

**INFORME DE RECOLLIDA DE
LES NECESITATS I
EXPECTATIVES, I LA
SATISFACCIÓ DE LA
CIUTADANIA EN RELACIÓ
AMB EL SERVEI DE DMS
(DEMANDA MUNICIPAL DE
SERVEI) 2014**

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA	4
2.1 Total d'enquestes rebudes	4
2.2 Comparatives satisfacció/importància	5
2.3 Percentatge de valoracions altes (4-5)	7
2.4 Altres comentaris dels enquestats	8
2.5 Comparativa amb anys anteriors	10
2.6 Conclusions de la recollida d'enquestes en línia	12
3. CONCLUSIONS GENERALS	12
4. POTENCIALS DE MILLORA	13
ANNEXOS	
Enquesta en línia v_3_0	14
Enquesta en línia v_4_0	15
Programa Jornada 2015	16

1. INTRODUCCIÓ

La recollida de satisfacció als usuaris del sistema DMS s'ha duit a terme des de l'inici de la implantació, encara que amb algunes mancances al principi, que s'han anat corregint.

Una d'aquestes mancances era la poca resposta a les enquestes en línia, per la qual cosa es va implantar un sistema de correus electrònics recordatoris que no s'havia emplenat l'enquesta de satisfacció i es donava la possibilitat d'emplenar-la en el mateix moment. Amb aquesta millora, que es va implantar el mes de juny de 2011, ha augmentat el nombre d'enquestes emplenades. Ens trobam en una mitjana de 96 enquestes rebudes al mes durant el 2014 (1.150 enquestes en total)

Enguany s'han duit a terme les següents accions amb la finalitat de conèixer millor la satisfacció dels usuaris del sistema DMS:

- enquesta automàtica que es tramet a l'usuari per correu electrònic amb la resposta

2. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA

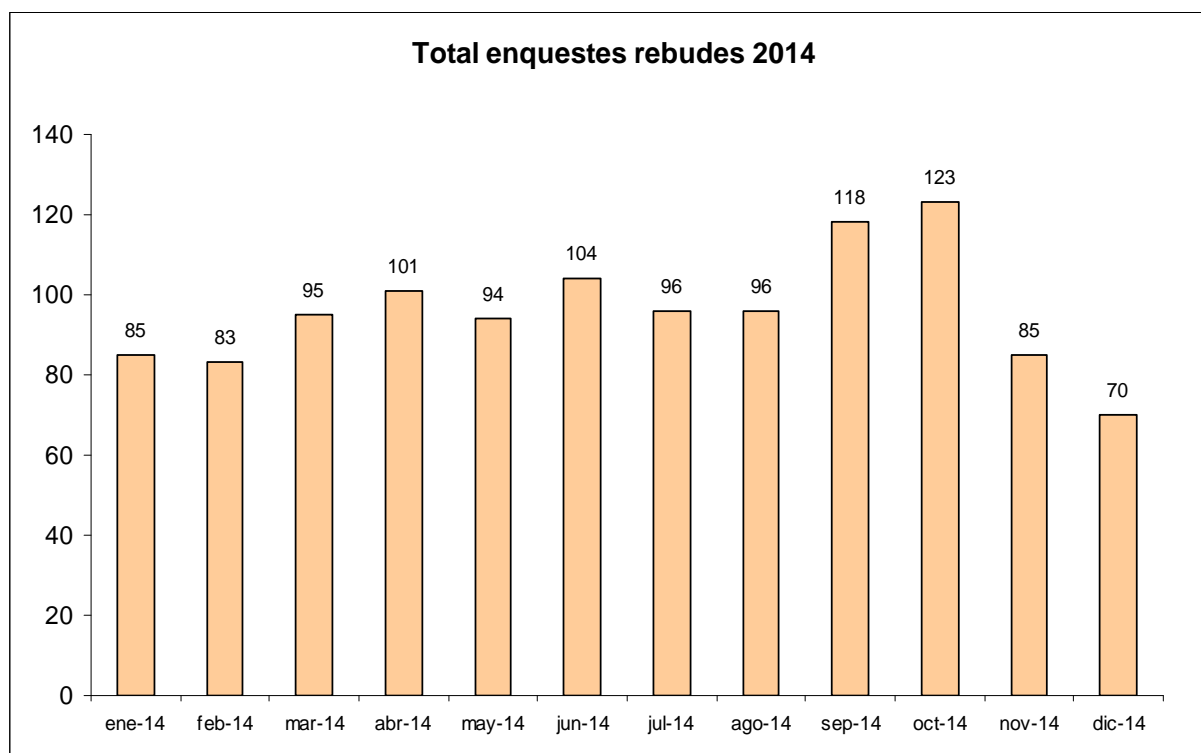
Als annexos 1 i 2 es poden veure l'enquesta dels mesos de gener i febrer i la dels mesos de març a desembre, modificada així com s'explica a continuació.

