

**Informe de necessitats,
expectatives i satisfacció de
les persones usuàries del
Servei d'Atenció a la
Ciutadania
2022**

Març 2023

Índex de continguts

	Pàgina
0. Informació general relativa a la prestació dels serveis inclosos a la recollida de necessitats, expectatives i satisfacció de les persones usuàries enquestades	3
1. Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes a la sortida de les OAC) – elaboració de l’empresa OPINÒMETRE	4
2. Comparativa de resultats de les enquestes realitzades a les persones usuàries de les OAC, anys 2021-2022 – elaboració de l’empresa OPINÒMETRE	42
3. Recollida d’informació al servei d’atenció per correu electrònic (ajuntament@palma.cat) – elaboració pròpia	53
4. Recollida d’informació al servei de targeta ciutadana (sol·licituds en línia) – elaboració pròpia	60
5. Recollida d’informació al servei de queixes, suggeriments i demandes de l’Ajuntament de Palma (DMS) – elaboració pròpia	64
6. Conclusions generals	68
7. Annex-Recopilació d’observacions i propostes- Informes AC 2022	72

0. INFORMACIÓ GENERAL RELATIVA A LA RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DELS SERVEIS INCLOSOS ALS PROCESSOS DE RECOLLIDA 2022.

A. Serveis recollits al present informe

- Oficines d'atenció al ciutadà: OAC's
- Atenció telefònica SAT-010
- Atenció al públic mitjançant correu electrònic: ajuntament@palma.cat
- Servei d'atenció via WhatsApp
- Sol·licitud *on line* de la Targeta Ciutadana
- Gestor municipal de demandes, queixes i suggeriments: DMS

B. Dades d'activitat del 2022 dels diferents serveis que configure la població de l'estudi:

- **Servei d'atenció OAC's (oficines d'atenció a la ciutadania):**
545.384 tràmits (428.036 presencials + 117.348 en línia)
- **SAT-010:** 306.418 cridades gestionades
- **ajuntament@palma.cat :** 17.865 correus rebuts
- **Servei d'atenció whatsapp:** 9.748 missatges rebuts
- **Targeta Ciutadana on line:** 805 sol·licituds que reben l'opció d'emplenar l'enquesta
- **DMS:** 3.382 persones usuàries que faciliten email i reben opció d'emplenar l'enquesta, d'un total de DMS rebudes de 12.482

C. Enquestes en les que es basa l'informe :

El numero de enquestes en les que es basa l'informe, és a dir, la mostra a cada servei, són les següents:

- 1800 enquestes presencials
- 705 ajuntament@
- 174 TCI online
- 607 DMS

1. ATENCIÓ A LA CIUTADANIA RELATIVA ALS SERVEIS QUE PRESTA EL DEPARTAMENT AC. RESULTATS DE L'ENQUESTES A USUARIS A LA SORTIDA DE LES OAC, ANY 2022.

Fitxa tècnica de l'enquesta

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

- ✓ Univers: usuaris/es directes dels serveis de les OAC.
- ✓ Mostra: 1.800 enquestes presencials a la sortida de les OAC.
- ✓ Error mostral: $\pm 2,31\%$ per a un interval de confiança del 95,5% (2 sigmes i sota el supòsit de màxima indeterminació (on $P=Q=50\%$)).
- ✓ Distribució de la mostra: la mostra s'ha distribuït a priori de forma proporcional per a cadascuna de les 9 oficines de l'OAC de Palma. A continuació es presenta la seva distribució i l'error mostral.

Taula 1. Distribució de la mostra per OAC

OAC	Mostra	Error mostral
OAC AVINGUDES	250	$\pm 6,20\%$
OAC CORT	250	$\pm 6,20\%$
OAC L'ARENAL	150	$\pm 8,00\%$
OAC PERE GARAU	250	$\pm 6,20\%$
OAC SANT AGUSTÍ	150	$\pm 8,00\%$
OAC SANT FERRAN	250	$\pm 6,20\%$
OAC S'ESCORNADOR	200	$\pm 6,93\%$
OAC SON FERRIOL	150	$\pm 8,00\%$
OAC SON MOIX	150	$\pm 8,00\%$
Total	1.800	$\pm 2,31\%$

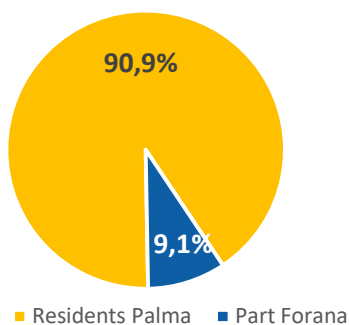
- ✓ Tècnica d'entrevista: presencial assistida per ordinador mitjançant sistema CAPI.
- ✓ Gravació, depuració, validació i creació de la base de dades: Institut Opinòmetre.
- ✓ Informe de resultats: Institut Opinòmetre
- ✓ Calendari de treball de camp: del 16 d'octubre al 3 de novembre de 2022

Apartat segmentació de la mostra

Pregunta: 1. És vostè resident a Palma

El 90,9% dels entrevistats/des són residents a Palma i el 9,1% residents a la Part Forana.

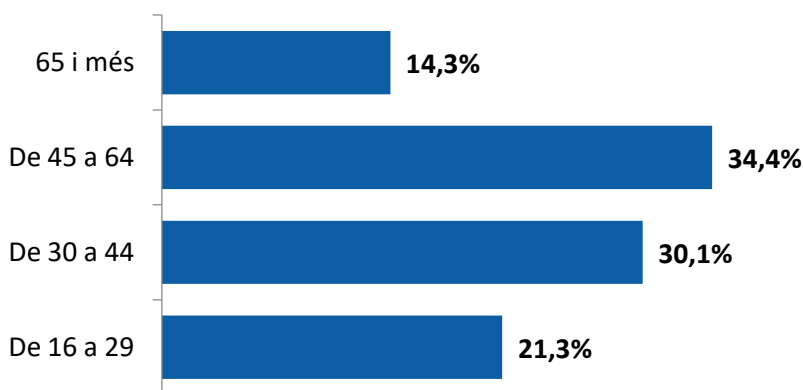
Figura 1. Residència de l'usuari de les OAC



Pregunta: 2. Em podria dir la seva edat?

El 34,4% dels usuaris/es de les OAC tenen de 45 a 64 anys, el 30,1% de 30 a 44 anys, el 21,3% de 16 a 29 anys i el 14,3% tenen 65 i més anys.

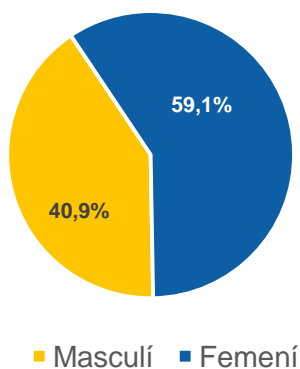
Figura 2. Grup d'edat dels usuaris/es de les OAC



Pregunta: 3. Gènere de l'entrevistat

El 59,1% de la població enquestada a les OAC ha estat de gènere femení i el 40,9% de gènere masculí.

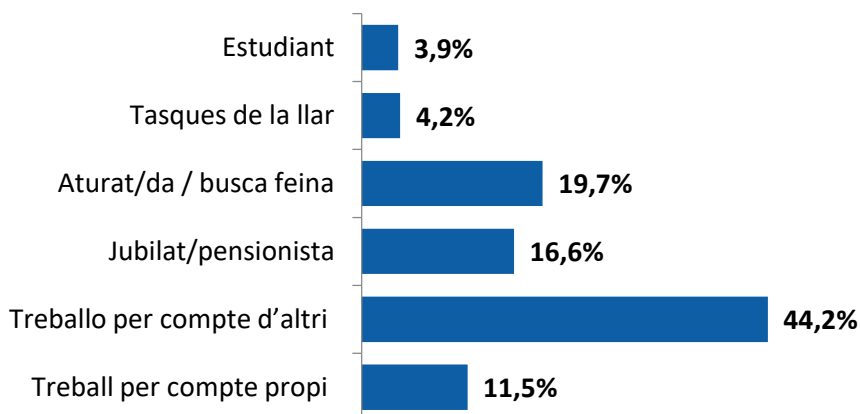
Figura 3. Gènere dels usuaris/es de les OAC



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

El 43,7% dels usuaris entrevistats/des treballen per compte d'altri, el 19,7% són aturats/des, l'11,5% treballen per compte propi i el 16,6% són jubilats/des o pensionistes.

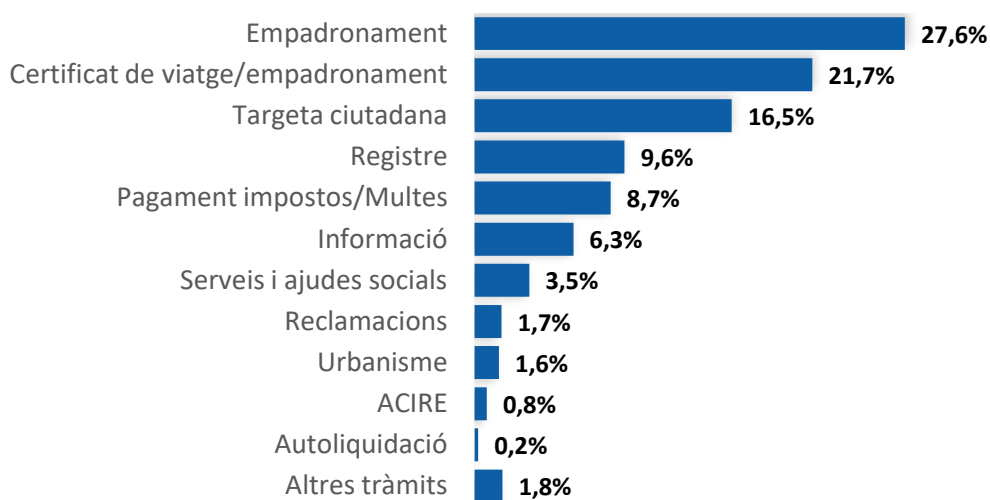
Figura 4. Situació laboral dels usuaris/es de les OAC



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

El 27,6% dels usuaris entrevistats/des han visitat l'OAC pel tràmit de l'empadronament, el 21,7% pel certificat de viatge/empadronament, el 16,5% per la targeta ciutadana, el 9,5% pel registre, el 8,7% pel pagament d'impostos o multes, el 6,3% per demanar informació, el 3,5% per gestions de serveis i ajudes socials, l'1,7% per reclamacions, l'1,6% per temes urbanístics, el 0,8% per l'ACIRE i el 0,2% per autoliquidació.

Figura 5. Tràmit realitzat a l'OAC



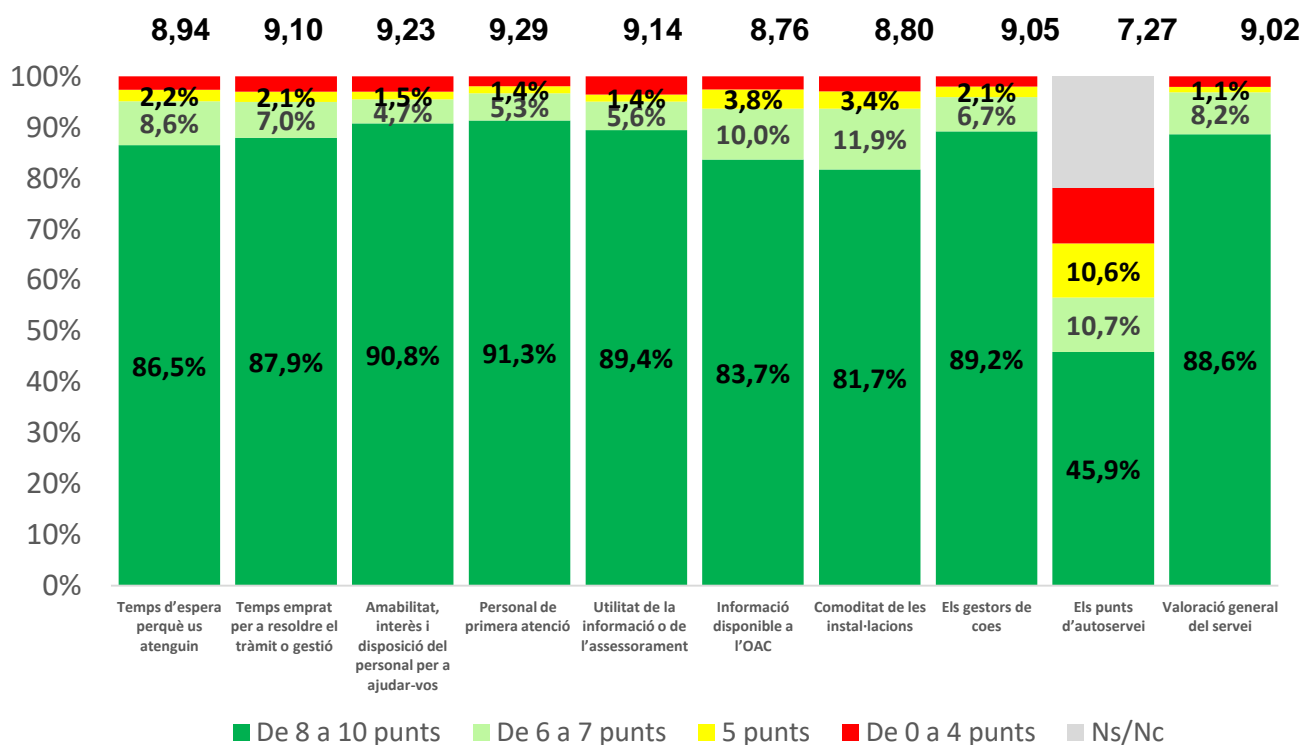
Apartat de satisfacció

Pregunta: 6. A continuació li citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC. Puntuï en una escala de 0 a 10.

Els resultats de les valoracions dels aspectes estan ordenats de major a menor importància segons les respostes atorgades pels entrevistats a la pregunta 7. Dels aspectes anteriorment citats, quin creu vostè que són els 3 més importants?.

L'aspecte més ben valorat és el personal de primera atenció (vigilants de seguretat i , personal subaltern a l'entrada dels edificis) (9,29 punts), seguit de l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (9,23 punts) i la utilitat de la informació o assessorament rebuts (9,14 punts). L'aspecte que no arriba al 80% de les valoracions de 8 fins a 10 és els punts d'autoservei (45,9%).

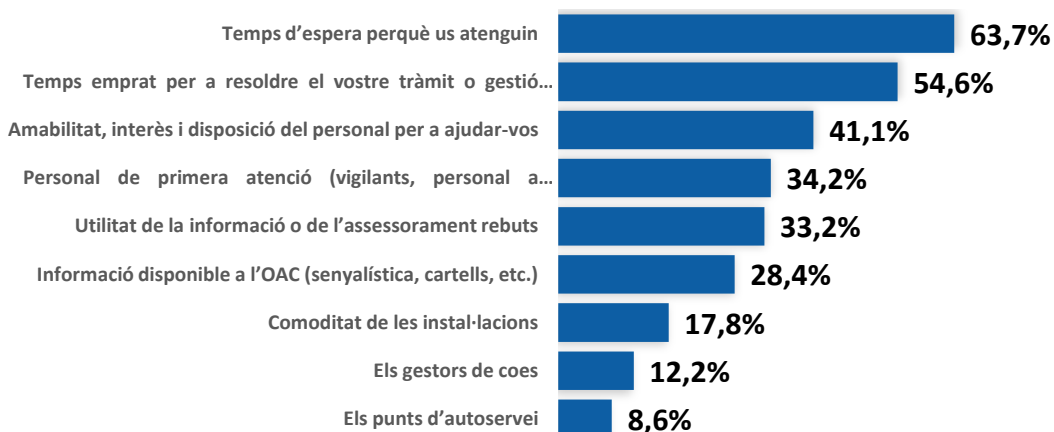
Figura 6. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC



Pregunta: 7. Dels aspectes anteriorment citats, quin creu vostè que són els 3 més importants? Multiresposta

El temps d'espera perquè us atenguin és l'aspecte més important pels usuaris/es de les OAC entrevistats/des (63,7%), seguit de temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (54,6%), l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (41,1%), el personal de primera atenció (vigilants de seguretat, personal subaltern a l'entrada dels edificis) (34,2%), la utilitat de la informació rebuda (33,2%), la informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.) (28,4%), la comoditat de les instal·lacions (17,8%), els gestors de coes (13,3%), i per últim, els punts d'autoservei (8,6%)

Figura 7. Importància dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC



Taula 2. Importància dels aspectes valorats per OAC

Aspecte	Avingudes	Cort	Arenal	Pere Garau	Sant Agustí	Sant Ferran	Escorxador	Son Ferriol	Son Moix
Informació disponible a l'OAC	18,4%	25,2%	38,7%	9,6%	22,7%	57,6%	48,0%	15,3%	15,3%
Els gestors de coes	15,6%	27,2%	4,7%	6,4%	12,0%	7,6%	8,5%	8,0%	15,3%
Personal de primera atenció	42,8%	45,6%	18,0%	65,6%	26,0%	20,0%	17,5%	34,7%	18,0%
Els punts d'autoservei	4,0%	7,2%	1,3%	3,2%	20,7%	6,8%	6,0%	18,0%	20,0%
Temps d'espera perquè us atenguin	68,4%	49,6%	54,7%	57,2%	70,7%	64,8%	64,5%	80,7%	72,0%
Temps emprat per a resoldre el tràmit	59,2%	37,2%	63,3%	54,0%	59,3%	50,8%	58,0%	61,3%	58,0%
Amabilitat, interès i disposició del personal	32,8%	49,6%	42,7%	20,4%	52,7%	46,4%	39,0%	48,0%	48,7%
Utilitat de la informació rebuda	40,0%	29,2%	35,3%	65,6%	23,3%	18,4%	26,0%	25,3%	24,0%
Comoditat de les instal·lacions	10,4%	24,8%	32,7%	14,8%	8,7%	12,4%	27,5%	7,3%	24,0%
Altres	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

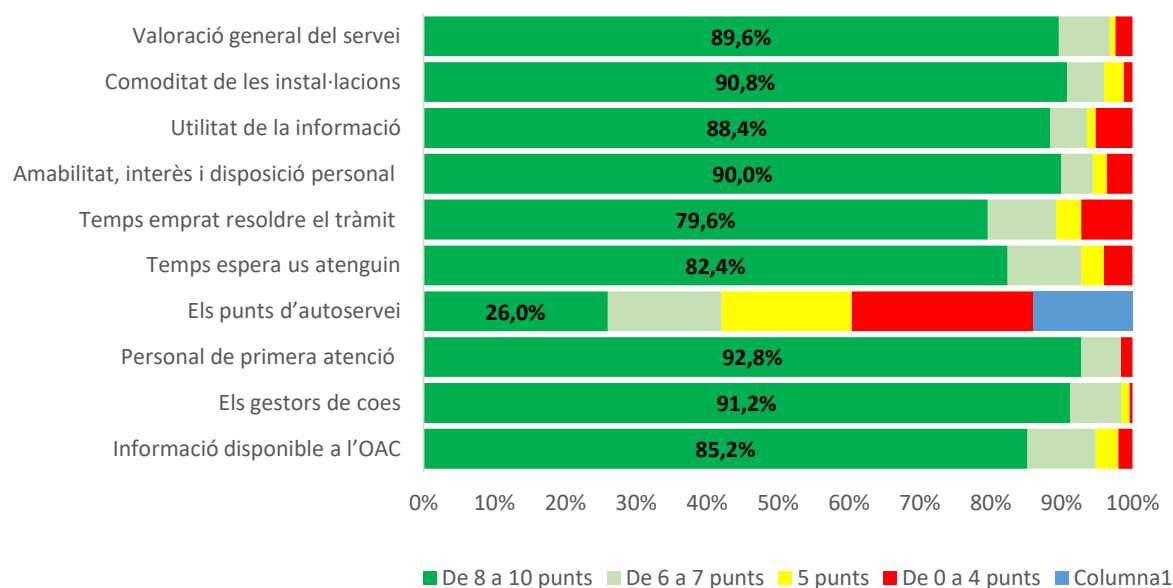
Pregunta: 6. A continuació li citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC segons OAC visitada. Escala de 0 a 10.

Taula 3 Valoracions mitjanes dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC segons oficina

Aspecte	Avingudes	Cort Arenal	Pere Garau	Sant Agustí	Sant Ferran	Escorxador	Son Ferriol	Son Moix	Total	
Informació disponible a l'OAC	8,91	8,68	9,12	9,01	8,47	8,65	8,89	8,71	8,17	8,76
Els gestors de coes	9,26	9,38	9,01	9,67	8,93	8,66	8,74	9,14	8,27	9,05
Personal de primera atenció	9,30	9,34	8,66	9,76	9,14	9,28	9,51	9,51	8,75	9,29
Els punts d'autoservei	5,47	8,83	8,40	5,41	8,10	8,12	6,23	9,06	9,46	7,27
Temps d'espera perquè us atenguin	8,81	9,25	9,18	9,24	8,94	9,00	8,46	9,15	8,26	8,94
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió	8,51	9,09	9,29	9,25	8,99	9,45	9,26	9,23	8,89	9,10
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	9,09	9,43	9,32	9,39	8,38	9,43	9,51	9,12	9,01	9,23
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts	8,99	9,11	9,21	9,57	8,53	9,28	9,49	8,85	8,85	9,14
Comoditat de les instal·lacions	9,26	9,06	8,60	8,90	8,77	8,88	7,87	8,90	8,69	8,80
Valoració general del servei	9,00	9,08	8,91	9,34	8,75	9,12	8,81	9,03	8,85	9,02

