

**Informe de necessitats,
expectatives i
satisfacció de les
persones usuàries del
Servei d'Atenció a la
Ciutadania 2020**
(ajuntament@palma.cat/
[www.palma.cat/targeta
ciutadana/DMS](http://www.palma.cat/targeta-ciutadana/DMS))

Gener 2021

ÍNDEX

1.OBJECTE DE L'ESTUDI	
2. METODOLOGIA DE TREBALL I AVALUACIONS REALITZADES	
2.1. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA (ajuntament@palma.es)	
2.1.1. Dades sociodemogràfiques	
2.1.2. RECOLLIDA de la satisfacció	
2.1.3. RECOLLIDA de la importància	
2.1.4. OBSERVACIONS	
2.2. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA referida a la seu electrònica	
PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS	
2.3. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA referida a la Targeta Ciutadana	
2.3.1 Enquestes en línia	
2.4 AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA (GESTOR DMS)	
2.4.1 Introducció	
2.4.2 Avaluació de la satisfacció en relació amb la importància	
2.4.3 Comparativa amb els anys anteriors	
3. CONCLUSIONS	

1. OBJECTE DE L'ESTUDI

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

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

1. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia utilitzant el correu electrònic.
2. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia a la seu electrònica.
3. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia sobre Targeta Ciutadana.
4. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia sobre les demandes municipals de serveis.

L'any 2020 no s'han fet enquestes presencials perquè encara que vàrem establir fer-les cada dos anys (2018-2020) fins que tinguéssim recursos, l'impacte de la pandèmia (COVID-19) no ha permès desenvolupar aquest tipus d'activitat.

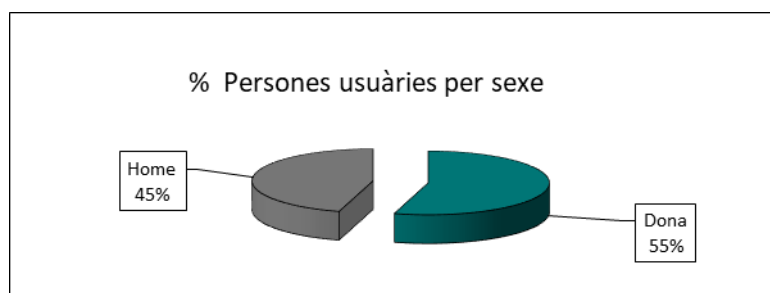
2. METODOLOGIA DE TREBALL I AVALUACIONS REALITZADES

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

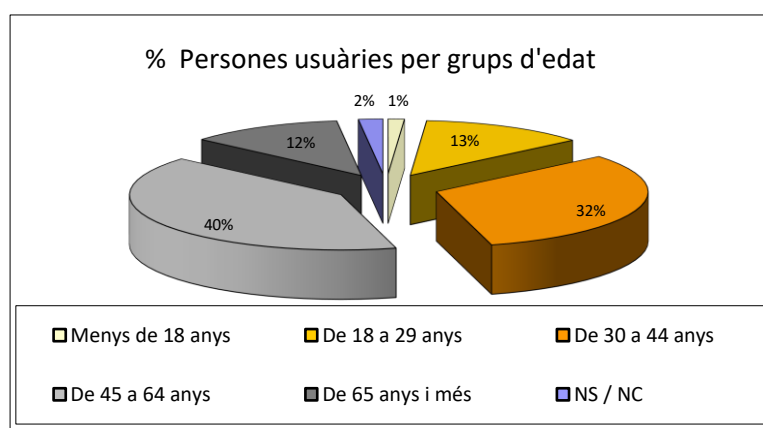
L'enquesta (annex 1) s'envia en un enllaç a la resposta al correu electrònic que el ciutadà ens tramet. L'han contestada **875 persones (300 més que al 2019)**. 728 persones han contestat en castellà i 147 en català.

2.1.1. Dades sociodemogràfiques

La distribució per sexe és equitativa.



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

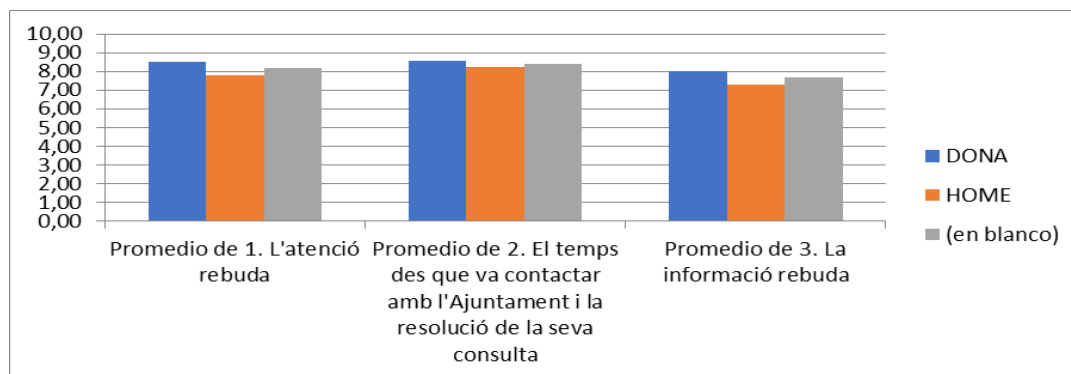


2.1.2. Recollida de satisfacció

Per sexe

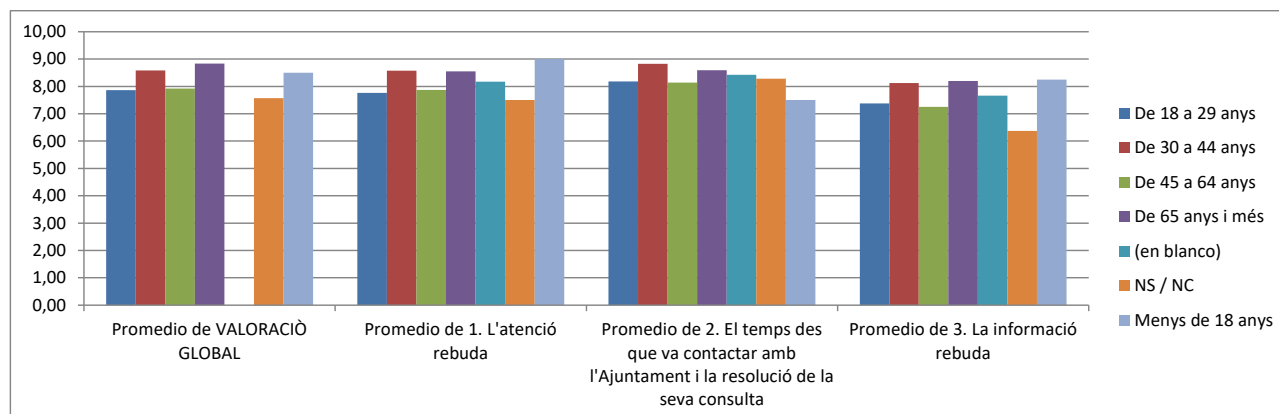
La mitjana de satisfacció atorgada per sexe ha estat superior per part de les dones, de 8,51, mentre que els homes han avaluat el servei amb un 7,91.

Tant els homes com les dones han valorat sobretot el temps emprat.



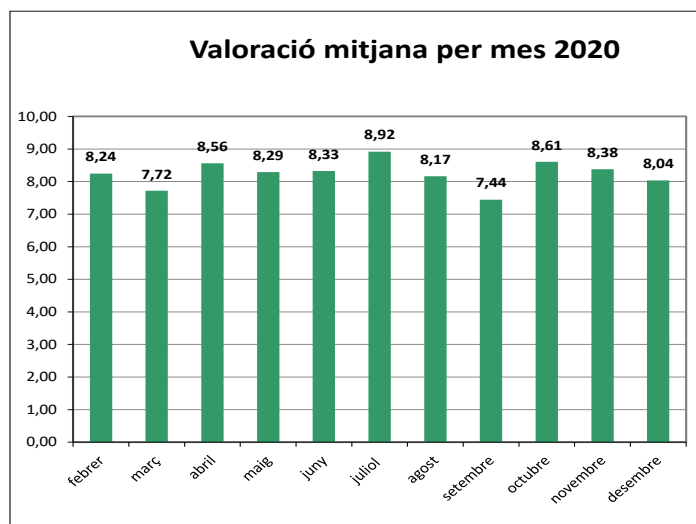
Per edat

La mitjana de satisfacció per edat es pot veure a continuació; hi destaca com a grup més crític el de menys de 18.



Per data

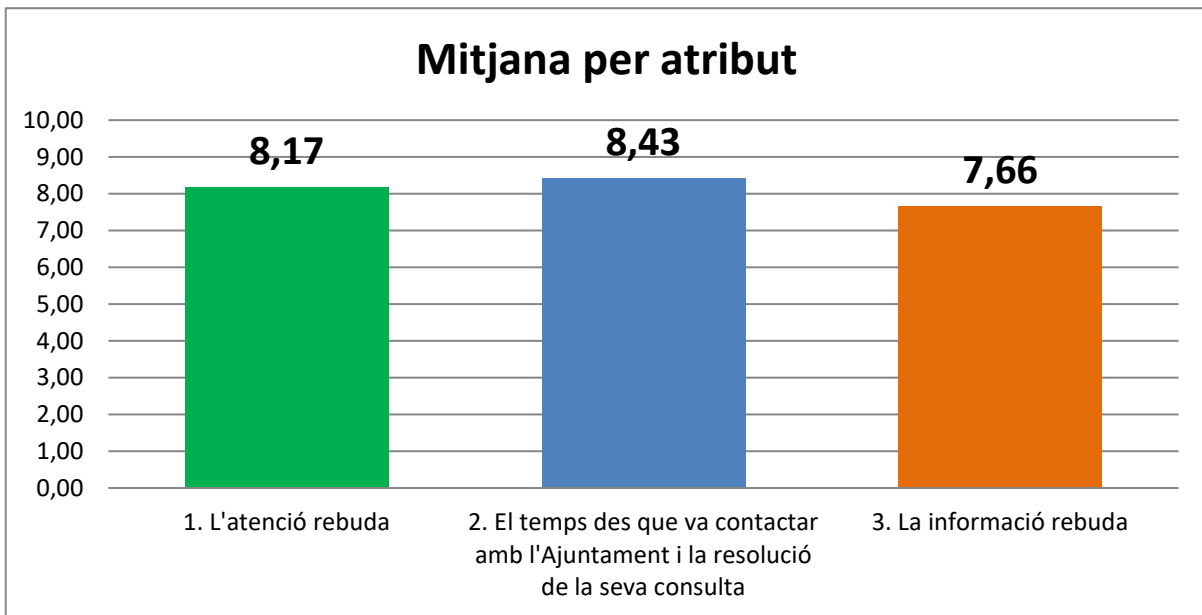
Al següent gràfic es pot veure com els mesos de juliol i agost són els que tenen una valoració mitjana més baixa. El motiu en pot ser que el personal està al 50% de vacances i, si hi ha qualche baixa o indisposició, afecta el servei.



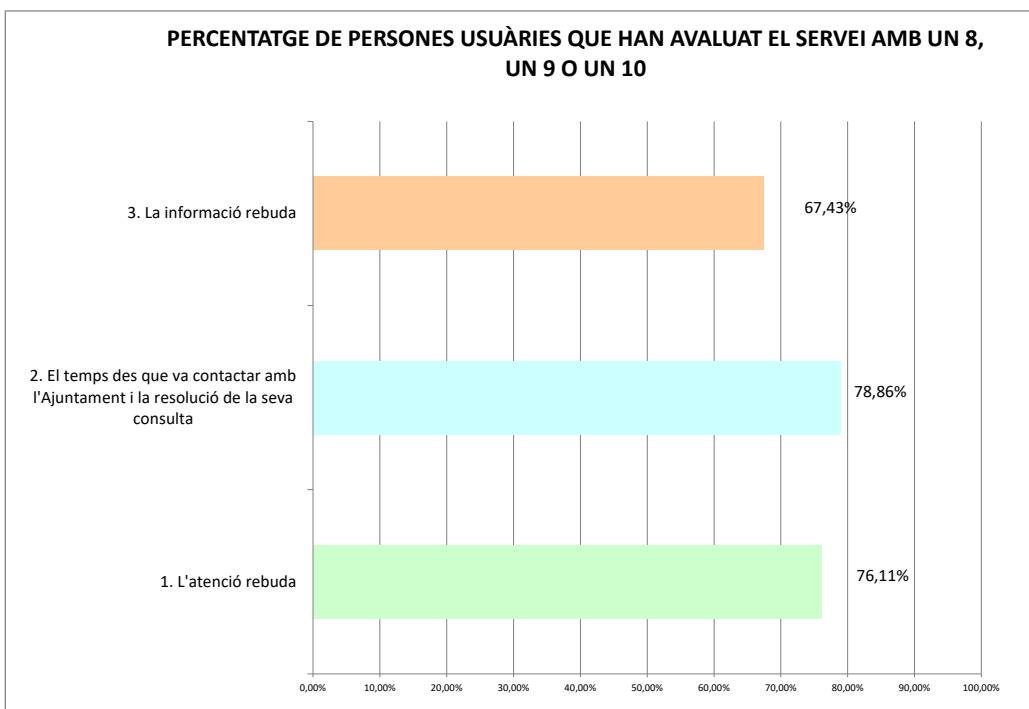
En general

La valoració global és de **8,24 punts** damunt 10.

