

Informe de necessitats, expectatives i satisfacció de les persones usuàries del Servei d'Atenció a la Ciutadania 2016

*(OAC/SAT-010/
ajuntament@palma.es/
www.palmademallorca.es/
targeta ciutadana/UAC)*

Gener 2017

ÍNDEX

1. OBJECTE DE L'ESTUDI	3
2. METODOLOGIA DE TREBALL I AVALUACIONS REALITZADES	3
2.1. AVALUACIÓ DE RECOLLIDA PUNTUAL AL SERVEI OAC	3
2.1.1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES	4
2.1.1.1. Distribució per gènere	4
2.1.1.2. Distribució per oficina	4
2.1.1.3. Distribució per tipus de tràmit realitzat	5
2.1.2. RECOLLIDA SOBRE SATISFACCIÓ	5
2.1.3. RECOLLIDA SOBRE IMPORTÀNCIA I COMPARACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	18
2.1.4. OBSERVACIONS DELS USUARIS	19
2.1.5. COMPARATIVA 2014-2015	19
2.1.6. CONCLUSIONS	20
2.2. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA AL SAT	20
2.2.1. Dades sociodemogràfiques	20
2.2.2. RECOLLIDA de satisfacció	21
2.2.3. RECOLLIDA d'importància	24
2.2.4. COMPARATIVA DE SATISFACCIÓ I IMPORTÀNCIA	25
2.2.5. COMPARATIVA DE PERÍODES ANTERIORS	25
2.2.6. CONCLUSIONS	26
2.3. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA (ajuntament@palma.es)	26
2.3.1. Dades sociodemogràfiques	26
2.3.2. RECOLLIDA de la satisfacció	27
2.3.3. RECOLLIDA de la importància	32
2.3.4. OBSERVACIONS	33
2.3.5. CONCLUSIONS	33
2.4. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA referida a la seu electrònica	33
PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS	
2.5. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA referida a la Targeta Ciutadana (en línia)	36
PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS	
2.6. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA A LA UAC	44
2.6.1. Dades sociodemogràfiques	44
2.6.2. RECOLLIDA de la satisfacció	44
2.6.3. RECOLLIDA de la importància	48
2.6.4. TEMPS D'ESPERA	48
2.6.5. CONCLUSIONS	49
3. CONCLUSIONS	49
ANNEXOS	50
1. ENQUESTA OAC –puntual– i observacions	50
2. ENQUESTA SAT	52
3. ENQUESTA <i>ajuntament@palma.es</i> i observacions	53
4. ENQUESTA sobre seu electrònica i observacions	58
5. ENQUESTA TC i observacions	62
6. ENQUESTA UAC i observacions	64

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-ne 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
7. Recollida d'informació mitjançant enquestes presencials en un moment puntual per part del servei d'entrega de notificacions (UAC)

2. METODOLOGIA DE TREBALL I AVALUACIONS REALITZADES

2.1. AVALUACIÓ DE RECOLLIDA PUNTUAL AL SERVEI OAC

El 26 de setembre es varen trametre 500 exemplars d'enquesta (vegeu l'annex 2) a la responsable del Servei OAC per a repartir-les entre totes les oficines, perquè a partir de dia 17 d'octubre i en un període màxim de dues setmanes s'ofereixi a cada persona usuària la possibilitat d'omplir el qüestionari de satisfacció, adjunt, i dipositar-lo a la bústia habilitada per a les queixes i els suggeriments.

La metodologia que se seguí fou la següent:

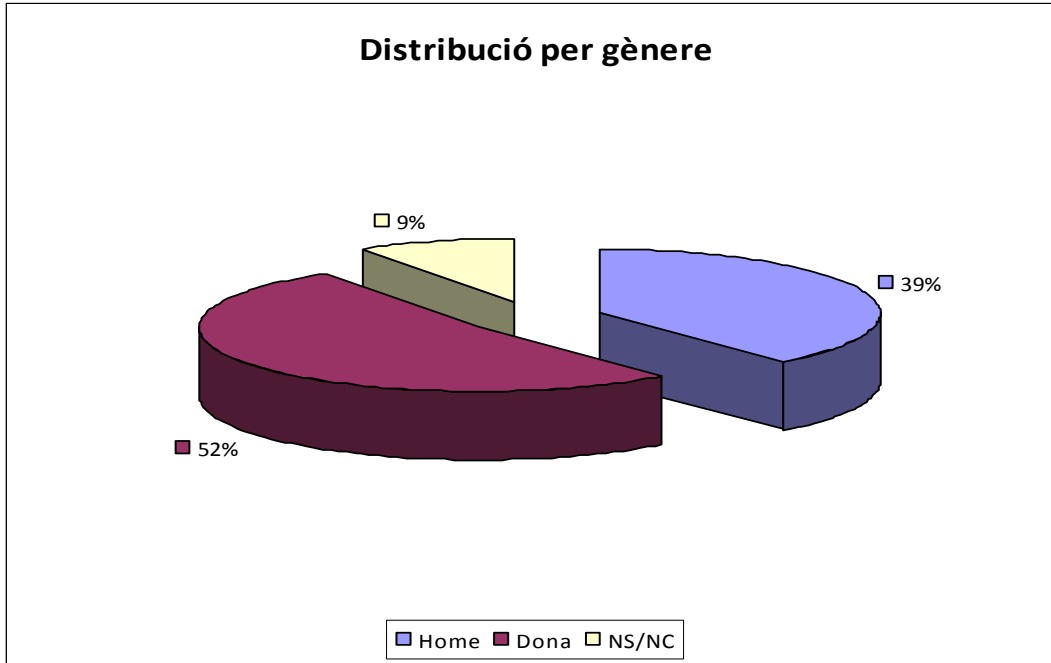
- S'oferí el qüestionari a totes les persones usuàries sense excepció.
- Als qüestionaris s'havia de posar, a l'espai creat a aquest efecte, el nom de l'oficina, amb caràcter previ a l'entrega, i el tràmit que havia realitzat l'usuari.
- Una vegada emplenat el qüestionari per part de la persona usuària del servei, aquesta o el personal municipal l'havia de dipositar a la bústia de queixes i suggeriments.
- Un cop finalitzat el termini de recollida s'havien de retornar al Departament de Qualitat les enquestes no utilitzades.

A partir de dia 31 d'octubre es procedirà a la seva recollida, es remetrà al Departament de Qualitat i aquest procedirà al seu tractament, del qual s'informarà oportunament a la responsable del Servei. Si s'acumulessin moltes enquestes a les bústies cada OAC pot remetre en sobre intern a Qualitat les enquestes emplenades quan ho trobi adient.

Dels 500 exemplars d'enquestes entregades, se'n reberen 497 d'emplenades al Servei de Qualitat. Les dades d'aquestes s'han sotmès a tractament i són part integrant d'aquest informe.

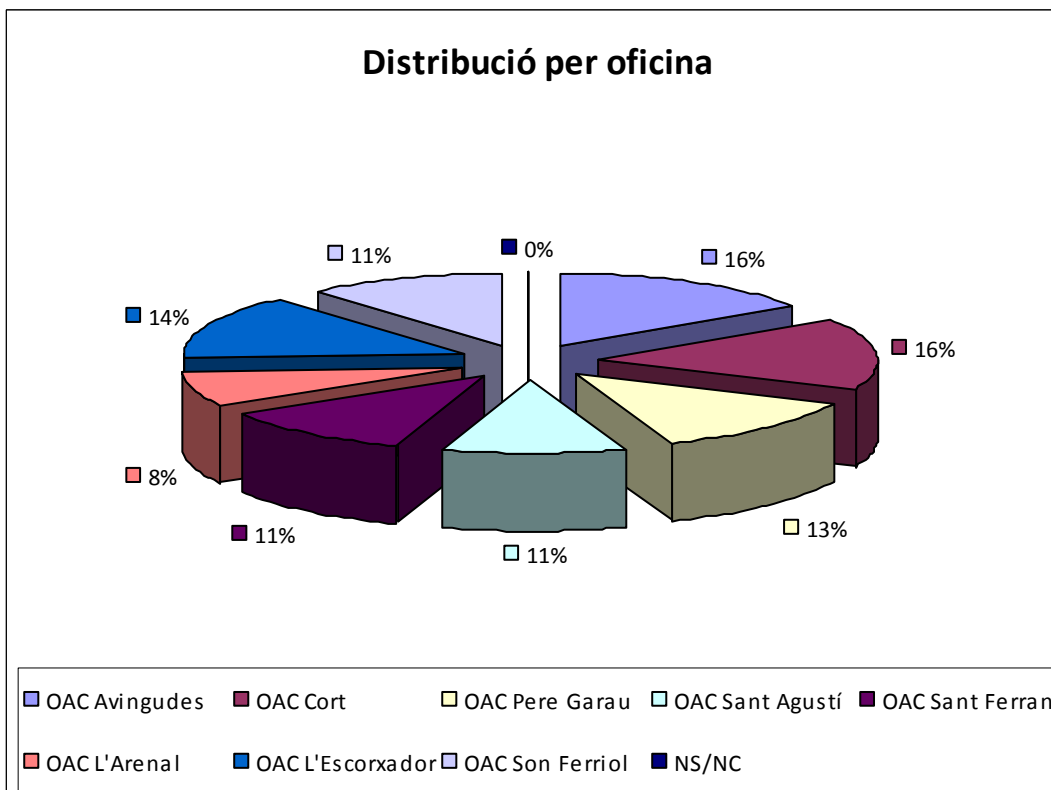
2.1.1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

2.1.1.1. Distribució per gènere



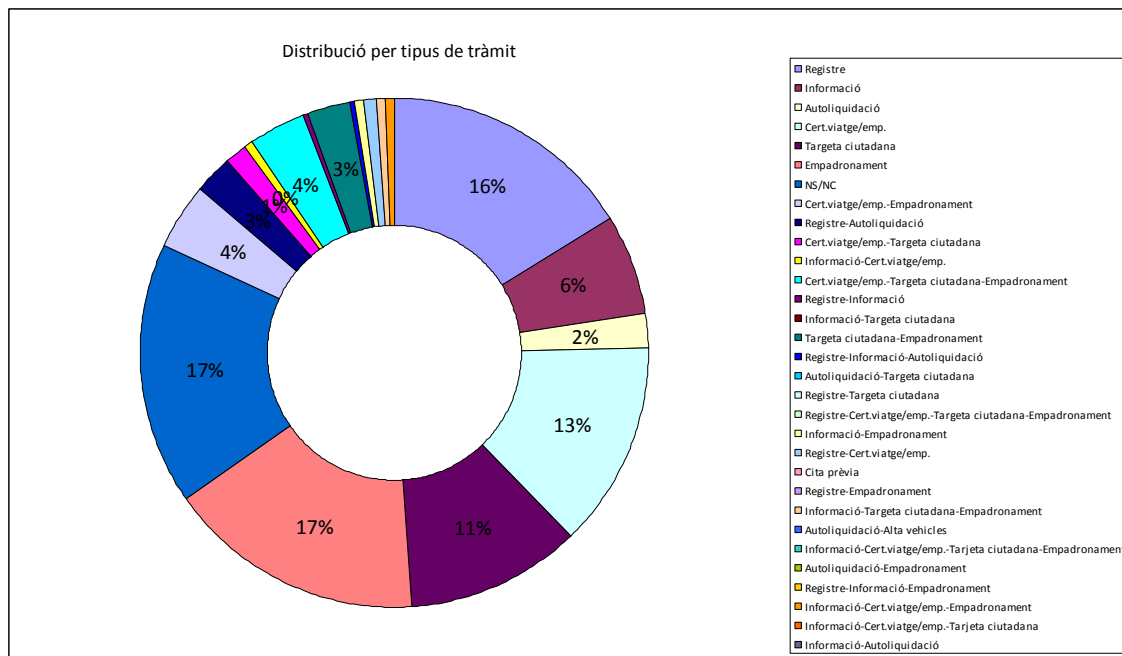
La majoria de persones enquestades són dones, un 13% més que homes.

2.1.1.2. Distribució per oficina



La recollida per oficina concorda amb la distribució inicial dels impresos d'enquesta: 80, OAC Cort; 80, Avingudes; 65, Pere Garau; 65, Sant Ferran; 70, l'Escorxador; 45 l'Arenal; 50, Son Ferriol i, 45, Sant Agustí.

2.1.1.3. Distribució per tipus de tràmit realitzat

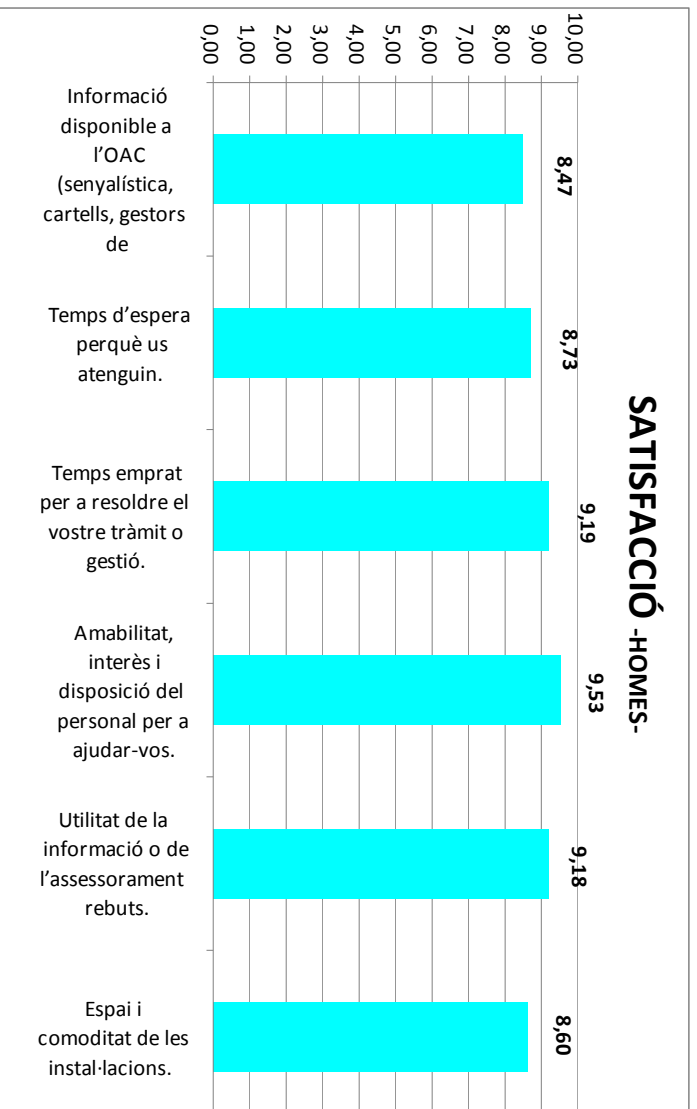
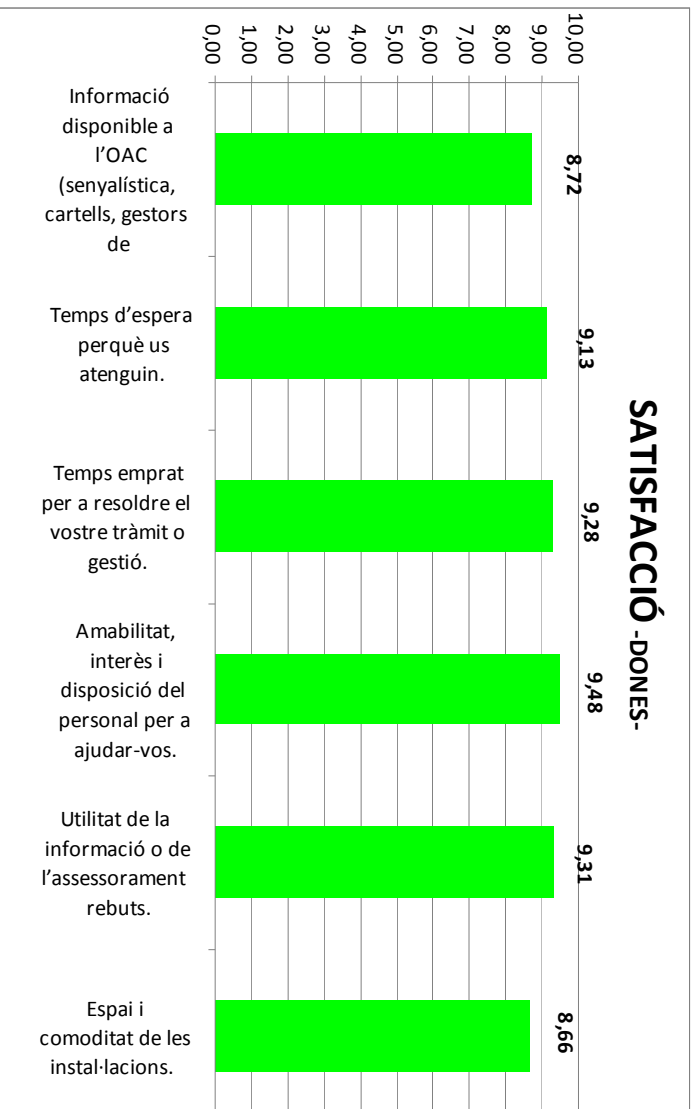


Un 17% de les persones enquestades varen acudir a les oficines per a realitzar-hi tràmits relacionats amb l'empadronament; un 16%, de Registre i, el 13%, de certificats de viatge.

2.1.2. RECOLLIDA DE SATISFACCIÓ

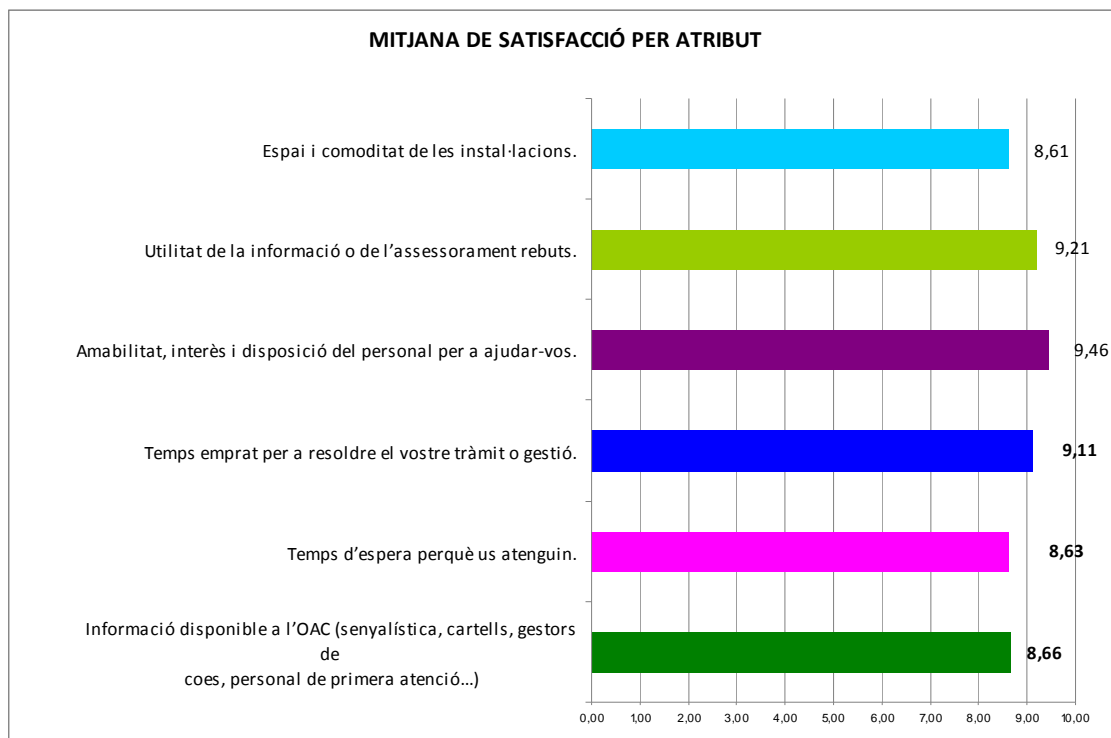
Per gènere

La mitjana de satisfacció atorgada per les dones ha estat d'un 9,10. Els homes l'han avaluada amb un 8,95.

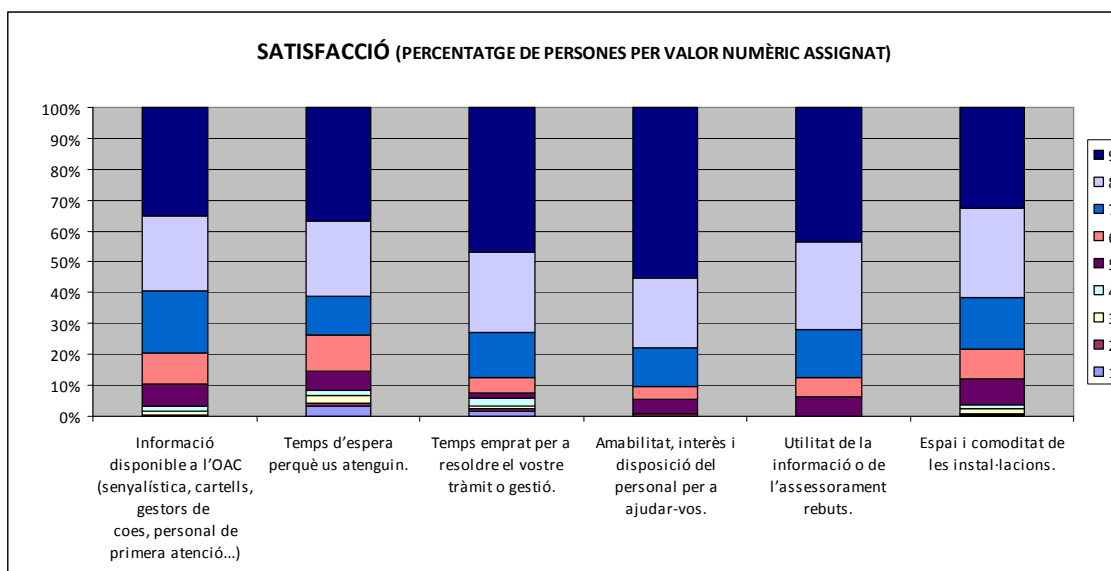


Tant els homes com les dones han valorat principalment l'amabilitat, la utilitat de la informació i el temps emprat per a resoldre el tràmit.

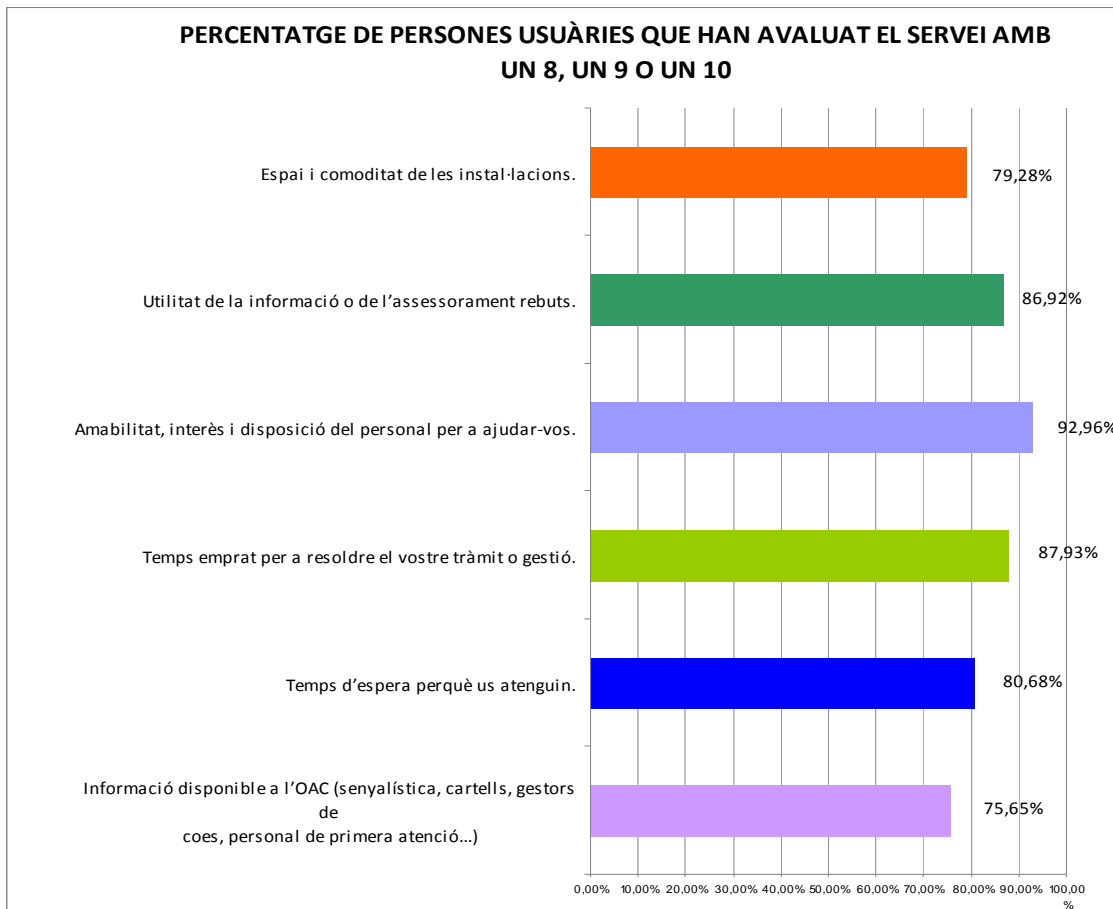
En general



Els atributs del servei més ben valorats –amabilitat, utilitat i temps–, superen el 9. La resta d'atributs també tenen valoracions altes, que sobrepassen el 8,6.

