

**INFORME DE RECOLLIDA DE  
LES NECESITATS I  
EXPECTATIVES, I LA  
SATISFACCIÓ DE LA  
CIUTADANIA EN RELACIÓ  
AMB EL SERVEI DE DMS  
(DEMANDES MUNICIPAL DE  
SERVEIS) 2017**

**ÍNDEX**

<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	3
<b>2. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA</b>	4
2.1 Total d'enquestes rebudes	4
2.2 Comparatives satisfacció/importància	4
2.3 Percentatge de valoracions altes (4-5)	6
2.4 Altres comentaris dels enquestats	7
2.5 Comparativa amb anys anteriors	9
2.6 Conclusions de la recollida d'enquestes en línia	10
<b>3. ENQUESTA CLIENT INTERN</b>	11
<b>4. CONCLUSIONS GENERALS</b>	22
<b>5. POTENCIALS DE MILLORA</b>	23
<b>ANNEXOS</b>	
ANNEX 1 Enquesta en línia v_5_0	25
ANNEX 2 Enquesta client intern v_1_0	26

## 1. INTRODUCCIÓ

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

Una d'aquestes mancances era la poca resposta a les enquestes en línia, per la qual cosa es va implantar un sistema de correus electrònics recordatoris que no s'havia emplenat l'enquesta de satisfacció i es donava la possibilitat d'emplenar-la en el mateix moment. Amb aquesta millora, que es va implantar el mes de juny de 2011, ha augmentat el nombre d'enquestes emplenades. Ens trobam en una mitjana de 80 enquestes rebudes al mes durant el 2015 (957 enquestes en total), 79 enquestes rebudes al mes durant el 2016 (953 enquestes en total) i 53 al mes durant el 2017 (638 enquestes en total). Aquesta recepció ha anat baixant, i destaca sobretot la baixada de 2017.

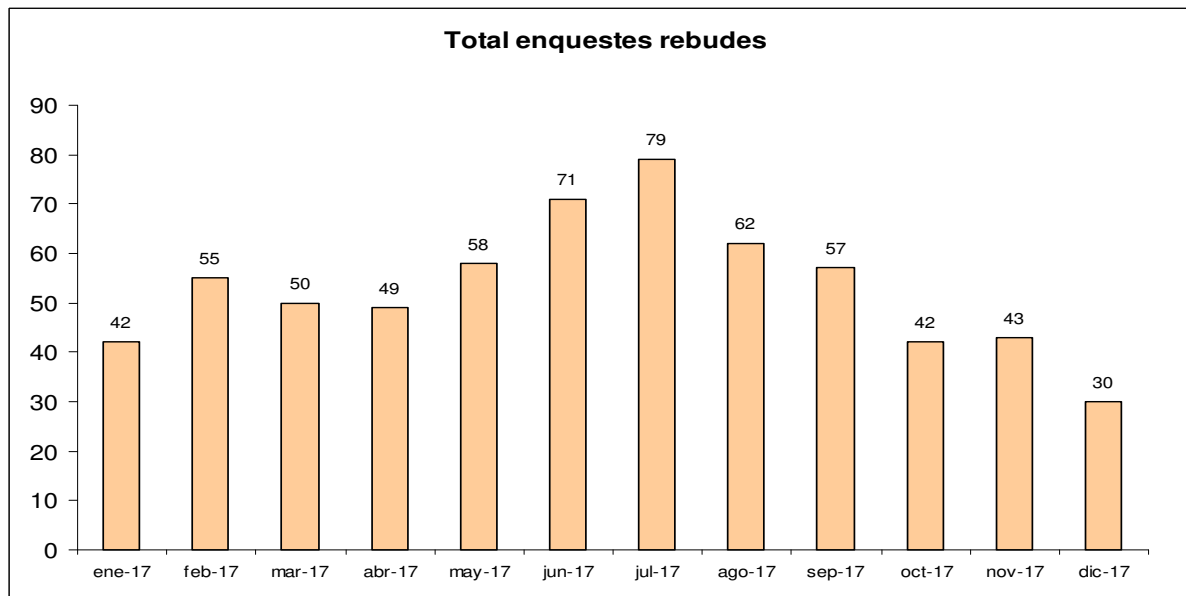
Enguany s'ha duit la a terme l'enquesta automàtica, que es tramet a l'usuari per correu electrònic amb la resposta amb la finalitat de conèixer millor la satisfacció dels usuaris del sistema DMS.

També s'ha fet una enquesta en línia al client intern del DMS.

## 2. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA

Als annexos 1 i 2 es poden veure les versions de les enquestes automàtiques en línia utilitzades el 2017. El mes de novembre de 2016 es va canviar a la nova versió, amb valoració de 0 a 10.

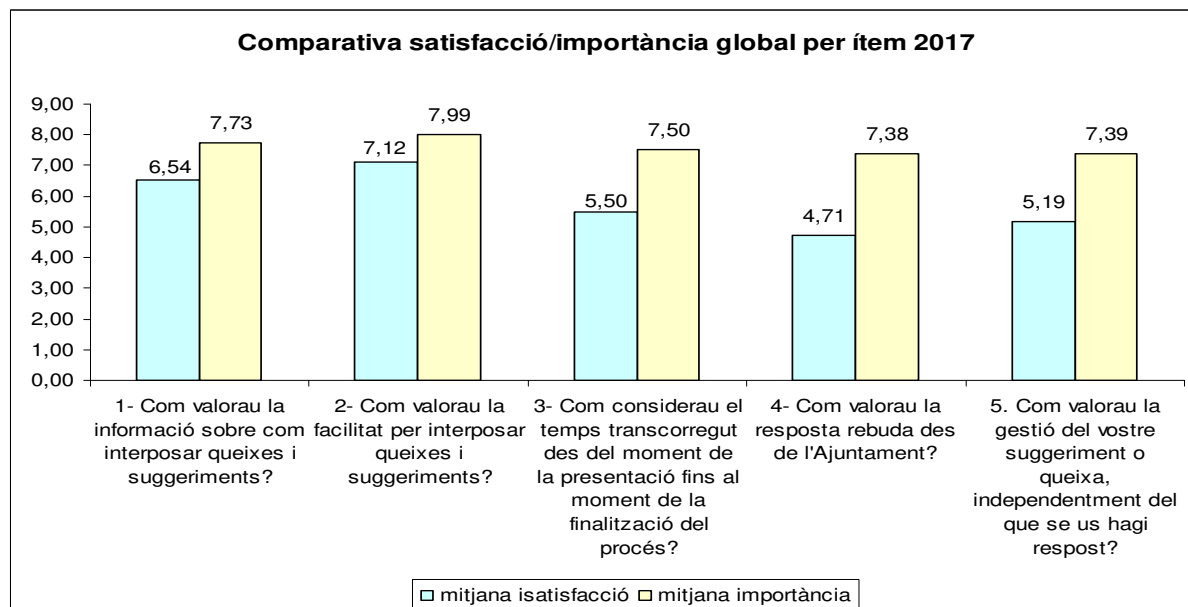
### 2.1 Total d'enquestes rebudes entre 01/01/2017 i 31/12/2017



