

**Auditoria de qualitat dels serveis d'atenció al públic de la  
Generalitat de Catalunya**

*1999*

RPEO 320 a

Registre Públic d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya  
Decret 1/2005, d'11 de gener



## AUDITORIA DE QUALITAT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

### ÍNDEX

#### 1. INTRODUCCIÓ .....pag. 3

1.1. - Encàrrec fet : objectius de l'estudi

1.2. - Plantejament de l'estudi

- Organismes a estudiar
- aspectes a estudiar
- mètode de treball
- procés de realització

#### 2. DADES METODOLÒGIQUES .....pag. 7

- enquestes
- dates de realització / llocs de realització
- inconvenients sorgits

#### 3. RESULTATS DE LES ENQUESTES .....pag. 10

##### 3.1. Resultats de les enquestes fetes a entitats

3.1.1. Departament d'Ensenyament

3.1.2. Adigsa

3.1.3. Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció

##### 3.2. Resultats de les enquestes fetes a usuaris

3.2.1. Departament d'Ensenyament

3.2.2. Adigsa

3.2.3. Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció



**4. CONCLUSIONS FINALS .....pag.99**

**4.1. Entitats**

- grup 1 : condicions i facilitats d'accés al servei
- grup 2 : valoració del tracte rebut
- grup 3 : eficiència i eficàcia del servei
- grup 4 : valoració del servei

**4.2. Usuaris**

- grup 1 : condicions i facilitats d'accés al servei
- grup 2 : valoració del tracte rebut
- grup 3 : eficiència i eficàcia del servei
- grup 4 : valoració del servei

**5. ANNEX 1 : Models d'enquestes .....pag. 113**



## 1. INTRODUCCIÓ

L'any 1997 i posteriorment, l'any 1998, l'OCUC va dur a terme una avaluació dels serveis d'atenció al públic de la Generalitat de Catalunya, per encàrrec del Departament de la Presidència.

En aquella ocasió, varen ser estudiats : el telèfon obert de la Generalitat de Catalunya, i els serveis d'atenció al públic de la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge del Departament de Política Territorial i Obres Públiques , de l'Institut Català de la Dona i del Centre d'Innovació i Formació Ocupacional del Departament de Treball.

La realització d'aquell estudi tenia per objecte conèixer el grau de qualitat que tots aquests serveis estudiats ofereixen als ciutadans en quant a l'atenció al públic. Va ser dut a terme en dues fases per tal d'observar la possible evolució de la qualitat entre els dos moments en que es va realitzar.

Els resultats foren , en general, positius. S'observà una millora qualitativa entre els primers resultats -un tant preocupants- i els segons, quedant clar que els serveis estudiats havien fet un esforç de millora de la qualitat de la seva feina.

Que una organització de consumidors i usuaris fos l'encarregada de dur a terme aquest treball, demostra la sensibilitat de qui va fer l'encàrrec per conèixer a fons l'opinió dels qui representen legítimament i de forma colectiva, un ampli sector de la població, és a dir, els usuaris .

De nou aquest any 1999, l'OCUC ha rebut del Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya, l'encàrrec de seguir amb la tasca iniciada l'any 1997 : dur a terme una nova avaluació dels serveis d'atenció al públic que la Generalitat ofereix als ciutadans.

Ha estat per a la nostra organització un motiu de satisfacció constatar la preocupació dels responsables del funcionament de l'Administració autonòmica, respecte de la qualitat del seu treball , cosa que suposa la introducció d' elements de control i millora en la feina de cada dia.

Avui , oferir qualitat és un element clau per aconseguir la satisfacció de tots els clients que s'atenen , siguin consumidors -paguen els serveis o béns que adquireixen- siguin usuaris -són objecte de serveis que es presten-. I la preocupació per saber mesurar el grau de qualitat que s'ofereix, és també clau per valorar allò que s'està fent bé o allò que cal millorar.

Davant la dificultat de mesurar el que és immaterial adduïda fins fa ben poc temps pels prestadors de serveis, varem reaccionar -com es va veure en el nostre primer informe- aportant formes d'ajudar a quantificar , si no en xifres absolutes, sí en xifres relatives , que ajudessin a mesurar com a mínim l'evolució en la forma de prestar els serveis.

Però a la vegada, mesurar la qualitat requereix conèixer el grau de satisfacció que expressen els destinataris del servei ofert, que encara que subjectivitzat per un seguit de variables que intervenen en tot el procés de relació que l'usuari estableix, és per a nosaltres -en tant que organització de consumidors i usuaris- un aspecte a recollir objectivament.

Ès des d'aquesta perspectiva que s'ha dut a terme aquest estudi, tenint en compte les opinions directes dels usuaris dels serveis analitzats, les quals han estat recollides i analitzades tal i com a continuació es recull.

### **1.1. - Encàrrec fet : Objectius de l'estudi.**

Tal i com s'indica en el conveni de 25 de març de 1999 entre l'OCUC i la Generalitat de Catalunya, el treball a realitzar té per objectiu :

" ... iniciar durant el 1999, l'avaluació de diferents serveis d'atenció al públic de l'administració de la Generalitat (...) que especialment recaurà en els aspectes següents :

- condicions d'accés al servei
- facilitat d'accés
- tracte rebut
- eficiència i eficàcia del servei
- imatge
- dificultats amb les que es troben els usuaris
- valoració del servei per part dels usuaris."

### **1.2. - Plantejament de l'estudi**

A partir d'una proposta de l'OCUC treballada amb la Secretaria General d'Administració i Funció Pública, la realització de l'estudi ha quedat plantejada de la següent manera :

## Organismes a estudiar :

- \* Adigsa, empresa pública (Departament de Benestar Social)
- \* Delegació Territorial d'Ensenyament de Barcelona (Departament d'Ensenyament)
- \* Institut Català de l'Acolliment i l'adopció, ( Departament de Justícia)

## Aspectes a estudiar

### 1. el procés que s'ha de seguir en el tràmit de gestions :

quan una persona o entitat inicien una sol·licitud de tràmit de qualsevol servei que ofereix l'administració, averiguar :

- temps d'espera
- burocratització dels tràmits : demandes de documentació, possibilitat de no desplaçar-se, desplaçaments, noves gestions, reclam de nova documentació que genera el tràmit ,  
...
- rapidesa de resolució
- solució real de les demandes rebudes
- satisfacció de la solució donada.

### 2. condicions de prestació del servei

Concretament es podria recollir :

- Condicions d'accés al servei : esperes, horaris, restriccions, llistes, convocatòries, terminis, ...
- Facilitat d'accés : situació, transport públic, barreres arquitectòniques, ...
- Tracte rebut : personalització, interès, consideració, informació, rapidesa, llengua, ...
- Imatge : impressió de l'usuari respecte a : modernitat, bon clima, etc
- Problemes sorgits : recull directe dels usuaris

### 3. impressions amb les que es queden els usuaris particulars i les entitats privades que estan en contacte amb diferents serveis.-

- Valoracions generals : recull directe dels usuaris de la valoració final que han fet del servei sol·licitat.

## **Mètode de treball**

entrevista a persones i/o entitats que estiguin usant algun dels serveis que es decideixi analitzar ,  
visites directes als serveis per a informar-se o utilitzar-los.

Enquesta aleatòria a un univers format per usuaris particulars dels serveis de la Generalitat i entitats usuàries dels serveis de la Generalitat.  
La llista d'entitats ha estat facilitada per la Generalitat.

### **Procés de realització :**

- Confecció de plantilles
- Definició de la mostra
- Realització del treball de camp : entrevistes als usuaris i visites als serveis
- Redacció de l'estudi i elaboració de conclusions.

## 2. DADES METODOLÒGIQUES

La recollida de dades s'ha dut a terme a partir de la realització d'enquestes directes als usuaris dels serveis , que s'adjunten a aquest informe a l'annex 1.

Els usuaris han estat dividits entre persones i entitats , ja que s'han considerat ambdues possibilitats de manera diferenciada.

**Nº d'enquestes realitzades : 556**

a persones : 340 :  
- 74 usuaris d'Adigsa  
- 15 usuaris de ICAiA  
- 129 usuaris de la Del. d'Ensenyament de BCN com.  
- 122 usuaris de la Del d'Ensenyament de BCN ciut.

a entitats : 216 :  
- 28 usuaris d'Adigsa  
- 4 usuaris d'ICAiA  
-184 usuaris d'Ensenyament :  
71 centres d'ens.eyament secundari  
113 centres d'ensenyament primari

**Dates de realització de les enquestes :** mesos de juny i juliol del 1999

**Realització de les enquestes :**  
- a les adreces de cadascun dels serveis  
- per telèfon

**Inconvenients sorgits :**

És notòria la diferència de nombre d'enquestes realitzades als diferents serveis. El motiu principal és la diferència en el nombre de públic que s'atén en cadascun dels serveis, que s'ha intentat recollir de manera proporcional en la mostra d'usuaris enquestada . Tal és el cas concretament, de la diferència entre el nombre d' enquestes realitzades als usuaris de les Delegacions d'Ensenyament i als usuaris d' Adigsa.

Però ha estat diferent en el cas de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció. Cal mencionar la dificultat que hem tingut en trobar usuaris de l'Institut que poguessin respondre com a tals a les preguntes plantejades per a la recollida de dades i opinions.

La principal raó d'aquesta dificultat ha estat el tipus d'ús que es fa dels serveis que ofereix l'Institut : Molt majoritàriament, els usuaris que es desplacen a les dependències de l'Institut a Barcelona no són usuaris directes dels seus serveis.



Els particulars als que ens hem pogut adreçar, han estat molt majoritàriament persones citades per l'Institut que hi acudien en compliment d'un requeriment o un compromís adquirit previament, però no per a la realització de gestions o tràmits.

I les entitats que tenen relació amb l'Institut ho fan en tant que col.laboradores d'aquest i per tant compartint treball amb ell, cosa que els exclou com a usuaris i els col.loca en un pla d'igualtat amb la feina que fan els mateixos tècnics de l'Institut. Per tant, tampoc en són usuaris.

Aquest matís tan important, ha fet que les dades recollides referents a l'Institut, no es puguin valorar igual que les dades obtingudes dels usuaris de la resta de serveis estudiats, cosa que recollim en les conclusions del present treball.

#### Sistema de recollida de les valoracions finals :

S'han agrupat les respostes per tal de poder contestar els aspectes que ens plantejem avaluar al llarg d'aquest estudi.

Així, en les respostes obtingudes de les entitats que tenen relació amb els serveis avaluats, ens permeten saber els aspectes avaluats, segons l'anàlisi dels diferents ítems que a continuació es refereixen :

grup de respostes	aspecte a avaluar	ítems de l'enquesta
1	condicions i facilitat d'accés al servei	11,12,13,14, 18,19,20,25 , 26
2	valoració del tracte rebut	15,16,18,23
3	eficiència i eficàcia del servei	2,3,4,5,7,8,9,10.2
4	valoració final del servei rebut	6,10.1,10.3,17,24,27,28, 29

Igualment, les respostes obtingudes en les enquestes passades als usuaris, ens permeten elaborar les conclusions de cada grup d'aspectes a avaluar, segons l'anàlisi dels ítems agrupats de la següent manera :

grup de respostes	aspecte a avaluar	ítems de l'enquesta
1	condicions i facilitat d'accés al servei	6,13,14,15,16,20,21
2	valoració del tracte rebut	17,18,20
3	eficiència i eficàcia del servei	4,5,7,9,10,11,12.2,19
4	valoració final del servei rebut	8, 12.1, 12.3, 22,23

Finalment, per acabar aquesta introducció, volem fer esment que el present estudi només té sentit si es tracta d'un punt de partida : És el reflex d'una situació , una fotografia estàtica d'un moment determinat. Donar-li ús vol dir treballar a partir de les conclusions que s'extreuen per tal de corregir situacions que provoquen la queixa o la insatisfacció dels usuaris. O bé, encoratjar i felicitar perquè aquells aspectes en els que els resultats són bons, es mantinguin i s'incrementin.

I d'aquí a un temps , fóra bó repetir la mateixa anàlisi per tal de poder comprovar si l'evolució prevista és o no real .

Els ciutadans que utilitzen els serveis de l'administració pública catalana, sabran valorar els esforços de millora que la revisió constant i l'aplicació de mesures correctores signifiquen.

### 3. RESULTATS DE LES ENQUESTES

#### 3.1 - RESULTATS DE LES ENQUESTES FETES A ENTITATS

##### 3.1.1. - DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

ENTITATS ENQUESTADES : 184 :

a. **CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA**  
**Titularitat Pública i Privada**

- Número de centres a Barcelona : 439  
- Número de centres enquestats : 113 .....(25,74%)

b. **CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA**  
**Titularitat Pública i Privada**

- Número de centres : 338  
- Número de centres enquestats : 71 .....(21,19%)

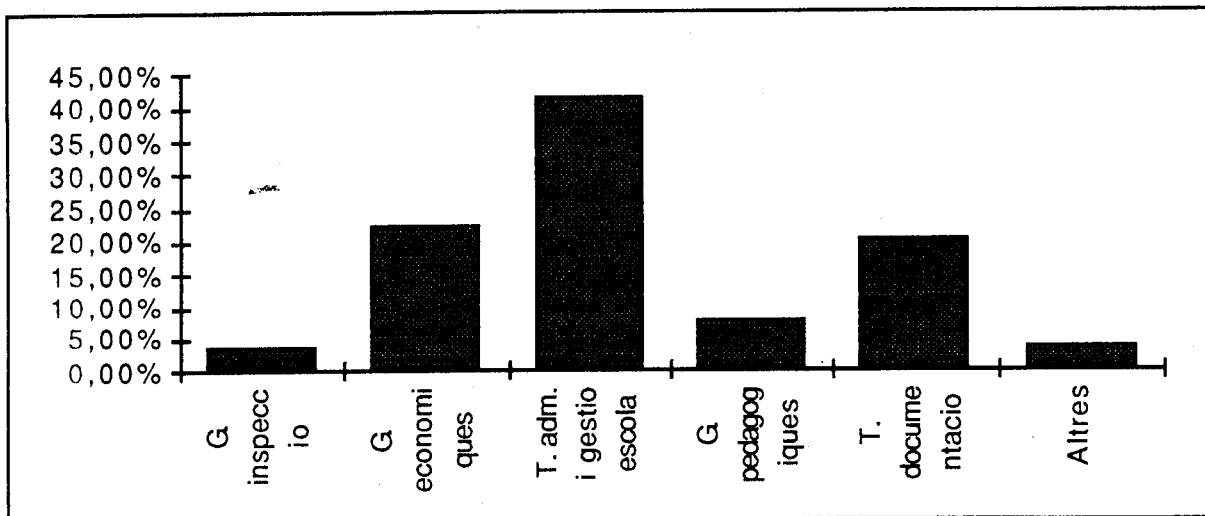
## RESULTAT ENQUESTES :

### A. Preguntes referides al Procés seguit per al tràmit de gestions

#### 1.- De quin tipus de gestió es tracta :

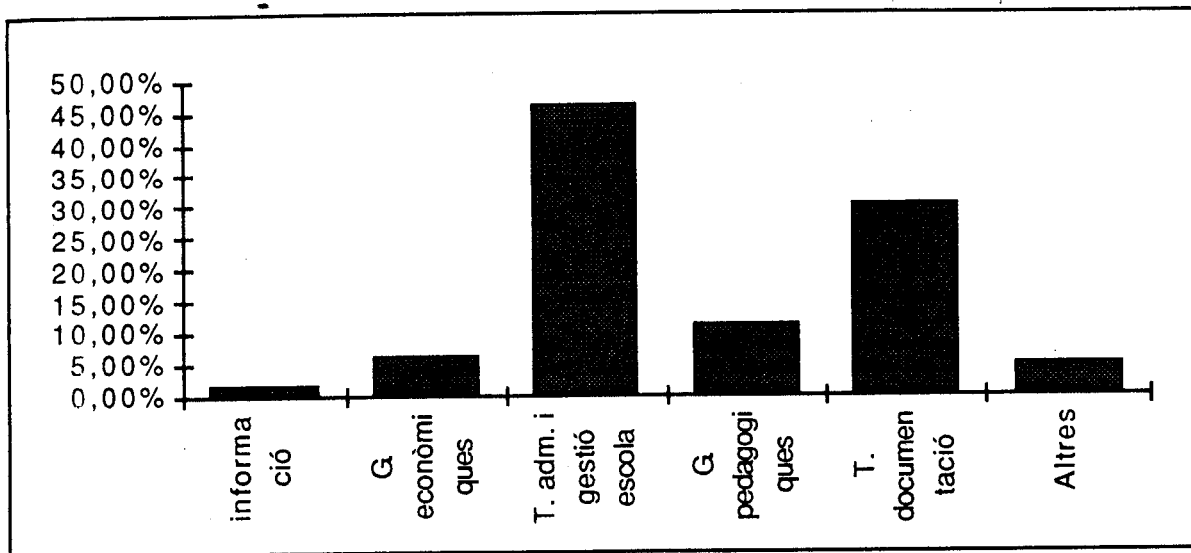
##### 1a. CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

Gestions amb inspecció	3,88%
Gestions econòmiques	22,33%
Tràmits d'administració i gestió de l'escola	41,74%
Gestions pedagògiques	7,77%
Tràmits de documentació	20,39%
Altres	3,88%



##### 1.b. CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

Informació	1,59%
Gestions econòmiques	6,35%
Tràmits d'administració i gestió de l'escola	46,03%
Gestions pedagògiques	11,11%
Tràmits de documentació	30,16%
Altres	4,76%

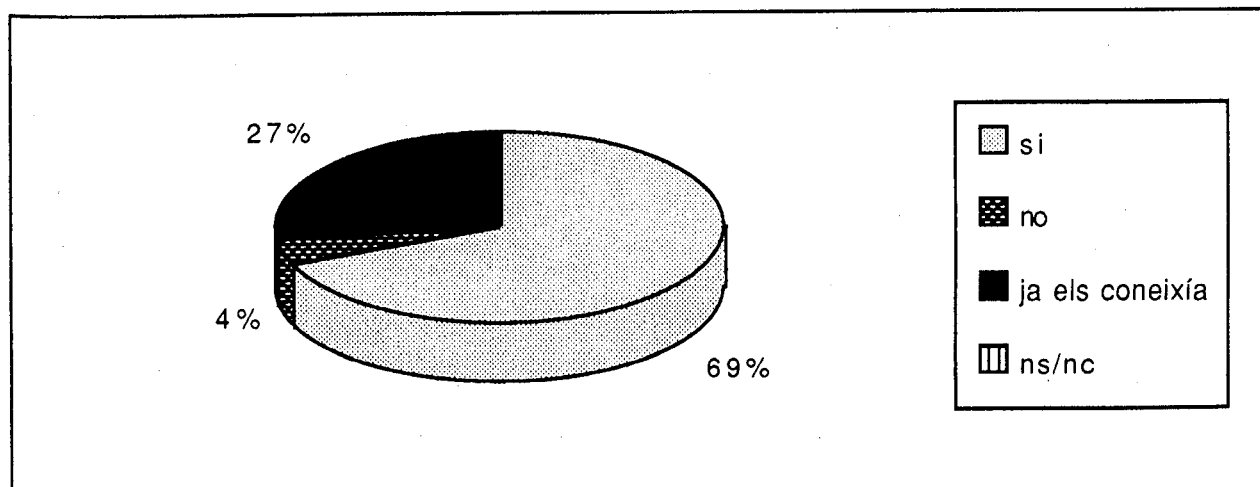


El principal objectiu de relació dels Centres d'ensenyament, tant primari com secundari, amb el Departament d'Ensenyament, és la realització de tràmits de documentació i de tràmits relatius a l'administració i gestió dels centres. (preg.1). És per això que es pot pensar que les respostes obtingudes en les enquestes realitzades, es refereixen especialment a l'atenció rebuda en la realització d'aquest tipus de gestions.

2 - *L'han informat correctament dels tràmits a seguir abans d'iniciar la gestió (per exemple : terminis, lloc on calia adreçar-se, documentació a aportar...)*

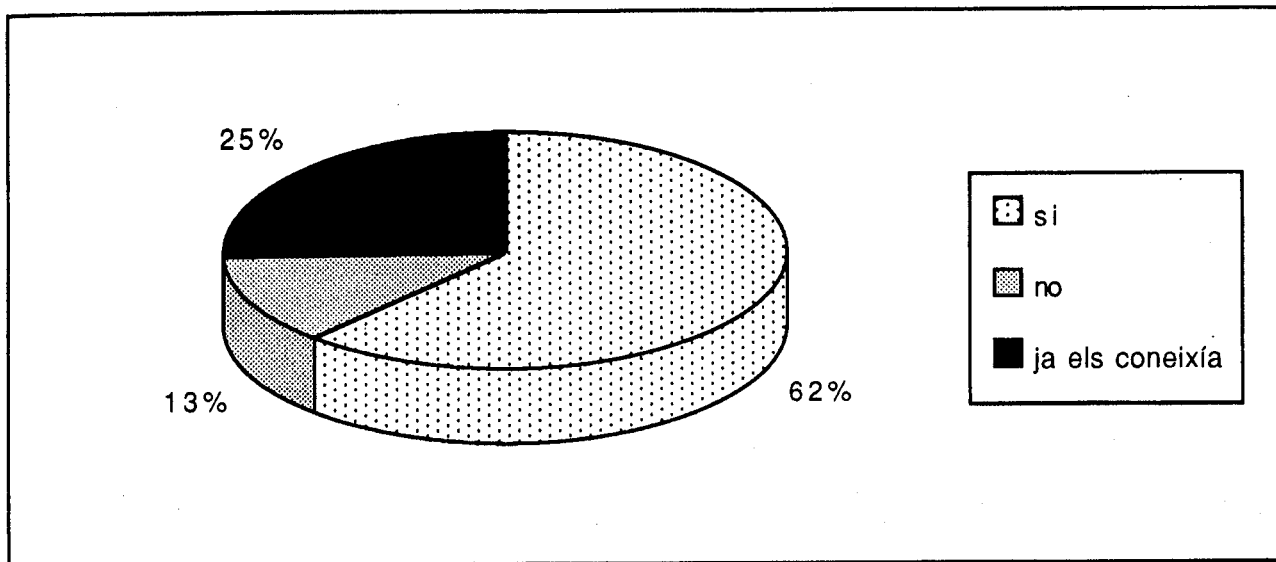
#### 2a. CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

sí	68,69%
no	4,35%
ja els coneixia	26,96%
no ho sé	0



## 2.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

sí	61,97%
no	12,68%
ja els coneixia	25,35%

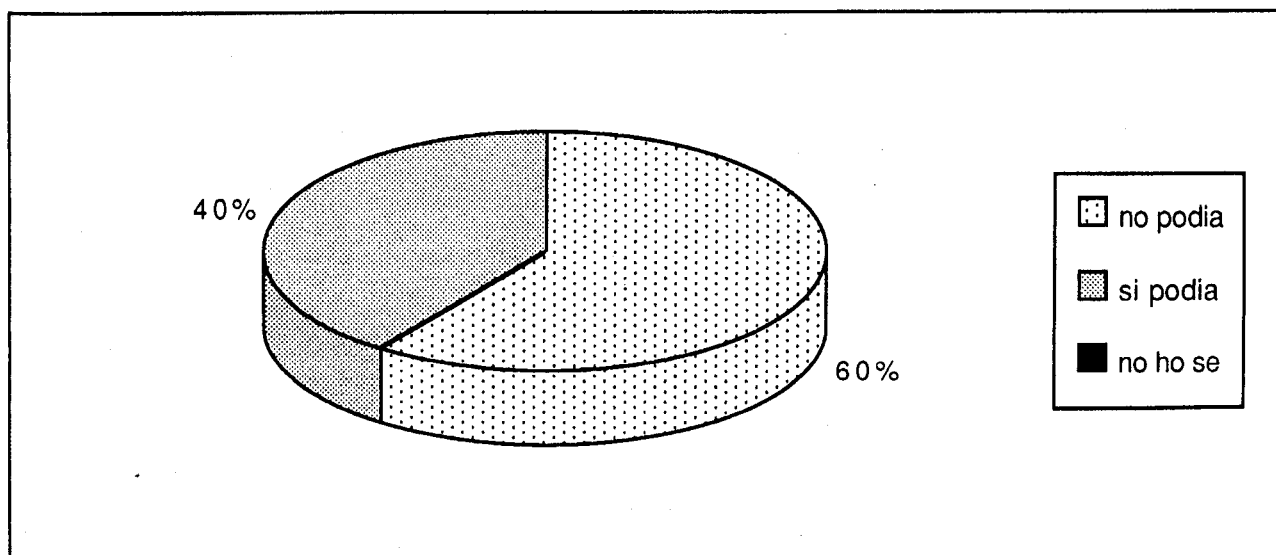


Majoritàriament, quan es realitzen gestions des dels centres, ja es coneixen els tràmits que cal seguir. Per tant, quan les persones es desplacen als serveis o duen a terme les gestions, han estat informats correctament de manera prèvia.

## 3 - Podia fer la gestió sense haver de desplaçar-se

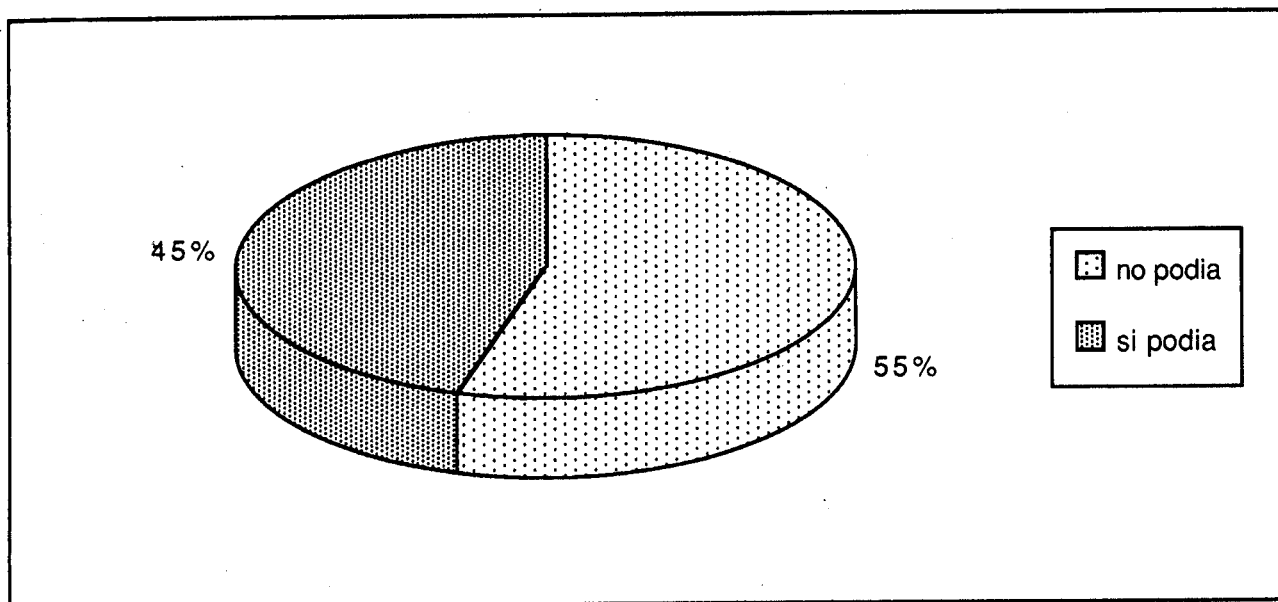
### 3.a .CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

no podia	60,17%
sí podia	39,83%
no ho sé	0



### 3.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

no podia	54,93%
sí podia	45,07%



### 4 - per quin mitjà podia fer-la ?

#### 4.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

correu electrònic	26,92%
correu convencional	17,31%
fax	19,23%
telèfon	30,77%
altres	5,77%

#### 4.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

correu electrònic	23,4%
correu convencional	10,63%
fax	19,15%
telèfon	44,68%
altres	2,12%

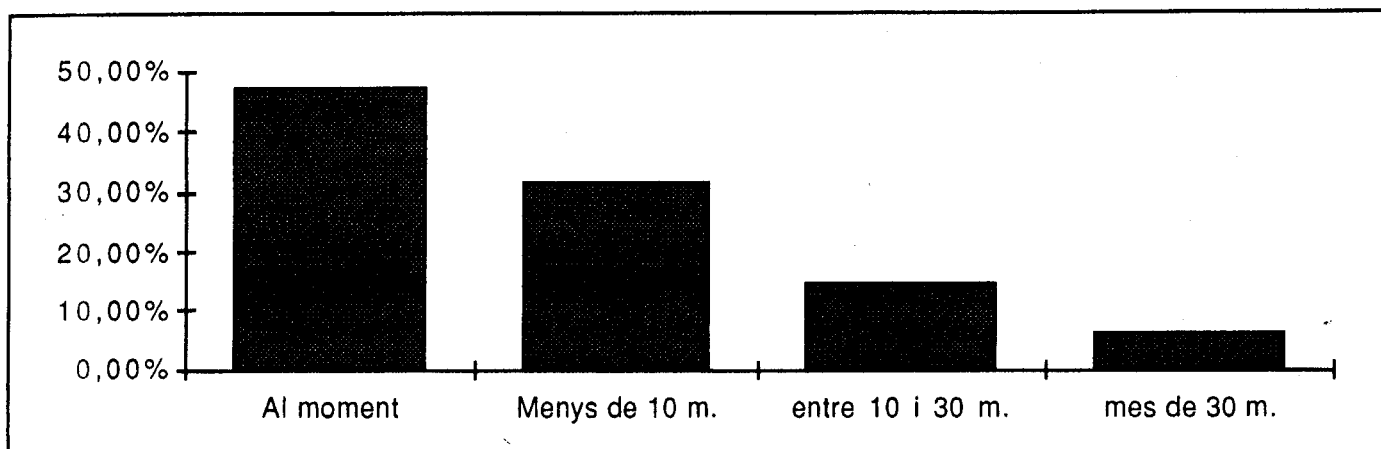
S'observa que de manera majoritària, cal **desplaçar-se per a dur a terme les gestions**. (preg. 3) Aquesta qüestió probablement condiona que els usuaris, a l'hora de proposar canvis prenent com a referència la seva experiència personal de relació amb el Departament d'Ensenyament, -preg. 29- parlin molt majoritàriament (en el 83,33% dels casos en centres d'educació infantil i primària i en el 95,85% dels casos en centres d'educació secundària) de introduir millores en aspectes administratius o de gestió. Proposen més agilitat, menys burocratització, poder

tenir altres sistemes de tràmit com ara Internet etc.

## 5 - Quan temps ha esperat abans de ser atès

### 5a. CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

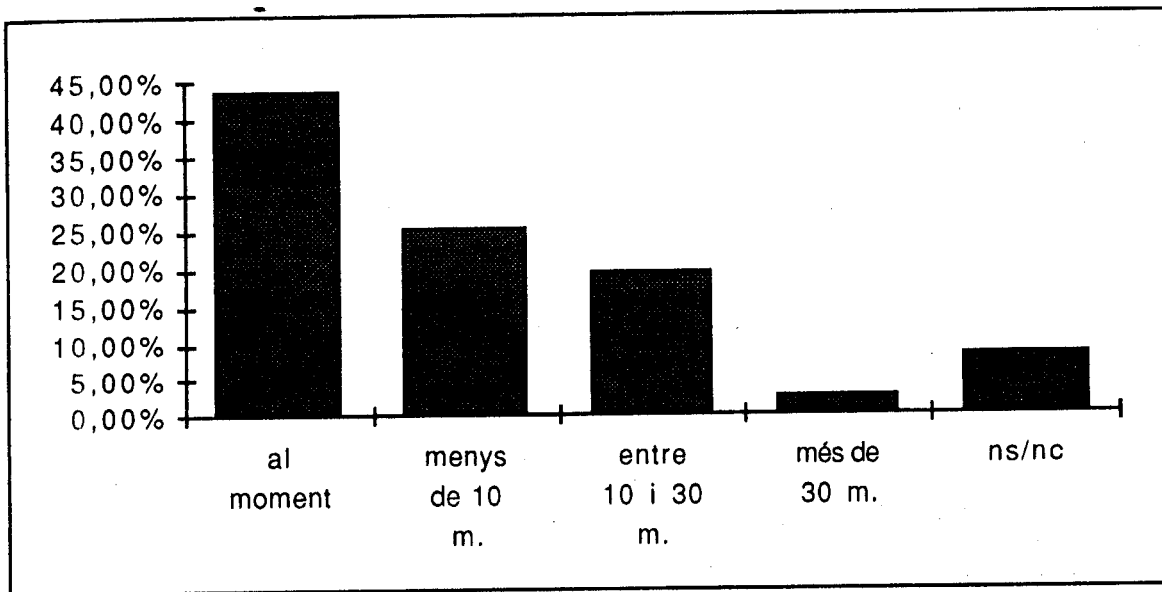
M'han atès al moment	47,52%
M'he esperat menys de 10 minuts	31,68%
M'he esperat entre 10 i 30 minuts	14,85%
M'he esperat més de 30 minuts	5,94%



### 5.b. CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

M'han atès al moment	43,66%
M'he esperat menys de 10 minuts	25,35%
M'he esperat entre 10 i 30 minuts	19,72%
M'he esperat més de 30 minuts	2,82%
ns/nc	8,45%





No és molt elevat el **temps d'espera** en els casos en que ha estat necessari desplaçar-se. (preg.5).

Comptant tots els centres enquestats, primària i secundària, en un promig del 86,39% dels casos la espera ha estat inferior als 30 minuts i en un promig del 74,10% dels casos, l'espera ha estat inferior als 10 minuts. El 25,89% dels casos s'ha hagut d'esperar més de 10 minuts per ser atès.

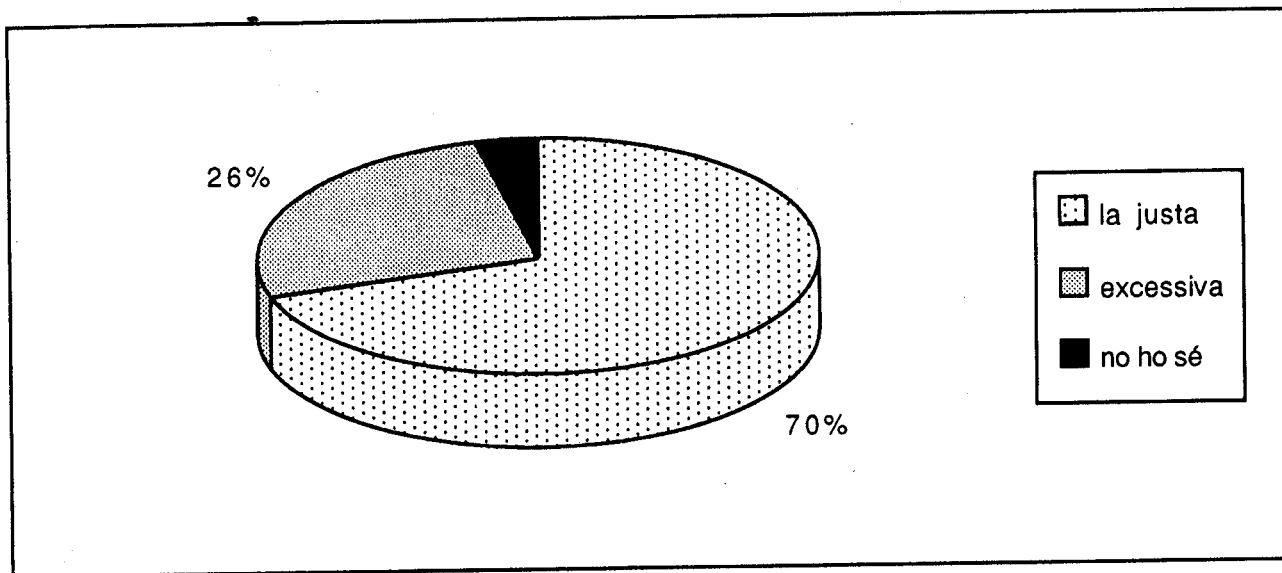
Entenem que aquest és encara un promig molt elevat d'usuaris que de nou justifica la proposta d'agilitzar els tràmits que amb tanta força es repeteix i que ens fa insistir en que cal posar especial èmfasi en que aquesta xifra es pugui reduir.

Per altra part, entenem que aquestes xifres relatives han de poder servir com a element comparatiu amb controls futurs que detectin la potencial evolució a positiu de les mateixes, un cop aplicats els mecanismes correctors que es decideixin.

## 6- La documentació que li han demanat creu que és :

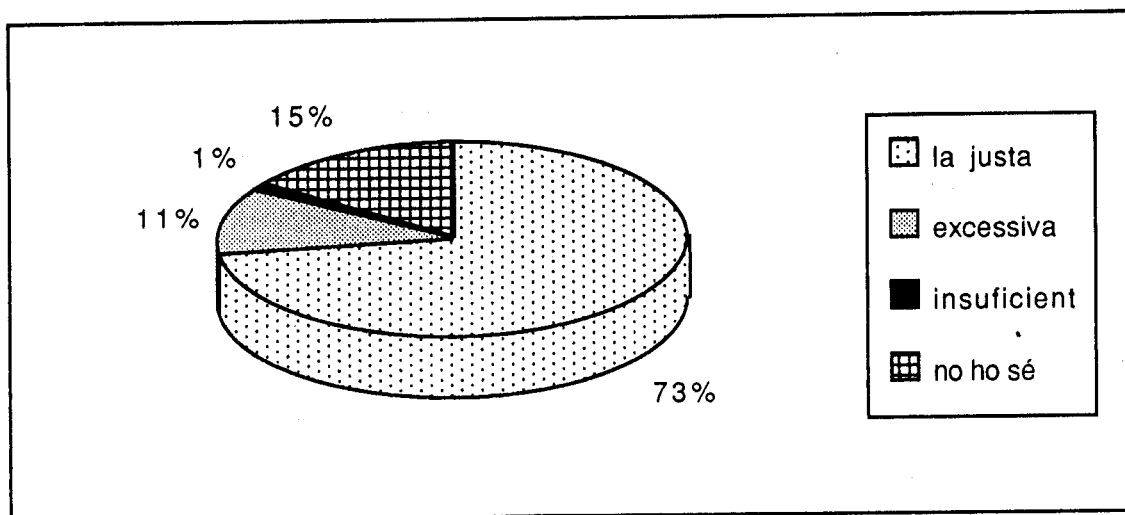
### 6.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

la justa	70,17%
excessiva	26,31%
no ho sé	3,50%



#### 6.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

la justa	71,83%
excessiva	11,27%
insuficient	1,40%
no ho sé	14,48%

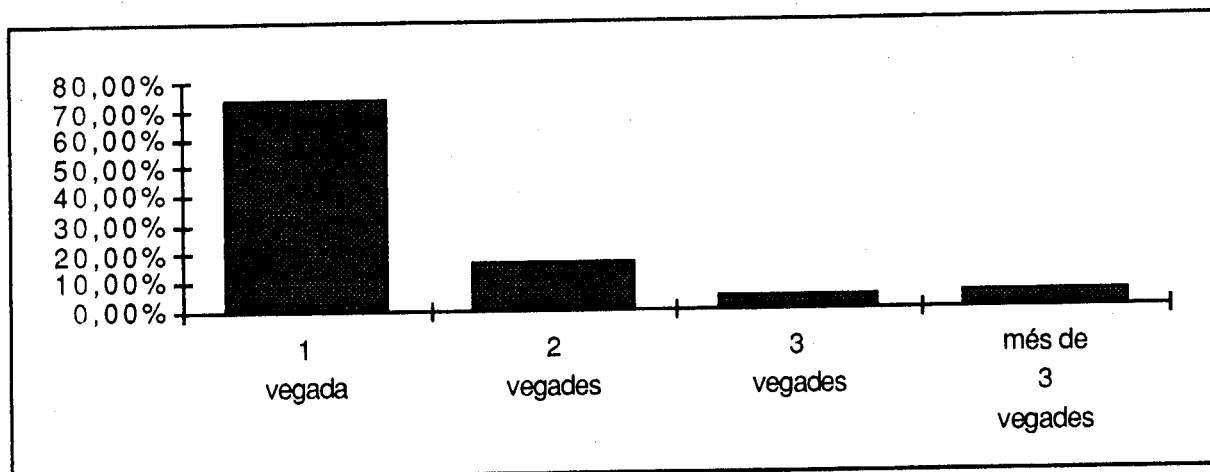


S'opina d'una manera com a mínim preocupant - 1 de cada quatre opinions preocuparia a qualsevol empresa - que la **documentació que es requereix per fer els tràmits** desitjats és excessiva (el 26,31% dels casos en centres de primària i el 11,27% dels casos en centres de secundària). No són xifres comparables, però especialment en el cas dels centres de primària, sí cal tenir-les en compte. Cal precisar que la resposta donada és una opinió, no un fet. Però la idea amb la que es queden els usuaris, és la manifestada en les respostes.