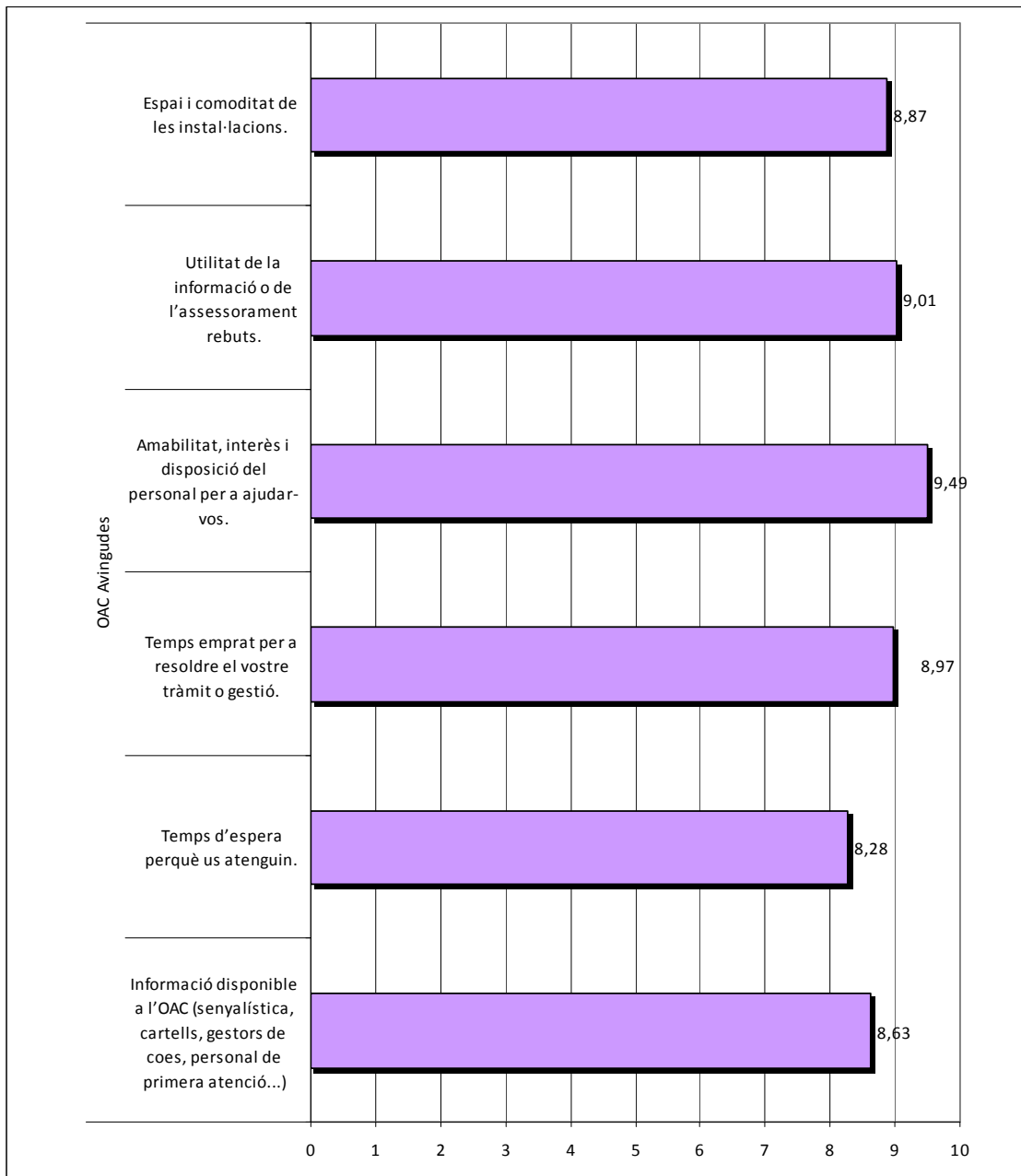


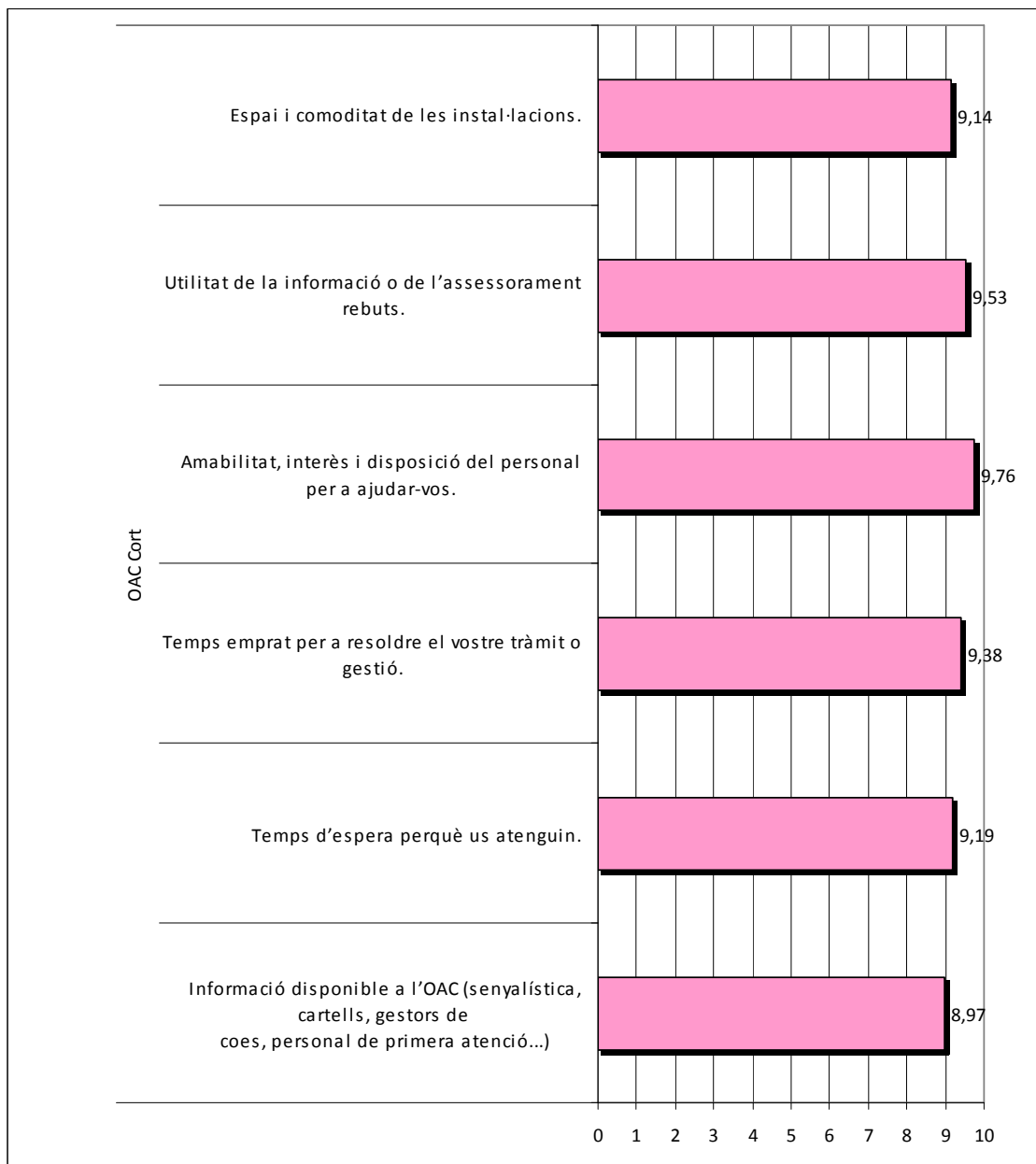
La major part de les valoracions són altes, entre 8 i 10, sobretot en els ítems amb una major valoració global, que són l'amabilitat, la utilitat de la informació i el temps emprat per a resoldre el tràmit.

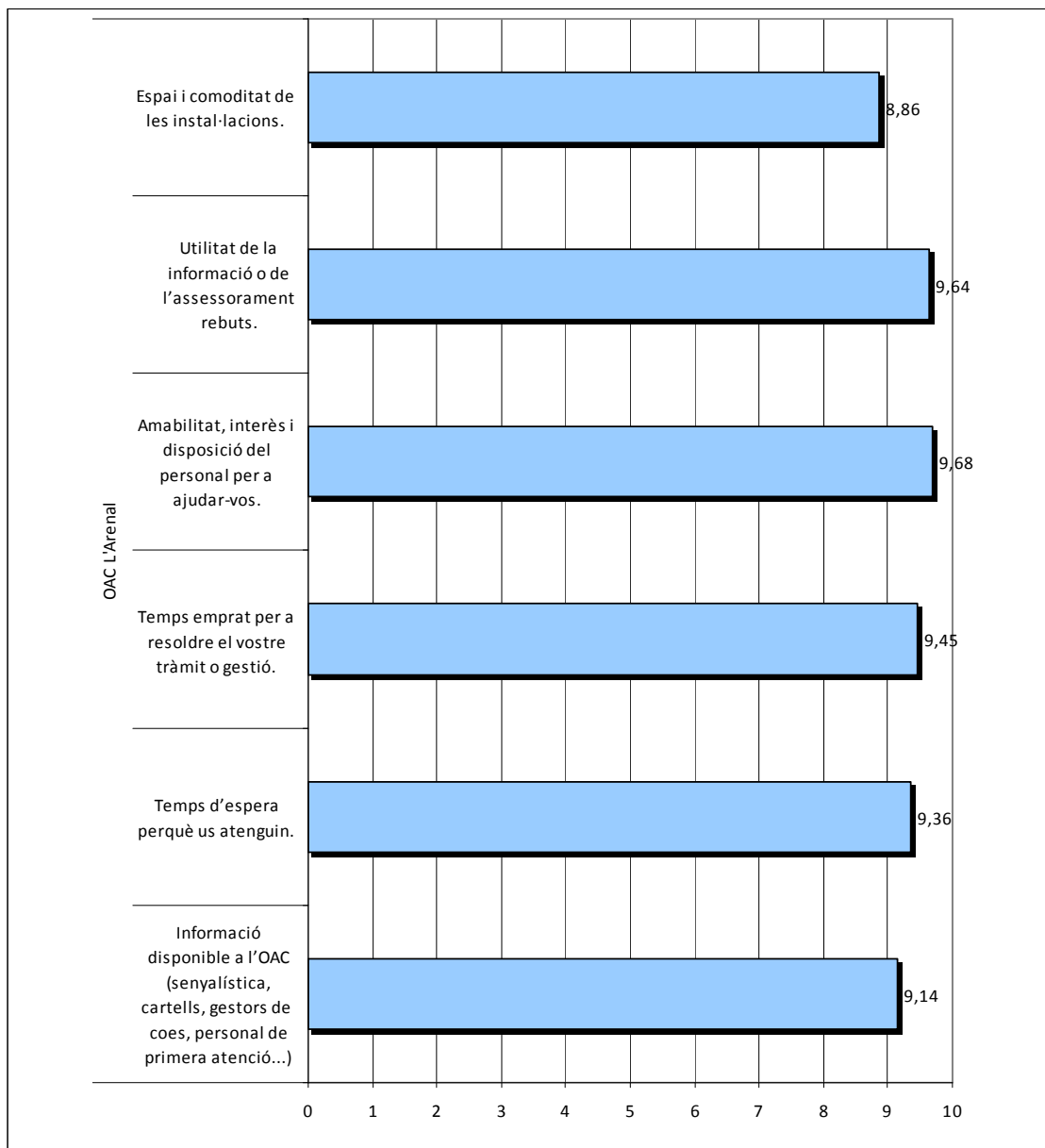


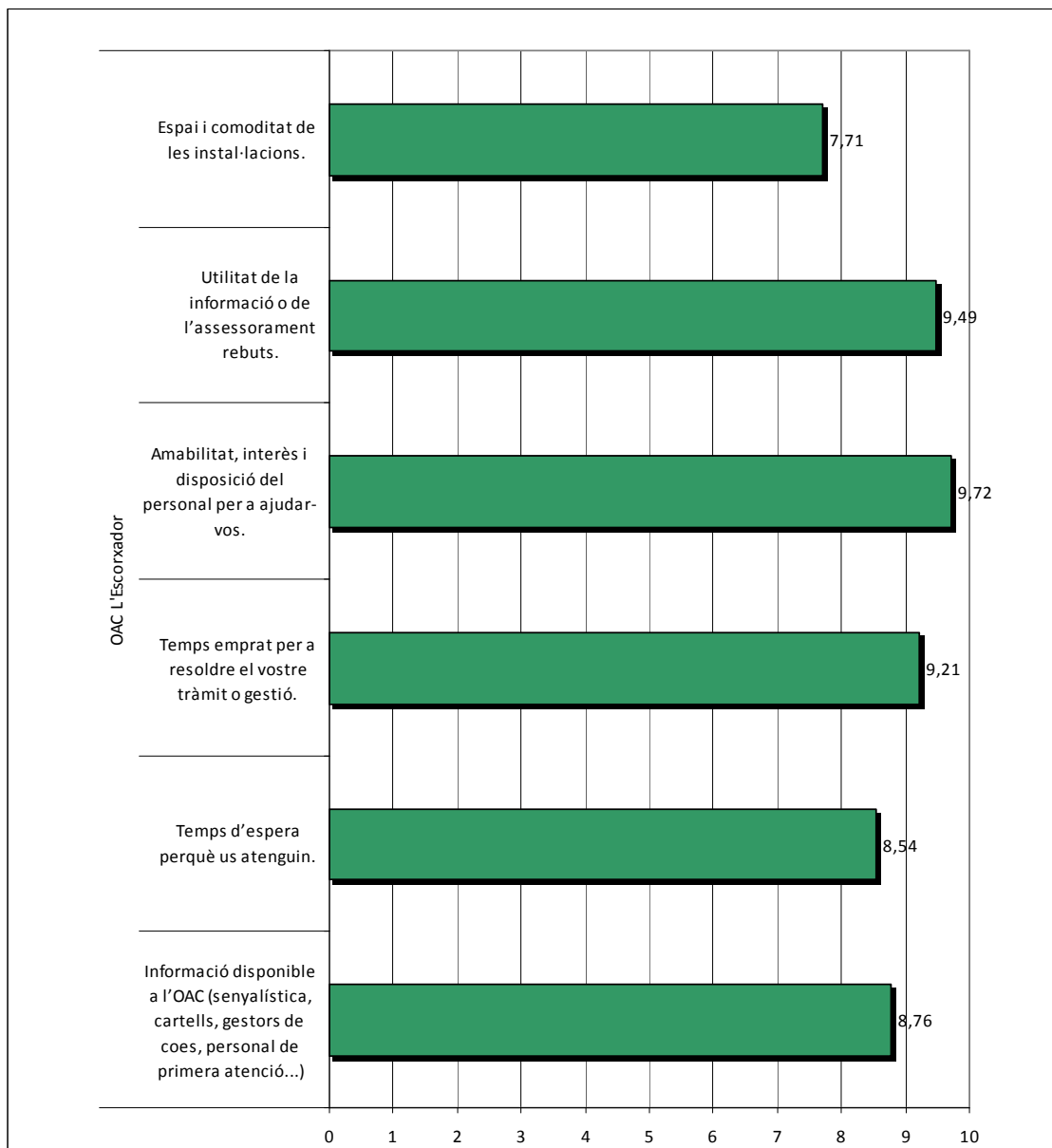
Quant a aquestes valoracions altes, de 8 a 10, destaca de manera important el major percentatge de persones que han valorat amb aquestes puntuacions l'ítem relatiu a l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal. Per tant, es demostra una vegada més que aquest és el punt fort del servei.

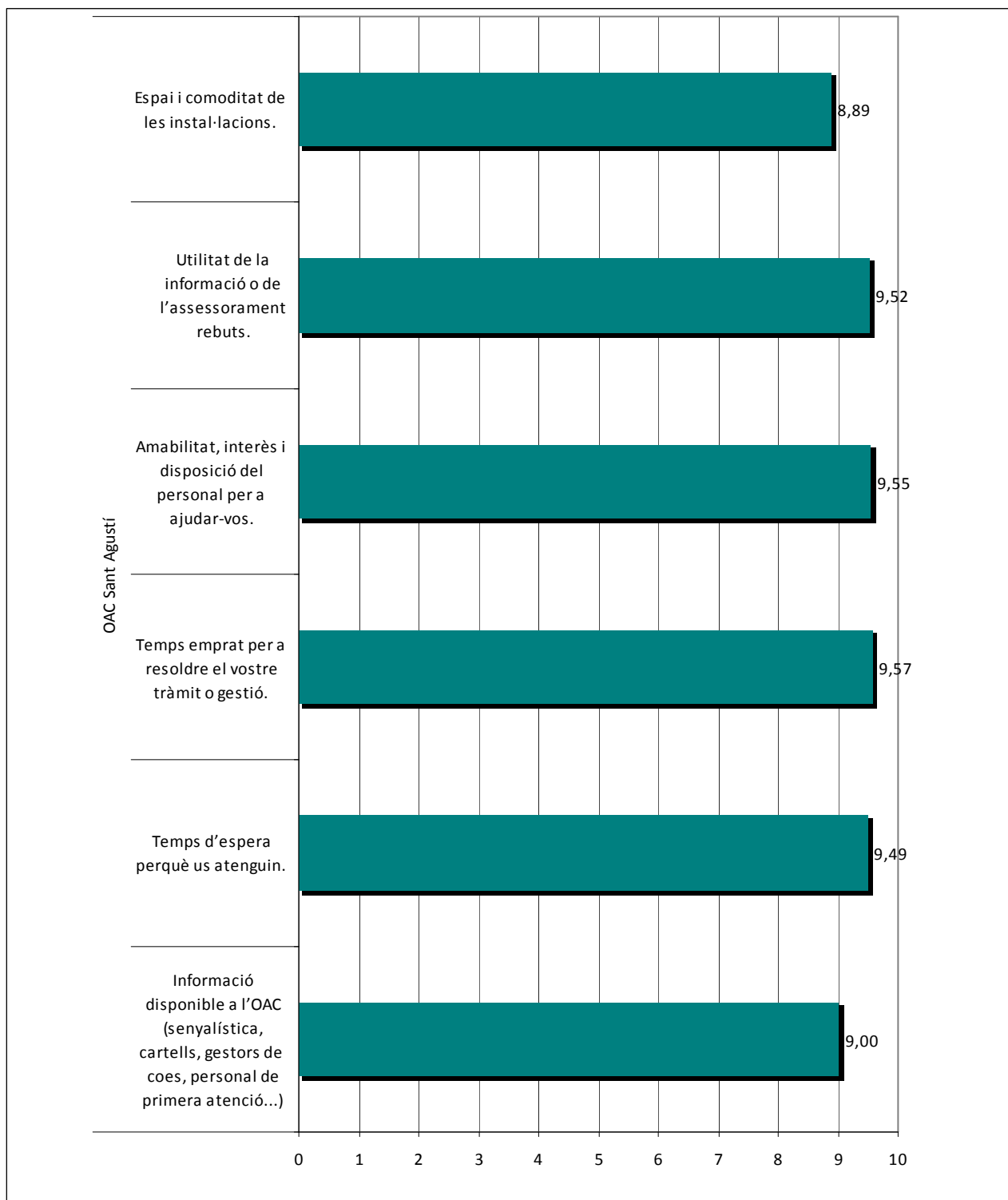
Per oficina

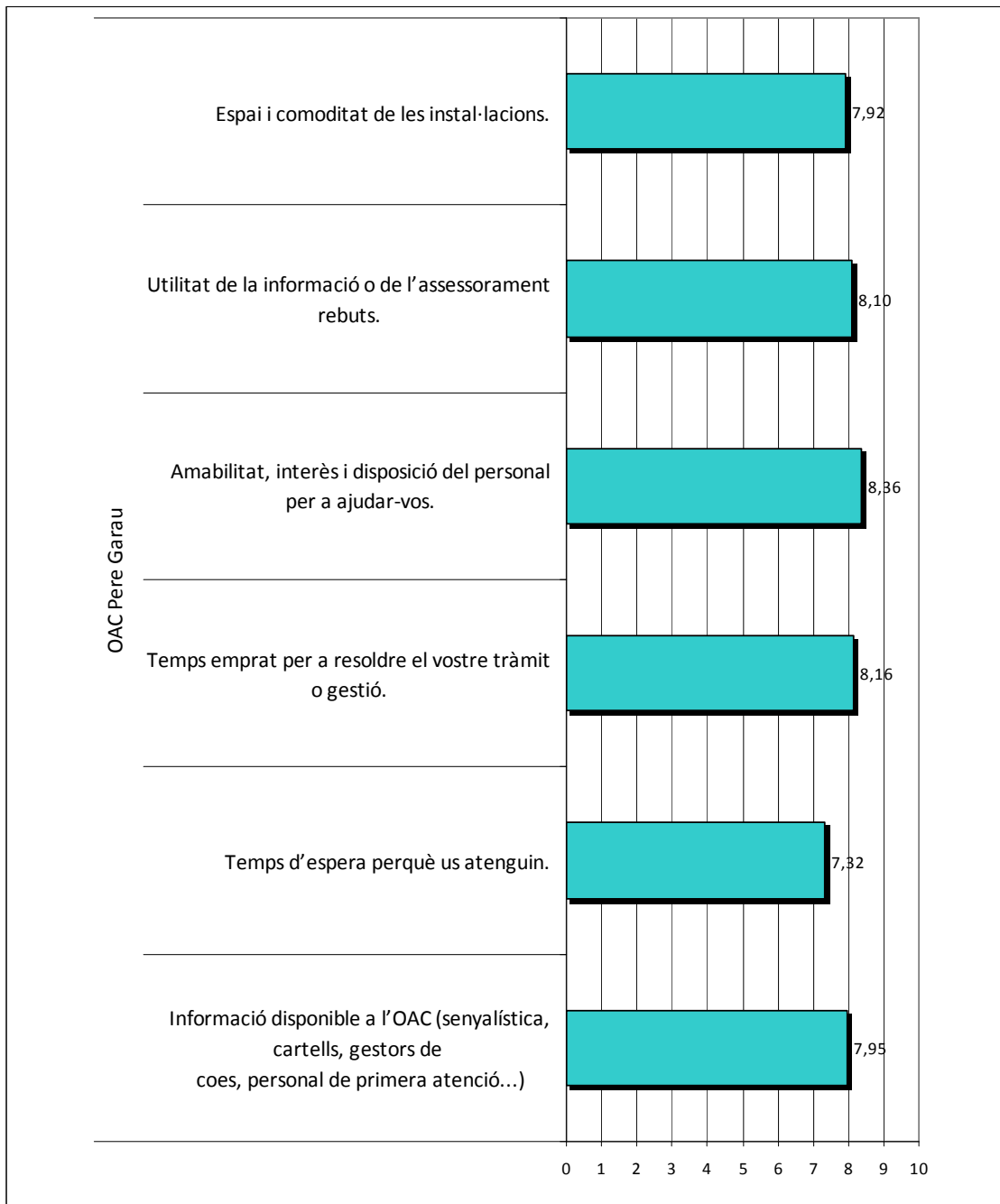


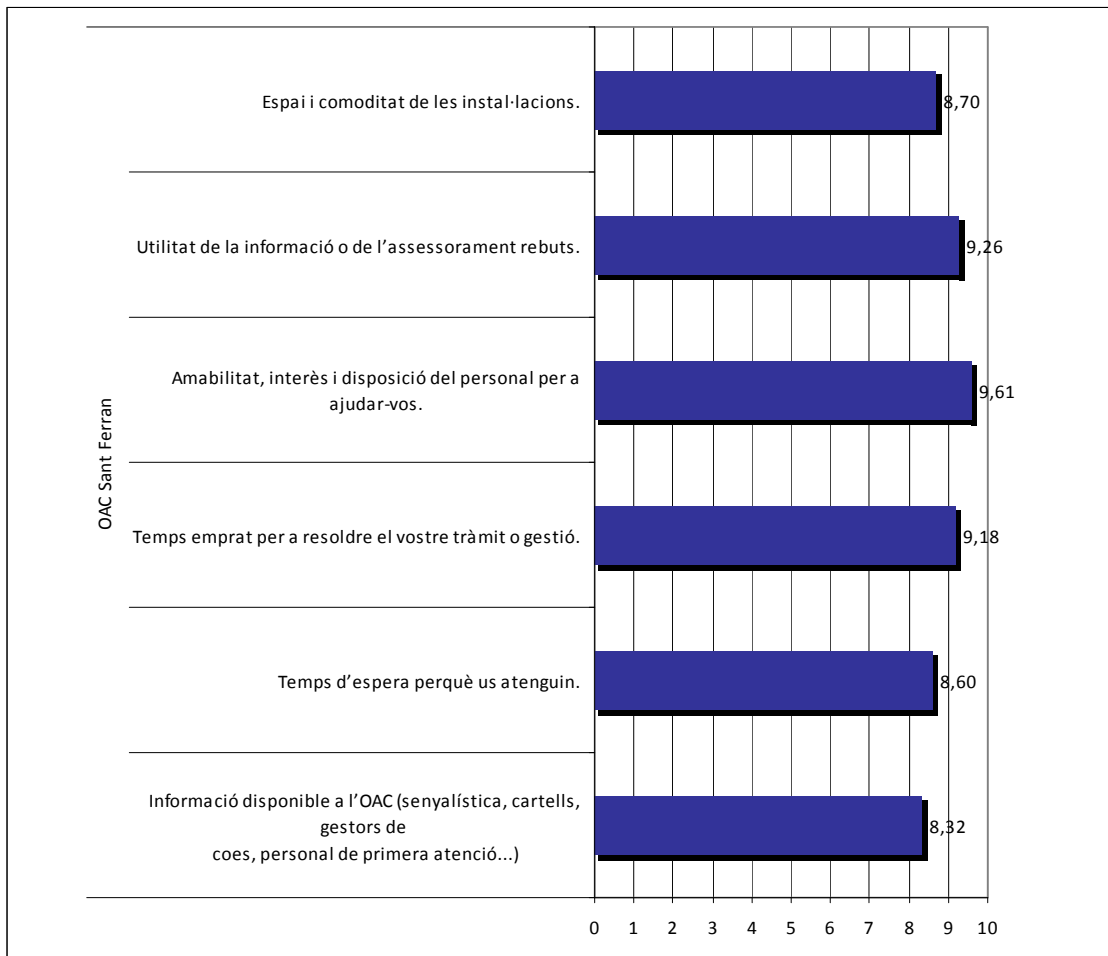


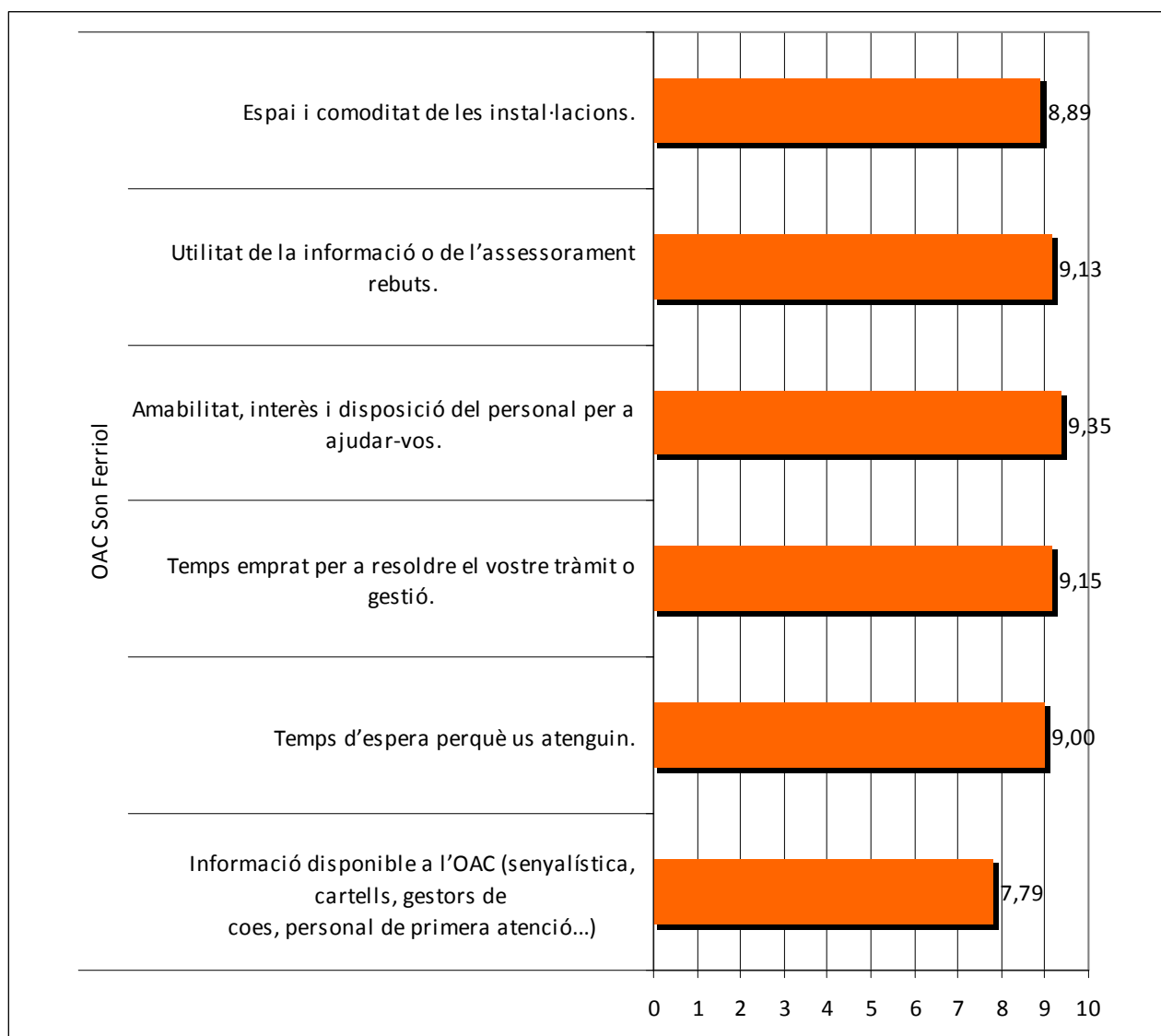












A totes les oficines, mereixen la valoració més alta els atributs relatius a amabilitat del personal, temps emprat i utilitat de la informació.

En canvi, l'ítem relatiu a la informació disponible a l'OAC és el que es valora de manera més baixa.

Com a excepcions, a l'OAC Avingudes, el que es valora més negativament és el temps d'espera, la qual cosa pot estar directament relacionada amb la gran quantitat d'usuaris que té, a més de la seva ubicació dins la ciutat.

Hi destaquen, també, les baixes valoracions pel que fa a espai i comoditat de les instal·lacions a les OAC de l'Arenal i l'Escorxador.

