

Informe de necessitats, expectatives i satisfacció de les persones usuàries del Servei d'Atenció a la Ciutadania 2018

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

Febrer 2019

ÍNDEX

1.OBJECTE DE L'ESTUDI	3
2. METODOLOGIA DE TREBALL I AVALUACIONS REALITZADES	4
2.1. AVALUACIÓ DE RECOLLIDA PUNTUAL AL SERVEI OAC	4
2.1.1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES	5
2.1.2. RECOLLIDA SOBRE SATISFACCIÓ	6
2.1.3. RECOLLIDA SOBRE IMPORTÀNCIA	21
2.1.4. OBSERVACIONS DELS USUARIS	22
2.1.5. COMPARATIVA DE PERÍODES ANTERIORS	22
2.1.6. CONCLUSIONS	23
2.2. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA AL SAT	23
2.2.1. Dades sociodemogràfiques	23
2.2.2. RECOLLIDA de satisfacció	24
2.2.3. RECOLLIDA d'importància	28
2.2.4. COMPARATIVA DE SATISFACCIÓ I IMPORTÀNCIA	28
2.2.5. COMPARATIVA DE PERÍODES ANTERIORS	28
2.2.6. CONCLUSIONS	30
2.3. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA (ajuntament@palma.es)	30
2.3.1. Dades sociodemogràfiques	30
2.3.2. RECOLLIDA de la satisfacció	31
2.3.3. RECOLLIDA de la importància	35
2.3.4. OBSERVACIONS	35
2.3.5. CONCLUSIONS	39
2.4. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA referida a la seu electrònica	39
PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS	39
2.5. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA referida a la Targeta Ciutadana	42
2.5.1 Grup focal Municipis amb conveni	42
2.5.2 Enquestes en línia	44
2.6. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA A LA UAC (gener 2019)	46
2.6.1 Introducció	46
2.6.2 Recollida qualitativa	46
2.6.3 Conclusions	47
2.7 AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA (GESTOR DMS)	47
2.7.1 Introducció	47
2.7.2 Avaluació de la satisfacció en relació a la importància	49
2.7.3 Comparativa amb els anys anteriors	50
2.7.4 Conclusions	51
3. CONCLUSIONS	51
ANNEXOS	52
1. ENQUESTA OAC	52
2. Observacions OAC	53
3. ENQUESTA 010	54
4. ENQUESTA <i>ajuntament@palma.es</i>	55
5. ENQUESTA sobre seu electrònica	57
6. ENQUESTA TC	58
7. Eina grup focal TC	60
8. Eina grup focal UAC	62
9. ENQUESTA DMS	63

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 presencials a les OAC.
2. Recollida d'informació mitjançant enquestes telefòniques al 010.
3. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia utilitzant el correu electrònic.
4. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia a la seu electrònica.
5. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia sobre Targeta ciutadana.
6. Recollida d'informació mitjançant grup focal a municipis amb conveni en relació a la Targeta ciutadana.
7. Recollida d'informació mitjançant grup focal sobre la UAC amb serveis que col·laboren habitualment.

2. METODOLOGIA DE TREBALL I AVALUACIONS REALITZADES

2.1. AVALUACIÓ DE RECOLLIDA PUNTUAL AL SERVEI OAC

Introducció

A partir del 19 de novembre i en un termini aproximat d'unes tres setmanes es va procedir a oferir a cada persona usuària la possibilitat d'omplir el qüestionari de satisfacció que s'adjunta.

La metodologia a seguir va esser la següent:

1. Les enquestes es començaran a fer el proper 19 de novembre
2. La sistemàtica serà la següent:
 - a. A cada una de les OAC, s'imprimiran còpies de les enquestes. A una cara (o català o castellà). S'haurien d'imprimir una majoria d'enquestes en català i una minoria en castellà.
 - b. Les enquestes s'entregaran en català excepte quan es demani l'enquesta en castellà.
 - c. Una vegada finalitzi l'atenció presencial s'entregarà l'enquesta i es convidarà a emplenar-la abans de sortir (no a la taula d'atenció) i introduir-la a la bústia de queixes i suggeriments.
-“Li agrairíem que ens dediqui 2 minuts per fer-li una petita enquesta sobre la qualitat del servei rebut -(S'entrega l'enquesta)-. Pot dipositar-la a la sortida, a la bústia de queixes i suggeriments. Moltes gràcies”
 - d. S'entregaran també a l'horabaixa a les oficines d'Avingudes i Son Moix.
 - e. La distribució per OAC serà la següent:

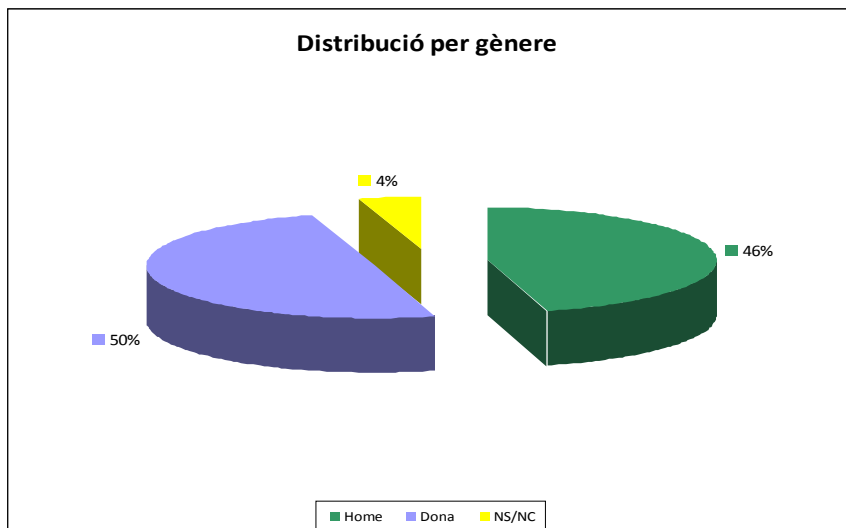
	QUANTITAT
OAC Cort	170
OAC Sant Ferran	170
OAC L'Escorxador	140
OAC L'Arenal	70
OAC Avingudes	220
OAC Son Ferriol	70
OAC Sant Agustí	50
OAC Pere Garau	220
OAC Son Moix	50
TOTAL	1160

3. El termini aproximat serà de 3 setmanes. La Cap de servei ens informarà el 28 de novembre de com està desenvolupant-se el procés per si hagués qualque problema.
4. Una vegada emplenades totes les enquestes de cada OAC es remetran per sobre intern al Departament de Qualitat, pel posterior tractament de les dades.

Dels 1160 exemplars d'enquestes entregades se n'han rebut al Departament de Qualitat 1117 emplenades. Les dades d'aquestes s'han sotmès a tractament i són part integrant d'aquest informe.

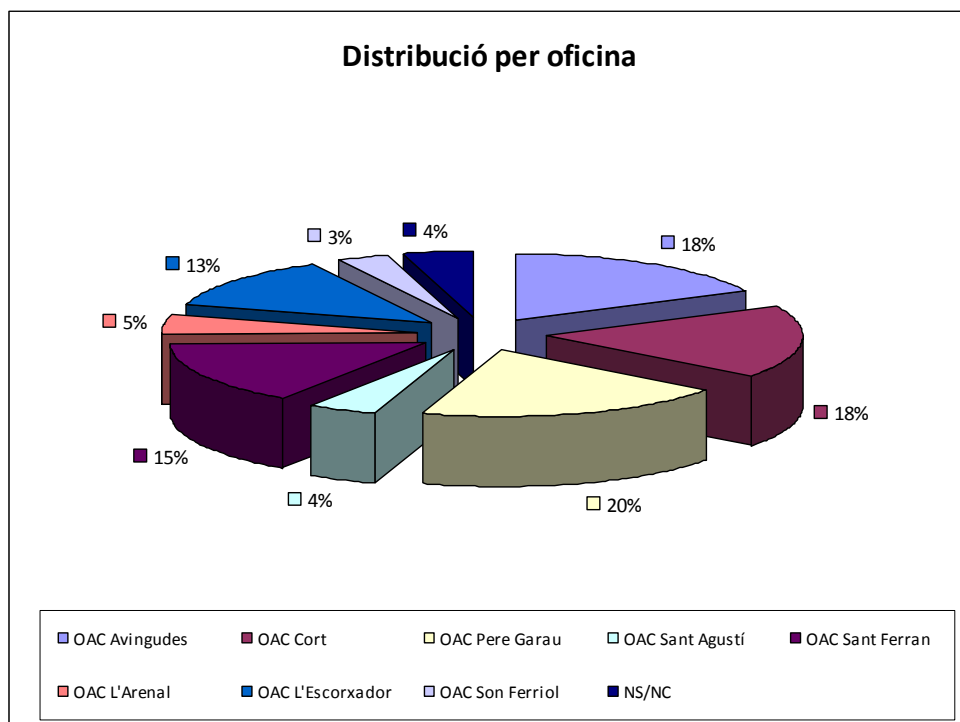
2.1.1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Distribució per gènere



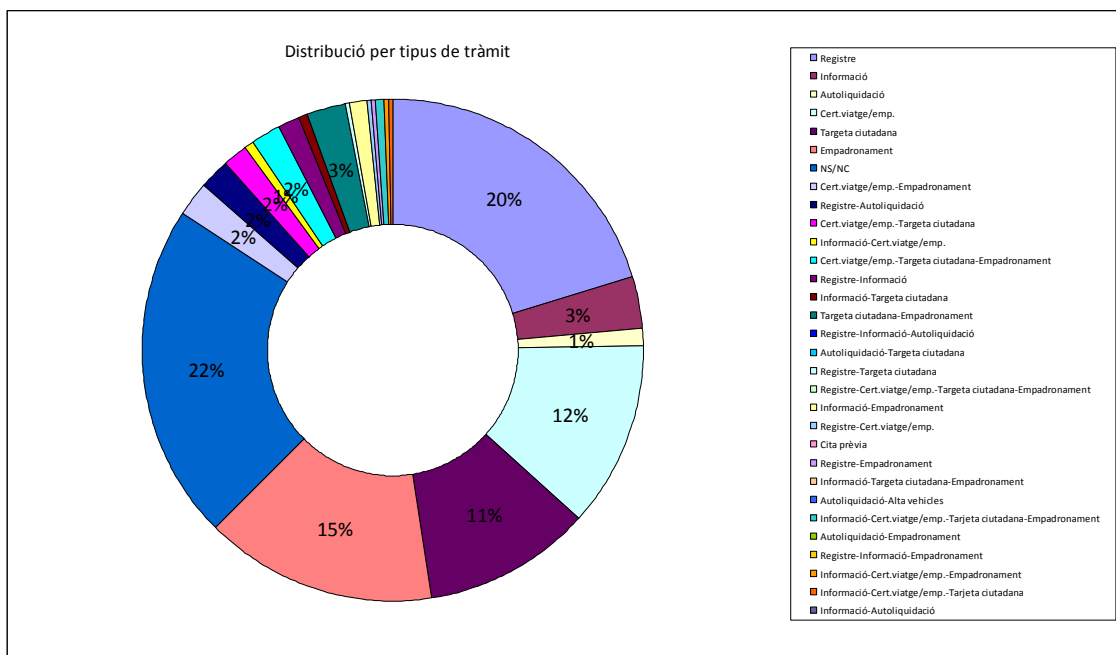
La majoria de persones enquestades són dones, un 4% més que homes.

Distribució per oficina



La recollida per oficina concorda amb la distribució inicial dels impresos d'enquesta: 198 recollides a l'OAC Avingudes, 197 a l'OAC Cort, 220 a Pere Garau, 50 a Sant Agustí, 170 a Sant Ferran, 53 a l'Arenal, 141 a l'Escorxador, i 38 a Son Ferriol. N'hi ha 50 també en les que no hi consta a quina OAC s'han recollit.

Distribució per tipus de tràmit realitzat



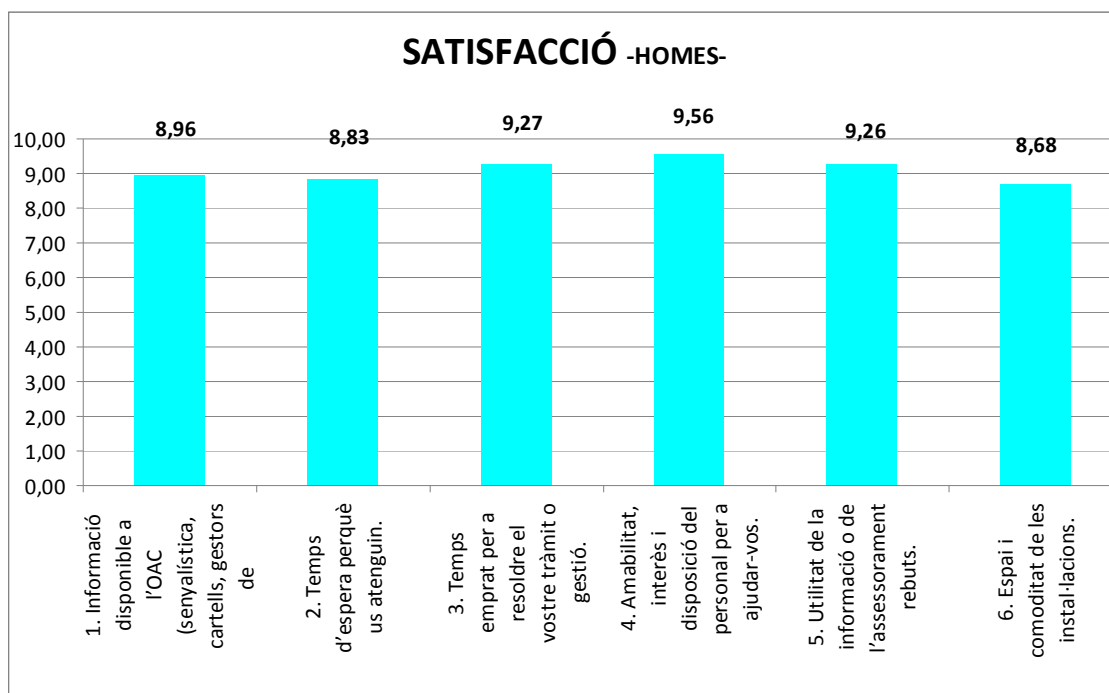
Un 20% de les persones enquestades varen acudir a les oficines per realitzar tràmits relacionats amb Registre, un 15% amb l'empadronament, el 12% certificats de viatge i un 11% amb targeta ciutadana.

2.1.2. RECOLLIDA SATISFACCIÓ

Per gènere

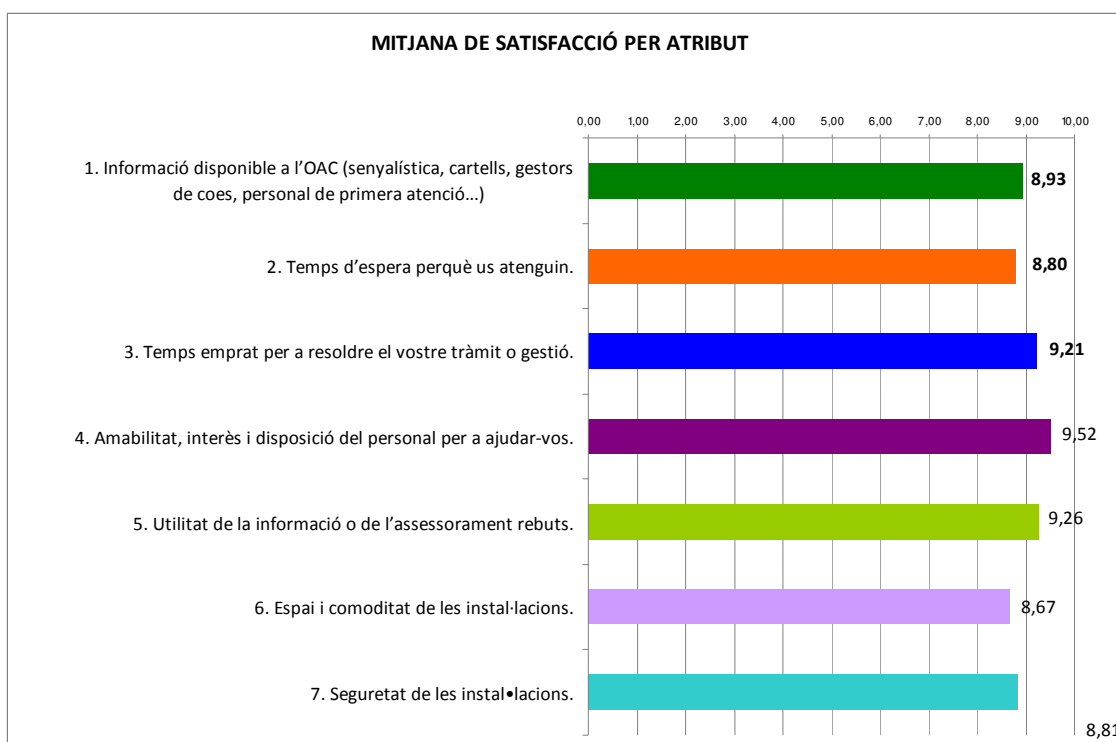
La mitjana de satisfacció atorgada per les dones ha estat d'un 9,09. Els homes l'han avaluat amb un 9,10.



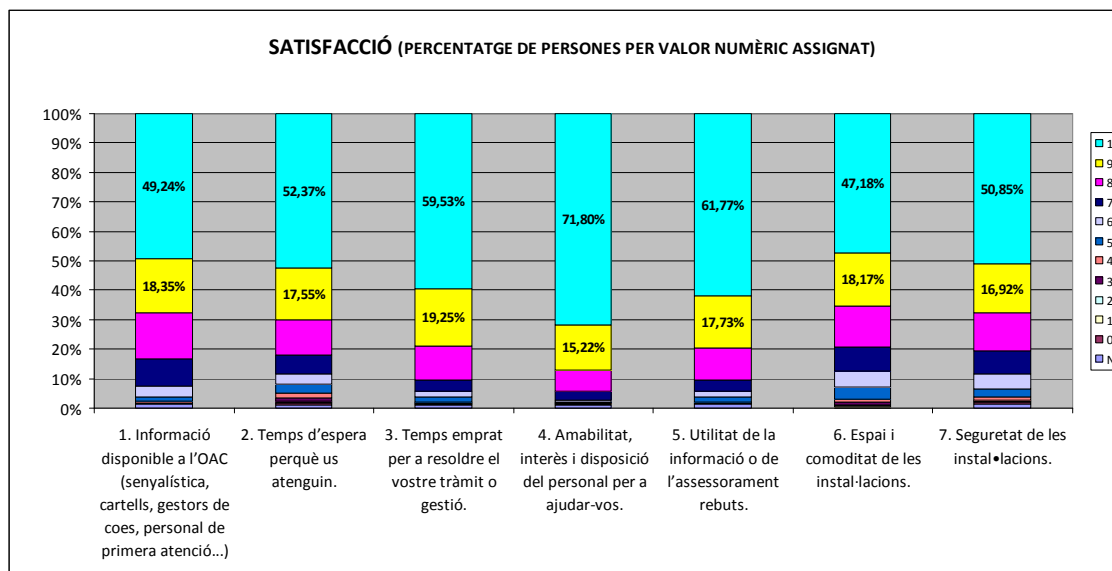


Tant els homes com les dones han valorat principalment l'amabilitat del personal. En canvi, del altres ítems, per a les dones la utilitat de la informació és el més important, i per als homes el temps emprat per resoldre el tràmit.

En General

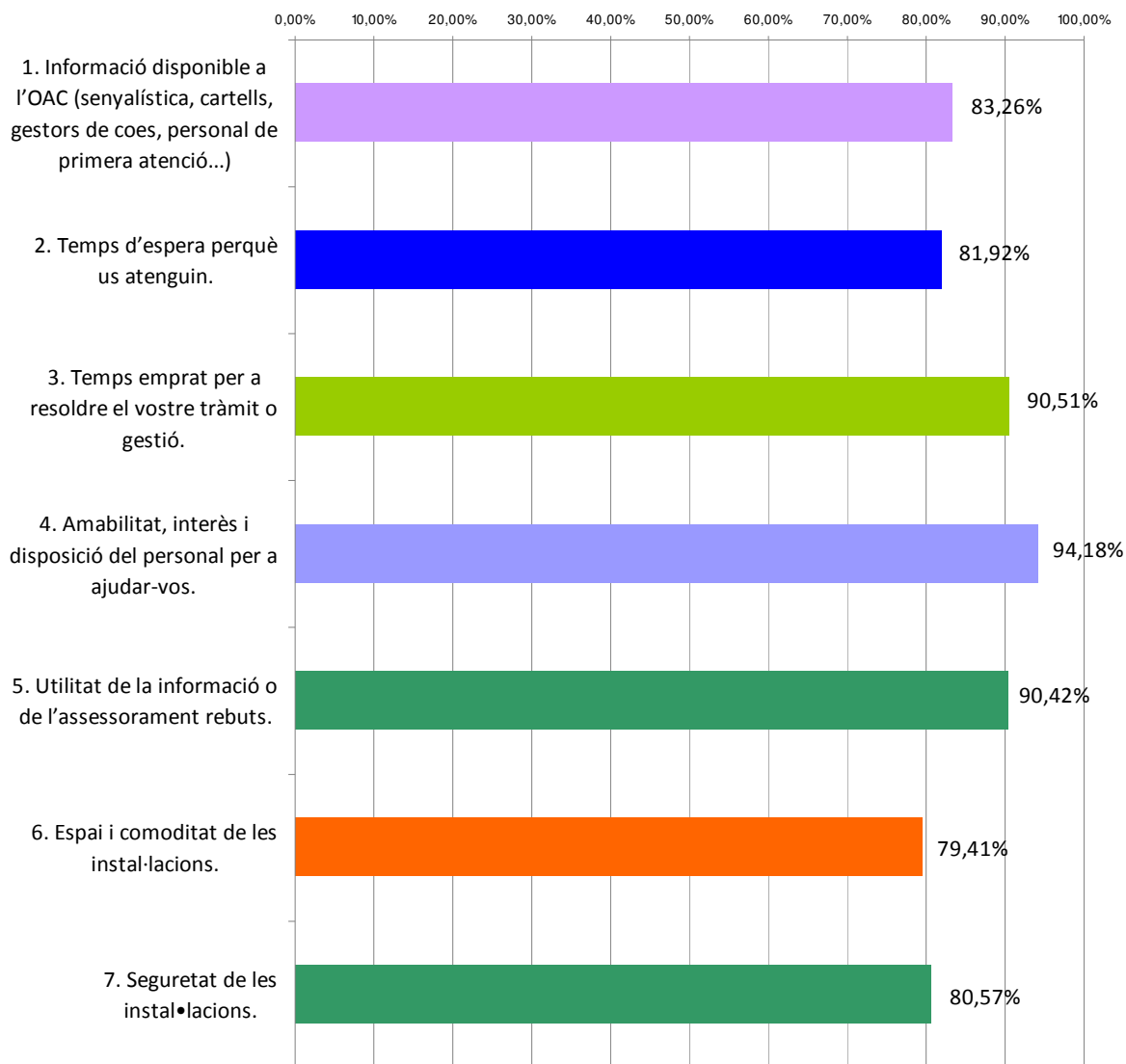


Els atributs del servei millor valorats, amabilitat, utilitat i temps, superen el 9. La resta d'atributs també tenen valoracions altres que sobrepassen el 8,6.



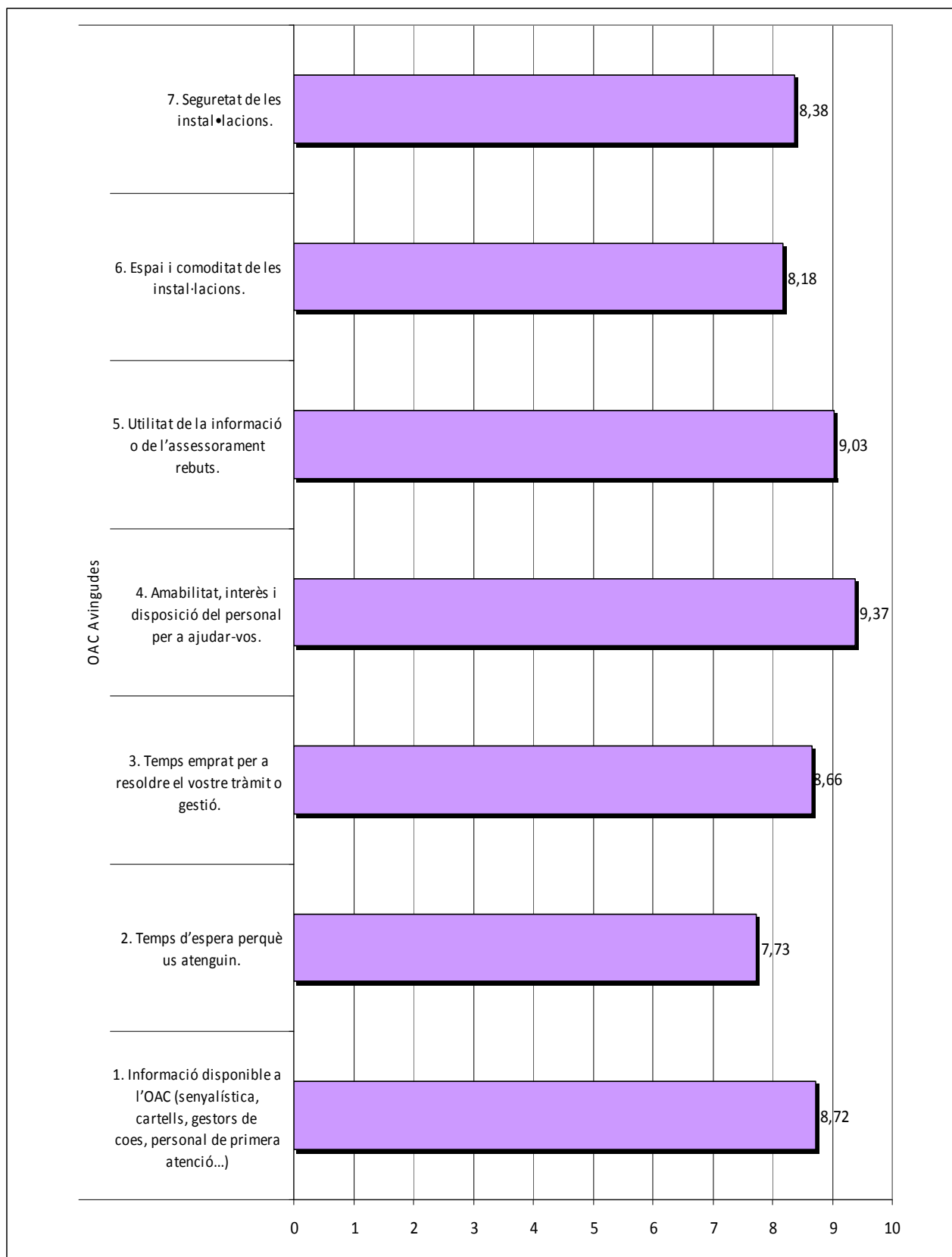
La major part de les valoracions són altes, entre 8 i 10, sobretot en els ítems amb una major valoració global, que són l'amabilitat, la utilitat de la informació i el temps emprat per resoldre el tràmit.