## 7 - Quantes vegades ha hagut de desplaçar-se per solucionar la gestió

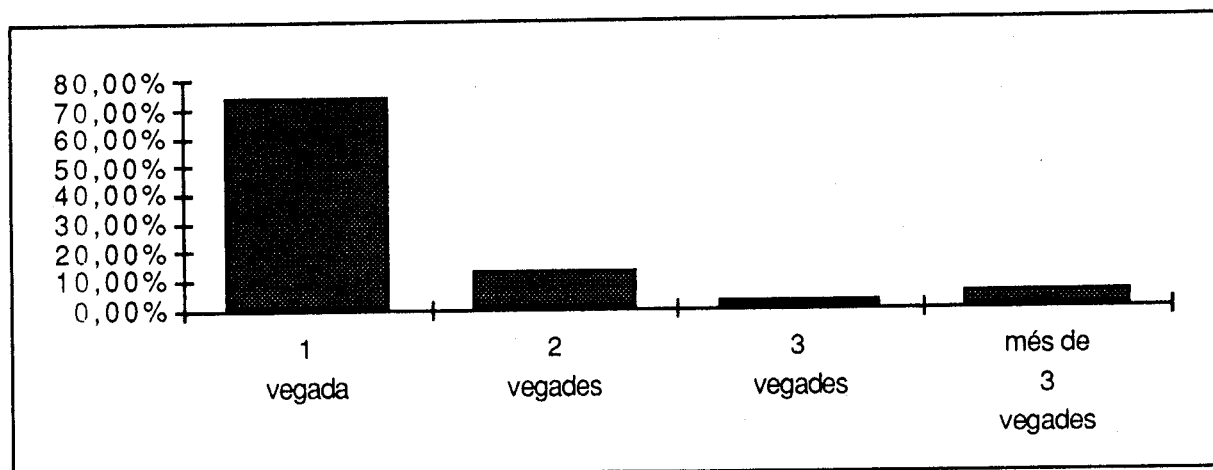
### 7.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

1 vegada	73,91%
2 vegades	16,30%
3 vegades	4,35%
més de tres vegades	5,43%



### 7.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

1 vegada	74,14%
2 vegades	12,68%
3 vegades	2,82%
més de tres vegades	5,63%



**8 - Si ha fet més d'un desplaçament ha estat perquè :**

**8.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA**

li han demanat més documentació	55,55%
va fer una primera visita per informar-se	7,40%
la informació que li van donar inicialment era incomplerta	3,70%
va venir fora d'horaris	0
la persona amb qui havia de parlar no hi era	7,40%
altres	25,92

**8.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA**

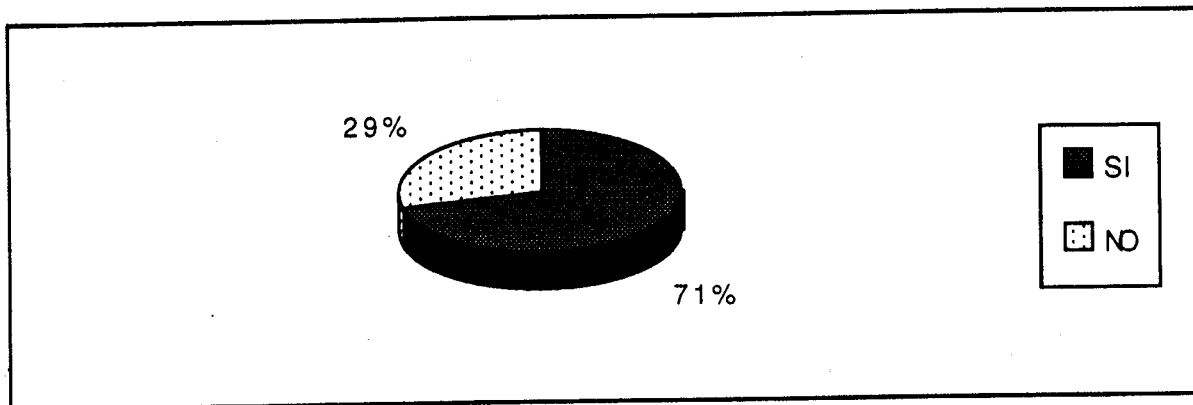
li han demanat més documentació	26,66%
va fer una primera visita per informar-se	0
la informació que li van donar inicialment era incomplerta	6,66%
va venir fora d'horaris	6,66%
la persona amb qui havia de parlar no hi era	13,33%
altres	46,66%

Més d'un 21% de les persones enquestades, ha hagut de fer més d'un desplaçament per solucionar la gestió. (Un 21,13% en centres de secundària, un 26,08% en centres de primària). En molts d'aquests casos, la raó d'aquest fet es pot relacionar amb que els ha estat demanada més documentació (preg. 7 i 8). Aquest aspecte, tot i que no es pot qualificar de greu, sí que caldria analitzar-lo més profundament des de cadascun dels serveis afectats. És un tant sorprenent que, tot i que molt majoritàriament els enquestats manifesten conèixer els tràmits a seguir, (preg.2) hi hagi un nombre notable de casos -entorn del 23,6% de promig- en els que calgui fer més d'un desplaçament. O es partia d'un erroni coneixement, que pot ser, o es partia d'una mala informació que també pot ser.

9 - El cas ha estat resolt ?

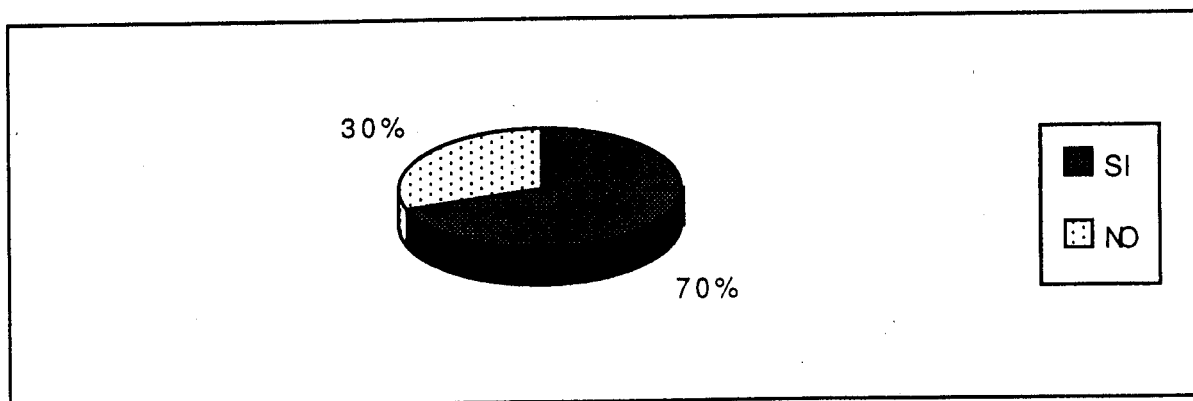
9.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

sí 71,02%  
no 28,97%



9.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

sí 69,56%  
no 30,44%

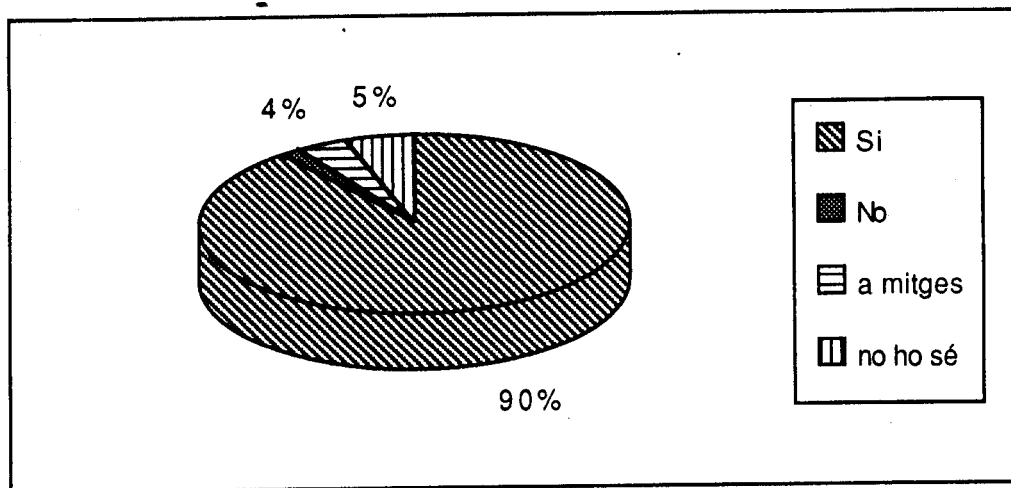


10 - En cas que sí :

10.1 - Ha estat una solució satisfactòria :

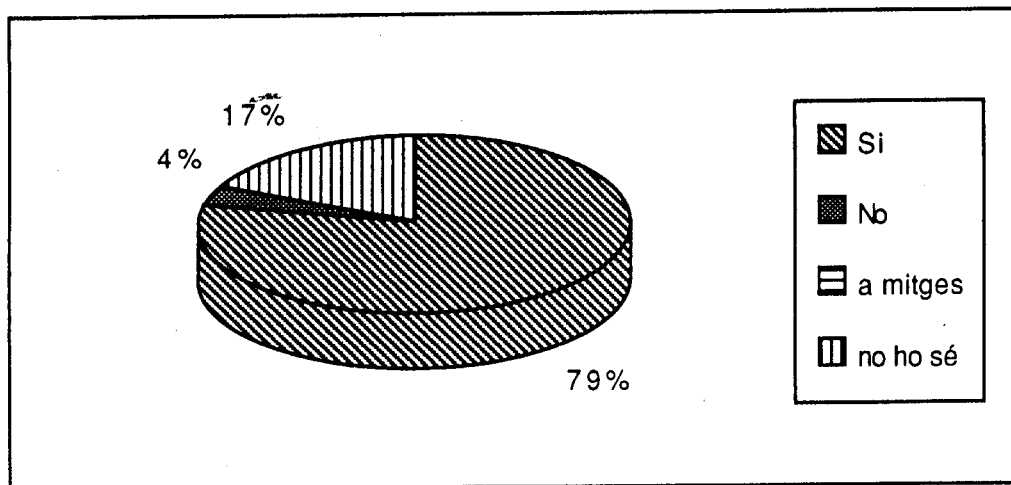
10.1.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

sí 89,74%  
no 1,28%  
a mitges 3,87%  
no ho sé 5,13%



#### 10.1.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

sí	78,85%
no	3,85%
a mitges	0
no ho sé	17,30%



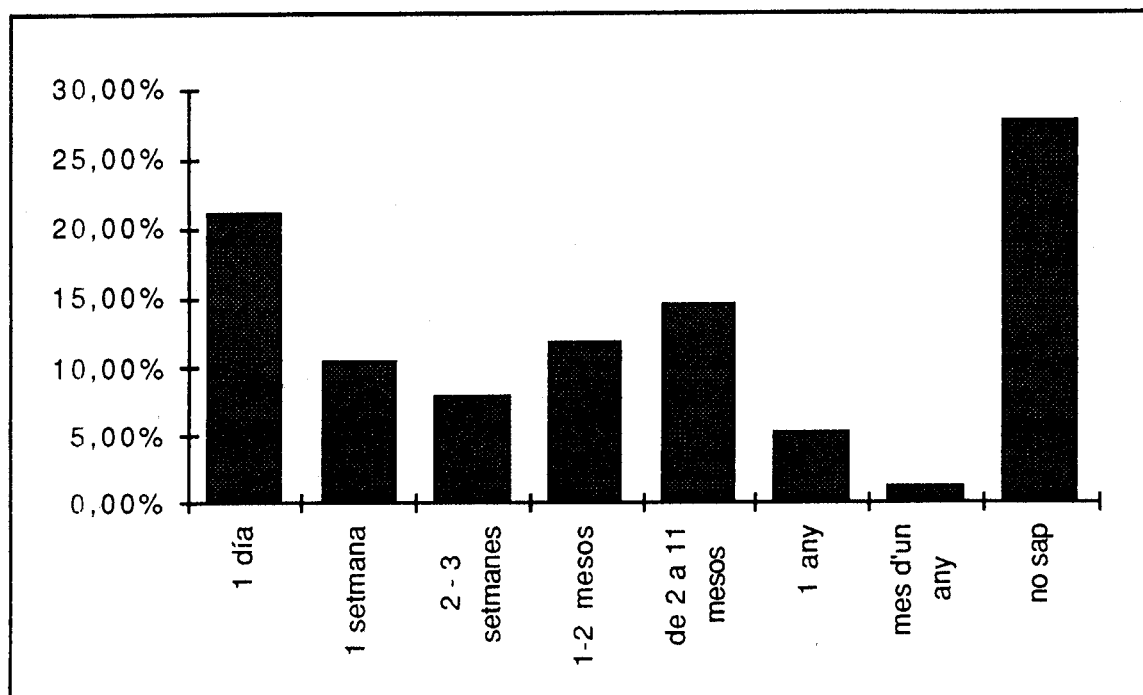
Entorn del 70% de les respostes apunten a que el cas que ocupava la gestió ha estat resolt (preg.9) i , a més, la solució donada ha satisfet al 78,85% de les respostes dels centres de secundària i al 89,74% de les respostes del centres de primària. (preg 10)

De nou ens cal , però, destacar que les respostes negatives en ambdós casos volten el 30%., cosa que ens dur a apuntar que existeix un potencial important de millora que caldrà plantejar-se.

## 10.2 - Quan temps ha passat des de l'inici de la gestió fins a la seva resolució

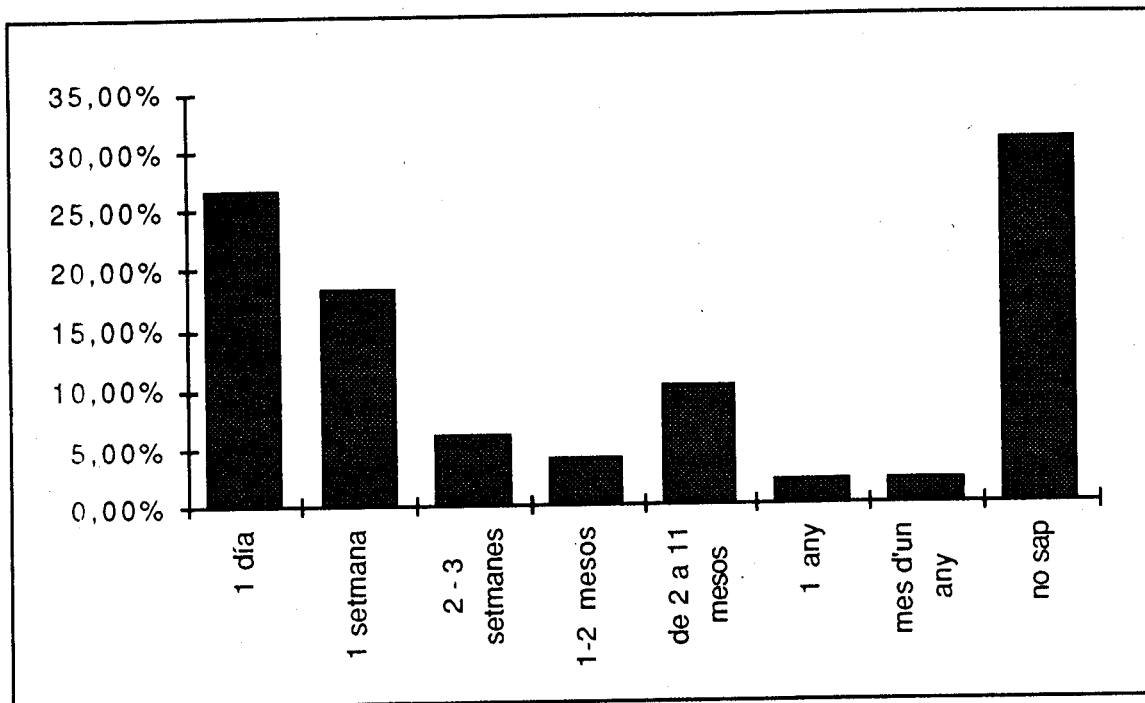
### 10.2.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

1 dia	21,05%
1 setmana	10,53%
2-3 setmanes	7,89%
1 mes	11,84%
de 2 a 11 mesos	14,46%
1 any	5,26%
més d'un any	1,31%
no sap	27,63%



### 10.2.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

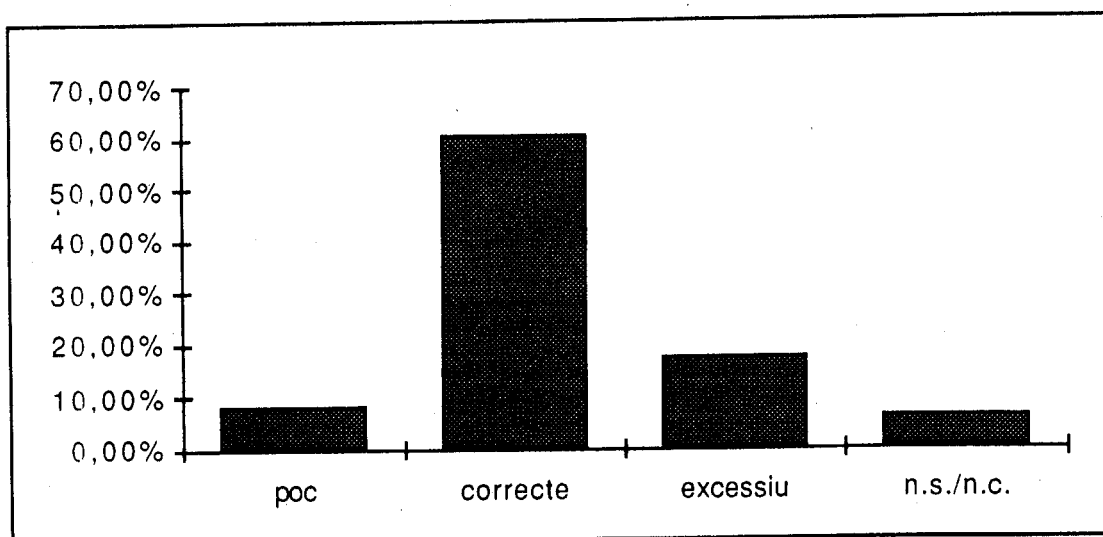
1 dia	26,53%
1 setmana	18,37%
2-3 setmanes	6,12%
1 mes	4,08%
de 2 a 11 mesos	10,20%
1 any	2,04%
més d'un any	2,04%
no sap	30,61%



### 10.3 - Considera que el temps transcorregut ha estat

#### 10.3.a. CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

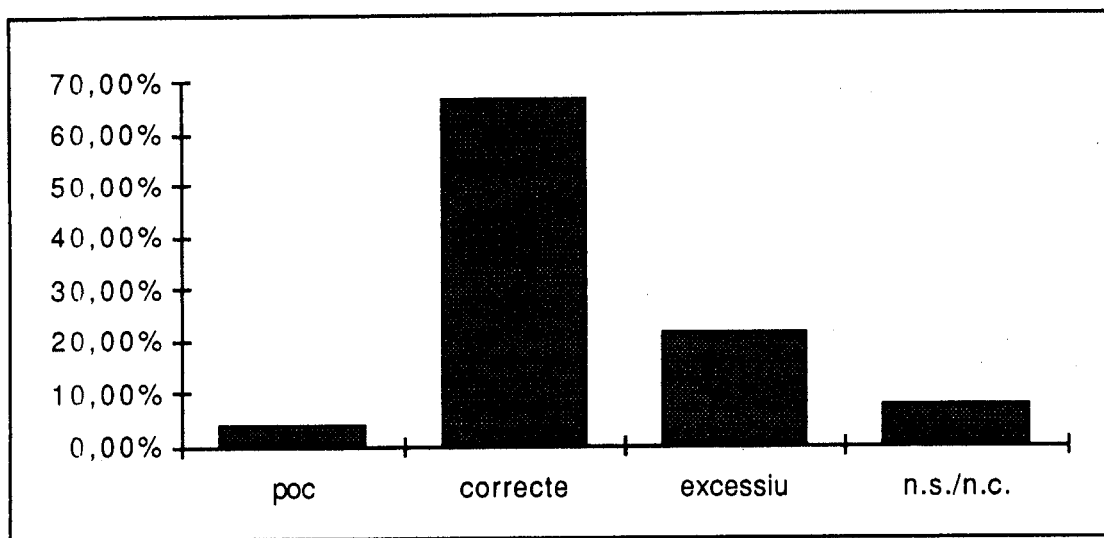
poc	8,16%
correcte	60,20%
excessiu	17,34%
n.s./n.c.	6,12%





### 10.3.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

poc	3,92%
correcte	66,66%
excessiu	21,57%
ns/nc	7,84%



Cal afegir que un 17,34% de respostes dels centres de primària i un 21,57% dels centres de secundària, consideren -opinen- que el temps transcorregut des que vàren iniciar la gestió fins a la seva resolució o fins el moment actual en els casos en que encara no s'ha resolt, és excessiu.

Hi ha un nombre considerable de centres de primària -un 21,03% o el que és el mateix, 1 de cada 5- més que de secundària -un 14,28%- que han esperat des de més de dos mesos fins a més d'un any a que es resolgués. Evidentment, cal pormenoritzar i precissar aquestes respostes, però en tot cas, han de ser al nostre entendre motiu d'anàlisi per la insatisfacció que arriben a generar.

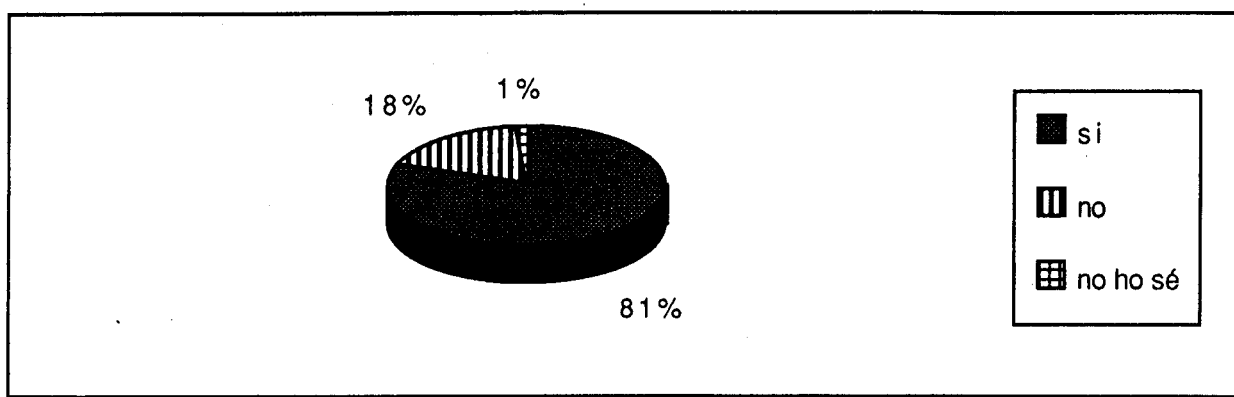
Preguntes referides a les condicions de prestació del servei

A. - Si vosté s'ha desplaçat :

11 - L'horari d'atenció és l'adequat per a vostè

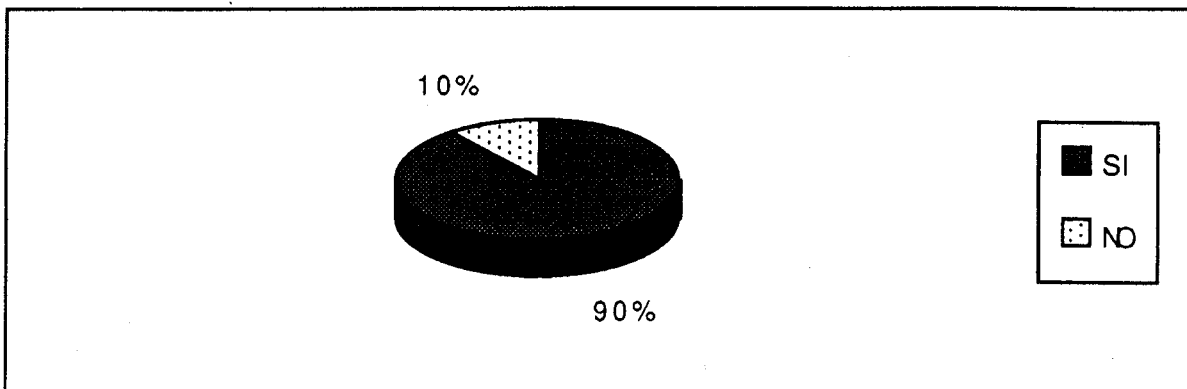
11.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

sí	81,18%
no	17,65%
no ho sé	1,18%



11.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

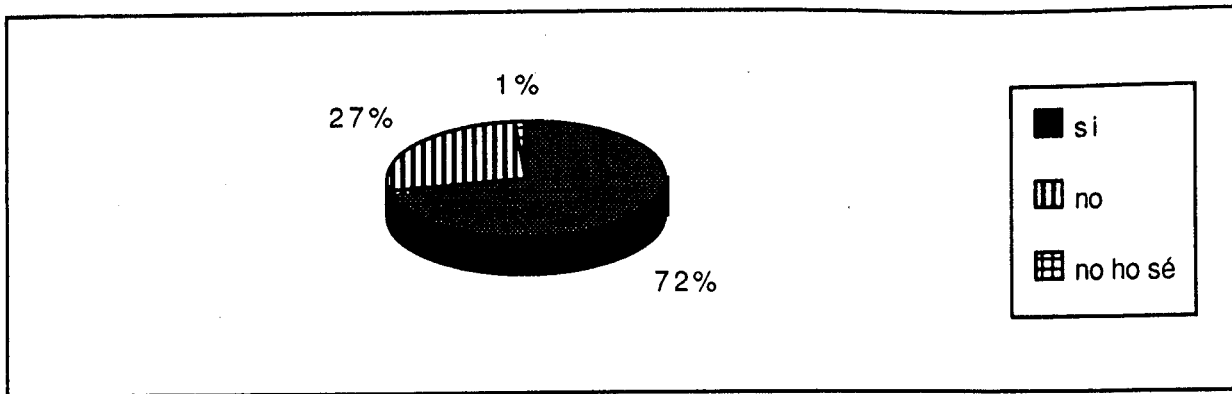
sí	89,58%
no	10,42%



12 - Considera que el lloc on ha hagut d'anar està ben comunicat

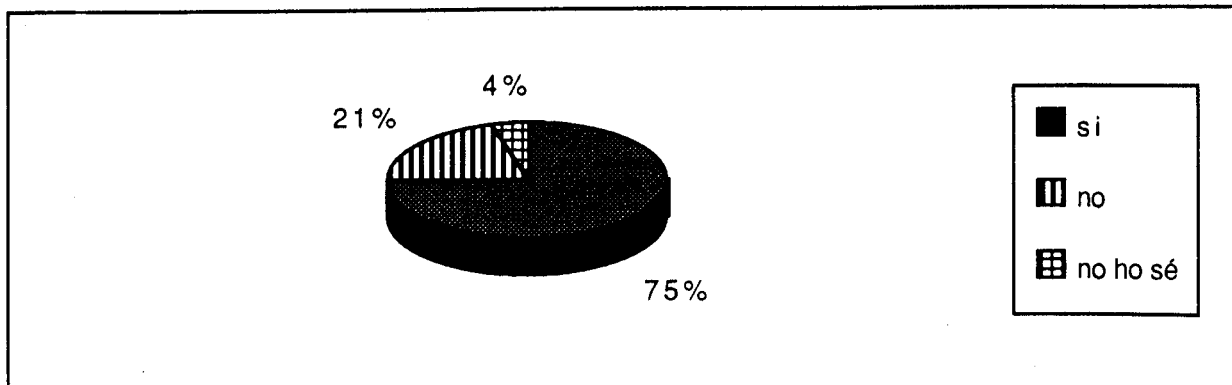
12.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

sí	71,43%
no	27,38%
no ho sé	1,19%



12.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

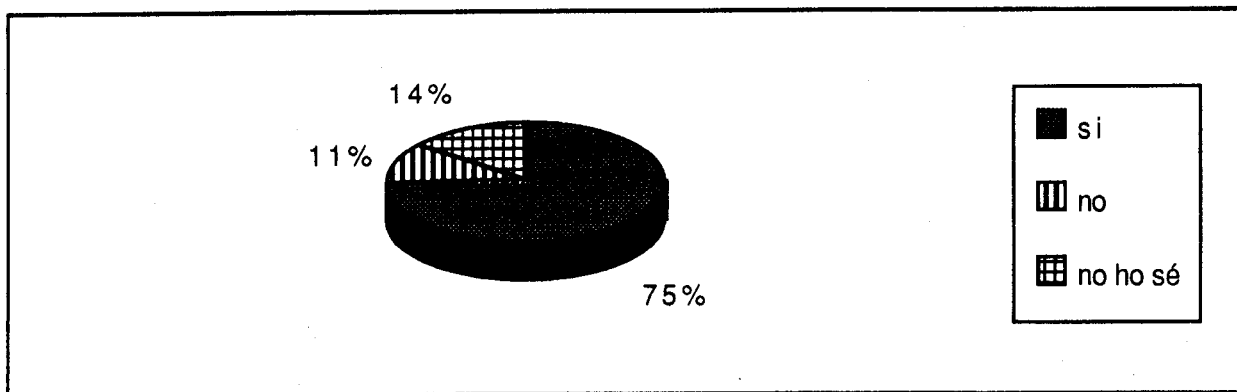
sí	75%
no	20,83%
no ho sé	4,16%



*13 - Les indicacions que hi ha dins l'edifici són clares i visibles i l'ajuden a saber on ha d'anar*

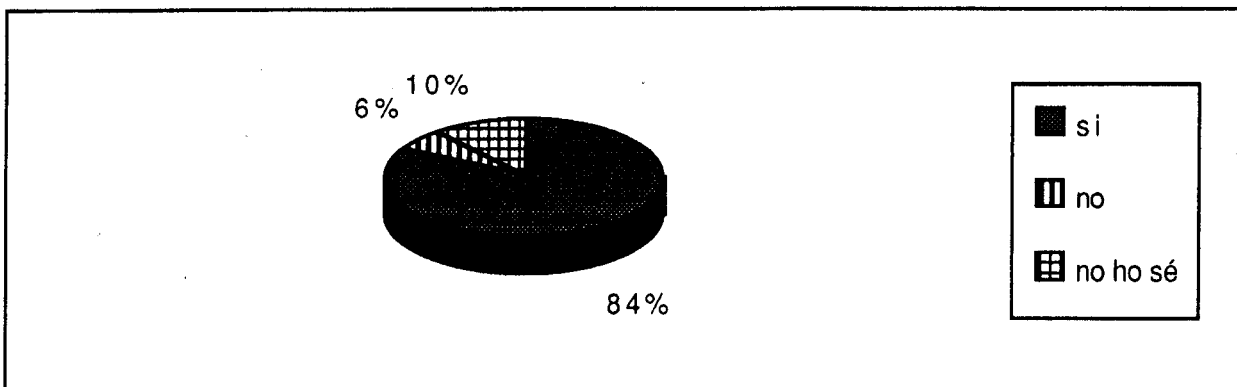
13.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

sí	75,29%
no	10,59%
no ho sé	14,11%



13.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

sí	83,3%
no	6,25%
no ho sé	10,41%



## 14 - Ha tingut dificultat per causa de barreres arquitectòniques

### 14.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

sí	0
no	95,29%
no ho sé	14,11% (personalment no, però els disminuïts potser sí)

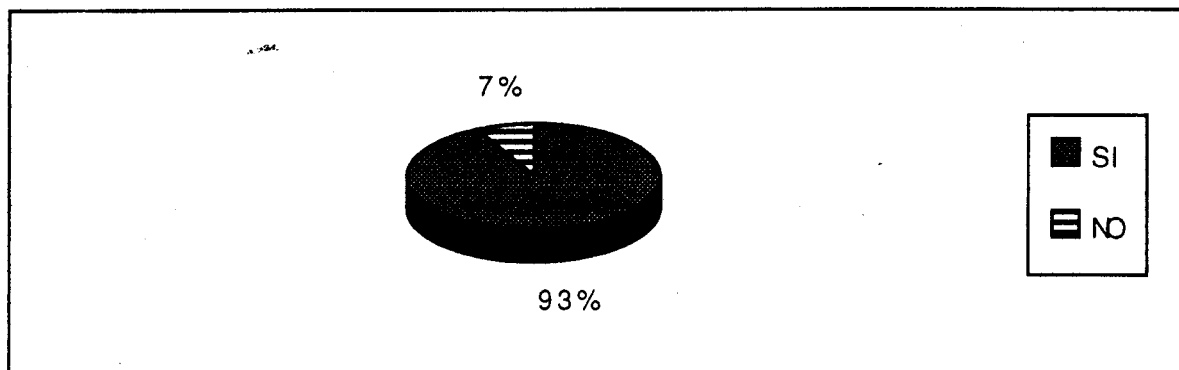
### 14.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

sí	0
no	93,75%
no ho sé	6,24%

## 15 - El tracte rebut ha estat amable i considerat

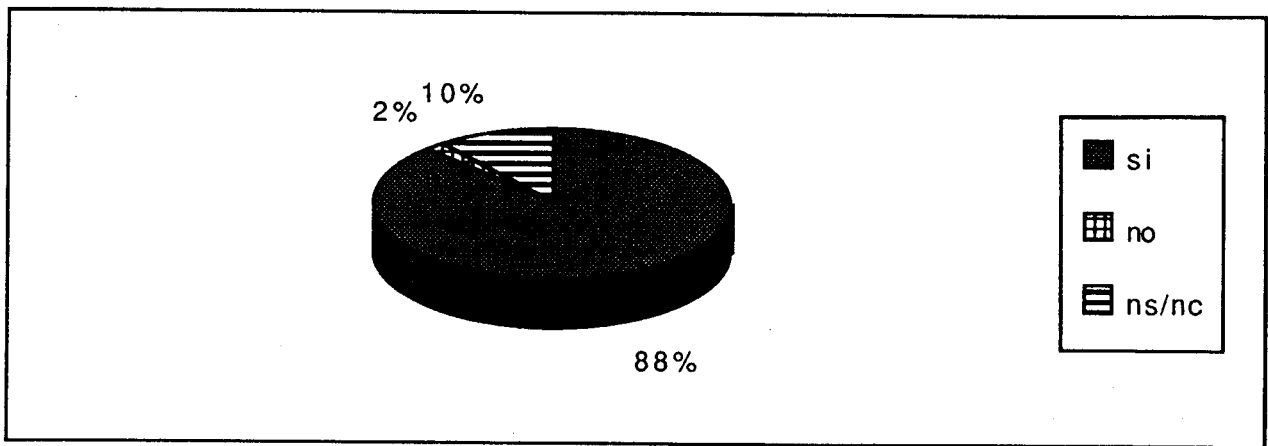
### 15.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

sí	92,72%
no	7,27%



### 15.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

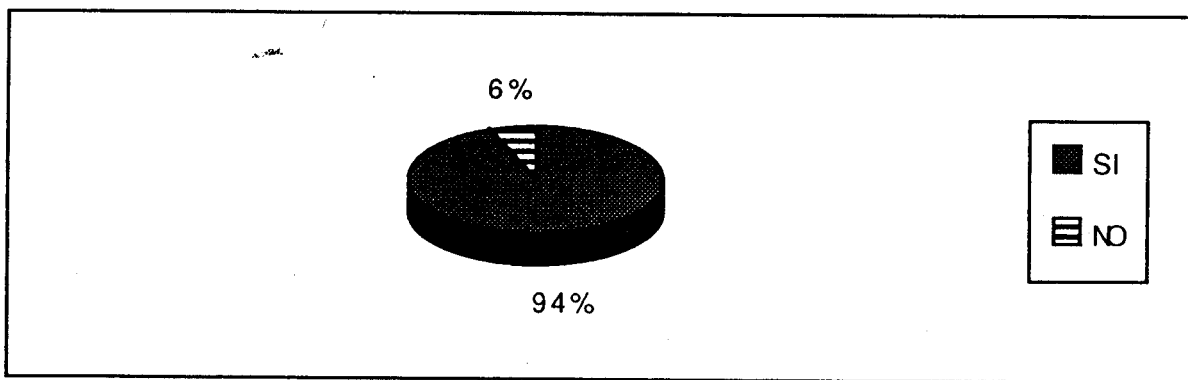
sí	87,5%
no	2,08%
ns/nc	10,41%



*16 - Els qui l'han atès han mostrat interès en el tema que plantejava*

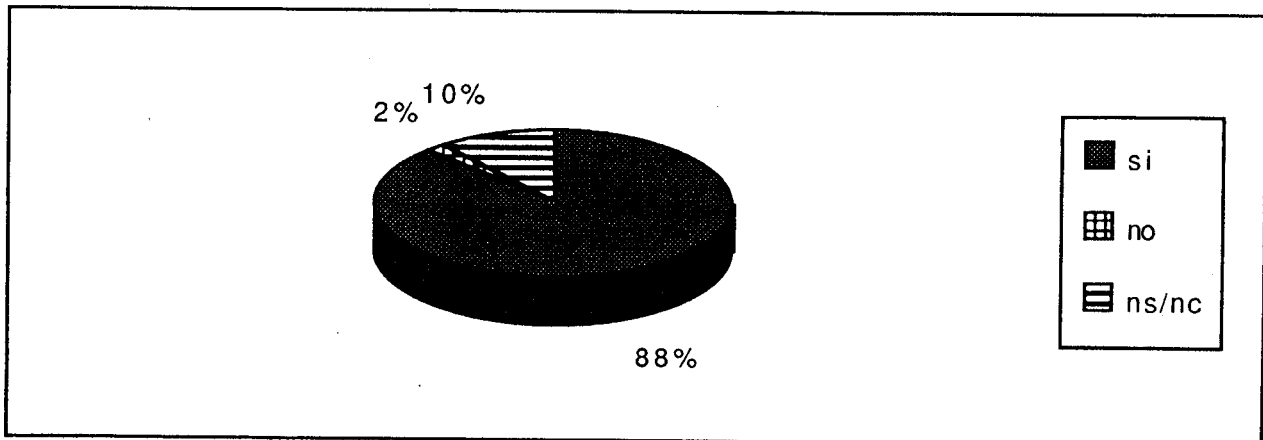
**16.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA**

