



ENQUESTA SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA – Octubre 2021

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, aquest any 2021 des de l'Ajuntament de Castellar del Vallès s'ha treballat la Carta de Serveis del Servei d'Atenció Ciutadana que inclou l'enquesta del servei que fins ara es realitzava introduint l'estructura que indica la llei esmentada.

És la primera enquesta de seguiment del servei del SAC (Servei d'Atenció Ciutadana) 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 5 al 19 d'octubre de 2021, es va realitzar una enquesta d'opinió ciutadana referent al Servei d'Atenció Ciutadana, en horari de dilluns a divendres de 9 h del matí fins a les 13 h.

Finalment es va obtenir un total de 93 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 tot seguint els compromisos establerts a la Carta de Serveis del SAC. També ha servit per veure l'evolució d'aquest servei en el temps.

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

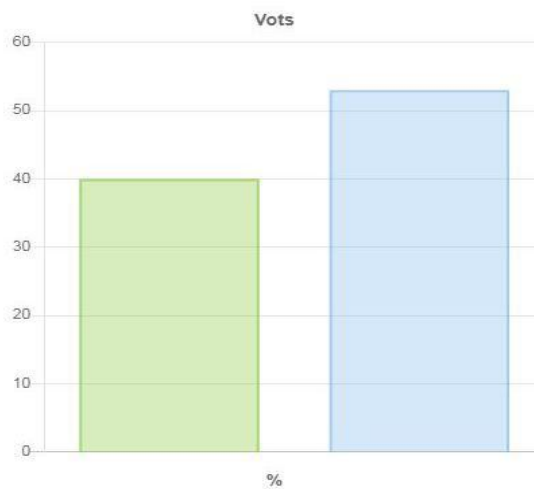


3- Dades i anàlisi de l'enquesta

Sexe i edat dels participants

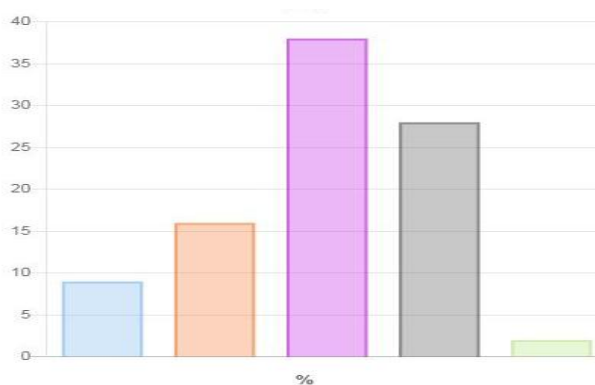
Durant els vuit dies que es va portar a terme l'enquesta, van ser enquestades un total de 93 persones, de les quals 53 eren dones i 40 homes:

1	Home	40	43.01%
2	Dona	53	56.99%



Amb edats repartides entre:

1	Fins a 25 anys	9	9.68%
2	Entre 26 i 40 anys	16	17.2%
3	Entre 41 i 60 anys	38	40.86%
4	Entre 61 i 80 anys	28	30.11%
5	Més de 80 anys	2	2.15%



