



## ENQUESTA SERVEI D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ – SETEMBRE/OCTUBRE 2023

### 1. PRESENTACIÓ

Des de l'any 2011, el Servei d'Atenció Ciutadana realitza enquestes periòdiques de seguiment de l'atenció donada per conèixer directament dels usuaris tots aquells aspectes rellevants de l'activitat del servei, les valoracions d'aquests i les expectatives dels usuaris per així poder donar un servei de qualitat introduint aquelles millores o correccions necessàries.

En aquest marc i amb l'aprovació de la Llei de Transparència 19/2014 de 29 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern i també del decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, en col·laboració amb la Diputació de Barcelona, durant l'any 2020 es va elaborar la Carta de Serveis del Servei d'Atenció Ciutadana, que es va aprovar en el Ple de 28 de setembre de 2021 i es va publicar definitivament al BOPB de data 10/12/2021.

És la segona enquesta de seguiment del servei del SAC (Servei d'Atenció Ciutadana), la primera es va realitzar a l'octubre de 2021, que es fa dins del marc de la Carta de Serveis, aprovada en la sessió ordinària del Ple del 28 de setembre de 2021.

Per tal de fer aquest seguiment del servei del SAC (Servei d'Atenció Ciutadana), del 25 de setembre al 5 d'octubre de 2023, es va realitzar una enquesta d'opinió ciutadana referent al Servei d'Atenció Ciutadana, en horari de dilluns a divendres de 9:00 h del matí fins a les 14:00 h.

Finalment es va obtenir un total de 143 enquestes realitzades correctament. Aquesta enquesta es va poder respondre en el mateix Servei d'Atenció Ciutadana, a l'edifici d'El Mirador.

### 2. OBJECTIUS

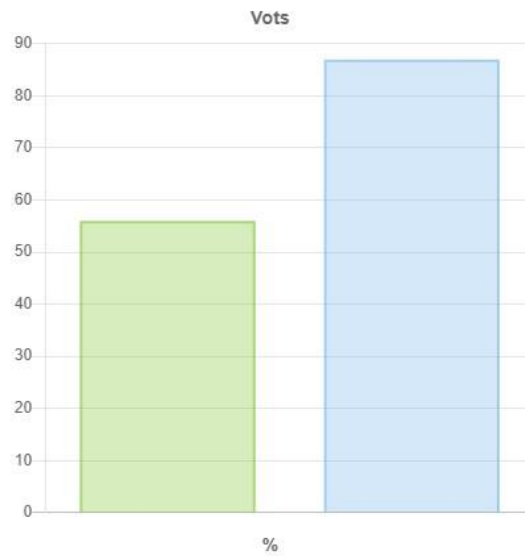
L'objectiu era conèixer les expectatives i les necessitats dels usuaris i usuàries, així com els aspectes que consideren importants, per tal de dur a terme les accions que siguin necessàries per millorar el servei que es presta i fer el seguiment dels compromisos de qualitat que donin resposta a les expectatives ciutadanes.

### 3. DADES I ANÀLISI DE L'ENQUESTA

#### Sexe i edat dels enquestats

Durant els 10 dies que es va portar a terme l'enquesta, van ser enquestades un total de 143 persones, de les quals 87 eren dones i 56 homes:

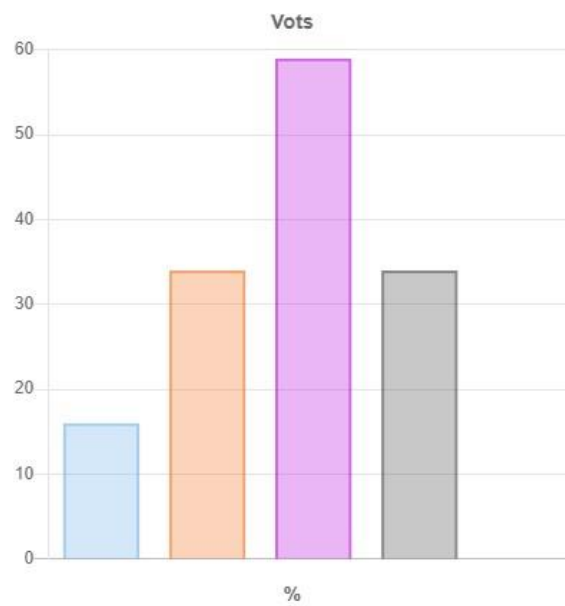
1	Home	56	39.16%
2	Dona	87	60.84%



Amb edats repartides entre:

La majoria de persones enquestades es troben en edats entre 41 i 60 anys.

