

# **INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESITATS I EXPECTATIVES, I LA SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA EN RELACIÓ AMB EL SERVEI DE DMS (DEMANDA MUNICIPAL DE SERVEI) 2013**

**ÍNDEX**

<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	3
<b>2. RECOLLIDA QUALITATIVA</b>	4
2.1 Introducció	4
2.2 Debat: fortaleses, debilitats i punts crítics del servei que presta l'Ajuntament dins aquest àmbit	4
2.3 Opinió sobre l'aplicatiu	5
2.4 Implicació de la direcció	5
2.5 Opinió sobre les millores	5
<b>Conclusions de la recollida qualitativa</b>	5
<b>3. RECOLLIDA QUANTITATIVA</b>	6
Resultats eina de treball	6
<b>4. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA</b>	9
4.1 Total d'enquestes rebudes	9
4.2 Comparatives satisfacció/importància	10
4.3 Altres comentaris dels enquestats	11
4.4 Comparativa amb anys anteriors	12
<b>Conclusions de la recollida quantitativa</b>	13
<b>5. CONCLUSIONS GENERALS</b>	13
<b>6. POTENCIALS DE MILLORA</b>	14
<b>ANNEXOS</b>	15

## 1. INTRODUCCIÓ

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

Una d'aquestes mancances era la poca resposta a les enquestes en línia, per la qual cosa es va implantar un sistema de correus electrònics recordatoris que no s'havia emplenat l'enquesta de satisfacció i es donava la possibilitat d'emplenar-la en el mateix moment. Amb aquesta millora, que es va implantar el mes de juny de 2011, ha augmentat el nombre d'enquestes emplenades. Ens trobam en una mitjana de 83 enquestes rebudes al mes durant el 2013 (1000 enquestes en total)

Davant aquesta situació, enguany s'han duit a terme les següents accions amb la finalitat de conèixer millor la satisfacció dels usuaris del sistema DMS:

- enquesta automàtica que es tramet a l'usuari per correu electrònic amb la resposta
- grup focal: Jornada amb resolutors del DMS duita a terme el mes de gener de 2014.

## 2. RECOLLIDA QUALITATIVA

### 2.1 Introducció

El dia 16 de gener vàrem convocar els 130 resolutors dels DMS, dels quals en varen venir 59, per tal d'agrair i reconèixer la tasca que estan fent per a l'Ajuntament.

Així mateix vàrem aprofitar per a traslladar-los les darreres millores al programa i per a fer uns tallers de recollida de necessitats i expectatives com a clients interns que són.

Vàrem emprar la tècnica del grup focal i férem quatre grups, cada un amb un portaveu i un secretari. L'objectiu era permetre que els participants expressassin de manera informal i espontània les seves percepcions, actituds i opinions en relació amb els DMS, i establir mecanismes de participació, de recollida d'expectatives, necessitats i opinions, i d'intercanvi d'informació.

L'eina de treball del grup focal es troba a l'annex 1.

A continuació exposam els resultats obtinguts.

### 2.2. Debat per a definir fortaleeses, debilitats i punts crítics:

Fortaleeses del servei:

- Es valora positivament la facilitat del sistema i de l'eina, tant per a contactar com per a contestar.
- Es destaca la bona disposició del personal de Qualitat, que facilita la tasca.

Debilitats del servei:

- Es destaca com un punt feble i fins i tot crític que les DMS puguin ser anònimes.
- Més que una debilitat és un suggeriment, però és molt constructiu: la possibilitat d'un desplegable amb respostes tipus.
- Per últim, la dependència d'altres departaments o companys per a contestar dificulta el procés.

Punts crítics del servei:

- Es repeteix el tema de la necessitat d'identificació.

- Manca de formació sobre les contestacions.

### 2.3. Opinió sobre l'aplicatiu

- Té moltes coses positives, però és susceptible de millores.
- Sensació de resposta burocràtica, amb especial referència a les DMS competència de Policia.
- Possible filtre a Qualitat i ja no assignar-ne algunes.
- Reduir passes: eficàcia de l'acció, estats, etc.

### 2.4. Implicació de la direcció.

Depèn del cas, però en general hi ha desconeixement i poca implicació, a pesar que la jornada hi havia 4 caps de departament i el secretari adjunt.

### 2.5. Opinió sobre les millores

Es valoren molt positivament les millores implantades, encara que es reclama més formació.