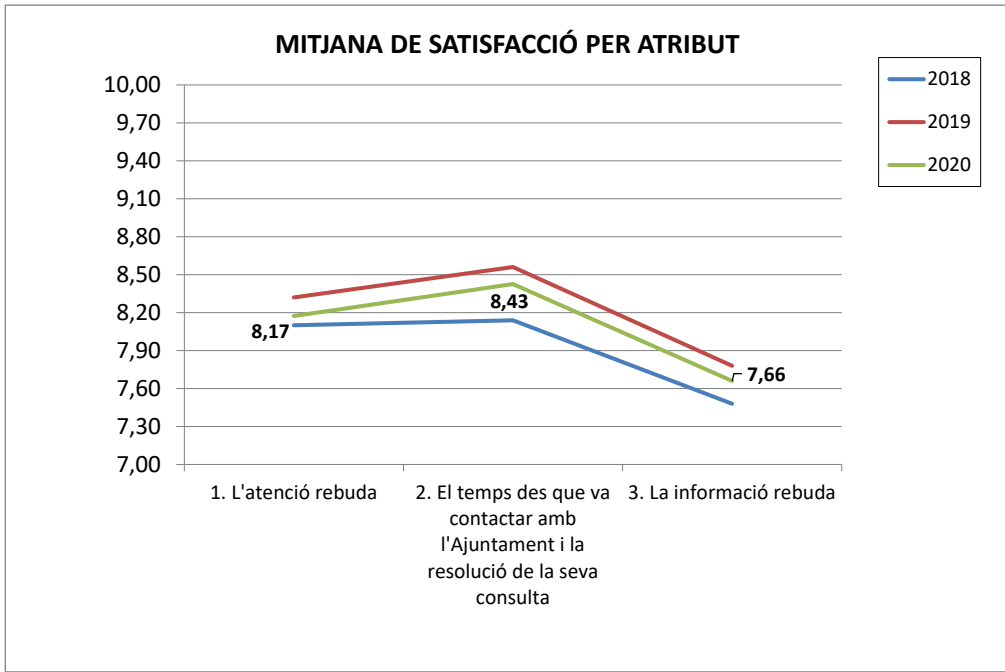
L'atribut més ben avaluat ha estat el termini de resolució.



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 65% de les persones usuàries han valorat cadascun dels atributs amb 8, un 9 o un 10.

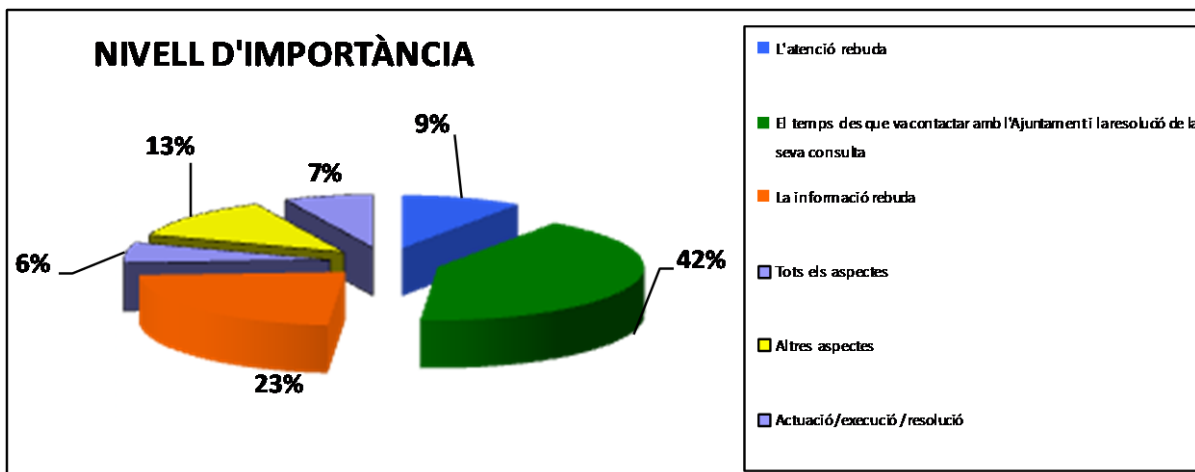


L'evolució als darrers 3 anys ha estat la següent:



2.1.3. Recollida d'importància

514 persones han contestat la qüestió relativa a la importància.



2.1.4. Observacions

Totes les observacions es poden llegir a continuació.
Per facilitar la lectura s'ha fet una **agrupació** de les mateixes:

Tipus d'observació	Persones que han indicat aquesta observació
Millorar temps resposta	1
Observació a l'enquesta	1
Idioma resposta	4
Falta d'eficàcia del tramitador	5
Queixa a l'atenció	7
Petició més informació	17
Millorar resposta	32
Comentaris a la seva petició	33
Sol·licita eficàcia a l'execució del servei finalista	38
Felicitació	68
Altres	107
Total general	313

Text literal de les observacions:

- NO
- Extraordinari, aquest servei d'atenció a les preocupacions del ciutadà.
- Bon dia, he trucat a dos numeros de teléfone, primer al 971225900, que vaig demanar me pasassin en multes i no vaig poder arribar. Mala experiència. En cavi despres vaig truca al mòvil 630308226 i en va atendra una senyorata molt amebla que en va sol·luciona el problema. Molt be per ella.
- Poder xerrar a xatejar, per obtenir més informació pels duptes que pore anar sorgint, durant la conversa.
- No vull un questionari, vull que se m'arregli un problema
- Necessito solucionar el problema de instar amb documentació adjunta
- Les respostes han de ser més personals i també eficazes a l'hora de resoldre problemàtiques no pareix que s'arribi a cap solució amb les comunicacions
- Crec que haurien de haver enviar la meva sugerencia al departament de mediambient
- M'ha agradat l'agilitat
- Moltes Gràcies.
- No
- Comunicar-se amb l'Ajuntament mitjançant correus és molt repetitiu i caòtic.
- A ALTRES SEUS ELECTRÒNIQUES DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA HI FIGURA UN TELÉFON D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA QUE SEMPRE AJUDEN, NO ENTENC QUE L'AJUNTAMENT DE PALMA NO HO PUGUI TENIR.
- Tot bé, gràcies
- Crec que està prou bé.
- Que fa uns mesos vaig enviar una queixa (molt lògica) que pot generar accidents i no se m'ha fet cas en absolut. No tenc a mà el número de queixa, però per ventura es pot trobar pels meus cognoms.
- em sorprèn que l'empadronament (origen del meu correu) no pugui ser un tràmit telemàtic
- Agrairia un teléfone gratuït per poder fer consultes (el 010 és de pagament)

- Fa falta l'atenció personal, tenir un telefon on poder parlar amb una persona
- Moltes gràcies per la ràpida resposta
- RES
- Gràcies per donar l'opció de tornar a plantejar el problema sino es pot sol·lucionar
- No
- En tot moment des d'ahir l'atenció rebuda ha estat bona. Ara espero obtenir el Certificat d'empadronament
- Aquest servei SAT ha estat boníssim. Haurieu de millorar els serveis telefònics tant de l' Ajuntament com de l' Agència Tributària
- La respuesta es rápida las actuaciones no
- un cop feta la gestió pertinent que m'informin de com ha quedat resolta al final la queixa presentada
- sa notificació de la policia no indica bé el pagament de la multa. És la segona vegada que tenc aquest problema...
- no
- Falta información aproximada sobre resolución de la queja o sugerencia solicitada.
- No tenc ni idea del resultat, un poc precipitat demanar per la qualitat de "atenció ciutadana" abans de saber la resolució del problema o en tot cas fer-ho juntament.
- Millors senyalització de les zones ACIRE y multes amb preus més baixos. És tracta d'educar no te recaudar.
- No m'han solucionat res! Encara?!
- UNICAMENTE REENVIAN AL DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE PERO NO SOLUCIONAN NADA NI RESPONDEN NADA
- Res més
- Me posat en contacte per un problema informatic amb la firma del registre genera, m'han enviat el mateix que esta a la pàgina web. Em pareix que l'atenció deixa molt que desitjar.
- No
- Què encara sigui si és possible un poc mes àgil, i hagi més connexió amb el demandat, si el cas es més complexe.
- Hola, vaig intentar fer el tràmit de presentar una instancia genérica a través de la seu electronica, pero va ser força dificil, els camps per omplir trigaven molt a validar-se un cop complimentats, per altre banda, hi ha confusió alhora de fer l'instancia com a persona juridica, no deixant omplir les dades de la persona fisica que actua com a representant. Entro sovint a seu electroniques dels Ajuntament per fer aquest tràmits, i de llarg la vostre es la més lenta i menys funcional.....
- M'agradaria saber si hi ha qualche manera de registrar per exemple la meva inscripció al procediment selectiu de forma telemàtica. Sense ser presencial.
- No
- No
- es un lloc tan evident i amb un pas de gent alt per la parada de bus que en costa creure que no s'hagui actuat abans ja que fa temps que està deteriorat.
- Excel·lent atenció!!!
- Jo ara esper si el departament a qui han enviat la meva petició, és igual d'eficient i em responen aviat.
- Afegir No, pero ho posau masa complicat, no se enten res. Es dificil fer ses coses tan complicades!!!!!!!Per un simple certificat!!!!!!! 🤔🤔🤔🤔
- Esper que l'altre servei sigui tan diligent
- He valorat amb una nota poc alta la informació rebuda, atès que no m'han resolt el dubte, tan sols m'han enviat una documentació que hi està relacionada, perquè jo la llegís i en fes les meves deduccions, però que no aclareix directament la meva consulta.
- Yo no necesito nada, estoy ofreciendo una información casi "trascendental" para solucionar el Covid-19, y no ser, en su caso, ni donde ni a quién enviarla. El quién es el Alcalde o El Presidente de las Illes, y no sé como llegar a ellos.
- Estic implicada amb la conservació del meu barrí. Igualment fa una falta ben necessaria podar l'Olivera des Salt des Ca. Però amb grúa i abono 🙌🙌🙌🙌
- Hoy solicite un Certificado de empadronamiento y la atención fue exelente, muy agradecido.
- No
- NEGATIVA TOTAL
- MUY AGRADECIDA POR SU ATENCIÓN