sí	94,11%
no	5,88%



**16.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA**

sí	87,5%
no	2,08%
ns/nc	10,41%



**17 - Com valora els coneixements que sobre el tema té la persona que l'ha atès**

**17.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA**

alts	67,05%
mitjos	30,58%
baixos	1,17%
ns/nc	1,17%

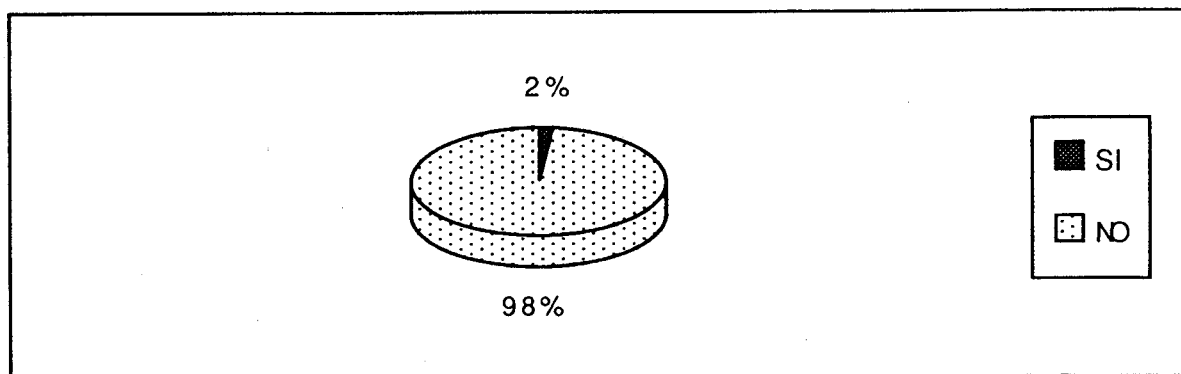
**17.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA**

alts	52,08%
mitjos	45,83%
baixos	0
ns/nc	2,08%

**18 - Ha tingut alguna dificultat amb l'idioma**

**18.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA**

sí	2,22%
no	97,77%



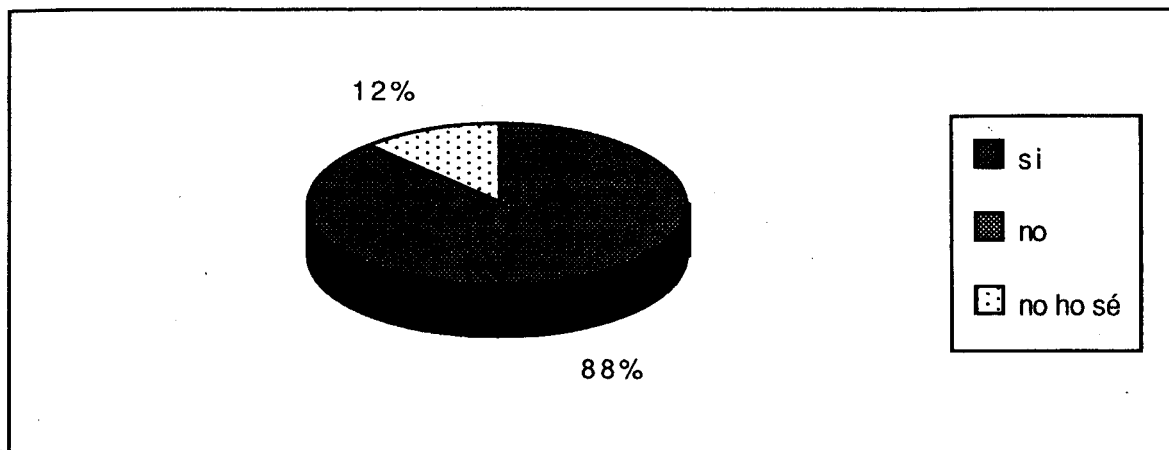
**18.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA**

sí	0
no	100%

**19 - Les dependències a les que s'ha desplaçat són modernes i estan en bones condicions**

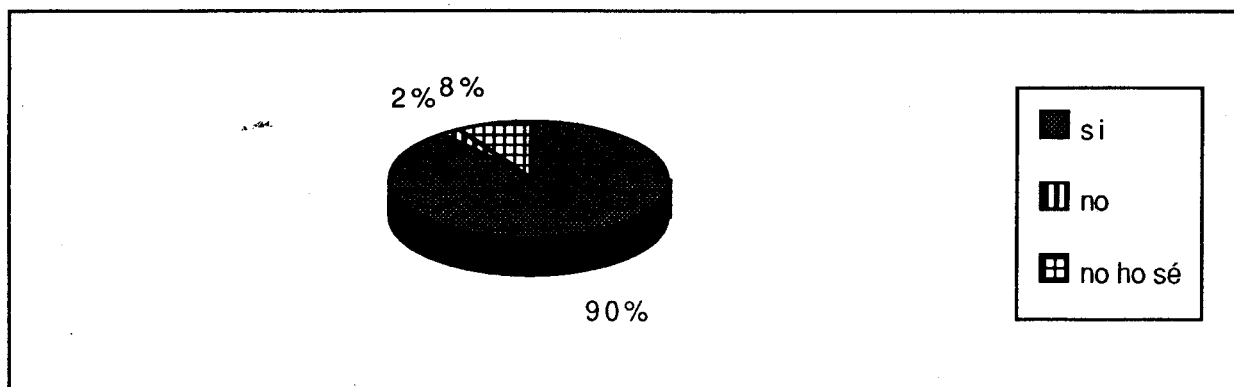
**19.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA**

sí	88,23%
no	0
no ho sé	11,76%



### 19.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

sí	89,58%
no	2,08%
no ho sé	8,32%



L'OCUC valora molt positivament els resultats de les preguntes d'aquest apartat.

La majoria de les respostes relatives a les condicions de prestació del servei són positives. L'estat de les dependències, les indicacions, el tracte rebut, el no haver tingut cap dificultat amb l'idioma i l'interès que han mostrat els que l'han atès, s'emporten un alt grau de respostes positives, gairebé sempre molt per sobre del 75% en els casos en que la persona s'ha desplaçat per dur a terme la gestió.

En aquest apartat, però, la nota més baixa se l'emporta la comunicació que té el lloc on es troben les dependències (preg 12) que baixa la valoració positiva cap al 70% (71,43% centres de primària i 75% centres de secundària).

Tampoc és tan altament positiva la consideració que les persones que atenen els enquestats tenen uns coneixements alts sobre el tema plantejat (preg,17) encara que la suma entre els que consideren que els ha atès personal amb uns coneixements alts i els que consideren que els ha atès personal amb coneixements mitjos, sí que fan més del 95% de les respostes.



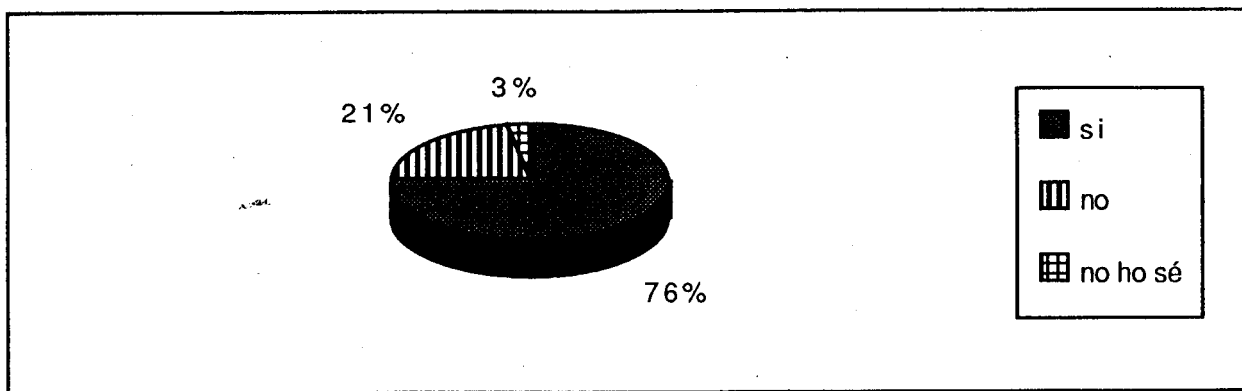
De tot això podem concloure que , inclús en aspectes altament positius, hi ha possibilitats d'aplicar mesures de millora i perfeccionament. Però en tot cas, com a mínim, cal mantenir l'alt grau de satisfacció que aquests aspectes generen.

**B. Si vosté no s'ha desplaçat :**

**20 - Ha pogut connectar amb el servei desitjat amb facilitat**

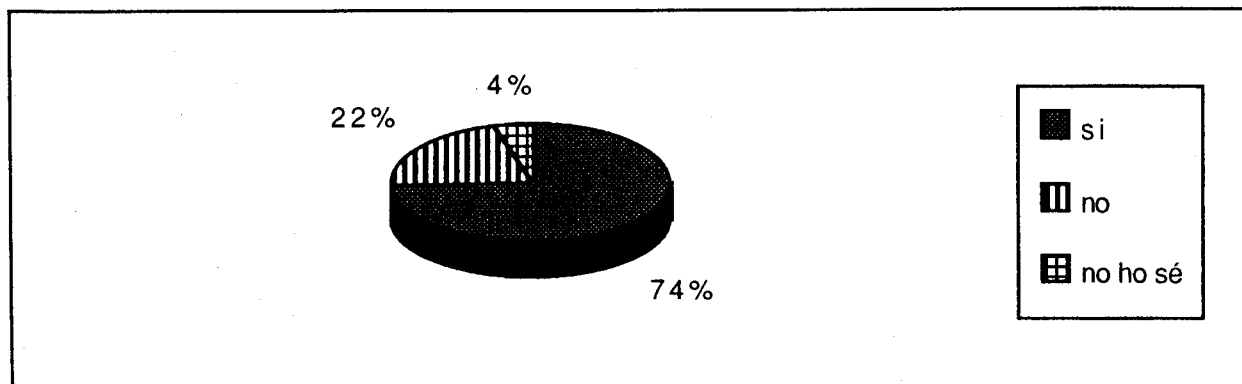
**20.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA**

sí	75,75%
no	21,21%
no ho sé	3,03%



**20.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA**

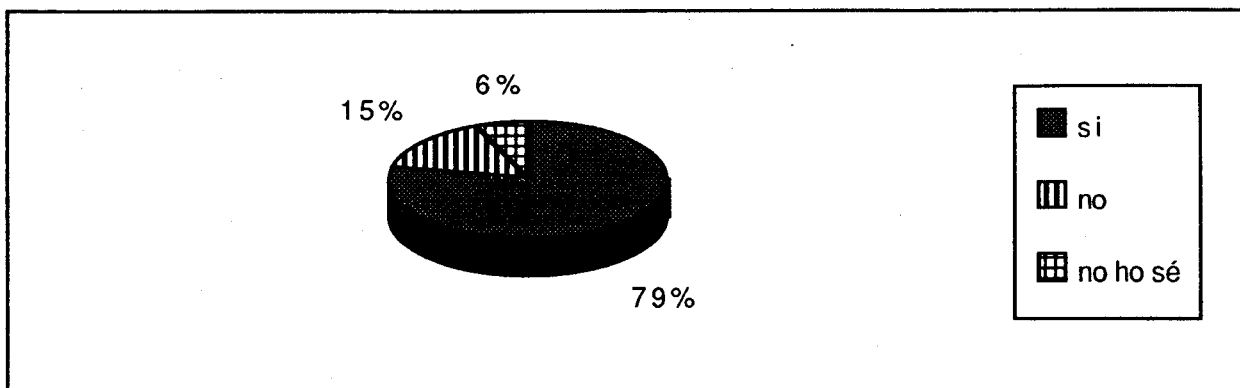
sí	73,91%
no	21,73%
no ho sé	4,34%



## 21 - Ha pogut connectar amb la persona responsable amb facilitat

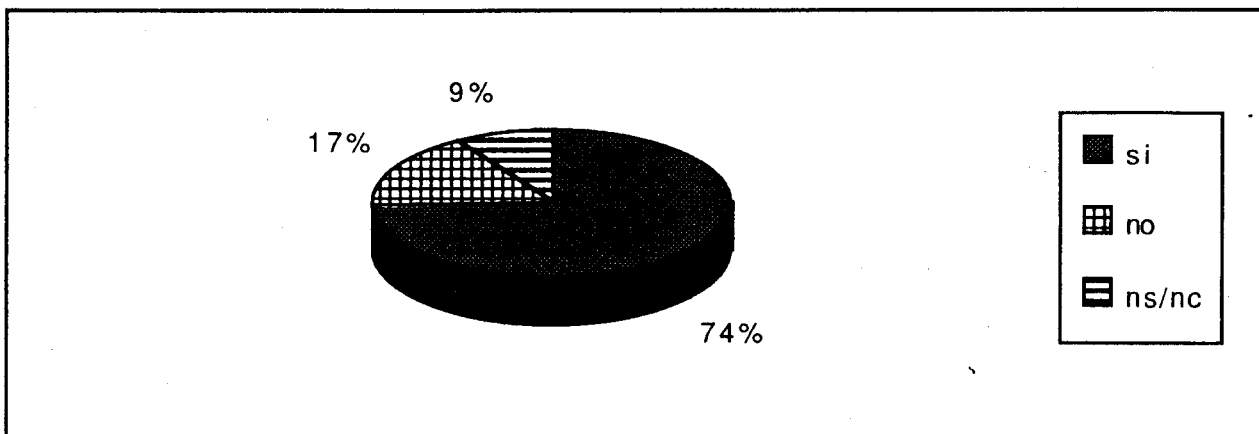
### 21.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

sí	78,78%
no	15,15%
no ho sé	6,06%



### 21.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

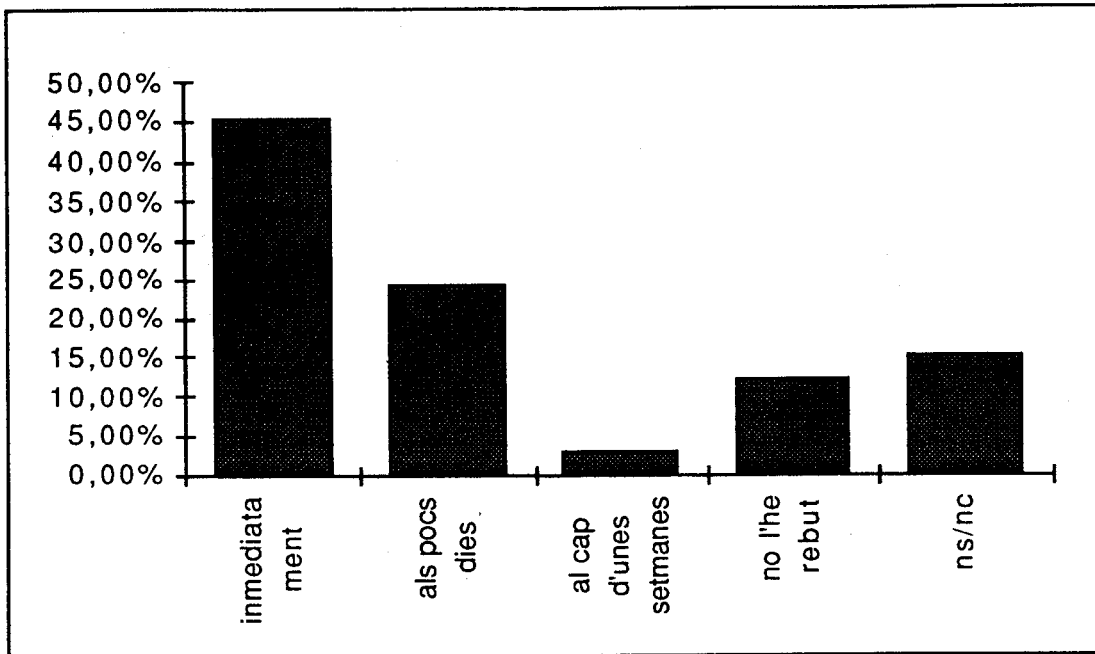
sí	73,91%
no	17,39%
ns/nc	8,69%



## 22 - Ha rebut la seva resposta

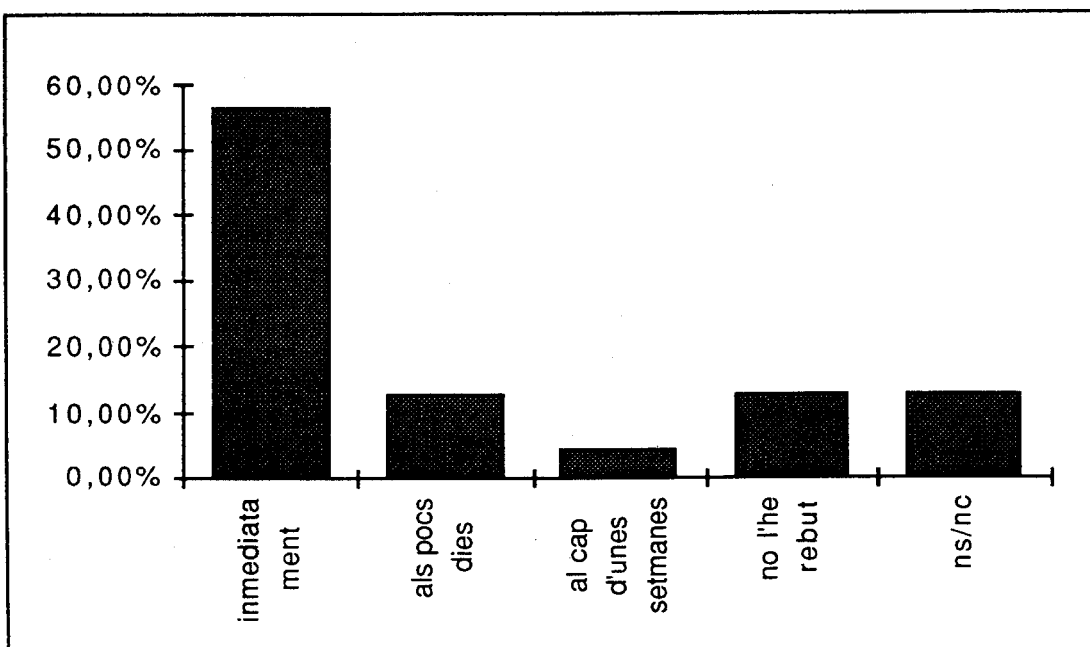
### 22.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

immediatament	45,45%
als pocs dies	24,24%
al cap d'unes setmanes	3,03%
no l'he rebut	12,12%
ns/nc	15,15%



**22.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA**

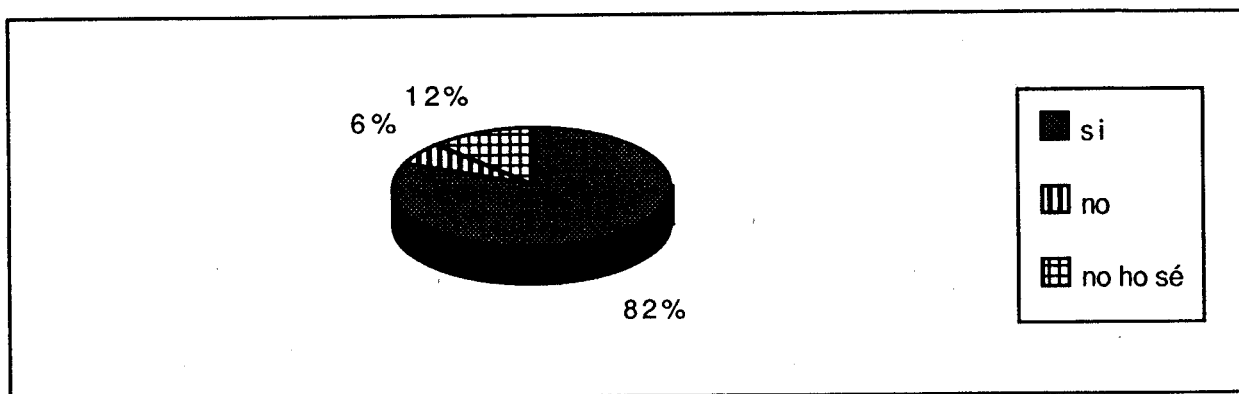
immediatament	56,52%
als pocs dies	13,04%
al cap d'unes setmanes	4,34%
no l'he rebut	13,04%
ns/nc	13,04%



**23 - Li sembla que han mostrat interès pel tema que vostés han plantejat**

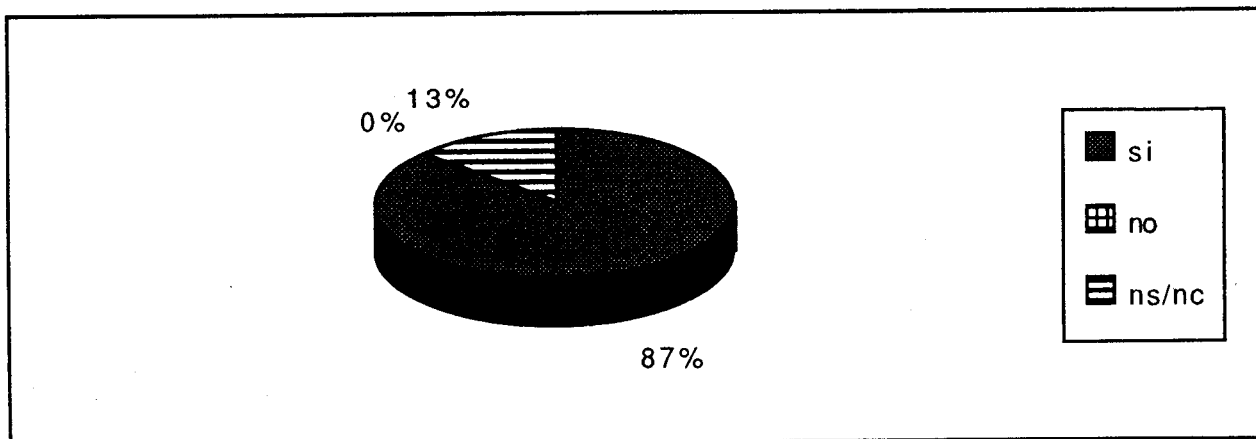
**23.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA**

sí	81,82%
no	6,06%
no ho sé	12,12%



**23.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA**

sí	86,95%
no	0
ns/nc	13,03%



**24 - Com valora els coneixements que té sobre el tema qui l'ha atès**

**24.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA**

alts	72,72%
mitjos	18,18%
baixos	3,03%
ns/nc	6,06%

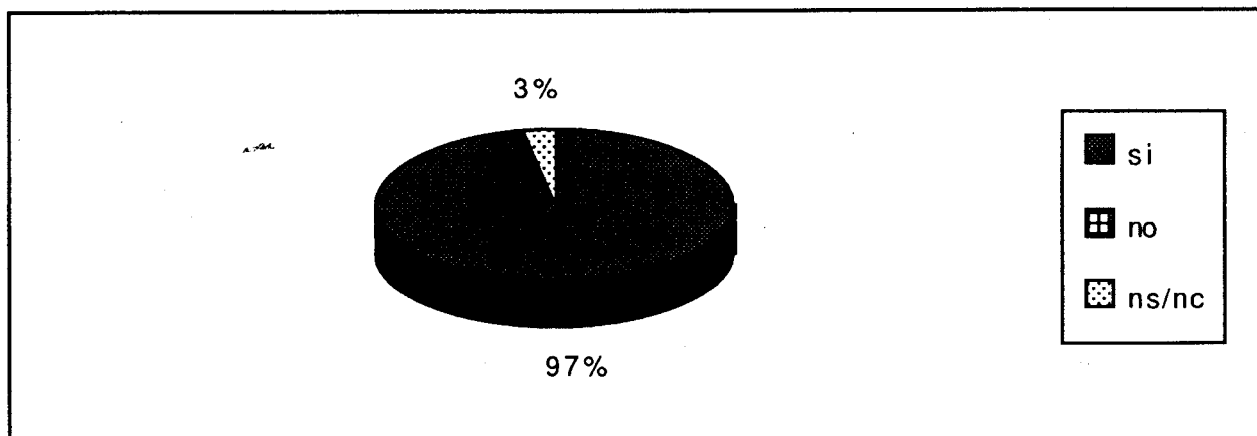
24.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

alts	52%
mitjos	44%
baixos	0
ns/nc	4%

25 - *Hi ha hagut algun tipus de dificultat afegida pel fet de no haver-se desplaçat*

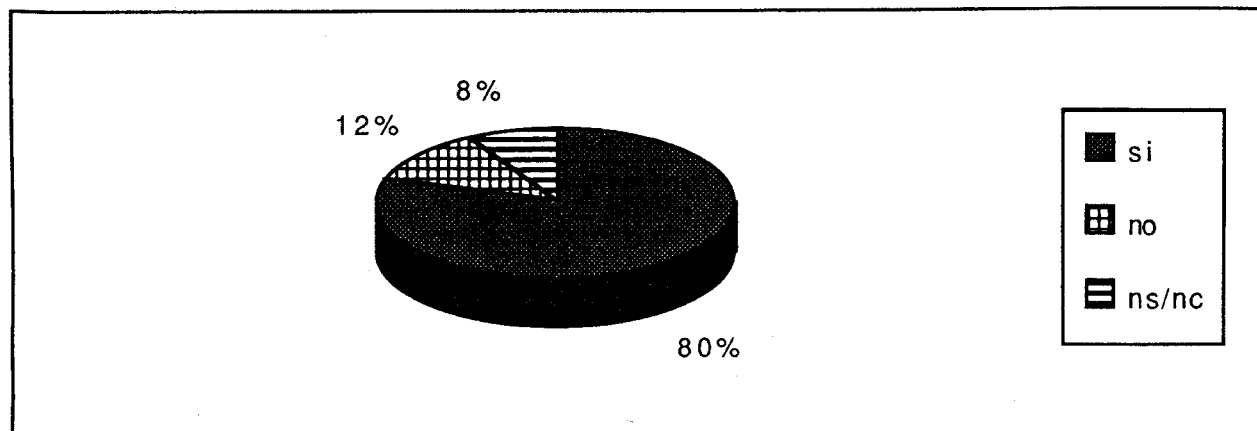
25.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

no	96,96%
sí	0
no ho sé	3,03%



25.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

no	80%
sí	12% (passar d'un telèfon a un altre)
ns/nc	8%



## 26 - Ha solucionat tots els tràmits sense haver-se de desplaçar

### 26.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

sí	87,87%
no	6,06%
encara no ho sé	6,06%

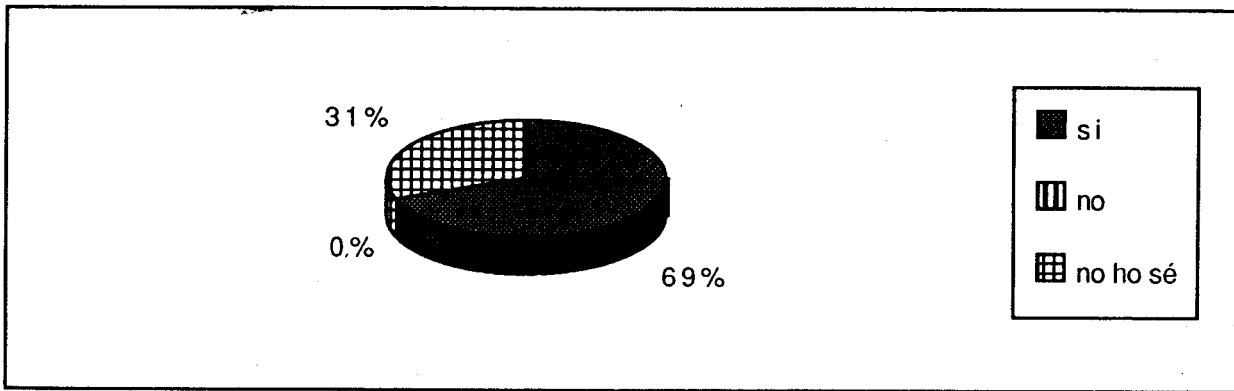
### 26.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

sí	72%
no	16%
encara no ho sé	8%
nc/	4%

## 27 - Ha obtingut una solució satisfactòria

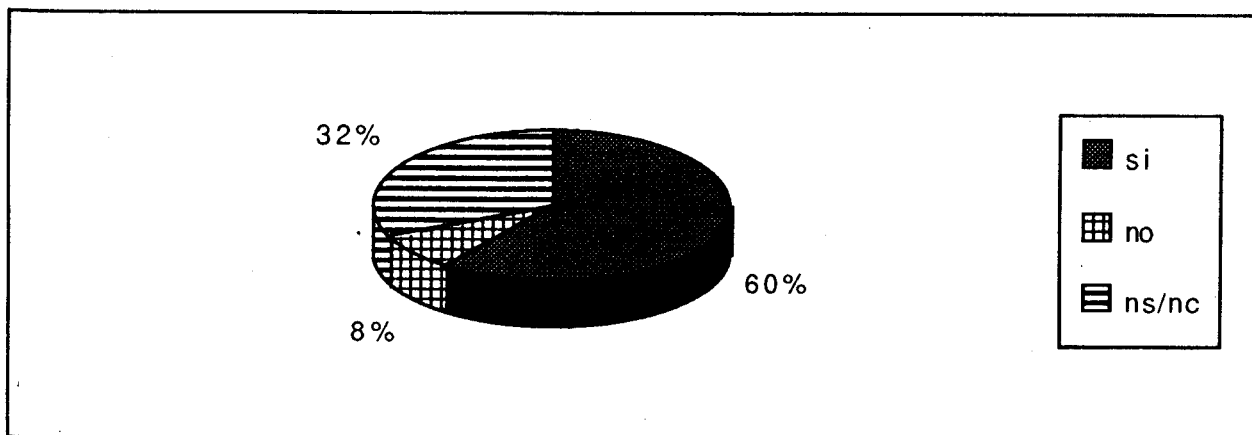
### 27.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

sí	68,75%
no	0
no ho sé	31,24%



### 27.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

sí	60%
no	8%
ns/nc	32%



En els casos en que la gestió s'ha pogut dur a terme sense desplaçar-se, s'emporten la pitjor valoració :

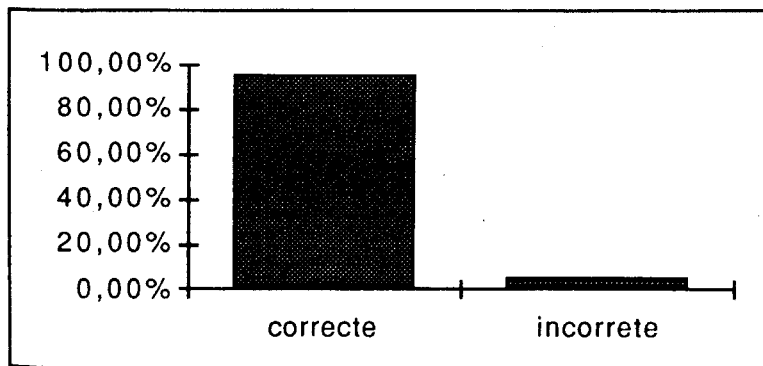
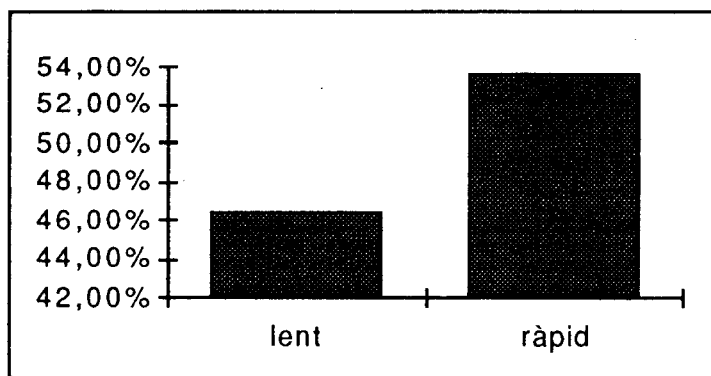
- les dificultats per connectar amb el servei desitjat que s'han presentat en més d'un 20% de les respostes. (preg 20)
- la resposta més o menys ràpida de la persona amb qui es desitjava connectar, que només ha estat immediata o al cap de pocs dies en el 69,69% dels casos de centres de primària i en el 69,56% dels casos de centres de secundària. (preg.22)
- i sobretot, la insatisfacció que ha generat la resposta obtinguda , més deguda a que encara no hi ha resposta que a una resposta realment negativa al tema plantejat. (preg. 27)

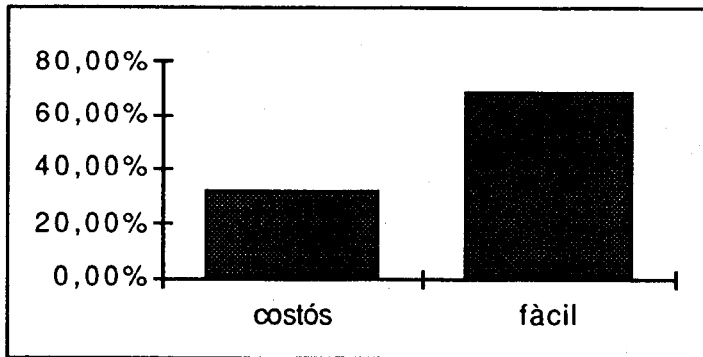
**Preguntes que recullen Valoracions generals**

**28 - Quina impressió ha tret de tot el tràmit :**

**28.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA**

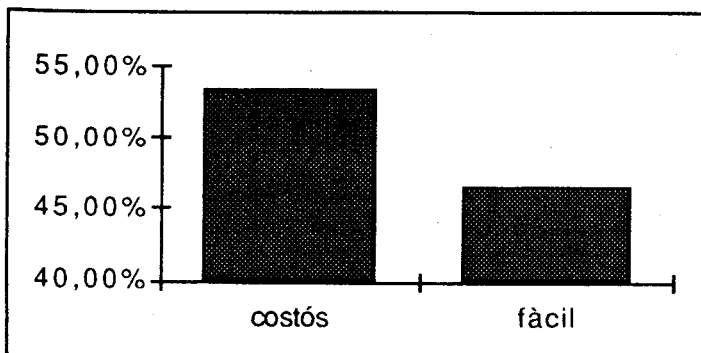
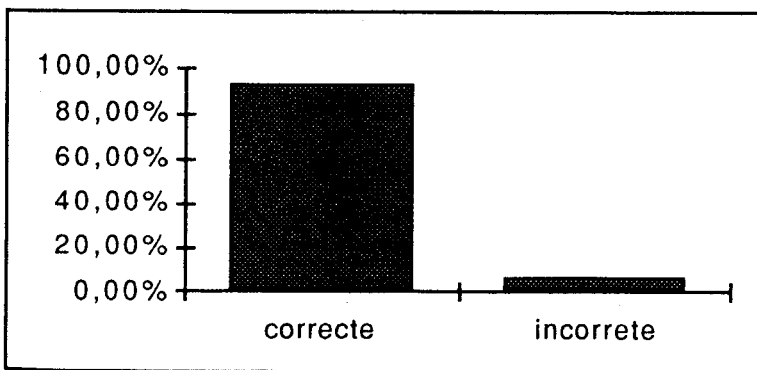
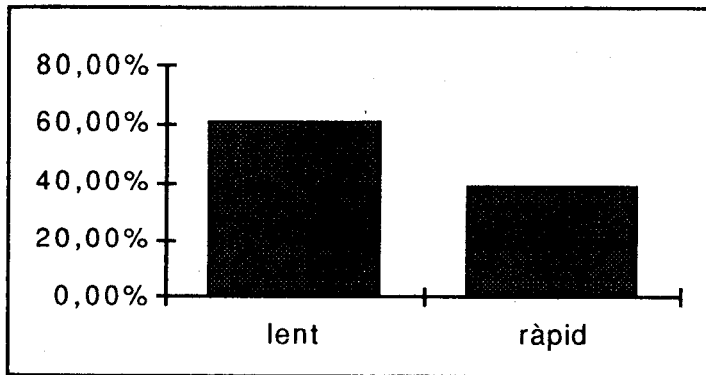
lent	46,42%	correcte	95,05%	costós	31,91%
ràpid	53,57%	incorrecte	4,95%	fàcil	68,08%
total	100%	total	100%	total	100%





**28.b.CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA**

lent	60,71%	correcte	93,10%	costós	53,33%
ràpid	39,28%	incorrecte	6,90%	fàcil	46,66%
total	100%	total	100%	total	100%





Finalment , la impressió general que els usuaris manifesten haver tingut després de dur a terme els tràmits, obtinguda donant opcions qualificatives a com ha tingut lloc el procés seguit, (preg,28) que es situa entre :

- l'alt percentatge que mereix la consideració "correcte" -el 93,10% en enquestes als centres de secundària i el 95,05% en enquestes a centres de primària -

- els aprovats justos que s'emporten la consideració "fàcil" (68,08%) i la consideració "ràpid" (53,57%) en les respostes dels centres de primària.

- la majoria de respostes obtingudes en els centres de secundària que consideren els tràmits lents (60,71%) i costosos (53,33%).

