

# ENQUESTA DE SATISFACCIÓ CIUTADANA - 2014

## Índex

### Qüestions preliminars

2

### Anàlisi dels resultats

1. Perfil del ciutadà	5
a) Sexe	5
b) Edats	5
c) Residència	6
d) Barris	6
e) Freqüència d'ús	7
Perfil tipus	7
2. Satisfacció general de l'OAC	7
3. Valoració de les instal·lacions i ubicació	8
4. Utilitat- idoneïtat del servei	9

### Conclusions

11

## Qüestions preliminars

Els usuaris dels serveis públics, com en qualsevol altre àmbit, arriben a l'Administració amb determinades necessitats i expectatives, que han de ser satisfetes amb criteris d'excel·lència. En el Real Decret 951/2005 de 29 de juliol es crea un marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat, en el qual es demana la necessitat d'analitzar la demanda per a la detecció de necessitats i expectatives dels usuaris dels serveis públics, així com a mesuraments sistemàtics i permanents del grau de satisfacció dels usuaris amb els serveis públics que reben. Dins d'aquesta norma també es contemplen les tècniques qualitatives i quantitatives d'anàlisi i l'aplicació de metodologies homologades dins de l'àmbit de la investigació social.

Considerem que per poder prestar un servei de qualitat en l'atenció ciutadana del nostre ajuntament es necessari poder analitzar la qualitat del servei i evitar els desajustos que es poden produir entre la qualitat esperada per els usuaris (expectativa) i la qualitat realitzada (percepció). Un altre nivell és la qualitat programada (definita en els plans de servei i els estàndards previstos) . L'òptim de la qualitat es quan coincideixen aquets tres nivells de qualitat.

Aquesta enquesta respon a un dels indicadors de qualitat establerts a la que serà la nostra Carta de Serveis, on s'establirà que periòdicament es realitzaran enquestes per conèixer el grau de satisfacció de la ciutadania en relació amb els serveis que es prestin a l' OAC.

La contrastació empírica d'aquests nivells de qualitat prestada per el personal de l' OAC ha requerit d'una enquesta autogestionada per la ciutadania a la sortida de l' OAC. En aquesta , es plantegen uns objectius:

- Conèixer la notorietat, l'ús i la satisfacció de l'usuari sobre els mitjans disponibles de l' OAC.
- Estudiar el grau de satisfacció amb la gestió realitzada en l'Oficina.
- Confeccionar un índex de qualitat útil per obtenir millores en tots els aspectes tractats.

El qüestionari base de la investigació quàntica conté un total de 8 ítems. Finalitzat el treball de camp s'han depurat els qüestionaris, codificades les preguntes i s'ha tractat informàticament mitjançant l' Excel.

La fitxa tècnica del estudi es defineix d'acord amb els següents paràmetres:

**Univers mostral:** Ciutadans que han acudit a l' OAC el mes de novembre .

**Tipus de mostreig:** Atzar sistemàtic (finalitzada la consulta)

**Núm. d'enquestes(mida mostra):** 270 complimentades.

**Treball de camp:** del 27 d'octubre al 28 de novembre.

**Tècnica de Mostreig:** Enquesta autoadministrada amb qüestionari semi-estructurat en la zona d'espera de l' OAC.

### **Disseny del qüestionari:**

- El qüestionari ha estat dissenyat per la cap de l' OAC i tancat per part de la cap d'Organització.
- El qüestionari es conforma d'una taula de continguts de dades d'identificació no personals, 8 preguntes tancades i 1 pregunta oberta.
- El qüestionari ha estat dissenyat per tal de conèixer la percepció de la satisfacció ciutadana en relació al servei prestat per l'Oficina d'Atenció Ciutadana, i en relació als següents ítems:
  - o Temps d'espera.
  - o Atenció al Públic. Tracte.
  - o Funció d'informació.
  - o Instal·lacions i ubicació.
  - o Utilitat- Idoneïtat del servei.
  - o Valoració general
- Al final de l'enquesta s'ha inclòs un espai lliure per tal de que els ciutadans poguessin afegit qualsevol comentari, suggeriment o queixa en relació al servei.

