

**Informe de  
necessitats,  
expectatives i  
satisfacció de les  
persones usuàries  
del Servei  
d'Atenció a la  
Ciutadania  
(OAC/SAT-010)**

**Novembre de 2013**

**ÍNDEX****1. OBJECTE DE L'ESTUDI****2. METODOLOGIA DE TREBALL****3. AVALUACIONS REALITZADES****3.1 AVALUACIÓ RECOLLIDA AL LLARG DE L'ANY****3.1.1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES**

- 3.1.1.1. Enquestes recollides per oficina
- 3.1.1.2. Distribució per edat
- 3.1.1.3. Distribució per sexe
- 3.1.1.4. Distribució per tipus de tràmit al global del servei

**3.1.2. VALORACIONS****3.1.3. OBSERVACIONS DELS USUARIS****3.2 AVALUACIÓ DE RECOLLIDA PUNTUAL AL SERVEI OAC****3.2.1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES**

- 3.2.1.1. Total diari de recollida
- 3.2.1.2. Enquestes recollides per oficina
- 3.2.1.3. Distribució per edat
- 3.2.1.4. Distribució per sexe
- 3.2.1.5. Distribució per tipus de tràmit realitzat

**3.2.2. VALORACIONS**

- 3.2.2.1. Valoració comparativa satisfacció/importància per ítem en relació amb el global del servei
- 3.2.2.2. Valoració global de la satisfacció per oficina en comparació a la mitjana del servei
- 3.2.2.3. Valoració comparativa satisfacció/importància per ítem entre oficines
- 3.2.2.4. Valoració comparativa satisfacció/importància per oficina

**3.2.3. DESVIACIONS**

- 3.2.3.1. Desviacions al global del servei
- 3.2.3.2. Desviacions per oficina

**3.2.4. SATISFACCIÓ DELS PUNTS D'AUTOSERVEI****3.2.5. EXPECTATIVES ALTRES TRÀMITS****3.2.6. OBSERVACIONS DELS USUARIS****3.2.7. COMPARATIVA 2010-2011-2012-2013****3.3. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA PUNTUAL AL SAT****3.3.1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES (DISTRIBUCIÓ PER SEXE)****3.3.2. VALORACIÓ COMPARATIVA SATISFACCIÓ/IMPORTÀNCIA PER ÍTEM****3.3.3. DESVIACIONS****3.3.4. COMPARATIVA 2010-2011-2012-2013****4. CONCLUSIONS****5. POTENCIALS DE MILLORA****ANNEXOS****1. ENQUESTA GENERAL****2. ENQUESTA OAC****3. ENQUESTA SAT**

## **1. OBJECTE DE L'ESTUDI**

Per a recollir les necessitats i les expectatives dels usuaris del Servei d'Atenció a la Ciutadania i mesurar-ne la satisfacció s'han dut a terme diverses actuacions com la recollida d'enquestes per part del Servei d'Atenció Presencial (OAC) i del Servei d'Atenció Telefònica SAT-010, i també la recollida d'enquestes al llarg de l'any.

## **2. METODOLOGIA DE TREBALL**

Al Servei d'Atenció a la Ciutadania, s'han recollit enquestes de satisfacció de la manera següent:

1. Al llarg de l'any, les dipositades a les bústies de les OAC (annex 1).
2. Puntualment, els dies 4 a 8 de novembre a les OAC (annex 2).
3. Puntualment, els dies 4 al 8 de novembre al SAT (annex 3).

### **1. Recollida al llarg de l'any d'enquestes dipositades a les OAC**

A 17 de desembre de 2013 s'han recollit únicament 8 enquestes emplenades de les dipositades en algunes oficines d'atenció a la ciutadania (vegeu l'annex 1) i que es refereixen a l'atenció rebuda a qualsevol oficina municipal. Aquestes enquestes estan col·locades amb els impresos de queixa als expositors a aquest efecte a les OAC Avingudes, Cort, Pere Garau i Sant Ferran. També tenen aquests impresos a llocs visibles a les altres OAC.

### **2. Recollida puntual del 4 al 8 de novembre a les OAC**

El 16 d'octubre es varen trametre 500 exemplars d'enquesta (vegeu annex 2) a la responsable del Servei OAC per a repartir-les entre totes les oficines, perquè els dies 4 al 8 de novembre s'oferís a cada usuari o usuària la possibilitat d'emplenar el qüestionari i dipositar-lo a la bústia habilitada per a les queixes i els suggeriments.

La metodologia a seguir és la següent:

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

A partir de dia 11 de novembre s'ha de procedir a la seva recollida i remissió al Departament de Qualitat, el qual procedirà al seu tractament, del qual s'informarà oportunament a la responsable del

Servei. Si s'acumulessin moltes enquestes a les bústies, cada OAC pot remetre per sobre intern a Qualitat les enquestes emplenades quan ho trobi adient.

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

### 3. Recollida puntual del 4 al 8 de novembre al SAT

El 17 d'octubre es va enviar correu electrònic a la Coordinació del SAT amb l'encàrrec que del 4 al 8 de novembre el SAT-010 es realitzàs una enquesta telefònica als usuaris i usuàries del servei (vegeu annex 3), un cop que s'hagi respost a la demanda d'informació. Es fan 417 enquestes, que s'han sotmès a tractament i són part integrant del present informe.

## **3. AVALUACIONS REALITZADES**

### **3.1. AVALUACIÓ RECOLLIDA AL LLARG DE L'ANY**

#### **3.1.1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES**

##### **3.1.1.1. Enquestes recollides per oficina**

Aquestes enquestes poden referir-se a qualsevol oficina municipal amb atenció ciutadana.

A 17 de desembre d'enguany només s'han recollit 8 enquestes d'aquest tipus, el doble que l'any passat, en què se'n varen recollir 4, però encara menys que el 2011, en que se'n varen recollir 23.

De les recollides enguany, totes declaren quina és l'oficina municipal a què es refereixen i es tracta sempre d'una OAC, en concret quatre són de l'OAC Sant Agustí, tres de l'OAC Avingudes i 1 de l'OAC Cort. Encara que enguany s'han recollit molt poques enquestes, coincideix amb els anys anteriors que moltes s'han recollit a l'OAC Avingudes (l'any 2011 ocupava el segon lloc després de l'OAC Sant Ferran). Pel que fa a la resta d'oficines amb expositor on figuren aquestes enquestes –OAC Sant Ferran i OAC Pere Garau– no se n'ha recollida cap.

##### **3.1.1.2. Distribució per edat**

La majoria de persones que han emplenat l'enquesta tenen entre 41 i 50 anys (un 37%); el trams de 31 a 40 representa un 24% i la resta es reparteixen entre els trams de 20 a 30 anys i majors de 50 anys, representant un 13% cadascun. Finalment hi ha un altre 13% que no declara aquesta dada.

### 3.1.1.3. Distribució per sexe

Cinc de les vuit persones que han emplenat l'enquesta són dones. Això suposa un 62% enfront d'un 25% d'homes. Una de les persones que han contestat l'enquesta no declara aquesta dada (13% del total).

### 3.1.1.4. Distribució per tipus de tràmit al global del servei

En un 13% dels casos no consta a les enquestes el tràmit realitzat. Pel que fa a les persones que declaren quin és aquest tràmit, la majoria són tramitacions diverses (37%) i demandes d'informació (24%).

## 3.1.2. VALORACIONS

Atès que només hi ha hagut 8 enquestes la mostra es considera insuficient per a tenir en compte els resultats.

## 3.1.3. OBSERVACIONS DELS USUARIS

### Fortaleses

S'han fet constar les següents fortaleses, que es transcriuen a continuació:

- "El tractament i eficàcia, l'explicació de la dificultat trobada en internet."
- "Gracias por todo el esfuerzo que usaron(?) muchísimas gracias a todas Dios os bendiga y os proteja siempre."
- "Agradecidos por la diligencia y buen trato de la mesa 1 (JMP)."
- "Agradecidos por la buena atención de la mesa 1 (JMP)."
- "El calor que hace en esta oficina es inhumano."
- "Amabilidad y agilidad en atención sin cita."
- "M'han atès fora d'hora i dia amb molta amabilitat."
- "Todo bien, siempre trato correcto. Siempre me tratan muy bien, solucionan los problemas súper bien. En algún momento que no he tenido cita, no tiene problema en atenderte, para nada."

### Debilitats

No s'han fet constar debilitats.

### Punts crítics

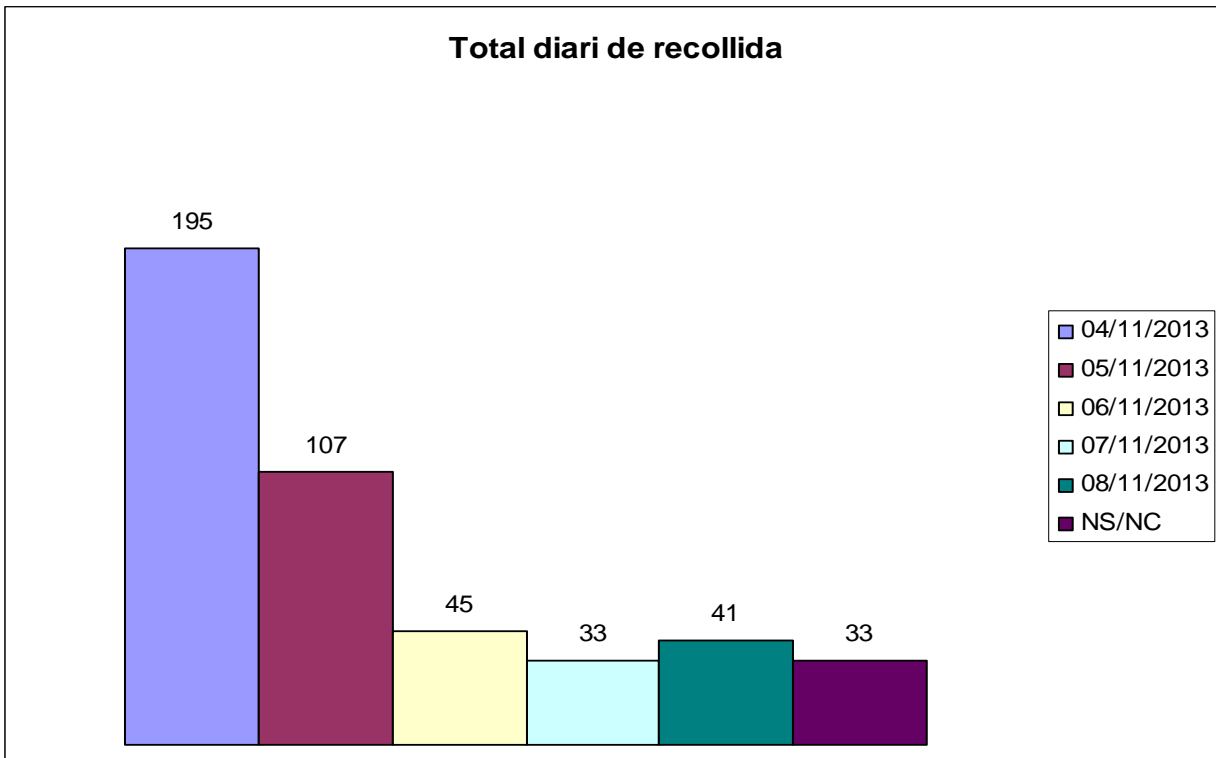
Hi ha hagut un punt crític observat per un dels usuaris o usuàries que han emplenat l'enquesta que és:

- "El punt on han d'agafar el número hauria d'estar més visible."

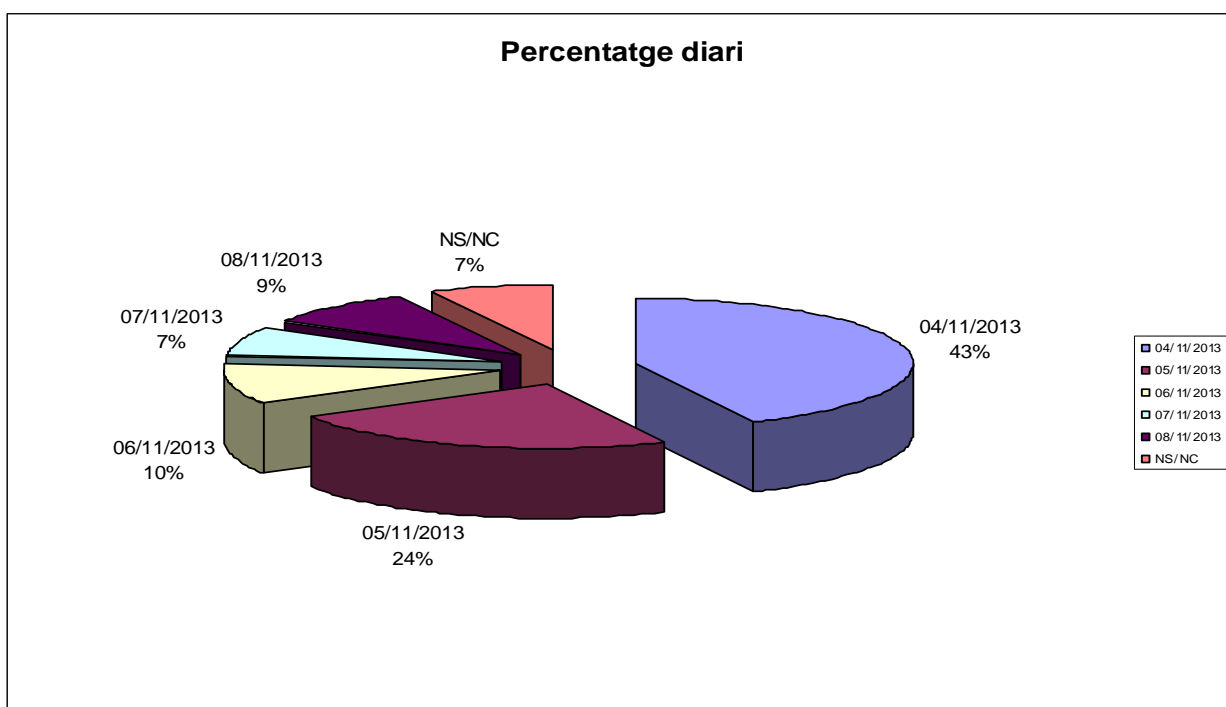
### 3.2. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA PUNTUAL AL SERVEI OAC

#### 3.2.1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

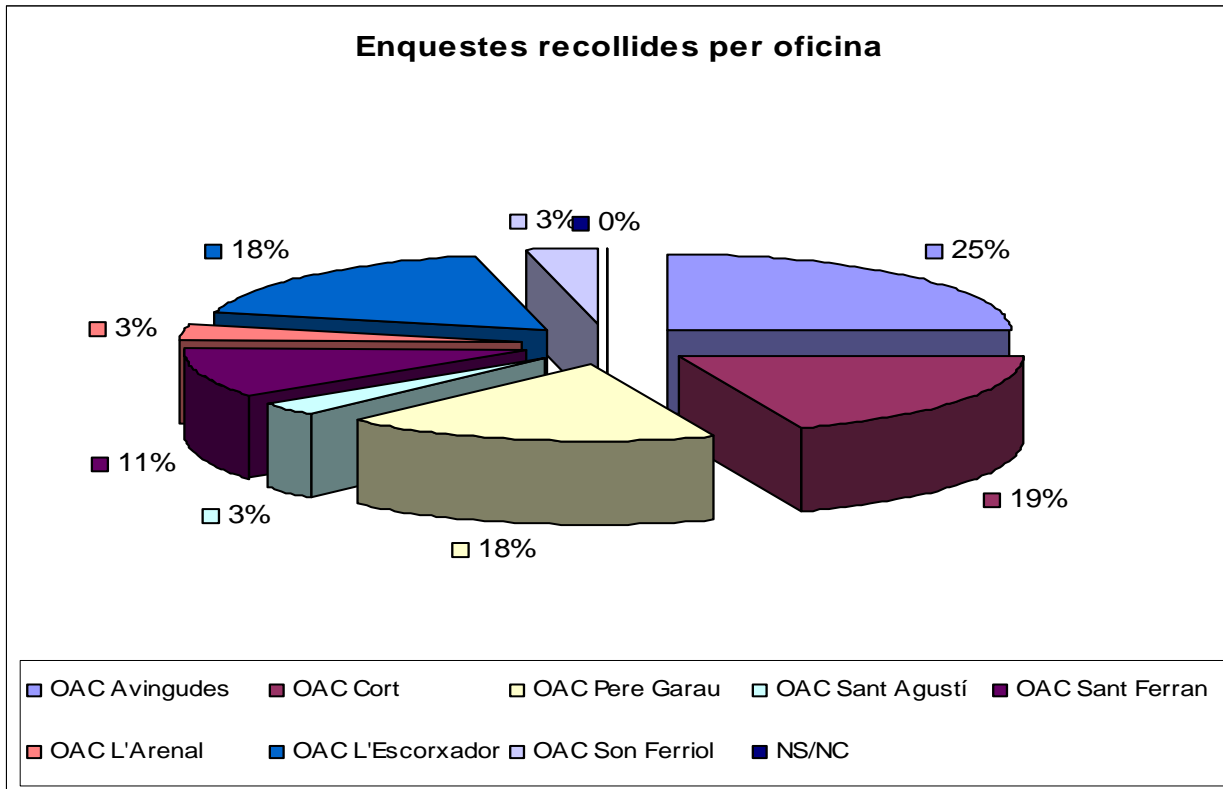
##### 3.2.1.1. Total diari de recollida



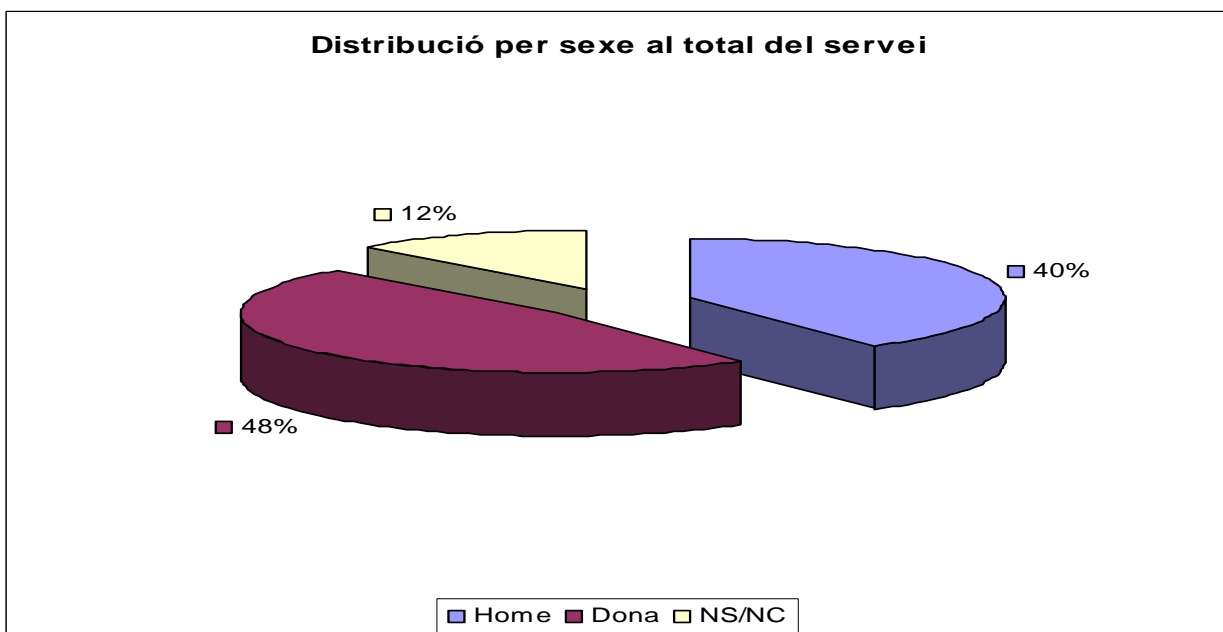
##### 3.2.1.2. Percentatge diari de recollida



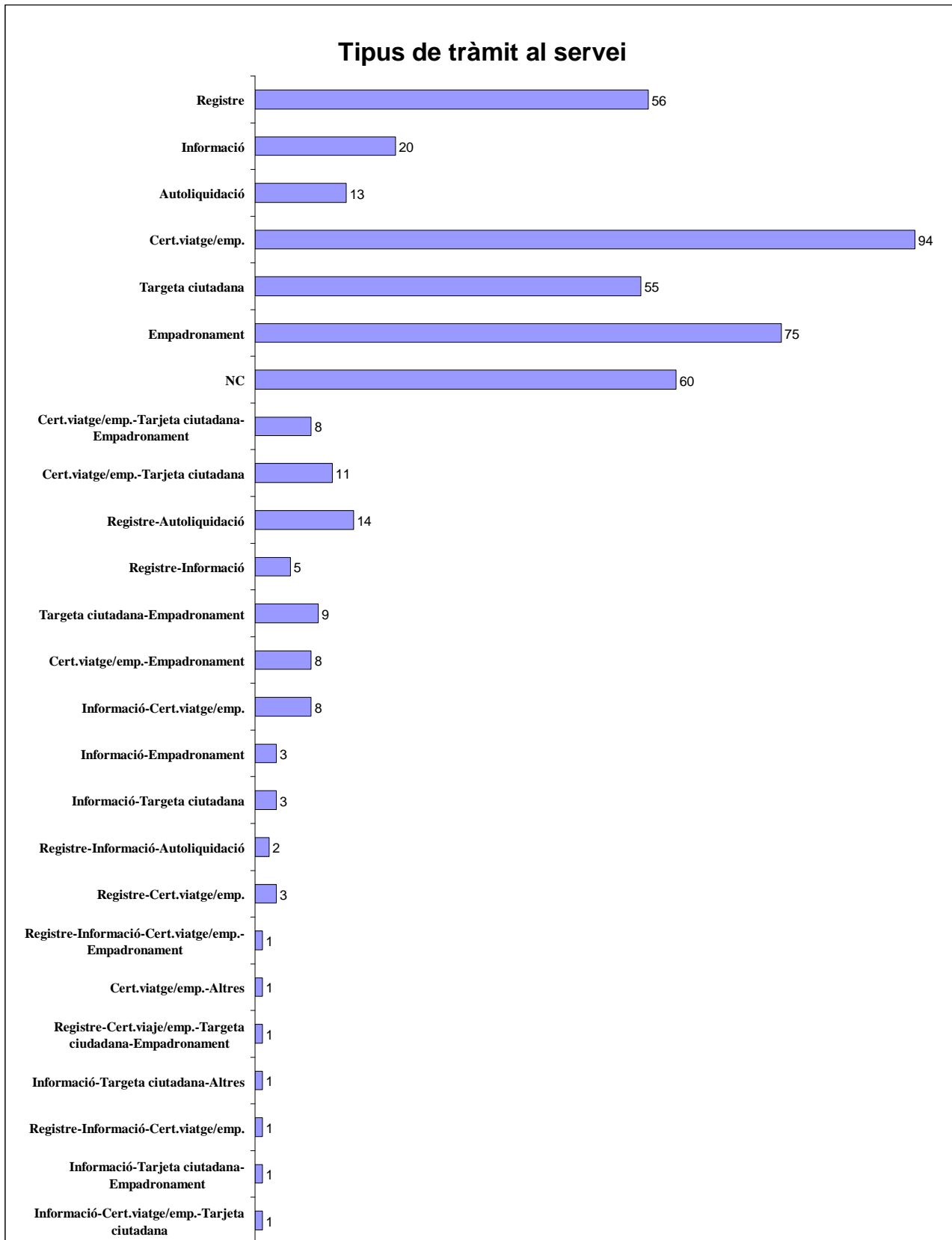
### 3.2.1.3. Total enquestes recollides per oficina



### 3.2.1.4. Distribució per sexe



3.2.1.5. Distribució per tipus de tràmit realitzat





## Conclusions sobre les dades demogràfiques i tipus de tràmit:

Com ja s'ha explicat a l'inici de l'informe, **s'han recollit 454 enquestes** emplenades pels usuaris del Servei d'Atenció a la Ciutadania durant la recollida puntual del 4 al 8 de novembre.

