

**Informe de necessitats,
expectatives i
satisfacció de les
persones usuàries del
Servei d'Atenció a la
Ciutadania 2014**
(OAC/SAT-010/
ajuntament@palma.es/
www.palmademallorca.es)

Gener 2015

ÍNDEX

1. OBJECTE DE L'ESTUDI	3
2. METODOLOGIA DE TREBALL I AVALUACIONS REALITZADES	3
2.1. AVALUACIÓ RECOLLIDA AL LLARG DE L'ANY	3
2.2. AVALUACIÓ DE RECOLLIDA PUNTUAL AL SERVEI OAC	18
2.2.1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES	
2.2.1.1. Percentatge de recollida per dia	
2.2.1.2. Distribució per sexe	
2.2.1.3. Distribució per oficina	
2.2.1.4. Distribució per tipus de tràmit realitzat	
2.2.2. RECOLLIDA SOBRE SATISFACCIÓ	
2.2.3. RECOLLIDA SOBRE IMPORTÀNCIA I COMPARACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	
2.2.4. SATISFACCIÓ DELS PUNTS D'AUTOSERVEI	
2.2.5. EXPECTATIVES D'ALTRES TRÀMITS	
2.2.6. OBSERVACIONS DELS USUARIS	
2.2.7. COMPARATIVA 2010-2011-2012-2013-2014	
2.2.8. CONCLUSIONS	
2.3. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA AL SAT	23
2.3.1. Dades sociodemogràfiques (distribució per sexe i EDAT)	
2.3.2. RECOLLIDA de satisfacció	
2.3.3. RECOLLIDA d'importància	
2.3.4. COMPARATIVA DE SATISFACCIÓ I IMPORTÀNCIA	
2.3.5. CONCLUSIONS	
2.4. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA (ajuntament@palma.es)	28
2.4.1. Dades sociodemogràfiques (distribució per sexe i EDAT)	
2.4.2. RECOLLIDA de la satisfacció	
2.4.3. RECOLLIDA de la importància	
2.4.4. OBSERVACIONS	
2.4.5. CONCLUSIONS	
2.5. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA referida a la seu electrònica	28
PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS	
2.6. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA referida a la Targeta Ciutadana (en línia)	
PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS	
3. CONCLUSIONS	29
ANNEXOS	31
1. ENQUESTA GENERAL	
2. ENQUESTA OAC –puntual– i observacions	
3. ENQUESTA SAT	
4. ENQUESTA <i>ajuntament@palma.es</i> i observacions	
5. ENQUESTA sobre seu electrònica i observacions	
6. ENQUESTA TC i observacions	

1. OBJECTE DE L'ESTUDI

L'objecte de l'estudi és conèixer les necessitats i les expectatives dels usuaris del Servei d'Atenció a la Ciutadania, com també el grau de satisfacció d'aquests per a comprovar si el servei respon a les expectatives de la ciutadania i, en cas contrari, definir un pla de millora si és necessari.

Per a recollir aquesta informació s'han dut a terme diverses actuacions d'escolta activa de la veu del client:

1. Recollida d'informació mitjançant enquestes presencials durant tot l'any per part del Servei d'Atenció Presencial (OAC)
2. Recollida d'informació mitjançant enquestes presencials en un moment puntual per part del Servei d'Atenció Presencial (OAC)
3. Recollida d'informació mitjançant enquestes telefòniques del Servei d'Atenció Telefònica SAT-010
4. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia utilitzant el correu electrònic
5. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia a la seu electrònica
6. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia per correu postal del servei concret de la targeta ciutadana

2. METODOLOGIA DE TREBALL I AVALUACIONS REALITZADES

2.1 AVALUACIÓ RECOLLIDA AL LLARG DE L'ANY

A 1 de desembre de 2014 no s'ha recollit cap enquesta.

2.2 AVALUACIÓ DE RECOLLIDA PUNTUAL AL SERVEI OAC

El 14 d'octubre es varen trametre 500 exemplars d'enquesta (vegeu l'annex 2) a la responsable del Servei OAC per a repartir-los entre totes les oficines i que des del dia 3 al 7 de novembre s'oferís a cada usuari o usuària la possibilitat d'emplenar el qüestionari i dipositar-lo a la bústia habilitada per a les queixes i els suggeriments.

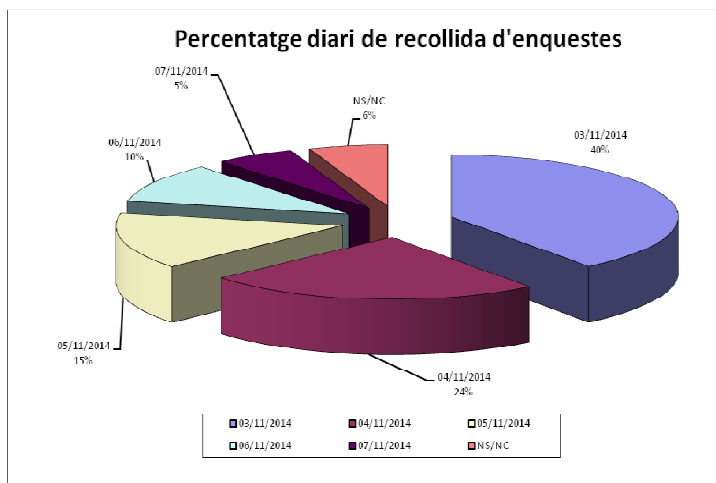
La metodologia que s'havia de seguir era la següent:

- Oferir el qüestionari a totes les persones usuàries sense excepció.
- Indicar als qüestionaris, a l'espai creat a aquest efecte, el nom de l'oficina, amb caràcter previ a l'entrega i el tràmit de l'usuari.
- Un cop emplenat el qüestionari, dipositar-lo a la bústia de queixes i suggeriments –ho fa la mateixa persona usuària o el personal municipal.
- Un cop finalitzat el termini de recollida, tornar al Departament de Qualitat les enquestes no utilitzades.

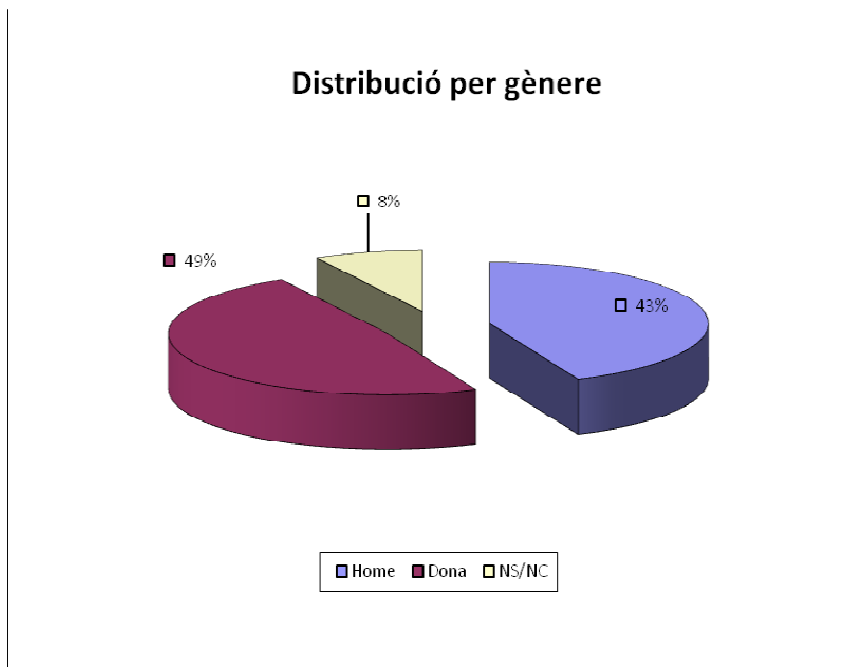
Dels 500 exemplars d'enquestes entregades, al Departament de Qualitat de n'han rebut 454 d'emplenades. Les dades d'aquestes s'han sotmès a tractament i són part integrant d'aquest informe.

2.2.1. DADES SOCIDEMOGRÀFIQUES

2.2.1.1. Percentatge de recollida per dia

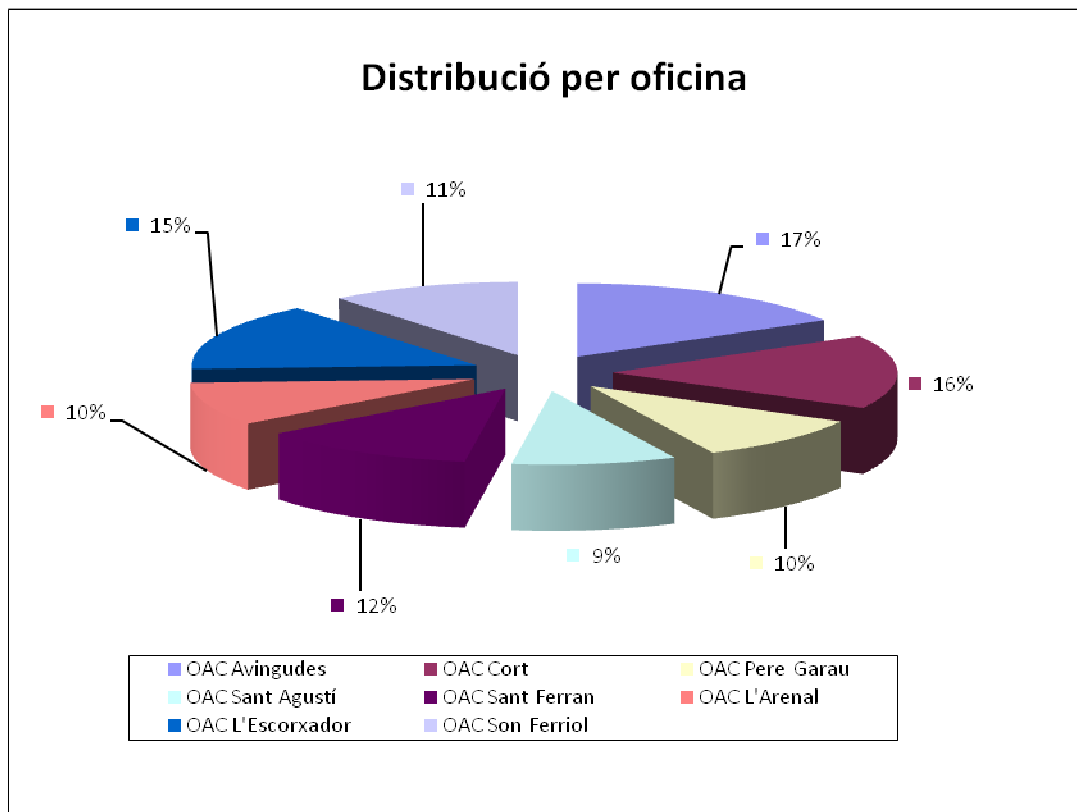


2.2.1.2. Distribució per gènere

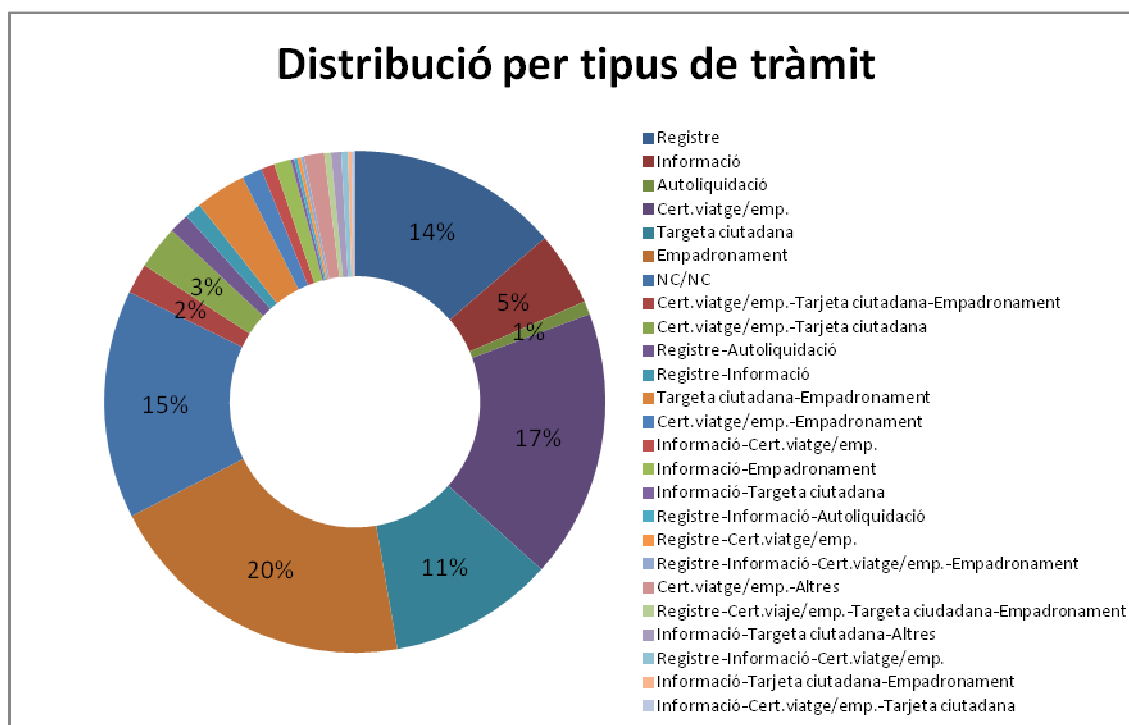


La distribució per dies i per gènere ha estat equitativa.

2.2.1.3. Distribució per oficina



2.2.1.4. Distribució per tipus de tràmit realitzat

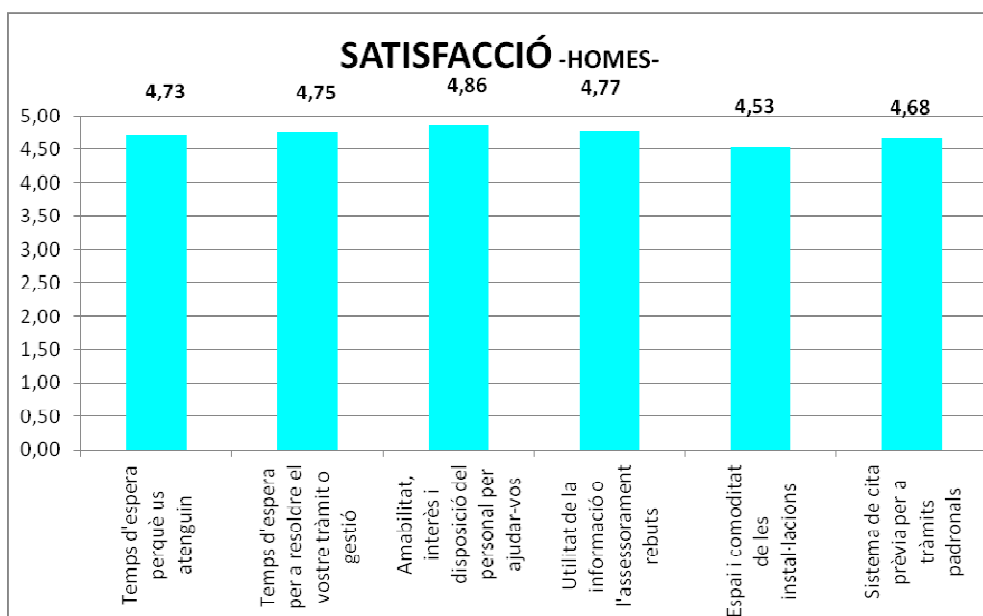
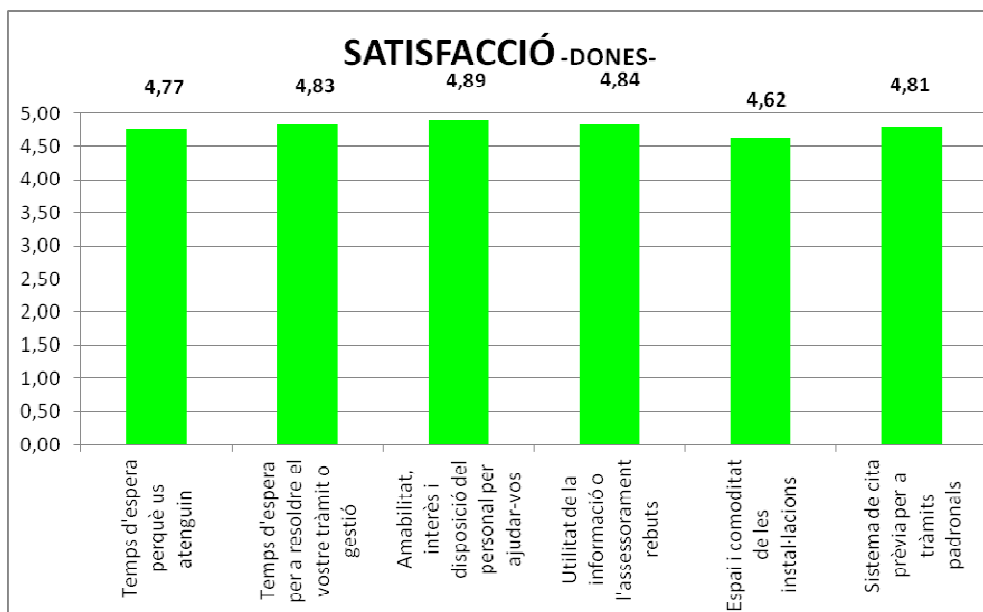


Un 20% de les persones enquestades va acudir a les oficines per a realitzar tràmits relacionats amb l'empadronament; el 17%, de certificats de viatge i, el 14%, de Registre.

2.2.2. RECOLLIDA SOBRE SATISFACCIÓ

Per gènere

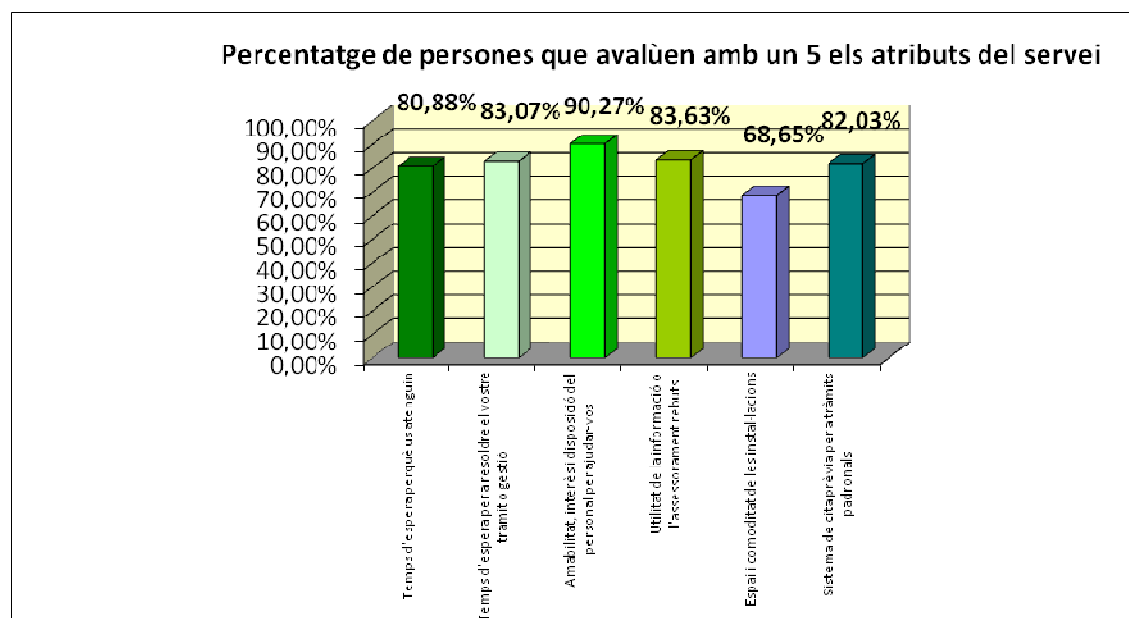
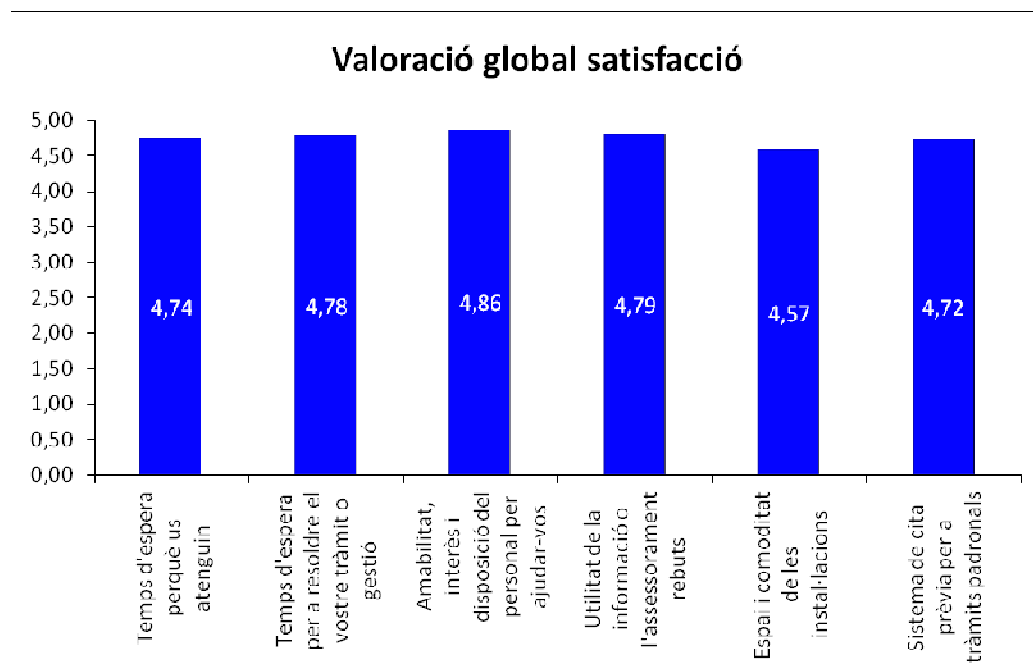
La mitjana atorgada per les dones sobre la satisfacció ha estat d'un 8.21. Els homes l'han avaluada amb un 7,85. Són, per tant, més crítics.

