

**Informe de necessitats,
expectatives i satisfacció de
les persones usuàries del
Servei d'Atenció a la
Ciutadania
2021**

Abril 2022

Índex de continguts

	Pàgina
1. Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes a la sortida de les OAC) – elaboració de l'empresa OPINÒMETRE	3
2. Atenció a la ciutadania general (enquestes al carrer) – elaboració de l'empresa OPINÒMETRE	43
3. Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC – elaboració de l'empresa OPINÒMETRE	65
4. Comparativa de resultats dels tres processos de les persones usuàries del Servei d'Atenció a la Ciutadania 2021	88
5. Recollida d'informació al servei d'atenció per correu electrònic (ajuntament@palma.cat) – elaboració pròpia	99
6. Recollida d'informació al servei de targeta ciutadana (sol·licituds en línia) – elaboració pròpia	119
7. Recollida d'informació al servei de queixes, suggeriments i demandes de l'Ajuntament de Palma (DMS) – elaboració pròpia	124
8. Comparativa dels resultats de satisfacció dels serveis d'atenció a la ciutadania amb altres entitats locals – elaboració conjunta d'OPINÒMETRE i l'Ajuntament	126

1. Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes a usuaris a la sortida de les OAC, any 2021)

Fitxa tècnica de l'enquesta

A continuació es presenta la fitxa tècnica de l'enquesta:

- ✓ Univers: usuaris/usuàries directes dels serveis de les OAC.
- ✓ Mostra: 1.310 enquestes presencials a la sortida de les OAC.
- ✓ Error mostral: $\pm 2,71\%$ per a un interval de confiança del 95,5% (2 sigmes i sota el supòsit de màxima indeterminació (on $P=Q=50\%$)).
- ✓ Distribució de la mostra: s'ha distribuït a priori de forma proporcional per a cadascuna de les 9 oficines de l'OAC de Palma. A continuació es presenta la seva distribució i l'error mostral.

Taula 1. Distribució de la mostra per OAC

OAC	Mostra	Error mostral
OAC AVINGUDES	200	
OAC CORT	180	
OAC L'ARENAL	100	
OAC PERE GARAU	200	
OAC SANT AGUSTÍ	100	
OAC SANT FERRAN	180	
OAC S'ESCORXADOR	150	
OAC SON FERRIOL	100	
OAC SON MOIX	100	
Total	1.310	$\pm 2,71\%$

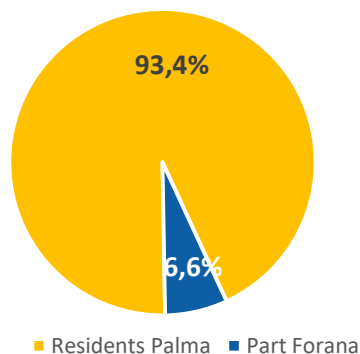
- ✓ Tècnica d'entrevista: presencial assistida per ordinador mitjançant sistema CAPI.
- ✓ Gravació, depuració, validació i creació de la base de dades: Institut Opinòmetre.
- ✓ Informe de resultats: Institut Opinòmetre
- ✓ Calendari de treball de camp: del 26 de novembre al 9 de desembre de 2021.

Apartat de segmentació de la mostra

Pregunta: 1. Sou resident a Palma?

El 93,4% dels entrevistats/ades són residents a Palma i, el 6,6%, a la Part Forana.

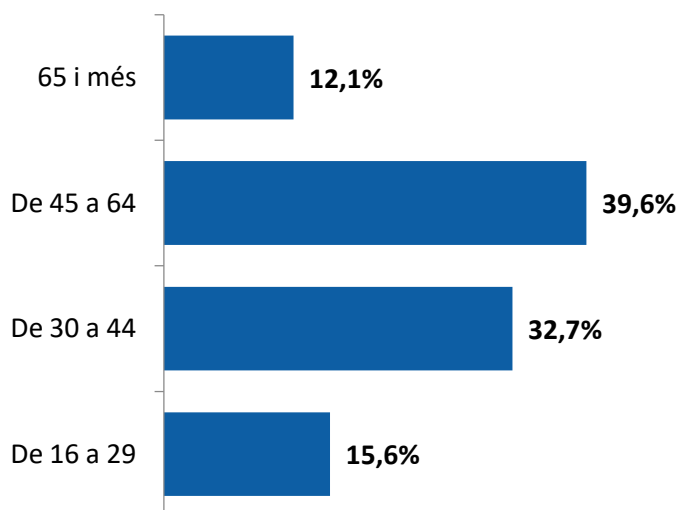
Figura 1. Residència de l'usuari de les OAC



Pregunta: 2. Em podríeu dir la vostra edat?

El 39,6% dels usuaris/usuàries de les OAC tenen de 45 a 64 anys; el 32,7% de 30 a 44 anys; el 15,6% de 16 a 29 anys i, el 12,1%, 65 i més anys.

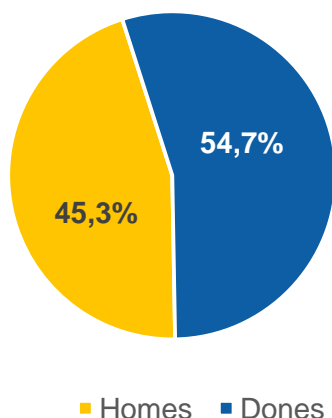
Figura 2. Grup d'edat dels usuaris/usuàries de les OAC



Pregunta: 3. Gènere de l'entrevistat

El 54,7% dels entrevistats/ades a les OAC han estat dones i, el 45,3%, homes.

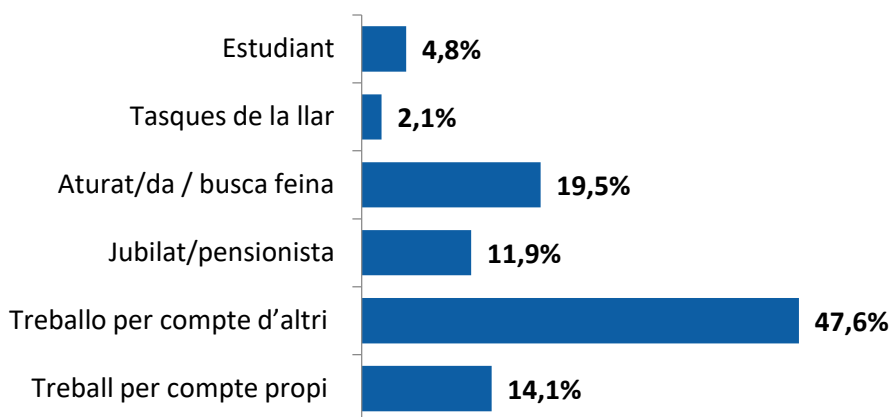
Figura 3. Gènere dels usuaris/usuàries de les OAC



Pregunta: 4. Actualment, quina és la vostra situació laboral?

El 47,6% dels usuaris entrevistats treballen per compte d'altri; el 19,5% són persones en atur; el 14,1% fan feina per compte propi, i l'11,9% són jubilats/ades o pensionistes.

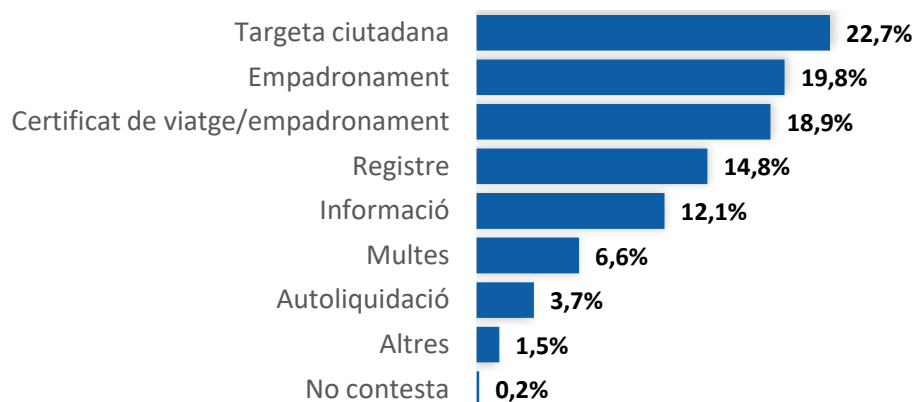
Figura 4. Situació laboral dels usuaris/es de les OAC



Pregunta: 5. Em podríeu dir quin és el tràmit que acabau de realitzar a l'OAC?

El 22,7% dels usuaris entrevistats han visitat l'OAC per al tràmit de la targeta ciutadana; el 19,8%, per a l'empadronament; el 18,9%, per al certificat de viatge /empadronament; el 14,8% per al registre; el 12,1%, per a demanar informació; el 6,6% per a gestionar multes; el 3,7% per a autoliquidació, i l'1,5% per altres motius.

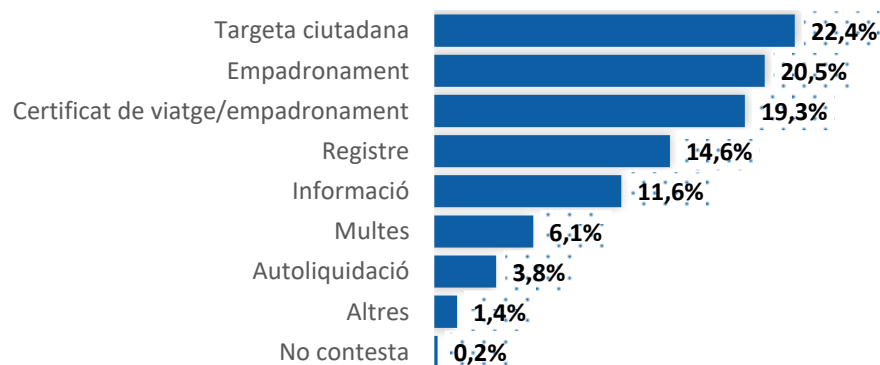
Figura 5. Tràmit realitzat a l'OAC



Pregunta: 5. Em podríeu dir quin és el tràmit que acabau de realitzar a l'OAC? Segons lloc de residència

S'aprecien diferències en el tràmit realitzat a l'OAC segons el lloc de residència. Així, per als entrevistats/ades residents a Palma el tràmit per a la targeta ciutadana és el més realitzat (22,4%), seguit de l'empadronament (20,5%) i el certificat de viatge/empadronament (19,3%).

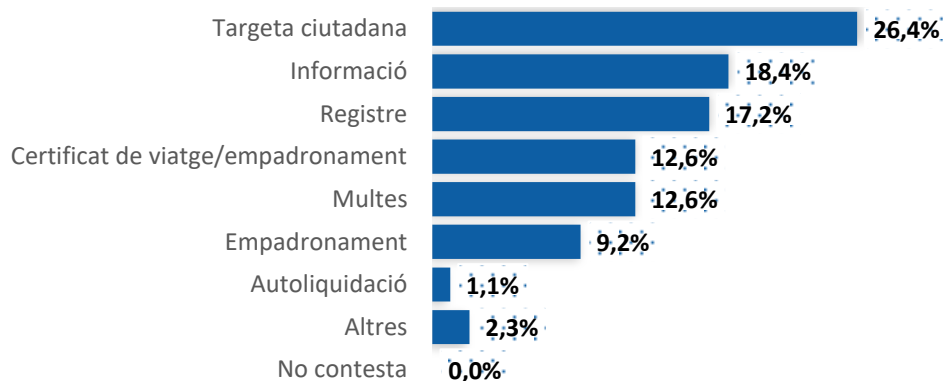
Figura 6. Tràmit realitzat a l'OAC pels residents a Palma



BASE: 1.223 ciutadans de Palma

Per altra banda, per als entrevistats/des residents a la Part Forana, el tràmit de la targeta ciutadana també és el més realitzat (26,4%), seguit del de demanar informació (18,4%) i per al registre (17,2%).

Figura 7. Tràmit realitzat a l'OAC pels residents a la Part Forana



BASE: 87 ciutadans a Part Forana

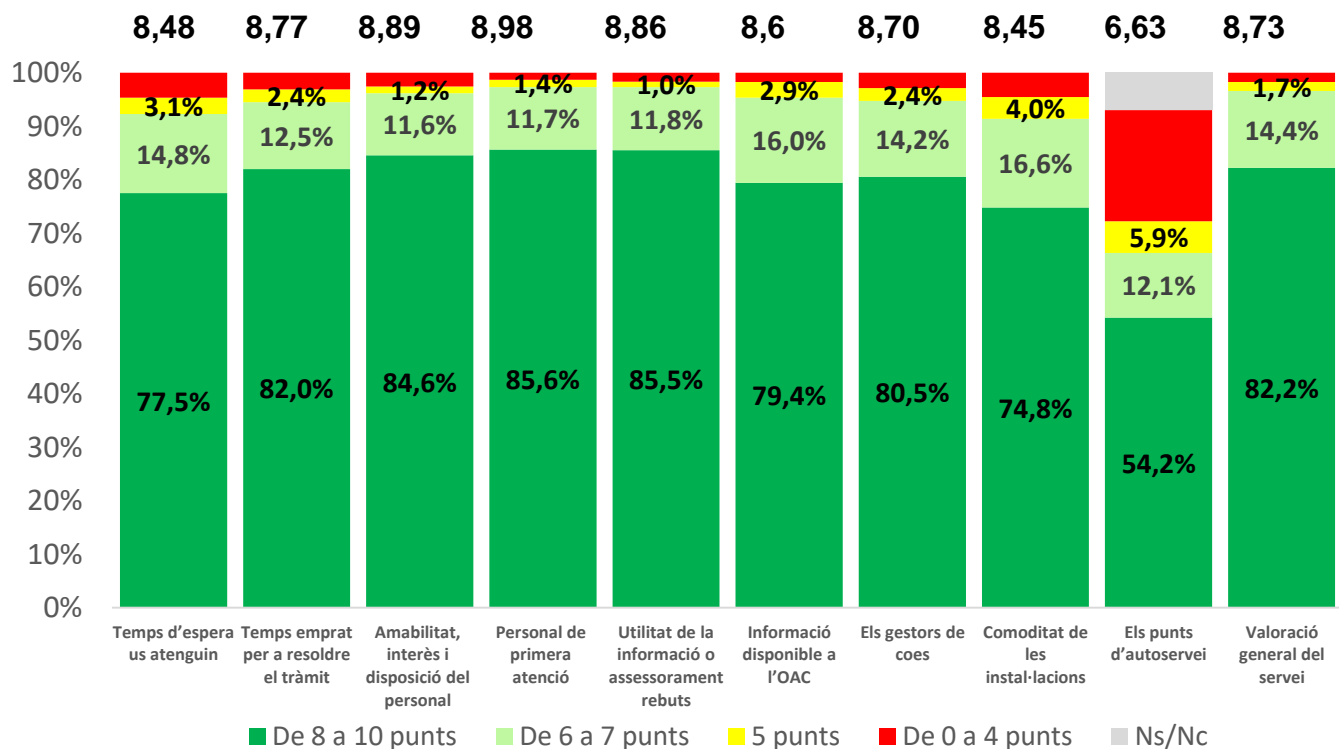
Apartat de satisfacció

Pregunta: 6. A continuació, us citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC. Escala de 0 a 10.

Els resultats dels aspectes estan ordenats de major a menor importància segons els enquestats/ades (vegeu la pregunta 7. Dels aspectes anteriorment citats, quin creis que són els 3 més importants?).

L'aspecte més ben valorat és el personal de primera atenció (8,98 punts), seguit de l'amabilitat, l'interès i disposició del personal per a ajudar (8,89 punts) i la utilitat de la informació o l'assessorament rebuts (8,86 punts). Els aspectes que no arriben al 80% de les valoracions de 8 fins a 10 són la informació disponible a l'OAC (79,4%), el temps d'espera perquè us atenguin (77,5%), la comoditat de les instal·lacions (74,8%) i els punts d'autoservei (54,2%).

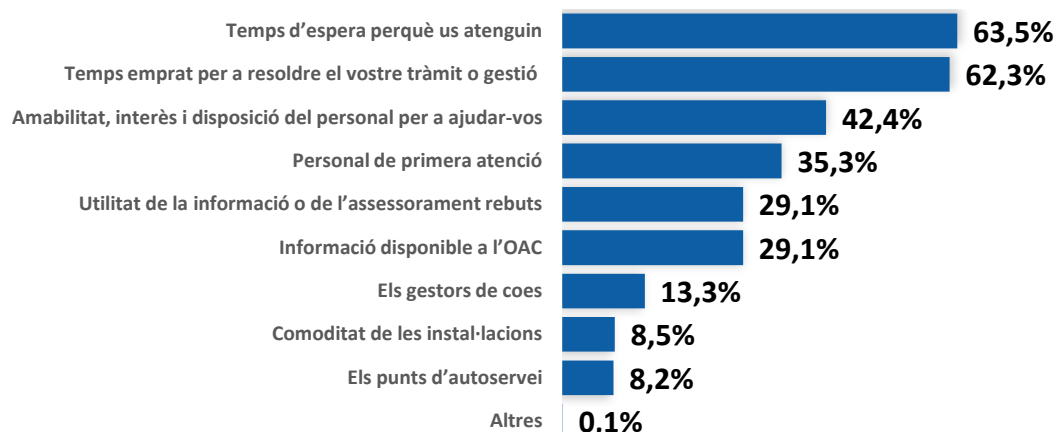
Figura 8. Valorció dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC



Pregunta: 7. Dels aspectes anteriorment citats, quin creis que són els 3 més importants? Multi-resposta

El temps d'espera és l'aspecte més important per als usuaris/usuàries de les OAC entrevistats/ades (63,5%), seguit del temps emprat per a resoldre el tràmit o la gestió (62,3%); l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar (42,4%), el personal de primera atenció (35,3%), la utilitat de la informació rebuda i la informació disponible a l'OAC (29,1% ambdós), els gestors de coes (13,3%) la comoditat de les instal·lacions (8,5%) i, per últim, els punts d'autoservei (8,2%).

Figura 9. Importància dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC



Taula 2. Importància dels aspectes valorats per l'OAC

Aspecte	Avingudes	Cort L'Arenal	Pere Garau	Sant Agustí	Sant Ferran	S'Escorxador	Son Ferriol	Son Moix	
Informació disponible a l'OAC	13,0%	18,3%	23,0%	53,0%	56,0%	5,6%	33,3%	43,0%	34,0%
Els gestors de coes	6,0%	22,2%	16,0%	10,5%	3,0%	6,1%	19,3%	22,0%	20,0%
Personal de primera atenció	12,5%	29,4%	26,0%	25,0%	41,0%	75,6%	46,0%	45,0%	17,0%
Els punts d'autoservei	2,5%	16,1%	20,0%	4,5%	3,0%	0,6%	12,0%	15,0%	8,0%
Temps d'espera perquè us atenguin	46,5%	56,1%	56,0%	70,5%	57,0%	90,6%	64,7%	54,0%	70,0%
Temps emprat per a resoldre el tràmit	63,5%	58,9%	58,0%	56,0%	73,0%	93,9%	49,3%	51,0%	46,0%
Amabilitat, interès i disposició del personal	52,0%	50,0%	45,0%	45,0%	42,0%	18,9%	44,7%	42,0%	42,0%
Utilitat de la informació rebuda	62,5%	35,0%	40,0%	20,0%	16,0%	6,1%	24,0%	23,0%	27,0%
Comoditat de les instal·lacions	5,5%	11,1%	15,0%	15,0%	0,0%	0,6%	6,7%	5,0%	19,0%
Altres	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Resultats obtinguts de la satisfacció i la importància dels aspectes valorats

Les OAC són un recurs públic d'atenció a la ciutadania i es varen posar en marxa per a avançar en el camí d'acostament de l'Administració municipal als ciutadans. Ofereixen serveis d'informació general, fiscal, registre general, padró i altres mitjançant cita prèvia o a través de format digital.

Es tracta d'una mostra composta per 1.310 casos, dels quals un 45,3% són homes i un 54,7% dones. Les edats oscil·len entre els 17 i els 90 anys, amb una mitjana de 45,5 anys i una desviació típica de 15 anys. El grup que mostra la major proporció és el de 45 a 64 anys, que aglutina un 39,6% dels casos, i el que mostra la menor proporció és el de 65 i més anys, que representa el 12,1% del total. Un 47,6% treballa per compte d'altri, la situació laboral predominant, mentre que un 19,5% està en atur o cerca feina; un 14,1% treballa per compte propi, un 11,9% és jubilat o discapacitat; un 4,8%, estudiant, i un 2,1% s'ocupa de les feines de la llar.

Valoracions dels diferents aspectes de les OAC dels usuaris/usuàries a la sortida de la seva gestió.

El grau de satisfacció, en general, és força elevat; s'hi obté una mitjana de 8,73 punts (en una escala de 0 a 10).

Si ho analitzam per aspectes, n'hi ha 4 que tenen una valoració mitjana superior a la valoració general del servei, que són: personal de primera atenció (8,98 punts), amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar (8,89 punts), utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts (8,86 punts) i temps emprat per a resoldre el tràmit o gestió (8,77 punts).

Per altra banda, hi ha fins a 5 aspectes que obtenen una valoració mitjana inferior que la valoració general del servei: els gestors de coes (8,70 punts), informació disponible a l'OAC (8,65 punts), temps d'espera (8,48 punts), comoditat de les instal·lacions (8,45 punts) i els punts d'autoservei (6,63 punts).

Els aspectes a què els usuaris/usuàries atorguen més importància són els que tenen a veure amb el tràmit de la gestió (temps d'espera, temps emprat per a resoldre el tràmit o la gestió; amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar, i el personal de primera atenció). Els aspectes que tenen més a veure amb les instal·lacions de les OAC són els que menor importància tenen per als entrevistats/ades.

A mode de resum, a continuació es presenta una taula que relaciona els resultats obtinguts de la pregunta de la importància i les valoracions per a cadascun dels aspectes.

Taula 3. Taula de relació entre la valoració i la importància dels aspectes avaluats

Aspecte	Valoració	Importància
Temps d'espera perquè us atenguin	8,48	63,5%
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió	8,77	62,3%
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	8,89	42,4%
Personal de primera atenció	8,98	35,3%
Informació disponible a l'OAC	8,65	29,1%
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts	8,86	29,1%
Els gestors de coes	8,70	13,3%
Comoditat de les instal·lacions	8,45	8,5%
Els punts d'autoservei	6,63	8,2%
Valoració general del servei	8,73	

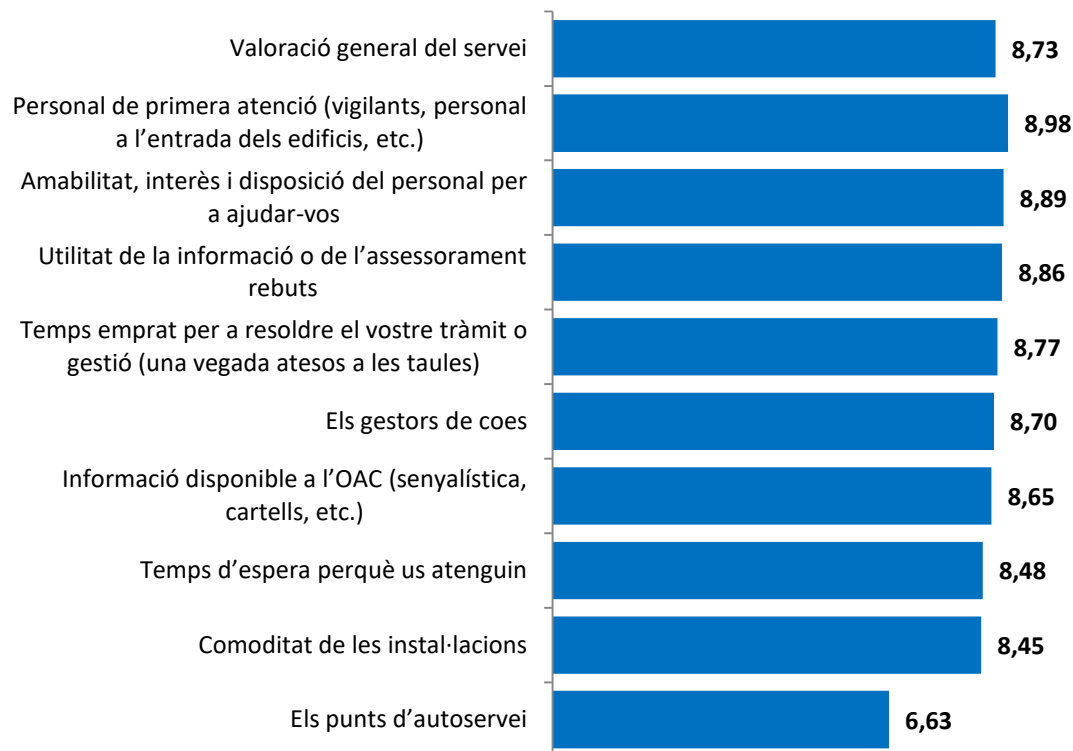
La valoració dels principals aspectes del servei que ofereixen les OAC en escales de 0 a 10 punts (gens satisfactori-molt satisfactori) per part dels usuaris/usuàries és força elevada; superen, tots, els 8 punts sobre 10, excepte en el cas dels punts d'autoservei, que queda amb 6,63 punts, distanciat de la resta. En el cas d'aquest servei, cal

assenyalar que un 21,2% de la mostra no hi ha donat una valoració, ja que aquest servei no s'ofereix a totes les OAC. Aquesta nota no s'explica per qüestions de gènere, edat o situació laboral, ja que les distribucions d'aquestes variables per als casos de no resposta no es concentren en cap valor concret d'aquestes variables. Per tant, el resultat suggereix que els usuaris/usuàries prefereixen l'atenció presencial a la digital. La valoració general és de 8,73 punts, força elevada, i la nota mitjana que obté el personal de primera atenció (8,98 punts) és pràcticament d'excel·lent, la mateixa que l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar el públic, amb 8,86 punts.

Taula 4. Valoració dels principals aspectes del servei que ofereixen les OAC en escales de 0 a 10 punts (gens satisfactori-molt satisfactori) per part dels usuaris/usuàries

Aspecte valorat	Casos de resposta	Mitjana	Mediana	Moda	Desviació típica	Mínim	Màxim
Informació disponible a l'OAC	1.310 (100%)	8,65	9	10	1,62	0	10
Els gestors de coes	1.310 (100%)	8,70	9	10	1,74	0	10
Personal de primera atenció	1.310 (100%)	8,98	10	10	1,53	0	10
Els punts d'autoservei	1.032 (78,8)	6,63	8	10	3,69	0	10
Temps d'espera perquè us atenguin	1.310 (100%)	8,48	9	10	1,93	0	10
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió	1.310 (100%)	8,77	10	10	1,71	0	10
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	1.310 (100%)	8,89	10	10	1,62	0	10
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts	1.310 (100%)	8,86	9	10	1,51	0	10
Comoditat de les instal·lacions	1.310 (100%)	8,45	9	10	1,88	0	10
Valoració general del servei	1.310 (100%)	8,73	9	10	1,48	0	10

Figura 10. Mitjanes de valoració dels principals aspectes del servei que ofereixen les OAC en escales de 0 a 10 punts (gens satisfactori-molt satisfactori)



Exceptuant els punts d'autoservei, tots els aspectes mostren puntuacions elevades a totes les oficines. Destaquen:

- ✓ *Pere Garau, amb la millor nota en informació disponible (9 punts)*
- ✓ *Pere Garau, amb la millor nota en gestors de coes (8,97 punts)*
- ✓ *Avingudes, amb la millor nota en personal de primera atenció (9,29 punts)*
- ✓ *Avingudes, amb la millor nota en personal de primera atenció (9,29 punts)*
- ✓ *Sant Agustí, amb la millor nota en punt d'autoservei (8,75 punts)*
- ✓ *Pere Grau, amb la pitjor nota en punt d'autoservei (3,78 punts)*
- ✓ *Sant Ferran, amb la millor nota en temps d'espera per a rebre atenció (9,05 punts)*
- ✓ *Sant Ferran, amb la millor nota en temps de resolució de consultes/gestions (9,26 punts)*
- ✓ *Pere Garau, amb la millor nota en amabilitat, interès i disposició del personal en l'atenció (9,32 punts)*
- ✓ *Avingudes, amb la millor nota en comoditat de les instal·lacions (8,94 punts)*
- ✓ *Sant Ferran, amb la millor nota en la valoració general (9,11 punts)*

Atès que les valoracions són força elevades a totes les oficines, el tema en el qual cal una millora és dels punts d'autoservei, i especialment en els casos de Pere Garau (que no aprova) i Avingudes, Son Moix i Cort, que mostren notes per davall de 7 punts.

Una **anàlisi de regressió múltiple**, en la qual es defineix com a variable resposta (dependent) la valoració general, i com a variables explicatives (independents) la resta d'aspectes valorats, posa de manifest que la valoració general de les OAC depèn

especialment de la comoditat de les instal·lacions i de l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar els ciutadans.

Seguidament, amb un pes menor, hi ha els gestors de coes, el temps de resolució i la utilitat de la informació o de l'assessorament rebut. La resta de variables no són significatives perquè el model té cert grau de multicolinearitat; és a dir, que algunes variables independents estan correlacionades entre si i es dona un solapament d'informació. Per a solucionar aquest problema, es fa una anàlisi de components principals i es repeteix la regressió amb les variables resultants com a explicatives. Els resultats es mostren a les següents taules.

Taula 5. Resultats d'una regressió múltiple sobre la valoració general de les OAC, en funció de la resta d'aspectes valorats

Variable dependent Variables independents	Valoració general de les OAC a Palma		
	Coefficients B	Coefficients Beta	Significació
Constant	1,442	0,234	0,000*
Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)	0,037	0,041	0,125
Els gestors de coes	0,077	0,093	0,001*
Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.)	0,082	0,086	0,000*
Els punts d'autoservei	0,010	0,024	0,229
Temps d'espera perquè us atenguin	0,018	0,024	0,375
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules)	0,064	0,075	0,007*
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	0,125	0,138	0,000*
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts	0,053	0,054	0,076
Comoditat de les instal·lacions	0,383	0,496	0,000*
Capacitat explicativa = R2 ajustat	52.7%	Problemes	Multicolinearitat

*La variable és significativa amb un 95% de confiança

L'anàlisi de components principals sobre les variables explicatives de la nota general obtinguda pels entrevistats/ades a les OAC dona lloc a dues variables latents que es poden interpretar com a representants de l'oferta d'atenció del servei i el seu personal per una banda, i com a representants del temps d'espera i gestió incloent l'autoservei per l'altra. Malgrat tot, la variància total capturada per aquesta anàlisi és relativament suficient però baixa (52,2%). Això, unit al fet que algunes comunalitats són baixes (punts d'autoservei, comoditat de les instal·lacions), assenyala que, o bé algunes d'aquestes variables no aporten gaire a la valoració general de les OAC, o bé hi ha altres factors de valoració que no es preveuen a la llista actual. Per exemple, es podria considerar la valoració de fins a quin punt consideren els ciutadans que el servei cobreix totes les necessitats que tenen en aquest àmbit i, si no és així, quines troben a faltar. En temps de pandèmia també es poden valorar les mesures de seguretat sanitària pel que fa a visites presencials, els horaris, la facilitat/comprensió dels passos de determinats tràmits presencials i digitals, etc.

Taula 6. Anàlisi de components principals sobre les variables explicatives de la valoració general de les OAC

Variables originals	Comunalitats un cop feta l'extracció	Correlacions amb Component 1	Correlacions amb Component 2
Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)	0,480	0,619	
Els gestors de coes	0,483	0,593	
Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.)	0,429	0,635	
Els punts d'autoservei	0,229		0,454
Temps d'espera perquè us atenguin	0,714		0,799
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules)	0,624		0,699
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	0,710	0,841	
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts	0,706	0,840	
Comoditat de les instal·lacions	0,324	0,442	
Variància capturada per C1	33,56%		
Variància capturada per C2	18,64%		
Variància total capturada	52,19%		
Interpretació C1	Oferta d'atenció del servei i el seu personal		
Interpretació C2	Temps d'espera i gestió incloent l'autoservei		

Components principals, rotació Varimax

En qualsevol cas, la regressió un cop depurat el problema de multicolinearietat, mostra que la capacitat explicativa de la nota general de les dues components extrems és quasi del 40%; és a dir, inferior a la del primer model, la qual cosa ratifica la conclusió anterior que es podrien afegir altres variables a la valoració, ja que una regressió per passos (stepwise) sobre les variables originals, encara que solucioni la multicolinearietat, no passa d'un 52,5% de capacitat explicativa.

Taula 7. Resultats d'una regressió múltiple sobre la valoració general de les OAC, en funció de la resta d'aspectes valorats resumits en dos components principals

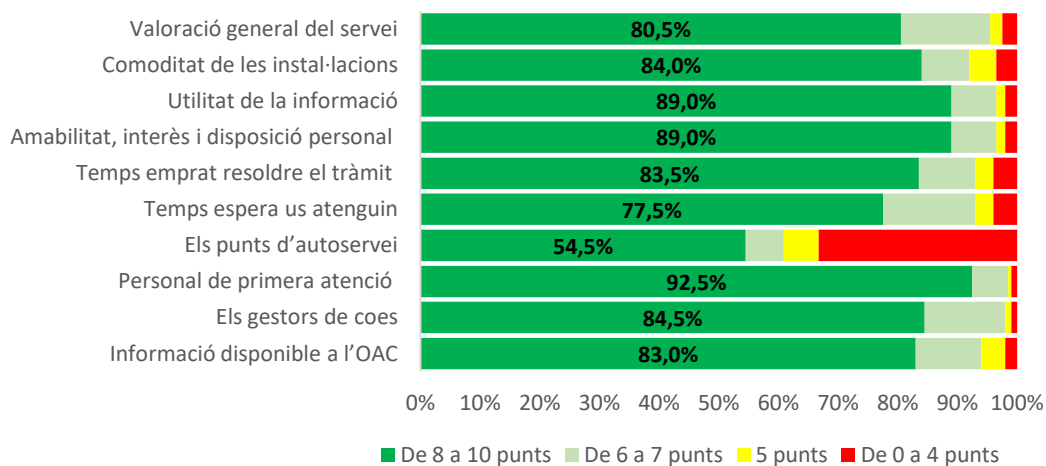
Variable dependent	Valoració general de les OAC			
	Variàncies independents	Coefficients B	Coefficients Beta	Significació
Constant		8,762		0,000
Oferta d'atenció del servei i el seu personal		0,803	0,550	0,000
Temps d'espera i gestió incloent l'autoservei		0,451	0,309	0,000
Capacitat explicativa = R2 ajustat		39,6%	Problemes	Cap

*La variable és significativa amb un 95% de confiança

Pregunta: 6. A continuació us citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC segons l'OAC visitada. Escala de 0 a 10.

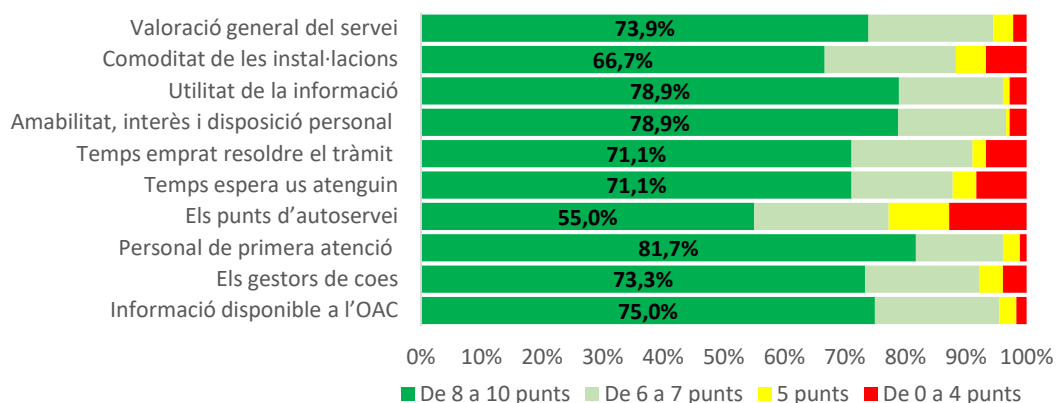
OAC Avingudes

Figura 11. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC Avingudes



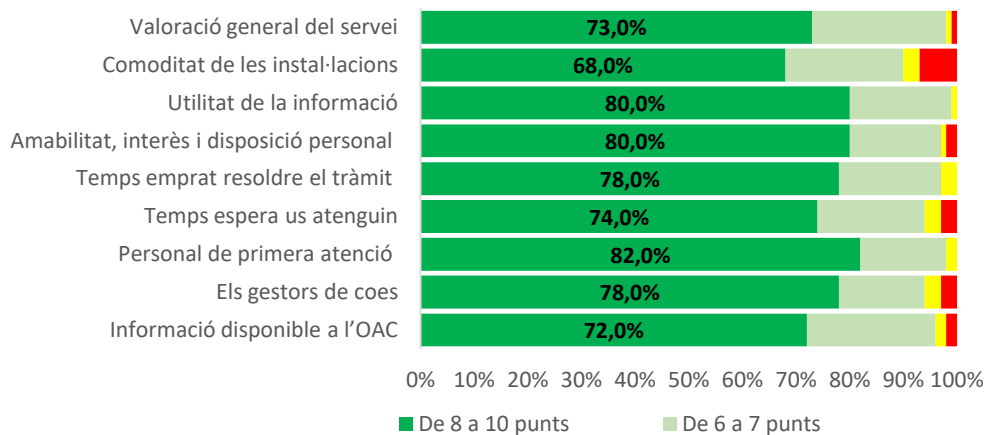
OAC Cort

Figura 12. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC Cort



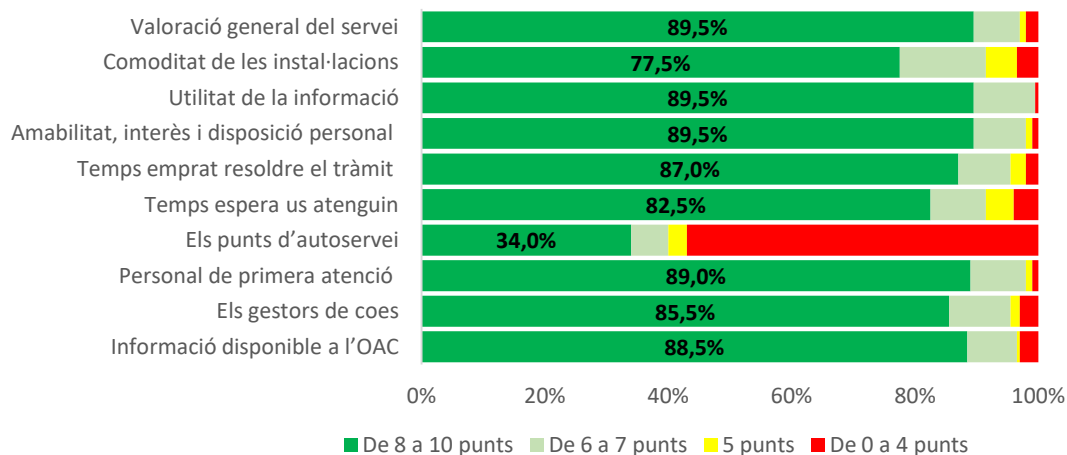
OAC L'Arenal

Figura 13. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC L'Arenal



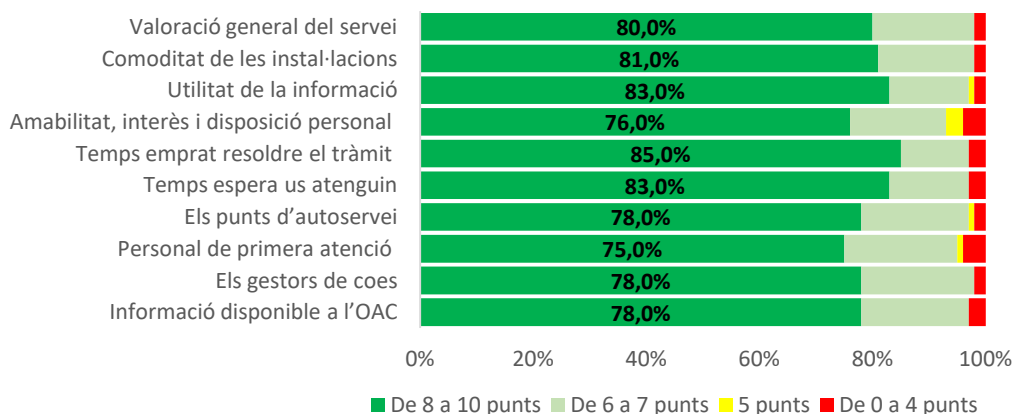
OAC Pere Garau

Figura 14. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC Pere Garau



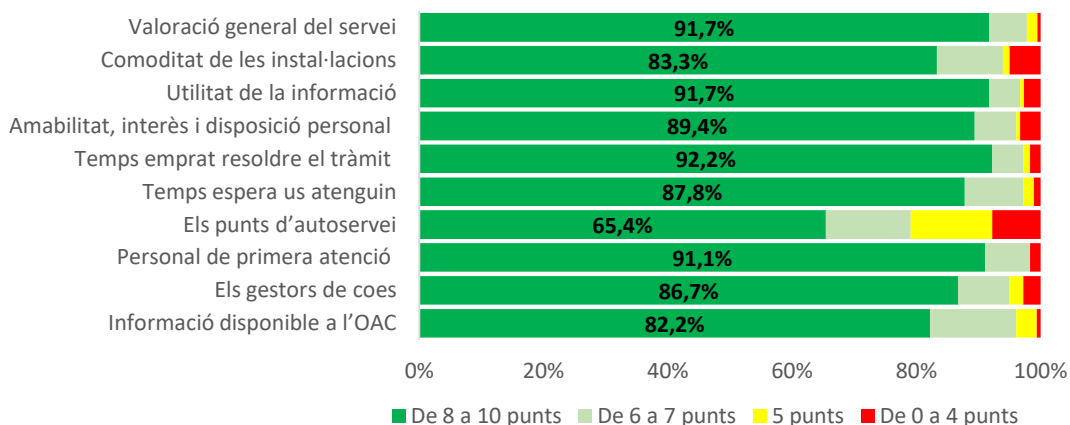
OAC Sant Agustí

Figura 15. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC Sant Agustí



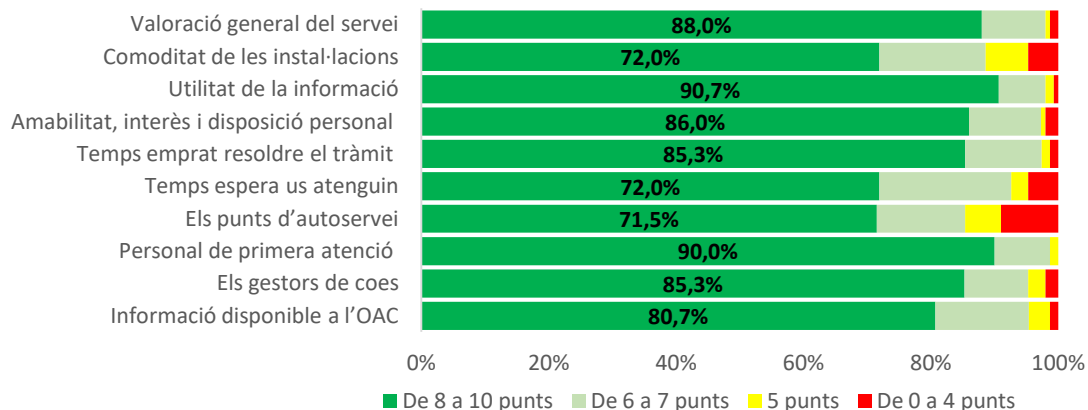
OAC Sant Ferran

Figura 16. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC Sant Ferran



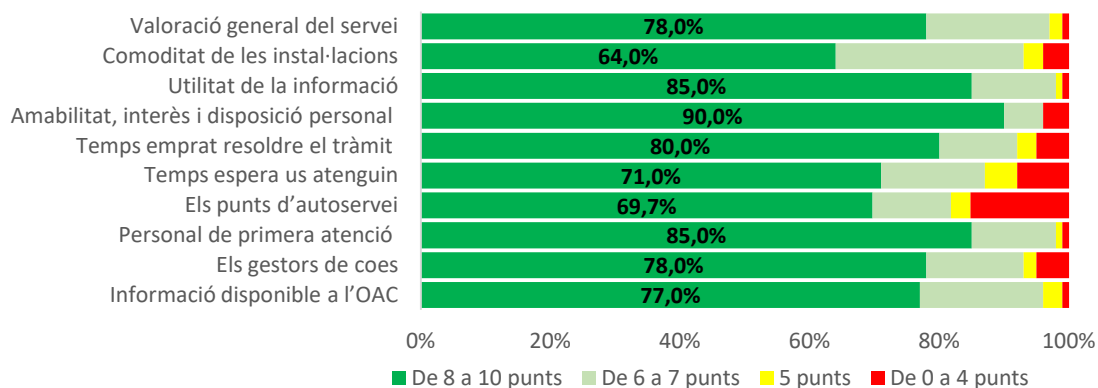
OAC S'Escorxador

Figura 17. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC S'Escorxador



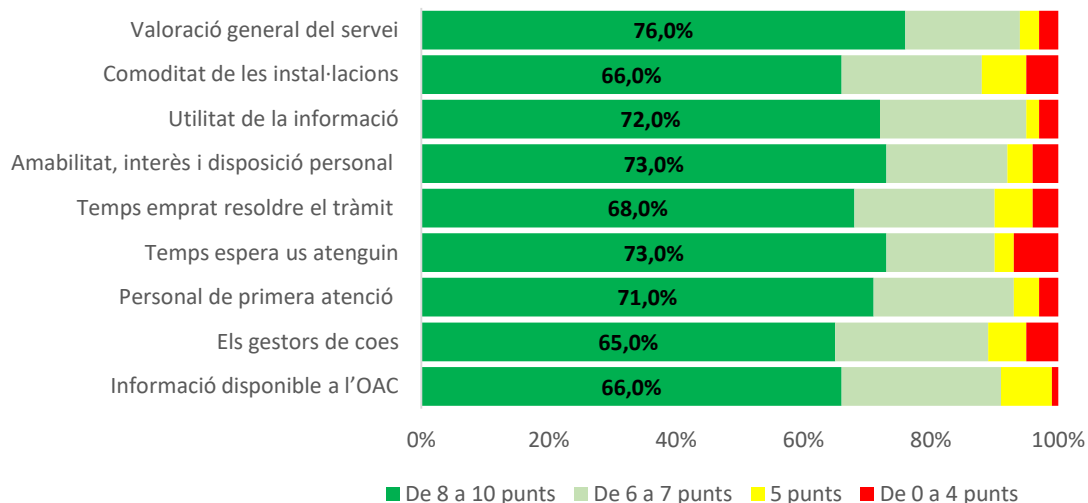
OAC Son Ferriol

Figura 18. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC Son Ferriol



OAC Son Moix

Figura 19. Valoració dels aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC Son Moix



