



REO núm: 1009
Data: 18/01/2022

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2021

Informe de resultats



Generalitat de Catalunya
**Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda**

Enquesta de satisfacció de persones usuàries de l'OAC de Girona (2021)

Informe de resultats

Elaborat per a:

Oficina d'Atenció Ciutadana
Delegació Territorial del Govern a Girona
Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals
i Territori

Psyma Team:

Jordi Solà (jordi.sola@psyma.com)

Número de estudi: PEL221-088



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 l'horari	> anar-hi
4.3. Coneixement de la possibilitat de realitzar el tràmit telemàticament	> anar-hi
4.4. Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita prèvia i valoració	> 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

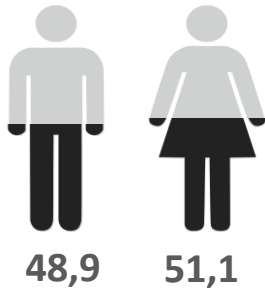
Univers	Persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona
Àmbit	Sortida/es de l'OAC de Girona
Mostra	552 enquestes. Aquesta grandària mostral comporta un marge d'error global del $\pm 4,26\%$ per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) i en el supòsit de màxima indeterminació (p/q=50/50)
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 8 al 18 de novembre de 2021

2. Perfil sociodemogràfic

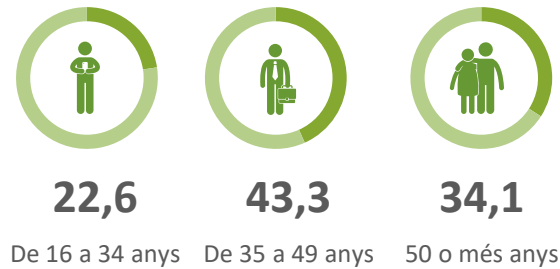
Perfil sociodemogràfic

Sexe, edat i lloc de residència

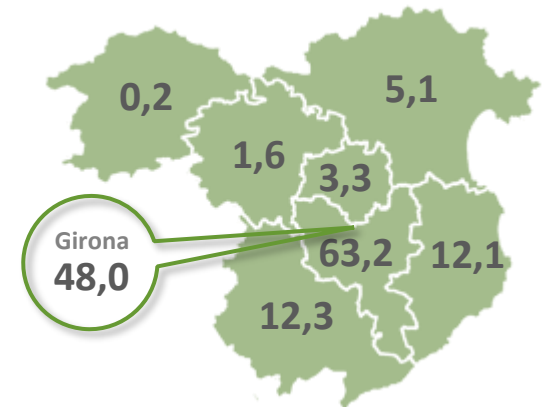
SEXE



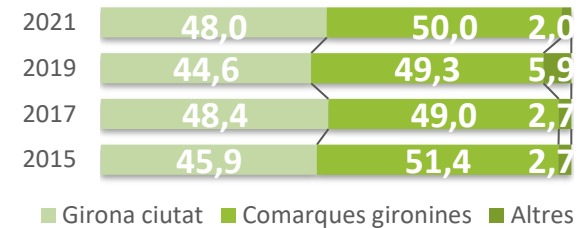
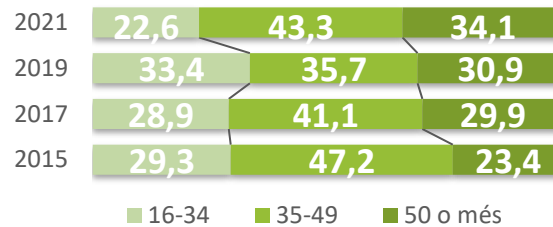
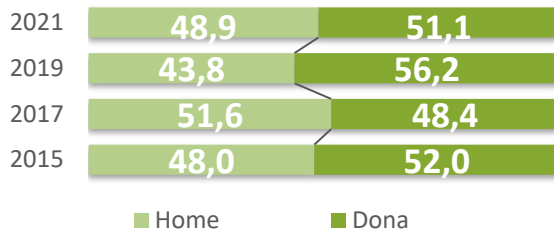
EDAT



LLOC DE RESIDÈNCIA



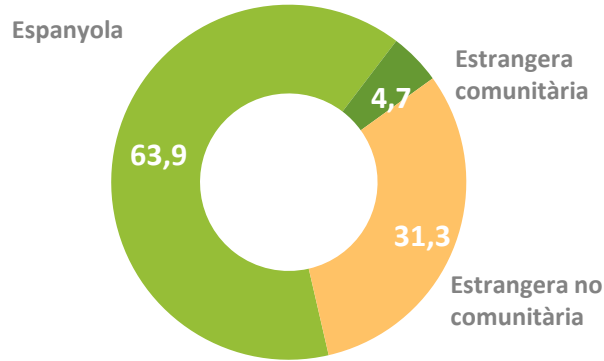
Evolució 2015-2019



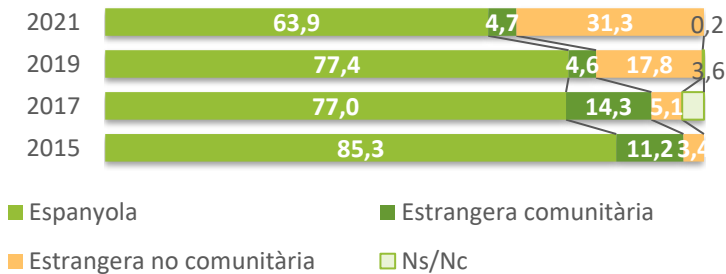
Perfil sociodemogràfic

Nacionalitat i estudis

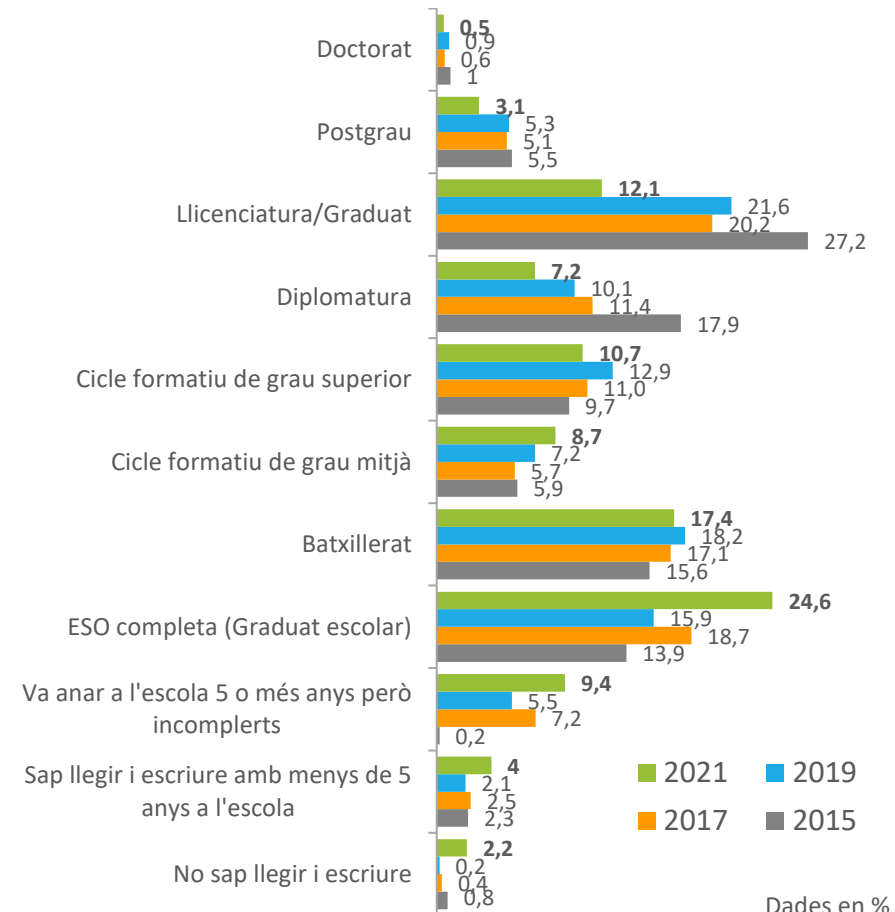
NACIONALITAT



Evolució 2015-2019



ESTUDIS



3. Ús del servei

Freqüència d'ús

Punt d'atenció i tràmit que ha vingut a fer

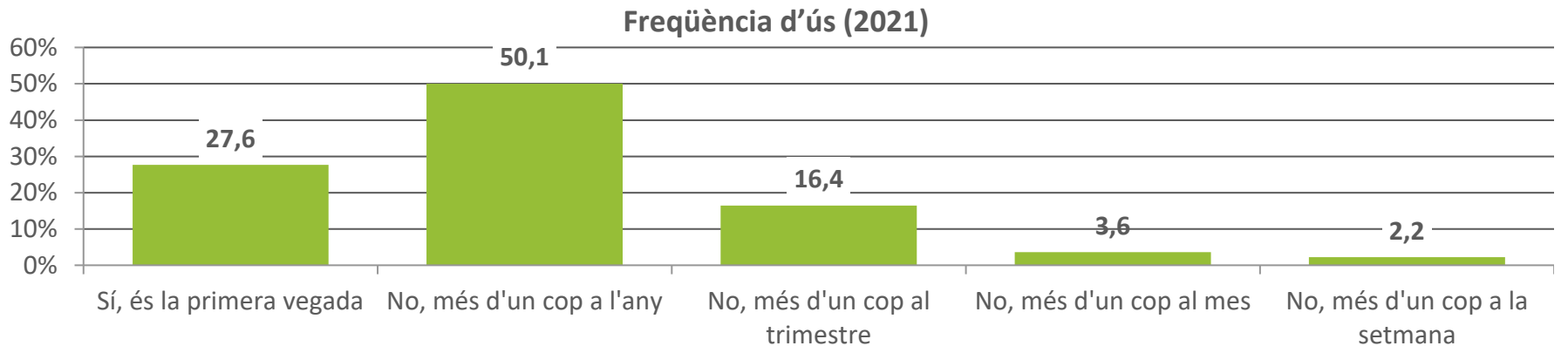
Informació prèvia sobre el tràmit

Temps d'espera

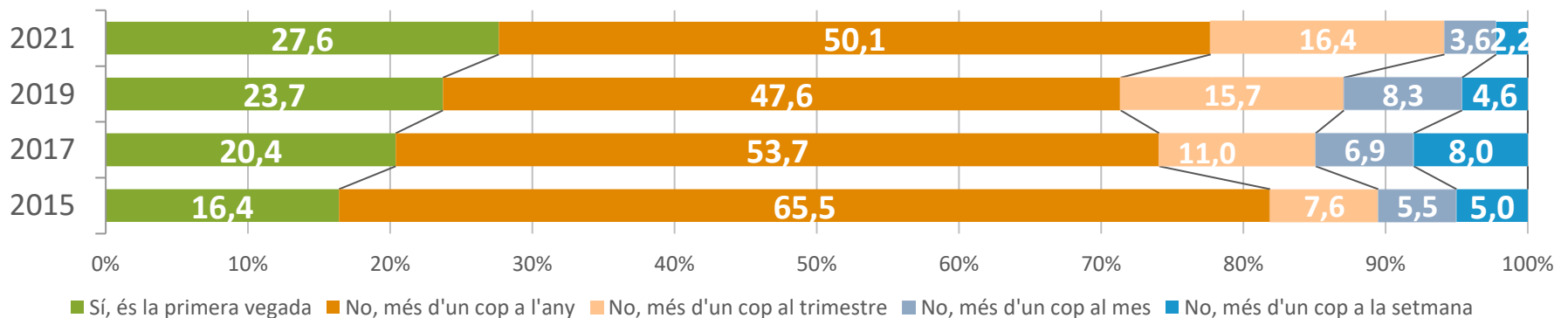
Resolució del tràmit o consulta

Ús del servei

Freqüència d'ús del servei



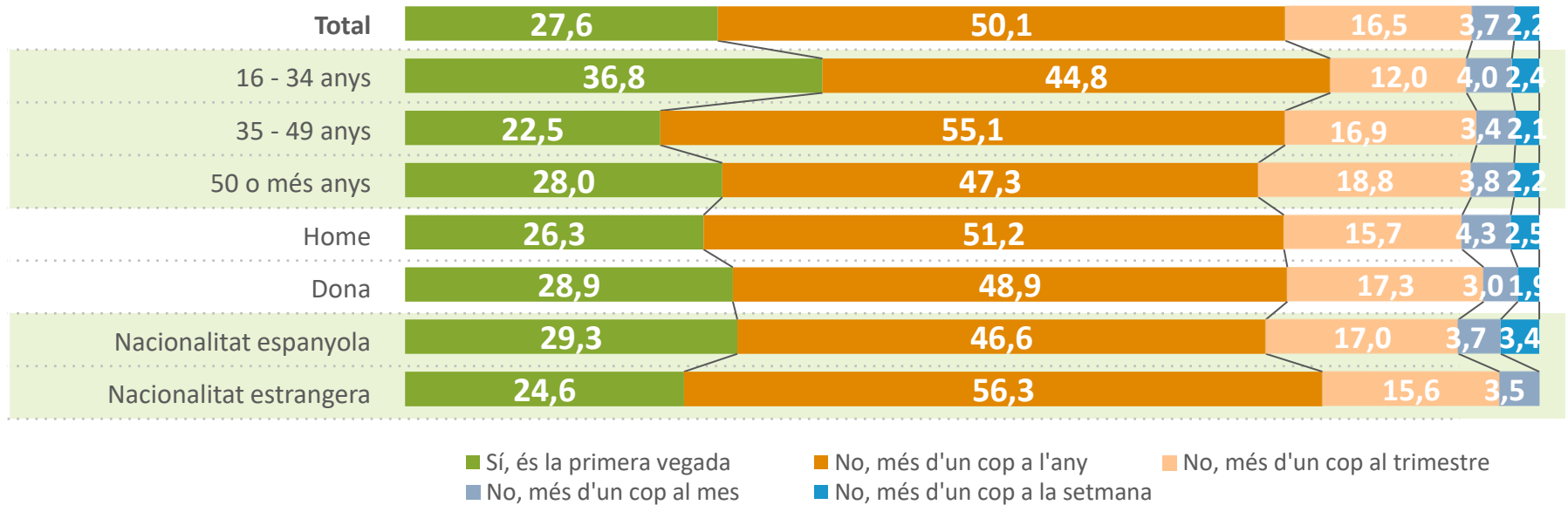
Evolució 2015 - 2021



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

Ús del servei

Freqüència d'ús del servei. Segmentacions



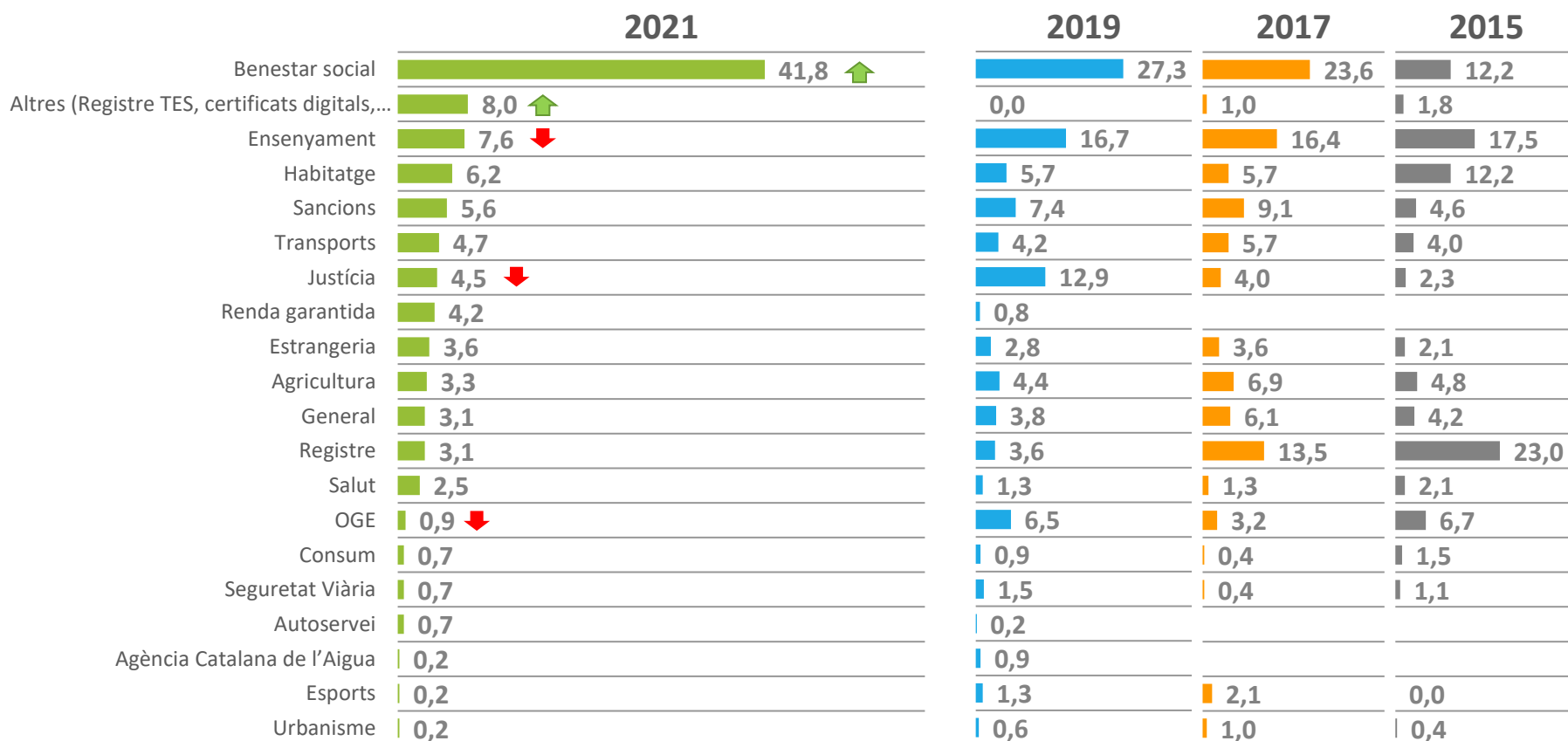
(P1) És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