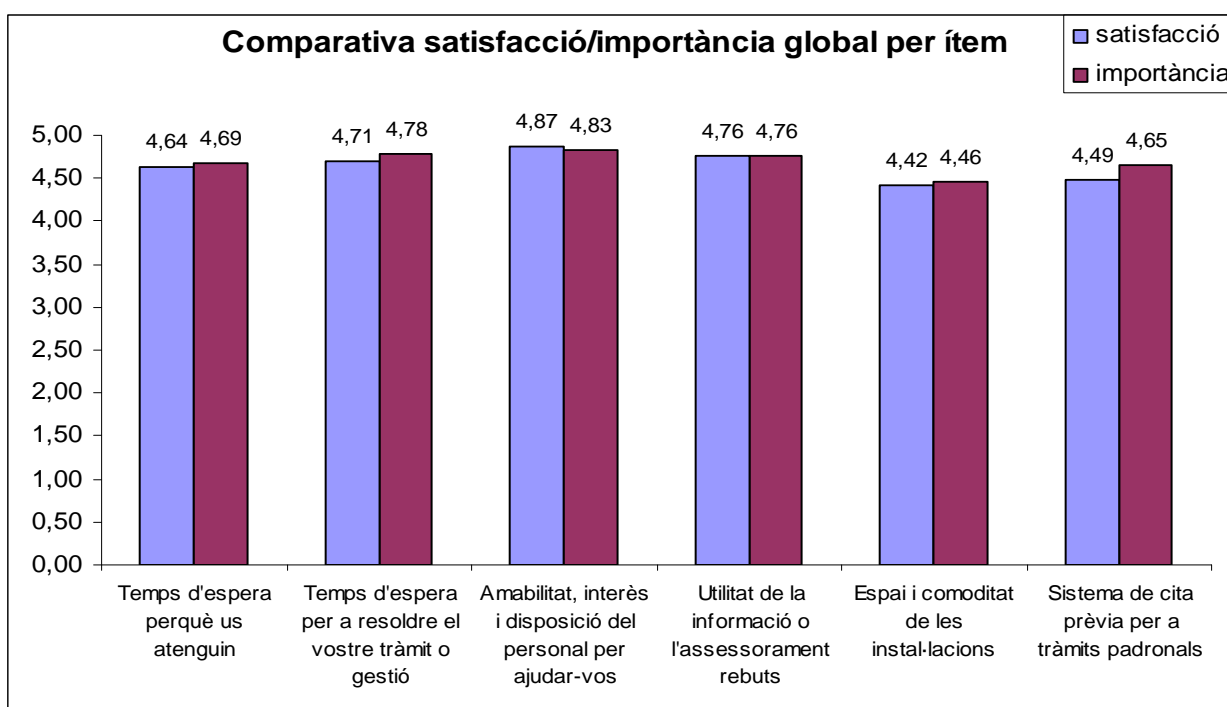
- **Pel que fa als dies de recollida**, el nombre màxim d'enquestes es va recollir el dilluns 4 i es va emplenar un 43% del total. El dimarts 5 es va emplenar el 24 % del total. La resta de dies la recollida va ser mol similar entre ells, es varen recollir 45 enquestes el dimecres 6 (10%), 33 el dijous 7 (7%) i 41 el divendres 8 (9%). A més, hi ha 33 enquestes recollides aquests dies a les quals no hi consta la data i que representen el 7% del total.
- **Respecte de la recepció d'enquestes emplenades a les distintes oficines**, l'OAC Avingudes torna a ser la que ha tingut la màxima recollida, amb un 25% del total, seguida de l'OAC Cort, amb un 19% del total. Després, i amb un 18% cadascuna, trobam les OAC Pere Garau i L'Escorxador i amb un 11% l'OAC Sant Ferran. La resta ha aportat percentatges del 3% cadascuna, Sant Agustí, l'Arenal i Son Ferriol, que són oficines perifèriques i amb menys afluència de públic.
- **Pel que fa al perfil de l'usuari**, el 12% no ha aportat aquesta dada. Pel que fa als usuaris que han declarat el sexe, en un 48% són dones (un 33% el 2010, un 42% el 2011 i un 40% el 2012) i un 40%, homes (29% tant el 2010 com el 2011 i 33% el 2012). Per tant, de les dades analitzades podem deduir que, igual que els anys anteriors, **predominen les dones**.
- **Distribució per tipus de tràmit**. Hi ha un 13% d'enquestes que no declaren el tipus de tràmit realitzat. No obstant això, podem observar que de les que sí el fan constar i sobre la totalitat d'enquestes recollides, **la majoria ha realitzat el tràmit de certificat de viatge/empadronament (21%)**. Seguidament trobam les qui han realitzat el tràmit només d'empadronament (17%). A continuació, els tràmits de **registre i targeta ciutadana, que representen un 12% cadascun**, A continuació, un 4% han realitzat el tràmit d'informació i un 3% autoliquidacions. La resta, en menor percentatge, són combinacions de tots els tipus de tràmits anteriors.

**En comparació amb els anys anteriors podem observar que els tres tràmits més habituals han estat els mateixos: certificats de viatge/empadronament, empadronament i registre. Enguany hi hem d'afegir targeta ciutadana, en el mateix percentatge que el tràmit de registre.**

## 2.2. VALORACIONS

Pel que fa a l'anàlisi de la satisfacció, considerarem que aquesta únicament és positiva si està entre 4 i 5 i negativa per davall de 3.

### 3.2.2.1. Valoració comparativa de satisfacció/importància per ítem en relació amb el global del servei



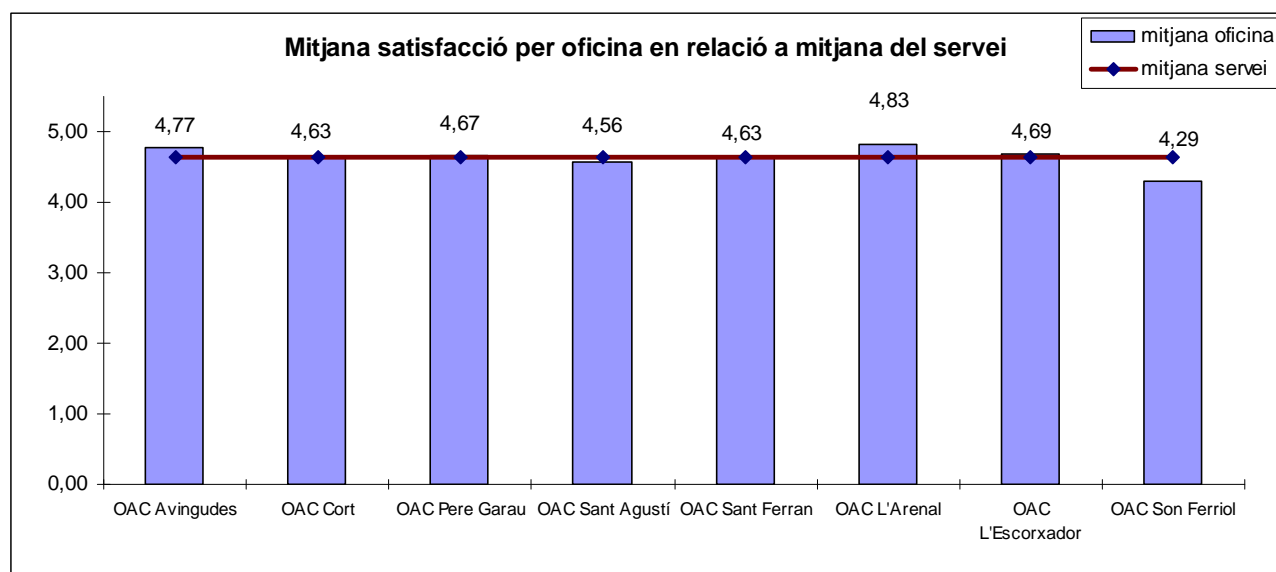
A la totalitat del Servei d'Atenció a la Ciutadania **s'han produït més desviacions que els anys anteriors**, ja que si comparam satisfacció i importància la satisfacció el 2011 va ser superior en tres ítems (“Amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos”, “Utilitat de la informació o l'assessorament rebuts” i “Temps emprat per resoldre el vostre tràmit o gestió”).

En canvi, el 2012 només hi va haver un ítem en el qual la satisfacció era superior a la importància (“Amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos”) i un altre en què eren iguals la satisfacció i la importància (“Utilitat de la informació o l'assessorament rebuts”).

**Pel que fa a 2013, encara ha empitjorat la valoració, ja que quatre dels sis ítems presenten desviacions (“Temps d'espera perquè us atenguin”, “Temps d'espera per a resoldre el vostre tràmit o gestió”, “Espai i comoditat de les instal·lacions” i “Sistema de cita prèvia per a tràmits padronals”).** L'ítem “Amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos” presenta una satisfacció major que la importància i l'ítem “Utilitat de la informació o l'assessorament rebuts” té el mateix nivell de satisfacció que d'importància.

A pesar de tot, les desviacions són mínimes i oscil·len entre el 0,05 i el 0,16. Aquestes desviacions són objecte d'estudi al punt 3.2.3 d'aquest informe.

### 3.2.2.2. Valoració global de la satisfacció per oficina en comparació a la mitjana del servei



La valoració global de la satisfacció a cada oficina ens demostra que **4 de les 8 OAC estan per damunt de la mitjana de satisfacció a la globalitat del servei, que és de 4,65 havent augmentat respecte el 2012, 2011 i 2010.**

Les oficines que es troben per damunt de la mitjana són:

- OAC L'Arenal: 4,83
- OAC Avingudes: 4,77
- OAC L'Escorxador: 4,69
- OAC Pere Garau: 4,67

Les quatre OAC que estan per davall de la mitjana, ho estan lleugerament. Destaca però especialment l'OAC Son Ferriol amb un 4,29 de satisfacció.

Si ho comparam amb la recollida dels anys anteriors observam que les oficines que estaven per damunt de la mitjana eren les següents:

2012 (mitjana del servei 4,57)

- OAC L'Arenal: 4,93
- OAC Sant Agustí: 4,88
- OAC Son Ferriol: 4,80
- OAC Sant Ferran: 4,74
- OAC Pere Garau: 4,65
- OAC Avingudes: 4,60

2011 (mitjana del servei 4,58)

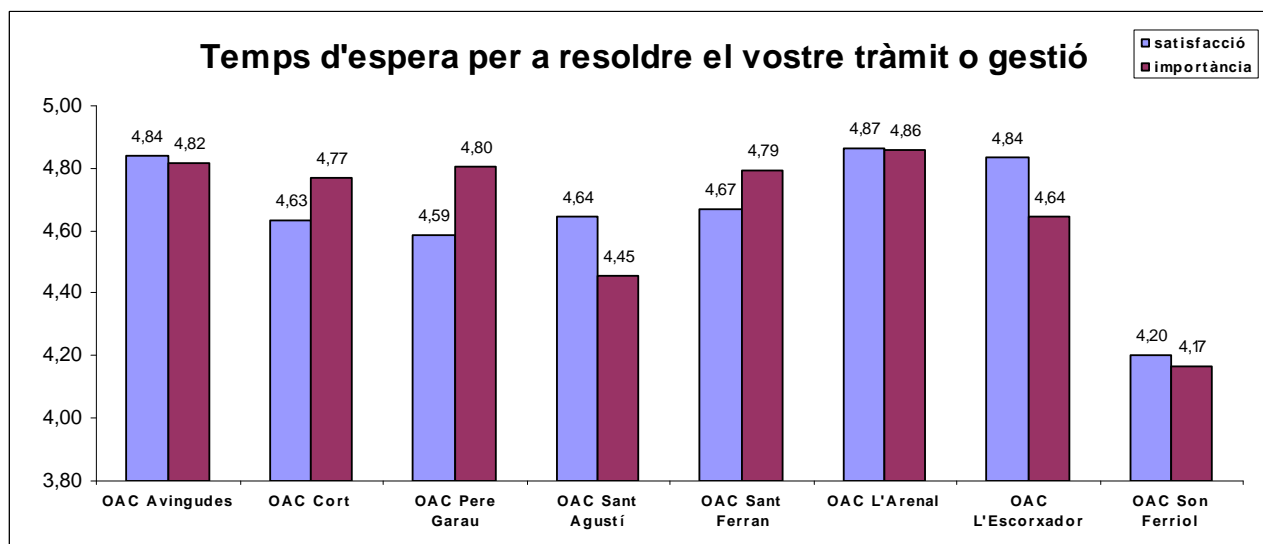
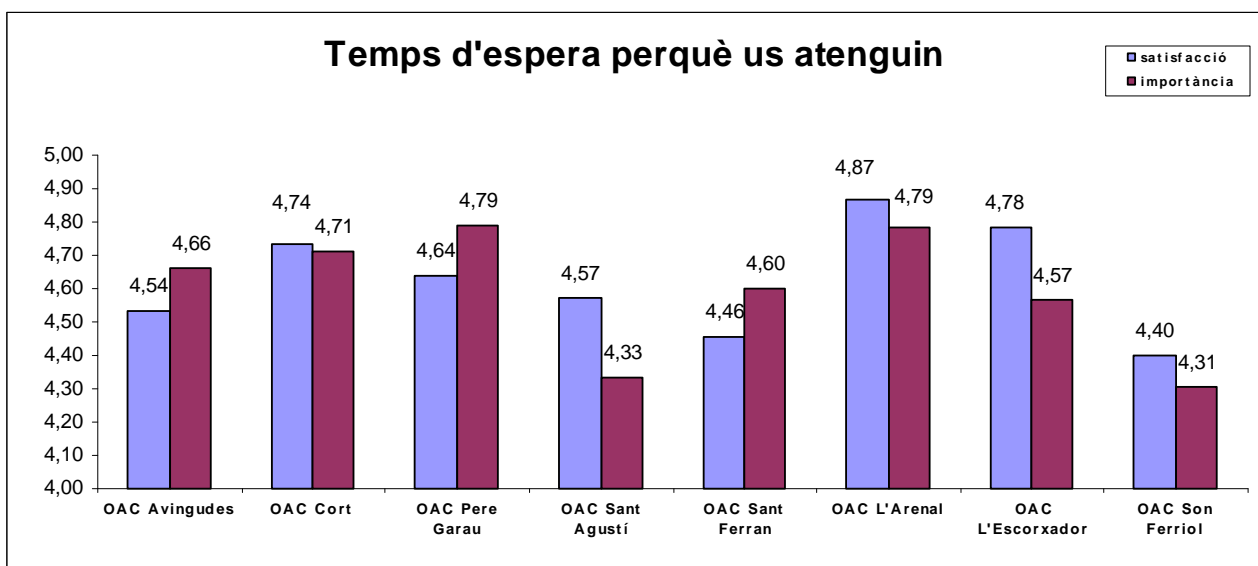
- OAC El Coll d'en Rabassa: 4,86 (tancada el 27 de juliol de 2012)

- OAC Son Pacs: 4,78 (tancada el 15 de març de 2012)
- OAC L'Arenal: 4,72
- OAC Son Ferriol: 4,65
- OAC Cort: 4,64
- OAC Avingudes: 4,62
- OAC Sant Agustí: 4,59

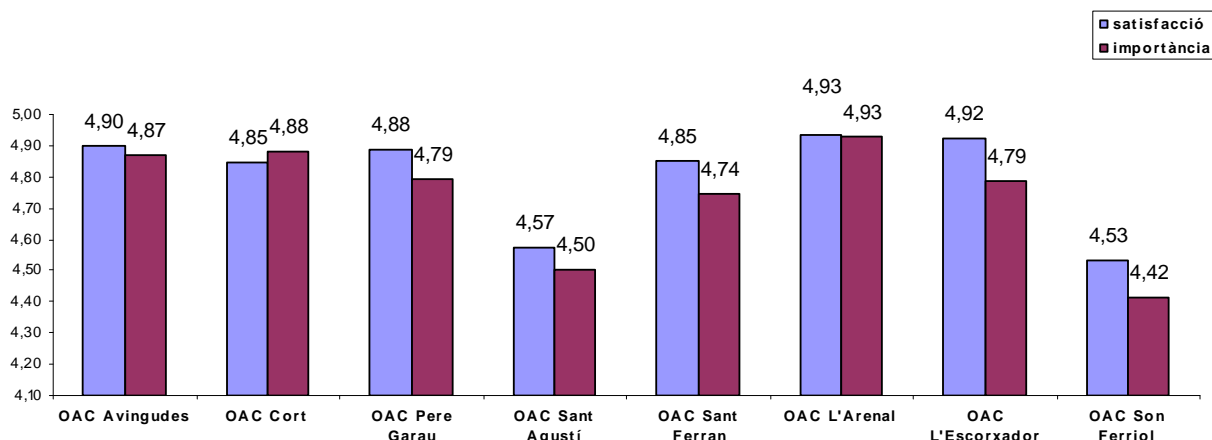
2010 (mitjana del servei 4,59)

- UIAP 3: 4,98 (ara OAC L'Arenal)
- OAC Sant Agustí: 4,91
- OAC Son Ferriol: 4,82
- Punt de registre Son Pacs:
- UIAP 5: 4,61 (OAC El Coll d'en Rabassa, tancada el 27 de juliol de 2012)

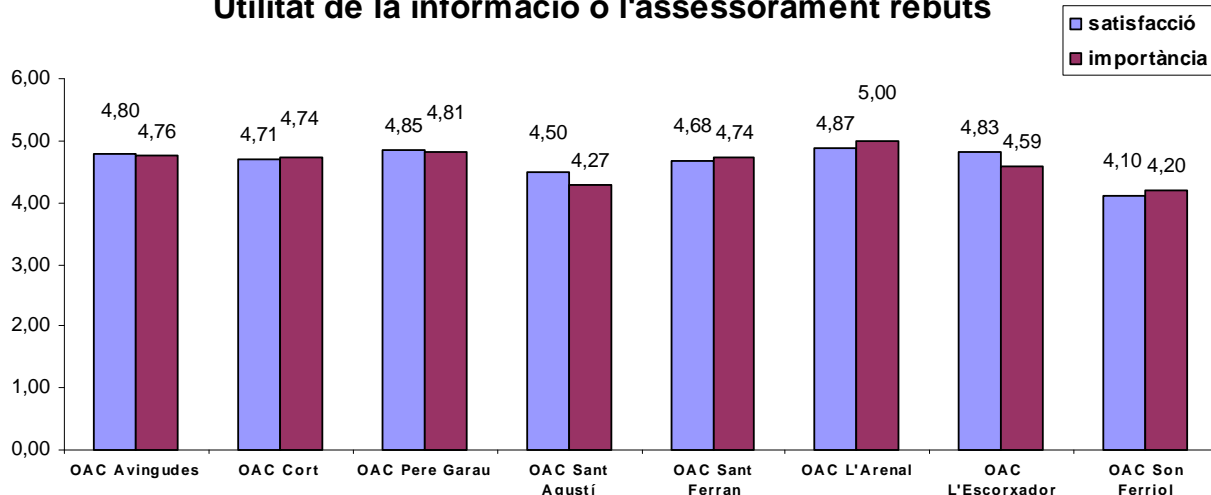
### 3.2.2.3. Valoració comparativa satisfacció/importància per ítem entre oficines



