

**Informe de necessitats,  
expectatives i  
satisfacció de les  
persones usuàries del  
Servei d'Atenció a la  
Ciutadania 2019**  
([ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat)/  
[www.palma.cat/targeta  
ciutadana/DMS](http://www.palma.cat/targeta-ciutadana/DMS))

Febrer 2020

ÍNDEX

<b>1. OBJECTE DE L'ESTUDI</b>	
<b>2. METODOLOGIA DE TREBALL I AVALUACIONS REALITZADES</b>	
<b>2.1. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA (ajuntament@palma.es)</b>	
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	
<b>2.2. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA referida a la seu electrònica</b>	
PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS	
<b>2.3. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA referida a la Targeta Ciutadana</b>	
2.3.1 Grup focal de municipis amb conveni	
2.3.2 Enquestes en línia	
<b>2.4 AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA (GESTOR DMS)</b>	
2.4.1 Introducció	
2.4.2 Avaluació de la satisfacció en relació amb la importància	
2.4.3 Comparativa amb els anys anteriors	
2.4.4 Conclusions	
<b>3. CONCLUSIONS</b>	
<b>ANNEXOS</b>	
1. ENQUESTA <i>ajuntament@palma.es</i>	
2. ENQUESTA sobre la seu electrònica	
3. ENQUESTA TC	
4. ENQUESTA DMS	

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

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

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

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

L'any 2019 no s'han fet enquestes presencials perquè vàrem establir fer-les cada dos anys (2018-2020) fins que tinguéssim recursos.

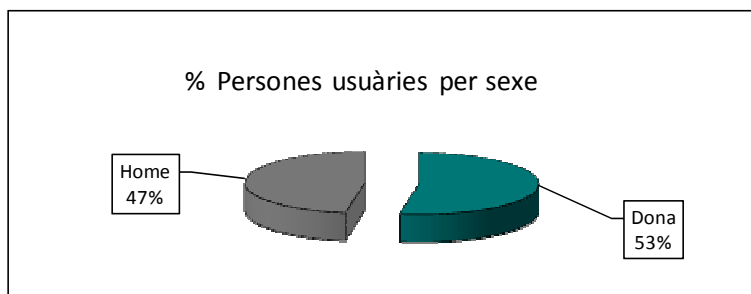
## 2. METODOLOGIA DE TREBALL I AVALUACIONS REALITZADES

### 2.1. AVALUACIÓ DE RECOLLIDA AL SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC ([ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat))

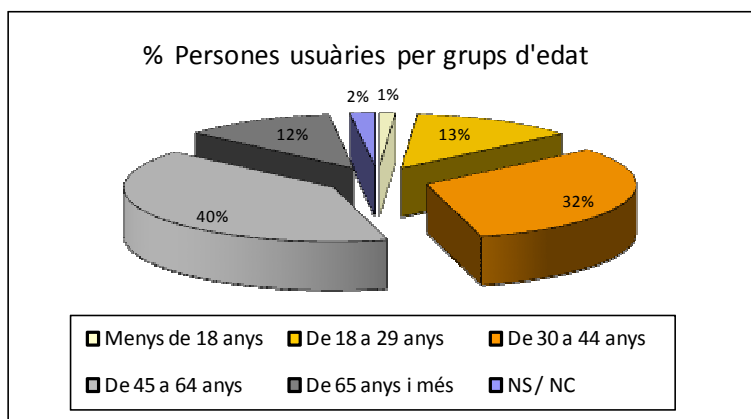
L'enquesta (annex 1) s'envia en un enllaç a la resposta al correu electrònic que el ciutadà ens tramet. L'han contestada **575 persones**.

#### 2.1.1. Dades sociodemogràfiques

La distribució per sexe és equitativa.



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

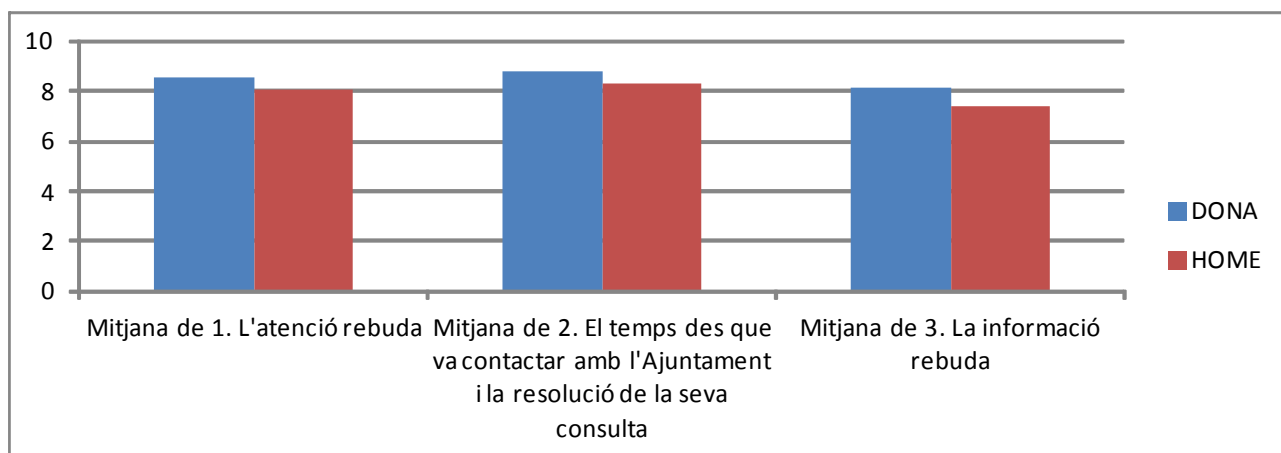


#### 2.1.2. Recollida de satisfacció

##### Per sexe

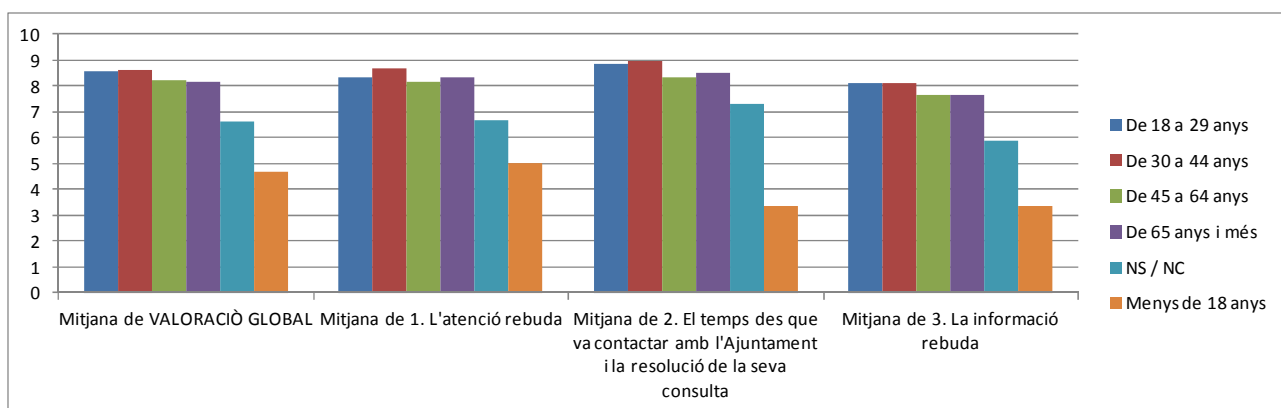
La mitjana de satisfacció atorgada per sexe ha estat superior per part de les dones, de 8,49, mentre que els homes han avaluat el servei amb un 7,92.

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



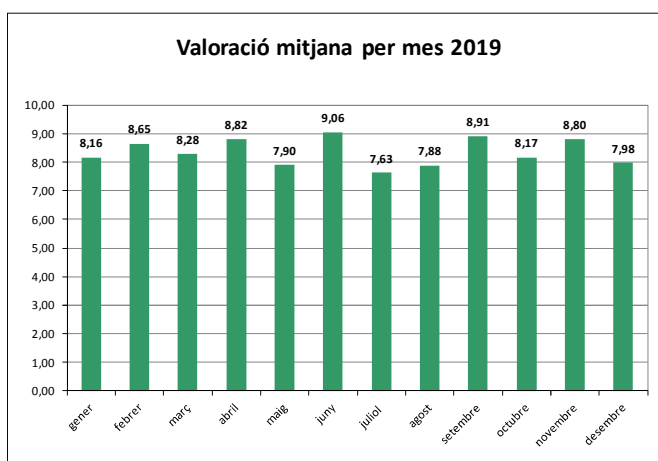
### Per edat

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



### Per data

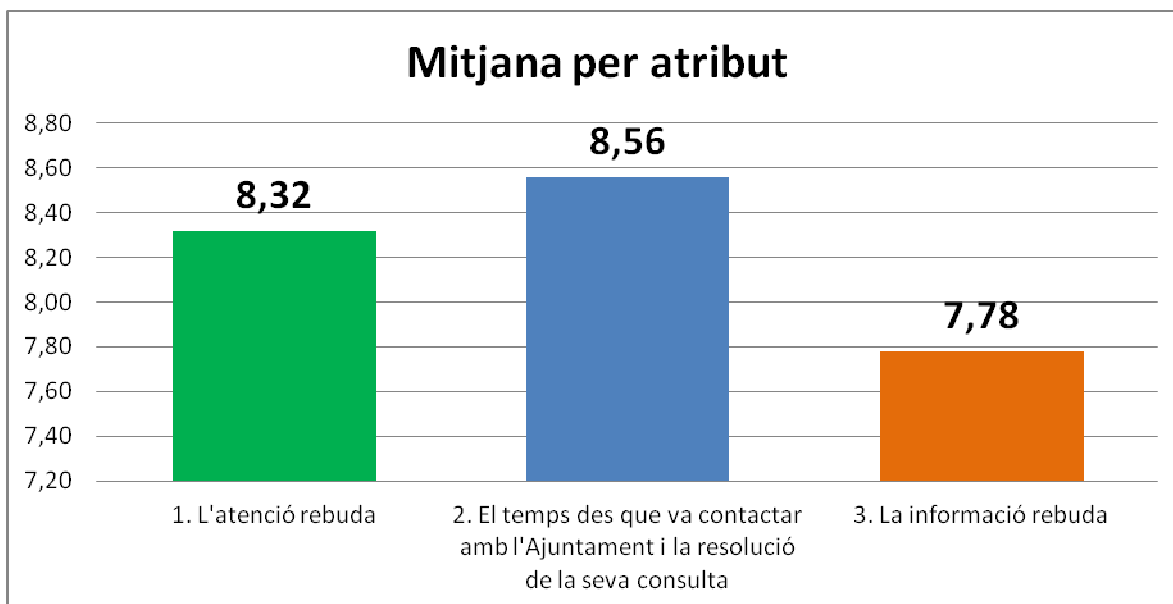
Al següent gràfic es pot veure com els mesos de juliol i agost són els que tenen una valoració mitjana més baixa. El motiu en pot ser que el personal està al 50% de vacances i, si hi ha qualche baixa o indisposició, afecta el servei.