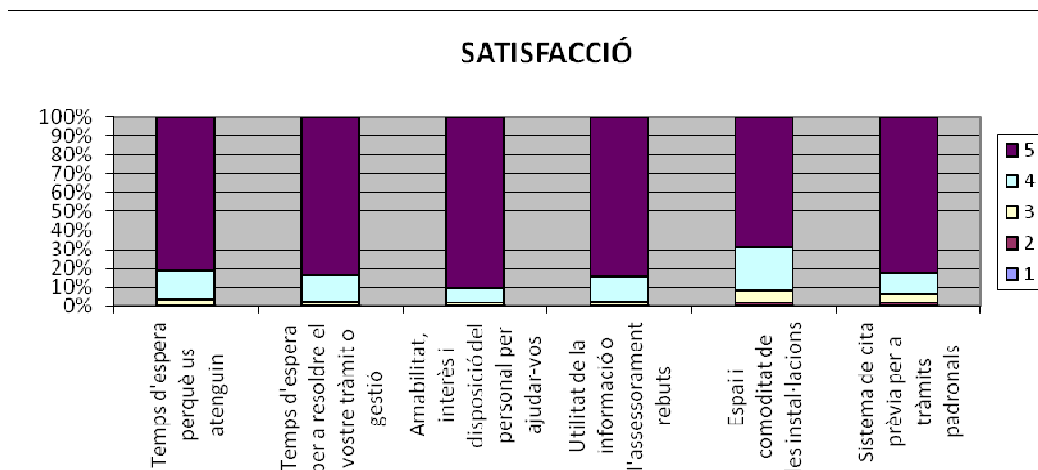


Tant els homes com les dones han valorat principalment l'amabilitat, l'interès i la disponibilitat del personal, com també la utilitat de la informació i del temps d'espera per a resoldre el tràmit o la gestió.

En general

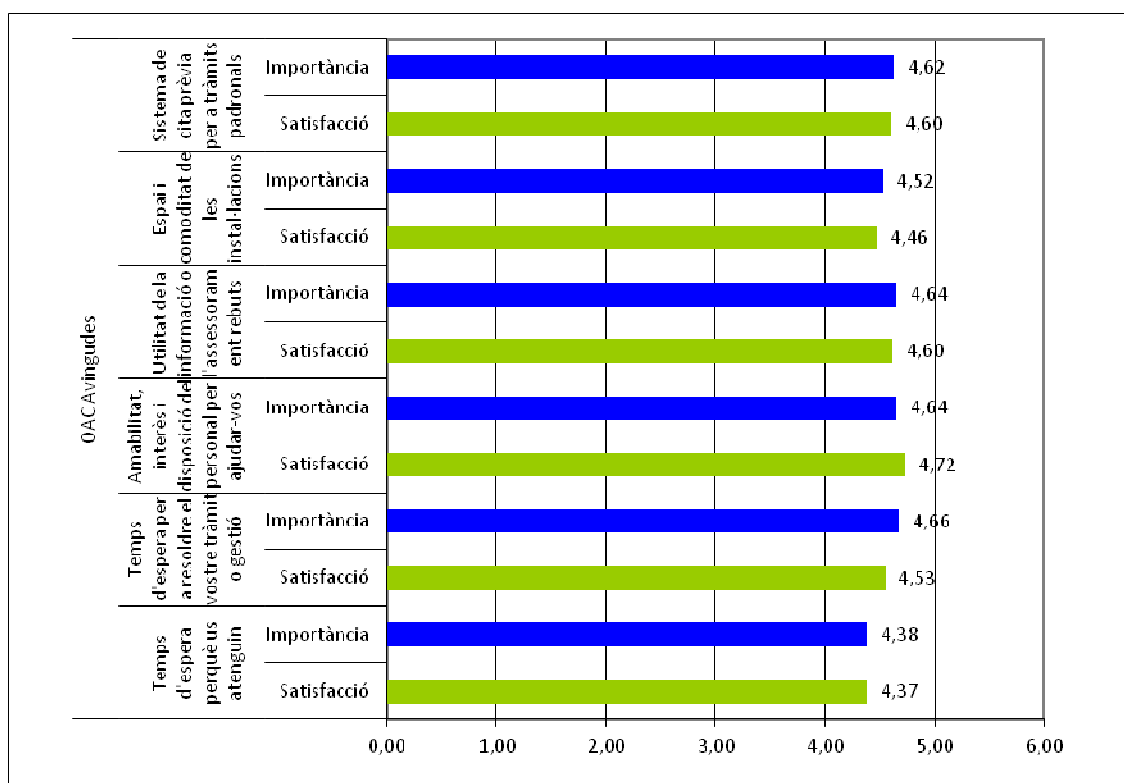
A les gràfiques, a continuació es pot comprovar com el nivell de satisfacció és molt alt. De fet, hi ha atributs com l'amabilitat de les persones que atenen que han estat avaluats per més d'un 90% dels enquestats amb la major puntuació possible.

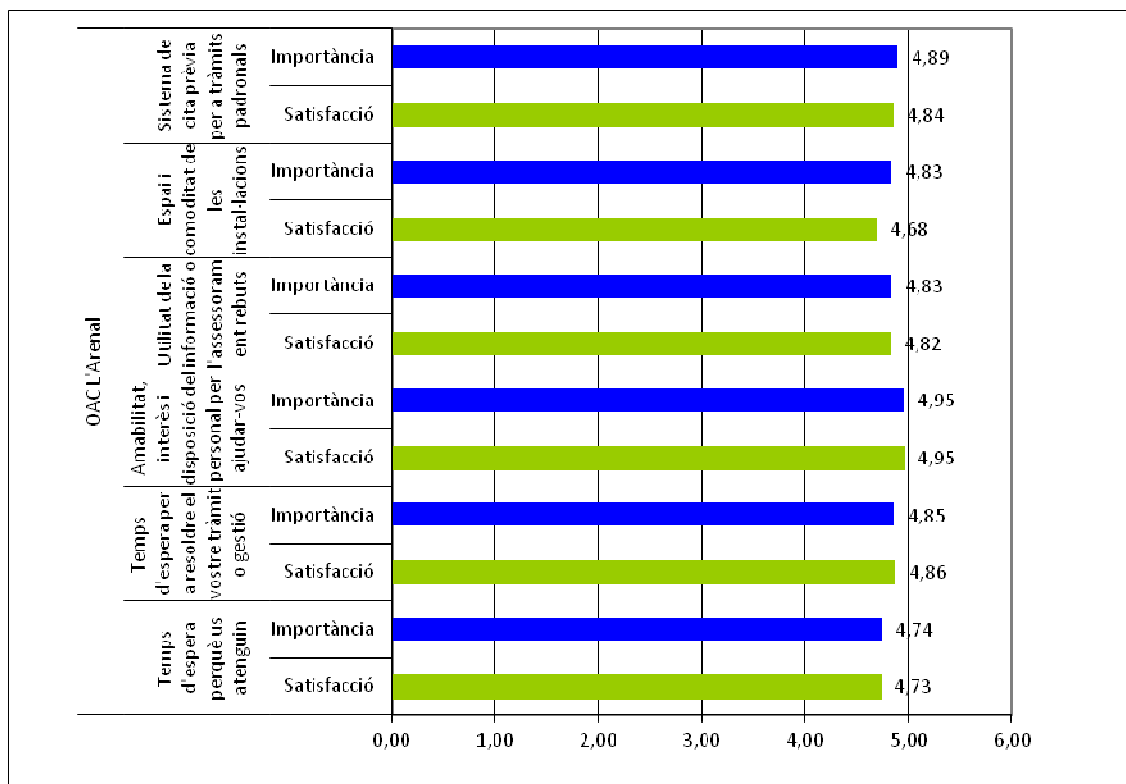
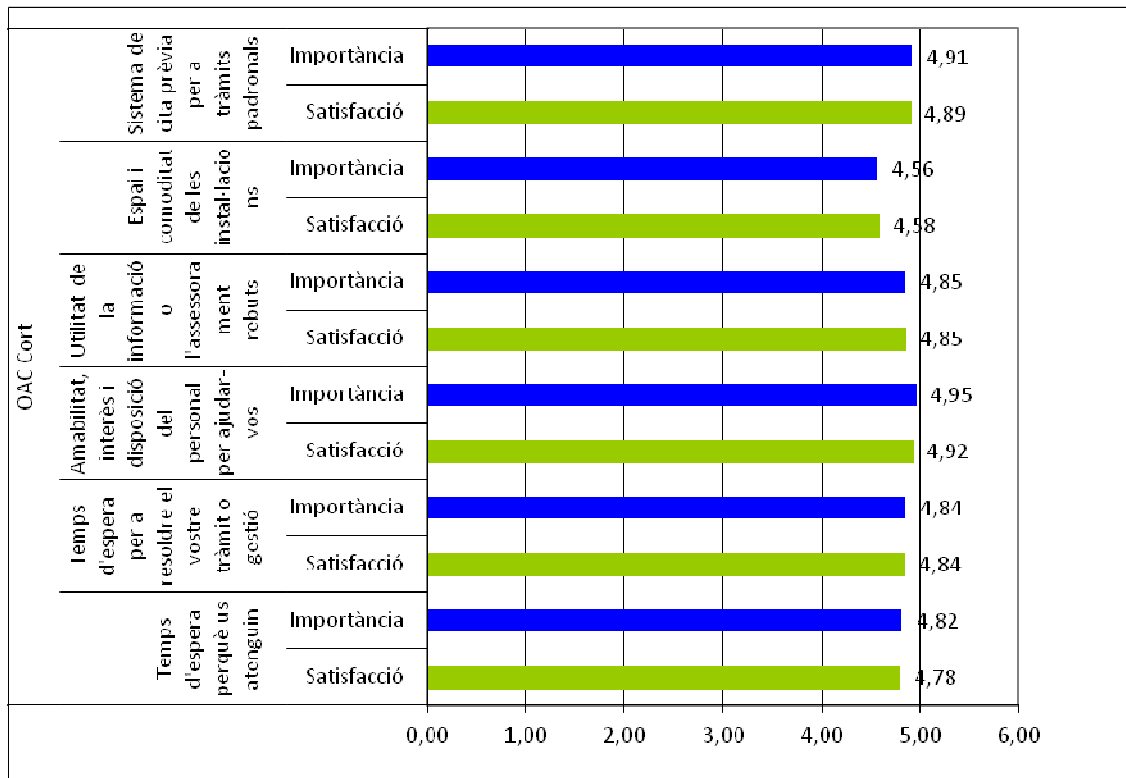


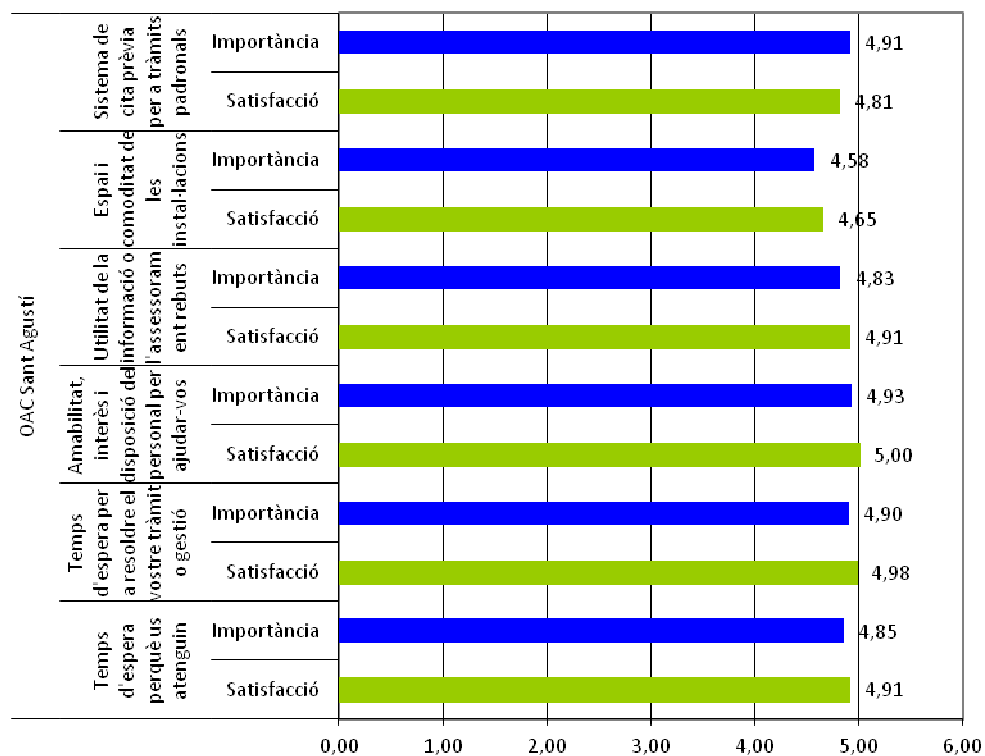
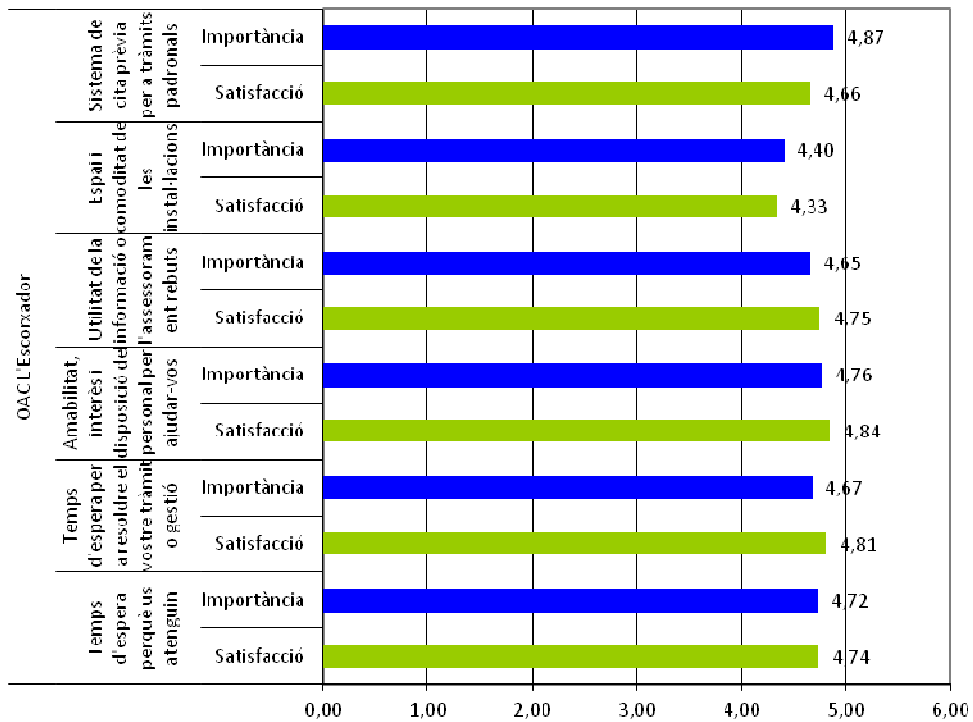


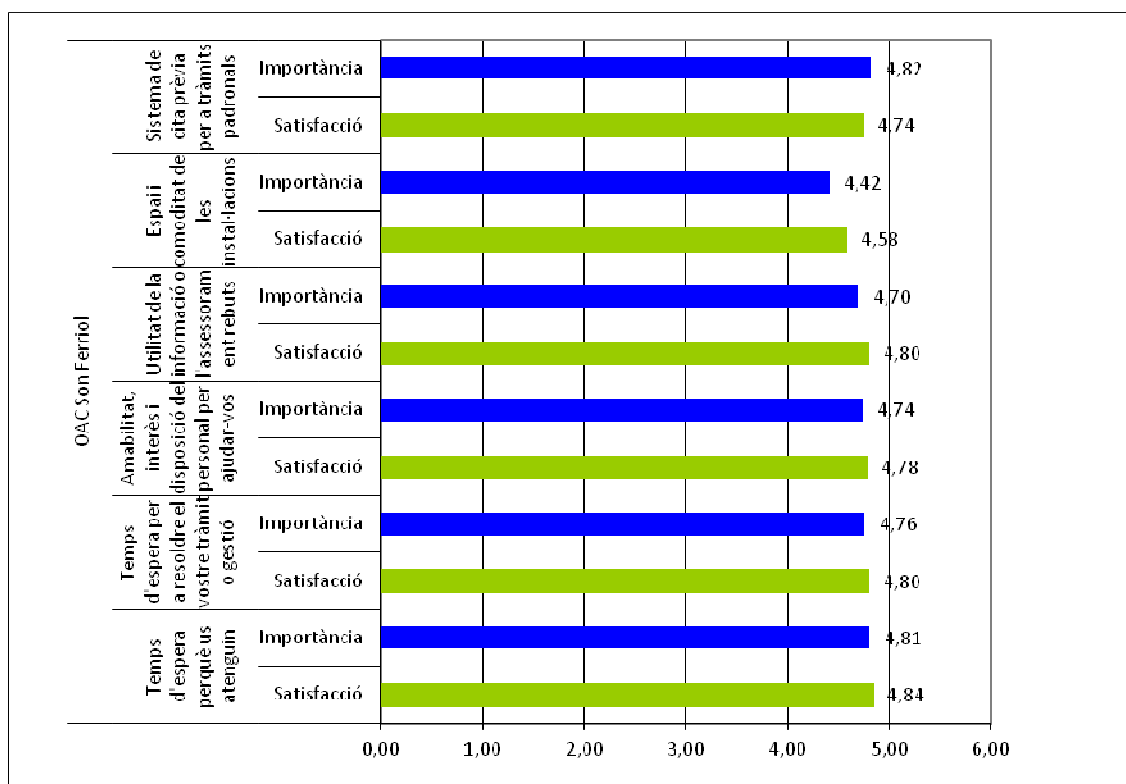
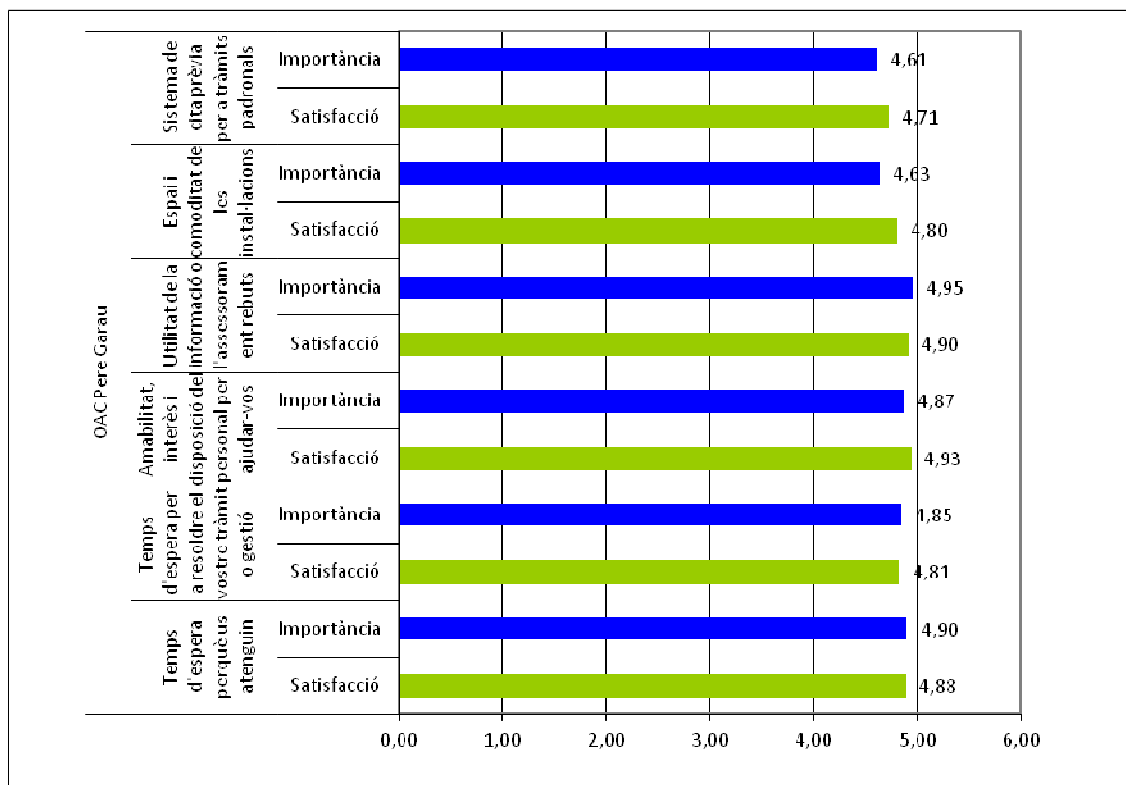
Per oficina

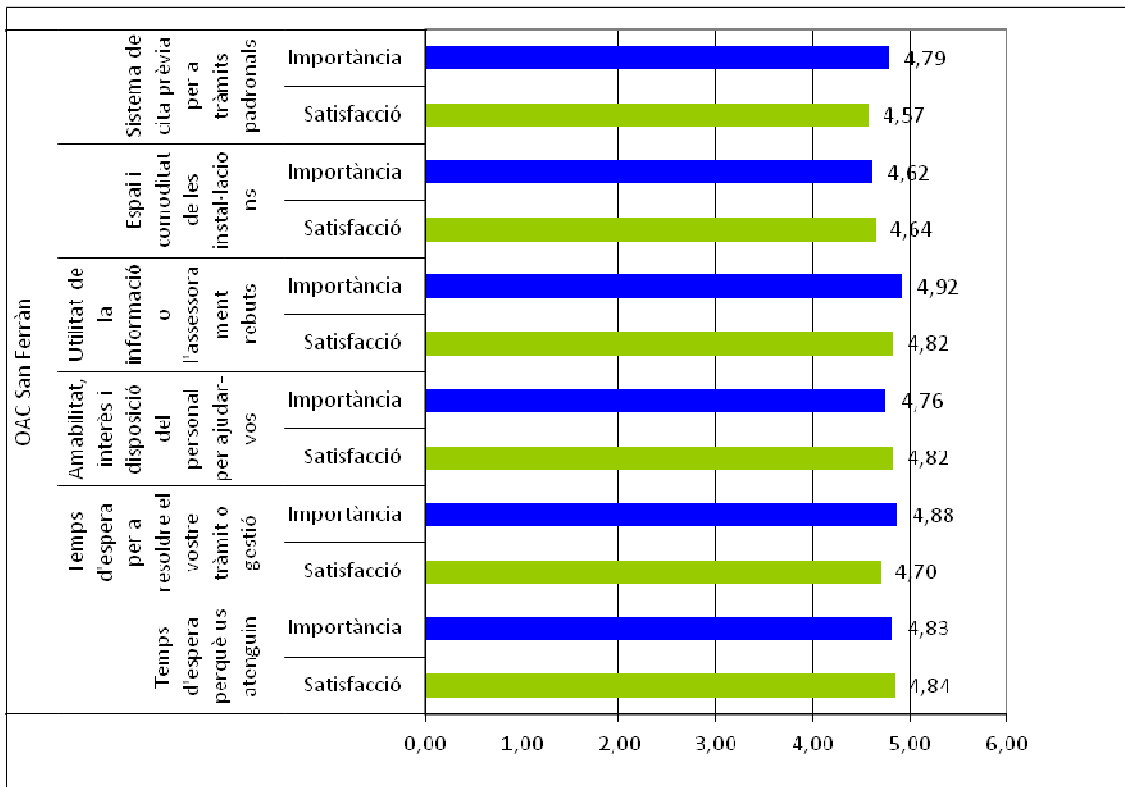
Aquest nivell de satisfacció està avalat, així mateix, per les dades per oficina. Els resultats són molt positius en tots els casos, la qual cosa demostra la professionalitat de tot el personal i la unificació de criteris d'atenció a totes les oficines –a totes s'ofereix una atenció i una informació àgils i adequades.





