

**INFORME DE RECOLLIDA DE  
LES NECESITATS I  
EXPECTATIVES, I LA  
SATISFACCIÓ DE LA  
CIUTADANIA EN RELACIÓ  
AMB EL SERVEI DE DMS  
(DEMANDES MUNICIPAL DE  
SERVEIS) 2016**

**ÍNDEX**

<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	3
<b>2. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA</b>	4
2.1 Total d'enquestes rebudes	4
2.2 Comparatives satisfacció/importància	4
2.3 Percentatge de valoracions altes (4-5)	6
2.4 Altres comentaris dels enquestats	7
2.5 Comparativa amb anys anteriors	9
2.6 Conclusions de la recollida d'enquestes en línia	10
<b>2. CONCLUSIONS GENERALS</b>	11
<b>3. POTENCIALS DE MILLORA</b>	11
<b>ANNEXOS</b>	
ANNEX 1 Enquesta en línia v_4_0	13

## 1. INTRODUCCIÓ

La recollida de satisfacció als usuaris del sistema DMS s'ha duit a terme des de l'inici de la implantació, encara que amb algunes mancances al principi, que s'han anat corregint.

Una d'aquestes mancances era la poca resposta a les enquestes en línia, per la qual cosa es va implantar un sistema de correus electrònics recordatoris que no s'havia emplenat l'enquesta de satisfacció i es donava la possibilitat d'emplenar-la en el mateix moment. Amb aquesta millora, que es va implantar el mes de juny de 2011, ha augmentat el nombre d'enquestes emplenades. Ens trobam en una mitjana de 80 enquestes rebudes al mes durant el 2015 (957 enquestes en total) i de 79 enquestes rebudes al mes durant el 2016 (953 enquestes en total).

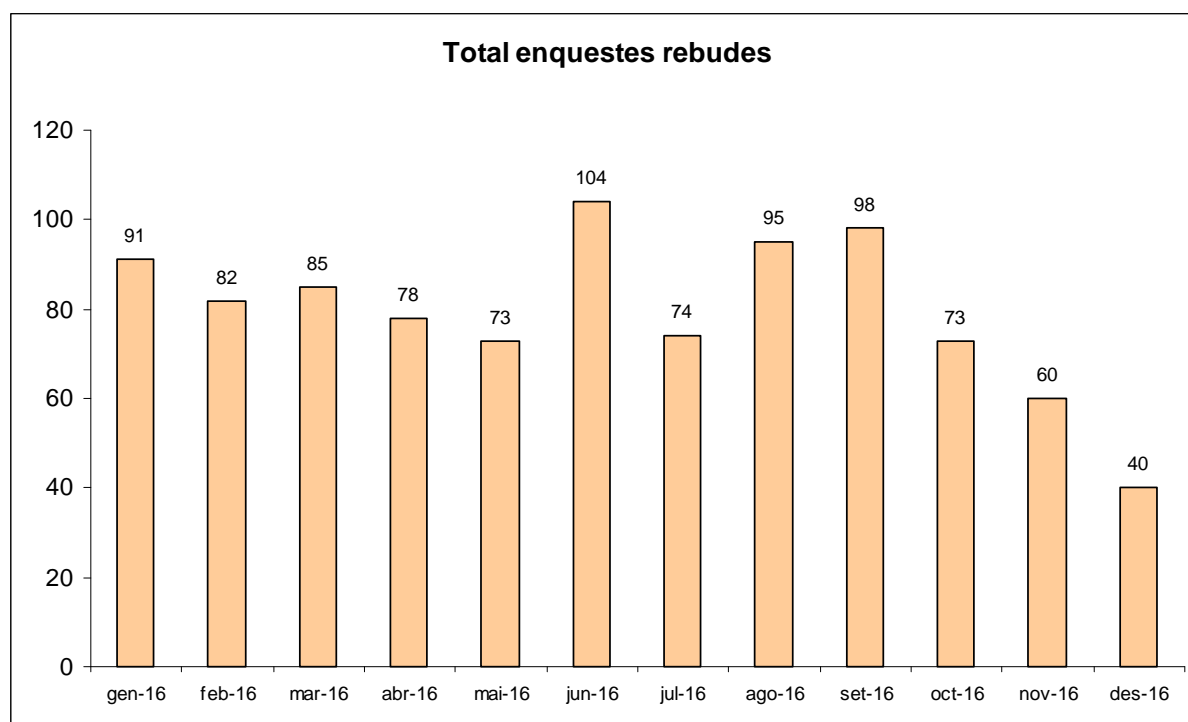
Enguany s'ha duit la a terme l'enquesta automàtica que es tramet a l'usuari per correu electrònic amb la resposta amb la finalitat de conèixer millor la satisfacció dels usuaris del sistema DMS.

## 2. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA

Als annexos 1 i 2 es poden veure les versions de les enquestes automàtiques en línia utilitzades el 2016. El mes de novembre es va canviar a la nova versió amb valoració de 0 a 10.

Les dades dels mesos de novembre i desembre s'han adaptat a la valoració d'1 a 5 per poder fer l'informe de 2016 complet.

