



ENQUESTA SERVEI D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ– JULIOL 2019

1. PRESENTACIÓ

En el marc de l'elaboració de la Carta de Serveis del SAC (Servei d'Atenció Ciutadana) en col·laboració amb la Diputació de Barcelona, del 8 al 26 de juliol de 2019, es va realitzar una enquesta d'opinió ciutadana referent al Servei d'Atenció Ciutadana, en horari de dilluns a divendres de 8.30h del matí fins les 14.30h i dimarts, dimecres i dijous de 8.30 del matí a 19h de la tarda.

Finalment es van obtenir un total de 140 enquestes realitzades correctament.

Aquesta enquesta es va poder respondre en el mateix Servei d'Atenció Ciutadana i també per mitjà d'un formulari on-line al web de l'ajuntament.

2. OBJECTIUS

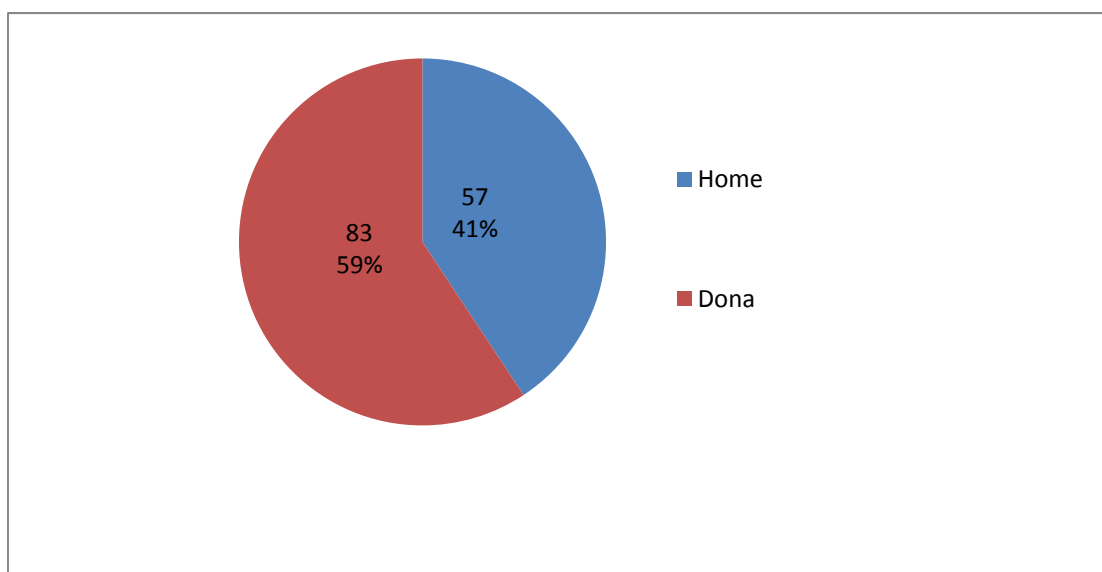
L'objectiu era conèixer les expectatives i les necessitats dels usuaris i usuàries, així com els aspectes que consideren importants, per tal de dur a terme les accions que siguin necessàries per millorar el servei que es presta i definir els compromisos de qualitat que donin resposta a les expectatives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

Aquests compromisos es veuran reflectits en la carta de serveis del SAC.

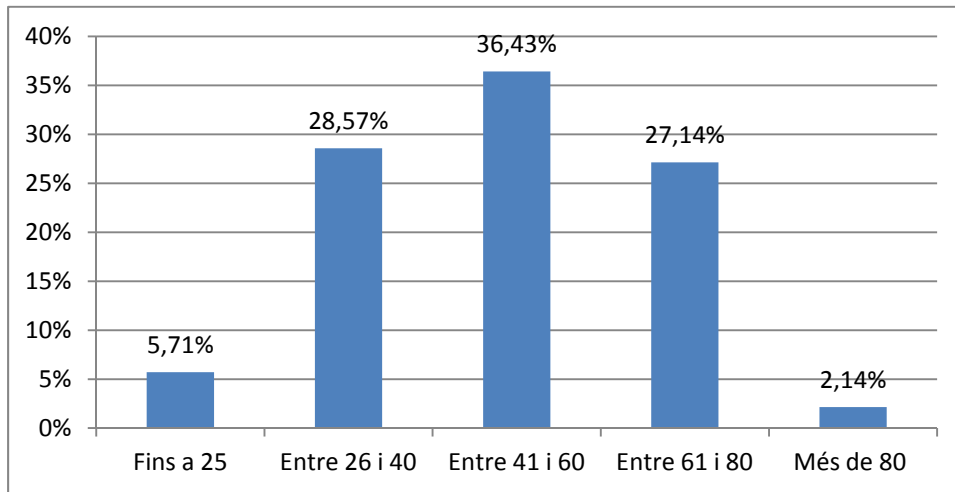
3. DADES I ANÀLISI DE L'ENQUESTA

Sexe i edat dels enquestats

Durant els 19 dies que es va portar a terme l'enquesta, van ser enquestades un total de 140 persones, de les quals 83 eren dones i 57 homes:

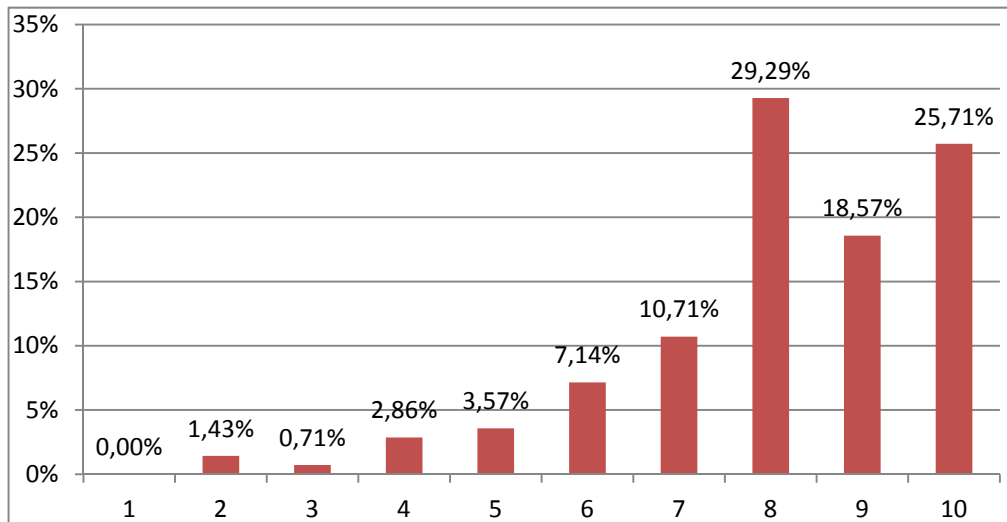


Amb edats repartides entre:



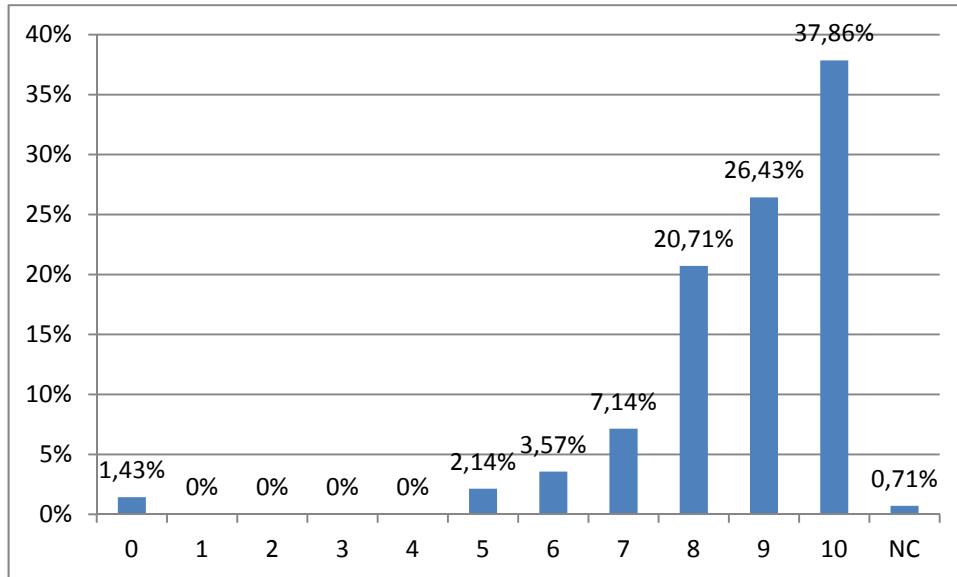
Com valores, en una escala de 0 a 10, el temps d'espera en ser atès/sa presencialment al SAC?

Un 74% de les persones enquestades valora el temps d'espera en ser atès amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima. La mitjana és de 8,11.



Com valora el temps de tramitació presencial de les peticions que fas al SAC?