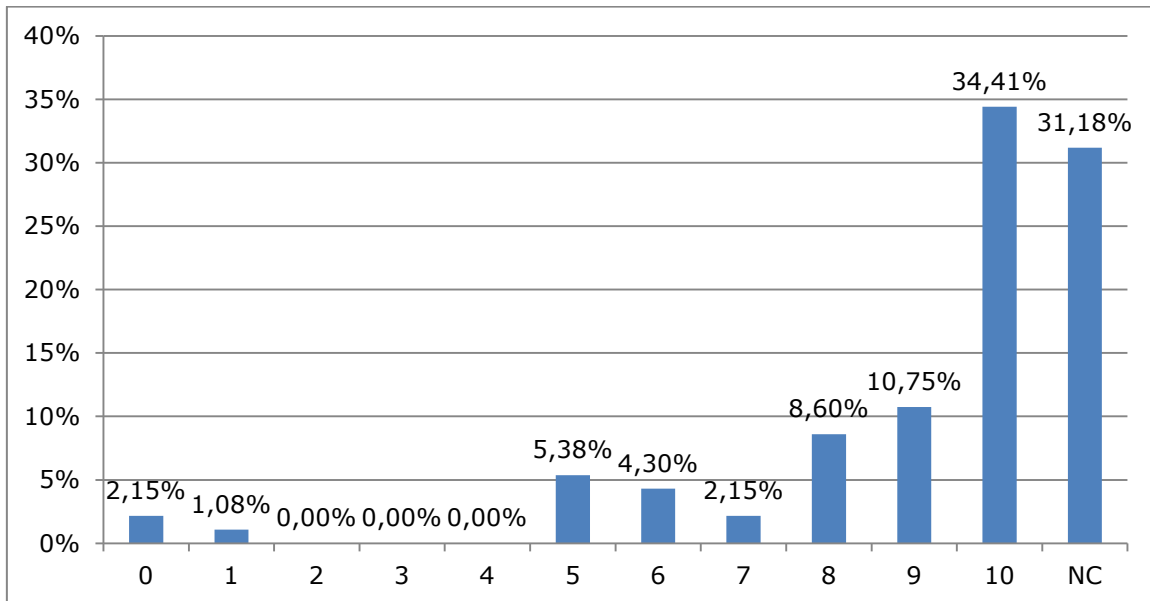


Com valores, en una escala de 0 a 10, el temps d'espera telefònic quan truques al SAC?

Un 54% 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.

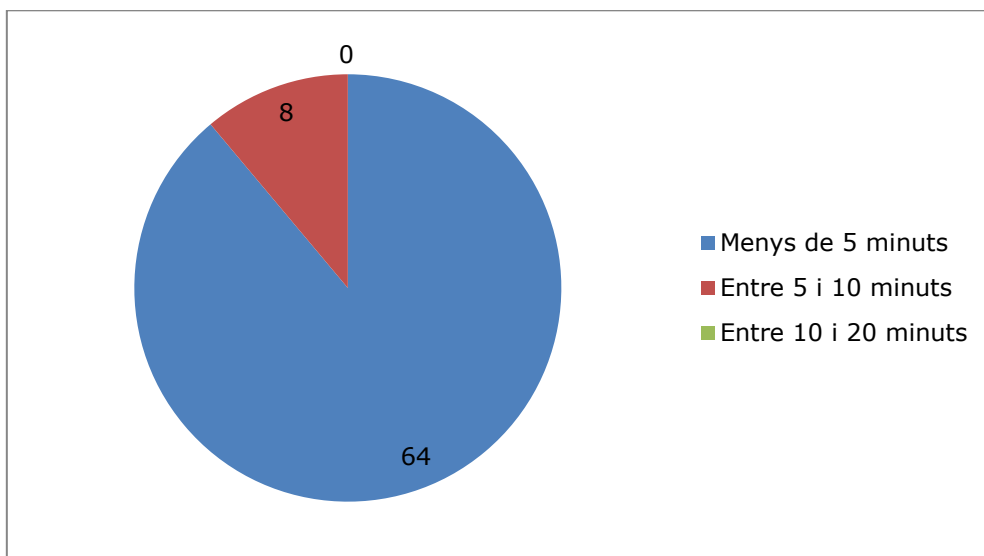
Moltes persones enquestades no han valorat aquest aspecte perquè no han trucat al Servei d'Atenció Ciutadana.

La mitjana és de 8,41, millorant així 1,16 punts respecte el 2019.



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

Un 89% 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.



