

**Informe de necessitats,
expectatives i
satisfacció de les
persones usuàries del
Servei d'Atenció a la
Ciutadania 2015**
(OAC/SAT-010/
ajuntament@palma.es/
*www.palmademallorca.es/
targeta ciutadana/UAC*)

Gener 2016

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	
2.1.1.1. Distribució per gènere	
2.1.1.2. Distribució per oficina	
2.1.1.3. Distribució per tipus de tràmit realitzat	
2.1.2. RECOLLIDA SOBRE SATISFACCIÓ	
2.1.3. RECOLLIDA SOBRE IMPORTÀNCIA I COMPARACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	
2.1.4. SATISFACCIÓ DELS PUNTS D'AUTOSERVEI	
2.1.5. EXPECTATIVES D'ALTRES TRÀMITS	
2.1.6. OBSERVACIONS DELS USUARIS	
2.1.7. COMPARATIVA 2014-2015	
2.1.8. CONCLUSIONS	
2.2. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA AL SAT	19
2.2.1. Dades sociodemogràfiques	
2.2.2. RECOLLIDA de satisfacció	
2.2.3. RECOLLIDA d'importància	
2.2.4. COMPARATIVA DE SATISFACCIÓ I IMPORTÀNCIA	
2.2.5. COMPARATIVA DE PERÍODES ANTERIORS	
2.2.6. CONCLUSIONS	
2.3. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA (ajuntament@palma.es)	26
2.3.1. Dades sociodemogràfiques	
2.3.2. RECOLLIDA de la satisfacció	
2.3.3. RECOLLIDA de la importància	
2.3.4. OBSERVACIONS	
2.3.5. CONCLUSIONS	
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)	34
PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS	
2.6. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA A LA UAC	36
2.6.1. Dades sociodemogràfiques	
2.6.2. RECOLLIDA de la satisfacció	
2.6.3. RECOLLIDA de la importància	
2.6.4. TEMPS D'ESPERA	
2.6.5. CONCLUSIONS	
3. CONCLUSIONS	42
ANNEXOS	43
1. ENQUESTA OAC –puntual– i observacions	
2. ENQUESTA SAT	
3. ENQUESTA <i>ajuntament@palma.es</i> i observacions	
4. ENQUESTA sobre seu electrònica i observacions	
5. ENQUESTA TC i observacions	
6. ENQUESTA UAC i observacions	

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
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 19 de novembre 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 del dia 30 de novembre i en un període màxim d'una setmana s'oferís a cada persona usuària la possibilitat d'omplir el qüestionari de satisfacció que s'adjunta i dipositar-lo a la bústia habilitada per a les queixes i els suggeriments.

La metodologia que es va a seguir va ser la següent:

- S'oferí el qüestionari a totes les persones usuàries sense excepció.
- Als qüestionaris es posà a l'espai creat a aquest efecte el nom de l'oficina, amb caràcter previ a l'entrega i el tràmit realitzat per l'usuari.
- Una vegada emplenat el qüestionari per part de la persona usuària del servei fou dipositat a la bústia de queixes i suggeriments per part de la mateixa persona usuària o del personal municipal.

– Un cop finalitzat el termini de recollida, es tornaren al Departament de Qualitat les enquestes no utilitzades.

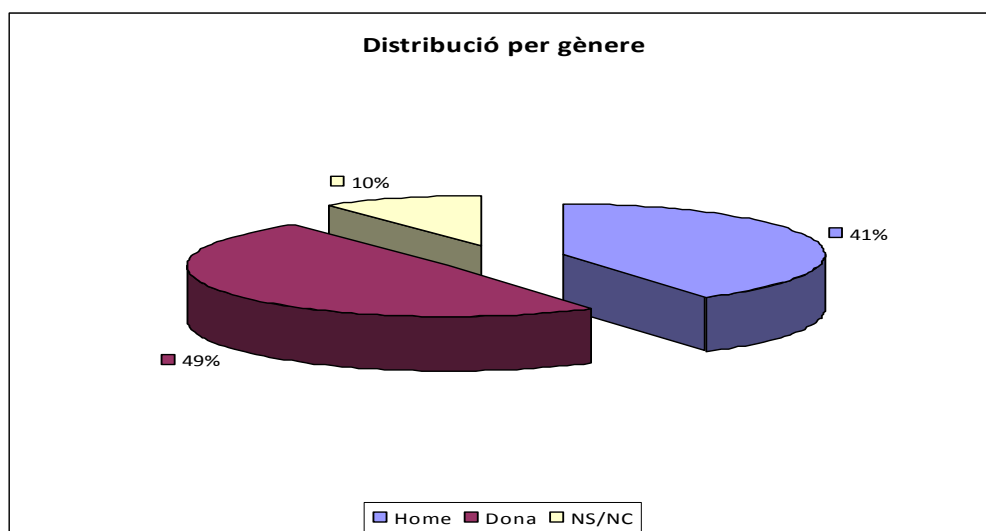
Si s'acumulen moltes enquestes a les bústies, cada OAC pot trametre en sobre intern a Qualitat les enquestes emplenades quan ho trobi adient.

A partir de dia 7 de desembre es recolliren i trameteren al Departament de Qualitat, el qual en fa el tractament i n'informa oportunament la responsable del Servei.

Dels 500 exemplars d'enquestes entregades se n'han rebut al Departament de Qualitat 481 d'emplenades. Les dades d'aquestes s'han sotmès a tractament i són part integrant d'aquest informe.

2.1.1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

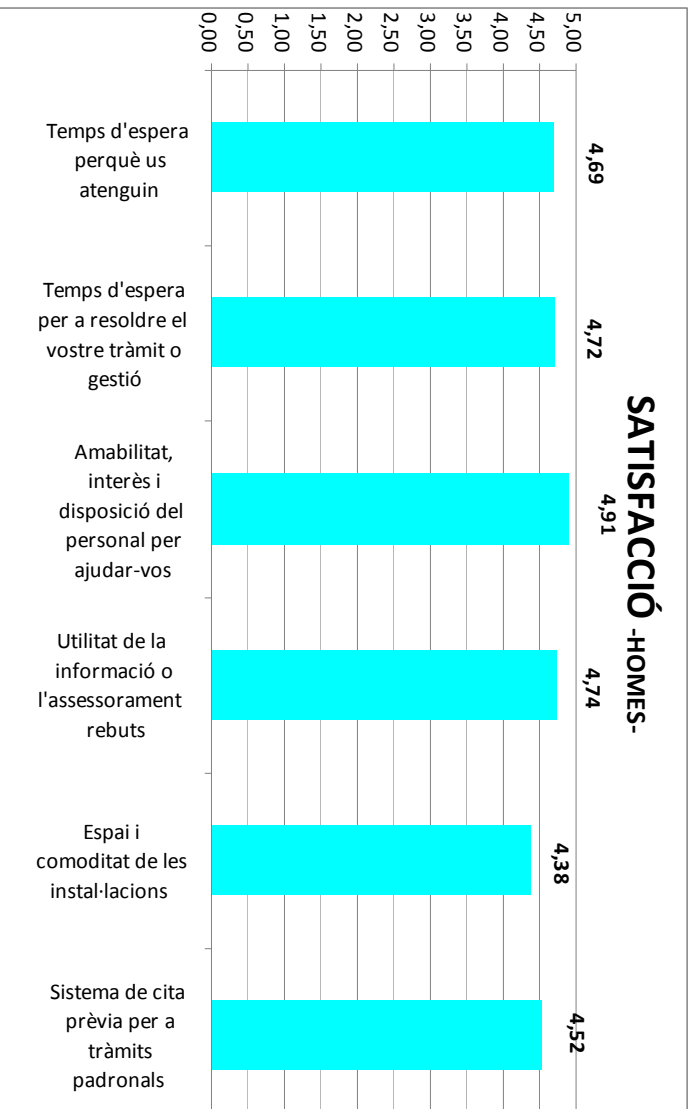
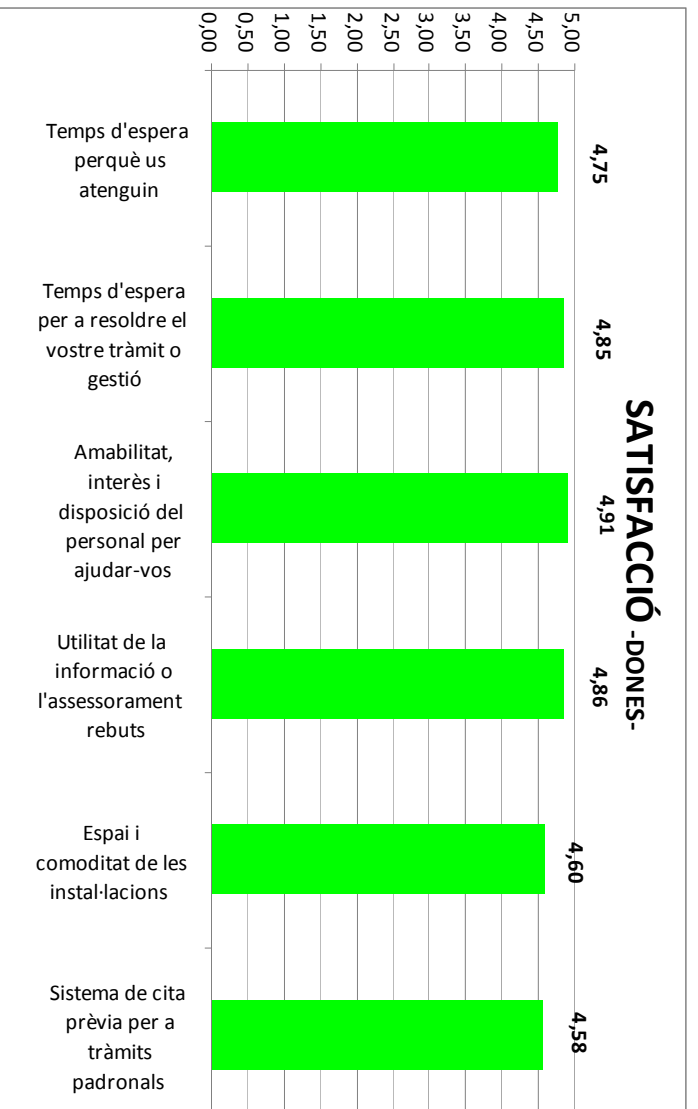
2.1.1.1. Distribució per gènere



2.1.2. RECOLLIDA SOBRE SATISFACCIÓ

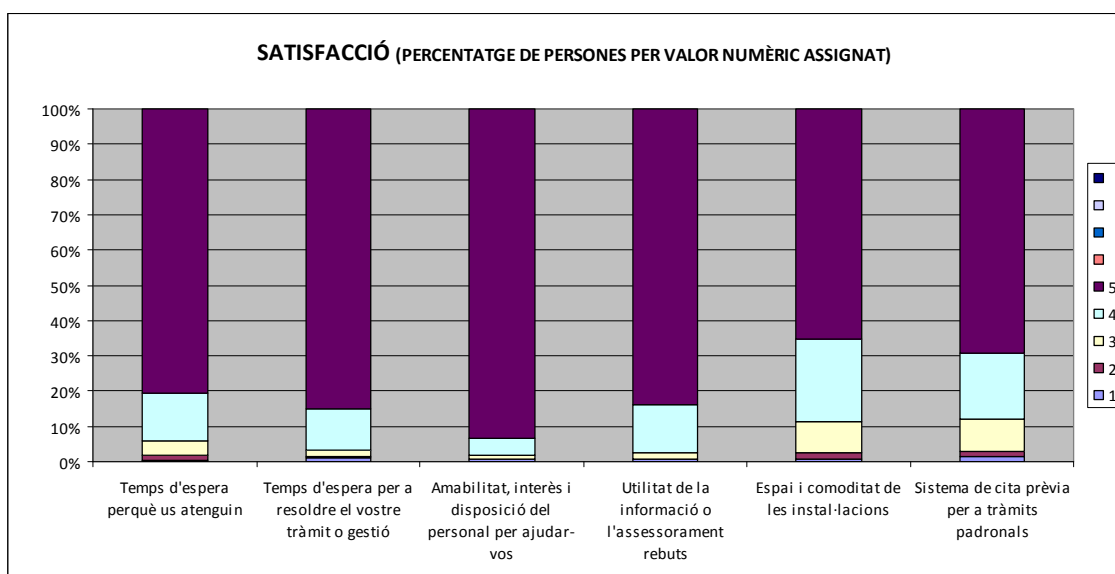
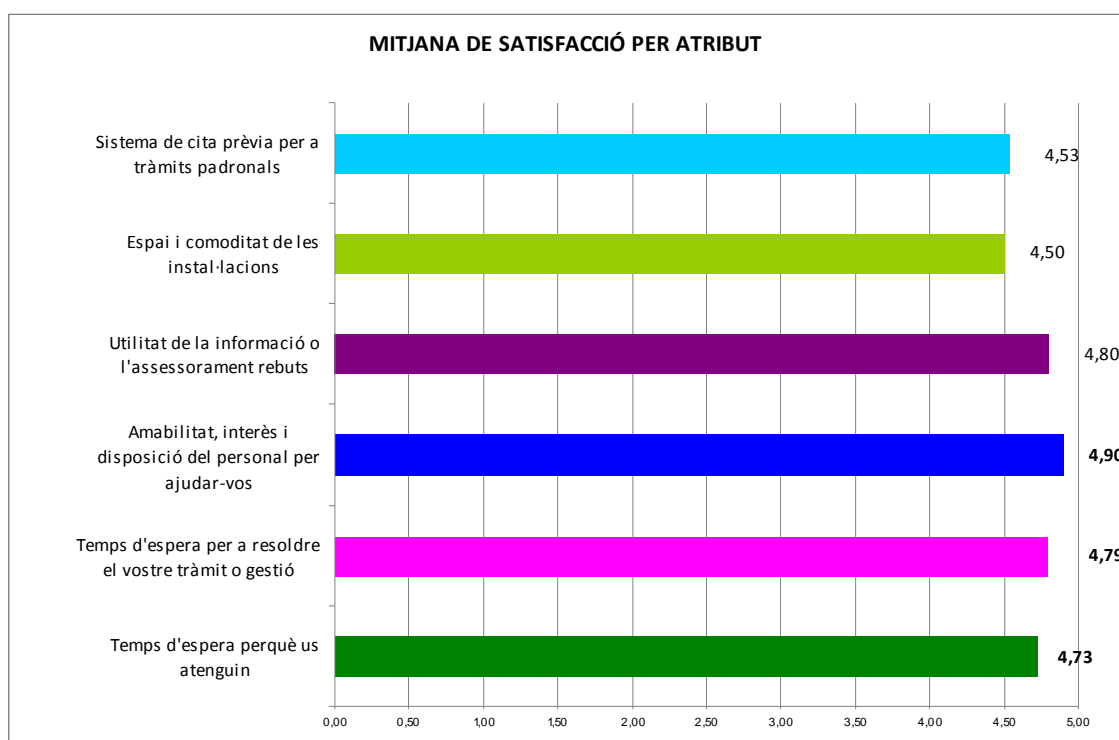
Per gènere

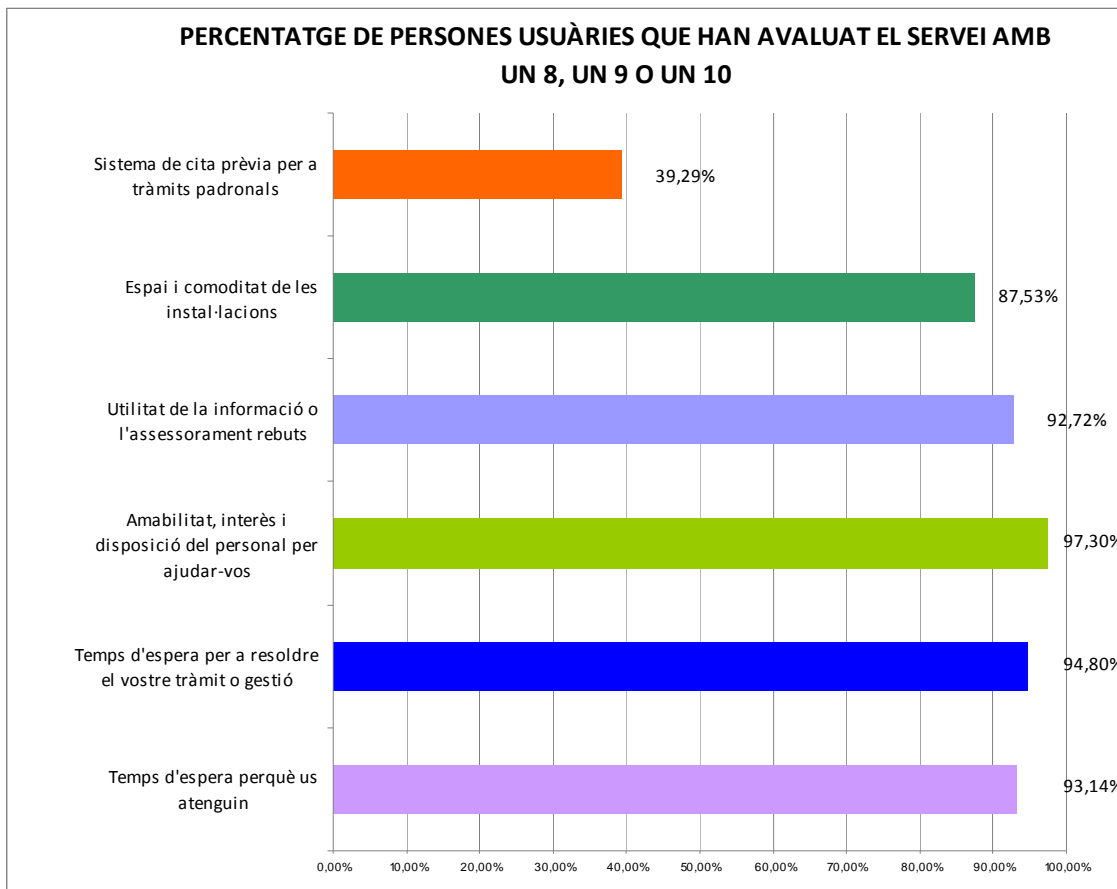
Si feim una extrapolació dels resultats a l'escala del 0 al 10, la mitjana de satisfacció atorgada per les dones ha estat d'un 9,52. Els homes han avaluat amb un 9,32.



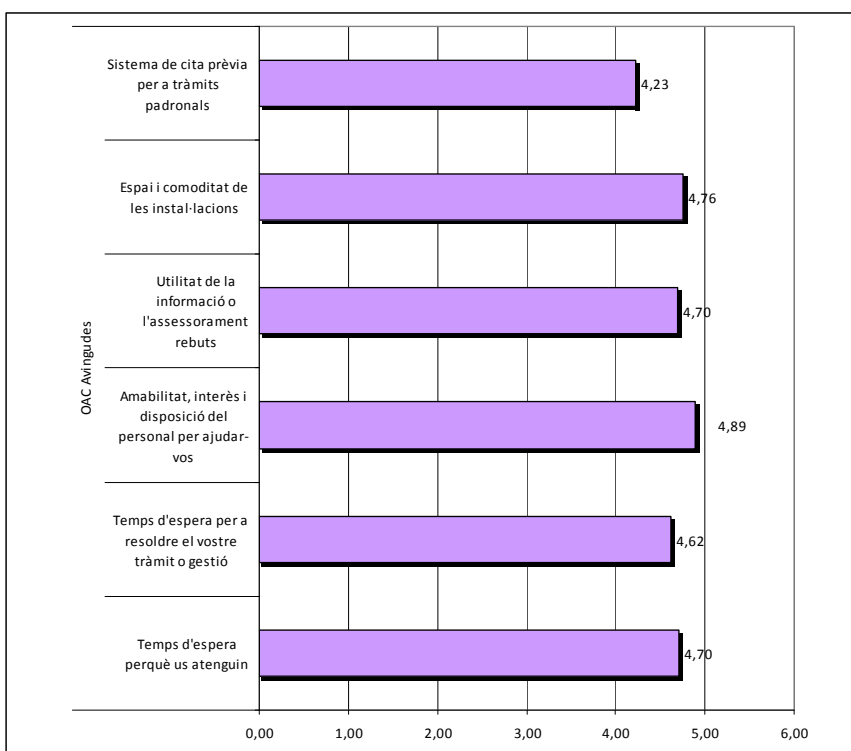
Tant els homes com les dones han valorat principalment l'amabilitat, l'interès i la disponibilitat del personal, com també la utilitat de la informació.

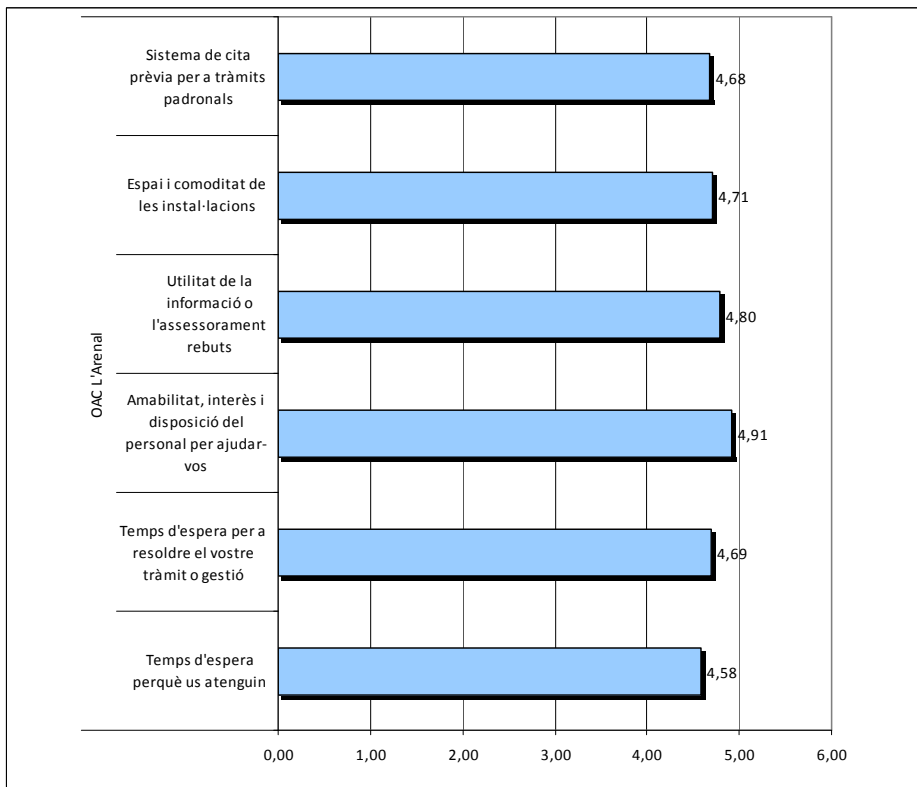
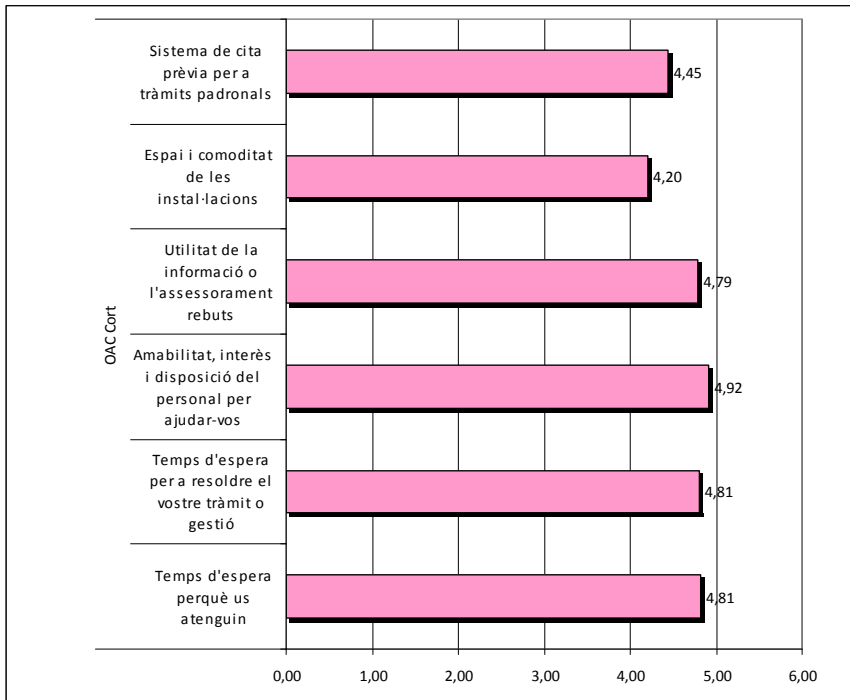
En general

