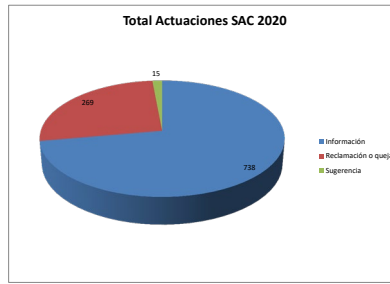
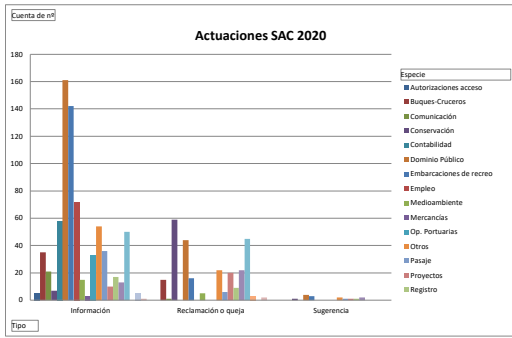


ACTUACIONES SAC 2020

Cuenta de nº	Etiquetas de columna																		Total general			
Etiquetas de fila	Autorizaciones acceso	Buques-Cruceros	Comunicación	Conservación	Contabilidad	Dominio Público	Embarcaciones de recreo	Empleo	Medioambiente	Mercancías	Op. Portuarias	Otros	Pasaje	Proyectos	Registro	Comisaría	Parking y Sanciones	Incidencias Se	Contratación	Secretaría y A:	Total general	
Información	5	35	21	7	58	161	142	72	15	3	33	54	36	10	17	13					738	
Reclamación o queja		15	1	59		44	16		5			22	6	20	9	22		45	3	5	2	269
Sugerencia				1		4		3				2	1	1	1	2						15
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>22</b>	<b>67</b>	<b>58</b>	<b>209</b>	<b>161</b>	<b>72</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>78</b>	<b>43</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>37</b>		<b>95</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1022</b>



Esta hoja excel se envía anualmente a Antonio Viader para añadir esta información a la memoria de sostenibilidad.  
 Telf. Antonio Viader: 679 337 085  
 Email Antonio Viader: antonio.viader@ppmiauren.es

## RECLAMACIONES MEDIOAMBIENTALES 2020

Suma de nº Etiquetas de fila	Etiquetas de columna				Total general
	Calidad agua	Otros	Ruido	Calidad aire	
Información					2
Reclamación o queja	1	5	19		3
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>30</b>

Filtro para Estadísticas SAC (reclamaciones medioambientales):

	Tipo amb.
Tipo	Suma de nº

### HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha	Referencia	Ref.Apbyuejas	¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada?	¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos?	¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias?	¿Cómo valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al Cliente de	Comentarios	Email encuestado	Comentario SAC	TOTAL CUESTIONARIOS	
										<b>165</b>	
										<b>Media anual valoración:</b>	<b>3,85</b>

#### enero-20

REPETIDA 21/01/20	P030-20							M'agr almajurqi@hotmail.com					Mala	1	
1/10/2020 0:00:00	10/01/2020 SE_ENV/4656/2019	77052	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente		miguelmoranta@apeam.	5	5	5	5	20	Regular	2
1/16/2020 0:00:00	16/01/2020 SE_ENV/747/2020	79060	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente		stonamengual@gmail.co	5	5	5	5	20	Buena	3
1/28/2020 0:00:00	28/01/2020 SE_ENV/4534/2019	74148	Buena	Excelente	MALA	Excelente		Tenieiacuasevi71@gmail.com	3	5	1	5	14	Muy buena	4
1/28/2020 0:00:00	28/01/2020 SE_ENV/644/2020	79056	Buena	Excelente	Excelente	Muy buena		ivantaky@yahoo.es	3	5	5	4	17	Excelente	5
1/31/2020 0:00:00	31/01/2020 SE_ENV/707/2020	79057	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena		sebastiasansof@hotmail.	4	4	4	4	16		
1/3/2020 10:11:59	03/01/2020 P406-19		Regular	Muy buena	Buena	Muy buena		miguelpguasch@gmail.co	2	4	3	4	13		
1/14/2020 15:27:24	14/01/2020 P015-20		Buena	Buena	Buena	Buena		Son ungl.bezzina@gmail.com	3	3	3	3	12		
1/22/2020 0:30:45	22/01/2020 P030-20		Excelente	Excelente	Excelente	Excelente		manolomioara@gmail.co	5	5	5	5	20		
1/30/2020 14:42:21	30/01/2020 P044-20		Muy buena	Muy buena	Buena	Buena		margaamq@gmail.com	4	4	3	3	14		
												Valoración Cuestionarios:	146		
												Cuestionarios recibidos:	9		
												Indicador Enc.Satisf:	4,06		