- *En la info recibida en vez de contestar mi pregunta me mandan un link que cuando lo intento abrir me avisan que no es seguro y hay riesgos de hackeo. Es decir no me queda claro la respuesta a lo que pregunté. Iré personalmente mañana al ayuntamiento a preguntar personalmente. Gracias*
- *supongo, que cuando lo remitan a población, me comunicaran la solución al problema*
- *El peor servicio que he tenido en los 12 países en los que he vivido. He vivido en África y el servicio fue mejor. Se supone que España es parte del 1er mundo pero claramente está muy atrasada en servicio y modales. He llamado muchas veces en los últimos 2 días para tratar de pagar una multa y nadie quiere ayudar. Deberías avergonzarte del nivel de organización que tienes y de cómo tratas a la gente.
Traducción realizada con la versión gratuita del traductor www.DeepL.com/Translator*
- *Decir que, este sistema es muy cómodo y rápido, sobre todo para las personas mayores como yo. Gracias por este servicio y espero que también sea eficaz en la resolución de la queja expuesta.*
- **SOBRE EL TEMA DE PAGO DE MULTAS, PESIMO, EN LA NOTIFICACION APARECE QUE SE PUEDE PAGAR EN OFICINAS DE CORREO Y ES TOTALMENTE IMPOSIBLE REALIZAR EL PAGO, POR INTERNET A SIDO IMPOSIBLE LA 1º VEZ POR HABER CADUCADO LA CARTA DE PAGO, ESTANDO EN PERIODO PAGO REDUCIDO DE LOS 20 DIAS HABILES. Y ESTANDO PENDIENTE AL DIA DE HOY**
- *No esperaba contestación tan rapida*
- **A DIA DE HOY LA ASOCIACION DE PERSONAS SORDAS DE MALLORCA TODAVIA NO HA RECIBIDO NINGUNA RESPUESTA NECESITAMOS UN INTERPRETE DE LENGUA DE SIGNOS PARA LA INAGUURACION EN EL CASAL SOLLERIC EL DIA 7 DE ABRIL A LAS 19H. CON MOTIVO DE LAS FIESTAS DE SANT SEBASTIA EN LA QUE PARTICIPO UNA PERSONA SORDA. ATENTAMENTE SOCIOS-AS ASOCIACION.**
- *Muy contenta de recibir todo en español! Me gusta hablar en mallorquín pero leo y escribo con más facilidad en español*
- *Dar seguimiento a las incidencias y facilitar una previsión e información cuando se realizan. Más información en general, ya que se informa de incidencias que no sabes si son atendidas y siendo la única vía de comunicación es bastante frustrante.*
- *Depende del departamento al que han remitido mi solicitud.*
- *Estoy muy sorprendida muy positivamente con la rapidez y lo completa que ha sido la información.*
- *Podrían mejorar la interacción de la página con un diseñador web que sea más dinámico.*
- *No.*
- *Todo perfecto!*
- *No se me da solución al problema, sino que la persona que me atiende, en lugar de ponrme en contacto con quien debería atenderme me despacha diciéndome que no son los de atención quienes deben atenderme sino que debo buscar yo a quien debe atenderme. O sea, se abre otro problema que la misma persona que me contesta podría solucionar mandándome directamente con quien debo hablar.
Esto parece la oca.*
- *Es posible que me mandeis por correo electrónico, los impuestos de los años 2017, 2018 y 2019, les estaría muy agradecidos*
- *La atención es difícil de valorar ya que no es contacto directo.*
- *Espero se desinfecte todo el coll y los cubos de basura ahora más que nunca.*
- *Simplemente que verifiquen mi reclamación y me lo solucionen*
- *Si, la Sra. Fina Santiago nos informó a través de los medios de comunicación, que tendríamos ayudas en casos urgentes, yo creo que el mío lo es.*
- *En una circunstancia como la que estamos viviendo, pido por favor, después de explicar de forma amplia y clara que NO tengo teléfono para llamar y solicito un correo, ya que el número de teléfono lo tengo en el documento que me enviaron. Sigo exactamente igual, pero sin ninguna esperanza que alguien lea el contenido enviado en mi mail. Una verdadera lástima. Y una desesperación que no le deseo a nadie, pero que algún día vivirá quien me "atendió", se llama karma. Muchas gracias por poder aclararlo.*
- *no, muchas gracias.*
- *La respuesta debería ser telefónica. Si por email no se resuelve, hay que volver a escribir otro email*
- *Muy agradecida*
- *Quedo a la espera de la solución de mi problema*
- **MUY AMABLES**

- *El sistema es muy antiguo, poco agil, lento, farragoso, comenzando por la propia web, muy poco intuitiva. En otras administraciones los tramites telematicos y con certificado son rapidos, faciles, intuitivos... en la de nuestro ayuntamiento no*
- *Muy rápidos en la respuesta*
- *No puedo decir mucha cosa todavia, me han poedido mas info, pero que han dado un respuesta tan pronto es muy satisfecho, este quiere decir que toman las cosas en serio.*
- *que le da la autorización para acceder simplemente a mi cuenta sin autorización y las quejas no serán procesadas durante semanas. una absoluta desfachatez*
- *No*
- *Aumentar el volumen para enviar documentos adjuntos*
- *Más claridad en la información*
- *Contestar siempre aunque sea una queja*
- *Se podría contactar por whatsapp.*
- *aun no recibo el certificado solicitado y en vez de eso recibi un mensaje al parecer de bloqueo... Como si el sistema hubiese tomado mi solicitud como spam o algo asi.*
- *No*
- *Buen servicio incluso en periodo de alarma.*
- *No, gracias*
- *Siguen sin poder resolverme mi problema a pesar de haberme dado informacio adicional.*
- *Al pasarte con "multas" un contestador dice que el buzón está lleno y se cuelga el teléfono, esto podría intentar evitarse.*
- *No*
- *Han derivado pregunta a policía local pero no se los tiempos de respuesta*
- *Si, hay que informar a los ciudadanos - tambien a los extranjeros - que sirve mucho tener el certificado digital. Sin este, no se puede hacer casi nada en estos tiempos de estado de alarma. Desgraciadamente, la gente que no dispone de un certificado digital, tiene que esperar ahora hasta que sea posible de nuevo de hacerlo - como es un tramite presencial.*
- *Que la contestación se haga de acuerdo con la consulta y/o lo solicitado y no de forma proformada/automatizada*
- *No gracias*
- *Agradezco el esfuerzo con el problema que tenemos*
- *Es la primera vez. Parece correcto*
- *Todo perfecto*
- *Sólo me han redireccionado el correo a otro departamento, no hay mucho más que añadir a eso.*
- *Agradezco el esfuerzo con el problema que tenemos*
- *Agradecido por todo.*
- *No*
- *Demasiado rigor judicial y policial por solo quere conocer la fecha denacimiento de mi bisabuelo para conformar el arbol genealogico*
- *Nada*
- *No*
- *No*
- *No*
- *No*
- *Sería necesario incluir la información del tiempo estimado para resolver la cuestión.*
- *La respuesta aunque rápido me deja con cierta desinformación. Deduzco(no me aclaran) que Los Servicios Sociales (donde me dicen derivaron mi correo) contacte conmigo. Tampoco me dicen el tiempo en que me deben dar respuesta para saber si espero o hago algo. Por eso considero es incompleta la información.*
- *Que actúen y hagan algo para que no haya vecinos molestos*
- *nada*
- *nada*
- *Me gustaria realizar la encuesta de nuevo una vez pueda contactar con servicios sociales, que he llamado varias veces esta mañana sin exito. Y espero que de verdad haya alguna ayuda. Gracias*

- *De momento no*
- *Responden rápido y amablemente*
- *queda mucho por hacer, pero con paciencia llegará*
- *Si no funciona la atención telefónica al menos borren el número 010*
- *No*
- *Eliminen el número de atención. Crea falsas expectativas de un buen servicio.*
- *No*
- *Muy bien*
- **RESPUESTA CLARA Y PRECISA**
- *Si algún responsable está interesado, que me llame y le explicaré telf. 687495285*
- *Me proporcionaron información sobre el estado del servicio, pero no solucionaron mi duda concreta.*
- *No necesito que me remitan a otros sitios, les estoy pidiendo una explicación a porque he tenido que perder 3 días, sin conseguir enviar la documentación por la sede electrónica del Ayuntamiento.*
- *Desearían que ampliarán la capacidad de recepción de sus correos electrónicos, ya que no he podido adjuntar fotografía por qué no "cabía" en el mensaje.*
- *La experiencia ha sido positiva en este caso. Desearía que siempre fuera así. Gracias*
- *De momento nada, esperando la respuesta del otro destinatario y luego responderé*
- *No*
- *Sorprendida del buen funcionamiento*
- *Excelente servicio!*
- *Falta ampliar comunicación directa con departamento de consulta.*
- *De momento, nada más*
- *Ninguno*
- *Dan ustedes un servicio de atención al ciudadano vergonzoso y lamentable.*
Si no solventan nada, al menos tengan la vergüenza torera de no hacer encuestas, porque además parece que nos toman el pelo.
- *Gracias por su atención.*
- *Excelente servicio y claridad*
- *Agradeceríamos menos burocracia, más utilidad del sistema telemático y mayor capacidad de solventar con eficiencia en el mundo real.*
- *¡Gracias!*
- *no estaria mal un chat*
- *No, todo genial, muy buena atención*
- **NO SOLUCIONAN NADA, SOLO MANDAN PREGUNTAS QUE NO REPARAN EL ERROR**
- *No esperaba contestación tan rapida*
- *Nada que añadir*
- *No me han aclarado nada*
- **LA VIDA ES DURA PARA TODOS. SER MAS FLEXIBLE Y COMPASIVOS CON LAS PERSONAS. SOLO MULTANDO A TODOS SIN DISTINCION NO MEJORA LA SITUACION DE UNA SOCIEDAD PARA NADA.**
- *Ejemplo a seguir*
- *Muy agradecido*
- *Gracias*
- *La información que he solicitado (un decreto municipal) creo que debería estar publicada en la página web del Ayuntamiento*
- *No gracias no hay ninguna*
- *Nada más*
- *Sigan así de veloces en su respuesta y con soluciones*
- *No*
- *estaría muy bien saber más o menos en que plazo van a solucionar la incidencia*
- *Me han contestado rápidamente pero sin darme la respuesta a mi pregunta*
- *Sí nos dijeron q la calle seria asfaltada como todas las demás y se quedó solo en la mitad*
- *Hay respuestas, que todavía no puedo responder.*
- *Dada mis circunstancias, agradezco vuestra pronta respuesta.*

- *La atención eficiente del Ayuntamiento Palma y resolución de dudas al instante debe servir de ejemplo a los Centros de Servicios Sociales.*
- *La importancia del ciudadano a poder dirigirse al ayto de forma agil*
- *He tenido que recurrir al contacto telefonico y no me han solcuionado lo que necesitaba.*
- *Muy atentos con el servicio telemático*
- *¿Cuál es la razón de que los correos de un Ayuntamiento de la C.A. de Baleares tengan la extensión .cat?*
- *al problema*
- *Estoy satisfecho porque se ha solucionado algo mi problema. En mi opinión lo de verdad importante es resolver la causa si es posible.*
- *Espero se tomnen medidas urgentes ya que por unas cuantas pocas personas , suframos cientos.*
- *Darme una cita para que pueda darme de alta en el padrón*
- *Muy agradecida por la atención recibida.*
- *He hecho dos solicitudes diferentes sobre dos quejas de salud publica. No he logrado nada, ni para las cosas más sencillas como es cumplir mínimamente con su propia ordenanza municipal. Son tercermundistas. Así nos va.*
- *nono creo ,no estoy muy al tanto !*
- *No suelen coger teléfono*
- *Me parece que es muy practico porque es un servicio que ahorra tiempo a todos.*
- *Responder a todas mis preguntas y no solamente a una*
- *Rapida respuesta pero no util*
- *Debería existir una web más util, para no tener que pedir atención por correo. Y facilitar un chat de soporte en línea / WhatsApp para tener una comunicación más fluida.*
- *Quisiera saber que puedo hacer*
- *Quisiera saber que puedo hacer*
- *No todo bien*
- *si, la contestacion muy rapida, pero no hay solucion al problema expuesto*
- *Estoy rellenando una encuesta de un problema que he denunciado y aún no lo han resuelto.*
- *Importante el seguimiento del expediente*
- *Estoy rellenando una encuesta de un problema que he denunciado y aún no lo han resuelto.*
- *El sistema está muy bien gestionado pero no es práctico porque al menos en mi caso no soluciona mi consulta.*
- *Ver como se malversan nuestros impuestos es vergonzoso. Personal cruzados de brazos y no stender con la falsedad de necesitar cita previa y la tenéis bloqueadas.*
- *Esper que vengan lo antes posible al domicilio*
- *para que tanto certificado y clave para decir algo que llevo 56 años en el DNI*
- *Nada*
- *Nada*
- *Nada*
- *Agradezco mucho la pronta respuesta y lo agradable y profesional de la misma. Gracias.*
- *En general, satisfactòria l'atenció rebuda*
- *Si , que hay muchos trastos ,colchones muebles etc , si la gente no cumple los días de recogida que los multen*
- *Nada que añadir.*
- *No se solucionó el problema*
- *The communication is made only in spanish (I wrote in english, but the answer was in spanish). But overall the answer was quick and accurate.*
- *Si se hacen cursos para la diversidad de género, en sexo debería haber algo más que no sólo HOME /DONA, incluso no decirlo. 😊*
- *Todo bien. Ahora falta que el Dpto. de Tarjeta Ciudadana sea igual de eficiente*
- *Tener una respuesta rápida en el correo electrónico está bien. Pero una queja no se solventa simplemente contestando rapido. Aún falta la intervención. ... Y mientras los vecinos sin parking durante el día.*
- *1 tiempo respuesta 2 información recibida 3 atención recibida*
- *Que estamos hartos de los trapicheos de esta gente, y luego otros que viven en casas medio derrumbadas lleno de chatarra y otras basuras.*
- *Ninguna*
- *Padroment*