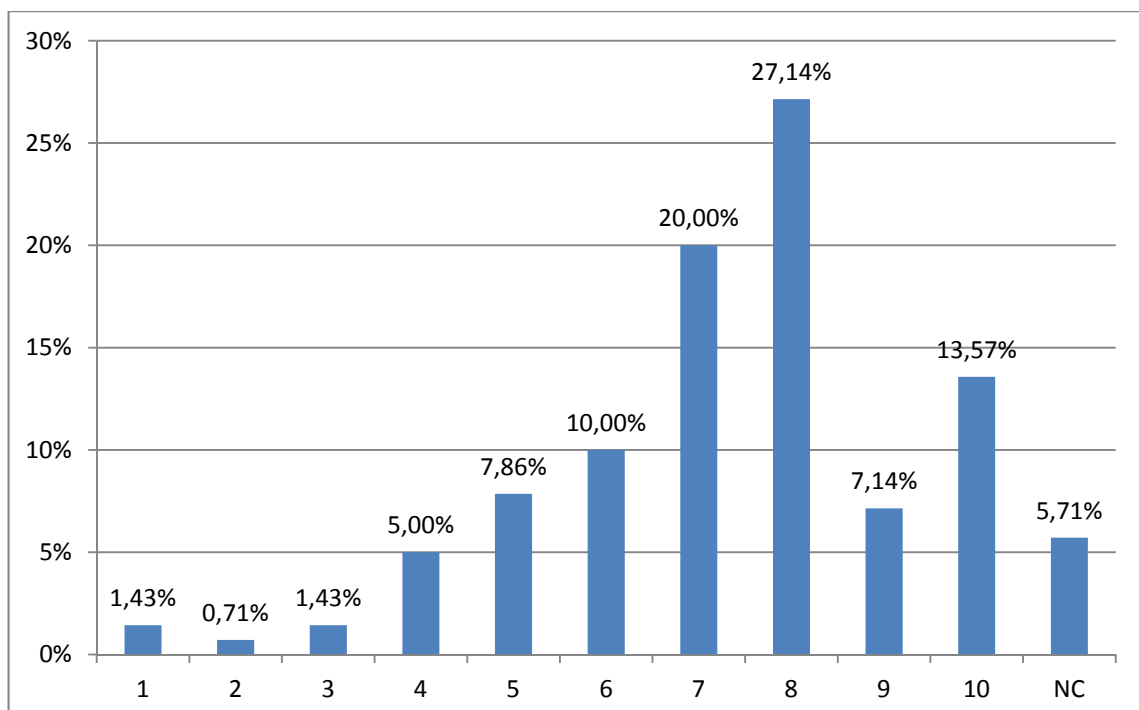
Un 85% de les persones enquestades valora el temps de tramitació presencial de les peticions que realitza en el SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima. La mitjana és de 8,71.



Com valora el temps d'espera telefònic quan truques al SAC?

Un 48% de les persones enquestades valora el temps d'espera telefònic per ser atès en el SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.

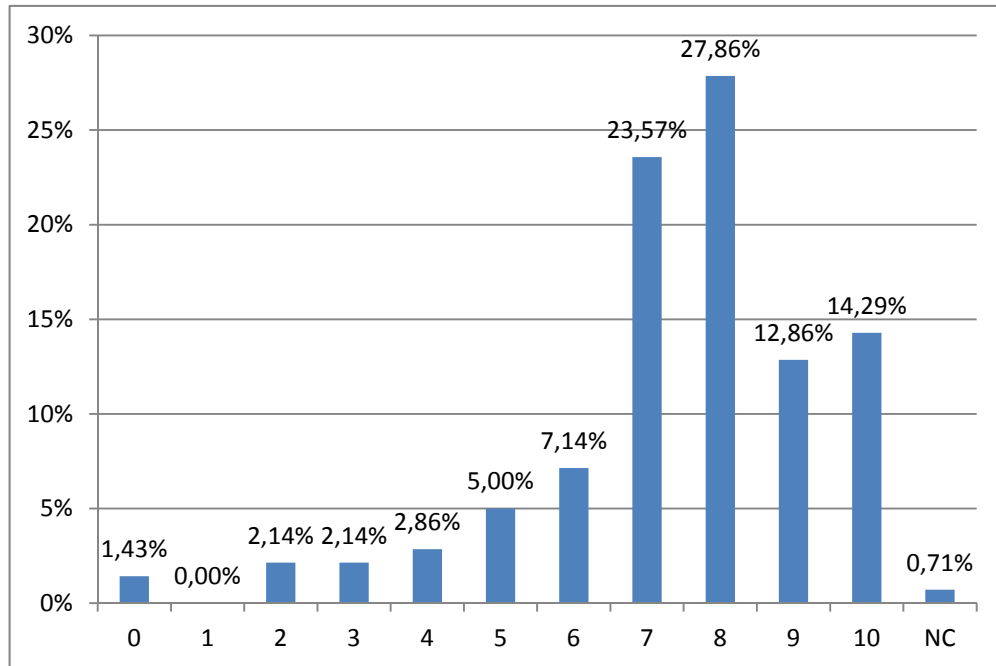
El gruix de la valoració (47%) es situa entre una valoració del 7 i 8. La mitjana és de 7,25.