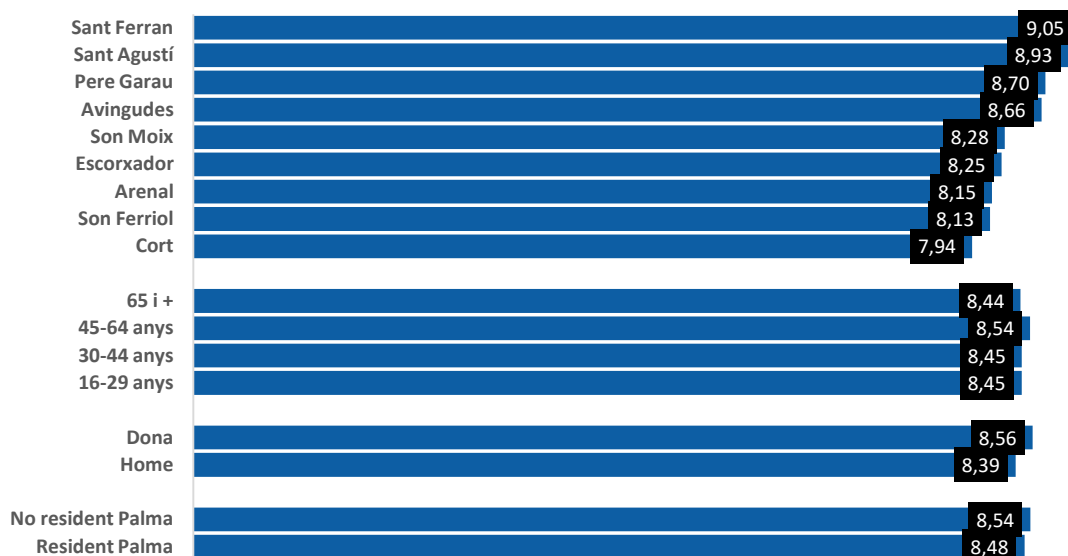
Pregunta: 6. A continuació us citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC. Escala de 0 a 10.

L'ordre de les valoracions dels diferents aspectes es presenta en funció de la importància citada pels entrevistats/ades.

Valoració del temps d'espera perquè us atenguin segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Sant Ferran són els que millor valoren el temps d'espera (9,05 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (8,54 punts). Les dones valoren millor que els homes el temps d'espera (8,56 i 8,39 punts, respectivament). Els residents a la Part Forana valoren millor aquest aspecte que els residents de Palma (8,54 punts i 8,48 punts, respectivament).

Figura 20. Valoració del temps d'espera segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració del temps emprat per a resoldre el tràmit o la gestió segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Sant Ferran són els que millor valoren el temps emprat per a resoldre el tràmit (9,26 punts). Per grups d'edat, els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (8,88 punts). Les dones valoren millor que els homes el temps emprat per a resoldre el tràmit (8,82 i 8,72 punts, respectivament). Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (8,78 punts i 8,71 punts, respectivament).

Figura 21. Valoració del temps emprat per a resoldre el tràmit o la gestió segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració de l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar, segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Pere Garau són els que millor valoren l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal (9,32 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 30 a 44 anys (8,94 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons el gènere en la valoració de l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal. Els residents a la Part Forana valoren millor aquest aspecte que els residents de Palma (9,02 punts i 8,88 punts, respectivament).

Figura 22. Valoració de l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració del personal de primera atenció segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC Avingudes són els que millor valoren el personal de primera atenció (9,29 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (9,10 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere en la valoració del personal de primera atenció. Els residents a la Part Forana valoren millor aquest aspecte que els residents de Palma (9,08 punts i 8,97 punts, respectivament).

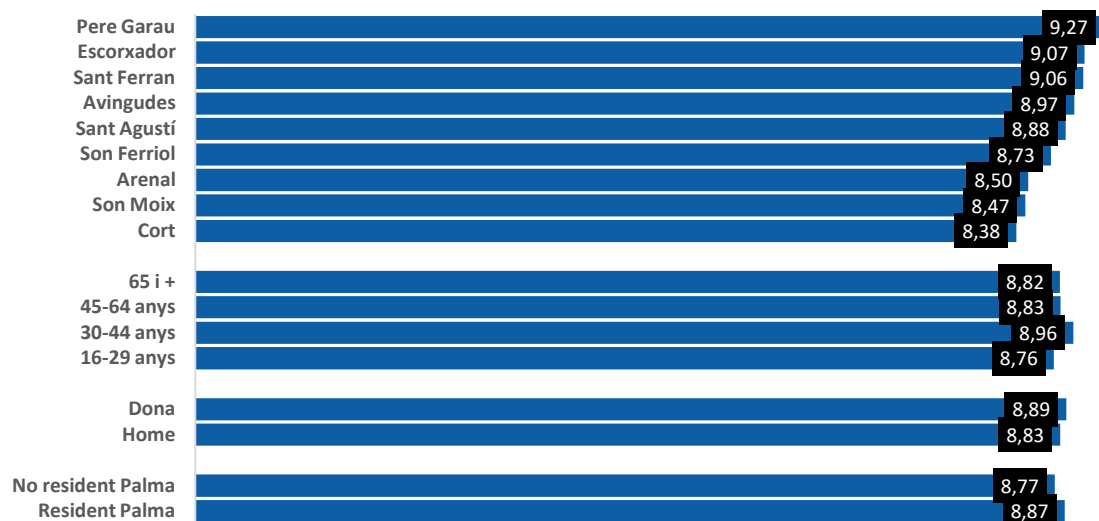
Figura 23. Valoració del personal de primera atenció segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració de la utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Pere Garau són els que millor valoren la utilitat de la informació rebuda (9,27 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 30 a 44 anys (8,96 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere en la valoració de la utilitat de la informació rebuda. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (8,87 punts i 8,77 punts, respectivament).

Figura 24. Valoració de la utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració de la informació disponible a l'OAC segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Pere Garau són els que millor valoren la informació disponible a l'OAC (9,00 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (8,70 punts). Les dones valoren millor que els homes la informació disponible a les OAC (8,70 punts i 8,58 punts, respectivament). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons residència en la valoració de la informació disponible a l'OAC.

Figura 25. Valoració de la informació disponible a l'OAC segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració dels gestors de coes segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Pere Garau són els que millor valoren els gestors de coes (8,97 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (8,81 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere ni lloc de residència en la valoració dels gestors de coes.

Figura 26. Valoració dels gestors de coes segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració de la comoditat de les instal·lacions segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC d'Avingudes són els que millor valoren la comoditat de les instal·lacions (8,94 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (8,60 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere en la valoració de la comoditat de les instal·lacions. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a la Part Forana (8,48 punts i 7,97 punts, respectivament).

Figura 27. Valoració de la comoditat de les instal·lacions segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

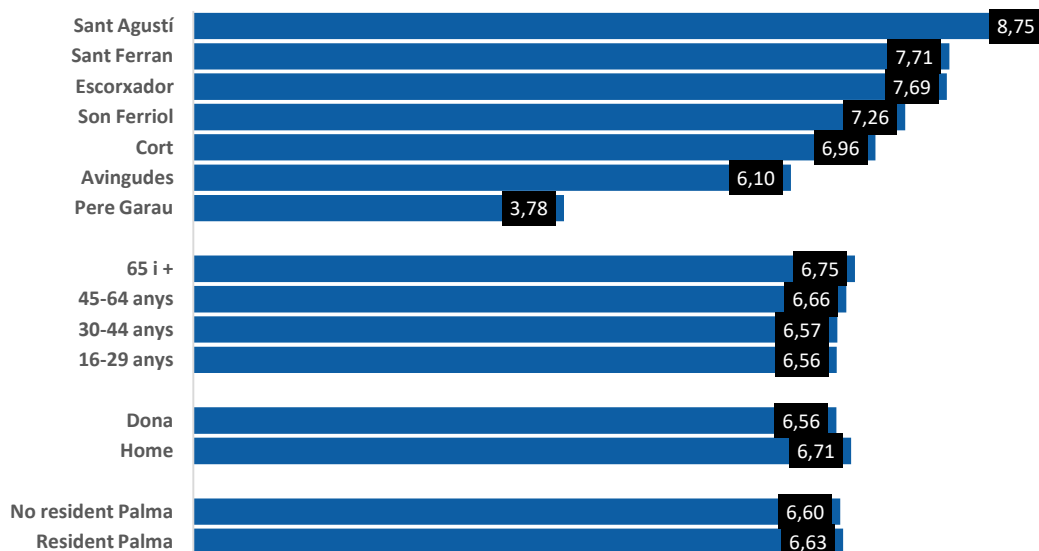


Valoració dels punts d'autoservei segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Sant Agustí són els que millor valoren els punts d'autoservei (8,75 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 65 i més anys (6,75 punts). Els homes valoren millor que les dones els punts d'autoservei (6,71 punts i 6,56

punts, respectivament). Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a la Part Forana (6,63 punts i 6,60 punts, respectivament).

Figura 28. Valoració dels punts d'autoservei segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració de la valoració general del servei segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Sant Ferran són els que millor valoració general fan del servei (9,11 punts). Per grups d'edat, els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (8,77 punts). Les dones valoren millor que els homes de forma general el servei prestat a les OAC (8,77 punts i 8,69 punts, respectivament). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons residència en la valoració general del servei.

Figura 29. Valoració general del servei segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



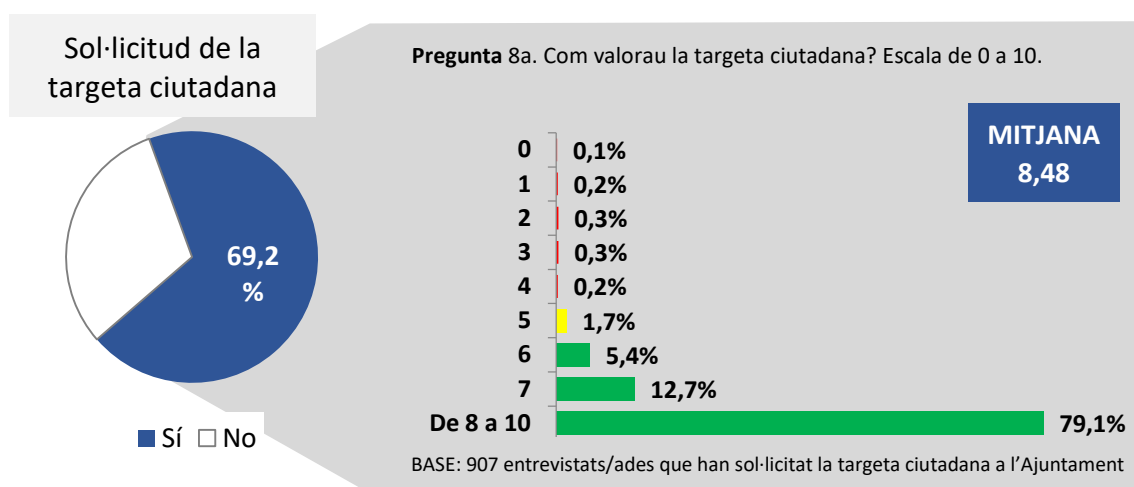
Pregunta: 8. Heu sol·licitat la targeta ciutadana a l'Ajuntament?

Pregunta: 8a. Com valoreu la targeta ciutadana? Escala de 0 a 10.

El 69,2% dels usuaris entrevistats/ades han sol·licitat la targeta ciutadana a l'Ajuntament.

Els que l'han sol·licitat valoren aquesta gestió amb una mitjana de 8,48 punts.

Figura 30. Sol·licitud i valoració de la targeta ciutadana



Els enquestats/ades de 16 a 29 anys són els que millor valoren la targeta ciutadana (8,70 punts), seguits dels de 45 a 64 anys (8,51 punts), dels de 65 i més anys (8,39 punts) i, per últim, els de 30 a 44 anys (8,36 punts).

Taula 8. Valoració de la targeta ciutadana segons grup d'edat

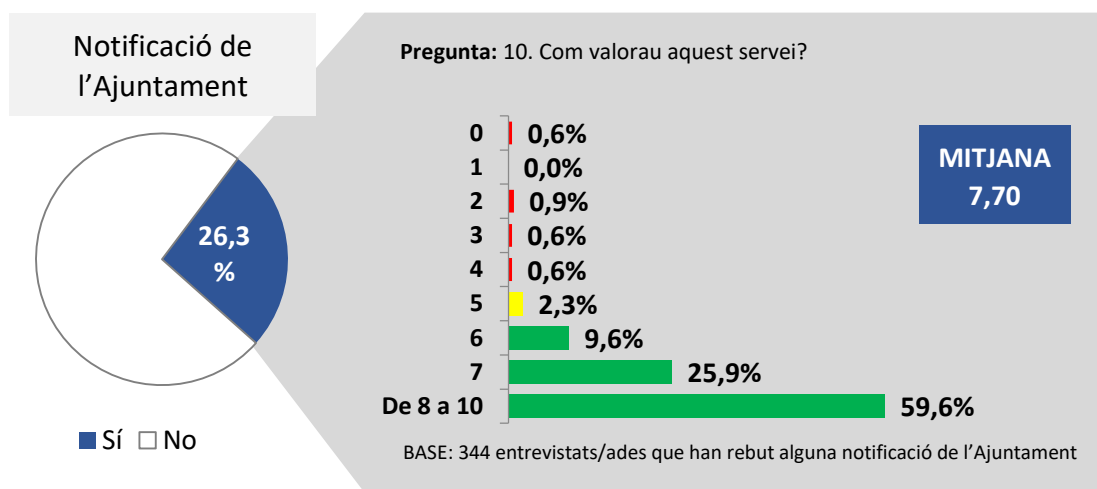
Grup d'edat	Mitjana
De 16 a 29 anys	8,70
De 30 a 44 anys	8,36
De 45 a 64 anys	8,51
65 i més anys	8,39
Total	8,48

Pregunta: 9. Heu rebut alguna notificació de l'Ajuntament?

Pregunta: 10. Com valoreu aquest servei? Escala de 0 a 10.

El 26,3% dels usuaris/usuàries entrevistats/ades han rebut alguna notificació de l'Ajuntament. Els que l'han rebuda valoren aquesta gestió amb una mitjana de 7,70 punts.

Figura 31. Recepció de notificació de l'Ajuntament i la seva valoració



Els enquestats/ades de 65 i més anys són els que millor valoren la gestió de recepció d'una notificació de l'Ajuntament (7,97 punts), seguits dels de 16 a 29 anys (7,96 punts), dels de 30 a 44 anys (7,74 punts) i, per últim, els de 45 a 64 anys (7,52 punts).

Taula 9. Valoració del servei de notificació de l'Ajuntament segons grup d'edat

Grup d'edat	Mitjana
De 16 a 29 anys	7,96
De 30 a 44 anys	7,74
De 45 a 64 anys	7,52
65 i més anys	7,97
Total	7,70

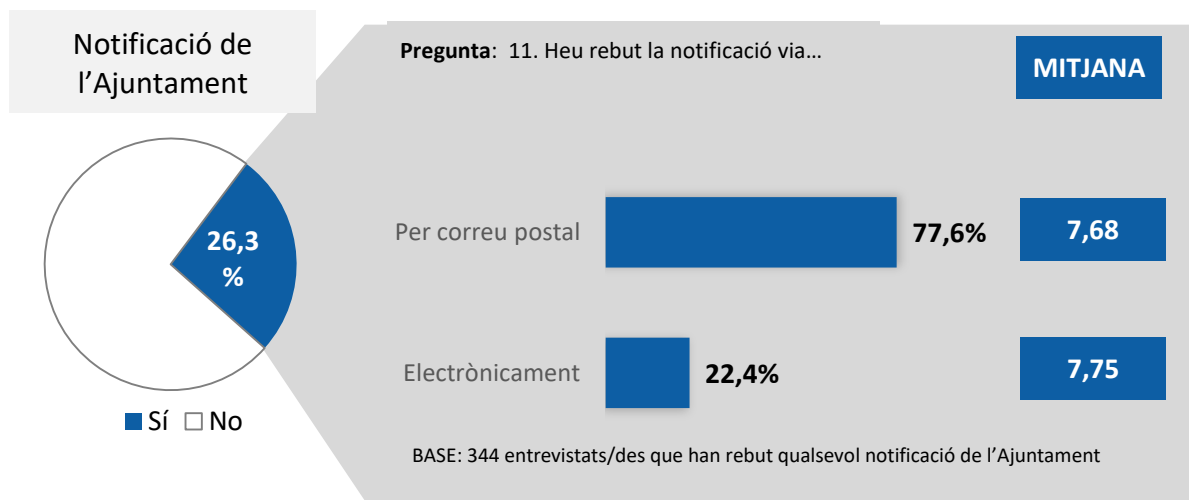
Pregunta: 9. Heu rebut alguna notificació de l'Ajuntament?

Pregunta: 11. Heu rebut la notificació via ...

Dels usuaris/usuàries entrevistats/ades que han rebut alguna notificació electrònica de l'Ajuntament, el 77,6% l'ha rebuda per correu postal, i el 22,4% electrònicament.

Els entrevistats/ades que han rebut la notificació electrònicament valoren millor la gestió de recepció d'una notificació de l'Ajuntament (7,75 punts) que els que l'han rebuda per correu postal (7,68 punts).

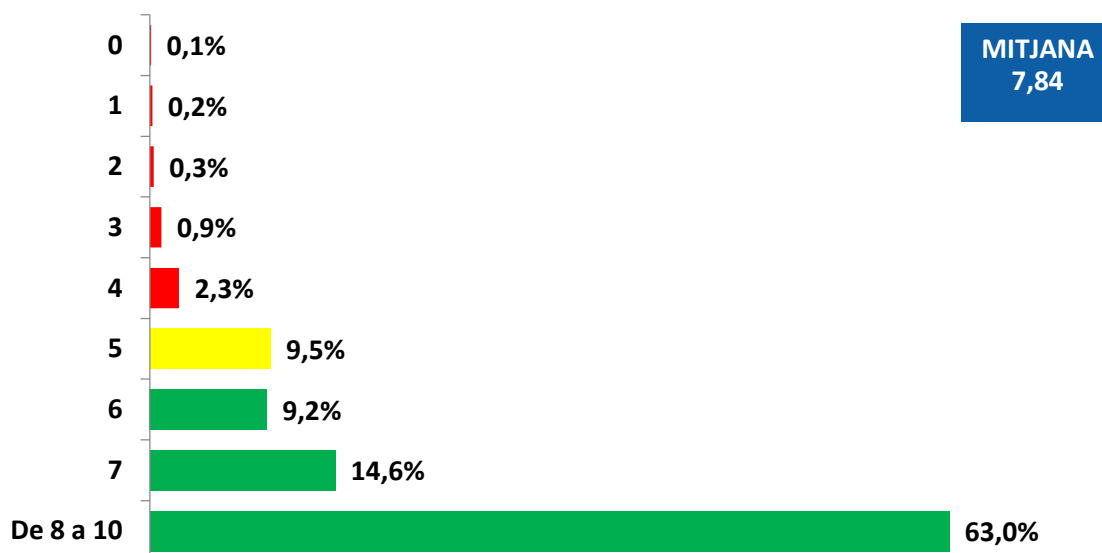
Figura 32. Mitjana de valoració de les persones entrevistades amb qualsevol recepció de notificació de l'Ajuntament



Pregunta: 12. Com valoreu els horaris d'atenció al públic de l'OAC? Escala de 0 a 10

Els usuaris/usuàries valoren amb una mitjana de 7,84 punts els horaris d'atenció al públic de l'OAC.

Figura 33. Valoració dels horaris d'atenció al públic de l'OAC



Les valoracions dels horaris d'atenció al públic de l'OAC segmentades per oficina, grup d'edat i gènere són les següents:

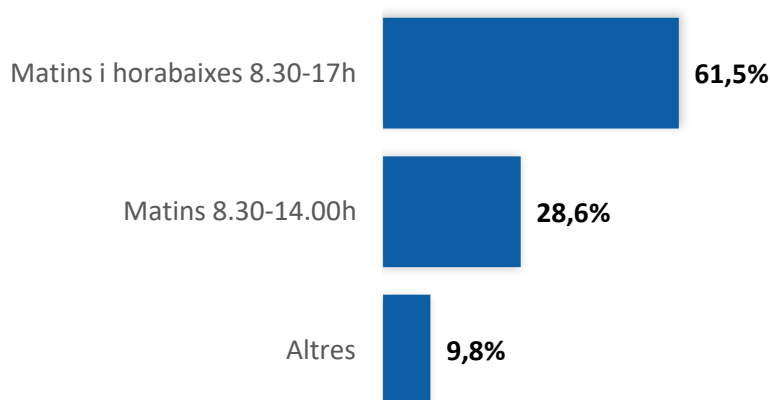
Figura 34. Valoració dels horaris d'atenció al públic segons OAC, grup d'edat i gènere



Pregunta: 13. Quina franja horària considereu més adient?

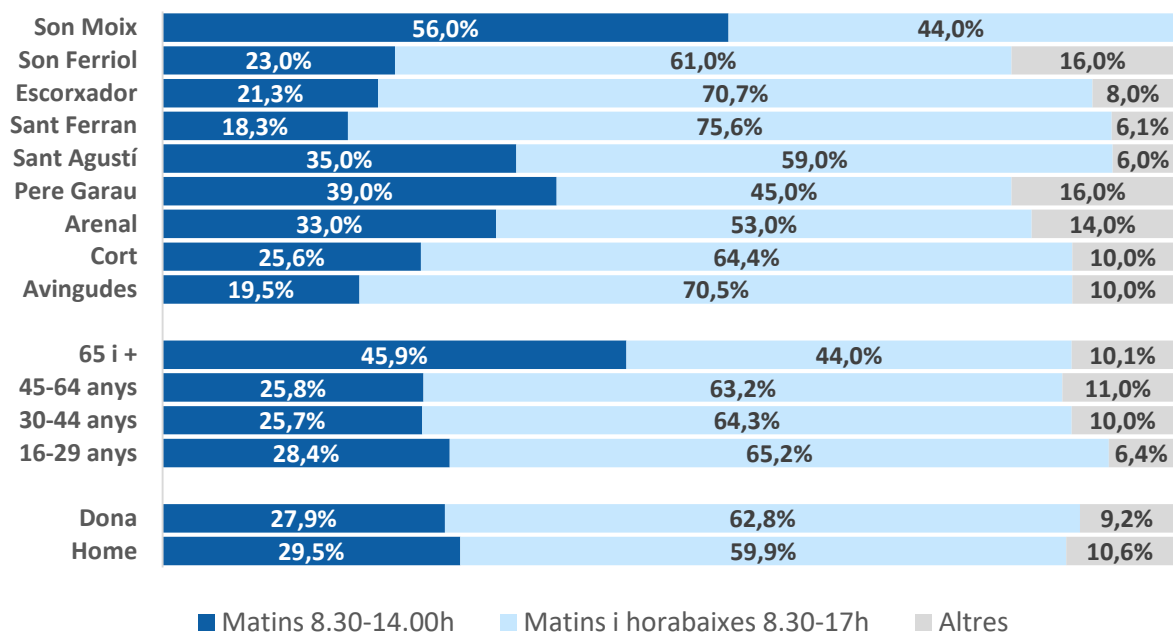
L'horari de matins i horabaixes (de 8.30 a 17 h) és el que els usuaris/usuàries de les OAC consideren més adient (61,5%); el 28,6% prefereix l'actual horari (de 8.30 a 14 h).

Figura 35. Franja horària d'atenció als usuaris adient



Els horaris que els enquestats/ades consideren més adients segons OAC, grup d'edat i gènere són els següents:

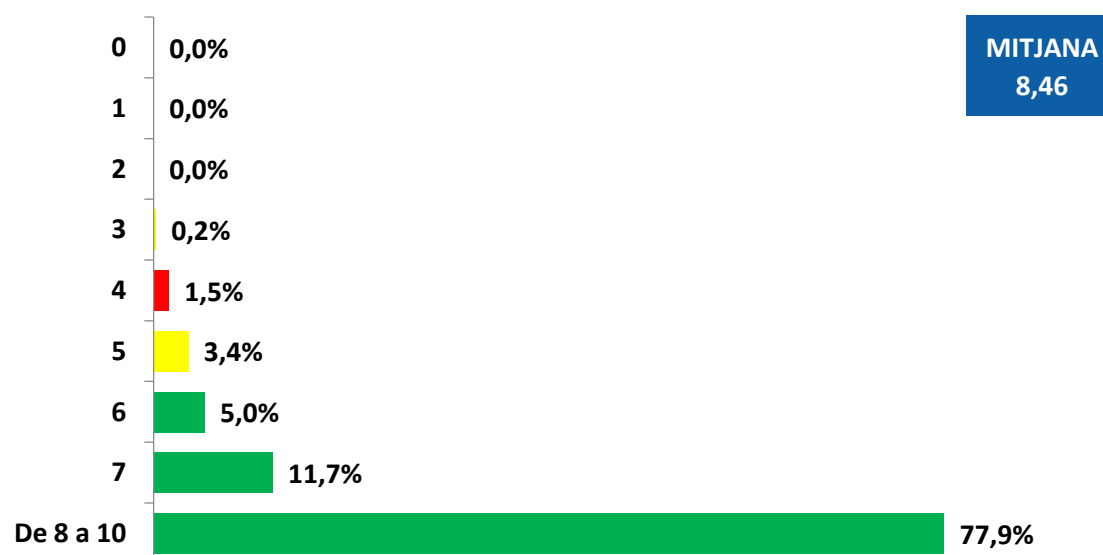
Figura 36. Franja horària d'atenció als usuaris/usuàries adient segons OAC, grup d'edat i gènere



Pregunta: 14. Com valorauu la localització de les oficines de l'OAC? Escala de 0 a 10.

La localització de les oficines de les OAC és valorada pels usuaris/usuàries entrevistats/ades amb una mitjana de 8,46 punts.

Figura 37. Valoració de la localització de les OAC



Les valoracions de la localització de les oficines de les OAC segons oficina, grup d'edat i gènere és:

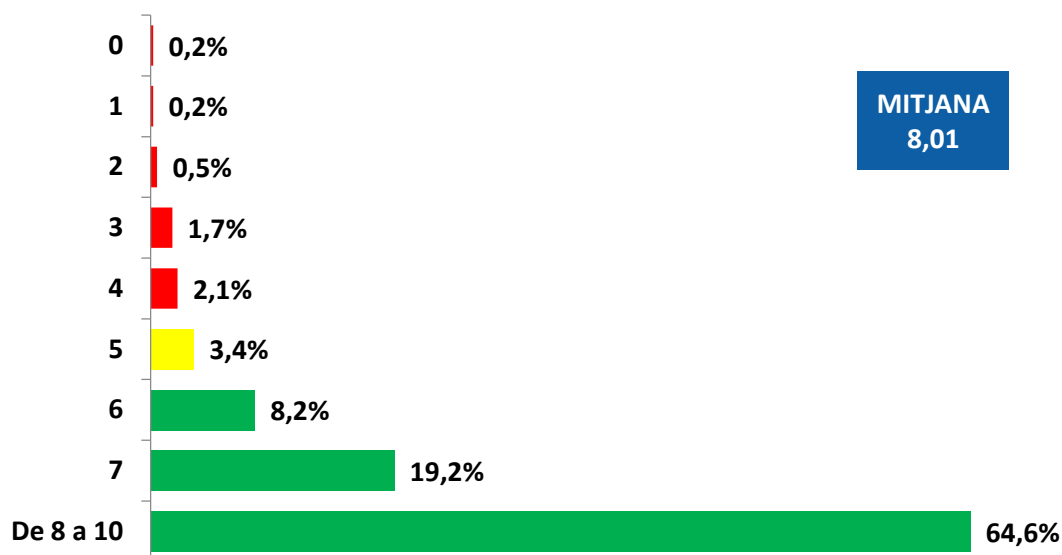
Figura 38. Valoració de la localització de les oficines segons OAC, grup d'edat i gènere



Pregunta: 15. Com valoreu el nombre d'oficines OAC de què disposa l'Ajuntament?
Escala de 0 a 10.

El nombre d'oficines OAC de què disposa l'Ajuntament és valorat amb una mitjana de 8,01 punts pels usuaris/usuàries entrevistats/ades.

Figura 39. Valoració del nombre d'oficines d'OAC



Les valoracions del nombre d'oficines de què disposa l'Ajuntament segons OAC, grup d'edat i gènere es mostren al següent gràfic.

Figura 40. Valoració del nombre d'oficines segons OAC, grup d'edat i gènere



Pregunta: 16. Quins altres tràmits pensau que seria adient que es poguessin fer a les OAC

Els altres tràmits més sol·licitats per a poder fer a les OAC són carregar la targeta d'autobús (17,2%), seguits de poder fer-se el DNI, el pagament de tributs i multes, i que en totes les OAC es puguin fer tots els tràmits (11,3% en els tres casos) i poder obtenir informació sobre ajudes i assistència social (9,9%).

Taula 10. Altres tràmits que creuen que seria adient que es poguessin fer a les OAC

Altres tràmits	n	%
Carregar la targeta d'autobús	26	17,2%
Fer-se el DNI	17	11,3%
Pagament de tributs i multes	17	11,3%
Que a totes les OAC es puguin fer tots els tràmits	17	11,3%
Informació sobre ajudes i assistència social	15	9,9%
Poder gestionar serveis de minusvàlid	11	7,3%
Certificats digitals	8	5,3%
Poder fer denúncies	7	4,6%
Tràmits relacionats amb l'atur	6	4,0%
Posar més OACs	5	3,3%
Tramitació de bicis	4	2,6%
Tràmits telemàtics	4	2,6%
Agilitat a les cites	2	1,3%
Certificats de permanència	2	1,3%
Millorar idiomes (anglès)	2	1,3%
Modificació de les dades de la targeta ciutadana	2	1,3%
Sol·licitud de l'ORA	2	1,3%
Permisos de terrasses	1	0,7%
Registre de la Propietat	1	0,7%

Temps d'espera excessiu	1	0,7%
Tramitar la targeta sanitària	1	0,7%
Total	151	100,0

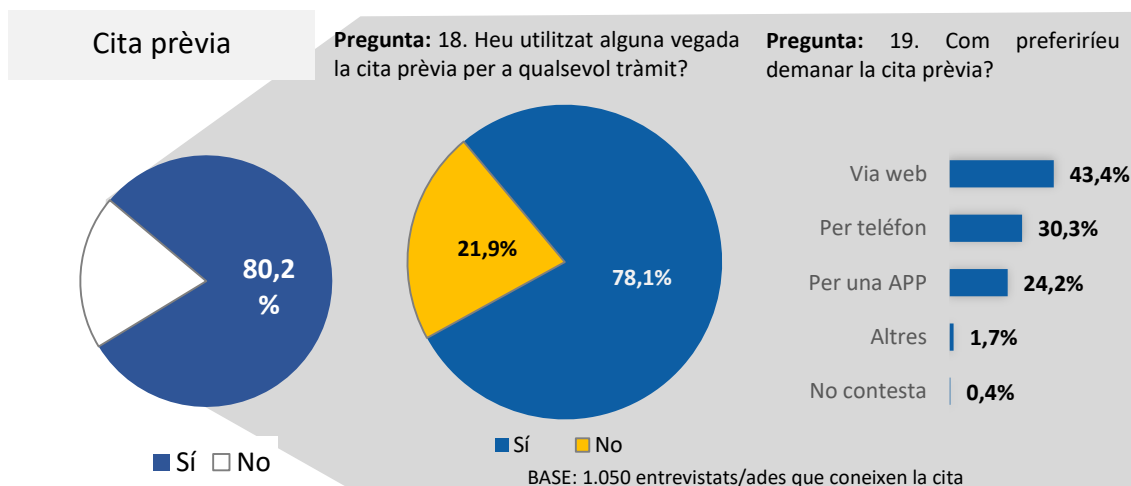
BASE: 151 entrevistats/ades citen altres tràmits que pensen que seria adient que es poguessin fer a les OAC

Pregunta: 17. Coneixeu la cita prèvia?

El 80,2% dels usuaris/usuàries entrevistats/ades coneixen la cita prèvia.

Dels que coneixen la cita prèvia, el 78,1% l'han utilitzada alguna vegada per a qualsevol tràmit. A més, prefereixen demanar la cita prèvia via web (43,4%), seguit de fer-ho per telèfon (30,3%) i per una app (24,2%).

Figura 41. Coneixement, utilització i preferència de sol·licitud de la cita prèvia



S'han creuat les preguntes "17. Coneixeu la cita prèvia?", "18. Heu utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit?" i "19. Com preferiríeu demanar la cita prèvia?" en funció del grup d'edat dels entrevistats/ades.

Pregunta: 17. Coneixeu la cita prèvia? Segons grup d'edat

A mesura que augmenta l'edat dels entrevistats/ades el coneixement de la cita prèvia disminueix.

Taula 11. Coneixement de la cita prèvia segons grup d'edat

Grup d'edat	Sí	No	Total
De 16 a 29 anys	84,3%	15,7%	100,0%
De 30 a 44 anys	83,9%	16,1%	100,0%
De 45 a 64 anys	79,0%	21,0%	100,0%
65 i més anys	68,6%	31,4%	100,0%
Total	80,2%	19,8%	100,0%

Pregunta: 18. Heu utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit? Segons grup d'edat

A mesura que augmenta l'edat dels entrevistats/ades l'ús de la cita prèvia disminueix.

Taula 12. Utilització de la cita prèvia segons grup d'edat

Grup d'edat	Sí	No	Total
De 16 a 29 anys	82,6%	17,4%	100,0%
De 30 a 44 anys	78,0%	22,0%	100,0%
De 45 a 64 anys	77,3%	22,7%	100,0%
65 i més anys	74,3%	25,7%	100,0%
Total	78,1%	21,9%	100,0%

Pregunta: 19. Com preferiríeu demanar la cita prèvia? Segons grup d'edat

Segons el grup d'edat dels entrevistats/ades que coneixen la cita prèvia, tots els grups d'edat exceptuant, els de 65 i més anys, preferirien demanar la cita prèvia via web; en canvi, els de 65 i més anys prefereixen fer-ho per telèfon.

