

**Informe de necessitats,
expectatives i
satisfacció de les
persones usuàries del
Servei d'Atenció a la
Ciutadania 2017**
(OAC/SAT-010/
ajuntament@palma.cat/
*www.palma.cat/targeta
ciutadana/UAC*)

Setembre 2018

ÍNDEX

1. OBJECTE DE L'ESTUDI	3
2. METODOLOGIA DE TREBALL I AVALUACIONS REALITZADES	3
2.1. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA (ajuntament@palma.es)	3
2.1.1. Dades sociodemogràfiques	
2.1.2. RECOLLIDA de la satisfacció	
2.1.3. RECOLLIDA de la importància	
2.1.4. OBSERVACIONS	
2.1.5. CONCLUSIONS	
2.2. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA referida a la seu electrònica	11
PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS	
2.3. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA referida a la Targeta Ciutadana (en línia)	
PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS	
3. CONCLUSIONS	
ANNEXOS	
1. ENQUESTA <i>ajuntament@palma.cat</i> i observacions	
2. ENQUESTA sobre seu electrònica i observacions	
3. ENQUESTA TC i observacions	

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 dut a terme diverses actuacions d'escolta activa de la veu del client:

1. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia utilitzant el correu electrònic.
2. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia a la seu electrònica.
3. Recollida d'informació mitjançant enquestes en línia per correu postal del servei concret de la targeta ciutadana.

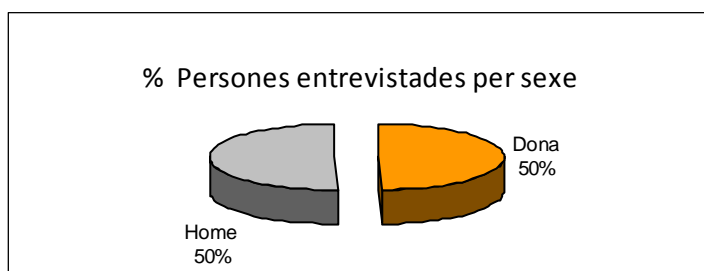
2. METODOLOGIA DE TREBALL I AVALUACIONS REALITZADES

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

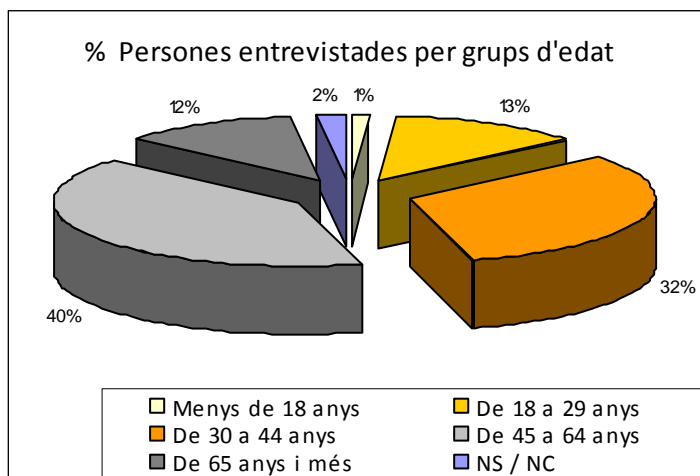
L'enquesta (annex 1) s'envia en un enllaç a la resposta al correu electrònic que el ciutadà ens tramet. L'han contestada **546 persones**.

2.1.1. Dades sociodemogràfiques

La distribució per sexe és equitativa.



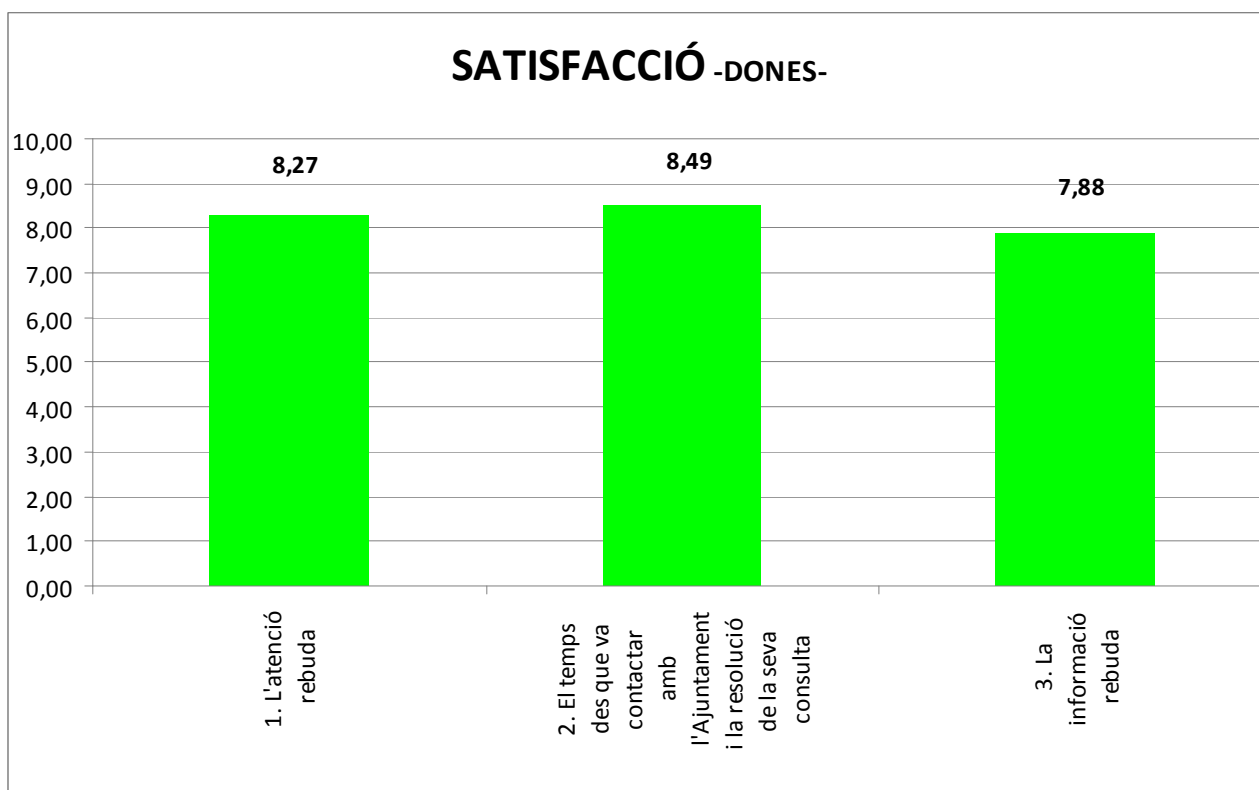
Quant a l'edat, els grups d'edat més participatius han estat els de 45 a 64 anys i els de 30 a 44 anys.

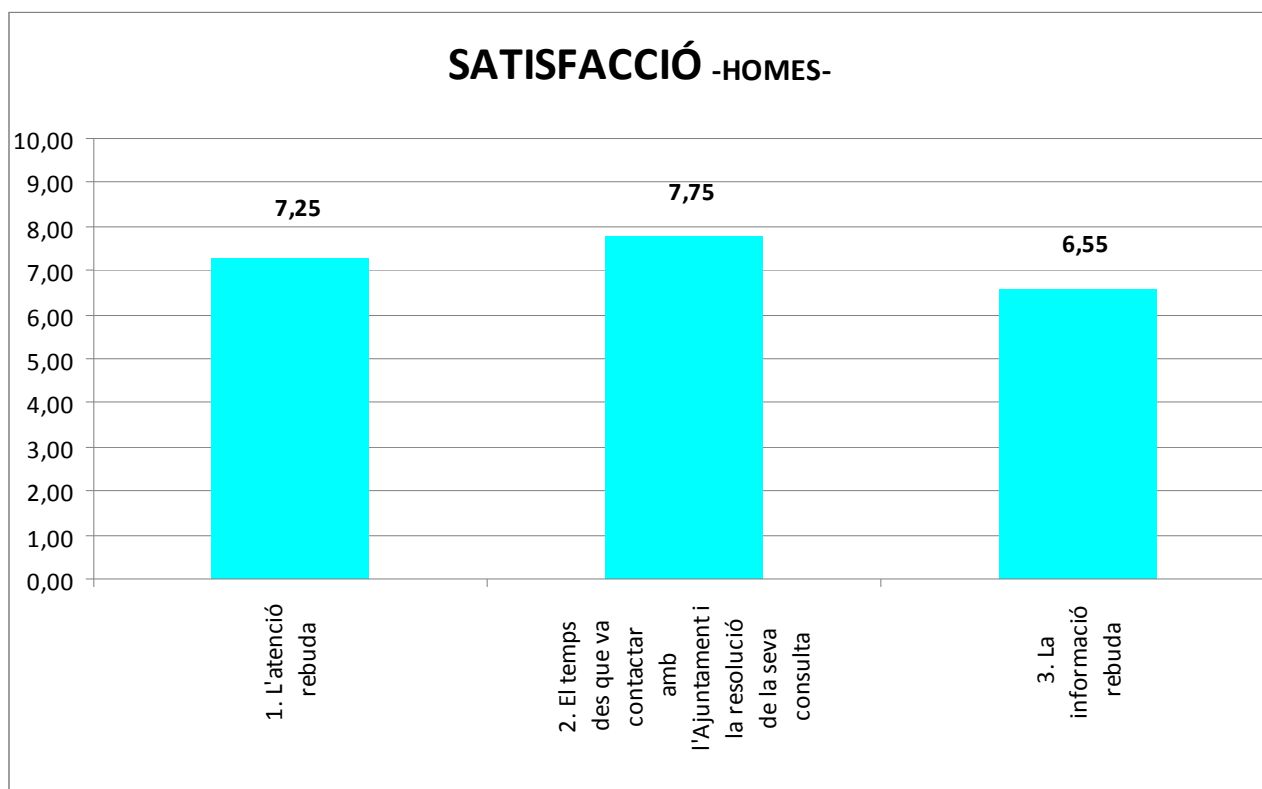


2.1.2. Recollida de satisfacció

Per sexe

La mitjana de satisfacció atorgada per sexe ha estat superior per part de les dones, amb una mitjana de 8,21, mentre que els homes han avaluat el servei amb un 7,19.