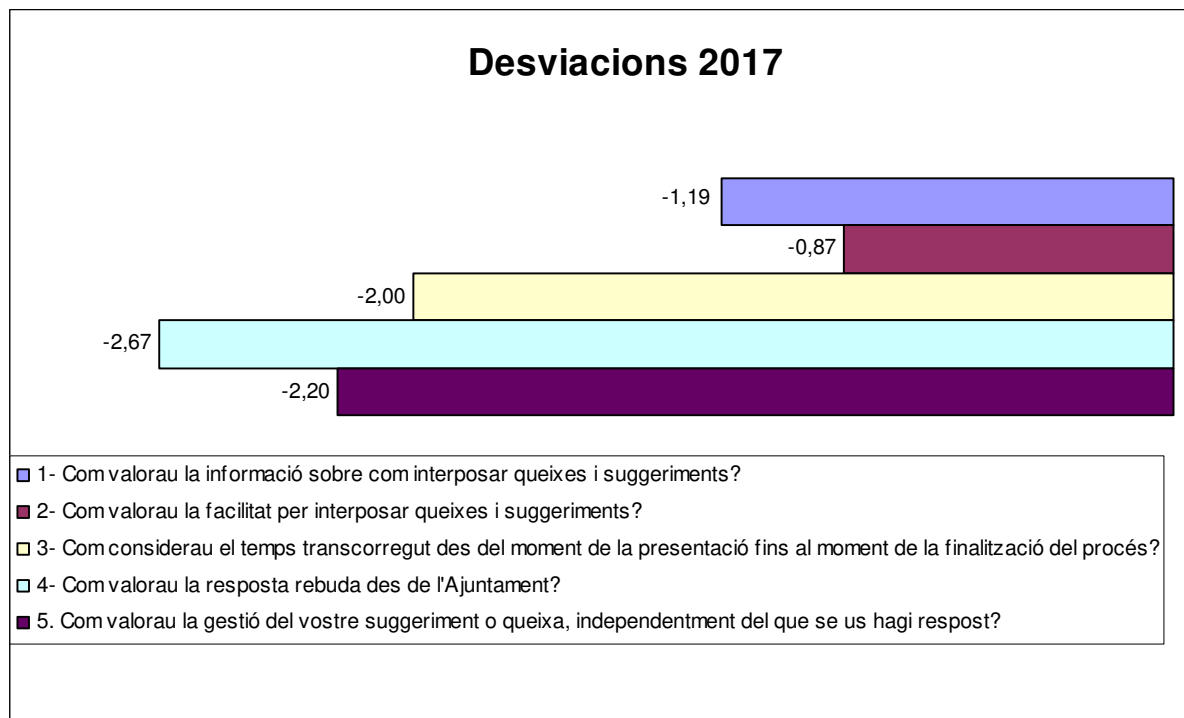
El 2017 han arribat al Departament de Qualitat 638 respostes a les enquestes de satisfacció. La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS. Si aquestes no es contesten en un primer moment es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, una part de les DMS tramitades a les quals consta correu electrònic es responen al ciutadà per correu electrònic manual, per telèfon o per correu postal, i en aquests casos no es tramet enquesta de satisfacció. Tampoc s'envia l'enquesta a les DMS assignades a la Policia Local ni a les de caràcter intern.

## 2.2 Comparatives satisfacció/importància

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



Pel que fa a la valoració (d'1 a 10) a les enquestes de satisfacció de 2017, de la satisfacció i la importància a cada ítem, es produeixen les següents desviacions:



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

Habitualment són aquest ítems abans indicats els més ben i més mal valorats. De les valoracions rebudes aquest any podem extreure'n el següent:

1. Com valoreu la **informació sobre com interposar queixes i suggeriments**? S'ha valorat amb un 6,54 de mitjana de satisfacció i un 7,73 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,19.

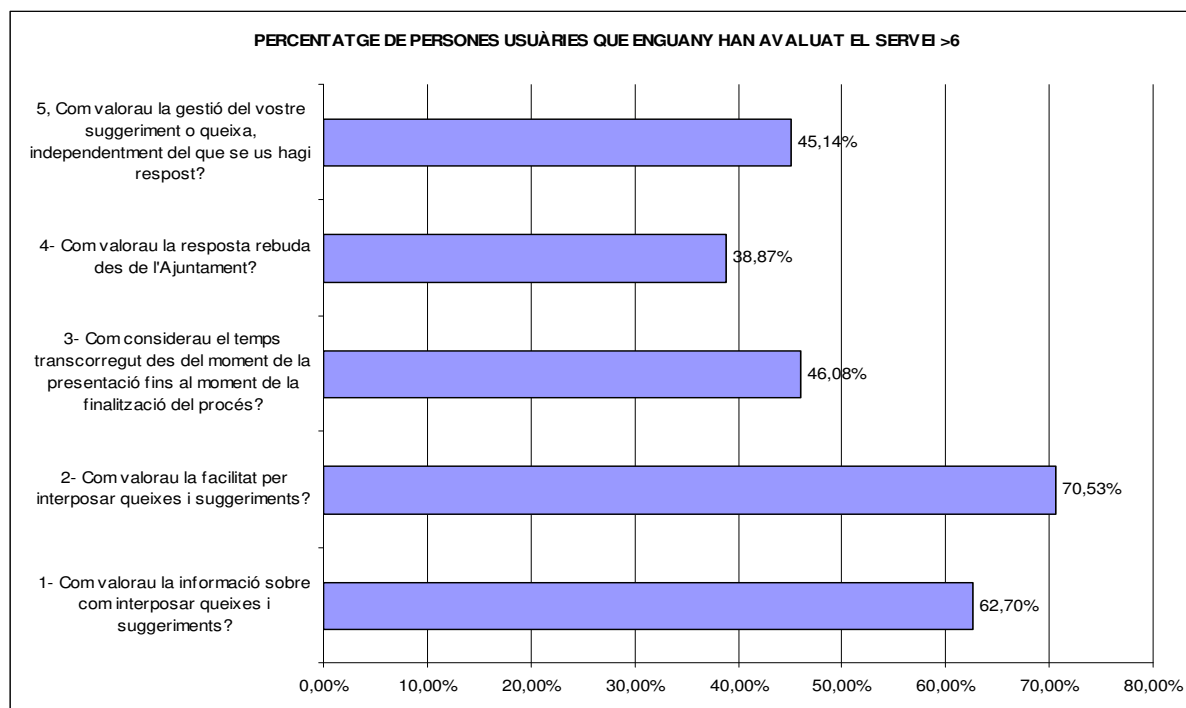
2. Com valoreu la **facilitat per a interposar queixes i suggeriments**? S'ha valorat amb un 7,12 de mitjana de satisfacció i un 7,99 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,87. *Enguany torna a ser l'ítem més ben valorat.*

3. Com considereu el **temps transcorregut** des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 5,50 de mitjana de satisfacció i un 7,50 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2.

4. Com valoreu **la resposta rebuda** des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 4,71 i pel que fa a importància, de 7,38. S'ha donat una desviació de 2,67. *Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.*

5. Com valoreu la **gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost**? S'ha valorat amb un 5,19 de mitjana de satisfacció i amb un 7,39 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,20.

### 2.3 Percentatge de valoracions altes (>6)



Analitzant les valoracions més altes rebudes el 2017; és dir, valoracions superiors a un 6, podem observar el següent:

Els majors percentatges d'usuaris que han valorat amb més d'un 6 són per l'ítem 2, "Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments": un 70,53%.

En canvi, a l'ítem 4, "Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?", és on trobam un percentatge menor de valoracions altes: només un 38,87%.

### 2.4 Altres comentaris dels enquestats

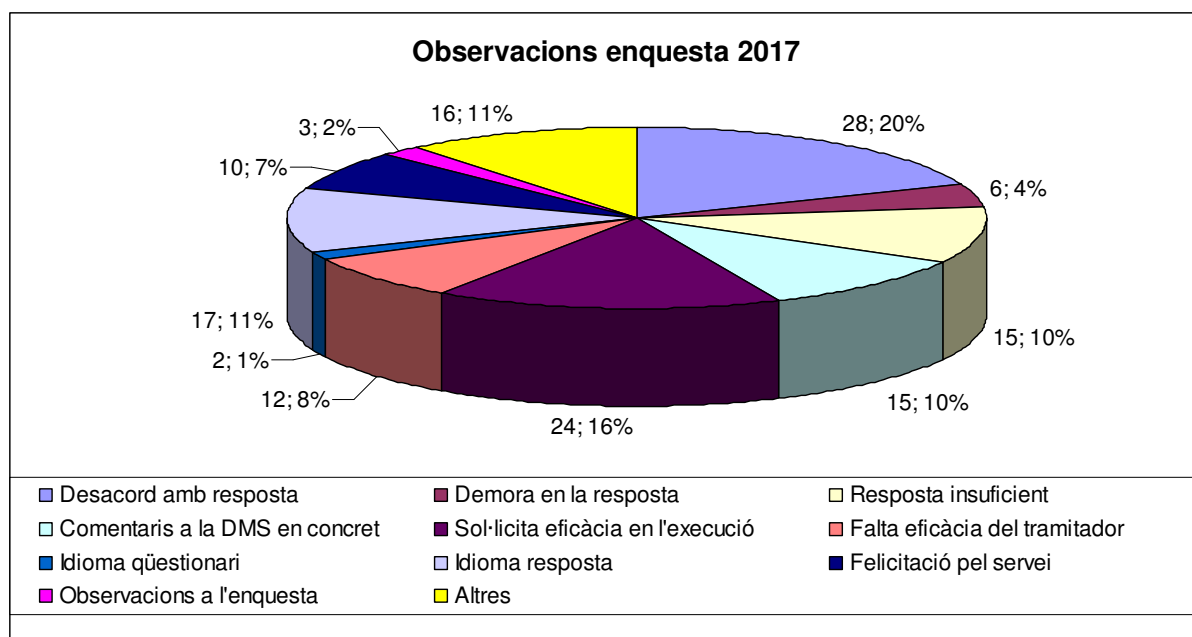
L'enquesta de satisfacció inclou també un apartat lliure per a poder manifestar observacions al servei i un apartat per a explicar els motius de la baixa valoració, si s'escau (annexos 1 i 2).