Taula 13. Preferència a demanar la cita prèvia segons grup d'edat

Grup d'edat	Via web	Per una app	Per telèfon	Altres	No contesta	Total
De 16 a 29	42,4%	33,1%	22,1%	2,3%		100,0%
De 30 a 44	44,0%	24,5%	29,2%	1,4%	0,8%	100,0%
De 45 a 64	44,6%	21,7%	32,7%	0,7%	0,2%	100,0%
65 i més	38,5%	18,3%	37,6%	5,5%		100,0%
Total	43,4%	24,2%	30,3%	1,7%	0,4%	100,0%

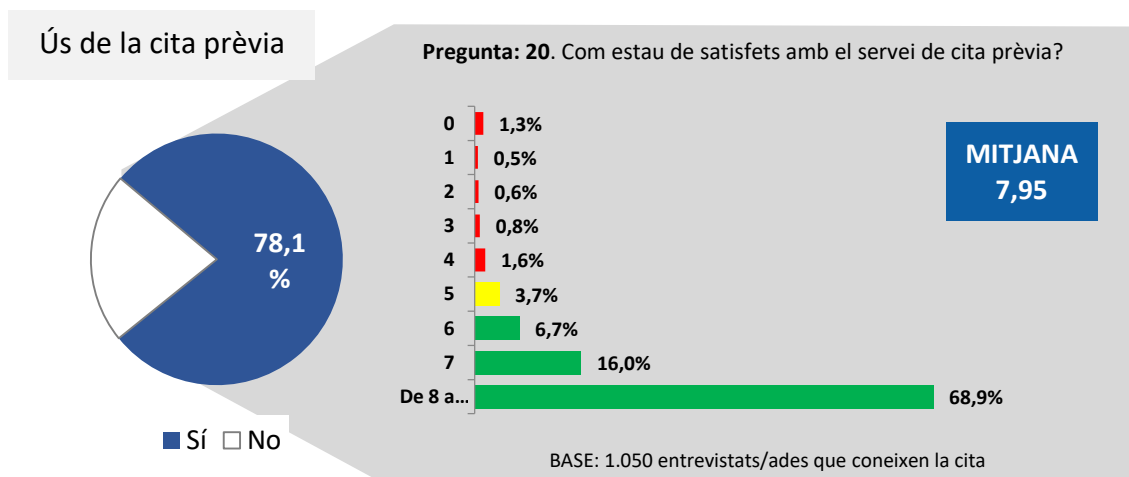
BASE: 1.050 entrevistats/ades que coneixen la cita prèvia

Pregunta: 18. Heu utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit?

Pregunta: 20. Com estau de satisfets amb el servei de cita prèvia? Escala de 0 a 10.

Els que coneixen la cita prèvia valoren amb una mitjana de 7,95 punts la satisfacció envers aquest servei.

Figura 42. Satisfacció de la cita prèvia

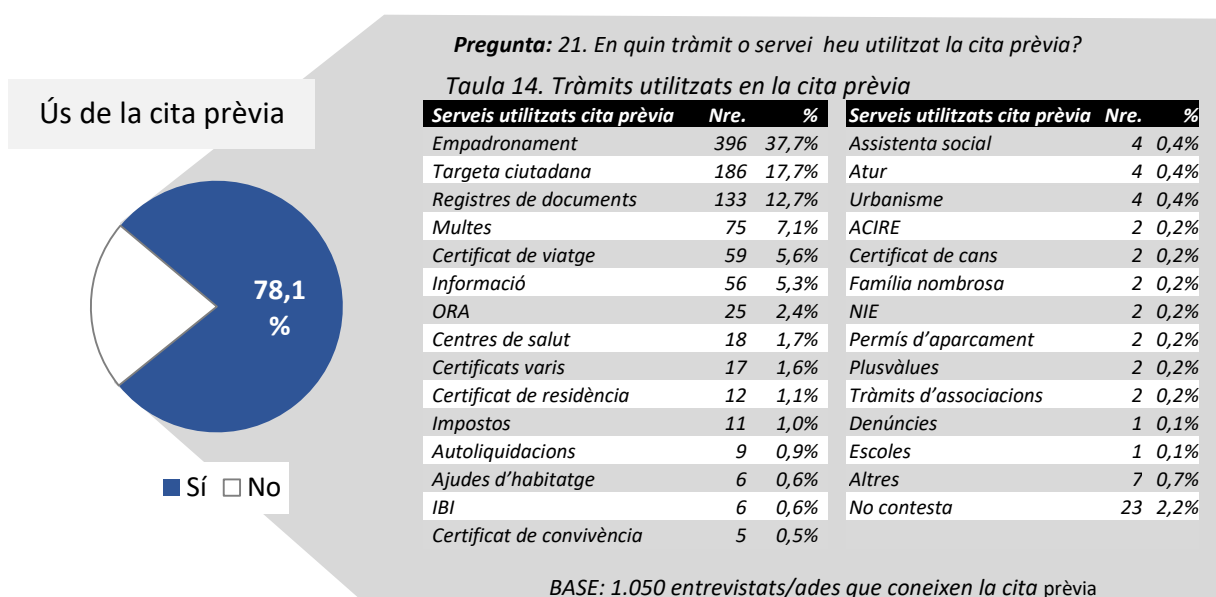


Pregunta: 18. Heu utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit?

Pregunta: 21. En quin tràmit o servei heu utilitzat la cita prèvia?

L'empadronament és el principal tràmit o servei que han fet servir els usuaris/usuàries que utilitzen la cita prèvia (37,7%), seguit de la gestió de la targeta ciutadana (17,7%), del registre de documents (12,7%) i de multes (7,1%).

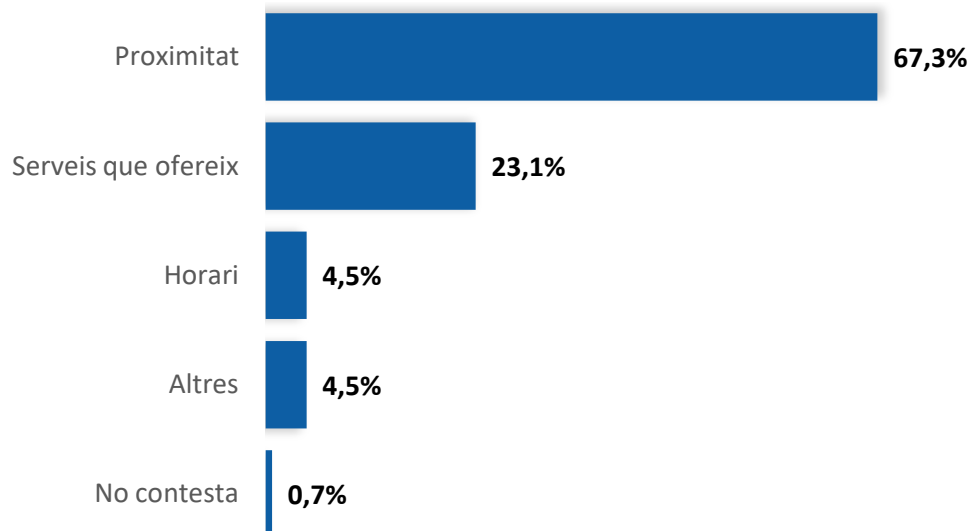
Figura 43. Tràmit utilitzat en la cita prèvia



Pregunta: 22. Per quina raó heu triat aquesta oficina?

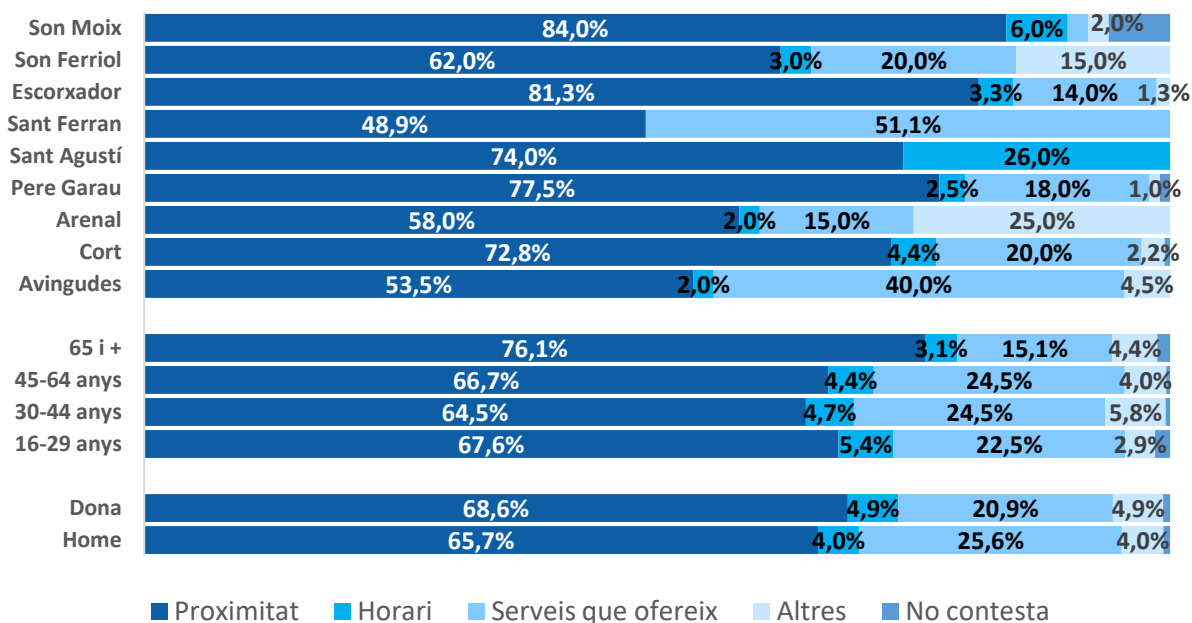
La proximitat és el principal motiu citat pels usuaris/usuàries entrevistats/ades per a triar a quina OAC fan les seves gestions (67,3%), seguit dels serveis que ofereix (23,1%) i dels seus horaris (4,5%).

Figura 44. Motiu d'elecció de l'OAC visitada



Els principals motius citats pels enquestats/ades per a triar l'oficina a on fan les gestions segons OAC, grup d'edat i gènere són:

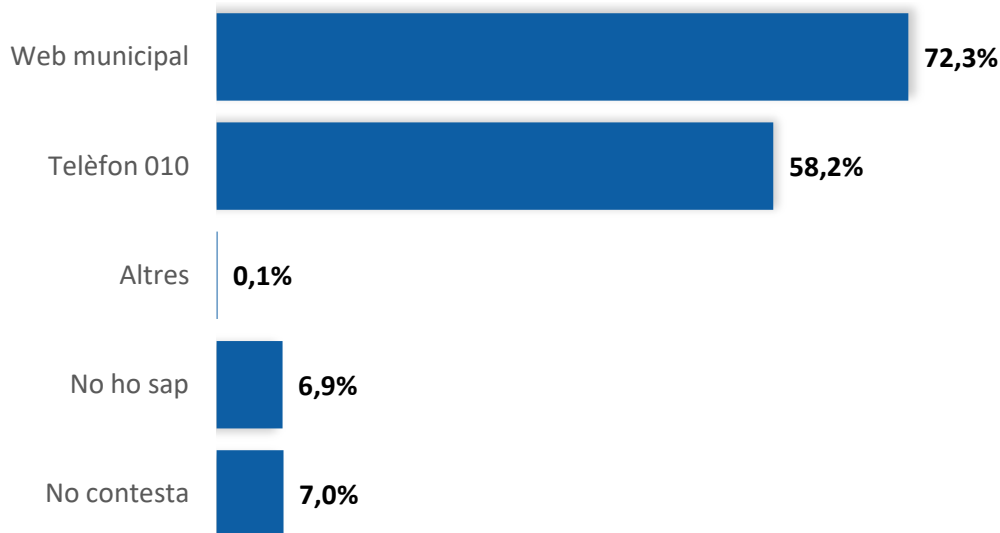
Figura 45. Motiu d'elecció de l'oficina visitada segons OAC, grup d'edat i gènere



Pregunta: 23. Quins altres serveis municipals coneixeu per a demanar informació/realitzar tràmits? Multiresposta

El web municipal és el servei més citat pels usuaris/usuàries de les OAC entrevistats/ades com a altre servei per a demanar informació i/o realitzar tràmits (72,3%), i el telèfon 010 és citat pel 58,2%.

Figura 46. Coneixement d'altres serveis municipals per a demanar informació/realitzar tràmits



Pregunta: 24. Hi ha algun aspecte, millora o suggeriment que ens volgueu indicar respecte de les OAC?

Taula 15. Millora o suggeriment respecte de les OAC

Millora o suggeriment	%	Millora o suggeriment	%
Ampliar horaris	16,9%	Bolígrafs en els punts d'atenció	0,7%
Reduir temps per a ser atès	11,6%	Hi ha OACs on no es poden fer tots els tràmits	0,7%
Tot mot bé	10,3%	Mes informació al web	0,7%
Ampliar sala d'espera	7,6%	Poder descarregar documentació en línia	0,7%
Que hi hagi aparcament	7,3%	Cita prèvia per telèfon	0,3%
Cita prèvia més ràpida	6,3%	Comoditat	0,3%
Més personal	5,6%	Estan antiquades	0,3%
Més agilitat en els tràmits	4,3%	Més comoditat	0,3%
Més cites	4,3%	Millorar el tracte	0,3%
Més senyalització	4,3%	Millorar instal·lacions	0,3%
Més OAC	3,3%	Monitors més grans	0,3%
Poder fer tràmits en línia	2,6%	Obrir més hores	0,3%
Amabilitat del personal	2,3%	Poder fer més tràmits	0,3%
Horaris l'horabaixa	2,0%	Poder pagar multes	0,3%
Que contestin al telèfon	1,0%	Preus cars d'algunes gestions	0,3%
Millorar la informació	1,0%	Rebre informació per correu	0,3%
Poder fer gestions en anglès	1,0%	Reduir coes	0,3%
Atenció molt bona	0,7%	Wifi	0,3%
		Altres	3,6%

Base: 365 entrevistats/ades citen algun aspecte de millora o suggeriment

Model de qüestionari

MODEL D'ENQUESTA: ATENCIÓ A LA CIUTADANIA RELATIVA ALS SERVEIS QUE PRESTA EL DEPARTAMENT OAC (ENQUESTES A LA SORTIDA OAC)

Bon dia. Som [NOM ENTREVISTADOR], de l'Institut Opinòmetre Balear. Estam fent una enquesta per a l'Ajuntament de Palma per a avaluar el vostre nivell de satisfacció envers l'atenció rebuda a la vostra visita a l'OAC. Em podríeu respondre unes breus preguntes? Moltes gràcies per la vostra col·laboració!!

SORTIU DE FER ALGUNA GESTIÓ A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)?

Sí 01

No 02

No contesta 99

02 i 99 → FI DE L'ENTREVISTA

APARTAT DE SEGMENTACIÓ DE LA MOSTRA

1. Sou resident a Palma?

1. Sí
 2. No

2. Em podríeu dir la vostra edat?

1. Anotau l'edat de l'entrevistat: __ __ anys

3. Em podríeu dir el vostre gènere?

1. Home
 2. Dona
 3. No-binari

4. Actualment, quina és la vostra situació laboral? [només una resposta]

1. Treball per compte propi (empresari, autònom)
 2. Treball per compte d'altri (assalariat, empleat)
 3. Jubilat/pensionista (incapacitat laboral)
 4. En atur/cerc feina
 5. Tasques de la llar
 6. Estudiant
 99. No contesta

5. Em podríeu dir quin és el tràmit que acabau de realitzar a l'OAC?

- 1. Registre
- 2. Informació
- 3. Autoliquidació
- 4. Certificat de viatge/empadronament
- 5. Targeta ciutadana
- 6. Empadronament
- 95. Altres tràmits. Especificau-los: _____

APARTAT DE SATISFACCIÓ

6. A continuació us citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la vostra recent visita a l'OAC. M'agradaria que em diguéssiu el vostre grau de satisfacció per a cadascun, en una escala de 0 (molt negativament) a 10 (molt positivament).

Aspecte avaluat	VALORACIÓ DE 0 A 10											
Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Els gestors de coes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Els punts d'autoservei	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Temps d'espera perquè us atenguin	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Comoditat de les instal·lacions.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Valoració general del servei	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

7. Dels aspectes anteriorment citats, quin creis que són els 3 més importants?

- 1. Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)
- 2. Els gestors de coes
- 3. Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.)
- 4. Els punts d'autoservei
- 5. Temps d'espera perquè us atenguin
- 6. Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o la vostra gestió (una vegada atesos a les taules)
- 7. Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos
- 8. Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts
- 9. Comoditat de les instal·lacions
- 95. Altres aspectes. Especificau-los: _____

8. Heu sol·licitat la targeta ciutadana a l'Ajuntament?

- 1. Sí Valoració del servei de 0 (molt malament) a 10 (molt bé) ___

2. No

9. Heu rebut qualsevol notificació de l'Ajuntament?

1. Sí
 2. No

[Programador: només Si P9=1]

10. Com valorau aquest servei en una escala de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11. Heu rebut la notificació via ...

1. Correu postal
 2. Electrònicament

12. Com valorau els horaris d'atenció al públic de l'OAC, en una escala de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

13. Quina franja horària considereu més adient?

1. Matins de 8.30 a 14 h
2 Matins i horabaixes de 8.30 a 17 h
3. Altres. Quines? _____

14. Com valorau la localització de les oficines de l'OAC, en una escala de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

15. Com valorau el nombre d'oficines d'OAC de què disposa l'Ajuntament, en una escala de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

16. Quins altres tràmits pensau que seria adient que es poguessin fer a les OAC?

1. Anotau la resposta: _____

17. Coneixeu la cita prèvia?

1. Sí

2. No

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 17 cita Sí (valor 1)]

18. Heu utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit?

1. Sí
 2. No

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 17 cita Sí (valor 1)]

19. Com preferiríeu demanar la cita prèvia?

1. Via web
 2. Per una app
 3. Per telèfon
 95. Altres opcions. Especificau-les: _____

20. Com estau de satisfets amb el servei de cita prèvia? en una escala de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

21. En quin tràmit o servei heu utilitzat la cita prèvia?

22. Per quina raó heu triat aquesta oficina?

1. Proximitat
 2. Horari
 3. Serveis que ofereix
 95. Altres. Quins? Especificau-los _____
 98. No ho sap
 99. No contesta

23. Quins altres serveis municipals coneixeu per a demanar informació/realitzar tràmits?

1. Telèfon 010
 3. Web municipal
 4. Altres. Quins? Especificau-los _____
 98. No ho sap
 99. No contesta

24. Hi ha algun aspecte, millora o suggeriment que ens vulgueu indicar respecte de les OACs?

1. Anotau la resposta: _____

Moltes gràcies per la vostra col·laboració!!!

Nom de l'entrevistat/ada: _____ *Telèfon:* _____

Hora de l'entrevista: ____: ____

Oficina avaluada:

1. OAC Avingudes
2. OAC Cort
3. OAC L'Arenal
4. OAC Pere Garau
- 5- OAC Sant Agustí
6. OAC Sant Ferran
7. OAC S'Escorxador
8. OAC Son Ferriol
9. OAC Son Moix

2. Atenció a la ciutadania general (enquestes a la via pública, any 2021)

Fitxa tècnica de l'enquesta

A continuació es presenta la fitxa tècnica de l'enquesta:

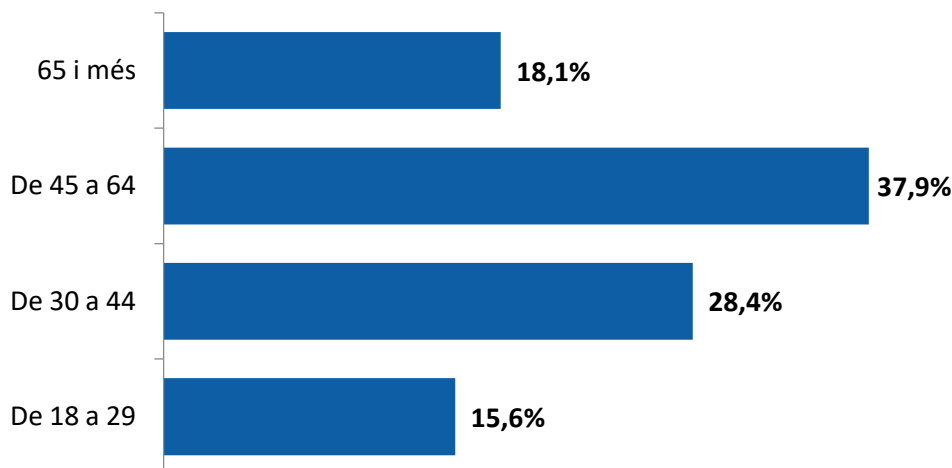
- ✓ Univers: vianants a la via pública de determinades zones de la ciutat de Palma.
- ✓ Mostra: 1.310 enquestes presencials a la via pública.
- ✓ Error mostral: $\pm 2,71\%$ per a un interval de confiança del 95,5% (2 sigmes i sota el supòsit de màxima indeterminació, on $P=Q=50\%$).
- ✓ Punts de mostreig: l'Institut Opinòmetre ha realitzat les enquestes a la via pública en els següents carrers i/o zones:
 - Carrer de Blanquerna
 - Plaça d'Espanya
 - Carrer de Sant Miquel
 - Zona de la Llotja – El Born
 - Mercats municipals (L'Olivar, Santa Catalina, Pere Garau i Llevant)
 - Avingudes
 - L'Arenal de Palma
 - Passeig Marítim
- ✓ Tècnica d'entrevista: presencial assistida per ordinador mitjançant sistema CAPI.
- ✓ Gravació, depuració, validació i creació de la base de dades: Institut Opinòmetre.
- ✓ Informe de resultats: Institut Opinòmetre
- ✓ Calendari de treball de camp: del 29 de novembre al 13 de desembre de 2021

Apartat de segmentació de la mostra

Pregunta: 2. Em podríeu dir la vostra edat?

El 37,9% dels entrevistats/des tenen de 45 a 64 anys; el 28,4%, de 30 a 44 anys; el 18,1%, són de 65 i més anys, i el 15,6% de 18 a 29 anys.

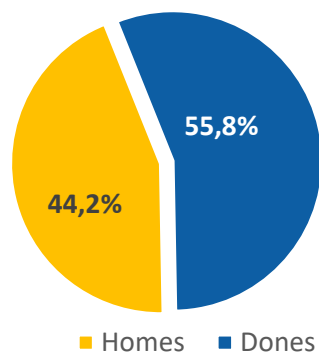
Figura 47. Grup d'edat dels entrevistats/ades



Pregunta: 3. Gènere de l'entrevistat

El 55,8% dels entrevistats han estat dones, i el 44,2% homes.

Figura 48. Gènere dels entrevistats/ades

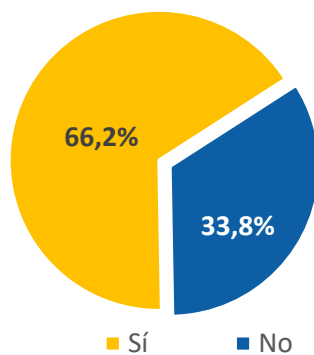


Apartat de satisfacció dels serveis

Pregunta: 4. Heu visitat alguna vegada una OAC?

Dues tercers parts dels entrevistats/ades han visitat alguna vegada una OAC (66,2%).

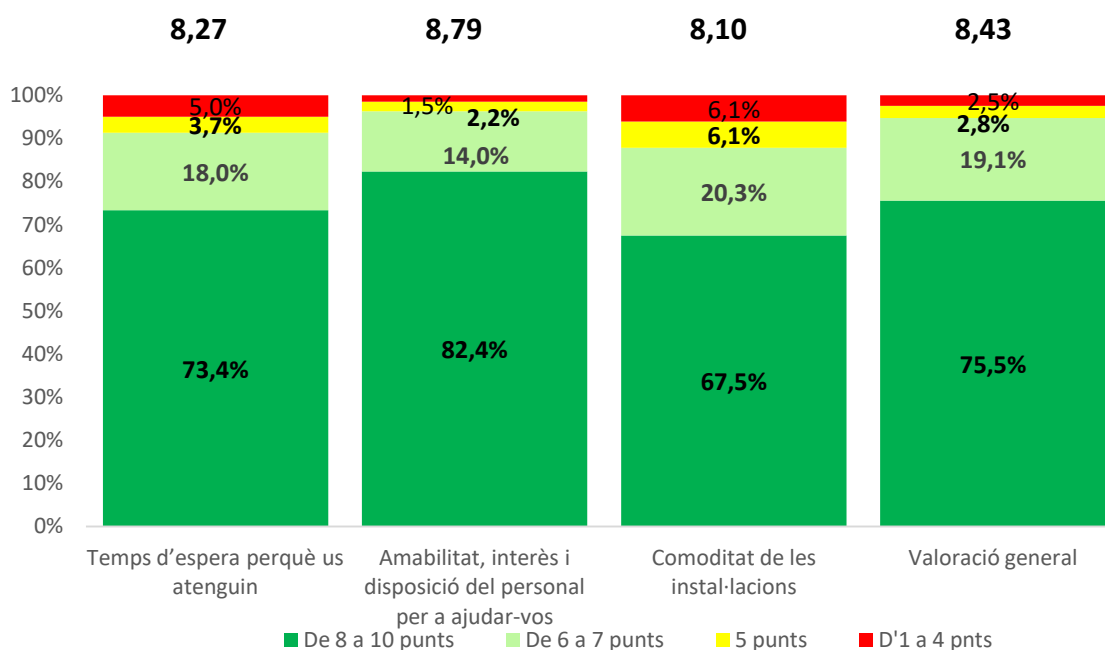
Figura 49. Realització de visites a l'OAC



Pregunta: 5. Em podríeu avaluar la vostra satisfacció envers els següents aspectes de la vostra visita a l'OAC. Escala de 0 a 10.

L'aspecte més ben valorat és l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar (8,79 punts), seguit del temps d'espera (8,27 punts) i la comoditat de les instal·lacions (8,10 punts). La valoració general de l'atenció rebuda a l'OAC és de 8,43 punts.

Figura 50. Satisfacció dels aspectes relacionats amb la vostra visita a l'OAC



Pregunta: 5. Em podríeu avaluar la vostra satisfacció envers els següents aspectes de la vostra visita a l'OAC. Escala de 0 a 10.

Valoració del temps d'espera segons gènere i grup d'edat

A mesura que augmenta l'edat dels entrevistats/ades la valoració mitjana del temps d'espera per a ser atesos a l'OAC disminueix. Els més joves ho valoren amb 8,63 punts, mentre que els de 65 i més anys ho valoren amb 8,16 punts. Les dones valoren millor que els homes el temps d'espera perquè els atenguin a les OAC (8,33 punts i 8,21 punts, respectivament).

Figura 51. Valoració del temps d'espera segons gènere i grup d'edat



Base: 867 entrevistats/ades que han visitat alguna vegada una OAC

Valoració de l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar segons gènere i grup d'edat

Els entrevistats/ades de 18 a 29 anys valoren l'amabilitat, l'interès i disposició del personal amb 8,94 punts, seguits dels de 65 i més anys (8,91 punts), dels de 30 a 44 anys (8,80 punts) i dels de 45 a 64 anys (8,68 punts). Les dones valoren millor que els homes l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar (8,89 punts i 8,66 punts, respectivament).

Figura 52. Valoració de l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar segons gènere i grup d'edat



Base: 867 entrevistats/ades que han visitat alguna vegada una OAC

Valoració de la comoditat de les instal·lacions segons gènere i grup d'edat

No s'aprecien diferències estadísticament significatives envers la valoració de la comoditat de les instal·lacions segons grup d'edat. Els homes valoren millor que les dones la comoditat de les instal·lacions (8,24 punts i 7,98 punts, respectivament).

Figura 53. Valoració de la comoditat de les instal·lacions segons gènere i grup d'edat



Base: 867 entrevistats/ades que han visitat alguna vegada una OAC

Valoració general de les OAC segons gènere i grup d'edat

No s'aprecien diferències estadísticament significatives envers la valoració general de les OAC segons grup d'edat i segons gènere de l'entrevistat/ada.

Figura 54. Valoració general de les OAC segons gènere i grup d'edat

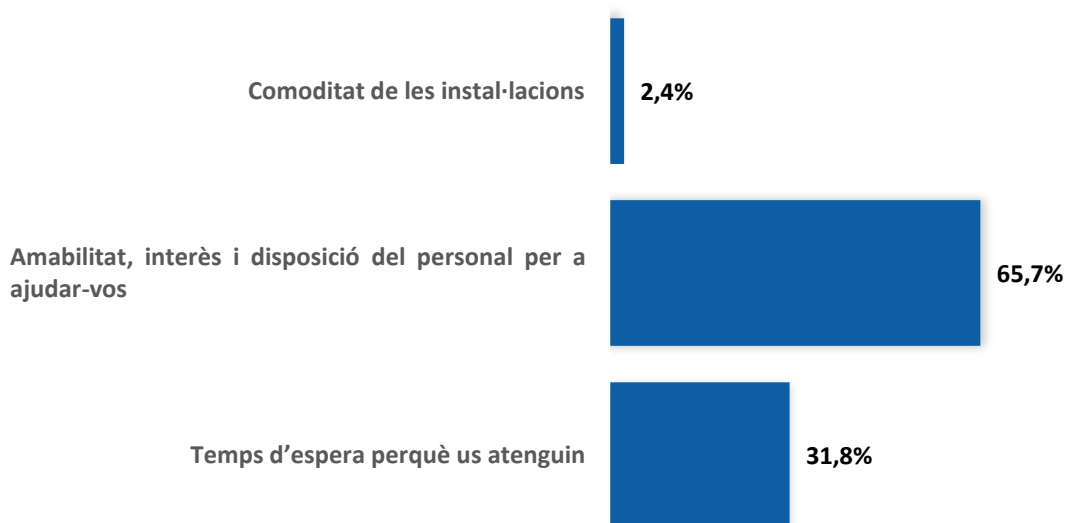


Base: 867 entrevistats/ades que han visitat alguna vegada una OAC

Pregunta: 6. Dels aspectes anteriorment citats, quin creis que és el més important?

L'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar és l'aspecte més important citat pels entrevistats/des (65,7%), seguit del temps d'espera (31,8%) i la comoditat de les instal·lacions (2,4%).

Figura 55. Importància dels aspectes valorats

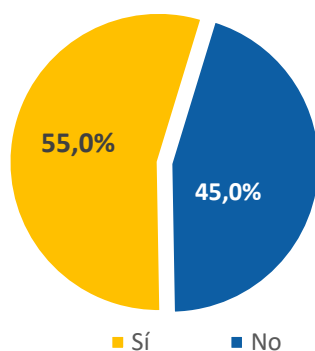


Base: 867 entrevistats/ades que han visitat alguna vegada una OAC

Pregunta: 7. Heu telefonat alguna vegada al 010?

El 55,0% dels enquestats/ades han telefonat al Servei d'Atenció Ciutadana 010 alguna vegada.

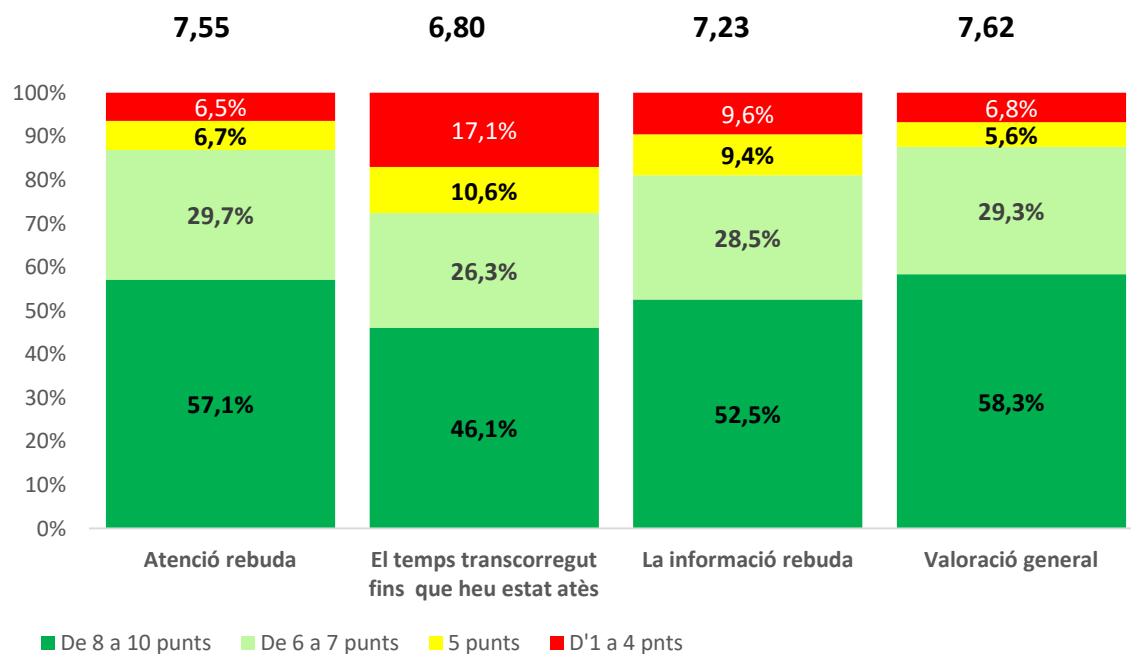
Figura 56. Utilització del 010



Pregunta: 8. Em podríeu avaluar la vostra satisfacció envers els següents aspectes de la vostra telefonada al 010. Escala de 0 a 10.

L'atenció rebuda pel personal del 010 és l'apartat més ben valorat pels entrevistats/ades (7,55 punts), seguit de la informació rebuda (7,23 punts) i el temps transcorregut fins que s'ha estat atès (6,80 punts). La valoració general del servei és valorada amb una mitjana de 7,62 punts.

Figura 57. Satisfacció dels aspectes de la telefonada al 010



Base: 721 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Pregunta: 8. Em podríeu avaluar la vostra satisfacció envers els següents aspectes de la vostra telefonada al 010. Escala de 0 a 10.

Valoració de l'atenció rebuda segons gènere i grup d'edat

Els entrevistats/ades de 45 a 64 anys són els que millor valoren l'atenció rebuda en el 010 (7,70 punts), seguits dels de 18 a 29 anys (7,65 punts), de 30 a 44 anys (7,48 punts) i de 65 i més anys (7,20 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives en la valoració de l'atenció rebuda segons gènere de l'entrevistat/ada.

Figura 58. Valoració de l'atenció rebuda segons gènere i grup d'edat



Base: 721 entrevistats/ades que telefonat alguna vegada al 010

Valoració del temps transcorregut fins que s'ha estat atès segons gènere i grup d'edat

Els entrevistats/ades de 45 a 64 anys són els que millor valoren el temps transcorregut fins que han estat atesos (6,86 punts), seguits dels de 18 a 29 anys (6,78 punts), de 30 a 44 anys (6,77 punts) i de 65 i més anys (6,71 punts). Les dones valoren millor que els homes el temps transcorregut fins a ser atesos (6,92 punts i 6,62 punts, respectivament).

Figura 59. Valoració del temps transcorregut fins que s'ha estat atès segons gènere i grup d'edat



Base: 721 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Valoració de la informació rebuda segons gènere i grup d'edat

Els entrevistats/ades de 45 a 64 anys són els que millor valoren la informació rebuda (7,39 punts), seguits dels de 18 a 29 anys (7,26 punts), de 65 i més anys (7,14 punts) i dels de 30 a 44 anys (7,06 punts). Els homes valoren millor que les dones la informació rebuda (7,29 punts i 7,18 punts, respectivament).

Figura 60. Valoració de la informació rebuda segons gènere i grup d'edat



Base: 721 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Valoració general del 010 segons gènere i grup d'edat

Els entrevistats/ades de 18 a 29 anys són els que millor valoren de forma general l'atenció rebuda al 010 (7,93 punts), seguits dels de 30 a 44 anys (7,59 punts), dels de 45 a 64 anys (7,58 punts) i dels de 65 i més anys (7,50 punts). Les dones valoren millor de forma general l'atenció rebuda al 010 que els homes (7,68 punts i 7,54 punts, respectivament).

Figura 61. Valoració general del 010 segons gènere i grup d'edat

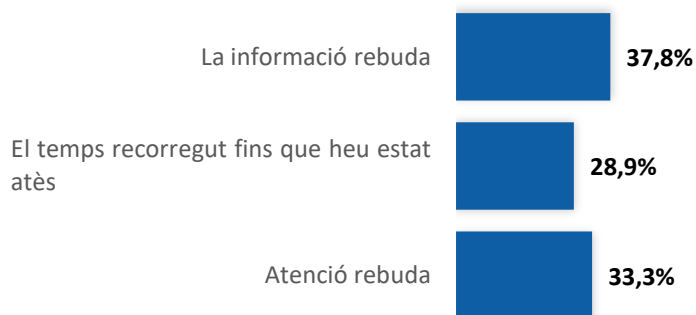


Base: 721 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Pregunta: 9. Dels aspectes anteriorment citats, quins creis que són els més importants?

La informació rebuda és l'aspecte més important per als entrevistats/des (37,8%), seguit de l'atenció rebuda (33,3%) i el temps transcorregut fins que han estat atesos (28,9%).

Figura 62. Importància dels aspectes valorats del servei 010



Base: 721 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

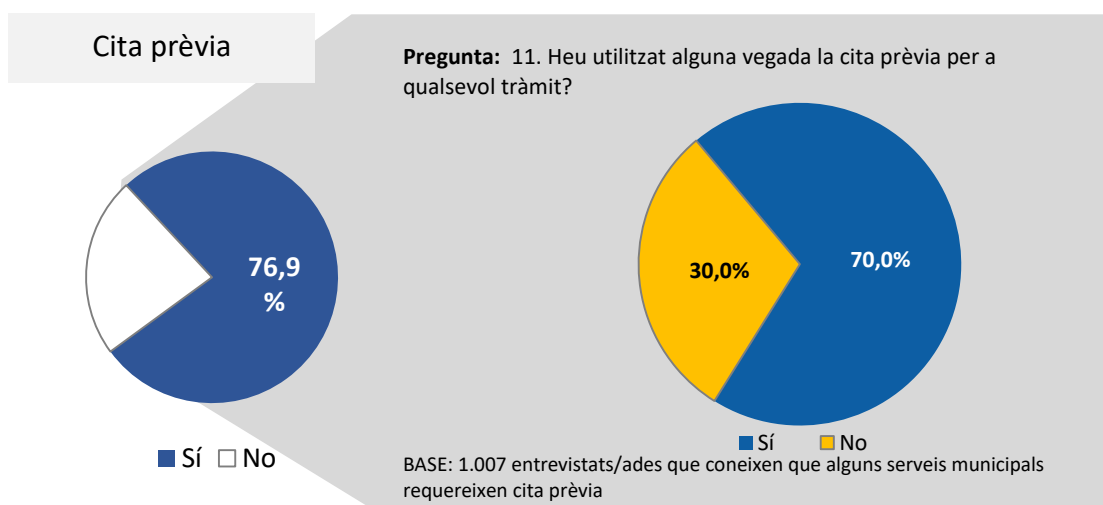
Pregunta: 10. Sabeu que alguns serveis municipals requereixen cita prèvia?

Pregunta: 11. Heu utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit?

El 76,9% dels entrevistats/ades saben que alguns serveis municipals requereixen la cita prèvia.

Dels que saben que alguns serveis municipals requereixen la cita prèvia, el 70,0% l'han utilitzada alguna vegada per a qualsevol tràmit.

Figura 63. Coneixement i utilització de la cita prèvia



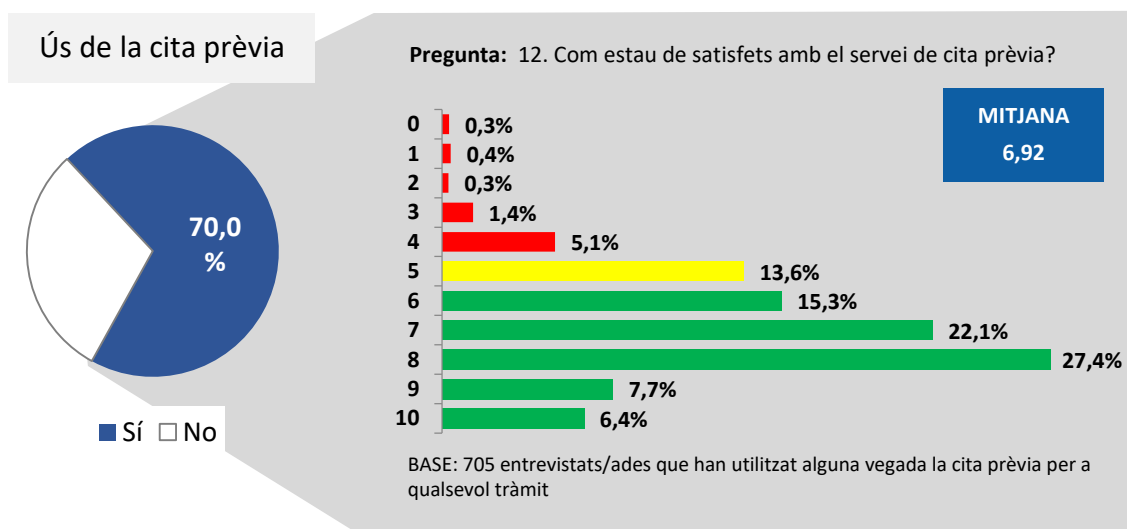
Pregunta: 11. Heu utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit?

Pregunta: 12. Com estau de satisfets amb el servei de cita prèvia?

El 70,0% dels entrevistats/ades han utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit.

La valoració mitjana dels que han utilitzat alguna vegada la cita prèvia és de 6,92 punts.