Com valoren els canals per conèixer l'estat de tramitació de les peticions que has realitzat al SAC?

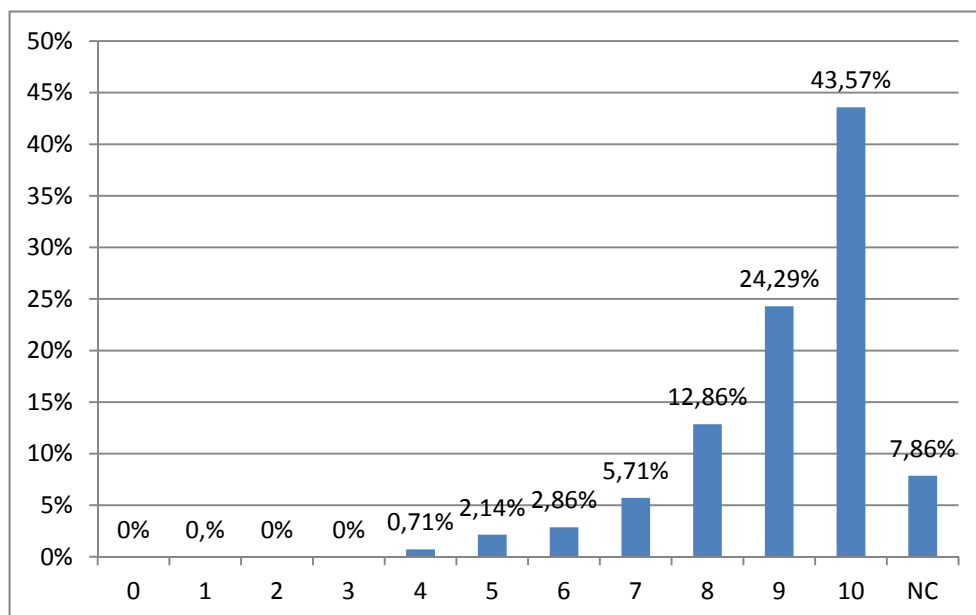
Un 55% de les persones enquestades valora els canals per conèixer l'estat de la tramitació de les peticions realitzades en el SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.

El gruix de la valoració (51%) es situa entre una valoració del 7 i 8. La mitjana és de 7,42.



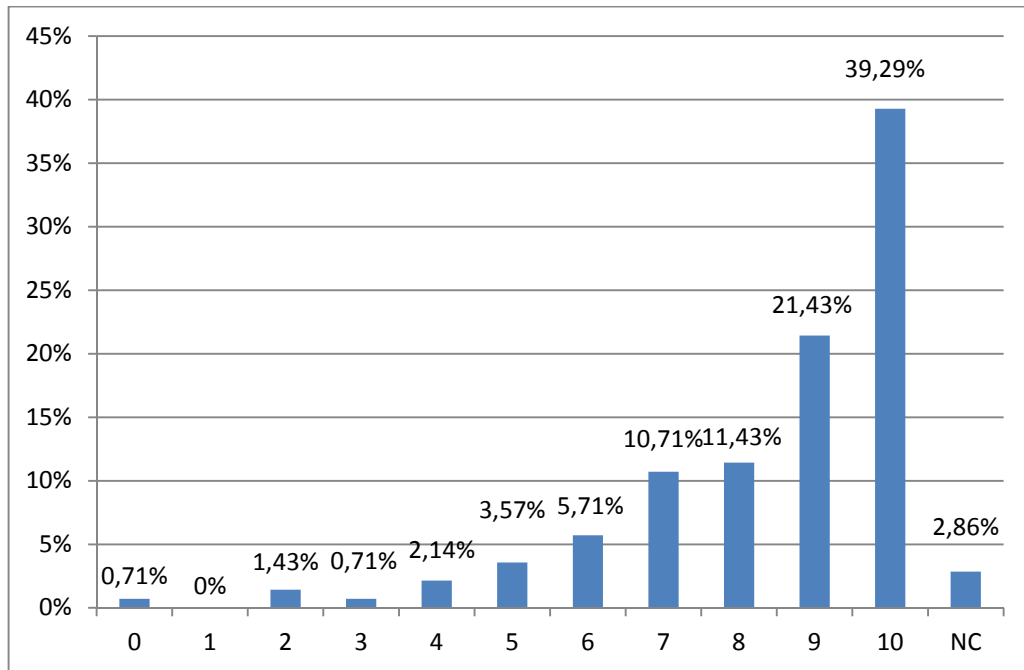
Com valoren l'atenció personalitzada rebuda al SAC?