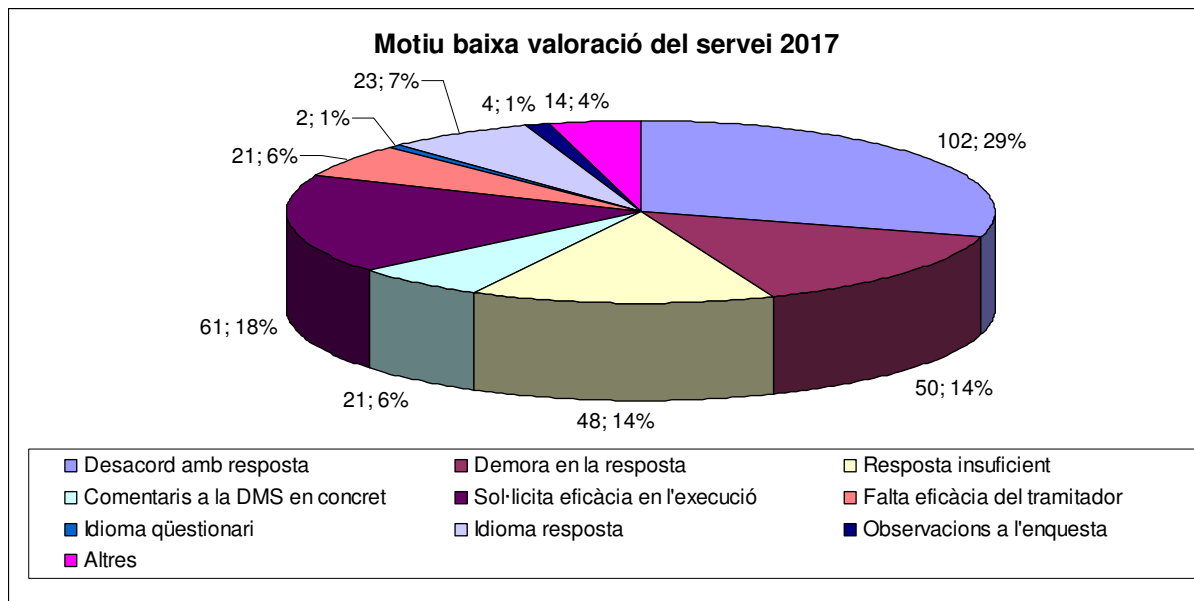
Per a estudiar les observacions i els motius de la baixa valoració rebuts els hem agrupats pels següents continguts semblants:

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

Enguany han entrat 148 observacions/suggeriments i 346 explicacions dels motius de la baixa valoració amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic. Aquestes observacions i motius de baixa valoració són els següents:

Les observacions i els motius de baixa valoració arribats el 2017 són els que figuren als següents gràfics.

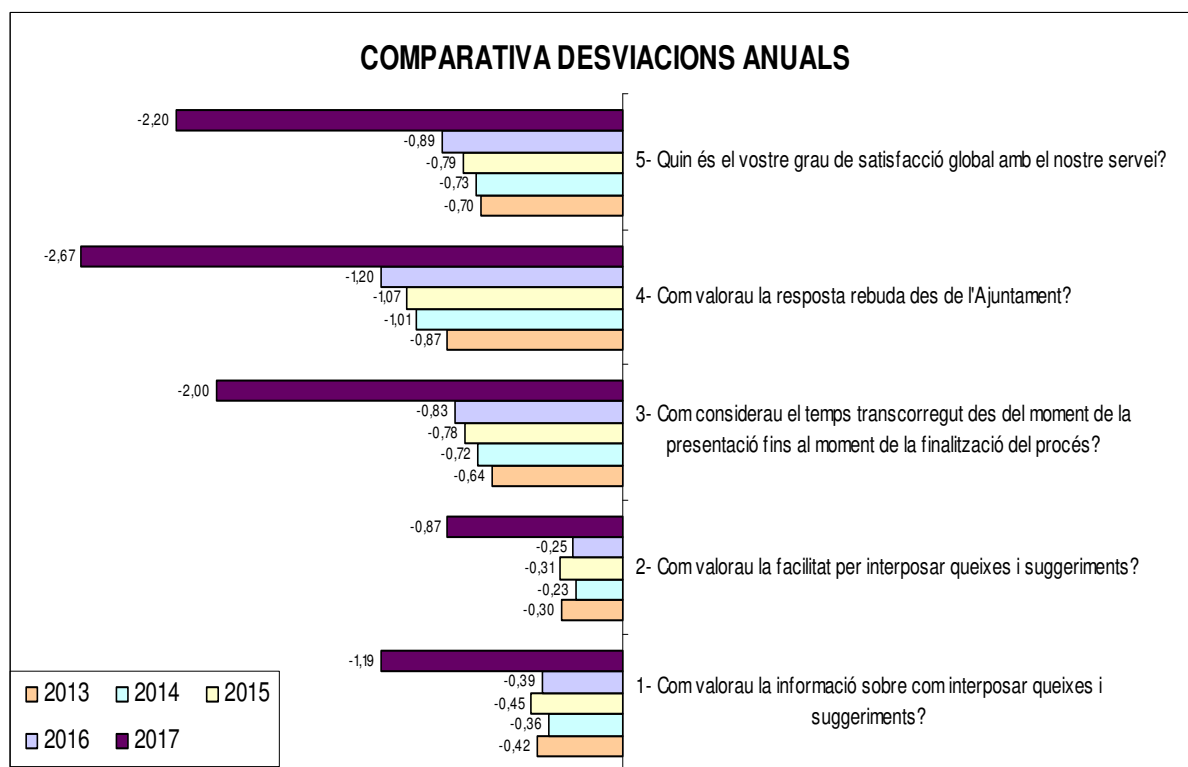




La majoria d'observacions d'enguany són de desacord amb la resposta, exactament igual que els motius de la baixa valoració. En concret, són 28 observacions d'aquest contingut (20% del total) i 102 motius de baixa valoració també per desacord amb la resposta, un 29% del total. Destaquen també les observacions i els motius de baixa valoració en què es demana l'eficàcia en l'execució: 24 observacions (16%) i 61 motius de baixa valoració (18%).

Finalment, hi ha hagut 10 felicitacions pel servei, que suposen un 7% del total de les observacions rebudes.