## CONCLUSIONS DE LA RECOLLIDA QUALITATIVA

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

1. Establir l'obligatorietat d'identificació si és queixa o demanda, només deixariem que fossin anònims els suggeriments, les felicitacions i les observacions, per a les quals faríem uns models de contestació. En realitat a observacions i felicitacions ja es fa així.
2. Programar accions formatives de reciclatge, no tant de l'eina i del sistema sinó també de com contestar i com gestionar-ho bé, però amb agilitat.

3. Estudiar la agilitat de l'aplicatiu (reduint passes o estats, per exemple).
4. Afegir l'opció expressa de presentar felicitacions al sistema del web de queixes i suggeriments.
5. Estudiar la possibilitat que les DMS es contestin via SMS al mòbil del ciutadà.

### 3. RECOLLIDA QUANTITATIVA

- Resultats eina de treball:

Debat al grup								
Exposició de l'opinió del grup sobre			Opinió sobre l'aplicatiu DMS i el seu ús				Involucració de la direcció al procés	
Fortaleses del servei	Debilitats del servei	Punts crítics del servei	En el cas que hagueu utilitzat el servei com a client intern, quina valoració us mereix?	Com a usuari del gestor DMS (resolutor de demandes municipals de servei) quina valoració us mereix?	Quines coses, quan utilitzeu el programa, trobeu que són més complexes?	Quines possibles millores proposaríeu pel que fa a l'ús del gestor DMS?	Com valoreu l'actuació dels responsables de procés pel que fa al control en la tramitació de DMS?	Com valoreu l'actuació dels responsables de procés pel que fa a la tramitació de NCI-DMS?
1- Facilitat del ciutadà per contactar. 2- Facilitat per contestar si hi ha correo electrònic 3- Bona disposició contínua de Qualitat. 4- Inmediates dels avisos.	1- Avisar al 010 confusió contestació català-castella 2- Pocos datos del ciudadano, de contacto 3- Anònimos, identificació obligatòria 4- Duplicitat amb presentat pel Registre	1- Obligació identificació. 2- Emaya: cinco tipos de vía de recepció: unificar. 3- Falta de datos cuando se introduce la queja o la DMS.	Com a client inter: només 1	El sistema de comunicació es valora positivament: correu electrònic	1- Simplificar menys estas. Hi ha procesos que no neceisten pesar per tots els estats 2- Quan ja	Adjuntar plànol de situació, hi ha departaments que ajudaria molt	Hauria d'esser més proper i més implicat.	
1- Canal de comunicació que és per diferents vies. 2- Bona perticipació dels participans, i a més és la nostra feina. Trabajar con diligencia. 3- Bona predisposició del	1- A vegades al personal que li toca respondre/resoldre s'ho pren amb més o menys pressa per tant, s'ha de pressionar al company. Els companys sembla que	Es la aplicació. (por todo lo que se ha comentado)	El funcionament de la Policia no és correcte (tanca DMS i envia enquesta). El sistema no funciona.	L'aplicatiu no és bo, el mateix texte va a vèries casellas	Dit a habilitats	1er - Filtrar la informació, acceptar unes condicions preestablertes per eliminar peticions	No està involucrat en tots els casos	Depen del cas
Bona eina pel ciutadà per la proximitat que dona amb l'Ajuntament.	Desconeixement per part del ciutadà. Difusió insuficient.	els procediments que podrien reduir el temps de resposta i informar al ciutadà sobre l'estat (en estudi, en curs, etc.) quan el procés	Dels 3 que l'han utilitzat, a 2 bé i 1 no ha obtingut cap resposta (de l'EMT)	Entre 4 i 6 perquè és poc intuitiu, poc àgil ara per ara	L'ús del filtre	campus eficaçia de l'acció ja que molts de resolutors se limiten a copiar l'escrit a altres camps.	Molt bé (algú diu que no sap qui és el responsable del seu procés)	Molt bé.
ciutadà/na, de vegades en hores. 2- A través de la informació que ens proporciona la ciutadania milloren els nostres serveis. 3- Coneixem com viu la	les demandes internes. 2- Manca de contestacions tipus a un desplegable. 3- La dependència d'altres departaments o àrees dificulten el procés.	1- Manca de formació per als resolutors en vers les contestacions.	falta de confiança per les possibles implicacions i sensació de contestació burocràtica.	un instrument positiu, susceptible de millora. Té coses pràctiques, però que no	més complexe són les passes que s'han de fer, anàlisi- implantació, que realment són artificials.	quan es genera una nova desapareix l'adreça postal 2- A l'hora de tancar, s'hi		