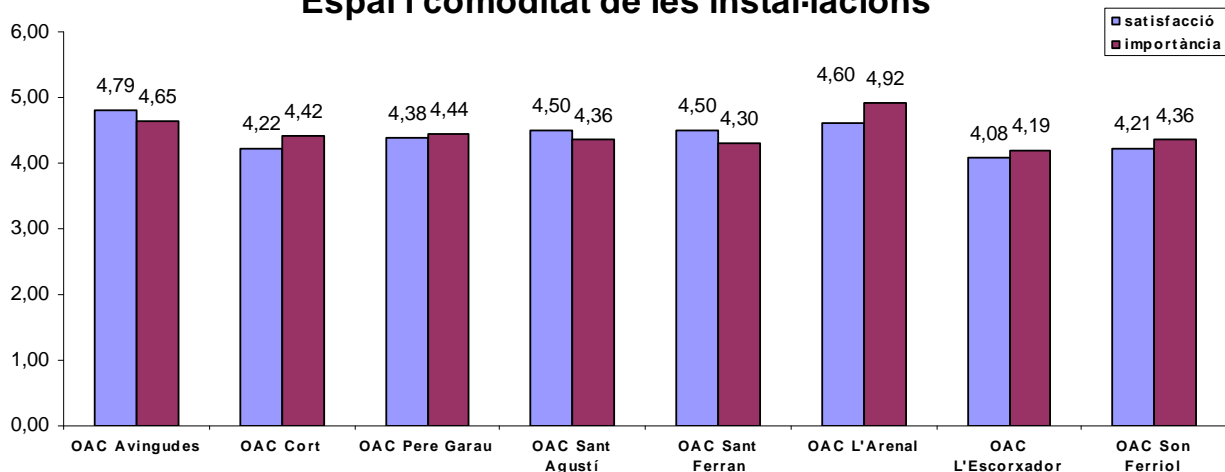
### Amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos

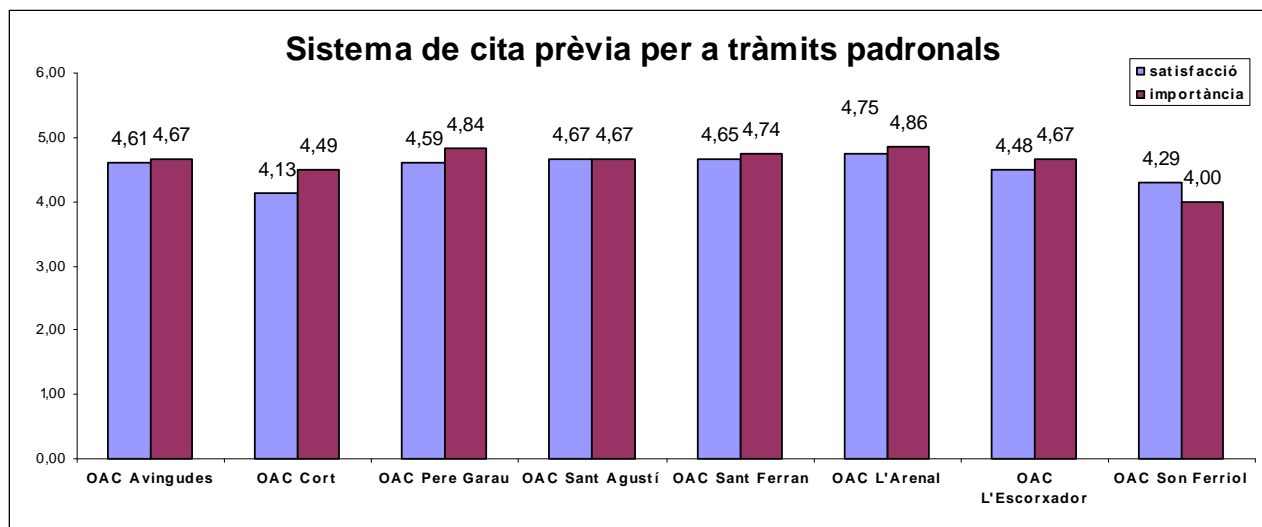


### Utilitat de la informació o l'assessorament rebuts



### Espai i comoditat de les instal·lacions





L'ítem **“Temps d'espera perquè us atenguin”** és el més ben valorat pel que fa a satisfacció a l'OAC L'Arenal i el més mal valorat a l'OAC Son Ferriol.

L'ítem **“Temps emprat per resoldre el vostre tràmit o gestió”** ha tingut la major valoració de la satisfacció a l'OAC L'Arenal i, la menor, a l'OAC Son Ferriol.

L'ítem **“Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos”** ha estat el més ben valorat pel que fa a satisfacció a l'OAC L'Arenal i quasi igual que a l'OAC L'Escorxador i l'OAC Avingudes; en canvi, ha estat el menys valorat a l'OAC Son Ferriol. En conjunt, és l'ítem més ben valorat amb una valoració global al servei de 4,81.

L'ítem **“Utilitat de la informació o l'assessorament rebuts”** ha tingut la màxima valoració de la satisfacció a l'Arenal, gairebé igual que les OAC Pere Garau, L'Escorxador i Avingudes, i la mínima, a l'OAC Son Ferriol.

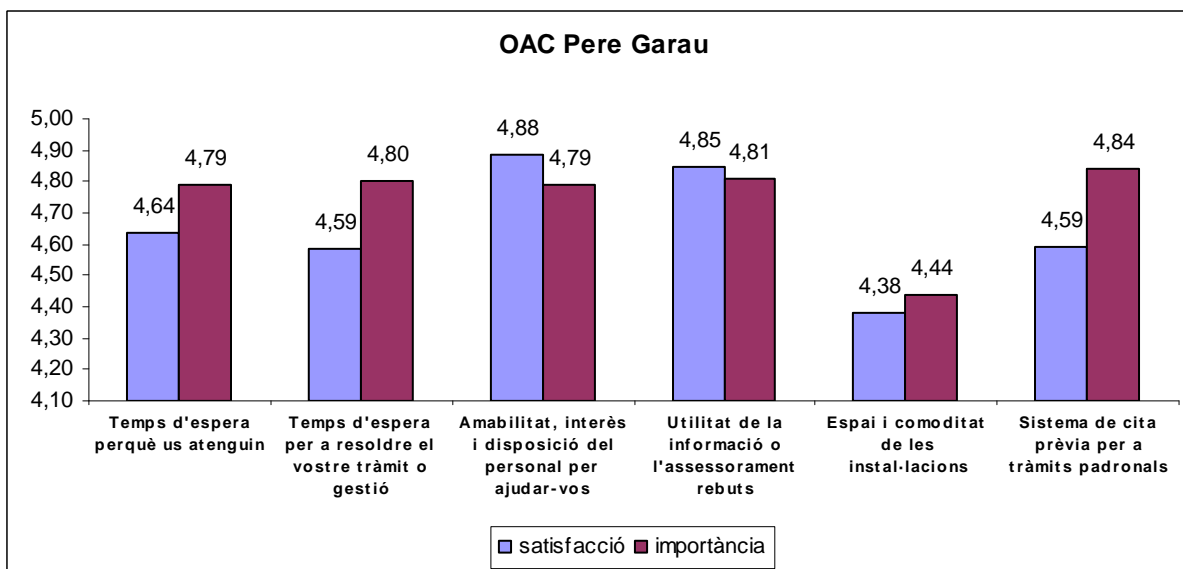
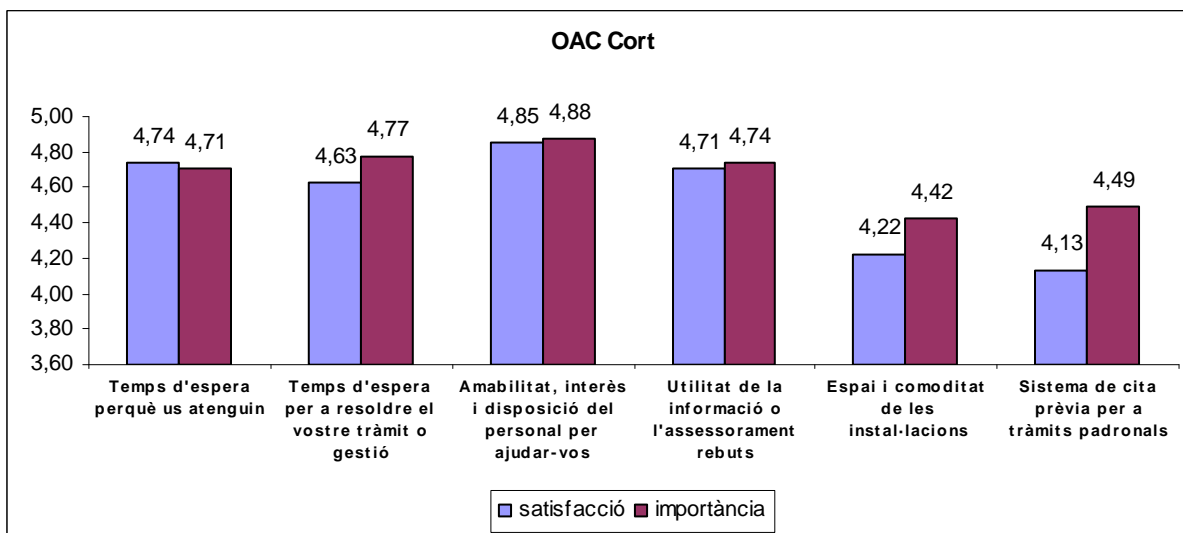
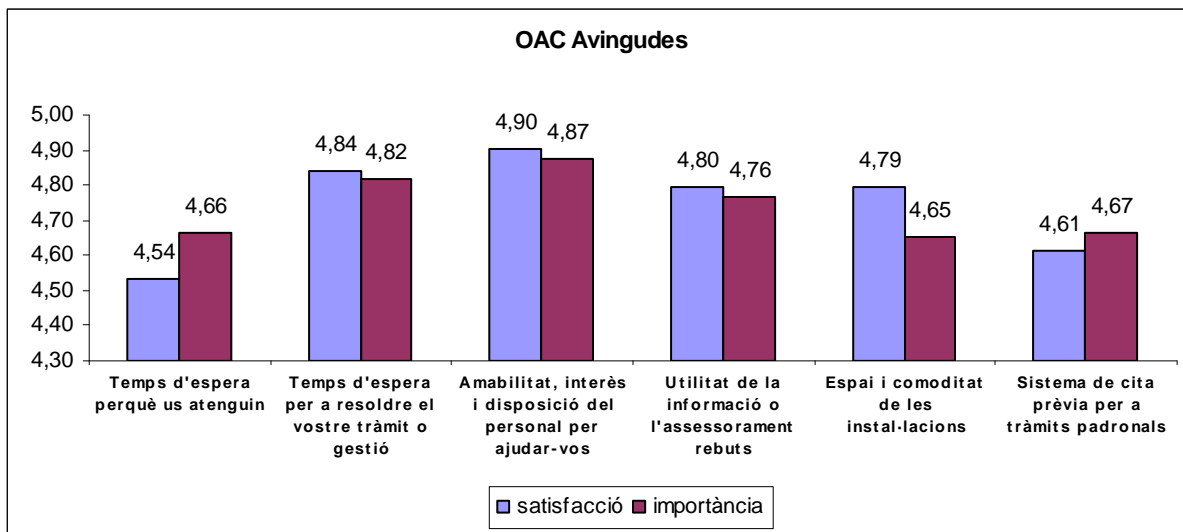
L'ítem **“Espai i comoditat de les instal·lacions”** ha estat el més ben valorat a l'OAC Avingudes i el més mal valorat a l'OAC L'Escorxador. És l'ítem pitjor valorat amb una valoració global al servei de 4,41.

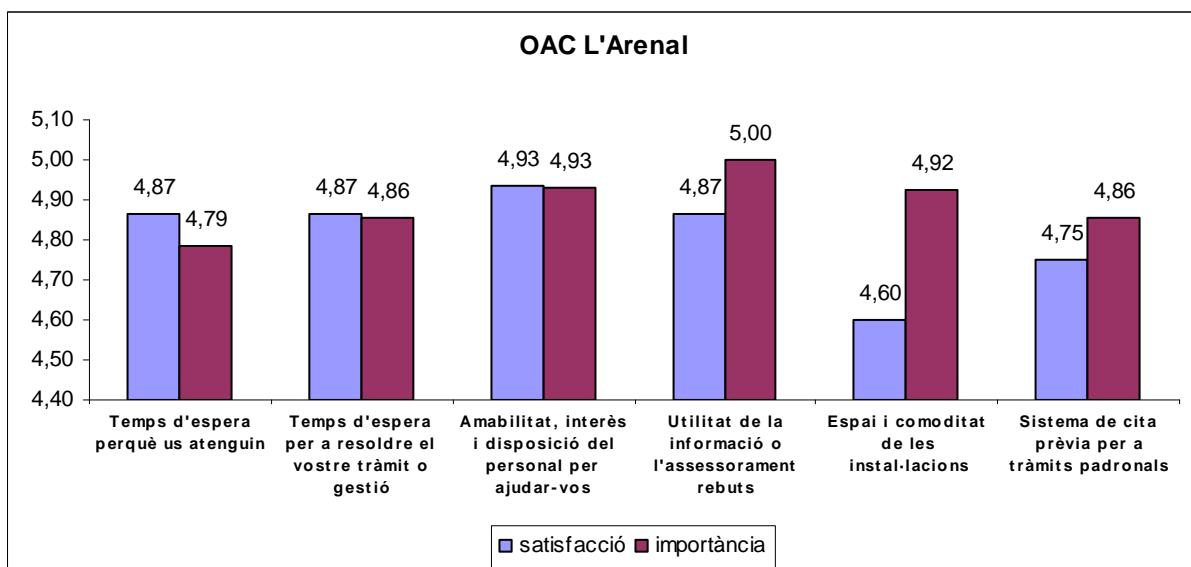
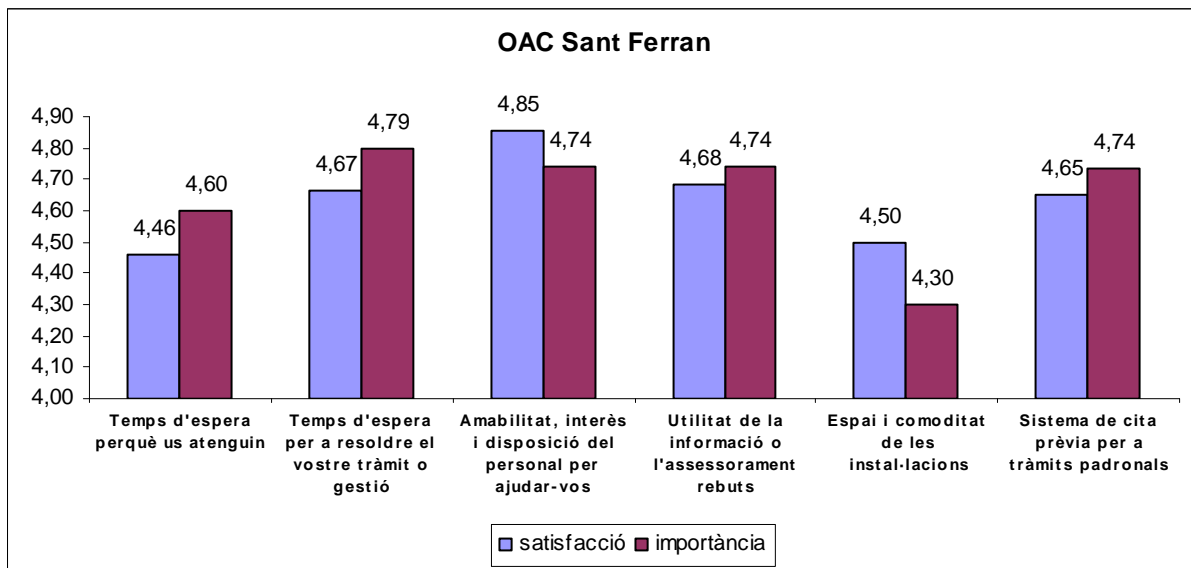
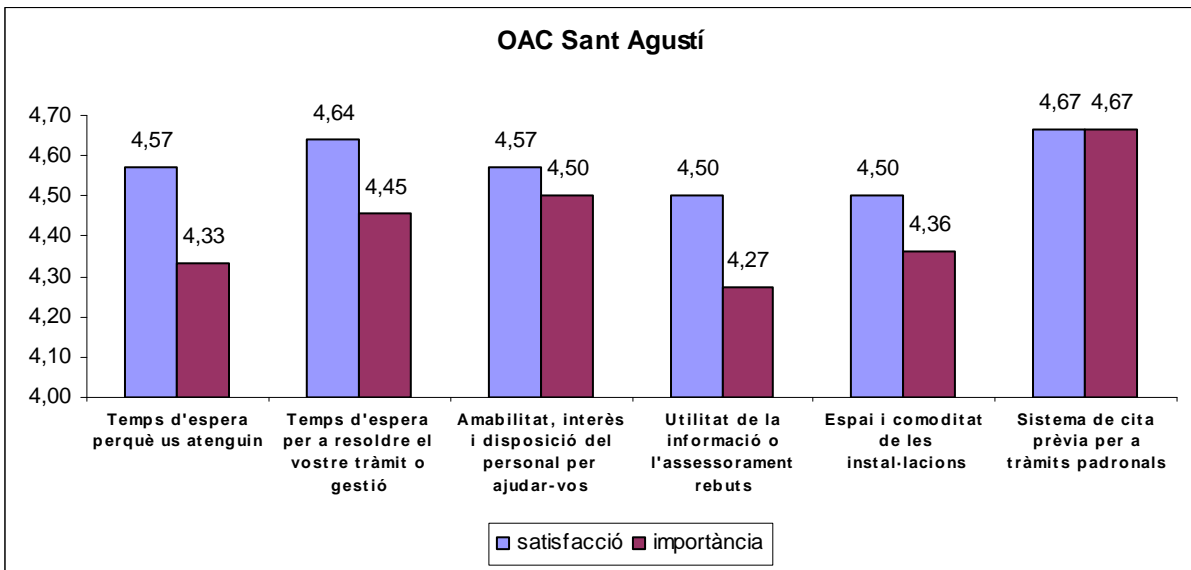
L'ítem **“Sistema de cita prèvia per a tràmits padronals”** ha tingut la màxima valoració a l'OAC L'Arenal i la mínima a l'OAC Cort.

Globalment, podem dir que la satisfacció a totes les oficines i els ítems es troba entre el 4,08 i el 4,93. Es tracta, per tant, d'una valoració molt acceptable que, si la comparem amb l'any passat, ja que ha augmentat una mica pel que fa a la valoració mínima i ha baixat un poc pel que fa a la màxima.

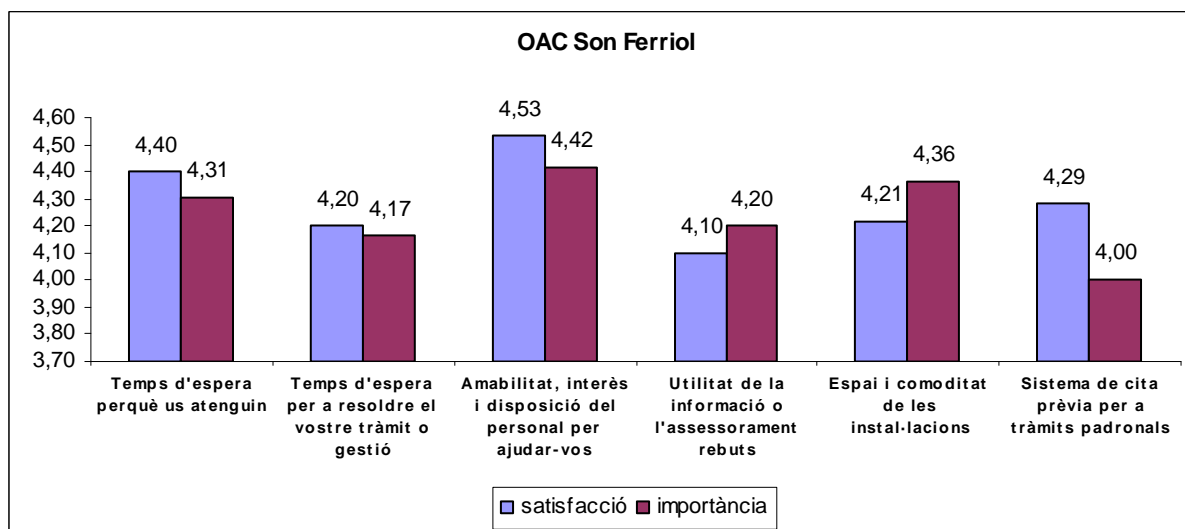
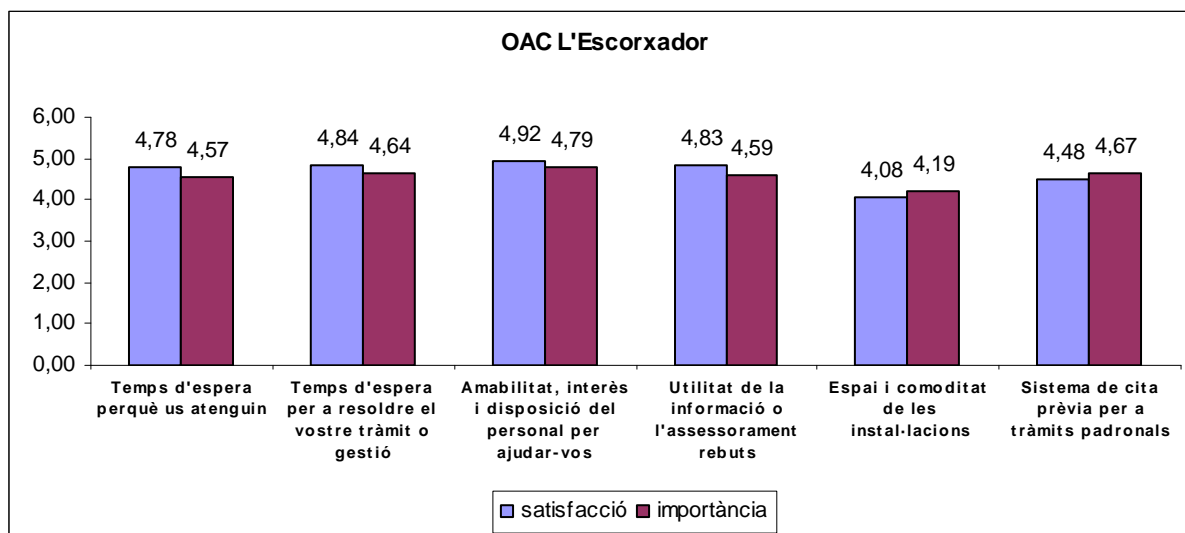
**En definitiva, l'ítem millor valorat és “Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos” i el pitjor valorat “Espai i comoditat de les instal·lacions”.**

### 3.2.2.4. Valoració comparativa satisfacció/importància per oficina









Observant els resultats per oficines podem comprovar que **l'OAC L'Arenal és la millor valorada** pel que fa a satisfacció dels usuaris. En concret té una mitjana de satisfacció de 4,83, arribant a un 4,93 a l'ítem relatiu a "Amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos". Inclús la valoració més baixa de l'ítem "Espai i comoditat de les instal·lacions" és de 4,08 sobre 5.