## 2.5 Comparativa amb anys anteriors

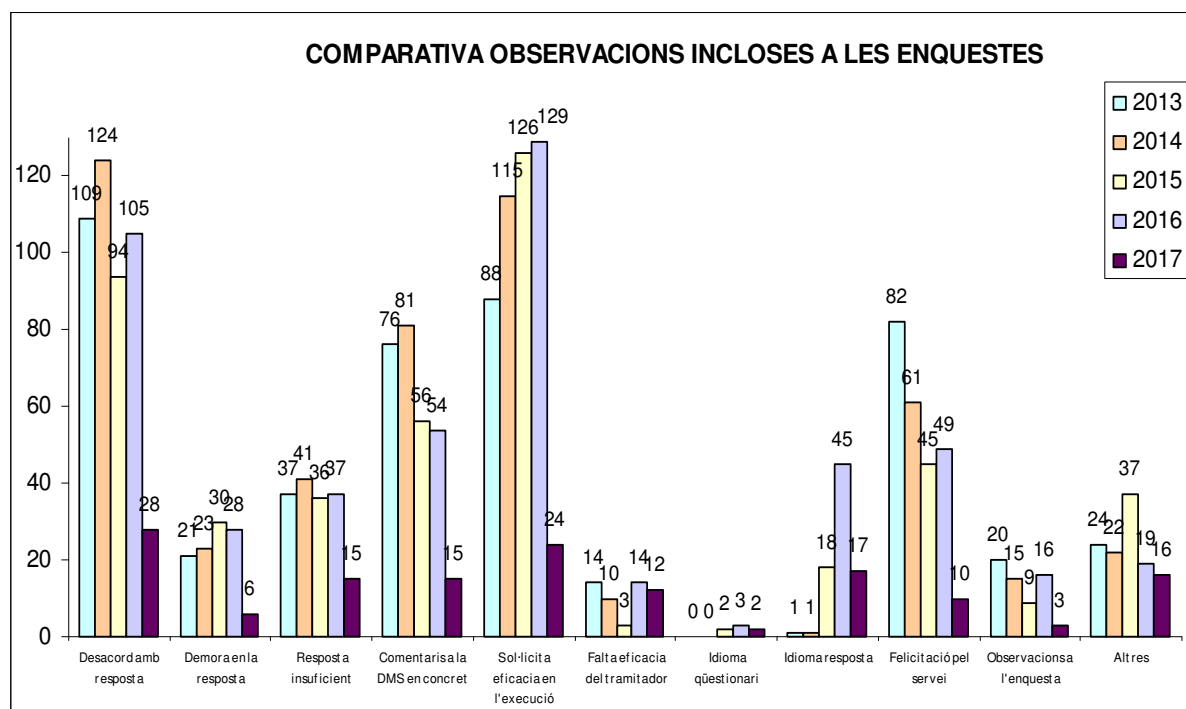




Tots els anys l'ítem més ben valorat és el 2, "Com valorau la facilitat per interposar queixes i suggeriments?", que també és el que té la valoració de la importància més alta i el que presenta sempre la menor desviació.

També els quatre anys l'ítem més mal valorat pel que fa a satisfacció és el 4, "Com valorau la resposta rebuda des de l'Ajuntament?". De l'estudi d'aquests resultats podem deduir que la satisfacció per la resposta rebuda està directament relacionada amb la solució del que motiva la queixa que es presenta, i moltes vegades no se soluciona immediatament o no es pot donar la raó al ciutadà.

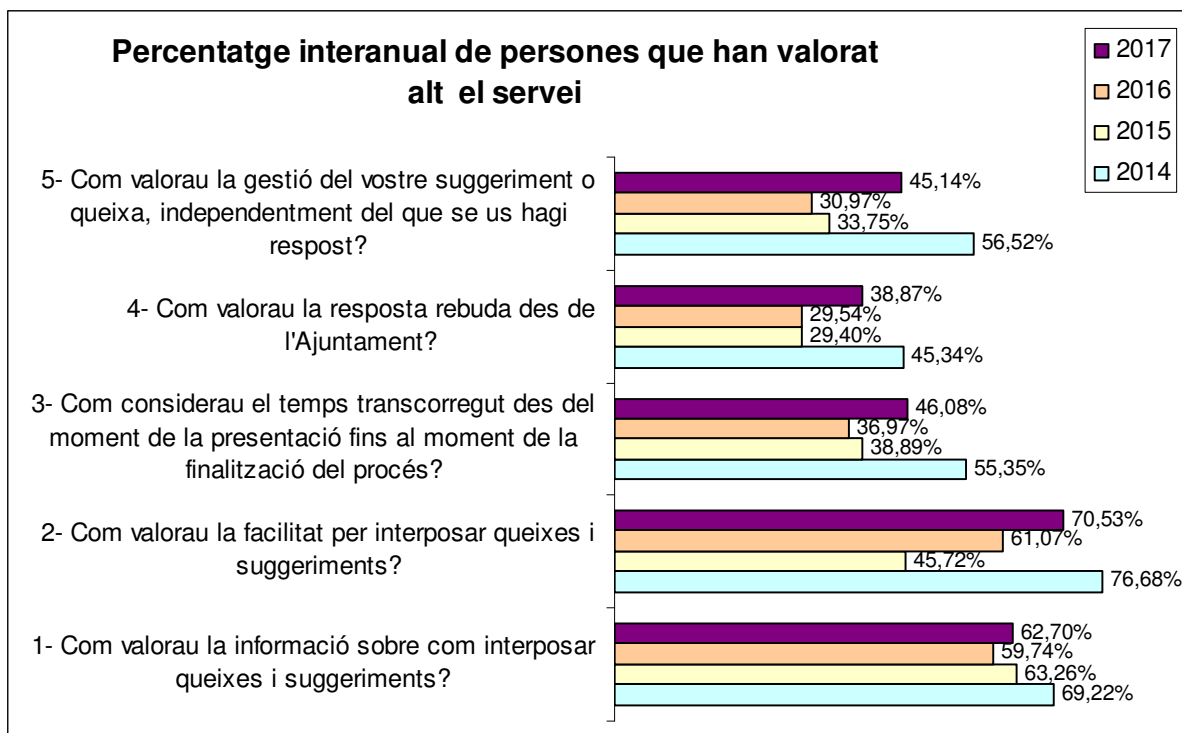
*NOTA: La diferència en els resultats de 2017 és pel fet que la valoració s'ha començat a fer de 0 a 10 i fins llavors es feia d'1 a 5.*



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

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

*NOTA: pel que fa a les raons per a la baixa valoració no hi ha comparativa ja que és un nou camp inclòs enguany a les enquestes.*



Respecte de la valoració alta del servei (4 o 5 de 2014 a 2016 i superior a 6 a partir de 2017), els majors percentatges d'usuaris que han valorat alt el servei són per l'ítem 2, "Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments", un 70,53%, igual que l'any passat i que el 2014. No obstant el 2015 la majoria de valoracions altes varen ser per l'ítem 1. "Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?"

En canvi, a l'ítem 4, "Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?", és on trobam un percentatge menor de valoracions altes: només un 38,87%. No obstant això, és un percentatge superior al dels anys anteriors.

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

Destaca l'**augment des del 2012 en la recepció d'enquestes en línia**. L'any 2011 es varen rebre 454 respostes a les enquestes; el 2012, 831; el 2013, 1.000, i el 2014, 1.150. El 2015 va baixar una mica (957 respostes) i el 2016 va ser pràcticament igual que l'any anterior (953). En canvi, el 2017 ha baixat bastant.

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

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

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

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

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

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

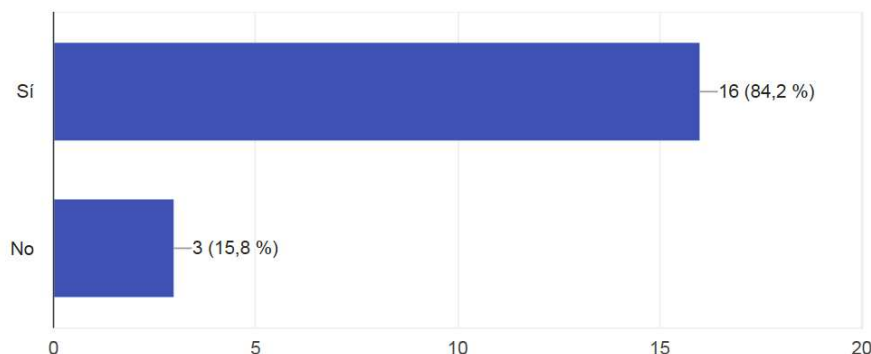
Per a continuar amb aquesta tasca de millora del contingut de les respostes, el mes d'octubre de 2015 es va dur a terme la jornada "Gestors del DMS, una resposta ràpida i eficaç". El 2016 estava prevista una nova jornada, en principi enfocada a noves millores introduïdes al gestor de DMS que poden redundar en la millora de la satisfacció dels nostres usuaris, però no es va a dur a terme perquè les àrees amb més DMS assignades estaven immerses en expedients judicials que feien que els resolutors de les DMS no poguessin tramitar-les com ho feien habitualment. El 2017 tampoc s'ha duit a terme aquesta jornada.