- La incidencia lleva más de 15 días sin resolverse y es cuestión de seguridad y salud pública.
- La incidencia lleva más de 15 días sin resolverse y es cuestión de seguridad y salud pública.
- Haced algo por los ciudadanos
- Ninguna
- Estaría bien que se hiciera un seguimiento de las quejas interpuestas para comprobar que se han solucionado.
- debería poder comunicarse directamente con el departamento al que se solicita la información
- facilitar el acceso a la sede electrónica con certificado digital ya que lo intenté y no pude.
- Nos gustaría que se solucione la queja no se quede en el olvido
- Pensaba, que el asunto también sería competencia del ayuntamiento
- No estoy satisfecho porque la aplicación no me deja coger una cita previa para empadronar con mi esposa por favor contactar conmigo yo le envíe mi número de teléfono gracias buenos días
- No me han contestado a lo que pregunté
- la información recibida
- No
- No
- NO
- Pocas soluciones
- fix the form
- No
- Desearía q me informarán de la evolución del proceso
- Hay que responder ANTES a temas Importantes, y cuando está en juego la SALUD de 25 personas y 5 infectadas YA por COVID.....
- Satisfecho con el servicio de atención
- Es imposible que me atiendan por telefono
- Que se limpie periódicamente, que la gente es guarra y no cuida nada
- reitero el anterior comentario
- El contribuyente paga y el Ayuntamiento desvía pero sin solución. Si hay un accidente que conste las múltiples reclamaciones que hemos efectuado Juan Serra Rosa DNI 42994089m y yo 43053880L
- Lo antes posible
- Tal i com està la situació sanitària, seria de gran interès, per tal de descongestionar la assistència presencial, que està col·lapsat, que hi hagués més facilitats per fer tràmits telemàtics (sistema Cl@ve, i no certificat digital).
- Una forma de contacto cómoda y rápida, pero que ha resultado inútil por carecer de precisión en la respuesta.
- Solo decir que tuvieran en cuenta de nuestro interés de ayudar a mantener la limpieza de nuestro medio ambiente y estructuras que por el motivo que sea, están en abandono , la limpieza y mantenimiento es un deber de aquellos que vivimos en esta Isla, gracias
- Mejoren el servicio de atención al cliente ya que nos cuesta un buen dinero vía impuestos a todos los ciudadanos.
- menudo servicio de desatención telefónica. y encima en catalán de l'empurdá, cuando tenemos el de Manacor y de Marratxí o Petra, mucho más bonitos
- Atención usuario bien, falta que me den tarjeta
- que se pueda hacer un ida y vuelta de preguntas y respuestas hasta lograr el objetivo que es la respuesta satisfactoria
- Que pasan del ciudadano y remiten a Palma.cat y búscate la vida
- Que espero la misma rapidez en la resolución del problema planteado
- Hay dinero para radares pero no para evitar accidentes de viandantes.
- DEBEN DAR RESPUESTA A LO QUE SE SOLICITA Y NO HACER CUESTIONARIOS
- Muchas gracias
- Todo correcto
- No
- No me han contestado mi pregunta
- Nada
- Todo correcto menos la repuesta de la policía
- Estaría bien que pudiera atender también desde los diferentes departamentos
- Que sea completada mi petición, y agradecida por la atención prestada

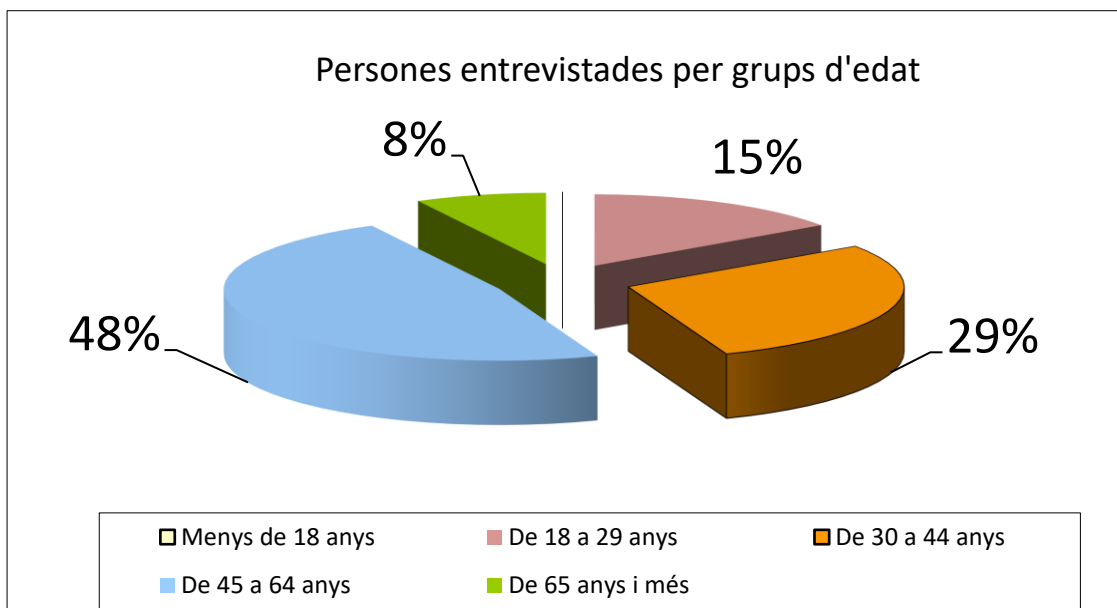
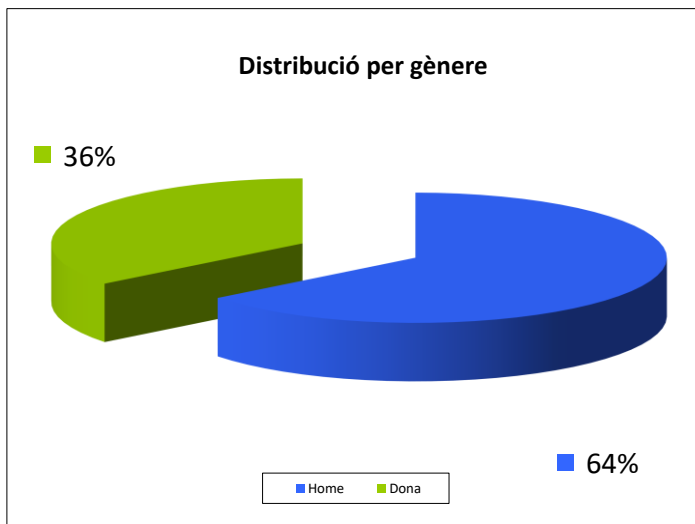
- *Se niegan a colaborar los trabajadores de esta oficina.*
- *Perfecto*
- *Se niegan a colaborar los trabajadores de esta oficina.*
- *Aun no han solucionado mi necesidad pero estamos en contacto y veo que el servicio es muy bueno. Muy contenta por el momento*
- *hora de las citas?*
- *Muy satisfecha.*
- *El servicio es muy bueno, lo que no se cuando vayamos a recibir, la consulta por parte del departamento de alumbrado.*
- *No puedo responder al punto 2 hasta ver el resultado de mi correo*
- *Nada mas.*
- *Son personas muy amables*
- *No todo bien*
- *Yo sólo quería información y me la han proporcionado muy rápidamente por lo que estoy muy contenta con su servicio.*
- *Muy satisfecha con el Servicio, encuentro que ha sido un gran acierto ofrecer este servicio*
- *Para responder los mensajes primero deberían leer su contenido en vez de mandar un copia pega genérico*
- *El present formulari es podria fer també en mallorqui.*
- *Que la Solución que me aportan no se puede llevar a cabo*
- *Llévense a los perros del parque se Son Dameto d'Alt. Son ya demasiadas horas de gritos y ladridos durante todo el año. Es insoportable. es desquiciante. Ya no podemos más. Que se los lleven a otro lado. Mi hijo estudia bachillerato, su dormitorio da al parque y de 19h (el parque se llena de perros mucho antes de lo permitido) a 21h NO PUEDE ESTUDIAR POR CULPA DEL RUIDO.*
- *No esperaba respuesta tan rápido y encima solucionando mi duda. Ya que es una situación molesta y ya se que no está permitido.*
- *Lo mismo que he dicho antes. ¿De que sirve una encuesta en una respuesta automatica?*
- *No*
- *Espero recibir el certificado de empadronamiento por correo electrónico porque me piden una copia .gracias*
- *Llevo dias con este asunto; dar la gracias por amabilidad y rapidez.*
- *Intentar que los procesos sean intuitivos y fáciles y no ocupar una persona para descifrar los requerido*
- *No*
- *bitte auf englisch*
- *NO*
- *¿me puede facilitar el correo electronico del departamento patrimonial?*
- *Solicite la vía para interponer reclamación. Se gestiono como un escrito. He perdido el tiempo*
- *GRACIAS*
- *Llevo dias con este asunto; dar la gracias por amabilidad y rapidez.*
- *La comunicación mediante esta vía es muy correcta, pero el problema del que me quejo sigue sin solucionarse.*
- *En enlace web no funciona*
- *No*
- *No*
- *Servirá de algo en la práctica, el hecho de que me hayan respondido tan rápidamente mediante este correo? Será atendida mi queja?*
- *Es una respuesta incorrecta. La normativa sobre salidas de incendios no depende de la comunidad de propietarios.*
- *Necesida activada este nulta*
- *Me ha costado encontrar el email para poder contactar con ustedes*
- *no*
- *que solucionen mi problema*
- *cuando se trata de quejas por contaminación del tipo que sea, considero que debe haber una cohesión conjunta en toda la isla para resolver este problema y no que sea el cliente el que deba averiguar si es del puerto, emaya, ayuntamiento, jardines,etc sencillamente porque este problema nos afecta a todos no solo al ciudadano.La isla la compartimos todos y es responsabilidad de todos cuidarla y no contaminar.*

- *que no me ha contestado a quien iba dirigido el correo y no me han dado la respuesta que necesitaba*
- *La información*
- *no*
- *ESPERO ME SOLUCIONEN LO ANTES POSIBLE, GRACIAS*
- *la ciudad debería haber visto mucho antes que se necesita una acción urgente aquí, es una impertinencia de todos modos que no se mantenga en orden de todos modos*
- *la contestación ha sido muy rápida pero todavía no me han solucionado el problema!!*
- *¿Cuando se va a terminar el Parque Bosque Urbano de Sa Riera o al menos abrir las aceras para facilitar el tráfico de los residentes de la Calle Llorenç Cerdá. Zona Institutos?
Cuando inauguren el nuevo parque podíamos aprovechar para cambiar la imagen posterior de los Institutos.
Muchas gracias.*
- *NO MUCHAS GRACIAS. POR FAVOR, INTENTEN RESOLVER EL PROBLEMA*
- *tanto el registro electrónico como el de notificaciones electrónicas, es deficiente*
- *Si, valoraciones sobre una queja que no dan respuesta no son útiles y las puntuaciones no tienen sentido en este caso*
- *indicar claramente el numero de referencia en el parte sancionador*
- *es muy complicado realizar cualquier tramite, siempre falla algo*
- *Me gustaría recibir respuesta en cuanto a la multa que me puso injustamente un agente de la ORA. Gracias*
- *todavía no se ha reparado, debe ser por que hay otras prioridades*
- *Todo bien.*
- *SI, podrian atender adecuadamente al ciudadano y no buscar excusas de funcionamiento, de falta de personal o interponer burocracia sin sentido que entorpece y retrasa eternamente las gestiones*
- *la resolución dela petición*