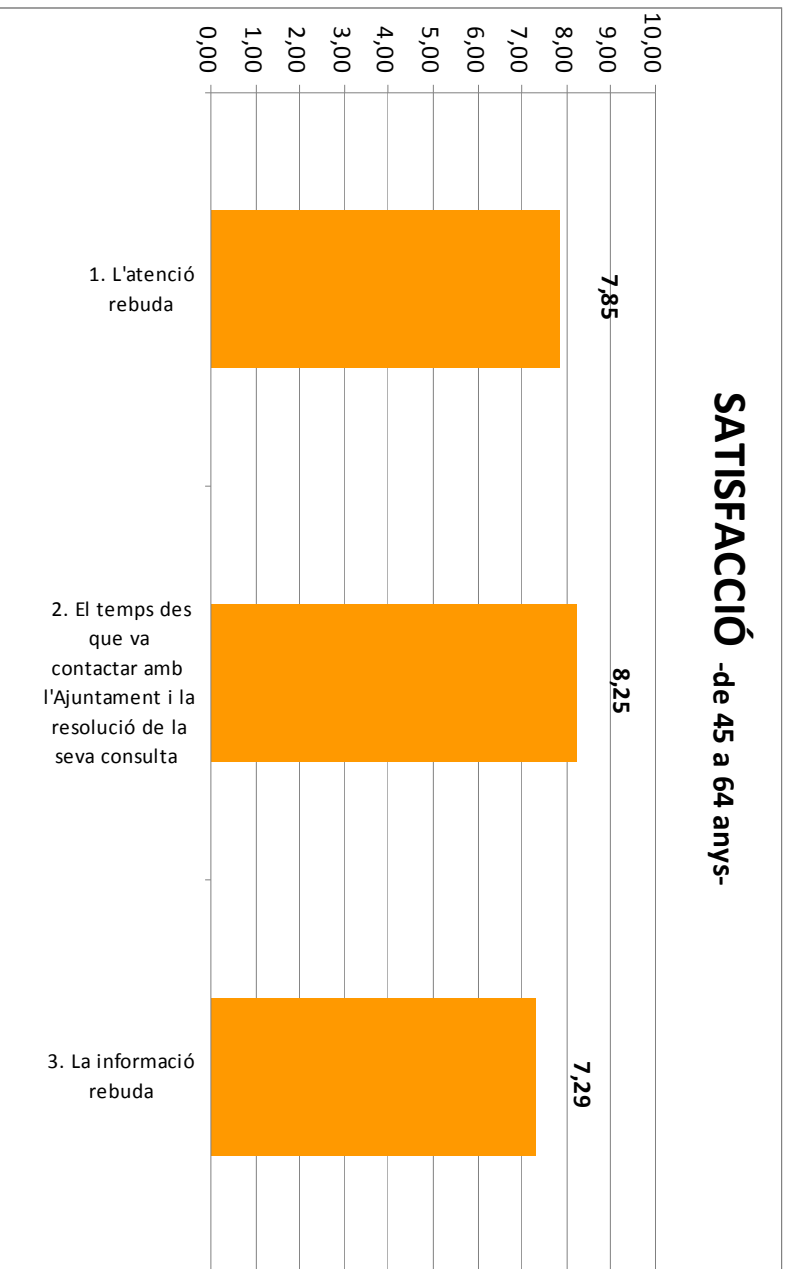
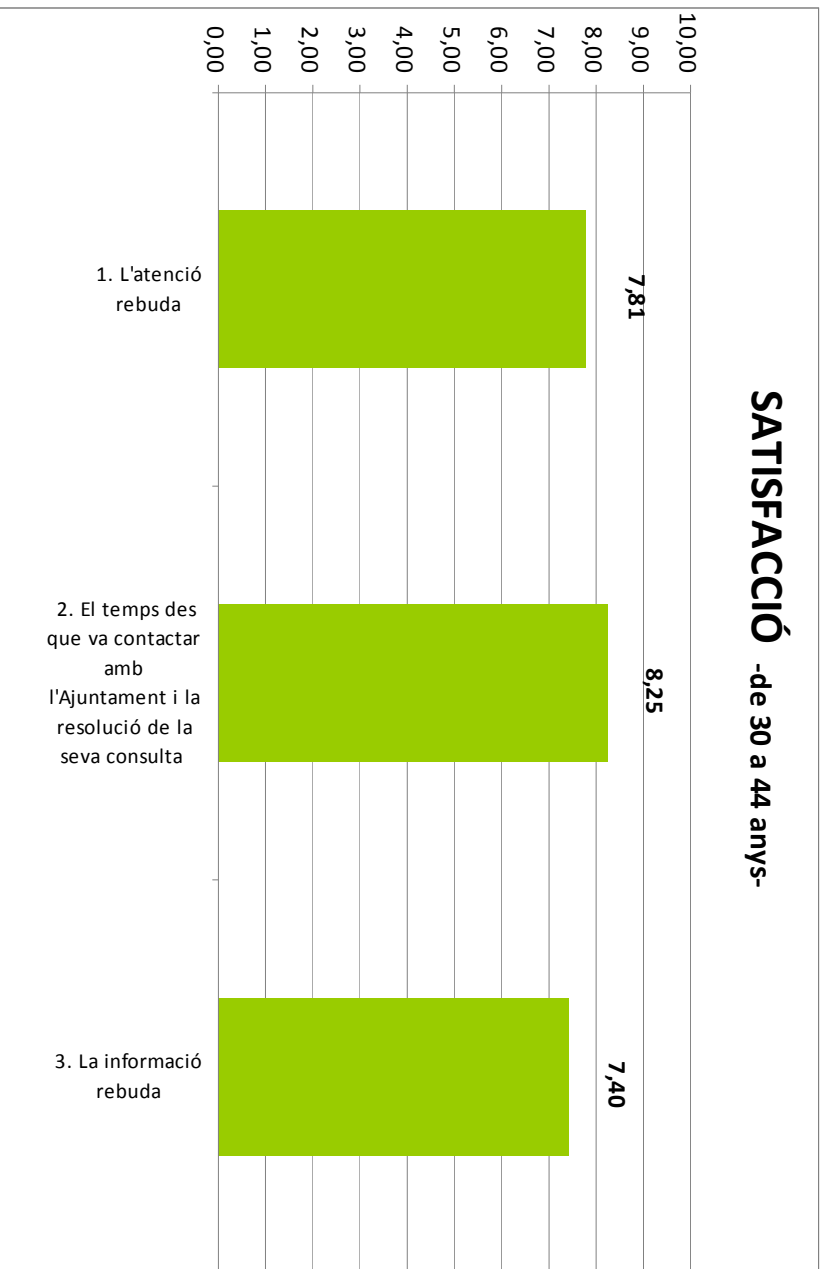


Per edat

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

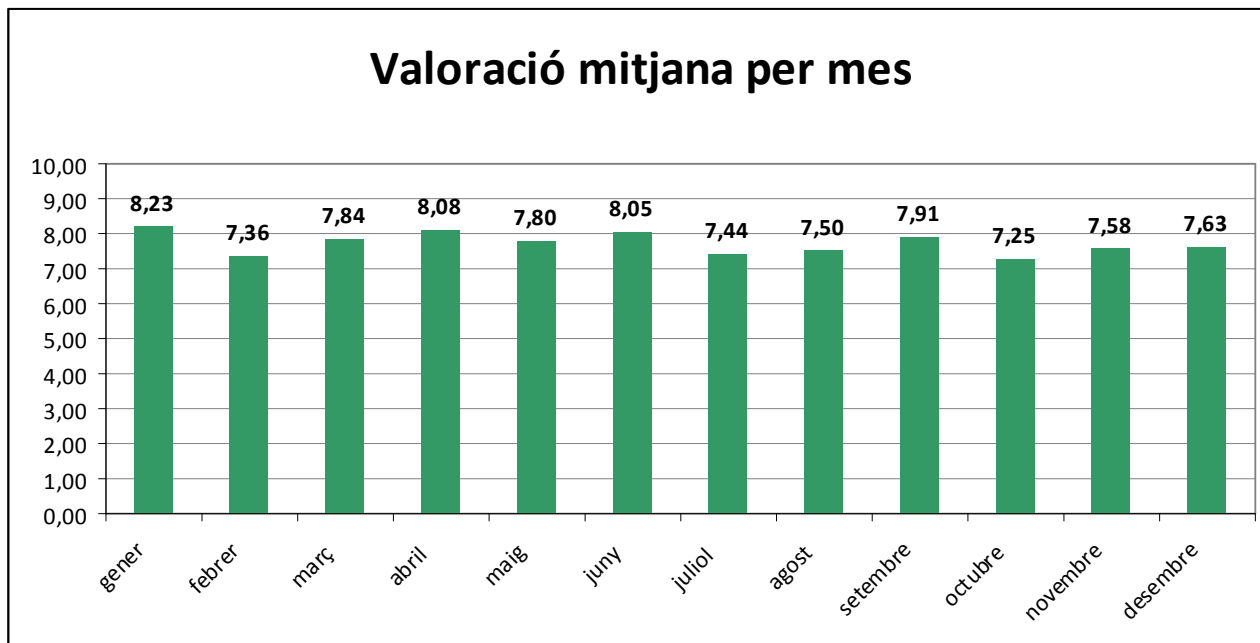
	1. L'atenció rebuda	2. El temps des que va contactar amb l'Ajuntament i la resolució de la seva consulta	3. La informació rebuda	Mitjana
Menys de 18 anys	5,25	7,75	5,75	6,25
De 18 a 29 anys	8,43	8,54	7,72	8,23
De 30 a 44 anys	7,81	8,25	7,40	7,82
De 45 a 64 anys	7,85	8,25	7,29	7,80
De 65 anys i més	7,36	7,07	6,65	7,03
NS / NC	6,00	7,62	4,77	6,13