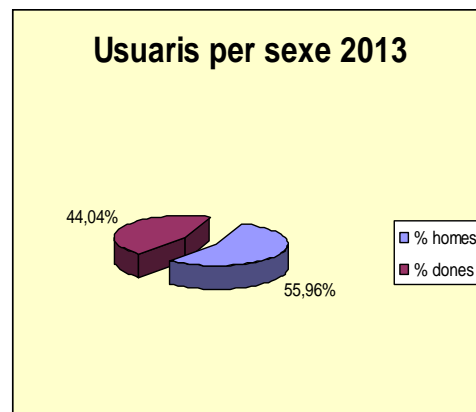
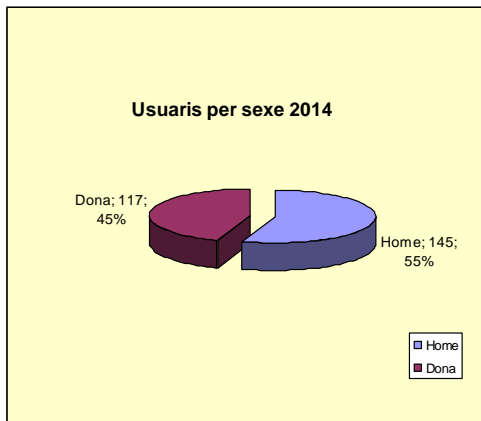
## Anàlisi dels resultats

---

## 1. Perfil del ciutadà

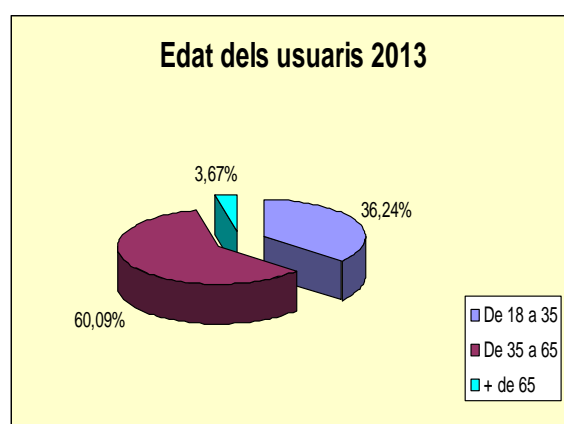
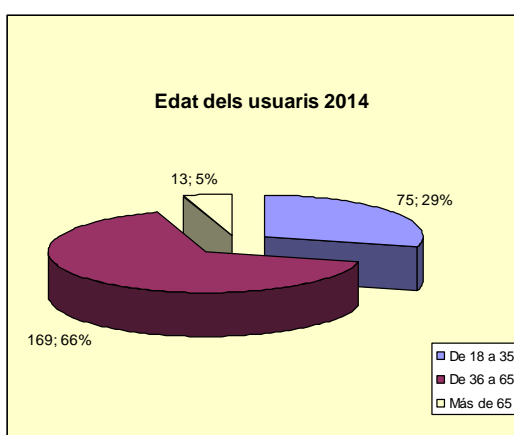
### A) SEXE

En aquest sentit existeixen 10 punts de diferència en quant a l'ús de l'oficina entre homes i dones. Dels 270 enquestats, 145 (55%) eren homes i 117 (45%) dones. Aquesta proporció es molt semblant a la de l'any anterior.



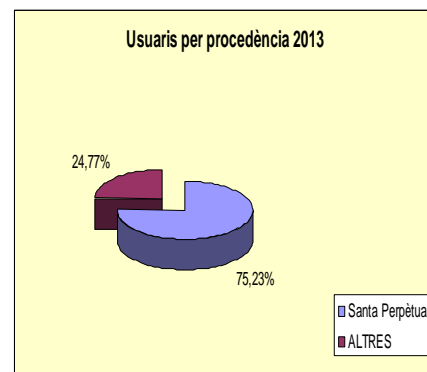
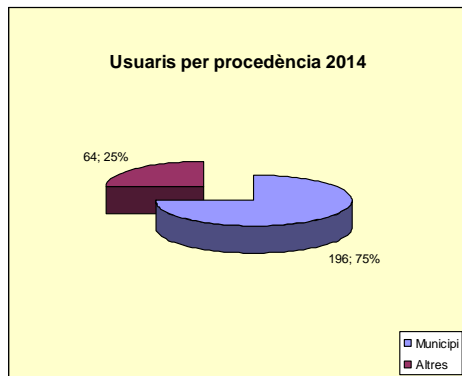
### B) EDATS