2.2. AVALUACIÓ DE LA SEU ELECTRÒNICA

PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS

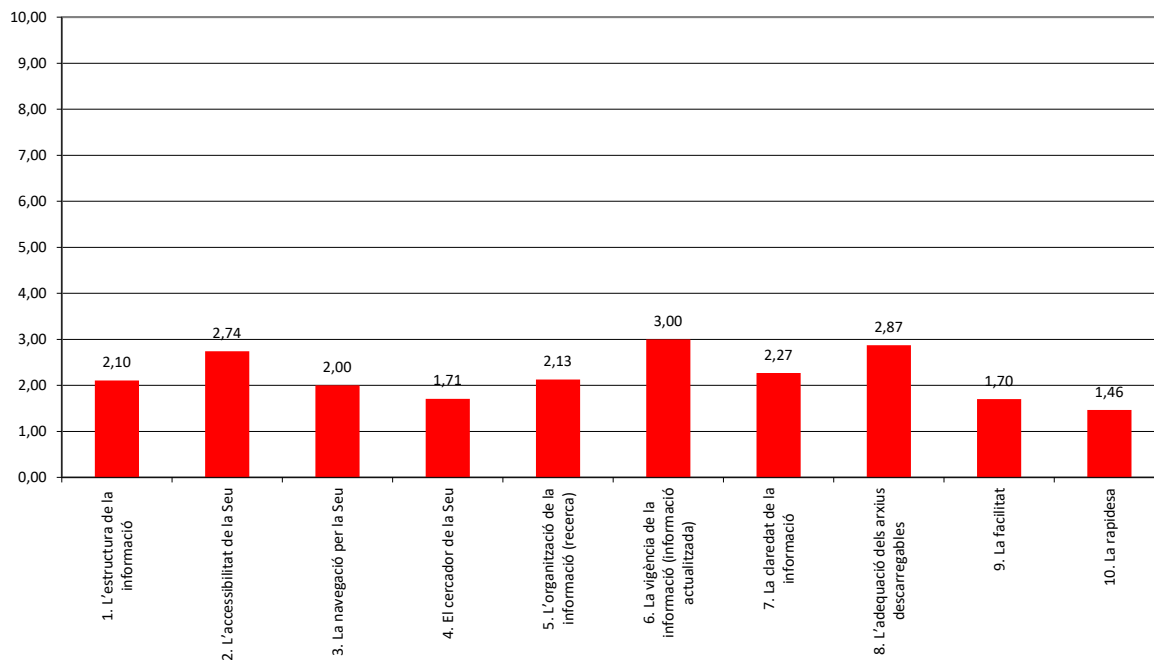
L'any 2020, hem rebut **60 respostes a l'enquesta.**



La valoració general ha estat de 1,67 punts en una escala de 0 a 10 punts.

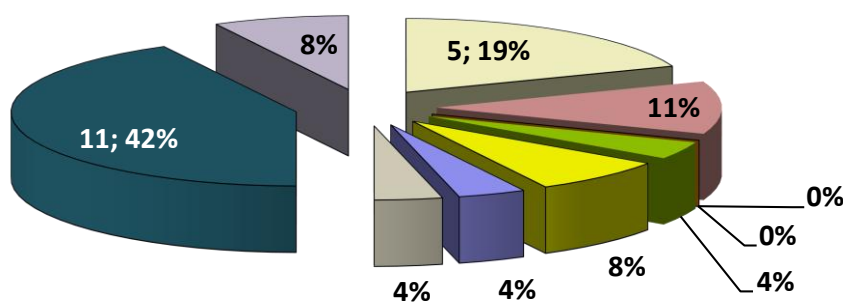
Per atribut, les valoracions han estat les següents:

Índex de satisfacció Seu Electrònica 2020



Quant a l'atribut que es considera més important, 24 persones han contestat el següent:

Importància



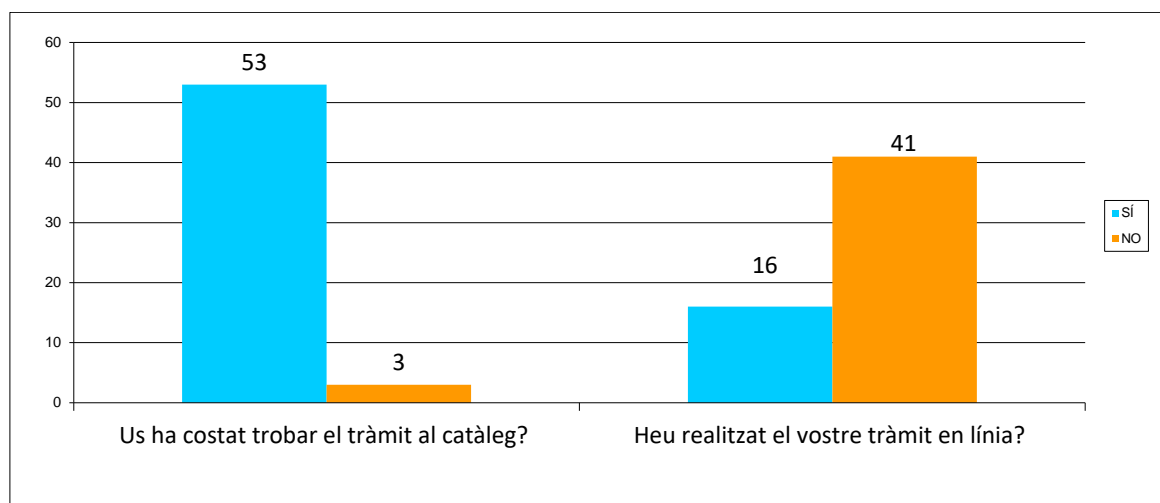
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. L'estructura de la informació | <input type="checkbox"/> 2. L'accessibilitat de la Seu |
| <input type="checkbox"/> 3. La navegació per la Seu | <input type="checkbox"/> 4. El cercador de la Seu |
| <input type="checkbox"/> 5. L'organització de la informació (recerca) | <input type="checkbox"/> 6. La vigència de la informació (informació actualitzada) |
| <input type="checkbox"/> 7. La claredat de la informació | <input type="checkbox"/> 8. L'adequació dels arxius descarregables |

Altres comentaris a la qüestió sobre la importància han estat:

- NO SE PUEDE TRAMITAR ONLINE, DA ERROR CONTINUAMENTE
- no te explica porque no puedes hacer el tramite online
- No consigo expresar mi necesidad
- SEGUN MI ORDENADOR, EL LUGAR NO ES SEGURO, DE MODO QUE ME DA MIEDO REALIZAR LOS TRÁMITES YA

- Web demasiado minimalista y de difícil uso
- ES UNA LOCURA
- no sirve
- facilitar los tramites
- Es un auténtico desastre
- Es muy lioso, las rutas para acceder a los trámites son un calvario
- IMPOSIBLE MANDAR ARCHIVOS
- Es vergonzoso que lo pongais en Catalan sin opcion de Castellano
- wtf?
- TODOS ASPECTOS MAL
- tot es una merda,
- A LA CARPETA CIUTADANA, ACCEDINT AMB CERTIFICAT NO SURT RES DE RES I HAURIA DE SORTIR TOTS ELS PAGAMENTS, ELS IMPOSTOS PENDENTS, ELS TEUS INMOBLES, ELS TEUS VEHICLES, ETC...
- Molt malament
- Debe ser más intuitivo, menos pájaro y más grano! Confunde tanto que ni los empleados del ayuntamiento pueden ni saben como operar
- Trobar el tramit (no l'he trobat)
- Que el servei web que oferiu estiguin operatius. No es poden fer tramits perque està en manteniment.

A les qüestions obertes han contestat:



Persones que han contestat "Heu realitzat el vostre tràmit en línia?" amb un...	Valoració de les persones que han contestat "sí" o "no" per atribut	Mitjana
NO	9. La facilitat	1,13
	10. La rapidesa	0,92
SÍ	9. La facilitat	3,25
	10. La rapidesa	3,00

Persones que han contestat "Us ha costat trobar el tràmit al catàleg?" amb un...	Valoració de les persones que han contestat "sí" o "no" per atribut	Mitjana
NO	9. La facilitat	5,67
	10. La rapidesa	8,00
SÍ	9. La facilitat	1,54
	10. La rapidesa	1,31

Els suggeriments que s'han exposat són:

- *Que me contesten con claridad*
- *AL INTENTAR ACCEDER , DA ERROR Y QUE LLAME AL 010.*
- *mas clarida de los servicios y ayudas con textos claros*
- *Que se pueda sac*
- *que se pongan a atender y a dejar de joder al contrivuyente con los papeleos que solo sirven para jodernos*
- *si uno solo quiere pagar el impuesto no no hay manera*
- *Un espacio real visible*
- *salen muchos errores que no dejan navegar y las ayudas son pésimas*
- *EL SITIO PARA NAVEGAR DEBE SER SEGURO, DE OTRO MODO NO PUEDO ENTRAR YA QUE TEMO QUE MIS DATOS SEAN ROBADOS, POR ELLO NO PUEDO CONTESTAR POSITIVAMENTE A NINGUNA DE LAS PREGUNTAS*
- *Más claridad y simplicidad, interface más legible... hay que hacer un master para moverse por él.*
- *que sea más amigable, pongase en en el punto de vista del usuario, contacte con alguna consultora que sepa algo de diseño Web*
- *Todo*
- *Que la modifiquen para que sea útil*
- *POR FAVOR, AYUDEN AL CIUDADANO*
- *Que se realice en base a la fácil resolución de tramites para el ciudadano*
- *todo no esta correcta*
- *Funciona mejor cualquier pequeño pueblo que Palma*
- *Dejar hacer los tramites ya sería un paso...*
- *Contratar a gente que sepa y pagarle.*
- *Se debería hacer una auditoria de los procesos para cada trámite para detectar los problemas*
- *ACCESIBILIDAD*
- *Cambiar la interface de la página. Buscas un trámite a realizar pero luego no lo puedes gestionar directamente. Hay Ayuntamientos más pequeños que tienen una mejor interface. Mucho más intuitiva y práctica.*
- *La web està molt lluny de ser algo intuitiu i fàcil d'entendre. Està clar que, per algú que ho utilitza cada dia, és molt còmode, però pels que entrem un pic o dos a s'any, és un merder. No hi ha claredat en l'estructura, és difícil saber com accedir en el perfil personal d'es d'on veure els tràmits possibles a efectuar (hauria de ser ho més clar), hi ha massa informació a la primera pàgina irrelevant, es fa difícil la navegació causant molta irritació. es perd molt de temps per intentar fer un senzill tràmit. Vos recoman utilitzar "User Testing" i que estudiáu com les persones naveguen per sa web i quins problemes troben perque l'Experiència d'Usuari és nefasta. Crec que la seu electrònica falla en el fet que intenta traspasar les gestions d'oficina directament a internet, però in ternet funciona bastant diferenta una oficina real, pel que això vos crea un problema fundamental d'estructura dels continguts i accessos.*
- *es muy confusa a la hora de buscar los tramites, no está claro y se va de un link a otro*
- *L'accessibilitat del formulari per treure el certificat de residència és nefasta*
- *Dar opcion a otras Lenguas, que sois unos nazis*
- *Poder carregat la Tarjeta ciudadana i poder carregat la tarjeta d' IMEI ,també gestionar l' ajudes d'lbavi entre altares.*
- *Facilitar l'accés*
- *Centralitzar tota la informació dins una intranet autenticada, no sé ni on hi ha la informació dels meus tràmits i sóc programador web*
- *CAMBIAR TODO.....CONTRATAR GENTE PROFESIONALES QUE DISEÑA WEB*
- *Hi ha tràmits que no són possibles, com la consulta de notificacions que no s'han pogut entregar. Hi ha altres tràmits, la ubicació dels quals és complicadíssim accedir-hi.*
- *ELIMINAR-LA*
- *MILLORAR EL CERCADOR, I ELS TITOLS DE LES ACTUACIONS . HA ESTAT IMPOSIBLE TROBAR LA ZONIFICACIO DE L'ALQUILER VACACIONAL*
- *S'administracio ha de estar al servei dels ciutadans i na a la contra*

