

**Informe de necessitats,
expectatives i satisfacció de
les persones usuàries del
Servei d'Atenció a la
Ciutadania
2023**

Gener 2024

Índex de continguts

	Pàgina
0. Informació general relativa a la prestació dels serveis inclosos a la recollida de necessitats, expectatives i satisfacció de les persones usuàries enquestades	3
1. Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes a la sortida de les OAC) – elaboració de l’empresa OPINÒMETRE	4
2. Comparativa de resultats de les enquestes realitzades a les persones usuàries de les OAC, anys 2021-2022 – elaboració de l’empresa OPINÒMETRE	37
3. Recollida d’informació al Servei d’Atenció Telefònica 010 -OPINÒMETRE-	48
4. Recollida d’informació al servei d’atenció per correu electrònic (ajuntament@palma.cat) – elaboració pròpia	63
5. Recollida d’informació al servei de targeta ciutadana (sol·licituds en línia) – elaboració pròpia	70
6. Recollida d’informació al servei de queixes, suggeriments i demandes de l’Ajuntament de Palma (DMS) – elaboració pròpia	74
7. Conclusions generals	78
8. Annex-Recopilació d’observacions i propostes- Informes AC 2022	82

0. INFORMACIÓ GENERAL RELATIVA A LA RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DELS SERVEIS INCLOSOS ALS PROCESSOS DE RECOLLIDA 2022.

A. Serveis recollits al present informe

- Oficines d'atenció al ciutadà (OAC's)
- Atenció telefònica SAT-010
- Atenció al públic mitjançant correu electrònic: ajuntament@palma.cat
- Servei d'atenció via WhatsApp (626 035 035)
- Sol·licitud *on line* de la Targeta Ciutadana
- Gestor municipal de demandes, queixes i suggeriments (DMS)

B. Dades d'activitat del 2023 dels diferents serveis que configure la població de l'estudi:

- **Servei d'atenció OAC's (oficines d'atenció a la ciutadania):**
581.432 tràmits (441.603 presencials + 139.829 en línia)
- **SAT-010:** 287.318 cridades gestionades
- **ajuntament@palma.cat :** 17.766 correus rebuts
- **Servei d'atenció whatsapp:** 10.605 missatges rebuts
- **Targeta Ciutadana on line:** 1.378 sol·licituds que han generat 1236 Targetes Ciutadanes
- **DMS:** 3667 persones usuàries que faciliten email i reben opció d'emplenar l'enquesta, d'un total de DMS rebudes de 10696

C. Enquestes en les que es basa l'informe :

El numero de enquestes en les que es basa l'informe, és a dir, la mostra a cada servei, són les següents:

- 1800 enquestes presencials
- 1800 enquestes telefòniques (010)
- 720 ajuntament@
- 467 TCI online
- 629 DMS

1. ATENCIÓ A LA CIUTADANIA RELATIVA ALS SERVEIS QUE PRESTA EL DEPARTAMENT AC. RESULTATS DE L'ENQUESTES A USUARIS A LA SORTIDA DE LES OAC, ANY 2023.

Fitxa tècnica de l'enquesta

A continuació es presenta la fitxa tècnica de l'enquesta:

- ✓ Univers: usuaris/es directes dels serveis de les OAC.
- ✓ Mostra: 1.800 enquestes presencials a la sortida de les OAC.
- ✓ Error mostral: $\pm 2,31\%$ per a un interval de confiança del 95,5% (2 sigmes i sota el supòsit de màxima indeterminació (on $P=Q=50\%$)).
- ✓ Distribució de la mostra: la mostra s'ha distribuït a priori de forma proporcional per a cadascuna de les 9 oficines de l'OAC de Palma. A continuació es presenta la seva distribució i l'error mostral.

Figura 1. Distribució de la mostra per OAC

OAC	Mostra	Error mostral
OAC AVINGUDES	250	$\pm 6,20\%$
OAC CORT	250	$\pm 6,20\%$
OAC L'ARENAL	150	$\pm 8,00\%$
OAC PERE GARAU	250	$\pm 6,20\%$
OAC SANT AGUSTÍ	150	$\pm 8,00\%$
OAC SANT FERRAN	250	$\pm 6,20\%$
OAC S'ESCORXADOR	200	$\pm 6,93\%$
OAC SON FERRIOL	150	$\pm 8,00\%$
OAC SON MOIX	150	$\pm 8,00\%$
Total	1.800	$\pm 2,31\%$

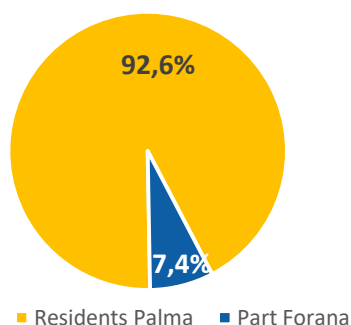
- ✓ Tècnica d'entrevista: presencial assistida per ordinador mitjançant sistema CAPI.
- ✓ Gravació, depuració, validació i creació de la base de dades: Institut Opinòmetre.
- ✓ Informe de resultats: Institut Opinòmetre
- ✓ Calendari de treball de camp: del 23 d'octubre al 22 de novembre de 2023

Apartat segmentació de la mostra

Pregunta: 1. És vostè resident a Palma

El 92,6% dels la població entrevistada són residents a Palma i el 7,4% residents a la Part Forana.

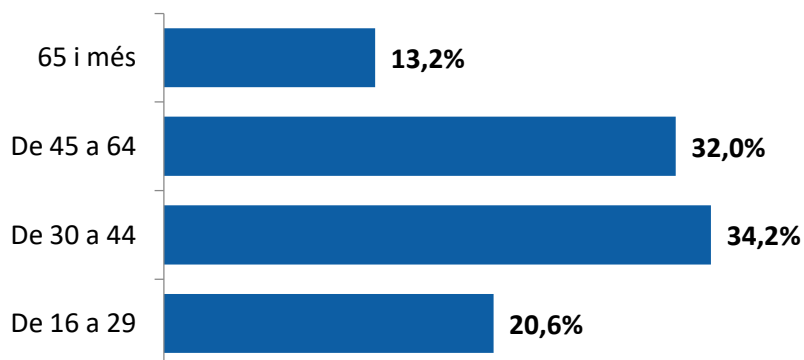
Figura 2. Residència de l'usuari de les OAC



Pregunta: 2. Em podria dir la seva edat?

El 34,2% de les persones enquestades a les OAC tenen de 30 a 44 anys, el 32,0% de 45 a 64 anys, el 20,6% de 16 a 29 anys i el 13,2% tenen 65 i més anys.

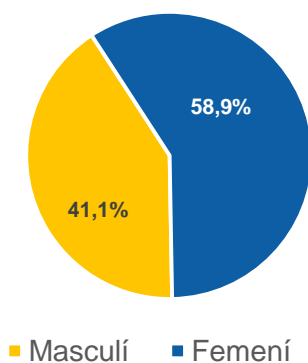
Figura 3 Grup d'edat de les persones enquestades a les OAC



Pregunta: 3. Gènere de les persones entrevistades

El 58,9% de la població enquestada a les OAC ha estat de gènere femení i el 41,1% de gènere masculí.

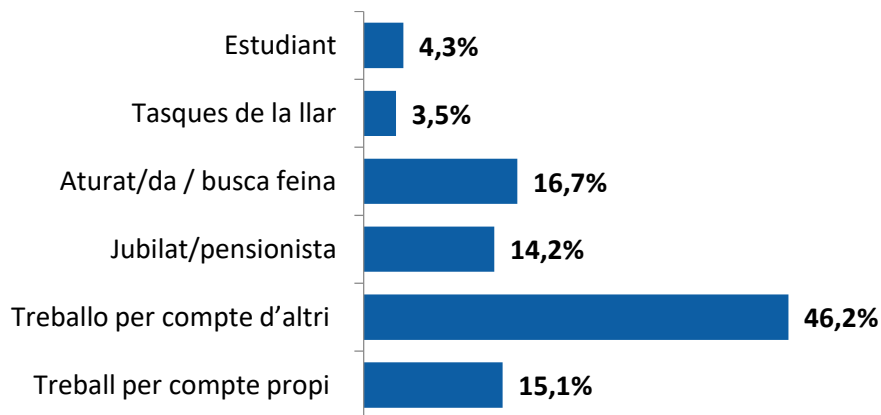
Figura 4. Gènere de la població enquestada a les OAC



Pregunta: 4. Actualment, quina és la seva situació laboral?

El 46,2% de les persones entrevistades a les OAC treballen per compte d'altri, el 16,7% són persones aturades, el 15,1% treballen per compte propi i el 14,2% són persones jubilades o pensionistes.

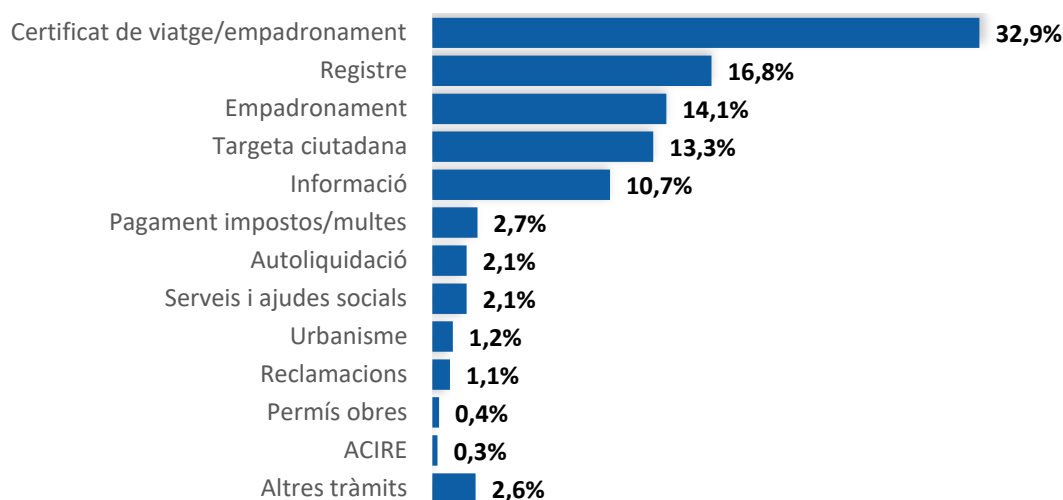
Figura 5. Situació laboral dels usuaris/es de les OAC



Pregunta: 5. Em podria dir quin és el tràmit que acaba de realitzar a l'OAC?

El 32,9% dels usuaris han visitat l'OAC pel certificat de viatge/empadronament, el 16,8% pel registre, el 14,1% pel tràmit de l'empadronament, el 13,3% per la targeta ciutadana, el 10,7% per demanar informació, el 2,7% per pagaments impostos o multes, el 2,1% per autoliquidació i per gestions de serveis i ajudes socials, l'1,2% per temes urbanístics, l'1,1% per fer reclamacions, el 0,4% per demanar permís d'obres i el 0,3% per temes de l'ACIRE.

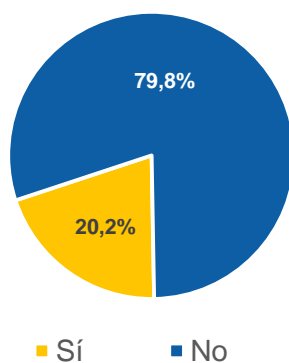
Figura 6. Tràmit realitzat a l'OAC



Pregunta: 6. Sap si la gestió que ha realitzat en aquesta OAC pot realitzar-se a través d'un altre canal/forma?

El 20,2% de les persones enquestades saben que la gestió realitzada pot fer-se a través d'una altre canal o forma.

Figura 7 Coneixement d'altres canals per fer gestions



Pregunta: 7. Quants de tràmits fa anualment relacionats amb l'Ajuntament?

El 38,7% de les persones entrevistades fan una gestió relacionada amb l'Ajuntament en una any de forma presencial, el 32,6% dues vegades i el 17,6% tres cops. El 91,3% no fan cap tràmit de forma telemàtica anualment

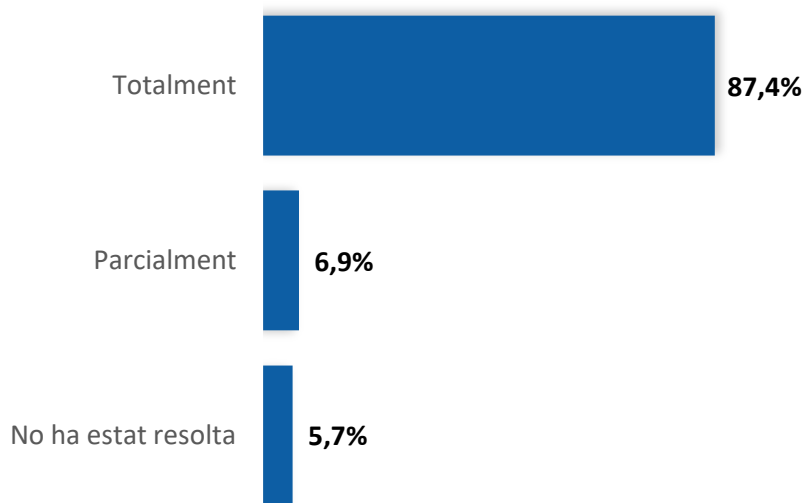
Figura 8. Tràmits anualment relacionats amb l'Ajuntament

Nombre de tràmits	Tràmits presencials	Tràmits telemàticament
0	0,0%	91,3%
1	38,7%	1,5%
2	32,6%	3,6%
3	17,6%	1,3%
4	7,4%	1,3%
5	2,4%	0,5%
6	0,4%	0,3%
7	0,2%	0,0%
8	0,0%	0,2%
9	0,1%	0,0%
10	0,1%	0,0%
12	0,2%	0,0%
17	0,1%	0,0%
20	0,1%	0,0%
24	0,1%	0,0%
30	0,1%	0,0%
50	0,1%	0,0%
Setmanalment	0,1%	0,1%
Total	100,0%	100,0%

Pregunta: 8. El seu tràmit o consulta ha estat resolta...

El 87,4% de les persones entrevistades afirmen que el seu tràmit ha estat resolt totalment, el 6,9% de forma parcial i el 5,7% no ha estat resolta.

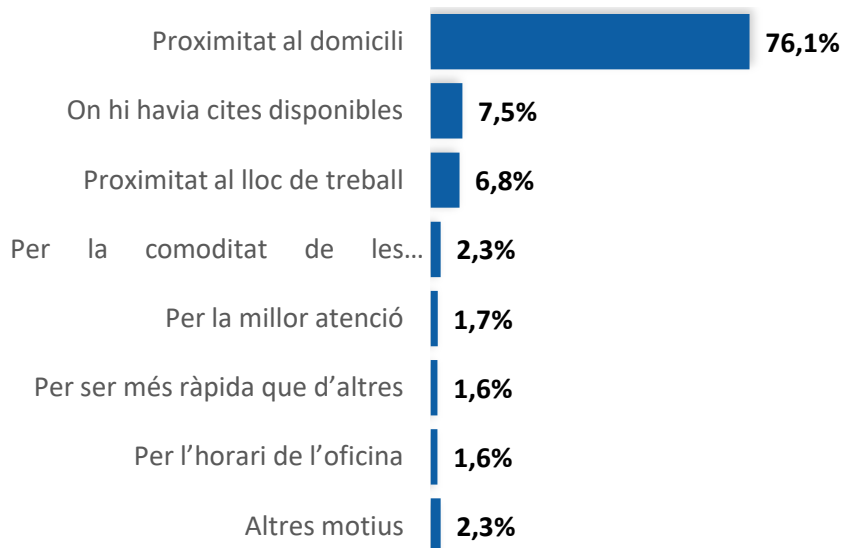
Figura 9. Resolució del tràmit



Pregunta: 9. Per quin motiu ha triat aquesta OAC i no una altra

El 76,1% de les persones enquestades trien l'OAC per la proximitat al seu domicili, el 7,5% perquè és on hi havia cites disponibles, el 6,8% per la proximitat al seu lloc de treball, el 2,3% per la comoditat de les instal·lacions, l'1,7% per la millor atenció, i l'1,6% per ser més ràpida que d'altres i pel seu horari.

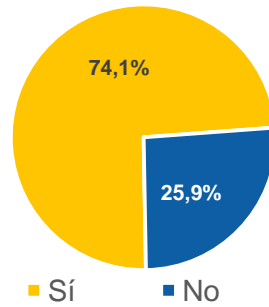
Figura 10. Motiu per escollir l'OAC



Pregunta: 10. Pensau que aquesta OAC està ben connectada amb els serveis de transport públic?

El 74,1% de la població enquestada pensa que l'OAC on ha fet els seus tràmits està ben connectada amb els serveis de transport públic i el 25,9% creu que no ho està.

Figura 11. OAC ben connectada amb transport públic



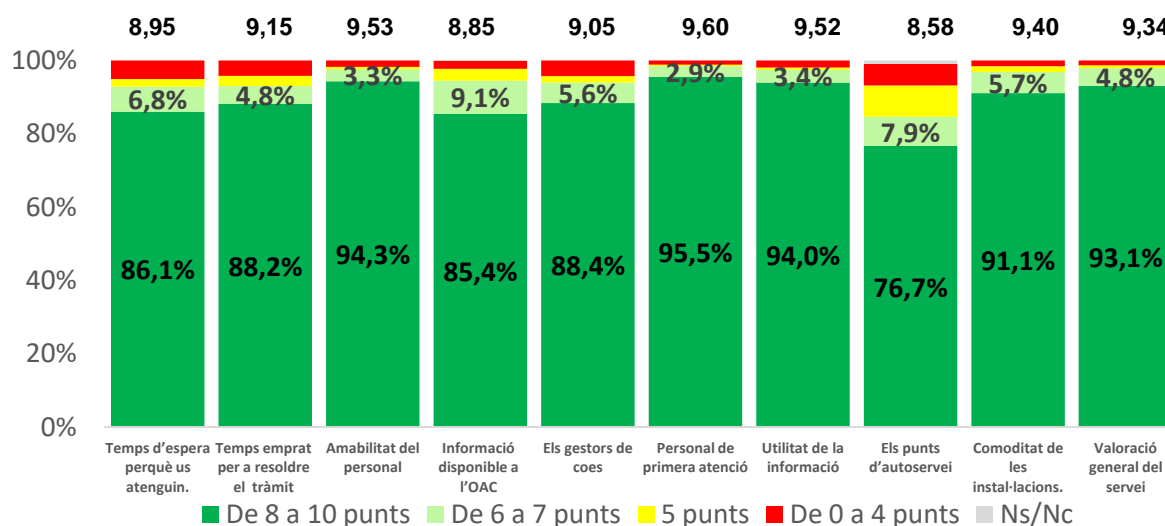
Apartat de satisfacció

Pregunta: 11. A continuació li citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC. Puntuï en una escala de 0 a 10.

Els resultats de les valoracions dels aspectes estant ordenats de major a menor importància segons les respostes atorgades pels entrevistats a la pregunta 12. Dels aspectes anteriorment citats, quin creu vostè que són els 3 més importants?.

L'aspecte més ben valorat és el personal de primera atenció (9,60 punts), seguit de l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (9,53 punts) i la utilitat de la informació o assessorament rebuts (9,51 punts). L'aspecte que no arriba al 80% de les valoracions de 8 fins a 10 és els punts d'autoservei (76,7%).

Figura 12. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a



Pregunta: 12. Dels aspectes anteriorment citats, quin creu vostè que són els 3 més importants? Multiresposta

El temps emprat per a resoldre el tràmit o gestió és l'aspecte més important per les persones usuàries de les OAC (69,0%), seguit de temps d'espera perquè us atenguin (68,5%), l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (47,7%), la utilitat de la informació rebuda i el personal de primera atenció (39,4% ambdós), la comoditat de les instal·lacions (11,6%), la informació disponible a l'OAC (11,5%), els punts d'autoservei (6,0%), i per últim els gestors de coes (4,4%).

Figura 13. Importància dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC

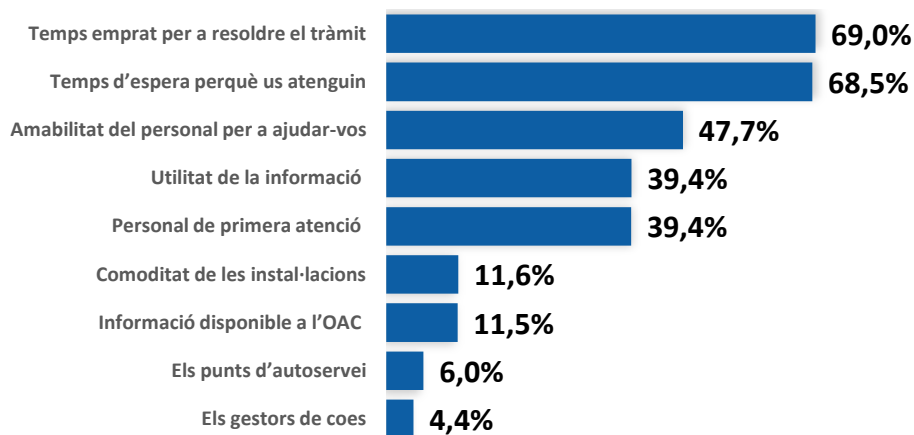


Figura 14. Importància dels aspectes valorats per OAC

Aspecte	Avingudes Cort	Arenal	Pere Garau	Sant Agustí	Sant Ferran	Escorxador	Son Ferriol	Son Moix	
Amabilitat del personal per a ajudar-vos	43,2%	48,0%	64,0%	30,8%	48,7%	51,6%	43,5%	54,0%	58,7%
Comoditat de les instal·lacions	7,6%	10,0%	16,7%	12,0%	7,3%	11,6%	7,5%	20,0%	16,7%
Els gestors de coes	5,6%	2,8%	4,7%	2,0%	0,0%	5,6%	6,5%	7,3%	5,3%
Els punts d'autoservei	3,6%	10,4%	0,0%	2,0%	10,0%	5,6%	10,0%	4,7%	8,0%
Informació disponible a l'OAC	13,2%	7,6%	20,0%	8,0%	13,3%	12,8%	14,5%	8,7%	7,3%
Personal de primera atenció	33,2%	34,4%	32,7%	64,4%	41,3%	40,4%	39,0%	30,0%	29,3%
Temps d'espera perquè us atenguin	72,8%	72,0%	53,3%	60,4%	75,3%	72,0%	68,5%	67,3%	72,7%
Temps emprat per a resoldre el tràmit	79,2%	73,6%	64,0%	58,8%	68,7%	64,0%	74,5%	75,3%	61,3%
Utilitat de la informació	36,8%	39,6%	42,0%	61,6%	35,3%	33,6%	31,0%	29,3%	39,3%

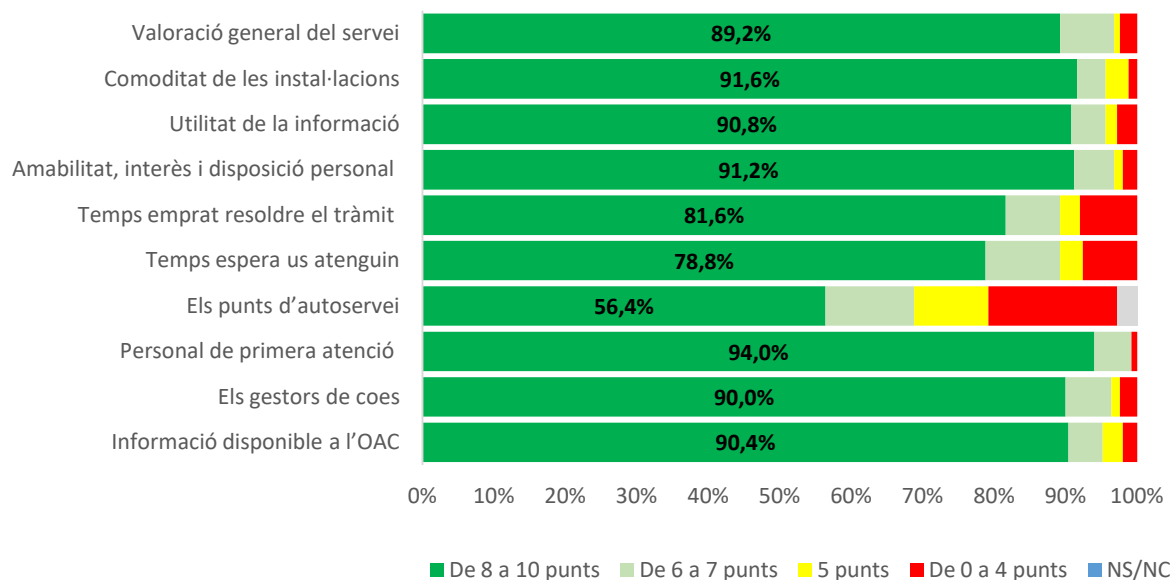
Pregunta: 11. A continuació li citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC segons OAC visitada. Escala de 0 a 10.

Figura 15. Valoracions mitjanes dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC segons oficina

Aspecte	Avingudes	Cort	Arenal	Pere Garau	Sant Agustí	Sant Ferran	Escorxador	Son Ferriol	Son Moix	Total
Informació disponible a l'OAC	8,99	9,32	8,65	8,78	9,09	9,00	8,92	8,83	7,60	8,85
Els gestors de coes	9,10	9,69	9,17	9,72	9,67	9,12	7,17	8,97	8,52	9,05
Personal de primera atenció	9,33	9,94	9,29	9,80	9,96	9,44	9,78	9,13	9,67	9,60
Els punts d'autoservei	7,06	9,96		6,74	9,99	9,20	8,56	9,40		8,58
Temps espera perquè us atenguin.	8,39	9,70	9,05	9,20	9,88	9,31	8,11	8,97	7,75	8,95
Temps per a resoldre tràmit	8,58	9,80	9,25	9,50	9,87	9,54	7,59	9,40	8,83	9,15
Amabilitat del personal	9,20	9,80	9,29	9,44	9,97	9,69	9,84	9,41	9,07	9,53
Utilitat de la informació	9,18	9,82	9,17	9,63	9,99	9,60	9,71	9,32	9,03	9,51
Comoditat de les instal·lacions.	9,37	9,94	8,84	9,15	9,99	9,45	9,57	9,14	8,83	9,40
Valoració general del servei	8,89	9,71	9,01	9,38	9,93	9,43	9,64	9,23	8,65	9,34

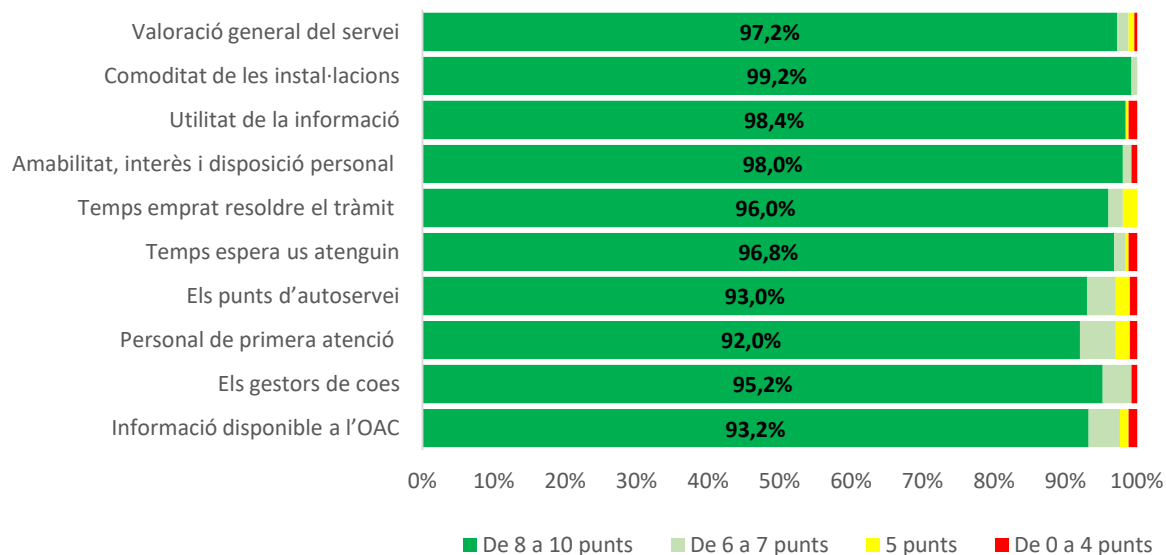
OAC Avingudes

Figura 16. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Avingudes



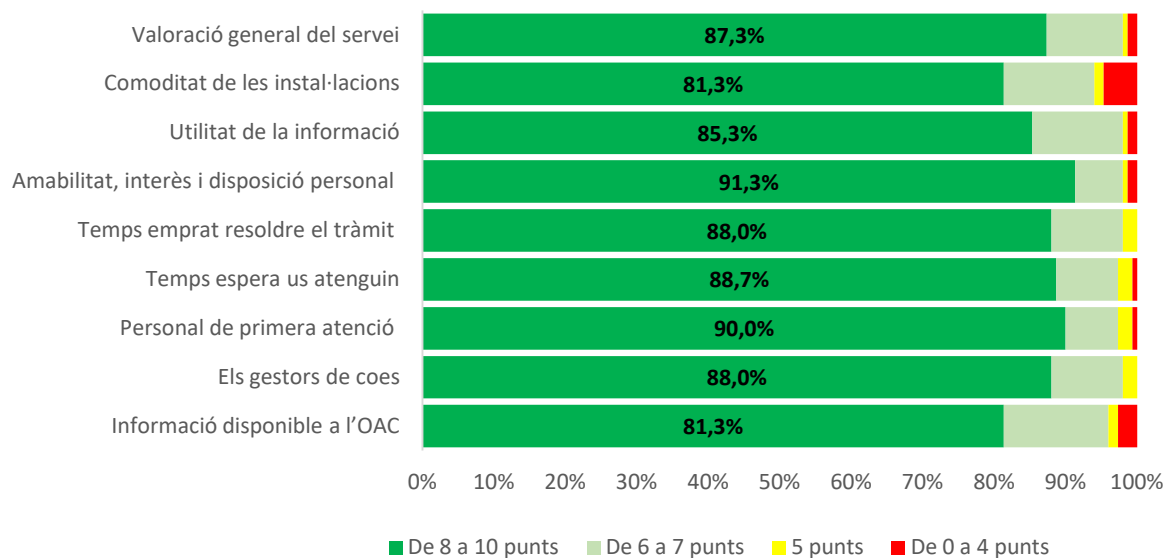
OAC Cort

Figura 17. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Cort



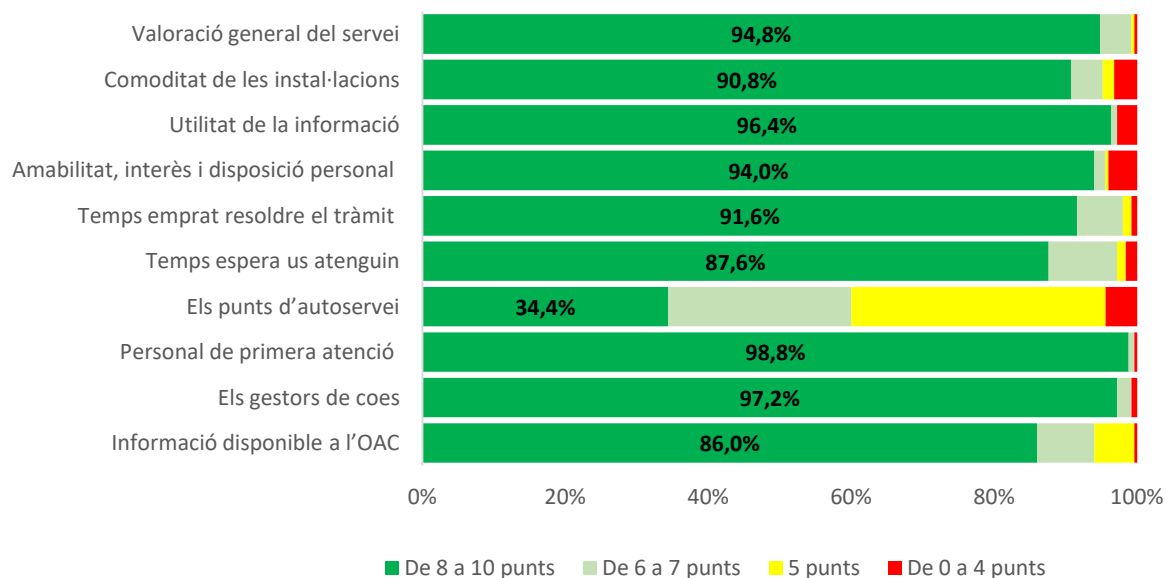
OAC S'Arenal

Figura 18. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC S'Arenal



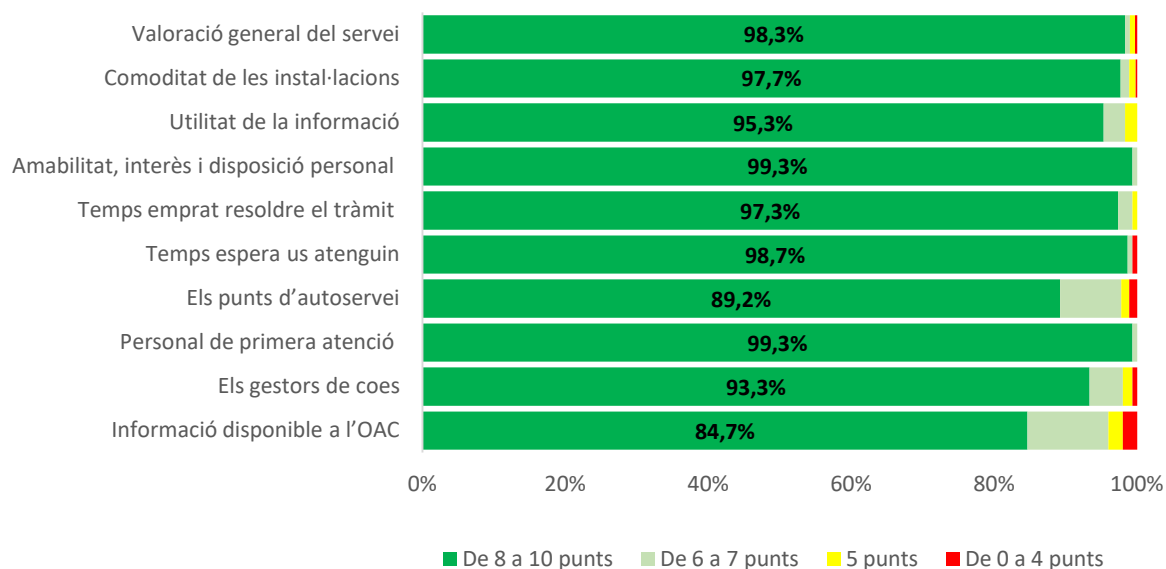
OAC Pere Garau

Figura 19. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Pere Garau



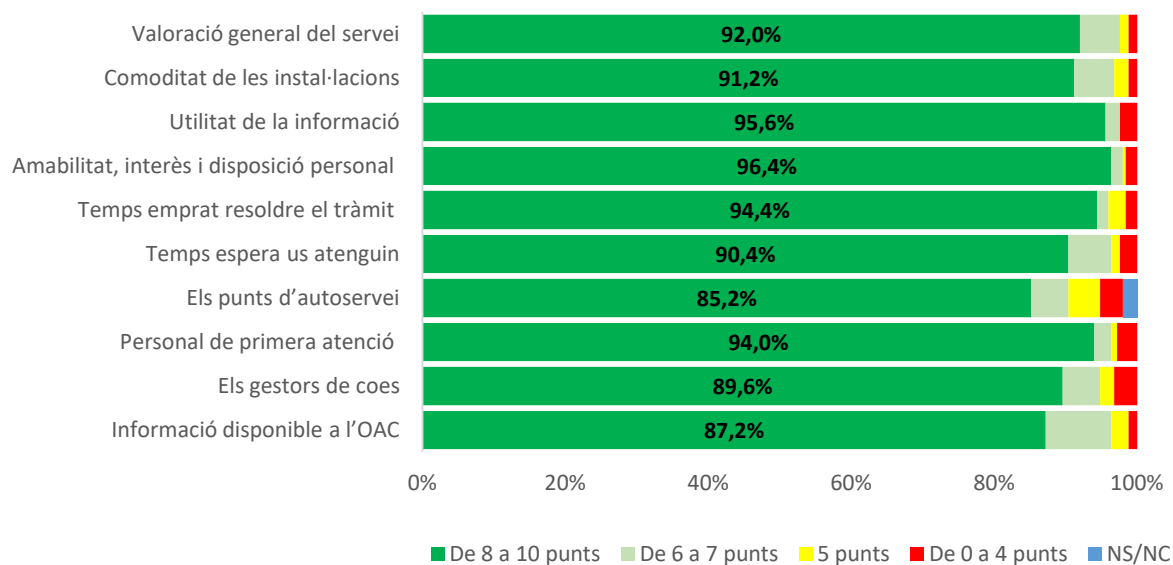
OAC Sant Agustí

Figura 20. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Sant Agustí



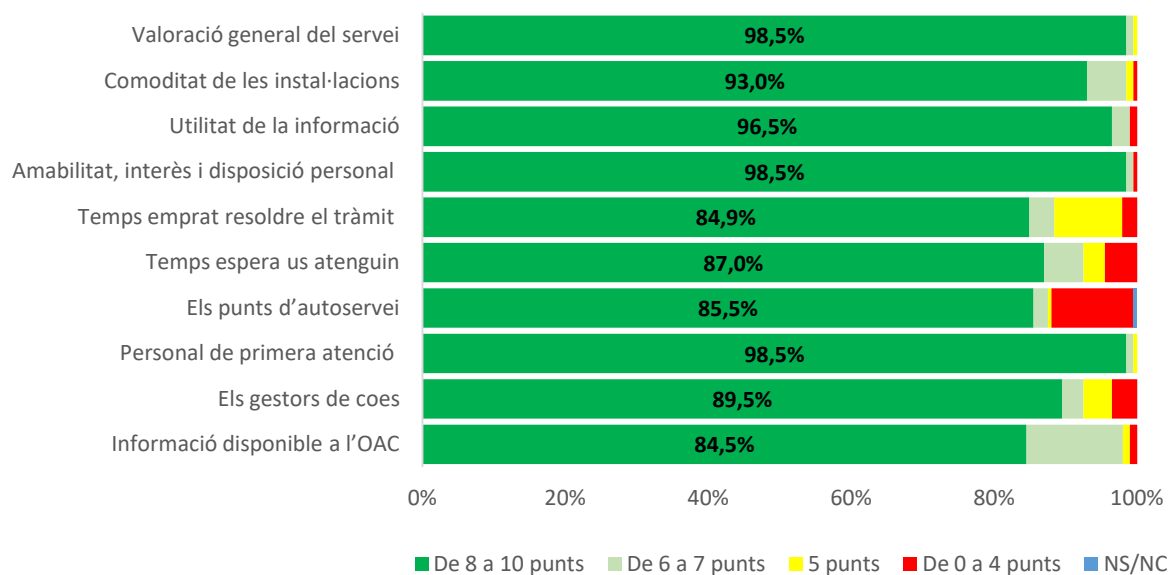
OAC Sant Ferran

Figura 21. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Sant Ferran



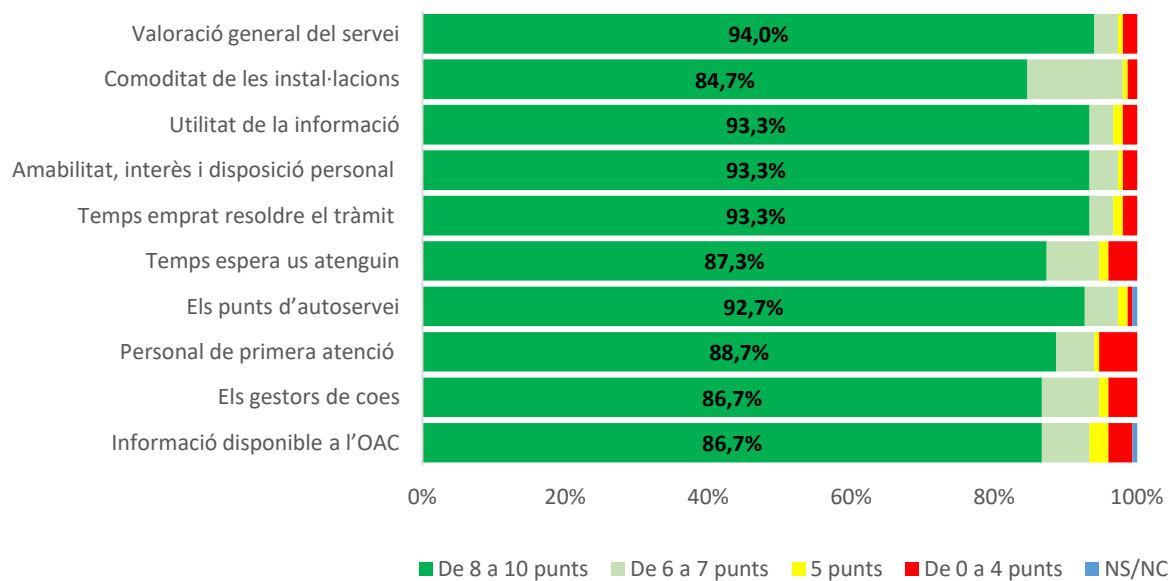
OAC S'Escorxador

Figura 22. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC S'Escorxador



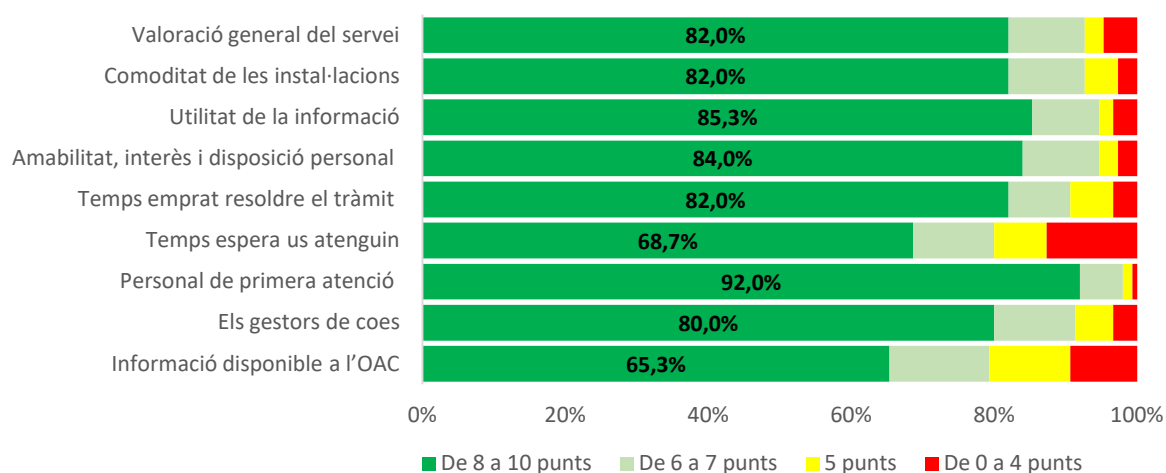
OAC Son Ferriol

Figura 23. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Son Ferriol



OAC Son Moix

Figura 24. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC Son Moix



Pregunta: 11. A continuació li citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC. Escala de 0 a 10.

