

**INFORME
DELS SERVEIS
D'ATENCIÓ A LA CIUTADANÍA
2020 / 2021**

Abril 2022

ÍNDEX

1. L'atenció a la ciutadania a l'Ajuntament de Palma:

- **Totals 2020**
- **Totals 2021**

2. Evolució mensual dels serveis

3. Comparativa anual dels serveis

4. Satisfacció dels serveis

INDICADORS RELATIUS AL NUMERO DE TRÀMITS 2020

SERVEIS PRESTATS	INDICADORS	RESULTAT
SERVEI D'ATENCIÓ PRESENCIAL (OFICINES D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)	Numero total de tràmits	502.601
SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (010)	Numero total de cridades	338.537
SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC (ajuntament@palma.cat)	Numero total de correus rebuts	18.621
SERVEI D'ATENCIÓ WHATSAPP	Numero total de comunicacions rebudes	11.700
SERVEI DE QUALITAT (Projectes de millora)	Número de compromisos amb la ciutadania	52
SERVEI DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I PETICIONS (DMS)	Numero total de DMS rebudes	13.649

Declaració de l'estat d'alarma 14 de març de 2020

Confinament fins 9 de maig de 2020

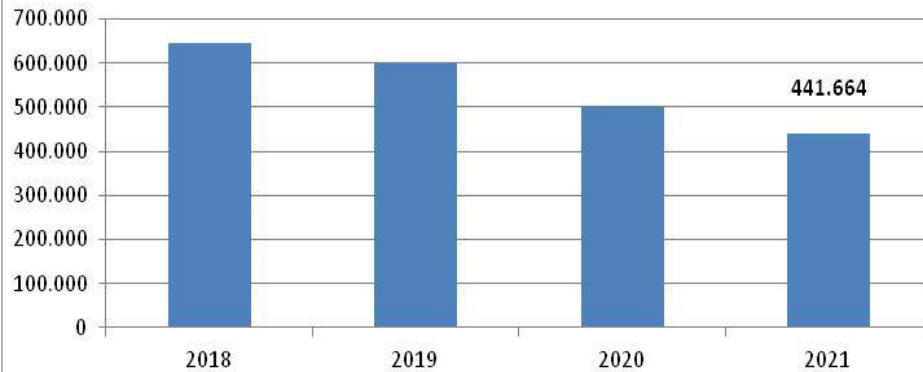
INDICADORS RELATIUS AL NUMERO DE TRÀMITS 2021

SERVEIS PRESTATS		INDICADORS	RESULTAT
SERVEI D'ATENCIÓ (OFICINES D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)	PRESENCIAL	Numero de tràmits	393.028
	EN LÍNIA	Numero de tràmits	48.636
	TOTAL	Numero total de tràmits	441.664
SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (010)		Numero total de cridades	321.483
SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC (ajuntament@palma.cat)		Numero total de correus rebuts	15.785
SERVEI D'ATENCIÓ WHATSAPP		Numero total de comunicacions rebudes	9.280
SERVEI DE QUALITAT (Projectes de millora)		Número de compromisos amb la ciutadania	52
SERVEI DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I PETICIONS (DMS)		Numero total de DMS rebudes	12.522

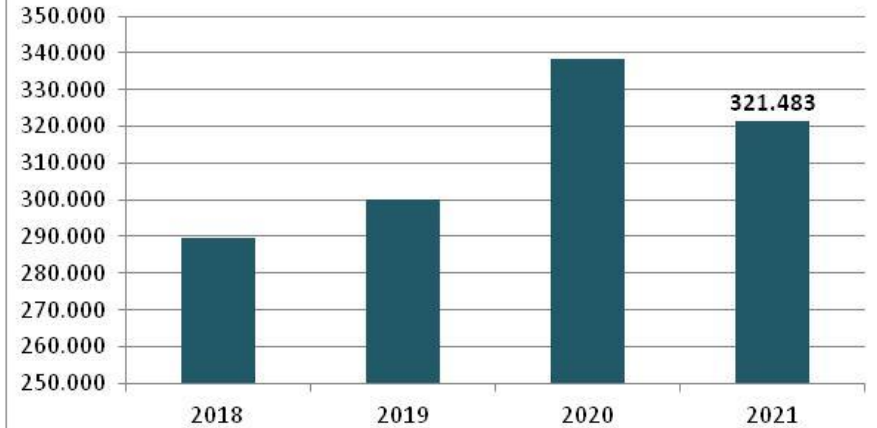
Posada en marxa del Registre electrònic general 25 de març de 2021