### 2.1 Total d'enquestes rebudes entre 01/01/2016 i 31/12/2016

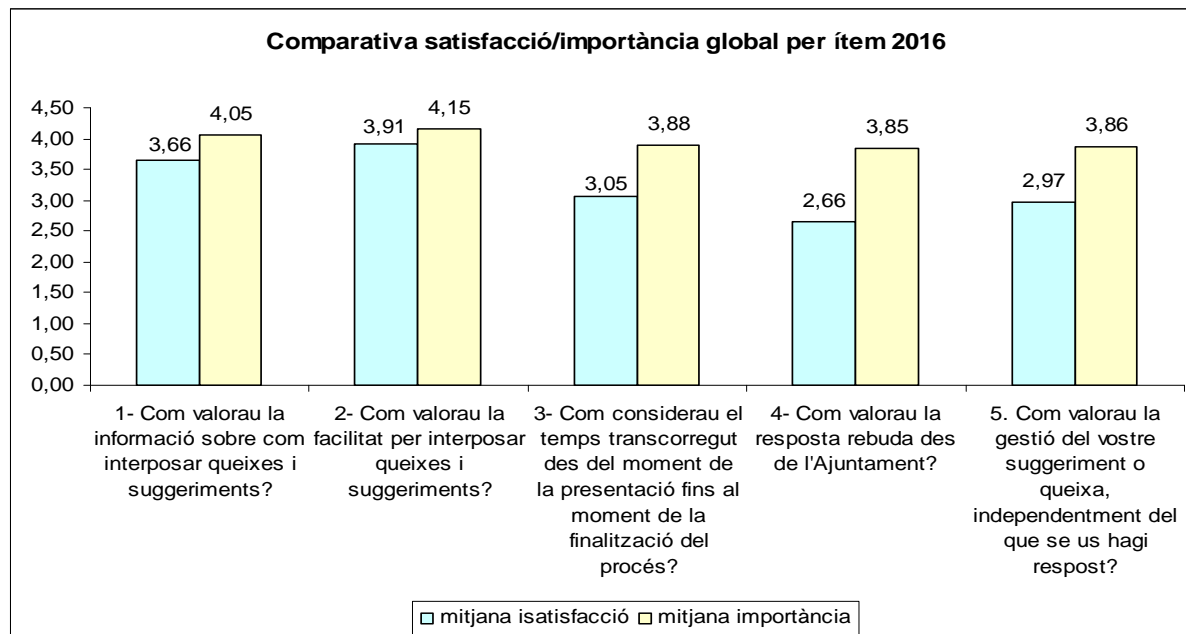


El 2016 han arribat al Departament de Qualitat 953 respostes a les enquestes de satisfacció.

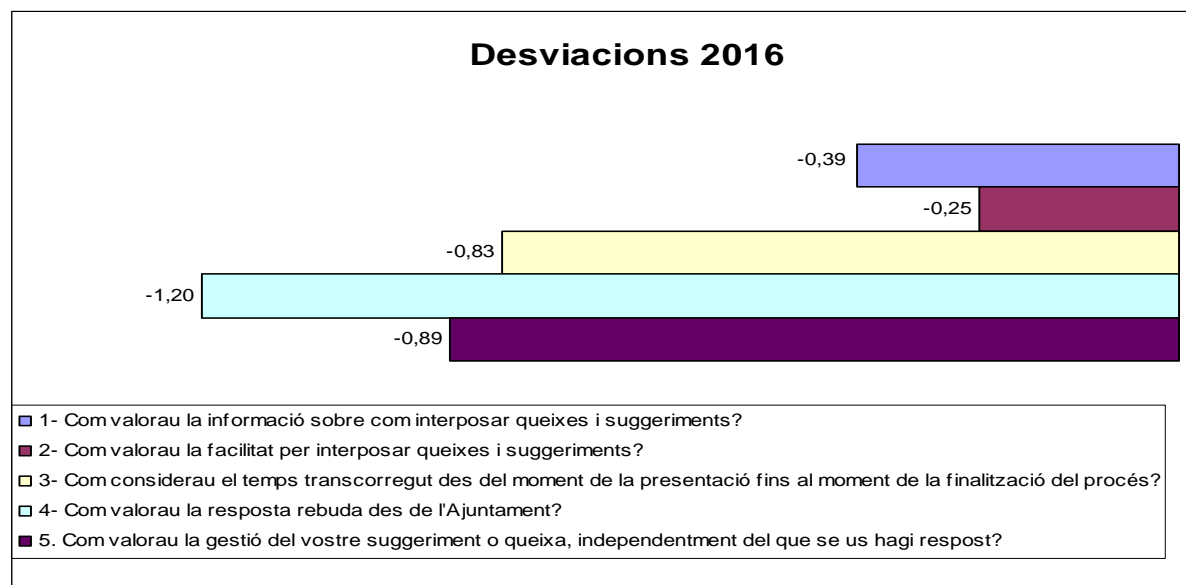
La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS. Si aquestes no es contesten en un primer moment es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, una part de les DMS tramitades a les quals consta correu electrònic es responen al ciutadà per correu electrònic manual, per telèfon o per correu postal, i en aquests casos no es tramet enquesta de satisfacció. Tampoc s'envia l'enquesta a les DMS assignades a la Policia Local ni a les de caràcter intern.