L'ordre de les valoracions dels diferents aspectes es presenten en funció de la importància citada pels entrevistats/des.

Valoració del temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Les persones enquestes de l'OAC de Sant Agustí són les que millor valoren el temps emprat per a resoldre el tràmit (9,87 punts). Per grups d'edat no s'aprecien diferències estadísticament significatives en aquest aspecte. Els enquestats de gènere femení valoren millor que els de gènere masculí el temps emprat per a resoldre el tràmit (9,20 i 9,09 punts, respectivament). Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,17 punts i 8,92 punts, respectivament).

Figura 25. Valoració del temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració del temps d'espera perquè us atenguin segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Sant Agustí són els que millor valoren el temps d'espera perquè us atenguin (9,88 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (9,03 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents de la Part Forana (8,96 punts i 8,83 punts, respectivament).

Figura 26 Valoració del temps d'espera perquè us atenguin segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració de l'amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Sant Agustí són els que millor valoren l'amabilitat, interès i disposició del personal (9,97 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 65 i més anys (9,67 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere en la valoració de l'amabilitat, interès i disposició del personal. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents de la Part Forana (9,54 punts i 9,41 punts, respectivament).

Figura 27. Valoració de l'amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració de la utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Sant Agustí són els que millor valoren la utilitat de la informació rebuda (9,89 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives per grups d'edat ni per gènere en la valoració de la utilitat de la informació rebuda. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,53 punts i 9,38 punts, respectivament).

Figura 28. Valoració de la utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració del personal de primera atenció segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Sant Agustí són els que millor valoren el personal de primera atenció (9,96 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 65 i més anys (9,69 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere en la valoració del personal de primera atenció. Els residents a de la Part Forana valoren millor aquest aspecte que els residents de Palma (9,64 punts i 9,60 punts, respectivament).

Figura 29. Valoració del personal de primera atenció segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració de la comoditat de les instal·lacions segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Cort són els que millor valoren la comoditat de les instal·lacions (9,94 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 30 a 44 anys (9,47 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere ni per lloc de residència en la valoració de la comoditat de les instal·lacions.

Figura 30. Valoració de la comoditat de les instal·lacions segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració de la informació disponible a l'OAC segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Cort són els que millor valoren la informació disponible a l'OAC (9,32 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives per grups d'edat. La població femenina valora millor que la masculina la informació disponible a les OAC (8,89 punts i 8,79 punts, respectivament). Els residents a de la Part Forana valoren millor aquest aspecte que els residents de Palma (9,07 punts i 8,83 punts, respectivament).

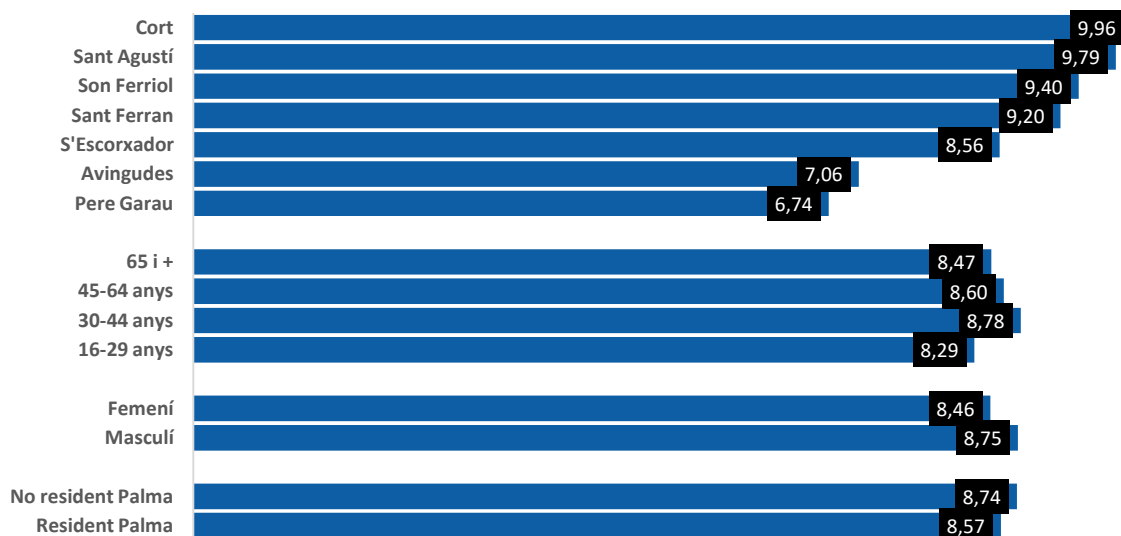
Figura 31. Valoració de la informació disponible a l'OAC segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració dels punts d'autoservei segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Cort són els que millor valoren els punts d'autoservei (9,96 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 30 a 44 anys (8,78 punts). Els enquestats de gènere masculí valoren millor que les de gènere femení els punts d'autoservei (8,75 punts i 8,46 punts, respectivament). Els residents a la Part Forana valoren millor aquest aspecte que els residents a Palma (8,74 punts i 8,57 punts, respectivament).

Figura 32. . Valoració dels punts d'autoservei segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració dels gestors de coes segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Pere Garau són els que millor valoren els gestors de coes (9,72 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (9,15 punts). Els enquestats de gènere femení valoren millor que les de gènere masculí els gestors de coes (9,15 punts i 8,91 punts, respectivament). Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,06 punts i 8,93 punts, respectivament).

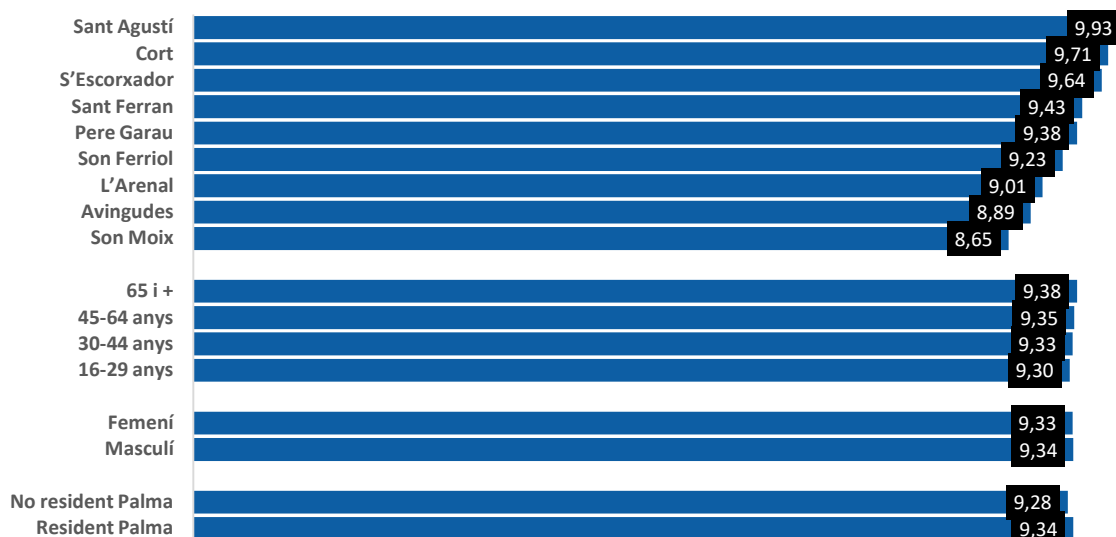
Figura 33. Valoració dels gestors de coes segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Valoració de la valoració general del servei segons residència, gènere, grup d'edat i OAC

Els usuaris de l'OAC de Sant Agustí són els que millor valoració general fan del servei (9,93 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives per grups d'edat, gènere i residència en la valoració general el servei prestat a les OAC.

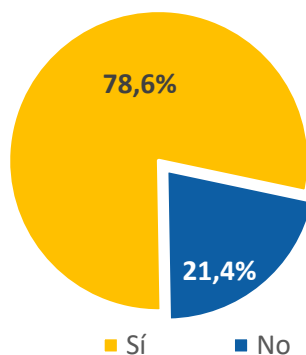
Figura 34. Valoració de la valoració general del servei segons residència, gènere, grup d'edat i OAC



Pregunta: 13. Ha utilitzat alguna vegada la cita prèvia de l'Ajuntament de Palma per tràmits relacionats amb el padró?

El 78,6% de les persones entrevistades han utilitzat alguna vegada la cita prèvia de l'Ajuntament de Palma per tràmits relacionats amb el padró.

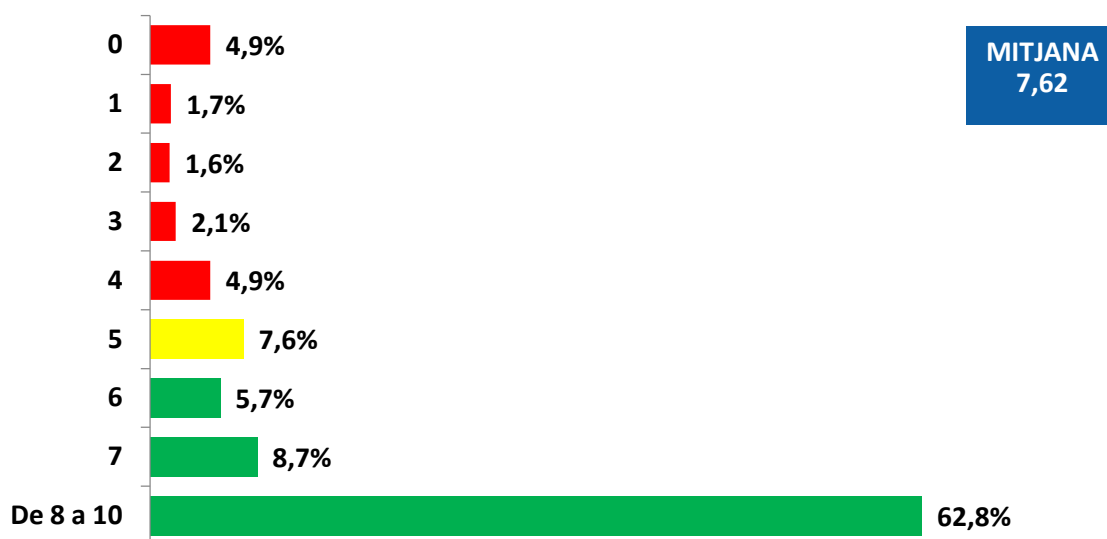
Figura 35. Utilització cita prèvia de l'Ajuntament per tràmits del padró



Pregunta: 14. Com estau de satisfets amb el servei de cita prèvia?
Puntuï en una escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé).

Les persones usuàries de les OAC valoren amb una mitjana de 7,62 punts el servei de cita prèvia.

Figura 36. Satisfacció amb el servei de cita prèvia



Les valoracions del servei de cita prèvia segmentada per cada oficina, grup d'edat i gènere és com segueix a continuació.

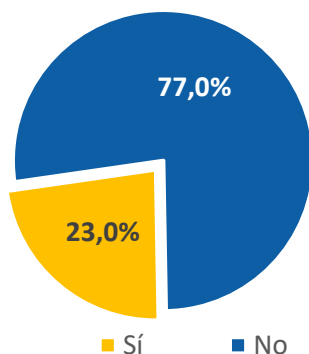
Figura 37. Valoració de la cita prèvia segons OAC, grup d'edat i gènere



Pregunta: 15. Coneix el tràmit de padró online?

El 23,0% de les persones entrevistades coneixen el tràmit de padró online.

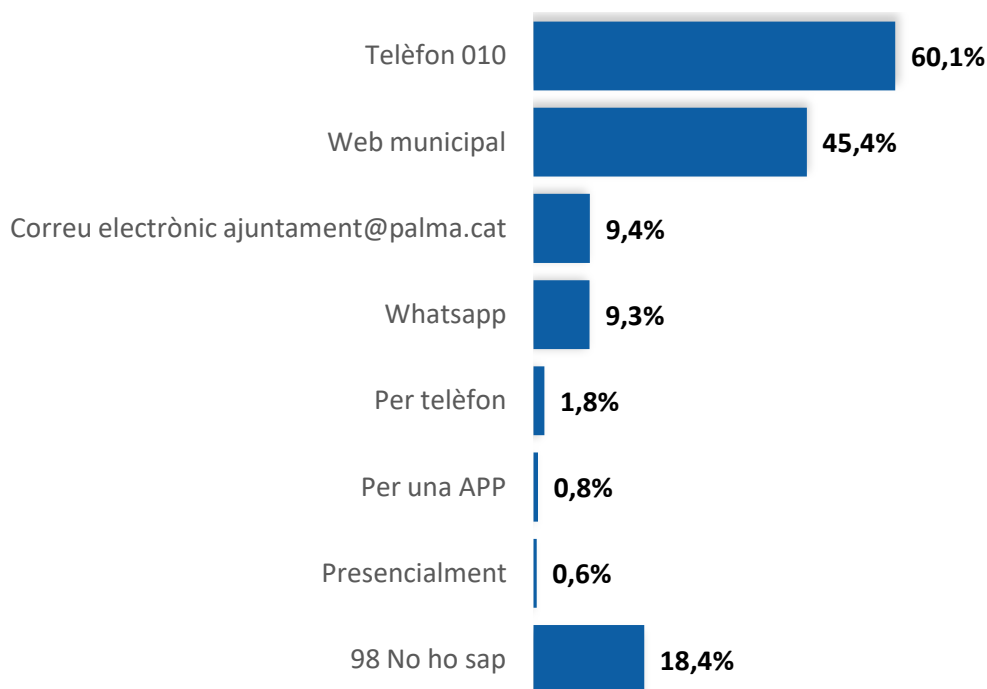
Figura 38. Utilització cita prèvia de l'Ajuntament per tràmits del padró



Pregunta: 16. Quines altres formes de demanar informació/realitzar tràmits coneix?
Multiresposta

El 60,1% de la població enquestada cita el telèfon 010 com una altra forma per demanar/realitzar tràmits, el 45,4% la web municipal, el 9,4% mitjançant correu electrònic (ajuntament@palma.cat), el 9,3% per WhatsApp, l'1,8% per telèfon, el 0,8% per una APP i el 0,6% presencialment .

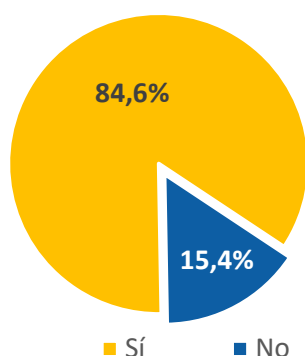
Figura 39. Altres formes de demanar informació/realitzar tràmits coneix



Pregunta: 17. Ha sol·licitat la targeta ciutadana a l'Ajuntament?

El 84,6% de les persones usuàries enquestades han sol·licitat la targeta ciutadana a l'Ajuntament.

Figura 40 Ha sol·licitat la targeta ciutadana a l'Ajuntament

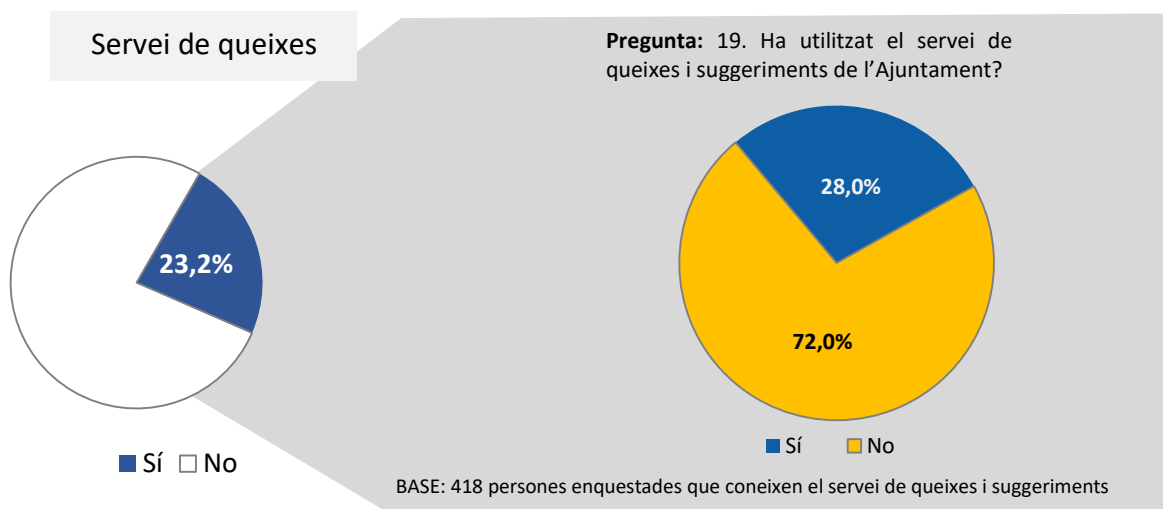


Pregunta: 18. Coneix el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

Pregunta: 19. Ha utilitzat el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

El 23,8% de la població enquestada coneix el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament. Dels que coneixen el servei el 28,0% l'han utilitzat alguna vegada.

Figura 41. Coneixement servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament

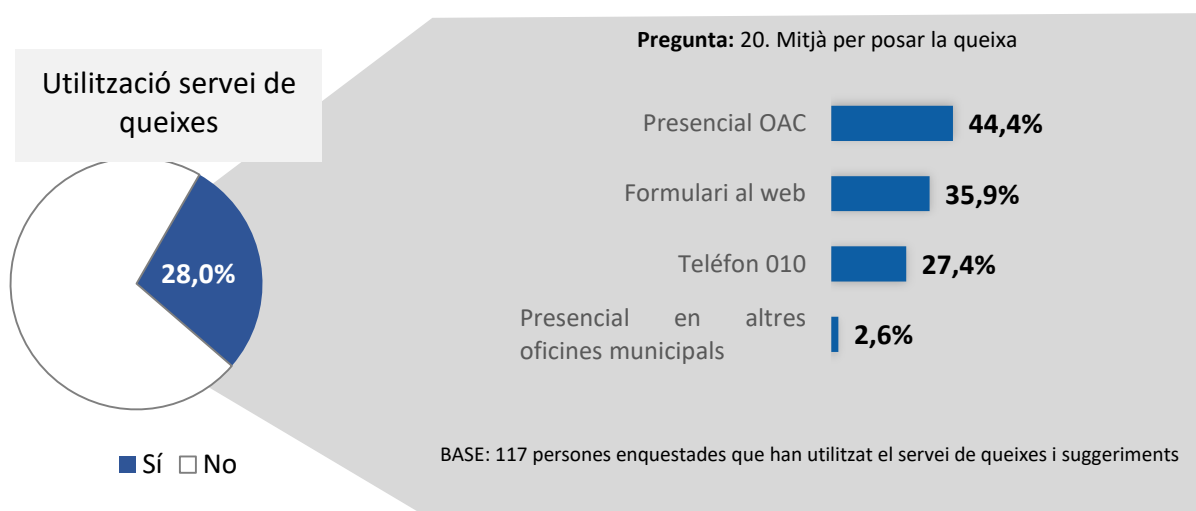


Pregunta: 19. Ha utilitzat el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

Pregunta: 20. Quin mitjà ha utilitzat per posar la queixa o i suggeriment a l'Ajuntament?

Dels que han utilitzat el servei de queixes i suggeriments (28,0%), el 44,4% ho han fet presencialment a l'OAC, el 35,9% han utilitzat el formulari al web, el 27,4% el telèfon 010 i el 2,6% en altres oficines municipals.

Figura 42. Utilització del servei de queixes i suggeriments



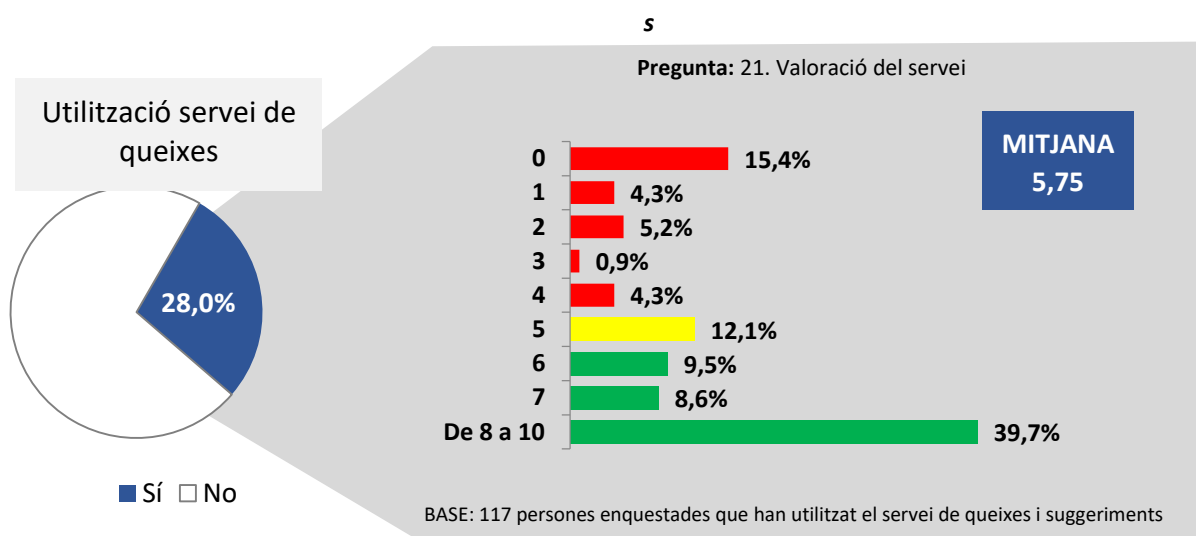
Pregunta: 19. Ha utilitzat el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

Pregunta: 21. Com valora el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

Escala de 0 a 10

Les persones enquestades que han utilitzat el servei de queixes i suggeriments el valoren amb una mitjana de 5,75 punts.

Figura 43. Valoració del servei de queixes i suggeriment



Pregunta: 22. Com valoreu la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia?
Escala de 0 a 10 (més a menys a més important).

Les persones enquestades valoren la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia amb una mitjana de 8,05 punts.

Figura 44. Valoració de la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia

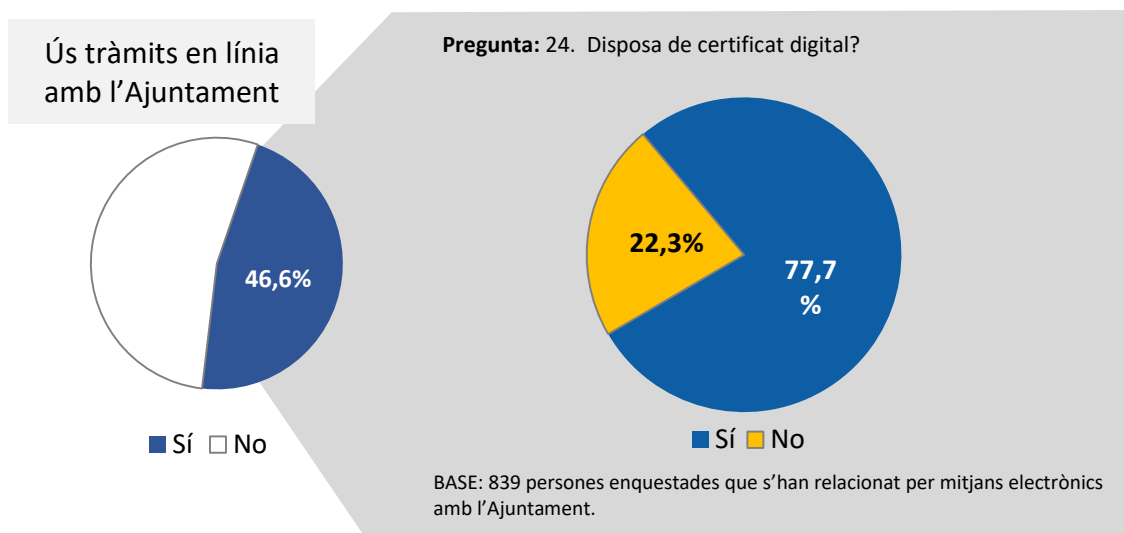


Pregunta: 23. Ho ha provat amb l'Ajuntament?

Pregunta: 24. Disposa de certificat digital o d'altre mitja d'identificació per fer tràmits electrònics (DNI/CI@ve)?

El 46,6% de les persones usuàries de les OAC s'han relacionat amb l'Ajuntament per mitjans electrònics. El 77,7% dels que s'han relacionat amb l'Ajuntament per mitjans electrònics disposen de certificat digital.

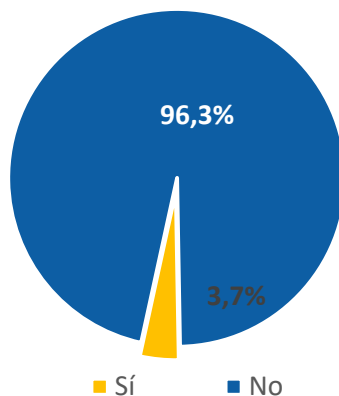
Figura 45. Ús de mitjans electrònics per relacionar-se amb l'Ajuntament i disposició de certificat digital



Pregunta: 25. Coneix la carta de compromisos de l'Ajuntament de Palma dels serveis d'Atenció a la Ciutadania?

Només el 3,7% de les persones enquestades coneixen la carta de compromisos de l'Ajuntament de Palma dels serveis d'Atenció a la Ciutadania.

Figura 46 Coneixement de la carta de compromisos de l'Ajuntament de Palma dels serveis d'Atenció a la Ciutadania

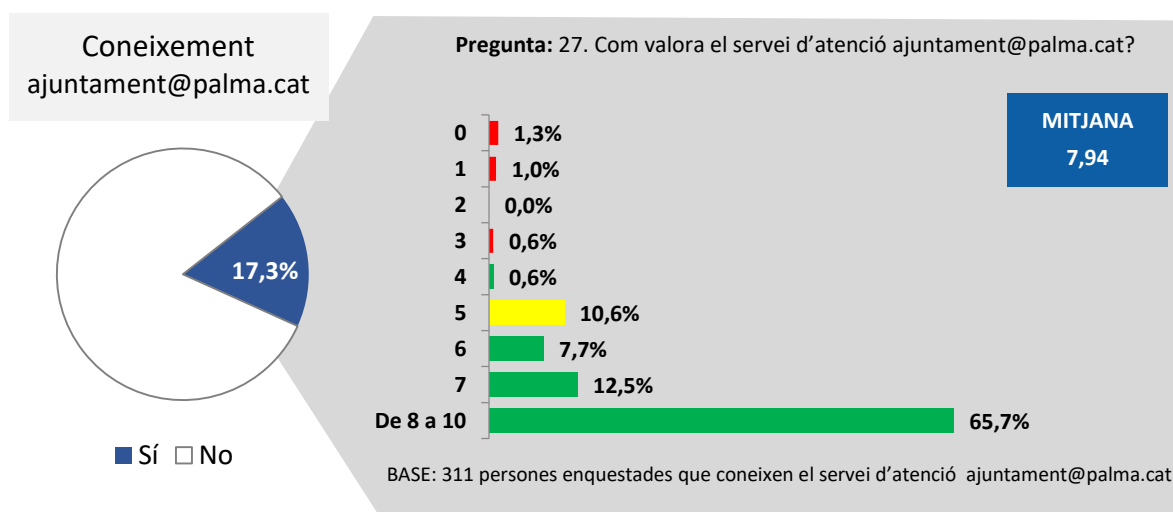


Pregunta: 26. Ha utilitzat el servei d'atenció ajuntament@palma.cat?

Pregunta: 27. Com valora el servei d'atenció ajuntament@palma.cat? Escala de 0 a 10

El 17,3% de les persones entrevistades coneixen el servei d'atenció per correu electrònic valoren el servei amb una mitjana de 7,94 punts.

Figura 47. Coneixement i valoració del servei d'atenció ajuntament@palma.cat



Hi ha algun aspecte, millora o suggeriment que ens vol indicar al respecte de les OAC? Multiresposta

En la següent taula es mostren les millores o suggeriments aportats per un total de 856 entrevistats a la sortida de les OACs.

Figura 48. Millora o suggeriment respecte a les OAC

Millora o suggeriment	%	Millora o suggeriment	%
L'OAC està molt bé	29,1%	Contestar al telèfon/correus electrònics	1,1%
Més cites disponibles	9,1%	Més horaris per la tarda	1,1%
Cita prèvia hauria de ser més ràpida	7,1%	No tanta digitalització	1,1%
Ampliació/Millora de la sala d'espera	4,6%	Millorar el funcionament de la web	0,9%
Més punts de recarrega targeta ciutadana	4,4%	No es solucionen els seus tràmits o consultes	0,9%
Més agilitat en els tràmits	4,0%	Notificar multes i impostos electrònicament	0,9%
Funcionament de la cita prèvia	3,7%	Reduir coes	0,9%
Reduir temps per ser atès	3,3%	Mal funcionament eines de l'OAC (recarregues, PC,...)	0,7%
Més personal	2,9%	Preus cars d'algunes gestions	0,7%
Altres	2,7%	Millorar el tracte del personal	0,6%
Poder fer els tràmits online	2,6%	Que hi hagi aparcament	0,6%
Funcionament de la web	2,5%	Cita prèvia és innecessària	0,5%
Poder fer gestions per telèfon/de forma presencial	2,5%	Targeta ciutadana a totes les OAC	0,5%
Millorar la informació que presta el personal	2,2%	Millorar la informació del 010	0,4%
Que la informació sigui més clara	2,2%	Poder fer gestions en altres idiomes	0,4%
Més senyalització dintre de les oficines	2,0%	Que el 010 sigui gratuït	0,4%
L'amabilitat del personal	1,9%	Poder pagar multes	0,2%
Millorar l'atenció telefònica	1,9%	S'ha de millorar tot en general	0,2%
Més OAC's	1,8%	Accessibilitat a les OACs (entrades i sortides)	0,1%
Ampliació d'horaris	1,3%	Accessibilitat a les OACs (entrades i sortides)	0,1%
Prestar més atenció a la gent gran	1,3%	Poder fer més tràmits	0,1%
La comoditat de les OAC	1,2%	Que el personal sigui més professional	0,1%
Millorar les instal·lacions	1,2%		

Base: 856 persones enquestades que citen algun aspecte de millora o suggeriment

Model de qüestionari

MODEL ENQUESTA: ATENCIÓ A LA CIUTADANIA RELATIVA ALS SERVEIS QUE PRESTA EL DEPARTAMENT AC (ENQUESTES A LA SORTIDA OAC)

Bon dia. Soc [NOM ENTREVISTADOR] de l'Institut Opinòmetre Balear, que estem fent una enquesta per a l'**Ajuntament de Palma** per tal d'avaluar el seu nivell de satisfacció envers l'atenció rebuda en la seva visita a l'OAC. Em podria respondre unes breus preguntes? Moltes gràcies per la seva col·laboració!!

SURT VD. DE REALITZAR ALGUNA GESTIÓ A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC) ?

Sí 01

No 02

No contesta 99

02 i 99 → FI DE L'ENTREVISTA

APARTAT DE SEGMENTACIÓ DE LA MOSTRA

1. És vostè resident a Palma?

1. Sí
 2. NO

2. Em podria dir la seva edat?

1. Anoteu l'edat de l'entrevistat: __ __ anys

3. Em podria dir el seu gènere?

1. Home
 2. Dona
 3. No binari

4. Actualment, quina és la seva situació laboral ? [NOMÉS UNA RESPOSTA]

1. Treball per compte propi (empresari, autònom)
 2. Treball per compte d'altri (assalariat, empleat)
 3. Jubilant/pensionista (incapacitat laboral)
 4. Aturad/da / busca feina
 5. Tasques de la llar
 6. Estudiant
 99. No contesta

5. Em podria dir quin és el tràmit que acaba de realitzar a l'OAC?

- 1. Registre
- 2. Informació
- 3. Autoliquidació
- 4. Certificat de viatge/empadronament
- 5. Targeta ciutadana
- 6. Empadronament
- 95. Altres tràmits. Especificar: _____

6. Sap si la gestió que ha realitzat a aquesta OAC pot realitzar-se a través d'un altre canal/forma?

- 1. Sí
- 2. NO

7. Quants de tràmits fa anualment relacionats amb l'Ajuntament? Anoteu la quantitat

- 1. Presencials _____
- 2. Telemàticament _____

8. El seu tràmit o consulta ha estat resolta...

- 1. Totalment
- 2. Parcialment
- 3. No ha estat resolta
- 4. NS/NC

9. Per quin motiu ha triat aquesta OAC i no una altra?

- 1. Proximitat al domicili
- 2. Proximitat al lloc de treball
- 3. Per l'horari de l'oficina
- 4. Per ser més ràpida que d'altres
- 5. Per la millor atenció
- 6. Per la comoditat de les instal·lacions
- 7. Pel punt d'Autoservei
- 8. Altres....

10. Pensau que aquesta OAC està ben connectada amb els serveis de transport públic?

- 1. Sí
- 2. NO

APARTAT DE SATISFACCIÓ

11. A continuació li citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la seva recent visita a l'OAC. M'agradaria que em digues el seu grau de satisfacció per a cadascun d'ells, en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament).

Aspecte avaluat	VALORACIÓ DE 0 A 10											
Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Els gestors de coes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Els punts d'autoservei	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Temps d'espera perquè us atenguin.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Comoditat de les instal·lacions.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Valoració general del servei	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

12. Dels aspectes anteriorment citats, quin creu vostè que són els 3 més importants?

- 1. Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)
- 2. Els gestors de coes
- 3. Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.)
- 4. Els punts d'autoservei
- 5. Temps d'espera perquè us atenguin.
- 6. Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules).
- 7. Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos.
- 8. Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts.
- 9. Comoditat de les instal·lacions.
- 95. Altres aspectes. Especificar: _____

13. Ha utilitzat alguna vegada la cita prèvia de l'Ajuntament de Palma per tràmits relacionats amb el padró?

- 1. Sí
- 2. NO

14. Com estau de satisfets amb el servei de cita prèvia? en una escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé).