COMPARATIVA ANUAL DELS SERVEIS (2018-2021)

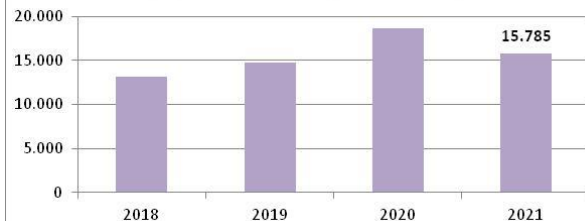
SERVEI D'ATENCIÓ A LES OFICINES D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA



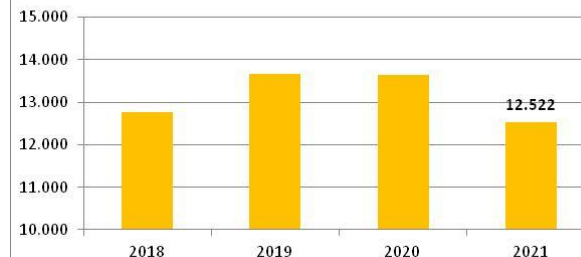
SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (010)



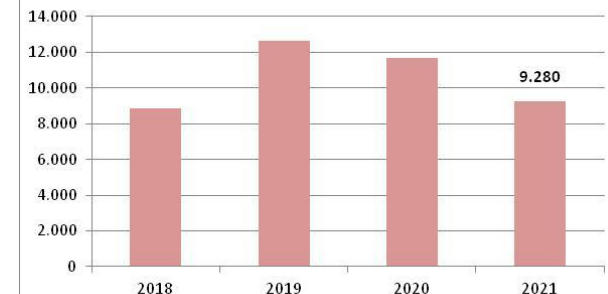
SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC (ajuntament@palma.cat)



SERVEI DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I PETICIONS (DMS)