BASE: TOTAL MOSTRA (552 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



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	Home	Dona	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
Benestar social	41,8	23,2 ↓↓	46,4	48,4 ↑	45,7	37,8	40,2	44,7
Altres	8,0	15,2 ↑	6,3	5,3	7,1	8,9	8,5	7,0
Ensenyament	7,6	13,6 ↑	7,1	4,3 ↓	9,6	5,6	7,9	7,0
Habitatge	6,2	5,6	5,4	7,4	6,7	5,6	5,9	6,5
Sancions	5,6	11,2 ↑	3,8	4,3	2,8	8,5	4,5	7,5
Transports	4,7	5,6	3,8	5,3	2,8	6,7	5,7	3,0
Justícia	4,5	4,8	4,6	4,3	2,8	6,3	4,5	4,5
Renda garantida	4,2	3,2	5,4	3,2	5,0	3,3	2,8 ↓	6,5 ↑
Estrangeria	3,6	4,8	5,9 ↑		4,3	3,0	1,7 ↓	7,0 ↑
Agricultura	3,3		2,5	6,4 ↑	2,8	3,7	5,1 ↑	
General	3,1	4,8	2,9	2,1	3,2	3,0	3,7	2,0
Registre	3,1	4,0	2,5	3,2	2,1	4,1	3,4	2,5
Salut	2,5	2,4	2,9	2,1	2,8	2,2	3,4	1,0
OGE	0,9	0,8	0,4	1,6	1,4	0,4	1,1	0,5
Consum	0,7	0,8	0,4	1,1	0,4	1,1	1,1	
Seguretat Viària	0,7	2,4	0,4		0,7	0,7	0,8	0,5
Autoservei	0,7		0,8	1,1	0,4	1,1	0,8	0,5
Agència Catalana de l'Aigua	0,2	0,8			0,4	0,0		0,5
Esports	0,2	0,8				0,4		0,5
Urbanisme	0,2		0,4			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 (552 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Ús del servei

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

	Total	Girona ciutat (n=265)	Resta com. gir. (n=276)	Alt Empordà (n=28)	Baix Empordà (n=67)	Gironès (n=349)	La Selva (n=68)
Benestar social	41,8	41,1	43,5	50,0	64,2 ↑	38,4 ↓	41,2
Altres	8,0	13,2 ↑	3,3		1,5	11,5 ↑	1,5
Ensenyament	7,6	6,8	7,6	7,1	7,5	6,6	11,8
Habitatge	6,2	8,3 ↑	4,3	3,6	3,0	7,7 ↑	2,9
Sancions	5,6	5,3	6,2	7,1	4,5	4,9	8,8
Transports	4,7	3,8	5,4	10,7	3,0	3,4	10,3 ↑
Justícia	4,5	3,0	5,4	3,6	1,5	3,7	8,8
Renda garantida	4,2	5,7	2,5			6,0 ↑	
Estrangeria	3,6	3,8	3,6	7,1	4,5	3,7	1,5
Agricultura	3,3	1,5 ↓	4,7		1,5	4,6 ↑	
General	3,1	2,6	3,6	3,6	4,5	2,9	2,9
Registre	3,1	2,6	3,6		3,0	3,2	2,9
Salut	2,5	2,3	2,5	3,6	1,5	2,6	1,5
OGE	0,9		1,8	3,6		0,3	4,4 ↑
Consum	0,7	0,8	0,7			1,1	
Seguretat Viària	0,7	0,4	1,1		1,5	0,6	
Autoservei	0,7	0,4	1,1		1,5	0,3	1,5
Agència Catalana de l'Aigua	0,2	0,4				0,3	
Esports	0,2	0,4				0,3	
Urbanisme	0,2		0,4			0,3	

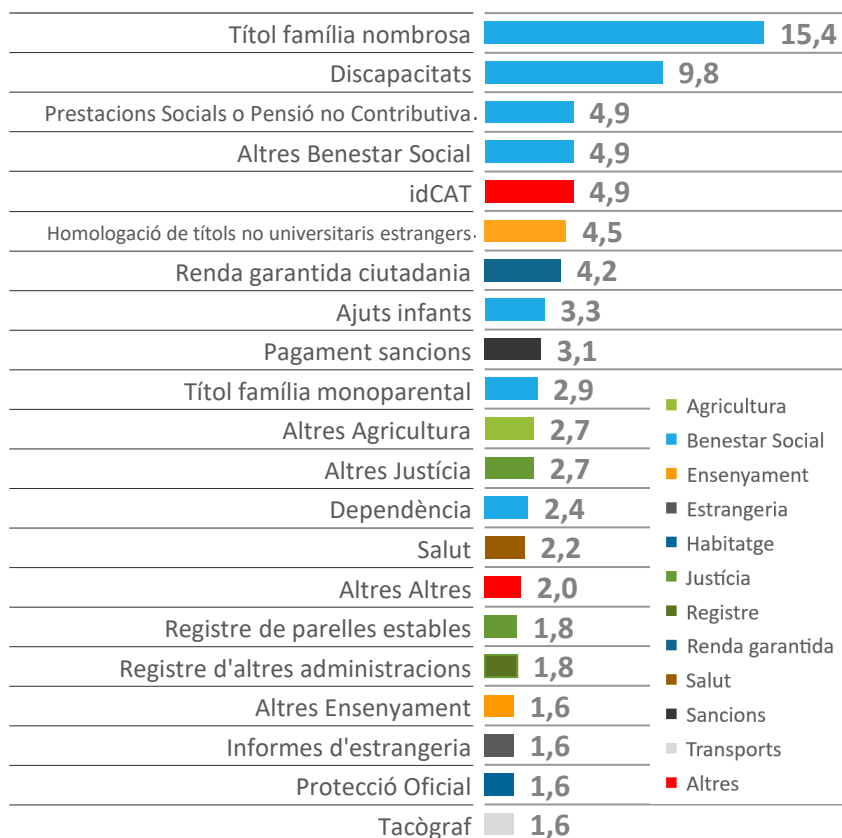
(P2) Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

  Diferències significatives respecte del total

Ús del servei

Tràmit que ha vingut a fer

Principals tràmits



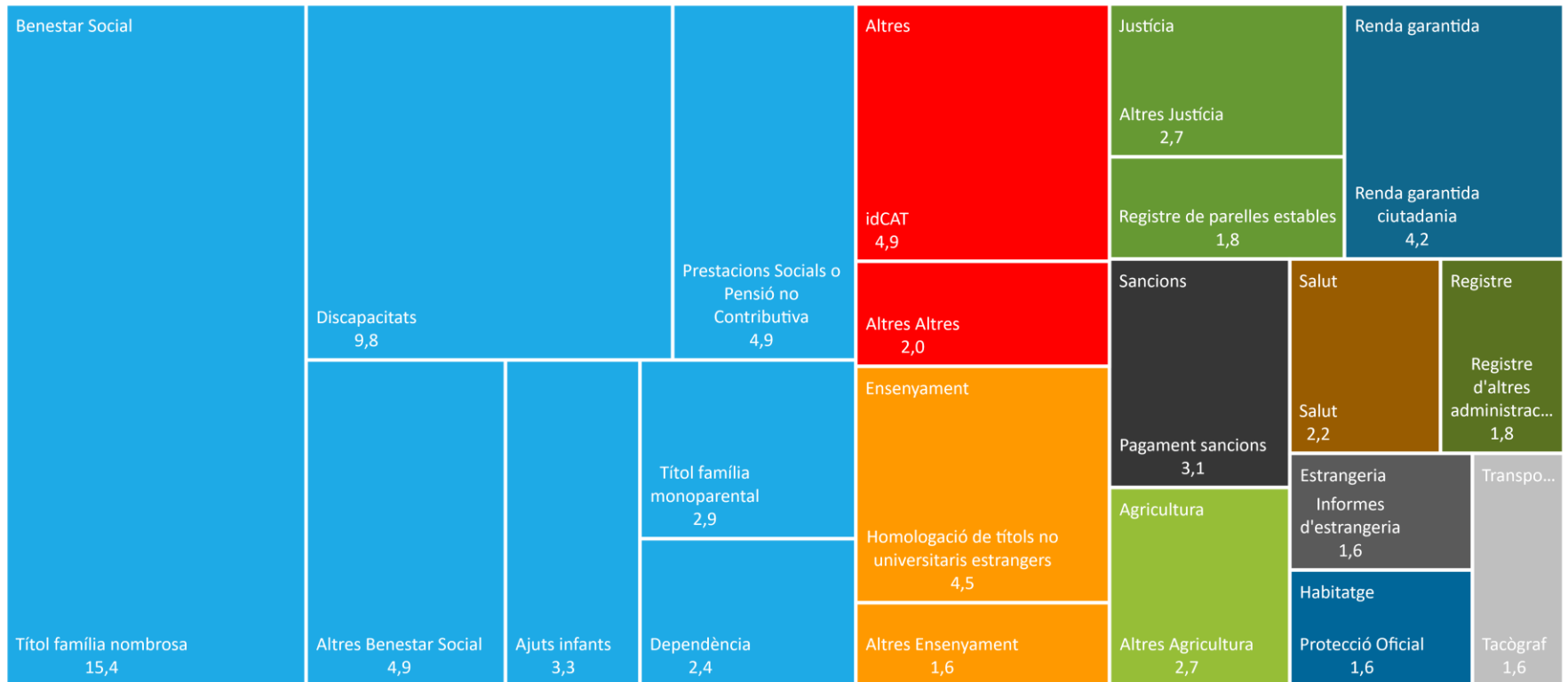
Resta de tràmits

Altres Estrangeria	1,4	Expedients sancionadors transports	0,4
Cèdules d'habilitat	1,4	Borsa de treball personal docent	0,4
Targeta/certificat CAP	1,4	Venda i recàrregues títols ATM	0,2
Conciliacions	1,3	Modif. autoritzacions de treball	0,2
Recursos sancions	1,3	Registre d'entitats esportives	0,2
Altres General	1,1	Altres ACA	0,2
Lloguer	1,1	Altres Sancions	0,2
Altres Habitatge	1,1	Urbanisme	0,2
Altres Registre	1,1	Aprofitament fustes, llenya, suro	0,2
Altres Transports	1,1		
Ajuts i subvencions Habitatge	0,9		
Beques (alumnes)	0,9		
Tràmits DNI	0,9		
Certificat digital	0,7		
Consultes i reclamacions	0,7		
Identificacions conductor	0,7		
Autoservei	0,7		
Oficina de Gestió Empresarial	0,5		
Conciliació	0,5		
Altres Seguretat Viària	0,5		
Altres OGE	0,4		
Salut i assistència sanitària	0,4		
Llicència de pesca	0,4		
Informació expedients sancionadors	0,4		

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

Ús del servei

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



- Agricultura
- Benestar Social
- Ensenyament
- Estrangeria
- Habitatge
- Justícia
- Registre
- Renda garantida
- Salut
- Sancions
- Transports
- Altres

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

BASE: TOTAL MOSTRA (552 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	Home	Dona	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
Títol família nombrosa	15,4	11,2	21,3	10,6	17,7	13,0	12,5	20,6
Discapacitats	9,8	3,2	9,6	14,4	9,6	10,0	11,0	7,5
Prestacions Socials o Pensió no Contributiva	4,9	4,0	4,2	6,4	5,7	4,1	3,4	7,5
Altres Benestar Social	4,9	1,6	3,8	8,5	3,5	6,3	5,4	4,0
idCAT	4,9	8,0	4,2	3,7	4,6	5,2	5,9	3,0
Homologació de títols no universitaris estrangers	4,5	8,8	4,2	2,1	5,7	3,3	4,0	5,5
Renda garantida ciutadania	4,2	3,2	5,4	3,2	5,0	3,3	2,8	6,5
Ajuts infants	3,3	1,6	5,0	2,1	3,9	2,6	2,3	5,0
Pagament sancions	3,1	5,6	2,5	2,1	1,8	4,4	1,7	5,5
Títol família monoparental	2,9	2,4	2,5	3,7	4,3	1,5	2,8	3,0
Altres Agricultura	2,7	0,0	2,5	4,8	2,8	2,6	4,2	0,0
Altres Justícia	2,7	0,8	2,9	3,7	1,8	3,7	3,4	1,5
Dependència	2,4	0,8	1,7	4,3	3,2	1,5	3,4	0,5
Salut	2,2	2,4	2,5	1,6	2,5	1,9	3,1	0,5
Altres Altres	2,0	4,8	1,3	1,1	1,4	2,6	2,0	2,0
Registre de parelles estables	1,8	4,0	1,7	0,5	1,1	2,6	1,1	3,0
Registre d'altres administracions	1,8	1,6	2,1	1,6	1,8	1,9	2,0	1,5
Altres Ensenyament	1,6	1,6	1,7	1,6	2,5	0,7	2,3	0,5
Informes d'estrangeria	1,6	1,6	2,9	0,0	3,2	0,0	0,8	3,0
Protecció Oficial	1,6	3,2	0,8	1,6	1,4	1,9	1,7	1,5
Tacògraf	1,6	0,8	2,5	1,1	0,0	3,3	2,0	1,0

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

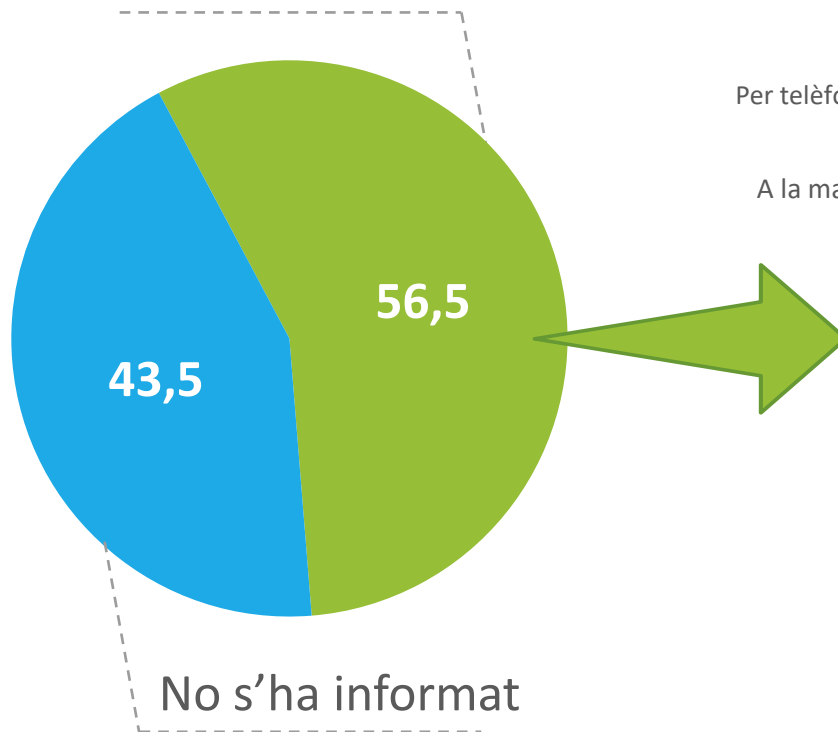
BASE: TOTAL MOSTRA (552 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

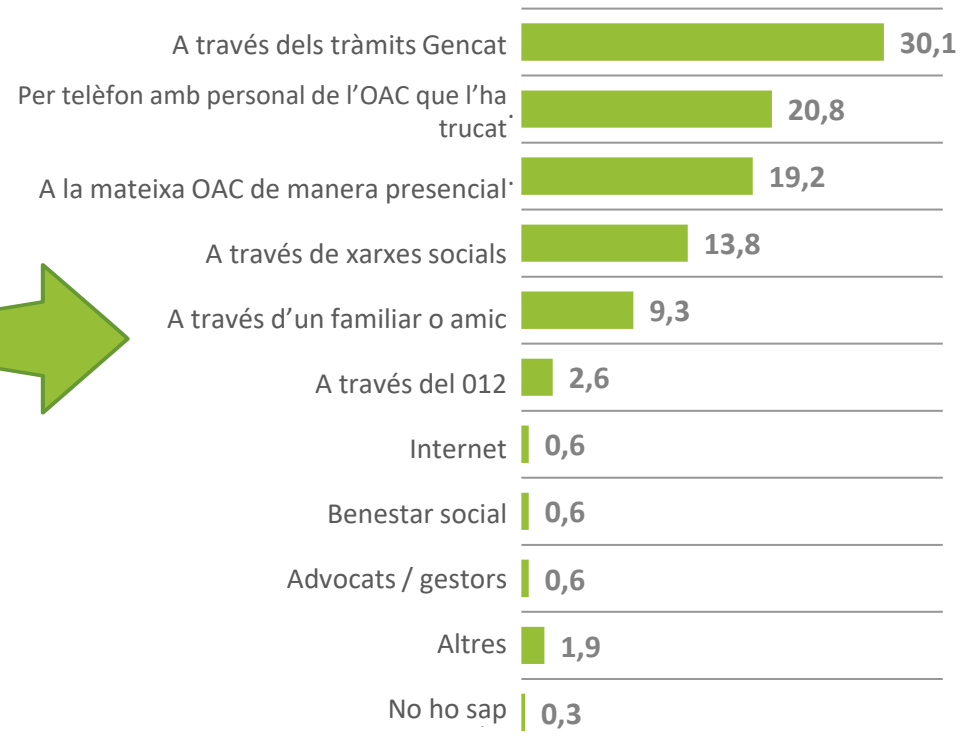
Ús del servei

Informació prèvia sobre el tràmit/gestió

S'ha informat abans de venir



Per quin mitjà s'ha informat? (n=312)



