



REO núm: 1095
Data: 06/05/2024

Enquesta de satisfacció dels usuaris sobre les oficines d'atenció ciutadana. 2023

Informe de resultats OAC Girona



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència

Enquesta de satisfacció de persones usuàries de l'OAC de Girona (2023)

Informe de resultats

Elaborat per a:

Oficina d'Atenció Ciutadana
Delegació Territorial del Govern a Girona
Departament de la Presidència

Psyma Team:

Jordi Solà (jordi.sola@psyma.com)

Número de estudi: PEL223-231

Passionate People.
Creative Solutions.

Continguts

1. Fitxa tècnica	> anar-hi
2. Perfil sociodemogràfic	> anar-hi
2.1. Sexe, edat i lloc de residència	> anar-hi
2.2. Nacionalitat i estudis	> anar-hi
3. Ús del servei	> anar-hi
3.1. Freqüència d'ús del servei	> anar-hi
3.2. Punt d'atenció on l'han atès/a	> anar-hi
3.3. Tràmit que ha vingut a fer	> anar-hi
3.4. Informació prèvia sobre el tràmit/gestió	> anar-hi
3.5. Temps d'espera per ser atès/a	> anar-hi
3.6. Resolució del tràmit o consulta	> anar-hi

Continguts

4. Coneixement del servei	> anar-hi
4.1. Mitjans de coneixement de l'OAC	> anar-hi
4.2. Coneixement de la possibilitat de realitzar el tràmit telemàticament	> anar-hi
4.3. Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita prèvia i valoració	> anar-hi
4.4. Preferència d'horari de l'OAC	> anar-hi
5. Satisfacció amb el servei i l'atenció rebuda	> anar-hi
5.1. Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda	> anar-hi
5.2. Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda	> anar-hi
5.3. Importància dels diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda	> anar-hi
5.4. Matriu de millora estratègica	> anar-hi

Continguts

6. Satisfacció amb les instal·lacions	> anar-hi
6.1. Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions	> anar-hi
6.2. Importància dels diversos aspectes de les instal·lacions	> anar-hi
6.3. Matriu de millora estratègica	> anar-hi

1. Fitxa tècnica

Metodologia

Fitxa Tècnica

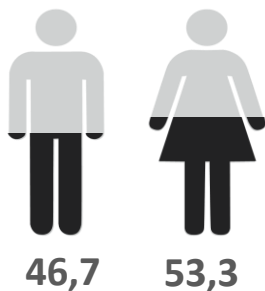
Univers	Persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona
Àmbit	Sortida/es de l'OAC de Girona
Mostra	537 enquestes. Aquesta grandària mostral comporta un marge d'error global del $\pm 4,32\%$ per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) i en el supòsit de màxima indeterminació (p/q=50/50)
Procediment de mostreig	Mostreig aleatori sistemàtic de les persones que surten de les instal·lacions, en funció de les previsions d'afluència de visitants.
Mètode de recollida d'informació	Entrevista personal assistida amb tablet (TAPI)
Qüestionari	Qüestionari de 6-7 minuts de durada mitjana
Treball de camp	Dut a terme per PSYMA IBERICA MARKETING RESEARCH, SL del 11 al 20 de desembre de 2023

2. Perfil sociodemogràfic

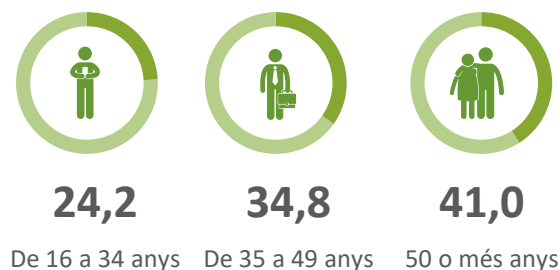
Perfil sociodemogràfic

Sexe, edat i lloc de residència

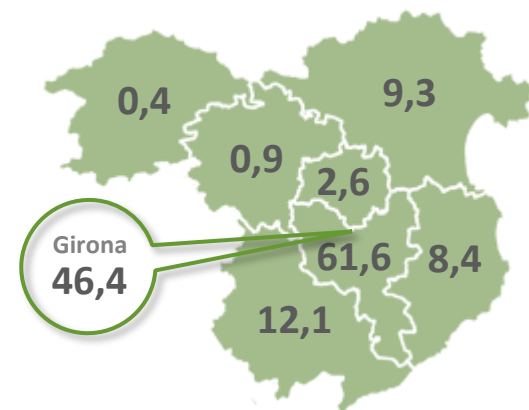
SEXE



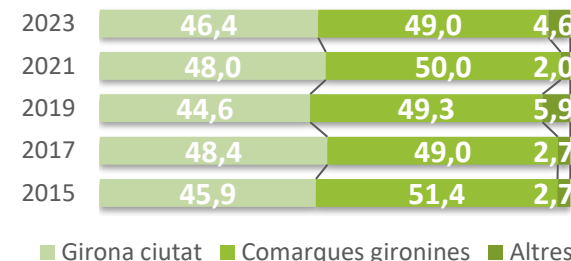
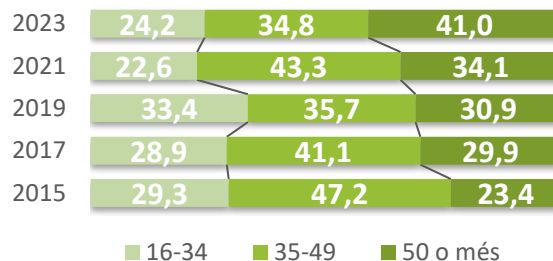
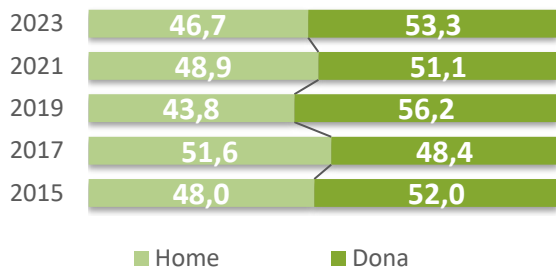
EDAT



LLOC DE RESIDÈNCIA

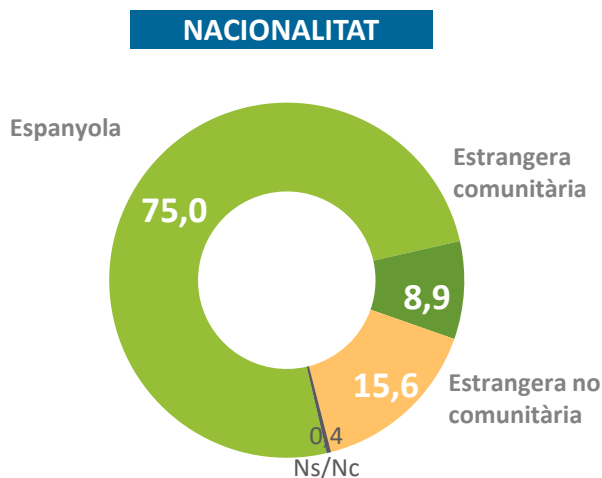


Evolució 2015-2023

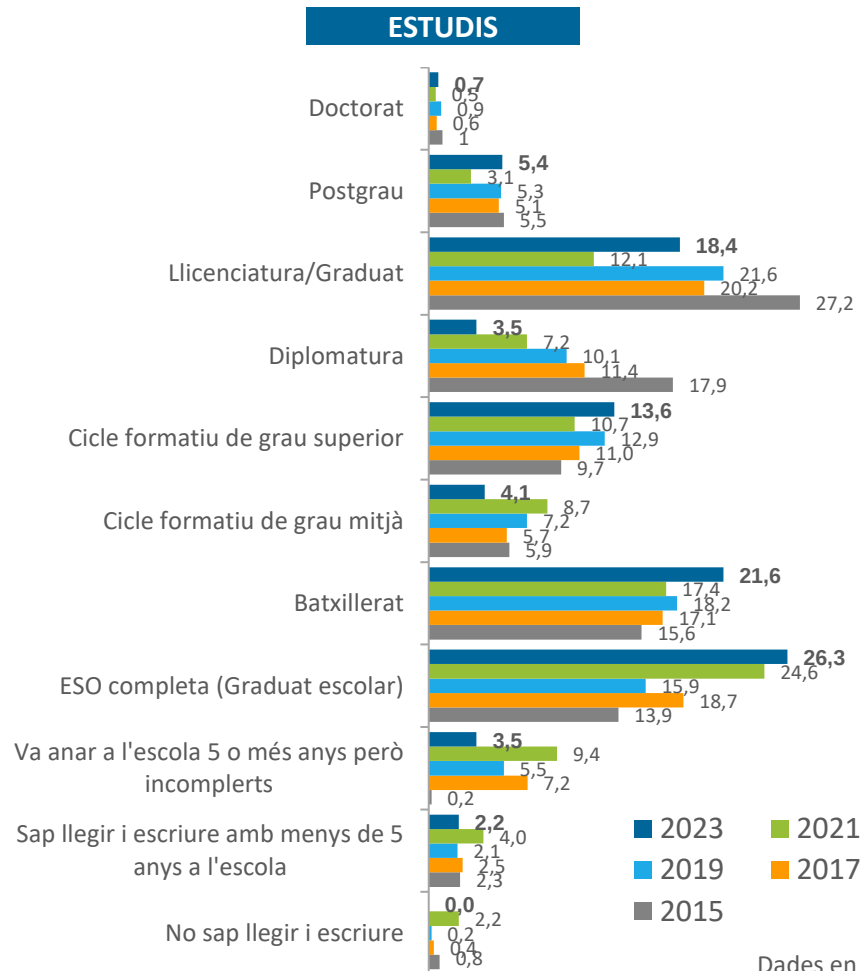
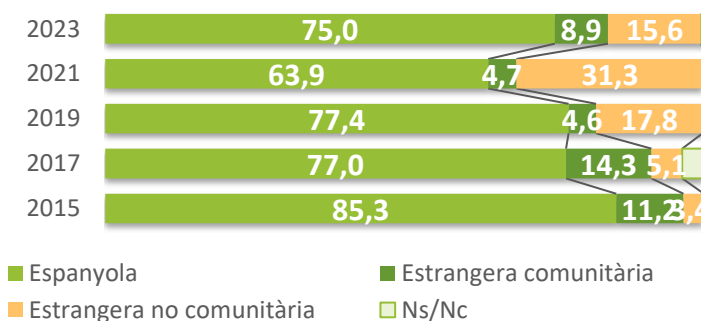


Perfil sociodemogràfic

Nacionalitat i estudis



Evolució 2015-2023



Dades en %

3. Ús del servei

Freqüència d'ús

Punt d'atenció i tràmit que ha vingut a fer

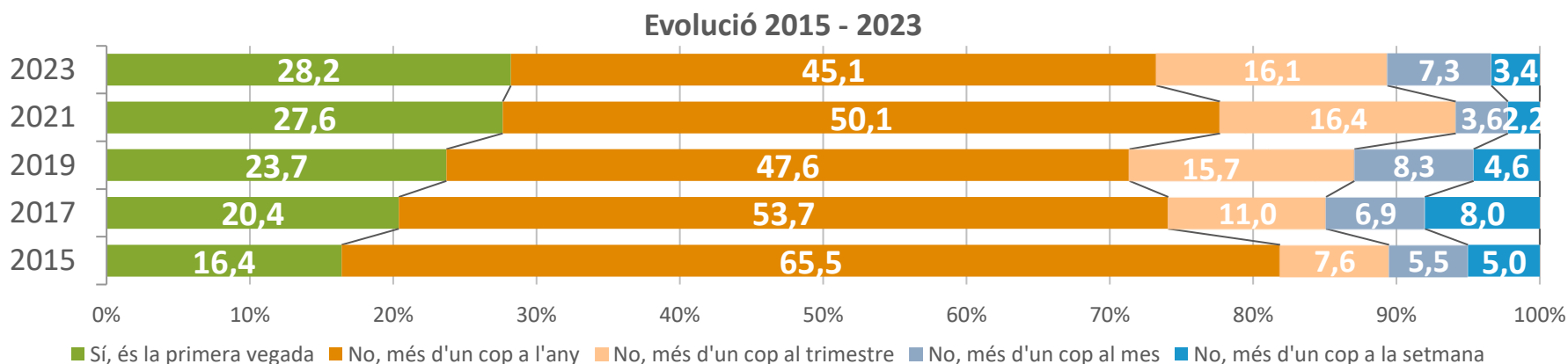
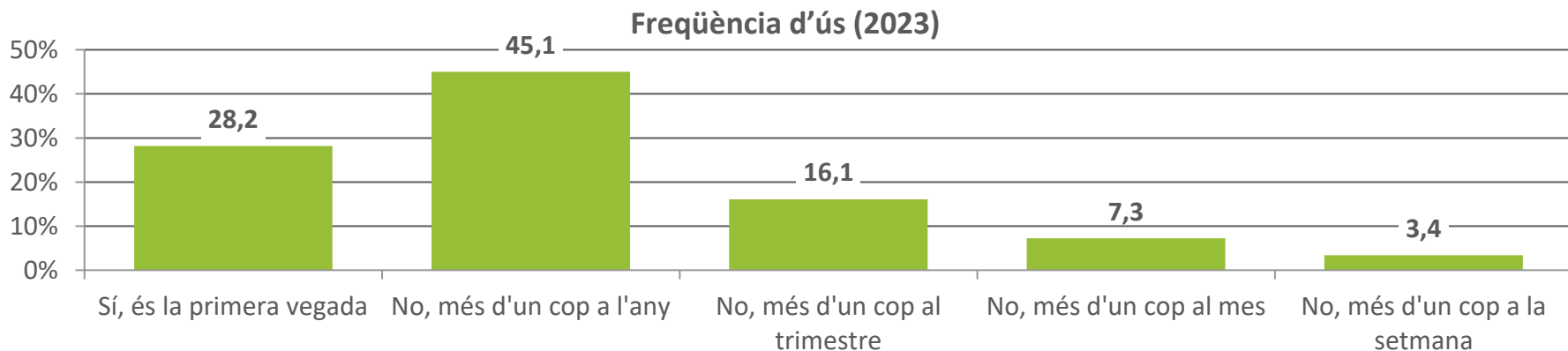
Informació prèvia sobre el tràmit

Temps d'espera

Resolució del tràmit o consulta

Ús del servei

Freqüència d'ús del servei



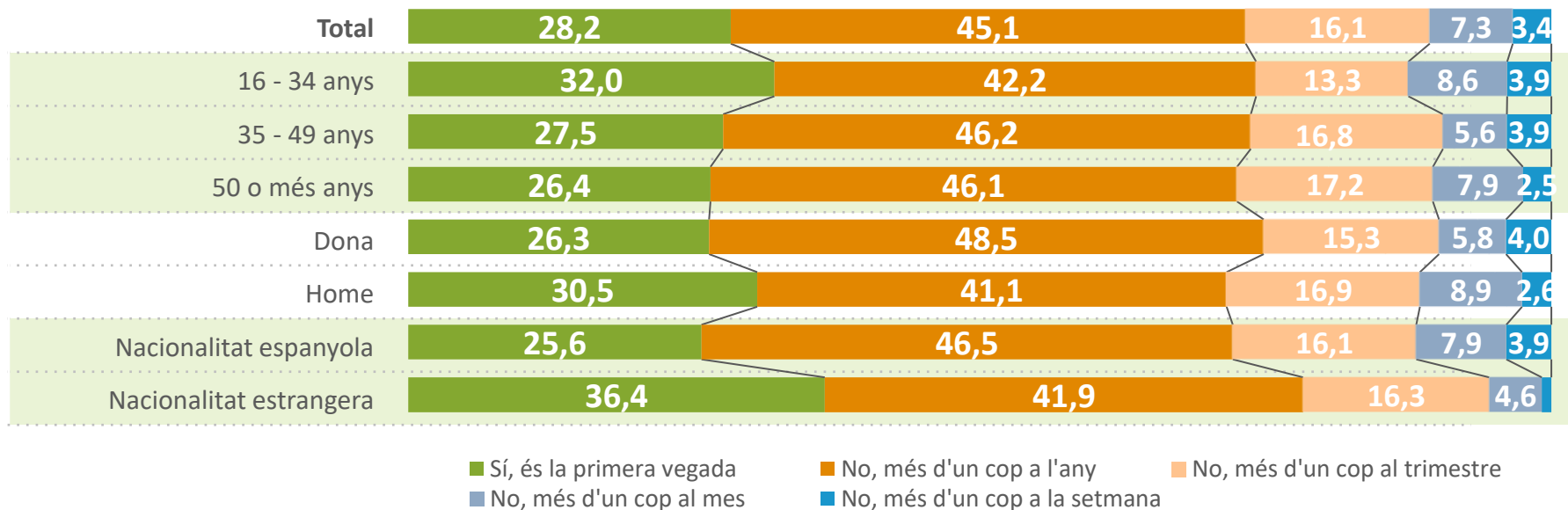
(P1) És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Freqüència d'ús del servei. Segmentacions



