



REO núm: 1146
Data: 10/12/2025

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2025

Informe de resultats



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència

Enquesta de satisfacció de persones usuàries de l'OAC de Girona (2025)

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: PEL225-144



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

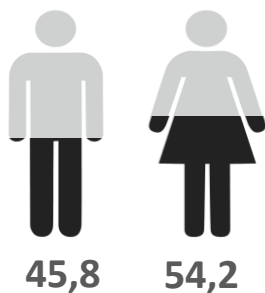
Univers	Persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona
Àmbit	Sortida/es de l'OAC de Girona
Mostra	528 enquestes. Aquesta grandària mostral comporta un marge d'error global del $\pm 4,35\%$ per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) i en el supòsit de màxima indeterminació ($p/q=50/50$)
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 15 al 23 d'octubre de 2025

2. Perfil sociodemogràfic

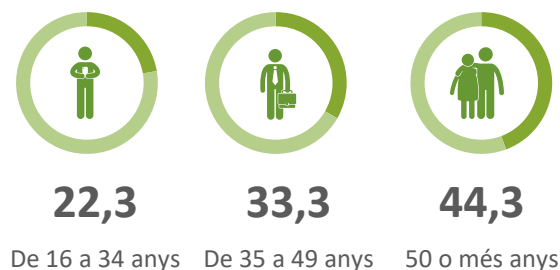
Perfil sociodemogràfic

Sexe, edat i lloc de residència

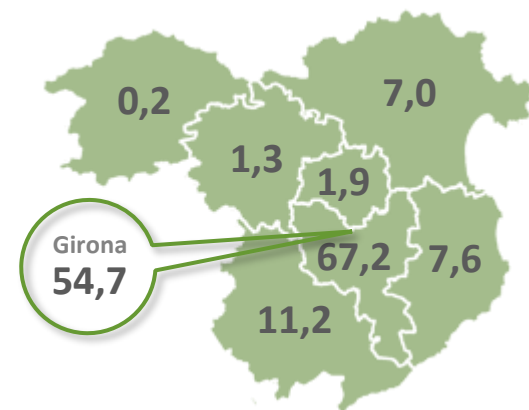
SEXE



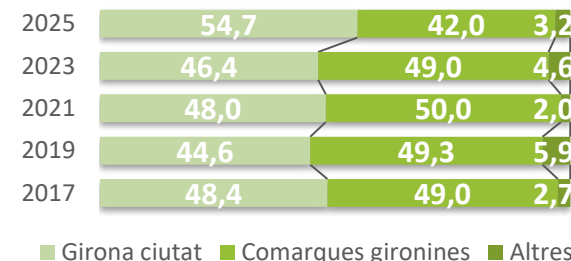
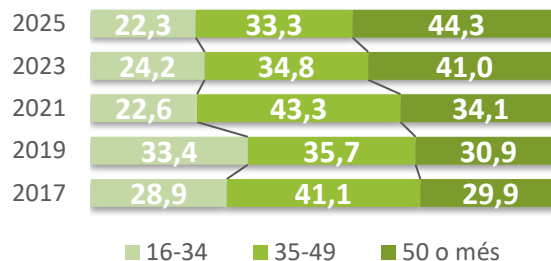
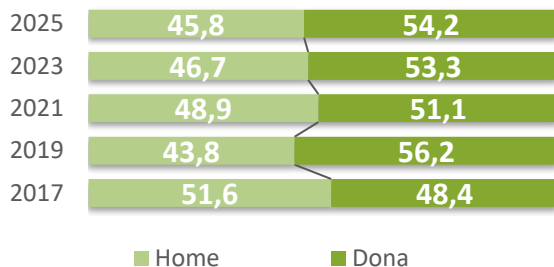
EDAT



LLOC DE RESIDÈNCIA



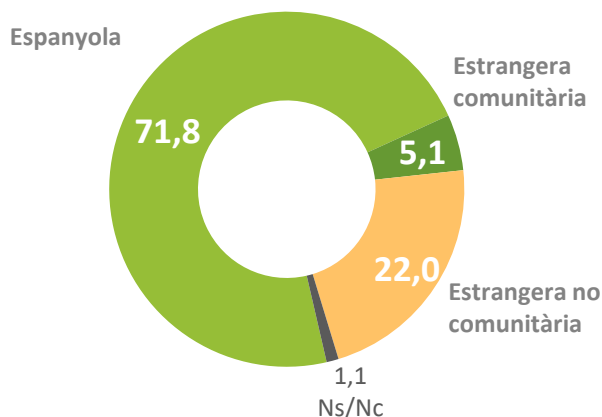
Evolució 2017-2025



Perfil sociodemogràfic

Nacionalitat i estudis

NACIONALITAT

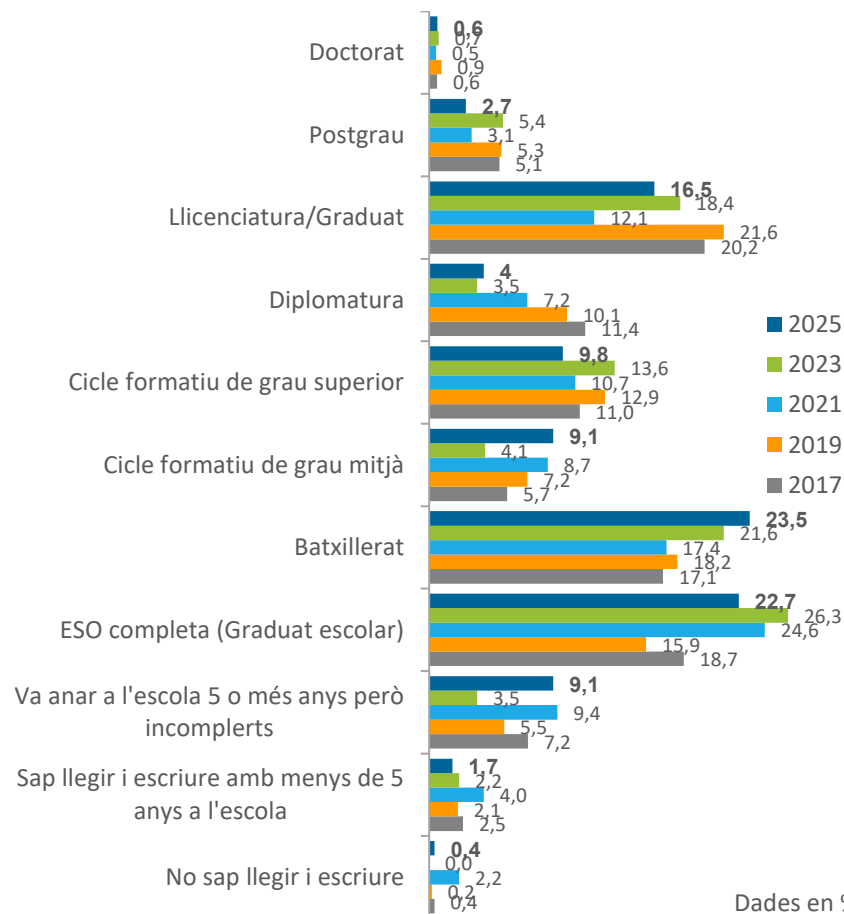


Evolució 2017-2025



■ Espanyola ■ Estrangera comunitària
■ Estrangera no comunitària ■ Ns/Nc

ESTUDIS



Dades en %

3. Ús del servei

Freqüència d'ús

Punt d'atenció i tràmit que ha vingut a fer

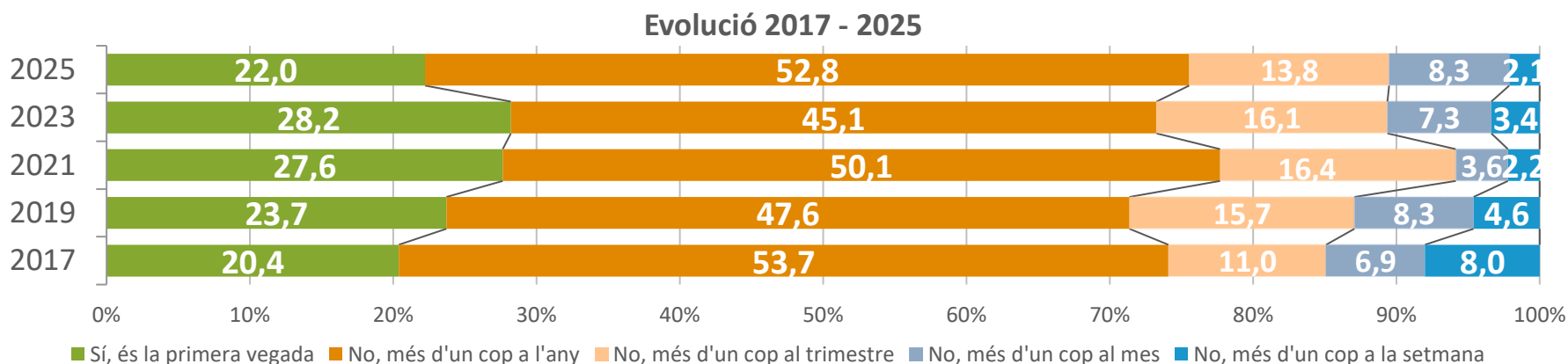
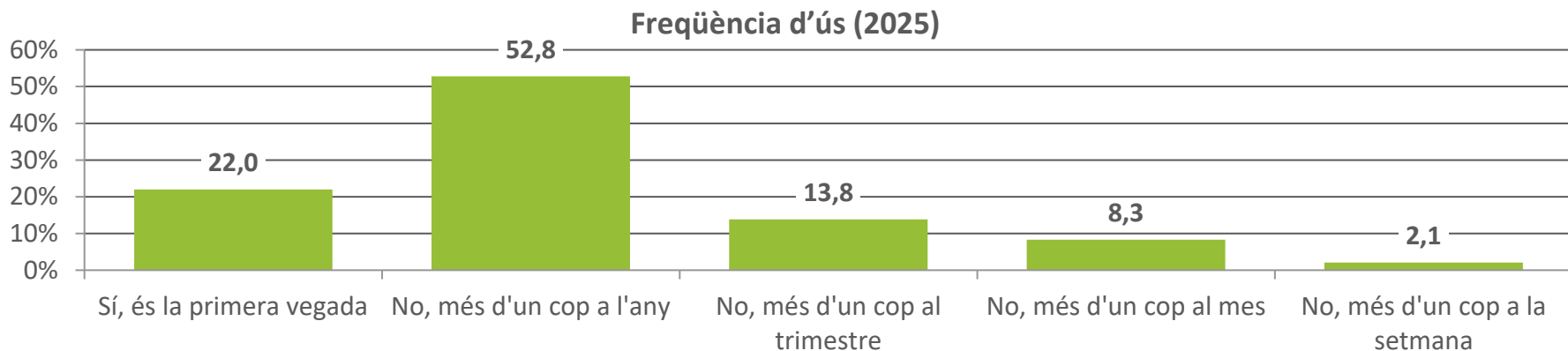
Informació prèvia sobre el tràmit

Temps d'espera

Resolució del tràmit o consulta

Ús del servei

Freqüència d'ús del servei



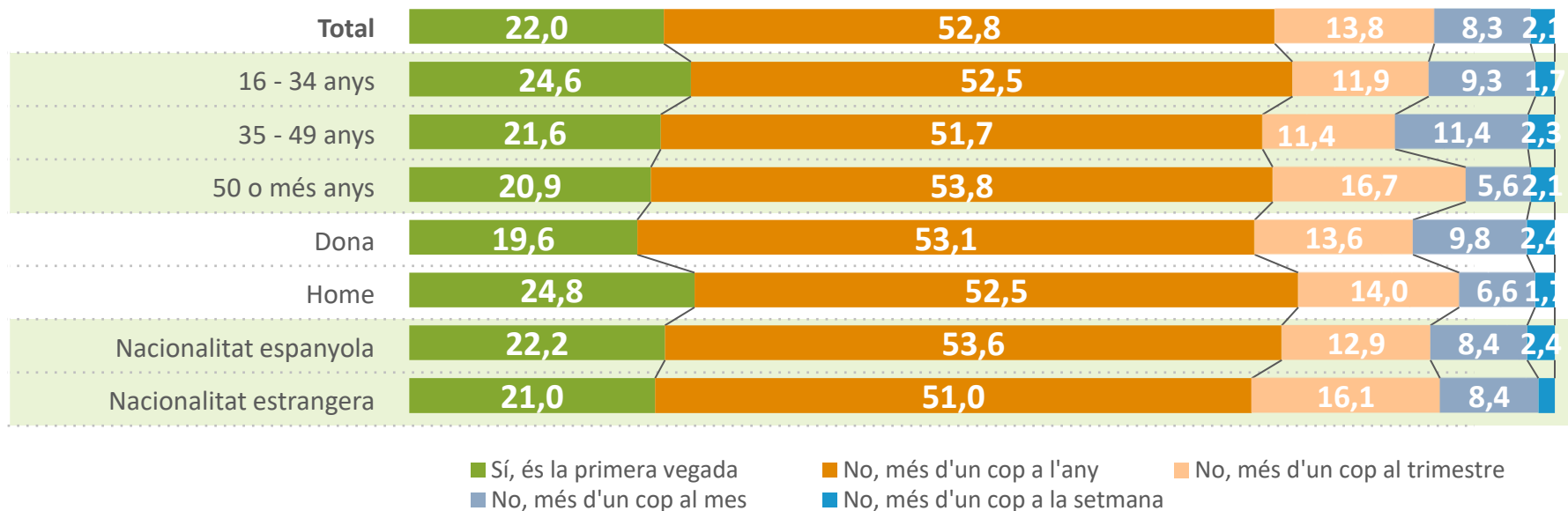
(P1) És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

BASE: TOTAL MOSTRA (528 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Freqüència d'ús del servei. Segmentacions



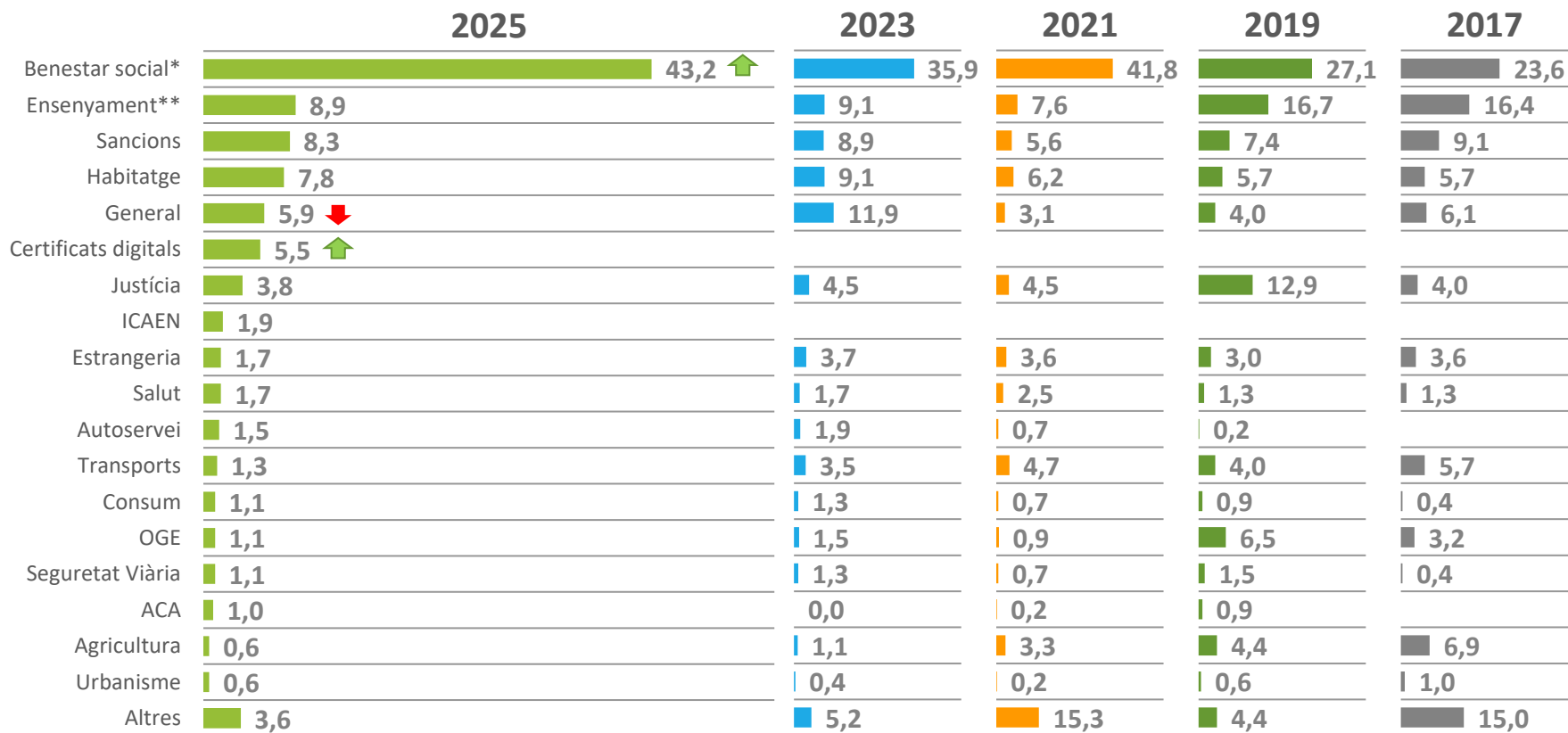
(P1) És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

BASE: TOTAL MOSTRA (528 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Punt d'atenció on l'han atès/a



* El 2025 inclou els punts d'atenció Famílies, CAD i G2 TFN / ** El 2025 inclou el punt d'atenció Homologacions de títols estrangers