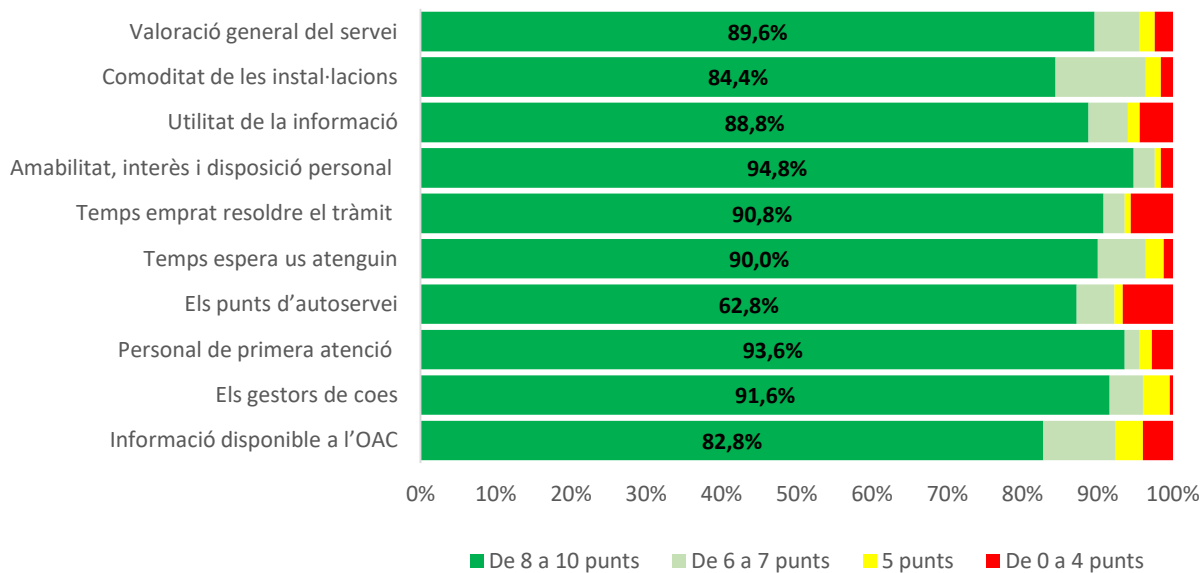
OAC Avingudes

Figura 8. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Avingudes



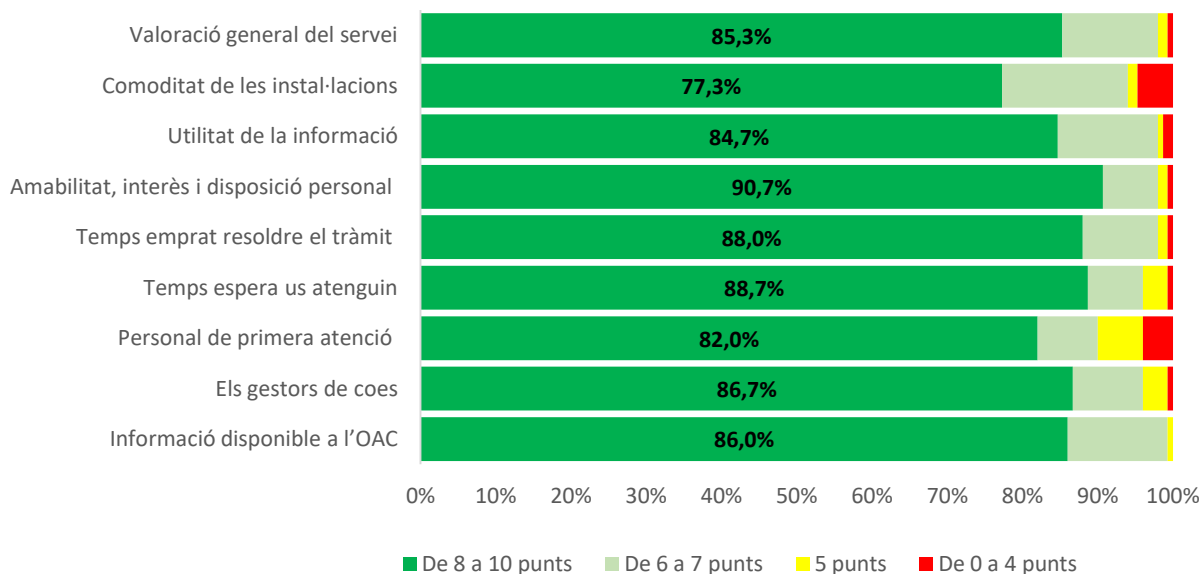
OAC Cort

Figura 9. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Cort



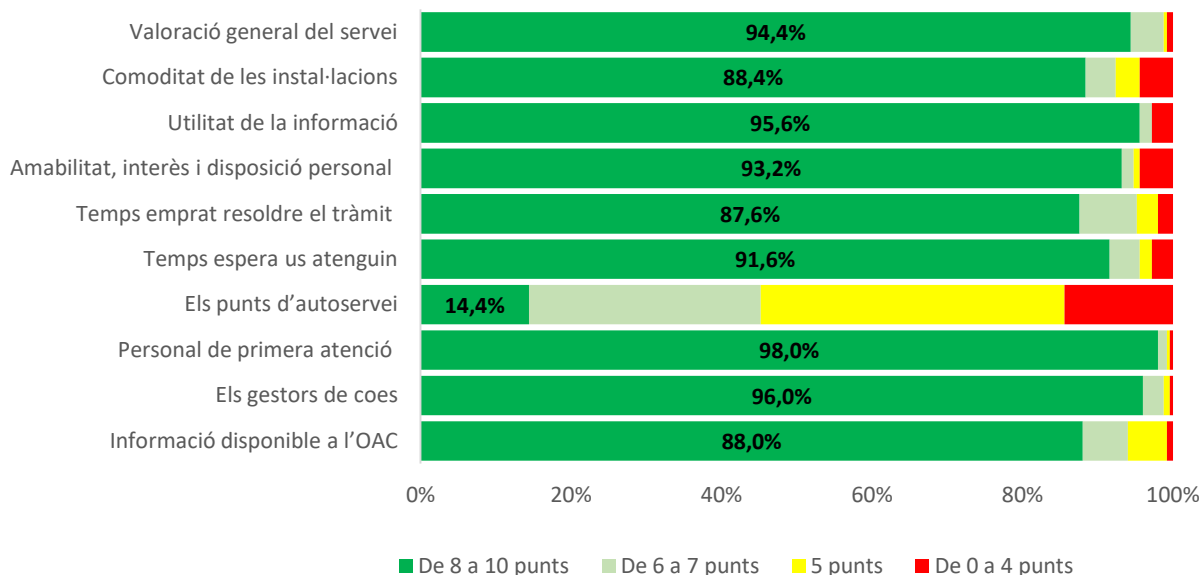
OAC S'Arenal

Figura 10. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC S'Arenal



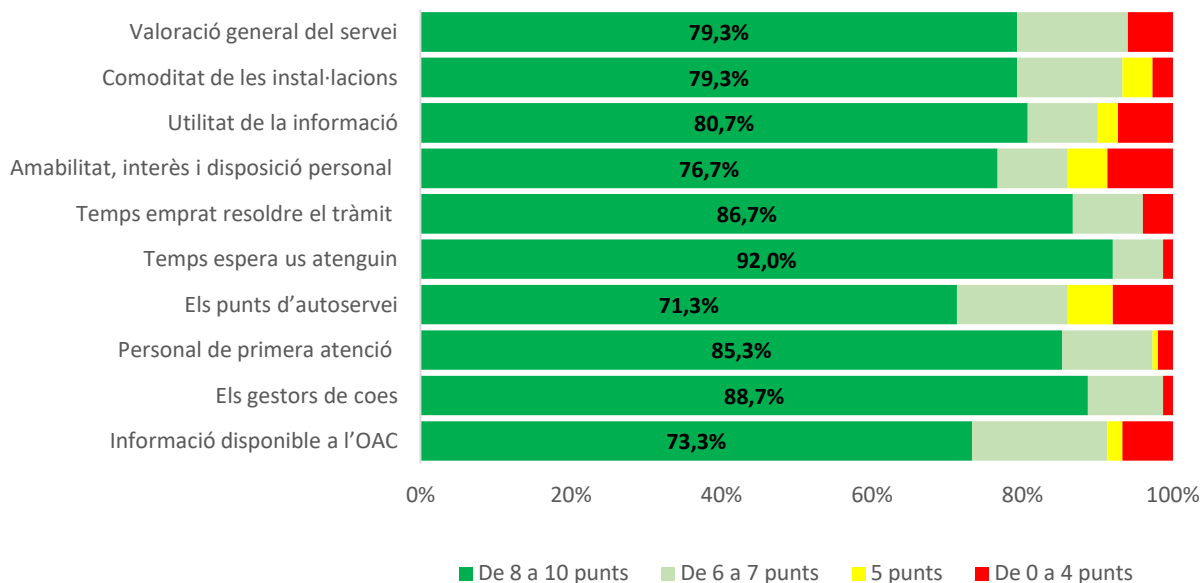
OAC Pere Garau

Figura 11. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Pere Garau



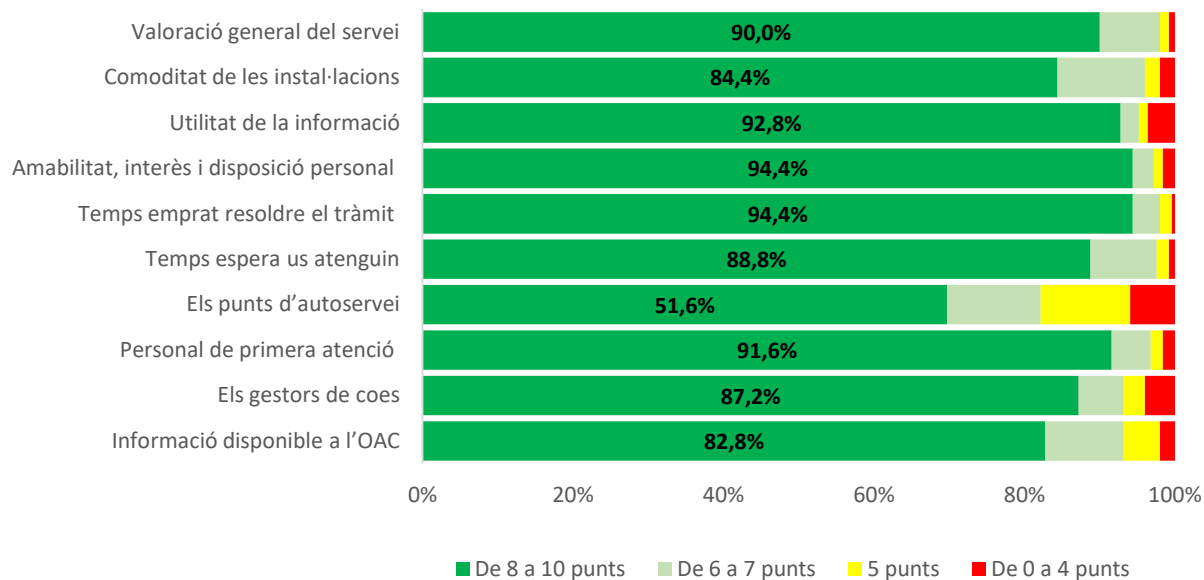
OAC Sant Agustí

Figura 12. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Sant Agustí



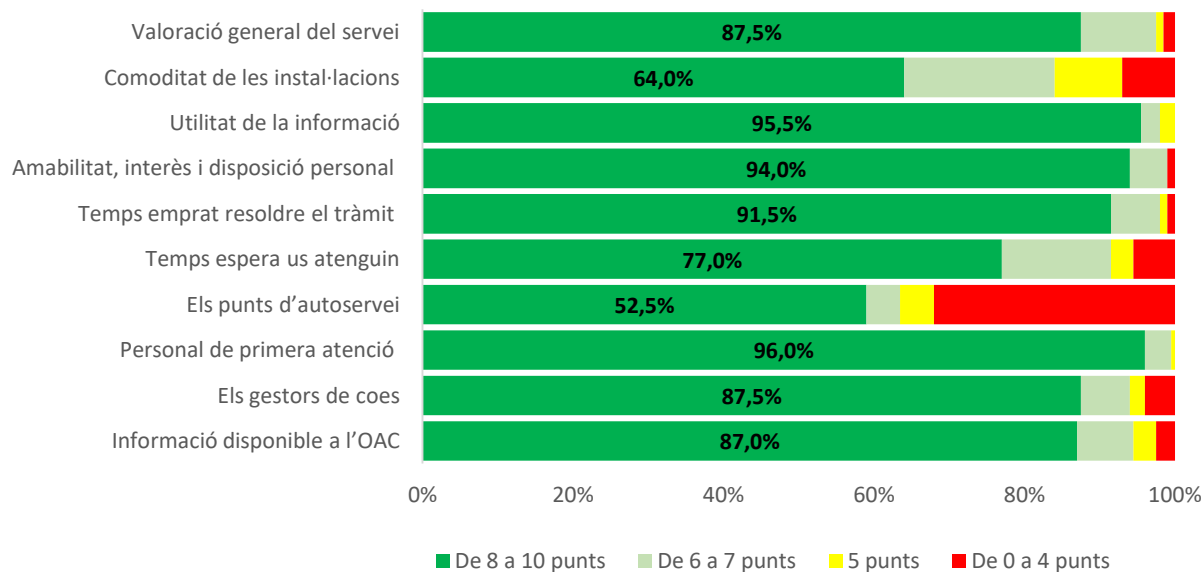
OAC Sant Ferran

Figura 13. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Sant Ferran



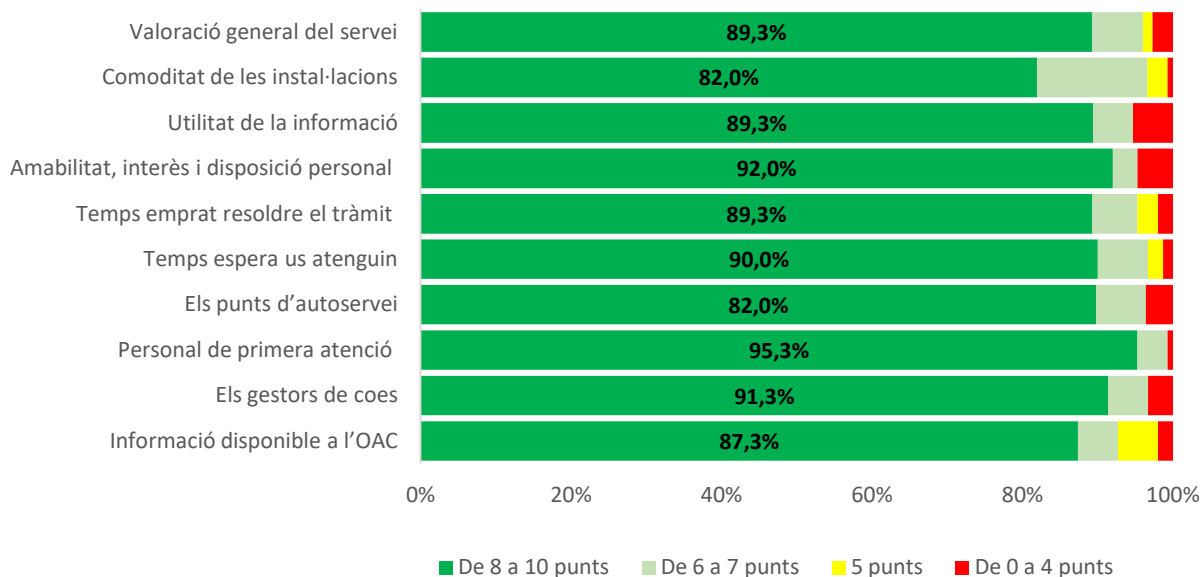
OAC S'Escorxador

Figura 14. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC S'Escorxador



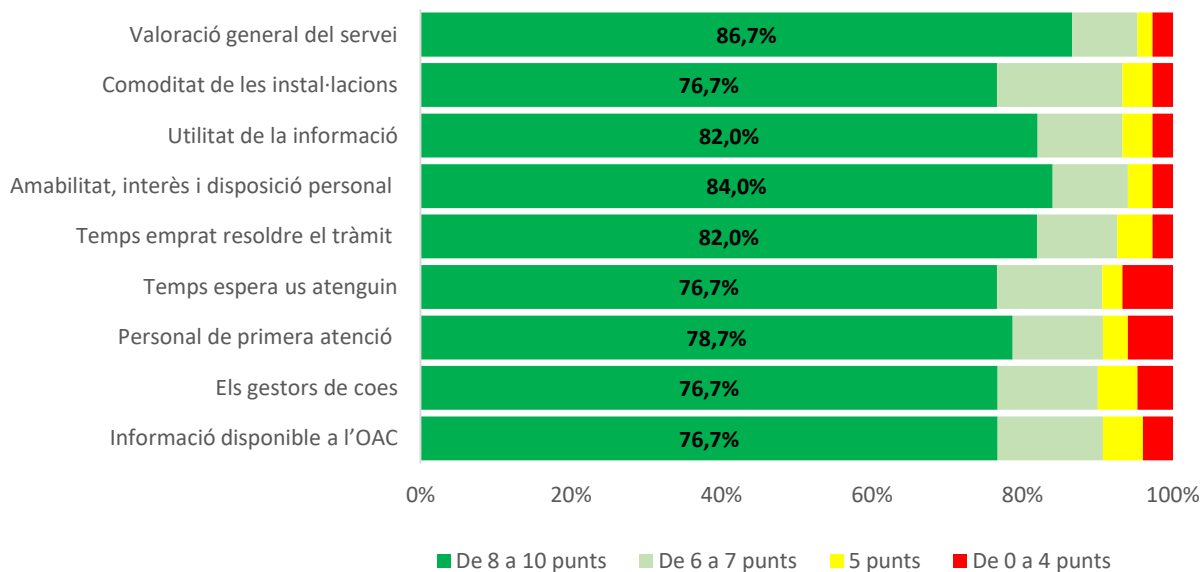
OAC Son Ferriol

Figura 15. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Son Ferriol



OAC Son Moix

Figura 16. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Son Moix



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

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

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

Els usuaris de l'OAC de Cort són els que millor valoren el temps d'espera perquè us atenguin (9,25 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 65 i més anys (9,09 punts). La població masculina valora millor que la femenina el temps d'espera perquè us atenguin (9,01 i 8,90 punts, respectivament). Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents de la Part Forana (8,97 punts i 8,69 punts, respectivament)

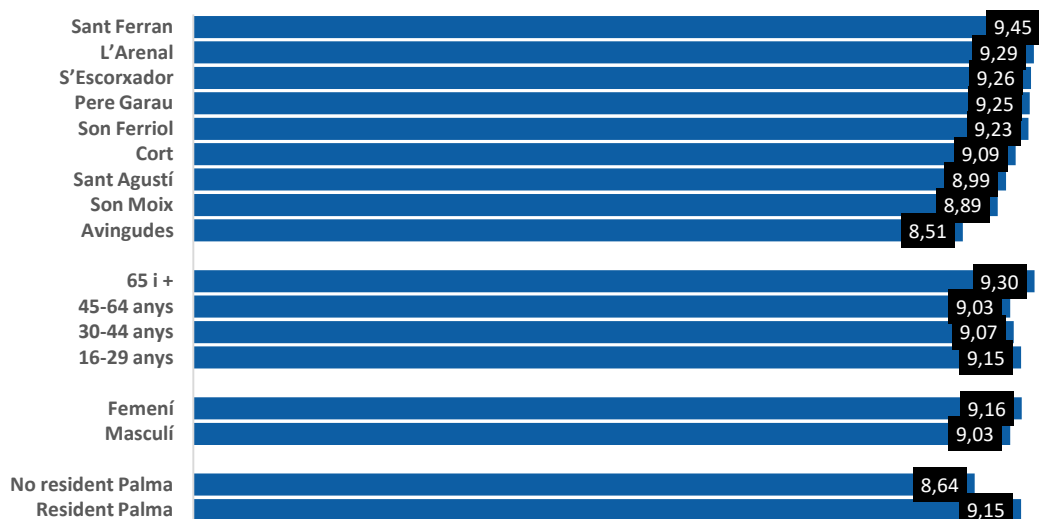
Figura 17. Valoració del temps d'espera perquè us atenguin segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



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

Els usuaris de l'OAC de Sant Ferran són els que millor valoren el temps emprat per a resoldre el tràmit (9,45 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 65 i més anys (9,30 punts). Els enquestats de gènere femení valoren millor que els de gènere masculí el temps emprat per a resoldre el tràmit (9,16 i 9,03 punts, respectivament). Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,15 punts i 8,64 punts, respectivament).

Figura 18. Valoració del temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



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

Els usuaris de l'OAC de s'Escorxador són els que millor valoren l'amabilitat, interès i disposició del personal (9,51 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (9,28 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere en la valoració de l'amabilitat, interès i disposició del personal. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents de la Part Forana (9,23 punts i 9,18 punts, respectivament).

Figura 19. Valoració de l'amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



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

Els usuaris de l'OAC de Pere Garau són els que millor valoren el personal de primera atenció (9,76 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (9,39 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere en la valoració del personal de primera atenció. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents de la Part Forana (9,30 punts i 9,19 punts, respectivament).

Figura 20. Valoració del personal de primera atenció segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



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

Els usuaris de l'OAC de Pere Garau són els que millor valoren la utilitat de la informació rebuda (9,57 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 65 i més anys (8,96 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere en la valoració de la utilitat de la informació rebuda. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,17 punts i 8,77 punts, respectivament).

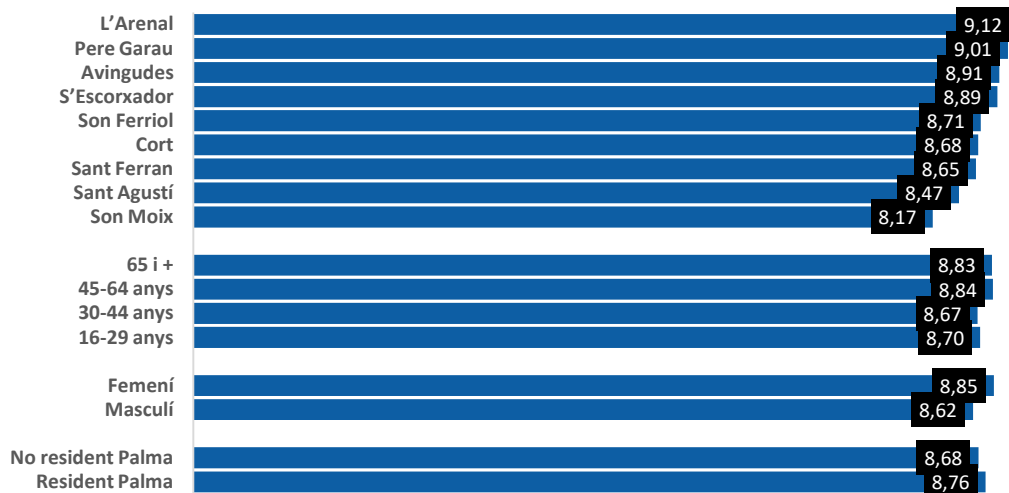
Figura 21. Valoració de la utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



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

Els usuaris de l'OAC de S'Arenal són els que millor valoren la informació disponible a l'OAC (9,12 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (8,84 punts). La població femenina valora millor que la masculina la informació disponible a les OAC (8,85 punts i 8,62 punts, respectivament). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons residència en la valoració de la informació disponible a l'OAC.

Figura 22. Valoració de la informació disponible a l'OAC segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



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

Els usuaris de l'OAC de Pere Garau són els que millor valoren els gestors de coes (9,67 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 65 i més anys (9,12 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere, ni lloc de residència en la valoració dels gestors de coes. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,07 punts i 8,89 punts, respectivament).

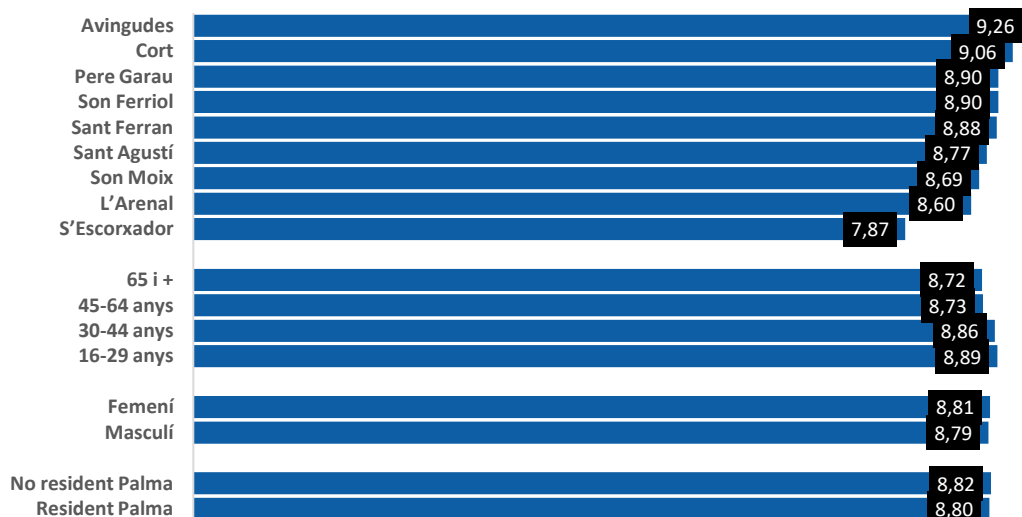
Figura 23. Valoració dels gestors de coes segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



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

Els usuaris de l'OAC d'Avingudes són els que millor valoren la comoditat de les instal·lacions (9,26 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 16 a 29 anys (8,89 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere ni per lloc de residència en la valoració de la comoditat de les instal·lacions.

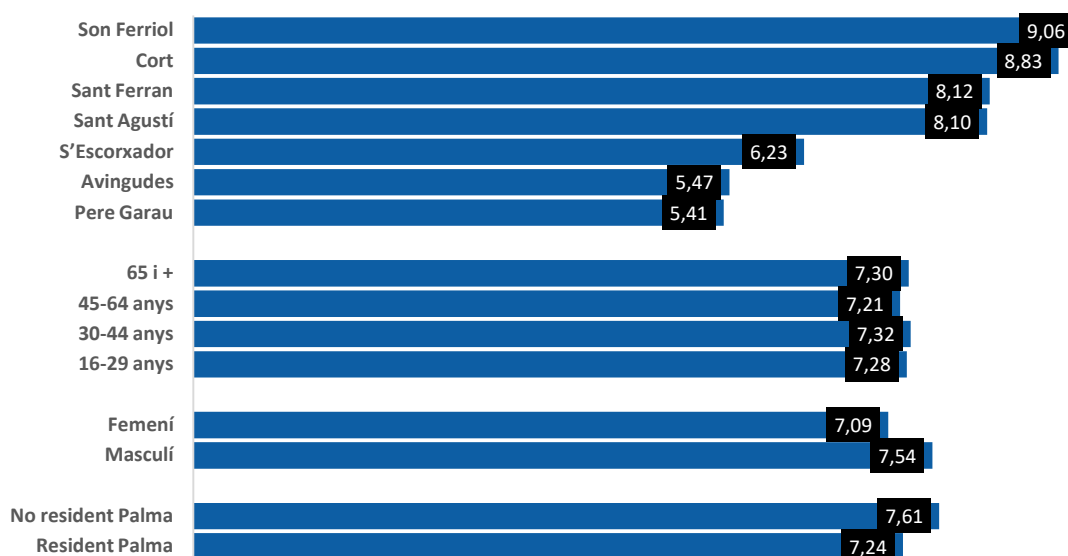
Figura 24. Valoració de la comoditat de les instal·lacions segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



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

Els usuaris de l'OAC de Son Ferriol són els que millor valoren els punts d'autoservei (9,06 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 30 a 44 anys (7,32 punts). Els homes valoren millor que les dones els punts d'autoservei (7,54 punts i 7,09 punts, respectivament). Els residents a la Part Forana valoren millor aquest aspecte que els residents a Palma (7,61 punts i 7,24 punts, respectivament).

Figura 25. Valoració dels punts d'autoservei segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



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

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

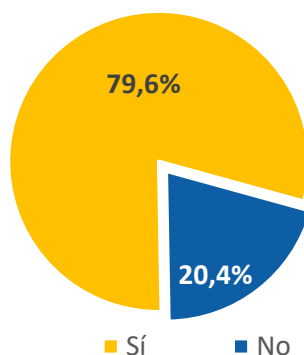
Figura 26. Valoració de la valoració general del servei segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Pregunta: 8. Ha utilitzat alguna vegada la cita prèvia de l'Ajuntament de Palma per tràmits relacionats amb el padró?

El 79,6% dels entrevistats/des ha utilitzat alguna vegada la cita prèvia de l'Ajuntament de Palma per tràmits relacionats amb el padró.

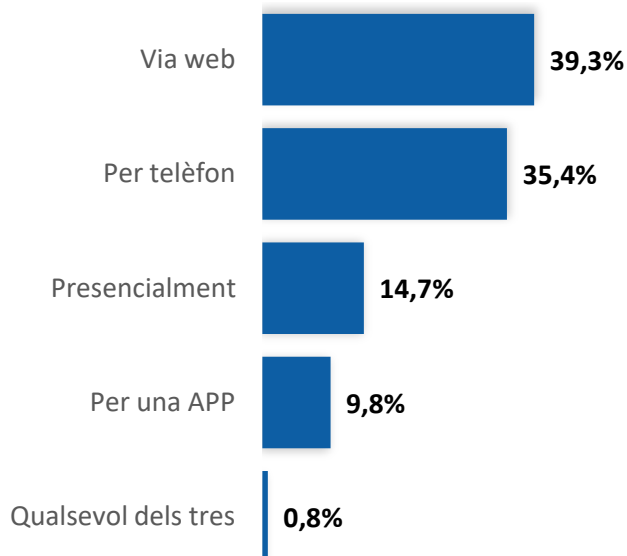
Figura 27. Utilització cita prèvia de l'Ajuntament per tràmits del padró



Pregunta: 9. Com preferiria demanar la cita prèvia?

El 39,3% de la població enquestada preferiria demanar la cita prèvia via web, el 35,4% per telèfon, el 14,7% presencialment, el 9,8% per una APP i el 0,8% li és indiferent.

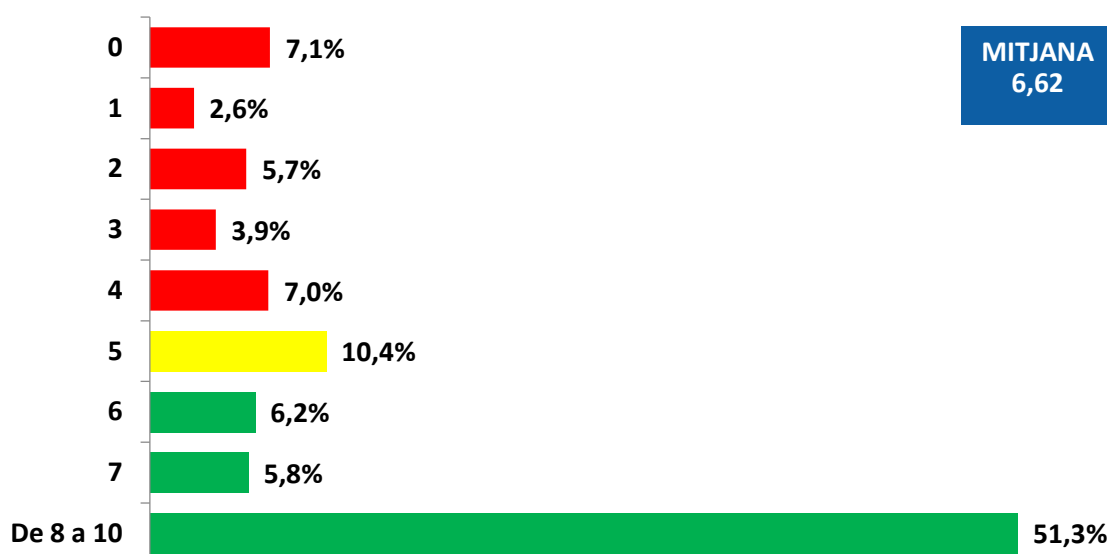
Figura 28. Preferència per escollir la cita prèvia



**Pregunta: 10. Com estau de satisfets amb el servei de cita prèvia?
Puntuï en una escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé).**

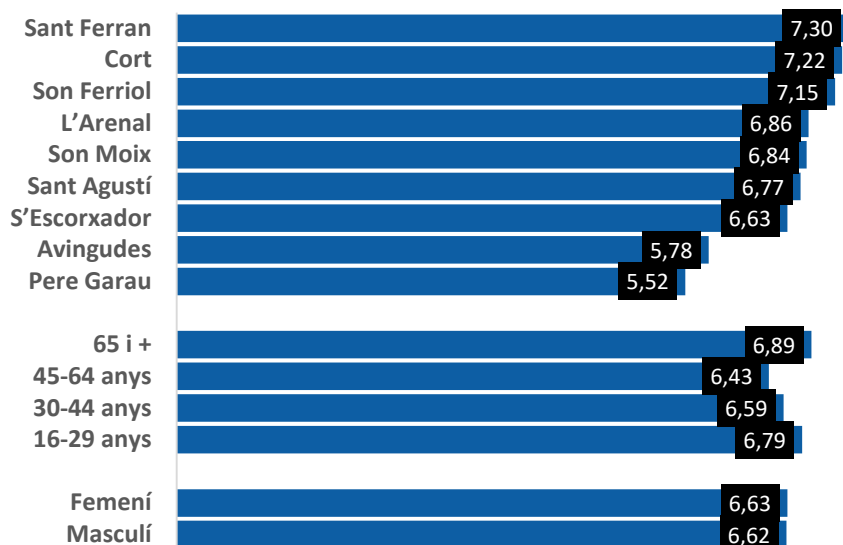
Els usuaris/es valoren amb una mitjana de 6,62 punts el servei de cita prèvia.

Figura 29. Satisfacció amb el servei de cita prèvia



Les valoracions dels horaris del servei de cita prèvia segmentada per cada oficina, grup d'edat i gènere és com segueix a continuació.

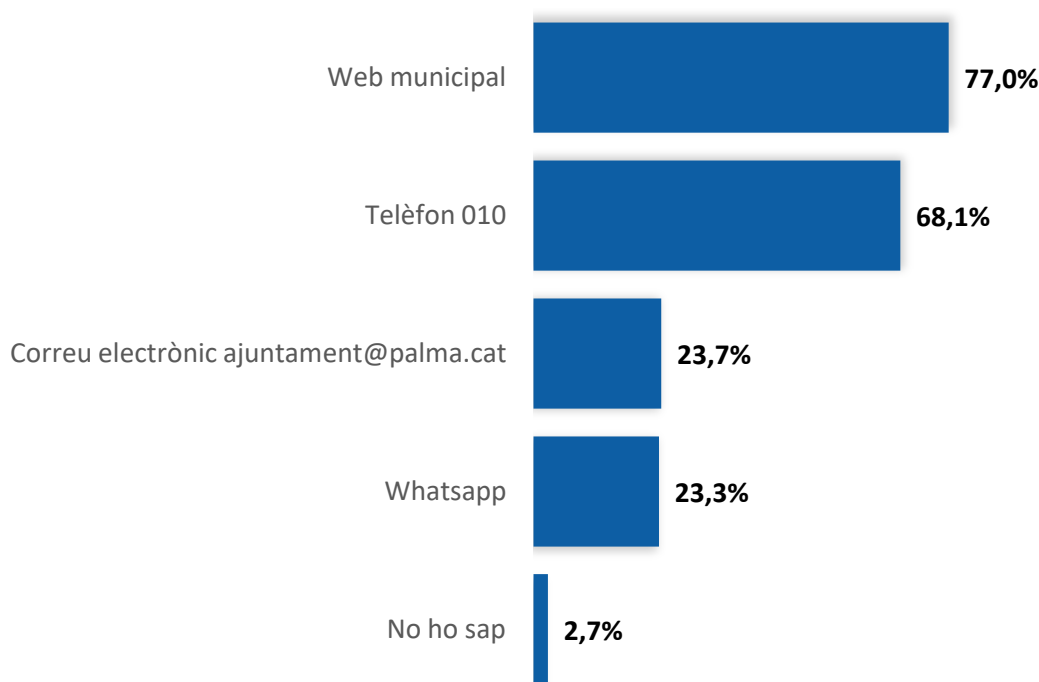
Figura 30. Valoració de la cita prèvia segons OAC, grup d'edat i gènere



Pregunta: 11. Quines altres formes de demanar informació/realitzar tràmits coneix?

El 77,0% dels usuaris enquestats cita la web municipal com altres formes de demanar informació/realitzar tràmits, el 67,1% el telèfon 010, el 23,7% mitjançant correu electrònic i el 23,3% per Whatsapp.

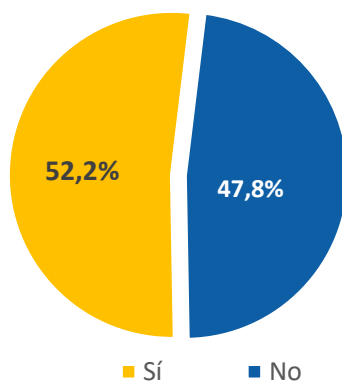
Figura 31. Altres formes de demanar/realitzar tràmits



Pregunta: 12. Ha cridat alguna vegada al 010?

El 52,2% dels enquestats/des han cridat al servei d'atenció ciutadana 010 alguna vegada.

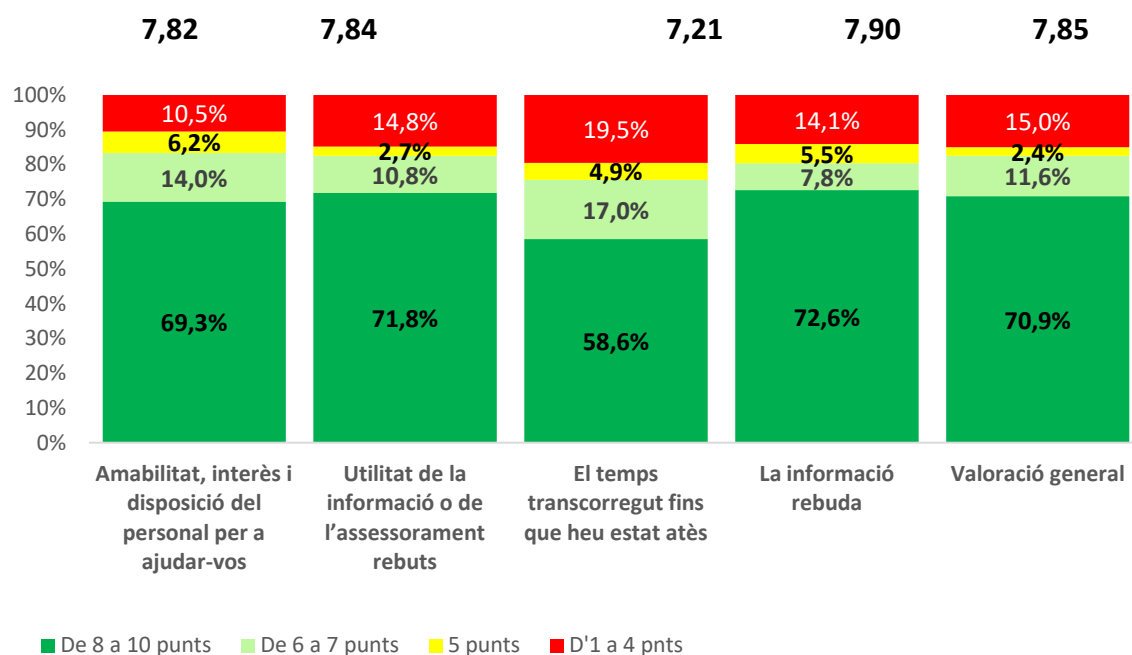
Figura 32. Utilització del 010



Pregunta: 13. Em podria avaluar la seva satisfacció envers els següents aspectes de la seva cridada al 010. Escala de 0 a 10.

La informació rebuda és l'apartat més ben valorat pels entrevistats/des (7,90 punts), seguit de la utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts (7,84 punts) i l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (7,82 punts). La valoració general del servei és valorada amb una mitjana de 7,8 punts.

Figura 33. Satisfacció dels aspectes de la seva cridada al 010



Base: 939 entrevistats/des que han cridat alguna vegada al 010

Pregunta: 13. Em podria avaluar la seva satisfacció envers els següents aspectes de la seva cridada al 010. Escala de 0 a 10.

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

Els entrevistats/des de 45 a 64 anys són els que millor valoren l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (8,08 punts), seguit dels de 18 a 29 anys (7,82 punts), de 30 a 44 anys (7,72 punts) i de 65 i més anys (7,39 punts). La població masculina valora millor que la femenina aquest atribut (7,98 i 7,73 punts respectivament).

Figura 34. Valoració de l'amabilitat rebuda segons gènere i grup d'edat



Base: 939 entrevistats/des que han cridat alguna vegada al 010

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

Els entrevistats/des de 45 a 64 anys són els que millor valoren la utilitat de la informació (8,06 punts), seguit dels de 18 a 29 anys (7,8 punts), de 30 a 44 anys (7,74 punts) i de 65 i més anys (7,46 punts). Les persones masculines valoren millor que les femenines la utilitat de la informació (7,90 punts i 7,80 punts, respectivament).

Figura 35. Valoració de la utilitat de la informació segons gènere i grup d'edat



Base: 939 entrevistats/des que han cridat alguna vegada al 010

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

Els entrevistats/des de 18 a 29 anys són els que millor valoren el temps transcorregut fins que heu estat atès (7,53 punts), seguit dels de 45 a 64 anys (7,51 punts), de 65 i més anys (6,94 punts) i els de 30 a 44 anys (6,77 punts). La població masculina valoren millor que la femenina el temps transcorregut (7,28 punts i 7,17 punts, respectivament).