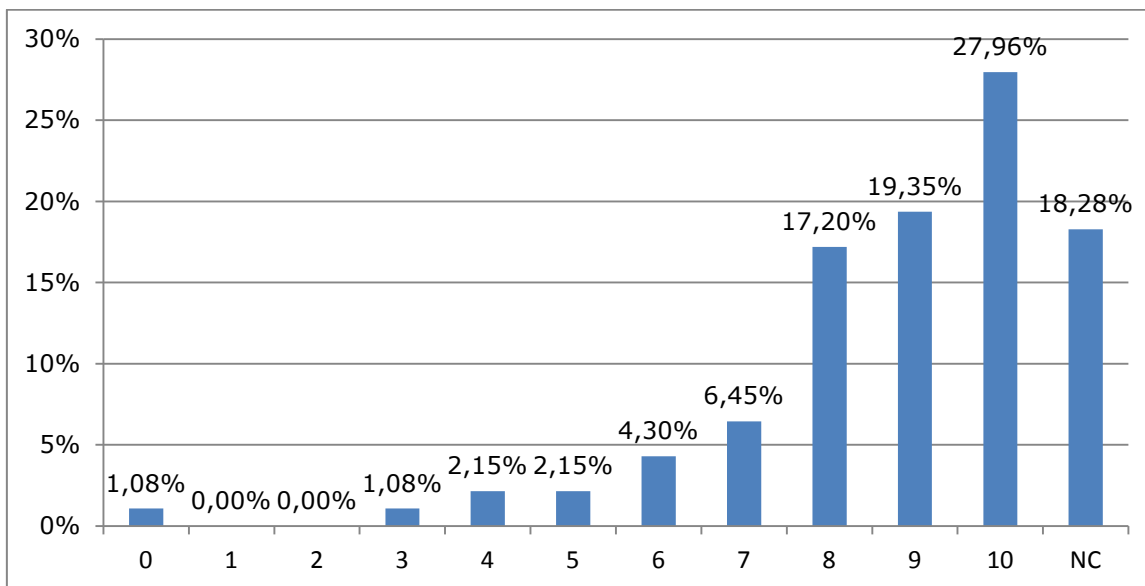


Ajuntament de
Castellar del Vallès

Com valores la facilitat per conèixer l'estat de tramitació de les peticions que has realitzat al SAC?

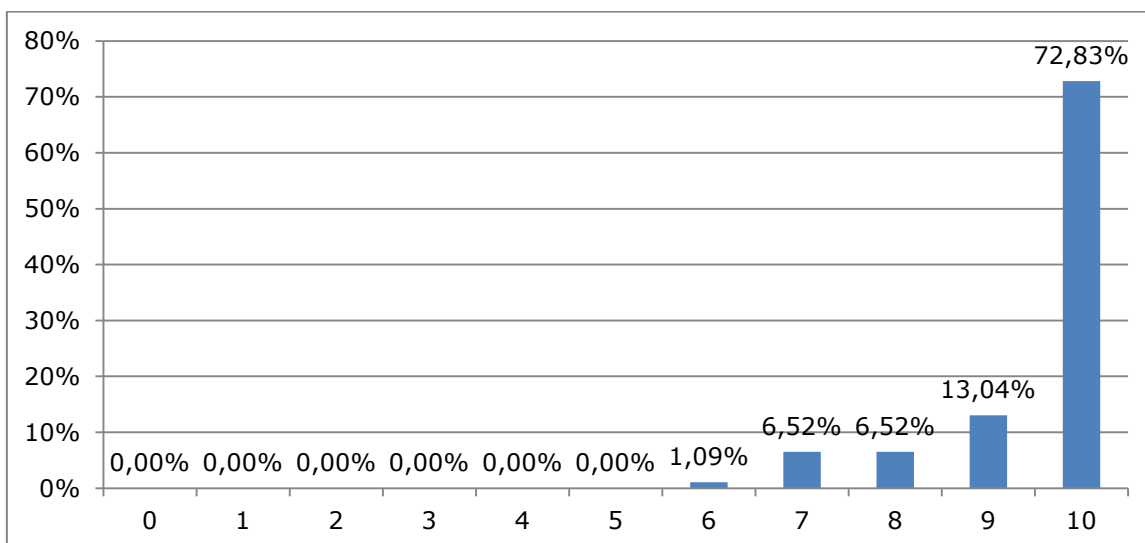
Un 64,5% de les persones enquestades valora els canals per conèixer l'estat de la tramitació de les peticions realitzades en el SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima.

El gruix de la valoració (47%) es situa entre una valoració del 9 i 10. La mitjana és de 8,39, millorant així 0,97 punts respecte el 2019.



Com valores l'atenció personalitzada rebuda al SAC?