### 3. ENQUESTA CLIENT INTERN DMS 2017

S'han rebut 19 enquestes dels clients interns. De les respostes rebudes es dedueix el següent:

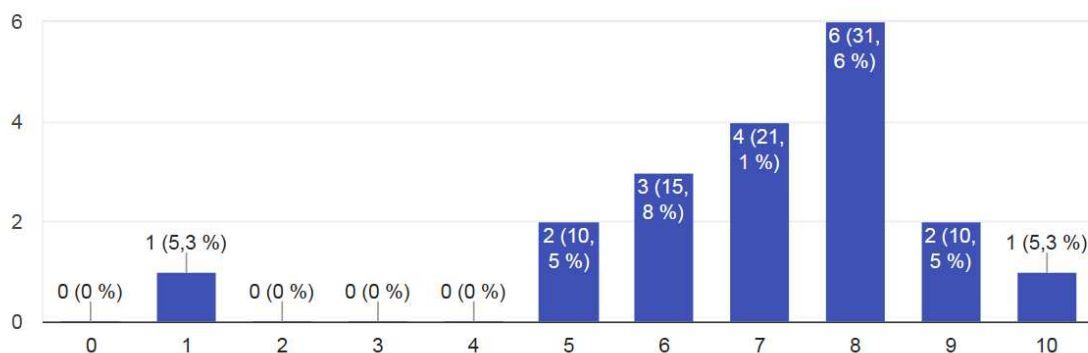
Informació per al tractament de dades. Indica a continuació si sou resolutors del DMS

19 respuestas



## 1. Com valoreu en general el sistema de queixes, suggeriments, felicitacions i sol·licituds d'informació de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma?

19 respuestas



El sistema s'aprova per quasi tots els enquestats, només un dels 19 el valora amb un 2. No obstant, la majoria li atorga un 8 (32%).

## 2. Quines són les fortaleses del servei (punts a destacar de forma positiva pel que fa a qualsevol aspecte del servei)?

14 respuestas

Seguimiento de las contestaciones y cumplimiento de los plazos

La facilitat d'ús del gestor.

facilitar la comunicació ciutadà-

Comunicació amb el ciutadà

La rapidesa i agilitat del procés, si comptas amb la informació necessària per resoldre-ho.

una vía còmoda per comunicar amb l'administració

No arribo a identificar-les

LA FACILITAT PEL CIUTADÀ COM A CANAL DE COMUNICACIÓ I LA FACILITAT DE LA GESTIÓ INTERNA

RESPOSTA ÀGIL

atenció del personal

La facilitat d'ús i el format senzill del sistema

Facilitats per als ciutadans.

Les persones que treballen dins el sistema i la rapidesa a la gestió.

Rapidesa de resposta

### 3. Quines en són les debilitats (punts millorables pel que fa a qualsevol aspecte del servei)?

14 respuestas

En ocasiones los circuitos perversos que siguen algunas DMS que nadie quiere
La possibilitat de no donar resposta.
Les respostes tipus
Les expectatives que té el ciutadà amb el servei
Precisament està relacionat amb el punt anterior, ja que si no disposes de la informació necessària i depens d'una altra àrea o entitat, no comptes amb les eines òptimes per seguir treballant en aquesta DMS i passes a dependre de la resposta de tercers. Podem deixar constància si la informació no arriba, però l'ideal seria poder completar satisfactòriament i a temps la DMS.
pàgina engorrosa, hauria de ser més fàcil de manetjar
Són un mitjà substitutiu que no té una autèntica utilitat. Crec que resulta antifuncional en un context administratiu real
NO ACONSEGUIR QUE SIGUI UNA EINA ÚTIL PER LA PRESA DE DECISIONS
ES PERMET QUALESVOL TIPUS DE PETICIÓ, REALITZABLE I IRRREALITZABLE. ES BARREGEN PETICIONS DE NECESSITATS I PETICIONS "FILOSÒFIQUES"
la part informàtica
Encara no l'he empleat abastament per trobar-hi punts millorables
Falta de filtratge de les queixes. Generació de volum de feina de verificació, que després es comprova que ha estat deproporcionat. Es generen solucions virtuals, que en realitat no són més que trasllats documentals i que no resolen el problema.
No hi ha recursos suficients
Es podria ampliar la informació del ciutadà que interposa la DMS.

#### 4. Quins en són els punts crítics (aspectes que s'han de millorar immediatament)?

13 respuestas

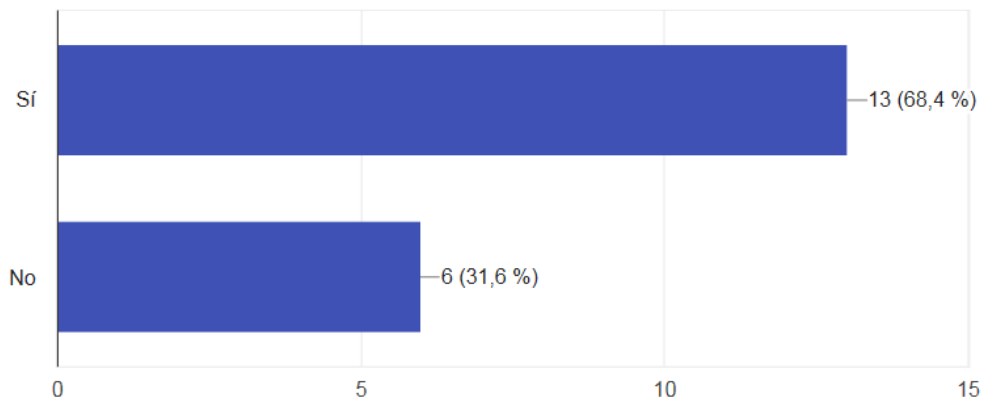
Ninguno inmediatamente
Les DMS sense resoldre ni tancar després de molt de temps.
mobilitat ha de contestar.
Informar al ciutadà correctament de l'abast del sistema. Implicar degudament a persones amb responsabilitat
Cap
el programa
Donada la meua oposició al sistema, em limitaria a la seva eliminació
L'OBLIGATORIETAT DE CONTESTAR EN CATALÀ QUAN NO ES PRONUNCIEN SOBRE LA PREFERÈNCIA. S'HAURIA DE PODER CONTESTAR EN EL MATEIX IDIOMA QUE ES REALITZA LA PETICIÓ PERMETRE QUE HI HAGI TIPUS DE TANCAMENT PER "FEINA REALITZADA" DE FORMA QUE ES GENERI UN AVÍS DIRECTE SENSE HAVER DE TELEFONAR O ENVIAR MAIL MANUALMENT
material informàtic
Encara no l'he empleat abastament per trobar-hi punts crítics
El sistema de rebuig sense justificació adient, que genera treball de reiteració. Fer entendre que i la DMS dona lloc a un expedient, el ciutadà no té perquè rebre un seguiment de la seva petició, més enllà de la resposta de la DMS
No hi ha lideratge
Cap detectable

La facilitat en la comunicació amb el usuari es considera el punt fort del servei. En canvi, com a debilitats destaquen les relacionades amb la resposta, ja que no té valor o pot no ajudar a la presa de decisions. També s'indiquen com a debilitats el programa informàtic de les DMS i el circuit d'aquestes, entre d'altres.

Pel que fa als punts crítics, són molt variats. En tot cas, es podria destacar el programa informàtic i les DMS sense resposta.

