



Anàlisi de resultats de l'enquesta de satisfacció de l'atenció ciutadana de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en les seus de Barcelona, Tarragona i a les Terres de l'Ebre

Febrer 2015



INDEX

❖	INTRODUCCIÓ.....	5
❖	PERFIL DELS ENQUESTATS PER SEUS	6
➤	ANALISI DESCRIPTIVA: PERFIL DELS ENQUESTATS	6
➤	ANÀLISI DESCRIPTIVA: ÚS I CONEIXEMENT DEL SERVEI PER SEUS.....	9
➤	Valoració global del servei.....	15
➤	Valoració del nivell de satisfacció per diferents ítems	17
➤	Preguntes obertes	21
❖	ANNEX I: LITERALS DELS COMENTARIS DELS ENQUESTATS	23

❖ INTRODUCCIÓ

En aquest informe presentem els resultats de l'enquesta de satisfacció de l'atenció ciutadana de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya diferenciats per cada una de les seus a les que s'ha passat l'enquesta durant l'any 2014.

El nombre d'enquestes recollides a cada seu és molt dispers, tant pel que fa al calendari de quan es van passar les enquestes com al nombre de respostes obtingudes, això fa que la comparativa dels resultats entre les diferents seus s'hagi de fer amb algunes reserves. La proposta d'un calendari per a l'any 2015, per passar les enquestes a cada seu, ja fixat des de l'inici de l'any, pot resoldre aquest problema.

El calendari de recollida i el nivell de respostes rebudes es poden veure en el quadre següent:

	Calendari (dies)			Nombre visites	Enquestes rebudes	%
	Juny	Setembre	Novembre			
Barcelona	2 - 6	17 - 23	24 - 28	1.881	379	20,1%
Tarragona	15 - 30	-	24 - 28	1.109	131	11,8%
Terres de l'Ebre	-	18 - 24	24 - 28	97	47	48,5%

A Barcelona s'ha aconseguit un 20% d'enquestes del total de visites rebudes durant els tres períodes en els que s'ha passat el qüestionari, a les Terres de l'Ebre el nivell de respostes ha estat molt elevat, gairebé del 50%, en canvi a Tarragona només s'ha aconseguit que contestés un 11,8% del nombre de visites rebudes.

❖ PERFIL DELS ENQUESTATS PER SEUS

➤ ANALISI DESCRIPTIVA: PERFIL DELS ENQUESTATS

A Barcelona: el perfil de l'enquestat és una dona espanyola de 35 a 49 anys que treballa i amb estudis secundaris.

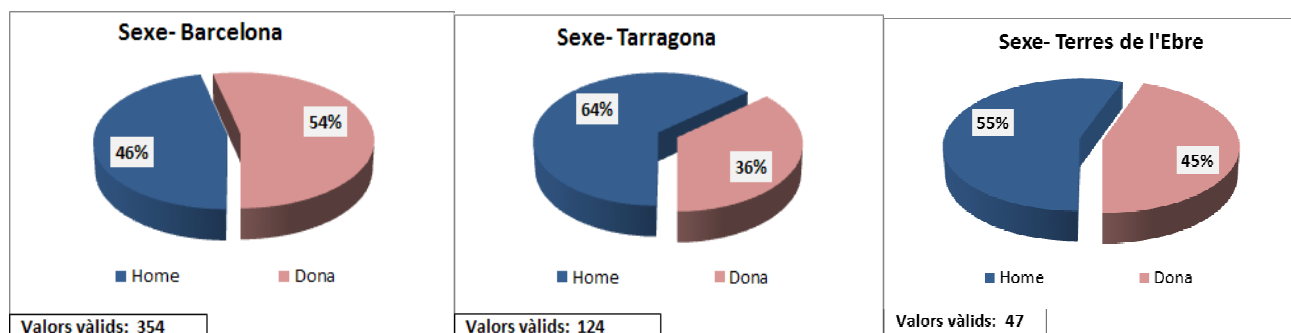
A Tarragona: el perfil de l'usuari que ha respost els qüestionaris és un home espanyol de 35 a 49 anys que treballa i amb estudis universitaris.

A les Terres de l'Ebre: tenim el perfil també d'un home espanyol de 35 a 49 anys que treballa i amb estudis universitaris.

9a- Sexe

Barcelona és l'única seu on l'enquesta l'han respost un major nombre de dones que homes, el 54%

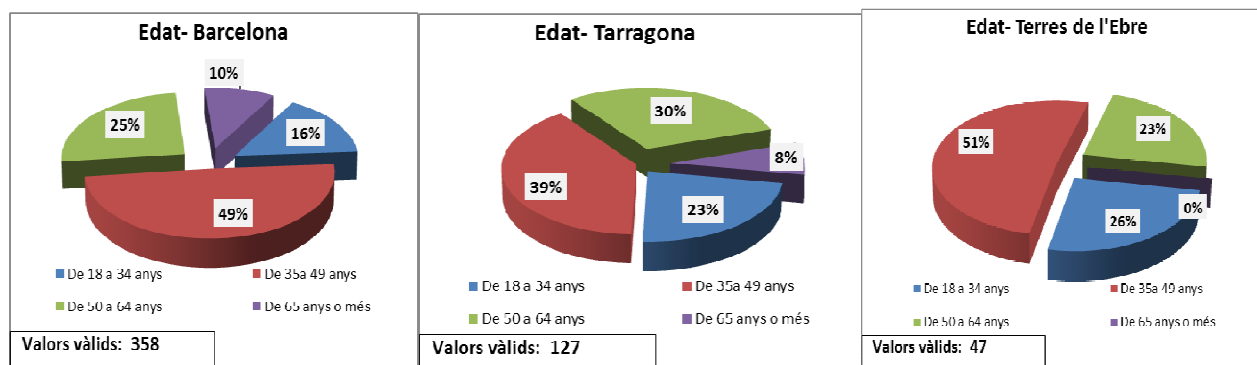
	Home	Dona
Barcelona	46,33	53,67
Tarragona	63,71	36,29
Terres de l'Ebre	55,32	44,68



9b- Edat

El col·lectiu més representat en totes les seus és el que té entre 35 i 49 anys. A Barcelona i Tarragona el segueixen els que tenen entre 50 i 64 anys, a les Terres de l'Ebre el segon col·lectiu més representat és el de la gent més jove que tenen entre 18 i 34 anys.

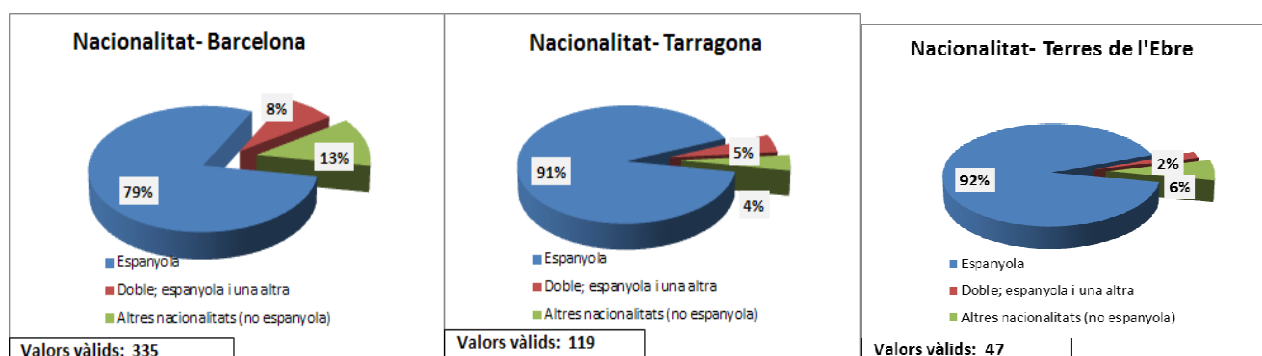
	De 18 a 34 anys	De 35a 49 anys	De 50 a 64 anys	De 65 anys o més
Barcelona	15,64	49,16	25,42	9,78
Tarragona	22,83	39,37	29,92	7,87
Terres de l'Ebre	25,53	51,06	23,4	0



9c- Nacionalitat

A les tres seus la immensa majoria d'enquestes les ha contestat gent que té la nacionalitat espanyola, cal destacar que a la seu de Barcelona el 12,5% són estrangers i el 8% tenen la doble nacionalitat. Probablement també és la seu on es reben més estrangers, però aquesta és una informació que no podem contrastar.

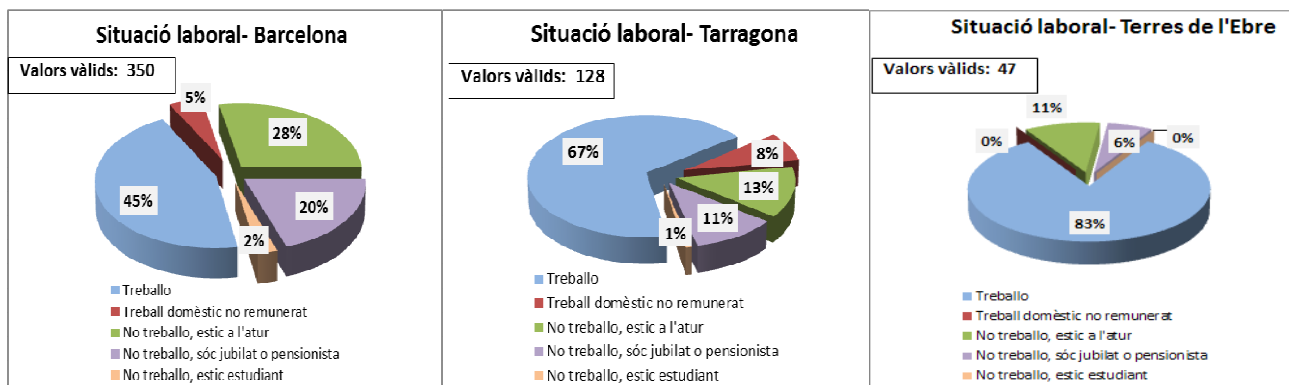
	Espanyola	Doble; espanyola i una altra	Altres nacionalitats (no espanyola)
Barcelona	79,4	8,06	12,54
Tarragona	90,76	5,04	4,2
Terres de l'Ebre	91,49	2,13	6,38



9d- Situació Laboral

Les Terres de l'Ebre és la seu que té un % major de persones que declaren estar treballant (82%). A Barcelona en canvi, els enquestats tenen una situació laboral més variada, hi ha un % important que afirma que està a l'atur (28%).