1	Fins 25	16	11.19%
2	Entre 26 i 40	34	23.78%
3	Entre 41 i 60	59	41.26%
4	Entre 61 i 80	34	23.78%
5	Més de 80	0	0%

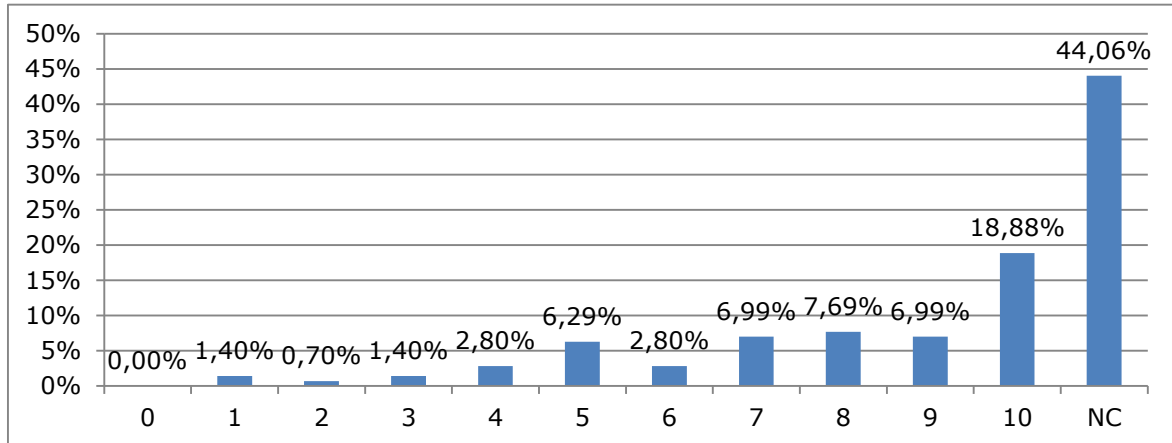


### Com valoren, en una escala de 0 a 10, el temps d'espera telefònic?

Un 44,06% de les persones enquestades no va contestar aquesta pregunta.

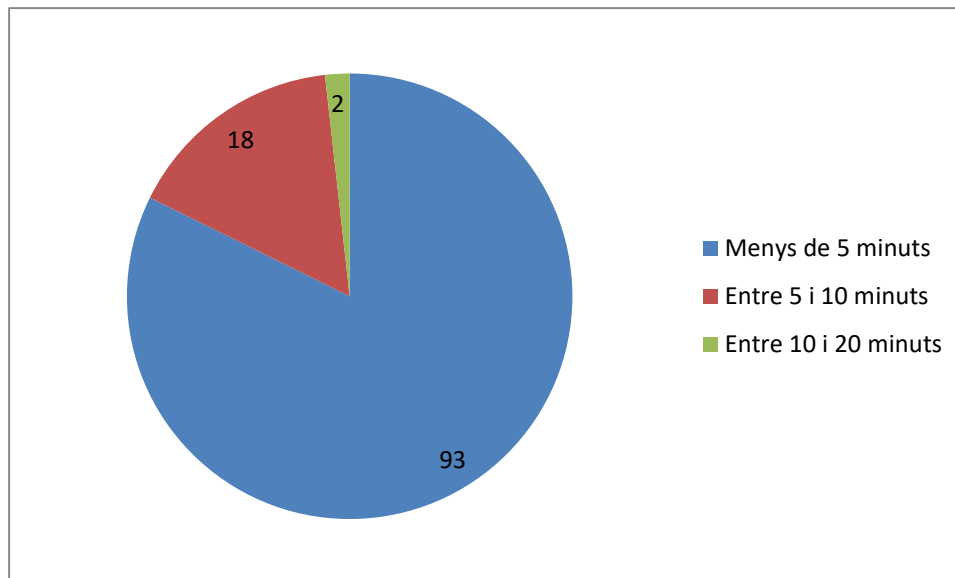
De les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta:

- Un 60,00% valora el temps d'espera en ser atès amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.
- Un 22,50% valoren el temps d'espera telefònic entre una puntuació de 1 a 5 punts.
- La mitjana és de 7,66, empitjorant un 0,75 punts respecte l'any 2021.



### Quin és el temps d'espera que consideres adequat per ser atès/esa per telèfon per part del SAC?

Un 65,03% de les persones enquestades considera que el temps adequat per a ser atès/esa telefònicament en el SAC s'ha de situar en menys de 5 minuts.

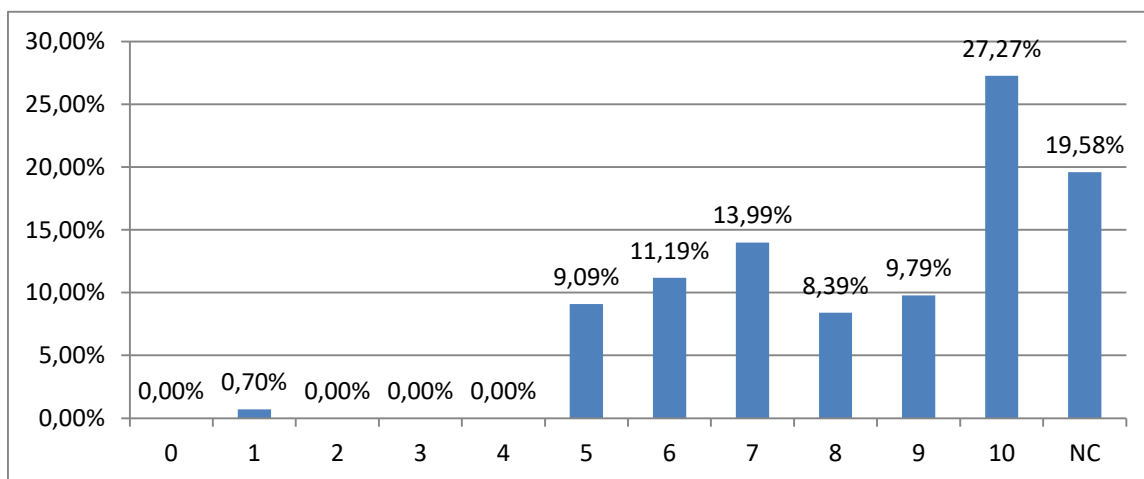


### Com valores, en una escala de 0 a 10, la facilitat per conèixer l'estat de la tramitació de les peticions al SAC?

Un 19,58% de les persones enquestades no va contestar aquesta pregunta.