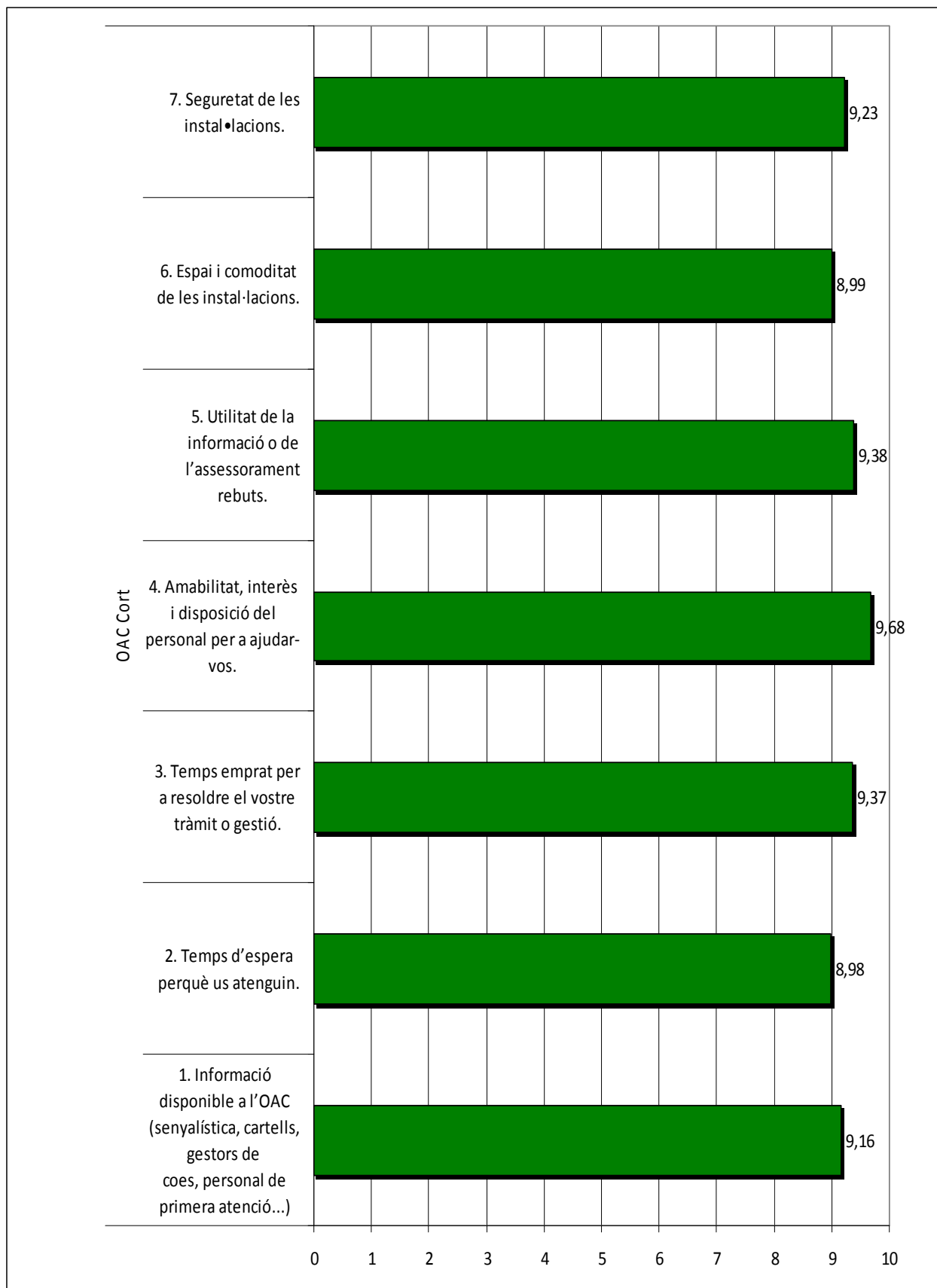
**PERCENTATGE DE PERSONES USUÀRIES QUE HAN AVALUAT EL SERVEI
AMB UN 8, UN 9 O UN 10**

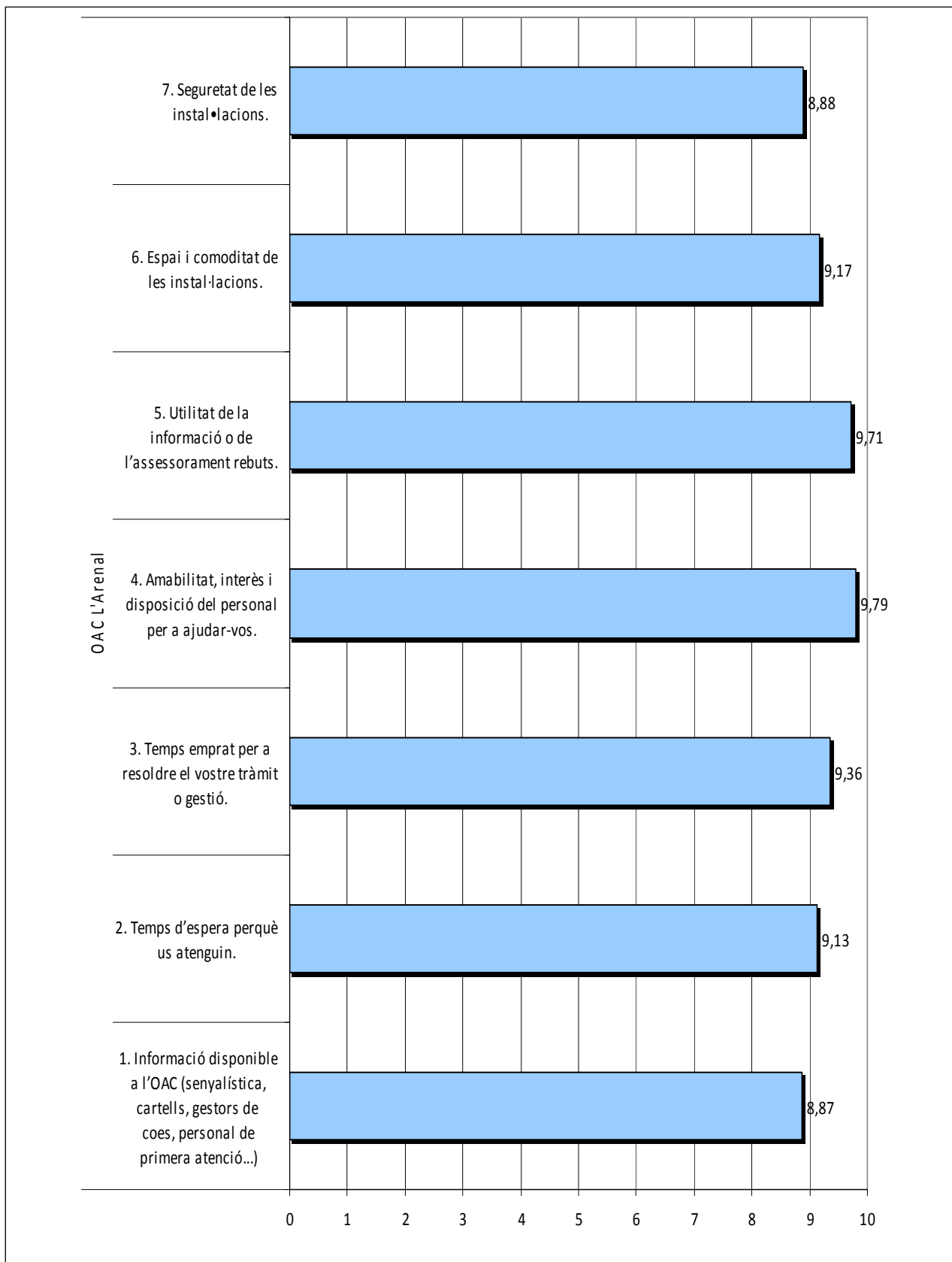


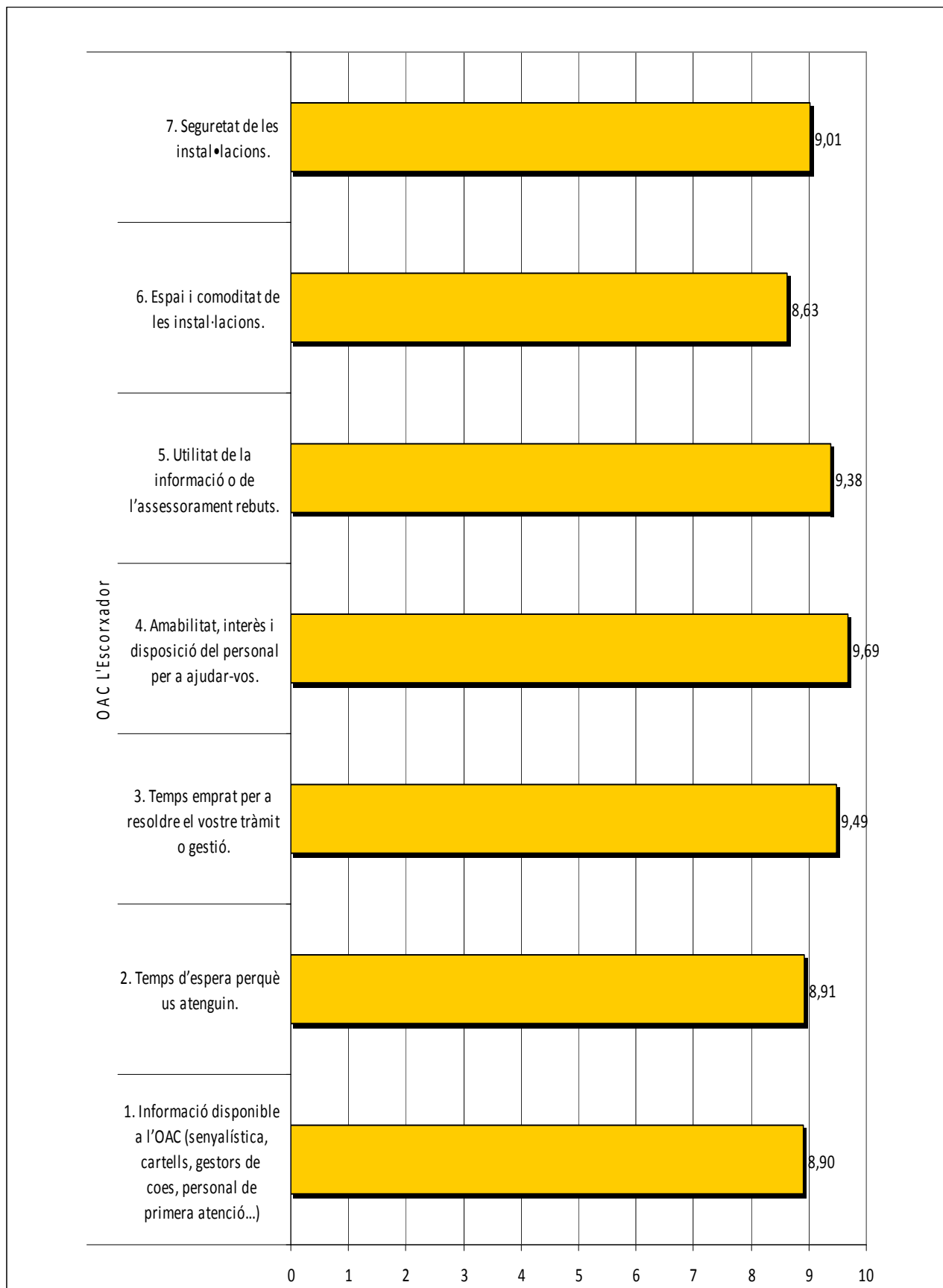
En relació a aquestes valoracions altes de 8 a 10, destaca de manera important el major percentatge de persones que han valorat amb aquestes puntuacions l'ítem relatiu a l'amabilitat, interès i disposició del personal. Per tant es demostra una vegada més que aquest és el punt fort del servei.