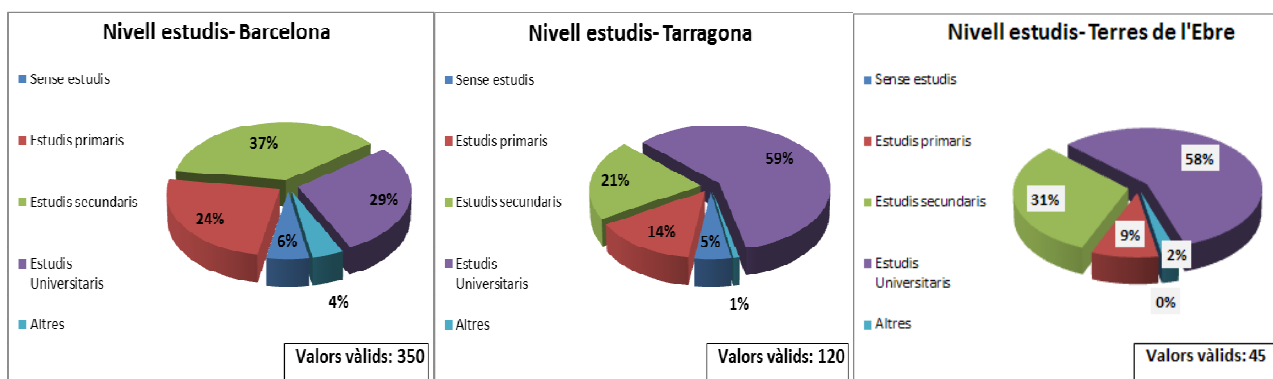
	Treball	Treball domèstic no remunerat	No treball, estic a l'atur	No treball, sóc jubilat o pensionista	No treball, estic estudiant
Barcelona	45,0	4,72	28,06	19,72	2,5
Tarragona	67,19	7,81	13,28	10,94	0,78
Terres de l'Ebre	82,98	0,0	10,64	6,38	0,0



9e- Nivell d'estudis finalitzat

A Tarragona i a les Terres de l'Ebre gairebé el 60% dels enquestats afirmen tenir estudis universitaris, és possible que hi hagi una sobrerrepresentació de respostes de professionals que venen a l'Agència a fer alguna gestió com a intermediaris. En canvi, a la seu de Barcelona la distribució és més homogènia i destaquen les 106 persones que han manifestat que no tenen estudis o que tenen estudis primaris.

	Sense estudis	Estudis primaris	Estudis secundaris	Estudis Universitaris	Altres
Barcelona	5,7	24,57	36,86	28,57	4,29
Tarragona	5	14,17	20,83	59,17	0,83
Terres de l'Ebre	0	8,9	31,11	57,78	2,2

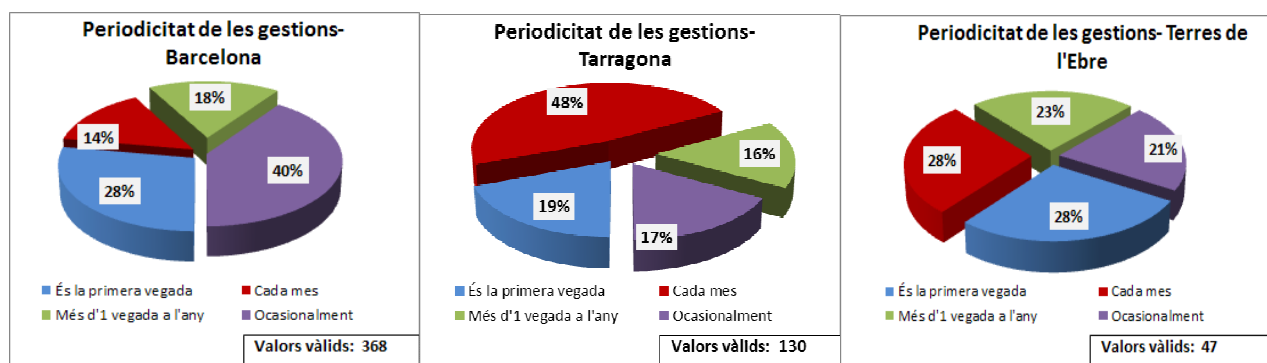


➤ **ANÀLISI DESCRIPTIVA: ÚS I CONEIXEMENT DEL SERVEI PER SEUS**

2- Feu habitualment tràmits a les oficines de l'Agència?

La distribució de la freqüència de visites és força diferent entre les tres seus. A Tarragona és molt elevat el nombre de persones que visita la seu cada mes (47,7%), situació que reforça la sospita que molts siguin professionals intermediaris. A les Terres de l'Ebre, en canvi, les opcions estan molt equilibrades, el 27,7% diu que ve cada mes, igual que els que venen per primera vegada. A Barcelona l'opció majoritària és la de les persones que diuen que venen ocasionalment, en un 40% dels casos, probablement a demanar informació.

	És la primera vegada	Cada mes	Més d'1 vegada a l'any	Ocasionalment
Barcelona	27,72%	14,40%	17,66%	40,22%
Tarragona	19,23%	47,69%	16,15%	16,92%
Terres de l'Ebre	27,66%	27,66%	23,40%	21,28%

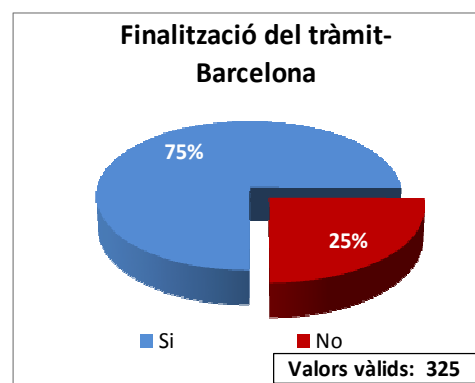


4- Heu pogut finalitzar el tràmit que veníeu a fer ?

A Barcelona el 75% dels enquestats han pogut finalitzar el tràmit que venien a realitzar a l'Agència. Els 81 que no han pogut finalitzar la gestió que venien a fer en el 56,7% dels casos ha estat per altres motius.

Barcelona

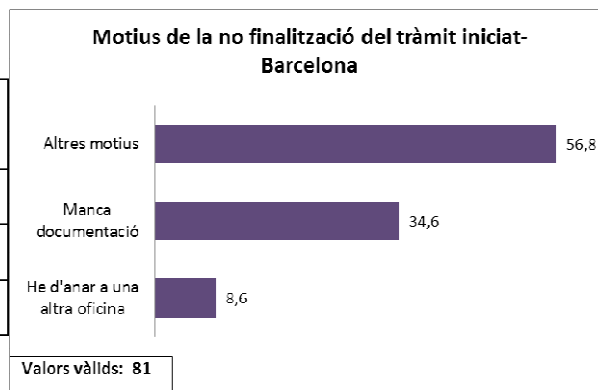
Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Si	244	64,38	75,08
No	81	21,37	24,92
	54	14,25	Perduts
Total	379	100	100
Base vàlida			325



Barcelona: del 24,92% que no han pogut finalitzar el tràmit o gestió

Motius de la no finalització de la gestió

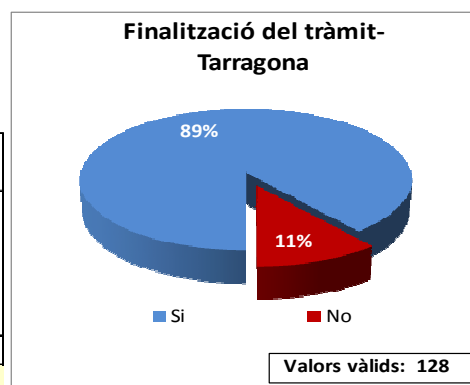
	Enquestats que no han pogut tancar el tràmit	% d'Enquestats no tanquen el tràmit iniciat
Altres motius	46	56,79
Manca documentació	28	34,57
He d'anar a una altra oficina	7	8,64
Σ enquestats que no han finalitzat el tràmit iniciat	81	



A Tarragona el 89% dels enquestats han pogut finalitzar el tràmit que venien a realitzar a l'Agència, dels que no l'han pogut finalitzar trobem 5 persones que els hi faltava algun document i 5 més que era per altres motius.

Tarragona

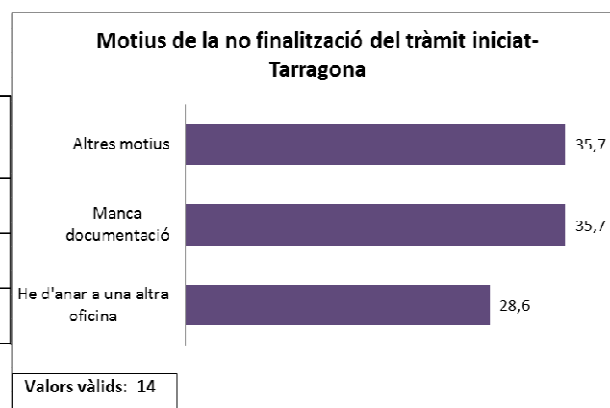
Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Si	114	87,02	89,06
No	14	10,69	10,94
	3	2,29	Perduts
Total	131	100	100
Base vàlida			128



Tarragona: del 11,54% que no han pogut finalitzar el tràmit o gestió

Motius de la no finalització de la gestió

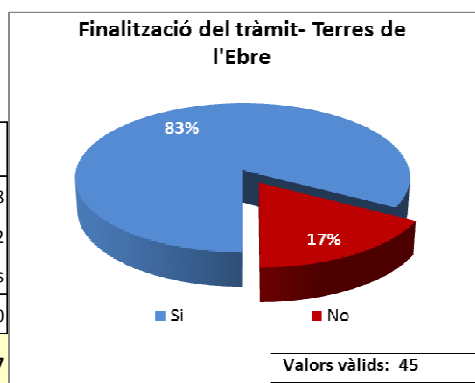
	Enquestats que no han pogut tancar el tràmit	% d'Enquestats no tanquen el tràmit iniciat
Manca documentació	5	35,71
Altres motius	5	35,71
He d'anar a una altra oficina	4	28,57
Σ enquestats que no han finalitzat el tràmit iniciat	14	



A les Terres de l'Ebre el 84% dels enquestats han pogut finalitzar el tràmit que venien a realitzar a l'Agència, els que no han pogut finalitzar és majoritàriament per manca de documentació.