- **MÈS VAL QUE ES COPIIN UNA QUE DONGUI EL SERVEI COMPLERT I NO TAN POC VALORABLE**
- *Fer una Web mes intuitiva i fàcil. Que els tràmites més importants estiguin al costat a primera vista, sobre tot per els qui arriben al portal per primer cop.*
- *Que donin mes sites*
- *Es zero intuitiva. Todos los botones son de ayuda, es complicadísimo encontrar simplemente como entrar en la Sede electrónica*
- *Hacer la web de nuevo por alguien que sepa!*
- *Millor tractament del error en els arxius descarregables. Molta classe de emadronaments que vull descarregar dona errors.*
- *Es increíblemente difícil hacer un trámite online. He tardado tres horas. Es más fácil ir a Registro físico y presentarlo*
- *Hacer que funcione...*
- *yo he tramitado por la sede un certif de empadronamiento, porque me lo pide Serv Sociales, pero al realizar el trámite no hay la opción de esta entidad, y sin embargo si la hay para educación y sanidad*
- *Que deixeu de tenir webs amb funcionament caòtic!*
- *Millorar el cercador. Donar més facilitats al ciutadà. Que hi hagi més cites disponibles per demanar cita previa a l'oficina d'atenció ciutadana.*
- *Manteniment de la pàgina*
- *Que funcioni*
- **HACEN PERDER EL TIEMPO PARA NADA**
- *viva FRANCO con el se vivia mejor*
- *yo solo quiero pagar la incineradora y no me a sido posible*
- *Por favor, ruego respuesta*
- *trabajar con más seriedad y responsabilidad actual*
- **HASTA QUE EL SITIO NO SEA SEGURO NO PUEDO VALORAR EL RESTO DEL SERVICIO**
- **Desastre**
- *Esta aplicación es una pérdida de tiempo por lo mal hecha que esta y porque no se puede hacer cosas sencillas como en otros organismos.*
- *Es una pagina caduca con baja tecnologia*
- *En general la sede electrónica no sirve para solventar los problemas y tramitaciones que uno quiere hacer, por otra parte en el momento de pedir citas previas todas o casi todas pendientes, Si presencialmente voy a registrar me derivan a Delegación de Gobierno, alegando que si o registro en el ayuntamiento estará encima de la mesa unos cuantos días y ellos no se hacen responsables , un desastre.*
- *Copien lo que hacen los pueblos porfa. Que desastre de web y de sede electrónica*

- *No valeis ni para hacer una pagina web*
- *La experiencia del usuario es malísima. Una web muy poco intuitiva y confusa.*
- *Mi madre no es capaz de entender nada, me dais verguenza.*
- *En general no mes milloraria els servei de transport públic EMT*
- *Es molt difícil accedir als tràmits telemàtics si no pots accedir telemàticament a les claus necessàries, es el peix que es mossega la cua*
- *És una porqueria de servei. Realment és qüestió de re-estructurar tota la web i fer-la comprensible i organitzada.*
- **NO SE ENCUENTRA NADA... NO HAY LINKS QUE TE LLEVA A LO QUE BUSQUES....PONER LA FOTO DEL ALCALDE NO AYUDA A RESOLVER DUDAS NI HACER TRAMITES**
- *Molts tràmits passen per un registre general, i això els ralentitza i fa que no siguin àgils.*
- *S'administració es una puta merda*
- *No te ayuda a l'hora de trobar cites*
- *Los empleados del teléfono se han mostrado muy comprensivos y han ayudado hasta donde pueden, pero es una pérdida de tiempo para todos*
- *Millorar la descarrega de empadronaments per via telemàtica. Dona molt de errors als usuaris,*
- *Para una bonificación de IBI he tardado tres horas. Da fallos constantes*
- *No hay manera de que sea estable el adjuntar archivos. Cualquier ayuntamiento mas humilde que este la sede electrónica funciona mil veces mejor.*

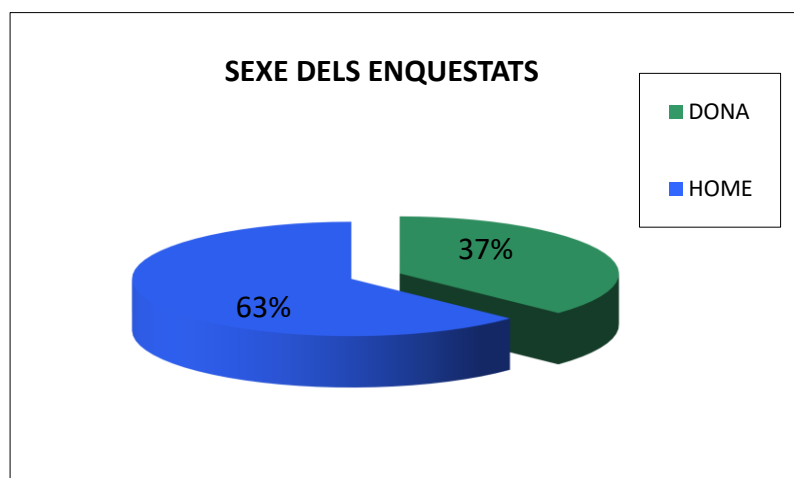
- *Hay muchas entidades del gobierno y a nivel autonómico que piden certificados de empadronamiento, ampliar el catálogo, o al menos incluir a servicios sociales, en particular solicitud de dependencia*
- *He hecho todo y al acabar por "un error inesperado" se ha borrado todo*
- *No he conseguido encontrar un histórico de mi empadronamiento. Hacienda lo reclama pero el ayuntamiento no ofrece la posibilidad de encontrarlo online. El plazo de presentación de este documento en Hacienda se termina en 10 días y el ayuntamiento no me da cita hasta dentro de 1 mes. Indignante que no se pueda encontrar esto en su web.*
- *Es muy difícil encontrar los diferentes servicios que ofrece la oficina virtual. La navegación por la sede y en general la página del Ayuntamiento es muy lenta. Está bastante mal estructurada.*
- *Fatal per poder fer tramits online. No ha sigut gens d'ajuda.*
- *És imposible presentar un escrit*

2.3. AVALUACIÓ DE LA TARGETA CIUTADANA

ENQUESTES EN LÍNIA

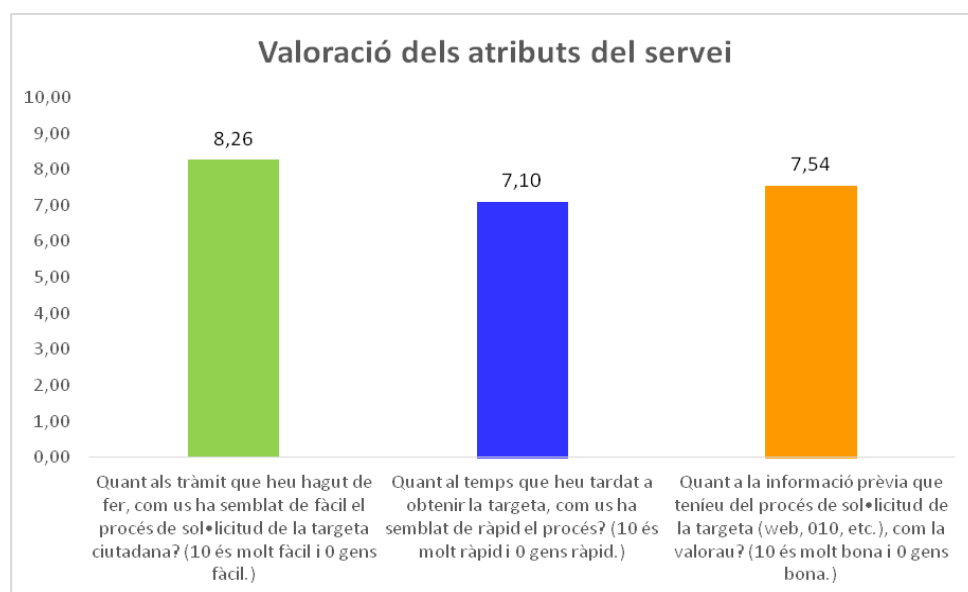
A l'any 2020, el numero de targetes sol·licitades ha estat de 380. El numero d'enquestes enviades per emplenar ha estat de 299. S'han rebut **70 enquestes**.

La distribució per sexe és la següent:



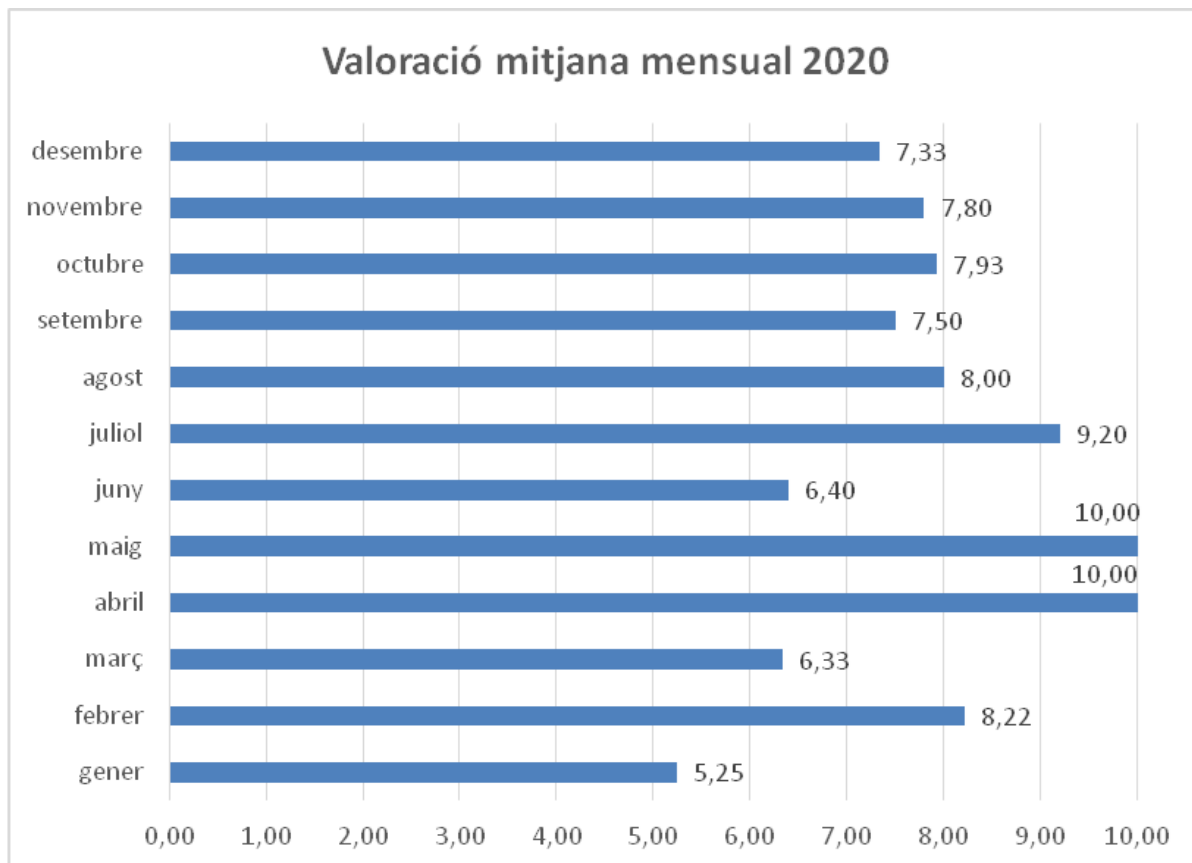
Hi destaquen els homes sobre les dones; els primers representen el 63% dels enquestats.

La valoració global del servei ha estat d'un 7,70. El percentatge d'usuaris que han avaluat amb un 8, 9 o 10 ha estat de 61,76%.