De les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta:

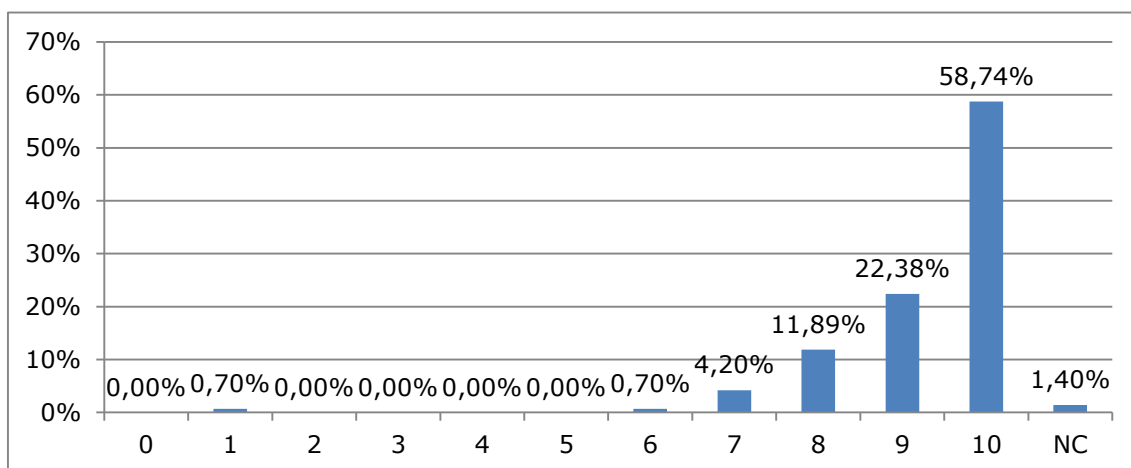
- Un 56,52% valora els canals per conèixer l'estat de la tramitació de les peticions realitzades en el SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.
- El gruix de la valoració de les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta (46,09%) es situa entre una valoració del 9 i 10.
- Un 12,17% valoren la facilitat per conèixer l'estat de la tramitació de les peticions al SAC entre una puntuació de 1 a 5 punts.
- La mitjana és de 7,94, empitjorant en 0,45 punts respecte el 2021.



### Com valores, en una escala de 0 a 10, l'atenció personalitzada rebuda al SAC?

Un 94,33% de les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta valora l'atenció personalitzada rebuda al SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.

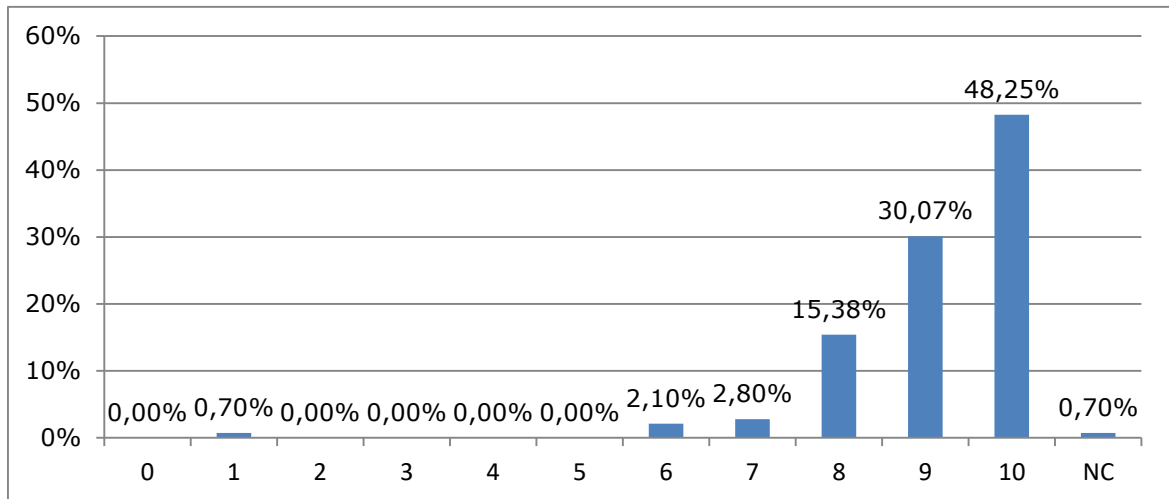
La mitjana és de 9,31, empitjorant 0,19 punts respecte el 2021.



**Com valeres, en una escala de 0 a 10, la competència professional del personal del servei?**

Un 94,37% de les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta valora la competència professional del personal del SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.