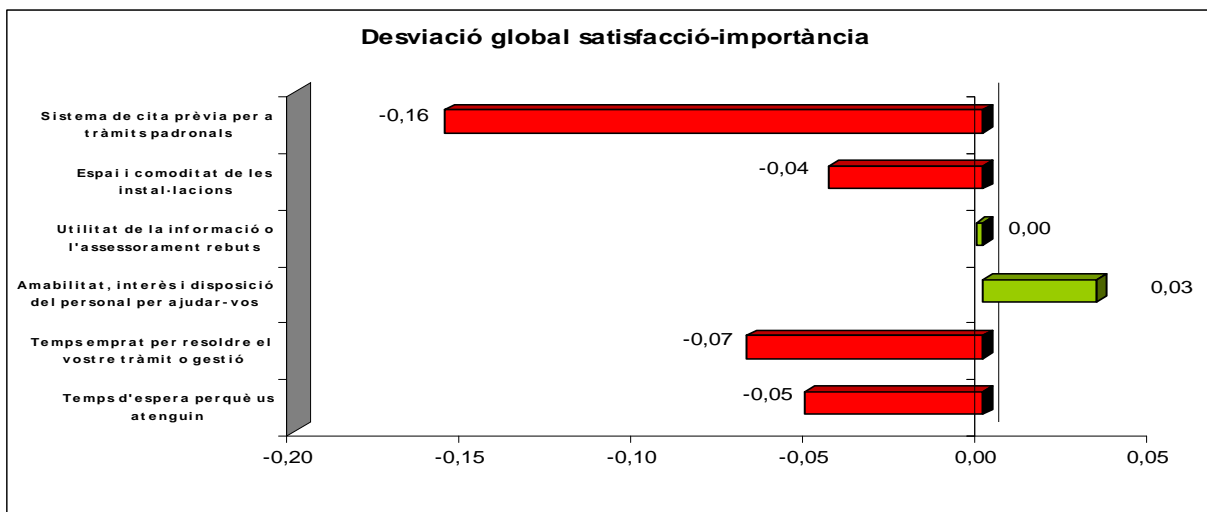
Seguidament trobam l'OAC Avingudes, amb una valoració mitjana de la satisfacció de 4,77, a continuació l'OAC L'Escorxador amb 4,69, l'OAC Pere Garau amb un 4,67, les OAC Cort i Sant Ferran amb un 4,63 cadascuna i l'OAC Sant Agustí amb un 4,56.

Pel que fa a l'oficina **més mal valorada**, destaca **l'OAC Son Ferriol**, amb un 4,29 de valoració global de la satisfacció, motivada sobretot per les baixes valoracions en general a tots els ítems, que van el 4,10 al 4,53. Concretament l'ítem pitjor valorat, amb un 4,10, és "Utilitat de la informació rebuda o l'assessorament rebuts".

### 3.2.3. DESVIACIONS

Pel que fa a l'anàlisi de les desviacions, hem de tenir en compte que sempre ens movem entre els valors de 4 i 5; per tant, des d'indicadors de satisfacció positius (únicament es considera satisfacció positiva si està entre 4 i 5 i negativa per davall de 3). Això no obstant, i sempre amb l'objectiu de la millora contínua, cal detectar les desviacions per a prioritzar les accions de millora.

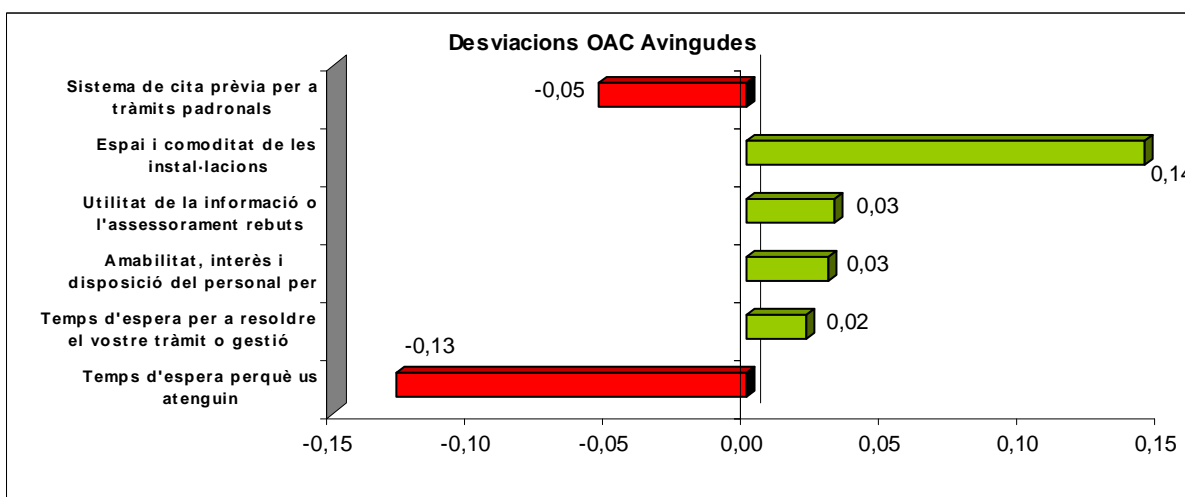
#### 3.2.3.1. Desviació global al Servei

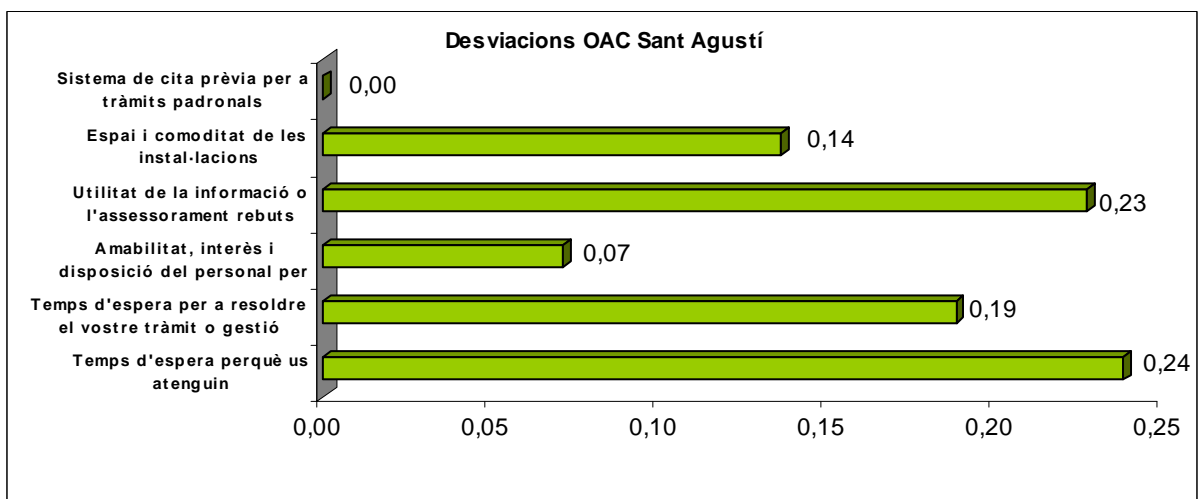
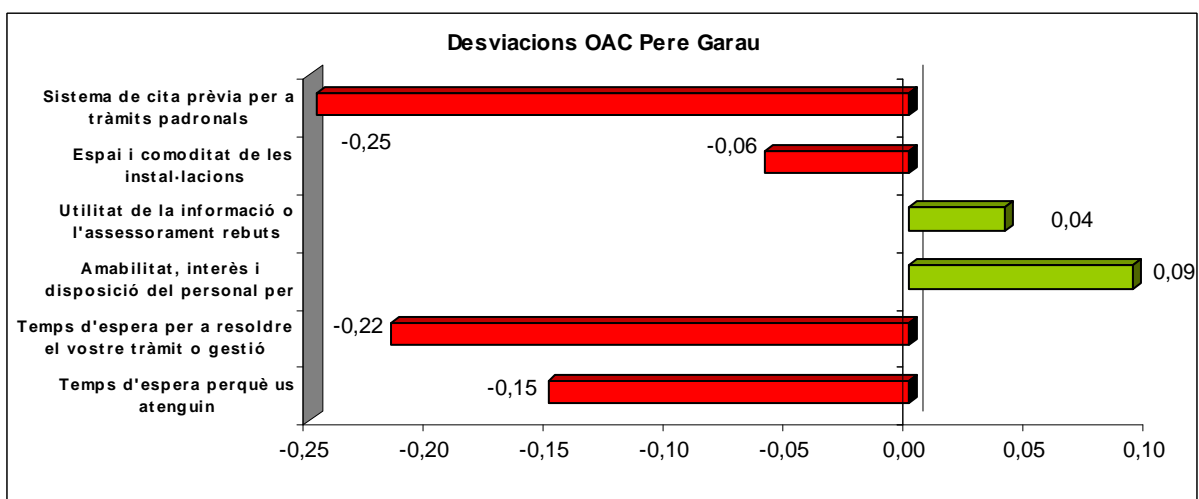
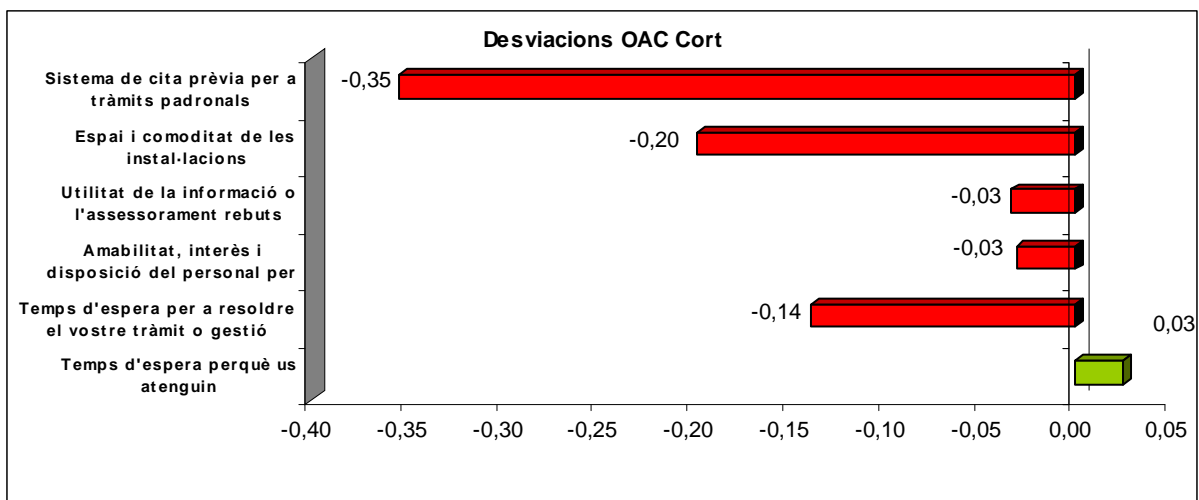


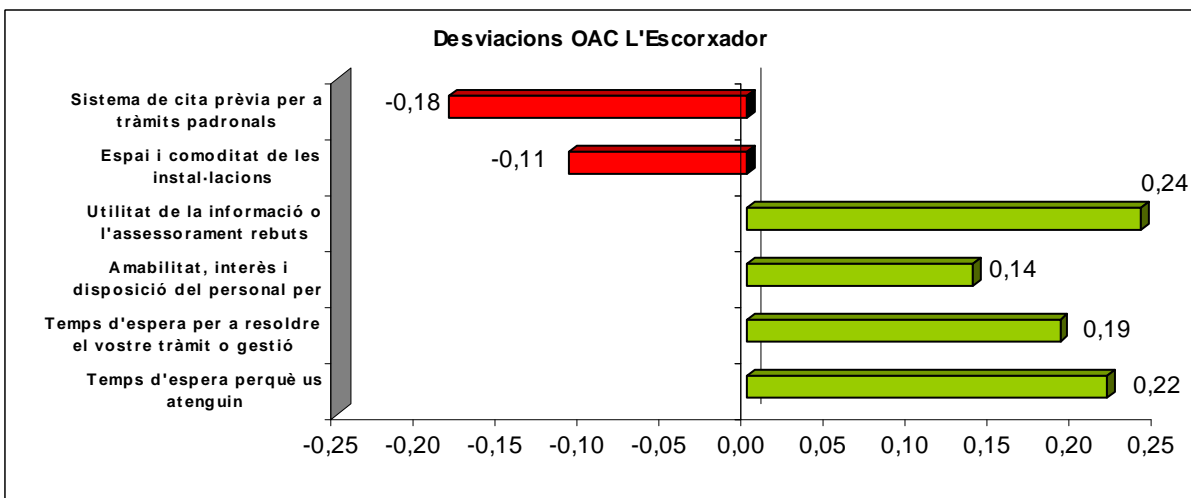
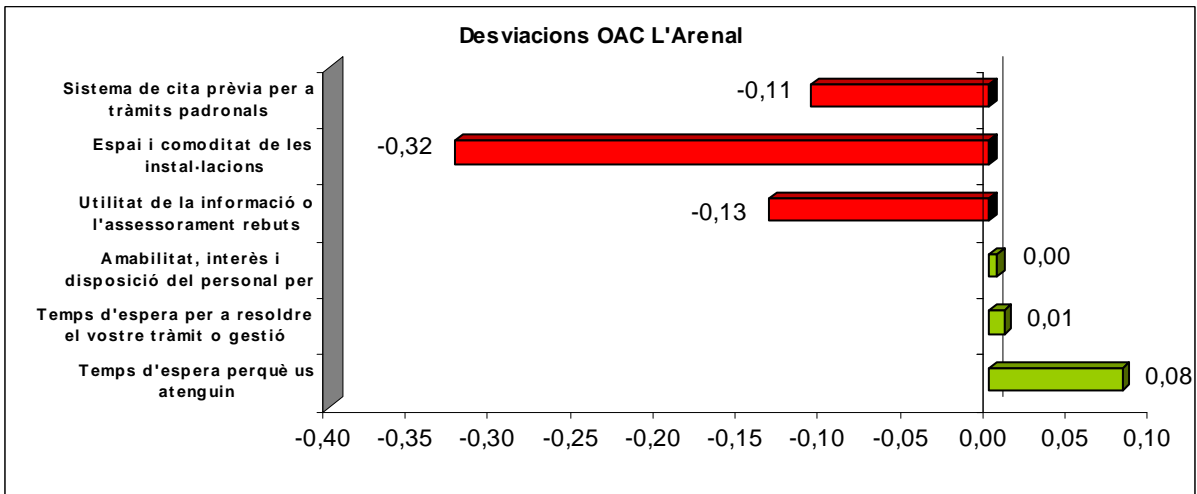
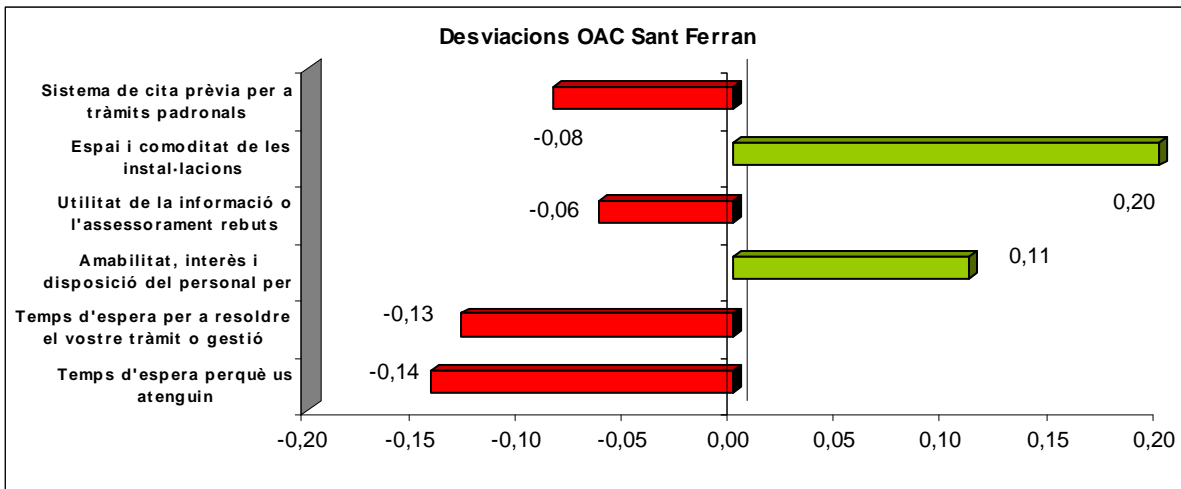
A la globalitat del Servei no s'han produït desviacions en dos ítems: “Amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos” i “Utilitat de la informació o l'assessorament rebuts”, destacant el primer, ja que al segon la satisfacció i la importància s'han valorat exactament igual.

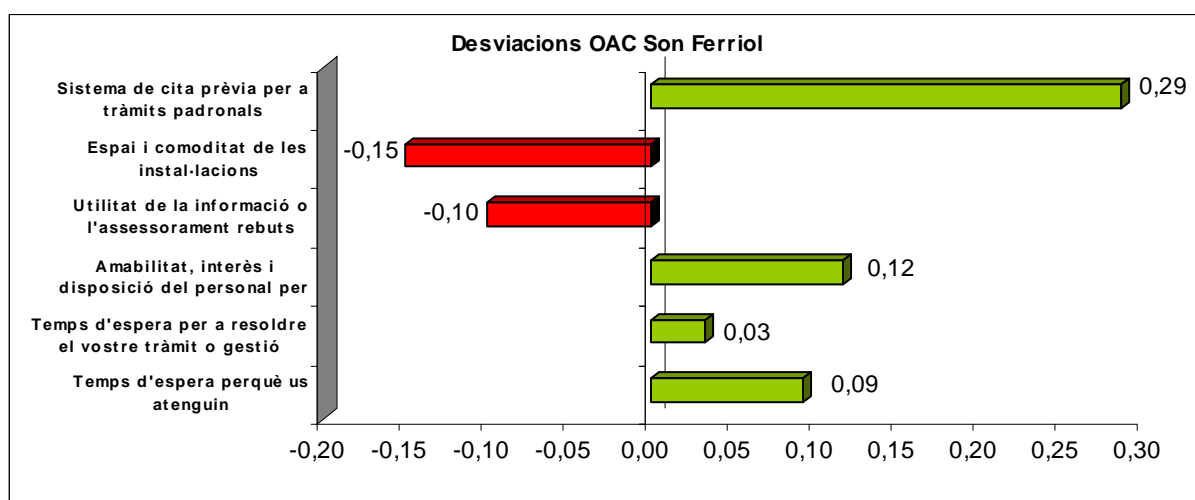
En els altres quatre ítems sí s'ha produït desviació, atès que la importància ha estat superior a la satisfacció. La **major desviació** es dona a l'ítem **“Sistema de cita prèvia per a tràmits padronals”**, que és de 0,16. A continuació trobam desviacions més baixes i més semblants entre elles: en relació a l'ítem **“Temps emprat per resoldre el vostre tràmit o gestió”** la desviació és de 0,07, a l'ítem **“Temps d'espera perquè us atenguin”** la desviació és de 0,05 i pel que fa a l'ítem **“Espai i comoditat de les instal·lacions”** la desviació és de 0,04.

#### 3.2.3.2. Desviacions per oficina









Pel que fa a desviacions per oficines, trobam **només una de les vuit OAC sense desviacions, l'OAC Sant Agustí.**

La resta presenten desviacions i són:

- **OACAVINGUDES:** És una de les OAC amb poques desviacions, dues de sis, als ítems "Temps d'espera perquè us atenguin" amb una desviació de 0,13 i "Sistema de cita prèvia per a tràmits padronals" amb una desviació de 0,05.

-**OAC L'ESCORXADOR:** també té poques desviacions, igual que l'OACAVINGUDES, dues de sis, als ítems "Sistema de cita prèvia per a tràmits padronals" amb una desviació de 0,18 i "Espai i comoditat de les instal·lacions" amb una desviació de 0,11.

-**OAC SON FERRIOL:** també té poques desviacions, igual que les dues anteriors, dues de sis, als ítems "Espai i comoditat de les instal·lacions" amb una desviació de 0,15 i "Utilitat de la informació o l'assessorament rebuts" amb una desviació de 0,10.