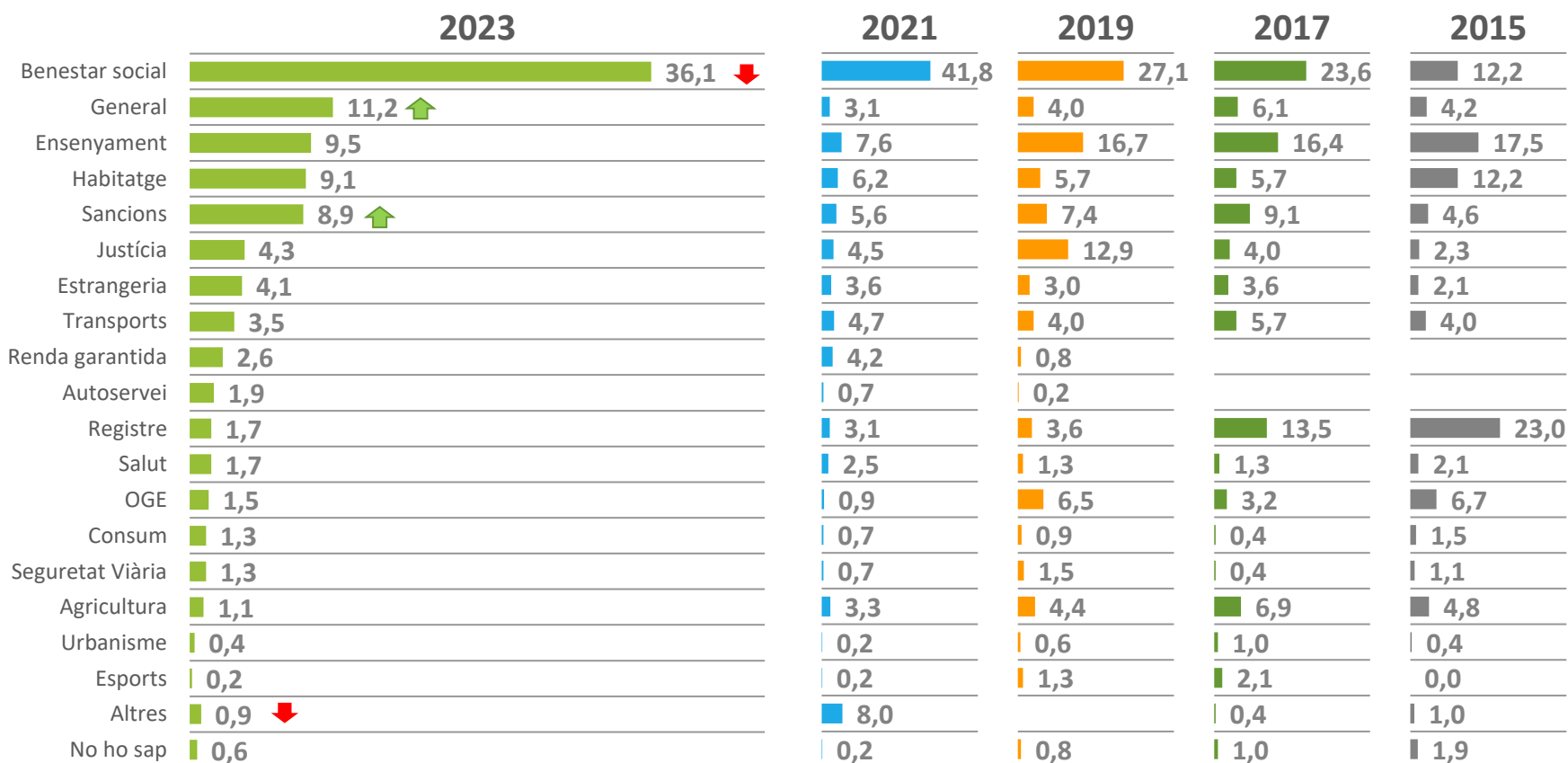
(P1) És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Punt d'atenció on l'han atès/a



(P2) Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

↓↑ Diferències respecte de l'onada anterior

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Punt d'atenció on l'han atès/a per edat, sexe i nacionalitat

	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Dona	Home	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
Benestar social	35,9	26,9 ↓	33,2	43,6 ↑	40,2 ↑	31,1 ↓	37,7	31,1
General	11,9	11,5	15,0	9,5	13,3	10,4	12,2	11,4
Ensenyament	9,1	13,1 ↑	11,8	4,5 ↓	11,2 ↑	6,8 ↓	6,7 ↓	15,9 ↑
Habitatge	9,1	9,2	8,6	9,5	7,3	11,2	7,9	12,9
Sancions	8,9	12,3	8,0	7,7	7,0	11,2	8,2	11,4
Justícia	4,5	5,4	6,4	2,3	3,8	5,2	5,2	2,3
Estrangeria	3,7	6,9 ↑	4,3	1,4 ↓	3,5	4,0	1,2 ↓	11,4 ↑
Transports	3,5	3,1	3,2	4,1	2,8	4,4	4,5 ↑	0,8 ↓
Renda garantida	2,6	0,8	4,3	2,3	3,1	2,0	3,0	1,5
Autoservei	1,9		1,6	3,2	1,0	2,8	2,5	
Registre	1,7	2,3	0,5	2,3	1,4	2,0	2,0	0,8
Salut	1,7	0,8	1,1	2,7	2,1	1,2	2,2	
OGE	1,5	1,5	0,5	2,3	1,7	1,2	2,0	
Consum	1,3	0,8	0,5	2,3	0,3	2,4	1,0	2,3
Seguretat Viària	1,3	3,1	1,1	0,5	0,3	2,4	1,5	0,8
Agricultura	1,1	0,8		2,3	0,7	1,6	1,5	
Urbanisme	0,4		0,5	0,5		0,8	0,5	
Esports	0,2			0,5	0,3		0,2	
Altres	0,7	1,5		0,9	0,7	0,8	0,7	0,8
No ho sap	0,6	1,5	0,5		0,7	0,4	0,5	

↓↑ Diferències significatives respecte del total

(P2) Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Punt d'atenció on l'han atès/a per comarca

	Total	Girona ciutat (n=249)	Resta com. gir. (n=263)	Alt Empordà (n=50)	Baix Empordà (n=45)	Gironès (n=331)	La Selva (n=65)
Benestar social	35,9	35,3	37,6	54,0 ↑	44,4	34,7	33,8
General	11,9	12,9	9,9	6,0	15,6	12,7	3,1 ↓
Ensenyament	9,1	9,2	9,1	4,0	13,3	9,1	10,8
Habitatge	9,1	9,6	8,4	4,0	6,7	10,6	7,7
Sancions	8,9	6,4	11,8 ↑	20,0 ↑	6,7	7,6	10,8
Justícia	4,5	4,0	4,9	2,0	6,7	3,6	6,2
Estrangeria	3,7	3,6	3,8	2,0	4,4	3,3	4,6
Transports	3,5	2,8	4,2	2,0	2,2	2,7	7,7
Renda garantida	2,6	4,0	1,5			3,3	4,6
Autoservei	1,9	1,2	1,5			1,8	
Registre	1,7	2,4	1,1	2,0		2,4	
Salut	1,7	1,2	2,3	2,0	2,2	1,2	3,1
OGE	1,5	1,6	1,1		2,2	1,5	
Consum	1,3	1,6	0,8			1,2	3,1
Seguretat Viària	1,3	1,6	1,1			1,8	1,5
Agricultura	1,1	0,8	1,5	2,0		1,2	1,5
Urbanisme	0,4	0,4	0,4			0,6	
Esports	0,2		0,4			0,3	
Altres	0,7	0,8	0,8	2,0		0,6	1,5
No ho sap	0,6	1,2				0,9	

(P2) Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

↑ ↓ Diferències significatives respecte del total

Ús del servei

Tràmit que ha vingut a fer

Principals tràmits

Discapacitats	9,9	
Títol família nombrosa	9,5	
Pagament sancions	8,0	
Certificat digital	6,5	
Prestacions Socials o Pensió no Contributiva.	6,3	
Dependència	5,4	
Conciliacions	5,0	
Homologació de títols no universitaris estrangers.	3,9	
Protecció Oficial	3,5	
Renda garantida ciutadania	2,4	
Altres Habitatge	2,4	
Títol família monoparental	2,0	
Altres Benestar social	2,0	
Beques (alumnes)	2,0	
Altres Estrangeria	1,9	
Ajuts i subvencions Habitatge	1,7	
Registre de parelles estables	1,7	
Altres Transports	1,7	
ICAEN (institut català de l'energia).	1,5	
Entitats jurídiques	1,5	

- Autoservei
- Benestar Social
- Ensenyament
- Estrangeria
- General
- Habitatge
- Justícia
- Renda garantida
- Sancions
- Transports

Resta de tràmits

Ajuts infants	1,3	Llicència de pesca	0,4
Altres Ensenyament	1,3	Autoescoles	0,4
Registre d'altres administracions	1,3	Expedients sancionadors transports	0,4
Borsa de treball personal docent	1,1	Altres Urbanisme	0,4
Informes d'estrangeria	1,1	Inspecció d'Ensenyament	0,2
Altres Justícia	1,1	Registre d'entitats esportives	0,2
Altres OGE	1,1	Cèdules d'habilitat	0,2
Altres Salut	1,1	Altres Renda garantida	0,2
Consultes i reclamacions	0,9	Informació expedients sancionadors	0,2
Lloguer	0,9	Suport tràmits altres administracions	0,2
Altres Seguretat viària	0,9	Autoritzacions inicials de treball	0,2
Targeta/certificat CAP	0,9	Nàutica i busseig	0,2
Salut i assistència sanitària	0,7	Urbanisme	0,2
Recursos sancions	0,7	IMV (ingrés mínim vital)	0,2
Tacògraf	0,7		
Altres	0,7		
Rehabilitació	0,6		
Modificacions autoritzacions de treball	0,6		
Oposicions i concursos Ensenyament	0,6		
Altres Agricultura	0,6		
Oficina de Gestió Empresarial	0,4		
Altres Consum	0,4		
Altres Registre	0,4		
Altres General	0,4		

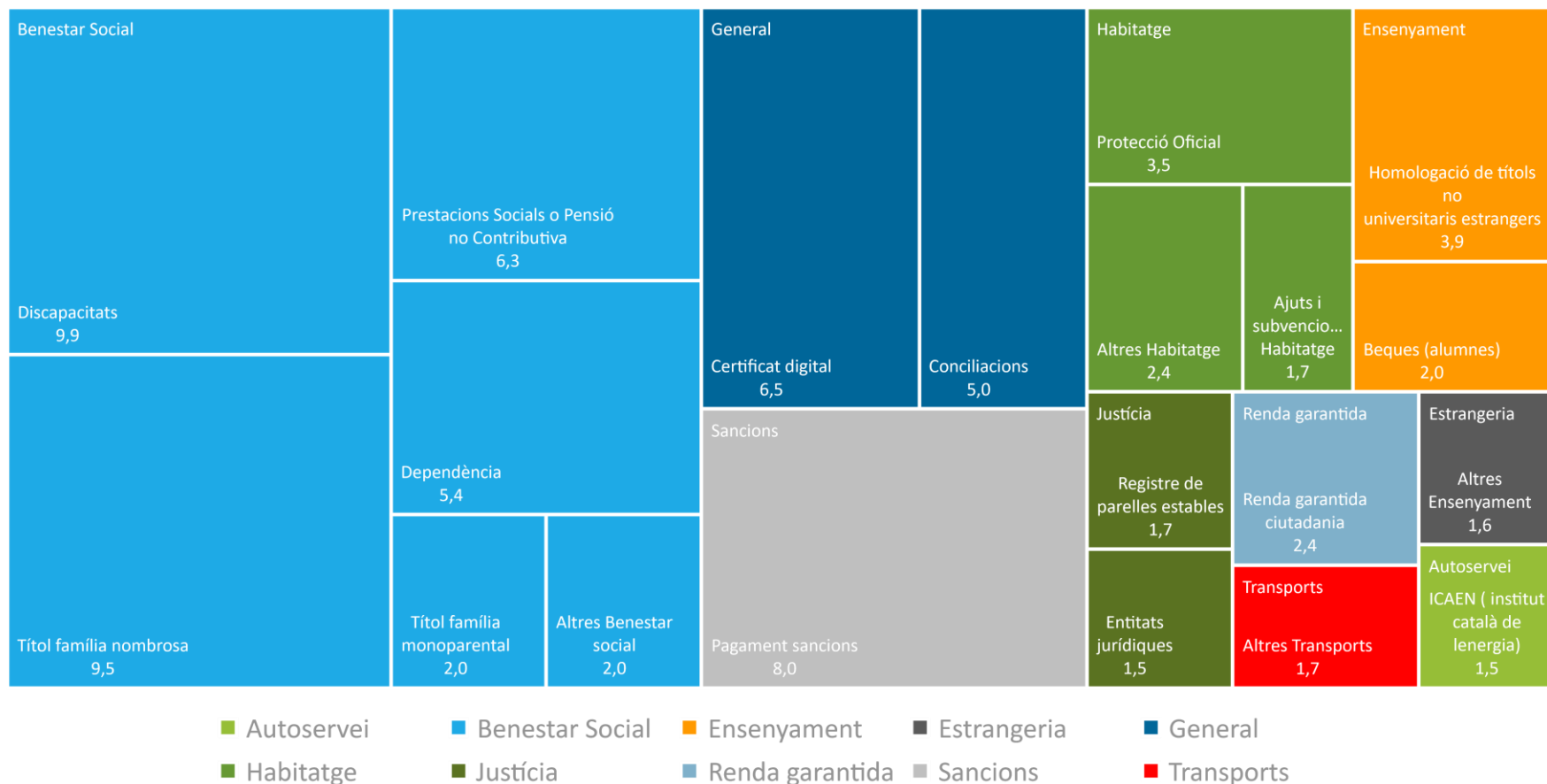
(P3) Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Distribució dels principals tràmits (>=1,5% d'esments)



(P3) Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Tràmit que ha vingut a fer. Segmentacions

	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Dona	Home	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
Discapacitats	9,9	3,8	12,8	10,9	12,6	6,8	11,2	6,1
Títol família nombrosa	9,5	6,2	12,8	8,6	11,5	7,2	9,9	8,3
Pagament sancions	8,0	9,2	7,5	7,7	5,9	10,4	6,9	11,4
Certificat digital	6,5	10,0	5,9	5,0	8,0	4,8	5,5	9,8
Prestacions Socials o Pensió no Contributiva	6,3	5,4	2,1	10,5	3,8	9,2	5,5	9,1
Dependència	5,4	0,8	2,7	10,5	6,3	4,4	6,7	1,5
Conciliacions	5,0	1,5	8,6	4,1	4,5	5,6	6,2	1,5
Homologació de títols no universitaris estrangers	3,9	5,4	4,3	2,7	4,9	2,8	1,5	11,4
Protecció Oficial	3,5	3,1	4,3	3,2	2,1	2,0	3,5	3,8
Renda garantida ciutadania	2,4	0,8	4,3	1,8	2,8	2,0	2,7	1,5
Altres Habitatge	2,4	3,8	2,7	1,4	2,8	0,4	2,0	3,8
Títol família monoparental	2,0	2,3	2,1	1,8	3,5	2,0	2,2	1,5
Altres Benestar social	2,0	4,6		2,3	2,1	0,8	2,0	2,3
Beques (alumnes)	2,0	4,6	2,1	0,5	3,1	2,4	2,2	1,5
Altres Estrangeria	1,9	3,1	2,7	0,5	1,4	2,4	0,2	6,8
Ajuts i subvencions Habitatge	1,7		1,1	3,2	1,0	1,6	1,5	2,3
Registre de parelles estables	1,7	2,3	2,1	0,9	1,7	2,8	1,5	2,3
Altres Transports	1,7	0,8	1,6	2,3	0,7	2,8	2,2	2,3
ICAEN (Institut català de l'energia)	1,5		1,1	2,7	0,3	2,4	2,0	
Entitats jurídiques	1,5	1,5	2,1	0,9	0,7		2,0	

(P3) Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

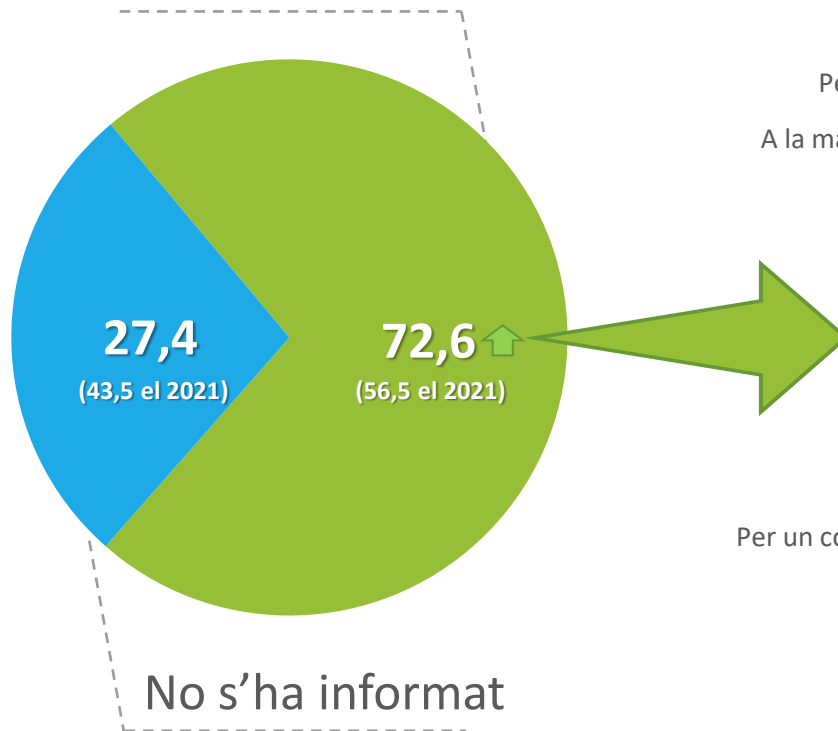
BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

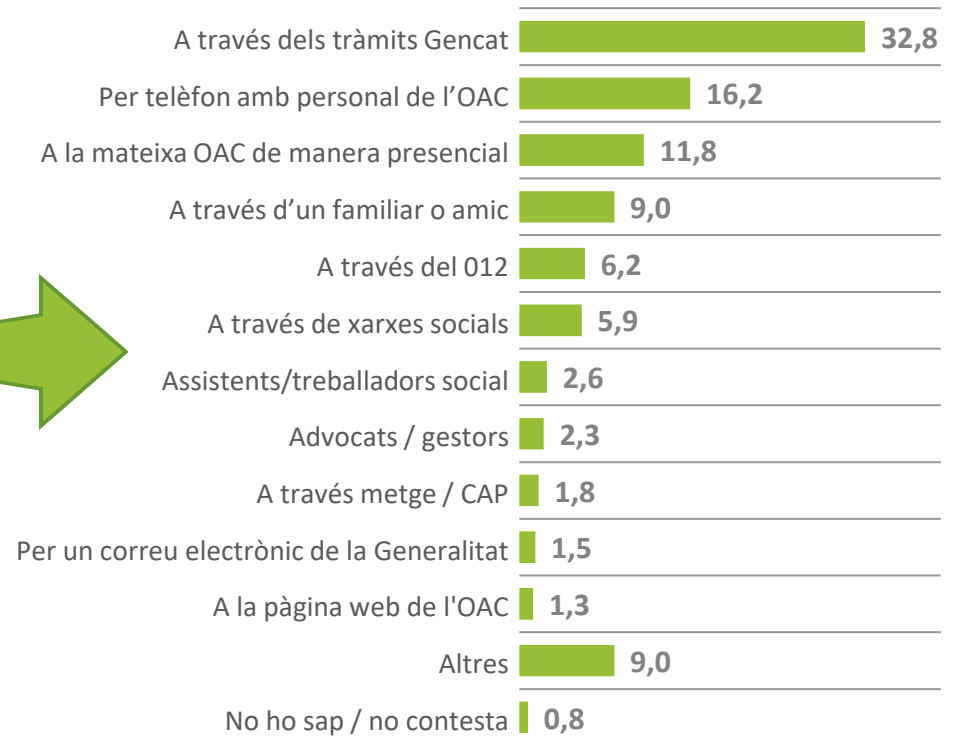
Ús del servei

Informació prèvia sobre el tràmit/gestió

S'ha informat abans de venir



Per quin mitjà s'ha informat? (n=390)



(P4) Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat?