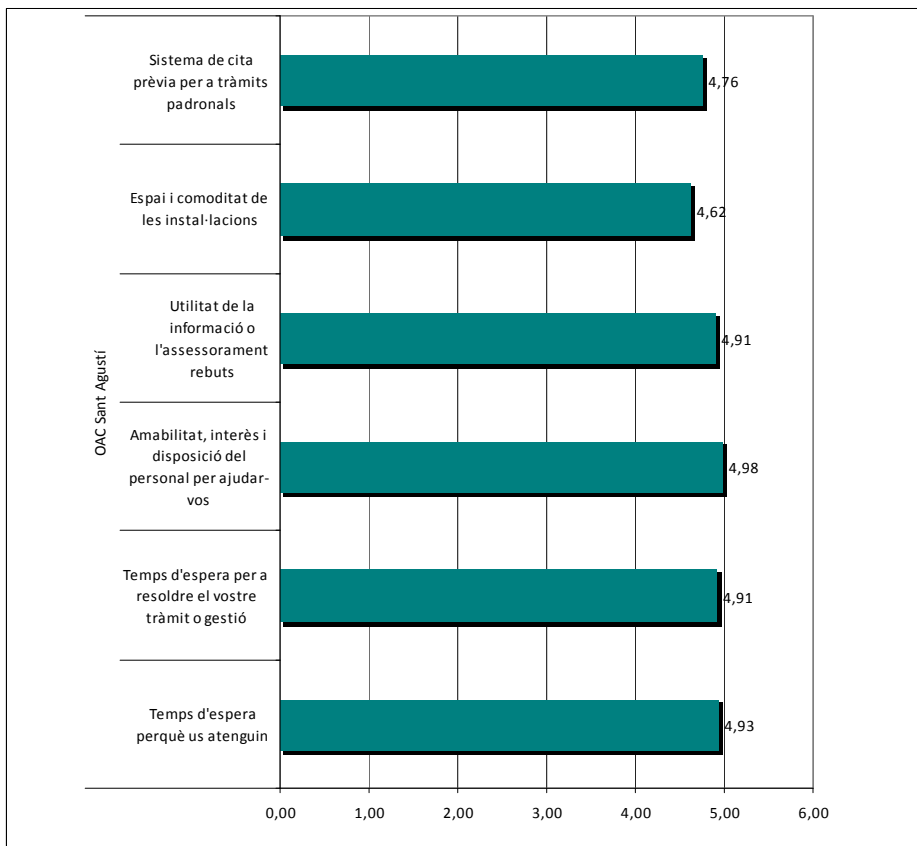
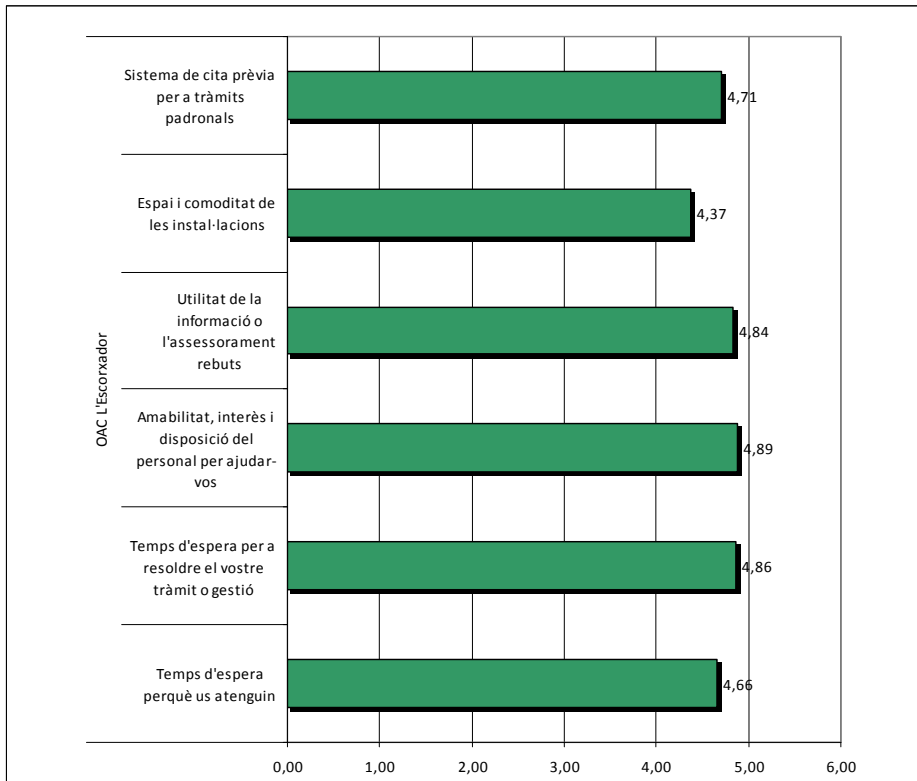


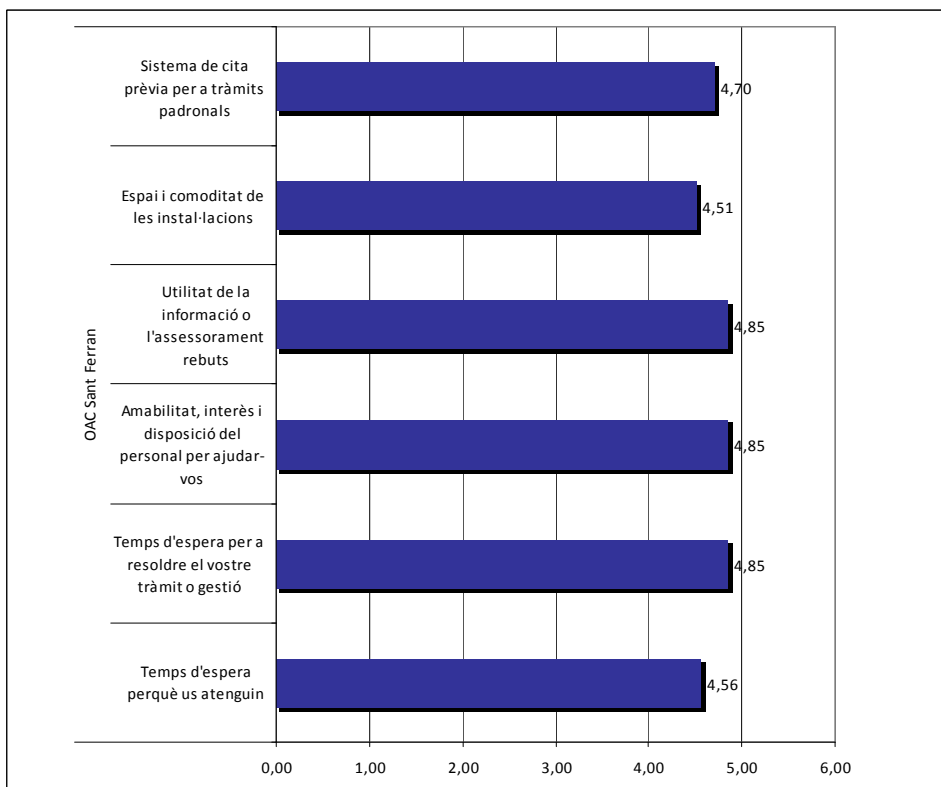
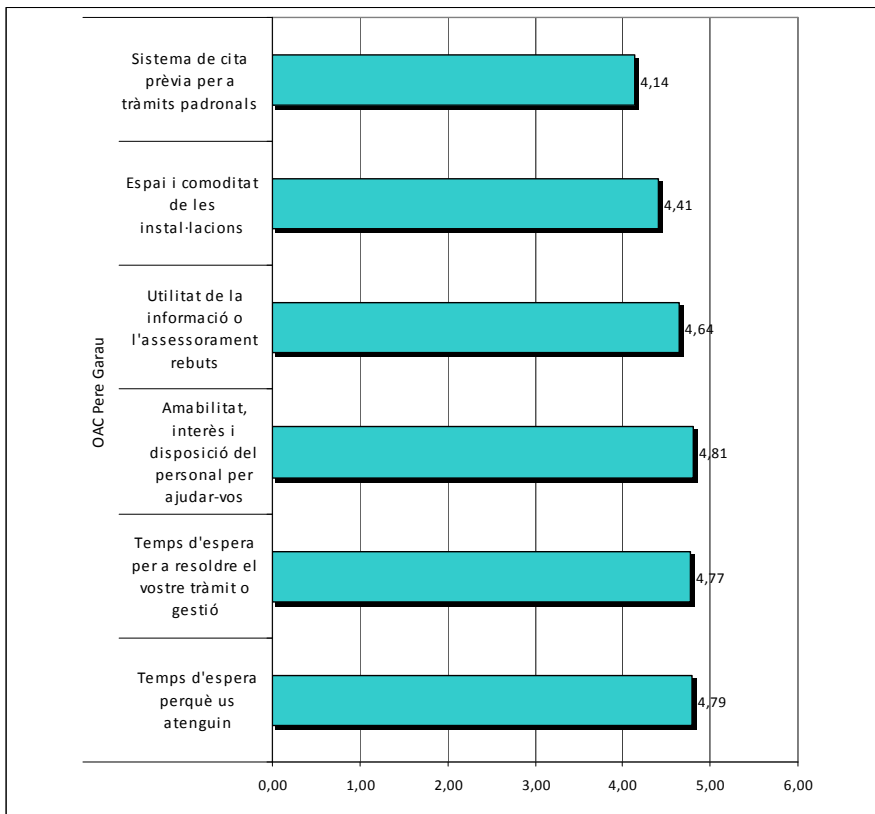


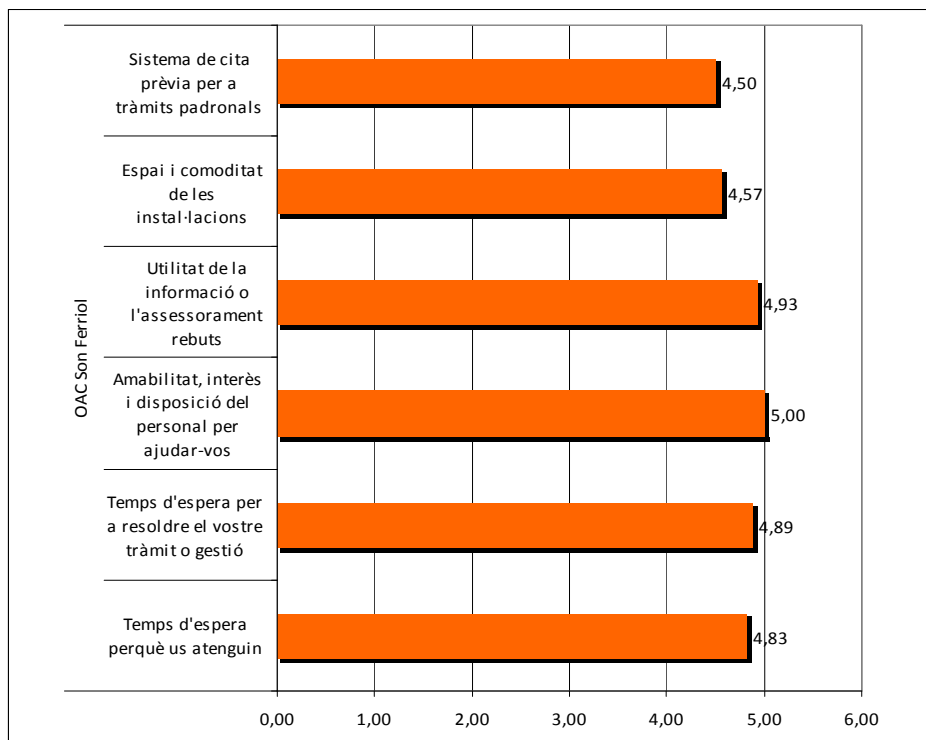
Per oficina







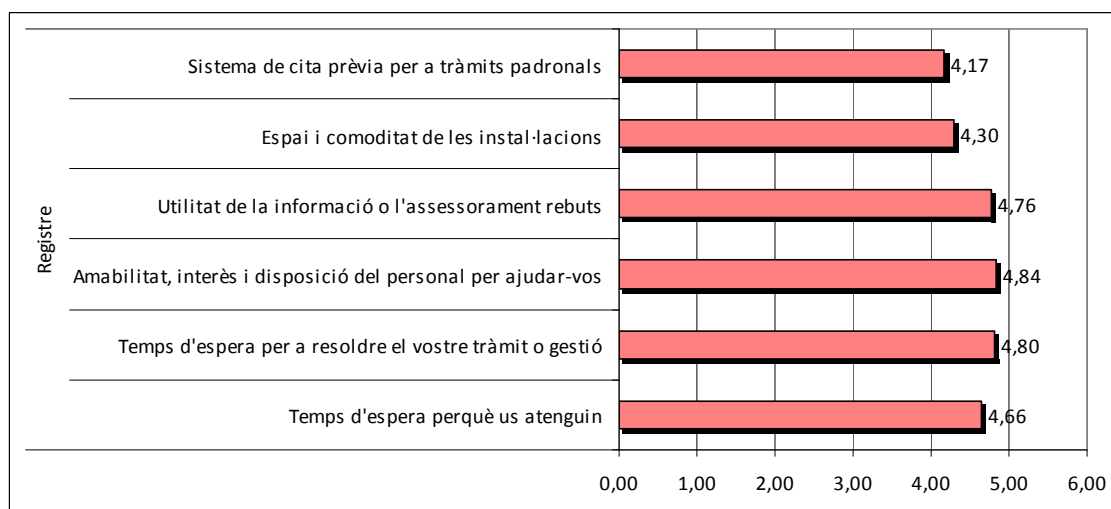


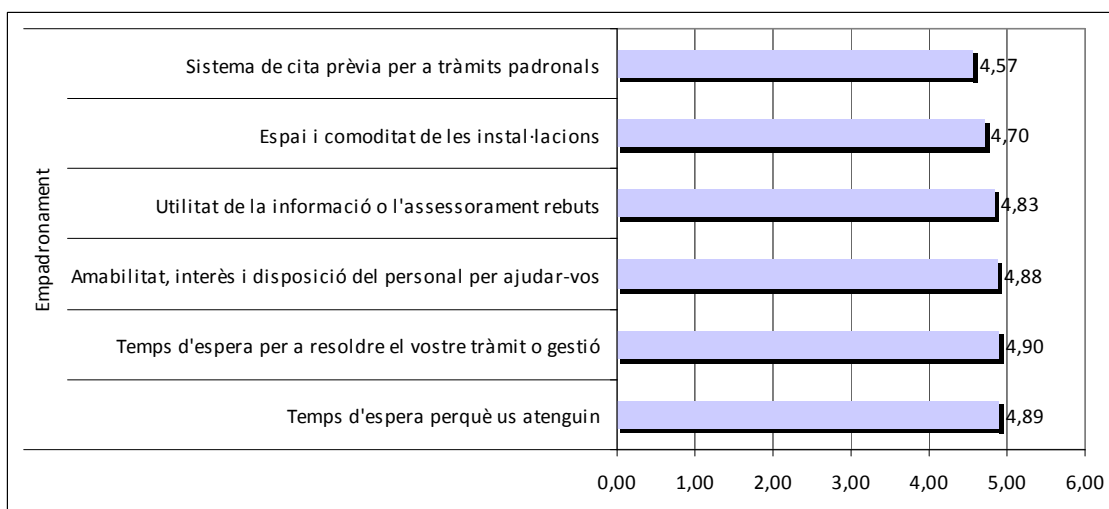
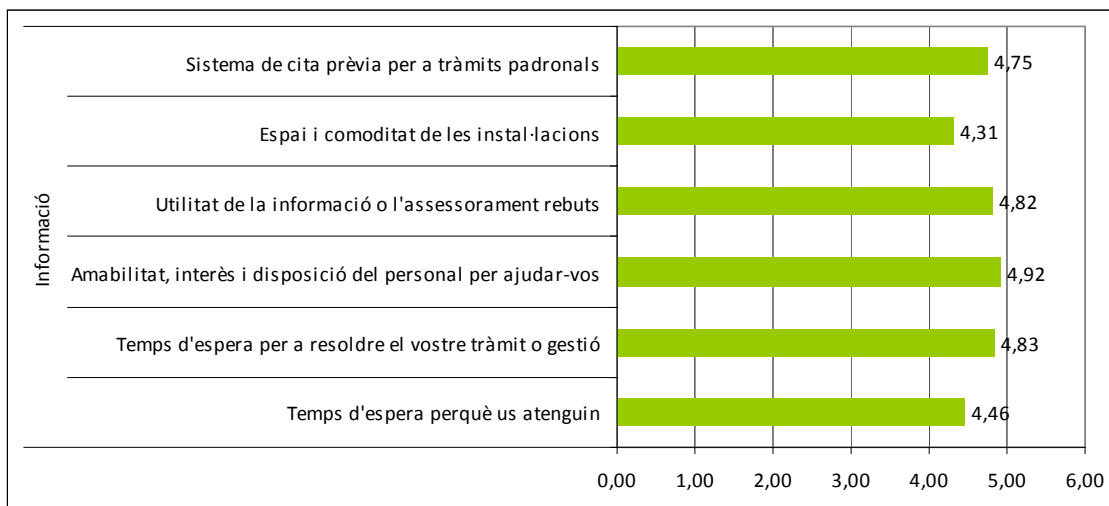
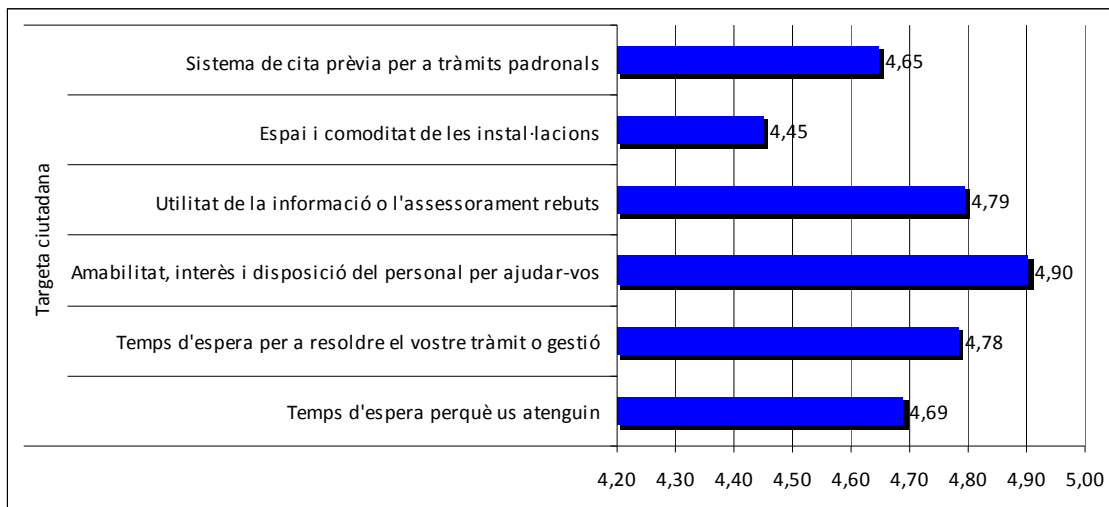


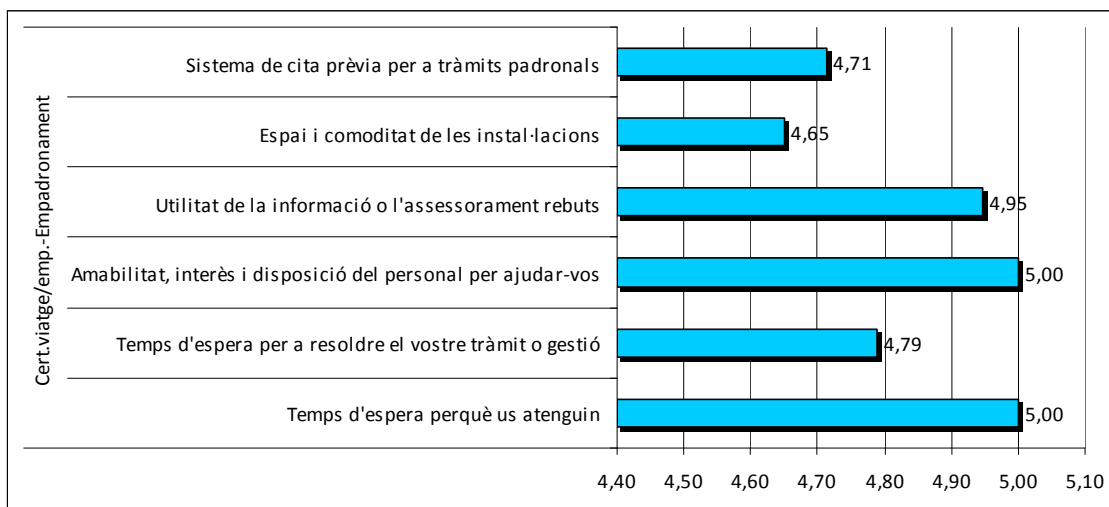
Els resultats són molt positius en tots els casos, la qual cosa demostra la professionalitat de tot el personal i la unificació de criteris d'atenció a totes les oficines, oferint totes una atenció i una informació àgils i adequades.

Per tipus de tràmit

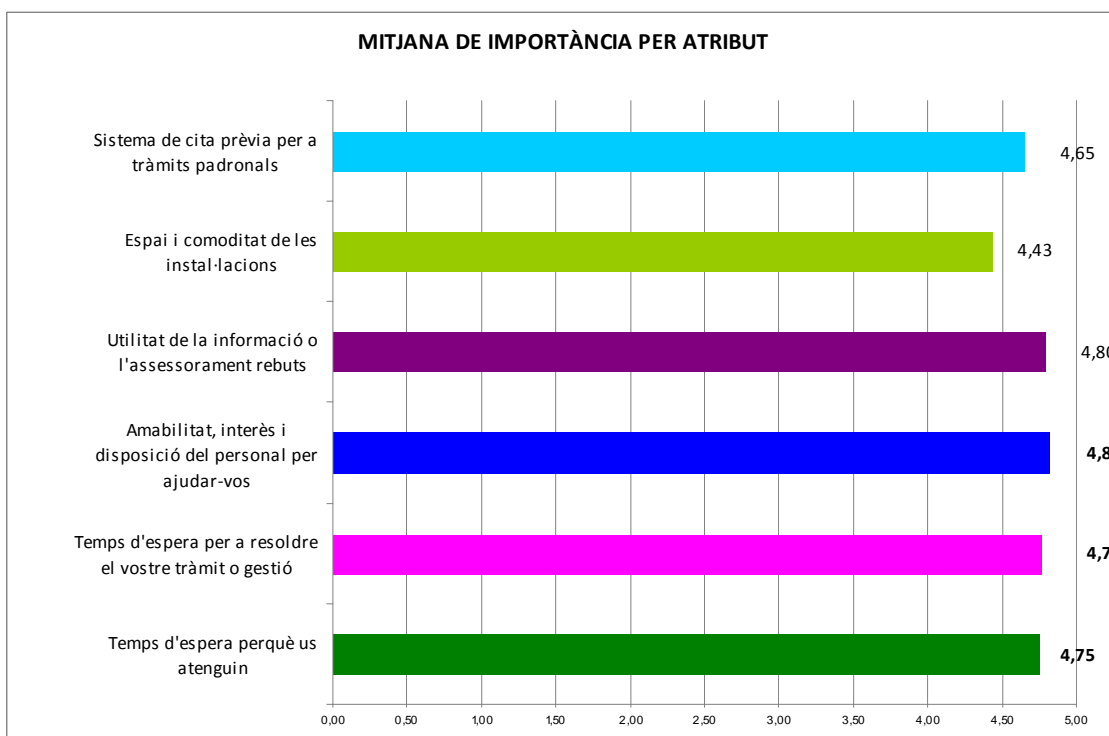
En els tràmits més utilitzats, l'empadronament, el certificat de viatge, el registre, la targeta ciutadana i la informació, la valoració ha estat molt positiva.