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



Per data

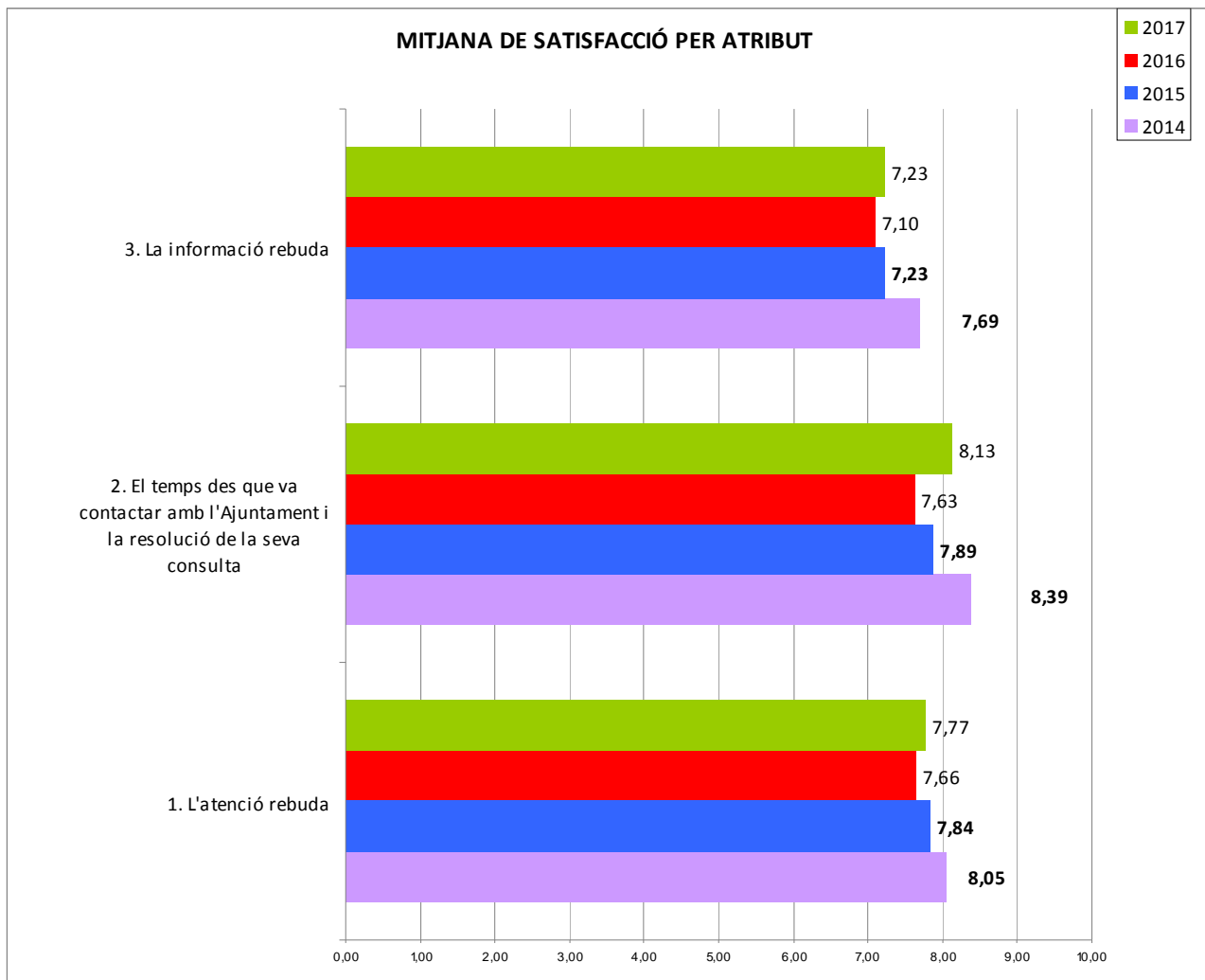
Es pot observar que no hi ha dades no es desvien de la mitjana (7,72) més de 0,50 punts.



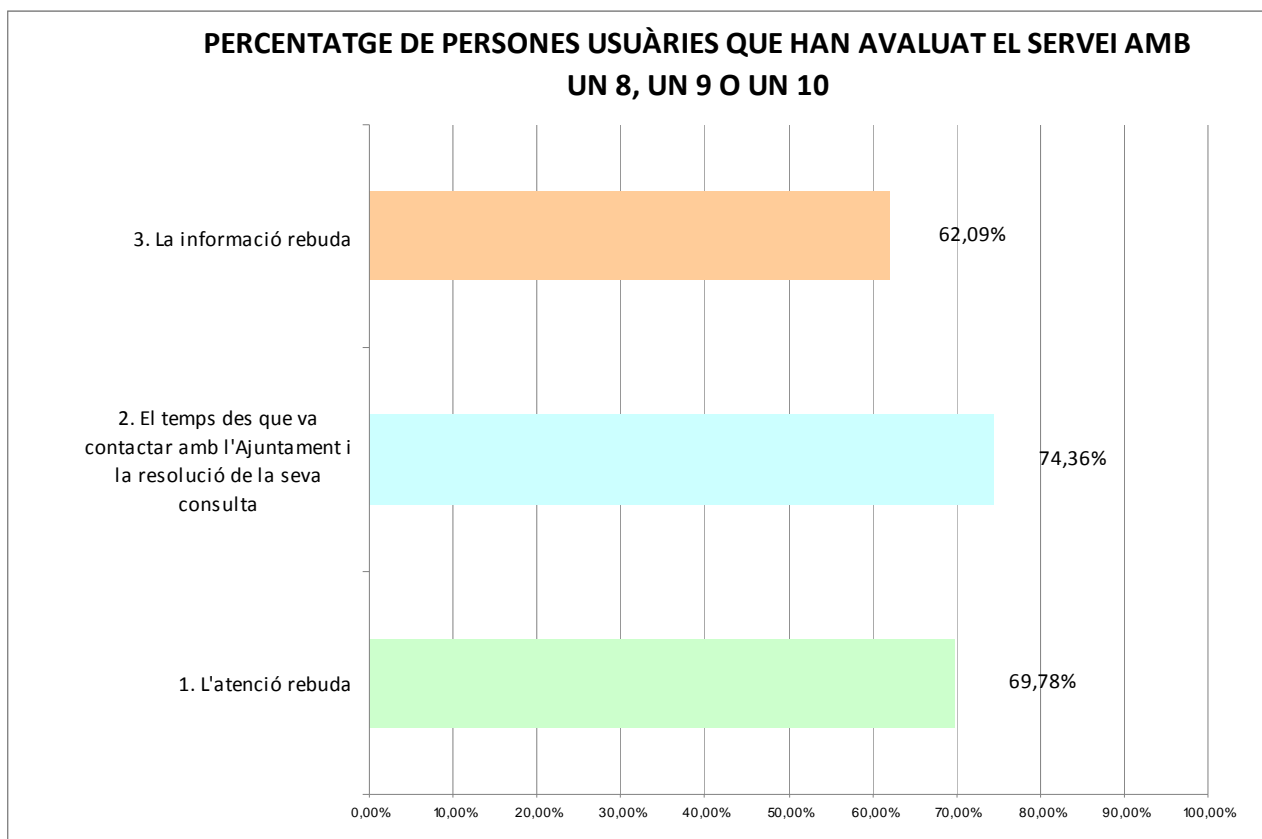
En general

La valoració global és de 7,80 punts damunt 10.

Es pot observar que el 2017 han pujat les mitjanes de satisfacció per atribut respecte de 2016.

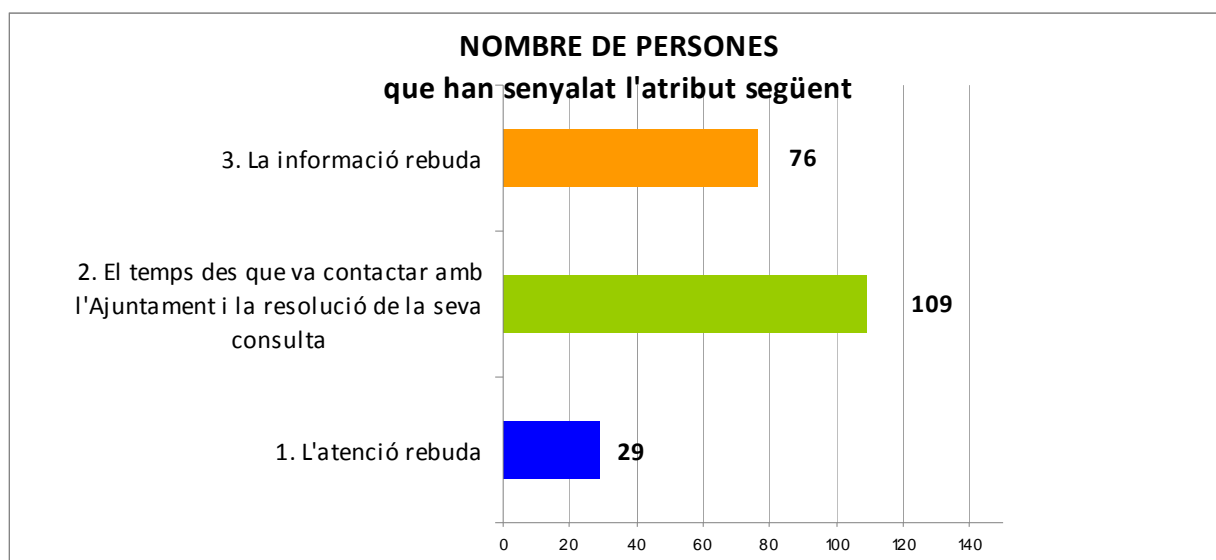


Si tenim en compte les valoracions de 8, 9 i 10, indicadors de la bona qualitat d'un servei, podem observar que en tots els casos més d'un 50% de les persones usuàries han valorat cadascun dels atributs amb 8, un 9 o un 10.

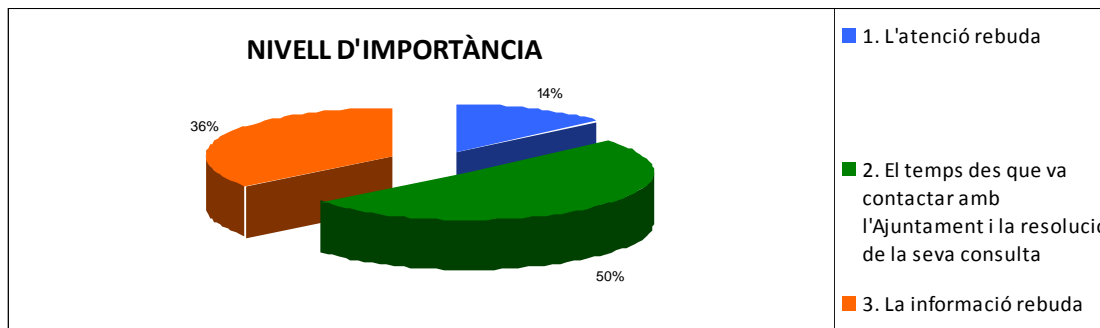


2.1.3. Recollida d'importància

214 persones de 546 han respost aquesta qüestió.



La majoria avalua com a més important la rapidesa amb què es respon el correu, però hi ha persones que, a més, consideren important la informació rebuda.



Destaquen, d'altra banda, els comentaris relatius al fet que l'important és la resposta a la sol·licitud plantejada i que no s'hauria d'enviar l'enquesta fins que arribàs aquesta.

2.1.4. Observacions

Les observacions es recullen a l'annex 1 d'aquest document.

2.1.5. Conclusions

La primera conclusió és la gran quantitat de respostes que hem rebut i, per tant, consideram que la mostra és vàlida i demostrativa del sentir dels usuaris.