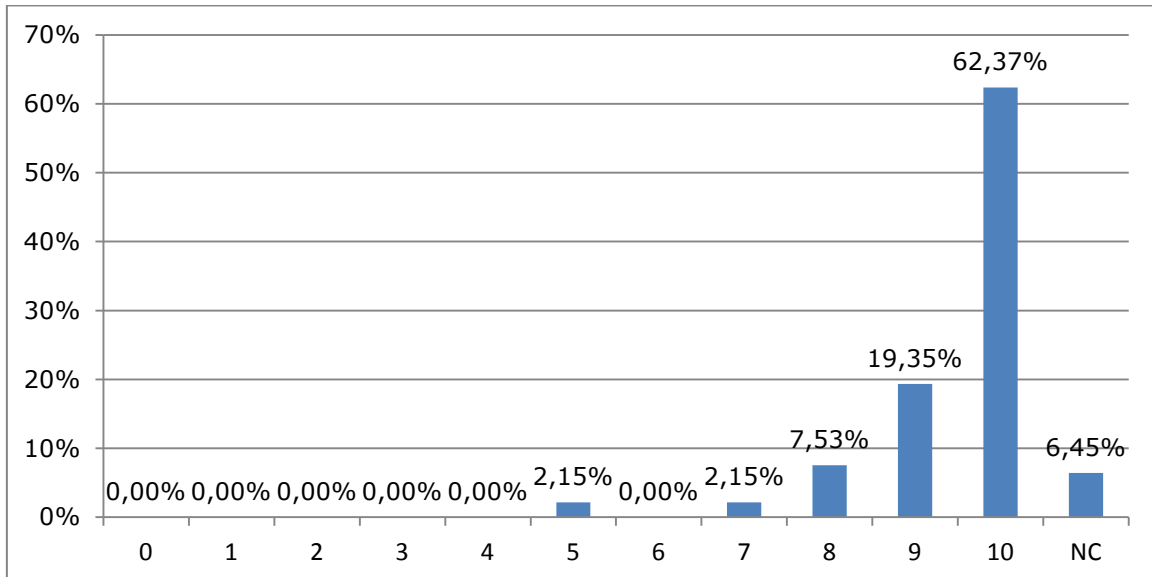
Un 92,4% de les persones enquestades valora l'atenció personalitzada rebuda al SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima. La mitjana és de 9,5, millorant així 1,08 punts respecte el 2019.





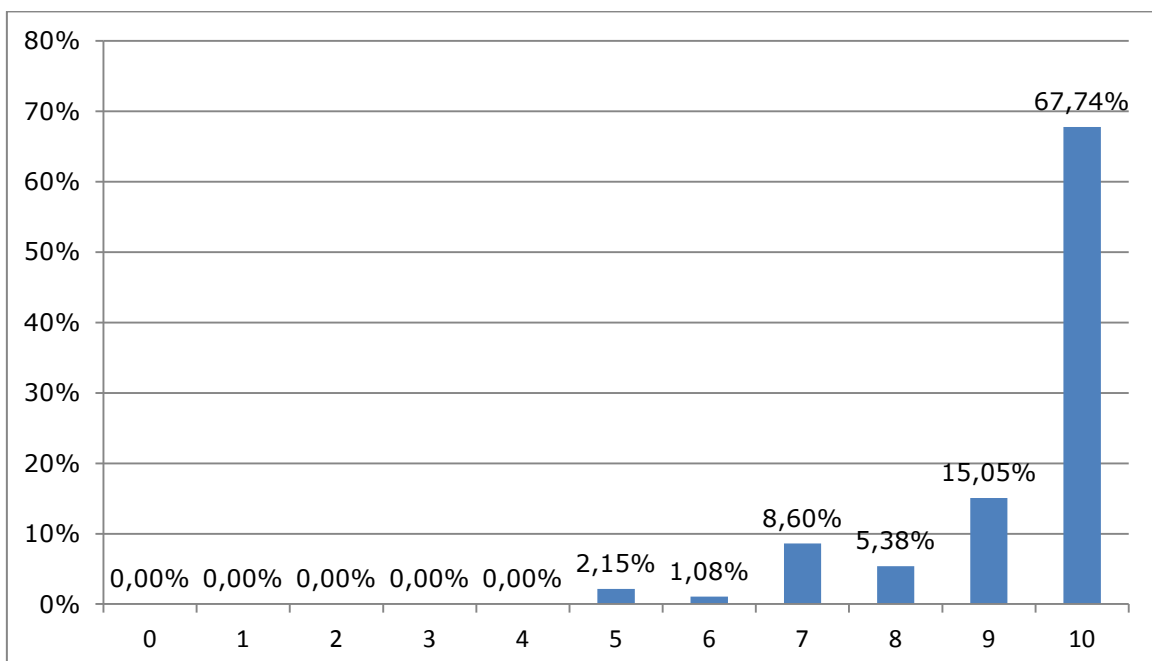
Com valores la competència professional del personal del SAC que t'ha atès?