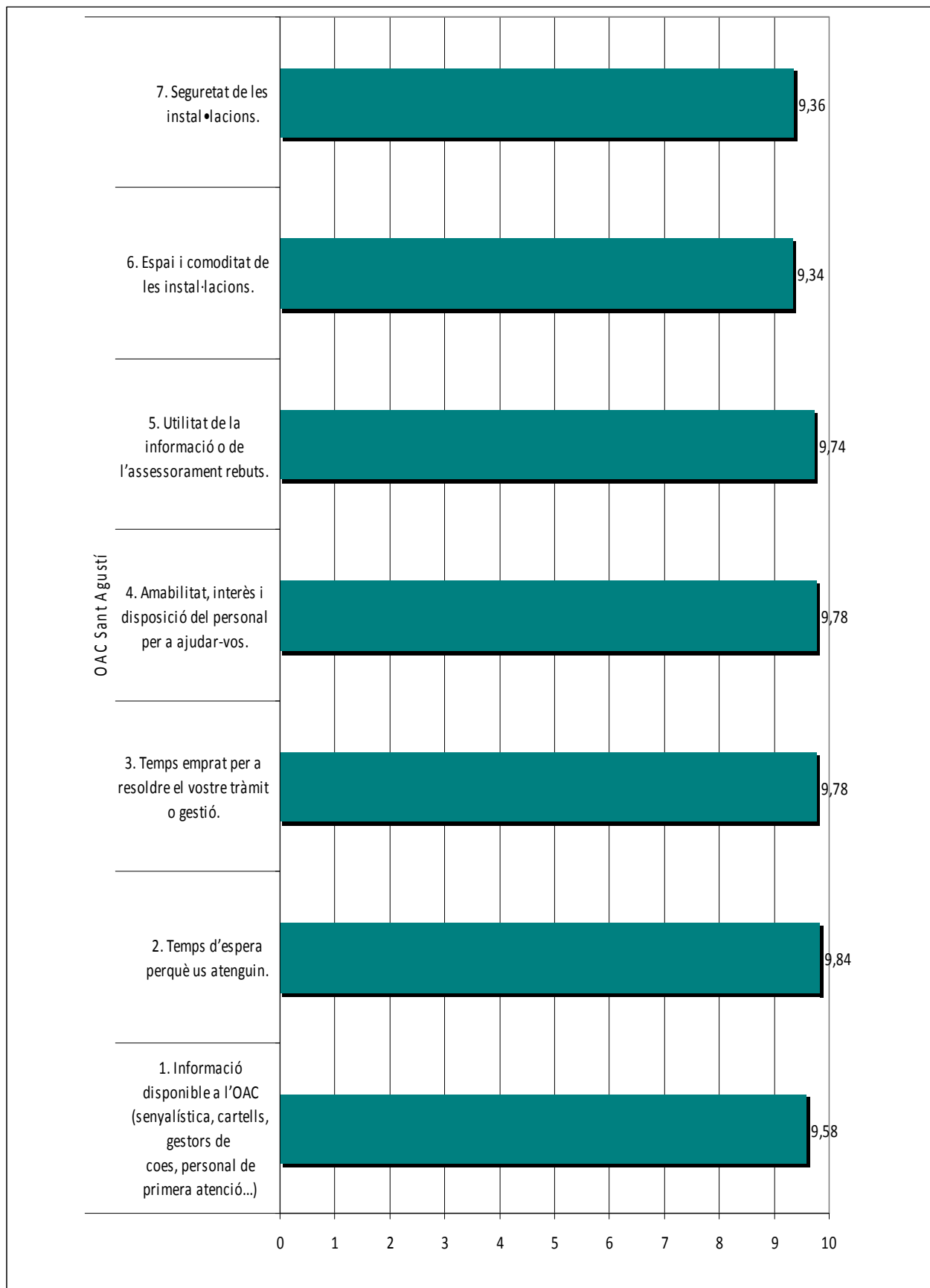
Per oficina

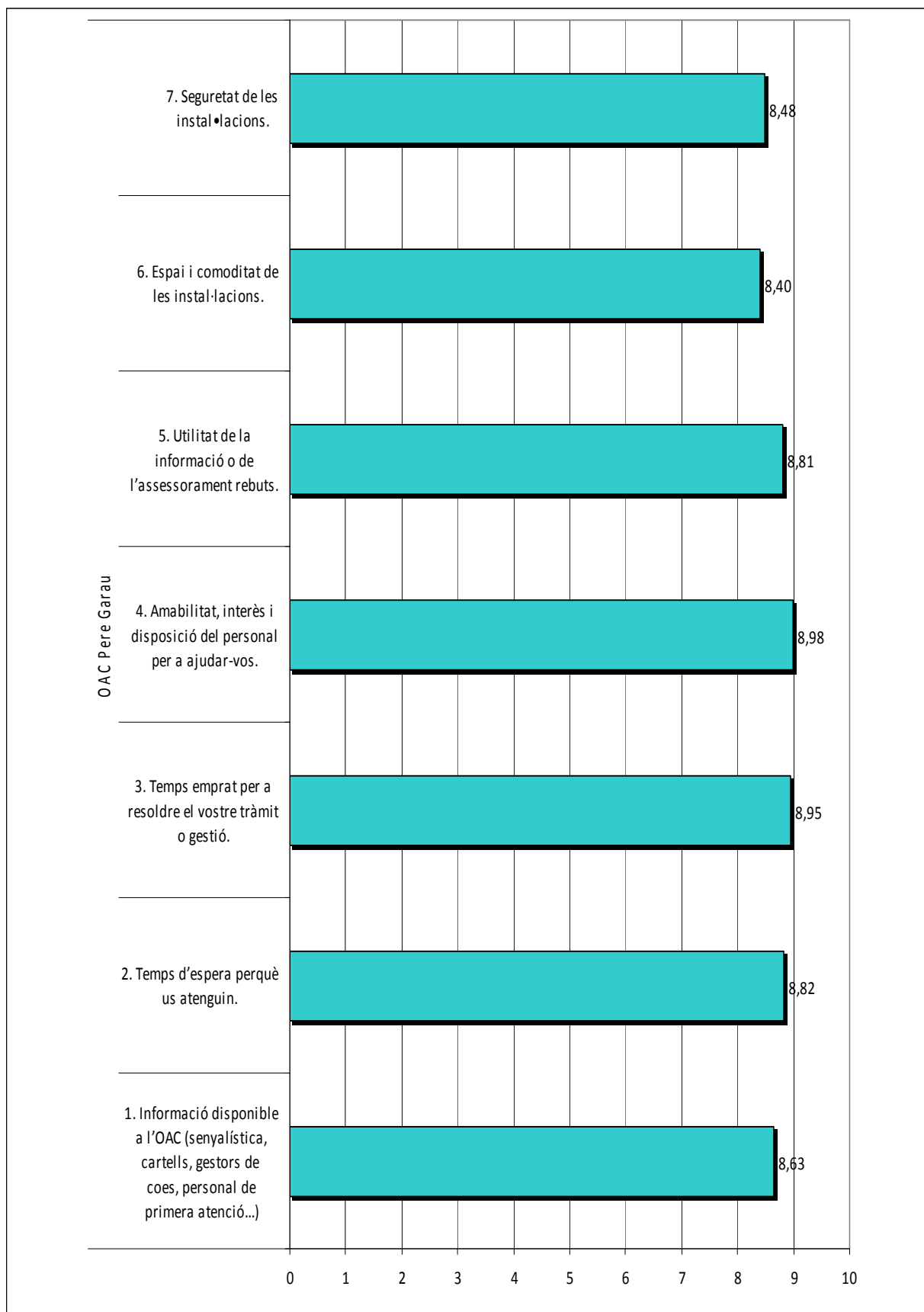


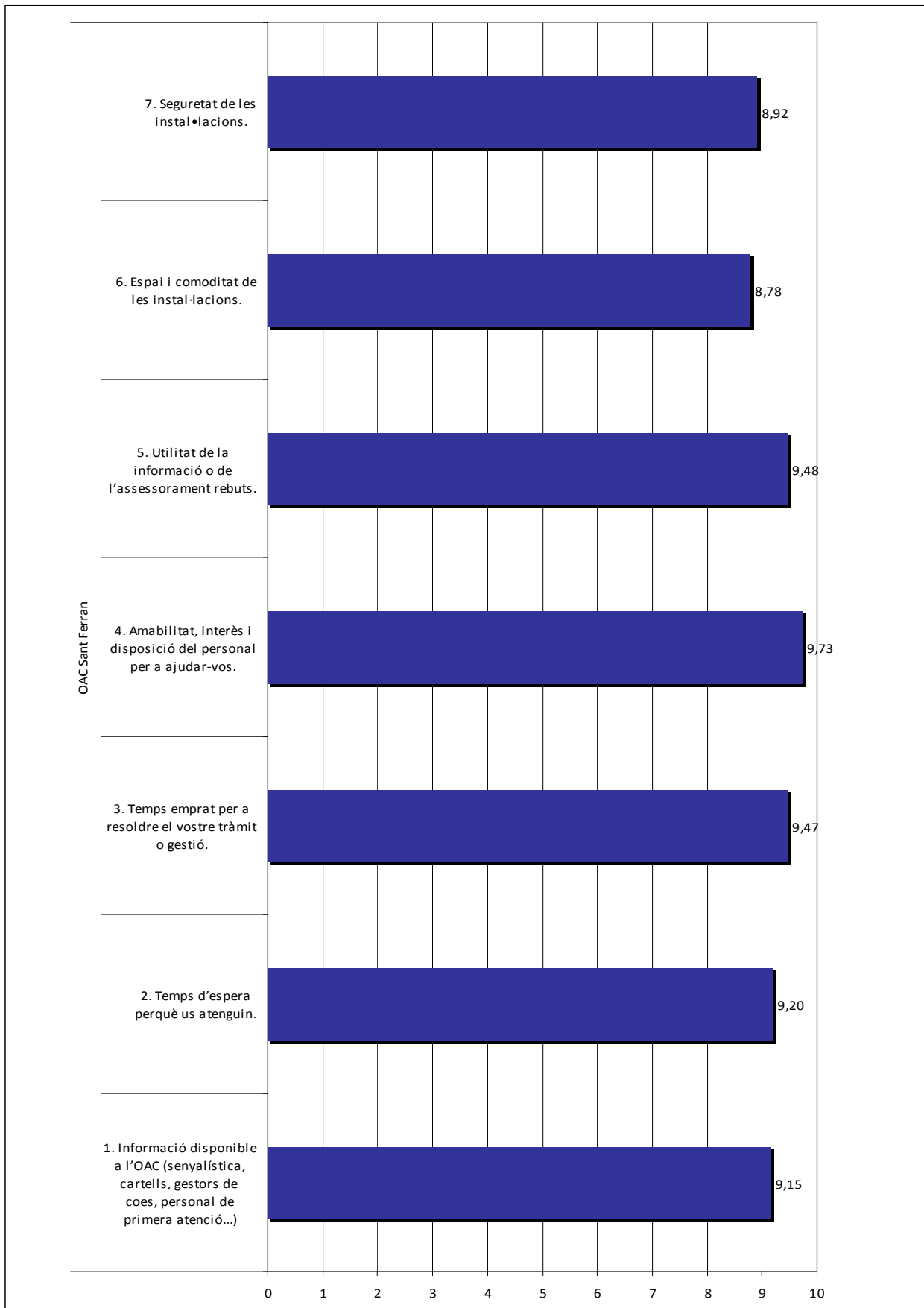


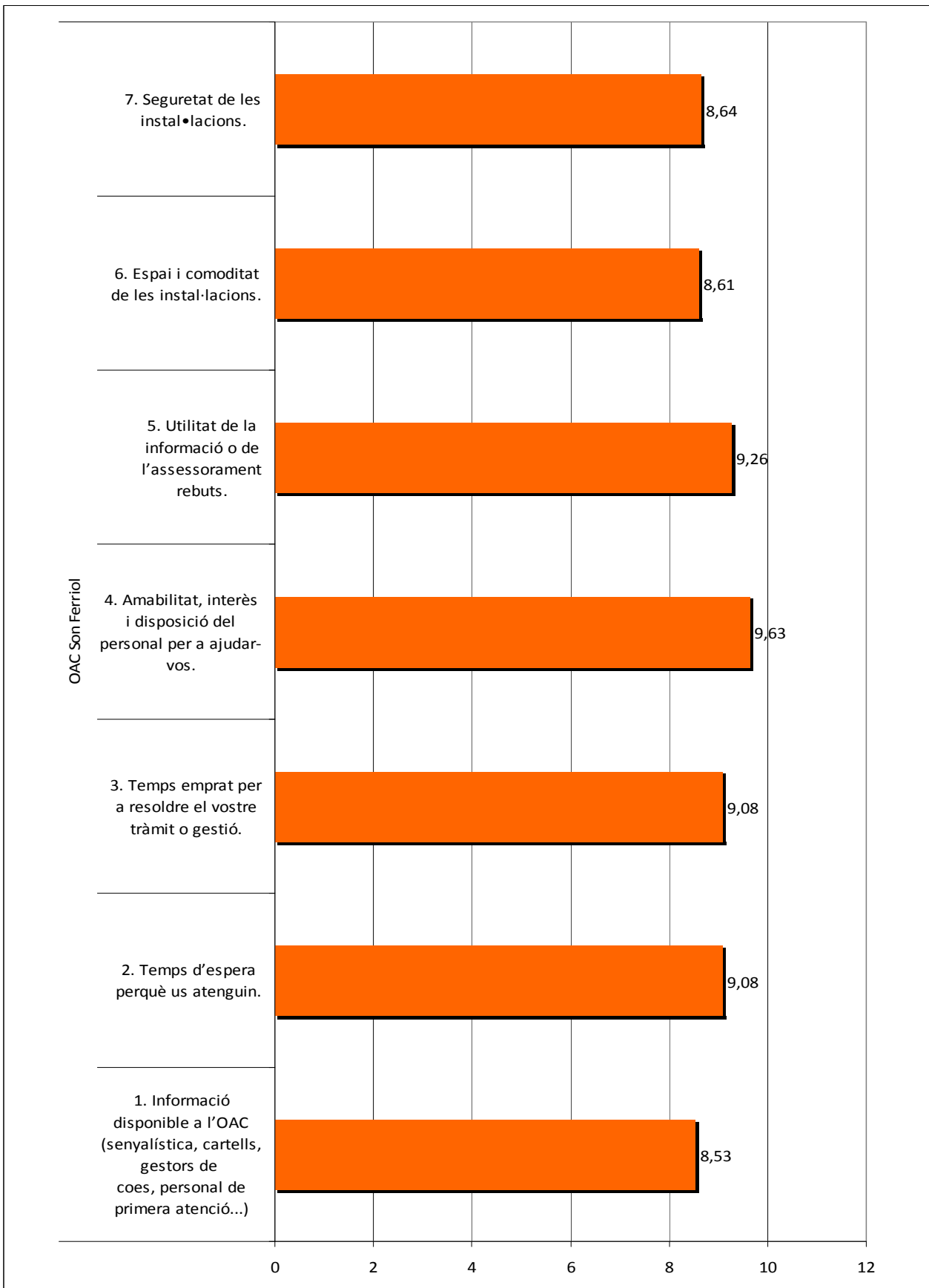


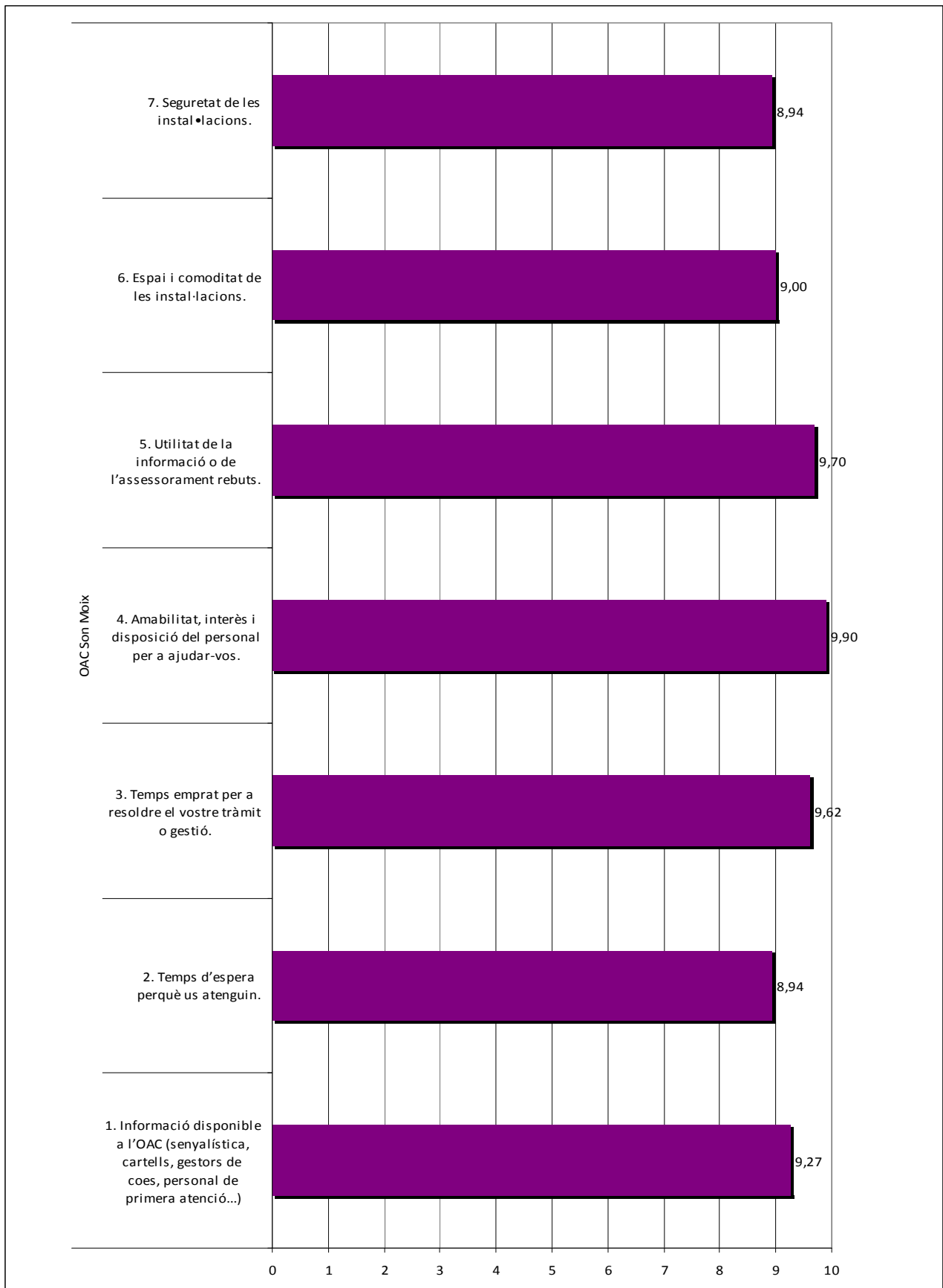












En totes les oficines mereix la valoració més alta l'atribut relatiu a l'amabilitat del personal. En segon lloc, a sis de les 9 OAC, es valora sobretot la utilitat de la informació i a les 3 restants el temps per realitzar el tràmit.

Destaca l'aspecte relatiu al temps d'espera per a l'atenció, sobretot a la OAC Sant Agustí (el més valorat), i a les OAC Pere Garau i OAC Son Ferriol.

En canvi, pel que fa a les valoracions més baixes, l'item relatiu a l'espai i comoditat de les instal·lacions és el que es valora de manera més baixa a 5 de les OACs (Avingudes, Escorxadors, Pere Garau, Sant Agustí i Sant Ferran).

La informació disponible és l'atribut pitjor valorat a les OAC Cort, OAC l'Arenal i OAC Son Ferriol.

Destaca finalment, per la baixa valoració, l'atribut relatiu a la seguretat de les instal·lacions a l'OAC Son Moix.

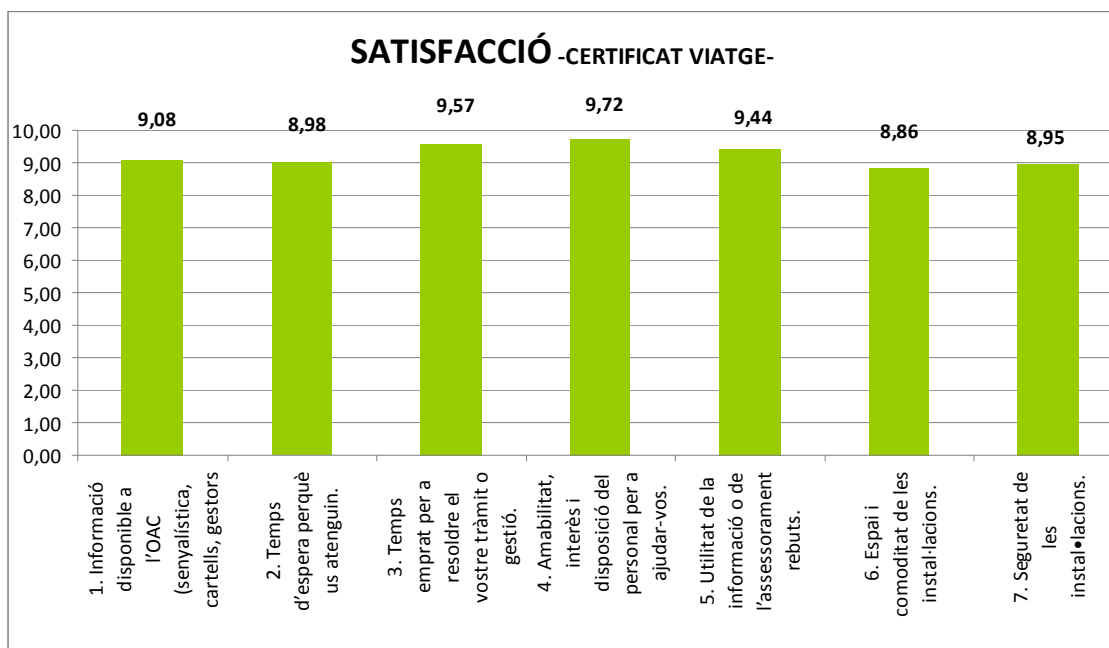
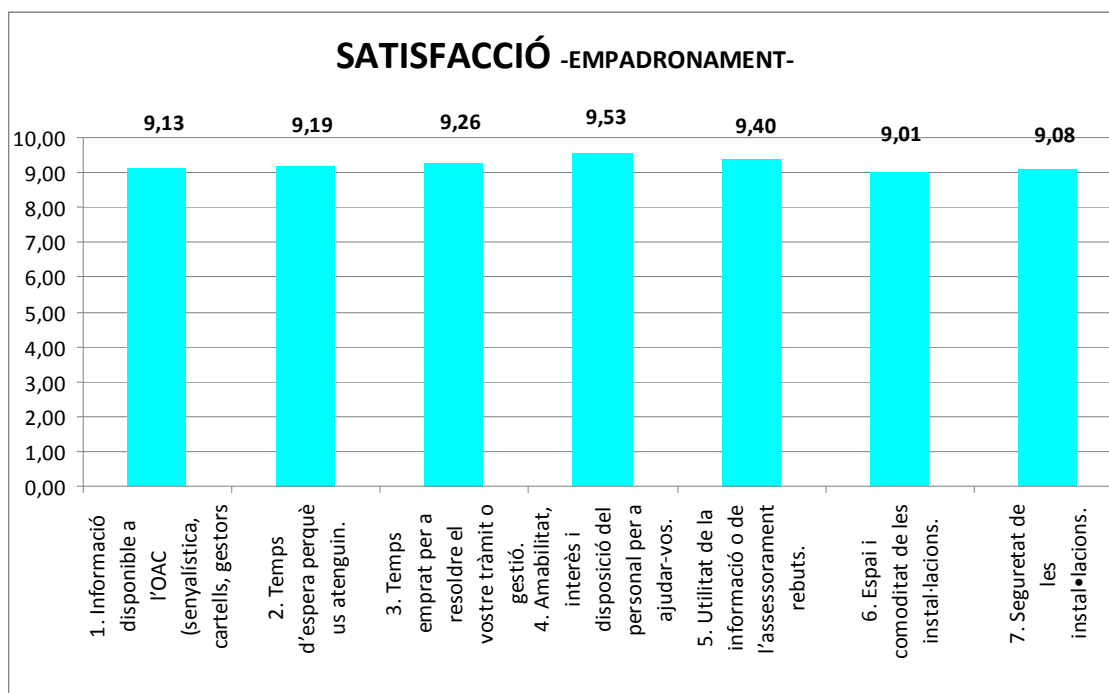
L'OAC Pere Garau mereix uns comentaris a part ja que destaca per sobre de les altres OAC per ser la que té la valoració més baixa en tots els aspectes, tots inferior a 9 i concretament entre un 8,40 i un 8,98, a pesar d'esser valors molt positius. Els ítems millor valorats, no obstant, coincideixen amb els de la resta d'OAC (amabilitat i temps per al tràmit). El pitjor valorat en aquesta oficina és l'espai i comoditat de les instal·lacions, a pesar d'esser una de les més noves i espaioses, també és una de les que té més usuaris i ha tingut un problema amb la porta que provocava disconfort quan fa fred/corrent.

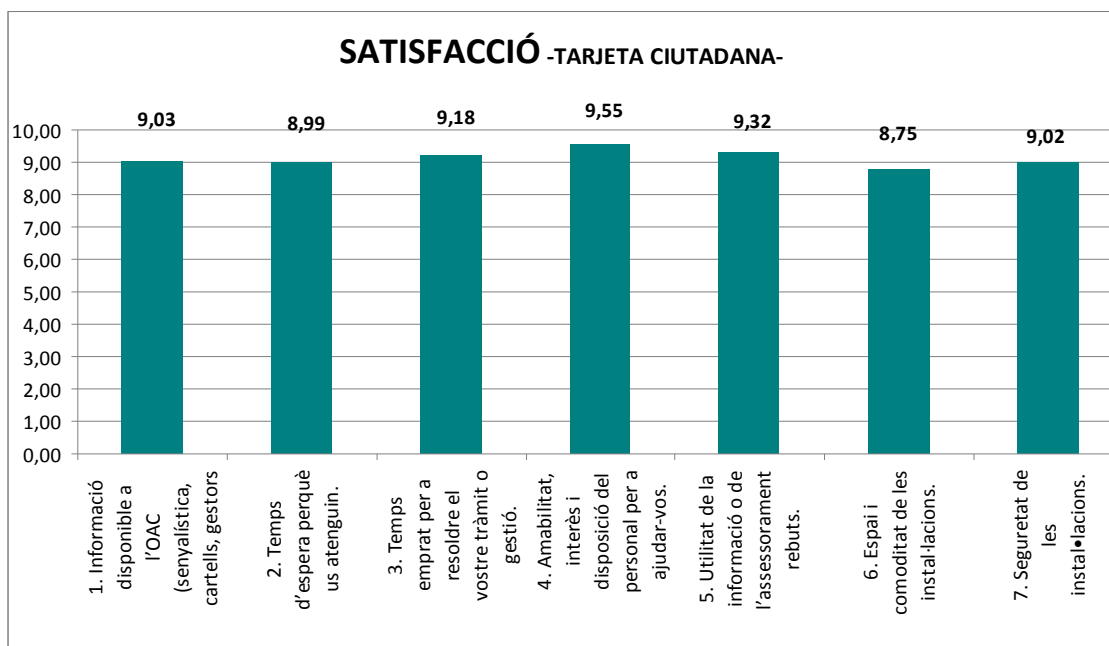
Els resultats són molt positius en tots els casos, la qual cosa demostra la professionalitat de tot el personal i l'alta capacitat del mateix. I, com sempre, les instal·lacions i el temps d'espera són els ítems que es podrien millorar, sobre tot a qualcunes OAC.

Per tipus de tràmit

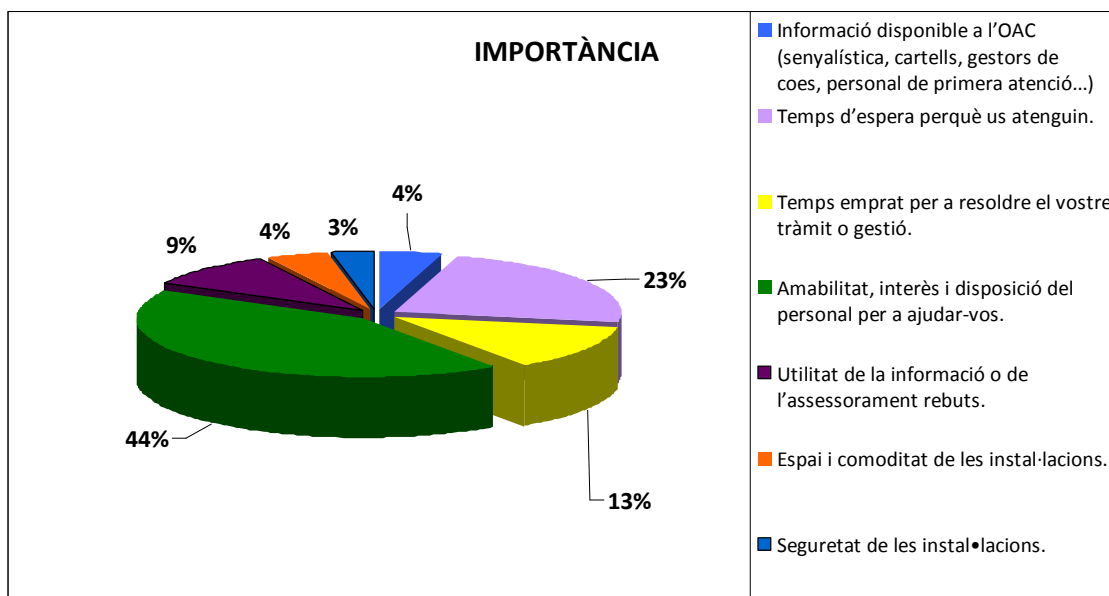
Dels tràmits més utilitzats, registre, empadronament, certificat de viatges i targeta ciutadana, la valoració ha estat molt positiva, inclús en els aspectes pitjors valorats, com l'espai i comoditat de les instal·lacions, són valoracions altes. Destaca que fins i tot en els tràmits més llargs i complexos, com l'empadronament, les valoracions continuen essent altes.





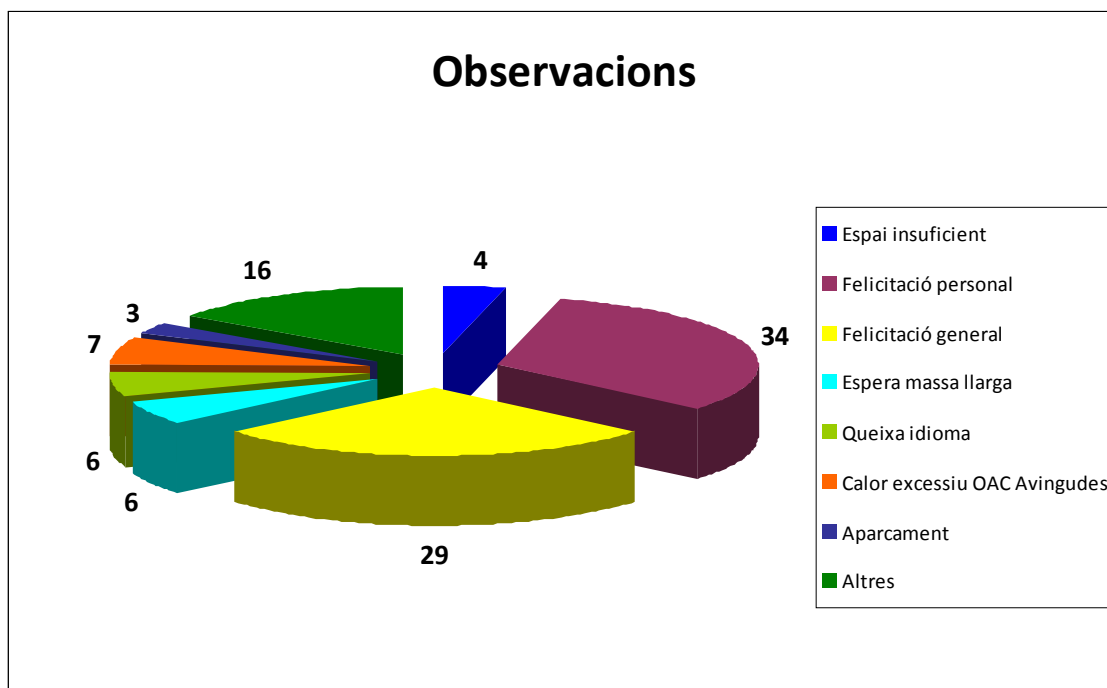


2.1.3. RECOLLIDA IMPORTÀNCIA



Els usuaris han destacat com a més important els atributs referits a l'amabilitat, al temps per a resoldre el tràmit i el temps d'espera.

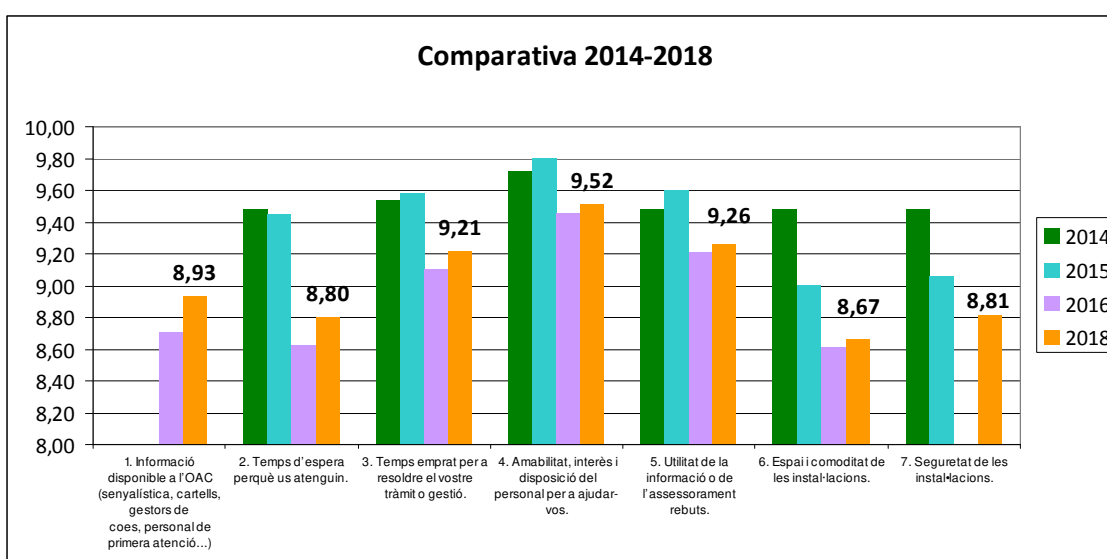
2.1.4. OBSERVACIONS DELS USUARIS



El detall de les observacions es pot veure a l'annex 2.

Les observacions ratifiquen els resultats assolits. En general son felicitacions, per al personal i per al servei en general.

2.1.5. COMPARATIVA 2014-2018



La satisfacció ha baixat considerablement si ho comparem amb els anys 2014 i 2015, però la metodologia també l'hem anat millorant per esser més objectius i pot esser el motiu del descens.

En comparació al 2016 els resultats en tots els atributs han estat superiors, com la informació disponible (s'ha fet un esforç en unificar els cartells informatius i en alliberar de un excès d'informació i cartelleria/pósters les OACs).

2.1.6. Conclusions

En primer lloc destacar l'alt nivell de satisfacció que avala el bon funcionament del servei i sobre tot l'amabilitat del personal (9,52), a la utilitat de la informació (9,26) i al temps emprat en resoldre el tràmit o gestió (9,21), que té una especial importància atès que fan multitud de tràmits municipals i gestionen molta i diversa informació municipal.

No obstant s'ha de fer un esforç en millorar els temps d'espera a qualcunes OACs (això només es podrà fer si es pot augmentar el personal amb el que contam) i la millora de les instal·lacions que, en alguns casos s'ha avançat un poc. Per exemple a la OAC Escorxador es va procedir al 2017 a l'ampliació de la OAC i de la sala d'espera . Al 2019 es preveu el canvi de trispol de la OAC San Ferran i l'ampliació de la OAC Son Moix.

Per altra banda es preveu el canvi d'estampadores de targeta ciutadana que esperem que agilitzi un poc aquest tràmit i l'espera dels ciutadans es redueixi, juntament amb l'ampliació dels punts d'autoservei a les OAC de Pere Garau i Escorxador.