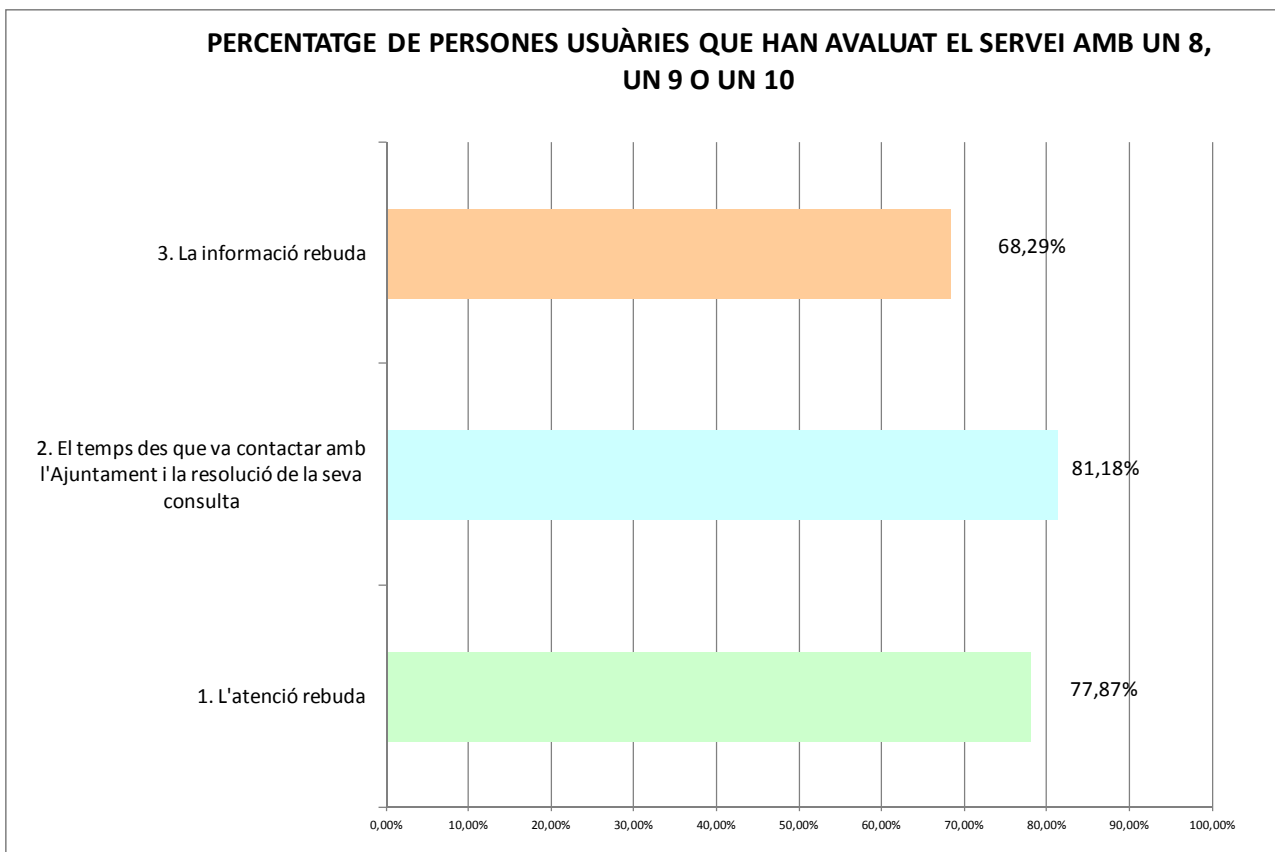
En general

La valoració global és de **8,32 punts** damunt 10.

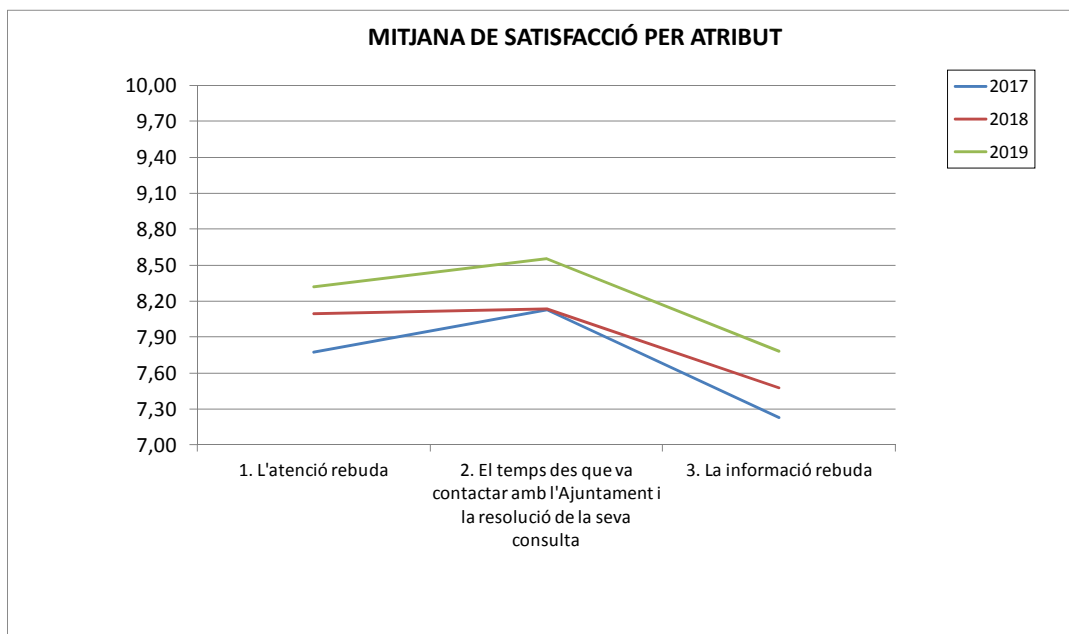
L'atribut més ben avaluat ha estat el termini de resolució.



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

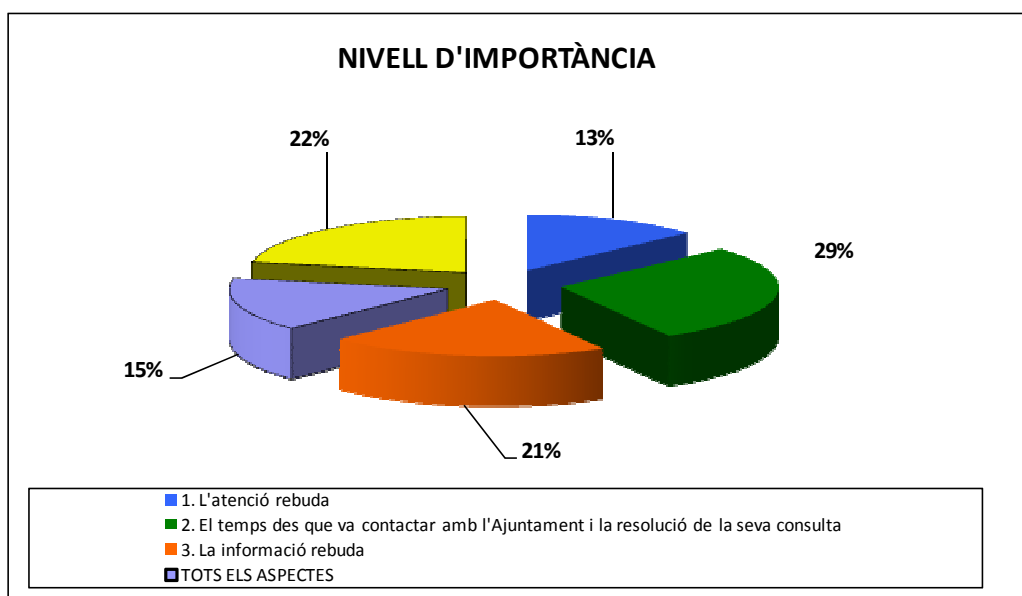


L'evolució als darrers 3 anys ha estat la següent:



### 2.1.3. Recollida d'importància

77 persones han contestat la qüestió relativa a la importància.



## 2.1.4. Observacions

- *Deberían tener una página de quejas o sugerencias más fácil de cumplimentar y más sencilla de enviar. Más rápida y ágil.*
- *Escribí en catalán y me contestaron en castellano. A mi personalmente no me importa pero podría molestar.*
- *No*
- *Why not in English*
- *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.*
- *No recibí contestación.*
- *Los operarios que se encargan de las plagas ,me comentaron que pasan cada 3 meses.Lo cual nos produce tranquilidad.*
- *La consulta no ha acabado de resolverse sólo se ha reenviado a los servicios informáticos.*
- *Me parece un medio muy adecuado para contactar con los servicios del ayuntamiento*
- *He preguntado algo facil, pero nadie tenía motivación de contestar bien*
- *Muy satisfecha por poder resolver trámites a distancia*
- *Gracias*
- *De momento perfecto, solo me falta que me conteste el departamento correspondiente al que me han derivado, gracias*
- *no, nada*
- *Gracias*
- *El servicio electrónico más amable como personalmente, al menos en unos surcusales.*
- *Las averías son frecuentes y se producen sobretodo por el mal tiempo.*
- *Si.que espero solución,rapida y amistosa...quiero decir que se adapte a las circunstancias en las que estoy ahora....gracias y saludos....*
- *la respuesta ha sido muy rápida*
- *No hacen caso a los requerimientos*
- *No*
- *Nada*
- *OK*
- *hice un tramite para el abono de un impuesto y llevo 4 meses esperando que me contestes.- servicio nefasto y desatención al ciudadano*
- *no*
- *Sería muy deseable que las reclamaciones surtan el oportuno efecto*
- *Valoración final pendiente en su resolución según el dicho: "primun vivere, deinde philosophare"*
- *Espero noticias del IME*
- *espero que la información pasada por vuestra parte no quede en el tintero.*
- *Me parece estupendo esta plataforma para que el ciudadano tenga acceso a este tipo de servicio y así poder resolver cualquier duda desde casa .*
- *Muy contento del servicio de atención.*
- *Súper puntuales*
- *Es una vergüenza.*
- *gracias*
- *Parece que se van pasando la pelota de unos a otros. Nadie hace nada. Es una vergüenza.*
- *Muchas gracias*
- *Esta todo bien pero no me han dado el numero de telefono de este servicio (no lo tengo).*
- *Nada más.*
- *Dar soluciones a cuestiones que sean razonables*
- *Van a tomar alguna medida para que no vuelva a producirse?*
- *No puedo valorar mejor el servicio dado que todavía está en curso lo solicitado y está pendiente de resolución.*
- *mi petición se ha derivado a otro departamento y estoy pendiente de rspuesta*