-**OAC L'ARENAL:** presenta tres desviacions al sis ítems. Es tracta d'una desviació de 0,32 a "Espai i comoditat de les instal·lacions", que a més és la segona desviació més elevada a tot el servei OAC, de 0,13 a "Utilitat de la informació o l'assessorament rebuts" i de 0,11 a "Sistema de cita prèvia per a tràmits padronals".

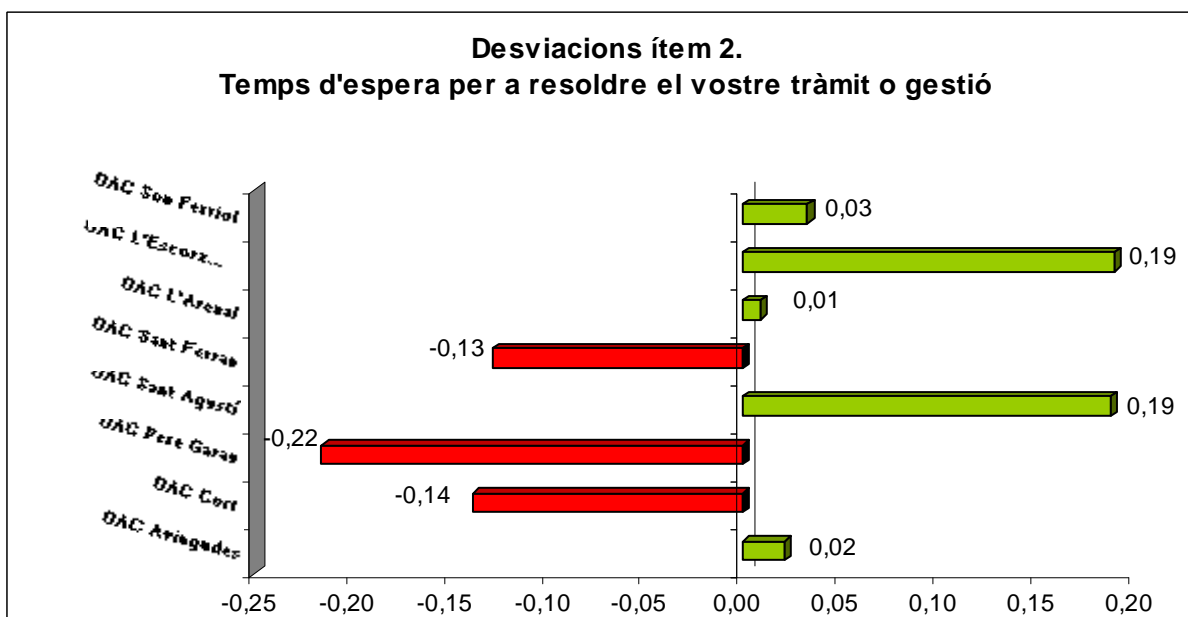
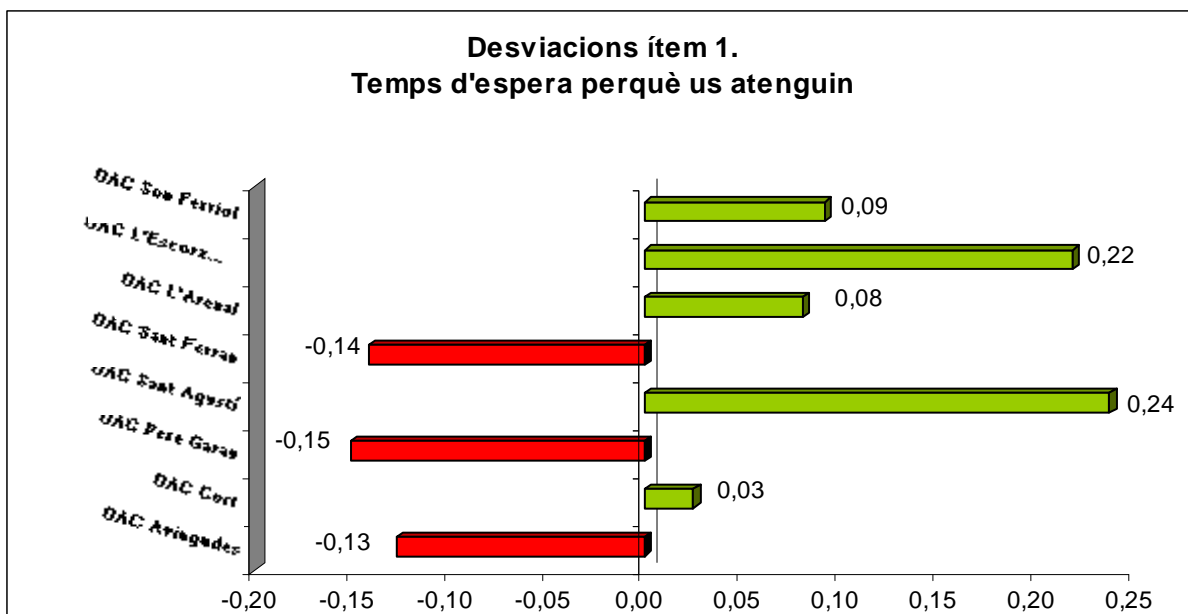
-**OAC SANT FERRAN:** presenta desviacions en quatre dels sis ítems. 0,14 "Temps d'espera perquè us atenguin", 0,13 a "Temps d'espera per a resoldre el vostre tràmit o gestió", 0,08 a "Sistema de cita prèvia per a tràmits padronals" i 0,06 a "Utilitat de la informació o l'assessorament rebuts".

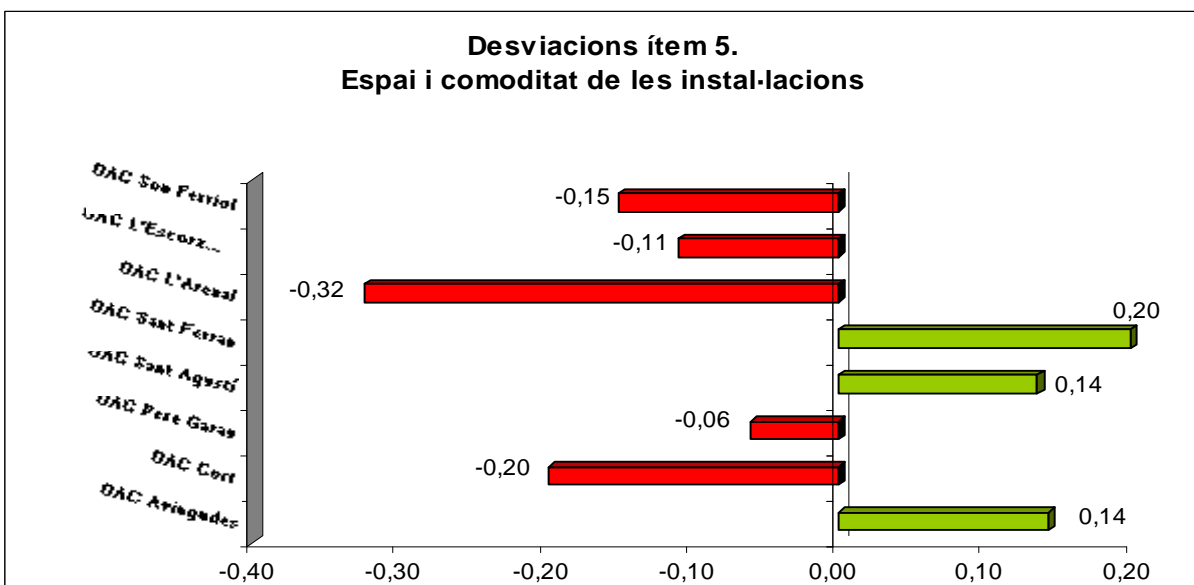
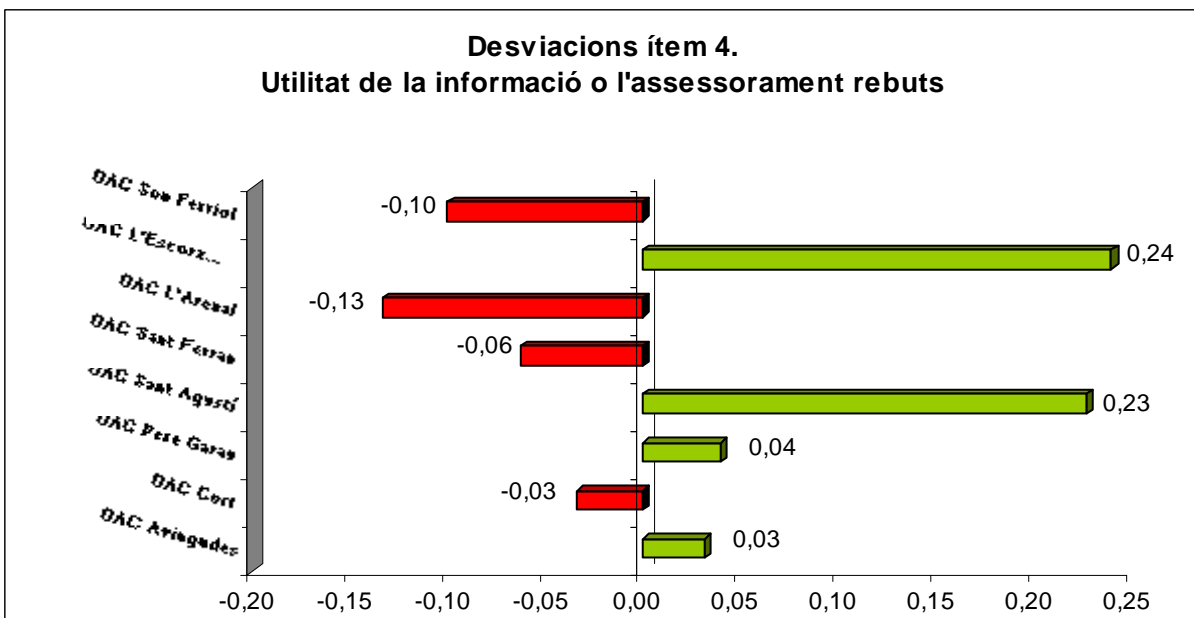
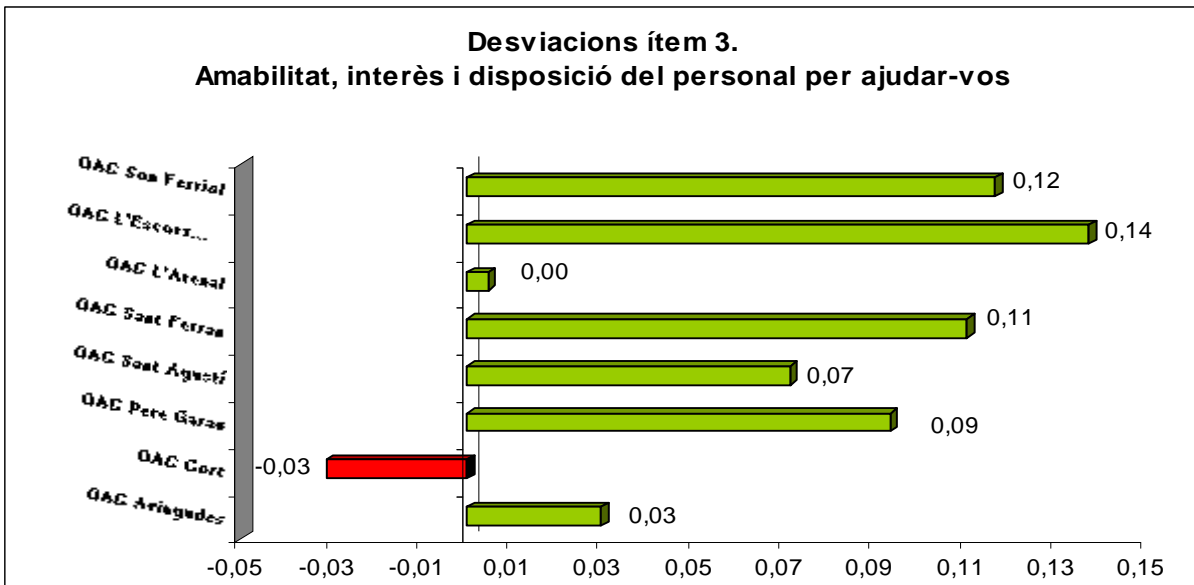
-**OAC PERE GARAU:** presenta també quatre desviacions, como l'OAC SANT FERRAN, però de les més elevades al Servei, en concret una desviació de 0,25 a "Sistema de cita prèvia per a tràmits

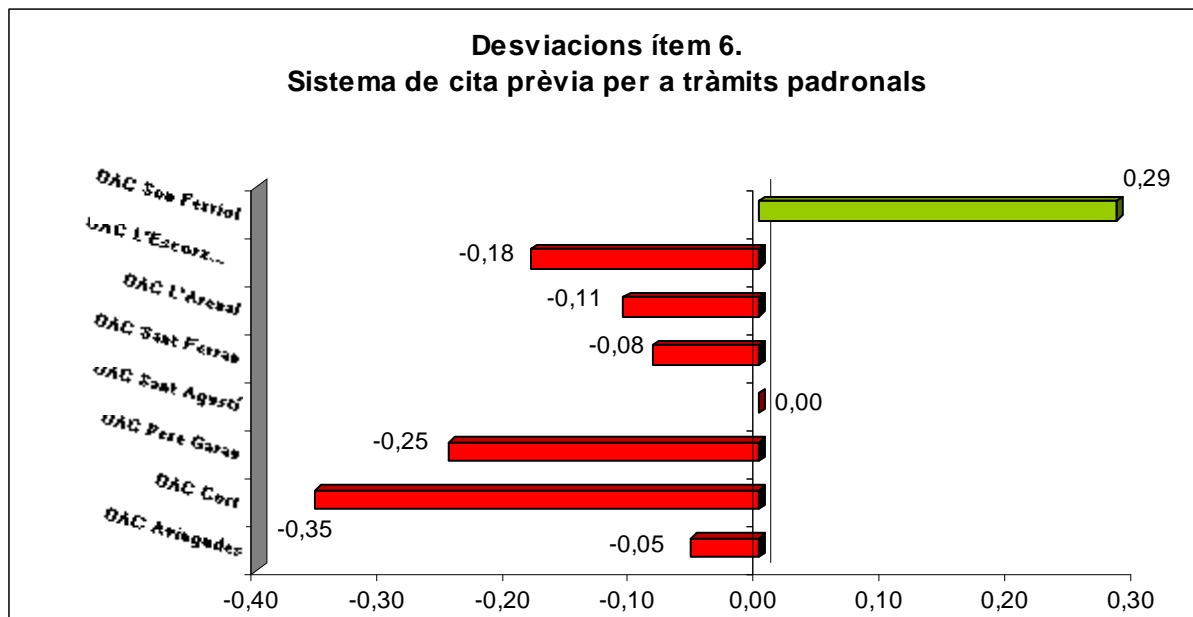
padronals” i de 0,22 a “Temps d’espera per a resoldre el vostre tràmit o gestió”. També de 0,15 a “Temps d’espera perquè us atenguin” i 0,06 a “Espai i comoditat de les instal·lacions”.

**-OAC Cort:** excepte “Temps d’espera perquè us atenguin” tots els altres ítems presenten desviacions. Són de 0,35, la desviació més elevada del servei OAC, a l’ítem “**Sistema de cita prèvia per a tràmits padronals**”, seguit d’una desviació de 0,20 a l’ítem “Espai i comoditat de les instal·lacions”, desviació de les més elevades del servei. Seguidament trobam la desviació de 0,14 a “Temps d’espera per a resoldre el vostre tràmit o gestió” i desviacions mínimes de 0,03 respectivament als ítems “Amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos” i “Utilitat de la informació o l’assessorament rebuts”.

### 3.2.3.3 Desviacions per ítem







A l'ítem 1 "Temps d'espera per què us atenguin" les desviacions són mínimes, de 0,15 a l'OAC Pere Garau, 0,14 a OAC Sant Ferran i 0,13 a OAC Avingudes.

A l'ítem 2 "Temps d'espera per a resoldre el vostre tràmit o gestió" les desviacions són també mínimes a les OAC Sant Ferran i Cort, de 0,13 i 0,14 respectivament. No obstant és de les més elevades a l'OAC Pere Garau, 0,22.

A l'ítem 3 "Amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos" l'única desviació en aquest ítem és a l'OAC Cort, de 0,03, la desviació més baixa del servei, juntament amb la de l'ítem 4 a la mateixa OAC Cort.

A l'ítem 4 "Utilitat de la informació o l'assessorament rebuts" les desviacions són igualment mínimes. L'esmentada al paràgraf anterior de 0,03 a l'OAC Cort i les desviacions de 0,06 a l'OAC Sant Ferran, 0,10 a l'OAC Son Ferriol i 0,13 a l'OAC L'Arenal.

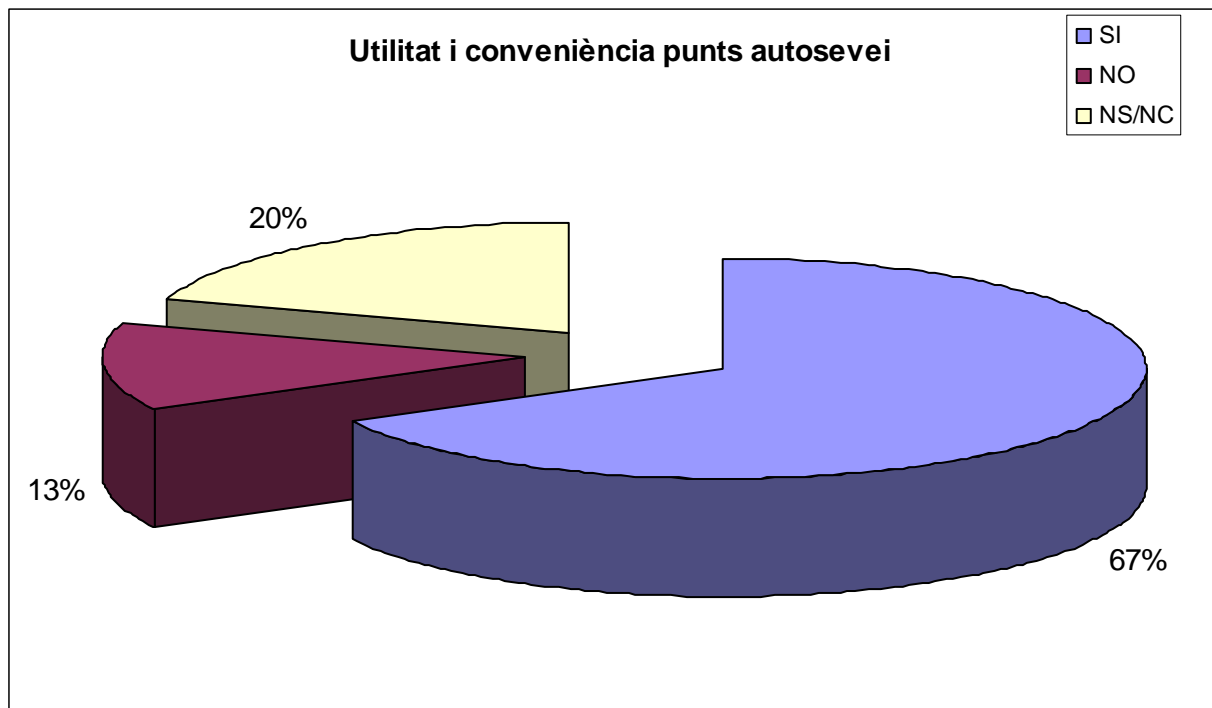
A l'ítem 5 "Espai i comoditat de les instal·lacions" es presenta una desviació de les més elevades, 0,32, a l'OAC L'Arenal i una altra també elevada de 0,20 a l'OAC Cort. La resta de desviacions són mínimes, 0,15 a l'OAC Son Ferriol, 0,11 a l'OAC L'Escorxador i 0,06 a l'OAC Pere Garau.

A l'ítem 6 "Sistema de cita prèvia per a tràmits padronals" es produeix la major desviació del servei, concretament de 0,35 a l'OAC Cort. També hi ha una desviació elevada a l'OAC Pere Garau, de 0,25. La resta són desviacions mínimes de 0,18 a l'OAC L'Escorxador, 0,11 a l'OAC L'Arenal, 0,08 a l'OAC Sant Ferran i 0,05 a l'OAC Avingudes.

En resum, l'ítem 6, "Sistema de cita prèvia per a tràmits padronals" és el que presenta més desviacions.