El mes de març es va canviar la redacció de l'ítem 5 "Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?" per "Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?"

Aquest canvi es va fer després d'estudiar els mals resultats obtinguts i observar que la majoria d'observacions introduïdes a l'enquesta mostraven desacord amb la resposta o demanaven que es dugués a terme el que s'indicava que a faria en la resposta a la DMS. Per això es va decidir que era necessari fer un especial esment que la resposta no havia de tenir en compte si la resolució de la DMS era favorable o no al que s'havia demanat.

A causa d'aquest canvi en la redacció de l'ítem 5 alguns gràfics d'aquest informe mostren dos ítem 5, el primer referent als mesos de gener i febrer de 2014 i el segon, a la resta de mesos de l'any.

2.1 Total d'enquestes rebudes entre 01/01/2014 i 31/12/2014



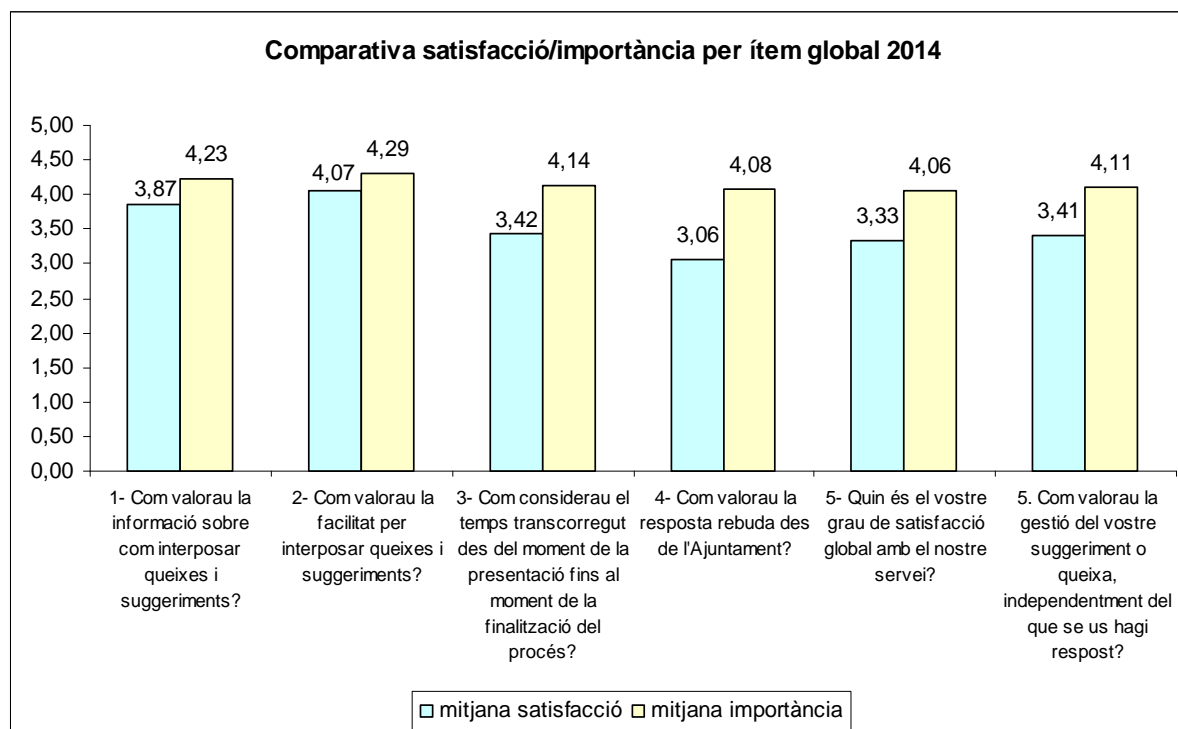
El 2014 han arribat al Departament de Qualitat 1.150 respostes a les enquestes de satisfacció.