Figura 64. Satisfacció amb el servei de cita prèvia



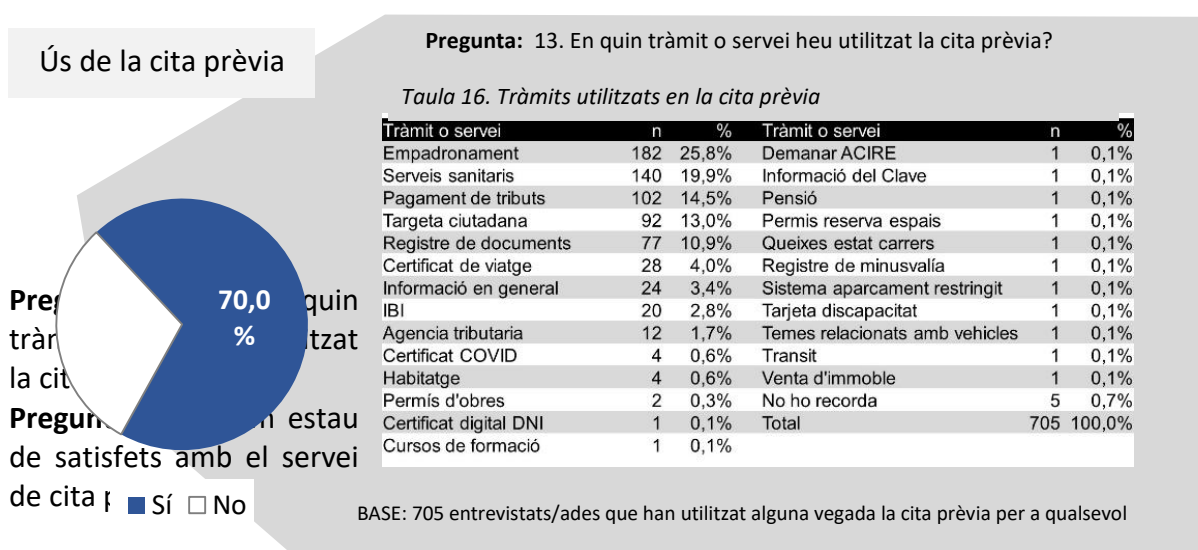
Pregunta: 11. Heu utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit?

Pregunta: 13. En quin tràmit o servei heu utilitzat la cita prèvia?

El 70,0% dels entrevistats/ades han utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit.

El tràmit o el servei més utilitzat pels entrevistats/ades que han fet servir la cita prèvia és l'empadronament (25,8%), seguit dels serveis sanitaris (19,9%) i del pagament de tributs o multes (14,5%).

Figura 65. Tràmit o servei utilitzat amb el servei de cita prèvia



S'han seleccionat els 10 tràmits més citats pels entrevistats/ades que han utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit per a conèixer el grau de satisfacció del servei de cita prèvia segons el tràmit realitzat.

Els entrevistats/ades que han utilitzat el servei de cita prèvia per a demanar informació són els que millor valoren el servei (7,17 punts), seguits dels que han demanat el certificat de viatge (7,14 punts) i dels l'han utilitzat per al tràmit d'empadronament (7,10 punts).

Taula 17. Grau de satisfacció amb el servei de cita prèvia segons tràmit o servei utilitzat

Tràmit o servei	Mitjana
Informació en general	7,17
Certificat de viatge	7,14
Empadronament	7,10
Pagament de tributs	6,93
Targeta ciutadana	6,93
Serveis sanitaris	6,83
Registre de documents	6,78
Certificat Covid	6,50
Habitatge	6,50
IBI	6,25

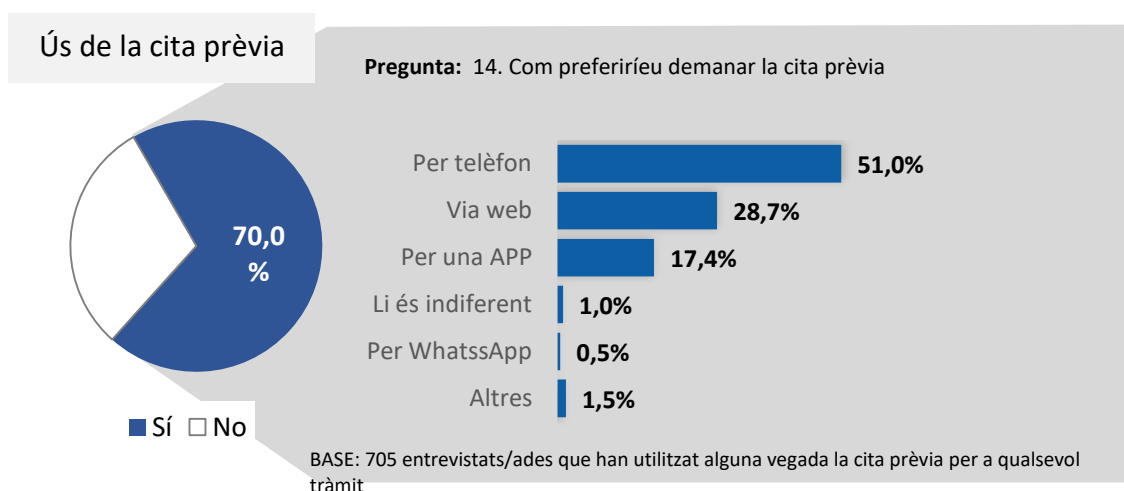
Pregunta: 11. Heu utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit?

Pregunta: 14. Com preferiríeu demanar la cita prèvia

El 70,0% dels entrevistats/ades han utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit.

La via telefònica és la preferida pels entrevistats/ades per a demanar la cita prèvia (51,0%), seguida de la via web (28,7%), i de per una app (17,4%).

Figura 66. Preferència de sol·licitud de la cita prèvia



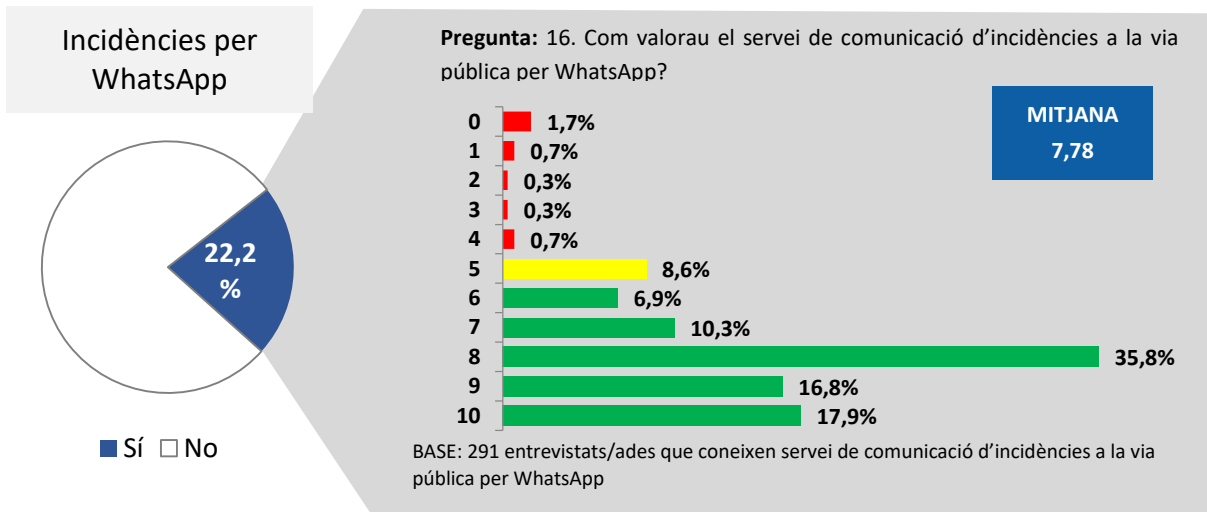
Pregunta: 15. Coneixeu el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp?

Pregunta: 16. Com valoreu el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp? Escala de 0 a 10.

El 22,2% dels entrevistats/ades coneixen el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp.

Els que coneixen el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp valoren amb una mitjana de 7,78 punts aquest servei.

Figura 67. Coneixement i valoració del servei d'incidències a la via pública per WhatsApp

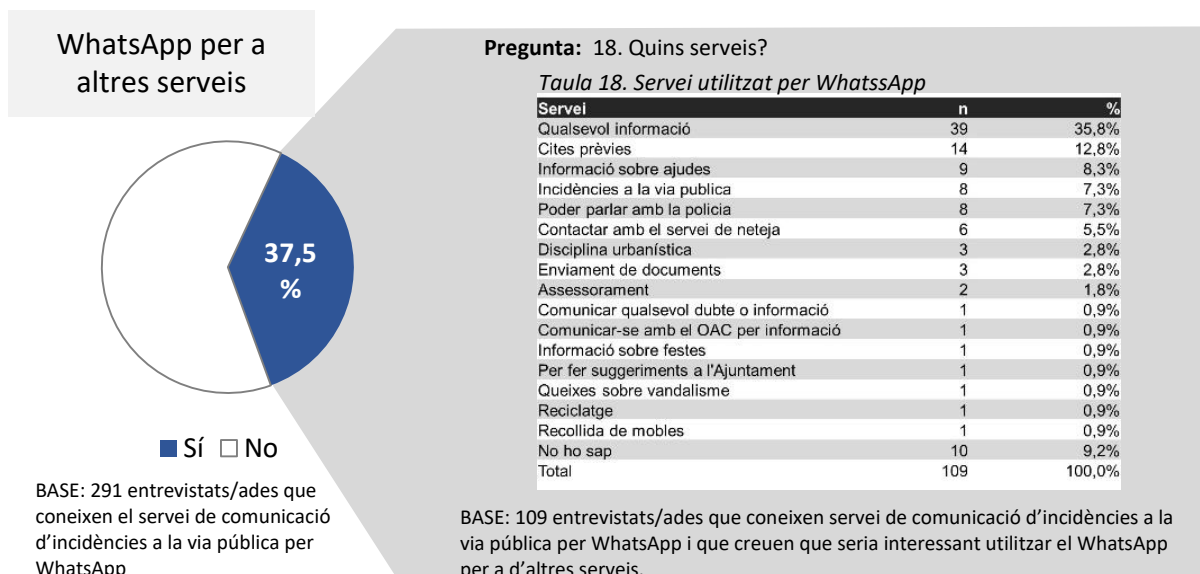


Pregunta: 17. Considerau interessant la possibilitat d'utilitzar el WhatsApp per a d'altres serveis?

Pregunta: 18. Quins serveis?

El 37,5% dels entrevistats/ades que coneixen el servei de comunicació d'incidències per WhatsApp consideren interessant la possibilitat d'utilitzar aquest mitjà per a d'altres serveis. Poder oferir qualsevol tipus d'informació per WhatsApp és el servei més demanat pels entrevistats/ades (35,8%), seguit de poder demanar-hi cites prèvies (12,8%) i obtenir-hi informació sobre ajudes (8,3%).

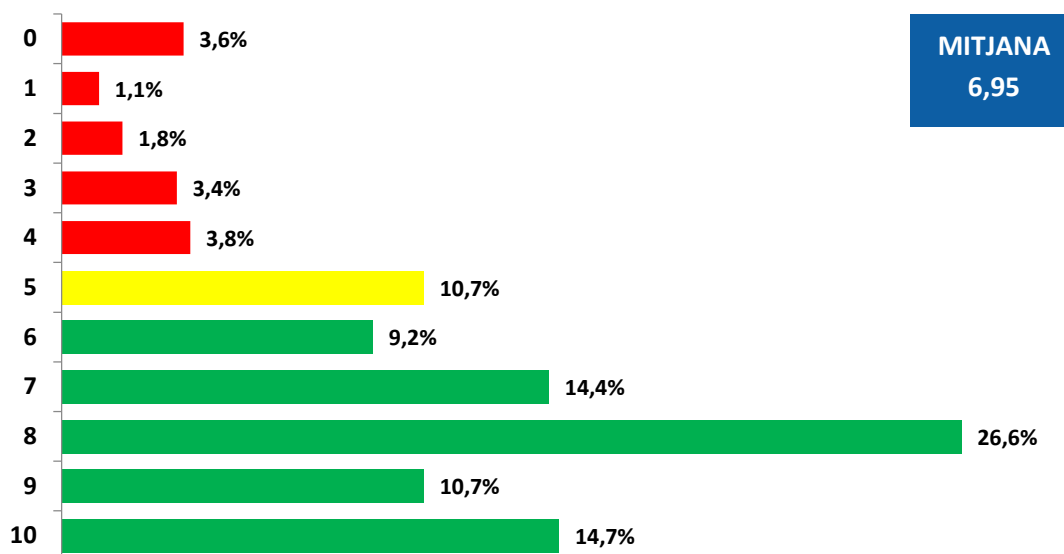
Figura 68. Interès a utilitzar el WhatsApp per a d'altres serveis



Pregunta: 19. Com valoreu la possibilitat de relacionar-vos amb l'Administració per mitjans electrònics? Escala de 0 a 10

Els enquestats/ades valoren la possibilitat de relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics amb una mitjana de 6,95 punts.

Figura 69. Valoració de la possibilitat de relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics



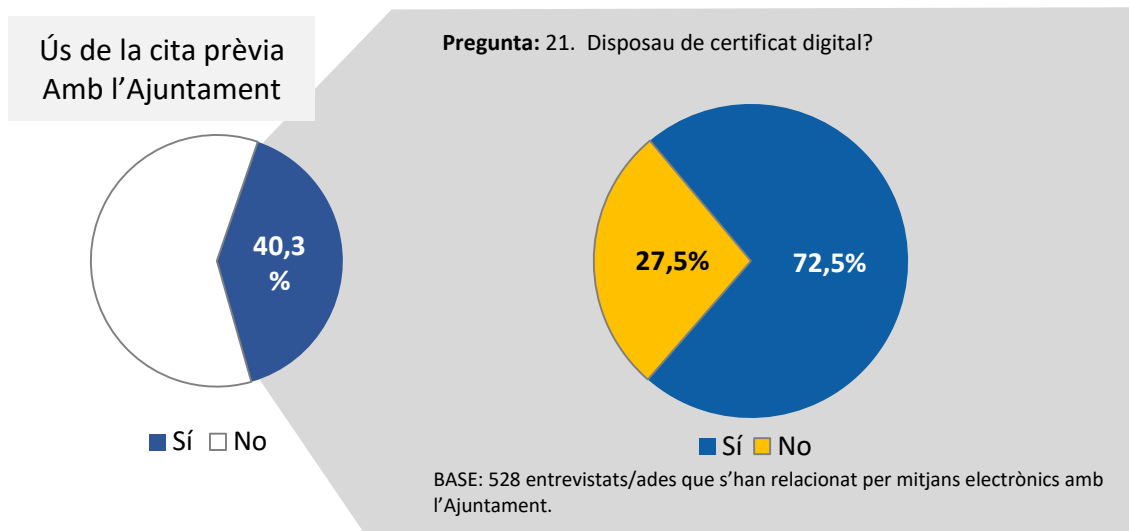
Pregunta: 20. Ho heu provat amb l'Ajuntament?

Pregunta: 21. Disposau de certificat digital?

El 40,3% dels entrevistats/ades s'han relacionat amb l'Ajuntament per mitjans electrònics.

El 72,5% dels que s'han relacionat amb l'Ajuntament per mitjans electrònics disposen de certificat digital.

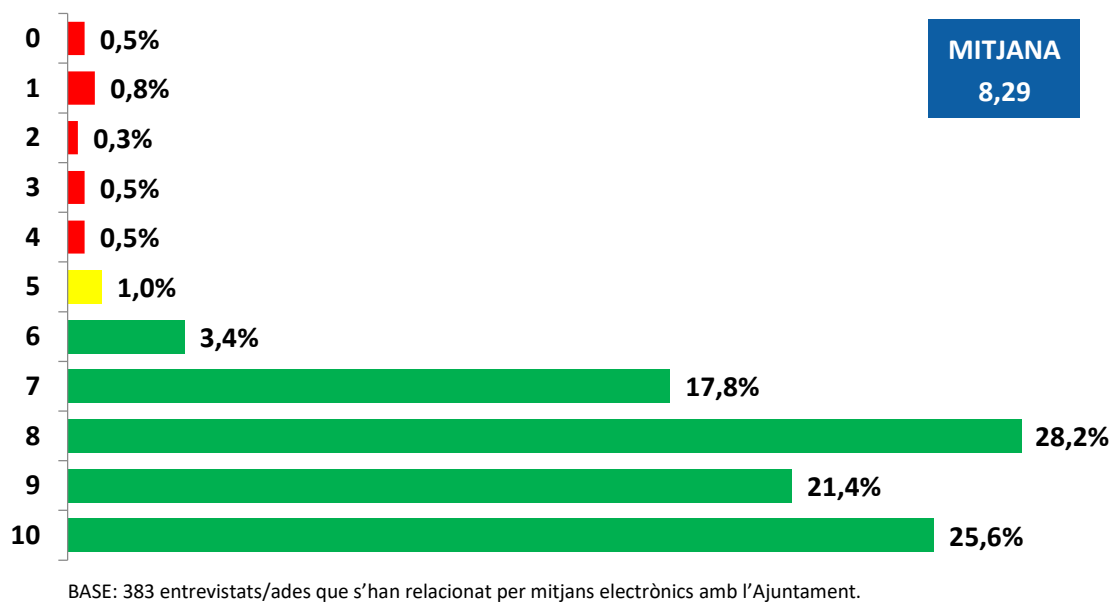
Figura 70. Ús de mitjans electrònics per a relacionar-vos amb l'Ajuntament i disposició de certificat digital



Pregunta: 22. Com valoreu aquest servei? Escala de 0 a 10

Els enquestats/ades valoren el servei de certificat digital amb una mitjana de 8,29 punts.

Figura 71. Valoració del servei de mitjans electrònics per a relacionar-vos amb l'Ajuntament



Pregunta: 22. Com valoreu aquest servei? Escala de 0 a 10

Pregunta: 13. En quin tràmit o servei heu utilitzat la cita prèvia?

S'han seleccionat els 10 tràmits més citats pels entrevistats/ades que han utilitzat alguna vegada el certificat digital per a conèixer el seu grau de satisfacció del servei de certificat digital segons el tràmit realitzat en una cita prèvia.

Els entrevistats/ades que han utilitzat el servei de cita prèvia per a tràmits amb l'Agència Tributària són els que millor valoren el servei (9,50 punts), seguits dels que han realitzat pagament de tributs (8,93 punts) i els que l'han utilitzat per a serveis sanitaris (8,42 punts).

Taula 19. Grau de satisfacció del servei de certificat digital segons tràmit o servei utilitzat en la cita prèvia

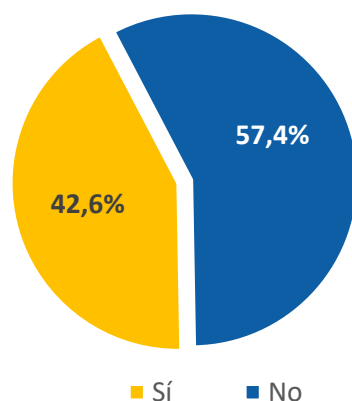
Tràmit o servei	Mitjana
Agència Tributària	9,50
Pagament de tributs	8,93
Serveis sanitaris	8,42
Targeta Ciutadana	8,31
Informació en general	8,27
Empadronament	8,26
Registre de documents	8,14
Certificat de viatge	8,00
Habitatge	7,59
Certificat Covid	7,50
IBI	6,86

BASE: 383 entrevistats/ades s'han relacionat per mitjans electrònics amb l'Ajuntament i que disposen de certificat digital.

Pregunta: 23. Voldríeu ser atès per videotelefonada?

El 42,6% dels enquestats/ades voldrien ser atesos per videotelefonada.

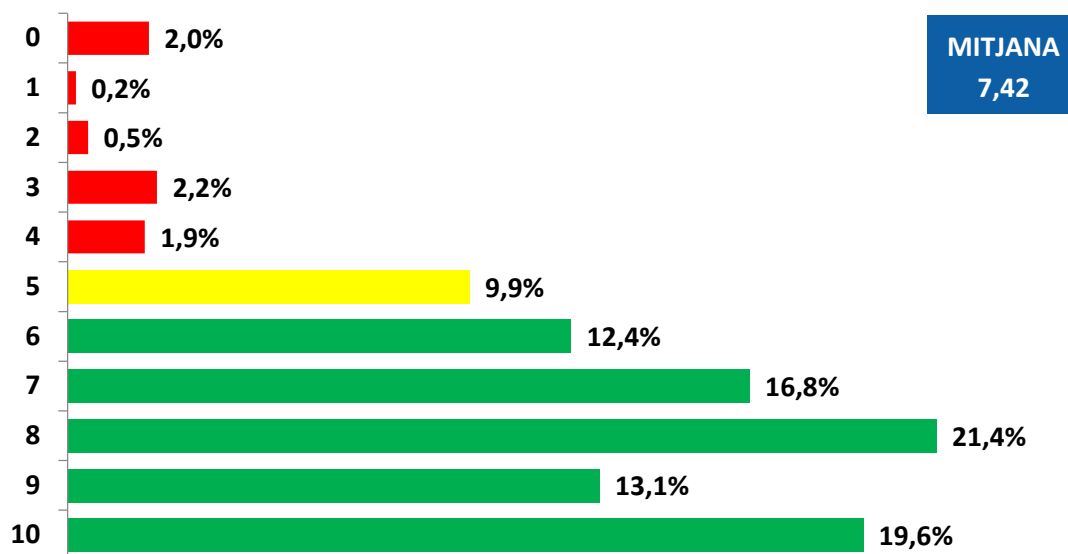
Figura 72. Preferència a ser ates per videotelefonada



Pregunta: 24. Com valoreu la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia?
Escala de 0 a 10

Els enquestats/ades valoren la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia amb una mitjana de 7,42 punts.

Figura 73. Valoració de la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia



Model de qüestionari

MODEL D'ENQUESTA: ATENCIÓ A LA CIUTADANIA GENERAL (ENQUESTES A LA VIA PÚBLICA)

Bon dia. Som [NOM DE L'ENTREVISTADOR] de l'Institut Opinòmetre, que estam fent una enquesta per a l'Ajuntament de Palma per a avaluar el seu nivell de satisfacció envers l'atenció rebuda pels serveis d'informació de l'Ajuntament de Palma. Em podríeu respondre unes breus preguntes?

Moltes gràcies per la vostra col·laboració!!

APARTAT DE SEGMENTACIÓ DE LA MOSTRA

1. Sou resident a Palma?

1. Sí
 2. No

2. Em podríeu dir la vostra edat?

1. Anotau l'edat de l'entrevistat: ___ anys

3. Em podríeu el vostre gènere?

1. Home
 2. Dona
 3. No-binari

APARTAT DE SATISTACCIÓ DELS SERVEIS

4. Heu visitat alguna vegada una OAC?

1. Sí
 2. No

[PROGRAMADOR: demanau-ho si a la pregunta 4 respon Sí (valor 1)]

5. Em podríeu avaluar la vostra satisfacció envers els següents aspectes de la vostra visita a l'OAC, en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)

Aspecte avaluat	VALORACIÓ DE 0 A 10										
Temps d'espera perquè us atenguin.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comoditat de les instal·lacions.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoració general.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. Dels aspectes anteriorment citats, quins creis que són els més importants?

- 1. Temps d'espera perquè us atenguin.
- 2. Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos.
- 3. Comoditat de les instal·lacions.

7. Heu telefonat alguna vegada al 010?

- 1. Sí
- 2. No

8. [PROGRAMADOR: demanau-ho si a la pregunta 7 respon Sí (valor 1)] Em podríeu avalar la vostra satisfacció envers els següents aspectes de la vostra telefonada al 010, en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)

Aspecte avaluat	VALORACIÓ DE 0 A 10										
Atenció rebuda	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El temps transcorregut fins que heu estat atès	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La informació rebuda	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoració general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. Dels aspectes anteriorment citats, quin creis que és el més important?

- 1. Atenció rebuda
- 2. El temps recorregut fins que heu estat atès
- 3. La informació rebuda

10. Sabeu que alguns serveis municipals requereixen cita prèvia?

- 1. Sí
- 2. No

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 10 cita Sí (valor 1)]

11. Heu utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit?

- 1. Sí
- 2. No

12. Com estau de satisfets amb el servei de cita prèvia? en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

13. En quin tràmit o servei heu utilitzat la cita prèvia?

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 11 cita Sí (valor 1)]

14. Com preferiríeu demanar la cita prèvia?

- 1. Via web
- 2. Per una app
- 3. Per telèfon
- 95. Altres opcions. Especificau-les: _____

15. Coneixeu el servei de comunicació d'incidències a la via pública per Whatsapp?

- 1. Sí
- 2. No

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 15 cita Sí (valor 1)]

16. Com valoreu el servei de comunicació d'incidències a la via pública per Whatsapp, en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

17. Considerau interessant la possibilitat d'utilitzar el Whatsapp per a d'altres serveis?

- 1. Sí
- 2. No

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 17 cita Sí (valor 1)]

18. Quins serveis?

- 1. Anotau la resposta: _____

19. Com valoreu la possibilitat de relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics? En una escala de 0 (gens necessari) fins a 10 (molt necessari)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

20. Ho heu provat amb l'Ajuntament?

1. Sí
 2. No

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 20 cita Sí (valor 1)]

21. Disposau de certificat digital?

1. Sí
 2. No

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 21 cita Sí (valor 1)]

22. Com valoreu aquest servei, en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

23. Voldríeu ser atès per videotelefonada?

1. Sí
 2. No

24. Com valoreu la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia? En una escala de 0 (gens necessari) fins a 10 (molt necessari)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Non de l'entrevistat/ada: _____ Telèfon: _____

Districte/barri on viu: _____

Hora de l'entrevista: ____: ____

Punt d'enquesta: _____

Moltes gràcies per la vostra col·laboració!!!

3. Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes telefòniques a la població resident, any 2021)

Fitxa tècnica

A continuació es presenta la fitxa tècnica de l'enquesta:

- ✓ Univers: 422.587 residents a la ciutat de Palma de 18 i més anys (Font: IBESTAT, any 2021).
- ✓ Mostra: 1.310 enquestes telefòniques a residents de la ciutat de Palma.
- ✓ Error mostral: $\pm 2,71\%$ per a un interval de confiança del 95,5% (2 sigmes) i sota el supòsit de màxima indeterminació (on $P=Q=50\%$).
- ✓ Distribució de la mostra: la mostra s'ha distribuït de forma proporcional per districtes de la ciutat de Palma. A més, s'han establert quotes creuades de gènere i grup d'edat proporcionals a l'univers per al total de la ciutat de Palma. A continuació es mostra la distribució de la mostra per districtes:

Taula 20. Distribució de la mostra per districte de Palma

Districtes	Univers	Mostra	Error mostral
01: CENTRE	24.194	75	$\pm 11,32\%$
02: PONENT	116.356	361	$\pm 5,16\%$
03: NORD	92.486	287	$\pm 5,79\%$
04: LLEVANT	152.204	472	$\pm 4,51\%$
05: LA PLATJA DE PALMA	37.347	116	$\pm 9,11\%$
TOTAL	422.587	1.310	$\pm 2,71\%$

Taula 21. Distribució de la mostra per quotes creuades de gènere i grup d'edat

	De 18 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	Total
Home	113	199	215	109	636
Dona	113	193	221	147	674
Total	226	392	436	256	1.310

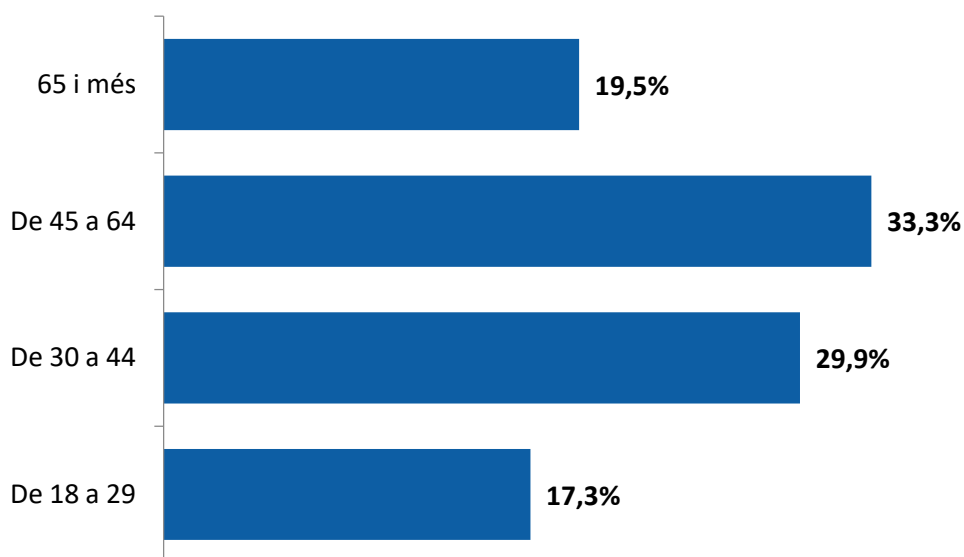
- ✓ Tècnica d'entrevista: telefònica assistida per ordinador mitjançant sistema CATI.
- ✓ Gravació, depuració, validació i creació de la base de dades: Institut Opinòmetre.
- ✓ Informe de resultats: Institut Opinòmetre.
- ✓ Calendari de treball de camp: del 30 de novembre al 9 de desembre de 2021.

Apartat de segmentació de la mostra

Pregunta: 2. Em podríeu dir la vostra edat?

El 33,3% dels enquestats/ades a Palma tenen de 45 a 64 anys; el 29,9% de 30 a 44 anys; el 17,3% de 18 a 29 anys, i el 19,5% tenen 65 i més anys.

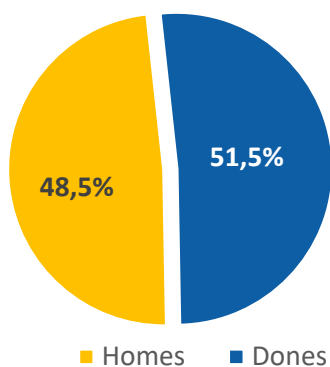
Figura 74. Grup d'edat dels entrevistats/ades



Pregunta: 3. Gènere de l'entrevistat

El 51,5% de les enquestades han estat dones, i el 48,5% homes.

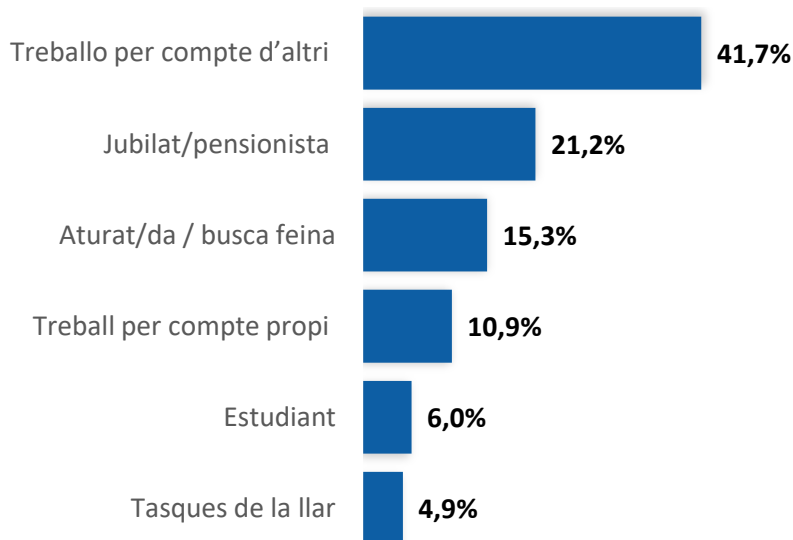
Figura 75. Gènere dels entrevistats/ades



Pregunta: 4. Actualment, quina és la vostra situació laboral?

El 41,7% dels enquestats/ades treballen per compte d'altri; el 21,2% són jubilats/ades o pensionistes, i el 15,3% persones en atur que cerquen feina.

Figura 76. Situació laboral de l'entrevistat/ada

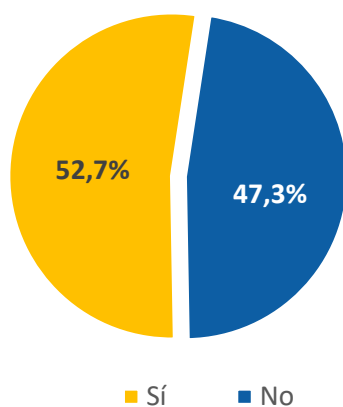


Apartat de satisfacció

Pregunta: 5. Heu telefonat al Servei d'Atenció Ciutadana 010?

El 52,7% dels enquestats/ades han telefonat al Servei d'Atenció Ciutadana 010.

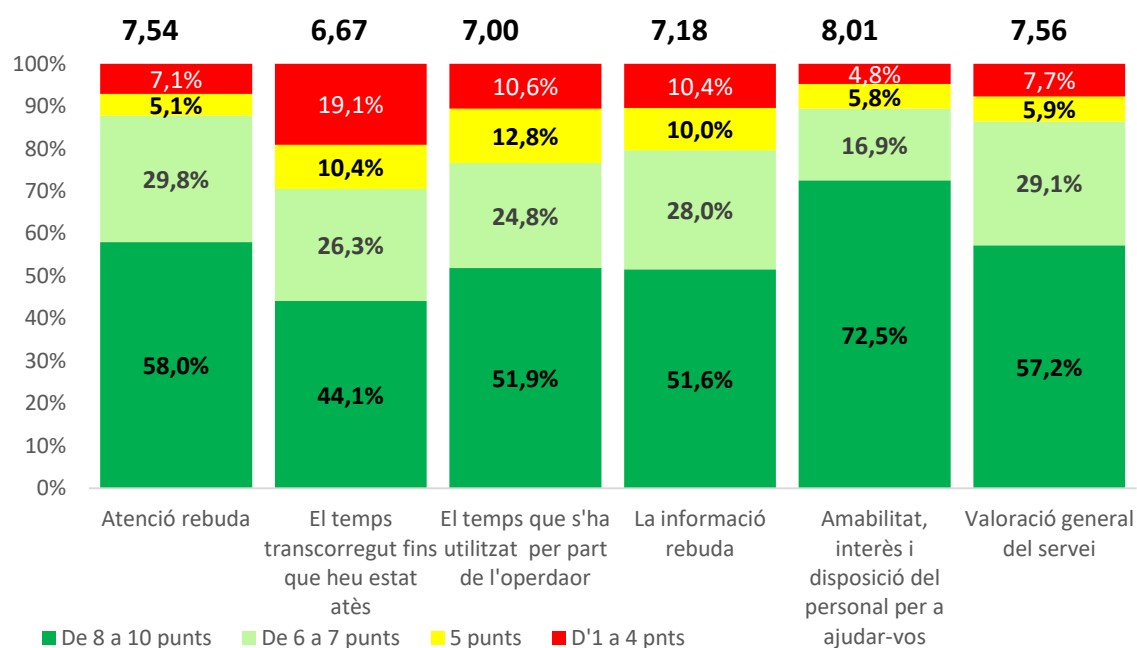
Figura 77. Ús del Servei d'Atenció Ciutadana 010



Pregunta: 6. Em podríeu avaluar la vostra satisfacció envers els següents aspectes. Escala de 0 a 10

L'aspecte més ben valorat és l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar (8,01 punts), seguit de l'atenció rebuda (7,54). L'aspecte amb pitjor valoració és el temps transcorregut fins que s'ha estat atès (6,67 punts). La valoració general del servei és de 7,56 punts.

Figura 78. Satisfacció respecte dels aspectes del servei del 010

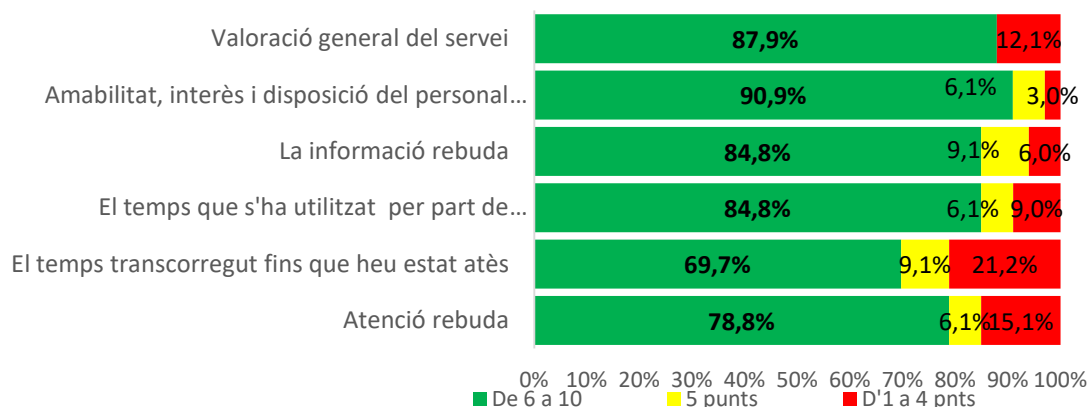


BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Pregunta: 6. Em podríeu avaluar la vostra satisfacció envers els següents aspectes segons districte de Palma. Escala de 0 a 10

DISTRICTE CENTRE

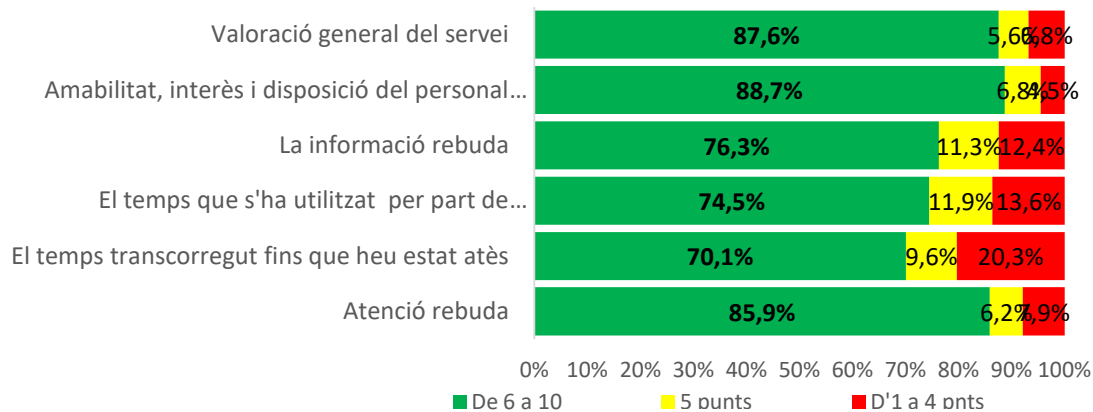
Figura 79. Satisfacció respecte dels aspectes del Servei del 010 per als residents del Districte Centre



BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

DISTRICTE PONENT

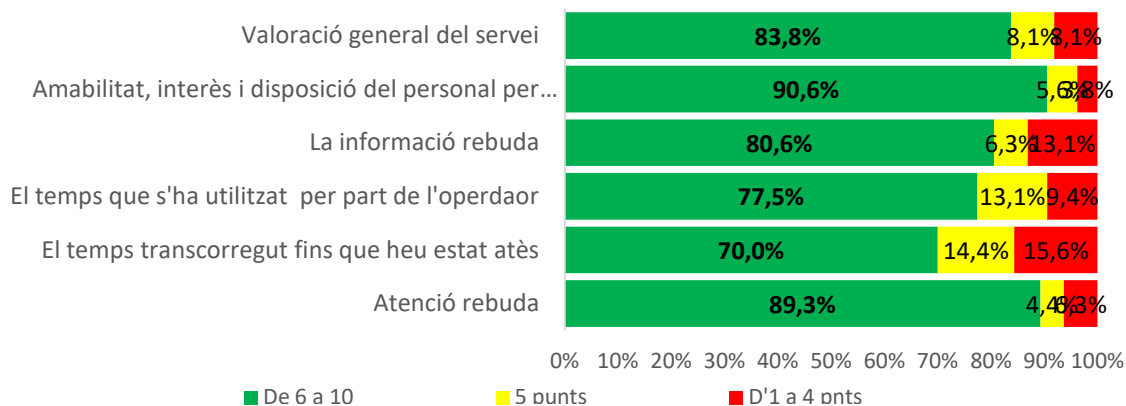
Figura 80. Satisfacció respecte dels aspectes del servei del 010 per als residents del Districte Ponent



BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

DISTRICTE NORD

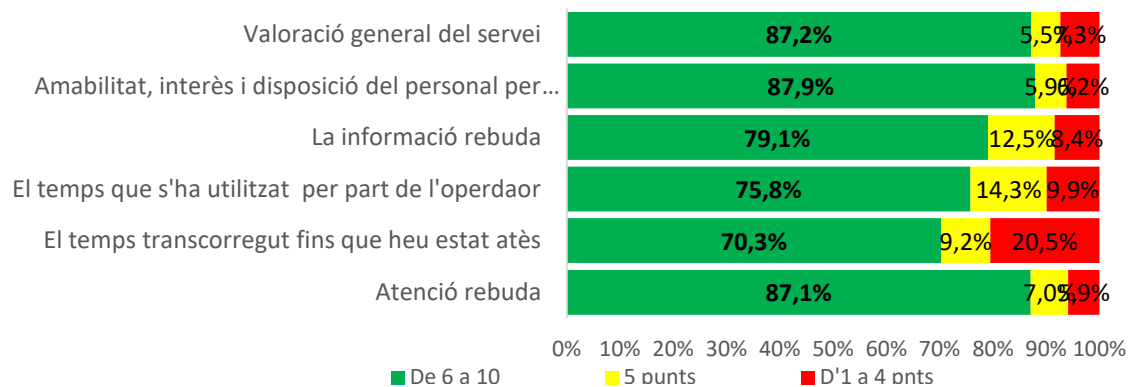
Figura 81. Satisfacció respecte dels aspectes del servei del 010 per als residents del Districte Nord



BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

DISTRICTE LLEVANT

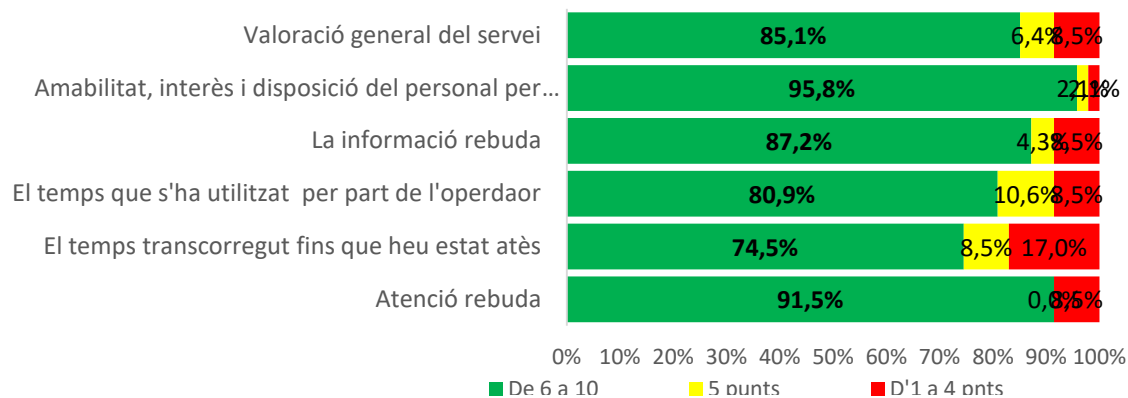
Figura 82. Satisfacció respecte dels aspectes del Servei del 010 per als residents del Districte Llevant



BASE: 690 entrevistats/des que han cridat alguna vegada al 010

DISTRICTE PLATJA DE PALMA

Figura 83. Satisfacció respecte dels aspectes del Servei del 010 per als residents del Districte Platja de Palma



BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Pregunta: 6. Em podrieu avaluar la vostra satisfacció envers els següents aspectes segons el districte de Palma.?Escala de 0 a 10

Valoració de l'atenció rebuda segons gènere, grup d'edat i districte

Els residents del Districte de Platja de Palma són els que millor valoren l'atenció rebuda (7,79 punts). Per grups d'edat, els que millor valoren aquest aspecte són els enquestats/ades de 45 a 64 anys (7,71 punts). Els homes valoren millor que les dones l'atenció rebuda (7,64 punts i 7,43 punts, respectivament).