- No
- muy buena comunicación y respuesta rápida
- Han respondido rápido pero no me han dado solución
- Han sido muy rápidos en resolver mis dudas
- De este servicio que es la primera vez que utilizo nada más
- La respuesta fue rápida y la atención buena pero la información no era la pedida.
- Hay que chequear el sistema de la cita previa en la página web en general porque no hay citas disponibles hasta Septiembre o más y por teléfono he recibido otra información. Es muy raro.
- Tengo mas de 65 años y no consta
- Quizá un poco más de información de la información recibida.
- que no sea tan complicado el navegar por la pagina
- Que se me informe cuando esté resuelta la incidencia
- Han respondido rápidamente pero sólo a una de las múltiples incidencias que reclamé.  
Pienso que hay trabajadores de Parques y Jardines que cierran las incidencias sin hacer el trabajo, lo cual es gravísimo.
- Estoy muy satisfecho de vuestro servicio.
- Falta de información y tiempo de resolución. He tenido que volver a pasar la incidencia por no estar resuelta.
- Me alegra mucho que se hagan estos cuestionarios por parte del ayuntamiento, es una forma de dar voz a las personas y de poder ser escuchados/as. Gracias
- Sí, la rapidez y agilidad en su respuesta
- QUE LA INFORMACIÓN APORTADA SEA MÁS PERSONALIZADA A LO SOLICITADO.
- Tras la segunda reclamación, todavía no se ha solucionado y nadie da explicación alguna.
- NO ME HAN SOLUCIONADO NADA
- El asfalto en San Agustín está en unas condiciones de conservación penosas como todo en general
- Todo perfecto
- Agradecer la pronta respuesta
- Una respuesta algo más personalizada, y una persona que se despida (nombre)
- Querría saber cuando se subsana la incidencia.
- La respuesta de los servicios derivados es la que tarda más
- Espero que el servicio a realizar sea rápido y bueno igual que su respuesta por esta vía.
- PODRIAMOS TENER ACCESO DIRECTO AL SERVICIO TECNICO DEL AYUNTAMIENTO Y NO TENER QUE UTILIZAR INTERMEDIARIOS
- MUCHAS GRACIAS por el servicio que prestan.
- Otras preguntas que se note que realmente están interesados en lo que necesita u opina el ciudadano
- Atención rápida al cliente
- No me han resuelto nada
- Espero se de solución lo antes posible  
Uy
- esta es la valoración al c correo , espero haga algo al respecto lo antes posible
- No me resolvieron nada
- Respecto la contestación recibida no pongo un 0 por vergüenza, pero no me han contestado a lo que preguntaba.
- Como el primer mail que envié no tuvo respuesta, envié otro (2 semanas después), y a ese sí que han contestado rápido, informando que han derivado la cuestión a la agencia tributaria.
- Bien
- Todo perfecto
- Me hubiera sido muy útil una dirección de correo electrónico a través de la que se pueda hacer la gestión específica.
- Todo muy correcto.
- Vía correo electrónico mal porque no han contestado a mi email. Por teléfono estupendamente
- Necesitaríamos una respuesta concreta sobre lo planteado, entendiendo el interés personal y siendo consciente de los problemas generales.
- Qué no sea sólo pasar la reclamación a otro departamento, que se tome en serio la reclamación
- Qué no sea sólo pasar la reclamación a otro departamento, que se tome en serio la reclamación

- *Que pienso que están un poco equivocados, si la contestación ha sido la correcta, ya que si en la época que más afluencia de turistas es cuando más licencias de obras dan, deberían replantearlo, gracias*
- *Hasta que no solucionen el problema no se debería contestar la encuesta*
- *Have English speaking people. You are living due to tourism and you seriously cannot expect that everyone will know Spanish/Catalan. Especially when you are making fines*
- *Todo muy bien*
- *si, he llamado al serv de multas no cogen el telef, la ref de la multa es incorrecta, y no consigo hablar con nadie que resuelva el problema*
- *No, conforme con todo*
- *Deutsch und Englische Übersetzungsseiten anbieten. Ofertar en ingles y aleman*
- *No recebi ninguna respuesta*
- *Deberían resolver ustedes la no comunicación entre administraciones. No marear al ciudadano. Máxime cuando este ha cumplido con lo que la han requerido. La pagina del Ayuntamiento debería ser bilingüe.*
- *Ni se han leído la solicitud, contestación improcedente que verifica lo anterior.*
- *La respuesta no resuelve nada de momento. Por lo que se valora la intención pero no el resultado*
- *recibo un email de que lo pasan al departamento en cuestion pero de este departamento todavia no he recibido nada.*  
*Por otro lado por la web del ayuntamiento o por internet es dificil acceder a informacion sobre devolucion de avales por obra por parte del IMOV*
- *Solo que si se dan tanta prisa en contestar los correos al contribuyente y el problema no se soluciona , de nada sirve . Un saludo.*
- *El correo me ha sido contestado enseguida, pero la reparación del defecto aún no, no puedo contestar correctamente a esta encuesta.*
- *Contestan que han tomado nota pero no resuelven problema*
- *perfecto*
- *Respuestas ambiguas después de semanas de espera.*
- *que cambien el sistema de pago de las multas, tiene que ser mas sencillo. Y es sencillo solo por que los conocen bien o por los que trabajan en los bancos.*
- *Mandan uds respuestas genéricas muy rapidamente derivando un problema a uno de sus dptos pero sin dar solución despues de años de reclamaciones.*
- *Habrà que comprobar que la información proporcionada sea real*
- *Personalización de las respuestas*
- *No todo bien muchas gracias por la pronta respuesta*
- *Me gustaría que hubiera un servicio telefónico gratuito, o de wattshapp, para poder comunicar y que se atendieran y resolvieran estas incidencias en el momento. El número 010 que tienen ahora, no es gratuito para el usuario que les hace el trabajo a vdes. de informarles de incidencias.*
- *Estoy gratamente sorprendida*
- *información - tiempo - atención*
- *Sorprendida con la rapidez de la respuesta, muy eficientes.*
- *Tristemente , Palma está bastante sucia .*
- *Si que cuando pongan un solo Seguridad de Tablisa que esté bien informado que 5 metros cúbicos no es 1 metro cúbico y una bolsa de basura de 90 x 115, que son 120 litros no 1 metro cúbico, me fui sin descargar y creándole un perjuicio por no tener una persona informada y cualificada para desarrollar ese puesto no tengo nada en contra de nadie pero no me gusta que me traten como un tonto yo se lo que llevaba y no llevaba ni la mitad de 5 metros cúbicos que es la normativa que hay sobre poda. gracias por todo.*
- *Que allá mas servicio de cuidados al medio ambiente y a los árboles para que no allá estos accidentes*
- *Agradezco la rápido respuesta*
- *El ayuntamiento debería exigir el cumplimiento a Emaya de sus servicios , que se han degradado ostensiblemente en los últimos años . Ya no hay servicio regular de barrido y de limpieza como antes . La basura debajo de los contenedores ,( éstos acumulados últimamente en determinadas zonas para comodidad suya ) no se barre más que de muy cuando en cuando y nunca totalmente .*
- *Ojala la eficiencia del sistema se corresponda con la resolucion del problema. Muchas gracias.*
- *Destaco y felicito las respuestas muy bien explícitas*
- *Deberían poder realizarse más trámites online con certificado digital sin necesidad de acudir presencialmente.*
- *Todavía sigo sin solucionar el problema*

- Lo importante es que solucionen el problema
- Espero se limpie cuanto antes
- Que es imposible pagar una multa via internet , con la pagina que tienen y el ejemplo que ponen.
- No me han dado información sobre el proceso a seguir pero han remitido mi correo para que pueda obtener respuesta a mi duda
- Falta agilidad al sistema, estamos en pleno siglo 21
- Han contestado en un plazo muy bueno
- Dad solución a mi cuestión, y entonces me haceis la encuesta
- Agradezco su pronta resolución
- Las farolas se desconectan muy a menudo cuándo llueve o hace viento.
- Si, el problema que existía de recoger basura en el polígono sigue allí.¡Nadie se ha dado por enterado
- Escribí dos veces el mismo email porque la persona no lo está leyendo. Contesta exactamente lo mismo sin resolver mis dudas.
- Interesa la resolución del problema
- Que intento sacar mi certificado de residencia con la tarjeta ciudadana y vuestra web no funciona. Me aprece que esta fuera de servicio. Intento desde el viernes.
- darles las gracias por su atención
- Gracias
- Seria importante poder descargar el certificado de residencia tbn sin tener tarjeta ciudadana.
- Rápida y adecuada respuesta
- Quiero saber cuándo vendrá a arreglar los árboles, no he visto la respuesta
- A la pregunta concreta que formule, me han respondido con un numero de teléfono
- Debería poderse pagar también por pasarela, no solo con tarjeta
- NO TENER PERSONAL PARA RESOLVER LA CONSULTA AL MOMENTO
- Estoy muy contento con su servicio.
- Qué se profundiza ,en la búsqueda.
- Si se llevará a cabo o no mi petición
- No resolvieron la duda. Pregunté por una oficina en una calle concreta y no sabían de su existencia.
- Si la rata no tiene miedo a las persona y me miraba fijamente como si fuera una persona tan tranquila cuando estaba dentro del agujero se asomaba para verme para ver si seguía mirándola salia me miraba y pensaba esta humana sigue ahí así 20 minutos estuve delante del agujero sacándole fotos y como pensó la rata esta humana sigue ahí pero como no me v hacer nada pensó pues salgo del agujero delante de sus narices. Y desde las 12 de la mañana a la 1.20 de la tarde que la vi estuve en el agujero delnte hasta que la pille para sacarle fotos, y en Restaurante donde trabaje en Palma una vez también había en la cocina Ratas, Ratas no Ratones . Casi me da algo al encontrarla en el Restaurante.
- Les comunicacions haurien de ser en català, així com aquesta mateixa enquesta.
- Quisiera añadir la dificultad que estoy teniendo para poder acceder a información que en teoría el ciudadano debe y puede solicitar. El portal de transparencia, en este caso, del GOIB no me ha funcionado en absoluto. Mi conclusión final después de dos meses de intentarlo es que la transparencia NO funciona, es una lástima, todo ha resultado hasta ahora un absoluto enredo.
- El departamento de multas, no ha sido en este caso muy eficiente porque todavía estoy esperando a que me contesten sobre un Mail de una multa a la que no nos corresponde, porque el vehículo del cual me imponen la sanción, jamás ha estado en Palma de Mallorca.  
y estoy enviado correos desde el dia 17.12.2019/ 23.12.19 / 24.12.2019.  
Únicamente he obtenido respuesta desde el ayuntamiento, por lo que les doy las Gracias !!
- Volveré a utilizarlo si lo necesito. Gracias
- Me ha sorprendido gratamente la rapidez para contestar a mi mail
- Responder mas concretamente a la petición, porque no me ha quedado claro la documentación que debo traer
- El servicio de atención muy bien, las páginas web llenas de fallos..
- De momento no porque no he tenido mas experiencias
- Dar las gracias por su atención
- Si, Gracias por su Atención
- De momento no porque no he tenido mas experiencias