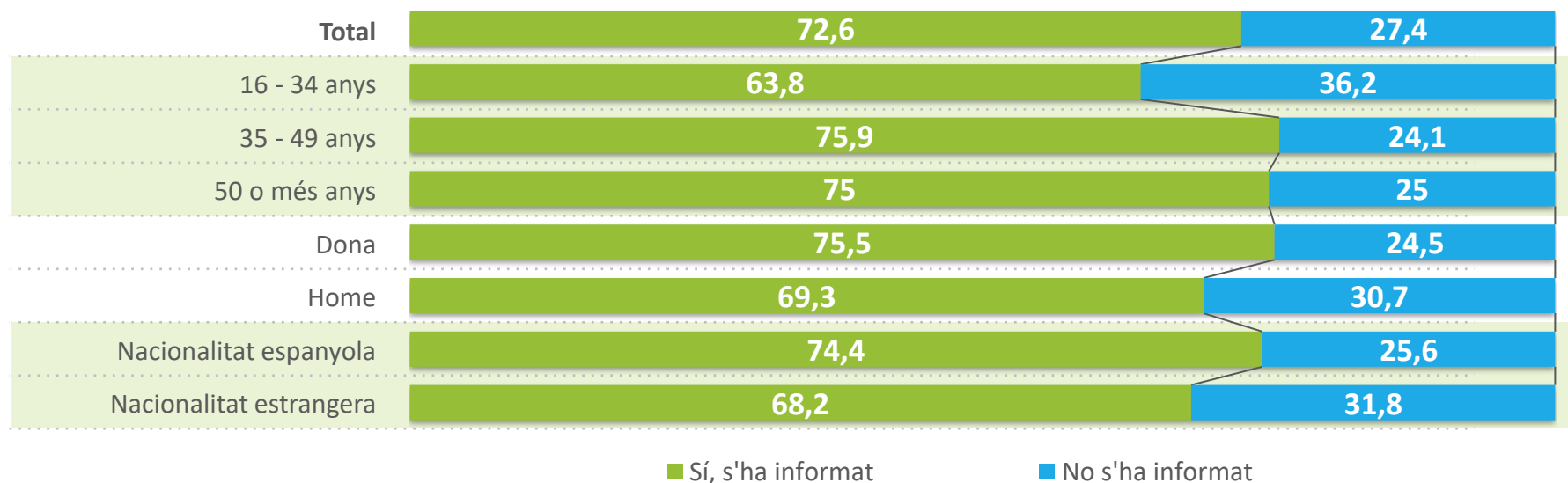
BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

NOMÉS SI S'HA INFORMAT (P4a) En cas que s'hagi informat, per quin mitjà?

BASE: 390 PERSONES USUÀRIES QUE S'HAN INFORMAT

Ús del servei

Informació prèvia sobre el tràmit/gestió. Segmentacions



(P4) Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat?

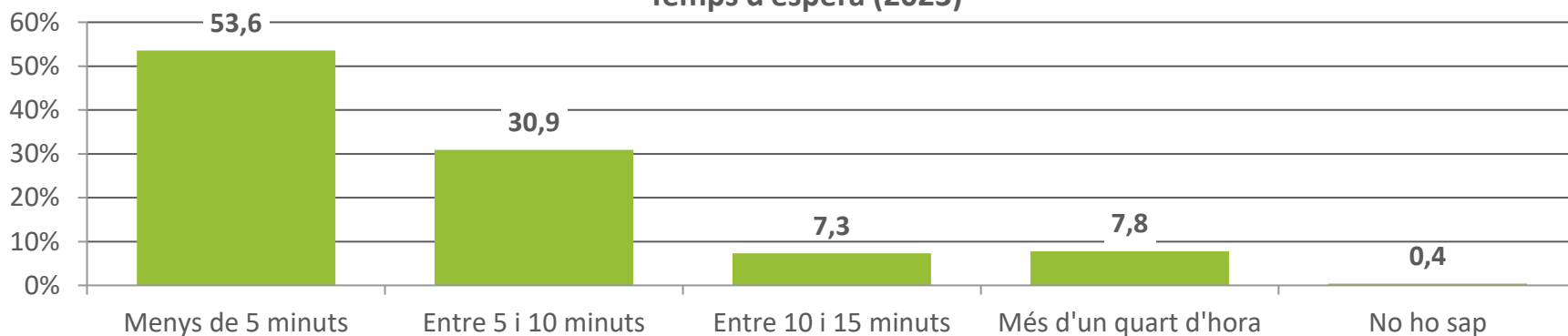
BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

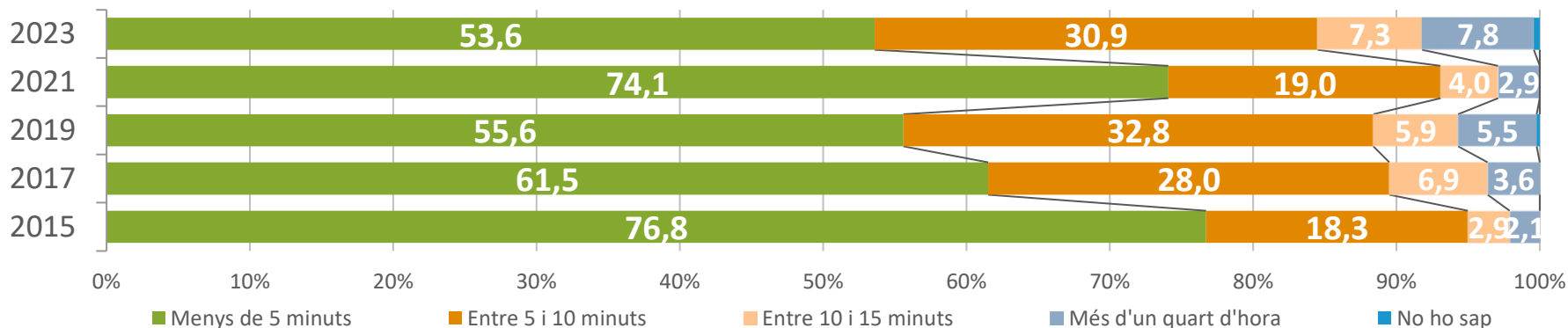
Ús del servei

Temps d'espera per ser atès/a

Temps d'espera (2023)



Evolució 2015 - 2023



(P6) Quin ha estat el temps d'espera al punt d'atenció per ser atès/a?

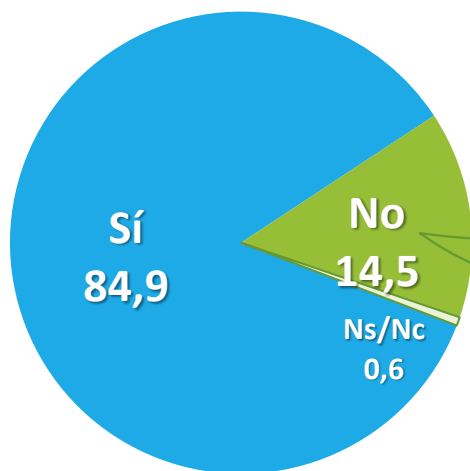
BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

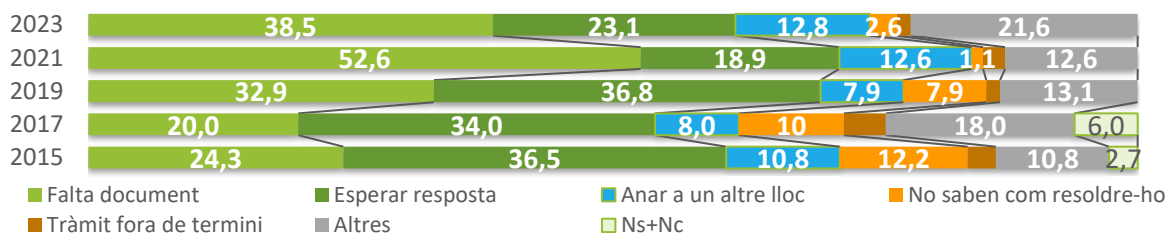
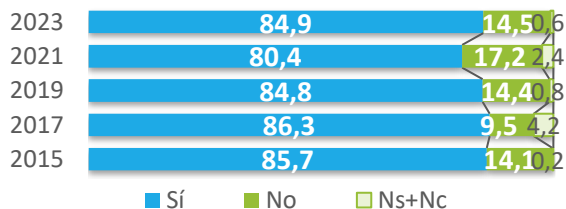
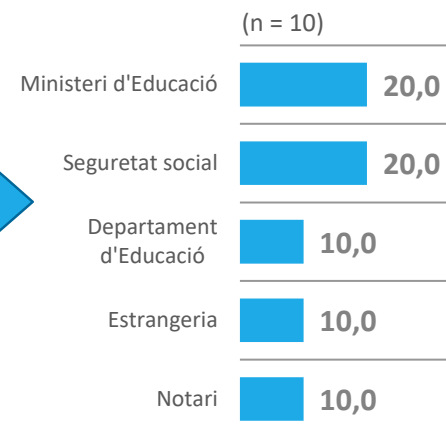
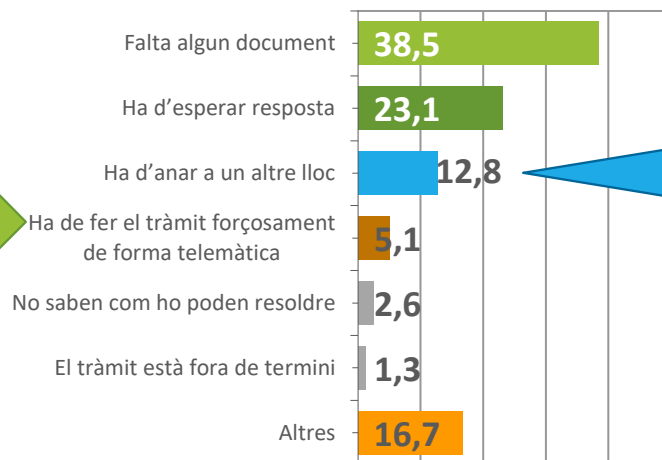
Ús del servei

Resolució del tràmit o consulta

Li han resolt?



Per quin motiu no li han resolt? (n=78)



(P7) Li han resolt el tràmit o consulta?

NOMÉS SI NO LI HAN RESOLT (P7a) Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?

NOMÉS SI L'HAN ADREÇAT A UN ALTRE LLOC (P7a1) En el cas que l'hagin adreçat a un altre lloc, em podria indicar a on li han dit d'anar?

4. Coneixement del servei

Mitjans de coneixement de l'OAC

Possibilitat de realitzar el tràmit telemàticament

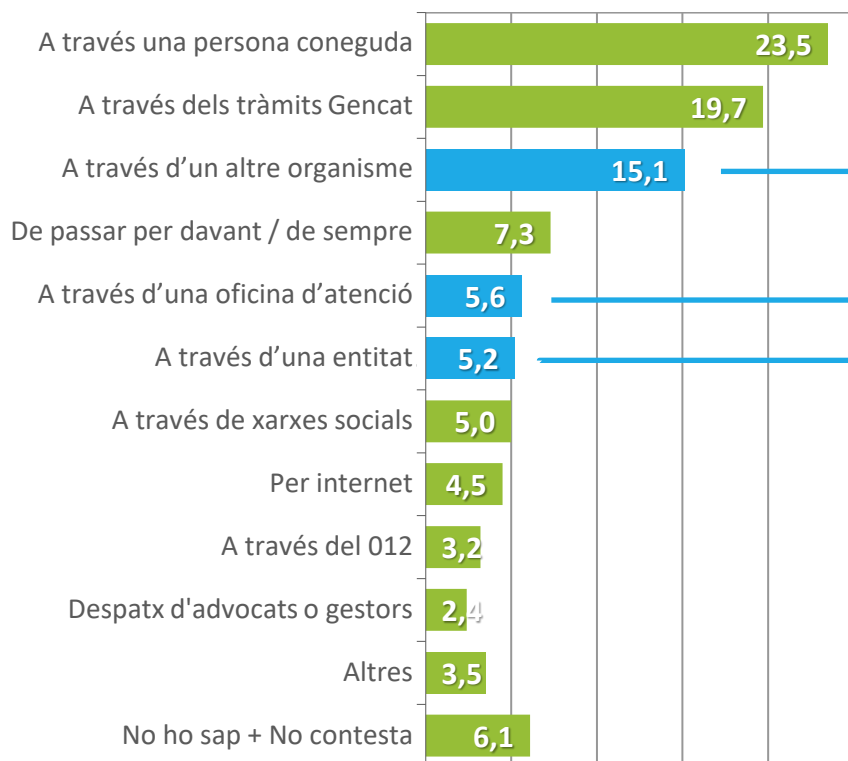
Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita prèvia i valoració

Preferència d'horari de l'OAC

Coneixement del servei

Mitjans de coneixement de l'OAC

Com ha conegut l'OAC



A través de quin/a... (n=139)

ORGANISME, ENTITAT o OFICINA

Assistents socials / Serveis socials	27,3
Ajuntament	13,7
Per la feina	10,8
Escola / Institut / Universitat	8,6
Sanitat / CAP / metge	3,6
Associacions / Fundacions	2,9
Trànsit	2,9
Justícia / jutjats	2,2
Estrangeria	2,2
SEPE/SOC	2,2
Dgaia	1,4
Treball / departament Treball	1,4
CMAC	1,4
Seguretat Social	1,4
Altres	12,9
No ho sap	4,3

NOMÉS SI HAN CONEGUT L'OAC A TRAVÈS D'UNA OFICINA / ENTITAT / ORGANISME (P1aa) En aquest cas, em podria indicar a través de quin/a [OFICINA/ENTITAT/ORGANISME] ha tingut coneixement de l'OAC de Girona?

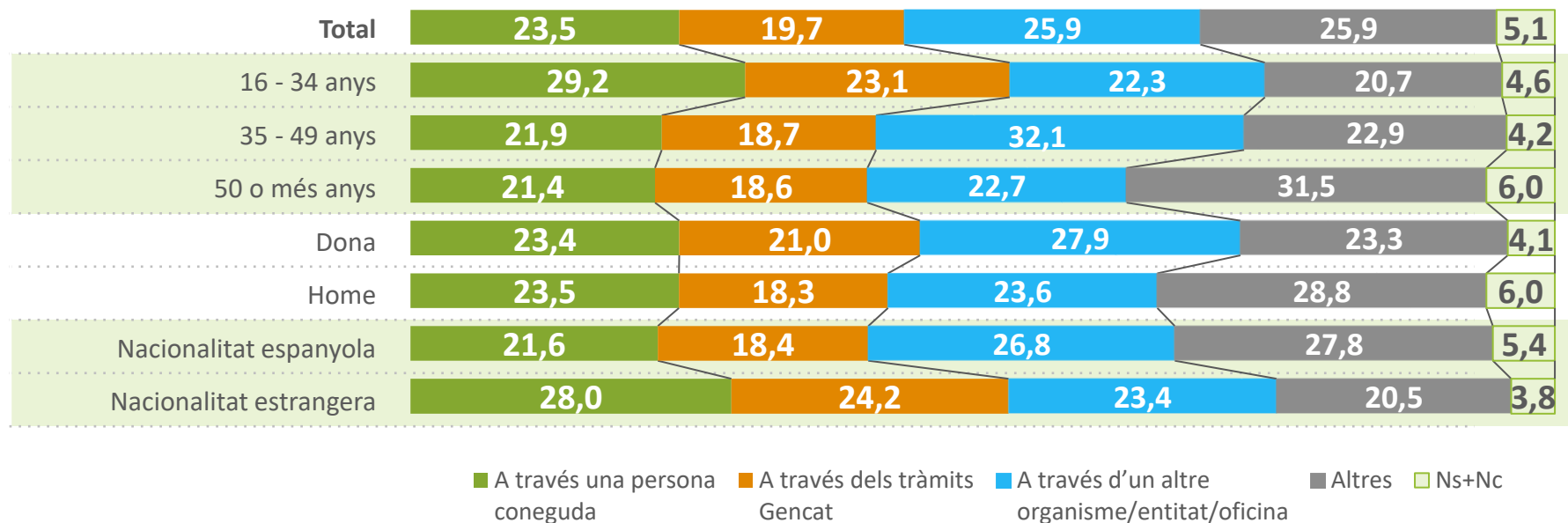
BASE: 139 PERSONES USUÀRIES QUE HAN CONEGUT L'OAC MITJANÇANT UN ORGANISME, ENTITAT O OFICINA Dades en %

(P1a) Em podria dir com va conèixer l'OAC de Girona?