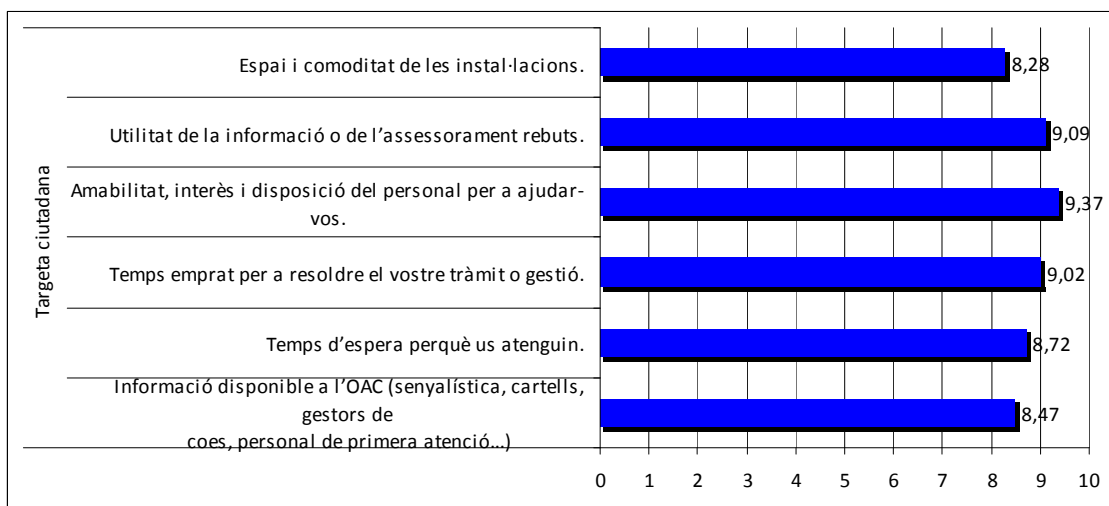
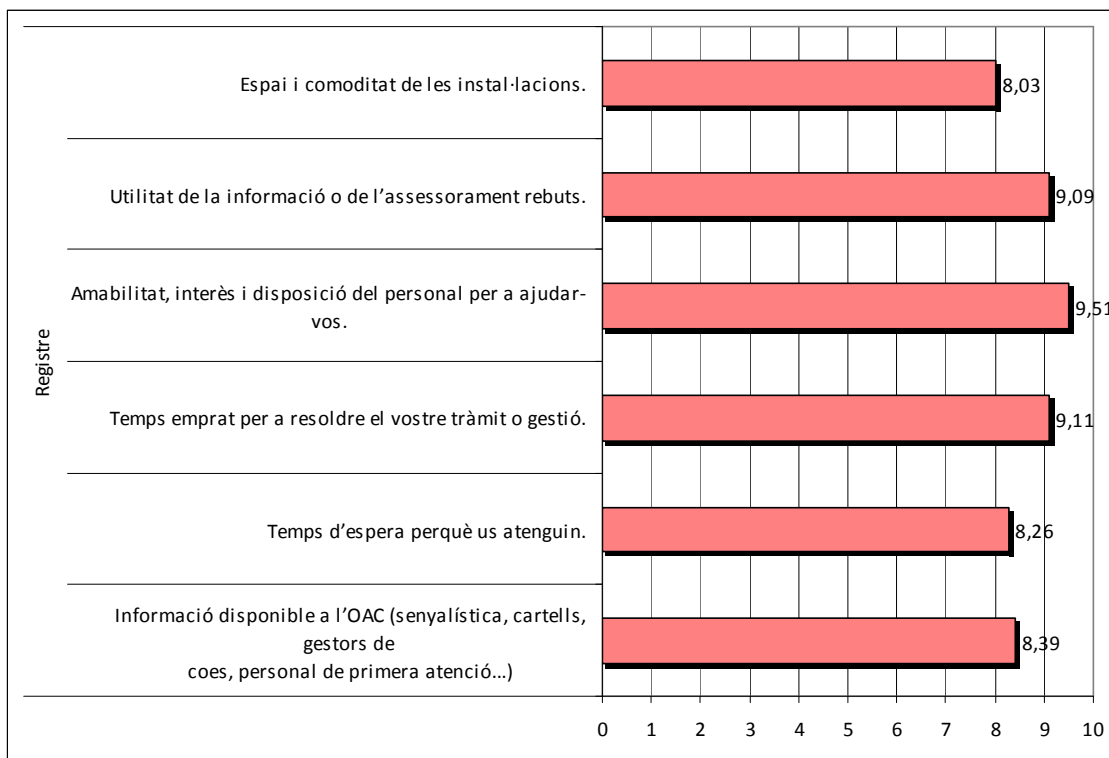
L'OAC Pere Garau mereix uns comentaris a part, ja que destaca per sobre de les altres OAC per ser la que té la valoració més baixa en tots els aspectes, d'entre un 7,32 i un 8,36. Els ítems més ben valorats, això no obstant, coincideixen amb els de la resta de les OAC (amabilitat, temps i utilitat). El pitjor valorat en aquesta oficina és el temps d'espera, motivat per manca de personal, ja esmenat.

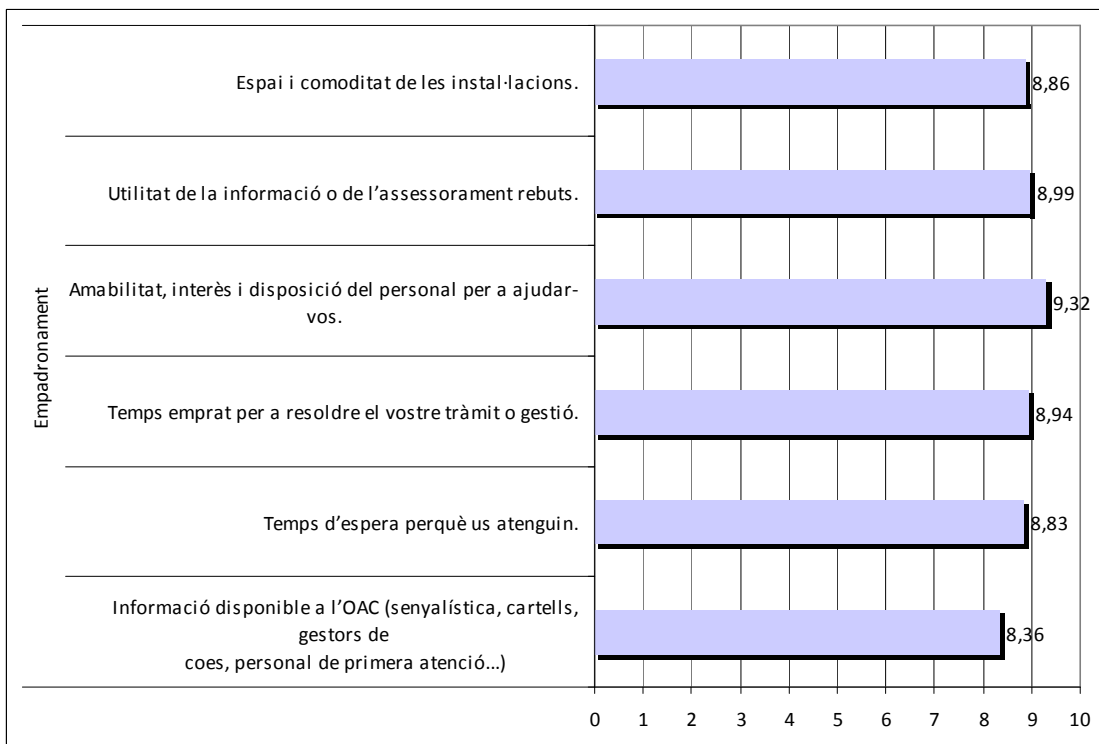
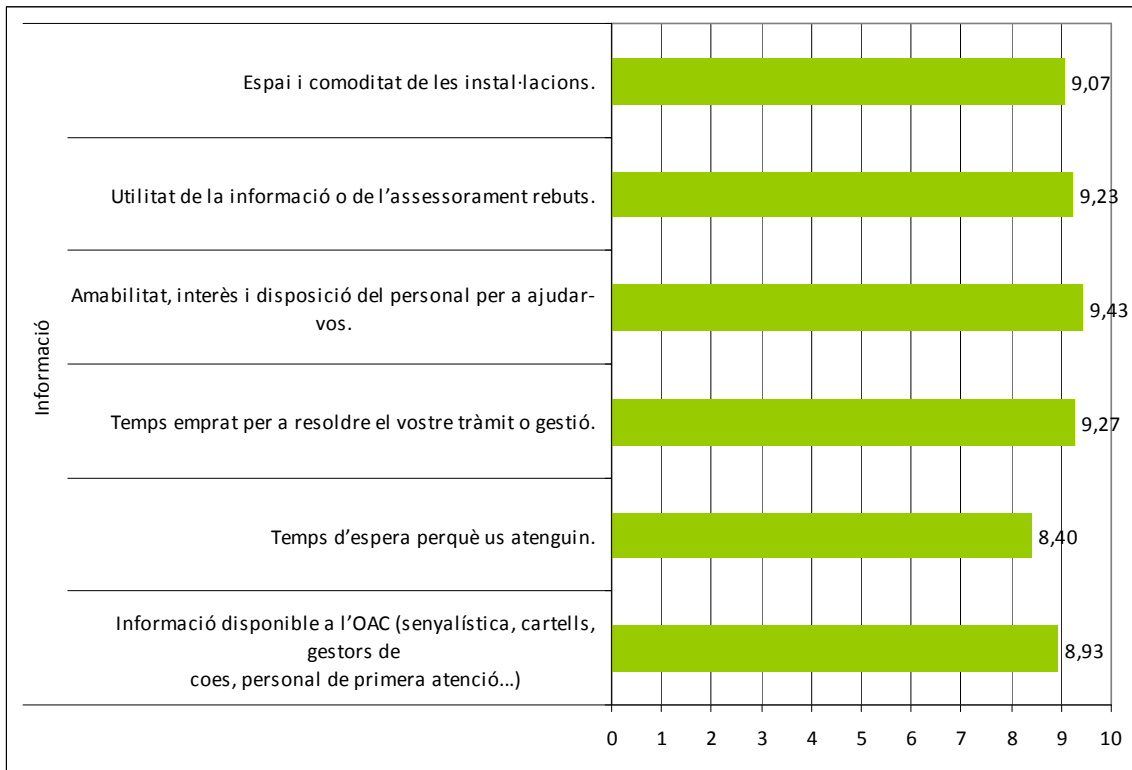
Els resultats són molt positius en tots els casos, la qual cosa demostra la professionalitat de tot el personal i la unificació de criteris d'atenció a totes les oficines, que ofereixen, totes, atenció i informació àgil i adequada.

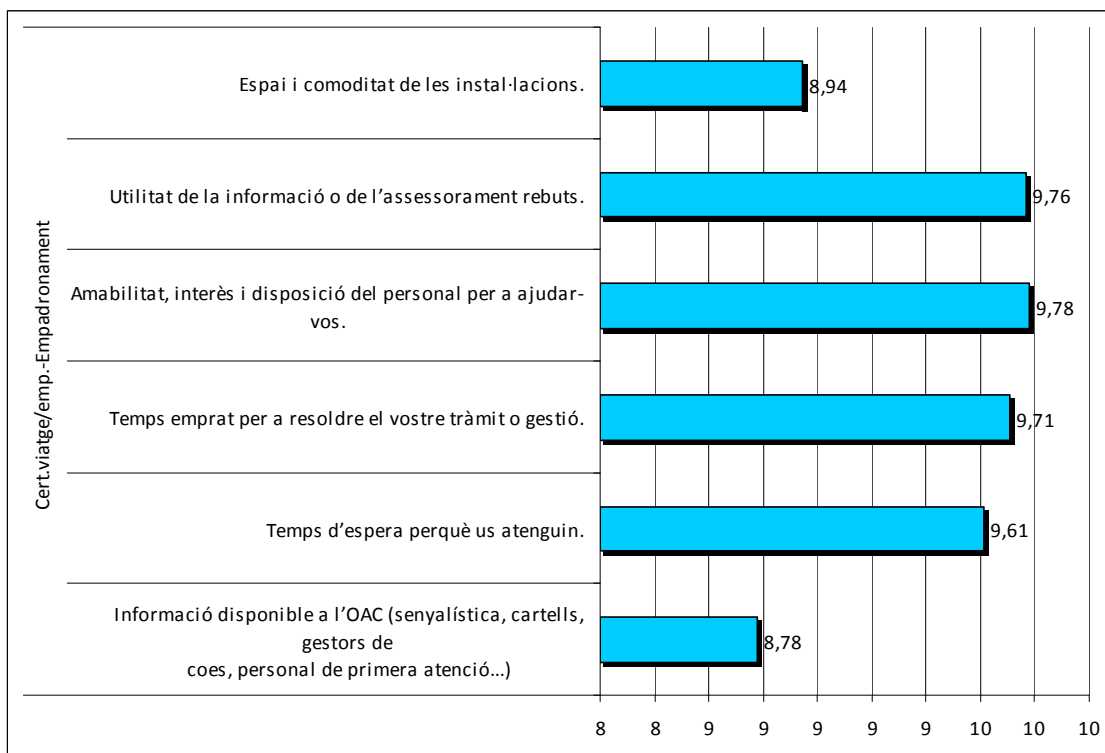
Per tipus de tràmit

Dels tràmits més utilitzats, empadronament, certificat de viatge, registre, targeta ciutadana i informació, la valoració ha estat molt positiva, fins i tot en els aspectes més mal valorats, com l'espai i el temps d'espera, les valoracions són altes.

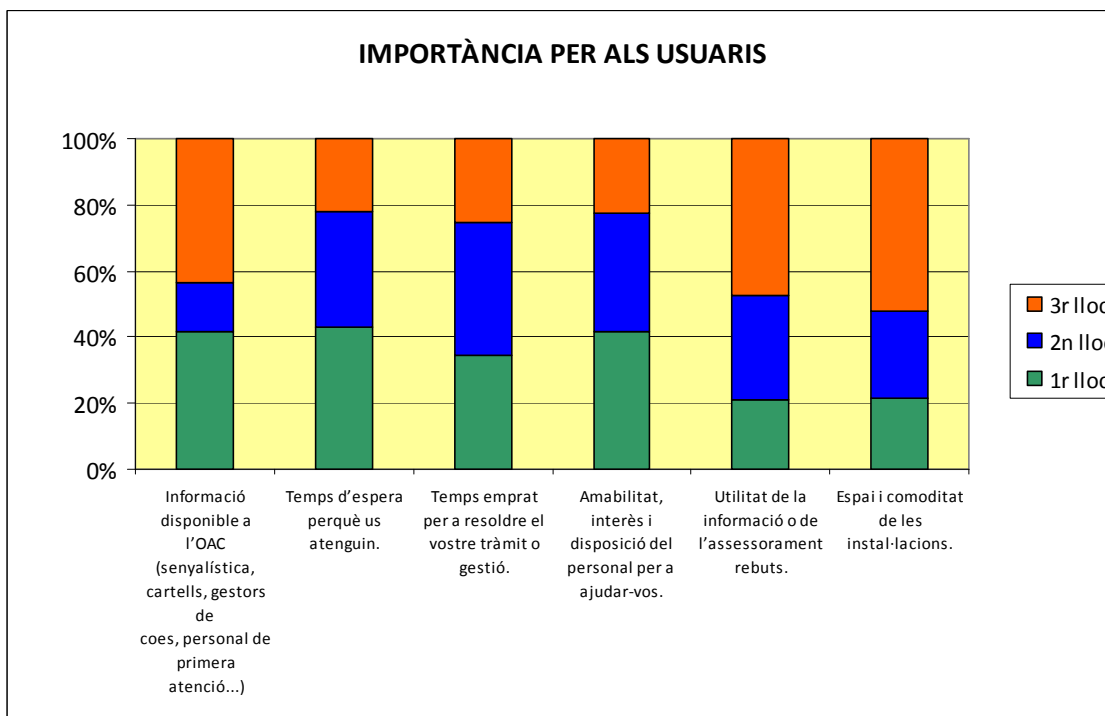
Hi destaca que, fins i tot en els tràmits més llargs i complexos, com l'empadronament, encara que les valoracions siguin un poc inferiors, continuen essent altes.







2.1.3. RECOLLIDA D'IMPORTÀNCIA I COMPARACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ



Els usuaris han donat importància, en primer lloc, a la informació disponible a l'OAC, el temps d'espera per a l'atenció i l'amabilitat del personal. En canvi, la utilitat de la informació i l'assessorament rebuts i l'espai i la comoditat de les instal·lacions han quedat en tercer lloc pel que fa a la importància que es dona a aquests aspectes.

Comparativa de la satisfacció i la importància

Les expectatives es cobreixen al 100%, atès que la satisfacció en tots els ítems és superior a un 8,5 de mitjana.

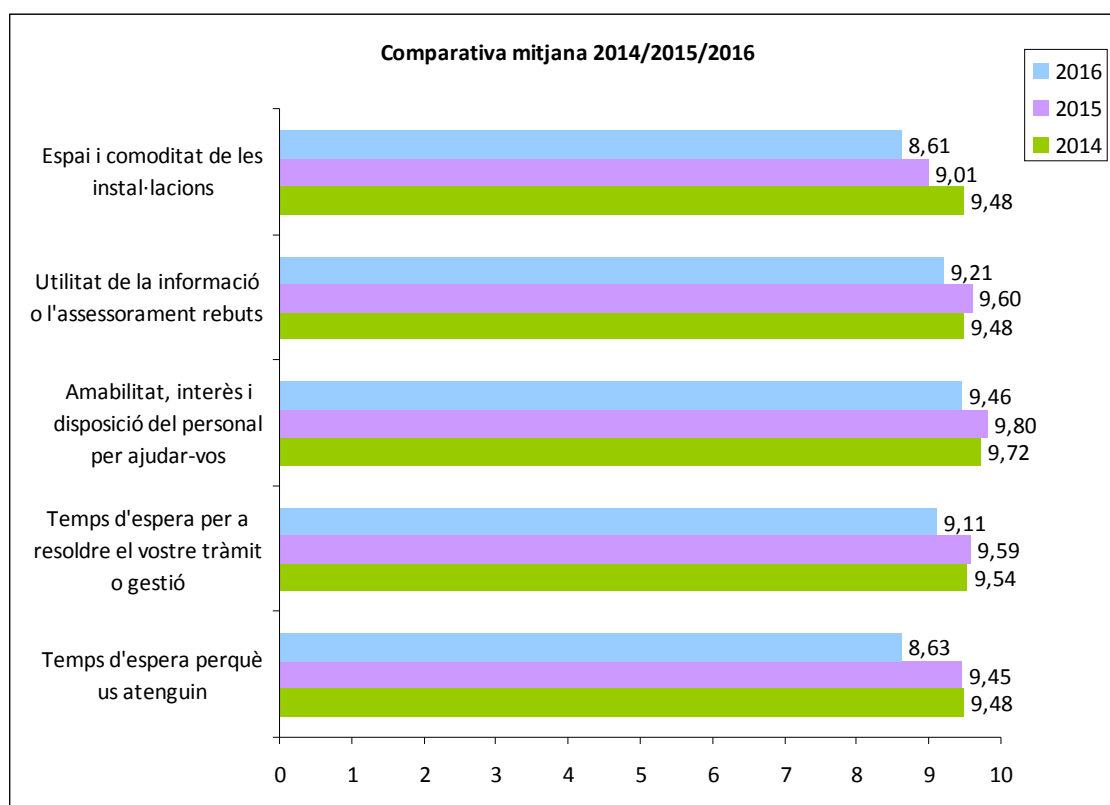
2.1.4. OBSERVACIONS DELS USUARIS

Les observacions ratifiquen els resultats assolits. En general, són felicitacions.

A més, de 35 observacions, n'hi ha un parell de relatives a l'espai de les oficines respecte de la possibilitat que els professionals puguin ser atesos amb preferència, i a la manca de pàrquing.

2.1.5. COMPARATIVA 2014/2015/2016

En els resultats indicats a la gràfica següent, pot mostrar-se un resultat una mica inferior al real als anys 2014 i 2015. Això està motivat pel fet que, abans de 2016, la valoració era d'1 a 5. Per a poder fer la comparativa dels tres darrers anys, s'ha cercat l'equivalència dels resultats de 2014 i 2015, que s'han multiplicat per dos.



2.1.8. Conclusions

En primer lloc, cal destacar l'alt nivell de satisfacció que avala el bon funcionament del servei, i sobretot l'amabilitat del personal, valorada amb un 9,46 aquest any. Enguany és una mica inferior la valoració d'aquest ítem quant als dos anys anteriors. Això no obstant, és l'ítem millor valorat.

Es consolida, per tant, com un servei d'alta qualitat amb una elevada disposició del personal, per la qual cosa mereix una felicitació.

Com és habitual, l'espai i la comoditat de les instal·lacions, i, el temps d'espera per a l'atenció, són els atributs pitjor valorats.

Pel que fa al temps d'espera, podem atribuir una part de la insatisfacció dels usuaris al fet que hi ha hagut diversos gestors de coes romputs: a l'OAC L'Escorxador va estar avariada des de setembre de 2015 a maig de 2016; a l'OAC Pere Garau va estar fora de servei el mes d'agost; el mes de desembre, han estat avariats els de Cort, Pere Garau i L'Escorxador. Per a millorar la satisfacció en aquest aspecte, per a 2017 s'intentarà millorar l'atenció inicial optimitzant el funcionament dels gestors de coes, l'espai per a l'espera, la col·laboració dels treballadors de Majordomia en la distribució del usuaris, la seguretat, etc.

Respecte de l'espai i la comoditat de les instal·lacions, s'ha millorat la climatització a les OAC Cort i OAC Sant Agustí. Per a 2017 es preveu millorar-la a les OAC L'Arenal i L'Escorxador.

És un fet destacable d'enguany l'incendi que es va produir a l'OAC Son Ferriol, que va fer que estàs tancada durant els mesos de juny, juliol i agost. Els usuaris habituals d'aquesta oficina varen haver d'acudir a una altra, la qual cosa pot incidir en el temps d'espera per a resoldre el tràmit requerit.

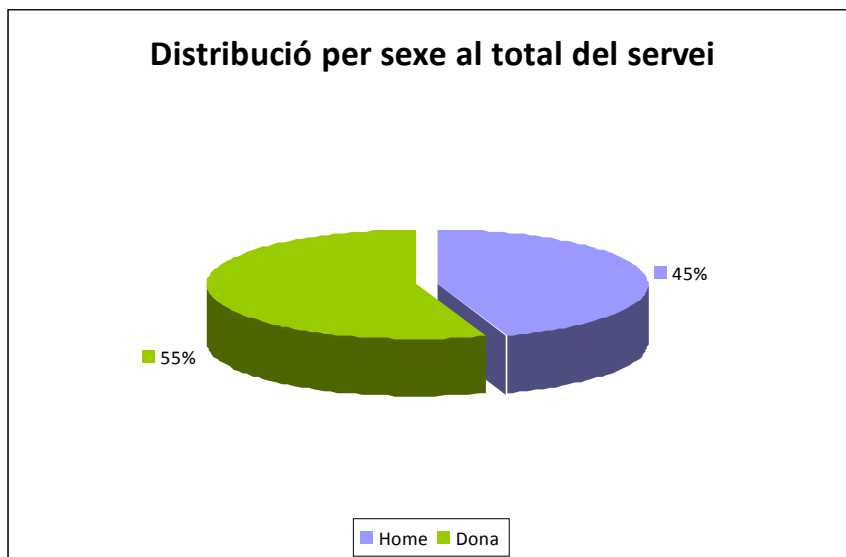
2.2. AVALUACIÓ DE RECOLLIDA AL SERVEI SAT/010

L'enquesta (annex 1) es va desenvolupat telefònicament durant dues setmanes, entre les dies 17 i 28 d'octubre.

L'han contestada 502 persones. Per tant, en consideram vàlida la mostra, atès que s'ha assolit l'objectiu de 400 enquestats.

2.2.1. Dades sociodemogràfiques

De les 502 persones que han contestat, el 55% han estat dones.

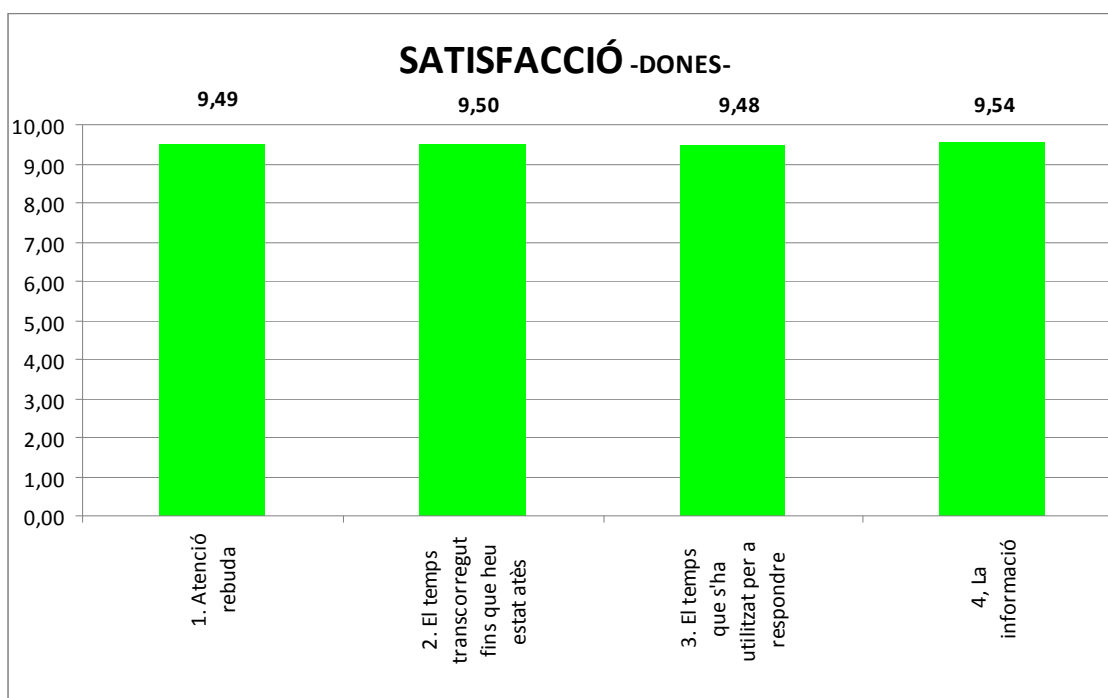


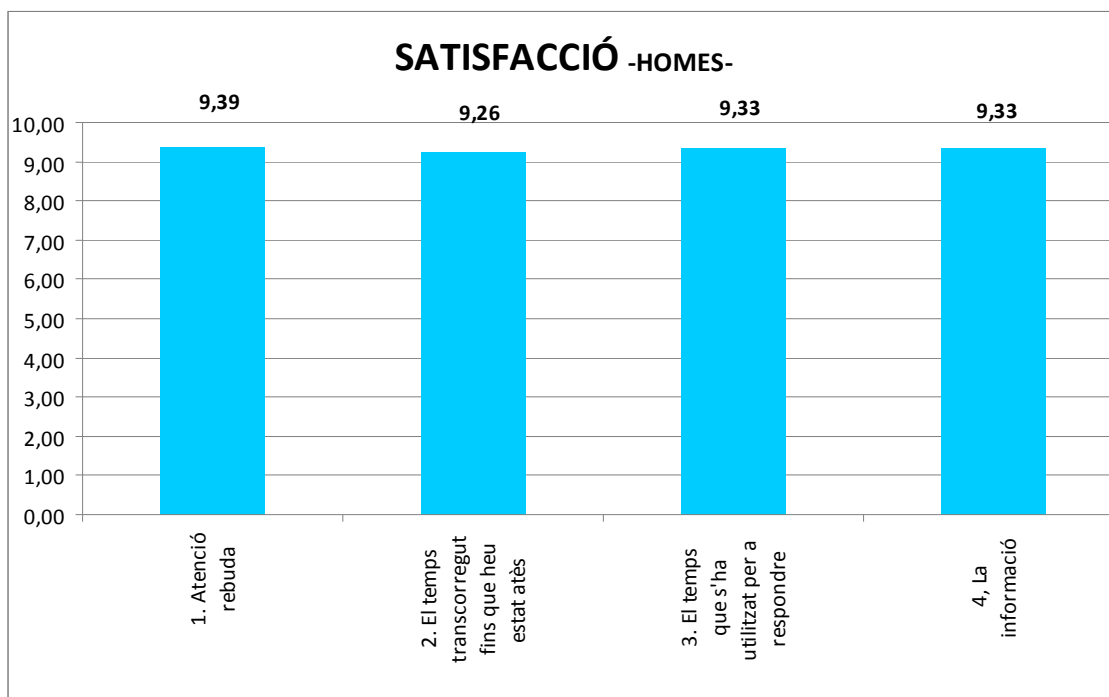
2.2.2. Recollida de satisfacció

La valoració global mitjana respecte de la satisfacció general del servei és d'un 9,36. Un 92,63% de les persones enquestades han avaluat la satisfacció amb un 8, un 9 o un 10, la qual cosa demostra que aquest servei es presta amb un alt nivell de qualitat.

Per gènere

La mitjana de satisfacció atorgada per les dones ha estat d'un 9,50. Els homes l'han avaluada amb un 9,33.