Terres de l'Ebre

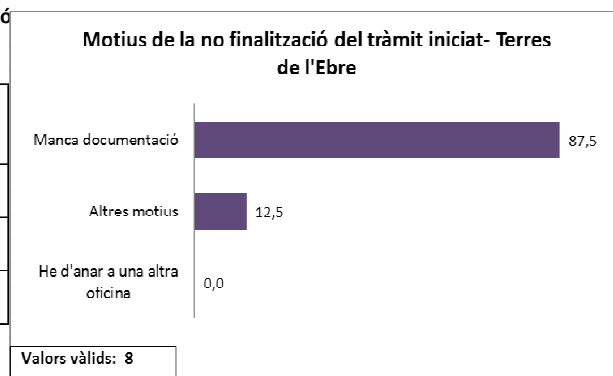
Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Si	39	82,98	82,98
No	8	17,02	17,02
	0	0,00	Perduts
Total	47	100	100
Base vàlida			47



Terres de l'Ebre: del 15,65% que no han pogut finalitzar el tràmit o gestió

Motius de la no finalització de la gestió

	Enquestats que no han pogut tancar el tràmit	% d'Enquestats no tanquen el tràmit iniciat
Manca documentació	7	87,50
Altres motius	1	12,50
He d'anar a una altra oficina	0	0,00
Σ enquestats que no han finalitzat el tràmit iniciat	8	

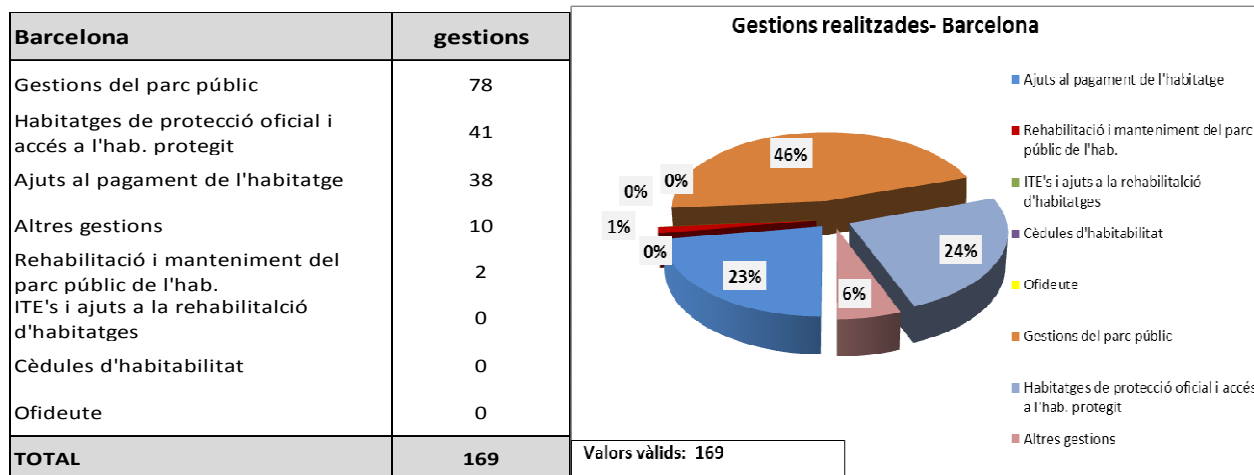


Gestions realitzades

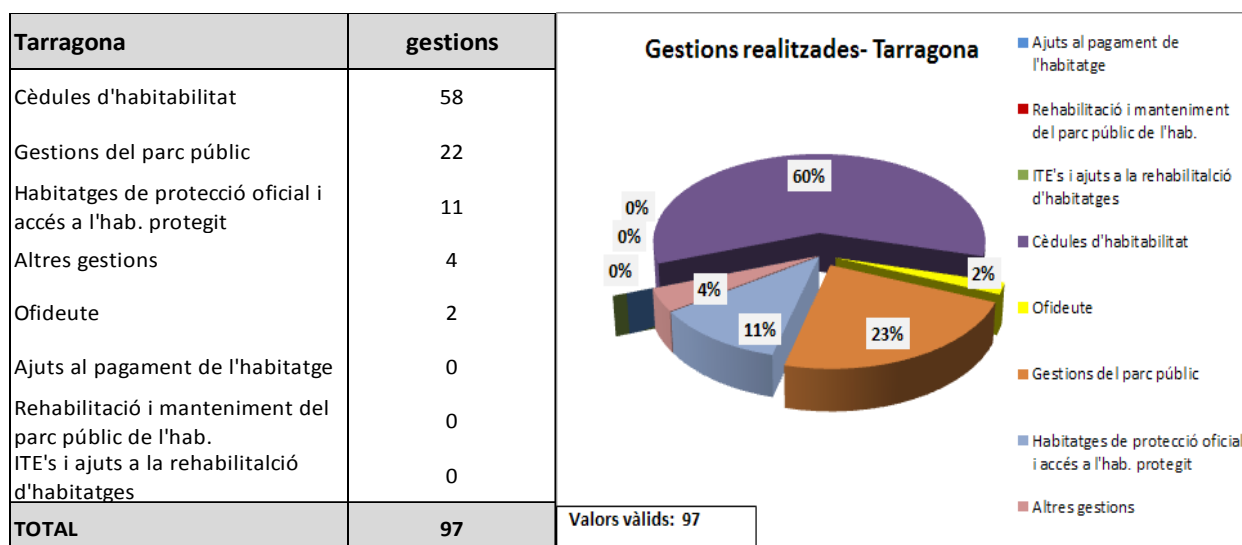
Aquesta informació només es pot analitzar pels casos on s'ha pogut obtenir la informació, que per seus és la següent:

	Nombre enquestes	Informació gestions	%
Barcelona	379	169	44,6%
Tarragona	131	97	74,0%
Terres de l'Ebre	47	47	100%

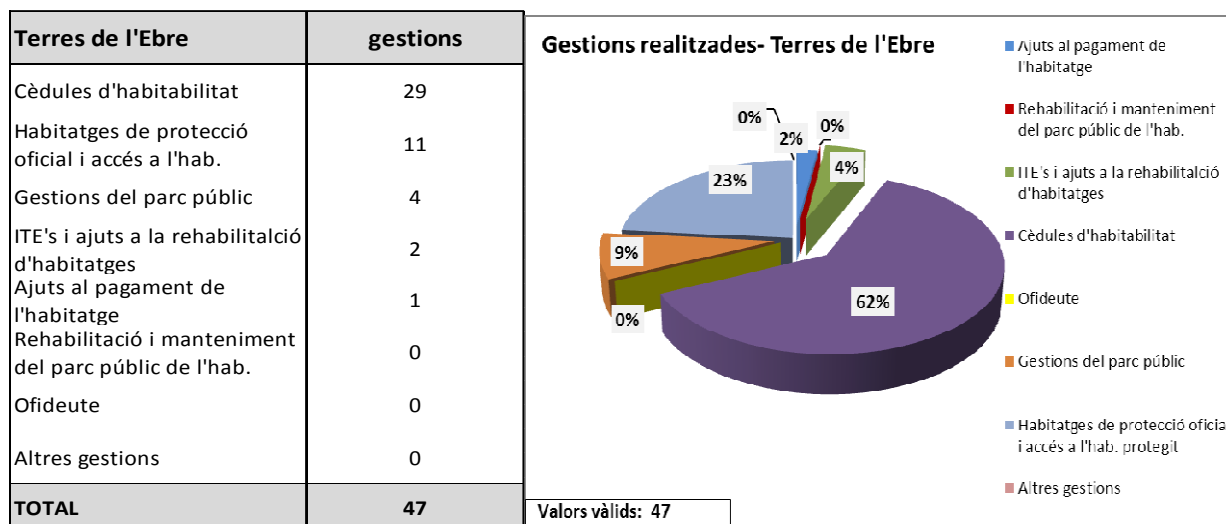
A Barcelona, dels enquestats que han respost els qüestionaris i que s'ha pogut enllaçar amb les gestions realitzades el 46% ha fet gestions relacionades amb el parc públic seguit de demandes d'ajuts i gestions relacionades amb habitatges amb protecció oficial.



A Tarragona el % més alt de gestions realitzades estan relacionades amb les cèdules d'habilitat (60%), i en segon lloc, però molt per sota, les gestions que tenen a veure amb la gestió del parc públic.



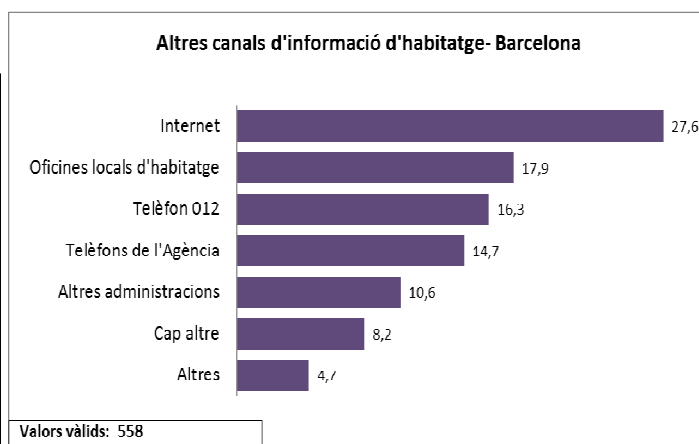
A les Terres de l'Ebre també hi ha un alt % que gestiona en aquesta seu les cèdules d'habilitat (62%). El segueix el tema dels habitatges amb protecció oficial (HPO).



8- A part d'aquesta oficina, quins altres canals d'informació sobre temes d'habitatge coneixeu?

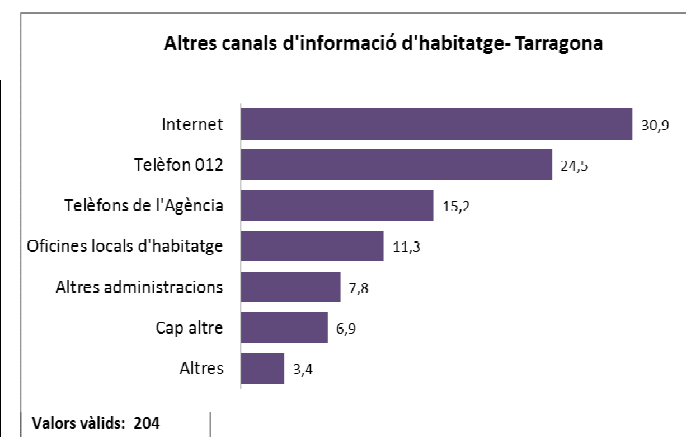
A **Barcelona** el canal més emprat en aquesta seu ha estat internet (27,6%), seguit a una certa distància per les OLH (18%) o el telèfon 012 (16,3%), la resta de mitjans són minoritaris.

