cargo, pasan de ser miembros de un partido a ser los representantes de todos los palmesanos. Con frases como "nos ha votado una mayoria" o "lo llevabamos escrito en el programa y nos votaron" me demuestran que solo representa a los palmesanos que les votaron. Muy pocos politicos saben pasar de ser representantes de unas siglas a representantes de todos los ciudadanos, y con sus decisiones me estan demostrando lo que son. Tanto a nivel regional como nacional. Una pena. Saludos</i>
25542	04/09/2011	<i>El text no esta completament en catala</i>
25405	04/09/2011	<i>estic pendent dZuna resposta de lZAjuntament del departament de medi ambient per unes al.legacions posades per a mi a una sancio dZaquest departament, en aquest cas la meva opinio no es satisfactoria</i>
25632	06/09/2011	<i>Per favor envia-ho en catala. Gracies.</i>

- 24557 07/09/2011 *Esto no tiene que ver con el servicio requerido, que era la reparacion de la acera delante del edificio. Pero sentimos indignacion ante el hecho que el ayuntamiento no se hace cargo del solar detras de nuestro eficio, que le fue cedido por la comunidad hace muchos a?os. El ayuntamiento ha reparado las calles de todo el barrio menos la nuestra que se ha quedado detras de la via del tren y en el abandono total. Es realmente una pena.
El ayuntamiento no responde a las demandas. Hace tres meses hice una denuncia de instalacion de nuevos aparatos de aire acondicionado gigantescos enfrente de mi balcon y no he recibido ninguna respuesta. Otro esta denunciado desde el a?o 95.*
- 26055 07/09/2011 *Mientras que exige mucho a los ciudadanos permite que se destruyan los barrios a base de ruidos y calor en las fachadas - prohibidos por la ordenanza municipal- ?por que no cumplir las Ordenanzas?*
- 25871 07/09/2011 *Estoy satisfecha por su interes y supongo que estan haciendo lo posible para mejorar nuestra ciudad, pero aun hay cosas que deben arreglarse pero ya es cuestion de civismo: suciedad en las calles, pandillas de jovenes que toman las calles como punto de encuentro para fumarse porros y otras cosas (caso de la entrada en mi finca), cosas que supongo iran arreglando. Se que me quejo bastante pero si no lo hago ustedes no lo saben, todos debemos ayudar a mejorar nuestra ciudad. Gracias*
- 26463 07/09/2011 *La respuesta que se me han dado no cumple los objetivos de mi queja, ni de mi sugerencia. Los equipos de inspeccion medioambiental que ustedes refieren, son invisibles para la ciudadania, por lo que no son suficientes para controlar y coartar las acciones incivicas de ensuciar las calles del centro de Palma, sobre todo la calle San Miguel y la Plaza de Espa?a y calles adyacentes, asi como del Parque de las Estaciones, que por la gran afluencia de gente que las transita a diario y el llenado inmediato de las papeleras, se convierten en un basurero por el que cada tarde resulta imposible pasear. El parque se ha convertido en una zona de PICNIC sobre el cesped al medio dia y queda lleno de basuras el resto del dia.... La labor de los inspectores que me dicen, no se refleja, para nada, en el comportamiento de los transeuntes, la mayoría extranjeros, que no ven sancionadas sus conductas.*
- 26426 08/09/2011 *Mi queja era para denunciar dos puntos negros en una barriada, donde unos vecinos dejan desperdicios. Avise de que el trabajador de limpieza, limpiaba cada dia al poco volvia a estar sucio. Se limitaron a pasar, observaron que estaba limpio, (habia pasado el operario hacia poco) y se fueron. Para este viaje, no se necesitaban tantas alforjas. Si se hubiera quedado un rato, seguro que lo habria visto sucio al poco, pero no, se limitaron a pasar. Otra cosa, si se da la opcion de recibir la informacion en castellano, se agradecera.*
- 26487 08/09/2011 *LAS OMIC TIENEN COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS QUE NO LES EXIME DE SU RESPONSABILIDAD PARA ATENDER UNA RECLAMACION DE USUARIO CONTRA UN ESTABLECIMIENTO DE CONSUMO. DERIVAR A LOS SERVICIOS JURIDICOS ES DESENTENDERSE DE LA FUNCION PUBLICA QUE DEBE CUMPLIR LA OFICINA DEL CONSUMIDOR PRESERVANDO LOS DERECHOS DEL ADMINISTRADO.*