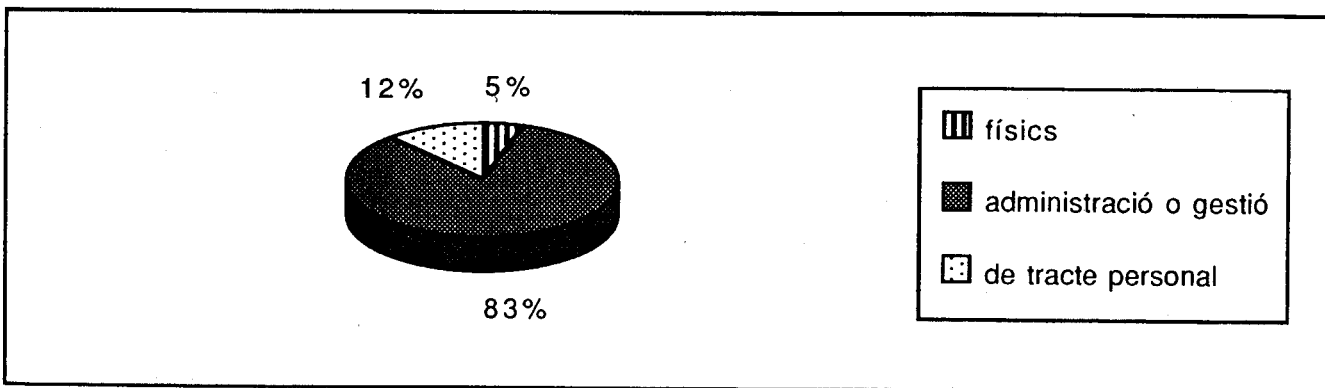
## 29 - Quins canvis proposaria

### 29.a.CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA A BARCELONA

- físics : 5%  
millora d'espais, millora de la situació

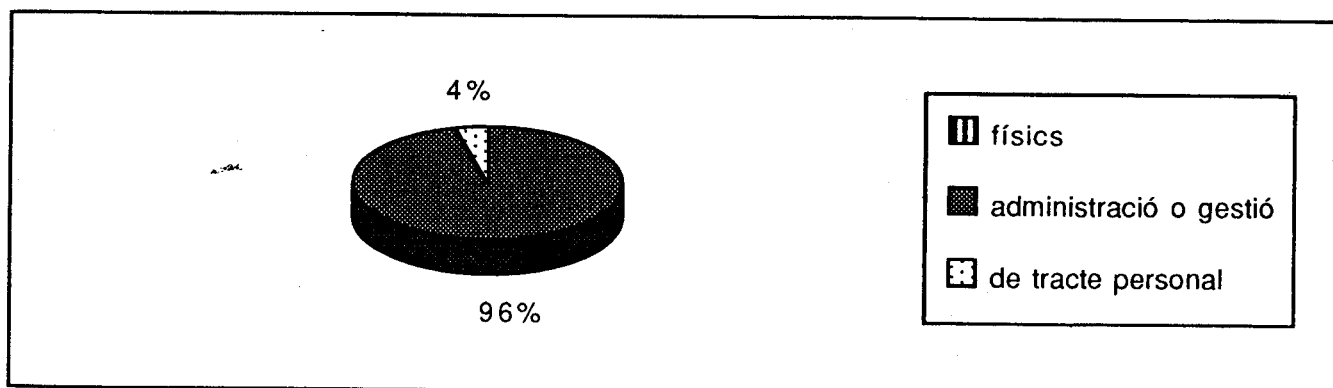
- administratiu o de gestió: 83,33%  
més personal, agilitzar tràmits, potenciar noves formes de contacte especialment Internet

- de tracte personal : 11,66%  
millorar l'atenció personalitzada



## 29.b. CENTRES D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

- físics	0%
- administració i gestió	95,83%
més programació	6,52%
més informació	10,87%
més descentralització	2,17%
més personal	2,17%
menys burocràcia	23,91%
més agilitat	23,91%
més horari	2,17%
altres sistemes	19,56%
més eficàcia	8,69%
- de tracte personal	
millorar atenció	4,16%



L'enquesta es tancava amb una pregunta oberta relativa a proposar aspectes que cal canviar o millorar. La majoria de respostes es refereixen a apuntar la millora d'aspectes administratius o de gestió, en clara concordança amb les qualificacions obtingudes en l'apartat anterior.

### 3.1.2. ENTITATS QUE MANTENEN RELACIÓ AMB ADIGSA

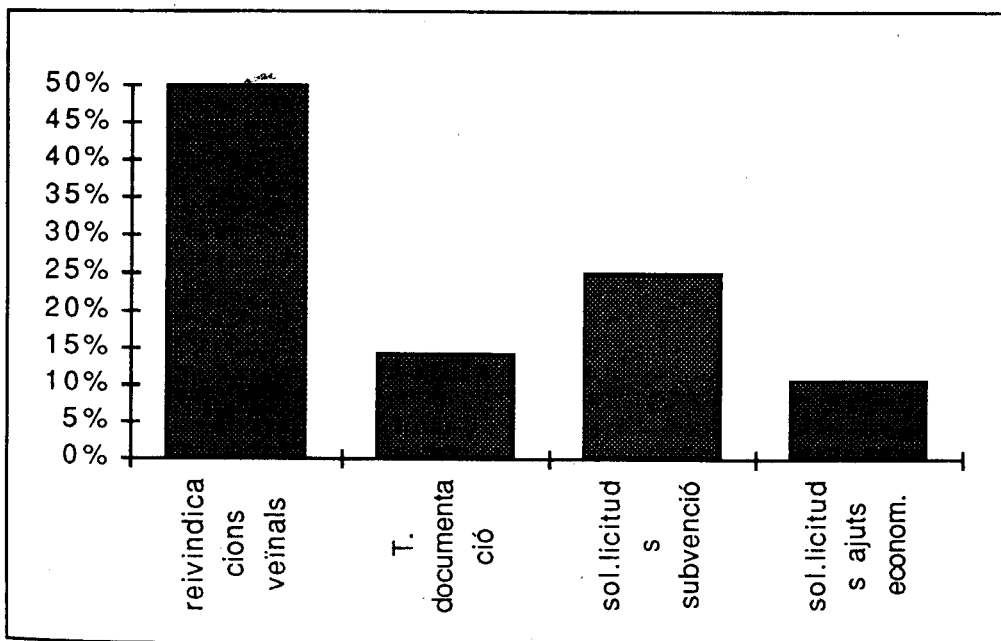
- Número d'entitats que mantenen relació : 115
- Número d'entitats enquestades : 28 ( 24,34%)

#### RESULTAT ENQUESTES :

#### Preguntes referides al Procés seguit per al tràmit de gestions

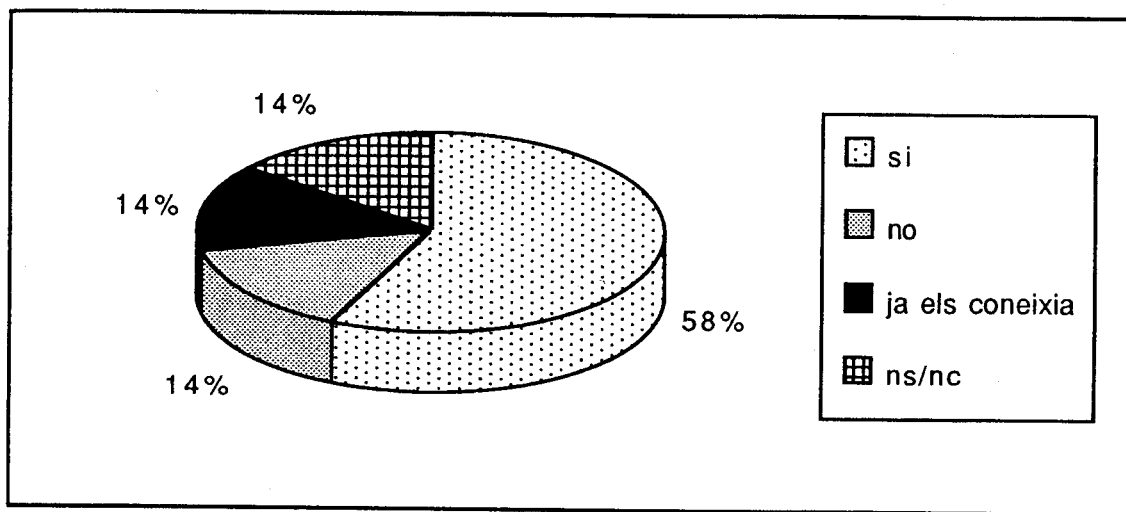
##### 1.- De quin tipus de gestió es tracta :

- |  |        |
|--|--------|
| - reivindicacions veïnals (millors barri, millors pisos)     | 50%    |
| - tràmits de documentació (per gestió entitats)              | 14,3%  |
| - sol.licituds subvenció (per actes festius, per activitats) | 25%    |
| - sol.licituds ajuts econòmics (per a famílies)              | 10,71% |



**2 - L'han informat correctament dels tràmits a seguir abans d'iniciar la gestió (per exemple : terminis, lloc on calia adreçar-se, documentació a aportar...)**

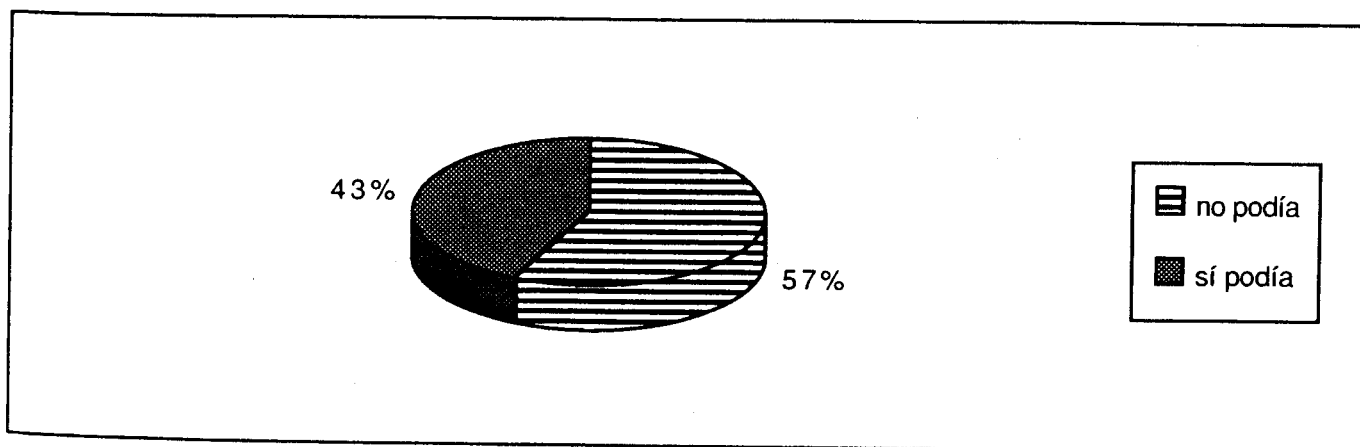
sí	57,14%
no	14,28%
ja els coneixia	14,28%
ns/nc	14,28%



Majoritàriament es coneixen prèviament els tràmits a seguir per dur a terme les gestions. Un 14,28%, però, afirma que no ha estat ben informat.

**3 - Podia fer la gestió sense haver de desplaçar-se**

no podia	57,14%
sí podia	42,85%



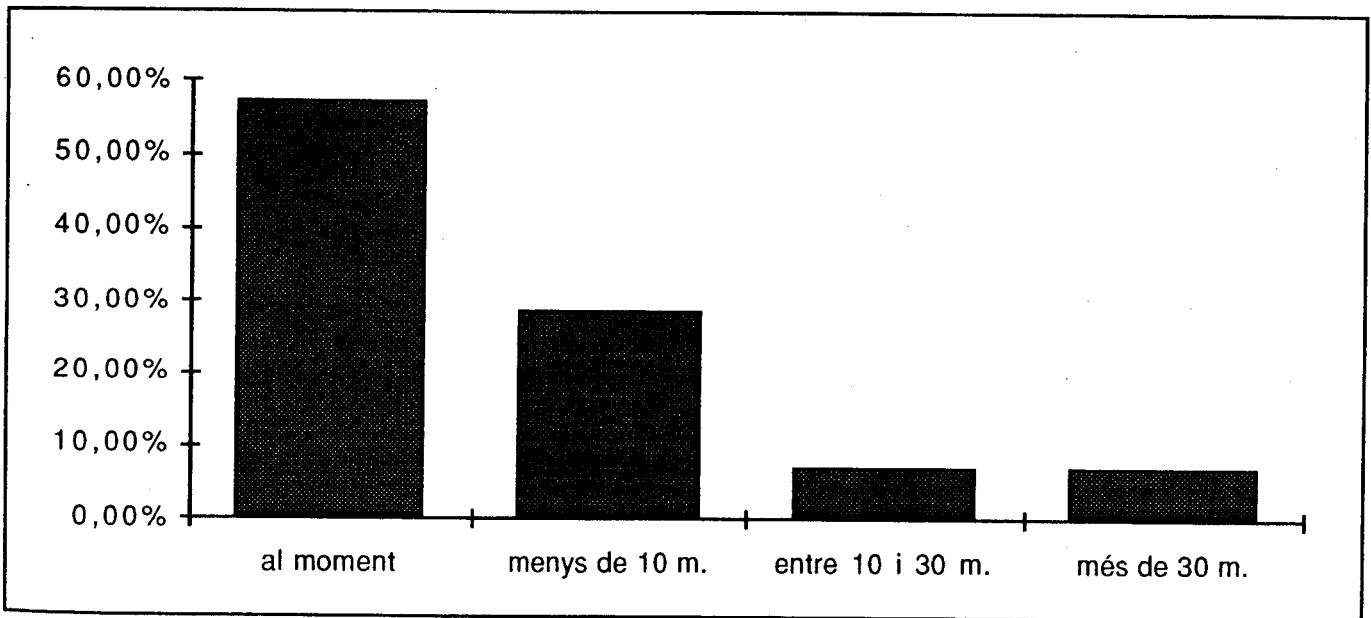
#### 4 - Per quin mitjà podia fer-la ?

per un intermediari	66,66%
per telèfon	33,33%

Més de la meitat dels enquestats no podien fer la gestió sense haver de desplaçar-se, resposta que lliga amb el % de gestions que tenen per objectiu plantejar qüestions de tipus reivindicatiu.

#### 5 - Quan temps ha esperat abans de ser atès

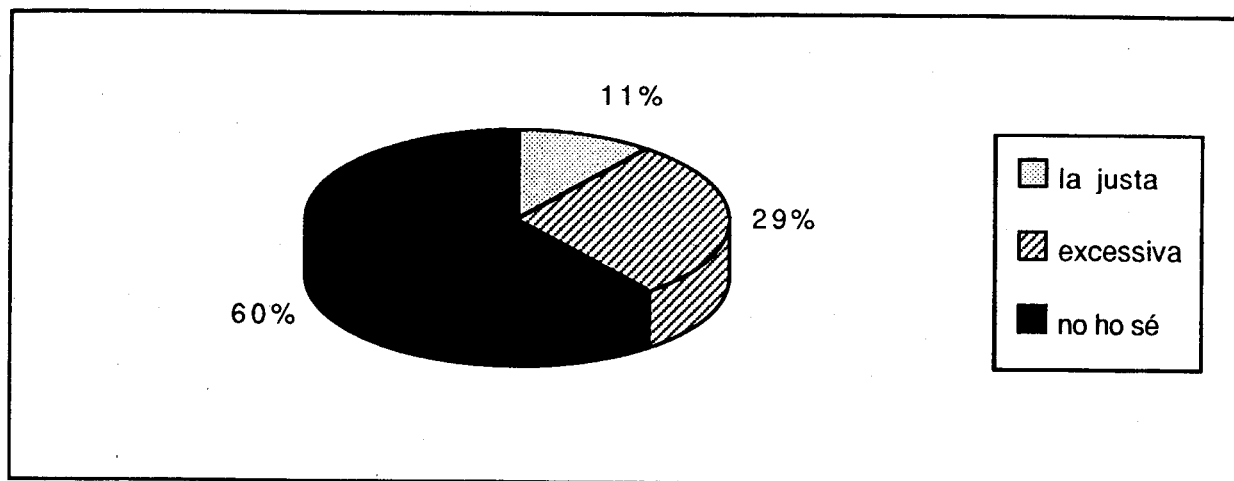
M'han atès al moment	57,14%
M'he esperat menys de 10 minuts	28,57%
M'he esperat entre 10 i 30 minuts	7,15%
M'he esperat més de 30 minuts	7,15%



El temps d'espera abans de ser atès pel servei desitjat no supera en el 85,71% dels casos, els 10 minuts. Només el 7,15% dels casos s'ha hagut d'esperar més de 30 minuts.

### 6- La documentació que li han demanat creu que és :

la justa	10,7%
excessiva	28,57%
no ho sé	60,71%



No hi ha una opinió clara que consideri si la documentació que els han requerit per al tràmit desitjat és o no excessiva. La gran majoria dels enquestats no saben o no contesten la pregunta. Però sí que es pot resaltar que el 28,57% diuen que ho considerin excessiu.

### 7 - Quantes vegades ha hagut de desplaçar-se per solucionar la gestió

1 vegada	42,85%
2 vegades	14,28%
3 vegades	
més de tres vegades	
ns/nc	42,85%

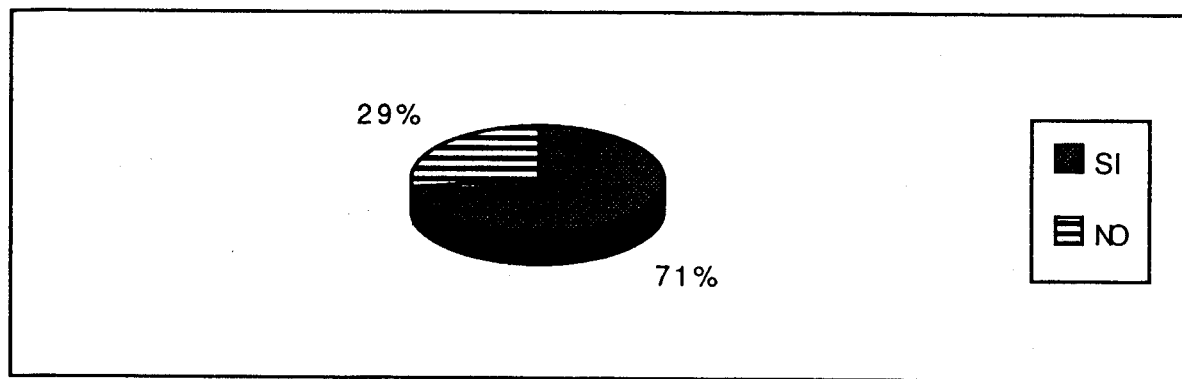
### 8 - Si ha fet més d'un desplaçament ha estat perquè :

li han demanat més documentació	
va fer una primera visita per informar-se	
la informació que li van donar inicialment era incompleta	
va venir fora d'horaris	
la persona amb qui havia de parlar no hi era	
altres	25%
ns/nc	75%

El mateix ens passa amb les vegades que ha calgut desplaçar-se abans de solucionar la gestió. El fet que el 42,85% ho hagin solucionat amb un únic desplaçament queda deslluït per la mateixa xifra que respón no saber. Es podria pensar que les respostes ns/nc responen a que la gestió no ha estat resolta i per tant encara no se'n saben els desplaçaments que finament ocasionarà. Però les xifres que no podrien relacionar -preg 7 i 9- no guarden cap concordança.

**9 - El cas ha estat resolt**

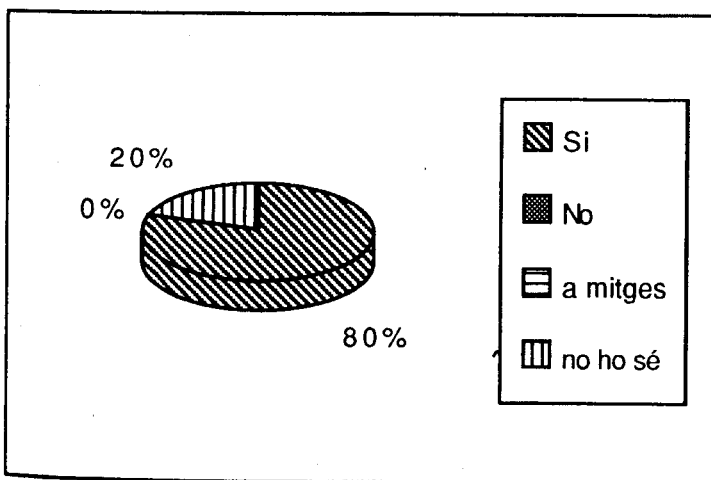
sí 71,42%  
no 28,57%



**10 - En cas que sí :**

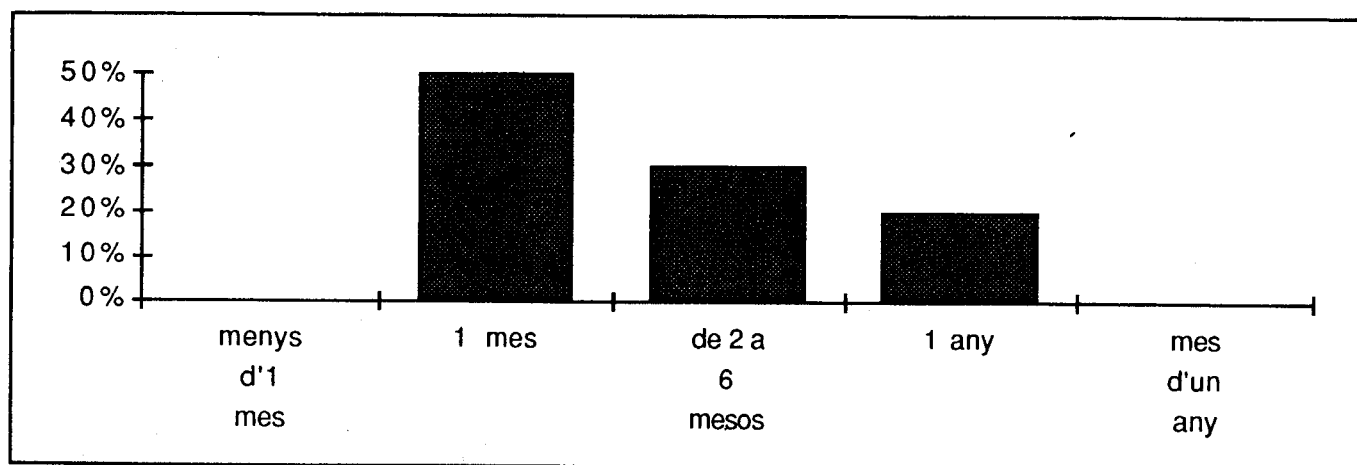
**10.1 - Ha estat una solució satisfactòria :**

sí 80%  
no  
a mitges  
ns/ nc 20%



### 10.2 - Quan temps ha passat des de l'inici de la gestió fins a la seva resolució

menys d'1 mes	0
1 mes	50%
de 2 a 6 mesos	30%
1 any	20%
més d'un any	0



### 10.3 - Considera que el temps transcorregut ha estat

poc correcte	42,85%
excessiu	14,28%
ns/nc	10,71%

És elevat el nombre de casos en els que el cas tractat ha estat resolt. I per extensió, en els casos que hi ha hagut resolució, el 80% dels enquestats manifesten la seva **satisfacció per la solució donada**. A la vegada, no hi ha cap resposta que digui que la solució proposada provoca insatisfacció. Només cal apuntar que el 20% diu no tenir opinió sobre aquesta qüestió.

Majoritàriament, el **temps transcorregut** fins a la resolució del cas es situa entre 1 i 6 mesos -80%- . Potser és aquest l'aspecte que més condiciona les respostes de la darrera part de l'enquesta en que es fan les valoracions globals de tot el procés, entre les que destaca considerar-lo lent. Malgrat això, però, s'opina majoritàriament que el temps transcorregut és el correcte (42,85%).



Preguntes referides a les condicions de prestació del servei

**11 - L'horari d'atenció és l'adequat per a vostè**

sí                    100%  
no  
ns/nc

**12 - Considera que el lloc on ha hagut d'anar està ben comunicat**

sí                    100%  
no  
ns/nc

**13 - Les indicacions que hi ha dins l'edifici són clares i visibles i l'ajuden a saber on ha d'anar**

sí                    75%  
no  
ns/nc 25%

**14 - Ha tingut dificultat per causa de barreres arquitectòniques**

sí                    14,28%  
no                    85,71%  
ns/nc

**15 - El tracte rebut ha estat amable i considerat**

sí                    100%  
no

**16 - Els qui l'han atès han mostrat interès en el tema que plantejava**

sí                    100%  
no

17 - Com valora els coneixements que sobre el tema té la persona que l'ha atès

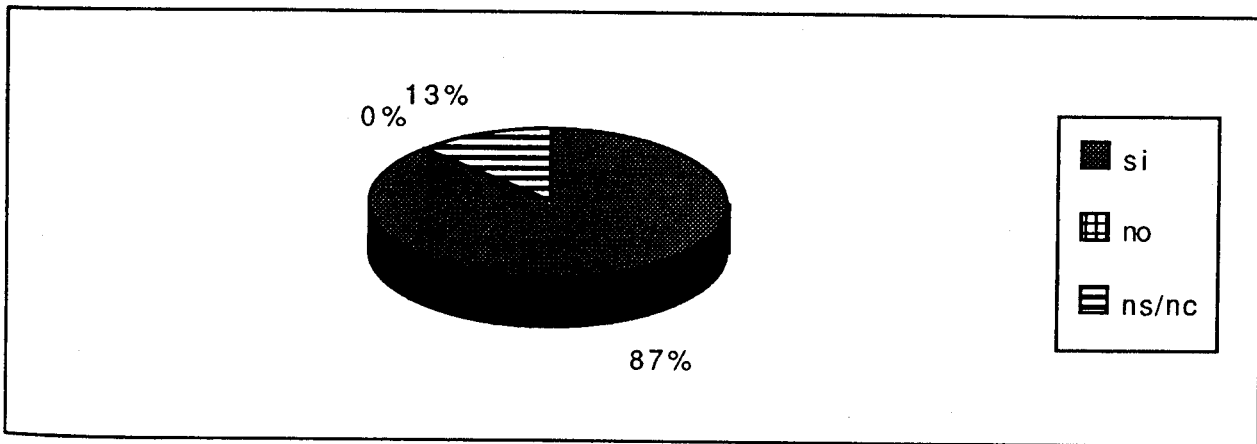
alts 100%  
mitjos  
baixos  
ns/nc

18 - Ha tingut alguna dificultat amb l'idioma

sí  
no 100%

19 - Les dependències a les que s'ha desplaçat són modernes i estan en bones condicions

sí 87,5%  
no  
ns/nc 12,5%



Gairebé no hi podrien haver puntuacions més altes. La satisfacció dels usuaris en quant a horaris d'atenció, situació i estat de les dependències, tracte rebut, interès de qui l'ha atès i coneixements de les persones que l'han atès és altament positiu. En gairebé tots els aspectes esmentats -excepte les condicions de les dependències que es situa en el 87,5%- totes les respostes ho han valorat positivament al 100%.

En aquest apartat de resultats, només podem esmentar com a respostes no del tot positives, el 14,28% que manifesten haver tingut problemes de barreres arquitectòniques -xifra molt elevada pel tipus de qüestió plantejat-i el 25% que no contesta si considera correctes les indicacions internes de l'edifici.

***B. Si vosté no s'ha desplaçat :***

(En aquest apartat no hi ha respostes perquè tots els enquestats han fet la gestió desplaçant-se)

***20 - Ha pogut connectar amb el servei desitjat amb facilitat***

***21 - Ha pogut connectar amb la persona responsable amb facilitat***

***22 - Ha rebut la seva resposta***

immediatament  
als pocs dies  
al cap d'unes setmanes  
no l'he rebut

***23 - Li sembla que han mostrat interès pel tema que vostés han plantejat***

***24 - Com valora els coneixements que té sobre el tema qui l'ha atès***

alts  
mitjos  
baixos  
ns/nc

***25 - Hi ha hagut algun tipus de dificultat afegida pel fet de no haver-se desplaçat***

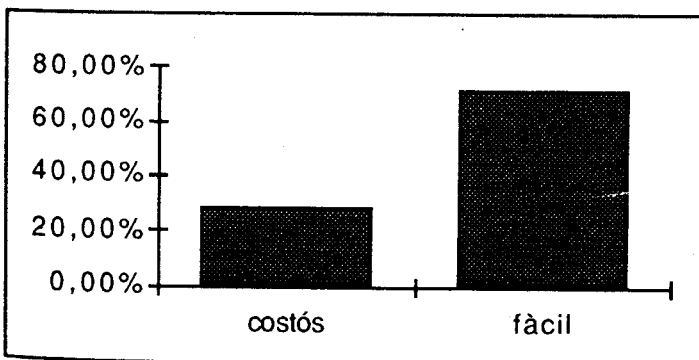
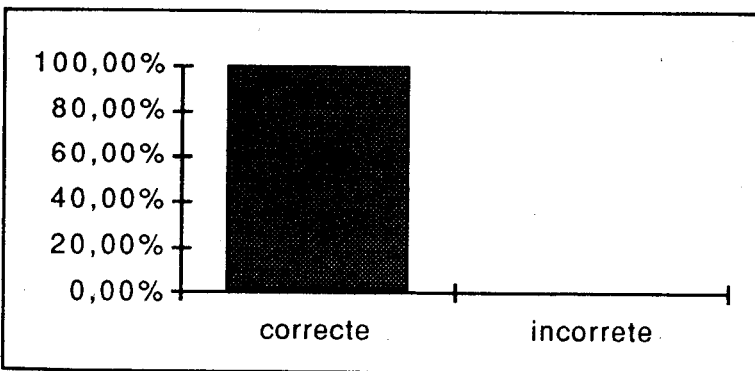
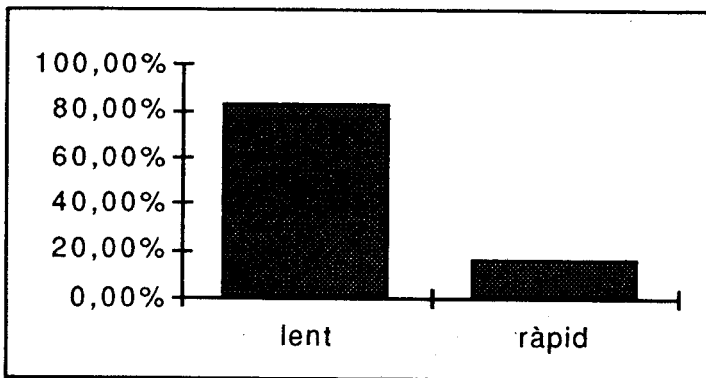
***26 - Ha solucionat tots els tràmits sense haver-se de desplaçar***

***27 - Ha obtingut una solució satisfactòria***

Respostes referides a Valoracions generals

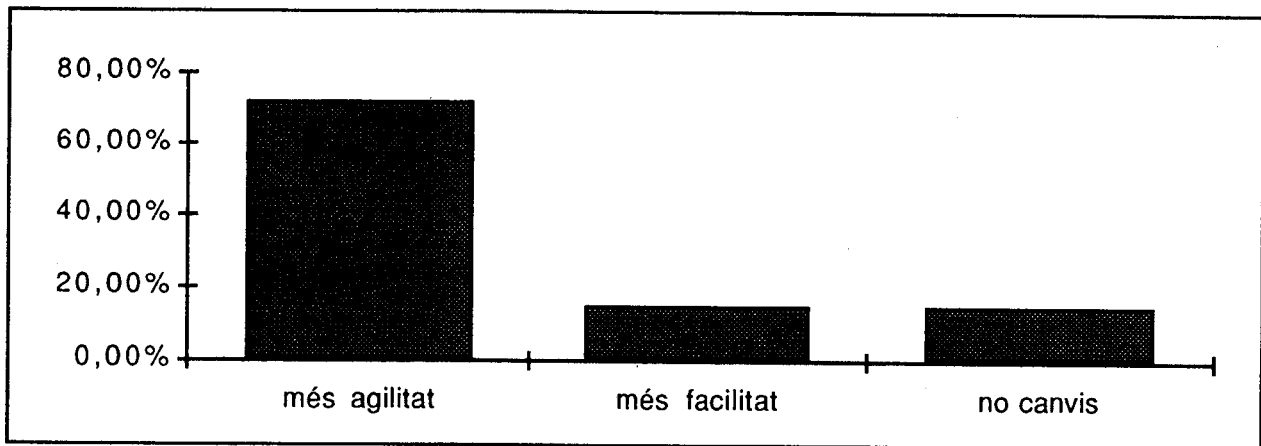
28 - Quina impressió ha tret de tot el tràmit :

lent	83,33%	correcte	100%	costós	28,57%
ràpid	16,66%	incorrecte		fàcil	71,43%
total	100%	total	100%	total	100%



## 29 - Quins canvis proposaria

més agilitat	71,42%
més facilitat	14,28%
no canvis	14,28%



Globalment, les opinions manifestades no sorprenen quan el 100% dels enquestats diu que ha rebut un tracte correcte .

Però hem d'esmentar el 28,57% de les opinions que han manifestat que el tràmit els ha resultat costós i el 83,3% que el consideren lent cosa que guarda relació amb que el 71,42% de les propostes de canvi manifestades hagin estat reclamant més agilitat.

### 3.1.3. - INSTITUT CATALÀ DE L'ACOLLIMENT I L'ADOPCIÓ

Ha estat impossible averiguar els aspectes programats en la definició del contingut de l'estudi pel que fa a les entitats que mantenen relació amb l'ICAA.

El motiu principal d'aquesta dificultat, tal i com hem explicat en l'apartat 2 del present document, rau en que totes aquestes entitats o centres, mantenen amb l'Institut una relació de col.laboració tècnica. Tenen amb l'ICAA uns convenis de prestació de serveis pels quals actúen en nom d'ell davant els usuaris, que en tot cas són els qui han de dur a terme determinats tràmits . Per altra part, molts dels tràmits d'usuaris particulars d'aquest tipus de serveis que presten l'ICAA o les entitats en conveni, cal fer-los davant la DGAI i no directament amb l'ICAA, cosa que encara complica més la situació.

Les entitats consultades es posicionen per tant, de igual a igual i no tenen cap relació amb l'Institut relativa a tràmits o realització de gestions.

L'enquesta doncs, que pretén averiguar aspectes relatius a l'eficàcia dels serveis davant aquells qui els usen, no tenia sentit en aquest cas.

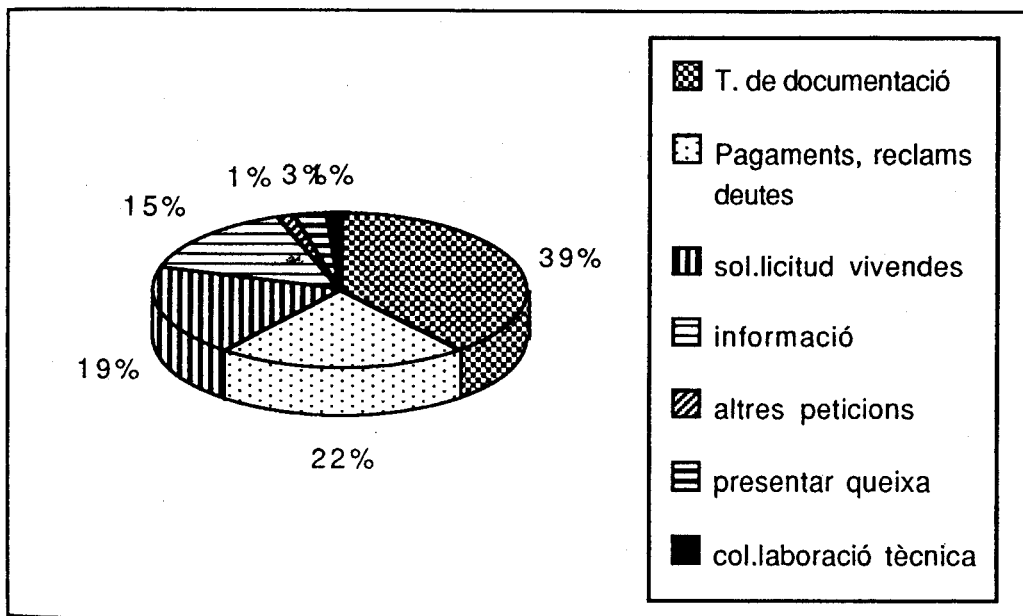
En tot cas, caldria replantejar-se l'encàrrec fet variant-ne objectius i metodologia i configurant una acció avaluativa radicalment diferent.

### 3.2.2. ENQUESTES ALS USUARIS D'ADIGSA

Número d'enquestes fetes : 74

#### 1 - Quina gestió en concret ha vingut a fer

- tràmit de documentació	39,19%
- pagaments, reclams deutes	21,62%
- sol.licituds de vivenda o ajuts	18,92%
- demanar informació	14,86%
- altres peticions vàries	1,35%
- presentar queixa	2,70%
- col.laboració tècnica	1,35%



S'observa que els nombres més alts es refereixen a la realització de gestions de tràmits de documentació, gestions de tipus econòmic i sol.licituds.

#### 2 - Ve en nom d'alguna entitat o a títol personal

a títol personal	82,43%
en nom d'una entitat	17,57%

#### 3 - Manté relació continuada o eventual amb Adigsa

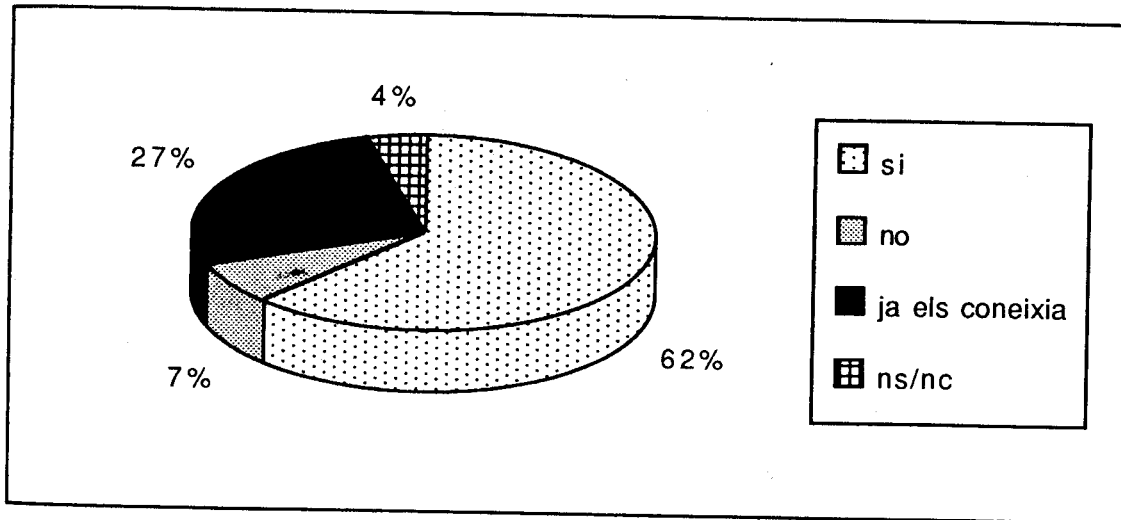
continuada	55,40%
eventual	43,24%

La majoria de persones enquestades mantenen relació continuada amb Adigsa, cosa que es pot relacionar amb el nombre de persones que contesten conèixer els tràmits que ha de fer per solucionar la gestió. -preg 4-

**Preguntes referides al procés seguit per al tràmit de gestions**

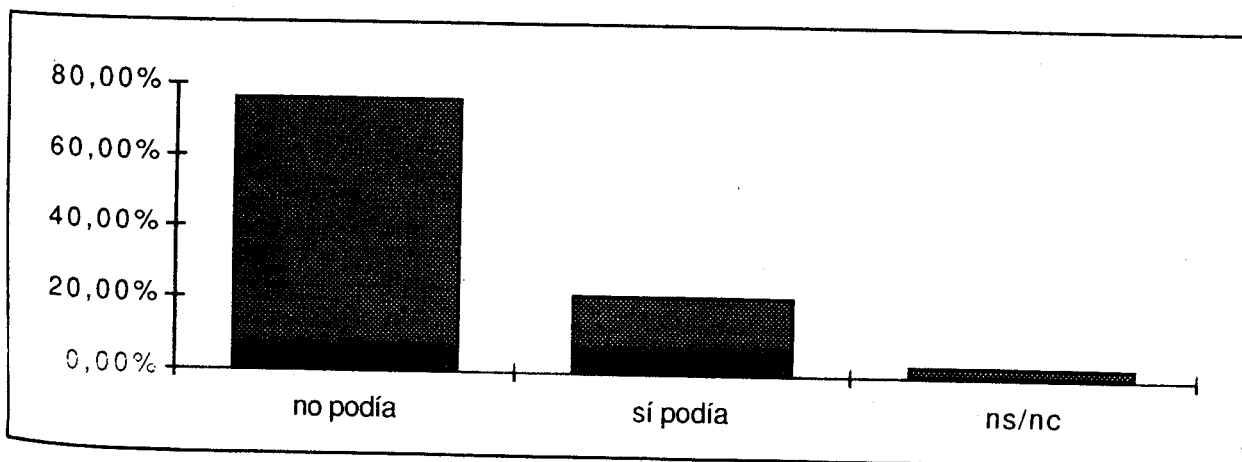
**4 - L'han informat correctament dels tràmits a seguir abans d'iniciar la gestió**

sí	62,16%
no	6,76%
ja els coneixia	27,03%
ns/nc	4,05%



**5 - Podia fer la gestió sense haver de desplaçar-se?**

no podia	75,67%
sí podia	21,62%
ns/nc	2,70%





Fem notar especialment l'alt nombre de respostes que diuen no poder fer la gestió sense haver de desplaçar-se.