Altres canals d'informació sobre temes d'habitatge		% del total
Internet	154	27,60
Oficines locals d'habitatge	100	17,92
Telèfon 012	91	16,31
Telèfons de l'Agència	82	14,70
Altres administracions	59	10,57
Cap altre	46	8,24
Altres	26	4,66
TOTAL	558	100



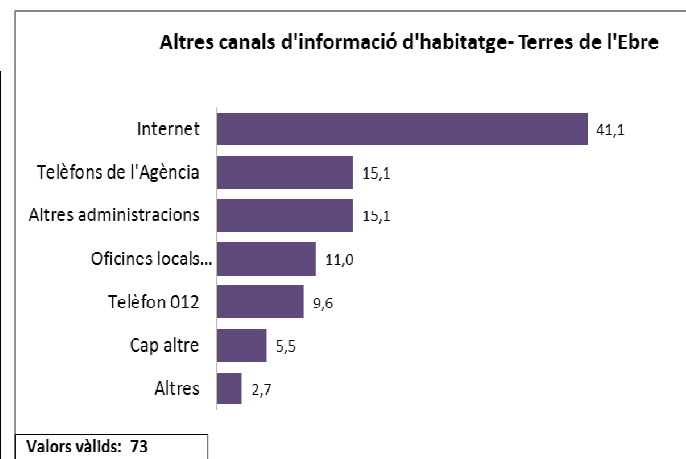
A **Tarragona**, igual que a Barcelona, el canal més conegut és Internet (31%). I les opcions següents són el telèfon 012 i els telèfons de l'Agència, en aquest cas les OLH passen a ocupar el quart lloc.

Altres canals d'informació sobre temes d'habitatge		% del total
Internet	63	30,88
Telèfon 012	50	24,51
Telèfons de l'Agència	31	15,20
Oficines locals d'habitatge	23	11,27
Altres administracions	16	7,84
Cap altre	14	6,86
Altres	7	3,43
TOTAL	204	100



A les **Terres de l'Ebre**, igual que en les altres seus, el canal més emprat és Internet amb un % superior a la resta de seus (40%). Les opcions següents, ja a molta distància, són els telèfons de l'Agència i les altres administracions.

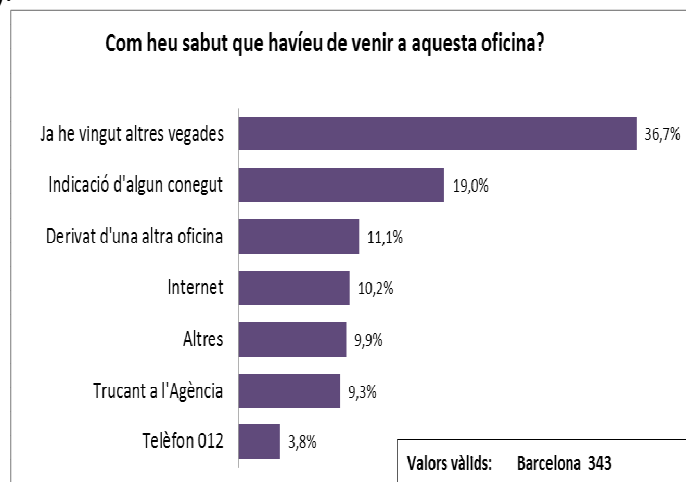
Altres canals d'informació sobre temes d'habitatge		% del total
Internet	30	41,10
Altres administracions	11	15,07
Telèfons de l'Agència	11	15,07
Oficines locals d'habitatge	8	10,96
Telèfon 012	7	9,59
Cap altre	4	5,48
Altres	2	2,74
TOTAL	73	100



3- Com heu sabut que havíeu de venir a aquesta oficina?

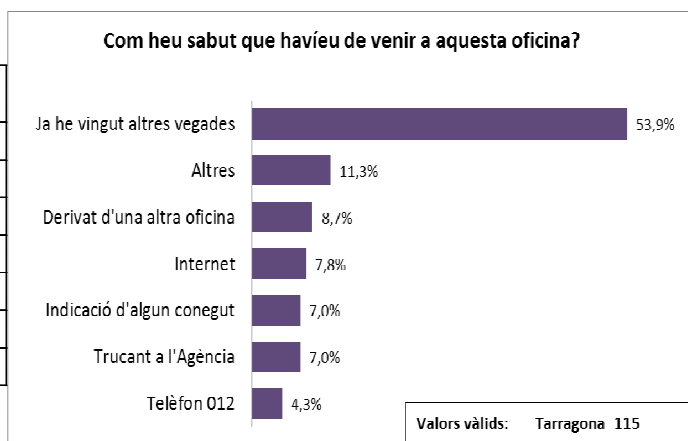
A **Barcelona** aproximadament el 37% dels enquestats diuen que coneixen l'Agència perquè ja han vingut altres vegades, i contràriament al que s'especifica a la pregunta anterior, només el 3,8% l'han conegut pel telèfon d'informació del 012, o per Internet (10%).

Barcelona	Resposta enquestats	% Resposta enquestats
Ja he vingut altres vegades	126	36,7%
Derivat d'una altra oficina	65	19,0%
Altres	38	11,1%
Trucant a l'Agència	35	10,2%
Internet	34	9,9%
Indicació d'algun conegut	32	9,3%
Telèfon 012	13	3,8%
Σ Respostes dels enquestats	343	



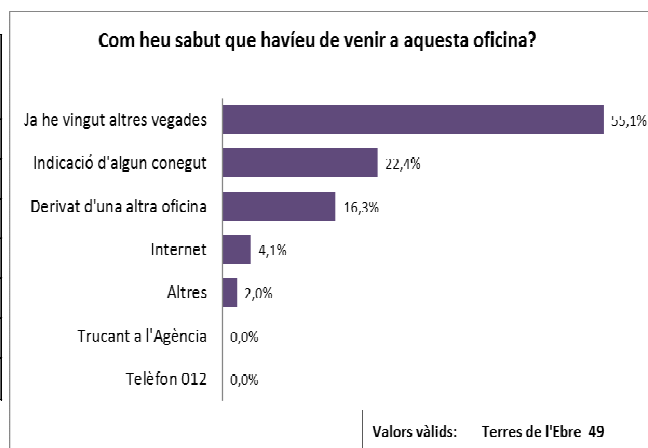
A **Tarragona** també hi ha un 54% d'enquestats que saben que han d'anar aquesta seu perquè ja han vingut altres vegades.

Tarragona	Resposta enquestats	% Resposta enquestats
Ja he vingut altres vegades	62	53,9%
Altres	13	11,3%
Derivat d'una altra oficina	10	8,7%
Internet	9	7,8%
Trucant a l'Agència	8	7,0%
Indicació d'algun conegut	8	7,0%
Telèfon 012	5	4,3%
Σ Respostes dels enquestats	115	



A **les Terres de l'Ebre** encara és més important el % que ja ha vingut altres vegades (55%). És important però, el grup que diu que sap que ha de venir a aquesta oficina per indicació d'algun conegut.

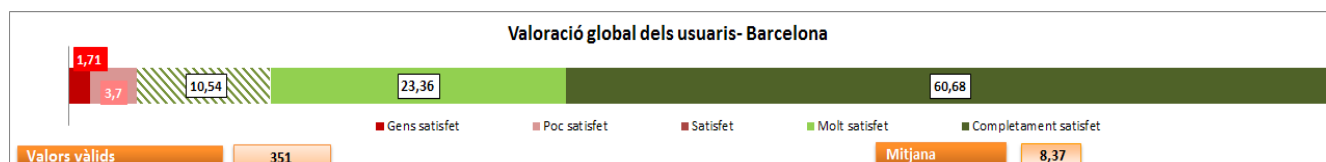
Terres de l'Ebre	Resposta enquestats	% Resposta enquestats
Ja he vingut altres vegades	27	55,1%
Indicació d'algun conegut	11	22,4%
Derivat d'una altra oficina	8	16,3%
Internet	2	4,1%
Altres	1	2,0%
Telèfon 012	0	0,0%
Trucant a l'Agència	0	0,0%
Σ Respostes dels enquestats	49	



➤ **Valoració global del servei**

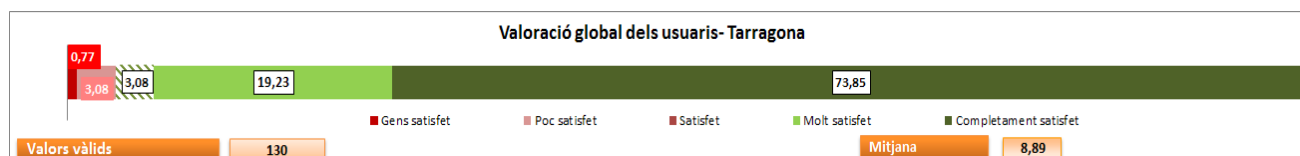
1 - En una escala de 0 a 10 (0 gens satisfet - 10 completament satisfet) marqueu el vostre nivell de satisfacció amb el servei rebut

A Barcelona la gran majoria dels enquestats, el 95 %, respon que estan “completament *satisfets*”, “*molt satisfets*” o “*satisfets*”, només el 5% ha manifestat no estar satisfet en les seves gestions a l'Agència. La valoració mitjana global dels enquestats pel servei rebut és de 8,37 punts, lleugerament inferior que la mitjana global de Catalunya i de la resta de seus.



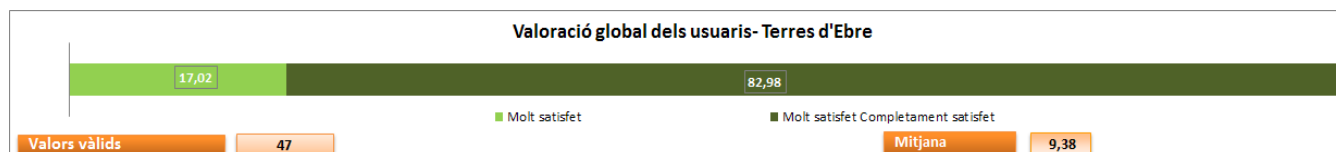
Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Gens satisfet	6	1,58	1,71
Poc satisfet	13	3,43	3,7
Satisfet	37	9,76	10,54
Molt satisfet	82	21,64	23,36
Completament satisfet	213	56,2	60,68
	28	7,39	Perduts
Total	379	100	100
Base vàlida			351

A Tarragona també hi ha un 96% d'usuaris que han respost que estan “completament *satisfets*”, “*molt satisfets*” o “*satisfets*”, i la valoració mitjana és superior a la de Barcelona (8,89 punts).



Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Gens satisfet	1	0,76	0,77
Poc satisfet	4	3,05	3,08
Satisfet	4	3,05	3,08
Molt satisfet	25	19,08	19,23
Completament satisfet	96	73,28	73,85
	1	0,76	Perduts
Total	131	100	100
Base vàlida			130

A les Terres de l'Ebre és, sense cap dubte, la seu on els usuaris estan més satisfets, el 100% diuen que estan “molt satisfets” o “completament satisfets”. Paral·lelament la mitjana de la valoració global del servei és la més alta de les tres seus, de 9,38 punts.