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

15. Coneix el tràmit de padró *on line*?

- 1. Sí
- 2. NO

16. Quines altres formes de demanar informació/realitzar tràmits coneix?

- 1. Telèfon 010
- 3. Web municipal
- 4. Whatsapp
- 5. Correu electrònic ajuntament@palma.cat
- 6. Altres. Quins ? Especificar _____ i
- 98 No ho sap
- 99 No contesta

17. Ha sol·licitat la targeta ciutadana a l'Ajuntament?

- 1. Sí
- 2. NO

18. Coneix el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

- 1. Sí
- 2. NO

[PROGRAMADOR: preguntar només si a la pregunta 18 cita Sí (valor 1)]

19. Ha utilitzat el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament?

- 1. Sí
- 2. NO

[PROGRAMADOR: preguntar només si a la pregunta 19 cita Sí (valor 1)]

20. Quin mitjà ha utilitzat per posar la queixa o i suggeriment a l'Ajuntament?

- 1. Presencial OAC
- 2. 010
- 3. Formulari al web
- 4. Presencial en altres oficines municipals Especificar: _____

21. Com valora el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament, en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)?

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

22. Com valoreu la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia? En una escala de 0 (gens necessari) fins a 10 (molt necessari)

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

23. Ho ha provat amb l'Ajuntament?

1. Sí
 2. NO

[PROGRAMADOR: preguntar només si a la pregunta 23 cita Sí (valor 1)]

24. Disposa de certificat digital o d'altre mitjà d'identificació per fer tràmits electrònics (DNle/ Cl@ve)?

1. Sí
 2. NO

25. Coneix la carta de compromisos de l'Ajuntament de Palma dels serveis d'Atenció a la Ciutadania?

1. Sí
 2. NO

26. Ha utilitzat el servei d'atenció per correu electrònic (ajuntament@palma.cat)?

1. Sí
 2. NO

[PROGRAMADOR: preguntar només si a la pregunta 26 cita Sí (valor 1)]

27. Com valora el servei d'atenció per correu electrònic (ajuntament@palma.cat), en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)?

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

28. Hi ha algun aspecte, millora o suggeriment que ens vol indicar al respecte de les OAC's?

1. Anoteu resposta: _____

Moltes gracies per la seva col·laboració!!!

Non de l'entrevistat/da: _____ Telèfon: _____

Hora de l'entrevista: ____: ____

Oficina avaluada (pàgina següent):

Comparativa de resultats de les enquestes realitzades a les persones usuàries de les OAC, anys 2021-2022-2023

En aquest apartat hem realitzat una comparativa de l'estudi a usuaris/es de les OAC's dels anys 2021, 2022 i 2023.

La mostra per a cadascun dels processos ha estat la següent:

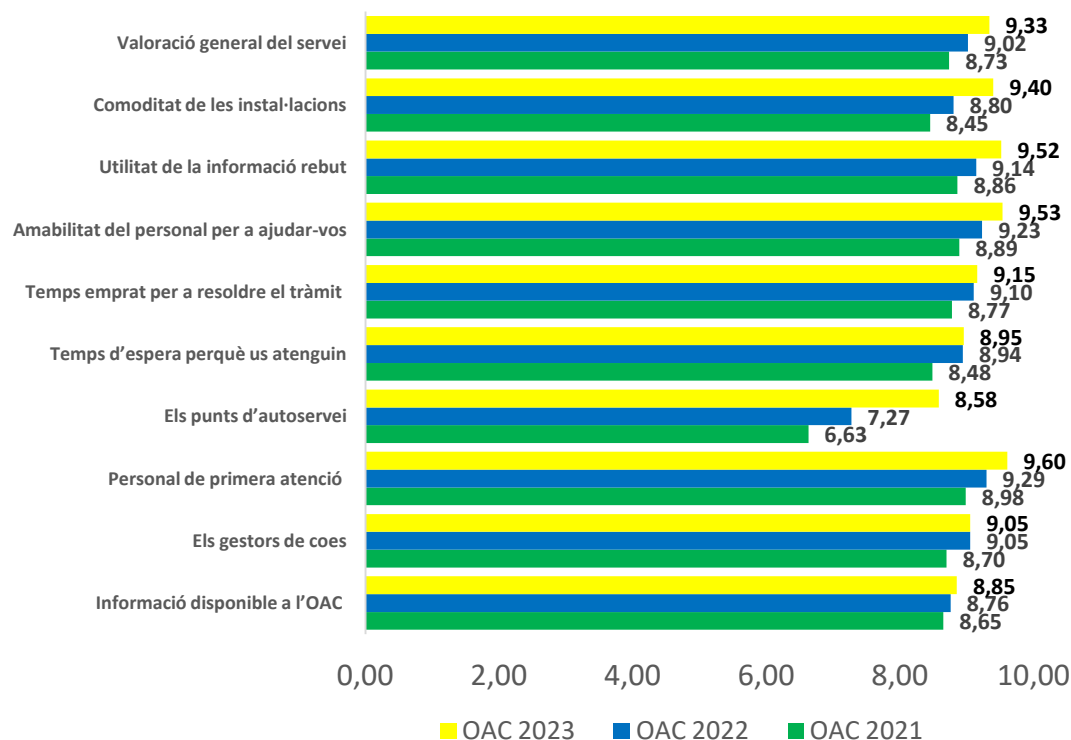
- ✓ Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes usuaris a la sortida de les OAC, n=1.310 amb metodologia CAPI) Any 2021.
- ✓ Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes usuaris a la sortida de les OAC, n=1.800 amb metodologia CAPI) Any 2022 i 2023.

Per la realització d'aquesta comparativa s'han escollit aquelles valoracions de la satisfacció que són comuns en cadascun dels qüestionaris emprats en la recollida de dades en els anys 2021 i 2022. A continuació descrivim quines són les variables escollides:

- Valoracions aspectes de les OAC comparats: enquestes presencials a usuari/es de les OAC, anys 2021, 2022 i 2023.
- Comparativa de les importàncies de les valoracions dels aspectes de les OAC: enquestes presencials a usuari/es de les OAC, anys 2021, 2022 i 2023.

Valoracions aspectes OAC

Figura 49. Valoracions aspectes OAC segons any



Comparativa de les importàncies de les valoracions en cadascun dels tres processos.

Comparativa importàncies OAC

Figura 50. Comparativa de les importàncies dels aspectes de les OAC

Aspecte	Any 2021	Any 2022	Any 2023
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió	62,3%	54,6%	69,0%
Temps d'espera perquè us atenguin	63,5%	63,7%	68,5%
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	42,4%	41,1%	47,7%
Personal de primera atenció	35,3%	34,2%	39,4%
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts	29,1%	33,2%	39,4%
Comoditat de les instal·lacions	8,5%	17,8%	11,6%
Informació disponible a l'OAC	29,1%	28,4%	11,5%
Els punts d'autoservei	8,2%	8,6%	6,0%
Els gestors de coes	13,3%	12,2%	4,4%

Resum de resultats i conclusions

En aquest apartat fem un resum dels principals resultats obtinguts de l'enquesta a usuaris/es de les OAC's a l'any 2023.

- ✓ El 92,6% dels la població entrevistada són residents a Palma i el 7,4% residents a la Part Forana
- ✓ El 34,2% de les persones enquestades a les OAC tenen de 30 a 44 anys, el 32,0% de 45 a 64 anys, el 20,6% de 16 a 29 anys i el 13,2% tenen 65 i més anys.
- ✓ El 58,9% de la població enquestada a les OAC ha estat de gènere femení i el 41,1% de gènere masculí.
- ✓ El 46,2% de les persones entrevistades a les OAC treballen per compte d'altri, el 16,7% són persones aturades, el 15,1% treballen per compte propi i el 14,2% són persones jubilades o pensionistes.
- ✓ El 32,9% dels usuaris han visitat l'OAC pel certificat de viatge/empadronament, el 16,8% pel registre, el 14,1% pel tràmit de l'empadronament, el 13,3% per la targeta ciutadana, el 10,7% per demanar informació, el 2,7% per pagaments impostos o multes, el 2,1% per autoliquidació i per gestions de serveis i ajudes socials, l'1,2% per temes urbanístics, l'1,1% per fer reclamacions, el 0,4% per demanar permís d'obres i el 0,3% per temes de l'ACIRE
- ✓ El 20,2% de les persones enquestades saben que la gestió realitzada pot fer-se a través d'una altre canal o forma.
- ✓ El 38,7% de les persones entrevistades fan una gestió relacionada amb l'Ajuntament en una any de forma presencial, el 32,6% dues vegades i el 17,6% tres cops. El 91,3% no fan cap tràmit de forma telemàtica anualment, es a dir, ho fan amb menor freqüència.

- ✓ El 87,4% de les persones entrevistades afirmen que el seu tràmit ha estat resolt totalment, el 6,9% de forma parcial i el 5,7% no ha estat resolta.
- ✓ El 76,1% de les persones enquestades trien l'OAC per la proximitat al seu domicili, el 7,5% perquè és on hi havia cites disponibles, el 6,8% per la proximitat al seu lloc de treball, el 2,3% per la comoditat de les instal·lacions, l'1,7% per la millor atenció, i l'1,6% per ser més ràpida que d'altres i pel seu horari.
- ✓ El 74,1% de la població enquestada pensa que l'OAC on ha fet els seus tràmits està ben connectada amb els serveis de transport públic i el 25,9% creu que no ho està.
- ✓ L'aspecte més ben valorat és el personal de primera atenció (9,60 punts), seguit de l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (9,53 punts) i la utilitat de la informació o assessorament rebuts (9,51 punts). L'aspecte que no arriba al 80% de les valoracions de 8 fins a 10 és els punts d'autoservei (76,7%).
- ✓ El temps emprat per a resoldre el tràmit o gestió és l'aspecte més important per les persones usuàries de les OAC (69,0%), seguit de temps d'espera perquè us atenguin (68,5%), l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (47,7%), la utilitat de la informació rebuda i el personal de primera atenció (39,4% ambdós), la comoditat de les instal·lacions (11,6%), la informació disponible a l'OAC (11,5%), els punts d'autoservei (6,0%), i per últim els gestors de coes (4,4%).
- ✓ Les persones enquestades de l'OAC de Sant Agustí són les que millor valoren el temps emprat per a resoldre el tràmit (9,87 punts). Per grups d'edat no s'aprecien diferències estadísticament significatives en aquest aspecte. Els enquestats de gènere femení valoren millor que els de gènere masculí el temps emprat per a resoldre el tràmit (9,20 i 9,09 punts, respectivament). Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,17 punts i 8,92 punts, respectivament).
- ✓ Els usuaris de l'OAC de Sant Agustí són els que millor valoren el temps d'espera perquè us atenguin (9,88 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (9,03 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segon gènere. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents de la Part Forana (8,96 punts i 8,83 punts, respectivament).
- ✓ Els usuaris de l'OAC de Sant Agustí són els que millor valoren el personal de primera atenció (9,96 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 65 i més anys (9,69 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere en la valoració del personal de primera atenció. Els residents a de la Part Forana valoren millor aquest aspecte que els residents de Palma (9,64 punts i 9,60 punts, respectivament).
- ✓ Els usuaris de l'OAC de Cort són els que millor valoren la comoditat de les instal·lacions (9,94 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 30 a 44 anys (9,47 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons gènere ni per lloc de residència en la valoració de la comoditat de les instal·lacions.
- ✓ Els usuaris de l'OAC de Cort són els que millor valoren la informació disponible a l'OAC (9,32 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives per

grups d'edat. La població femenina valora millor que la masculina la informació disponible a les OAC (8,89 punts i 8,79 punts, respectivament). Els residents a de la Part Forana valoren millor aquest aspecte que els residents de Palma (9,07 punts i 8,83 punts, respectivament).

- ✓ *Els usuaris de l'OAC de Cort són els que millor valoren els punts d'autoservei (9,96 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 30 a 44 anys (8,78 punts). Els enquestats de gènere masculí valoren millor que les de gènere femení els punts d'autoservei (8,75 punts i 8,46 punts, respectivament). Els residents a la Part Forana valoren millor aquest aspecte que els residents a Palma (8,74 punts i 8,57 punts, respectivament).*
- ✓ *Els usuaris de l'OAC de Pere Garau són els que millor valoren els gestors de coes (9,72 punts). Per grups d'edat els que millor valoren aquest aspecte són els usuaris de 45 a 64 anys (9,15 punts). Els enquestats de gènere femení valoren millor que les de gènere masculí els gestors de coes (9,15 punts i 8,91 punts, respectivament). Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,06 punts i 8,93 punts, respectivament).*
- ✓ *Els usuaris de l'OAC de Sant Agustí són els que millor valoració general fan del servei (9,93 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives per grups d'edat, gènere i residència en la valoració general el servei prestat a les OAC.*
- ✓ *El 78,6% de les persones entrevistades han utilitzat alguna vegada la cita prèvia de l'Ajuntament de Palma per tràmits relacionats amb el padró.*
- ✓ *Les persones usuàries de les OAC valoren amb una mitjana de 7,62 punts el servei de cita prèvia*
- ✓ *El 23,0% de les persones entrevistades coneixen el tràmit de padró online.*
- ✓ *El 60,1% de la població enquestada cita el telèfon 010 com una altra forma per demanar/realitzar tràmits, el 45,4% la web municipal, el 9,4% mitjançant correu electrònic (ajuntament@palma.cat), el 9,3% per WhatsApp, l'1,8% per telèfon, el 0,8% per una APP i el 0,6% presencialment .*
- ✓ *El 84,6% de les persones usuàries enquestades han sol·licitat la targeta ciutadana a l'Ajuntament.*
- ✓ *El 23,8% de la població enquestada coneix el servei de queixes i suggeriments de l'Ajuntament. Dels que coneixen el servei el 28,0% l'han utilitzat alguna vegada.*
- ✓ *Dels que han utilitzat el servei de queixes i suggeriments (28,0%), el 44,4% ho han fet presencialment a l'OAC, el 35,9% han utilitzat el formulari al web, el 27,4% el telèfon 010 i el 2,6% en altres oficines municipals*
- ✓ *Les persones enquestades que han utilitzat el servei de queixes i suggeriments el valoren amb una mitjana de 5,75 punts.*
- ✓ *Les persones enquestades valoren la possibilitat de poder realitzar més tràmits en línia amb una mitjana de 8,05 punts.*
- ✓ *El 46,6% de les persones usuàries de les OAC s'han relacionat amb l'Ajuntament per mitjans electrònics. El 77,7% dels que s'han relacionat amb l'Ajuntament per mitjans electrònics disposen de certificat digital.*
- ✓ *Només el 3,7% de les persones enquestades coneixen la carta de compromisos de l'Ajuntament de Palma dels serveis d'Atenció a la Ciutadania.*

- ✓ *El 17,3% de les persones entrevistades coneixen el servei d'atenció per correu electrònic valoren el servei amb una mitjana de 7,94 punts.*

Institut Opinòmetre, novembre 2023

**Anàlisi multivariant dels aspectes que configuren la satisfacció general,
OAC de Palma, 2023**

La valoració de les OACs com a recurs públic d'atenció a la ciutadania contempla una nota global i notes parcials sobre diferents aspectes del servei, tot des del punt de vista de la satisfacció dels usuaris.

Al disposar d'aquest conjunt de variables, cobra sentit analitzar fins a quin punt la valoració sobre els aspectes parcials que configuren el servei determinen la valoració global. Una anàlisi d'aquest tipus, proporciona informació acurada sobre quins elements del servei tenen més pes en el grau de valoració global manifestat pels usuaris.

Estadísticament, l'eina més adient per a realitzar una anàlisi d'aquest tipus és la regressió múltiple. Així, s'aplica un model en que la variable dependent és la valoració general i on les variables explicatives son les puntuacions parcials de satisfacció amb cada aspecte avaluat.

En definitiva, el model es configura de la següent forma:

Variable dependent = Valoració general del servei = VG

Variables independents = Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.); Els gestors de coes; Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.); Els punts d'autoservei; Temps d'espera perquè us atenguin; Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules); Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos; Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts; Comoditat de les instal·lacions = ID (informació disponible), GC (gestor de coes), PPA (personal de primera atenció), PAS (punts d'autoservei), TEMPS1 (temps d'espera perquè us atenguin), TEMPS2 (temps emprat per a resoldre el tràmit), AMB (amabilitat del personal), UT (utilitat de la informació), COM (comoditat de les instal·lacions)

$VG^ = b_0 + b_1(ID: \text{informació disponible}) + b_2(GC: \text{gestor de coes}) + b_3(PPA: \text{personal primera atenció}) + b_4(PAS: \text{punts d'autoservei}) + b_5(TEMPS1: \text{temps d'espera perquè us atenguin}) + b_6(TEMPS2: \text{temps emprat per resoldre el tràmit}) + b_7(AMB: \text{amabilitat del personal}) + b_8(UT: \text{utilitat de la informació}) + b_9(COM: \text{comoditat de les instal·lacions})$*

Els resultats de l'estimació d'aquest model de regressió lineal múltiple es mostren a la Taula 7. El model estimat és acceptable pel que fa a la seva capacitat predictiva sobre la satisfacció general amb les OACs, ja que les variables independents expliquen un 56,1%. Malgrat tot, l'any 2022 es va obtenir una capacitat explicativa força més

superior (72,9%) del comportament de la variable dependent. Tenint present que es consideren com a bons predictors els models que tenen un 70% o més de capacitat, es pot dir que l'estimació de l'any 2023 no és tant satisfactòria com la de l'any 2022 o, en altres paraules, que les variables explicatives no estan recollint algun aspecte que ha passat a ser important enguany i que completaria millor la explicació de quins són els factors més determinants de la satisfacció amb el servei. També, la disminució de la capacitat explicativa obeeix a canvis entre la importància atorgada als factors contemplats en el mesurament, de manera que alguns que abans eren determinants, l'any 2023 no ho han sigut comparats amb altres.

Els resultats de la taula, proporcionen una informació addicional de gran valor. Així, observant la darrera columna es pot veure que no tots els coeficients de les variables explicatives són significatius, és a dir, que no totes les valoracions parcials expliquen en part la valoració general, fenomen que no es va donar l'any 2022 on totes mostraven alguna contribució. Així, l'any 2023, la valoració dels gestors de coes no té cap pes en l'explicació de la valoració general, i el mateix passa amb els punts d'autoservei i amb el temps emprat per a resoldre el tràmit o gestió un cop la persona ha estat atesa a la taula.

Atenent a la columna Beta, hom pot veure quin pes té cada valoració parcial en el total. En valor absolut, el coeficient Beta més gran correspon a la variable "Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos", seguit de la variable "Comoditat de les instal·lacions", de la variable "Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts" i, a més distància, de les variables "Temps d'espera perquè us atenguin" i "Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)", de manera que aquests són els aspectes determinants de la valoració general dels usuaris. Comparant amb l'any 2022, s'observen canvis, com l'aparició en primer lloc de l'amabilitat del personal, quan en 2022, la primera posició va ser per a la comoditat. L'amabilitat del personal guanya dos posicions, ja que apareixia en tercer lloc l'any 2022, mentre que la comoditat era el primer seguit de la utilitat de la informació i assessorament rebuts. Per contra, l'aspecte menys determinant de la satisfacció l'any 2022, que va ser el que fa referència a la "Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)", apareix l'any 2023 en cinquè lloc, havent guanyant en apreciació comparat amb altres factors.

Finalment, els resultats indiquen que, a diferència de l'any 2022, les relacions entre les variables independents i la dependent no són, en tots els casos, positives, és a dir que, la valoració general augmenta quan ho fa la valoració sobre la informació disponible, el personal de primera atenció, el temps d'espera per ser atès, la amabilitat del personal, la utilitat de la informació i el assessorament i la comoditat de les instal·lacions, mentre que la resta de valoracions parcials no tenen un efecte rellevant en la general. Els coeficients apareixen com a negatius i amb valors molt petits (propers a zero) per

aquests factors, però, al no ser significatius, aquest fet és indiferent ja que, en definitiva, posen de manifest que no tenen influència en la valoració global.

En el cas de voler fer prediccions sobre la valoració general, el model estimat és:

$VG^* = 0,054 + 0,103 (ID: \text{informació disponible}) - 0,013(GC: \text{gestor de coes}) + 0,063 (PPA: \text{personal primera atenció}) - 0,008 (PAS: \text{punts d'autoservei}) + 0,084 (TEMPS1: \text{temps d'espera perquè us atenguin}) - 0,01 (TEMPS2: \text{temps emprat per a resoldre el tràmit}) + 0,274 (AMB: \text{amabilitat del personal}) + 0,229 (UT: \text{utilitat de la informació}) + 0,267 (COM: \text{comoditat de les instal·lacions})$

Figura 51. Resultats del model de regressió lineal múltiple sobre la valoració general amb el servei proporcionat per les OACs

Variable dependent = Valoració general = VG	Coeficients no estandarditzats		Coeficients estandarditzats	t	Sig.*
	B	Error estàndard	Beta		
(Constant)	b0 = 0,054	0,231		0,235	0,814
Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)	b1 = 0,103*	0,015	0,128	6,843	0,000
Els gestors de coes	b2 = 0,069	0,013	-0,024	-1,013	0,311
Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.)	b3 = -0,013*	0,019	0,064	3,267	0,001
Els punts d'autoservei	b4 = -0,008	0,009	-0,018	-0,926	0,355
Temps d'espera perquè us atenguin	b5 = 0,084*	0,015	0,139	5,718	0,000
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules)	b6 = -0,01	0,015	-0,016	-0,687	0,486
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	b7 = 0,274*	0,023	0,279	12,168	0,000
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts	b8 = 0,229*	0,023	0,240	9,905	0,000
Comoditat de les instal·lacions	b9 = 0,267*	0,019	0,273	13,880	0,000
Bondat de l'ajust = Capacitat explicativa = R ² ajustat		56,1%			

*Nota: els coeficients del model de regressió son significatius quan el valor de la significació és inferior a 0,025.

Un altre tema interessant per a analitzar és la possible relació que existeix entre les variables de satisfacció amb el servei de cites prèvies i la de valoració global del servei. En la Taula 8 es poden veure els resultats d'una anàlisi de regressió simple on la variable satisfacció amb el servei de cites prèvies actua com a dependent i la variable valoració general com a independent o explicativa.

Figura 52. Resultats del model de regressió lineal simple sobre la satisfacció amb el servei de cita prèvia en funció de la valoració general del servei proporcionat per les OACs

Variable dependent = Com estau de satisfets amb el servei de cita prèvia? en una escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé) = SCP	Coeficients no estandarditzats		Coeficients estandarditzats	t	Sig.*
	B	Error estàndard	Beta		
(Constant)	b0 = 5,691	0,501		11,351	0,000
Valoració general del servei	b1 = 0,207*	0,053	0,091	3,895	0,000
Bondat de l'ajust = Capacitat explicativa = R ² ajustat		8,0%			

*Nota: els coeficients del model de regressió son significatius quan el valor de la significació és inferior a 0,025.

La recta de regressió estimada:

$$SCP^* = 5,691 + 0,207(VG)$$

Indica que, quan la valoració general del servei (VG) augmenta en 1 punt, per terme mig, la satisfacció general amb el servei de cita prèvia augmenta en 0,207 punts. El resultat posa de manifest que, malgrat no tenir un gran impacte, una valoració positiva del servei en el seu conjunt, té un impacte també positiu en la satisfacció del client amb el servei de cita prèvia, però, també és cert que hi ha altres factors que tenen influència en el comportament dels usuaris pel que fa a aquest servei, ja que la capacitat explicativa de la valoració general es força insuficient i no es fan preguntes específiques sobre les seves característiques.

Un altre aspecte de la satisfacció que es pot analitzar utilitzant tècniques multivariants és la forma en que s'estructura internament la informació recollida pel que fa a representar conceptes latents (no observats directament) sobre la mateixa. Aplicant la tècnica factorial anomenada anàlisi de components principals, que té com a objectiu resumir la informació proporcionada per un conjunt de variables correlacionades entre sí per extreure un nombre reduït de variables latents que les representen, en el cas del conjunt de variables explicatives de la satisfacció general amb les OACs s'obtenen els resultats que mostra la Taula 9.

Segons aquests resultats, el conjunt de 9 variables explicatives de la satisfacció general, es pot resumir en 2 components principals. Aquestes noves variables representen conceptes latents relacionats amb la satisfacció que proporciona el servei. Els coeficients de la Taula 6 son coeficients de correlació entre les variables originals observades i les variables latents que les resumeixen. Observant la primera component principal, hom pot veure que està intensament correlacionada amb cinc aspectes del servei, que son, per ordre d'importància:

- Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts
- Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos

- *Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.)*
- *Comoditat de les instal·lacions*
- *Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)*

Per tant, el concepte latent que representa aquesta component principal es pot interpretar com "satisfacció amb els aspectes directes o d'interacció en l'experiència al servei". En canvi, la segona component principal, està correlacionada amb:

- *Els gestors de coes*
- *Temps d'espera perquè us atenguin*
- *Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules)*
- *Els punts d'autoservei (més feble comparat amb la resta)*

Per tant, aquesta segona variable latent, fa referència als aspectes d'inversió i gestió del temps.

En definitiva, la satisfacció amb les OACs es divideix en dos blocs: un que fa referència als aspectes de la utilitat percebuda de la gestió, la interacció personal i directa, i les característiques físiques del servei, mentre que l'altre fa referència als aspectes de gestió i aprofitament del temps.

El resultat és més concret i ben estructurat que el de l'any 2022, degut a que els factors es reparteixen en dos apartats més ben definits o clars en termes de la seva interpretació.

Pel que fa a l'efectivitat de les dues variables latents en reproduir la informació del conjunt de variables originals, els resultats indiquen que cada un dels aspectes que representen reproduceix al voltant d'una quarta part de les valoracions atorgades pels usuaris. En conjunt, aquestes dues components principals recullen poc més d'un 53% de la informació original. Això significa que hi ha un 47% que no pot ser captat i, per tant, cal deduir que hi ha altres aspectes que també poden formar part dels que configuren la satisfacció, però que no estan inclosos a la llista de preguntes originals, una conclusió a la que ja s'arriba per mig de l'anàlisi de regressió múltiple i que s'agudita enguany.

Matriu de components rotades		
	Components	
	1	2
Informació disponible a l'OAC (senyalística, cartells, etc.)	0,508	0,144
Els gestors de coes	0,033	0,855
Personal de primera atenció (vigilants, personal a l'entrada dels edificis, etc.)	0,625	0,177
Els punts d'autoservei	0,208	0,497
Temps d'espera perquè us atenguin.	0,232	0,807
Temps emprat per a resoldre el vostre tràmit o gestió (una vegada atesos a les taules).	0,243	0,782
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos.	0,791	0,097
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts.	0,801	0,182
Comodat de les instal·lacions.	0,582	0,174
Variació explicada		
Component principal 1	26,81%	
Component principal 2	26,23%	
Total	53,14%	

A partir de l'obtenció d'aquestes dues variables latents, s'ha fet un anàlisi de regressió final on la satisfacció general actua com a dependent i les dues variables latents extretes a l'anàlisi anterior actuen com a explicatives.

El resultat es mostra a la Taula 10. Segons aquest, els aspectes directes de l'atenció i la seva utilitat son els que més pesen en la determinació de la satisfacció general. En altres paraules: per a un usuari és més determinant de la seva satisfacció el rebre un assessorament útil, que resolgui els motius de la sol·licitud d'atenció, que sigui amable i tingui lloc en unes instal·lacions ben equipades, que el que es resolgui en el temps més breu possible.

Figura 54. Anàlisi de regressió sobre la satisfacció general fent servir variables latents com a explicatives

Variable dependent = Valoració general del servei= VG	Coeficients no estandarditzats		Coeficients estandarditzats	t	Sig.*
	B	Error estàndard			
(Constant)	9,439	0,021		449,144	0,000
Aspectes directament corresponents a la utilitat de la gestió i la interacció amb el personal del servei i les instal·lacions	0,834	0,021	0,700	39,665	0,000
Aspectes de gestió i inversió de temps	0,259	0,021	0,218	12,340	0,000
Bondat de l'ajust = Capacitat explicativa = R ² ajustat	53,7%				

3. RECOLLIDA D'INFORMACIÓ AL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA 010– OPINÒMETRE–

Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC. Resultats de l'enquestes a usuaris del telèfon 010 de Palma, any 2023

Fitxa tècnica de l'enquesta

A continuació es presenta la fitxa tècnica de l'enquesta:

- ✓ Univers: persones que criden al telèfon 010 de l'Ajuntament.
- ✓ Mostra: 1.800 enquestes telefòniques a persones usuàries del 010.
- ✓ Error mostral: $\pm 2,31\%$ per a un interval de confiança del 95,5% (2 sigmes i sota el supòsit de màxima indeterminació (on $P=Q=50\%$)).
- ✓ Tècnica d'entrevista: telefònica assistida per ordinador mitjançant sistema CATI, un cop finalitzada la gestió del ciutadà al telèfon del 010 es desviava la cridada a la nostra centraleta per poder fer el qüestionari.
- ✓ Gravació, depuració, validació i creació de la base de dades: Institut Opinòmetre.
- ✓ Informe de resultats: Institut Opinòmetre
- ✓ Calendari de treball de camp: del 4 d'octubre al 23 de novembre de 2023

Metodologia de l'enquesta

Un cop acabats els tràmits i gestions realitzats per la ciutadania que ha cridat al telèfon 010 de l'Ajuntament de Palma, se'ls ha convidat a realitzar una enquesta de satisfacció del servei prestat. Per a poder realitzar aquesta enquesta, el personal del 010, ha desviat aquestes cridades a la nostra centraleta virtual (cloud) d'Aircall que funciona amb cridades mitjançant IP, que permet que les cridades entrants es dirigeixen als operadors lliures per aconseguir una resposta ràpida de la cridada. L'horari de recepció de les cridades ha estat de 9:30 hores a 18:30 hores, de forma ininterrompuda. Les cridades entrants han estat ateses per 2 o 3 persones enquestadores, en funció del volum de cridades, durant el matí de 9:30 hores a 15:30 hores i només per una persona enquestadora a partir de les 15:30 hores fins a les 18:30 hores. Les enquestes s'han recollit mitjançant un qüestionari facilitat per l'Ajuntament de Palma. A continuació, es mostra el volum de cridades ateses diàriament durant tot el treball de camp:

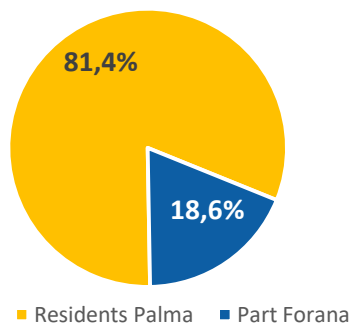
Dia	Cridades ateses	Dia	Cridades ateses
04/10/2023	52	03/11/2023	49
09/10/2023	77	06/11/2023	41
11/10/2023	68	07/11/2023	62
13/10/2023	62	08/11/2023	60
16/10/2023	58	09/11/2023	48
17/10/2023	78	10/11/2023	45
18/10/2023	62	13/11/2023	43
19/10/2023	65	14/11/2023	37
20/10/2023	64	15/11/2023	63
23/10/2023	67	16/11/2023	60
24/10/2023	63	17/11/2023	47
25/10/2023	77	20/11/2023	42
26/10/2023	72	21/11/2023	13
27/10/2023	62	22/11/2023	43
30/10/2023	67	23/11/2023	30
31/10/2023	62	Total	1.800

Apartat segmentació de la mostra

Pregunta: 1. És vostè resident a Palma

El 81,4% de la població que ha cridat al 010 és resident a Palma i el 18,6% residents a la Part Forana.

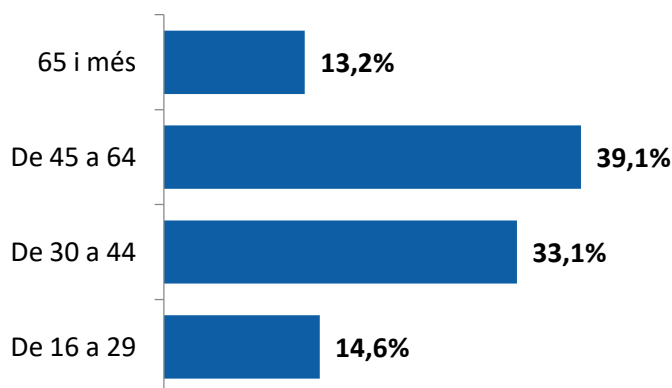
Figura 1. Residència de l'usuari del 010



Pregunta: 2. Em podria dir la seva edat?

El 39,1% de les persones enquestades tenen de 45 a 64 anys, el 33,1% de 30 a 44 anys, el 14,6% de 16 a 29 anys i el 13,2% tenen 65 i més anys.

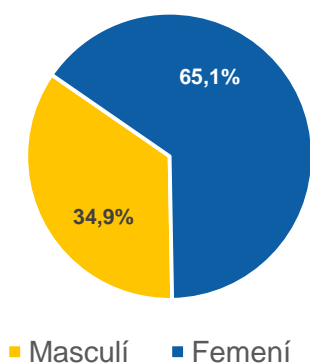
Figura 2. Grup d'edat de les persones enquestades del 010



Pregunta: 3. Gènere de les persones entrevistades

El 65,1% de la població enquestada al telèfon 010 de gènere femení i el 34,9% de gènere masculí.

Figura 3. Gènere de la població enquestada del 010



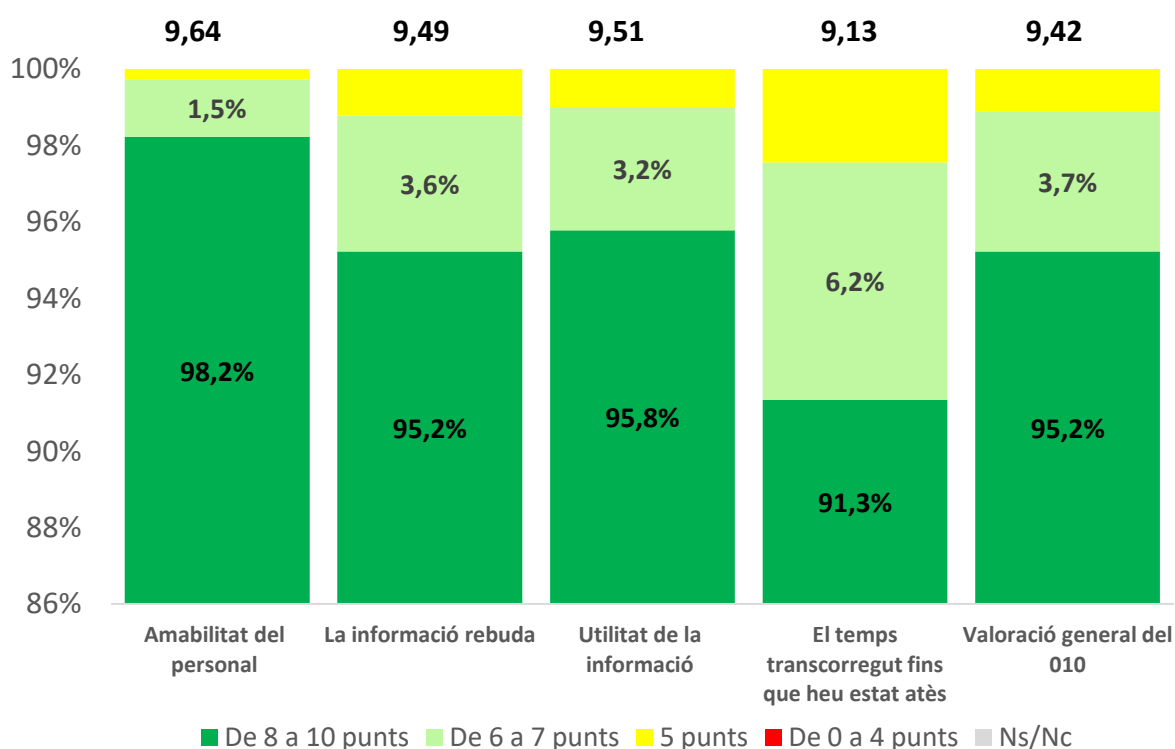
Apartat de satisfacció

Pregunta: 4. Em podria avaluar la seva satisfacció envers els següents aspectes en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)

Els resultats de les valoracions dels aspectes estant ordenats de major a menor importància segons les respostes atorgades pels entrevistats a la pregunta 5. Dels aspectes anteriorment citats, quin creu vostè que és el més important?.

L'aspecte més ben valorat és el l'amabilitat del personal (9,64 punts), seguit de la utilitat de la informació (9,51 punts), de la informació rebuda (9,49 punts) i del temps transcorregut fins que heu estat atès (9,13 punts). La valoració general del servei del 010 és de 9,42 punts.

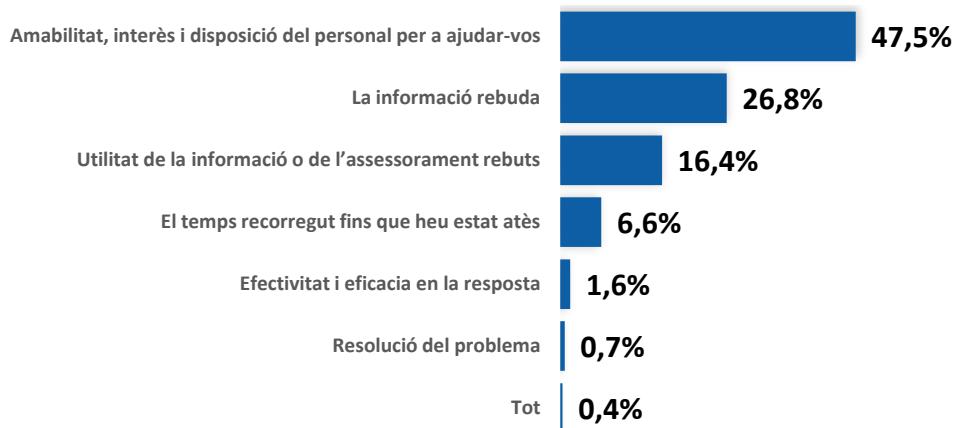
Figura 4. Valoració dels aspectes relacionats amb la seva recent cridada al 010



Pregunta: 5. Dels aspectes anteriorment citats, quin creu vostè que és el més important?

L'amabilitat, interès i disposició del persones per ajudar-vos és l'aspecte més important per les persones usuàries del telèfon 010 (47,5%), seguit de la informació rebuda (26,8%), de la utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts (16,4%), del temps recorregut fins que ha estat atès (6,6%), de l'efectivitat i eficàcia en les respostes (1,6%), de la resolució de problemes (0,7%) i que tot és molt important (0,4%).

Figura 5. Importància dels aspectes relacionats amb la seva recent cridada al 010



Pregunta: 4. A continuació li citaré una sèrie d'aspectes relacionats amb la seva recent cridada al 010. Escala de 0 a 10.

L'ordre de les valoracions dels diferents aspectes es presenten en funció de la importància citada pels entrevistats/des.

Valoració de l'amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos segons residència, gènere i grup d'edat

No s'aprecien diferències estadísticament significatives ni per residència, ni gènere ni grup d'edat segons aquest aspecte.

Figura 6. Valoració de l'amabilitat, interès o disposició del personal per a ajudar-vos segons residència, gènere i grup d'edat



Valoració de la informació rebuda segons residència, gènere i grup d'edat

Les persones enquestades de 16 a 29 anys són els que millora valoren la informació rebuda segons grup edat (9,59 punts). Les persones de gènere femení valoren millor la informació rebuda que les de gènere masculí (9,56 punts i 9,36 punts respectivament). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons residència de les persones entrevistades.