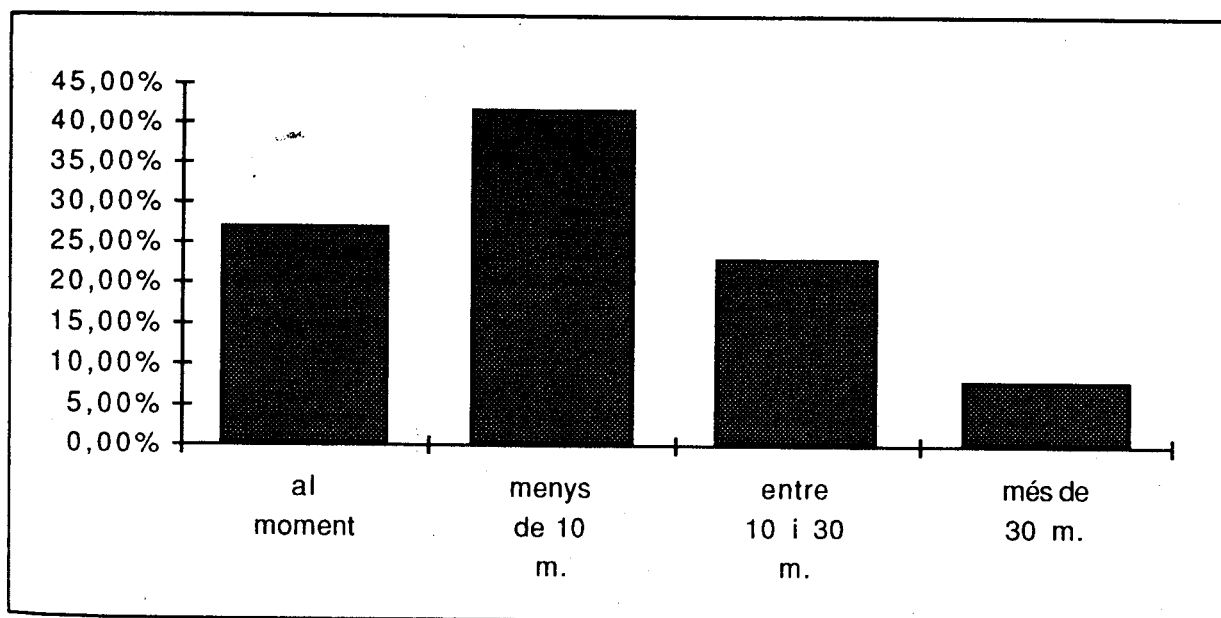
### 6 - en cas que sí : per quin mitjà

(correu electrònic ,correu convencional, fax, telèfon ....)

no hi ha hagut cap resposta

### 7 - L'han atès

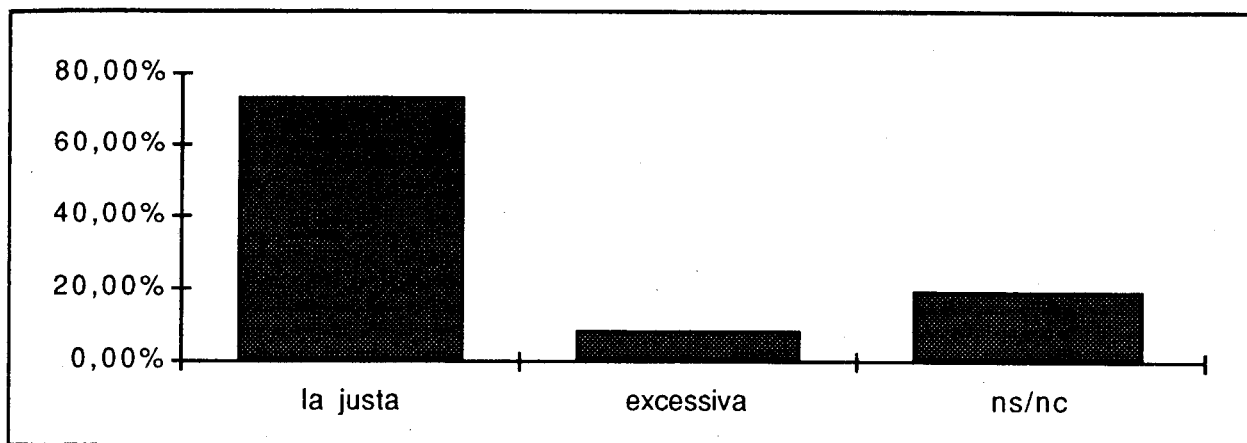
al moment	27,03%
en menys de 10 minuts	41,89%
entre 10 i 30 minuts	22,97%
en més de 30 minuts	8,11%



El 68,92% de les persones han estat ateses abans dels 10 minuts. Però són destacables les xifres corresponents als temps d'espera que podem considerar més elevats : entre 10 i 30 minuts i , sobretot, més de 30 minuts , que amb el 8,11% de les respostes és preocupant.

### 8 - La documentació que ha hagut d'aportar creu que és :

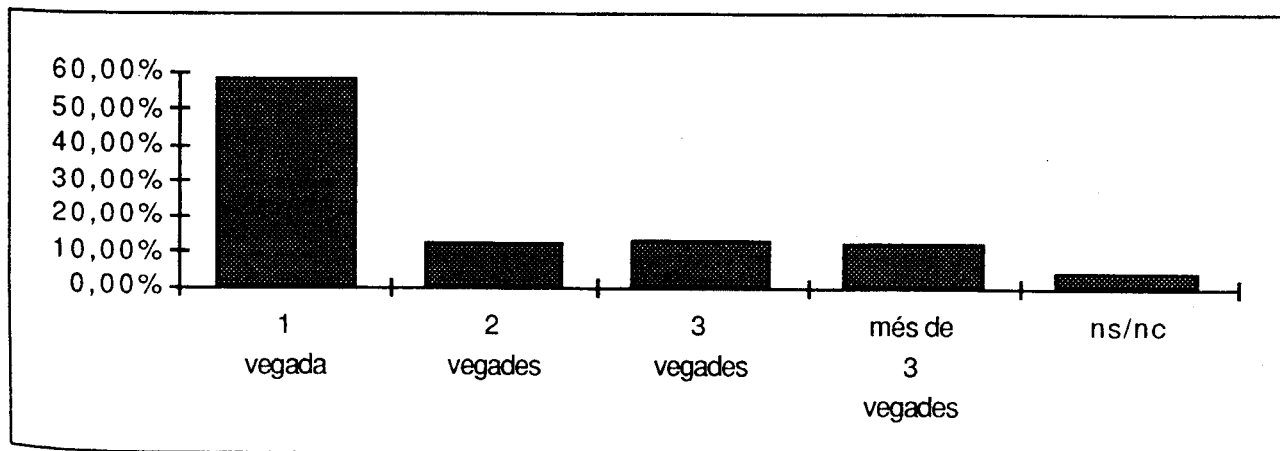
la justa	72,97%
excessiva	8,11%
ns/nc	18,92%



Potser el més destacable és que gairebé el 19% de les persones no tenen opinió sobre aquest aspecte. Però també cal fer notar que es repeteix el 8,11% de respostes de la pregunta anterior, que en considerar-ho excessiu responen qualificant-ho negativament.

### 9 - Quantes vegades ha hagut de venir per solucionar la gestió

1 vegada	58,11%
2 vegades	12,16%
3 vegades	13,51%
més de tres vegades	12,16%
ns/nc	4,05%



**10 - Si ha fet més d'un desplaçament ha estat perquè :**

li han demanat més documentació	20,69%
va fer una primera visita per informar-se	17,24%
la informació donada inicialment era incompleta	10,34%
va venir fora d'horaris	0
la persona amb qui havia de parlar no hi era	0
altres	17,24%

És significatiu i cal tenir en compte el percentatge del 37,83% de respostes que ens diuen haver fet més d'un desplaçament -fins i tot més de tres desplaçaments - que podem lligar amb 31,03% de persones que contesten com a raó d'aquests nous desplaçaments la demanda de més documentació o l'haver rebut inicialment una informació incompleta.

**11 - El cas ha estat resolt**

sí	41,89%
no	54,05%
ns/nc	4,05%

És notablement baixa la xifra de casos que han estat resolts i molt alta la xifra dels que no s'han resolt. És una resposta preocupant.

**12 - En cas que sí :**

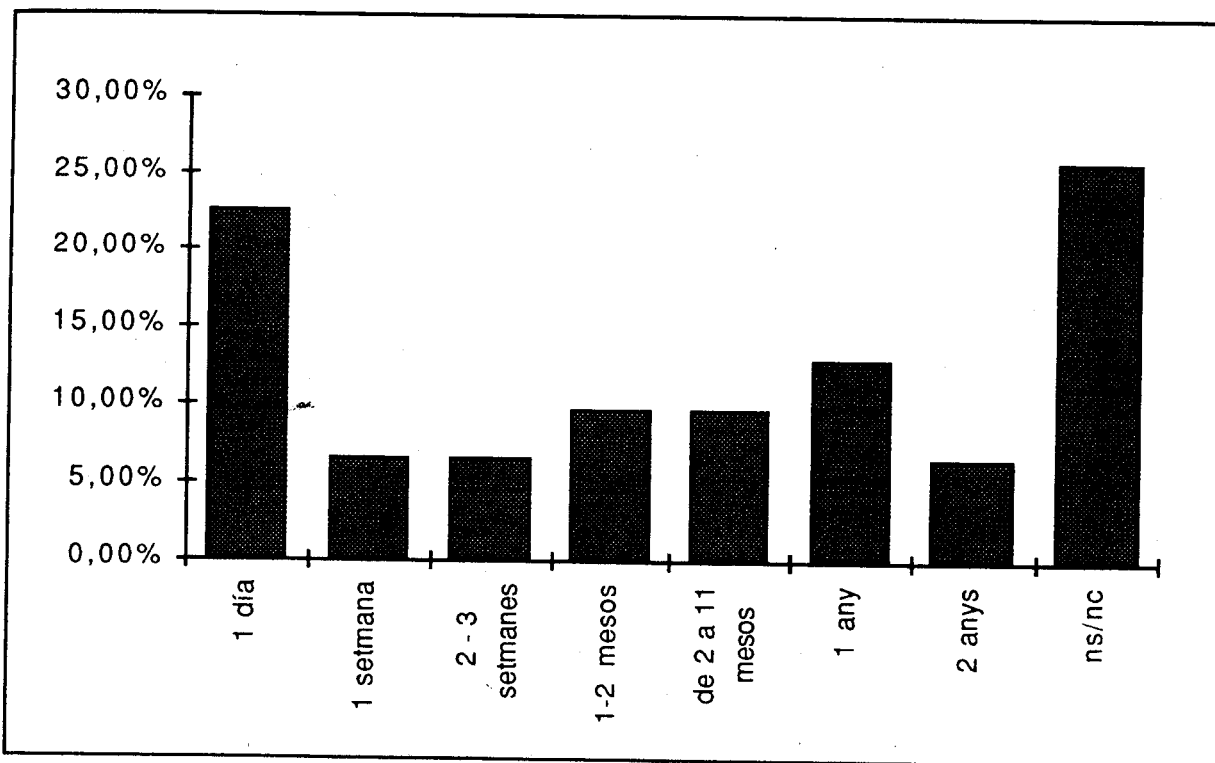
**12.1 - Ha estat una solució satisfactòria :**

sí	100%
no	
a mitges	

Del 41,89% de casos resolts, el 100% es dona per satisfet amb la solució obtinguda, xifra realment alta.

## 12.2 - Quan temps ha passat des de l'inici de la gestió fins a la seva resolució

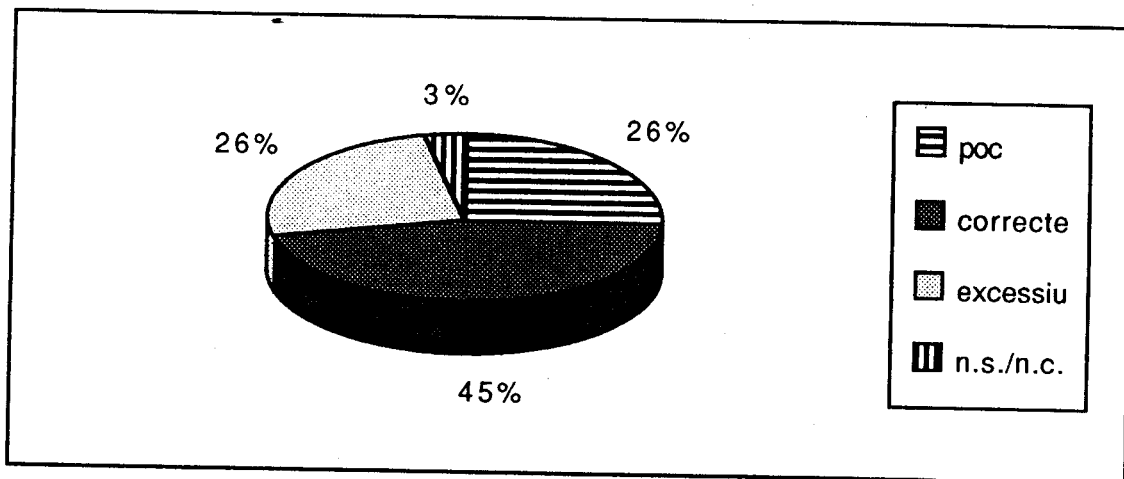
1 dia	22,58%
1 setmana	6,45%
2-3 setmanes	6,45%
1-2 mesos	9,68%
de 2 a 11 mesos	9,68%
1 any	12,90%
2 anys	6,45%
ns/nc	25,80%



Dels casos resoltos prop d'una quarta part ho són el mateix dia, però gairebé el 20% es solucionen en el termini de mesos i la xifra dels resoltos en 1 any o més és pràcticament la mateixa.

## 12.3 - Considera que el temps transcorregut ha estat

poc	25,80%
correcte	45,16%
excessiu	25,80%
ns/nc	3,22%

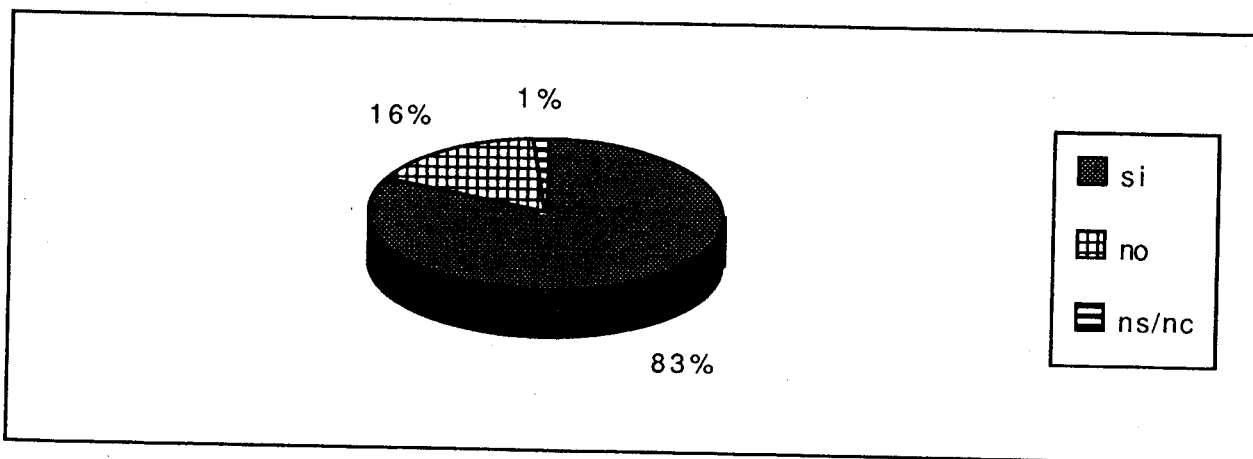


Vistos els períodes transcorreguts per a la solució dels casos, no és estrany que més del 25% dels enquestats valori el temps transcorregut com excessiu i que no arribin a la meitat els que el valoren com a correcte.

### Preguntes referides a les condicions de prestació del servei

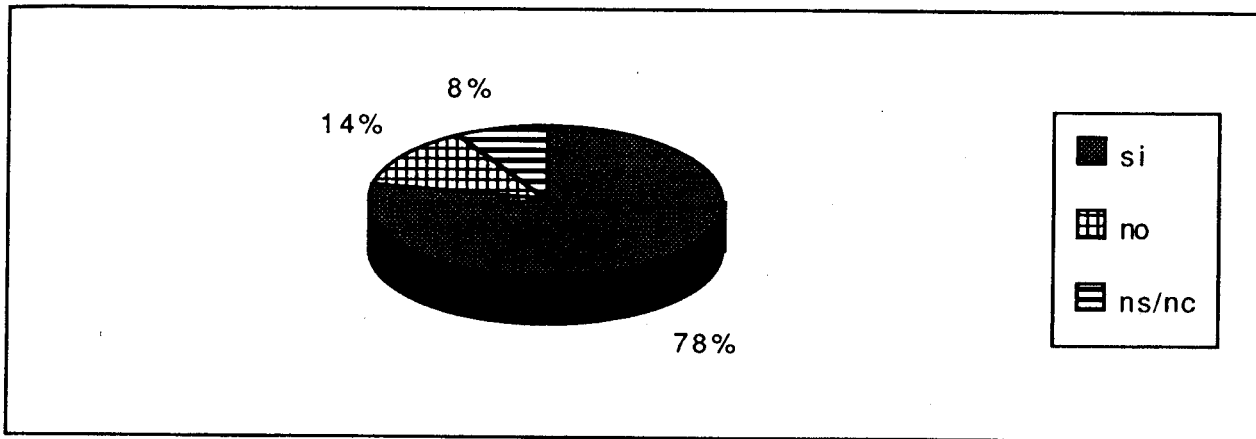
#### 13 - L'horari d'atenció és l'adequat per a vostè

sí	82,43%
no	16,22%
ns/nc	1,35%



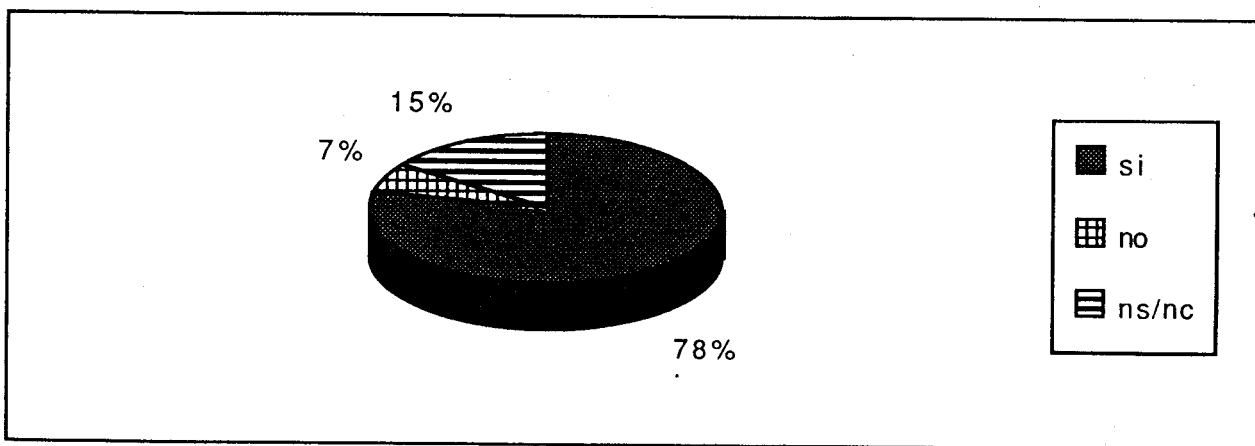
14 - Considera que aquest lloc està ben comunicat

sí	78,38%
no	13,51%
ns/nc	8,10%



15 - Les indicacions que hi ha dins l'edifici són clares i visibles i l'ajuden a saber on ha d'anar

sí	78,38%
no	6,75%
ns/nc	14,86%



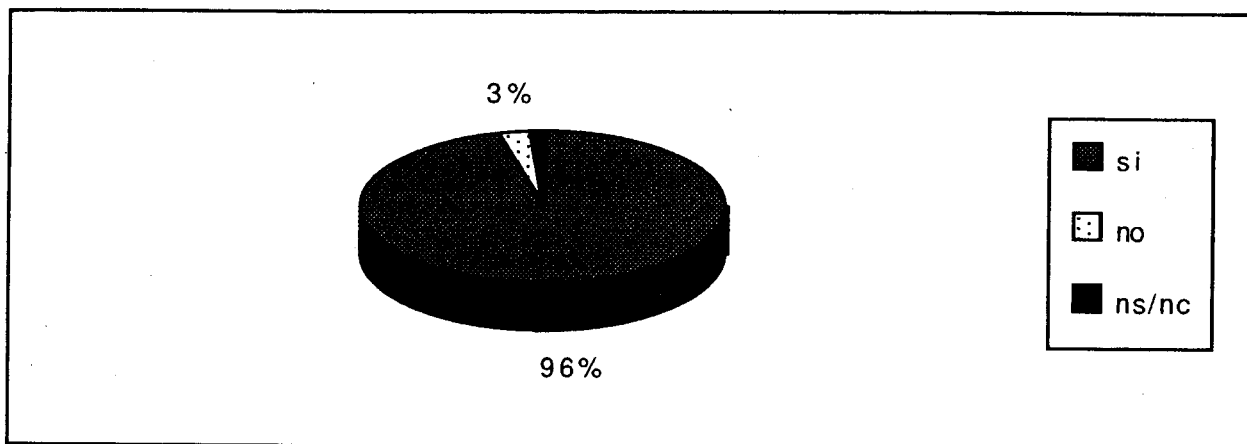
16. Ha tingut dificultat per causa de barreres arquitectòniques

sí	4,05%
no	95,94%
ns/nc	

Aquest grup de preguntes obté una qualificació positiva .No hi ha problemes amb l'horari per a la majoria de les persones enquestades, ni amb l'accés al lloc .

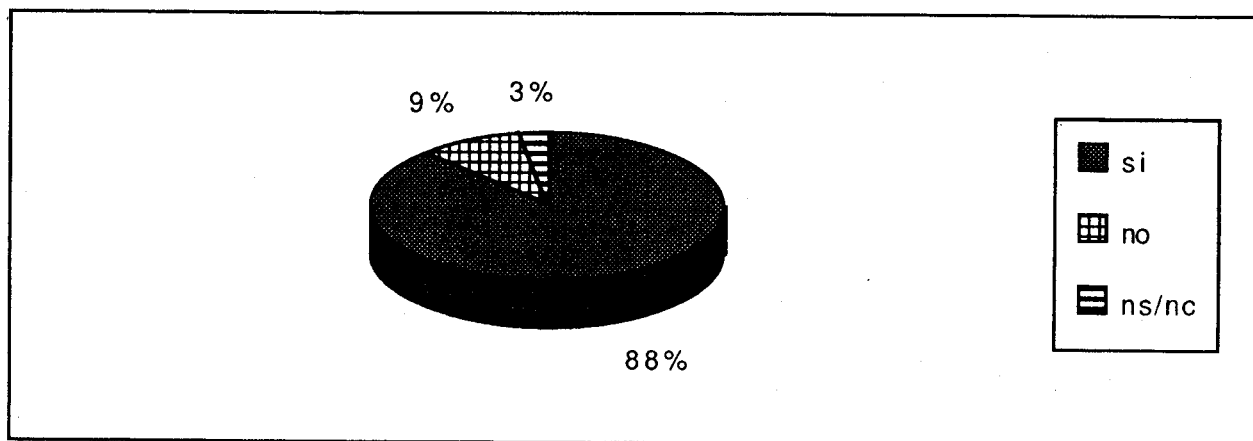
**17 - El tracte rebut ha estat amable i considerat**

sí	95,94%
no	2,70%
ns/nc	1,35%



**18 - Els qui l'han atès han mostrat interès en el tema que plantejava**

sí	87,84%
no	9,46%
ns/nc	2,70%



**19 - Com valora els coneixements que sobre el tema té la persona que l'ha atès**

alts	74,32%
mitjos	8,11%
baixos	4,05%

Les respostes positives sobre el tracte rebut per part dels qui han atès l'usuari s'enduen també la majoria. Cal fer notar, però el 4% de respostes que qualifiquen de baixos els coneixements de qui els ha atès, no tant perquè la xifra en si pugui preocupar, com pel fet que atenguin públic persones que desconeixen els temes que es plantegen.

**20 - Ha tingut alguna dificultat amb l'idioma**

sí	6,76%
no	93,24%
ns/nc	

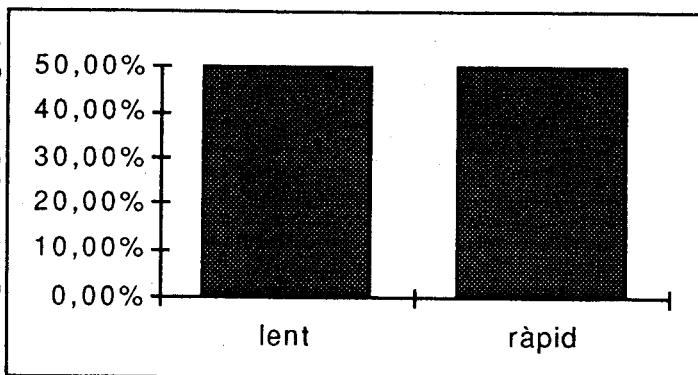
**21 - Les dependències a les que s'ha desplaçat són modernes i estan en bones condicions**

sí	81,08%
no	1,35%
ns/nc	17,57%

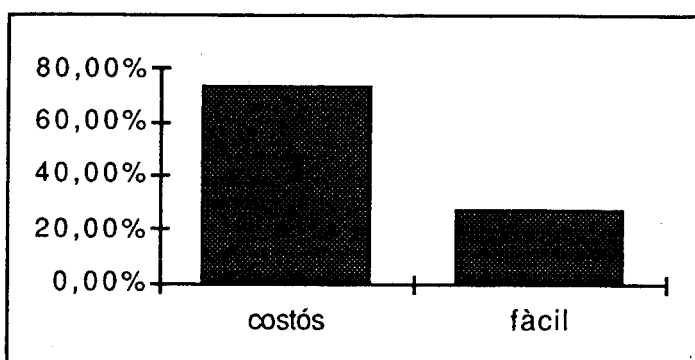
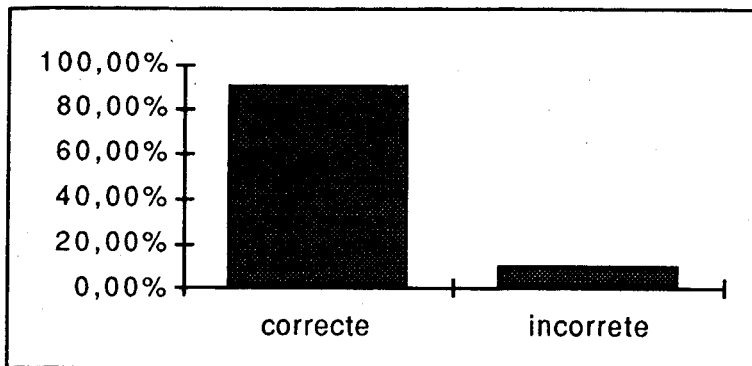
Preguntes referides a valoracions generals

**22 - Quina impressió ha tret de tot el tràmit :**

lent	50%	correcte	89,58%	costós	72,97%
ràpid	50%	incorrecte	10,42%	fàcil	27,03%
total	100%	total	100%	total	100%







Destaca sobretot :

- la majoria de persones -més del 70%- que consideren el tràmit costós, cosa que ha de dur a fer una revisió interna des del propi servei.
- l'empat entre els que consideren el tràmit lent i els que el consideren ràpid, cosa que vol dir que la meitat de les opinions valoren el procés com a lent, xifra a tots els efectes a millorar.
- la gran majoria que qualifica el tracte rebut com a correcte, aspecte pel qual cal felicitar al servei .

### 23 - Creu que cal proposar canvis

El 36,48% dels enquestats proposen canvis :

agilitzar tràmits	55,55%
ampliar horaris	3,70%
intèrprets per idiomes	3,70%
altres sistemes accés a gestions	7,40%
més eficàcia	14,81%
millor atenció	7,40%
més descentralització	7,40%

Destaca per sobre de tots els altres, l'alt nombre de respostes que proposen més agilitat en els tràmits que es realitzen, en concordança amb la valoració emesa com a lent i costós en la pregunta anterior

### 3.2.3. ENQUESTES ALS USUARIS DE L'INSTITUT CATALÀ DE L'ACOLLIMENT I L'ADOPCIÓ

Número d'enquestes fetes : 15

Abans d'exposar els resultats concrets de les enquestes, volem fer un comentari respecte al nombre d'usuaris enquestats.

Així com als altres serveis als que hem anat a cercar opinió dels usuaris (Ensenyament i Adigsa) hem trobat un volum important de persones que hi acudien, no ens ha passat el mateix amb les persones que acudien a l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció. És baix el volum de persones que hi van a fer gestions.

La gran majoria dels usuaris d'aquest servei ho són en tant que persones vinculades a l'administració perquè aquesta té la tutela dels seus fills. Almenys així ens ho han manifestat. I la gran majoria no han volgut respondre l'enquesta. Els que sí ho han fet, han respost molt sovint amb el ns/nc, que amb tan poc volum de respostes, decanta molt els resultats. O han respost mostrant considerables recels envers l'Institut. Això ha fet que haguem recollit un baix nombre d'enquestes completes que ens donin de veritat una imatge real del que els usuaris pensen del servei que l'Institut els ofereix.

Per altra part, un bon nombre de persones ens ha manifestat haver-se desplaçat a l'Institut per fer o presentar una sol·licitud de llarg tràmit -acolliment o adopció- que en estar en l'inici del procés no els permet tenir una opinió clara del servei. O bé un altre grup de respostes fetes per persones que mantenen una relació continuada amb l'Institut perquè aquest fa el seguiment del seu cas (ex. persones que tenen infants en acolliment).

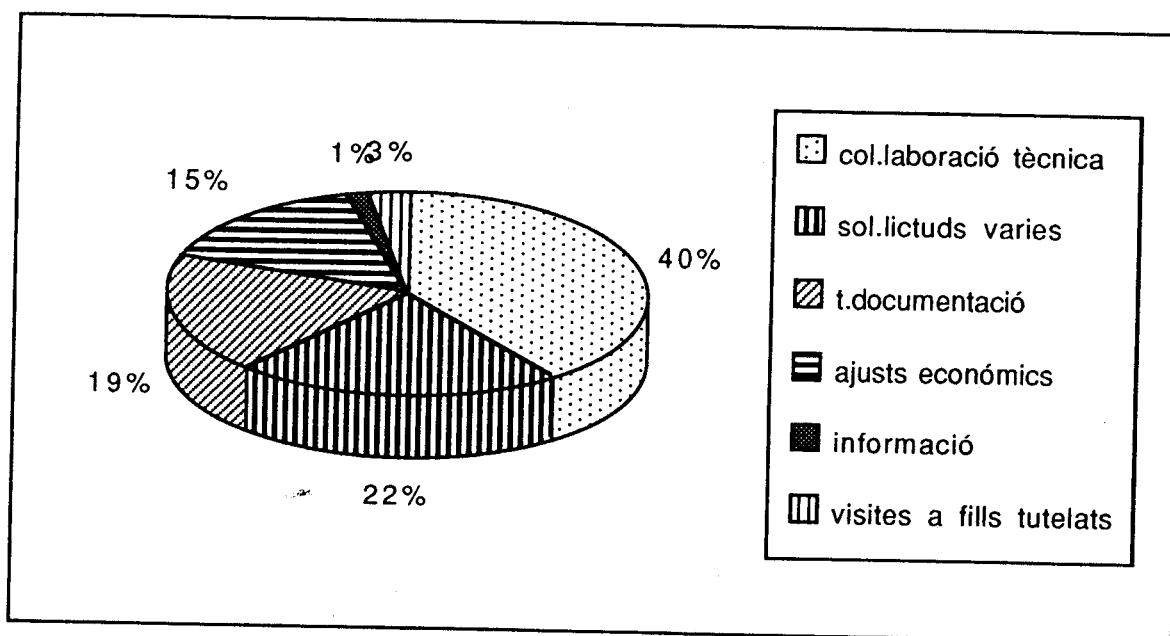
Tal i com ha estat plantejat i acordat l'estudi no ha estat eficaç per mesurar el que la majoria dels usuaris opinen de l'Institut.

Hem volgut però, transcriure les dades recollides, malgrat entenguem que no són significatives i que no responen de veritat a la realitat de l'Institut.

És per això que no hem fet comentaris a l'enquesta i que la valoració final que es recull, cal prendre-la com una aproximació però no com una certesa.