Figura 36. Valoració del temps transcorregut segons gènere i grup d'edat



Base: 939 entrevistats/des que han cridat alguna vegada al 010

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

Els entrevistats/des de 45 a 64 anys són els que millor valoren la informació rebuda (8,15 punts), seguit dels de 30 a 44 anys (7,88 punts), de 16 a 29 anys (7,85 punts) i els de 65 i més anys (7,35 punts). La població masculina valora millor que la femenina la informació rebuda (7,93 punts i 7,88 punts, respectivament).

Figura 37. Valoració de la informació rebuda segons gènere i grup d'edat



Base: 939 entrevistats/des que han cridat alguna vegada al 010

Valoració general del 010 segons gènere i grup d'edat

Els entrevistats/des de 45 a 64 anys són els que millor valoren de forma general l'atenció rebuda al 010 (8,07 punts), seguit dels de 16 a 29 anys (7,89 punts), dels de 30 a 44 anys (7,74 punts) i els de 65 i més anys (7,43 punts). La població masculina valora millor de forma general l'atenció rebuda al 010 que la femenina (7,96 punts i 7,78 punts, respectivament).

Figura 38. Valoració general del 010 segons gènere i grup d'edat

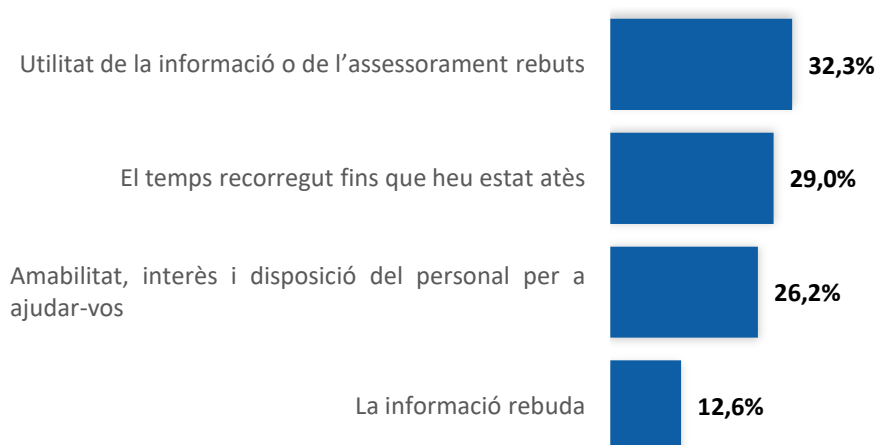


Base: 939 entrevistats/des que han cridat alguna vegada al 010

Pregunta: 14. Dels aspectes anteriorment citats, quin creu vostè què és el més important per a vostè?

La utilitat de la informació o assessorament rebuts és l'aspecte més important pels entrevistats/des (32,3%), seguit pel temps transcorregut fins que heu estat atès (29,0%), l'amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos (26,2%) i la informació rebuda (12,6%).

Figura 39. Importància dels aspectes valorats del servei 010



Base: 939 entrevistats/des que han cridat alguna vegada al 010

Pregunta: 15. Ha sol·licitat la targeta ciutadana a l'Ajuntament?

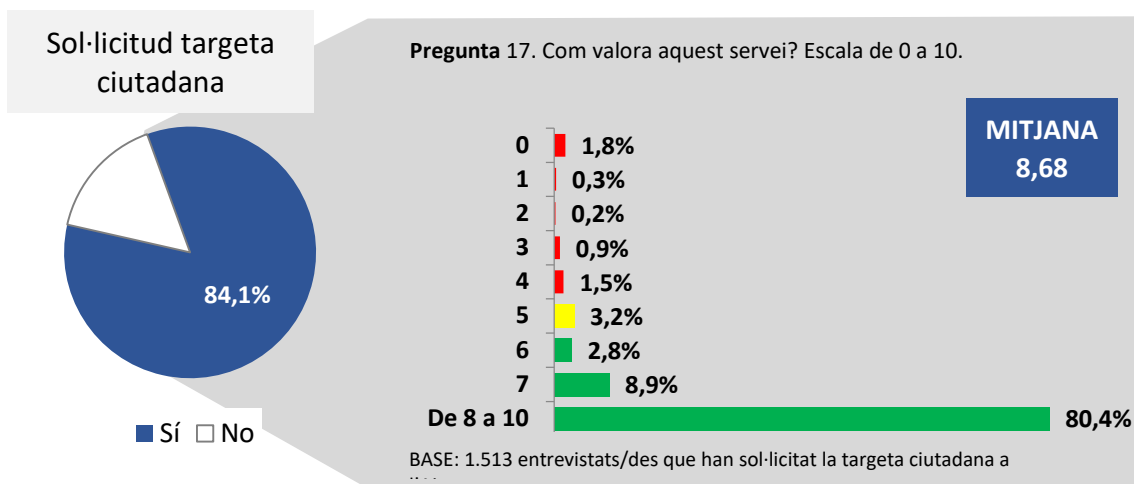
Pregunta: 16. Quin mitjà ha utilitzat per demanar la targeta ciutadana a l'Ajuntament?

Pregunta: 17. Com valoreu aquest servei? Escala de 0 a 10.

El 84,1% dels usuaris entrevistats/des han sol·licitat la targeta ciutadana a l'Ajuntament.

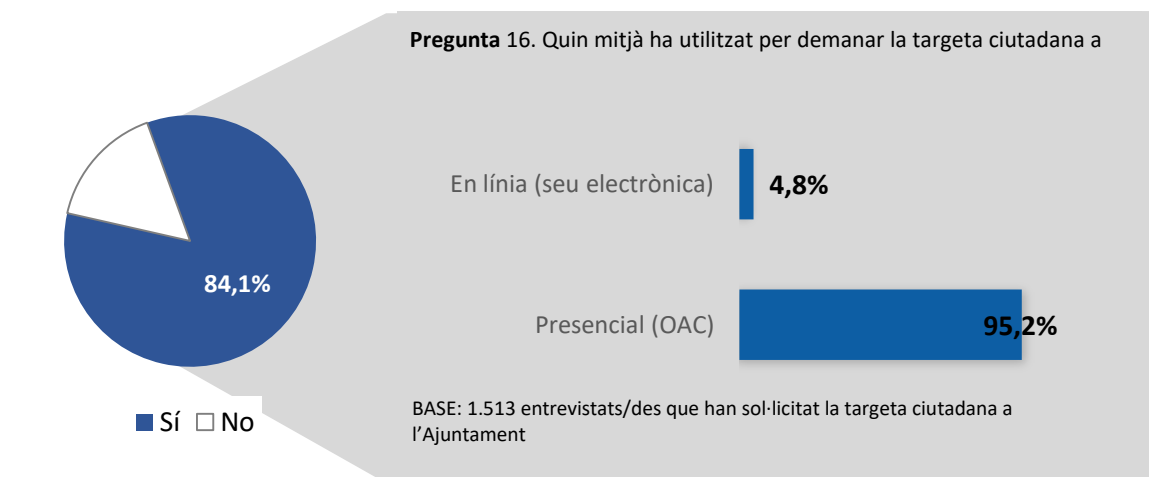
Dels que l'han sol·licitat valoren aquesta gestió amb una mitjana de 8,68 punts.

Figura 40. Sol·licitud i valoració de la targeta ciutadana



Dels que han sol·licitat alguna vegada la targeta ciutadana a l'Ajuntament, el 95,2% l'ha demanada presencialment a les OAC's.

Figura 41. Sol·licitud i mitja per demanar la targeta ciutadana

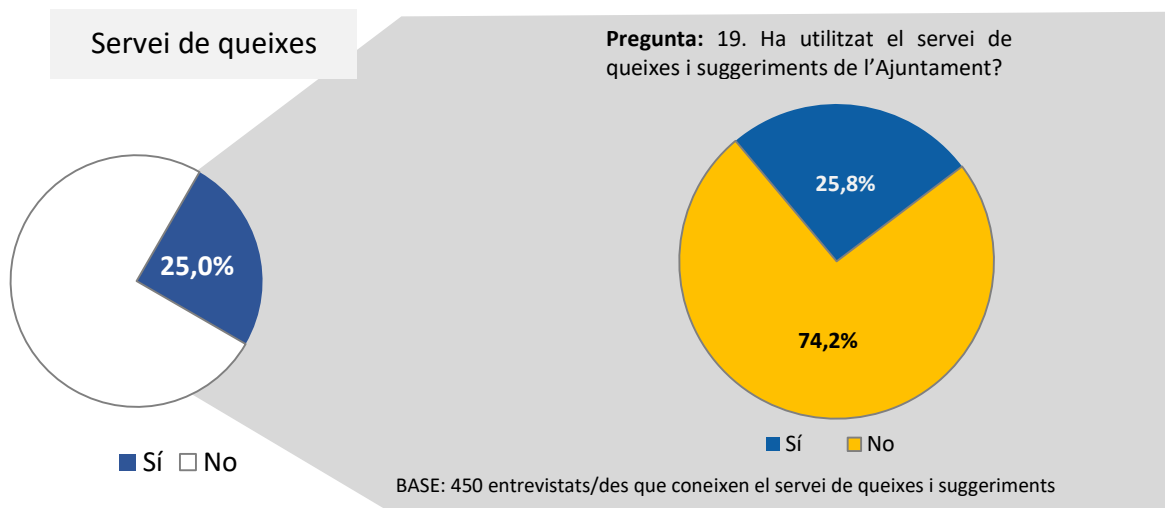


Pregunta: 18. Coneix el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

Pregunta: 19. Ha utilitzat el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

El 25% dels enquestats/des coneixen el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament. Dels que coneixen el servei el 25,8% l'han utilitzat alguna vegada.

Figura 42. Coneixement servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament

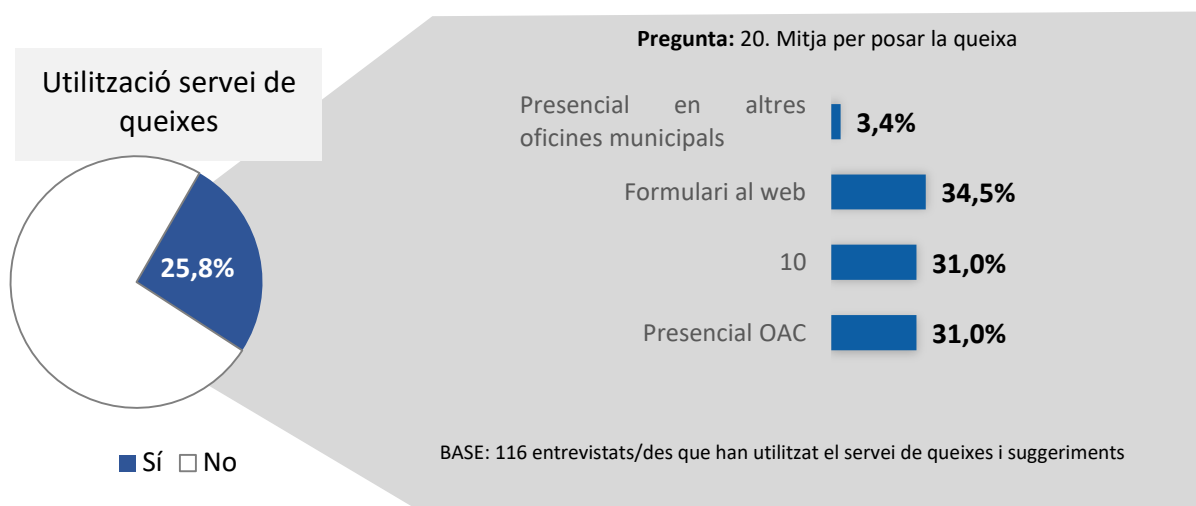


Pregunta: 19. Ha utilitzat el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

Pregunta: 20. Quin mitjà ha utilitzat per posar la queixa o i suggeriment a l'Ajuntament?

Dels que han utilitzat el servei de queixes i suggeriments (25,8%), el 34,5% han utilitzat el formulari al web, el 31,0% a l'OAC i al 010 i el 3,4% en altres oficines municipals.

Figura 43. Utilització del servei de queixes i suggeriments



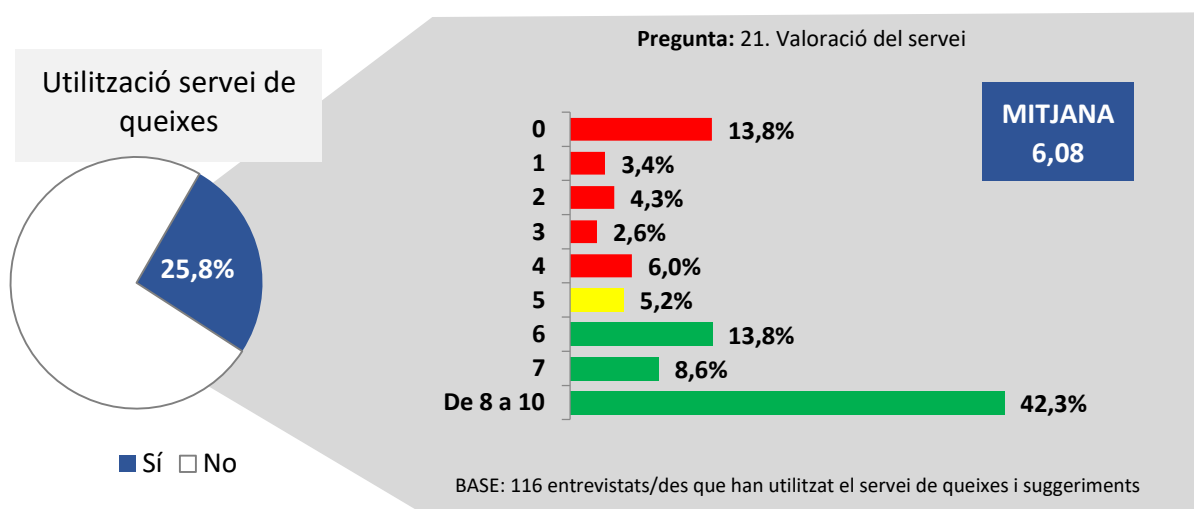
Pregunta: 19. Ha utilitzat el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

Pregunta: 21. Com valora el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

Escala de 0 a 10

Els usuaris/es que han utilitzat el servei de queixes i suggeriments el valoren amb una mitjana de 6,08 punts.

Figura 44. Valoració del servei de queixes i suggeriments

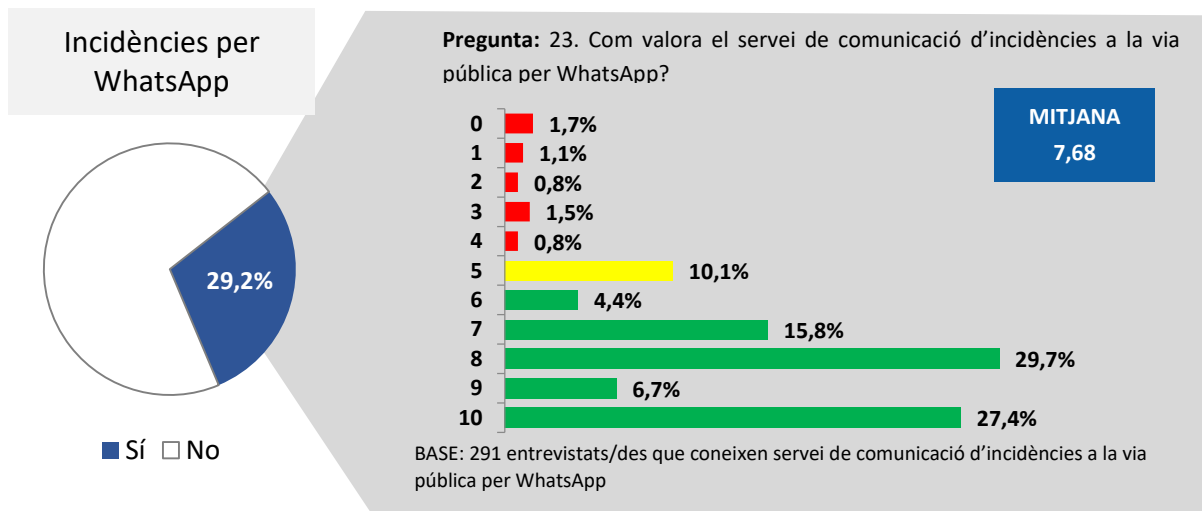


Pregunta: 22. Coneix el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp?

Pregunta: 23. Com valora el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp? Escala de 0 a 10.

El 29,2% dels entrevistats/des coneixen el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp. Els que coneixen el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp valoren amb una mitjana de 7,68 punts aquest servei.

Figura 45. Coneixement i valoració dels servei d'incidències a la via pública per WhatsApp.

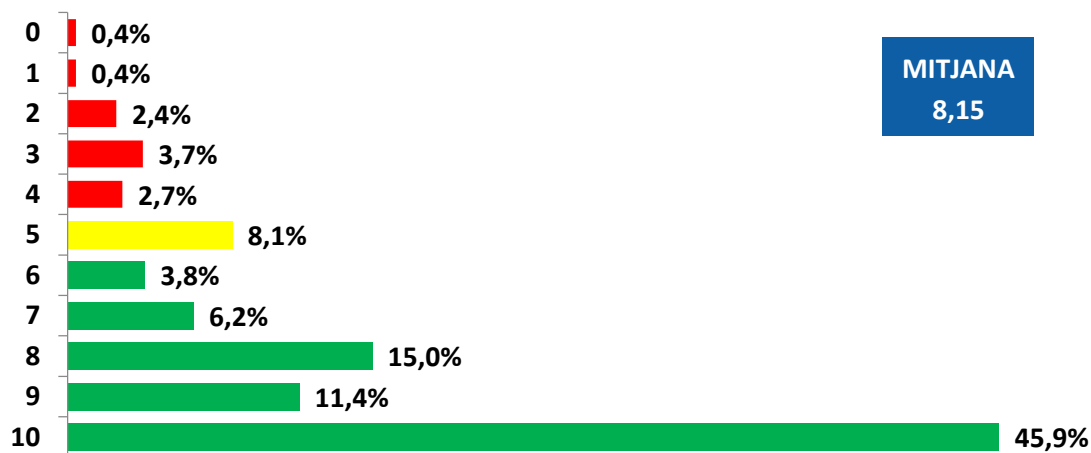


De les persones usuàries entrevistades, 185 (63%) valora el servei entre 8 i 10

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

Els enquestats/des valoren la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia amb una mitjana de 8,15 punts.

Figura 46. Valoració de la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia



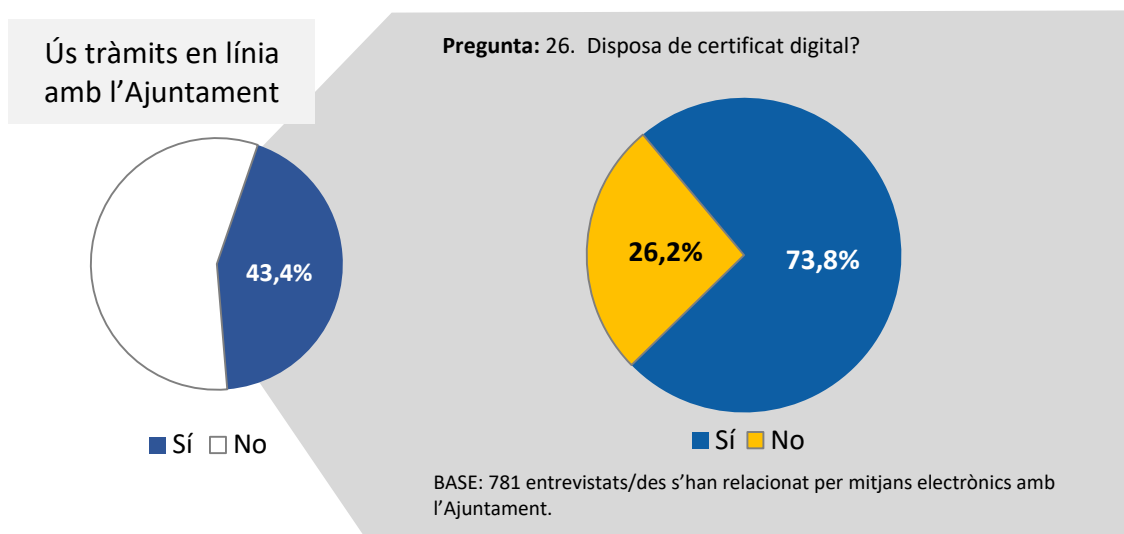
72% de les persones usuàries enquestades valoren el servei entre 8 i 10.

Pregunta: 25. Ho ha provat amb l'Ajuntament?

Pregunta: 26. Disposa de certificat digital?

El 43,4% dels entrevistats/des s'han relacionat amb l'Ajuntament per mitjans electrònics. El 73,8% dels que s'han relacionat amb l'Ajuntament per mitjans electrònics disposen de certificat digital.

Figura 47. Ús de mitjans electrònics per relacionar-se amb l'Ajuntament i disposició de certificat digital

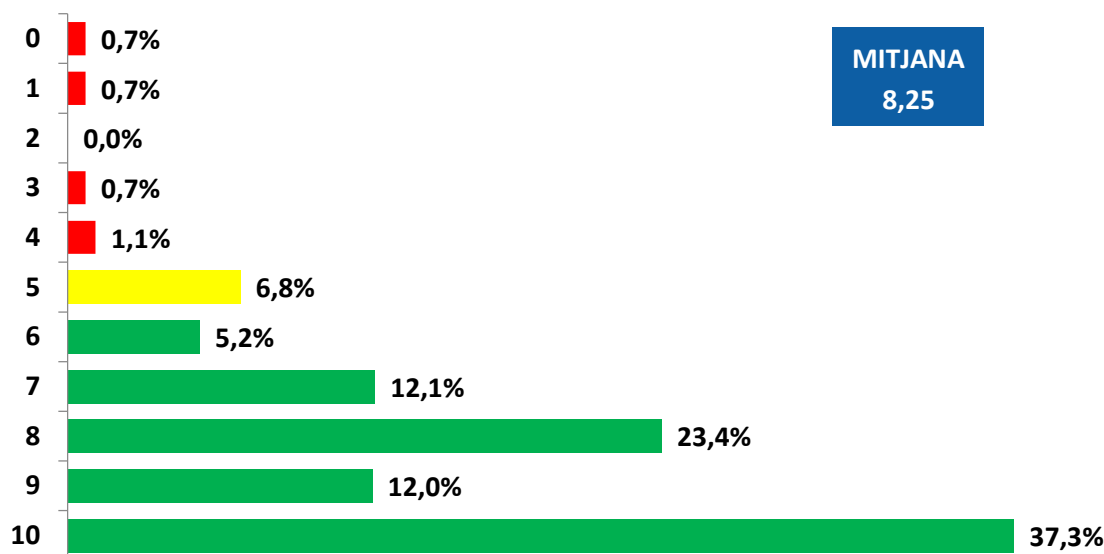


Pregunta: 27. Com valoreu aquest servei?

Escala de 0 a 10

Els enquestats/des valoren el servei de certificat digital amb una mitjana de 8,25 punts.

Figura 48. Valoració del servei de mitjans electrònics per relacionar-se amb l'Ajuntament



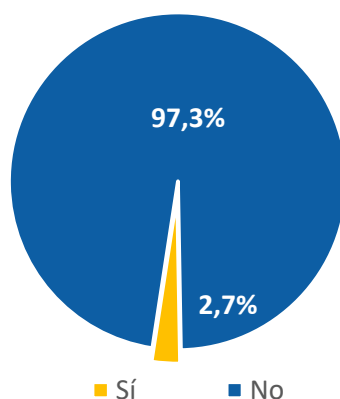
BASE: 577 entrevistats/des s'han relacionat per mitjans electrònics amb l'Ajuntament.

Dels 415 (72%) valoren el servei entre 8 i 10.

Pregunta: 28. Coneix la carta de compromisos de l'Ajuntament de Palma dels serveis d'Atenció a la Ciutadania?

Només el 2,7% dels enquestats/des coneixen la carta de compromisos de l'Ajuntament de Palma dels serveis d'Atenció a la Ciutadania.

Figura 49. Coneixement de la carta de compromisos de l'Ajuntament de Palma dels serveis d'Atenció a la Ciutadania

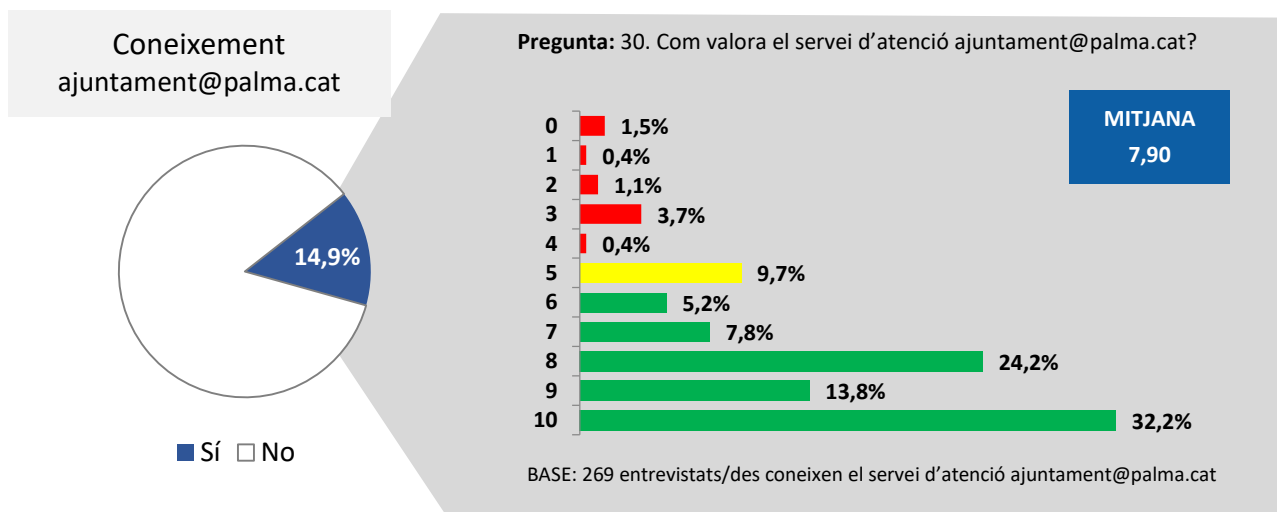


Pregunta: 29. Ha utilitzat el servei d'atenció ajuntament@palma.cat?

Pregunta: 30. Com valora el servei d'atenció ajuntament@palma.cat? Escala de 0 a 10

Els entrevistats/des que coneixen el servei d'atenció per correu electrònic valoren el servei amb una mitjana de 7,90 punts.

Figura 50. Coneixement i valoració del servei d'atenció ajuntament@palma.cat



Hi ha algun aspecte, millora o suggeriment que ens vol indicar al respecte de les OAC?

En la següent taula es mostren les millores o suggeriments aportats per un total de 998 entrevistats a la sortida de les OACs.

Taula 4. Millora o suggeriment respecte a les OAC

Millora o suggeriment	%	Millora o suggeriment	%
L'OAC està molt bé	23,1%	Reduir coes	1,4%
Ampliació/Millora de la sala d'espera	7,2%	L'atenció és molt bona	1,2%
Més cites disponibles	6,4%	La comoditat de les OAC	1,2%
Ampliació d'horaris	5,8%	Contestar al telèfon/correu electrònic	1,1%
Més punts de recarrega targeta ciutadana	5,1%	Que el personal sigui més professional	1,0%
Més personal	4,9%	Prestar més atenció a la gent gran	0,8%
Cita prèvia hauria de ser més ràpida	4,1%	Preus cars d'algunes gestions	0,8%
Reduir temps per ser atès	3,7%	Cita prèvia és innecessària	0,7%
Millorar les instal·lacions	3,1%	Poder fer gestions en altres idiomes	0,6%
Més agilitat en els tràmits	2,8%	Poder pagar multes	0,6%
Més senyalització dintre de les oficines	2,8%	Hi ha OACs on no es poden fer tots els tràmits	0,5%
Que hi hagi aparcament	2,7%	Millorar l'atenció telefònica	0,5%
Millorar el funcionament de la web	2,6%	Millorar la informació del 010	0,4%
Funcionament de la cita prèvia	2,5%	Que el 010 sigui gratuït	0,4%
Millorar la informació que presta el personal	2,5%	Bolígrafs en els punts d'atenció	0,3%
Més horaris per la tarda	2,1%	No tanta digitalització	0,2%
L'amabilitat del personal	2,0%	Accessibilitat a les OACs (entrades i sortides)	0,2%
Que la informació sigui més clara	2,0%	Poder fer més tràmits	0,1%
Més OACs	1,9%	Targeta ciutadana a totes les OAC	0,1%
Poder fer els tràmits online	1,9%	S'ha de millorar tot en general	0,1%
Poder fer gestions per telèfon/de forma presencial	1,8%	Altres	4,3%
Millorar el tracte del personal	1,5%		

Base: 998 entrevistats/des citen algun aspecte de millora o suggeriment

Model de qüestionari

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

Bon dia. Soc [NOM ENTREVISTADOR] de l'Institut Opinometre Balear, que estem fent una enquesta per a l'**Ajuntament de Palma** per tal d'avaluar el seu nivell de satisfacció envers l'atenció rebuda en la seva visita a l'OAC. Em podria respondre unes breus preguntes? Moltes gràcies per la seva col·laboració!!

SURT VD. DE REALITZAR ALGUNA GESTIÓ A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC) ?

Sí 01

No 02

No contesta 99

02 i 99 → FI DE L'ENTREVISTA

APARTAT DE SEGMENTACIÓ DE LA MOSTRA

1. És vostè resident a Palma?

1. Sí
 2. NO

2. Em podria dir la seva edat?

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

3. Em podria dir el seu gènere?

1. Home
 2. Dona
 3. No binari

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

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

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

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

APARTAT DE SATISFACCIÓ

6. A continuació li citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC. M'agradaria que em digues el seu grau de satisfacció per a cadascun d'ells, en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament).

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

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

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

8. Ha utilitzat alguna vegada la cita prèvia de l'Ajuntament de Palma per tràmits relacionats amb el padró?

- 1. Sí
- 2. NO

9. Com preferiria demanar la cita prèvia?

- 1. Via web
- 2. Per una APP
- 3. Per telèfon
- 95. Altres opcions. Especificar: _____

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

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

11. Quines altres formes de demanar informació/realitzar tràmits coneix?

- 1. Telèfon 010
- 3. Web municipal
- 4. Whatsapp
- 5. Correu electrònic ajuntament@palma.cat
- 6. Altres. Quins ? Especificar _____ i
- 98 No ho sap
- 99 No contesta

12. Ha cridat alguna vegada al 010?

- 1. Sí
- 2. NO

13. [PROGRAMADOR: preguntar si a la pregunta 12 respon Sí (valor 1) Em podria avalar la seva satisfacció envers els següents aspectes de la seva cridada al 010, en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)

Aspecte avaluat	VALORACIÓ DE 0 A 10										
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El temps transcorregut fins que heu estat atès	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La informació rebuda	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoració general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

14. Dels aspectes anteriorment citats, quin creu vostè què és el més important per a vostè?

- 1. Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos
- 2. Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts
- 3. El temps recorregut fins que heu estat atès
- 4. La informació rebuda
- 95. Altres tràmits. Especificar: _____

15. Ha sol·licitat la targeta ciutadana a l'Ajuntament?

- 1. Sí
- 2. NO

[Programador: només Si P15=1]

16. Quin mitjà ha utilitzat per demanar la targeta ciutadana a l'Ajuntament?

- 1. Presencial (OAC)
- 2. En línia (seu electrònica)

17. Com valoreu aquest servei en una escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé).

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

18. Coneix el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

- 1. Sí
- 2. NO

[PROGRAMADOR: preguntar només si a la pregunta 18 cita Sí (valor 1)]

19. Ha utilitzat el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

- 1. Sí
- 2. NO

[PROGRAMADOR: preguntar només si a la pregunta 19 cita Sí (valor 1)]

20. Quin mitjà ha utilitzat per posar la queixa o i suggeriment a l'Ajuntament?

- 1. Presencial OAC
- 2. 010
- 3. Formulari al web
- 4. Presencial en altres oficines municipals Especificar: _____

21. Com valora el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament, en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament?)