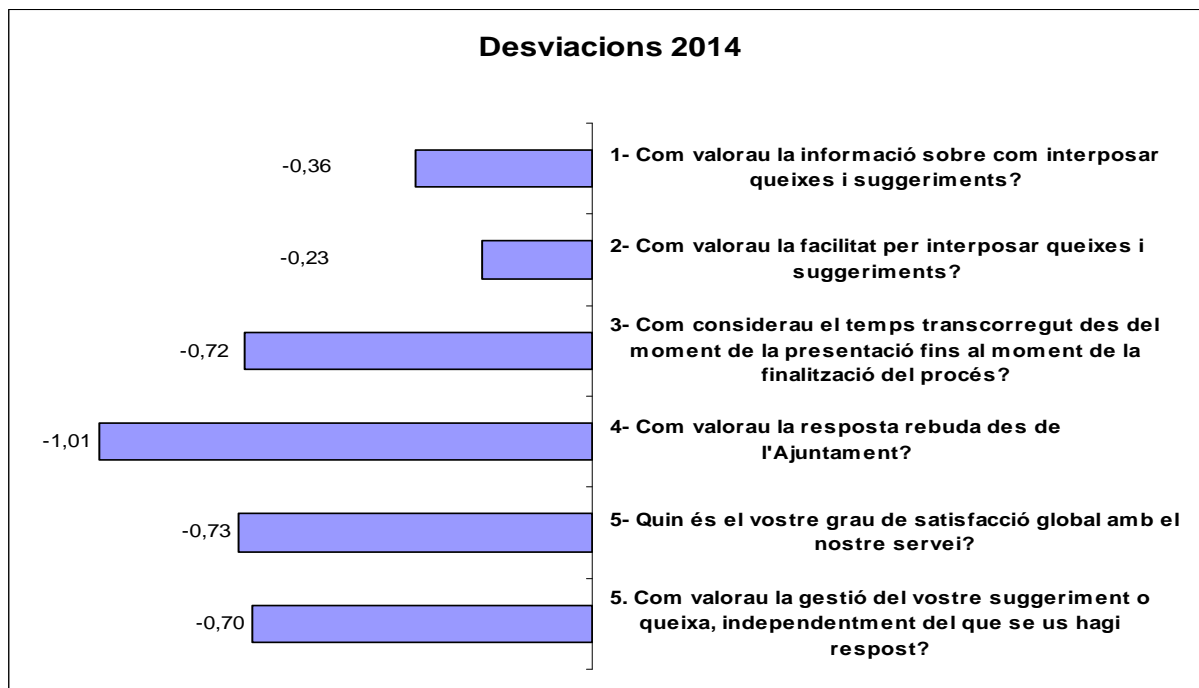
La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS i quan aquestes no es contesten en un primer moment tornar-les a trametre una setmana després. Això no obstant, de les DMS tramitades a les quals consta correu electrònic, n'hi ha una part que es responen al ciutadà per correu electrònic manual, per telèfon o per correu postal i en aquests casos no es tramet enquesta de satisfacció. Tampoc s'envia l'enquesta a les DMS assignades a la Policia Local ni a les de caràcter intern.

2.2 Comparatives satisfacció/importància

La comparativa entre la satisfacció i la importància per ítem es mostra al següent gràfic:

Pel que fa a la valoració (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció de 2014, ens trobam els següents resultats:





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 el relatiu a la valoració de la resposta rebuda.