(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 (528 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	43,2	28,8 ↓	44,9	49,2 ↑	48,6 ↑	36,8 ↓	45,9 ↑	35,7 ↓
Ensenyament	8,9	12,7	12,5 ↑	4,3 ↓	11,5 ↑	5,8 ↓	7,4	13,3 ↑
Sancions	8,3	11,9	5,7	8,6	5,6 ↓	11,6 ↑	8,2	7,7
Habitatge	7,8	5,9	8,5	8,1	9,4	5,8	5,5 ↓	14,0 ↑
General	5,9	7,6	3,4	6,8	4,6	7,4	6,6	4,2
Certificats digitals	5,5	9,3 ↑	4,6	4,3	5,2	5,8	5,5	5,6
Justícia	3,8	5,1	4,6	2,6	3,9	3,7	3,2	5,6
ICAEN	1,9	0,9	1,7	2,6	0,7 ↓	3,3 ↑	2,4	0,7
Estrangeria	1,7	3,4	2,3	0,4 ↓	0,4 ↓	3,3 ↑	0,3 ↓	5,6 ↑
Salut	1,7	0,0	0,6	3,4 ↑	2,1	1,2	2,1	0,7
Autoservei	1,5	2,5	0,6	1,7	1,1	2,1	1,9	0,7
Transports	1,3	2,5	1,7	0,4	0,4 ↓	2,5 ↑	1,3	1,4
Consum	1,1	1,7	1,7	0,4	1,4	0,8	1,6	0,0
OGE	1,1	0,0	1,1	1,7	1,1	1,2	1,6	0,0
Seguretat Viària	1,1	2,5	0,6	0,9	1,4	0,8	1,3	0,7
ACA	1,0	0,9	0,6	1,3	0,7	1,2	1,1	0,0
Agricultura	0,6	0,0	1,1	0,4	0,4	0,8	0,5	0,7
Urbanisme	0,6	0,9	0,0	0,9	0,0	1,2	0,3	1,4
Altres	3,6	3,4	4,6	3,0	1,8 ↓	5,8 ↑	4,0	

↓↑ 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 (528 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

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

	Total	Girona ciutat (n=289)	Resta com. gir. (n=222)	Alt Empordà (n=37)	Baix Empordà (n=40)	Gironès (n=355)	La Selva (n=59)
Benestar social	43,2	46,4	41,0	18,9 ↓	70,0 ↑	45,9	39,0
Ensenyament	8,9	8,3	9,9	↓	5,0	9,0	15,3
Sancions	8,3	7,3	9,0	2,7	10,0	7,3	10,2
Habitatge	7,8	8,0	8,1	27,0 ↑		7,0	8,5
General	5,9	7,6	4,1	5,4		7,3 ↑	3,4
Certificats digitals	5,5	5,9	4,5	5,4	5,0	5,6	5,1
Justícia	3,8	3,1	4,1	8,1	2,5	3,1	1,7
ICAEN	1,9	1,4	1,4	2,7		1,4	
Estrangeria	1,7	1,7	1,8	2,7		2,0	1,7
Salut	1,7	2,1	1,4			2,3	1,7
Autoservei	1,5	1,4	1,4	2,7		1,1	1,7
Transports	1,3	1,0	1,4	2,7		0,9	1,7
Consum	1,1	1,7	0,5			1,7	
OGE	1,1	0,4	2,3 ↑	2,7		0,6	3,4
Seguretat Viària	1,1	1,4	0,9	2,7	2,5	1,1	
ACA	1,0	0,4	1,8		2,5	0,9	1,7
Agricultura	0,6	0,7	0,5			0,9	
Urbanisme	0,6	0,7	0,5	2,7		0,6	
Altres	3,6	1,7 ↓	5,9 ↑	13,5 ↑	2,5	2,3 ↓	5,1

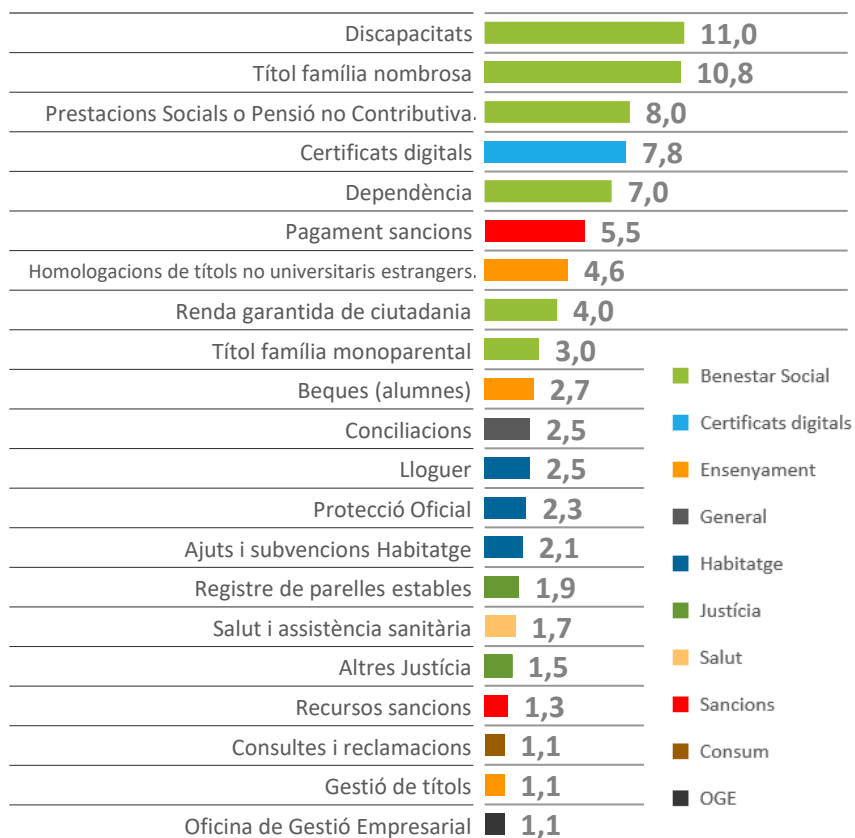
(P2) Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

↑↓ Diferències significatives respecte del total

Ús del servei

Tràmit que ha vingut a fer

Principals tràmits



Resta de tràmits

Informació expedients sancionadors	0,9	Altres Benestar Social	0,4
MOVES	0,9	Subvencions ICAEN	0,4
Habitatge social	0,8	Cànon	0,4
ICAEN (Institut català de l'energia)	0,8	Targeta/certificat CAP	0,4
Informació autoritzacions de treball	0,8	Ajuts infants	0,4
Autoescoles	0,6	IMV (ingrés mínim vital)	0,2
Discapacitats	0,6	Autoprobhibició	0,2
Identificacions conductor	0,6	Explotacions ramaderes	0,2
Altres Ensenyament	0,6	Altres ACA	0,2
Plaques	0,6	Beques SOC	0,2
Altres Estrangeria	0,6	Reclamacions d'energia	0,2
Altres General	0,6	Rehabilitació	0,2
Tacògraf	0,6	Borsa de treball personal docent	0,2
Altres Autoservei	0,4	Altres Habitatge	0,2
Altres Agricultura	0,4	Suport formalització tràmits Generalitat	0,2
Altres Famílies	0,4	Altres CAD	0,2
Altres Seguretat Viària	0,4	Urbanisme	0,2
Altres Urbanisme	0,4		
Altres Transports	0,4		
Informes d'estrangeria	0,4		
Justícia gratuïta	0,4		
Legalització d'un pou	0,4		
Llicència de pesca	0,4		
Oposicions i concursos Ensenyament	0,4		

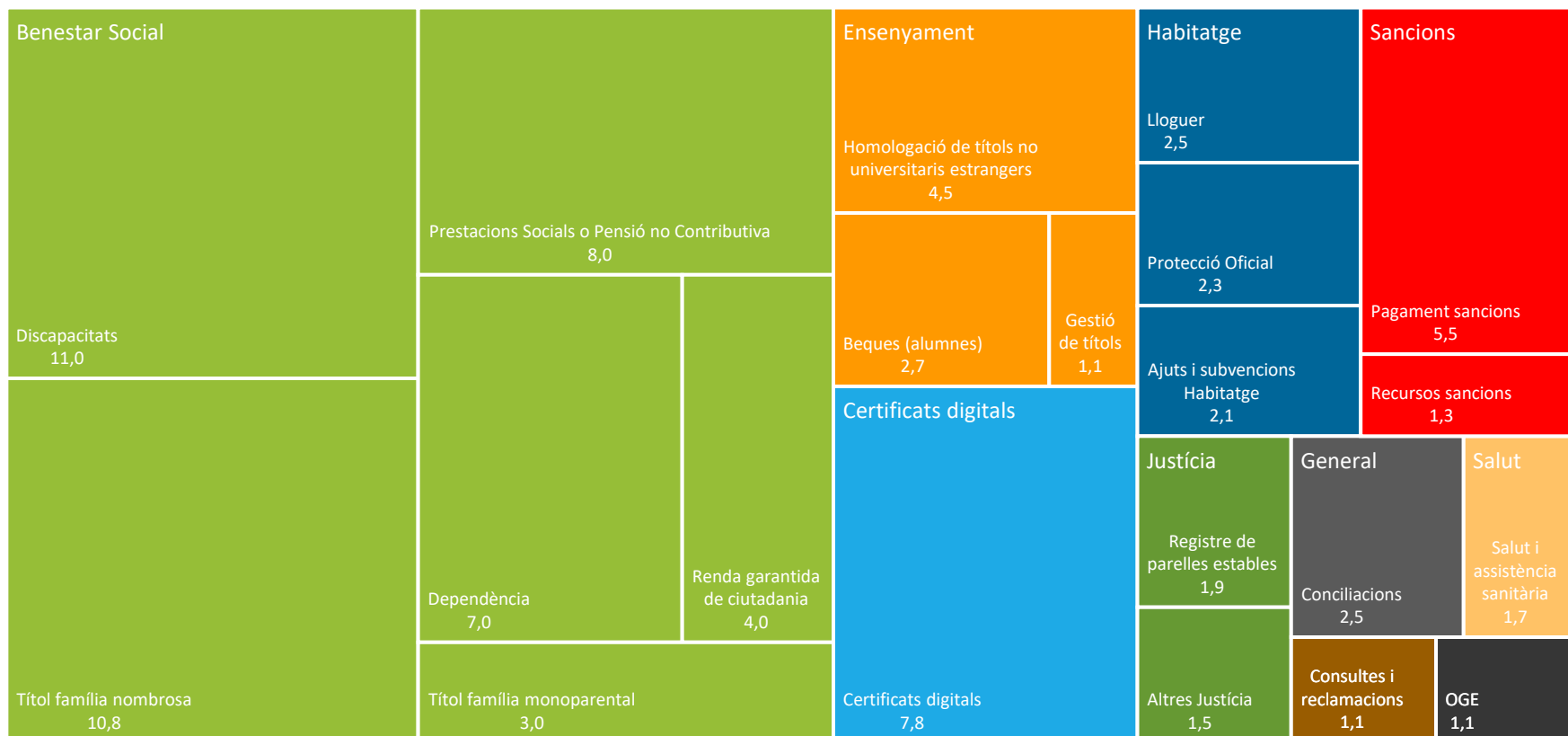
(P3) Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

BASE: TOTAL MOSTRA (528 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Distribució dels principals tràmits (>1,0% d'esments)



■ Benestar Social ■ Certificats digitals ■ Ensenyament ■ General ■ Habitatge ■ Justícia ■ Salut ■ Sancions ■ Consum ■ OGE

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

BASE: TOTAL MOSTRA (528 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	11,0	5,1 ↓	11,9	13,2	11,5	10,3	11,9	7,0
Títol família nombrosa	10,8	9,3	18,2 ↑	6,0 ↓	10,8	10,7	9,5	14,7
Prestacions Socials o Pensió no Contributiva	8,0	5,9	4,5 ↓	11,5 ↑	10,1 ↑	5,4 ↓	9,2	4,9
Certificats digitals	7,8	14,4 ↑	5,7	6,0	7,7	7,9	8,2	7,0
Dependència	7,0	2,5 ↓	4,5	11,1 ↑	7,7	6,2	8,7 ↑	2,1 ↓
Pagament sancions	5,5	8,5	4,5	4,7	3,5 ↓	7,9 ↑	5,0	7,0
Homologació de títols no universitaris estrangers	4,5	9,3 ↑	5,7	1,3 ↓	5,6	3,3	2,9 ↓	9,1 ↑
Renda garantida de ciutadania	4,0	3,4	4,0	4,3	4,2	3,7	3,7	4,9
Títol família monoparental	3,0	3,4	2,8	3,0	4,9 ↑	0,8 ↓	3,2	2,8
Beques (alumnes)	2,7	0,8	4,0	2,6	3,8	1,2	2,6	2,8
Conciliacions	2,5	2,5	1,1	3,4	1,4	3,7	3,2	0,7
Lloguer	2,5	2,5	2,8	2,1	3,5	1,2	1,3 ↓	5,6 ↑
Protecció Oficial	2,3	1,7	3,4	1,7	2,4	2,1	1,8	3,5
Ajuts i subvencions Habitatge	2,1	0,8	2,3	2,6	2,1	2,1	1,8	2,8
Registre de parelles estables	1,9	3,4	2,3	0,9	2,1	1,7	1,1 ↓	4,2 ↑
Salut i assistència sanitària	1,7		0,6	3,4	2,1	1,2	2,1	0,7
Altres Justícia	1,5	1,7	1,7	1,3 ↑	1,7	1,2	1,8	0,7
Recursos sancions	1,3	2,5	0,6	1,3	1,4	1,2	1,3	
Consultes i reclamacions	1,1	1,7	1,7	0,4	1,4	0,8	1,6	
Gestió de títols	1,1	1,7	2,3	↓	1,7	0,4		
OGE	1,1		1,1	1,7	1,0	1,2	1,1	1,4

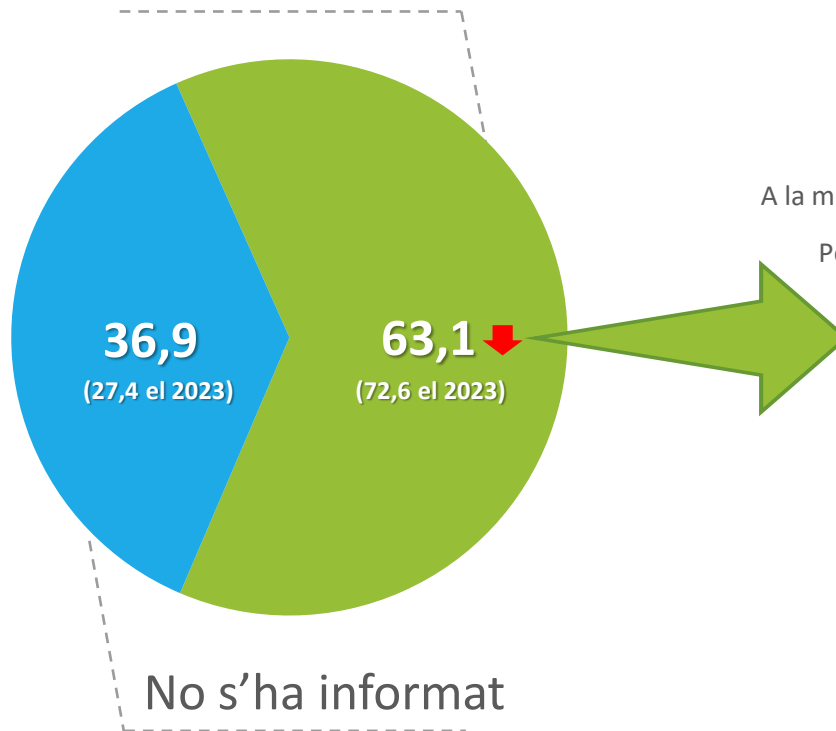
(P3) Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

↓ ↑ Diferències significatives respecte del total

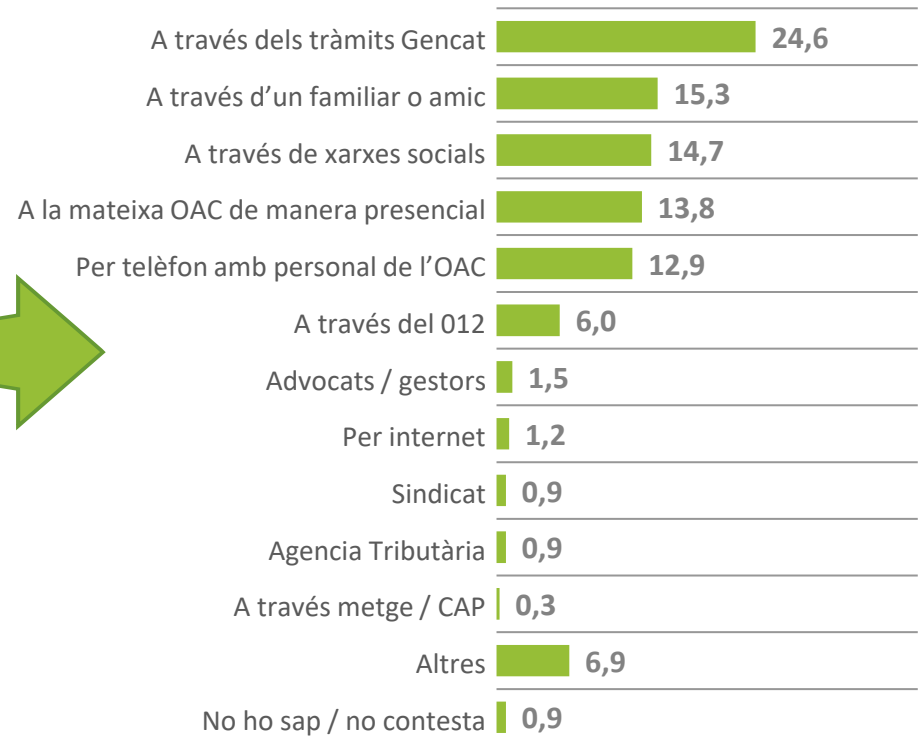
Ús del servei

Informació prèvia sobre el tràmit/gestió

S'ha informat abans de venir



Per quin mitjà s'ha informat? (n=333)