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

22. Coneix el servei de comunicació d'incidències a la via pública per Whatsapp?

1. Sí
 2. NO

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

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

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

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

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

25. Ho ha provat amb l'Ajuntament?

1. Sí
 2. NO

[PROGRAMADOR: preguntar només si a la pregunta 25 cita Sí (valor 1)]

26. Disposa de certificat digital?

1. Sí
 2. NO

[PROGRAMADOR: preguntar només si a la pregunta 26 cita Sí (valor 1)]

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

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

28. Coneix la carta de compromisos de l'Ajuntament de Palma dels serveis d'Atenció a la Ciutadania?

1. Sí
 2. NO

29. Ha utilitzat el servei d'atenció per correu electrònic (ajuntament@palma.cat)?

1. Sí
 2. NO

[PROGRAMADOR: preguntar només si a la pregunta 29 cita Sí (valor 1)]

30. Com valora el servei d'atenció per correu electrònic (ajuntament@palma.cat), en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)?

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

31. Hi ha algun aspecte, millora o suggeriment que ens vol indicar al respecte de les OAC's?

1. Anoteu resposta: _____

Moltes gracies per la seva col·laboració!!!

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

Hora de l'entrevista: ____: ____

Oficina avaluada:

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

2. COMPARATIVA DE RESULTATS DE LES ENQUESTES REALITZADES A LES PERSONES USUÀRIES DE LES OAC, ANYS 2021-2022

En aquest apartat hem realitzat una comparativa de l'estudi a usuaris/es de les OAC's dels anys 2021 i 2022.

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

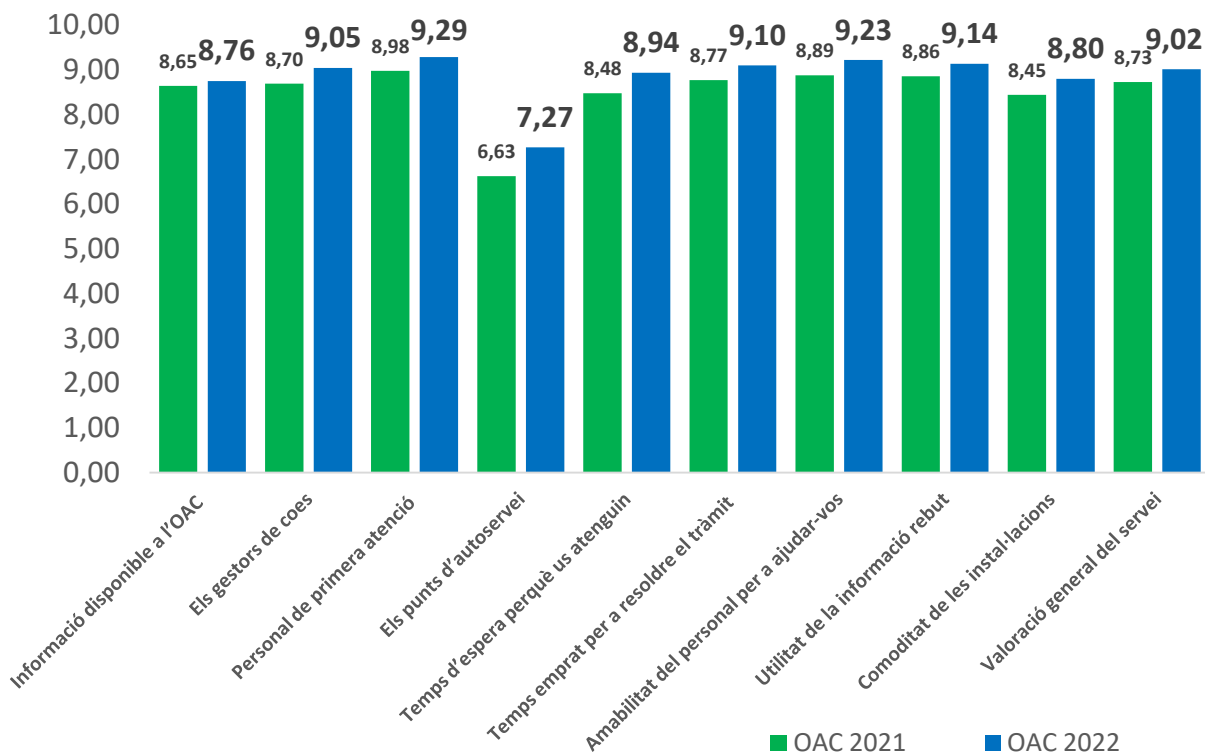
- ✓ *Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes usuaris a la sortida de les OAC, n=1.310 amb metodologia CAPI) Any 2021.*
- ✓ *Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes usuaris a la sortida de les OAC, n=1.800 amb metodologia CAPI) Any 2022*

Per la realització d'aquesta comparativa s'han escollit aquelles valoracions de la satisfacció que són comuns en cadascun dels qüestionaris emprats en la recollida de dades en els anys 2021 i 2022. A continuació descrivim quines són les variables escollides:

- *Valoracions aspectes de les OAC comparats: enquestes presencials a usuari/es de les OAC, anys 2021 i 2022.*
- *Comparativa de les importàncies de les valoracions dels aspectes de les OAC: enquestes presencials a usuari/es de les OAC, anys 2021 i 2022.*

Valoracions aspectes OAC

Figura 51. Valoracions aspectes OAC segons any



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

Comparativa importàncies OAC

Taula 3. Comparativa de les importàncies dels aspectes de les OAC

Aspecte	Any 2021	Any 2022
Temps d'espera perquè us atengueu	63,5%	63,7%
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió	62,3%	54,6%
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	42,4%	41,1%
Personal de primera atenció	35,3%	34,2%
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts	29,1%	33,2%
Informació disponible a l'OAC	29,1%	28,4%
Comoditat de les instal·lacions	8,5%	17,8%
Els gestors de coes	13,3%	12,2%
Els punts d'autoservei	8,2%	8,6%

Resum de resultats i conclusions

En aquest apartat fem un resum dels principals resultats obtinguts de l'enquesta a usuaris/es de les OAC's a l'any 2022.

- ✓ El 90,9% dels entrevistats/des són residents a Palma i el 9,1% residents a la Part Forana.
- ✓ El 34,4% dels usuaris/es de les OAC tenen de 45 a 64 anys, el 30,7% de 30 a 44 anys, el 21,3% de 16 a 29 anys i el 14,3% tenen 65 i més anys.
- ✓ El 59,1% dels entrevistats/des a les OAC han estat de gènere femení i el 40,9% de gènere masculí.
- ✓ El 43,7% dels usuaris entrevistats/des treballen per compte d'altri, el 20,2% són aturats/des, l'11,51% treballen per compte propi i el 16,6% són jubilats/des o pensionistes.
- ✓ El 27,6% dels usuaris entrevistats/des han visitat l'OAC pel tràmit de l'empadronament, el 21,7% pel certificat de viatge/empadronament, el 16,5% per la targeta ciutadana, el 9,5% pel registre, el 8,7% pel pagament d'impostos o multes, el 6,3% per demanar informació, el 3,5% per gestions de serveis i ajudes socials, l'1,7% per reclamacions, l'1,6% per temes urbanístics, el 0,8% per l'ACIRE i el 0,2% per autoliquidació.
- ✓ L'aspecte més ben valorat és el personal de primera atenció (9,29 punts), seguit de l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (9,23 punts) i la utilitat de la informació o assessorament rebuts (9,14 punts). L'aspecte que no arriba al 80% de les valoracions de 8 fins a 10 és els punts d'autoservei (45,9%).
- ✓ El temps d'espera perquè us atenguin és l'aspecte més important pels usuaris/es de les OAC entrevistats/des (63,7%), seguit de temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (54,6%), l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (41,1%), el personal de primera atenció (34,2%), la utilitat de la informació rebuda (33,2%), la informació disponible a l'OAC (28,4%), la comoditat de les instal·lacions (17,8%), els gestors de coes (13,3%), i per últim, els punts d'autoservei (8,6%).
- ✓ Els usuaris de l'OAC de Cort són els que millor valoren el temps d'espera perquè us atenguin (9,25 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 65 i més anys (9,09 punts). La població masculina valora millor que la femenina el temps d'espera perquè us atenguin (9,01 i 8,90 punts, respectivament). Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents de la Part Forana (8,97 punts i 8,69 punts, respectivament).
- ✓ Els usuaris de l'OAC de Sant Ferran són els que millor valoren el temps emprat per a resoldre el tràmit (9,45 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 65 i més anys (9,30 punts). Els enquestats de gènere femení valoren millor que els de gènere masculí el temps emprat per a resoldre el tràmit (9,16 i 9,03 punts, respectivament). Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,15 punts i 8,64 punts, respectivament).
- ✓ Els usuaris de l'OAC de s'Escorxador són els que millor valoren l'amabilitat, interès i disposició del personal (9,51 punts). Per grups d'edat els que millor

valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (9,28 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere en la valoració de l'amabilitat, interès i disposició del personal. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents de la Part Forana (9,23 punts i 9,18 punts, respectivament).

- ✓ *Els usuaris de l'OAC de Pere Garau són els que millor valoren el personal de primera atenció (9,76 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (9,39 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere en la valoració del personal de primera atenció. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents de la Part Forana (9,30 punts i 9,19 punts, respectivament).*
- ✓ *Els usuaris de l'OAC de Pere Garau són els que millor valoren la utilitat de la informació rebuda (9,57 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 65 i més anys (8,96 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere en la valoració de la utilitat de la informació rebuda. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,17 punts i 8,77 punts, respectivament).*
- ✓ *Els usuaris de l'OAC de S'Arenal són els que millor valoren la informació disponible a l'OAC (9,12 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (8,84 punts). La població femenina valora millor que la masculina la informació disponible a les OAC (8,85 punts i 8,62 punts, respectivament). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons residència en la valoració de la informació disponible a l'OAC.*
- ✓ *Els usuaris de l'OAC de Pere Garau són els que millor valoren els gestors de coes (9,67 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 65 i més anys (9,12 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere. ni lloc de residència en la valoració dels gestors de coes. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,07 punts i 8,89 punts, respectivament).*
- ✓ *Els usuaris de l'OAC d'Avingudes són els que millor valoren la comoditat de les instal·lacions (9,26 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 16 a 29 anys (8,89 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere ni per lloc de residència en la valoració de la comoditat de les instal·lacions.*
- ✓ *Els usuaris de l'OAC de Son Ferriol són els que millor valoren els punts d'autoservei (9,06 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 30 a 44 anys (7,32 punts). Els enquestats de gènere masculí valoren millor que les de gènere femení els punts d'autoservei (7,54 punts i 7,09 punts, respectivament). Els residents a la Part Forana valoren millor aquest aspecte que els residents a Palma (7,61 punts i 7,24 punts, respectivament).*
- ✓ *Els usuaris de l'OAC de Sant Ferran són els que millor valoració general fan del servei (9,11 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (8,77 punts). La població femenina valora millor que la masculina de forma general el servei prestat a les OAC (8,77 punts i 8,69*

punts, respectivament). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons residència en la valoració general del servei.

- ✓ El 79,6% dels entrevistats/des ha utilitzat alguna vegada la cita prèvia de l'Ajuntament de Palma per tràmits relacionats amb el padró.
- ✓ El 39,3% de la població enquestada preferiria demanar la cita prèvia via web, el 35,4% per telèfon, el 14,7% presencialment, el 9,8% per una APP i el 0,8% li és indiferent.
- ✓ Els usuaris/es valoren amb una mitjana de 6,62 punts el servei de cita prèvia.
- ✓ El 68,1% de la població enquestada cita la web municipal i el telèfon 010 com altres formes de demanar informació/realitzar tràmits, el 23,7% mitjançant correu electrònic i el 23,3% per Whatsapp.
- ✓ El 52,2% dels enquestats/des han cridat al servei d'atenció ciutadana 010 alguna vegada.
- ✓ La informació rebuda és l'apartat més ben valorat pels entrevistats/des (7,90 punts), seguit de la utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts (7,84 punts) i l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (7,82 punts). La valoració general del servei és valorada amb una mitjana de 7,8 punts.
- ✓ Els entrevistats/des de 45 a 64 anys són els que millor valoren l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (8,08 punts), seguit dels de 18 a 29 anys (7,82 punts), de 30 a 44 anys (7,72 punts) i de 65 i més anys (7,39 punts). La població masculina valora millor que la femenina aquest atribut (7,98 i 7,73 punts respectivament).
- ✓ Els entrevistats/des de 45 a 64 anys són els que millor valoren la utilitat de la informació (8,06 punts), seguit dels de 18 a 29 anys (7,8 punts), de 30 a 44 anys (7,74 punts) i de 65 i més anys (7,46 punts). La població masculina valora millor que la femenina la utilitat de la informació (7,90 punts i 7,80 punts, respectivament).
- ✓ Els entrevistats/des de 18 a 29 anys són els que millor valoren el temps transcorregut fins que heu estat atès (7,53 punts), seguit dels de 45 a 64 anys (7,51 punts), de 65 i més anys (6,94 punts) i els de 30 a 44 anys (6,77 punts). Els enquestats de gènere masculí valoren millor que les de gènere femení la el temps transcorregut (7,28 punts i 7,17 punts, respectivament).
- ✓ Els entrevistats/des de 45 a 64 anys són els que millor valoren la informació rebuda (8,15 punts), seguit dels de 30 a 44 anys (7,88 punts), de 16 a 29 anys (7,85 punts) i els de 65 i més anys (7,35 punts). Les persones de gènere masculí valoren millor que les de gènere femení la informació rebuda (7,93 punts i 7,88 punts, respectivament).
- ✓ Els entrevistats/des de 45 a 64 anys són els que millor valoren de forma general l'atenció rebuda al 010 (8,07 punts), seguit dels de 16 a 29 anys (7,89 punts), dels de 30 a 44 anys (7,74 punts) i els de 65 i més anys (7,43 punts). La població masculina valora millor de forma general l'atenció rebuda al 010 que la femenina (7,96 punts i 7,78 punts, respectivament).
- ✓ La utilitat de la informació o assessorament rebuts és l'aspecte més important pels entrevistats/des (32,3%), seguit pel temps transcorregut fins que heu estat atès (29,0%), l'amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos (26,2%) i la informació rebuda (12,6%).

- ✓ *El 69,2% dels usuaris entrevistats/des han sol·licitat la targeta ciutadana a l'Ajuntament. Dels que l'han sol·licitat valoren aquesta gestió amb una mitjana de 8,68 punts.*
- ✓ *El 95,2% ha demanat la targeta ciutadana presencialment a les OAC's.*
- ✓ *El 25% dels enquestats/des coneixen el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament. Dels que coneixen el servei el 25,8% l'han utilitzat alguna vegada.*
- ✓ *Dels que han utilitzat el servei de queixes i suggeriments (25,8%), el 34,5% han utilitzat el formulari al web, el 31,0% a l'OAC i al 010 i el 3,4% en altres oficines municipals.*
- ✓ *Els usuaris/es que han utilitzat el servei de queixes i suggeriments el valoren amb una mitjana de 6,08 punts. El 29,2% dels entrevistats/des coneixen el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp.*
- ✓ *Els que coneixen el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp valoren amb una mitjana de 7,68 punts aquest servei.*
- ✓ *Els enquestats/des valoren la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia amb una mitjana de 8,15 punts.*
- ✓ *El 43,4% dels entrevistats/des s'han relacionat amb l'Ajuntament per mitjans electrònics. El 73,8% dels que s'han relacionat amb l'Ajuntament per mitjans electrònics disposen de certificat digital.*
- ✓ *Els enquestats/des valoren el servei de certificat digital amb una mitjana de 8,25 punts.*
- ✓ *Només el 2,3% dels enquestats/des coneixen la carta de compromisos de l'Ajuntament de Palma dels serveis d'Atenció a la Ciutadania.*
- ✓ *Els entrevistats/des que coneixen el servei d'atenció per correu electrònic valoren el servei amb una mitjana de 7,90 punts.*
- ✓ *Les valoracions mitjanes dels aspectes valorats en la present edició són superiors a les de l'any 2021.*
- ✓ *L'ordre de les importàncies dels aspectes atorgades pels usuaris/es entrevistats no varia en funció de l'any de realització de l'enquesta.*

**Anàlisi multivariant dels aspectes que configuren la satisfacció general,
OAC de Palma, 2022**

La valoració de les OACs com a recurs públic d'atenció a la ciutadania contempla una nota global i notes parcials sobre diferents aspectes del servei, tot des del punt de vista de la satisfacció dels usuaris.

Al disposar d'aquest conjunt de variables, cobra sentit analitzar fins a quin punt la satisfacció sobre els aspectes parcials que configuren el servei determinen la satisfacció global. Una anàlisi d'aquest tipus, proporciona informació acurada sobre quins elements del servei tenen més pes en el grau de satisfacció global manifestat pels usuaris.

Estadísticament, l'eina més adient per a realitzar una anàlisi d'aquest tipus és la regressió múltiple. Així, s'aplica un model en que la variable dependent és la satisfacció general i on les variables explicatives són les puntuacions parcials de satisfacció amb cada aspecte avaluat.

En definitiva, el model es configura de la següent forma:

Variable dependent = Satisfacció general = SG

Variables independents = Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.); Els gestors de coes; Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.); Els punts d'autoservei; Temps d'espera perquè us atenguin; Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules); Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos; Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts; Comoditat de les instal·lacions = ID (informació disponible), GC (gestor de coes), PPA (personal de primera atenció), PAS (punts d'autoservei), TEMPS1 (temps d'espera perquè us atenguin), TEMPS2 (temps emprat per a resoldre el tràmit), AMB (amabilitat del personal), UT (utilitat de la informació), COM (comoditat de les instal·lacions)

$SG^ = b_0 + b_1(ID: \text{informació disponible}) + b_2(GC: \text{gestor de coes}) + b_3(PPA: \text{personal primera atenció}) + b_4(PAS: \text{punts d'autoservei}) + b_5(TEMPS1: \text{temps d'espera perquè us atenguin}) + b_6(TEMPS2: \text{temps emprat per a resoldre el tràmit}) + b_7(AMB: \text{amabilitat del personal}) + b_8(UT: \text{utilitat de la informació}) + b_9(COM: \text{comoditat de les instal·lacions})$*

Els resultats de l'estimació d'aquest model de regressió lineal múltiple es mostren a la Taula 4. El model estimat és acceptable pel que fa a la seva capacitat predictiva sobre la satisfacció general amb les OACs, ja que les variables independents expliquen un 72,9% del comportament de la variable dependent. Tenint present que es consideren

com a bons predictors els models que tenen un 70% o més de capacitat, es pot dir que l'estimació és bastant satisfactòria.

Els resultats de la taula, proporcionen una informació addicional de gran valor. Així, observant la darrera columna es pot veure que els coeficients de totes les variables explicatives son significatius, és a dir, que totes les valoracions parcials expliquen en part la valoració general. Atenent a la columna Beta, hom pot veure quin pes té cada valoració parcial en el total. En valor absolut, el coeficient Beta més gran correspon a la variable "comoditat de les instal·lacions", de manera que aquest és el aspecte més determinant de la satisfacció general dels usuaris. Li segueixen la "utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts" i "l'amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar". Per contra, l'aspecte menys determinant de la satisfacció és el que fa referència a la "Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)". Finalment, els resultats indiquen que les relacions entre les variables independents i la dependent son, en tots els casos, positives, és a dir que, a mida que augmenta la satisfacció en cada un dels aspectes parcials, ho fa la satisfacció general. En el cas de voler fer prediccions sobre la satisfacció general, el model estimat és:

$SG^* = -0,482 + 0,035 (ID: \text{informació disponible}) + 0,069(GC: \text{gestor de coes}) + 0,051 (PPA: \text{personal primera atenció}) + 0,022 (PAS: \text{punts d'autoservei}) + 0,070 (TEMPS1: \text{temps d'espera perquè us atenguin}) + 0,072 (TEMPS2: \text{temps emprat per a resoldre el tràmit}) + 0,212 (AMB: \text{amabilitat del personal}) + 0,235 (UT: \text{utilitat de la informació}) + 0,292 (COM: \text{comoditat de les instal·lacions})$

Taula 4. Resultats del model de regressió lineal múltiple sobre la satisfacció general amb el servei proporcionat per les OACs

Variable dependent = Satisfacció general = SG	Coeficients no estandarditzats		Coeficients estandarditzats	t	Sig.*
	B	Error estàndard	Beta		
(Constant)	b0 = -0,482	0,179		-2,698	0,007
Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)	b1 = 0,035	0,014	0,040	2,474	0,013
Els gestors de coes	b2 = 0,069	0,017	0,069	3,954	0,000
Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.)	b3 = 0,051	0,017	0,051	3,104	0,002
Els punts d'autoservei	b4 = 0,022	0,007	0,047	3,218	0,001
Temps d'espera perquè us atenguin	b5 = 0,070	0,017	0,077	4,184	0,000
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules)	b6 = 0,072	0,015	0,085	4,896	0,000
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	b7 = 0,212	0,019	0,240	11,094	0,000
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts	b8 = 0,235	0,019	0,284	12,573	0,000
Comoditat de les instal·lacions	b9 = 0,292	0,015	0,327	19,627	0,000
Bondat de l'ajust = Capacitat explicativa = R ² ajustat		72,9%			

*Nota: els coeficients del model de regressió son significatius quan el valor de la significació és inferior a 0,025.

Un altre aspecte de la satisfacció que es pot analitzar utilitzant tècniques multivariants és la forma en que s'estructura internament la informació recollida pel que fa a representar conceptes latents (no observats directament) sobre la mateixa. Aplicant la tècnica factorial anomenada anàlisi de components principals, que té com a objectiu resumir la informació proporcionada per un conjunt de variables correlacionades entre sí per extreure un nombre reduït de variables latents que les representen, en el cas del conjunt de variables explicatives de la satisfacció general amb les OACs s'obtenen els resultats que mostra la Taula 5.

Segons aquests resultats, el conjunt de 9 variables explicatives de la satisfacció general, es pot resumir en 2 components principals. Aquestes noves variables representen conceptes latents relacionats amb la satisfacció que proporciona el servei. Els coeficients de la Taula 2 son coeficients de correlació entre les variables originals observades i les variables latents que les resumeixen. Observant la primera component principal, hom pot veure que està intensament correlacionada amb quatre aspectes del servei, que son:

- *Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules)*
- *Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos*
- *Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts*
- *Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)*

Per tant, el concepte latent que representa aquesta component principal es pot interpretar com "satisfacció amb els aspectes directes o d'interacció en l'experiència al servei". En canvi, la segona component principal, està correlacionada amb:

- *Els gestors de coes*
- *Temps d'espera perquè us atenguin*
- *Comoditat de les instal•lacions*
- *Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.)*
- *Els punts d'autoservei (força dèbil)*

Per tant, aquesta segona variable latent, fa referència als aspectes complementaris no directament corresponents al moment la interacció amb el personal del servei. En definitiva, la satisfacció amb les OACs es divideix en dos blocs: un que fa referència als aspectes de la interacció personal i directa, i un altre que fa referència als aspectes preliminars i anteriors a l'experiència personal d'atenció.

Pel que fa a l'efectivitat de les dues variables latents en reproduir la informació del conjunt de variables originals, els resultats indiquen que cada un dels aspectes que representen reproduïx al voltant d'una quarta part de les valoracions atorgades pels usuaris. En conjunt, aquestes dues components principals recullen quasi un 53% de la informació original. Això significa que hi ha un 47% que no pot ser captat i, per tant, cal deduir que hi ha altres aspectes que també poden formar part dels que configuren la satisfacció, però que no estan inclosos a la llista de preguntes originals.

Taula 5. Matriu de components principals extretes del conjunt de variables explicatives

Matriu de components rotades	Components	
	1	2
Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)	0,494	0,315
Els gestors de coes	0,118	0,791
Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.)	0,327	0,568
Els punts d'autoservei	0,129	0,320
Temps d'espera perquè us atenguin	0,163	0,790
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules)	0,699	0,203
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	0,811	0,256
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts	0,896	0,151
Comoditat de les instal·lacions	0,255	0,632
Variació explicada		
Component principal 1	26,91%	
Component principal 2	25,58%	
Total	52,49%	

A partir de l'obtenció d'aquestes dues variables latents, s'ha fet un anàlisi de regressió final on la satisfacció general actua com a dependent i les dues variables latents extretes a l'anàlisi anterior actuen com a explicatives.

El resultat es mostra a la Taula 6. Segons aquest, els aspectes directes de l'atenció són els que més pesen en la determinació de la satisfacció general. En altres paraules: per a un usuari és més determinant de la seva satisfacció el rebre un assessorament útil, que resolgui els motius de la sol·licitud d'atenció, que sigui amable i que es resolgui en el temps més breu possible, que la comoditat de les instal·lacions, les cues, el temps d'espera i aspectes similars.

Taula 6. Anàlisi de regressió sobre la satisfacció general fent servir variables latents com a explicatives

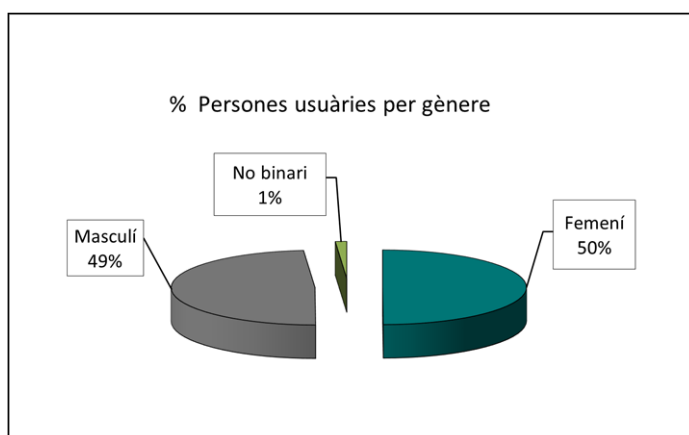
Variable depenent = Satisfacció general = SG	Coeficients no estandarditzats		Coeficients estandarditzats	t	Sig.*
	B	Error estàndard	Beta		
(Constant)	9,073	0,022		406,205	0,000
Aspectes directament corresponents al moment la interacció amb el personal del servei	0,97	0,022	0,655	43,393	0,000
Aspectes preliminars o complementaris no directament corresponents al moment la interacció amb el personal del servei	0,74	0,022	0,5	33,131	0,000
Bondat de l'ajust = Capacitat explicativa = R ² ajustat		67,9%			

3. RECOLLIDA D'INFORMACIÓ AL SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC (AJUNTAMENT@PALMA.CAT) –ELABORACIÓ PRÒPIA–

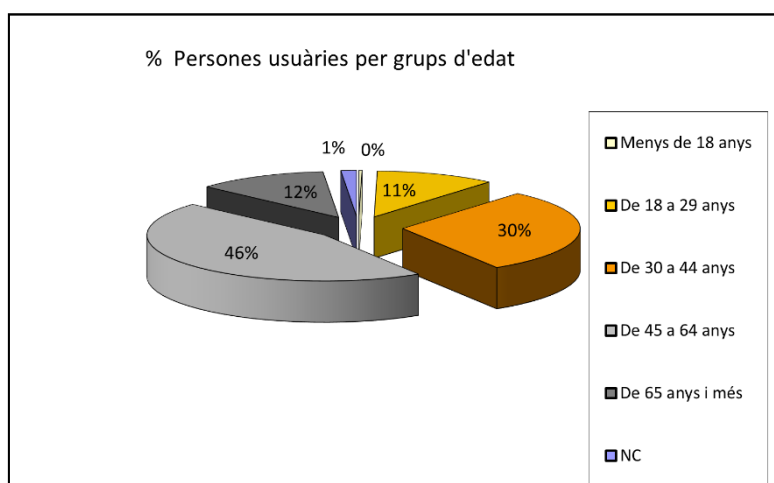
El servei d'atenció per correu electrònic, que l'any 2022 ha rebut **17.865** correus electrònics , envia una enquesta amb un enllaç a la resposta al correu electrònic que el ciutadà ens trameta. L'han contestada **705** persones, mostra representativa considerant una distribució Normal de la mitjana amb un error mostral de $\pm 3,69\%$ per un interval de confiança del 95,5%. L'any 2021 vàrem rebre 461 enquestes, en el 2020 875 i en el 2019, 575.

Dades sociodemogràfiques

La distribució per gènere ha estat pràcticament equitativa.



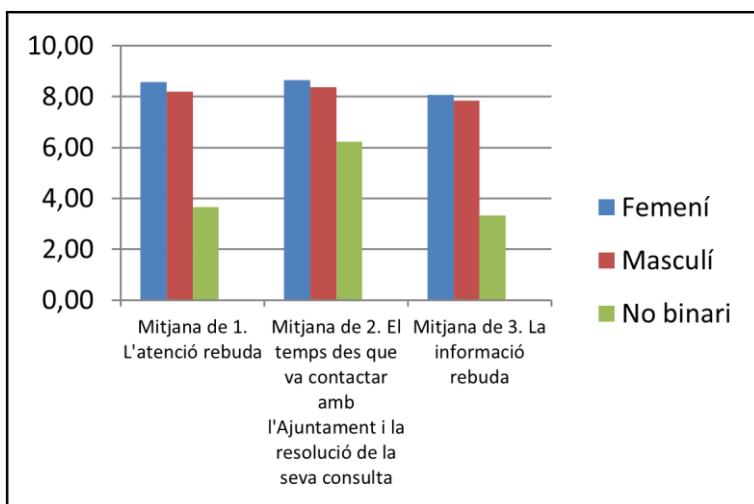
Quant a l'edat, la majoria són persones de 45 a 64 anys i de 30 a 44.



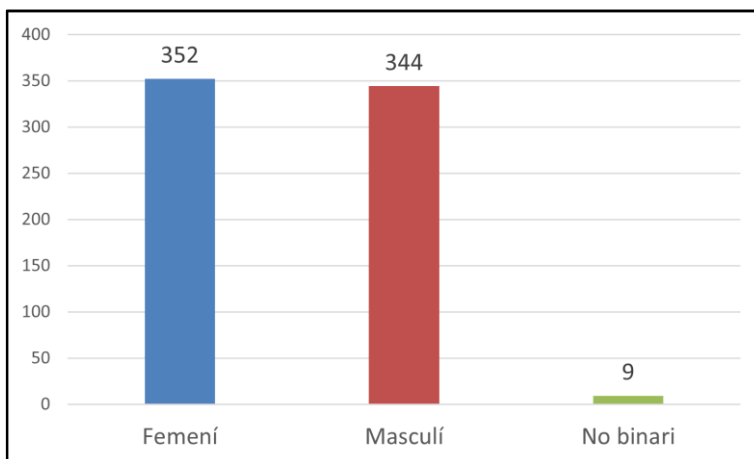
Recollida de satisfacció

Per gènere

La mitjana de satisfacció dels atributs consultats ha estat homogènia, entre ells i pels gèneres femení i masculí, s'han concentrat dins un interval molt concret [7,85 i 8,65].