2.2. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA AL SAT

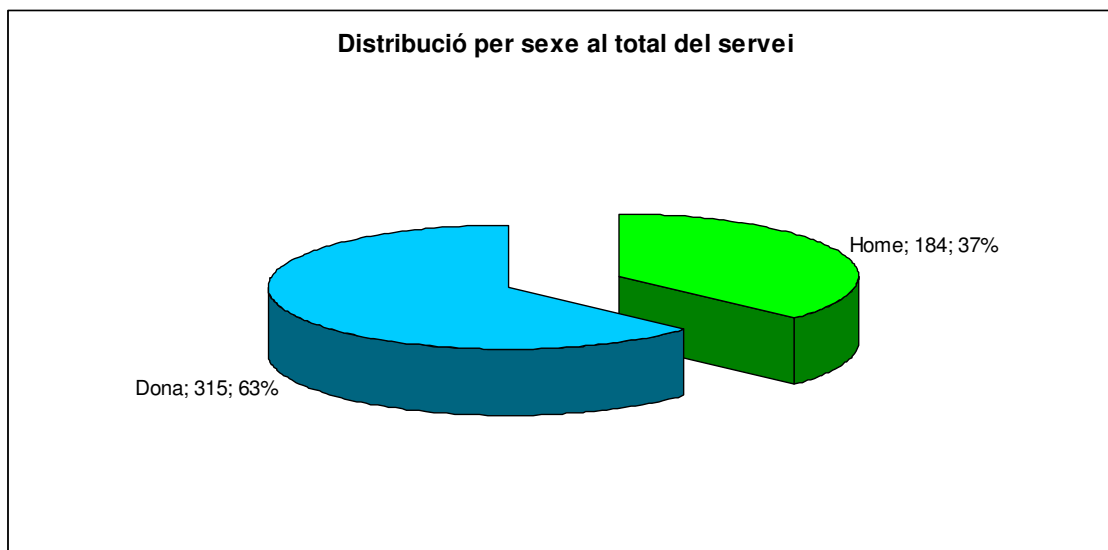
L'enquesta (annex 1) es va desenvolupat telefònicament durant tres setmanes amb les següents pautes:

1. Les enquestes es començaran a fer el proper 19 de novembre
2. La sistemàtica serà la següent:
 - a. una vegada l'operador hagi respost una cridada feta al 010 (a les que es sol·liciti informació municipal), aquest comunicarà a la persona usuària que a continuació se li farà una enquesta per avaluar el servei.
-“A continuació li agrairíem que ens dediqui 2 minuts per fer-li una petita enquesta sobre la qualitat del servei rebut. Li pas amb un company (o companya), no pengi per favor. Moltes gràcies”
 - b. La cridada es passarà a la Cap de Negociat que farà l'enquesta amb el guió adjunt (pdf).
 - c. Les respostes de les persones usuàries es registraran directament a l'Excel adjunt.
3. Es desenvoluparan 500 enquestes.
4. El termini aproximat serà de 3 setmanes. Si hagués qualche problema amb el temps definit per favor comunicar-ho a la Cap de Departament.

Han contestat un total de 499 persones, per tant considerem vàlida la mostra atès que s'ha assolit l'objectiu de 500 enquestats.

2.2.1. Dades sociodemogràfiques

De les 499 persones que han contestat, el 63% han estat dones, un 8% més que l'any 2016.

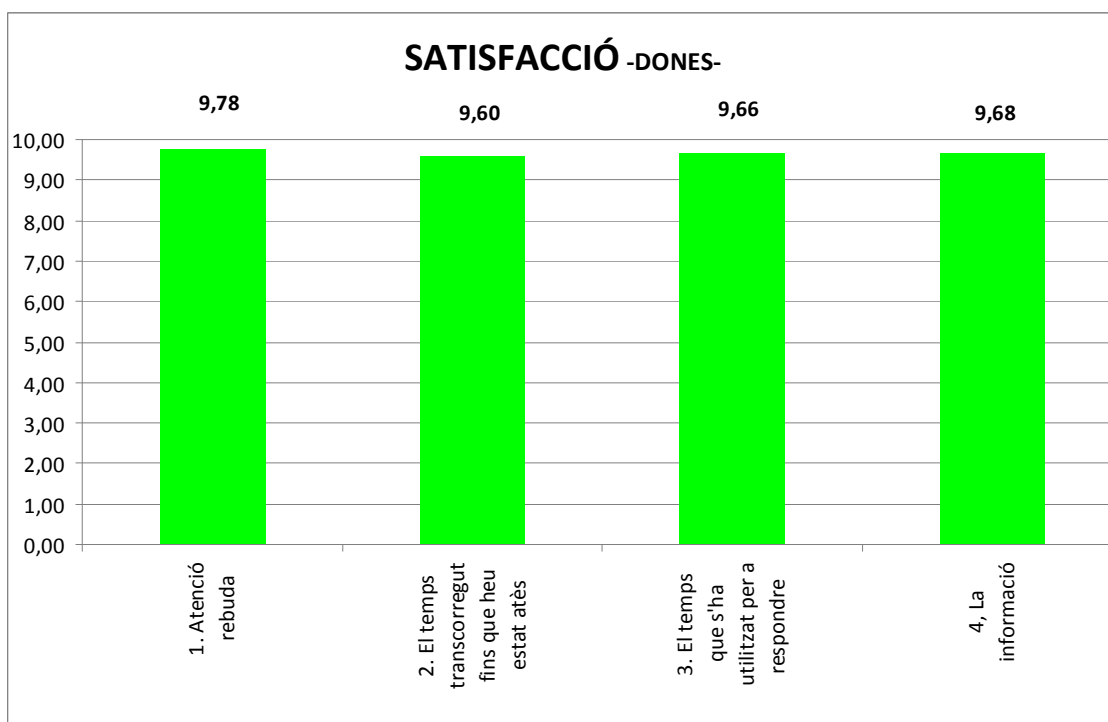


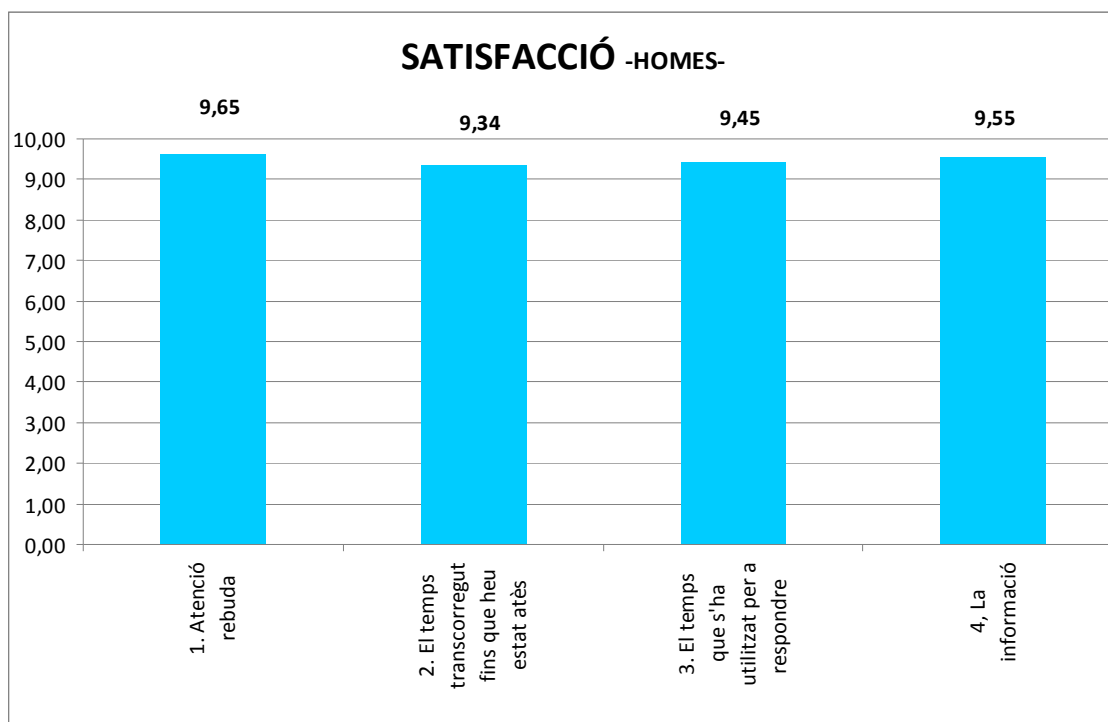
2.2.2. RECOLLIDA de satisfacció

La valoració global mitjana respecte a la satisfacció general del servei es d'un 9,62. Un 98,40% de les persones enquestades han avaluat la satisfacció amb un 8, un 9 o un 10. El que demostra que aquest servei es presta amb un alt nivell de qualitat.

Per gènere

La mitjana de satisfacció atorgada per les dones ha estat d'un 9,68. Els homes l'han avaluat amb un 9,50.



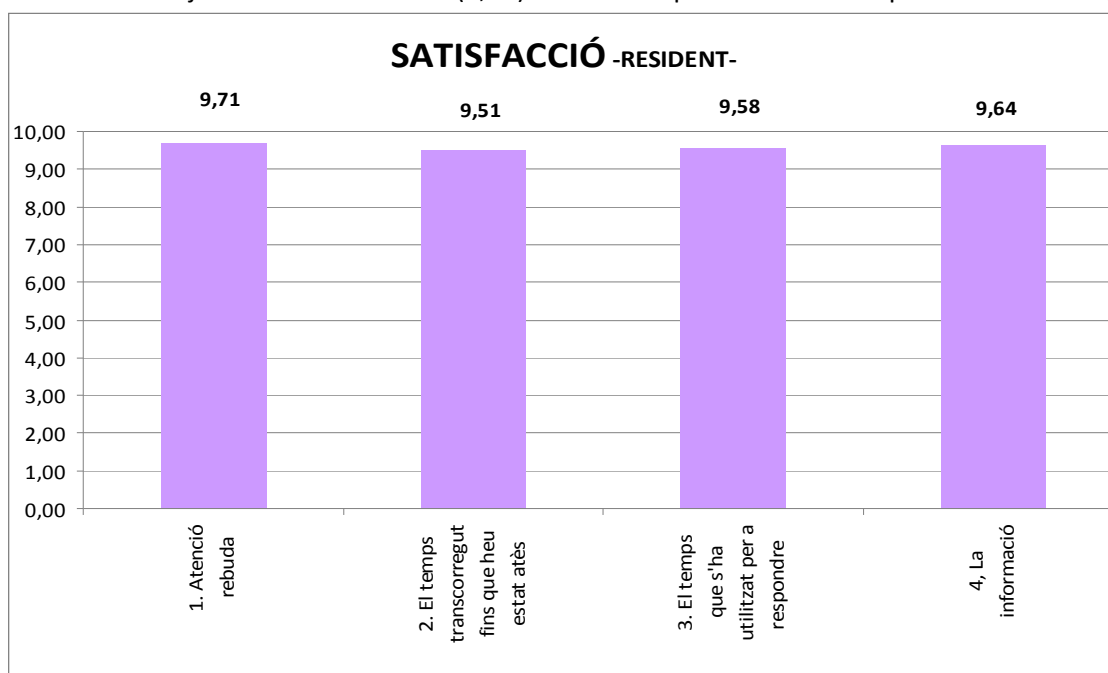


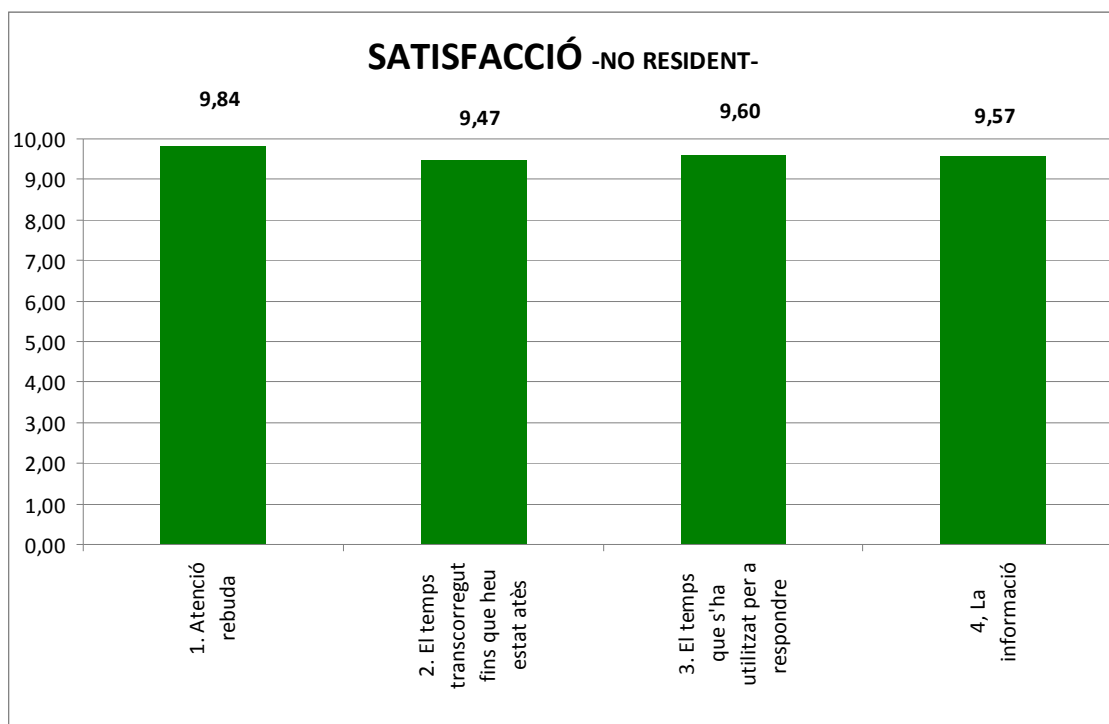
L'atenció rebuda està molt ben valorada també, la qual cosa demostra el grau de professionalitat i disposició al ciutadà del personal que atén al 010.

Tant pel que fa a les dones, com als homes, la satisfacció per l'atenció rebuda ha estat superior als altres tres ítems, la informació obtinguda i el temps transcorregut per la informació rebuda i fins a l'atenció.

Segons si la persona enquestada és resident o no

La valoració mitjana dels no residents (9,62) ha estat un poc més elevada que dels residents (9,61).

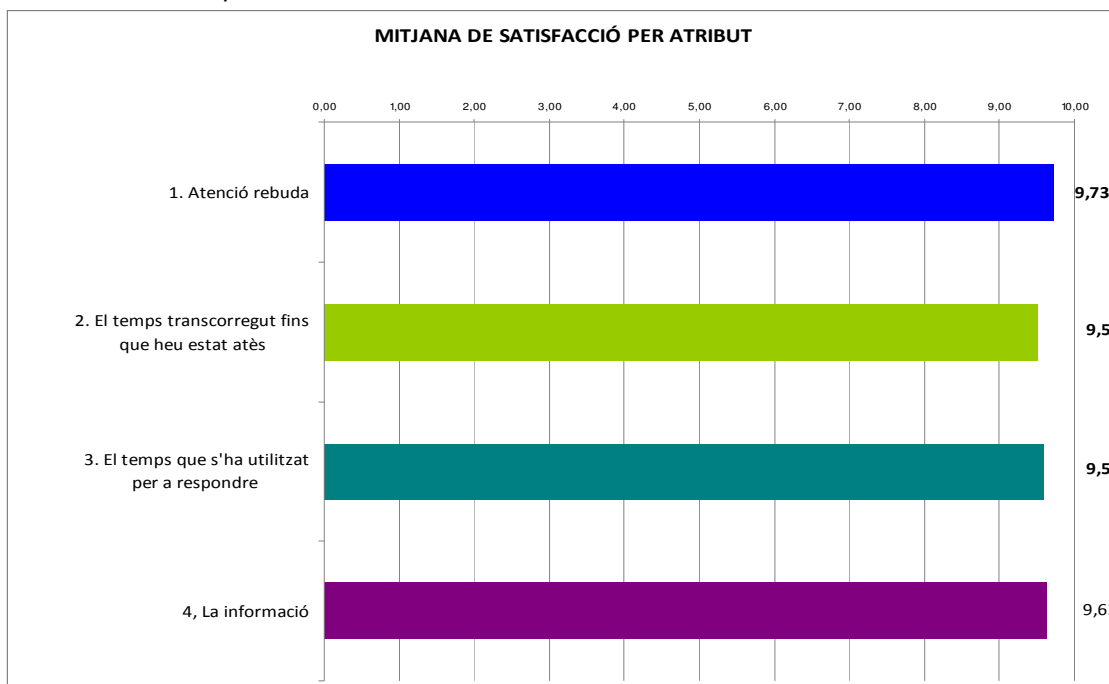




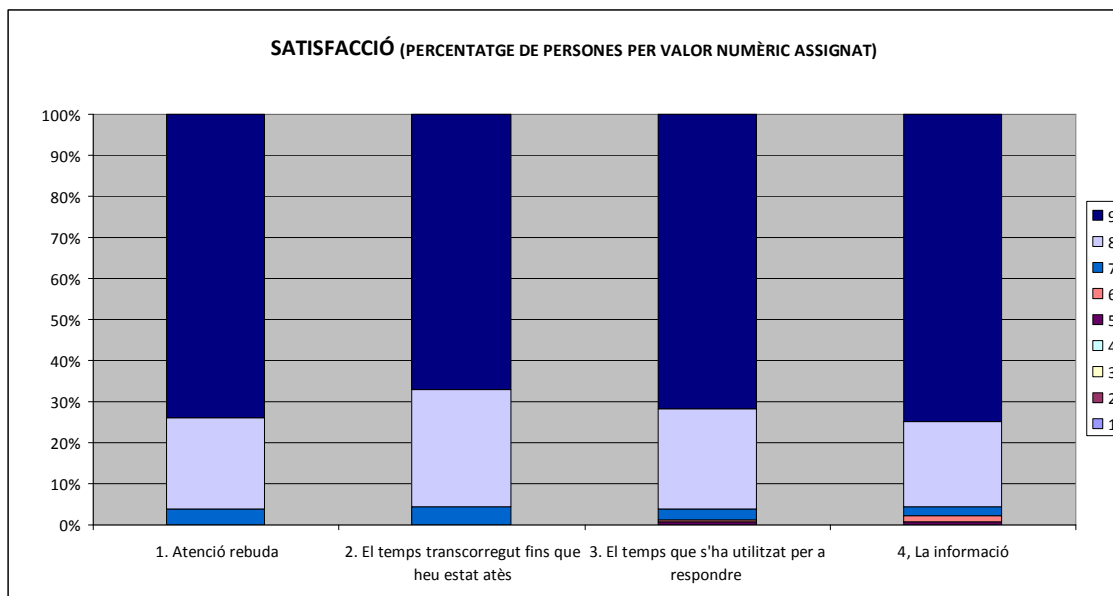
En els dos casos, tant residents com no residents, expressen la seva major satisfacció pel que fa a la informació rebuda, en canvi la menor satisfacció, també en els dos casos és pel temps d'espera fins a ser atesos.

En General

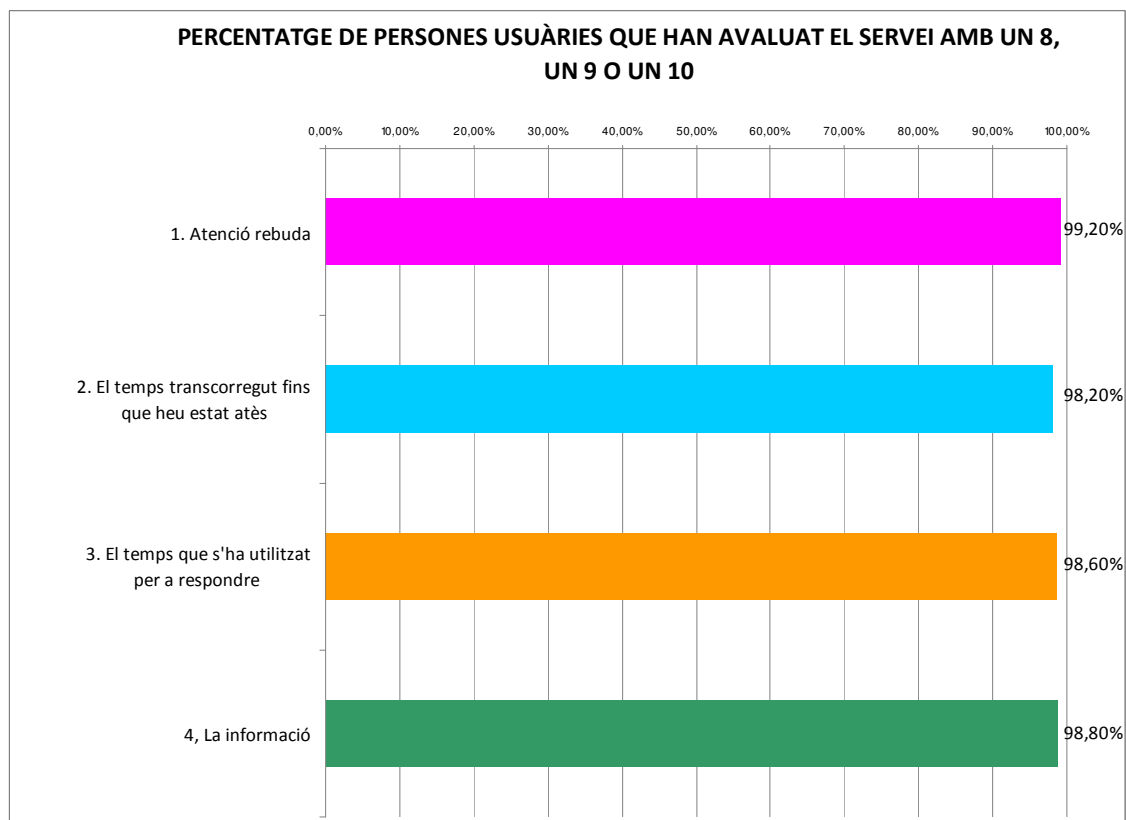
Tant utilitzant les mitjanes com els percentatges de persones que avaluen el servei amb una xifra, els resultats són molt positius.



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



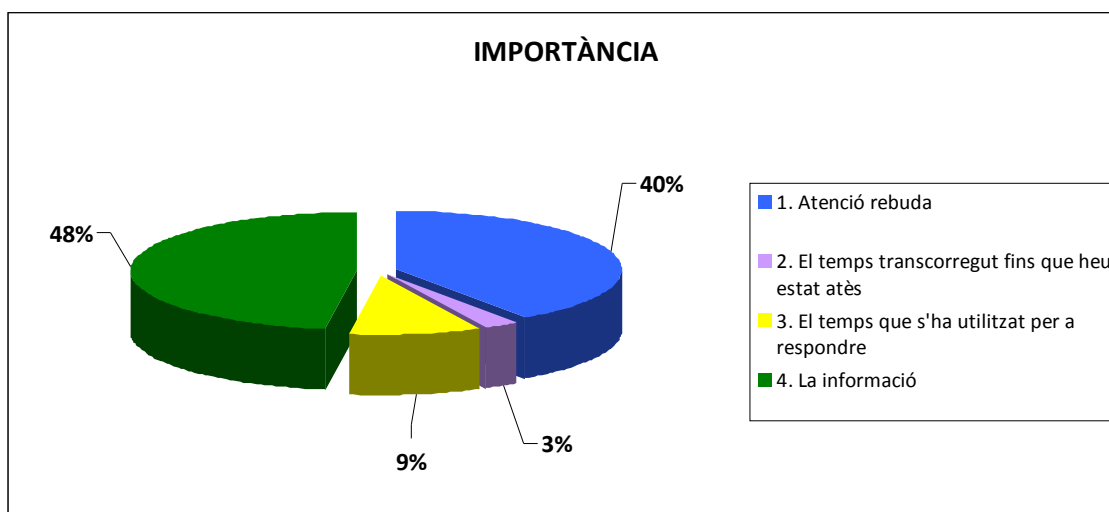
L'atenció i la informació rebuda són els dos atributs als quals se'ls ha valorat amb xifres més altes. De fet, són els que s'han valorat més vegades amb una nota d'entre 8 i 10.



Pel que fa a la valoració d'entre un 8 i un 10 de cadascun dels atributs, destaca l'atenció rebuda, que s'ha valorat amb aquestes puntuacions en un 99,20% dels casos. Seguidament, la informació rebuda ha obtingut aquestes puntuacions en els 98,80% dels casos.

Això indica un alt nivell de satisfacció, i a més, la resta d'atributs també s'han valorat entre 8 i 10 en més del 98% dels casos.