## Debat al grup

### Millores del servei per l'usuari

Com valoreu el sistema de comunicacions d'assignació de DMS?	Com valoreu el sistema d'avisos sobre terminis de resolució?	Com valoreu el sistema de comunicacions de la resolució de les DMS a l'usuari?	Com valoreu la utilitat del Manual de gestió de respostes per a usuaris del DMS?	En el cas d'assignació de DMS rebudes pel canal presencial (bústies i registre general), com considereu el temps transcorregut entre la data de la queixa i la data d'assignació?	Com valoreu el temps establert de 45 dies per a la resolució de les DMS? RELACIÓ AMB EL DEPARTAMENT RESPONSABLE DE L'APLICATIU	Com valoreu les millores establertes pel departament de Qualitat que s'han anat introduint al gestor DMS?	Com valoreu el tracte rebut per part del Departament de Qualitat pel que fa a consultes per correu electrònic?	Com valoreu el tracte rebut per part del Departament de Qualitat pel que fa a consultes telefòniques?	Com valoreu la formació rebuda per part del departament de Qualitat per tal de designar-vos responsable de resolució de DMS?
Sistema de comunicació es valora positivament: correus electrònics	Sistema de comunicació es valora positivament: correus electrònics	Sa majoria no ha vist el que reb l'usuari.	Si s'ha consultat valoració positiva		Incongruent amb els terminis establerts a la llei de procediment.	Positivament	Excelent	Excelent	Molt bona
Problema amb les reassignades.	Correcte	Les vies estan obertes per contestar. S'ha de poder posar un arxiu adjunt.	S'usa poc o res, perquè els treballadors de Qualitat ens ajuden molt.	Tarda un poc massa temps, encara que no és significatiu.	Temps suficient per respondre, però no per solucionar.	Correctes però insuficients (tema aplicatiu)	10	10	Molt bé.
Ha millorat molt.	Bé	Bé	Bé els qui l'han llegit.	La recollida de les bústies hauria de ser diària ja que de vegades se perden dies per aquest motiu.	S'hauria de medir. En alguns casos el ciutadà, quan reb la resposta, ja no se'n recorda de la queixa.	s'hauria d'impulsar més celeritat en les pendents. Se podria sol·licitar per escrit el motiu	Bé encara que a vegades són reacis a confirmar la lectura.	Molt bé.	Molt bé, en algun cas escassa (persones que s'han incorporat recentment)
Bó, molt positiu.	Bó, molt positiu	Generalment no agrada l'ús del telèfon.	La majoria de gent el desconeixia	No hi ha acord	Més que suficient, llevat d'alguns casos concrets	Bones	Excelent	Excelent	La formació és una mica escassa, tant en l'ús de l'aplicatiu com de les possibles respostes.

## Debat al grup

### Reflexió sobre els indicadors de qualitat

De l'informe del DMS, quins punts trobeu que són més interessants?	Quines coses afegiríeu a l'informe?	Feu una reflexió sobre els resultats reflectits a l'informe i que són de la vostra competència?	Consulteu el quadre de comandament del DMS per a trobar resultats?	Quins indicadors afegiríeu al quadre de comandament del DMS?
Hi ha molt de text, els gràfics són suficients	Res	Semblen molts alts	No	Res
És molt complet	s'indicassin les felicitacions dins la distribució DMS per procés i subtema per a animar el	Correctes i amplis	Alguns si altres no (la majoria)	Estan bé.
Estadística sobre el compliment i satisfacció del ciutadà.	Trobam que és complet	Positiu	No	Fins ara cap de nosaltres li ha donat ús, per tant no n'afegiríem cap.

Aplicatiu més àgil i intuitiu, pel funcionament del dia a dia.  
No s'ha de generar un excel per gestionar els teus DMS.

Millora general:  
Afegir al web i als tríptics "felicitacions" a "queixes i suggeriments", per a divulgar l'oportunitat a la ciutadania.  
1- Sistema de comunicació a través de SMS.  
2- Jo personalment, hi afegiria la formació.  
3- Des d'aquí us vull agrair l'atenció que sempre ens dispensau i esper que facem



## 4. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA

A l'annex 2 es pot veure l'enquesta.