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

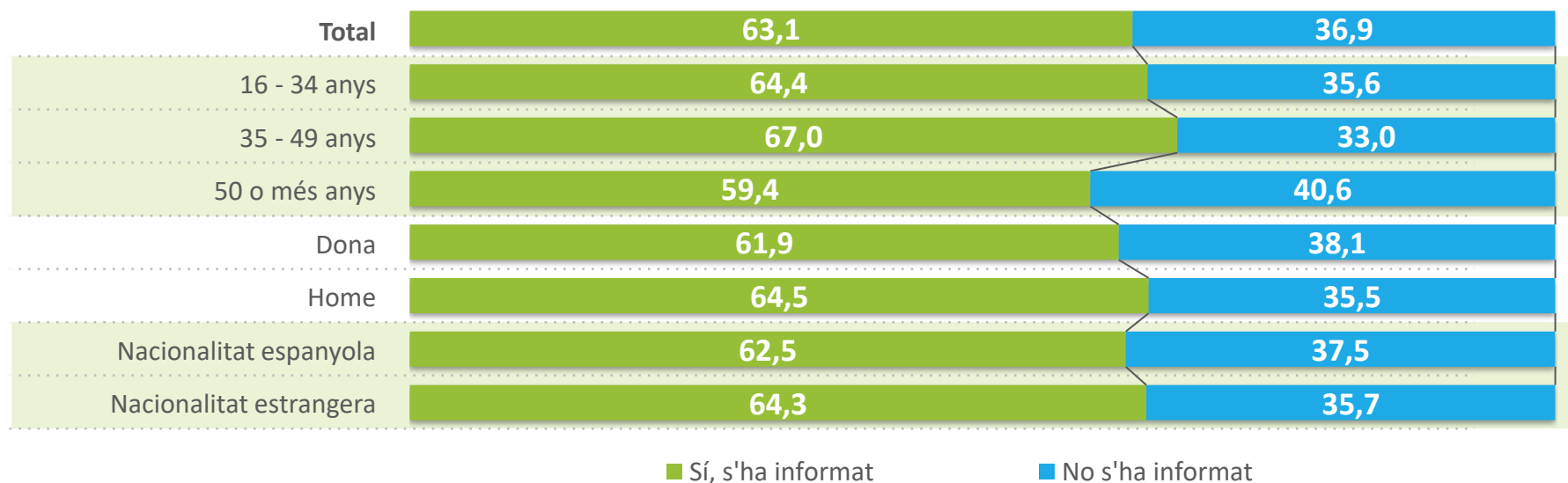
BASE: TOTAL MOSTRA (528 PERSONES USUÀRIES)

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

BASE: 333 PERSONES USUÀRIES QUE S'HAN INFORMAT

Ús del servei

Informació prèvia sobre el tràmit/gestió. Segmentacions



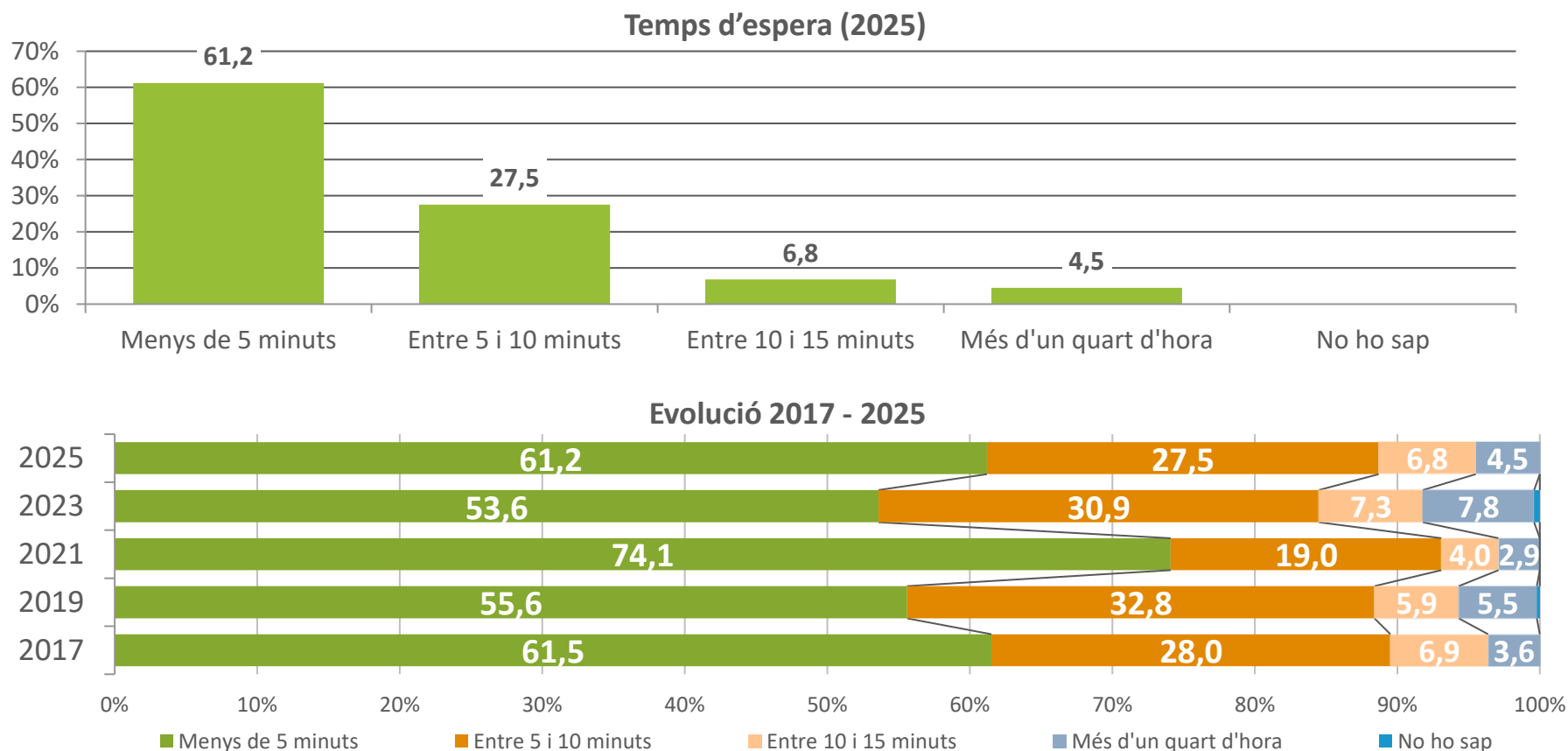
(P4) Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat?

BASE: TOTAL MOSTRA (528 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

Temps d'espera per ser atès/a



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

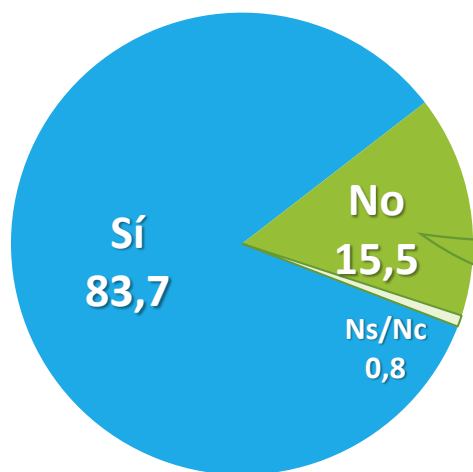
BASE: TOTAL MOSTRA (528 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

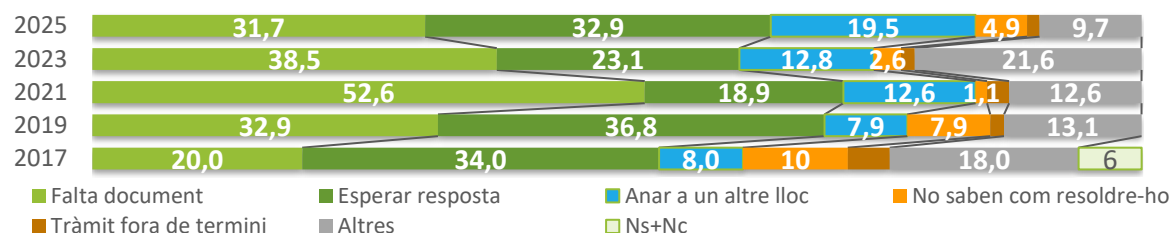
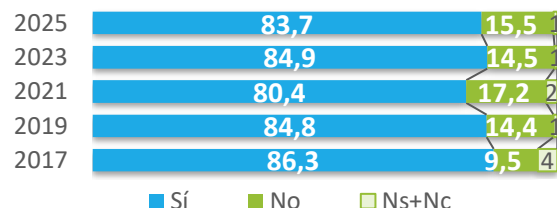
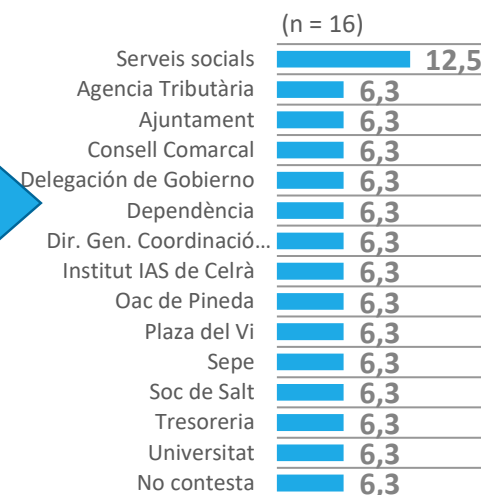
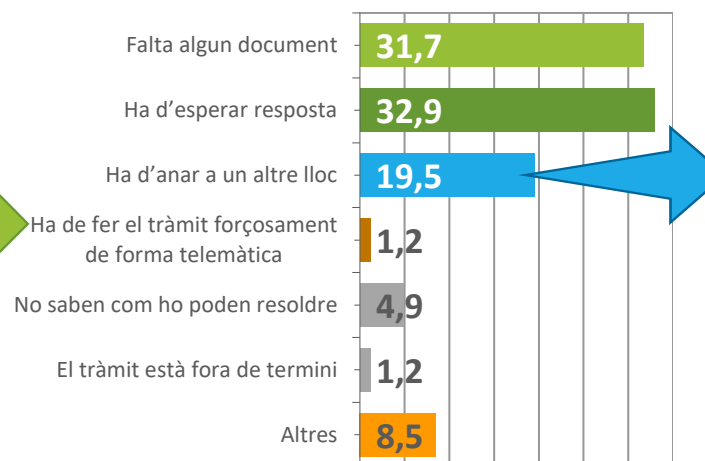
Ús del servei

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

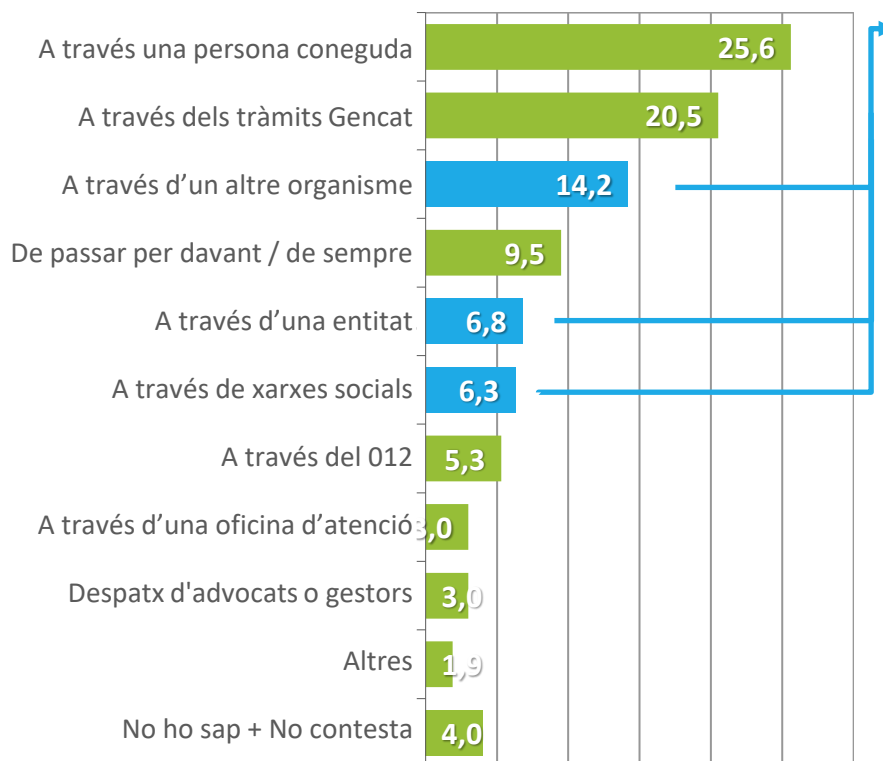
Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita prèvia i valoració

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=127)

ORGANISME, ENTITAT o OFICINA

Assistents socials / Serveis socials	38,6
Ajuntament	12,6
Escola / Institut / Universitat	7,9
Sanitat / CAP / metge	3,9
Treball / departament Treball	3,9
Altres oficines / entitats / organismes	3,9
Per la feina	3,1
Justícia / jutjats	2,4
Dgaia	2,4
Agència tributària	2,4
Habitatge	2,4
Mossos / Policia	2,4
Educació	2,4
Trànsit	1,6
Sindicat	1,6
Altres	6,3
No sap / No contesta	6,3

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

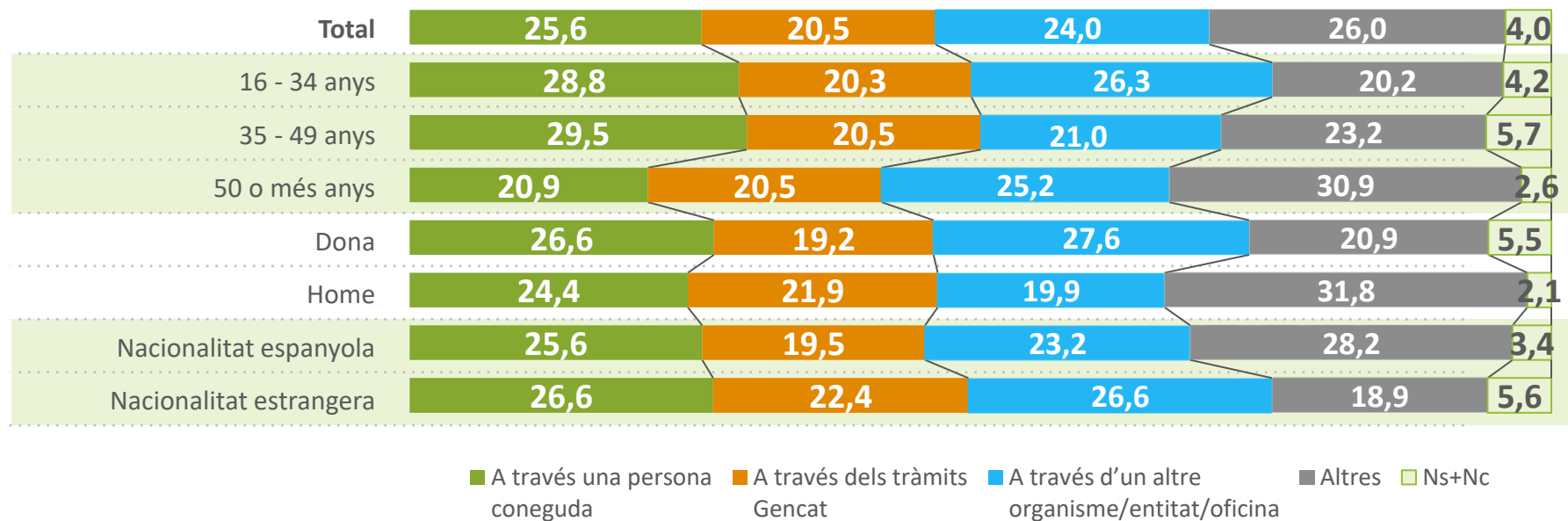
BASE: TOTAL MOSTRA (528 PERSONES USUÀRIES)

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

Coneixement del servei

Mitjans de coneixement de l'OAC. Segmentacions



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

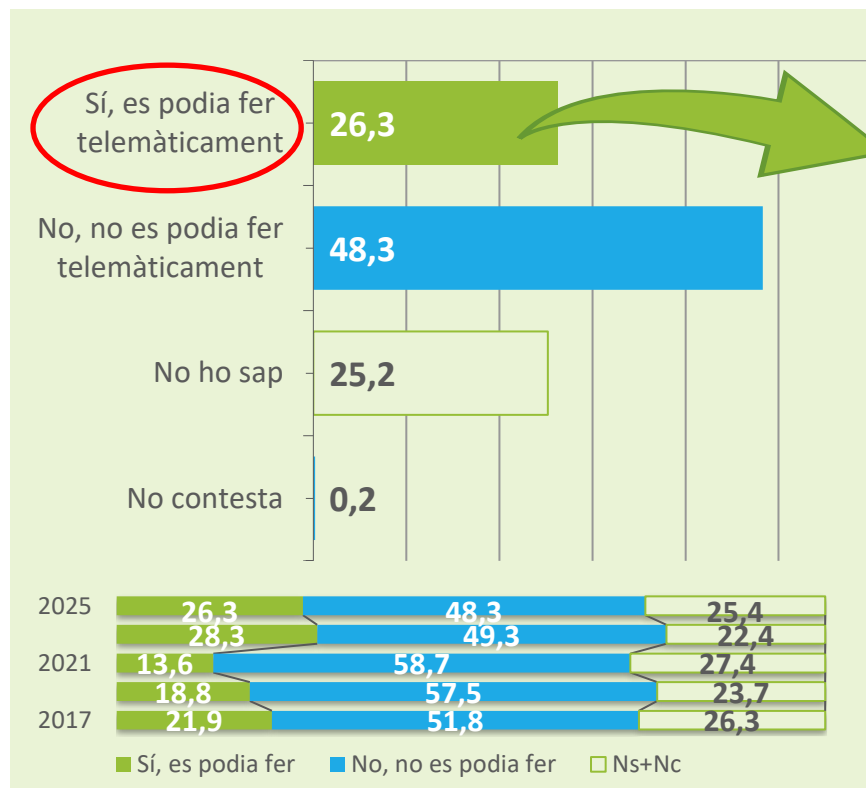
BASE: TOTAL MOSTRA (528 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Coneixement del servei

Coneixement de la possibilitat de fer el tràmit telemàticament

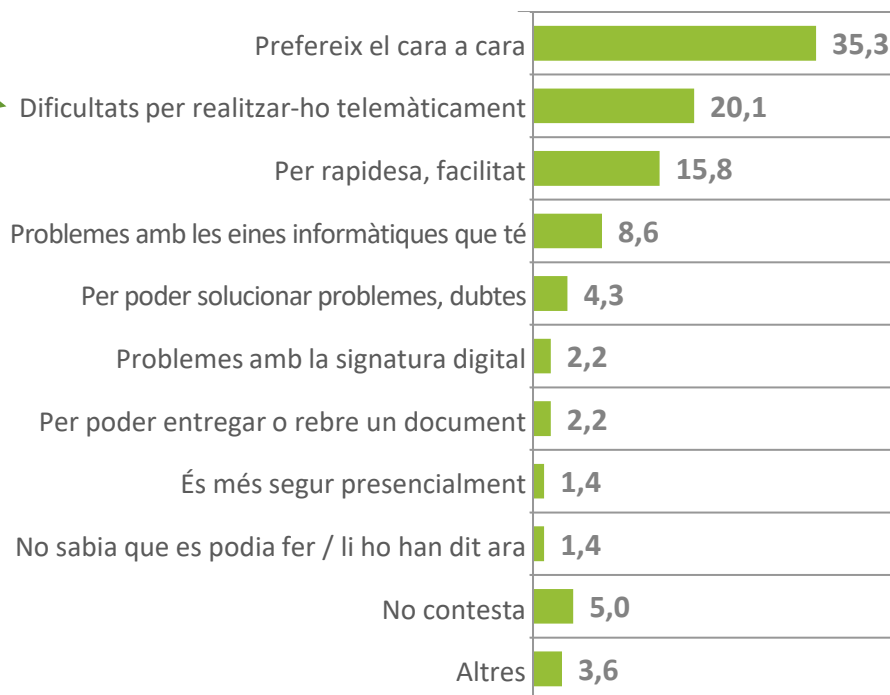
Es podia fer el tràmit telemàticament?