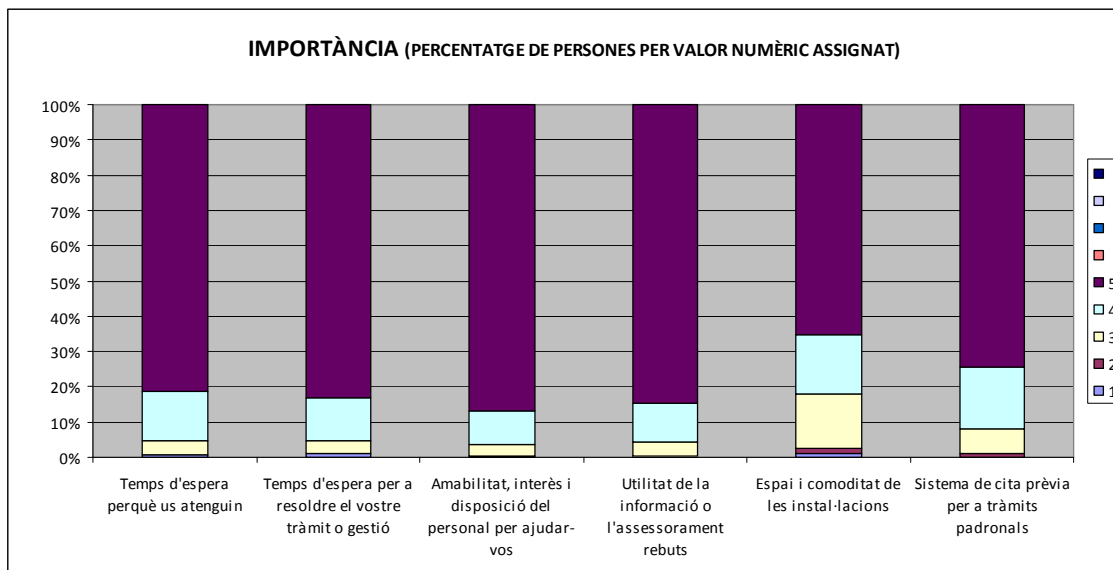




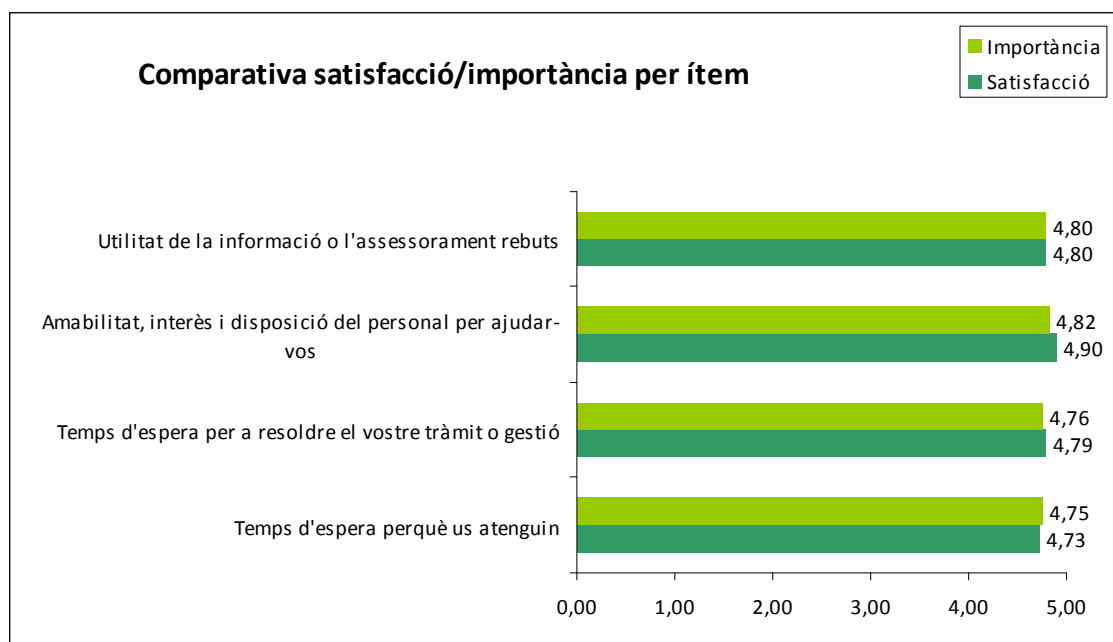


2.1.3. RECOLLIDA SOBRE IMPORTÀNCIA I COMPARACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ

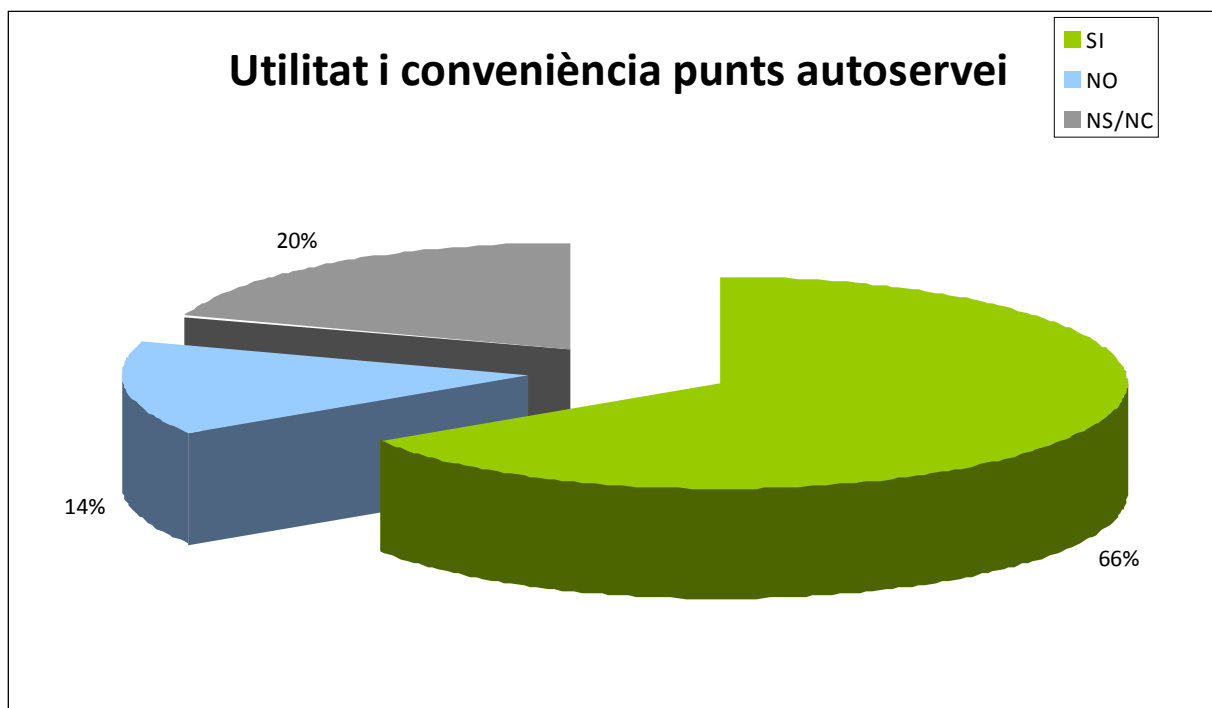




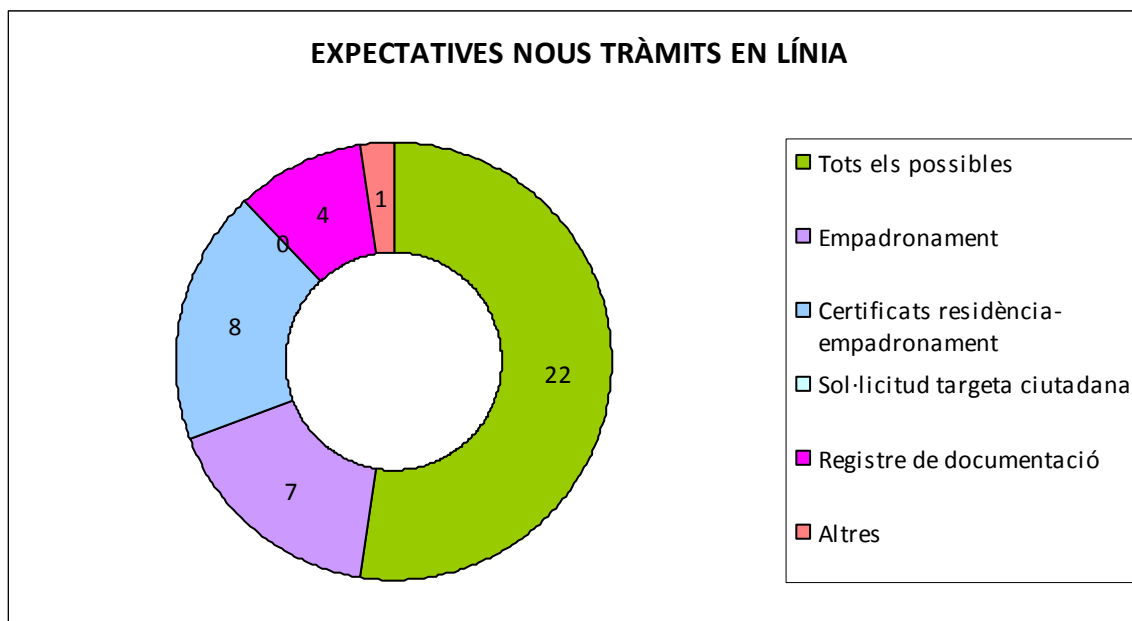
Comparativa satisfacció/importància



2.1.4. SATISFACCIÓ DELS PUNTS D'AUTOSERVEI



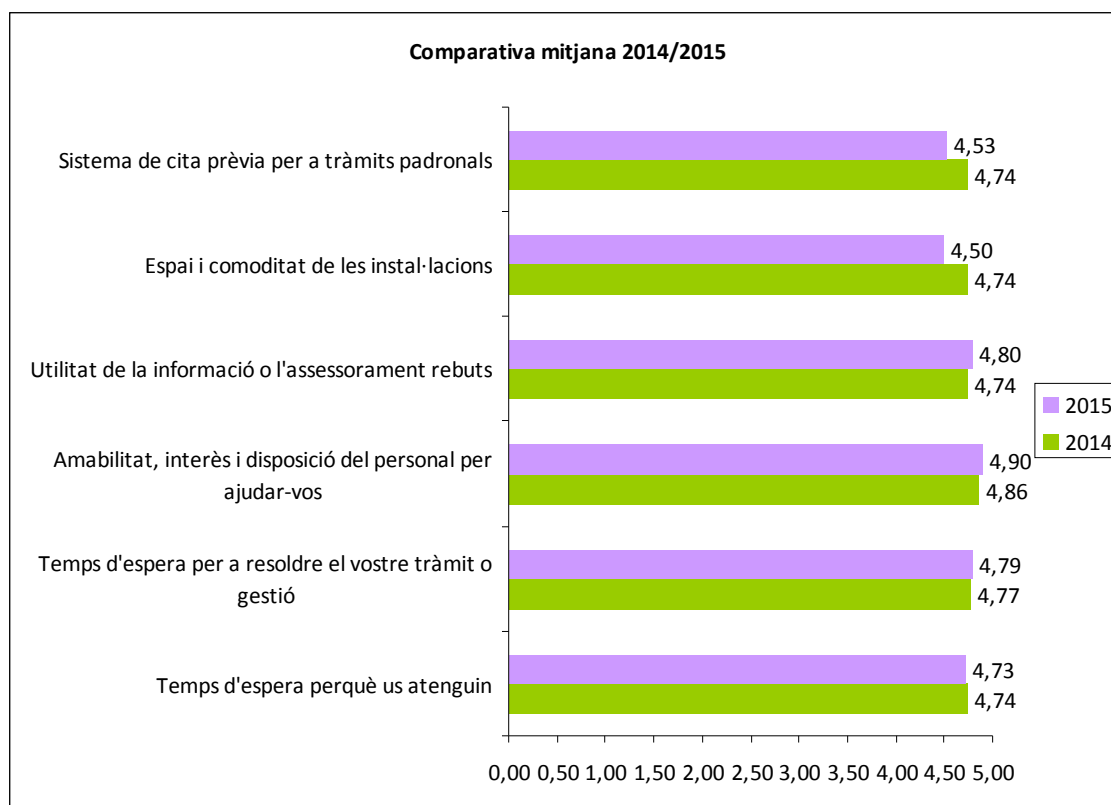
2.1.5. EXPECTATIVES ALTRES TRÀMITS



2.1.6. OBSERVACIONS DELS USUARIS

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

2.1.7. COMPARATIVA 2014-2015



2.1.8. CONCLUSIONS

En primer lloc, s'ha de destacar l'alt nivell de satisfacció que avala el bon funcionament del servei i sobretot l'amabilitat del personal (4,90 sobre 5) i la capacitat i la professionalitat del personal (4,80 sobre 5), que té una especial importància atès que fan multitud de tràmits municipals i gestionen molta i diversa informació municipal.

Es consolida com un servei d'alta qualitat i elevada disposició del personal, per la qual cosa hem de felicitar-lo.

Com és habitual, l'espai i la comoditat de les oficines i el sistema de cita prèvia són els atributs pitjor valorats. Quant als espais, pensam que enguany és més degut que hem tingut problemes amb la climatització de diverses oficines, per una banda (Cort i San Agustí) i amb el gestor de coes de S'Escorxador i Avingudes. Ambdós problemes estan en vies de solució.

També ha provocat insatisfacció el fet que l'IMOV s'hagi traslladat d'Avingudes a Son Pacs (decisió que no és de la nostra competència), la qual cosa obliga els usuaris a desplaçar-se en cas que la llicència d'obra demanada impliqui ocupació de via pública amb contenidor de fems.

Respecte del sistema de cita prèvia per a valorar correctament els índexs de satisfacció i poder prendre mesures de millora, hauríem de saber quines són les expectatives (que no hi hagi cita, menys temps d'espera per a obtenir cita a la OAC desitjada, canals de petició, etc) . S'estudiarà al 2016 un sistema per a recollir les expectatives sobre la cita prèvia, amb grup focal o amb enquesta específica per correu electrònic o telèfon.

El mateix succeeix amb els punts d'autoservei, els quals es valoren com a útils o necessaris en un 66%; el 14% no els hi considera no sabem per què. Almenys s'han donat a conèixer mitjançant l'enquesta, que era un dels objectius.

En definitiva es cobreixen expectatives de forma ample i, això no obstant, se seguirà fent feina amb la idea de millorar encara més. Algunes propostes de millora per a 2016 són:

- Es farà un recordatori de cita via SMS
- Es farà estudi d'expectatives en relació amb el sistema de cita prèvia (enquestes o grup focal i *benchmarking*)
- Se solucionaran els problemes de la climatització de les OAC (en la mesura que Infraestructures ens doni resposta) i dels gestors de coes (IMI).
- Es mantindrà la petició de dos auxiliars comodins per a donar cobertura a l'atenció en cas de absències.

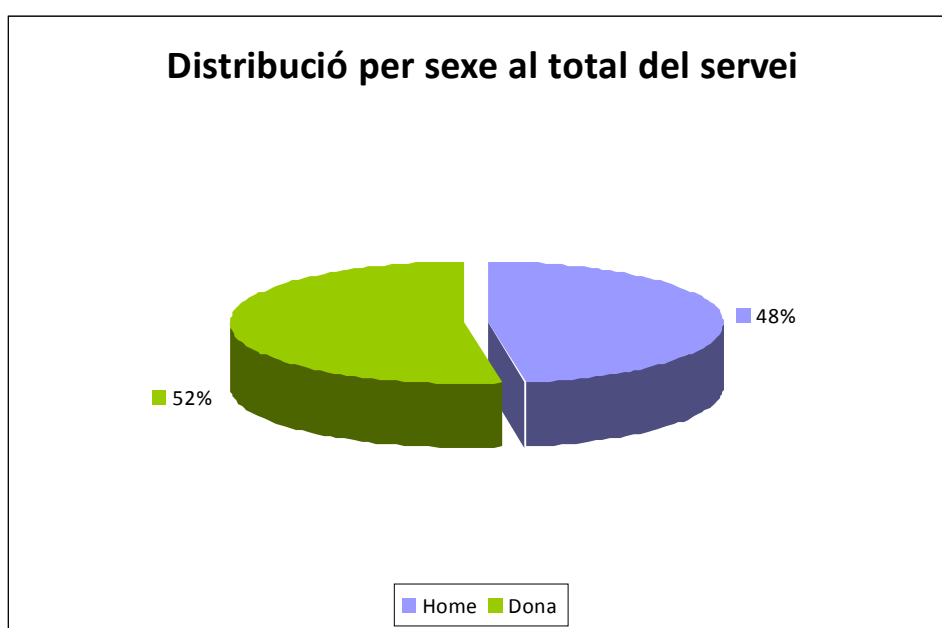
2.2. AVALUACIÓ DE RECOLLIDA AL SERVEI SAT/010

L'enquesta (annex 3) es va desenvolupant telefònicament la setmana del 30 de novembre de 2015.

Han contestat un total de 410 persones. Per tant, consideram vàlida la mostra, atès que s'ha assolit l'objectiu de 400 enquestats.

2.2.1 Dades sociodemogràfiques

De les 410 persones que han contestat, el 52% han estat dones.

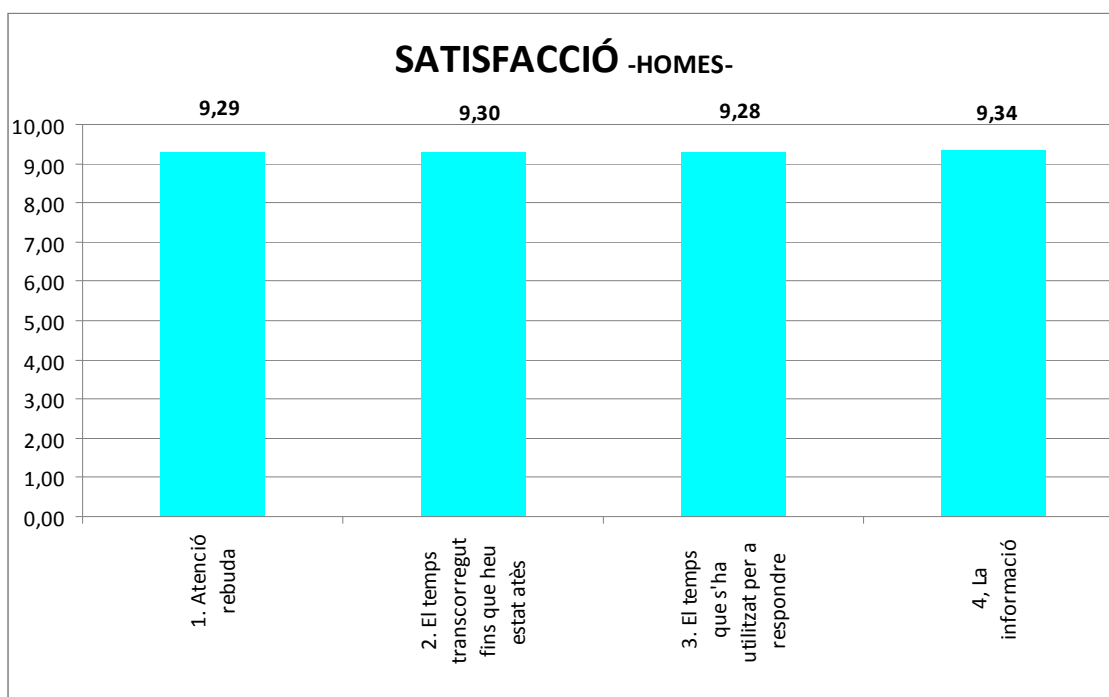
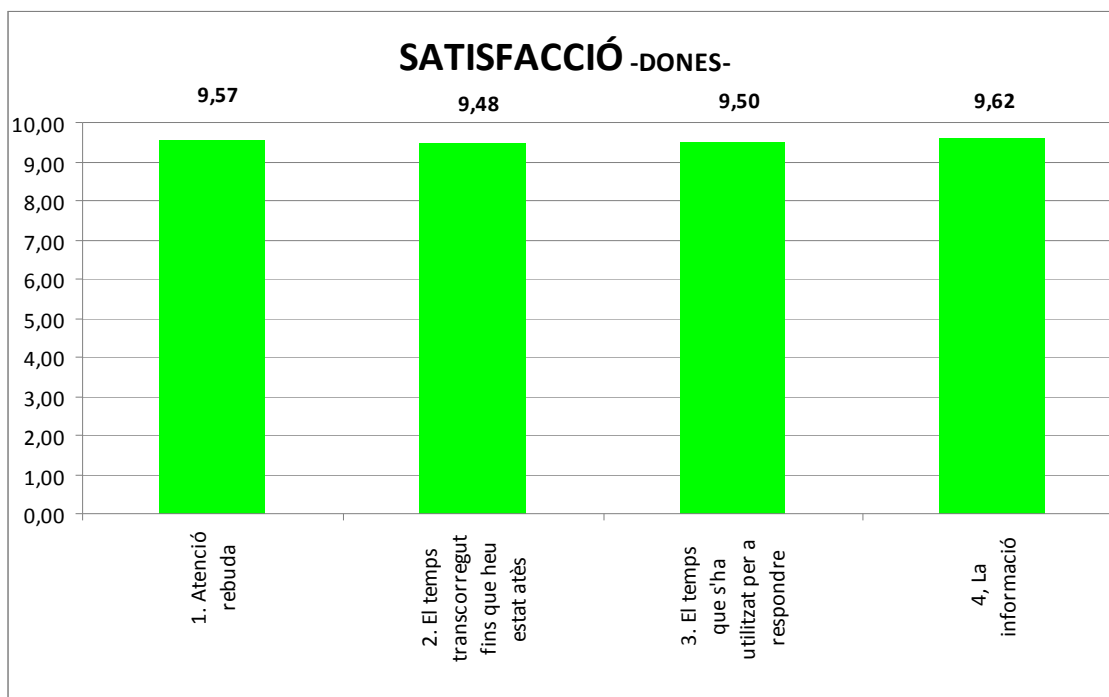


2.2.2. Recollida de satisfacció

La valoració global mitjana respecte de la satisfacció general del servei és d'un 9,43. Un 95,37% 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

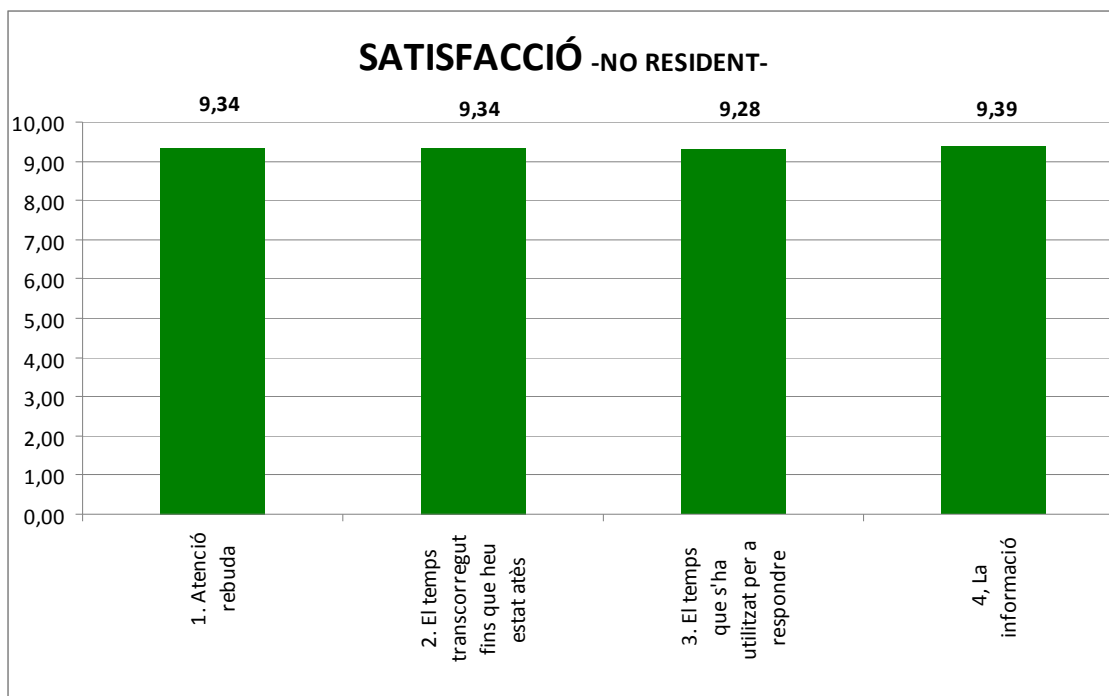
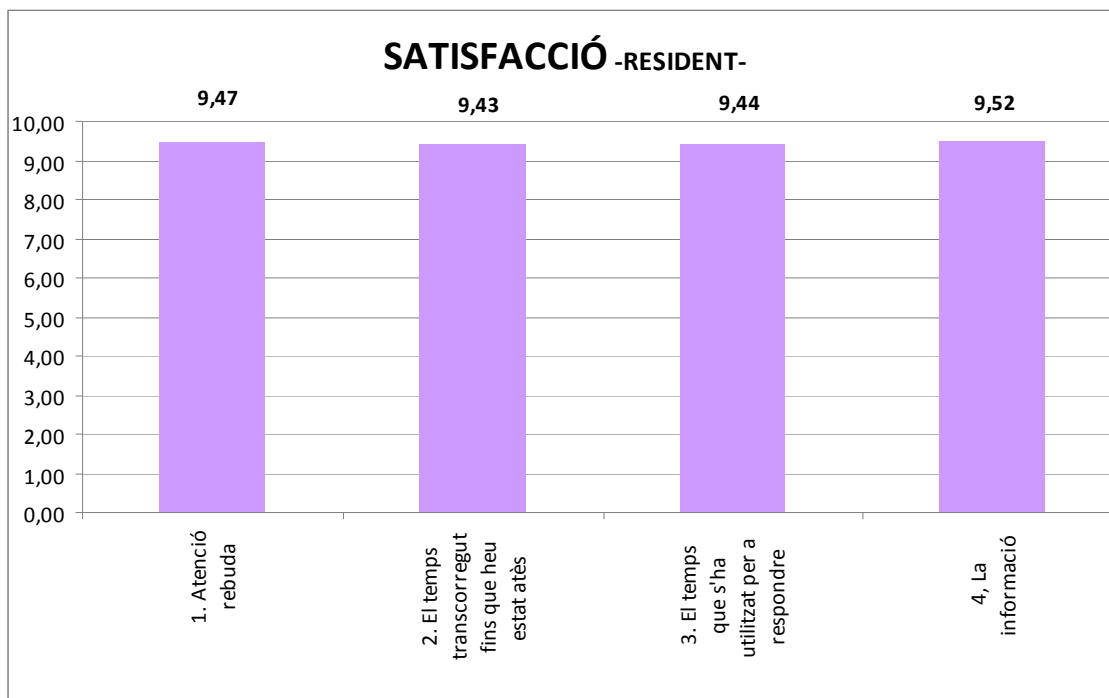
La mitjana de satisfacció atorgada per les dones ha estat d'un 9,54. Els homes han avaluat amb un 9,30.