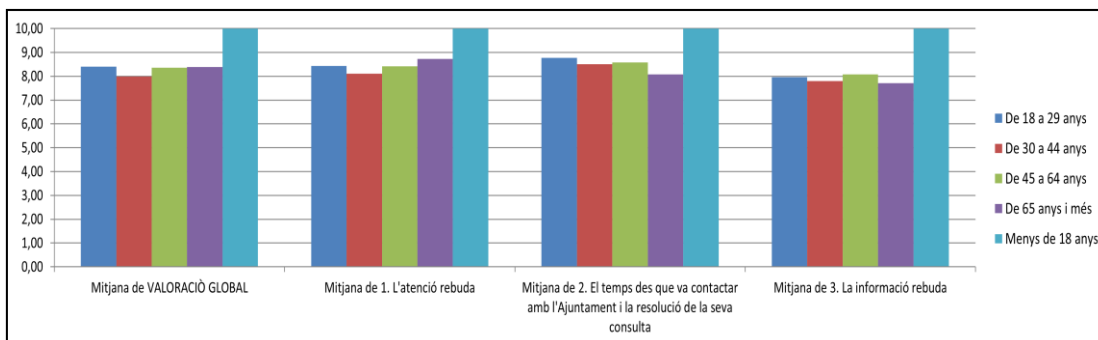


Els resultats recollits pel que fa a gènere no binari no resulten comparables per la notòria diferència en la quantitat de qüestionaris per avaluar; tot i així es pot deduir que poden seguir la tendència general donant com a més important a l'atribut de rapidesa en l'atenció.



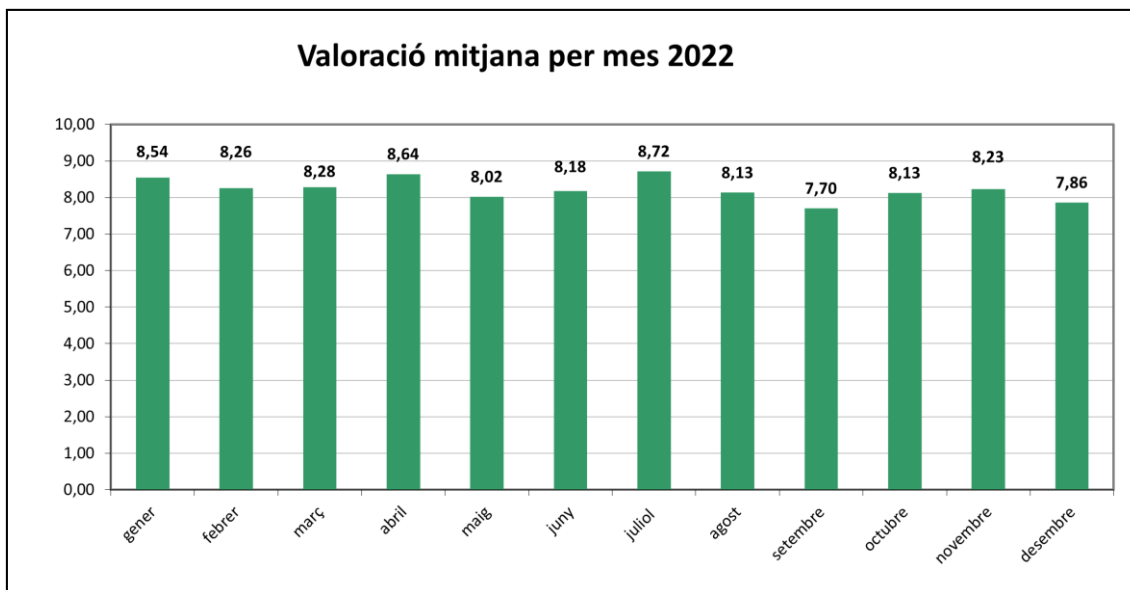
Per edat

La mitjana per grups d'edat resulta homogènia entorn als 8 punts sense tenir en compte els menors de 18 anys que no aporten informació a la comparació per la quantitat d'enquestes rebudes, 2 concretament.



Per data

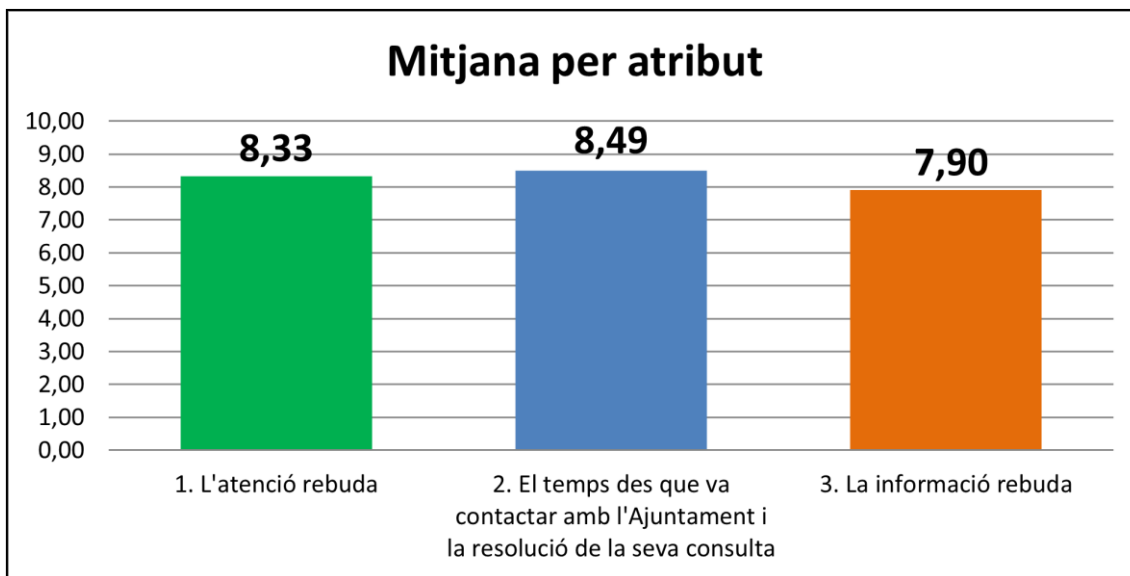
Es pot observar es recullen unes valoracions estables dins l'interval de **[8,72 i 7,70]**, predominant 10 mesos sobre els 8 punts.



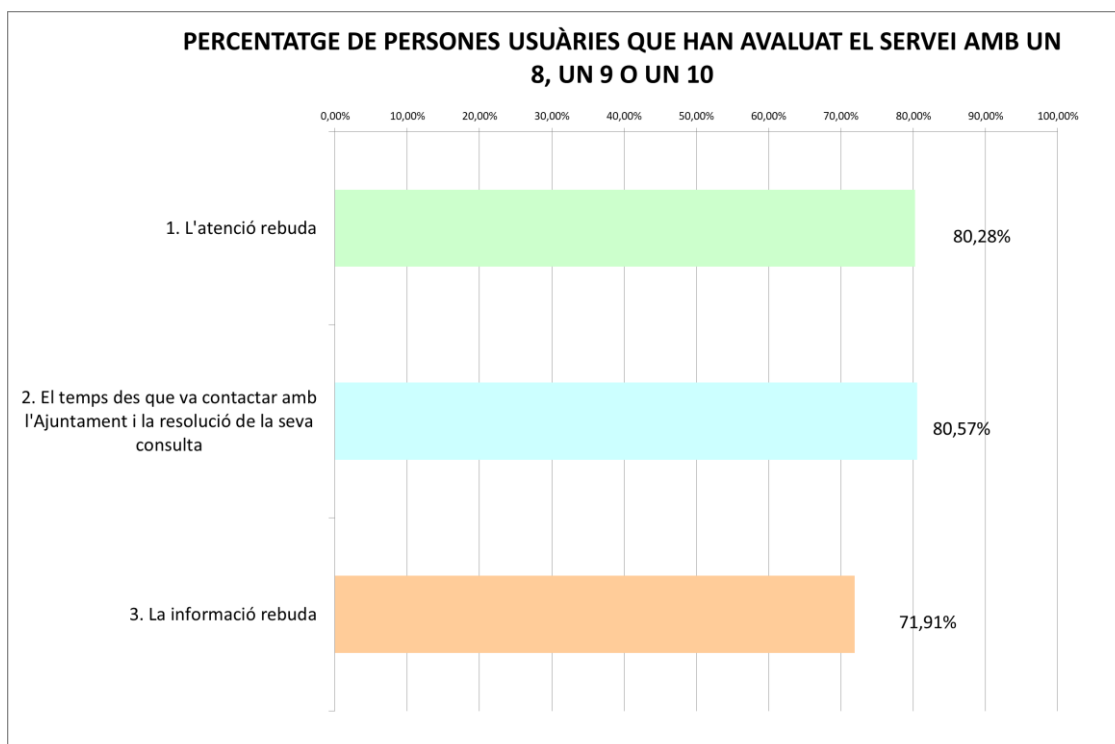
En general

La valoració global és de **8,23** punts damunt 10.

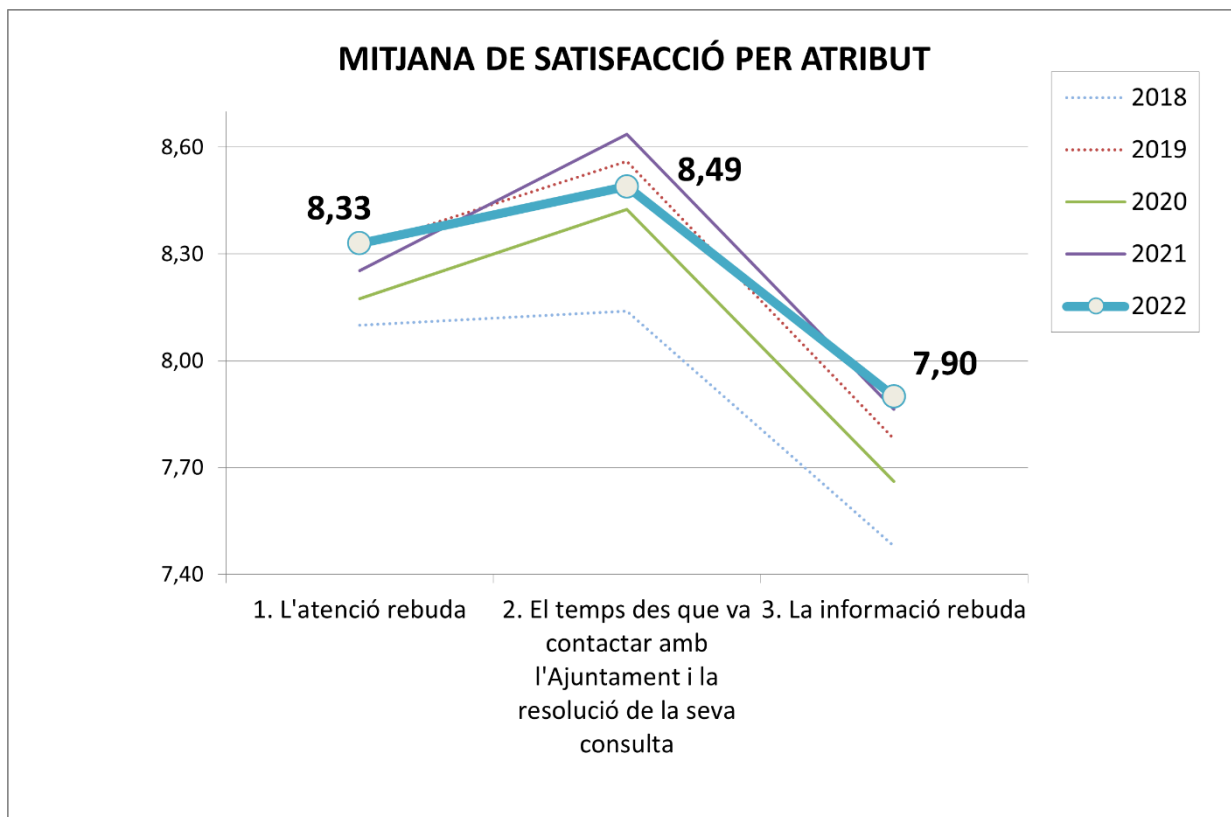
L'atribut més ben avaluat ha estat el temps de resposta. Hem de recordar que tenim el compromís de resposta el mateix dia o el següent laborable.



Si tenim en compte les valoracions de 8, 9 i 10, indicadors de la bona qualitat d'un servei, podem observar que en tots els casos més d'un 70% de les persones usuàries han valorat cadascun dels atributs amb 8, un 9 o un 10.

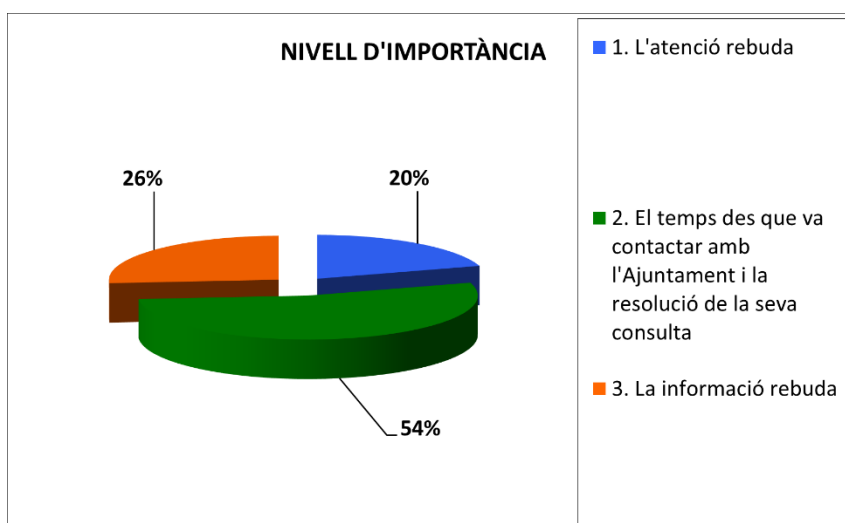


L'evolució als darrers anys ha estat la següent:



Recollida d'importància

316 persones han contestat la qüestió relativa a la importància destacant la bona consideració per la rapidesa de l'Ajuntament a l'hora de contactar amb les persones usuàries.



Observacions

S'han rebut **266 observacions** que es poden trobar a l'annex al final d'aquest document.

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

1. Bona feina del SAT
2. Queixes per l'idioma de la resposta.
3. Més importància de la resolució que la rapidesa.
4. Queixa per dificultats informàtiques de la web.
5. Queixes sobre la falta d'atenció telefònica d'altres serveis.

Pel que fa al qüestionari

S'ha demanat una **valoració del qüestionari, que ha estat d'un 8,13**, en una escala del 0 al 10. Han **contestat 680 persones**.

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

Model de qüestionari

DADES SOCIDEMOGRÀFIQUES

GÈNERE

EDAT

VALORACIÓ GENERAL

Atenció i informació rebuda quan heu contactat mitjançant el correu electrònic ajuntament@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**
- 2. El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament i la resolució de la vostra consulta**
- 3. La informació rebuda**

IMPORTÀNCIA

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

VALORACIÓ GLOBAL

OBSERVACIONS GENERALS

Hi ha res més que vulgueu afegir?

ENQUESTA

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

Què canviaríeu de l'enquesta?

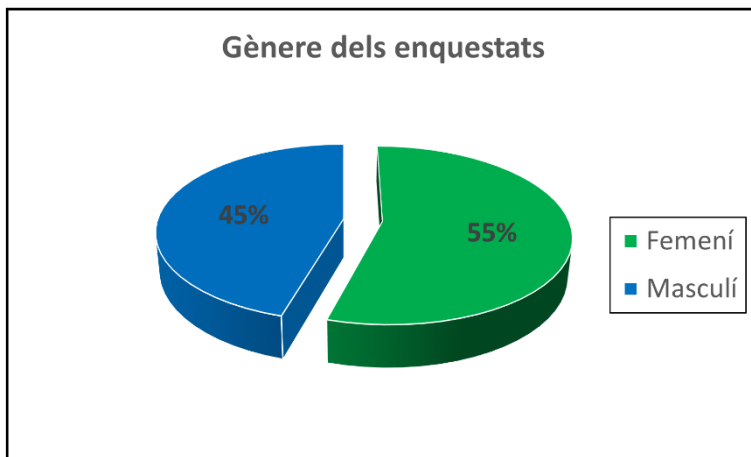
4. RECOLLIDA D'INFORMACIÓ AL SERVEI DE TARGETA CIUTADANA (SOL·LICITUDS EN LÍNIA) –ELABORACIÓ PRÒPIA–

ENQUESTES EN LÍNIA

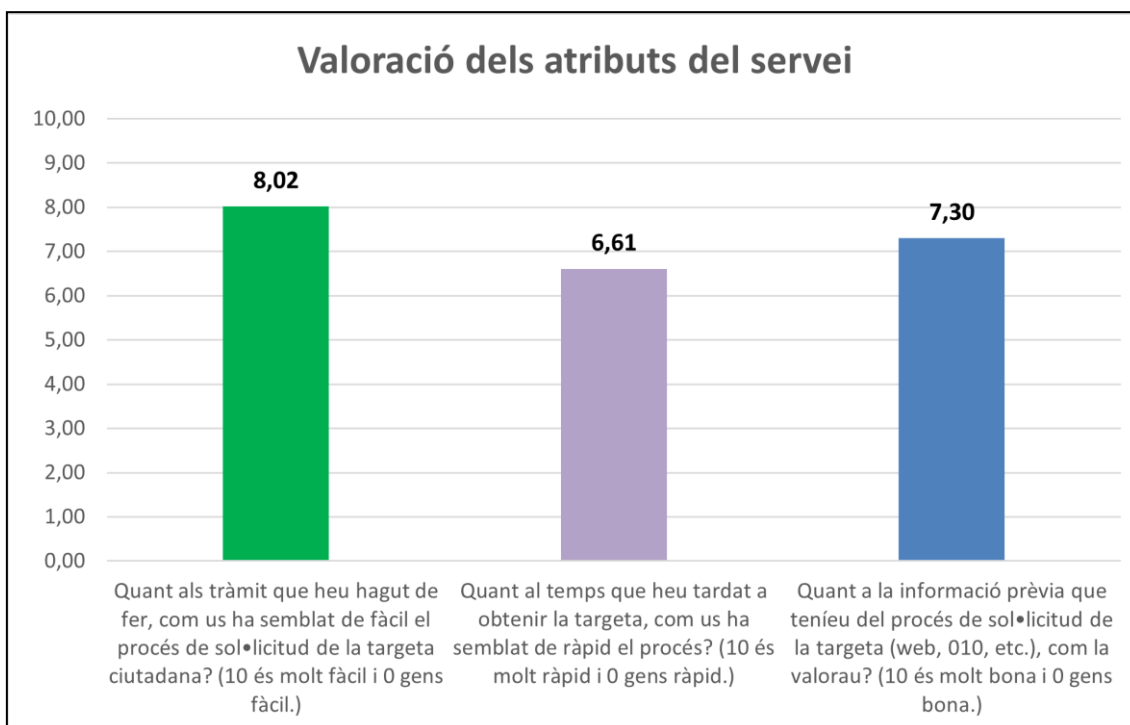
L'any 2022 s'han tramitat **752** sol·licituds i s'han rebut **174** enquestes; mostra representativa considerant una distribució Normal de la mitjana amb un error mostral de $\pm 6,52\%$ per un interval de confiança del 95,5%.

En el 2021: 54, en el 2020 i 2019, 70 i 53 respectivament.

La distribució per gènere és la següent:



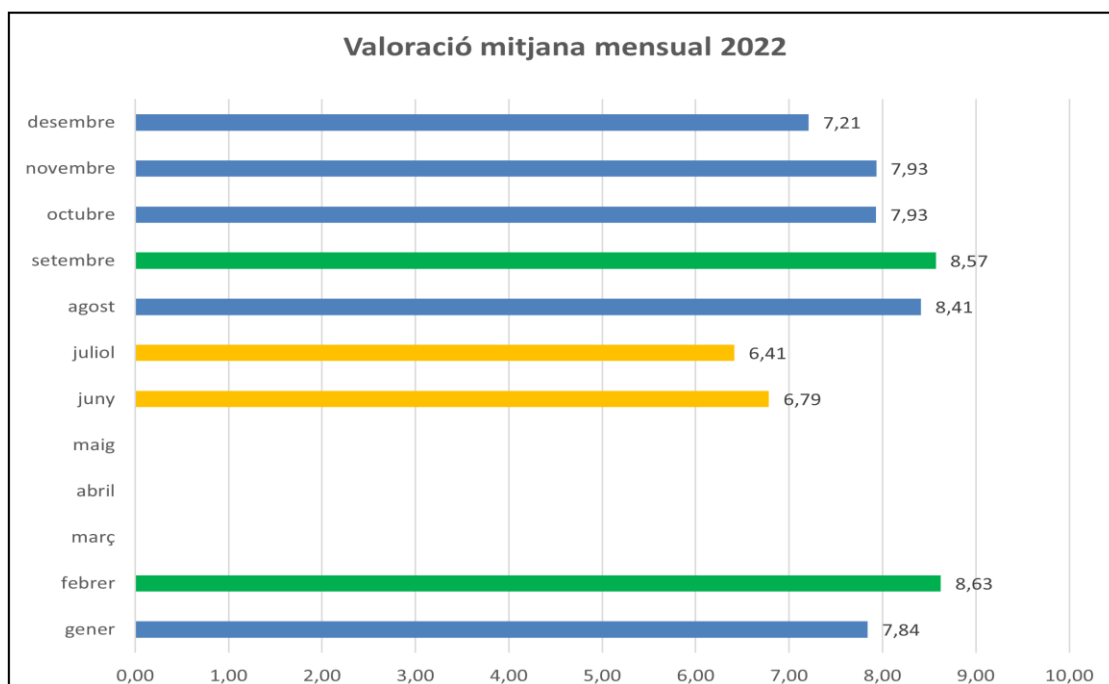
La valoració global del servei ha estat d'un **7,52**. El percentatge d'usuaris que han avaluat amb 8, 9 o 10 ha estat de 66%.



La valoració mitjana per mes ha estat la següent:

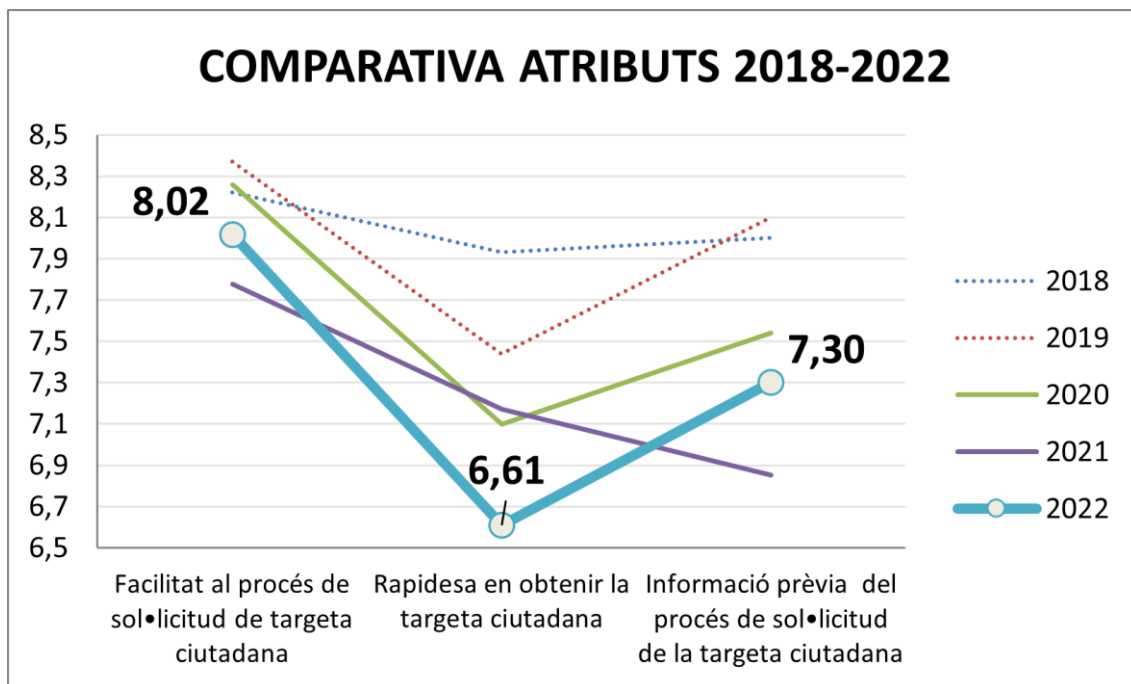
	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Valoració mitjana	7,84	8,63				6,79	6,41	8,41	8,57	7,93	7,93	7,21
Numero d'enquestes emplenades	20	8				14	31	17	15	33	17	19

Hi ha 3 mesos als que no hem rebut cap enquesta emplenada. S'ha revisat que s'han fet els enviaments i els recordatoris i no s'ha detectat cap problema.

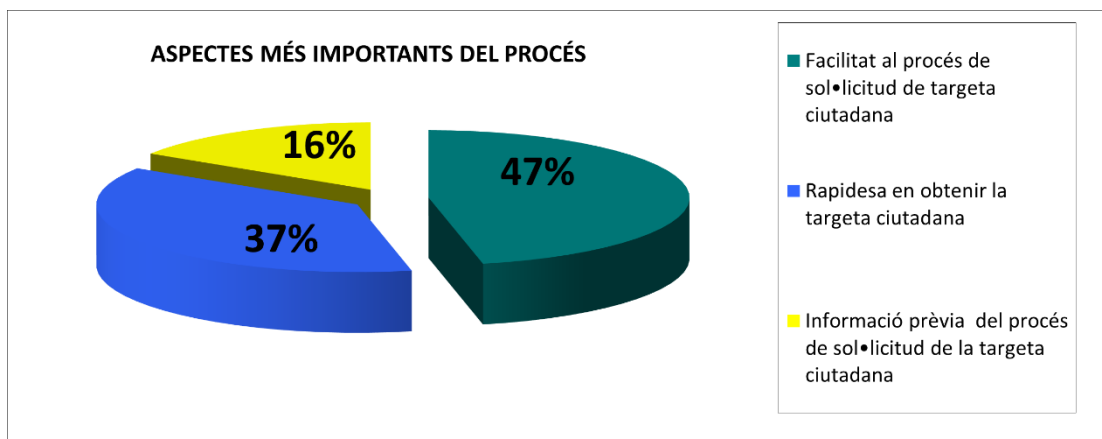


En observacions es destaquen les següents els comentaris relatius a que no ha arribat la targeta (15 persones) i que hi ha hagut un retard a l'entrega (5 persones)

En una comparativa dels darrers anys observam el següent:



Es defineix com a atribut més important per a les persones usuàries la facilitat en el procés de sol·licitud.



L'enquesta ha estat valorada amb un **7,61**. De les 43 les observacions i propostes sobre l'enquesta que es recullen a l'annex al final d'aquest document, destaquen 9 persones que demanen l'enquesta en castellà. En aquest punt es destaca que l'enquesta està preparada en ambdòs idiomes, i que quan es sol·licita per part de la persona usuària es pot accedir a l'enquesta en castellà, tal i com es recull en la Instrucció pertinent sobre l'utilització de l'idioma a l'Ajuntament de Palma.

Model de qüestionari utilitzat

ENQUESTA TARGETA CIUTADANA. AJUNTAMENT DE PALMA.

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Gènere

Edat

VALORACIÓ DEL SERVEI

1. 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.)
2. 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.)
3. Quant a la informació prèvia que teníeu del procés de sol•licitud de la targeta (web, 010, etc.), com la valorau? (10 és molt bona i 0 gens bona.)
4. 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

Segon lloc

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI

OBSERVACIONS GENERALS

AVALUACIÓ DEL QÜESTIONARI

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

Què canviaríeu o eliminaríeu del qüestionari i què hi afegiríeu?

5. RECOLLIDA D'INFORMACIÓ AL SERVEI DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I DEMANDES DE L'AJUNTAMENT DE PALMA (DMS) –ELABORACIÓ PRÒPIA–

Recollida d'enquestes

Es planteja un qüestionari de satisfacció *on line* a les persones usuàries que indiquen una direcció de correu electrònic com a contacte per rebre notificacions del sistema, independentment de la forma d'entrada del tràmit en el mateix.

Com es pot veure en el qüestionari adjunt es demana sobre la satisfacció percebuda i la importància que es dona principalment a la forma, facilitat i rapidesa del funcionament d'aquest servei.

En el 2022 s'han registrat 3382 DMS susceptibles de trametre l'enquesta de satisfacció emplenada, s'han rebut 607 respostes; mostra representativa considerant una distribució Normal de la mitjana amb un error mostral de +3,68 % per un interval de confiança del 95,5%. En anys anteriors es reberen 666 respostes en el 2021, en el 2020 i 2019 vàrem rebre 770 i 757 respectivament.

Avaluació de la satisfacció

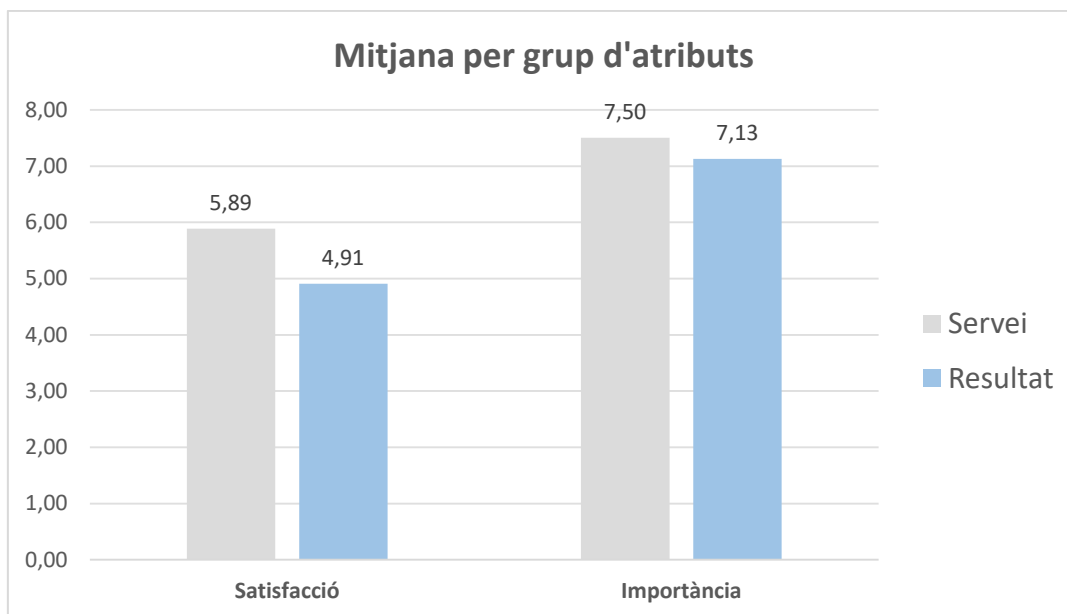
Per interpretar els resultats i analitzar les tasques de recepció/gestió inicial de les demandes s'agrupen les qüestions duites a consulta en torn a com perceben les persones usuàries el **servei, la informació i mitjans** per utilitzar-ho i, per altra banda, el **resultat del procés/tràmit general**.

Servei:

- 1-Com valorau la informació sobre com interposar queixes, suggeriments i peticions?
- 2-Com valorau la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?
- 5-Com valorau la gestió del vostre suggeriment, queixa o petició, independentment del que se us hagi respost?