Figura 84. Valoració de l'atenció rebuda segons gènere, grup d'edat i districte



BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Valoració del temps transcorregut fins que s'ha estat atès segons gènere, grup d'edat i districte

Els residents enquestats del Districte Platja de Palma són els que millor valoren el temps transcorregut fins a ser atès (6,98 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els ciutadans de 45 a 64 anys (6,90 punts). Els homes valoren millor que les dones el temps transcorregut fins a ser atès (6,85 punts i 6,47 punts, respectivament).

Figura 85. Valoració del temps transcorregut fins que heu estat atès segons gènere, grup d'edat i districte



BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Valoració del temps que s'ha utilitzat per part de l'operador segons gènere, grup d'edat i districte

Els residents enquestats del Districte Platja de Palma són els que millor valoren el temps que s'ha utilitzat per part de l'operador (7,47 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els enquestats/des de 45 a 64 anys (7,13 punts). Les dones valoren millor que els homes el temps que s'ha utilitzat per part de l'operador (7,02 punts i 6,99 punts, respectivament).

Figura 86. Valoració del temps que s'ha utilitzat per part de l'operador segons gènere, grup d'edat i districte



BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Valoració de la informació rebuda segons gènere, grup d'edat i districte

Els residents enquestats de Platja de Palma són els que millor valoren la informació rebuda (7,43 punts). Per grups d'edat, els que millor valoren aquest aspecte són els ciutadans de 30 a 44 anys (7,29 punts). Els homes valoren millor que les dones la informació rebuda (7,19 punts i 7,16 punts, respectivament).

Figura 87. Valoració de la informació rebuda segons gènere, grup d'edat i districte



BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Valoració de l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar segons gènere, grup d'edat i districte

Els enquestats/a des del Districte Platja de Palma són els que millor valoren l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar (8,36 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els residents de 45 a 64 anys (8,18 punts). Les dones valoren millor que els homes l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar (8,06 punts i 7,98 punts, respectivament).

Figura 88. Valoració de l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar segons gènere, grup d'edat i districte.



BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Valoració general segons gènere, grup d'edat i districte

Els ciutadans enquestats de Platja de Palma són els que millor valoren el servei d'atenció ciutadana 010 (7,85 punts). Per grups d'edat, els que millor valoren aquest aspecte són els residents enquestats de 45 a 64 anys (7,65 punts). Els homes valoren millor que les dones el servei d'atenció ciutadana 010 (7,58 punts i 7,54 punts, respectivament).

Figura 89. Valoració general segons gènere, grup d'edat i districte

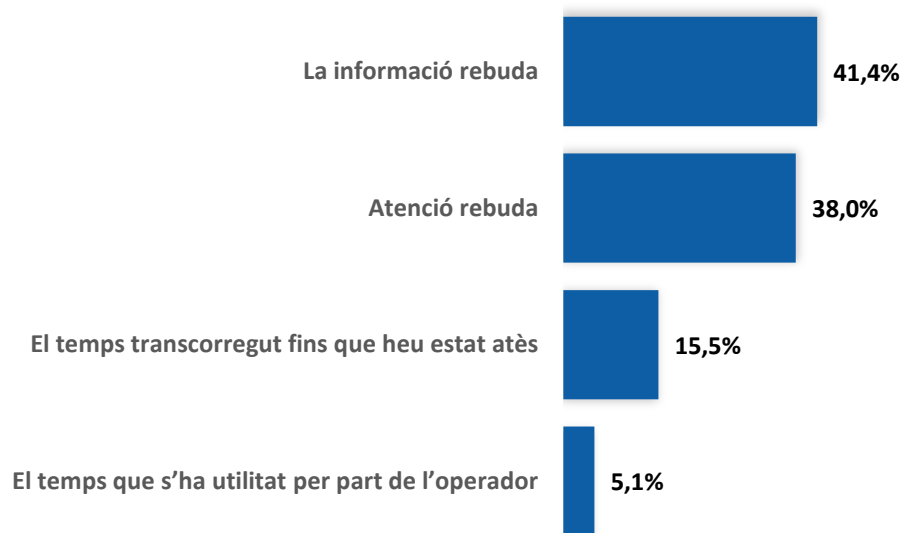


BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Pregunta: 7. Dels aspectes anteriorment citats, quins creis que són els 3 més importants?

La informació rebuda és l'aspecte més important per als residents enquestats (41,4%), seguit de l'atenció rebuda (38,0%), el temps transcorregut fins que han estat atesos (15,5%) i, per últim, el temps que s'ha utilitzat per part de l'operador (5,1%).

Figura 90. Importància dels aspectes valorats del servei de 010



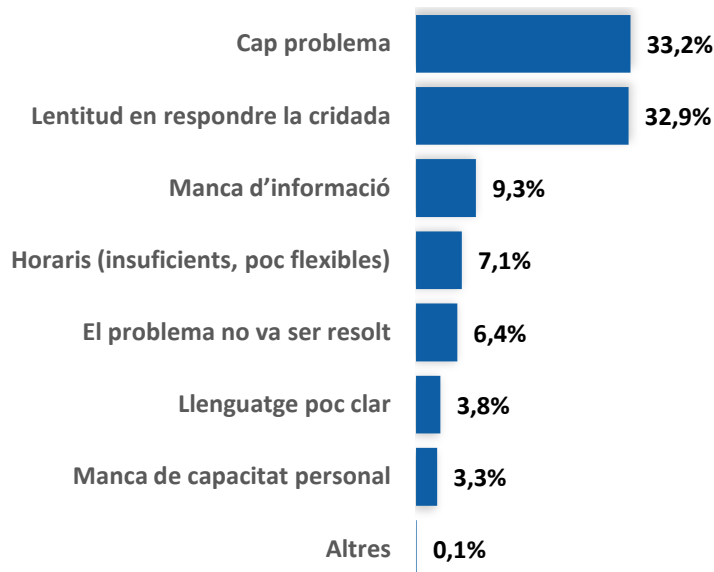
Taula 22. Grau d'importància dels aspectes valorats segons el districte de la ciutat de Palma

Aspecte	Centre	Ponent	Nord	Llevant	Platja de Palma
L'atenció rebuda	4,6%	24,4%	22,1%	41,2%	7,6%
El temps transcorregut fins que heu estat atès	0,9%	25,2%	23,4%	43,0%	7,5%
El temps que s'ha utilitzat per part de l'operador	5,7%	25,7%	20,0%	42,9%	5,7%
La informació rebuda	6,3%	26,9%	24,5%	36,4%	5,9%

Pregunta: 8. Em podríeu dir quins són els principals problemes que teniu quan telefonau al 010?

La lentitud a respondre és el principal problema dels residents enquestats/ades a l'hora de telefonar al 010. Cal destacar que el 33,2% dels enquestats/ades citen que no han tingut cap problema.

Figura 91. Principals problemes amb servei del 010

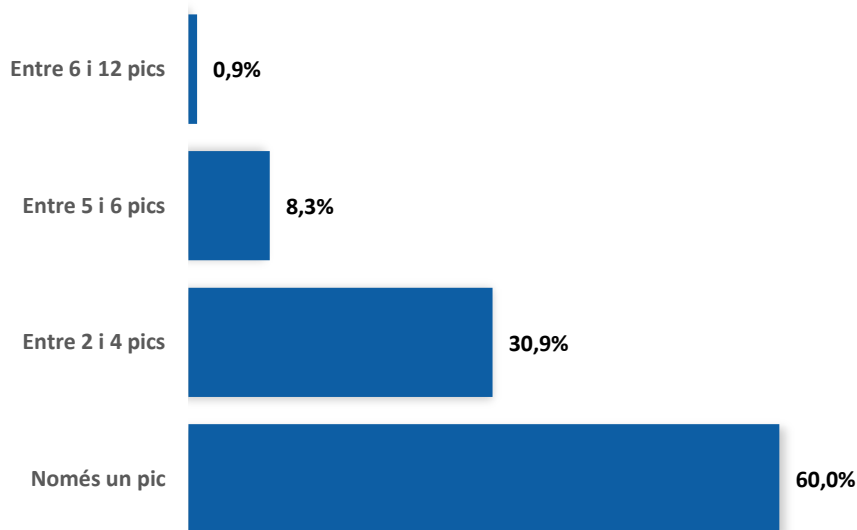


BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat al Servei d'Atenció Ciutadana 010

Pregunta: 9. En els darrers 3 mesos, em podríeu dir aproximadament quantes vegades heu telefonat al 010?

El 60,0% dels enquestats/ades han telefonat només un cop al 010; el 30,9%, entre 2 i 4 cops; el 8,3%, entre 5 i 6 cops, i el 0,9% entre 6 i 12 cops.

Figura 92. Nombre de telefonades els darrers 3 mesos al 010



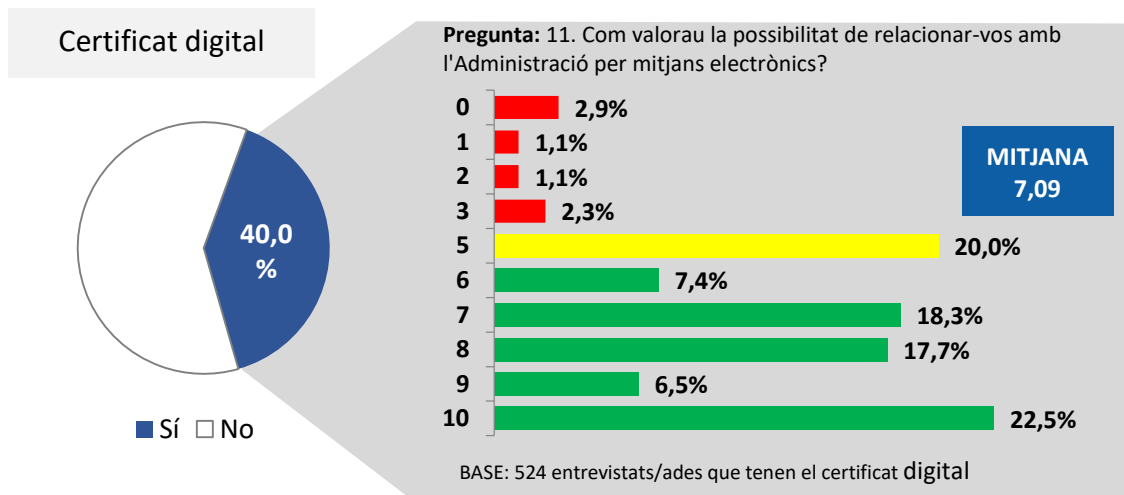
BASE: 690 entrevistats/ades que han telefonat al Servei d'Atenció Ciutadana 010

Pregunta: 10. Disposau del certificat digital?

Pregunta: 11. Com valoreu la possibilitat de relacionar-vos amb l'Administració per mitjans electrònics? Escala de 0 a 10.

El 40,0% de la ciutadania enquestada disposa del certificat digital. Els que en disposen el valoren amb una nota mitjana de 7,09 punts.

Figura 93. Disposició i valoració del certificat digital

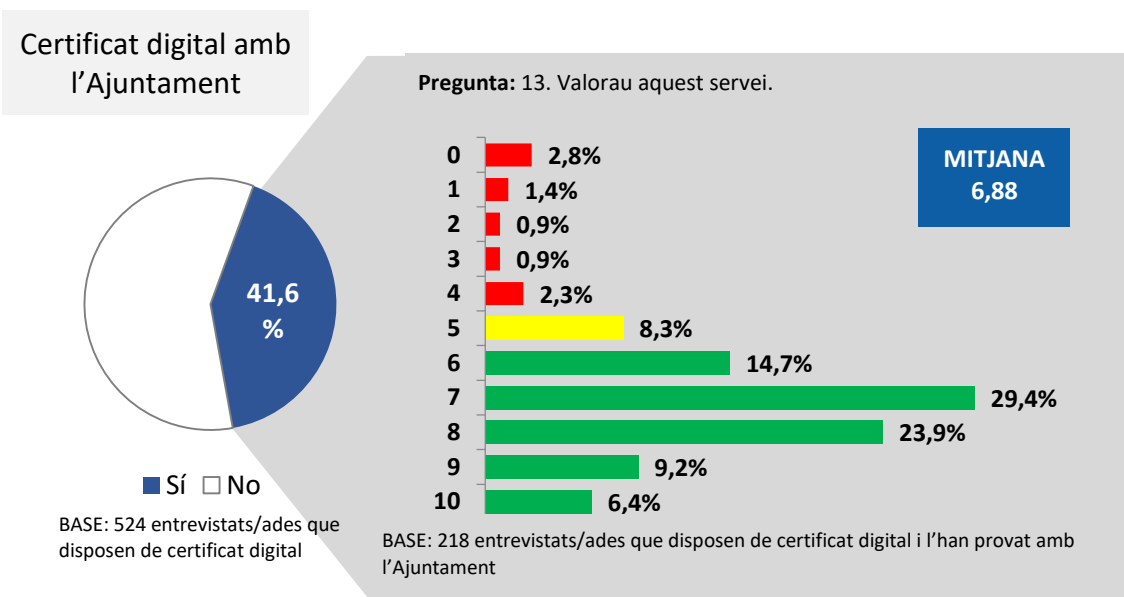


Pregunta: 12. Ho heu provat amb l'Ajuntament?

Pregunta: 13. Valoreu aquest servei. Escala de 0 a 10.

El 41,6% dels residents enquestats/ades ho han provat amb l'Ajuntament. Dels que ho han provat amb l'Ajuntament, valoren aquesta gestió amb una mitjana de 6,88 punts.

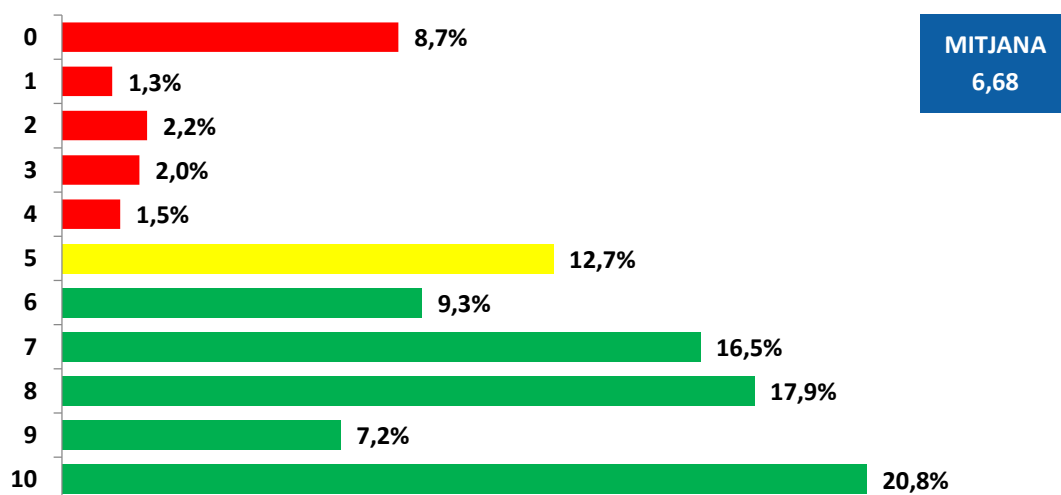
Figura 94. Ús i valoració del certificat digital amb l'Ajuntament



Pregunta: 14. Com valoreu la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia? Escala de 0 a 10.

Els enquestats/ades valoren la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia amb una nota mitjana de 6,68 punts.

Figura 95. Valoració de la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia



Pregunta: 15. Coneixeu la cita prèvia?

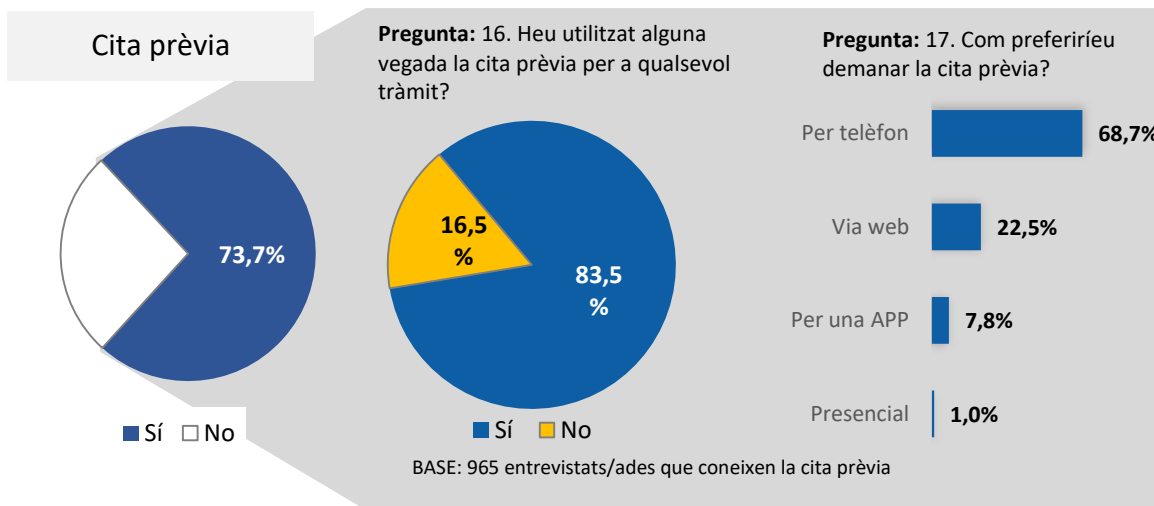
Pregunta: 16. Heu utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit?

Pregunta: 17. Com preferiríeu demanar la cita prèvia?

El 73,7% dels residents enquestats/ades coneixen la cita prèvia.

Dels que coneixen la cita prèvia, el 83,5% l'han utilitzada alguna vegada per a qualsevol tràmit. A més, prefereixen demanar la cita prèvia per telèfon (68,7%), per via web (22,5%) i per una app (7,8%).

Figura 96. Ús i preferència de la cita prèvia

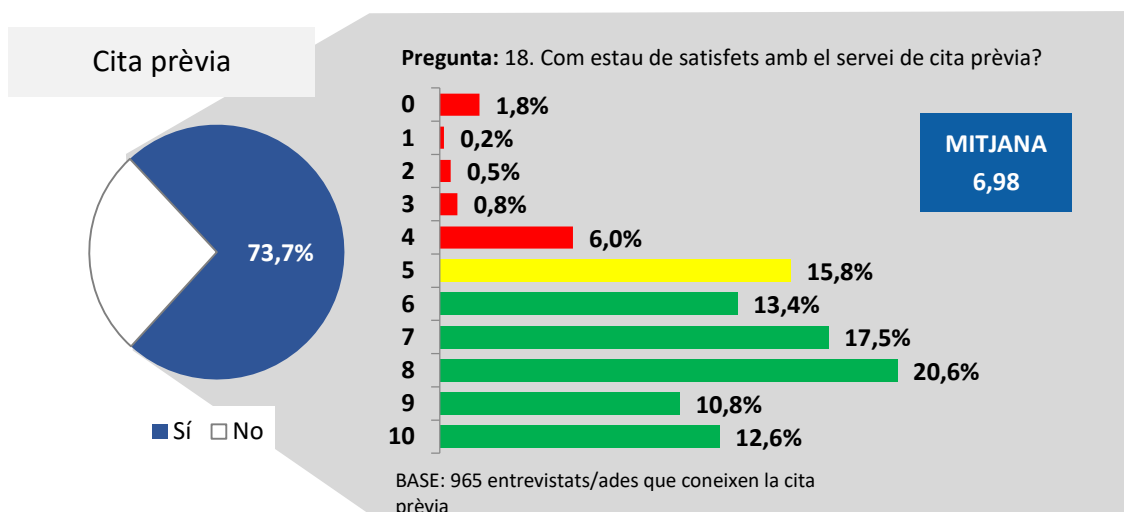


Pregunta: 15. Coneixeu la cita prèvia?

Pregunta: 18. Com estau de satisfets amb el servei de cita prèvia? Escala de 0 a 10.

Figura 97. Ús i valoració de la cita prèvia

Els que coneixen la cita prèvia valoren amb una mitjana de 6,98 punts la satisfacció envers aquest servei.



Pregunta: 19. En quin tràmit o servei heu utilitzat la cita prèvia?

Demanar cita mèdica ha estat el tràmit més utilitzat per al servei de cita prèvia (56,8%), seguit dels pagaments de tributs locals (9,6%).

Taula 23. Tràmit o servei utilitzat en la cita prèvia

Serveis utilitzats en cita prèvia	Nre.	%	Serveis utilitzats en cita prèvia	Nre.	%
Demandar cita mèdica	458	56,8%	Obres	3	0,4%
Pagament de tributs locals	77	9,6%	Permís d'obres	3	0,4%
Agència Tributària	46	5,7%	Tribut de matriculació de cotxe	3	0,4%
Certificat d'empadronament	40	5,0%	Alta del llum	2	0,2%
Certificat Covid	26	3,2%	Carnet de jubilat per al transport públic	2	0,2%
Documentació en general	23	2,9%	Cadastre	2	0,2%
ITV	13	1,6%	CMT	2	0,2%
DNI	8	1,0%	Informació recollida de mobles	2	0,2%
Permís de conduir	8	1,0%	Informació sobre minusvàlid	2	0,2%
Atur	7	0,9%	Informació sobre voluntariat	2	0,2%
Canvi de residència	7	0,9%	Jubilació	2	0,2%
Certificat de residència	7	0,9%	Pensió de viudetat	2	0,2%
Banc	5	0,6%	Renovar ORA	2	0,2%
Urbanisme	5	0,6%	Renovar targeta sanitària	2	0,2%
IBI	4	0,5%	Targeta ciutadana	2	0,2%
Serveis Socials	4	0,5%	Tràmits d'estrangeria	2	0,2%
SOIB	4	0,5%	Trànsit	2	0,2%
Canvi de nom de propietat	3	0,4%	Altres	3	0,4%
Defensa de la salut (Ajuntament de Palma)	3	0,4%	NS	6	0,7%
Documentació de tarifes de taxi	3	0,4%	NC	6	0,7%
Informació sobre vehicles (Ajuntament)	3	0,4%	Total	806	100,0%

BASE: 806 entrevistats/ades que han utilitzat alguna vegada la cita prèvia

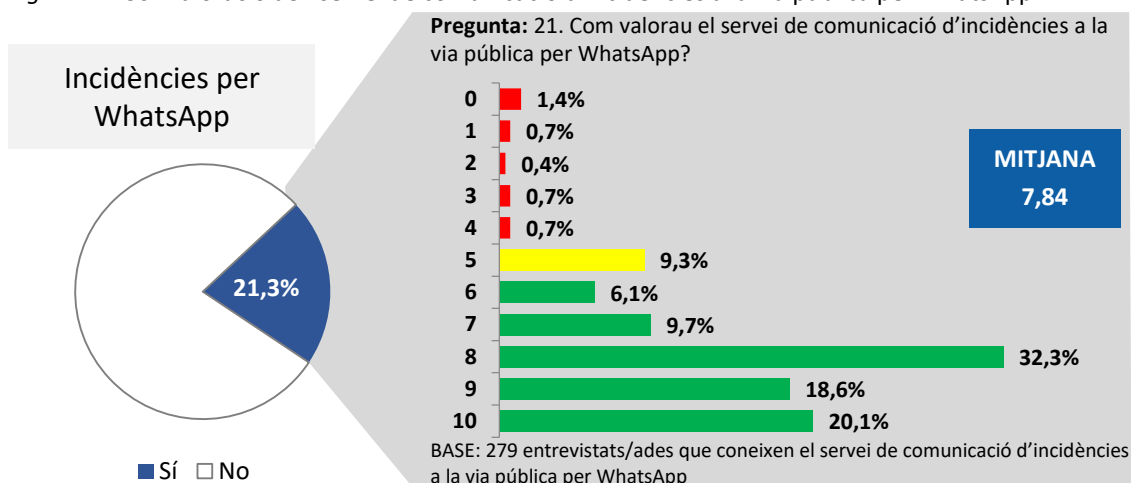
Pregunta: 20. Coneixeu el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp?

Pregunta: 21. Com valoreu el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp? Escala de 0 a 10.

El 21,3% dels entrevistats/ades coneixen el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp.

Els que coneixen el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp valoren amb una mitjana de 7,84 punts la satisfacció envers aquest servei.

Figura 98. Ús i valoració del servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp

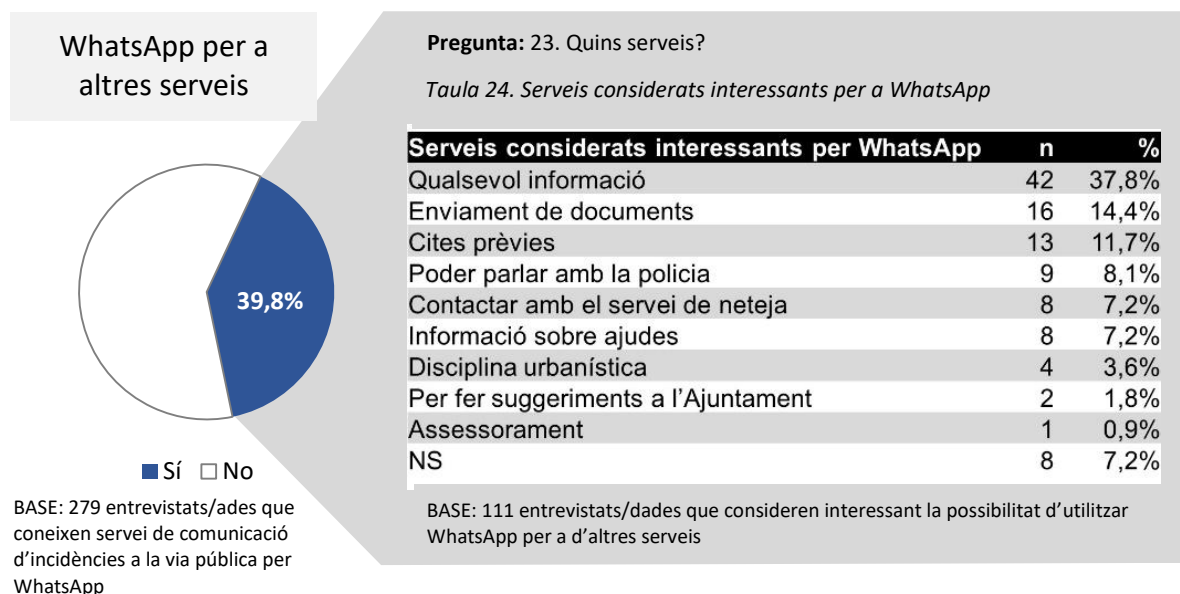


Pregunta: 22. Considerau interessant la possibilitat d'utilitzar el WhatsApp per a altres serveis?

Pregunta: 23. Quins serveis?

Que es pugui demanar qualsevol informació per WhatsApp, és el servei que consideren més interessant els entrevistats/ades (37,8%), seguit de l'enviament de documents (14,4%) i de poder demanar cites prèvies (11,7%).

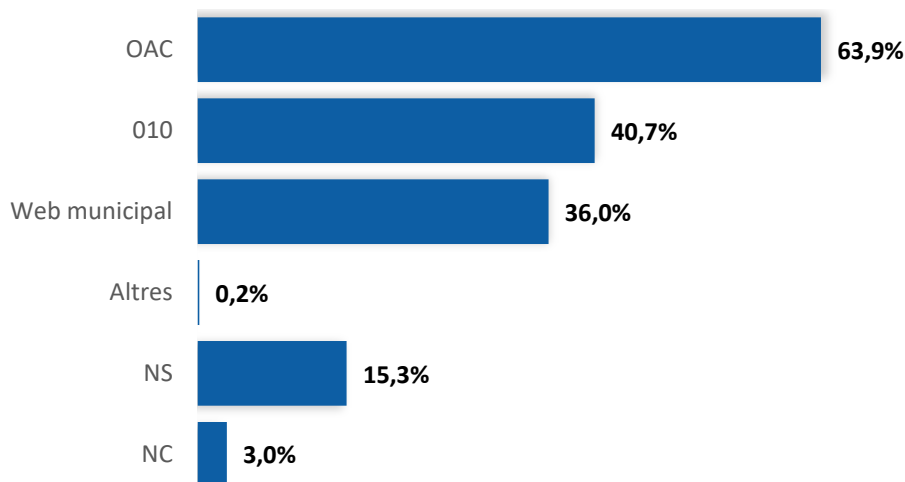
Figura 99. Ús del WhatsApp en altres serveis



Pregunta: 24. Quins altres serveis municipals coneixeu per a demanar informació/realitzar tràmits? Multiresposta

L'altre servei municipal per a demanar informació/realitzar tràmits més conegut pels residents enquestats és l'OAC (63,9%).

Figura 100. Coneixement d'altres serveis municipals per a demanar informació/realitzar tràmits



Pregunta: 25. Finalment, podríeu dir-me amb quina freqüència us connectau a Internet des de casa i des de la feina

El 64,0% dels enquestats/ades de Palma es connecta diàriament a Internet, seguit pel 18,0%, que s'hi connecta quatre/cinc dies a la setmana.

En el cas dels que treballen, el 85,5% es connecta cada dia, i el 8,1% quatre/cinc dies a la setmana.

Figura 101. Freqüència amb què us connectau a Internet des de casa

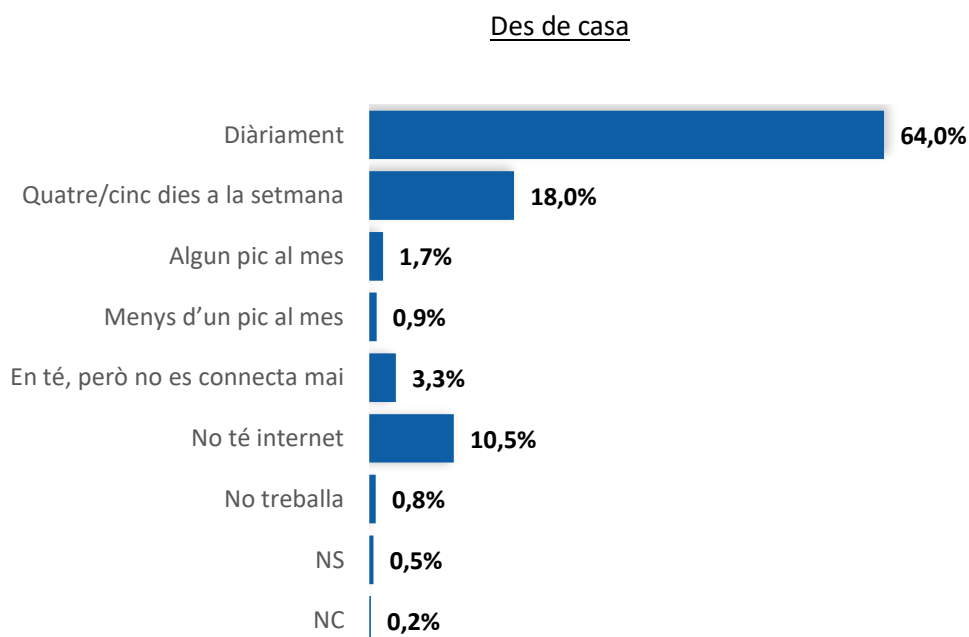
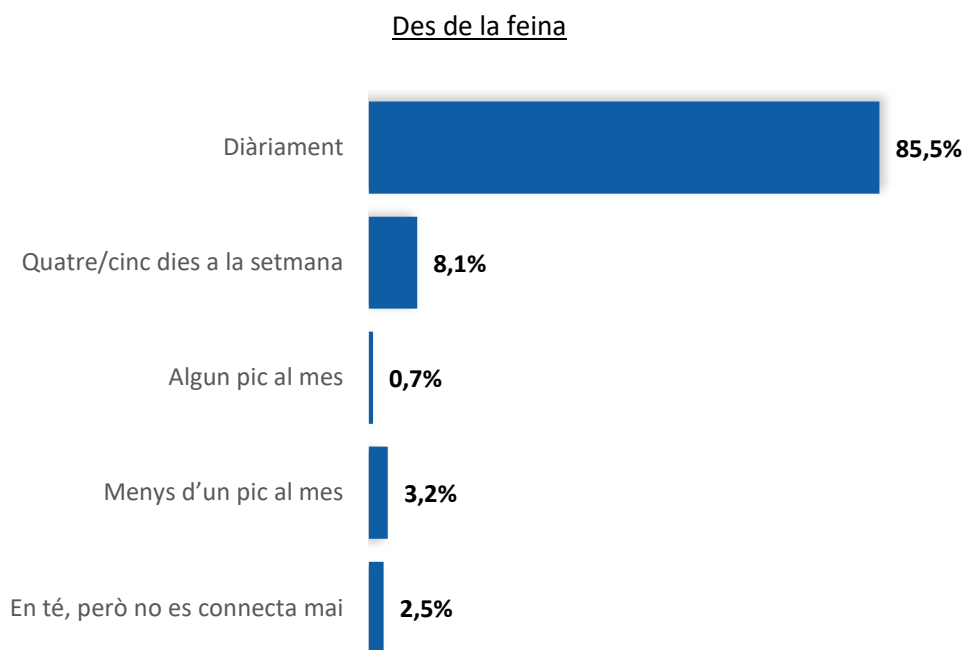


Figura 102. Freqüència amb què us connectau a Internet des de la feina



BASE: 689 enquestats/ades que treballen

Model de qüestionari

MODEL D'ENQUESTA: ATENCIÓ A LA CIUTADANIA RELATIVA ALS SERVEIS QUE PRESTA EL DEPARTAMENT AC (ENQUESTES TELEFÒNIQUES)

Bon dia. Som [NOM ENTREVISTADOR], de l'Institut Opinòmetre Balear. Estam fent una enquesta per a l'Ajuntament de Palma per a avaluar el vostre nivell de satisfacció. Em podríeu respondre algunes breus preguntes? Moltes gràcies per la vostra col·laboració!!

APARTAT DE SEGMENTACIÓ DE LA MOSTRA

1. Sou resident a Palma?

1. Sí
 2. No

2. Em podríeu dir la vostra edat?

1. Anotau l'edat de l'entrevistat: __ __ anys

3. Em podríeu dir el vostre gènere?

- 1. Home
- 2. Dona
- 3. No-binari

4. Actualment, quina és la vostra situació laboral ? [NOMÉS UNA RESPOSTA]

- 1. Treball per compte propi (empresari, autònom)
- 2. Treball per compte d'altri (assalariat, empleat)
- 3. Jubilat/pensionista (incapacitat laboral)
- 4. En atur/cerc feina
- 5. Tasques de la llar
- 6. Estudiant
- 99. No contesta

APARTAT DE SATISTACCIÓ DELS SERVEIS

5. Heu telefona tal Servei d'Atenció Ciutadana (010)?

- 1. Sí
- 2. No

6. [PROGRAMADOR: demanau-ho si a la pregunta 5 respon Sí (valor 1) Em podríeu avalar la vostra satisfacció envers els següents aspectes en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)]

Aspecte avaluat	VALORACIÓ DE 0 A 10										
Atenció rebuda	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El temps transcorregut fins que heu estat atès	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El temps que s'ha utilitat per part de l'operador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La informació rebuda	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Amabilitat dels funcionaris	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoració general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. Dels aspectes anteriorment citats, quins és el més importants per a vós?

- 1. Atenció rebuda
- 2. El temps transcorregut fins que heu estat atès
- 3. El temps que s'ha utilitat per part de l'operador
- 4. La informació rebuda

8. Em podríeu dir quins són els principals problemes que teniu quan telefonau al 010? [Resposta múltiple]

- 1. Lentitud a respondre
- 2. Manca d'informació
- 3. Manca de capacitat personal
- 4. Horaris (insuficients, poc flexibles)
- 5. Llenguatge poc clar
- 95. Altres. Especificau-los: _____

9. En els darrers 3 mesos, em podríeu dir aproximadament quantes vegades heu telefonat al 010?

- 1. Només un cop
- 2. Entre 2 i 4 cops
- 3. Entre 5 i 6 cops
- 4. Entre 6 i 12 cops
- 5. Més de 12 cops
- 98/99 NS/NC

10. Disposau del certificat digital?

- 1. Sí
- 2. No

11. Com valoreu la possibilitat de relacionar-vos amb l'Administració per mitjans electrònics? En una escala de 0 (gens necessari) fins a 10 (molt molt necessari)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

12. Ho heu provat amb l'Ajuntament?

- 1. Sí
- 2. No

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 12 cita Sí (valor 1)]

13. Com valoreu aquest servei, en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament?)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

144. Com valoreu la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia? En una escala de 0 (gens necessari) fins a 10 (molt necessari)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

15. Coneixeu la cita prèvia?

- 1. Sí

2. No

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 15 cita Sí (valor 1)]

16. Heu utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit?

1. Sí
 2. No

PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 15 cita Sí (valor 1)]

17. Com preferiríeu demanar la cita prèvia?

1. Via web
 2. Per una app
 3. Per telèfon
 95. Altres opcions. Especificau-les: _____

18. Com estau de satisfets amb el servei de cita prèvia?

en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

19. En quin tràmit o servei heu utilitzat la cita prèvia?

20. Coneixeu el servei de comunicació d'incidències a la via pública per Whatsapp?

1. Sí
 2. No

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 20 cita Sí (valor 1)]

21. Com valoreu el servei de comunicació d'incidències a la via pública per Whatsapp, en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 20 cita Sí (valor 1)]

22. Considerau interessant la possibilitat d'utilitzar el Whasapp per a d'altres serveis?

1. Sí
 2. No

[PROGRAMADOR: demanau-ho només si a la pregunta 22 cita Sí (valor 1)]

23. Quins serveis?

1. Anotau la resposta: _____

24. Quins altres serveis municipals coneixeu per a demanar informació/realitzar tràmits ?

- 1. OAC
- 2. 010
- 3. Web municipal
- 4. Altres. Quins ? Especificau-los _____ i
- 98 No ho sap
- 99 No contesta

25. Finalment, podríeu dir-me amb quina freqüència us connectau a Internet des de casa i des de la feina?

	<u>Casa</u>	<u>feina</u>
Diàriament	01	02
Quatre/cinc dies a la setmana	01	02
Dos/tres dies per setmana	01	02
Algun cop al mes	01	02
Menys d'un cop al mes	01	02
En té, però no es connecta mai	01	02
No té Internet	01	02
NS		
NC		
No fa feina		02

Moltes gràcies per la vostra col·laboració!!!