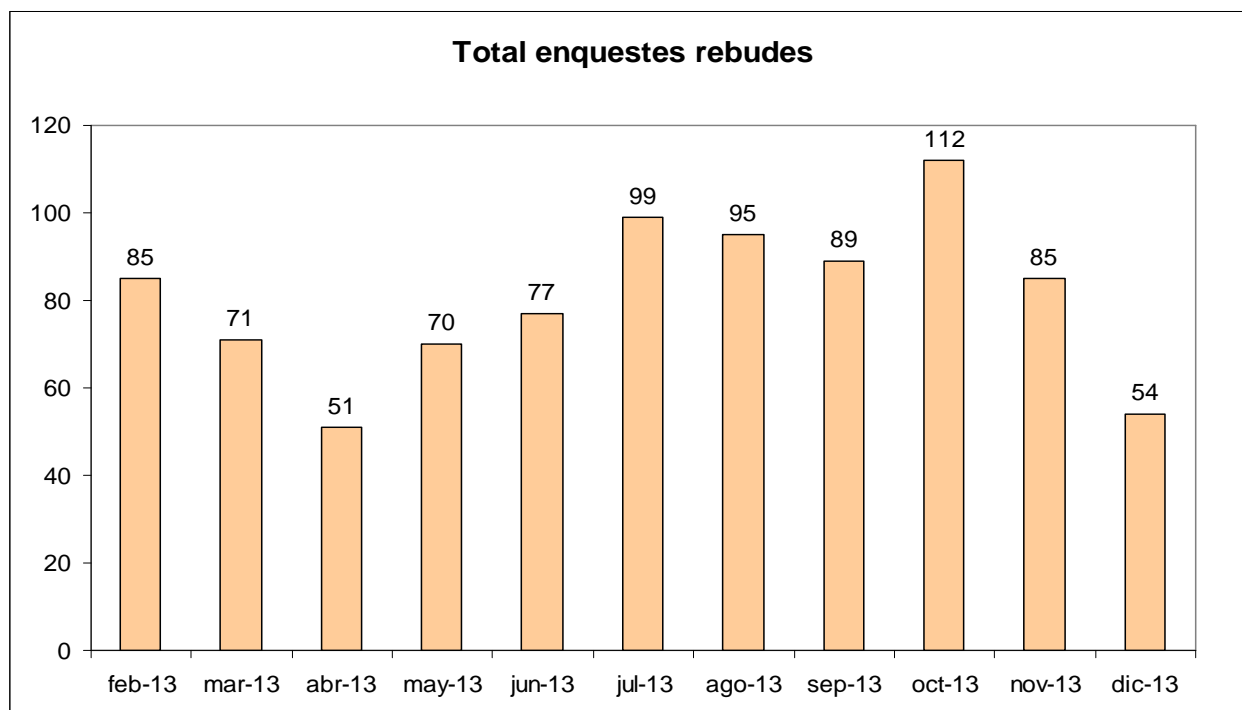
### 4.1 Total d'enquestes rebudes entre 01/01/2013 i 31/12/2013.

Al correu electrònic de resolució de la DMS que rep la persona que l'ha presentada s'hi adjunta un qüestionari de satisfacció del servei, que es pot contestar des del mateix correu electrònic de resolució. Si no es fa en aquell moment una setmana més tard s'envia un recordatori.

Els mesos de gener i febrer es varen introduir canvis en les preguntes de l'enquesta de satisfacció i a més se n'hi va afegir alguna. A partir de mes de març ja es va enviar la nova enquesta.

Durant l'any 2013 s'han rebut en total 1.000 enquestes emplenades. Destacant, com es pot veure al gràfic següent, el mes d'octubre amb 112.

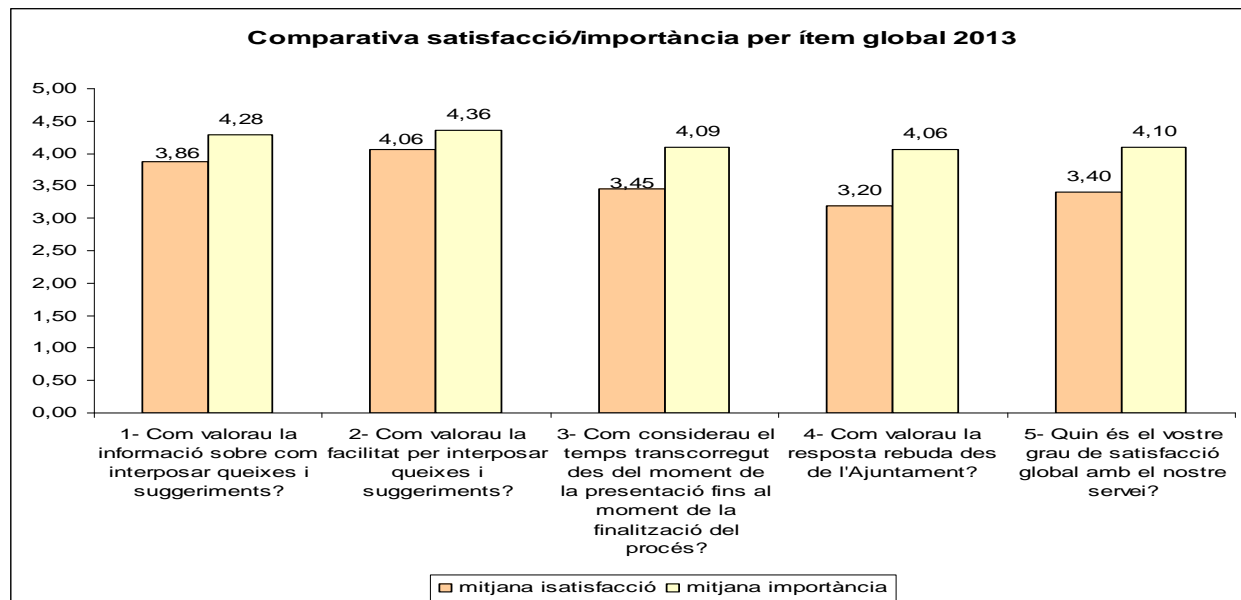
La mitjana mensual de recepció d'enquestes ha estat de 83.