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Coneixement del servei

Mitjans de coneixement de l'OAC. Segmentacions



(P1a) Em podria dir com va conèixer l'OAC de Girona?

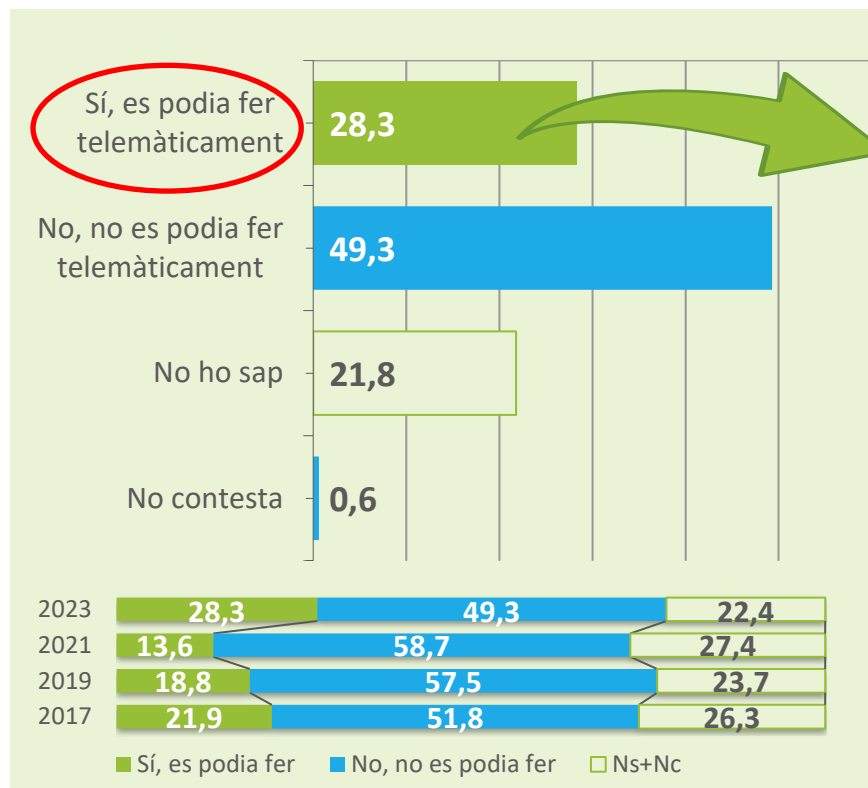
BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Coneixement del servei

Coneixement de la possibilitat de fer el tràmit telemàticament

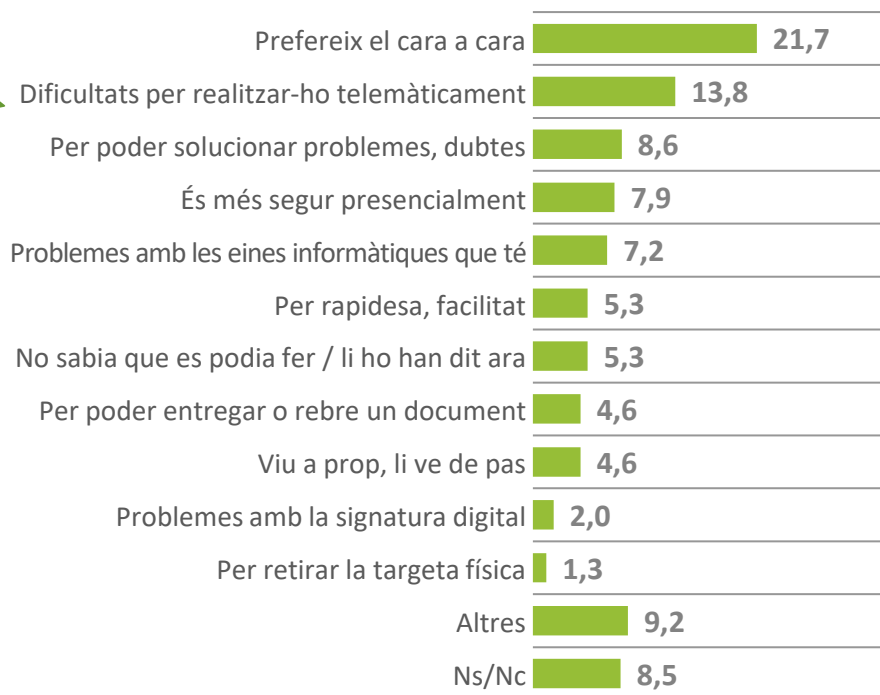
Es podia fer el tràmit telemàticament?



(P8) Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

El fa presencialment perquè... (n=152)

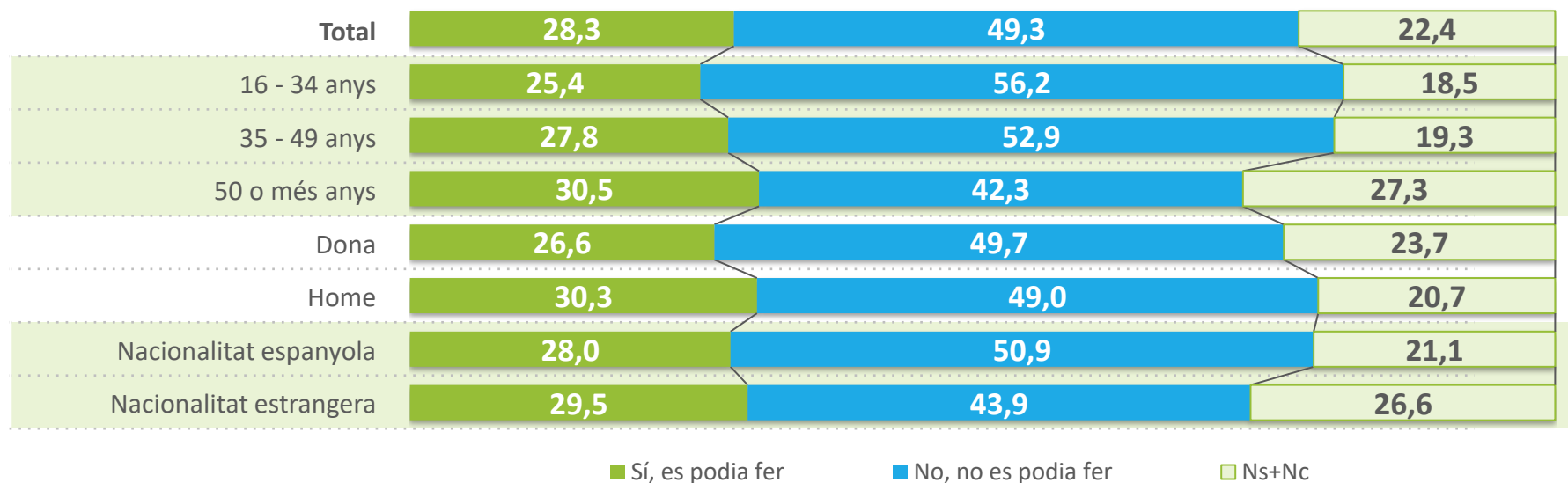


NOMÉS SI SAP QUE ES POT FER TELEMÀTICAMENT
(P8a) I com és que l'ha vingut a fer presencialment?

BASE: 152 PERSONES USUÀRIES QUE PODIEN FER EL TRÀMIT TELEMÀTICAMENT

Coneixement del servei

Coneixement de la possibilitat de fer el tràmit telemàticament. Segmentacions



(P8) Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?

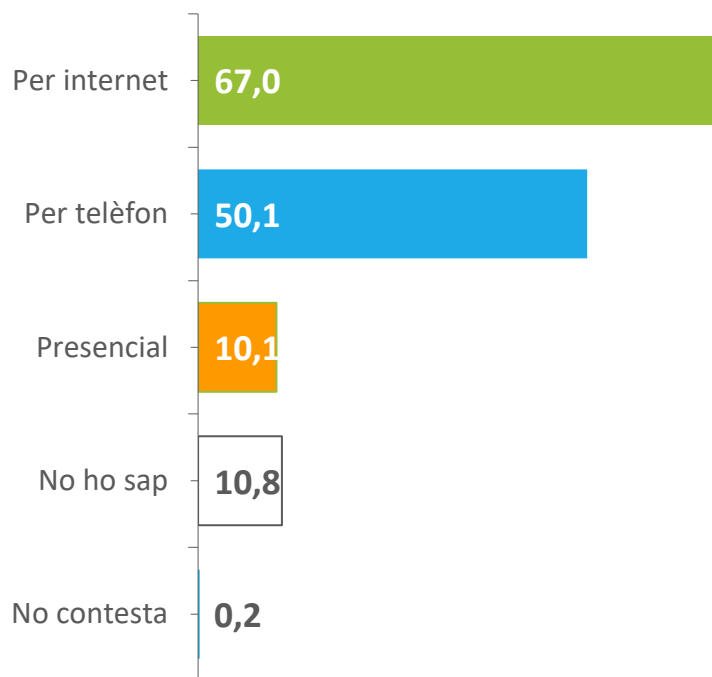
BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

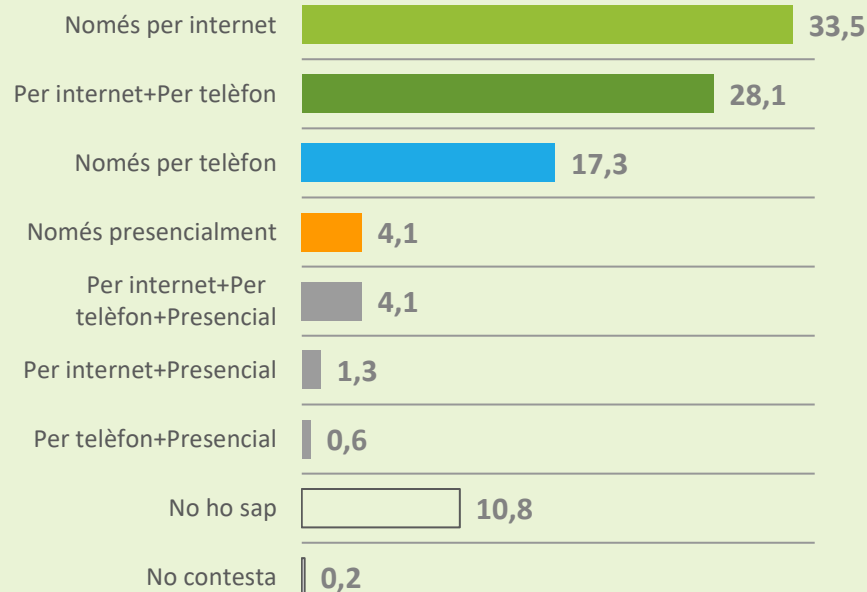
Coneixement del servei

Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita

Sap per quins mitjans es pot sol·licitar cita?



Combinacions de respostes

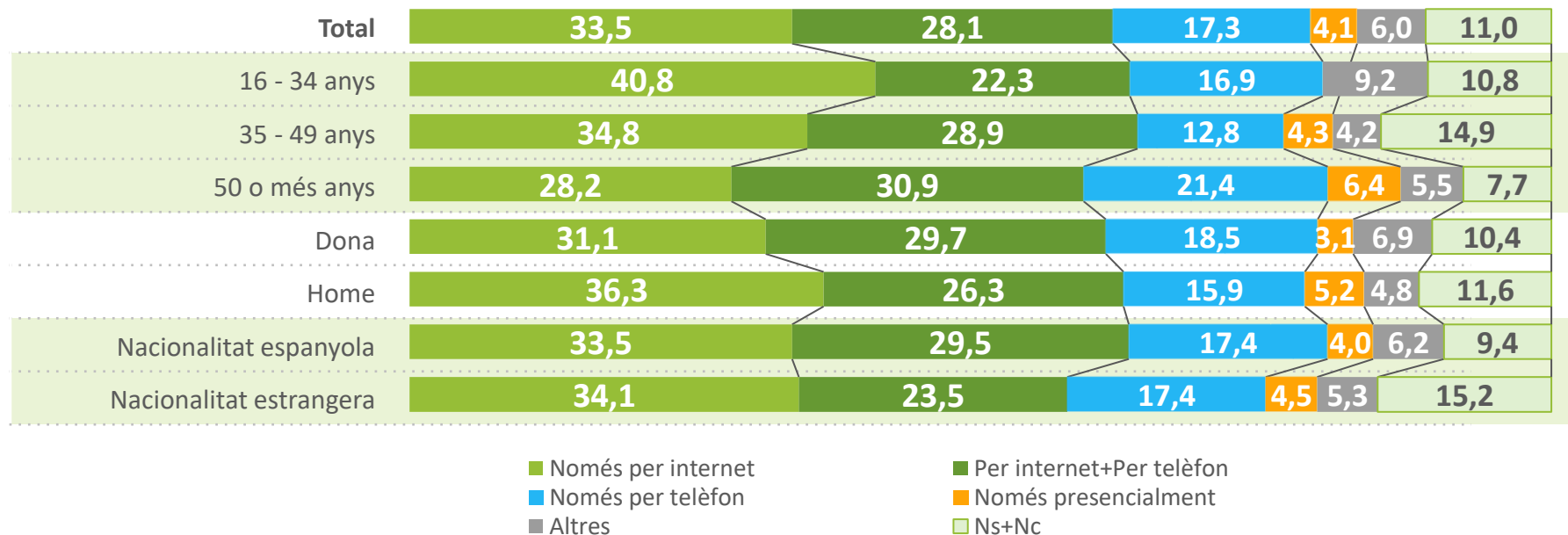


(P9) En aquesta Oficina és recomanable venir amb cita. Sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita?

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Coneixement del servei

Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita. Segmentacions



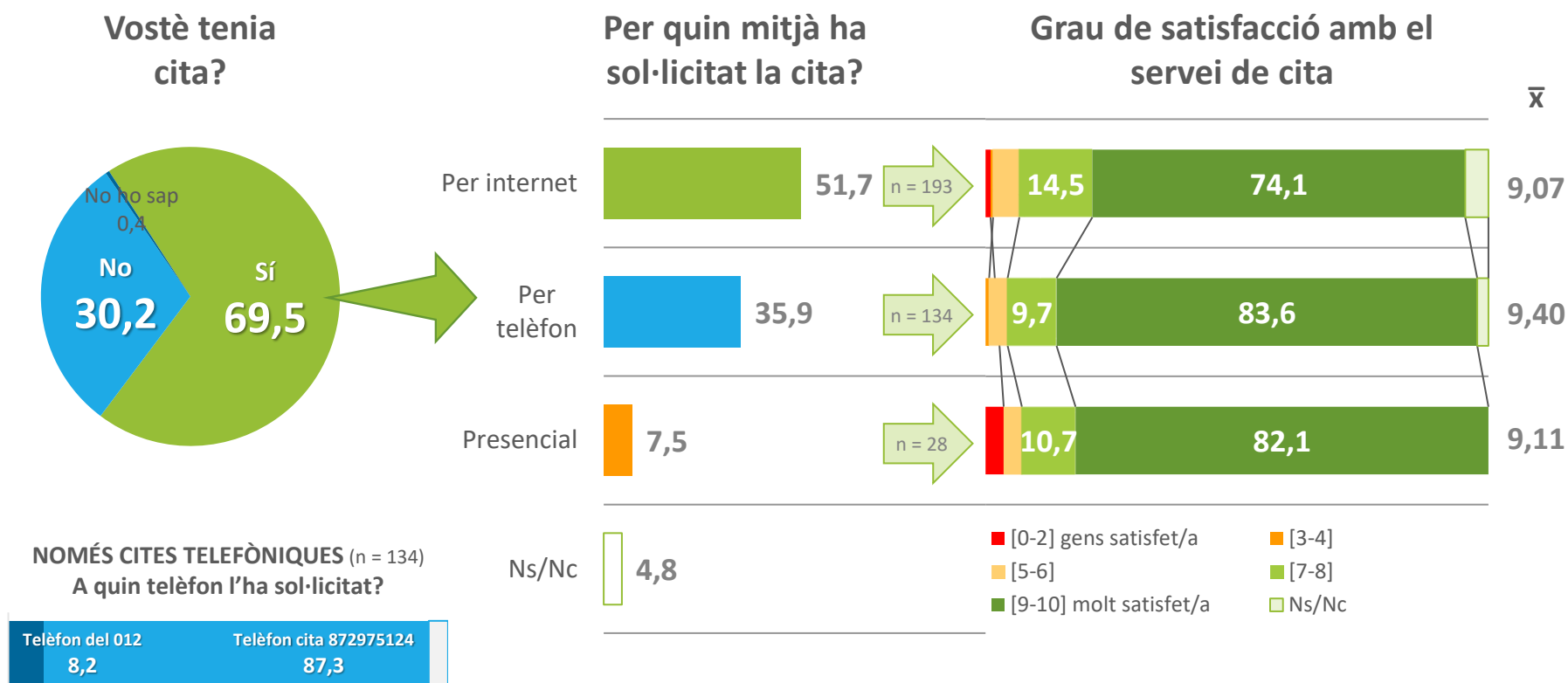
(P9) En aquesta Oficina és recomanable venir amb cita. Sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita?