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

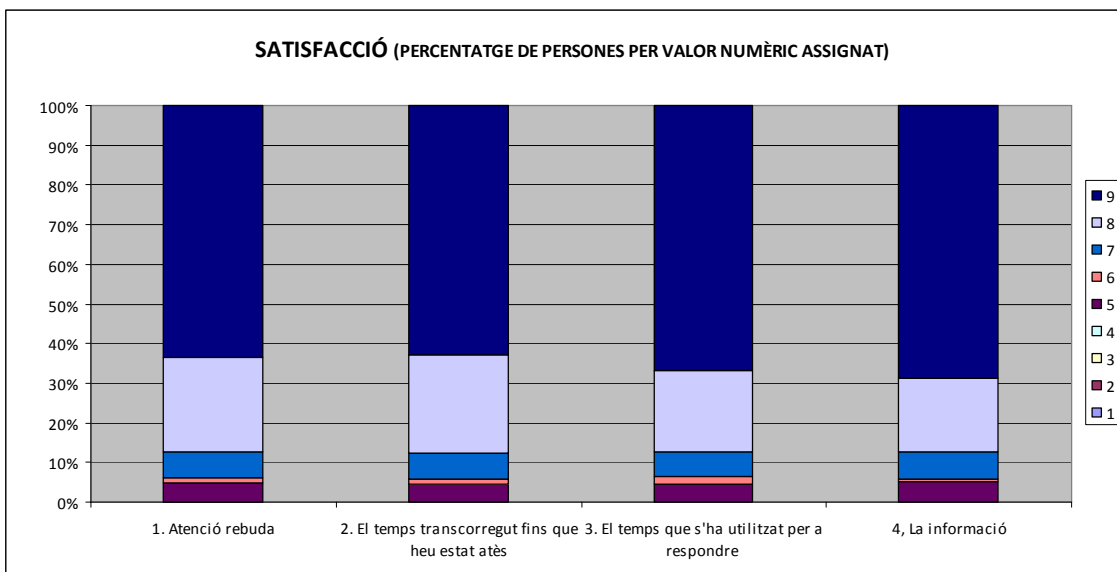
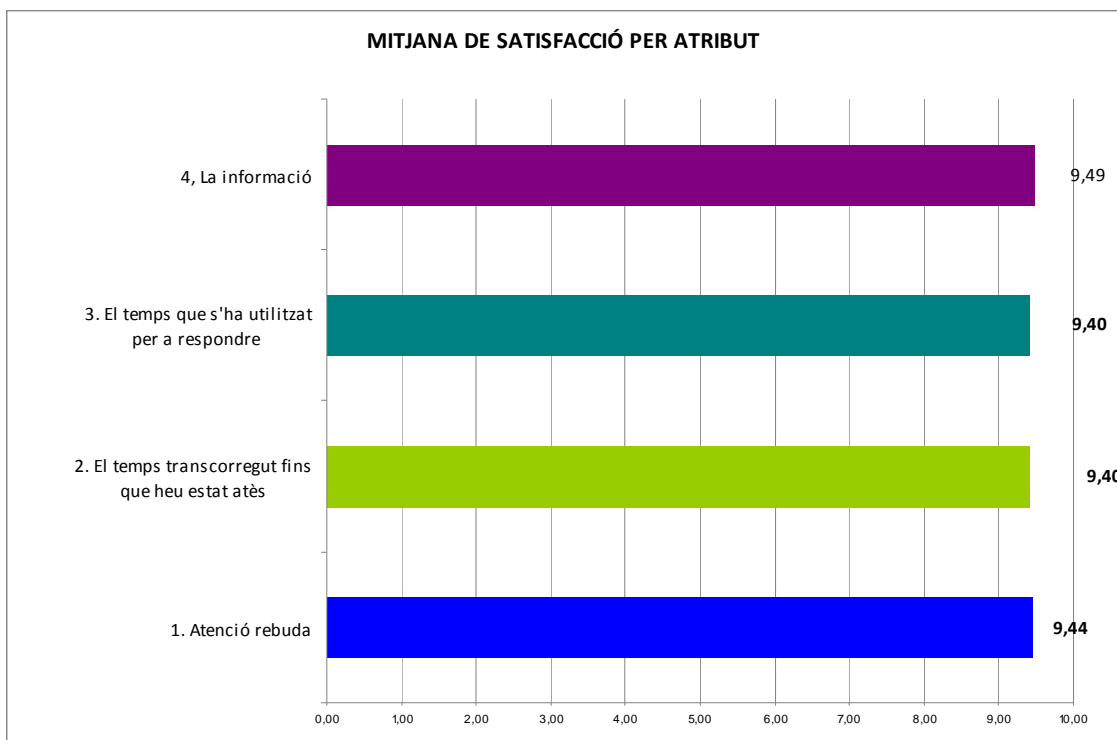
Segons si la persona enquestada és resident o no

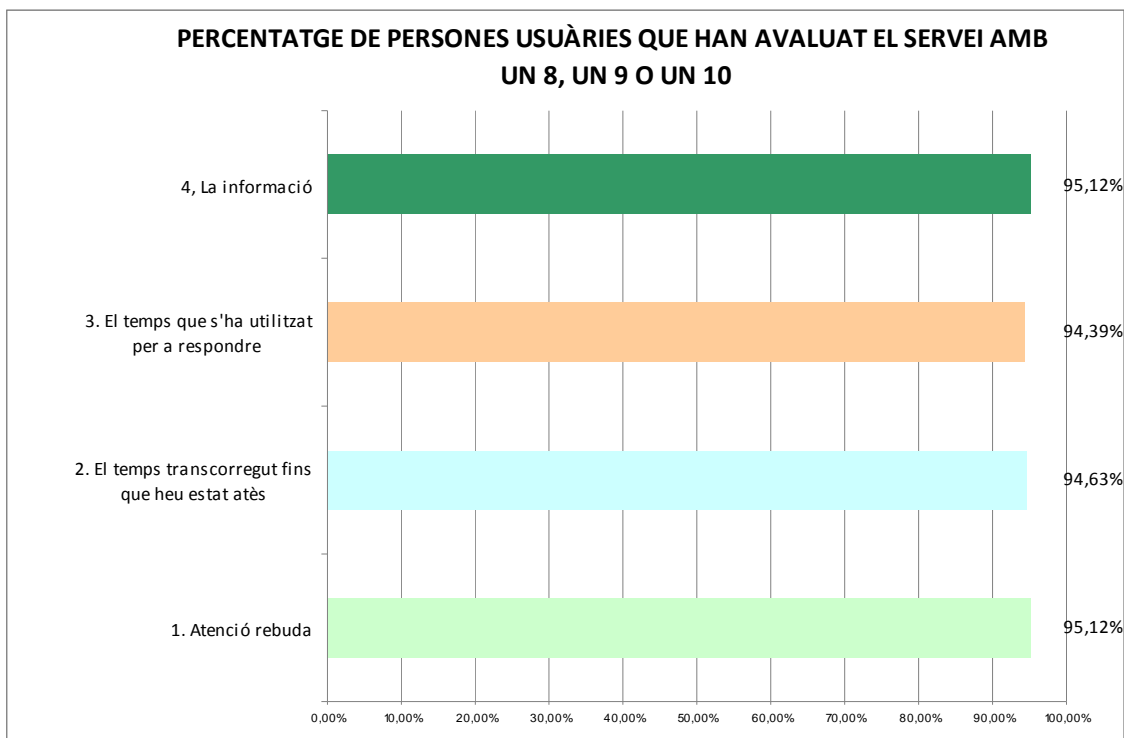
La valoració mitjana dels residents (9,46) ha estat un poc més elevada que la dels no residents (9,34).



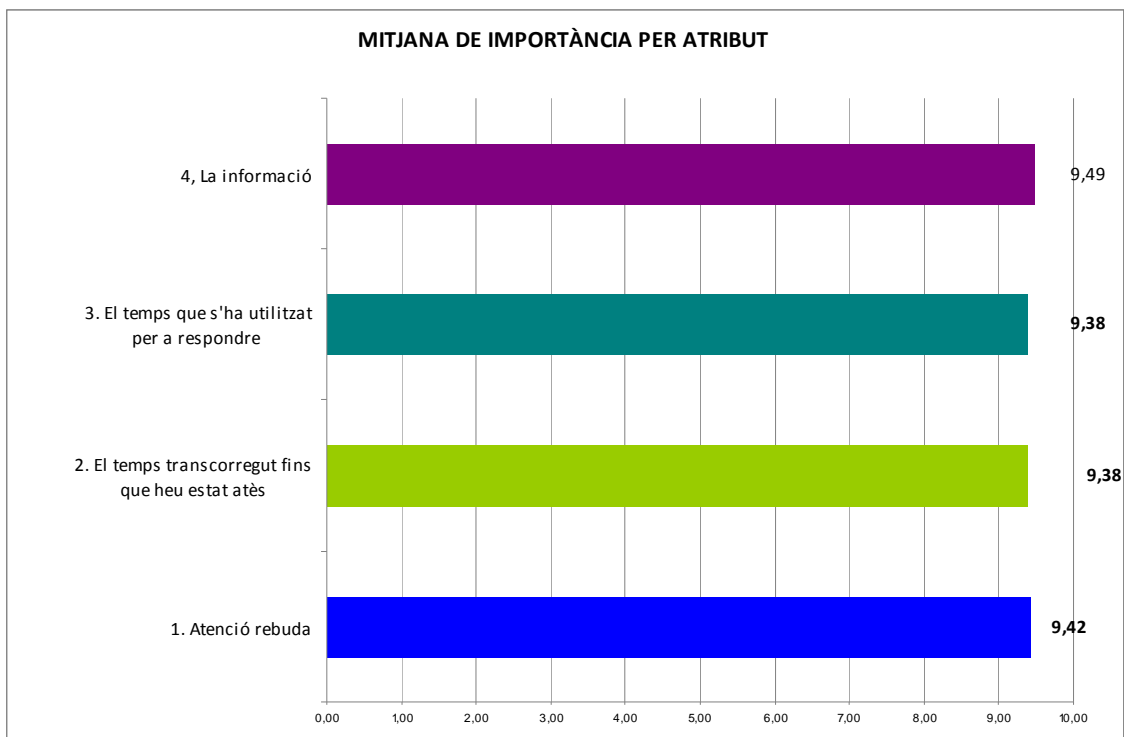
En general

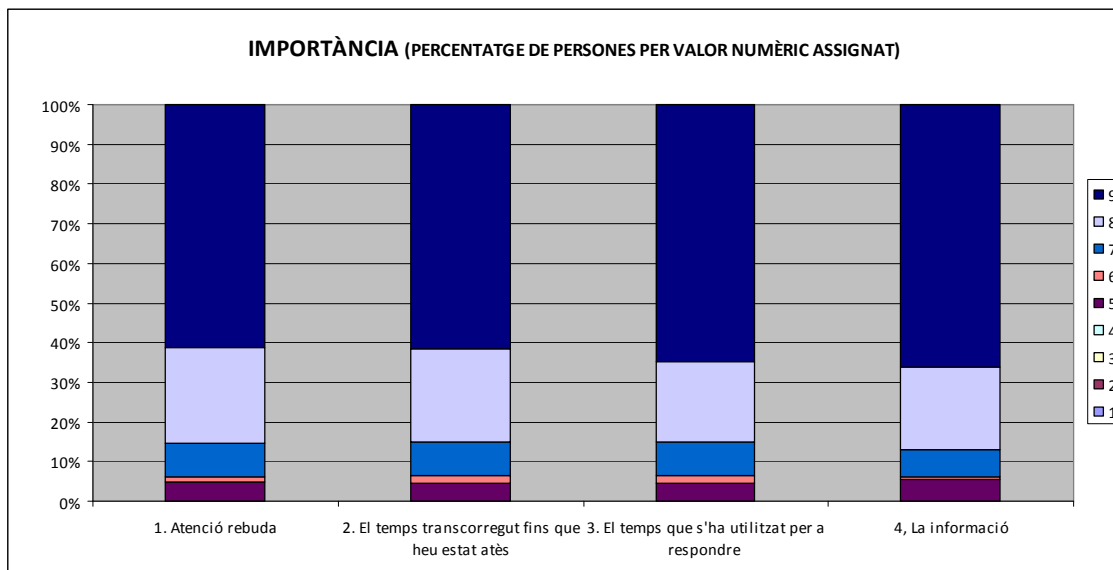
Tant utilitzant les mitjanes com els percentatges de persones que avaluen al servei amb una xifra, els resultats són molt positius.



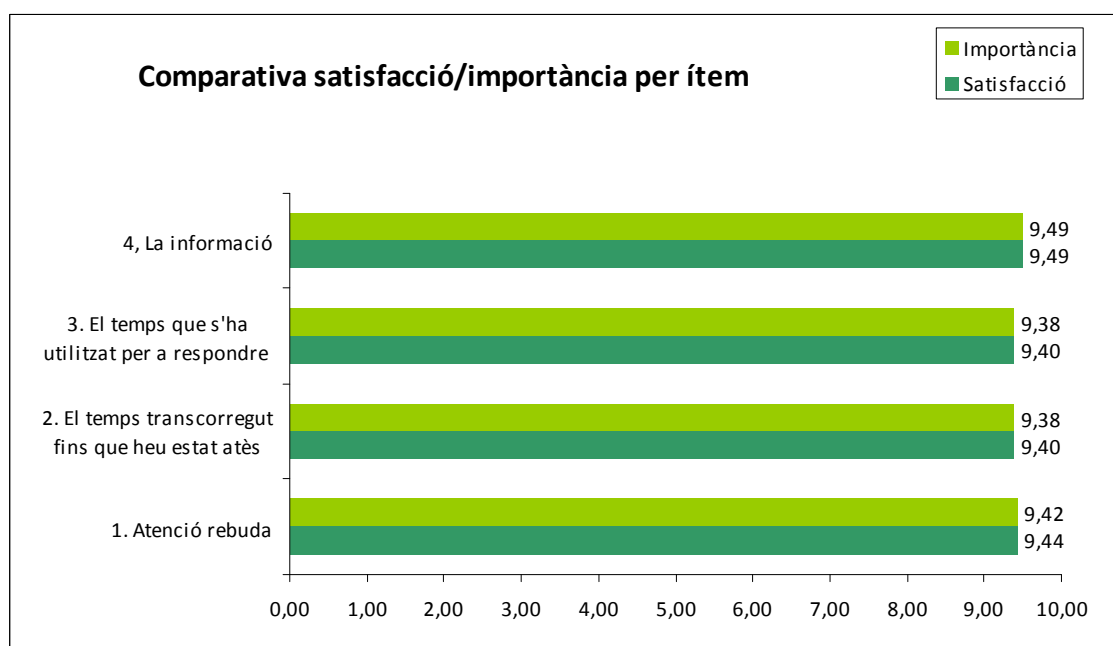


2.2.3 Recollida d'importància



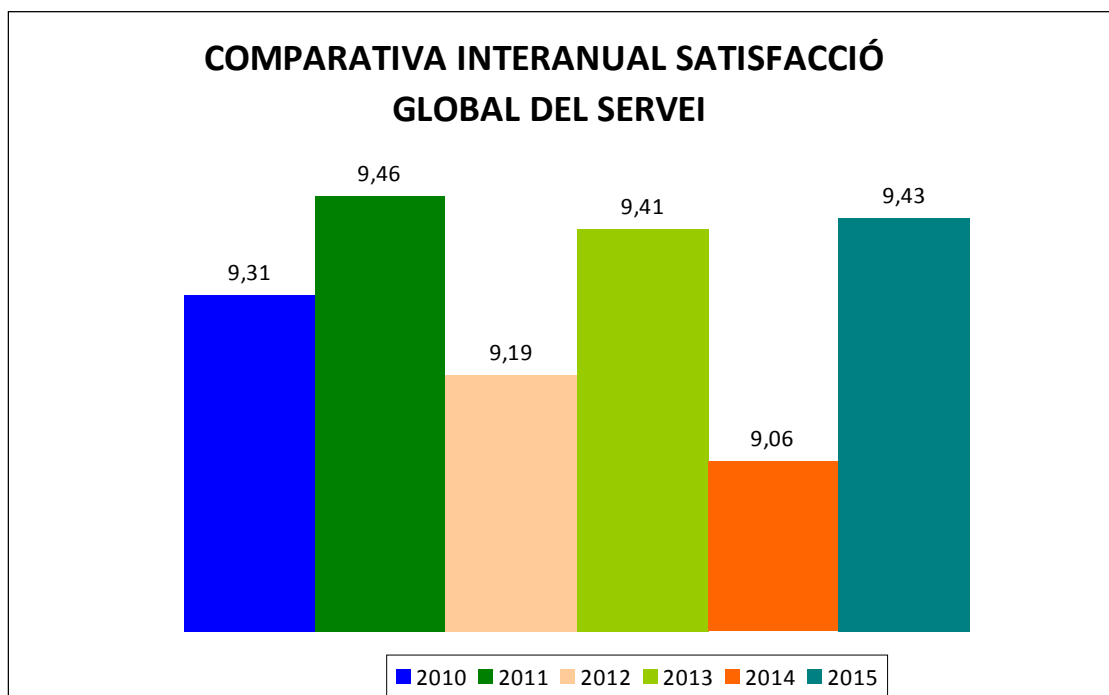
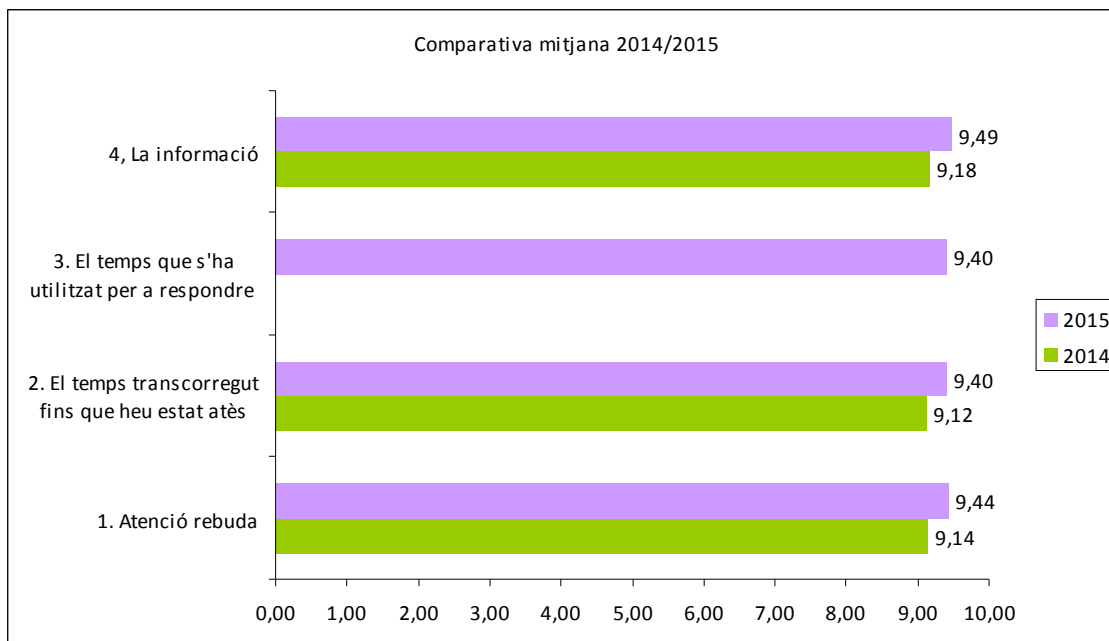


2.2.4. Comparativa de satisfacció i importància



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

2.2.5. Comparativa de períodes anteriors



2.3.6. Conclusions

Atès els magnífics resultats obtinguts pel servei no cal concloure res més que felicitar el servei pels bons resultats obtinguts i animar-los 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 94% d'usuaris han donat una valoració de 8, 9 o 10, la qual cosa és un índex molt positiu.

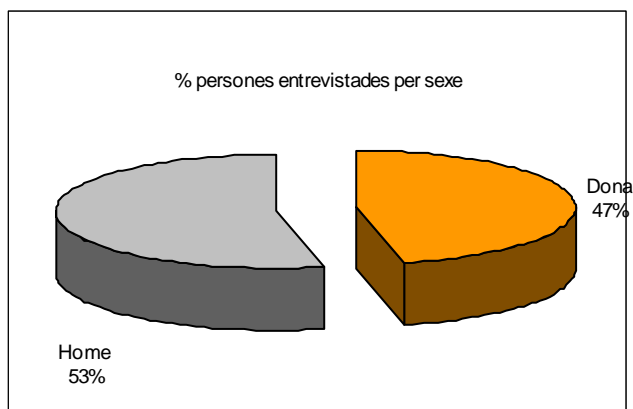
2.3. AVALUACIÓ DE RECOLLIDA AL SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC (ajuntament@palma.es)

L'enquesta (annex 4) s'envia en un enllaç en la resposta al correu electrònic que el ciutadà ens trameta.

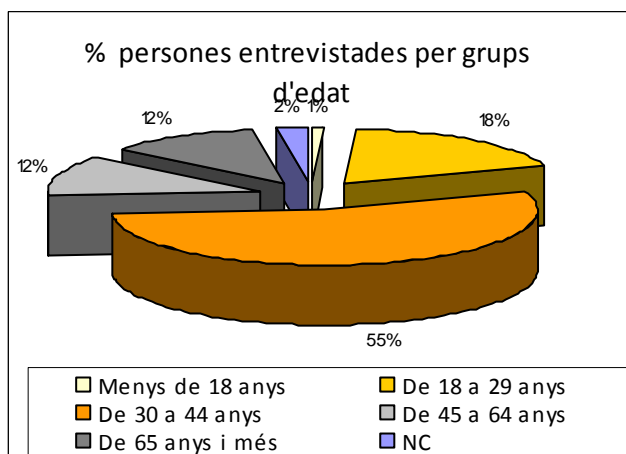
Han contestat un total de **486 persones**. Per tant consideram vàlida la mostra per ser superior a l'objectiu de 400 enquestats.

2.3.1. Dades sociodemogràfiques

De les 486 persones que han contestat, el 47% han estat dones i, el 53%, homes.



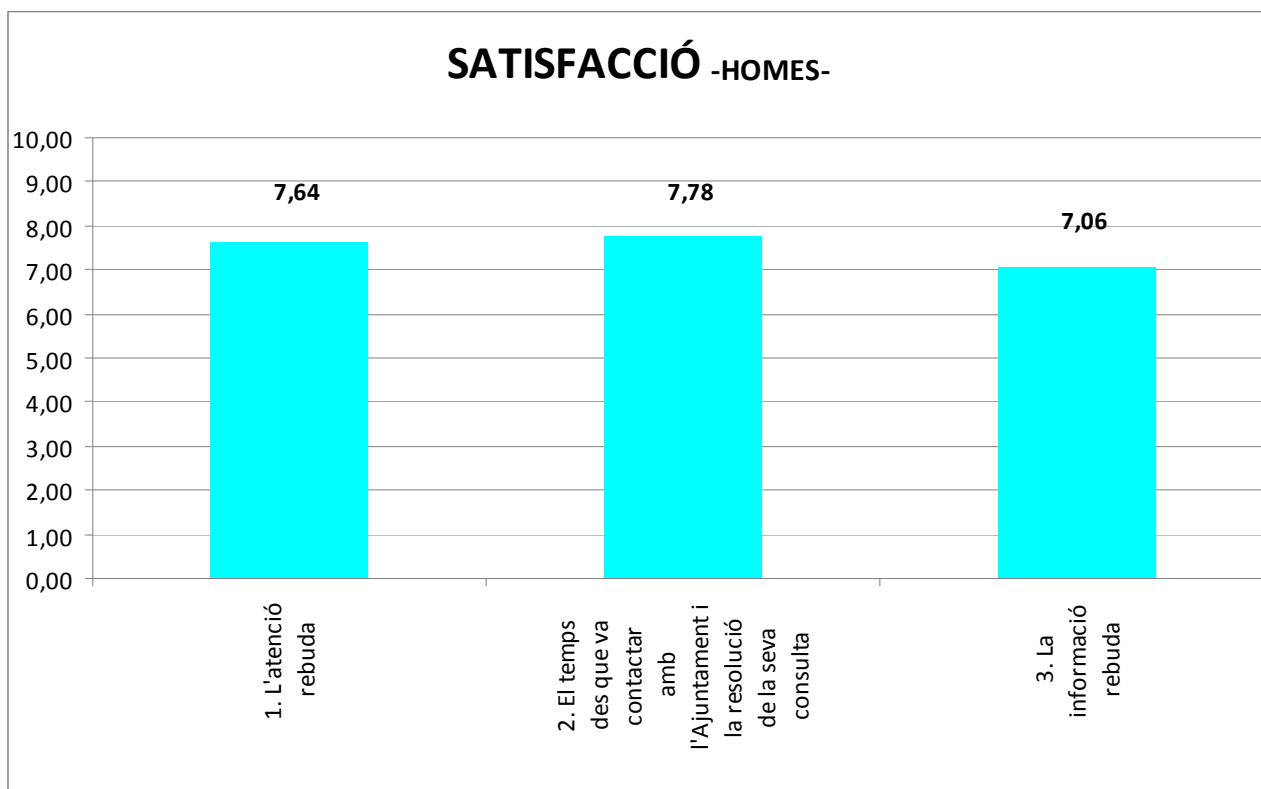
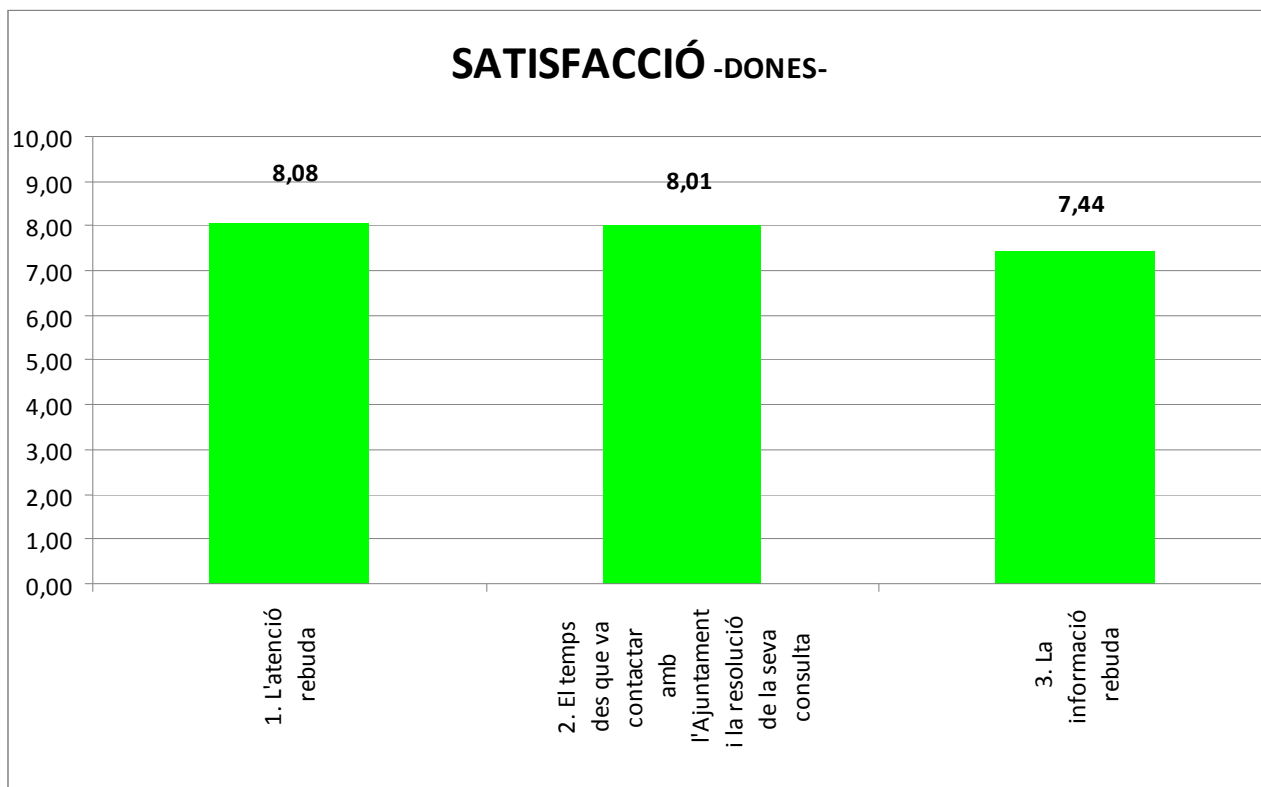
Quant a l'edat, els grups d'edat més participatius han estat els de 30 a 44 anys i els de 18 a 29 anys.



2.3.2 Recollida de satisfacció

Per gènere

La mitjana de satisfacció atorgada per les dones ha estat superior a la dels homes, que han estat més crítics.