L'avaluació de la satisfacció del servei d'aquest any es farà de març a desembre, obviant els dos primer mesos de l'any.

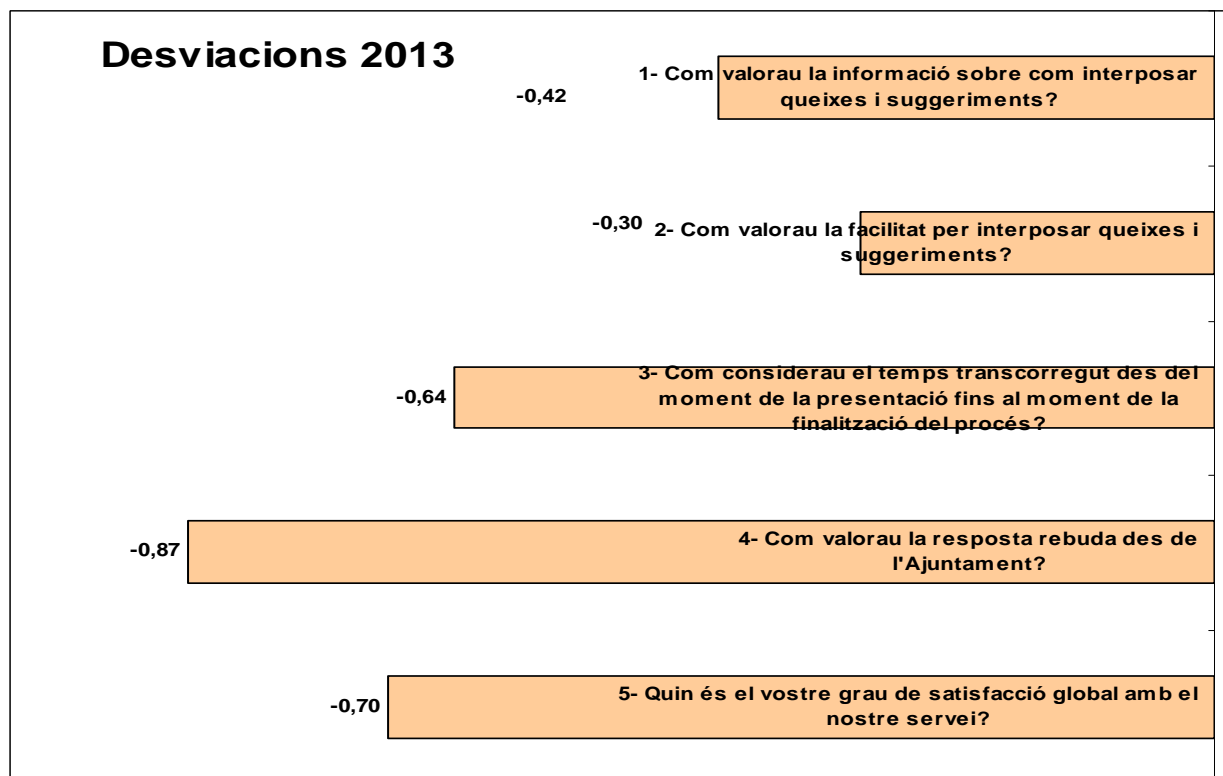
## 4.2 Comparatives satisfacció/importància

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



L'ítem **més ben valorat** el 2013 és el que fa referència a la facilitat per interposar queixes i suggeriments. En canvi el més mal **valorat** és el que es refereix a la valoració de la resposta rebuda.