Resultat:

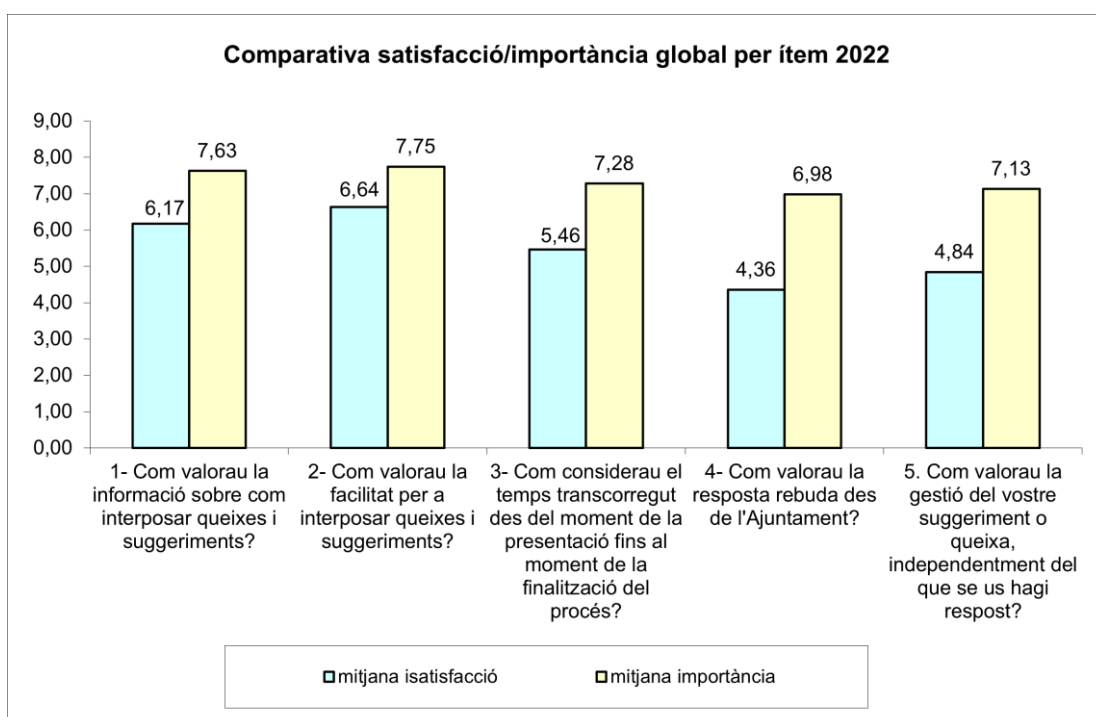
- 3-Con considerau el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?
- 4-Com valorau la resposta rebuda des de l'Ajuntament?



Les respostes de les persones usuàries mostren una reacció negativa en quant, sobretot, a la satisfacció del **resultat** obtingut quedant un poc per damunt la **gestió del servei** en aquest aspecte.

Analitzant individualment la mitjana de cada qüestió es pot concloure que la satisfacció en la **gestió** es veu menyscabada quan s'inclou la nº 5 en el producte; pot semblar que el receptor valora també el resultat (temps de resposta, validesa de la informació, eficiència en general).

El pitjor valorat és el contingut de la resposta de l'Ajuntament.



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

Ítem 2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,64 de mitjana de satisfacció i un 7,75 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'un 1,11. Enguany torna a ser l'ítem més ben valorat.

Ítem 4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció té una valoració de 4,36 i, pel que fa a importància, de 6,98. S'hi ha donat una desviació de 2,62. Aquest any ha tornat a ser l'ítem pitjor valorat.

Observacions a les enquestes

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

Observacions/suggeriments:

S'han rebut **189** observacions/suggeriments, d'entre les quals destaquen **38** sol·licitant eficàcia en l'execució i **33** amb comentaris a la DMS en concret. Es recullen també 4 felicitacions pròpies del servei.

La gran majoria fan referència directament al motiu de queixa o reclamació a la resposta del servei municipal en concret, unes **24** tracten pròpiament sobre el servei de gestió de DMS. Així mateix, destaquen comentaris sobre millores a la plana web municipal (es denota cert desconeixement de l'opció de sol·licitar la llengua de les respostes i per tant de l'enviament del qüestionari)

Motiu de baixa valoració:

Quan la valoració a alguna de les respostes al qüestionari és menor a 5 el sistema requereix motivar la valoració en un camp per poder acabar el procés satisfactòriament i registrar-ho.

S'han rebut **454** comentaris, segueixen el mateix sentit de les obtingudes en el camp d'observacions; mostren el descontent amb el servei municipal responsable de la seva petició/queixa/suggeriment.

Un **68%** dels comentaris es centren principalment amb aquest motius comuns:

- Desacord amb la resposta
- Demora amb la resposta
- Resposta insuficient
- Eficàcia en l'execució

45 dels quals fan referència a la gestió o els mitjans tècnics del sistema de DMS utilitzats pels usuaris.

Tant els suggeriments com observacions i demés es recullen a l'annex al final d'aquest document.

Model de qüestionari

DMS Demanda Municipal de Serveis		Ajuntament de Palma Sistema de Qualitat		DMS Demanda Municipal de Serveis		Ajuntament de Palma Sistema de Qualitat																
Ajudau-nos a millorar el servei																						
La vostra opinió ens importa																						
VALORACIÓ DEL SERVEI																						
A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei del 0 al 10. A la columna de satisfacció, referida al servei que heu rebut, el 0 serà la qualificació més baixa, és a dir, gens satisfactori; fins a arribar a 10, que és la qualificació més alta i significa completament satisfactori. A la columna d'importància, referida al que esperàveu abans de rebre el servei, la valoració més baixa es correspon amb el 0, mentre que la més alta, el 10, significa que és molt important. Per favor, marqueu el que considereu adient.																						
	SATISFACCIÓ				IMPORTÀNCIA																	
Com valoreu la informació sobre com interposar queixes, suggeriments i peticions?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com valoreu la facilitat per interposar queixes, suggeriments i peticions?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com valoreu la gestió del vostre suggeriment, queixa o petició, independentment del que se us hagi respost?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Si la vostra valoració en alguna de les respostes és inferior a 5, us demanem que, per favor, ens indiqueu el motiu a l'espai d'abaix.																						
<small>(Caràcters màxima: 1000)</small> <small>*10000 Caràcters separats.</small> SUGGERIMENT S OBSERVACIONS																						
<small>(Caràcters màxima: 1000)</small>																						

6. CONCLUSIONS

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

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

L'apartat de conclusions s'estructura amb les principals dades extretes de l'estudi extern i complementades amb les provinents de les enquestes d'elaboració pròpia dels serveis.

El context d'activitat anual és que el número d'usuaris dels diferents serveis i les mostres a nivell intern que s'han pogut obtenir de les respostes als qüestionaris plantejats han augmentat respecte a anys anteriors en la majoria dels casos, per tant reforça la representativitat dels mateixos.

➤ De l'anàlisi de resultats de l'informe d'Opinòmetre de persones usuàries de les OACS's es destaquen els següents:

- **Empadronament, certificat de viatge i targeta ciutadana** son els tràmits presencials que recullen el **65%** dels tràmits realitzats presencialment. *(Figura 5. Opinòmetre)*
- Un **79%** dels entrevistats han utilitzat el servei de **cita prèvia** per fer tràmits de **padró** (en aquest cas també s'hi implica directament el **Servei d'Atenció Telefònica 010**) *(Figura 27. Opinòmetre)* un **51%** ho valoren entre **8 a 10 punts** *(Figura 29. Opinòmetre)*
- Les formes més conegudes per demanar informació són la **web municipal** i el **010** amb un **77%** i **68%** respectivament. *(Figura 31. Opinòmetre)*
- Un **84%** de les persones enquestades han sol·licitat la **targeta ciutadana** i quasi la totalitat (**80,4%**) ho han valorat entre **8 a 10 punts**. *(Figura 40. Opinòmetre)*
- Just un 450 dels enquestats (25%) coneixen el servei de **DMS** i ho han utilitzat un 25% (116) *(Figura 42. Opinòmetre)*, dels quals, han utilitzat el mitjà de presentació del formulari web, 010 i presencialment a parts iguals *(Figura 43. Opinòmetre)*. La valoració mitjana d'aquestes persones usuàries del servei és d'una mitjana de 6,08, tot i que un 42% ho valoren entre 8 i 10 punts *(Figura 44. Opinòmetre)*.
- La mitjana de valoració a la possibilitat de realitzar **tràmits en línia** és de **8,15**, **45%** ho valoren amb la puntuació màxima *(Figura 46. Opinòmetre)*. 1.018 persones usuàries

s'han relacionat amb l'Ajuntament per mitjans electrònics i un 73% d'ells disposen de certificat digital (*Figura 47. Opinòmetre*), valoren el servei de certificat digital amb un 8,25 de mitjana (*Figura 48. Opinòmetre*).

- La carta de compromisos dels serveis d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament sols la coneix un 2,7% de les persones entrevistades (*Figura 49. Opinòmetre*).
- 269 persones entrevistades coneixen el servei d'atenció per correu electrònic ajuntament@palma.cat i ho valoren amb una mitjana de **7,90**, **32%** d'ells amb un **10** (*Figura 50. Opinòmetre*).

En general s'ha obtingut una millora en la valoració de cada un dels aspectes consultats referents a les OAC respecte a l'any anterior (*Figura 51. Opinòmetre*) en alguns casos amb augmentos significatius de la mitjana sobre els 0,30 punts.

Prenent atenció en l'anàlisi del conjunt de variables parcials que conformen la satisfacció general percebuda com a variable depenent, es pot concloure que els **aspectes més ben valorats** són la **"utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts"** i **"amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar"**; a més, per validar el model, els resultats de totes les variables independents tenen una relació directament positiva a la variable satisfacció general. Així **queda latent la bona actitud i amabilitat percebuda** en l'atenció i la gestió integral de les OAC, tant del personal com de l'estat de les instal·lacions i el seu funcionament (comoditat, gestió de cues, etc).

És de destacar la valoració dels Punt d'autoservei com aspecte susceptible de millora, tot i ser d'una mitjana de **7,27**, queda un poc per darrera del nivell d'homogeneïtat i bona valoració dels demés aspectes. Dir també que s'ha millorat sensiblement la valoració obtinguda en el **2021** que fou de 6,63.

Els resultats i la percepció de les persones usuàries donen a pensar sobre l'encert en la gestió i canalització dels tràmits més demandats, padró i targeta ciutadana, cap a facilitar cita prèvia per donar més eficiència al servei.

- En quant al servei d'atenció mitjançant ajuntament@palma.cat, de l'enquesta externa s'extreu una valoració mitjana de 7,90, molt afí a la valoració general de la consulta de **gestió pròpia** que valora la mitjana àmpliament **sobre 8** quasi tots els mesos. Les característiques de les mostres són similars en quant a error mostral i interval de confiança. L'atribut pitjor valorat és la informació rebuda, interpretant aquesta com la contestació de la demanda, tot i que mitjana d'aquest aspecte és de 7,90; molt diferenciat dels altres dos consultats que es refereixen més a la gestió i atenció propis del servei (atenció rebuda 8,33 i 8,49).

El qüestionari ha estat valorat amb una mitjana de 8,13.

- L'enquesta de satisfacció sobre el servei de **sol·licitud en línia** del servei de **targeta ciutadana**, d'elaboració pròpia, tot i que el servei ha experimentat un creixement d'un 31% respecte a l'any anterior en aquesta modalitat (de 516 a 752 tràmits); la mostra obtinguda, 174 enquestes, té un error mostral molt més alt pel mateix nivell de confiança, $\pm 6,52\%$, considerant-la amb menor representativitat. El qüestionari ha estat valorat amb una mitjana de 7,61.

Valorant les dades obtingudes és de destacar la **bona percepció del procés de sol·licitud** amb un **8,02** de mitjana, millorant la dada de l'any passat.

- En quant al sistema de **DMS**, del sondeig d'Opinòmetre s'extreu que just un 25% de les persones usuàries de les OAC's coneixen aquest servei. El número de demandes registrades segueix estable interanualment i el d'enquestes rebudes també. De l'estudi qualitatiu d'aquestes es pot concloure que, segons els aspectes proposats per valorar, minva la satisfacció i la importància de la gestió del propi servei per la normal ponderació de la resposta a les DMS com element més important i que, inconscientment, fa que sigui present a cada valoració parcial. Les dades mostren una millor valoració dels aspectes directament relacionats en la gestió.

De l'estudi de les observacions obtingudes (189), es destaquen alguns comentaris referents a la llengua utilitzada en la contestació (s'espera la contestació en la mateixa en la que es formula la DMS), mancances tècniques a la web i rapidesa en la tramitació (obtenció del resultat) recolçant l'exposat en el paràgraf anterior.

Com que la complimentació del qüestionari fa que les valoracions menors de 5 punts s'hagin de justificar, aquest apartat també recolça la interpretació de la percepció de les persones usuàries exposada anteriorment.

Per tot l'esmentat es pot concloure que les persones usuàries utilitzen sovint els tràmits en línia i valoren molt favorablement la possibilitat de poder fer-ho així. Aquest tret i d'altres aspectes com la rapidesa i facilitat en l'ús denoten una necessitat cap a l'eficiència per realitzar tràmits, tan de principi a final com per demanar cita prèvia complementant els serveis presencials; un servei molt utilitzat i pot representar una millor valoració en la comoditat a l'hora de fer els tràmits a les OAC's. En aquesta mateixa línia el servei de certificat digital és directament molt ben valorat dins aquest perfil de persones usuàries.

La rapidesa i facilitat en la gestió de tots els tràmits són els més importants, tot i que es demanden un serveis/accessos via web més clars i eficients.

El tracte i l'atenció de tot el personal tenen molt bona valoració, així com la gestió en general de tots els serveis que, en alguns casos, numèricament no està reflectida però sí en els comentaris recollits en els qüestionaris d'elaboració pròpia.

La carta de compromisos d'Atenció a la Ciutadania es declara com a poc coneguda així com el servei de DMS.

Com a conclusió general creiem que estem en disposició d'afirmar que tenim un servei d'atenció a la ciutadania amb un nivell de servei excellent i multicanal. Els resultats avalen la professionalitat dels seus servidors públics.

S'ha de posar en valor la vocació de servei públic que guí a totes les actuacions i decisions en front dels recursos dels que disposam.

Els resultats d'aquest informe ens marquen línees que hem de seguir treballant per tal de millorar, encara més, l'atenció a la ciutadania, almenys de les qüestions que sí estiguin al nostre abast.

ANNEX- RECOPIACIÓ D'OBSERVACIONS I PROPOSTES-INFORMES AC 2022

1. SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC (AJUNTAMENT@PALMA.CAT)
2. SERVEI DE TARGETA CIUTADANA (SOL-LICITUDS EN LÍNIA)
3. RECOLLIDA D'INFORMACIÓ AL SERVEI DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I DEMANDES DE L'AJUNTAMENT DE PALMA (DMS).

1.-SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC (AJUNTAMENT@PALMA.CAT)

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

- *Tots per igual*
- *Falta agilitat i ganes de comprovar ses coses, no pensa amb termes de obligatoriedat*
- *temps de resolució de la consulta*
- *3, 1, 2*
- *Resposta ràpida i amb informació àmplia.*
- *Información, rapidez y por último atencion*
- *"Me pareix absurd q l'ajuda demanada per mail no es pugui tramitar i q ho hagi de fer en escrit presentat al registre, correu certificat o per internet amb certificat digital. No puc entendre q si me puc comunicar via mail, aquest no es pugui traslladar al departament responsable.*
- *Es evident q la resposta al mail es automàtica, sigui el que sigui q es demana es contesta el mateix.*
- *Molts ràpid.*
- *Lo más importante, e indignante, es que toda la información recibida es solo en catalán y no en español.*
- *Entiendo que hablen en su lengua natal, pero si alguien les habla primero en castellano lo normal es que ustedes respondan en castellano, ya que ambas lenguas son oficiales.*
- *Repidesa amb la resposta*
- *Informacio rebuda, temps de resposta, atenció*
- *Rapidez y calidad de la respuesta*
- *2, 3 y 1*
- *Atenció i rapidesa de resposta.*
- *1,3,2*
- *Solucion y rapidez*
- *temps-informació*
- *2, 3, 1*
- *IDIOMA*
- *El temps de resposta i la informació*
- *Rapidesa en la resposta*
- *Informació rebuda*
- *Tots*
- *Informació rebuda*
- *2,3,1*
- *La atención recibida*
- *atencio al client*
- *Agraeixo que hagin indicat a la resposta la web on puc trobar la informació i el formulari de sollicitud que necessitavem*

- *L atención rebuda*
- *La rapidesa en la resposta i la solució que et donen, confirmant que faran la gestió oportuna*
- *atención pésima, sin respuestas...*
- *todos igual*
- *L'aspecte més important és l'informació, però també consider molt positivament l'atenció i el temps fins que vaig tenir resposta.*
- *El temps de resposta junt amb la informació rebuda, després l'atenció.*
- *L'atenció rebuda*
- *resolucion de la consulta.*
- *XXXXXXXXXXXX*
- *No me dado solución ninguna*
- *Lamentable que la consulta la realice en castellano y la respuesta llegue en catalán*
- *La rapidez y la informacion recibida*
- *1*
- *No puedo opinar sobre la resolución ya que todavía no la tengo*
- *La rapidesa i la informació obtinguda.*
- *1.- temps de resposta. 2.- qualitat de la resposta. 3.- atencio rebuda*
- *En realitat tots tres*
- *3,2,1*
- *L' informació rebuda*
- *El tiempo de respuesta es fundamental. En este caso a sido muy rápido.*
- *La2*
- *atencio, temps i imformacio*
- *Rapidesa*
- *la contestación rápid*
- *3, 2, 1*
- *La rapidesa*
- *La atención recibida y el tiempo de respuesta*
- *atenció i informació*
- *De moment no hi ha resposta, només derivació al departament corresponent*
- *E temps de resolució*
- *Temps de resposta al correu. Temps de resolució*
- *L'atenció rebuda, així com el temps de resposta han estat inmillorables.*
- *El temps en que es contacta i que donin possibles solucions.*
- *El temps de resposta és el que trobo més important*
- *Per a mi tots tres son molt importants i han estat magnífics.*
- *El temps*
- *Temps de resolució. De resposta*
- *Resoldre,atención rebuds,informacio donada*
- *rapidez y resolucion del tema*
- *1.Atenció rebuda 2.resolució consulta 3. informació rebuda*
- *No se obtiene respuesta. El sistema envía automáticamente un código pero posteriormente no se obtiene respuest.*
- *El temps de resposta*
- *3 2 1*
- *La rapidez*
- *Esta molt be que et contestin ràpid, et diguin amb quin departament et deriven.*
- *L'ordre és correcte*
- *La rapidez*
- *Tempo*
- *La rapidez y la atención son lo mas importante, en ese orden*
- *L'atenció rebuda i la informació*

- *La informació rebuda Prime lo*
- *3, 1, 2*
- *Tot ha anat be de moment, veurament quant temp es tarda en resoldre l'incidenci.*
- *Hay que pensar con las personas mayores de 80 años. No hay que hacer modificaciones con el sistema que hemos venido siguiendo y adaptarnos a las novedades que nos cuesta mucho las adaptaciones. No podemos estar cambiando continuamente.*
- *Rapidesa, informació donada per a resoldre incidencia amb facilitat*
- *La información y la atención recibida*
- *RAPIDESA*
- *3,2,1*
- *La informació, el temps, l'atenció*
- *El temps, l'atenció i l'informació rebuda*
- *TEMPS*
- *Tots*
- *Si mando un mail en castellano por favor, contestarme eb castellano, es mucho pedir? Gracias*
- *rapidesa i resposta*
- *No se especifica en la respuesta cuando se solucionara la incidencia*
- *SOLUCIONAR ELS PROBLEMES*
- *Informació rebuda i temps d'espera*
- *El temps que es tarda en resoldre el problema*
- *La atenció rebuda.*
- *Temps reposta*
- *La informació rebuda*
- *No entiendo la pregunta*
- *Tots. M'heu donat per resolta una queixa i, l'únic que heu fet és fer-la arribar al departament adequat.*
- *El temps de resolucio*
- *La rapidesa en la contesta*
- *TROBAR L'ADREÇA ELECTRÒNICA PER A PODER ENVIAR UN CORREU*
- *L'ordre és correcte*
- *La resposta immediata*
- *No me tramitamos mis papeles qe pido o solicito*
- *El temps que l'ajuntament a trigat a rosoldre la consulta*
- *2, 1, 3*
- *3*
- *L'atenció i la informació rebuda, ja que s'ha enllaçat al missatge de correu electrònic de resposta el qüestionari d'atenció a la ciutadania només en castellà.*
- *temps*
- *Hice una consulta acerca de cómo poder modificar la domiciliación de una cuenta bancaria de un tributo, ya que no veo que el trámite pudiera estar disponible. Pregunté en castellano, y me contestan en mallorquín, instrucciones sobre cómo conseguir una carta de pago (nada que ver con mi consulta). Reitero mi pregunta en modo telegrama, y me contestan nuevamente en mallorquín sin darme una respuesta clara. No sé si es una tomadura de pelo por preguntar en castellano...soy de fuera, de una provincia que también tiene su lengua propia cooficial y entiendo la dificultad de mantener una idiosincrasia, pero la verdad es que en un servicio público tengo el derecho a ser atendida en castellano, así como en mallorquín si así lo solicitara (creo que ambos idiomas deberían ser obligatorios siempre y en cualquier área de naturaleza pública). Me apena tener que abrir este tipo de incidencias pero creo que no es justo tener un trato así por preguntar en castellano.*
- *Respuesta pronta.*
- *Rapidez, respuesta y reenvío de email a departamento correcto por parte vuestra.*
- *La información y la rapidez*

- *Resolució (que per ara no hi ha)*
- *"1. Temps de resolució de la consulta*
- *2. Informació rebuda*
- *3. Atenció rebuda "*
- *El temps fins a la resolució i la informació rebuda*
- *QUE ES PUEDE FACILITAR TELEMÁTICA EL REBUT I/O AMB LA NOTIFICACIÓ DEL PERMÍS*
- *Lo único se responde a n'es meu avis. Lo altre sense solucionar y fa molt de temps que li avian fet cas. Son mes rapidos posant multes que solucions*
- *Solucionarme es problema dir-me perché no SOC come resident*
- *TOTS*
- *El temps de resposta*
- *ninguno*
- *Sa rapidesa*
- *Atenció, informació i temps*
- *respuesta rapida*
- *Información recibida y tiempo respuesta*
- *tots*
- *INFORMACIÓ I TEMPS DE RESPOSTA*
- *És important rebre la resposta el mes aviat possible per saber que l'administració està assabentada, en segon lloc l'atenció rebuda que implica rebre una bona informació.*
- *Su pronto interés por mi requerimiento.*
- *1,2,3*
- *Contestación rápida*
- *Solo puedo destacar la pronta respuesta a mi informe, no obstante, los resultados a mi urgente solicitud podrían catalogarse de decepcionantes al ver que no se procedía de inmediato a mis advertencias. Espero haber sido explícito.*
- *La atención y la información*
- *Considero que els tres aspectes abans esmentats són igualment importants.*
- *informació rebuda*
- *¿ Qué importancia tiene esta pregunta si no se dan soluciones?*
- *Temps de resposta e informació rebuda*
- *LA RESOLUCIÓ DE LA CONSULTA NO ESTÀ ENCARA RESOLTA*
- *el temps, la informació i l'atenció*
- *Que contesten en todas las lenguas del mundo. Yo hablo quechua, suajili y árabe y no contestan en mi idioma.*
- *Temps de resposta*
- *Mi único interés es simplemente que se siga estrictamente los tiempos del riego.*
- *El número dos*
- *Totd*
- *La información y la atención*
- *1.=1 2.=3 3.=2*
- *La qualitat de la resposta*
- *Qué el problema se solucione*
- *La rapidesa en la resposta*
- *"1º El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament per correu electrònic fins a la resolució de la vostra consulta*
- *2º La informació rebuda*
- *3º L'atenció rebuda"*
- *La resolución*
- *"La limpieza*
- *Los idiomas*
- *La coordinación con gobierno central*

- *Yo me ofrezco a teletrabajar porque mi discapacidad me impide salir de casa"*
- *Que les he preguntado en castellano y me han contestado en catalán, encima me envían un enlace en catalán del que no entiendo nada. Si van a poner en catalán, también deberían poner en castellano porque hay dos lenguas no? Entonces dejen la xenofobia y la discriminación contra los extranjeros y hablen en castellano también. Yo voy a ir con las capturas a donde tenga que ir para ejercer mis derechos contra la discriminación que me estáis haciendo.*
- *El temps de resposta*
- *La información recibida y la espera hasta responder mi mail.*
- *el tems d'espera*
- *1º L'atenció rebuda, 2 El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament per correu electrònic fins a la resolució de la vostra consulta 3º La informació rebuda*
- *Confirmació de la rebuda del misatge i nombre de espadient per seguir la incidència.*
- *Atenció, temps i resposta, tot molt bé i ràpid.*
- *Establir període de resposta aproximat del departmanet corresponent*
- *Primé la informació rebuda, segon l'atenció rebuda y per últim el temps*
- *El tiempo en contestar*
- *El temps de resposta*
- *La resolució del problema y el seguimiento de la incidència.*
- *La atención recibida*
- *Temps a rebra una resposta.*
- *Temps i resolució*
- *Informació, atenció, temps*
- *"Atención recibida*
- *Realment han passat la meva consulta a un altre departament.Esperem que ens contestin aviat*
- *Que han contestat ben aviat*
- *No se puede contestar en mallorquin cuando uno se ha dirigido en castellano y es de Madrid*
- *es punt 2*
- *Temps de resposta, informació i satisfacció.*
- *Si les escribo en castellano espero una respuesta en castellano, eso se llama educación y no otra cosa, entiendo perfectamente el catalan pero eso me parece una barbaridad por su parte.*
- *2. El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament per correu electrònic fins a la resolució de la vostra consulta*
- *El temps, l'atenció i la qualitat de la informació. En el meu cas, la informació és escassa. La resposta ha estat que el meu correu s'ha remès al departament de mobilitat, però, com en altres ocasions, no sé si rebré resposta. Estaria bé que em diguessin si el departament de mobilitat em contestarà o no, uns terminis...un compromís.*
- *la rapidez, para responder y dar un trato personal muy bueno*
- *Rapidesa*
- *las tres son importantes.*
- *La eficacia de las periciones*
- *es correcto el orden*
- *Ràpida resposta*
- *Tiempo, atención e información*
- *He preguntado en castellano, y espero q se me conteste en castellano.*
- *la respuesta ha estat molt ràpida, m'agradaria que s'arreglés aviat s'engronçadora rompuda porque els infants puguin jugar sense perill de fer-se mal*
- *El temps de resposta*
- *3 /2/1*
- *3/2/1*
- *Ns/nc*
- *Resposta*
- *Informació.*

- *Según mi criterio el orden 2,3 y 1*
- *rapidesa en respondre*
- *El temps*
- *La poca empatía y nula capacidad de resolución*
- *Correcta informació en un temps raonable*
- *primerament me varen donar una informació per a mi incompleta, pero després vaig insistir i me varen completar la informació sol.licitada rapidament*
- *1-2-3*
- *Informació rebuda*
- *El servicio de taxis adaptados es muy importante para las personas con discapacidad, y movilidad reducida, cuando no funciona como es este caso, además, sin aviso previo o comunicación a los usuarios del citado servicio. Tenemos un sensación de impotencia por no poder solucionar el problema, de que sirven tantas reuniones de la Taula d'Accessibilitat de l'Ajuntament de Palma.??????*
- *El temps*
- *TEMPS I INFORMACIÓ*
- *Creo que todas las preguntas están bien ordenadas*
- *El temps de resposta, la resolució i la amabilitat.*
- *El temps de resposta*
- *"responder en el idioma de la consulta: ESPAÑOL*
- *Solicito una evaluación cuando todo lo que he recibido es un recibo automático... ¿todavía no se ha resuelto nada?"*
- *Per ordre: 2, 1, 3*
- *NO ENTIENDO EL CATALAN, SI ME DIRIJO EN CASTELLANO, TIENEN LA OBLIGACION DE CONTESTARME EN CASTELLANO*
- *Rapidez, profesionalidad.*
- *Per ordre 2,3,1*
- *Ejecutar el vado, solicitado hace más de siete meses.*
- *Es temps i l'informació.*
- *2-1-3, la rapidesa en respondre*
- *3,2,1*
- *2, 1 y 3*
- *Funciona mejor es más rapido*
- *La información recibida*
- *No responde a mi pregunta.*
- *1-2-3*
- *Atent i efectiu*
- *La rapidesa en ñla resposta*
- *No entiendo una mierda de lo que me preguntan.*
- *1 atenció - 2 informació - 3 temps*
- *Temps de contactar*
- *tot be*
- *rapidesa i informació rebuda*
- *el poco tiempo que han tardado en responderme*
- *La información recibida.*
- *Temps de resposta*
- *No lo puedo valorar hasta saber que tiempo se tarda en solucionarlo*
- *3,2,1*
- *La informació*
- *La información*
- *rapidesa en derivar a secció que ha de donar resposta a demanda*
- *La rapidez de respuesta*

- *La rapidesa en la resposta*
- *Tots son 100% importants.*
- *La Atenció, rapidesa, sempre es trasllada a un altre departament, a veure aquest quant tarda a respondre.*
- *El temps en contestar i l'atenció rebuda*
- *Las tres tienen importancia por igual. Si me atienden bien pero tardan un año en responderme con la información que pido, no sirve de nada. Si me responden en un idioma que no entiendo y es distinto al que empleo, no me sirve de nada. Si me responden con información equivocada, no me sirve de nada. Así pues, esta pregunta no tiene sentido ninguno.*
- *La informació rebuda*
- *Estamos en España, vivimos en España, y el idioma a utilizar debe ser el castellano/Español. Gracias por su atención.*
- *La encuesta debe ser en Español*
- *El temps de resposta*
- *Informació, temps, atenció*
- *2*
- *La información recibida*
- *2, 1 i 3*
- *1) Rapidesa, 2) Precisió de la informació, 3) Tracte*
- *La sol·licitut la vaig fer, si no record malament, el desembre de 2021. La vostra resposta és que ho heu passat a l'Àrea de Participació Ciutadana, per tant no sé si enguany tindrè la informació.*
- *3, 2*
- *LA INFORMACION RECIBIDA , QUE NO ES LA QUE SE INDICABA EN LA COMUNICACION DE LA MULTA*
- *la atención y la información recibida*
- *Rapidez, necesitaba el certificado de residencia para un vuelo de forma urgente y la atención fue muy rápida*
- *LA RESOLUCIÓN, LA ATENCIÓN, LA INFORMACIÓN*
- *Las 3, es importante que contesten, y no lo hicieron*
- *La rapidez*
- *La respuesta solución al lo expuesto*
- *LA RAPIDESA EN CONTESTAR...I SER RESOLUTIVES. VEURE'M QUAN TARDA EN CONTESTAR EL DEPARTAMENT ON M'HAN DERIVAT*
- *Rápida respuesta*
- *Rápida respuesta*
- *La rapidez en la respuesta*
- *3, 2 y 1*
- *Eficacia y rapidez*
- *Rapidez, información y atención*
- *Tiempo de respuesta e información recibida*
- *La rapidez en la respuesta*
- *El tiempo de respuesta, la informacion correcta, y atencion al cliente*
- *Que haya una solucion al problema, no simplemente un traspaso del problema*
- *Respuesta y tiempo*
- *Me ha encantado la rapidez en la que se me ha contestado y lo bien claro que me lo han explicado*
- *La atención.*
- *Rápida respuesta incluso en domingo.*
- *De mayor a menor: Atencion, tiempo e informacion*
- *atencion corecta y tiempo*
- *la rapididad*