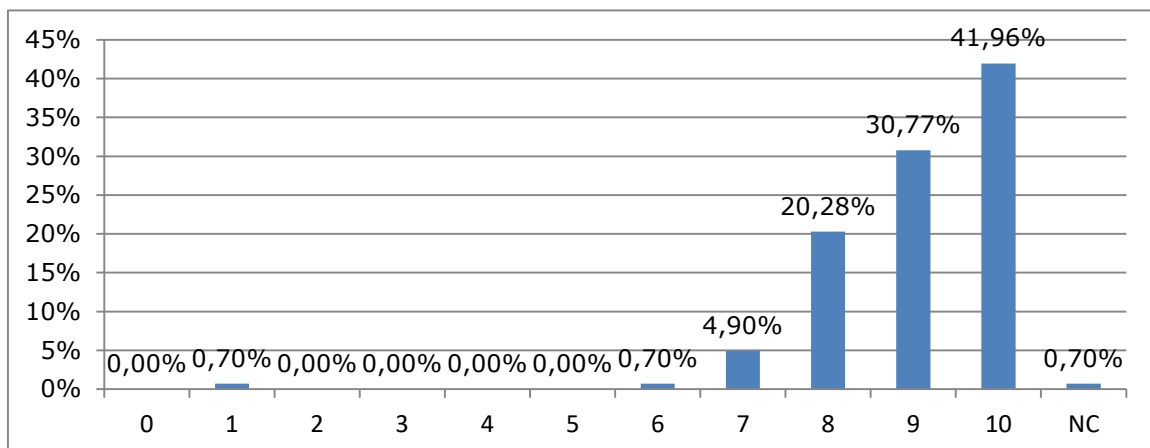
La mitjana és de 9,15, empitjorant 0,3 punts respecte el 2021.



**Com valeres, en una escala de 0 a 10, la qualitat de la informació rebuda al SAC (entenedora, útil...)?**

Un 93,66% de les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta valora la qualitat de la informació rebuda al SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.

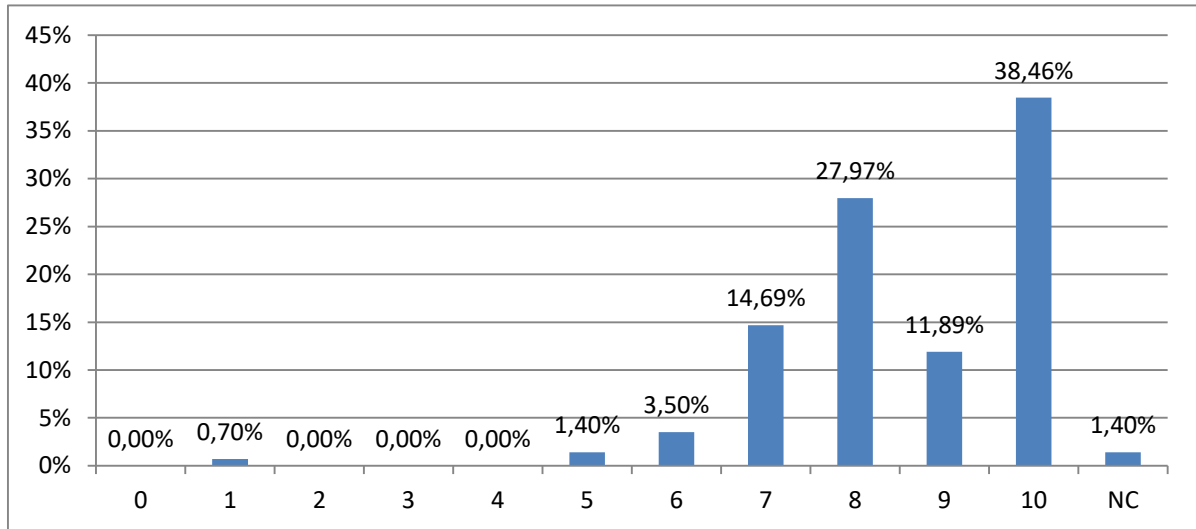
La mitjana és de 9,04, empitjorant 0,29 punts respecte el 2021.



### Com valores, en una escala de 0 a 10, l'adequació de les instal·lacions al SAC?

Un 79,43% de les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta valora la qualitat de la informació rebuda al SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.

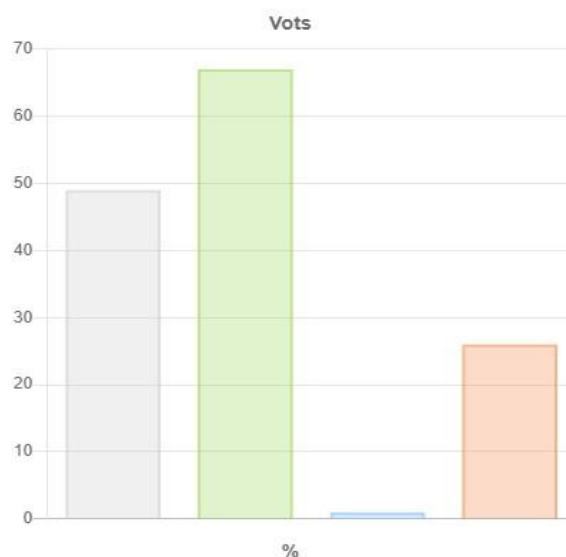
La mitjana és de 8,58.