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Coneixement del servei

Valoració dels mitjans per sol·licitar cita



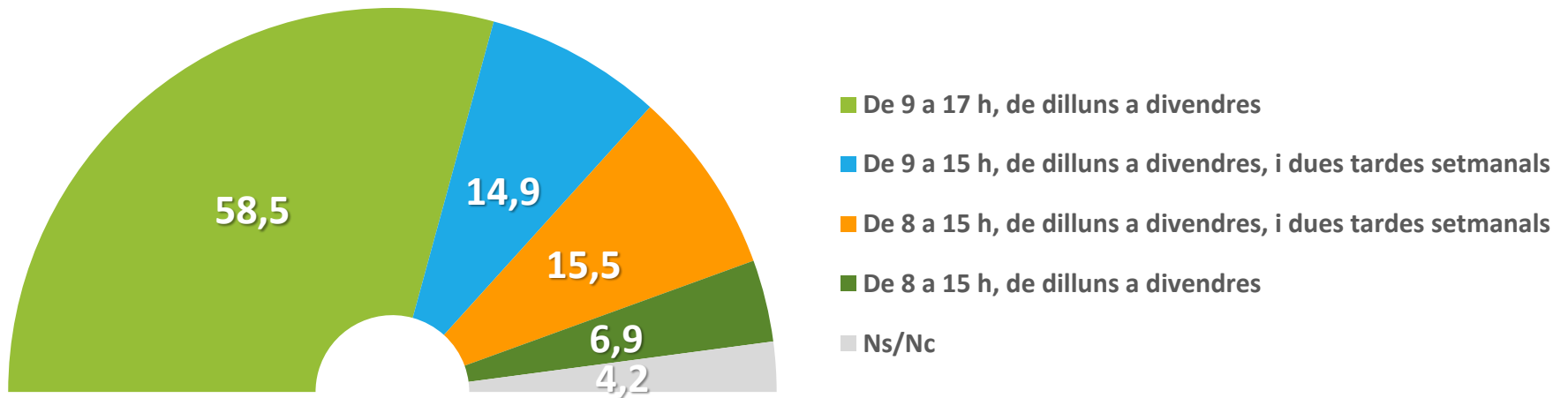
(P10aa/P10ab/P10ac) Pel que fa al servei de cita, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb el servei de cita per internet/per telèfon/ presencial de l'OAC de Girona?

(P10) Vostè tenia cita?
(P10a) Per quin mitjà ha sol·licitat la cita?

Coneixement del servei

Preferència d'horari de l'OAC

Quin horari considera més adequat?



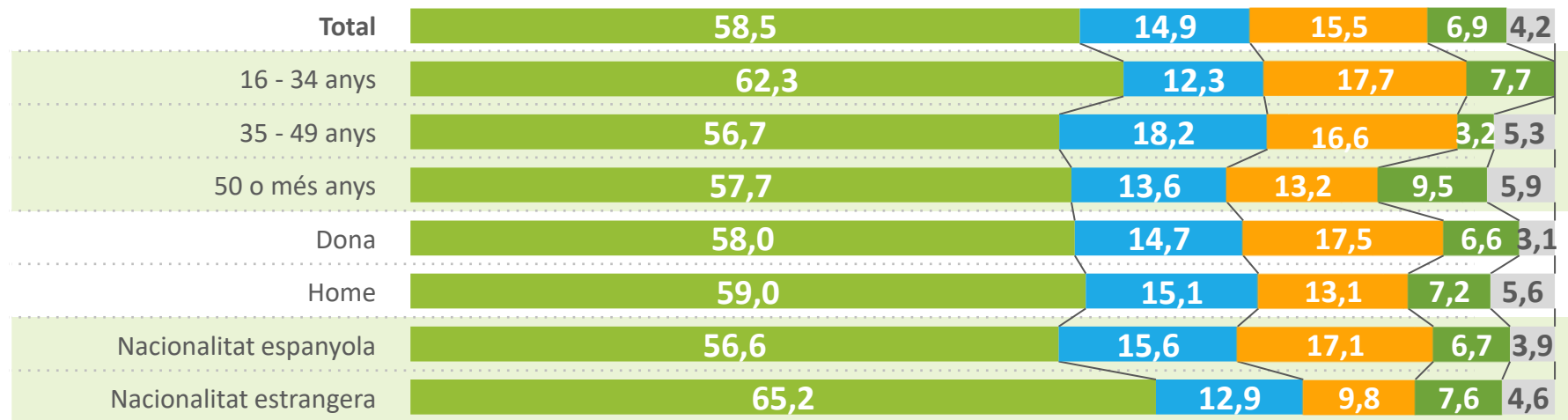
(P13) Pel que fa a l'horari d'aquesta oficina, quin penseu que seria mes adequat?

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Coneixement del servei

Preferència d'horari de l'OAC. Segmentacions



- De 9 a 17 h, de dilluns a divendres
- De 9 a 15 h, de dilluns a divendres, i dues tardes setmanals
- De 8 a 15 h, de dilluns a divendres, i dues tardes setmanals
- De 8 a 15 h, de dilluns a divendres
- Ns+Nc

(P9 Coneix l'horari de l'OAC?)

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

5. Satisfacció amb el servei i l'atenció rebuda

Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

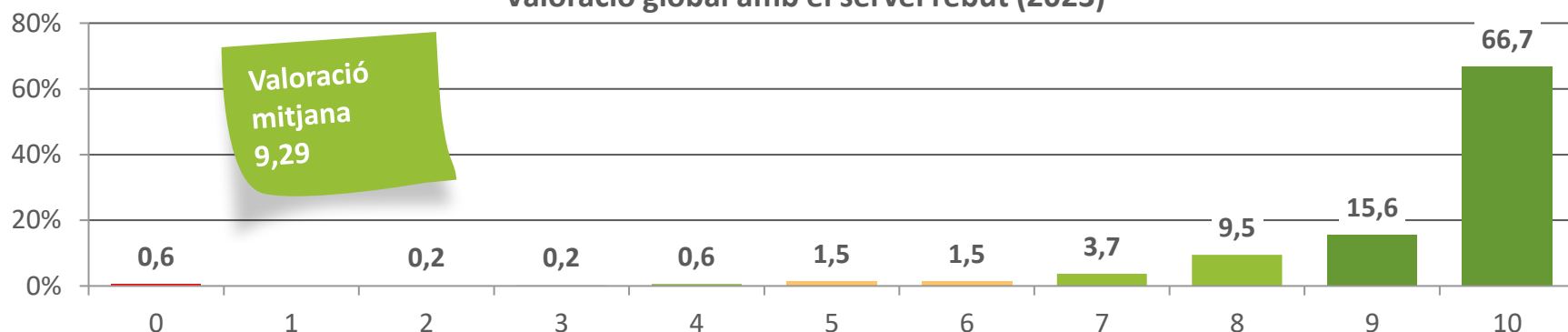
Importància dels diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

Matriu de millora estratègica

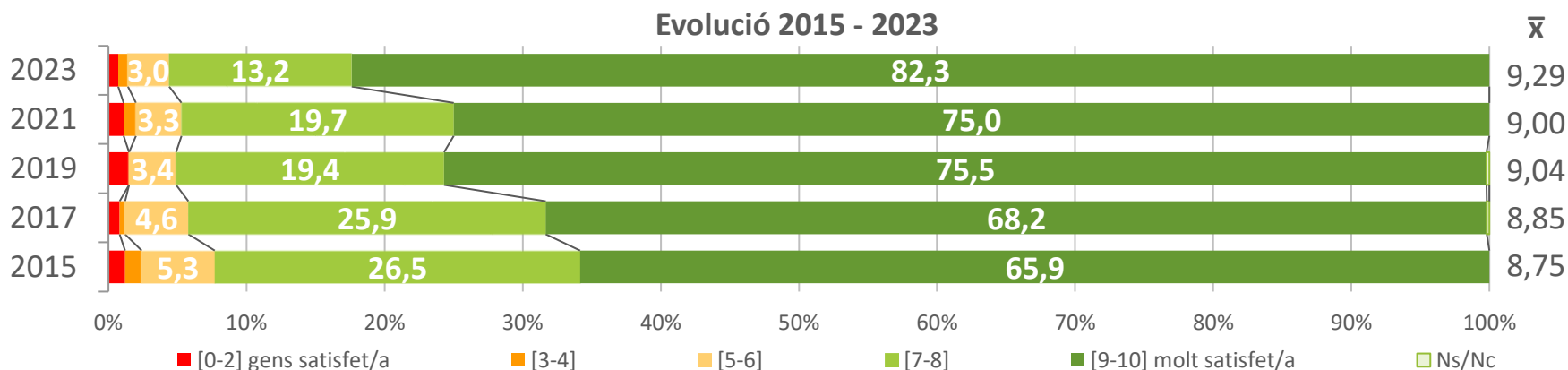
Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda

Valoració global i evolució

Valoració global amb el servei rebut (2023)



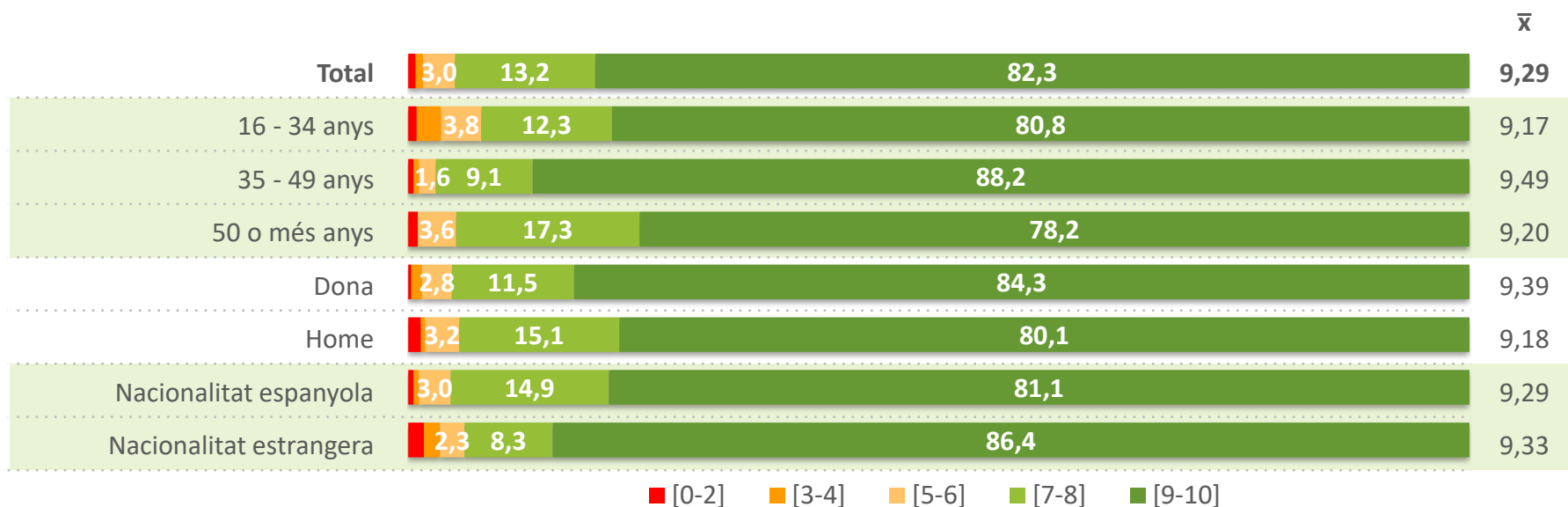
Evolució 2015 - 2023



(P5) Em podria indicar en una escala del 0 al 10, en què el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a la seva valoració global amb el servei rebut a l'OAC?

Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda

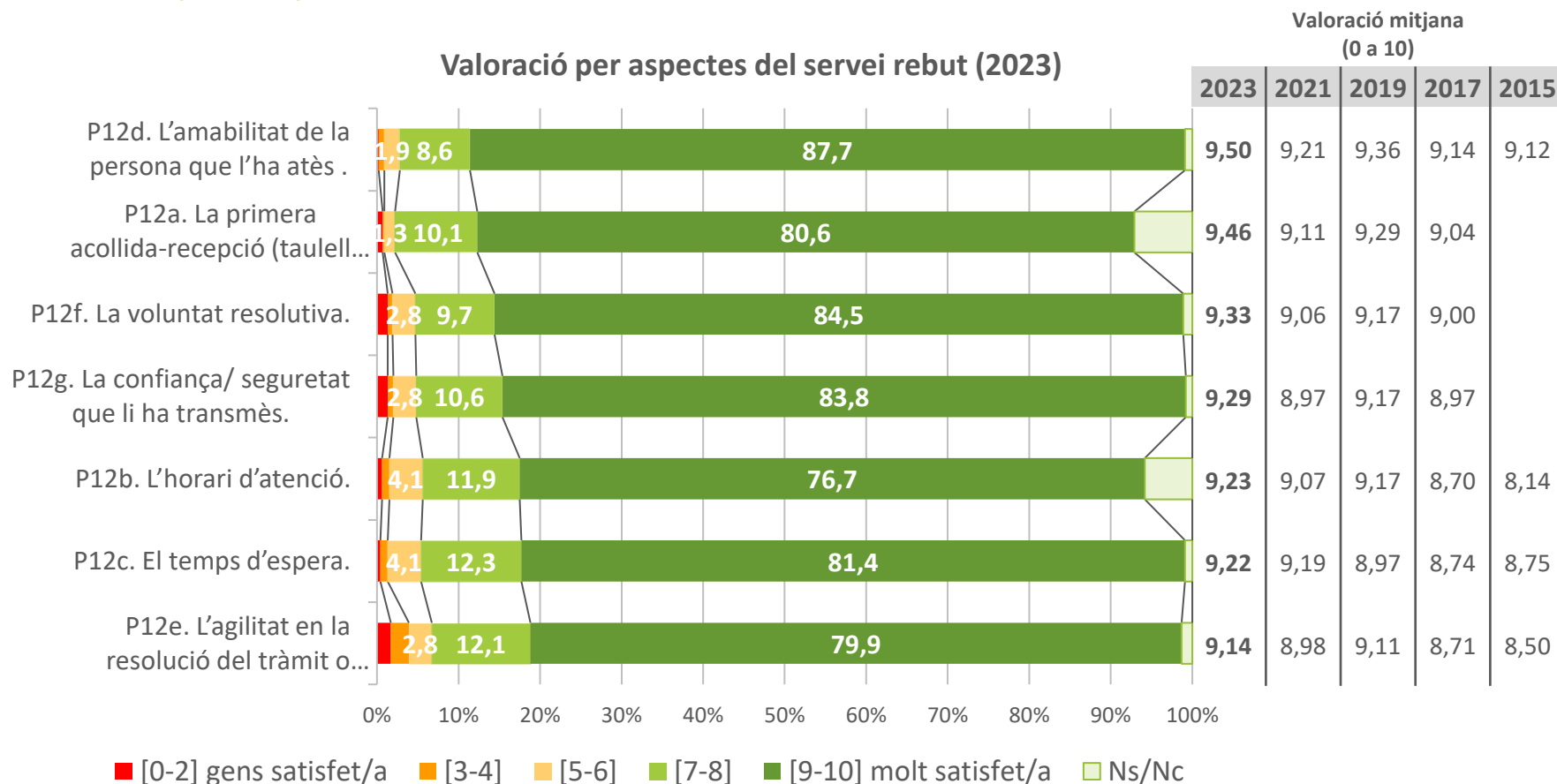
Valoració global. Segmentacions



(P5) Em podria indicar en una escala del 0 al 10, en què el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a la seva valoració global amb el servei rebut a l'OAC?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

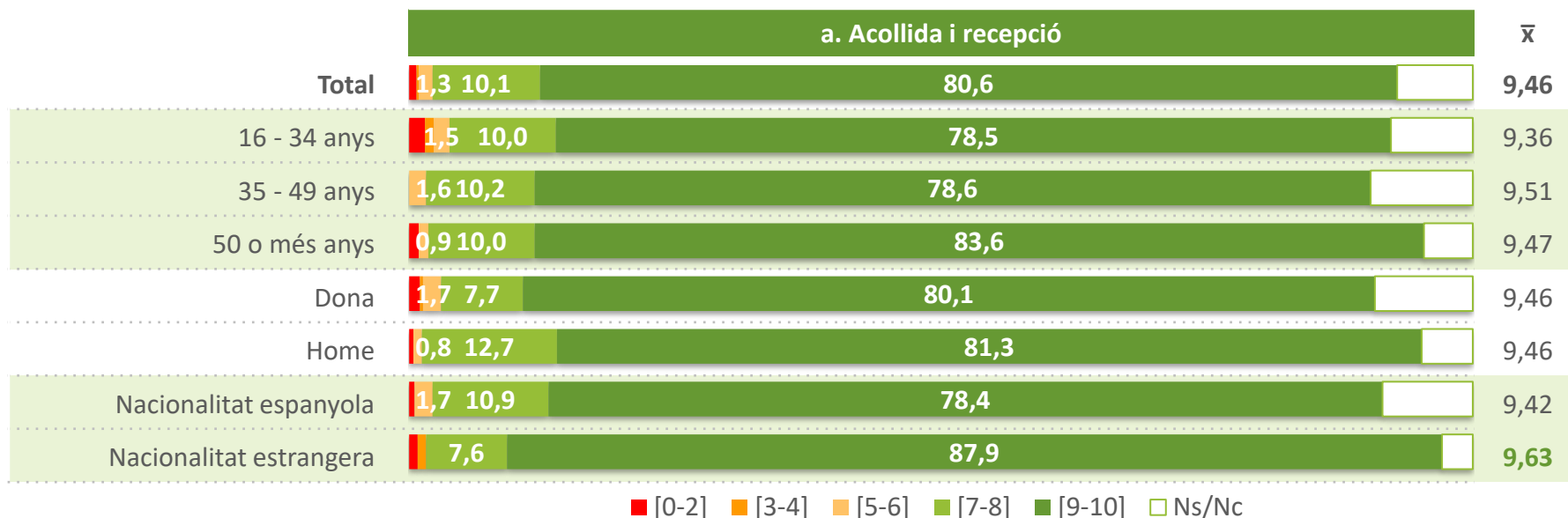
Valoració per aspectes i evolució



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

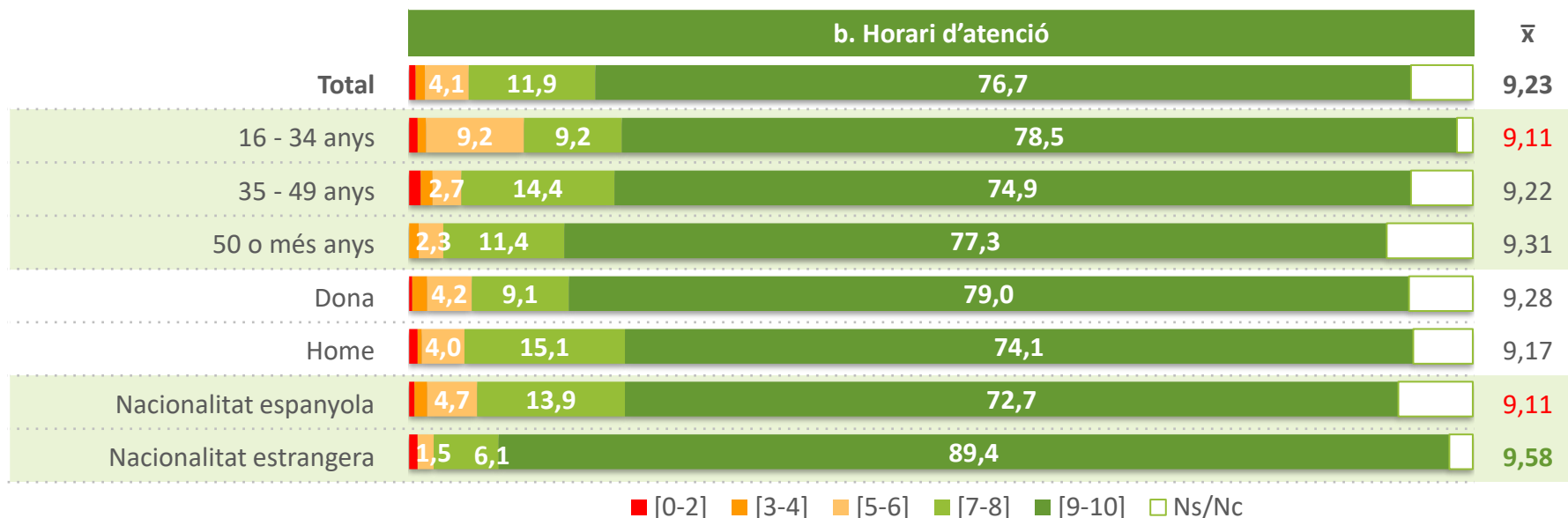
a) Acollida i recepció. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