Habitualment són aquest ítems abans indicats els més ben i més mal valorats.

De les valoracions rebudes aquest any podem extreure'n el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,87 de mitjana de satisfacció i un 4,23 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació del 0,36.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,07 de mitjana de satisfacció i un 4,29 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació del 0,23. Enguany torna a ser l'ítem més ben valorat.

3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,42 de mitjana de satisfacció i un 4,14 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació del 0,72.

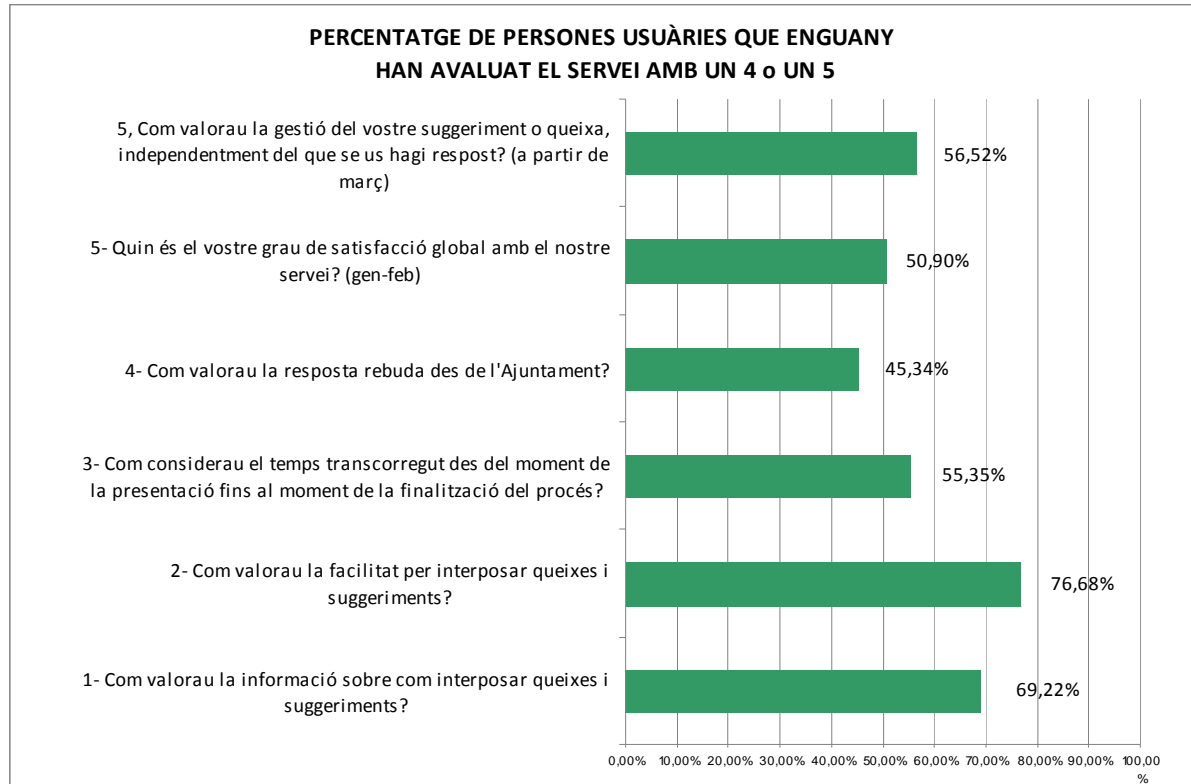
4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,06 i pel que fa a importància, de 4,08. S'ha donat una desviació de l'1,01. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.

5. Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei? (gener i febrer). S'ha valorat amb un 3,33 de mitjana de satisfacció i amb un 4,06 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació del 0,73.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? (març a desembre). S'ha valorat amb un 3,41 de mitjana de satisfacció i amb un 4,11 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació del 0,70.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la Carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la valoració de la gestió de la queixa o suggeriment, independentment del que s'hagi respost, sigui superior a 3, cosa que aquest any s'ha complert atès que ha estat de 3,41 sobre 5.

2.3 Percentatge de valoracions altes (4-5)



Analitzant les valoracions més altes rebudes el 2014; és dir, valoracions de 4 o 5 sobre 5, podem observar el següent:

Els majors percentatges d'usuaris que han valorat amb un 4 o un 5 són pels ítems 2, "Com valorau la falicitat per interposar queixes i suggeriments?" i 1, "Com valorau la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?", amb uns percentatges del 77% i del 69% respectivament.

En canvi, a l'ítem 4, "Com valorau la resposta rebuda des de l'Ajuntament?", és al que trobam un percentatge menor de valoracions altes: només un 45,34%.

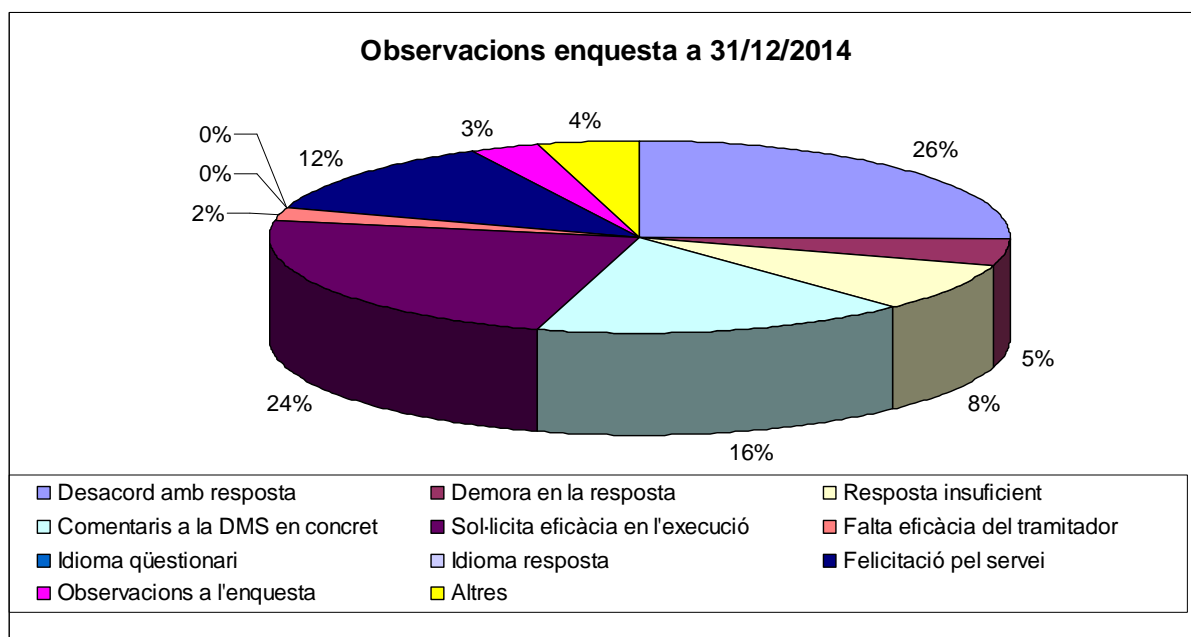
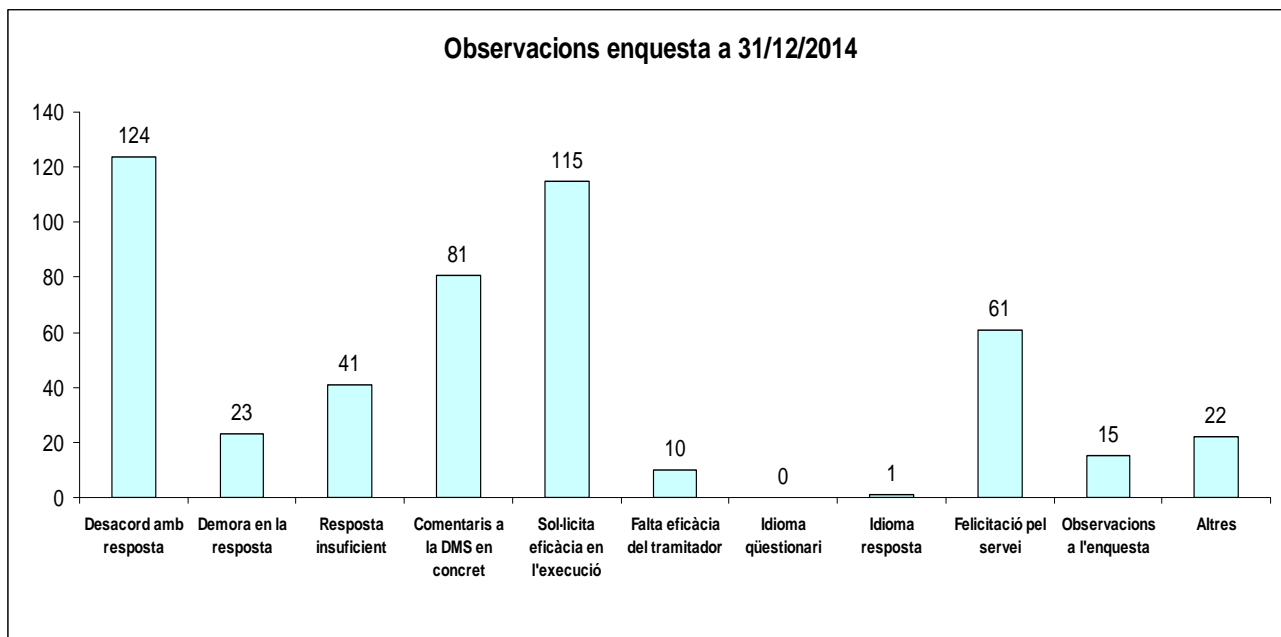
2.4 Altres comentaris dels enquestats