### Consideres que el servei del SAC ha millorat o empitjorat el darrer any?

Un 34,27% de les persones enquestades considera que el servei del SAC a millorat el darrer any.

1	Ha millorat	49	34,27%
2	Està igual	67	46,85%
3	Ha empitjorat	1	0,7%
4	NC	26	18,18%

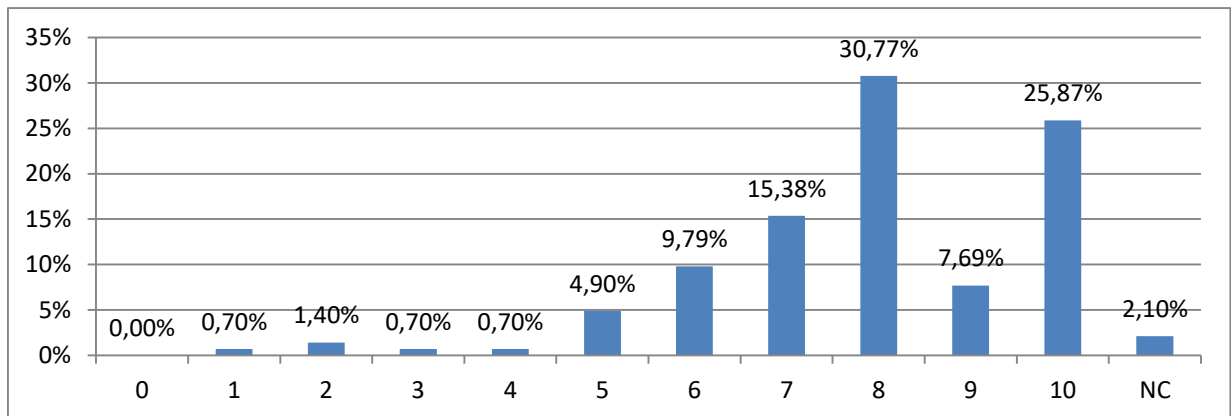


### Com valoren, en una escala de 0 a 10, l'adequació a les teves necessitats dels horaris d'atenció presencial?

L'horari del Servei d'Atenció Ciutadana és dilluns, dimecres i divendres de 8.30 a 14.30h; i dimarts i dijous de 8.30 a 19h.

De les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta:

- Un 65,71% valora l'atenció personalitzada rebuda al SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.
- Un 8,57% valoren l'adequació a les seves necessitats dels horaris d'atenció presencial entre una puntuació de 1 a 5 punts.
- La mitjana és de 7,9, empitjorant 1,23 punts respecte el 2021.

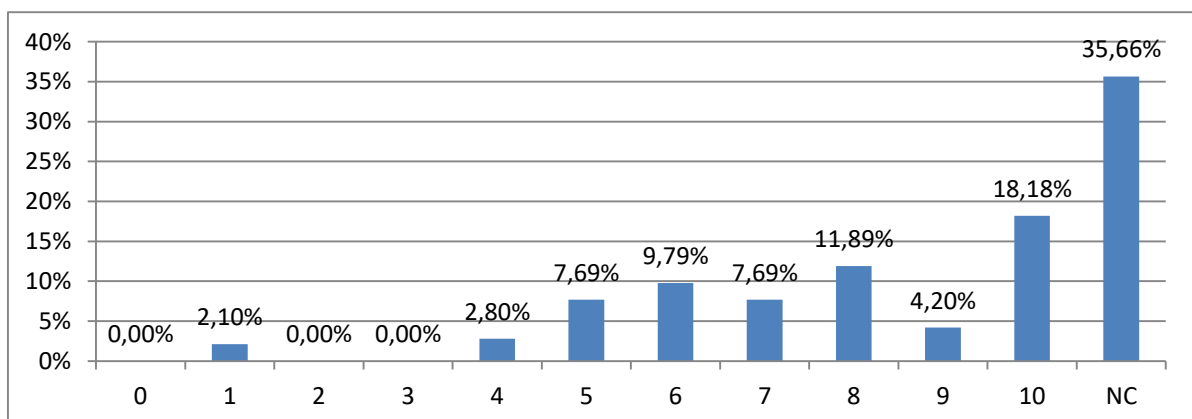


### Com valoren, en una escala de 0 a 10, la simplicitat de la tramitació electrònica amb l'Ajuntament?

Un 35,66% de les persones enquestades no ha valorat la simplicitat de la tramitació electrònica amb l'Ajuntament perquè no han fet tràmits electrònics o han anat al SAC per fer-los.

De les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta:

- Un 53,26 valora la simplicitat de la tramitació electrònica amb l'Ajuntament amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.
- Un 19,57% valoren la simplicitat de la tramitació electrònica amb l'Ajuntament entre una puntuació de 1 a 5 punts.
- La mitjana és de 7,44, empitjorant 0,2 punts respecte el 2021.