## 2.2 Comparatives satisfacció/importància

La comparativa entre la satisfacció i la importància per ítem es mostra al següent gràfic:



Pel que fa a la valoració (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció de 2016, ens trobam els següents resultats:



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.

Habitualment són aquest ítems abans indicats els millor i pitjor valorats.

De les valoracions rebudes aquest any podem extreure'n el següent:

1. Com valoreu la **informació sobre com interposar queixes i suggeriments**? S'ha valorat amb un 3,66 de mitjana de satisfacció i un 4,05 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,39.

2. Com valoreu la **facilitat per a interposar queixes i suggeriments**? S'ha valorat amb un 3,91 de mitjana de satisfacció i un 4,15 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,25. *Enguany torna a ser l'ítem més ben valorat.*

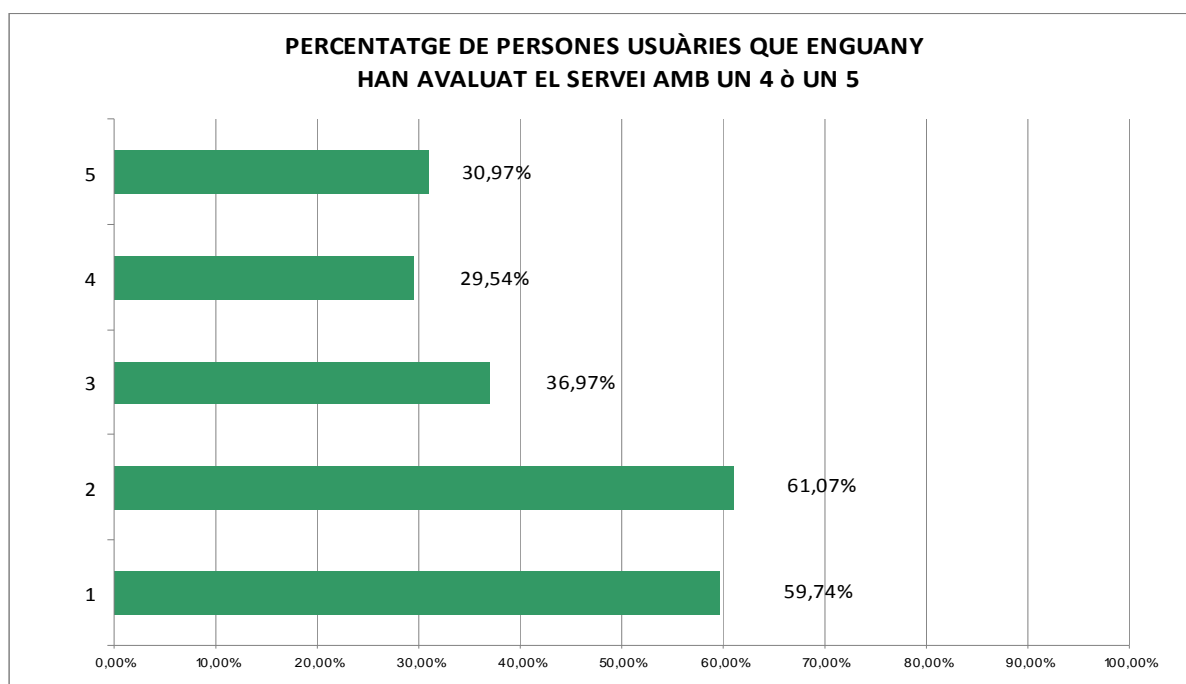
3. Com considereu el **temps transcorregut** des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,05 de mitjana de satisfacció i un 3,88 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,83.

4. Com valoreu **la resposta rebuda** des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,66 i pel que fa a importància, de 3,85. S'ha donat una desviació de l'1,20. *Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.*

5. Com valoreu la **gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost**? S'ha valorat amb un 2,97 de mitjana de satisfacció i amb un 3,86 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació del 0,89.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la Carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la valoració de la gestió de la queixa o suggeriment, independentment del que s'hagi respost, és superior a 3, la qual cosa aquest any no s'ha complit atès que ha estat de 2,97 sobre 5.

### 2.3 Percentatge de valoracions altes (4-5)



Analitzant les valoracions més altes rebudes el 2016; és dir, valoracions de 4 o 5 sobre 5, podem observar el següent:

Els majors percentatges d'usuaris que han valorat amb un 4 o un 5 són per l'ítem 1, "Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?", amb un percentatge del 59,74%.

En canvi, a l'ítem 4, "Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?", és al que trobam un percentatge menor de valoracions altes: només un 29,54%. Es tracta d'un percentatge semblant al de l'any passat, que va ser del 29,40%.