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

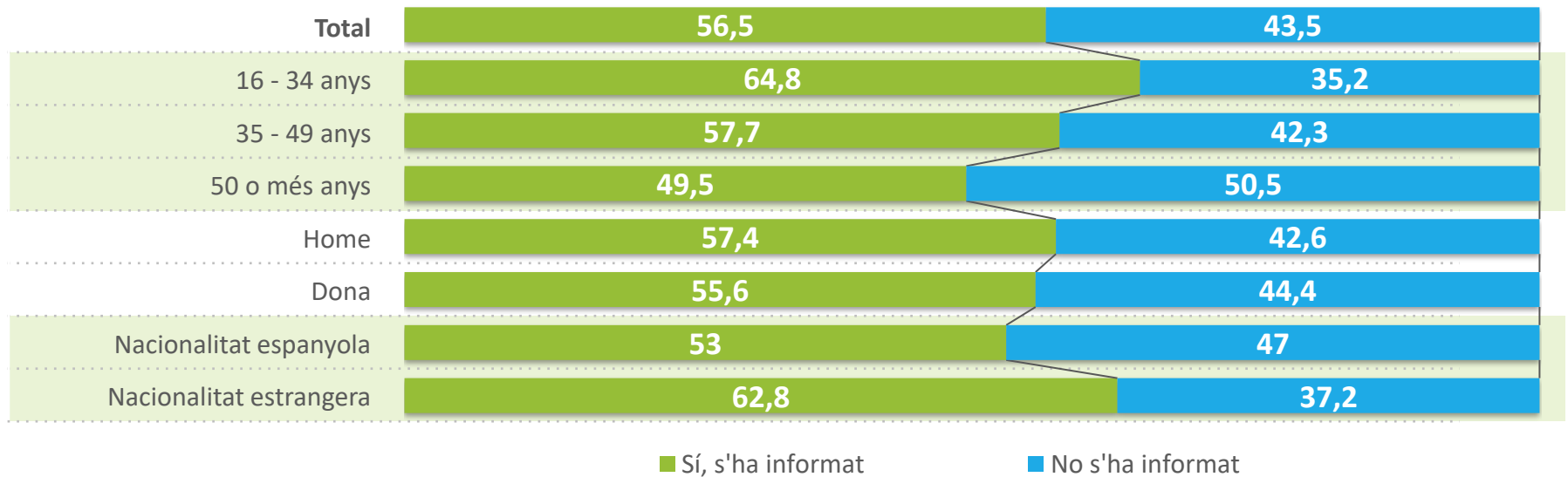
BASE: TOTAL MOSTRA (552 PERSONES USUÀRIES)

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

BASE: 312 PERSONES USUÀRIES QUE S'HAN INFORMAT

Ús del servei

Informació prèvia sobre el tràmit/gestió. Segmentacions



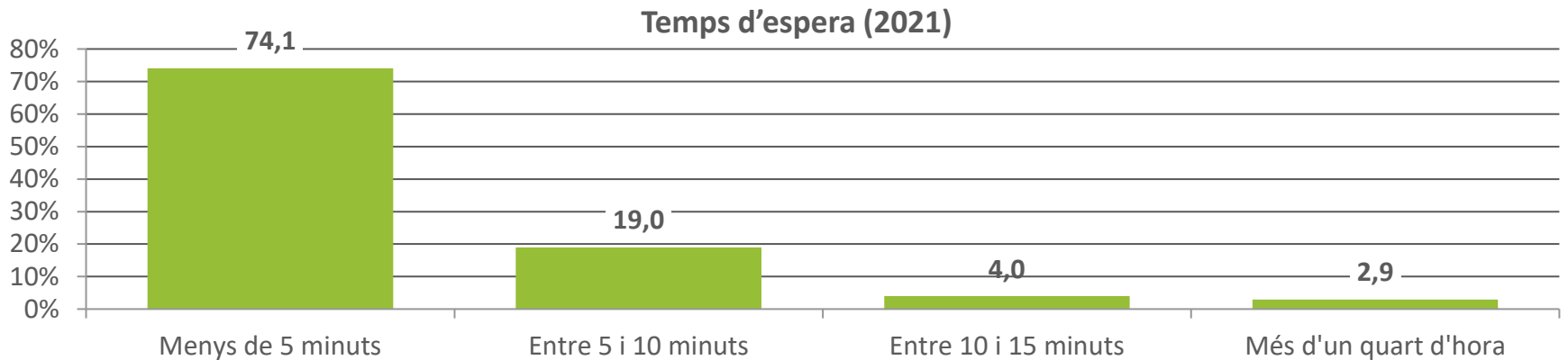
(P4) Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat?

BASE: TOTAL MOSTRA (552 PERSONES USUÀRIES)

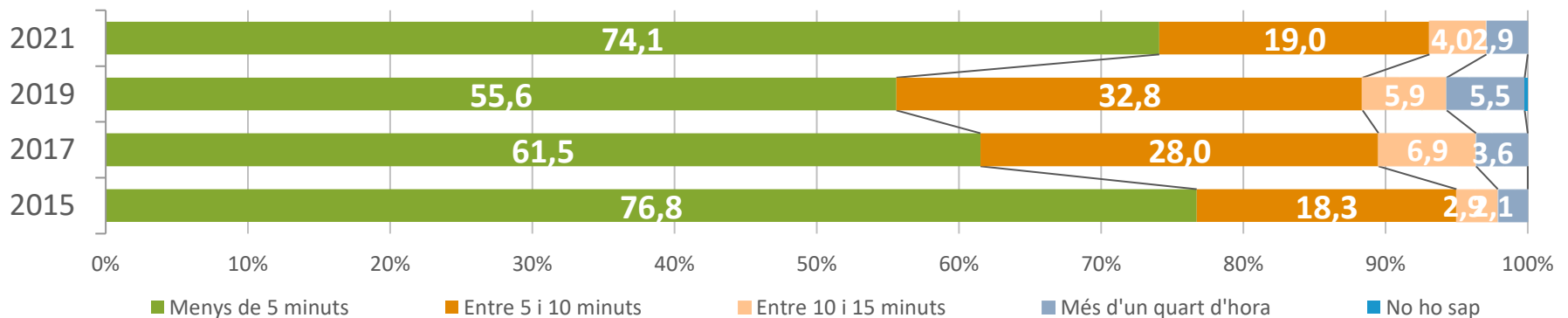
Dades en %

Ús del servei

Temps d'espera per ser atès/a



Evolució 2015 - 2021

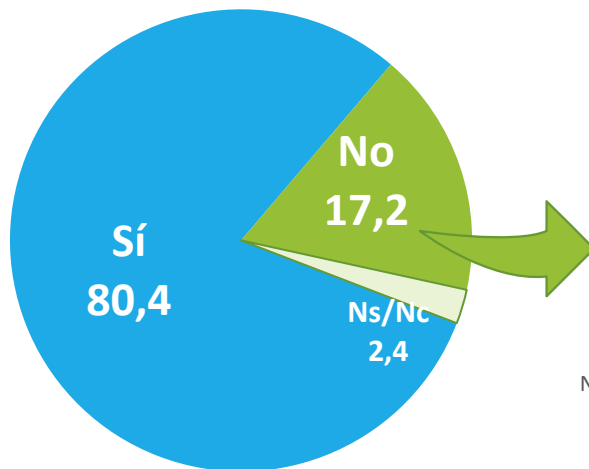


(P6) Quin ha estat el temps d'espera a la cua per ser atès/a?

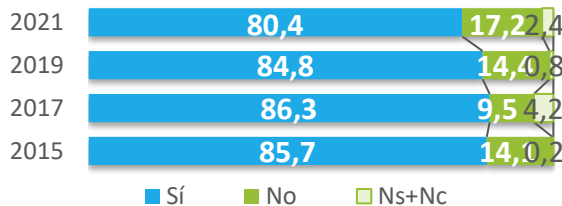
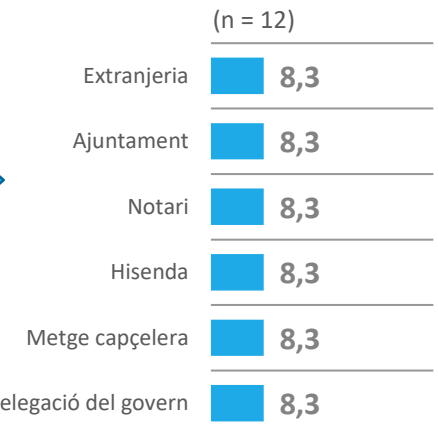
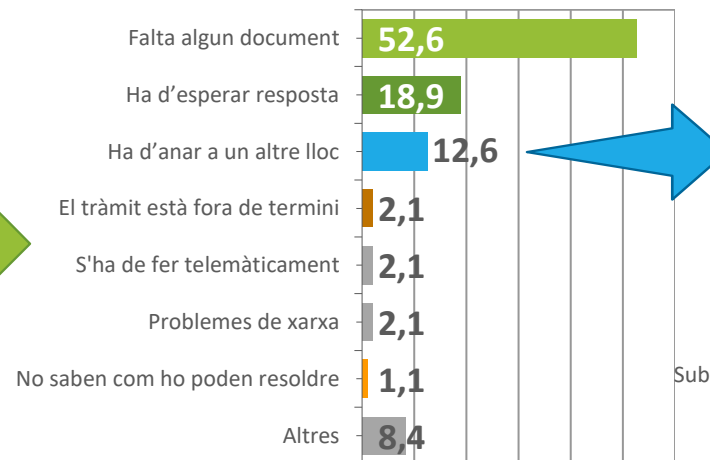
Ús del servei

Resolució del tràmit o consulta

Li han resolt?
(n=552)



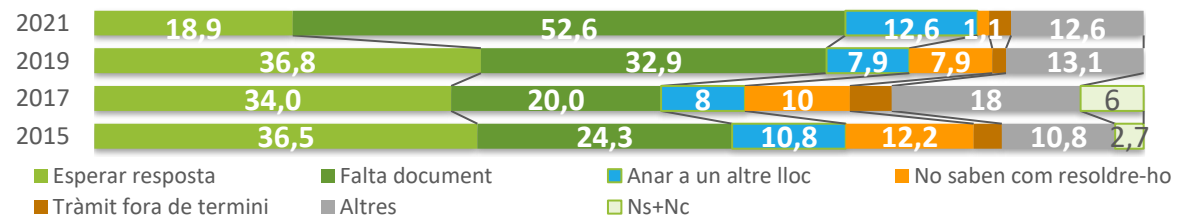
Per quin motiu no li han resolt?
(n=95)



(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

Coneixement de l'horari

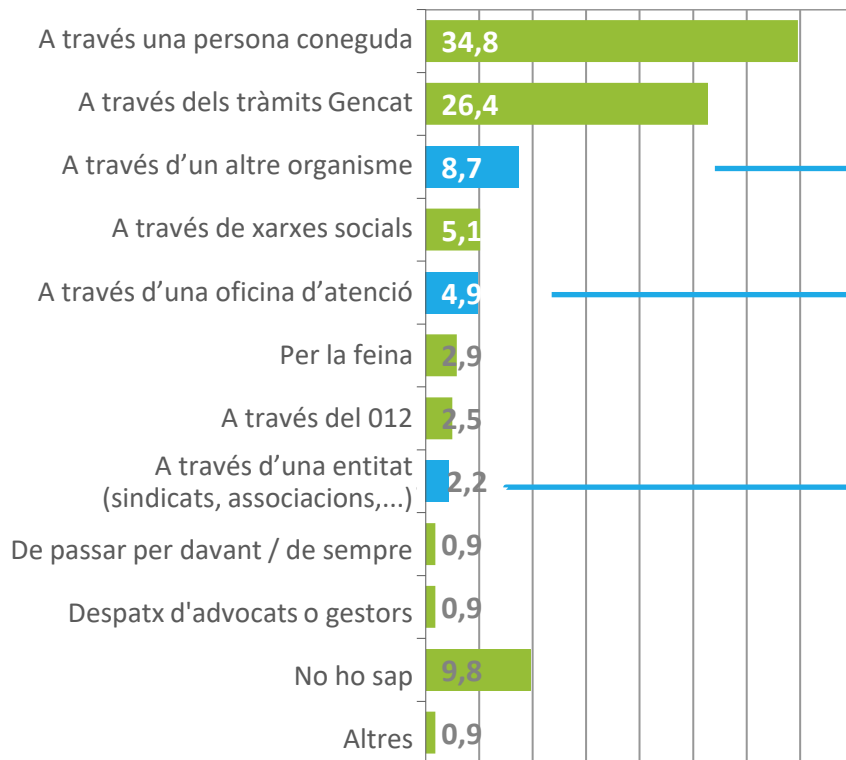
Possibilitat de realitzar el tràmit telemàticament

Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita prèvia i valoració

Coneixement del servei

Mitjans de coneixement de l'OAC

Com ha conegut l'OAC (n=552)



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

BASE: TOTAL MOSTRA (552 PERSONES USUÀRIES)

A través de quin/a... (n=87)

ORGANISME, ENTITAT o OFICINA

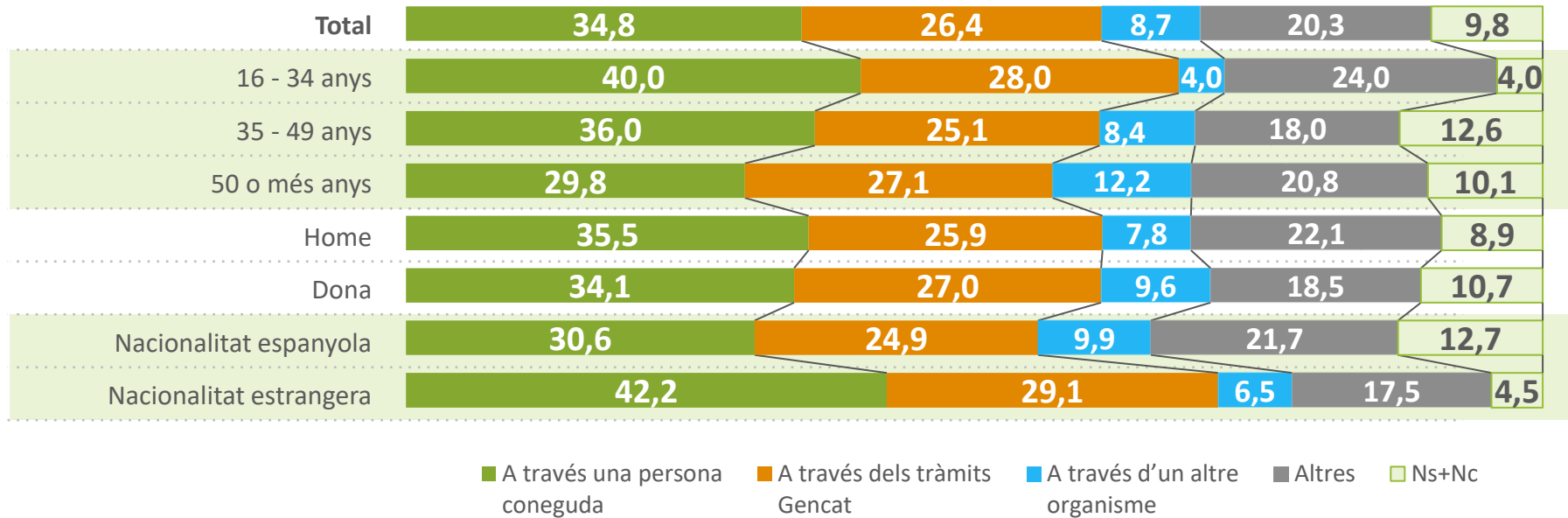
Serveis Socials /Assistents Socials	24,1
Ajuntament	10,3
Associacions / Fundacions	9,2
A la feina	6,9
Universitat / Escoles / Instituts	4,6
Benestar Social	3,4
Trànsit	3,4
Generalitat (sense detallar)	2,3
Oficina estrangera	2,3
Consell Comarcal	2,3
Altres	21,8
No ho sap	9,2
No contesta	1,1

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: 87 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?