Nom de l'entrevistat/ada: _____ Telèfon: _____

Hora de l'entrevista: ____: ____

Districte/barri: _____

4. Comparativa de resultats dels tres processos de les persones usuàries del departament AC, 2021

En aquest apartat hem realitzat una comparativa dels tres processos de les persones usuàries del Servei d'Atenció a la Ciutadania de l'any 2021.

La mostra per a cadascun dels processos ha estat la següent:

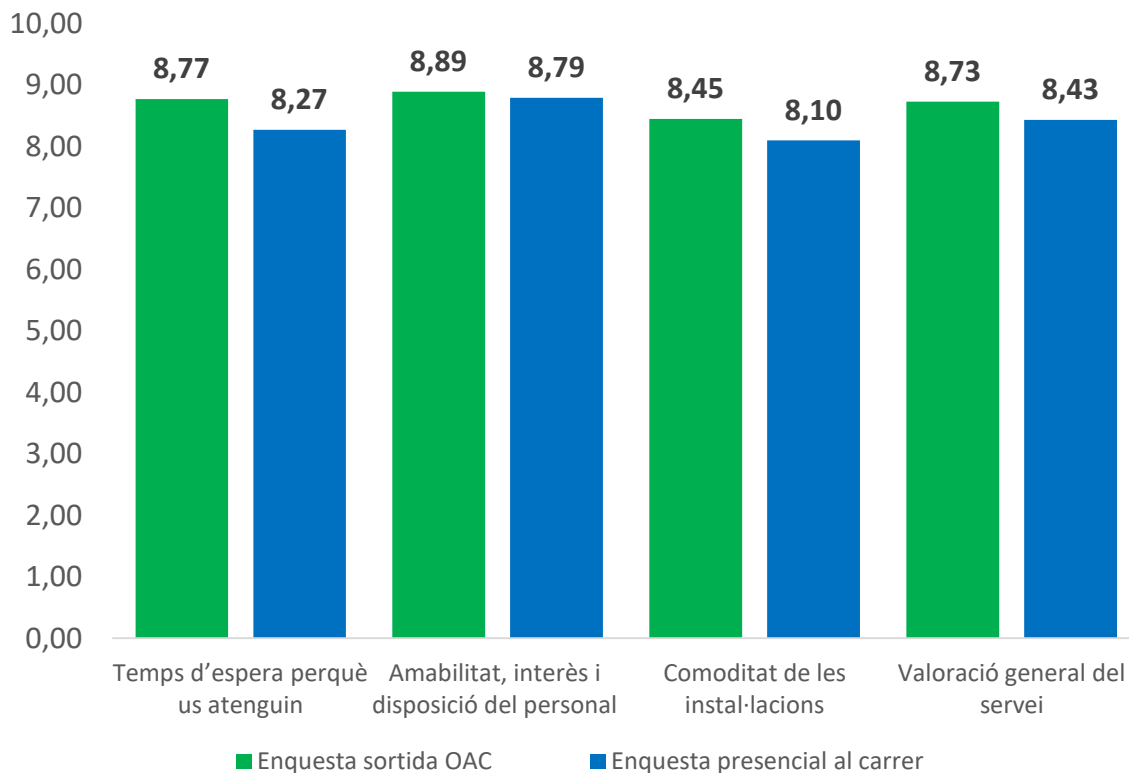
- ✓ *Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes d'usuaris a la sortida de les OAC, n=1.310 amb metodologia CAPI)*
- ✓ *Atenció a la ciutadania general (enquestes presencials al carrer, n=1.310 amb metodologia CAPI)*
- ✓ *Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes telefòniques, n=1.310 amb metodologia CATI)*

Per a la realització d'aquesta comparativa s'han triat les valoracions de la satisfacció que són comunes en cadascun dels qüestionaris emprats en la recollida de dades. A continuació descrivim quines són les variables escollides:

- *Valoracions d'aspectes de les OAC comparats: temps d'espera perquè us atenguin, amabilitat, interès i disposició del personal; comoditat de les instal·lacions i valoració general del servei a les OAC, sobre els quals s'ha demanat en els processos d'enquestes usuaris a la sortida de les OAC i en les enquestes presencials al carrer.*
- *Ús dels serveis del 010 sobre els quals s'ha demanat en els processos de les enquestes presencials al carrer i les enquestes telefòniques a residents de la ciutat de Palma, i ús de la cita prèvia en ambdós casos, sobre els quals s'ha demanat en els tres processos.*
- *Valoració de la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia, sobre la qual s'ha demanat en els processos de les enquestes presencials al carrer i a les enquestes telefòniques a residents de la ciutat de Palma*
- *Valoracions d'aspectes del servei de 010 comparats: l'atenció rebuda, el temps transcorregut fins que heu estat atès, la informació rebuda i valoració general del servei de 010, sobre els quals s'ha demanat en els processos de les enquestes presencials al carrer i en les enquestes telefòniques a residents de la ciutat de Palma.*
- *Valoració de la satisfacció amb el funcionament de la cita prèvia, sobre la qual s'ha demanat en tots els tres processos.*
- *Comparativa de les importàncies de les valoracions en cadascun dels tres processos.*

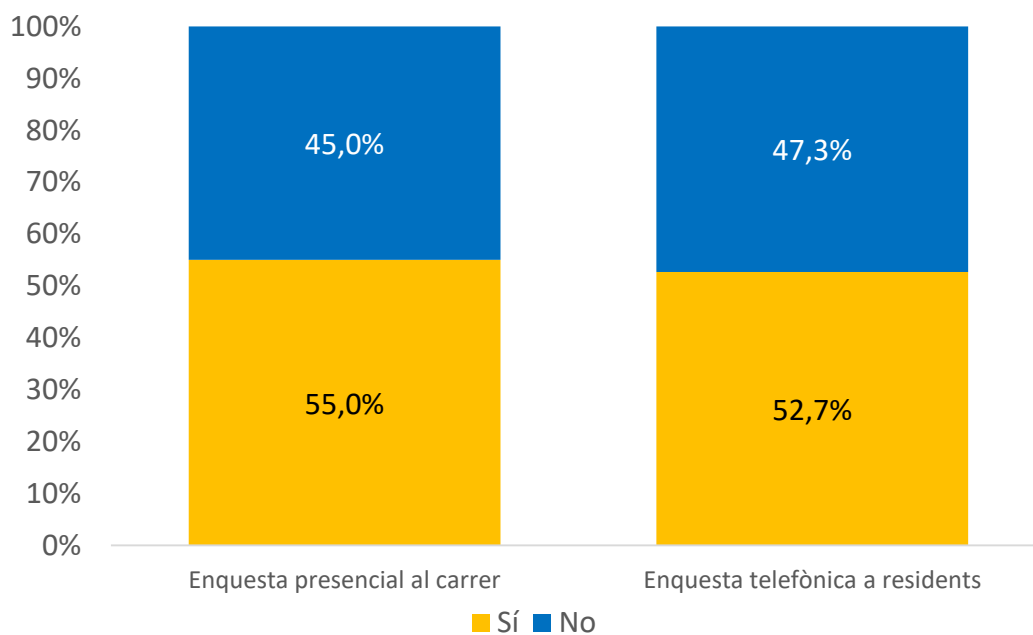
Valoracions d'aspectes de les OAC

Figura 103. Valoracions d'aspectes de les OAC segons tipologia d'enquesta



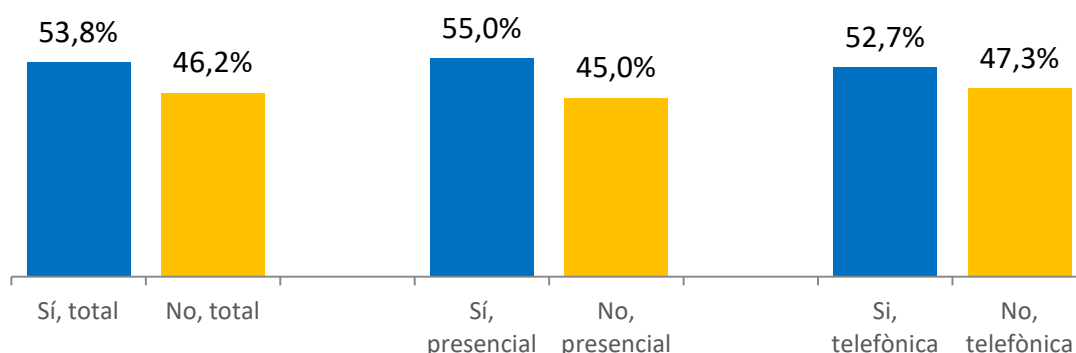
Ús del servei de 010

Figura 104. Ús del servei de 010 segons tipologia d'enquesta



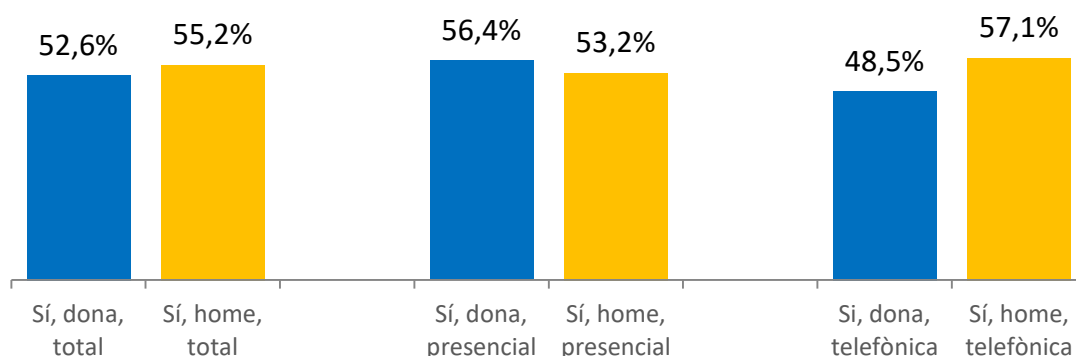
Quasi un 54% de la població enquestada ha telefonat alguna vegada al 010, d'Atenció Ciutadana. La distribució en les mostres presencial a la via pública i telefònica a residents és molt similar a la total i no hi ha diferències estadísticament significatives.

Figura 105. Distribució de la mostra en funció de l'ús del telèfon 010



En el total de la mostra, la dona hi apareix un poc menys usuària del telèfon 010, mentre que a la mostra presencial apareix com a més usuària que l'home; en la telefònica, menys usuària, amb una diferència més acusada i significativa.

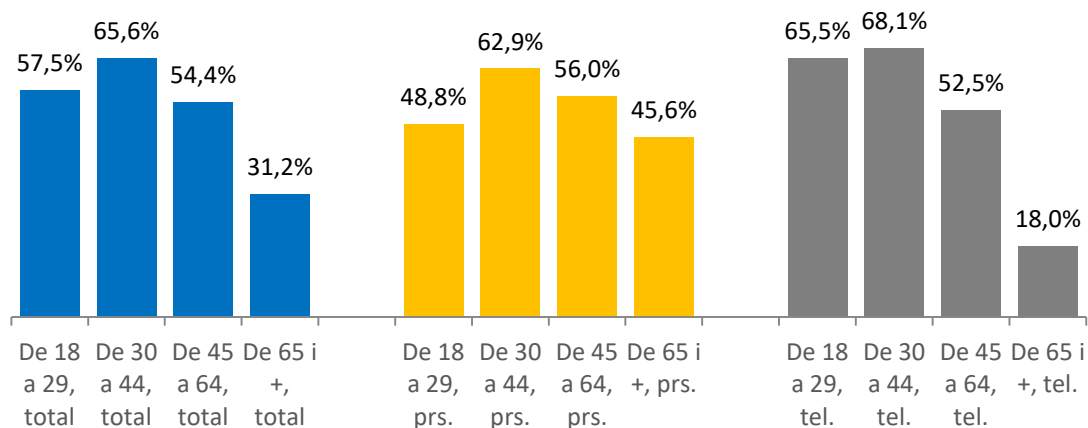
Figura 106. Distribució de la mostra en funció de l'ús del telèfon 010 i el gènere



En el total de la mostra, les persones de 65 i més anys apareixen com a menys usuàries del telèfon 010, amb una diferència molt significativa respecte dels altres grups. Aquesta diferència és molt menor en la mostra presencial, on els més joves també apareixen com a menys implicats. En canvi, en la mostra entrevistada telefònicament, els dos grups més joves tenen les proporcions més elevades d'usuaris, mentre que el grup

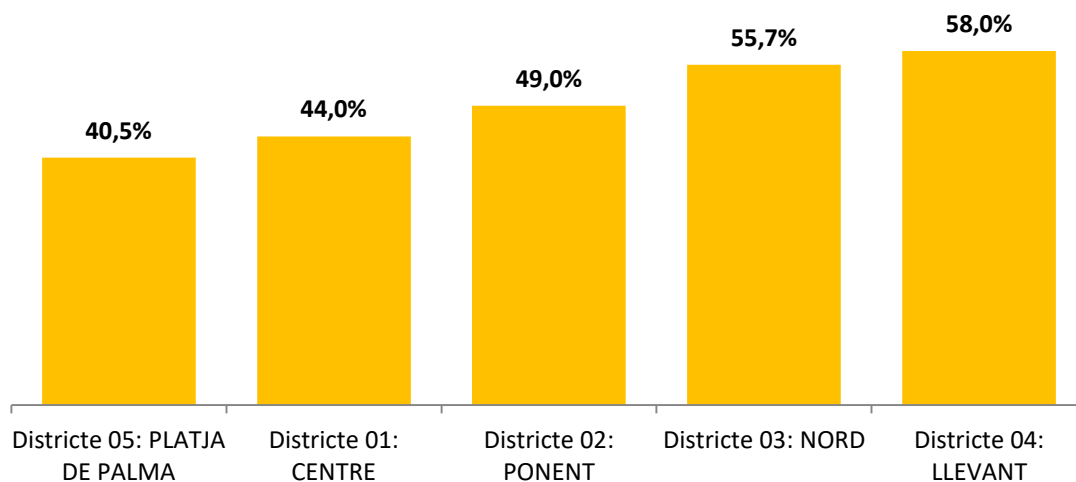
de 45 a 64 anys es manté molt similar al de les altres distribucions, i el dels més grans baixa molt significativament.

Figura 107. Distribució de la mostra en funció de l'ús efectiu del telèfon 010 i el grup d'edat



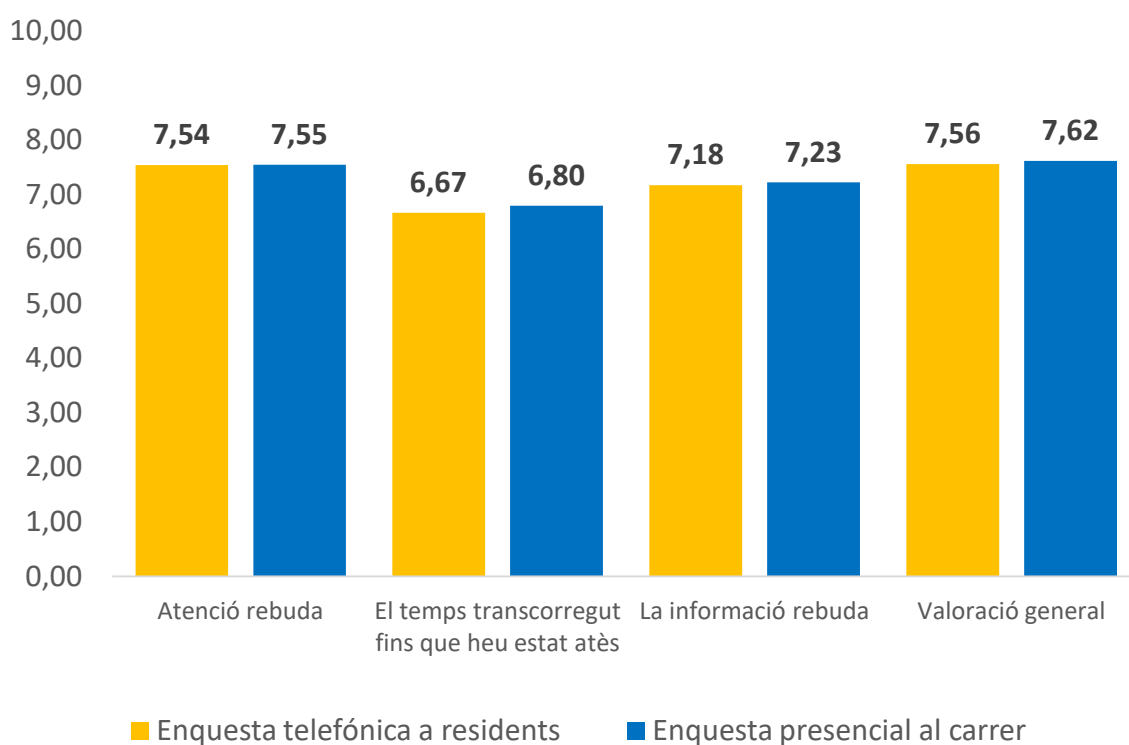
En el cas del districte, la mostra vàlida és només la telefònica, de manera que els resultats que es mostren a la següent gràfica es refereixen a la meitat del total. Segons les proporcions obtingudes, el districte on es fa servir més el telèfon 010 és el 4 (Llevant) amb quasi un 60% de casos, seguit del districte 3 (Nord), amb quasi un 56%; del districte 2 (Ponent), amb un 29%; del districte 1 (Centre), amb un 44%, i finalment del districte 5 (Platja de Palma) amb un 40,5% de casos. Les diferències són estadísticament significatives.

Figura 108. Distribució de la mostra en funció de l'ús efectiu del telèfon 010 i el districte (només enquestes telefòniques)



Valoracions d'aspectes del 010

Figura 109. Valoracions d'aspectes del 010 segons tipologia d'enquesta

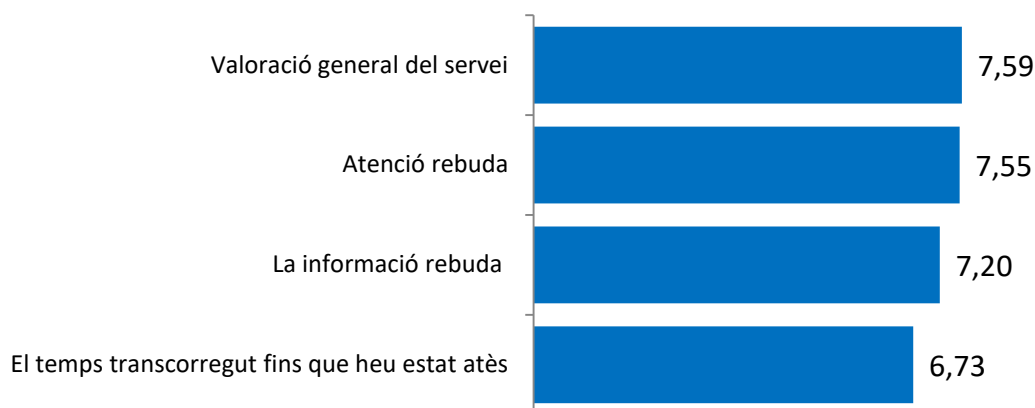


Entre els que han fet servir el telèfon 010 (53,8% del total), l'aspecte més ben valorat ha estat l'atenció rebuda, amb 7,55 punts de nota mitjana sobre 10. Segueix a curta distància la informació rebuda, amb 7,20 punts, i a més distància el temps transcorregut fins a ser atès, amb 6,73 punts. La valoració general del servei ha estat de notable, amb 7,59 punts.

Taula 25. Valoració dels principals aspectes del servei del telèfon 010 en escales de 0 a 10 punts (gens satisfactori-molt satisfactori) per part dels usuaris

Aspecte valorat	Casos de resposta	Mitjana	Mediana	Moda	Desviació típica	Mínim	Màxim
Atenció rebuda	1410 (53,8%)	7,55	8	8	,18	0	10
El temps transcorregut fins que heu estat atès	1410 (53,8%)	6,73	7	7	2,68	0	10
La informació rebuda	1410 (53,8%)	7,20	8	8	2,31	0	10
Valoració general del servei	1410 (53,8%)	7,59	8	8	2,11	0	10

Figura 110. Mitjanes de valoració dels principals aspectes del servei de telèfon 010 en escales de 0 a 10 punts (gens satisfactori-molt satisfactori)

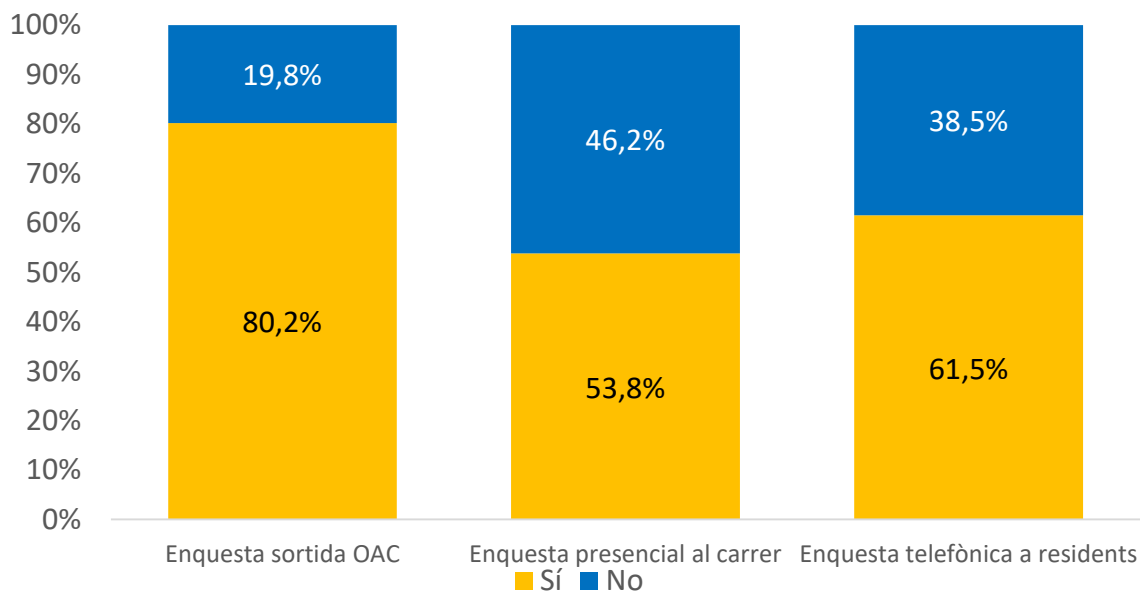


Una anàlisi de **regressió múltiple** sobre la valoració general (variable resposta) prenent com a explicatives les valoracions dels tres aspectes analitzats posa de manifest que, malgrat que les tres variables són molt significatives, la capacitat del model només és insuficient, resultat que indica que no n'hi ha prou amb aquests tres factors per a explicar la valoració general del servei. Entre els tres factors inclosos en el model, el temps d'espera al telèfon és el que té més pes, seguit de la informació rebuda i de l'atenció rebuda. En els resultats que s'obtenen per a les mostres la variable és significativa amb un 95% de confiança.

Finalment, segons altres anàlisis realitzades, s'ha trobat que ni la valoració d'aquests aspectes ni la general depenen significativament del gènere, l'edat o el districte.

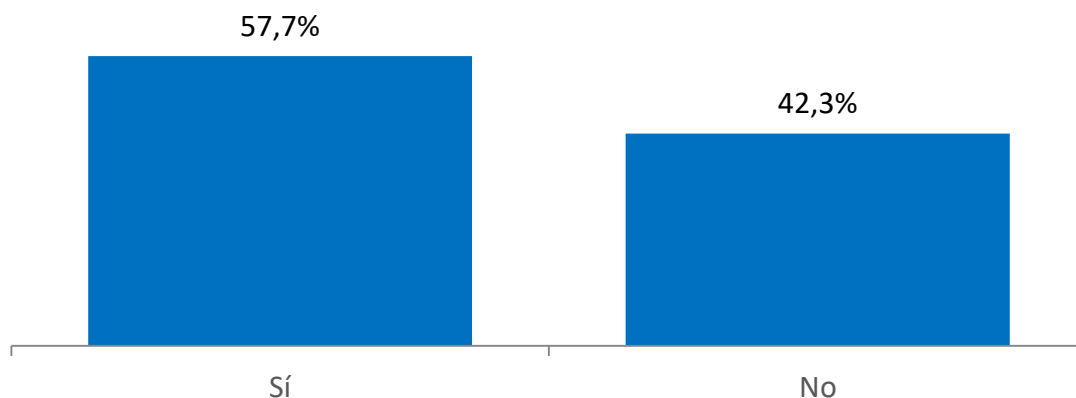
Ús de la cita prèvia

Figura 111. Ús de la cita prèvia segons tipologia d'enquesta



Pel que fa a la utilització del servei de cita prèvia, un 57,7% dels usuaris l'ha fet servir, mentre que un 42,3% no.

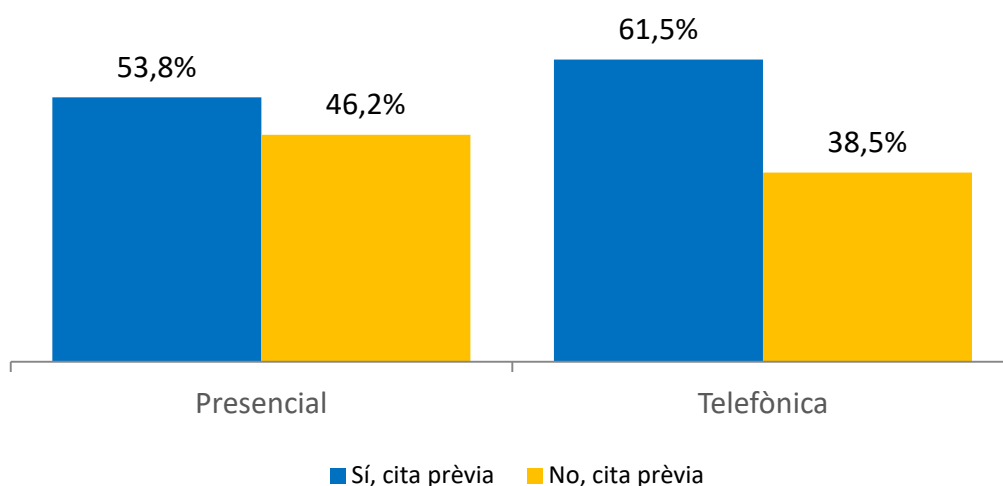
Figura 112. Distribució de la mostra en funció de l'ús del servei de cita prèvia



La utilització d'aquest servei no mostra diferències per raó de gènere, edat, ús del telèfon 010 o districte. En canvi es dona una diferència significativa pel que fa a la tipologia de l'enquesta. Així, els que han fet l'enquesta telefònica a residents han

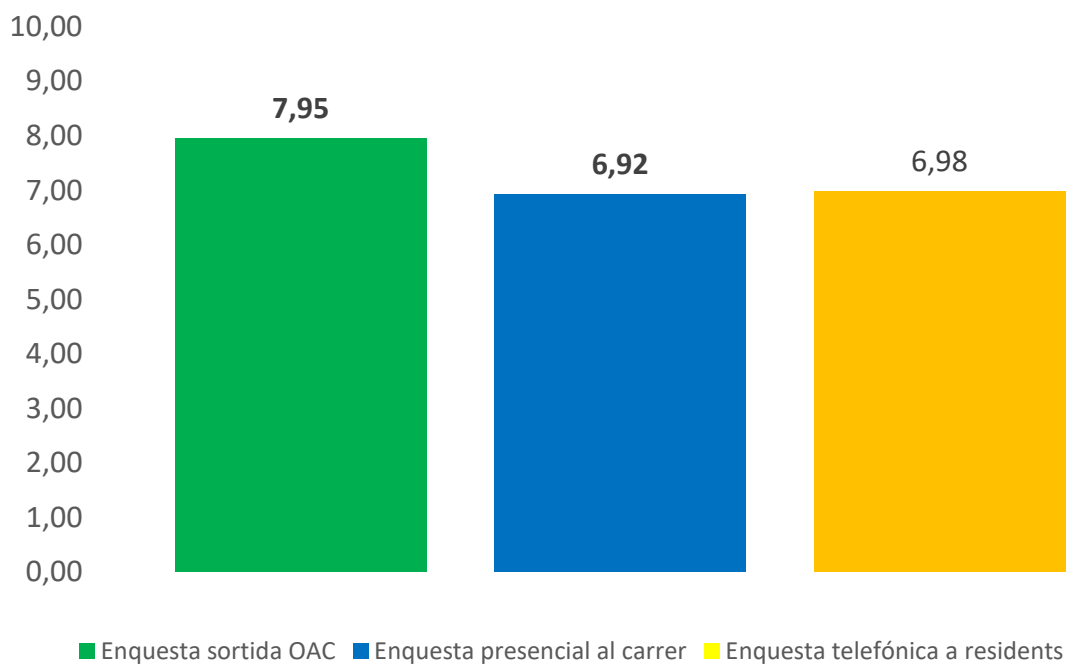
utilitzat proporcionalment més la cita prèvia que els que l'han feta presencial a la via pública.

Figura 113. Distribució de la mostra en funció de l'ús del servei de cita prèvia i el tipus d'enquesta realitzada



Valoracions de la satisfacció amb la cita prèvia

Figura 114. Satisfacció amb la cita prèvia segons tipologia d'enquesta



La satisfacció entre el col·lectiu que ha fet servir aquest servei ha obtingut una nota mitjana de 6,97 punts, prop del notable però sense arribar-hi.

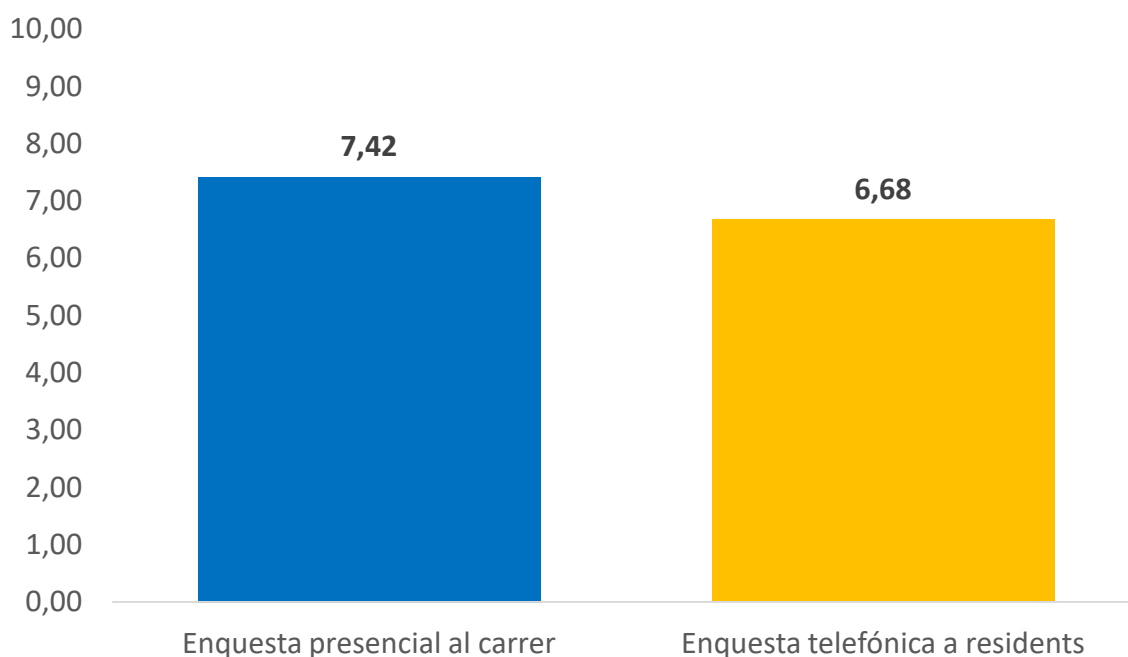
Taula 26. Valoració del servei de cita prèvia en escala de 0 a 10 punts (gens satisfactori-molt satisfactori) per part dels usuaris

Aspecte valorat	Casos de resposta	Mitjana	Mediana	Moda	Desviació típica	Mínim	Màxim
Com estau de satisfets amb el servei de cita prèvia?	1.511 (57,7%)	6,97	7	8	1,93	0	10

Realitzades les anàlisis pertinents, no s'han trobat diferències significatives de mitjanes sobre aquesta valoració per raó de gènere, edat, districte o tipologia d'enquesta.

Valoracions de la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia

Figura 116. Satisfacció de poder realitzar més tràmits en línia segons tipologia d'enquesta



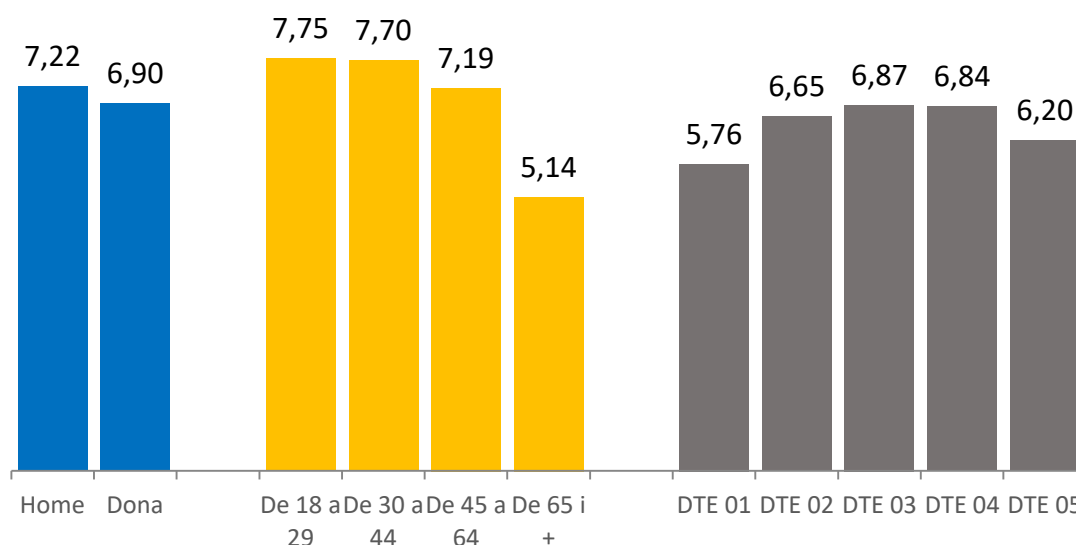
La mitjana de valoració sobre la possibilitat de fer més tràmits en línia obté una nota de 7,05 punts. El 50% de la mostra total ofereix una nota de 7 o més punts, i el més freqüent és haver donat 10 punts. En conseqüència, els enquestats/ades troben aquesta possibilitat com a bastant necessària. Malgrat tot, la desviació típica de més de 2,5 punts posa de manifest que una part del enquestats/ades no hi està tant d'acord. Així, observant els resultats per sexe, edat i districte, es pot veure que la bretxa digital afecta més els usuaris/usuàries majors, que viuen més al Districte Centre, i les dones, la qual cosa fa que entre aquests col·lectius es doni una menor disposició a canviar el tracte personal pel digital. Les diferències de mitjanes observades són

estadísticament significatives, si bé, cal recordar que les calculades sobre el districte només fan referència a les enquestes realitzades per telèfon a residents (meitat de la mostra amb 1.310 casos).

Taula 27. Valoració de la possibilitat de fer més tràmits en línia en escala de 0 a 10 punts (gens necessari-molt necessari) per part dels enquestat/daes.

Aspecte valorat	Casos de resposta	Mitjana	Mediana	Moda	Desviació típica	Mínim	Màxim
Com valoreu la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia	2.620 (100%)	7,05	7	10	2,58	0	10

Figura 117. Mitjanes de necessitat de fer més tràmits en línia



Comparativa de les importàncies de les valoracions en cadascun dels tres processos

Comparativa de les importàncies OAC

Taula 28. Comparativa de les importàncies dels aspectes de les OAC

Aspectes valorats	Enquesta sortida OAC	Enquesta presencial al carrer
Temps d'espera perquè us atenguin	63,5%	31,8%
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	42,4%	65,7%
Comoditat de les instal·lacions	8,5%	2,4%

Enquesta sortida OAC. BASE: 1.310 enquestats/ades (multiresposta)

Enquesta presencial al carrer: BASE: 867 enquestats/ades que han visitat alguna vegada una OAC

Comparativa d'importàncies del 010

Taula 29. Comparativa de les importàncies dels aspectes del 010

Aspectes valorats	Enquesta presencial al carrer	Enquesta telefònica a residents
Atenció rebuda	33,3%	38,0%
El temps recorregut fins que heu estat atès	28,9%	15,5%
La informació rebuda	37,8%	41,0%

Enquesta presencial al carrer. BASE: 720 enquestats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

Enquesta telefònica a residents: BASE: 690 enquestats/ades que han telefonat alguna vegada al 010

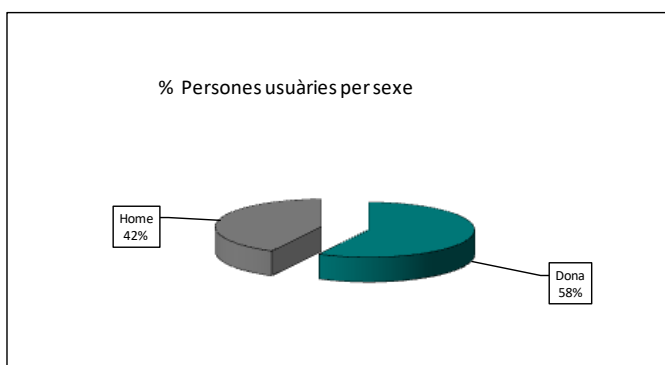
5. Recollida d'informació al servei d'atenció per correu electrònic (ajuntament@palma.cat) –elaboració pròpia–

El servei d'atenció per correu electrònic, que l'any 2021 ha rebut 15.785 missatges, envia una enquesta amb un enllaç a la resposta al correu electrònic que el ciutadà ens trameta.

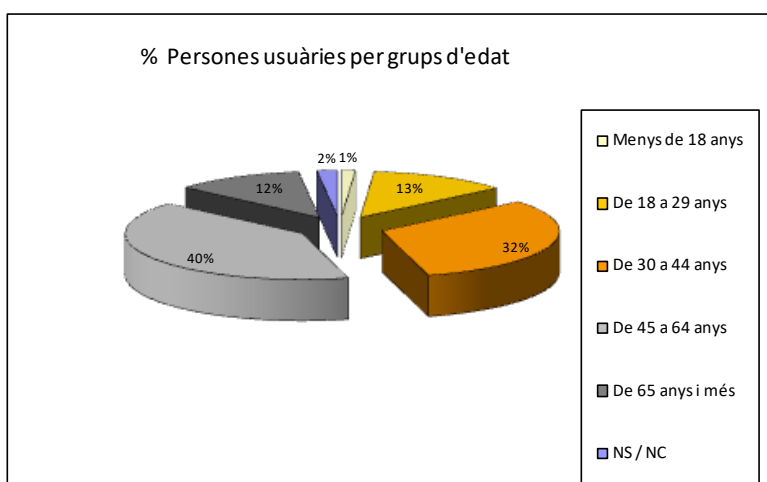
L'han contestada **461** persones. L'any 2020 vàrem rebre 875 enquestes i, el 2019, 575.

Dades sociodemogràfiques

La distribució per sexe és equitativa.



Quant a l'edat, la majoria són persones de 45 a 64 anys i de 30 a 44.