Encara que ha estat un servei que ha rebut bona valoració és cert que l'expectativa és que li resoldran o informaran sobre allò demanat i moltes vegades és informació específica, que només poden derivar al negociat corresponent o obrir la queixa o incidència corresponent.

L'enquesta es fa a tothom que empra el servei i encara que es demana només sobre la gestió del 010 és molt difícil que les respostes no estiguin "contaminades" segons si l'han derivat a un altre servei o no.

Per tant, com a millora es proposa:

- Fer feina per a acotar més les expectatives. Amb millora de la informació al web i al model de correu de resposta es pot explicar un poc millor.
- Passar només l'enquesta quan el ciutadà ha rebut una informació del 010 .

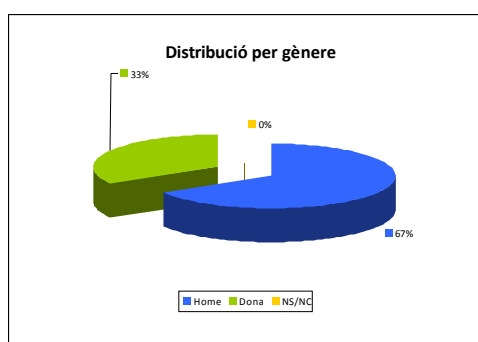
2.2. AVALUACIÓ DE LA SEU ELECTRÒNICA

Per a mesurar la satisfacció dels usuaris i les usuàries del servei prestat a través de seu electrònica es va dissenyar una enquesta que ha estat penjada al web municipal.

Han contestat **36 persones**. Per tant, no consideram vàlida la mostra.

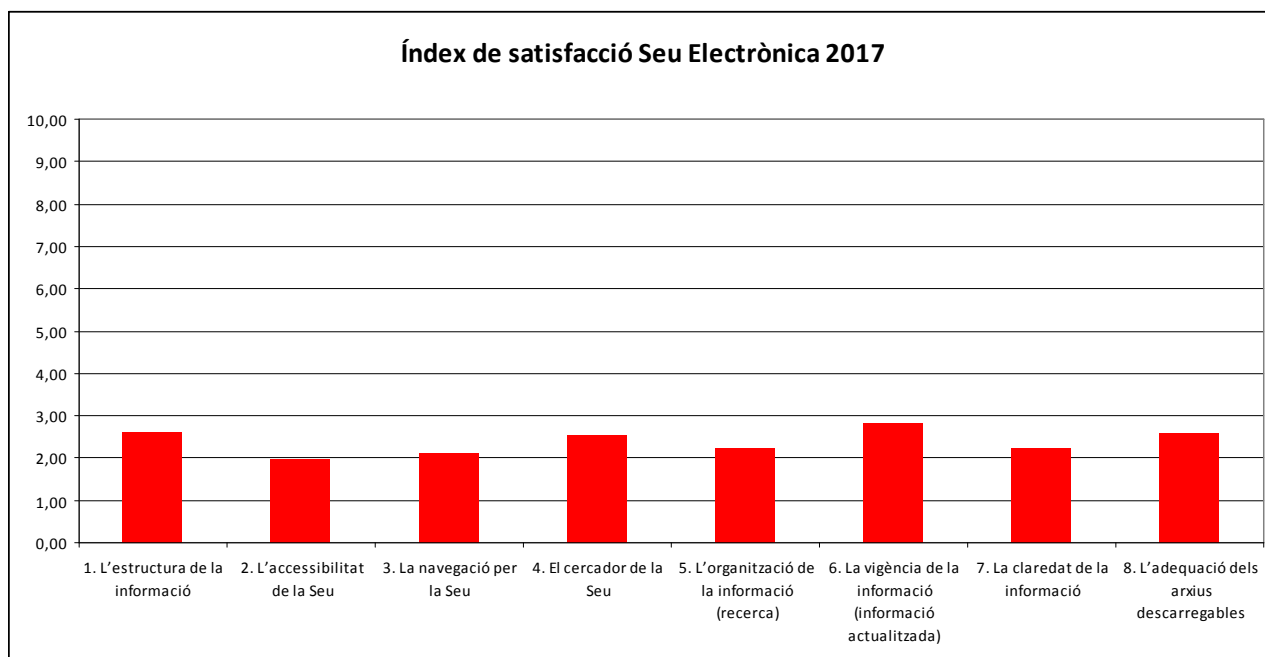
2.2.1. Dades sociodemogràfiques

De les 36 persones que han contestat, el 67% han estat homes i el 33% dones.



2.2.2. Recollida de satisfacció

La mitjana de la valoració global ha estat d'un 1,44.



Les persones que han utilitzat la seu electrònica per a realitzar un tràmit (25), han avaluat els següents ítems:

Facilitat	2,8
Rapidesa	3,2

VALORACIÓ	SATISFACCIÓ NOMBRE DE PERSONES QUE PUNTUEN AMB UN...							
	1. L'estructura de la informació	2. L'accessibilitat de la Seu	3. La navegació per la Seu	4. El cercador de la Seu	5. L'organització de la informació (recerca)	6. La vigència de la informació (informació actualitzada)	7. La claredat de la informació	8. L'adequació dels arxius descarregables
0	25,00%	36,11%	30,56%	30,56%	30,56%	33,33%	44,44%	36,11%
1	13,89%	16,67%	19,44%	16,67%	16,67%	5,56%	5,56%	8,33%
2	11,11%	2,78%	11,11%	8,33%	13,89%	5,56%	5,56%	8,33%
3	22,22%	16,67%	16,67%	5,56%	5,56%	13,89%	13,89%	11,11%
4	2,78%	13,89%	0,00%	8,33%	11,11%	5,56%	2,78%	5,56%
5	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	2,78%	5,56%	5,56%	2,78%
6	5,56%	0,00%	8,33%	8,33%	11,11%	5,56%	2,78%	0,00%
7	2,78%	0,00%	0,00%	2,78%	0,00%	5,56%	2,78%	8,33%
8	5,56%	2,78%	2,78%	5,56%	0,00%	2,78%	2,78%	2,78%
9	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,78%	5,56%	5,56%	2,78%
10	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,78%
NC	2,78%	2,78%	2,78%	5,56%	5,56%	11,11%	8,33%	11,11%

2.2.3. Recollida d'importància

L'aspecte avaluat com a més important ha estat la facilitat de fer el tràmit.

2.2.4. Suggestiments

- Que funcione correctament
- El menú és poc clar
- Que funcioni, de 10 vegades 9 es imposible fer el tràmit amb certificat digital
- Es enrevesado de usar, no apto para la gran mayoría
- Que funcioni a la primera alguna vegada
- Posar un glossari amb les definicions dels termes.
- Els enllaços que es publiquen haurien de dur a la pàgina des d'on es pot realitzar el tràmit.
- Sempre hi ha problemes amb firma
- Poner 200 párrafos sobre certificados digitales no ayuda. ¿tan difícil es poner una simple explicación de "si quieres entrar haz esto"? Bazofia de web.
- Rapidez
- És molt complicat l'accés i el text massa petit
- Imposible realizar solicitud de duplicado tarjeta ciudadana mediante la web. He probado con 3 navegadores diferentes y tengo el certificado digital en orden...
- Que lo que lo pongan en castellano y demás idiomas
- Per tal de poder tramitar amb vosaltres he hagut de trucar a l'informàtic per tal que configurés el java i el navegador. Això és inadmissible.

- Intento realizar un trámite con el certificado digital, pero al firmar da un error de applet y no explica cómo solventarlo
- Una sede electrónica que no permite hacer gestiones por email es realmente incompleta
- Que lo revisen periódicamente
- Un poco más sencillo para los menos asiduos a la informática
- Que sea mas facil
- Si tienen una base de datos ya que se pagan rigurosamente los impuestos debería poder acceder sin certificados digitales ni tarjetas ni nada, ya pagamos lo suficiente.
- Que se pueda realizar el trámite fácilmente
- Mas rapidez y actualizacion del sitio y de los tramites, conseguir el cert. Residencia para viajar es una pesadilla

2.2.5. Observacions

- Hay que mejorar
- Lento y fotut
- Fa sis dies que intento presentar un escrit per aquest mitjà, i no he pogut fer-ho, en donar-me problemes, amb tots els navegadors que he utilitzat, google - internet explorer i firefox
- Sempre es queda penjat, no pareix possible tenir una seu electrònica que funcioni tan malament.
- Falten més aclaracions de vocabulari. Un diccionari.
- No he provat altres tràmits, però he estat incapaç de trobar el registre electrònic, al qual suposadament havia de poder accedir des d'un enllaç publicat a una convocatòria del propi ajuntament.
- Molt dolent, els nomes del accessos molt complicat, massa info, no intiniu.
- La aplicación es una porquería
- Tres hores per intentar lliurar un escrit i encara no ho he aconseguit.
- Todos los enlaces para usar un certificado digital no funcionan y/o redirigen a páginas con errores
- Excelente servicio, tengo fé que con el tiempo será de primera elección.
- Muy difícil acceder a los tramites
- La configuració dels certificats i signatura electrònica dnie és molt complicada. Hi ha problemes amb els applets, almanco amb mac/firefox. Per a les persones no avesades a les noves tecnologies és gairebé impossible. Per a les demás és, també, difícil.
- Tiene que contratar servicios de usabilidad para rediseñado todo el sitio....es pésimo

2.2.6. Conclusions

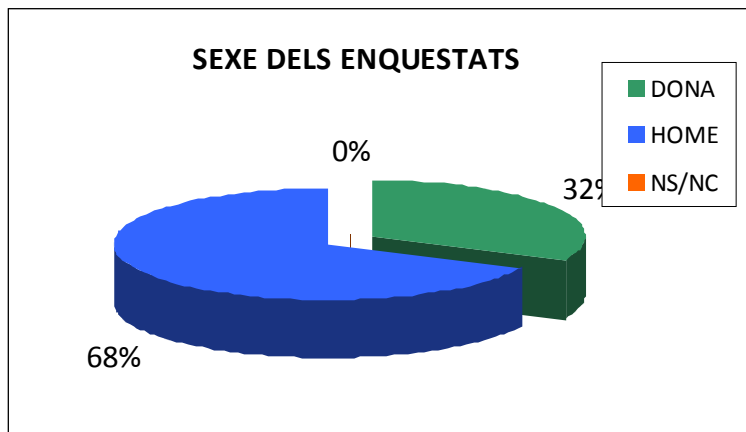
Durant l'any 2017 els navegadors Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge i Apple Safari varen decidir deixar de donar suport a Java. La nostra plataforma de tramitació telemàtica utilitzava Java per a signar digitalment; per tant, les darreres versions d'aquest navegadors varen deixar de ser vàlides per a realitzar tràmits en línia que requerien firma electrònica. Això va afectar el tràmit de "Registre General" i tots aquest tràmits que utilitzaven el formulari de "Sol·licitud genèrica". Durant uns mesos només es varen poder enregistrar sol·licituds en línia utilitzant Internet Explorer, i les versions antigues dels navegadors esmentats.