## 2.4 Altres comentaris dels enquestats

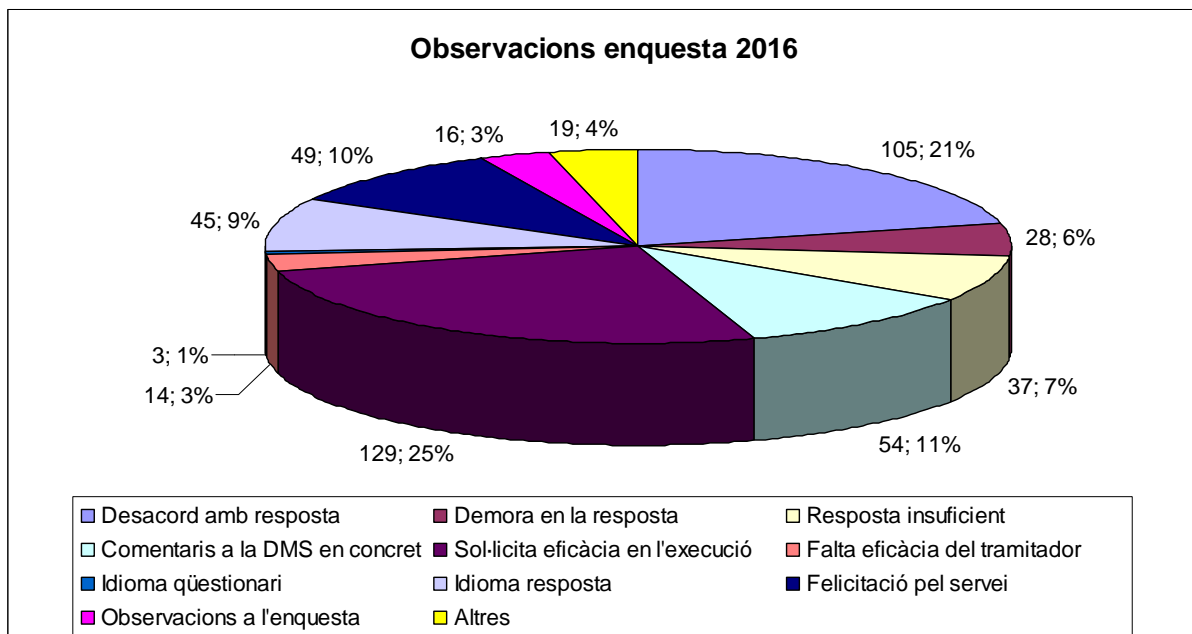
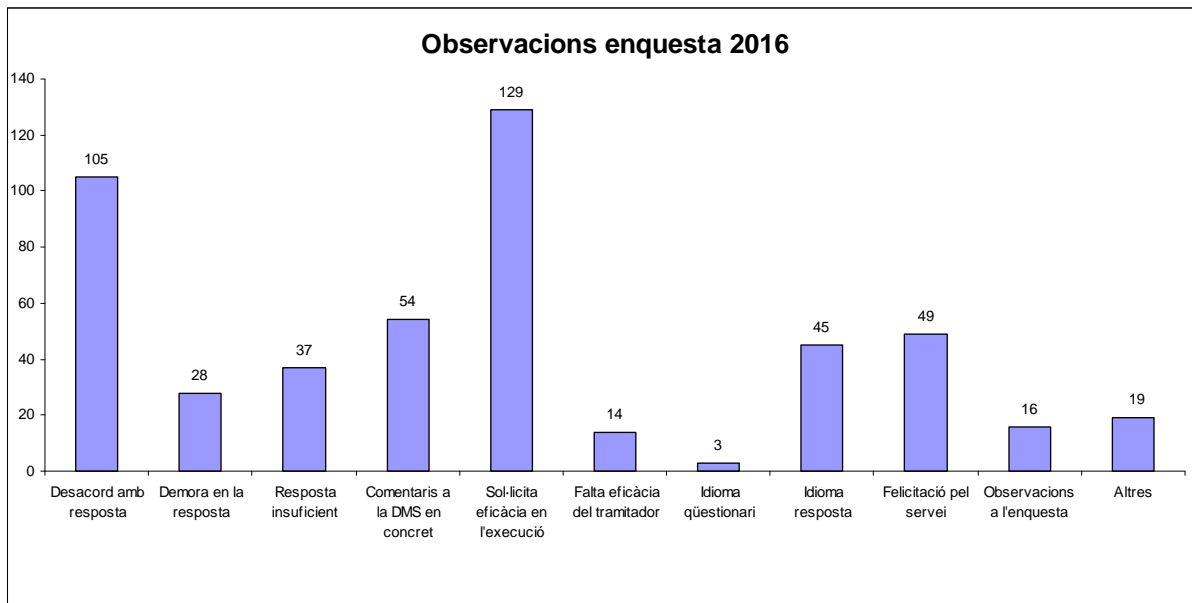
L'enquesta de satisfacció inclou també un apartat lliure per a poder manifestar observacions al servei (Annexos 1 i 2).

Per a estudiar les observacions rebudes les hem agrupades pels següents continguts semblants:

- desacord amb resposta
- demora en la resposta
- resposta insuficient
- comentaris a la DMS en concret
- sol·licita eficàcia en l'execució
- falta eficàcia del tramitador
- idioma del qüestionari
- idioma de la resposta
- felicitació pel servei
- observacions a l'enquesta
- d'altres

Enguany han entrat 499 observacions/suggeriments amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic. Aquestes observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en el següent gràfic:

Les observacions arribades el 2016 són les que figuren als següents gràfics.