<i>Etiqueta de Valor</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge</i>	<i>Percentatge Vàlid</i>
Molt satisfet	8	17,02	17,02
Completament satisfet	39	82,98	82,98
<i>Total</i>	47	100	100
Base vàlida	47		

➤ **Valoració del nivell de satisfacció per diferents ítems**

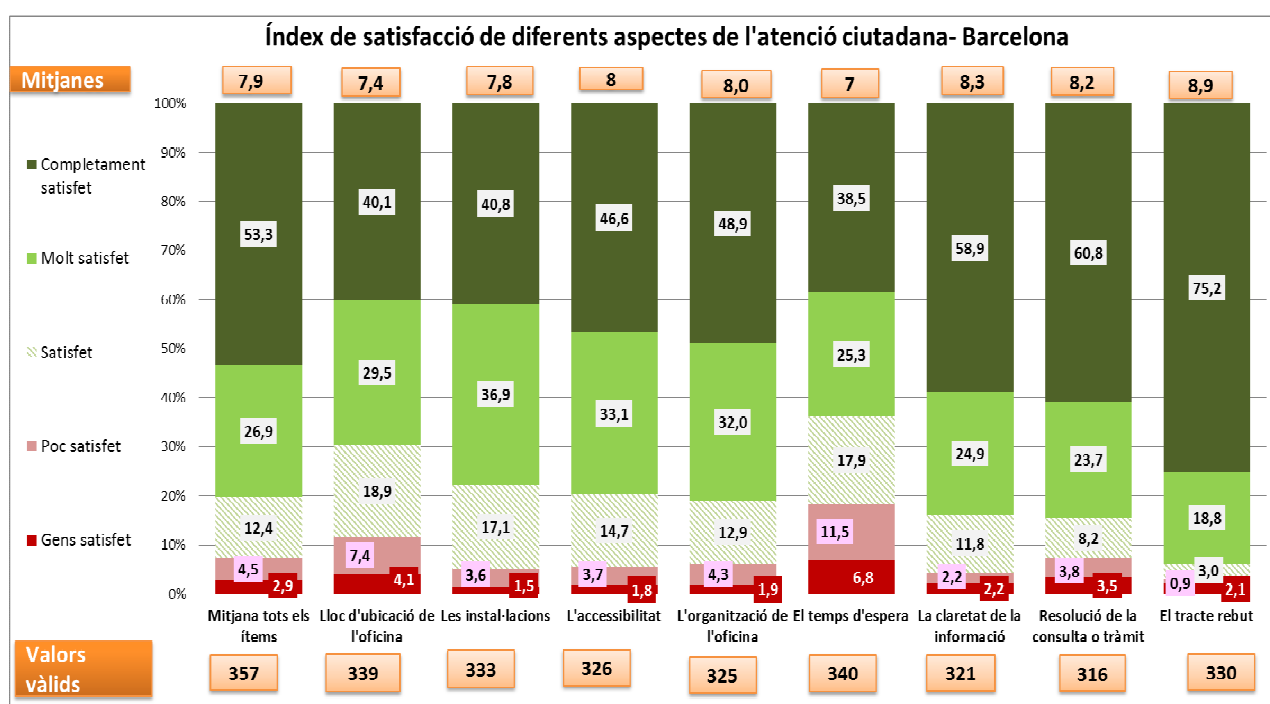
5 - En una escala de 0 a 10 (0 gens satisfet - 10 completament satisfet) marqueu el vostre nivell de satisfacció amb els següents aspectes

A Barcelona l'índex de satisfacció global de l'atenció rebuda (calculada com la valoració mitjana de tots els aspectes) ha estat valorada amb una mitjana d'un 7,9, un 53 % dels enquestats han valorat l'atenció rebuda amb un 9 o un 10, mostrant-se completament satisfets, i un 27 % l'han valorat entre un 7 i un 8.

"El tracte rebut" és el factor més ben considerat, amb una valoració mitjana de 9 punts. Un 75 % dels enquestats han respost que estan completament satisfets amb el tracte rebut.

A l'altre extrem, l'aspecte menys valorat, és "el temps d'espera", amb una valoració mitjana de 7 punts i un 19 % de persones han valorat aquest aspecte per sota de 5 punts.

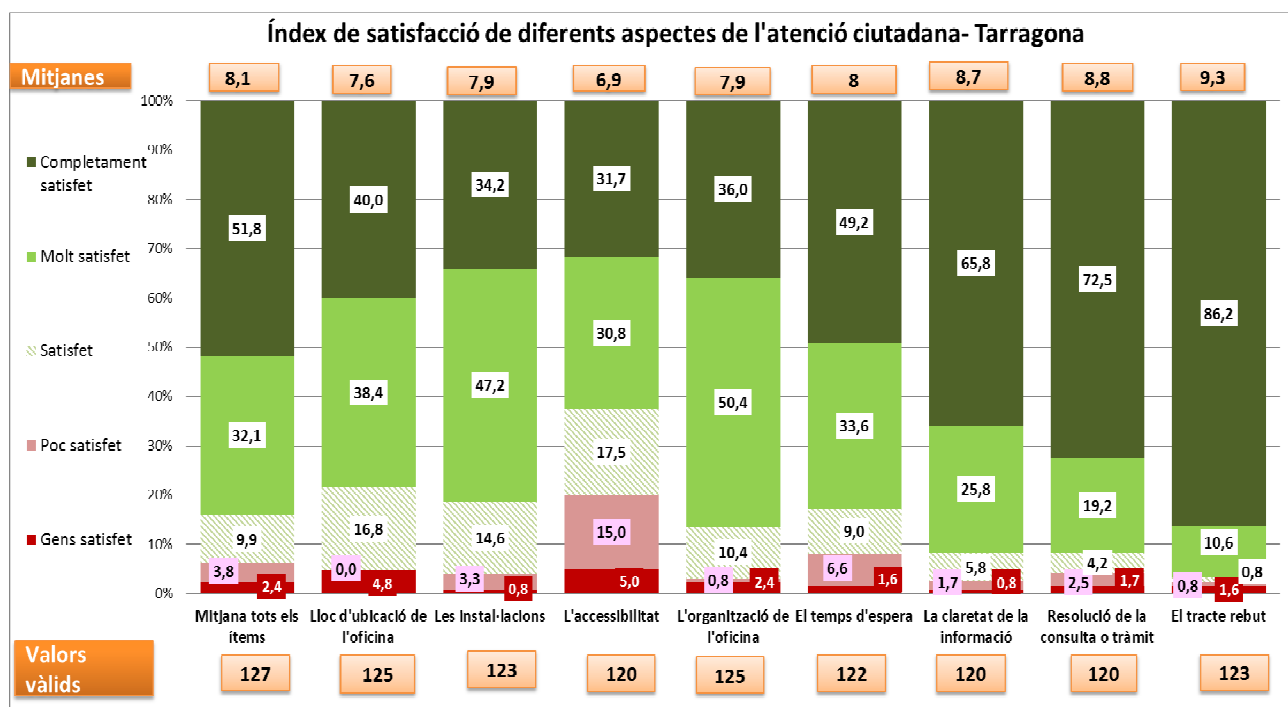
	Gens satisfet	Poc satisfet	Satisfet	Molt satisfet	Completament satisfet	Mitjana (punts)
Mitjana tots els ítems	2,9	4,5	12,4	26,9	53,3	7,9
Lloc d'ubicació de l'oficina	4,1	7,4	18,9	29,5	40,1	7,4
Les instal·lacions	1,5	3,6	17,1	36,9	40,8	7,8
L'accessibilitat	1,8	3,7	14,7	33,1	46,6	8,0
L'organització de l'oficina	1,9	4,3	12,9	32,0	48,9	8,0
El temps d'espera	6,8	11,5	17,9	25,3	38,5	7,0
La claredat de la informació	2,2	2,2	11,8	24,9	58,9	8,3
Resolució de la consulta o tràmit	3,5	3,8	8,2	23,7	60,8	8,2
El tracte rebut	2,1	0,9	3,0	18,8	75,2	9,0



A Tarragona l'índex de satisfacció global ha estat de 8,1 punts, aproximadament un 84% dels enquestats han manifestat estar *"completament satisfets"* o *"molt satisfets"* amb l'atenció rebuda.

Igual que a Barcelona l'ítem millor valorat és el *"tracte rebut"* amb una valoració mitjana de 9,3 punts. En aquest cas el factor pitjor valorat és *"l'accessibilitat"* a la oficina amb una nota mitjana de 6,9 i un 20% dels usuaris que ha declarat estar *"gens satisfet"* o *"poc satisfet"* amb aquest aspecte.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Satisfet	Molt satisfet	Completament satisfet	Mitjana (punts)
Mitjana tots els ítems	2,4	3,8	9,9	32,1	51,8	8,1
Lloc d'ubicació de l'oficina	4,8	0,0	16,8	38,4	40,0	7,6
Les instal·lacions	0,8	3,3	14,6	47,2	34,2	7,9
L'accessibilitat	5,0	15,0	17,5	30,8	31,7	6,9
L'organització de l'oficina	2,4	0,8	10,4	50,4	36,0	7,9
El temps d'espera	1,6	6,6	9,0	33,6	49,2	8,0
La claretat de la informació	0,8	1,7	5,8	25,8	65,8	8,7
Resolució de la consulta o tràmit	1,7	2,5	4,2	19,2	72,5	8,8
El tracte rebut	1,6	0,8	0,8	10,6	86,2	9,3

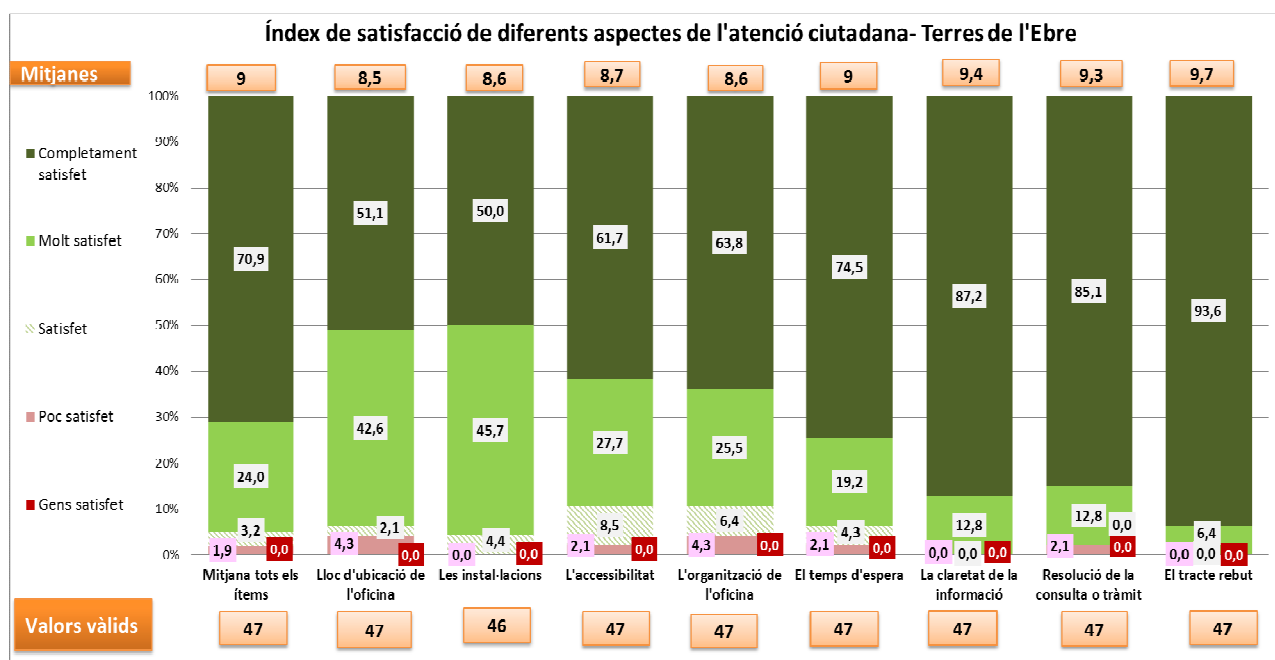


A les Terres de l'Ebre la mitjana de tots els ítems sotmesos a valoració ha estat de 9 punts. Aquesta és la nota més alta de les tres seus consultades.