2.2.3. RECOLLIDA d'importància



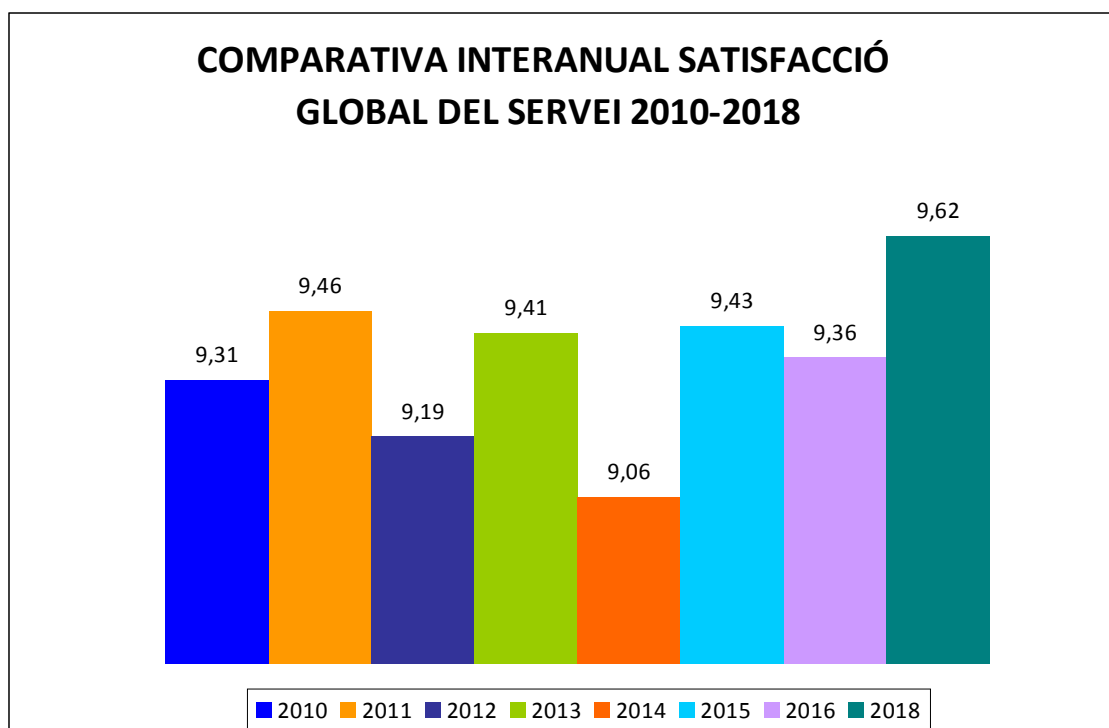
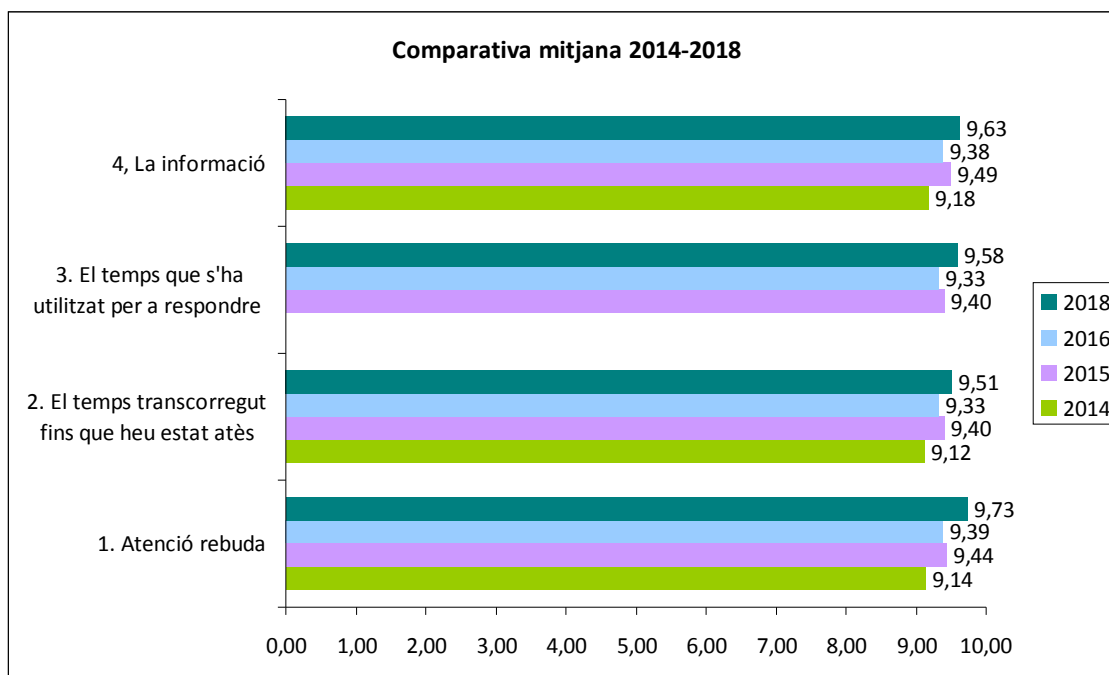
Els usuaris han considerat el més important la informació rebuda i en conseqüència, el menys important ha estat el temps d'espera per a ser atesos i el temps utilitzat en rebre la resposta.

2.2.4. COMPARATIVA DE SATISFACCIÓ I IMPORTÀNCIA

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

2.2.5. COMPARATIVA DE PERÍODES ANTERIORS

De l'anàlisi del darrer quadrienni es pot observar que el 2018 la satisfacció en tots els ítems ha estat superior a la dels altres tres anys. A continuació destaca l'any 2015 i amb valoracions un poc més baixes l'any 2016 i, finalment, l'any 2014.



En els últims 8 anys, la valoració del servei ha estat sempre superior a 9, obtenint la màxima valoració aquest any 2018, amb un 9,62, un 0,16 més que l'any 2011 i un 0,21 més que el 2015, anys amb millors resultats.

2.2.6. CONCLUSIONS

Atesos els magnífics resultats obtinguts pel servei no cal concloure res més que felicitar al servei pels bons resultats obtinguts i animar-los a seguir fent feina amb la mateixa professionalitat i bona disposició. Hem de destacar que no només la mitjana de satisfacció és molt elevada sino que un 98,40% d'usuaris han donat una valoració de 8, 9 o 10 , la qual cosa és un índex molt positiu.

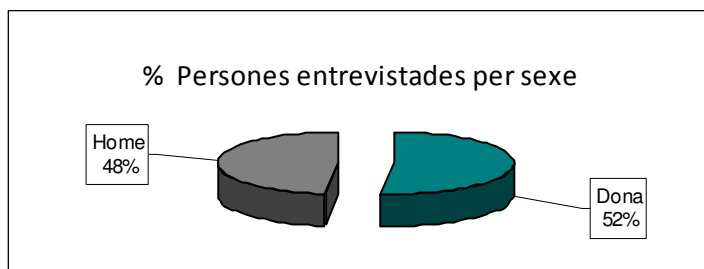
S'ha de destacar que a l'any 2018 s'ha produït una internalització del servei (abans la gestió era mixta entre funcionaris i una empresa externa) i a més a més s'ha eliminat l'atenció directa de 23h a 7h (bústia de veu i redirecció al 092 si s'escau) i amb tot això (personal nou interí + canvis als horaris del servei) no s'ha vist afectat la satisfacció a la baixa que hagués estat normal, sino que inclús a augmentat la qual cosa és per valorar especialment al personal del SAT, el qual s'esforça en donar una atenció i informació molt més detallada i personalitzada i no només agafar la cridada i gestionar-la ràpidament. Tot això ha revertit en una millor qualitat de servei.

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

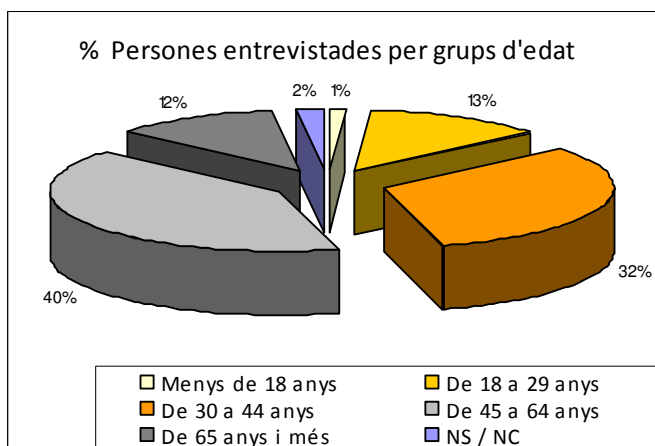
L'enquesta (annex 4) s'envia en un enllaç a la resposta al correu electrònic que el ciutadà ens tramet. L'han contestada **460 persones**.

2.3.1. Dades sociodemogràfiques

La distribució per sexe és equitativa.



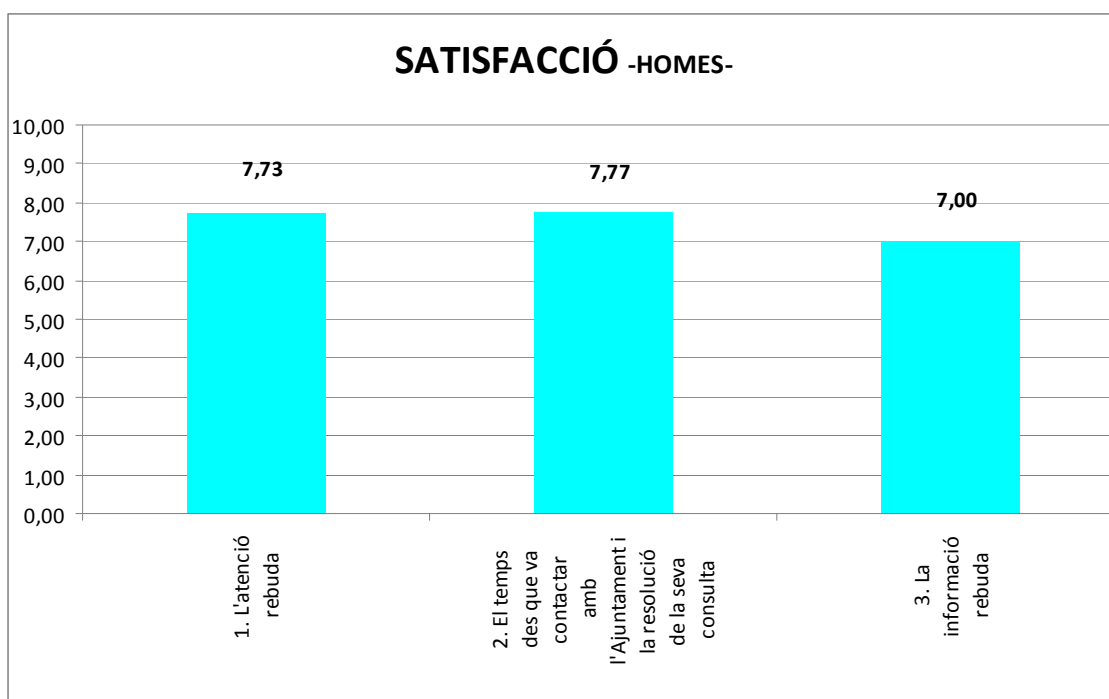
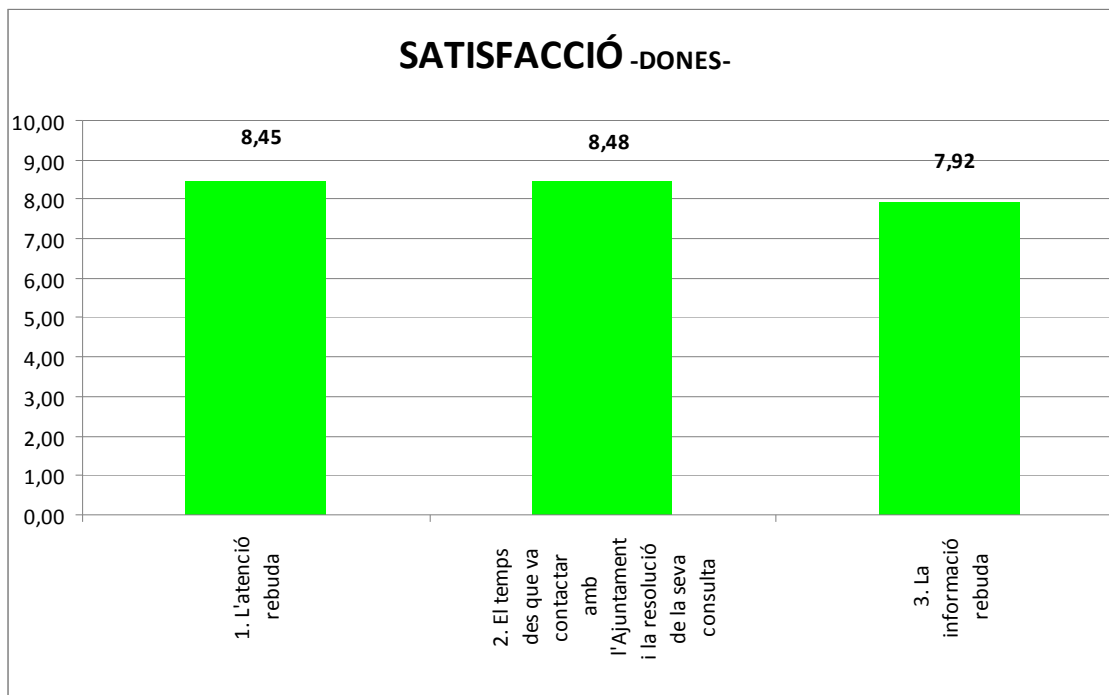
Quant a l'edat, la majoria són persones de 45 a 64 anys i de 30 a 44.



2.3.2. Recollida de satisfacció

Per sexe

La mitjana de satisfacció atorgada per sexe ha estat superior per part de les dones, amb una mitjana de 8,28, mentre que els homes han avaluat el servei amb un 7,50.



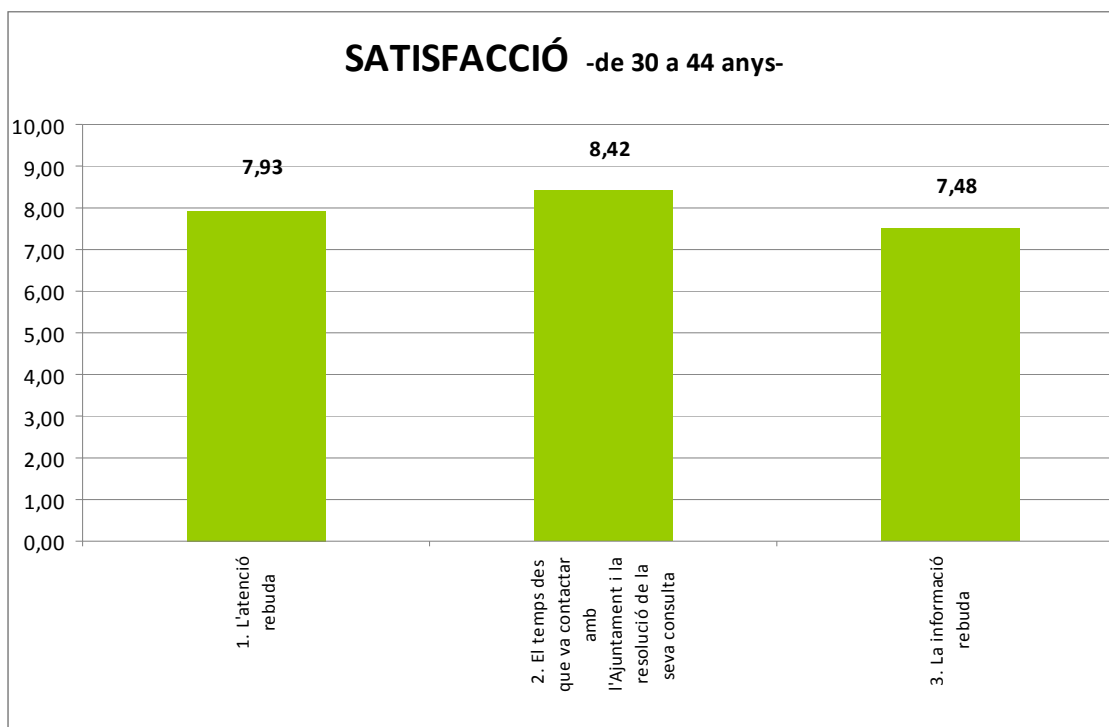
Tant els homes com les dones han valorat sobretot el temps emprat i en segon lloc l'atenció rebuda. El menys valorat és la informació rebuda, la qual cosa pot estar relacionada amb que no sempre es reb una resposta en el sentit desitjat.

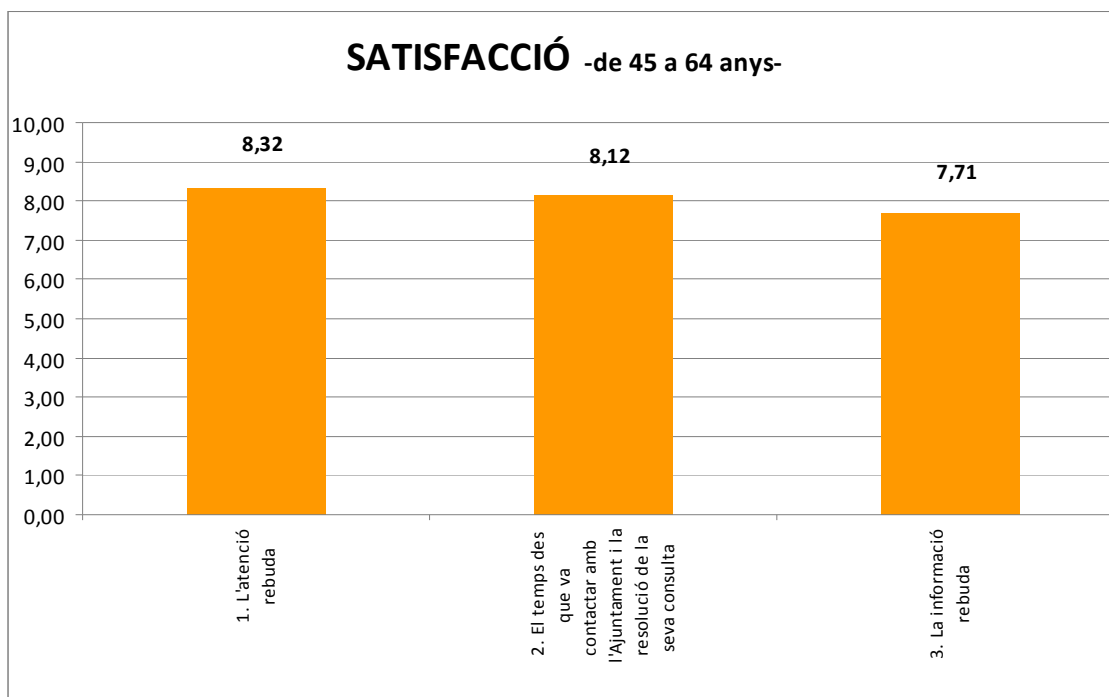
Per edat

La mitjana de satisfacció per edat es pot veure a continuació, destacant com a grup més crític els de 65 anys i més.

	1. L'atenció rebuda	2. El temps des que va contactar amb l'Ajuntament i la resolució de la seva consulta	3. La informació rebuda	MITJANA
Menys de 18 anys	10,00	10,00	10,00	10,00
De 18 a 29 anys	8,53	8,33	7,45	8,10
De 30 a 44 anys	7,93	8,42	7,48	7,94
De 45 a 64 anys	8,32	8,12	7,71	8,05
De 65 anys i més	7,96	7,62	7,06	7,55

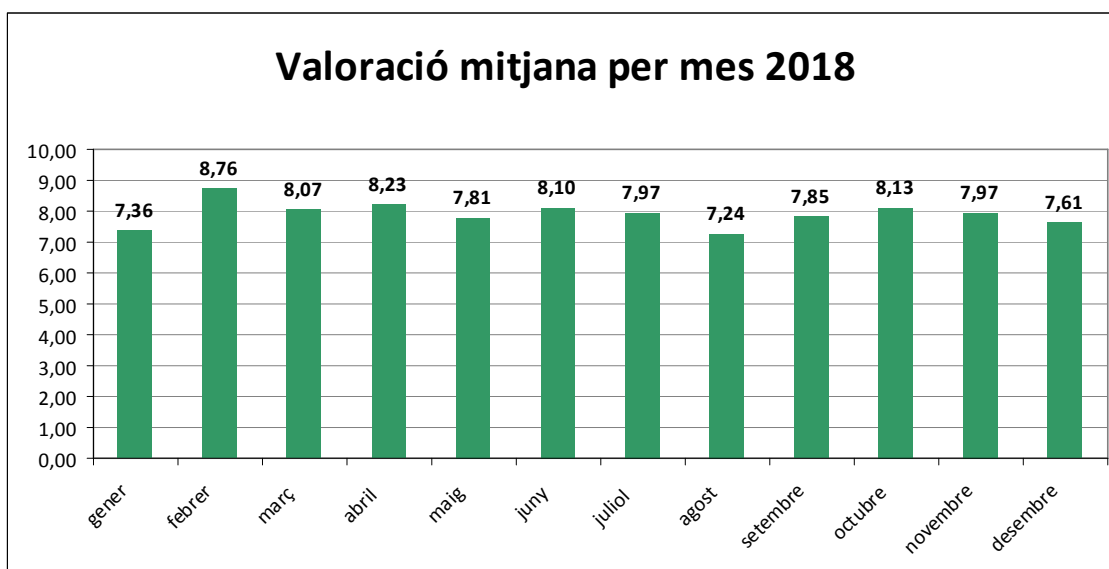
A continuació es presenten els resultats corresponents als grups d'edat que més han emplenat l'enquesta.





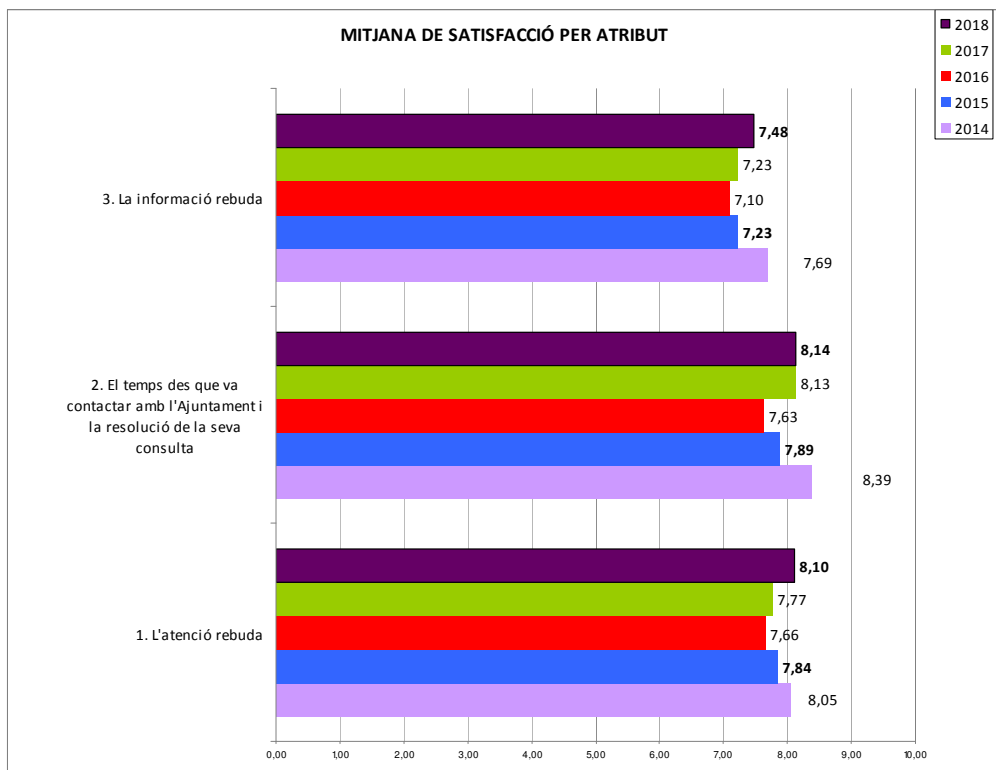
Per data

Al següent gràfic es pot veure com els mesos de gener i agost són els que tenen una valoració mitjana més baixa, el motiu pot ser que el personal està el 50% de vacances i si hi ha qualche baixa o indisposició afecta al servei o be perquè no es troba sempre al personal dels negociats competents que donen la informació sol.licitada.

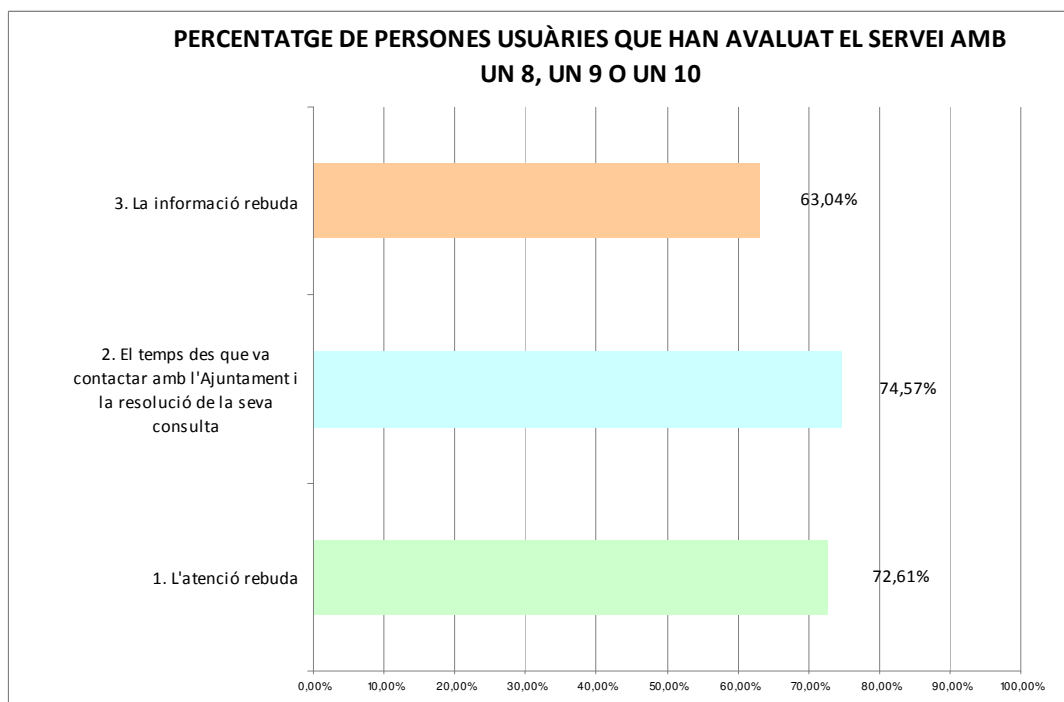


En general

La valoració global és de 8,14 punts damunt 10.