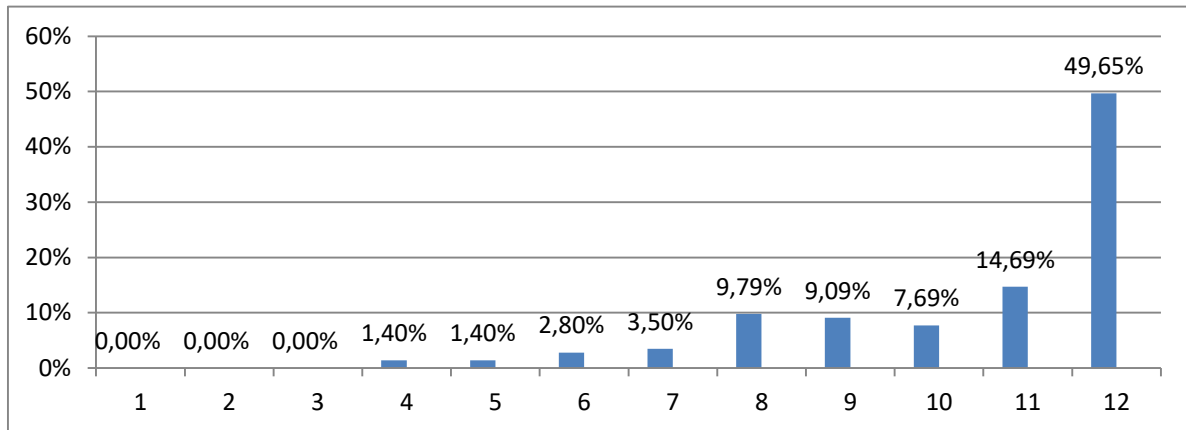


### Com valores, en una escala de 0 a 10, el temps de resposta a les consultes per seu electrònica?

Un 49,65% de les persones enquestades no han valorat el temps de resposta a les consultes per seu electrònica amb l'Ajuntament perquè no han fet tràmits electrònics o han anat al SAC per fer-los.

De les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta:

- Un 62,50% valora el temps de resposta a les consultes per seu electrònica amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.
- La mitjana és de 7,98 punts.

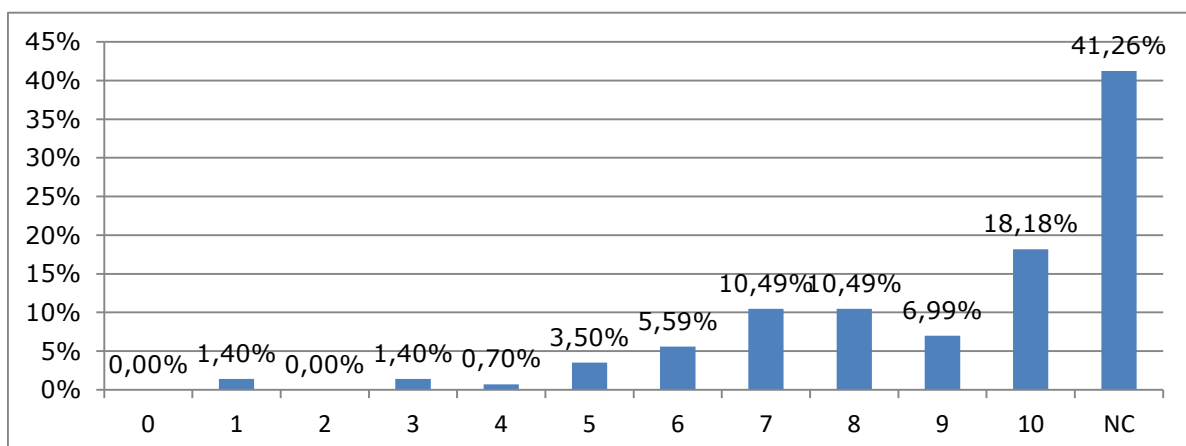


### Com valores, en una escala de 0 a 10, la facilitat per fer una consulta, queixa o suggeriment al SAC?

Un 41,26% de les persones enquestades no han valorat la facilitat per fer una consulta, queixa o suggeriment al SAC perquè no han fet aquests tràmits.

De les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta:

- Un 60,71% valora la facilitat per fer una consulta, queixa o suggeriment al SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.
- Un 11,90% valoren la facilitat per fer una consulta, queixa o suggeriment al SAC entre una puntuació de 1 a 5 punts.
- La mitjana és de 7,85, millorant 0,29 punts respecte el 2021.