Figura 7. Valoració de la informació rebuda segons residència, gènere i grup d'edat



Valoració de la utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts segons residència, gènere i grup d'edat

Per grups d'edat no s'aprecien diferències estadísticament significatives en aquest. Les persones de gènere femení valoren millor la utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts que les de gènere masculí (9,57 punts i 9,40 punts respectivament). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons residències de les persones entrevistades.

Figura 8. Valoració de la utilitat de la informació o assessorament rebuts segons residència, gènere i grup d'edat



Valoració del temps transcorregut fins que heu estat atès segons residència, gènere i grup d'edat

Les persones que han cridat al 010 de 16 a 29 anys són les que millor valoren el temps transcorregut fins que han estat ateses (9,35 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives per gènere en aquest aspecte. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,16 punts i 8,98 punts, respectivament).

Figura 9. Valoració del temps transcorregut fins que heu estat atès segons residència, gènere i grup d'edat



Valoració de la percepció general del servei segons residència, gènere i grup d'edat

Els usuaris del 010 de 16 a 29 anys són els que millor valoren en general el servei. Les persones de gènere femení ho valoren millor que les de gènere masculí (9,50 punts i 9,29 punts respectivament). No s'aprecien diferències estadísticament significatives per residència en la valoració general del servei prestat en el 010.

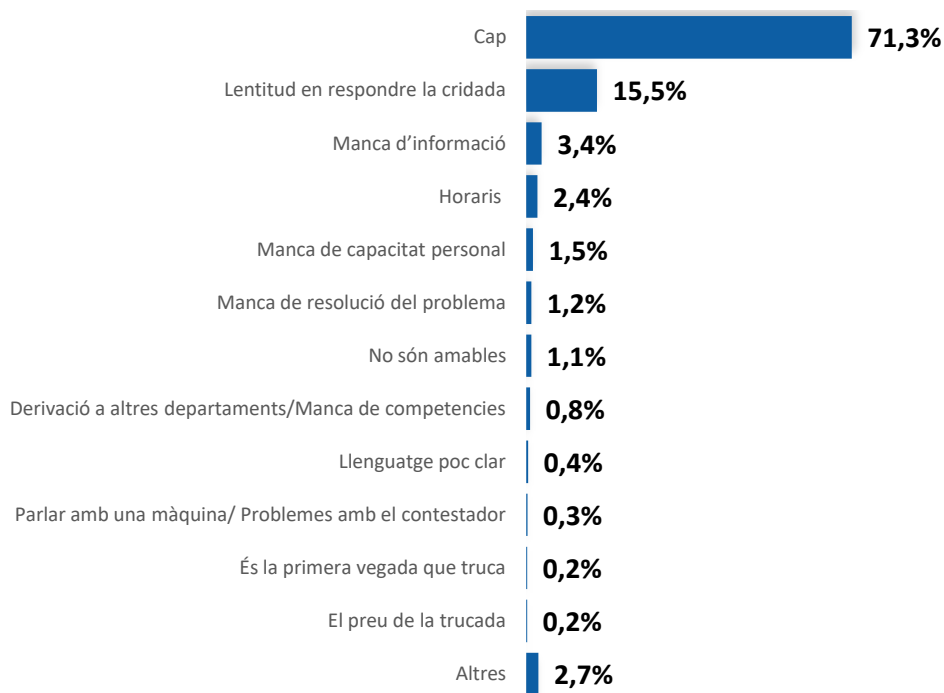
Figura 10. Valoració de la valoració general del servei segons residència, gènere i grup d'edat



Pregunta: 6. Em podria dir quins són els principals problemes que té quan realitza una cridada al 010? Multiresposta

Cal destacar que el 71,3% de les persones usuàries del 010 destaquen que no troben cap problema quan fan una cridada al servei. El 15,5% citen que hi ha lentitud en respondre la cridada i el 3,4% citen manca d'informació, el 2,4% que els horaris són insuficients i poc flexibles, l'1,5% la manca de capacitat del personal, l'1,1% que no són amables, el 0,8% que els deriven a altres departaments per manca de competències, el 0,4% que no tenen un llenguatge clar, el 0,3% que han de parlar amb una màquina o contestador i el 0,2% que és la primera vegada que crida o es queixa pel preu de la cridada.

Figura 11. Principals problemes que té quan crida al 010



En la següent taula es desagreguen les respostes d'altres:

Problemes	n
És la primera vegada que crida al 010	38
Depèn de la persona que atén el telèfon	4
Que hi hagués servei de cita prèvia	3
Fer un seguiment dels casos	3

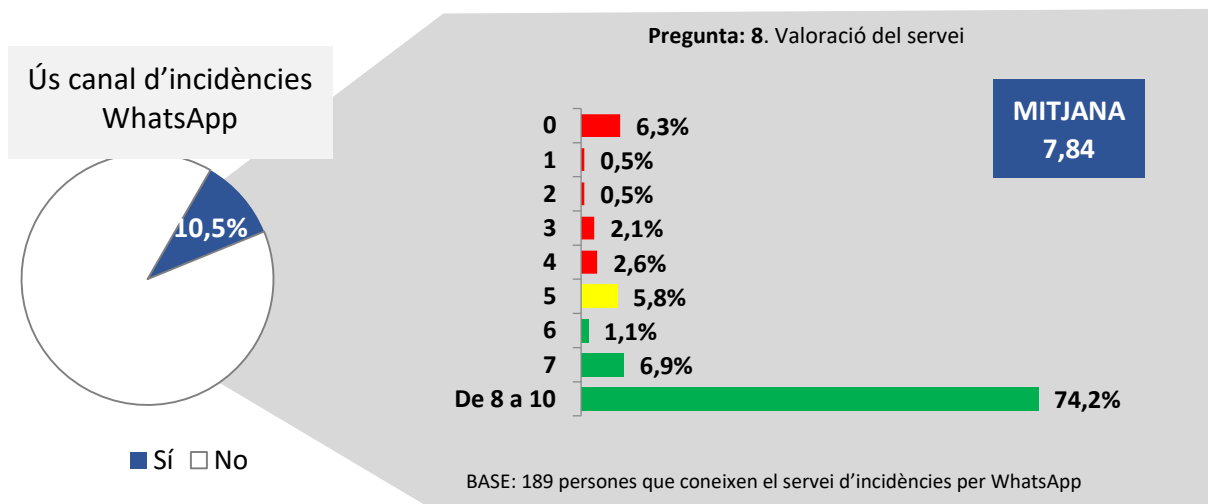
Pregunta: 7. Coneix el servei de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp?

Pregunta: 8. Com el valora aquest servei?

Escala de 0 a 10

El 10,5% de les persones usuàries enquestades del servei de 010 coneixen el canal de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp. Aquestes persones valoren el servei amb una mitjana de 7,84 punts.

Figura 12. Valoració del servei d'incidències a la via pública per WhatsApp



Model de qüestionari

MODEL ENQUESTA 2023: ATENCIÓ A LA CIUTADANIA RELATIVA ALS SERVEIS QUE PRESTA EL DEPARTAMENT AC/SAT (010) (ENQUESTES TELEFÒNIQUES)

Bon dia. Soc [NOM ENTREVISTADOR] de l'Institut Opinòmetre Balear, que estem fent una enquesta per a l'Ajuntament de Palma per avaluar el seu nivell de satisfacció envers l'atenció rebuda en la seva recent cridada al 010. Em podria respondre unes breus preguntes? Moltes gràcies per la seva col·laboració!!

Ens podria dir el seu nom : _____

APARTAT DE SEGMENTACIÓ DE LA MOSTRA

1. És vostè resident a Palma?

1. Sí
 2. NO

2. Em podria dir la seva edat?

1. Anoteu l'edat de l'entrevistat: __ __ anys

3. Em podria dir el seu gènere?

1. Home
 2. Dona
 3. No binari

APARTAT SATISFACCIÓ DELS SERVEIS

4. Em podria avaluar la seva satisfacció envers els següents aspectes del servei del 010 en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)

Aspecte avaluat	VALORACIÓ DE 0 A 10										
Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El temps transcorregut fins que heu estat atès	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La informació rebuda	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoració general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. Dels aspectes anteriorment citats, quin creu vostè què és el més important per a vostè?

- 1. Amabilitat, interès i disposició del personal per a ajudar-vos
- 2. Utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts
- 3. El temps recorregut fins que heu estat atès
- 4. La informació rebuda
- 95. Altres. Especificar: _____

6. Em podria dir quins són els principals problemes que té quan realitza una cridada al 010? [Resposta múltiple]

- 1. Lentitud en respondre la cridada
- 2. Manca d'informació
- 3. Manca de capacitat personal
- 4. Horaris (insuficients, poc flexibles)
- 5. Llenguatge poc clar
- 6. Cap
- 95. Altres. Especificar: _____

7. Coneix el servei de comunicació d'incidències a la via pública per Whatsapp?

- 1. Sí
- 2. No

[PROGRAMADOR: preguntar només si a la pregunta 7 cita Sí (valor 1)]

8. Com valora el servei de comunicació d'incidències a la via pública per Whatsapp, en una escala de 0 (molt negativament) fins a 10 (molt positivament)?

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

Moltes gracies per la seva col·laboració!!!

Hora de l'entrevista: ____: ____

Districte/barri: _____

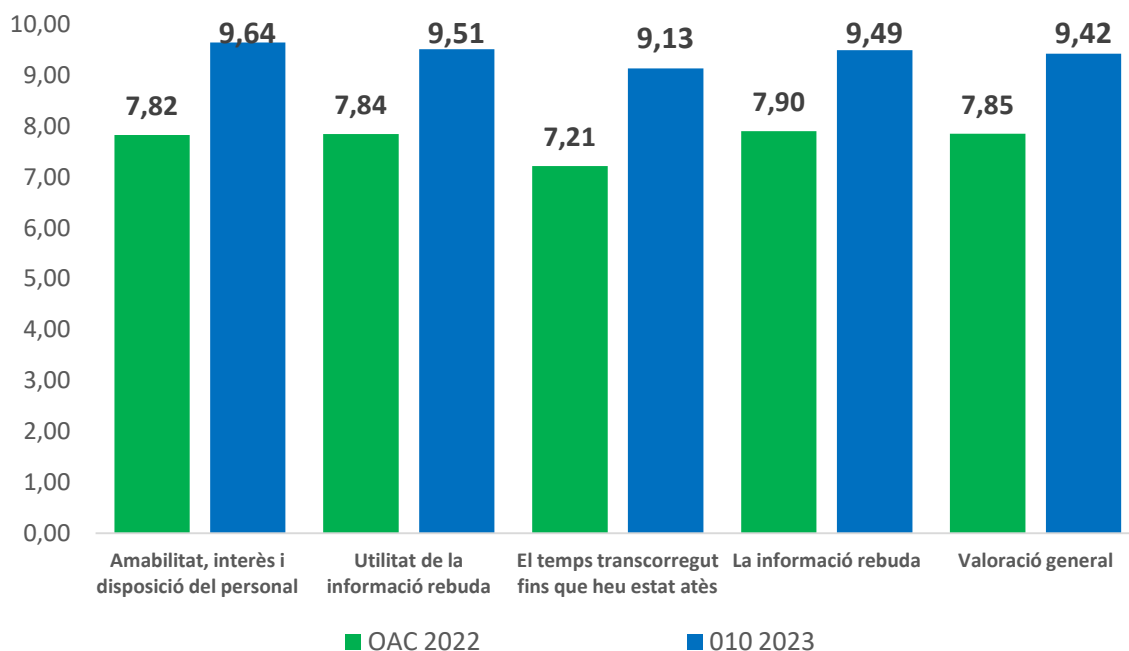
Comparativa de resultats de les enquestes realitzades a les persones usuàries del 010, anys 2022-2023

En aquest apartat hem realitzat una comparativa de l'estudi a persones usuàries del telèfon 010 dels anys 2022 i 2023, sobre les valoracions dels aspectes relacionats amb el tracte rebut durant la seva cridada al 010.

La mostra per a cadascun dels processos ha estat la següent:

- ✓ Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes usuaris a la sortida de les OAC, n=1.800 amb metodologia CAPI) Any 2022
- ✓ Atenció a la ciutadania relativa als serveis que presta el Departament AC (enquestes usuaris que han cridat al 010, n=1.800 amb metodologia CATI) Any 2023

Figura 13. Comparativa de les valoracions dels aspectes relacionats amb la seva cridada al 010



Resum de resultats i conclusions

En aquest apartat fem un resum dels principals resultats obtinguts de l'enquesta a les persones usuàries del servei de 010 a l'any 2023.

- ✓ *El 81,4% de la població que ha cridat al 010 és resident a Palma i el 18,6% residents a la Part Forana.*
- ✓ *El 39,1% de les persones enquestades tenen de 45 a 64 anys, el 33,1% de 30 a 44 anys, el 14,6% de 16 a 29 anys i el 13,2% tenen 65 i més anys.*
- ✓ *El 65,1% de la població enquestada al telèfon 010 de gènere femení i el 34,9% de gènere masculí.*
- ✓ *L'aspecte més ben valorat és el l'amabilitat del personal (9,64 punts), seguit de la utilitat de la informació (9,51 punts), de la informació rebuda (9,49 punts) i del temps transcorregut fins que heu estat atès (9,13 punts). La valoració general del servei del 010 és de 9,42 punts.*
- ✓ *L'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos és l'aspecte més important per les persones usuàries del telèfon 010 (47,5%), seguit de la informació rebuda (26,8%), de la utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts (16,4%), del temps recorregut fins que ha estat atès (6,6%), de l'efectivitat i eficàcia en les respostes (1,6%), de la resolució de problemes (0,7%) i que tot és molt important (0,4%).*
- ✓ *No s'aprecien diferències estadísticament significatives ni per residència, ni gènere ni grup d'edat segons l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos.*
- ✓ *Les persones enquestades de 16 a 29 anys són els que millor valoren la informació rebuda segons grup edat (9,59 punts). Les persones de gènere femení valoren millor la informació rebuda que les de gènere masculí (9,56 punts i 9,36 punts respectivament). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons residència de les persones entrevistades.*
- ✓ *Per grups d'edat no s'aprecien diferències estadísticament significatives en aquest. Les persones de gènere femení valoren millor la utilitat de la informació o de l'assessorament rebuts que les de gènere masculí (9,57 punts i 9,40 punts respectivament). No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons residències de les persones entrevistades.*
- ✓ *Les persones que han cridat al 010 de 16 a 29 anys són les que millor valoren el temps transcorregut fins que han estat ateses (9,35 punts). No s'aprecien diferències estadísticament significatives per gènere en aquest aspecte. Els residents a Palma valoren millor aquest aspecte que els residents a Part Forana (9,16 punts i 8,98 punts, respectivament).*
- ✓ *Els usuaris del 010 de 16 a 29 anys són els que millor valoren en general el servei. Les persones de gènere femení ho valoren millor que les de gènere masculí (9,50 punts i 9,29 punts respectivament). No s'aprecien diferències estadísticament significatives per residència en la valoració general del servei prestat en el 010.*

- ✓ *Cal destacar que el 71,3% de les persones usuàries del 010 destaquen que no troben cap problema quan fan una cridada al servei. El 15,5% citen que hi ha lentitud en respondre la cridada i el 3,4% citen manca d'informació, el 2,4% que els horaris són insuficients i poc flexibles, l'1,5% la manca de capacitat del personal, l'1,1% que no són amables, el 0,8% que els deriven a altres departaments per manca de competències, el 0,4% que no tenen un llenguatge clar, el 0,3% que han de parlar amb una màquina o contestador i el 0,2% que és la primera vegada que crida o es queixa pel preu de la cridada.*
- ✓ *El 10,5% de les persones usuàries enquestades del servei de 010 coneixen el canal de comunicació d'incidències a la via pública per WhatsApp. Aquestes persones valoren el servei amb una mitjana de 7,84 punts.*

Institut Opinòmetre Balear

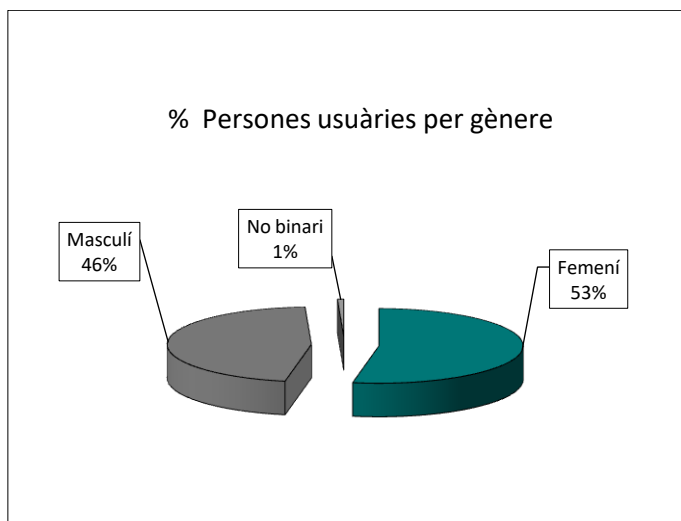
novembre, 2023

4. RECOLLIDA D'INFORMACIÓ AL SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC (AJUNTAMENT@PALMA.CAT) –ELABORACIÓ PRÒPIA–

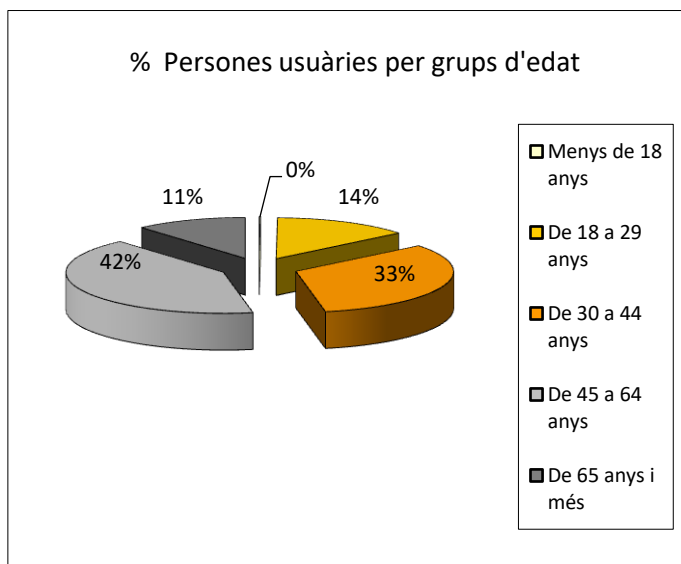
El servei d'atenció per correu electrònic, que aquest any ha rebut **17.766** correus electrònics , envia una enquesta amb un enllaç a la resposta al correu electrònic que el ciutadà ens tramet. L'han contestada **720** persones, mostra representativa considerant una distribució Normal de la mitjana amb un error mostral de $\pm 3,65\%$ per un interval de confiança del 95,5%. L'any 2022 es van rebre 705 enquestes, en el 2021 vàrem rebre 461 enquestes, en el 2020 875 i en el 2019 575.

Dades sociodemogràfiques

La distribució per gènere ha estat pràcticament equitativa.



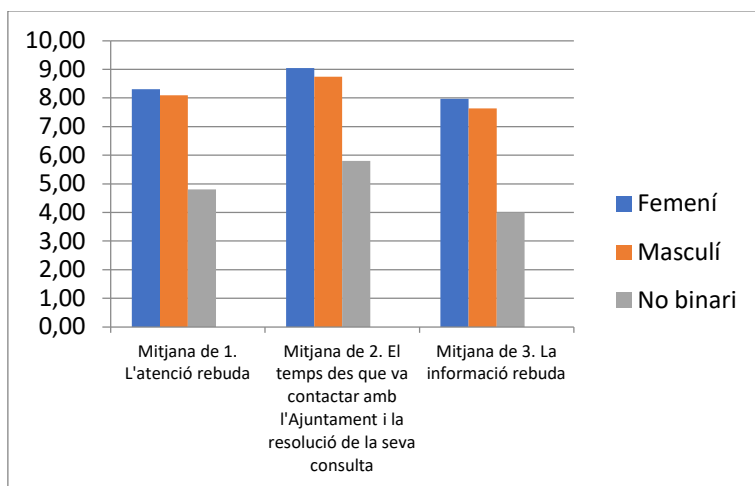
Quant a l'edat, la majoria són persones de 45 a 64 anys i de 30 a 44.



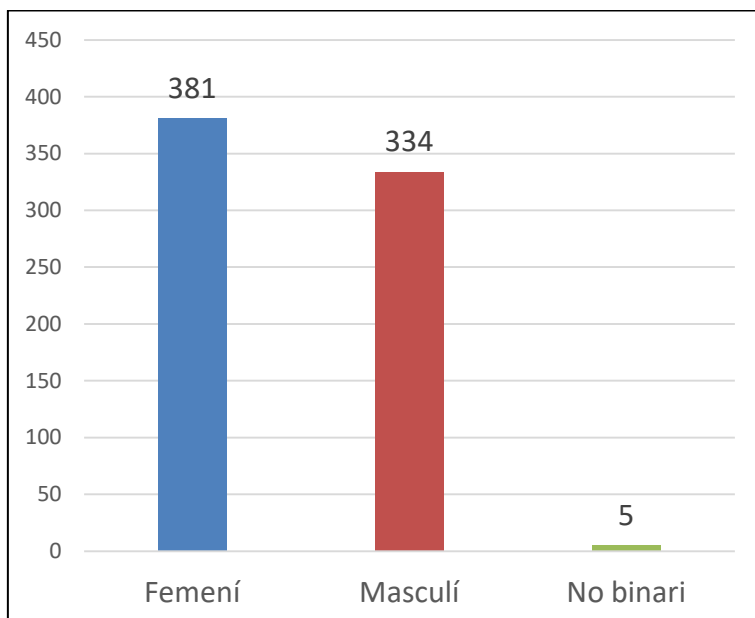
Recollida de satisfacció

Per gènere

La mitjana de satisfacció dels atributs consultats ha estat homogènia, entre ells i pels gèneres femení i masculí, s'han concentrat dins un interval molt concret [7,79 i 8,88].

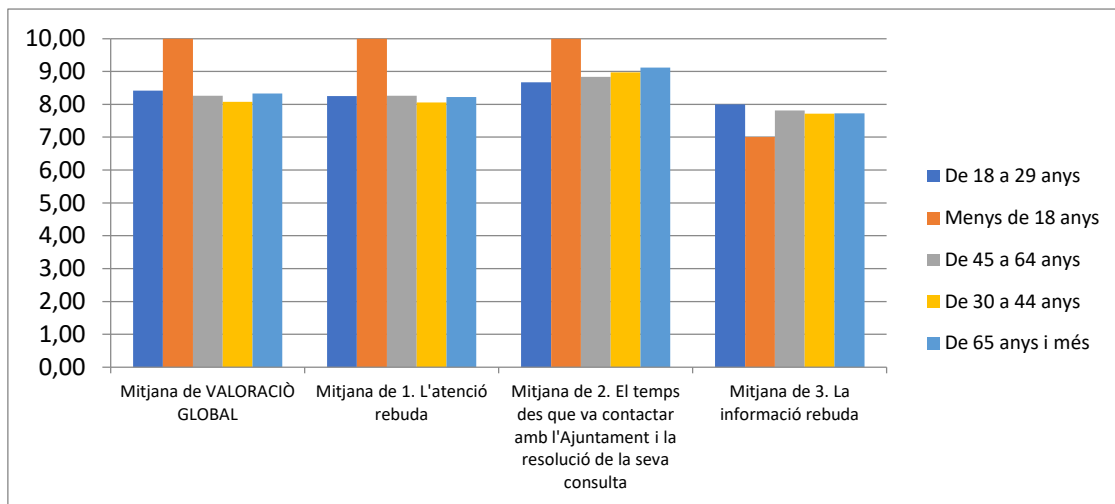


Els resultats recollits pel que fa a gènere no binari no resulten comparables per la notòria diferència en la quantitat de qüestionaris per avaluar; tot i així es pot deduir que poden seguir la tendència general donant com a més important a l'atribut de rapidesa en l'atenció.



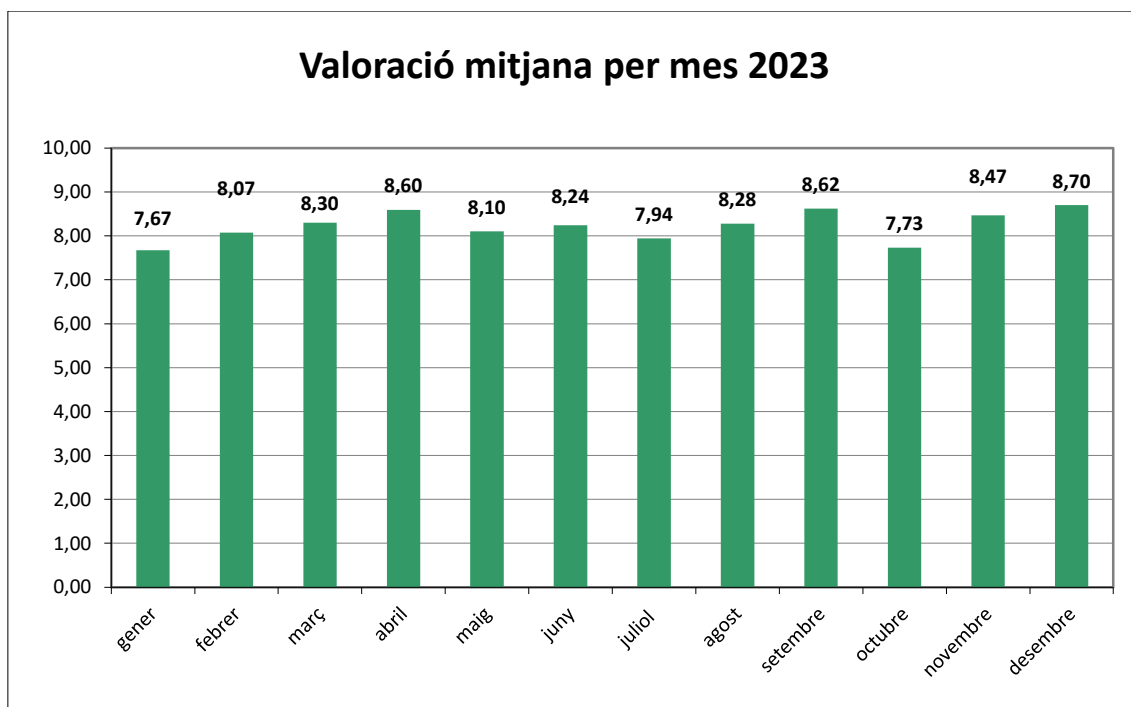
Per edat

La mitjana per grups d'edat resulta homogènia entorn als 8 punts sense tenir en compte els menors de 18 anys que no aporten informació a la comparació per la quantitat d'enquestes rebudes, 1 concretament.



Per data

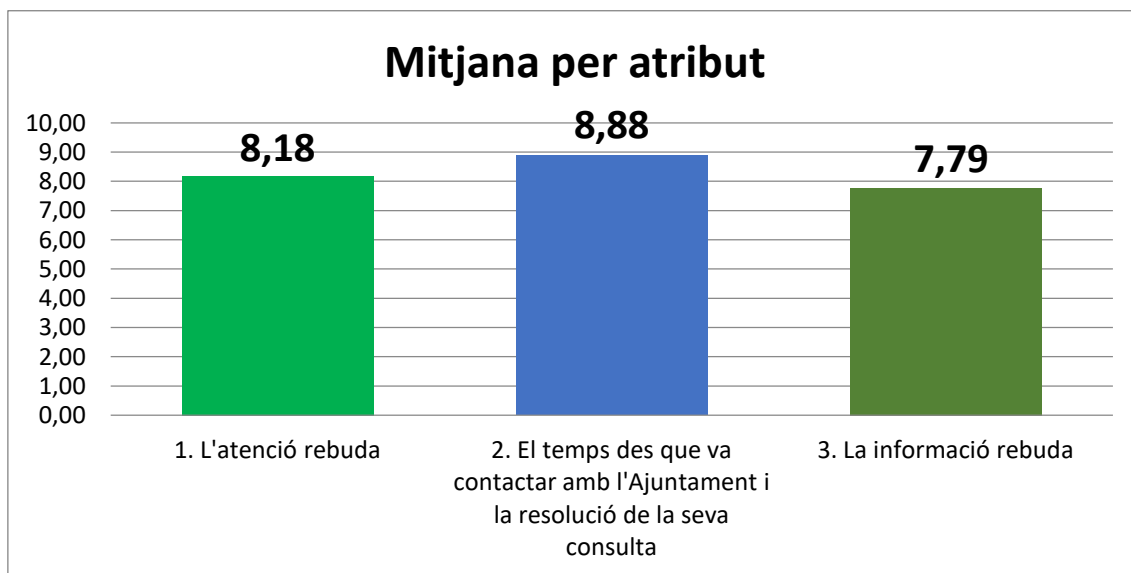
Es pot observar que es recullen unes valoracions estables dins l'interval de [8,70 i 7,67], predominant 9 mesos sobre els 8 punts.



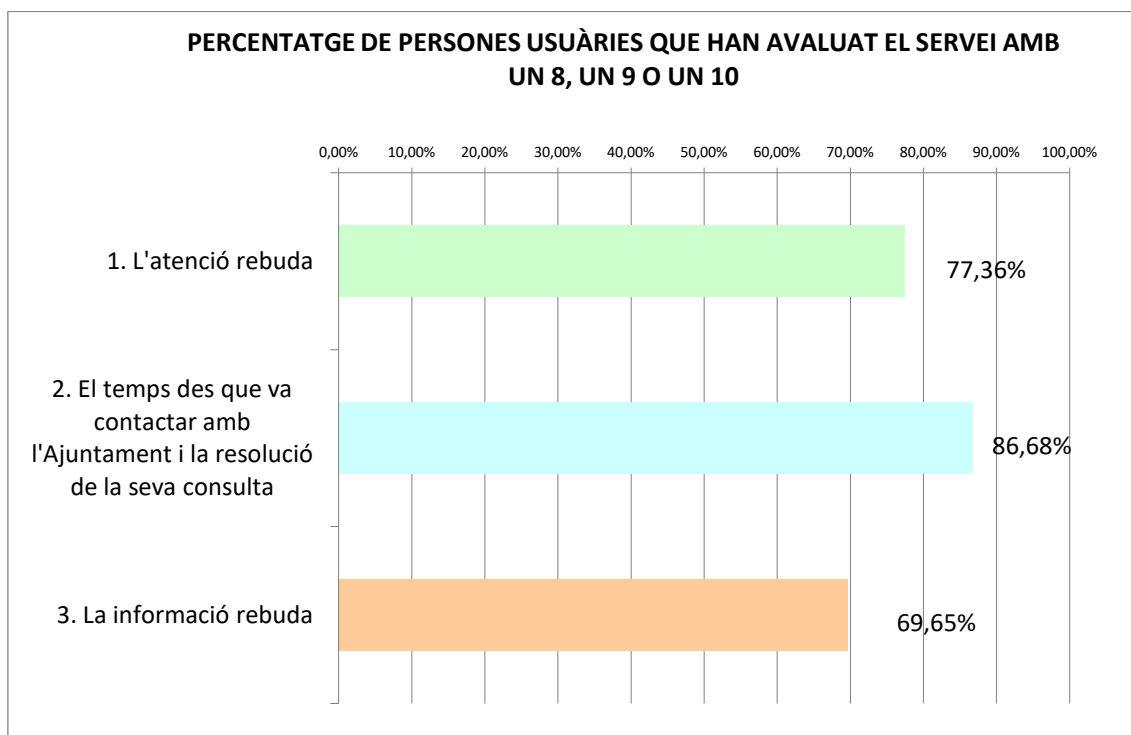
En general

La valoració global és de **8,22** punts damunt 10.

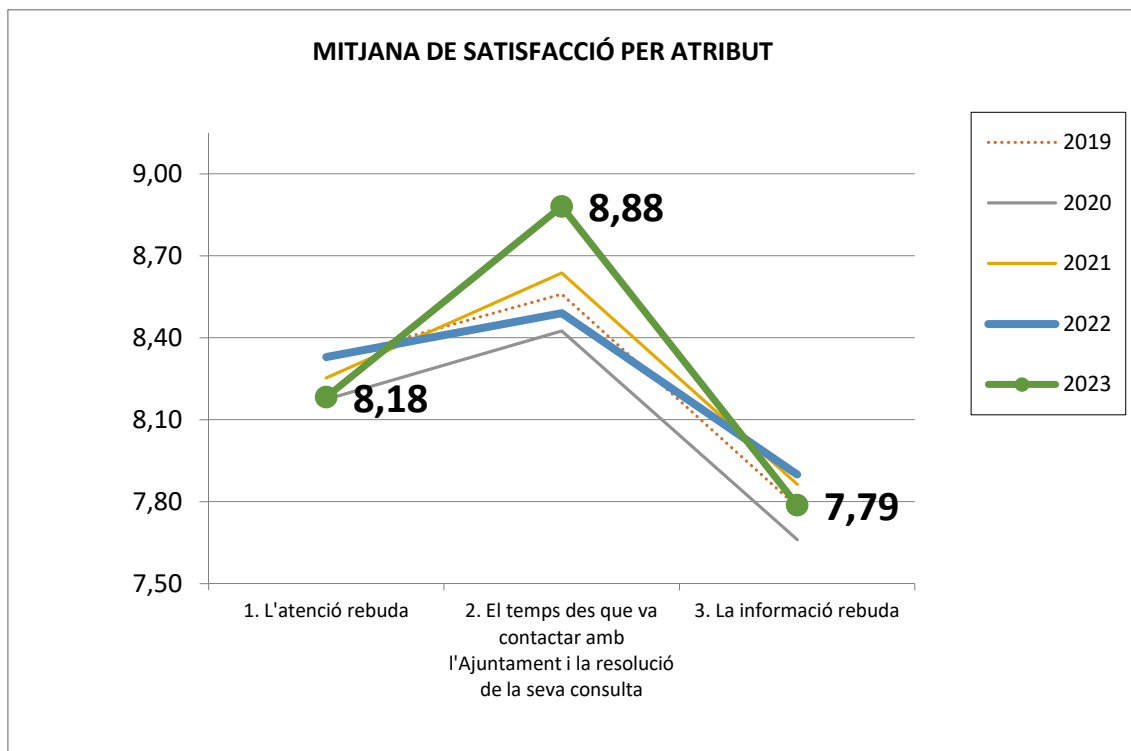
L'atribut més ben avaluat ha estat el temps de resposta. Hem de recordar que tenim el compromís de resposta el mateix dia o el següent laborable.



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 quasi més d'un 70% de les persones usuàries han valorat cadascun dels atributs amb 8, un 9 o un 10. Destacar que han avaluat dins aquest interval tan alt l'atribut nº 2, (el temps passat fins a la resolució de la consulta), un 86,68% dels enquestats.

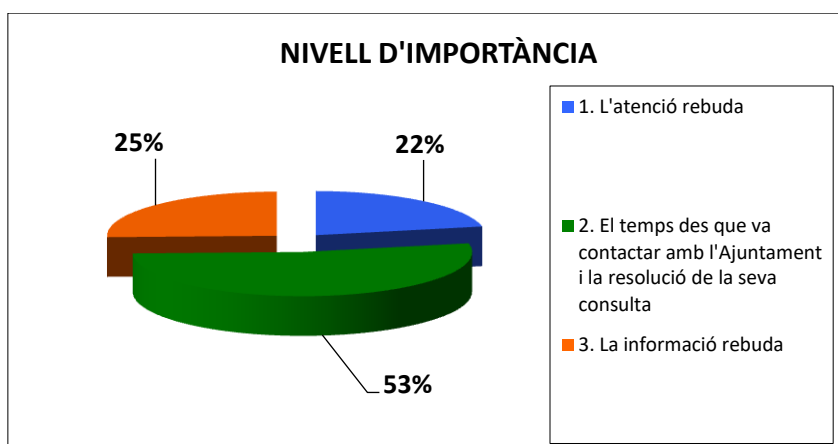


L'evolució als darrers anys ha estat la següent:



Recollida d'importància

682 persones han contestat la qüestió relativa a la importància destacant la bona consideració per la rapidesa de l'Ajuntament a l'hora de contactar amb les persones usuàries.



Observacions

S'han rebut **271 observacions** que es poden trobar a l'annex al final d'aquest document.

Per a facilitar-ne la lectura se n'ha fet una **agrupació** de les més repetides a les menys repetides:

1. Bona feina del SAT
2. Queixes sobre la falta d'atenció i de resolució d'altres serveis.
3. Dificultats informàtiques de la web.
4. Queixes per l'idioma de la resposta.
5. Més importància de la resolució que la rapidesa.

Pel que fa al qüestionari

S'ha demanat una **valoració del qüestionari, que ha estat d'un 7,32**, en una escala del 0 al 10. Han **contestat 672 persones** l'han valorat.

En general, hi ha diversos comentaris suggerint afegir una forma de comprovació i avaluació del resultat final de la consulta o petició realitzada.

Model de qüestionari

DADES SOCIDEMOGRÀFIQUES

GÈNERE

EDAT

VALORACIÓ GENERAL

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

2. El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament i la resolució de la vostra consulta

3. La informació rebuda

IMPORTÀNCIA

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

- L'atenció rebuda
- El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.
- L'atenció rebuda
- Altres.....

VALORACIÓ GLOBAL

OBSERVACIONS GENERALS

Hi ha res més que vulgueu afegir?

ENQUESTA

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

Què canviaríeu de l'enquesta?