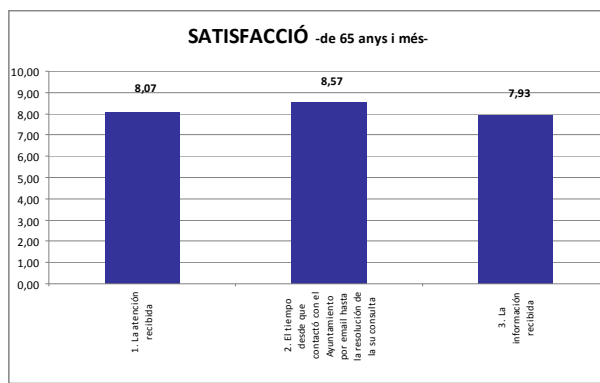
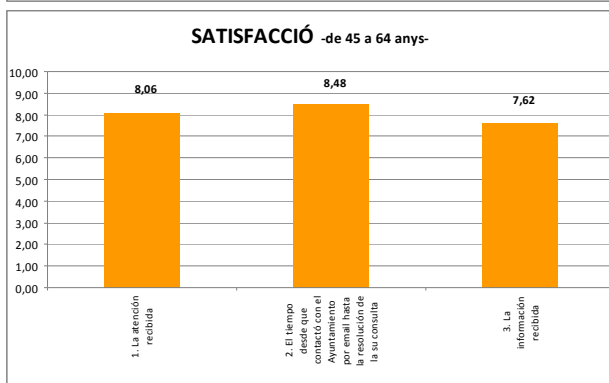
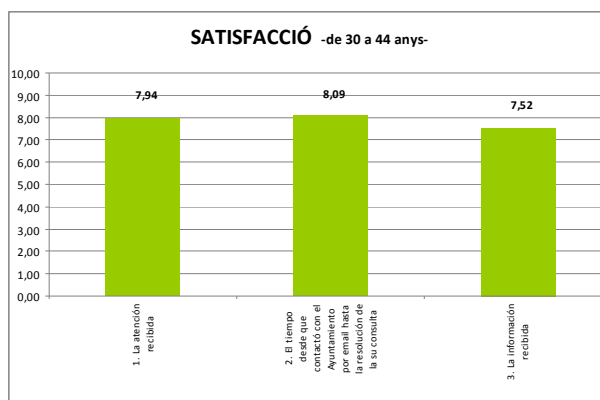
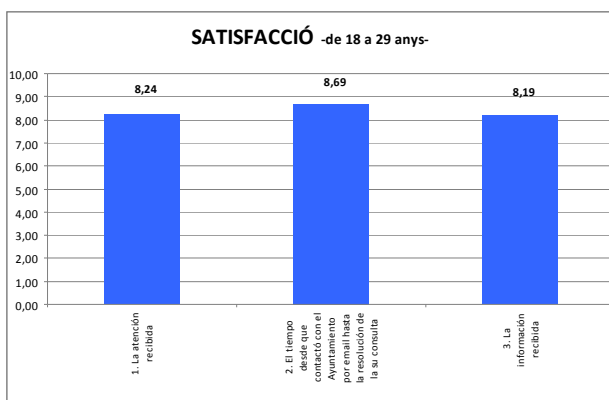


Per edat

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

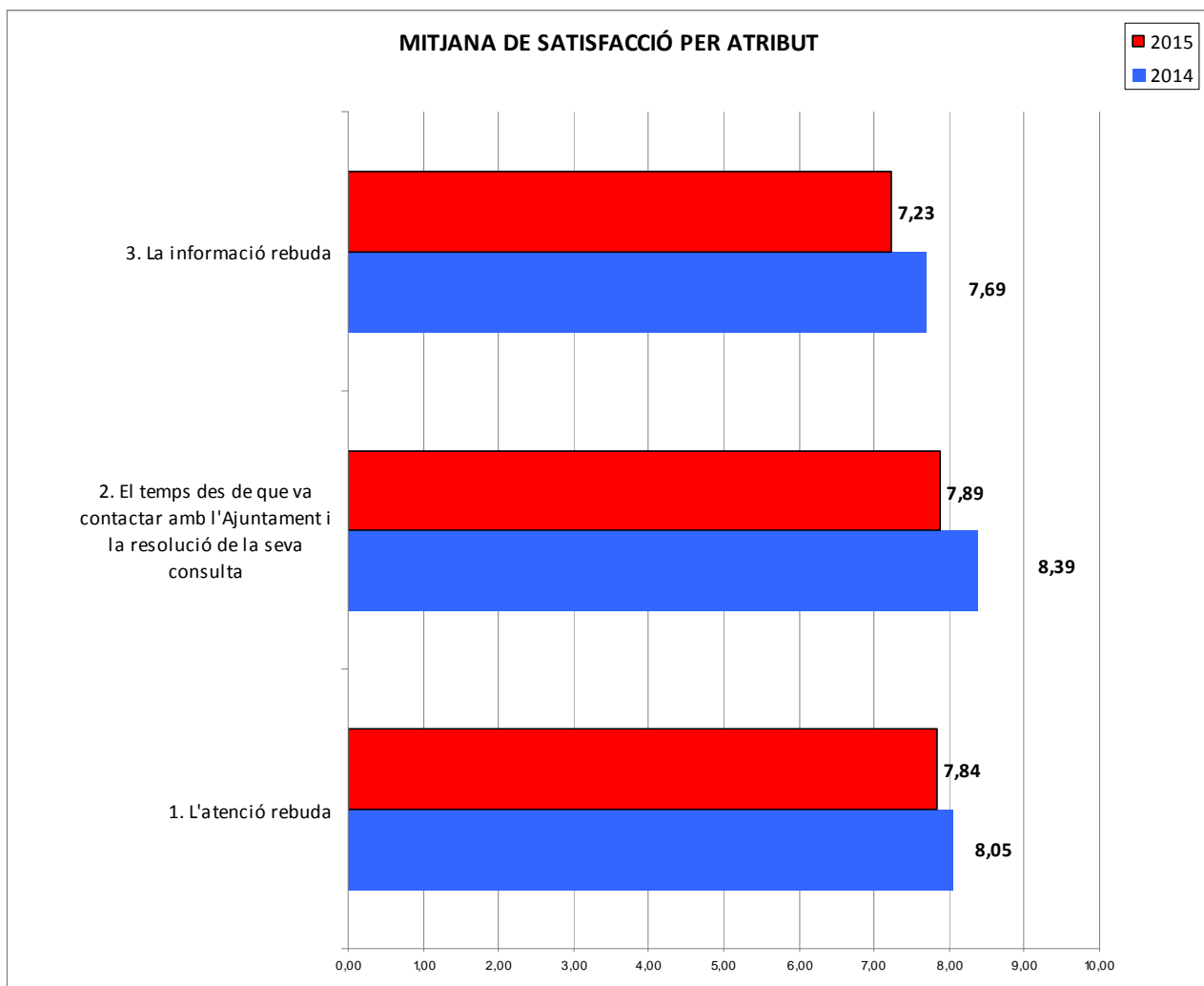
De 18 a 29 anys	8,37
De 30 a 44 anys	7,85
De 45 a 64 anys	8,05
De 65 anys i més	8,19

Les valoracions per edat són molt semblants.

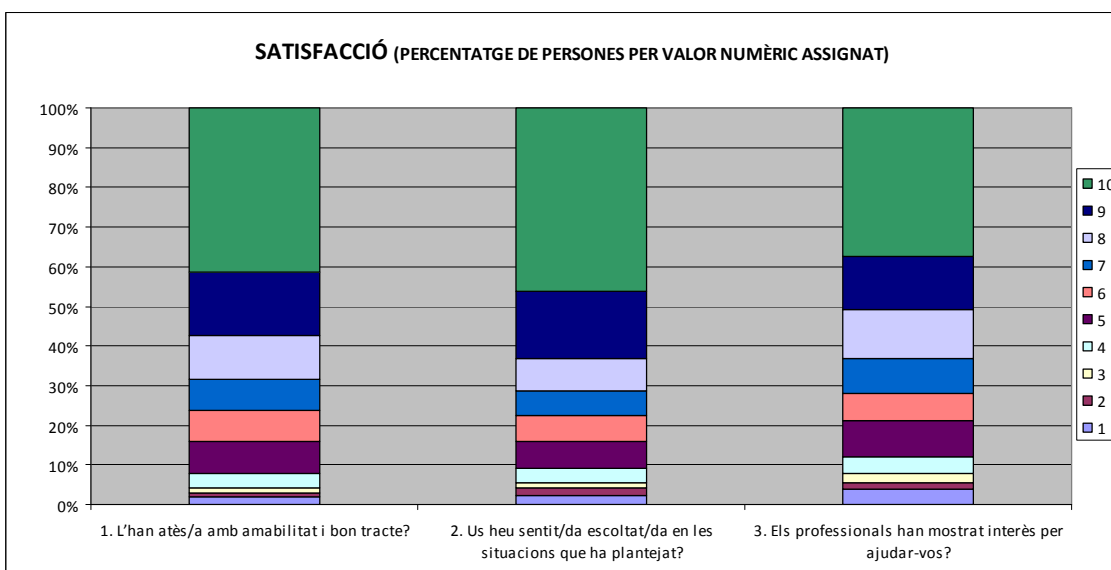


En general

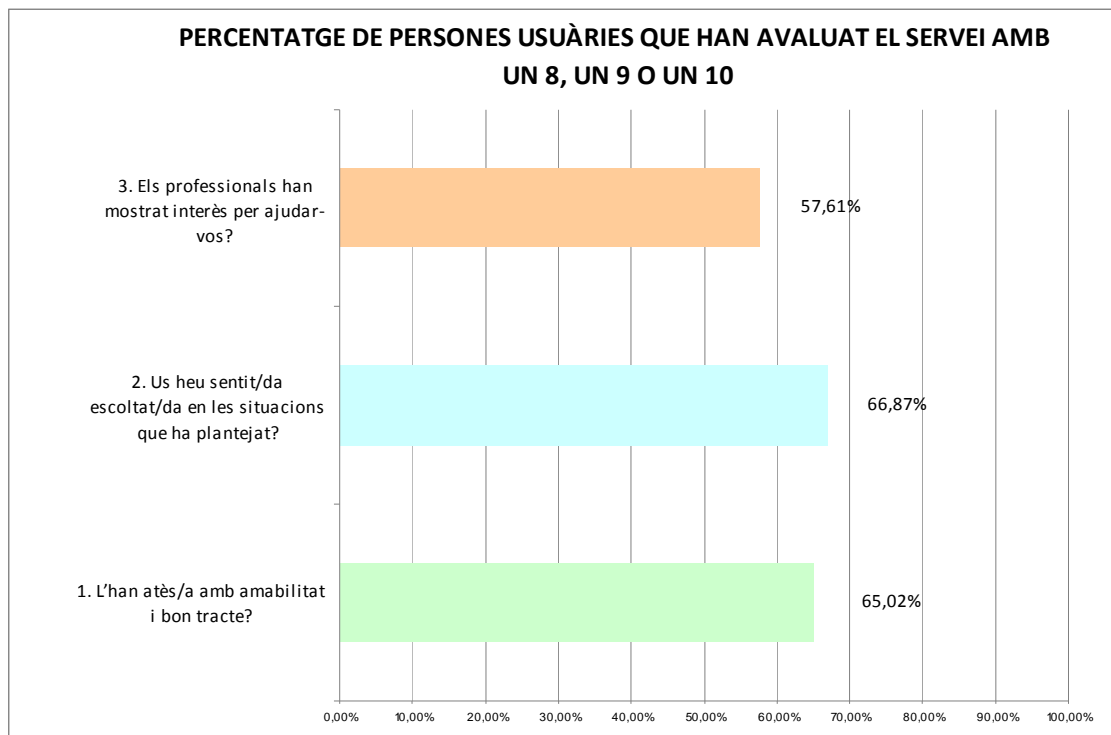
Es pot observar que el 2015 han baixat les mitjanes de satisfacció per atribut.



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

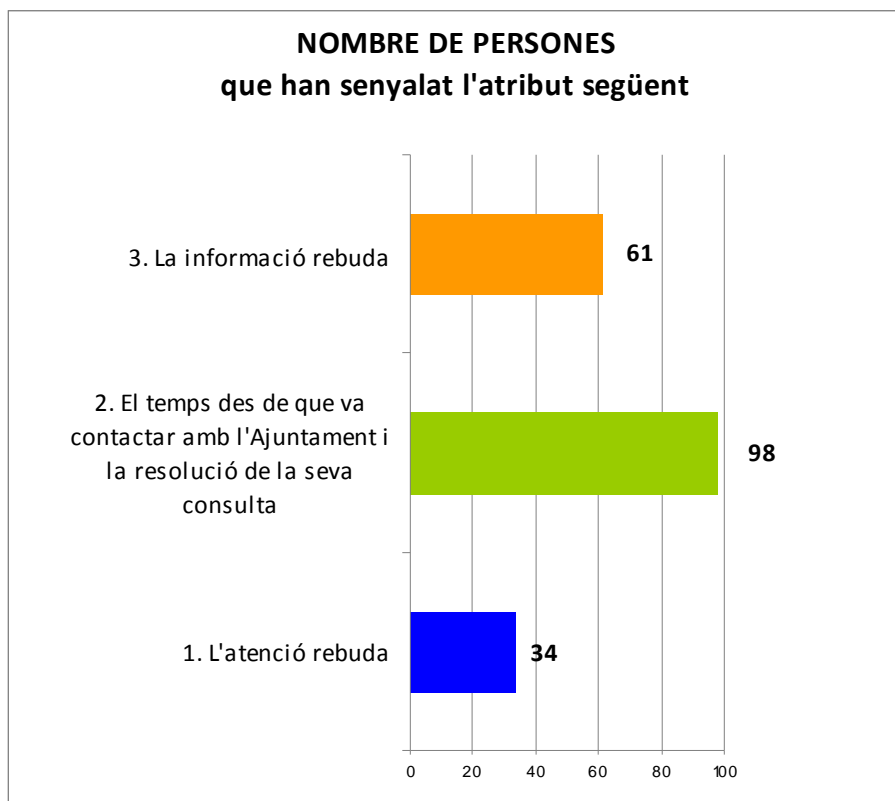


Si tenim en compte les valoracions de 8, 9 i 10, indicadores de la bona qualitat d'un servei, podem observar que en tots els casos més d'un 50% de les persones usuàries han valorat cadascun dels atributs amb un 8, un 9 o un 10.

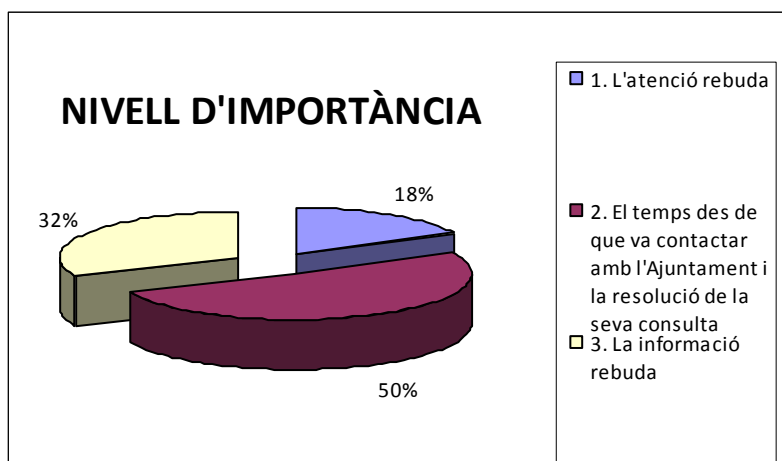


2.3.3. Recollida sobre importància

Tan sols 193 persones de 486 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 informació rebuda.



2.3.4. Observacions

La majoria d'observacions fa referència que la primera resposta del correu és molt ràpida, però la del departament corresponent no, 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 de les dels altres serveis municipals.

Destaquen també els comentaris relatius que no s'hauria d'enviar l'enquesta fins que s'hagués donat resposta a la sol·licitud plantejada.

També són significatives les observacions relatives que la resposta sigui en castellà si s'ha fet la sol·licitud en castellà.

2.3.5. Conclusions

L'alt nivell de satisfacció avala el bon funcionament del servei, que ha ampliat la seva atenció telefònica a l'atenció per correu electrònic fa poc.

Efectivament la satisfacció es veu alterada, a pesar de ser positiva, perquè moltes respostes no depenen directament del SAT i han de reenviar el correu o demanar la informació a diferents serveis municipals, els quals no tots contesten amb la deguda diligència i rapidesa.

Com a objectiu per a 2016 ens plantejam demanar a la direcció que faci una instrucció en el sentit de recordar als negociats que l'atenció per correu electrònic també és prioritària i no va després d'altres tasques.

En relació amb l'observació que l'enquesta no s'hauria d'enviar fins a obtenir la resposta, és entendible des del punt de vista del ciutadà, però així sí que el que es valoraria és el temps i la forma de resposta del negociat competent i no del mateix servei del 010. Això no obstant, es farà una reflexió en aquest sentit per a intentar millorar el sistema o el moment d'avaluació.

En relació amb les observacions sobre l'idioma en funció de la instrucció de Batlia només podem contestar en castellà si els usuaris ho demanen expressament. No es considera que l'idioma d'escriptura sigui una petició expressa. Aquest descontent no és imputable al SAT.

En definitiva, és un servei que es dóna amb molt alta qualificació. Això no obstant, es farà feina (es demanarà a la direcció) en la línia que els negociats municipals contestin més ràpid i més diligentment quan el 010 els demani una informació que els ciutadans han reclamat.

2.4. AVALUACIÓ DE LA SEU ELECTRÒNICA

Presentació de dades i conclusions

L'enquesta (annex 5) es va posar en marxa el desembre de 2013 al web municipal.

L'any 2015 han contestat **41 persones**.

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

En relació amb els suggeriments de publicació d'informació municipal, la majoria ja es recull al portal de transparència de l'Ajuntament.

I, pel que fa als tràmits en línia, es demana que s'hi incorporin els següents:

1. Consulta històric de rebuts pagats
2. Consulta d'informació del Cens (domicili, telèfon i adreça electrònica)
3. Recàrrega i consulta del saldo del moneder electrònic de la targeta ciutadana per a l'autobús o el servei de bicicletes
4. Domiciliació de taxes
5. Certificat de residència
6. Recàrrega de la targeta ciutadana per als desplaçaments als autobusos de l'Empresa Municipal de Transports de Palma
7. Comprovació dels rebuts pendents/pagats
8. Certificat de convivència
9. Comunicacions prèvies d'obres i llicències d'obra menor
10. duplicats de rebuts de l'IBI extraviiats i pagats
11. carregar la targeta ciutadana per internet.
12. certificat d'empadronament
13. certificats de residents simplement amb el DNI
14. consulta de multes de trànsit/aparcament mitjançant DNI electrònic/certificat i pagament en línia
15. La identificació de conductors, sense necessitat de presentar-la com a document adjunt a una sol·licitud genèrica
16. El fraccionament del pagament de l'IBI ("pagament a la carta")
17. Gual permanent
18. Accés a dades cadastrals i plànol d'habitatge
19. Registre d'al·legacions contra un examen pertanyent a processos selectius de l'Ajuntament

Molts d'usuaris demanen poder obtenir el certificat d'empadronament en línia a més del de viatge quan resulta que aquest ja es pot obtenir amb certificat digital o DNI electrònic. Això no obstant, amb TCI no, que creim que és el que la gent demana.

A més, en general, es demanen informacions diverses i s'ha aprofitat així mateix per a afegir-hi altres tipus de comentaris, com queixes relacionades amb el funcionament de la plataforma SISTRA.

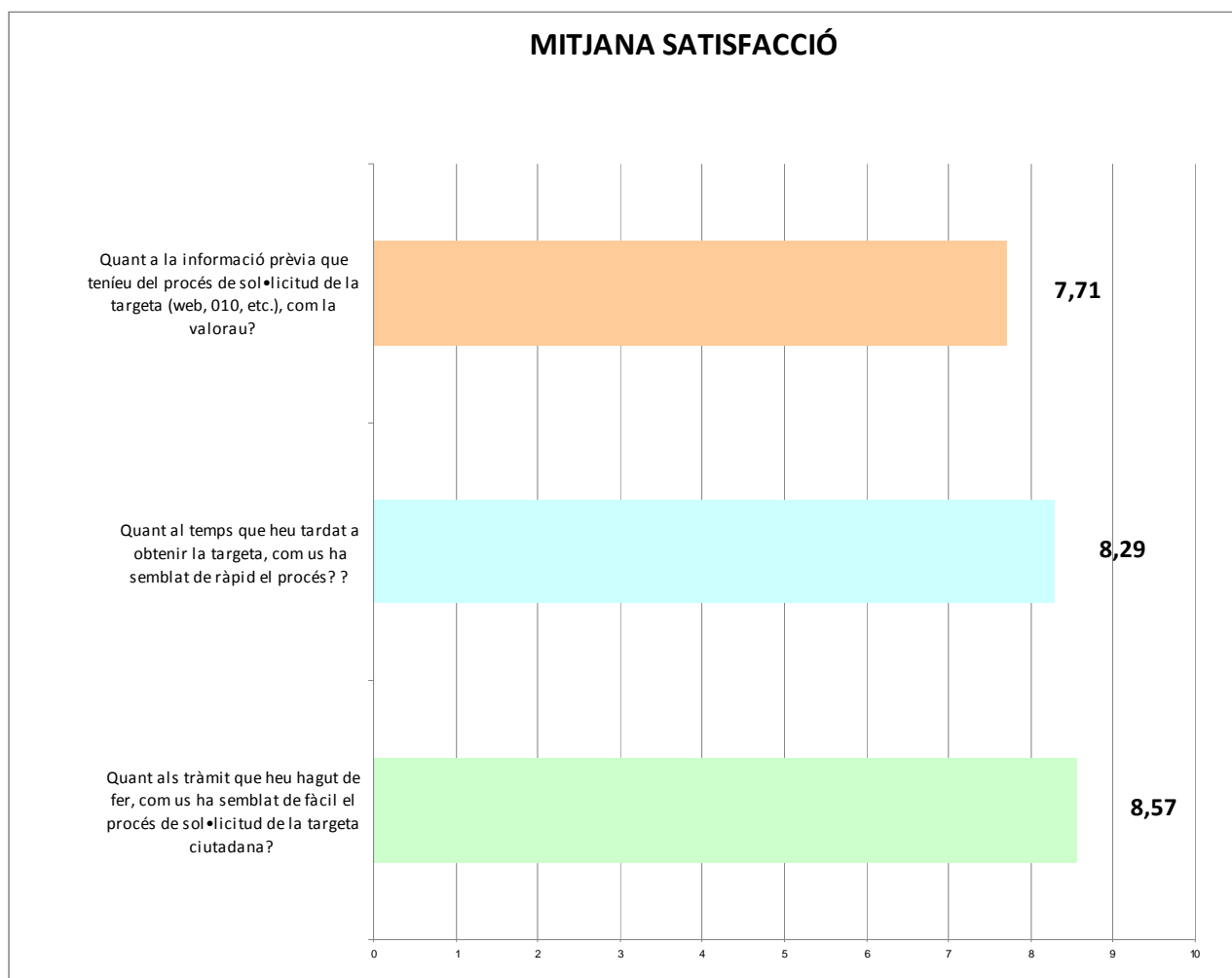
2.5. AVALUACIÓ DE LA TARGETA CIUTADANA EN LÍNIA

Presentació de dades i conclusions

L'enquesta (annex 6) s'ha desenvolupat durant l'any 2015. S'envia en un enllaç a la carta que rep la persona usuària amb la targeta ciutadana.

Tan sols han contestat **7 persones** de les 50 a què s'ha enviat, 3 dones i 4 homes. Les edats dels usuaris que han emplenat el qüestionari van dels 32 als 52 anys.

La valoració mitjana ha estat d'un 8. Per atribut la valoració és la següent:



A la qüestió “Hi voleu afegir alguna informació més?” una persona ha assenyalat: “Ha estat molt efectiu. Tant de bo tots els tràmits amb l’Administració fossin tan ràpids.”

El temps de resposta i la informació prèvia al web són els atributs trobats com a més importants per part dels usuaris.

El qüestionari ha estat avaluat amb un 7,4. Els comentaris respecte del qüestionari són:

“url no amigable. Errata en las preguntas. Mala maquetación. Campos de texto (este mismo) muy pequeños.

La segunda cuestión, Importancia, es un poco confusa y la numeración del lloc, no es correlativa. Tal vez con otro planteamiento de exposición y puntuación sería más claro este punto. Por lo demás todo bien. Gracias por vuestro trabajo.”

Per raó de la mostra no tenim una informació suficient per a prendre decisions relatives a la millora del servei, encara que tindrem en compte el que s’ha recollit, sobretot pel que fa a la redacció i l’accessibilitat del qüestionari.

El baix índex de participació a l’enquesta, per altra banda, és normal tenint en compte que reben la TCI per correu i el link en paper i han de fer l’acte exprés de entrar a Internet i emplenar l’enquesta.

El 2016 estudiarem si ho complementam amb una enquesta telefònica o per correu electrònic.

2.6. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA 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 una vegada entregada la notificació.

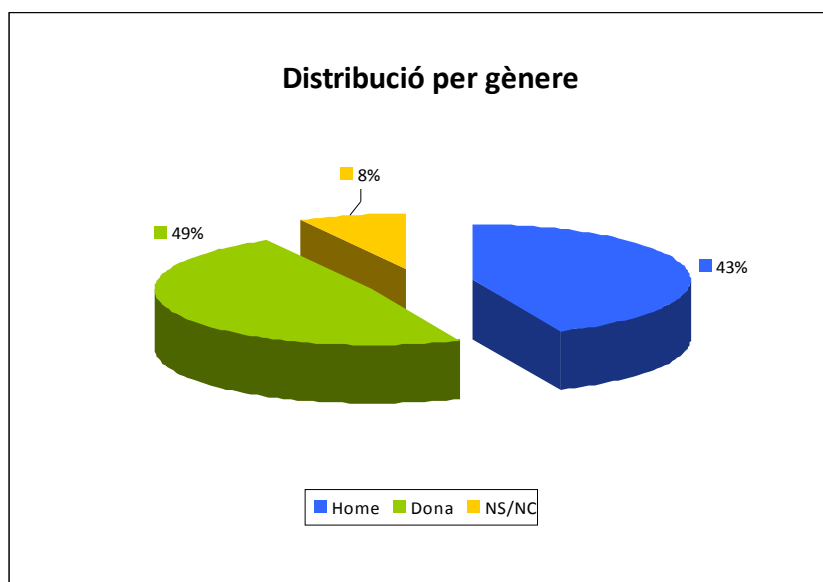
L'enquesta es troba a l'annex 7.