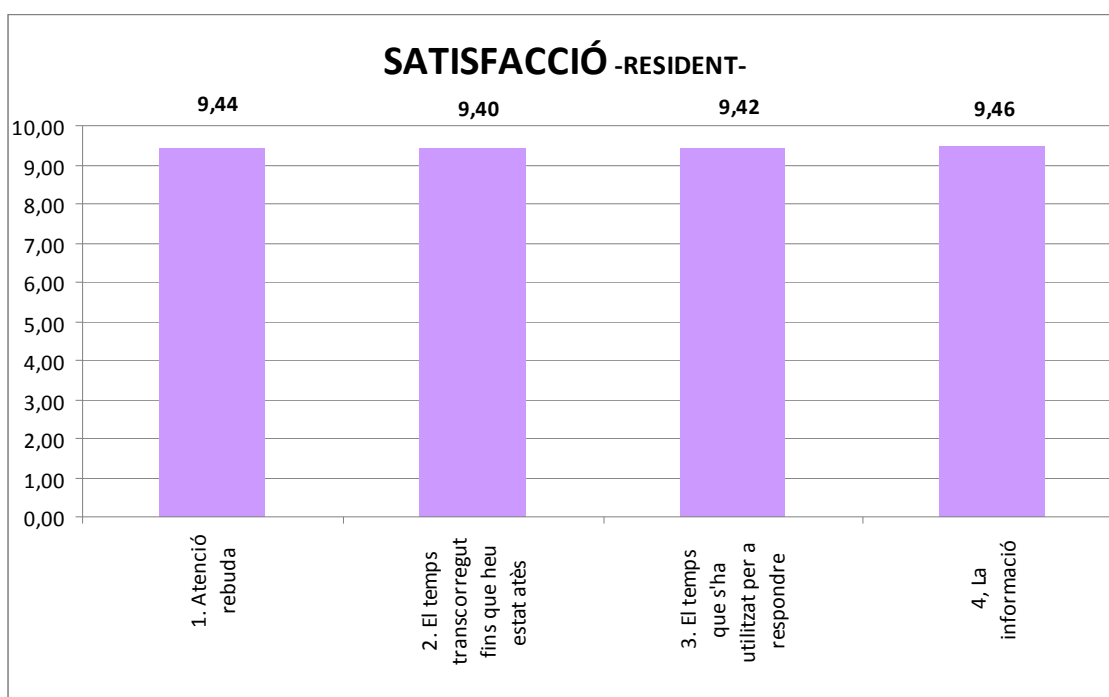


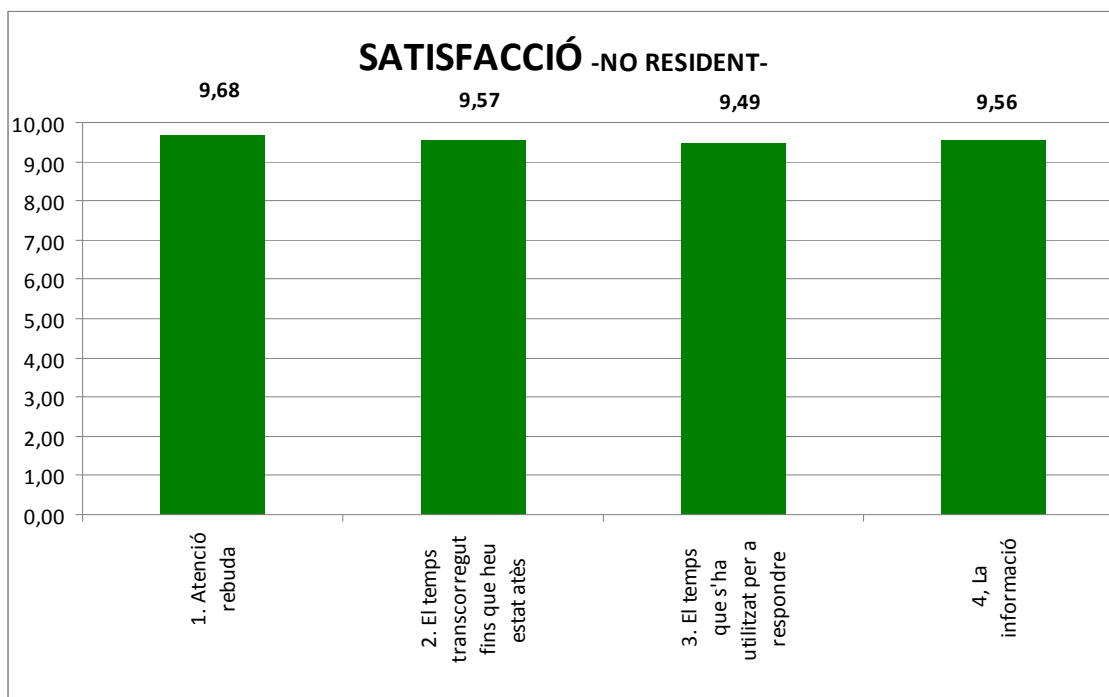
L'atenció rebuda està molt ben valorada també, la qual cosa demostra el grau de professionalitat i de disposició al ciutadà del personal que atén el 010.

Això no obstant, pel que fa a les dones, l'atenció rebuda ha estat superada pel temps transcorregut fins a l'atenció i per la informació rebuda.

Segons si la persona enquestada és resident o no

La valoració mitjana dels no residents (9,57) ha estat un poc més elevada que la dels residents (9,43).

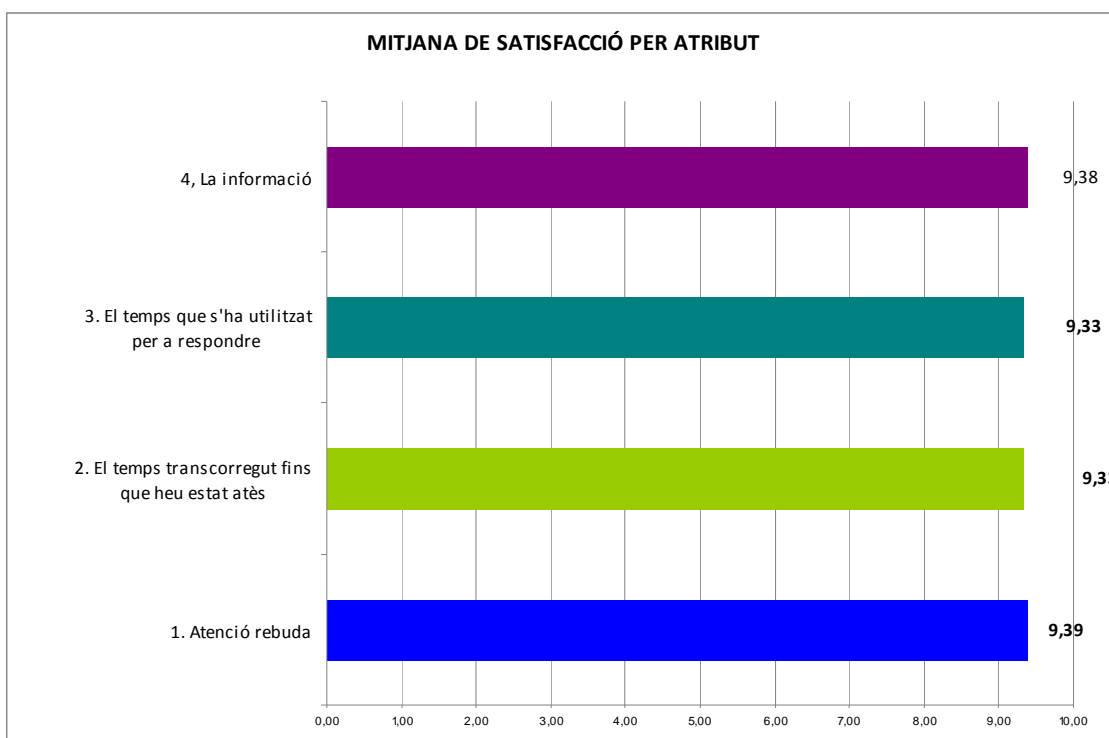




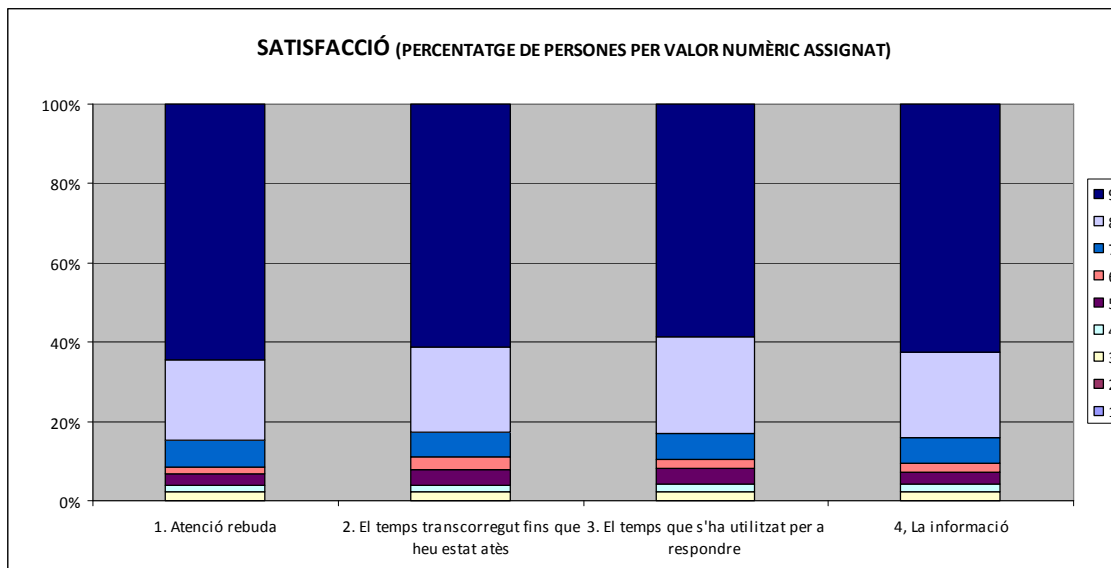
Els residents expressen la seva major satisfacció pel que fa a la informació rebuda. En canvi, per als no residents, la major satisfacció es dona en l'atenció que han rebut.

En general

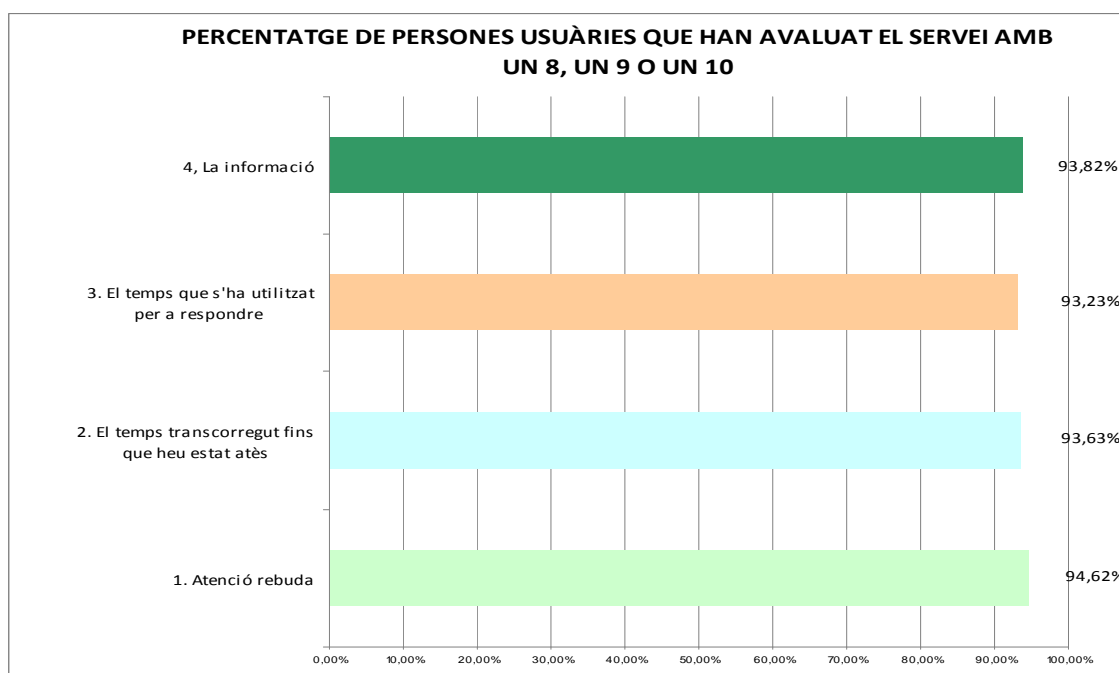
Tant utilitzant les mitjanes com els percentatges de persones que avaluen el servei amb una xifra, els resultats són molt positius.



Dels atributs del servei, destaca la valoració més alta pel que fa a l'atenció rebuda, seguit de prop de la informació rebuda.



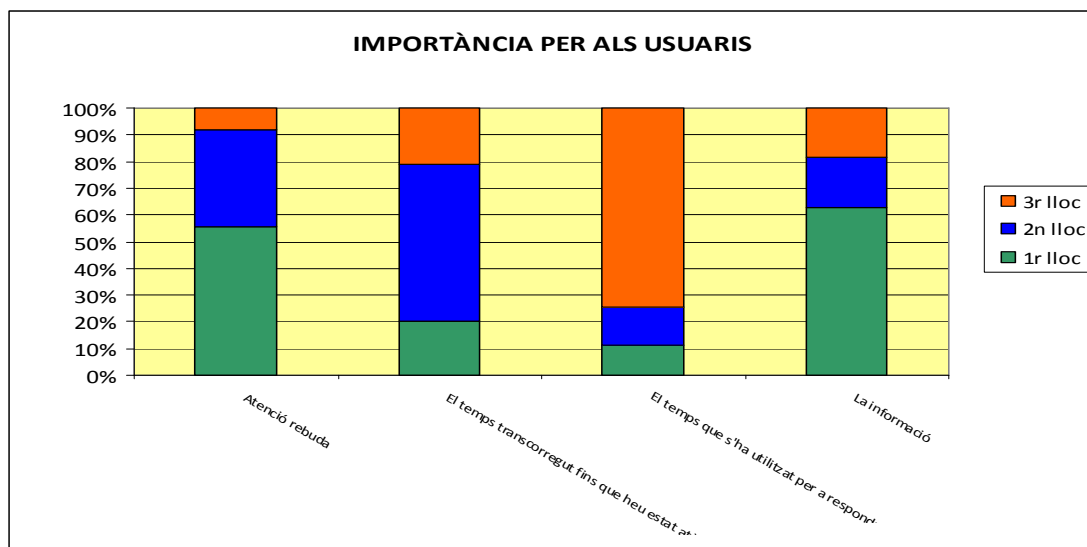
L'atenció i la informació rebudes són els dos atributs que han estat valorats amb xifres més altes. De fet, són els que s'han valorat més vegades amb una nota d'entre 8 i 10.



Pel que fa a la valoració d'entre un 8 i un 10 de cadascun dels atributs, destaca l'atenció rebuda, que s'ha valorat amb aquestes puntuacions en un 94,62% dels casos. Seguidament, la informació rebuda ha obtingut aquestes puntuacions en els 93,82% dels casos.

Això indica un alt nivell de satisfacció i, a més, la resta d'atributs també s'ha valorat entre 8 i 10 en més del 93% dels casos.

2.2.3. Recollida de importància

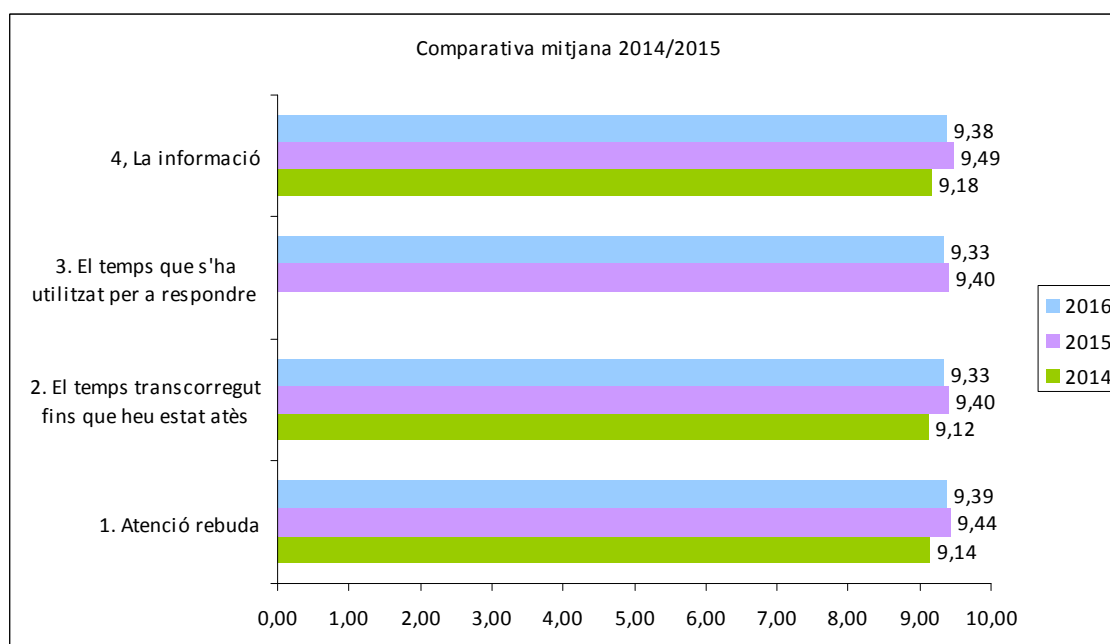


Els usuaris han considerat la informació rebuda com el més important i, en conseqüència, el menys important ha estat el temps utilitzat per a donar aquesta informació.

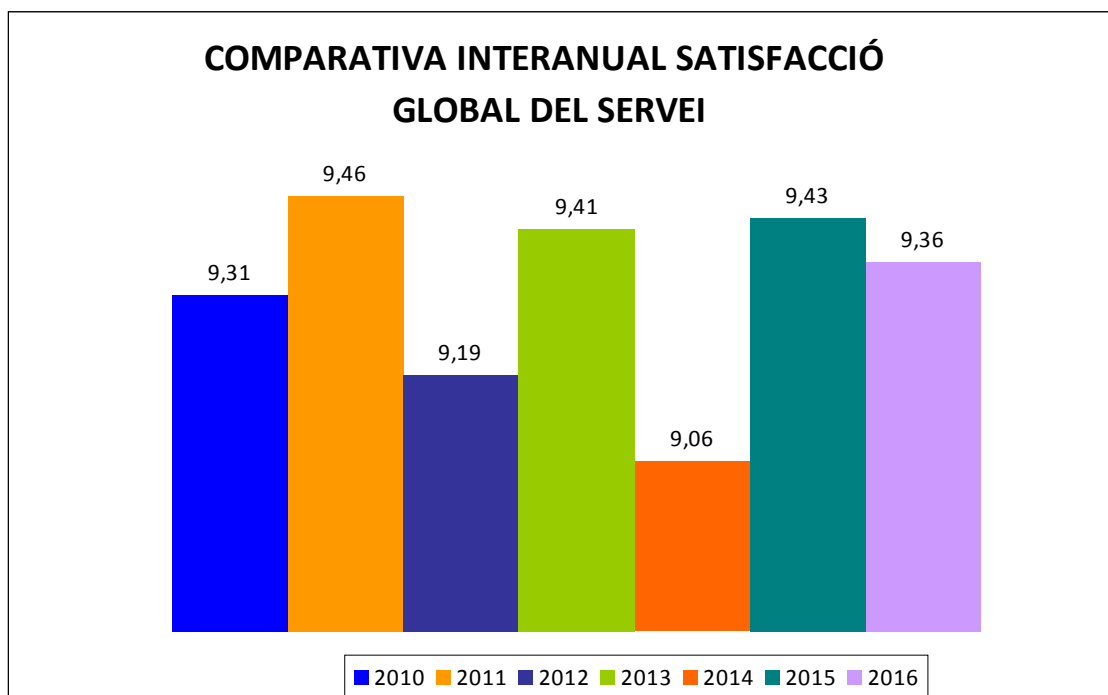
2.2.4. Comparativa de satisfacció i d'importància

Les expectatives es cobreixen al 100%, atès que la satisfacció en tots els ítems és superior a un 9 de mitjana.

2.2.5. COMPARATIVA DE PERÍODES ANTERIORS



De l'anàlisi del darrer trienni es pot observar que el 2015 la satisfacció en tots els ítems va ser superior a l'obtinguda el 2014. En canvi, aquest any 2016 ha tornat a baixar un poc respecte de l'any anterior.



En els darrers 7 anys, la valoració del servei ha estat sempre superior a 9. Es va obtenir la màxima valoració els anys 2011, amb un 9,46, i el 2015, amb un 9,43.

2.2.6. Conclusions

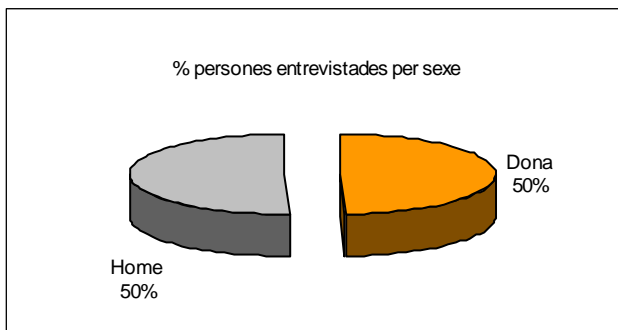
Atesos els magnífics resultats obtinguts pel servei, no cal concloure altra cosa que felicitar-lo pels bons resultats obtinguts i animar-lo a seguir fent feina amb la mateixa professionalitat i la bona disposició. Hem de destacar que no només la mitjana de satisfacció és molt elevada, sinó que un 92,63% d'usuaris han donat una valoració de 8, 9 o 10, la qual cosa suposa un índex molt positiu.

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

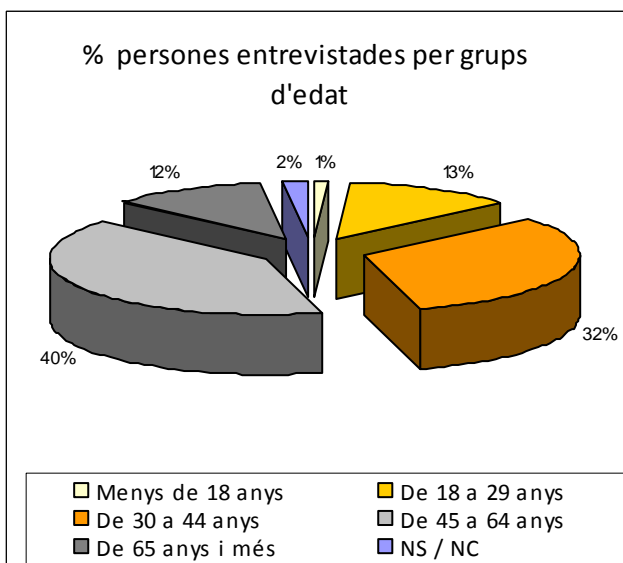
L'enquesta (annex 1) s'envia en un enllaç a la resposta al correu electrònic que el ciutadà ens tramet. L'han contestada **323 persones**.

2.3.1. Dades sociodemogràfiques

La distribució per gènere és equitativa.



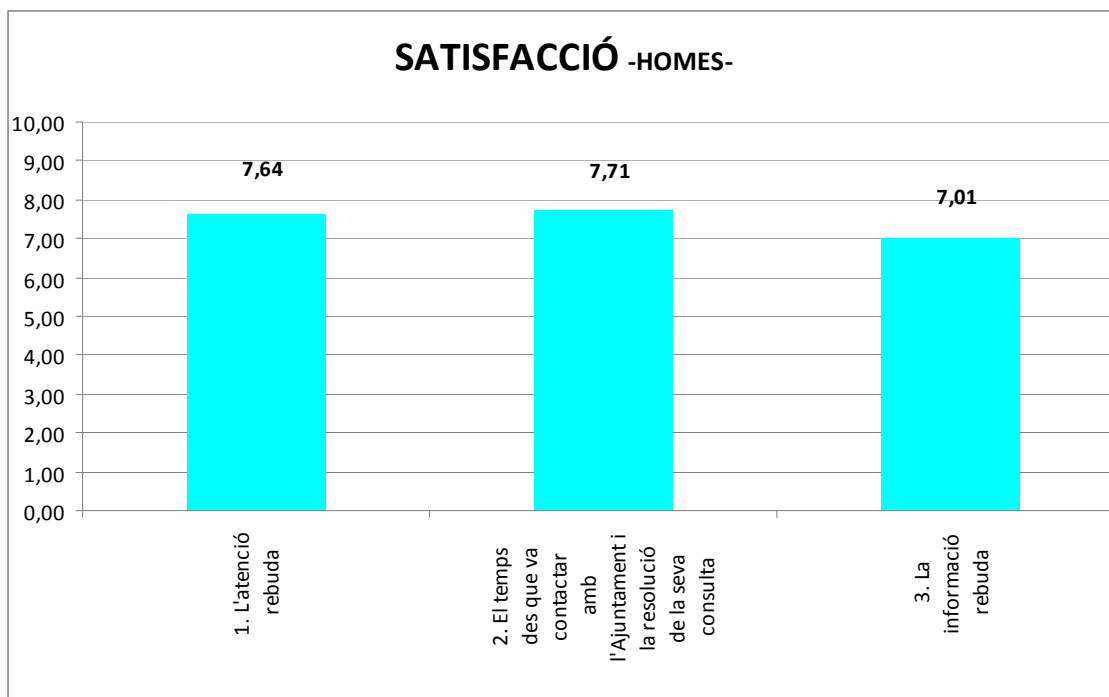
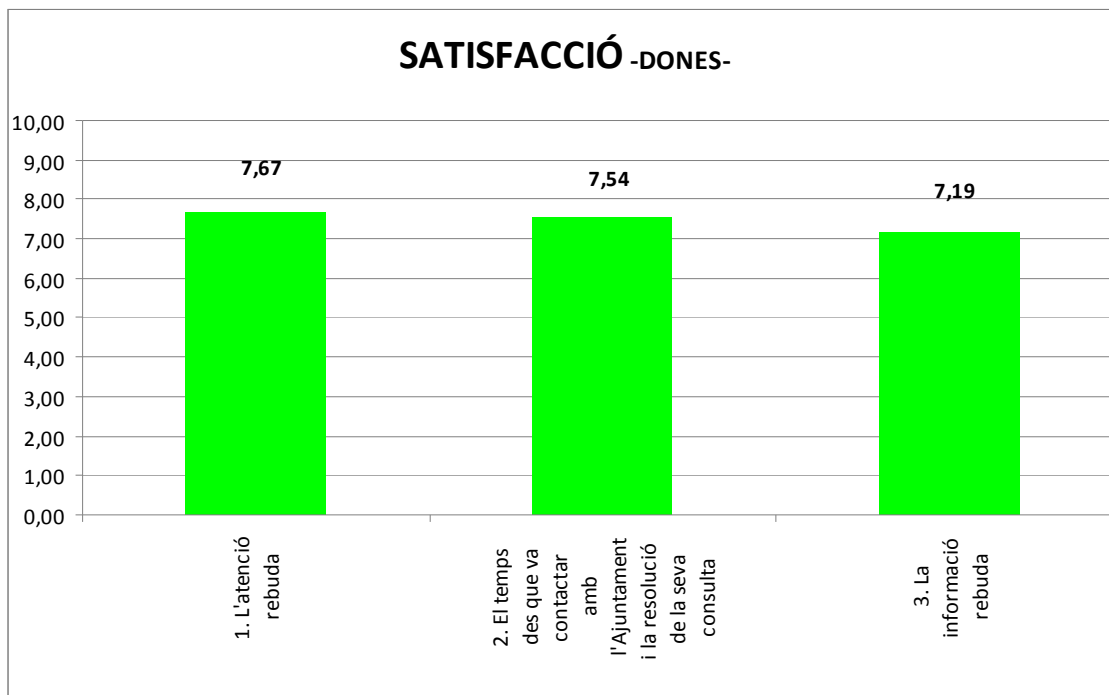
Quant a l'edat, els grups d'edat més participatius han estat els de 45 a 64 anys i els de 30 a 44 anys.



2.3.2. Recollida de satisfacció

Per gènere

La mitjana de satisfacció atorgada per gènere ha estat semblant.