Val la pena assenyalar que tots els ítems han estat valorats amb un grau de satisfacció molt alt, de fet no hi ha cap valoració de “gens satisfet” en cap dels factors avaluats.

“El tracte rebut”, “la claredat de la informació” i la “resolució de la consulta o tràmit” són factors que han estat valorats amb una nota mitjana per sobre de 9. Els aspectes pitjor valorats són els relacionats amb l'oficina, tot i així amb unes valoracions mitjanes entre 8,5 i 8,7 punts.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Satisfet	Molt satisfet	Completament satisfet	Mitjana (punts)
Mitjana tots els ítems	0,0	1,9	3,2	24,0	70,9	9,0
Lloc d'ubicació de l'oficina	0,0	4,3	2,1	42,6	51,1	8,5
Les instal·lacions	0,0	0,0	4,4	45,7	50,0	8,6
L'accessibilitat	0,0	2,1	8,5	27,7	61,7	8,7
L'organització de l'oficina	0,0	4,3	6,4	25,5	63,8	8,6
El temps d'espera	0,0	2,1	4,3	19,2	74,5	9,0
La claredat de la informació	0,0	0,0	0,0	12,8	87,2	9,4
Resolució de la consulta o tràmit	0,0	2,1	0,0	12,8	85,1	9,3
El tracte rebut	0,0	0,0	0,0	6,4	93,6	9,7



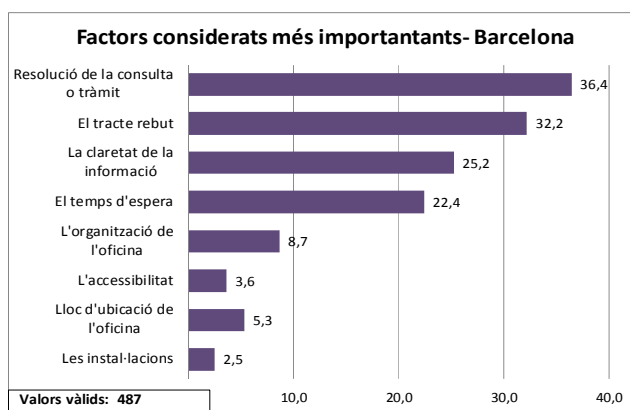
6 – Dels aspectes anteriors marqueu els que considereu més importants per a una bona atenció:

En la valoració dels aspectes que es consideren més importants es troben sempre el “*tracte rebut*” i la “*resolució de la consulta o tràmit*”, però no a totes les seus aquests dos aspectes tenen el mateix ordre d’importància.

A Barcelona la “*resolució de la consulta o tràmit*” és l’aspecte assenyalat més vegades seguit del “*tracte rebut*”. Els aspectes relacionats amb l’oficina són els que es consideren menys importants.

Factors considerats més importants

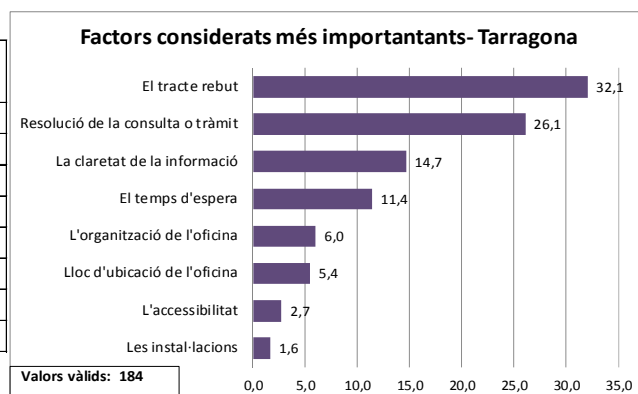
Concepte	Vegades que s'ha marcat el concepte	% del total
G Resolució de la consulta o tràmit	130	26,7
H El tracte rebut	115	23,6
F La claretat de la informació	90	18,5
E El temps d'espera	80	16,4
D L'organització de l'oficina	31	6,4
A Lloc d'ubicació de l'oficina	19	3,9
C L'accessibilitat	13	2,7
B Les instal·lacions	9	1,8
Σ enquestats que han marcat un o diferents aspectes com a més importants	487	



A Tarragona i a les Terres de l'Ebre el “*tracte rebut*” és l’aspecte considerat més important seguit de la “*resolució de la consulta o tràmit*”. També, com a Barcelona, els aspectes relacionats amb l’oficina i la seva ubicació són considerats els menys importants.

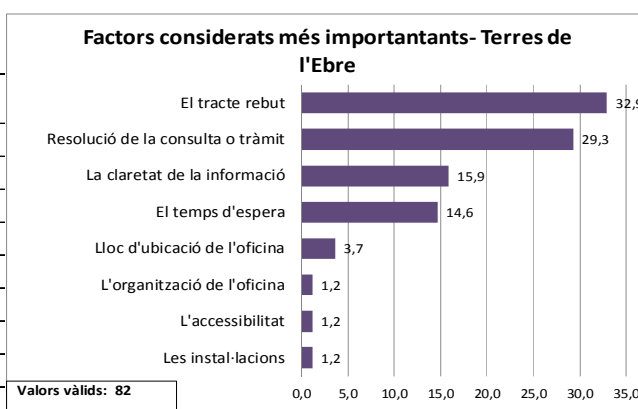
Factors considerats més importants

Concepte	Vegades que s'ha marcat el concepte	% del total
H El tracte rebut	59	32,1
G Resolució de la consulta o tràmit	48	26,1
F La claretat de la informació	27	14,7
E El temps d'espera	21	11,4
D L'organització de l'oficina	11	6,0
A Lloc d'ubicació de l'oficina	10	5,4
C L'accessibilitat	5	2,7
B Les instal·lacions	3	1,6
Σ enquestats que han marcat un o diferents aspectes com a més importants	184	



Factors considerats més importants

Concepte	Vegades que s'ha marcat el concepte	% del total
H El tracte rebut	27	32,9
G Resolució de la consulta o tràmit	24	29,3
F La claretat de la informació	13	15,9
E El temps d'espera	12	14,6
A Lloc d'ubicació de l'oficina	3	3,7
B Les instal·lacions	1	1,2
C L'accessibilitat	1	1,2
D L'organització de l'oficina	1	1,2
Σ enquestats que han marcat un o diferents aspectes com a més importants	82	



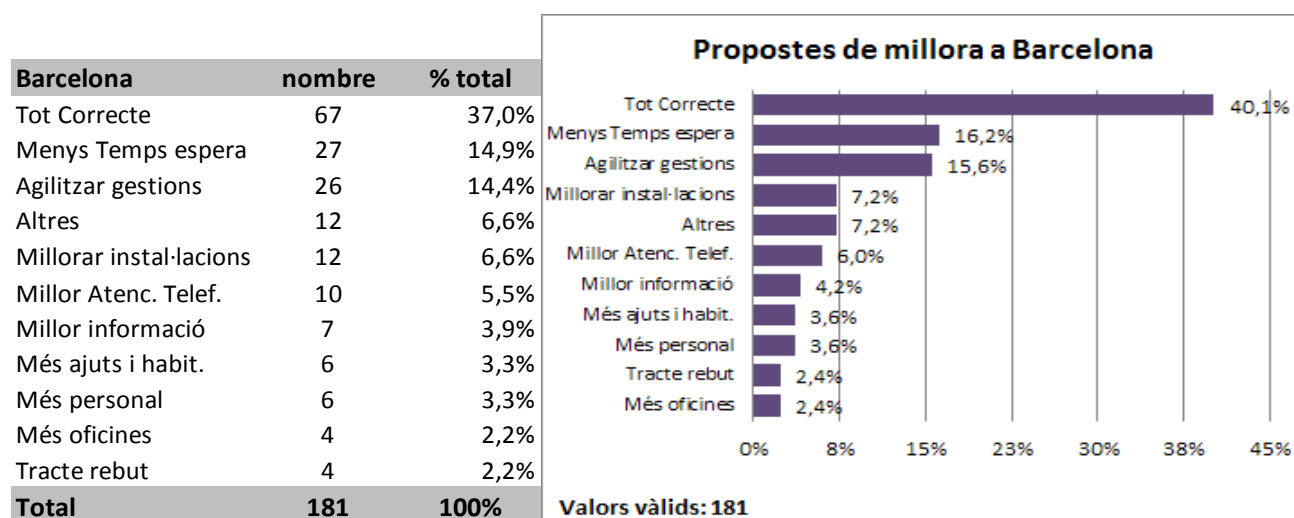
➤ Preguntes obertes

7 – Pel que fa al servei que heu rebut en aquesta oficina, en què creieu que podríem millorar?