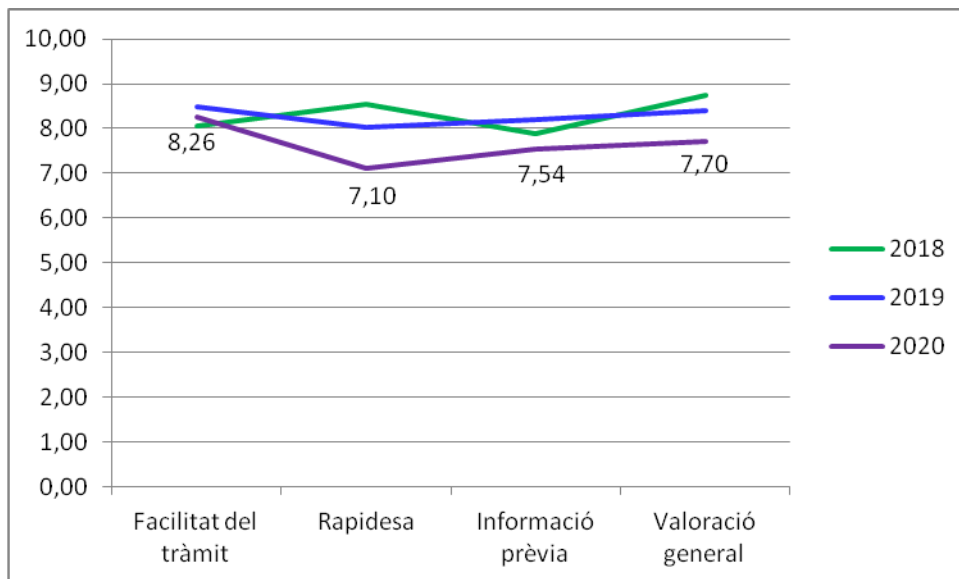
La valoració mitjana per mes ha estat la següent:

	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Valoració mitjana	5,25	8,22	6,33	10,00	10,00	6,40	9,20	8,00	7,50	7,93	7,80	7,33
Numero d'enquestes emplenades	4	9	3	3	1	5	5	6	2	14	10	6

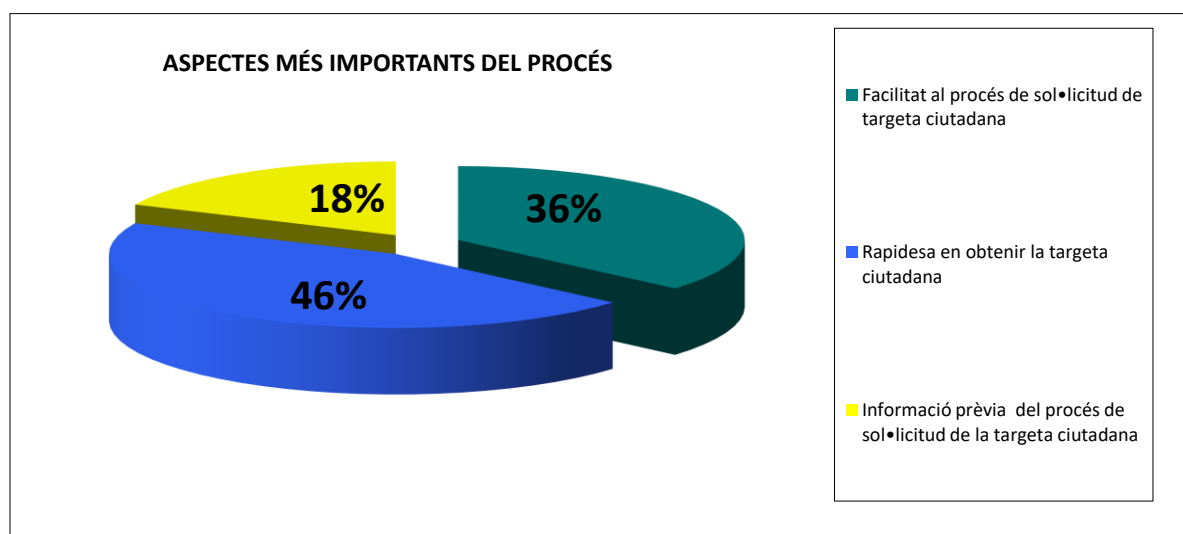


En Observacions s'ha de destacar que 8 persones indiquen que no han rebut la targeta, 3 al mes de gener i les altres distribuïdes (febrer, juny, setembre, novembre i desembre).

En una comparativa dels darrers 3 anys observam el següent:



Es defineix com a atribut més important per a les persones usuàries la rapidesa del procés de sol·licitud.



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

- *Respuesta*
- *Conocer las posibilidades de tramitación online de forma mas clara*
- *Falicidad del trámite con DNI electronico*
- *Sencillez*
- *Considero que la TC debería indicar fecha de caducidad.*
- *Agilidad telemática*

A la qüestió "Hi voleu afegir alguna informació més?", les respostes han estat:

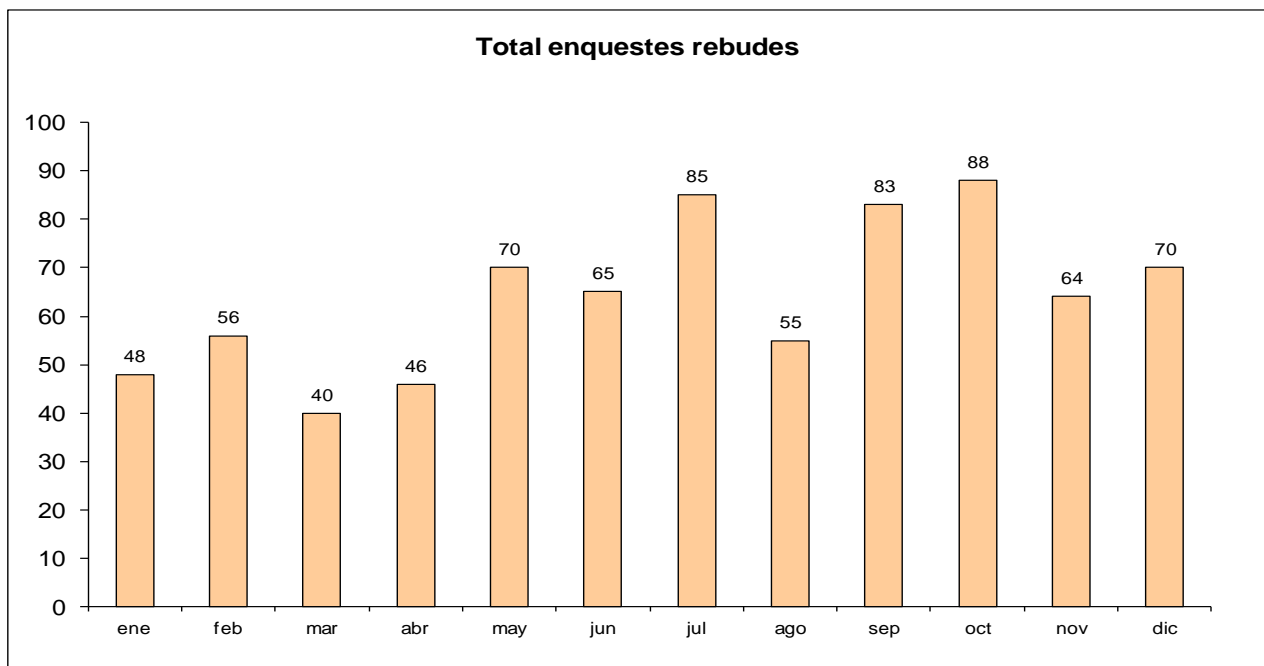
- *No hemos recibido la tarjeta solicitada*
- *El servicio me pareció estupendo cuando lo solicité, pero el problema es que finalmente no he recibido la tarjeta.*
- *Muy contento con el trámite*

- *No sirve de mucho que pongan un servicio online cuando tarda más que ir hasta a la oficina a solicitarlo.*
 - *Es la unan gestión a la que se me ha respondido. espero que mejoren en el resto*
 - *La solicitud ha sido rápida y el envío a mi domicilio también. Todo perfecto*
 - *todo bien*
 - *Vuelvo a reiterar lo mencionado anteriormente, el apartado de la tramitación es ambigua, y dejar la opción de recogida en oficina y/o envío a domicilio, este ultimo con mayor diligencia.*
 - *me parece muy positivo que se pueda hacer el trámite por internet, si bién se debería mejorar la ruta en el web para llegar al trámite y ne la claridad y simplicidad de sus explicaciones.*
-
- *Estic molt content que l'ajuntament vagi millorant els seus servicis on-line*
 - *La cosa millora. Gràcies*
 - *Habilitar un procés de actualització del perfil, en concret "Palma amb Tu", pel que no sigui necessari acudir després, físicament, a una OAC o a l'EMT.*
 - *El certificat digital requereix versions massa especificques de software. Cal millorar.*
 - *Haurien d'aclarir que s'ha de fer en cas de no rebre la tarjeta.*

2.4. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA AL GESTOR DMS

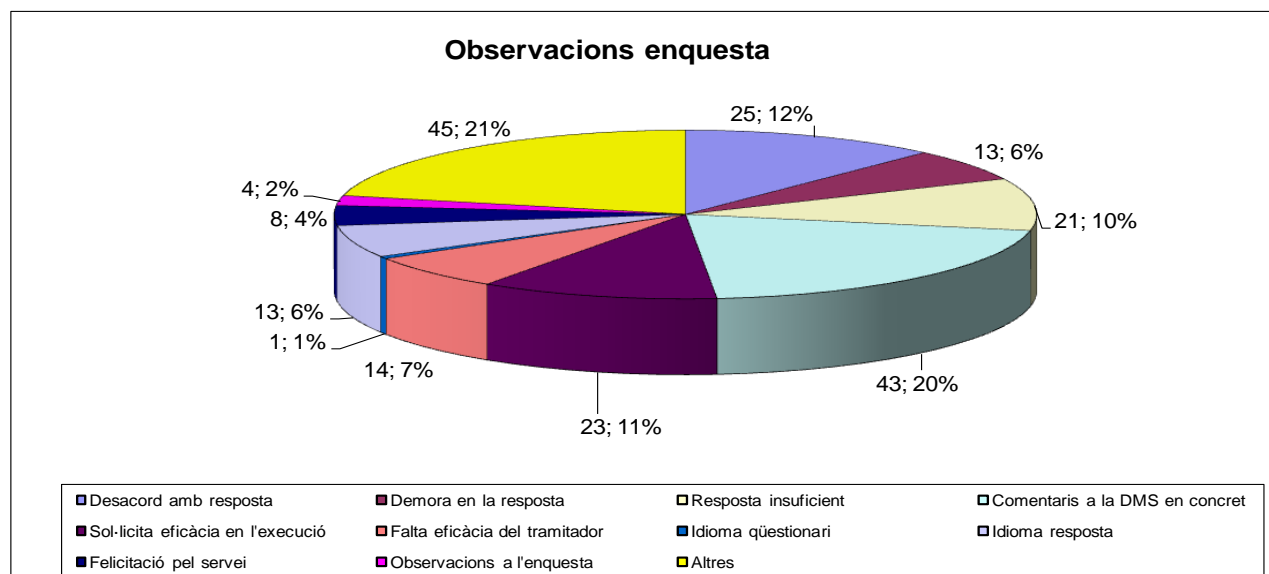
2.4.1. INTRODUCCIÓ

Del total de DMS tramitades durant l'any, unes 3.700 eren susceptibles d'incloure l'enquesta de satisfacció. Això no obstant, aquest 2020 han arribat només **770 respostes a les enquestes**, la qual cosa suposa un percentatge de resposta aproximat d'un poc més del 20%.



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

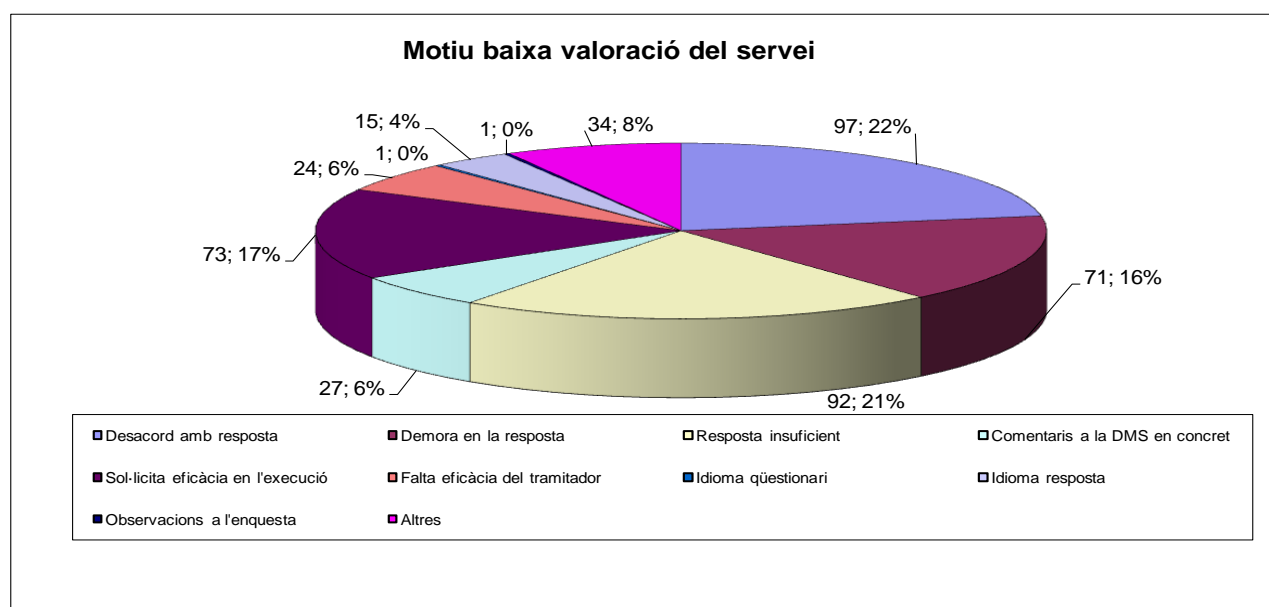
Observacions/suggeriments: Enguany han entrat 210 observacions/suggeriments amb les enquestes.