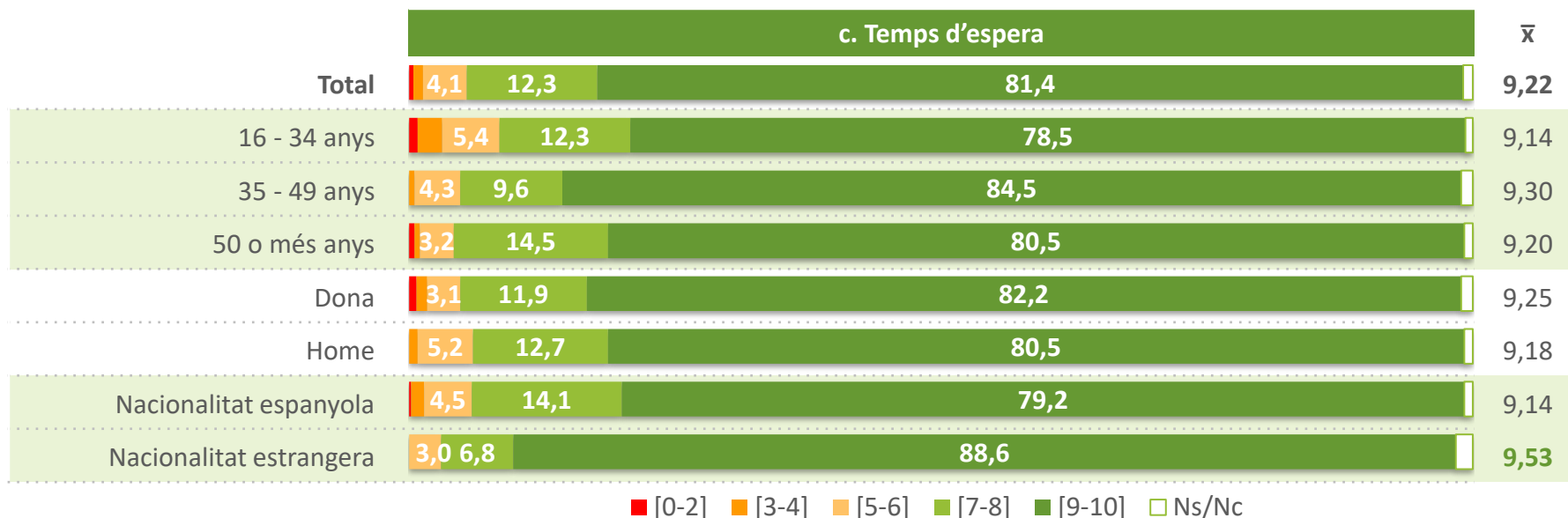
b) Horari d'atenció. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

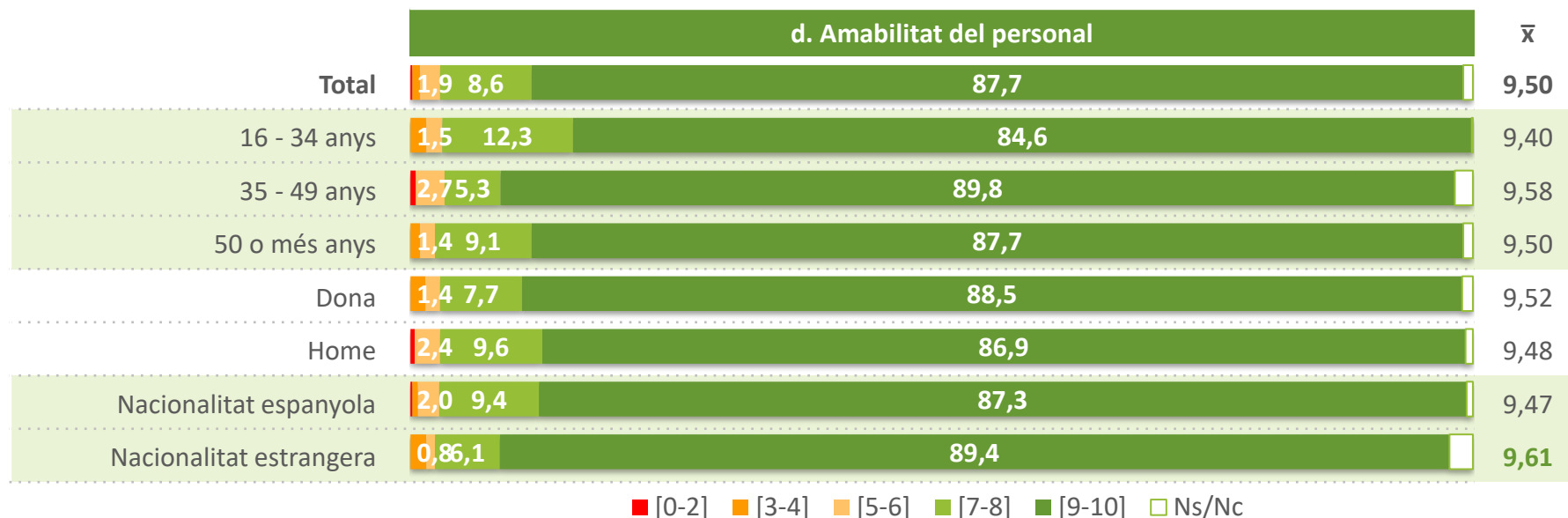
c) Temps d'espera. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

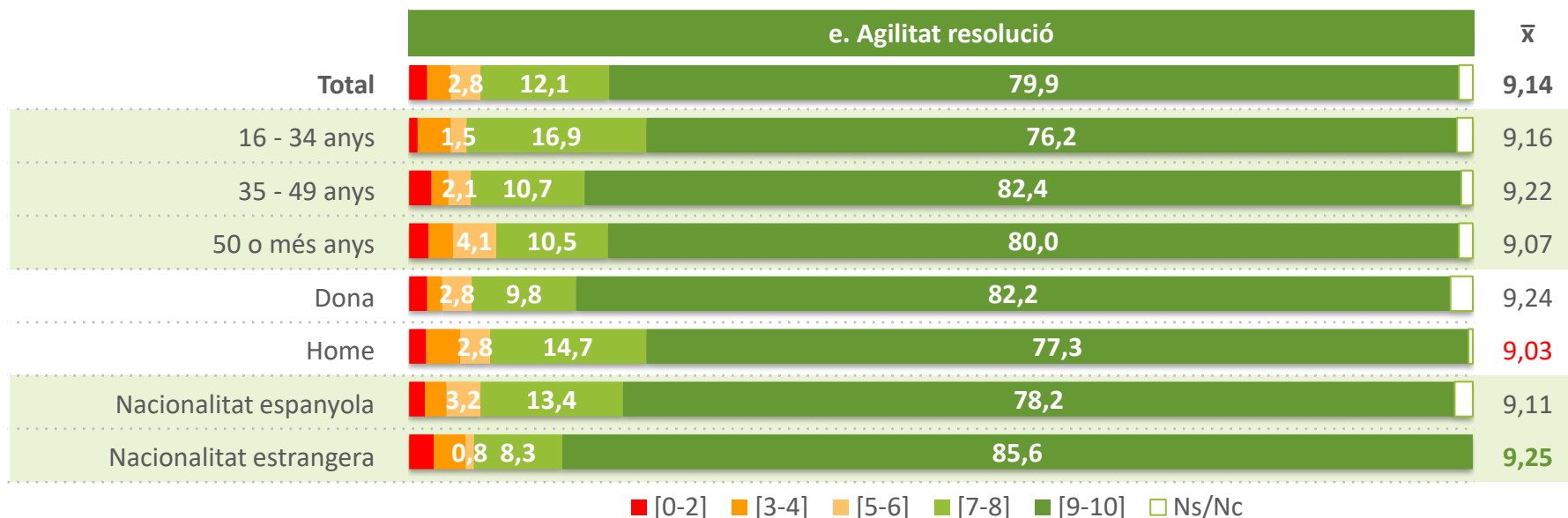
d) Amabilitat del personal. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

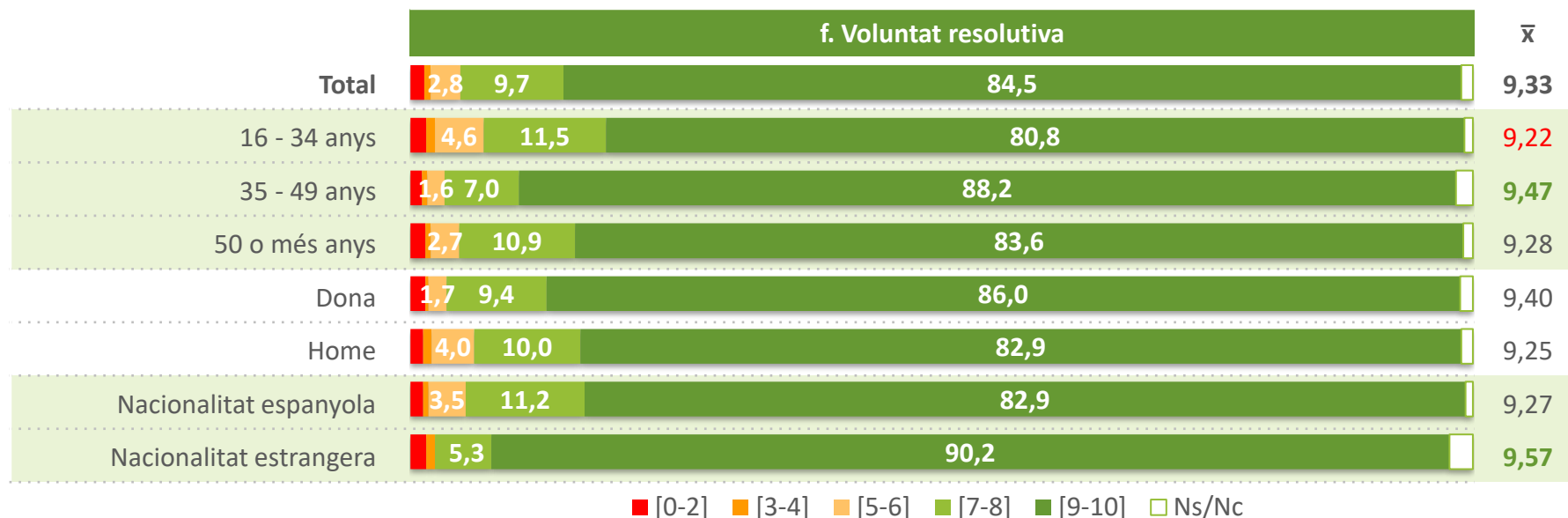
e) Agilitat resolució. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

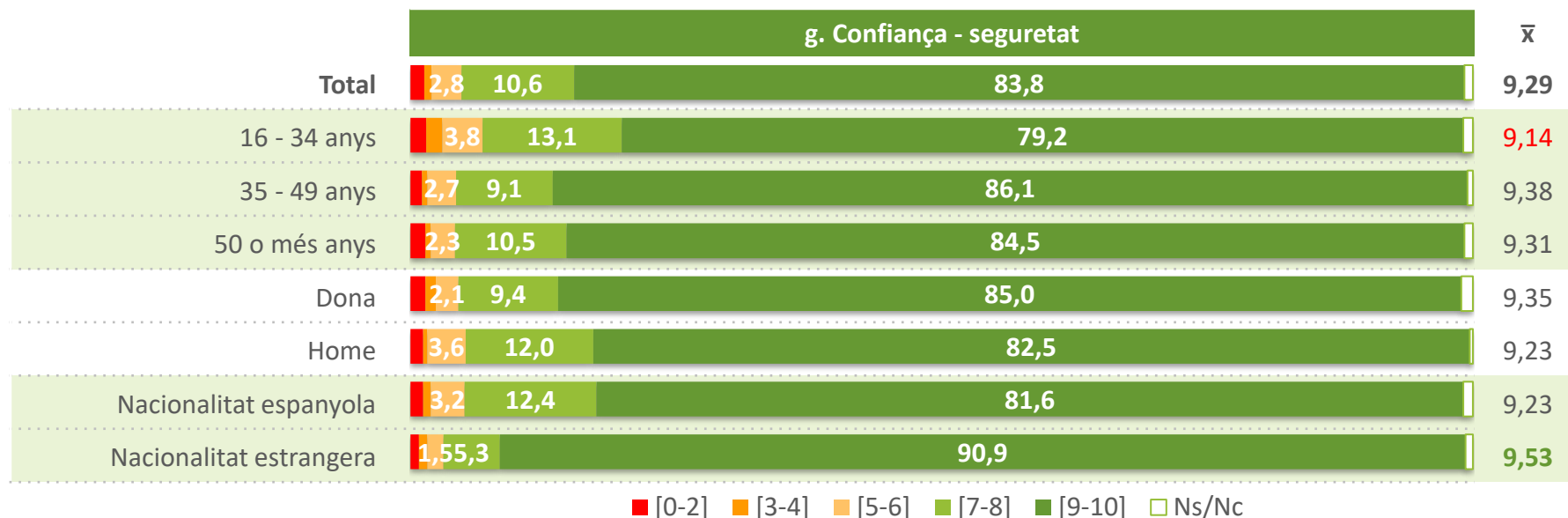
f) Voluntat resolutiva. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

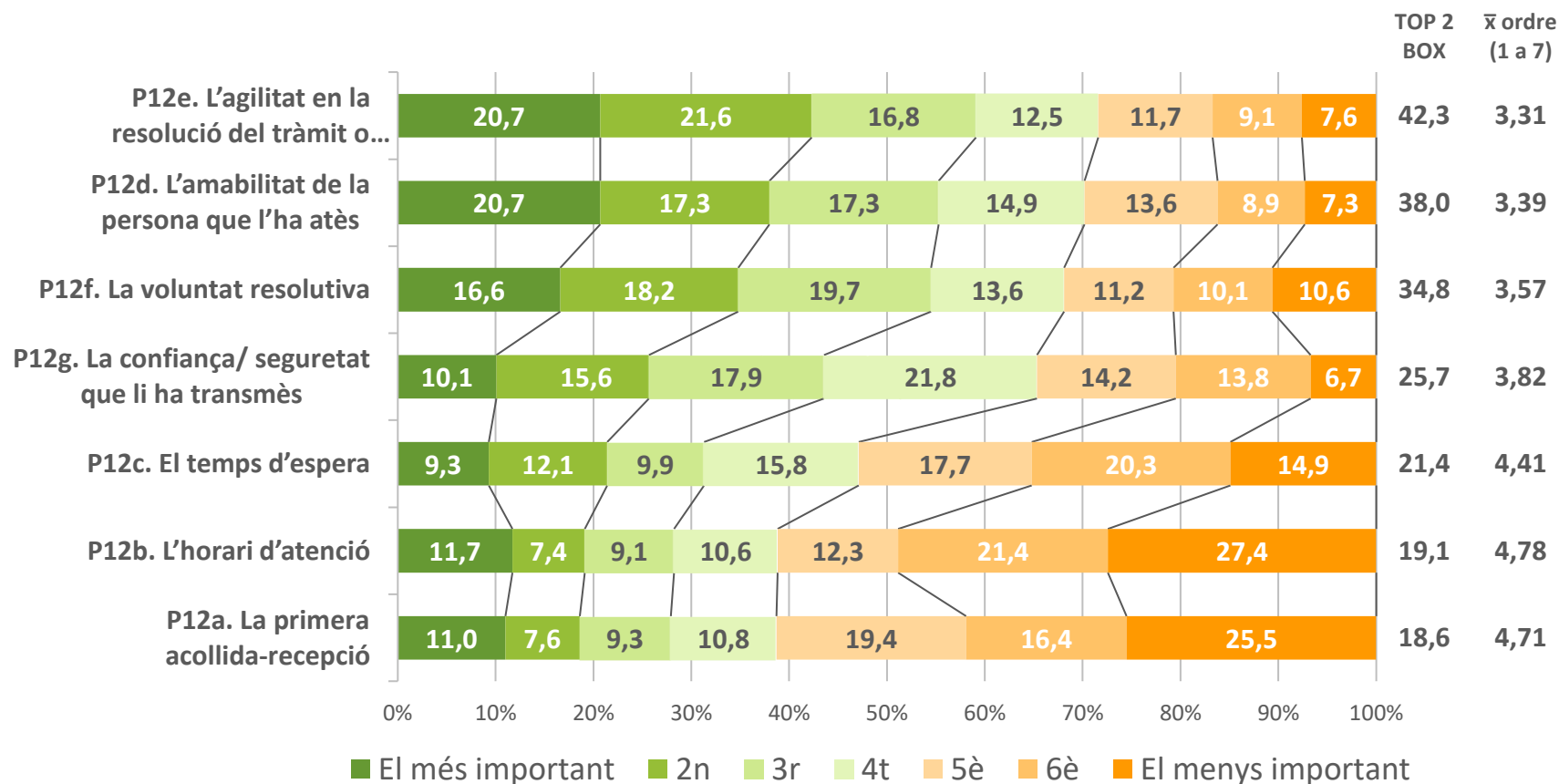
g) Confiança - seguretat. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Importància dels diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