- 25651 09/09/2011 *El text de resposta que he rebut no estava redactat en versio catalana, nomes en castella i repetit dues vegades. Seria convenient que aquest aspecte es milloras i es controlas els possibles errors.*

26525	09/09/2011	<i>ESTIC MOLT SATISFETA AMB AQUEST SERVEI...DE TOTES FORMES ENCARA QUEDA MOLT PER MILLORAR RESPECTE A LA NETETJA DE LA BARRIADA DE SON COTONER. ELS INMIGRANTS CERQUEN PER DINS EL CONTENIDORS I ESCAMPAN TOTA LA BRUTICIA, AHURIEN DE ESTAR MES CONTROLATS!!! COM SUGGERIMENT VOLIA COMENTAR QUE ELS CONTENIDOR DEL CARRER FCO. MARTI MORA (A LA ALTURA DELS VINS RIPOLL) ES TROBEN ROMPUTS I ES DIFICULTA LA RECOLLIDA DEL FEMS. GRACIES PER TOT.</i>
26398	10/09/2011	<i>Es contesta rapidament que esta tramitada, pero no es soluciona. Sa queixa que vaig fer de lo brut que estan els carrers de Son Armadans, seria convenient que una persona pasi caminant per veure es grau de bruticia. Despres de la queixa ningun la grenat.</i>
25674	10/09/2011	<i>este cuestionario me parece absurdo pues necesito respuestas y no que me parece el servicio,mas soluciones y menos memeces. Por que no e tenido ningun tipo de solucion.</i>
25836	10/09/2011	<i>Quiero dejar claro que esta puntuacion la hago en base al servicio que ha sido ofrecido desde que tramite mi queja a traves de Internet ya que mi primera reclamacion la hice por mediacion del 010 en el mes de febrero y unos meses mas tarde volvi a insistir en este mismo numero sin obtener ninguna respuesta satisfactoria.</i>
26169	11/09/2011	<i>No entendieron mi queja, los pasos de zebra son muy importantes, tanto para peaton come el transito, Blanquerna no hay marcado nada de nada!!</i>
26703	11/09/2011	<i>Prefiero que tarden mas en contestar pero que la respuesta sea mas elaborada e informada. Llevamos mas de 2 a?os denunciando por escrito un hecho concreto asi que si por el sistema DMS tardan un poco mas de unsodias, es perfectamente tolerable. Sin embargo, si por la via tradicional (por escrito) hemos conseguido muy poca atencion de parte del ayuntamiento, se espera que con el sistema DMS se consiga algo mas.</i>
25478	11/09/2011	<i>Sorprendido de la rapidez y servicio prestado. Enhorabuena y muy agradecido. Saludos</i>
26119	11/09/2011	<i>el sistema de atencion por su parte, me parece satisfactoria, pero no he visto estos dias una mayor eficacia en el servicio de limpieza.</i>
26134	12/09/2011	<i>Els fulls informatius en catala no estaven a la vista com la resta. Calia demanar-los a informacio</i>
25708	13/09/2011	<i>Per la seva resposta, me pareix que enlloc d'un servei es una eina de propoaganda des d'on voler-se justificar. No es en tot cas el que esperava ni el que crec que necessitam els ciutadans.</i>
26746	18/09/2011	<i>Molt be,</i>
25504	20/09/2011	<i>1.- Crec que el vostre servei de contesta milloraria molt en qualitat si tambe es valorassin els estudis del Col?legi d'arquitectes, el qual, entre d'altres, desaconsellava el pla de l'Ajuntament per a modificar el carril bici. Si nomes ens parlau d'un estudi de la Universidad de Madrid i d'altres de fora i no es te en compte res mes, la vostra resposta planteja mes preguntes que respostes. 2.- Crec que si no s'amagassin les enquestes als comercos de Blanquerna que deien que volien el carrer peatonal, tambe milloraria la vostra credibilitat. 3.- Crec que si realment es potencias el servei de bicipalma, no faria falta haver d'anar a 3 aturades diferents per tal d'aconseguir una bici. Els dos punts de Blanquerna, concretament, no funcionen des de la vostra gestio. El de Sta Catalina tampoc. Aquestes afirmacions no son fruit de cap estudi universitari, nomes de la propia experiencia. Amb anim de millorar totes aquestes questions, vos animo a reconsiderar-les.</i>