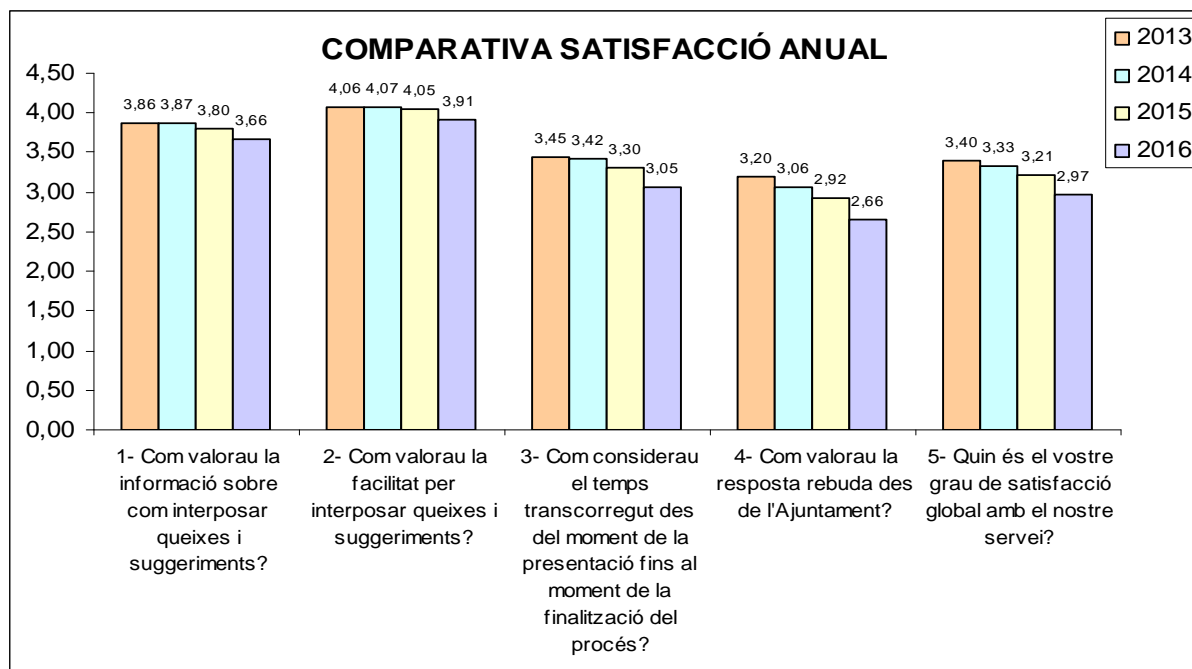


La majoria d'observacions d'enguany sol·liciten eficàcia en l'execució, en concret són 129 observacions (25% del total). Destaquen també 105 observacions de desacord amb la resposta, que suposen un 21%.

Finalment, són destacables les 49 felicitacions pel servei, que suposen un 10% del total de les observacions rebudes