A principis de l'any 2018 l'IMI va corregir aquesta situació actualitzant la plataforma de tramitació SISTRA. Actualment ja són operatives les darreres versions de tots els navegadors. També es va facilitar l'accés a la plataforma utilitzant els nous certificats de persona jurídica tipus eIDAS, segons la normativa europea.

Actualment s'estan realitzant millores per a obtenir certificats per a viatges mitjançant la targeta ciutadana.

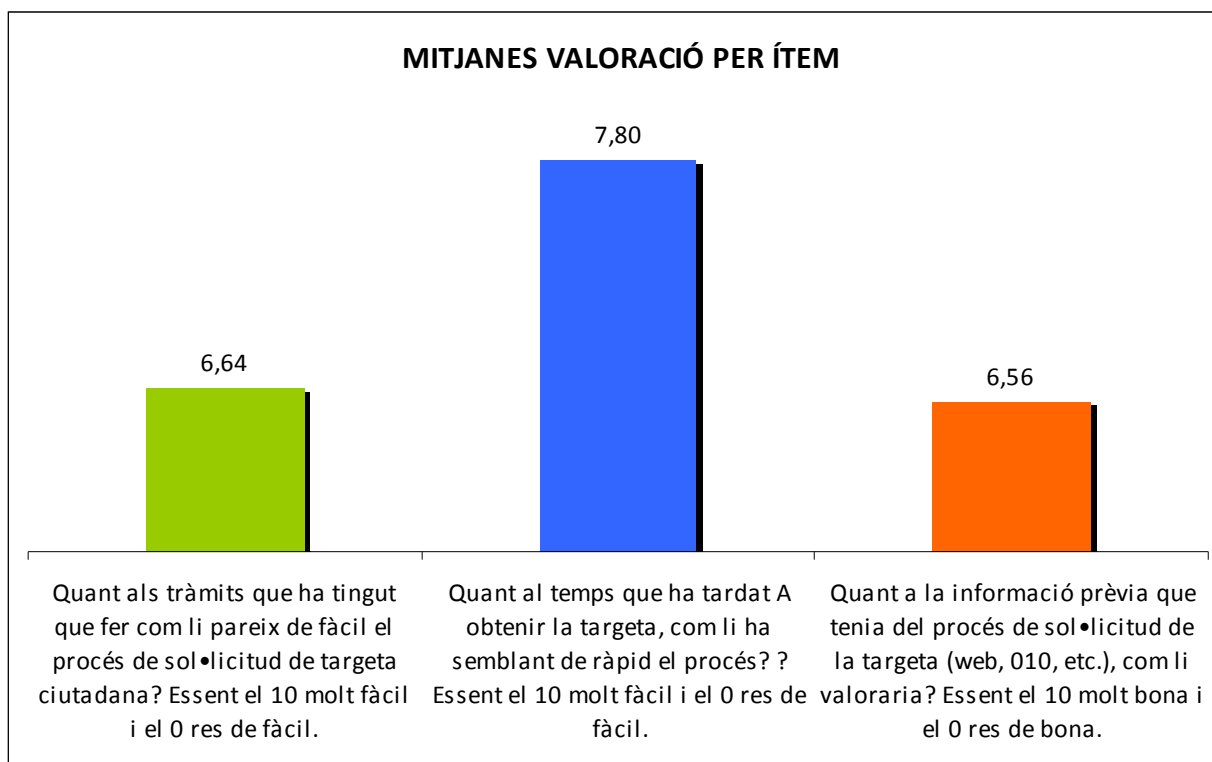
2.3. AVALUACIÓ DE LA TARGETA CIUTADANA EN LÍNIA

S'han rebut 25 enquestes. La distribució per sexe és la següent:



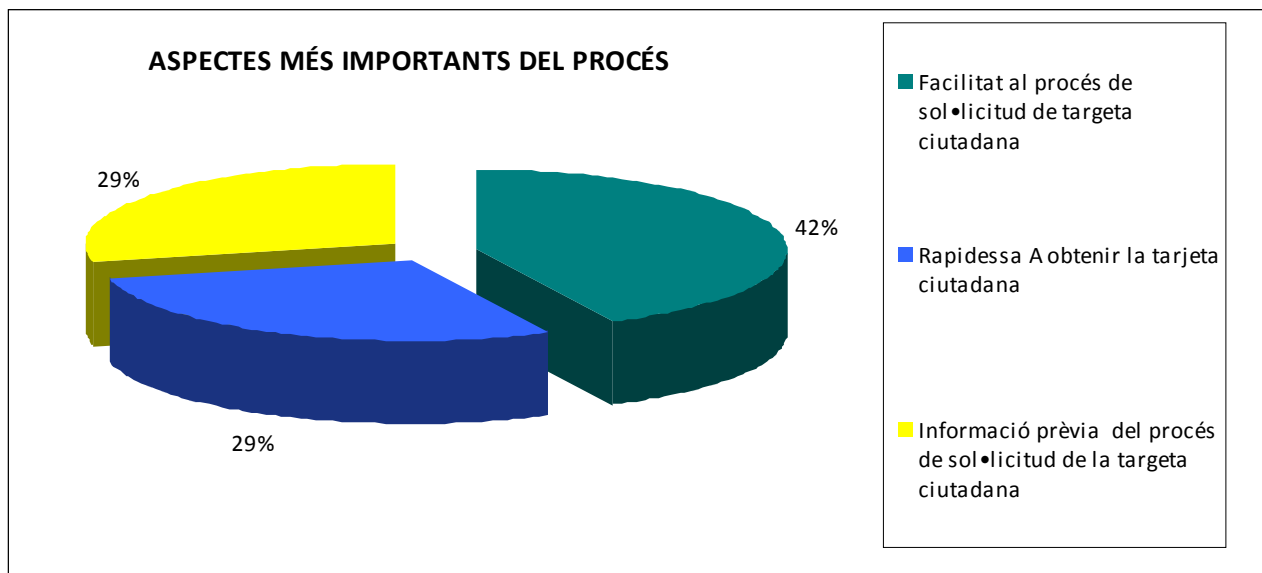
La valoració global del servei ha estat d'un 7,46.

La informació prèvia ha estat l'atribut millor valorat.



IMPORTÀNCIA

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



OBSERVACIONS

- Vaig sol·licitar la targeta per via telemàtica. Vaig tenir una dificultat tècnica, i al 010 m'enviaven a un centre d'atenció ciutadana per fer la sol·licitud presencialment. Davant la meua insistència me passaren amb l'oficina emissora de les targetes, on varen entendre el problema. I ja tinc la targeta
- Servei molt recomanable.
- Absurd que el procés telemàtic es faci amb applets, només suportats per Internet Explorer (fora Firefox, Chrome, Edge...), i això quan funciona. Absurd també que l'enllaç a aquesta enquesta sigui una filera de caràcters que s'hagin de picar a mà.
- Gran dificultat perquè només es pot accedir a la sol·licitud mitjançant Explorer, i s'han d'acceptar certificats no correctes amb el que això implica per Java
- Debería actualizarse el personal respecto los procesos informáticos (la EMT me llegó a informar de que el trámite no se realizaba por internet...). El navegador utilizado no debe sobrepasar cierta actualización, cosa que me parece un error importante. Es difícil instalar un navegador sin actualizar ya que de manera predeterminada se descarga la última versión. Creo que el trámite se podría realizar mucho más fácilmente.
- Me parece lamentable que al renovar la tarjeta no te mantengan el saldo que tenías antes
- El proceso de solicitud es demasiado engorroso.
- La web dio algunos errores pero unos días después pude pedir la tarjeta
- Se debería implementar la posibilidad de reargar la tarjeta ciudadana a través de internet
- La posibilidad de solicitar la tarjeta por internet es muy conveniente y fácil. No he tenido que bajar a la oficina en Palma en persona.
- Només agrair i animar a seguir amb aquest servei.
- Gran dificultat perquè només es pot accedir a la sol·licitud mitjançant Explorer, i s'han d'acceptar certificats no correctes amb el que això implica per Java, ja que la majoria de navegadors no permeten applets sense certificats vàlids i els que ho permeten es afegint excepcions, amb la qual cosa és bastant difícil signar la sol·licitud. Una persona amb coneixements normals d'informàtica no hi podria accedir. Seria convenient arreglar aquest problema perquè es pogués accedir amb qualsevol navegador i de manera senzilla.
- muy bien la posibilidad de solicitar y recibir tarjeta ciudadana, el problema es el tener que despalzarse para actualizar el chip si se desea perfil especial, lo que en esencia hace que sea una perdida de tiempo la solicitud de tarjeta dado que debo acudir presencialmente a las oficinas.
- ha sido todo muy correcto y satisfatorio. Deberian ampliar la gama de gestiones online con certificado
- Camp de text més ampli per la informació adicional.

CONCLUSIONS

La mostra no ha estat molt elevada per a valorar realment el servei. No obstant això els resultats i sobre tot les observacions ens donen informació per a poder millorar en alguns aspectes.

Així, es valora com un servei ràpid, però es considera no gaire fàcil. Això segurament motivat, a la vista de les observacions, pel fet que planteja problemes amb segons quins navegadors. Si no s'utilitza el navegador Explorer no funciona be i això és un entrebanc.

La informació prèvia també pot millorar. El 2017 es va fer una campanya de publicitat i informació, però es demostra que no ha estat suficient perquè sigui un servei conegut i emprat pels ciutadans.

Les línees de millora han de ser:

- Gestionar amb l'IMI la possibilitat que funcioni amb altres navegadors.
- Millorar la informació prèvia fent-la més clara i accessible (al web) i posant cartells informatius a les OAC.

3. CONCLUSIONS

L'any 2017 es va decidir fer les enquestes presencials i telefòniques cada dos anys atès que no ens afegia informació nova (fa anys que els resultats eren bons i similars). No obstant això, les que es fan telemàticament durant tot l'any s'han mantingut i són les que apareixen en aquest informe.

El 2018, si és possible pressupostàriament, es contractarà una empresa externa per a fer les enquestes a les OAC i al 010, i així obtenir una mostra més elevada i significativa i que no sigui el mateix personal que ho faci, amb la qual cosa es mantindria la transparència en el procés.