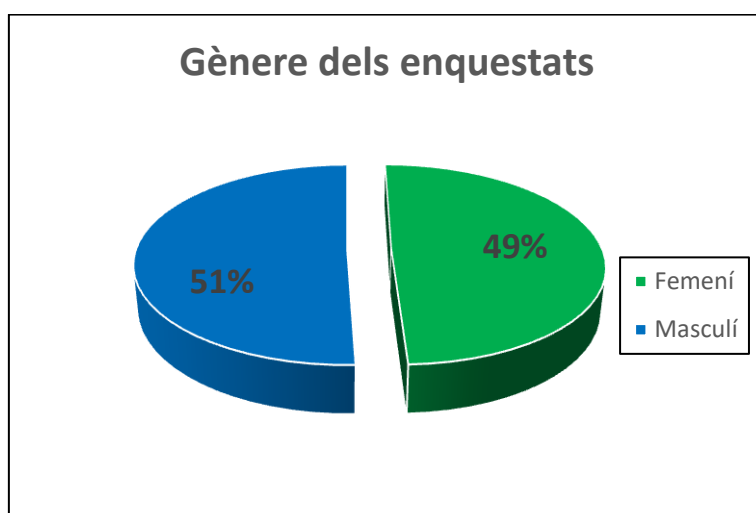
5. RECOLLIDA D'INFORMACIÓ AL SERVEI DE TARGETA CIUTADANA (SOL·LICITUDS EN LÍNIA) –ELABORACIÓ PRÒPIA–

ENQUESTES EN LÍNIA

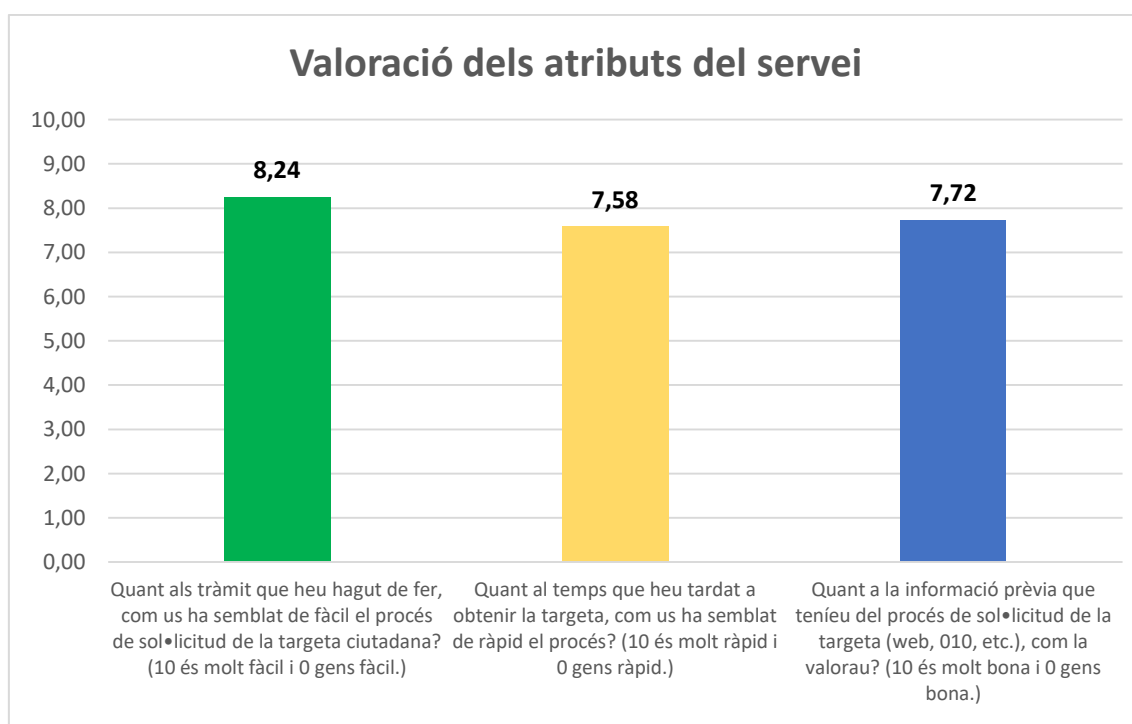
L'any 2023 s'han rebut **467** enquestes; mostra representativa considerant una distribució Normal de la mitjana amb un error mostral de $\pm 4,53\%$ per un interval de confiança del 95,5%.

En el 2022: 752, en el 2021: 54, en el 2020 i 2019, 70 i 53 respectivament.

La distribució per gènere és la següent:



La valoració global del servei ha estat d'un **8,04**. El percentatge d'usuaris que han avaluat amb 8, 9 o 10 ha estat de 70,73%.



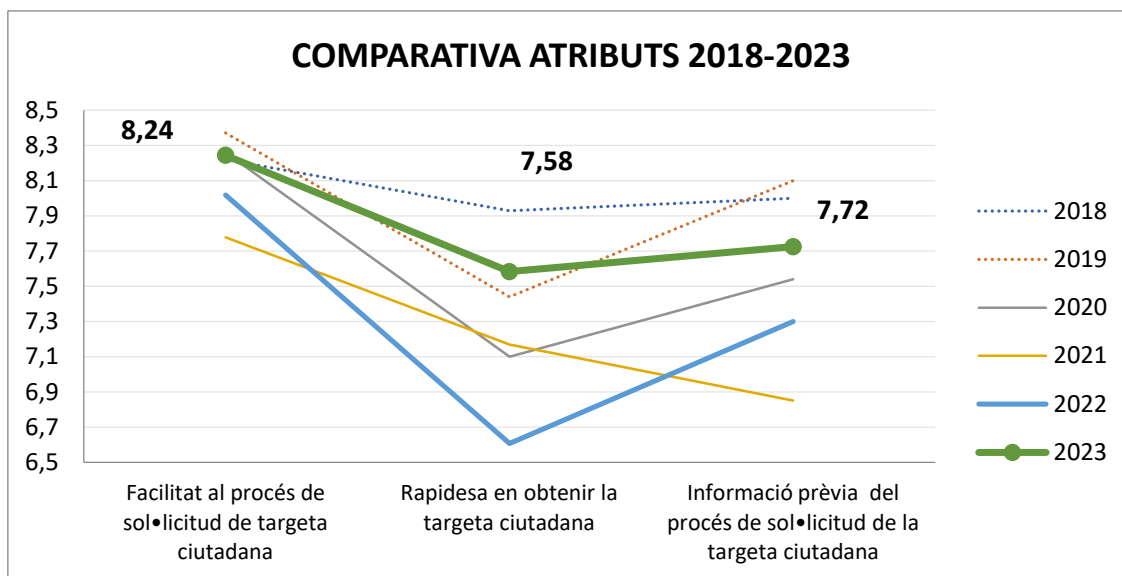
La valoració mitjana per mes ha estat la següent:

	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
Valoració mitjana	8,00	7,59	7,51	7,69	8,19	8,43	7,92	8,04	8,62	8,40	8,55	8,42
Numero d'enquestes emplenades	35	85	49	33	37	14	37	24	47	44	38	24

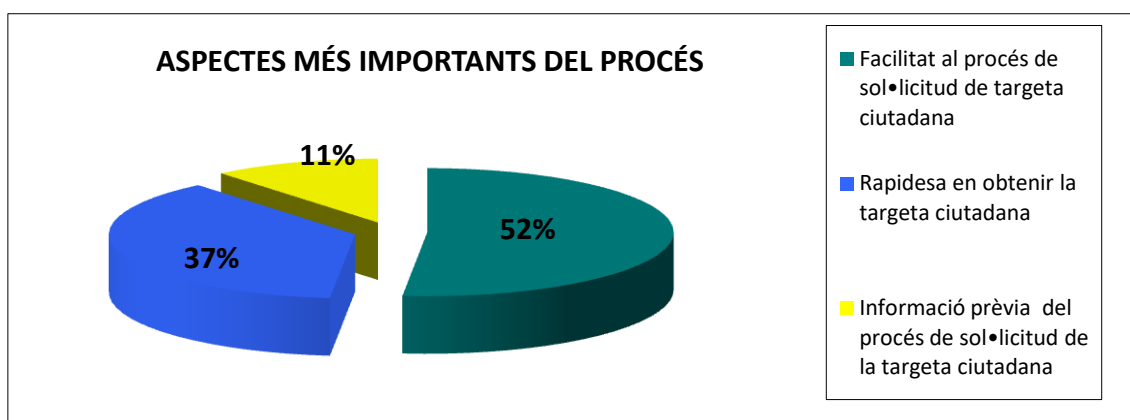


En observacions destaquen els comentaris relatius a que no ha arribat la targeta o amb retard (23 persones).

En una comparativa dels darrers anys sobre els atributs valorats observam una sensible millora respecte als 3 darrers anys.



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



L'enquesta ha estat valorada amb un **8,31**. De les 44 observacions i propostes sobre l'enquesta que es recullen a l'annex al final d'aquest document, no es pot extreure una qüestió o necessitat evident per la poca homogeneïtat d'aportacions; a destacar diverses propostes d'afegir una qüestió per verificar la recepció de la targeta.

Model de qüestionari utilitzat

ENQUESTA TARGETA CIUTADANA. AJUNTAMENT DE PALMA.

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Gènere

Edat

Lloc de residència

VALORACIÓ DEL SERVEI

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.)
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.)
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.)
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.

Primer lloc

Segon lloc

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI

OBSERVACIONS GENERALS

AVALUACIÓ DEL QÜESTIONARI

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

Què canviariéu o eliminaríeu del qüestionari i què hi afegiríeu?

6. RECOLLIDA D'INFORMACIÓ AL SERVEI DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I DEMANDES DE L'AJUNTAMENT DE PALMA (DMS) –ELABORACIÓ PRÒPIA–

Recollida d'enquestes

Es planteja un qüestionari de satisfacció *on line* a les persones usuàries que indiquen una direcció de correu electrònic com a contacte per rebre notificacions del sistema, independentment de la forma d'entrada del tràmit en el mateix.

Com es pot veure en el qüestionari adjunt es demana sobre la satisfacció percebuda i la importància que es dona principalment a la forma, facilitat i rapidesa del funcionament d'aquest servei.

En el 2023 s'han registrat 3637 DMS susceptibles de trametre l'enquesta de satisfacció emplenada, s'han rebut 629 respostes; mostra representativa considerant una distribució Normal de la mitjana amb un error mostral de +3,68 % 3,55% per un interval de confiança del 95,5%.

En anys anteriors es reberen 607 respostes en el 2022, 666 en el 2021, en el 2020 i 2019 vàrem rebre 770 i 757 respectivament.

Avaluació de la satisfacció

Per interpretar els resultats i analitzar les tasques de recepció/gestió inicial de les demandes s'agrupen les qüestions duites a consulta en torn a com perceben les persones usuàries el **servei, la informació i mitjans** per utilitzar-ho i, per altra banda, el **resultat del procés/tràmit general**.

Servei:

1-Com valoreu la informació sobre com interposar queixes, suggeriments i peticions?

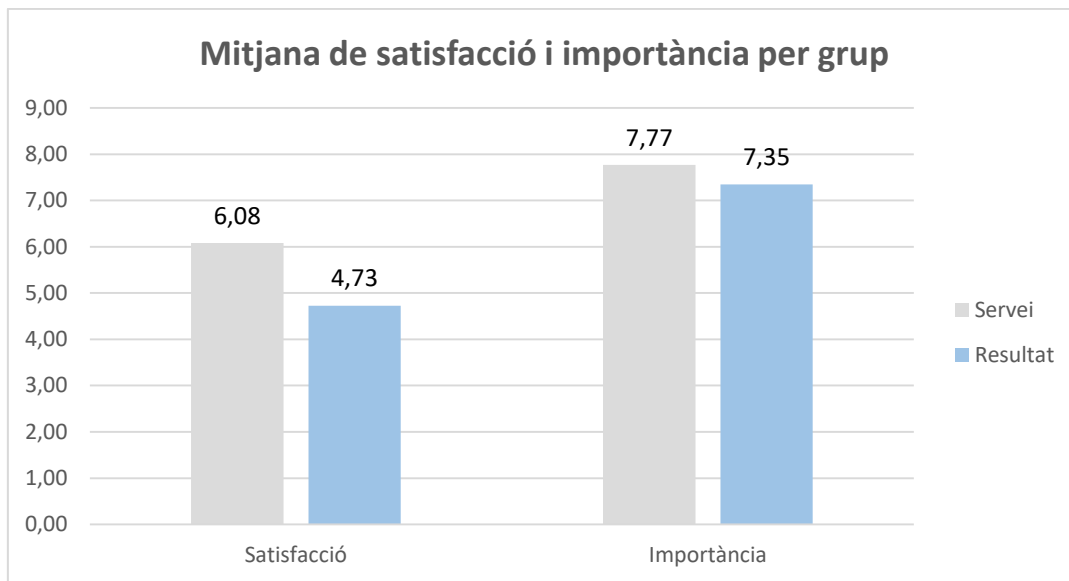
2-Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?

5-Com valoreu la gestió del vostre suggeriment, queixa o petició, independentment del que se us hagi respost?

Resultat:

3-Con considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?

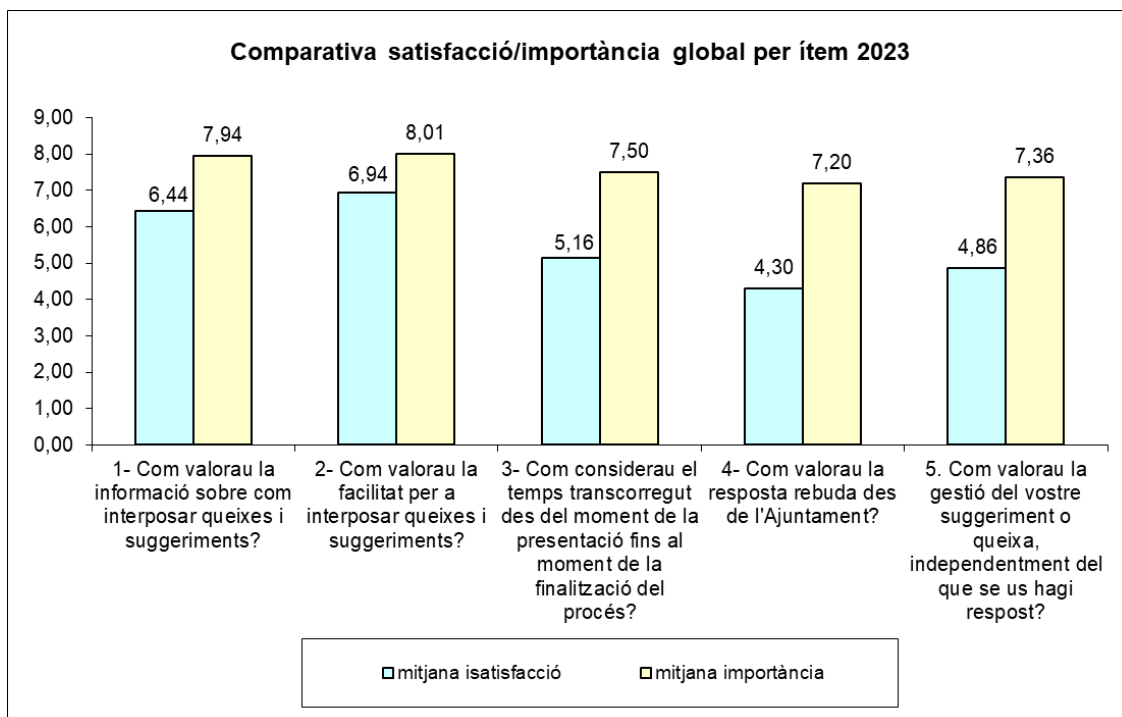
4-Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?



Les respostes de les persones usuàries mostren una reacció negativa en quant, sobretot, a la satisfacció del **resultat** obtingut quedant un poc per damunt la **gestió del servei** en aquest aspecte.

Analitzant individualment la mitjana de cada qüestió es pot concloure que la satisfacció en la **gestió** es veu menyscabada quan s'inclou la nº 5 en el producte; pot semblar que el receptor valora també el resultat (temps de resposta, validesa de la informació, eficiència en general).

El pitjor valorat és el contingut de la resposta de l'Ajuntament.



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 els relatius a la valoració de la resposta rebuda.

Ítem 2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,08 de mitjana de satisfacció i un 7,77 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'un 1,69. 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 4,73 i, pel que fa a importància, de 7,35. S'hi ha donat una desviació de 2,62, tot i que en termes absoluts a millorat sensiblement el resultat interanual; 0,37 punts en ambdós casos.

Observacions a les enquestes

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

Observacions/suggeriments:

S'han rebut **215** observacions/suggeriments, d'entre les quals destaquen **44** amb comentaris a la DMS en concret i **36** sol·licitant eficàcia en l'execució. Es recullen també 6 felicitacions pròpies del servei.

Motiu de baixa valoració:

Quan la valoració a alguna de les respostes al qüestionari és menor a 5 el sistema requereix motivar la valoració en un camp per poder acabar el procés satisfactòriament i registrar-ho.

S'han rebut **410** comentaris, segueixen el mateix sentit de les obtingudes en el camp d'observacions; mostren el descontent amb el servei municipal responsable de la seva petició/queixa/suggeriment, demora en la resposta o insuficient, falta d'eficàcia del responsable, etc.

Un **42%** dels comentaris es centren principalment amb aquest motius comuns:

- Desacord amb la resposta
- Demora amb la resposta
- Resposta insuficient
- Eficàcia en l'execució

Tant els suggeriments com observacions i demés es recullen a l'annex al final d'aquest document.

Model de qüestionari

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, refereix el 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, refereix 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, marcu 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.																							
<small>Caràcters Màxima: 1000</small> <small>10.0000 Caràcters servits.</small>																							
SUGGERIMENT/S OBSERVACIONS																							
<small>Caràcters Màxima: 1000</small>																							

7. CONCLUSIONS

Per a poder extreure conclusions, el primer que hem d'estudiar és el context de la nostra organització i, especialment, dels serveis d'atenció a la ciutadania, des de 2019. A continuació exposam uns exemples dels **canvis tant interns com externs** que han anat patint aquests serveis:

1. Provisió de llocs de feina amb més de 400 canvis (2018-2019)
2. Jubilació de més d'un 10% de la plantilla (2018-2022)
3. Pandèmia (estat d'alarma -2020-)
4. Canvi de programari a les oficines (2020)
5. Implantació del teletreball de forma massiva (2020-2021)
6. Entrada en vigor d'obligacions en matèria de relació amb la ciutadania per mitjans electrònics (Registre electrònic -2021-)
7. Canvi d'equips informàtics i virtualització dels ordinadors (2021)
8. Canvi de les funcions de les OAC, que ara són oficines d'assistència en matèria de registre i del procés de registre (2021)
9. Pendent nova centraleta del 010 (2022)
10. Manca d'estampadores TCI i gestors de coes en algunes OAC (2022)
11. El 2022-23 ha estat marcat pel desenvolupament de processos selectius afectant a canvis a diferents serveis, noves incorporacions, desenvolupament de polítiques socials, canvis informàtics, etc.

L'apartat de conclusions s'estructura amb les principals dades extretes dels estudis externs en els sondeigs als usuaris de les Oficines d'Atenció al Ciutadà i del servei d'Atenció Telefònica i complementades amb les provinents de les enquestes d'elaboració pròpia dels serveis.

En general tots els serveis han mantingut el nivell d'activitat respecte al passat any, destaca l'augment d'un **6%** de tràmits a les OAC's, tant presencials com telemàtics.

- De l'anàlisi de resultats de l'informe d'Opinòmetre de **persones usuàries** de les **OACS's** es destaquen els següents:
 - El tràmit que més s'ha realitzat, amb diferència, ha sigut el de sol·licitud de **certificat de viatge/empadronament** amb un **32,9%** seguit del de **registre (16,8%), empadronament (14,1%), targeta ciutadana (13,3%)**. Un **10,7%** d'usuaris sol·licitaren **informació**. (Figura 6. Opinòmetre OAC)
Com a nota important destacar que el **87,4%** de les persones entrevistades afirmen que **el seu tràmit ha estat resolt totalment**.
 - **78,6%** han utilitzat el servei de **cita prèvia** per fer tràmits de **padró**, nombre molt similar a l'any passat amb un **79%** (Figura 35. Opinòmetre). Dir que al servei de **Cita Prèvia** un **62,8%** atorguen una nota entre **8 i 10** punts i una **mitjana de 7,62**. (Figura 36. Opinòmetre OAC)
 - Les formes més conegudes per demanar informació són la **web municipal** i el **010** amb un **45,4%** i **60,1%** respectivament. (Figura 31 39. Opinòmetre)
 - **84,6%** de les persones enquestades han sol·licitat la **targeta ciutadana** i **13,3%** dels enquestats ho han fet **a la visita**; quasi la totalitat (**80,4%**) ho han valorat entre **8 a 10** punts. (Figura 40. Opinòmetre)

- 418 dels enquestats (23.5%) coneixen el servei de **DMS** i d'ells ho han utilitzat un 28% (117) (*Figura 41. Opinòmetre*), dels quals, 44,4% presencialment, 35,9% han utilitzat el formulari web i 27,4% a través del telèfon 010 (*Figura 42. Opinòmetre*). La valoració mitjana d'aquestes persones usuàries del servei és de 5,75, tot i que un 39,7% ho valoren entre 8 i 10 punts (*Figura 43. Opinòmetre*).
- La mitjana de valoració sobre la possibilitat de realitzar **tràmits en línia** és de **8,05, 72%** ho valoren entre 8 i 10 punts (*Figura 44. Opinòmetre*). 839 persones usuàries s'han relacionat amb l'Ajuntament per mitjans electrònics i un 77,7% d'ells disposen de certificat digital (*Figura 45. Opinòmetre*).
- La carta de compromisos dels serveis d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament la coneix un 3,7% de les persones entrevistades (*Figura 46. Opinòmetre*).
- 311 persones entrevistades coneixen el servei d'atenció per correu electrònic ajuntament@palma.cat i ho valoren amb una mitjana de **7,94**, dels quals un **31,8%** d'ells amb un **10** (*Figura 47. Opinòmetre*).
- A continuació es destaquen una sèrie de mitjanes de valoracions característiques en la **segmentació per cada OAC**:
 - Els usuaris de l'OAC de **Sant Agustí** són els que **millor valoren el temps d'espera per ser atesos (9,88)**, el **personal de primera atenció (9,96)** i on es recull la **mitjana més alta en quan a la valoració del servei (9,93)**.
 - A l'OAC de **Cort** es registren les valoracions més altes en la **comoditat de les instal·lacions (9,94)**, la **informació disponible (9,32)** i els **punts d'autoservei (9,96)**.
 - Els usuaris de l'OAC de **Pere Garau** són els que millor valoren els **gestors de coes (9,72)**.

Dins l'agrupació d'aspectes sobre la **gestió i tracte**, el més ben valorat és el **personal de primera atenció (9,60)**, seguit de **l'amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos (9,53)** i la **utilitat de la informació o assessorament rebuts (9,51)**.

Pel que fa a la valoració de cada un dels aspectes consultats referents a les OAC segueix la tendència cap a la millora en tots els casos respecte als anys anteriors (*Figura 49. Opinòmetre*), l'interval de mitjanes es troba situada entre **[8,58-9,60]**; en el 2022 **[7,27-9,29]** i el 2021 **[6,63-8,98]**. Com es va destacar a l'informe passat, els **Punts d'Autoservei** eren els que rebien una relativa valoració més baixa com a aspecte de millora. Les recollides proven la millor satisfacció situant-se dins el mateix alt rang dels demés. **Ha passat d'una valoració de 6,63 en el 2021 a l'actual 8,58.**

L'aportació de les **propostes lliures** que es demanava a la **qüestió 28** mostra una agrupació d'un **29,1%** destacant la bona percepció del usuaris sobre les **OAC**, 856 persones han contestat (*Figura 48. Opinòmetre*).

De l'estudi de les variables independents es conclou, que les estudiades, tenen una capacitat explicativa acceptable cap a l'estimació de la valoració de la satisfacció general dels usuaris (**56,1%**). La variable que més han considerat i valorat els usuaris és **l'"amabilitat, interès i disposició del personal per ajudar-vos"** seguida de la **"Comoditat de les instal·lacions"**; recolzant aquestes dades els aspectes analitzats considerats com a

més importants són el temps emprat per a resoldre el tràmit (un cop començada l'atenció directa), el temps d'espera per ser atesos i l'amabilitat del personal per a ajudar. Per recolzar la representativitat de les variables explicatives anomenades, l'estudi mostra que el **76,1%** de les persones enquestades trien l'OAC per la **proximitat al seu domicili**.

- A l'estudi específic realitzat per **Opinòmetre** en el servei del **SAT** mostra un semblant nivell de percepció i valoració del servei tenint en compte la residència, gènere o grup d'edat; els trets característics de la mostra són **similars** al sondeig realitzat a les **OAC's**.

Respecte a les valoracions més representatives i confrontant-les amb les obtingudes al sondeig presencial, l'aspecte més ben valorat és **l'amabilitat del personal (9,64)** molt similar a la valoració corresponent al personal de les **OAC (9,53)**. La **utilitat de la informació** la valoren amb **9,51** en els dos serveis.

A **destacar** és que el **71,3%** de les persones usuàries declaren no tenir **cap problema en la utilització del servei**.

- En quant al servei d'atenció mitjançant **ajuntament@palma.cat**, de l'**estudi extern** s'extreu una valoració de **7,94** i un 65,7 % ho valoren amb més de 8 punts. Les dades obtingudes de la recopilació de **qüestionaris emplenats pels usuaris** del servei amplien i recolzen també la mostra, valoren el servei amb una mitjana de **8,22** amb un interval mensual de 7,67 a 8,70. L'atribut pitjor valorat és la **informació rebuda**, interpretant aquesta com la contestació de la demanda, tot i que la mitjana d'aquest aspecte és de **7,79**; el **més ben valorat és el temps transcorregut en rebre la resposta**.

- En el servei de **sol·licitud en línia** del servei de **targeta ciutadana** la mostra obtinguda es considera més representativa que a anys anteriors per quantitat de qüestionaris rebuts, per això es pot concloure que la valoració dels atributs millora significativament la registrada en anys anteriors.

Els resultats mostren un nivell de satisfacció alt en els tres aspectes que es tracten, destacant clarament la facilitat per fer el tràmit amb una mitjana **8,24**. Dir també que la mitjana mensual sempre ha estat superior a 7,50 i 8 mesos sobre més de 8,00.

Observant també el resultat de l'acceptació dels usuaris en el sondeig presencial sobre la possibilitat de poder fer tràmits en línia, **72%** ho valoren amb més d'un **8**, recolza l'augment mantingut de l'activitat del servei.

- En quant al sistema de **DMS** la valoració de la satisfacció recollida segueix essent sensiblement més alta a la **gestió del servei** sobre el **resultat**, en quant a importància la valoració és més semblant arribant a 7,77 punts.

De l'estudi de les observacions obtingudes (215), de les quals, 44 es consideren que fan referència a la DMS i 36 sol·liciten eficàcia en l'execució de peticions i demés.

Com que la complimentació del qüestionari fa que les **valoracions menors de 5 punts** s'hagin de justificar, aquest apartat també recolça la interpretació de la percepció de les persones usuàries exposada anteriorment, el **42 %** dels comentaris es centren en aspectes **lligats a la resposta de les demandes**; desacord amb la resposta, demora amb la resposta, resposta insuficient i eficàcia en l'execució.

➤ **En general:**

- **S'observa que segueix la tendència general creixent de les persones usuàries a relacionar-se amb l'Ajuntament telemàticament** per resoldre tràmits, sol·licituds i informar-se. En relació també amb l'agilitat, eficiència i comoditat dels tràmits es valora positivament el servei de cita prèvia per padró, tot i que relacionat falta conèixer la possibilitat de fer-ho *on line* i la possibilitat de tramitar l'obtenció del certificat digital.
- En les **formes de sol·licitar** informació i formulació de consultes i demandes segueixen tenint **molta importància el servei de SAT i atenció via correu electrònic** que mostren un alt nivell d'acceptació i, sobretot, d'acompliment. Complementen perfectament i omplen el buit que pot existir cap al ciutadà, en alguns temes, des de la plana web municipal com a portal principal de divulgació i enllaç als serveis d'Administració Electrònica; aquest darrer any inevitablement afectat per canvis d'aplicacions de gestió, noves implantacions, etc. De les dades estadístiques, observacions aportades i demés es denota una demanda general cap a la optimització i ampliació de medis telemàtics, tot i que les mancances degudes a actualitzacions informàtiques, col·lapses de capacitat a servidors de correu electrònic, etc, s'han minimitzat per les tasques de tot el personal, com així es demostra a les valoracions de les persones usuàries.
- Com a representació de la **importància de la realització dels presents estudis** es pot nomenar, per exemple, **l'impacte de l'ampliació realitzada del número i optimització de Punts d'Autoservei a les OAC's**, es reflexa directament a les dades de percepció recollides millorant-les molt respecte a l'any passat. Sembla seguir mancant una major difusió de les Cartes de Compromisos de l'Ajuntament i del sistema de gestió de Demandes Municipals de Serveis.
- De la observació i estudi de la informació recollida, **s'han plantejat petites actuacions dins la filosofia de la millora continua** des de la que fa feina el Departament d'Atenció a la Ciutadania, com pot ser:
 - Destacar la informació relativa al padró en línia i a la sol·licitud de la targeta en línia
 - Comunicar la importància de la millora del web municipal als responsables
 - Aconseguir personal de primera atenció a totes les OAC, atenent el bon resultat obtingut a les enquestes
 - Seguir amb el canvi de sistemàtica de les DMS per millorar les valoracions obtingudes

Per finalitzar, destacam que **la valoració del tracte personal, la bona actitud i disposició segueixen augmentant dins registres molts d'alts d'excel·lència**. La dada més contundent i satisfactòria és que el **87%** de la mostra ha **resolt el seu tràmit presencial totalment**. És a dir, que encara que hi ha hagut un petit marge de millora, **la gestió i l'acompliment de tots els equips equilibren les mancances i incidències indirectes que es puguin sofrir al resultat de la prestació dels serveis**.

8. ANNEX- RECOPIACIÓ D'OBSERVACIONS I PROPOSTES-INFORMES AC 2022

- 1. SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC (AJUNTAMENT@PALMA.CAT)**
- 2. SERVEI DE TARGETA CIUTADANA (SOL-LICITUDS EN LÍNIA)**
- 3. RECOLLIDA D'INFORMACIÓ AL SERVEI DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I DEMANDES DE L'AJUNTAMENT DE PALMA (DMS).**

1.-SERVEI D'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC (AJUNTAMENT@PALMA.CAT)

Text literal de les respostes a l'apartat d'importància

- *L'atenció rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *L'atenció rebuda*
- *La informació rebuda*
- *L'atenció rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *L'atenció rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *No entenc la pregunta. Em van contestar 3 vegades, no sé si la mateixa persona, ja que no estava signat cap correu, me varen dir 3 coses diferents però cap d'elles me va contestar al que havia sol·licitat.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *L'atenció rebuda*
- *Sa solucio a nes problema, cap*
- *L'atenció rebuda*
- *L'atenció rebuda i el poc temps de resposta*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *L'atenció rebuda*
- *L'atenció rebuda*
- *L'atenció rebuda*
- *La informació rebuda*
- *L'atenció rebuda*
- *No ha servido de nada ya q la operadora q me dio el email segun vosotros era erroneo y no se puede contactar a traves de correo*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *Sa subsanació del problema*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*

- *TODAS LAS ANTERIORES*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *La informació rebuda*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *L'atenció rebuda*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *L'atenció rebuda*
- *L'atenció rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *La informació rebuda*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *Solucionar la incidència*
- *La informació rebuda*
- *L'atenció rebuda*
- *L'atenció rebuda*
- *La informació rebuda*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *La informació rebuda*
- *L'atenció rebuda*

- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *L'atenció rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *L'atenció rebuda*
- *L'atenció rebuda*
- *L'atenció rebuda*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La informació rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La resolució del problema*
- *L'atenció rebuda*
- *El temps des que vàreu contactar amb l'Ajuntament fins a la resposta al seu correu electrònic.*
- *La resposta excel·lent, veurem els fets*
- *La informació rebuda*
- *La informació rebuda*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*

- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *Se hace muy farragoso el poder acceder a los servicios vía sede electrónica cuando eres de fuera de la isla*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*

- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*

- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*

- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *la incompetencia de la administración*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*

- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La información es más importante , pero no la he tenido*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *Todas*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*

- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La acción necesaria para solucionar problema*
- *Que te puedan dar una solución, la cual no he recibido*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*

- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *NO HABER RECIBIDO CONTESTACION DESPUES DE 3 MESES*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *Recibir una informacion mas completa*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *Información mas concreta*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *no me han solucionado el problema*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*

- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *Posibilidad de contactar en un idioma internacional.*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *Que la anomalía se corrija cuanto antes*
- *el resultado y el tiempo que tarda en dar ese resultado.*
- *La información recibida*

- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *Ninguna*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *Excelente atención*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *Solución RAPIDA*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*

- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *Respuesta*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *Diría que todo lo anterior*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *no me han contestado a mi pregunta*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La información recibida*

- *La información recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La multa nos llegó demasiado tarde para pagarla voluntariamente y ahora nadie puede ayudarnos a decidir qué hacer.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *La información recibida*
- *La atención recibida*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*
- *El tiempo desde que contactó con el Ayuntamiento hasta la contestación a su correo electrónico.*

Text literal de les observacions:

- *Salut i Pau*
- *Enhorabona per l'eficiència i l'eficàcia!*
- *GRacies*
- *N*
- *Si, todo maravilloso pero si bien Català y castellano son lenguas de igual modo oficiales, y si me dirijo al ajuntament en catala tengo derecho me atiendan en català, si agradecería se tratará El castellano, porque yo escribí en castellano y desconocen mi nivel de comprensión de catalán, en este caso todo perfecto, pero si piden opinión, espero no les moleste la mía. Gracias*
- *Com que no me van contestar al que havia demanat vaig contestar a un dels tres correus que havia rebut i encara esper resposta... Un servei nefast*
- *Fa mes d'un mes que estic demanant que netejin es carrer son Touet i no venen mai...*
- *Ara faltará la resposta de l'altre departament. Fins ara, tot molt bé.*
- *Res. Moltes gracies*
- *NO*
- *No*
- *Nomás agrair el seu interès i rapidesa.*
- *Espero qué se solucione, gracias*
- *Si escribo en castellano, considero que lo apropiado es que me contestan en el mismo idioma*
- *Es tot.*
- *Que sou uns inútils informant malament. Es nostro temps també importa*
- *No dieu a quin departament va el meu correu ni quan puc esperar resposta*

- No
- *Avui horabaixa s'ha subsanat es problema d'il·luminació de sa via pública. Gràcies per s'atenció i ràpida actuació.*
- No
- *El que solo me dirijan a páginas y sistemas vía internet creo que no puede ser el único camino.*
- *Esperan que IME NOS CONTESTE RAPIDO*
- *Tots els tramits podrien ser així de rapits i efectius*
- *Efectivitat*
- *consultas en castellano creo q deben responderse en catalá y tb en castellano*
- *Me gustaría saber que hacer si no recibo respuesta de donde se ha derivado el correo. No estaría mal poner en la respuesta algo así como para mas información dirijase a*
- *Como deshacer el pago a la carta?*
- *M'han contestat el que no he demanat*
- No
- *He escrito en castellano y no entiendo nada de lo que me dicen, deberían contestar en castellano*
- *Necessitam sol.lucions efectives, no instruccions formals*
- *Espero recibir la contestacion del Departamento de Multas*
- *Vull una sol.lució a la transacció que vaig començar i no he pogut finalitzar per efectes electrònics.*
- *Tent de bó poder obtenir bona informació*
- *Agrair l'atenció rebuda*
- *La atención es rápida pero el fin o la resolución no.*
- *Me informaron de que remitían mi solicitud al Departamento Tributario el 27 de febrero. A 10 de marzo sigo sin noticias ni respuesta*
- *Moltes gràcies*
- *Muy buen método para ahorrar tiempo por las dos partes. Gracias.*
- *Vaig fer una sol·licitud d'informació envers les actuacions al meu carrer i no vaig rebre resposta del Servei de Planejament i al Departament d'Infraestructures*
- *es important no només redimensionar les peticions informació als negociats corresponents sino rebre informació concreta, acurada i precisa dels departaments als quals es demana estat dels tràmits i consultes, no reb respostes dels negociats on es treslladen les consultes*
- *No grasis. tot be*
- *SERIA CONVENIENTE QUE HAYA UNA BUENA COMUNICACIÓN ENTRE LAS INSTITUCIONES ENTRE SI PARA QUE LAS INCIDENCIAS SE ENVIEN AL DEPARTAMENTO ADECUADO YA QUE NO SIEMPRE ES ASI SOBRE TODO EMAYA CUANDO SE LE ENVIA ALGO DICE QUE DEBO HACERLO A TRAVES DE LA WEB Y HACE PERDER MUCHO TIEMPO QUE NO TENGO*
- *No.grasis*
- *M'ha sorprés gratament el servei d'atenció al ciutadà, enhorabona*
- *Ara només falta la resolució. Gràcies*

- *Que antes de tener la cita, se me informi de toda la documentación, que farà falta, per no tenir-ne que demana cità*
- *Es la segunda vez que hago una consulta sobre el mismo tema, me rebotan y a otro departamento donde no contestan al correo electrónico o no cogen el teléfono, así que me quedo sin respuesta.*
- *Excel.lent rapidesa, important también rapidesa respuesta del negociat on es demana resposta/informació*
- NO
- *Solo le falta poder elegir el idioma ya que si pulsas en la opción español sigue en catalan*
- *excel.lent rapidesa i qualitat informació rebuda*
- *Quiero saber si puedo montar un puesto*
- *la resposta ha estat molt ràpida, la meva sollicitud ha estat derivada a un altre departament i esper que sigui igual de ràpida la resposta.*

- *Revisar señal de prohibido del cruce de Rafael Manera con pare Miquel MIR, ya que no se distingue dicha prohibición y da lugar a equívocos en la calle*
- *Pagamos impuestos de limpieza de calles, pero cada día, excepto la zona centro, me encuentro pis y cacas de animales, basura, contenedores repletos sin vaciar con la frecuencia que debería Emaya....Finalmente, destacar la gran asignatura pendiente de esta ciudad que duplica su número de habitantes en temporada turística, que es el servicio de limpieza, el cual es cada vez más deficiente y escaso. Solo algunas calles se salvan. Hace falta agua a diario y producto desinfectante . Sólo operan en algunas calles y muy de tanto en tanto. Da la imagen deplorable de la que tanta gente se impresiona cuando llega de visita a esta ciudad, así como a nuestros ciudadanos. Armengol sigue tocándose los pies.*
- *Hauria de ser un poc més personalitzat en les respostes o inclòs intentar resoldre problemes*
- *La resposta de l'Ajuntament va ser molt ràpida, i aquest és un punt molt positiu. Però és difícil d'expressar un grau de satisfacció en l'estat actual de les coses, perquè, de moment només se m'informa de la transmissió del meu correu electrònic al servei municipal competent. Encara no sé si el problema es resoldrà d'una manera satisfactòria. Crec que és massa aviat per respondre objectivament al qüestionari*
- *Estic molt satisfeta del poc temps que han tardat en contestar-me*
- *Si les escribo en castellano, porque me contestan en catalán?*
- *Se ha remitido mi mail al govern interior muy rapidamente, ahora me falta si la resolución se hará igual de eficiente y rápida*
- *Los cargos que pueda hacer el Ayuntamiento por tasas o impuestos, debería enviar antes del cargo a la cuenta del banco una fotocopia*
- *si un ciudadano mando un mensaje en castellano debería de ser la contestación en castellano*
- *Sí, me gustaria poder leer en Castellano, he intentado cambiarlo en la pestaña de arriba pero no ha habido manera.*
- *Gracias*
- *No s'ha resolt la passada en marxa de nordic walking*
- *Per favor, prec una resposta*
- *M'ha sorprés la rapidesa en la resposta. Molt eficient. Gràcies*
- *De moment res més, a l'espera de rebre contestació a la consulta*
- *Esper que es faci efectiva l'actuació demanada per c/e*
- *no*
- *Millora de la seu electrònica*
- *Más que la atención, lo que necesitamos es que se resuelva el problema y eso sigue sin pasar.*
- *Tengo 3 niñas que son alérgicas a los mosquitos y ni bajar del coche a casa . Ni con spray ,ni pulsera ni nada .Las deboran*
- *Me ha sorprendido, gratamente la rapidez en la respuesta y la búsqueda complementaria a mi pregunta en los diferentes departamentos.*
- *espero que me contacten para darme una respuesta tan rápidamente como por correo electrónico*
- *Se me responde en mallorquín a un correo escrito en Español, está propia web de encuesta indicando el idioma español sigue apareciendo en mallorquín y sigo esperando después de 20 se me conteste una reclamación por una multa con recargo de hace dos años sobre un vehículo del que hacía casi un mes que no figuraba a mi nombre.*
- *Que hagan seguimiento para saber si el problema ha sido resuelto*
- *no*
- *No, solo saber porque además de la retención en el banco, también le han embargado la nómina. No entiendo nada*
- *Estaré mas satisfecha cuando pueda ver los resultados*
- *no, gràcies*
- *Passatge pic Auñamendi 3 arreglar esta lleno*
- *No*
- *No han contactado conmigo ni me han dado información alguna, parece que no quieren que en la ciudad de palma se abran negocios*
- *Es la segona vegada que faig la consulta, rebent la mateixa resposta. Cultura no contesta.*