L'enquesta de satisfacció inclou també un apartat lliure per a poder manifestar observacions al servei. Les observacions arribades el 2014 són les que figuren als següents gràfics.

Per a estudiar les observacions rebudes les hem agrupades pels següents continguts semblants:

- desacord amb resposta
- demora en la resposta
- resposta insuficient
- comentaris a la DMS en concret
- sol·licita eficàcia en l'execució
- falta eficàcia del tramitador
- idioma del qüestionari
- idioma de la resposta
- felicitació pel servei
- observacions a l'enquesta
- d'altres

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions. Enguany han entrat 493 observacions/suggeriments amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic. Aquestes observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en el següent gràfic:

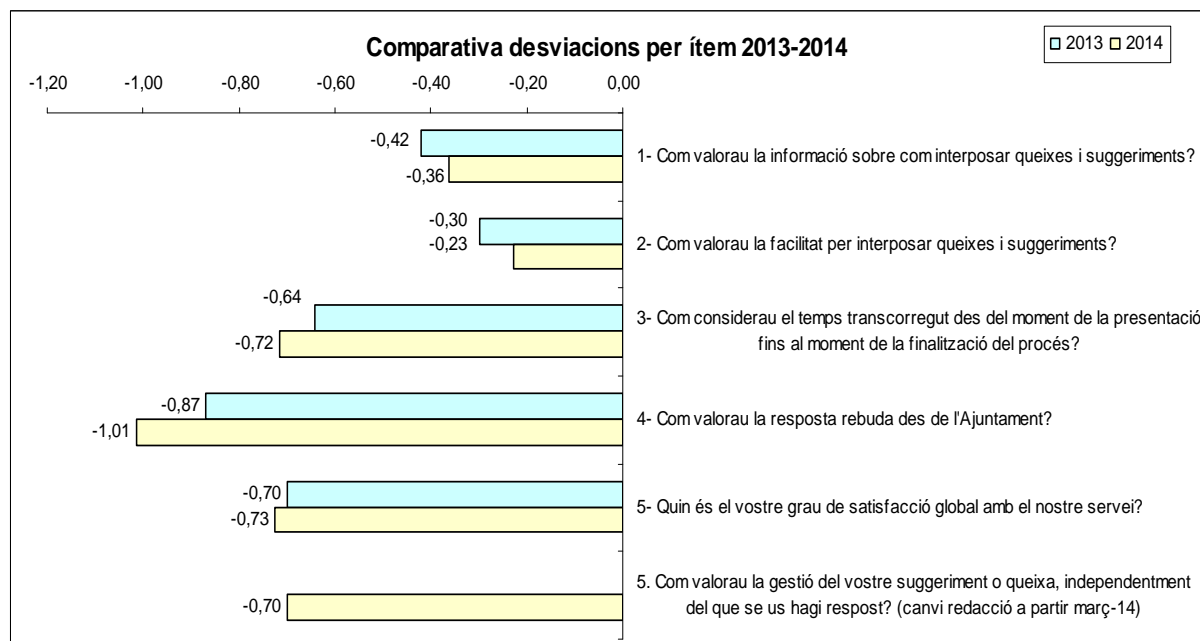
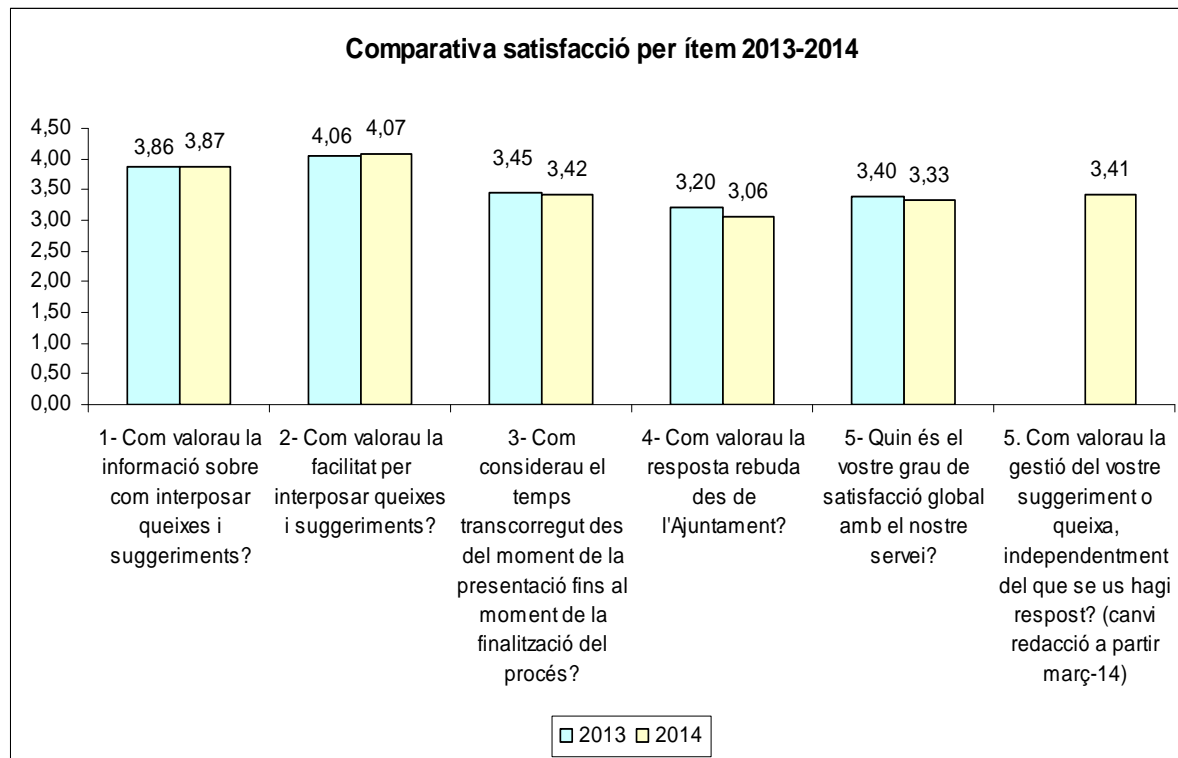


La majoria d'observacions d'enguany són de desacord amb la resposta; en concret, són 124 observacions (26% del total).

Destaquen també 115 observacions que sol·liciten eficàcia en l'execució, concretament 115 (24%).

Finalment, destaquen 61 felicitacions pel servei, que suposen un 12% del total de les observacions rebudes.