Onada 2023



(P12a) I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en % i mitjanes

Top 2 Box d'importància (% d'eleccions en primer o segon lloc de cada aspecte)

Segmentació per edat, sexe i nacionalitat

	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Dona	Home	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
e. Agilitat resolució	42,3	33,1 	47,6	43,2	43,7	40,6	41,9	43,2
d. Amabilitat personal	38,0	30,8	40,6	40,0	39,2	36,7	38,0	38,6
f. Voluntat resolutiva	34,8	31,5	32,6	38,6	35,3	34,3	37,0	28,8
g. Confiança - seguretat	25,7	23,8	28,3	24,5	25,5	25,9	25,1	27,3
c. Temps d'espera	21,4	32,3 	18,2	17,7	19,9	23,1	20,8	23,5
b. Horari d'atenció	19,2	28,5 	16,5	15,9	17,8	20,7	17,9	22,7
a. Acollida i recepció	18,6	20,0	16,0	20,0	18,5	18,7	19,4	15,9

  Diferències significatives respecte del total

(P12a) I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Prioritats d'actuació pel que fa al servei

Elaboració de matrius de millora estratègica

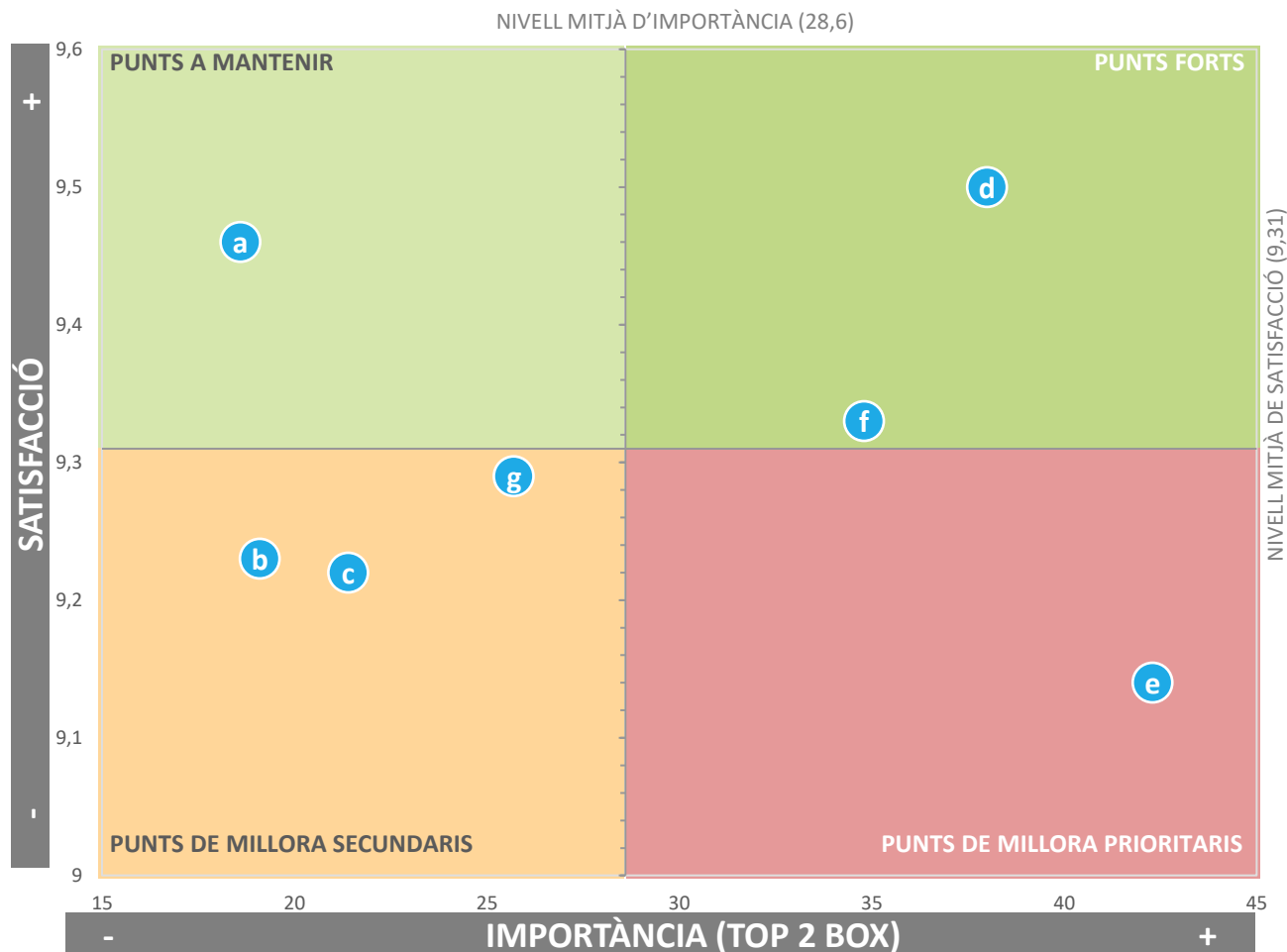
El gràfic següent permet comparar la **importància** (eix horitzontal) i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (eix vertical) dels aspectes del servei i de l'atenció rebuda.

En el gràfic es pot veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment basant-se en quin dels **quatre quadrants** següents queda posicionat l'atribut.



Matriu de millora estratègica del servei

Importància per satisfacció



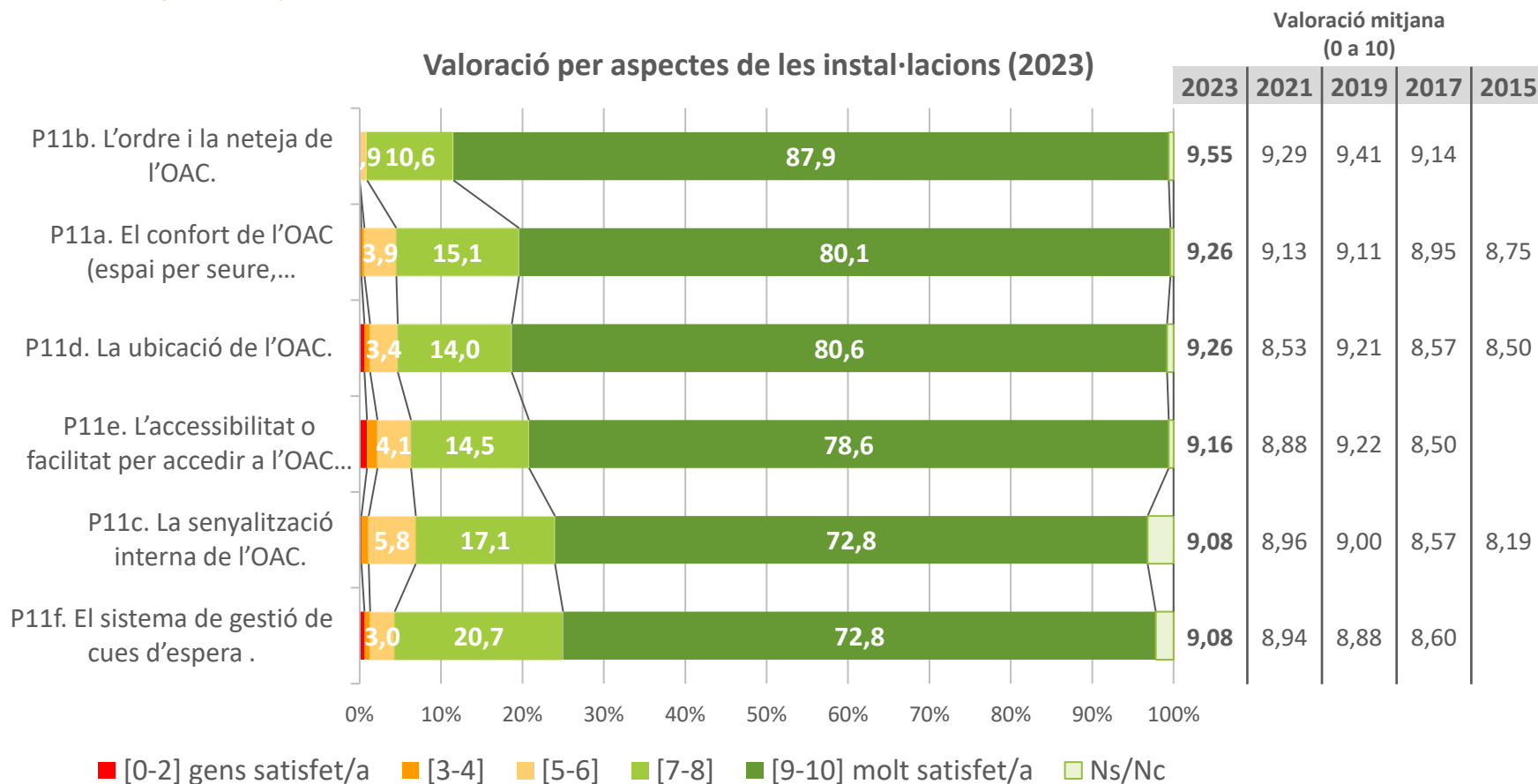
- a. Acollida i recepció
- b. Horari d'atenció
- c. Temps d'espera
- d. Amabilitat personal
- e. Agilitat resolució
- f. Voluntat resolutiva
- g. Confiança - seguretat

6. Satisfacció amb les instal·lacions

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions
Importància dels diversos aspectes de les instal·lacions
Matriu de millora estratègica

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

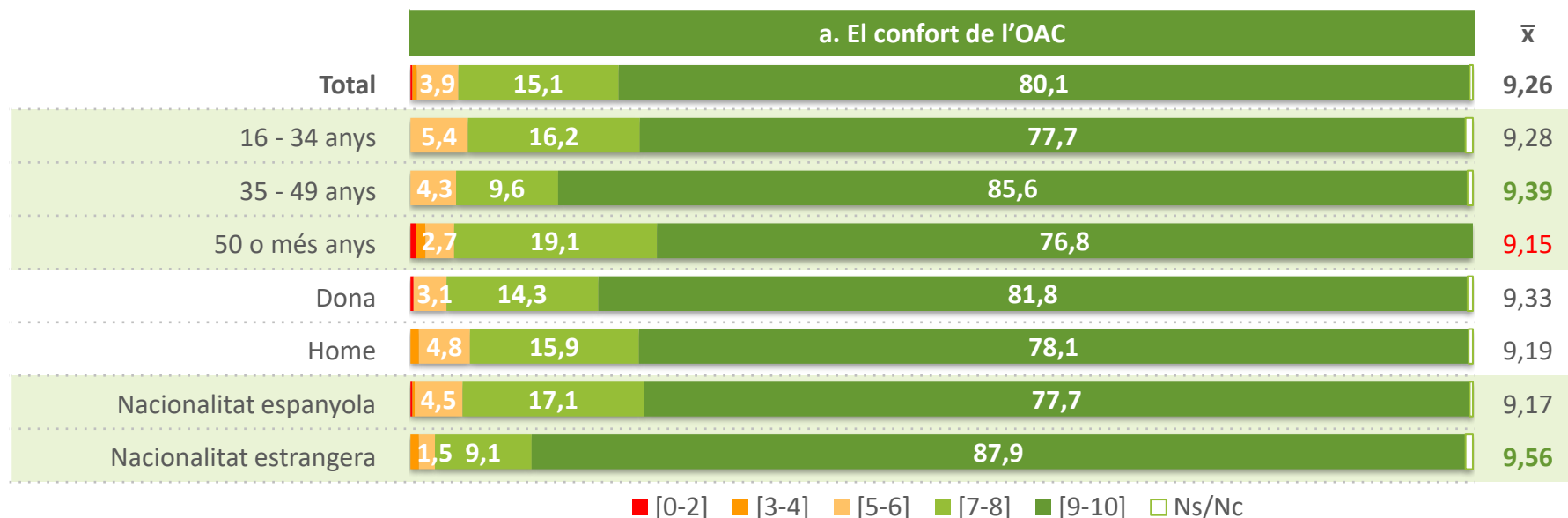
Valoració per aspectes i evolució 2015-2023



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

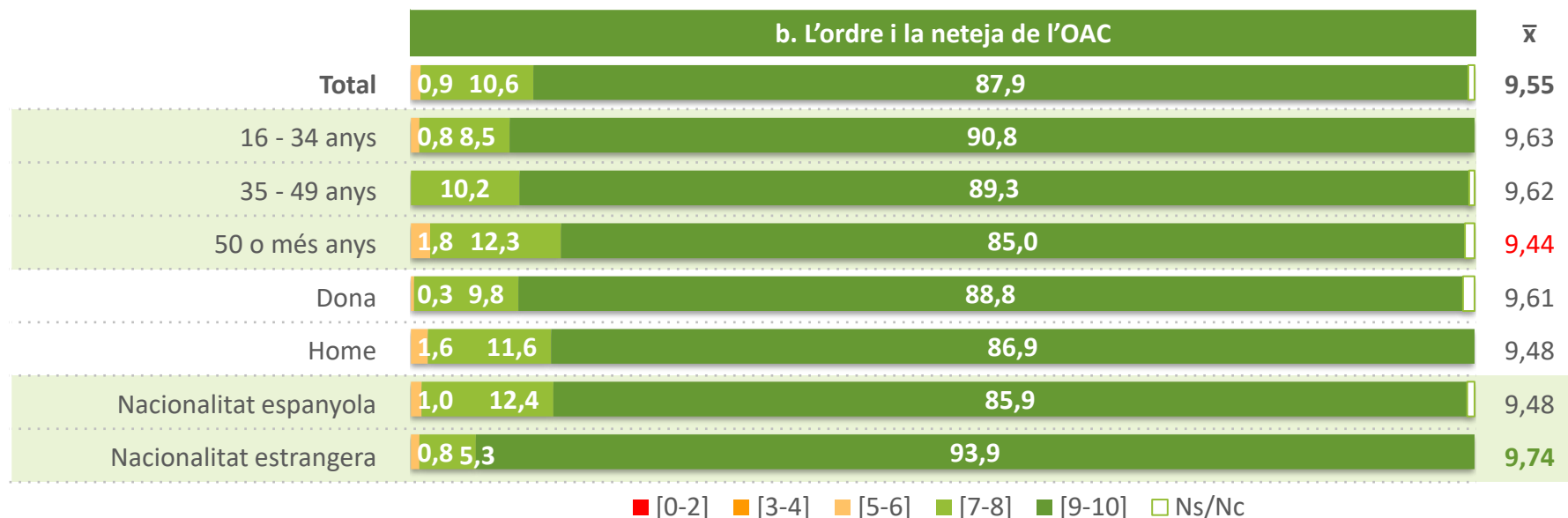
a) El confort de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

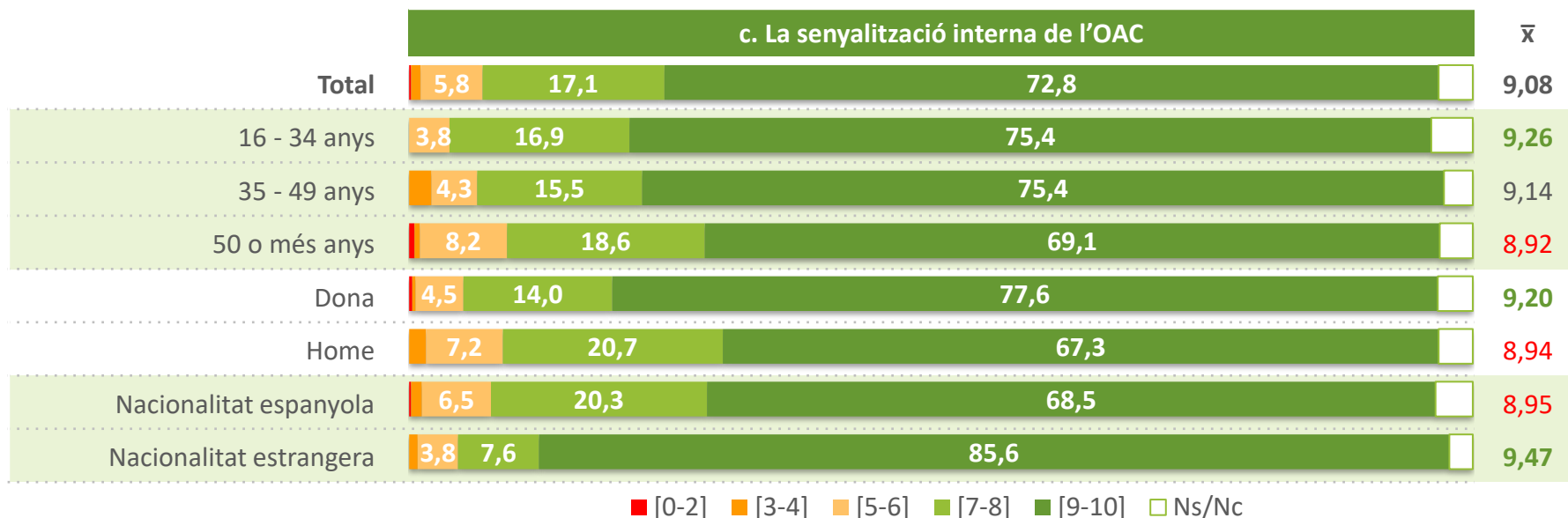
b) L'ordre i la neteja de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