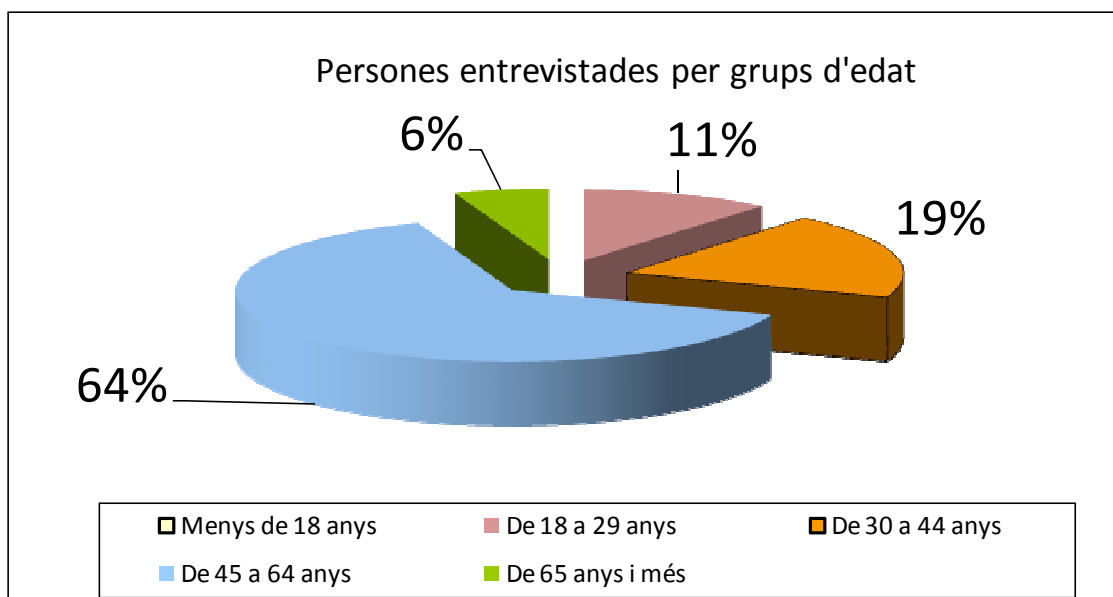
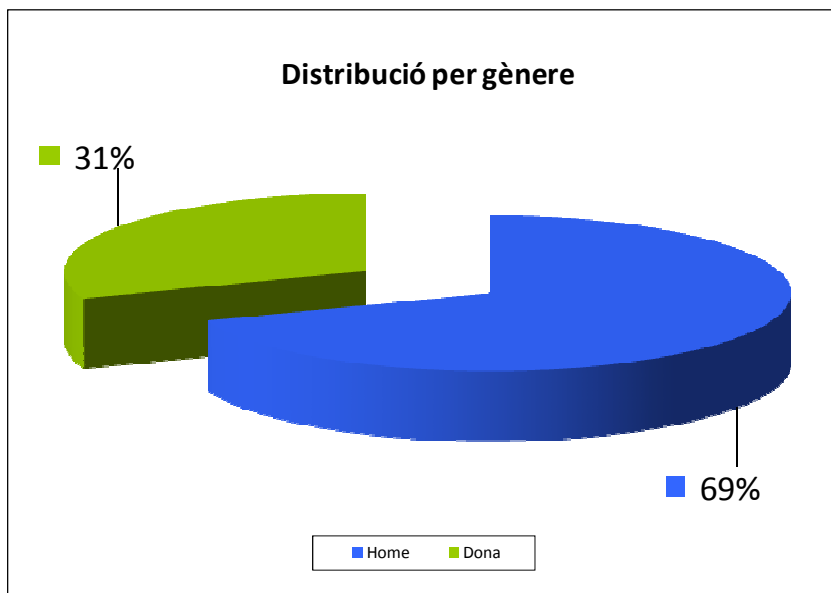
- *Deberíamos tener un vínculo entre el servicio de padrón y la extranjería que, además de estar totalmente saturada, maltrata la gente - particularmente con caso de aislamiento familiar como yo*
- *l'opció de sexe binari és deficient*
- *No se m'ha facilitat l'informació sol·licitada*
- *No he contestat les preguntes de satisfacció pq encara no heu prestat el servei. Si feis alguna actuació (a part d'enviar una resposta automàtica q només diu q s'ha registrat la incidència) després podreu valorar el servei.*
- *Si se posa un sistema, s'ha de donar resposta. Sino és un mur per donar-se amb el cap.*
- *falten dades per fer seguiment*
- *Les vostres respostes, em sembla que són molt ràpides, la qual cosa m'agrada.*
- *Espero que la meua sol·licitud sigui implementada*
- *No esperava que me responguessin fora d'horari d'oficina i valor molt positiu que ho hagin fet.*
- *Gràcies*
- *Consider injust que l'escorxador estigui obert fins les cinc de la matinada quan l'hora màxima d'apertura segons el departament d'activitats ha de ser les 02:30. Aquesta circumstància promou l'incivisme i la inseguretat ciutadana al nostre barri. Per tant demano que l'horari de l'escorxador perfilat pel departament d'activitats es compleixi.*
- *No me han fet 'NI CAS'*
- *Crec que el servei rebut ha estat adequat a nivell de rapidesa i amabilitat; però trobo que se fa difícil fer una proposta ciutadana, anar a les oficines no és fàcil amb l'horari que tenen i haver-se de fer un certificat digital és complicat, pens que per a que la participació ciutadana fos més activa pot ser s'hauria de fer un procés més senzill, i pot ser existeix, però jo el desconec; si és així, agrairia que se m'informés.*
- *Redposta ràpida i concreta*
- *Molt àgil*
- *només que m'agradaria se solucionàs el problema*
- *Suggerisc que ho reparen com més prompte millor, perquè una dona vaig veure, que es toció el peu.*
- *Enhorabona!*
- *Eficiència de la Feina*
- *Hauria agrair rebre un enllaç amb la direcció a qui adreçar-me.*
- *Tot molt correcte*
- *han contestat ràpid però derivant sa resposta a altre departament que encara no m'ha contestat*
- *Resposta ràpida*
- *enhorabona pel servei*
- *Jo no ho faria millor, moltes gràcies. Potser si obrissiu algun dissabte alguna oficina física. El correu va molt bé però en persona sempre va millor.*
- *moltes gràcies !*
- *Vaig obrir una queixa i em contestau que es posaran en contacte amb jo. Cosa que no feu. Després em donau uns telèfons de la policia als que no contesta ningú i uns correus electrònics que no funcionen. Quan trobo el correu correcte enlloc de contestar la policia de districte em contesta el servei automàtic de qualitat a on vaig obrir la queixa. Un "la pescadilla que se muerde la cola" de manual.*
- *Sols espere que tots els departaments siguin tan eficients com este. Gràcies*
- *Quan es resoldrà la incidència??*
- *Ahir he ceidat al telèfon i no he pogut contactar amb el departament platjes. Però això he escrit un correu.*
- *Que el servei de mercats i comerç interior em respongui*
- *Tan sols dir que el servei de CI POSTAL ha deixat tots els avisos fora de les busties. Gràcies.*
- *Gràcies per la eficiència.*
- *Encara no m'ha estat resolta, crec que haurieu d'enviar la enquesta després.*
- *Agraïments*