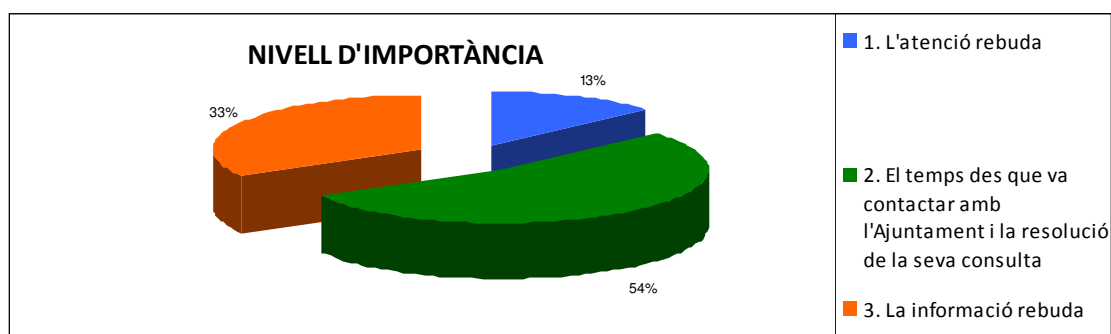


Si tenim en compte les valoracions de 8, 9 i 10, indicadors de la bona qualitat d'un servei, podem observar que en tots els casos més d'un 50% de les persones usuàries han valorat cadascun dels atributs amb 8, un 9 o un 10.



2.3.3. Recollida d'importància

229 persones han contestat la qüestió relativa a la importància.



Una vegada més, moltes persones han insistit en que volien avaluar la resposta de les consultes, altres voldrien emplenar l'enquesta una vegada que hagi finalitzat el procés i un parell de persones han demanat que es pugui avaluar la claredat de la resposta.

2.3.4. Observacions

1. *M'han derivat al servei de patronat però ja han rebut la meua queixa per altre banda i no donen ni resposta ni solució... ningú arregla res*
2. *De res serveix una disculpa si no es solucionen les coses, han passat dies i segueixen sense arreglar els tràmits electrònics del ajuntament*
3. *Tal vegada no resolde únicament la consulta si no ampliar la informació sobre el tràmit que genera el dubte*
4. *Apuest Ajuntament es molt gran i l'atenció, va estar top d'una. Gracies*
5. *No*
6. *Que la resposta sigui ràpida Es molt important perquè es veu que ho tenen en compte. Ara només falta que a on han derivat la queixa també actuïn ràpidament. Gracies*
7. *Per correu bé, però la gestió real, no és correcta, en comptes de 3 mesos anam per quasi 4 mesos.*
8. *En aquest cas, faltaria la resposta del departament corresponent.*
9. *Espero que pronto se puedan ver los resultados.*
10. *Encara no se si está resolta*
11. *Es podria enviar sol·licitud informació directament al departamento adient*
12. *Mai he rebut una resposta per email diguent que s'ha solucionat una incidència.*
13. *Per els usuaris que no es poden desplaçar a les oficines es de vital importancia que el servei funciona correctament i les incidencias es puguin solucionar amb rapidessa.*
14. *Com s'ha de valorar el servei si només s'ha enviat un correu i s'ha respost? Això és el mínim. Altra cosa seria la pregunta: "Trobau que aquest servei pot esser útil, ja que moltes persones utilitzen el correu per agilitar les qüestions?"*
15. *Amb ànim de millorar i mai d'ofendre, s'hauria de revisar la redacció. I jo no demanava un telèfon que puc trobar a google, sino que se traslladés la petició d'informació a l'òrgan/organs competens i que m'enviassin resposta per mails, que podria incloure links, o fins i tot dir que no hi havia res.*
16. *Seria interessant tenir una resposta quan s'hagi posat remei a la qüestió plantejada, ja que jo he rebut contesta al meu avís, indicant que es trasllada el tema als responsables de parcs i jardins, però desconec si aquesta secció ho ha resolt i com. Moltes gràcies per permetre donar el meu punt de vista. Pens que tots feim Ciutat.*
17. *Molt agraïda per la gestió*
18. *Encara no m'han trobat una solució*
19. *Ahir ningú va saber informar sobre l'ssumpte*
20. *de moment agrait per l'atenció*
21. *L'únic que m'ha faltat ha estat la informació de a ón he d'escriure ara (perquè no era la direcció de email correcta).*

22. *We would like the service to be more tourist and English friendly.*
23. *No puc estar gaire satisfet si senzillament m'informen que han passat la meva consulta a un altre servei. Estaria satisfet si haguessin contestat la meva consulta.*
24. *He reclamado 2 veces y no me responden.*
25. *l'opció de sexe binari és deficient*
26. *Esta muy bien que respondan a las cuestiones, otra cosa es que el ayuntamiento tenga un servicio como el de certificados de residente inoperativo durante días y se vea como algo normal.*
27. *Da muchos errores la web del ayuntamiento*
28. *esta valoración debería ser al terminar el proceso, no al comienzo.*
29. *EL SERVICIO VIA TELEMATICA ES UNA BUENA OPCIÓN SIEMPRE QUE SEA EFECTIVO*
30. *Seria bueno recibir alguna contestacion o aviso del correcto recibimiento de email con la peticion y el plazo de resolucion.*
31. *Rapidez*
32. *Necesitaba el certificado con urgencia y la respuesta al correo electrónico llegó tarde. Este sistema de obtención del certificado de residencia debería estar depuradísimo y no dar siempre problemas. Casi cada vez que lo he necesitado he tenido problemas y eso que no viajo mucho...*
33. *El problema se resolvió muy rápido. ¡Muchas gracias!*
34. *no gracias*
35. *Tener una APP para facilitar obtener nuestro datos ya sean certificados de residencia o demas*
36. *La atención ha sido muy buena, ojalá la solución del problema sea igual de rápida*
37. *La web esta demasiado sobrecargada, difícil encontrar todos los requerimientos*
38. *Estoy muy contenta de que se haya implantado este servicio. Muy útil para los que por cuestiones laborales o personales no podemos acudir personalmente*
39. *Gratamente sorprendido por la calidad del servicio pero pendiente a la solución final por parte del área de IBI*
40. *No, gracias*
41. *la página web le faltaría a mi parecer un enlace dentro de la explicación para encontrar las páginas que necesitamos y no sabemos ver ya que es muy amplia la información de la página del Ayto.*
42. *Me gustaría saber que obras de reparación hacen en Palma cada mes*
43. *Espero que el pequeño arreglo de la acera se realice lo más pronto posible.*
44. *Espero tener asesoria de disciplina urbanistica*
45. *La respuesta a mi e-mail ha sido magnífica; espero que la solución también.*
46. *Más implicación y soluciones o alternativas. Propuestas. Imaginación.*
47. *en el 1º mensaje ya pregunte las tres cosas que necesitaba saber, y he tenido que enviar 2 emails más, dudo que leyeran mi primer mensaje, ya que solo me pasaron un enlace. no me explico ni cual era la referencia, ni si ponía la quantia con o sin descuento.*
48. *En 10 días veré si se han solucionado las quejas remitidas o por el contrario todo sigue igual, en este momento es cuando se puede valorar el servicio en su globalidad*
49. *Las deficiencias que existen en la ciudad se eternizan.De hecho en estos tres años no han resuelto ni una sola de mis peticiones:quitar las hierbas de las aceras,arreglar los miles de alcorques reventados,las aceras agrietadas,los parques y parterres sin flores,el adcentamiento del frontal del Palacio de Congresos,los eternizados hierbajos de la curva de Porto Pí y de TODA la mediana del Paseo Marítimo....*
50. *Aunque es de agradecer, no tiene mérito la agilidad de un servicio informático hoy en día. Lo importante es que se den soluciones a los problemas planteados por el ciudadano.*
51. *DEBERIAN AVISAR DE QUE EL SERVICIO SE HA REALIZADO.*
52. *De nada sirve una rápida respuesta electrónica si los problemas no se solucionan*
53. *Tendrian que actuar en plazo max d 7 dias*
54. *Rápida respuesta pero carente de información*
55. *LA AGILIDAD A LA RESOLUCION EXCEPCIONAL*
56. *Comodidad y eficacia del servicio.*
57. *No me han dado solución ni fechas previstas del asfaltado*
58. *Me gustaría que se valorara mi peticion*
59. *Falta de respuesta desde Parques i Jardines.*
60. *He descubierto que el error era mío, estaba poniendo mal la fecha de nacimiento.*
61. *la poca comunicació interior que tiene el ayuntamiento, con la agencia tributaria.La falta de aclaración del tema al contribuyente enviándolo de un lugar a otro.*
62. *que revisen y mejoren la web urgente.*

63. *Mis mejores deseos para este Ayuntamiento y su equipo de trabajo para que se avance a mejor.*
64. *Parece que no se han molestado en leer mi pregunta*
65. *Insisto en que no han resuelto nada.*
66. *El servicio de contestación ha sido rápido, sin embargo el trámite no se ha finalizado.*
67. *Falta un documento conforme se ha recibido el escrito, el número de entrada del documento.*
68. *En este caso espero a la respuesta final porque mi pregunta está derivado al encargado.*
69. *Creo que la respuesta es incorrecta y es responsabilidad del Ayuntamiento no de la EMT*
70. *que se solucione realmente no quede solo en rápida respuesta online*
71. *No habido ejecución de la reparación*
72. *Sería interesante que ustedes transmitieran al organismo pertinente la información solicitada a fin de evitar tantos trámites burocráticos.*
73. *Preferiría una llamada que no una respuesta automática.*
74. *El servicio de recogida en el Ayuntamiento es esporádico es malísimo, según muchos usuarios de este pueblo, por favor, pregunten a sus habitantes.*
75. *Que hacen ustedes con las Normativas, de que sirven si no ejecutan, desde luego es la mejor fórmula para no votar a ninguno de los partidos que gobiernan este Ayuntamiento.*
76. *Aún no se ha resuelto mi consulta. Sólo se ha trasladado a otro departamento.*
77. *Es muy importante saber aceptar que los ordenadores TAMBIÉN tienen averías.*
78. *El problema informático denunciado se ha solucionado en 1 hora, después de más de 24 horas de servicio INEXISTENTE.*
79. *Sí, la ilegalidad que comete el Ayuntamiento de Palma en cuanto a la exención del IVA en gente con discapacidad y la falta de diligencia y conocimientos de sus funcionarios al respecto del mismo*
80. *Debe más facilidades para la tramitación online*
81. *Ojalá se solucionara*
82. *No se responde con la misma agilidad a una pregunta sobre la respuesta*
83. *Quiero recibir mi certificado por correo en pdf si puede ser posible*
84. *Mi queja, la han remitido al departamento de cultura*
La eficacia obviamente la valoraré, según los resultados obtenidos:
Que las películas en catalán sean subtituladas en castellano, idioma que todos los asistentes entendemos
Muchas gracias
85. *Si no tengo firma digital, no me puedo quejar*
86. *la respuesta recibida corresponde al envío de mi consulta a otro departamento.*
87. *Que es muy urgente.*
88. *Estoy esperando la respuesta.*
89. *Se me traslada la pregunta al departamento de calidad con carácter de queja, está claro que no se ha leído mi mensaje, además mandan a rellenar un formulario cuando mi pregunta aún no ha sido contestada*
90. *Han sido muy rápidos*
91. *El servicio en la India o Angola o Ecuador es bastante mejor*
92. *que todo sigue igual de mal*
93. *Respecto a la valoración antes dada*
94. *Falta de interés en solucionar los problemas de los ciudadanos especialmente desde Parques y jardines*
95. *Han respondido muy rápido, a ver si se soluciona igual de rápido.*
96. *Nunca pude ingresar una instancia por vía telemática en dos años, siempre acabo llevándola personalmente y eso termina lógicamente disgustando a cualquiera.*
97. *El ciudadano se pone en contacto con Vds., para que den soluciones dentro de los ámbitos locales y las empresas que trabajan para el organismo y no delegar o facilitar los teléfonos de las empresas (ya lo hacen las empresas de información telefónica) para que lo hagan los ciudadanos. Encuentren las soluciones que le proponen los ciudadanos y viceversa*
98. *Esperemos que la respuesta del Departamento específico al cual lo han derivado sea tan eficaz.*
99. *todo perfecto*
100. *atención muy correcta*
101. *Este servicio al ciudadano me parece bueno, ahora queda por ver si se gestiona la solicitud o simplemente es una buena respuesta al mail y se queda sin resolver el problema*
102. *No saben nada de los servicios*
103. *No*
104. *Agradezco la rapidez de la respuesta, y espero también pronta solución*

105. *No se puede permitir que por mucho permiso de obra, anarguen la convivencia en su propio domicilio*
106. *La respuesta al mail, perfecta , la solución al problema dudosa*
107. *No se responde, se limitan a decir que mi petición va a ser tramitada y lo que yo solicito es una respuesta clara.*
108. *Tener más adelante noticias sobre la gestión que se han comprometido a hacer con el propietario del solar*
109. *Seguir en esta linea*
110. *todo bien*
111. *Quedamos en espera del departamento de tarjeta ciudadana*
112. *Ja que he fet la pregunta en català, tenc dret a rebre la resposta en el mateix idioma.*
113. *todo muy bien*
114. *no nada*
115. *La incidencia no ha quedado resuelta. Considero que el servicio de la sede electrónica debería tener un contacto en una zona visible de la web. Así se podría contactar directamente sin tener que hacer este paso intermedio, disminuyendo los tiempos de resolución.*
116. *No hace ni 24 horas que hice la consulta y todavía no me han contestado, así que la mayoría de cuestiones no las puedo valorar*
117. *Se agradece la contestación, aunque a veces resulte únicamente para saber que se ha recibido y que se pone en marcha*
118. *Muchas gracias*
119. *Muy insatisfecho deberían arreglar la pgina web en la parte de los certificados de residencia y llevo como 24 h intentando sacar un misero certificado y nada*
120. *Nadie me ha respondido a mi pregunta*
121. *AÚN NO HE RECIBIDO RESPUESTA. DEL CORREO SI*
122. *Muy agradecido por la rapidez y la nitidez de la información*
123. *Espero entonces la respuesta de emaya*
124. *Respuesta rápida pero no sé acerca de más porque ha ido a otro departamento.*
125. *Todo ha estado impecable*
126. *Espero que el departamento correarlo haga igual al menos*
127. *Atención rápida y eficiente*
128. *Response en Inglis*
129. *Deberían hacer más fácil la pagina web*
130. *Una repuesta más detallada : mi correo ha sido desviado al servicio mercado ?*
131. *No gracias*
132. *Que después de años denunciado, la suciedad y plagas y nadie hace nada*
133. *NADA QUE AÑADIR*
134. *Todo bien*
135. *He tenido que hacer la reclamacion dos veces , lo arreglaron dos dias y volvio a fallar*
136. *Nesesito en recibo del último IBI de Palma que ya está abonada. Gracias.*
137. *NO.SI LO ARREGLAN RAPIDO SERA ESTUPENDO ESTE SERVICIO*
138. *La resolución de la consulta no pude limitarse a trasladas la reclamación a otro departamento. Espero una respuesta CONTUNDENTE, por parte del Ajuntament. los impuestos se pagan a este, no a EMAYA. Insisto en que no soy residente el Palma, pero Establiments es muy importante para mí, fue mi primer contacto con Mallorca y sus gentes, hace ya algunos años (1978). Me causaría decepción, estar interaccionando con una máquina, espero y deseo que tras esto, haya, al menos, una persona. Gracias*
139. *Cuando el protocolo sustituye al sentido común no se resuelven los problemas "derivando" si no se sigue la efectividad de esta "derivación"*
140. *Gracias*
141. *Sólo me han enviado un mensaje automático así que no puedo estar muy contenta con su servicio*
142. *Deberían tener una página de quejas o sugerencias más facul de cumplimentar y más sencilla de enviar. Más rápida y ágil.*
143. *Escribí en catalán y me contestaron en castellano. A mi personalmente no me importa pero podría molestar.*
144. *Why not in English*
145. *He tenido que llamar otra vez para ser atendida y el dpto de jardines y parques no me ha solucionado el problema. Deje el teléfono de contacto al encargado Sr Ángel para hablar con él pero no me devuelve la llamada.*
146. *No recibí contestación.*

147. Los operarios que se encargan de las plagas me comentaron que pasan cada 3 meses.Lo cual nos produce tranquilidad.

148. La consulta no ha acabado de resolverse sólo se ha reenviado a los servicios informáticos.

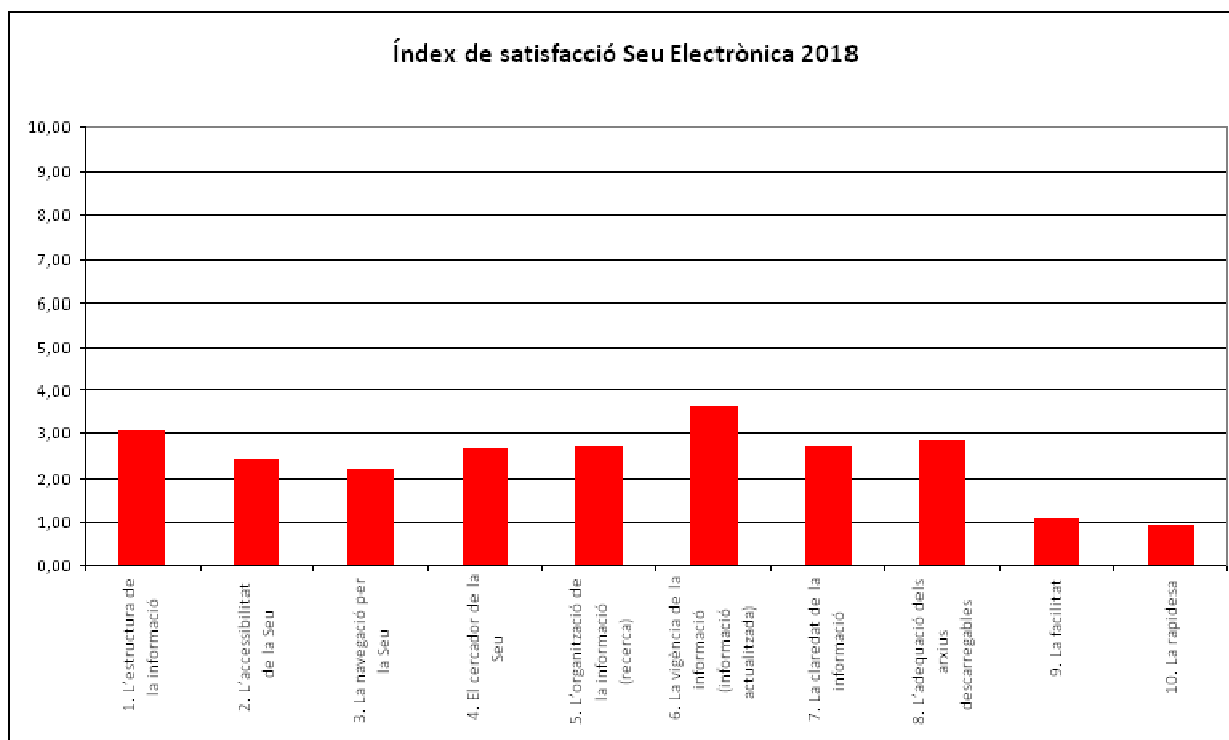
2.3.5. Conclusions

Si tenim en compte que la contestació del correu electrònic fa uns anys no era una tasca del SAT, però que es va considerar incloure-ho perquè de fet es feia i suposava un servei més complet. I que, a més a més, es va posar un termini de resposta (a un 95% dels casos es respon el mateix dia o següent laborable), crec que només podem donar l'enhorabona al servei pels bons resultats, quan en molts de casos la resposta del contingut s'ha de demanar a altres serveis municipals o derivar la consulta.

2.4. AVALUACIÓ DE LA SEU ELECTRÒNICA

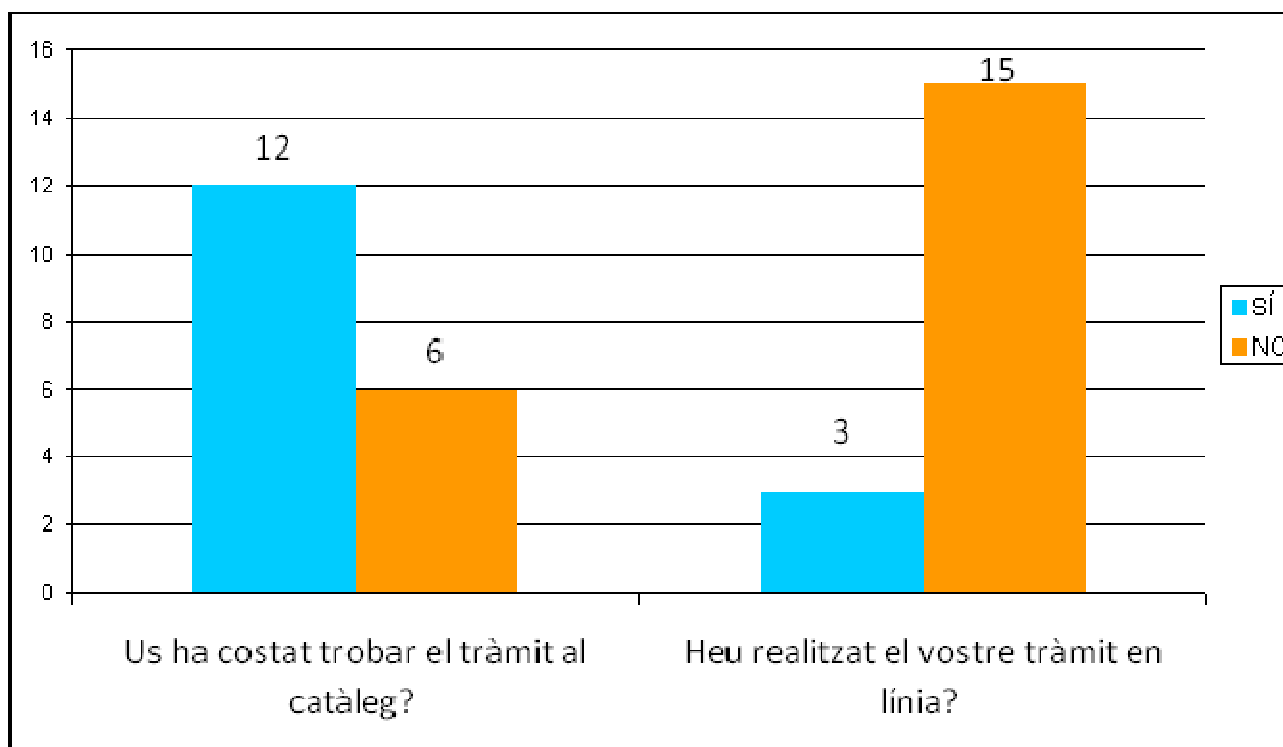
PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS

A l'any 2018, hem rebut 55 respostes a l'enquesta (tan sols 23 enquestes amb valoracions numèriques)



Quant a l'atribut que es considera més important 12 persones han contestat "que funcioni", que no es demana.

A les qüestions obertes han contestat:



Els comentaris que han afegit:

-He intentat treure el meu certificat de resident pero no no hi ha hagut manera. Demà el necessit i no puc anar presencialmente porque trebal cada día fins a les 19:00. He cridat al 010 i l'unica sol.locuio que he obtingut es que hi ha dues oficines obertes fins a les 17:00. Finalmente demà hauré de presentar-me sense el certificat i si m'el demanen ja veurem que feim

-La majoria de vegades no funciona

-El certificat de residència per la meva filla es urgent ja que ha de anar a competir a Eivisa

-Molt sovint els tramits no es poden fer per problemes d'accès amb DNI-E

-no es pot treure telemàticament el certificat de residència , un greuje per als ciutadans que no poden venir a l'ajuntament presencialment

-He intentado hacer desde Barcelona mi certificado de residente en Palma. Se puede hacer usando los datos de la tarjeta ciudadana. Es necesario poner en la casilla designada con el rótulo "usuario" el numero de mi tarjeta ciudadana y en la casilla de "contraseña" la fecha de nacimiento. Ponen un ejemplo para hacerlo mas didáctico, pero con 2 formatos diferentes: "dia/mes/año" y tambien "año/mes/dia. El resultado es que no lo he conseguido. Yo paso largas temporadas en Barcelona y la politica de los certificados para viajar es muy cambiante de tal manera que nos vemos obligados a estar en continua alerta. Ademas ahora llevaba tiempo en especificamente te advertian de que con el DNI digitalizado no era necesario llevar en dichoso certificado. pero hoy al sacarme el billete de evion me dicen que tengo que llevarlo. En fin, me parece un desbarajuste descomunial y si encima no consigues hacertelo....

-Funciona molt malament. No es pot treure certificat de resident. Ho he provat a differents ordinadors. Molt malament

-LA INTERFAZ MUY LIANTE

-un embolicament total

-Mejorar el servicio

-Vivo enfrente de xxxt. Se vendió a una promotora y no hay manera de conocer el plan urbanístico. Sería una decepción que un gobierno de izquierdas, al que voto, permitiera la construcción de más de 3 alturas, que son las permitidas hasta hace poco en calles como xxxx, que es muy estrecha.

-Els tràmits i gestions que oferten online mai funcionen, me pareix que l'ajuntament enganya a la població diguent que tenim una serie de drets i serveis online a la nostra má i personalment mai he tramitar ni tan sols accedir a la plataforma de forma segura i exitosa.