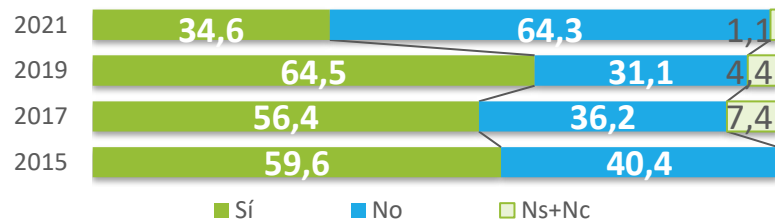
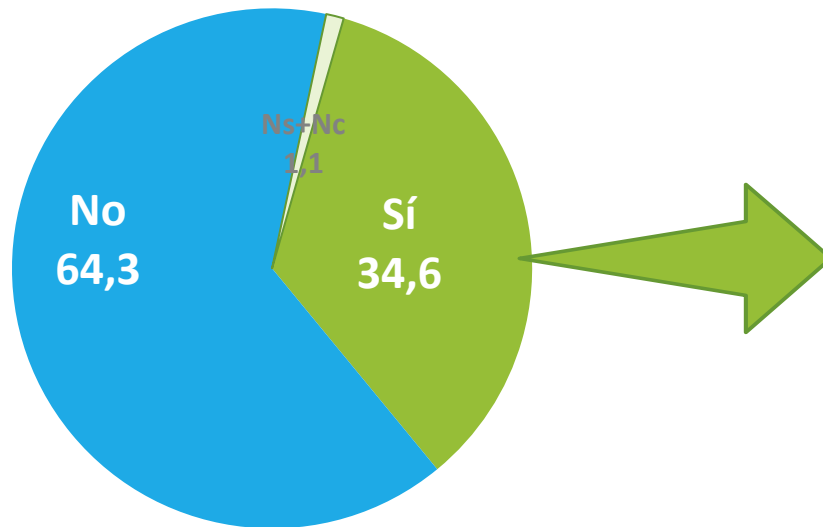
BASE: TOTAL MOSTRA (552 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Coneixement del servei

Coneixement de l'horari de l'OAC

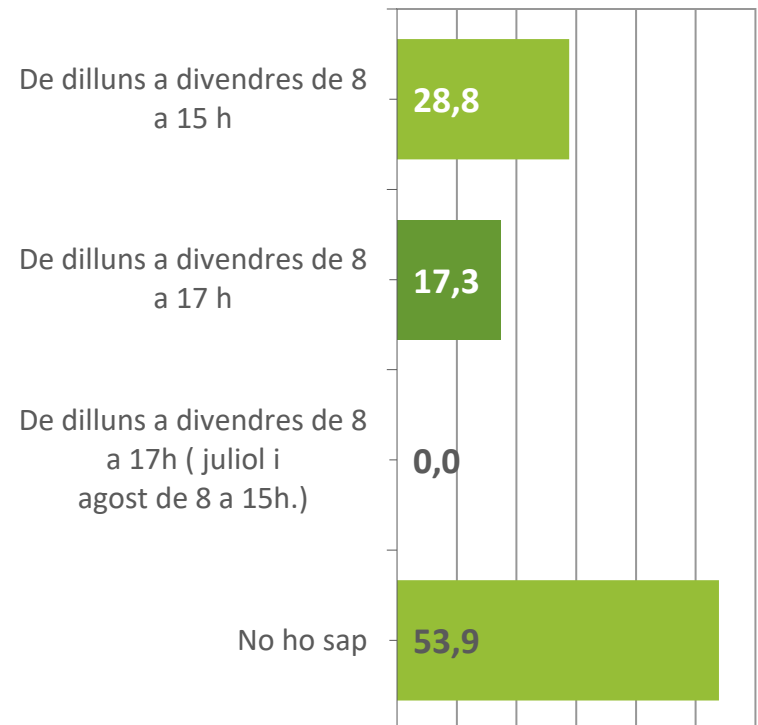
Coneix l'horari de l'OAC? (n=552)



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

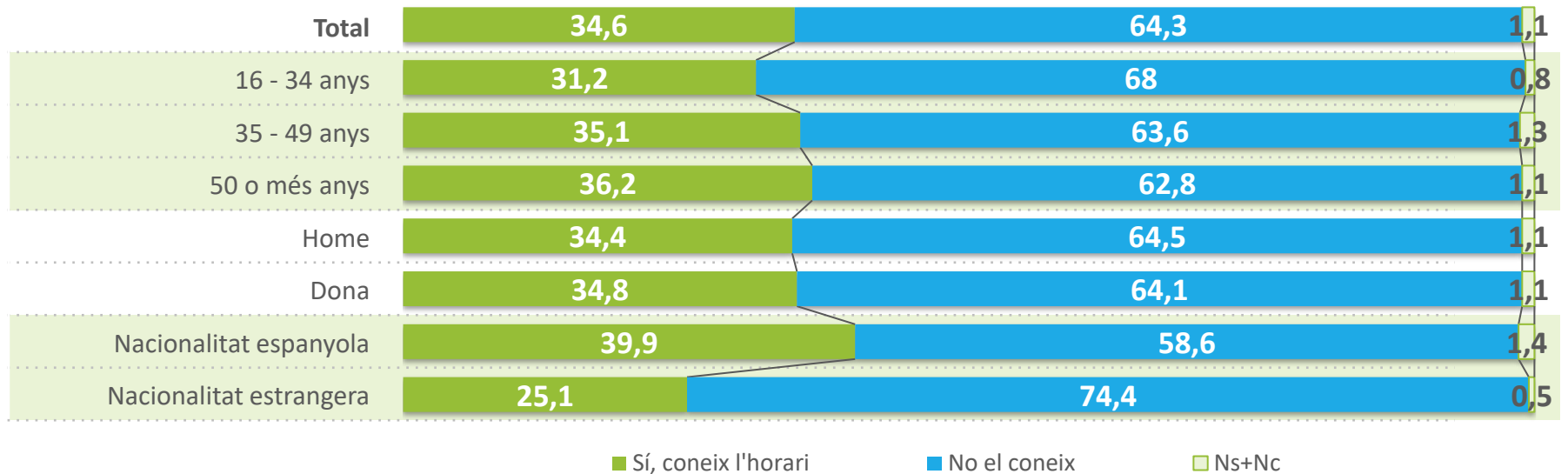
NOMÉS SI DIU QUE EL CONEIX (P9a) Em podria indicar quin és?

Em podria indicar quin és? (n=191)



Coneixement del servei

Coneixement de l'horari de l'OAC. Segmentacions



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

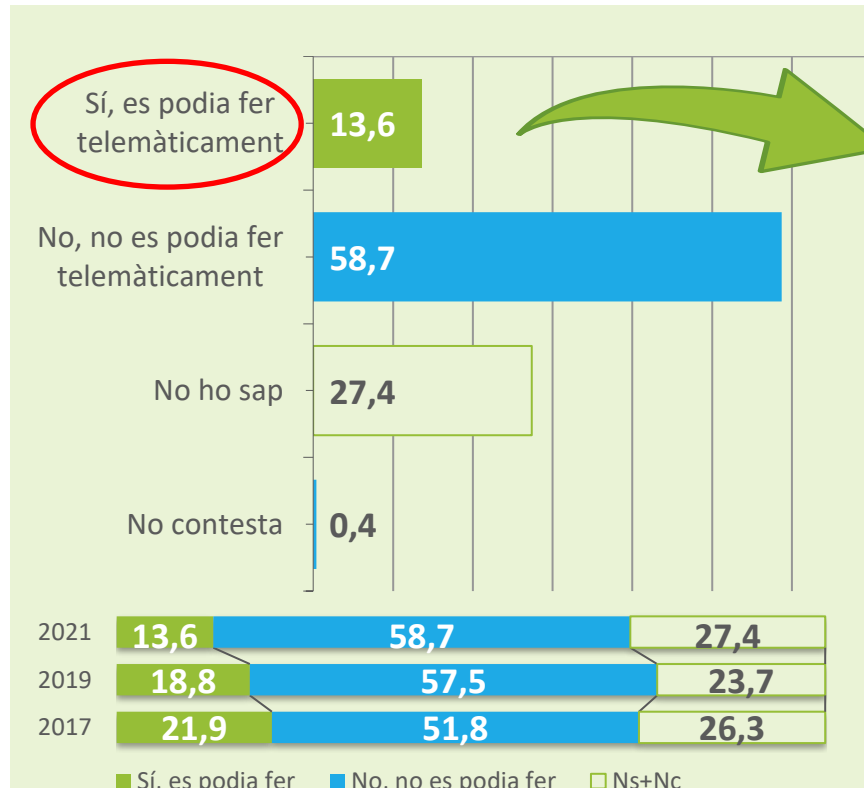
BASE: TOTAL MOSTRA (552 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Coneixement del servei

Coneixement de la possibilitat de fer el tràmit telemàticament

Es podia fer el tràmit telemàticament?



(P9) Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?

BASE: TOTAL MOSTRA (552 PERSONES USUÀRIES)

El fa presencialment perquè... (n=75)

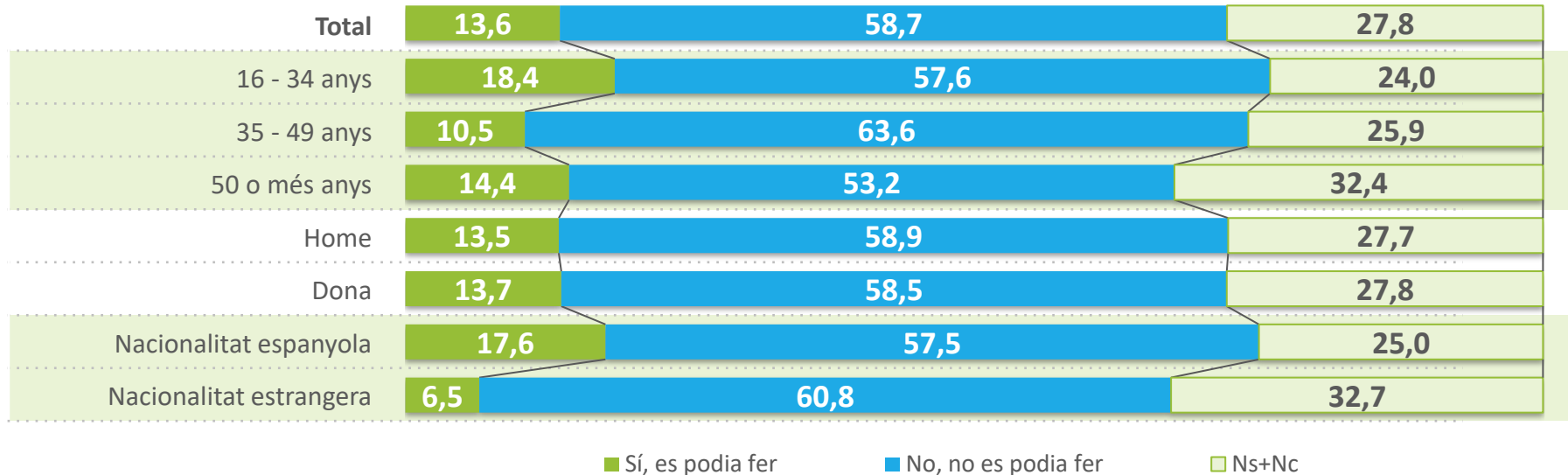


NOMÉS SI SAP QUE ES POT FER TELEMÀTICAMENT
(P9a) I com és que l'ha vingut a fer presencialment?

BASE: 75 PERSONES USUÀRIES QUE PODIEN FER EL TRÀMIT TELEMÀTICAMENT

Coneixement del servei

Coneixement de la possibilitat de fer el tràmit telemàticament. Segmentacions



(P9) Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?

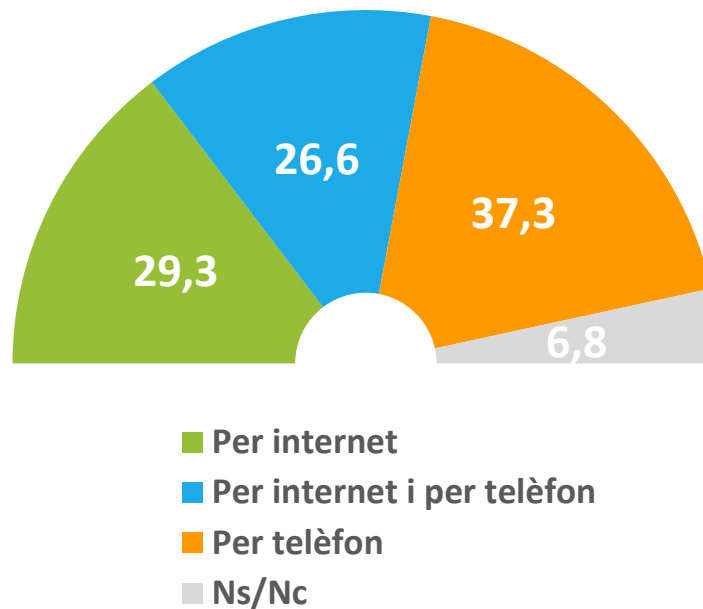
BASE: TOTAL MOSTRA (552 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Coneixement del servei

Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita prèvia

Sap per quins mitjans es pot sol·licitar cita prèvia?



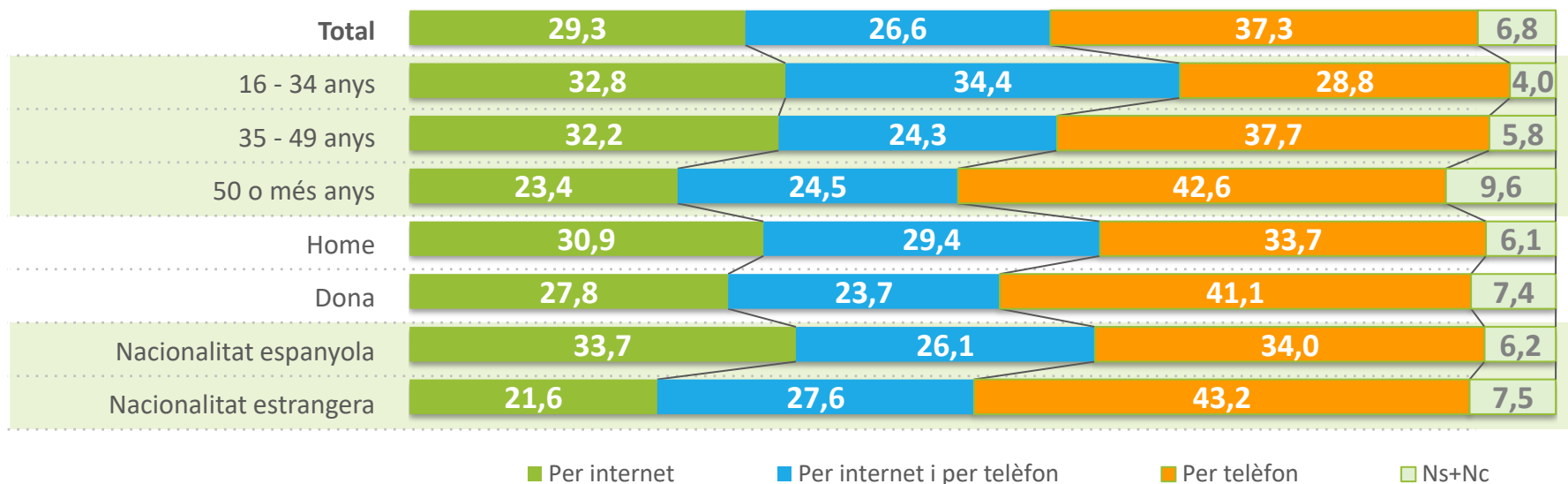
(P10) En aquesta Oficina és imprescindible venir amb cita prèvia, sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita prèvia?

BASE: TOTAL MOSTRA (552 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

Coneixement del servei

Coneixement del mitjans per sol·licitar cita prèvia. Segmentacions



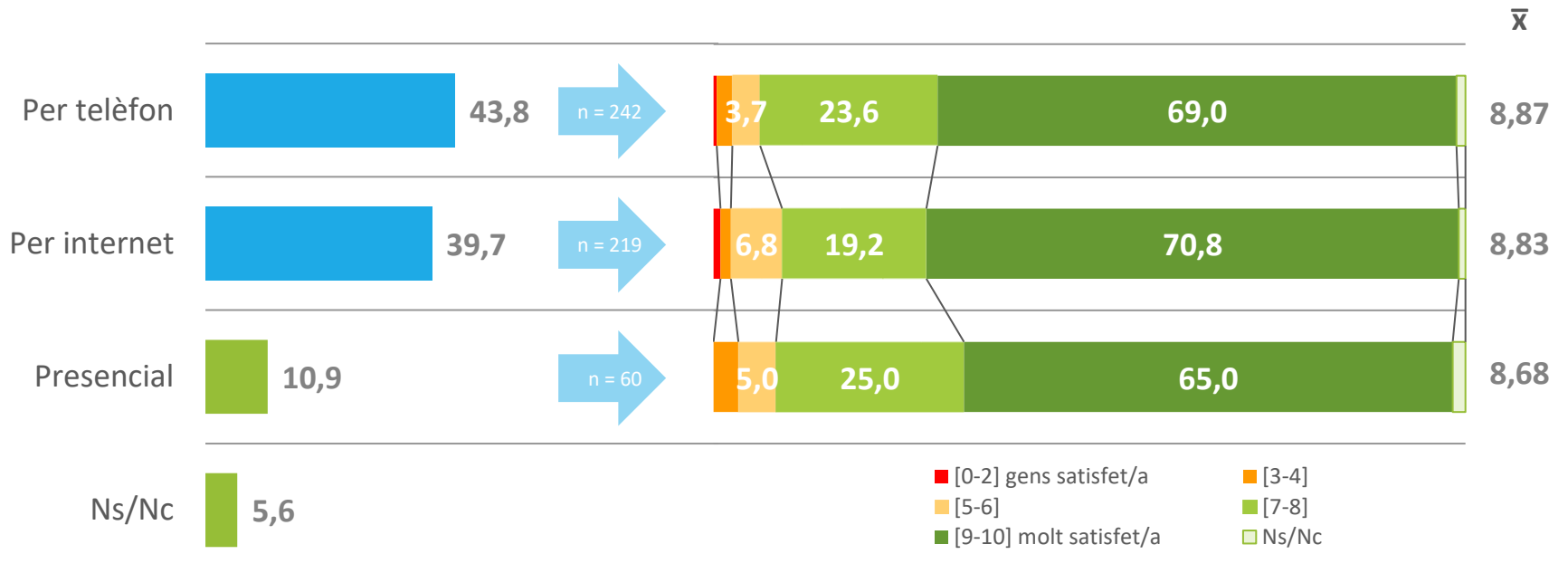
(P10) En aquesta Oficina és imprescindible venir amb cita prèvia, sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita prèvia?