## 5. Heu llegit l'informe mensual de resultats del DMS?

19 respuestas



## 6. En cas afirmatiu, quins punts trobau que son més interessants?

10 respuestas

Toda la estadística es interesante y motivadora
L'apartat relatiu a la tramitació
tots
Els de la informació mensual. La evolució del DMS no m'interessa.
Els gràfics, ja que ajuden molt a conèixer d'un sol cop de vista la informació estadística relativa a les DMS.
No tinc opinió al respecte
TOTES LES DADES HO SÓN
LES ESTADÍSTIQUES
Les conclusions, són un bon resum del que ha passat durant el mes
Hi ha molta informació

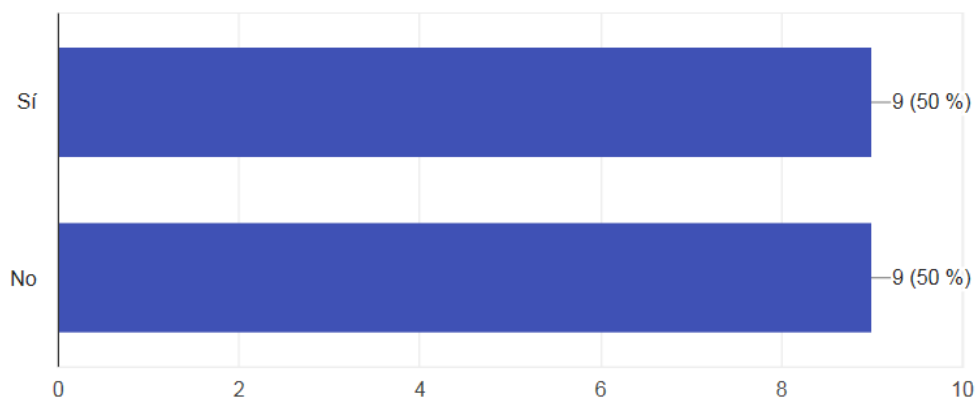
## 7. Què hi afegiríeu?

7 respuestas

Nada
Res
-
Reafirmo que ja s'ha expressat
MÉS INFORMACIÓ QUALITATIVA I SEGMENTADA PER DEPARTAMENTS
INFORMACIÓ MÉS VISUAL. MASSA TEXT
Les decisions dels polítics

## 8. Es fa al vostre servei / unitat una reflexió sobre els resultats reflectits a l'informe i que són de la vostra competència?

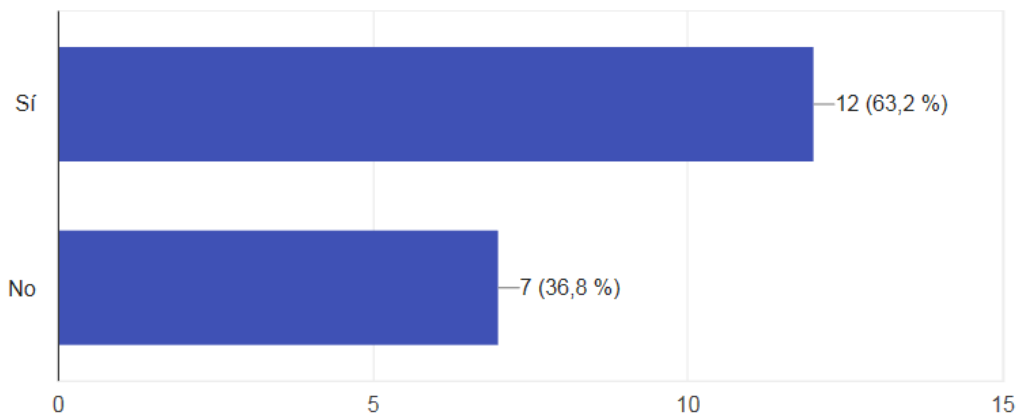
18 respuestas





## 9. Consultau el quadre de comandament del DMS?

19 respuestas

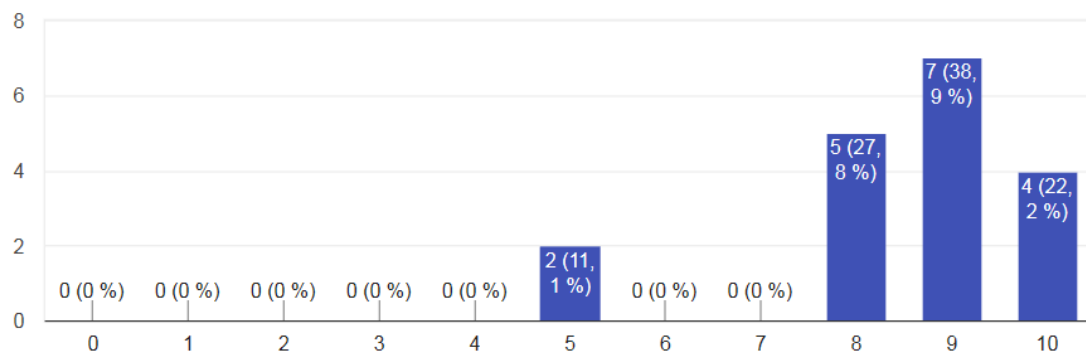


Del 68% dels enquestats que llegeixen l'informe mensual del DMS, alguns en destaquen les estadístiques que hi figuren. A la pregunta sobre què hi afegirien, alguns eliminarien text i augmentarien gràfiques, i d'altres més informació qualitativa i segmentada per departaments.

Només la meitat dels enquestats declaren que al seu servei es fa una reflexió dels resultats mensuals i prop del 60% consulten el quadre de comandament de la carta del servei DMS.

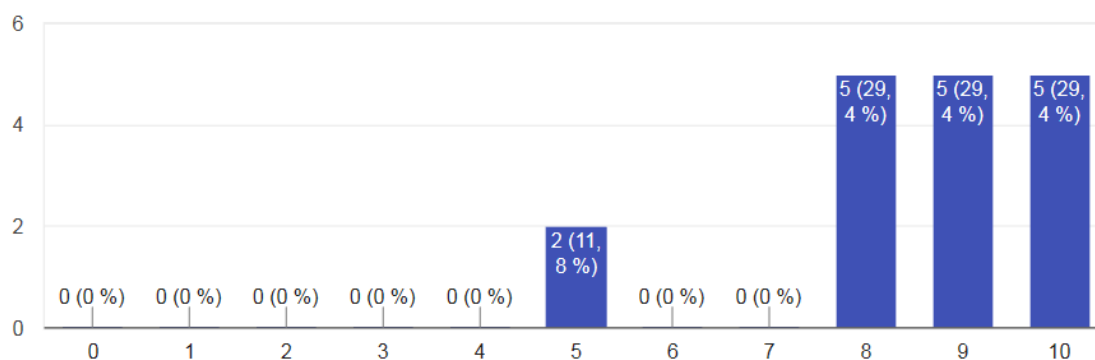
## 10. Com valoreu el tracte rebut per part del Departament de Qualitat pel que fa a consultes per correu electrònic?

18 respuestas



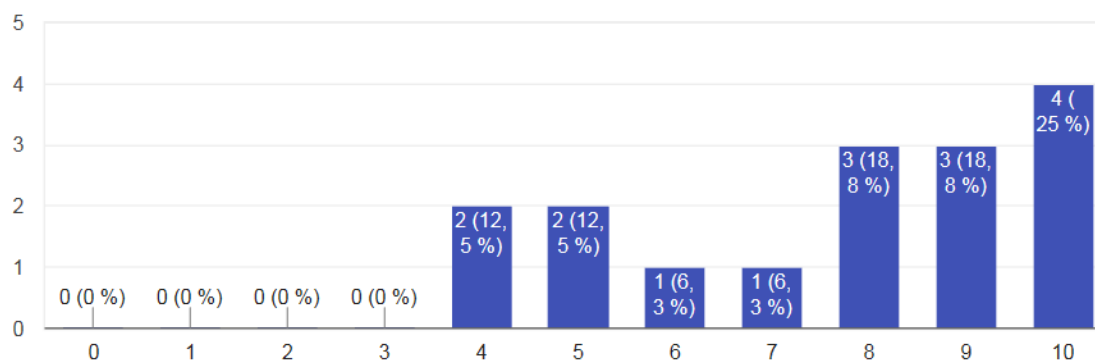
11. Com valoreu el tracte rebut per part del Departament de Qualitat pel que fa a consultes telefòniques?

17 respuestas



12. En cas de ser resolutor del servei, com valoreu la formació rebuda per part departament de Qualitat per tal de designar-vos responsable de resolució de DMS?