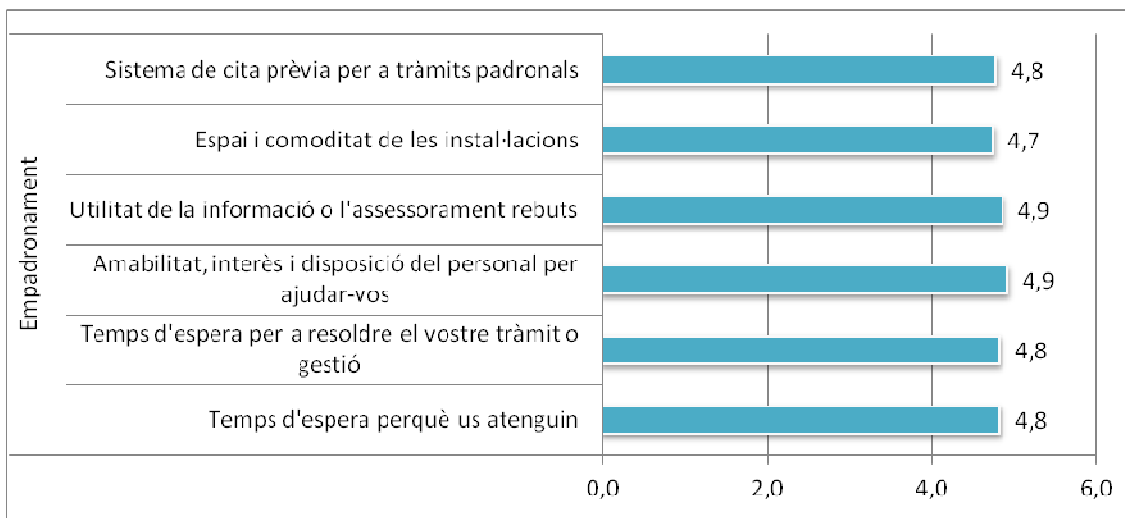


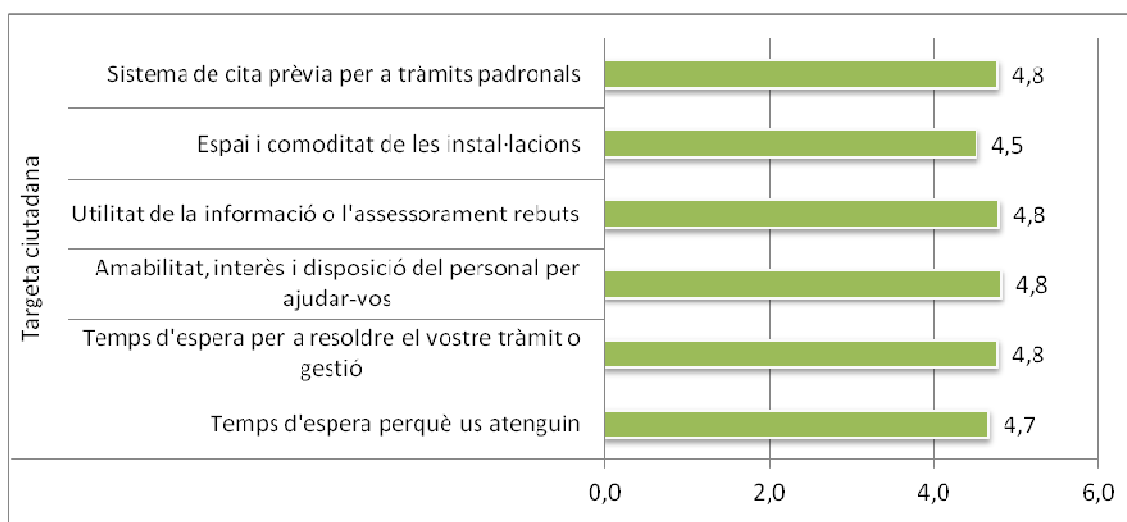
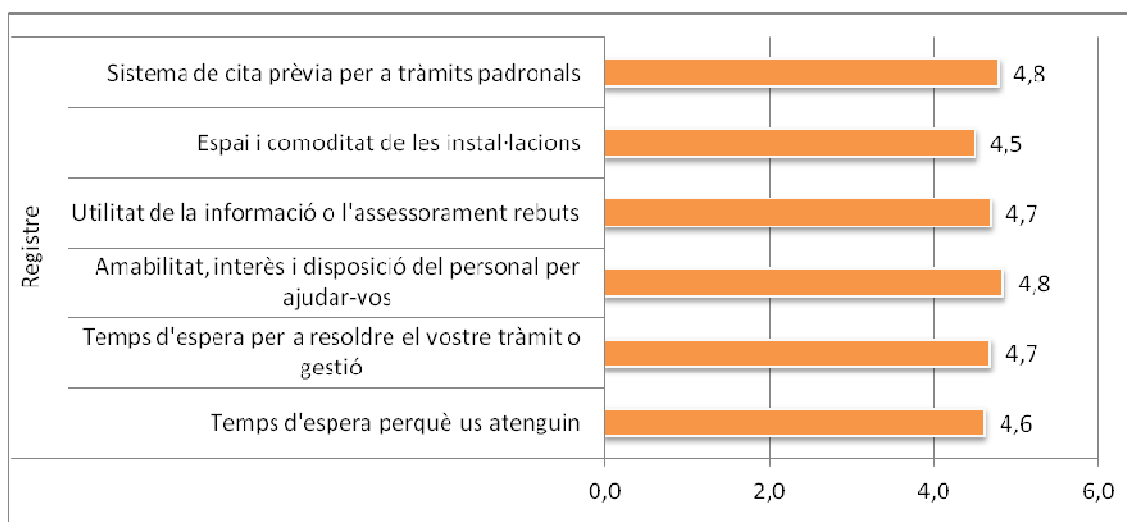
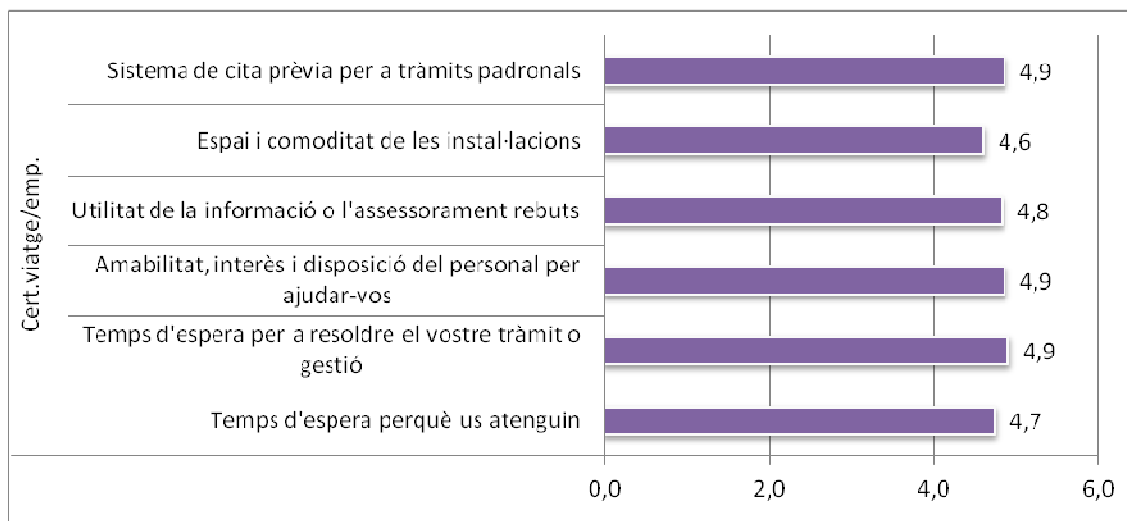


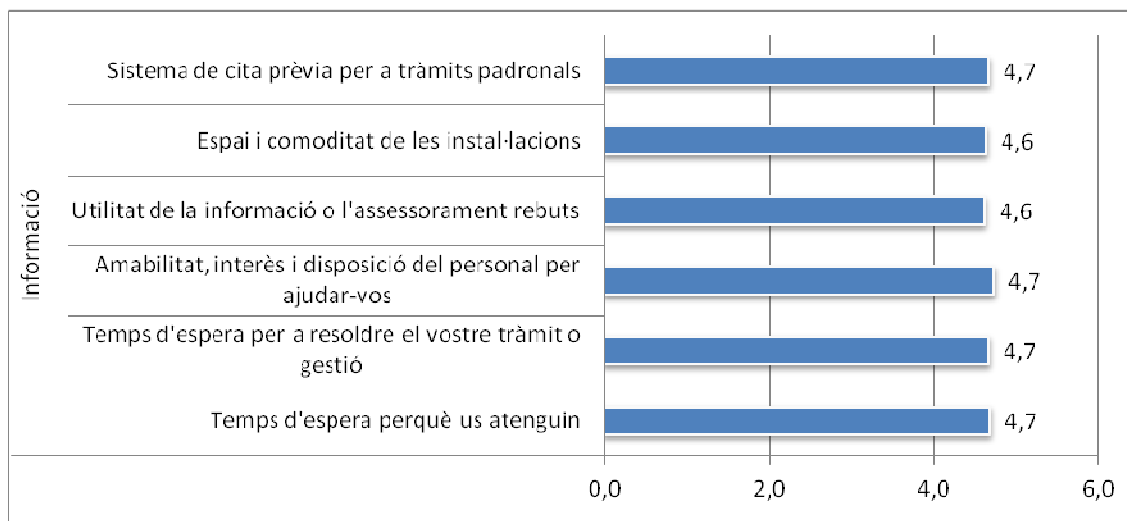


Per tipus de tràmit

Ens els tràmits més habituals –l'empadronament, els certificats de viatge, el registre, la targeta ciutadana i la informació– la valoració ha estat molt positiva.

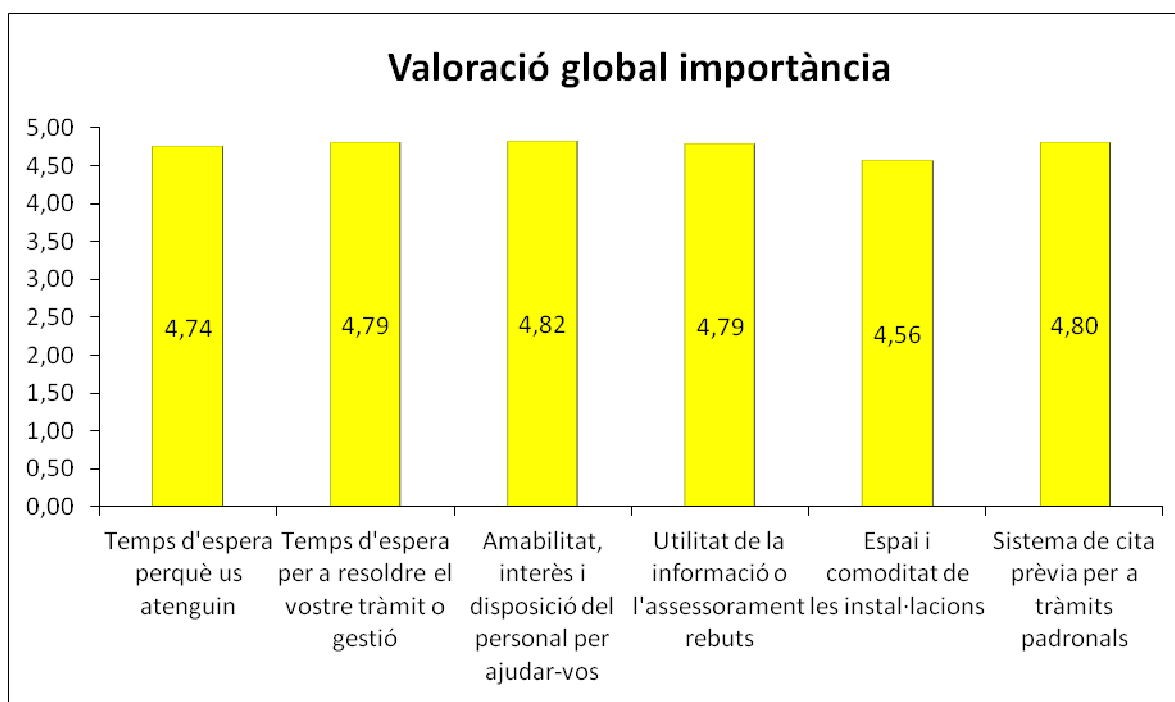


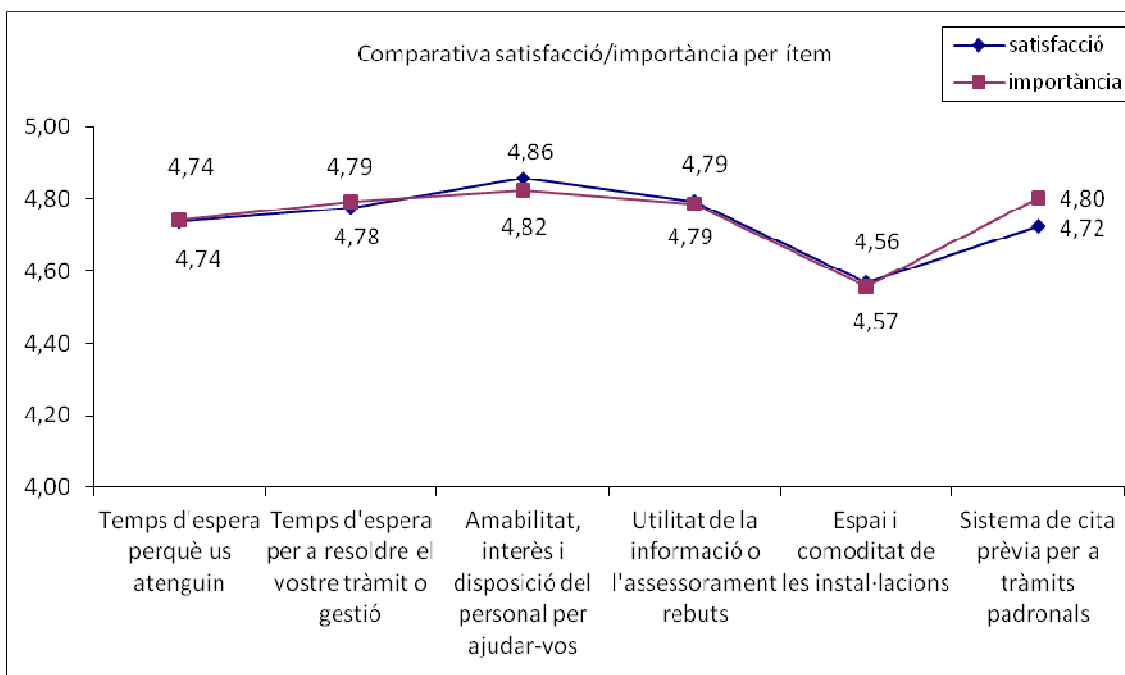
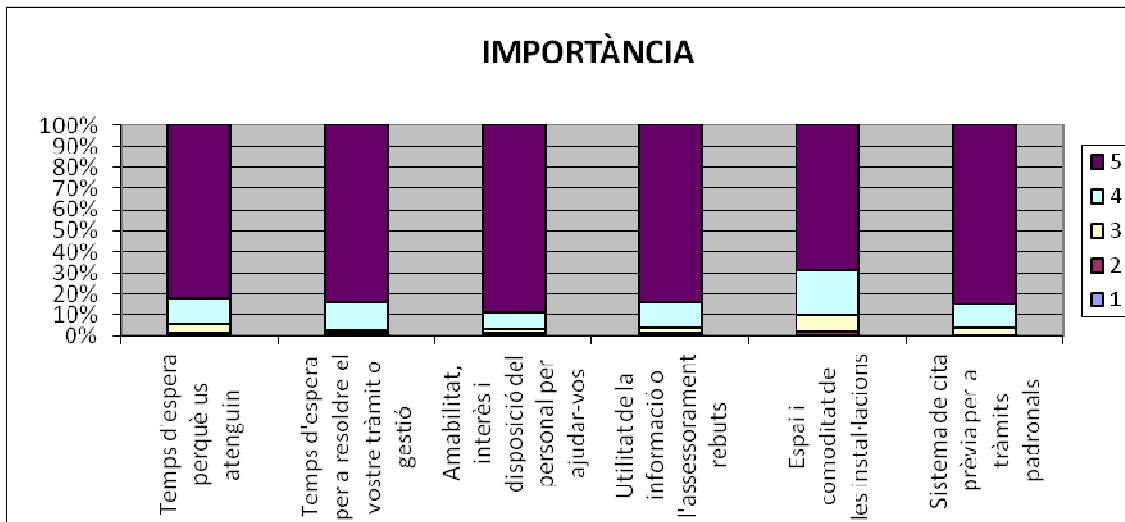




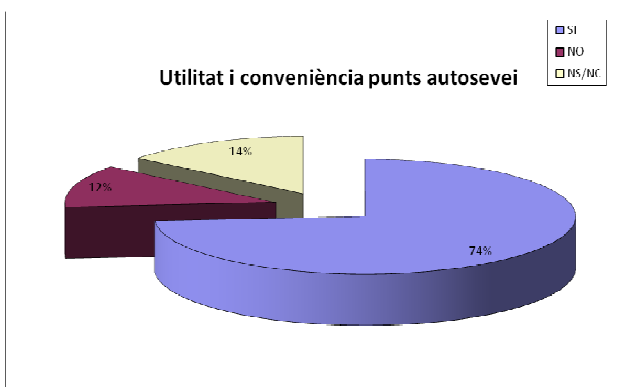
2.2.3. RECOLLIDA SOBRE IMPORTÀNCIA I COMPARACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ

Les persones usuàries avaluen com a grau de molta importància tots els atributs del servei. L'atribut avaluat com a més important –és a dir, l'atribut sobre el qual els ciutadans tenen una major expectativa– és el relatiu a l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal per a ajudar.