Coneixement del servei

Valoració dels mitjans per sol·licitar cita prèvia

Per quins mitjans ha sol·licitat la cita prèvia?

Grau de satisfacció amb el servei de cita prèvia



(P10aa/P10ab/P10ac) Pel que fa al servei de cita prèvia, 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 prèvia per internet/per telèfon/ presencial de l'OAC de Girona?

(P10a) Per quin mitjans ha sol·licitat la cita prèvia?

BASE: TOTAL MOSTRA (552 PERSONES USUÀRIES)

Dades en %

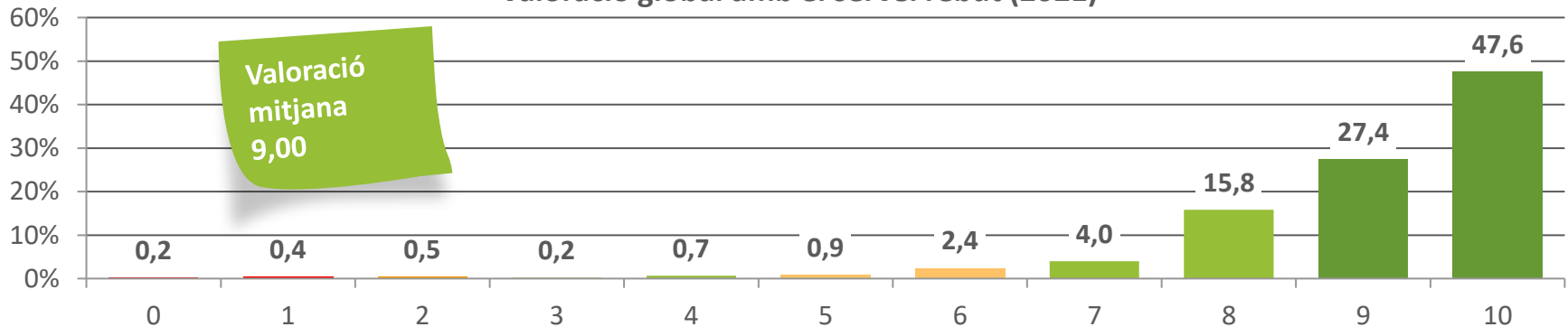
5. Satisfacció amb el servei i l'atenció rebuda

- 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

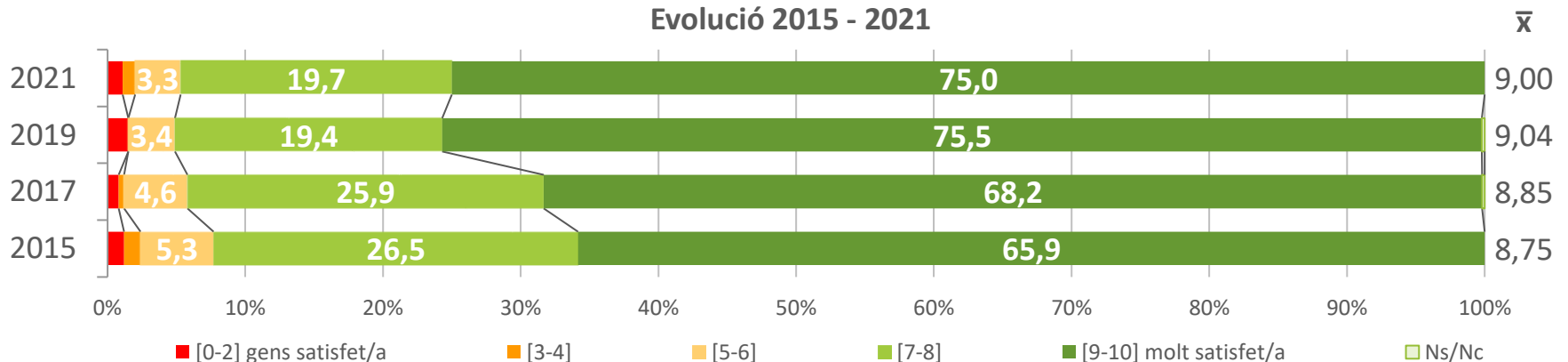
Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda

Valoració global i evolució

Valoració global amb el servei rebut (2021)



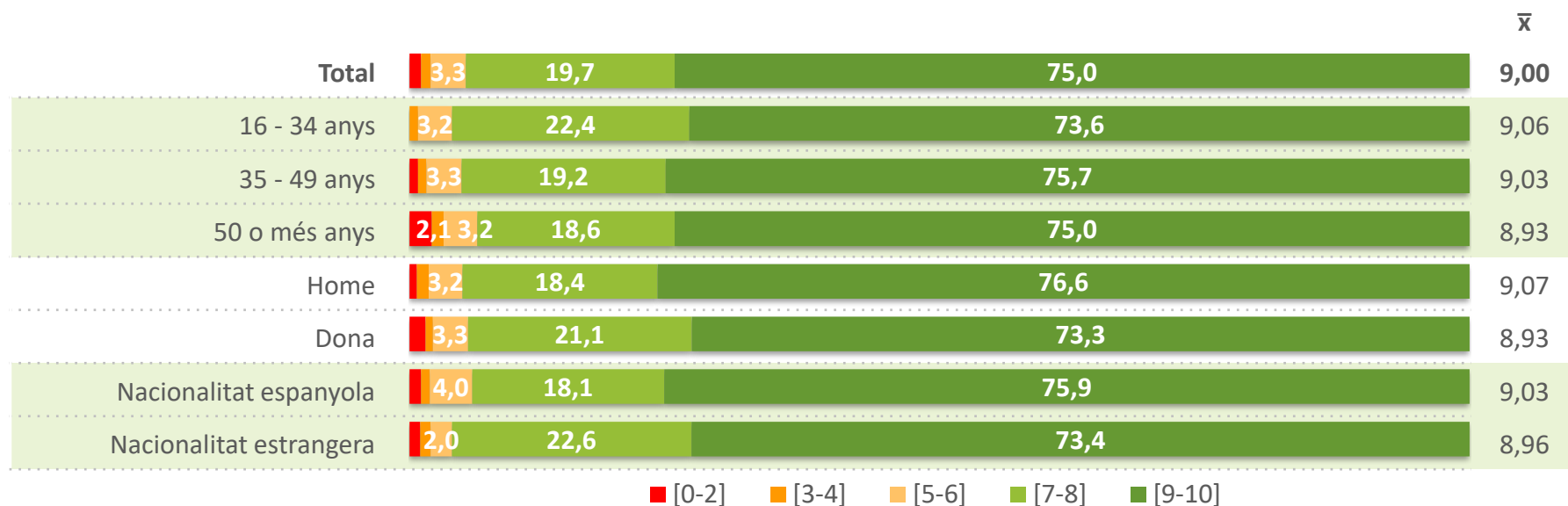
Evolució 2015 - 2021



(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

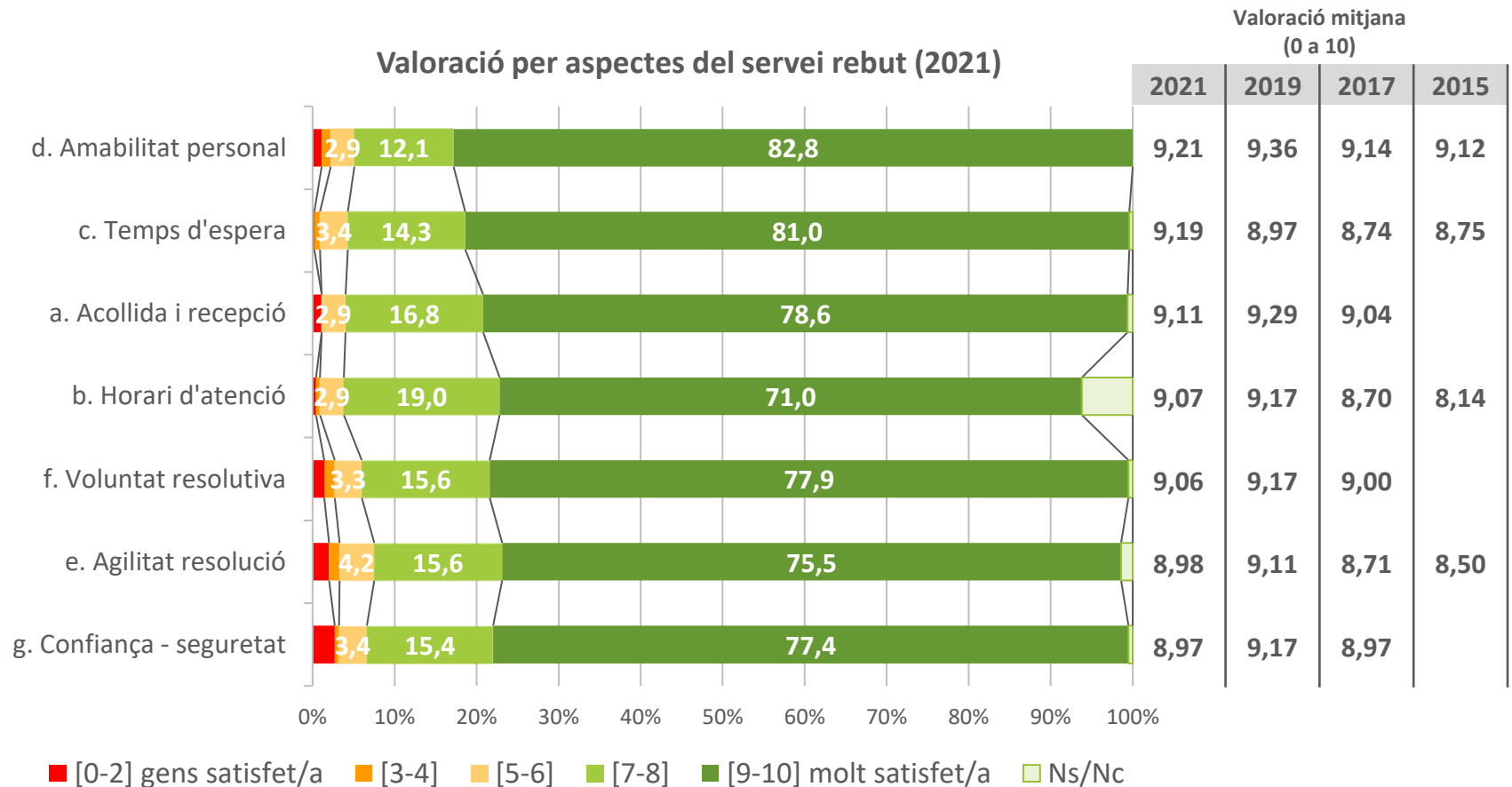
Valoració global. Segmentacions



(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

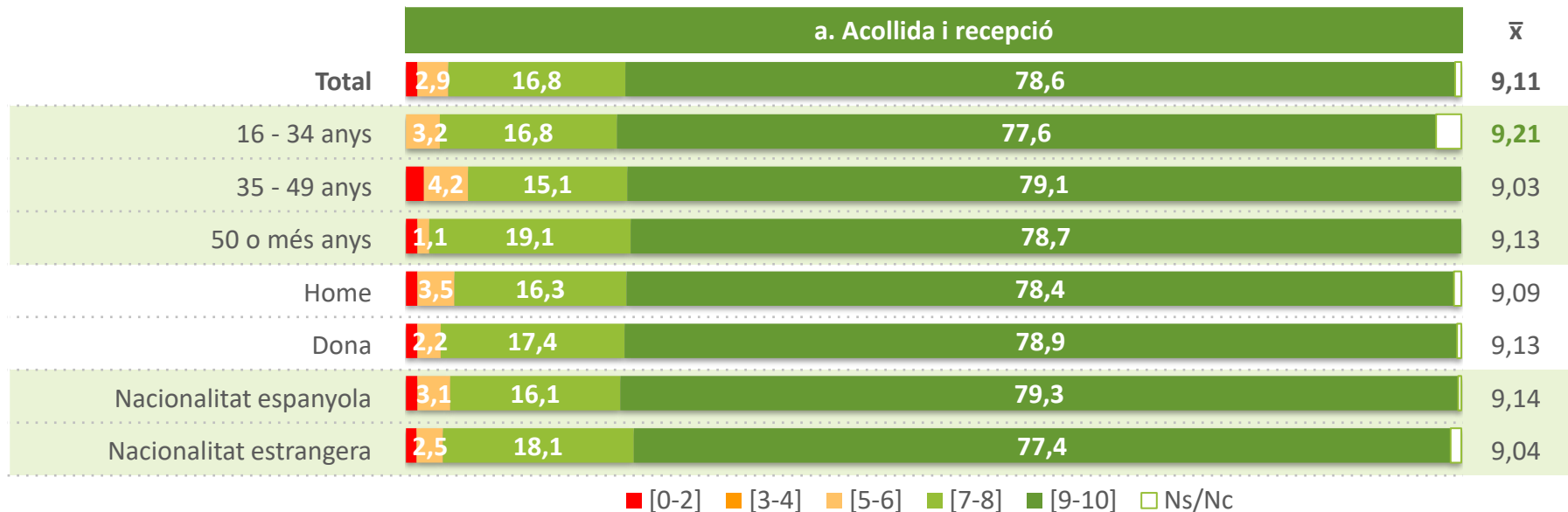
Valoració per aspectes i evolució



(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

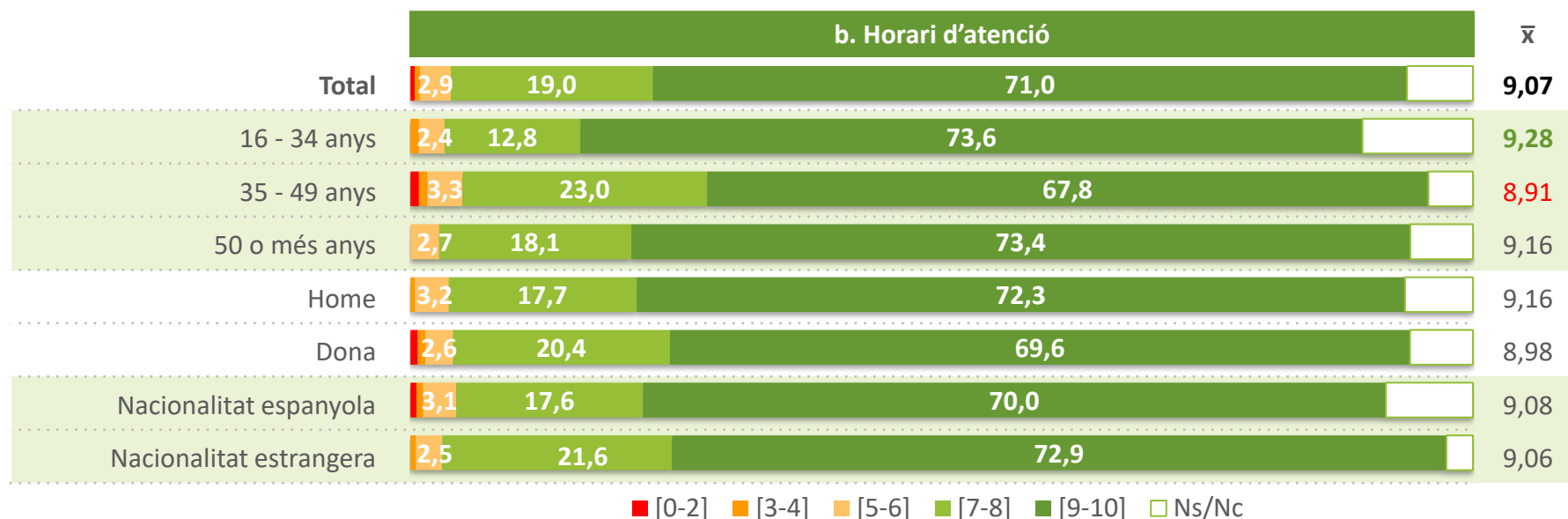
a) Acollida i recepció. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