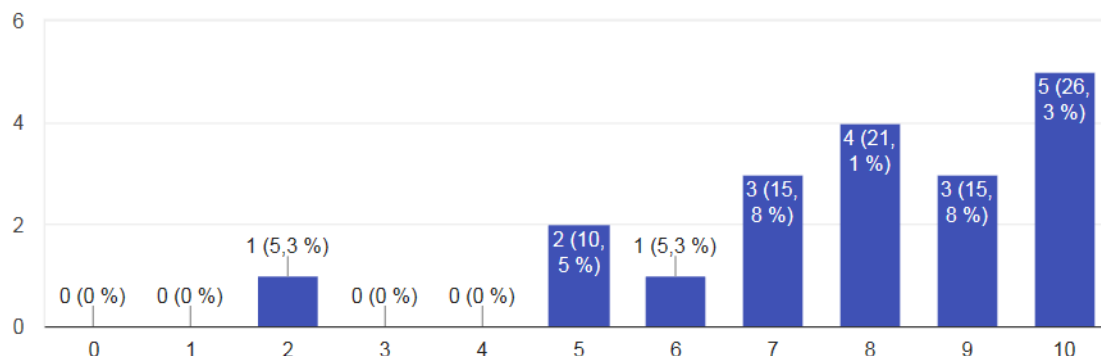
16 respuestas



Quant al tracte rebut pel Departament de Qualitat en la tramitació de les DMS, es considera quasi sempre igual o superior a 8. Igualment, la formació com a resolutors es valora amb nota alta.

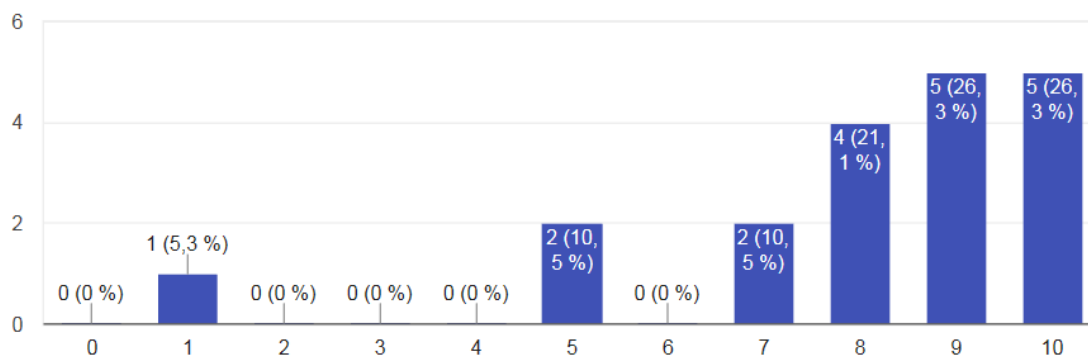
### 13. Com valoreu el sistema de comunicacions d'assignació de DMS?

19 respostes



### 14. Com valoreu el sistema d'avisos sobre terminis de resolució?

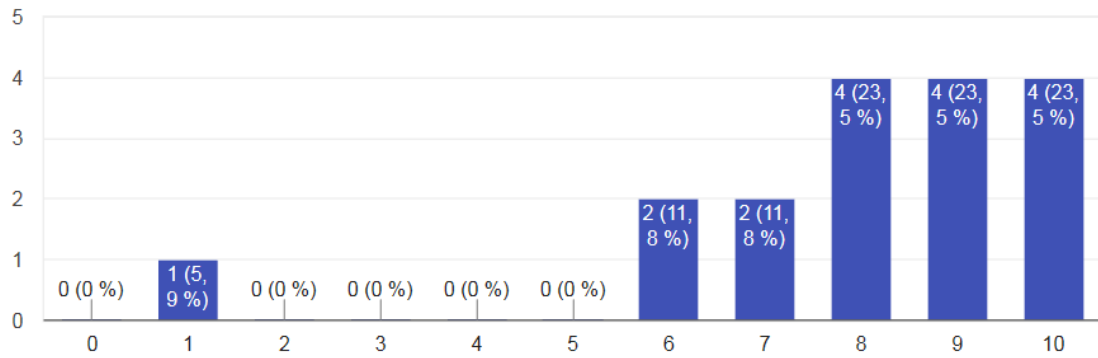
19 respostes



Quant als avisos automàtics que reben els resolutors relacionats amb els terminis de resolució de les DMS, la majoria els valoren positivament.

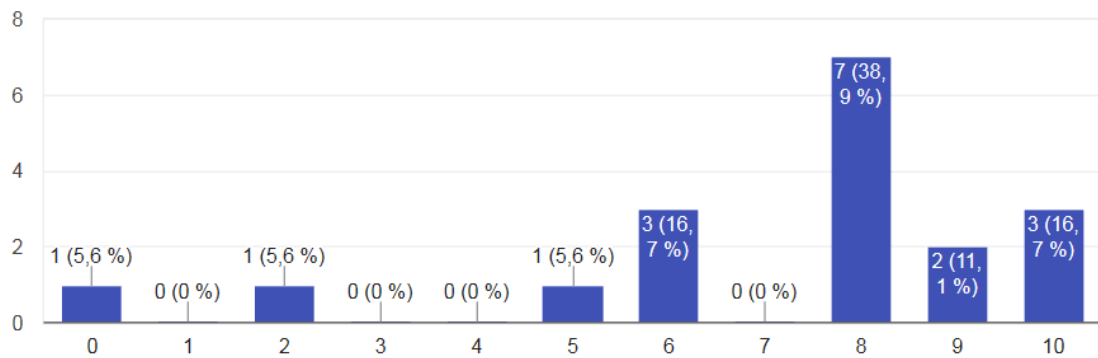
### 15. Com valoreu el sistema de comunicacions de la resolució de les DMS a les persones usuàries?

17 respuestas



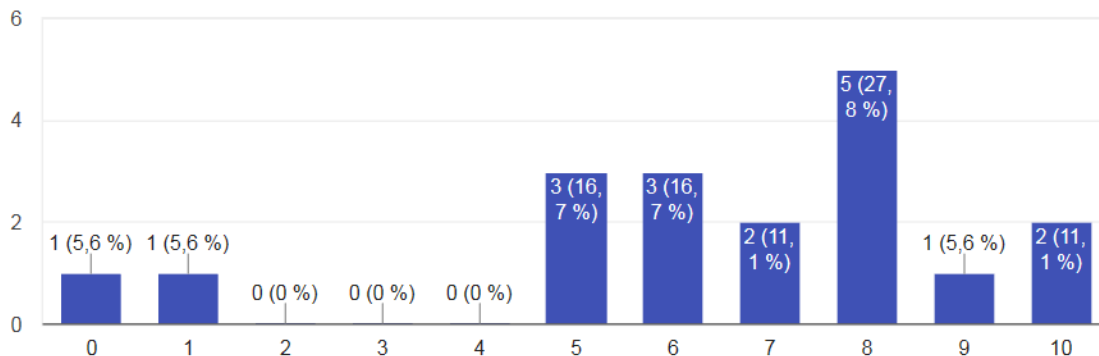
### 16. Com valoreu la utilitat del Manual de gestió de respostes per a usuaris del DMS?

18 respuestas



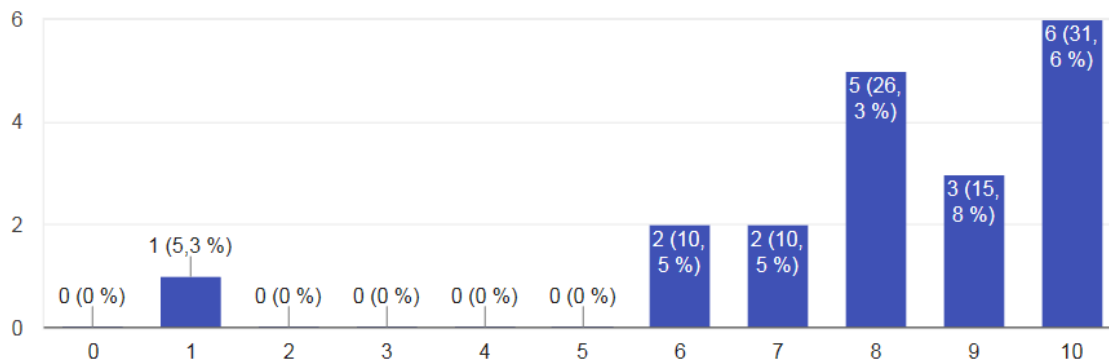
### 17. Com valoreu l'actuació dels responsables de procés pel que fa a la gestió de les DMS?