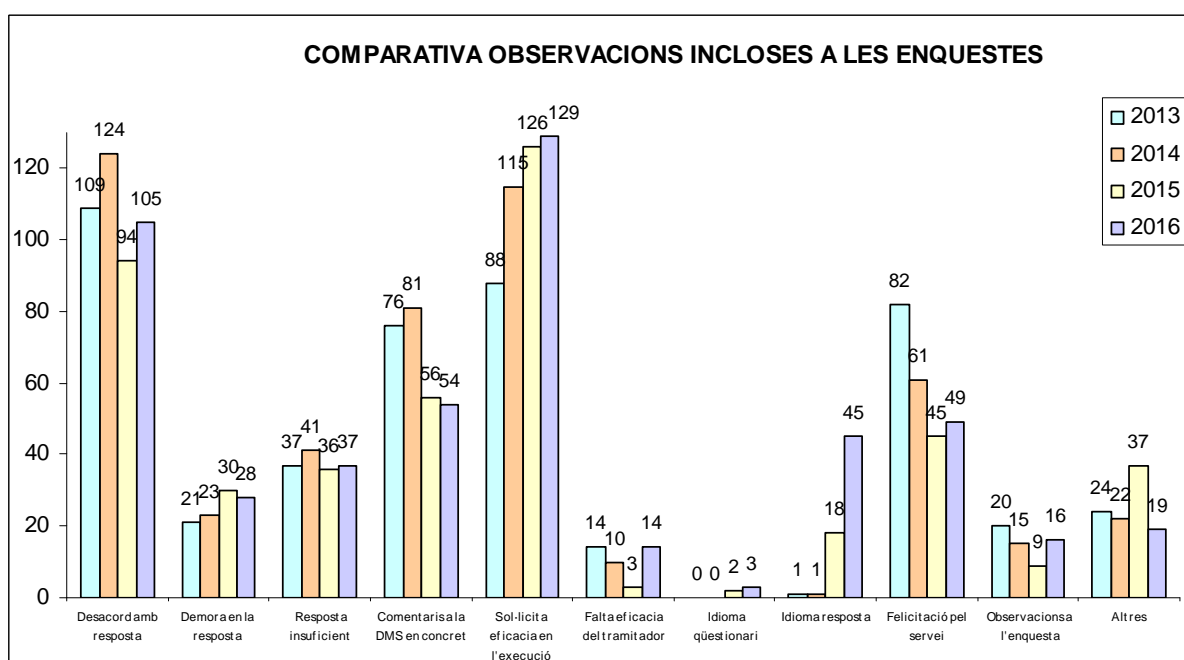


## 2.5 Comparativa amb anys anteriors



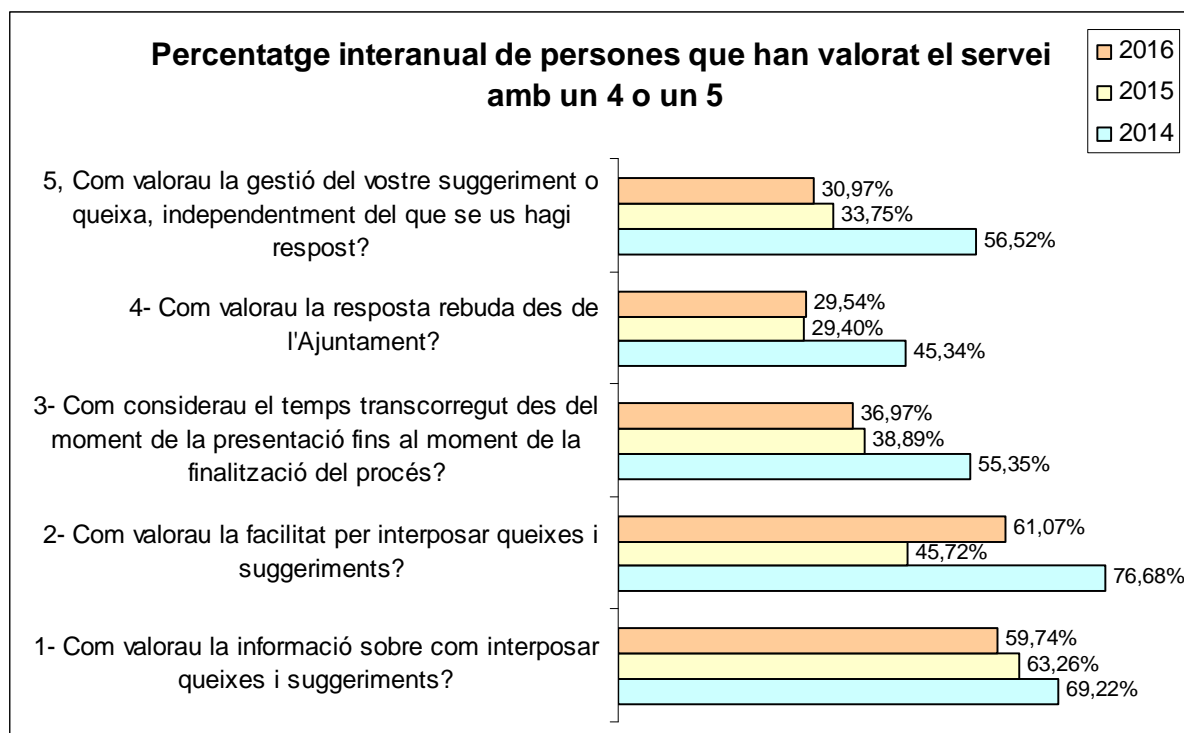
Tots els anys l'ítem més ben valorat és el 2 –“Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?”–, que també és el que té la valoració de la importància més alta i el que presenta sempre la menor desviació.

També els quatre 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 moltes vegades no se soluciona immediatament o no es pot donar la raó al ciutadà.



A la gràfica anterior podem comprovar que la majoria de les observacions introduïdes aquest darrers anys a l'enquesta de satisfacció han sol·licitat que s'executi el que s'ha explicat que es faria a la resposta a la DMS o bé 'han referit a desacord amb la resposta (a vegades no es pot donar la raó al ciutadà).

També s'ha de fer un especial esment a la poca predisposició de les persones a deixar constància expressa de la seva satisfacció; habitualment n'hi ha més a deixar constància d'una queixa. Per tant, són de destacar les felicitacions pel servei rebudes.



## 2.6 Conclusions de la recollida d'enquestes en línia

Destaca l'**augment des del 2012 en la recepció d'enquestes en línia**. L'any 2011 es varen rebre 454 respostes a les enquestes; el 2012, 831; el 2013, 1.000, i el 2014, 1.150. El 2015 va baixar una mica, 957 respostes, i, el 2016, pràcticament igual que l'any anterior, 953.

En general, **el principal aspecte a millorar és la informació que es dóna** a la resolució, la qual cosa corrobora els resultats mensuals de l'enquesta de satisfacció automàtica que s'envia amb la resposta per correu electrònic als usuaris.

En tot cas, sempre hi haurà un percentatge d'insatisfacció quan la resposta no és favorable als interessos dels usuaris o quan encara no s'ha duit a terme el que indicava la resposta.