### 1 - Quina gestió en concret ha vingut a fer

- col.laboració tècnica	6,66%
- sol.licituds varies	46,66%
- tràmits de documentació	6,66%
- ajuts econòmics	13,33%
- informació	6,66%
- visites a fills tutelats	13,33%



### 2 - Ve en nom d'alguna entitat o a títol personal

a títol personal	80%
en nom d'una entitat	20%

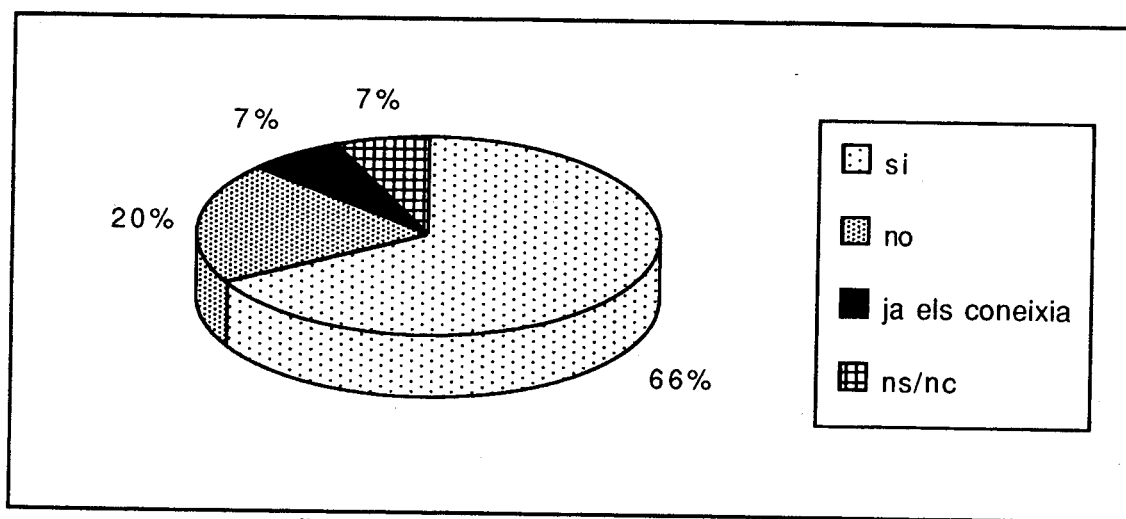
### 3 - Manté relació continuada o eventual

continuada	46,66%
eventual	46,66%
ns/nc	6,66%

Preguntes referides al procés seguit per al tràmit de gestions

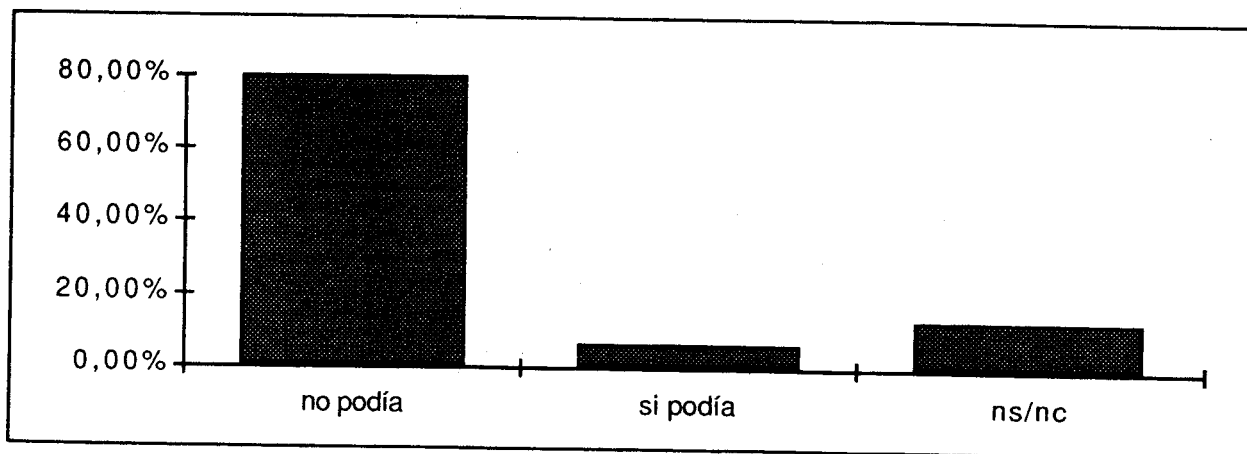
**4 - L'han informat correctament dels tràmits a seguir abans d'iniciar la gestió**

sí	66,66%
no	20%
ja els coneixia	6,66%
ns/nc	6,66%



**5 - Podia fer la gestió sense haver de desplaçar-se?**

no podia	80%
sí podia	6,66%
ns/nc	13,33%



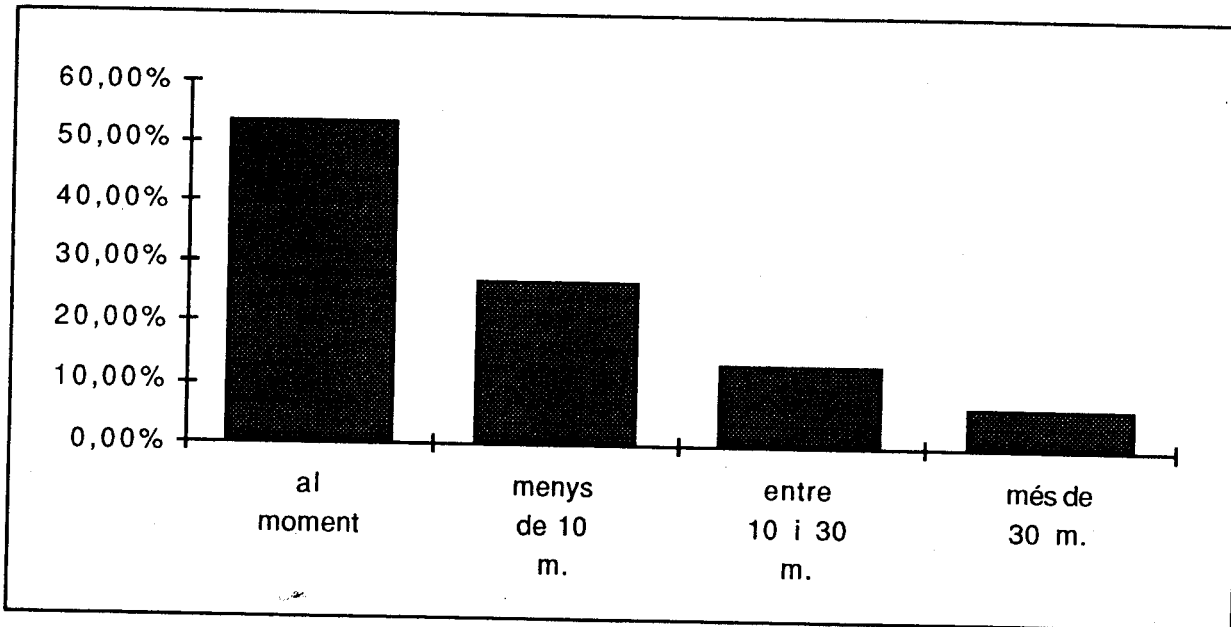
**6 - en cas que sí : per quin mitjà**

(correu electrònic ,correu convencional, fax, telèfon ....)

ns/nc 100%

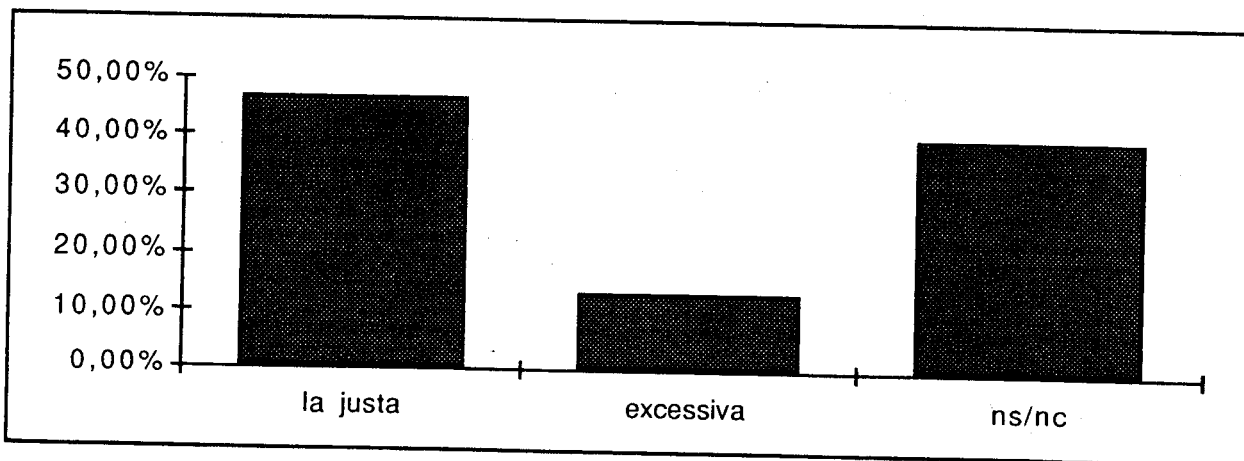
**7 - L'han atès**

al moment	53,33%
en menys de 10 minuts	26,66%
entre 10 i 30 minuts	13,33%
en més de 30 minuts	6,66%



**8 - La documentació que ha hagut d'aportar creu que és :**

la justa	46,66%
excessiva	13,33%
ns/nc	40%



**9 - Quantes vegades ha hagut de venir per solucionar la gestió**

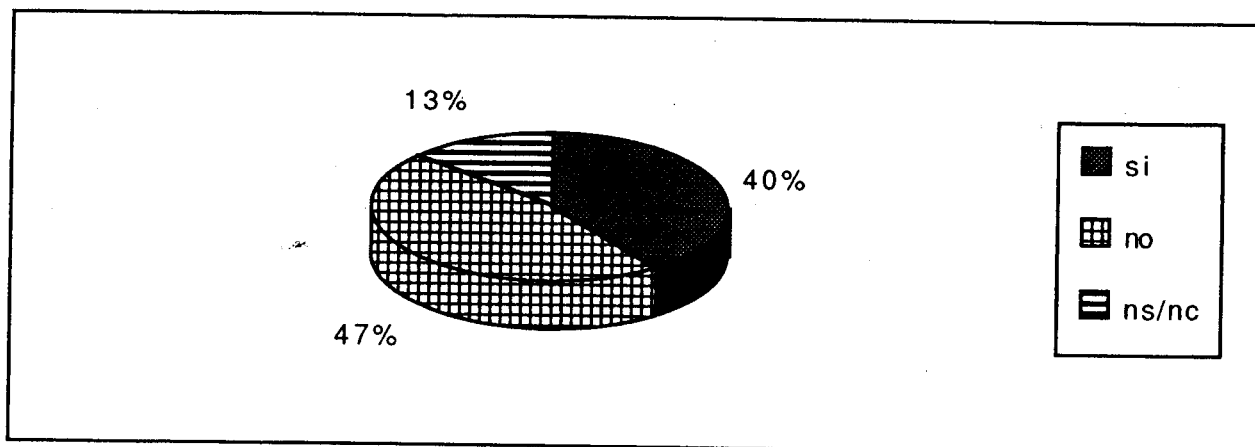
1 vegada	60%
2 vegades	6,66%
3 vegades	6,66%
més de tres vegades	26,66%

**10 - Si ha fet més d'un desplaçament ha estat perquè :**

li han demanat més documentació	16,6%
va fer una primera visita per informar-se	50%
la informació donada inicialment era incompleta	16%
va venir fora d'horaris	16%
la persona amb qui havia de parlar no hi era	0
altres	16%

**11 - El cas ha estat resolt**

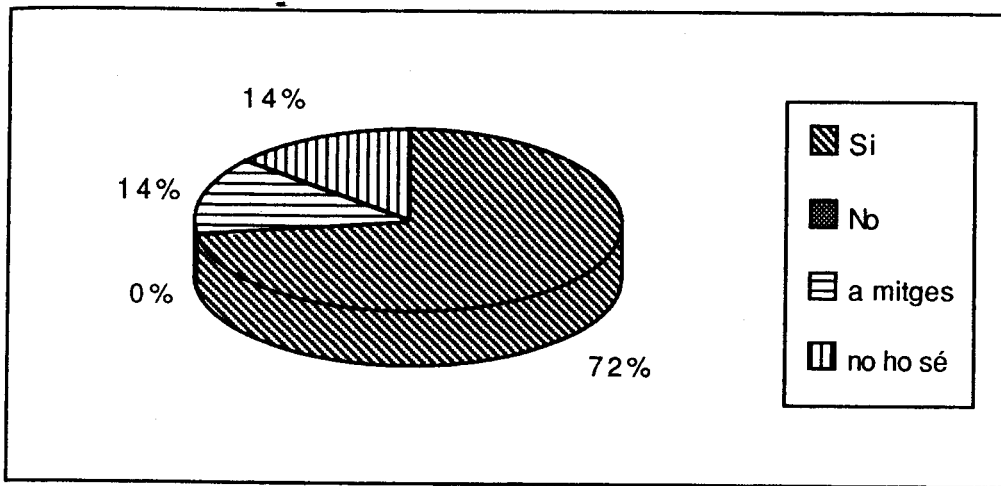
sí	40%
no	46,66%
ns/nc	13,33%



**12 - En cas que sí :**

**12.1 - Ha estat una solució satisfactòria :**

sí	75%
no	0
a mitges	14,28%
no ho sé	14,28%

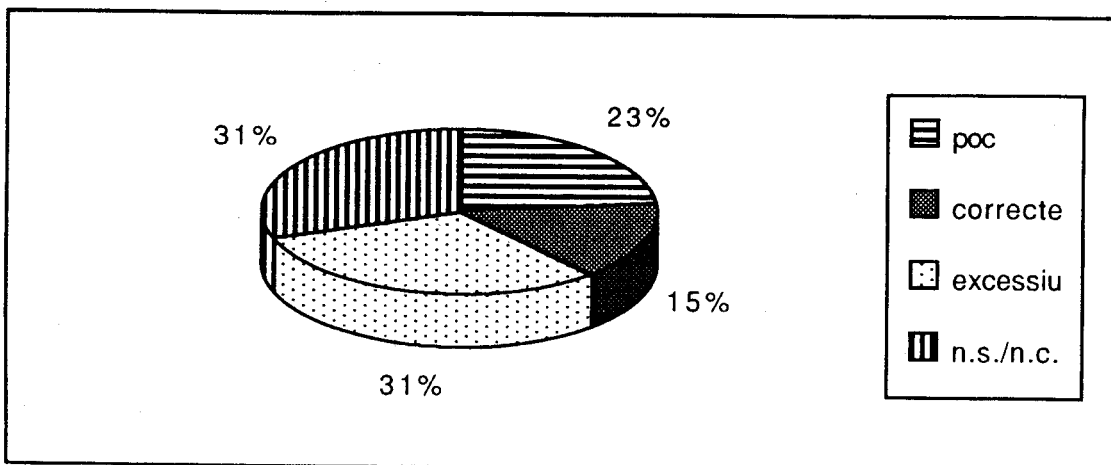


### 12.2 - Quan temps ha passat des de l'inici de la gestió fins a la seva resolució

al moment	10%
1-2 mesos	20%
de 2 a 11 mesos	0
1 any	0
2 anys	0
més de 2 anys	10%
ns/nc	60%

### 12.3 - Considera que el temps transcorregut ha estat

poc	23,07%
correcte	15,38%
excessiu	30,76%
ns/nc	30,76%



Preguntes referides a les condicions de prestació del servei

**13 - L'horari d'atenció és l'adequat per a vostè**

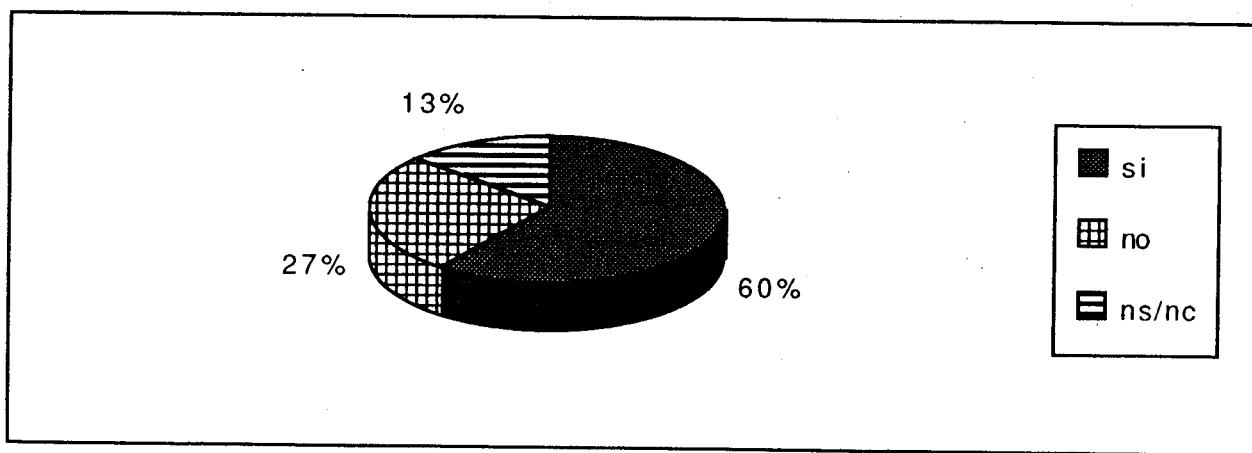
sí 66,66%  
no 33,33%  
ns/nc

**14 - Considera que aquest lloc està ben comunicat**

sí 86,66%  
no 13,33%  
ns/nc

**15 - Les indicacions que hi ha dins l'edifici són clares i visibles i l'ajuden a saber on ha d'anar**

sí 60%  
no 26,66%  
ns/nc 13,33%



**16 - Ha tingut dificultat per causa de barreres arquitectòniques**

sí 6,66%  
no 86,66%  
ns/nc

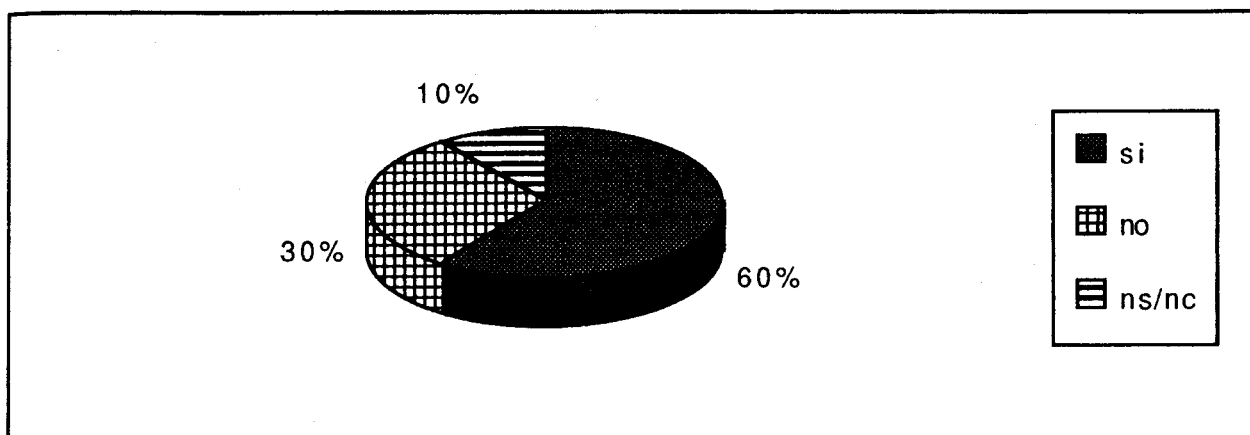
**17 - El tracte rebut ha estat amable i considerat**

sí 75%  
no 18,75%  
no ho sé 6,25%



**18 - Els qui l'han atès han mostrat interès en el tema que plantejava**

sí	66,66%
no	33,33%
ns/nc	11,11%



**19 - Com valora els coneixements que sobre el tema té la persona que l'ha atès**

alts	60%
mitjos	40%
baixos	

**20 - Ha tingut alguna dificultat amb l'idioma**

sí	10%
no	90%
no ho sé	

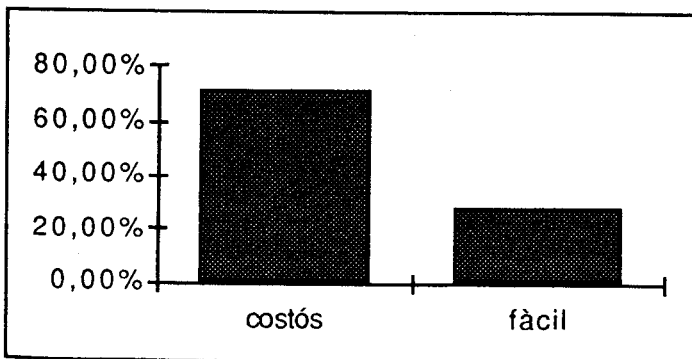
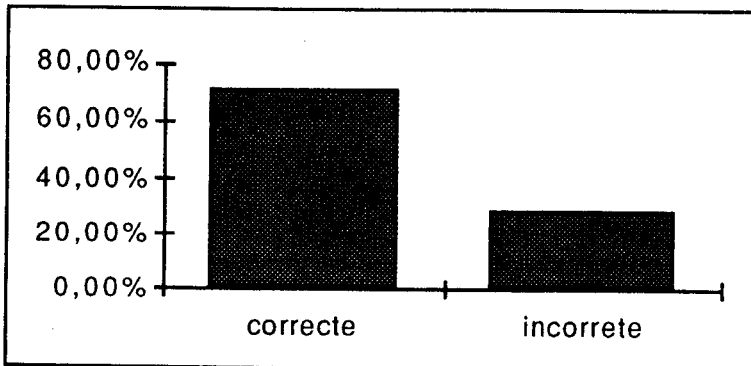
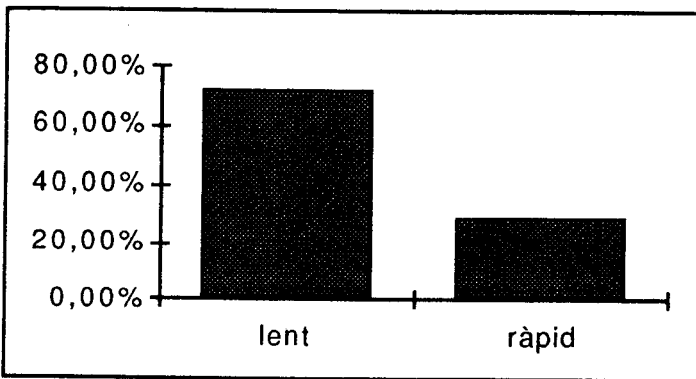
**21 - Les dependències a les que s'ha desplaçat són modernes i estan en bones condicions**

sí	86,66%
no	13,33%
ns/nc	

Respostes refrides a valoracions generals

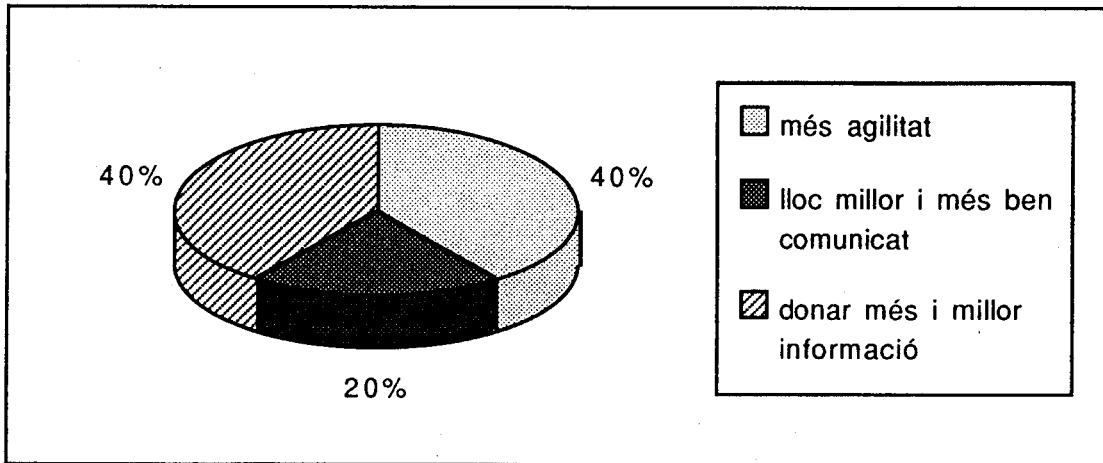
*22 - Quina impressió ha tret de tot el tràmit :*

lent	71,42%	correcte	71,42%	costós	71,42%
ràpid	28,57%	incorrecte	28,57%	fàcil	28,57%
total	100	total	100	total	100



### 23 - Creu que cal proposar canvis

-més agilitat	40%
- lloc millor i més ben comunicat	20%
- donar més i millor informació	40%



### 24 - Altres consideracions :

- Donat que el recull d'enquestes d'aquest servei és diferent, recollim l'opinió que un dels usuaris enquestats ens ha demanat que fessim constar , que darrerament ha millorat molt l'atenció que es dona des d'aquest servei.

## 3.2. - RESULTATS DE LES ENQUESTES FETES A USUARIS DELS SERVEIS

### 3.2.1. - DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

- a. ENQUESTES ALS USUARIS DE LA DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT  
- Número d'enquestes fetes : 113
  
- b. ENQUESTES ALS USUARIS DE LA DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES  
Núm d'enquestes fetes : 130

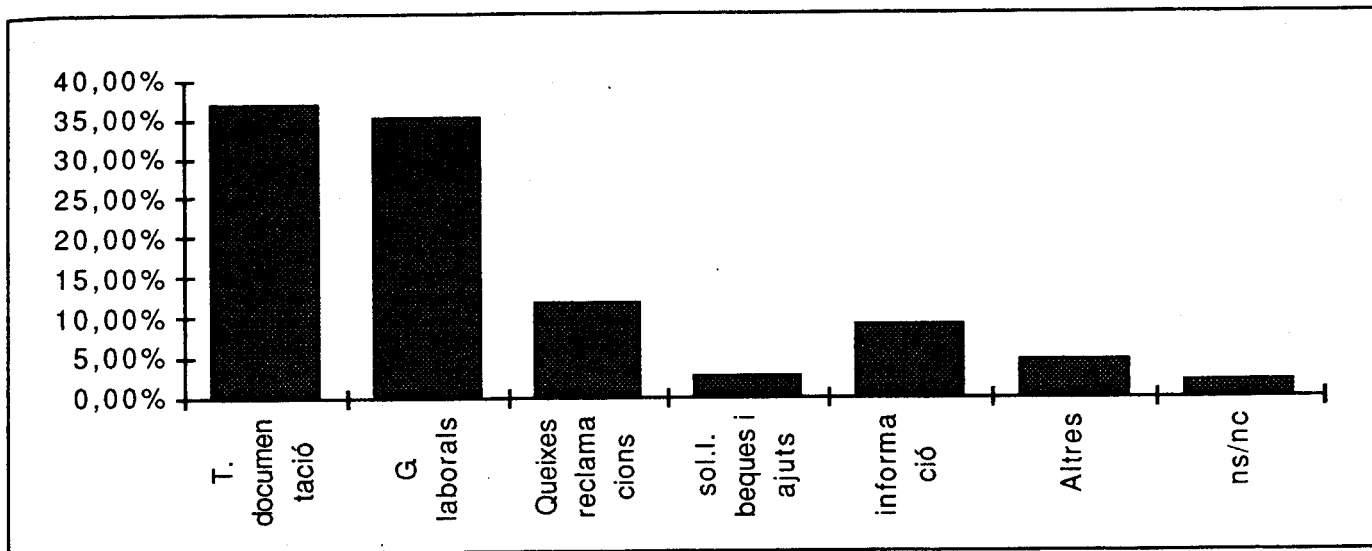
Han estat enquestats un total de 243 usuaris , repartits entre dues delegacions : la Delegació del Departament d'Ensenyament de Barcelona comarques (en endavant BCN com.) i la Delegació del Departament d'Ensenyament de Barcelona ciutat. (en endavant BCN ciu.)

Per bé que els resultats no són marcadament diferents, tampoc són ben bé iguals. Per aquesta raó, ençara que s'expliquin en un únic capítol del present informe, es fan diverses consideracions per separat.

#### 1 - Quina gestió en concret ha vingut a fer

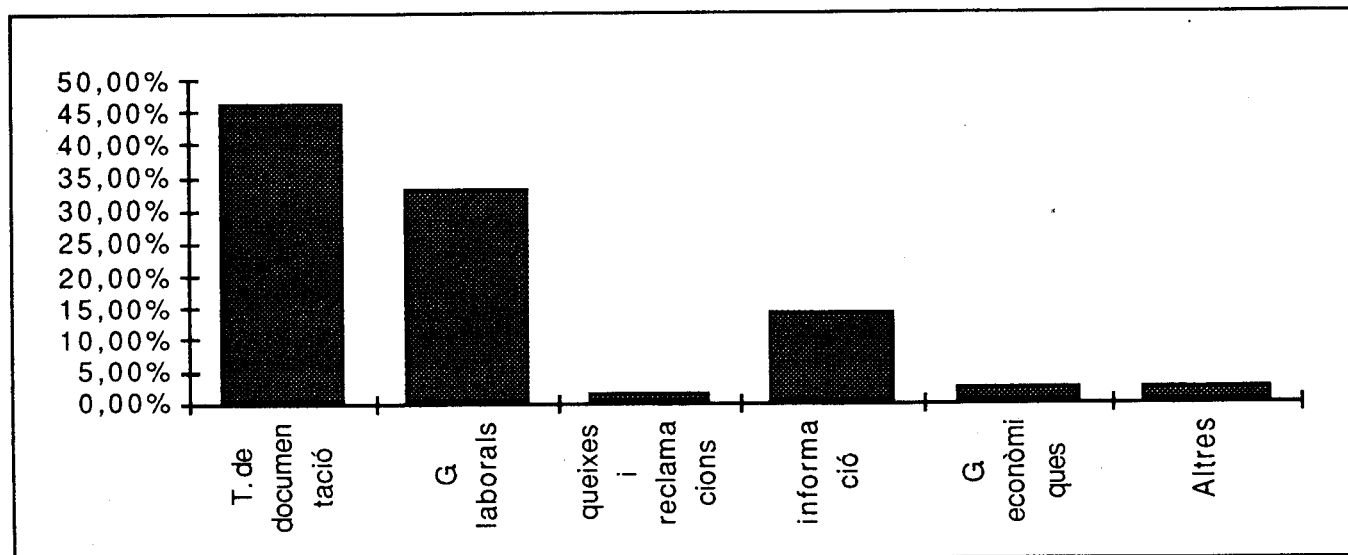
##### 1.a. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

Tràmit de documentació	36,94%
Gestions laborals	35,13%
Queixes i reclamacions	11,71%
Sol.licituds beques i ajuts	2,70%
Informació	9%
Altres	4,50%
ns/nc	1,80%



#### 1.b. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

- tràmit de documentació	46,21%
- gestions laborals	33,33%
- queixes i reclamacions	1,51%
- informació	14,40%
- gestions econòmiques	2,27%
- altres	2,27%



La gestió més habitual que els usuaris fan en cadascuna de les delegacions és la de tramitar documentació (46,21% BCN com. i 36,94% BCN ciu.) seguida de gestions de tipus laboral (33,33% BCN com. i 35,13% BCN ciu.). En canvi, varia el tercer lloc en número de respostes a aquesta pregunta que, en el cas de BCN ciu. són relatives a queixes i reclamacions (11,71%) mentre que en el cas de BCN com. són relatives a sol·licituds d'informació (14,40%).

### *- Ve en nom d'alguna entitat o a títol personal*

#### **a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.**

títol personal	77,88%
en nom d'una entitat	21,24%
altres	0,88%

#### **b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES**

títol personal	86,92%
en nom d'una entitat	11,53%
altres	1,53%

Majoritàriament, les persones enquestades s'han desplaçat per fer gestions a títol individual, encara que en el cas de BCN ciu. són un 21,24% les persones que ho han fet en nom d'una entitat o centre.

### *3 - Manté relació continuada o eventual*

#### **3.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.**

continuada	68,14%
eventual	31,85%

#### **3.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES**

continuada	66,15%
eventual	33,85%

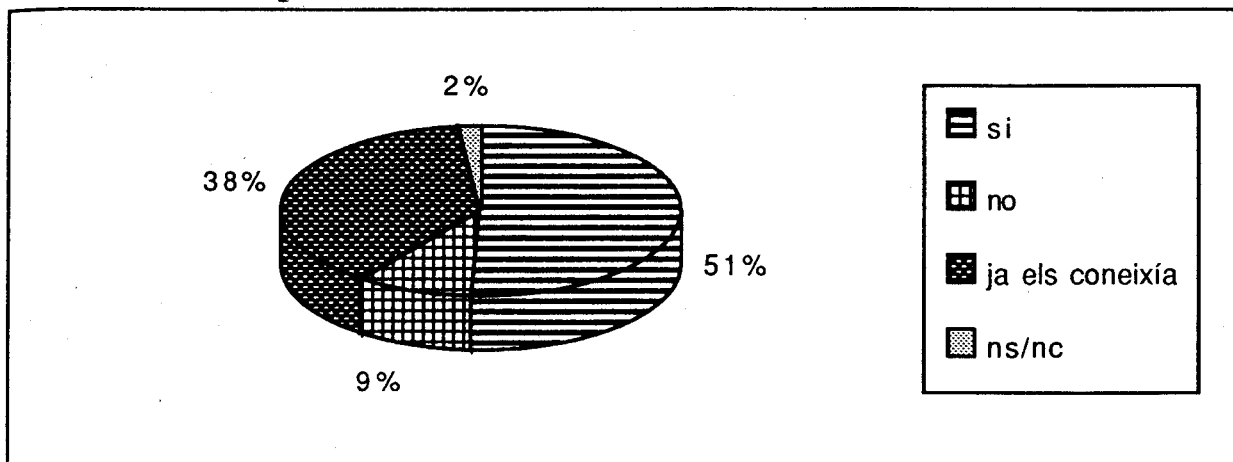
De totes elles, més del 65% mantenen una relació continuada amb el servei, cosa que explica l'elevat coneixement que tenen totes elles dels tràmits que cal seguir que en ambdós casos supera el 85%.

### Respecte al procés seguit per al tràmit de gestions

### *4 - L'han informat correctament dels tràmits a seguir abans d'iniciar la gestió*

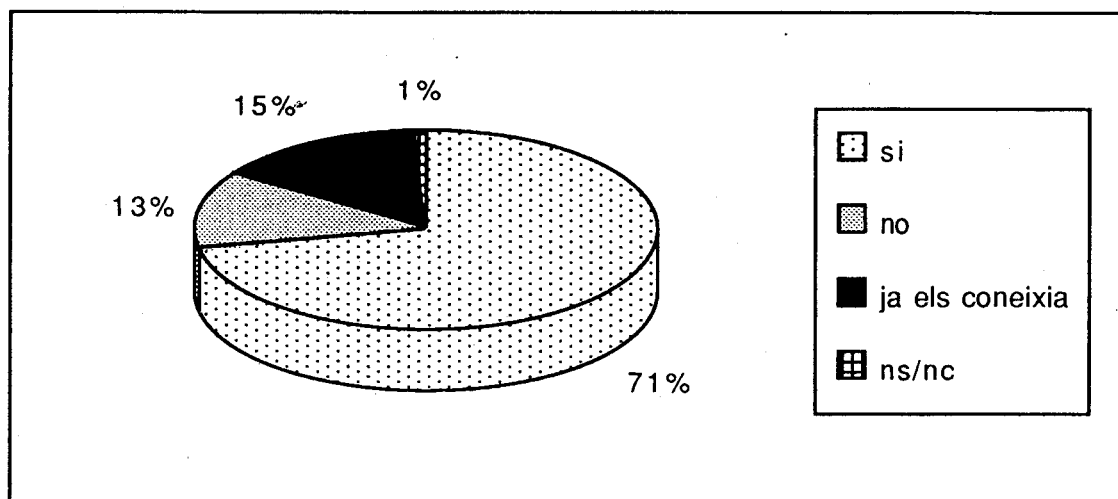
#### **4.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.**

sí	50,86%
no	9,48%
ja els coneixia	37,93%
ns/nc	1,72%



**4.b. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES**

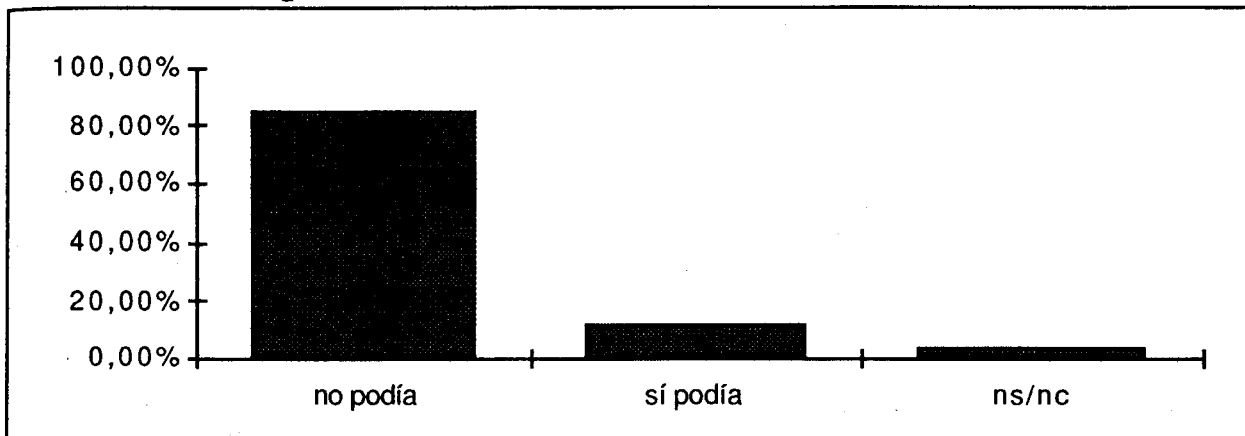
sí	71,54%
no	13,08%
ja els coneixia	14,61%
ns/nc	0,76%



**5 - Podia fer la gestió sense haver de desplaçar-se?**

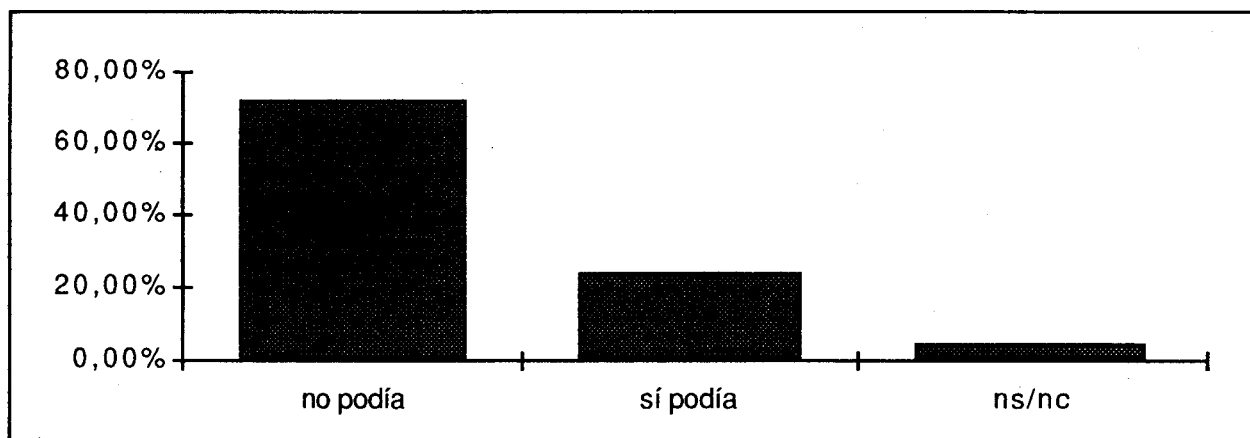
**5.a. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.**

no podia	84,95%
sí podia	11,50%
ns/nc	3,53%



**5.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES**

no podía	71,54%
sí podía	23,85%
ns/nc	4,61%



**6 - En cas que sí : per quin mitjà**

**6.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.**

correu electrònic	0
correu convencional	15,38%
fax	0
telèfon	84,61%

**6.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES**

correu electrònic	20%
correu convencional	8,88%
fax	6,66%
telèfon	40%
altres	2,22%

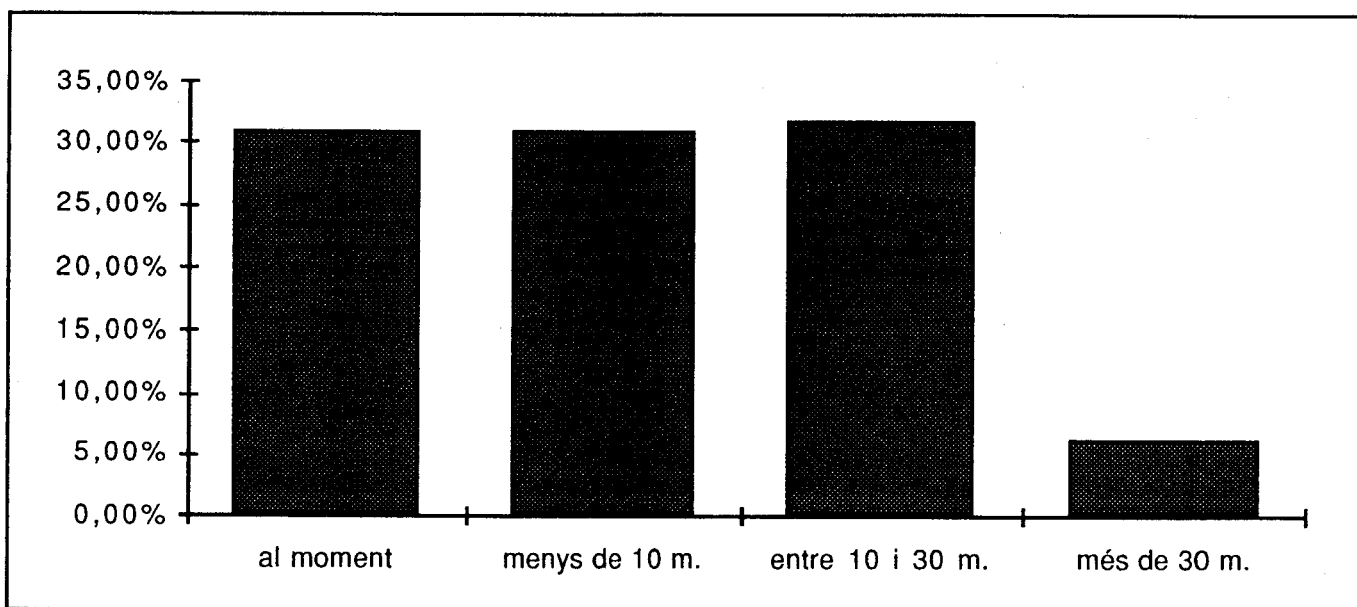


Hem de fer notar l'elevat nombre de respostes relatiu a que no es pot fer la gestió en concret sense **desplaçar-se** (el 71,54% a BCN com. i el 84,95% a BCN ciu.) Aquest aspecte pot explicar l'elevat nombre de propostes recollides en les valoracions finals, relatives a que es millorin i s'incrementin els mitjans d'atenció , ítem que recull totes les propostes relatives a introduir mitjans tals com el correu electrònic per a fer determinats tràmits.