- *La información recibida, el tiempo y la atención recibida, un 10 todo!*
- *Rapidez en la respuesta*
- *1, 3, 2.*
- *rapidez y eficacia*
- *Que me ayuden a poder resolver el problema lo antes posible*
- *2-3-1*
- *2-3-1*
- *muy rapida respuesta!*
- *Lo mas importante la respuesta en breve*
- *Estan en el orden correcto para mi parecer, la información podría ser mas especifica*
- *Todos ya que me van a llevar hasta donde necesito llegar*
- *El tiempo, la información, la atención*
- *respuesta y reparacion*
- *La solucion*
- *La rapidez en la respuesta, la atención y la información recibida.*
- *El tiempo que transcurre desde la peticion a la respuesta*
- *Tiempo*
- *La información debería ser lo más importante, y después la atención*
- *I can't tell, I don't speak spanish*
- *1. El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento por email hasta la resolución de la su consulta, 2. La información recibida, 3. La atención recibida*
- *1, 3, 2*
- *La rapidez de la respuesta a mi correo.*
- *la atención recibida*
- *La rapidez de la atención*
- *está bien así*
- *3.Informacion Recibida*
- *El tiempo de resolución*
- *El tiempo, la atención, la información.*
- *La información con el tiempo*
- *Tiempo e informacion recibida*
- *Todos por igual*
- *La información, la atención y el tiempo de respuesta*
- *La información recibida, el tiempo desde que contacté y la atencion*
- *1 3 2*
- *1*
- *tiempo de respuesta. Se nota que se trataba de pagar (Y por tanto, recaudar) una multa!. Ya podrían ser igual de eficientes con licencias*
- *la atención recibida*
- *la atencion*
- *RAPIDEZ*
- *Información y tiempo de respuesta*
- *Atención al cliente , opciones para la resolución de multas, vía teléfono mas disponibilidad y correos.*
- *Estar en exclusión social*
- *Aunque aun no tuve los datos solicitados, la rapidez en responder y deribar mi consulta a otro sector me resulta valioso. Saludos*
- *2*
- *La predisposición y amabilidad*
- *Tiempo de respuesta, atención recibida e información*
- *3*

- *Rapidez y directo. Quedé a la espera de la respuesta del departamento al cual me derivaron*
- *"La atención y respuesta en el mismo día es importante para mí. Luego la resolución claro, pero aún no puedo opinar porque es una petición de hoy mismo y no se cuanto demoraran.*
- *La información recibida por último, es acorde a la etapa de la consulta."*
- *Rapidez de respuesta y mostrar las ganas de ayudar*
- *Su pronta respuesta, claridad de información y apoyo con envío de enlaces. Muchas gracias*
- *NC*
- *La rapidez en solucionar la consulta!*
- *En primer lugar la rapidez en contestar mi email, y la información recibida, aunque mi pregunta era para conocer que tipo de multa me habían impuesto, aunque supongo me la enviarán con la carta de pago*
- *I don't know*
- *Atención, tiempo, información*
- *Todos*
- *Esta informaciones no ayudame*
- *Respuesta rapida*
- *Información, Atención, Tiempo*
- *Punto 3*
- *tiempo, informacion, atencion*
- *Precision en la respuesta*
- *You should really learn to use google translate or english*
- *La pronta respuesta*
- *2, 3, 1*
- *todos*
- *Si*
- *La informacion recibida, el tiempo entre mi solicitud y la respuesta y la atencion recibida*
- *el que tienen*
- *El tiempo, la información y la atención.*
- *La información recibida*
- *No me*
- *El tiempo de respuesta a mi e.mail*
- *1. el 3. y el 2 Me parece estupendo haber recibido una solución a mi problema o pregunta con la que he podido hacer algo.*
- *información*
- *3, 1, 2*
- *La rapidez de respuesta y la información ofrecida que ha sido la correcta*
- *Importancia y order: 3-2-1*
- *Atención, tiempo de espera, y resolución.*
- *Me parece que para tener en cuenta son muy importantes todos los aspectos, tiempo para dar respuesta al ciudadano, eficacia de la respuesta, es decir, que el ciudadano haya podido resolver su inquietud, nunca suelo calificar en las encuestas, pero me parece importante realizar esta encuesta en específico ya que normalmente ya atención es pésima en casi que todas las administraciones públicas que cuando ves que algo funciona tan bien, te dan respuesta rápida y es tan eficiente hay que resaltar esa labor.*
- *La claridad en la información que se brinda y la rapidez en informar al usuario cualquier novedad.*
- *El tiempo*
- *1,2 y 3*
- *El tiempo de respuesta.*
- *La atención y la información. La amabilidad.*
- *La desinformacion*
- *Todos y por el mismo orden*

- "1º Gestión del trámite solicitado de manera eficaz.
- 2º Respuesta en el realizó la consulta, ya sea castellano o catalán."
- Si bien desde el ayto. me contestaron en seguida derivaron la respuesta al negociado Acire donde en vez de ayudar solo pusieron excusas
- Comunicación telefonica y via email
- La rapidez de la contesta
- Tiempo e información remitida
- Responden relativamente rápido, pero no aclaran ninguna de las dudas, dan respuestas que no resuelven el caso.
- Rapido
- rapidez
- Saber que enseguida han recibido mi pregunta y que están dispuestos a responder
- Es ocultar la incompetencia de un sistema que no resuelve los problemas es como una PARED y llegas a desesperarte, nunca consigues lo que quieres.
- 2/3/1
- respondieron rapido
- (1) La información recibida y (2) el tiempo de respuesta
- rapidez
- Información o resolución, rapidez
- Respuesta y tiempo
- Eficàcia para la solució
- Help is foreign language. Todo bien pero como he dicho un poco difícil para solicitarla
- Todavía no he recibido la tarjeta.
- Es ilógico que no pueda recargarse como monedero de forma telemática. Estamos en el siglo XXI. Todo se paga telemáticamente.
- Hauria d'existir una app per poder consultar el saldo de la targeta per nfc
- Tràmit fàcil, però lent.
- Es pot millorar la connexió de la pàgina i disminuir el temps de l'arribada de la targeta

Text literal de les observacions:

- Hi ha algú que es preocupa darrera aquest email. Gràcies
- Sobre burocracia i falta agilitat
- Nada mas, gracias
- Creo que sí me dirijo en castellano deberían contestarme en este idioma, no más imposición.
- Si el mail no serveix per presentar aquest tipus de molesties per excés de lluminositat, m'agradaria saber perque serveix. Crec es tracta d'evitar burocracia innecessaria no d'augmentar-la.
- Ofrecer la información en español o por lo menos en versión bilingue.
- No entiendo catalan.
- No
- Todo ok
- De pena
- No crec que la, resposta que me donen solucioni el problema, però ho tornaré a provar per enèsima vegada
- si la respuesta puede ser en castellano, si la consulta está en castellano. Aunque sé que mi obligación es entenderlo.
- Vaig contactar primer amb el departament de cultura i al no trobar resposta vaig contactar amb el correu general.
- han enviat la resposta ràpidament, però no han solucionat el meu dubte
- DEBERIAN DE CONTESTAR EN ESPAÑOL, NO TODO EL MUNDO SABE CATALAN




- *Alerta amb la correcció del català ("tenir que" no existeix en català)*
- *Respondre a la pregunta concreta de la sol.licitut i no en termes generals*
- *No*
- *Como observacion, que mi pregunta fue hecha en castellano y la respuesta fue en Mallorquin.. Sinceramente me encantaría entenderlo pero por ahora no cuento con esa herramienta.*
- *respondre en castellà per la gent que no entenen sa llengua seria comprensiu.*
- *Mes radars en las autovías surtida a Palma*
- *Atenció i temps*
- *la pagina del ayuntamiento es muy muy compleja y a pesar que mi profesión es informática igualmente me lleva mucho tiempo encontrar el tramite que necesito realizar y consultar. El sistema de búsqueda de tramite no arroja resultado real sobre el mismo.*
- *Crec que també hauríem de valorar la resolució del problema presentat.*
- *En lo que atañe a dirigirme a la otra compañía de autobuses es dividir el problema. Creo que que al tratarse de un problema (lamentable, imágenes de un país de difícil definición) debería tratarlo conjuntamente.*
- *No tengo respuesta vuestra comunicación con el teléfono sin contestar pésimo todo*
- *Me gustaría que me contestaran en castellano y no tuviera que emplear el traductor máximo si yo he escrito el email en castellano.*
- *No*
- *Me han contestado muy rápido pero no me han contestado a la pregunta. Eso sí, al solicitar más datos entiendo que van a intentar solucionar el problema directamente.*
- *Cap. Hauria de poder continuar així.*
- *Las aceras de ciudad están estropeadas y no las reparan a pesar de las comunicues*
- *La gestión vía email es muy ágil pero la gestión vía telefónica con otros departamentos a veces es frustrante*
- *Han contactado por e.mail, pero no han respondido a mi duda, sigo a la espera de su respuesta*
- *en el impreso de solicitud de espacios públicos, no permite poner el teléfono completo, con lo que he tenido que omitir el prefijo (971) de Palma. No he podido poner mi número de móvil. Estaría bien que se corrigiera este defecto.*
- *No entenc perquè sempre remitiu les preguntes a altres departaments. D'aquesta manera mai rebem resposta i si ho feim, és amb molta demora.*
- *Molt ràpids i molt detallistes.*
- *res més de moment*
- *Agilitat*
- *Tot perfecte, gràcies.*
- *Crec que s'hauria de posar un avís a la pàgina web per tal d'avisar de que no funciona el certificat de residència, així estalviar temps, tant dels usuaris com dels treballadors*
- *Cap comentari*
- *Que bienestar social no funciona*
- *esperamos reaccion de la regidora de bienestar sociales*
- *Se debería seguir informando al ciudadano del estado de su petición.*
- *Ja que la meva sol. Licitud s'he reenviat a un altre departament, espero que l'atenció sigui la mateixa. Gràcies*
- *La resposta al meu email ha estat ràpida, clara i concreta. S'ha derivat la meua consulta a un altre departament. Esper que la resposta del departament sigui igualment eficient. Fins ara no ho ha estat. Duc un parell de mesos intentant aconseguir informació sense èxit.*
- *El correu facilitat per Poblacio no era valit i e tingut que fer servir el de l'Ajuntament.*
- *la vostra atenció molt bé, pero la resolució del que necessitava es molt complicat.*
- *Jo volia demanar un cadafal. Vaig entrar a la web de l'ajuntament i en un primer moment vaig trobar el correu manten@man.palma.es que resulta que no és operatiu. Vaig seguir investigant i vaig arribar al correu manten@a-palma.es que tampoc pita. Finalment he trobat el que sí està operatiu: ajuntament@palma.cat . Però estaria bé que els altres no estassin ja a les pàgines web oficials.*

- Gràcies
- *La resposta al primer correu ha estat super ràpida, ara m'han passat al servei d'educació, tant de bo la resposta sigui tant ràpida*
- No
- *En el caso.objeto de mi comentario me parece imposible que nadie se fijará en ello.Supone un peligro al no tener visibilidad y obligado a asomar el vehiculo con riesgo de colisión.Salgo a menudo por allí y temía tener un accidente.Slds.*
- *Outre idiom espanhol também*
- *¿Por qué no se me atiende en Castellano si es el idioma que he empleado?*
- *No gracias*
- *De moment res mes.*
- *¿Las personas mayores nos veremos obligados a tener que buscarnos un gestor (pagando), que nos haga todas las gestiones. Debería existir en cada barriada una oficina municipal con unos funcionarios por vocación para resolvernos los problemas.*
- *Ha estat súper ràpid i fàcil*
- *No responen mai al telefon ,ni et donen explicacions*
- No
- *Si mando un mail en castellano por favor, contestarme eb castellano, es mucho pedir? Gracias*
- **LA GENT GRAN ESTEM INDEFENSOS**
- *M'agradaria que hi hagués personal que tengués una zona/barri adjudicat, dugués es seguiment de tot el que es fa malbé i amb una oficina (per exemple a Porta des camp per Casc Antic) pogués rebre als veinats.*
- No
- *Si,que podrián poner las cosas en castellano también*
- *"No puc valorar res perquè encara no s'ha resolt res.*
- *Només puc opinar que la rapidesa per enviar l'escrit al departament adequat és impecable. De moment, res més."*
- *Per are no*
- *En general i, tot i que es van fent esforços per arreglar els camins i aceres, estaria bé que aquests es vigilassin més. Hi ha carrers que estan en mal estat i el camí dels reis n'és un.*
- *Aumentar tamaño de las imágenes a subir 2MB es muy poco y dificulta reducir las imágenes para tal fin*
- *No Estoy siendo atendido*
- *En castellano se agradece también*
- *La informació que es proporciona hauria d'incloure els adjunts o enllaços en català.*
- No
- *Solo saber si se solucionará el problema que tenemos.*
- *Opción de elegir el cuestionario en castellano, soy Mallorquín, hablo y leo perfectamente el Mallorquín pero no lo escribo (No da opción de hacerlo en castellano)*
- *Un control bien hecho evitaria q los ciudadanos nos quejemos por las malas hierbas..q tambien hay en primera linea de playa..*
- No
- *No han resuelto mi consulta, he recibido una respuesta automática al correo*
- *Que hace sobre 1 mes está caducado y nadie se ha percatado.Se lo comunique a una Pareja de la Policia Local y la verdad su atención escasa.Y no parece que hicieran ningun aviso.Es lo normal en ellos.*
- **RESPECTE A SA WEB, NO LA CONSIDER GENS PRÀCTICA**
- **PER AL CERTIFICAT QUE NECESSIT, HEM DÀNAR PRESENCIAL. NO ES ÚTIL**
- *se necesitan hacer las cosas telemáticamente y en la pagina es imposible alguien que no sea un funcionario... aun teniendo el certificado digital.*
- *Gracias por su colaboración*
- *la respuesta ha sido rapida pero me han pasado a otro departamento que no se el tiempo de contestacion*

- *Únicamente valoro la gestión realizada por internet que era "puedo consultar cómo está un expediente teniendo certificado digital". Me dicen que se remite al departamento de multas para su gestión. Ya veremos si el departamento de multas es tan eficaz como la atención por correo electrónico o me sucede como anteriormente que envié el 12 de marzo de 2020 un correo electrónico a "multes@palma.es" solicitando si una multa se había pagado dos veces y dos años y tres meses más tarde, todavía estoy esperando la respuesta*
- *No grasis*
- *Aún no sé si su ayuda va a ser realmente útil ó no, después veremos, gracias.*
- *Es una valoración provisional a la primera respuesta que ha sido muy rápida. El problema aún no está solucionado.*
- *no*
- *Mi único objetivo es que se cumpla mi solicitud.*
- *Es podria facilitar la tramesa de fotos o vídeos*
- *No!*
- *Que esperemos que a quien le haya remitido el correo conteste igual de rápido*
- *Los jóvenes árboles quieren que el "xilema y floema" siga activo.*
- *Simplemente que se solucione el problema a la mayor brevedad posible y buscar una solución para evitar más suciedad*
- *Siempre he pensado que la colaboración ciudadana favorece que muchos problemas puedan ser solucionados con mayor agilidad, pero en esta ocasión observo que el departamento encargado de este caso parece que vive en la región del Chocó. (Para su información la región de Chocó, Colombia, es donde se produce la mayor pluviometría.*
- *NO*
- *Ojalá y contestaran en todas las lenguas del mundo. Yo hablo quechua, suajili y árabe y no contestan en mi idioma, si no que usan una lengua muerta.*
- *No*
- *Continuidad (riego)*
- *Hi havia preguntes que requerien resposta. Encara l'esper. Gràcies*
- *No*
- *"⊖Si se les pregunta en castelloano por algo sera.. porque no hacen caso? Tuve que hacer traducir todo.*
- *⊖ni siquiera proporcionaron una contestacion sobre la segunda pregunta"*
- *La resposta obtinguda ha estat que s'ha reenviat el mail a un altre departament, per la qual cosa, realment no he tengut resposta...*
- *Crec q desde l'ajuntament tendrien que cuidar millor els barris*
- *No se resolvió*
- *Res més*
- *Es impossible demanar cita electrónica via web*
- *Que recopilen bien los datos*
- *Dejen de discriminar y si van a poner en catalán, también pongan en castellano.*
- *Res més*
- *La atenció es bona. Ara tenim que veure si els temes se duen a bona finalitat*
- *Me pareix molt acertat*
- *He informat d'una ocupacio de via urbana, crec q ilegal. Pens q l'ajuntament , una vegada informat, hauria d'actuar d'ofici sense necessitat d'una denuncia formal. Es una manera de disuadir a la població de presentar queixes.*
- *Necesitamos soluciones no respuestas*
- *Lo*
- *si para hablar por teléfono te preguntan si quieres ser atendido en castellano o catalán, si me dirijo a ustedes en castellano, me deberían contestar en castellano y que conste que yo lo entiendo perfectamente el catalán.*
- *Se ha requerido dos veces, pero ha sido resuelto de manera correcta*

- *Me he dirigido a Uds en Español y esperaba respuesta en el mismo idioma.*
- *No hi ha suficient informació a la web*
- *N/A*
- *Por favor si me pudieran avisar cuando vengan a fumigar así ya estaríamos todos enterados de que han pasado y estaríamos más tranquilos por qué hay mujeres que no están tranquilas hasta no saber si han pasado, muchas gracias por su atención.*
- *No*
- *M han remès a un altre departament.Esper pronta resposta*
- *No gracias*
- *no*
- *No tot molt be*
- *Si les escribo en castellano espero una respuesta en castellano, eso se llama educación y no otra cosa, entiendo perfectamente el catalan pero eso me parece una barbaridad por su parte.*
- *Demostrat que l'eficacia d'un servei, depen de la predisposició del funcionari*
- *Buenos días, agradecería que si os mando el email en Castellano se responda en el mismo idioma, también echo en falta que me hubieran podido facilitar un teléfono o enlace del Registro Civil.*
- *No entiendo nada, si pregunto en castellano es por una razón, no porque sí*
- *Res*
- *No muchas gracias*
- *No muchas gracias*
- *La respuesta recibida excelente. La tramitación posterior de lo que quería solicitar muy deficiente.*
- *Me hubiera gustado comunicación por parte del Ajuntament en ambos idiomas, catalán y castellano, ya que no soy parlante de catalán...*
- *Que si dejan el 2 aviso pueden dejar el 1*
- *Que sent vergonya de tenir un Ajuntament així.*
- *Por qué no se pone también en español que es idioma oficial en las Islas Baleares?*
- *Es imposible poner un recurso a través de internet, ojala fuese tan fácil como poneis las multas.*
- *de moment ha ant bé, però no s'ha resol la consulta, ja que han traslladat la consulta a un altre departament.*
- *dieran contestaciones vía email.*
- *El pagament de multes ora (el que ha generat consulta) és bastant confús si s'hi arriba emprant l'adreça que apareix a la multa. No funciona.*
- *Donar les gràcies*
- *Estic contenta de scriure per aquesta consulta*
- *Estoy muy decepcionado y cualquier cosa que diga, será desagradable, quizás en la próxima reunión con el Alcalde o la Regidora pueda decirlo en persona*
- *NO*
- *No hace falta ya que la información es correcta*
- *A lo millor estaria be tenir un còdi de seguiment per poder saber com es troba la petició.*
- *Espero resposta*
- *NO ENTIENDO EL CATALAN, SI ME DIRIJO EN CASTELLANO, TIENEN LA OBLIGACION DE CONTESTARME EN CASTELLANO*
- *No es normal que se tarde tanto en tener una respuesta por parte de la Administración Pública*
- *Si*
- *Que porque tengo que informar tantas veces de la misma incidencia*
- *He escrito en castellano, me gustaría mi respuesta en el mismo idioma.*
- *No responde a mi pregunta, no sirve para nada que respondan con un correo estandar y sin la traducción al español*
- *Res*

- *Para personas que no hemos nacido aquí y que lamentablemente no hablamos Mallorquín, se agradecería que se pudiera dar una respuesta en Castellano que, en mi caso, ha sido e idioma con el que he contactado. Creo que se puede ser más inclusivo en este sentido.*
- *No*
- *Agraïr la resposta*
- *Por favor que solucionen cuanto antes el problema de las Plaga de Ratas, quien le competa. Gracias.*
- *Si hago una consulta a un organismo público en español, en una comunidad en la que el castellano es idioma oficial, espero de dicho organismo que me responda en castellano. No fuercen sus políticas lingüísticas sobre el ciudadano. Su cuestionario en un idioma que no entiendo también es una falta de respeto. Sé a ciencia cierta que pueden enviarme la respuesta tanto en castellano como en catalán, porque en otras ocasiones así ha sido; así que entiendo que la elección del idioma es asunto del funcionario que trata mi consulta, que decide hacer activismo lingüístico usando su posición laboral al servicio de yo, el ciudadano que con mis impuestos paga su sueldo. Es una falta de educación.*
- *No*
- *No puedo valorar el resultado de la resolución ya que no la ha recibido todavía el departamento del IBI*
- *Me gustaría que me hubieran ayudado a saber como darla de alta*
- *Me han facilitado un enlace para responder a mi pregunta. La página web a la que lleva está en construcción por lo que no puedo encontrar la respuesta completa ahí.*
- *No*
- *No*
- *Si les escribo en castellano, me deberían haber contestado en castellano. Y me contestan que me remiten a otro departamento, que en el fondo no se si recibe la respuesta que busco.*
- *La única queja que tengo es que responden en catalán cuando se les habla en español, y en mi caso no se hablar catalán, ahí fallan a mi parecer, pero en cuanto a la obtención de la información ha sido satisfactorio.*
- *He sido funcionario y me ha sorprendido la eficacia.*
- *A la informació rebuda he posat un 7 per què la consulta ha estat derivada a un altre organisme*
- *ajuntament@palma.cat podria fer el favor d'enviar un correu a ibi@palma.cat trasladant una enquesta amb puntuació de 0 per no fer càs a un correu de fa 48 hrs.*
- *Estic molt satisfeta, dues vegades, comptant aquesta he utilitzat el servei, la resposta de seguida ha estat molt àgil, però al traslladar a un altre lloc encare no està arreglat, però sembla porta bon camí! Gràcies!!!!*
- *Si escribo en castellano, idioma oficial, deberían de responder en castellano, idioma oficial. La encuesta debería ser en el mismo idioma también.*
- *He rebut resposta informantme de que mhan redirigit la meva consulta, pero no tenc resposta de cap altra banda*
- *No*
- *Me costa entendre que Trui sigui una empresa de piratas i sa ajuntament lis contacti 🙄*
- *Me gustaría que la respuesta hubiese sido en catalan y castellano*
- *GRACIAS POR LA RAPIDA ATENCION, AUNQUE SEA PARA PAGAR UNA MULTA*
- *gracias!*
- *PÉSIMA ATENCIÓN AL CIUDADANO. LLEVO UN AÑO QUEJÁNDOME POR LO MISMO SIN RECIBIR RESPUESTA ALGUNA Y, TAMPOCO, UNA SOLUCIÓN AL PROBLEMA*
- *Que contesten*
- *No*
- *"HE TELEFONAT AL 010, TELÈFON D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I M'HAN RESPOST QUE EL TELÈFON NO EXISTIA*

- *DESPRÉS H CERCAT COM CONTACTAR AMB AJ PALMA I HE VIST QUE EL 010 ... NO ÉS GRÀTIS!!! ALS TEMPS PANDÈMICS  EN QUE ENS TROBAM, ON HEM D'EVITAR LES CITES PRESENCIALS...I PENSANT QUE MOLTA GENT NO SAP/NO POT CONTACTAR PER MAIL... ÉS INDIGNANT QUE ES COBRI PEL SERVEI. ESPER I DESIG QUE SIGUI GRATUÏT EL MÉS AVIAT POSSIBLE. COST/*
- *“ Coste de la llamada al 010: Establecimiento llamada 0,30870 € , el coste/minuto 0,07408 €. Precios sin IVA. Tarifado por segundos. (Teléfono de tarificación adicional de acuerdo con el BOE núm. 226 de 20 de setiembre de 2013. Resolución de 31 de julio de 2013).*
- *El Ayuntamiento no ingresa ninguna cantidad por las llamadas recibidas y, en consecuencia, no repercute ningún coste a quienes lo utilizan por el servicio que ofrece.”*
- *Perquè es tria un telèfon de tarificació adicional???* 
- *PERQUÈ EM SURT EL QÜESTONARI EN ESPANYOL SI JO HE TRIAT CATALÀ???* 
- *La web de la sede electronica es poco intuitiva y no facilita los trámites. Debería estar más estructurada con ellaces directos a los departamentos o trámites. Por otra parte, hay grandes dificultades para acceder al certificado digital, cl@ve, etc, pero entiendo que ésto es un problema de la Administración el estado*
- *Darles las gracias*
- *En este caso muy satisfecha, pero a serveis de multes FATAL, o no contestan o tardan 2-3 semanas.*
- *Podrian hacer las gestiones necesarias y enviarme lo que solicito.*
- *El departamento de disciplina urbanística se rige por la Ley de Protección de Datos sobre ilo solicitado en el escrito y creo que se podría informar presencialmente.*
- *Me han derivado al responsable correspondiente con mucha rapidez y en un domingo. Excelente atención.*
- *seria bueno si podria resolver el problema directamente sin mandarlo a otro departamento*
- *no, gracias*
- *Desde el viernes llevaba escribiendo a varios correos electrónicos para saber como obtener el número de expediente de una multa y el único que me ha contestado con la info que necesitaba es ajuntament@palma.es. Además de ser rápido (en menos de tres horas tenía la respuesta) y fuera del horario "clásico" de atención al público, me han facilitado toda la info de manera ordenada y cordial. Muy contenta del servicio.*
- *LA INFORMACION ADECUADA*
- *No.*
- *No*
- *Que la consulta nesecutaba una respuesta, positiva o negativa antes de 48 hs. Sigo esperando .gracias*
- *very good / muy bueno*
- *Nada gracias*
- *Gracias*
- *Historia de enpadrona*
- *Según su respuesta que se va a realizar la confirmación si la gasolinera tiene el permiso de la actividad o no, creo que se debería tener el cuenta el bien de los vecinos de este barrio, ya que nos sentimos abandonados por parte del ayuntamiento,*
- *Porque introduzco todos los datos y me sale error para hacer pago*
- *Podria haber un correo directamente para los departamentos*
- *I can't tell, I don't speak spanish!*
- *no*
- *No me han contestado a mi petición.*
- *En la página web dice que puedo escribir en alemán. Luego la respuesta llega por correo que tengo que escribir en español!*
- *sería bueno si también pudieran comunicarse con usted en inglés*
- *Soy un ciudadano Argentino Español que desea vivir en Palma con su esposa y su hijo recién nacido. Agradezco su respuesta*

- *Sólo con persistencia se consigue algo*
- *Contestación muy automática y no me respondió nada*
- *Nada, se me ha proporcionado más información que la solicitada lo cual se agradece*
- *Nunca se da la solución, para que sirva este servicio al ciudadano, ya que te derivan a otros departamentos*
- *Me cansé de pagar mi billete de 5,50 euros desde el día que lo compré. Su sitio web ha estado caído desde ese momento y su aplicación apesta porque no toma información de la tarjeta de crédito. Terminé teniendo que pagar 30 euros por un boleto ya que sus codificadores no pueden actuar juntos."*
- *Lamentable que siempre sean unos "feómenos" para cobrarnos a los miserables ciudadanos y CERO efectivos a la hora de prestarnos servicios (claro, que no sean, como ahora, para facilitarnos el pago). pero el servicio a través de internet: Sorprendente y MUY agil y EFICAZ!!!! gracias*
- *Perfecto*
- *Muchas gracias por contestarme tan rápido.*
- *Las llamadas no se contestan al servicio de multas y para la persona resulta muy complicado solucionar la situación.*
- *Ayúdenme por favor*
- *No*
- *En general siempre me atienden bien telematicamente.*
- *El servicio de Atención ciudadana es de 10, pero el servicio de multas, a quienes reenviaron el correo con mi solicitud después 15 días siguen sin dar respuesta a mi solicitud. Una vergüenza de servicio por parte de ese servicio público.*
- *Si , clico en el enlace pagina recomendada por el ayuntamiento para pago, referido en la misma denuncia " (<https://pagaments.palma.cat>)" me dirige a una pagina que me pide una referencia de 13 digitos y la que dan en denuncia solo tiene 10 espacio y dos (si cuento el espacio como digito si salen 13 pero no me admite si quito este espacio y pongo el numero entero son 12 y tampoco lo admite, . No entiendo que den una pagina una direccion electronica para pago y no admita o explique el problema de 12 digitos de la referencia de la multa. !! No lo entiendo! REFERENCIA MULTA "0030420826 52"*
- *Enhorabuena a todos*
- *No*
- *Ayudame con pagar en boletin*
- *Ojala encuentren el oso*
- *No. La atención es bastante deficiente en el organismo público así en general.*
- *Mi solicitud no está resuelta, fue derivada a otro equipo*
- *2, 1, 3*
- *Muy rapida y cordial respuesta*
- *no*
- *No*
- *Sí, no me han solucionado la cuestión. Lo que me indican ya lo he hecho y no tengo respuesta*
- *Rapidamente y información precisa*
- *No ha respondido a ningún asunto que se ha solicitado???*
- *Simultáneamente hice consulta telefónica habiendo sido atendida, también, de forma muy satisfactoria.*
- *nada todo genial !*
- *no*
- *the question of how my request will be handled cannot be answered yet but is included in your questionnaire already - that is premature and does not make sense to me??*
- *Muy satisfecha*
- *Muy agradecido por la rapidez, es muy importante para mi proyecto de trabajo.*
- *Agradecida*
- *No*

- No
- Nada
- Malas
- Badajoz más
- El cuestionario no tiene en cuenta que a veces la consulta no queda resuelta, sino que simplemente se traslada a otro departamento. Este es mi caso: mi consulta habrá sido trasladada a Movilidad Urbana en el plazo de dos horas, pero sigo esperando respuesta de ellos. Siendo que la respuesta que busco es una simple aclaración de la normativa municipal, la satisfacción con los plazos de respuesta de ese departamento no tienen NADA que ver con los indicados en esta encuesta.
- Creo que un poco de empatía en las respuestas ayudaría a que los ciudadanos valorásemos positivamente el trabajo de los funcionarios y que no se dedican a cumplir el expediente. La petición de acceso a la zona Acire para ir al colegio de mi hijo se hizo a las 9:40 y hasta las 13:56 no se me ha enviado respuesta solicitando un montón de documentación justificativa de nuestra petición, que hacemos mañana a las 8?
- En absoluto hsn sido todo muy rapido mas alla que no hay podido contestar al telefono quizás ses falta de personal y mucho trabajo
- No permite enviar archivos de imagen
- Recibí una pronta respuesta y supuestamente derivaron mi solicitud al departamento de multas que fue por lo que yo consulté, espero ahora recibir respuesta de dicho departamento.
- Cualquier ayuda para buscar la información me será muy grata
- Muy satisfecho por la pronta respuesta y la derivación de mi caso al organismo correspondiente
- No me sirve para nada la respuesta obtenida, además creo que ni leen mi petición
- Todo en general
- Poca facilitat per fer els tràmits online. Tot ha de ser presencial.
- Respect tourist and help them in international language dont ask them to talk in spanish..