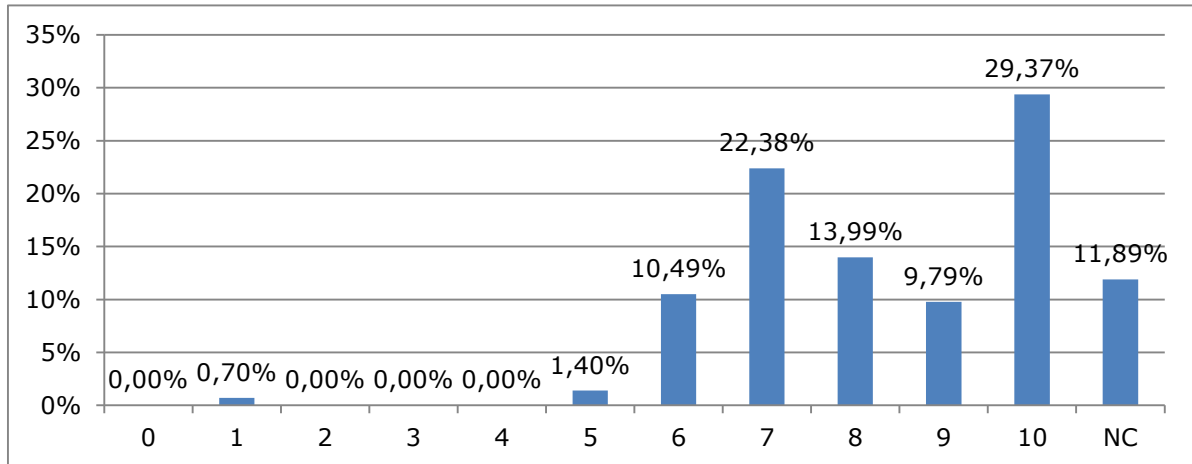




### Com valores, en una escala de 0 a 10, la facilitat per demanar cita prèvia?

Un 60,32% de les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta valora la facilitat per demanar cita prèvia al SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.

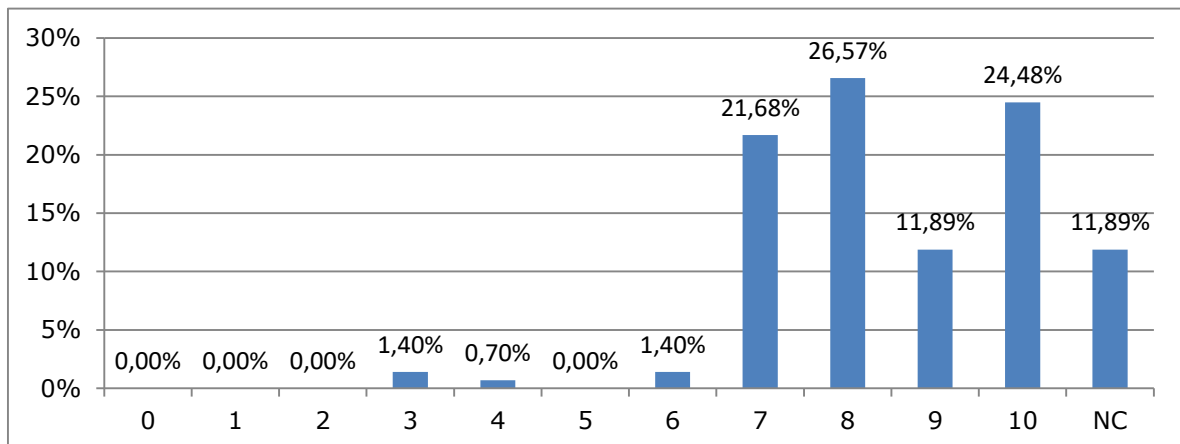
La mitjana és de 8,18, empitjorant 1,04 punts respecte el 2021.



### Com valores, en una escala de 0 a 10, la disponibilitat de cita prèvia?



Un 71,43% de les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta, valora la disponibilitat de cita prèvia al SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.

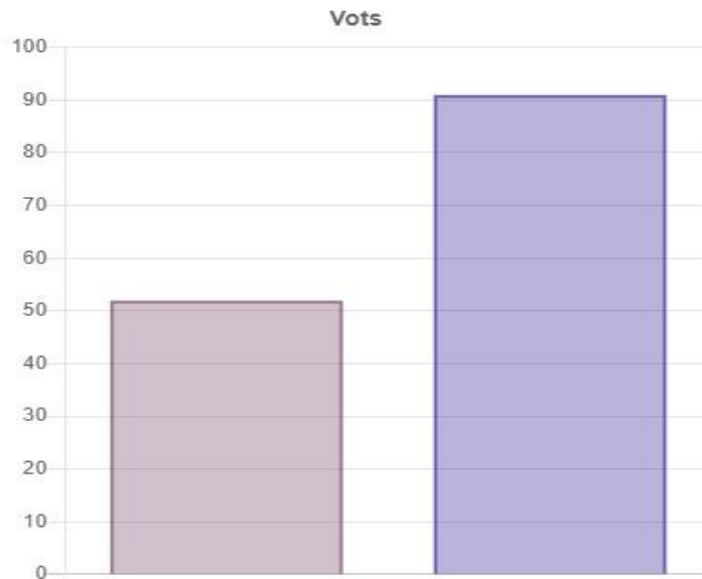
La mitjana és de 8,30, empitjorant 1,01 punts respecte el 2021.



### Coneixes el servei de Whatsapp de l'Ajuntament?

Un 63,64% de les persones enquestades no coneix el servei de Whatsapp de l'Ajuntament.