La recollida es va dur a terme des de dia 9 de desembre i fins el 8 de gener.

Han contestat un total de **143 persones**. Per tant consideram vàlida la mostra encara que hauria hagut de ser un poc superior.

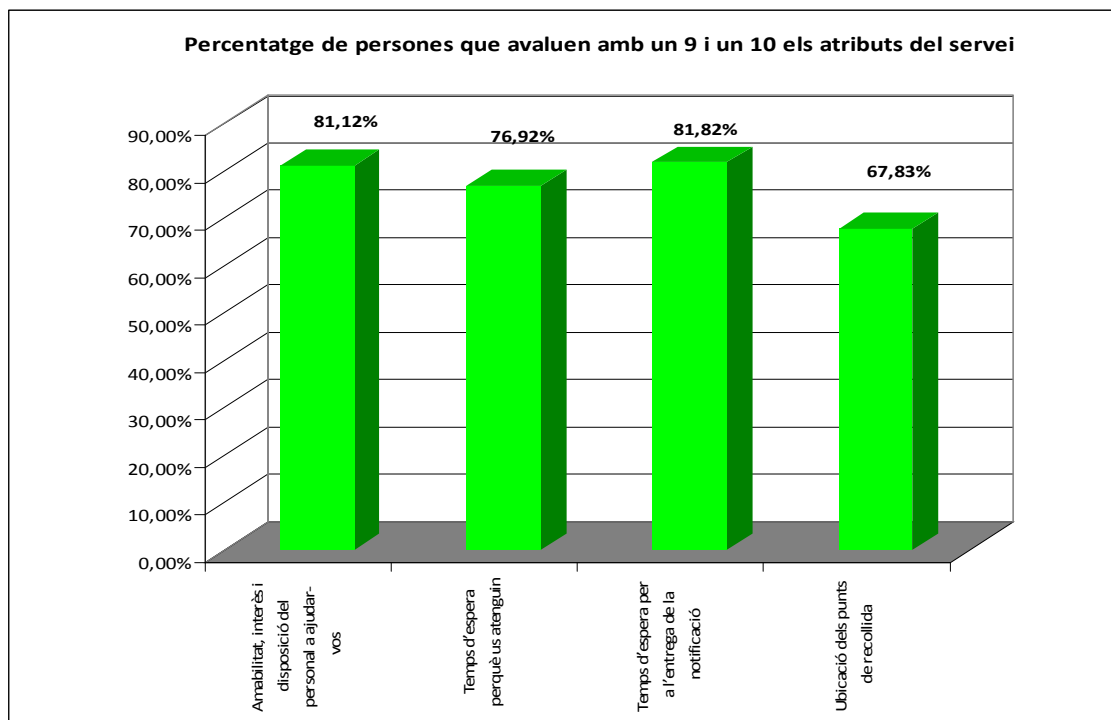
2.6.1. Dades sociodemogràfiques

De les 143 persones que han contestat, el 49% han estat dones i el 43% homes.



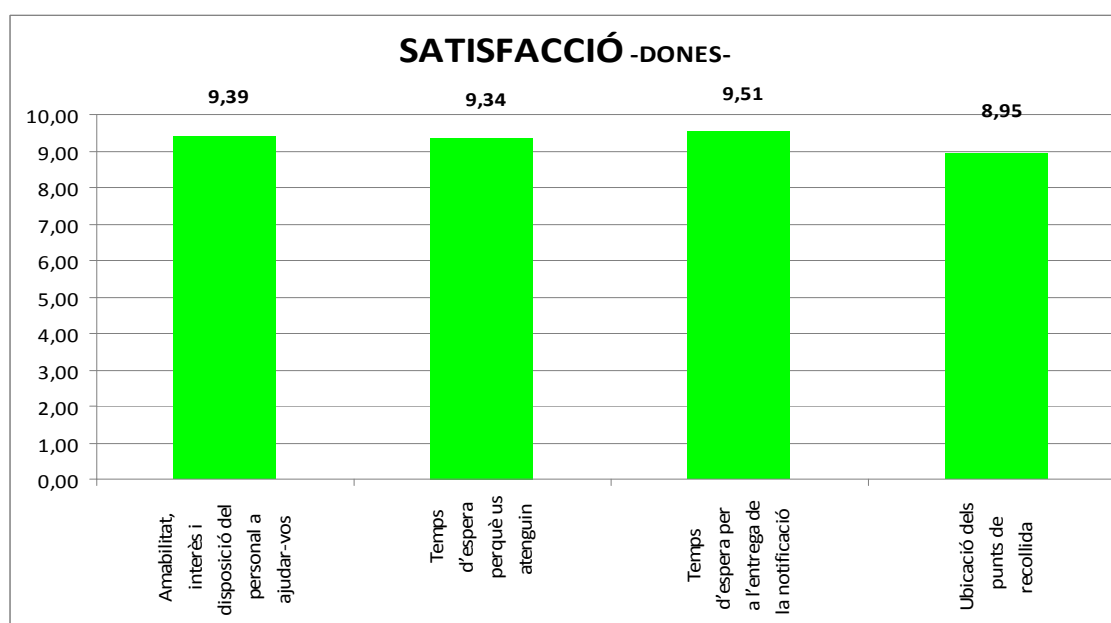
2.6.2 Recollida de satisfacció

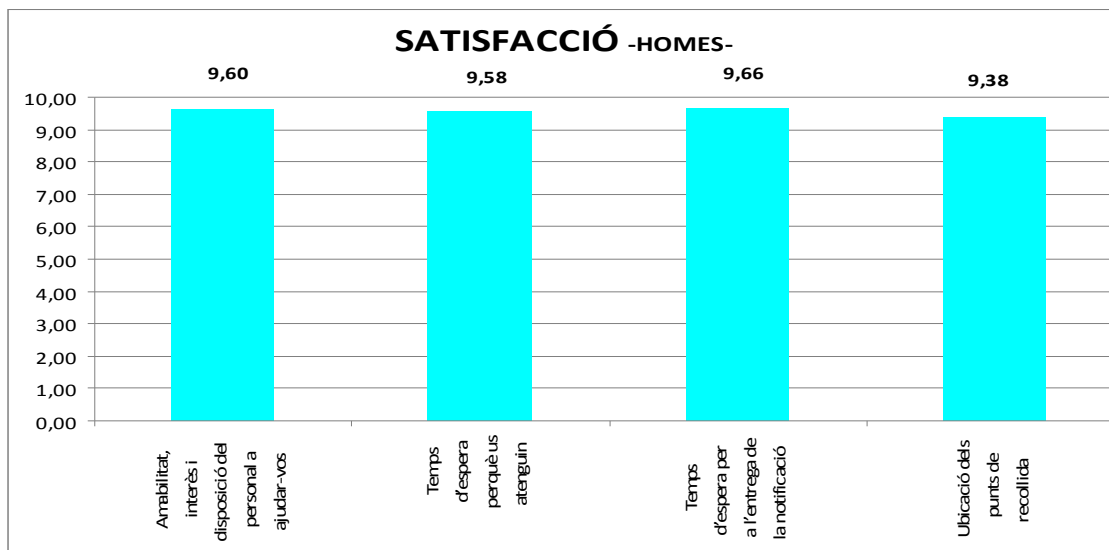
La majoria de les persones enquestades han avaluat la satisfacció amb un 9 o un 10. Això demostra que aquest servei té uns alts nivells de qualitat.



Per gènere

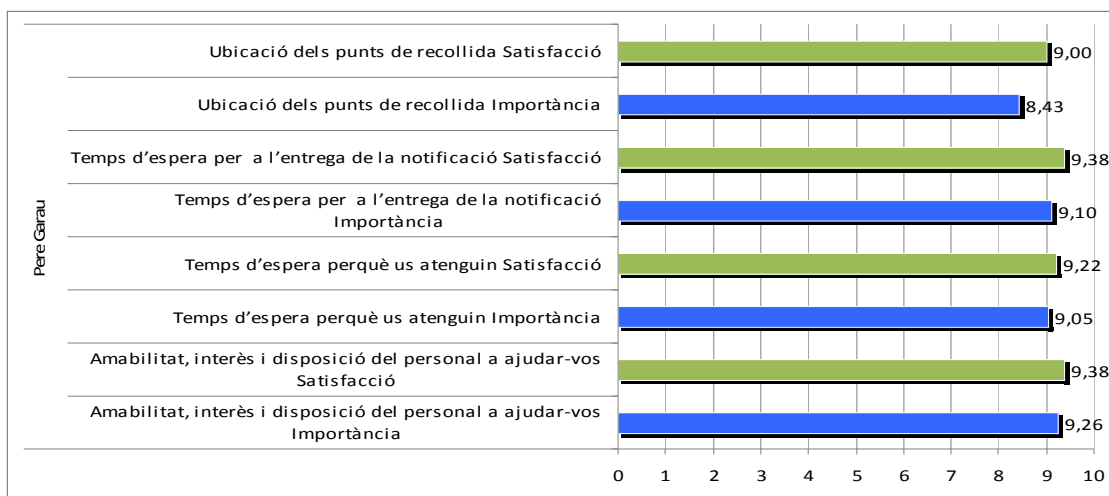
La mitjana de satisfacció atorgada pels homes ha estat superior en tots els ítems. Les dones han estat més crítiques, sobretot pel que fa a la ubicació dels punts de recollida.

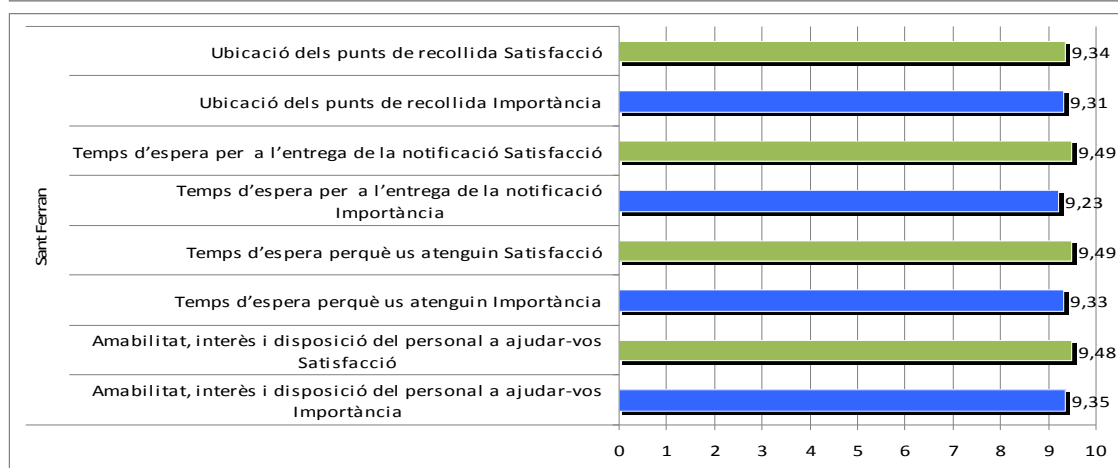
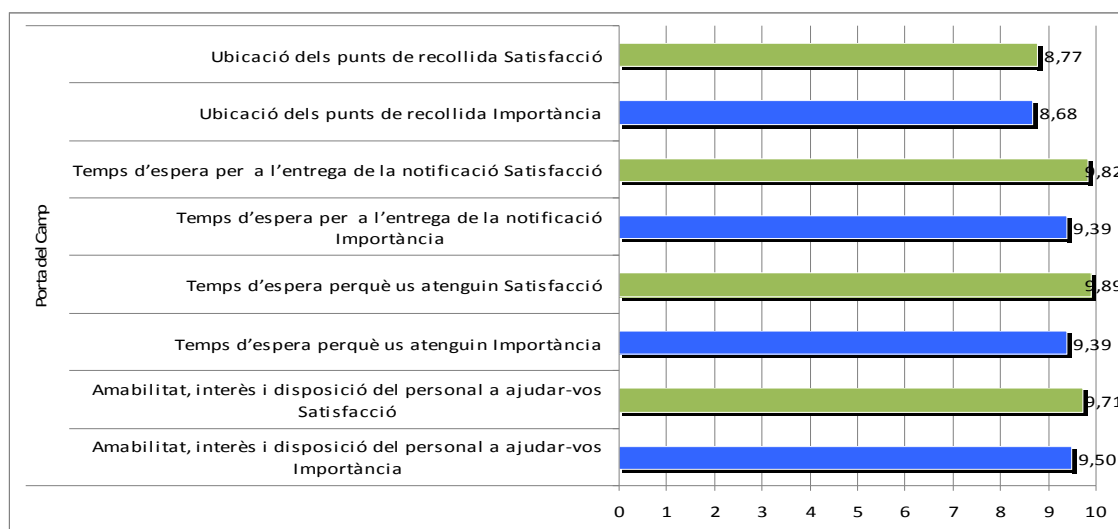




Per oficina

Totes les oficines tenen una valoració molt alta. Encara que amb poca diferència la millor valorada és l'oficina de la plaça de la Porta del Camp, exceptuant la seva ubicació, que es considera la pitjor.

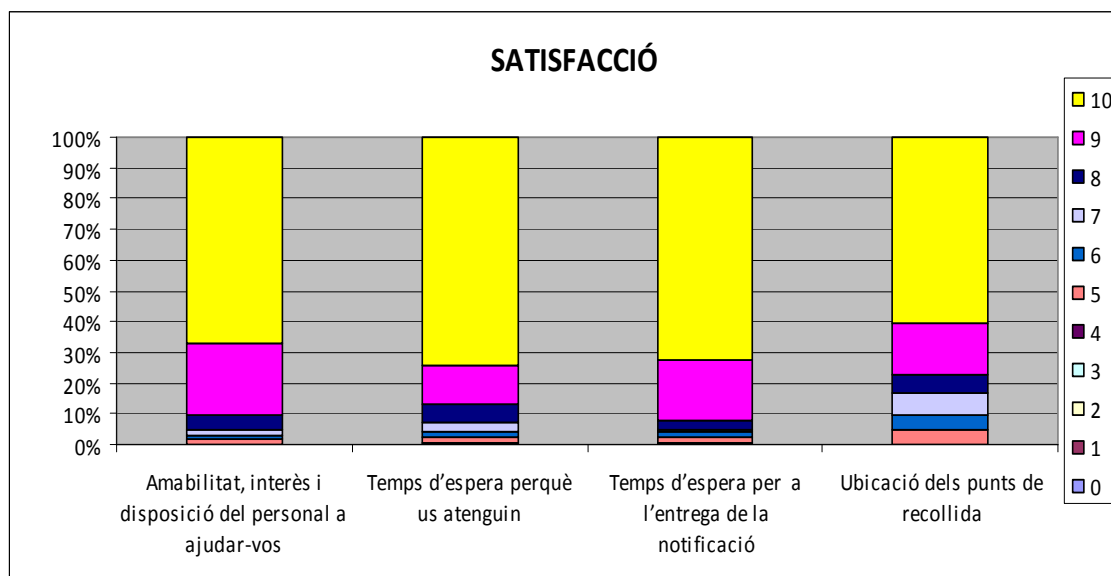




Per ítem

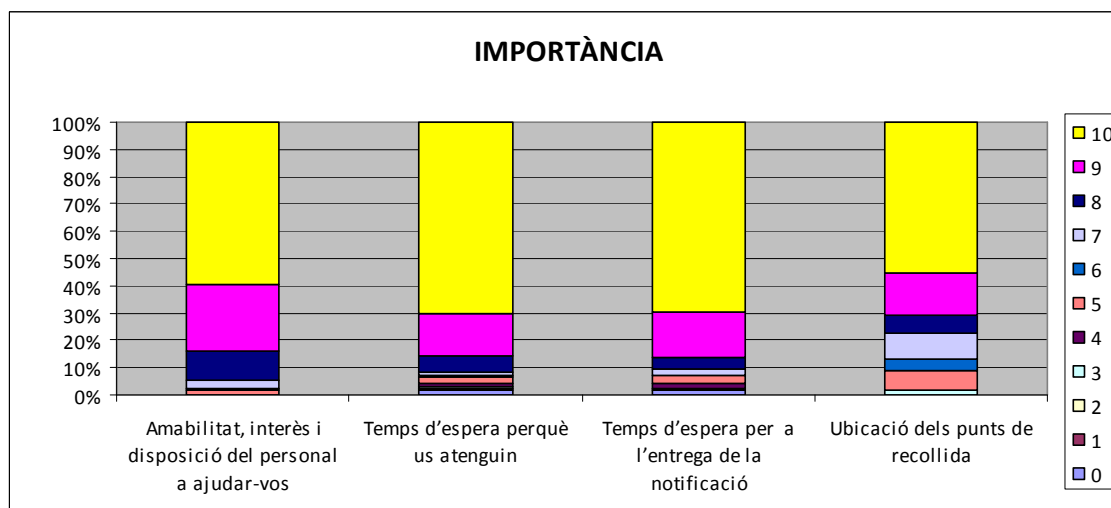
Encara que no hi ha massa diferència entre la valoració dels ítems cal assenyalar que el temps d'espera per a l'entrega de la notificació és l'atribut millor valorat, seguit de l'amabilitat del personal, la qual cosa demostra el grau de professionalitat i disposició al ciutadà del personal que entrega les notificacions.

Pel que fa a la ubicació dels punts de recollida, la satisfacció és inferior, ja que es considera la ubicació de l'oficina de la plaça de la Porta del Camp pitjor que les altres.



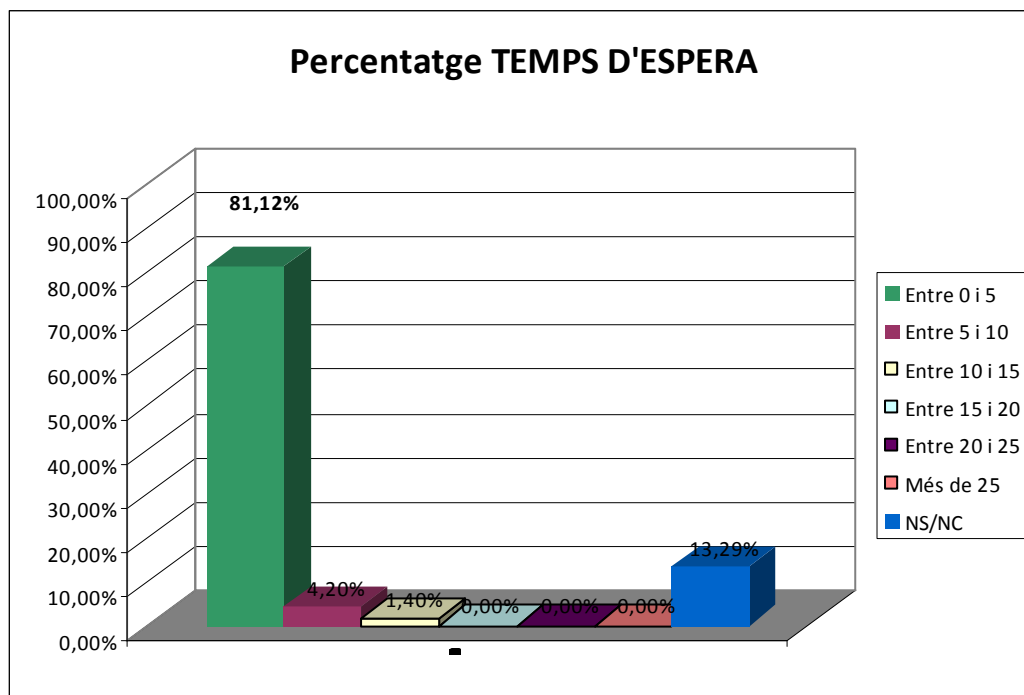
2.6.3. Recollida d'importància

La ubicació dels punts de recollida és l'atribut que es considera menys important i, el temps d'espera, tant per l'atenció com per l'entrega de la notificació, el més important.



2.6.4. Temps d'espera

El 81% 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

Cal concloure que el servei prestat per la UAC és molt ben valorat pels usuaris, almenys pels que han emprat la recollida presencial.

No hem d'oblidar que la UAC té dos altres "clients" molt importants i nombrosos, dels quals haurem de veure com mesuram la satisfacció. Uns són tots els ciutadans que reben una notificació a ca seva, sigui entregada pel notificador o per les empreses externes contractades. Un altre usuari important és el client intern, que en aquest cas són els negocis municipals que generen la notificació i reben el feedback de la UAC de la seva pràctica.

Aquesta alta valoració ens corrobora el bon funcionament del servei i també ens indica o ens du a tres conclusions:

1. Hem de continuar la tasca en aquest sentit d'avaluar la satisfacció i les expectatives dels usuaris.
2. Es pot incloure un compromís a la Carta de serveis en relació amb la satisfacció del servei de la UAC. Segurament, el temps d'espera, atès que, a més d'obtenir una molt alta valoració, coincideix amb un alt nivell d'importància.
3. Hem de reflexionar si ampliam els punts de recollida de les notificacions, atès que ha estat l'ítem un poc menys valorat. Això no obstant, els tres actuals es complementen amb la possibilitat que si un ciutadà ho demana per telèfon se li pot dur la notificació a qualsevol OAC i recollir-la-hi, però és a demanda, no s'ofereix prèviament.

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 UAC, atenció presencial a les OAC, atenció telefònica i en línia al SAT).

També 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 electrònicament.

Això no obstant, n'hem extret les següents conclusions o punts de millora per a 2016:

1. Es valorarà la possibilitat de substituir o complementar les enquestes per grups focals, atès que fa anys que 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 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 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 2016 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 ampliar l'estudi de satisfacció al client intern.

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

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 demanem 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?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Quins tràmits considereu que s'haurien de poder fer a través de la seu electrònica del web municipal palmademallorca.es?	<hr/> <hr/>	

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 DE L'ENQUESTA OAC:

1. “Estoy encantada con la atención que recibo
2. Atención excelente y personalizada
3. Tarjeta
4. Registre
5. Muy buen servicio
6. Muy bueno el trato
7. Gracias por toda su colaboración
8. Aún no habiendo usado el sistema de cita previa, es importante poder disponer de él
9. En el email de confirmación otro texto con información sobre la cita y un link para cancelarla
10. Muchas gracias por la atención
11. Molt atenta i professional
12. Atendido rápido
13. Gracias - muy bueno
14. Mejor atención cliente
15. La ventanilla de imov que tenga oficina en avenidas
16. El trato al cliente es bastante bueno
17. Entiendo necesario conservar mesa imov en avenidas center
18. Menos burocracia
19. S'havia de informar els tràmits a fer de forma explicita
20. Que esten el misma oficina la tramitación de permiso de obras y el imov
21. Al'estiu l'aire acondicionat no funciona!
22. Muy buena atención del personal
tal vez el espacio de espera es pequeño cuando se acumula mucha gente.
23. Que se pueda pagar en efectivo directamente.
24. Pongan una impresora en el laboratorio. Gracias.
25. Tot bé.
26. Mejor atención. Más amables.”