Pel que fa a les desviacions produïdes per la diferència entre la satisfacció i la importància (expectatives del servei) els resultats són els següents:



La major desviació es produeix a l'ítem més mal valorat, *Com valorau la resposta rebuda des de l'Ajuntament?*

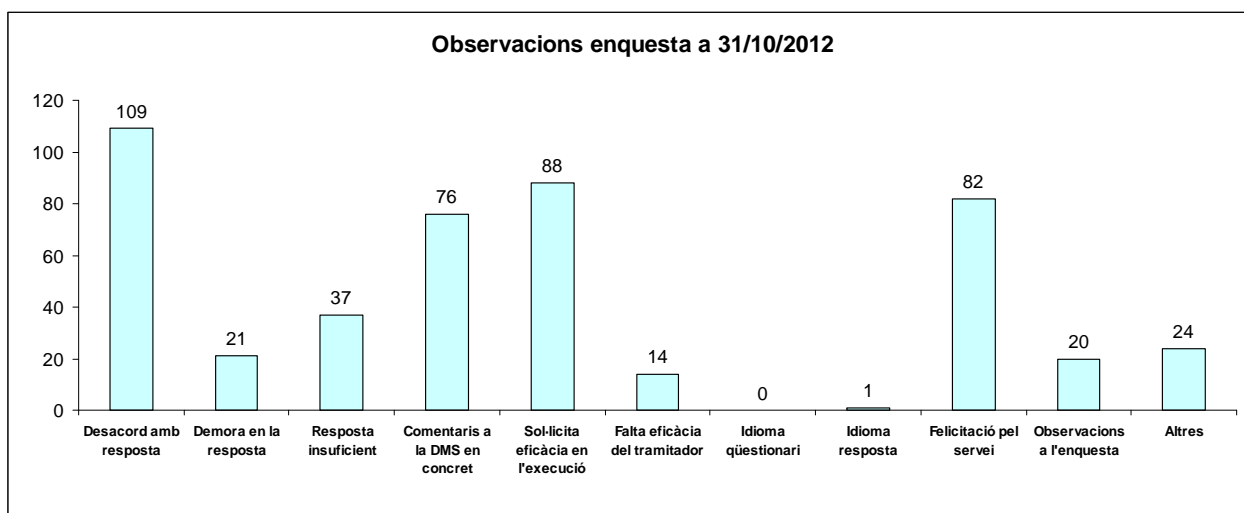
La menor desviació es produeix a l'ítem més ben valorat, *Com valorau la facilitat per interposar queixes i suggeriments?*

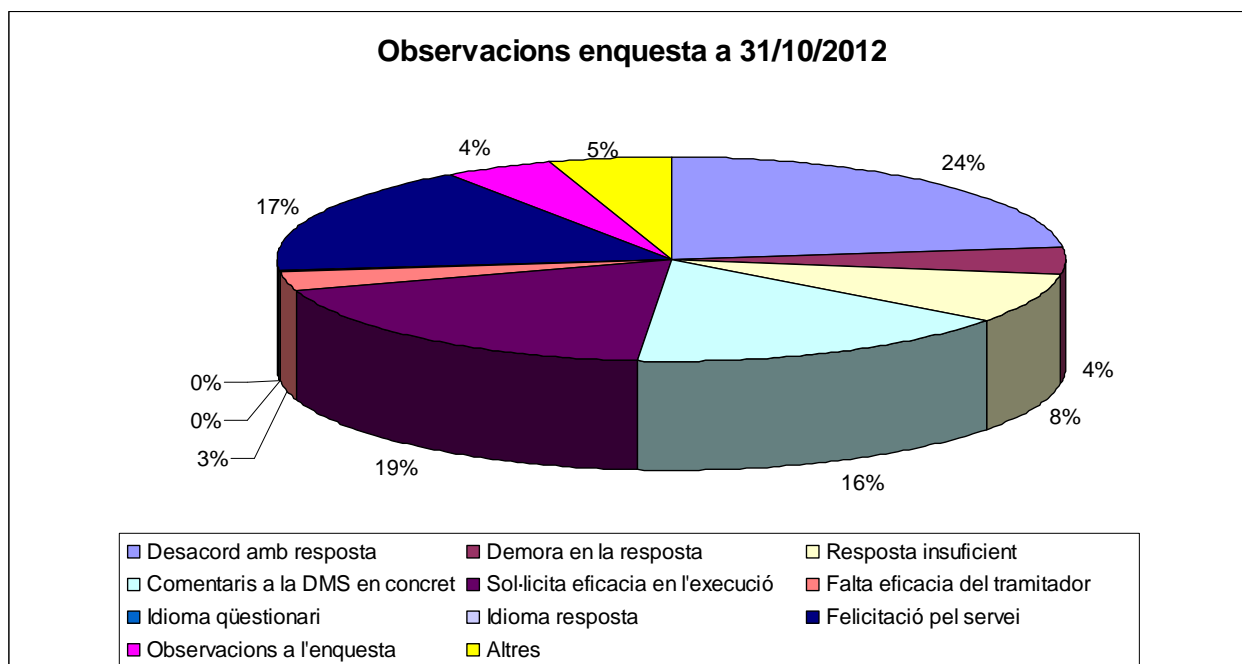
### 4.3 Altres comentaris dels enquestats