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

BASE: TOTAL MOSTRA (528 PERSONES USUÀRIES)

El fa presencialment perquè... (n=139)

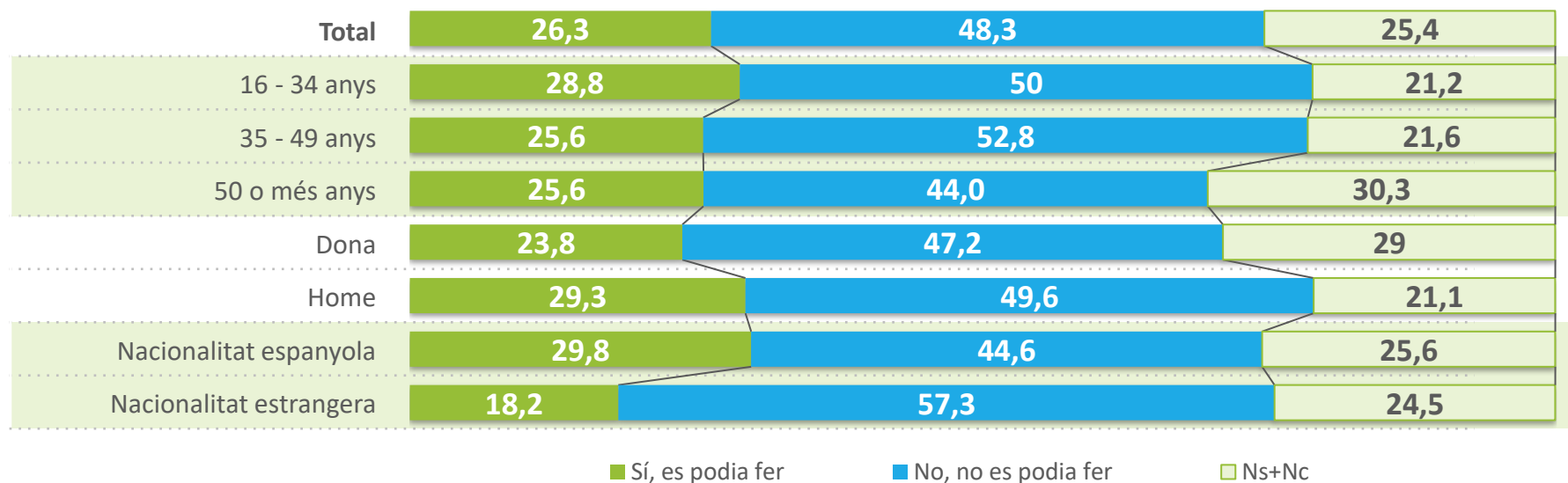


NOMÉS SI SAP QUE ES POT FER TELEMÀTICAMENT
(P8a) I com és que l'ha vingut a fer presencialment?

BASE: 139 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?

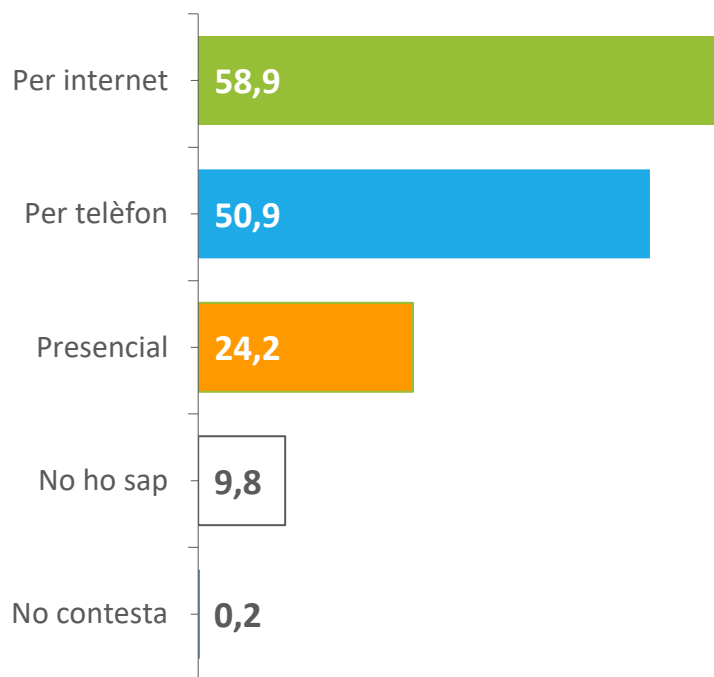
BASE: TOTAL MOSTRA (528 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

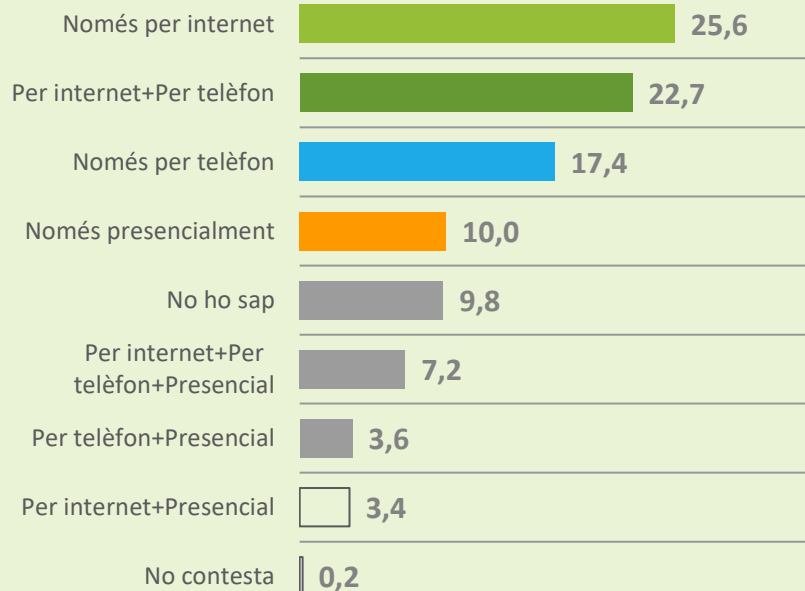
Coneixement del servei

Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita

Sap per quins mitjans es pot sol·licitar cita?



Combinacions de respostes

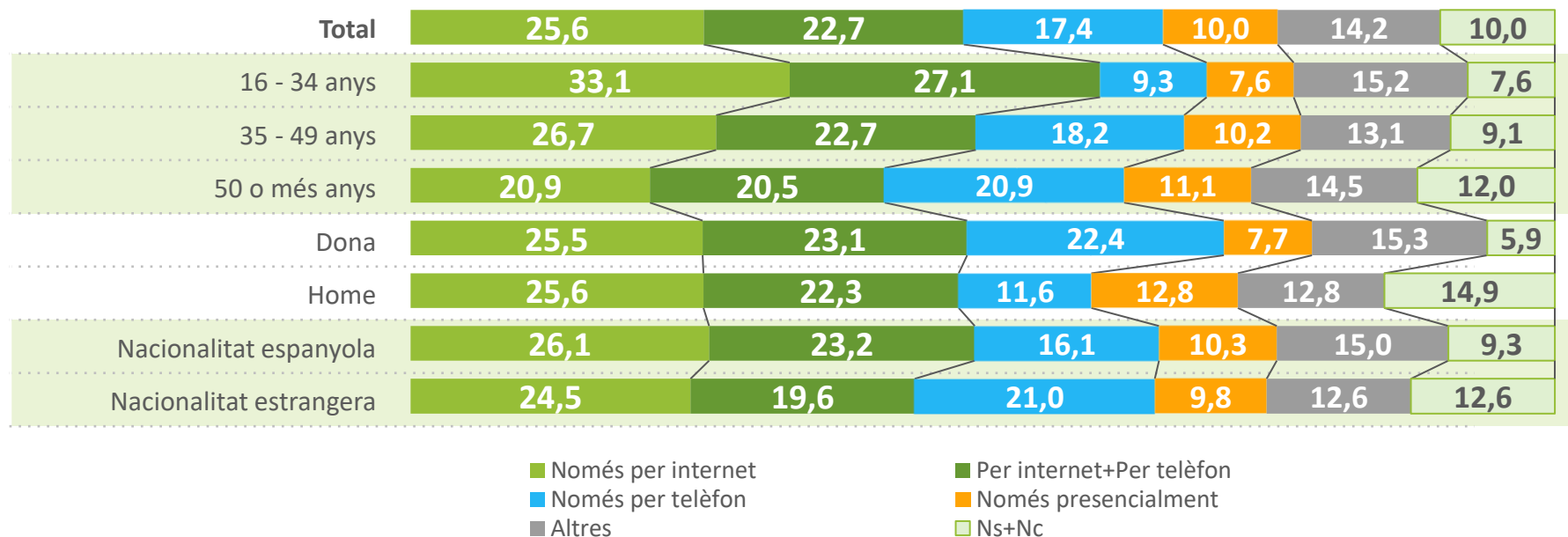


(P9) En aquesta Oficina és recomanable venir amb cita. Sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita?

BASE: TOTAL MOSTRA (528 PERSONES USUÀRIES)

Coneixement del servei

Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita. Segmentacions



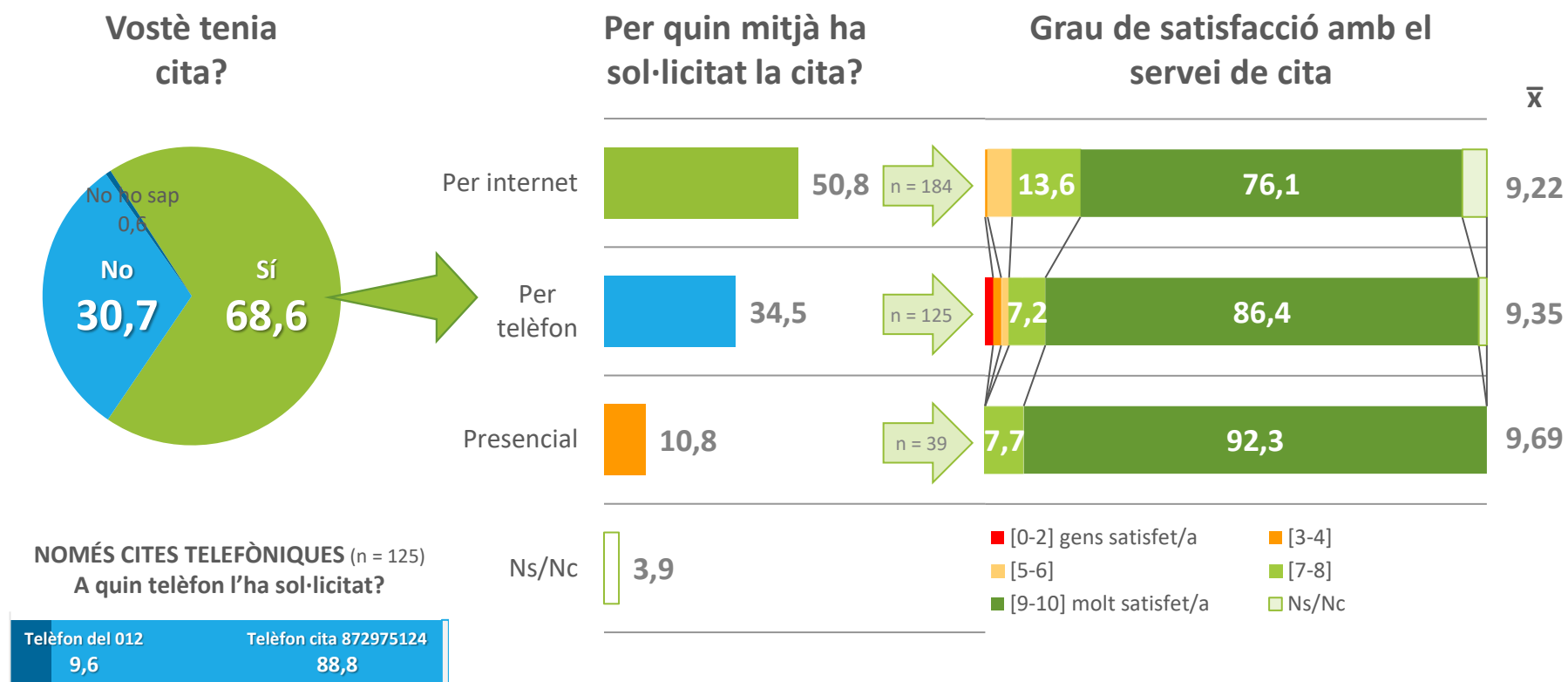
(P9) En aquesta Oficina és recomanable venir amb cita. Sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita?

BASE: TOTAL MOSTRA (528 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Coneixement del servei

Valoració dels mitjans per sol·licitar cita



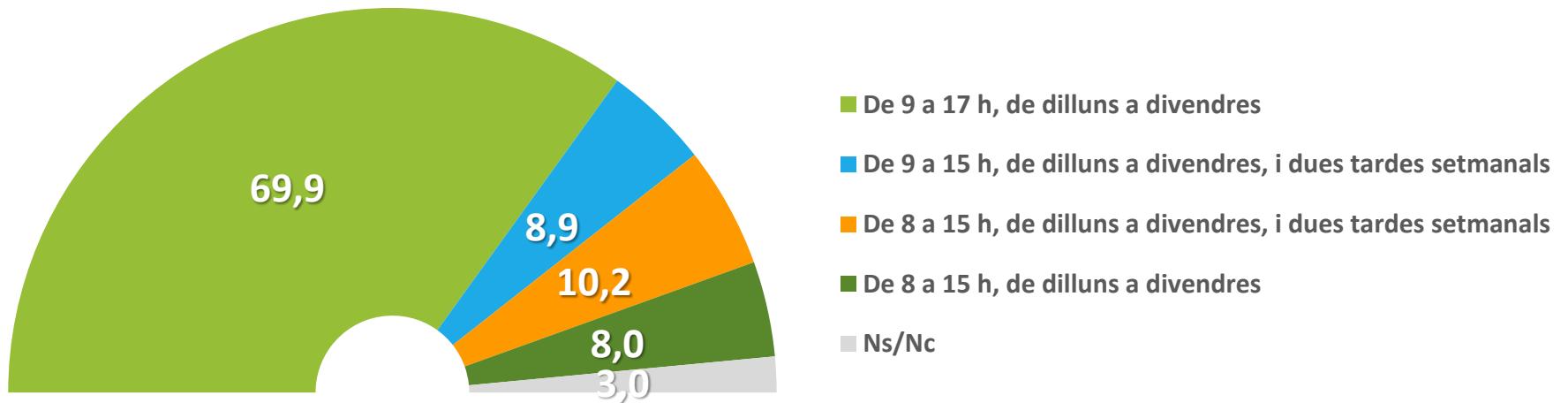
(P10) Vostè tenia cita?
(P10a) Per quin mitjà ha sol·licitat la cita?

(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?

Coneixement del servei

Preferència d'horari de l'OAC

Quin horari considera més adequat?