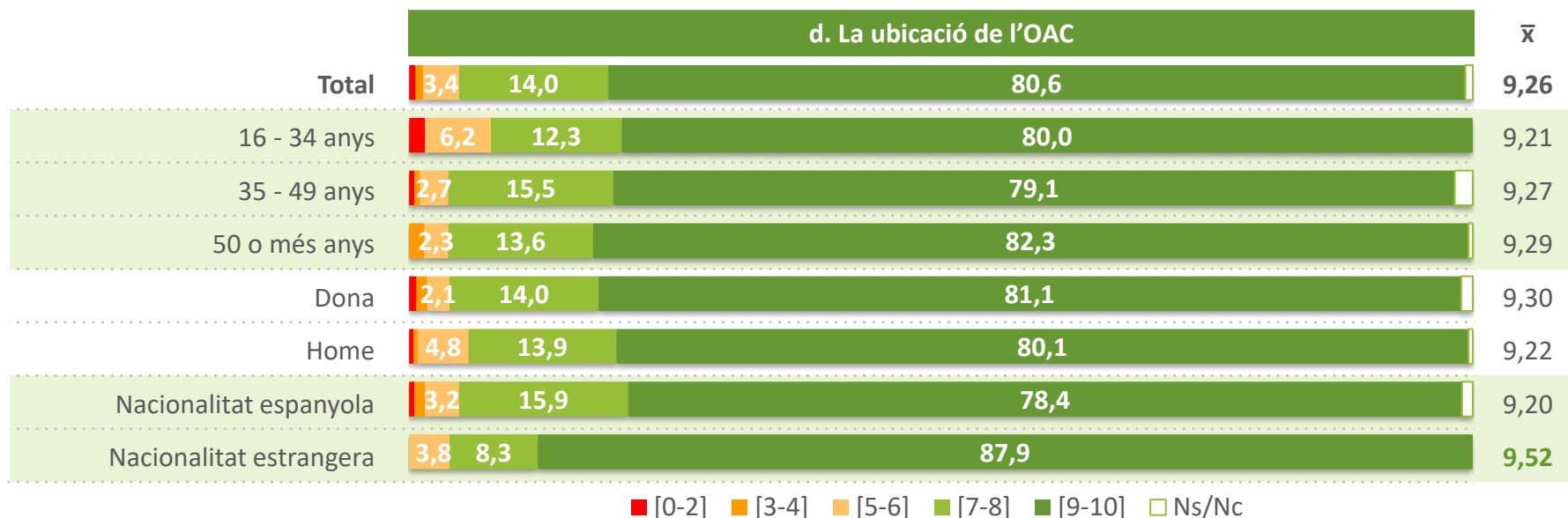
c) La senyalització interna de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

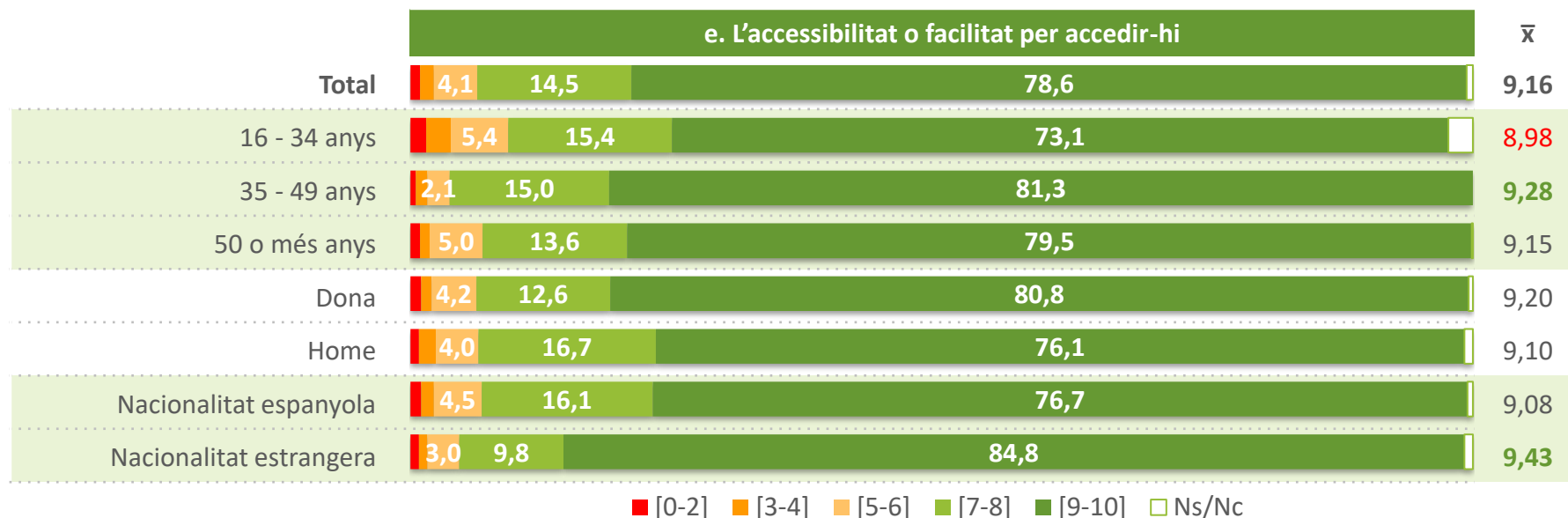
d) La ubicació de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

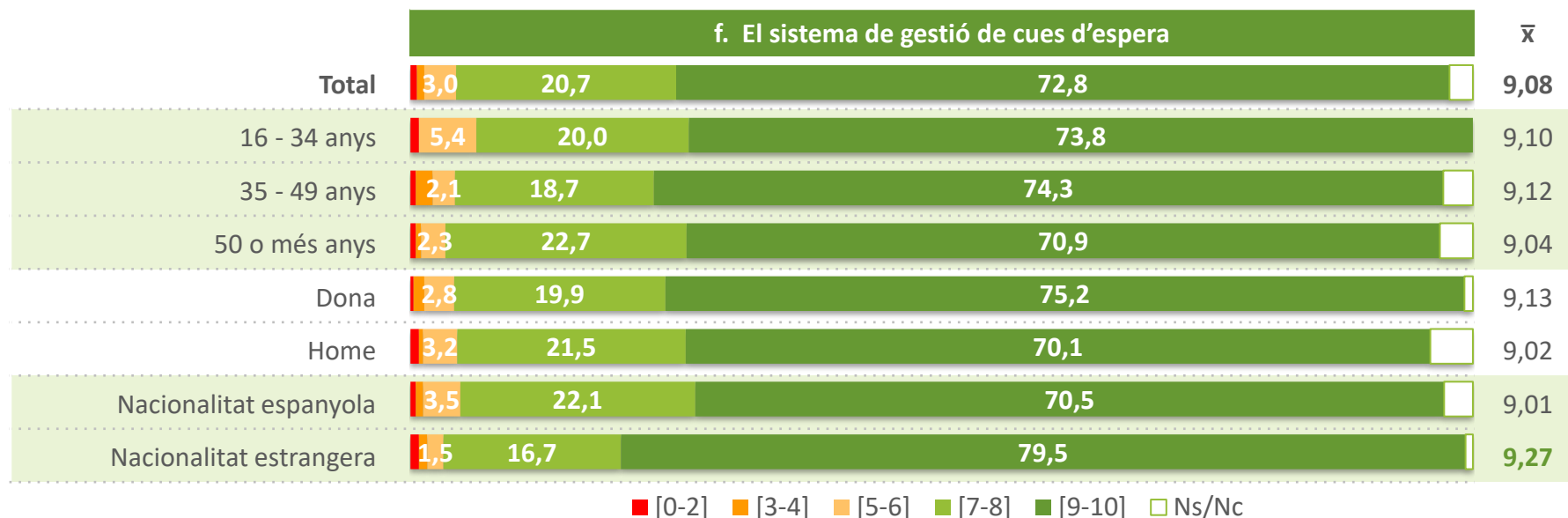
e) L'accessibilitat o facilitat d'accés. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

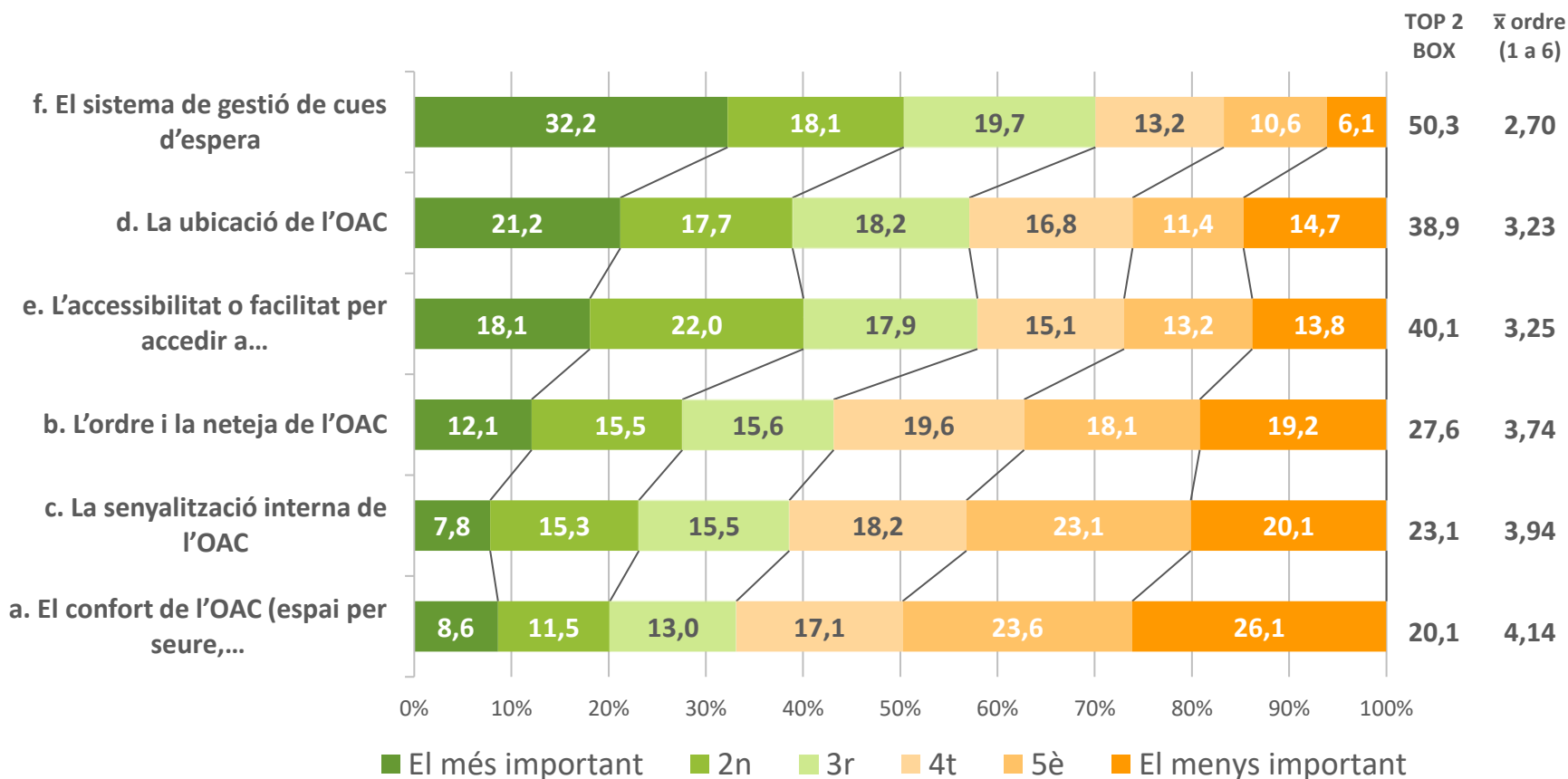
f) El sistema de gestió de cues d'espera. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Importància dels diversos aspectes de les instal·lacions

Onada 2023



(P11a) I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en % i mitjanes

Top 2 Box d'importància (% d'eleccions en primer o segon lloc de cada aspecte)

Segmentació per edat, sexe i nacionalitat

	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Dona	Home	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
f. El sistema de gestió de cues d'espera	50,3	49,2	51,3	50,0	48,3	52,6	52,1	44,7
e. L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer	40,0	36,2	42,2	40,5	42,7	37,1	41,2	36,4
d. La ubicació de l'OAC	38,9	37,7	36,9	41,4	39,5	38,2	40,0	35,6
c. La senyalització interna de l'OAC	27,6	23,1	33,2 	25,5	28,3	26,7	26,6	30,3
a. El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)	23,1	27,7	19,3	23,6	20,6	25,9	22,1	26,5
b. L'ordre i la neteja de l'OAC	20,1	26,2 	17,1	19,1	20,6	19,5	18,1 	26,5 

  Diferències significatives respecte del total

(P11a) I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

BASE: TOTAL MOSTRA (537 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Prioritats d'actuació pel que fa a les instal·lacions

Elaboració de matrius de millora estratègica

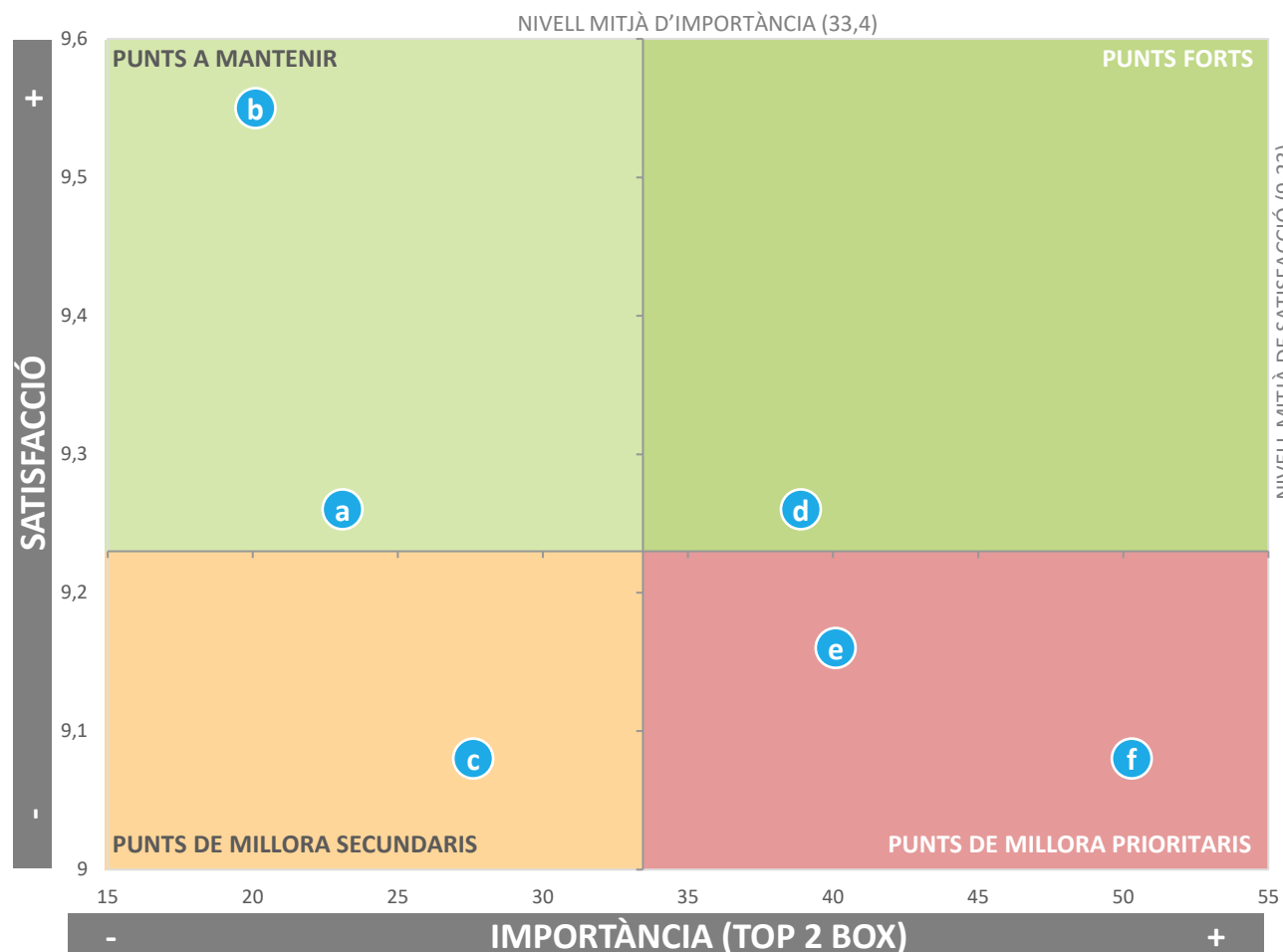
El gràfic següent permet comparar la **importància** (eix horitzontal) i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (eix vertical) dels aspectes del servei i de l'atenció rebuda.

En el gràfic es pot veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment basant-se en quin dels **quatre quadrants** següents queda posicionat l'atribut.



Matriu de millora estratègica de les instal·lacions

Importància per satisfacció



- a. El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)
- b. L'ordre i la neteja de l'OAC
- c. La senyalització interna de l'OAC
- d. La ubicació de l'OAC
- e. L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer
- f. El sistema de gestió de cues d'espera