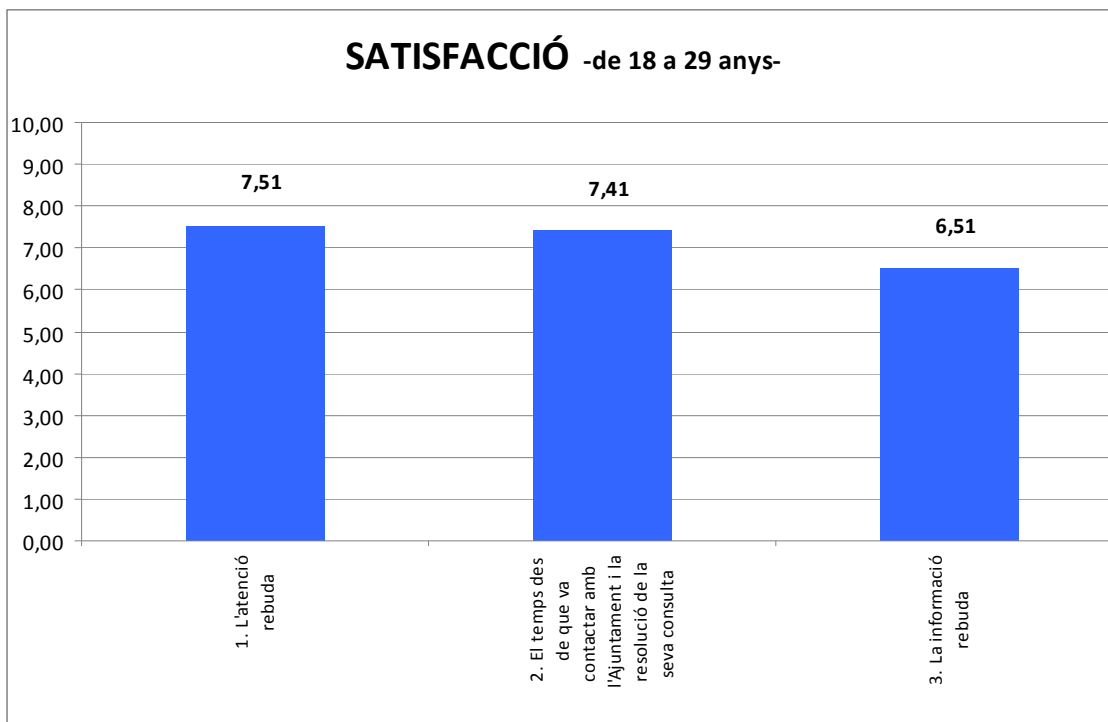
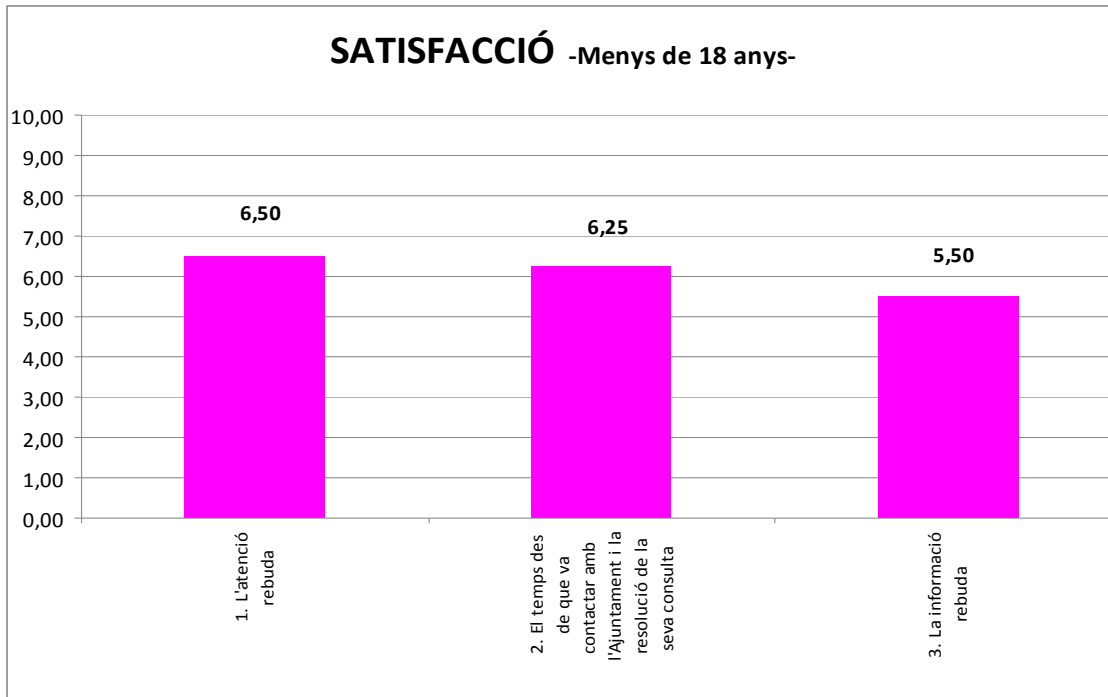


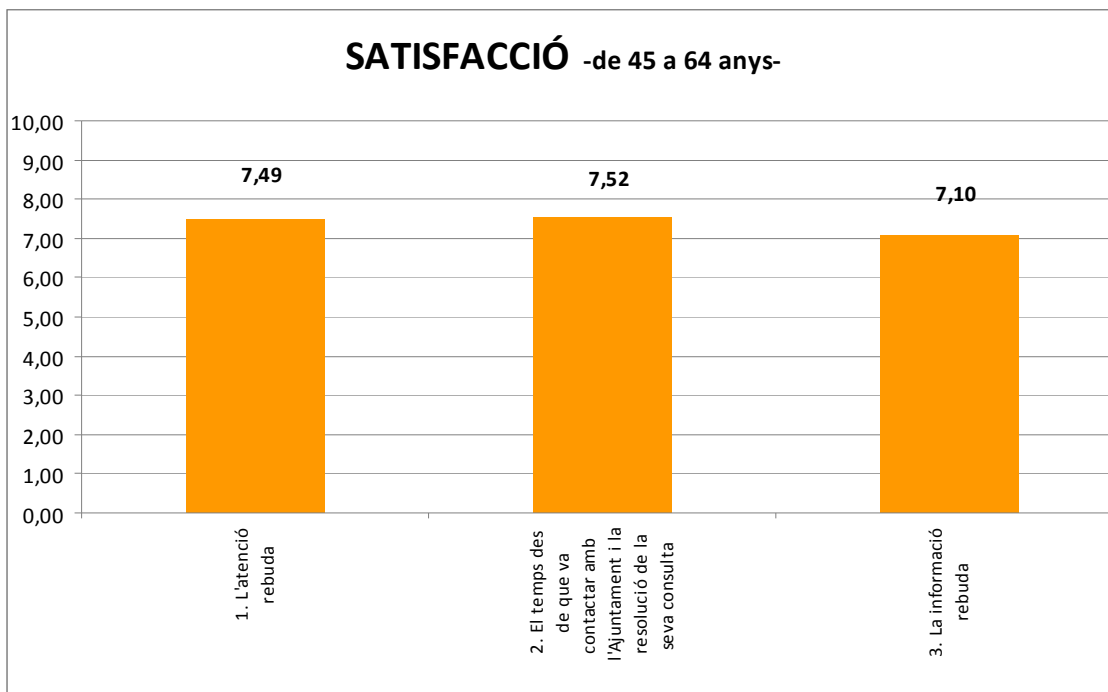
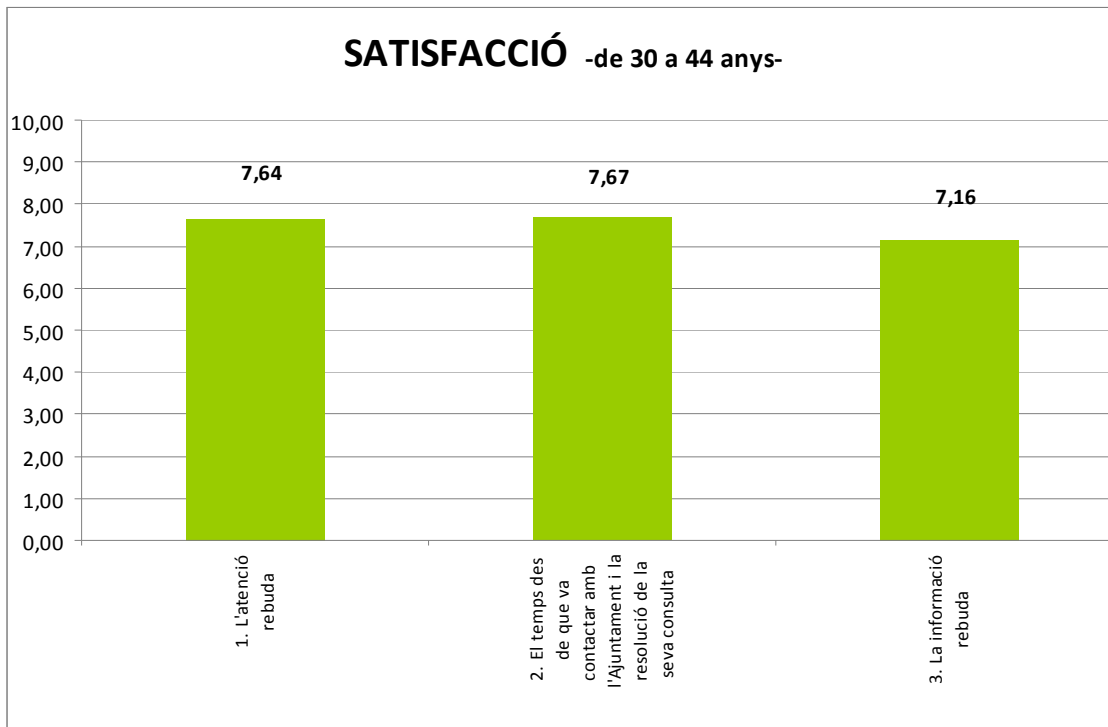
Per edat

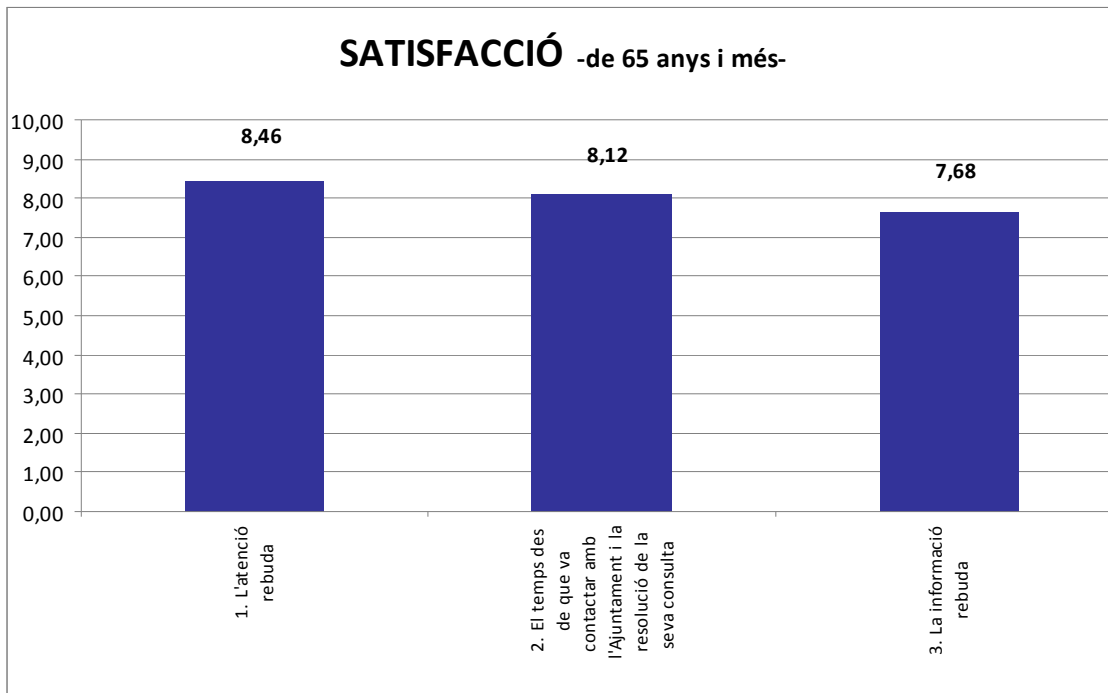
La mitjana per edat de satisfacció es pot veure a continuació.

Menys de 18 anys	6,08
De 18 a 29 anys	7,15

De 30 a 44 anys	7,49
De 45 a 64 anys	7,37
De 65 anys i més	8,08

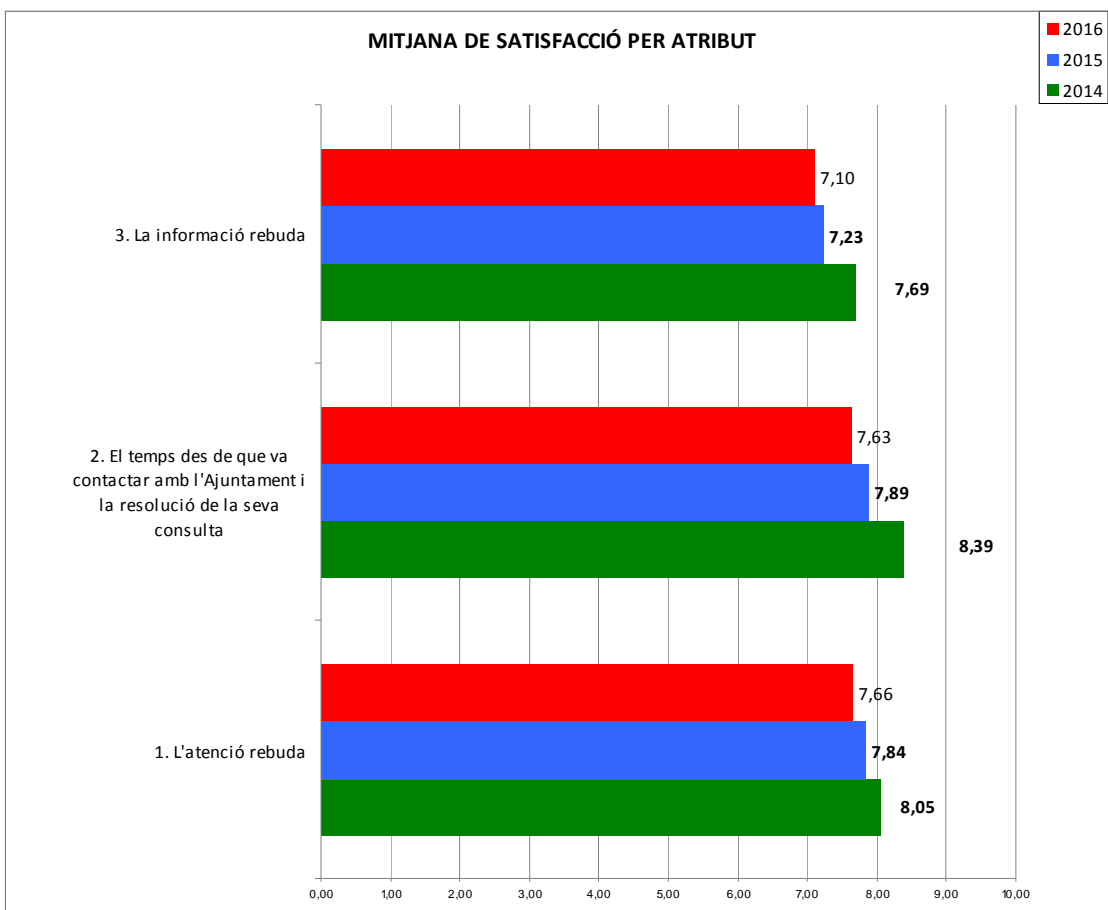




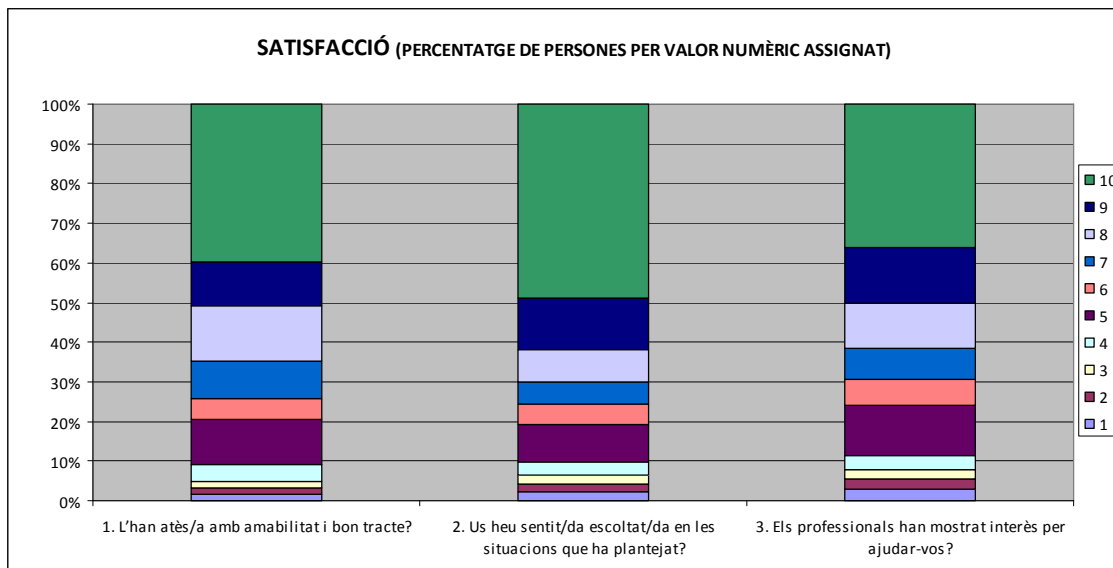


En general

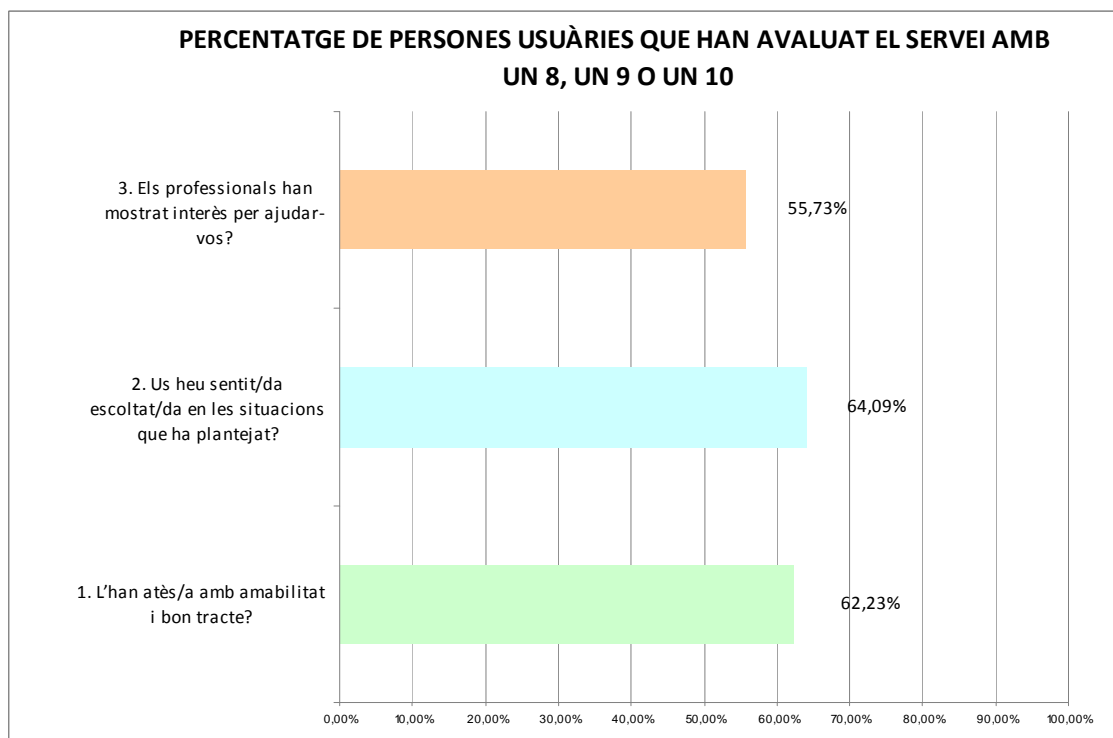
Es pot observar que el 2016 han baixat les mitjanes de satisfacció per atribut.



Quant a la valoració atorgada als diferents ítems, destaquen les de 10.

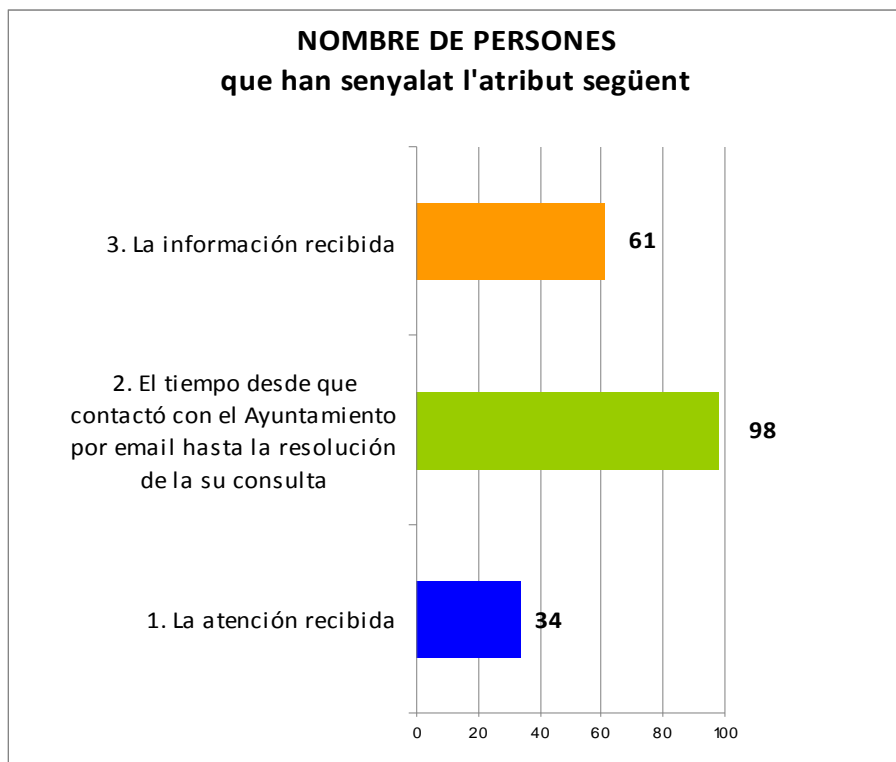


Si tenim en compte les valoracions de 8, 9 i 10, indicadors de la bona qualitat d'un servei, podem observar que en tots els casos més d'un 50% de les persones usuàries han valorat cadascun dels atributs amb 8, un 9 o un 10.

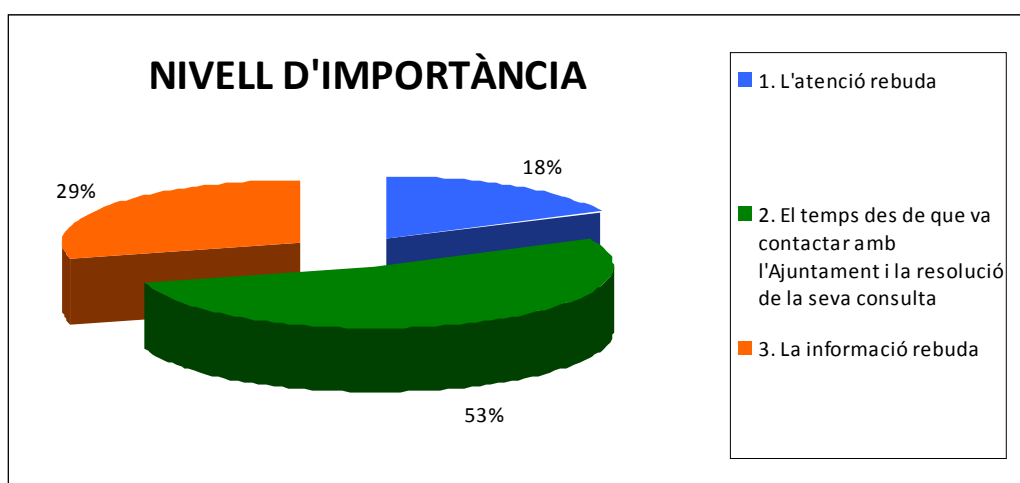


2.3.3. Recollida d'importància

Tan sols 193 persones de 486 han respost aquesta qüestió.



La majoria avalua com a més important la rapidesa amb què es respon el correu, però hi ha persones que, a més, consideren important la informació rebuda.



La majoria de comentaris respecte de la importància fan referència que la primera resposta del correu és molt ràpida però, la del departament corresponent, no.

Destaquen, per altra banda, els comentaris relatius que el que és important és la resposta a la sol·licitud plantejada i que no s'hauria d'enviar l'enquesta fins que arribàs aquesta.

2.3.4. Observacions

Encara que hi ha una gran quantitat de persones que feliciten el servei, suposa una gran demanda que els serveis s'han de coordinar per a donar una bona resposta, i que no depèn només del Departament que gestiona el correu electrònic.

Així mateix, són nombrosos els comentaris relatius que el que és important és la resposta a la sol·licitud plantejada i que no s'hauria d'enviar l'enquesta fins que arribàs aquesta resposta.

2.3.5. Conclusions

Atesos els bons resultats obtinguts pel servei, no cal concloure altra cosa que felicitar-lo pels bons resultats obtinguts i animar-lo a seguir fent feina amb la mateixa professionalitat i bona disposició.

Hem de destacar que no només la mitjana de satisfacció és molt elevada, sinó que més d'un 50% d'usuaris li han donat una valoració de 9 o 10, la qual cosa suposa un índex molt positiu.

2.4. AVALUACIÓ DE LA SEU ELECTRÒNICA

Per a mesurar la satisfacció dels usuaris i les usuàries del servei prestat a través de seu electrònica, es va dissenyar una enquesta que ha estat penjada al web des de gener fins a octubre (annex 1). A partir de l'11 d'octubre s'ha utilitzat un altre format millorat d'enquesta (annex 2).

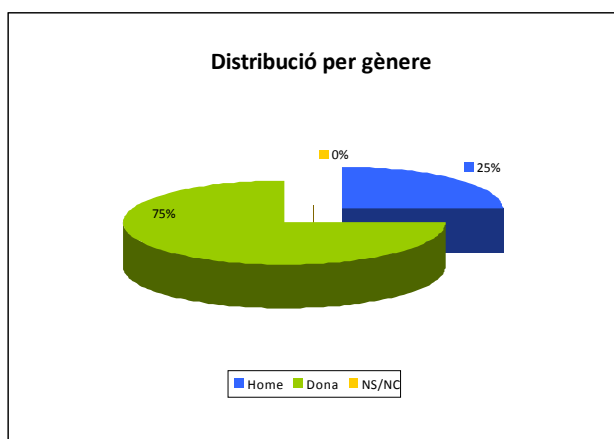
Han contestat **48 persones** (40 a la primera i 8 a la segona). Per tant, no consideram vàlida la mostra.

1. Primera enquesta

Dades sociodemogràfiques

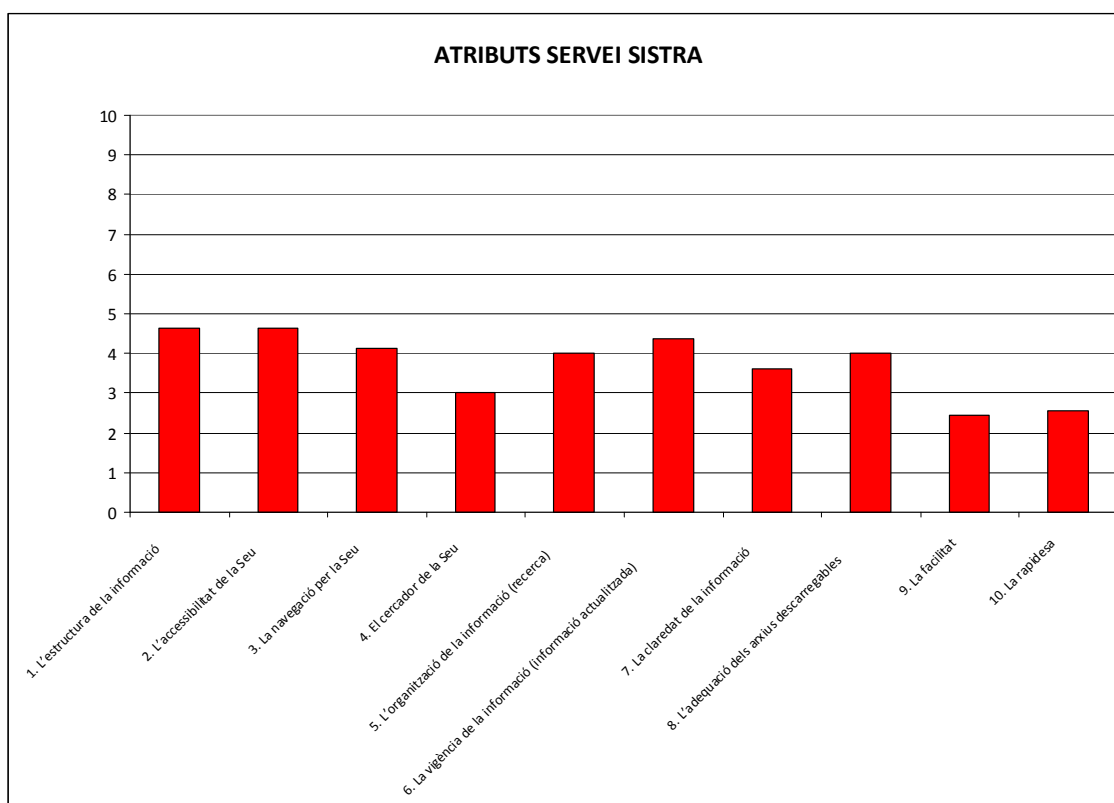
A la segona enquesta s'han recollit dades sociodemogràfiques.

De les 8 persones que han contestat, el 75% han estat dones i, el 25%, homes.



Recollida de satisfacció

La mitjana de la valoració global ha estat d'un 4.



Recollida de importància

Els aspectes considerats més importants són:

- estructura de la informació
- adequació dels arxius descarregables
- facilitat
- rapidesa

2. Segona enquesta

Quina informació municipal creis que hauria de ser pública?

1. "L'adreça electrònica de tots els responsables polítics.
El Catàleg de patrimoni cultural, gens accessible, i que fa més d'un mes que vaig demanar a DMS, sense resposta.