1		52	36.36%
2		91	63.64%

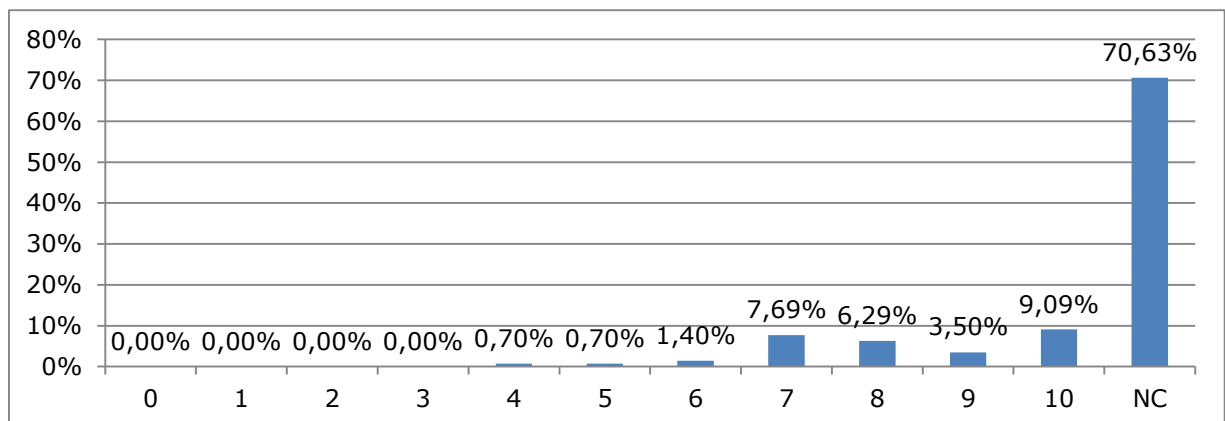


### Com valoren, en una escala de 0 a 10, el servei de Whatsapp de l'Ajuntament?

El 70,63% de les persones enquestades no han valorat el servei de Whatsapp de l'Ajuntament perquè no l'han fet servir, alguns el coneixien i altres no.

De les persones enquestades que van respondre aquesta pregunta:

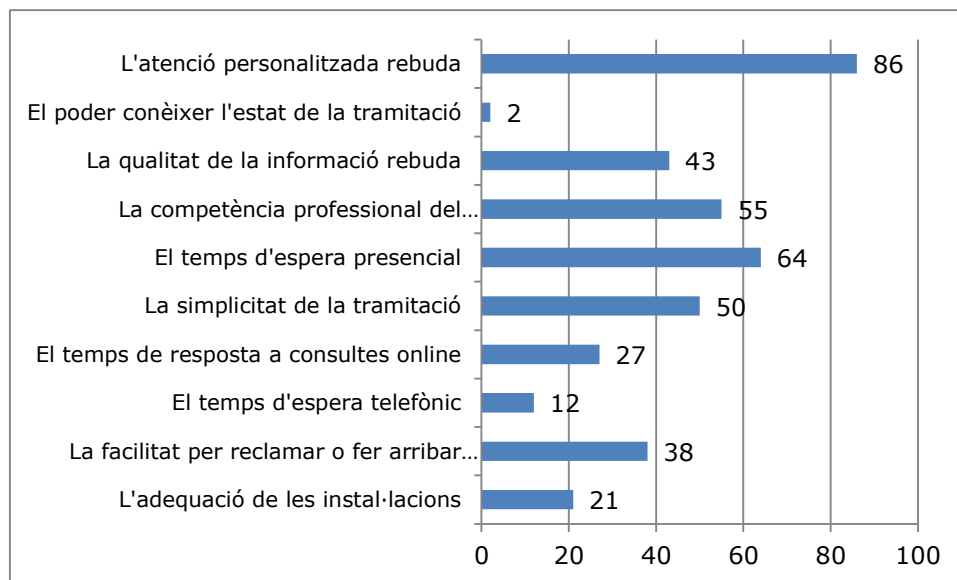
- Un 64,29% valoren el servei de Whatsapp de l'Ajuntament amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.
- La mitjana és de 8,21, empitjorant 0,79 punts respecte el 2021.



## Quins consideres que són els 3 aspectes més importants en relació amb el servei del SAC? (només es podien marcar 3 opcions)

Els tres aspectes que s'han posat de manifest que es consideren més importants són:

- L'atenció personalitzada rebuda.
- El temps d'espera presencial.
- La competència professional del personal.



## 4. OBSERVACIONS DE L'ENQUESTA

### 4.1. PRESENTACIÓ

5 usuaris/àries dels 143 que van realitzar l'enquesta d'opinió ciutadana referent al Servei d'Atenció Ciutadana del 25 de setembre al 5 d'octubre de 2023, en horari de dilluns a dijous de 9.00h del matí fins les 14.00h, van exposar les observacions següents sobre el servei.

### 4.2. OBSERVACIONS (no per resultats sinó per comentaris de les persones enquestades)

- Queixa sobre la tramitació d'una instància per la devolució de diners en concepte "tickets taxi".
- La necessitat que la documentació i que aquesta enquesta estigui en castellà.
- Es demana que quan no hi ha cua al SAC, s'atengui en aquell moment a la persona i que donin cita per un altre dia.
- Les eines electròniques de tramitació de cita prèvia són farragoses. Hi ha la necessitat de crear manuals o tutorials en vídeo per saber on trobar les notificacions. La web és molt poc intuïtiva.
- S'ha donat resposta a una consulta / expedient un cop passat el temps establert.