Un 89% 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 9,45, millorant així 1,08 respecte el 2019.



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

Un 88% 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 9,33, millorant així 0,66 punts respecte el 2019.

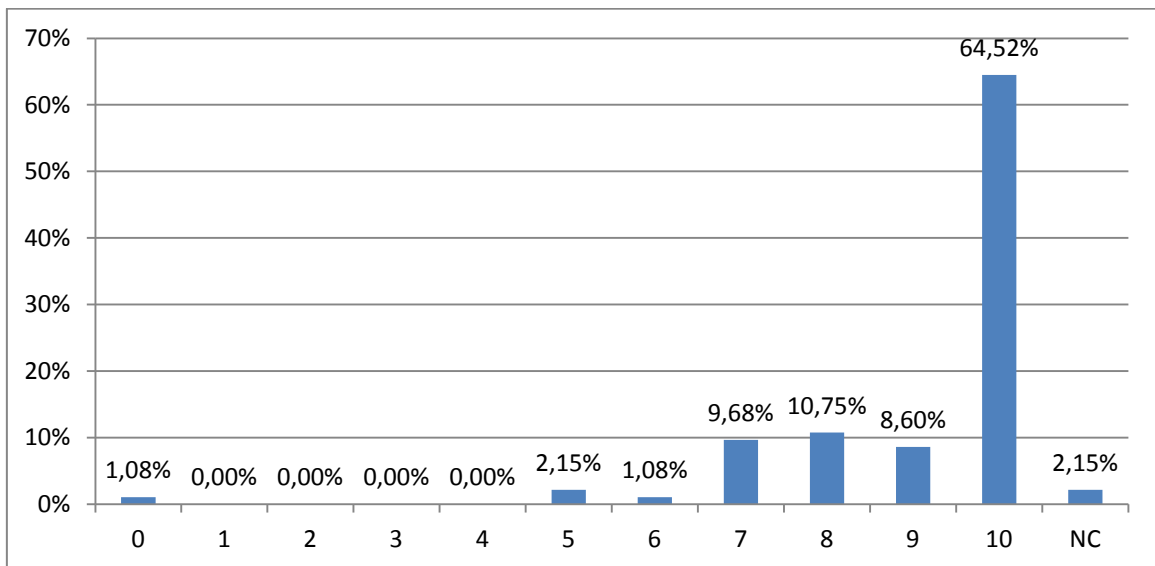




Com valores l'adequació a les teves necessitats dels horaris d'atenció presencial del SAC?

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

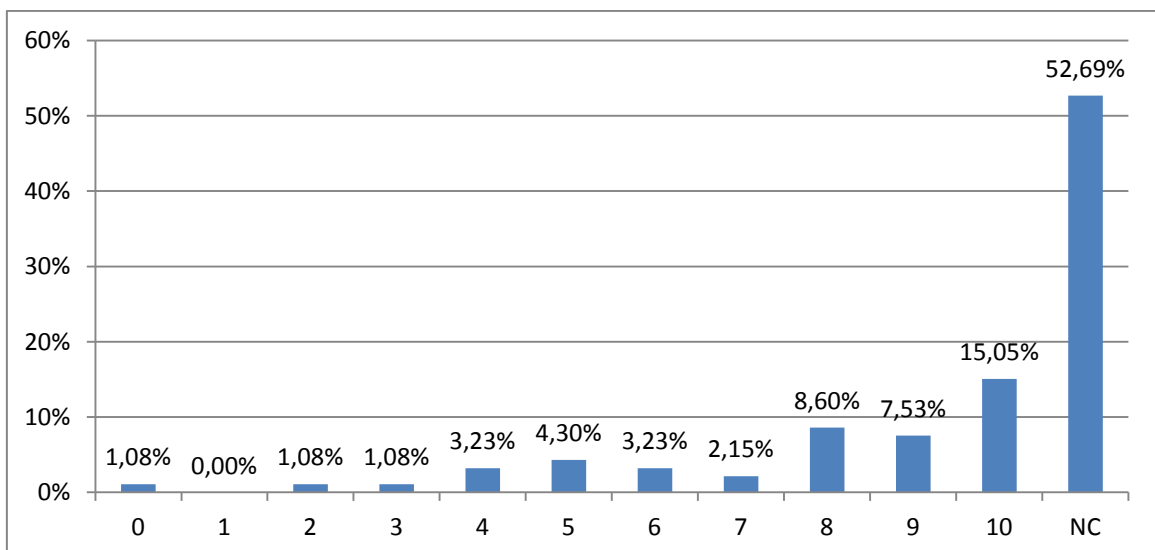
Un 84% de les persones enquestades valora l'adequació a les seves necessitats dels horaris d'atenció presencial del SAC amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima. La mitjana és de 9,13, millorant 0,71 punts respecte el 2019.