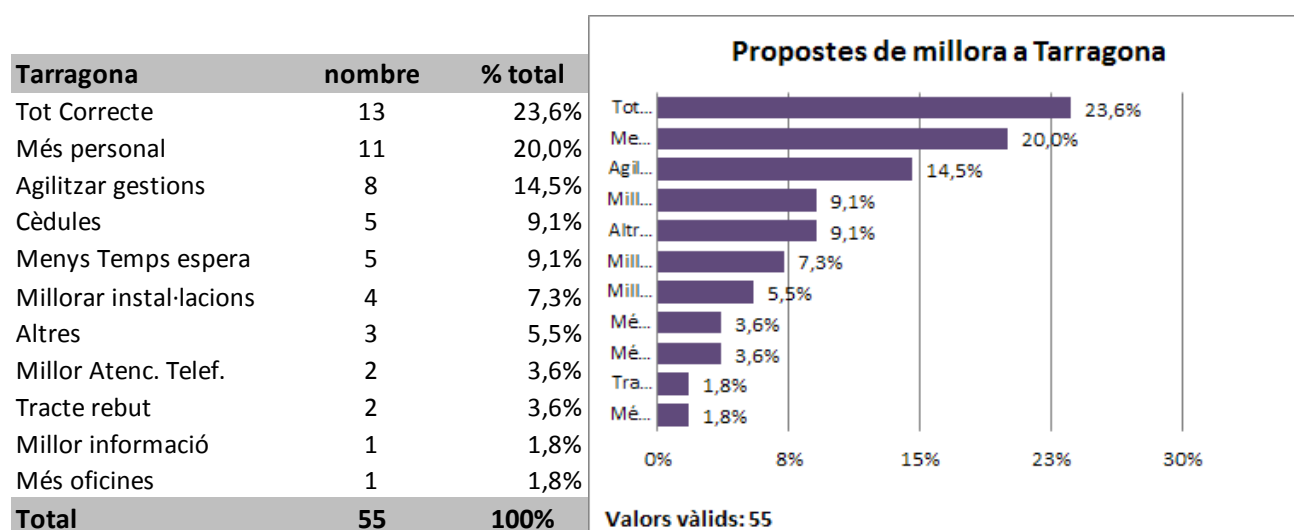
Comentaris o suggeriments

De les respostes obtingudes en aquestes dues preguntes obertes s'han fet grans grups que engloben aquells temes que els enquestats pensen que s'haurien de millorar.

A Barcelona hem de destacar que un 37% ratifica que tot està correcte, però altres % significatius fan referència a millores en quant a agilitzar o simplificar les gestions que s'han de realitzar a les oficines de l'agència (14%). També hi ha un 15% que proposa o es queixa pel temps d'espera en l'atenció presencial i, en un menor grau, en l'atenció telefònica (6%).

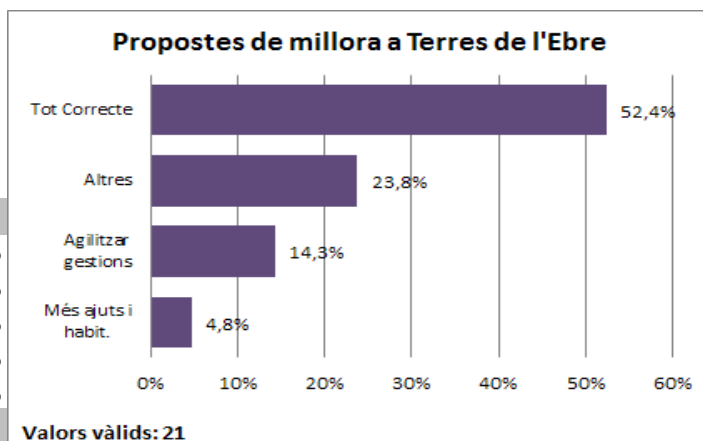


A Tarragona 13 persones opinen que l'atenció és la correcta, però hi ha un % molt alt que troba a faltar més personal en l'atenció al ciutadà (20%). Com en el cas de Barcelona hi ha també un 15% que pensa que s'haurien d'agilitzar les gestions i un 9% que fan suggeriments en relació a millorar el temps d'espera a les oficines o que emfatitzen la millora en relació a la gestió de les cèdules. (Pagaments a les oficines, gestions àgils a través de la pàgina web, abaixar les taxes etc.)



A les Terres de l'Ebre el 52% des enquestats consideren que els serveis rebuts són ben correctes. Malgrat això, hi ha altres aportacions que parlen de les dificultats de fer pagaments amb diferents targetes o de la disposició dels treballadors, etc. També un 14% pensen que s'haurien d'agilitzar les gestions que es realitzen a l'Agència.

Terres de l'Ebre	nombre	% total
Tot Correcte	11	52,4%
Altres	5	23,8%
Agilitzar gestions	3	14,3%
Més ajuts i habit.	1	4,8%
Millorar instal·lacions	1	4,8%
Total	21	100%



❖ ANNEX. LITERALS DELS COMENTARIS DELS ENQUESTATS

A BARCELONA

Millores suggerides a la pregunta 7

➤ Tot correcte:

- Sois muy amables
- Esta todo correcto (son muy amables)
- Me ha parecido todo correcto
- Me parece que ha sido satisfactorio
- es bueno, en ningun aspecto
- És correcte
- Tot bé
- Ya esta bien asi
- Todo Ok
- Nada
- Satisfecha
- Si bien
- Estic contenta
- El servicio prestado és totalmente satisfactorio
- Tot està perfecte
- Ninguno
- està perfecto
- En general es força bó
- És variable depenent de qui et rebi. La persona d'avui molt bé
- Tot va molt bé
- Inmillorable
- Esta bien
- Inmejorable
- Tot està bé
- Tot correcte
- Tot molt bé
- Nada
- Para mi ha sido positiva y me han respondido todas mis dudas
- cap
- Per el tràmit que he fet ha sigut correcte
- Res
- Me parece adecuado
- Como es mi primera visita a sus oficinas por mi tienen calificación de 10
- res a dir, tot perfecte
- nada
- Yo estoy muy satisfecha
- Todo correcto
- M'han tractat molt bé
- En nada todo Bien
- RES
- Tot correcte
- Estic satisfet
- Nada
- Muy buena atención
- Esta bien me gustó
- estic molt agraida no veig res
- sou magnífics
- Todo bien
- Creo que todo ha sido correcto
- És molt bona
- De moment bé
- En concreto nada, que me atendieran bien , que te escuchen bien
- Funciona molt bé
- cap
- Todo está bien
- Todo está bien
- Todo bien

- NO HACE FALTA
- Todo correcto
- todo correcto
- Ya esta muy bien no tiene que mejorar
- En prestat muy bien atención a veces los emigrantes se explican mal

➤ **Millores relacionades amb l'atenció i el tracte rebut:**

- la sonrisa
- La igualdad a todos los ciudadanos, no hacer diferencia si hay un inmigrante...etc
- No regañar a una persona que no puede pagar y no se atreve a venir
- No tener que ir a millones de sitios para conseguir lo que se quiere
- Informar mejor de los que estas gestionando para ahorrar viajes te dan detalle a detalle 1 a 1 mucha perdida de tiempo
- En dar toda la informació para evitar nuevas visitas
- en la informació que es dóna, sovint és cunfosa i ambigua
- En explicacion más claramente por telefono cual es el email pues me lo han dado mal, pedi el formulario por telefono y no me lo han enviado, por eso he debido de venir
- En explicación
- Servei telefònic totalment ineficient. S'estalviarien moltes visites i cues si es destinesin més recursos a l'atenció telefònica
- El sistema de los turno podría mejorar, no sabes cual es el tuyo y has de mirar la pantalla constantemente
- la atención al ciudadano por telèfono al 932287200 es imposible de comunicar y no se tiene todo el tiempo
- Telefono
- Atenció telefònica
- El teléfono siempre comunica
- la accessibilitat, Atenció telefònica (sempre comunica)
- La atención telefónica
- Tiempo de espera telefonico y ponerse de acuerdo cuando se pregunta algo

➤ **Millores relacionades amb el temps d'espera i manca de personal:**

- Temps d'espera
- Mejorar el tiempo de espera
- El tiempo de espera
- Temps d'espera
- En el tiempo de espera y los tramites más agiles
- En el tiempo
- Tiempo de espera
- +Rapidez y + amabilidad
- Tiempo de espera
- disminuyendo el tiempo de espera
- La espera
- Tempo espera
- Es podria millorar el temps d'espera posant a més persones atenent al públic
- El tiempo de espera es mucho
- MENOR TIEMPO DE ESPERA
- En el tiempo de espera
- temps d'espera
- El tiempo de espera
- En el temps d'espera
- Tiempo de espera
- el temps d'espera
- El tiempo
- El temps d'espera es excessiu!
- Temps d'espera
- Si, més agilitat al temps d'espera
- Pot ser en el temps d'espera
- La tardanza en la espera
- Mas personas
- Falta gente
- Poner más gente
- Mas personal para la atención y gestionar mejor el tiempo de espera
- Hay mesas vacias sin trabajadores no se entiende

➤ **Millores relacionades amb les instal·lacions i l'oficina:**

- *instalaciones*
- *Les instal·lacions*
- *Una maquina de cafe*
- *Les instal·lacions*
- *Mejorar la infraestructura*
- *Mejorar instalaciones*
- *En el torn de visita, crec que de vegades falla. Hem vist saltar el número*
- *La recepció a l'entrada de l'edifici*
- *Decoración*
- *Ubicacion en otras poblaciones*
- *Soc molt coses, 1 poner más información en la televisión, en las radios y en las oficinas estar mas cerca de los pueblos. En esta agencia fui ben atendida e a agencia esta bien situada*
- *Hacer otras delegaciones en otras ciudades*
- *Ubicació, espai (distribució de la sala), separar consultes professionals de particulars*

➤ **Millores relacionades amb l'agilització dels tràmits:**

- *Mandar informes escritos a domicilio*
- *Gestiones on line*
- *Es pot millorar la burocracia*
- *En dar respuesta mas rapida*
- *Agilizar documentos*
- *Massa espera resolució expedients*
- *En els tràmits i resolucions*
- *facilitar los trámites en los papeles a entregar, ja que ya los tienen en muchas ocasiones, pues es repetirlos cada ves*
- *Rapidesa en la resolució d'expedients*
- *Mejor atención en los expedientes*
- *algunas cuestiones se podrían hacer por teléfono*
- *temps de resolució*
- *Que hubiera más agilidad*
- *organización de la interrelación entre los departamentos*
- *Atención muy bien / mejorar en la rapidez*
- *En el tiempo de las tramitaciones y las resoluciones*
- *Menos tiempo de espera para los certificados o escritos solicitados*
- *Distribución de gestión*
- *Enviant la documentació escanejada per email*
- *Se tarda mucho en remitir documentación. En el cierre de ventas*
- *Resolución expedientes rápida*
- *Simplificar els tràmits*
- *Resolución de consulta y gestión*
- *Primera planta informes i gestio no entec com tot el que puja a 4ª planta trigui 2 mesos quant 1ª ho feia en 15 dies*
- *A no marear tanto a las personas y a ser más directos con las gestiones.*

➤ **Millores relacionades amb els ajuts:**

- *Ayudas para parados*
- *Ajuda de lloguer*
- *Mejor accesibilidad a la viviendas*
- *Mas ayudas*
- *Més diners per ajuts*
- *Trabajando mucho y ayudando*

➤ **Altres:**

- *En el dialogo*
- *cambio recibos*
- *En poner mas pisos en alquiler y ver informes sociales y necesidades de la persona*
- *No esperamos mucho*

Comentaris i suggeriments. Pregunta 8 (respostes obertes)