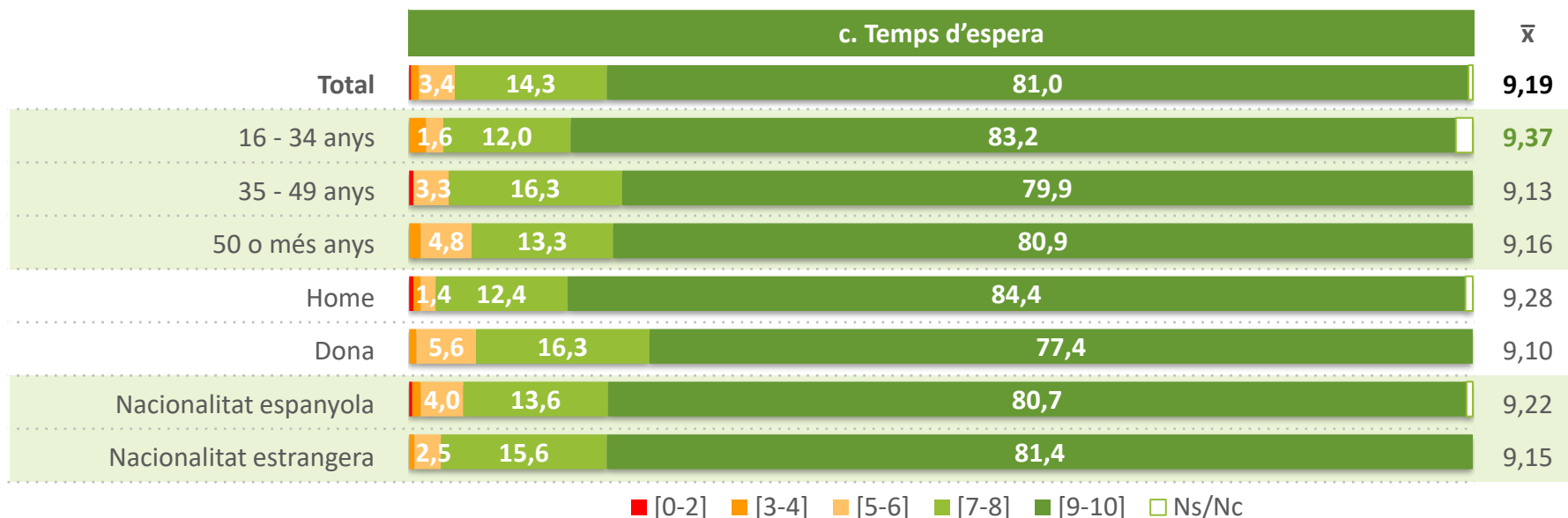
b) Horari d'atenció. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

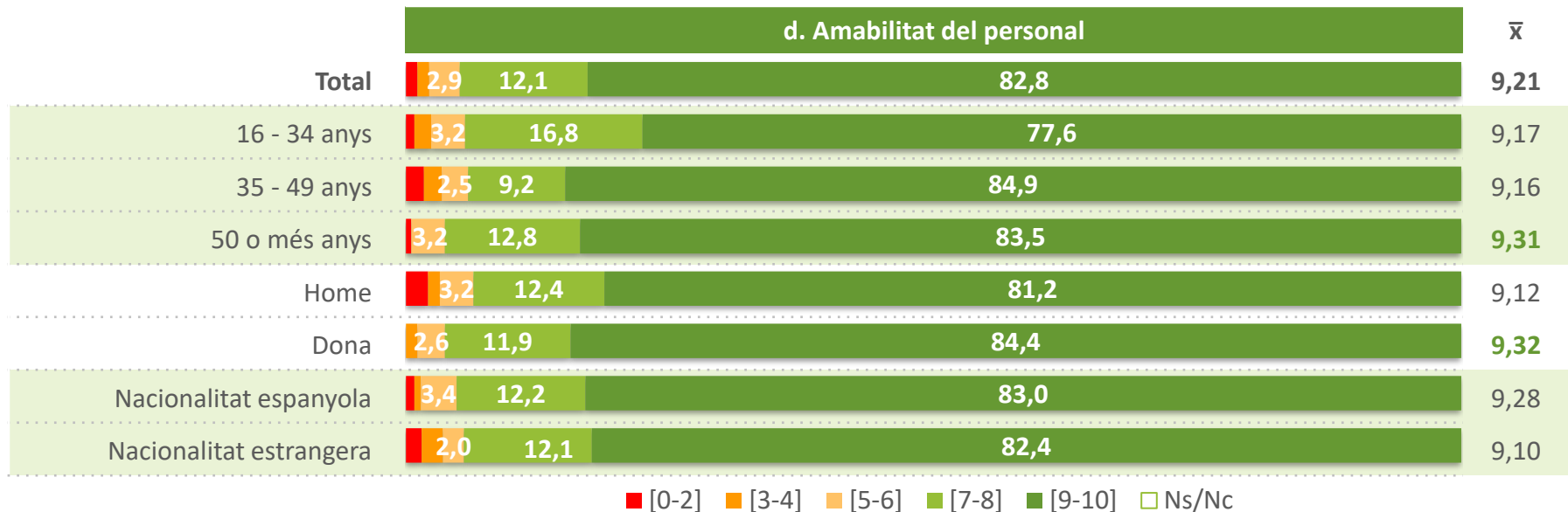
c) Temps d'espera. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

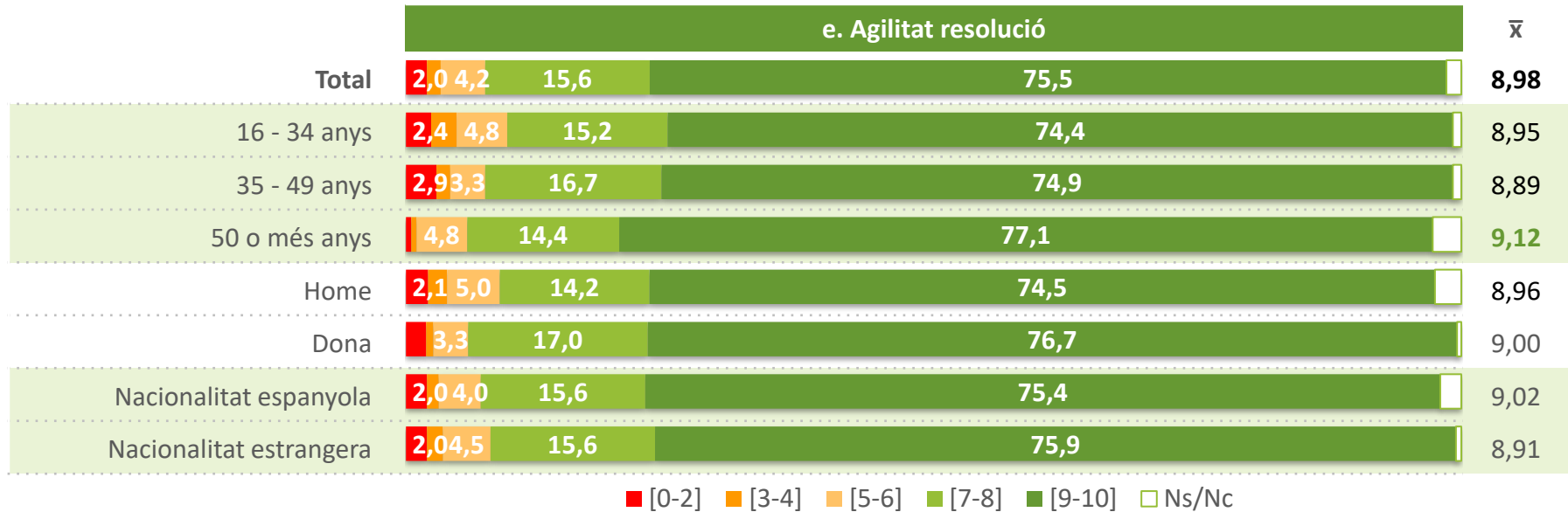
d) Amabilitat del personal. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

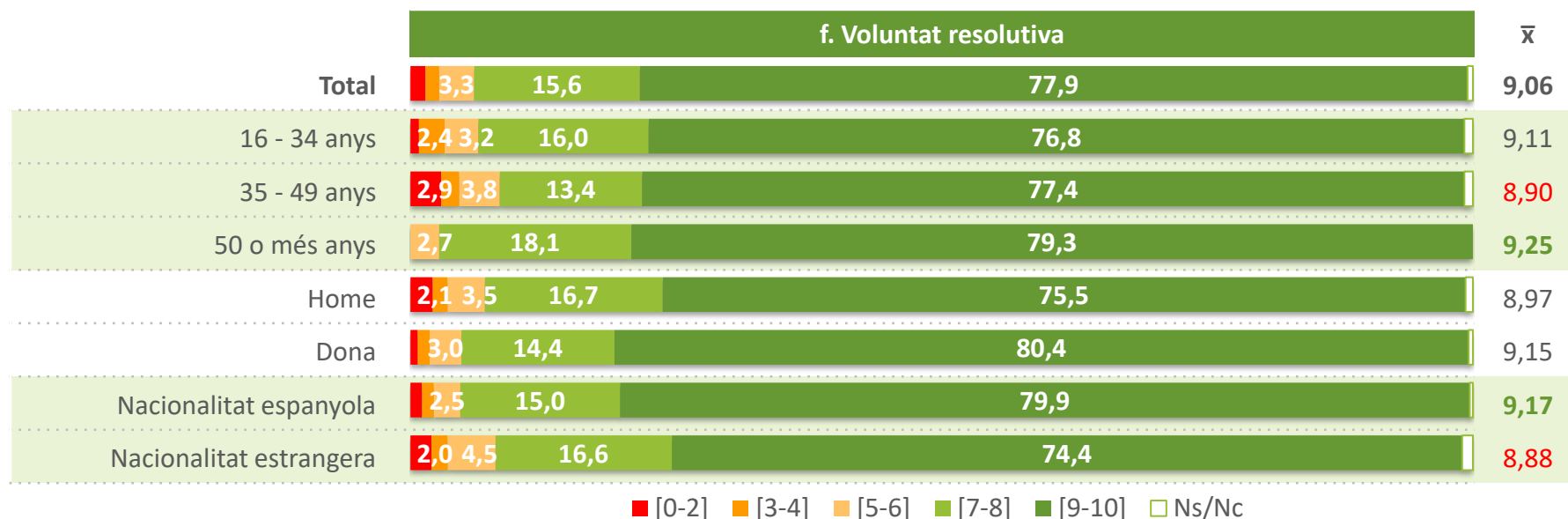
e) Agilitat resolució. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

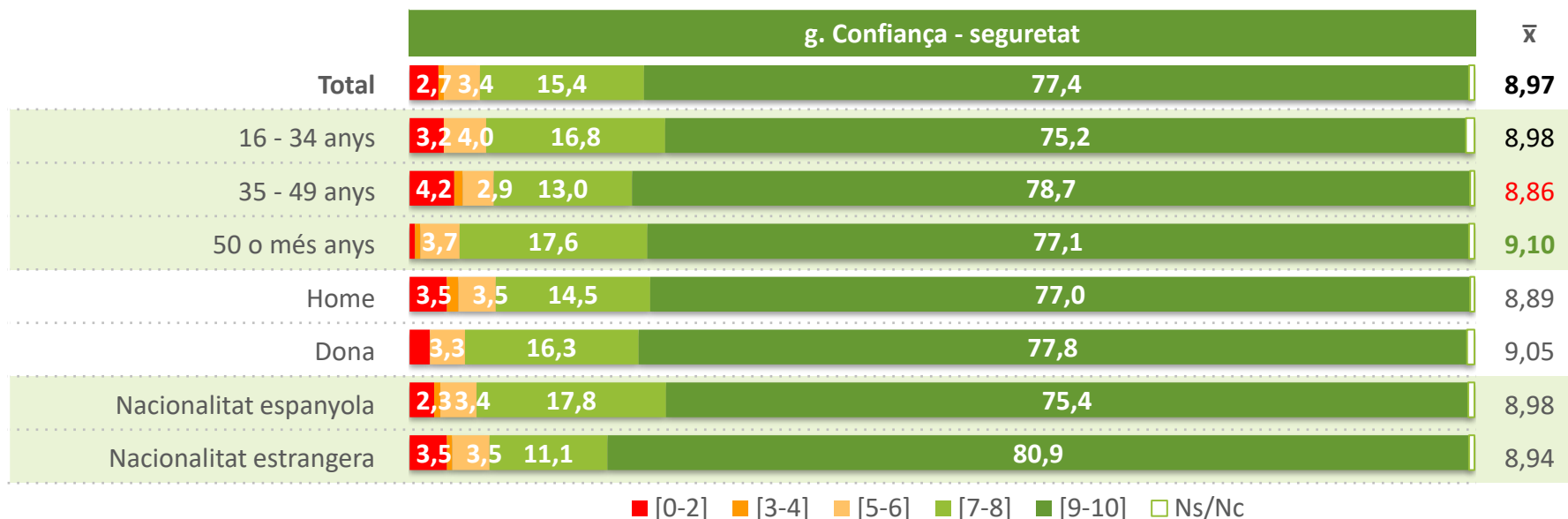
f) Voluntat resolutiva. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

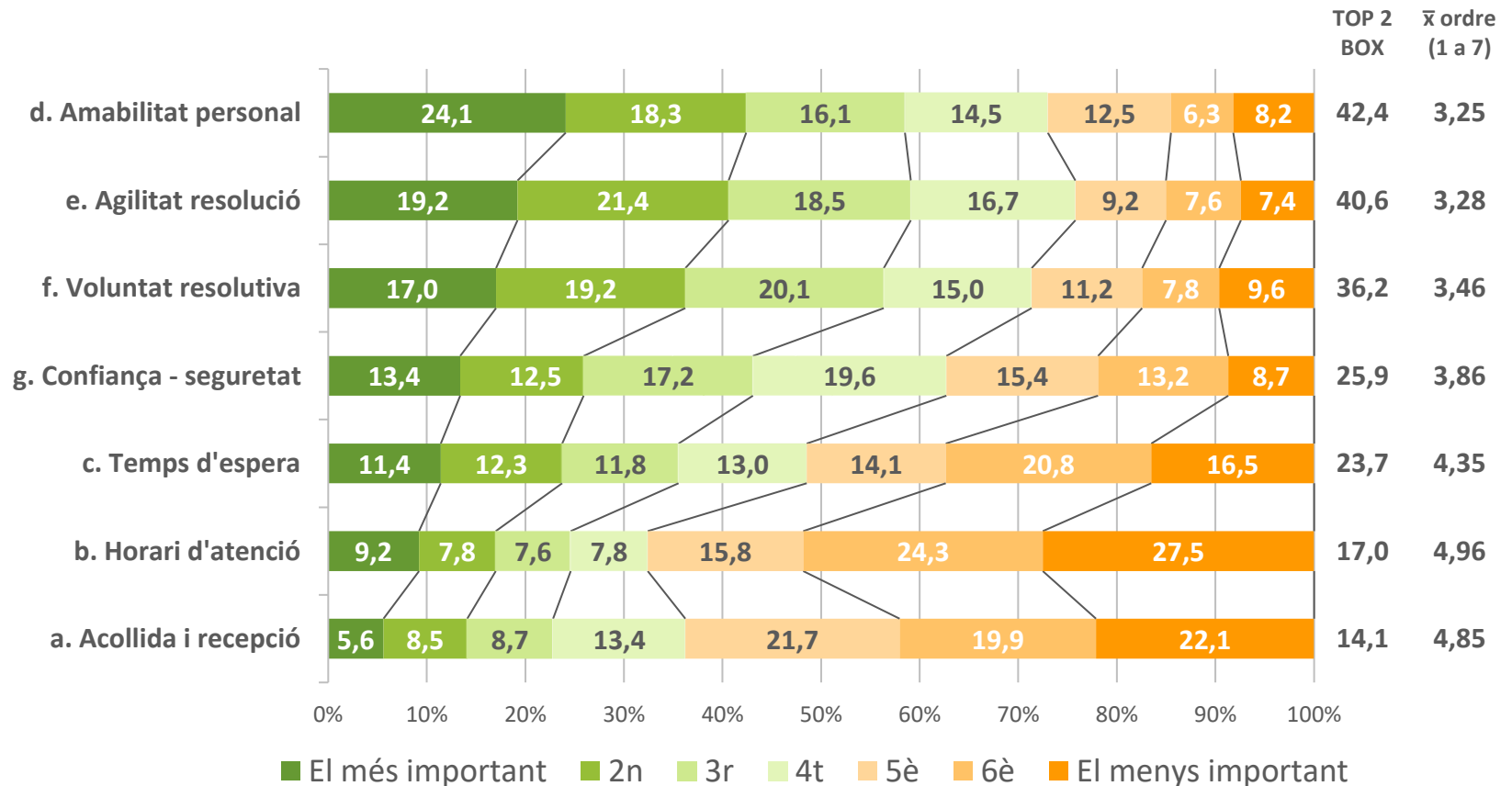
g) Confiança - seguretat. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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 2021



(P12a) I a continuació, em podria ordenar aquests set 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	Home	Dona	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
d. Amabilitat personal	42,4	41,6	41,8	43,6	39,7	45,2	43,9	39,7
e. Agilitat resolució	40,6	32,8 ↓	39,7	46,8 ↑	39,0	42,2	42,2	37,7
f. Voluntat resolutiva	36,2	28,8 ↓	38,9	37,8	38,3	34,1	39,4 ↑	30,7 ↓
g. Confiança - seguretat	25,9	28,8	25,5	24,5	25,9	25,9	22,4 ↓	32,2 ↑
c. Temps d'espera	23,7	32,8 ↑	23,0	18,5 ↓	20,9	26,7	22,7	25,6
b. Horari d'atenció	17,0	22,4	18,0	12,2 ↓	20,2 ↑	13,7 ↓	15,6	19,6
a. Acollida i recepció	14,1	12,8	13,0	16,5	16,0	12,2	13,9	14,6