La mitjana d'edat dels enquestats es situa entre els 35 i 65 anys, on el 66% de les atencions ha estat per aquest grup d'edat, seguit per el grup de 18 a 35 anys amb un 29%. En el cas dels majors de 65 anys, aquest es un grup bastant reduït amb un 5%. L'any anterior, les franges dels grups d'edats presentaven percentatges similars.



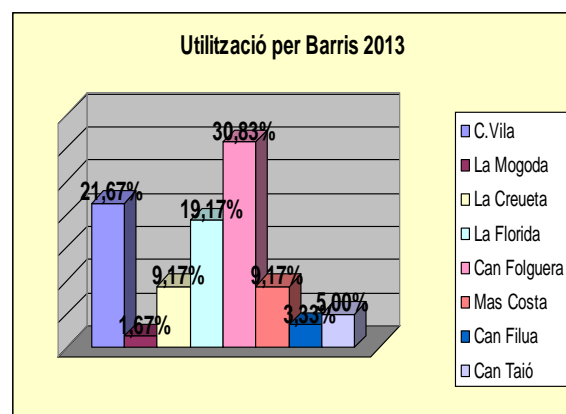
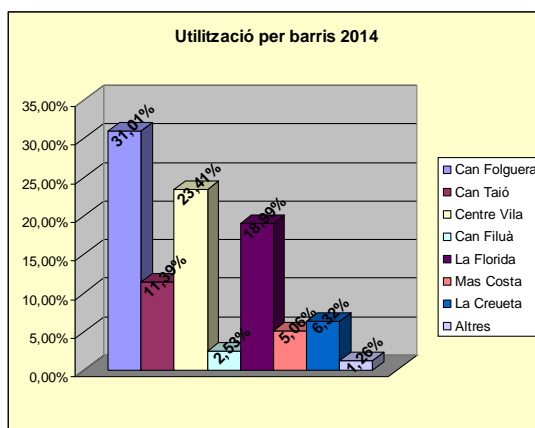
### C) RESIDÈNCIA

Una gran part dels usuaris enquestats pertanyen al mateix municipi (un 75 %), en front d'un 25% d'usuaris que venen de fora del municipi. Els mateixos percentatges es presenten en l'any anterior.



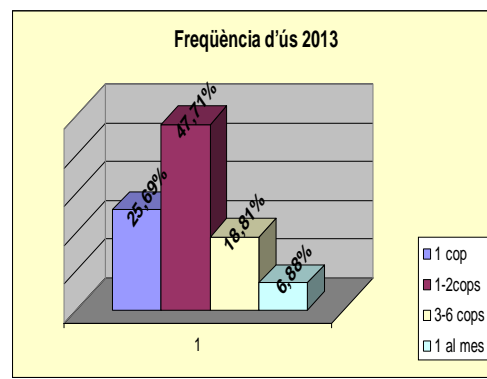
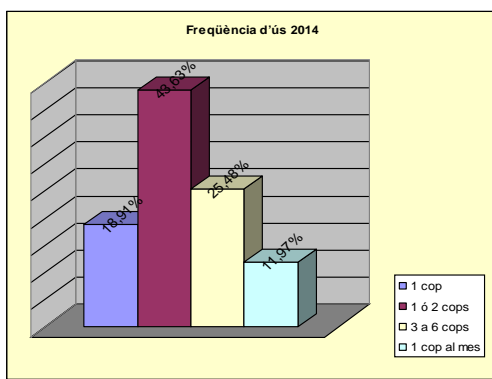
### D) BARRIS