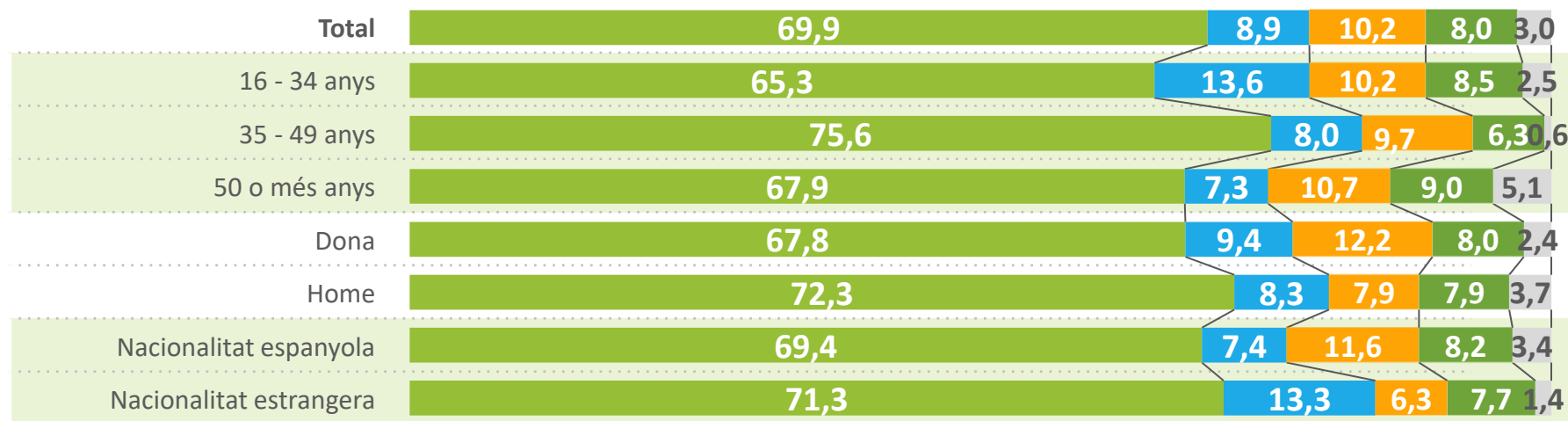
(P13) Pel que fa a l'horari d'aquesta oficina, quin penseu que seria mes adequat?

BASE: TOTAL MOSTRA (528 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 (528 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

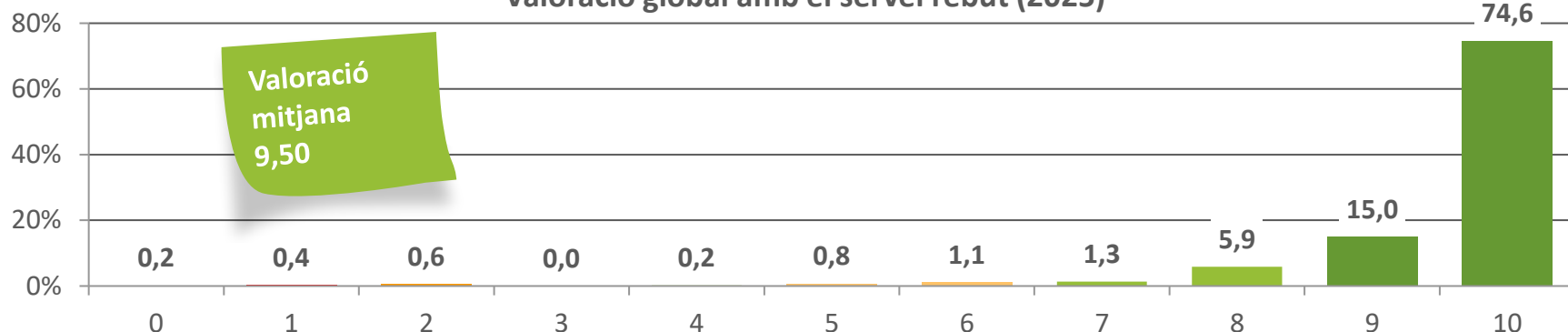
Importància dels diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

Matriu de millora estratègica

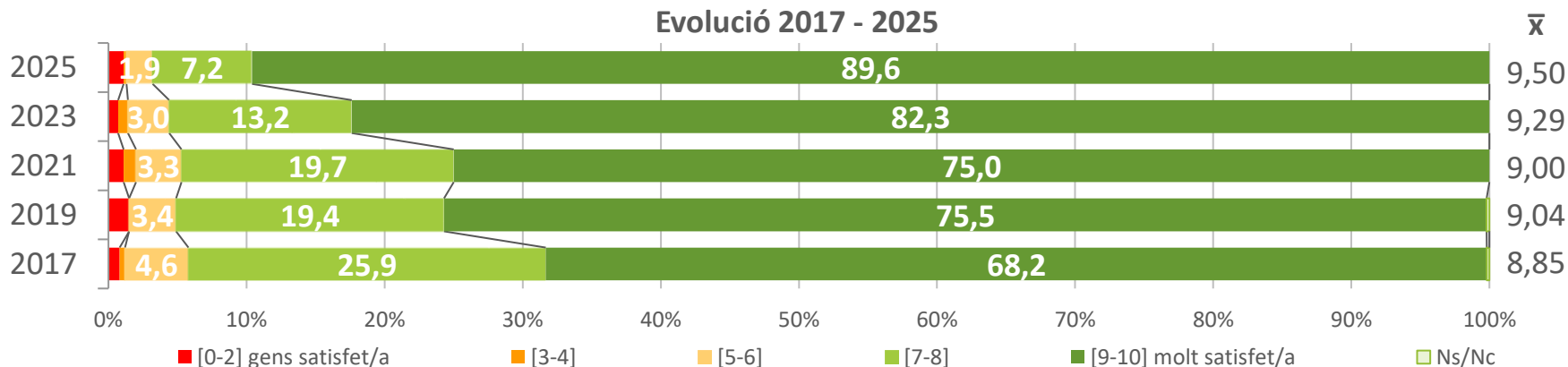
Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda

Valoració global i evolució

Valoració global amb el servei rebut (2025)



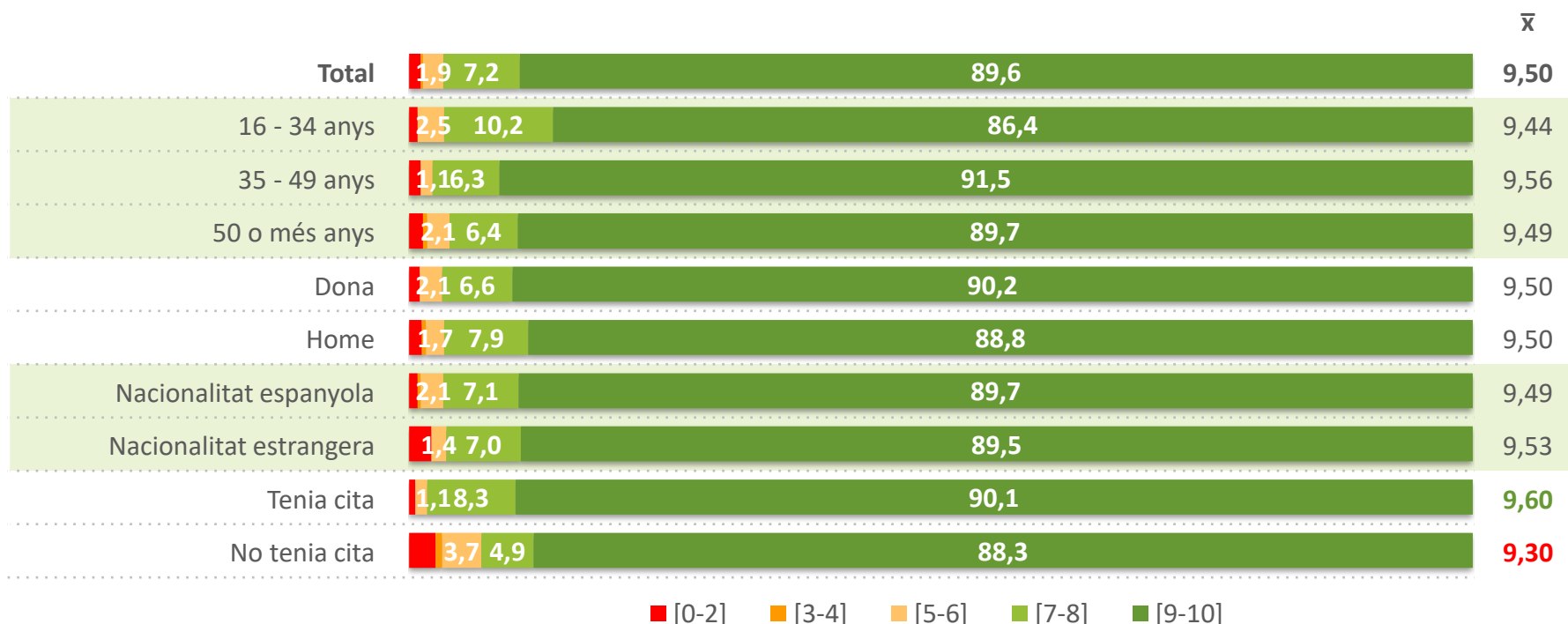
Evolució 2017 - 2025



(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

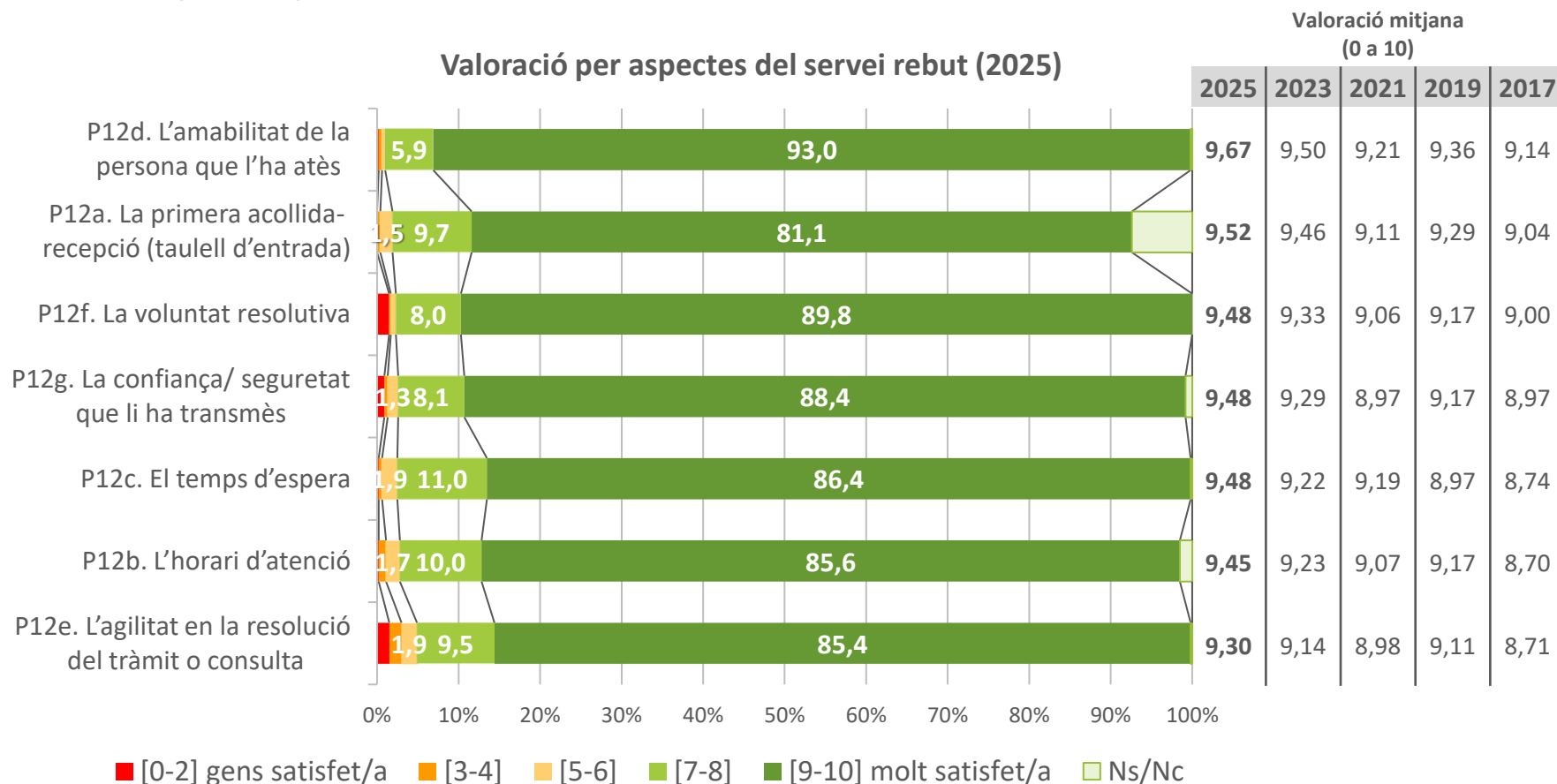
Valoració global. Segmentacions



(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

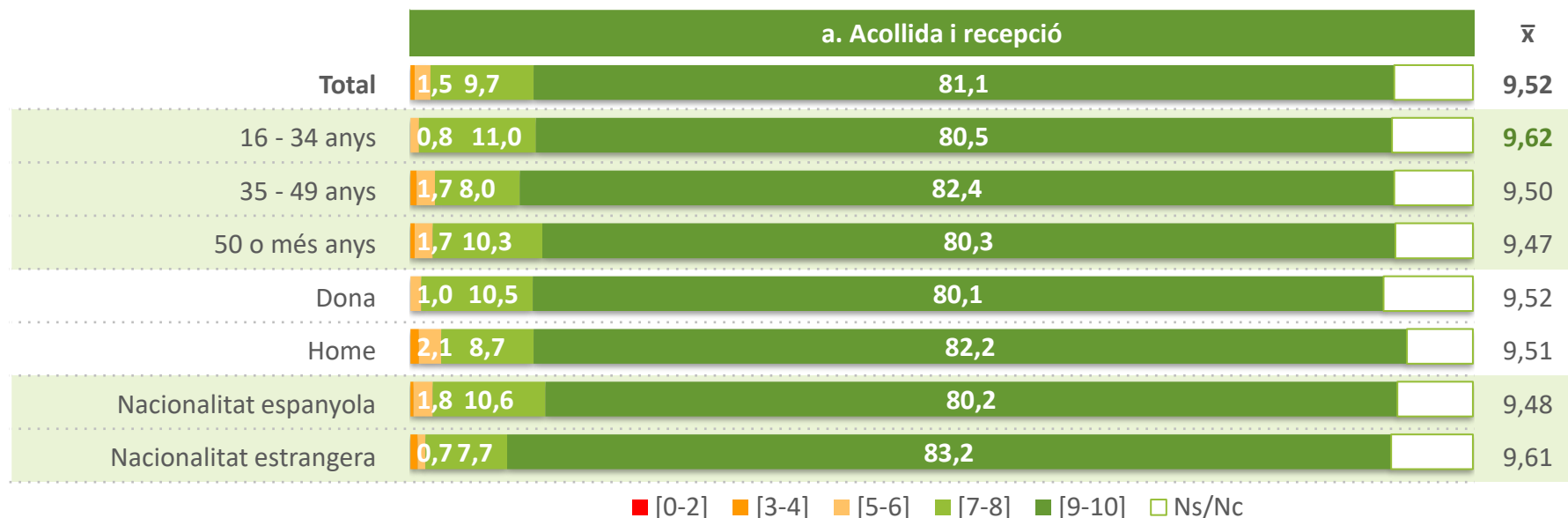
Valoració per aspectes i evolució



(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

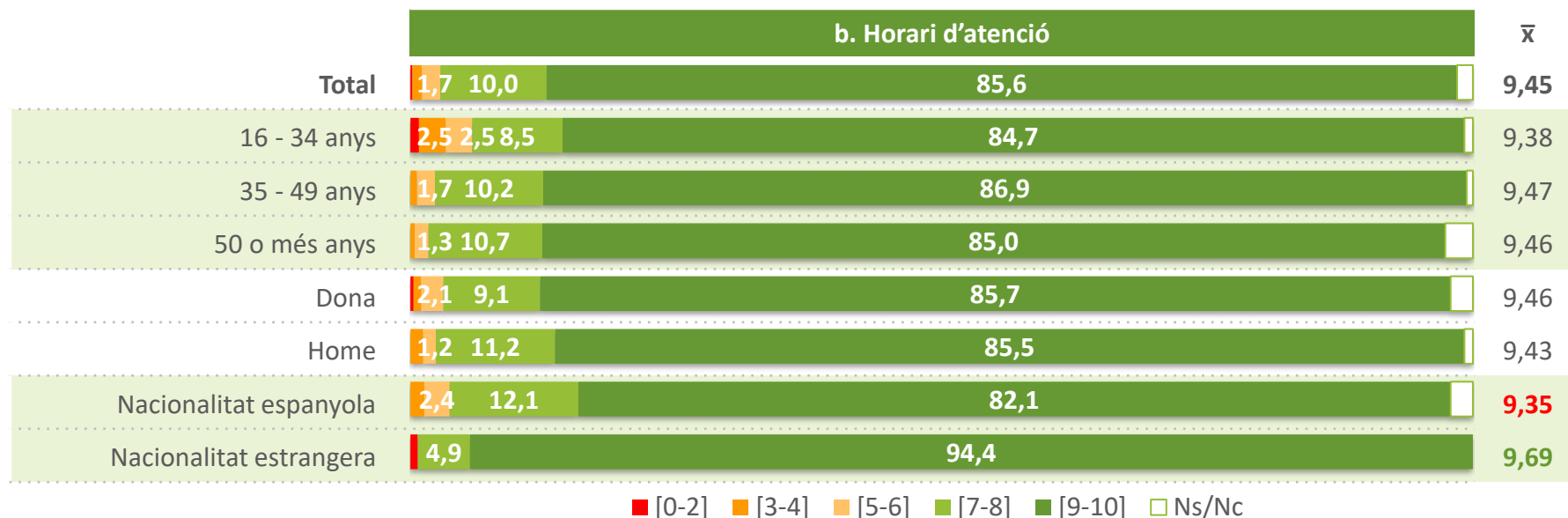
a) Acollida i recepció. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