18 respuestas



### 18. Com valoreu les millores establertes pel departament de Qualitat que s'han anat introduint al gestor DMS?

19 respuestas



Encara es valoren més bé les millores que es van introduint al DMS, que de vegades obeeixen a peticions dels mateixos resolutors.

## 19. Quan utilitzau el programa, pensau que és complex? Especificau-ho

13 respuestas

si (2)
NO
Es fàcil i bastant complet
No, tot i que recull la informació de tot el procés de la DMS, és un programa de fàcil maneig.
Reafirmo que ja s'ha expressat
NO. ELIMINARIA LA FASE D'IMPLANTACIÓ. NOMÉS ANALISI I RESOLUCIÓ
NO, EXCEPTE PEL REFERENT AL CANVI DE RESPONSABLE
no
No ho és gaire
No
No hi ha desplegable amb possibles respostes fetes
Regularment, quan reben una DMS.

## 4. CONCLUSIONS GENERALS

Enquestes en línia:

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

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

La tendència a valorar malament el servei quan la resposta rebuda no té el sentit desitjat ens la demostra el nou camp que indica quin és el motiu de la baixa valoració: en la majoria dels casos el motiu està relacionat amb la disconformitat amb la resolució de la queixa.

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

Com a element positiu s'ha de destacar la satisfacció per la facilitat per a interposar queixes i suggeriments.

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

Enquesta al client intern:

El sistema és aprovat per quasi tots els enquestats i la majoria li atorga un 8 (32%). És una valoració elevada, que, a més, es va millorant contínuament atenent les necessitats detectades tant pel Departament de Qualitat com pels resolutors mateixos.

La facilitat en la comunicació amb el usuaris es considera el punt fort del servei, ja que es realitza de manera automatitzada.

De les respostes rebudes sembla desprendre's que es considera interessant l'informe mensual del DMS. No obstant això, s'hauria d'intentar que tingués més repercussió en els serveis, provocant una reflexió sobre els resultats.

Destaca el tracte rebut pel Departament de Qualitat, que consisteix en l'atenció telefònica pel que fa a dubtes sobre la tramitació de les DMS o canvis en el registre d'aquestes.

Es valoren molt bé les millores que es van introduint al DMS, les quals de vegades obeeixen a peticions dels mateixos resolutors i en d'altres casos són detectades pel mateix Departament de Qualitat.

## 5. POTENCIALS DE MILLORA

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

1. Continuar les accions formatives de reciclatge i conscienciació, no tant de l'eina i del sistema, sinó també de com contestar i com gestionar-ho bé, però amb agilitat.

2. Estudiar la possibilitat d'incloure el WhatsApp com a canal per a presentar DMS.
3. Més suport de la direcció (batle, regidors, comissió de queixes) en el sentit de traslladar el missatge de la importància de contestar al ciutadà de forma completa, ràpida i professional.



## ANNEX 1. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA v\_5\_0

Browser window: dms - Mensaje (HTML)

De: Qualitat Ajuntament  
 Para: Català Moya, Catalina  
 CC:  
 Asunto: dms

Enviado el: martes 10/04/2018 10:08

**DMS**  
Demanda Municipal de Serveis

Ajuntament de Palma  
Sistema de Qualitat

**DMS**  
Demanda Municipal de Serveis

Ajuntament de Palma  
Sistema de Qualitat

Ajudau-nos a millorar el servei

La vostra opinió ens importa

**VALORACIÓ DEL SERVEI**

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

(Caràcters màxima: 1000)  
 (Màx. 10000 caràcters restants)

**SUGGERIMENT S/OB SERVICIONS**

(Caràcters màxima: 1000)  
 (Màx. 10000 caràcters restants)

**ANNEX 2. ENQUESTA CLIENT INTERN DMS 2017 v\_1\_0**



**Enquesta per a la recollida de necessitats i expectatives, i satisfacció del servei de Demandes Municipals de Servei**

El nostre desig és millorar el servei de queixes, suggeriments i felicitacions de l'Ajuntament. La vostra opinió és molt important per a nosaltres i per això sol·licitam que per favor respongueu a les preguntes que aquí us plantejam. La realització d'aquest qüestionari no us durà més de 7 minuts. Les vostres respostes seran confidencials i seran utilitzades exclusivament per a la millora continua del nostre servei.

**DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES**

<b>Sexe</b>	<b>Edat</b>	
<input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> Menys de 18 anys	<input type="checkbox"/> De 65 i més anys
	<input type="checkbox"/> De 18 a 29 anys	<input type="checkbox"/> NS / NC
	<input type="checkbox"/> De 30 a 44 anys	
	<input type="checkbox"/> De 45 a 64 anys	

**INFORMACIÓ PRÈVIA PER AL TRACTAMENT DE LES DADES**

- En el cas que hagueu utilitzat el servei com a client intern, quina valoració us mereix?  
 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  NO UTILITZAT
- Com a usuari del gestor DMS (resolutor de demandes municipals de servei) quina valoració us mereix?  
 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  NO UTILITZAT

**VALORACIÓ DEL SERVEI**

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei quant a la importància que li donau, així com la vostra satisfacció al respecte. A la columna d'importància, valoreu de 0 a 10, essent la valoració més baixa 0, és a dir, per a vós no és important el contingut de la qüestió, mentre que la més alta, 10, significa que és molt important. A la columna de satisfacció, 0 serà la qualificació més baixa, és a dir, molt insatisfet/a, fins arribar a 10, que és la qualificació més alta i significa completament satisfet/a.

Qüestions		IMPORTÀNCIA										SATISFACCIÓ											
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Com valoreu el sistema de comunicacions d'assignació de DMS																						
2	Com valoreu el sistema d'avís sobre terminis de resolució?																						
3	Com valoreu el sistema de comunicacions de la resolució de les DMS a l'usuari?																						
4	Com valoreu la utilitat del Manual de gestió de respostes per a usuaris del DMS?																						

5	En el cas d'assignació de DMS rebudes pel canal presencial (bústies i registre general), com considerau el temps transcorregut entre la data de la queixa i la data d'assignació?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Com valoreu el temps establert de 45 dies per a la resolució de les DMS?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Com valoreu l'actuació dels responsables de procés pel que fa a control en la tramitació de DMS?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Com valoreu l'actuació dels responsables de procés pel que fa a la tramitació de NCI-DMS?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Com valoreu les millores establertes pel Departament de Qualitat que s'han anat introduint al gestor de DMS?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Com valoreu el tracte rebut per part del Departament de Qualitat pel que fa a consultes per correu electrònic?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Com valoreu el tracte rebut per part del Departament de Qualitat pel que fa a consultes telefòniques?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Com valoreu la formació rebuda per part del Departament de Qualitat per tal de designar-vos responsable de resolució de DMS?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## QÜESTIONS OBERTES

Quines coses, quan utilitzau el programa, trobau que són més complexes?

Quines possibles millores proposaríeu pel que fa a l'ús del gestor de DMS?

## Enquesta per a la recollida de necessitats i expectatives, i satisfacció del servei de Demandes Municipals de Servei

1. De l'informe del DMS, quins punts trobau que són més interessants?
2. Quines coses afegirieu a l'informe?
3. Feis una reflexió sobre els resultats reflectits a l'informe i que són de la vostra competència?
4. Consultau el quadre de comandament del DMS per a trobar resultats?
5. Quins indicadors afegirieu al quadre de comandament del DMS?

VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>OBSERVACIONS GENERALS</b>											
FORTALESES (punts a destacar de forma positiva en relació a qualsevol aspecte del servei)											
DEBILITATS (punts millorables de forma positiva en relació a qualsevol aspecte del servei)											
PUNTS CRÍTICS (aspectes que s'han de millorar immediatament)											
Per favor, valorau aquest qüestionari del 0 al 10 essent 0 la puntuació més baixa i 10 la més alta.											
Quina cosa canviariéu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?											