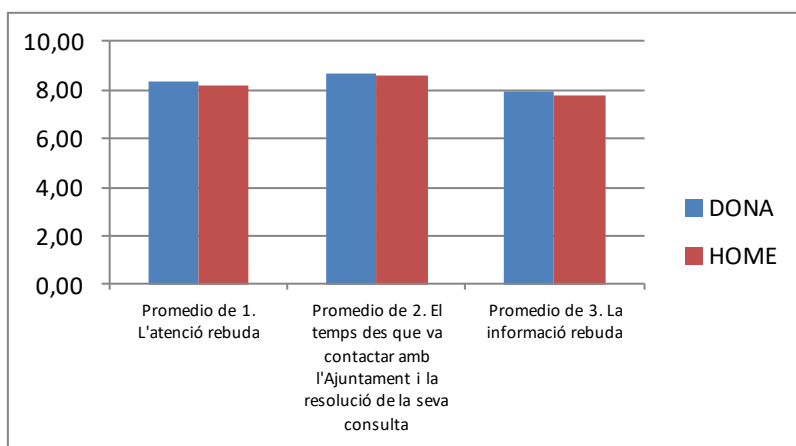


Recollida de satisfacció

Per sexe

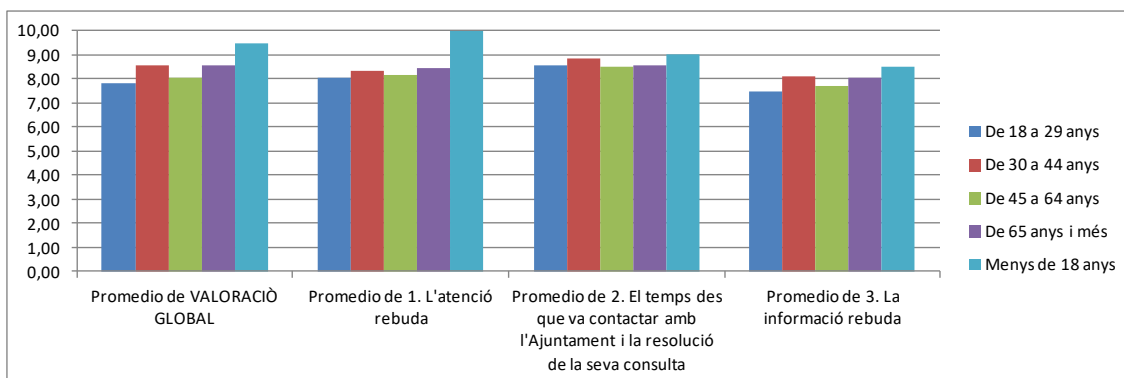
La mitjana de satisfacció atorgada per sexe ha estat superior per part de les dones, de 8,37, mentre que els homes han avaluat el servei amb un 8,11.

Tant els homes com les dones han valorat sobretot el temps emprat.



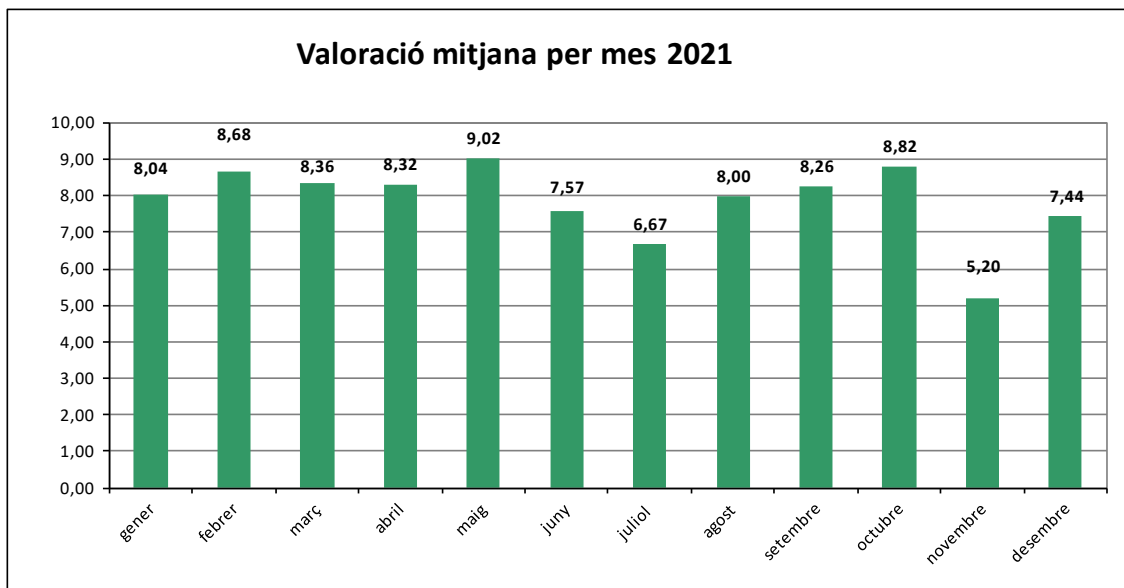
Per edat

La mitjana de satisfacció per edat es pot veure a continuació; hi destaca com a grup més crític el de menys de 18.



Per data

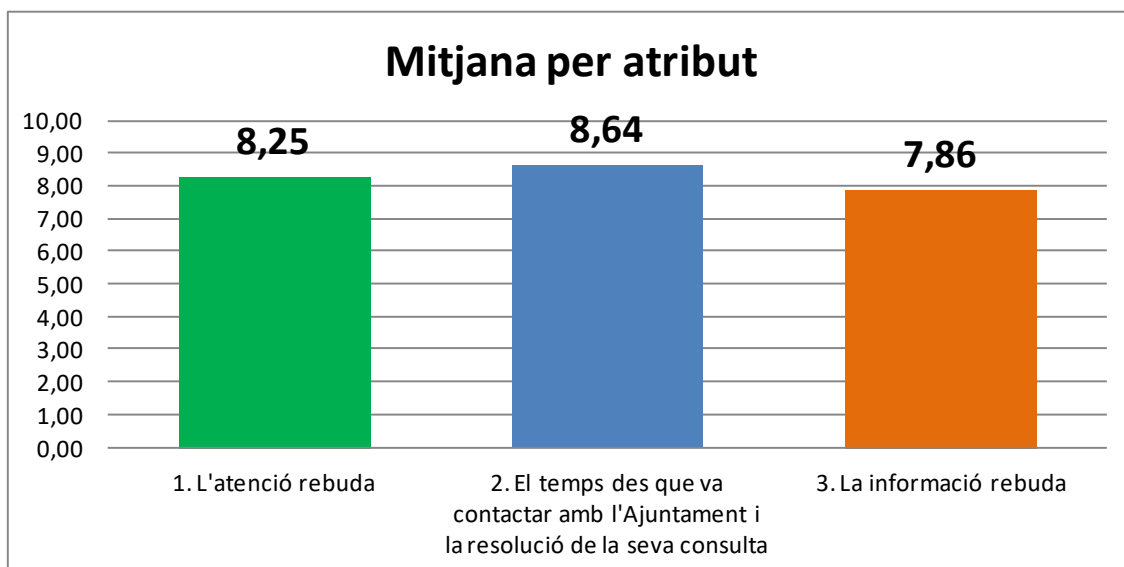
Al següent gràfic es pot veure com el mes de juliol és el que té una valoració mitjana més baixa. El motiu pot ser que el personal està al 50% de vacances i, si hi ha qualque baixa o indisposició, afecta el servei.



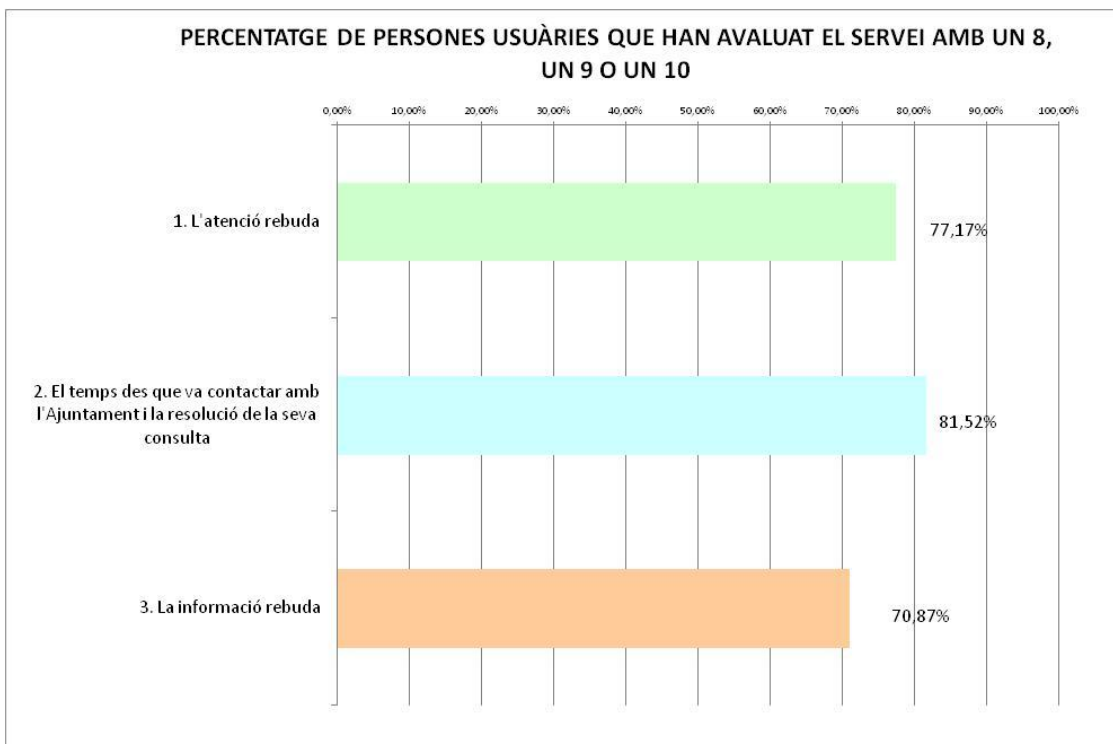
En general

La valoració global és de **8,26 punts** damunt 10.

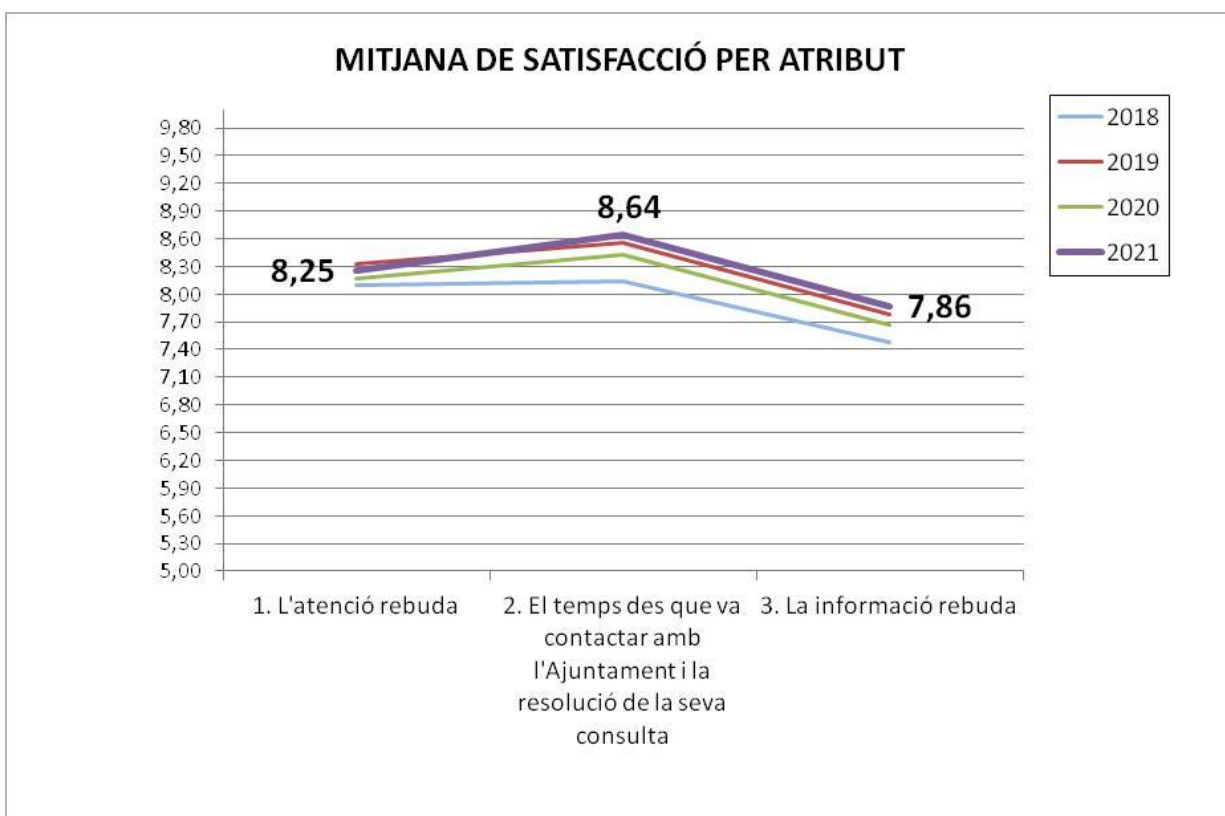
L'atribut més ben avaluat ha estat el termini de resolució.



Si tenim en compte les valoracions de 8, 9 i 10, indicadors de la bona qualitat d'un servei, podem observar que en tots els casos més d'un 65% de les persones usuàries han valorat cadascun dels atributs amb 8, un 9 o un 10.

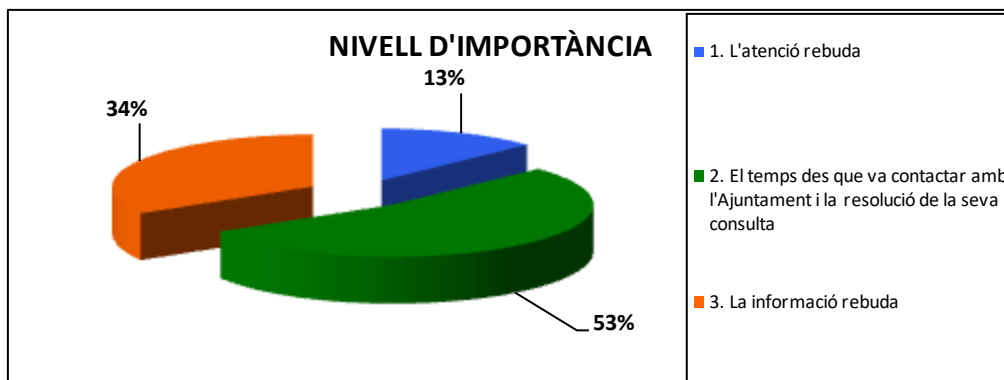


L'evolució als darrers anys ha estat la següent:



Recollida d'importància

232 persones han contestat la qüestió relativa a la importància.



Text literal de les respostes a l'apartat d'importància

- *Rapidesa i respondre*
- *La velocitat en contestar, pero m'ha faltat informació*
- *L'agilitat de la resposta i accessibilitat per fer la consulta*
- *La informació rebuda. Em demanen informacions que ja he facilitat en el mail inicial, la qual cosa denota que la resposta és estandaritzada, no personalitzada.*
- *La rapidesa en la resposta*
- *Informació rebuda; atenció rebuda; temps de resposta*
- *La informació*
- *El temps en respondre*
- *Rapidesa - atenció - i formació*
- *La rapidesa*
- *Temps, informació rebuda, atenció rebuda*
- *La velocitat de resposta*
- *Informació rebuda*
- *Molt bé rapidesa resposta, molt malament que no s'expliqui el que es demanava enviant un enllaç a tramitació que res tenia a veure amb la consulta.*
- *Rapidesa en la resposta.*
- *Informació, temps, atenció*
- *Temps de resposta i informació*
- *La informaicó*
- *Temps de resposta i informació*
- *Rápida respuesta, y eficaz que se dirija a quien realmente puede solucionar o dar respuesta a la petición.*
- *1 la informació rebuda, 2 el temps, 3 l'atenció.*
- *Resolució*
- *La resolució correcta en un temps raonable.*
- *Temps, informació i atenció.*
- *El temps d'espera fins que la resolució*
- *Temps de resposta*
- *La informació i el temps*
- *Ràpit i concret*

- *Temps de resposta i informació rebuda.*
- *El més important és que em sento important perquè em donau les respostes adequades i això ha estat sempre*
- *Rapidez y eficacia*
- *Rapidesa resposta i eficiència resposta*
- *El temps de resposta i la concisió de la mateixa*
- *M'han remès a pàgines estatals. Necessit entregar una sol·licitud a l'ajuntament de palma i amb el sistema de registre no puc. Per telèfon m'han dit que és possible que tot i que doni errada quan s'entrega la sol·licitud hagi arribat, cosa que encara crea més confusió.*
- *Agilitat i eficàcia*
- *Temps de resposta i la informació rebuda*
- *Rapidesa en contestar i l'informació donada*
- *Informació incompleta. Desamparament del ciutadà amb dubtes. Administracions que no agafen el telèfon en tot un dematí. Una vergonya de servei online.*
- *La resposta a la sol·licitud.*
- *Informació, rapidesa i atenció*
- *Die erhaltenen informationen*
- *2. 1. 3*
- *La rapidesa i exactitud*
- *S'ha de posar menys dificultats perquè els ciutadans puguin accedir i fer una petició als diferents departaments, com potser la meua de demanar un pas de vianants.*
- *No contestan el que es demana i em remet a una adreça web inexistent*
- *Informació*
temps
atenció
- *Rápida respuesta y buen interés por el correo que les he remitido*
- *Tiempo de la cita*
- *No lo voy a especificar*
- *La atención recibida. No obstante, es necesario que faciliten para aquellas personas que no tengan ordenadores, y que no tengan la facilidad que tienen los jóvenes de adaptarse al mundo on line, poder comunicarse con el policía de barrio, mediante llamada directa al 092*
- *Tiempo, información, atención*
- *El tiempo de respuesta, la resolución de la consulta, la información recibida y la atención*
- *Rapidez*
- *No contestan lo que pregunto*
- *La rapidez y la claridad de la respuesta*
- *La información recibida.*
- *La atención y luego la resolución del tema*
- *El tiempo*
- *En relación con las cantidades de quejas (9), el número de patrullas llamadas (5) y el tiempo que llevo esperando (desde septiembre) y a gravedad de la situación, me parece lamentable el hecho que no haya recibido ninguna llamada en mérito. Lo único que espero es que por lo menos haya sido levantada un acta y que esta gente venga sancionada lo antes posible.*
- *Respuesta clara y concisa*
- *3 2 1*

- *No ayuda*
 - *2,1,3*
 - *Ninguna. Resolver el problema. Y este ha sido necesario derivarlo al servicio técnico*
 - *Lo más importante es la resolución de los problemas, 2, 1, 3*
 - *Todos me parecen importantes y el orden me parece adecuado.*
 - *La rapidez de contestación*
 - *El tiempo de respuesta y la información recibida*
 - *La rapidez, la atención y la respuesta*
 - *2,1,3*
 - *La rapidez, la atención y la respuesta*
 - *Me informan de que darán traslado del asunto al departamento correspondiente*
 - *La información recibida y el tiempo de espera.*
 - *Tiempo resolución, información recibida, atención*
 - *La rapidez*
 - *El tiempo desde que contactó con el ayuntamiento por email hasta la resolución de la su consulta*
 - *Rapidez y efectividad*
 - *Tiempo de respuesta, amabilidad, solución obtenida*
 - *Tiempo de respuesta*
 - *En ese orden es correcto*
 - *El tiempo de respuesta ha sido rapidísimo*
 - *Todos*
 - *Información, tiempo y atención*
 - *El tiempo desde que contactó con el ayuntamiento por email hasta la resolución de la consulta*
 - *Tiempo*
 - *Todos son importantes*
 - *Tiempo y forma de respuesta correcta pero sin la información solicitada*
 - *Información recibida y tiempo.*
 - *Atención, 2. Tiempo de respuesta y 3. Información recibida*
-
- *No he recibido ninguna contestación al email enviado hace 15 días*
 - *Tras haber indicado que la página que no funcionaba , te mandan el mismo link , no tiene ningún sentido ya que no proporciona ninguna ayuda*
 - *Respuesta rápida e información clara*
 - *La rapidez en responder mi correo electrónico. Me gustaría tener la misma eficacia en la resolución.*
 - *Atención*
 - *El tiempo y calidad de respuesta*
 - *Tiempo de respuesta, información recibida y atención*
 - *La rapidez*
 - *El tiempo desde que contactó con el ayuntamiento por email hasta la resolución de la su consulta*
 - *La información que sea resolutive, el tiempo de espera y la atención adecuada*
 - *Respuesta de plantilla en lugar de responder preguntas*
 - *3-1-2*
 - *Me han respondido muy rápido, pero la respuesta ha sido que "han pasado la información a otro departamento" lo cual no resuelve nada. Si bien es cierto que se*

encarga otro departamento. Veremos a ver cuánto tarda dicho departamento en contestar.

- *La rapidez y eficacia de la respuesta*
- *Tiempo de respuesta, información recibida y atención*
- *La rapidez de atención*
- *Rapidez en la respuesta y claridad*
- *La información recibida no ha sido satisfactoria*
- *Para mí, la claridad y la rapidez de respuesta.*
- *Rapidez,*
- *Atención e información*
- *Le diré que yo llevo muchos días procurando esta información y no había manera de encontrar una explicación, lo cual me ha afectado bastante pues soy una persona de 70 años y no soy muy ducha en las técnicas de informática y esto me hacía sentir mal pues tengo que entregar este requerimiento rápido pues sino me archivan el expediente. Buscaba y no había donde solicitar una cita pues salía una página que me decía que saliera rápido pues podía ser peligroso. Estaba muy nerviosa y no sabía para donde correr que me pudieran ayudar con esta información hasta que dios me guió a ustedes.*
- *Todos, que por suerte fueron respondidos*
- *Tiempo y eficacia*
- *Respuesta, atención, tiempo*
- *La rapidez*
- *Todos son importantes*
- *La información y la rapidez*
- *La información requerida*
- *Rapidez, atención y eficacia*
- *Tiempo. Información recibida. Eficacia.*
- *La rapidez, la información y la atención*
- *Atención recibida*
- *La información recibida no me contesta nada en claro*
- *El tiempo de respuesta*
- *El tiempo*
- *La información recibida no ha sido satisfactoria*
- *La resolución*
- *Tiempo>información>atención*
- *El tiempo*
- *En principio (a falta de comprobar eficacia) la información recibida*
- *El tiempo*
- *El tiempo de resolución y la información recibida*
- *La información*
- *Info, rapidez y trato*
- *Más que la encuesta la resolución del problema.*
- *Los tres juntos*
- *La información recibida*
- *Información y velocidad*
- *Información recibida*
- *La prontitud en responder y más siendo festivo*
- *Que no me dan solución a mi solicitud de escrito por acceso directo a la sede electrónica, me dan un enlace pero cuando llego no hay manera de presentar el escrito*
- *El tiempo de respuesta y la atención a la consulta*

- *Rapidez, atención e información*
- *El tiempo en contestar*
- *Información, tiempo, atención*
- *La rapidez*
- *Información atención tiempo*
- *Información recibida - el tiempo de resolución - atención recibida*
- *Inesperadamente rápido y eficaz servicio. Gracias!!!*
- *1 la atención. 2 comprender las preguntas o peticiones.*
- *La información recibida*
- *La pronta respuesta*
- *Información tiempo y atención*
- *El tiempo de respuesta de los registros telemáticos.*
- *La atención recibida - la información recibida - el tiempo*
- *3.,2.,1.*
- *Información recibida*
- *Pendiente de actuación*
- *Respuesta rápida, aunque no ha terminado el asunto tratado*
- *Realmente todos, porque me han provisto la información exacta que necesito y en el mismo día. Estoy impresionada.*
- *La rapidez en contestar y la información recibida sobre cómo se va a tratar el problema*
- *Rapidez y eficacia*
- *Comunicación con el ciudadano*
- *La atención recibida, tiempo, información -> si recibes la atención el resto es una consecuencia*
- *Que contesten con rapidez y ofrezcan soluciones a alguna cuestión que no sea blanco o negro. Gracias!*
- *Pues solo me han enviado un mail educadamente pero al departamento dirigido aún no me han contestado*
- *8*
- *Todos son importantes y complementarios los unos con los otros, en este caso, muy satisfecha.*
- *3-1-2*
- *Intentamos muchas veces llamar vía telefónica sin respuesta. Podremos evaluar su efectividad solo cuando nuestro asunto esté resuelto*
- *2,3,1*
- *Tiempo e información recibida*
- *Ajudes*
- *Que contesten lo más pronto posible*
- *3, 1, 2,*
- *La información recibida y casi inmediata*
- *En estos tiempos tendría que ser suficiente hacer los trámites por mail o por teléfono ya que en la web es muy complicado encontrar algo.*
- *Tiempo de respuesta, atención recibida e información.*
- *El temps de resolució*
- *La respuesta inmediata*
- *Todos me parecen igualmente importantes.*
- *La atención al ciudadano que presenta una denuncia y tras ocho meses desde su presentación no ha sido contestada*
- *La atención recibida*

- *Pues que nuestra zona sea más segura y tranquila*
- *Resolución rápida*
- *3 1 2*
- *Me siento escuchado y atendido*
- *La información recibida, el tiempo de respuesta al e-mail, la atención recibida.*
- *Ninguno*
- *En primer lugar la información recibida y que me hayan contactado desde el departamento correspondiente con tanta prontitud me parece lo más importante. En segundo lugar la rapidez en la contestación y como tercera prioridad la atención recibida, que ha sido muy buena, pero en el orden de prioridades, me parece menos importante.*
- *el tiempo desde que contactó con el ayuntamiento por email hasta la resolución de la su consulta*
- *El tiempo en responder.*
 - 2. La información recibida*
 - 3. La atención recibida*
- *Rapidez*
- *Todos*
- *La primera respuesta fue inmediata ahora a esperar la información que necesito gracias*
- *La atención y la información recibida*
- *Información recibida y tiempo de espera*
- *La rapidez*
- *La rapidez en la respuestas*
- *No he sabido conseguir el certificado*
- *Rapidez en la respuesta*
- *Rapidesa i claredat*
- *La rapidez y claridad*
- *Rapidez en la contestación y solución de la incidencia.*
- *No me han solucionado el problema*
- *No puedo contestar. Cuando se realice la operación ya contestaré*
- *Tiempo*
- *No puedo contestar. Cuando se realice la operación ya contestaré*
- *Atención*
- *Atención y tiempo en la resolución.*
- *Yo quiero un certificado de residencia en Palma de Mallorca, el que tengo ha caducado. La otra vez me lo facilitaron rapidito, ahora no hay manera.....*
- *La resolución de la consulta*
- *Solución y rapidez*
- *1º información recibida, 2º la atención recibida ,3º tiempo espera hasta la resolución*
- *La información adjunta*
- *La información recibida, atención y tiempo*
- *La información recibida y el tiempo de respuesta*
- *Tiempo de respuesta*
- *La información*
- *Información, tiempo de respuesta, atención*
- *El enlace enviado no existe*

- *No me responden los correos electrónicos solicitando una información. He llamado por teléfono y siguen diciéndome que espere a que me puedan contestar. Departamento de multas.*
- *Llevamos esperando para arreglar la acera delante del garaje de la calle Andreu Feliu (incidencia 499074) demasiado do tiempo con el riesgo de que al entrar al garaje las ruedas del coche pueden patinar. Entonces sí que vamos a poner una denuncia al ayuntamiento.*
- *El tiempo*
- *Información y solución de los problemas*
- *Que se dé solución a mi no problema, lo cual no se ha hecho*
- *En la época actual no es comprensible que tenga que ir presencialmente a una oficina municipal de atención al cliente para poner una petición para que se solicite si unos vecinos tienen licencia de obra ya que están tirando muros interiores*
- *Das die sache ernst genommen wird und nicht in den papierkorb landet.*
- *Rapidez e información*
- *La atención, la rapidez y toda la información recibida.*
- *Que se resuelva lo antes posible la problemática planteada lo primero, lo demás no es tan importante*
- *Tiempo respuesta*
- *No puedo contestar al tiempo de resolución puesto que no está resuelto*
- *El tiempo de respuesta, la información, la atención*
- *La información devuelta y los puntos de contacto*
- *No me han solucionado nada ya que sanidad no quiere hacer nada porque dice que son ustedes. Miren si han leído bien que me ponen que soy un señor por lo visto mi nombre y vecina no lo han leído*
- *La celeridad en la respuesta, aunque no hubo contestación a la pregunta, si debía pedir cita para entrevista. Orden: 2.,3., 1.*
- *Rapidez, información, atención*
- *La soluciones con rapidez*
- *El tiempo de respuesta y la información*
- *Atención, información, tiempo*
- *Información recibida, tiempo de respuesta, atención recibida*
- *La cortesía del funcionario que aunque no ha resuelto ha puesto en marcha mi solicitud en el departamento adecuado*
- *1,3,2*
- *La rápida respuesta recibida y la importancia que se le pueda dar al tema*
- *2-3-1*
- *La contestación en breve*
- *La información recibida y resuelta mi duda.
El tiempo en recibirla.*
- *La información recibida*
- *2-3-1*
- *Ambos información y tiempo. Si una de las dos es óptima la otra deja de importar tanto*
- *Información concreta y rápida respuesta*
- *La atención recibida.*
- *La rapidez en la respuesta por parte del ajuntament*
- *Tiempo y calidad información*
- *3, 2, 1*
- *La atención recibida*

- *La rapidez, con que se me dio respuesta gracias.*
- *La atención recibida*
- *3*
- *Tiempo- información -atención*
- *No ayuda nada*

Observacions

S'han rebut **128 observacions** que es poden llegir a continuació.

Per a facilitar-ne la lectura se n'ha fet una **agrupació** de les més repetides a les menys repetides:

1. Bona feina del SAT.
2. Queixa per dificultats informàtiques en la gestió de l'Ajuntament.
3. Queixa perquè l'atenció telefònica et deriva a un altre servei.
4. Que la resposta rebuda sembla automàtica. El SAT no llegeix/interpreta bé allò que se li demana.
5. Queixa per l'idioma.
6. Petició de més tràmits en línia.
7. Més importància de la resolució que la rapidesa.

Text literal de les observacions:

- *Bona feina*
- *No hem trobat cap carpeta on consultar la situació actual d'un expedient de nul·litat administrativa que hem interposat de fa més de 3 mesos. Entenem que hauríem de poder accedir-hi per veure l'estat de la tramitació de tots els nostres expedients.*
- *Hauríeu d'afegir a la web de l'ajuntament un enllaç al punt d'entrada del registre electrònic comú de l'administració de l'estat i exigir a aquesta administració que editin el portal en llengua catalana, atès que només permet l'emplenament del formulari en castellà, fet que infringeix la llei.*
- *He contestat l'enquesta una vegada rebuda la resposta definitiva del departament corresponent, donat que la del 010 simplement va ser informar que s'hi havia traslladat la meva consulta*
- *Seria interessant de cara a no saturar el correu genèric poder accedir al llistat de correus de cada departament. Personalment necessitava escriure a rrhh i el correu de la web està incorrecte. He telefonar i m'han derivat en bucle 7 vegades i ningú m'ha pogut donar el correu correcte. Així les respostes serien més ràpides, pertinents i sense col·lapse. Gràcies*
- *Només que es pugui pagar les taxes online, i no presencialment. Gràcies*
- *Posaria una valoració major però encara no hem pogut resoldre sa meva consulta*
- *La resposta que se m'ha donat és automàtica i no respon la meva concreta consulta.*
- *Tot bé gràcies*
- *Molt agraïda!*
- *De moment, no. Només agrair que sempre envieu respostes. M'ha passat més vegades*

- *El registre electrònic ha de ser molt més àgil i si es necessita ajuda no remetre a pàgines web de nivell estatal.*
- *Tot són problemes i cap professional m'ha donat una solució. Pareix que s'ha de tenir un màster d'informàtica per fer tràmits online. Que si documents adjuntats "massa grans", informació difícil d'interpretar. Tenc 24 anys i coneixements mitjans/avançats d'informàtica, no se com ho faria sa meva padrina en aquesta situació. Una vergonya de servei.*
- *Doncs que si posen un servei d'atenció ciutadana encara que sigui d'un servei subcontractat com el meu cas, emaya, l'ajuntament hauria de fer un seguiment. La veritat molt decepcionant tot plegat.*
- *Servicio no disponible*
- *Cal tenir un sistema que llegeixi les peticions*
- *Como el correo ha sido derivado a alcaldía, espero que sea tenido en cuenta del mismo modo allí y con las misma rapidez de respuesta*
- *Mi opinión sobre el alcalde deja mucho que desear*
- *Simplemente que no compliquen la vida de los ciudadanos con tanto rollo de páginas web, como si todos fueran informáticos.*
- *La información solicitada para solventar el error es, en mi opinión, excesivamente compleja para un usuario de a pie. Quizás reduciría la información solicitada a lo mínimo necesario para la resolución del error, de ser posible*
- *La rapidez*
- *A la espera de poder acceder al comunicado*
- *Un servicio de información no puede derivar a otro servicio, debe contestar positivamente la cuestión planteada.*
- *Cuesta mucho poder hablar con la gente*
- *No hay disponibilidad apenas en citas presenciales y eso retrasa mucho todos los trámites.*
- *Ha mejorado mucho ;)*
- *A veces el alumbrado hay momentos de la noche que se apagan y después se vuelve a encender.*
- *Esperava que l'ajuntament de palma contesti en l'idioma de les illes*
- *La respuesta al mail es rápida pero no se todavía si también se soluciona rápido*
- *Me gustaría que nuestra ciudad estuviera más limpia y cuidada.*
- *Gracias por su servicio, espero respuesta servicios sociales*
- *Todo perfecto*
- *No es posible contactar con los departamentos del ayuntamiento para presentar escritos vía telemática salvo en algunos trámites.*
También el acceso a la sede electrónica del ayuntamiento con certificado electrónico no funciona. Una vez deriva a la dirección de clave, indica "error en la autenticación"
- *La respuesta por correo electrónico ha sido muy rápida. Pero lo que debería ser rápida es la resolución de la incidencia. Gracias*
- *Muy satisfecha con la atención recibida*
- *Excelente atención*
- *Muy difícil todos los tramites on line sin saber cómo funcionan*
- *Les quería agradecer su eficacia.*
- *Muy completa la página*
- *Presenté instancia a través de la web, daba errores constantemente.*
- *Si....en la cruz roja está haciendo obras .ya que están de obras podrían sonorización de los aparatos de aire acondicionados qué tienen en la parte superior, que también hacen ruidos insoportable y es imposible dormir. Ya*

que desde hace muchos años se les comunico que arreglase los aparatos y no hay manera de que lo arregle.

Como dije estoy enferma de tantos ruidos .ya que estoy enferma desde hace mucho tiempo con dolores de cabeza debilidad de articulaciones, estrés ansiedad, bloqueo mental, etc. Y los médicos no encuentra los problemas que tengo, estoy muy limitada de mis funciones de trabajar.

- *No he recibido ninguna contestación al email enviado hace 15 días*
- *Ha sido mi primera vez y me han asombrado con su atención. Ha sido muy positivo.*
- *Muy amables y respuesta muy rápida y eficaz, gracias.*
- *Ojala que las gestiones o el tiempo de respuesta fueran así de rápidas en nuestro consulado en Londres.*
- *La fuente del parc de ses fonts está llena de espuma y no entiendo como los barrenderos que por allí pasan y/o jardineros no les han podido pasar la incidencia.*
- *Que si no se pueden realizar las gestiones a través de internet por "motivos excepcionales" al menos que los funcionarios atiendan al teléfono*
- *La respuesta que he recibido no contenía la información completa. Me han dicho que "con relación a su solicitud le informamos que, nuestros técnicos informáticos están intentado solucionar el problema lo antes posible, no obstante, si lo necesita urgente puede enviar un correo al departamento de población, a la dirección poblacio@palma.cat adjuntando una imagen de su dni o su número de tarjeta ciudadana junto con su fecha de nacimiento y se lo enviarán vía mail." pero en realidad para recibir el certificado de residencia había que rellenar el formulario, pagar la tasa, y solamente luego enviar toda la documentación. Parece que las personas que se encargar de proporcionar la información no lo hacen bien*
- *Ojala que las gestiones o el tiempo de respuesta fueran así de rápidas en nuestro consulado en Londres.*
- *Ahora valoraré la rapidez y la atención del servicio donde se envió mi solicitud....pero tengo confianza....*
- *Me derivan a emaya pero la propuesta que realizo debería ser contestada por la consejera/o de medio ambiente no por la empresa que recoge los residuos, puesto que sería quién tendría que aprobar el proyecto*
- *No esperaba contestación tan rápida*
- *Muy buena información y con mucha claridad y rapidez, gracias!*
- *Gracias por responder tan pronto y espero que solucione lo antes posible*
- *Agradecer sus servicios*
- *Sólo quiero que el acceso a una explicación de una duda no se tarde tanto en resolverla por el bien de todos. Unos somos mayores, otros no tenemos la preparación suficiente para dar con lo que buscamos, etc si se pudiera simplificar un poco la información al ciudadano de a pie nos sentiríamos más apoyados en estas situaciones. Gracias por su atención y disculpe la molestia.*
- *No se ha solucionado el problema*
- *Lo que necesito es que alguien real responda a mi duda, no que se me envíe un correo tipo. No me ha ayudado nada con mi cuestión. Realmente nadie ha leído el contenido de mi email.*
- *La información en cuestión me la remitirá otro departamento al que han derivado mi consulta, así que no sé si realmente resolverán mi consulta, pero me han respondido antes de lo esperado.*
- *Perfecto*
- *La atención muy buena, el trámite para pagar una multa, totalmente nefasto. No es nada intuitivo, el sistema no ofrece ninguna explicación cuando se introduce un*

número de referencia y se indica que no es válido....se supone que este servicio para pagar multas por internet se hace para que le sea más práctico y rápido al ciudadano, pero no es así. Levo más de 15 minutos para pagar una simple multa y no hay manera. La sanción tendría que indicar un único nº de referencia y ser ese el que tuviera que insertarse para hacer el pago, no marear con un montón de números y conceptos que lejos de ayudar, confunden al usuario.