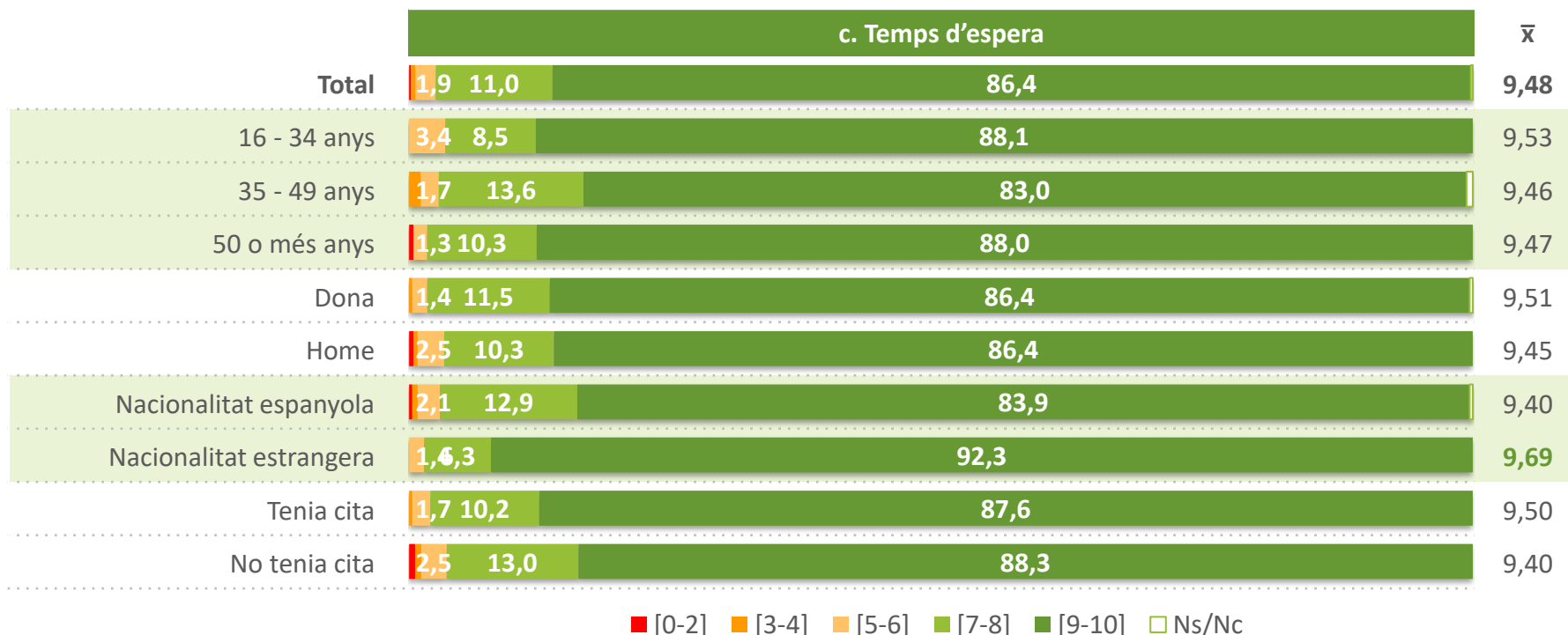
b) Horari d'atenció. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

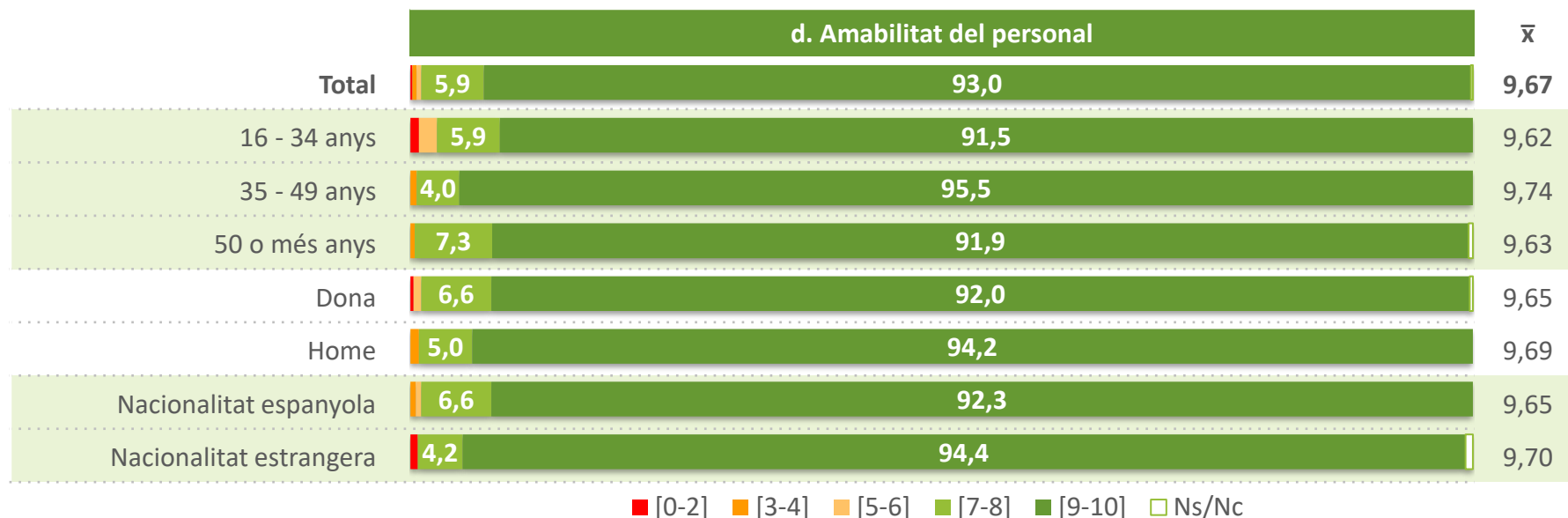
c) Temps d'espera. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

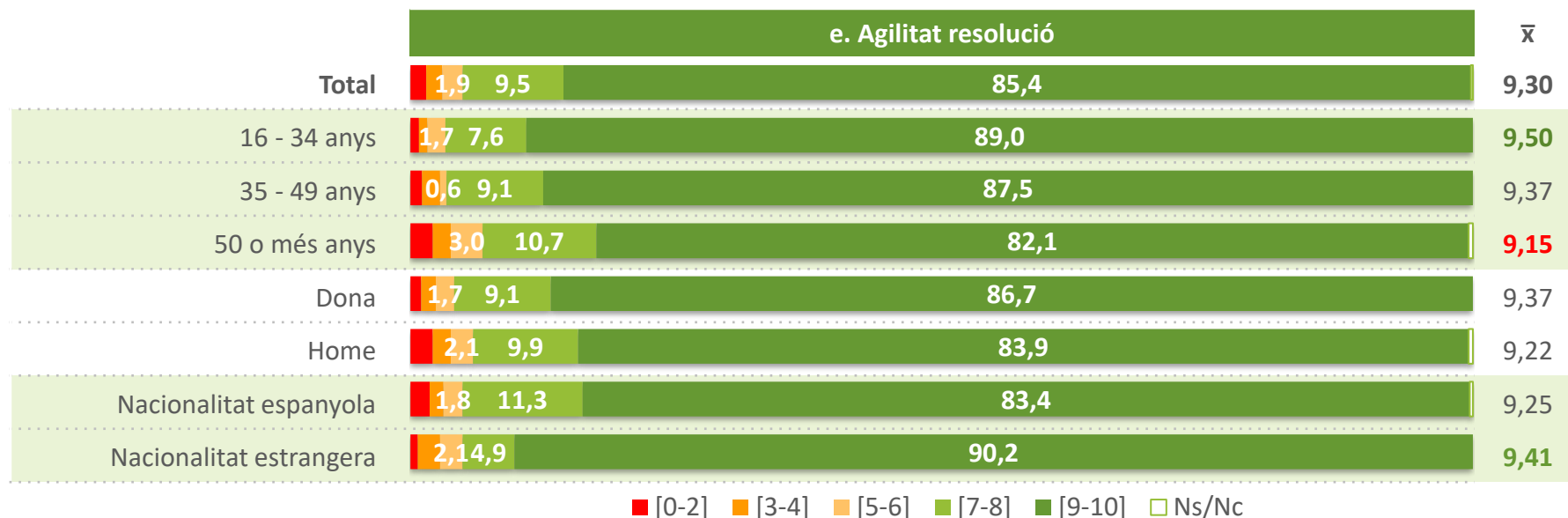
d) Amabilitat del personal. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

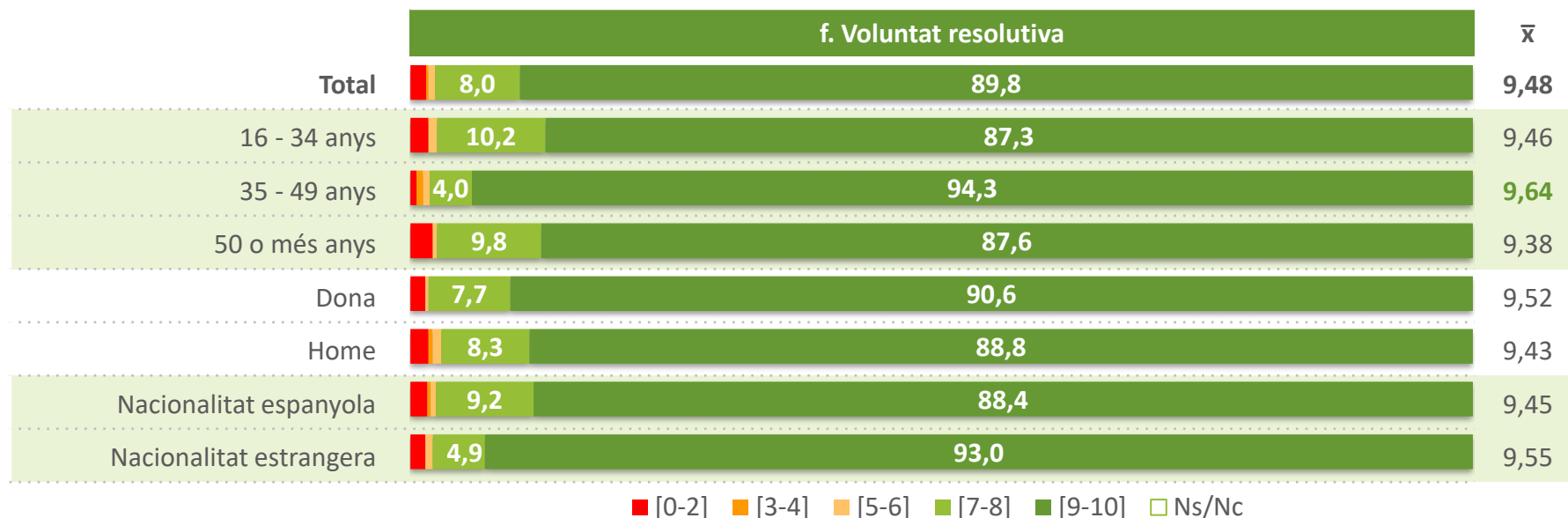
e) Agilitat resolució. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

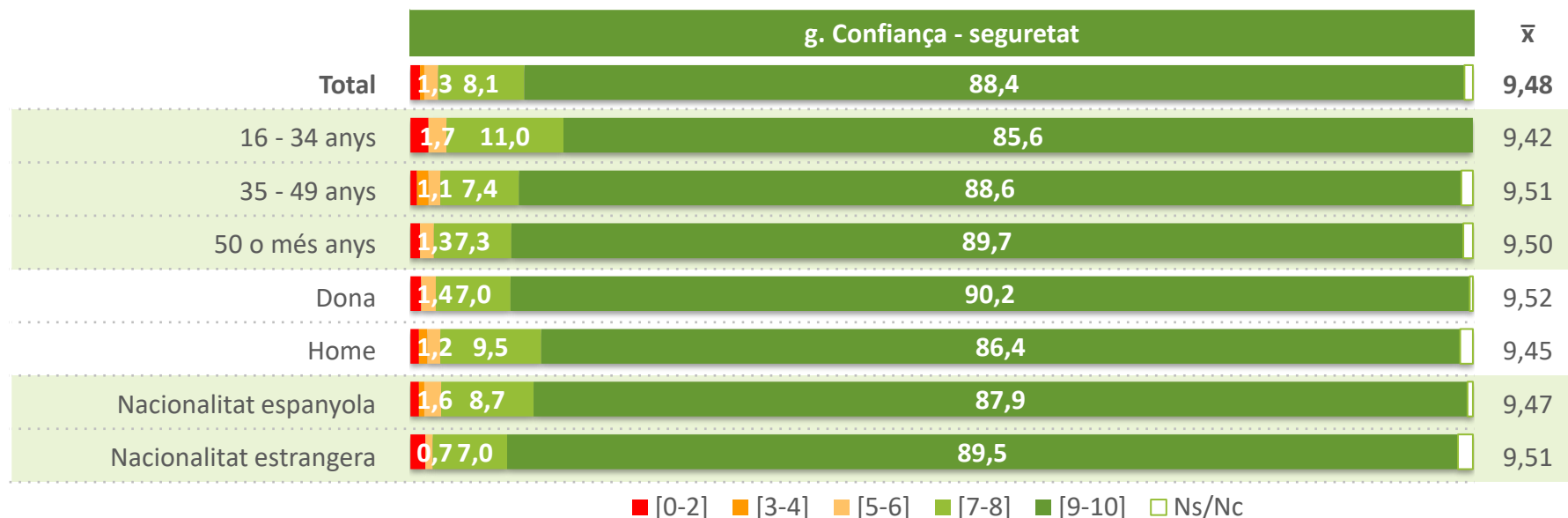
f) Voluntat resolutiva. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

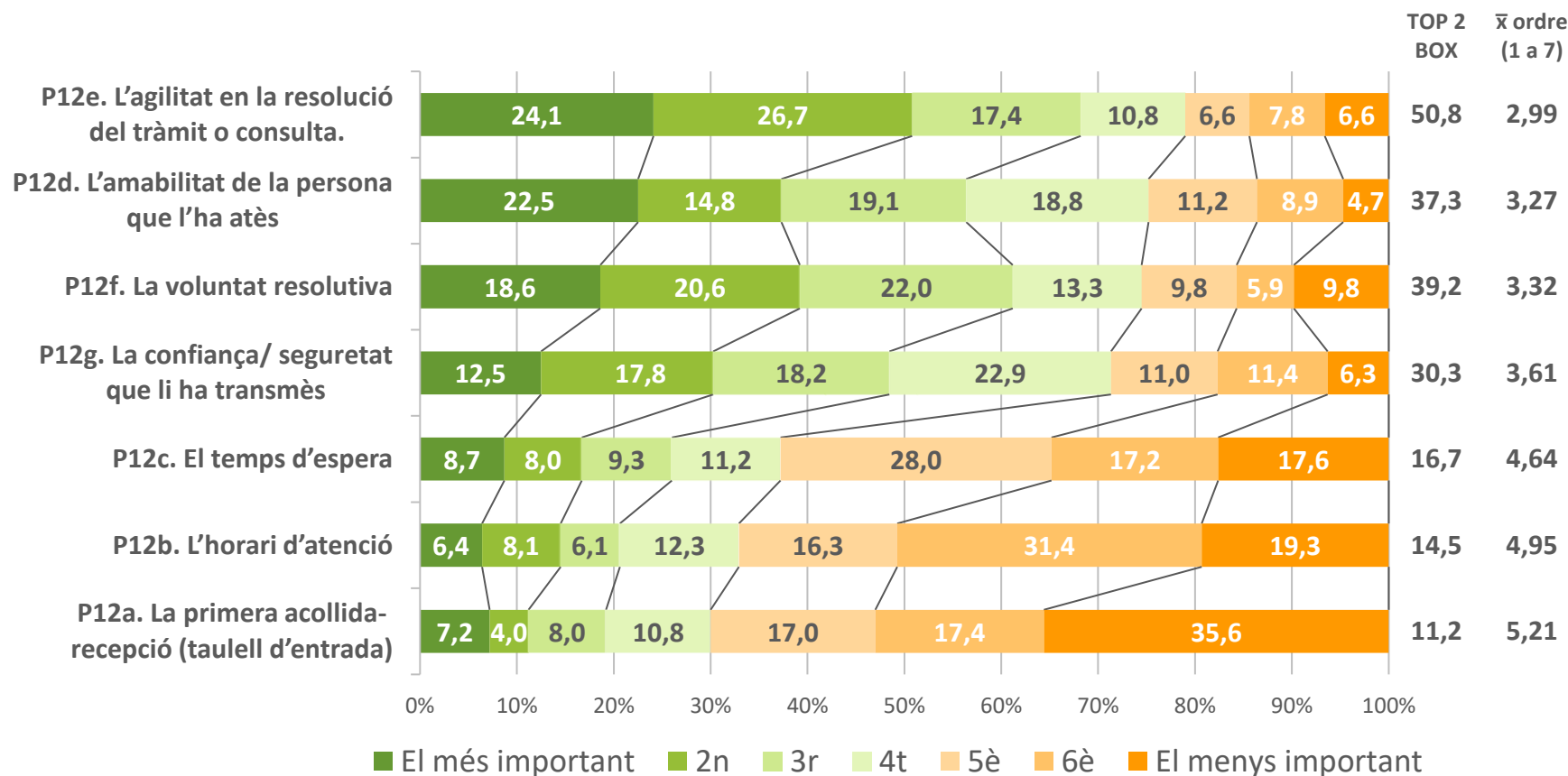
g) Confiança - seguretat. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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 2025