## 7 - L'han atès

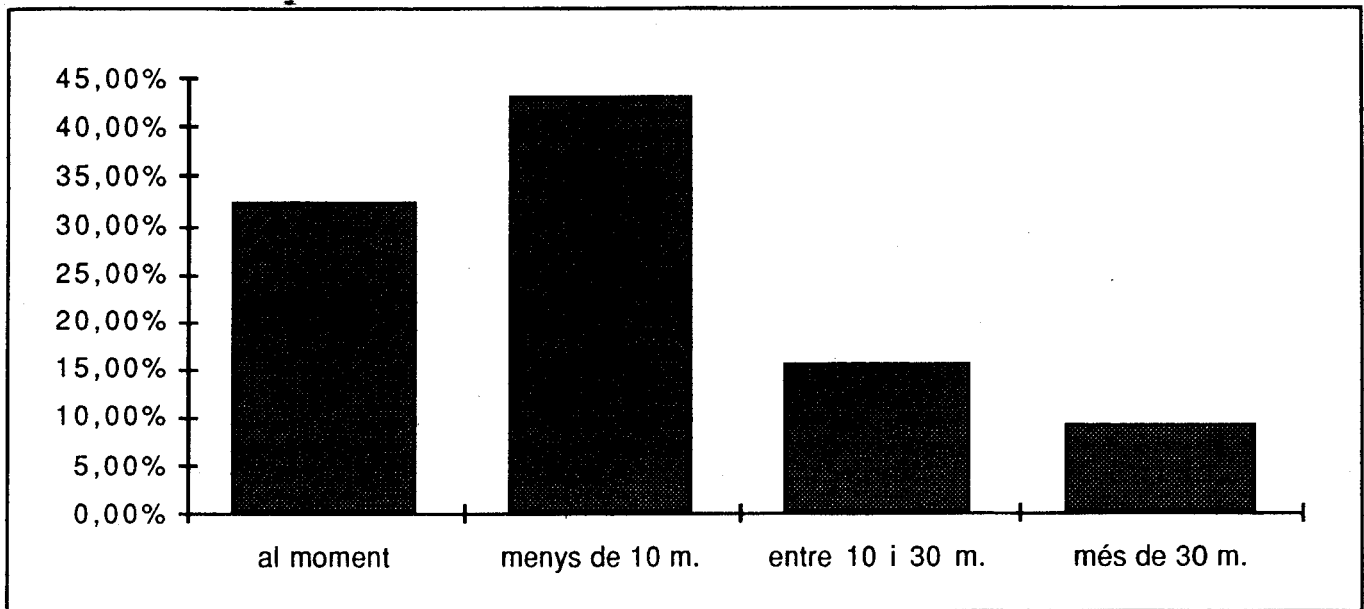
### 7.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

al moment	30,97%
en menys de 10 minuts	30,97%
entre 10 i 30 minuts	31,85%
en més de 30 minuts	6,19%



### 7.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

al moment	32,3%
en menys de 10 minuts	43,08%
entre 10 i 30 minuts	15,38%
en més de 30 minuts	9,23%



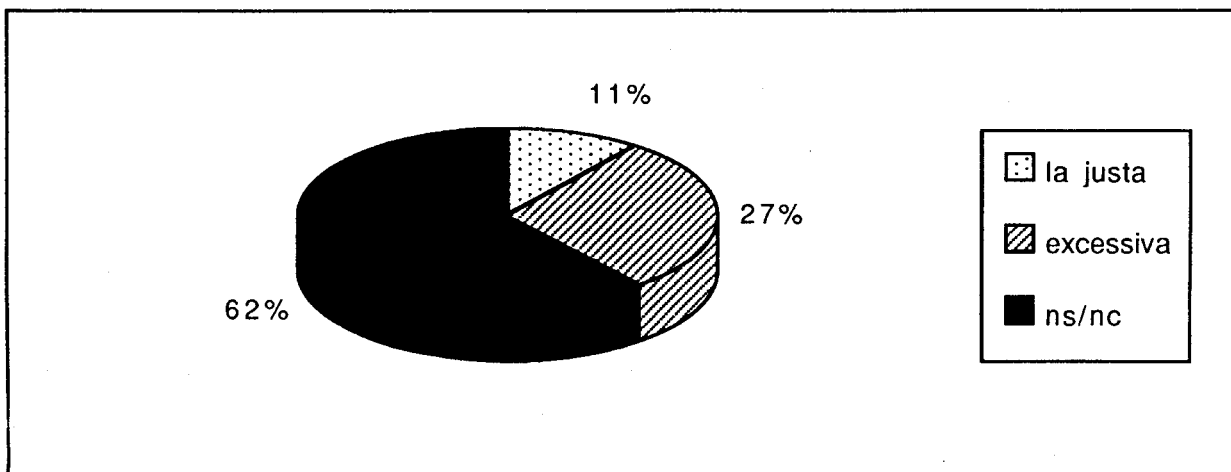
Hi ha una diferència important entre el **temps d'espera** dels usuaris a les dues delegacions.

A BCN ciu. el 61,94% de les respostes diuen haver esperat un màxim de 10 minuts i el 31,85% entre 10 i 30 minuts. En canvi, les respostes dels usuaris de BCN com. que no han esperat més de 10 minuts arriben al 75,38% i al 15,38% les dels que han esperat entre 10 i 30 minuts. Per tant, el temps d'espera és inferior a la delegació de Barcelona comarques.

## 8 - La documentació que ha hagut d'aportar creu que és :

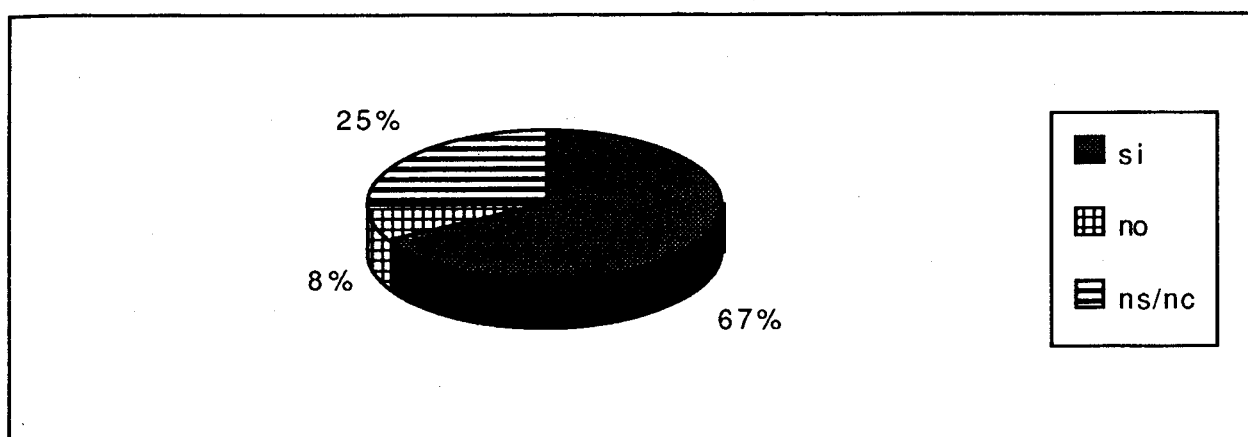
### 8.a. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

la justa	62,83%
excessiva	10,62%
ns/nc	26,55%



### 8.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

la justa	66,92%
excessiva	7,69%
ns/nc	25,39%

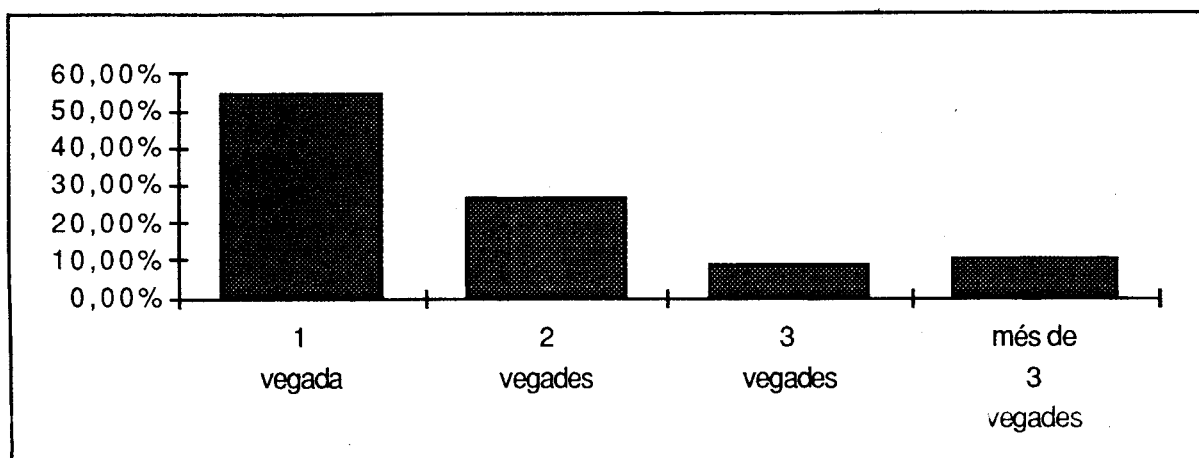


La documentació que es requereix es considera gairebé de manera similar, majoritàriament justa. Però cal fer nota l'elevat nombre de respostes de no sap/no contesta que ha tingut aquesta pregunta. Les opinions que la consideren excessiva no sobrepassen pràcticament, el 10% de les respostes.

### 9 - Quantes vegades ha hagut de venir per solucionar la gestió

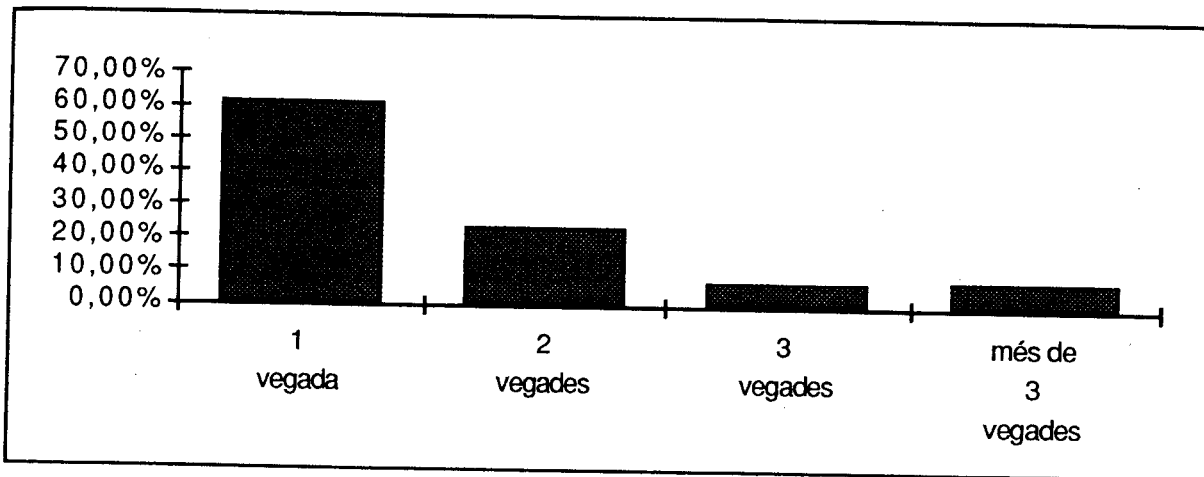
#### 9.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

1 vegada	54,54%
2 vegades	26,36%
3 vegades	9,09%
més de tres vegades	10%
ns/nc	



9.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

1 vegada	61,53%
2 vegades	23,85%
3 vegades	6,92%
més de tres vegades	7,69%
ns/nc	0



10 - Si ha fet més d'un desplaçament ha estat perquè :

10.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

li han demanat més documentació	29,31%
va fer una primera visita per informar-se	20,68%
la informació donada inicialment era incompleta	17,24%
va venir fora d'horaris	3,44%
la persona amb qui havia de parlar no hi era	5,17%
altres	24,24%

10.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

li han demanat més documentació	10,42%
va fer una primera visita per informar-se	29,16%
la informació donada inicialment era incompleta	16,6%
va venir fora d'horaris	4,16%
la persona amb qui havia de parlar no hi era	4,16%
altres	35,42%

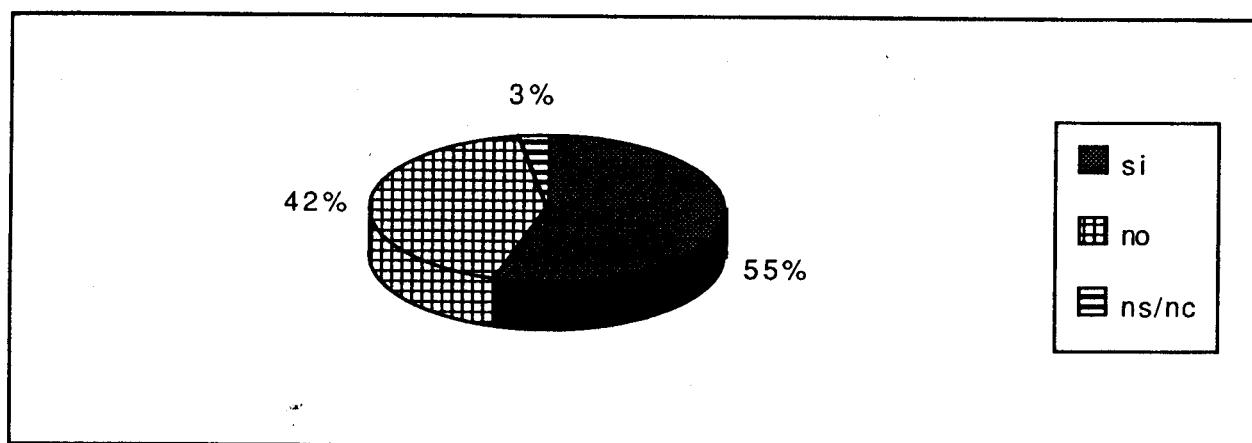
En la majoria dels casos -en ambdós casos més del 50%- amb un sol desplaçament s'ha solucionat la gestió. Però cal ressaltar que un 19,09% de les persones enquestades a BCN ciu. i un 14,61% de les enquestades a BCN com. s'han hagut de desplaçar més de 3 vegades. Aquest fet és especialment greu per a les persones que venen de fora de BCN. Si veiem les raons que han provocat els diferents viatges, en un 31,18% dels casos de BCN com. i un 51,72% dels casos de BCN ciu. no són imputables a l'usuari.

Apuntem aquest aspecte com un dels que , des de l'avaluació interna del servei, caldrà revisar.

### 11 - El cas ha estat resolt

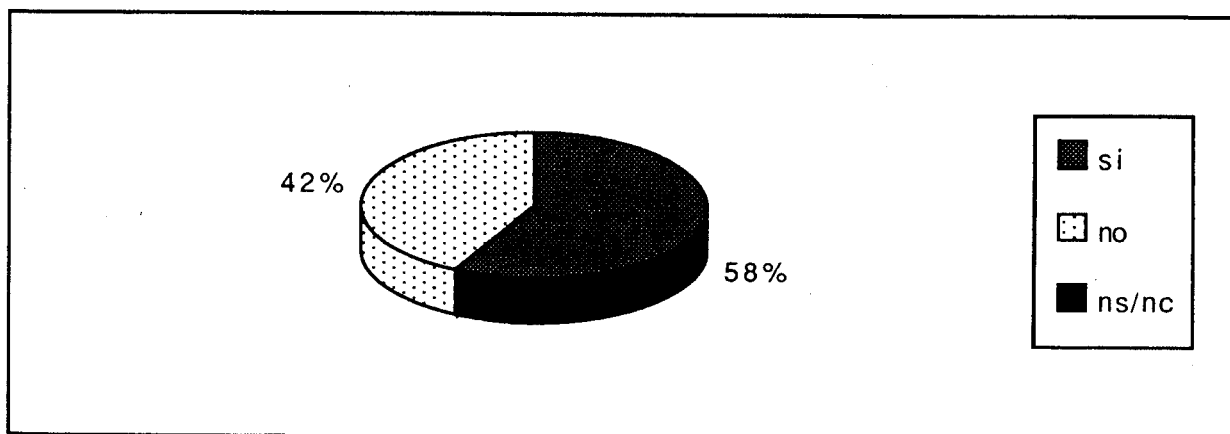
#### 11.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

sí	54,86%
no	42,47%
ns/nc	2,65%



#### 11. b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

sí	57,69%
no	42,30%
ns/nc	0%

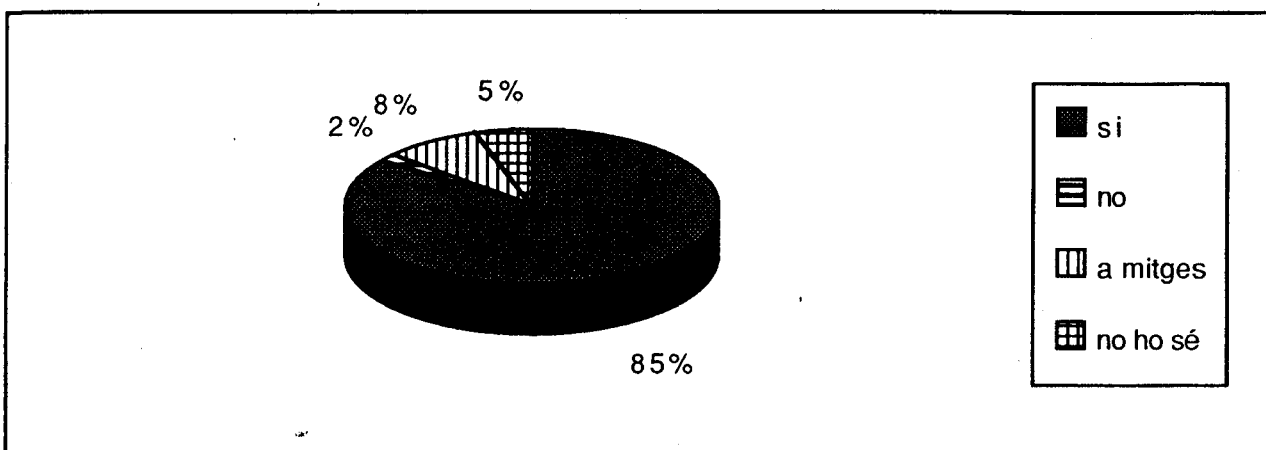


12 - En cas que sí :

12.1 - Ha estat una solució satisfactòria :

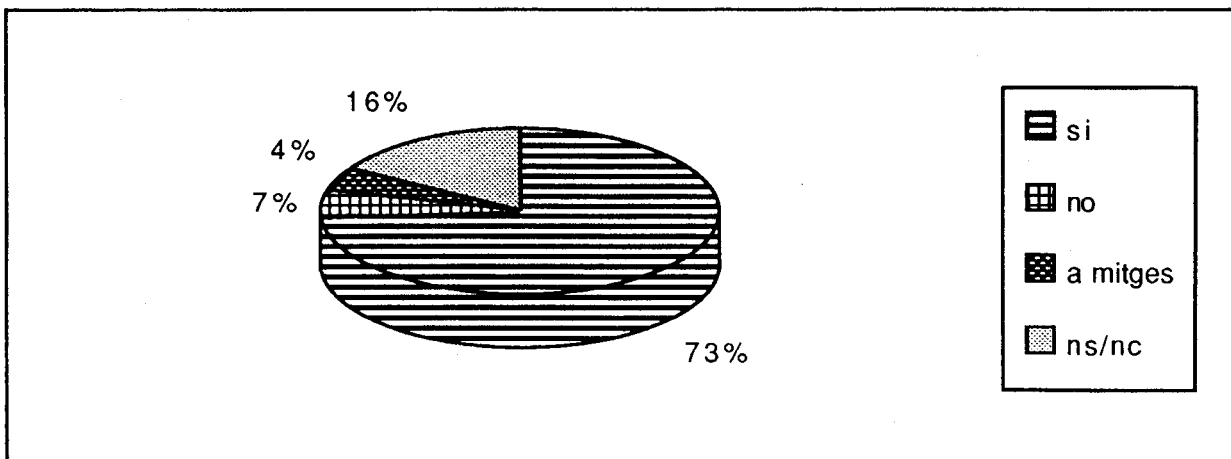
12.1.a. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

sí	85,48%
no	1,61%
a mitges	8,06%
no ho sé	4,83%



12.1.b. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

sí	73,33%
no	6,66%
a mitges	4%
ns/nc	16%



Més del 50% dels casos preguntats han estat **resolts**. Cal fer notar que la relació entre casos resolts i un sol desplaçament esdevé més correlacionada en el cas de BCN ciu. que en el de BCN com.

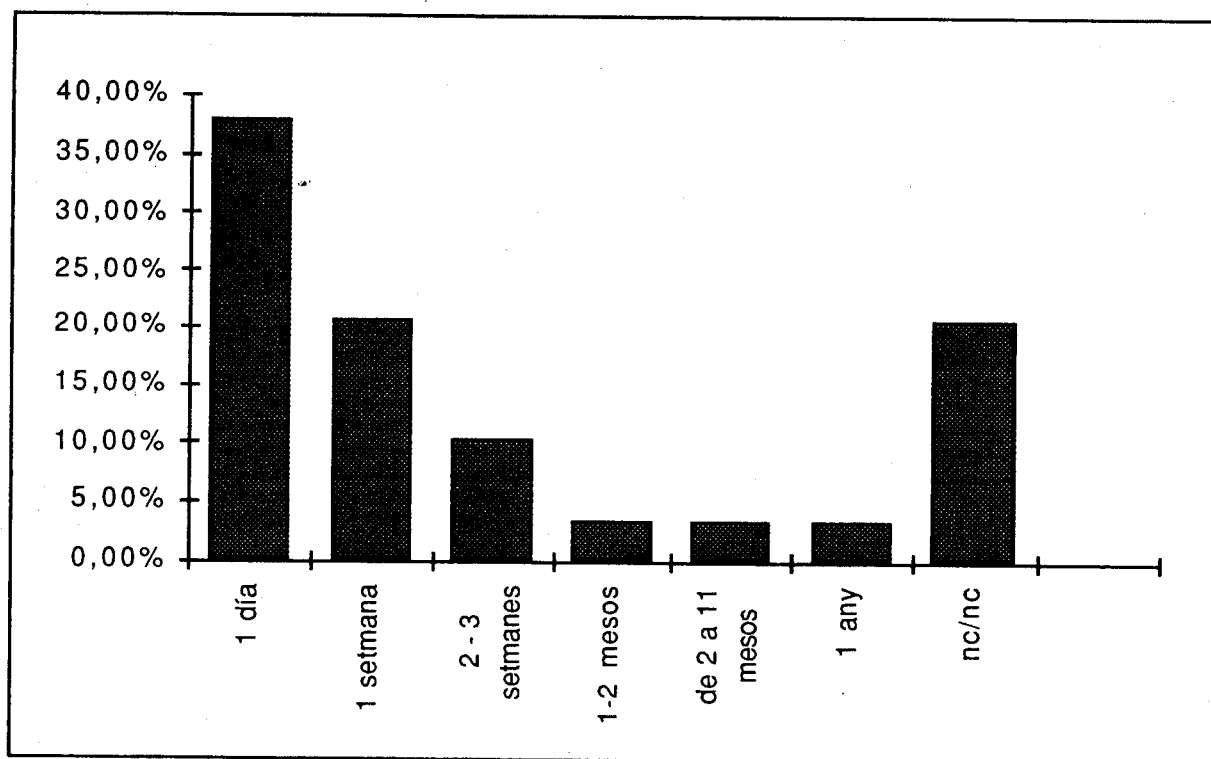
En els casos que la gestió ha estat resolta, la satisfacció per la solució donada és

força elevada, més en els enquestats de BCN ciu. que en els de BCN com. Però en aquest ítem convé anotar que les respostes que es manifesten no satisfets són només l'1,61% -índex especialment baix- en el cas de BCN ciu. i el 6,66% en el de BCN com.

## 12.2 - Quan temps ha passat des de l'inici de la gestió fins a la seva resolució

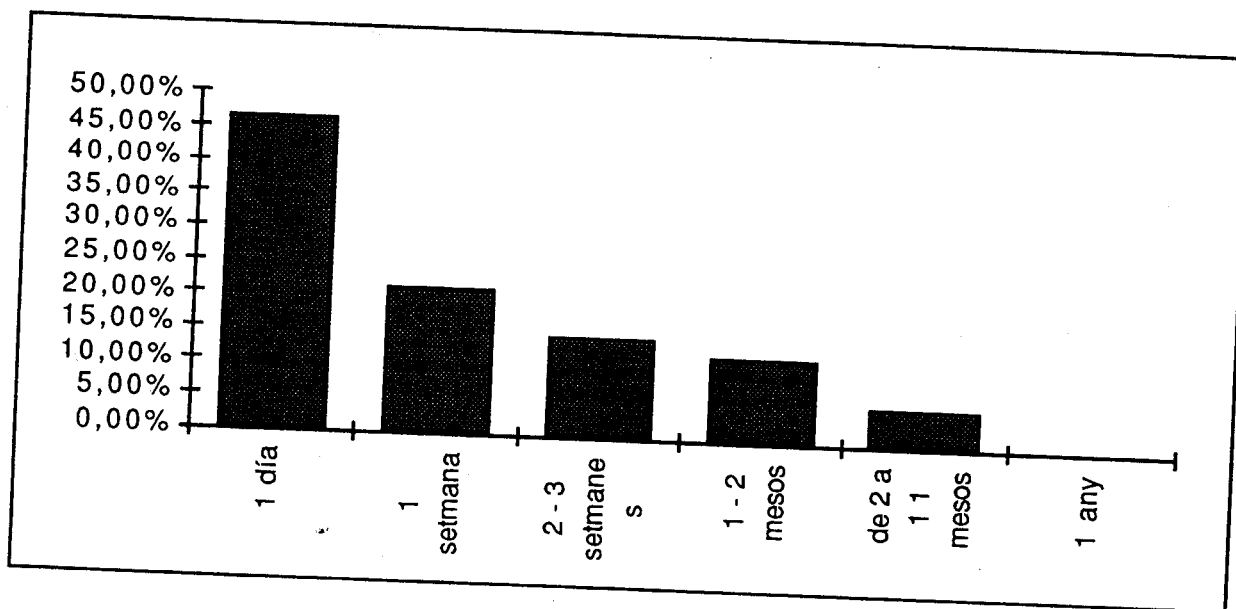
### 12.2.a. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

1 dia	37,93%
1 setmana	20,68%
2-3 setmanes	10,34%
1-2 mesos	3,44%
de 2 a 11 mesos	3,44%
1 any	3,44%
ns/nc	20,68%



**12.2.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES**

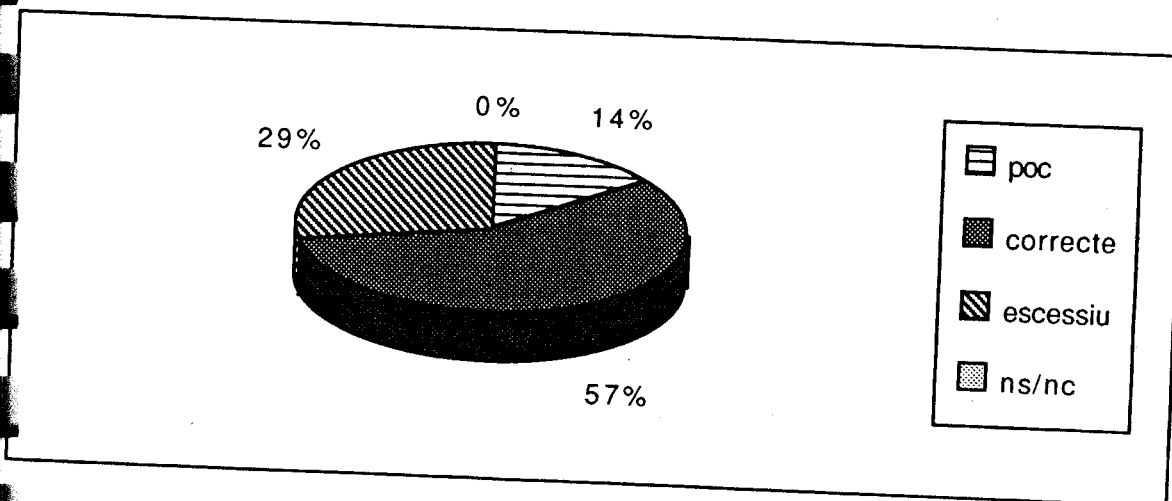
1 dia	46,6%
1 setmana	21,3%
2-3 setmanes	14,66%
1-2 mesos	12%
de 2 a 11 mesos	5,33%
1 any	0



**12.3 - Considera que el temps transcorregut ha estat**

**12.3.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.**

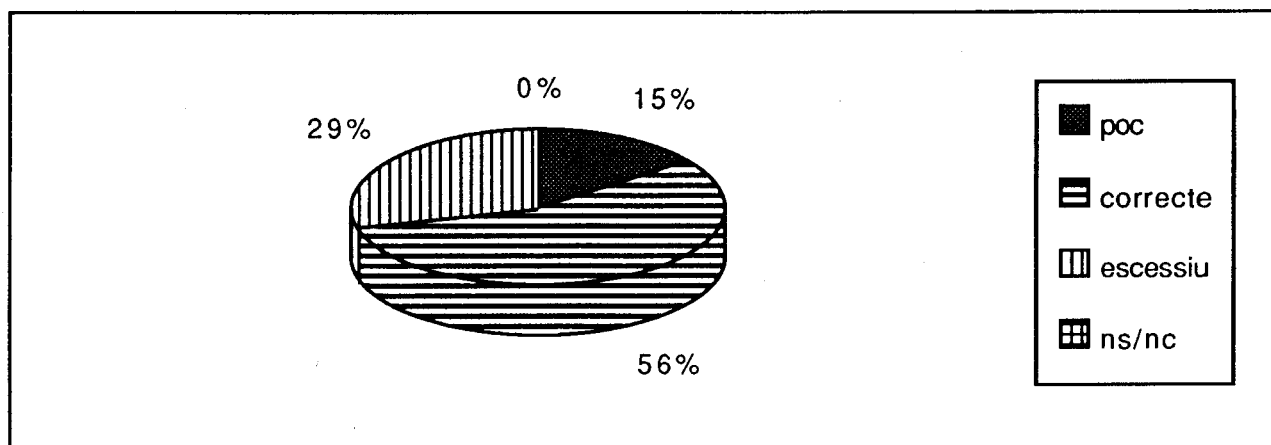
poc	14,28%
correcte	57,14%
excessiu	28,57%
ns/nc	0





### 12.3.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

poc	14,66%
correcte	56%
excessiu	29,33%
ns/nc	0



La solució immediata dels casos -en el mateix dia- volta el 40 -45% de les respostes. La solució en el termini de fins a 3 setmanes, el 30 - 35%. Això fa que agrupant, el 68,95% dels usuaris de BCN ciu. i el 82,56% dels usuaris de BCN com. hagin resolt la seva gestió en un termini màxim de 3 setmanes.

Hi ha una més gran diferència en el termini de fins a 11 mesos, en el termini d'un any i en les persones que no contesten la pregunta.

Gairebé el 30% dels enquestats considera excessius aquests períodes de **temps transcorregut**, encara que al voltant del 56 - 57% els troba correctes.

Aquest, probablement és un dels aspectes que dona lloc a les propostes de més agilitat en els tràmits que es recullen en les valoracions generals de les enquestes a les dues delegacions. En un cas -BCN ciu.-es repeteix en el 17,07% de les respostes. En l'altre -BCN com- en el 14,51%.

### Preguntes referides a les condicions de prestació del servei

#### 13 - L'horari d'atenció és l'adequat per a vostè

##### 13.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

sí	56,64%
no	42,48%
ns/nc	0,88%

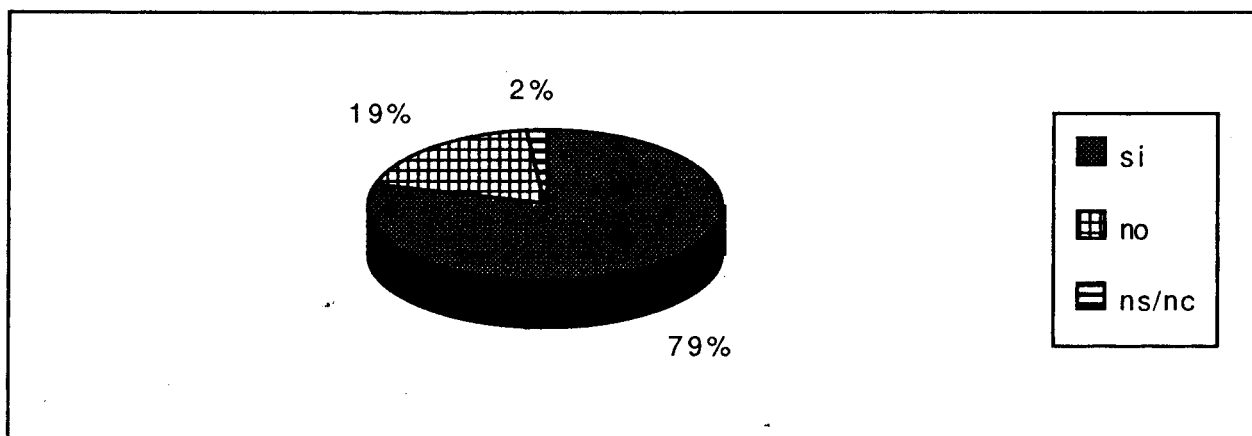
13.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

sí	55,38%
no	44,61%
ns/nc	0

14 - Considera que aquest lloc està ben comunicat

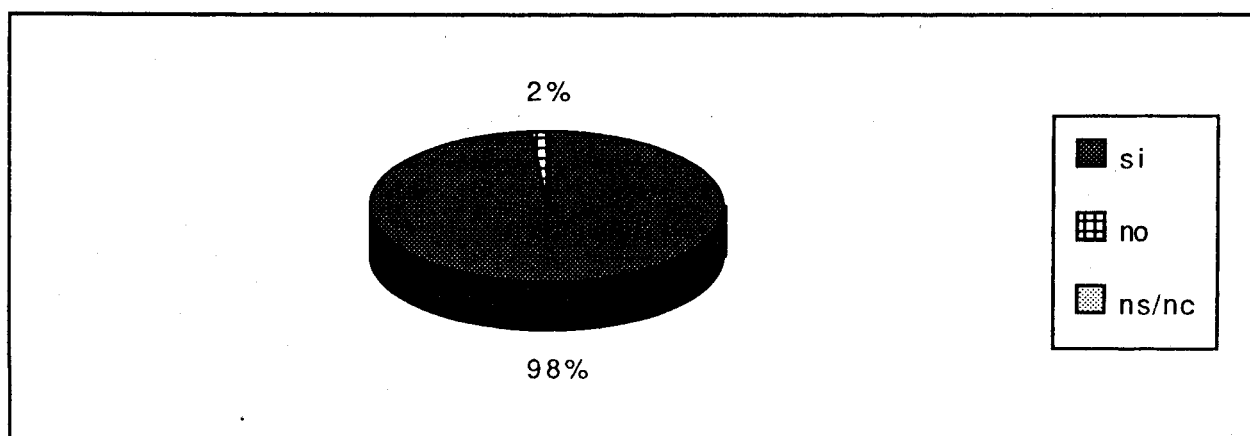
14.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

sí	79,64%
no	18,58%
ns/nc	1,77%



14.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

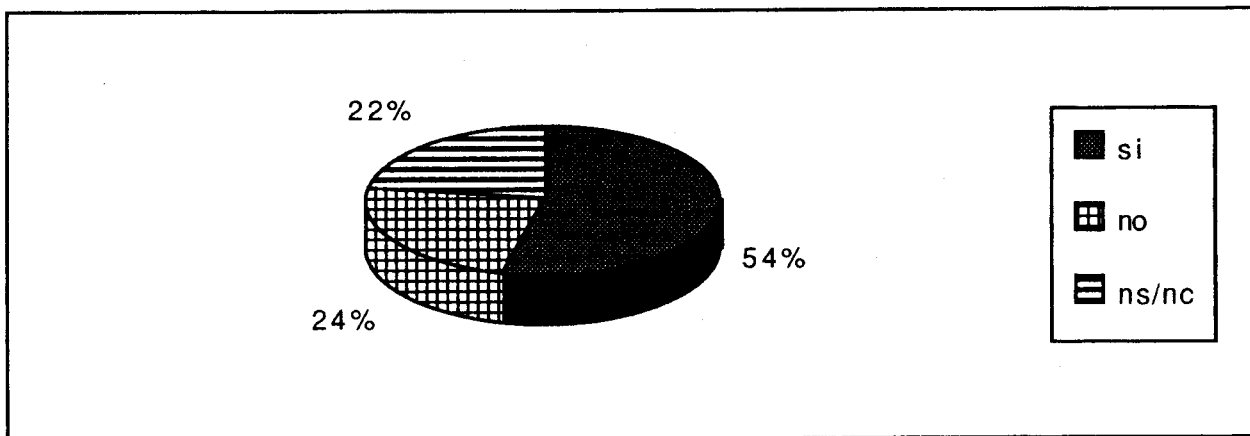
sí	98,46%
no	1,54%
ns/nc	0



**15 - Les indicacions que hi ha dins l'edifici són clares i visibles i l'ajuden a saber on ha d'anar**

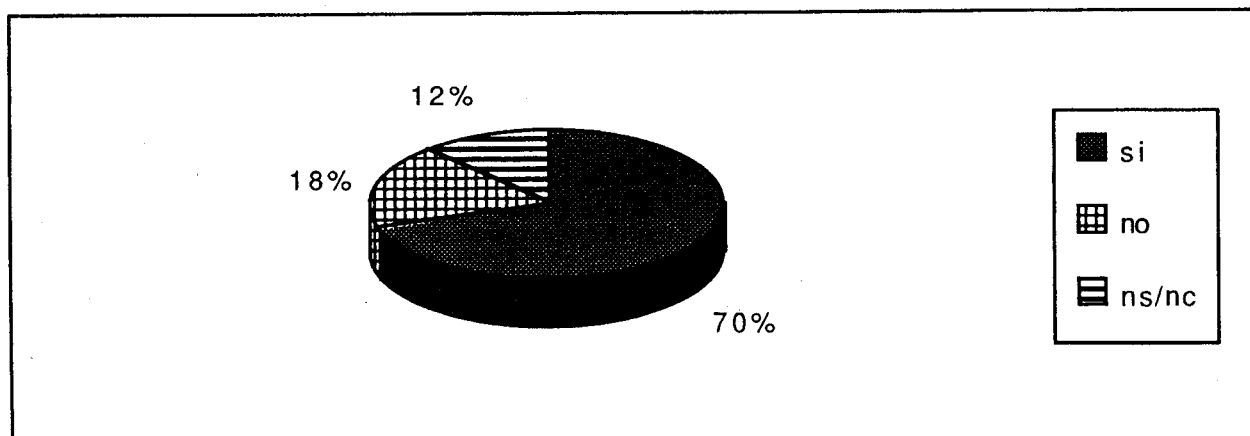
**15.a. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.**

sí	53,98%
no	23,89%
ns/nc	22,12%



**15.b. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES**

sí	70%
no	18,46%
ns/nc	11,54%



*Ha tingut dificultat per causa de barreres arquitectòniques*

DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

0,88%  
97,34%  
nc 0,88%

DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

3%  
96,92%  
nc 0

*El tracte rebut ha estat amable i considerat*

DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

89,38%  
6,19%  
mitges 3,53%  
/nc 1,76%

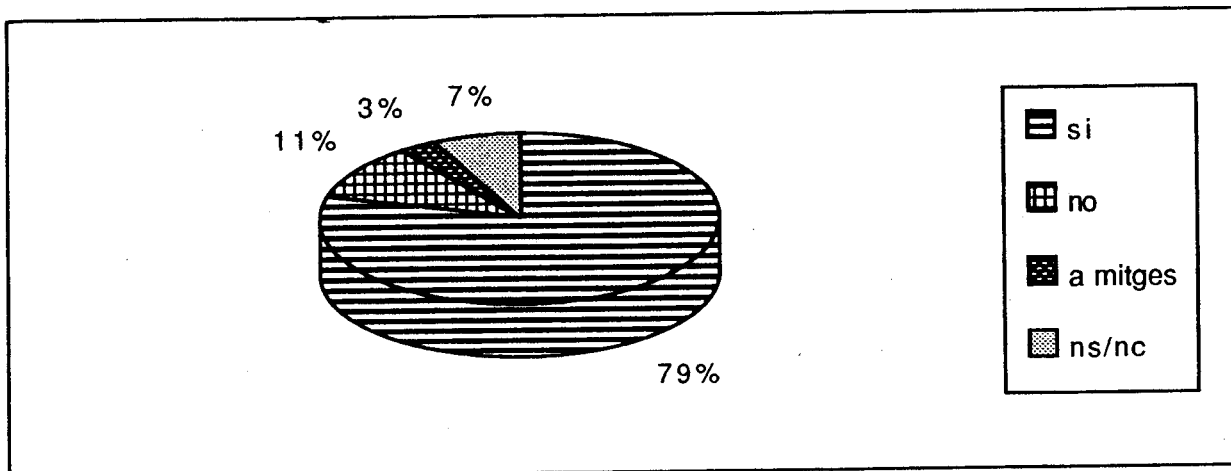
DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