- *Pues es referente al ruido que hay que soportar con las terrazas que se han dejado poner en los lugares de aparcamientos .y saber si son provisionales o han venido para quedarse*
- *Falta un seguimiento de las peticiones. Se reenvían al departamento correspondiente pero no sé vuelve a contestar al demandante.*
- *Me derivan a emaya pero la propuesta que realizo debería ser contestada por la consejera/o de medio ambiente no por la empresa que recoge los residuos, puesto que sería quién tendría que aprobar el proyecto*
- *Su servicio bueno pero el dep. Ibi malo siguen sin contactar conmigo*
- *Lo mismo, lo importante no es la rapidez en responder si no en resolver.*
- *Si. No me han respondido a todo, sólo una parte.*
- *Agradeceríamos mayor atención del policía de barrio, desconocemos si en nuestra barriada disponemos de este servicio, nunca hemos visto ningún policía por la zona. Gracias.*
- *Una página en muchos idiomas pero nada útil, porque no puede notificar electrónicamente*
- *Sería deseable evitar respuestas casi automáticas y dar soluciones más elaboradas, que tranquilicen al ciudadano.*
- *Todo bien*
- *Darles las gracias por su atenciones*
- *En lugar de remitirme a otro centro para que facilite la misma información, de oficio, por propia incitativa, podría enviarse, ganando tiempo. Eficacia, eficiencia y sobre todo se lograría mas efectividad. Muchas gracias.*
- *No se responde a mis dudas ni se asesora. Podría habilitar respuesta en línea.*
- *No logré encontrar esa info en la web. O no está, o está muy oculta. Me hubiese gustado no haber perdido tanto tiempo en buscarla y tener que mandar mail a pedir ayuda.*
- *A veces puede ser difícil realizar trámites digitales porque no hay tutoriales ni buena información.*
- *Realicé una denuncia de vandalismo*
- *Es un placer poder tener contacto vía e-mail y recibir respuesta en referencia a las solicitudes.*
- *Gracias por todo!*
- *En mi opinión, la falta de información de en qué situación se encuentra un expediente presentado telemáticamente mediante registro electrónico es escasa simplemente con la palabra confirmado no dice mucho de cómo se encuentra dicho expediente. Hay solicitudes que por otros estamentos tenemos fecha fine en 15 o 20 días tiempo insuficiente para recibir respuesta del ayuntamiento.*
- *Muy buen servicio y muy amables. Gracias.*
- *Nada de momento*
- *Que me voy a tener que empadronar yo también en palma, porque nunca me habían contestado de ningún servicio gubernamental tan rápidamente.*
- *Muy satisfecha de la pronta respuesta, me alegra mucho saber que el ayuntamiento atiende a los ciudadanos tan rápido*

- *Excelente atención!!*
- *Me ha gustado ser atendido tan rápida y eficazmente.*
- *Que se plasmase todo con el resultado final y no se quede en un procedimiento informático*
- *He realizado el pago de una multa y ha habido un error (conexión de diferentes sistemas, tpv, etc, puede pasar), pero da error y listo.
En pequeñito una dirección de mail (poco descriptiva), la página sin alternativas, sin nada.
Envías un mail para conocer el estado de cómo está la situación.
01:15 minutos después, un sistema automático te envía un mail que han remitido tú mail a otro buzón. Y que contestes una encuesta de satisfacción, al menos tienen sentido del humor.
- la atención recibida -> un mail automático.
- el tiempo desde que contactó con el ayuntamiento por email hasta la resolución de la su consulta -> ha llegado la encuesta de satisfacción antes de la solución del problema.
- la información recibida -> que mi petición se ha enviado a otro buzón.
- valoración general del servicio de atención vía correo electrónico. -> me parece broma. Cuando el servicio es pésimo, por lo menos no lo preguntes.*
- *No, todo perfecto*
- *Estoy muy muy enojada, porque la información que dan por correo no es la misma que dan por teléfono!!!*
- *Debo aclarar que del correo del ayuntamiento (ajuntament@palma.cat) me han dado una información rápida, correcta y amable que ya califique como 10, pero del correo "poblacio@palma.cat" me han dado una información que ni coincide con la página oficial del ayuntamiento de palma ni con la información por teléfono y es muy molesto y desagradable.*
- *El tiempo que he solicitado una información y resolución de la consulta*
- *Rápidos y concisos, perfecto*
- *Simplemente decir que la información recibida en mi caso en concreto no era veraz y así me lo han confirmado dos oac en las cuales me personé y me informaron ambas de distinta forma, habiendo así perdido el tiempo y sin poder realizar en ése momento el trámite que deseaba.*
- *Intentamos muchas veces llamar vía telefónica sin respuesta. Podremos evaluar su efectividad solo cuando nuestro asunto esté resuelto*
- *Todo perfecto gracias*
- *Muy buen trato*
- *No me ha parecido correcto que se dirigieran a mí en catalán cuando yo les había escrito en castellano.*
- *Si no se puede imprimir un documento pdf y se está ofreciendo transcribirlo en el correo electrónico en tal caso, exigiendo al final que se debe firmar el doc. Cual no se puede imprimir? Cual sentido tiene ofrecer que se puede transcribir el doc en el correo electrónico?????*
- *Me gustaría que todo esto no quedara en una carpeta archivada, porque es bastante importante que vivamos en una sociedad respetuosa, porque hoy en día se necesita más mano dura con la juventud y con las familias de estos que no les dan ni educación ni civismo ni respeto, estamos en una vida demasiado liberal en chavales demasiado jóvenes para lo que están haciendo*
- *No han resuelto mi problema. Pero lo van a intentar*

- *Les estoy muy agradecido por la rápida respuesta que han dado a mi consulta y porque me han puesto en contacto con el departamento de població que rápidamente me ha dado la información necesaria para resolver mi problema.*
- *2 camiones que hace tres meses que están abandonados en la calle 328, y no se puede girar con el vehículo ya que es una rotonda sin salida*
- *Un poquito más de información*
- *Respuesta rápida del correo electrónico*
- *En principio nada que añadir*
- *Es vergonzoso que no se puedan hacer los trámites online*
- *Aclarar la página web para el certificado de residencia digital es demasiado complicado para una persona mayor. Mañana me iré personalmente a la oficina del ayuntamiento de la playa de Palma*
- *El link que me enviaron como respuesta no funcionaba.*
- *Enhorabuena por la rápido solución de la gestión interesada.*
- *No entiendo que en Mallorca se hable el catalán*
- *Siguiendo las instrucciones de la notificación resultó totalmente inútil todo esfuerzo por realizar el pago.*
- *La atención del departamento de multas ha sido pésima por teléfono y por correo no me responden. Han cometido un error que me ha ocasionado perjuicios y no han hecho las acciones correspondientes para solucionarlo.*
- *Muy insatisfechos por la demora en arreglar un trozo pequeño de acera.*
- *Telefónicamente ha sido imposible contactar*
- *No solo no se ha resuelto, sino que se ha agravado.*
- *No sé si los mensajes están automatizados pero lo parece y es vergonzoso*
- *Estos trámites se debería poder solucionar vía email ya que no requiere presencia física*
- *La atención se da de lunes a lunes, genial*
- *Hola. Esta muy bien y muy contento. Es muy importante seguir a si y no dormirse no confiarse por favor muchas gracias. Saludos.*
- *A pesar de que hay muchos ciudadanos que no cuidan nuestra hermosa ciudad, el ajuntament debería preocuparse más de la limpieza, los desperfectos en aceras producidos por las raíces de los arboles que nunca deberías haber plantado, ya que no son adecuados para lugares utilizados por peatones. Creo sinceramente que el ajuntament debería mejor mucho su gestión, tiene demasiados puntos abandonados*
- *Solo espero que vengan a solucionarlo gracias*
- *Que no tenga que transcurrir mucho tiempo en solucionar la incidencia.*
- *Todo muy bien*
- *Voy a tener que mirar que es una oac porque no lo sé*
- *Quisiera ver cómo conseguir empleo*
- *La web no funciona desde hace días y el servicio por email es pésimo*
- *No se ha resuelto mi pregunta concreta*

Pel que fa al qüestionari

S'ha demanat una **valoració del qüestionari, que ha estat d'un 8,48**, en una escala del 0 al 10. Han **contestat 441 persones**.

A la qüestió sobre si canviarien qualsevol aspecte del qüestionari, es poden destacar les observacions relatives a **demanar sobre la resposta i que es demani una vegada que s'ha resolt la qüestió objecte de la consulta.**

S'han rebut els següents comentaris:

- *Afegir un apartat que faci referència al cas habitual de que la resposta no la dona el 010, sinó que la remet al departament oportú, i que consti el temps en donar-la i la qualitat de la resposta*
- *Està correcte*
- *És difícil contestar perquè la qüestió encara no ha estat resolta, solament una part de la mateixa*
- *Demana si el problema s'ha resolt*
- *Está bien como está*
- *Tengo alguna dificultad en la comprensión del idioma*
- *La pregunta sexe hauria d'incloure l'opció "no vull contestar"*
- *Afegir algun aspecte relacionat amb l'eficiència. Per ex: s'ha fet seguiment del se cas? Vol que es faci?*
- *Hi afegiria una nota aclarint si el qüestionari és sobre la resposta del servei d'atenció o sobre la solució del problema per part del departament corresponent*
- *Menys qüestionari i més facilitats, senzilles i efectives pels ciutadans*
- *Un poc llarg (crec que bastarien les 3 primeres preguntes)*
- *Que debería pasarse el cuestionario una vez la alcaldía me respondiera para hacer una mejor valoración al ayuntamiento, mi valoración habla solo de la cuenta del sat*
- *El sexo me parece irrelevante. Añadiría datos de formación para identificar grupos de ayuda específica*
- *Esta muy bien a mi gusta*
- *La atención recibida sólo es significativa si se trata de atención personal. La atención electrónica no ha lugar.*
- *Debería ser más concreto*
- *Facilidad a la hora de hacer los trámites telemáticos,*
- *Tiempo, claridad, soporte al ciudadano*
- *Si el problema se ha podido resolver o no. La atención muy correcta.*
- *Espero que después también envíen que el problema está solucionado con la misma rapidez. Gracias*
- *Añadiría si se ha solucionado o no el motivo por el que me he puesto en contacto con el ayuntamiento*
- *Debería poderse diferenciar la opinión o satisfacción entre la respuesta y la resolución de la incidencia. Gracias*
- *Demasiado simple, el punto débil del sistema es el desconocimiento de cómo funciona todo.*
- *El cuestionario me parece correcto. He añadido una felicitación.*
- *Que sea más corto*
- *Nada ,quiero soluciones a mi problema*
- *Que alegaciones sea posible por mail si el sistema no funciona!*
- *Creo que está perfecto. Ha sido rápido y fácil.*
- *El cuestionario es para mejorar y valorar el servicio es algo positivo y no lo borraría.*
- *Lo veo bien, lo mejor el apartado donde puedes dejar "observaciones generales"*
- *El cuestionario es para mejorar y valorar el servicio es algo positivo y no lo borraría.*

- *Lo dejaría tal cual*
- *Nada, está muy bien*
- *Está perfecto*
- *Pienso que está bastante completo .no eliminaría nada lo que si trataría de que la información al público fuera más accesible el poder llegar a ella.*
- *Lo eliminaría todo, simplemente un apartado de observaciones donde poder escribir si ha habido problemas*
- *Añadir sexo no binario en la primera casilla*
- *Eliminaría sexo y edad*
- *Lo importante es resolver porque el grado de satisfacción sería muy alto*
- *Debería mandarse otro cuestionario de satisfacción cuando el problema esté resuelto, y no antes. Al resto, sólo lo veo un trámite burocrático.*
- *Todo perfecto gracias*
- *Me parece todo bien*
- *¿se han cumplido sus expectativas o resuelto el problema?*
- *Importancia*
- *Enviarlo después de la resolución de la consulta.*
- *El cuestionario en si me parece perfecto y correcto. Me gusta poder ayudar a mejorar.*
- *Menor núm. De cuestiones.*
- *Valoración del cuestionario -> la plataforma de cuestionarios de google está muy bien la uso a veces para algunos clientes. Se puede exprimir mucho más, probarlo. :) :) sin más comentarios, ¿qué te parece el producto que compraste ayer que te llegará mañana ? :) :)*
- *Que se mandará una vez contestado a la solicitud*
- *Un enlace para poder contactar con el servicio para saber en qué proceso esta*
- *Mejorar respuesta telefónica y digital*
- *El cuestionario parece estar bien, pero no puede ser contestado con propiedad si el asunto objeto de denuncia sigue sin contestarse*
- *A veces es difícil valorar solo con una respuesta a un correo que tú envías si todavía no has visto resultados de lo que te quejas*
- *Me parece que el cuestionario es correcto. Quizás la pregunta sobre los aspectos más importantes y el orden de los mismos se podría plantear con otro tipo de respuesta, quizás numérica o similar en vez de escrita. Pero me parece una encuesta completa y sencilla a la vez.*
- *Estaría bien que sirviese para algo. Que se tuviesen en cuenta nuestras opiniones*
- *El cuestionario recoge todos los datos básicos para conocer el grado en cumplimiento de objetivos. Espero que eso sirva para las personas y no solo para las empresas dedicadas a ello como ocurre en la mía.*
- *Comprobar la información antes de facilitarla*
- *Que pregunten específicamente por departamentos.*
- *Respuestas claras y comprensión de las demandas.*
- *No cambiaría nada, guiaría al consultante, sobre qué pasos debería continuar de acuerdo a la gestión solicitada, hasta concluir el expediente generado.*
- *Observaciones generales*
- *Añadiría si le ha sido fácil acceder al contacto del ayuntamiento de palma*
- *Pienso que es suficiente, ya que si no se haría muy largo y la gente invierte poco o nada de su tiempo en estos temas, por desgracia la mayoría de ciudadanos les preocupa poco o nada, con quejarse ya están satisfechos. El cuestionario te permite explicarte y su tuviera que añadir algo más sería ¿qué opina de la gestión del adjuntamiento?*

- *Dar mas información sobre la incidencia*
- *Claridad de la información. Pero está bien*
- *La valoración se disminuye por causa de los problemas con pagar: (1) existe otro sitio que no sirve, pero no han cambiado esa página (<https://pagaments.palmademallorca.es/pagaments/tributs/boletines.htm?idioma=3>) , (2) la butlleta no se imprimó bien, así es muy difícil leer, y (3) aunque la butlleta de denuncia contiene la frase "pagament ambas la reducción del 50% poder pagar la multa en la terminal de 20 dies naturals amb..." yo no recibí el descuento. ¿por qué?*
- *Motivo de mi insatisfacción y en podríais mejorar*
- *El sexo binario...*

Preguntes del qüestionari

GÈNERE

EDAT

1. L'atenció rebuda

2. El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament i la resolució de la vostra consulta

3. La informació rebuda

IMPORTÀNCIA

VALORACIÓ GLOBAL

OBSERVACIONS GENERALS

ENQUESTA

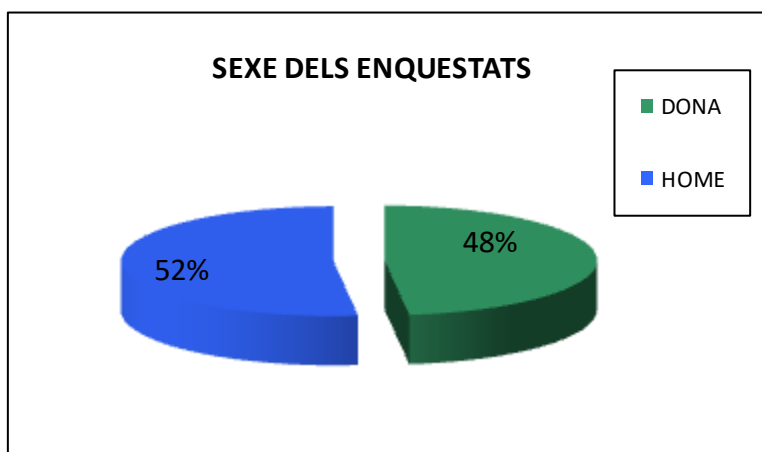
QUÈ CANVIARÍEU DE L'ENQUESTA

6. Recollida d'informació al servei de targeta ciutadana (sol·licituds en línia) –elaboració pròpia–

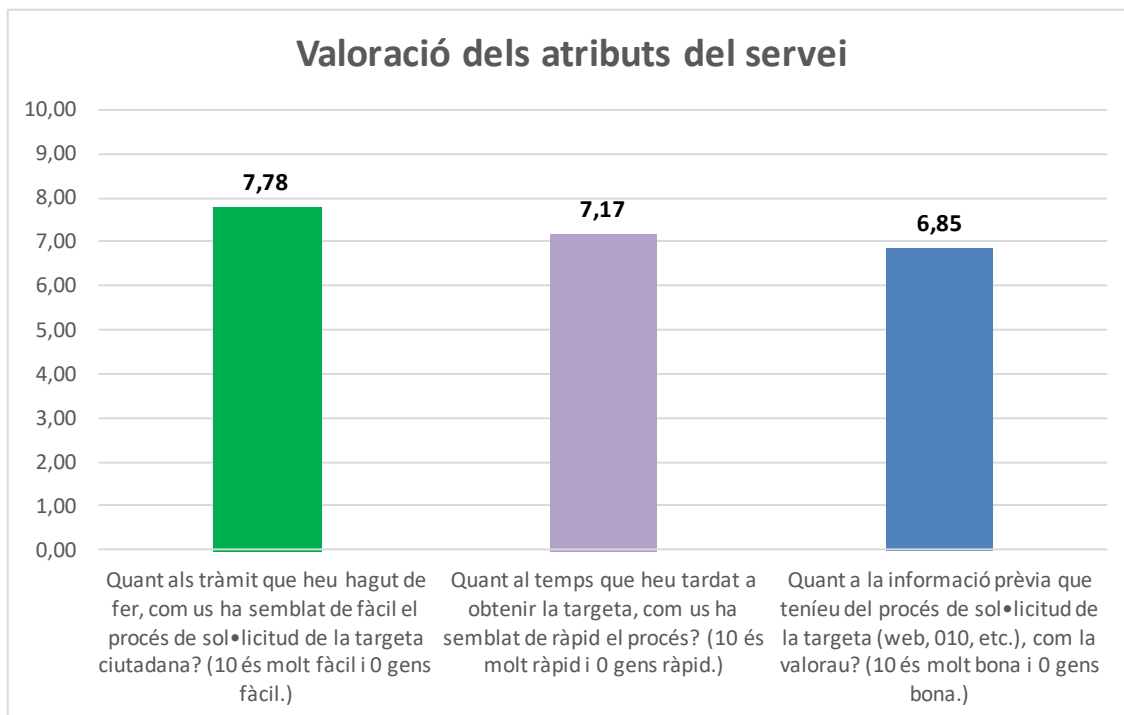
ENQUESTES EN LÍNIA

L'any 2021 s'han rebut **54 enquestes**. El 2020 se'n varen rebre 70; el 2019, 53.

La distribució per sexe és la següent:

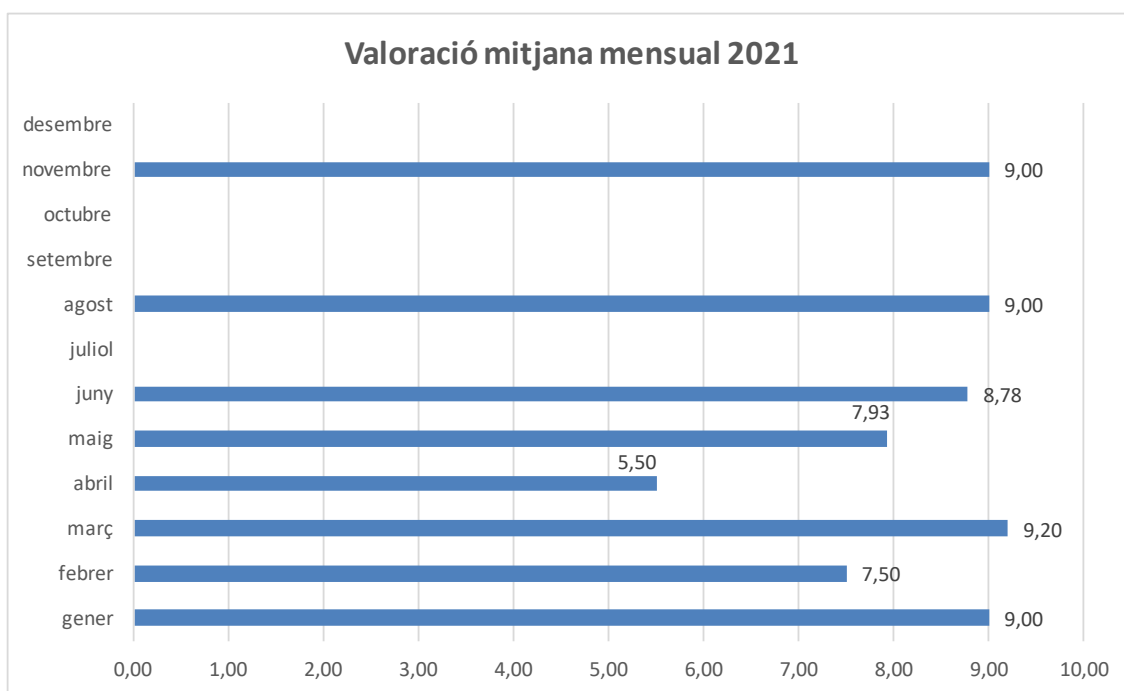


La valoració global del servei ha estat d'un **7,77**. El percentatge d'usuaris que han avaluat amb 8, 9 o 10 ha estat de 73,08%.



La valoració mitjana per mes ha estat la següent:

	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Valoració mitjana	9,00	7,50	9,20	5,50	7,93	8,78		9,00			9,00	
Nombre d'enquestes emplenades	4	10	5	8	14	9		1			1	1



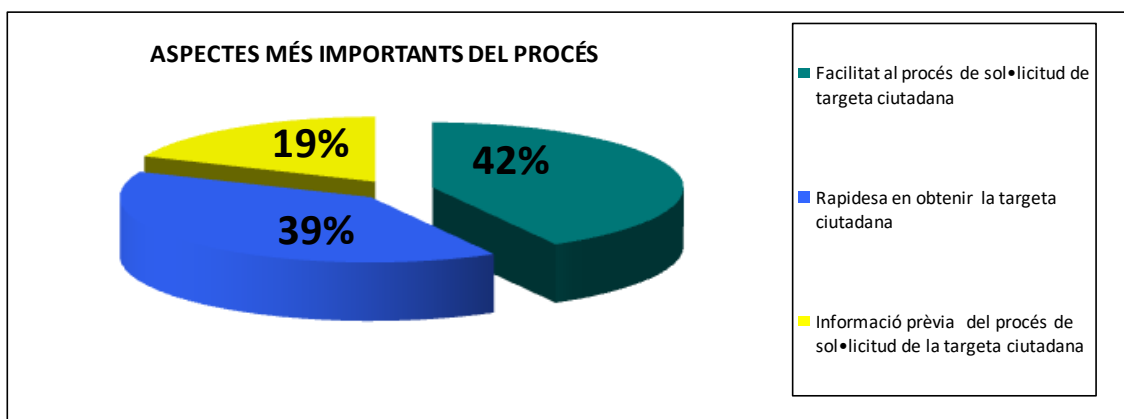
En observacions es destaquen les següents:

- *No ha arribat/ha trigat gaire la targeta*
- *Bon servei*
- *Tràmit en línia complicat*
- *Suggeriment veure saldo targeta*
- *Suggeriment targeta moneder*

En una comparativa dels darrers anys observam el següent:



Es defineix com a atribut més important per a les persones usuàries la rapidesa a obtenir la targeta, del procés de sol·licitud.



A la qüestió “Hi voleu afegir alguna informació més?”, les respostes han estat:

- *Gracias por toda su atención*
- *Muy buen servicio. Pero las personas que no tienen un certificado digital o clave no pueden gestionarlo por internet. Estos pasos aún son sistemas desconocidos para muchos usuarios*
- *Me gustaría tener un sitio en el que poder ver el saldo de la tarjeta ciudadana y los des-cuentos/ usos que puedo realizar con ella, si estos datos ya existen no los he localizado*
- *No he recibido la tarjeta hace 2 meses sigo esperando*
- *No me ha llegado la tarjeta*
- *No me ha llegado la tarjeta*

- *Me costó realizar el trámite con mi certificado porque salían muchos sitios donde enviar la tramitación y no sabía dónde y lo envié al ayuntamiento de palma y ahí me lo arreglaron todo muy bien y muy rápido... Pero este trámite online no creo que sea capaz de hacerlo todo el mundo...*
- *Una maravilla, la pido por internet y me llega a casa. Felicidades*
- *Lo realice con el certificado digital*
- *Todavía no he recibido la tarjeta.*
- *¡gracias!*
- *La página web no es clara a la hora de solicitar la tarjeta.*
- *No hay ningún formulario que sea claro. Hay varios links que no funcionan en la web a la hora de solicitar nueva tarjeta. Al final tuve que hacerlo a través de un formulario genérico*
- *Muy buen servicio*
- *No se ha recibido la tarjeta ciudadana*
- *No he rebut encara la targeta per aquest motiu no puc opinar*
- *Voldria afegir que devia haver algun problema informàtic perquè vaig intentar fer el procés diverses vegades en setmanes diferents i no podia, la passarel•la (o alguna cosa així) no funcionava. Si això hagués funcionat trobo que el procés és senzill i ràpid. No he reflectit gaire això a la nota, perquè trobo que és una incidència puntual, però tampoc podia posar 10 per aquest motiu.*
- *No he rebut encara la targeta, la confirmació va ser rebuda dia 25 de gener i s'especifica que s'envia als 3 dies següents.*
- *El procediment va ser molt senzill, vaig fer la sol•licitud per Internet amb el DNI Electrónica. El temps de entrega de la targeta ciutadana ha estat molt alt, ja que ha trigat més d'un mes en arribar a casa meva. Entenc que la sol•licitud per Internet és menys àgil que de forma presencial, però ho he trobat massa dilatat en el temps.*
- *La pàgina web ha donat problemes de connexió per accedir al tràmit i el temps fins que ha arribat la targeta al meu domicili no ha estat ràpid.*
- *Super sorprès de l'efectivitat del servei que he realitzat 100% via telemàtica*
- *El principal problema ha estat amb la companyia encarregada de enviar la targeta ciutadana per correu al domicili. El tracte amb el personal funcionari de targeta ciutadana sempre ha estat amable i correcte.*

L'enquesta ha estat valorada amb un 7,86.

A més, les persones usuàries afegeixen altres aspectes que podrien considerar-se com a atributs que es podrien incorporar a l'enquesta:

- *Me parece todo muy facil y claro*
- *Preguntar sobre el motivo de cambio de tarjeta.*
- *Añadiría una pregunta sobre la rapidez en la respuesta a la solicitud.*
- *Afegiria la consulta de propostes de millora*
- *Afegiria un apartat per saber si la persona ha fet el tràmit de forma presencial o per internet, ja que trob que el barem no és el mateix. Trobareu gent que volen fer el tràmit per internet i no saben fer-ho per no tenir coneixements / eines instal•lades per emplear es dni electrónic, i això no hauria de modificar els barems d'avaluació.*
- *Està be es formulari*

7. Recollida d'informació al servei de queixes, suggeriments i demandes de l'Ajuntament de Palma (DMS) –elaboració pròpia–

Recollida d'enquestes

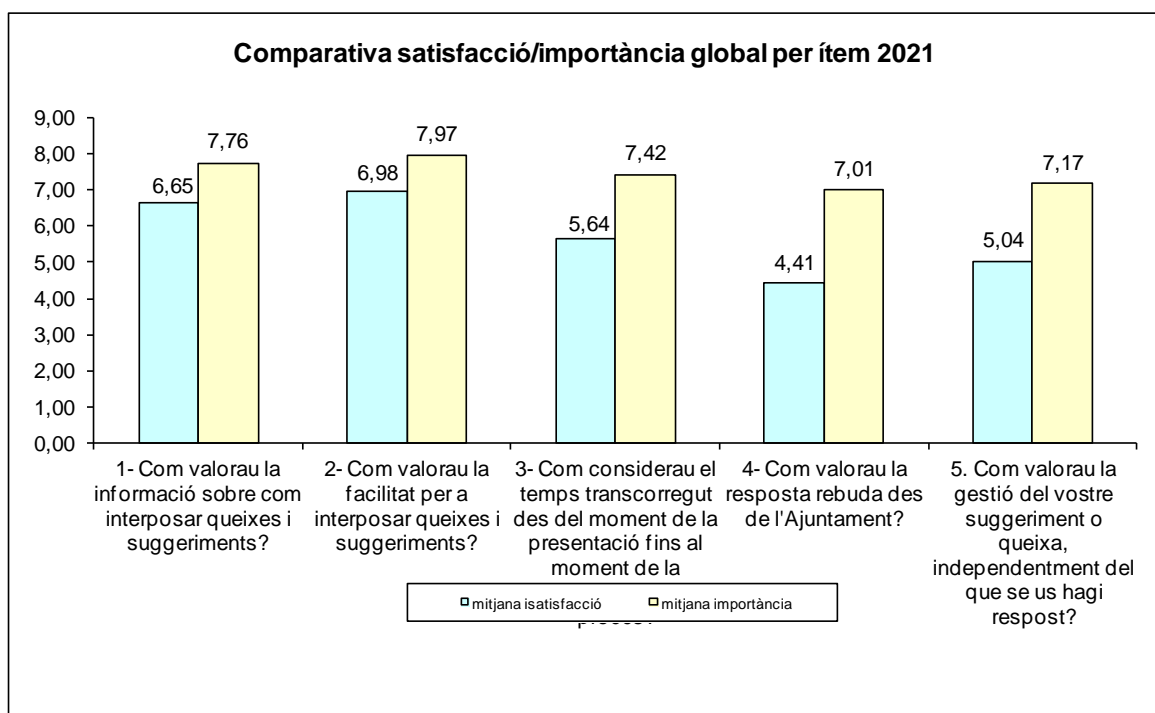
El 2021 han arribat al Departament de Qualitat **666 respostes a les enquestes de satisfacció**. El 2020 vàrem rebre 7.070 enquestes i, el 2019, 757.

Avaluació de la satisfacció

Els dos primers ítems, referits a informació i facilitat per a interposar queixes i suggeriments tornen a ser els més ben valorats. En canvi, els tres restants presenten desviacions més elevades, sobretot els relatius a la valoració de la resposta rebuda.

Ítem 2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,98 de mitjana de satisfacció i un 7,97 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'un 0,99. Enguany torna a ser l'ítem més ben valorat.

Ítem 4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció té una valoració de 4,41 i, pel que fa a importància, de 7,01. S'hi ha donat una desviació de 2,60. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.



Observacions a les enquestes

Juntament amb les valoracions es poden fer constar observacions/suggeriments i, a més, indicar el motiu en el cas d'una baixa valoració.

S'ha de fer constar que el 2021, per un problema amb el servidor de correu, no han arribat observacions/suggeriments des del 15 d'octubre. El problema del servidor de correu va quedar arreglat i totes les comunicacions automàtiques del DMS ja funcionen correctament, amb l'excepció d'aquesta. A finals d'any es va reclamar la solució i es va marcar com a urgent per a la seva resolució. Finalment, aquestes observacions/suggeriments (un centenar) han arribat el 12 de gener de 2022 i s'estan registrant a les bases de dades de Qualitat, però no estan incorporades al present informe.

Observacions/suggeriments: Enguany, entre l'1 de gener i el 14 d'octubre, han entrat 129 observacions/suggeriments amb les enquestes.

La majoria d'observacions d'enguany són comentaris a la DMS en concret, 23, que representen un 18% del total, i, la sol·licitud d'eficàcia en l'execució, també 23 en concret i un altre 18% del total.

Són destacables les 8 felicitacions pel servei, que suposen un 6% del total de les observacions rebudes.

Motiu de baixa valoració: S'han rebut enguany, entre l'1 de gener i el 14 d'octubre, 232 explicacions del motiu de la baixa valoració.

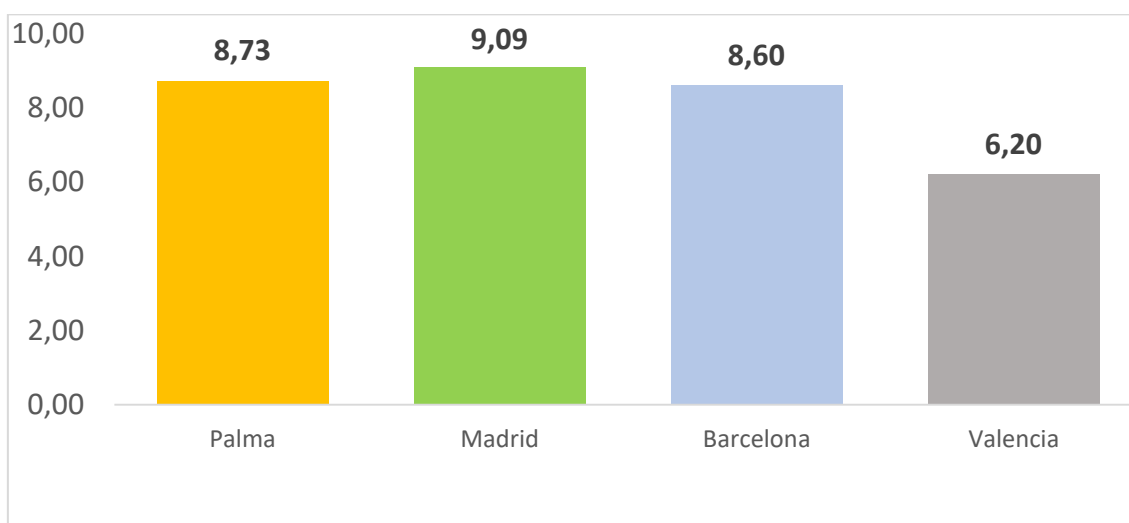
La majoria de comentaris coincideixen amb les observacions que ens arriben. Els principals motius són la resposta insuficient, un total de 56, que representen el 24% del total, i la sol·licitud d'eficàcia en l'execució, en concret 51, un 22% del total.

8. Comparativa dels resultats de satisfacció serveis d'atenció a la ciutadania amb altres entitats locals – elaboració conjunta OPINÒMETRE-Ajuntament–

8.1 Servei d'atenció presencial

A continuació es descriuen les metodologies i la grandària de la mostra de cadascuna de les ciutats comparades:

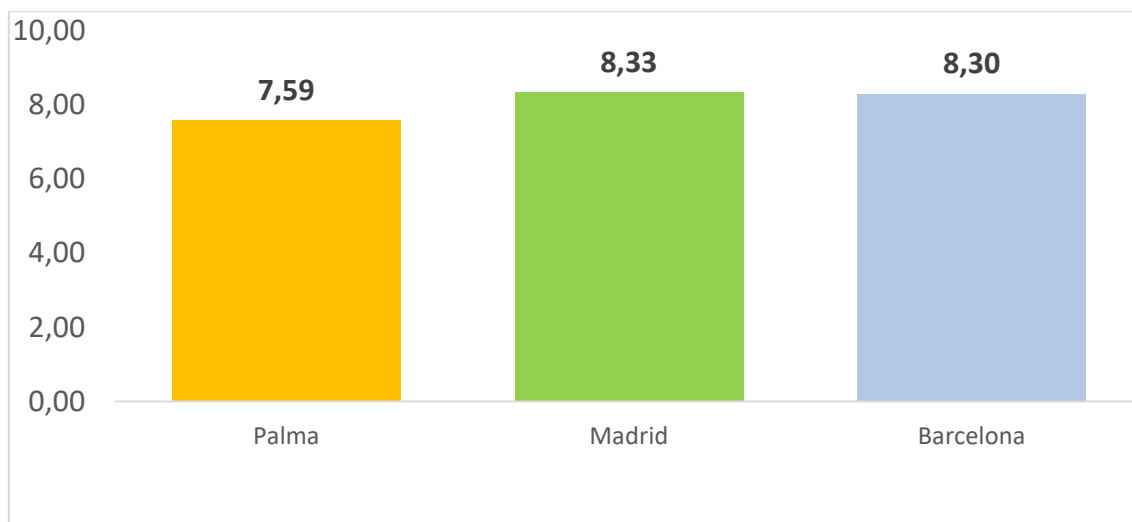
- Usuaris de les OAC:
 - Palma: 1.310 usuaris directes dels serveis de les OAC mitjançant enquestes presencials a la sortida de les oficines (any 2021).
 - Madrid: 4.424 entrevistes a persones usuàries seleccionades aleatòriament a les Oficines d'Atenció a la Ciutadania després de realitzar una gestió (any 2020). *Font: Resultados de los estudios de satisfacción 2020 Atención a la Ciudadanía. Ajuntament de Madrid*
 - Barcelona: 2.061 entrevistats personals a la sortida de fer les seves gestions a les OAC (Any 2019). *Font: Usuaris de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà – 2n semestre de 2019. Ajuntament de Barcelona*
 - Valencia: 1.310 enquestes telefòniques a residents de la ciutat de Valencia (any 2020). *Font: Baròmetre municipal d'opinió ciutadana. Ajuntament de València.*



8.1 Servei d'atenció telefònica

A continuació es descriuen les metodologies i la grandària de la mostra de cadascuna de les ciutats comparades:

- Usuaris del 010:
 - Palma: 1.410 entrevistes a entrevistats/ades que han telefonat alguna vegada al servei de 010 (720 enquestats/ades de forma presencial al carrer i 690 residents enquestats/ades de forma telefònica l'any 2021).
 - Madrid: 2.003 entrevistes telefòniques mitjançant una selecció aleatòria sobre la base de dades de persones del Servei d'Atenció Telefònica 010 facilitada per la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania de Madrid (any 2020). *Font: Resultados de los estudios de satisfacción 2020 Atención a la Ciudadanía. Ajuntament de Madrid*
 - Barcelona: 1.202 enquestes telefòniques entre els usuaris del servei telefònic del 010 (any 2019). *Font: Usuaris telèfon 010 – 4t trimestre 2019. Ajuntament de Barcelona*



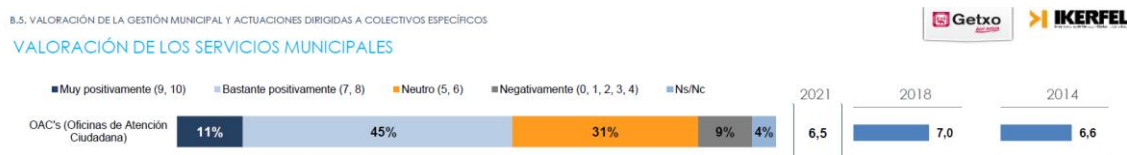
8.3 Altres ajuntaments i/o serveis comparables:

A l'Ajuntament de Saragossa¹ els serveis d'atenció a les oficines municipals s'ha avaluat amb un 6,92, mentre que el d'atenció telefònica s'ha avaluat amb un 7,44 al segon semestre de 2021.

2.1.2 Satisfacció con los servicios municipales



A l'Ajuntament de Getxo², les oficines d'atenció a la ciutadania s'han avaluat el 2021 amb un 6,5.



El servei municipal del Padró de l'Ajuntament de Bilbao ofereix dades de satisfacció al seu web³ en relació amb el servei, en què els resultats en desembre de 2020 varen ser de 9 punts de mitjana respecte de la satisfacció obtinguda en aquestes oficines.

El 2021, a l'enquesta d'atenció a la ciutadania general desenvolupada mitjançant enquestes a la via pública a l'**Ajuntament de Palma**, 705 entrevistats que han utilitzat alguna vegada la cita prèvia per a qualsevol tràmit valoren els tràmits relacionats amb el Padró, com són el de sol·licitar el certificat de viatge amb 7,14 punts de mitjana en una escala del 0 al 10, i el d'empadronament amb 7,10 punts.

¹ <https://www.zaragoza.es/contenidos/cultura/publicaciones/barometro2semestre2021.pdf>

² https://www.getxo.eus/DocsPublic/Calidad/estudio_satisfaccion_septiembre_2021_cas.pdf

³

https://www.bilbao.eus/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=pragma&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3DPadron_Comp_2020.pdf&blobheadervalue2=public&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1274340199422&ssbinary=true

9. Conclusions

Per a poder extreure conclusions, el primer que hem d'estudiar és el context de la nostra organització i, especialment, dels serveis d'atenció a la ciutadania, des de 2019. A continuació exposam uns exemples dels **canvis tant interns com externs** que han anat patint aquests serveis:

1. Provisió de llocs de feina amb més de 400 canvis (2018-2019)
2. Jubilació de més d'un 10% de la plantilla (2018-2022)
3. Pandèmia (estat d'alarma -2020-)
4. Canvi de programari a les oficines (2020)
5. Implantació del teletreball de forma massiva (2020-2021)
6. Entrada en vigor d'obligacions en matèria de relació amb la ciutadania per mitjans electrònics (Registre electrònic -2021-)
7. Canvi d'equips informàtics i virtualització dels ordinadors (2021)
8. Canvi de les funcions de les OAC, que ara són oficines d'assistència en matèria de registre i del procés de registre (2021)
9. Canvi de la centraleta del 010 (2021)
10. Manca d'estampadores i gestors de coes en algunes OAC (2021)

Atesos els **resultats obtinguts**, i observats els **canvis esmentats**, podem afirmar que els **resultats són extraordinaris**.

A més a més, hi ha dos factors per a destacar que **validen els resultats obtinguts des de 2010**:

- a) les enquestes que s'han anat desenvolupant amb **mitjans propis** des que vàrem començar el projecte recollen **resultats molt semblants** als que ara s'han obtingut en el procés extern d'enquestes, tant a les recollides a les entrades de les OAC, com al carrer i telefònicament.
- b) En aquesta recollida s'ha donat un **augment important de la mostra**; per exemple a les OAC hem passat de 400 a 1.300 enquestes.

No hem trobat un especial resultat o atribut que ens indiqui una millora concreta o prioritària, més enllà de la **millora contínua que impera la nostra tasca diària i les decisions que es van prenent**.

La recollida de satisfacció externa es complementa amb els resultats de les **enquestes en línia que es fan dels serveis oferts: correu electrònic, DMS i TCI en línia**.

Als serveis **ajuntament@** i del **DMS** la baixa satisfacció en alguns atributs és deguda que els departaments responsables (SAT- 010 i Qualitat) són tan sols gestors; és a dir, trameten la petició, però no la poden resoldre, i la resposta dels serveis competents no sempre compleix els estàndards de qualitat. La persona que respon l'enquesta no diferencia ambdós moments, però s'ha de destacar que els resultats en aquests casos no serien del tot imputables als serveis objecte de l'enquesta.

Per exemple, s'ha detectat per part del 010 que un negociat amb molta demanda ciutadana (per motius de necessitat i urgència) no fa atenció telefònica, tan sols atén per correu electrònic, per la qual cosa la insatisfacció de la persona usuària impacta en l'atenció primera, no en la del servei competent, i la valoració a l'enquesta recull aquest malestar sense identificar la responsabilitat de forma específica.

Com a resultat de la valoració dels serveis (quantitativa i qualitativa), en aquest apartat reflectim tant les reflexions anterior com les **propostes de millora del servei**:

- En aquest sentit, en general, com a ajuntament, l'objectiu que es planteja és **la millora de la resposta**, tant del fons com de la forma, amb una perspectiva ciutadana, ja que és qui rep la informació.
- En relació amb **l'atenció presencial**, hem de tenir en compte que en una OAC sempre és més fàcil que en la distància (@, DMS, etc.) i, a pesar de la manca de mitjans tècnics (gestors de coes que funcionin, estampadores de targeta, caigudes de sistemes, lentitud de programes, etc.) aconseguen un **nivell excel·lent de satisfacció**.
- Al servei de **targeta ciutadana en línia** es pot millorar la **informació prèvia** que surt al web i es pot complementar amb campanyes informatives. Moltes observacions a l'enquesta (que han afectat la valoració), també són per problemes aliens al servei de targeta, per exemple tardança o pèrdua de la carta amb la targeta.

Per a concloure, no podem deixar de **traslladar l'enhorabona a l'equip humà que forma els Serveis d'Atenció a la Ciutadania per la seva professionalitat i la vocació de servei públic**, atès que sense aquest els resultats que tenim any rere any no serien possibles. El **capital humà** és el valor més important amb què compten els Serveis d'Atenció a la Ciutadania, juntament amb la seva **alta capacitat**.