S'han rebut els següents comentaris en referència al contingut del qüestionari:

- Està correcte
- És difícil contestar perquè la qüestió encara no ha estat resolta, solament una part de la mateixa
- Demanar si el problema s'ha resolt
- Está bien como está
- Tengo alguna dificultad en la comprensión del idioma
- La pregunta sexe hauria d'incloure l'opció "no vull contestar"
- Afegir algun aspecte relacionat amb l'eficiència. Per ex: s'ha fet seguiment del se cas? Vol que es faci?
- Hi afegiria una nota aclarint si el qüestionari és sobre la resposta del servei d'atenció o sobre la solució del problema per part del departament corresponent
- Menys qüestionari i més facilitats, senzilles i efectives pels ciutadans
- Un poc llarg (crec que bastarien les 3 primeres preguntes)
- Que debería pasarse el cuestionario una vez la alcaldía me respondiera para hacer una mejor valoración al ayuntamiento, mi valoración habla solo de la cuenta del SAT
- El sexo me parece irrelevante. Añadiría datos de formación para identificar grupos de ayuda específica
- Esta muy bien a mi gusta
- La atención recibida sólo es significativa si se trata de atención personal. La atención electrónica no ha lugar.
- Debería ser más concreto
- Facilidad a la hora de hacer los trámites telemáticos,
- Tiempo, claridad, soporte al ciudadano

- *Si el problema se ha podido resolver o no. La atención muy correcta.*
- *Espero que después también envíen que el problema está solucionado con la misma rapidez. Gracias*
- *Añadiría si se ha solucionado o no el motivo por el que me he puesto en contacto con el ayuntamiento*
- *Debería poderse diferenciar la opinión o satisfacción entre la respuesta y la resolución de la incidencia. Gracias*
- *Demasiado simple, el punto débil del sistema es el desconocimiento de cómo funciona todo.*
- *El cuestionario me parece correcto. He añadido una felicitación.*
- *Que sea más corto*
- *Nada ,quiero soluciones a mi problema*
- *Que alegaciones sea posible por mail si el sistema no funciona!*
- *Creo que está perfecto. Ha sido rápido y fácil.*
- *El cuestionario es para mejorar y valorar el servicio es algo positivo y no lo borraría.*
- *Lo veo bien, lo mejor el apartado donde puedes dejar "observaciones generales"*
- *El cuestionario es para mejorar y valorar el servicio es algo positivo y no lo borraría.*
- *Informe de nec expect i satisf AC Palma 2021 v_2_0.docx Pàgina 115 de 127*
- *Lo dejaría tal cual*
- *Nada, está muy bien*
- *Está perfecto*
- *Pienso que está bastante completo .no eliminaría nada lo que si trataría de que la información al público fuera más accesible el poder llegar a ella.*
- *Lo eliminaría todo, simplemente un apartado de observaciones donde poder escribir si ha habido problemas*
- *Añadir sexo no binario en la primera casilla*
- *Eliminaría sexo y edad*
- *Lo importante es resolver porque el grado de satisfacción sería muy alto*
- *Debería mandarse otro cuestionario de satisfacción cuando el problema esté resuelto, y no antes. Al resto, sólo lo veo un trámite burocrático.*
- *Todo perfecto gracias*
- *Me parece todo bien*
- *¿se han cumplido sus expectativas o resuelto el problema?*
- *Importancia*
- *Enviarlo después de la resolución de la consulta.*
- *El cuestionario en si me parece perfecto y correcto. Me gusta poder ayudar a mejorar.*
- *Menor núm. De cuestiones.*
- *Valoración del cuestionario -> la plataforma de cuestionarios de google está muy bien la uso a veces para algunos clientes. Se puede expresar mucho más, probarlo. :) :) :) sin más comentarios, ¿qué te parece el producto que compraste ayer que te llegará mañana ? :) :))*
- *Que se mandará una vez contestado a la solicitud*
- *Un enlace para poder contactar con el servicio para saber en qué proceso esta*
- *Mejorar respuesta telefónica y digital*
- *El cuestionario parece estar bien, pero no puede ser contestado con propiedad si el asunto objeto de denuncia sigue sin contestarse*
- *A veces es difícil valorar solo con una respuesta a un correo que tú envías si todavía no has visto resultados de lo que te quejas*
- *Me parece que el cuestionario es correcto. Quizás la pregunta sobre los aspectos más importantes y el orden de los mismos se podría plantear con otro tipo de respuesta, quizás numérica o similar en vez de escrita. Pero me parece una encuesta completa y sencilla a la vez.*
- *Estaría bien que sirviese para algo. Que se tuviesen en cuenta nuestras opiniones*
- *El cuestionario recoge todos los datos básicos para conocer el grado en cumplimiento de objetivos. Espero que eso sirva para las personas y no solo para las empresas dedicadas a ello como ocurre en la mía.*

- *Comprobar la información antes de facilitarla*
- *Que pregunten específicamente por departamentos.*
- *Respuestas claras y comprensión de las demandas.*
- *No cambiaría nada, guiaría al consultante, sobre qué pasos debería continuar de acuerdo a la gestión solicitada, hasta concluir el expediente generado.*
- *Observaciones generales*
- *Añadiría si le ha sido fácil acceder al contacto del ayuntamiento de palma*
- *Pienso que es suficiente, ya que si no se haría muy largo y la gente invierte poco o nada de su tiempo en estos temas, por desgracia la mayoría de ciudadanos les preocupa poco o nada, con quejarse ya están satisfechos. El cuestionario te permite explicarte y su tuviera que añadir algo más sería ¿qué opina de la gestión del adjuntamente?*
- *Informe de nec expect i satisf AC Palma 2021 v_2_0.docx Pàgina 116 de 127*
- *Dar mas información sobre la incidencia*
- *Claridad de la información. Pero está bien*
- *La valoración se disminuye por causa de los problemas con pagar: (1) existe otro sitio que no sirve, pero no han cambiado esa página (<https://pagaments.palmademallorca.es/pagaments/tributs/boletines.htm?idioma=3>) , (2) la butlleta no se imprimó bien, así es muy difícil leer, y (3) aunque la butlleta de denuncia contiene la frase "pagament ambas la reducció del 50% poder pagar la multa en la terminal de 20 dies naturals amb..." yo no recibí el descuento. ¿por qué?*
- *Motivo de mi insatisfacción y en podríais mejorar*
- *El sexo binario...*

2.-SERVEI DE TARGETA CIUTADANA (SOL·LICITUDS EN LÍNIA)

A l'apartat d'observacions es recull la següent informació:

- *És molt difícil trobar el lloc on explica el tràmit on-line. Podríau posar botons amb accés directe al tràmit (no accés a l'explicació, sinó al tràmit en sí mateix)*
- *No me llevo la tarjeta y tuve que ir a una oficina a hacer duplicado*
- *Molta espera per rebre sa targeta*
- *Habiendo pasado un mes sin recibirla tuve que ir a Plaza Santa Eulalia donde sí me la tramitaron con prontitud. La respuesta a la solicitud por web, muy malsolicitud*
- *Eficaz*
- *LA TARJETA NUNCA ME LLEGÓ*
- *No me llegó la tarjeta a casa y en cuanto comuniqué la incidencia fueron muy rápidos y eficientes resolviendo el problema*
- *No la vaig rebre. Vaig haver d'anar a fer una nova presencial*
- *Em va arribar la targeta al cap de 2 mesos.*
- *Gracias!!*
- *Al perder la tarjeta y pedir un duplicado he perdido el importe de dinero que tenía en la anterior tarjeta. Me dijeron que hasta no tener el duplicado no podía dar de baja ni transferir el dinero de la antigua, por lo tanto es dinero perdido si quien la encuentra la usa en mi lugar. Debería poder anular yo misma la tarjeta o transferir el dinero por internet (por no hablar de recargar la tarjeta por internet, que lo de ir a estancos en los 90 ok pero ya han pasado 30 años!)*
- *Vaig demanar la targeta per recollir-la a l'OAC Son Moix i no la varen enviar. La funcionària sí va ser diligent i va encarregar una de nova per recollir-la jo en persona a l'oficina emissora al dia següent*
- *No he recibido la tarjeta en mi domicilio. La solicité hace meses y no me ha llegado*

- *No me ha llegado la tarjeta*
- *Problemas trovar llocs per carregarla*
- *Ha tardado mucho en llegar la tarjeta a mi domicilio*
- *Molt ràpid tot*
- *He solicitado 2 veces reposicion tarjeta ciudadana por la web con mi certificado digital y nunca me ha llegado*
- *Tardo mucho en llegar la tarjeta pues en 2 ocasiones nunca llegaron al domicilio, pero a la tercera llegó, el problema fue el envío, se perdió la carta en 2 ocasiones, la tercera llegó bien al ser carta certificada, la asistencia para solucionar el problema fue muy buena por parte de los funcionarios.*
- *Todavía no he recibido la tarjeta ciudadana*
- *Posibilidad de recarga on line*
- *En balear seria millor i punt cat sobra!*
- *despres de demana se terjete per internet molt facil pero me la varen envia per correu ordinari y no va arriba may vayg ve de enar a ferla ese oficina les eurien de envia certificades porque erribas yo no entenc com se pot perde une carte*
- *En la Oficina de Son Ferriol, no me informaron bien, en la web muy bien*
- *Va tardar molt, vaig fer una recarga a la targeta vella, y al dia següent en pujar al autobús me diuen que l'han donat de baixa, vaig haver de pagar 2 euros, y els tretze de la recarga els he perdut. El mateix dia vaig anar a l' EMT, només atenen amb cita prèvia. Vaig haver d'anar a l'ajuntament de Palma on Sí me varen atendre. Dos euros més d'autobús, però tot d'una me varen donar la targeta. A l'EMT no hi he tornat.*
- *Ni siquiera entiendo ya que me llegó el email en catalán. Una vergüenza. Y si soy extranjero? Además la lengua oficial es castellano*
- *Si*
- *Rapids i molt eficients*
- *Lo único es que tendría que ser un trámite específico para la tarjeta ciudadana en vez de ser un registro general*
- *Encara no l'hem rebuda i ha passat un mes*
- *Què facin un vincle específic a la pàgina web en comptes de tenir que fer una sol.licitud genèrica.*
- *La página web de l'Ajuntament és infumable. He tronar la informació tecletjant a Google.*
- *Autofirma no funciona en el Mac. Ha de ser amb windows*
- *No*
- *Este servicio es un desastre. Les escribes en español y te contestan en catalán. Sois unos talibanes*
- *no*
- *No es culpa directa del ayto de Palma, pero el sistema de AutoFirma necesario para hacer la petición online funciona muy mal.*
- *Amabiliaiat i preocupacio per part de la persona que ha rebut les meves soliciuda*
- *mejor información para las renovaciones (no obtenciones) de la tarjeta.*
- *Todo perfecto!*
- *No*
- *Vaig haver de sol-licitar la del meu fill menor d'edat per internet i que s'enviés a casa. Va anar bé, però en el tràmit jo no tenia clar que podia fer la gestió (perquè no era en nom propi). Viag preferir cridar per no estar esperant una targeta i que després no es pogués fer.*
- *La tarjeta no em va arriba a temps pero per correus. Al final vaig anar en persona a sol-licitar una altra.*
- *Pongan las inducciones en castellano, si quieren que conteste sus encuestas den la opción de poner en castellano, dejen su xenofobia de una vez, no es así como harán que la gente tenga amor al catalán y les recuerdo que aquí se habla mallorquín no catalán.*
- *No*
- *Fantàstica resposta.*

- *No me ha llegado la tarjeta*
- *Me ha parecido un trámite fácil pero también estoy habituado a estos trámites. Creo que para otras personas hacer el trámite con el certificado digital y autofirma sería muy complicado.*
- *A sa web de sa tib han de donar més informació de com se fa sa sollicitut per internet*
- *Pone que se puede solicitar con cl@ve y no funciona*
- *no*
- *deberia ser un formulario de solicitud. Alguien que no sepa como va la red sara no creo que sea capaz de encontrar el organizamos, saber que solicita, etc. Con un formulario sería mucho mas ágil para el ciudadano.*
- *tendría que haber un proceso automático para pedirla, no a través de una solicitud en el registro*
- *El tràmit en linea ha estat una sol•licitud general on he hagut d'empleonar gaire bé de zero.*
- *No*
- *No*
- *Decepción al comprobar qué la estación 77 está cerrada, es la estación más cercana a mi domicilio*
- *No he recibido todavía la tarjeta*
- *Encara no l'he rebut la targeta*
- *Sigo sin recibir la tarjeta*
- *Muy atento el personal*
- *Que se puede recargar online también sería perfecto.*
- *Pedida el dia: 23/11/2021 22:35:50 Recibida el: 04/02/22 aun habiendolo presentado todo via telematica.*

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

- *La pregunta 1 (procés de sollicitud) s'hauria de poder desdoblar, perquè inclou diversos processos: es molt diferent si demanes la tarjeta online o presencialment, és diferent si és una renovació o no, etc . La pregunta 3 hauria d'especificar si la informació que té abans l'ha aconseguit per telèfon, o a la web, o a les oficines.*
- *ja que faig un questionari, podrieu proposar possibles ampliacions d'usos de la targeta o major facilitat per transmetre nous usos proposats per el qui fa el qüestionari, com poder pagar l'ORA amb la targeta, pagament multes ORA, control acces a pipicans p.ex.*
- *La valoracion del conjunto del Servicio , cita previa ,orden de atencion al ciudadano y rapidez en la solucion*
- *Poder escoger el idioma del formulario.*
- *Utilitat*
- *Res*
- *Valorar el envío, pues en mi caso 2 veces la carta no llego.*
- *Añadir qué servicios presta la tarjeta y cuáles se conocen conecce*
- *En balear y español*
- *Sino ha llegado la tarjeta no puedo valorar si el tiempo de espera ya que la acabo de pedir. Eliminar este punto*
- *Que fuese en castellano. No tengo porque andar traduciendo emails*
- *Nada*
- *ESTA PERFECTA, BREVEDAT jji*
- *Res*

- *Si no has rebut encara la targeta no es pit valorar el temps d'obtenció perquè no saps quan tardarà en arribar.*
- *El punt d'importància.*
- *Res*
- *Responded en la lengua que os hablen!*
- *res*
- *Crec que no canviaria res Es totalment apropiat per tal que tot hom ho pugui soll.licitar*
- *Res*
- *Posibilidad de rellenar el cuestionario en castellano. ¿Saben ustedes que más del 70% de los ciudadanos de Palma no habla/escriben el catalán?? el catalán*
- *Nada todo bien*
- *Res*
- *Dejaría elegir el idioma*
- *No hi veig la necessitat*
- *Hi ha dos sexes i és aquesta la informació que necessitau a nivell estadístic. Gèneres sentits n'hi ha mil i no aporta gaire saber quins estereotips segueix cada persona a cada un dels seus moments vitals.*
- *Que sea bilingüe*
- *Res*
- *Cuestionario en los dos idiomas*
- *esta be*
- *fácil acceso, fácil tramitación*
- *Esteu regalant dades dels ciutadans a una empresa privada nord americana. I encara no està molt clar si aquesta empresa respón a les directives europees de privacitat.*
- *no*
- *Agradecería que el cuestionario también fuera en castellano*
- *res*
- *Afegiria algun punt sobre la recepció de la targeta al domicili, quan es lliuri*
- *Crec está bastant be*
- *especificar a que os referis con enumerar aspectos, que aspectos? no entiendo nada*
- *Castellano*
- *Valoración estado y mantenimiento bicicletas*
- *Muchas gracias!*
- *Que fuera un poco menos enrevesado con las preguntas 1, 2, y 3*

3.-RECOLLIDA D'INFORMACIÓ AL SERVEI DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I DEMANDES DE L'AJUNTAMENT DE PALMA (DMS).

A continuació es troba la transcripció de les observacions/suggeriments aportats:

- *He posat només 4 de puntuació perquè fa més d'un mes que hem avisat però arreglar voravies aceres aixecades etc a Son Sardina i no han fet res de res.*
- *Mejora tecnica en la web falla mucho*
- *Buenas tardes, Me encantaría poder contestar a vuestra encuesta, pero no estaría mal que también estuviese en castellano para la gente que no entiende el catalán pudiese contestar y entendernos todos. Muchas gracias Un saludo*
- *No lo puedo rellenar como me gustaría porque no está en castellano, saludos.*
- *Hola. En esta ocasión respondo al cuestionario porque lo envían después de resolver el caso. Otras veces lo mandan demasiado pronto cuando aun no sabemos si se ha hecho algo (sea o no lo que deseo, esa es otra cuestión)*
- ***El servei de queixes ha funcionat però la resposta del Departament encara no s'ha resolt. Esperem que no tardin massa...***
- *Les persones encarregades de telefonar als ciutadans que utilitzen aquest formulari haurien de tenir un mínim de respecte per ells, i al menys intentar aclarir el seus dubtes. La gestió ha durat casi dos mesos. No estic gens content.*
- *Tramitació més ràpida i que no es perdi la traçabilitat*
- *Mejorar muchísimo la gestión*
- *Es necesario replantear el acceso a la aplicación DMS. Se requiere respuesta automática con el número de DMS. El Catcha da problemas y desde el móvil es un infierno. Se requiere un gobierno abierto y transparente que facilite las cosas. El DMS no es la mejor herramienta, es más disuasorio que multiplicador de la participación.*
- *contestar en espanol tambien*
- *El proceso debe ser transparente para el usuario. El servicio es el que tiene que derivar la quejas la institución correspondiente y después informar al usuario de quién se va a a cargo de solucionarla.*
- *Responder en la lengua en la que se hace la solicitud. También el castellano como el mallorquin son lenguas co oficiales*
- *Más coordinación así como un seguimiento.*
- *Me gustaría conocer si mi solicitud sigue una evaluación y un desarrollo a futuro o si termina en esta encuesta. Como digo, sería muy importante que se utilizaran ambas lenguas cooficiales de la comunidad autónoma.*
- *Creo que lía al ciudadano el generar diferentes respuestas de una misma DMS según su área interna de afección . Pero bueno,.... Creo que no llegas a saber si te han contestado a todo o no.*
- ***S'ha gestionat la meva demanda d'una forma rapidíssima, no m'ha suposat cap desplaçament, despesa ni molèstia. Estic molt satisfeta. Moltes gràcies i enhorabona***
- *Que NO se derive a nuevas consultas una consulta ciudadana, y que sean ustedes los que conecten con el departamento adecuado independientemente de si es o no responsabilidad jurídica del Ajuntament. El ciudadano no debe hacer un circuito o gincana administrativa, pues esta acción es disuasoria de defender los derechos, poco*

eficiente e insatisfactoria, además de poco práctica. Es mucho más efectiva la Defensora de la ciudadanía que no el DMS.

- ***Da gusto disponer de un servicio de escucha eficaz de nuestras peticiones o sugerencias. Rapidez en la gestión y resolución del problema. Gracias.***
- *Otra cosa, la página web del ayuntamiento de Palma es penosa, a ver si aprenden del Ayuntamiento de Madrid, y de su página web. Buenos días*
- *Enviar este cuestionario cuando el departamento oportuno haya dado una explicación sobre su resolución, ya que hasta entonces la puntuación no puede ser otra que 0Un saludo*
- *Soy una persona mayor y lo que me ha costado ponerme en contacto y luchar con el ordenador , apoyen y faciliten las cosas , Palma esta sucia y nada tiene que ver con lo que teniamos antes. Ahora han puesto un parque infantil en el paseig des Molinar em zona de autoridat Porturaria que los fines de semana viernes y sabado hay chillidos hasta las 1 de la madrugada y nadie nadie hace nada, como todo.*
- *Informar al ciudadano, en este caso a mi, de que se ha hecho, porqué están cerradas las dos DMS y si se piensa hacer algo al respecto. Muchas gracias.*
- ***Estoy muy satisfecho con la atención recibida y la gestión realizada a mi reclamación. Gracias.***

Comentaris referents a la gestió o als mitjans tècnics del sistema:

- *Sobre la facilitat en enviar la queixa he de dir que va fallar tota l'estona l'enviament i vaig haver d'intentar-ho molts pics. En quant a la resposta, no m'aporten cap solució ni s'aprecia la voluntat de millorar. L'únic que constaten és que no hi ha res a fer. Hi ha molta gent apuntada i no tenim aparcaments per tant seguim amb el criteri de "tonto el último". No estàs a la llista i t'aguantes. Això encara resulta més indignant.*
- *Quiero el formulario en castellano*
- *No puedo valorar si aún está sin resolver.*
- *Todas las puntuaciones son 10, pero tengo que comunicarles que informatcamente no me fue posible enviarlo por la web y tuve que hacerlo a través de un email normal al 010@*
- *La web no permet adjuntar documents, dona mil problemes i és complicat accedir. No funciona bé. L'ajuntament es lleva el problema del damunt en lloc de ser ell qui ho tramita.*
- *A la hora de realizar la queja, el sistema informático daba un error. Aunque se recibía mi solicitud, el feedback que yo recibía era negativo, por lo que tuve que continuar realizando el formulario. Al día siguiente una trabajadora del ayuntamiento contacto conmigo para explicármelo.*
- *Està molt bé que em digueu que les queixes arriben encara que doni un error, però si no solucionau l'error que dona, continuareu suscitant queixes sobre aquest assumpte.*
- *A la web de l'Ajuntament és difícil trobar com fer una queixa. Una persona major no la trobaria. Quant hi arribes hi ha una opció per adjuntar una imatge que dona error si en puges una. Finalment no vaig saber si havia enviat la meva petició o no. Sortosament pareix que si... pero res em va confirmar que l'havien rebut. Gracies de totes maneres*
- *No puc valorar la gestió de la meva queixa, perquè encara no està resolta. S ha tardat molt de temps a respondre com es resoluria el problema. Respecte a la gestió no puc*

tampoc respondre ja que no s'ha gestionat el arrelar la acera de carrer Ramon Berenguer III.

- *Buenas tardes A la hora de interponer una queja es muy fácil. Lo difícil es recibir respuesta o solución. Hace meses que pido que arreglen el camino de Son Reus y alrededores, que están llenos de socabones y solo parchear con lo cual a las pocas semanas se vuelve a estropear. También he solicitado un espejo para salir del diseminat 5331 hacia el Camino de Son Reus y no he recibido respuesta. Y he intentado llamar y nadie sabe quien lleva esas peticiones. Es penoso que el usuario tenga que correr y correr sin hallar solución.*
- *He tengut molts de probkemes per entrar al formulari*
- *He possat només 4 de puntuació perquè fa mes d'un mes que hem avisat pero arreglar voravies aceres aixecades etc a Son Sardina i no han fet res de res.*
- *Quan es desvia la queixa a un altre servei es perd la comunicació amb el ciutadà no hi ha retorn*
- *No es troba fàcilment el formulari de queixes, suggeriments... A més, me va donar error però resulta que, malgrat això, sí que s'enviava. El formulari no ho record, però el missatge convidant a emplenar aquest qüestionari ho vaig llegir pel mòbil i no estava adaptat per ser contestat pel mòbil. Crec que una ciutat com a Palma, de 10, es mereix uns serveis de 10. Ara bé, com podeu veure pels resultats, molt contests amb els temps de resposta i les explicacions. Gràcies.*
- *Buenas tardes, Me encantaría poder contestar a vuestra encuesta, pero no estaría mal que también estuviese en castellano para la gente que no entiende el catalán pudiese contestar y entendernos todos. Muchas gracias Un saludo*
- *El formulari no serveix perquè quan et demana que reproduxeix el codi de lletres o nombres, és impossible que funcioni. Sempre te diu que no ho fas bé, tot i haver-ho provat moltes vegades. En el cas que s'aconsegueixi tenir una resposta, aquests fa veure que no s'han pres massa molèsties per comprovar el problema que s'exposa i explicar al ciutadà quins són els passos que pensa fer l'Ajuntament. Trob que el ciutadà està del tot desprotegit i mal atès. Record quan fa anys el servei era molt personal i et senties escoltada.*
- *A fecha de hoy, obtengo cuestionario de valoración del servicio en vez de respuesta alguna a la queja en cuestión*
- *La página web al rellenar y mandar la solicitud, daba error, pareciendo que no se había mandado. Se informó de ello. Dos semanas más tarde seguía dando el mismo error, por lo que los servicios correspondientes no habían hecho nada para solucionarlo. La solución planteada ha sido quitarse un problema de encima para pasarlo a quien no tiene competencias, por lo que no lo puede solucionar. En definitiva, la sensación es de que ha sido una actuación inútil.*
- *"(Nota de Qualitat: Hi ha generats dos GIN, 502367 de 28/2/21 i 503154 de 18/03/21) Vaig fer la queixa al febrer. He tingut resposta el 24/11/21. Al mig no he rebut cap informació. Desconec si se pot fer un seguiment."*
- *La queja y sugerencia no pude hacerla on línea, tuve que presentarme en el ayuntamiento....*

- *Si l'ajuntament no sap analitzar i interpretar les valoracions que els ciutadans feim del servei, estam ben arreglats. Als ciutadans no ens paguen per fer la aquesta feina, i encara manco fer-la bé*
- *El buzón no suele funcionar, y deb's llamar al 010. Luego se genera un cuello de botella en la recepción de quejas. Deberían mejorar la accesibilidad de la web, sobre todo el sistema capcha, lea da errores.*
- *La meva valoración en general es negativa per: el temps transcorregut des de que vaig posar la denuncia fins que se me va contestar i per que se me va contestar pero no sha ejecutat res i tot segueix com abans.*
- *LA INFPRMACIÓ PER FER UN SUGGERIMETS NO ES DONA, S'HA DE DEMANAR. UNA VEGADA DEMANADA EL PROCÈS ÉS RÀPID I CORRECTE*
- *Me han contestado en mallorquín y no me han contestado en castellano. Si le presento un la queja en castellano tengo derecho a que me contesten en la misma lengua. Como escriben en mallorquín no he entendido nada delo que me han respondido.*
- *El servicio de quejas del Ayuntamiento de Palma es ridículo cuando la respuesta a la queja es que la misma se debe formular presencialmente, por correo postal o mediante certificado digital. Díganlo desde el principio y no nos hagan perder tiempo haciendo las cosas dos veces, y de paso cierren "el servicio" y utilicen el dinero en algo más productivo*
- *No és gaire visible la bústia de suggeriments.*
- *No sé per que he d'omplir aquest espai si al final feis lo que voleu i no arreglau res. Vos estimau més tenir Palma feta una merda que arreglar totes ses coses i que estiguis ben fetes i no a mitjes*
- *Es necesario replantear el acceso a la aplicación DMS. Se requiere respuesta automática con el número de DMS. El Catcha da problemas y desde el móvil es un infierno. Se requiere un gobierno abierto y transparente que facilite las cosas. El DMS no es la mejor herramienta, es más disuasorio que multiplicador de la participación.*
- *Las quejas/sugerencias tendrían que poder hacerse via web, no a través de un papel entregado en una urna. La respuesta recibida no me ha convencido.*
- *no hablo catalan, todas las respuestas llegan unicamente en catalan*
- *Con referencia a la información y facilidad para DMS, no es nada fácil para las personas mayores las cuales les cuesta manejarse por Internet por lo que sin ayuda no podrían haberla puesto. También hay que contar con que no todas las personas tienen acceso a Internet ni el manejo de este, por lo que a mí entender es insuficiente este sistema ya que no es representativo de toda la población que no puede o no sabe poder emitir estas DMS. PARA todas estas personas sería mucho más fácil poder poner la DMS o bien telefónicamente o bien presencialmente. En cuanto a las respuesta ofrecidas me parecen correctas. Pero he puntuado 5 hasta ver que se hace efectiva las mismas. Muchas gracias por todo.*
- *Som una persona major i no conec ni se emprar les noves tecnologies, tampoc tinc els mijans tècnics. He hagut de demanar ajut a la meva filla per tramitar la demanda.*
- *Sorprendido. Pero de manera MUY impresionante, confieso que para nada esperaba la inmediatísima atención personal, la comprensión, la eficacia, ha sido una alegría en medio de tantas penas, que por un momento me ha hecho volver a confiar en las instituciones públicas. Ojalá, deseo de todo corazón, que el resto de departamentos del ayuntamiento, del consell, del govern, del estado, de todos los departamentos de todas las cosas funcionaran con tal perfección, tal cual los engranajes de un reloj. Me alegra*

poder agradecer aunque sea desde este comentario, la tan ENORME satisfacción del resultado de mi consulta. Ha sido fascinante ver como cuando las cosas están bien estructuradas, responden con tal eficacia.MUCHAS GRACIAS, a todos y cada uno de los que han participado en la resolución de mi consulta, con tal seriedad y extensión.ENHORABUENA.

- *la resposta donada , per mail, ha sigut bona, rapida , efectiva , i concisa.... estic content i agrait i així ho vaig comunicar al mateix mail, a on vaig rebre la informació. Per poder trobar a on fer sa petició o queixa , va ser un infern,*
- *El ayuntamiento de Palma tiene en teoría la facilidad de hacer trámites on line. En la práctica, no funciona. Espero que lo mejoren para beneficio de todos.*
- *Es imposible hacer trámites telemáticos en la sede electrónica del Ajuntament. Nunca se proporciona una solución de un servicio que debe garantizar las transparencia y eficiencia de las gestiones*
- *Buenas tardes, lo que concierne a la facilidad de realizar una solicitud o queja disponen de un procedimiento bajo mi punto de vista fácil y ágil hasta llegar la notificación a ustedes.Quiero hacer mucho hincapié en la parte que creo sinceramente que deberían realizar un mayor esfuerzo para mejorar y conseguir realizar las solicitudes que se les efectúan.Cuando las solicitudes son realmente importantes para el ciudadano los tiempos son demasiado largos a veces interminables, creo que la comunicación entre diferentes areas y departamentos del ayuntamiento es muy lenta, en demasía; el ciudadano llega un momento a desesperarse ante la espera de las soluciones.espero y deseo que puedan ir mejorando el sistema implantado.*
- *Todo fue perfecto en hacer la reclamación muy rápido, ahora debo esperar la persona encargada de resolver la queja si realiza alguna acción para resolver el gran problema o se pone en contacto Conmigo*
- *ME PARECE UNA EXCELENTE IDEA LA IMPLANTACIÓN DEL DEPARTAMENTO SOBRE CALIDAD. SU RESPUESTA ES RÁPIDA Y SU TRAMITACIÓN A LAS AREAS INVOLUCRADAS, PERO ESOS DEPARTAMENTOS NO RESPONDEN ADECUADAMENTE A LAS SUGERENCIAS DEL CIUDADANO. Ellos no se molestan en contestar directamente, y menos en contactar con quienes, más menos acertadamente, pero con la mejor intención, hacemos las sugerencias y/o peticiones. Y por supuesto no dan ninguna solución. Varias sugerencias, peticiones, realizadas hacia el área de mantenimiento de parques, arbolado, etc., realizadas por mi, personalmente, han sido obviadas y todo sigue igual. Por ejemplo:Mantenimiento y riego de los arbolitos recién puestos en calle General Ricardo Ortega. Mantenimiento y riego del jardincito de la Plaza del Caballo, (principio de la calle Foners) Sigue en estado de abandono, y encima, la semana pasada, han eliminado, irracionalmente, dos grandes pinos de mas de 40 años, Si buscar solución alternativa.*
- *Este servicio lo considero muy importante ya que permite a los ciudadanos interponer quejas y denuncias rápidamente pero mi valoración no llega al cinco porque si se queda solamente en denunciar y no resolver, no sirve para nada. Simplemente un servicio testimonial.*
- *No puc valorar la gestió, perquè encara no s"ha dut a terme cap actuació*
- *Debería ser más fácil el acceso a una queja. El tiempo está ok pero la respuesta carece de peso, es imposible ver que hagan algo al respecto, se nota que es una respuesta de compromiso para dejar la queja respondida en sistema, todavía estoy esperando la respuesta a mi respuesta..la respuesta fue muy floja, vacía de contenido.Sobre el*

último punto, me dio la sensación que mi queja quedará en nada a pesar de la gravedad de la misma. Lo último y no menos importante, me gustaría así que yo respeto el catalán, que también se respete el español. Si uno se pone en contacto en español lo lógico es que respondan en la misma lengua. A que si alguien escribe en catalan no contestan en español?

- *He interpuesto varias quejas y alguna sugerencia por este sistema y la respuesta siempre es la misma, que se traslada al área correspondiente. Ahí acaba todo y nunca más se sabe del asunto en cuestión. A mi juicio no sirve.*
- *Es difícil encontrar el formulario para interponer las solicitudes y las instrucciones para hacerlo. La respuesta es muy genérica. Ante una petición específica, indicando una dirección/manzana de la ciudad, la respuesta es consulta el PMUS, documento totalmente genérico.*