Com valores la simplicitat de la tramitació electrònica amb l'Ajuntament?

Un 53% 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.

La puntuació mitjana és de 7,64, millorant molt lleugerament la mitjana del 2019.

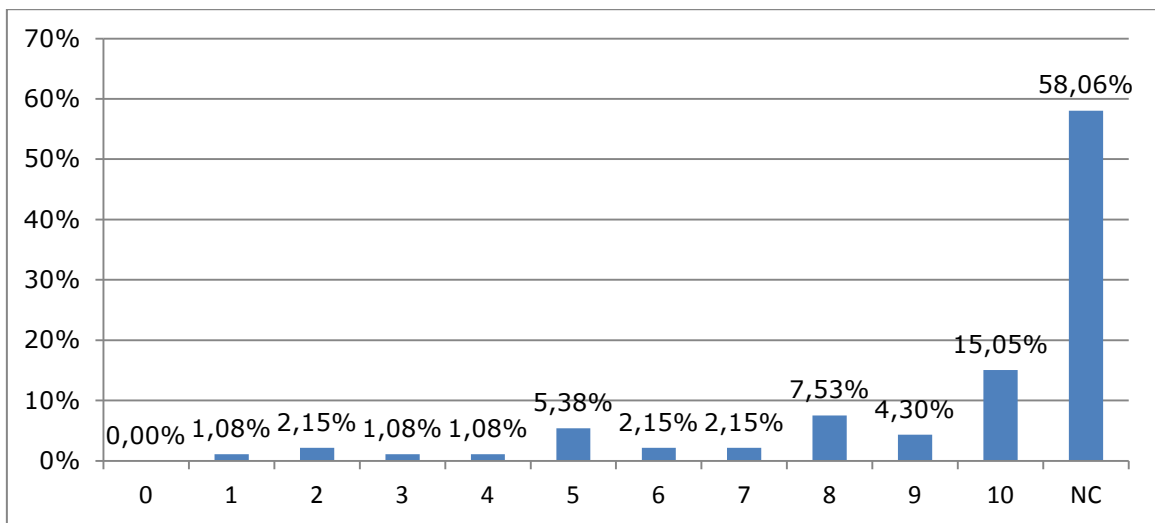




Com valores la facilitat per fer una queixa, suggeriment o consulta a l'Ajuntament?

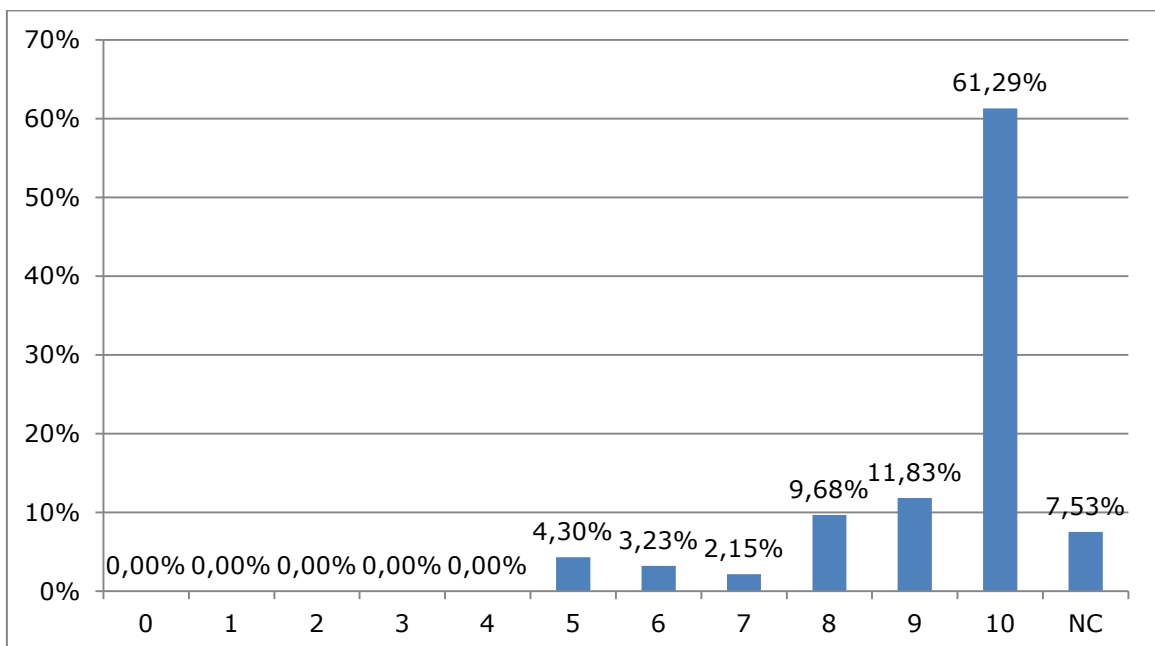
Un 58% de les persones enquestades no ha valorat la facilitat per fer una queixa, suggeriment o consulta a l'Ajuntament perquè no mai ho han cregut necessari.