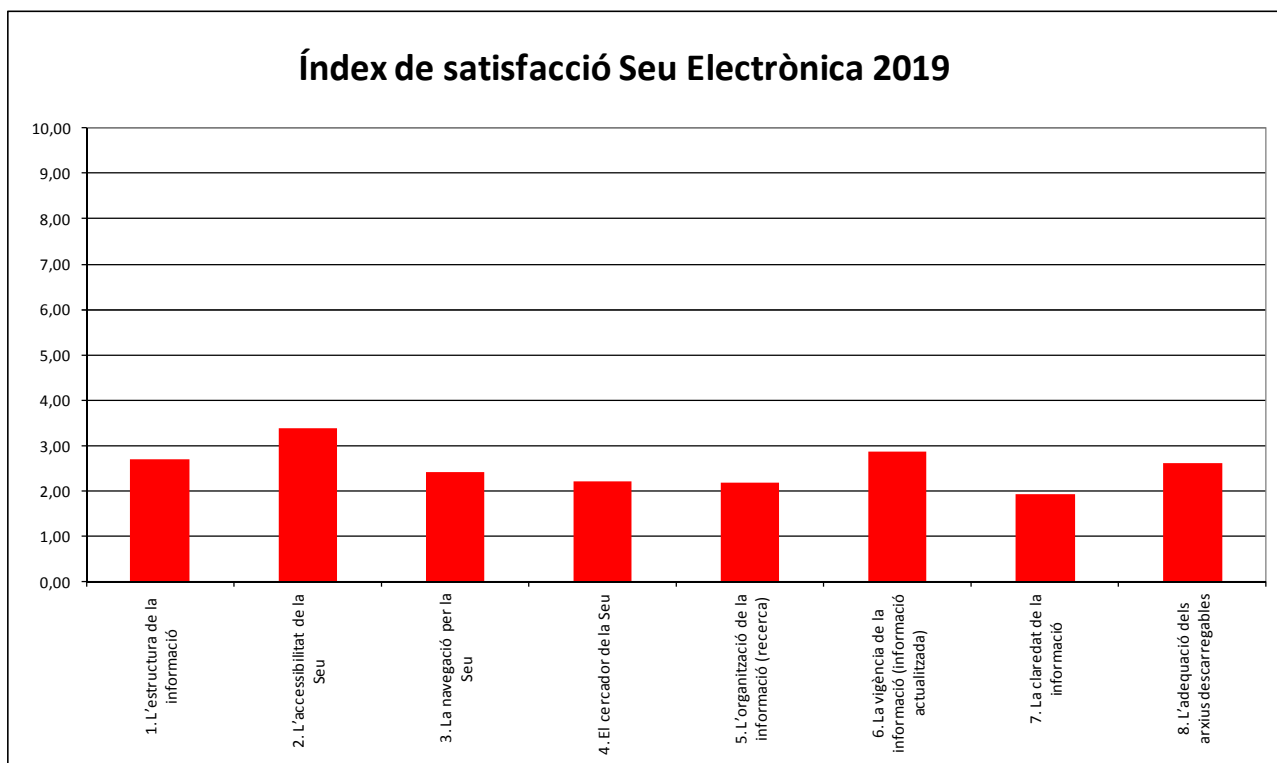
## 2.2. AVALUACIÓ DE LA SEU ELECTRÒNICA

### PRESENTACIÓ DE DADES I CONCLUSIONS

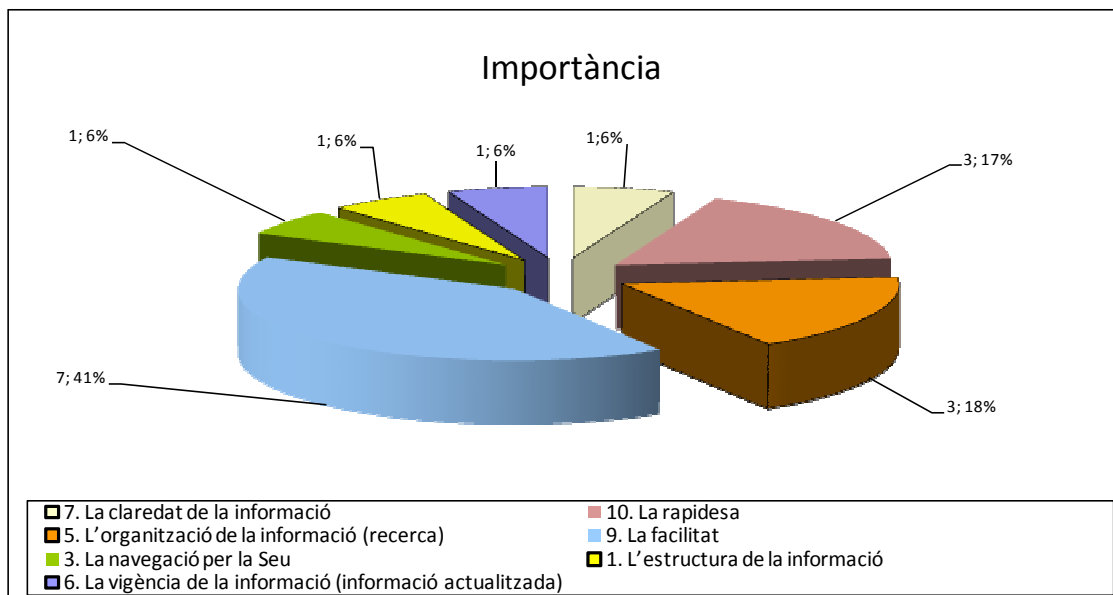
L'any 2019, hem rebut **39** respostes a l'enquesta.



### Índex de satisfacció Seu Electrònica 2019



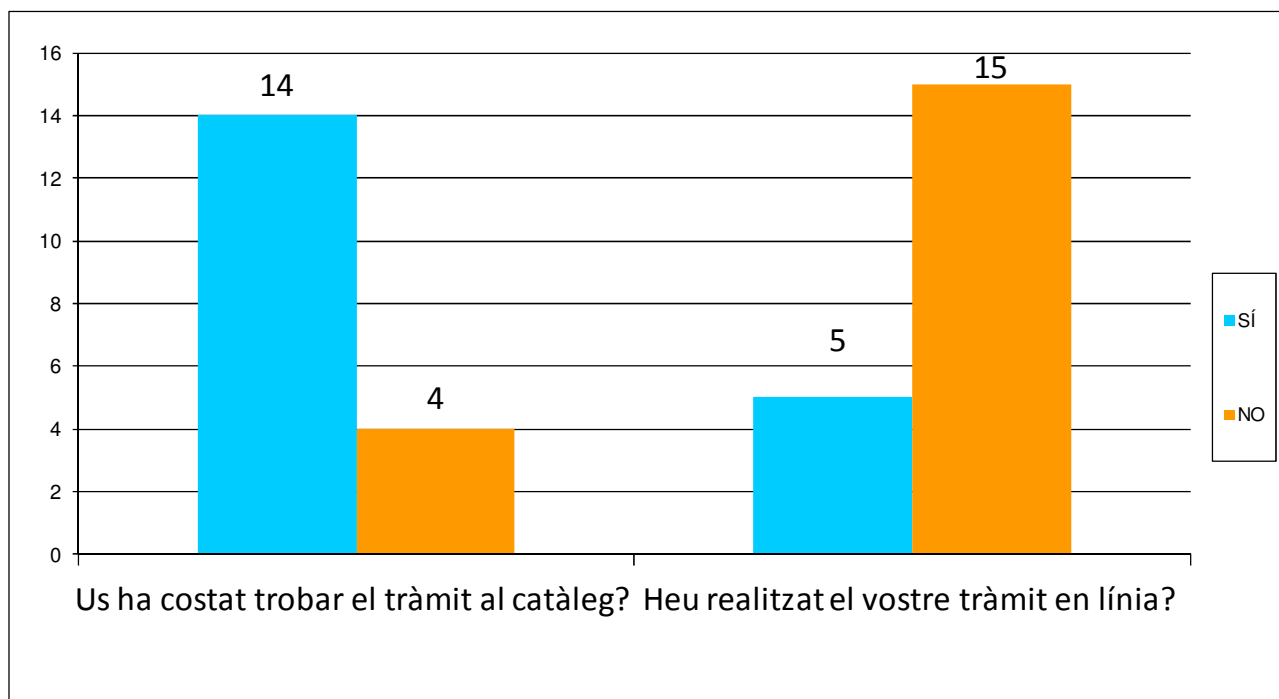
Quant a l'atribut que es considera més important, 24 persones han contestat el següent:



Altres comentaris han estat:

- Poder accedir a los servicios de forma facil
- Trámites electrónicos solo con clave permanente
- Todos
- Que funcione
- No está nada claro
- Indecifrable
- Claridad en la navegacion

A les qüestions obertes han contestat:



Persones que han contestat "Heu realitzat el vostre tràmit en línia?" amb un...	Valoració de les persones que han contestat "sí" o "no" per atribut	Mitjana
NO	9. La facilitat	1,042
	10. La rapidesa	1,79
Sí	9. La facilitat	4
	10. La rapidesa	2,25

Persones que han contestat "Us ha costat trobar el tràmit al catàleg?" amb un...	Valoració de les persones que han contestat "sí" o "no" per atribut	Mitjana
NO	9. La facilitat	2,25
	10. La rapidesa	2,25
Sí	9. La facilitat	1,807692308
	10. La rapidesa	1,961538462

Els suggeriments que s'han exposat són:

- *Que funcioni 24 hores sense interrupcions*
- *No todos somos nativos digitales, con la edad también se nos hace más difícil acceder a las oficinas*
- *A diferència d'altres seus electròniques, s'han de enregistrar les firmes en massa ocasions, a més que quasi sempre en adjuntar arxius dona error i no pots finalitzar els tràmit.*
- *Que funcioni correctament*
- *Enregistrat el 18/03/2019 i encara no han tramitat res*
- *Acceder a mis notificaciones directamente, sin escanear aviso de correos y esperar 7 días más*



- És embullosa, poc clara i s'enganxa constantment. He tractat de fer un certificat de residència perquè no em deixaven pujar a l'avió i no hi ha hagut manera, no m'han deixat en terra per llàstima. A una empresa privada no consentirien una seu electrònica tan DOLENTA.
- Que no es bloquegi
- Nads
- Que funcioni
- He cercat OAC i he arribat a una pàgina que diu "què són", però no "on són"
- Incorporar dnies. Tramites de residents de part forana en palma Ej: Descuento Tarjeta EMT
- No pot ser que cada document que full pensar a una sollicitud hagi d'amar signada per certificar
- Faltan molts de tramits sencills, com presentació IEE
- MAS CLARA Y AMIGABLE
- Que deje de ser inutil.
- Poner las opciones más claras
- Mandar a la calle a los responsables
- La cita previa no funciona y no se puede elegir un día
- Pufffff
- Si quiero pagar el impuesto mi vehiculo. Impuesto municipal. Matricula vehiculo y a pagar
- Hacerlo como en portugal, o en CE
- Simplificacion de los pasos
- No se puede acceder a procedimientos que pone que se pueden hacer con firma electronica