-No funciona correctamente, tres días para sacar un certificado de residente para viajar y siempre está desconectado temporalmente!!

Es algo básico para que lo tengan fuera de servicio.

-LA SEU ELECTRONICA ES UN VERDADERO DESASTRE. AUNQUE NI SIQUIERA DEIS LA OPCION A OPINAR SOBRE ELLO CAMBIANDO LAS PANTALLAS PARA QUE NO PODAMOS OPINAR

-dona sempre error

-De la seu electrònica del Ajuntament de Palma, opín que funciona quan vol. Treure es certificat de residència amb sa targeta ciutadana,és una aventura de resultat incert. Una dels avantatges de les seus telemàtiques es la possibilitat d'usar-les a qualsevol moment i, o jo tenc mala sort, o mai la solc aconseguir al primer intent. Esperem que demà funcioni...

-deben cambiar la forma de obtenerlo a través de internet

-Resulta imposible treure el certificat de resident per viajar

-Es triste gastarse un pastizal en paginas web que luego NO FUNCIONAN BIEN, llevo una semana intentando obtener un certificado de residencia con el DNIe y el enlace no funciona.

-ES INEFICAZ TOTALMENT I UNA ESTAFA AL CIUTADÀ, PERQUE EN EL MOMENT QUE VAS A TREURE UN CERTIFICAT A HORES HABILS I ET DIU SERVIDOR NO DISPONIBLE, DEMOSTRA QUE UN SERVEI QUE NO ES EFICAZ I UN FIASCO

-sigue igual de mal

-Seria mucho pedir que también se pusieran en castellano?

-Per exemple: on estan els edictes de la informació pública que es cerca?

-las citas previas para empaadronamiento son un calvario

-NO DISPONGO DE TARJETA CIUDADANA Y NO PUEDO ACCEDER A OBTENER EL CERTIFICADO DE RESIDENCIA ESTO ES UNA MIERDA

-no es posible acceder a solicitar certificado de residencia

-No puedo ver donde pner una solicitud generica, para multas incorrectas

-No estaría mal que demostraran su aptitud, creo que es la única sede electrónica de una institución española que no me funciona con el certificado digital. Y no avisa de nada. lo dicho: una maravilla de servicio... si funcionara...

-Las sedes electrónicas están muy bien. Siempre que funcionen perfectamente. Y sobre todo teniendo en cuenta que todos absolutamente todos los ciudadanos sepan y puedan acceder. Lo cual dudo mucho que sea un éxito. Yo no puedo sacar mis recibos para pagar este año, no hay manera. Ya me dirán ustedes lo bien que va. aH y suponiendo que tengan unos técnicos estupendos, que esta es otra. No nos engañemos las nuevas tecnologías dejan mucho que desear aún, sobre todo porque el soporte técnico no es perfecto. Entonces no se le puede exigir al ciudadano que colabore.

Conclusions

És evident que l'Ajuntament de Palma en temes d'Administració Electrònica encara té molt a fer i per això surten els resultats tan deficients.

Es va aprovar una fulla de ruta per implantar l'Administració Electrònica a l'Ajuntament de Palma i actualment està en procés de licitació un contracte d'assistència per desenvolupar-la juntament amb la creada OTAE (Oficina Tècnica per la Administració Electrònica).

Tot això, juntament amb la immediata adjudicació del contracte de serveis tecnològics del IMI, esperem que dugui avanços en aquest aspecte.

2.5. AVALUACIÓ DE LA TARGETA CIUTADANA

2.5.1 GRUP FOCAL MUNICIPIS AMB CONVENI

Dins el context del desenvolupament de la Carta de compromisos d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma, complint el requisit d'escoltar la veu del client s'ha elaborat el present estudi de recollida de necessitats, expectatives i satisfacció. En concret, s'ha desenvolupat un grup focal amb l'objectiu de recollir la percepció dels municipis que han signat un conveni amb l'Ajuntament de Palma en matèria de utilització de la Targeta Ciutadana.

Aquest tipus d'estudi ens dona la informació sobre la percepció dels usuaris (client, intern i/o extern). Aquesta recollida qualitativa, s'analitza conjuntament amb els altres indicadors del servei i, si s'hi detecten mancances, s'han de prendre les decisions oportunes sobre la implantació d'accions de millora al servei.

El grup focal es va desenvolupar el 12 de desembre. Els grups focals es realitzen normalment amb una mostra aleatòria representativa de usuaris del servei, que oscil·la entre 5 i 8 persones. Al nostre cas, al grup focal es varen convocar 5 dels municipis amb més usuaris de targeta ciutadana (Alcúdia, Calvià, Marratxí, Lloseta i Binissalem). Es va realitzar amb 4 persones representants de municipis ja que Marratxí no va poder acudir finalment.

El debat va seguir l'eina de feina elaborada, encara que va ser obert i es varen parlar d'altres punts com es pot observar a continuació.

Fortaleses del servei:

Totes les persones participants varen estar d'acord en que la principal fortalesa del servei són les persones que fan feina a la unitat administrativa de targeta ciutadana, per la seva amabilitat, disponibilitat i capacitat de resolució dels dubtes. Així mateix s'ha destacat tant la rapidesa de l'enviament de les targetes emeses, la facilitat i utilitat del programa de gestió (web de municipis).

En general es va exposar que les persones usuàries estan molt satisfetes amb aquest servei que troben molt àgil i útil.

Debilitats del servei i / o punts crítics del servei:

Com a principal debilitat s'ha exposat la mancança de punts de recàrrega a cadascun dels municipis. Al no tenir punt de recàrrega s'han de dirigir les persones usuàries a Palma i es genera una sensació d'inseguretat sobre el funcionament del servei.

Així mateix s'ha exposat que no hi ha suficient informació per a les persones usuàries que es confonen amb la targeta del TIB i els seus serveis.

Un dels municipis va destacar com a debilitat la impossibilitat d'estampar les targetes.

Un dels municipis defineix com a possible debilitat el que els menors de 5 anys no tinguin document acreditatiu al bus de la seva edat, el que assenyalen que en un cas ha provocat que el conductor de l'EMT va cobrar ticket a un menor que aparentava ser de major edat.

Debat i valoració dels atributs del servei:

Quant a la gestió del conveni de col·laboració es va demanar que s'avalués l'amabilitat de les persones de contacte, la informació prèvia a la signatura del mateix, el procés d'elaboració (esborranys) i l'aprovació. Les persones assistents no varen participar en aquest procés que va ser gestionat per la direcció política de cada Ajuntament.

En relació a l'aplicatiu de gestió de les targetes ciutadanes (web municipis), les persones assistents varen avaluar molt satisfactòriament tant la facilitat de l'eina informàtica com la seva utilitat.

Quant a execució del conveni, es va demanar informació relativa a:

- l'enviament de les targetes als municipis: es va avaluar tant la freqüència com el funcionament molt positivament, complint sobradament els 7 dies previstos a les condicions de col·laboració.
- la resolució d'incidències: es va avaluar molt positivament tant la rapidesa com el bon tracte per part de les persones que presten el servei.
- la sol·licitud nous perfils: es va avaluar positivament la gestió dels nous perfils.

Amb referència a la informació general del servei de targeta ciutadana, es va destacar molt positivament l'amabilitat i utilitat de la informació, quan es fa una consulta tant per telèfon, com per correu electrònic com personalment. La valoració de la informació en web va ser positiva. Es va destacar la informació recollida al Manual de targeta ciutadana encara que dos dels municipis varen exposar que no el tenien.

Un dels aspectes tractats va ser la percepció per part de les persones usuàries del procés d'obtenció de la targeta, els municipis varen confirmar que es tracta d'un servei molt bé considerat i que la gent avalua molt positivament tant per la seva rapidesa com a per la seva utilitat. En aquest punt es torna a comentar la necessitat de que hi hagi punts de recàrrega i de que hagués més informació per a les persones usuàries per poder diferenciar-la del servei TIB, entre d'altres coses. Aquesta informació podria incloure dades sobre a quins serveis son susceptibles d'accedir les persones usuàries (Bicipalma, Palmaactiva, etc.), sobre els perfils i sistema de caducitats (en especial per estudiants), sobre la ubicació de les oficines de l'EMT, etc.

Puntualment es va demanar si hagués possibilitat d'enviar l'Excel als municipis de revisió de perfils actius amb un filtre de persones que ja han mort.

Un dels municipis comenta que hi ha persones empadronades a Palma amb errors a la informació de la que disposa el programa (padró).

Finalment es demana sobre la possibilitat de reunions periòdiques de coordinació i seguiment del servei, el que va semblar molt interessant a les persones assistents i es va proposar una freqüència anual.

En general, es va felicitar a l'Ajuntament de Palma per aquest servei, tant pel seu funcionament com per la feina realitzada per les persones que presten el servei.

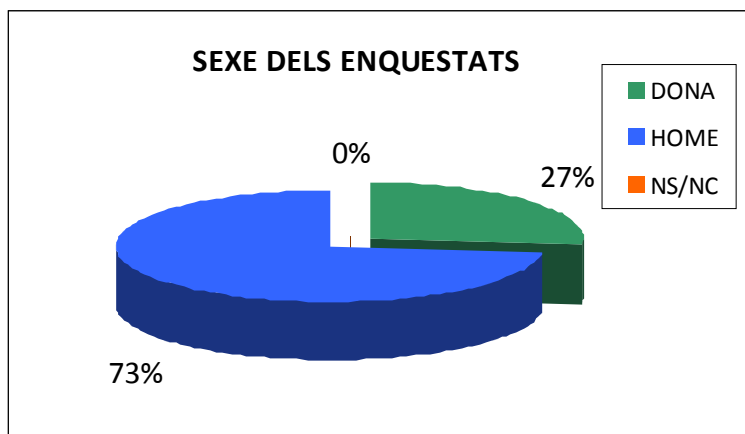
En conclusió, es valora el servei molt positivament, la qual cosa evidencia la gran capacitat de feina i qualitat humana del personal de Targeta, a pesar de les mancances de personal que han sofert i dels constants canvis i novetats.

Com a possibles accions de millora es proposen:

- dissenyar i imprimir qualche fulletó amb informació sobre targeta ciutadana per poder entregar a l'usuari
- gestionar amb l'EMT la possibilitat de posar punts de recàrrega almenys als municipis amb més número d'usuaris o perfils
- organitzar anualment o cada dos anys reunions de coordinació/informació amb els municipis
- assegurar-se que el Manual de targeta arriba a les persones que realment gestionen TCI als municipis. S'envia juntament amb el Conveni i de vegades es veu que no li fan arribar als funcionaris que gestionen directament.

2.5.2 ENQUESTES EN LÍNIA

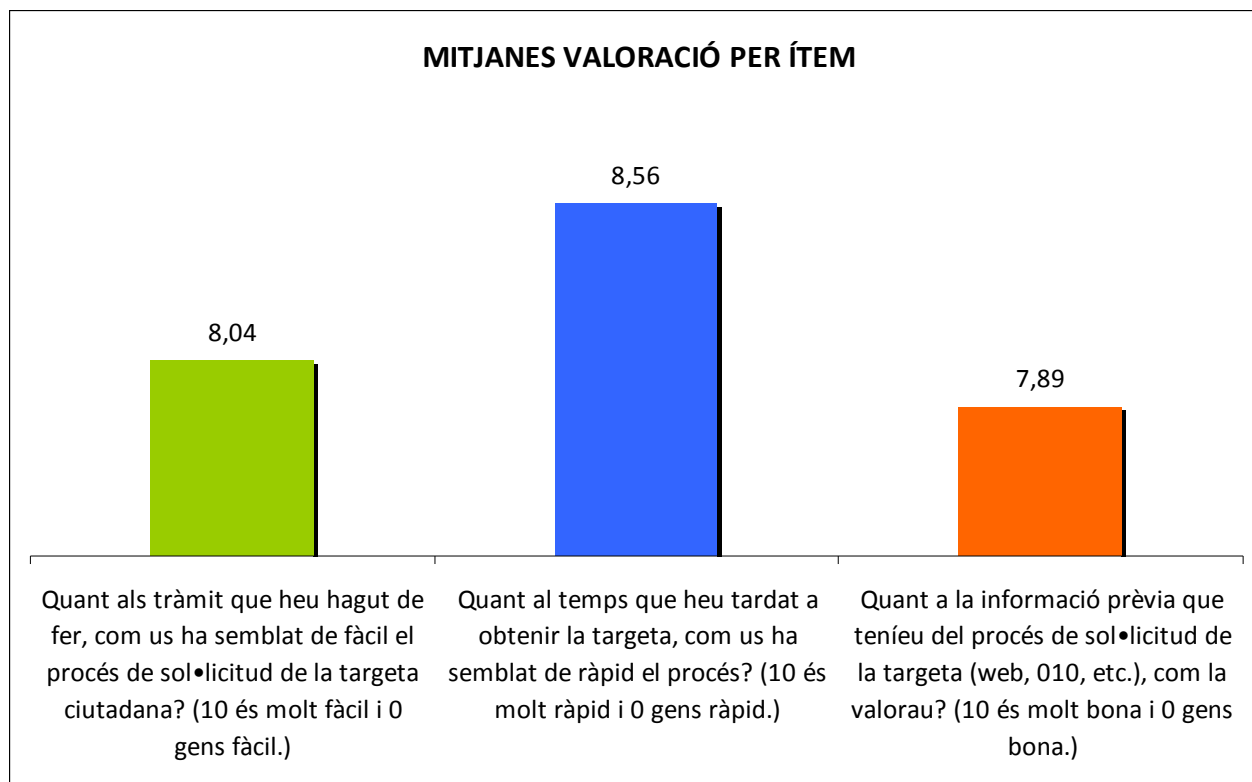
S'han rebut 45 enquestes. La distribució per sexe és la següent:

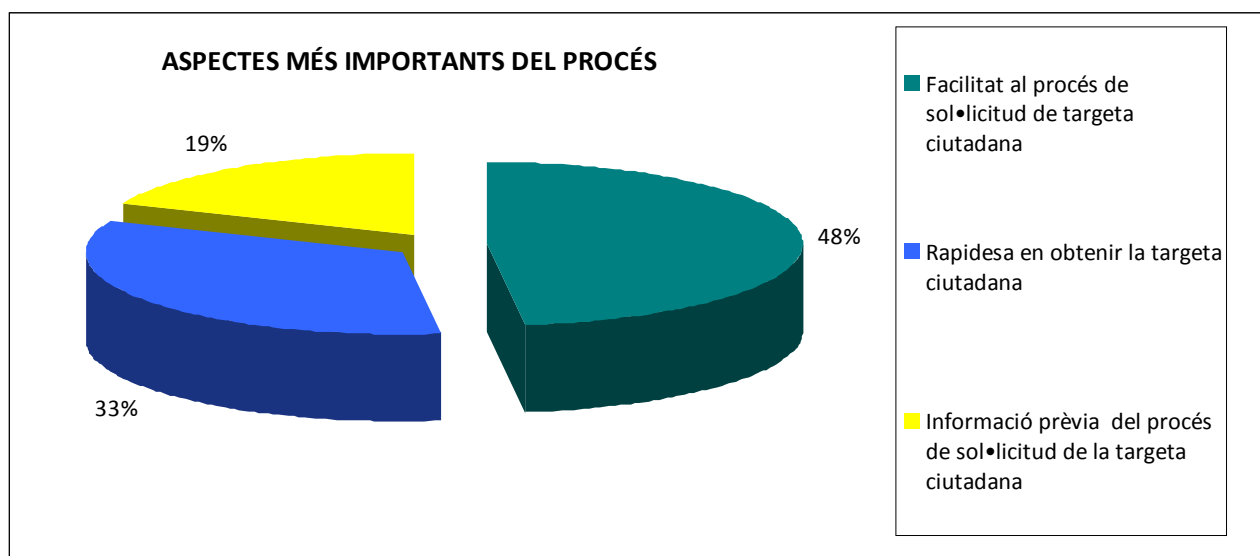


Destaquen molt els homes sobre les dones, els primers són el 73% dels enquestats.

La valoració global del servei ha estat d'un 8,74.

En relació als atributs del servei, el temps per obtenir la targeta ha estat l'atribut més ben valorat amb un 8'56.





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

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

- Que por favor se mejore la calidad de la tarjeta ciudadana*
- Demandar-la amb certificat digital no és gens fàcil amb la firma digital la plataforma molt bona, pero no he rebut la tarjeta*
- Molt bon servei en general. Molt molt ràpid*
- TOT PERFECTE!!! GRÀCIES*
- Al meu entendre, el servei és bo i la idea molt bona, però falla molt el disseny (la navegació, senzillesa, claredat...)*
- tot perfecte*
- Tuve que probar con 3 exploradores distintos hasta que pude cursar la solicitud y luego tuve que hacer otras modificaciones en IE para firmar el formulario. En la solicitud se tendría que haber especificado la documentación necesaria para llevar a cabo este trámite. Igualmente la recepción de la tarjeta me sorprendió por la rápida que llegó a mi domicilio. Gracias.*

Només 4 persones han contestat les observacions que son les següents:

- Podria existir un formulari específic de sol·licitud de la targeta a la seu electrònica i no ser una sol·licitud de caire general*
- La informació molt vàlida i el servei al ciutadà tant telefònic com presencial molt professional.*
- Molt còmoda la forma de sol·licitar la targeta però no entenc com a hores d'ara no es pot recarregar en línia. Ho trobo molt pesat i primitiu.*
- Falta informació*

Quant a l'enquesta en sí mateixa, ha estat avaluada amb un 8. Tres persones han comentat:

- Canviaria el link per accedir-hi per un altre més fàcil d'introduir*
- Afegir un punt per sondejar quants usuarían la recàrrega en línia.*
- Falta pregunta de la targeta. Tan sol preguntes del procés*

CONCLUSIONS

En general podem afirmar que és un procés que funciona be i que, en tot cas, la part tecnològica seria la que hauria d'ésser més fàcil i accessible.

A l'any 2018 s'han duplicat les peticions/emissions de targeta online, el que fa que, juntament amb els resultats de satisfacció pensem que el servei assoleix els objectius establerts.

2.6. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA A LA UAC (grup focal)

2.6.1. INTRODUCCIÓ

Dins del context del desenvolupament de la Carta de compromisos d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma, complint el requisit d'escoltar la veu del client s'ha elaborat el present estudi de recollida de necessitats, expectatives i satisfacció. En concret, s'ha desenvolupat un grup focal amb l'objectiu de recollir la percepció dels serveis que treballen en coordinació amb la Unitat Administrativa de Correspondència (UAC).

Aquest tipus d'estudi ens dona la informació sobre la percepció dels usuaris (client, intern i/o extern). Aquesta recollida qualitativa, s'analitza conjuntament amb els altres indicadors del servei i, si s'hi detecten mancances, s'han de prendre les decisions oportunes sobre la implantació d'accions de millora al servei.

2.6.2. RECOLLIDA QUALITATIVA

El grup focal es va desenvolupar el 16 de gener. Els grups focals es realitzen normalment amb una mostra aleatòria representativa de usuaris del servei, que oscil·la entre 5 i 8 persones. Al nostre cas, al grup focal es varen convocar 6 àrees/serveis de l'Ajuntament dels serveis amb més relació amb la UAC. Varen assistir 11 persones d'aquests serveis.

El debat va seguir l'eina de feina elaborada, encara que va ser obert i es varen parlar d'altres punts com es pot observar a continuació.

Fortaleses del servei:

Totes les persones participants varen estar d'acord en que les persones que fan feina a la unitat administrativa són una fortalesa del servei, per la seva amabilitat, disponibilitat i capacitat de resolució dels dubtes.

Així mateix s'ha destacat que es un servei que funciona en general bé, tant la part de notificacions i cartes certificades, etc., com les publicacions al BOE, tauler i notificació electrònica, quant a les competències de la UAC.

En general es va exposar que hi ha aspectes de la plataforma que són molt interessants com potser que la targeta rosa del rebut estigui escanejada a l'aplicatiu o que es puguin anular notificacions, o vincular i desvincular-les, així com el seguiment que es pot fer de la notificació.

També el sistema de publicació al Tauler a través de les DMI.

Debilitats del servei i / o punts crítics del servei:

Per part de les persones assistents s'assenyalen diversos problemes:

-A vegades no es notifiquen les cartes per problemes relacionats amb les dades que tenim del domicili (base de dades UDC)

-A vegades tenim més d'una adreça i es notifica a totes les adreces però no tenim la informació de tornada quant a quina és l'adreça correcta, de forma que la següent vegada que hem de fer una notificació hem de tornar a notificar a totes les adreces que tenim identificades.

-A vegades, el domicili al que s'envia la notificació és el del representant, no el de la persona interessada, ja que es l'únic que ens consta.

-ORACLE no és intuïtiu i molt lent, es tracta d'una eina complexa tant per fer feina com per extreure dades que ens puguin informar sobre el seguiment del procés.

-El seguiment de les notificacions i cartes s'ha de fer manualment una per una, la plataforma no facilita extreure dades.

-A les notificacions a l'estranger no es pot veure el justificant a la plataforma. En aquests casos la informació apareguda al programa és "finalitzada" i no hi ha més informació, per tant no sabem amb certesa si la notificació ha estat efectiva.

-En relació amb l'empresa contractada:

○ Quan aquesta retorna cartes no tenim informació de per què s'ha tornat la carta, i, per tant, no sabem com rectificar la possible incidència.

○ A vegades no compleixen els terminis i de vegades caduquen expedients.

○ S'han d'estudiar dades (per exemple de les no notificades, del temps, etc) per veure què es pot exigir o millorar.

-Una persona anima a que el Manual sigui més accessible, més fàcil d'entendre.

- Altres punts que es varen plantejar i que no eren objecte de la reunió però que s'haurien de tractar o transmetre a les àrees afectades per a escoltar propostes de millora són, en general, la gestió de les DMI i la formació en qüestions específiques de la feina diària (aspectes pràctics).

2.6.3. CONCLUSIONS

Quant a l'impacte de les incidències que han detectat les persones assistents al grup focal (pèrdua de cartes, devolucions, etc.) el principal problema per tractar de cercar solucions es la manca de dades i la dificultat per extreure aquestes.

Quant a les incidències de l'adreça, per part d'una persona assistent es proposa arribar a un acord amb l'Agència Tributària per utilitzar les seves dades.

Per part de les persones de serveis socials es plantegen diversos dubtes en relació al N.I.C. s'acorda que es tractaran presencialment a Serveis Socials.

La plataforma podria generar un avís quan la notificació sigui efectiva per tal d'evitar haver d'entrar a comprovar si la notificació ha estat efectiva.

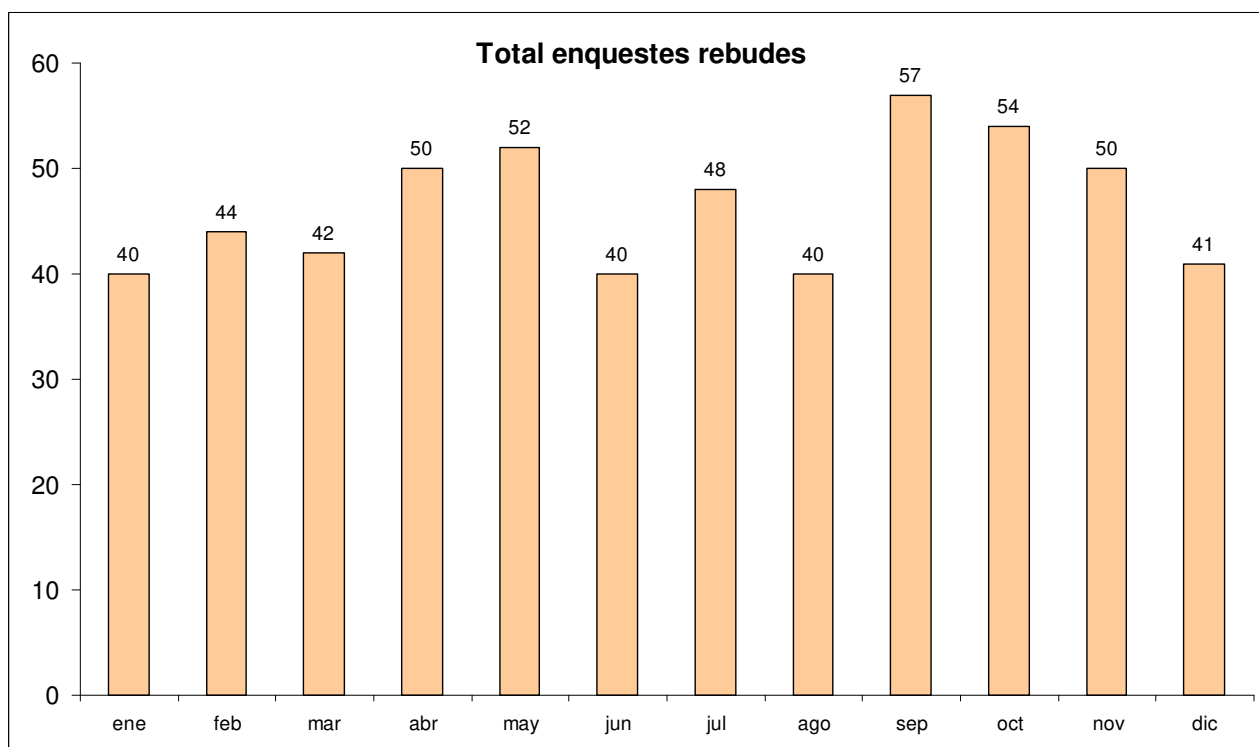
Es demana a totes les persones participants que revisin la documentació penjada a la intranet i ens donin retorn relatiu a les possibles millores d'aquesta.