2.5 Comparativa amb anys anteriors

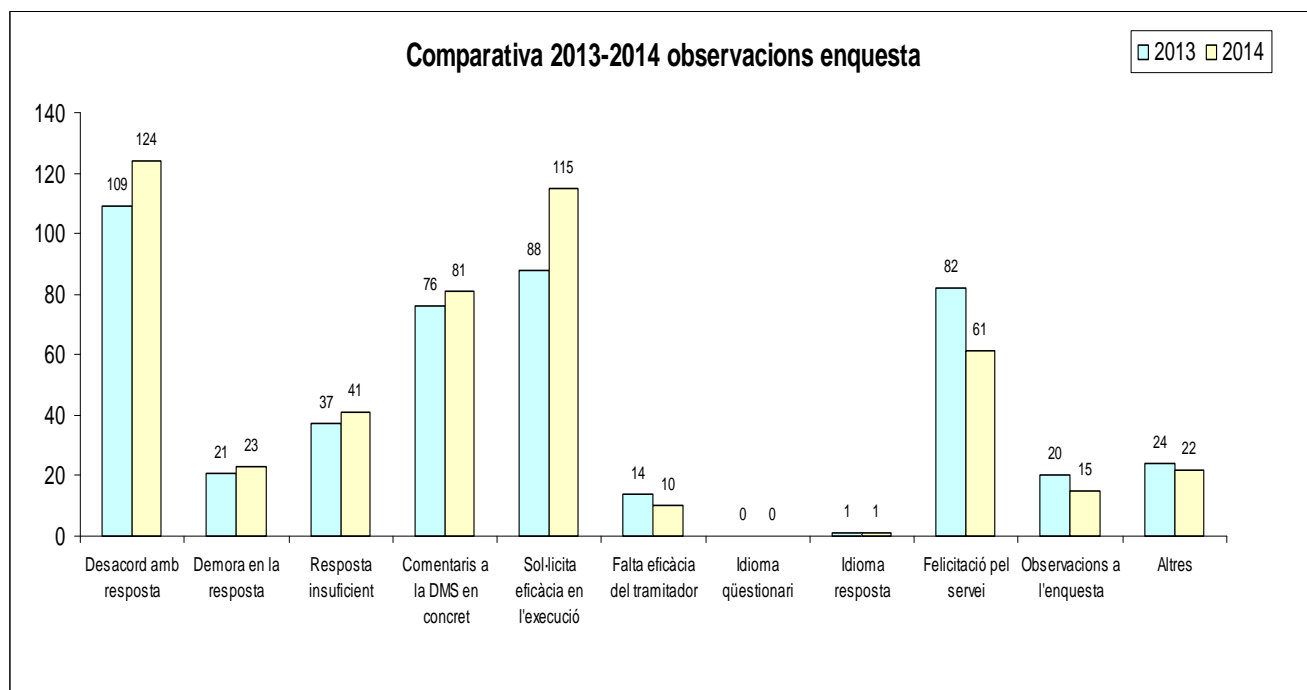


A les gràfiques anteriors hi consten dos ítems 5 perquè el mes de febrer de 2014 se'n va canviar la redacció. Per tant, els resultats de 2014 de l'ítem 5, "Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?", són només dels mesos de gener i febrer; els

resultats de 2014 de l'ítem 5, "Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?", són dels mesos de març a desembre.

Tant el 2013 com el 2014 l'ítem millor valorat és el 2, "Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?", que també és el que té la valoració de la importància més alta i que presenta sempre la menor desviació.

També els dos anys l'ítem més ben valorat, pel que fa a satisfacció, és el 4, "Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?". Amb l'estudi d'aquests resultats podem deduir que la satisfacció per la resposta rebuda està directament relacionada amb la solució del que motiva la queixa que es presenta –moltes vegades no se soluciona immediatament o no es pot donar la raó al ciutadà.



A la gràfica anterior podem veure que la majoria de les observacions introduïdes a l'enquesta de satisfacció s'han referit aquest dos darrers anys a desacord amb la resposta (a vegades no es pot donar la raó al ciutadà) o bé han sol·licitat que s'executi el que s'ha explicat que es faria a la resposta a la DMS.

També s'ha de fer especial esment a la poca predisposició de les persones, en general, a deixar constància expressa de la seva satisfacció; habitualment hi ha més predisposició a deixar constància d'una queixa. Per tant, cal destacar les felicitacions pel servei rebudes, encara que enguany han baixat un poc respecte de 2013.

2.6 Conclusions de la recollida d'enquestes en línia

Destaca l'**augment en la recepció d'enquestes en línia**. L'any 2011 es varen rebre 454 enquestes; el 2012, 831; el 2013, 1.000, i enguany, 1.150.

En general, **el principal aspecte a millorar és la informació que es dóna** a la resolució, la qual cosa corrobora els resultats mensuals de l'enquesta de satisfacció automàtica que s'envia amb la resposta per correu electrònic als usuaris.

En tot cas, sempre hi haurà un percentatge d'insatisfacció quan la resposta no és favorable als interessos dels usuaris o quan encara no s'ha duit a terme el que indicava la resposta.

Des de la implantació del sistema DMS, el juliol de 2007, es varen concentrar quasi tots els esforços que es contestassin totes les demandes dins el termini establert i, de fet, el termini de resposta es va anar reduint progressivament i va augmentat el nivell de resposta. Des de l'any 2011, i els resultats de les enquestes ho confirmen, es va **prestar una atenció especial al contingut de les respostes** pel que fa tant a la forma com al fons. Per això, el **pla d'acció del 2012** es va fer en aquest sentit i es va concretar en l'elaboració del Manual de gestió de respostes per a usuaris del DMS.