L'altre 42% a resultat en una mitjana de 7,56, millorant lleugerament la mitjana del 2019.



Com valores la facilitat per demanar cita prèvia?

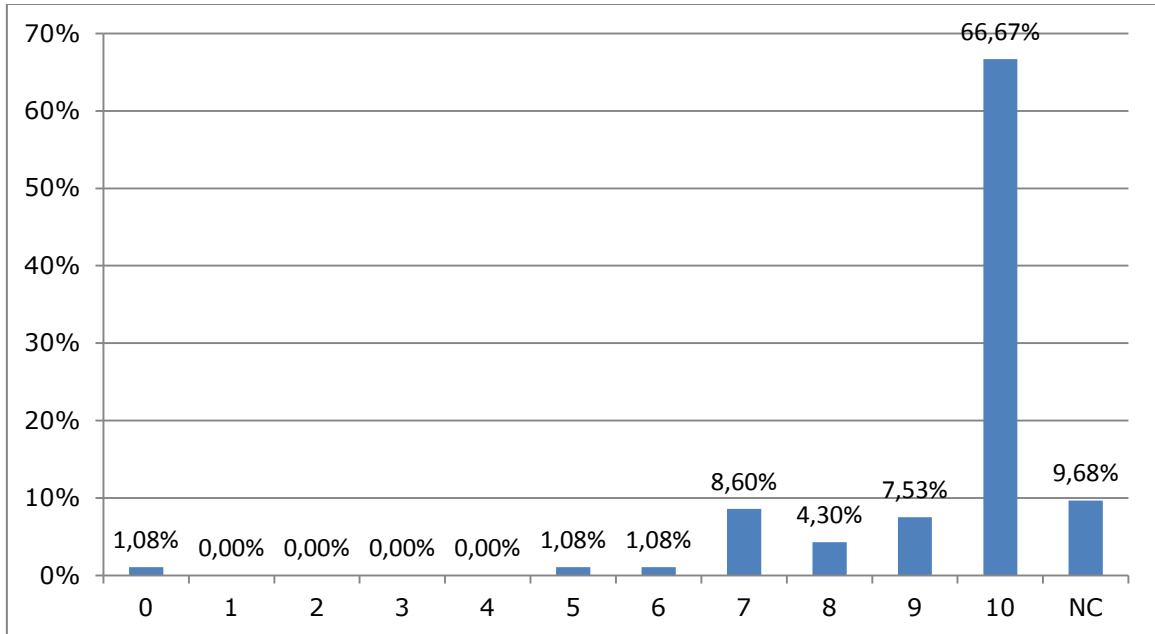
Un 83% de les persones enquestades valora la facilitat per demanar cita prèvia amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima. La mitjana és de 9,22.