Encara que no tots els residents a Santa Perpètua han indicat el barri de procedència, dels que si ho han fet es pot extreure la estadística d'aquesta. En aquest cas ens trobem que un 31.01% dels enquestats provenen del barri de Can Folguera, seguit d'un 23.41% de Centre Vila i en tercera posició el procedents del barri de La Florida en un 18.99%. En el cas de l'any anterior, veiem com les dades són molt semblants a la d'aquest any:



## D) FREQUÈNCIA D'ÚS

En relació a la freqüència de l'ús de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, un 43% realitzen gestions 1 ó 2 cops a l'any, seguit del 25% que ho ha fet de 3 a 6 cops . Un 18% realitzen algun tràmit o consulta 1 cop a l'any i només un 11.97% té una freqüència d'ús d'un cop al mes. En les dades de l'any anterior trobem que un major percentatge es troba en els usuaris que fan servir l' OAC entre 1 ó 2 cops a l'any, com en aquest any. En canvi, el segon lloc l'ocupa amb un 25% les persones que ho fan servir un cop a l'any, seguit amb un 18% dels usuaris que ho fan servir 3 ó 6 cops a l'any i per últim un 6% que venen un cop al més. Veiem que aquest any aquest grup d'usuaris ha pujat un 5%, igual que les que vénen de 3 a 6 cops al mes (un 7% més).



## PERFIL TIPUS

Vista aquesta informació es pot considerar que el perfil tipus de l'enqustat es el d'un home, de 35 a 65 anys, de Santa Perpètua de Mogoda que acudeix a l' OAC 1 ó 2 cops a l'any.

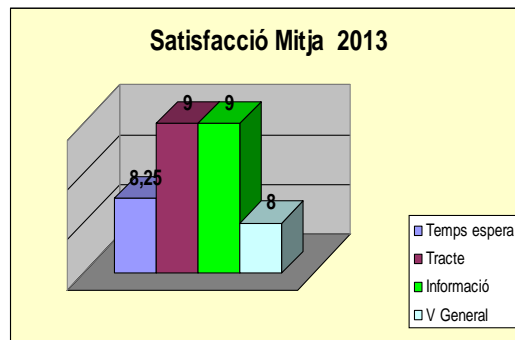
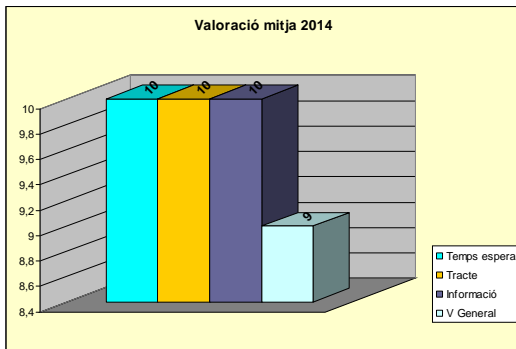
### 2. Satisfacció general de l' OAC

El resultat global d'aquest servei ha estat molt satisfactori. Més de la meitat de les enquestes han valorat el servei en termes generals de "molt bé". La mitjana aritmètica general es d'un 9 sobre 10, un punt més que l'any anterior i per sobre dels índexs adequats de satisfacció i per sobre de la previsió de "7" que es preveu en la Carta de Serveis<sup>1</sup>.

En la següents taules podem observar la valoració dels usuaris en relació als serveis i l'atenció prestada, del 2014 i del 2013.

<sup>1</sup> Es preveu una nota de 7, ja que va ser l'anterior nota que es va treure en l'enquesta telefònica realitzada en el 2009-2010.