ANNEX 1: OBSERVACIONS A L'ENQUESTA DEL CORREU ELECTRÒNIC ajuntament@palma.cat/

- No. Molt content per la ràpida resposta.
- Estic contestant aquesta enquesta, però encara m'ha d'arribar una informació pendent.
- NO
- Em donen 3 opcions als meus dubtes, molt bé, però em diuen que puc trucar un altre lloc i podrien proporcionar el telefon. I no em diuen res de dues de les preguntes que he fet.
- Quan tingui la resolució definitiva podré valorar completament l'atenció rebuda
- Dediqueu esforços a arreglar els problemes i no tant a demanar com ho feu
- Es molt lloable i d'agrair la possibilitat de fer gestions online ja que telefònicament és molt més complicat. Felicitats pel servei
- En el momento que vea la resolución podré valorar el punto 2 del cuestionario
- Han enviado la respuesta a otra persona y a otro email. Esa persona me ha contactado. Lo cual no sólo incumple la política de confidencialidad,
- Valor la rapidesa, la correcció i la cordialitat amb què he estat atesa.
- No ha resolt el meu dubte.
- Què té a veure el Foment del Turisme en la problemàtica del lloguer turístic?
- Què té a veure el Foment del Turisme en la problemàtica del lloguer turístic?
- Escribí en Castellano y me habría gustado recibir contestación en el mismo idioma.
- No han sabut donar-me una resposta.
- S'ha derivat el meu problema al departament informàtic. Estic a l'espera.
- Moltes gràcies
- m'han dit que ho havien passat a un altre departament. Tal vegada estaria bé un comprovant.
- Encara no dispo de la resolució a la meva consulta, per tant em falten dades per poder respondre al qüestionari, però estic satisfeta amb la primera resposta per part de l'Ajuntament, que ha estat derivar la consulta al departament corresponent.
- M'han derivat el mail a IBI I TAXES i segueixo a l'espera del departaments corresponents, la resposta ja no ha estat tan ràpida.
- Para llegar al tel. 010, en el ato. No sabían dónde pasarme, me pasaron a infraestructuras y desde allí me remitieron a vds.
- Aquest servei via email s'hauria de mantenir.
- Em podríeu passar oficines on puc anar a prop de 07011?
- Tot perfecte de moment, gràcies!
- La resposta no és clara. Jo ja sé que hi ha una zoc. Demanava per la resta d'instal·lacions del parc i no en queda gaire clar. Era tan facil com contestar sí o no.
- No
- La aplicación da error a pesar de que los datos introducidos son correctos
- Creo que vale la pena poner en marcha este servicio. Ya que sino parece que toda comunicación con el Ayuntamiento es vía Policia o denuncia... Creo que hará que los ciudadanos contribuyan a mejorar la ciudad a través de su interacción.
- Muy rápidos en la respuesta pero sin una solución definitiva
- Tiempo transcurrido desde la solicitud hasta su contestación "En la que solo indican que lo han trasladado al departamento correspondiente". Yo les remiti esta petición en Julio o Agosto.
- No
- Me dicen que enviarán mi petición al departamento específico , espero que este también sea rápido y me solucione el problema
- El servicio telemático es de lo peor que he visto, y mira que trabajo con organismos oficiales...
- El problema es repetitivo, cuando hace mal tiempo, es una linea muy sensible y falla mucho
- La respuesta que dieron no ayuda a que el problema se pueda resolver vía online. Al estar fuera de plazo el pago de un impuesto, te remiten al sistema ordinario de colas presenciales. Por ejemplo la ATIB, vía atención de correo electrónico da una solución (información) para que se pueda resolver online.
- Para que pague una tarjeta de residente,y me dicen que puedo sacar el certificado de empadronamiento por Internet y cuando lo intento,me dice que no puedo,es confuso

- Felicitó los servicios del ayuntamiento por su excelencia.
- La forma de pago de multas es muy complicada, me sale error en el número de referencia me han vuelto a mandar cartas de pago y sigo con el problema, el banco no me acepta pago porque no tengo código de barras, los funcionarios que me atienden el teléfono del ayuntamiento no me han ayudado a solucionar y sigo perdiendo los 20 días para pagar la multa con descuento
- Es increíble que ni si quiera remitan el correo a la persona adecuada
- Me pareix increïble que davant una consulta en català es rebí una resposta de l'Ajuntament de Palma en castellà. A part, la consulta requereix una acció ràpida i no s'ha donat cap solució.
- La respuesta ha sido muy rápida, pero no la resolución. Deberían enviar también notificación después de solventar el problema
- Satisfacción total
- No
- Muy rapido, Gracias
- Gracias
- ¿Para que tienen una sede electrónica, sino permite presentar documentación genérica con un certificado digital de empresa? Que la respuesta sea: "envíe su solicitud por correo postal, porque la sede electrónica no permite presentaciones con certificados digitales" me parece hasta de mal gusto, teniendo herramientas informáticas para que se pueda presentar desde cualquier lugar de España
- Me dieron respuesta inmediatamente pero no se resolvió el problema.
- Todas las atenciones muy correctas, pero no se da solución a las cuestiones presentadas.Llamadas telefónicas, consultas presenciales en el departamento adecuado y trato correcto pero 0 soluciones.Eso y nada es lo mismo, perdida de tiempo para el usuario y poco más.
- Realmente no me han contestado, solo me han informado que han remitido la consulta a otro departamento.
- Que en las respuestas hagan sugerencias de resoluciones, además de la que se tiene duda
- En el caso de mi petición considero un parche al arreglo del pavimento de la calle.
- Después de tres reclamos y/o propuestas por el drenaje no ha pasado nada
- Excelente el servicio
- A veces, las denuncias caen en saco roto.
- Me dirigen al servicio de recaudación, podrían indicar también el correo electrónico
- Solucionen problemas de pisos alquiler
- Podría haber un servicio de WhatsApp que redujera el tiempo de espera para las respuestas
- Han tardado 2 días en contestar, bueno-eran fiestas
- La información no me quedó clara y tuve que llamar al Ayto a preguntar
- Me encantaría conseguir la ciudadanía española, muy orgullosa de los orígenes de mi abuelito, nacido en Centelles o en Palma, pero salido de Palma para Puerto Rico, alrededor del 1900 - Joel o José Llavina Alemany
- Me gustaría que me informaran cuando estuviera subsanado, o del porqué no.
- Todo correcto y rápido,muy agradecido.
- MI CONSULTA SE HA DERIVADO AL DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE, AHORA ESPERO LA SOLUCION.
- Lleva más de dos minutos/No contestan a mi solicitud con ninguna referencia de seguimiento.
- El departamento de informática del Ajuntament no está a la altura del servicio de atención telefónica. No funciona el registro con firma digital y no dan respuesta por qué no funciona.
- Estoy en espera de contacto.
- Es algo extraño que se pida valorar el servicio antes de recibir las consultas.
- Como observacion diria que si el servicio telefonico funcionara todo seria mas rapido estube esperando que me pasaran la llamada con multas mas de 10 minutos para cuando me pasan nadie descuelga y se corta la llamada saludos para quien lo lea.
- No han contestado mi pregunta
- Me gustaría que la respuesta y atención de Emaya sea tan eficaz como la que he recibido desde l'Ajuntament de Palma
- El Servicio solamente ha dado curso a mi problema. Ahora falta que el departamento de informática se ocupe de él.
- No, muy amable.
- La información que me han enviado no responde a mi pregunta, pues la información facilitada es general y les pedía una cuestión específica, concreta y delimitada.
La celeridad en la respuesta es alta, y eso creo que nos permite hipotetizar que es mejor que contesten más lentamente, pero con mayor acierto al objeto de la consulta.

- Por otro lado: recomiendo humildemente más esmero en cumplir con el Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y concretamente la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal. En mi anterior consulta le enviaron mi consulta (y su respuesta) a otra persona, que amablemente me reenvió el correo.
- Sobre este aspecto, añadir que les comenté este hecho en la consulta, y por su parte se echa en falta una sencilla disculpa. Como dice el aforismo: "No encuentres la falta, encuentra el remedio." El remedio es que se esmeren en todos los aspectos: Qué se responde, cómo se responde, y esto lleva implícito responder al remitente.
- Espero que se me resuelva la consulta realizada que aun está en proceso.
 - ES LA SEGUNDA VEZ QUE CONTACTO CON ESTE SERVICIO, UNA POR TELEFONO 010 MAL Y AHORA POR EMAIL PERO. QUE DESASTRE.
 - Si que todavía no se ha resuelto y hace más de una semana.
 - No.
 - Si les parexe poco ..¿a cuántos ciudadanos engañan diciendo que se ha resuelto la incidencia denunciada siendo falso? ¿a cuántos no les dan incidencia ni les contestan? ¿cuantos correos les envían y Vds. ni se enteran?
 - Ninguna observación.
 - Todo correcto.
 - Esta encuesta seria más efectiva tras reparar/solventar la incidencia solicitada.
 - Solo contestan que toman nota de la incidencia sin ninguna información sobre cuando la resolverán.
 - Me sorprendio la rapido de la repuesta.
 - Gracias, no me esperaba tanta eficiencia.
 - No concreta si ya se van tomar decisiones para solucionar los deterioros comunicados.
 - Solo lanpena q en una ciudad como Mallorca se vea tanta suciedad gracias.
 - No se ha resuelto mi solicitud.
 - No.
 - Todo muy correcto.
 - No
 - Me gustaría que las acciones a tomar fuesen más rapidas
 - Me gustaría que las acciones a tomar fuesen más rapidas
 - Simplemente que espero que el servicio al que han derivado mi petición sea igual de eficaz y rápido. Gracias
 - A FECHA DE HOY,NO HE RECIBIDO UNA RESPUESTA, SOBRE MI DENUNCIA.
 - Es primordial saberte atendido justamente, es por lo menos lo que yo aprecio más.
 - Todavía no obtuve respuesta pero veo que el servicio es rapido
 - Nada que añadir.
 - No he obtenido una solución satisfactoria.
 - Espero que se tomen las medidas para mejorar la seguridad del Ciclista
 - Si les pregunto una cosa, y me responden algo que no tiene nada que ver. No me sirve.
 - El servicio de atención vía correo electrónico se limita a decir que ha cursado la queja al departamento correspondiente sin aportar nada a la queja
 - Atención de mi correo, muy rápida, no puedo calificar la resolución porque imagino está en tramite. Satélites sfecha de momento.
 - No.
 - Perfecto.
 - Desde el 28 de junio no he recibido contestación alguna a mi reclamacion.
 - Gracias por la pronta respuesta .
 - Solo me han notificado que se ha registrado mi incidencia. Ninguna respuesta en relación al contenido.
 - No, a la espera de una respuesta.
 - Almenys posar el telèfon de contacte. L'ideal: enllaç a l'arxiu de l'ordenança en quèstió; millor encara: adjuntar l'arxiu.
 - Que se transmita que la incidencia esta cerrada por haberse realizado o no.
 - Más control por el Ayto por los servicios de Emaya. Da la impresión que os desentenderse del todo
 - Falta Informacion todavian
 - No, solo decir que me parece un gran servicio que evita que des vueltas. Me respondieron que sí podía hacer un tramite y qué documentación debía aportar. Perfecto!
 - Miren yo por 50 Euros, no voy a tomarme tantas molestias, si no tengo la certeza de la injusticia, y Mallorca vale mucho para que la desprestigie alguien, como en el caso de Rafael Vidal Coll, que así entiendo yo que ha pasado.