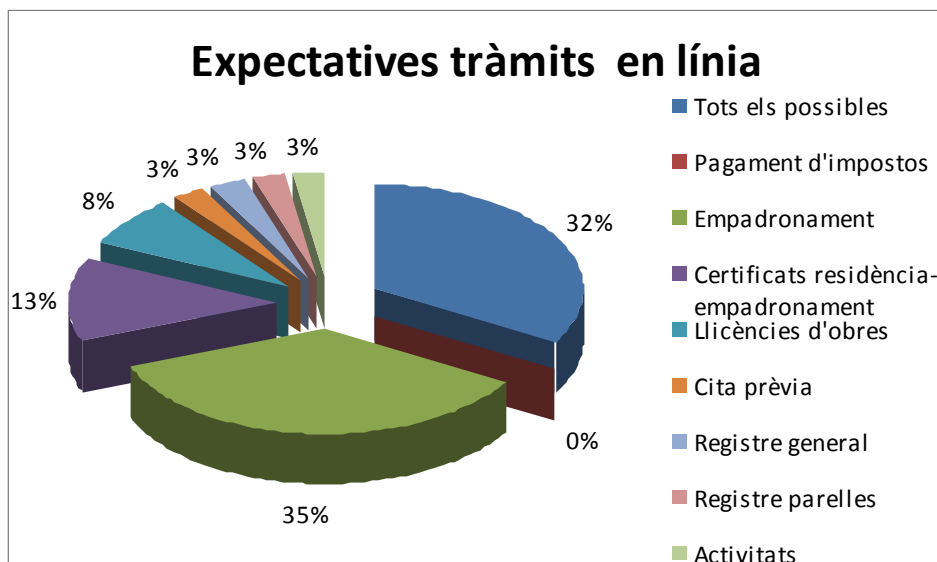




2.2.4. SATISFACCIÓ DELS PUNTS D'AUTOSEVEI



2.2.5. EXPECTATIVES ALTRES TRÀMITS

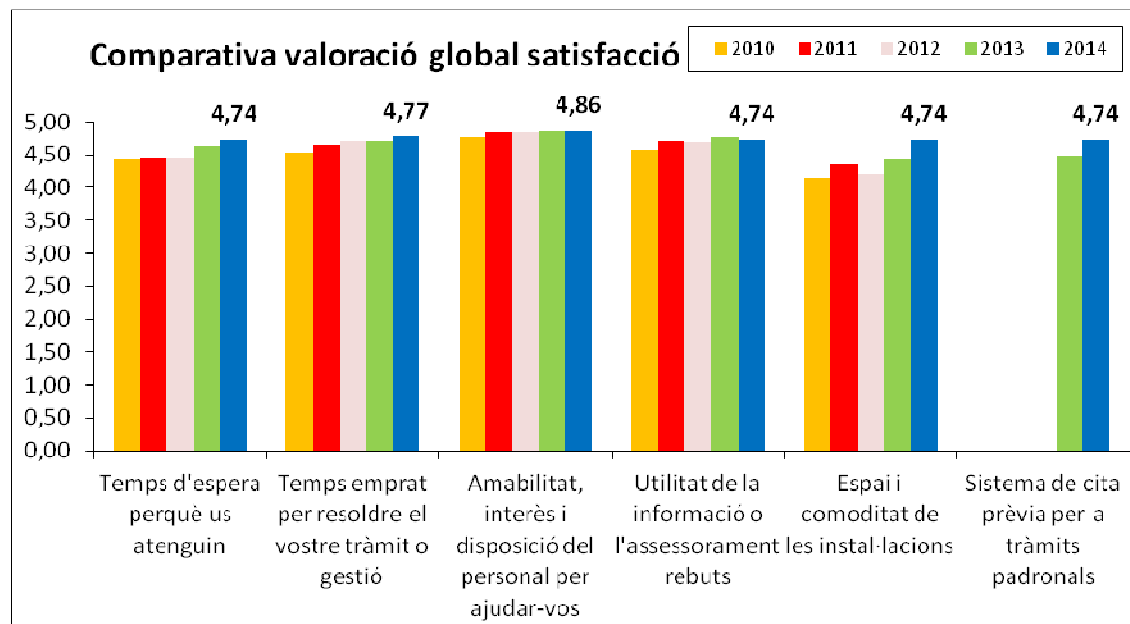


2.2.6. OBSERVACIONS DELS USUARIS

Tan sols 15 persones han aportat observacions. 11 han destacat la correcció del personal en l'atenció; és a dir, han suposat felicitacions.



2.2.7. COMPARATIVA 2010-2011-2012-2013-2014



2.2.8 Conclusions

Els resultats són molt positius en tots els casos, la qual cosa demostra la professionalitat de tot el personal i la unificació de criteris d'atenció a totes les oficines. A totes s'ofereix una atenció i una informació àgil i adequada, a pesar de la gran quantitat de tràmits que s'hi gestionen.

El resultat de les enquestes confirma que els compromisos estan correctament assolits i que any rere any es millora o es manté l'alt grau de qualitat al servei, a pesar de la crisi i dels canvis i ajustaments en la gestió pública, la qual cosa demostra que les persones de l'organització hi posen tot de la seva part.

Per primera vegada treim els resultats per tipus de tràmit, però no ens ha aportat cap aspecte significatiu ni cap àrea de millora superior a les altres.

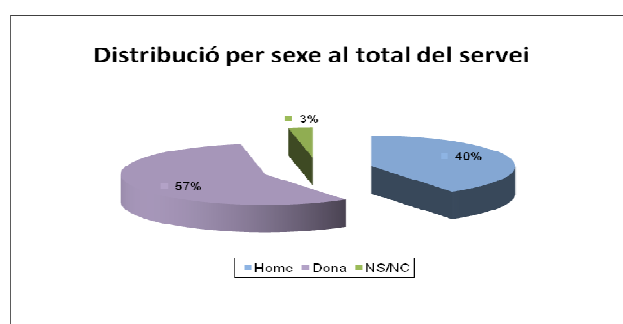
2.3 AVALUACIÓ DE RECOLLIDA AL SERVEI SAT/010

L'enquesta (annex 1) es va desenvolupar telefònicament el mes de novembre de 2014.

Han contestat un total de 407 persones. Per tant, consideram vàlida la mostra per haver assolit l'objectiu de 400 enquestats.

2.3.1 Dades sociodemogràfiques

De les 407 persones que han contestat, el 57% han estat dones i, el 40%, homes.

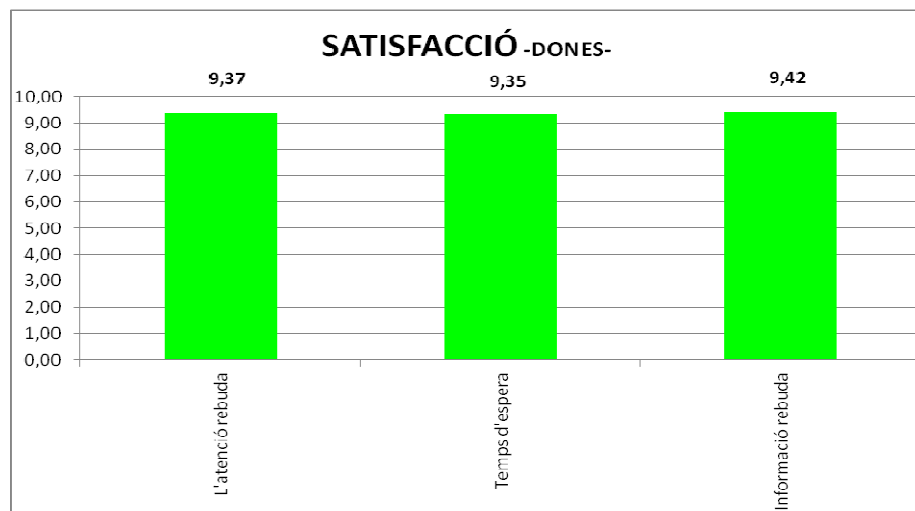


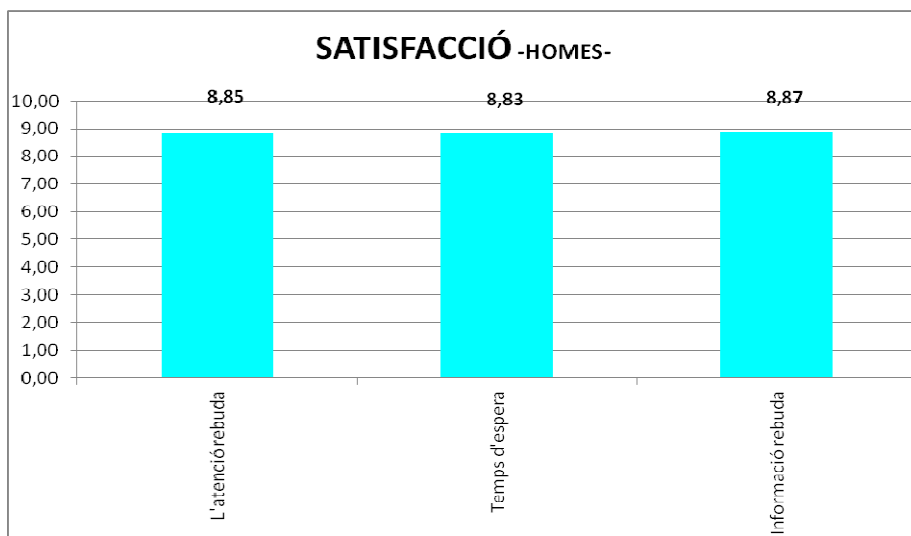
2.3.2 Recollida de satisfacció

La valoració global mitjana respecte de la satisfacció general del servei es de 9. Un 88,94% de les persones enquestades ha avaluat la satisfacció amb un 8, un 9 o un 10, la qual cosa demostra que aquest servei és manté any rere any en uns molt alts nivells de qualitat.

Per gènere

La mitjana atorgada per les dones quant a satisfacció ha estat d'un 9,38. Els homes han avaluat amb un 8,85 –són més crítics.

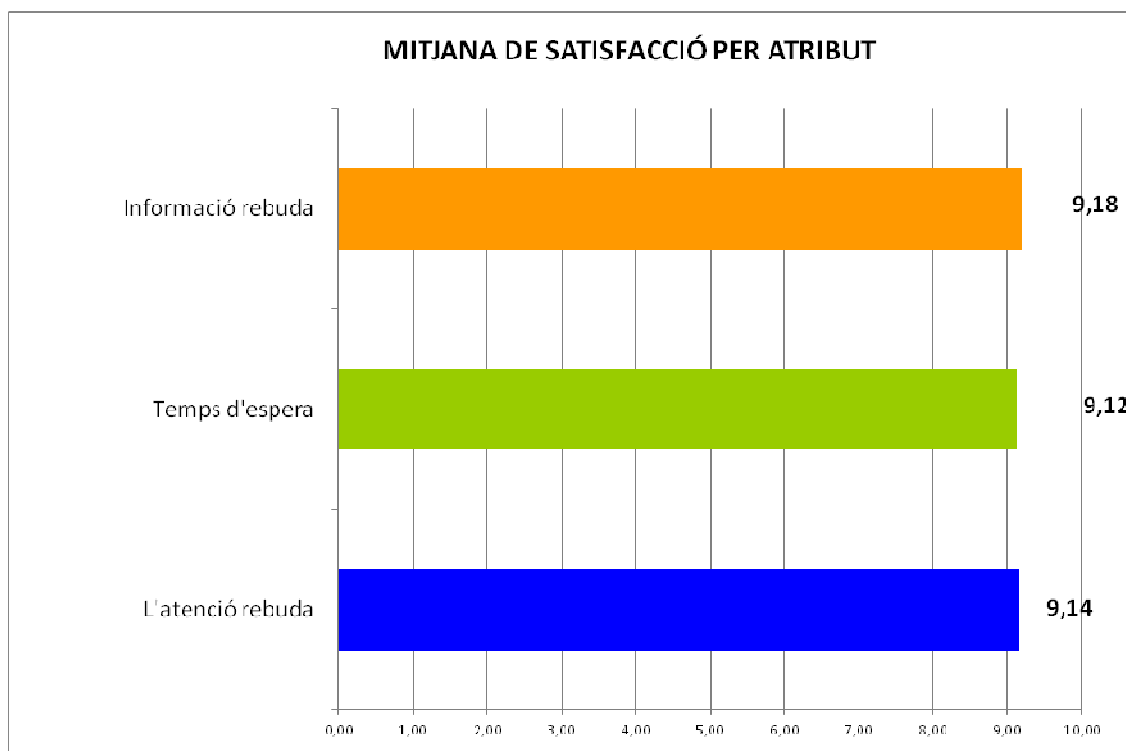


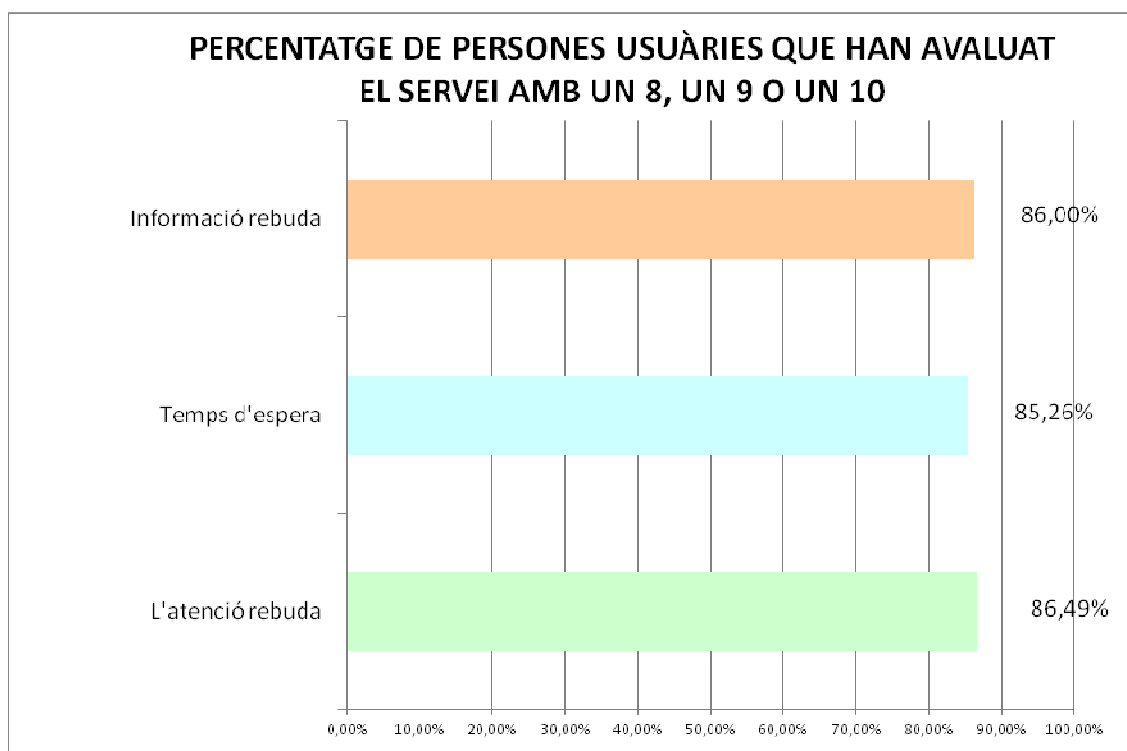
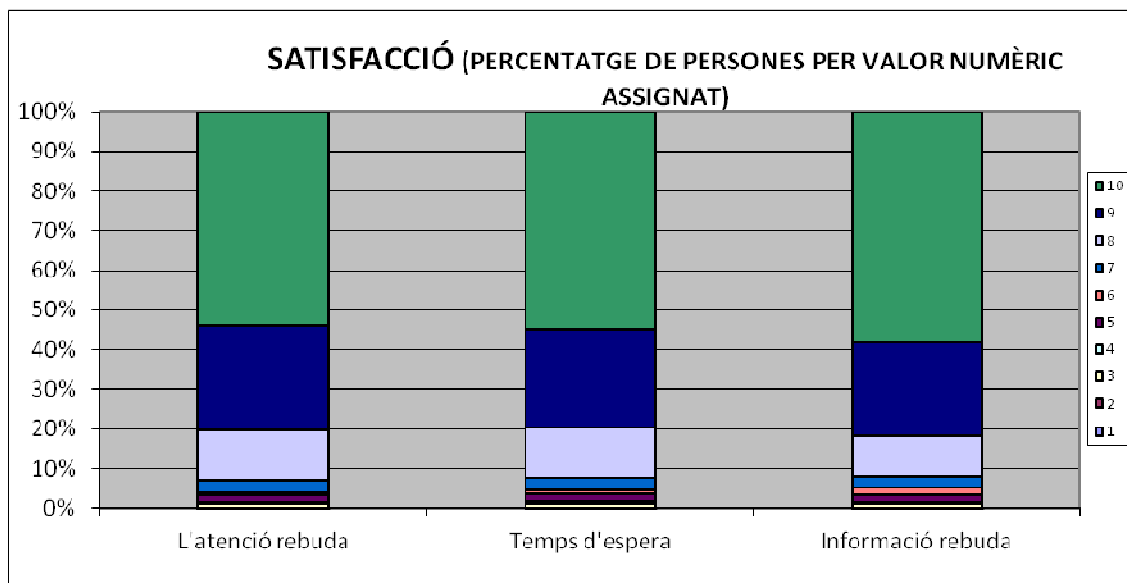


En general

Encara que no hi ha massa diferència entre la valoració dels ítems cal assenyalar que la informació rebuda és l'atribut més ben valorat, la qual cosa demostra que les millores fetes a infopalma hi han tingut incidència. S'ha de seguir fent feina en el sentit d'aconseguir que totes les àrees contestin i ho tinguin com a obligació.

L'atenció rebuda està molt ben valorada, la qual cosa també demostra el grau de professionalitat i la disposició al ciutadà del personal que atén el 010.

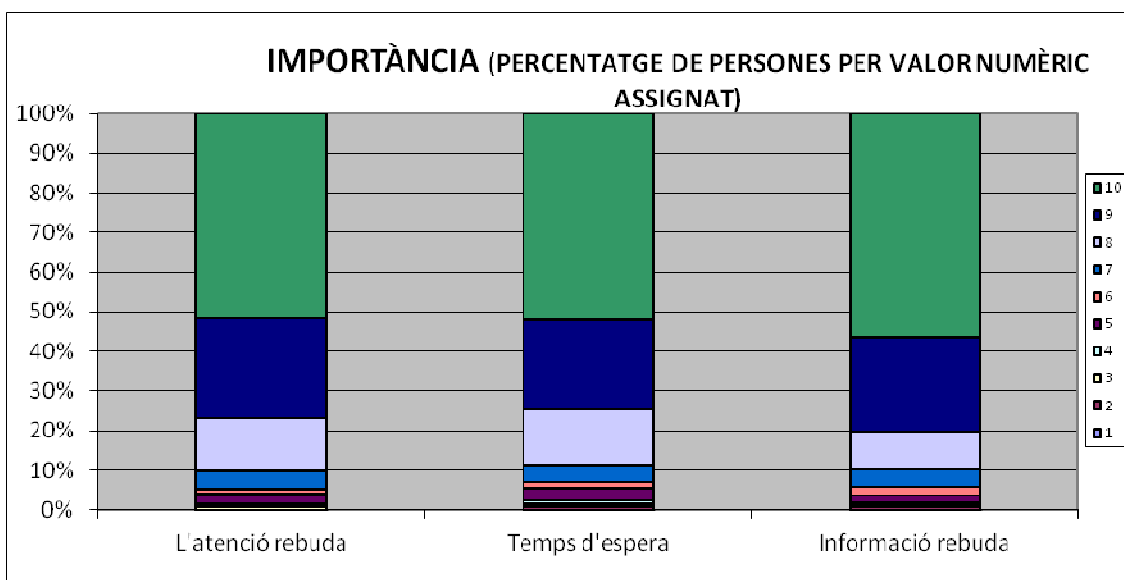
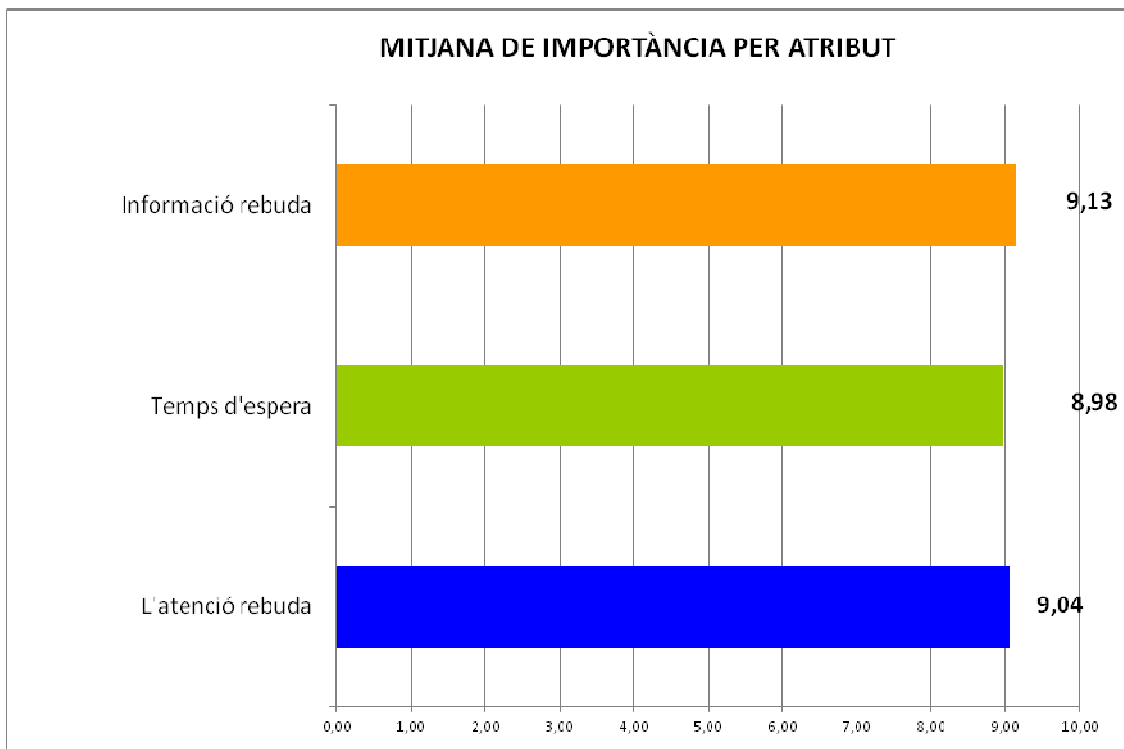




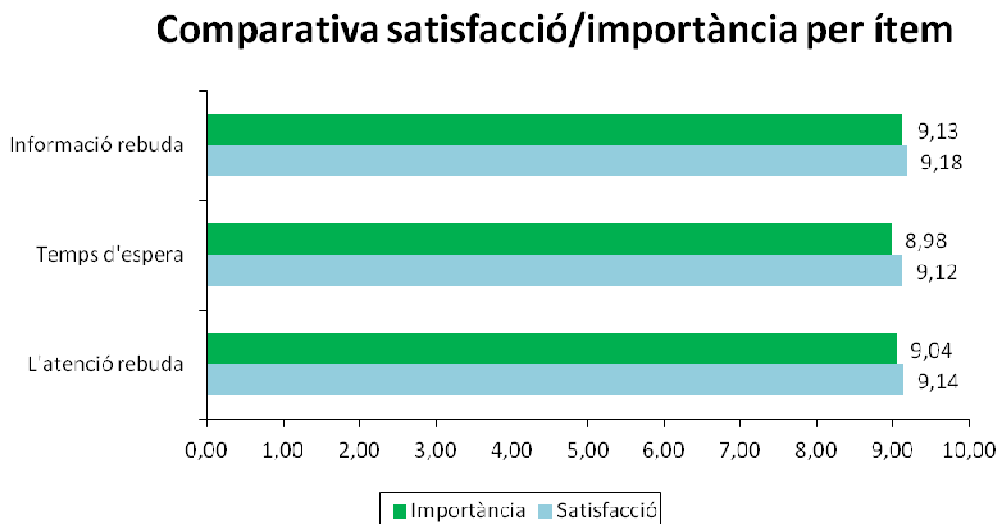
S'ha de valorar molt positivament que no només la mitjana de valoració surt molt alta, sinó que un percentatge molt alt (superior al 85% en tots els casos) ha valorat amb nota de 8, 9 o 10.