- *Gracias y enorabuena por el servicio y la atención*
- *El motivo de la reclamación es el siguiente que alquile el piso en el y uno abril y marzo todavia no me han pagado. Atte les saluda*
- *Estoy contento com porque intenta areglar el problema*
- *Poner un punto de información para consutas rapidas*
- *No tengo comentarios*
- *Aparcament car, si has de venir sovint el parking surt molt car*
- *Gracias por esta ajuda*
- *Gracias por esta ayuda*
- *El unico que no me parece bien el el horario*
- *Queria decir falta información al criterio al cliente*
- *Sobre una cuestión te dan la información con cuentagotas, eso hace muchos viajes innecesarios y perdida de tiempo*
- *h. 12.24 - h. 12.47 todo muy bien*
- *Molt bé en general*
- *Continueu així. Merci per la vostra atenció*
- *Agraeixo l'atenció rebuda, professional i cordia de la Sta. Mónica Teixidó. Gràcies.*
- *Estoy satisfecha con el trato recibido*
- *La verdad estoy muy contenta con la oficina. Gracias*
- *Llamada por numeros muy descontrolada. No hay mucho control, hacer por llevarlo mejor. Gracias*
- *Entre estresado. Salgo relajado y feliz*
- *Mas ayudas para la gente*
- *Que nos atiendan con seguridad de arreglar lo que pedimos*
- *La llum del lavabo s'apaga als 8 segons. Estic super a favor de l'estalvi energètic, però és excessiu*
- *Tot bé*
- *Por ahora todo bien*
- *El trato super bien*
- *La atención telefónica es nula ya que nunca puedo conseguir hablar, me poso dias y dias llamando. He posat una quixa*
- *El numero de atención al ciudadano es imposible de cemunicar hay que habilitar mas lineas de atención o personal, por fin hay que desplazarse para realizar una gestión en las oficinas*
- *Cuando llamas por teléfono es muy difícil que te lo cojan. Tiempo mínimo de espera 20'*
- *Que se atienda en todas las mesas para agilizar*
- *La gestion del tiempo de espera. La prodrian mejorar con otro tipo de organización*
- *La claretat del lloc d'ubicació de l'oficina , no consta en internet ny en ningun lloc*
- *Seguin aixó, l'atenció rebuda ha estat excel·lent*
- *Ninguna*
- *Luz en el lavabo por favor*
- *disposar d'una plataforma d'atenció ciutadana al Baix Llobregat*
- *Mi opinion es que una madre que tiene hijos no puede cambiar sus hijos de cole, de pueblo como si fueran objetos. Los padres y los niños tienen que tener estrutura pisicologica y estar integrado en la sociedad, si a cada paso cambiar de cole, casa este s*
- *Yo me encuentro en paro pero mi esposa trabaja*
- *Ninguno*
- *Més rapidesa en els tràmits a vegades triguen 3 mesos*
- *facilitar la documentaición a entregar para cualquier paso a hacer*
- *Más coordinación entre departamentos para la resolución de expedientes*
- *Los escritos que recibo son poco explicativos y tengo que venir a que me aclaren el significado o la finalidad del mismo*
- *Más ayudas para padres i madres divorciados*
- *Sugiero que la "-----" sea lo más breve posible*
- *Lo más importante el buen trato a toda la gente sin hacer la diferencia si la persona es de otro país (quiero decir el nassismo no)*
- *agilitzar el temps de resolució per una Voluntària*
- *Aparcament per quan vens des de fora de Barcelona (amb el cotxe)*
- *canviar a la pàgina web el canvi d'ubicació de la oficina. He hagut de passar pel carrer Aragó 244 abans*
- *MAS COBERTURA POR EL MOVIL*
- *Excesiva documentación y muy largo el tiempo de espera*
- *Pagar taxes desde la propia oficina*
- *Creo que el telefono debería solucionar más problemas para mayores de 65 años*
- *No tengo para pagar los meses requeridos*
- *Per a mi el més important es la informació i el tindre en compte les dificultats de cada usuari*
- *cobra el PIRMI*
- *Me parece tener un buen trato*
- *El ltrato es excelente, podrían mejorar en la rapidez de las respuestas y resoluciones en la entrega*
- *Res mes y muchas gracias*
- *atenció telefònica (sempre comunica)*
- *Sou magnífics*
- *Que pasos hay que dar para poder hablar con un responsable mayor*

- *Treballo: de momento*
- *Demasiado tiempo en resolución de visados*
- *Para las ventas de vivienda se tarda demasiado en dar el permiso cuando todo tendria que ser más rápido (hacerlo mirar). Hemos tenido que venir muchas veces sin que nos dieran contestación, no puede ser.*
- *Los permisos de venta eran mejor a la antigua usanza*
- *Nada*
- *En general se encuentra a faltar adecuación de las convocatorias y requisitos a las peculiaridades de los casos de alquiler*
- *habitatge del c/ Aragó en el nº de torn posa l'hora d'entrada així es bo per controlar el temps d'espera*
- *Podrien ser més agils els acords*
- *Més personal i especialització, i seguir l'ordre d'arribada. Llastima! No hi ha ajudes per la autoconstrucció d'un habitatge*
- *Men trobo que quant tinc que resoldre problemes que no ho han gestionat a la primera planta tinc molt poc accés*
- *MAL ESTAT DELS BANKS PÚBLICS, Manca medis per l'afluència de gent sense possibilitats econòmiques Administració*
- *Creo que ha mejorado desde 1994 que adquirí un piso*
- *En la data d'avui hi ha només un ascensor disponible. Ja que l'altre està avariats fet que limita l'accessibilitat*
- *Estoy en el paro y tengo una minusvalia que han detectado después de una operación*
- *TODO PERFECTO*
- *Gracias por todo siempre nos habeis ayudado, de nuevo gracias*

A TARRAGONA

Millores suggerides a la pregunta 7

➤ **Tot correcte:**

- *Correcto*
- *RES*
- *tot perfecte*
- *Res*
- *es correcto todo*
- *El trobo molt correcte*
- *Tot perfecte*
- *Ninguno*
- *de momento enhorabuena! Todo Ok.*
- *Es un buen servicio*
- *No*
- *por el momento nada*

➤ **Millores relacionades amb l'atenció i el tracte rebut:**

- *Atenció del segurata*
- *La recepción, el primer contacto*
- *Recibir notificaciones de cuando hay oportunidad y poder apuntarse sin tener que estar llamando*
- *Atención al teléfono, la resolución efectiva de los problemas en zonas*

➤ **Millores relacionades amb el temps d'espera i manca de personal:**

- *El temps d'espera*
- *cèdules: posar una persona més per evitar esperar molt de temps*
- *Temps d'espera, A vegades esperes i esperes mentre les taules -----*
- *El tiempo de espera*
- *Moltes vegades el temps d'espera*
- *Més gent atenent*
- *a vegades hi ha poc personal atenent*
- *M'agrada més personal*
- *Mes personal*
- *Més personal*
- *Més personal*
- *Mes personal*
- *Més personal*
- *falta personal*
- *Més personal d'atenció*
- *Més personal (treballadors)*
- *Horas*

➤ **Millores relacionades amb les instal·lacions i l'oficina:**

- *Escala accés*
- *Organització oficina, localització d'impressores, recorreguts i desplaçaments dels treballadors*
- *Entrada*
- *accessibilitat instal·lacions*
- *Zones d'aparcament*
- *La ubicación de las oficinas*

➤ **Millores relacionades amb l'agilització dels tràmits:**

- *Tiempo d'espera en otorgar las cédulas de habitabilidad*
- *Organització, - Resolució gestió*
- *En el tiempo de tramitación cédulas*
- *En fer-ho via telemàtica*
- *Que fotocopiïn el full de registre perquè no calgui haver-lo d'escriure dues vegades*
- *Al plaços d'espera tràmits HPO*
- *En escorçar els terminis de resolució*

- Gestió centralitzada per obtenir cèdules i duplicats de tota Catalunya
- Poder obtenir dèdules d'habitabilitat en menys temps
- -Mantenir separades cèdules de les altres gestions. - Que es pogués consultar per telèfon dubtes de tràmit en si
- El servei de cèdules d'habitabilitat és molt lent

➤ **Altres:**

- Baixar les taxes de les cèdules

Comentaris i suggeriments. Pregunta 8 (respostes obertes)

- En el 012 no hay manera de saber si está el certificado
- Adjudicar más viviendas de protección oficial
- Que el portero sea mas amable con el inmigrante porque es muy borde
- Coger el telefono BCN
- Más rapidez a la hora de dar un certificado habitabilidad, 30 dias son excesivos
- He recibido un trato excelente. Gracias
- El tiempo de espera es mucho
- Muy agradecida a la institución ya que sin vuestra ayuda simplemente estaríamos viviendo bajo un puente por falta de empleo, gracias
- si molt content
- Amparar e intervenir con las comunidades. Atención al teléfono
- Creo que debeiran informear a través de correo electrónico y así ahorrar papel, transporte etc... Sobre todo tiempo

A LES TERRES DE L'EBRE

Milliores suggerides a la pregunta 7

➤ **Tot correcte:**

- *Està bé*
- *El tracte és correcte*
- *Tot correcte*
- *En res crec jo, només és el primer cop però he quedat molt satisfet*
- *Crec que els efectius són suficients, amb tot el conjunt perfecte*
- *està prou bé*
- *Tot correcte*
- *RES*
- *Sempre es pot millorar, però estic molt satisfet*
- *Es correcte*
- *Per a mi ha sigut perfecte i de gran ajuda.*

➤ **Milliores relacionades amb el temps d'espera i manca de personal:**

- *L'Horari (alguna tarde d'atenció)*

➤ **Milliores relacionades amb les instal·lacions i l'oficina:**

- *L'accés a lers dependències que s'accedeix per ACA*
- *L'organització de l'oficina, la disposició dels diferents treballadors*
- *He tingut problemes amb el pagament amb la tarja Mastercard, no podeu-ho fer*
- *Que el pagament amb tarja fos a totes les taules d'atenció*
- *En que el pagament es pugui fer al mateix lloc de l'atenció al públic i no a l'entrada del ACA*

➤ **Milliores relacionades amb l'agilització dels tràmits:**

- *Agilitzat la resolució*
- *En la resolució i en el temps de comunicació de les cèdules d'habilitat*
- *Sovint hi ha problemes informàtics que no permeten finalitzar els tràmits*

➤ **Milliores relacionades amb els ajuts:**

- *Més habitatges*

Comentaris i suggeriments. Pregunta 8 (respostes obertes)

- *Agraïria poder accedir a les oficines per la porta que correspon a l'Agència Catalana de l'Habitatge i que els pagaments amb targeta es poguessin fer al mateix lloc de l'atenció i no a l'ACA, gràcies.*
- *Que per realitzar el pagament amb targeta tindria que estar on estan les taules d'atenció i no al despatx de l'entrada*