↓ ↑ Diferències significatives respecte del total

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

Prioritats d'actuació pel que fa al servei

Elaboració de matrius de millora estratègica

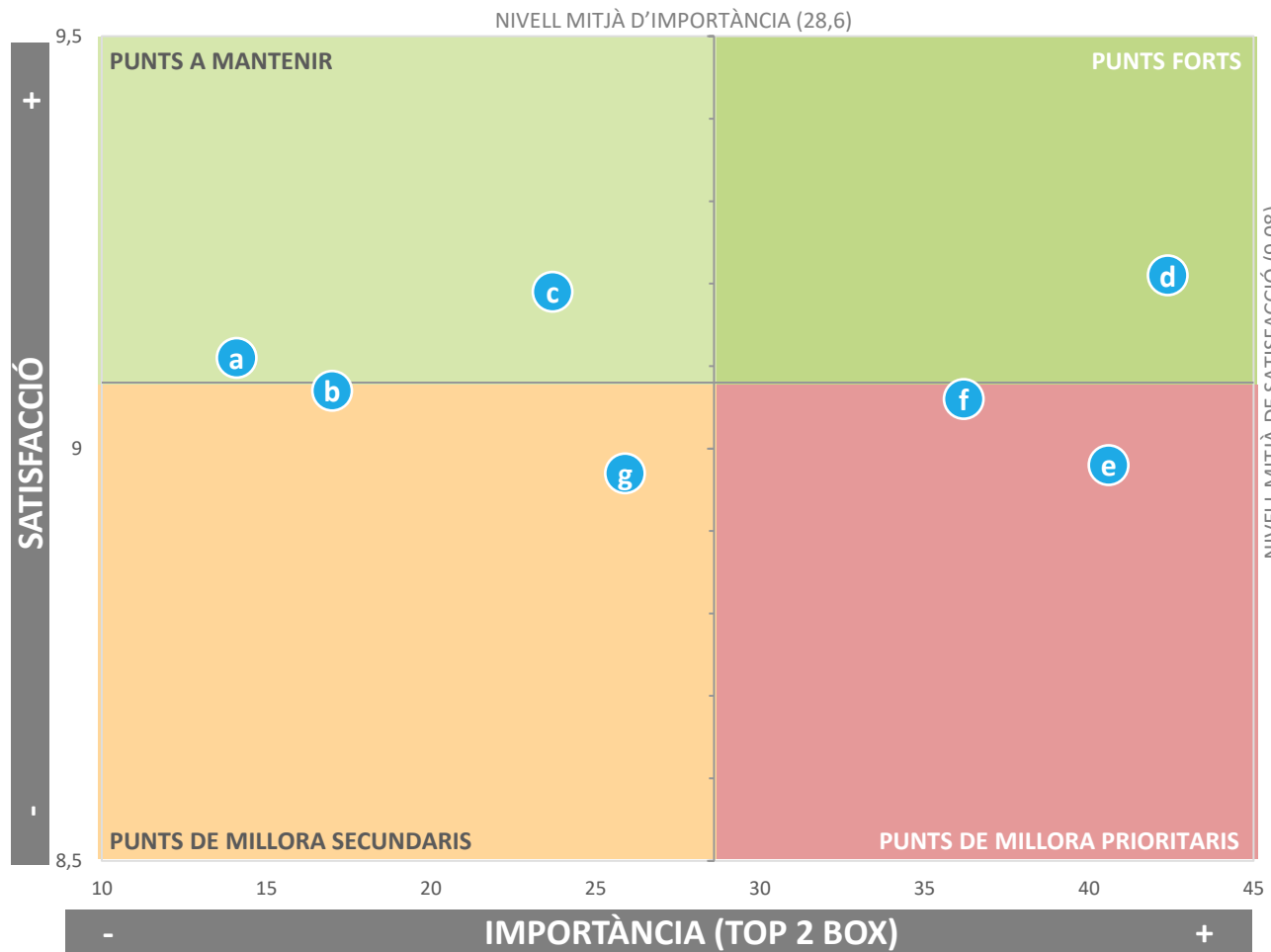
El gràfic següent permet comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) dels aspectes del servei i de l'atenció rebuda.

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



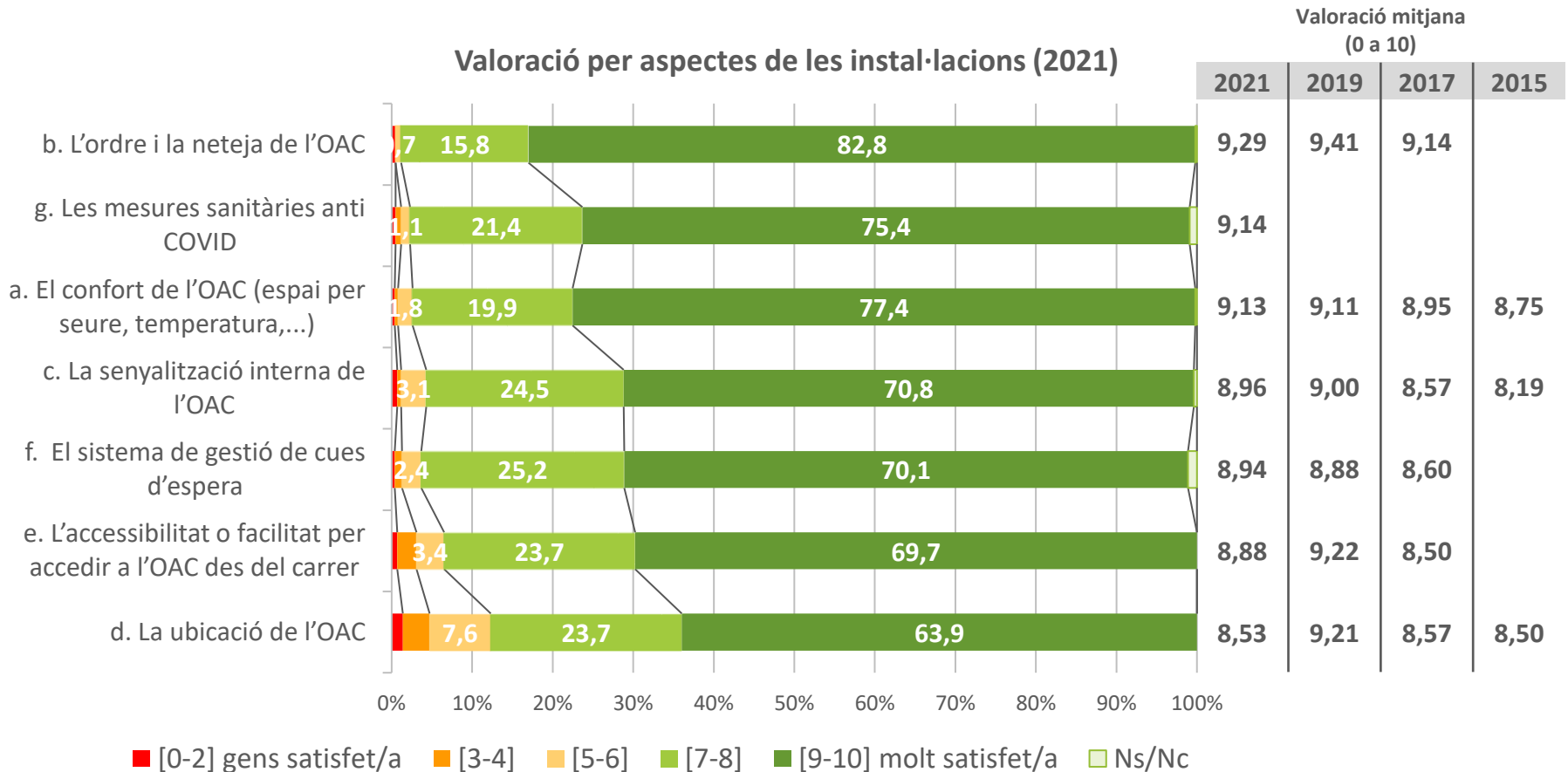
- a. Acollida i recepció
- b. Horari d'atenció
- c. Temps d'espera
- d. Amabilitat personal
- e. Agilitat resolució
- f. Voluntat resolutiva
- g. Confiança - seguretat

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

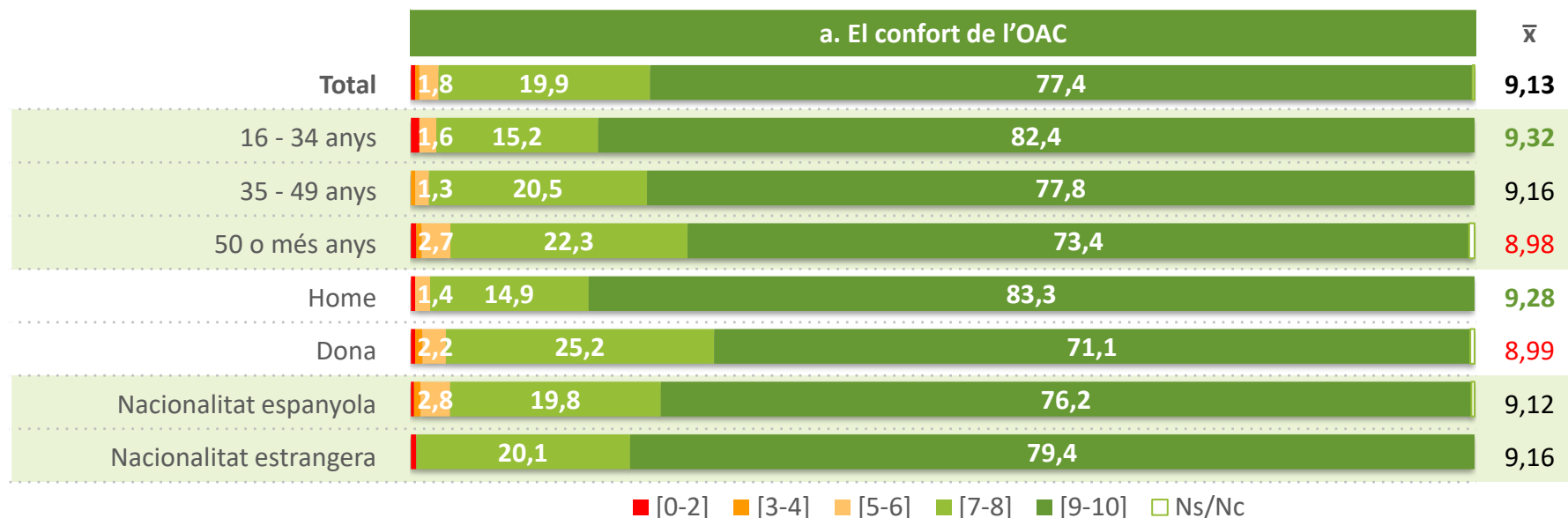
Valoració per aspectes i evolució 2015-2021



(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

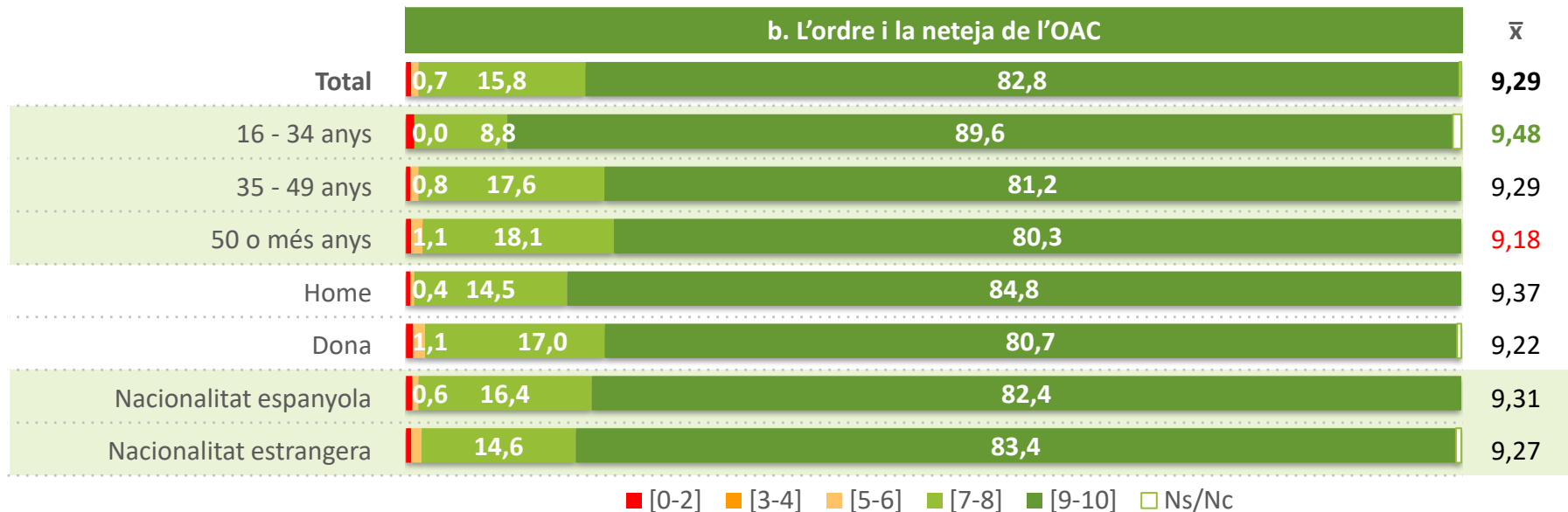
a) El confort de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

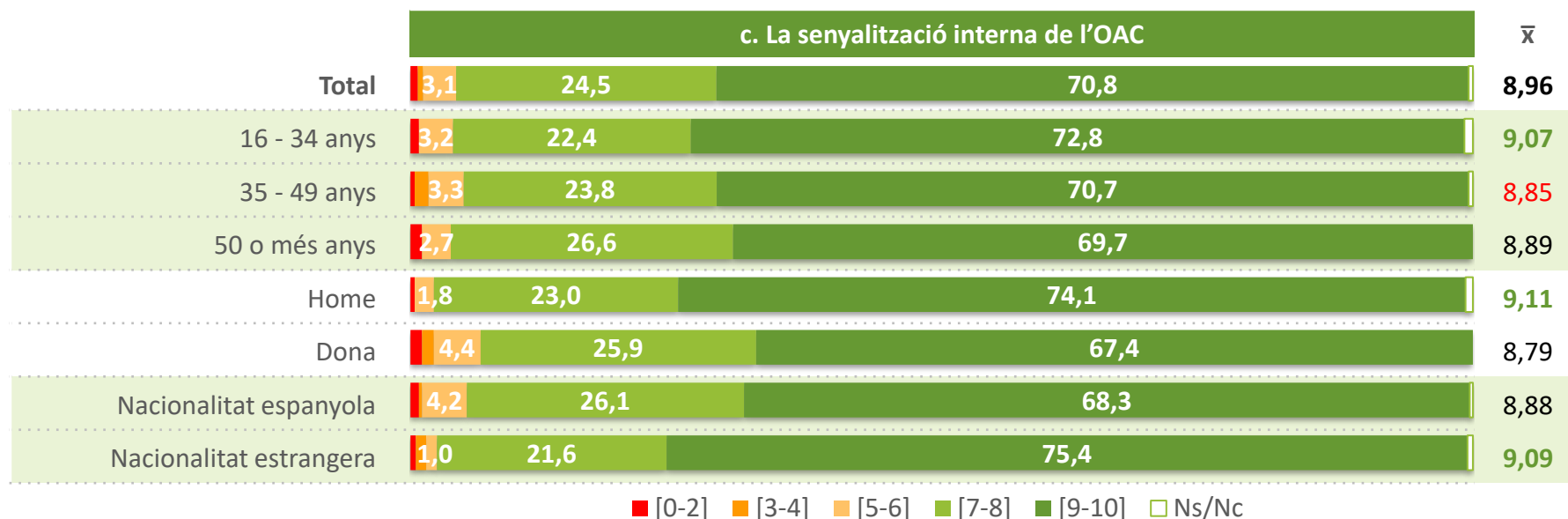
b) L'ordre i la neteja de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

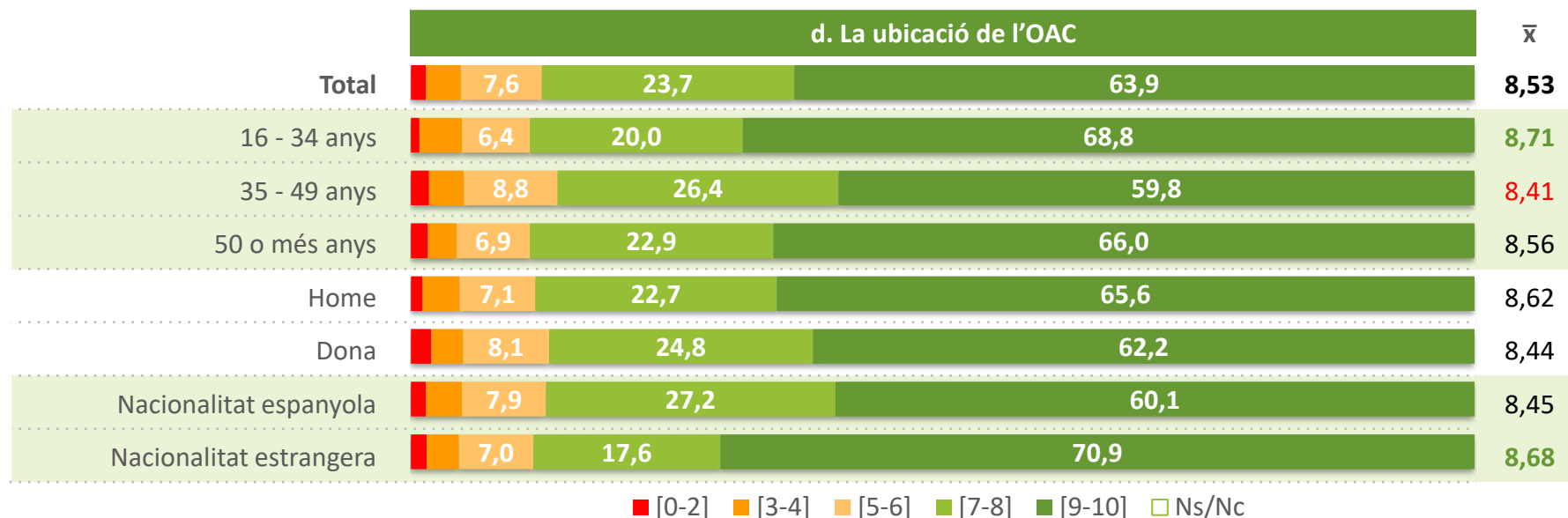
c) La senyalització interna de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