Per l'any 2013, a més de continuar la implantació de millores, ens vàrem centrar més en el control i la revisió del contingut de les respostes, comprovant-lo mitjançant un mostreig com a indicador secundari (garantia) per a intentar convertir-ho en compromís l'any 2014.

L'any 2014 ja hem fet el seguiment d'aquest compromís, que s'han complit tots els mesos per sobre del 70%. Per l'any 2015 elevarem al 80% el compromís.

L'any 2015 continuarem amb aquesta tasca, per la qual cosa ja hem programat la jornada "Gestors del DMS, una resposta ràpida i eficaç", que durem a terme amb els resolutors de les DMS i els responsables de procés. En aquesta jornada tractarem del tema "rapidesa versus eficàcia" i parlarem del manual de respostes i de com Qualitat en fa la revisió i amb quins criteris.

3. CONCLUSIONS GENERALS

La primera conclusió que cal destacar és l'augment de l'índex de resposta de les enquestes. Aquest augment segurament ha estat motivat per la millora implantada el mes de juny de 2011, relativa a l'enviament d'un recordatori amb l'enquesta en els casos en què no s'hagi contestat, una setmana després del primer enviament.

L'any 2011 el principal **aspecte a millorar** va ser el temps de resposta; en canvi, el 2012, el 2013 i el 2014 ha estat el **contingut de la informació** que es dóna.

Tot això ens indica que a pesar que el 2011 ja es va començar a treballar en aquest tema, és evident que les accions dutes a terme han estat insuficients, principalment l'elaboració i la difusió del Manual de respostes.

En tot cas, sempre hi haurà un percentatge d'insatisfacció quan la resposta no és favorable als interessos dels usuaris. De fet, la majoria d'observacions lliures a l'enquesta fan referència a la resposta, normalment per desacord.

4. POTENCIALS DE MILLORA

De tot el que s'ha plantejat s'estudiarà la possible implantació de les següents mesures:

1. Continuar amb les accions formatives de reciclatge, no tant de l'eina i del sistema sinó també de com contestar i com gestionar-ho bé, però amb agilitat.
2. Estudiar la possibilitat que les DMS es contestin via SMS al mòbil del ciutadà.
3. Estudiar la possibilitat d'incloure les xarxes socials com a canals per a presentar DMS.
4. Modificar la denominació d'algunes DMS que a vegades confon els usuaris, com és el cas de les demandes, que probablement el 2015 passaran a denominar-se "peticions".

ANNEX 1. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA v_3_0

Seu Electrònica - Ajuntament de Palma - Windows Internet Explorer


https://seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/DMSPalma_enquesta.jsp?language=ca/

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Intranet Palma ... Sitios sugeridos Hotmail gratuito Galería de Web ...

Les Meves Da... Seu Electrònica ...

DMS Demanda Municipal de Serveis

Ajuntament  de Palma

Sistema de Qualitat

Ajudau-nos a millorar el servei

La vostra opinió ens importa

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei de l'1 al 5. A la columna de satisfacció, referida al servei que heu rebut, l'1 serà la qualificació més baixa, és a dir, gens satisfactori; fins a arribar a 5, que és la qualificació més alta i significa completament satisfactori. A la columna d'importància, referida al que esperàveu abans de rebre el servei, la valoració més baixa se correspon amb l'1, mentre que la més alta, el 5, significa que és molt important. Per favor, encerclau el que considereu adient.

	SATISFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>

SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS

Internet 90%

Inicio Ban... Seu... Bale... http... ENQ... Dibu... ES 10:14

ANNEX 2. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA v_4_0



Ajudau-nos a millorar el servei

La vostra opinió ens importa

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei de l'1 al 5. A la columna de satisfacció, referida al servei que heu rebut, l'1 serà la qualificació més baixa, és a dir, gens satisfactori; fins a arribar a 5, que és la qualificació més alta i significa completament satisfactori. A la columna d'importància, referida al que esperàveu abans de rebre el servei, la valoració més baixa se correspon amb l'1; mentre que la més alta, el 5, significa que és molt important. Per favor, encerclau el que considereu adient.

	SATISFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS

(Caràcters màxims : 1000)
Té 1000 caràcters restants.



ANNEX 3 . Programa jornada 2015

JORNADA:

“Gestors del DMS, una resposta ràpida i eficaç”

DIA: 18 de març de 2015

HORARI: 12-13 h

LLOC DE REALITZACIÓ: Centre Flassaders

PERSONES CONVIDADES: els resolutors i responsables dels processos



INAUGURACIÓ

12-12.15 h M. Teresa Benito Roser, cap de Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania.
Rapidesa versus eficàcia de la resposta.

FORMA I FONTS DE LES RESPOSTES

12.30-13 h Catalina Català, cap del Negociat, Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania
Manual de respostes, mostreig, comprovació i exemples.