Un 80% de les persones enquestades valora l'atenció personalitzada rebuda al SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima. La mitjana és de 8,98.



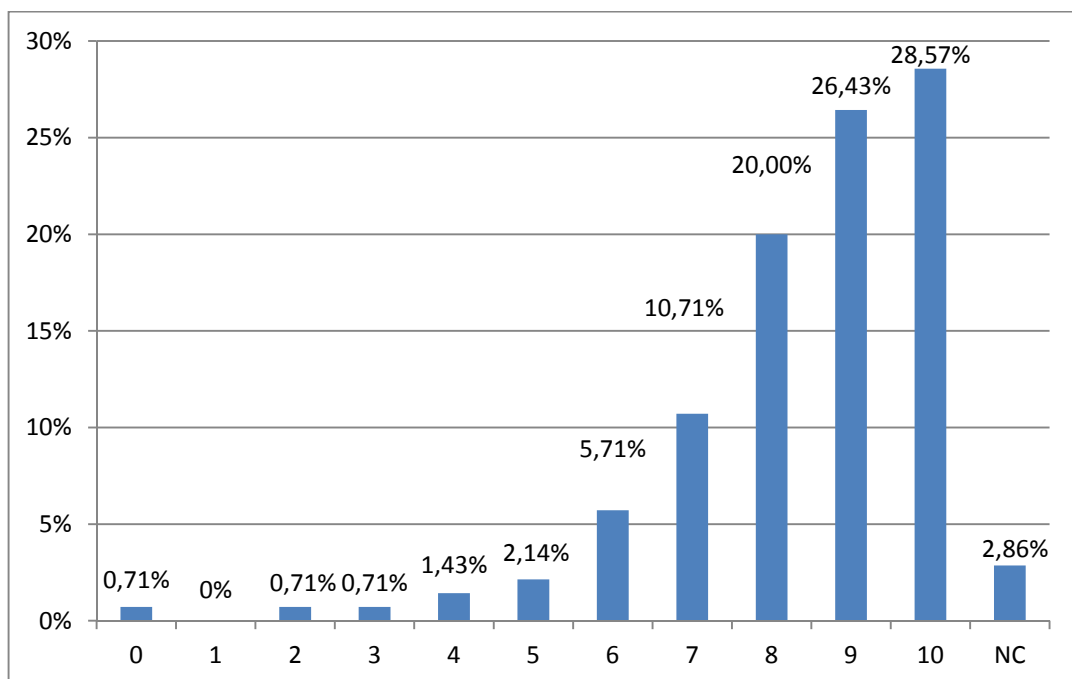
Com valora l'adequació a les teves necessitats dels horaris d'atenció presencial del SAC?

Un 72% de les persones enquestades valora l'adequació a les seves necessitats dels horaris d'atenció presencial del SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima. La mitjana és de 8,42.



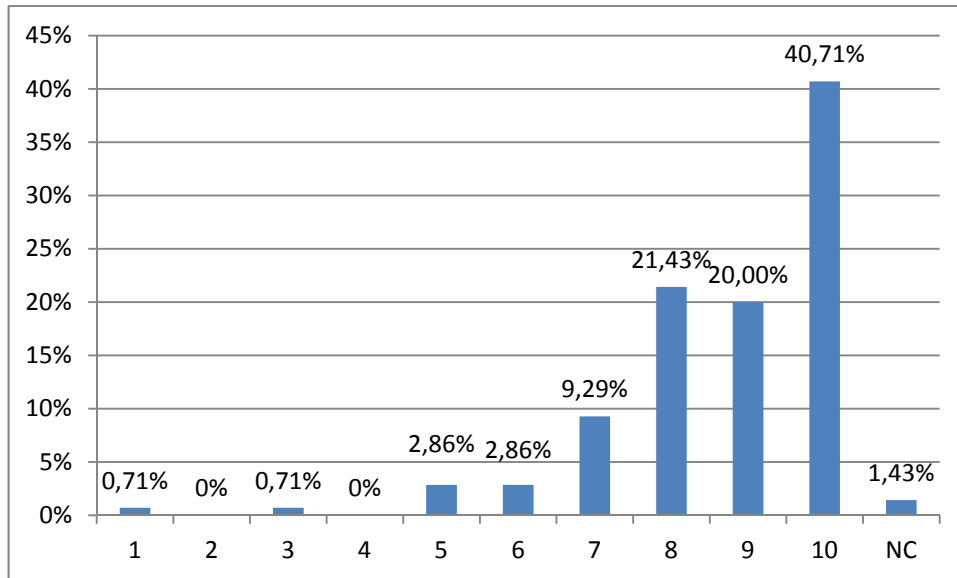
Com valora la competència professional del personal del SAC que t'ha atès?