La majoria d'observacions d'enguany són comentaris a la DMS en concret, 43, que representen un 20% del total. També els comentaris de desacord amb la resposta, un total de 25, que representen el 12% del total d'observacions; i 21 observacions en què es considera la resposta insuficient, un 10%,

Són destacables les 8 felicitacions pel servei, que suposen un 4% del total de les observacions rebudes.

Motiu de baixa valoració: S'han rebut enguany 435 explicacions del motiu de la baixa valoració.



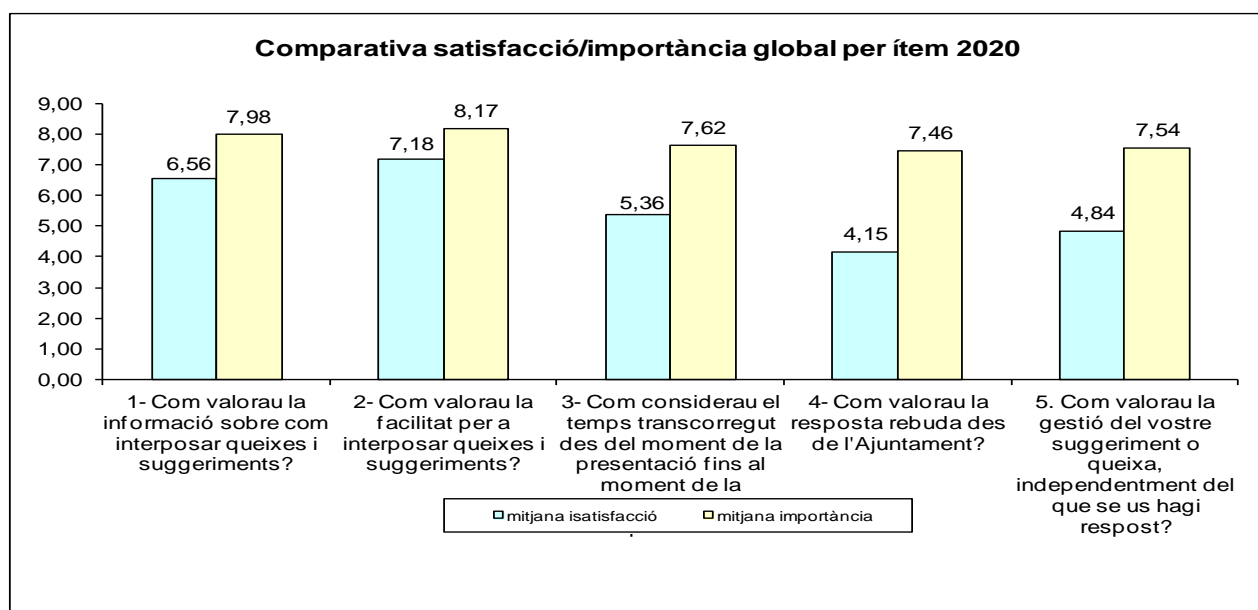
La majoria de comentaris coincideixen amb les observacions que ens arriben. Els principals motius són el desacord amb la resposta, un total de 97, que representen el 22% del total, i la consideració de la resposta insuficient, en concret són 92, un 21% del total.

2.4.2. AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ I RELACIÓ AMB LA IMPORTÀNCIA

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

Ítem 2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 7,18 de mitjana de satisfacció i un 8,17 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'un 0,99. 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 4,15 i pel que fa a importància, de 7,46. S'ha donat una desviació de 3,31. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.



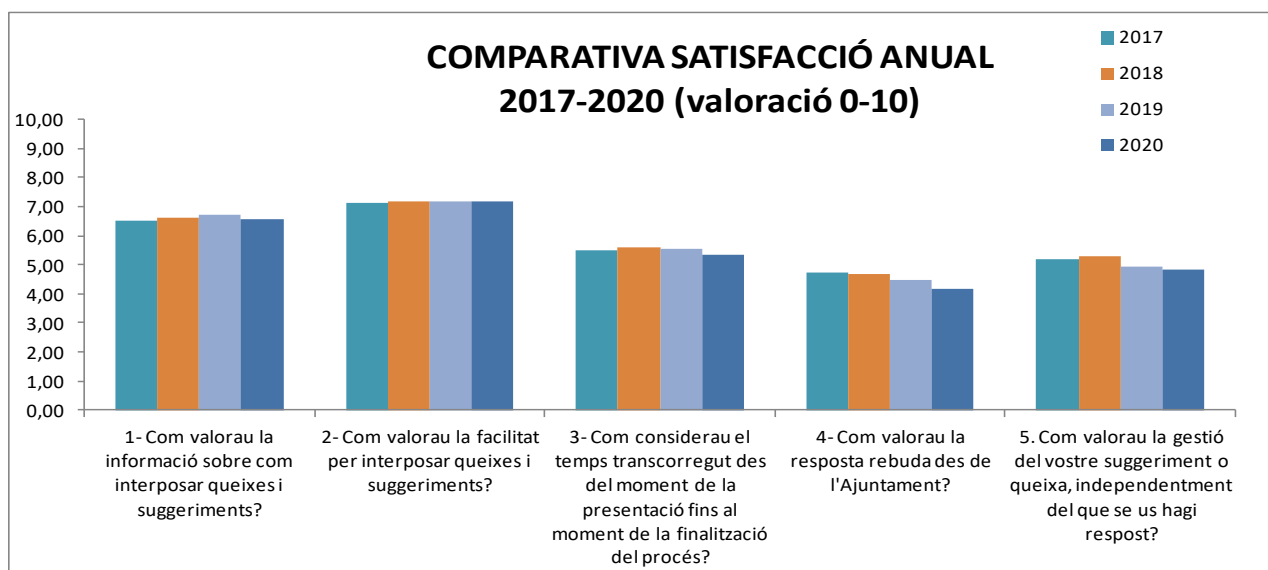
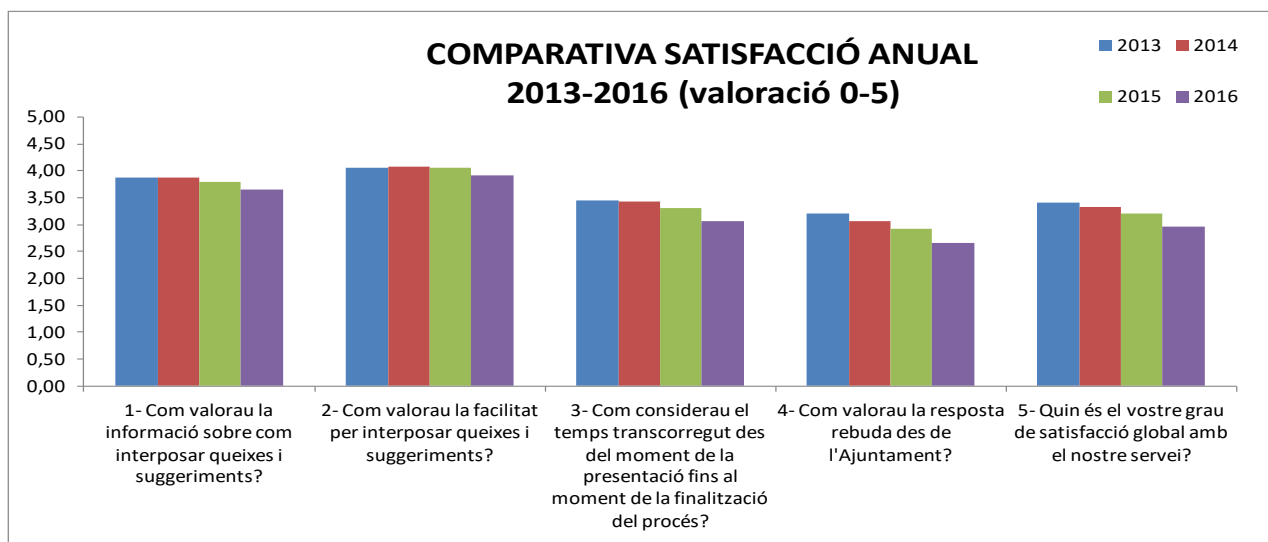
2.4.3. COMPARATIVA SATISFACCIÓ-IMPORTÀNCIA EN RELACIÓ AMB ELS ANYS ANTERIORS

Fins al 2016 la valoració dels ítems de l'enquesta del servei es podria fer de 0 a 5. A partir de 2017 es va canviar a 0-10, per tal d'unificar els valors amb la resta d'enquestes dels serveis municipals.

De sempre, l'ítem més ben valorat pel que fa a satisfacció és el 2 –“Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?”–, que també és el que té la valoració de la importància més alta i que presenta sempre la menor desviació.

També sempre, l'ítem més mal valorat pel que fa a satisfacció és el 4 –“Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?”.

De l'estudi d'aquests resultats podem deduir que la satisfacció per la resposta rebuda està directament relacionada amb la solució del que motiva la queixa que es presenta, i que moltes vegades, no se soluciona immediatament, o no es pot donar la raó al ciutadà.



3. CONCLUSIONS GENERALS DEL SERVEI

En general estam en disposició d'afirmar que tots els Serveis d'Atenció a la Ciutadania del Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania presten un servei d'alt nivell de qualitat i que es compleixen àmpliament les expectatives dels usuaris, excepte en qualque punt que s'ha de millorar.

Per tant, en primer lloc, hem de donar l'ENHORABONA a tot el personal que ha fet possible que els resultats siguin aquests.

Concretament el **SAT-010**, a pesar de gestionar l'any 2019 **14.710 correus electrònics**, ha augmentat la satisfacció dels usuaris respecte de 2018 amb un **8,32** i amb una mostra molt ample de **575 enquestes**, i això que encara s'ha de millorar en la conscienciació dels serveis municipals que quan el 010 deriva qualque correu d'un ciutadà s'ha de contestar de forma eficaç i dins un termini raonable. De fet les observacions negatives dels usuaris solen ser per manca de resposta del departament en concret o perquè volen que el 010 els gestioni /informi directament i això no és possible, atesa la naturalesa del servei del 010, que és la de proporcionar informació general municipal i de tràmits municipals.

Seguim amb baixes valoracions de la **seu electrònica**, la qual cosa posa en evidència que no s'ha avançat molt en aquest aspecte, atès que ja fa temps que en surten valoracions negatives.

La **Targeta Ciutadana en línia** va augmentant any darrere any; de fet, al 2019 s'han tramitat **383 targetes** amb petició en línia. Les valoracions són bones, d'un **8,41** de mitjana, encara que la mostra és un poc baixa, **53 enquestes**. Això no obstant, hem tingut problemes amb l'enviament al domicili (de fet en tenim 11 observacions), atesa la nova adjudicació l'octubre de 2019 del contracte de serveis postals dins Palma. S'han pres diverses mesures i esperam que, ben aviat, la situació es normalitzi.

Per últim, respecte al **DMS**, les valoracions es mantenen en nivells semblants als darrers anys, i encara que la mostra és molt ample, **757 enquestes**, no aconseguim igualar o superar les expectatives dels usuaris. La valoració general de la gestió és de **4,96** i, l'expectativa, de 7,36.

Els resultats baixos i les observacions i els motius de la baixa valoració que ens fan arribar els usuaris del DMS ens duen a pensar que la satisfacció és baixa per no estar d'acord amb la resposta rebuda o perquè no s'ha duit a terme el que s'indica a la resposta. Seguirem fent feina en la millora de les respostes i en la millora de la gestió, així com en l'acotament de l'expectativa.