2.3.3 Recollida d'importància

Tots els atributs han estat avaluats com a molt importants.



2.3.4. Comparativa de satisfacció i importància



Les expectatives es cobreixen 100%, atès que la satisfacció en els tres ítems és superior a la importància. Per tant, no podem concloure res més que seguir millorant en aquesta línia.

2.3.5. Conclusions

El SAT és un servei consolidat i de qualitat i així ho avalen els resultats de les enquestes.

Hem de seguir fent feina en la mateixa línia i, en qualsevol cas, fer un poc més de feina a l'hora de conscienciar alguns negociats que han d'ajudar el 010 en l'actualització de la informació i en la resposta de sol·licituds d'informació dels ciutadans.

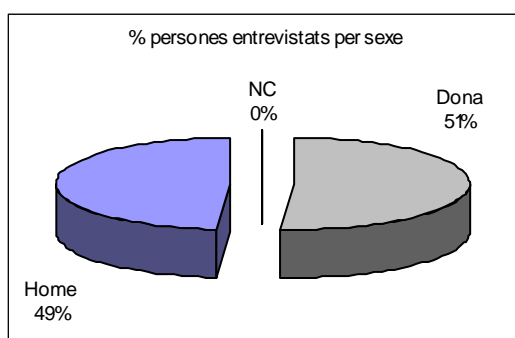
2.4. AVALUACIÓ DE RECOLLIDA AL SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC (ajuntament@palma.es)

L'enquesta (annex 4) es va posar en marxa l'abril de 2014. S'envia en un enllaç a la resposta al correu electrònic que el ciutadà ens remet.

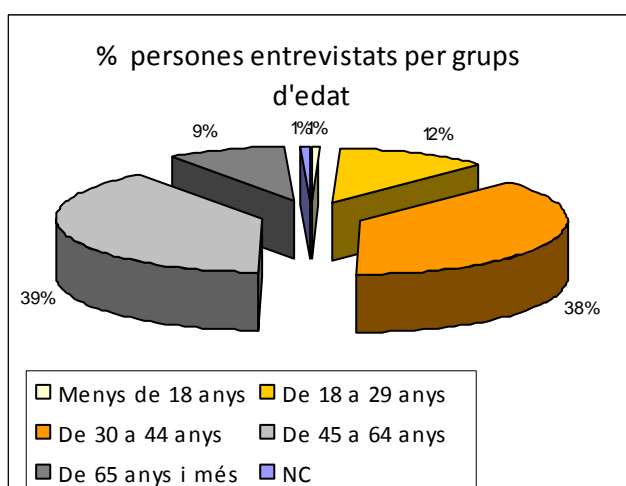
Han contestat un total de 336 persones. Per tant, consideram vàlida la mostra perquè és molt pròxima a l'objectiu de 400 enquestats.

2.4.1. Dades sociodemogràfiques

De les 336 persones que han contestat, el 51% han estat dones i, el 49%, homes.



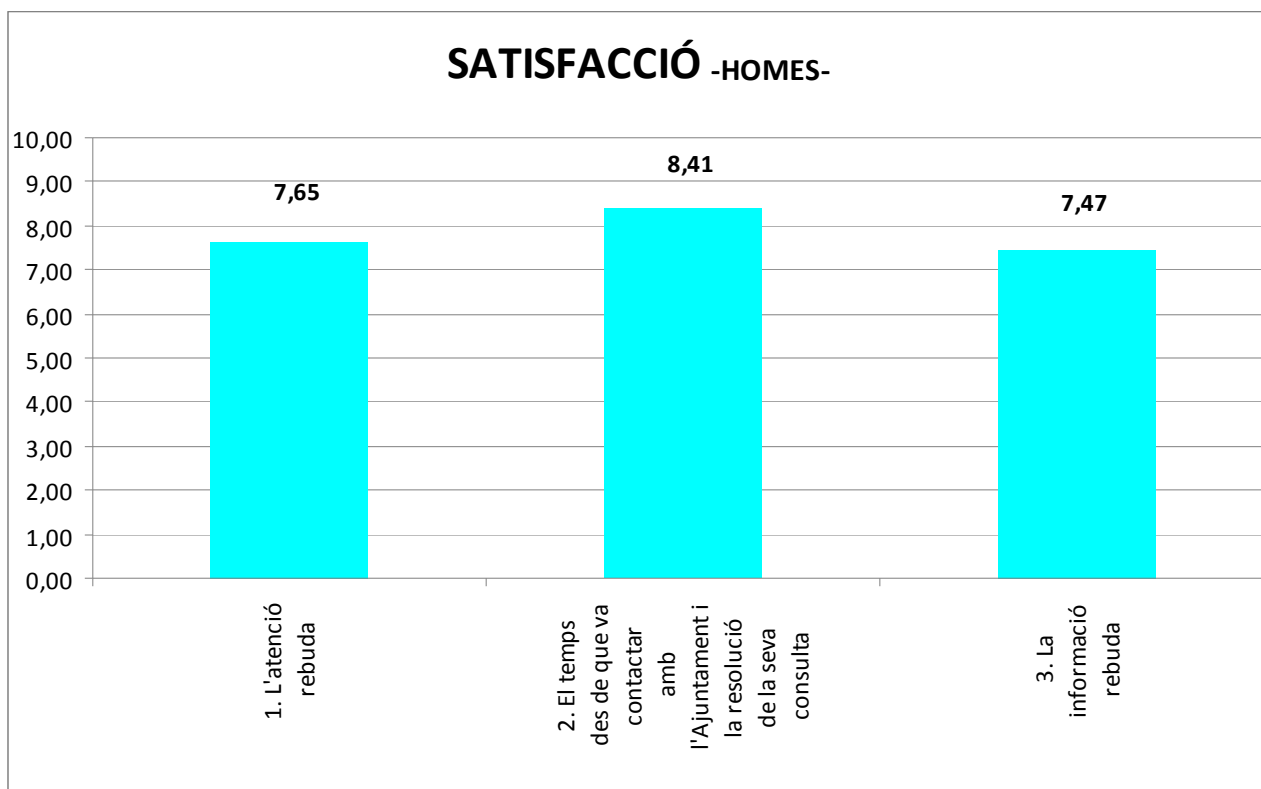
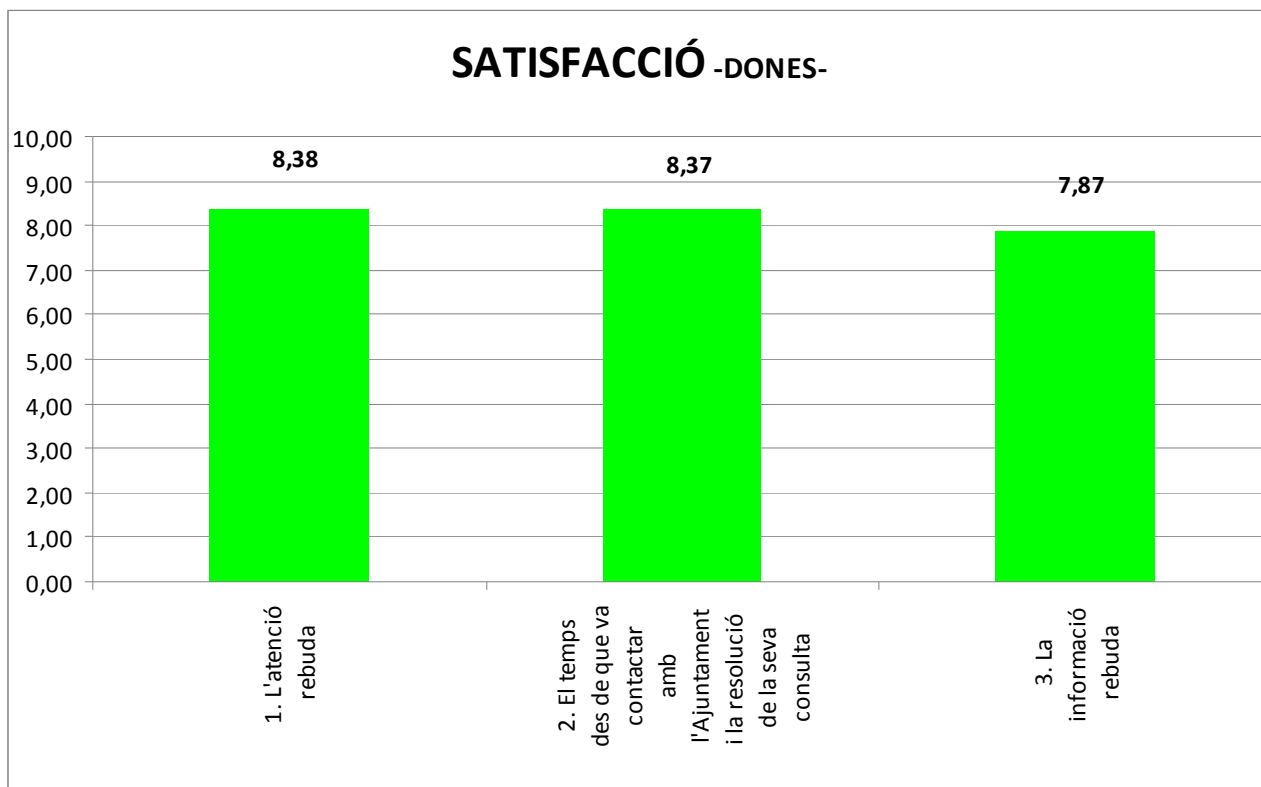
Quant a l'edat, els grups d'edat més participatius han estat els de 30 a 44 anys i el de 45 a 64 anys.



2.4.2 Recollida de satisfacció

Per gènere

La mitjana atorgada per les dones quant a satisfacció ha estat d'un 8.21. Els homes l'han avaluada amb un 7,85 –són més crítics.

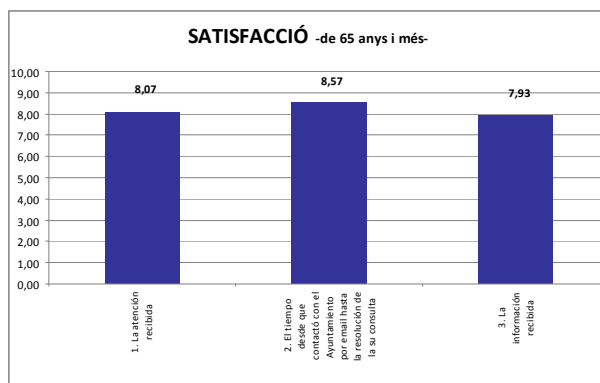
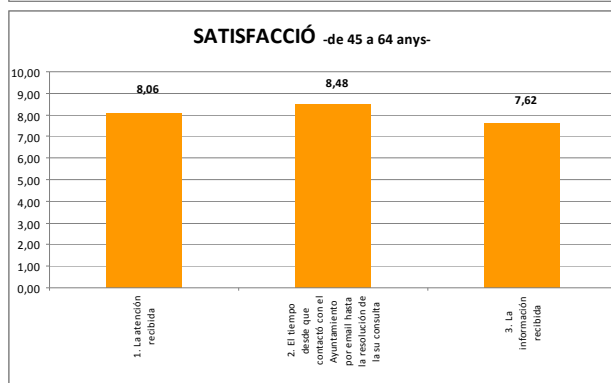
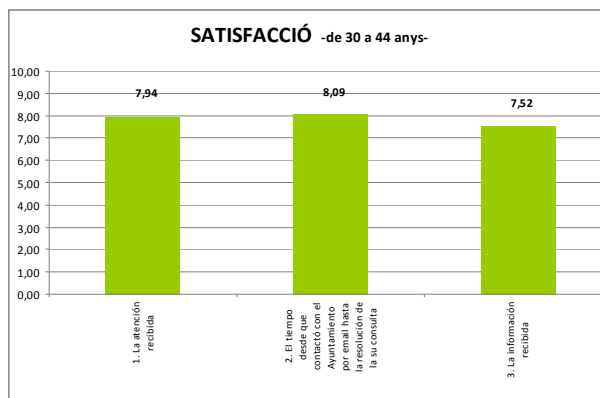
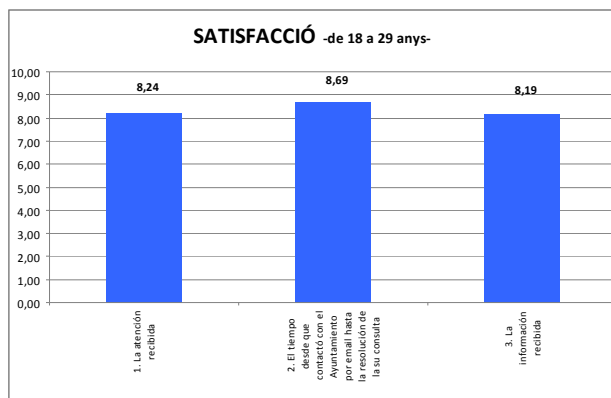


Per edat

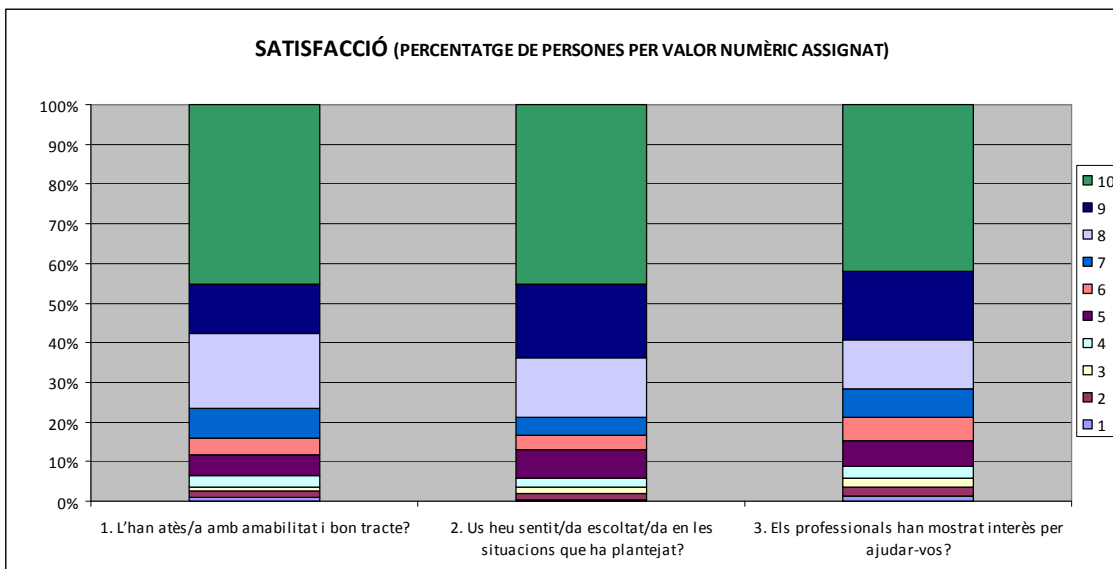
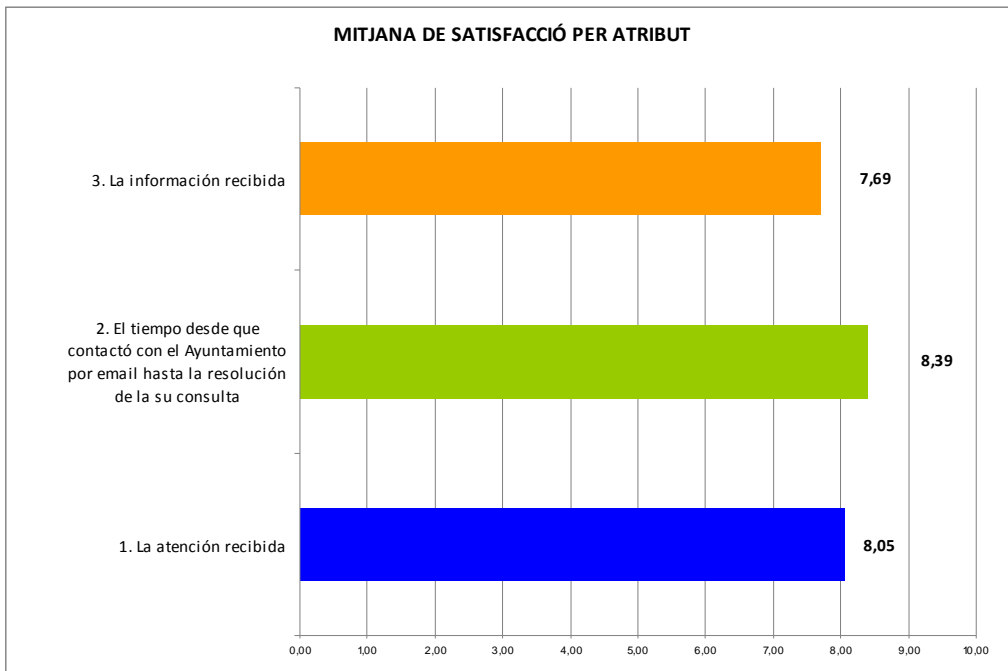
La mitjana per edat de satisfacció es pot veure a continuació.

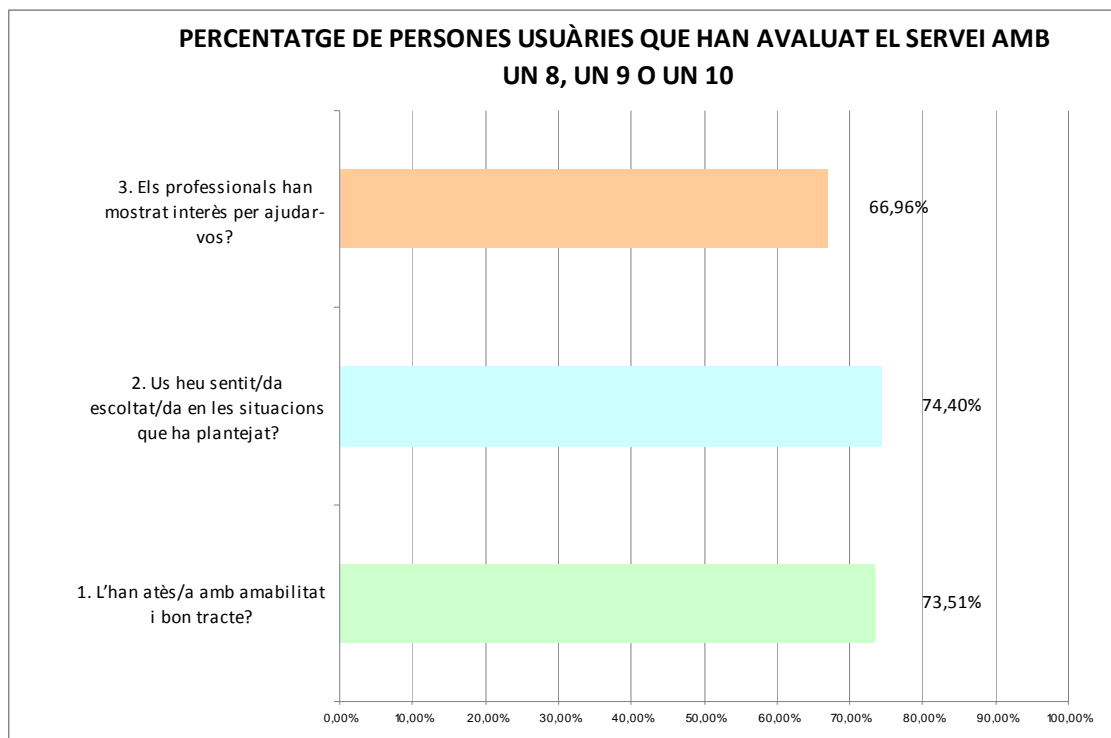
De 18 a 29 anys	8,37
De 30 a 44 anys	7,85
De 45 a 64 anys	8,05
De 65 anys i més	8,19

Les valoracions per edat són molt semblants.