- *Si el ciutadà us fa una pregunta, no podeu respondre amb la mateixa pregunta. Heu de donar resposta o almenys ajudar a trobar la resposta.*
- *Seguim a l'espera de rebre l'informació sol·licitada del departament corresponent*
- *Contestació general ràpida.; a l'espera que me contestin la unitat determinada.*
- *Una vegada derivada al Departament corresponent, no he tengut més notícies en altres queixes*
- *M'esperava una resposta directa de l'ajuntament i no una derivació a EMAYA, per això vos vaig a escriure a vosaltres i no al servei però ho comprèn. Gràcies*
- *Selecció de personal no m'ha donat l'informació que necessito.*
- *Res. Gràcies.*
- *Cap altre comentari*
- *GRACIAS*
- *La resposta rebuda no es vàlida. No puc obtenir la targeta ciutadana si no soc resident per tant encara que tinc segona residència a Palma deixaré les escombries orgàniques a la vorera, No?*
- *Tot molt bé*
- *servei molt bo, però sembla que no és possible fer un seguiment del correu un cop tramés al servei corresponent*
- *Que al carrer creixen moltes plantes i no es pot caminar es insuficient tallar les 2 cops a l'any. Haurien d'arreglar les aceres*
- *Se solucionó la incidencia la misma mañana gracias a su intervención*
- *En aquest cas, molt contenta amb el servei*
- *En el mundo laboral, pero no solo, se dice que la primera impresión es muy importante, e incluso añadiría que es incentivo en el sentido motivador del término. No solo estoy gratamente sorprendido por la calidad de la atención que recibí del Ayuntamiento de Palma, sino que incluso me atrevería a decir que la gente en general esperaría recibir la misma atención en otras ciudades. En resumen, quiero agradecerles, estoy muy satisfecho.*
- *He quedado muy satisfecha por la atención, rápida y diáfana pero me sigue quedando una duda que no queda explícita ¿ Qué parámetro me indica que mi tarjeta está activa?*
- *me contestaron el correo justo a pocas horas de hacer la petición. pero aun no me dan solución al problema espero que igual a la importancia del correo inicial me den respuesta y pueda obtener una cita para empadronarme*
- *Necesito respuestas a trámites*
- *No me han dado solución como ciudadana de Palma. Derivan a otro organismo, porque le compete, pero no me ayudan.*
- *PUES QUE NO ME HAN DADO NADA*
- *Me gustaría que me mandaran si se arregla o no*
- *Respuesta automática; no tiene en cuenta lo que realmente solicitaba.*
- *No*
- *Genial tanto la información como el tiempo de respuesta*
- *Ninguna*
- *SEGUIR ASI*
- *Muy bien añadiré ubicación y fotos*
- *El ciudadano de a pie busca soluciones, no burocracia*
- *NO*
- *automatische Übersetzung*
- *A veces no llegan a tomarse el tiempo de leer y entender lo que se les solicita y dan contestaciones genéricas y contradictorias a lo que se les expresa*
- *Si que se ponga más fácil para poder contactar con el ayuntamiento*
- *Sigo sin una solución*
- *Si, que los desplazamiento de la gente que solicita hora y vive en palma, no deberían desviarnos a zonas fuera de palma para poder solicitar cita.*
- *Multas*
- *como me han dicho que me derivarán al departamento pertinente, todavía no tengo respuesta informativa a mi pregunta por eso la valoración general la dejo en neutro*

- *Me siento muy mayor cuando me llaman "señora". Me gustaría que fuesen ustedes más creativos en cuanto a eso....*
- *No*
- *Nada , gracias-*
- *La dificultad de encontrar cita previa.*
- *La última vez ya dije que no me gustaba que me llamaran "señora" porque me hacía sentir muy mayor. Entiendo, según su estilo en general, que ustedes deseen ser muy formales, cosa que consiguen y que apruebo. Pero: Las palabras que elegimos definen no sólo respeto, sino contienen tb. energía. Agradecería reflexionaran acerca de este extremo. Gracias.*
- *Mi correo fue derivado a otro servicio del ayuntamiento, aún no he recibido el documento que necesito.*
- *BUENOS DÍAS. GRACIA POR SU RESPUESTA, LO PRINCIPAL ES QUE SE HAGA UNA INSPECCIÓN OCULAR DE LA CALLE MANACOR Y SE REPARE LAS DOS ACERAS, Y SE SIEMBRE DE CESPED Y FLORES LOS JARDINES DEL CENTRO DE LA CALLE MANACOR.S*
- *Ho una multa da pagare ma sono italiana, ho chiesto di inviarmi la multa per pagarla ma non ho più avuto informazioni*
- *Súper clara la respuesta y muy rápida*
- *Gracias es que yo espere mes para la cita telefonica la cual realice con maria antonia pero ella me informa ke nesecita vopia de mi pasaporye nie para poder digelencia la ayuda ke pedi 3ncuanto soy desazada d3 mi pais grupos al margen ley pedi asilo no tengo trabajo estable estoy sola aqui vivo en pequeño espacio me consedio a una amiga y mi peticion no recibí 3l correo para enviar mis datos*
- *No*
- *Es muy incomodó que es necesario escribir en español y las mensajes en inglés no son aceptadas*
- *Agradecer*
- *Quería interponer un recurso pero en Nivi Credit Stefanoe dijo que mandara un correo al ajuntament@palma.com y por correo me contestaron que tenía que hacerlo en la página, muy mal.*
- *no*
- *El sitio web es confuso: <https://pagaments.palma.cat/pagaments/tributs/Inicio?lang=es>*
- *N/A*
- *Han sido muy rapidos en derivar el mail al departamento correspondiente pero esperemos que el departamento responda tan eficientemente*
- *Me hubiera gustado más recibir una respuesta personal y no un mail con una URL copia/pega*
- *Aún no he comprobado la utilidad de la información recibida*
- *No hracias*
- *No*
- *En absoluto*
- *Todo ha sido perfecto.*
- *Lástima que el Ajuntament, pagado por todos sus ciudadanos de este pésimo servicio*
- *No*
- *No he recibido respuesta del oficina de objetos hallados. Tampoco contestan teléfono*
- *Ninguno*
- *no*
- *Quisiera que estudie bien el caso que le mande*
- *NO*
- *Un IBAN que estoy perdiendo es en Europa algo evidente . Además si pagos en efectivo no se permiten*
- *Que no sé, si le llegará mi mensaje al alcalde*
- *Servicio Excelente*
- *Bien*
- *You can't just send fines for random people then hide behind a broken bureaucracy.*

- *Me parece una vergüenza la incompetencia y la dejadez de la administración del ayuntamiento de Palma*
- *Gracias*
- *Me gustaría que a la hora de solicitar permisos fuera todo mas agil*
- *Respondiendo delegando mi email a otro departamento, no me sirve de mucho. Una maquina lo puede hacer tambien*
- *Falta medio contacto fácil de encontrar para contestar al ayuntamiento*
- *No esperaba respuesta en sábado! Muy buen servicio!*
- *me es imposible pagar una multa de parking por internet??*
- *me remitieron a otro organismo y no me han contestadi*
- *No*
- *Contestan muy rápido, pero luego para pedir cita o q te aclaren algo estás perdida.no se sabe donde ir*
- *Muchas por contestar me*
- *ninguna*
- *Soy francés pero escribi en catalan. Porqué usted me contesta en castellano ?*
- *Veremos*
- *La atención y la rápida respuesta muy bien. Pero no me han solucionado mi problema. Simplemente me han redireccionado a otro departamento.*
- *Tengo el certificado de residencia y Vueling no la reconoce*
- *no nada*
- *No puedo decir que esté solucionado, puesto que espero respuesta con la información facilitada*
- *No resuelven la consulta*
- *Han redirigido consulta a departamento; no se soluciona aún*
- *Si bien se contersta rapido, luego se quedan las cosas en el olvido por parte de los departamentos, casi nunca contactan o dan respuesta*
- *LA cuestion es que si lo presento una queja de ruidos y cosasa rara que suceden en la calle donde vivo es porque no tengo el tiempo para presentarlo ya que trabajo por las mañana y no quiero que es suso dicho del taller emprenda represalias en contra de mi persona*
- *He intentado p teléfono, y no entraba la llamada.*
- *¡Me complació la rápida respuesta!*
- *que no es normal que tengamos que hacer nosotros el trabajo que se ha solicitado telefónicamente*
- *Padron*
- *El Ayuntamiento ha contestado mi email derivando mi consulta a la policía local pero todavía no se me ha resuelto la consulta*
- *Me falta saber si el otro departamento resolverá la incidencia*
- *Darles las gracias.*
- *Se me ha comunicado que se remite mi solicitud al departamento, a ver como sigue*
- *no*
- *Como primera toma de contacto me parece correcto.*
- *No esperaba tanta rapidez*
- *rapido, competente y amable*
- *Excelente atención, la rapidez es fundamental y enseguida pidieron documentación para solucionar la incidencia*
- *gracias por la información 👍*
- *No*
- *QUE HAYA MAS COLABORACION ENTRE LAS PROPIAS INSTITUCIONES CUANDO SE TRATA DE ASPECTOS QUE AFECTAN A TODOS LOS CIUDADNOS(CONTAMINACION,INCIVISMO...)*
- *Desde el 11/07 he enviado dos correos electrónicos para pedir la limpieza de un torrente detrás de mis casa y aún nadie ha hecho nada para solucionarlo, solo correos avisando que el departamento apropiado será informado. No hay servicio al ciudadano.*
- *Yo me he puesto en contacto con vosotros, porque ya llevamos tiempo intentado pedir cita para un cambio de domicilio para poder solicitar la tarjeta de la ORA. Y es imposible, la verdad que*

da mucho que desear vuestro servicio. Porque siempre que hemos entrado nunca hay días disponibles. Parece que para pedir una cita para un cambio de domicilio tengo que estar todo el día con el móvil o el ordeandor hasta que pongáis una hora disponible y trabajamos y no podemos estar perdiendo tiempo de trabajo para intentar conseguir una cita. Cuando se solicita cita online es para agilizar las cosas y no para empeorar como está pasando ahora mismo

- *Debería poder elegir el inglés como idioma. y un proceso más sencillo para pagar las multas de estacionamiento.*
- *Me gustaría que me dieran la solución igual de rápido como al contestarme al email*
- *Me alegró mucho recibir su respuesta. A veces esto sale mal en otros países.*
- *En mi caso, se ha derivado la incidencia que comunico, y me gustaría que hubiera alguna manera de hacer un seguimiento y saber si finalmente se lleva a cabo (solicitaba desratización)*
- *La respuesta me importa menos que el resultado final!*
- *Solo que el Departamento oportuno actue*
- *EL SERVICIO DE RECEPCION QUIZAS SEA EFECTIVO, PERO SI EL DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE NO CONTESTA A LA PETICION NO SIRVE DE NADA*
- *no*
- *Una contestación adecuada y educada.*
- *Es vergonzoso. Remitir al usuario a la misma pagina web en la que no encuentra disponibilidad de cita, no es una solución*
- *Solo esperar que sea efectiva la informacion enviada*
- *Un contacto humano*
- *TODO ES SIEMPRE MEJORABLE. PERO LA ATENCION ES BASICA*
- *es un mensaje telematico, no responde mi problema*
- *No*
- *Ruego que las cosas no e queden dormidas*
- *No*
- *Dos veces han contestado sin resolver el problema por facilitar la documentación incorrecta. Tuve que solucionar el problema sola.*
- *no me han solucionado el problema*
- *....*
- *Esta reclamación la he hecho en varias ocasiones anteriormente en los últimos dos meses por otras vías y no se ha solucionado aún.*
- *no*
- *Muy eficaz*
- *No*
- *Necesito ayuda para comer*
- *No*
- *No*
- *Estoy a la edpera de una pronta solución*
- *no hay forma de conseguir ncita telefonica con urbanismo*
- *Todo muy bien*
- *no*
- *no me contestaron a la pregunta, me vuelven a redirigir al pincipio*
- *la página web para pagar multas no es fácil ni clara de usar.*
- *no*
- *Gratamente sorprendido por la rapidez de repuesta, la información brindad y la atención*
- *No me han solucionado mi problema.*
- *Posibilidad de contactar en un idioma internacional.*
- *No me han dluconado nada*
- *Muy atentos cuando envió el email si es de noche enseguida en la mañana siguiente ya me han contestado muchas gracias*
- *No*
- *La teoría un 10 pero lo que se necesita es corregir el problema cuanto antes, hace 2'5 meses que puse la queja*

- *me gusta ver que estais auto valorando su servicio*
- *Información sobre el servicio de atención a la población*
- *Nada*
- *Sería bueno saber cuando se ha realizado el servicio*
- *Asi no se puede solucionar nada*
- *He valorado según el tiempo de respuesta, porque mi pregunta todavía no ha sido respondida*
- *És complicat accedir per registre electrònic i conèixer els contactes de l'ajuntament de les diferents àrees.*
- *Es urgente*
- *Si al final recibo la información perfecto todo*
- *No puedo calificar más alto porque el tema está pendiente de resolver*
- *Reclamación económica administrativa por correo tengo solo 30 dias*
- *Muy contenta con la rápida respuesta y tb d ella*
- *Cita telefónica*
- *Sean más claros y concretos*
- *Rapidez y solución*
- *Puedo opinar sobre la prontitud de respuesta al correo. Sobre las demás cuestiones lo haré cuando las reciba las respuestas.*
- *He solucionado el problema, gracias a la ayuda*
- *mas ayudas de recogidas de animales*
- *La verdad que hay personas muy eficientes*
- *Rapidez y atención*
- *de nada sirven las respuestas automáticas sin dar respuesta al usuario*
- *No*
- *No dan la información precisa, sino general*
- *Buenos días. No se ha contestado mi pregunta en absoluto. No creo que la han leído siquiera.*
- *pagina web mas intuitiva, es difícil buscar algo*
- *Perdida de tiempo online paginas siempre mal*
- *En la atencion telefónica podrían haber indicado la misma informacion que el email y se ahorra tiempo.*
- *Espero que entreguen la multa a tiempo y no una vez vencido el plazo de pago voluntario.*
- *No me han dado ninguna solución*
- *Agradezco el rapidez en tiempo casi inmediato que me respondieron , y también el trato de hacer llegarme información necesaria, aunque podrían aceptar solicitud escrita a través Mail, porque a través de entrada app Cl@ve no he encontrado opcion de Solicitar visita de Ayuntamiento en el domicilio para registrarlo , en cuando casero no facilita documento necesario para empadronamiento. Muchas gracias por su Atencion información actual de lo disponible y su rapidez en respuesta.*
- *Estoy esperando respuesta a mi petición de información*
- *La página web del Ayuntamiento al principio es muy confuso. Se entienden los apartados pero luego al clicar desaparecen en motivo, luego descubres que has de seguir bajando para verlo. "en mi caso con el movil" muchas gracias.*

S'han rebut els següents comentaris en referència al contingut del qüestionari:

- *Es un qüestionari standar.*
- *res*
- *Nada*
- *No camviaria res*
- *Que sigui més clar.*
- *Res*
- *Poder marcar mes d'una resposta. Gacies..*
- *Res*
- *No*

- *Pens que un qüestionari s'ha de fer un cop rebuda la informació, aquest en concret tan sols diu que me rementen a un altre departament, pero sa veritat que ha estat molt ràpid.*
- *Res*
- *Ok*
- *Opción de idioma ya que estamos en España*
- *Que estigui més clar qué estem parlan no mes de l' atenció.*
- *Menos cuestionarios inutiles y mas resolver ptolemas*
- *Llevaria del qüestionari sa pregunta de dona, homo i molt menys binari. No procedeix. Moltes gràcies.*
- *Si se ha resuelto la consulta del usuario*
- *Poder escollir varies respostes*
- *Que la respuesta fuera bilingue, desde el momento que me dirijo en castellano*
- *Res*
- *Insisto en que he escrito y elegido la opción del castellano y sale todo en catalán. No entiendo nada y no ayudan*

- *T'han resolt el problema o la consulta? NO*
- *Añadiría "si la pregunta o problema planteado había quedado resuelto". Por otra parte, como hijo de mallorquines que soy, aunque siempre he vivido en la península por cuestiones laborales, entiendo perfectamente el mallorquín/catalán, pero creo que deberían dar la opción de hacer la encuesta en castellano, porque habrá quien necesite una atención y no entienda el mallorquín/catalán. Gracias*
- *Es correcto*
- *Añadiría si la solicitud quedó resuelta*
- *Falta la típica pregunta: se ha resuelto ya su consulta ?Ha sido necesaria más de una consulta?*
- *Res*
- *res*
- *rapidesa i informació dels departaments que han de respondre a la petició d'informació dels expedients i tràmits*
- *COLABORACION ENTRE LAS INSTITUCIONES PARA ENVIAR LAS INCIDENCIAS AL DEPARTAMENTO ADECUADO SIN QUE EL USUARIO TENGA QUE MOLESTARSE EN RELLENAR MULTIPLES FORMULARIOS SOBRE TODO EN TEMA DE CONTAMINACIÓN AMBIENTAL Y LIMPIEZA DE TORRENTES*
- *Esta be axi*
- *res*
- *Una de les preguntes amb varies respostes deixaria contestar més de una*
- *Pues, que no se demani sa valoració, desde que se envía el correo, fins tenir la cita. Perquè es una resposta, que amb care no se pot donar una resposta*
- *Que sea en español la encuesta*
- *NADA*
- *poderlo leer en castellano*
- *El qüestionari està molt be porque es curt.*
- *res*
- *Esta correcto*
- *el qüestionari està bé, però crec que és millor enviar-lo més tard, quan el servei competent hagi tramitat la sol·licitud*
- *Rasolusio des problema*
- *El consider correcte.*
- *Que s'imformi des de Sanitat de les accions realitzades*
- *Valoraría mucho la comunicación en castellano con la administración local, sobre todo si el correo se escribió en castellano. Además de los mensajes de este cuestionario.*
- *No me deja cambiar el idioma*
- *Está correcta*
- *El Ayuntamiento debería enviar antes de cargar su importe copia del recibo al interesado.*

- *Que si os envió un email en Castellano, contestarlo en el mismo idioma. Gracias.*
- *no*
- *En la pregunta 6 núm., tal vegada, s'hauria de poder escollir varies opcions.*
- *El trobe coherent. Gràcies*
- *que estuviera en distintos idiomas*
- *Pregunta 9*
- *NO*
- *Antigüedad de empadronamiento en Mallorca*
- *Responda en el mismo idioma que uds reciban del ciudadano*
- *res*
- *No lo sé porque todavía no nos han dicho el porqué y el que de l objetivo del correo que les he enviado*
- *Idioma nacional*
- *res*
- *Nada*
- *Em Donat una resposta a la seva pregunta? Perquè no és lo mateixa entendre la derivació a que m'hagin enviar la ordenança on posa el que demandaba, per exemple. 🤔*
- *No ho sé. Però és bastant estàndard dels que veig per internet de administracions públiques.*
- *El qüestionari només se refereix al servei del SAT; no a l'atenció i/o servei rebut després de cada departament.*
- *Esta bé*
- *Potsé que hi hagi feed-back, no?*
- *un camp on els usuaris puguin sol·licitar que se'ls envii un correu, al cap d'uns dies, per comprovar si el servei ha respost/solucionat el tema que ha generat la utilització d'aquest servei*
- *Evaluación de la resolución de la incidencia*
- *En mi opinión, la pregunta #6 (sobre la importancia) es bastante compleja porque las tres posibilidades enumeradas son todas muy importantes o incluso esenciales en términos de contacto humano. Sin embargo, dicha complejidad surge sólo desde un punto de vista personal. Mi punto de vista está influenciado por mi situación personal en relación a mis pasos. Lo que implica que mi respuesta podría haber sido diferente dependiendo del contexto. De todos modos, apreciando la calidad de vida, el arte de vivir bien, también en comunidad con la gente, y la cercanía que se induce, mi respuesta probablemente hubiera sido la misma en otro contexto.*
- *Determinar el parámetro indicativo de la activación de la tarjeta en pregunta sería ¿ Cómo conocer si mi tarjeta está activa?*
- *esta bien*
- *QUE ATIENDAN COMO ES DEBIDO , NI POR TELEFONO, NI POR CITA A TIEMPO NI CON INFORMACION, ME SIENTO TOTLENTE DESATEDIDA*
- *Añadiría que tiempo se tarda en arreglar la queja solicitada*
- *Que se puedan elegir varias opciones, no sólo 1*
- *Ninguna*
- *NADA*
- *Quisiéramos llegar directamente a quien maneja la documentación*
- *Nada*
- *Lo veo bien*
- *Nada*
- *Hacer más fácil las citas previas*
- *Nada*
- *Preguntaría tb. por la nacionalidad - aunque sea un dato sensible. Tendrán ustedes abogados para encajarlo bien.*
- *No*
- *nada.*
- *Ninguna*
- *Incluiría la posibilidad de valorar la calidad de vida en la Isla de Mallorca.*

- *Si pudiera por el mismo sistema, añadir una autorización para que otra persona en nombre del que solicita pudiera hacerlo en su lugar gracias*
- *Esta perfecto redactado*
- *nada*
- *N/A*
- *Nada*
- *Nada*
- *Nada*
- *Nada*
- *Nada*
- *Nada*
- *Ninguno*
- *Nada*
- *N/a*
- *que la atención telefonica es inhaceptable*
- *yes*
- *NO*
- *Nada*
- *Si*
- *Que se pueda escribir a algún cargo relevante y no a un funcionario, por lo general incompetente*
- *Nada*
- *doscapitados*
- *Todo esta bien*
- *Añadir " ha sido su pregunta resuelta??" o "ha sido de ayuda nuestra contestación??"*
- *Nada*
- *Nada*
- *Preguntas más específicas, y dar más soluciones menos complicadas*
- *Nada*
- *Faltan matices. Sí es resolutivo, pero en mi caso mi problema no está solucionado. Simplemente me han derivado a otro departamento*
- *Información desiderata obtenidas*
- *nada*
- *nada*
- *Que me faciliten el correo de la oficina de objetos perdidos. tengo uno, pero me devuelven el correo.*
- *No nada*
- *No*
- *Es bueno porque es breve, es posible que obtengas menos respuestas si fuera más completo.*
- *no creo que sirva mientras no se ha solucionado el problema. Contestarlo sólo por enviar un correo no tiene sentido*
- *Padron*
- *Cita*
- *Me parece correcto el cuestionario*
- *La valoración global de ayuntamiento en la respuesta, no sólo la parcial del servicio SAT*
- *Correcto ok*
- *va bien. lo reenviaría en tres meses a ver si han contestado o ha caído en el pozo de los olvidos*
- *res*
- *De momento no quitaría nada. Sino, todo lo contrario si un caso.*
- *Nada.*
- *La pregunta n 9*
- *El sistema de turnos para hacer tramites, nunca hay o se consiguen para muy lejos*
- *Nada*

- *Solo vale la pena rellenar un cuestionario si se toma en cuenta los comentarios para mejorar cosas*
- *Sería bueno que el cuestionario pudiera verse en diferentes idiomas. Por cierto, la carta original de su autoridad también estaba en alemán.*
- *Incluiría en cada pregunta la opción de poder expresar la razón de la puntuación. Es difícil dar una puntuación sin matizar. Puntuación elevada puede parecer que todo es perfecto, pero todo tiene su matiz.*
- *Más importante es la efectividad de la solución, o no, del problema*
- *Nothing*
- *Nada*
- *Nada.*
- *Preguntar si la información proporcionada ha sido útil.*
- *todo, también es telemático*
- *Solución, y evaluación posterior*
- *Nada.*
- *Que den una solución, porque no me solucionaron nada*
- *...*
- *nada todo es perfecto*
- *nada*
- *No gracias*
- *No*
- *No*
- *Añadiría el tiempo aproximado de dar la solución*
- *no*
- *Nada*
- *Solamente la página web :-)*
- *Si a ustedes le permite extraer información valiosa me parece muy bien, Es corto y no toma demasiado tiempo.*
- *1) idioma internacional para turistas 2) Información básica como IBAN y BIC*
- *Me da igual*
- *Nada*
- *Haría otro cuestionario sobre el plan de choque de cada barrio. Que se ha hecho en cada barrio exactamente?*
- *Nada*
- *Nada*
- *Está bien*
- *Sembla una mica repetitiu*
- *Si el asunto está o no totalmente resuelto*
- *Fue exacto*
- *Nada*
- *Rapidez en soluciones*
- *Esta bien así*
- *Solamente que la encuesta la deberían mandar cuando se complete la petición. Para opinar al completo. Si lo hacen con esta rapidez es para ponerles un 10. Gracias*
- *Nada*
- *Nada*
- *Estoy a gusto con el servicio, espero solo que siga así de bien siempre*
- *es correcto como está*
- *nada*
- *El cuestionario se debe realizar una vez el problema esté resuelto, no de una respuesta automática que no sirve para nada*
- *Poder escoger varias opciones del punto 6*
- *Nada*

- *El interés por si se ha solucionado la incidencia o si se ha redirigido a otro departamento o no se ha solucionado*
- *No veo porque e debe mencionar el genero.*
- *Eliminaría lo de apuntar el genero. No tiene sentido.*
- *Nunca cogen el telefono*
- *Nada*
- *Todo está bien.*
- *Aceptar solicitudes forma mail, hasta que la app funcionan sin fallar, y hasta que nos acostumbremos de usarlas, porque si no funcionan todavía como deben , se pierde tiempo mucho con intentarlo, y es estresante. Estaría de mejora si tendrían formular solicitud rellena le on line y podrían enviarlo a mail para poder aceptar solicitudes enviadas a través mail , si podrían enviar enlace rellena le on line que así de vuelta aceptarían enviado a través mail. Facilitaría la vida de ciudadano sin deber de desplazarse. Muchas gracias por poder participar en encuesta . Saludos*
- *Nada*
- *Nada, es muy correcto.*

2.-SERVEI DE TARGETA CIUTADANA (SOL·LICITUDS EN LÍNIA)

A l'apartat d'observacions es recull la següent informació:

- *Molt be*
- *todo rapido y sencillo*
- *Debería de ser un trámite más normalizado y con clave pin. Similar a los certificados residencia para viajes.*
- *Tot i que el process per fer la sollicitud es millorable, molt agraït per la possibilitat de fer-ho telemàticament*
- *Estaría muy bien que pudiera leer la encuesta y también el email en castellano*
- *todomuy bien*
- *Una vegada sol·licitada la targeta, la valoració és bona (tot i que encara no tenc la targeta). On el procés sembla més deficitari és en la clarificació de la informació prèvia i les passes a seguir*
- *Hice la sollicitud con certificado digital y no me llegó al domicilio. Me tuve que desplazar para recogerla. Al final llegó más de dos meses después. Bastante mejorable.*
- *La meva valoració és un 5 per culpa de CI postal*
- *Molt bé.*
- *No ha servir de res, haure de anat presencialment*
- *informació per sebre com fer-ho*
- *El proceso es fácil si estás acostumbrado a utilizar ciertas herramientas (puede no ser así para todo el mundo). Pero no he recibido la Tarjeta aún (quizá he introducido mal algún dato?)*
- *Molt descontent perquè no he rebut ni sa tarjeta ni quan la rebré*
- *Está bien que no sea necesario acudir a una oficina a solicitar la tarjeta, pero se podría mejorar la comunicación con el usuario, es insuficiente*
- *sí repeteix, que després d'un mes i mig encara espero rebre-la, moltes gràcies*
- *S'hauria de millorar molt les sol.licituds online. Fer-ho molt més senzill.*
- *Poca agilidad y lentitud del proceso*
- *Molt àgil*
- *la tramitación fué muy rápida pero mo me ha llegado la tarjeta*
- *Deberían bloquear la tarjeta cuando ha pasado el tiempo suficiente como para haber recibido la nueva. O asumir y devolver el importe*
- *No he rebut la targeta encara (10.03.2023)*
- *Per desgràcia una part del procés s'ha de fer enllaçant a una Web de l'estat on no es pot fer la gestió en català*
- *El proceso se tendría que simplificar más y tendría que mejorarse el tiempo que tarda en llegar la tarjeta.*

- *No he recibido el duplicado de la tarjeta solicitada el 18 de febrero.*
- *TOT PERFECTE. GRACIES*
- *El fet de tenir la possibilitat està molt be*
- *Deficient servei*
- *Facilitats per emplenar la sol·licitud per seu electrònica i no tenir que desplaçar-se a una oficina és important, però quasi dos mesos a rebre la targeta és excésiu*
- *Todo perfecto*
- *Me tuve que dirigir presencialmente a la sede donde se emite la tarjeta y el trato fue muy eficaz. Obtuve la tarjeta con diligencia.*
- *Molt bona atenció per part del Servei dedicat a respondre el correu electrònic*
- *Moltes gràcies pel vostre servei!*
- *Servei molt eficaç!*
- *Muy cómodo poder hacer estas gestiones por internet, al trabajar es complicado perder una mañana para hacer este tipo de trámites. Me alegro que se esté facilitando hacer trámites de este tipo vía internet*
- *Magnific poder fer així els tramits*
- *agradeceria se dirigiesen a mi en el idioma de mi elección*
- *Molt fàcil de tramitar. Tal vegada la pàgina podria ser una mica més clara.*
- *Falta informació*
- *Estaria bé poder carregar la targeta de manera virtual.*
- *Cal millorar el servei de sol·licitud online*
- *Tot perfecte. Molt bona atenció.*
- *Negativa, hasta que no la reciba. Solicitada hoy 07/07/2023 por segunda vez*
- *Costa trobar al desplegable de la pàgina de l'administració de l'estat l'ajuntament de Palma a qui va adreçada la sol·licitud. Jo vaig haver de telefonar per poder-ho fer i una persona molt atenta em va solucionar ràpidament la dificultat. La inclusió d'aquesta informació a les instruccions facilitaria el procés.*
- *Fàcil i ràpid. Un bon servei*
- *Lamentable servicio, como todo lo público en general.*
- *No he recibido la tarjeta. Por favor, enviarla. Gracias.*
- *Me gustaria saber para que sirve*
- *Falta que se traslade el saldo de la antigua a la nueva.*
- *Muy cómodo el servicio, sobre todo por no tener que ir en persona. Gracias*
- *Estaría bien que tuvieran en cuenta el saldo de la tarjeta anterior, pues hacen volver físicamente a las oficinas para recuperar el saldo*
- *Satisfecho*
- *Hauríem de tenir la possibilitat de fer més tràmits d'aquesta manera*
- *Nada*
- *Palma se tiene que modernizar, no solo para poner camaras de velocidad. Linea 4 emt llena, colas en oficinas, citas previas sin justificación para todo y registro civil eso ya es una telenovela para casarse, perdon una pesadilla.*
- *Mal servicio, poco accesible y trabado. La tarjeta nunca o casi nunca suele llegar.*
- *Tramitación más agil y coordinada*
- *Lo dicho anteriormente, surrealista.*
- *Buen servicio. Rápido y cómodo, aunque un poco lioso al principio saber desde donde hacer la solicitud online, qué documentos adjuntar, etc.*
- *Gracias por la eficacia y eficiencia!*
- *Una vez realizada la solicitud el proceso ha sido muy eficiente y rápido. Gracias*
- *No la he recibido todavía*
- *Agradecido*
- *Excelente*
- *Falto más explicación de los detalles tuve que llamar para confirmar la documentación si era correcta. Una persona no habituada a hacer trámites de registro no lo podría hacer.*
- *La tarjeta no me llegó al domicilio. Tuve que ir a una OAC*

- *Mejoren su eficacia para que llegue a tiempo a casa... Porque no puede ser que esté casi un mes esperando y no poder siquiera coger el bus...*

A més, les persones usuàries afegixen altres aspectes que podrien considerar-se com a atributs que es podrien incorporar a l'enquesta: (informació addicional enquesta)

- *Seria perfecte tenir exemples dels passos a emplenar*
- *¿com he d'activar la targeta?. Gràcies.*
- *"Estaria molt be poder renovar sa tarjeta de resident també electrònicament. Fer-ho només en persona no te sentit. El tràmit de poder demanar-la on-line és molt pràctic. Gràcies Ajuntament"*
- *Per les persones amb poques habilitats en informàtica el procés és complicat.*
- *La web hauria d'explicar millor que aniràs a un registre general de l'animistració del estat*
- *todo muy sencillo de tramitar*
- *Esta encuesta no se puede traducir al castellano (o por lo menos la selección de idioma no funciona) y yo no hablo catalán*
- *La informació a la web podria resultar més clara i simplificada*
- *Agradecería la opción de los dos idiomas. Grasis*
- *El dia 8/11 em vàreu enviar un mail en el qual em dèieu que en els pròxims dies la rebria per correu postal, i la vaig rebre per correu el mes de febrer del 2023. Trobo que haurien de rescindir el contracte a CIPostal, són uns impresentables.*
- *Amabilitat i comprensió del personal de targeta ciutadana.*
- *Molt bon servei. Moltes gràcias.*
- *Desde dia 15 de diciembre no he rebit la targeta*
- *Tarda bastant en arribar a casa*
- *Estoy muy satisfecho*
- *Encara no he rebut la targeta*
- *El problema ha sido que no se encuentra en la web una clara indicación de que se puede pedir por Internet ni un enlace a um modelo específico. Por eso empleé la instancia general sin saber si el trámite lo estaba haciendo correctamente o no había encontrado el modo correcto de hacerlo*
- *Encara no he rebut sa targeta ciutadana i no tinc informació de quan la rebré*
- *"No sabia que es podia fer telemàticament i el procés és complicat per una persona amb poca cultura digital.*
- *Crec que falta fer més publicitat de les eines que l'Ajuntament posa a l'abast de la ciutadania. "*
- *A fecha 24-02-23 aún no he recibido la tarjeta, por ese motivo la puntuación es baja*
- *Sí, que después d'un mes i mig encara espero rebre-la, moltes gràcies*
- *Molt difícil demanar la targeta per via web...*
- *Necesitaba la tarjeta ciudadana para poder depositar la basura, ya que en la zona en la que resido han retirado todos los contenedores y tampoco tenemos recogida puerta a puerta. La tarjeta ciudadana ha tardado más de 1 mes en llegar, por lo que nos ha sido muy difícil poder depositar la basura generada en casa. En mi humilde opinión, del modo en que lo están gestionando, en lugar de favorecer el reciclaje, lo están dificultando mucho.*
- *Gràcies per la facilitat del tramit amb certificat digital, molt còmode i suficientment àgil. Una sorpresa per noltros q fos així de senzill.*

- *He tingut problema amb l'aplicació AUTOFIRMA, ja que les explicacions no queden prou clares.*
- *Todo correcto.*
- *la tramitación fué muy rápida pero todavía no me ha llegado la tarjeta*
- *Siendo residente, he tenido que pagar los desplazamientos porque me han bloqueado mi tarjeta antes de recibir la nueva. En ningún sitio indicaba que me tenia que hacer cargo del transporte hasta recibir la nueva tarjeta. Voy a hacer una reclamación oficial.*
- *Podría ser en castellano? Gracias*
- *Encara no he rebut la targeta a dia d'avui 10.03.2023*
- *La tarjeta no llegó al domicilio y tuvimos que pedirla de nuevo y que llegara a una OAC*
- *NO PUEDO CONTESTAR A LA PREGUNTA 5 PORQUE HE HECHO LA PETICIÓN Y ESTOY A LA ESPERA DE RECIBIR LA TARJETA EN LOS PRÓXIMOS 15 DIAS, NO SE SI LLEGARÁ EN TIEMPO O NO*
- *La targeta hauria de tenir una validesa més perllongada en el temps.*
- *"Me pareció complicado hacer la solicitud de la tarjeta porque no está claro cómo se tiene que hacer, ya que no es un formulario, es texto libre y no queda claro si se está haciendo bien la solicitud.*
- *Tuve problemas al recibir la tarjeta ciudadana, la primera vez no me llegó la carta. Esperé un mes y no llegó nunca. La segunda vez se mandó por correo certificado y en esa ocasión sí que llegó."*
- *Vengo de Valencia a trabajar a palma y el hecho de no tener tarjeta ciudadana me coloca en la misma posición que un turista, lo cual no me parece justo. Creo que no debería ser un todo o nada. Entiendo que los turistas tengan que pagar más, pero mi sueldo no es el sueldo alemán o nórdico. La pedí vía online y tardo todo bastante, al final me tuve que acercar a las dependencias donde sí fue todo muy rápido y muy cómodo. Si no alegas urgencia, pedir cita es imposible.*
- *La tarjeta no me ha llegado al domicilio. Han pasado más de 15 días laborables.*
- *Ha tardat quasi un mes en rebre la tarjeta desde q m van enviar l'e mail de que estava tramitada*
- *El tràmit de sol·licitud de la targeta és molt fàcil i àgil. Però la recepció no. Encara no he rebut la meva targeta 1 mes després de la sol·licitud.*
- *HA ESTAT SENZILL I RÀPID PERQUÈ TINC CERTIFICAT DIGITAL. NO SÉ SI SERÀ IGUAL PER LES PERSONES QUE NO EN TINGUIN.*
- *Haurieu de donar l'opció de recollir la tarjeta presencialment en en periode de temps més curt que quinze dies*
- *Creo que facilitaría el trámite que fuese más específico. La cita previa presencial es imposible cogerla, ya que da error. Muy mejorable el servicio en general*
- *No*
- *Haver d'emplenar una instància tipus: Expone + solicito no facilita les coses. Si hi hagués un formulari preparat a posta segurament es faria servir més.*
- *Servei fàcil, ràpid i eficient.*
- *Vaig sol·licitar l'enviament de la targeta i després de 15 dies hàbils vaig tenir que anar a cerca-la a una Oficina d'Atenció Ciutadana, sort de l'amabilitat i la disponibilitat dels funcionaris de la mencionada administració.*
- *No en va arribar mai la targeta. Vaig haver de sol·licitar una nova i recollir-la de manera presencial*
- *No he rebut la targeta, encara que hem demanen estadístiques com si estigues entregada*
- *Vaig demanar la tarjeta per amb firma digital i com no la rebia vaig tenir que reclamar i acudir presencialment. Atenció telefoniva i presencial molt bé. La primera la tarjeta la*