2. Toda la que la normativa permite, pero especialmente debería ser accesible de un modo sencillo, mediante categorías un diseño sencillo.
3. HOLA BUENAS TARDES, EL AÑO PASADO PASAMOS LAS VACACIONES EN MALLORCA Y NOS GUSTARIA REPETIR, EL PROBLEMA ES QUE NO RECUERDO EL NOMBRE DEL HOTEL, ESTA ALA ESPALDA DEL CASTILLO BELVER Y ME PARECE RECORDAR QUE ENFRENTA DEL HOTEL HORIZONTE,POR FAVOR ME DICEN EL NOMBRE DE LOS HOTELES QUE HAY POR LA ZONA. MUCHAS GRACIAS
aperezlara@hotmail.com
4. Porque motivo se están talando árboles enteros en Palma?
5. Es poden consultar les actes dels acords de la junta de govern? En la passada legislatura es penjaven a la WEB. Atentament.
6. cap
7. Tota
8. TRAMITACIÓN ACIRE
9. Gustaría de informaciones para cambiar la cartera de motorista profesional brasileira para espanhola. Visto que soy residente aquí.
Gracias.
10. Soy residente en la calle general ricardo ortega y me gustaría saber cuando se van a iniciar las obras de remodelacion de la calle,que se anunció en prensa a principios de este año, pero todavía no se ha hecho nada. La calle esta hecha un desastre, sucia, con hierbajos en las aceras, aceras muy altas con dificultad para las personas mayores.
Les agradecería me respondieran o bien me dijeran adonde dirigirme para obtener la información solicitada.
11. DMS-xxxxxx.
CÓMO ESTÁ ESTE EXPEDIENTE
12. A/ Los presupuestos completos aprobados de cada año. Con acceso a los detalles normativos y prácticos. Debería ser fácil al ciudadano poder conocer el GASTO CORRIENTE del consistorio.
B/ Disponer de un repositorio de Datos Abiertos completo e histórico, para poder comparar cómo ha evolucionado el gasto y su ejecución.
C/ Poder consultar todos los Contratos existentes entre entidades privadas y el consistorio.
13. CERTIFICADO DE VIAJES PORQUE LO PONEN PARA SACAR, POR INTERNET Y CUANDO PONES LOS REQUISITOS NO TE LO ACEPTA, ES UNA TOMADURA DE PELO
14. Solicitar un resumen del padron historico.”

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

15. “Tots els possibles.
16. Poder acceder a concursos públicos, de publicidad de contratación pública, estadísticas generales actualizadas, datos abiertos, etc.
Poder descargar dicha información.
17. Poder buscar Tasas y tributos pendientes de pago
Sacar carta de pago de los mismos o domiciliar pago.
Certificat d'empadronament
18. gestió de multes de transit i aparcament
19. Tots
20. TRAMITACIÓN Y OBTENCIÓN DE ACIRE
21. >Todo el acceso a los datos abiertos del municipio.
>Todas las estadísticas específicas de todos los departamentos de todas la regidurías del consistorio.
>Denuncias anónimas con acuse de recibo a la Policía y otros departamentos. De este modo cada ciudadano es un potencial colaborador del ajuntament y así se optimiza la gestión municipal.
22. justificant pagament ibi
23. certificat de resident per viatjar
24. certificat per viatjar
25. certificat de residencia per viatjar
26. permitir la solicitud de fraccionamiento de pago de la tasa de residuos urbanos,enviando telematicamente la documentacion que soliciten.El ayuntamiento puede comprobar todos los dartsos que piden ,no se porque no

lo hacen si s'ele autoriza.

Gracias

27. Certificado de empadronamiento y certificado de convivencia.
28. Vida Laboral
29. Obtener el certificado de empadronamiento.
30. la recarga de la tarjeta ciudadana a través de internet seria un gran avance para la comodidad de los ciudadanos
31. Certificado de Empadronamiento
32. OBTENCIÓN DE CERTIFICADO DE ESTA AL CORRIENTE DE PAGOS CON EL AYUNTAMIENTO
33. Solicitar un resumen historico del padron
34. certificados de empadronamiento
35. Poder solicitar la exencion del impuesto sobre vehiculos para minusvalido y se puedan adjuntar los documentos necesarios
36. solicitud de devolucion del impuesto de circulacio
37. certificado de empadronamiento
38. se debería poder rellenar sin problemas los impresos para Comunicación previa de obras y/o instalaciones, ustedes solo lo tienen en versión PDF, creo recordar que antes había esta posibilidad pero al parecer la han descartado del sistema, es una pena que los consumidores seamos siempre los perjudicados.
39. Poder cambiar la domiciliación de pagos de tributos sería algo muy interesante.
En este momento debo hacerlo y no encuentro la opción en la WEB.”

Observacions

1. “ECHO de menos un estilo visual que sirva para orientarse.
Gracias
2. Para poder visualizar cómo evoluciona el municipio se precisan herramientas específicas, no encuestas. Las encuestas con técnicas de investigación social de hace varias décadas. Por eso las ideas sugeridas son herramientas concretas que deberían ser accesibles por toda la ciudadanía para realmente llevar a nuestra ciudad a los parámetros mínimos de contemporaneidad e innovación.
Gracias
3. per favor revisau que no hi hagi faltes d'ortografia
és altra informació
altra = femení
4. los sitios de recarga de la tarjeta ciudadana si no te conocen muchas veces no te la recargan, y tienes que andar buscando un nuevo punto de recarga.”

Conclusions

- Traslladar-los als responsables de comunicació i a l'IMI per a veure si es pot millorar l'estructura i la cerca de la informació.
- Implantar la nova versió de Sistra, que permeti una major activitat a la seu electrònica (persona jurídica, documents adjunts, etc.)
- Millorar l'accessibilitat i la visualització del Portal de Transparència.

2.5. AVALUACIÓ DE LA TARGETA CIUTADANA EN LÍNIA

És clau als processos de millora l'escolta activa de la veu del client. En aquest cas s'ha definit que aquesta escolta es faci mitjançant enquestes telefòniques. Les enquestes es varen realitzar entre els dies 6 de juliol i 18 d'agost.

Els recursos necessaris per a les enquestes han estat:

- 2 línies telefòniques
- 3 persones per a fer les telefonades
- 2 persones per a passar les dades a l'excel
- 2 persones per al tractament de la informació
- 2 persones per a redactar-ne l'informe

La planificació temporal per al desenvolupament del procés ha estat la següent:

Activitat	Termini màxim
Activitats prèvies (definició metodologia, recursos, atributs per a l'enquesta, etc.)	1 de juliol
Realitzar-ne el mesurament	del 6 de juliol al 18 d'agost
Anàlisi del mesurament	18 d'octubre

Quant a les activitats prèvies, s'ha utilitzat el model d'enquesta utilitzada el 2012, i s'ha actualitzat.

Per a identificar la població i la segmentació, a la mostra s'ha pres com a referent el nombre total de targetes noves emeses el 2015, que varen ser 17.922. Per a tenir un nivell de confiança d'un 95% i un interval de confiança d'un 5%, es va calcular que la mostra hauria de ser d'uns 375 enquestats (vegeu-ne el quadre a continuació), encara que el temps i els recursos (principalment perquè els usuaris no actualitzen la informació de contacte i resulta molt complexa la tasca de trobar-los) han fet que tinguem 276 enquestes emplenades.

Precisar Tamaño de Muestra

Nivel de Confianza: 95% 99%

Intervalo de Confianza:

Población:

Tamaño de Muestra preciso:

<http://www.surveyssoftware.net/sscalce.htm>

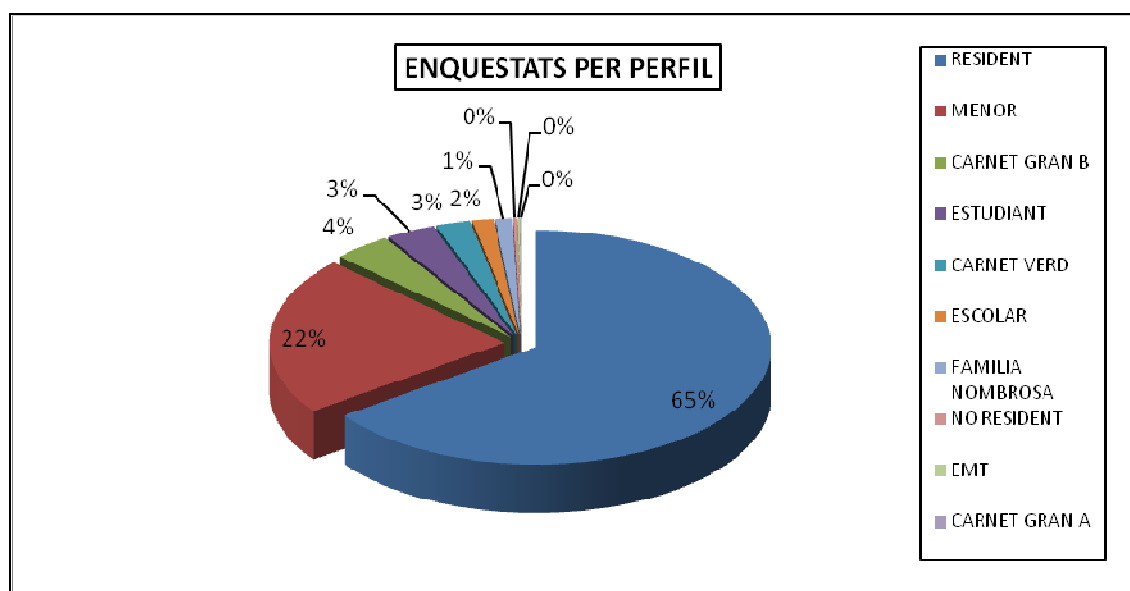
Tenint en compte la planificació, la distribució de les enquestes va ser la següent:

Perfil	Palma			Pobles			Total
Resident	11.659	53,38%	160	2560	11,72%	35	14.219

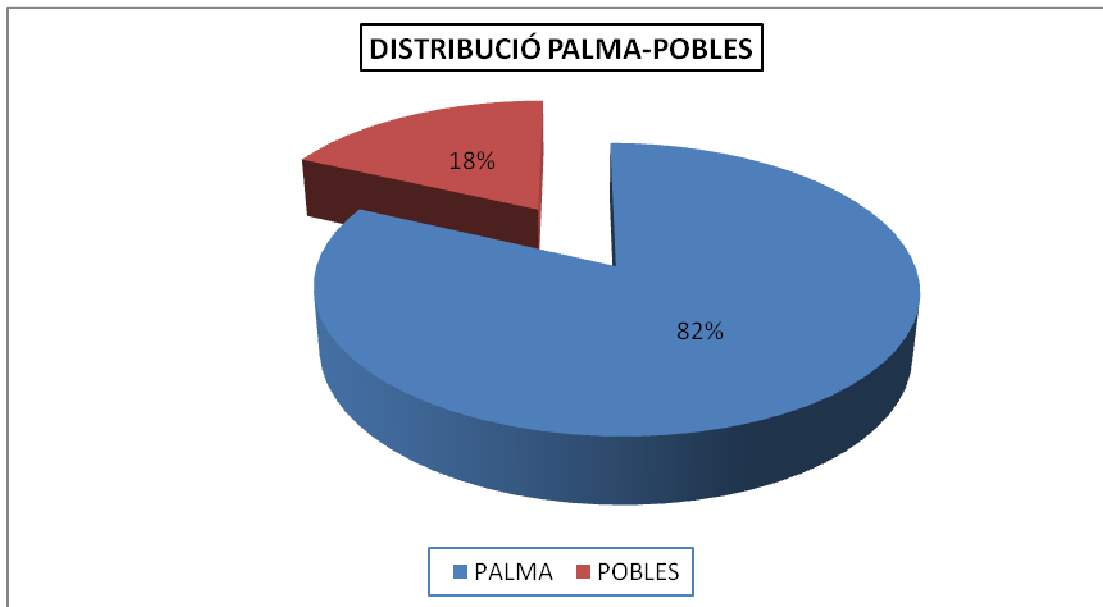
Carnet Gran A	9	0,04%	2	8	0,04%	1	17
Carnet Gran B	640	2,93%	11	234	1,07%	6	874
Carnet Verd	120	0,55%	6	407	1,86%	6	527
No resident	62	0,28%	1	0	0,00%	0	62
Estudiant	402	1,84%	6	338	1,55%	5	740
Escolar	22	0,10%	0	298	1,36%	4	320
EMT	28	0,13%	0	6	0,03%	0	34
Menor	4767	21,83%	27	25	0,11%	0	4.792
Família nombrosa	213	0,98%	5	43	0,20%	1	256
TOTAL	17.922	82,06%	218	3919	17,94%	58	21.841

Els enquestats s'han elegit de forma aleatòria del llistat obtingut del programa de Targeta Ciutadana.

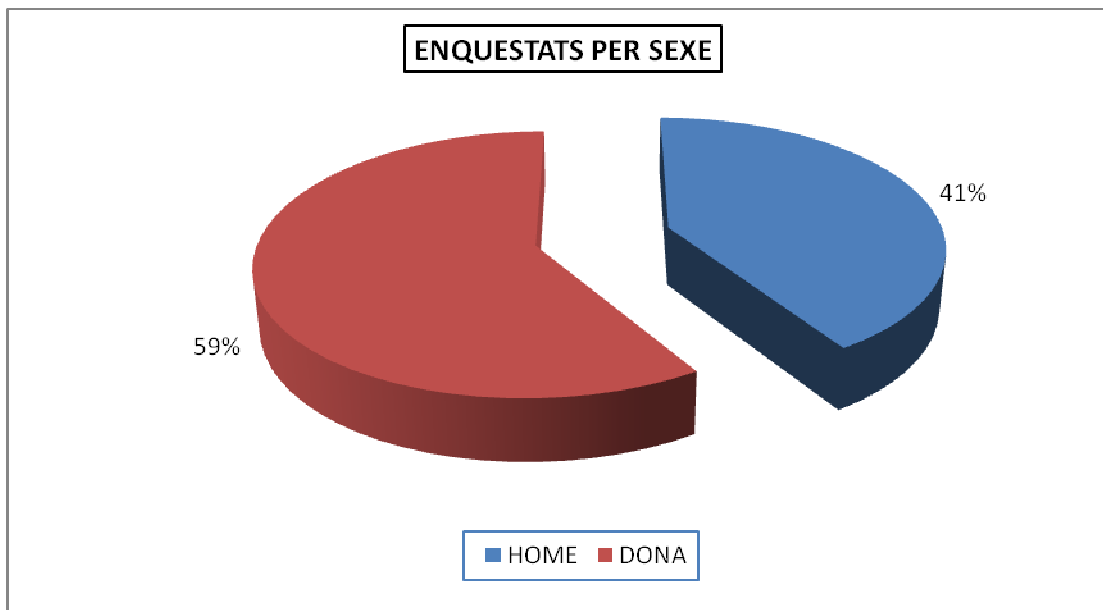
INFORMACIÓ RECOLLIDA AL PROCÉS



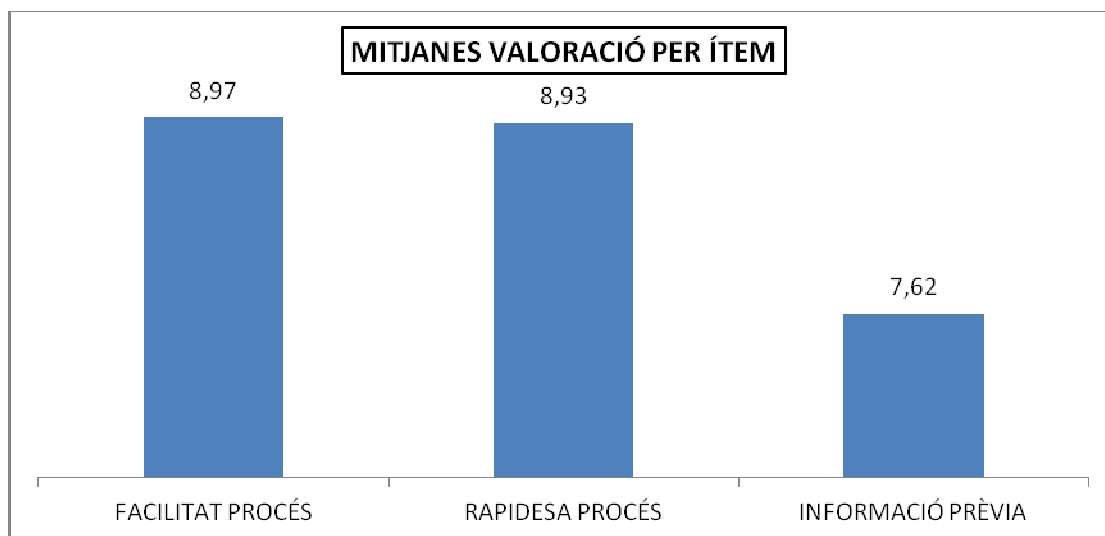
L'enquesta ha seguit la planificació inicial. El perfil més enquestat ha estat el de Resident, amb el 65%, seguit del perfil Menor amb el 22%. El perfil menys enquestat han estat el No Resident, amb només 1 enquestat, que representa pràcticament un 0%, i el perfil Escolar, amb un 2% del total. No s'ha fet cap enquesta al perfil EMT, ja que no és representatiu.



En els darrers 3 anys han augmentat els municipis amb conveni de Targeta Ciutadana. Per això, hem inclòs aquest col·lectiu a l'enquesta. Del total enquestat, un 18% són usuaris de municipis amb conveni (pobles), i un 82% són usuaris de Palma.

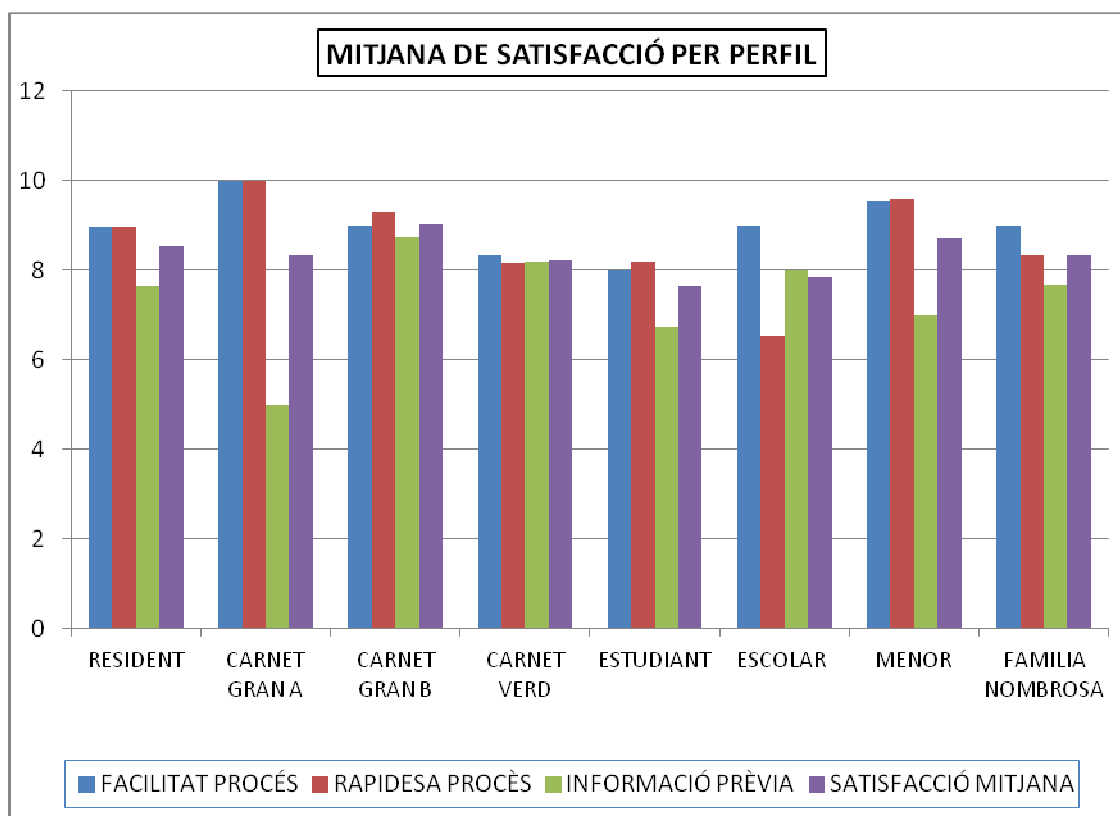


Els enquestats han estat distribuïts aleatòriament entre homes i dones. S'han enquestat un 59% de dones i un 41% d'homes.



Quant a la valoració del servei, s'han fet tres preguntes principals als enquestats i s'ha deixat un apartat obert per a les observacions i les millores. Els resultats mostren un alt nivell de satisfacció d'un **8,51 de mitjana**. L'ítem més ben valorat ha estat la facilitat del procés, amb un 8,97.

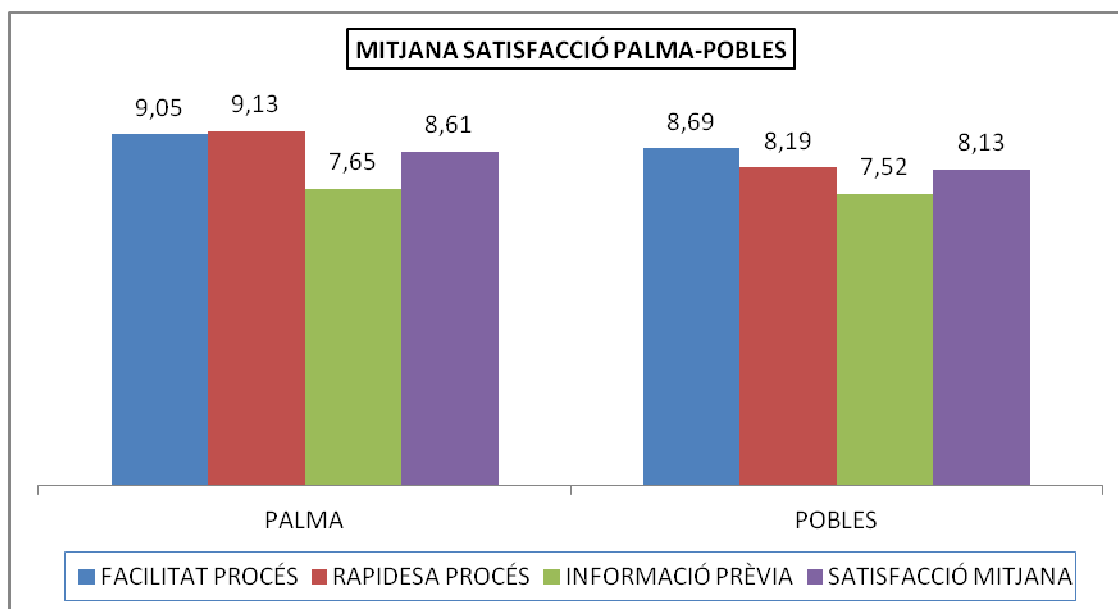
L'ítem més mal valorat ha estat el relacionat amb la informació prèvia de què disposa l'usuari a l'hora de sol·licitar la Targeta Ciutadana, amb un 7,62, la qual cosa es pot definir com un punt de millora al procés.



En general els usuaris més crítics amb el procés són els del perfil Estudiant, amb un 7,64 de mitjana, i el d'Escolar, amb un 7,84.

El perfil que proporciona una millor valoració és el Carnet Gran B, amb un 9,01 de mitjana, i el de Menor, amb un 8,7.

L'ítem millor valorat és el de la facilitat del procés per part dels usuaris amb Carnet Gran A i Escolar. El pitjor valorat, el de la informació prèvia pels perfils de Carnet Gran A i Estudiant.

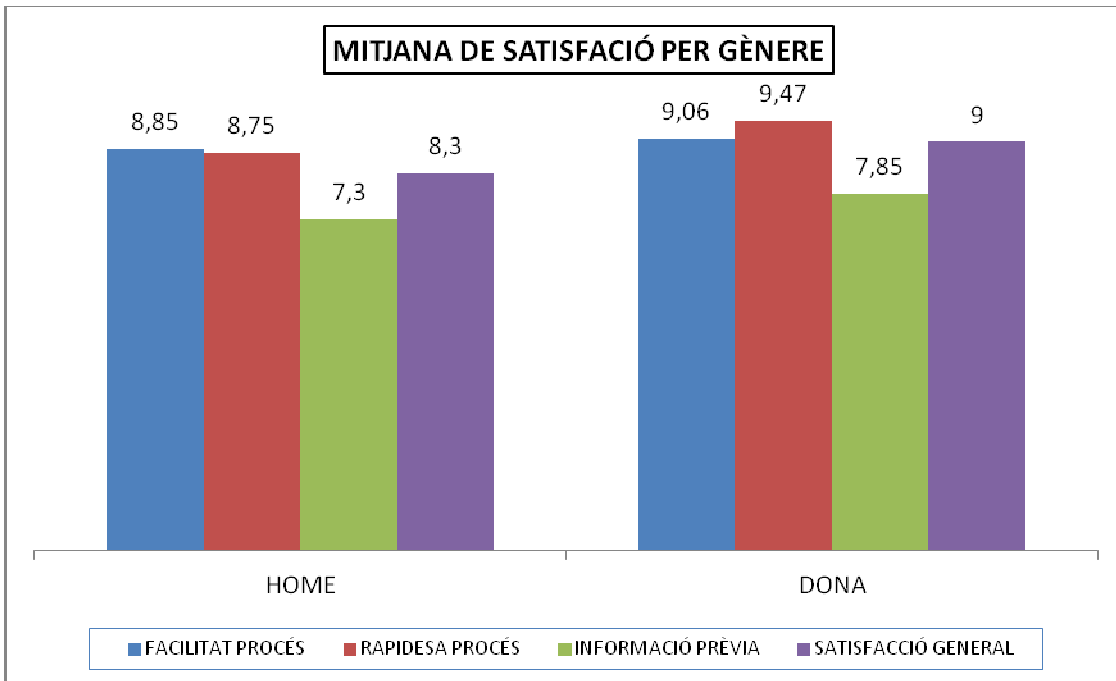


En general, la valoració proporcionada pels pobles és un poc més baixa que la proporcionada per Palma, però la diferència no és destacable.

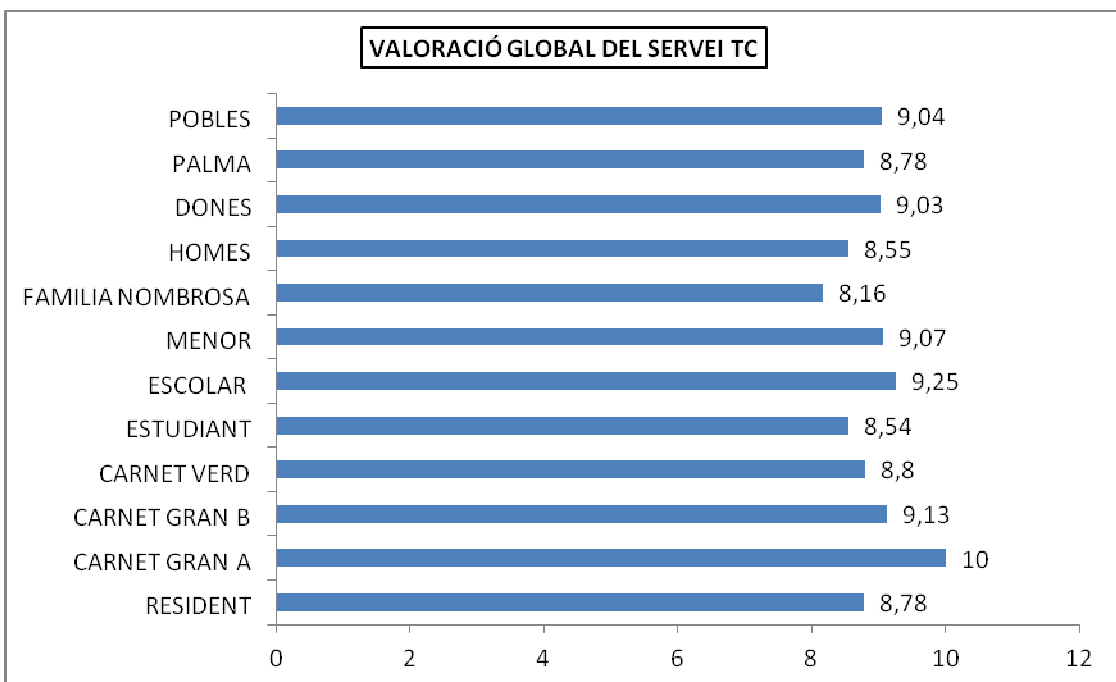
Els enquestats de Palma valoren millor l'ítem de rapidesa del procés, mentre que, els de pobles, el de la facilitat del procés.

En ambdós casos, el pitjor valorat és el de la informació prèvia.

A l'ítem de rapidesa del procés hi ha quasi un punt de diferència entre Palma i els pobles, i és comprensible, ja que a Palma la Targeta Ciutadana s'obté al moment de sol·licitar-la i, als pobles, encara que es pot obtenir des del moment en què se sol·licita, generalment es tarda una setmana de mitjana.