L'enquesta de satisfacció inclou també un apartat lliure per a poder manifestar observacions al servei. Les observacions arribades el 2013 són les que figuren als següents gràfic.

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

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





majoria d'observacions es refereixen a desacord amb la resposta, un 24%, la qual cosa coincideix amb la baixa valoració del ítem referit a la satisfacció per la resposta rebuda. En molts de casos hi ha desacord amb la resposta perquè la solució al problema plantejat no és la que desitjava la persona interessada. A continuació trobam un 19% d'observacions que sol·liciten eficàcia en l'execució i un 16% que són comentaris a la DMS en concret.

Destaca també que un 17% de les observacions són felicitacions pel servei, que enllaça també amb l'ítem més ben valorat relatiu a la facilitat per a interposar queixes i fer suggeriments.La

#### 4.4 Comparativa amb anys anteriors

No hi pot haver comparativa amb l'any 2010 perquè el mes d'octubre es va implantar la nova enquesta, on es valorava d'1 a 5 i en els aspectes satisfacció i importància.

L'any 2011 el principal **aspecte a millorar** va ser el temps de resposta; en canvi, enguany l'aspecte a millorar és el contingut de la informació que es dona.

L'any 2012 les **principals desviacions** es varen donar en temps transcorregut i informació rebuda.

Pel que fa a 2013 es donen sobretot en l'ítem relatiu a la informació rebuda; en canvi, el temps transcorregut és el que té menys desviació.

Enguany segueix la tònica de l'any passat, les principals desviacions s'han tornat a donar en l'ítem relatiu a la informació rebuda.

Pel que fa a les **observacions** aportades pels usuaris en les enquestes en línia, enguany \*\*\*

El 20 destaca que les felicitacions pel servei ocupen el primer lloc, amb el mateix percentatge que les sol·licituds d'eficàcia en l'execució. L'any 2010 la majoria d'observacions es varen referir a comentaris a la DMS en concret.

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

Destaca enguany l'**augment en la recepció d'enquestes en línia**. L'any 2011 es varen rebre 454 enquestes, el 2012 831 i enguany 1000.

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

En tot cas, sempre hi haurà un percentatge d'insatisfacció quan la resposta no és favorable als interessos dels usuaris.

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 del 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, hem entrat més el control i la revisió del contingut de les respostes, comprovant-los mitjançant un mostreig com a indicador secundari (garantia) per a intentar convertir-lo en compromís l'any 2014.

## **5. CONCLUSIONS GENERALS**

La primera conclusió que cal destacar és l'augment de l'índex de resposta de les enquestes. Aquest augment segurament ha estat motivat per la millora implantada el mes de juny de 2011, relativa a l'enviament d'un recordatori amb l'enquesta en els casos en què no s'hagi contestat, una setmana després del primer enviament.

L'any 2011 el principal **aspecte a millorar** va ser el temps de resposta; en canvi, el 2012 i el 2013 ha estat el **contingut de la informació** que es dona.

Tot això ens indica que a pesar que el 2011 ja es va començar a treballar en aquest tema, és evident que han estat insuficients les accions dutes a terme, principalment l'elaboració i la difusió del Manual de respostes.

En tot cas, sempre hi haurà un percentatge d'insatisfacció quan la resposta no és favorable als interessos dels usuaris. De fet la majoria d'observacions lliures a l'enquesta fan referència a la resposta, bé per desacord, bé per insuficiència.