#### febrero-20

REPETIDA 02/03/20	SE_ENV/1269/20:	82106						Enho amunoz@fundacion.vale					Mala	1
-------------------	-----------------	-------	--	--	--	--	--	----------------------------	--	--	--	--	------	---

### HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha	Referencia	Ref.Apbyuejas	¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada?	¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos?	¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias?	¿Cómo valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al Cliente de	Comentario	Email encuestado	Comentario SAC	
<b>TOTAL CUESTIONARIOS 165</b>										
2/11/2020 0:00:00	11/02/2020	SE_ENV/1121/2020	79072	Excelente	Excelente	Muy buena	Excelente	La co salvi-ta@hotmail.com		
									Regular	2
2/4/2020 14:10:41	04/02/2020	P025-20		Buena	Excelente	Excelente	Excelente	Muy a miguelinhojr10@gmail.co		
									Buena	3
2/4/2020 20:49:51	04/02/2020	P051-20		Muy buena	Excelente	Muy buena	Excelente	El em mg.branda@yahoo.es		
									Muy buena	4
2/7/2020 12:24:50	07/02/2020	ENV/1004/2020	79065	Regular	Buena	Mala	Mala	No he jldelblanco@hotmail.com		
									Excelente	5
2/11/2020 9:16:09	11/02/2020	P041-20		Muy buena	Muy buena	Excelente	Muy buena	marketing@pabisa.com		
2/11/2020 11:23:49	11/02/2020	P060-20		Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	beatrizsuescun44@gmai		
2/14/2020 14:05:11	14/02/2020	ENV/1142/2020	82100	Buena	Buena	Buena	Buena	clopez@ifisc.uib-csic.es		
2/22/2020 13:43:56	22/02/2020	P084-20		Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	agrad olga.schmidt@engelvoell		
2/25/2020 13:35:33	25/02/2020	P085-20		Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	the ar maja.kazmierska@gmail.		
3/2/2020 13:34:44	26/02/2020	ENV/1269/2020	82106	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	amunoz@fundacion.vale		
									Valoración Cuestionarios:	171
									Cuestionarios recibidos:	10
									Indicador Enc.Satisf:	4,28
<b>marzo-20</b>										
3/2/2020 0:00:00	02/03/2020	SE_ENV/1269/2020	82106	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Enho amunoz@fundacion.vale		
									Mala	1
3/5/2020 0:00:00	05/03/2020	SE_ENV/1320/2020	83151	Excelente	Excelente	Regular	Excelente	obangel@gmail.com		
									Regular	2
3/27/2020 0:00:00	27/03/2020	SE_ENV/1362/2020	83153	Buena	Muy buena	Regular	Buena	jamist@gmail.com		
									Buena	3
3/31/2020 0:00:00	REPETIDA	SE_ENV/1438/2020	83159					En la alste4@cam Esta encuest		
									Muy buena	4



### HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha	Referencia	Ref. Apbq uejas	¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada?	¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos?	¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias?	¿Cómo valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al Cliente de	Comentario	Email encuestado	Comentario SAC	<b>TOTAL CUESTIONARIOS 165</b>														
4/16/2020 20:14:49	16/04/2020	P182-20	Muy buena	Excelente	Excelente	Excelente	Han r arquitectoconcursos@co			4	5	5	5	19										
4/20/2020 15:39:43	20/04/2020	P225-20	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	servisubmenorca@hotmail			5	5	5	5	20										
4/21/2020 10:52:40	21/04/2020	P224-20	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Todo nikita_34@orange.fr			4	4	4	4	16										
4/21/2020 16:42:48	21/04/2020	P228-20	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Debe antonimartorelltorres@gr			4	4	4	4	16										
4/21/2020 20:11:03	21/04/2020	P222-20	Excelente	Excelente	Muy buena	Excelente	Me g joseba02@gmail.com			5	5	4	5	19										
4/22/2020 15:56:54	22/04/2020	P235-20	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Me h polindemw@gmail.com			5	5	5	5	20										
4/23/2020 14:23:29	23/04/2020	P236-20	Excelente	Mala	Mala	Mala	txemabrotons@asociacio			5	1	1	1	8										
4/27/2020 18:25:10	27/04/2020	P241-20	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	claudius.kracht@gmx.net			4	4	4	4	16										
4/29/2020 9:21:12	29/04/2020	ENV/1610/2020	84061	Muy buena	Muy buena	Buena	Buena	ocampillo.1972@gmail.co		4	4	3	3	14										
4/30/2020 22:41:30	30/04/2020	ENV/1477/2020	83165	Mala	Mala	Mala	Mala	Buen; jcmugica@yahoo.es		1	1	1	1	4										
																				<b>Valoración Cuestionarios:</b>	<b>250</b>			
																						<b>Cuestionarios recibidos:</b>	<b>17</b>	
																							<b>Indicador Enc.Satisf:</b>	<b>3,68</b>

#### mayo-20

5/15/2020 0:00:00	15/05/2020	SE_ENV/1523/20	84051	Mala	Excelente	Mala	Buena	llorenriu@gmail.com		1	5	1	3	10	Mala	1
5/29/2020 0:00:00	29/05/2020	SE_ENV/1722/20	86064	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	joan.antoni.sancho@ma		5	5	5	5	20	Regular	2
5/4/2020 19:25:56	04/05/2020	P258-20 (P146-20)		Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	mgradaille@hotmail.com		5	5	5	5	20	Buena	3
5/5/2020 15:45:02	05/05/2020	P268-20		Excelente	Excelente	Muy buena	Muy buena	Estoy omassanet@gmail.con		5	5	4	4	18	Muy buena	4
5/5/2020 22:58:57	05/05/2020	P266-20		Excelente	Excelente	Excelente	Muy buena	lluis.segura@gmail.com		5	5	5	4	19	Excelente	5
5/6/2020 10:12:21	06/05/2020	P272-20		Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Realic emilio@sppme-baleares.		5	5	5	5	20		
5/6/2020 16:05:42	05/06/2020	P261-20		Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	admin@etouchnav.com		5	5	5	5	20		
5/12/2020 14:06:05	12/05/2020	P296-20		Buena	Excelente	Excelente	Excelente	menorkina@gmail.com		3	5	5	5	18		
5/13/2020 8:49:32	13/05/2020	P301-20		Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	alzamora.juan@gmail.co		5	5	5	5	20		
5/18/2020 18:05:13	18/05/2020	ENV/1670/2020	86058	Muy buena	Muy buena	Regular	Buena	mgm18576@hotmail.com		4	4	2	3	13		



### HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha	Referencia	Ref.Apbruejas	¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada?	¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos?	¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias?	¿Cómo valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al Cliente de	Comentario	Email encuestado	Comentario SAC	
6/19/2020 15:33:39	19/06/2020	P413-20	Buena	Buena	Buena	Buena		martadelreal@gmail.com		
6/19/2020 23:37:28	19/06/2020	P414-20	Buena	Buena	Regular	Regular		Me gtmayinhr1809@gmail.com		
6/23/2020 16:11:22	23/06/2020	NO LOCALIZADA	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente		he rexjaume.com.una.moto@gmail.com		
6/25/2020 14:55:29	25/06/2020	P426-20	Muy buena	Buena	Muy buena	Muy buena		joel.chaix@yahoo.fr		
6/27/2020 20:42:20	27/06/2020	NO LOCALIZADA	Mala	Mala	Mala	Mala		Nefaspedrosantandreucuenca@gmail.com		
6/29/2020 14:38:39	22/06/2020	P378-20	Regular	Buena	Mala	Regular		carmen.vera.ayf@gmail.com		
									<b>TOTAL CUESTIONARIOS</b>	<b>165</b>
									Valoración Cuestionarios:	<b>256</b>
									Cuestionarios recibidos:	<b>19</b>
									Indicador Enc.Satisf:	<b>3,37</b>

#### julio-20

7/8/2020 0:00:00	08/07/2020	SE_ENV/1813/2020	87153 Buena	Excelente	Excelente	Excelente		mariajoserealholguin@gmail.com	3 5 5 5 18	Mala	1
7/7/2020 0:00:00	07/07/2020	SE_ENV/1843/2020	88053 Muy buena	Excelente	Excelente	Muy buena		toniriusech@gmail.com	4 5 5 4 18	Regular	2
7/3/2020 0:00:00	03/07/2020	SE_ENV/1852/2020	88055 Muy buena	Excelente	Excelente	Excelente		Agradxxchema@gmail.com	4 5 5 5 19	Buena	3
7/21/2020 0:00:00	21/07/2020	SE_ENV/2814/2020	90054 Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena		cerdo@clargalmes.com	4 4 4 4 16	Muy buena	4
7/11/2020 0:00:00	11/07/2020	SE_ENV/1890/2020	88060 Excelente	Excelente	Buena	Excelente		pabloamoros@integralex.com	5 5 3 5 18	Excelente	5
7/29/2020 0:00:00	29/07/2020	SE_ENV/2949/2020	92060 Mala	Mala	Mala	Mala		Págin merche@wiberrentacar.com	1 1 1 1 4		
7/3/2020 13:36:08	03/07/2020	P437-20		Excelente	Excelente	Excelente		Comc captain@motoryachtatlar.com	5 5 5 5 20		
7/8/2020 11:26:31	08/07/2020	P453-20		Muy buena	Muy buena	Muy buena		elenatorresllamas@hotmail.com	4 4 4 4 16		
7/8/2020 12:58:53	08/07/2020	ENV/1833/2020	88050 Buena	Buena	Regular	Buena		jgarau@uib.es	3 3 2 3 11		
7/11/2020 11:46:51	11/07/2020	ENV/2177/2020	88063 Muy buena	Muy buena	Regular	Buena		HOla, rafafeliu@yahoo.es	4 4 2 3 13		
7/13/2020 13:23:52	13/07/2020	P440-20		Buena	Muy buena	Muy buena		earrivi@gmail.com	3 4 4 4 15		
7/13/2020 17:55:16	13/07/2020	P463-20		Buena	Muy buena	Regular		anasseddamoun96@gmail.com	3 4 2 4 13		
7/14/2020 11:33:56	14/07/2020	P467-20		Muy buena	Muy buena	Buena		murillorosasandres@gmail.com	4 4 3 4 15		
7/18/2020 18:15:29	18/07/2020	ENV/2854/2020	91055 Muy buena	Excelente	Excelente	Excelente		El trat attractores@gmail.com	4 5 5 5 19		
7/21/2020 10:48:27	21/07/2020	ENV/2792/2020	90053 Regular	Buena	Regular	Buena		miquelcarbonellamer@gmail.com	2 3 2 3 10		
7/22/2020 14:11:42	22/07/2020	ENV/2713/2020	90051 Excelente	Excelente	Regular	Excelente		La raç vjcovas@gmail.com	5 5 2 5 17		





## HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha	Referencia	Ref.Apbyuejas	¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada?	¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos?	¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias?	¿Cómo valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al Cliente de	Comentario	Email encuestado	Comentario SAC	
									<b>TOTAL CUESTIONARIOS</b>	<b>165</b>
									Valoración Cuestionarios:	<b>144</b>
									Cuestionarios recibidos:	<b>10</b>
									Indicador Enc.Satisf:	<b>3,60</b>

### septiembre-20

9/11/2020 0:00:00	11/09/2020	SE_ENV/3833/2020	97104 Buena	Buena		Muy buena	jmarin@tragsa.es		3	3		4	10	Mala	1
9/17/2020 0:00:00	17/09/2020	SE_ENV/3850/2020	97107 Buena	Buena	Buena	Buena	carlosdiaz@cm-associats		3	3	3	3	12	Regular	2
9/21/2020 0:00:00	21/09/2020	SE_ENV/3882/2020	97114 Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Cuanc marilenasm@gmail.com		5	5	5	5	20	Buena	3
9/22/2020 0:00:00	22/09/2020	SE_ENV/2837/2020	91053 Mala	Muy buena	mala	mala	ya no llorenriu@gmail.com		1	4	1	1	7	Muy buena	4
9/26/2020 0:00:00	26/09/2020	SE_ENV/3107/2020	93055 Buena	Buena	mala	Regular	Hemc alquilerestor 07/10/20. Se		3	3	1	2	9	Excelente	5
9/1/2020 13:43:50	01/09/2020	P551-20		Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	salvador@economistas.d	5	5	5	5	20		
9/1/2020 15:09:04	01/09/2020	P504-20		Mala	Muy buena	Muy buena	Buena	beatriz.serna@wsp.com	1	4	4	3	12		
9/1/2020 19:24:19	01/09/2020	ENV/3092/2020	93052 Mala	Buena	Mala	Mala	La lim pollentia@gmail.com		1	3	1	1	6		
9/4/2020 19:54:33	04/09/2020	P555-20		Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	biel.vich@uib.cat	4	4	4	4	16		
9/8/2020 9:57:46	08/09/2020	P564-20		Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Anton palma@alborsgaliano.co	5	5	5	5	20		
9/9/2020 12:53:35	09/09/2020	ENV/3788/2020	97100 Excelente	Excelente	Mala	Muy buena	El est:trebornara@gmail.com		5	5	1	4	15		
9/10/2020 14:44:54	09/09/2020	P552-20		Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Qued info@cys-sl.eu	5	5	5	5	20		
9/10/2020 23:03:34	10/09/2020	ENV/3153/2020	95052 Buena	Buena	Buena	Buena	jbenitezg121@gmail.com		3	3	3	3	12		
9/17/2020 12:04:02	17/09/2020	P580-20		Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	tefi_xoxona@hotmail.com	4	4	4	4	16		
9/21/2020 11:14:33	21/09/2020	ENV/3028/2020	92067 Mala	Mala	Mala	Mala	ME info@menor Después de		1	1	1	1	4		
9/22/2020 9:45:44	22/09/2020	P585-20		Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	martinezgarciamaria.a@	4	4	4	4	16		
9/22/2020 16:11:40	22/09/2020	ENV/3908/2020	98101 Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	mpoblador57@gmail.com	5	5	5	5	20		
9/22/2020 16:45:38	22/09/2020	ENV/2837/2020	91053 Mala	Buena	Mala	Mala	llorenriu@gmail.com		1	3	1	1	6		
9/23/2020 10:06:49	23/09/2020	P588-20		Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	andresjaumev@gmail.co	5	5	5	5	20		







**HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Fecha	Referencia	Ref.Apbyuejas	¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada?	¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos?	¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias?	¿Cómo valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al Cliente de	Comentario	Email encuestado	SAC
-------	------------	---------------	--	---	---	---	------------	------------------	-----

**TOTAL CUESTIONARIOS 165**

--	--	--	--	--

Indicador Enc.Satisf: **4,46**