Des de la implantació del sistema DMS, el juliol de 2007, es varen concentrar quasi tots els esforços que es contestassin totes les demandes dins el termini establert i, de fet, el termini de resposta es va anar reduint progressivament i va augmentat el nivell de resposta. Des de l'any 2011, i els resultats de les enquestes ho confirmen, es va **prestar una atenció especial al contingut de les respostes** pel que fa tant a la forma com al fons. Per això, el **pla d'acció del 2012** es va fer en aquest sentit i es va concretar en l'elaboració del Manual de gestió de respostes per a usuaris del DMS.

Per l'any 2013, a més de continuar la implantació de millores, ens vàrem centrar més en el control i la revisió del contingut de les respostes, comprovant-lo mitjançant un mostreig com a indicador secundari (garantia) per a intentar convertir-ho en compromís l'any 2014.

L'any 2014 ja es va fer el seguiment d'aquest compromís, que es va complir tots els mesos per sobre del 70%.

Per això, l'any 2015 elevàrem al 80% el compromís. No obstant, els resultats no han estat del tot satisfactoris, ja que els mesos de juliol a setembre els percentatges han estat per sobre del 70% però per davall del 80%. El 2016, aquest compromís s'ha complit per sobre del 90%, donant una mitjana de compliment del 94%.

Per tal de continuar amb aquesta tasca de millora del contingut de les respostes, el 2015 es va dur a terme la jornada "Gestors del DMS, una resposta ràpida i eficaç", el mes d'octubre. El 2016 estava prevista una nova jornada, en principi enfocada a noves millores introduïdes al gestor de DMS, que poden redundar en la millora de la satisfacció dels nostres usuaris; aquesta jornada no s'ha arribat a celebrar donat que la situació de les àrees amb més DMS assignades estan immerses en expedients judicials que fan que els resolutors de les DMS no puguin tramitar-les com ho feien habitualment.

### 3. CONCLUSIONS GENERALS

El primer que s'ha de destacar és l'amplitud de la mostra d'enquestes analitzades (més de 900), la qual cosa valida el sistema de recollida i la millora que es va implantar de fer un recordatori.

La conclusió que s'extreu dels resultats és que a pesar de que els índex de satisfacció són bons en alguns aspectes, les expectatives són un poc superiors i, per tant, de vegades genera insatisfacció. La resolució o execució real normalment precisa d'un temps ja que pot ser que no hi hagi pressupost o falta l'execució per algun servei tècnic encara que l'ordre ja estigui donada. Inclús, en moltes ocasions no és possible solucionar el tema de què es queixa el ciutadà i això genera descontent.

La insatisfacció amb la resposta continua essent l'aspecte a millorar, a pesar de que s'han fet esforços per tal de millorar la resposta en quant a forma i a fons.

Positivament s'han de destacar les felicitacions rebudes pel servei DMS a les observacions de l'enquesta i sobre tot, la facilitat per interposar-les .

En definitiva és un sistema de gestió consolidat i que ha millorat molt, però que encara té recorregut per millorar, sobretot pel que fa a les respostes. Això, en part, és degut a que el personal que les gestiona i respon ho té com una feina més entre moltes i li costa, de vegades, empatitzar amb el ciutadà o pensar que aquest canal és tan important com un expedient administratiu o una visita presencial de l'usuari. Per això feim anualment una Jornada amb resolutors/responsables, encara que enguany no, per tal de conscienciar que aquest canal és important i s'hi ha de posar esment. També enviam correus informant quan la resposta no és correcta amb els paràmetres marcats.