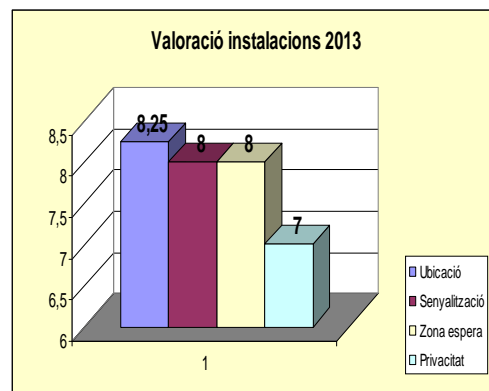
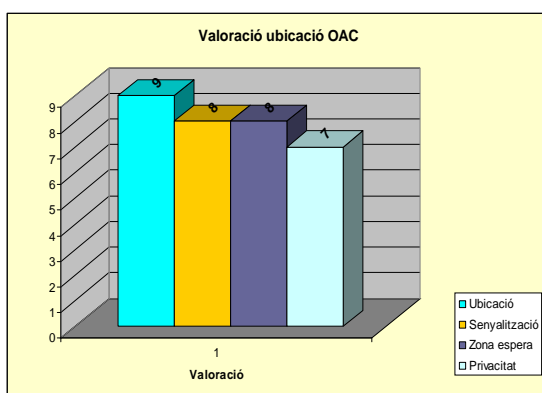


Els ítems valorats (de l'1 al 10) han estat:

- El temps d'espera: El resultat es satisfactori amb una valoració mitjana de 10 sobre 10. Hem millorat gairebé dos punts des de l'any anterior.
- El tracte rebut per les tramitadores: Es dona un resultat molt satisfactori amb una valoració mitjana de 10 sobre 10, un punt més que al 2013.
- La informació rebuda per les tramitadores: Es dona un resultat molt satisfactori amb una valoració mitjana de 10 sobre 10, un punt més que al 2013.
- La valoració de l' OAC en termes generals: Es resultat, ja comentat, es de 9 sobre 10, un punt més que l'any anterior.

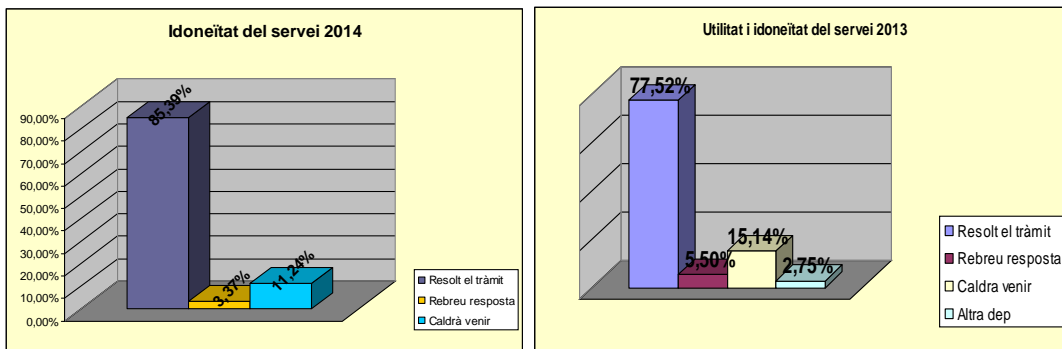
### 3. Valoració de les instal·lacions i la ubicació.

Com es pot observar en la taula següent, es va demanar als usuaris que valoressin la ubicació de l' OAC ( valorada amb una mitjana de 9 sobre 10); la senyalització per poder arribar a l' OAC (8 sobre 10); la zona d'espera (8 sobre 10); i la privacitat entre les taules d'atenció (7 sobre 10). Excepte la ubicació, l'any anterior amb 0.75 punts menys, totes les valoracions han estat igual de valorades.



#### 4. Utilitat – idoneïtat del servei.

En quant a la utilitat- idoneïtat del servei ens referim a la gestió de la tramitació que es realitza a l' OAC. Moltes de les tramitacions es realitzen amb una gestió directa, es a dir, que no han d'anar a altres departaments per iniciar ni informar-se d'un tràmit. En aquest sentit, un 85.39 % de les tramitacions realitzades s'han realitzat de manera directa, sense que l'usuari hagi de tornar a l'Ajuntament per ser atesos ni per donar-li resposta al seu tràmit, en aquest sentit, s'ha millorat un 9% respecte l'any anterior. En segon lloc ens trobem amb un 11.24 % d'usuaris que hauran de tornar a venir a l' OAC per a realitzar el tràmit, ja sigui per que no tenen tota la documentació per presentar el tràmit o els cal alguna signatura dels interessats principals (p.ex. els titulars dels habitatges en el cas del padró). Respecte l'any anterior, hem baixat un 4% d'usuaris que no han de tornar a venir. En quan a les persones que rebran resposta a la seva sol·licitud, ja sigui via telefònica, per correu o per mail, es d'un 3.37% dels usuaris, respecte al 5.5 % de l'any anterior.