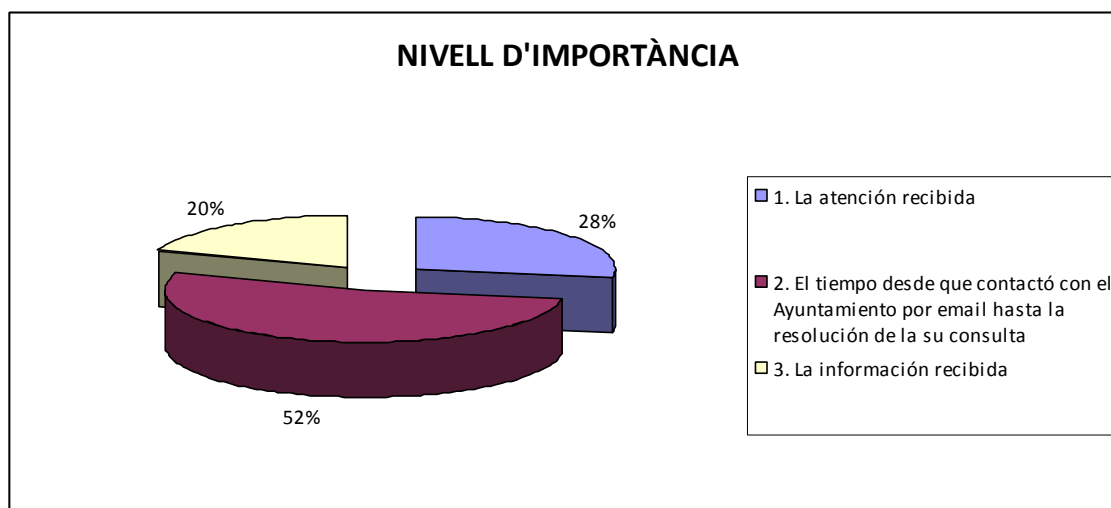
En general





2.4.3. Recollida sobre importància

Tan sols 137 persones de 336 han donat resposta en aquesta qüestió. La majoria avalua com a més important la rapidesa amb què es respon el correu, però hi ha persones que a més troben important la solució al que es demana. Aquesta qüestió no s'ha definit com a atribut.



Observacions

La majoria d'observacions fan referència que no se soluciona el problema, la qual cosa és òbvia, atès que el SAT-010 és un servei d'informació i tramitació inicial. Costa que els usuaris destriïn les funcions i les competències d'aquest servei amb els altres serveis municipals.

Conclusions

La satisfacció amb aquest nou servei assumit pel SAT de forma oficial és també molt elevada. Això no obstant, és un poc inferior als valors obtinguts a l'enquesta telefònica.

Realment s'ha de fer més feina en la línia que els negociats aportin la informació demanada pel SAT en temps i forma, i així creim que millorarà encara més la satisfacció amb el servei ajuntament@palma.es. Els ciutadans no saben què és el 010 i no els importa quin negociat és el competent. Es comuniquen amb l'Ajuntament per correu electrònic i volen que aquest els doni no només una resposta sinó una solució. De fet, el correu es deia 010@palma.es i es va decidir canviar a [ajuntament@](mailto:ajuntament@palma.es) per a no "responsabilitzar" o penalitzar el 010 per aquest motiu.

2.5. AVALUACIÓ DE LA SEU ELECTRÒNICA

Presentació de dades i conclusions

L'enquesta (annex 1) es va posar en marxa el desembre de 2013 al web municipal.

Han contestat 28 persones demanant informacions diverses i han aprofitat, així mateix, per a afegir altres tipus de comentaris.

Tant la mostra com les respostes no ens donen una informació suficient per a prendre decisions relatives a la millora del servei.

Això no obstant, molts de suggeriments de publicació d'informació municipal ja s'atenen amb la creació del portal de transparència.

I, pel que fa als tràmits en línia, també hi ha algunes observacions interessants, encara que totes ja s'han pres en consideració. Tot d'una que disposem d'una nova versió del sistema que suporta l'administració electrònica, SISTRA, es podran incorporar nous procediments amb tramitació electrònica.

2.6. AVALUACIÓ DE LA TARGETA CIUTADANA EN LÍNIA

Presentació de dades i conclusions

L'enquesta (annex 1) es va posar en marxa el juny de 2014. S'envia en un enllaç a la carta que rep la persona usuària amb la targeta ciutadana.

Tan sols ha contestat 1 persona de les 26 a què s'ha enviat. La valoració ha estat molt alta, amb una puntuació general de 9 punts (vegeu l'annex 2).

Per raó de la mostra no tenim una informació suficient per a prendre decisions relatives a la millora del servei.

3. CONCLUSIONS

En primer lloc cal destacar les altes valoracions obtingudes quant a satisfacció, com tots els anys des que es fan les enquestes, i més tenint en compte que es fan uns 40.000 tràmits mensuals i s'atenen unes 20.000 telefonades cada mes. Això no obstant, n'hem extret les següents conclusions:

1. A partir de 2015 no es deixaran enquestes a les OAC durant tot l'any; el treball i la despesa no justifiquen la informació recollida, que no és significativa.

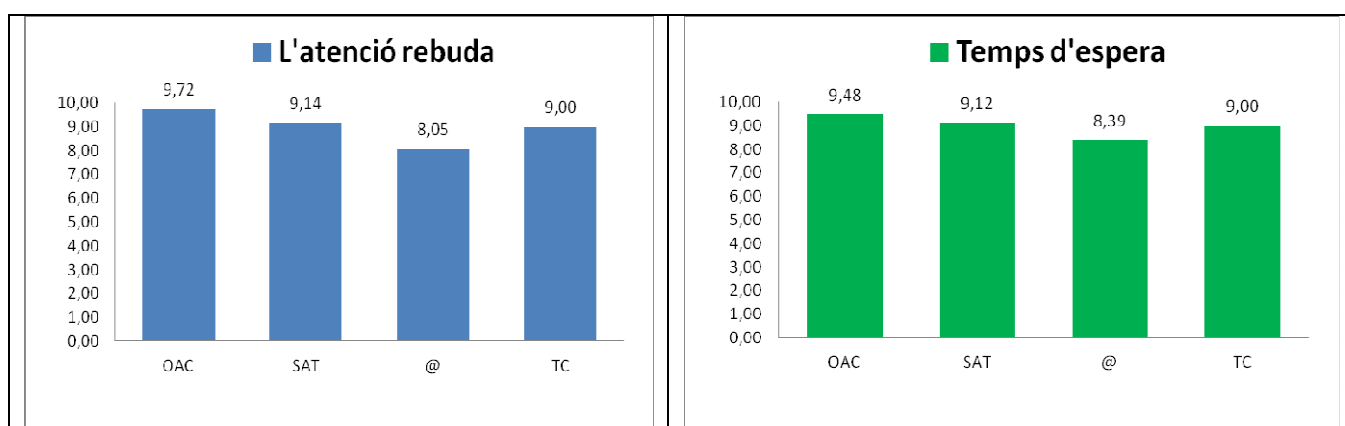
2. Per primera vegada s'han tractat les dades atenent el gènere i l'edat per a intentar extreure més informació. No consideram que sigui d'utilitat aquesta feina, i per tant no es durà a terme en pròximes ocasions.

3. Aquest projecte transversal implica en aquests moments persones dels següents serveis i àrees:

- Oficines d'Atenció a la Ciutadania: més de 60 persones
- Servei d'atenció telefònica i atenció per correu electrònic: més de 20 persones
- Targeta ciutadana: 3 persones
- Seu electrònica: IMI

4. De forma transversal, es pot dir que les persones de l'organització han estat molt ben valorades per les persones usuàries dels serveis.

5. De forma transversal, es pot dir que el temps d'espera ha rebut una valoració molt elevada; és a dir, es pot reflectir l'esforç de l'organització per a donar resposta a una de les expectatives més habituals als serveis d'atenció al públic.



6. Possibles nous compromisos sobre els quals reflexionar el 2015:

1. A les OAC, la resolució del tràmit de Registre s'ha de fer en un temps molt adequat segons els usuaris. En una escala d'1 a 5, la puntuació mitjana dels enquestats ha de superar el 4,5.

2. A les OAC, més d'un 80% d'usuaris ha d'avaluar la utilitat de la informació o l'assessorament rebuts com a excel·lent, amb un 5 a l'enquesta del servei.

3. A l'ATENCIÓ TELEFONICA, més d'un 80% d'usuaris ha d'avaluar la utilitat de la informació o l'assessorament rebuts com a excel·lent, amb un 8,9 o un 10 a l'enquesta del servei.
4. A l'atenció per correu electrònic, l'amabilitat de les persones s'ha de considerar molt adequada.
7. S'han de cercar possibles compromisos transvesals.
8. S'hi incorporarà la UAC, en la seva vessant d'atenció a l'usuari que recull una notificació a la mateixa UAC o a les dues OAC que proporcionen aquest servei.
9. Es valorarà la possibilitat de substituir les enquestes per grups focals, atès que fa anys que surten resultats semblants i no ens aporten idees per a millorar. Se'n podria fer un d'extern i un d'intern. També es treballarà en la línia de definir els atributs transversalment i no per servei.
10. Se seguirà fent feina en la unificació del gestor de coes.
11. S'impartirà formació al personal del SAT sobre administració electrònica per a donar un millor servei a l'usuari.
12. Es faran reunions de coordinació entre el 010 i el 092 per a millorar l'atenció a l'usuari del SAT.
13. S'oferirà formació a la carta al personal de l'OAC perquè es pugui reciclar en els temes en què li manca formació o experiència.
14. Els punts d'autoservei ubicats a tres OAC han descongestionat un poc la zona d'espera. Això no obstant, el 2015 haurem de revisar els tràmits que ofereixen i impulsar-ne encara més la utilització.

ANNEX 1: MODEL D'ENQUESTA (DURANT TOT L'ANY) OAC

Dependència: _____

Tràmit: Informació
 Tramitació
 Demanda documents
 Altres

Data: _____

**Ajudeu-nos a millorar el servei
d'atenció a la ciutadania**

La vostra opinió ens importa

Les dades personals recollides mitjançant aquest formulari es tractaran confidencialment i s'enregistraran, en el seu cas, en el fitxer automatitzat Sistemes de Qualitat, que és de titularitat de l'Ajuntament de Palma. No obstant això, podreu exercir els drets d'accés, cancel·lació, rectificació i oposició mitjançant un escrit adreçat a: Ajuntament de Palma. Departament de Qualitat, plaça de la Porta del Camp, 2 07001 Palma.

VALORACIO DEL SERVEI

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei de l'1 al 5. En la columna de satisfacció, l'1 és 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, la valoració més baixa es correspon amb l'1; mentre que la més alta, el 5, significa que és molt important.

	SATISFACCIÓ	IMPORTÀNCIA
Temps d'espera perquè us atenguin.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Temps emprat per resoldre el vostre tràmit o gestió.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Espai i comoditat de les instal·lacions.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

OBSERVACIONS GENERALS

FORTALESES (punts que considereu que s'han de destacar de forma positiva en relació amb qualsevol aspecte.)

--

DEBILITATS (punts que considereu millorables en relació amb qualsevol aspecte.)

--

PUNTS CRÍTICS (aspectes que considereu que s'han de millorar immediatament.)

--

NOTA: A continuació us demanam dues dades personals, l'emplenament de les quals és voluntari. Les dades de l'enquesta ens permeten tractar els resultats obtinguts i, en cas que les vostres indicacions així ho manifestin, la possibilitat de contactar-vos per donar resposta al que ens heu comunicat.

Nom:
Adreça electrònica:

Edat:
Sexe:

Dependencia: _____

Trámite: Información
 Tramitación
 Demanda documentos
 Otros

Fecha: _____

Ayúdenos a mejorar el servicio de atención a la ciudadanía

Su opinión nos importa

VALORACIÓN DEL SERVICIO

A continuación le solicitamos que valore nuestro servicio del 1 al 5. En la columna de satisfacción el 1 será la calificación más baja, es decir, nada satisfactorio, hasta llegar a 5, que es la calificación más alta y significa completamente satisfactorio. En la columna de importancia, la valoración más baja se corresponde con el 1, mientras que la más alta, el 5, significa que para usted es muy importante. Per favor marque con un círculo lo que considere conveniente.

	SATISFACCIÓN	IMPORTANCIA
Tiempo de espera hasta ser atendido/da.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Tiempo empleado para resolver su trámite o gestión.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Utilidad de la información o asesoramiento recibidos.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Espacio y comodidad de las instalaciones.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

OBSERVACIONES GENERALES

FORTALEZAS (puntos que considere que se tienen que destacar de forma positiva en relación con cualquier aspecto.)

DEBILIDADES (puntos que considere mejorables en relación con cualquier aspecto.)

PUNTOS CRÍTICOS (aspectos que considere que se deben mejorar inmediatamente.)

NOTA: A continuación le pedimos dos datos personales, cuya respuesta es voluntaria. Los datos de la encuesta nos permitirán el tratamiento de los resultados obtenidos y, en caso de que sus indicaciones así lo manifiesten, la posibilidad de contactar con usted para dar respuesta a lo que nos ha comunicado.

Nombre:
 Correo electrónico:

Edad:
 Sexo:

Los datos personales recogidos mediante este formulario se tratarán confidencialmente y se registrarán, en su caso, en el fichero automatizado Sistemas de Calidad, titularidad del Ayuntamiento de Palma. No obstante, usted podrá ejercer derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición mediante un escrito dirigido a: Ayuntamiento de Palma. Departamento de Calidad, Plaza Porta del Camp, 2 07001 Palma.

OBSERVACIONS GENERALS

Ajudau-nos a millorar el servei d'atenció a la ciutadania

La vostra opinió ens importa

OAC: _____

- Tràmit: Registre
 Informació
 Autoliquidació
 Cert. viatge/emp.
 Targeta ciutadana
 Empadronament

Data: _____

Sexe: Home Dona

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us demanam que valoreu el nostre servei de l'1 al 5. A la columna de satisfacció l'1 serà la qualificació més baixa (és a dir, gens satisfactori), fins arribar a 5, que és la qualificació més alta (és a dir, completament satisfactori). A la columna d'importància o expectatives la valoració més baixa es 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
Temps d'espera perquè us atenguin.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Temps d'espera per a resoldre el vostre tràmit o gestió.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Espai i comoditat de les instal·lacions.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Sistema de cita prèvia per a tràmits padronals (contestau només si l'heu utilitzat)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Considerau útil i convenient l'existència a les OAC de punts d'autoservei consistents en ordinadors a disposició dels usuaris per a fer tràmits en línia?

Si No

Quins tràmits considereu que s'haurien de poder fer a través de [la seu electrònica de] web municipal palmademallorca.es?

OBSERVACIONS GENERALS

Ayúdenos a mejorar el servicio de atención a la ciudadanía

Su opinión nos importa

OAC _____

Trámite: Registro
 Información
 Autoliquidación
 Cert. viaje/emp.
 Tarjeta ciudadana
 Empadronamiento

Fecha: _____

Sexo: Hombre Mujer

VALORACIÓN DEL SERVICIO

A continuación le solicitamos valore nuestro servicio del 1 al 5. En la columna de satisfacción, el 1 será la calificación más baja (es decir, nada satisfactorio), hasta llegar a 5, que es la calificación más alta (es decir, completamente satisfactorio). En la columna de importancia o expectativas, la valoración más baja se corresponde con el 1, mientras que la más alta, el 5, significa que para usted es muy importante. Por favor marque con un círculo lo que considere conveniente.

	SATISFACCIÓN	IMPORTANCIA
Tiempo de espera hasta ser atendido.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Tiempo empleado para resolver su trámite o gestión.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Utilidad de la información o asesoramiento recibidos.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Espacio y comodidad de las instalaciones.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Sistema de cita previa para trámites padronales (contestar sólo en caso de haberlo utilizado)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

¿Considera útil y conveniente la existencia en las OAC de puntos de autoservicio consistentes en ordenadores a disposición de los usuarios para realizar trámites en línea?

Si No

¿Qué trámites considera que se deberían de poder realizar a través de la sede electrónica de la web municipal palmademallorca.es?

OBSERVACIONES GENERALES

Los datos personales recogidos mediante este formulario se tratarán confidencialmente y se registrarán, en su caso, en el fichero automatizado Sistemas de Calidad, titularidad del Ayuntamiento de Palma. No obstante, usted podrá ejercer derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición mediante un escrito dirigido a: Ayuntamiento de Palma, Departamento de Calidad, Plaza Porta del Camp, 2 - 07001 Palma.

OBSERVACIONS ENQUESTA OAC:

- 1.no deberían cobrar por pedir certificados
- 2.servicio muy amable
- 3.servicio rápido, gran conocimiento general del ayuntamiento, amabilidad del personal
- 4.Servicio rápido y ágil. Me han resuelto las dudas y lo hemos solventado al momento.
- 5.Gestión muy rápida, todos los departamentos deberían funcionar así. Muy eficientes.
- 6.Agraiment
- 7.Muy buena atención y gran capacidad de resolución.
- 8.yo vivo en San Agustín y la cercanía es muy importante y dan cita más rápido. El servicio es mucho más ágil que la oficina central
- 9.muy buena atención al ciudadano
- 10.todo perfecto
- 11.muy buena disposición
- 12.todo estupendo
- 13.la sra xxx es muy amable y resolutiva
- 14.tot molt agradable
- 15.Estupendo!
- 16.Una atención excelente
- 17.Hace rectificaciones
- 18.No estoy de acuerdo con poner PC en oficinas para trámites, el mejor servicio es personal.
- 19.Mesa 7
- 20.No entèn l'idioma
- 21.Me parece bien todo, atención muy agradable
- 22.Mesa 7
- 23.Mesa 7
- 24.no entén l'idioma
- 25.mesa 7
- 26.mesa 7
- 27.mesa 7
- 28.el espacio de espera es insuficiente
- 29.la atención es muy eficaz
- 30.general=>personal muy buena atención
- 31.de momento ninguna todo ha sido muy correcto
- 32.espai molt reduït
- 33.tot molt bé, rapidessa i amabilitat
- 34.Muy bien
- 35.Todo bien
- 36.De momento nada que decir, todo perfecto

ANNEX 3: MODEL D'ENQUESTA SAT/010



Enquesta per a la recollida de necessitats i expectatives, i satisfacció del servei d'atenció telefònica 010.

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

–emplenar per persona enquestadora sense demanar a la persona enquestada–

Sexe	<input type="checkbox"/> H	<input type="checkbox"/> D
------	----------------------------	----------------------------

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre **servei** quant a la importància que li doneu, així com la vostra satisfacció al respecte. A la columna d'importància, valoreu de 0 al 10, essent la valoració més baixa el 0, és a dir, no és important el contingut de la qüestió, en tant que la més alta, el 10, significa que és molt important. A la columna de satisfacció, el 0 serà la qualificació més baixa, és a dir, molt insatisfet/a, fins arribar a 10, que és la qualificació més alta i significa completament satisfet/a.

Qüestions		IMPORTÀNCIA										SATISFACCIÓ											
1	Com valoreu l' <u>atenció</u> rebuda?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Com considereu el <u>temps</u> transcorregut fins que heu estat atès?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Considerau que heu rebut la informació que necessitàveu?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANNEX 4: MODEL D'ENQUESTA CORREU ELECTRÒNIC

AJUNTAMENT DE PALMA DE MALLORCA

[Editar este formulari](#)

Des de l'Ajuntament de Palma de Mallorca el nostre desig és millorar l'atenció i el servei que proporciona als seus usuaris.

La vostra opinió és molt important per a nosaltres i per això us sol·licitam que per favor respongueu a les preguntes que aquí us plantejam. La realització d'aquest qüestionari no us durà més de 2 minuts. Les vostres respostes seran confidencials i s'utilitzaran exclusivament per a la millora contínua del nostre servei.

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

*Obligatorio

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe *

Edat

Atenció i informació rebuda quan heu contactat mitjançant el correu electrònic 010@palma.es

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei quant a la vostra satisfacció respecte del servei rebut. El 0 serà la qualificació més baixa, és a dir, molt insatisfet/a, fins arribar a 10, que és la qualificació més alta i significa molt o completament satisfet/a.

1. L'atenció rebuda

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet / a

2. El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament per correu electrònic fins a la resolució de la vostra consulta

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet / a

3. La informació rebuda

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet

IMPORTÀNCIA

Quins aspectes dels abans esmentats trobau que són més importants i en quin ordre?

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI D'ATENCIÓ VIA CORREU ELECTRÒNIC

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet / a

OBSERVACIONS GENERALS

Hi ha res més que vulgueu afegir?

VALORACIÓ DEL QÜESTIONARI

Per favor, valoreu aquest qüestionari del 0 al 10, sent 0 la puntuació més baixa i 10, la més alta.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet / a

Què canviàrieu o eliminaríeu del qüestionari? Què hi afegiríeu?