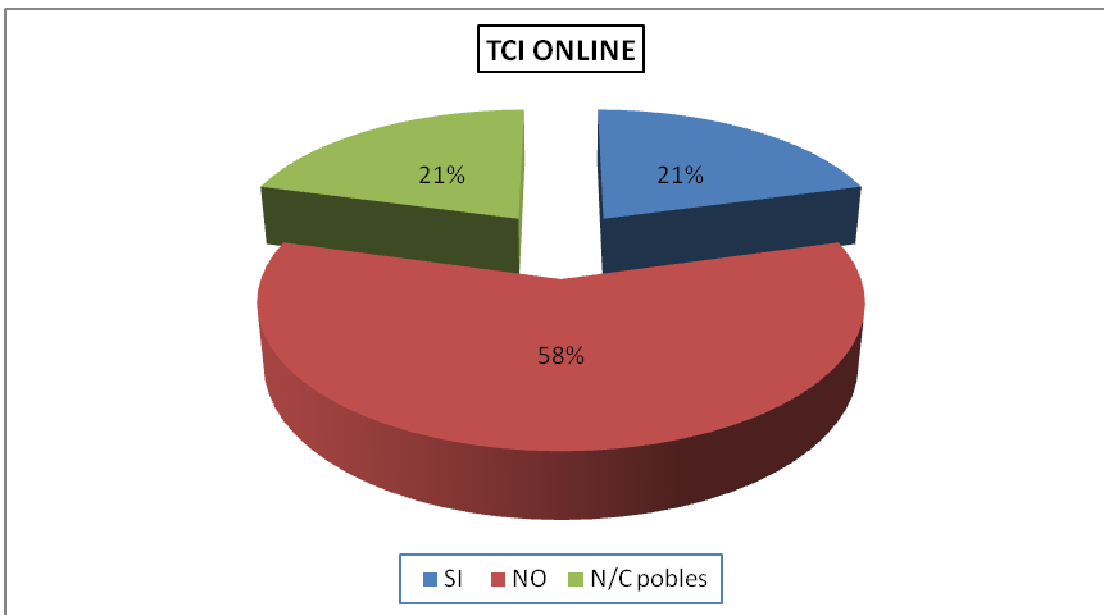


En general, la valoració dels homes és un poc més baixa que la de les dones, però la diferència no és destacable. Les dones valoren més la rapidesa del procés, mentre que, els homes, la facilitat.

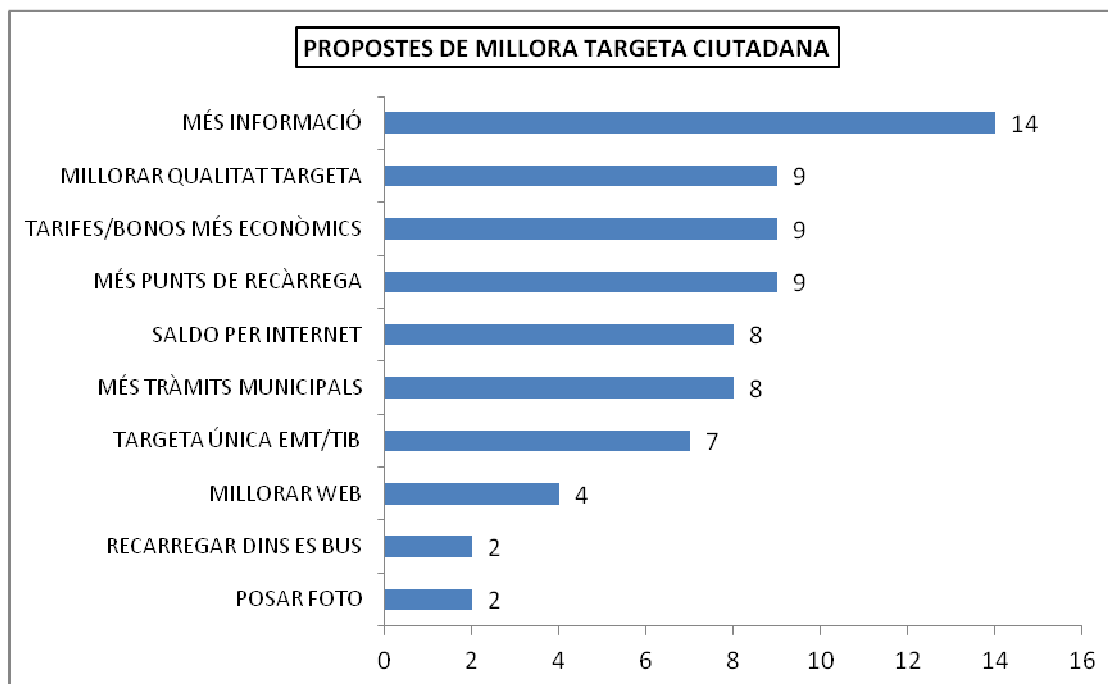


La valoració global del servei de Targeta Ciutadana inclou els serveis d'EMT, Bicipalma, certificat de residència per a viatjar, votacions de Participació Ciutadana, etc., i mostra un alt nivell de satisfacció, ja que cap perfil baixa del 8 de mitjana.

La valoració dels usuaris de pobles ha resultat d'un 9,04 de mitjana i, la dels usuaris de Palma, d'un 8,78. Les dones valoren globalment el servei amb un 9,03 i, els homes, amb un 8,55.



Quant a la qüestió "Coneixeu que es pot sol·licitar la Targeta Ciutadana per Internet?", el 58% no ho sabia, i només el 21% respon que sí. Al 21% dels enquestats residents a pobles, no se'ls ha fet aquesta pregunta perquè, actualment, no estan inclosos en aquest servei.



La majoria de les observacions que s'han indicat a les enquestes manifesten la satisfacció pel servei.

A la qüestió "Què milloraríeu quant a la Targeta Ciutadana", 82 usuaris han inclòs propostes de millora, la qual cosa representa un 29,71% del total de les enquestes realitzades. En total s'han fet 90 propostes de millora.

La millora més proposada pels usuaris de la Targeta Ciutadana, amb 14 propostes, és la relativa a **més informació sobre tarifes i bons i més publicitat sobre las novetats**.

Després, s'ha demanat millorar la qualitat de la targeta (9 propostes), reduir el preu de tarifes i bons, sobretot per part dels usuaris del perfil Estudiant; gratuïtat per als menors i reducció per a persones en atur (9 propostes), més punts de recàrrega i millora de les màquines de recàrrega al carrer (9 propostes); **recarregar i consultar-ne el saldo per Internet** (8 propostes), realitzar més tràmits municipals amb targeta (8 propostes), targeta única per a bus i tren (7 propostes).

La resta de propostes inclouen millorar el web municipal, augmentar la freqüència dels autobusos, que és competència de l'EMT; sol·licitar la targeta per Internet, que ja és possible a Palma amb certificat digital; recarregar dins el bus i posar-hi foto per a identificar-ne el titular.

CONCLUSIONS

Els usuaris del servei estan molt satisfets, amb 8,51 punts de mitjana. Això no obstant, es desprenen diverses qüestions:

- Es detecta manca d'informació general sobre la TCI i sobre la TCI en línia. S'ha de millorar la informació.
- S'estudiarà si es poden fer millores quant a consulta i recàrrega del saldo per Internet i consulta sobre la caducitat del perfil.
- S'ha d'estudiar si els pobles poden estampar-la, validar-la i entregar-la immediatament.
- S'ha d'estudiar fer publicitat de la TCI en línia.

2.6. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA A LA UAC (entrega de notificacions)

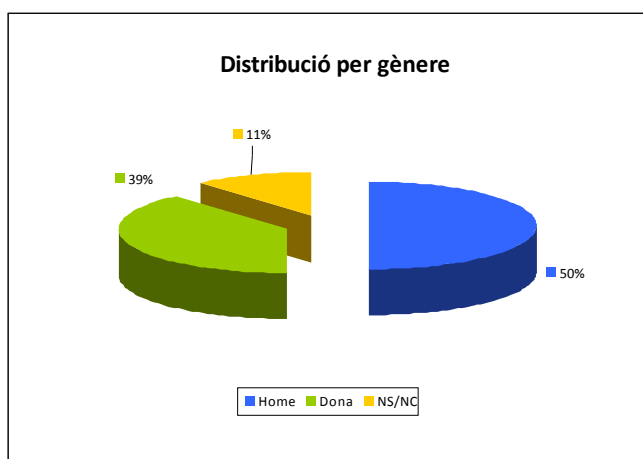
Per a mesurar la satisfacció dels usuaris i les usuàries del servei d'entrega de notificacions que es presta a la Unitat Administrativa de Correspondència (UAC) de la plaça de la Porta del Camp i a les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC) de Sant Ferran i de Pere Garau, es va distribuir l'enquesta (annex 1) entre els tres centres abans esmentats per a oferir a cada persona usuària la possibilitat d'omplir el qüestionari, un cop entregada la notificació.

La recollida es va dur a terme des del 21 de novembre al 2 de gener.

Han contestat **70 persones**. Per tant, no consideram vàlida la mostra.

2.6.1. Dades sociodemogràfiques

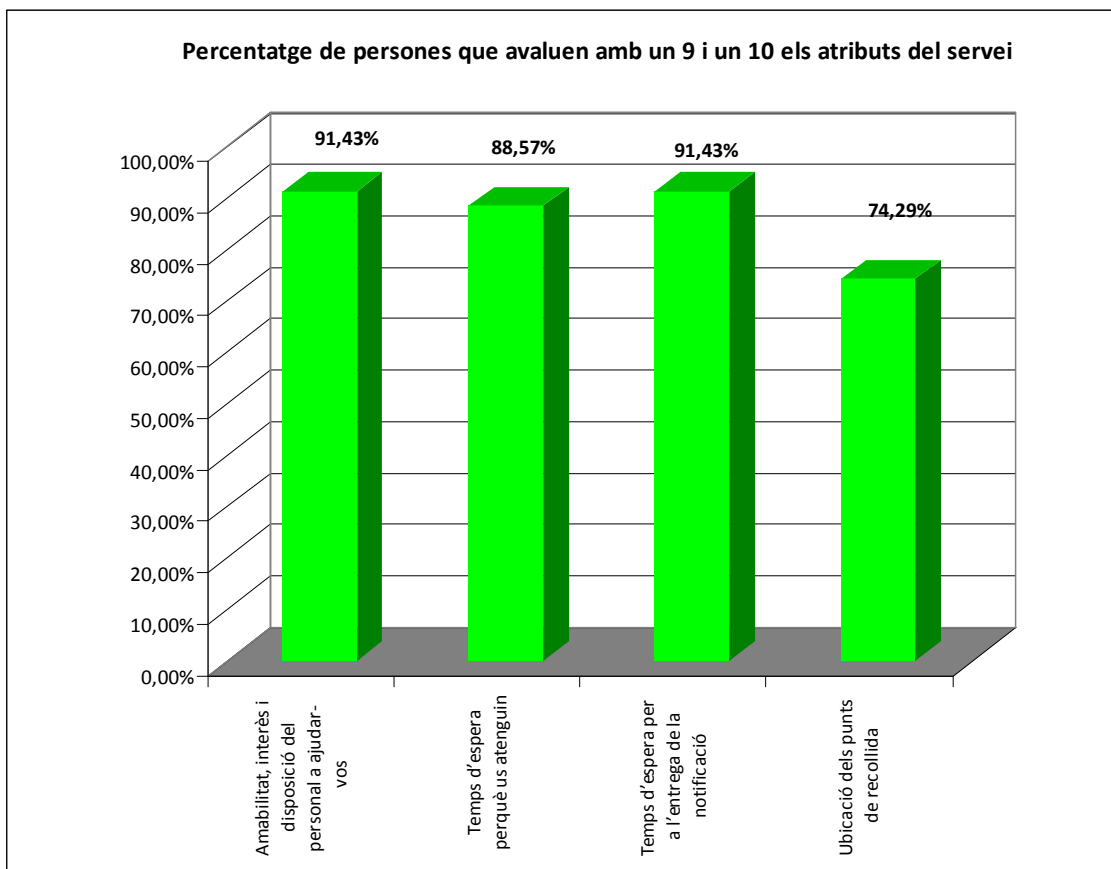
De les 70 persones que han contestat, el 39% han estat dones i, el 50%, homes.



2.6.2. Recollida de satisfacció

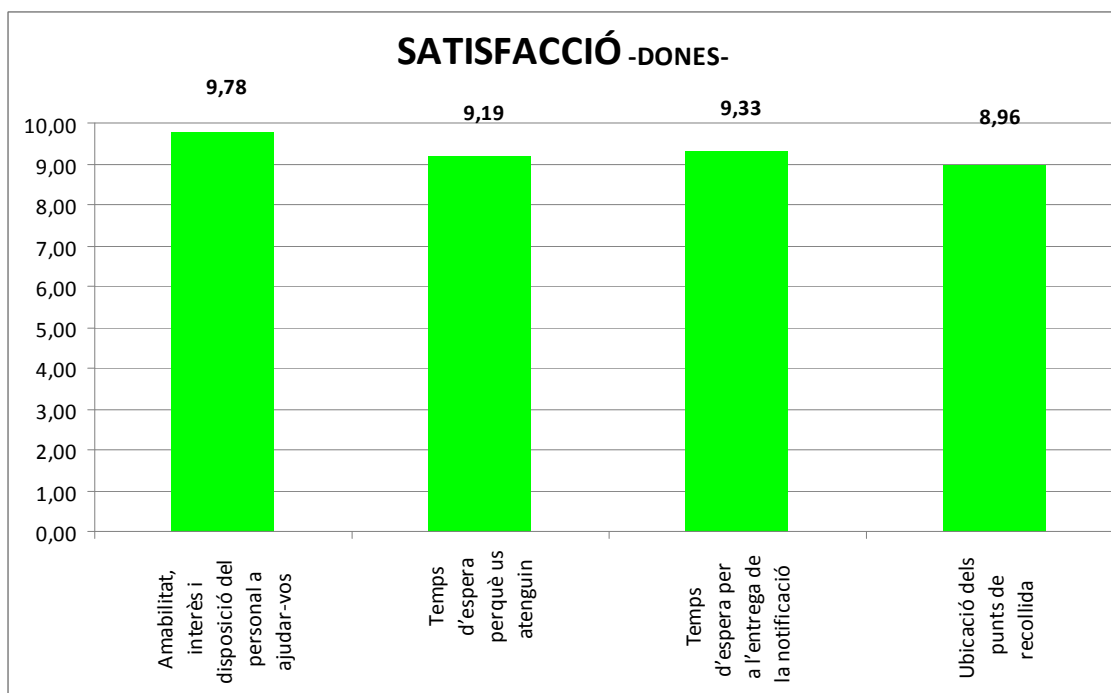
La mitjana de la valoració global ha estat d'un 8,71.

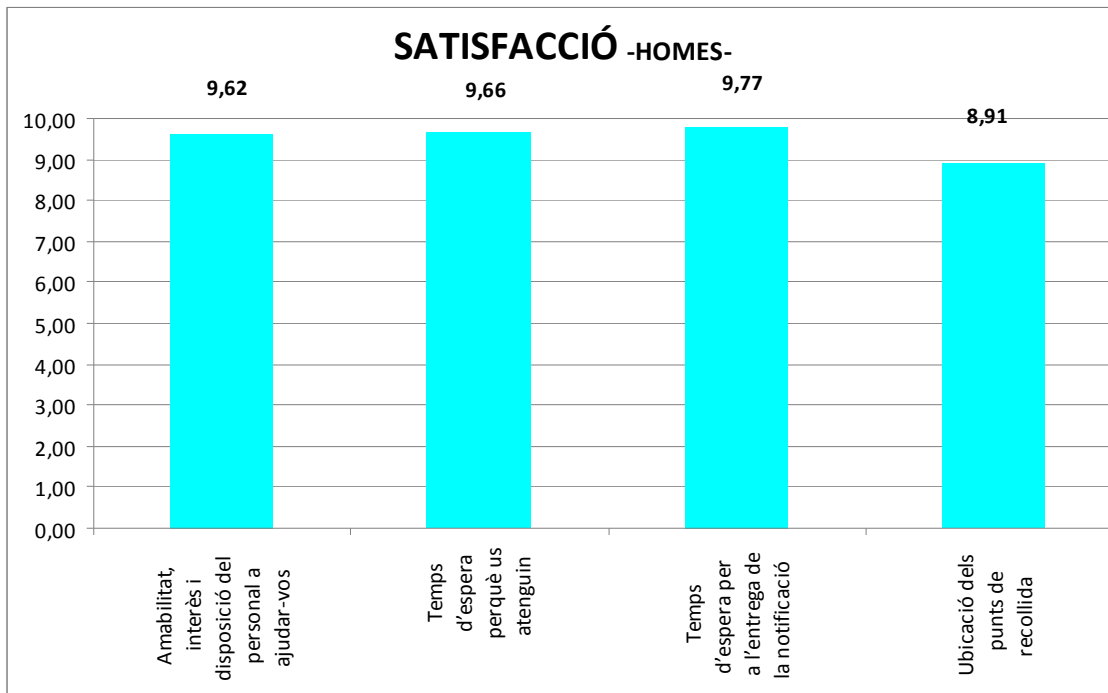
La majoria de les persones enquestades han avaluat la satisfacció amb un 9 o un 10. Això demostra que aquest servei té uns alts nivells de qualitat.



Per gènere

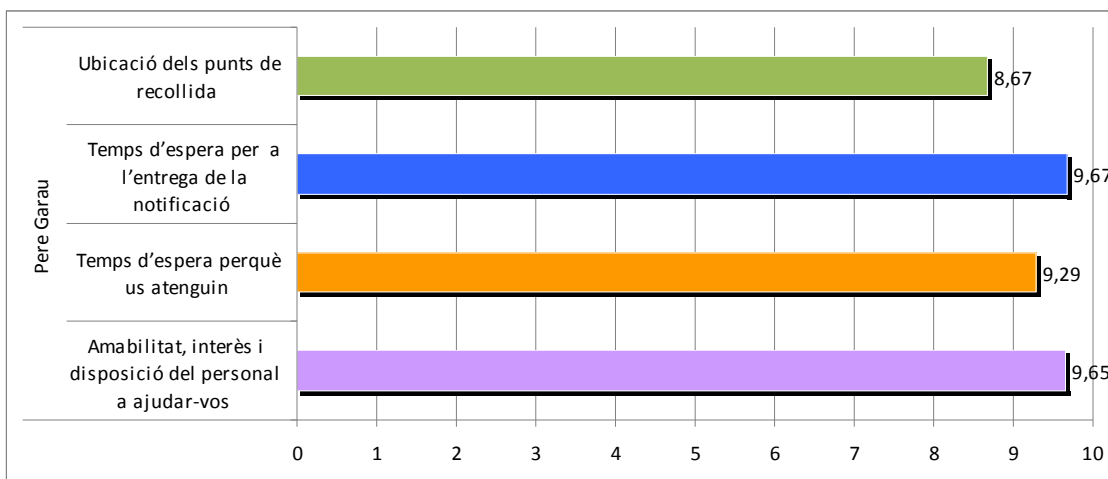
La mitjana de satisfacció atorgada pels homes ha estat superior en tots els ítems.

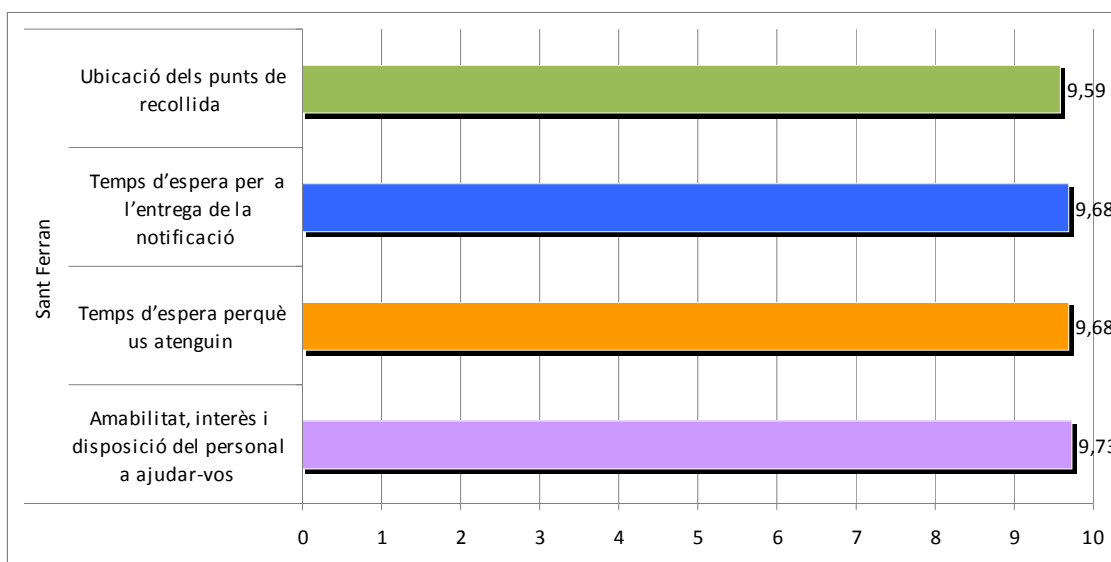
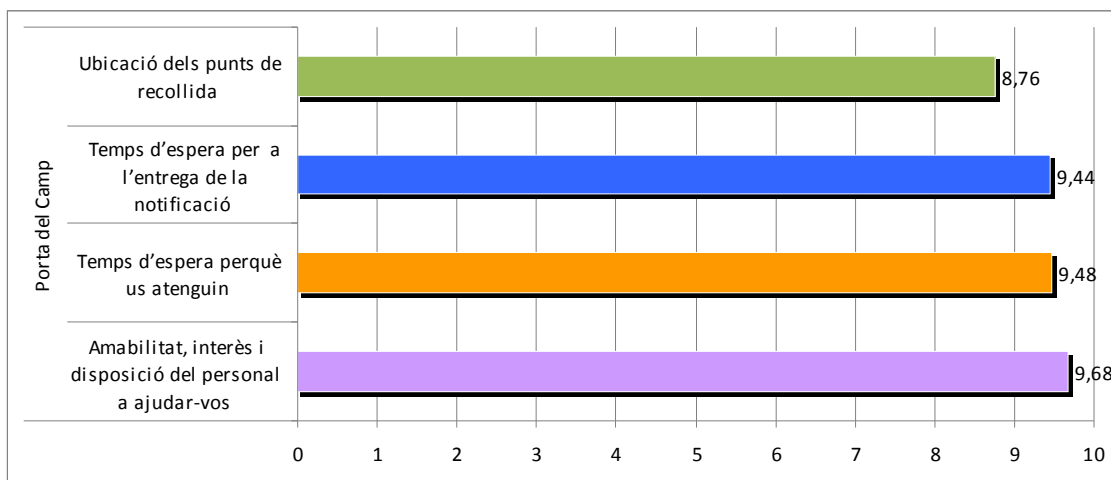




Per oficina

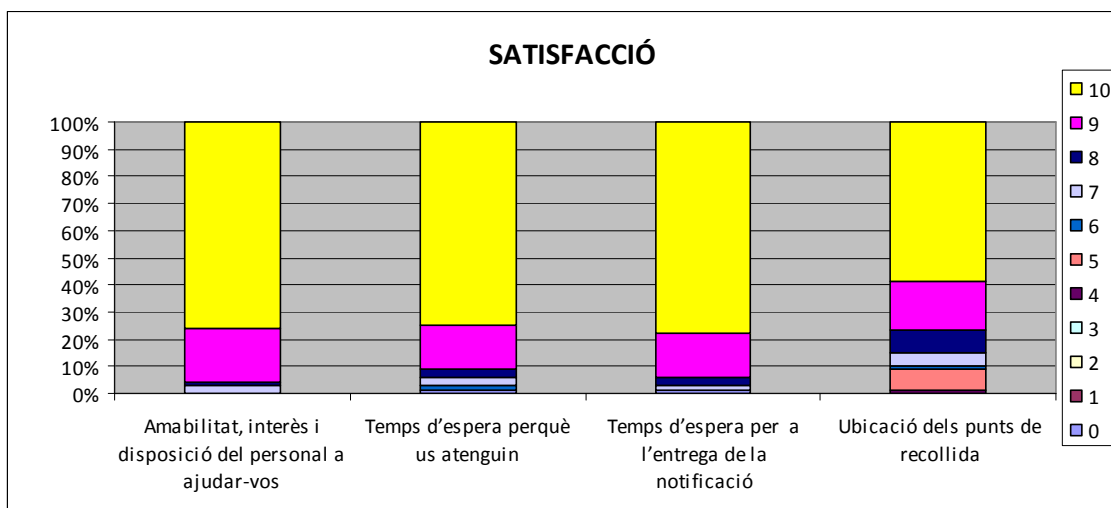
Totes les oficines tenen una valoració molt alta.





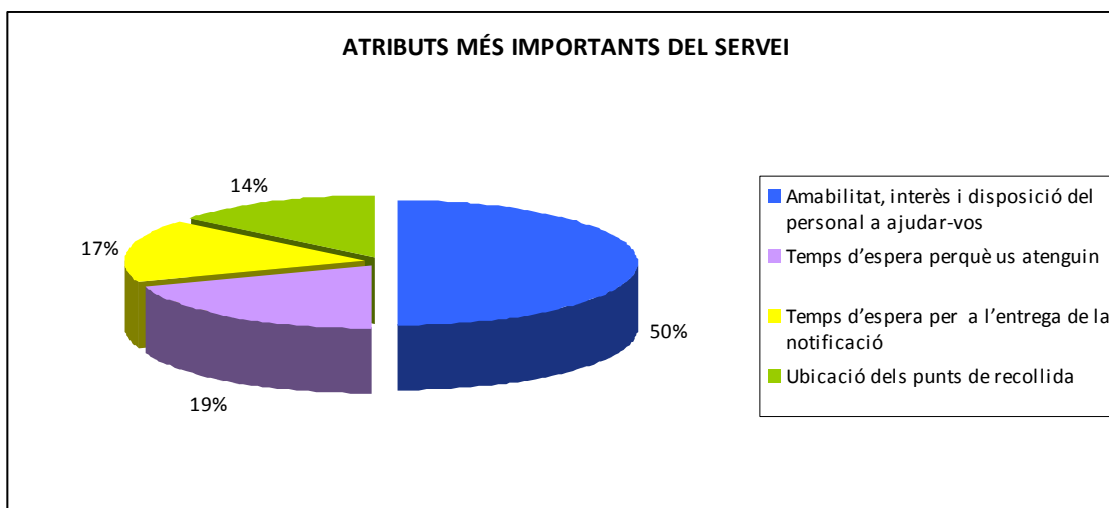
Per ítem

La majoria de les persones han avaluat el servei amb un 9 o un 10.



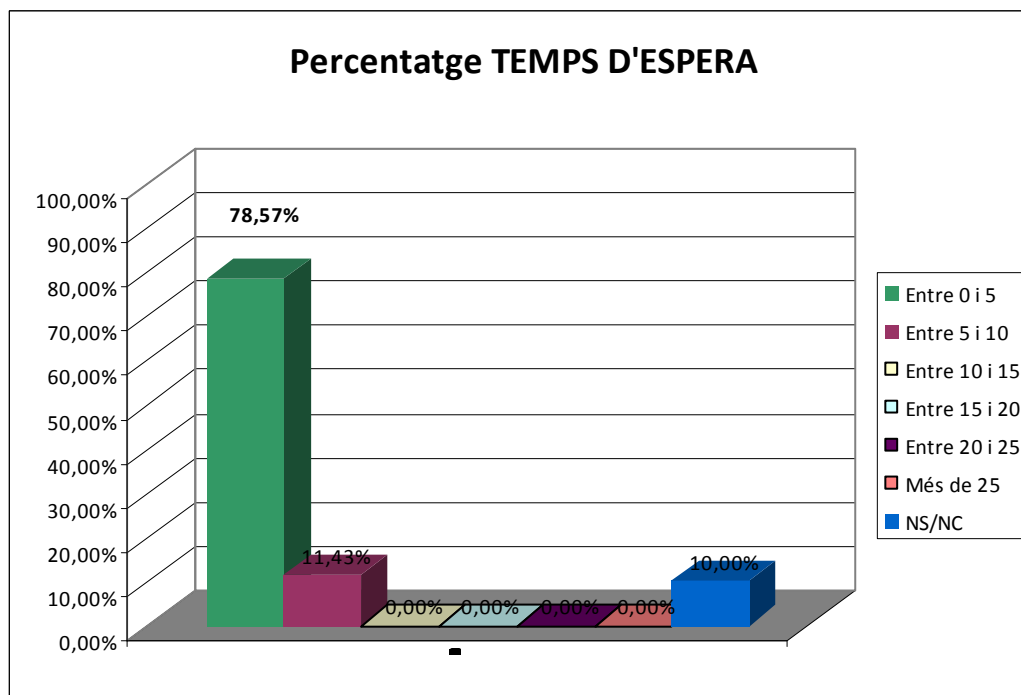
2.6.3. Recollida sobre importància

La ubicació dels punts de recollida és l'atribut que es considera menys important; l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal, el més important.