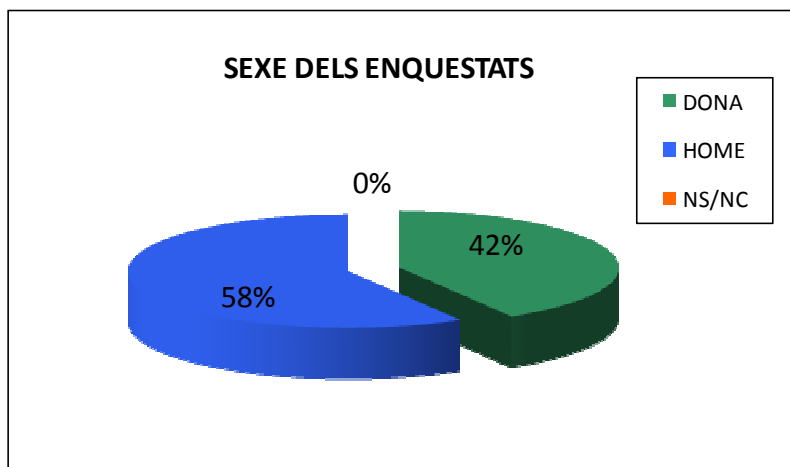
Els comentaris que hi han afegit:

- Nota general molt baixa
- La atención en Son Ferrant, por parte del personal , excelente. Pero no he podido terminar el trámite, por cuestiones informáticas
- Una millora en els aspectes indicats seria de molta utilitat pels ciutadans
- Que funcioni.
- No hi ha cap possibilitat de saber si algú ha llegit el document. Això causa indefensió.
- Acceder a mis notificaciones electrónicamente debería ser más directo con certificado de la fnmt
- Cal una reforma de dalt a baix i de cap a coa. Un servei vergonyós.
- Coñazo
- Estructura desordenada. Poco ágil. Enlaces rotos
- Esta pagina web es de todo menos intuitiva, imposible llegar de una a donde uno quiere. Una perdida de tiempo. Hay que invertir mas en esto
- Ascooooo
- Sistema engorros i mal pensat.
- ES MEJORABLE
- El registro se realiza presencial por la inoperancia de la sede electronica.
- Hay que tener mucha experiencia en internet para pagar un simple impuesto
- No avanza
- No funciona la integración con el sistema clave. Ya es la segunda vez que intento hacer este trámite y siempre da problemas.

## 2.3. AVALUACIÓ DE LA TARGETA CIUTADANA

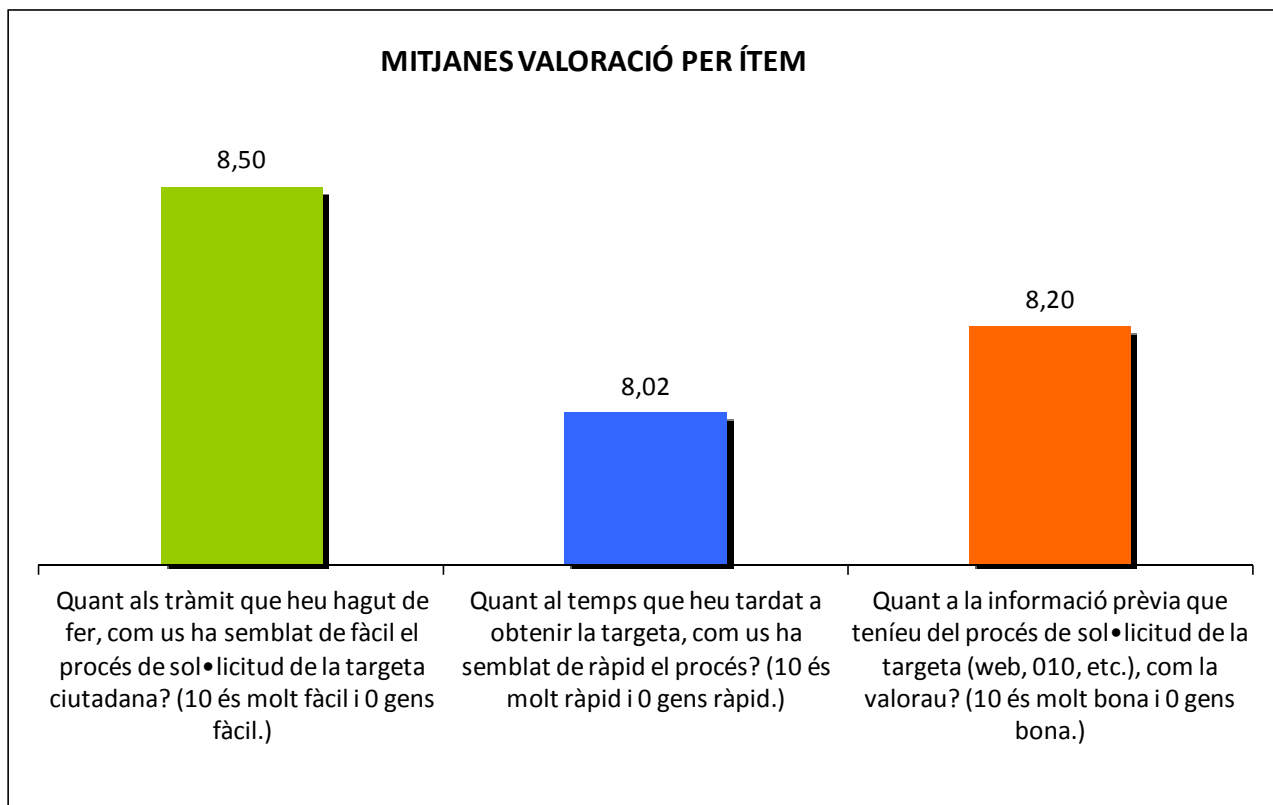
### ENQUESTES EN LÍNIA

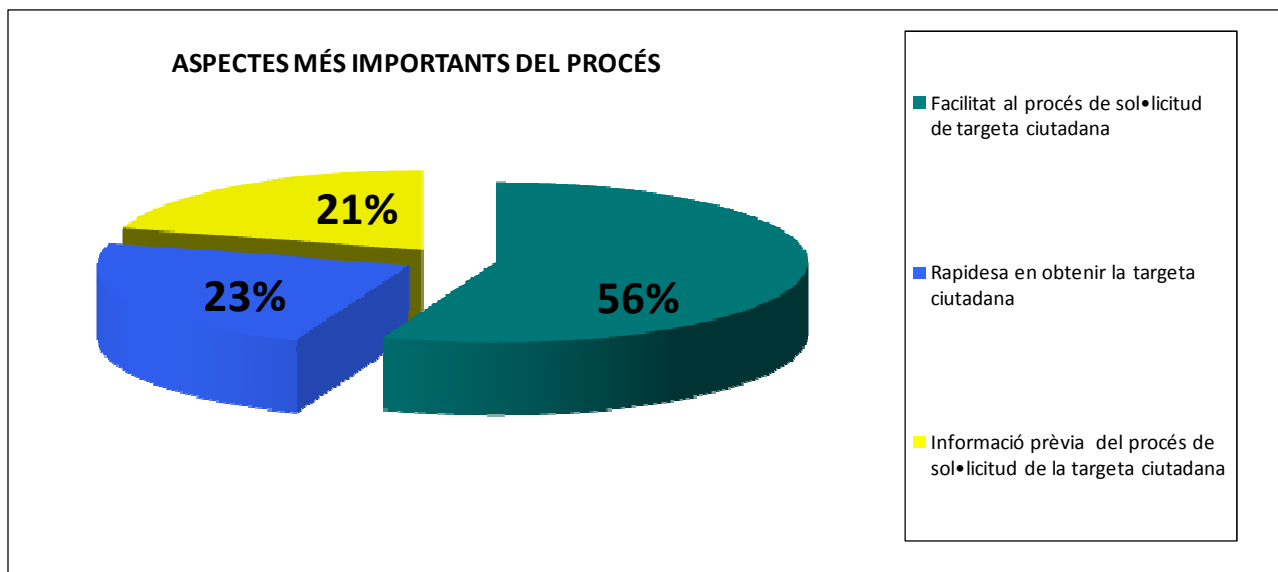
S'han rebut **53 enquestes**. La distribució per sexe és la següent:



Hi destaquen els homes sobre les dones; els primers representen el 58% dels enquestats.

La valoració global del servei ha estat d'un 8,41.





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

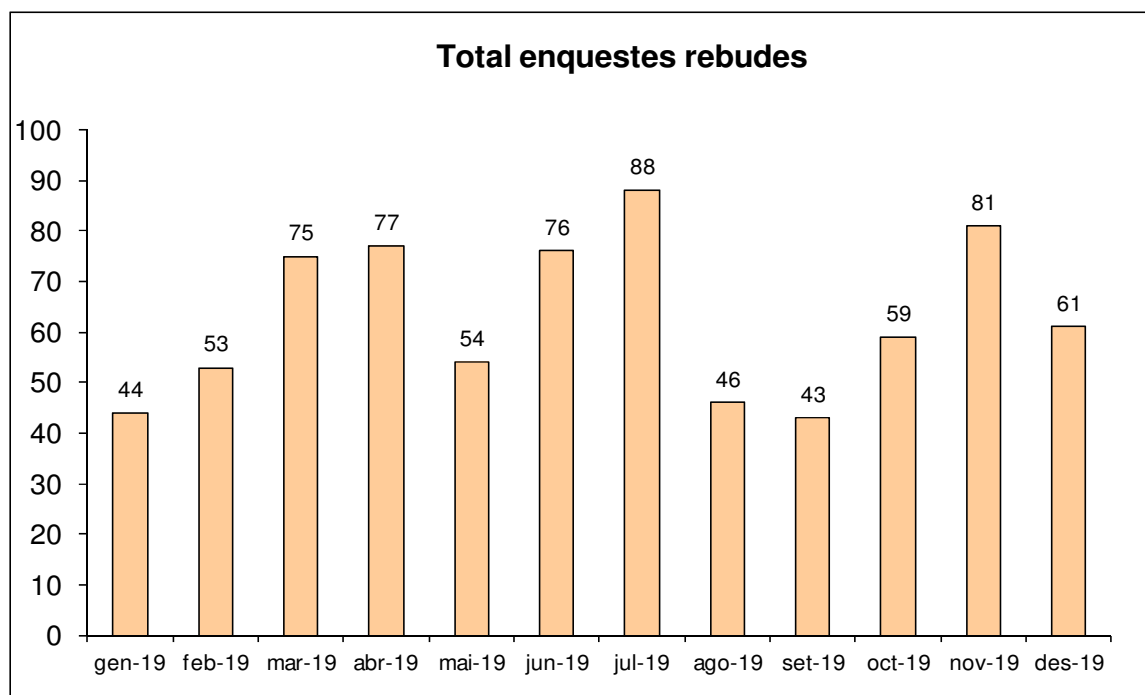
A la qüestió “Hi voleu afegir alguna informació més?”, les respostes han estat:

- *Me parece muy bien que estos trámites se agilicen de esta manera*
- *Muy eficaz todo quizás la web mas difícil*
- *Muchas gracias!*
- *Sería más sencillo si no fuese un formulario genérico.*
- *Tarjeta misam es de muy mla calidad. La informacion esta imprimido en el plastico que cubre la tarjeta en lugar de la tarjeta misma.*
- *Servicio muy bueno.*
- *No me ha llegado aún después de haber hecho el trámite hace más de 15 días*
- *No he recibido la tarjeta y he tenido que ir presencialmente a buscarla a la oficina.*
- *Aun no me ha llegado la tarjeta*
- *Aun no me ha llegado la tarjeta desde el 28 de noviembre que la solicité*
- *Todavía no me ha llegado la tarjeta nueva y ya me han bloqueado la antiguo, con lo cual estoy pagando 1.5€por cada billeta. Deberían bloquear la tarjeta antigua al primer uso de la nueva.*
- *Tot molt bé.*
- *Vaig trucar perquè no podia fer un tràmit i van ser molt amables. S'agraeix.*
- *Fantàstic la manera de demanar-la*
- *Molts de problemes per tramitar la sol.licitut.*
- *Es que segueixo sense rebre la targeta*
- *Lamentable. No he rebut la targeta. El servei de correu és pèsim. He hagut de dirigir-me a l'emt per demanar una nova targeta. He perdut temps i doblers. Un servei inoperant.*
- *No me ha arribat encara*
- *Rapidesa quan vaig fer reclamació per no rebre la targeta en 2-3 dies. Molt bona atenció per part de la persona que em va telefonar.*
- *Fa més de 3 setmanes que no puc fer servir el Bicipalma. Més de dues setmanes per a que m'arribi la targeta i com que ja havia demanat una altre ja que pensava que no arribaria ara d'esperar fins a tenir la nova.*
- *Encara no he rebut la targeta ciutadana*

## 2.4. AVALUACIÓ DE LA RECOLLIDA AL GESTOR DMS

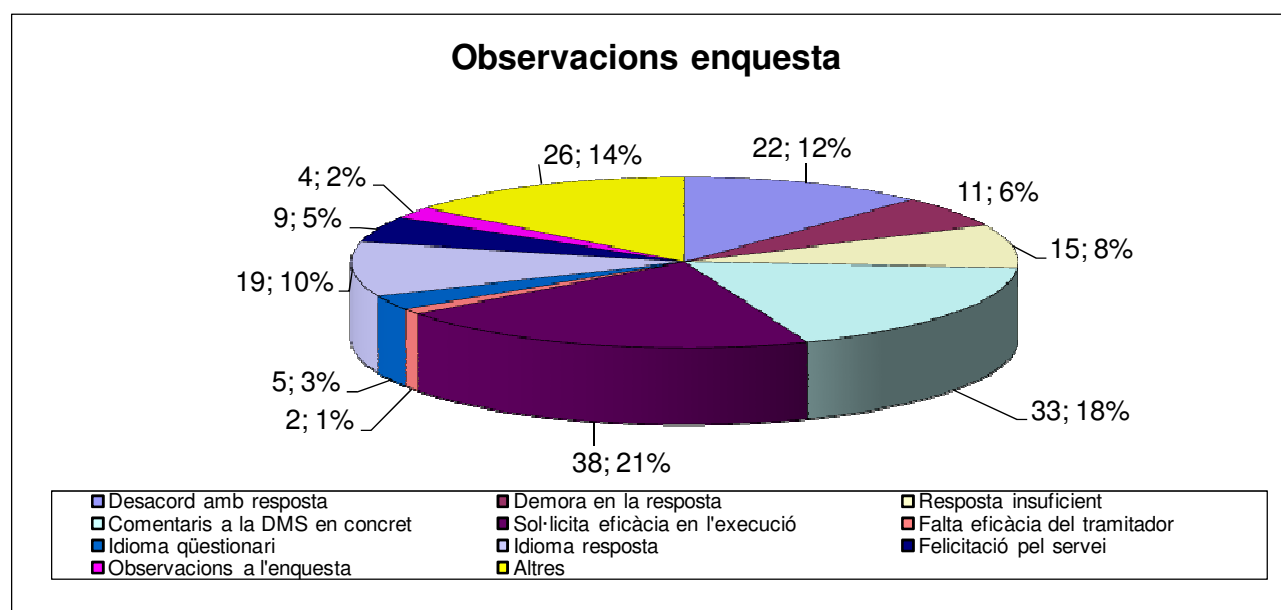
### 2.4.1. INTRODUCCIÓ

Del total de DMS tramitades durant l'any, unes 3.500 eren susceptibles d'incloure l'enquesta de satisfacció. Això no obstant, aquest 2019 han arribat només **757 respostes a les enquestes**, la qual cosa suposa un percentatge de resposta aproximat del 22%.



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

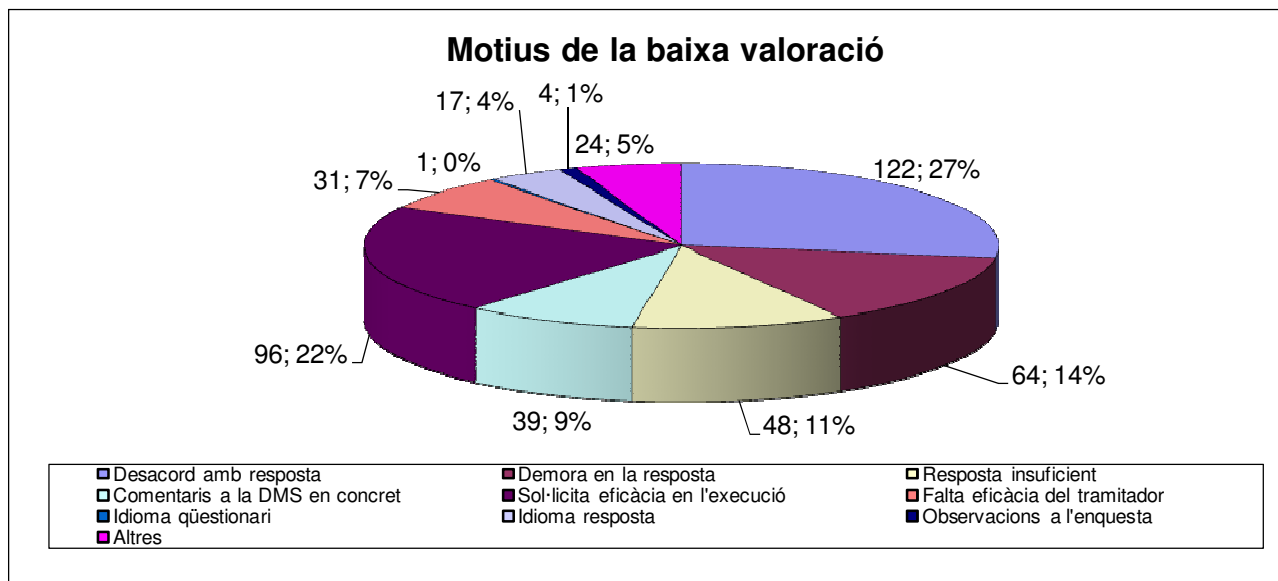
**Observacions/suggeriments:** Enguany han entrat 184 observacions/suggeriments amb les enquestes.



A la majoria d'observacions se sol·licita eficàcia en l'execució, 38, que representen un 21% del total. També s'hi fan comentaris a la DMS, en concret a 33, que representen el 18% del total; 22 observacions són de desacord amb la resposta, un 12%.

Són destacables les 9 felicitacions pel servei, que suposen un 5% del total de les observacions rebudes.

**Motiu de baixa valoració:** S'han rebut enguany 446 explicacions del motiu de la baixa valoració.



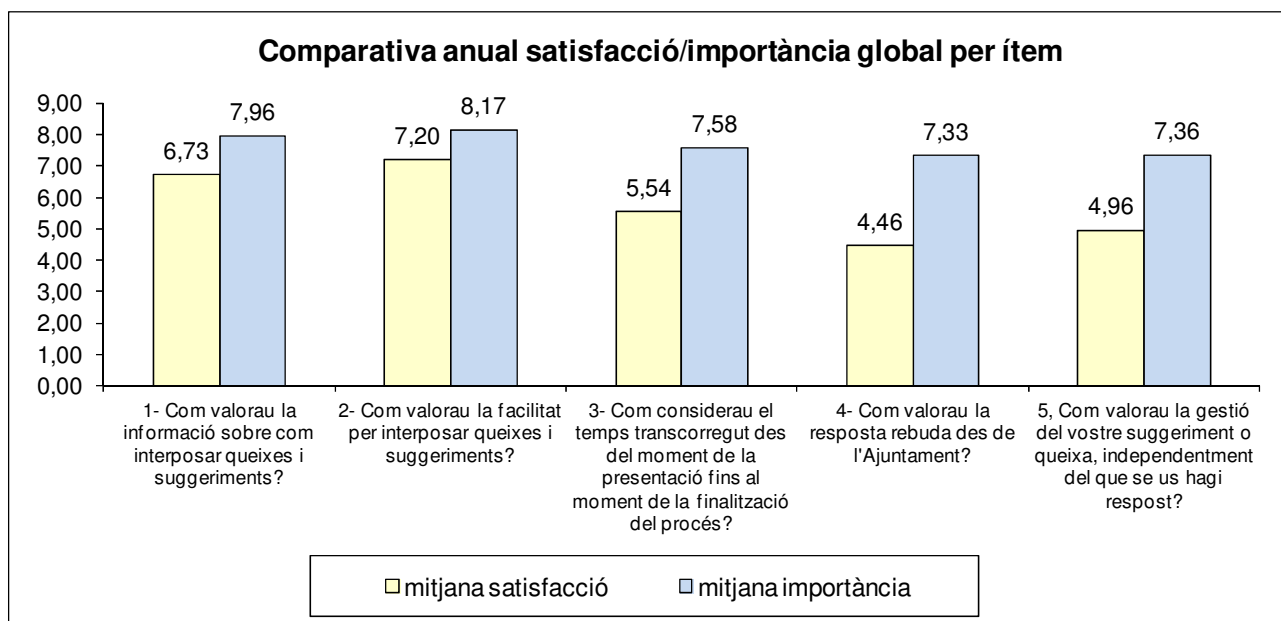
La majoria de comentaris sobre el motiu de la baixa valoració coincideixen amb les observacions que ens arriben. Els principals motius són el desacord amb la resposta, un total de 122, que representen el 27% del total, i la sol·licitud d'eficàcia en l'execució, en 96 observacions, un 22% del total.