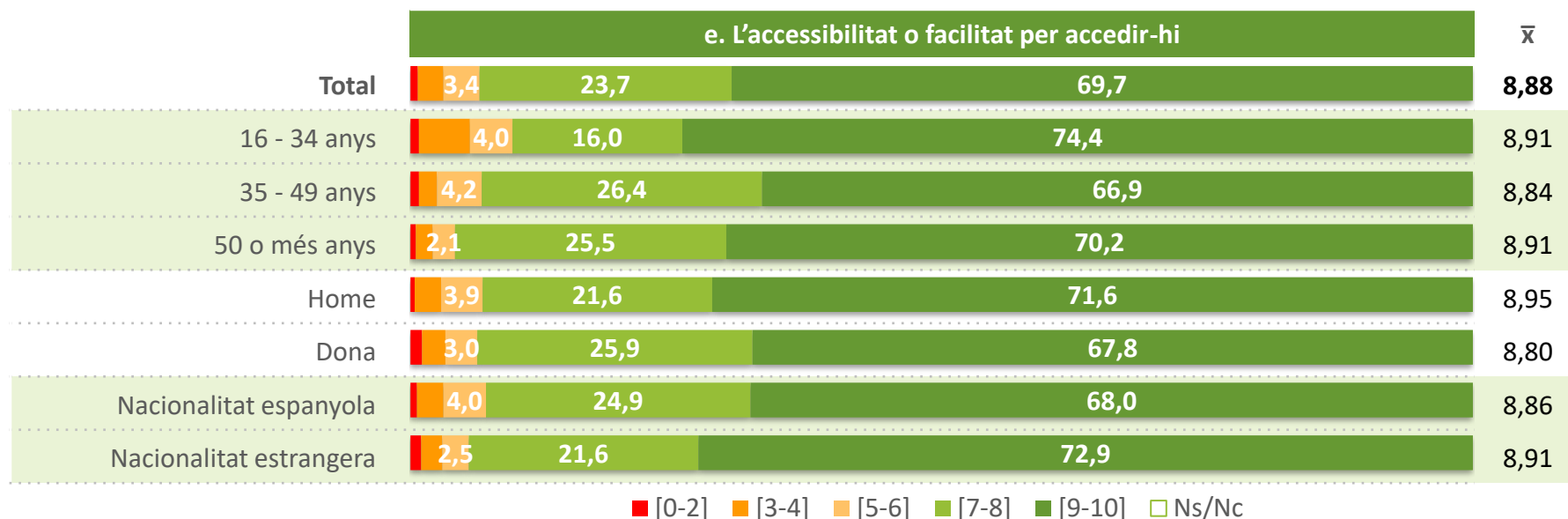
d) La ubicació de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

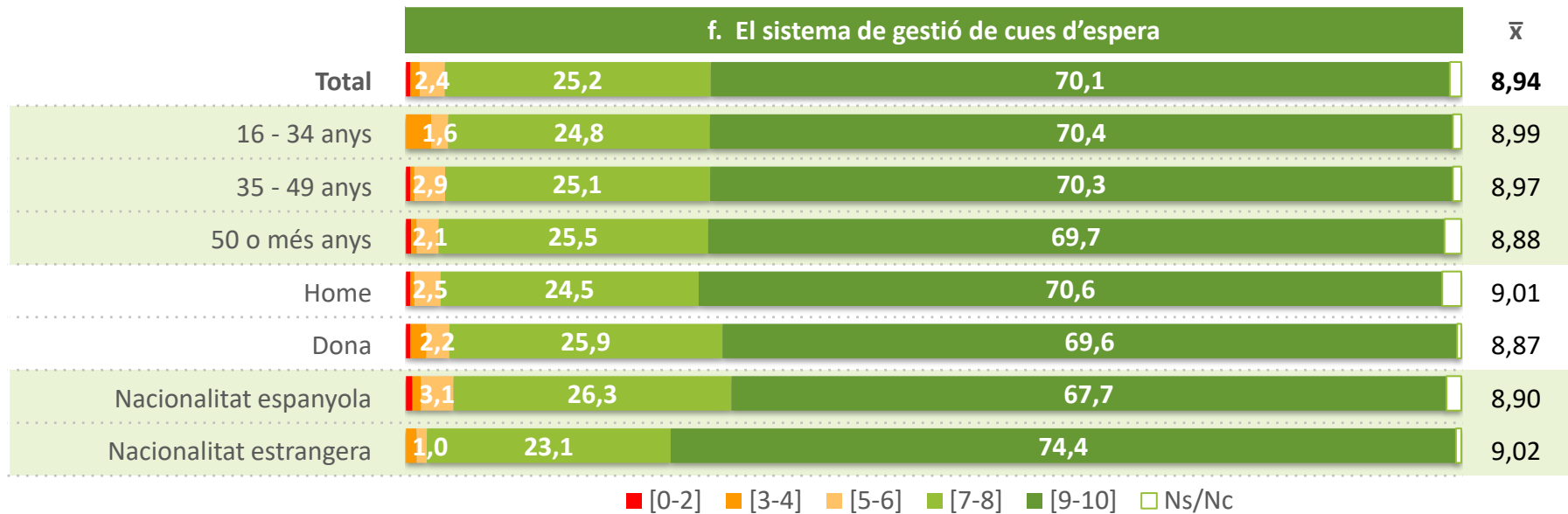
e) L'accessibilitat o facilitat d'accés. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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

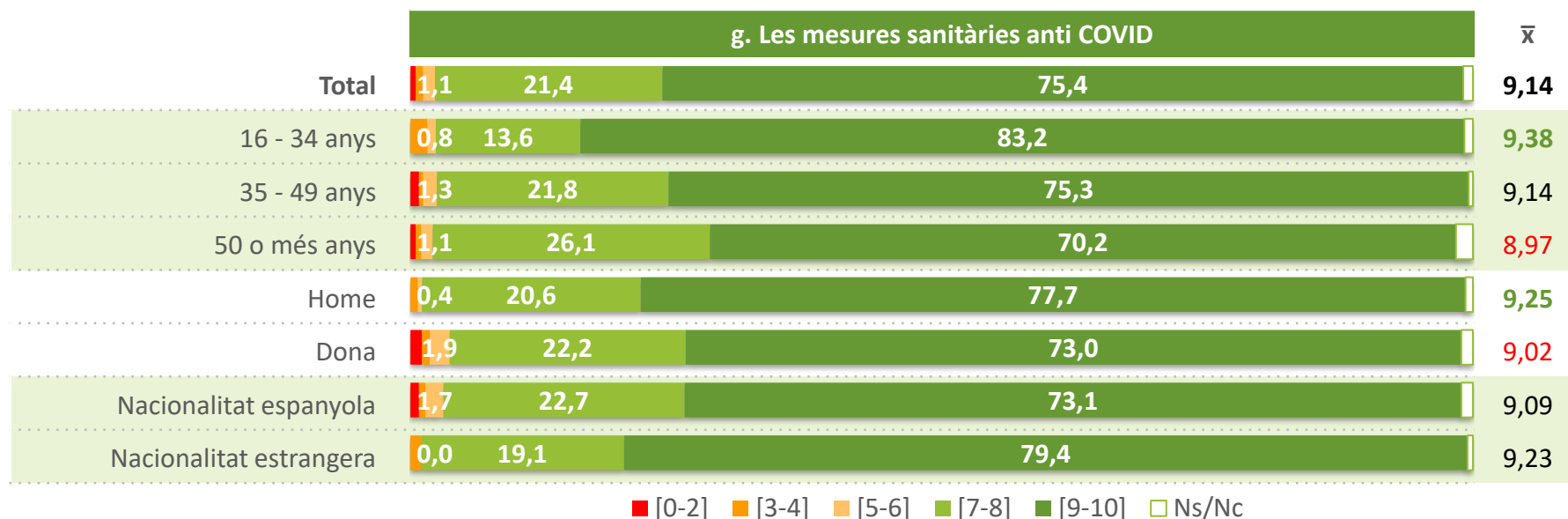
f) El sistema de gestió de cues d'espera. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

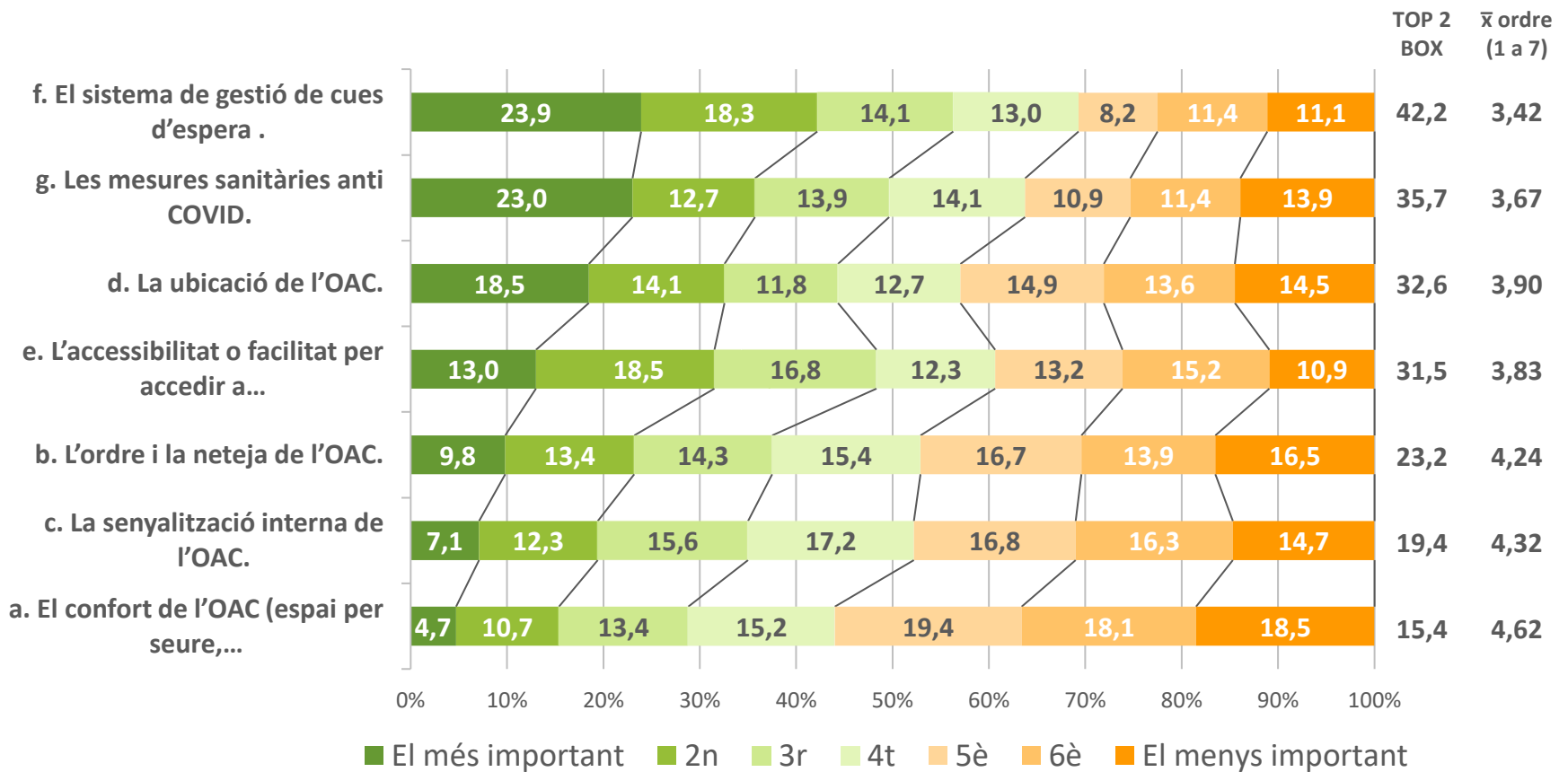
g) Les mesures sanitàries anti COVID. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(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 2021



(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	Home	Dona	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
f. El sistema de gestió de cues d'espera	42,2	36,8	45,6	41,5	41,8	42,6	48,7 	30,7 
g. Les mesures sanitàries anti COVID	35,7	34,4	40,6 	30,3	37,6	33,7	31,4 	43,2 
d. La ubicació de l'OAC	32,6	35,2	31,4	32,4	31,2	34,1	33,4	31,2
e. L'accessibilitat o facilitat per accedir-hi des del carrer	31,5	38,4	27,2	32,4	34,4	28,5	32,3	30,2
b. L'ordre i la neteja de l'OAC	23,2	17,6	23,4	26,6	24,8	21,5	19,5 	29,6 
c. La senyalització interna de l'OAC	19,4	20,8	18,4	19,7	17,0	21,9	19,0	20,1
a. El confort de la OAC (espai per seure, temperatura,...)	15,4	16,8	13,3	17,0	13,1	17,8	15,6	15,1

  Diferències significatives respecte del total

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

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

Elaboració de matrius de millora estratègica

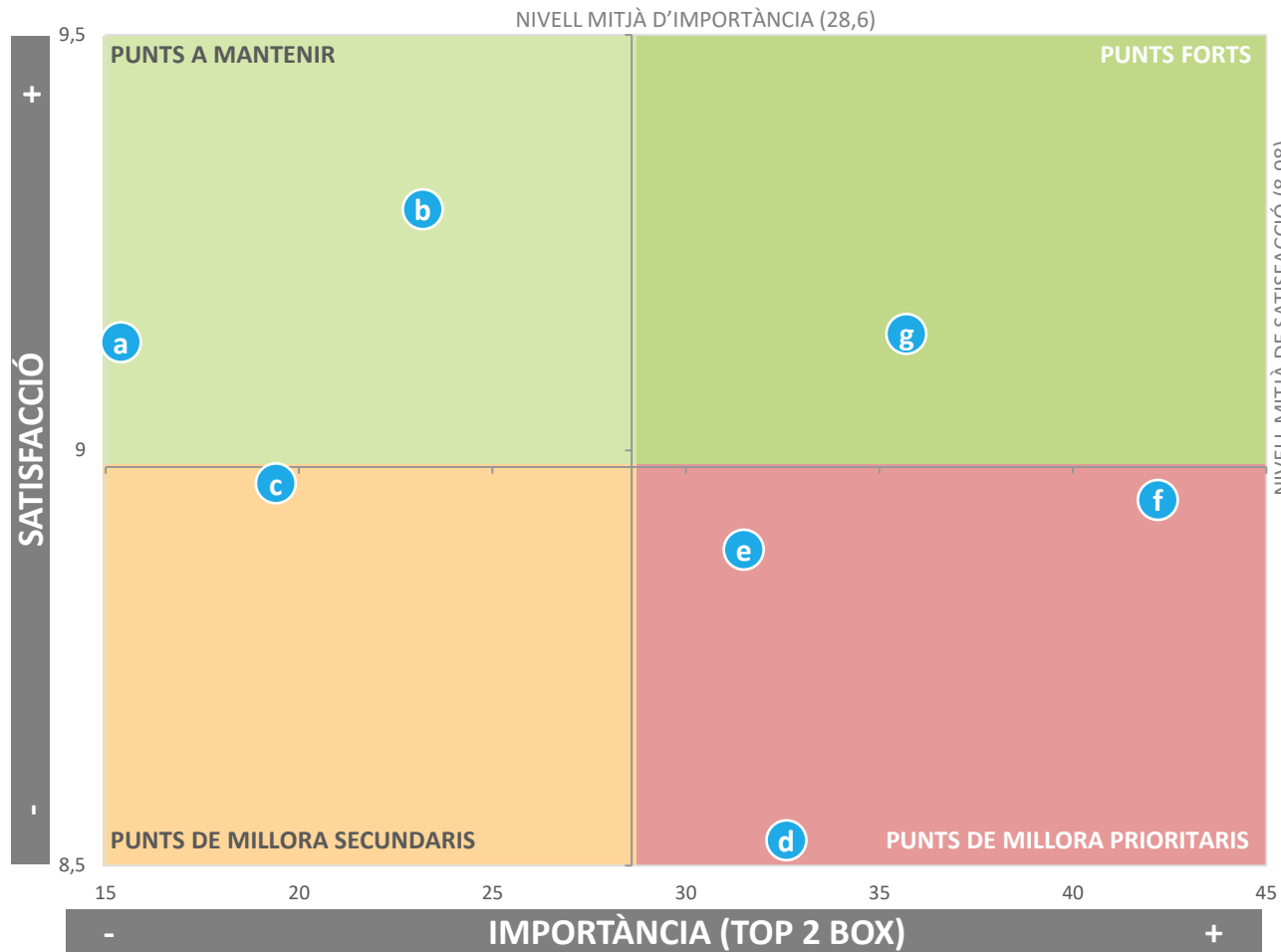
El gràfic següent permet comparar la **importància** (eix horitzontal) i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (eix vertical) dels aspectes del servei i de l'atenció rebuda.

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
- g. Les mesures sanitàries anti COVID