*vaig per rebra per correu 1 mes després!! El que falla es el servei d'entrega/repart.
Salutacions*

- *He trigat quasi dos mesos a rebre la targeta.*
- *Increíble respuesta y servicio. Muchas gracias*
- *No*
- *Vaig demanar la targeta per internet i no vaig rebre la mateixa per correu. Sembla que es va extraviar.*
- *Vaig sol·licitar la targeta ciutadana a través del certificat electrònic per rebre-la a ca meva i mai me va arribar. Finalment la vaig anar a cercar a una OAC. Durant el període de sol·licitud vaig haver de pagar bitllet a l'EMT. Seria més interessant que a l'entrega de la nova targeta, l'antiga quedés anul·lada, i no abans.*
- *No és senzill trobar el tràmit a la seu electrònica de L'Ajuntament*
- *Al intentar obtenir la tarjeta desde la pagina rec.redsara, al intentar pedirla con el certificado digital la pagina se quedaba redirigiendo y se quedaba colgada, tuve que registrarme en cl@ve para pedirla*
- *He rebut sa meva tarjeta ciutadana ràpidament, però crec que es procés de fer sa sol·licitud per registre electrònic no era massa clar. Recomenaria amillorar-ho.*
- *Procés molt fàcil. La web a on explica es procediment és un poc confusa, però tot més p menys bé. Gràcies.*
- *La targeta va arribar molt ràpid, només va tardar 1 setmana des de la meva sol·licitud.*
- *no entiendo nada porque no me hablan en español*
- *No*
- *No sabía que este tramite se podía hacer online, lo investigué al tener el certificado electrónico.*
- *A la pagina de la seu electronica de Palma tot pareix molt ben explicat. Una vegada has de fer la sol·licitud a través del registre electronic tot es complica. No saps a quin organisme l'has de demanar ja que a la seu posa que o tramiten la OAC o la EMT pero en realitat as de fer la sol·licitud a l'ajuntament. Vaig haver de trucar per sobre on enviar-la.*
- *Estaria bé poder carregar la targeta de manera virtual.*
- *"No binari?"*
- *Naturalment, com tota la resta de mamífers, en el meu cas sóc de sexe masculí."*
- *Al meu cas he fet la sol·licitud online y la informació és bastant deficient per dur a terme les passes necessàries*
- *MAGNÍFIC FUNCIONAMENT*
- *Tot bé. El link d'accés a la pàgina del registre hauria d'esser més visible.*
- *No puedo valorar el servicio porque simplemente la tarjeta no ha llegado (solicitada 07/06/2023) y la he tenido que solicitar de nuevo. Esperemos que esta vez sí que llegue, o al menos haya un Departamento que revise los envíos.*
- *Está molt ben indicat al web com s'ha de fer la tramitació.*
- *Faltan puntos de recarga, o mejor aun seria tener una aplicacion para poder cargar la tarjeta a traves de Intenet*
- *El sistema es engorroso, lento e ineficiente.*
- *Agilidad en el servicio! Ha sido muy fácil!*
- *No he recibido aún la tarjeta. Por favor, la necesito.*
- *Muy bien, facil y rápido. Me gustaria saber para que sirve tenerla.*
- *No entiendo porque la web está en Catalán y tienes que cambiarlo a español. Tiene que ser en español*
- *No me ha llegado la tarjeta*

- *la nueva tarjeta no tiene el saldo de la antigua. Debería transferirse automáticamente al pedir la nueva tarjeta. ¿cómo recupero el saldo de la antigua?*
- *No*
- *Voldria la comunicació en Català.*
- *Enhorabuena por la facilidad que ha supuesto hacer este trámite y el envío a casa.*
- *No*
- *Para facilitar la solicitud, bajo mi opinion, deberia existir un formulario, creo que facilitaria la solicitud.*
- *Gran servicio recibido*
- *No*
- *Excelente*
- *Estoy satisfecho*
- *gRACIES*
- *Para gente mayor es muy complicado se necesita ayuda*
- *Sigo sin recibir la tarjeta. Se habrá enviado junto las multas que nunca llegaron a mi buzón. :)*
- *El servicio falla constantemente. El trámite no es accesible y las Tarjetas no suelen llegar al destinatario.*
- *He solicitado la tarjeta por internet, pero como veía que me tardaba en llegar he tenido que coger cita presencial. Una vez con cita, pude obtenerla pero hubo un error por vuestra parte que fue que no me habían anulado la tarjeta solicitada por Internet, por lo que ésta me llegó igual al domicilio y se me bloqueó la tarjeta original, quedando sin validez ninguna de ellas. Fue resuelto pero con perjuicio económico.*
- *Es un poco surrealista que pida la tarjeta electrónicamente para no desplazarme, ni pedir cita previa, ni hacer colas y que luego esté 3 días sin poder utilizar el transporte público porque durante la expedición la tarjeta que tengo se bloquea y luego no me quede más remedio que desplazarme a las oficinas para que me transfieran el saldo, para eso me hubiera desplazado en un principio y me lo hubieran hecho todo al mismo tiempo. Esto es "el negoci de madò Coloma, el que va guanyar amb el cul, ho va fotre amb sa poma".*
- *Hay que dar más visibilidad a la posibilidad de hacerlo todo online, mediante el registro electrónico ya que es lo más cómodo. Se podría hacer un tutorial en video en Youtube. También se puede poner el código del organismo al que hay que dirigir la petición online, para evitar que, por error, se presente la instancia a otro organismo.*
- *Muchas gracias , recibi las tarjetas a los 5 días de solicitaeles . Excelente servicio*
- *Iniciativas como ésta dan respuesta a una ciudadanía que busca y vota a políticos que luego no dan nada*
- *A la hora de hacer la solicitud, me esperaba un formulario de solicitud "propio" para la solicitud de la tarjeta y no tener que realizar un "tramite cualquiera". Por otro lado, no vi en ningún sitio que documentación era necesario adjuntar en el tramite para la solicitud.*
- *No la he recibido*
- *La información para realizar el trámite por Internet no es muy clara. Me costó llegar al enlace. En las instrucciones deberían indicar el código del organismo al que se debe dirigir la comunicación telemática para evitar errores.*
- *Muy eficientes. Muchas gracias*
- *He solicitado por Internet y el plazo de entrega era de 10 días, como no me ha llegado, contacte por teléfono y solucionarán el problema al momento, pues la tenía disponible para recoger (por mi voluntad) el mismo día. Una Atención nota 10*
- *Todo perfecto 🙌👍*

- *El realizarlo por redsara no es intuitivo para todos los ciudadanos*
- *ERA MUCHO más FACIL ANTES. NO ERA NECESARIO DISPONER DE CERTIF. DIGITAL*
- *El proceso web puede ser un poco difícil de entender para personas mayores o no habituadas este tipo de gestiones.*
- *Todo perfecto*
- *No*
- *El servicio esta muy bien, solo agilizar un poco el proceso y dar un poco mas de información en la web para la gente que no esta acostumbrada a la informática*
- *Está difícil encontrar donde entrar en la página para poder renovarla. Se deberían entregar con el saldo de la anterior ya transferido.*
- *Se suponía que me llegaría a casa en 10 días, pero se ve que la perdieron, y tuve que escribir un email para que me la mandaran por correo certificado...*

Suggeriments a l'enquesta:

- *Seria pertinent introduir més espais descriptius o camps oberts*
- *supresió de sol·licitud per internet, ja que no arriben mai*
- *Res.*
- *Solo una pregunta con respecto al servicio*
- *No m'agrada fer qüestionari*
- *Res*
- *El cuestionario me parece correcto*
- *nada en particular*
- *la resolución de la tarjeta un 10 pero la notificación no, no la tengo*
- *Pon elegir en castellano o catalan*
- *El qüestionari es senzill i ràpid*
- *Eliminaria les preguntes 11 i 12.*
- *Incluir casilla que indique tarjeta ciudadana No recibida*
- *HEM SEMBLA QUE ESTÀ BE AIXÍ. PREGUNTES CLARES, RESPOSTES CONCISES I CURTES. LLETRA GRAN.*
- *Estat d actualizació de com está el proces*
- *afegir preguntes que indiquin que no hi ha mancances en el servei, no fer un questionari per interes de els que ho preparen*
- *El questionari és correct.*
- *Que se pusiera en castellano.*
- *Todo correcto*
- *Incluiría aspectos del trato personal del solicitante con los empleados. En esta ocasión solventaron de forma excelente el mal servicio de correo postal que se disponía en el momento de la solicitud online.*
- *Jo afegiria preguntes sobre quines funcionalitats es podrien afegir a la targeta ciutadana, que ara com ara me semblen una mica escasses. Gràcies*
- *el proceso es horrible. la atención espantosa*
- *Nada*
- *No binari...*
- *MULTIPLES OPCIONS*
- *Res*
- *Algunes respostes haurien de permetre resposta múltiple.*
- *Añadiría: ¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde la solicitud hasta recibirla?*
- *Informació general de si seguira funcionant de la mateixa manera etc*
- *que también enviaran el cuestionario fuera también en castellano*
- *nada*
- *més pequeño, menos tiempo de elaboración*
- *Agregar si hemos recibido o no la tarjeta*
- *Preguntas de género y edad*
- *M'agradaria rebre les comunicacions en Català*
- *Nada*
- *No cambiaría nada, todo ha ido fenomenal*
- *está bien*
- *Concretar con mas temas: transporte, servicios que ofrece el ayto, ayudas, conectividad con dgt.... sigo? Salto al futuro real.*
- *Así está bien.*
- *No la he recibido*
- *Nada*
- *Nada*

- *Si he encontrado facilmente en la red como acceder al trámite.*

3.-RECOLLIDA D'INFORMACIÓ AL SERVEI DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I DEMANDES DE L'AJUNTAMENT DE PALMA (DMS).

A continuació es troba la transcripció de les observacions/suggeriments aportats: no de gestió

- *Revisar TODA la zona de Es Pil-larí Nou.*
- *Pens que hi hauria d'haver un control per part del registre o de qui correspongui, que les sol.licituts derivades a una altra àrea són contestades, ja que en cas contrari aquest canal és totalment inútil i el ciutadà no té accés efectiu a l'administració.*
- *Canviar, el grupo de barrenderas duen molts d'anys que són ses mateixes, i no fan res de res,i el inspector de colegeo amb ellas.Duc 9 anys,intentant xerrar amb vel,i no se pasetje per cap puesto.*
- *Poder parlar amb els responsables i no amb administratius que no saben com estan les coses.Posar.hi més ganes, ja que el sou surt del ciutadà.*
- *Arreglar de veritat les coses, no fer apaños*
- *deberían de hacer un mejor mantenimiento de las instalaciones*
- *Fer més accessible a la gent gran les aplicacions per fer peticions. Els meus pares, que tenen uns setanta, tenen dificultat per accedir-hi.*
- *Fer unnescolt als canatans ja que no estan contractats per dir el que volen, sino per cantar i fer que la ciutadania balli i disfruti. No per provocar amb la l,expressio de la seva llibertat amb un micro fer que la gent es baralli. Ja que jo no tenia micro i tambe tenc dret a expressar la meva opinio i sense cobrar. Si volen reivindicar res que ho facin a ca seva no a un plaça on van a cantar*
- *Agraïria altra resposta, per suposat que direu que la gestió feta per l'empresa fou correcte. I l'agent no vos dirà que no va tocar el timbre.*
- *Dejen las agendas abiertas y que el ciudadano se apunte cuando le encaje bien según su vida personal y profesional y no cuando a ustedes les va bien. No cuesta nada tener la agenda visual para al menos 6 meses y así poder concertar cita. Y si nos personamos en las OACs nos podrían dar cita igualmente.La tecnología es útil siempre que se use bien y no debemos olvidarnos nunca que somos seres humanos y no números como nos hacen sentir*
- *"Sugiero que para tener así una sala que es estupenda, en tales condiciones, que se cierre porque cada vez hay menos máquinas en uso y más abonados, ahí está el negocio."*
- *La relació dels ciutadans amb l'administració hauria de contemplar tant l'opció presencial com telemàtica, emperò no una híbrida si no es demana.*
- *"Creo que igual que a nosotros nos pueden multar estando dentro del descampado, el ajuntamiento debería hacer un mantenimiento anual del mismo, antes lo hacían, cada año podaban todo y lo dejaban liso y limpio"*
- *ninguno*
- *Creo que para el caso de presenciar una actuación contraria a alguna norma municipal por parte de un tercero, debería establecerse un procedimiento que permitiera al testigo formular la denuncia de un modo semejante al establecido para sugerencias o peticiones. La obligación de desplazarse para ello a dependencias municipales y presentar en papel la denuncia y, en su caso, también en papel las fotografías de los hechos, hace que actuaciones incívicas sobre las que además haya pruebas sobre sus autores queden sin sanción y vuelvan a repetirse impunemente.*
- *Deseo Pagar la Multa pero No se como hacerlo. Ha sido imposible, dice que hay que esperar que el Rental Car les pase la informacion, pero este me ha dicho que ya lo hizo. Entonces que debo esperar un mes. Pero estoy viajando, y quizas no pueda ver el sobre en el correo. Si usan la tecnologia para multar, tambien deben usarla para pagar.*

-
- *Sugiero que las solicitudes de soluciones para cualquier problema se dirige directamente a la autoridad responsable, no a un MEDIADOR.*
- *Se podría considerar abrir salas de estudio para los estudiantes, ya que son de gran utilidad y con un horario no tan reducido. El limite de espacio en la mayoría de bibliotecas de palma perjudica a la hora de querer estudiar y el horario de cierre de las bibliotecas, en especial los fines de semana perjudica a los estudiantes. Los estudiantes también estudiamos los fines de semana e ir a la biblioteca hasta la 13:30 un sábado y el domingo cerrado no nos facilita el estudio. sería una buena opción abrir la biblioteca todos los fines de semana y no cerrar tan pronto. gracias*
- *Arreglar el parque es la solucion no decirme la normativa.*
- *Aquells que tinguin obres aturades haurien dalliberar aquells espais ocupata a voreres i espais de càrrega i descàrrega almenys fins que reprenguin les obres*
- *no estoy conforme con la respuesta a mi peticion en breve la hare de nuevo argumentando mas datos*
-
- *M"han digueu que passarà un mediador medioambiental a comprobar situaciones dels solars. Per favor, voldria saber quan. I quan es vagi i hagi valorat la greu situació, Em concretin la solució que s"ha pres. Gràcies. Salutacions*
- E
- *Que se anime más al personal para que traten mejor a las personas, o si necesitan cursos de atención al cliente que se los impartan, que gracias tienen que dar por trabajar donde trabajan, que se lo han tenido que currar nadie les ha regalado nada, pero no por conseguirlo ya esta y trabajar de mala manera no me parece justo.*
- *legalidad y los derechos de los propietarios y padrón. Deben tener un servicio más dinámico. En mi casa viene gente de temporada que se quedan 2 o 3 meses que me piden que los empadrono pero luego cuando solicito la baja del padrón demoran demasiado tiempo en tramitar la baja. Deberían ser más ágiles y no dejar 10 personas empadronadas en mi domicilio. La rotación de gente por temporada es muy alta. Deberían buscar formas de ser más dinámicos con los empadronamientos. El problmema es que vienen a mi casa 2 o 3 meses luego se van y no se dan de baja. Qué más puedo hacer como propietario?*
- *M"agradaria rebre un coupon de 50 o uns tickets per poder veure un altre show.*
- *"No amagar els problemes, més aviat informar. Si se sap que existeix un problema,un es pot adaptar.*
- *Mantener bé el que hi ha, abans de fer propaganda del que no ha arribat encara."*
- *Atender a los ciudadanos es una obligación de los servidores públicos.*
- *Es una auténtica vergüenza que el ayuntamiento en el que pago impuestos no disponga de cuestionarios de quejas de forma premeditada en una de las dos lenguas oficiales, como es el español. Todos somos iguales. Tenemos derecho a poder hacer un proceso de queja, sugerencia o reclamación en español.*
- *Su trabajo no consiste en (ni acaba con) re-enviar la queja "al depto. correspondiente", sino dando seguimiento a la queja hasta su completa resolución. Redirigir (pasar la pelota) a otro depto. no resuelve nada ni es satisfactorio para el que se queja.El sistema actual de creación y seguimiento de quejas debe ser repensado para incluir la resolución del asunto.*
- *El producte complet necessita revisió i millora.*
- *No cierren la petición hasta validar que ha sido resuelta con el depto. correspondiente. Queja por respuesta tipo Son Reus*
- *Si aquest servei existeix seria recomanable que fos seriós i que las respostes fossin concretes no per sortir del pas.*
- *Follow-up-*
- *Una perdida de tiempo .Vuestro servicio es lamentable en esta situación*

- *Mejorar la forma de quejas, dar opción a contestar y no hacen caso de las quejas, asumiendo que ellos tienen la razón.*
- *Donar resposta de veres*
- *Posar solucions factibles envers de respostes nefastas.*
- *No me pareix normal que les persones que vivim al camp haguem de suportar que els veïnats dels voltants carreguem amb la brutor de les restes de les seves obres il·legals, etc. i a més en aquests indrets se junten drogadictes, persones que practiquen sexe al cotxe, etc. i que ningú faci res. Les persones que allà vivim també pagam impostos i hem triat viure al camp i resulta que en lloc de viure tranquils ens passa tot el contrari. Avisam als policies i no fan absolutament res.... per jo tot plegat és una vergonya.*
- *Para qué ponen este sistema si luego no responden a lo que se está preguntando.?*
- *Que poguéssim fer un seguiment online de totes les passes del procés, en el final s'envien correus dels que no queda constància.*
- *De nada vale que me queje de las instalaciones de Polideportivo Municipal Germans Escalas (sus dos gimnasios), y que me indique que puedo ir a otros polideportivos del IME, quizás mejor no enviarme a otro polideportivo, y arreglar los desperfectos que tiene el mencionado, eso se llama echar balones fuera. Gracias por la atención*
- *Hacer un servicio bilingüe eficaz y con solución a las peticiones de los ciudadanos. Despolitizar sistema quejas.*
- *donar sa possibilitat de poder tramitar sa insgnia d Ora si tenim carrer colindants d oragracies*
- *Simplemente que las áreas estén limpias y en perfecto estado, es más que suficiente.*
- *Sugiero que se pongan en contacto con los vecinos de la zona, con el colegio Jaime I y con los bares y negocios colindantes y, por supuesto, que se estudie el problema cuanto antes para ponerle solución.*
- *Tenir un seguiment per part de demandes transferides a circulació, parcs, policia local, emt, emaya, etc.*
- *Tenir un seguiment per part de demandes transferides a circulació, parcs, policia local, emt, emaya, etc.*
- *Facileten no lo hagan tan complejo, evidentemente buscan que uno se canse y abandone el reclamo, así se quedan con nuestro dinero.*
- *Rectificar los motivos de devolución de pagos*
- *La esperança i la confiança s'haurien de valorar més.*
- *Que tengan en cuenta el sentir del residente*
- *No s'ha solucionat*
- *Si tu clase termina a las 9 30 pm nadie debería estar agobiando para que te vayas o salgas de una piscina por que te quedas 10 minutos más cuando está todo vacío y no nada nadie más... (eso que para mí era importante hace que me retire de la piscina) lástima me encantan las instalaciones. 2do la clase de natación somos 3 nadadores y no se incentiva a hacer salidas con tiempo, o trabajar en conjunto los ejercicios te dictan el entreno y cada quien a lo suyo. 3ero Primera vez que estuve en una piscina con tantos monitores y debo nadar perfecto he tenido hasta 4 (monitores) y ni una sola corrección. 4to He cambiado ya para comenzar el mes que viene en otro centro y solamente en el día de prueba me corrigieron cosas para mejorar en el estilo de nado.*
- *Me gustaría que por fin nos tomen en serio, somos una urbanización y necesitamos sus servicios. Pagamos impuestos como cualquier ciudadano. La carretera da asco y es peligrosa.*
- *Està bé fer una enquesta si realment activa a qualque departament per resoldre es problema. No que sigui just per temes estadístics per valorar s'eficiència.*
- *Quand vos envio qualque DMS sempre tenc dificultats per poder-vos enviar les fotos que vos vull adjuntar i ara, molt més si ho faig des de la nova App municipal i des de del mòbil. No podrien facilitar un poquet aquest procés. Moltes gràcies. Ben cordialment, Guillem Fullana Vanrell Mallorca Accessible per a Tothom*

- *"Deberían darte el departamento que es si la queja no corresponde y tú poderte dirigir a él directamente, tú no sabes nunca si realmente ellos lo envía de verdad al departamento que dicen que lo mandarán ya que no sueles recibir respuesta, y si hay respuesta nunca tiene solución, una excusa siempre"*
- *Moltes gràcies per la facilitat que ara tinc per enviar-vos les fotos.*
- *Domes que no me habían acabat de informar sobre la pregunta*
- *Voy a recurrirla hasta el final con mis abogados. Me habéis privado al derecho de pagarla con descuento y ni habéis hecho de que me llegara ni se me notificará jamás... La administración pública en todos los sentidos es nefasta*
- *Nada*
- *Ni al Batle Illa si no los ha dit mentides han fet cas*
- *S"ha de controlar l'accés i tenir vigilància in situ les 24 h*
- *El servei esta funcionant de cada dia millor es mes esta incentivant a que es ciutada empleia apart de aquest serveri public de cada vegade mes la bicicleta propia es qui le tengui, llastima que no nim hagui mes de electricues, esper que es nou ajuntament li donir importacia*
- *Creemos que el departamento de calidad ha fracasado rotundamente, mejor sería quitarlo.*
- *Un vertader abandono de netetja i responsabilitats. Ja veurem que feim amb això, a veura si sa prensa o sa AAVV pot fer alguna cosa, es nomes 30 minuts de feina. Aixi anam.*
- *Revisen las farolas, un mal contacto, bombillas fundidas.*
- *El agujero esta en el lado de la calle donde esta permitido aparcar, por lo que deberían hacer una reserva de espacio.*
- *Desde la queja/sugerencia demasiado tiempo ha pasado, tanto que el parque en cuestión hace unos meses tuvo una reforma bastante poca acertada. Pero agradezco por lo menos la respuesta. Este parque le falta higiene sobretodo, mucha arena que da cobijo a piojos, garrapatas (debería tener un suelo de caucho con colores para dar un poco de alegría) Es un sitio de pinos, con procesionaria, excrementos de palomas, perros que se cuelan en el recinto de niños, muchísimos mosquitos... y que hicieron disminuyeron el parque quitando zona de juego para poner una zona de picnic, y actualmente la mitad de las mesas están repletas de excrementos de palomas Y dejaron la arena que es lo más sucio y problemático de este parque. En fin creo que hay que adaptar el parque a la zona donde se encuentra. No hablaremos de los cambios efectuados en el mobiliario infantil de juego, ni al pavimento de losas bastante peligroso alrededor del parque...Que vayan a verlo. gracias*
- *Me gustaría pedir una cita con la señora Marta Vidal. Estoy convencido que puede solucionar el problema. Saludos cordiales.*
- *Instalaciones deportivas , muy precarias para el uso , y creo que la respuesta de que lleva tiempo en poder resolver , es bastante absurda ya que no hablamos de un problema reciente y que yo sepa las intalaciones no son recientes . por lo que si tienen personal cualifidado para atender las intalaciones deberian ser ellos los que no comuniquen las deficiencias . si fuese un centros privado ya estarian cerrados o sancionados Se trata de cumplir y dar ejemplo*
- *Solicito que les hagan llegar la respuesta.*
- *NO sabía que estos wc de los aparcamientos fueran públicos ni había visto ningún cartel que lo indicara. Sería pues conveniente que este cartel pudiera verse para la comodidad de los ciudadanos tanto los locales como para los de fuera de Palma. Gracias por su atención*
- *La respuesta fue totalmente irracional. Y a ver si contestan en español que es idioma en que yo hice la queja.*
- **ARREGLAR ELS TEMES DE SEGURETAT VIAL AMB PRIORITAT**
- *Més facilitat a l'hora d'interposar una queixa; més rapidessa a la resposta, més exactitud d'on, quan i com es durà a terme l'arreglo. Més informació de l'existència d'aquest servei de l'Ajuntament.*
- **QUE LA LEY DE LOS RUIDOS CAMBIE YA QUE UN AIRE ACCONDITIONADO PORTATIL QUE SE QUITA UN CRISTAL DE LA VENTANA, EN UN PATIO DE LUCES O CUALQUIER ZONA TRANQUILA**

POR LA NOCHE SE ESCUCHA COMO SI FUERA UNA TURBINA Y MOLESTA A TODO EL VECINDARIO Y NO SE HACE NADA.....SALUDOS

- *Hola, el tema de la poda de los arboles por el paseo esta bien aunque en mi opinión podrían haber cortado un poco mas teniendo en cuenta con la rapidez que crecen las ramas. Dé todos modos satisfecho. En lo que se refiere a las palmeras faltan por podar a fecha de hoy 22/08/23 las que van del numero 89 al 141 de la calle Vicari Joaquim Fuster. Saludos cordiales.*
- *Ni caso , no sirve para 👎 nada*
- *Alguien debería ser responsable por las cosas que pasan, parece que por ser algo ligado al Ayuntamiento pueden hacer cualquier cosa, incluido los derechos de los usuarios. Anuncian cierre de una semana y se prolonga por un mes, me contestan que podría haber usado la piscina, creo que no tengo que dar explicaciones de lo que uso, lo correcto hubiera sido compensar esa falta de vuestra parte como lo hubiera hecho cualquier empresa privada.*
- *Agradezco la implicación, pero todo sigue igual se abre y cierra fuera de horario*
- *Han pasado más de seis meses y sigue sin resolverse el problema, no basta con agradecer la participación ciudadana es necesario tomar medidas resolutivas. Mi opinión como residente y observador diario, es que estas calles no pueden absorber todas las rutas de los autobuses de la EMT y del TIP, además con su correspondiente cambio de carril. Se debería buscar rutas alternativas para no saturar esta calle con los perjuicios y molestias que sufren los vecinos y los alumnos y profesores del colegio, además del estrés que supone para los chóferes. Espero que todo se pueda solucionar a la mayor brevedad. Un saludo*
- *HAGAN MAS CASO AL CIUDADANO, Y NO TANTO A ESAS EMPRESAS SUBCONTRATADAS, QUE EMPIEZAN BIEN, PERO AL POCO TIEMPO YA SON PEORES QUE LA ANTERIOR. Y POR SUPUESTO, HÁGANLES TRABAJAR Y CUMPLIR CON SUS CONTRATOS, QUE SALEN DE NUESTROS IMPUESTOS, INCLUSO DE LOS PENSIONISTAS JUBILADOS COMO YO. Y CLARO ESTÁ, EL FUNCIONARIO DE CORT, EL VETERINARIO EN ESTE CASO TIENE QUE DAR EJEMPLO.*
- *No se ha solucionado nada el problema. seguimos sin poder descansar ninguna noche*
- *Los ciudadanos necesitamos soluciones reales no pasar el problema de un departamento a otro*
- *He llamado al 010, no sabría decirles el número de veces. Bien, pues sólo la última vez que llamé fue cuando realmente me ayudaron de verdad a interponer la queja por la web del ayuntamiento. Mis dieces a esa mujer que me ayudó y me lo explicó paso a paso. No puede ser que llames 5 veces por el mismo motivo y te contesten 5 cosas diferentes. Y un día, de repente, te encuentras alguien amable con ganas de ayudar y te dice paso a paso lo que tienes que hacer y cómo. Mi sugerencia es que no puede ser que de primeras no te den está opción. Yo he llegado a llamar y en vez de explicarme cómo se interpone una queja o denuncia por la web ante un problema que es diario como es el caso de las obras, me han llegado a decir "llama a la policía local para eso" y cuando llamas a la policía local te dicen "llame usted al 010" y así estamos, como en un partido de tenis.*
- *En aquesta darrera queixa, la resposta ha estat genèrica, sense conclusió ni data de resolució.*
- *El sistema para interponer quejas o sugerencias funciona bastante bien. Pero el problema que veo es que la solución a la queja o la mejora del problema sigue siendo nula, por lo que desdibuja el sistema maravilloso de interposición de quejas si éstas no tienen como fin la mejora o corrección del problema. Por todo ello mi opción ha sido la de cambiar de lugar donde realizar la actividad, con todo lo que ello implica, ya que sigue, en mi opinión, siendo más que mejorable el servicio que en este caso ofrece.*
- *Dar importancia a las solicitudes, leerlas bien, no dar respuestas genéricas y no tolerar según qué comportamientos de los trabajadores ya que todos somos personas y a nadie le gusta que le traten como una mierda y mucho menos que menosprecien su tiempo y su buena intención de hacer las cosas por las buenas. Agradezco que hayáis respondido al email indiferentemente del resultado o la respuesta que bajo mi parecer deja mucho que desear.*

- *Considero que por parte de este Ayuntamiento se tendrían que poner en contacto con el departamento del Gobierno REDSARA para solventar este problema, puesto que al parecer el sistema REDSARA permite los ficheros con terminación xml.*
- *Creo que haría falta ir avisando también al ciudadano cuando la tramitación cambia de estado, no solo cuando ya ha finalizado. También cuando no se lleva a cabo la tramitación por el motivo que sea dar una explicación un poco más extensa de porqué no se puede realizar. Creo que sería muy útil poder usar el número de WhatsApp para más tipos de peticiones que no sea solo desperfectos. Hacer por la web las quejas es muy tedioso. Gracias*
- *esper que se solucioni gratis*
- *Donar més hores a les OAC per a les cites presencials i que quan es treguin les cites no siguin per el mateix dia ja que és molt difícil que una persona pugui realitzar el tràmit si la cita ha sortit el mateix dia 1 o 2h abans*
- *Shauria de tancar la DMS quan shagi rebut una resposta del departament encarregat de realitzar el tràmit, en forma d'acció o inacció, a la petició del ciutadà i d'aquesta manera la valoració del servei rebut tindria un valor estadístic correcte. El fet de tancar una DMS perquè la resposta al ciutadà només indica que el departament encarregat ha rebut la meua queixa no significa èxit de la petició.*
- *Mejorar cada una de las áreas, no hay más que decir. El menor cambio mejoraría el servicio actual de atención a la ciudadanía.*
- *En el caso de que este cuestionario vaya directamente a algún departamento de Cort, y no a otra empresa subcontratada, asegúrense por favor de que esas empresas hacen su trabajo. Porque si al veterinario del Ayuntamiento le hacen creer que han fumigado Son Dameto y no es verdad, el asunto de los árboles seguramente tendrá un final parecido. No hay más que ver el estado de semi-abandono, en que se encuentra la zona verde donde se ubican los monstruosos árboles motivo de esta reclamación. En definitiva, HAGAN SU TRABAJO DE UNA VEZ . Se trata de servicios públicos a la ciudadanía, no de negocios lucrativos para unos cuantos amiguetes, que es en lo que parece haberse convertido, la limpieza, el control de plagas, el cuidado de la zonas ajardinadas, etc., etc. etc*
- **MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA**
- *Nuestra sugerencia es fomentar el policía de barrio, los problemas de la gente se solucionan tratándolos en persona y en el lugar del problema.*
- *Filtran información a personas no nombradas*
- *Tener en cuenta el tiempo que se pierde intentando poner una DMS, y dar respuesta a todo, aunque sea 2 meses más tarde.*
- *Es una vergüenza q se filtre información personal*
- *L'acabat de l'obra per part de Telefònica deixa bastant que desitjar...*
- *Han tardado bastante en responder*
- *Motivo muchas respuestas, pero ninguna solución, lo de la rampa que me busque yo la vida solicitando la licencia para que me rebajen la acera, y respecto a los contenedores ubicados al lado de la ventana de mi habitación ocasionándole ruidos y mal olores ninguna solución ni respuesta. Ole ole pedazo ayuntamiento y Alcalde que tenemos.*
- *Ofrecer más citas*
- **CREC QUE CONVÉ SOL-LICITAR A LA VANGUARDIA EL DIARI EN PAPER EN CATALÀ. EN UN MOMENT EN QUE LA VENDA PER CORREU ES OMNIPRESENT SORPREN QUE NO ES PUGUI COMPRAR UN DIARI A PALMA.PER ALTRA PART PARLAM DE UN VOLUM IMPORTANT AL VOLTANT DE 100 DIARIS EN CATALÀ PER A ALTRES TANTES BIBLIOTEQUES A MALLORCA (A MES DE MENORCA I EIVISSA-FORMENTERA) AMB EL CATALÀ COM A LLENGUA PRÒPIA.**
- *Ojala se cumpla mi sugerencia.*
- *Al recibir los link para hacer una denuncia, es complicado rellenar las casillas de los códigos del organismo destinatario haciendo muy estresante y tediosa la búsqueda podrian facilitar un link directo al departamento correspondiente y un numero de expediente para consultar el estado o*

las resoluciones en el mismo ayuntamiento. De todas formas gracias por su atención y esperando que se solucione la denuncia, que terminara la temporada turística y la próxima temporada la empresa que el ayuntamiento ha dado la concesión de explotación se ira de rositas molestando a los contribuyentes que pagamos los impuestos.

- *Ha pasat molt de temps amb contestar i hem fer-ho*
- *Espero agilicen los tiempos de respuesta*
- *Me hubiera gustado recibir una respuesta a mi pregunta, pero aparentemente fue malinterpretada intencionadamente.*
- *Me gustaría que lo terminaran*
- *"He observado cambios en las almohadillas de las máquinas del gimnasio de la primera planta. Muchas gracias, ya que hacían mucha falta."*
- *TODAVÍA NO SE HA RESUELTO LO SOLICITADO YA HA PASADO MUCHO TIEMPO*
- *Prendre en serio les queixes.*
- *Quiero aclarar, ya que veo que los altos cargos no tienen conciencia de esto, que NO ES UN PROBLEMA TÉCNICO por lo que no se pueden poner las mantas en SON HUGO, sino un PROBLEMA HUMANO, ya que el personal encargado de estas acciones SE NIEGA A HACERLO. Yo ya sabía esto antes de que me hayan contestado que existe un "problema técnico". Por lo tanto, dejen de engañarnos y de tomarnos el pelo, por favor. Y busquen personal capacitado y con ganas de trabajar.*
- *Pel motiu de la perillositat que fan els conductors dels patinets per les voreres, ara és millor no realitzar cap reestructuració ni canvi demanat.*
- *Buenos días, La gran mayoría de calles empedradas del Casco antiguo tienen socavones y desperfectos enormes ya que no existe control sobre el tonelaje de los camiones/vehículos que circulan por allí...*
- *la resposta ha de ser més vinculant, no només informatiu*
- *Agilitzar les tramitacions i fer sentir al ciutadà escoltat. No enviar correus automàtics a les 23.50 de la nit. Vergonyós*
- *Que se corte las partes del árbol que está encima de mi casa*
- *L'enquesta de satisfacció hauria de pider enllaçar amb la consulta, queixa o suggeriment i la resposta rebuda per tal de poder fer una valoració ajustada a la realitat.*
- *TEXT OBSERVACIÓ/SUGGERIMENT ENQUESTES*
- *Tornar a posar el contenidors on eren per poder tirar els fems sense haber d'anar tant enfora i porque la gent no tiri les boses on eren avans.*
- *M agradaría una respuesta más clara*
- *Unos simples bancos no cuestan tanto. Hay una explanada enorme y un triste banco para sentarse.*
- *No entenc la columna de importància*
- *Además de responder se debería subsanar los inconvenientes que hemos tenido las familias implicadas, sin tener la culpa de lo que ha ocurrido.*
- *Antes de instalar el parque infantil en Bernat Visca,11 proceder a repara la fuga de agua en el sistema de riego por goteo de los árboles del parque. Son árboles que necesitan un aporte de agua mayor que el de las palmeras para vivir. En todo caso, la solución pasa por reparar la fuga de agua del sistema de riego por goteo, evitando daños a los vecinos.*
- *No aportan ninguna solución*
- *La freqüència de cada 10 minuts no és veritat. És freqüent l'aglomeració de busos al final del trajecte de la línia. Els usuaris que agafam el bus a Són Rapinya som conscients que pot haver 3-4 busos al final del trajecte mentre els usuaris esperam. Quan aquests busos renicien el servei baixen de dos en dos, rompent la planificació de busos i creant temps d'espera de més de 20 minuts. Demano que els busos en arribar un altre bus a final de trajecte estiguin obligats a reiniciar el servei per evitar aquestes mancances. Torno a denunciar que hi ha xofers que encara els fas senya perquè s'aturin es boten les aturades. Atentament, una usuària diària de la línia 7.*

- *Encuentro que no funciona correctamente el código que se da para enviar el formulario y desespera un poco. Por lo demás estoy contenta con el sistema*
- *No entenc la columna d'importància. Es refereix a l'expectació que tenia si em contestaríeu o no? Si es resoluria el problema? Entenc que el Servei de queixes és una cosa i després qui ha de solucionar la queixa ja no té a veure amb vosaltres. Crec que el vostre servei funciona bastant bé, perquè sempre he rebut resposta. Gràcies*
- *Priorizar las quejas frente a las sugerencias y peticiones. Se deberían contestar en un plazo máximo de 1 mes.*
- *Sencillamente resuelvan, no envíen una encuesta cuando la petición no ha sido resuelta.*
- *Retirar pintura del patio de colegio*
- *He recibido la respuesta rápida pero únicamente se indica que se ha derivado a Parques y Jardines pero por ahora no se ha realizado ninguna actuación de las que había solicitado ni he recibido más información al respecto.*
- *La resposta telemàtica del vostre servei un 10, però la majoria de vegades diuen que faran les remodelacions pels Serveis Tècnics de l'Ajuntament i no es fan. Exemples: Camí Saldar, 12, Almirall Gravina, Gilabert de Centelles, et. Ben Cordialment, Guillem Fullana VanrellMallorca Accessible per a Tothom*
- *Mayor efectividad en la respuesta contra el denunciado o denunciados.*
- *La resposta telemàtica del vostre servei un 10, però la majoria de vegades diuen que faran les remodelacions pels Serveis Tècnics de l'Ajuntament i no es fan. Exemples: Camí Saldar, 12, Almirall Gravina, Gilabert de Centelles, et. Ben Cordialment, Guillem Fullana VanrellMallorca Accessible per a Tothom*
- *La resposta telemàtica del vostre servei un 10, però la majoria de vegades diuen que faran les remodelacions pels Serveis Tècnics de l'Ajuntament i no es fan. Exemples: Camí Saldar, 12, Almirall Gravina, Gilabert de Centelles, et. Ben Cordialment, Guillem Fullana VanrellMallorca Accessible per a Tothom*
- *En mi caso no se han realizado las correctas comprobaciones*
- *Sugiero que pasen por el barrio las personas responsables y vean el deplorable estado de nuestras aceras, el estrecho tamaño de las mismas y la edad media del vecindario (jubilados en su mayoría), además de la existencia de un centro de día de la tercera edad, con personas de movilidad reducida. Nosotros mismos tenemos una persona con movilidad reducida en casa y no puede ir por la acera sin miedo a caerse o tropezarse.*
- *Jo em queixo cada cop que em toca patir els renous. Perquè en tingueu constància. Sé que no aconseguiré res més*
- *Que el personal sin educación, empatia, que no respeta las normas, que hace pasar muy mal rato porque le da la gana, y es reincidente, sea fulminada de su puesto de trabajo, y pongan a gente más amable, educada y preparada en su lugar. Por un mundo mejor*
- *El trato totalmente impersonal y la solución del la queja pésima. Tirando balones fuera, nunca la administración puede solucionar nada, sólo está para cobrarte impuesto y recargos. Gracias por nada.*
- *Que cada departament és mulli i contesti i doni una previsió de quan sarreglarà o si no és pot que ho diguin. No és tracte de fer-ho ràpid és tracte de fer-ho, i si em diuen que els forats al carrer sarreglaràn aquí a tres messos perquè serà quan tenen previst asfaltar el carrer, doncs em dono per contestat i ben informat,*
- *Vallar para proteger la Phitolaca talada no se sabe por qué motivo, cuidar sus rebrotes y con el paso del tiempo intentar que pueda progresar hasta volver a hacerse un "árbol"*
- *Espero que el tiempo para reparar la avería y las obras. También lo sean.*
- *Sujiero que los funcionarios trabajen más y coman menos.*
- *La zona de la Gran Vía de Can Pastilla continúa siendo tierra de nadie, donde coches abandonados y caravanas con largos periodos de estacionamiento se han convertido en una norma. En los copiosos días de viento la zona es completamente invadida por quienes practican*

deportes náuticos tales como kite surf, wind surf, padle surf, etc. Coches y furgonetas mal aparcados, cuerdas, velas, mástiles, etc campan por suelos y aceras. Todo ello en detrimento de vecinos y comerciantes a los que tales actividades, lejos de generar negocio o crear buen ambiente. Solo acarrear inconvenientes y malestar, al tiempo que pueden suponer un riesgo.