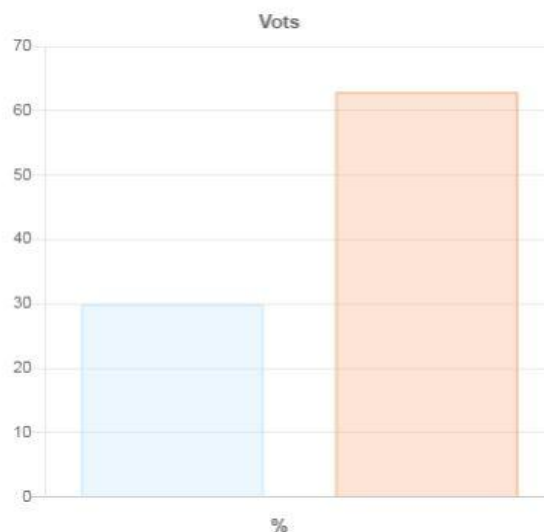
Veus adequada la disponibilitat de cites prèvia?

Un 79% de les persones enquestades veu l'adequació de la disponibilitat de cites prèvia amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima. La mitjana és de 9,31.



Coneixes el servei de Whatsapp de l'Ajuntament?

Resposta	Nombre de Vots	Percentatge
1 Sí	30	32.26%
2 No	63	67.74%

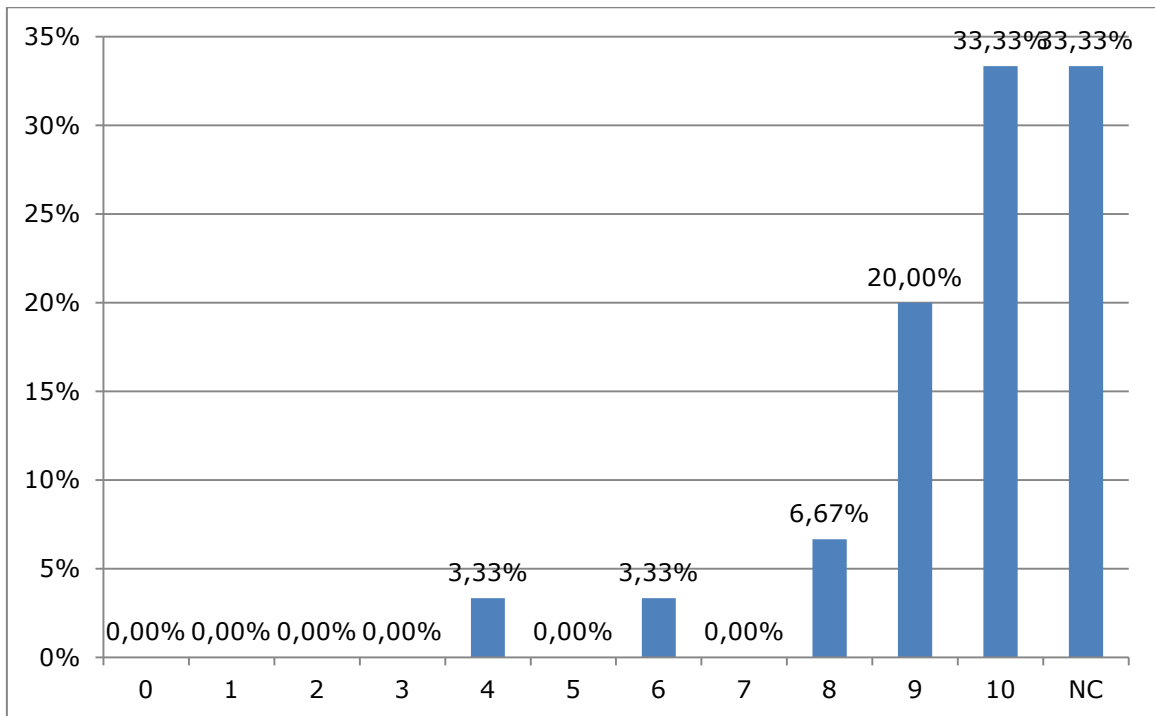




Com valoren el servei de Whatsapp de l'Ajuntament?

Un 60% de les 30 persones que han respost que coneixen el servei de Whatsapp de l'Ajuntament el valoren amb una puntuació de 8 a 10, essent 10 la valoració màxima. El dels enquestats 33% no ha valorat el servei perquè no l'han fet servir, tot i conèixer-lo.

La puntuació mitjana és de 9.





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:

- L'atenció personalitzada rebuda
- La simplicitat de la tramitació
- La qualitat de la informació rebuda