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

IMPORTÀNCIA ENQUESTA CORREU ELECTRÒNIC

1.	La rapidez que me contestaran. No puedo comentar en el punto 2 hasta que veo que han solucionado la consulta. Pero al menos se que lo están tomando nota. Gracias	1
2.	el tiempo y la respuesta	2
3.	1-2-3-	1
4.	El Tiempo de respuesta	2
5.	La información recibida, que en mi caso es O. Llamar a un teléfono...las páginas web deben tener la utilidad de no colapsar los servicios públicos, no tener que desplazarse y hacer una gestión EFICIENTE 100%	3
6.	La brevedad en las respuestas.	2
7.	la info y el tiempo a parte sugerencia o una solución	3
8.	La rapidez de la respuesta, y la información recibida!	2
9.	Estoy a la espera de contestación por la Petición del certificado de empadronamiento. Gracias	
10.	1º Tiempo de resolución de consulta 2º Atención recibida 3º Información recibida	2
11.	1º Tiempo de resolución al problema, 2º Información 3º Atención	2
1.	El tiempo de respuesta.	2
2.	La información recibida.	
3.	La atención recibida.	
12.	La atención recibida	1
13.	El tiempo y la información	2
14.	Calidad de la información facilitada en primer lugar y, posteriormente la rapidez en la respuesta	3
15.	Rapidez en contestar y buena información solicitada	2
16.	El tiempo, la info.	2
17.	Rapidez en la contestacion	2
18.	Que pueda recibir tan pronto posible lo por mi solicitado.	2
19.	RAPIDEZ	2
20.	la rapidez la considero lo mas importante.	2
21.	1, 3, 2	1
22.	la información recibida y el tiempo	3
23.	Todos	
24.	Información y tiempo de respuesta.	3
25.	Todos por igual pues tanto la prontitud e información recibida ha sido totalmente satisfactoria.	
26.	esta bien la atención en cuanto a contactarse con nosotros pero la información nos parece deficiente.	
27.	Me parece que los tres ya que ha sido rápido y eficaz y ya tengo resuelto el problema que de haberseme ocurrido antes no hubiera llegado a serlo. Muchas gracias de nuevo.	
28.	La rapidez en contestar, q ya es mucho	2
29.	El tiempo de resolución de dudas y consultas creo que es muy satisfactorio.	2
30.	El tiempo en atencion !	2
31.	Es el correcto.	
32.	Los tres y en el orden que aparecen expuestos. Me parecen los más correctos.	1
33.	Rapidez	2
34.	La información recibida y el tiempo d respuesta	3
35.	El tiempo de la resolución del problema.	2
36.	La información recibida y el tiempo en contestar	3
37.	La rapidez de la respuesta y la calidad de la información recibida.	2
38.	1 La información 2 El tiempo 3 La atención recibida	3
39.	Lo mas importante es la comprension del problema que motiva el contacto con ustedes	NUEVO ATRIBUTO?
40.	Tiempo de contacto he información recibida.	2
41.	La respuesta de forma clara y rápida hasta su resolución	3
42.	El poder contactar con el Ayuntamiento, aunque no he solucionado el problema y lo han derivado a otro departamento.	

43. debería ser mas rapida la respuesta, si es posible.		2
44. 1º 2º 3º ATENCIÓN	INFORMACIÓN TIEMPO	3
45. tos tres son importantes por igual		
46. Satisfecho en todo.		
47. 1.El tiempo en que respondieron la solicitud 2.La información recibida 3.La atención		2
48. No sé todavía si la información que me han dado es la correcta, imagino que sí, por eso les he dado un diez.		
49. La prontitud y habernos referido		2
50. La información recibida es muy completa.Aunque el tiempo de respuesta es importante.Sería mejor si pudieran contestar el mismo dia(como sugerencia)		3
51. Rápidez Atención Información		2
52. Los 3 por igual		
53. 2,1,3		2
54. El tiempo y la atención		2
55. eL TIEMPO DE RESPUESTA		2
56. Van en conjunto, no veo prevalencia en ellos		
57. La rapidez en la respuesta y la atención recibida.		2
58. Punto: 2,1,3		2
59. 1,2,3		1
60. 2,1,3		2
61. NO HA HABIDO CONTESTACIÓN NI SOLUCIÓN ALGUNA AL PROBLEMA PLANTEADO Y ME INVITAN A PUNTUAR. ¿que valoro la incompetencia del sistema?		
62. Todos		
63. LA RAPIDEZ EN RESPONDER		2
64. 02/03/2001		2
65. 2 3 1		2
66. la información recibida.		3
67. La atencion,es especial y luego la informacion variada sobre el asunto,gracias		1
68. 03/01/2002		3
69. La información recibida La rapidez de la respuesta		3
70. EL TIEMPO DE RESPUESTA LA INFORMACIÓN RECIBIDA LA ATENCION		2
1. tiempo 2. Información 3. Atención		2
71. la información recibida en primer lugar, el tiempo en segundo lugar y la atención recibida en tercer lugar		3
72. NO RESPONDE A MIPREGUNTA		
73. El mismo orden anterior		
74. como recibí el aviso de la multa el mismo día que caducaba la posibilidad de pagar l 50%, al principio no supe que hacer y cuando vi el telefono 971 225 900 llame enseguida y fue un verdadero desastre ya que me pasaron con 7 personas distintas que en cuanto les decia lo que pasaba me ponian con otra persona en seguida. Estuve un total de 25 minutos al telefono hasta que la septima persona me contesto y me dijo que llamara al 010. Y a partir de ese momento todo fue mas facil, pero la oficina de multas ya habia cerrado. Me dijeron que mandara un e mail y es lo que hice y me sorprendio la respuesta tan rapida y concisa dciendome lo que tenia que hacer.		
75. La atención y respuesta recibida muy bien		1
76. La claridad de la información es muy importante, pero en mi caso por ser multa, se conteste con rapidez, como asi ha sido		3
77. 03/02/2001		3
78. 03/02/2001		3
79. Punto 2 Punto 1 Punto 3		2
80. 02/03/2001		2
81. La resolución del problema		Nuevo

	atributo?
82. a ver creo que habeis sido muy correctos y rapidos contestando,no hace falta modificar nada,eficiencia un 10. un cordial saludo de hector y gracias por la informacion.	
83. La rapidez y sobretodo la eficacia en poder resolver el problema que se plantee. Es importante que las vías de acceso: teléfono o vía internet estén operativas .	2
84. Atencion Informacion recibida(pendiente) Rapidez(de momento puesta en marcha:10. Resolucion:?	1
85. La información y el contacto con el usuario para resolver incidencias o dudas	3
86. Es de agradecer ver que recibes respuesta y que canalizan la petición formulada. Ahora habrá que ver el tiempo que puedan precisar para su subsanacion, que si es similar al de la respuesta del correo será fantástico.	
87. Normalmente envio mails, siempre me han contestado y han resuelto la averia con satisfacción.	
88. Tiempo de respuesta	2
89. La atención en la consulta La rapidez en el tratamiento La resolución del problema	1
90. El orden me parece secundario y los puntos a valorar me parecen correctos. Creo que esta encuesta debería realizarse a partir de la resolución del problema informado, ya que el punto 2, en este caso, no está resuelto, sólo se ha iniciado la puesta en marcha para ello. O enviar posteriormente una notificación de resolución del aviso y que valoren satisfacción	
91. Atencion y resolution del problema	1
92. Claridad y celeridad	3
93. Los 3 aspectos son importantes y necesarios a la vez.	
94. Los 3 aspectos son importantes y necesarios a la vez.	
95. 1.- Tiempo 2.- Información	2
96. la información	1
97. Los 3 aspectos son muy imporantes y han sido atendidos perfectamente.	
98. La atención prestada a mi solicitud de una forma tan pronta	1
99. Lo más importante es que una semana después de mi queja todo sigue igual. Es decir que las luces de la Calle Mar Aral, en Las Maravillas, desde la Calle Parcelas en dirección Palma se apagan a las 06,30 horas.	
100. El tiempo de respuesta por parte del 010 al contestar un e_mail. (Me ha parecido muy rápido). La atención y la información me resulta un tanto fría al no tener a nadie de tú a tú.	2
101. la información recibida	1
102. El trato al ciudadano y la rapidez de respuesta.	1
103. EN REALIDAD, LA ATENCION HA SIDO EJEMPLAR, EL UNICO CALIFICATIVO QUE PUEDO DARLE ES EXELENTE	
104. Todo en orden. No complain. Fast reply.	
105. el tiempo de espera	2
106. LA RAPIDEZ EN LA CONTESTACIÓN.	2
107. 1.- atención ninguna, pues parece una respuesta "tipo" 2.- resolución, desde el 29 de septiembre a dia de hoy 10 de octubre, nada 3.- me remiten al enlace de Tui que por supuesto tengo ya que les digo haberme inscrito ya	
108. La información recibida y el tiempo de respuesta, por este orden.	1
109. La información recibida y el tiempo de respuesta, por este orden	1
110. Disculpas Solución Gracias	
111. la solución al problema y no solo respuesta informativa	
112. la atención recibida y la pronta respuesta.	1
113. 1.-	1
114. La informacion recibida en primer lugar y que contesten a nuestras preguntas, el tiempo de espera que sea lo mas breve posible y la atencion recibida aunque al ser online siempre sera correcta.	3
115. La rapidez en la resolución.	2
116. 1,2,3	1
117. El orden me parece el adecuado.	1
118. Simplemente no han hecho nada, al menos, el vecino no ha recortado sus plantas y no se puede pasear sin bajarse a la calzada, suponiendo que no haya vehículos	

aparcados. En ese caso hay que agacharse. Increíble, verdad?	
119. todos	
120. lo más importante es la información recibida. luego, el tiempo.	3
121. 02/01/2003	2
122. La información recibida. La sede electrónica para obtener el certificado de empadronamiento queda bloqueada desde hace meses.	3
123. Atención, información y tiempo	1
124. Todos los aspectos	
125. Rapidez en la respuesta	2
126. 2 3 1	2
127. Todos son importantes, pero me gustó la rapidez de la respuesta y su claridad.	
128. Me parecen igual de importantes todos ellos	
129. 1.- Atención 2.- Información 3.- Tiempo	1
130. fluidez, claridad	2
131. He comunicado una incidencia en la sede electrónica. A las pocas horas me contestan que ha reenviado mi correo a los servicios informáticos. Han contestado rápido, pero no hay nada de la solución aun.	
132. La rapidez de contestacion esta bien pero la infor,acion dado esta mal, es decir que el link mandado no funciona.... nos deja acceso a una pagina de java... una pena, aun no esta operacional	
133. la rapidez	2
134. el aspecto más importante es el punto 2 porque realmente la rapidez y la sencillez de ejecutar el trámite es lo más importante.	2
135. La rapidez	2
136. ninguno de los tres. echo en falta una pregunta que diga ¿se solucionó su problema?	
137. Me parece importante un tiempo rápido de respuesta, y sobre todo la claridad expositiva	2
138. El tiempo desde que contactó por email hasta la resolución de su consulta La información recibida	1
139. Lo del árbol es importante. ..pero la limpieza de la calle es esencial ..y no se limpia...nada...el ejemplo es ese rincón e te los portales de acceso números 2-4-6 (junto entrada parking) que tiene cúmulo de basura desde hace meses. El mantenimiento del parque lo listo. La valla que lo rodea jamás ha sido pintada. ..esta de origen. ..y yo llevo viviendo en la zona 10 años.	
140. 1-El tiempo de espera 2-la informacion recibida 3-la atencion recibida	2
141. Atención recibida	1
142. Telefónicamente la verdad un desastre, ya que no hubo manera.	
143. el tiempo de contacto hasta la resolución de la consulta La información recibida	2
144. La información recibida	1
145. 03/02/2001	3
146. Me parece perfecto tal como es!:)	
147. La respuesta , el interés por solucionar el problema y la agilidad del servicio. Enhorabuena	3
148. Vds me han facilitado que debía dirigirme a multas, pero con los datos facilitados por multas no he podido pagar la infracción, ya que hasta este momento no me han facilitado la referencia completa para ello, o código de barras que multas exige.	
149. La rapidez con que es atendida la queja y/o sugerencia	2
1) el tiempo 2) la informacion 3) la atencion	2
150. tardaron mas de dos meses en contestar	
151. La informacion precisa.Rapidez.y la atencion.	1
152. 2,1,3	2
153. El temps i la informació (2 i 3)	2
154. El tiempo, la información, la atención por este mismo orden.	2
155. Las tres son importantes porque una lleva a otra.	
156. El prontitud de respuesta, y la información facilitada.	2
157. Atencion	1

Resolució Comunicació Hasta ahora la actuación del Ayuntamiento CERO PATATERO	del problema	
158. Todos		
159. 2; 3; 1		2
160. Que se ha recibido una respuesta inmediata al asunto tratado. Sentir la confianza de que el tema va a ser adecuadamente gestionado para encontrar una solución		2
161. Rapidez, claridad		2
162. La información, la rapidez y la atención		1
163. Valoro por igual los tres aspectos. Es muy importante recibir información confiable cuando uno está planificando un viaje.		
164. información tiempo la atención	recibida	1
165. La La El temps	informació rebuda atenció	1
166. Encara no he pogut resoldre el problema. He demanat ara atenció telefónica.		
167. 1- Informació 2- temps. 3- atenció rebuda.	rebuda.	1
168. atenció informació temps		1
169. La rapidesa en la contestació. Una informació que no generi encara més dubtes.		2
170. Tots són importants.		1
171. Tots		
172. 2, 3, 1		2
173. El més important per mi és la velocitat de resposta, ja que és un sistema informàtic. Es fa per estalviar temps.		2
174. la informació rebuda i l'atenció rebuda		1
175. Rapidesa en rebre resposta.		1
176. 1.- El temps de resposta 2.- La informació rebuda 3.- L'atenció rebuda		2
177. La resposta satisfactòria.		
178. La informació és el més important, és clar que si arriba tard pot no servir de res. L'atenció és d'agrir però secundària.		3
179. HE DE DIR QUE TOTS ES ASPECTES HAN ESTAT TRACTATS AMB MOLTA EFICIENCIA		
180. Estan bé així.		
181. Els tres aspectes són importants.		
182. Sobre tot el temps en què es respon.		2
183. La informació rebuda		3
184. És molt important haver contactat amb l'emosir ja que malauradament no és costum		
185. El temps, la informació i l'atenció		2
186. 1.- 2.- 3.- atenció	informació temps	1
187. A més de l'atenció telefònica que me pareix bona, lo que volem els ciutadans és que se solucionin els problemes plantejats, i a aquest cas, no s'ha duit a terme. Tot segueix igual de brut. Les escombreries i fems estan allà mateix.		
188. La Informació i temps resposta	informació rebuda	1
189. Temps en contestar		
190. Resposta ràpida		2
191. No s'ha contestat la consulta, s'ha derivat a un altre departament		
192. Rapidesa en la resposta i eficàcia en la seva posada en marxa.		2
193. Resposta final obtinguda (encara estic pendent de que em respongui el departament)		

OBSERVACIONS ENQUESTA CORREU ELECTRÒNIC

1.	Doy a todo un 10
2.	Muchísimas gracias, son Vds. estupendos
3.	La página web es poco dinámica y no demasiado útil.
4.	Nada.
5.	he hecho unas preguntas muy claras. no se me ha contestado a estas preguntas directo. solamente me han dich que lo proporcionan a otro departamento, que realmente solo es uno de mis preguntas y el resto se ha dejado al aire. si fuera un negocio, pues nadie lo contrataria. seria no aprobado.
6.	nada
7.	Mi agradecimiento
8.	La sra. M ^a Ángeles Díaz del Servei de Població me ha atendido de forma excelente y ha resuelto mi problema rápidamente, por lo que le estoy muy agradecida. Es la primera vez que hago uso de 010@palma.es y estoy muy satisfecha.
9.	El cuestionario se envía automáticamente antes de la resolución del problema por lo que sólo se puede hacer una valoración parcial de la atención recibida.
10.	En esta incidencia solamente he recibido que email que la han recibido y que la han pasado los técnicos informáticos, pero no se me ha solucionado nada de mi incidencia con la Sede Electrónica, ni se han puesto en contacto nadie conmigo . En el mes de febrero ya envié otro email después de hablar por teléfono con el 010 y en ese caso, ni se me contestó, por el mismo tema de incidencia de la Sede Electrónica. Así que queda muy bonito el servicio vía correo electrónico pero INEFICAZ TOTALMENTE para solucionar el problema de los usuarios.
11.	Ruego me mantengan informado de mi solicitud.
12.	todo maravilloso.
13.	Que por favor me resuelvan lo ante posibles gracias
14.	Sigan así !!!!!!!!!!!!!!!
15.	se fumiga una vez y aparentemente se olvida el problema. Problema que persiste hasta el próximo invierno.
16.	Muchas gracias por su pronta respuesta. Como observaran no puedo valorar ningun punto ya que lo que han hecho ha sido derivarlo a los tecnicos. De todas formas muchas gracias por haberme contestado. Si decirles que el 010 de telefono se merece un 10. Llame el mes pasado por una averia en la Rambla con peligro para transeuntes y en 24 horas estuvo arreglado. Muy agradecido a la atención del 010 saludos
17.	En la documentación a entregar al ayto al final siempre hay que ir a una oficina con papeles, por muy telemático que parezca al principio. ☹
18.	No
19.	La valoración tan alta que he puntuado, no la indico solamente por la rapidez y exactitud en la ayuda solicitada. Lo hago también como usuario muy frecuente de cualquier medio telemático. La relación, tratamiento y gestión, en comparación con otros muchos servicios telemáticos usados y el del Ayuntamiento de Palma, es notablemente a favor del Ayuntamiento de Palma y el personal de atención.
20.	Simplemente agradecer el trato recibido
21.	Efectuar una pequeña indicación sobre cómo actuar cuando el servicio a quien se remite el escrito, en este caso, a la Alcaldía, no responda en breve plazo de tiempo.
22.	Que es muy eficiente
23.	TODO CORRECTO
24.	No me han dado la información requerida, me han dado una errónea.
25.	Esperaba que con una sola consulta, alguien me diera una respuesta directa, sin embargo han derivado mi consulta a otro departamento y me instan a llamar para conocer los detalles.
26.	Añadiría el plazo estimado para resolver la consulta o petición solicitada
27.	Yo esperaba que la queja que hice fuera trasladada al departamento correspondiente, a fin de cuentas es el mismo ayuntamiento
28.	han reenviado mi mail, todavía no tengo la respuesta.
29.	Si ocurre algo urgente no hay servicio .para quejas a largo plazo bien pero de un día para otro o de urgencia no se sabe a quien llamar
30.	Pendiente saber el resultado del departamento donde se ha enviado
31.	Todo okay
32.	1.-Ver correspondida la solicitud de reparación en un tiempo récord 2.-Comprobar que las inquietudes de la ciudadanía tienen respuesta por parte de la Administración 3.- Atención personalizada y esmerada. Muchas gracias
33.	Voy a seguir los pasos indicados, no obstante si el ayuntamiento pudiera hacer un esfuerzo mas para buscar a mi amigo de la mili, estaria inmensamente agradecido
34.	QUE SE REPARE EL BOQUETE LO ANTES POSIBLES PARA EVITAR MAS TROPIEZOS