## 2.4.2. AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ I RELACIÓ AMB LA IMPORTÀNCIA

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

Ítem 2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 7,20 de mitjana de satisfacció i un 8,17 de mitjana d'importància, i s'hi ha donat una desviació d'un 0,96. 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 4,46 i, a importància, de 7,36. S'hi ha donat una desviació de 2,86. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.

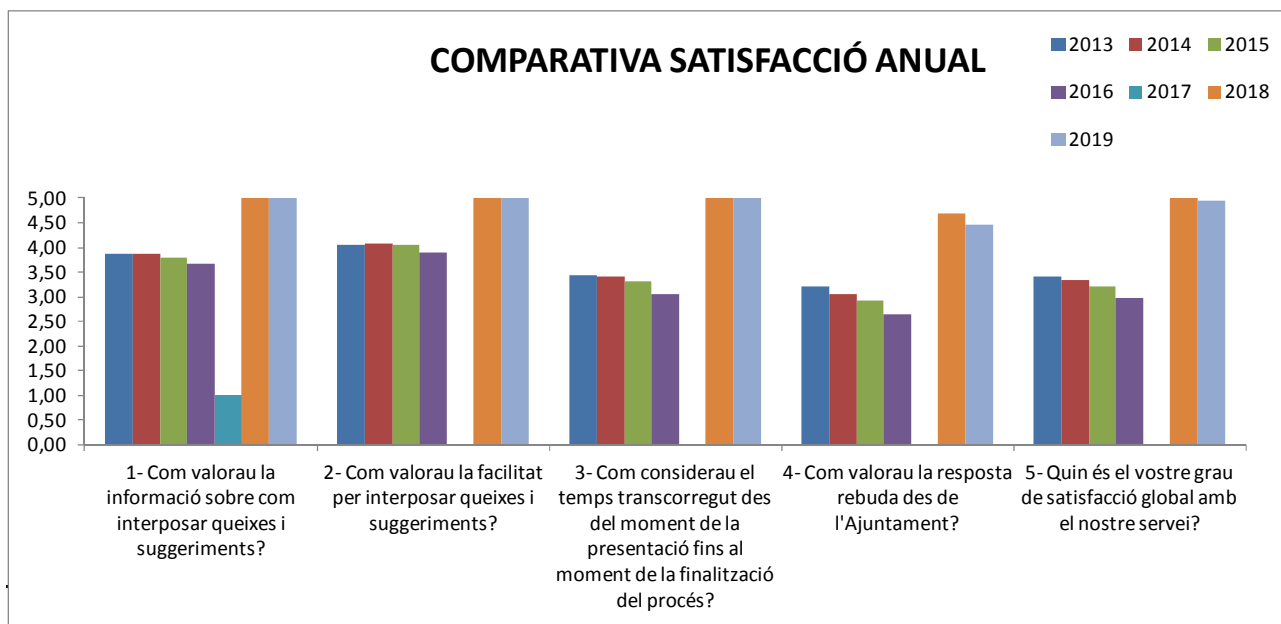


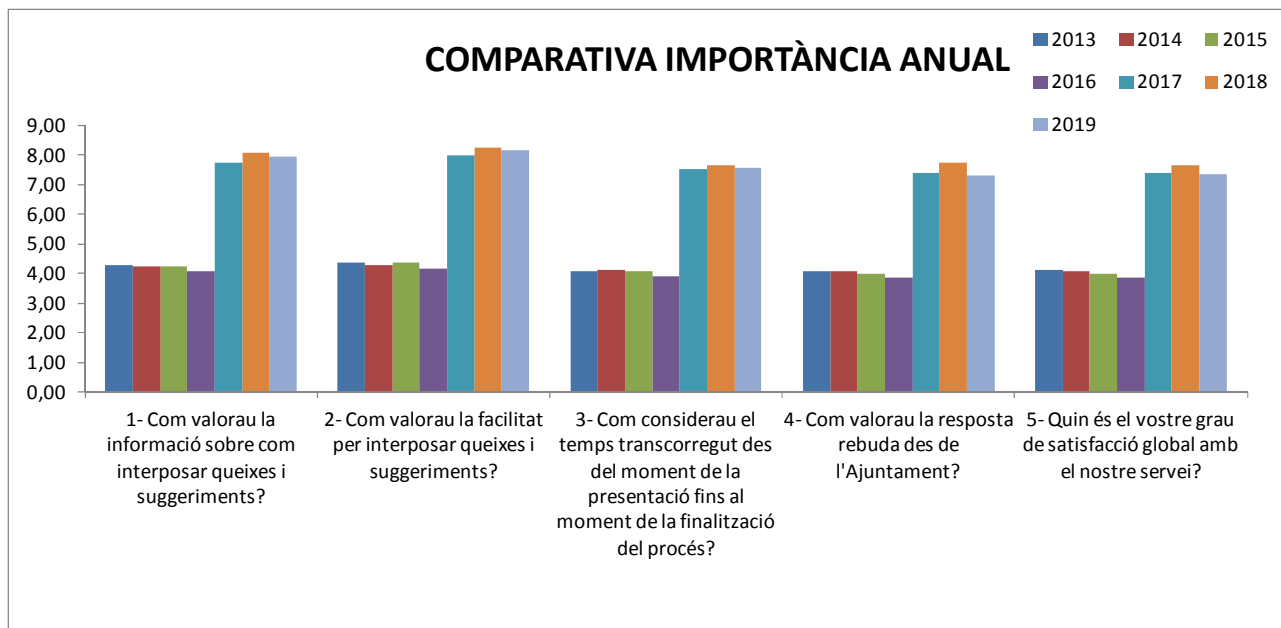
### 2.4.3. COMPARATIVA SATISFACCIÓ-IMPORTÀNCIA EN RELACIÓ AMB ELS ANYS ANTERIORS

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

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

També tots els 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 és immediata o no es pot donar la raó al ciutadà.





### **3. CONCLUSIONS GENERALS DEL SERVEI**

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

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

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

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

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

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

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



## ANNEX 1: MODEL D'ENQUESTA [ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat)

### AJUNTAMENT DE PALMA. 2019

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](mailto: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	
<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

5. 3. La informació 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

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	
<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

8. OBSERVACIONS GENERALS

Hi ha res més que vulgueu afegir?

---

---

---

---

---

9. VALORACIÓ DEL QÜESTIONARI

Per favor, valorau 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	
<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

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

---

---

---

---

---

---

---

## ANNEX : MODEL D'ENQUESTA DE LA SEU ELECTRÒNICA

### ENQUESTA SEU ELECTRÒNICA. AJUNTAMENT DE PALMA. 2019.

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**

#### 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 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:

##### 3. 1. L'estructura de la informació

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. 2. L'accessibilitat de la Seu

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. 3. La navegació per la Seu

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. 4. El cercador de la Seu

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"/>

B. Una vegada dins la informació sobre el tràmit

7. 5. L'organització de la informació (recerca)

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"/>

8. 6. La vigència de la informació (informació actualitzada)

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"/>

9. 7. La claredat de la informació

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"/>

10. 8. L'adequació dels arxius descarregables

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"/>

11. Us ha costat trobar el tràmit al catàleg?

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 NO

12. Heu realitzat el vostre tràmit en línia?

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 NO

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

13. 9. La facilitat

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"/>

14. 10. La rapidesa

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"/>

**IMPORTÀNCIA**

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

15. Aspecte numero...

---

16. Quins suggeriments teniu per a millorar la nostra Seu Electrònica?

---

17. VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI

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"/>

18. OBSERVACIONS GENERALS

---

## ANNEX : MODEL D'ENQUESTA TARGETA CIUTADANA EN LÍNIA

### ENQUESTA TARGETA CIUTADANA.

#### AJUNTAMENT DE PALMA. 2019.

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 agraïem 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 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.

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

Marca solo un óvalo.

0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

---

---



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

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

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. 4. Hi voleu afegir alguna informació més?

\_\_\_\_\_

#### IMPORTÀNCIA

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

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
<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"/>

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
<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"/>

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ANNEX: ENQUESTA DMS

INTRANET x Ajuntament de Palma x Seu Electrònica - Ajuntament de x +

seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/DMSPalma\_enquesta.jsp?language=ca&id=2020000774

INTRANET Ajuntament de Palma Inici - Escola Municipi... Seguridad y Contro... Google Accés Gestió d'usua... ARA Balears - El dia... TIB - Transport púb... WeTransfer Infopalma - Ajunta... Otros marcadores

**DMS**  
Demanda Municipal de Serveis

Ajuntament de Palma

Sistema de Qualitat

**DMS**  
Demanda Municipal de Serveis

Ajuntament de Palma

Sistema de Qualitat

**Ajudau-nos a millorar el servei**

La vostra opinió ens importa

**VALORACIÓ DEL SERVEI**

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei del 0 al 10. A la columna de satisfacció, referida al servei que heu rebut, el 0 serà la qualificació més baixa, és a dir, gens satisfactori; fins a arribar a 10, que és la qualificació més alta i significa completament satisfactori. A la columna d'importància, referida al que esperàveu abans de rebre el servei, la valoració més baixa es correspon amb el 0, mentre que la més alta, el 10, significa que és molt important. Per favor, marcuu el que considereu adient.

	SATISFACCIÓ											IMPORTÀNCIA										
Com valoreu la informació sobre com interposar queixes, suggeriments i peticions?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com valoreu la facilitat per interposar queixes, suggeriments i peticions?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com valoreu la gestió del vostre suggeriment, queixa o petició, independentment del que se us hagi respost?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Si la vostra valoració en alguna de les respostes és inferior a 5, us demanem que, per favor, ens indiqueu el motiu a l'espai d'abaix.

(Caràcters màxima: 1000)  
Te 1000 caràcters restants.

**SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS**

(Caràcters màxima: 1000)

Vínculos ES 10:16  
03/02/2020