- *Todo mal. De repente, se me envía un e-mail diciendo que se ha gestionado mi demanda, y resulta que es de hace un año. Con el nº de registro no se puede averiguar de qué narices me quejé entonces, y la poca info dada es realmente críptica. Al vivir en lo que llaman "Corea", pongo quejas ocasionalmente, cómo narices voy a valorar nada? Ah, y otra cosa: el peso de los documentos que pueden subirse como pruebas a la hora de interponer una queja o demanda es ínfimo. Diría que una burla al contribuyente.*
- *Que se tomen las reclamaciones en serio y pongan solucion a los problemas*
- *Todo el proceso me ha parecido muy correcto, menos la respuesta ofrecida, que ha sido a través de un correo electrónico al que no se puede contestar y al ir a la pagina web para hacerlo, ésta no funcionaba correctamente, por lo que no podía replicar. Menos mal que al llamar al 010, se puso al telefono una persona muy competente que me solucionó el problema (eso espero pues aún no he recibido contestación a mi réplica. Debo decir que llame el día que llame a ese número, siempre me han atendido muy diligentemente. Un saludo*
- *El trabajo realizado para solventar dicha queja NO se ha realizado correctamente, de hecho una vez comprobado in situ los trabajos realizados he vuelto a tener que interponer otra queja para que se ejecuten en su totalidad y no parcialmente, quedan aún como pueden comprobar, en las fotos que adjunte en la 2ª queja, DMS 2023009915, restos de árbol y troncos que no son míos. Les vuelvo a comunicar mi número de teléfono ANTONIA SEGURA 622-788.717. A ver si de una vez por todas puedo "dormir por las noches" ya que todo son problemas y estoy cansada de tener que preocuparme de tener que poner quejas y más quejas porque otros no realicen su trabajo correctamente. A mi no me sobra el tiempo, ni deseo tener que andar quejándome por problemas que me ocasionan otros y que me producen daños materiales sobre mi propiedad, sin haber reclamado cantidad alguna por los daños y perjuicios que se me están ocasionando.*
- *Millorar els temps de resposta i les accions corresponents.*
- *Pongan un supervisor de áreas. Que revise que realmente se han limpiado las calles. Que puntúe. A final de mes/semana se recompensa a través de objetivos e que más puntos tiene. Se que hay zonas que se ensucian más que otras, lo cual se tiene que tener en cuenta. Pero no es normal que el mismo día que limpien la calle esté como si no hubieran pasado.*
- *La temperatura del agua en las piscinas de Son Moix se ha modificado en base a las quejas de los usuarios que están cómodos nadando a 27 grados, considero que como estaba a 29 grados, puede ser tolerable para todos, y no haría que yo y otras personas nos demos de baja de los cursillos, en este caso natación correctiva. Esta queja pude hacerla fácilmente porque me facilitaron un impreso en la recepción, pero, estoy intentando hacer una queja sobre la limpieza de las calles en las barriadas y me está pareciendo muy complicado por la web. También considero que no se ve policía local que controle el civismo, las calles intransitable con restos de heces, orinas de los perros, patinetes por todos sitios, calzada, aceras...conducidos por menores y personas sin nociones básicas de normas de circulación. Atentamente.*
- *Intentar dar una respuesta que se ajuste a la petición. Mejor no responder nada a responder algo que nada tiene que ver. Gracias*
- *"Dado que el empadronamiento es una obligación del ciudadano, no puede ser que sea imposible obtener cita y que telemáticamente tarden 2 meses."*
- *Facilitar la gestión municipal, contestar en plazos de menos de 3 años , verificar que los trabajos se hagan como corresponde y mantener las zonas públicas debidamente . 7 años lleva esa vereda levantada y parece que seguirá otros 7.*
- *Deberían instalar una zona infantil como las hay en muchas otras áreas*
- *Sin resolver aún, me piden que contacte yo con Emaya para la colocación de papeleras en la nueva parada. Deven coordinarlo ustedes internamente ya que la papelera estaba.*

- *No puedo independizar la respuesta de multas, de la gestión de la reclamación ya que a día de hoy mi queja sigue sin resolverse, sigo teniendo que pagar multas triplicadas que no se me han notificado.*
- *Tener en cuenta el tipo de usuario que utiliza las instalaciones.*
- *Que las demandas como son las de podas de arbolado o limpieza de calles no queden en el olvido aunque ya hayan sido tramitadas, sino que se conviertan en trabajos más habituales para mejorar la ciudad de Palma.*
- *Debería haber una ventanilla única y gratuita para quejas y sugerencias, hay demasiadas vías que al ciudadano no le es fácil averiguar. La web DNS es pésima a nivel gráfico y funcional*

Comentaris referents a la gestió o als mitjans tècnics del sistema:

- *Quisiera saber cuando quitan las sombrillas de la playa de palma, son muy molestosas para los residentes además que no las usamos en temporada alta.*
- *"Impecable la respuesta, rápida y efectiva, me ha sorprendido gratamente que se interesaran por el problema descrito y lo gestionaran y solucionarían en menos de 2 semanas, estoy muy contenta con el servicio y la respuesta, gracias a mi queja ha mejorado la calidad de vida de muchos ciudadanos, muchas gracias y espero que desde el ayuntamiento sigan en todos los ámbitos con la misma eficacia. Un saludo y reitero mi gratitud,"*
- *No puedo contestar esta encuesta, ya que hablo 3 idiomas, entre los que no se encuentra el Mallorquín. Mi queja la he enviado en castellano, por lo que agradecería se comunicaran conmigo en castellano. Muchas gracias (para poder enviar esto, puse cualquier valoración) Karina Torregrosa.*
- *TRB QUE EURIEN DE ENVIA COLQUE PERSONA A COMPROVA ES CARRE*
- *Contestar en castellano o en el mismo idioma que la persona reclama. También tenéis que dar una solución ni que tenga que hablar con el centro cultural de Santa Catalina que fue lo primero que hice antes de escribiros y poner una reclamación a vosotros.*
- *Ruego pasen a ver el mal trabajo realizado de nivelado y la chapuza de emvaldosado*
- *Si, al presentar las quejas, proporcionamos un contacto telefónico así como un número de DNI sería interesante, cuando existe una respuesta efectiva, que se pusiera en contacto la empresa involucrada. Muchas gracias por su atención*
- *Gestión ineficaz*
- *Estoy muy satisfecha con este servicio ya que ha solucionado el problema en muy poco tiempo, antes incluso que la respuesta a mis reclamaciones. Como sugerencia, considero que la contestación a dicha queja debería contestarse en ambos idiomas cooficiales en Baleares, ya que supone una dificultad para quienes no sabemos muy bien catalán. Al final, el objetivo es que la comunicación sea efectiva y esto se facilitaría si la información se ofreciera en ambos idiomas. Gracias por su tiempo*
- *Bilingüismo*
- *Primero de todo me gustaría decirles que si yo les escribo en castellano, mi contestación o valoración pudiera ser en castellano y ahora no puedo. La segunda cosa es que tuve una queja la escribí se me paso el comunicado, pero a la persona a la que le tenían que decir para mejorar el servicio no lo han hecho o si lo han hecho se caga en todo Cristo por que sigue haciendo lo que quiere.*
- *Más citas, que parece que desde el covid ya no puedes ir sin cita a ninguna tramitación oficial*
- *Hasta cuando tendré que esperar para que me hagan caso?*
- *Rapidesa a l'hora de substituir fanals enacara que sigui d'una manera provisional*
- *No se ha solucionado el problema en ningún momento*
- *este cuestionario ha mejorado notablemente creo que hay poco conocimiento de este departamento para trasladar sugerencias/ peticiones al Ajto.*

- *Que realmente se sepa que la reclamación, va al departamento que toca, porque ,Llo pasaron a solars, a cerramientos,a mantenimiento y no sé dónde más...,según las respuestas que me daban.de todas formas gracias por haberlo arreglarlo.Espero que el tema del cambio de los árboles, de calle mimosa se lleve a cabo ,como venimos demandando hace unos 10 .años.Y la carta que tenemos del ayuntamiento que nos prometieron cambiarlos.Puesto que la resina que echan durante 3 meses perjudica mucho, se pegan los zapatos ,las patas de los perros y, se pegan en parabrisas y ventanas de coches,rompiendo elevallas,y limpia parabrisas, la pasta que se forma.No entiendo el interés de sembrar un árbol que perjudica al ciudadano,y encima hay que fumigarlo, dos veces para que deje de echar, la resina.Cuando en la calle eucaliptos paralela a mimosa ,hay hasta 5 tipos de árbol, que no ehan ningún tipo de resina,por favor pongan otro tipo de árbol en calle mimosa, y quiten estos,mal llamados del amor.gracias*
- *Bon dia,el meu problema no està solucionat i no veig la manera de comunicar a l'ajuntament que el problema persisteix.*
- *Muy mal todo , no encuentro lógico no se subcione un arreglo una maquina en meses*
- *S"ha de tenir personal entrenat i amb capacitat de dur sa gestió d'aquests processos amb un parell de dies com a màxim, i, si s"ha de gestionar amb un altre departament s"ha de poder gestionar amb sa mateixa sollicitud. No esperant que es ciutadà ho gestioni en paral·lel.*
- *Hace falta que les explique las normas de educación y uso de un idioma? Si no lo hacen como deben y marca la ley es porque no le da la gana al funcionario encargado, que probablemente emplee su puesto laboral pagado por los impuestos de TODOS para vomitar su activismo político-lingüístico.Hace falta que les explique que 6 meses para enlazar un PDF con la normativa de circulación municipal es un tiempo de respuesta insultante e inaceptable?Este servicio es inútil si funciona de este modo; por mi parte, me acerqué a una comisaría de policía y hablé con un par de agentes que me solucionaron mis dudas in-situ.SALUD.*
- *"Deberían contestar en el idioma oficial en el que se les interpela y facilitar la documentación en el mismo. No hacerlo indica su falta de educación total y además infringe la ley de idiomas...Por otro lado, les he hecho dos preguntas y no me las han respondido.Además han tardado casi 6 meses en resolver la cuestión.Este servicio, si funciona así, es inútil y un gasto estúpido de recursos municipales. Qué vergüenza..."*
- *Jo no coneixia el sistema aquest i trob que ha estat molt efectiu, en tots els aspectes per als que he escrit.Aquesta DMS-2023003383 el procediment es mes llarg. Moltes gracies.*
- *Realmente vale la pena esta página?*
- *Agradecería que, por respeto y por ley, escribieran en el mismo idioma en el que realicé la consulta, esto es, en castellano.*
- *1. Que los consellers acepten reunirse con los ciudadanos. Pedí cita con el conseller Dalmau y nunca me la concedió.2. Por educación contestar en la lengua en la que se os interpela.*
- *Llevar al día el control de plagas sin retrasos para evitar malestar en las calles y posteriormente en los hogares.*
- *La incidencia no se ha solucionado. Por más que en su email de respuesta indiquen lo contrario. Cierito que ahora el agua de las duchas quema un poco menos, pero sigue quemando, y mucho.Las duchas de los vestuarios del polideportivo Germans Escales no funcionan bien:1._ Está mal diseñada la instalación de fontanería puesto que solo hay grifo de agua caliente. No, no hay de fría. Lo cual conlleva un derroche energético importante.2._ La regulación de la temperatura del agua de las duchas falla. El agua sale casi hirviendo. Les invito a que lo comprueben personalmente. Ello supone aún más derroche.3._ los usuarios esperan entre 10 y 15 minutos para ver si el agua, con el consumo de agua almacenada, sale algo menos caliente. Más derroche.Sería interesante solucionarlo. Como ya les he indicado, el derroche energético es importante.No termino de comprender la columna de la importancia.*
- *Demano una altra vegada la revisió de l"engronsadora ja que si un infant s"engronsa fort es mou cap a munt i avall el suport de l"engronsadora i s"aixeca el trispol del terra.*
- *La pregunta que em faig és: com contestarieu voltros si haguèssiu de fer aquesta valoració?*

- *De tots aquests incompliments de DMS vaig informar a la Defensora de la Ciutadania, Sra. Anna Moilanen, a la nostra entrevista del passat 9 de gener de 2019. Que més puc fer? Si vos estàssiu en el meu lloc, com ho faríeu Esper que des de l'Àrea d'Accessibilitat em donin, d'una vegada, una solució positiva, amable i accessible a aquesta DMS. L'ACCESSIBILITAT ENS FA LLIURES Ben cordialment,*
- *Davant aquesta resposta em deman: Quina eficàcia resolutiva tenia la Mesa Palma Accessible? I quina poca professionalitat per part del Servei de Vialitat? Ja que tot continua ben igual que l'any 2018? O els responsables directes eren els polítics de torn? Esper que des de l'Àrea d'Accessibilitat em donin, d'una vegada, una solució positiva, amable, sensible i accessible a aquesta DMS. L'ACCESSIBILITAT ENS FA LLIURES Ben cordialment,*
- *O*
- *No estoy nada satisfecha. Por mucho que ustedes digan que tienen permiso por ocupar más espacio con mesas y sillas. Lo más preocupante es que dificultan el paso a los peatones he invaden mucho espacio público y de este modo Blanquerna no tiene nada de peatonal*
- *Limpíen y vallan adecuadamente el solar.*
- *Basta con colocar o señalar la zona con unos carteles informativos de cuando o tiempo estimado de la apertura. Estaba claro que con el tiempo se abriría pero un poco de transparencia y conocimiento para el vecindario no estaría mal. Gracias*
- *Estaría genial que contratasen a más personal de limpieza, que se aseguraran constantemente de que los baños están limpios, como hacen en otros baños públicos en recintos grandes; y si no, que miren de hacer un aseo en la biblioteca, que somos muchos los que vamos a estudiar; yo soy usuaria de varias bibliotecas de Palma y todas tienen baño.*
- *Por favor, el formulario debería estar también en español.*
- *Un proceso de interposición de queja, sugerencia o petición debe ser transparente en cada una de sus etapas. Primero, número de referencia y organismo al que se ha derivado. Segundo, estado actual. Tercero, la finalización del proceso (ej: si ha impuesto infracción, la empresa afectada ha presentado alguna alegación/disculpa/rectificación). Y finalmente, la encuesta. Presentar una encuesta sin conocer el resultado final, impide hacer una valoración objetiva del proceso.*
- *Instalaciones deportivas , muy precarias para el uso , y creo que la respuesta de que lleva tiempo en poder resolver , es bastante absurda ya que no hablamos de un problema reciente y que yo sepa las instalaciones no son recientes . por lo que si tienen personal cualificado para atender las instalaciones deberían ser ellos los que no comuniquen las deficiencias . si fuese un centro privado ya estarían cerrados o sancionados Se trata de cumplir y dar ejemplo*
- *Solicito que les hagan llegar la respuesta.*
- *NO sabía que estos wc de los aparcamientos fueran públicos ni había visto ningún cartel que lo indicara. Sería pues conveniente que este cartel pudiera verse para la comodidad de los ciudadanos tanto los locales como para los de fuera de Palma. Gracias por su atención*
- *La respuesta fue totalmente irracional. Y a ver si contestan en español que es idioma en que yo hice la queja.*
- **ARREGLAR ELS TEMES DE SEGURETAT VIAL AMB PRIORITAT**
- *Més facilitat a l'hora d'interposar una queixa; més rapidesa a la resposta, més exactitud d'on, quan i com es durà a terme l'arreglo. Més informació de l'existència d'aquest servei de l'Ajuntament.*
- **QUE LA LEY DE LOS RUIDOS CAMBIE YA QUE UN AIRE ACCONDITIONADO PORTATIL QUE SE QUITA UN CRISTAL DE LA VENTANA, EN UN PATIO DE LUCES O CUALQUIER ZONA TRANQUILA POR LA NOCHE SE ESCUCHA COMO SI FUERA UNA TURBINA Y MOLESTA A TODO EL VECINDARIO Y NO SE HACE NADA.....SALUDOS**
- *Hola, el tema de la poda de los arboles por el paseo esta bien aunque en mi opinión podrían haber cortado un poco mas teniendo en cuenta con la rapidez que crecen las ramas. Dé todos*

modos satisfecho. En lo que se refiere a las palmeras faltan por podar a fecha de hoy 22/08/23 las que van del numero 89 al 141 de la calle Vicari Joaquim Fuster. Saludos cordiales.

- *Ni caso, no sirve para nada*
- *Alguien debería ser responsable por las cosas que pasan, parece que por ser algo ligado al Ayuntamiento pueden hacer cualquier cosa, incluido los derechos de los usuarios. Anuncian cierre de una semana y se prolonga por un mes, me contestan que podría haber usado la piscina, creo que no tengo que dar explicaciones de lo que uso, lo correcto hubiera sido compensar esa falta de vuestra parte como lo hubiera hecho cualquier empresa privada.*
- *Agradezco la implicación, pero todo sigue igual se abre y cierra fuera de horario*
- *Han pasado más de seis meses y sigue sin resolverse el problema, no basta con agradecer la participación ciudadana es necesario tomar medidas resolutivas. Mi opinión como residente y observador diario, es que estas calles no pueden absorber todas las rutas de los autobuses de la EMT y del TIP, además con su correspondiente cambio de carril. Se debería buscar rutas alternativas para no saturar esta calle con los perjuicios y molestias que sufren los vecinos y los alumnos y profesores del colegio, además del estrés que supone para los chóferes. Espero que todo se pueda solucionar a la mayor brevedad. Un saludo*
- *HAGAN MAS CASO AL CIUDADANO, Y NO TANTO A ESAS EMPRESAS SUBCONTRATADAS, QUE EMPIEZAN BIEN, PERO AL POCO TIEMPO YA SON PEORES QUE LA ANTERIOR. Y POR SUPUESTO, HÁGANLES TRABAJAR Y CUMPLIR CON SUS CONTRATOS, QUE SALEN DE NUESTROS IMPUESTOS, INCLUSO DE LOS PENSIONISTAS JUBILADOS COMO YO. Y CLARO ESTÁ, EL FUNCIONARIO DE CORT, EL VETERINARIO EN ESTE CASO TIENE QUE DAR EJEMPLO.*
- *No se ha solucionado nada el problema. seguimos sin poder descansar ninguna noche*
- *Los ciudadanos necesitamos soluciones reales no pasar el problema de un departamento a otro*
- *He llamado al 010, no sabría decirles el número de veces. Bien, pues sólo la última vez que llamé fue cuando realmente me ayudaron de verdad a interponer la queja por la web del ayuntamiento. Mis dieces a esa mujer que me ayudó y me lo explicó paso a paso. No puede ser que llames 5 veces por el mismo motivo y te contesten 5 cosas diferentes. Y un día, de repente, te encuentras alguien amable con ganas de ayudar y te dice paso a paso lo que tienes que hacer y cómo. Mi sugerencia es que no puede ser que de primeras no te den esta opción. Yo he llegado a llamar y en vez de explicarme cómo se interpone una queja o denuncia por la web ante un problema que es diario como es el caso de las obras, me han llegado a decir "llama a la policía local para eso" y cuando llamas a la policía local te dicen "llame usted al 010" y así estamos, como en un partido de tenis.*
- *En aquesta darrera queixa, la resposta ha estat genèrica, sense conclusió ni data de resolució.*
- *El sistema para interponer quejas o sugerencias funciona bastante bien. Pero el problema que veo es que la solución a la queja o la mejora del problema sigue siendo nula, por lo que desdibuja el sistema maravilloso de interposición de quejas si éstas no tienen como fin la mejora o corrección del problema. Por todo ello mi opción ha sido la de cambiar de lugar donde realizar la actividad, con todo lo que ello implica, ya que sigue, en mi opinión, siendo más que mejorable el servicio que en este caso ofrece.*
- *Dar importancia a las solicitudes, leerlas bien, no dar respuestas genéricas y no tolerar según qué comportamientos de los trabajadores ya que todos somos personas y a nadie le gusta que le traten como una mierda y mucho menos que menosprecien su tiempo y su buena intención de hacer las cosas por las buenas. Agradezco que hayáis respondido al email indiferentemente del resultado o la respuesta que bajo mi parecer deja mucho que desear.*
- *Considero que por parte de este Ayuntamiento se tendrían que poner en contacto con el departamento del Gobierno REDSARA para solventar este problema, puesto que al parecer el sistema REDSARA permite los ficheros con terminación xml.*
- *Creo que haría falta ir avisando también al ciudadano cuando la tramitación cambia de estado, no solo cuando ya ha finalizado. También cuando no se lleva a cabo la tramitación por el motivo que sea dar una explicación un poco más extensa de porqué no se puede realizar. Creo que sería*

muy útil poder usar el número de WhatsApp para más tipos de peticiones que no sea solo desperfectos. Hacer por la web las quejas es muy tedioso. Gracias

- *esper que se solucioni gratis*
- *Donar més hores a les OAC per a les cites presencials i que quan es treguin les cites no siguin per el mateix dia ja que és molt difícil que una persona pugui realitzar el tràmit si la cita ha sortit el mateix dia 1 o 2h abans*
- *Shauria de tancar la DMS quan shagi rebut una resposta del departament encarregat de realitzar el tràmit, en forma d'acció o inacció, a la petició del ciutadà i daquesta manera la valoració del servei rebut tindria un valor estadístic correcte. El fer de tancar una DMS perquè la resposta al ciutadà només indica que el departament encarregat ha rebut la meua queixa no significa èxit de la petició.*
- *Mejorar cada una de las áreas, no hay más que decir. El menor cambio mejoraría el servicio actual de atención a la ciudadanía.*
- *En el caso de que este cuestionario vaya directamente a algún departamento de Cort, y no a otra empresa subcontratada, asegúrense por favor de que esas empresas hacen su trabajo. Porque si al veterinario del Ayuntamiento le hacen creer que han fumigado Son Dameto y no es verdad, el asunto de los árboles seguramente tendrá un final parecido. No hay más que ver el estado de semi-abandono, en que se encuentra la zona verde donde se ubican los monstruosos árboles motivo de esta reclamación. En definitiva, HAGAN SU TRABAJO DE UNA VEZ . Se trata de servicios públicos a la ciudadanía, no de negocios lucrativos para unos cuantos amiguetes, que es en lo que parece haberse convertido, la limpieza, el control de plagas, el cuidado de la zonas ajardinadas, etc., etc. etc.*
- *MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA*
- *Nuestra sugerencia es fomentar el policía de barrio, los problemas de la gente se solucionan tratándolos en persona y en el lugar del problema.*
- *Filtran información a personas no nombradas*
- *Tener en cuenta el tiempo que se pierde intentando poner una DMS, y dar respuesta a todo, aunque sea 2 meses más tarde.*
- *Es una vergüenza q se filtre información personal*
- *L'acabat de l'obra per part de Telefònica deixa bastant que desitjar...*
- *Han tardado bastante en responder*
- *Motivo muchas respuestas, pero ninguna solución, lo de la rampa que me busque yo la vida solicitando la licencia para que me rebajen la acera, y respecto a los contenedores ubicados al lado de la ventana de mi habitación ocasionándole ruidos y mal olores ninguna solución ni respuesta. Ole ole pedazo ayuntamiento y Alcalde que tenemos.*
- *Ofrecer más citas*
- *CREC QUE CONVÉ SOL·LICITAR A LA VANGUARDIA EL DIARI EN PAPER EN CATALÀ. EN UN MOMENT EN QUE LA VENDA PER CORREU ES OMNIPRESENT SORPREN QUE NO ES PUGUI COMPRAR UN DIARI A PALMA.PER ALTRA PART PARLAM DE UN VOLUM IMPORTANT AL VOLTANT DE 100 DIARIS EN CATALÀ PER A ALTRES TANTES BIBLIOTEQUES A MALLORCA (A MES DE MENORCA I EIVISSA-FORMENTERA) AMB EL CATALÀ COM A LLENGUA PRÒPIA.*
- *Ojala se cumpla mi sugerencia.*
- *Al recibir los link para hacer una denuncia, es complicado rellenar las casillas de los códigos del organismo destinatario haciendo muy estresante y tediosa la búsqueda podrian facilitar un link directo al departamento correspondiente y un numero de expediente para consultar el estado o las resoluciones en el mismo ayuntamiento.De todas formas gracias por su atención y esperando que se solucione la denuncia, que terminara la temporada turística y la próxima temporada la empresa que el ayuntamiento ha dado la concersion de explotación se ira de rositas molestando a los contribuyentes que pagamos los impuestos.*
- *Ha pasat molt de temps amb contestar i hem fer-ho*
- *Espero agilicen los tiempos de respuesta*

- *Me hubiera gustado recibir una respuesta a mi pregunta, pero aparentemente fue malinterpretada intencionadamente.*
- *Me gustaría que lo terminaran*
- *"He observado cambios en las almohadillas de las máquinas del gimnasio de la primera planta. Muchas gracias, ya que hacían mucha falta."*
- *TODAVÍA NO SE HA RESUELTO LO SOLICITADO YA HA PASADO MUCHO TIEMPO*
- *Prendre en serio les queixes.*
- *Quiero aclarar, ya que veo que los altos cargos no tienen conciencia de esto, que NO ES UN PROBLEMA TÉCNICO por lo que no se pueden poner las mantas en SON HUGO, sino un PROBLEMA HUMANO, ya que el personal encargado de estas acciones SE NIEGA A HACERLO. Yo ya sabía esto antes de que me hayan contestado que existe un "problema técnico". Por lo tanto, dejen de engañarnos y de tomarnos el pelo, por favor. Y busquen personal capacitado y con ganas de trabajar.*
- *Pel motiu de la perillositat que fan els conductors dels patinets per les voreres, ara és millor no realitzar cap reestructuració ni canvi demanat.*
- *Buenos días, La gran mayoría de calles empedradas del Casco antiguo tienen socavones y desperfectos enormes ya que no existe control sobre el tonelaje de los camiones/vehículos que circulan por allí...*
- *la resposta ha de ser més vinculant, no només informatiu*
- *Agilitzar les tramitacions i fer sentir al ciutadà escoltat. No enviar correus automàtics a les 23.50 de la nit. Vergonyós*
- *Que se corte las partes del árbol que está encima de mi casa.*
- *L'enquesta de satisfacció hauria de pider enllaçar amb la consulta, queixa o suggeriment i la resposta rebuda per tal de poder fer una valoració ajustada a la realitat.*
- *Tornar a posar el contenidors on eren per poder tirar els fems sense haber d'anar tant enfora i porque la gent no tiri les boses on eren avans.*
- *M agradaría una respuesta más clara*
- *Unos simples bancos no cuestan tanto. Hay una explanada enorme y un triste banco para sentarse.*
- *No entenc la columna de importància*
- *Además de responder se debería subsanar los inconvenientes que hemos tenido las familias implicadas, sin tener la culpa de lo que ha ocurrido.*
- *Antes de instalar el parque infantil en Bernat Visca,11 proceder a reparar la fuga de agua en el sistema de riego por goteo de los árboles del parque. Son árboles que necesitan un aporte de agua mayor que el de las palmeras para vivir. En todo caso, la solución pasa por reparar la fuga de agua del sistema de riego por goteo, evitando daños a los vecinos.*
- *No aportan ninguna solución*
- *La freqüència de cada 10 minuts no és veritat. És freqüent l'aglomeració de busos al final del trajecte de la línia. Els usuaris que agafam el bus a Són Rapinya som conscients que pot haver 3-4 busos al final del trajecte mentre els usuaris esperam. Quan aquests busos renicien el servei baixen de dos en dos, rompent la planificació de busos i creant temps d'espera de més de 20 minuts. Demano que els busos en arribar un altre bus a final de trajecte estiguin obligats a reiniciar el servei per evitar aquestes mancances. Torno a denunciar que hi ha xofers que encara els fas senya perquè s'aturin es boten les aturades. Atentament, una usuària diària de la línia 7.*
- *Encuentro que no funciona correctamente el código que se da para enviar el formulario y desespera un poco. Por lo demás estoy contenta con el sistema*
- *No entenc la columna d'importància. Es refereix a l'expectació que tenia si em contestaríeu o no? Si es resoldria el problema? Entenc que el Servei de queixes és una cosa i després qui ha de solucionar la queixa ja no té a veure amb vosaltres. Crec que el vostre servei funciona bastant bé, perquè sempre he rebut resposta. Gràcies*

- *Priorizar las quejas frente a las sugerencias y peticiones. Se deberían contestar en un plazo máximo de 1 mes.*
- *Sencillamente resuelvan, no envíen una encuesta cuando la petición no ha sido resuelta.*
- *Retirar pintura del patio de colegio*
- *He recibido la respuesta rápida pero únicamente se indica que se ha derivado a Parques y Jardines pero por ahora no se ha realizado ninguna actuación de las que había solicitado ni he recibido más información al respecto.*
- *La resposta telemàtica del vostre servei un 10, però la majoria de vegades diuen que faran les remodelacions pels Serveis Tècnics de l'Ajuntament i no es fan. Exemples: Camí Salard, 12, Almirall Gravina, Gilabert de Centelles, et. Ben Cordialment, Guillem Fullana VanrellMallorca Accessible per a Tothom*
- *Mayor efectividad en la respuesta contra el denunciado o denunciados.*
- *La resposta telemàtica del vostre servei un 10, però la majoria de vegades diuen que faran les remodelacions pels Serveis Tècnics de l'Ajuntament i no es fan. Exemples: Camí Salard, 12, Almirall Gravina, Gilabert de Centelles, et. Ben Cordialment, Guillem Fullana VanrellMallorca Accessible per a Tothom*
- *La resposta telemàtica del vostre servei un 10, però la majoria de vegades diuen que faran les remodelacions pels Serveis Tècnics de l'Ajuntament i no es fan. Exemples: Camí Salard, 12, Almirall Gravina, Gilabert de Centelles, et. Ben Cordialment, Guillem Fullana VanrellMallorca Accessible per a Tothom*
- *En mi caso no se han realizado las correctas comprobaciones*
- *Sugiero que pasen por el barrio las personas responsables y vean el deplorable estado de nuestras aceras, el estrecho tamaño de las mismas y la edad media del vecindario (jubilados en su mayoría), además de la existencia de un centro de día de la tercera edad, con personas de movilidad reducida. Nosotros mismos tenemos una persona con movilidad reducida en casa y no puede ir por la acera sin miedo a caerse o tropezarse.*
- *Jo em queixo cada cop que em toca patir els renous. Perquè en tingueu constància. Sé que no aconseguiré res més*
- *Que el personal sin educación, empatía, que no respeta las normas, que hace pasar muy mal rato porque le da la gana, y es reincidente, sea fulminada de su puesto de trabajo, y pongan a gente más amable, educada y preparada en su lugar. Por un mundo mejor*
- *El trato totalmente impersonal y la solución de la queja pésima. Tirando balones fuera, nunca la administración puede solucionar nada, sólo está para cobrarte impuesto y recargos. Gracias por nada.*
- *Que cada departament és mulli i contesti i doni una previsió de quan sarreglarà o si no és pot que ho diguin. No és tracte de fer-ho ràpid és tracte de fer-ho, i si em diuen que els forats al carrer sarreglaràn aquí a tres messos perquè serà quan tenen previst asfaltar el carrer, doncs em dono per contestat i ben informat,*
- *Vallar para proteger la Phitolaca talada no se sabe por qué motivo, cuidar sus rebrotes y con el paso del tiempo intentar que pueda progresar hasta volver a hacerse un "árbol"*
- *Espero que el tiempo para reparar la avería y las obras. También lo sean.*
- *Sujiero que los funcionarios trabajen más y coman menos.*
- *La zona de la Gran Vía de Can Pastilla continúa siendo tierra de nadie, donde coches abandonados y caravanas con largos periodos de estacionamiento se han convertido en una norma. En los copiosos días de viento la zona es completamente invadida por quienes practican deportes náuticos tales como kite surf, wind surf, padle surf, etc. Coches y furgonetas mal aparcados, cuerdas, velas, mástiles, etc campan por suelos y aceras. Todo ello en detrimento de vecinos y comerciantes a los que tales actividades, lejos de generar negocio o crear buen ambiente. Solo acarrear inconvenientes y malestar, al tiempo que pueden suponer un riesgo.*
- *Todo mal. De repente, se me envía un e-mail diciendo que se ha gestionado mi demanda, y resulta que es de hace un año. Con el nº de registro no se puede averiguar de qué narices me*

quejé entonces, y la poca info dada es realmente críptica. Al vivir en lo que llaman "Corea", pongo quejas ocasionalmente, cómo narices voy a valorar nada? Ah, y otra cosa: el peso de los documentos que pueden subirse como pruebas a la hora de interponer una queja o demanda es ínfimo. Diría que una burla al contribuyente.

- *Que se tomen las reclamaciones en serio y pongan solución a los problemas*
- *Todo el proceso me ha parecido muy correcto, menos la respuesta ofrecida, que ha sido a través de un correo electrónico al que no se puede contestar y al ir a la página web para hacerlo, ésta no funcionaba correctamente, por lo que no podía replicar. Menos mal que al llamar al 010, se puso al teléfono una persona muy competente que me solucionó el problema (eso espero pues aún no he recibido contestación a mi réplica. Debo decir que llame el día que llame a ese número, siempre me han atendido muy diligentemente. Un saludo*
- *El trabajo realizado para solventar dicha queja NO se ha realizado correctamente, de hecho una vez comprobado in situ los trabajos realizados he vuelto a tener que interponer otra queja para que se ejecuten en su totalidad y no parcialmente, quedan aún como pueden comprobar, en las fotos que adjunte en la 2ª queja, DMS 2023009915, restos de árbol y troncos que no son míos. Les vuelvo a comunicar mi número de teléfono ANTONIA SEGURA 622-788.717. A ver si de una vez por todas puedo "dormir por las noches" ya que todo son problemas y estoy cansada de tener que preocuparme de tener que poner quejas y más quejas porque otros no realicen su trabajo correctamente. A mi no me sobra el tiempo, ni deseo tener que andar quejándome por problemas que me ocasionan otros y que me producen daños materiales sobre mi propiedad, sin haber reclamado cantidad alguna por los daños y perjuicios que se me están ocasionando.*
- *Millorar els temps de resposta i les accions corresponents.*
- *Pongan un supervisor de áreas. Que revise que realmente se han limpiado las calles. Que puntúe. A final de mes/semana se recompensa a través de objetivos e que más puntos tiene. Se que hay zonas que se ensucian más que otras, lo cual se tiene que tener en cuenta. Pero no es normal que el mismo día que limpien la calle esté como si no hubieran pasado.*
- *La temperatura del agua en las piscinas de Son Moix se ha modificado en base a las quejas de los usuarios que están cómodos nadando a 27 grados, considero que como estaba a 29 grados, puede ser tolerable para todos, y no haría que yo y otras personas nos demos de baja de los cursillos, en este caso natación correctiva. Esta queja pude hacerla fácilmente porque me facilitaron un impreso en la recepción, pero, estoy intentando hacer una queja sobre la limpieza de las calles en las barriadas y me está pareciendo muy complicado por la web. También considero que no se ve policía local que controle el civismo, las calles intransitable con restos de heces, orinas de los perros, patinetes por todos sitios, calzada, aceras... conducidos por menores y personas sin nociones básicas de normas de circulación. Atentamente.*
- *Intentar dar una respuesta que se ajuste a la petición. Mejor no responder nada a responder algo que nada tiene que ver. Gracias*
- *"Dado que el empadronamiento es una obligación del ciudadano, no puede ser que sea imposible obtener cita y que telemáticamente tarden 2 meses."*
- *Facilitar la gestión municipal, contestar en plazos de menos de 3 años, verificar que los trabajos se hagan como corresponde y mantener las zonas públicas debidamente. 7 años lleva esa vereda levantada y parece que seguirá otros 7.*
- *Deberían instalar una zona infantil como las hay en muchas otras áreas*
- *Sin resolver aún, me piden que contacte yo con Emaya para la colocación de papeleras en la nueva parada. Deven coordinarlo ustedes internamente ya que la papelera estaba.*
- *No puedo independizar la respuesta de multas, de la gestión de la reclamación ya que a día de hoy mi queja sigue sin resolverse, sigo teniendo que pagar multas triplicadas que no se me han notificado.*
- *Tener en cuenta el tipo de usuario que utiliza las instalaciones.*

- *Que las demandas como son las de podas de arbolado o limpieza de calles no queden en el olvido aunque ya hayan sido tramitadas, sino que se conviertan en trabajos más habituales para mejorar la ciudad de Palma.*
- *Debería haber una ventanilla única y gratuita para quejas y sugerencias, hay demasiadas vías que al ciudadano no le es fácil averiguar. La web DNS es pésima a nivel gráfico y funcional*