Un 75% de les persones enquestades valora la competència professional del personal del SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima. La mitjana és de 8,37.



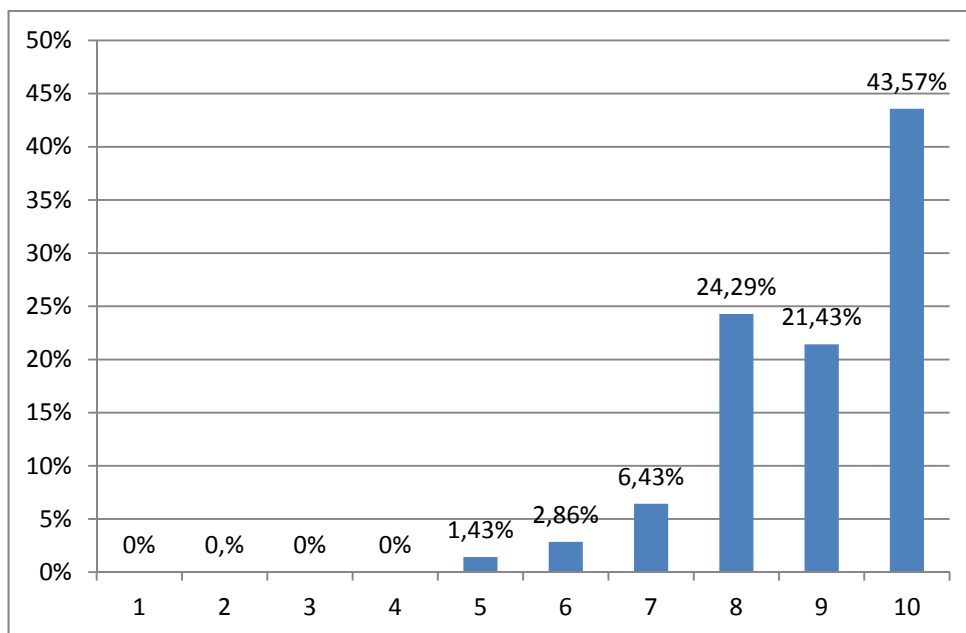
Com valoreu la qualitat de la informació rebuda al SAC (entenedora, útil...)?

Un 82% de les persones enquestades 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 8,70.



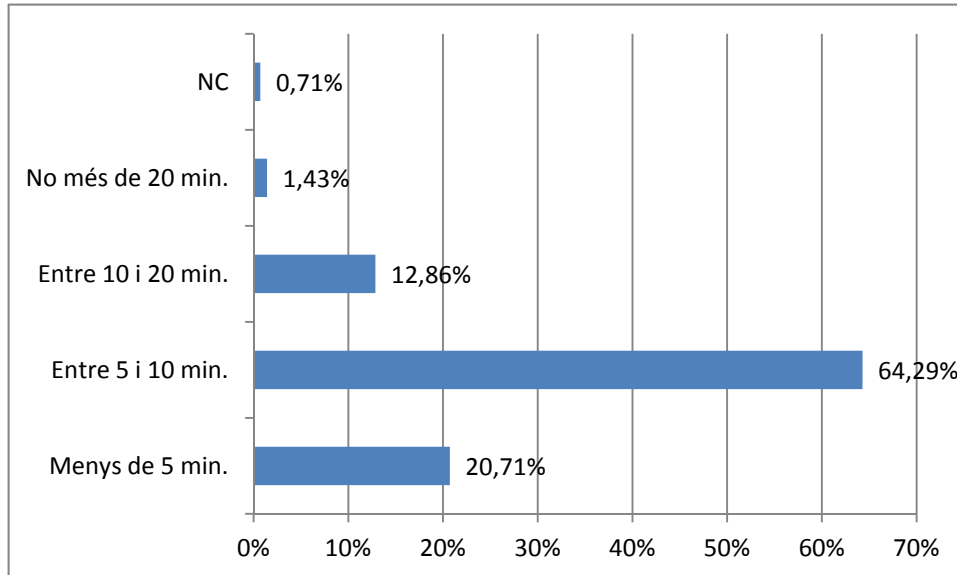
Com valoreu l'adequació de l'espai físic (comoditat, aspecte...) del SAC?