- No.
- No me han solucionado nada.
- No.
- Un acuse de recibo con un número de incidencia no es una resolución satisfactoria.
- No hay ningún humano que responda, no entiendo que un departamento o servicio pueda responderte, es un poco surrealista, y merece un análisis psiquiátrico a todos los empleados y servidores públicos.
- Nada.
- A fecha 9 de agosto recibí un SMS, que habían solucionado el encendido de la luz. Ayer funcionaban las farolas... Hoy la calle Vicente Juan Rossello esta de nuevo a oscuras. Seguimiento que hacéis cero, y el cuestiones impersonal. Porfavor reabrir incidencia.
- No.
- Que se me comunique igualmente las medidas tomadas, acerca de mi pregunta.
- Buen día. Durante 20 días trato de ser pagado en el estacionamiento, pero mi sistema falla.
- UN DESASTRE, NO SE ENTERAN DE LO QUE PIDES, NI A QUE SECCIÓN LO MANDAN.
- La burocracia y el papeleo.. funcionan. La resolución del problema, no.
- Me parece que mi queja o ira al cajon del olvido.
- Quiero felicitar a la resolución de mi queja vía correo electrónico, cuando la realice pensé que sería un buzón de mensajes y que nadie le haría caso, hace un par de días realice mi queja y hoy al llegar a casa me he encontrado que realmente me escucharon y resolvieron el problema, gracias, atentamente.
- Entiendo que en una calle que en 25 años y en el tramo que describo siempre se ha aparcado en cordon se aparque ahora en bateria para ganar 1 aparcamiento y que no se haya hecho nada por parte de la policia de barrio a pesar de haberselo indicado de palabra y a algun otro policia que pasaba por esta calle y que la primera queja por escrito haya sido el 24 Mayo todo ello a pesar que sobre la calzada este perfectamente marcada la linea blanca de aparcamiento en cordon.
- Solamente han confirmado el recibo, no tengo ninguna contestacion. Esperen contestar o solucionar algo antes de un feedback.
- Muchísimas gracias.
- Limpieza correcta y containers nuevos.
- No.
- Aun se estan enviando correos no y no hay respuesta a mi problema. Tengo una multa que no puedo pagar en linea.
- Permitir denuncias de coche abandonado vía WhatsApp.
- Sobre el cuestionario y la atención y servicio de las consultas por correo no tengo nada que añadir, pero de la información y facilidad para localizarla en las webs del ayuntamiento seria deseable que fuese mas claro, creo que si por ejemplo en mi caso, la información sobre el día sin coches hubiese sido mas fácil de localizar y mas extensa la información ofrecida, no tendría que haber recurrido al servicio de atención por correo.
- Nada que añadir.
- Respuesta cuando se puede participar.
- Seria importante informar acerca de las fechas de participaciòn en los concursos y las condiciones y requisitos necesarios.
- Thank you. I would suggest you include the information needed for overseas clients.
- No he podido acceder al correo electrónico para pedir está cita a la persona adecuada.
- Sólo que se me contestó en forma rápida y eficiente. Los felicito.
- En realidad lo que uno busca es una respuesta rápida y efectiva, cuando te derivan el resto no vale por pesecindible.
- No.
- Este servicio ha derivado mi pregunta a otro departamento. Y lo ha hecho rapidamente y con amabilidad. Eso es lo que he valorado. Pero realmente mi pregunta no ha sido todavia respondida. Por tanto esto no es una valoracion del sistema de informacion recibida del ayuntamiento sino de su primera interface con el publico.
- Causa estupor que un problema denunciado desde el mes de Mayo de este año no haya merecido la atencion de este Ayuntamiento.
- Que me informasen por correo si la denuncia fue procesada por la policia local ya que vivo en el extranjero y no se que pueda aver pasado con el individuo que tiene mi vehiculo sin mi permiso, gracias.
- El sistema de recepciòn, filtrado y derivaciòn de consultas a cada servicio del ayuntamiento es positivo. Que haya una respuesta rápida para comunicar que ha habido una recepciòn de la consulta es positivo porque aunque la consulta no se haya respondido, este gesto da confianza, y da sensaciòn de orden y seguridad. La lástima es que la respuesta no venga directa del servicio en forma de que les ha llegado la consulta pero que la

- ponen en cola, cosa que daría aún más confianza, supongo que es el siguiente paso. Ahora parece como que el ayuntamiento lo ha recibido pero no garantiza que la solicitud haya llegado correctamente al destinatario que tiene que resolver la consulta. Esto deja un pequeño resquicio que genera algo de desconfianza. Por otra parte es mucho mejor que nada y se agradece.
- Derivais y derivais sin dar solución a la queja.
 - No hay información certificada de mi demanda.
 - Estaría bien saber el tiempo aproximado para cuando se resuelva el problema.
 - AÚN NO HE RECIBIDO RESPUESTA A LO PREGUNTADO SOLO QUE LO DERIVAN A OTRO DEPARTAMENTO.
 - No.
 - se debería hacer la encuesta cuando se solucione la consulta
 - En una consulta anterior, me respondieron en catalán, que entiendo sin problema, pero me pareció algo descortés cuando yo No había requerido la respuesta en otra lengua.
 - Ahora solo falta ver con qué rapidez se soluciona el problema. Si lo hacen estoy dispuesto a ponerles un 10 en todo.
 - Las respuestas son plantillas genéricas, entiendo que una respuesta personalizada conllevaría más tiempo, pero da la sensación de que realizar la consulta y No hacerla es exactamente lo mismo.
 - A veces la limpieza de las calles y paseos públicos es deficiente. Debería modernizarse el sistema.
 - No
 - Aunque el servicio de atención es impecable el servicio web del Ayuntamiento deja mucho que desear. No puede ser que esté habilitada la posibilidad de modificar el empadronamiento telemáticamente pero se me diga, al ponerme en contacto con el servicio de atención al cliente, que en realidad No se puede hacer por la web. No entiendo entonces por qué se ofrece esta posibilidad en la web. Un saludo
 - Soluciones
 - Me ha gustado la experiencia
 - Solicité información a los responsables políticos. No me sirve de nada que me llame la policía local y meNos para decirme que No pueden hacer nada
 - La única respuesta que he recibido es un mail automático diciendo que se ha derivado a otro departamento y que haga una encuesta...
 - Llevamos desde el mes de Mayo de este año contactando con el Ayuntamiento via correo electrónico sobre el incumplimiento por parte de algunos conductores que aparcen indebidamente al lado de la salida de nuestro Aparcamiento debidamente autoprizado (36 coches) aparcen en batería cuando en la calzada está pintado y delimitado que tiene que ser en cordón y causan falta de visibilidad para poder salir sin que el Ayuntamiento haya hecho nada poniendo en riesgo la integridad de 36 personas y sus correspondientes vehículos. Hay que reseñar que ha habido más de un percance por dicho motivo, lo cual lamentamos y No comprendemos el porque No se soluciona ya que desde siempre más de 25 años ha estado señalizado aparcar en cordón.
 - Valorar profundamente las respuestas de modo que satisfagan aun cuando sean negativas. No circunscribirse a lo legislado solamente ya que sucede en ocasiones que aun siendo ley pueden vulnerar o limitar las justas demandas de los más desfavorecidos
 - Continuar mejorando el servicio
 - No.
 - Encuesta sobre satisfacción de rapidez en la respuesta, pero No puedo evaluar la solución a mi consulta.
 - Si, podrían preguntar como vemos las calles de Palma, en que estado están etc.etc.
 - De la información recibida me gustaría tener un mail o teléfono para contactar
 - Sigo sin poder sacar certificado de residente para viajar.....
 - Nunca.
 - Solo contestan lo que les atañe y No dan soluciones alternativas. Simplemente desvían a "otros" y eso No está bien. Deberían AYUDAR al ciudadano, No solo contestar.
 - Respuesta rápida, clara y resolutive
 - No
 - Para No perder tiempo, puedes responder, al meNos, que interesado No debe impuestos o tiene, que pagar algún impuesto.
 - No
 - Sigue sin resolverse, el ruido persiste cuando pasan los coches

ANNEX 2: IMPORTÀNCIA A L'ENQUESTA DEL CORREU ELECTRÒNIC *ajuntament@palma.es/*

Rapidesa, efectivitat	2
Temps de resposta	2
informació	3
1.- La resolució de la dificultat. 2.- L'atenció rebuda	1
La informació rebuda, el temps i, per últim, l'atenció rebuda ja que com que és en línia no hi ha tracte directe.	3
La informació rebuda, el temps de resposta i l'atenció rebuda	3
La informació rebuda	3
TEMPS, INFORMACIÓ, ATENCIÓ	2
3, 2, 1	3
el tiempo y la atencion recibida	2
La pressa	2
L'atenció	1
Informació, temps, i atenció	3
La informació i rapidesa	3
3-2-1	3
La informació rebuda i el temps	3
La informació rebuda	3
la calidad de la información y la atención dejan mucho que desear	3
La informació rebuda, el temps	3
La rapidesa, la informació i l'atenció. La veritat és que tot ha estat correctíssim.	2
El temps de resposta	2
Atenció real i no pensar que seré un tràmit més i al final No hi haurà resposta a la meua petició.	1
La informació rebuda, atenció i temps	3
Temps i eficàcia	2
La informació rebuda i temps de resposta	3
3.1.2	3
La rapidesa és important en la resposta però pens que quan hi hagi la resolució també s'hauria de fer saber al ciutadà.	2
La velocitat de resposta	2
La informació rebuda	3
L'atenció, la informació i el temps	1
1,3,2	1
El temps a rebre l'atenció	2
Resposta, atenció	1
Temps, informació i atenció	2
Informació, temps i atenció	3
El més important per a mi és rebre informació útil.	3
Rapidesa	2
La informació rebuda, l'atenció i el temps de resolució	3
2, 3 i 1	2
La informació rebuda	3
La informació el primer (per això escrivim!). Després la rapidesa en la resposta.	3
Rapidesa	2
El temps, l'atenció	2
L'atenció rebuda i la informació	1
3-2-1	3
Sobretot és molt important que la informació rebuda sigui la correcta i que no et faci perdre més temps del necessari; la rapidesa és molt destacable també.	3