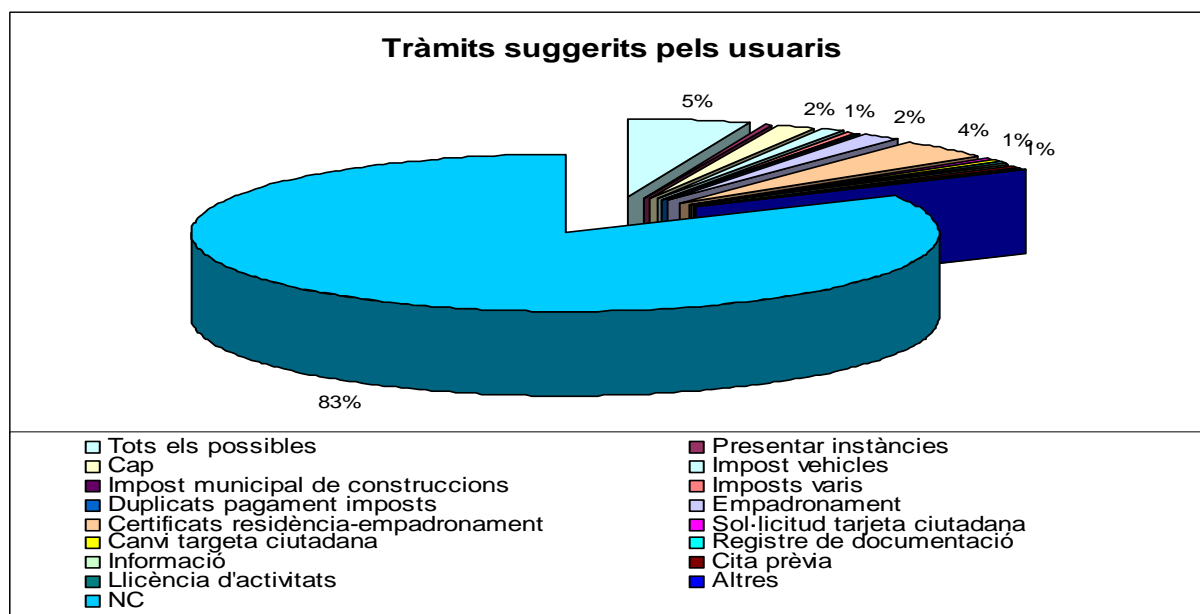
### 3.2.4 SATISFACCIÓ PELS PUNTS D'AUTOSERVEI



Actualment hi ha instal·lats punts d'autoservei a les OAC Avingudes, OAC Cort i OAC Sant Ferran.

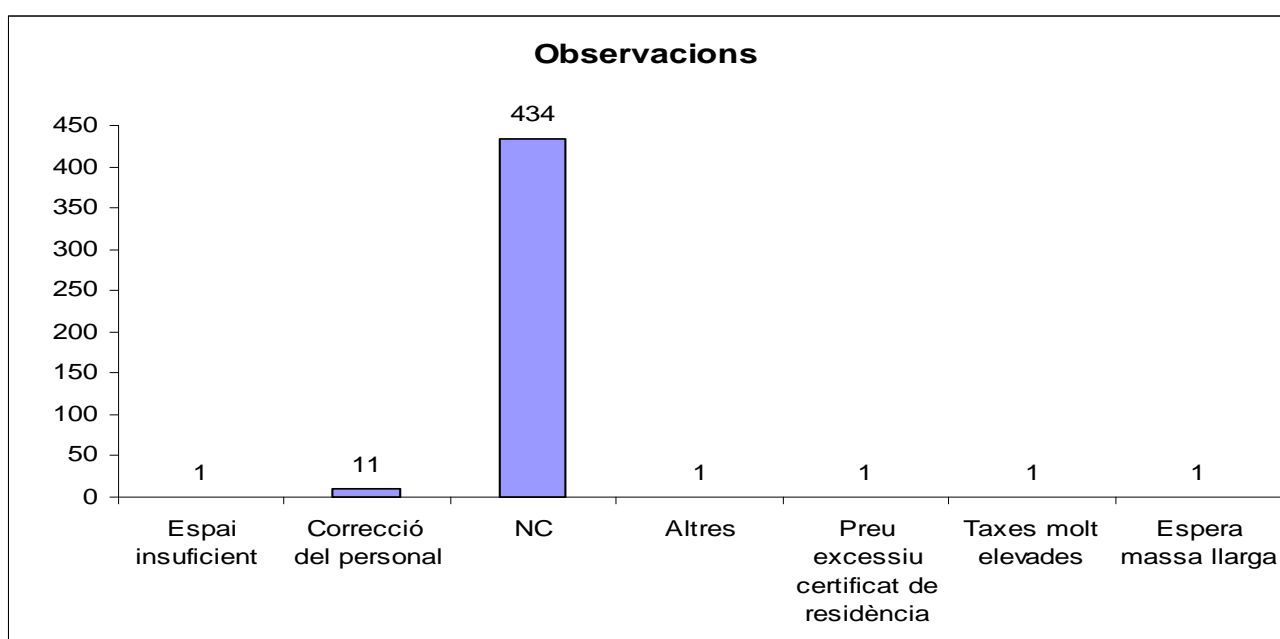
La majoria dels usuaris enquestats consideren útil i convenient l'existència de punts d'autoservei a les OAC, concretament un 67%, en front d'un 13% que no ho considera així, A més, hi ha un 20% dels enquestats que no ha contestat a aquesta pregunta.

### 3.2.5 EXPECTATIVES ALTRES TRÀMITS A TRAVÉS DE LA SEU ELECTRÒNICA



A la pregunta feta als usuaris sobre quins tràmits consideren que s'haurien de poder fer a través de la seu electrònica del web municipal palmademallorca.es, la gran majoria no contesten a la pregunta, en concret un 83%. A més, destaca un 5% del enquestats que ens responen que tots els possibles, seguit d'un 4% que en diuen que s'haurien de poder fer certificats de residència-empadronament (que ja es poden obtenir a la seu electrònica), un 2% cap i un altre 2% poder fer el tràmit d'empadronament.

### 3.2.6 OBSERVACIONS DELS USUARIS



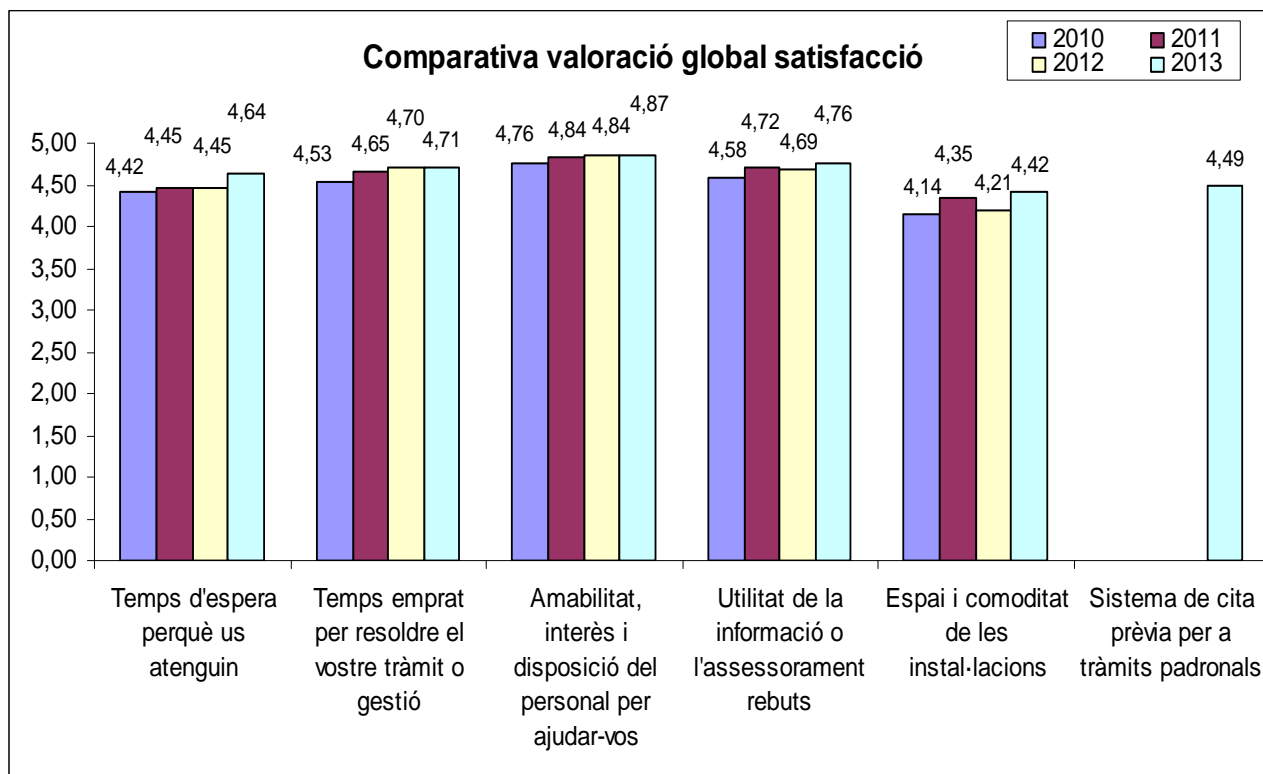
Només 16 persones han fet alguna observació a l'apartat de l'enquesta "Observacions generals". Això suposa un 3% del total de persones enquestades.

D'aquestes observacions, 11 es refereixen a que el personal és amable, eficient, etc., en definitiva, es refereixen a la correcció del personal.

La resta d'observacions fan referència a què l'espai és insuficient, a que el preu dels certificats de residència és excessiu, les taxes són molt elevades o l'espera és massa llarga.

Per tant, destaca especialment la satisfacció amb l'atenció rebuda per part dels treballadors municipals en general a totes les oficines d'atenció a la ciutadania.

## 3.2.7 COMPARATIVA 2010-2011-2012-2013



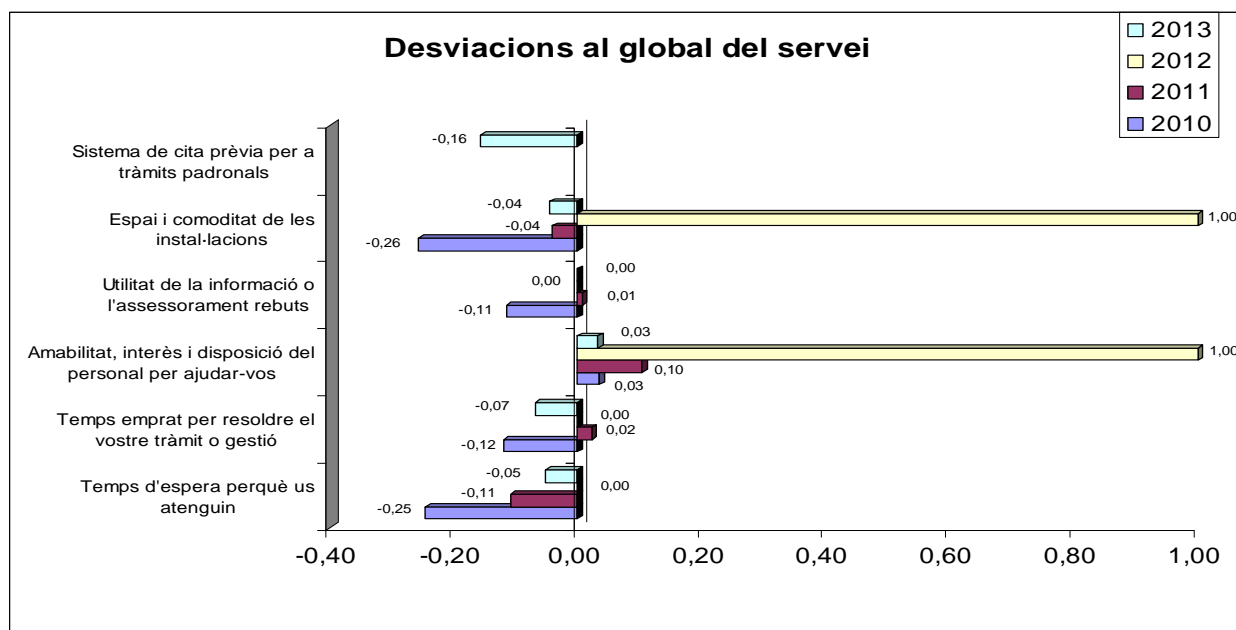
Respecte de la comparativa entre els anys 2010, 2011, 2012 i 2013 de la satisfacció global del Servei, l'ítem més ben valorat en els quatre anys és "Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos".

També en els quatre anys coincideix que l'ítem més mal valorat és "Espai i comoditat de les instal·lacions".

S'ha de destacar que els índexs de satisfacció de l'any 2011 varen ser lleugerament superiors als de 2010 i 2012.

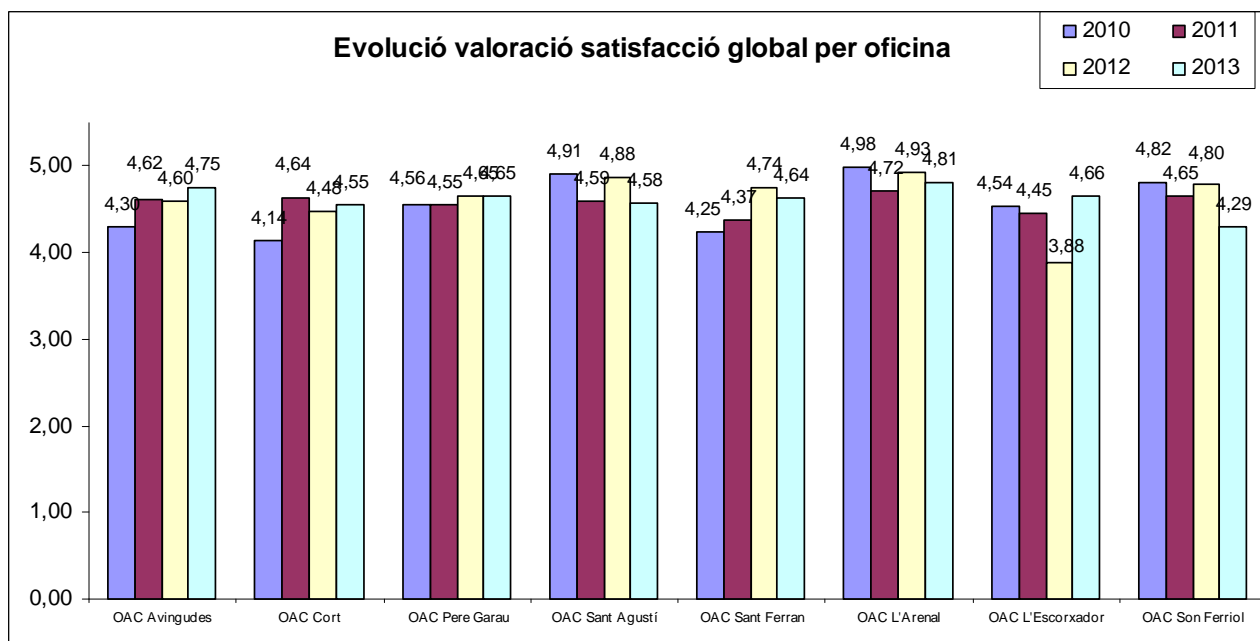
Pel que fa a **2013**, tots els ítems han augmentat respecte dels anys anteriors, però també ha augmentat la valoració de la importància en tots els ítems.

L'ítem relatiu al sistema de cita prèvia per a tràmits padronal s'ha introduït enguany i té una de les valoracions de la satisfacció més baixes d'enguany.



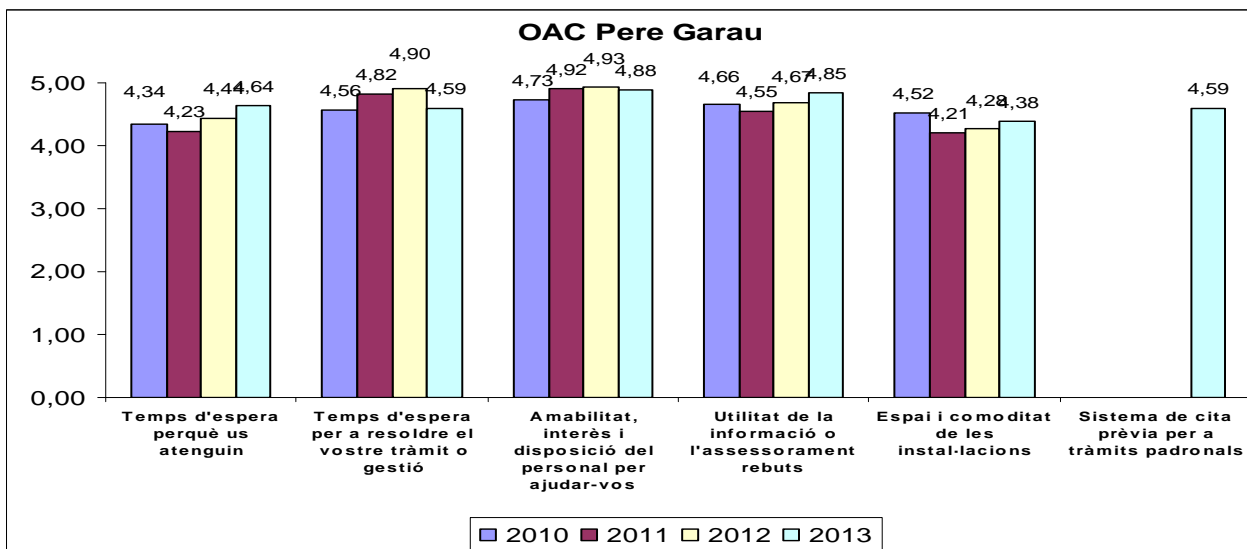
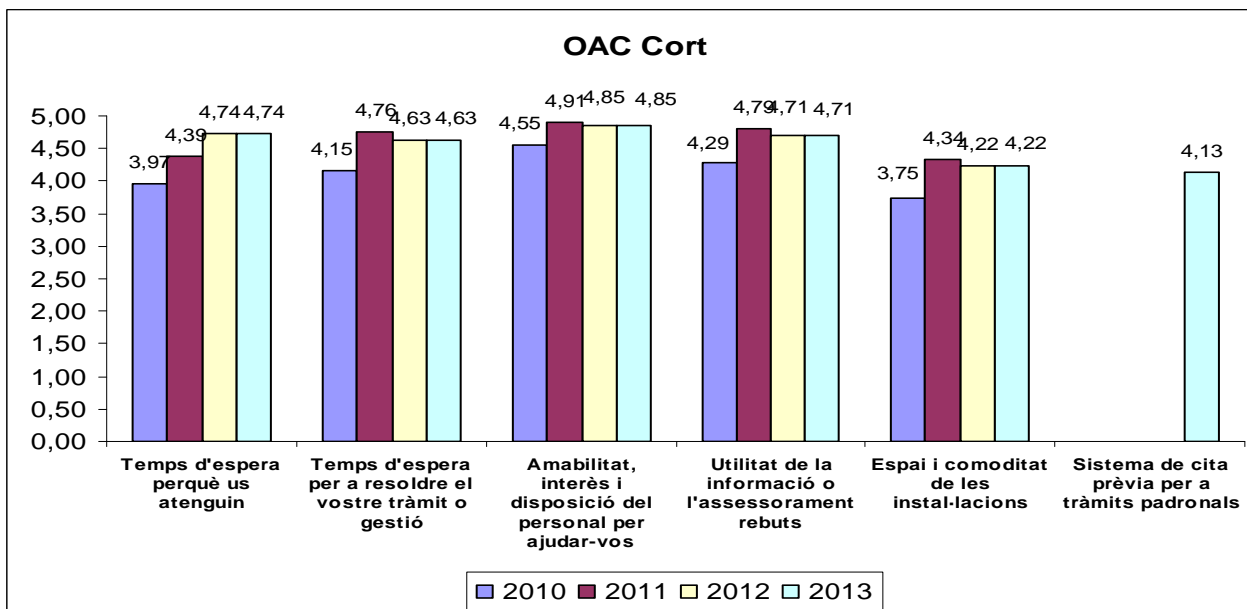
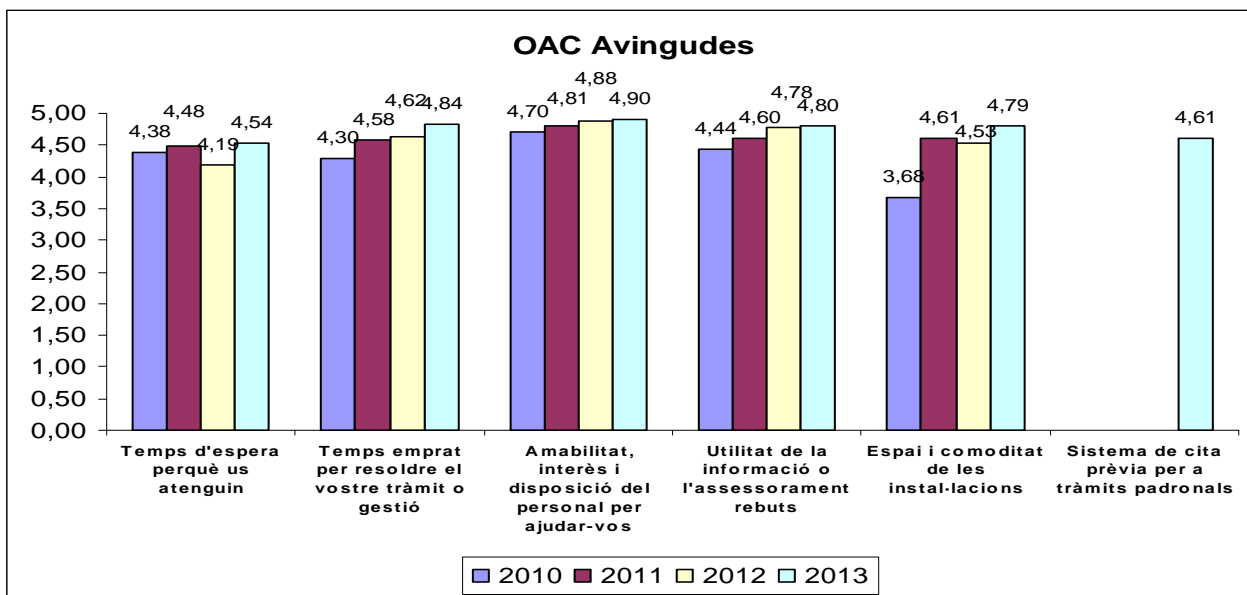
Si comparem la satisfacció global de cada ítem amb la valoració de la importància dels mateixos observem que enguany només hi ha un ítem que no presenta desviació, que és l'ítem **“Amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos”**. Aquest ítem no ha presentat mai desviacions.