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

BASE: TOTAL MOSTRA (528 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	50,8	44,1	50,6	54,3	52,1	49,2	49,9	51,7
d. Voluntat resolutiva	39,2	36,4	38,6	41,0	37,4	41,3	41,4	32,9
f. Amabilitat personal	37,3	33,9	36,4	39,7	36,7	38,0	35,4	42,0
g. Confiança - seguretat	30,3	29,7	27,3	32,9	31,8	28,5	29,8	32,9
c. Temps d'espera	16,7	22,0	18,8	12,4 ↓	15,4	18,2	18,2	13,3
b. Horari d'atenció	14,6	19,5	15,9	11,1 ↓	13,6	15,7	16,1	10,5
a. Acollida i recepció	11,2	14,4	12,5	8,5	12,9	9,1	9,2 ↓	16,8 ↑

↓ ↑ 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 (528 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Prioritats d'actuació pel que fa al servei

Elaboració de matrius de millora estratègica

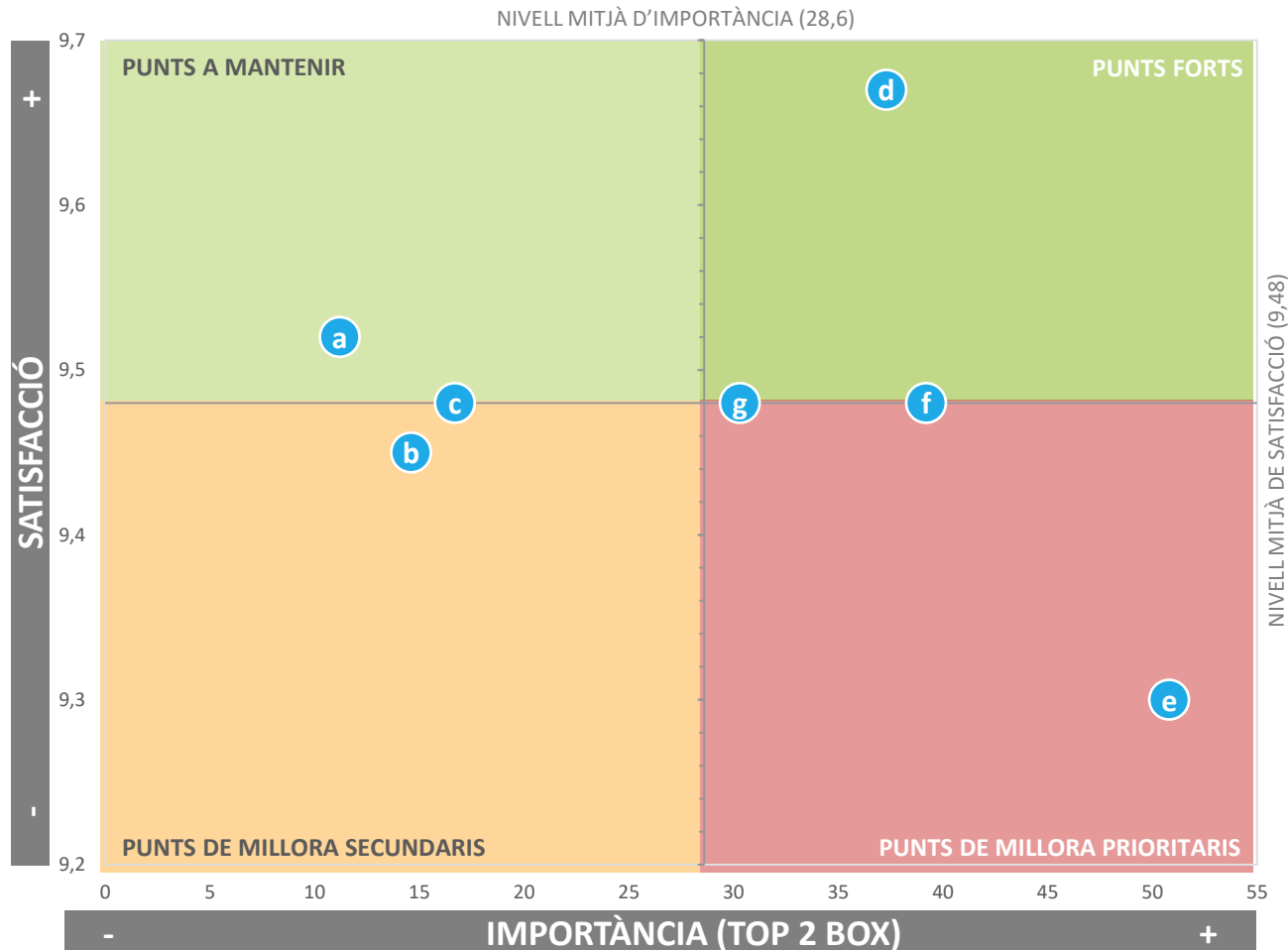
El gràfic següent permet comparar la **importància** (eix horitzontal) i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (eix vertical) dels aspectes del servei i de l'atenció rebuda.

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



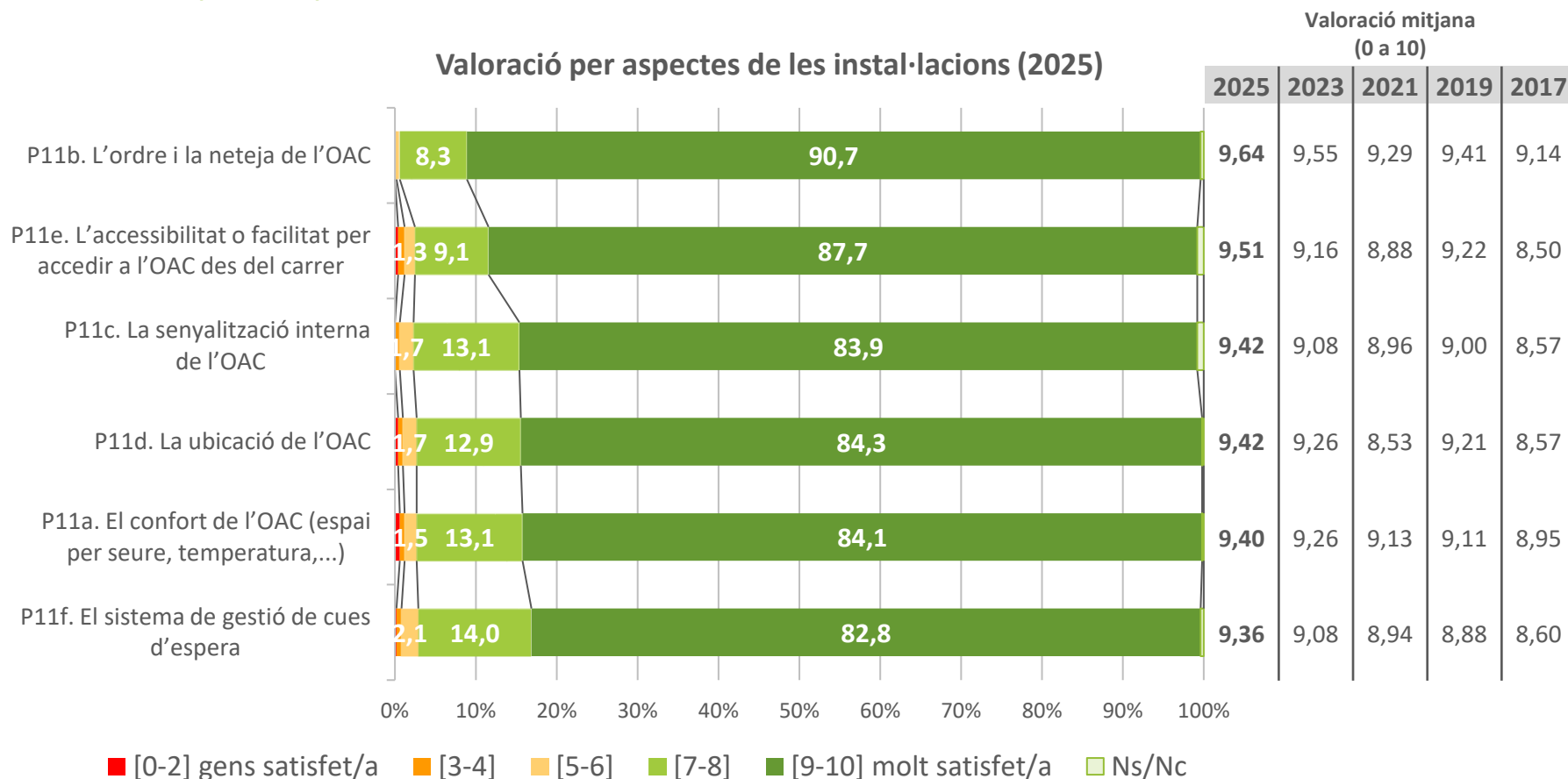
- a. Agilitat resolució
- b. Voluntat resolutiva
- c. Amabilitat personal
- d. Confiança - seguretat
- e. Temps d'espera
- f. Horari d'atenció
- g. Acollida i recepció

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

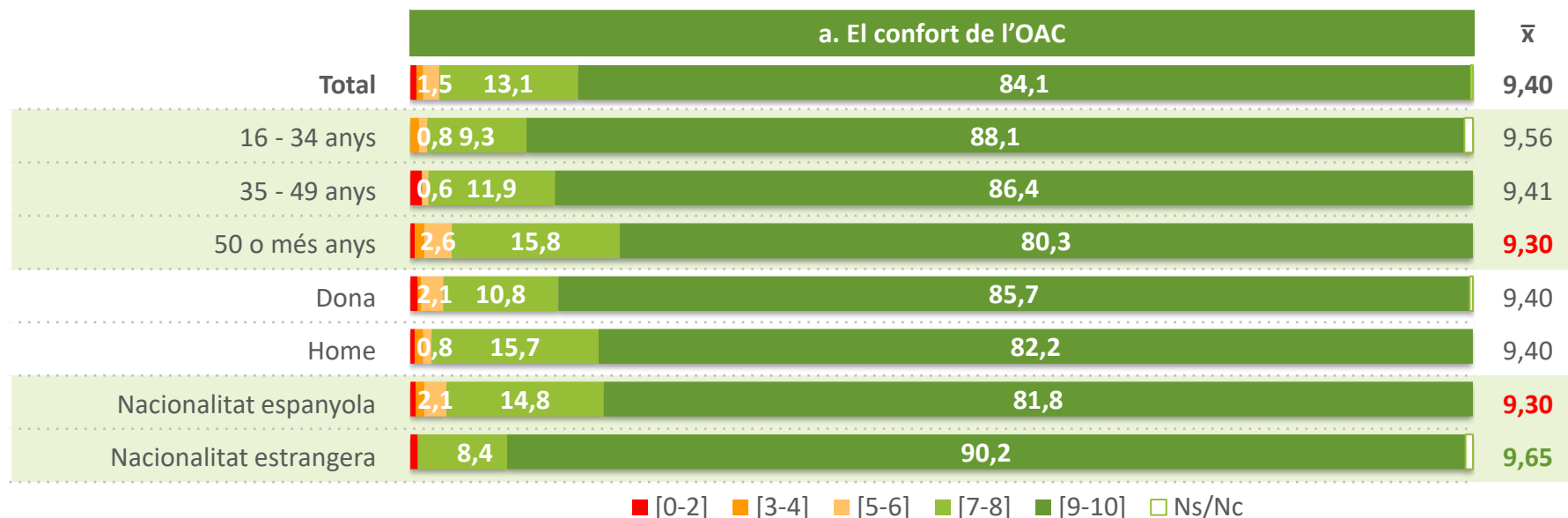
Valoració per aspectes i evolució 2017-2025



(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

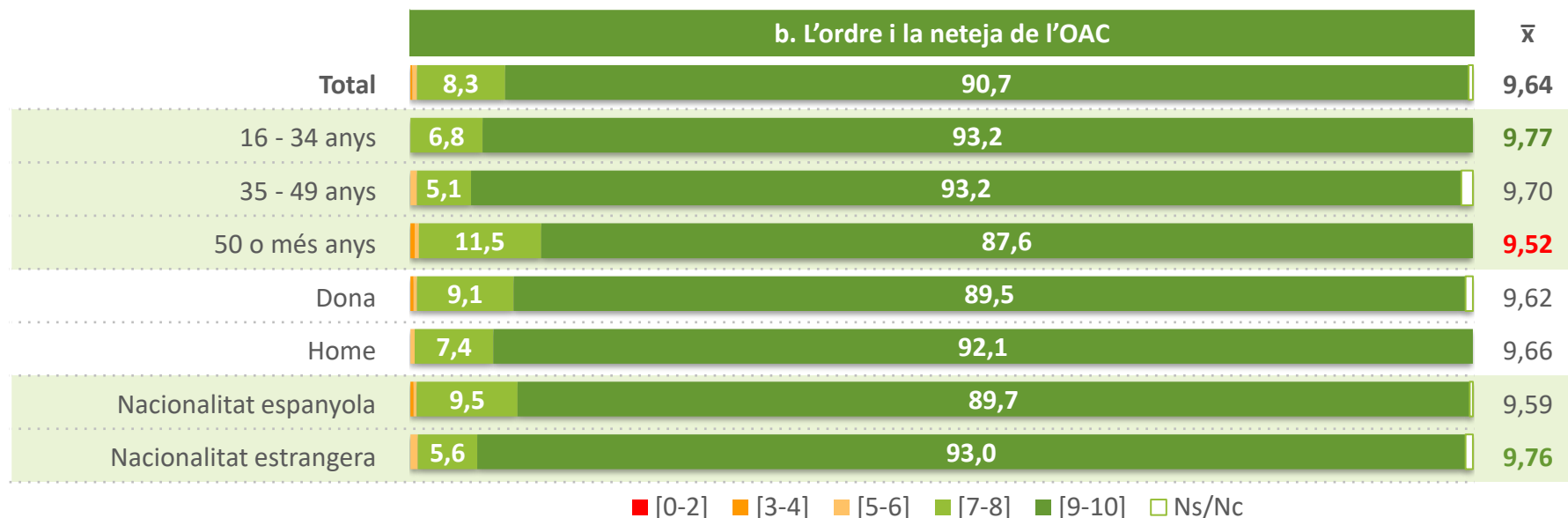
a) El confort de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

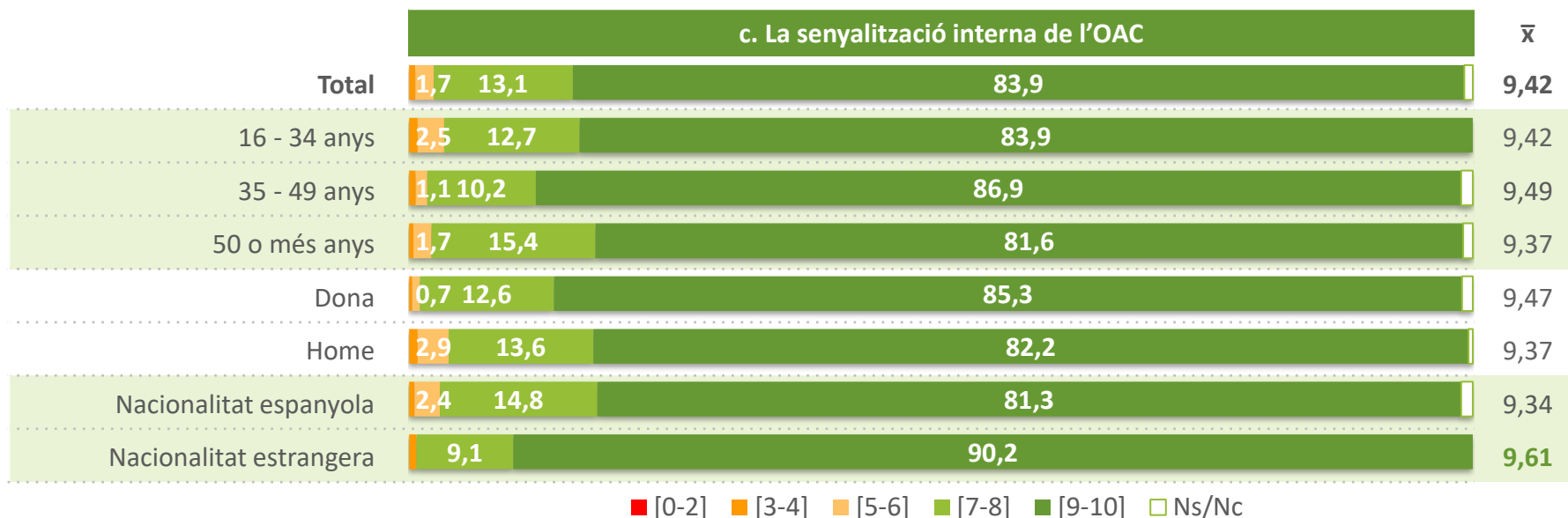
b) L'ordre i la neteja de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

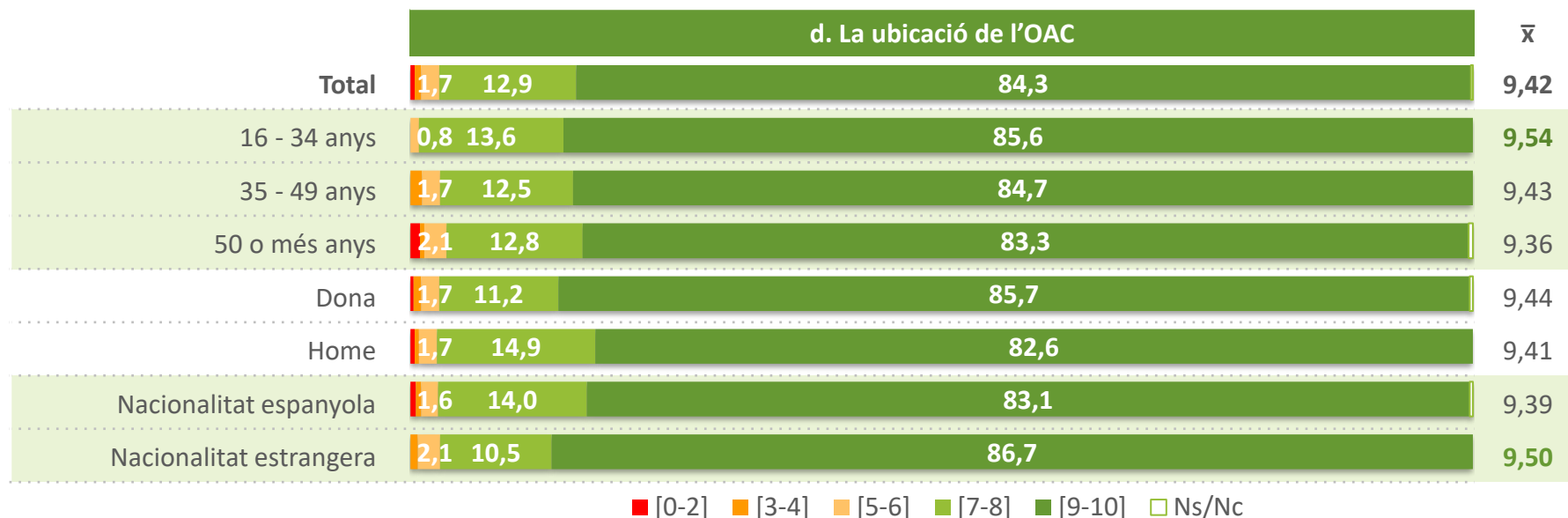
c) La senyalització interna de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