Es comunicarà a Secretaria la inquietud en relació al DMI i a l'Escola de Formació el tema de la formació. En el cas del DMI es podria fer una petita enquesta o un grup focal. Quant a l'Escola de Formació s'hauria de revisar el procés de recollida de necessitats formatives així com el seu catàleg de serveis, ja que pareix que no està clar.

2.7. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA AL GESTOR DMS

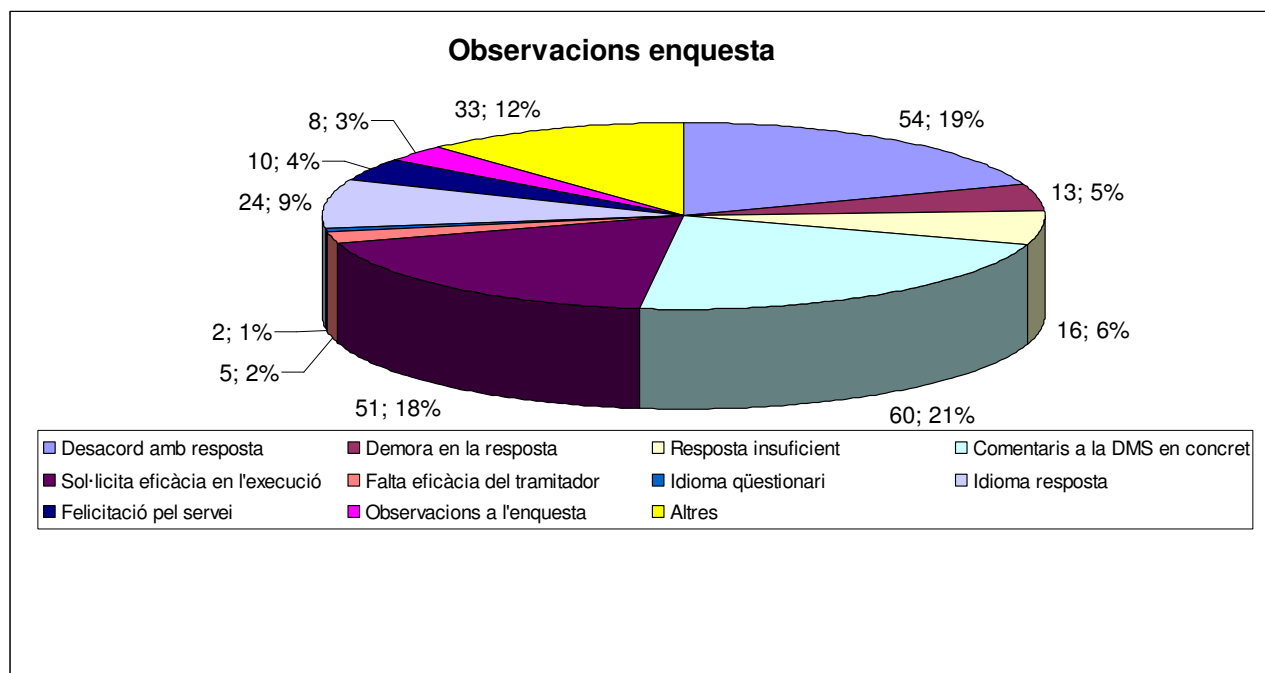
2.7.1. INTRODUCCIÓ

El 2018 han arribat al Departament de Qualitat 558 respostes a les enquestes de satisfacció.



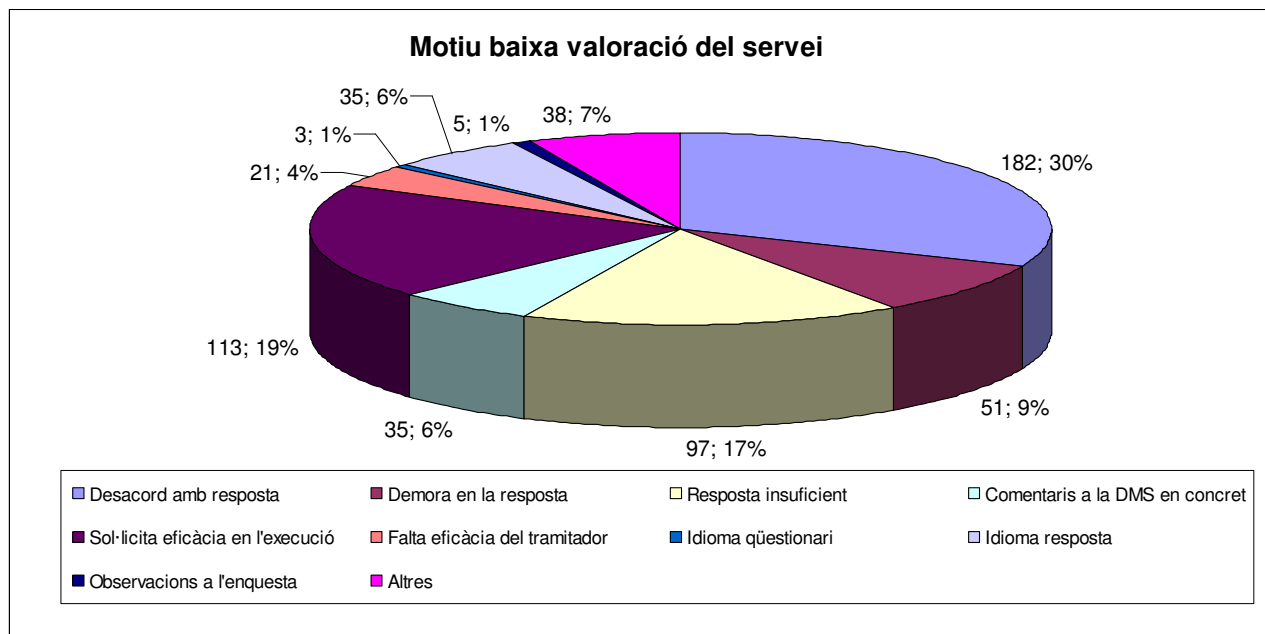
Juntament amb les valoracions es poden fer constar observacions/suggeriments i, a més, indicar el motiu en el cas d'una baixa valoració.

Observacions/suggeriments: Enguany han entrat 276 observacions/suggeriments amb les enquestes.



La majoria d'observacions d'enguany són comentaris a la DMS en concret, un total de 60, que representen el 21% del total d'observacions. Destaquen també 54 observacions de desacord amb la resposta, un 19%, i 51 que sol·liciten eficàcia en l'execució, un 16% del total.

Són destacables les 10 felicitacions pel servei, que suposen un 4% del total de les observacions rebudes.



Motiu baixa valoració: S'han rebut enguany 580 explicacions del motiu de la baixa valoració.

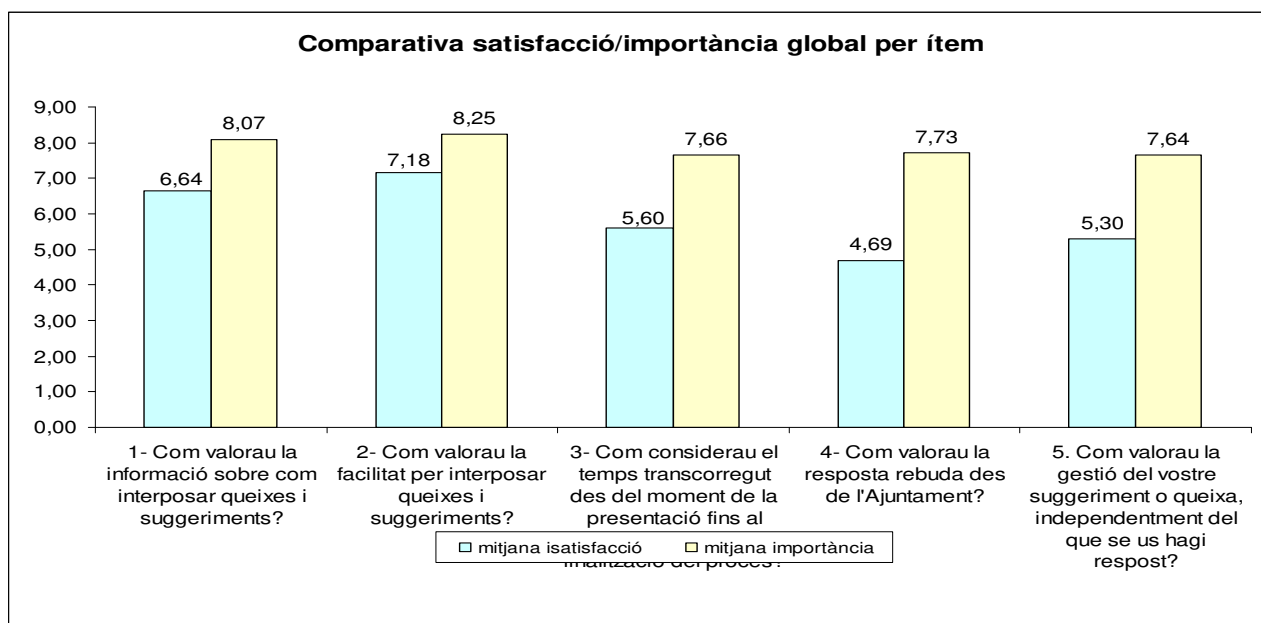
La majoria de comentaris sobre el motiu de la baixa valoració coincideixen amb les observacions que ens arriben. Els principals motius són el desacord amb la resposta, un total de 182, que representen el 30% del total d'observacions i la sol·licitud d'eficàcia en l'execució, en concret són 113 observacions, un 19% del total.

2.7.2. 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 8,25 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'un 1,25. Enguany torna a ser l'ítem més ben valorat.

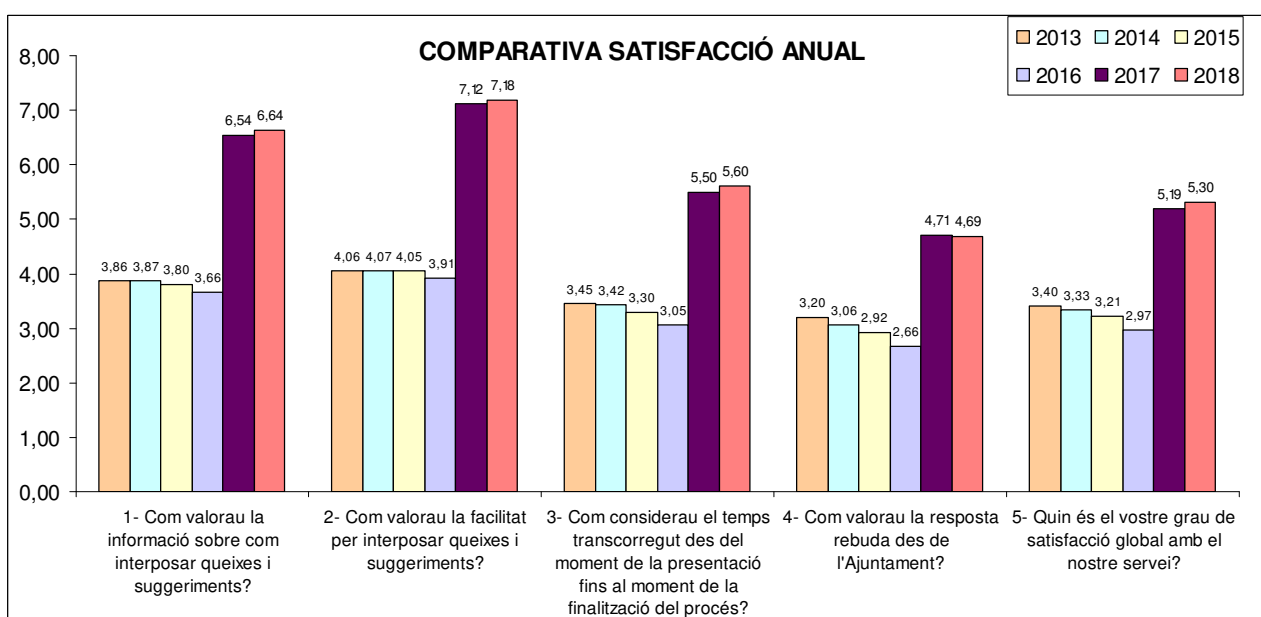
Ítem 4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció té una valoració de 4,69 i pel que fa a importància, de 7,73. S'ha donat una desviació de 3,04. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.

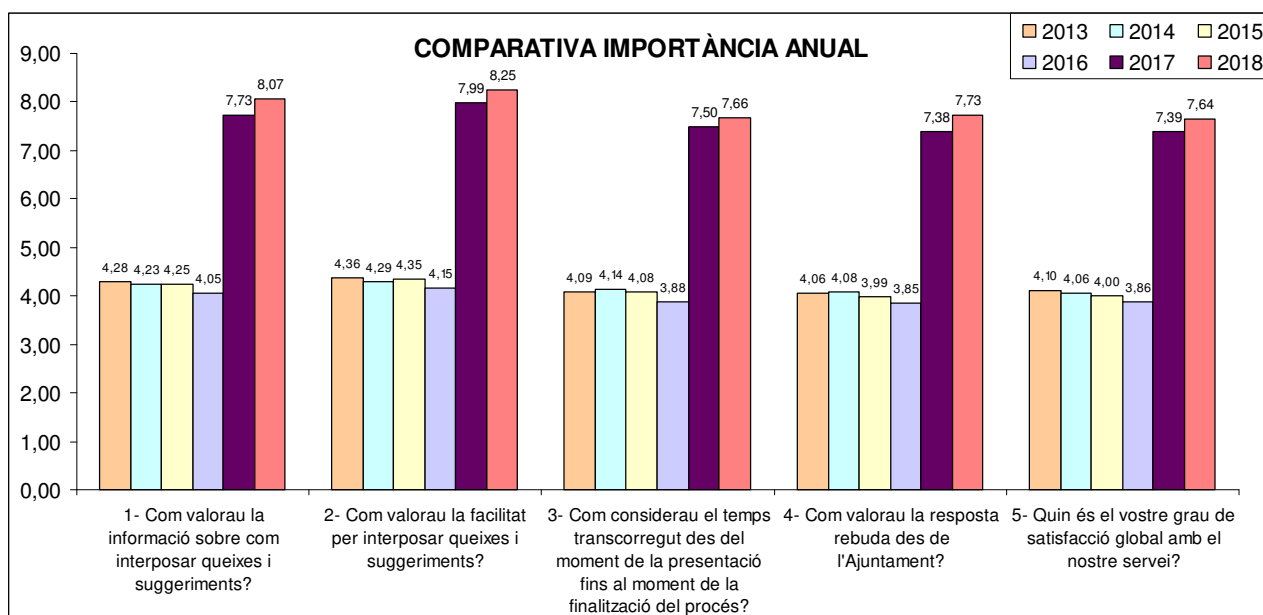


2.7.3. COMPARATIVA SATISFACCIÓ-IMPORTÀNCIA EN RELACIÓ ALS ANYS ANTERIORS

Des del 2013 al 2018 l'ítem més ben valorat 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 els cinc anys 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.





2.7.4. CONCLUSIONS

Els resultats baixos i les observacions i els motius de la baixa valoració que ens fan arribar el usuaris del DMS, ens duen a pensar que la satisfacció és baixa per la resposta rebuda, que en moltes ocasions no és ni pot ser la resposta esperada o desitjada.

3. CONCLUSIONS GENERALS DEL SERVEI

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

Per tant en primer lloc donar l'ENHORABONA a tot el personal que ha fet possible que els resultats siguin aquests i en quant a aspectes de millora :

- Ampliació /millora instalacions OACs
- Ampliació personal OAC i SAT per reduir temps d'espera
- Millora seu electrònica en general i del tràmit de targeta online en particular
- Millorar la informació i comunicació i donar més formació de la UAC als serveis municipals sobre tot sobre notificació electrònica.

ANNEX 1: ENQUESTA OAC 2018

Ajuntament  de Palma

OAC _____

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

Data: _____

Ajudau-nos a millorar el Servei D'atenció a la Ciutadania

La vostra opinió ens importa

VALORACIÓ DEL SERVEI

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

Qüestions		SATISFACCIÓ										
1	Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, gestors de coes, personal de primera atenció...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Temps d'espera perquè us atenguin.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Comoditat de les instal·lacions.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Seguretat de les instal·lacions.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

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

10. OBSERVACIONS GENERALS	

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.

Edat: _____ Sexe: H D Resident a Palma Sí NO

Enquesta OAC 2018 B&W v_6_0

ANNEX 2 : OBSERVACIONS OAC

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

ANNEX 3: ENQUESTA 010 2018



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

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe H D sense demanar-les a la persona enquestada

Resident a Palma Sí NO

VALORACIÓ DEL SERVEI

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

Argumentari:

Tan sols per a recollir dades estadístiques, sou resident a Palma?

- Com valoreu l'atenció (amabilitat, cortesia) rebuda?
- Com considereu el temps transcorregut fins que heu estat atès/atesa (temps d'espera fins que hem contestat la telefonada)?
- Com considereu el temps utilitzat per a respondre (temps d'espera fins que us hem donat la resposta)?
- Considerau que heu rebut la informació que necessitàveu (és suficient, clara, etc.)?
- Quins aspectes dels abans relacionats trobau que són més importants i en quin ordre?
- Quina valoració global feis del servei d'atenció telefònica?
- Voleu afegir cap comentari a l'enquesta?

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

EMPLENAU-HO A CONTINUACIÓ

Qüestions	SATISFACCIÓ										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 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"/>
2 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"/>
3 El temps que s'ha utilitzat per a respondre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 La informació 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"/>

5. IMPORTÀNCIA	Escriure el numero de l'aspecte: per exemple, si es tracta de la atenció rebuda escriure un 1
1º lloc:	Altres no mencionats al llistat de qüestions:

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

7. OBSERVACIONS

ANNEX 4: MODEL D'ENQUESTA ajuntament@palma.cat

AJUNTAMENT DE PALMA. 2018

Des de l'Ajuntament de Palma el nostre desig és millorar l'atenció i el servei que proporciona als seus usuaris.

La vostra opinió és molt important per a nosaltres i per això us sol·licitam que per favor respongueu a les preguntes que aquí us plantejam. La realització d'aquest qüestionari no us durà més de 2 minuts. Les vostres respostes seran confidencials i s'utilitzaran exclusivament per a la millora contínua del nostre servei.

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

*Obligatorio

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

1. Sexe *

Marca solo un óvalo.

- HOME
 DONA

2. Edat

Marca solo un óvalo.

- Menys de 18 anys
 De 18 a 29 anys
 De 30 a 44 anys
 De 45 a 64 anys
 De 65 anys i més

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

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

3. 1. L'atenció rebuda

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molt satisfet/a

4. 2. El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament per correu electrònic fins a la resolució de la vostra consulta

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

5. 3. La informació rebuda

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

IMPORTÀNCIA

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

7. VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI D'ATENCIÓ VIA CORREU ELECTRÒNIC

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

8. OBSERVACIONS GENERALS

Hi ha res més que vulgueu afegir?

9. VALORACIÓ DEL QÜESTIONARI

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

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

10. Què canviaríeu o eliminaríeu del qüestionari? Què hi afegiríeu?

ANNEX 5: MODEL D'ENQUESTA DE LA SEU ELECTRÒNICA

ENQUESTA SEU ELECTRÒNICA. AJUNTAMENT DE PALMA. 2018.

Aquesta enquesta té la finalitat de conèixer les expectatives i la satisfacció de les persones que utilitzen la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma. Us agraïm que hi dediqueu tan sols cinc minuts del vostre temps. Moltes gràcies.

*Obligatori

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES *

Sexe

HOME

DONA

Edat

Tu resposta _____

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació, us demanem que valoreu la vostra satisfacció en relació amb els nostres serveis. El 0 és la qualificació més baixa; és a dir, indica que n'esteu molt insatisfet/ta, i el 10 és la qualificació més alta i significa que n'esteu completament satisfet/ta.

A. En relació amb el disseny de la interfície de la Seu Electrònica:

1. L'estructura de la informació

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. L'accessibilitat de la Seu

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. La navegació per la Seu

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. El cercador de la Seu

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Una vegada dins la informació sobre el tràmit

5. L'organització de la informació (recerca)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. La vigència de la informació (informació actualitzada)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. La claredat de la informació

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. L'adequació dels arxius descarregables

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Us ha costat trobar el tràmit al catàleg?

Elige ▾

Heu realitzat el vostre tràmit en línia?

Elige ▾

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

9. La facilitat

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. La rapidesa

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

IMPORTÀNCIA

Quin aspecte dels abans esmenats trobau que és més important?
Escriviu el número de l'aspecte.

Aspecte numero...

Tu resposta _____

Quins suggeriments teniu per a millorar la nostra Seu Electrònica?

Tu resposta _____

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

OBSERVACIONS GENERALS

Tu resposta _____

ANNEX 6: MODEL D'ENQUESTA TARGETA CIUTADANA EN LÍNIA

ENQUESTA TARGETA CIUTADANA. AJUNTAMENT DE PALMA. 2018.

Aquesta enquesta té la finalitat de conèixer les expectatives i la satisfacció de les persones usuàries que demanen una nova targeta ciutadana mitjançant la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma. Us agrairem que hi dediqueu tan sols cinc minuts del vostre temps. Moltes gràcies.

*Obligatorio

1. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES *

Sexe

Marca solo un óvalo.

HOME

DONA

2. Edat

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació, us demanam que valoreu la vostra satisfacció en relació amb els nostres serveis. El 0 és la qualificació mes baixa; és a dir, indica que n'estau molt insatisfet/ta, i el 10 és la qualificació més alta i significa que n'estau completament satisfet/ta.

3. Quant als tràmit que heu hagut de fer, com us ha semblat de fàcil el procés de sol·licitud de la targeta ciutadana? (10 és molt fàcil i 0 gens fàcil.)

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Quant al temps que heu tardat a obtenir la targeta, com us ha semblat de ràpid el procés? (10 és molt ràpid i 0 gens ràpid.)

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Hi voleu afegir alguna informació més?

IMPORTÀNCIA

Quins aspectes dels abans esmenats trobau que són més importants i en quin ordre?
Escriviu el número de l'aspecte.

7. Primer lloc

8. Segon lloc

9. VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. OBSERVACIONS GENERALS

AVALUACIÓ DEL QÜESTIONARI

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

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Què canviaríeu o eliminaríeu del qüestionari i què hi afegiríeu?

ANNEX 7: EINA DE TREBALL GRUP FOCAL TC MUNICIPIS AMB CONVENI

Debat

1. Exposició de l'opinió del grup sobre:

Fortaleses del servei: aquelles coses destacables per que és fan bé.

Debilitats del servei: aquelles coses destacables per que és fan malament.

Punts crítics del servei: aquelles coses que s'haurien de solucionar immediatament.

2. Debat i valoració dels atributs relacionats a continuació:

GESTIO DEL CONVENI: INFORMACIÓ PRÈVIA, ELABORACIÓ I APROVACIÓ

- Informació inicial, prèvia
- Amabilitat
- Suficient

- Gestió dels esborranys
- Terminis
- Comunicacions amb l'Ajuntament per resoldre dubtes

- Aprovació del conveni
- Signatures
- Informació pública de l'aprovació

APLICATIU GESTIÓ TC: WEB MUNICIPIS

- Facilitat al ús de l'eina informàtica
- Utilitat de l'eina informàtica

EXECUCIÓ DEL CONVENI

- Enviament setmanal de les targetes als municipis (Calvià no)
- Freqüència
- Problemàtiques possibles

SEGUIMENT DEL CONVENI

- Resolució d'incidències
- Sol·licitud nous perfils

INFORMACIÓ GENERAL DEL SERVEI DE TARGETA CIUTADANA (amabilitat i utilitat de la informació)

- Manual de TC
- Telefònica
- Presencial

- Web

GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES

- Amabilitat en l'atenció
- Rapidesa
- Eficàcia

COM ÉS EL PROCEDIMENT PER A LES PERSONES USUÀRIES DE LA TARGETA CIUTADANA

- Percepció del procediment per part de la ciutadania sobre la TC
- Percepció de la ciutadania respecte de la utilitat de l'obtenció de la TC

INFORMACIÓ DES DE L'AJUNTAMENT AMB CONVENI A LES PERSONES USUÀRIES DEL SEU MUNICIPI

ALTRES ASPECTES DEL SERVEI

- Milliores en general

ANNEX 8: EINA DE TREBALL GRUP FOCAL UAC

Debat

1. Exposició de l'opinió del grup sobre:

Fortaleses del servei: aquelles coses destacables per que és fan bé.

Debilitats del servei: aquelles coses destacables per que és fan malament.

Punts crítics del servei: aquelles coses que s'haurien de solucionar immediatament.

2. Debat i valoració dels atributs relacionats a continuació:

INFORMACIÓ GENERAL DEL SERVEI (amabilitat i utilitat de la informació)

- Telefònica
- Presencial
- Intranet
- Correu electrònic

NOTIFICACIÓ PRESENCIAL

- Comunicació
- Facilitat
- Rapidesa
- Gestió d'incidències

NOTIFICACIÓ ELECTRÒNICA

- Facilitat
- Rapidesa
- Gestió d'incidències

TAULER ELECTRÒNIC

- Facilitat
- Rapidesa
- Gestió d'incidències

ALTRES ASPECTES DEL SERVEI

- Millores en general