Un 89% de les persones enquestades valora l'adequació de l'espai físic del SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima. La mitjana és de 8,91.



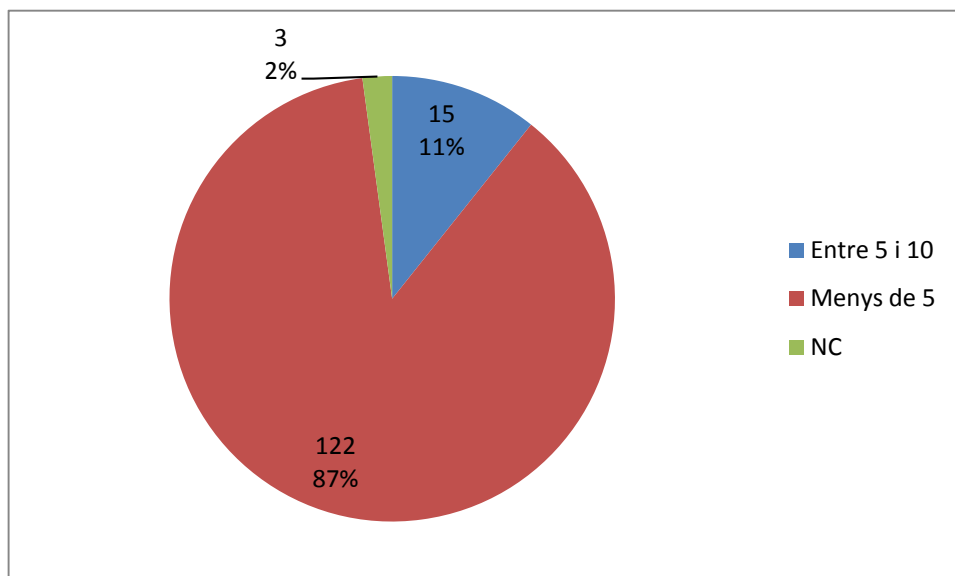
Quin és el temps d'espera que consideres adequat per a ser atès/esa presencialment al SAC

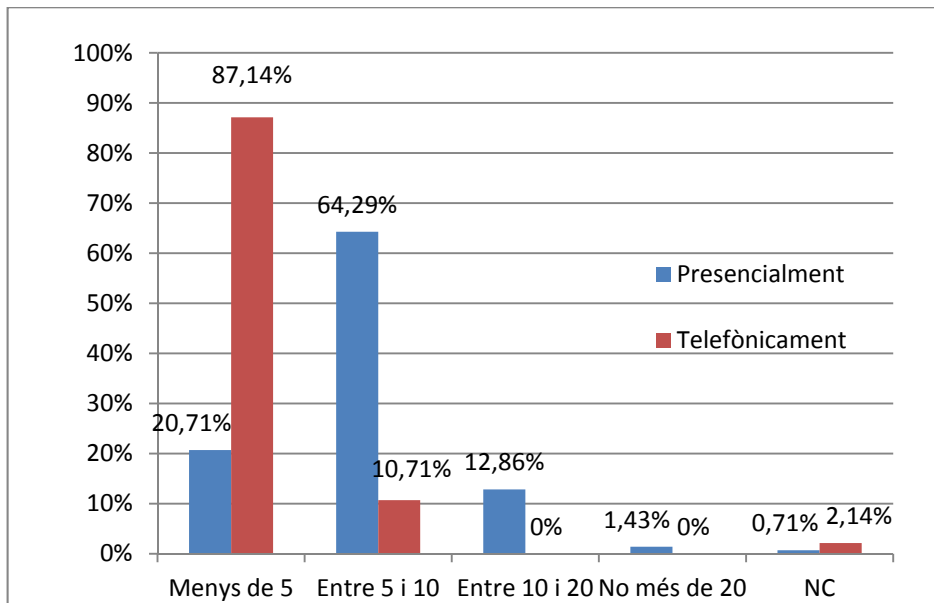
Un 64% de les persones enquestades considera que el temps adequat per a ser atès/esa presencialment en el SAC s'ha de situar entre 5 i 10 minuts.



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

Un 87% de les persones enquestades que el temps adequat per a ser atès/esa telefònicament en el SAC s'ha de situar en menys de 5 minuts.