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

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre **servei** en relació amb la importància que li donau, així com a la vostra satisfacció. A la columna d'importància, valoreu de 0 al 10, sent la valoració més baixa el 0 –és a dir, no és important el contingut de la qüestió–, mentre que la més alta, el 10, significa que és molt important. 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:

- 1A. Quina importància donau a l'atenció rebuda (amabilitat, cortesia) del 0 al 10?
- 1B. Com valoreu l'atenció (amabilitat, cortesia) rebuda?
- 2A. Quina importància donau al temps transcorregut fins que heu estat atès/atesa (temps d'espera fins que hem contestat la telefonada)?
- 2B. Com considereu el temps transcorregut fins que heu estat atès/atesa (temps d'espera fins que hem contestat la telefonada)?
- 3A. Quina importància donau al temps utilitzat per a respondre (temps d'espera fins que us hem donat la resposta)?
- 3B. Com considereu el temps utilitzat per a respondre (temps d'espera fins que us hem donat la resposta)?
- 4A. Quina importància donau a la informació rebuda (és suficient, clara, etc.)?
- 4B. 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	IMPORTÀNCIA										SATISFACCIÓ											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 <u>Atenció</u> rebuda?	<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 El <u>temps</u> transcorregut fins que heu estat atès	<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 El <u>temps</u> que s'ha utilitzat per a respondre	<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"/>
4 La <u>informació</u>	<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"/>

5. Resident a Palma Sí NO

6. 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"/>	<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

ANNEX 3: MODEL D'ENQUESTA CORREU ELECTRÒNIC

AJUNTAMENT DE PALMA DE MALLORCA

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

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 I OBSERVACIONS A L'ENQUESTA PER CORREU ELECTRÒNIC

"IMPORTÀNCIA	OBSERVACIONS	CANVIS
La premura		M'han enviat el qüestionari sense notificar-me la resposta a la meva petició
El nr. 2 para mi es el más importante. Después el tres y por ultimo el uno.	Ojalá y el servicio de bienestar social actúa de la misma manera y rápido que el Ayuntamiento en enviarlo y no caiga en saco roto.	Si la resolución final funciona,mío no cambiaría nada.
La información recibida		
La información recibida. Y el tiempo en contactar	recibí un mensaje practicamente al momento pero indicando que pasarían la consulta a otro departamento. Y días después sigo sin obtener la respuesta.	
3-2-1		
el conjunto de los tres es esencial, pero sobre todo la informacion recibida.		
La verdad que son muy eficientes , lo único que de los barrios de Palma están en el olvido y así no debería ser . En los barrios los ciudadanos también pagan sus impuestos y se merecen que arreglen las cosas . La acera lleva en mal estado desde hace muchísimos años .		
Rapidez		
El email debiera contestarse desde la oficina de objetos perdidos. Si es una respuesta de recepción puede incluso ser automático e instantáneo.	El servicio debiera tener bases de datos que se pueda compartir o cruzar con correos y con la policia local para por si llegara a ellos el objeto perdido	

<p>Ràpida resposta. Com han derivat al departament, no puc acabar de valorar la resolució de la meva consulta, per això no puc marcar un 10 a les preguntes 1 i 3.</p>	<p>Per què no surt aquest qüestionari en català?</p>	<p>Un apartat que donàs opció a valorar el que m'ha passat a mi. La consulta no es pot resoldre pel receptor, i per tant, la meva valoració no és per la meva consulta, sino per la seva tramitació. La valoració definitiva, es produirà quan rebi contestació del departament corresponent. Si el nom de l'entitat que fa el qüestionari és "Ajuntament (...)", el qüestionari hauria d'estar redactat en català, i si es vol, poder accedir a un qüestionari en castellà. Crec que correspon a l'administració fer una defensa de la nostra llengua, donant l'oportunitat de llegir-la i facilitar-ne el seu ús. I no escric amb l'article salat perquè escric dirigint-me a una administració. Si tengués a un funcionari davant, sí xerraria fent servir l'article salat, tan nostre com l'altre. Gràcies per permetre opinar. Això és bo.</p>
<p>3,1,2</p>		<p>Un cuestionario va en función de lo que uno quiere saber. No sé cual es su objetivo.</p>
		<p>La rapidez y precisión.</p>
<p>Me parece fatal que se pierdan dos días laborables por haber caído en sábado y domingo los días 25 y 26...el pago del ibi a la carta debería de ampliarse a mañana martes. ...se pierden 2 días ...no 1</p>	<p>Me parece muy mal que no amplíen el págo a la carta solamente a hoy...pues habiendo caído en sábado y domingo los días 24 y 25 se han perdido dos días no uno, y sólo lo amplían a hoy.hoy . fatal . encima no se puede hacer esta gestión ni por internet ni por ylf.tlf.</p>	
<p>Respecto a la 2 y 3, solo hago indicación referencial ya que en este correo me han indicado que mi problema a sido derivado a otro servicio.</p>	<p>Las anteriores</p>	<p>El cuestionario debería remitirse para ser cumplimentado cuando su respuesta sea definitiva, no como en este caso en que solo es intermedia.</p>
	<p>Me ha parecido perfecta la atención tan rapida recibida</p>	
<p>primero seria la rapidez,en segundo lugar la atención recibida y en tercer lugar la información recibida.</p>		
<p>2-3-1 (el numero 1 aunque lo he posicionado como menos importante, no lo es, lo que ocurre es algo que se debe dar por hecho, un ayuntamiento debe atender correctamente a las ciudadanos)</p>		<p>como he comentado anteriormente, la primera pregunta la eliminaría, pero dejaría la posibilidad de que alguien pueda transmitir su queja o reclamación si se diera el caso.</p>

la información recibida la resolución la atención		
El tiempo de respuesta, la información y la atención		
1-La respuesta a mis reclamaciones, es un texto predeterminado que no responde a lo que yo planteo. 2-El tiempo que tardan en reparar/limpiar lo denunciado, no es de recibo. Estamos hablando de una primera línea, muy concurrida tanto de nativos, como de visitantes nacionales y extranjeros. 3-La información recibida es inconcreta y sin ningún tipo de compromiso por su parte, en cuanto a plazo de reparación/limpieza.	La valoración gral del servicio de atención vía correo electrónico, es de un aprobado rascado, por la rapidez en comunicar que recibieron el mail. Pero, a partir de este momento, no funciona nada mas.	Más concreción en las consultas y mas compromiso, por su parte.
La 3 y luego la 2.	he esperado más de tres horas y nadie me ha dado una respuesta, casi prefiero llamar por teléfono, el problema es que aun nadie me ha dado una respuesta clara.	
información recibida	No me han contestado a mi pregunta. Preguntado plazo que tiene el Ayuntamiento para reclamar tasas fuera del plazo voluntario de pago. Me han contestado período voluntario de pago	
la 3 y luego la 2	envié mi pregunta hace más de 24 horas y aun nadie me ha respondido, me envían un cuestionario de el servicio cuando aun no ha habido servicio. Aun sigo esperando respuesta y si uso la vía telefónica tardan mucho.	
Me parece importante que se proporcione información del proceso y los pasos que se van dando para la resolución de la incidencia, sobre todo del cierre de la misma. Aunque lo más importante es que se resuelva con diligencia y efectividad.	Me parece necesario que se pongan herramientas telemáticas para acercar el ayuntamiento al ciudadano y hacernos la comunicación y gestiones más faciles a todos. Gracias,	
3 1 2	Sigo sin saber cual es el problema de mi incidencia, que por lo que veo, es mío y no de la web, así que intentaré resolverlo por mi cuenta, o quizás el servicio telemático se ponga en contacto conmigo y me eche una mano.	Esta bien como está
ESta bien en el orden	Todo correcto.	Nada
Rapidez		
LA RAPIDEZ		NO
El tiempo y la información recibida.		

Rebre resposta clara i ràpida		
Atención, información y tiempo		
Tiempo,información.		
	<p>respuesta del 010 muy rápida. respuesta del departamento 3 días laborables solución a lo planteado (utilizar el mail para entregar una copia de un documento) sin éxito</p>	Añadiría si le han resuelto el problema
<p>Llamé y hable con varias personas. Sólo una de ellas sabía que se puede sacar por internet el certificado de empadronamiento para matrimonio civil. Y sigo sin poder sacarlo. Estoy muy descontenta porque siempre que quiero hacer una gestión online en el ayuntamiento tengo problemas y nunca puedo obtener lo que necesito.</p>	<p>A mi la gestión online no me interesa y que me manden un correo diciéndome que mi problema se ha transferido al departamento informático me da igual.</p>	
Todos son importantes	<p>Que represento para Baleares la marca DURALAMP-TARGETTI y tenemos buenas ofertas en lámparas de sodio y de descarga.</p>	Es perfecto.
información y tiempo!		
Los tres		
No se obtiene la información de una sencilla consulta.	<p>Que un servicio de consulta por "fascículos" no sirve.</p>	<p>Este cuestionario es global y omite los detalles de pertinencia del servicio dado. Esto no es metafísica son consultas. Si la consulta no se resuelve o "deriva" tanta gestión no es útil.</p>
La informacion recibida		Todo me parece de acorde
El problema debería resolverse lo mas pronto posible	<p>Mas rapidez en la resolución de las averías.</p>	
El tiempo desde que contactó		
El mismo orden en el que aparecen en el formulario	<p>Gracias</p>	Nada
	<p>3, 2, 1</p>	Nada
		<p>Cuidado, al hacerlo desde un smartphone, tienes que fijarte para darte cuenta de que puedes calificar hasta 10</p>

La información recibida pero no es realmente la esperada.	Nada mas, si no que estoy un poco sorprendido que el ayuntamiento me hizo caso contestando me. Muchas gracias.	Me parece bien, no se que añadir ya que a través de este cuestionario el ayuntamiento de Palma enseña su interés, atención y respeto hacia los Palmesanos.
el 2 el primero el 3 el segundo y el 1 el tercero		Espero que hayan tomado nota para que si aparece la bolsa que he perdido apareciese
RAPIDEZ		
La resolución de la cuestión. He pedido información sobre unas tasas en un área del ayuntamiento, desde el email de 010 me han contestado enseguida pero han derivado mi cuestión al área de sanidad la cual aún no ha respondido, por tanto mi duda no ha sido resuelta	La rapidez de 010 se ve menguada si luego no hay comunicación con el resto de las áreas del ayuntamiento	
Punto 2 Punto 1 Punto 3		Añadiría un poco mas de información sobre el tema presentado. En mi caso un tema de subvenciones, me gustaría saber si hay algún otro organismo al que poder recurrir.
La rápida contestación, que supone preocupación del Ayuntamiento por los temas que le plantean los ciudadanos	Rapidez en la respuesta, pero que debe ir seguida de rapidez en el arreglo de la alcantarilla, ya que esta mañana he vuelto a pasar por el lugar y es un peligro...	
El tiempo y la atención		Mas atención al problema solucionado
Las tres cuestiones me parecen igual de importantes, aunque en primer lugar pondría el tiempo, después la información y por último la atención		
Tiempo de resolución > Información recibida > Atención recibida	Posiblemente sería útil la opción de chat / videochat con algún operador para resolver incluso más rápido. De todas maneras, muy contento también con que hayan facilitado los enlaces correspondientes.	
Todo por igual!	Bueno...ahora solo falta que se arregle el desperfecto que fue el motivo de la denuncia! A ver cuanto tardara en efectuarse!	Nada, indiferente!

2,1, 3 Lo mas importante es la resolución.	La segunda pregunta la califico con 0 porque no se ha resuelto mi petición. Se ha derivado a otro departamento. Creo más eficaz está cuando se contesta a mi solicitud desde la área derivada.	
Agilidad y calidad de respuesta		
Muy buena la atención, organización , informática muy útil	Excelente el servicio	Solo saber más menos tiempo de respuesta de lo solicitud
La rapidez de respuesta.	Me han contestado rapido a mi email, pero del departamento de sanidad, todavia no he obtenido respuesta.	Nada.
La rapidez y amabilidad en recibir una contestación .gracias		
Tiempo de respuesta y la información recibida		No
1. Atenció 2. El Tiempo 3. La información	No, muchas gracias	Nada
L'atenció prestada. Per cert, exquisida. Enhorabona	Cap ni una, continuau amb aquesta dinàmica i política, per mi, cap problema	
	Sólo ha pasado un día desde que envíe el correo avisando de la avería.	
En primer lugar es el Punto. En segundo lugar el Punto Tres. En tercer lugar es el Punto Dos.	añadir como el eslogan publicitario: Si no queda contento, vuelva a comunicarse con nosotros para solventar la incidencia..	
Tiempo Información Atención	Dan una respuesta genérica a una consulta concreta. Me hubiese sentido más satisfecha si me hubieran explicado el motivo por el cual hasta hoy, día 26/03 no se han recibido en mi finca los avisos de pago de los impuestos municipales. Si el período empieza el 1/03 lo lógico es recibirlos los primeros días de marzo, a más tardar. Yo tenía previsto un viaje y he tenido que desplazarme a la oficina de Isidoro antillon a recoger unas copias, podría haber la opción de solicitarlas por la página web y que se remitieran por email, menos costoso para el Ayuntamiento y para el contribuyente.	Como hay la posibilidad de extenderse en observaciones generales, que otros cuestionarios no lo permiten, lo doy por correcto.
la información y el tiempo de respuesta	no	Nada
En este orden puesto que son servicios...: el punto 2, el 3 y el 1		
información tiempo atención	muy bien contestado y explicado!	

	Me han derivado a otro departamento por lo que la resolución de la consulta no ha terminado todavía.	Que se enviara desde el departamento que realiza la resolución del tema.
La rapidez en contestar el email		Nada
La rapidez en que me han contestado, debido a que, en muchas ocasiones otros servicios públicos tardan entre 2-3 días en contestar.		
Ninguno...no me han resuelto nada m.mesto solo es un email de confirmación	Cusndo reciba una contestación lógica. ..definire la atención	No sirve para nada. Esto no es un email resolutorio es un email de confirmación de recepción.
La rapidez creo que es lo más importante		
	la pregunta era sobre las barbacoas en un patio con vecinos alrededor y el articulo 19 de las ordenanzas habla de via publica, ventanas,balcones etc.	
TODAS SON IMPORTANTES, PERO EL TRATO CREO QUE ES EL MAS IMPORTANTE DE TODOS, SI SE ESCUCHA Y SE ES AMABLE SIEMPRE SE ESTA SATISFECHO		
Correcte!		Añadiría, qué tipo de consulta o el ámbito de ésta. El para qué fue hecha.
Primero la información recibida, segundo la atención.		
Los tres son importantes. el orden seria: nº2 / nº3 / nº1	Que realmente mi pedido sea correspondido.	
la informacion recibida, el tiempo y la atención		
la resolución de la consulta/queja		
La atención recibida		Nada, es correcto
El aspecto más importante es la INFORMACIÓN,siempre que esta resuelva el problema planteado.		Nada. Lo encuentro correcto.
Información 1º Tiempo de respuesta 2º	Es un tanto impersonal y no se hasta que punto eficaz y no saber hasta que punto caera en saco roto. Pero da la apariencia de haber conseguido lo deseado. Pero almenos hay una respuesta exacta ha lo demandado así que no se puede pedir mas supongo.	El cuestionario es legible facil y rapido, no cambiaría nada.
gracias por la deferencia de contestar a mi correo		
El tiempo, la información y la atención.		
Tiempo de respuesta, información y atención		

Tiempo/información/atención		
La información recibida El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento por email hasta la resolución de la su consulta La atención recibida		
los tres.		
Contacto personal (no se hace) Información de la resolución (no se hace) Solicitud de la satisfacción (si se hace)		
en informática, a veces se da más importancia al árbol que al bosque, si la finalidad de la web es facilitar la gestión a los ciudadanos, la web, su funcionamiento, sus programas, etc deberían las mismas facilidades, se debería proporcionar los links para poder descargar el programa en cuestión por ejemplo; y en mi opinión el descargar un certificado de residencia no debería tener ninguna complicación técnica ó si la hubiese, facilitar su uso.		supongo que hay varios departamentos que pueden ser valorados, sería interesante el poner el departamento en cuestión que se valora,
1 ro . Haber recibido respuesta. 2 do. Recibirla en corto tiempo. 3 ro. Aun debo continuar con tramites por lo que desconozco si son eficaces.	Seria Interesante considerar un servicio de asesoramiento directo por chat o mail - este ultimo planteando dudas y recibiendo respuestas aunque no sean inmediatas.	
El tiempo de resolución en primer lugar, en segundo la información recibida y por último la atención recibida. Aunque los tres son casi igual de importantes.	Me han dado unas referencias para las incidencias pero no me han indicado para qué sirven ni si puedo consultar el estado en algún lugar	
Para mi todos son importantes e por la orden já dada.		
Para mi todos son importantes e por la orden já dada.		
1 la información recibida 2 la atención 3 el tiempo	nada mas	
Se implican en lo que hacen y además son amables.	Los certificados para viajar	Todo esta bien tal vez a nadir mas información de cursos para adultos.

1. La atención recibida 2. El tiempo desde que he sido contactado. 3. La información recibida.	no	Nada
Todos en general	Indicar en que plazo se puede resolver la consulta	
La NO resolución		
El tiempo de contacto y la solución ofrecida.		
1. La atención recibida 2. La información recibida 3. El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento por email hasta la resolución de la su consulta		
1º la rapidez de respuesta 2º la información 3º la resolución		
No han hecho caso alguno.	No se si realmente sirve este sistema de sugerencias y reclamaciones.	
En primer lugar le doy prioridad a la rapidez en la respuesta, seguida por la información y por último la atención.	nada	Nada
Todos me parecen importantes y en ese orden me parece correcto.	Espero y deseo que todos los requerimientos sean tan eficaces y prometo utilizar este medio para hacer llegar mis opiniones, siempre intentando mejorar mi ciudad, al Ayuntamiento de Palma	
El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento por email hasta la resolución de la su consulta La información recibida		Este cuestionario se debería enviar una vez obtenida una respuesta, lo que he recibido es una comunicación del paso que se ha realizado sobre la consulta, pero no he obtenido una respuesta puesto que se ha remitido a otro departamento, entiendo que el cuestionario debería enviarse una vez finalizado todo el trámite por lo que se hace difícil valorar el servicio en sí.
información recibida tiempo atención recibida		El cuestionari s'hauria d'oferir en català
El tiempo de respuesta.	La atención recibida via correo muy buena, la gestión que necesitaba hacer y motivo de mi consulta via correo electronico,deficiente, al final tendré que personarme en un banco a pagar una multa por que el número de referencia que ustedes me han notificado no existe.	

La resolución de la consulta. Ya que únicamente se han dedicado a copiar y pegar los requisitos que aparecen en la misma página.	Tienen que leer bien los correos para dar una respuesta correcta, ya que hacer un copia y pega de una sección de información parece un insulto a la inteligencia. Sobre todo, cuando detallé que independientemente de ello, no podía solucionar mi problema.	
Información, Atención y Tiempo de espera.		
INFORMACION RECIBIDA TIEMPO Y POR ULTIMO, AUNQUE NO MENOS IMPORTANTE ATENCION RECIBIDA		
El tiempo de resolución debería reducirse, pero por el contrario el resultado y las herramientas utilizadas para su resolución por el servicio de atención al cliente han sido excepcionales.		
Información, Atención y Tiempo de espera.		
Información, Atención y Tiempo de espera.		
Información Atención Rapidez	Sería deseable que la sección de informática actualizara a la versión java mas reciente en aras de llegar a mas ciudadanos. La versión que tienen instalada en sus aplicaciones actualmente es tan antigua que prácticamente no está instalada en ningún ordenador, ademas de suponer problemas de seguridad.	
#coco	#xixi	#cocoyxixi
1) Tiempo 2) Información 3) Atención		Un poco largo. La pregunta del orden de importancia podría ser formulada sin necesidad de tener que escribir texto
La información recibida El tiempo La atención	Viví muchos años en España, en Jaen. Me ha gustado mucho la atención e amabilidad de su servicio. Muchas gracias.	Cómo soy extranjero que paso sus vacaciones en Palma, en su lugar me gustaría saber que regresará a Palma. También la pregunta que si me ha gustado mi estancia valoro como muy importante.
El tiempo de resolución del problema solicitado.		
tanto la información como la gestión de tiempo de espera, realmente satisfecha. Enhorabuena. Se me ofrece tres respuestas a mi pregunta.		No

Todos		Nada
Tiempo de resolución del problema	que no eliminen este servicio, ya que através de el se solucionan muchas pequeñeces que hacen una ciudad mas limpia y mas encantadora muchas gracias	
Todas son importantes, dado que cada una de ellas afecta a la calidad del servicio. No es tan importante la espera, si el asunto no es urgente. La eficacia del servicio la entiendo dentro de unos parámetros normales, en lo que se refiere exclusivamente a una respuesta por correo electrónico: Atención+respuesta/aclaración etc + calidad en la información = satisfacción.		
La rapidez en la respuesta y la correcta solución al problema. En ese orden.	Tiempo en solucionar el problema desde que se comunica	Una pregunta sobre el tiempo que ha tardado el solucionarse el problema planteado
Rapidez		
ME PARECE QUE LAS FORMAS SON CORRECTAS, HABRA QUE VER SI SE SOLUCIONA EL PROBLEMA O NO.		
La información recibida ha sido muy bien explicada		
Me parecen todo inportante ya que aclaran las dudas de.contribuyente.¿lo unico esque las personas keno saben como actualizar el java.como yo ..que acemos?gracias		
	Echo en falta una firma con nombre y apellidos de quién ha recibido mi consulta y dice haberla remitido a otro departamento. En este momento no sé quién tiene mi consulta.	
	Echo en falta una firma con nombre y apellidos de quién ha recibido mi consulta y dice haberla remitido a otro departamento. En este momento no sé quién tiene mi consulta.	
la respuesta rapida.	non.	nadie.
La información recibida.		

3 2 1	no hay observaciones	Nada
La atención recibida y el tiempo que han tardado en contestar		
tiempo y calidad de la respuesta	mi valoración por la respuesta recibida es ajena al servicio, ya que me derivaron al departamento correspondiente y fue este que no me pudo dar una respuesta. el servicio de atención fue excelente	más corto. hacer énfasis en la respuesta recibida
la información recibida la atención recibida el tiempo desde contacté		
Por supuesto la resolución de la consulta y la información facilitada tienen absoluta prioridad. Se agradecen las buenas formas y el trato educado.	Habiendo hecho una consulta el 19/05 y viendo que a fecha de 03 de Junio sigue estando en su estado inicial de Registrada, el sistema inspira poca confianza. Podría ser una herramienta muy útil y ágil, pero si no pasa más allá del estado de registro en dos semanas no sirve para nada.	
La atención y rapidez en que me atendieron.	Las gracias, por solucionar el asunto a tratar.	Nada en concreto.
La atención y rapidez en que me atendieron.	Las gracias, por solucionar el asunto a tratar.	Nada en concreto.
quiero información de mi esposa para recibir descuentos en viajes iré a el ayuntamiento.a que me informen ,gracias por las atenciones ,	mantener el contacto periódicamente con los usuarios .	añadiría preguntas de que actividades podrían atender en un futuro..
Los tres son importantes, ya que a mi persona se me ha atendido de la manera más satisfactoria posible.	Muchas gracias por la atención recibida.	No cambiaría nada para mí esta perfecto.
El tiempo de respuesta.	Si, que los sistemas y herramientas puestos a disposición del administrado han de estar en todo momento actualizados.	
Creo que es importante donar una respuesta real al problema i no contestar que es deriva a un altre departament.	No.	El qüestionari em pareix molt bé.

Información Rapidez Atención		Resulta más complicado rellenarlo con el móvil, aunque ha sido fácil.
La información recibida en primer lugar, la pregunta 2 y la atención recibida.	Que sigan manteniendo estas informaciones y el público se sienta satisfecho por este servicio.	No puedo eliminar ni cambiar nada, tal como está creo por mi parte estar suficiente informado y bien atendido. Saludos
Es un mensaje genérico sin respuesta a las preguntas específicas que hago.	Un corta y pega de una url pública cuando se pide información concreta es una tomadura de pelo.	
1º-El servicio recibido e información por el SAT bien . 2º-La tiempo de contestación sera cuando planificación del Ajuntament me conteste .	No se discierne muy bien que se cuestiona , el SAT ó lo diligente que pueda ser el Ajuntament . La encuesta tendria que ser cuando el Ajuntament haya diligenciado el tema solicitado por el contribuyente	
Me ha parecido más importante la brevedad con la que me han respondido, en segundo lugar la información y por último la atención recibida. Gracias		
La información, que sea fácil de entender		
2, 1, 3	Permitir que a través de su web se pueda solicitar y recibir por correo electrónico el certificado de residente (con todas las cautelas que estimen convenientes).	Está bien. Es escueto y preciso.
	Podria ser una bona opció tenir planols d'on es troben els estacionaments per minusvalies. Con el tiempo... Gràcies,	En principi res.
	cuidar los enlaces en la pagina, a veces no funcionan. sino, nivel estetico podria ser mejor	eliminaría la parte "valoración del cuestionario"
Esta bien tal cual		
	Deberían facilitar la obtención del certificado tb en móviles así no habría q imprimirlo. Gracias	
INFORMACIÓN TIEMPO ATENCIÓN	Es de gran ayuda facilitar a los ciudadanos exponer las quejas online y/o por email.	
El tiempo de respuesta La información resolutive La calidad humana	Que me encantaría vivir en Mallorca!	
rapida respuesta e informacion util		
Eficacia y rapidez	Acudí porque no funcionaba la Web para pedir el certificado de residente (algo que debería corregirse)	Añadiría el motivo por el cual se solicitó ayuda a este servicio ya que puede ser por otros servicios que no están funcionando correctamente (como fue mi caso)

El tiempo	No	Nada, todo es correcto
El aspecto más importante ,me ha parecido la rapidez en contestarme,como el traslado a servicios sociales.	Simplemente agradecerles por atender mi petición.	Lo dejaría tal cual esta.
atención e informqcion		
todos son importantes		Nada
3,1,2		
El tiempo en la respuesta del correo		
3/1/2	Considero que lo que debería valorar es la efectividad del servicio por lo que pienso más conveniente realizar el cuestionario una vez se ha dado respuesta a la solicitud planteada.	Considero que lo que debería valorar es la efectividad del servicio por lo que pienso más conveniente realizar el cuestionario una vez se ha dado respuesta a la solicitud planteada.
Así me parece correcto Muy eficiente		
en cuanto a la respuesta fue rapidisima, y la derivacion , lo que ocurre es que el departamento que le recibe suele tardar en contestar		
la atención recibida	Que gestionen mejor los servicios públicos	.pondría qué le parece hasta ahora, la gestión del ayuntamiento, para con los servicios públicos.
Rapidez y efectividad en la resolución del problema. Por último, la comunicación.	Veo una evolución hacia un Ayuntamiento de más calidad, tanto en lo que respecta a la autoevaluación como en la preocupación por resolver pequeñas cosas (vi por televisión como el alcalde atendió a una señora que se había caído por culpa del mal estado de las aceras). En general, Palma es una ciudad descuidada por culpa de los que vivimos en ella. Quizás aplicaría más multas a todos aquellos que rompen o deterioran el espacio público. Amén de las deposiciones de los perros.	Añadiría un ítem sobre la efectividad en la resolución de la incidencia.
No llegeixen els emails.	He sol.licitat informació sobre les concessions o concursos de bars i/o serveis a Mallorca i me contesten que pasen es meu email al departament de Sanitat! és normal?	
Información y tiempo		
Gostei muito do atendimento		

Respuesta muy rápida ahora falta ver si la solución al problema es también rápida y eficaz.		
Tiempo de respuesta, siempre y cuando me indique un paso en el proceso de resolución y no sea una respuesta automática.	Si escribo el correo en castellano, espero una respuesta en castellano. Por suerte o por desgracia, no todos los palmesanos tenemos facilidad para comprender o hablar el catalán.	
La respuesta a una solicitud es lo más importante	Que toda palma es gestión del ayuntamiento si se hace una reclamación que hay una tapa de alcantarilla q esta rota y la respuesta es que no es del ayuntamiento y quee es de Gesa esto se llama quitarse el muerto de encima. Reclamen a Gesa que lo arreglen y no quede una avería sin reparar	Nada
El tiempo de respuesta, la información y la atención, estos dos últimos me parecen igual de importantes..		
En el orden en que aparecen.	Todo muy bien, gracias.	Es bien así.
rapidez información atención		Nada
Tiempo de respuesta y adecuación las dudas planteadas	No dejen preguntas sin contestar	
Los tres me parecen importantes. El orden, 1, 3, 2.		
El orden establecido me parece correcto .		
TODOS Y EN TODOS ELLOS LA RESOLUCIÓN HA SIDO MUY SATISFACTORIA.	TODO CORRECTO	NADA.
	Agradezco la respuesta recibida y con tanta rapidez. Un saludo	
La rapida respuesta	Muy facil y rapido el cuestionario	para mi esta bien logrado
Temps, informació i atenció		
El tiempo y la información recibida		
Rapidez	Ojala el departamento de lte me conteste tan rápido. Gracias	
	seria bueno que al preguntar via mail algo en español, no te contesten en catalan o en mallorqui, de hecho este formulario esta en español.	
La información recibida y el tiempo		