## 6. POTENCIALS DE MILLORA

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

1. Establir l'obligatorietat d'identificació si és queixa o demanda, només deixariem que fossin anònims els suggeriments, les felicitacions i les observacions, per a les quals faríem uns models de contestació. En realitat a observacions i felicitacions ja es fa així.
2. Programar accions formatives de reciclatge, no tant de l'eina i del sistema sinó també de com contestar i com gestionar-ho bé, però amb agilitat.
3. Estudiar la agilitat de l'aplicatiu (reduint passes o estats, per exemple).
4. Afegir l'opció expressa de presentar felicitacions al sistema del web de queixes i suggeriments.
5. Estudiar la possibilitat que les DMS es contestin via SMS al mòbil del ciutadà.

## **ANNEX 1. EINA DE TREBALL GRUP FOCAL JORNADA RESOLUTORS DMS**

### **JORNADA:**

### **“Gestors del DMS, 130 persones al servei dels ciutadans de Palma”**

### **Taller de detecció de necessitats i expectatives: treball en grups**

#### **1. Definició de moderador i secretari del grup.**

La persona que coordina el taller definirà per grup les persones que desenvoluparan aquestes tasques.

- ◆ Moderador: dirigirà el debat assegurant la participació de tots els membres del grup
- ◆ Secretari: recollirà les conclusions sobre cadascun dels punts senyalats a continuació

#### **2. Debat al grup.**

##### **2.1 Exposició de l'opinió del grup sobre:**

Fortaleses del servei: aquelles coses destacables per que és fan bé.

Debilitats del servei: aquelles coses destacables per que és fan malament.

Punts crítics del servei: aquelles coses que s'haurien de solucionar immediatament.

##### **2.1. Debat i valoració dels atributs relacionats a continuació:**

###### OPINIO SOBRE L'APLICATIU DMS I EL SEU ÚS

- En el cas que hagueu utilitzat el servei com a client intern, quina valoració us mereix?
- Com a usuari del gestor DMS (resolutor de demandes municipals de servei) quina valoració us mereix?
- Quines coses, quan utilitzeu el programa, trobeu que són més complexes?
- Quines possibles millores proposaríeu pel que fa a l'ús del gestor DMS?

###### INVOLUCRACIÓ DE LA DIRECCIÓ AL PROCÉS

- Com valoreu l'actuació dels responsables de procés pel que fa al control en la tramitació de DMS?

- Com valoreu l'actuació dels responsables de procés pel que fa a la tramitació de NCI-DMS?

#### MILLORES DEL SERVEI PER A L'USUARI

- Com valoreu el sistema de comunicacions d'assignació de DMS?
- Com valoreu el sistema d'avisos sobre terminis de resolució?
- Com valoreu el sistema de comunicacions de la resolució de les DMS a l'usuari?
- Com valoreu la utilitat del Manual de gestió de respostes per a usuaris del DMS?
- En el cas d'assignació de DMS rebudes pel canal presencial (bústies i registre general), com considereu el temps transcorregut entre la data de la queixa i la data d'assignació?
- Com valoreu el temps establert de 45 dies per a la resolució de les DMS? RELACIÓ AMB EL DEPARTAMENT RESPONSABLE DE L'APLICATIU
- Com valoreu les millores establertes pel departament de Qualitat que s'han anat introduint al gestor DMS?
- Com valoreu el tracte rebut per part del Departament de Qualitat pel que fa a consultes per correu electrònic?
- Com valoreu el tracte rebut per part del Departament de Qualitat pel que fa a consultes telefòniques?
- Com valoreu la formació rebuda per part del departament de Qualitat per tal de designar-vos responsable de resolució de DMS?

#### REFLEXIÓ SOBRE ELS INDICADORS DE QUALITAT

- De l'informe del DMS, quins punts trobeu que són més interessants?
- Quines coses afegiríeu a l'informe?
- Feu una reflexió sobre els resultats reflectits a l'informe i que són de la vostra competència?
- Consulteu el quadre de comandament del DMS per a trobar resultats?
- Quins indicadors afegiríeu al quadre de comandament del DMS?



## ANNEX 2. ENQUESTES AUTOMÀTIQUES EN LÍNIA

Seu Electrònica - Ajuntament de Palma - Windows Internet Explorer

https://seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/DMSPalma\_enquesta.jsp?language=ca;

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Intranet Palma ... Sitios sugeridos Hotmail gratuito Galería de Web ...

Les Meves Da... Seu Electrònica ...

Página Seguridad Herramientas

# DMS

Demanda Municipal de Serveis

Ajuntament de Palma

Sistema de Qualitat

**Ajudau-nos a millorar el servei**

La vostra opinió ens importa

**VALORACIÓ DEL SERVEI**

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

	SATISFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS

Internet 90%

Inicio Ban... Seu... Bale... http... ENQ... Dibu... ES 10:14