SERVEI D'ATENCIÓ WHATSAPP

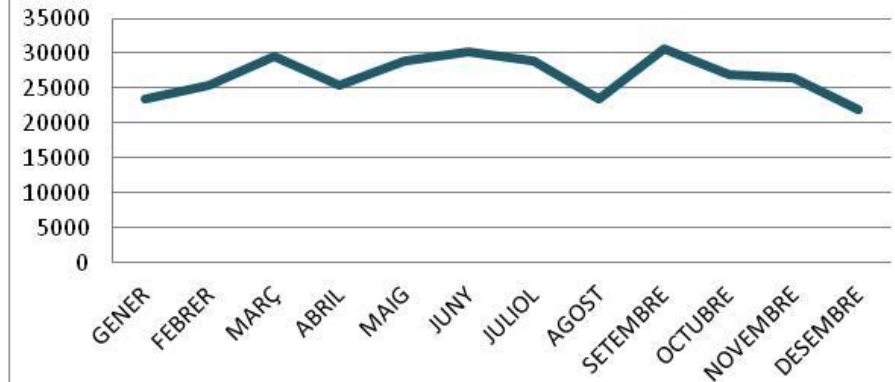


EVOLUCIÓ MENSUAL PER SERVEI 2021

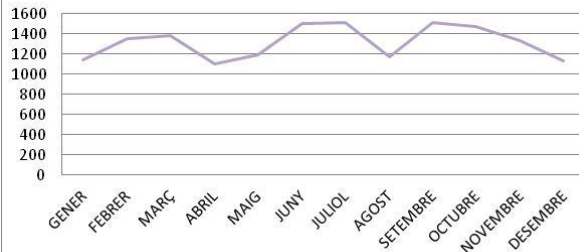
EVOLUCIÓ MENSUAL TRÀMITS PRESENCIALS



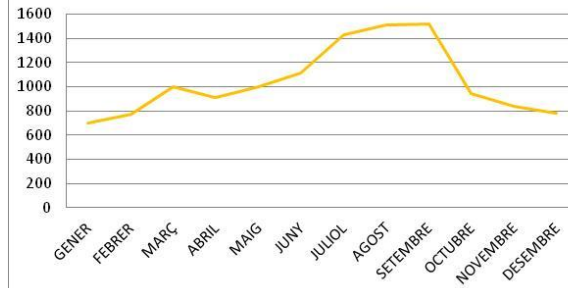
EVOLUCIÓ MENSUAL SERVEI TELEFÒNIC (010)



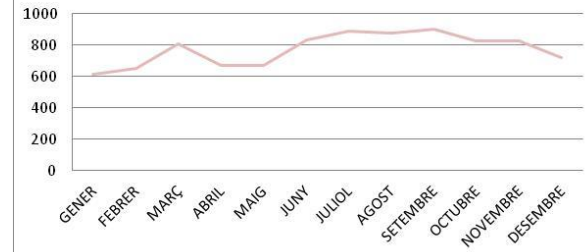
EVOLUCIÓ MENSUAL SERVEI S'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC



EVOLUCIÓ MENSUAL DMS



EVOLUCIÓ MENSUAL SERVEI D'ATENCIÓ WHATSAPP



SATISFACCIÓ PER SERVEI 2021

SERVEIS PRESTATS	INDICADORS	RESULTAT
SERVEI D'ATENCIÓ PRESENCIAL (OFICINES D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA –OAC–)	Valoració global del servei (mitjana)	8,73
	Percentatge de persones que han avaluat el servei globalment amb un 8,9 o 10 (en una escala del 0 al 10)	82,2%
	Valoració de l'amabilitat, interès i disposició del personal (mitjana)	8,89
	Percentatge de persones que han avaluat el servei globalment amb un 8,9 o 10 (en una escala del 0 al 10)	84,6%
SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (010)	Valoració global del servei (mitjana)	7,59
	Percentatge de persones que han avaluat el servei globalment amb un 8,9 o 10 (en una escala del 0 al 10)	57,75%
	Valoració de l'amabilitat, interès i disposició del personal (mitjana)	7,78
	Percentatge de persones que han avaluat el servei globalment amb un 8,9 o 10 (en una escala del 0 al 10)	64,80%

SATISFACCIÓ PER SERVEI 2021

SERVEIS PRESTATS	INDICADORS	RESULTAT
SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC (ajuntament@palma.cat)	Valoració global del servei (mitjana)	8,26
	Percentatge de persones que han avaluat el servei globalment amb un 8,9 o 10 (en una escala del 0 al 10)	82,2%
	Valoració de l'amabilitat, interès i disposició del personal (mitjana)	8,25
	Percentatge de persones que han avaluat el servei globalment amb un 8,9 o 10 (en una escala del 0 al 10)	77,17%
SERVEI D'ATENCIÓ WHATSAPP	Valoració global del servei (mitjana)	8,73
	Percentatge de persones que han avaluat el servei globalment amb un 8,9 o 10 (en una escala del 0 al 10)	78,76%
	Valoració de l'amabilitat, interès i disposició del personal (mitjana)	8,89
	Percentatge de persones que han avaluat el servei globalment amb un 8,9 o 10 (en una escala del 0 al 10)	84,6%
SERVEI DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I PETICIONS (DMS)	Valoració de la facilitat per interposar queixes (mitjana)	6.98
	Valoració de la gestió del DMS independentment de la resposta (mitjana)	5,04