La rapidez en la respuesta a mi incidencia, cabe esperar que se solucionará también pronto		
Els tres aspectes	És molt útil	Està bé així
Els tres aspectes	És molt útil	Està bé així
	Si uno escribe una consulta en castellano, espera recibir una respuesta en en el mismo idioma. No todos sabemos hablar catalán.	
Que se solucione la queja		
La atención, el tiempo, la información	No lo puntuo más alto porque, aunque entiendo perfectamente el catalán, creo sería oportuno mandar la respuesta también en castellano para los que no lo entienden.	
2., 3., 1.	Estaría bien, si existiría la posibilidad de poder hacer el seguimiento del proceso de corrección de la incidencia, que se notificó según el número con el que se había remitido al dpto. correspondiente.	
La informació rebuda podria ser més concreta.		Podria estar en català.
DAR RESPUESTA AL USUARIO/A, EN OTRAS ENTIDADES NI RESPONDEN		
Todos	Me da pena el estado de desertización de S'ES FONTANELLES (creo que no esta bien escrito). ¿ Que va a pasar con el terreno que han talado para construir el Centro Comercial que estaba previsto?. Lo van a reforestar. Pienso que este año hay mas mosquitos, porque los pajaros y la fauna que se los comian han desaparecido.☹	
	No	
La agilidad de la respuesta. Mi consulta se ha derivado a otro organismo, me surge la duda si quedará en el olvido.	Si mi consulta ha sido derivada a otro organismo, se debería facilitar el enlace para poder realizar su seguimiento.	
3 2 1	En realidad, no he tenido una solución, solo han derivado mi consulta al organismo pertinente.Y creo que en este caso, no procede el cuestionario	
No se contesta al telefono		Eliminarlo porque creo que no servirá a nada.
No se contesta al telefono	Si os mando una petición en Castellano quiero que me contesten en Castellano y no en Catalán	Eliminarlo porque creo que no servirá a nada.
El tiempo y atención recibidas		

<p>No se ha tomado acción con respecto a la incidencia, la cual fue registrada con número 356935 ya que no hay evidencias de haber tomado acción, el pasado domingo 30, varios vecinos vieron 5 ratas a la vez en los contenedores de basura. Tampoco se han puesto en contacto nadie conmigo para indicarme que acciones se iban a llevar a cabo o solicitarme más información. Considero que en este momento este servicio proporcionado por el ayuntamiento de Palma, en este caso, no tiene ninguna utilidad.</p>	<p>Agradecería tomaran acción urgentemente antes de que alguna rata muerda alguna persona, mas concretamente algún niño que juegue en la calle. Guardo el cuestionario con la información aportada como evidencia del aviso que les ha sido enviado.</p>	
<p>La atención, la información y el tiempo. Por este orden.</p>		
<p>Atención, información y tiempo, en ese orden.</p>	<p>No.</p>	<p>Añadiría una cuestión sobre si el motivo de consulta se ha resuelto satisfactoriamente.</p>
<p>es una verguenza que un ayuntamiento que nos frien a impuestos no ofrezca ningun tipo de ayuda</p>		
<p>L a respuesta por parte del Ayuntamiento ha sido inmediata. La atención recibida. La información recibida</p>		
<p>3 1 2</p>	<p>He valorado como 7 la información recibida porque la pregunta era acerca del IBI y del RSU y sólo me han respondido sobre el IBI. A lo mejor al hablar más abajo de "Impuestos", se referían a los dos impuestos y no sólo al IBI.</p>	
<p>Del tiempo de respuesta, La atención Y la información</p>	<p>No está muy bien</p>	<p>Nada tot Molt be</p>
<p>2 - 3 - 1 en este orden</p>	<p>la página web es lenta y a veces solamente reacciona haciendo click por segunda vez en el mismo enlace</p>	<p>añadiría la pregunta si se ha solventado la duda/el problema</p>
<p>En el mismo orden de la encuesta.</p>		
<p>El tiempo de espera y la información recibida, en ese orden</p>		
<p>el tiempo transcurrido desde el envío a la respuesta</p>		

		Aquest qüestionari hauria de ser, com a mínim, bilingüe català/castellà (i no passaria res si s'hafegís l'anglès). Pens que també seria útil per a la vostra base de dades afegir un camp de nacionalitat per observar el perfil de les persones que contacten amb vosaltres.
Temps+informació		
la rapidez en las respuestas		
Tiempo e información		
El tiempo La información La atención	No	
	Aquest qüestionari hauria de ser en català. Per altra banda, de moment la meua consulta s'ha derivat al servei corresponent. Esper que la resposta sigui satisfactòria.	
		Sin lugar a dudas añadiría la pregunta.... Se ha solucionado el problema?
La rapidez , la información y la atención La atención	De momento no	Nada
Llevo un año esperando que solucionen la web para solicitar el certificado de residencia para viajar.	Hay ingenieros competentes de sobra para realizar la aplicación en las Islas...	
Si escribo una consulta en CASTELLANO quiero ser atendida en CASTELLANO	Si escribo una consulta en CASTELLANO quiero ser atendida en CASTELLANO	Si escribo una consulta en CASTELLANO quiero ser atendida en CASTELLANO
3, 1, 2	Si haguéssiu fet directament el canvi de compte vosaltres, molt millor.	El Departament i el funcionari/s que se ocupa de la qüestió
- facilitar una solución que no sea complicada para el ciudadano	He escrito la consulta en Castellano y me han contestado únicamente en Mallorquín, lengua que no hablo. Respeto el mallorquín pero entiendo que si se manda la consulta en castellano la contestación también debería de serlo.	
Per jo estan bé així.		
		Gracias por sus esfuerzos , por desgracia yo no hablo nada de español . Muchos saludos María Stoidtner
El tiempo, información y atención		

La información y el tiempo.	No	
El orden de la encuesta por importancia es el correcto.		
Que hayan contestado rápido		
RAPIDEZ EN RESPONDER E INFORMACION		
Atención Información Rapidez		
Todos por igual		
Pienso que es más importante el tiempo que se tarda en contestar y despues la información		
Atención, información y tiempo		
la respuesta me hubiese gustado fuera mas rapido aunque tampoco tardo	si vivi en palma 10 años soy expolicia en retiro tengo 52 años de edad docente de educacion fisica trabaje aqui en mi pais urugauy en ministerio deporte colegio privado catoico liceomilitar y policia tengo dos hijos que se formaron en escuelas de mallorca de habla catalana y pese a que mi pais esta bien me enamore de esa isla me gustaria vvi en ella aportar somos dos niños de 13 y 15 y mi esposa mis contactos 059823214306 059893539608	no lo veo correcto es una forma de desmotrar el usuario su arraigo conocimiento y si esta de acuerdo con el funcionamiento del ayuntamiento que es correcto
1º		
No obtener la información, ni el servicio requerido		respuestas efectivas, no diplomáticas
Atención, información	Ninguna	Nada
La ràpida resposta i aclaració molt ben resolta de la problemàtica presentada		

<p>atención recibida sin atención de ninguna persona física? todo telemáticamente entiendo que no es posible tener una persona encargada de recibir las quejas pero si se dice que tiene que haber transparencia deberian poner alguien encargado para este fin ya que hay mucha gente en el paro entre ellos me encuentro yo. y soy apto para atender al publico en varios idiomas. si me remiten a la emt no podre hablar con ningun regidor del ayuntamiento de palma, que es con quien yo quiero hablar para que tenga informacion de cual es el problema que hay en la EMT de Palma de Mallorca.</p>	<p>quiero hablar con un regidor de podemos.no con los de la emt ellos ni me haran caso pues es una queja contra ellos. si esto fuese un pais como alguno de los paises avanzados de escandinavia , islandia o suecia no pasaria lo que esta pasando aqui.</p>	<p>cambiaría que no me tienen que poner en contacto con la emt de palma directamente quien es el que me ha respondido telemáticamente?como se llama? esto no son formas de atender a alguien que quiere hablar en persona con el regidor ya que con el alcalde veo que sera imposible.</p>
<p>atención recibida sin atención de ninguna persona física? todo telemáticamente entiendo que no es posible tener una persona encargada de recibir las quejas pero si se dice que tiene que haber transparencia deberian poner alguien encargado para este fin ya que hay mucha gente en el paro entre ellos me encuentro yo. y soy apto para atender al publico en varios idiomas. si me remiten a la emt no podre hablar con ningun regidor del ayuntamiento de palma, que es con quien yo quiero hablar para que tenga informacion de cual es el problema que hay en la EMT de Palma de Mallorca.</p>	<p>quiero hablar con un regidor de podemos.no con los de la emt ellos ni me haran caso pues es una queja contra ellos. si esto fuese un pais como alguno de los paises avanzados de escandinavia , islandia o suecia no pasaria lo que esta pasando aqui.</p>	<p>cambiaría que no me tienen que poner en contacto con la emt de palma directamente quien es el que me ha respondido telemáticamente?como se llama? esto no son formas de atender a alguien que quiere hablar en persona con el regidor ya que con el alcalde veo que sera imposible.</p>
<p>1º...3 2º....2 3º...1</p>	<p>TODAVIA NO TENGO LA INFORMACION SOLICITADA SE HA DERIVADO A URBANISMO, PERO YO AUN NO TENGO LA INFORMACION...POR TANTO ES DIFICIL VALORAR AHORA</p>	<p>EN SÍ ESTA BIEN, PERO ENMI CASO AUN NO SE LO QUE QUERIA SABER</p>
<p>No me han solucionado el problema,me dicen que lo mande a la policia local y no me dan la direccion,osea que me quedo como antes</p>	<p>por favor hagan llegar mi queja a quien corresponda o diganme donde tengo que enviarla.Gracias</p>	<p>no tengo ni idea para que sirve este cuestionario,asi que no se que añadir,gracis</p>

- Atenció - temps molt ràpid - en care no ho sé,	Si que dues de ses capses són d'ono, i jo tenc telefónica, són els meus veinats que tenen ono.	Quan tot el proces estigui acabat
el temps la informació rebuda	Han contestat aviat (menys d'un dia) però no m'han sol·lucionat res, m'han derivat a un altre departament i encara no he sol·lucionat la consulta.	
		no, está tot perfecte
La respuesta tan inmediata y tan acertada a la hora de realizar la intervención	Quizás me atrevería a solicitarles que se pantearan la comunicación en catalá y en castellano	
1- informació rebuda 2-temps de resposta 3-atenció rebuda	esperar segona resposta per part d'un altra departament	En principi res
	Les agradeceriamos que si contactamos con ustedes en castellano, nos respondieran en la misma lengua	
	La primera respuesta ha sido muy rápida, ahora a esperar la segunda, del departamento correspondiente. Graciad	
Que se responda en el idioma oficial en el que se pregunta. Es sólo por educación ya que no entiendo todo en catalán y puede haber malentendido por mi parte. Desde el respeto de que sigan utilizando su idioma.		
me parece que son importantes todos los aspectos pero sobre todo la rapidez de respuesta		posibilidad de traducirlo al castellano, ya que no soy mallorquina
informació rebuda- temps des de cotactar fins resolució. atenció		
Rapidesa en la contestació.		
El temps de resposta i la informació donada	Estic satisfet	Esta be
	únicamente estaría muy bien la comunicación bilingüe.	únicamente estaría muy bien cuestionario bilingüe.
1. Informació rebuda 2. L'atenció rebuda 3. Temps de espera a la resposta de l'atenció via correu electrònic		
ANTES ENSEGUIDA PODIAMOS SACAR UNA LICENCIA DE OBRA MENOR SIMPLE Y AHORA NO ENCUENTRO DOND???		

La qualitat del servei i despres la qualitat de la informacio		
Rapidesa en la resposta		
1- Informació 2- Temps 3- Atenció	Molt agraït per la rapidesa!	
facilitar els canals de comunicació entre l'Ajuntament i la ciutadania		
Evidentemente la rapidez y la resolución es lo que más valoro. Me ha sorprendido la rapidez con que he recibido la contestación, mande el correo electrónico sobre las 10 de la noche y a las 10 de la mañana siguiente ya tenía la contestación, teniendo en cuenta el horario antes indicado no me queda más remedio que anotar un "10".chapeau.	Bueno solo indicar que la información requerida por mi a sido desviada al departamento de población, cosa normal y que entiendo perfectamente, estamos a viernes por la tarde por lo que la información solicitada me imagino que sera ya para la semana entrante.	Me parece correcto y muy util.
LA RESPOSTA INMEDIATA A LA MEVA SOL.LICITUD	Resto a l'espera de que respongui el servei al que m'heu derivat.	El qüestionari està adreßat a persones que ja han trobat resposta i no per aquelles que, com jo mateixa, estem a l'espera de resposta des d'un altre departament.
		Opciones de búsqueda más claras.
tal i com està. 1, 2, 3.		
2 1 3		
La informació rebuda i la rapidesa de la resposta		
el segon aspecte		Res
	Sólo he valorado la atención recibida, que ha sido muy buena, ya que han contestado a mi correo electrónico en poco más de media hora. La respuesta ha sido muy rápida, pero no puedo valorar la resolución hasta que esta no se produzca.	Introduciría una nueva pregunta para saber si la consulta ha sido resuelta.
La informacio	No.	res, perfecte.
El temps.	no	Res

<p>He contactado muchas veces con ustedes a través de correo electrónico y de tlf y esta es la 1 vez que acusan recibo.....supongo q es para q conteste a su encuesta. Los operadores Telefónicos son muy buenos, pero luego la gestión de los problemas es un desastre, en el 95% de los casos, las quejas no se solucionan.</p>	<p>Sí.....solucionar las quejas.</p>	<p>Ponerlo en español también, que yo sepa, es lengua cooficial en Mallorca. Yo no tengo ningún problema de entendimiento, hablo varias lenguas. Pero es una falta de educación, y de respeto hacia los ciudadanos que no hablan catalán. Pero claro de educaciónandamos muy cortitos.</p>
<p>La informació i l'atenció són els principals aspectes. Encara no he obtingut la informació sollicitada ja que el meu correu s'ha derivat al corresponent departament per tant encara no s'ha resolt la meva petició... En qualsevol cas, si la meva consulta arriba a qui correspon i es resolta, el servei serà perfecte.</p>		
<p>La rapidesa en respondre és imprescindible a l'hora de tenir un bon funcionament dins el món laboral</p>	<p>Encara no han respost definitivament a una petició que vaig enviar farà quasi una setmana</p>	<p>És bastant complet</p>
<p>La rapidesa en respondre és imprescindible a l'hora de tenir un bon funcionament dins el món laboral</p>	<p>Encara no han respost definitivament a una petició que vaig enviar farà quasi una setmana</p>	<p>És bastant complet</p>
<p>Rapidez, en contestacion.</p>		
<p>La rapidesa en respondre és imprescindible a l'hora de tenir un bon funcionament dins el món laboral</p>	<p>Encara no han respost definitivament a una petició que vaig enviar farà quasi una setmana</p>	<p>És bastant complet</p>
<p>Tot es important.</p>	<p>Gràcies.</p>	<p>Res.</p>
<p>Atencio rebuda i solucio del dubte, temps de resposta.</p>	<p>Si el dubte te o no solucio i tipus d ajuda d' exemple, o sia passes a seguir per aconseguir-ho.</p>	<p>Asignar cita amb operador d' ajuda.</p>
<p>2,1,3</p>	<p>Desearia comentar que dado el trafico de gente(niños sobre todo) y vehiculos que transitan por esta calle, se mereceria un mayor cuidado en cuanto a su aspecto y limpieza. Saludos</p>	
	<p>Se supone que si vivo en una comunidad bilingüe, debería poder recibir el formulario en castellano también. No creo que sean formas de integrar a la sociedad.</p>	

La informació i el temps de resposta és el més important. L'atenció queda a un segon pla quan fas les consultes a través d'internet.	No és una tasca senzilla haver de trobar informació a la web per segons quins tràmits com per exemple el meu, per poder fer una petició per actuar al carrer. Crec que encara no m'ha quedat del tot clar.	
L atencio rebuda , La informacio rebuda , el temps des que vareu.	no.	no cambiaria nada ,lo encuentro bastante bien
	Si la respuesta hubiera sido en castellano o español, les hubiera podido dar un 10. Y con ello no digo que no se utilice el catalán. Una pena. Gracias	
La informació		
La resolució del problema va ser ràpida aldia següent, però el problema es repeteix sovint, cada cert temps.	Valoració positiva	
La informació	Esper que s'arreglin les deficiències aviat	
TODOS LOS PUNTOS LOS ENCUENTRO MUY IMPORTANTES	NADA	NADA

<p>Muy Señores Míos: La puntualización, no es la que Uds. merecen. Me consta, que algo ha cambiado (No es la primera vez que el PSOE gobierna esta comunidad) siendo los resultados inmejorables, lo triste del caso es que sin pensarlo voten a un partido totalitario como es el caso del PP. Los desastres causados en la capital y en la isla en general, cuando ellos han dictado, hemos estado doblemente aislados, la ley, solo la suya. Víctima soy de los nietos del "glorioso" y no en el aspecto de mi tremendo accidente, han sido todos y cada uno de los campos, los que han padecido la desidia de unos "señores" que nos han tenido amordazados, han destrozado la ciutat, y con esta las costas, no soy llorona, pero me llevo mi hijo por Gomila, El Terreno, San Agustín, aquello que era todo luz, donde un turismo de calidad, se dejaba caer en lo que eran las maravillosas Illas Balears. Me consta que en la legislatura actual, ya empieza a sentir el cambio. Solo esperar, que las gentes, vean más allá de sus narices, y sepan a quien votan y el porqué, lo pasado con anterioridad ha sido un sin sentido. Les deseo toda clase de venturas, en esta y en las venideras. Atte., les saluda. Teresa</p>	<p>Prestar ayuda a todo aquellas familias desfavorecidas, olvidadas, que los minusválidos, podamos salir a la calle, sin el temor de volver quasi desecha, aceras roras, vados en los que no se ha usado el nivel. Y por favor, una ayuda a la casa, de al menos tres días en semana</p>	<p>Nada. Que se ocupen del Paseo más bonito de Europa, el Marítimo, que las basuras, no sean visibles, siento la tristeza de verlo un domingo, de verano, a las 21 h. plagado de basuras, dispuestas, sin ton ni son. ¿Qué se puede llevar el turismo ante tanto desatino? Pongo mi confianza como desde la primera votación, al la orden, del PSOE. Se hará justicia, viviremos mejor, y Mallorca, será de nuevo aquella hermosa ciudad y costa, que tuve la suerte de ver allá por el 1972. Salud, Suerte, Solidaridad, libertad ¡Todo y todos, con, y por el PSOE!</p>
		<p>Colocaría la Opción de elegir idioma</p>
<p>rapidez y la información</p>		
<p>Atención rápida y efectiva</p>		
<p>la resolución</p>	<p>me derivan la consulta, aún no está resuelta mi consulta</p>	<p>Lo enviaría al finalizar el trámite, ahora es difícil valorarlo"</p>

ANNEX 4: MODEL D'ENQUESTA DE LA 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

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

Quins tràmits pensau que s'haurien de fer per Internet	Observacions
<p>“- Consulta de histórico de recibos pagados - Consulta de información de censo (domicilio, teléfono, dirección electrónica) - Recarga y consulta del saldo del monedero electrónico de la tarjeta ciudadana para el autobus o el servicio de bicicletas</p>	<p>Leer: Un caballo que tiraba de una calesa se desploma frente a la Catedral de Palma - Diario de Mallorca</p>
<p>domiciliación de tasas</p>	<p>De vergüenza!!!!!!!!!!!!!! Pero como tienen la mayoría que tienen, si no les preocupa como está la gente, se entiende que no les preocupen los animales!</p> <p>La página actual tiene una versión obsoleta de Java lo que implica que no es operativa, después de un montón de horas, cambiando protocolos, configuraciones, borrando, re-intalando versiones anteriores al final no se pueden obtener los certificados lo que obligará a saarlos pr ventanilla con la consiguiente pérdida de tiempo, cuando por internet en 5 minutos se podría tener, eso si , SI FUNCIONARA CORRECTAMENTE</p>
<p>Certificados Residencia</p> <p>Todos los que se puedan. Pero al menos deberian funcionar sin fallos los que ya están habilitados. Por ejemplo los trámites con firma electrónica son difíciles y a veces imposibles de realizar porque en muchas ocasiones al acceder a la pagina web te reenvia directamente a la web de Oracle....., teniendo todo correcto y actualizado. El resultado es que un trámite con firma no se puede hacer con la eficacia y agilidad requerida.</p>	<p>Deberían revisar los certificados de la seu electrónica ya que no se consideran un lugar seguro y fallan casi siempre. De hecho ya resulta agotador hacer cualquier tramite con firma en el ajuntament de Palma, excepto pagar multas y sanciones que no hace falta la firma electrónica.</p>
<p>TODAS Recarga de la Tarjeta Ciudadana para los desplazamientos en los autobuses de la Empresa Municipal de Transportes de Palma. Todo imprimir comprobante de empadronamiento</p>	<p>TAMBIÉN DESDE LA PENÍNSULA</p>
<p>Certificado de residencia, de empadronamiento, comprobación de los recibos pendientes / pagados. Podría obtenerse también el certificado normal de empadronamiento, no solo para viajes. Gracias. Mi email: llorenteluke@gmail.com el certificado de convivencia comunicacions previes d'obres i licencies obra menor para conseguir duplicados de recibos del IBI extraviados y pagados</p> <p>No sé si es por fer, no ho he trobat a la web, pero</p>	<p>En el portal de transparencia, hoy (16/08/2015) no hay ninguna información. He intentado encontrar los horarios de atención a los ciudadanos y no los he encontrado.</p>

s hauria de poder carregar la targeta ciutadana per internet. Gracies.

No funciona.No se puede hacer ningún trámite. Sus certificados no son seguros o están caducados. No son de fiar según JAVA y no se puede acceder. No funciona. Quiero pedir un volante de empadronamiento para matrimonio civil y al entrar sale lo siguiente:
ERROR AUTENTICACION:
es.caib.sistra.persistence.delegate.DelegateException:
EJBException:; nested exception is:
javax.ejb.EJBException: null; CausedByException is:
Cannot open connection

S'hauria de poder treure el certificat d'empadronament poder sacar certificados de residentes simplemente com el dni
CERTIFICATS D'EMPADRONAMENT

Facilitar el pago SIN certificado digital a través de plataforma de pagos de banca electrónica. TODOS los bancos.

TOTS
consulta de multes de trafic / aparcament mitjançant dni electronic / certificat i pagament online
SANITAT AMBIENTAL..LLUITA CONTRA PLAGUES
La identificación de conductores, sin necesidad de presentarla como documento adjunto a una solicitud genérica

El registro esta casi siempre fuera de servicio

CERTIFICATS D'EMPADRONAMENT
CERTIFICATS D'EMPADRONAMENT
CERTIFICATS D'EMPADRONAMENT

tots
El fraccionamiento del pago del IBI ("pago a la carta").

La obtenció d'un certificat d'empadronament. Amb les dades que ja té l'Ajuntament, els qui tenim tarjeta ciutadana hauriem de poder obtenir el certificat d'empadronament, ben igual que es pot obtenir el cetrificat de residència per viatjar. Tots amb certificat digital, DNI electrònic o usuari i contrasenya obtinguts presencialment a n'aquest ajuntament. Inclùs l'empadronament i canvi de domicili(que hauria d'esser gratuït) amb la documentació, per comprovar, ja exigida. Gual permanent
Acceso a datos catastrales y plano de vivienda

Registro de alegaciones contra un examen perteneciente a procesos selectivos del ayuntamiento”

ANNEX 5: MODEL D'ENQUESTA DE LA 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?

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](#)

OBSERVACIONS GENERALS I RESPOSTA A LES PREGUNTES DEL QÜESTIONARI TC EN LÍNIA

OBSERVACIONS GENERALS	Per favor, valorau aquest qüestionari del 0 al 10, essent 0 la puntuació més baixa i, 10, la més alta.	Què canviariéu o eliminaríeu del qüestionari i què hi afegiríeu?
	8	
	4	
	9	
	8	
		url no amigable. Errata en las preguntas. Mala maquetación. Campos de texto (este mismo) muy pequeños.
Todo bien	8	La segunda cuestión, Importancia, es un poco confusa y la numeración del lloc, no es correlativa. Tal vez con otro planteamiento des exposició y puntuación sería más claro este punto. Por lo demás todo bien. Gracias por vuestro trabajo.”

ANNEX 6: MODEL D'ENQUESTA DE LA UAC

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe		OFICINA D'ATENCIÓ		
<input type="checkbox"/> H	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> Porta del Camp	<input type="checkbox"/> Sant Ferran	<input type="checkbox"/> Pere Garau

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre **servei** quant a la importància que li donau, així com la vostra satisfacció. A la columna d'importància, valoreu del 0 al 10, sent la valoració més baixa el 0; és a dir, no és important el contingut de la qüestió, i la més alta, el 10, que significa que és molt important. 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		IMPORTÀNCIA										SATISFACCIÓ											
1	Amabilitat, interès i disposició del personal a ajudar-vos	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	Temps d'espera perquè us atenguin	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	Temps d'espera per a l'entrega de la notificació	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"/>
4	Ubicació dels punts de recollida	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"/>

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

VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

OBSERVACIONS

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

OBSERVACIONS A L'ENQUESTA DE LA UAC

“No entenc el que vol dir importància en aquesta enquesta. A què es refereix?

Ningún

Sense cap problema

No me entregaron el envío en mi casa, en ninguna ocasión es no creible que viniesen dos veces

La encuesta y todo tipo de notificaciones por qué no van en los dos idiomas? Castellano, catalán, a veces parecemos extranjeros en nuestra propia tierra

Tot perfecte

No entiendo

Satisfactoria

Difícil de aparcar

No entiende el catalán y no sabe leer el castellano, ni escribirlo.

No lo entiendo

No entiendo catalán

Perfecta

Atención buena

Está en catalán, no lo entiendo.

Muy buen servicio y atención al ciudadano

Tenc molta pressa

Molt bé”