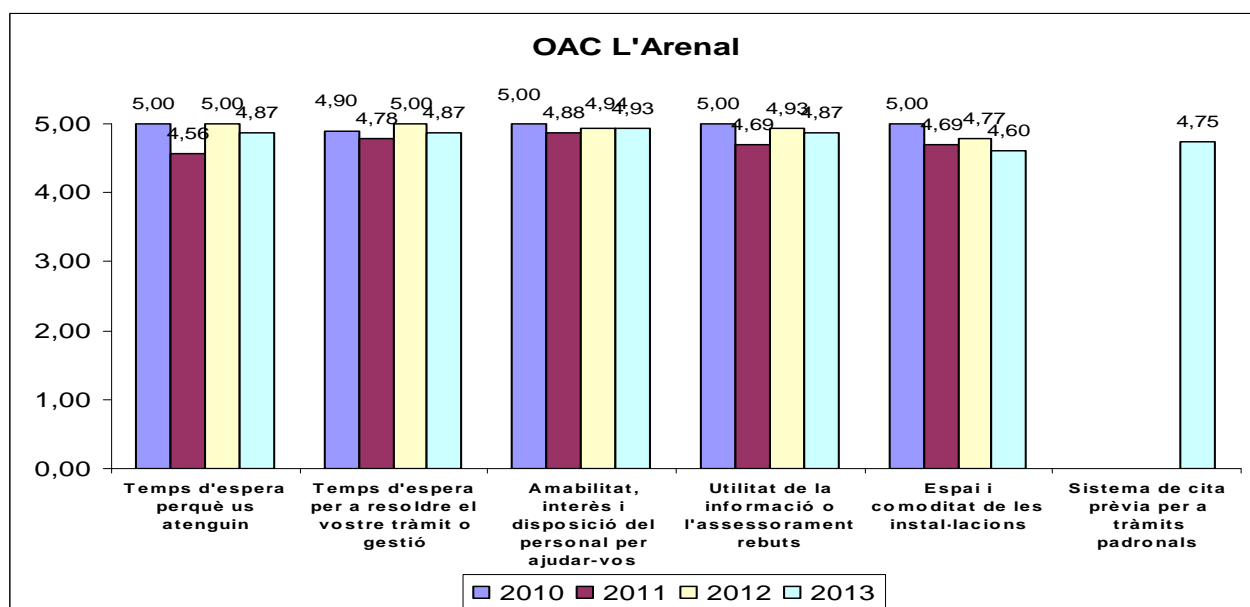
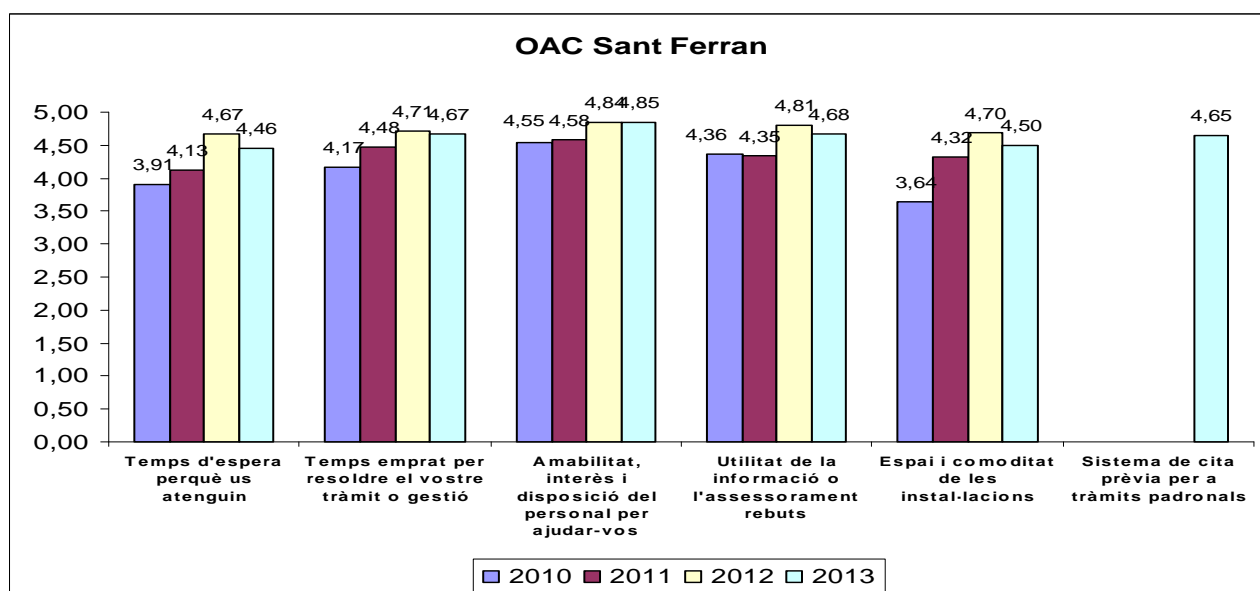
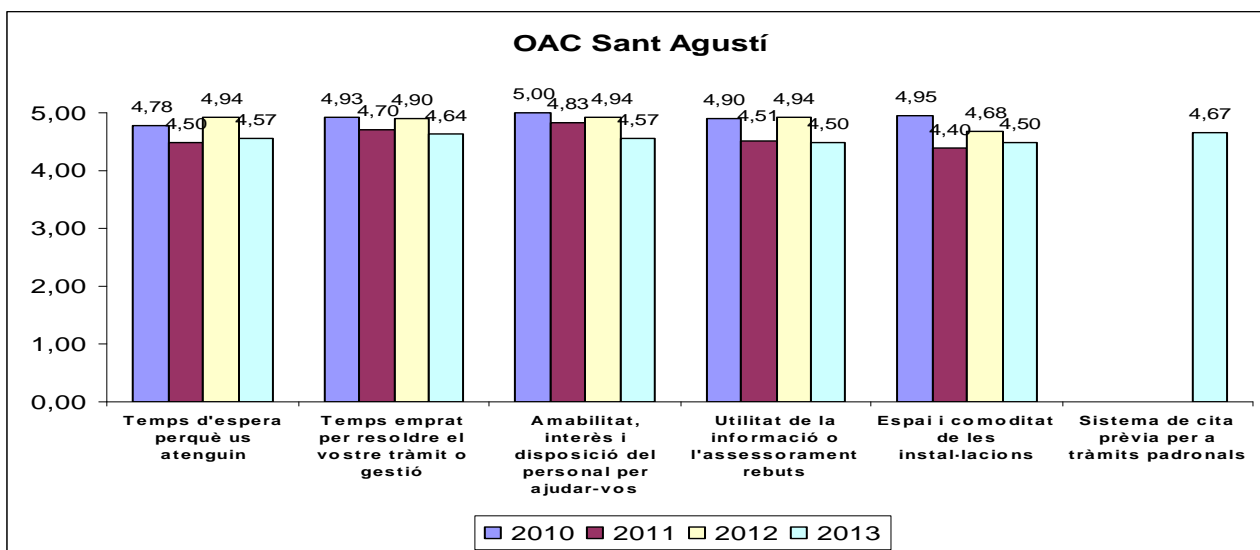
**Quant a comparativa per oficines:**

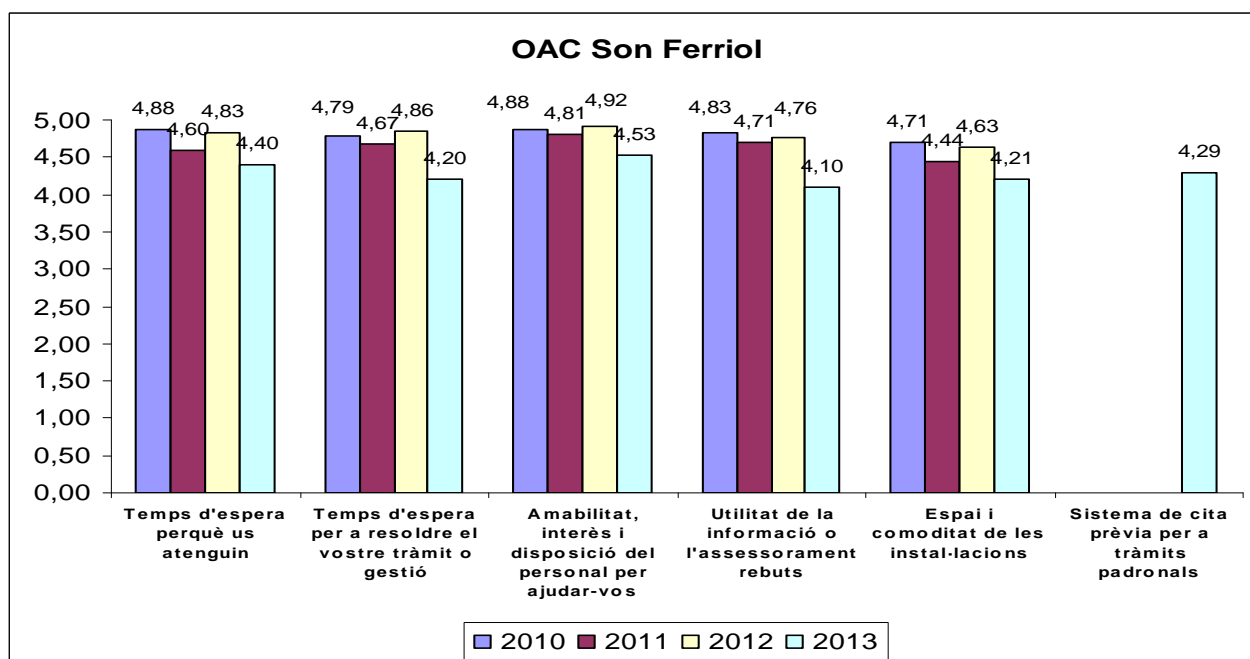
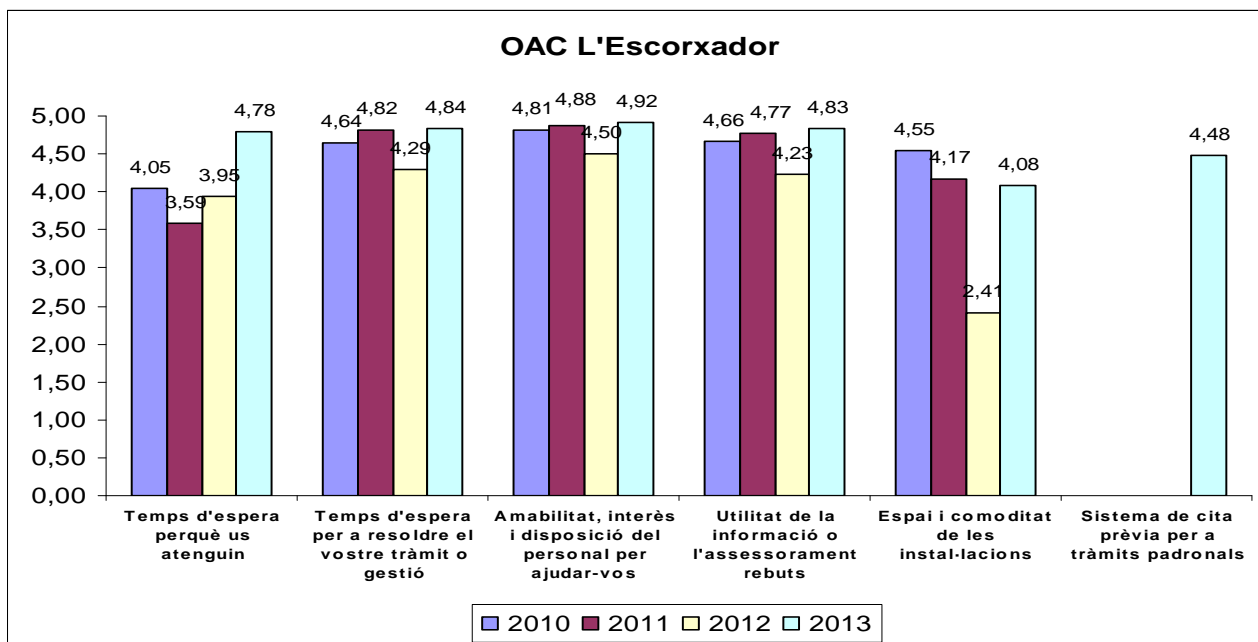


Respecte de la comparativa de la valoració global de la satisfacció per oficina podem observar que la més ben valorada el 2010 fou l'OAC L'Arenal, el 2011 l'OAC El Coll d'en Rabassa (tancada el 27 de juliol de 2012), **el 2012 i el 2013 l'OAC L'Arenal ha estat la millor valorada**.

La més mal valorada el 2010 va ser l'OAC Cort i el 2011 l'OAC Sant Ferran. En canvi el 2012, la més mal valorada va ser l'OAC L'Escorxadador. **El 2013 l'OAC Son Ferriol ha estat la pitjor valorada**, amb un 4,29.







A les OAC Avingudes, Cort i L'Escorxador no baixa la satisfacció a cap dels ítems aquest any 2013, en canvi sí que baixa a quasi tots els ítems a les OAC Sant Agustí, Sant Ferran, L'Arenal i Son Ferriol. A l'OAC Pere Garau baixa la satisfacció en només dos ítems.

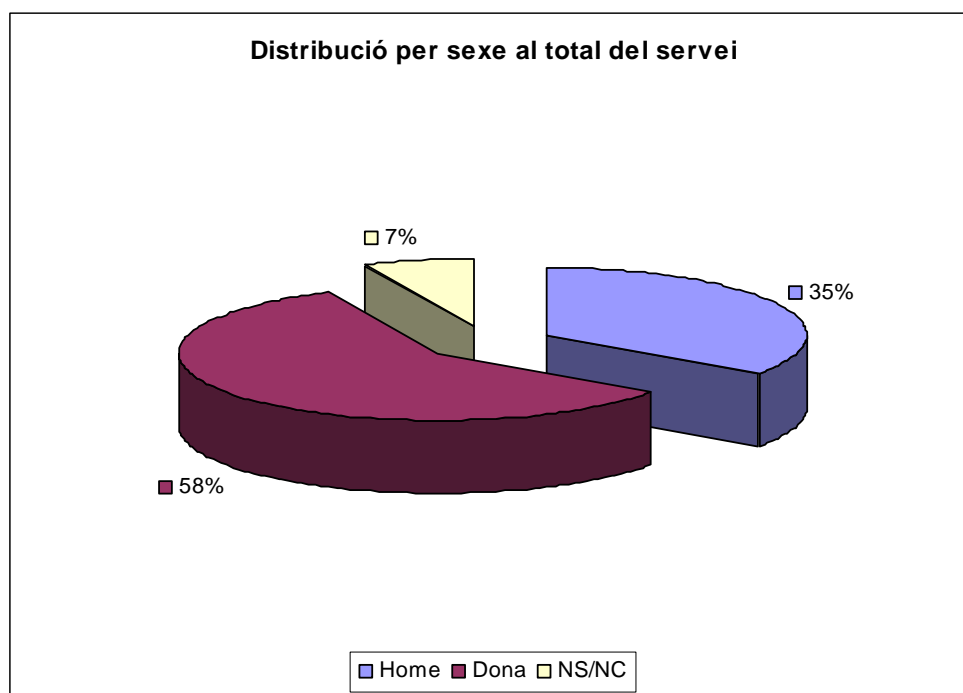
Podem observar també que a la majoria d'oficines l'ítem millor valorat ha estat "Amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos", en 7 de les 8 oficines. Pel que fa a l'ítem pitjor valorat ha estat "Espai i comoditat de les instal·lacions", en 5 de les 8 oficines.

**Respecte de l'ítem més mal valorat**, quan es valoren l'espai i la comoditat de les instal·lacions ens trobam que a les OAC Cort i L'Escorxador són les més mal valorades, especialment L'Escorxador. En comparació amb els anys anteriors, podem veure que l'any 2011 a les OAC Cort, Avingudes, El Coll d'en Rabassa i Sant Ferran l'ítem **“Espai i comoditat de les instal·lacions”** va experimentar un augment pel que fa a la satisfacció dels usuaris motivat per la remodelació d'aquestes oficines. Enguany, a pesar de ser la pitjor valorada en aquest ítem, l'OAC L'Escorxador podria tenir una pujada molt significativa amb la permuta prevista del local pel de devora, més gran, i que gestiona una altra àrea municipal.

**L'ítem més ben valorat**, **“Amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos”**, es manté o ha augmentat a gairebé totes les oficines respecte dels anys anteriors. Això no obstant, ha disminuït a les OAC Sant Agustí i Son Ferriol. En aquesta darrera és la valoració més baixa respecte dels anys anteriors.

### 3.3 AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA PUNTUAL AL SAT

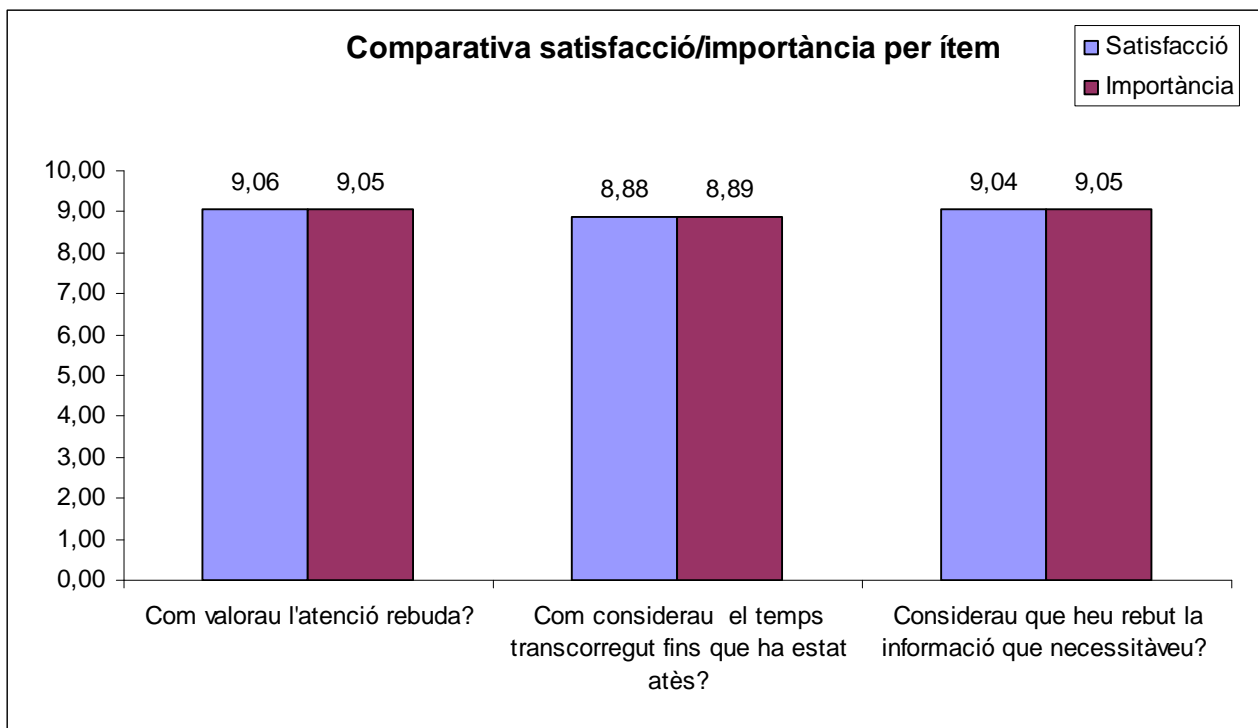
#### 3.3.1 DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES (distribució per sexe)



De les 417 enquestes recollides es desprèn que el 58% dels usuaris del SAT enquestats i que han declarat el sexe són dones i el 35%, homes, molt semblant al 2012, amb un 56% de dones i un 39% d'homes, i gairebé igual que l'any anterior, 2011, en què un 55% varen ser dones i un 39%, homes.