La informació rebuda i el temps a resoldre	3
2, 3, 1	2
Rapidez	2
RESPUESTA RAPIDA, EN CUANTO AL SERVICIO ORA DEFICIENTE TODA VEZ QUE SE EFECTUA PAGO POR ADELANTADO CON TIEMPO SUFICIENTE PARA EL ENVIO DEL DISTINTIVO.	2
Me ha impresionado primero que me hayan contestado, segundo tan rápido y tercero que la respuesta ha sido directa y No tratando de quitárselo de encima siNo dirigiéndolo al departamento correspondiente.	2
La rapidez en la respuesta, muy satisfactoria	2
3-2-1	3
Rapidez y eficiencia	2
La información recibida, el tiempo, la atención	3
Tiempo, para un tramite que acababa el 13 me contestan el 16	2
El tiempo, atención e informacion	2
La respuesta a la información recibida es porque de momento solo me han remitido a otro departamento. Estoy pues a la espera de coNocer la solución a mi duda	3
Rapidez	2
Información específica para cada caso	3
Tiempo	2
Resolució problema	
Lo más importante es el contenido de la información, lo segundo el tiempo de respuesta y lo tercero la atención, con ser la correcta es más que suficiente	3
2, 1, 3	2
EL TIEMPO Y LA INFORMACIÓN	2
La rapidez, pero unos dicen una cosa y la realidad es otra	2
3, 2, 1	3
El tiempo para obtener respuesta. La información recibida. La atención recibida.	2
Rapidez	2
Aunque me han contestado muy rápido No han solucionado la real causa de mi problema	2
El tiempo y la información	2
El tiempo de respuesta, la información recibida , la atencion	2
El más importante es la resolución del problema	
La atencion recibida, informacion recibida, tiempo	3
El tiempo	2
Efectividad	
La resolución de un problema	
la respuesta y seguimiento, o sea: no dejarlo en un cajon de por vida.	
Dar respuesta a lo que se esta preguntando	
El tiempo de respuesta y la información	2
LA 2	2
la información recibida.	3
Es más extensa la petición de que conteste esta encuesta que la respuesta recibida.	
el tiempo de respuesta y la acertividad de la misma, sin rodeos	2
Rapidez	2
El tiempo, la información i la resolución bien realizada	2
Rapidez y evitar desplazamiento	2
La información recibida	3
La información recibida	3
3 -2 -1	3
Muy rapido	2
La rapidez en la respuesta y la información recibida	2
PUNTOS 2 Y 3	2
El tiempo de resolucion y la informacion	2

Atención, información y tiempo	1
La rapidez y la calidad de la información	2
Infomacion. Luego el tiempo	3
Lo más importante es la información que se recibe, si no es correcta o es incompleta, el servicio no es efectivo.	3
La primera opción	1
INFORMACION RECIBIDA Y TIEMPO DE RESPUESTA	3
2 y 3	2
Facilidad y agilidad	2
LA SOLUCIÓN A LAS CUESTIONES QUE SE PLANTEAN Y LA RAPIDEZ	2
Info recibida - espero por contacto con el cronista. Mas adelante diré si fue efectiva la comunicación.	3
La informacion recibida y el tiempo en recibirla	3
Tiempo de respuesta y guía de procedimiento a seguir para lograr realizar la gestión deseada	2
RAPIDEZ EN LA RESPUESTA, INFORMACION, ATENCION	2
La rapidez de contestación y que se hayan molestado en reenviar el email a Emaya	2
Resolución consulta, información y atención	3
"La información recibida", "La atención recibida" y "El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento por email hasta la resolución de la su consulta"	3
El tiempo	2
La rapidez	2
El tiempo de resolución	2
la resolución de la incidencia	
1, 3, 2	1
1, 2, 3	1
El tiempo de respuesta y la información recibida	2
La atención y la información es excelente aunque he tenido que llamar por teléfono porque la respuesta se demoraba.	1
1 atención al cliente 2 información y	1
3 contestación.. todos son importantes pero el más es la atención al cliente que sea cordial y respuesta concreta y fácil de entender.	3
Información recibida, atención recibida y el tiempo	3
LA RAPIDEZ	2
La atención recibida	1
Agilidad y respuesta	2
El tiempo de respuesta, Fenomenal, atencion e informacion	2
1.Tiempo 2. respuesta	2
La atención y la información	1
La primera	1
3, 2, 1	3
La amabilidad y rapidez	1
3, 2, 1	3
La respuesta de mi consulta ha sido muy rápida	2
Resolucion	
1, 2 y 3	2
La atención recibida	1
Información	3
Tiempo	2
primero punto 2, luego 3 y 1	2
Rapido y informacion que ayuda	2
La rapidez y atención	2
Profesionalidad y tiempo	2

El tiempo de respuesta es fundamental	2
Tiempo desde contacto hasta respuesta; información recibida; atención recibida	2
Rapidez en facilitar la información	2
The answer came really fast!	2
La info recibida	3
la información recibida	3
El tiempo y la informacion	2
El tiempo hasta la resolución de la queja	2
2	2
Información recibida y tiempo	3
LA INFORMACION RECIBIDA	3
Tiempo, información y atención	2
LA ATENCION	1
Atención recibida. Uno contacta con el Ayuntamiento por una queja o sugerencia por que le preocupa o afecta en su diario vivir. Expresa su preocupación a la administración y espera que alguien lea el correo y trate de dar una solución o en nuestro caso, han redirigido el correo a Emaya.	1
El tiempo- se agradece el tiempo de respuesta, menos de media hora.	2
Información recibida- igualmente muy satisfecha.	3
Atención recibida, tiempo desde que contacté hasta la resolución de la consulta, información recibida	1
La información recibida	3
L'informació (deficitària)	3
Rapidez en solucionar el problema	2
Rapidez	2
La rapidez en que se resuelve el tema denunciado	2
Tiempo, informacion, atencion	2
Tiempo	2
Información, atención y tiempo	3
Atención, información recibida, tiempo	1
Tiempo de contacto y la información	2
Tiempo	2
Información recibida, tiempo de respuesta y atención recibida	3
Rapidez, atencion e informacion	2
El tiempo en responder y tomar medidas	2
Información recibida, tiempo de espera, atencion recibida	3
Tiempo de repuesta y la informacion	2
La atención, la información y el tiempo	1
Atención, información y tiempo	1
1, 2, 3	1
2	2
Información recibida	3
RESOLUCIÓN Y TIEMPO DE ESPERA	
El tiempo en que respondieron	2
El tiempo, información, atención	2
La información recibida	3
Resolución del problema	
2 - 3 - 1	2
La información recibida	3
El tiempo, la detención y la información	2
Tiempo de respuesta y respuesta util	2
Información, tiempo y atención, en este orden	3
Pienso que si la información no es útil el que sea rápida y la atención correcta no sirve de	3

nada, y si la información es útil pero el tiempo de respuesta fuese lento, en mi caso por ejemplo si me hubiesen respondido mañana tampoco me hubiera sido útil la información.	
la informacion recibida	3
La informació n recibida, atencion recibida y la velocidad de respuesta.	3
El más importante la rápida respuesta y la atención e información recibida	2
La información recibida	3
2,1,3	2
Informacion y tiempo	3
La información recibida	3
Todos por igual pero si me hace elegir 1 3 2	1
3, 2, 1	3
Atencion, informacion, tiempo en resolver	1
2, 1, 3	2
La velocidad	2
Informació	3
1 - 2 - 3	1
La informacion recibida, la atencion recibida y el tiempo de resolucio n de la consulta	3
Rapidez	2
Una respuesta rápida y concreta	2
2 y 3	2
LA RAPIDEZ DE CONTESTACION	2
La rapidez en contestar	2
Información, tiempo, atención	3
Tiempo de resolución	2
Tiempo, información, atención.	2
231	2
El tiempo.	2
El punto 3 y el 2	3
La información definida	3
Información, resolución	3
TIEMPO, ATENCIÓN E INFORMACIÓN	2
la información recibida y la atención a lo que pedimos	3
La información recibida y el tiempo	3
Rapidez	2
Resolucion del problema	
LA ATENCION	1
La rapidez en la respuesta	2
La respuesta rápida y amable	2

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

AJUNTAMENT DE PALMA. 2017

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

Sexe *

Elige ▼

Edat

Elige ▼

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

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

1. L'atenció rebuda

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

3. La informació rebuda

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

IMPORTÀNCIA

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

Tu respuesta

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI D'ATENCIÓ VIA CORREU ELECTRÒNIC

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

OBSERVACIONS GENERALS

Hi ha res més que vulgueu afegir?

Tu respuesta

VALORACIÓ DEL QÜESTIONARI

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

Què canviariu o eliminaríeu del qüestionari? Què hi afegiríeu?

Tu respuesta

ANNEX 5: MODEL D'ENQUESTA DE LA SEU ELECTRÒNICA

ENQUESTA SEU ELECTRÒNICA. AJUNTAMENT DE PALMA. 2017.

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 agraïrem que hi dediqueu tan sols cinc minuts del vostre temps. Moltes gràcies.

*Obligatorio

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES *

Sexe

- HOME
 DONA

Edat

Tu respuesta

VALORACIÓ DEL SERVEI

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

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

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 es més important?
Escriviu el número de l'aspecte.

Aspecte numero...

Tu respuesta

Quins suggeriments teniu per a millorar la nostra Seu Electrònica?

Tu respuesta

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

OBSERVACIONS GENERALS

Tu respuesta

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

ANNEX 6: MODEL D'ENQUESTA TARGETA CIUTADANA EN LÍNIA

ENQUESTA TARGETA CIUTADANA. AJUNTAMENT DE PALMA. 2017.

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 agraïrem que hi dediqueu tan sols cinc minuts del vostre temps. Moltes gràcies.

*Obligatorio

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES *

Sexe

HOME

DONA

Edat

Tu respuesta

VALORACIÓ DEL SERVEI

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

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Hi voleu afegir alguna informació més?

Tu respuesta _____

IMPORTÀNCIA

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

Primer lloc

Tu respuesta _____

Segon lloc

Tu respuesta _____

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

OBSERVACIONS GENERALS

Tu respuesta _____

AVALUACIÓ DEL QÜESTIONARI

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Què canviariéu o eliminaríeu del qüestionari i què hi afegiríeu?

Tu respuesta

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.