## Conclusions

Ens trobem davant les dades de l'enquesta de satisfacció de l' OAC realitzada el mes de novembre de 2014. Aquestes dades s'han obtingut amb la finalitat de formar part permanentment dels indicadors anuals, els qual formaran part, a la seva vegada, de la Memòria anual de l'Oficina d'Atenció Ciutadana del 2014.

S'han recollit i analitzat un total de 270 enquestes complimentades correctament, d'on hem trobat que el usuari mitjà del servei es el d'un home perpetuenc, entre 35 i 65 anys que acudeix a l' OAC 1 ó 2 cops a l'any.

Per el que observem, i segons les dades de l'any anterior, podem veure que ens trobem en un moment d'estabilitat i extensió del projecte OAC. La satisfacció general mitjana del servei es d'un 9 sobre 10, per sobre dels índex adequats de satisfacció i per sobre de la puntuació de "7" anterior que serveix com a base de previsió de la qualitat del servei en la futura Carta de Serveis.

En quant a les instal·lacions, igual que l'any anterior, destaquem que la nota més baixa és per a la inexistència de privacitat entre taules. Això es degut a la manca d'espai del local, que per una banda no té una correcta disposició de la zona d'espera i per altra, aglutina diversos serveis en el mateix espai, destinant, dels 100m2 del local uns 30m2 a l'atenció directa.

Per últim, en quant a la idoneïtat del servei, es compleix amb l'expectativa de que l' OAC sigui el més important servei d'atenció ciutadana de la totalitat de serveis d'atenció l'Ajuntament, gestionant directament un 85.39% de les tramitacions, un 9% més que l'any anterior. Aquest indicador demostra la importància de la visió de l' OAC com un tall horitzontal de l'Ajuntament, amb treballadors polivalents en l'atenció ciutadana que realitza una major part de la seva gestió de manera immediata sense altres interlocutors. Es la visió de una única finestreta amb l'Administració, i aquesta es compleix, i cada poc més, en molts dels tràmits.

Segons l' observat podem veure una millora respecte l'any anterior, i ens han sorprès una qualitat de 10 sobre 10 en alguns dels indicadors. No obstant, i encara que ens trobem amb una situació molt satisfactòria del servei, els ciutadans encara condicionen la nostra millora. Un dels canvis ha estat l'època de l'any en que s'han realitzat les enquestes, per veure si d'alguna manera influïa la resposta dels ciutadans en aquesta. En aquest cas, hem vist que ha influït de manera positiva. És per això que l'any vinent es proposa realitzar l'enquesta en època de cobrament del IBI, per veure si aquesta satisfacció ciutadana baixa i si la qualitat del servei minva per una qüestió de percepció global de l'administració.

Aquestes dades ens donen una imatge de la percepció de la qualitat del servei, la qual de nou comento que ha estat molt satisfactòria. Aquesta qualitat no es treballa amb grans reptes, tal com vaig comentar l'any passat, sinó que s'han de millorar els petits

detalls, fet que cada any s'intenta millorar. No obstant, he de dir que la major part d'aquests resultats és gràcies als treballadors/as que fan la seva tasca dia a dia davant el públic, amb el seu tracte, la seva formació i la seva atenció. Tots donen el millor de si mateixos per tal d'aconseguir aquesta qualitat en l'Oficina d'Atenció Ciutadana, i aquest fet es pot observar en els resultats.

Carolina Moyano Jiménez  
Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

Santa Perpètua de Mogoda, 2 de desembre de 2014