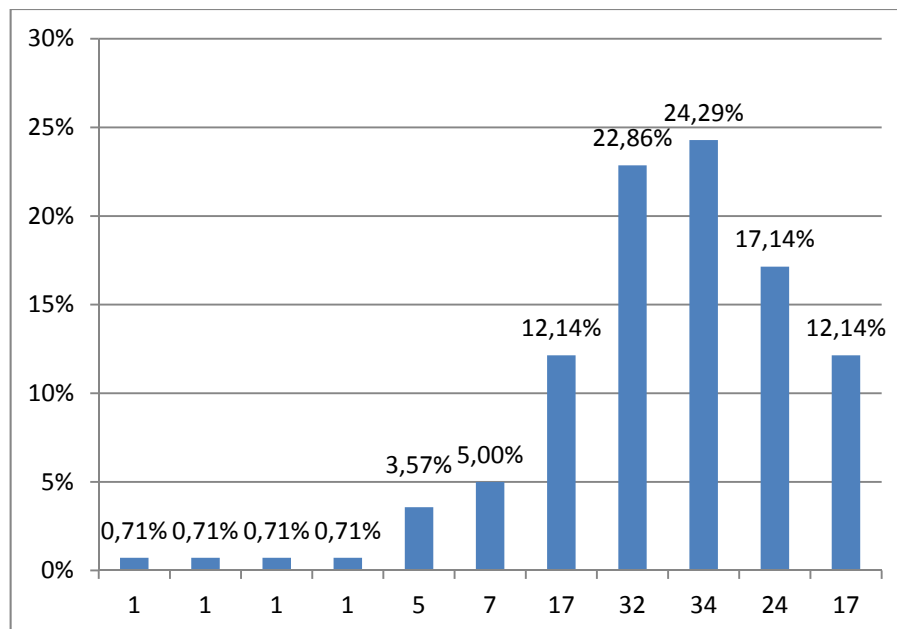




Com valora la simplicitat de la tramitació electrònica en línia amb l'Ajuntament?

Un 54% de les persones enquestades valora la simplicitat de la tramitació electrònica en línia amb l'Ajuntament amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.

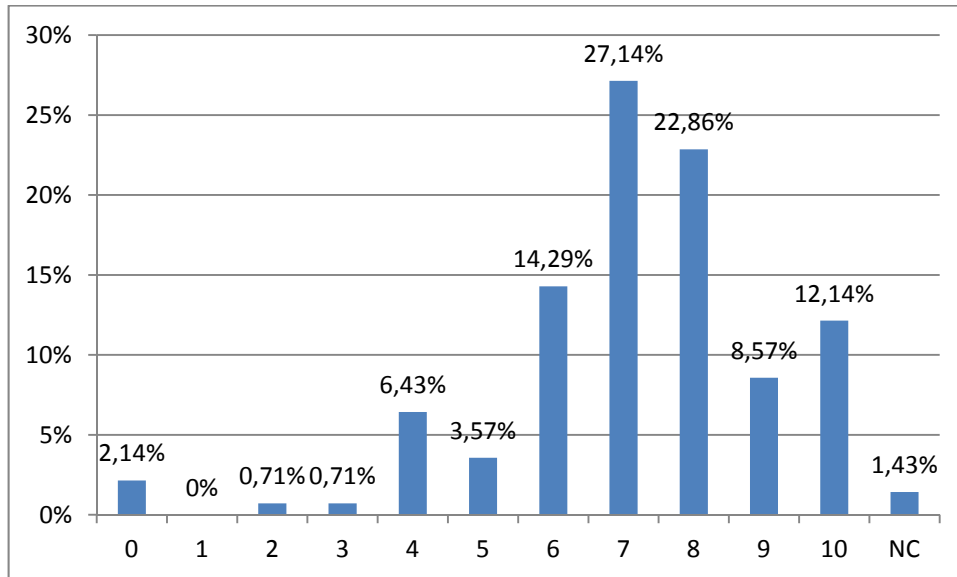
El gruix de la valoració (47%) es situa entre una valoració del 7 i 8. La mitjana és de 7,46.



Com valoren la facilitat per fer una queixa, suggeriment o consulta a l'Ajuntament?

Un 44% de les persones enquestades valora la facilitat per fer una queixa, suggeriment o consulta a l'Ajuntament amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.

El gruix de la valoració (50%) es situa entre una valoració del 7 i 8. La mitjana és de 7,14.



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

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

- El temps d'espera presencial
- L'atenció personalitzada rebuda
- Poder conèixer l'estat de tramitació