2.6.4. Temps d'espera

El 79% de les persones enquestades ha hagut d'esperar entre 0 i 5 minuts per a recollir la seva notificació, la qual cosa redunda en la satisfacció quan es demana sobre aquest atribut, al qual, a més, se li ha donat una importància de les més elevades.



2.6.5. Conclusions

A les observacions, destaquen les felicitacions i que tres persones demanen la informació en castellà.

S'estudiarà la possible ampliació dels punts d'entrega a d'altres OAC i, si és possible, que obrin l'horabaixa, per exemple Son Moix.

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 que l'amabilitat i la bona disposició del personal és l'atribut més ben valorat a nivell transversal (atenció presencial de la UAC, atenció presencial a les OAC, atenció telefònica i en línia al SAT).

Altrament, hem de destacar que el Servei de Targeta Ciutadana, tant a l'atenció prestada a les OAC com al servei en línia, obté uns alts nivells de satisfacció.

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.

El tràmit de registre també obté bons resultats, tant si es presta presencialment com electrònic.

Això no obstant, n'hem extret les següents conclusions o aquests punts de millora per a 2017:

1. Es valorarà la possibilitat de substituir o complementar les enquestes per grups focals, atès que fa anys que en surten resultats semblants i no ens aporten idees per a millorar, sobretot a les OAC i al SAT. A la UAC es treballarà la recollida de satisfacció del client intern i, de la TCI, es complementarà l'enquesta en línia amb una de telefònica. També es treballarà en la línia de definir els atributs transversalment i no per servei.
2. Es continuarà amb la formació sobre Infopalma per a millorar-ne el coneixement de les potencialitats i l'atenció a l'usuari, com també la formació interna pròpia de les OAC.
3. Es valorarà –i la direcció el decidirà– el nou model del SAT per a 2017 (externalització parcial o internalització del servei).
4. Els punts d'autoservei ubicats a tres OAC han descongestionat un poc la zona d'espera. Això no obstant, el 2017 haurem de revisar els tràmits que ofereixen i impulsar-ne encara més la utilització.
5. Es treballarà en la línia d'incorporar qualche compromís de la UAC i d'ampliar l'estudi de satisfacció al client intern.

ANNEX 1: ENQUESTA DE L'OAC



**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: _____

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei del 0 al 10, sent 0 la qualificació més baixa; és a dir, gens satisfactori, i 10, la més alta; és a dir, completament satisfactori. Per favor, encerclau el que considereu adient.

Qüestions	SATISFACCIÓ																						
1 Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, gestors de caes, personal de primera atenció...)	<table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	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"/>
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"/>													
2 Temps d'espera perquè us atenguin.	<table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	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"/>
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"/>													
3 Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió.	<table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	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"/>
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"/>													
4 Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar vos.	<table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	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"/>
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"/>													
5 Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts.	<table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	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"/>
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"/>													
6 Espai i comoditat de les instal·lacions.	<table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	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"/>
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"/>													

7 VALORACIÓ GENERAL	<table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	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"/>
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"/>													

8. IMPORTÀNCIA	Quins aspectes dels abans esmentats trobeu que són més importants i en quin ordre? Escriviu el número de l'aspecte; per exemple, si es tracta de l'espai i comoditat de les instal·lacions escriviu un 6.
1r lloc:	Altres no esmentats a la llista de qüestions:
2n lloc:	
3r lloc:	

OBSERVACIONS GENERALS

NOTA: a continuació us demanem dues dades personals, l'emplenament de les quals és voluntari. Les dades de l'enquesta ens permeten tractar els resultats obtinguts.

Edat: _____ Sexe: H D

OBSERVACIONS A L'ENQUESTA DE L'OAC

1. "Bé
2. Fuimos recibidos con amabilidad
3. Todo muy bien un 10
4. Muy bien todo
5. Muy bien
6. Excelente
7. Muy buena atención
8. Reconocida por la atención recibida
9. Muy buen servicio
10. Satisfacción total
11. Muy amables
12. Falta parking
13. Muy amable la chica que nos atendió
14. Espacio
15. Falta espai a la sala d'espera
16. Siempre he resuelto de forma eficaz mis gestiones . Muchas gracias.
17. Espacio pequeño para la realización de la oac
18. Funcionarias muy amables y oficina muy pequeña
19. Una oficina demasiado pequeña para la cantidad de gente que recibe. La maquina de números no dispone de una persona para realizar consultas
20. Mucho ruido
21. Espacio muy reducido para la afluencia de gente que hay
22. Excelente atención y amabilidad
23. Me quejo de que hay poco personal, de que el sitio de espera hay muy poco espacio a veces espero turno en la calle
24. Bien
25. Posaria el servei de fotocopias
26. Muy interesante todos
27. Muy bien
28. Prioridad a profesionales
29. Bien en general
30. Punto 2: teneis saturado a partir de las 12
Complicado tener cita previa con los técnicos.
31. Muy bien
32. No me quejo, me atendieron muy bien
33. El servicio y atención en la oficina es muy bueno. Lo que es increíble es el número de normas y requisitos que se tienen que cumplir. La burocracia está disparada.
34. Que a las gestorias tengan prioridad
Falta parking"

ANNEX 2: MODEL D'ENQUESTA SAT/010

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

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

-les ha d'emplenar la persona enquestadora, sense demanar-les a la persona enquestada-

Sexe H D

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei en relació amb la vostra satisfacció. A la columna de satisfacció el 0 és la qualificació més baixa —és a dir, molt insatisfet/ta—, fins a arribar a 10, que és la més alta i significa completament satisfet/ta.

Argumentari:

1. Com valoreu l'atenció (amabilitat, cortesia) rebuda?
2. Com considereu el temps transcorregut fins que heu estat atès/atesa (temps d'espera fins que hem contestat la telefonada)?
3. Com considereu el temps utilitzat per a respondre (temps d'espera fins que us hem donat la resposta)?
4. Considereu que heu rebut la informació que necessitàveu (és suficient, clara, etc.)?
5. Quina valoració global feis del servei d'atenció telefònica?
6. Tan sols per a recollir dades estadístiques, sou resident a Palma?
7. Voleu afegir cap comentari a l'enquesta?

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

EMPLENAU-HO A CONTINUACIÓ

Qüestions	SATISFACCIÓ										
1 <u>Atenció rebuda?</u>	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"/>
2 El <u>temps</u> transcorregut fins que heu estat atès	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"/>
3 El <u>temps</u> que s'ha utilitzat per a respondre	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"/>
4 La <u>informació</u>	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"/>

5. Resident a Palma SÍ NO

6. IMPORTÀNCIA	Quins aspectes dels abans relacionats treball que són més importants i en quin ordre? Escriure el número de l'aspecte: per exemple, si es tracta de la neteja de l'arena escriure un 1.
1 ^{er} lloc:	Altres no mencionats al llistat de qüestions:
2 ^{er} lloc:	
3 ^{er} lloc:	

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

8. OBSERVACIONS

ANNEX 3: MODEL D'ENQUESTA CORREU ELECTRÒNIC

AJUNTAMENT DE PALMA, 2016

Gràcies al vostre contacte amb l'Ajuntament de Palma hem pogut millorar els nostres serveis i el contacte que proposem és un servei gratuït.

La nostra política de servei al client està basada en el respecte per tots els ciutadans i en proporcionar un servei de qualitat i amb rapidesa. La nostra política de servei al client està basada en el respecte per tots els ciutadans i en proporcionar un servei de qualitat i amb rapidesa. La nostra política de servei al client està basada en el respecte per tots els ciutadans i en proporcionar un servei de qualitat i amb rapidesa.

Les dades que s'obtenen són confidencials i només s'utilitzaran per a fins estadístics.

Gràcies!

INFORMACIÓ DE CONTACTE

Temps

Elige

Elige

Elige

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

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

1. Latència 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/a

RESPONDE

Quins aspectes dels últims mesos de la seva activitat són més importants per a tu?

Compara

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI DE ATENCIÓ AL CLIENT
DE MARÇ DEL 2016

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

OPINIÓ DELS CLIENTS

El servei és agradable i útil?

Compara

VALORACIÓ DEL DEPT. D'ACCIONS

Quins aspectes dels últims mesos de la seva activitat són més importants per a tu?

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Quins aspectes dels últims mesos de la seva activitat són més importants per a tu?

Compara

OBSERVACIONS A L'ENQUESTA DEL CORREU ELECTRÒNIC

1. "Podría crearse un número de seguimiento para saber cómo va circulando mi petición o duda de modo que pueda conocer los diferentes pasos para poder solucionarla.
2. como información general, muy bien
3. Que no me ha resultado, de momento, muy eficaz solicitar una información a través de internet
4. Que no me ha resultado, de momento, muy eficaz solicitar una información a través de internet
5. Es importante recibir respuesta de la resolución y en caso de no darse , recibir un argumento del porqué
6. La persona del teléfono ha sido muy agradable pero se ha limitado decirme que lo envíe por mail, por mail han pasado completamente del tema, podrían implicarse un poco más y dar soluciones u opciones, no todo el mundo conoce como funciona el puto sistema, y mucho menos le importa, a no ser que se vea en algún lío, se supone que tienen que ayudar y asesorar, no poderlo aún más difícil
7. NO, TODO HA SIDO SATISFACTORIO
8. Creo que un ayuntamiento como el de Palma, debería poder recibir las notificaciones y recursos vía email.
9. Si una persona quiere montar un negocio y les envía lo que quiera montar ustedes no ayudan en nada.
10. ES LA TERCERA VEZ QUE EN ESTOS ULTIMOS AÑOS SOLICITO ALGÚN TEMA POR ESTA VÍA, SIEMPRE HE SIDO BIEN ATENDIDO Y SIEMPRE ME HAN RESUELTO LOS TEMAS
11. El problema que yo presente esta mañana como no sabía cuanto tardaría y estaba preocupada decidí llamar por teléfono y las dos personas que me atendieron fueron muy cordiales y enseguida me dieron la solución. Si vuelvo a tener un incidente antes llamare y que ellas me indiquen el camino a seguir
12. ¿Hay algo más que quiera añadir? Sí que mi valoración positiva se basa sobre todo en la rapidez de la respuesta.
La rapidez no es mala en sí misma: es sin duda positiva pero solo es eso : rapidez.
13. Por qué en algunos ayuntamientos se puede pedir el certificado de residente online solamente con el número de residente, y en el de Palma no. Super inconveniente para los que trabajan
14. Que los horarios de atención para mercados y ferias debería ser todos los días. O a través de éste portal también poder gestionar y pagar.
15. Las quejas normalmente son reiteradas sin que se pongan soluciones efectivas.
16. El remitir mi petición a Son Reus y no explicar nada más me deja sin saber realmente que van a hacer sobre el tema del asesino de su perro y posible traficante de perros para peleas.... Son Reus va a contestar a mi solicitud??? Bajo mi punto de vista el Ayuntamiento se quita el "muerto" de encima y se lo pasa a Son Reus.... que ya tod@s sabemos que no va a hacer nada..... una vergüenza. Yo he votado a ese ayuntamiento....he votado para entre muchas cosas más arreglar el tema de medio ambiente y los derechos de los animales.....pero veo que gobierne quien gobierne ese tema les da bastante igual.
17. Yo sería muy feliz y me tranquiliza mucho si podríamos solucionar (o por lo menos bajar) la plaga de las cucarachas. El año pasado ya era muchísimo peor que todo los años anteriores, pero este año empieza supermal :-((((dentro de 5 días tenía 4 cucarachas (grandes) dentro del piso) Me da tanto asco ... y tengo dos niños pequeños... :-/
18. Me ha sorprendido la rapidez y la eficacia.
19. He pedido donde puedo ir para que me den un certificado de convivencia y me han mandado un enlace para el empadronamiento que no tiene nada que ver una cosa con la otra.
20. No entiendo que esta encuesta se haga a la vez que Ustedes me informan que han recepcionado mi solicitud ya que todavía no se ha hecho nada al respecto.
21. Trabajo como analista de calidad de servicio al cliente y el servicio ha sido excelente. Mi única forma de mejorarlo es trabajar la personalización de los mensajes dándole un poco más de empatía y trato individualizado. Pero muy eficiente!
22. Espero que me pregunten al final del proceso si se ha solucionado el problema.
23. Sería muy interesante que nos informaran cuando se prevee o se ha realizado la mejora que se solicita.
24. La buena predisposición a atender a personas que no somos residentes en España.
25. He solicitado fecha de la realización de la incidencia.
Espero comentarios.
26. Hecho en falta un mail de contacto

27. He planteado en mi consulta una cuestión específica y muy concreta y Uds. se limitan a remitirme el PGOU que en el mismo no me aclara en absoluta lo planteado. Entiendo que dicho plan es para técnicos y la cuestión que planteo no era técnica, mas bien formal.
28. SABER EN QUE TIEMPO MAS O MENOS SE VA A RESOLVER LA SUGERENCIA
29. Es una simpl respuesta autonatica nada que valorar
30. hoy en dia tendria que ser posible hacer todo online identificandose claro esta.
31. LA INFORMACIÓN DEBE FLUIR DE ARRIBA A ABAJO Y NO TENER QUE ACUDIR A LLAMADAS TELEFÓNICAS PARA RESOLVER LOS ASUNTOS DEFINITIVAMENTE.
32. Que por favor se atienda mi queja
33. Parece que ni han leído mi queja. Gracias por su escaso tiempo de todos modos.
34. Se deficient atenció rebuda per part de Parques i Jardins, Echi com se poque importància que donen e ses quejas.
35. Gracias por la rapidez.
36. PARA MI SERIA IDEAL SI USTEDES ASUMIERAN DE PRINCIPIO A FIN LA RESOLUCION DE LA QUEJA PORQUE DE ESTA MANERA ESTA EN MANOS DE EMAYA Y TODO SU TRABAJO PUEDE QUEDAR EN (TOMA BE Y DILE) AUN ASI GRACIAS
37. No han respondido a mi pregunta. He dejado claro cual es mi problema y no me han contestado
38. Puntualizar, que es los pocos ayuntamientos que piden información de la información proporcionada.
39. Esperaba una respuesta más detallada, más que un pdf con información súper básica y que no me explica realmente nada.
Igualmente agradezco al menos que me hayan respondido. Pero me quedo igual que cuando les consulté. Tan solo puedo interpretar según la documentación enviada, que sí, que el ayuntamiento tiene todo en marcha pero no avanza en nada.
Intentaré de nuevo hacer la consulta, o en su defecto me gustaría saber quien supervisa esta operación para conseguir una respuesta más detallada.
40. La contestación es muy rápida, pero a la semana volvemos a estar igual, hay que volver otra vez a escribir otro e-mail, porque los todo continua igual que antes.
41. enhorabuena y que sigan con la eficacia demostrada
42. Me gustaría que se me notificase de cuando sera realizada esa desratización, para avisar a los vecinos y ver que realmente se hara
43. Tardan demasiado tiempo en contestar al correo electrónico. Contestan a última hora de na jornada laboral cuando ya no hay tiempo material para realizar los trámites oportunos.
44. De momento todo muy bien, ahora veremos lo que tardan en hacer efectiva la petición.
45. El primer email que envié fue a la dirección: gerurb@palma.es y esta dirección no funcionó, recibí un correo electrónico diciendo: Delivery to the following recipients failed.
He recibido la respuesta al email enviado a: ajuntament@palma.es
46. que se pudiese solicitar el pago a la carta durante todo el año aunque se hiciese efectivo al año siguiente.
47. En realidad creo q no entendieron mi pregunta porque la información q me dan la conocia
48. SABER CUANDO ESTA RESULETA LA SUGERENCIA O FECHA PREVISTA DE SU SOLUCION
49. No, han sido muy amables. Aunque espero respuesta del departamento de población.
50. Lo de siempre: el ayuntamiento no tiene la culpa, siempre son otros - en este caso los bancos. He enseñado sus comentarios al banco. Lo les ha sorprendido.
51. Ha pasado un tiempo y ahora salen las cucarachas x los desagües. Ya no se q hacer más. He utilizado insecticidas de todo tipo y no veo que resulté de ninguna manera.
52. Aplicar automáticamente el 50 % de descuento si el pago se realiza en los VEINTE DÍAS correspondientes.
53. SI, QUE RECIBIESEMOS CONTESTACION A NUESTRAS QUEJAS O DENUNCIAS.
54. Como podría saber si este año viene la contribución a mi nombre. De un piso que compre en febrero del 2014 y hice la escritura el mismo mes que lo compre
55. No se pueden valorar estos aspectos cuando la respuesta es que se deriva la consulta al departamento x.
56. es importante, muy importante para el ciudadano y usuario de este servicio, observar y comprobar en los servicios públicos de mantenimiento, inspección, obras, jardinería, EMAYA, policía... LA COORDINACIÓN, COMPLEMENTARIEDAD Y LA INICIATIVA (al valorar quejas y sugerencias que se reiteran,)
57. En muchas ocasiones recibo una respuesta en catalán/mallorquín. Nosotros extranjeros hablamos varios idiomas, entre ellos también castellano, y alguna veces no es adecuado contestarnos en la lengua cooficial cuando nos hemos dirigido a la administración en español.
58. Que La Luz no se ha tstablecido aun

59. Contenta con el servicio.
60. Satisfecho con el servicio
61. Contestación rápida sin contestar la petición
62. Por favor que alguien conteste los teléfonos!! Gracias.
63. En un futuro poder hacerlo directamente desde la página de Internet
64. Estuve llamando a la policia municipal através del 971225500. La operadora me pasó varias veces a la extensión sin que me cogieran el teléfono. Finalmente pedí el numero directo (971225571) y estuve probando dos días hasta que volví a llamar al 225500 y me dieron la solución ellos mismos.
65. Pues que en más de 20 días de continuos mails, ni me han resuelto la incidencia, ni respuesta por parte concreta del departamento (IMI) al que correspondía resolvérmela. Voy a proceder a poner una reclamación por escrito por dicho 'NO Servicio'. Muy defraudado estoy con él.
66. Muy importante que haya este servicio através de correo electrónico.
67. ESTA RESPUESTA YA ME LA DIERON EN MAYO DEL 2015 SIN ENCUESTA.
68. L'atenció ha estat molt ràpida, reas a dir. Només que crec que si l'Ajuntament de Palma no utilitza la llengua pròpia com a preferent, alguna cosa està fallant (comunicació i enquesta). Sobretot si s'està contestant a una incidència informada en dita llengua.
69. Creo importante el poder tener un usuario donde poder revisar, pagar y controlar todas las notificaciones, multas e impuestos ya que el correo ordinario además de lento da más de un mal trago dejando sin entregar notificaciones o que se extravían y luego nos cuesta dinero a los usuarios sin culpa ninguna en muchos casos. Todos los canales son buenos para poner en conocimiento los deberes del ciudadano y sus impuestos. Gracias, un saludo!
70. Es como ir de ventanilla a ventanilla - lo de antaño.He recibido por los menos 5 correos diciendo lo mismo - cada uno de una persona diferente.Como hice esta pregunta hace mas de un mes,pues he borrado las primeras respuestas que me mandaba en sentidos diferentes.
71. No se puede mejorar.
72. Trobo que els temps que esteim tenir que seguint esperant una resposta a una simple pregunta no diu molt a favor d'aquest servei. Salutacions
73. He explicat el meu problema i tot el q he fet per tal de solucionar-lo sense èxit i m'han contestat dient mem si ho havia tornat a provar (q ja ho havia fet i a més a més especificat). No sé si és que no han llegit bé el mwu correu però no m'ha agradat gaire aquesta resposta envers el meu problema.
74. He rebut la seva resposta pronta i diligenment, però tinc hora per demà lesm13'10 i encara no he rebut els formularis per descarregar, i signar. Sense el formularis la meva cita no servirà per res?
75. 1.- Temps Resolució: A de quedar clar si es refereix al temps de resposta o realment de resolució al problema exposat.
76. We appreciate being able to contact the Ayuntamiento to receive information which we do not find anywhere else.
77. Heu estat molt eficients, més enllà de que el meu problema era fàcil de resoldre.
78. La web de tramits es molt lenta i te moltes errades crec que haurieu de millorar l'aplicació web.
79. No. Esper en breu rebre una resposta. Perque l'any passat vaig fer la mateixa petició dins el mes de juliol
80. No m ha servit de res aquest informació si no n'hi ha ningu per contestar ni se estipula horari de atenció o un altre via de comunicacio mes agil
81. És important que els ajuntaments es vagin modernitzant i ho estau fent! Bé!
82. soposo que al departamente que m'han derivat serà tan ràpid com aquet
83. El correu ha estat derivat a un altre departament. Inicialment vaig enviar e lcorreu a ajuntament@palma.cat que figura a la web. Pareix que no és correcte i va ser retornat
84. Crec que falta organització entre els distints departaments, encara que no es feina fàcil.”

-ANNEX 4: MODEL D'ENQUESTA DE LA SEU ELECTRÒNICA (DOS MODELS)
- MODEL D'ENQUESTA DE LA SEU ELECTRÒNICA (1)

[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

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](#)

MODEL D'ENQUESTA DE LA SEU ELECTRÒNICA (2)



ENQUESTA SEU ELECTRÒNICA. AJUNTAMENT DE PALMA. 2016

Aquesta enquesta té l'objectiu de conèixer les expectatives i les necessitats de les persones que utilitzen la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma. Va agraïm que hi dediqueu tan sols uns minuts del vostre temps. Moltes gràcies.

*No obligatori

DADAS SOCIODEMOCRÀTIQUES *

Sexe

HOME

DONA

E-mail

Tu resposta

1. Els seus hàbits d'ús

Aquesta pregunta té l'objectiu de conèixer els hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma. Va agraïm que hi dediqueu tan sols uns minuts del vostre temps. Moltes gràcies.

1.1. Quantes vegades utilitzes la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1.2. Quantes vegades utilitzes la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1.3. Quantes vegades utilitzes la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1.4. Quantes vegades utilitzes la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Els seus hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma

Aquesta pregunta té l'objectiu de conèixer els hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma. Va agraïm que hi dediqueu tan sols uns minuts del vostre temps. Moltes gràcies.

2.1. Els seus hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.2. Els seus hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.3. Els seus hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.4. Els seus hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.5. Els seus hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.6. Els seus hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.7. Els seus hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.8. Els seus hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.9. Els seus hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.10. Els seus hàbits d'ús de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. A l'hora de realitzar el tràmit en línia

9. La facilitat

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. La rapidesa

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

IMPORTÀNCIA

Quin aspecte dels aspectes menuts trobau que és més important?
Marqueu els que més us interessen

Aspecte numèric...

Ti resposta

Quins suggeriments teniu per millorar la nostra Seu Electrònica?

Ti resposta

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

OBSERVACIONS GNERALS

Sugeriments

- "más cosas para poder descargar y mas facilidad
- podria haber la posibilidad de tener la información en castillan, que io sepa todavía es legal, y cuando pago mis impuestos no le pide a mi dinero que idioma habla.
- més claritat
- no he podido encontrar como "identificar un conductor" en relacion con ynas multas
- rehacerlo todo de nuevo, mucha paja nada importante no facilita al ciudadano

Observacions

- "muy útil y muy bien, estoy muy contenta
- no me deja descargar mi hoja de empadronamiento, tendre que perder una mañana en ir al ayuntamiento, cuando ni entiendo pq? pude sacar mi vida laboral y imprimirla, lo normal seria poder sacar mi empadronamiento, indignante, todo por sacar pasta
- a la hora de entrar en la página, mozilla me aviso que "la pagina esta mal configurada" y tuve que desactivar parte de los procesos de seguridad, para poder acceder. Lo hice porque confio en ustede pero no me parece normal. es una birria infumable la peor sede electronica que conozco. comparen con la de la autoridad portuaria, ningun problema con ella

ANNEX 5: ENQUESTA TARGETA CIUTADANA EN LÍNIA

Enquesta telefònica de Targeta Ciutadana

A EMPLENAR PER LA PERSONA REPRESENTANT DE L'AJUNTAMENT

DATA	<input type="text"/>	PERSONA ENQUESTADORA	<input type="text"/>
SEXE	<input type="text"/>	PERFIL DE TC	<input type="text"/>

ARGUMENTARI: GUIÓ PER L'ENQUESTA

Persona que telefona des de l'Ajuntament:

-Bon dia, el meu nom es ... (nom de pila), us telefon de l'Ajuntament de Palma en relació amb la targeta ciutadana. El servei d'Atenció a la Ciutadania té molt interès en escoltar els seus usuaris per a millorar el seu servei i ens agradaria fer-li un parell de preguntes si vostè té 2 minuts.

EN CAS AFIRMATIU	EN CAS NEGATIU
Usuari: -Sí / ok / vale Persona que telefona des de l'Ajuntament: -Moltes gràcies....(llegir l'enquesta a continuació) Una vegada terminada l'enquesta: -Moltes gràcies per la seva atenció.	Usuari: -No / No puc / No vull Persona que telefona des de l'Ajuntament: -Moltes gràcies per la seva atenció.

ENQUESTA

Qüestions	SATISFACCIÓ										
1. Quant als tràmits que ha tingut que fer com li pareix de fàcil el procés de sol·licitud de targeta ciutadana? Essent el 10 molt fàcil i el 0 res de fàcil.	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"/>
2. Quant al temps que ha tardat en obtenir la targeta, com li ha semblat de ràpid el procés? ? Essent el 10 molt fàcil i el 0 res de fàcil.	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"/>
3. Quant a la informació prèvia que tenia del procés de sol·licitud de la targeta (web, D10, etc.), com li valoraria? Essent el 10 molt bona i el 0 res de bona.	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"/>

4. Què milloraria en relació a la Targeta ciutadana?

5. Coneix que es pot sol·licitar la Targeta ciutadana en línia? sí no

6. IMPORTÀNCIA	Quatre aspectes dels àmbits relacionats trebeu que són més importants i en quin ordre? Escriure el número de l'aspecte; per exemple, si es tracta de la facilitat del procés de sol·licitud posaria un 1.
1ª lloc: 2ª lloc: 3ª lloc:	Altres no mencionats al llistat de qüestions:

7. 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"/>

8. OBSERVACIONS

PROPOSTES DE MILLORA

A la pregunta “Què milloraríeu en relació amb la Targeta Ciutadana”, s’han fet 90 propostes de millora

Més informació sobre tarifes/bons	14
Millorar la qualitat de la Targeta Ciutadana	9
Tarifes/bons més econòmics.....	9
Més punts de recàrrega/millorar les màquines del carrer	9
Recarregar/consultar-ne el saldo per Internet	8
Més tràmits municipals amb la Targeta Ciutadana	8
Targeta única EMT/BUS	7
Millorar el web	4
Més freqüència d’autobusos	4
Sol·licitud per Internet	3
Recarregar dins el bus	2
Posar-hi foto	2
No coa única a l’OAC	1
Cita prèvia	1
Més temps per a veure’n el saldo	1
Més personal a l’EMT	1
Més temps per al transbord	1
Recarregar-la per caixer automàtic	1
Recarregar-la amb targeta de crèdit als estancs	1
Que el bo no caduqui al mes	1
Bescanvi a més llocs que l’EMT	1
No haver de renovar cada any per a l’estudiant	1
Carnet Gran B per a no pensionistes d’entre 60 i 70 anys	1

ANNEX 6: MODEL D'ENQUESTA DE LA UAC



Enquesta per a la recollida de necessitats i expectatives, i satisfacció del servei de notificacions

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe		OFICINA D'ATENCIÓ		
H	D	Porta del Camp	Sant Ferran	Pere Garau

VALORACIÓ DEL SERVEI

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

EMPLENAR A CONTINUACIÓ

Qüestions		SATISFACCIÓ										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Amabilitat, interès i disposició del personal a ajudar-vos	<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	Temps d'espera perquè us atenguin	<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	Temps d'espera per a l'entrega de la notificació	<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"/>
4	Ubicació dels punts de recollida	<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"/>

5. Quin temps heu esperat (en minuts)?

Entre 0 i 5
 Entre 5 i 10
 Entre 10 i 15
 Entre 15 i 20
 Entre 20 i 25
 Més de 25

6. IMPORTÀNCIA	Quins aspectes dels abans relacionats trobau que són més importants i en quin ordre? Escriure el número de l'aspecte; per exemple, si es tracta de la neteja de l'arena escriure un 1
1ª lloc:	Altres no mencionats al llistat de qüestions:
2ª lloc:	
3ª lloc:	

7. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	<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"/>
---------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

7. OBSERVACIONS

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

OBSERVACIONS A L'ENQUESTA DE LA UAC

1. “La entrega a domicilio no siempre es eficaz
2. todo perfecto y en amabilidad
3. Resultaría de molta utilidad que el servei es prestàs també els horabaixes
4. Muy bien
5. Si tothom fos tan eficient
6. Excelent amabilitat de la persona que m'atés.
7. No entiendo catalàn.
8. Se ruega que el ciudadano tenga la oportunidad de tener toda la información en español.
9. Les agradeceria que las notificaciones y toda la información este escrito también en castellano, con letra legible. Estudié en castellano y yo no sé leer de otro modo.”