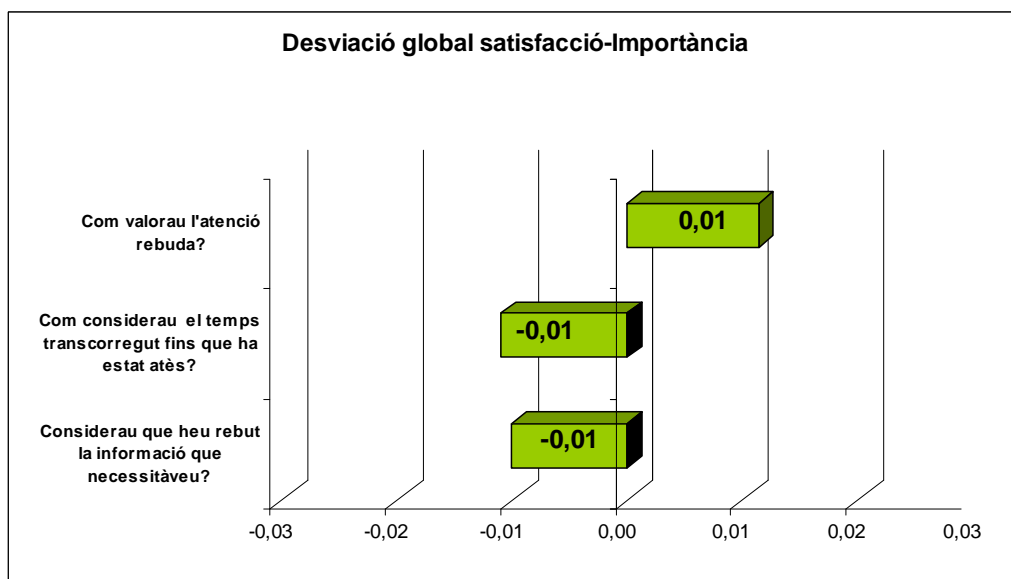
### 3.3.2. VALORACIÓ COMPARATIVA SATISFACCIÓ/IMPORTÀNCIA PER ÍTEM



Pel que fa a la satisfacció dels usuaris del SAT enquestats, a l'ítem relatiu al temps transcorregut fins a l'atenció, la satisfacció és lleugerament inferior a 9, als altres dos ítems ha estat un poc superior a 9. La importància ha estat valorada en els mateixos termes. No obstant això, s'ha de destacar que **la valoració per l'atenció rebuda ha estat la més elevada, tal com va passar els anys anteriors.**

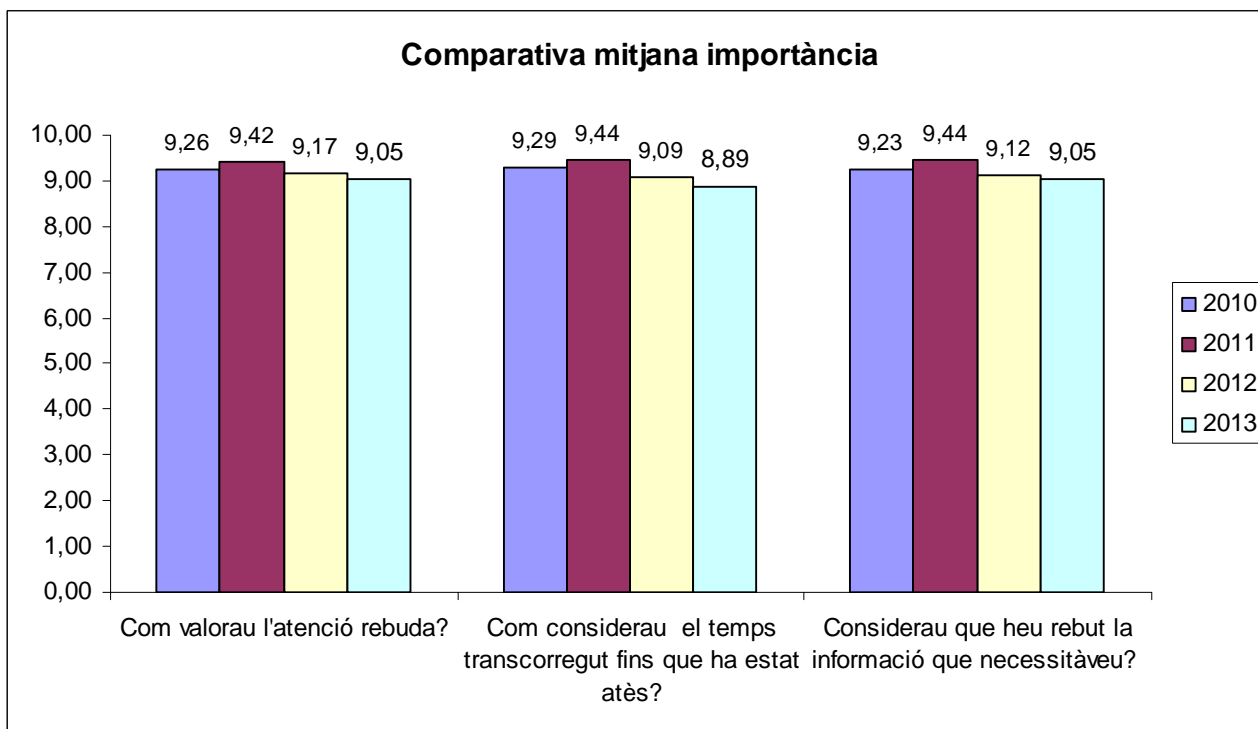
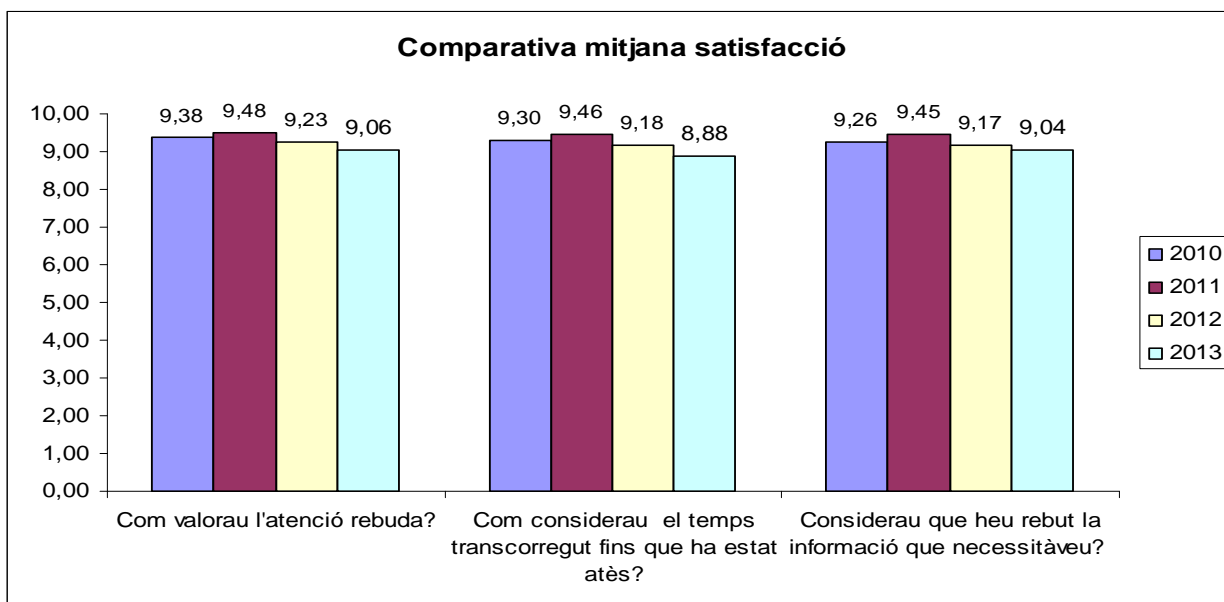
D'altra banda, **la mitjana de satisfacció dels tres ítems és del 8,99 , un poc inferior a la dels anys anteriors, en què havia superat el 9 (estava entre 9,19 i 9,46).**

### 3.3.3 DESVIACIONS



Les desviacions que s’han produït són mínimes, del 0,01. Només la valoració per l’atenció rebuda ha tingut una major valoració de la satisfacció que de la importància. No obstant, s’ha de fer constar que les valoracions de la satisfacció són molt altes, entre 8,88 i 9,06.

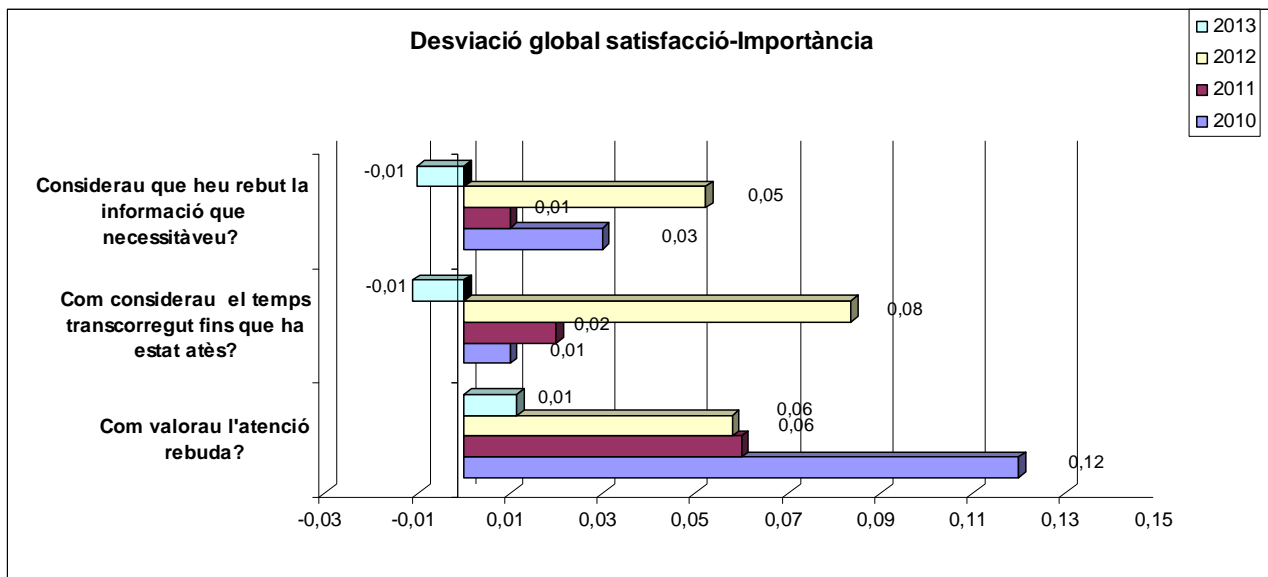
### 3.3.4 COMPARATIVA 2010-2011-2012-2013



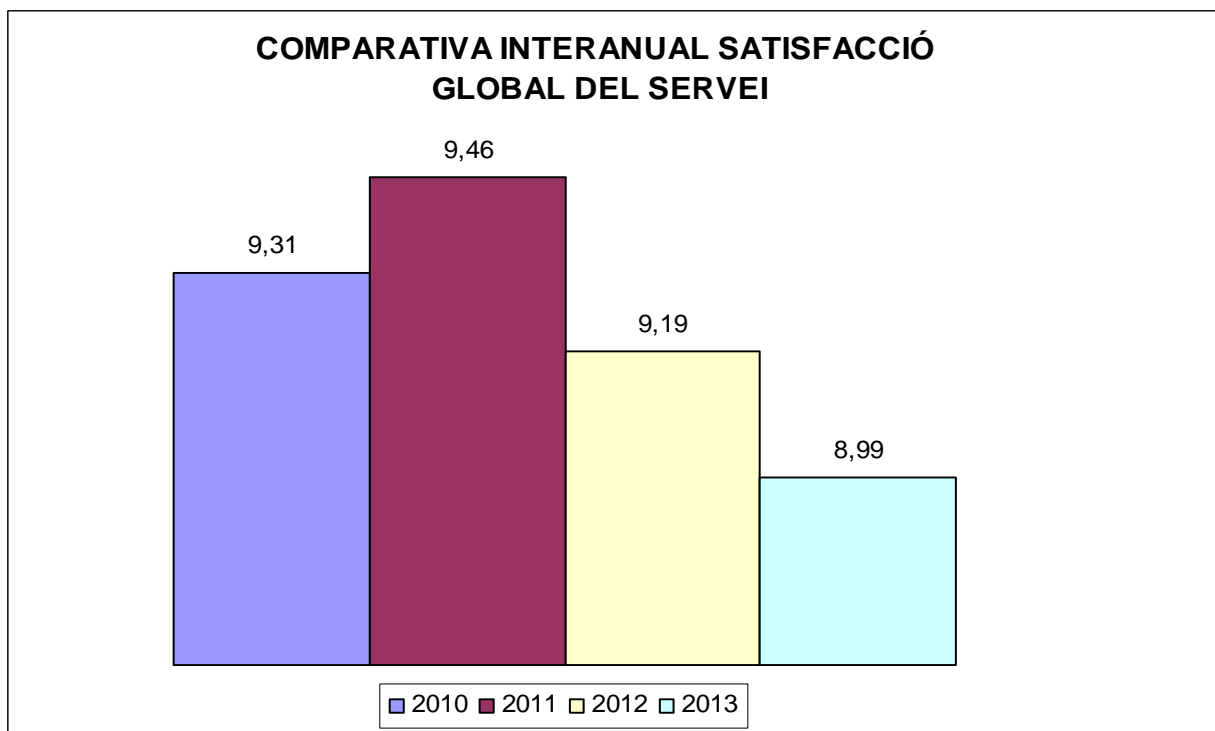
La satisfacció global del Servei s’ha valorat sempre en nivells molt alts, quasi arriben a 9. El 2010 ja estava a nivells molt alts però el 2011 fins i tot va augmentar en tots els aspectes. En canvi, el 2012, encara que per sobre de 9, va baixar la valoració a tots els ítems. El 2013 encara ha baixat un poc més

El mateix ha passat amb la valoració de la importància, que ha baixat també en tots els ítems en els dos darrers anys.

No obstant, es tracta sempre de valoracions molt altes, pròximes o superiors a 9.



Pel que fa a comparativa de desviacions només la valoració per l'atenció rebuda ha tingut millor valoració de la satisfacció que de la importància. Tots els anys i en tots els ítems s'havia valorat millor la satisfacció que la importància, és el primer any en què es produeixen desviacions, que, no obstant són mínimes.



Globalment, la satisfacció pel servei ha anat baixant els darrers dos anys, la millor valoració es va donar el 2011. I encara que el 2013 sigui l'any amb la valoració més baixa, encara es troba en un nivell molt alt, quasi un 9.

#### 4. CONCLUSIONS

En primer lloc cal destacar les altes valoracions obtingudes quant a satisfacció, com tots els anys des que es fan les enquestes, llevat d'algun ítem que s'haurà de millorar mitjançant les accions correctores oportunes.

- Atesa l'anàlisi de les mitjanes, s'han d'analitzar els ítems en què la satisfacció és més baixa que la importància, per a millorar-los. El sistema de cita prèvia per a tràmits padronals i l'espai i comoditat de les instal·lacions són els que presenten més desviació. Pel que fa a oficines, enguany només 1 de les 8 OAC no té desviacions (=satisfacció  $\geq$  importància): l'OAC San Agustí. Com més diferència hi ha entre la satisfacció i la importància més necessari és l'esforç.
- És evident que el punt fort de les OAC, igual que els anys anteriors, és el seu personal, per la qual cosa i per a mantenir el nivell de satisfacció en aquest aspecte s'ha de cuidar el capital humà d'aquestes oficines (formació i capacitació, incentius, reconeixements, etc). Concretament, l'amabilitat, l'interès i la disposició del personal és l'atribut més ben valorat pel que fa a satisfacció, amb un 4,87 sobre 5, valoració un poc superior que els anys 2010, 2011 i 2012.
- El punt més feble i a millorar de forma prioritària, igual que els anys anteriors, són les instal·lacions. Els motius que poden haver duit a aquesta baixa valoració de la satisfacció són dificultat per veure les taules 1 i 2 a l'OAC Cort, a causa de la ubicació de l'escàner; dificultat per a trobar l'OAC s'Arenal, per manca de senyalització de l'edifici, fred o calor excessiu a les OAC pel mal funcionament dels aparells, demores pel funcionament de les estampadores (encara n'hi ha 4 pendents de revisió). Concretament l'oficina amb la valoració més baixa de l'ítem "**Espai i comoditat de les instal·lacions**" és l'OAC L'Escorxador (també els anys passats va ser una de les que va tenir una valoració més baixa), la qual compta amb un espai bastant reduït per a la gran afluència d'usuaris que té, però que podria millorar després de la permuta amb el local contigu, més gros.

També les OAC Son Ferriol i Cort han tingut una valoració bastant baixa en aquest aspecte.

El **servei de cita prèvia per a tràmits padronals** també ha tingut una de les valoracions més baixes, sobretot a l'OAC Cort. Els motius són l'espera massa llarga a les OAC cèntriques i que hi hagi restriccions per a poder empadronar sense cita.

S'estan analitzant diverses mesures per a millorar aquest atribut.

- Pel que fa a la valoració global de cada OAC, la major satisfacció dels usuaris es produeix a l'OAC L'Arenal, igual que l'any passat, la qual cosa és un indicador molt positiu del bon funcionament d'aquesta oficina.

L'OAC Son Ferriol és enguany la pitjor valorada de manera global, encara que no hem trobat cap motiu que ho hagi motivat.

- En conjunt, la mitjana de satisfacció del servei és d'un 4,65. Les OAC Cort i Sant Ferran estan prop de la mitjana, però les OAC Sant Agustí i Son Ferriol es troben més per davall. Les OAC que estan per sobre de la mitjana de satisfacció global del servei són l'Arenal, Avingudes, L'Escorxador i Pere Garau, destacant sobretot les OAC l'Arenal i Avingudes, amb les màximes valoracions.
- Com l'any passat, el SAT ha obtingut valoracions molt altes, superiors a 9 en dos ítems i una mica inferior, 8,88, en l'ítem relatiu al temps transcorregut. S'ha de destacar que s'ha incrementat molt notablement el nombre de queixes, suggeriments, felicitacions o incidències que tramita el SAT-010. Pel que fa a DMS arribades pel canal telefònic el 2013, **han estat ja 4676 a dia 25 de novembre**, en canvi, els anys anteriors varen ser 4.628 el 2012, 3.664 el 2011 i 3.092 el 2010. Per tant l'augment és considerable i en conseqüència pot repercutir en el temps transcorregut fins a l'atenció. Pel que fa a la satisfacció per l'atenció rebuda i per la utilitat de la resposta donada, mantenen un alt grau de satisfacció entre els usuaris, per la qual cosa s'ha de felicitar el Servei.

## 5. POTENCIALS DE MILLORA

1. Millora de les instal·lacions, sobretot pel que fa a l'espai d'espera.
2. Millora del sistema de cita prèvia per a tràmits padronals.

### Millora de les instal·lacions, sobretot pel que fa a l'espai d'espera

Una vegada que s'han remodelat totes les oficines és difícil millorar aquest aspecte, atès que per manca d'espai físic o de pressupost no hi ha gaire marge de maniobra. Però si concentram els esforços de millora a reduir el temps d'espera els usuaris no percebran tan insatisfactòriament les instal·lacions ja que en molts casos el problema és que s'acumula un gran nombre d'usuaris a la zona habilitada per a esperar, la qual que sol ser molt petita.

També s'han habilitat punts d'autoservei a les OAC de Cort, Avingudes i Son Ferriol per tal de que els usuaris que així ho desitgin puguin fer determinats tràmits sense espera per Internet i així, indirectament millorar la percepció de les instal·lacions.

### Millora del sistema de cita prèvia per a tràmits padronals

S'està estudiant la possibilitat de no donar cita presencialment a les OAC a canvi d'augmentar el nombre de cites amb la qual cosa disminuirien els dies d'espera i probablement les cites no presentades així com establir uns criteris i horari a les OAC per a empadronar-se sense cita.

ANNEX 1



Dependència: \_\_\_\_\_

Tràmit:  Informació  
 Tramitació  
 Demanda documents  
 Altres

Data: \_\_\_\_\_

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

La vostra opinió ens importa

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

**VALORACIO DEL SERVEI**

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei de l'1 al 5. En la columna de satisfacció, l'1 és la qualificació més baixa, és a dir, gens satisfactori; fins a arribar a 5, que és la qualificació més alta i significa completament satisfactori. A la columna d'importància, la valoració més baixa es correspon amb l'1; mentre que la més alta, el 5, significa que és molt important.

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

**OBSERVACIONS GENERALS**

<b>FORTALESES</b> (punts que considereu que s'han de destacar de forma positiva en relació amb qualsevol aspecte.)
<b>DEBILITATS</b> (punts que considereu millorables en relació amb qualsevol aspecte.)
<b>PUNTS CRÍTICS</b> (aspectes que considereu que s'han de millorar immediatament.)

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

**Nom:**  
**Adreça electrònica:**

**Edat:**  
**Sexe:**



Dependencia: \_\_\_\_\_

Trámite:  Información  
 Tramitación  
 Demanda documentos  
 Otros

Fecha: \_\_\_\_\_

**Ayúdenos a mejorar el servicio de atención a la ciudadanía**

Su opinión nos importa

**VALORACIÓN DEL SERVICIO**

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

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

**OBSERVACIONES GENERALES**

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

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

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

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

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

**Nombre:**  
**Correo electrónico:**

**Edad:**  
**Sexo:**

<b>OBSERVACIONS GENERALS</b>



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

La vostra opinió ens importa

OAC \_\_\_\_\_

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

Data: \_\_\_\_\_

Sexe: Home  Dona

**VALORACIÓ DEL SERVEI**

A continuació us demanem que valoreu el nostre servei de l'1 al 5. A la columna de satisfacció l'1 serà la qualificació més baixa (és a dir, gens satisfactori), fins arribar a 5, que és la qualificació més alta (és a dir, completament satisfactori). A la columna d'importància o expectatives la valoració més baixa es correspon amb l'1, mentre que la més alta, el 5, significa que és molt important. Per favor, encerclau el que considereu adient.

	SATISFACCIÓ	IMPORTÀNCIA
Temps d'espera perquè us atenguin.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Temps d'espera per a resoldre el vostre tràmit o gestió.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Espai i comoditat de les instal·lacions.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Sistema de cita prèvia per a tràmits padronals (contestau només si l'heu utilitzat)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Considerau útil i convenient l'existència a les OAC de punts d'autoservei consistents en ordinadors a disposició dels usuaris per a fer tràmits en línia?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Quins tràmits considereu que s'haurien de poder fer a través de la seu electrònica del web municipal <a href="http://palmademallorca.es">palmademallorca.es</a> ?		

<b>OBSERVACIONS GENERALS</b>



**Ayúdenos a mejorar el servicio de atención a la ciudadanía**

Su opinión nos importa

OAC \_\_\_\_\_

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

Fecha: \_\_\_\_\_

Sexo:  Hombre  Mujer

**VALORACIÓN DEL SERVICIO**

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

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

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

Sí  No

¿Qué trámites considera que se deberían de poder realizar a través de la sede electrónica de la web municipal [palmademallorca.es](http://palmademallorca.es)?

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

**OBSERVACIONES GENERALES**

ANNEX 3



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

**DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES**

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

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

**VALORACIÓ DEL SERVEI**

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

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

<b>VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----