35.	Si. Que el problema es muy difícil de solucionar. Cuando intentas conseguir el certif, si falta instalar algún componente de java, el link te debería remitir directamente a la descarga exacta de ese componente, no a la web de Oracle. Este problema lo lleva arrastrado la web de la Seu electr del Ajuntament desde siempre, que yo sepa. Y creo que ya va siendo hora que se solucione. No entiendo que de ninguna manera se haya intentado ya solventar el tema Un saludo
36.	Si...que yo tengo la versión de JAVA actualizada y aún así, la web de la SEU electr siempre muestra ese problema al solicitar el certif Un saludo
37.	Sobre mi problema no me han dado solución alguna y yo hubiese esperado que me dieran unas pautas para yo poder hacer, porque para mi no se me ha solucionado el problema (entiendo lo de la privacidad de las personas) pero no me han dicho que cauces tomar o que hacer para yo así poder encontrar a mi hermano.....
38.	NO
39.	Por ahora, no , gracias
40.	Espero no tener que pagar la multa ya que me lo quitaron por telefono desde el Paseo Sagrera ya que era una urgencia medica.
41.	Si, a pesar de que se contesta enseguida, el tema sigue sin tratarse con la debida efectividad. Los mosquitos arrasan en una zona deportiva, con el peligro para niños y adultos que deciden no volver al centro hasta que la plaga no haya sido eliminada. Algunos niños son alérgicos a las picaduras. Reclaman mayor atención al asunto.
42.	Hoy si he podido pagar la multa , probablemente por su gestión Gracias
43.	Me da la sensacion que leen muy por encima las reclamaciones y las reparten a las areas de manera algo ligera. Hay que intentar comprender mas las cartas del ciudadano
44.	Me da la sensacion que leen muy por encima las reclamaciones y las reparten a las areas de manera algo ligera. Hay que intentar comprender mas las cartas del ciudadano
45.	Llevamos mas de DOS años detrás de este problema,Parques y Jardines lo ha solucionado a medias,estaríamos agradecidos todos los vecinos, si de una vez por todas se solucionase este problema, Es una zona de gran afluencia ciudadana, al estar muy cerca de la playa de La Ciudad Jardín,,y es realmente penoso, ver como estos árboles enfermos han dejado las aceras y los coches de quienes aparcan en la calle Minguela,dicha resina se transporta en los zapatos adherida, a las casas (mía incluida). Han fumigado cuatro veces por lo menos sin resultado,y añadiendo que los días de fumigación hemos tenido que cerrar todas las ventanas durante la noche (desde las 0000 hasta las 0600) con el consiguiente calor dadas las temperaturas existentes.
46.	No
47.	No puedo poner la queja a través de la página web del ayuntamiento, cuando quiero subir la foto, no lo hace. Es una pena, que la página web no funcione bien.
48.	no.
49.	Solamente non me ha dado una confirmacion de que es posible harce lo que necesito por internet. Lo todo mas esta muy bien.
50.	Desearia una respuesta
51.	A la hora de contratar el servicio algunas cuestiones no quedan muy claras. Por ej.: el tiempo que se puede disponer de la bici
52.	Hacen una gran labor.
53.	Debería haber una canalización directa de la solicitud planteada dándole un tratamiento integral, sin tener que pasar por otras dependencias, organismos, solicitudes y nuevos lugares de donde presentar las propuestas o solicitudes. El solicitante tiene la impresión de no ser atendido.
54.	Creo que en las campañas que realizan en medios informativos, exterior, etc deberían informar de esta posibilidad de comunicación, no sólo a través del 010 (que es de pago) y mucha gente se decidiría a utilizar esta vía, cuando se quiera tener documento en papel de la comunicación realizada. Podría también crearse una app similar a la de Emaya, que utilizo para avisar de contenedores llenos, etc, para avisar de problemas como el de la farola en malas condiciones, problemas de asfaltado, papeleras descolgadas, etc y mejorar así la comunicación y resolución de pequeños problemas en los barrios.
55.	Me gusta Mallorca
56.	Intentar potenciar la vía email para necesitar menos la vía telefónica y presencial.
57.	Intentar potenciar la vía email para necesitar menos la vía telefónica y presencial.
58.	Agradablemente sorprendida por la eficacia
59.	Gracias por la atención prestada
60.	Que si para cambiar la hora de un reloj hace falta más de una semana mejor que dediquen más personal a la resolución de los problemas y menos a la burocracia
61.	En la página del ayuntamiento debería aparecer con más claridad este servicio que considero fundamental

para una sociedad moderna.
62. NO
63. Servicio muy eficiente. I'm happy. Contento.
64. menos burocracia, y más eficacia. Falta una atención personalizada.
65. Ahora me han contestado a mi pregunta y me dan la puerta a la resolución del problema. Espero que la solución (fumigación de una plaga) sea tan rápida y satisfactoria.
66. El tiempo y la atención recibida ha sido estupenda, pero salvo eso, apenas he obtenido resolución a mi problema :(
67. Me han indicado que registraban mi solicitud, pero me hubiese resultado útil saber qué departamento se pondrá en contacto conmigo y el plazo aproximado.
68. No poner excusas
69. en la pagina de internet del Ayuntamiento falta mas datos para poder localizar al alcalde y los datos de su gabinete... correos telefonos de contacto etc.
70. Es de agradecer que el ayuntamiento ponga este tipo de servicios para el ciudadano. Deberían promocionarlos más porque la colaboración ciudadana es importante para el mantenimiento de la ciudad.
71. No se contesto a mi petición. Sólo se me dio un numero
72. Este sistema es genial, si sirviera para algo, claro.
73. Pues que he preferido pagar la multa que hacer todos los tramites para que me la quiten , ahora solo falta que los operarios de la hora sean más profesionales en su trabajo.
74. sigue sin funcionar
75. ¿Sirve de algo? No sé si mi queja o comunicado llega a los responsables municipales que deben solucionar el problema.
76. con la tecnologia actual no entinedo aue todo sea tan complicado para obtener nuestros tramites y que siguamos a la era de piedra pidiendo citas previas no respetadas y hacer cola mientras se organiza su vida para los trabajaradores publicos.....
77. no
78. ha sido muy útil poder recibir este trámite por mail por parte de ustedes ya que vivimos en Argentina Muy atenta la persona que nos atendió por teléfono para la explicación de los papeles que debíamos presentar
79. Me gustaría que un futuro se pudiesen realizar más trámites a través de Internet
80. Sí, está muy bien que contesten mails, pero sin contenido y sin aportar soluciones.
81. Esta muy bien su respuesta, que ha sido inmediata. ..ahora esta por ver que tardan en dar solución. ...que espero sea igual de inmediato. Gracias.
82. Muy eficaz
83. Se han dedicado de pasar la pelota a otro departamento.
84. Ver más abajo
85. Gracias por su atencion! Un saludo grande y un gran GRACIAS desde la Suiza!!!
86. No tengo respuesta de la ite de c/juan mestre n10_1izquierda
87. QUE ME RESUELVAN MI PROBLEMA
88. Deberían mejorar la página web del ayuntamiento, y7/o revisar periódicamente para asegurarse que funciona correctamente.
89. Incompetencia absoluta
90. Incompetencia absoluta
91. Muy satisfecha
92. Es una pena que no cuenten con abonos mensuales de transporte más económicos para personas mayores. Por ejemplo la EMT de Madrid cuenta con uno de menos de 13 € mensuales (de uso ilimitado en metro, tren y autobuses dentro de la provincia de Madrid) que resulta muy útil para quienes no cuentan con excesivos recursos económicos.
93. Servei excellent
94. Agrait pel bon servei.
95. Moltes Gràcies.
96. No. Tot correcta
97. La solució que em varen "suggerir" no funciona. És "interessant" tenir un servei informàtic, incapaç de solucionar un problema durant més d'una setmana.
98. tal vegade podrien posar mes llocs d'atib.
99. Que el certificat de residencia dde la direcció aportada, tampoc funciona.
100. Heu de tenir en compte que el fet que un ciutadà faci queixes i suggeriments no és tant sols una crítica, moltes vegades ve acompanyada de propostes i empatia. és ben important que tengeu en compte que una resposta satisfactòria (malgrat no es pugui doanr sol.lució, és el quemés valoram els usuaris.
101. Si be la "culpa" de la meva "insatisfacció" no és directament del servei d'informació, he de dir que per molt atents i ràpids que han estat, no m'ha servit de res. Ja que han tramitat es meu correo a "serveis jurídics" i aquests NO han contestat. Sa conovocàtoria referent a la qual vaig fer sa consulta està a punt d'acabar iestic igual de mal informat que es primer dia.
102. NO, TOT ES MOLT CORRECTA
103. Res més de moment, gràcies.
104. Res més a afegir

105. Voldria dir que no tots els departaments d'aquest Ajuntament son tant eficients, la causa per la qual he contactat amb vostres es la tercera vegada que succeeix.
106. no s'ha sol·lucionat la incidència
107. Hemb sap mol greu que no has poguès votar desde Palma el passat dia 9.

ANNEX 5: MODEL D'ENQUESTA SEU ELECTRÒNICA

[Editar este formulario](#)

Ajuntament de Palma de Mallorca. Incorporació de la ciutadania.

Moltes gràcies pel vostre temps

Quina informació municipal creis que hauria de ser pública?

Quins tràmits pensau que s'haurien de fer per Internet?

Observacions

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Con la tecnología de

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

COMENTARIS I OBSERVACIONS A L'ENQUESTA DE SEU ELECTRÒNICA

Informació municipal pública

1. Yo pediría muchos temas a una web cultural del Ayuntamiento:
 - * Lista de Hijos Ilustres y Adoptados con sus biografías, fotos de los cuadros y los discursos de las declaraciones.
 - Pongo un ejemplo: se acaba de declarar Hijo Ilustre de la ciudad a Félix Pons: ¿han puesto algo en esta web sobre ese acto?
 - * Los pregones y discursos que se realizan. ¿Han puesto el de Gaspar Sabater? o el del propio Alcalde por San Sebastián? Tendría que haber una biblioteca de pregones y discursos.
 - * ¿Y la lista de los Alcaldes de Palma, por qué no está en la web?

Bueno, ya estaría bien que pusieran algo de lo anterior. Son cuestiones del propio Ayuntamiento. No entiendo que la declaración de un Hijo Ilustre de la ciudad o una concesión de una medalla de oro o un pregón o discurso no se halle convenientemente explicado en alguna parte de la web municipal. Los periódicos informan, pero la web debiera tener los discursos y declaraciones.
2. Que los asistentes sociales se de ayuda para el ciudadano y se me rescane el sueldo que cobran y no que nos traten como basura y el que no valgan para las personas y el que no valga ala cola del paro como muchas gente que hay
3. el censo
4. el censo debe ser p.no por orden politico Militar como es
5. DIRECTORIO DE EMPRESAS
6. INFORMACION DE LOS CENTROS CULTURALES Y SUS ACTIVIDADES EN LA PRIMERA QUINCENA DE SEPTIEMBRE
7. La referente a las empresas públicas, EMAYA, EMT, EFM, etc. con sus retribuciones, convenios colectivos, ratios de personal directivo, administrativo y operativo, composición de los comités de empresa, etc.
8. Tema: para obtener el certificado de convivencia en el ayuntamiento de Palma. La pagina web de Calvia esta mas clara y definida.
9. Tota la possible.
10. El dinero por ejemplo que segun dijo el señor gilet no se gasto en la remodelacion de el polideportivo de son moix ya que era de unos 15 millones de euros y quedo en 13 se podian destinar a instalaciones deportivas municipales como la del deplorable estado de el campo de futbol de virgen de lluc.
11. TOTA
12. Costes de cada uno de los servicios
13. Actividades infantiles y deportivas en las barriadas
14. TOTA.
15. TODA
16. Más informació sobre els tràmits que es poden fer a cada àrea, no posa res de benestar social, per exemple. Domés surten els noms dels centres de serveis socials i de dia, crec que els catàlegs de prestacions haurien d'estar publicats: albergs, menjador municipal, etc.
17. dades contactes, telèfons d'interés, horari d'atenció al públic de tots els departaments i instal·lacions de l'ajuntament, actualitzades-Preus dels equipaments públics.
18. Consultar les meves dades a l'Ajuntament de Palma:
 - 1- del Padró Municipal d'habitants: domicili padronal, dades personals, persones que consten al domicili, dades del cens electoral, ..
 - 2- dades d'Informació Fiscal: rebuts i liquidacions i el seu estat: pagats, pendents, en executiva.
 - 3- titularitat de immobles i vehicles.
 - 4- calendari dels tributs municipals i si estan o no domiciliats o tenen pagament a la carta.
 - 5- Multes i el seu estat: pendents, pagades, en executiva.
19. Informació de l'ajuntament de cap als ciutadans, tota. Informació personal de l'ajuntament de cap un ciutadà, cap.
20. -Les llicències d'activitats. Crec que ja són de domini públic per dret, però caldria ser més fàcils d'accedir per evitar abusos com els que patim contínuament a barris com ara el de La Llotja de Palma
21. Todos los acuerdos del Pleno del Ayto, y todos los procesos de contratación en su integridad
22. Com més, millor.

23. Documents que estiguin a exposició pública, que no hi ha manera de trobar-los
24. presupostos personal i
25. Retirar el alcohol de los recintos deportivos prohibido por el Consejo Superior de Deportes, ley estatal incumplida por los ayuntamientos. Se contradice una de otra.
26. Retirar el alcohol de los recintos deportivos prohibido por el Consejo Superior de Deportes, ley estatal incumplida por los ayuntamientos. Se contradice una de otra.
27. Prejubilaciones
28. Ayer leí la información de la propuesta de que hicieron de la ley de transparencia sobre las oposiciones.

Quins tràmits s'haurien de fer per internet

1. Hacer limpieza en los asistente sociales porque se estan lucrando de la pobreza y se llenas los bolsillos a costa de los pobres
2. el padronamiento;ya que la cita previa en el padronamiento considero una verguenza la espera con la tecnologia informatica esperar mas de 2o dias es una verguenza y reirse de la gente;es mas prioritario que ver las funcionarias sudando por sus tareas
3. todos; ya que la administracion esta completamente informatizada aunque en parte lo niegen por por conveniencia politica esto demuestra que este pais no es Democratico.
4. OBTENER CERTIFICADO RESIDENCIA
5. el certificado de residente
6. Averiguar las empresas y servicios de las mismas de tu ciudad por sectores.
7. APUNTARSE A LOS CENTROS CULTURALES PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES, CON CODIGOS DE REFERENCIA Y LIMITE DE PREINSCRIPCIONES, PARA NO TENER QUE IR AL CC A LAS 8 DE LA MAÑANA A HACER COLA Y SALIR A LAS 11.
8. Cambios de domicilio
9. Descargar los avisos de pago de los impuestos de los bienes inmuebles, residuos... o cualquier carta de pago que esté a nombre de un mismo contribuyente. A través de DNI, DNIE, Tarjeta ciudadana, ...
10. La identificación de conductores de una infracción de tráfico, debería poderse mandar al registro general el mismo formulario del ayuntamiento una vez rellenado, sin tener la necesidad de que imprimirlo y escanearlo.
11. Tots.
Pagaments.
12. Tots els que no requereixin presencialitat.
13. La publicacion!!
14. TOTS
15. Pagos
Registro
16. Cargar la tarjeta ciudadana
17. ELS PROVEÏDORS HAURIEN DE PODER CONSULTAR LES SEVES FACTURES
18. LOS MÁXIMOS POSIBLES, INCLUSO AQUELLOS EN LOS QUE SE HAN DE PAGAR TASAS
19. La part de tràmits electrònics està molt be.
20. LES sol·licituds tipus es podrien fer per internet sempre i quan no adjuntassin cap document. Les queixes suggeriments i felicitacions.
21. Tots.
22. Tots; pero amb certificat digital o dni electrònic. I gratuïts.
23. Tots. Inclouent les queixes a urbanisme i d'altres. Amb les noves tecnologies és un medi més que suficientment segur per a poder fer-los servir habitualment. Altra cosa és que interressi donar facilitats per a queixar-se la gent.
24. PODER IMPRIMIR LOS RECIBOS DE IBI QUE NO HAN SIDO RECIBIDOS POR EL CONTRIBUYENTE
25. Tots els possibles. Especialment evitant desplaçaments i paperassa. Totes les administracions es passen pel "forro" la llei que diu que no és necessari lliurar còpia del DNI. La situació als serveis socials ja és paroxística!
26. Una muy sencilla:
Dar mis datos bancarios, ya que la cuenta que tenéis ya no la utilizo, pero no tengo opción para notificaros el

nuevo IBAN
Yotra que me parece muy importante ,poder recibir en un APE (Apartado Postal Electrónico) las notificaciones correspondientes (Pago del IBI, Multas, Impuestos vehiculos, etc...), creo que es fundamental para efectuar los pagos dentro de plazo y no pagar con recarga, ya que no siempre estamos pendientes de las fechas y con una notificacion via email sería más fácil
Otra que se me ocurre es poder informar de los proximos recibos a través de SMS....pereo no hay ningún apartado de perfil donde se pueda incluir teléfono y email.

27. Puc treure un duplicat del ibi pagat de 2013? Jo el pag trimestralment domiciliat pel compte i a final d'any m'envien el rebut anual, ara el necessit i no trob el de l'any passat, hi ha alguna manera de treure un duplicat per internet? Tenc la targeta ciutadana. Moltes gràcies, me poden enviar la contestació al següent email: catisureda@hotmail.com
28. Primero saber si estos bares están correctamente con licencias y si se ha pasado un concurso para acceder a ellos.
29. Primero saber si estos bares están correctamente con licencias y si se ha pasado un concurso para acceder a ellos.
30. publicar

Observacions

1. Lo que creo es que hay determinadas imágenes que también se deberían poner en castellano o inglés. Me refiero a las imágenes que salen en la página principal, que hay una secuencia de imágenes que contienen enlaces a otras partes. Muchas veces solo están en catalán, aunque hayas seleccionado el castellano o el inglés como idioma. Gracias
2. Estar mas pendientes y control de los asistente sociales
3. No es posible obtener certificado residencia a día de hoy , teniendo Correctamente instalado el CERTIFICADO FIAT EN EL ORDENADOR
4. MAS AGILIDAD TELEMATICA Y MENOS RETRASO EN LOS TRAMITES. SERA MAS COMODO PARA LA GENTE TRABAJANDO AHI Y PARA EL AYUNTAMIENTO.
5. Malgrat tots els compromisos, no se m'ha contestat cap de les queixes que he posat per escrit des que canvià el govern municipal.
6. La barriada palmesana de virgen de lluc no se merece que el campo de futbol este en esas condiciones!
7. CAP
8. Gracias
9. Trob que la plana web es bastant incompleta.
10. El problema de la WEB, és la seva configuració, no és àgil i costa trobar la informació actual. si la informació està actualitzada i és fàcil de trobar ja es té molt guanyat.No és el cas.
11.
 1. El certificado de viajes se debería poder hacer con móviles y tabletas.
 2. Dado lo complicado de la firma electrónica y la instalación del certificado para el dnje, el ayuntamiento debería ampliar el uso de la targeta ciutadana para que los usuarios pudieran realizar online otros trámites además del certificado de viajes.
 3. Se debería optimizar el buscador de la página web para que la búsqueda fuera más precisa.
 4. En relación al apartado de multas de la web, entre otros problemas, no indica en ningún momento que los importes deben incluir decimales por lo que cuando se intenta realizar el pago online, sale un error el problema, surge ya que en vez de indicar que el error es por el importe indica que hay un error en referencia. Se debería mejorar este apartado.

Aquest medi (internet) trob que és necessari aprofitar-ho per acostar-se a la vida del ciutadà.
12. És indignant que hi hagi informació en molts idiomes que no es trobi en català o tracti la nostra llengua de "complement", minimitzant-la. Entre catalanisme i anticatalanisme hi ha un lloc.
13. Me podríais contestar?:
 juanantonio.moyano@gmail.com
 móvil 630594865
 SALUDOS
14. Me parece un negocio para los bares de los campos de fútbol y unsa injusticia para que tenemos locales cerca
15. Me parece un negocio para los bares de los campos de fútbol y unsa injusticia para que tenemos locales cerca

16. al cumplir dicha edad, el trabajador jubilado parcialmente continuase en la empresa, el contrato de relevo que se hubiera celebrado por duración determinada podrá prorrogarse mediante acuerdo con las partes por períodos anuales, extinguiéndose en todo caso al finalizar el período correspondiente al año en el que se produzca la jubilación total del trabajador relevado.
17. Que pasa con todos los contratados que por una causa u otra están trabajando en la administración sin haber en empresas públicas y no han pasado oposiciones? Todo el mundo tiene un amigo o conocido trabajando en esta situación y por supuesto se sabe de donde sale. Fraude de ley? Injusticia y por supuesto esperemos que tomen cartas al asunto, me dirijo como una persona que hace años que está preparando oposiciones y que está en una situación de impotencia. No solo en la Policía Local sino en la mayoría de administraciones, que cabe solo la denuncia o Ustedes responsables actúen sobre este tema, según confirmo ayer el Sr. Martinez sobre la transparencia, sí no lo hacen me da la impresión que solamente es discurso de campaña política
Atentamente.

ANNEX 6: MODEL D'ENQUESTA TARGETA CIUTADANA EN LÍNIA

ENQUESTA TARGETA CIUTADANA AJUNTAMENT DE PALMA DE MALLORCA 2014

[Editar este formulari](#)

Aquesta enquesta té la finalitat de conèixer les expectatives i la satisfacció de les persones usuàries que demanen una nova targeta ciutadana mitjançant la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma. Us agraiem que hi dediqueu tan sols cinc minuts del vostre temps. Moltes gràcies.

***Obligatorio**

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES *

Sexe

- HOME
 DONA

Edat

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació, us demanam que valoreu la vostra satisfacció en relació amb els nostres serveis. El 0 és la qualificació més baixa; és a dir, indica que n'estau molt insatisfet/ta, i el 10 és la qualificació més alta i significa que n'estau completament satisfet/ta.

Quant als tràmit que heu hagut de fer, com us ha semblat de fàcil el procés de sol·licitud de la targeta ciutadana? (10 és molt fàcil i 0 gens fàcil.)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Quant al temps que heu tardat a obtenir la targeta, com us ha semblat de ràpid el procés? ? (10 és molt ràpid i 0 gens ràpid.)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Quant a la informació prèvia que teníeu del procés de sol·licitud de la targeta (web, 010, etc.), com la valoreu? (10 és molt bona i 0 gens bona.)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Hi voleu afegir alguna informació més?

IMPORTÀNCIA

Quins aspectes dels abans esmenats trobau que són més importants i en quin ordre?
Escriviu el número de l'aspecte.

Primer lloc

Tercer lloc

Segon lloc

Altres

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

OBSERVACIONS GENERALS

AVALUACIÓ DEL QÜESTIONARI

Per favor, valoreu aquest qüestionari del 0 al 10, sent 0 la puntuació la més baixa i 10, la més alta.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Què canviariéu o eliminariéu del qüestionari i què hi afegiríeu?

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Con la tecnología de

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

RESPOSTA ENQUESTA TC EN LÍNIA

<p>1. Respecto a los trámites que ha tenido que hacer, ¿cómo le ha parecido, en relación a la facilidad, el proceso de solicitud de la tarjeta ciudadana? (10 muy fácil y 0 nada fácil)</p>	<p>2. Respecto al tiempo que ha tardado en obtener la tarjeta, ¿cómo le ha parecido, en relación a la facilidad, el proceso? (10 muy rápido y 0 nada rápido)</p>	<p>3. Respecto a la información previa que tenía del proceso de solicitud de la tarjeta (web, 010, etc.), ¿cómo la valora? (10 muy buena y 0 muy mala)</p>	<p>VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p>	<p>Por favor, valore éste cuestionario del 0 al 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta.</p>	<p>¿Qué cambiaría o eliminaría del cuestionario y qué añadiría?</p>
<p>8</p>	<p>9</p>	<p>10</p>	<p>9</p>	<p>8</p>	<p>Servicio muy eficiente.</p>

Importància:

<p>Primer lugar</p>	<p>Tercer lugar</p>	<p>Segundo lugar</p>
<p>información previa</p>	<p>trámites realizados</p>	<p>tiempo tardado</p>