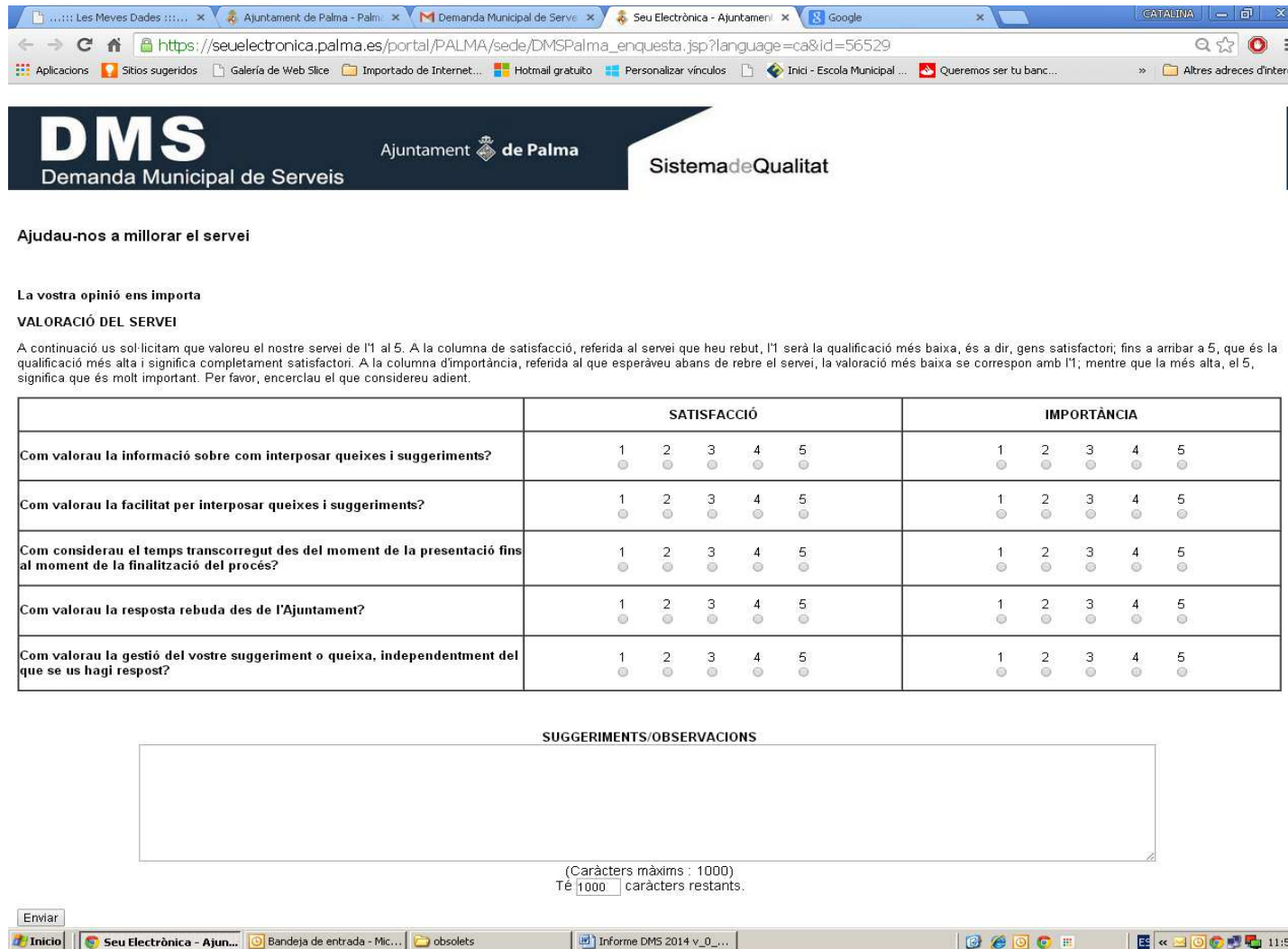
També és cert que des del moment en que es gestiona una queixa si no es dona la raó o solució al 100% i ràpidament sempre generarà una mica d'insatisfacció que no podrem controlar.

## 5. POTENCIALS DE MILLORA


De tot el que s'ha plantejat s'estudiarà la possible implantació de les següents mesures:

1. Continuar amb les accions formatives de reciclatge i conscienciació, no tant de l'eina i del sistema sinó també de com contestar i com gestionar-ho bé, però amb agilitat.
2. Estudiar la possibilitat d'incloure el WhatsApp com a canal per a presentar DMS.
3. Més suport de la direcció (Batle, Regidors, Comissió de queixes) en el sentit de traslladar el missatge de la importància de contestar al ciutadà de forma completa, ràpida i professional.

## ANNEX 1. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA v\_4\_0



**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 de l'1 al 5. A la columna de satisfacció, referida al servei que heu rebut, l'1 serà la qualificació més baixa, és a dir, gens satisfactori; fins a arribar a 5, que és la qualificació més alta i significa completament satisfactori. A la columna d'importància, referida al que esperàveu abans de rebre el servei, la valoració més baixa se correspon amb l'1, mentre que la més alta, el 5, significa que és molt important. Per favor, encerclau el que considereu adient.

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

**SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS**

(Caràcters màxims : 1000)  
Té 1000 caràcters restants.

Enviar


## ANNEX 2. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA v\_5\_0

Browser tabs: Les Meves Dades..., Ajuntament de Palma - Palm..., Recibidos (6) - catalamcat..., Seu Electrònica - Ajuntamen..., Seu Electrònica - Ajuntament...

Browser address bar: [https://seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/DMSPalma\\_enquesta.jsp?language=ca&id=2017000246](https://seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/DMSPalma_enquesta.jsp?language=ca&id=2017000246)


Browser bookmarks: INTRANET, Ajuntament de Palma - F..., Inici - Escola Municipal d..., Seguridad y Control de..., Google, Diari de Mallorca, Diari Ultima Hora - Peri..., ARA Balears - El diari en..., TIB - Transport públic M..., Sitios sugeridos, Galería de Web Slice, Hotmail gratuito, Personalizar vínculos, Nueva pestaña, 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 de 0 al 10. A la columna de satisfacció, referida al servei que heu rebut, 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 se correspon amb 0, mentre que la més alta, el 10, significa que és molt important. Per favor, encercleu el que considereu adient.

	SATISFACCIÓ											IMPORTÀNCIA										
Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	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 i suggeriments?	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 o queixa, 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 màxims: 1000  
Tè: 10000 caràcters restant.

**SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS**

Caràcters màxims: 1000  
Tè: 10000 caràcters restant.

Windows taskbar: Inicio, Seu Electrònica - Ajun..., Bandeja de entrada - Mic..., 2015, Informe 2016 DMS Expe..., DMS :::: - Google..., QC\_DMS\_DESEMBRE\_16..., 13:41, martes