27143	21/09/2011	<i>Me parece bien que se integre a los perros, pero que les den LA MITAD DEL PARQUE, no todo!!!!!!! Que son 22.000 metros cuadrados!!!!!!! Que dejen las zonas de cesped libres para los ni?os y que vuelvan a autorizar el uso de pelotas. Que nos respeten a todos, tambien a los no amigos de los perros, que somos la mayoria.</i>
26466	21/09/2011	<i>No faceu politica amb el sistema de queixes i suggeriments. He formulat una queixa i he fet al mateix temps un suggeriment, la resposta havia d'esser o si o no. La resposta ha estat ambigua i no us heu definit, no heu dit ni si, ni no, sino tot al contrari i això no pot esser!!!</i>
26823	22/09/2011	<i>Creo que las quejas o sugerencias tendrian que tener una respuesta individual en vez de una carta STANDARD que no dice nada..... Hay mucha lentitud en las respuestas/actuaciones o simplemente no hay actuaciones.</i>
26091	22/09/2011	<i>no se ha arreglat res de lo demanat ni hi ha perspectives de que s'arregli a curt ni a mitjan plac</i>
26840	23/09/2011	<i>Seria muy positivo: 1?-Poder efectuar reclamaciones/quejas mediante correo electronico(mucho mas agil que entrando en la pagina web y localizando informacion en las pesta?as de la pagina y plantillas para exponer la queja. 2?-Soluciones efectivas: La respuesta obtenida a nuestra queja es SOLO RELATIVA Y HA DEJADO LUGAR A DUDAS SIN RESOLVER TODAVIA. Las obras en el n? 13 de San Magin han terminado hace tiempo y los contenedores siguen el el lugar donde los trasladaron supuestamente de foma TEMPORAL...??... ?Que pasara ahora con los contenedores ubicados en esta calle ?...esta ubicacion perjudica a los usuarios de la via y a los comercios de esta calle, ademas de causar una imagen pesima de cara al turismo de la zona)... Continuamos a la espera de aclaracion al respecto..!! Gracias..</i>
25970	23/09/2011	<i>Bon dia, jo he exposat una situacio. I per part de l'Ajuntament no expliquen quines mesures posaran per solucionar aquest problema. No se que he de valorar en importancia. Jo li donc molta importancia al assumpte aquest, pero des de l'Ajuntament crec que gaire.</i>
26810	24/09/2011	<i>El solar sigue igual o peor de lo que estaba puesto que la gente sigue tirando basura.</i>
27350	24/09/2011	<i>GRACIES PER ATENDRE LA MEVA RECLAMACIO, ESPER ES POSSI REMEI LO MES ABANS POSIBLE</i>
27034	25/09/2011	<i>SINTIENDOLO MUCHO EN LAS DOS ULTIMAS NO LES PUEDO CONTESTAR PORQUE NO SE SI SE HA HECHO ALGUN PROCESO , Y SI UDAS HAN MANDADO A ALGUIEN PARA VER LO QUE LES PEDIA Y QUE ME HAYAN COMUNICADO COMO HA TERMINADO LA QUEJA QUE LES HICE . ESPERO Y CONFIO QUE COMO POR BIEN DE TODOS PUEDA PONERLESUN 5 EN TODO . LO MAS IMPORTANTE ES QUE HAYAN TENIDO EN CUENTA ESTA QUEJA Y ROGARIA ME CONTESTASEN QUE HA SUCEDIDO ATENTAMENTE..... CONFIO EN UDS</i>
26909	25/09/2011	<i>La respuesta por parte de l'Ajuntament ha sido muy buena, pero el resultado para que los bares no invadan las aceras con sillas, mesas, sombrillas, pizarras, sigue siendo el mismo: o el policia local todavia no ha hecho la visita, o los responsables de la explotacion de los bares no han hecho el menor caso a las advertencias. Gracias</i>
26909	27/09/2011	<i>Crec que les contestacio en el meu cas, es teorica no el que realment es fa a la practica.</i>
26999	29/09/2011	<i>Trob que aquest servei es molt important, converteix al ciutadà en un esser conscient en la seva ciutat, per això pens que s'hauria de difondre molt mes perque molta gent no sap que existeix.</i>

27275	30/09/2011	<i>No he recibido ninguna contestacion.gracias</i>
27252	30/09/2011	<i>El problema pel qual vaig presentar la queixa continua i no tenc gens clar si les actuacions de la policia han minvat l'efecte del qual em queixava (exces de velocita al Cami Real)</i>
26864	30/09/2011	<i>Les agradezco sinceramente la profesionalidad y buen servicio de este sistema de Demandas Municipales de Servicios. Es uno de los mejores servicios que se prestan a la ciudadanía hoy en dia. Muchas gracias.</i>
26960	30/09/2011	<i>Moltissimes 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.