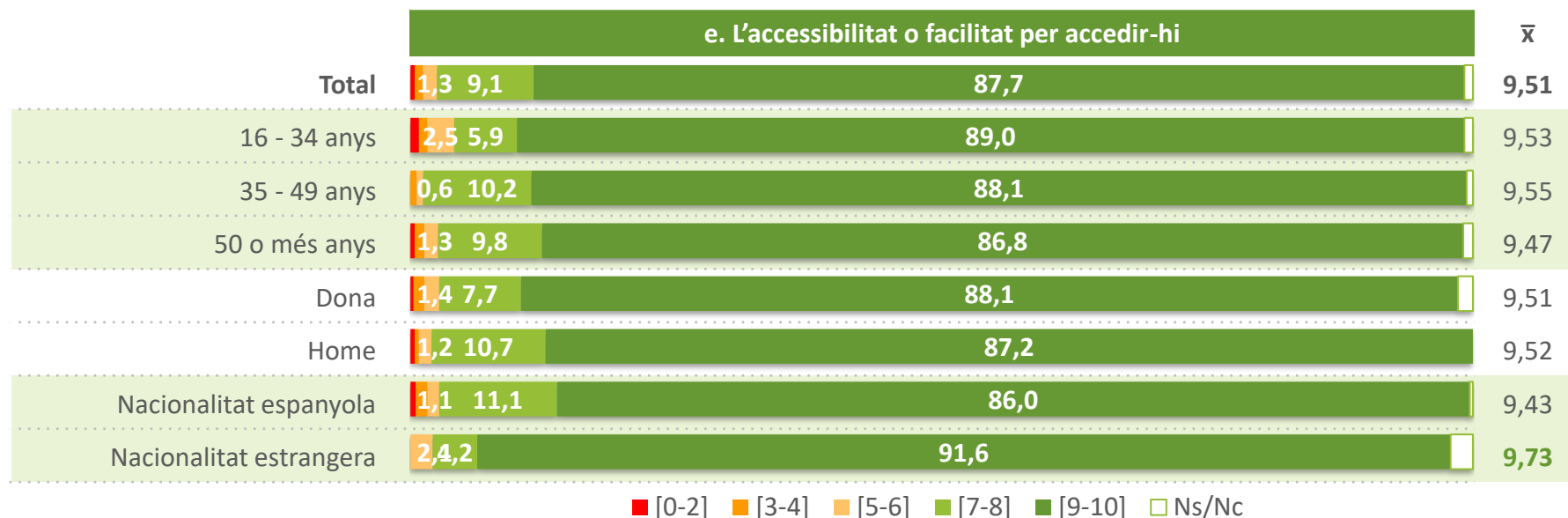
d) La ubicació de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

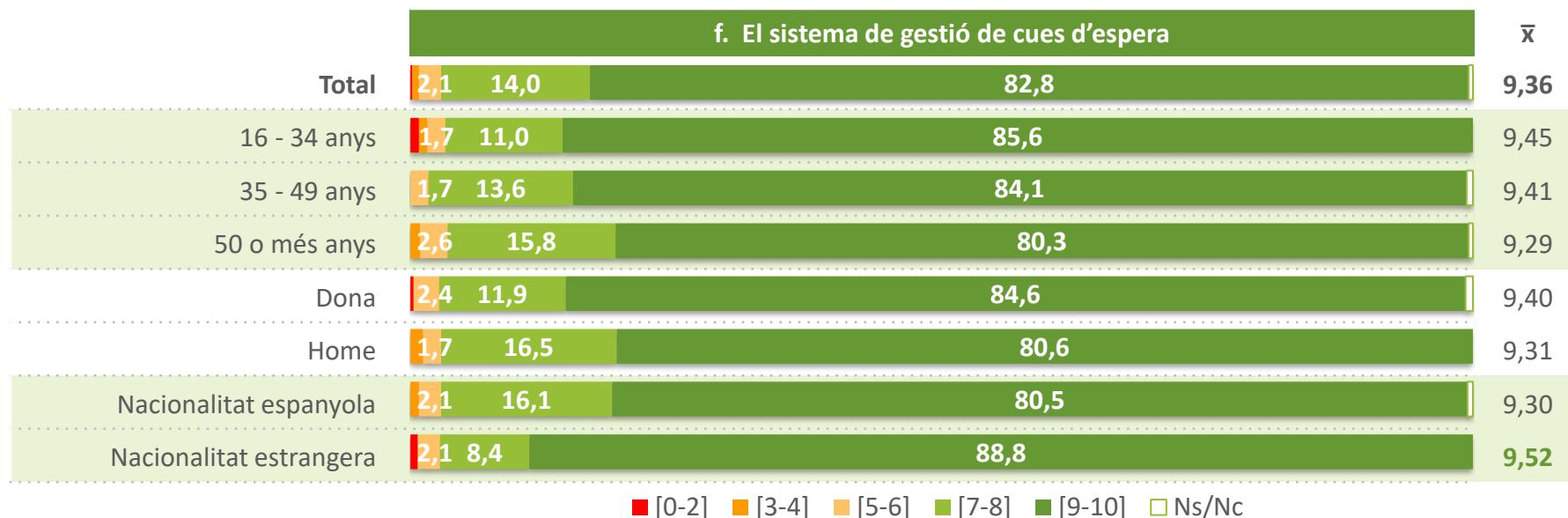
e) L'accessibilitat o facilitat d'accés. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

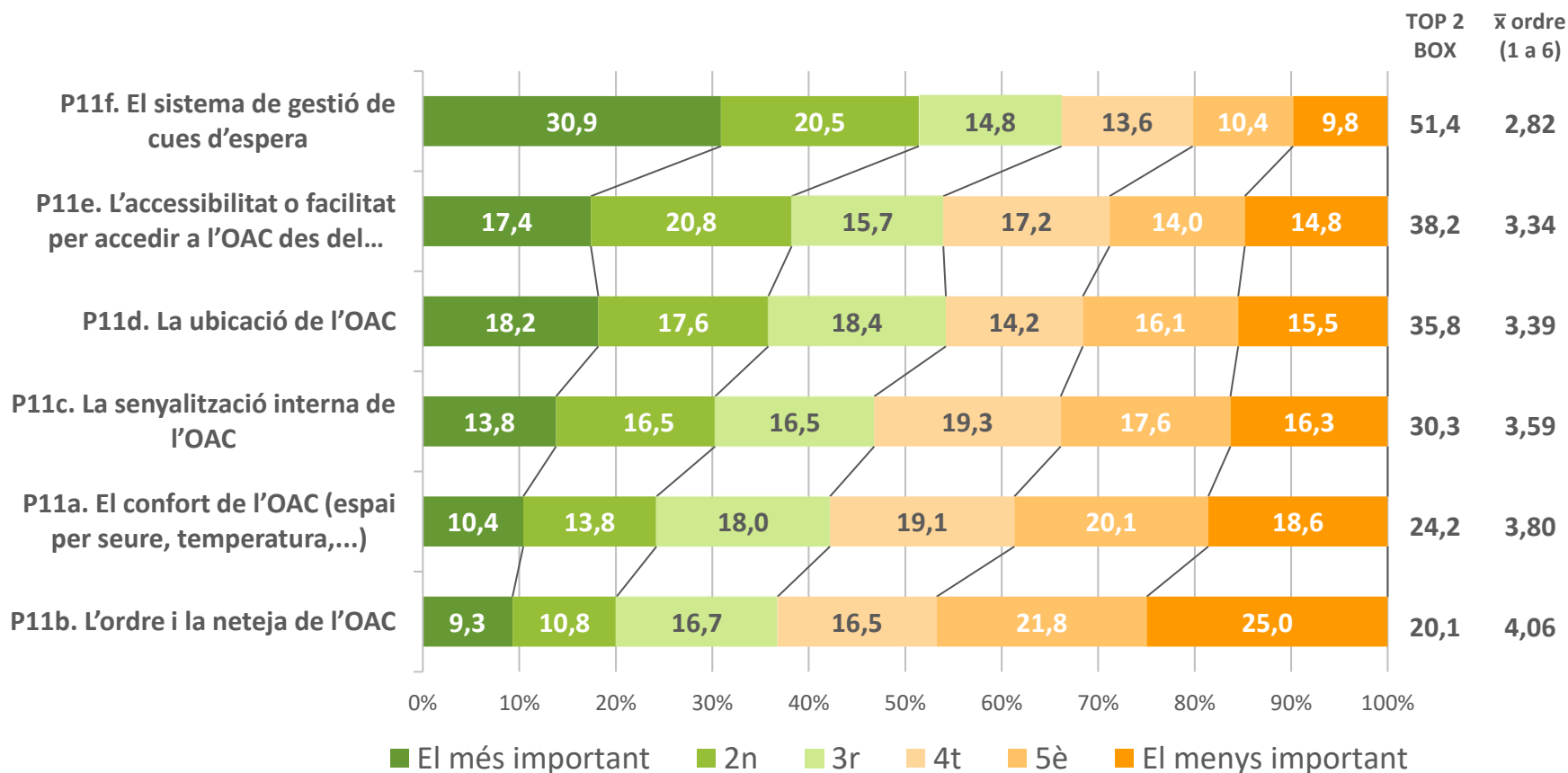
f) El sistema de gestió de cues d'espera. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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 2025



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

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	51,3	51,7	50,6	51,7	52,4	50,0	52,2	48,3
e. L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer	38,3	41,5	38,1	36,8	39,9	36,4	40,4	32,9
d. La ubicació de l'OAC	35,8	41,5	33,0	35,0	34,3	37,6	35,6	35,7
c. La senyalització interna de l'OAC	30,3	29,7	33,5	28,2	27,3	33,9	26,6 	39,2 
a. El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)	24,2	22,9	22,7	26,1	24,5	24,0	24,3	25,2
b. L'ordre i la neteja de l'OAC	20,1	12,7 	22,2	22,2	21,7	18,2	20,8	18,9

  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 (528 PERSONES USUÀRIES)

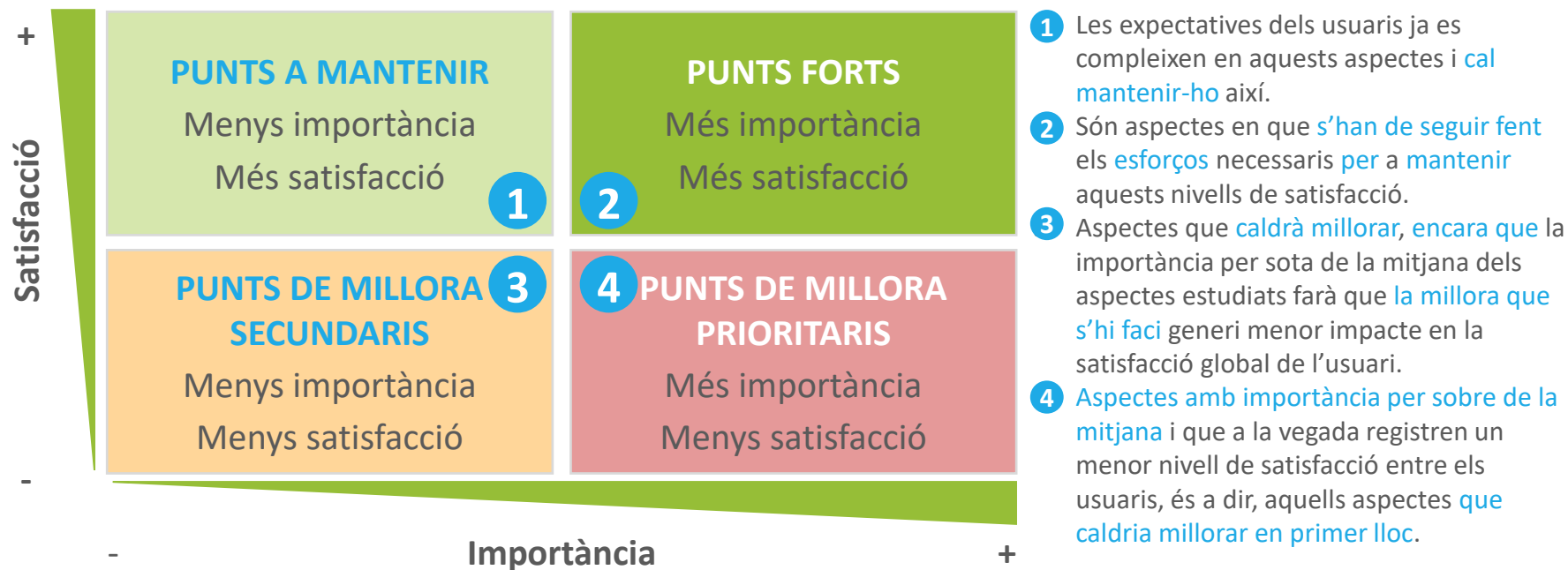
Dades en %

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

Elaboració de matrius de millora estratègica

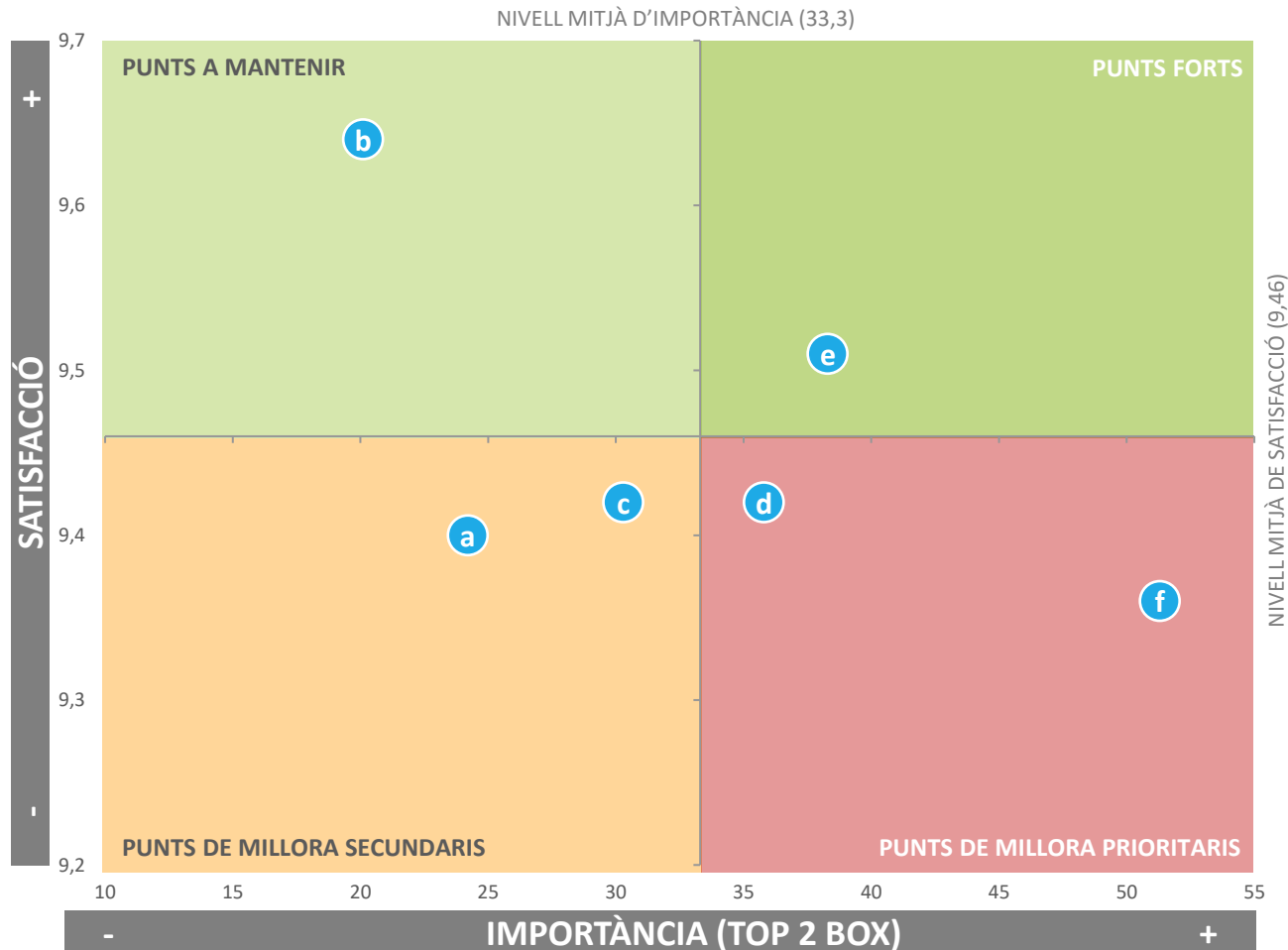
El gràfic següent permet comparar la **importància** (eix horitzontal) i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (eix vertical) dels aspectes del servei i de l'atenció rebuda.

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