88,46%  
1,54%  
/nc 3,08%

*- Els qui l'han atès han mostrat interès en el tema que plantejava*

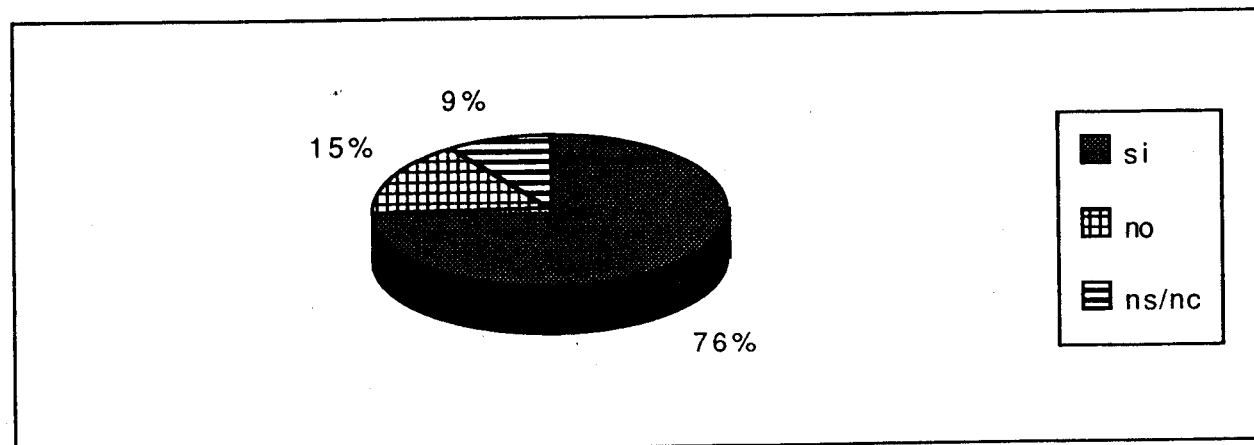
DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

79,64%  
10,61%  
mitges 2,65%  
/nc 7,08%



**18.b. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES**

si	75,38%
no	15,38%
ns/nc	9,23%



**19 - Com valora els coneixements que sobre el tema té la persona que l'ha atès**

**19.a. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.**

alts	62,83%
mitjos	28,31%
baixos	2,65%
ns/nc	6,19%

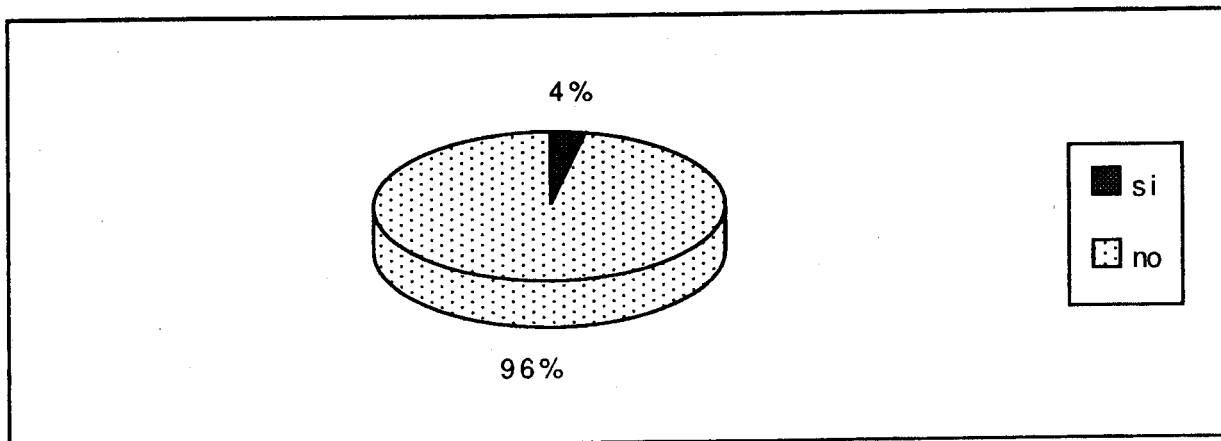
**19.b. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES**

alts	50,76%
mitjos	39,23%
baixos	6,15%
ns/nc	3,85%

20 - Ha tingut alguna dificultat amb l'idioma

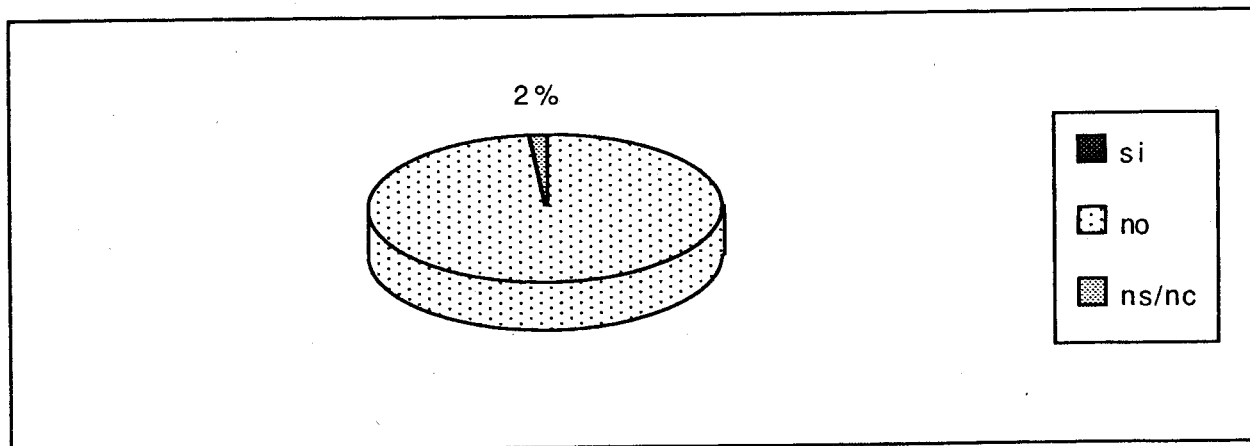
20.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

sí	3,53%
no	96,46%



20.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

sí	0
no	98,46%
ns/nc	1,54%



21 - Les dependències a les que s'ha desplaçat són modernes i estan en bones condicions

21.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

sí	94,69%
no	3,53%
ns/nc	1,76%

21.b.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

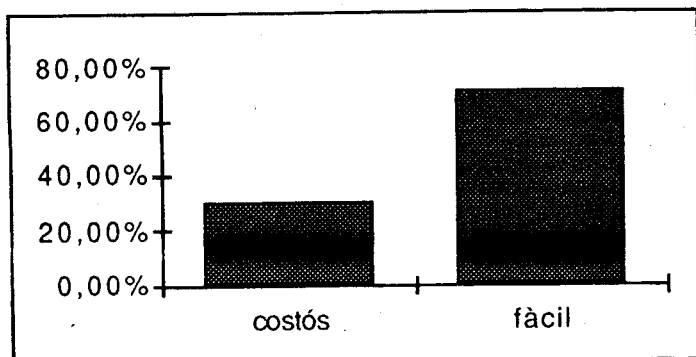
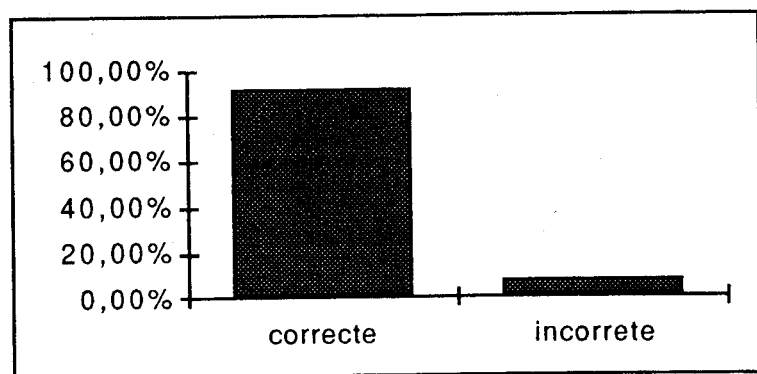
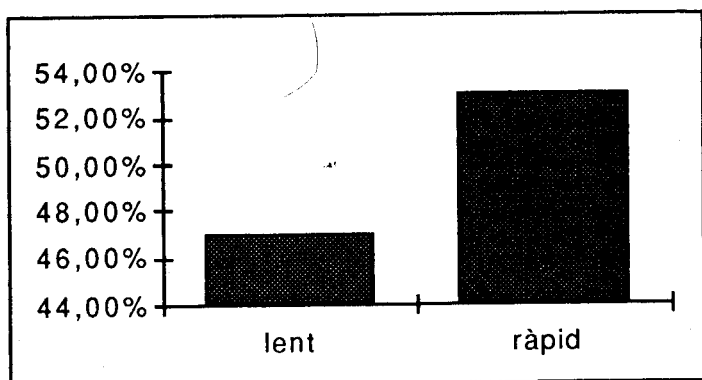
sí	70%
no	19,23%
a mitges	7,69%
ns/nc	3,08%

Respostes referides a valoracions generals

22 - Quina impressió ha tret de tot el tràmit :

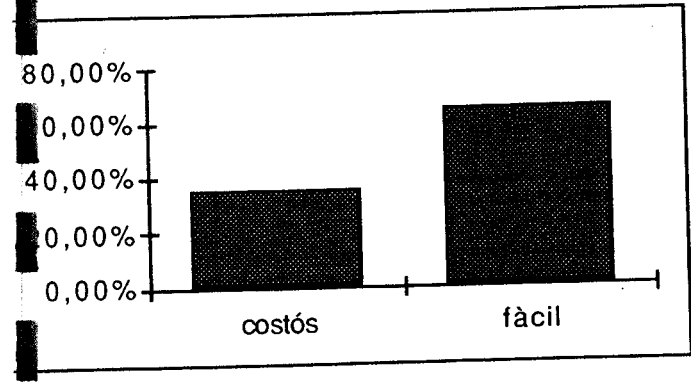
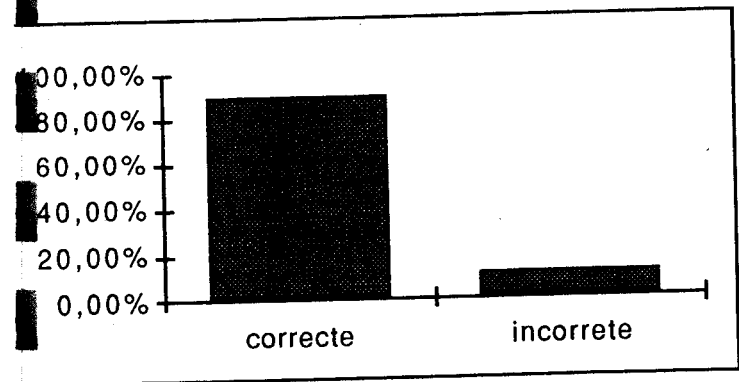
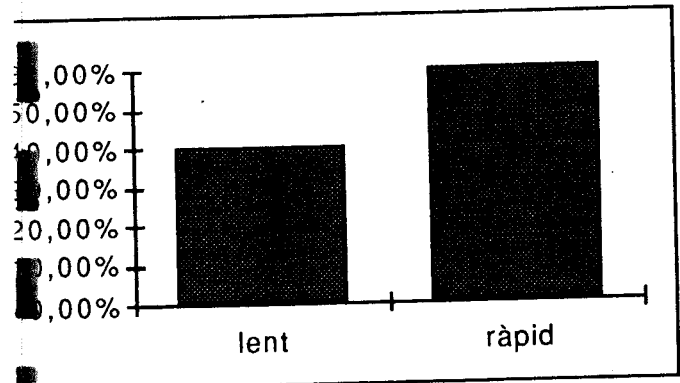
22.a.DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

lent	47,05%	correcte	91,92%	costós	29,68%
ràpid	52,94%	incorrecte	8,08%	fàcil	70,31%
total	100%	total	100%	total	100%



DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

40%	correcte	88,67%	costós	35%
60%	incorrecte	11,32%	fàcil	65%
100%	total	100%	total	100%

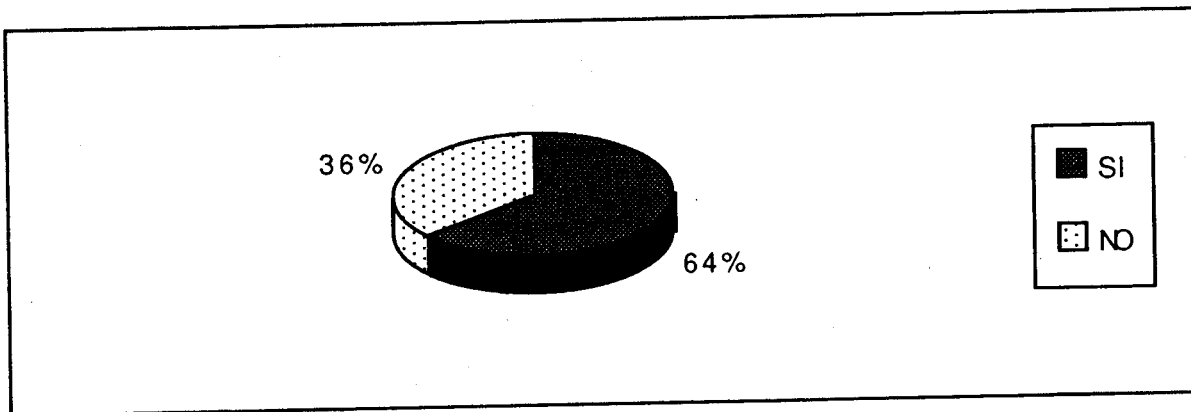




### 23 - Creu que cal proposar canvis

#### 23.a. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT.

sí 63,72%  
no 36,28%

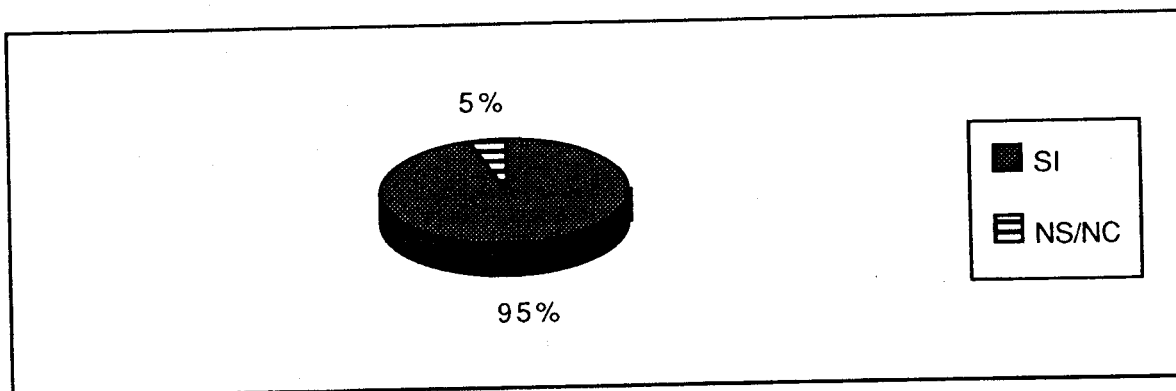


#### canvis proposats :

- més mitjans per atendre al públic	14,63%
- més agilitat en els tràmits	17,07%
- millor i més mitjans d'atenció	51,22%
- descentralitzar i millorar gestió	8,54%
- millorar instal.lacions	4,88%
-altres	3,65%

#### 23.b. DELEGACIÓ D'ENSENYAMENT DE BARCELONA COMARQUES

sí 95,38%  
ns/nc 4,61%



canvis proposats :

- més mitjans per atendre el públic	33,26%
- més agilitat en els tràmits	14,51%
- millor i més mitjans d'atenció	35,48%
- descentralitzar i millorar gestió	10,48%
- millorar instal.lacions	5,64%
- altres	0,81%

## 4. CONCLUSIONS FINALS

### 4.1 CONCLUSIONS DE LES ENQUESTES FETES A ENTITATS

#### 4.1.1. ENTITATS QUE MANTENEN RELACIÓ AMB EL DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

Hem pres com a referència d'estudi, els centres d'ensenyament -titularitat pública o privada- que mantenen una relació constant amb el Departament d'Ensenyament i que, a través de les delegacions d'aquet Departament a Barcelona, duen a terme els tràmits de diferents aspectes -de gestió i pedagògics- que comporta la vida del centre. Per tant, els centres són els que es consideren, en aquesta part de l'estudi, els usuaris del servei.

Els centres han estat preguntats sobre la seva relació amb les delegacions del Departament d'Ensenyament, diferenciant la recollida de resultats segons es tracti de centres d'ensenyament primari o centres de secundària. Entre aquests dos grups, s'observa la mateixa tendència en les respostes, si bé cal matitzar que :

- els centres d'ensenyament secundari són més crítics en les valoracions referides a :
  - . excessiu temps d'espera per a realitzar tràmits
  - . més desplaçaments fets
  - . més alt nombre de casos no resolts
  - . menys satisfacció respecte a les solucions donades
- els centres d'ensenyament primari són més crítics en quant a :
  - . excessiva documentació requerida
  - . temps d'espera per a la resolució dels temes plantejats.

En resum, i per tal d'oferir les conclusions comentades en apartats anteriors d'una manera total i concreta, podem afirmar el següent :

#### grup 1 : condicions i facilitats d'accés al servei

√ Globalment, per les persones que s'han desplaçat al servei, mereixen una valoració positiva - per sobre del 75%- tots els aspectes sobre els que s'ha preguntat als usuaris (horari d'atenció, indicacions dins l'edifici i barreres arquitectòniques) excepte el referit a la bona comunicació del lloc on són les instal·lacions del servei que es queda en el 71,43% en un dels grups d'enquestes.

√ En canvi, les persones que han connectat amb el servei sense desplaçar-se, es queixen en més d'un 20% dels casos, de que els ha costat. És per això que entenem que cal revisar aquest aspecte i més concretament :

- l'agilitat de l'atenció telefònica que s'emporta un 12% de les respostes que parlen de dificultats i el que s'hagi d'acabar desplaçant un 16% de les persones que podent fer la

gestió per altres mitjans, no acaben de resoldre-ho.

- l'aplicació de vies alternatives que ofereixen àmplies possibilitats, d'acord a les tecnologies que el segle XXI ens oferirà i que a banda de la immediatesa i comoditat signifiquen un estalvi real de temps, desplaçaments, papers, etc.

## **grup 2 . valoració del tracte rebut**

√ Es conegut per tots els que segueixen i coneixen l'OCUC en les seves aparicions en seminaris, taules rodones, etc que valorem i remarquem la necessitat que té l'usuari de rebre un bon tracte.

Aquest element de "qualitat del servei" no té, en la majoria dels casos, un cost afegit sobre el servei, cosa que no passa quan es tracta de productes. Incrementar la qualitat dels productes, acostuma a voler dir augmentar el cost i com a conseqüència el preu.

D'aquí que valorem molt positivament el tracte amable i considerat que s'ha rebut i l'interès que han mostrat les persones que han atès als usuaris en gairebé un 90% de les respostes.

La resta de respostes sobre la qualificació del tracte rebut, gairebé un 10%, no contesten, la qual cosa vol dir que no són respostes negatives.

En aquest sentit, doncs, els resultats són clarament positius.

√ No hi ha tampoc, cap dificultat amb l'idioma, cosa que contribueix a sentir-se còmode i ben atès.

## **grup 3 . eficàcia i eficiència del servei.**

√ Veiem preocupant que la informació que es dóna als usuaris que la reclamen no ha estat correcte en un promig de gairebé 1 de cada 10 casos. És una dada elevada si és que es tracta d'errors. Caldrà estudiar internament des dels serveis, aquest aspecte.

√ És molt elevat el nombre de gestions que per ser realitzades requereixen el desplaçament dels usuaris. L'aplicació d'eines de treball que facilitin el contacte i els tràmits sense haver de desplaçar-se i la descentralització dels serveis, s'apunten amb força en les propostes de canvis que els usuaris creuen que cal introduir.

√ Els temps d'espera per a fer els tràmits, no són elevats, però quan es tracta de casos en els que cal esperar d'entre 10 i 30 minuts, dona peu a que es proposin canvis que facilitin més agilitat.

√ S'observa un nombre important de persones -per sobre del 25%- que els cal fer més d'un desplaçament per resoldre la gestió que volen fer. Caldrà veure el perquè i intentar reduir aquesta xifra.

√ En un promig del 41,10% dels casos es demana més documentació que la inicialment

presentada. Tenint en compte que ho contesten ja estaven informats dels tràmits a fer o que els coneixien abans d'iniciar-los més del 91,48% dels usuaris, cal revisar perquè no es recull tot bé des del principi. Cal recordar per completar aquesta dada, que el 5,18% de les respostes han indicat que la informació rebuda inicialment era incompleta. Aquest aspecte, doncs, caldrà corregir-lo.

√ L'índex de no resolució de casos és força elevat : supera el 28%. Cal veure'n les raons i estudiar com corregir aquesta xifra.

√ Iguament el temps d'espera per aconseguir resoldre el cas plantejat és superior als dos mesos en un 17,65% dels casos de promig, xifra que ens sembla de nou elevada.

#### grup 4 . valoració que mereix el servei.

√ Hi ha un 18,19% d'opinions manifestades que consideren que la documentació que es requereix és excessiva, cosa que provoca una sensació de burocràcia i poca agilitat.

√ El temps d'espera per a la resolució del cas ha estat en més del 40% de les respostes qualificat amb opcions diferents a la de correcte. És una dada millorable que influeix en l'alt nombre de persones que opten per l'adjectiu "lent" en la valoració final.

√ Malgrat les dades anteriors , valorem molt positivament l'elevat grau de satisfacció que provoca la solució donada .

Hi ha, però, una diferència important entre els que es desplacen per fer la gestió i els que no es desplacen. Entre aquests darrers, hi ha menys insatisfets, cosa que pot estar relacionada amb una major comoditat de tot el procés.

De tota manera, és elevat el nombre de persones que diuen no saber o que no responen aquesta pregunta.

√ Es valora positivament la preparació dels qui l'han atès, cosa que contribueix a aportar seguretat a l'usuari .

√ La valoració global que mereix tot el procés es pot resumir en :

- un alt nombre d'usuaris consideren que és lent (temps d'espera)
- un alt nombre d'usuaris consideren que el tracte rebut ha estat correcte
- força nombre d'usuaris consideren que ha estat costós (documentació excessiva, desplaçaments, ....)

√ Finalment, les propostes de canvi que els usuaris apunten, es refereixen majoritàriament a canvis en els aspectes de gestió i administració tals com : més agilitat, menys burocràcia, més i millor informació i introduir sistemes d'accés alternatius al desplaçament físic.

#### 4.1.2. ENTITATS QUE MANTENEN RELACIÓ AMB ADIGSA

Les entitats que mantenen relació amb Adigsa, són majoritàriament entitats de representació veïnal. Això implica que la relació de tipus laboral - tan elevada en el cas del Departament d'Ensenyament- o bé de tipus tècnic, siguin mínimes. En canvi és elevat el nombre d'entitats que basen la seva relació en ser transmissors de reivindicacions veïnals o bé en demanar ajuts de tipus econòmic -subvencions- per al desenvolupament d'activitats veïnals.

Aquesta primera consideració, condiona força el tipus de respostes.

Per una banda, no ens hem trobat amb cap cas de les entitats enquestades, que hagi fet les gestions sense desplaçar-se. Tothom ha anat personalment a les dependències d'Adigsa a plantejar les seves demandes. Malgrat això, les persones enquestades que han parlat en nom de les entitats, coneixen la possibilitat de fer les gestions per mitjà d'un intermediari que Adigsa els ofereix. Però totes les respostes que hem recollit, han pres com a referència una gestió feta desplaçant-se personalment.

Per altra banda, potser per no prendre's la relació des d'un punt de vista professional, hi ha hagut un nombre important de respostes en l'apartat no sap, no contesta. Moltes persones desconeixien la resposta concreta a més d'una pregunta.

Malgrat aquestes consideracions, en general, les valoracions fetes tenen més de positives que de negatives exceptuant la consideració final que, com es veurà, els tràmits resulten lents.

##### **grup 1 . condicions d'accés al servei**

√ Es dona una valoració gairebé unànimament positiva de les condicions d'accés al servei on s'han desplaçat els usuaris : horari i lloc ben comunicat.

La nota més discordant que cal tenir en compte pels problemes que pot ocasionar a determinades persones, la dona la resposta una mica alta dels usuaris que manifesten haver-se trobat amb barreres arquitectòniques a l'edifici.

Perquè la resta de respostes que no obtenen una valoració positiva al 100% -indicacions clares dins l'edifici, dependències en bones condicions- ho fan perquè hi ha persones que manifesten no saber-ho o bé no han contestat, no perquè manifestin una valoració negativa.

Tampoc hi ha hagut cap problema amb l'idioma en el que ha estat atès, que provoca una nova resposta positiva unànime.

##### **grup 2 . valoració del tracte rebut**

√ Totes les preguntes han obtingut el 100% de respostes positives .

Només podem felicitar pels resultats en aquest grup de preguntes. Ni una sola resposta ha estat negativa o tan sols no ha estat contestada per algun dels enquestats, cosa que vol dir un alt grau de satisfacció de l'uauari en aquest terreny concret.

El tracte rebut, l'interès dels qui l'han atès pel tema plantejat i no haver tingut cap problema amb l'idioma són els ítems valorats en aquest grup de preguntes.

Només ens atrevim a suggerir que, si bé és difícil arribar a uns resultats tan positius, és tant o més difícil mantenir-los. Les mesures de foment, manteniment o inclús de felicitació per que el futur sigui, com a mínim igual, caldrà també contemplar-les.

### **grup 3 . eficàcia i eficiència del servei.**

√ Es detecten errors en les informacions donades als usuaris respecte al que cal fer per al tràmit de gestions. O almenys, aquesta és la sensació que queda en el 14,28% de persones que han contestat negativament.

√ Més de la meitat dels enquestats -el 57,14%- manifesta haver hagut de desplaçar-se perquè no tenia opció a fer la gestió de cap altra forma. No coincideix la xifra de respostes en aquest sentit amb que el tipus de gestió que es va a realitzar sigui -com és el cas de les reivindicacions veïnals- lògic que requereixi una presència física. Les gestions de tràmit de documentació, i sol·licituds diverses abasten el 50% de les respostes. Des d'un plantejament òptim, les dues xifres haurien de coincidir.

Per altra part, són limitats els mitjans alternatius que s'ofereixen o almenys és limitat el coneixement de les persones enquestades sobre els mitjans que poden fer servir.

És aquest per tant un aspecte a revisar.

√ El temps d'espera dels usuaris és de nou baix : el 85,71% ha estat atès sense esperar més de 10 minuts. Però hi ha encara un nombre de persones a tenir en compte, que s'han esperat més de 30 minuts, resultat del qual caldrà revisar-ne els motius.

√ Menys de la meitat dels enquestats han solucionat la gestió amb un sol desplaçament. La xifra dels que ho ha fet dues vegades coincideix amb els que havien manifestat no haver rebut informació correcta.

Per a un òptim funcionament, cal estudiar les raons d'aquestes respostes i per tal de trobar maneres de disminuir-ne el nombre.

√ Més del 70% dels casos ha estat resolt, però hi ha gairebé un 30% que no ho ha estat. Si comptem que els temps d'espera van d'1 mes a 1 any, hem de concloure que aquestes són les dades més negatives d'aquest grup de preguntes referides a l'eficàcia i eficiència del servei que es presta.

Aquest doncs, és l'aspecte que més especialment cal revisar des de l'avaluació interna del propi servei, per poder corregir. Cal tenir en compte, que això suposa per als usuaris un grau d'insatisfacció important i que desllueix l'eficàcia del servei que es presta.

### **grup 4 . valoració que mereix el servei.**

√ Majoritàriament no es dona opinió sobre si el tràmit fet ha requerit presentar massa documentació. Però en canvi és ressaltable que el major número de respostes se l'emporti l'opció "excessiva". Fem notar que aquest número de respostes que coincideix

amb els qui han opinat que el tràmit els ha resultat costós. I que totes elles són gairebé el 30% dels enquestats.

Cal doncs, revisar aquest aspecte.

√ Les solucions donades a les gestions que han estat resoltes provoquen un elevat grau de satisfacció : el 80%. I és igualment ressaltable que la resta de respostes fins arribar al 100% no són negatives, sinó que no opinen.

Aquest aspecte té doncs, un resultat positiu.

√ El temps transcorregut des de l'inici fins a la fi de la gestió feta és força alt : el 80% va d' 1 a 6 mesos. El 20% ha trigat 1 any. Aquestes respostes poden guardar lògica si recordem que la majoria de les gestions es referien a reivindicacions veïnals Però no ens poden satisfer quan es tracta d'obtenir respostes respecte a sol.licituds dels usuaris tals com subvencions o ajuts, ni tampoc a les que es refereixen a tràmits de documentació. Potser per això, la valoració que considera el temps transcorregut com a correcte, no arriba al 50%.

Caldrà doncs revisar aquest aspecte.

√ Finalment, les impressions que la realització de tots els tràmits han deixat en els usuaris es poden resumir en :

\* tracte molt correcte (100%)

\* procés molt lent (83,33%)

\* procés força fàcil (71,43)

És en consonància amb aquest qualificatiu que les propostes de millora que més s'han repetit es refereixen a que hi hagi més agilitat, aspecte que globalment es dedueix de les conclusions redactades en el present apartat de l'informe.



## 4.2. CONCLUSIONS DE LES ENQUESTES FETES A USUARIS

### 4.2.1. USUARIS DE LES DELEGACIONS D'ENSENYAMENT DE BARCELONA CIUTAT I BARCELONA COMARQUES

De forma resumida, per tal d'oferir dades concretes clarificadores al lector de l'informe, referim a continuació les conclusions més resaltables de l'estudi .

La gran majoria de les gestions que es fan tenen a veure amb el tràmit de documentació o amb aspectes laborals.

Són , encara que minoritàries, destacables, les respostes que manifesten acudir a la delegació de Barcelona Ciutat -en endavant BCN ciu.- per presentar queixes i reclamacions. En canvi a la delegació de Barcelona Comarques -en endavant BCN com.- aquest grup no és gens significatiu i sí que ho és el grup de respostes que diu haver anat a cercar informació.

Són majoria clara -gairebé el 80% o més- els usuaris que fan els tràmits a títol personal i també són majoria els que mantenen una relació continuada amb els serveis de referència, cosa que permet emetre una opinió més clara als aspectes plantejats per l'experiència del temps de relació.

#### grup 1 . condicions i facilitat d'accés al servei

√ Hi ha un nombre elevat de respostes -més del 40%- que no troben adequat l'horari d'atenció que s'ofereix. És un nombre molt alt.

√ En canvi, cal diferenciar les respostes obtingudes en preguntar sobre la bona comunicació del lloc on està el servei i les indicacions de l'edifici , perquè hi ha respostes molt diferents entre la delegació de BCN ciu. i la de BCN com.

Mentre BCN ciu. tot i tenir majoritàriament respostes positives s'endú més respostes negatives -el 18,58% considera el lloc mal comunicat i el 23,89 no troba clares i visibles les indicacions que hi ha a l'edifici- la delegació de BCN com té més alts resultats positius.

√ Mereix una valoració positiva la no existència de barreres arquitectòniques.

√ De nou no hi ha hagut molt majoritàriament, dificultats amb l'idioma. Només un 3,53% de BCN ciu. opinen el contrari.

√ Són més ben valorades les dependències de BCN ciu que les de BCN com. en les que les respostes positives només arriben al 70%.

√ L'alternativa més comú a no haver de desplaçar-se per fer les gestions és el telèfon. No són significatives -en comparació- altres formes de gestió de les que caldria revisar-ne la seva incorporació. Per exemple, el correu electrònic.

## grup 2. valoració del tracte rebut

√ La valoració del tracte rebut és notablement positiva en els dos serveis. De tota manera cal remarcar que hi ha un nombre important de respostes - un 13% de promig- que manifesten haver observat poc interès per part de qui els ha atès. La xifra d'aquestes respostes és més alta a BCN com. que a BCN ciu. En tot cas és una aspecte clarament millorable que caldrà considerar.

## grup 3. eficàcia i eficiència del servei

√ Torna a ser destacable en aquest grup d'enquestes les respostes que diuen no haver rebut informació correcte dels tràmits a seguir per dur a terme la gestió. En el cas de BCN com. la xifra arriba al 13%.  
Cal revisar aquest aspecte.

√ És alt el grup de persones que han de desplaçar-se per fer les gestions i l'alternativa més comú per no haver de fer-ho és per mitjà del telèfon tal i com ja hem comentat.

√ La majoria de les persones han estat ateses en menys de 10 minuts. Malgrat això, a BCN ciu. el temps d'espera entre 10 i 30 minuts obté un 31,85% de les respostes, xifra al nostre entendre molt elevada. Per altra part els qui han d'esperar més de 30 minuts, són més a BCN com. -el 9,23%-.

Caldrà veure el perquè d'aquestes respostes, perquè influeixen en el nombre final de valoracions que es queden amb la sensació de lentitud i poca agilitat i resten eficiència al servei ofert.

√ El mateix passa amb els desplaçaments que cal fer abans no es soluciona el tràmit desitjat. Poc més de la meitat dels casos aconseguixen resoldre-ho amb un únic desplaçament. En canvi són forces -al voltant del 10% de promig- els que han hagut de fer més de tres desplaçaments.

Les raons d'aquest fet que potser cal revisar més són les que es refereixen a haver rebut informació incompleta -al voltant del 16,5%-.

√ L'índex de resolució dels casos es situa en poc més de la meitat i per tant els casos no resolts arriben gairebé a la meitat, amb xifres molt similars a les dues delegacions. És una dada a revisar.

√ El temps que han trigat a resoldre el cas és majoritàriament ràpid -el mateix moment o setmanes-, més a la del. BCN com. -82,56%- que a BCN ciu. -68,95%-. Però, especialment a la del. de BCN com. cal revisar el 17,33% de casos que han trigat mesos a ser resolts.

√ Mereixen una valoració positiva alta, el nivell de coneixements de qui ha atès els usuaris, cosa que sens dubte influeix en aconseguir un servei més eficaç.

#### grup 4. valoració que mereix el servei

√ Al voltant del 60% de les respostes consideren justa la documentació que se'ls ha demanat. Hi ha un elevat nombre de respostes que ns/nc i un considerable número d'opinions que la consideren excessiva, especialment a la del BCN ciu.

√ L'índex de satisfacció en les casos que han estat resolts, és alt. Més a la del de BCN ciu que a la de BCN com.

√ La valoració que mereix el temps que han trigat a resoldre el cas plantejat és valorat com a correcte per més de la meitat dels enquestats -al voltant del 56%-. Però és elevada la xifra de respostes que el consideren excessiu, que s'acosta al 30% en les dues delegacions.

És un altre aspecte que caldrà revisar.

√ La valoració global que els usuaris fan del procés és :

\* més aviat ràpid que lent, malgrat la diferència entre les dues valoracions no sigui massa notòria : lent = 43,5% , ràpid = 56,47% de promig.

\* el tracte rebut es qualifica de manera molt majoritària com a correcte (90,29%)

\* el procés seguit és viscut com a més fàcil ( 67,6% de promig)  
que costós (32,34%)

Les valoracions recollides entre els usuaris de les dues delegacions, guarden la mateixa línia, amb discrepàncies de quantitat no massa altes, que ja queden recollides en la transcripció dels resultats de l'enquesta feta anteriorment.

Finalment, les tres propostes més repetides en parlar de proposar millores encara en diferent ordre entre el recollit en una o altre delegació, són :

\* donar més i millor atenció

\* lograr més agilitat en els tràmits

\* comptar amb més mitjans per atendre el públic.

## 4.2.2. USUARIS D'ADIGSA

### grup 1 . condicions i facilitat d'accés al servei

√ La gran majoria de les respostes valoren adequat l'horari d'atenció al públic que se'ls ofereix i considera , a grans trets, el lloc ben comunicat , ben indicat , en bones condicions i sense barreres arquitectòniques . Són percentatges que volten el 80% de les respostes i en el darrer cas el 95%.

De tota manera, hem de tenir en compte que entre el 13 i el 16% responen negativament a les preguntes fetes entorn a l'horari adequat i la bona comunicació del lloc. En canvi, la valoració que són correctes les indicacions i condicions internes de l'edifici no té pràcticament opinió en contra.

√ Mereix especial menció que la gran majoria de les persones han manifestat no haver tingut problemes amb l'idioma.

### grup 2. valoració del tracte rebut

√ Comparant amb l'unanimitat de les valoracions positives fetes pels que han repost l'enquesta en nom d'alguna entitat, aquest grup de preguntes no té una valoració tan alta per part dels usuaris particulars.

Tot i això, és molt alt el nombre de respostes que manifesten haver rebut un tracte amable i considerat i encara que menys, també és alt els que consideren que qui l'ha atès tenia interès en el tema plantejat.

Per tant, globalment, el personal d'Adigsa atén d'una manera amable, correcte i amb interès les persones que es desplacen a fer ús dels seus serveis.

Si a aquestes dades afegim que l'idioma no ha estat cap problema, obtenim un grau de comoditat per a l'usuari, certament alt.

### grup 3. eficàcia i eficiència del servei

√ És alt el nombre de persones que coneixen o han estat ben informades dels tràmits a fer, abans d'iniciar la gestió. Continúa havent-hi , però, un nombre de persones que manifesta haver rebut una informació errònia, encara que és menor que el que sortia en l'enquesta d'entitats. Tot i així, caldrà verificar i controlar aquest aspecte.

√ Molt alt és el nombre de persones que ha de fer forçosament la gestió desplaçant-se personalment : el 75,67%.

No sabem si aquest aspecte és susceptible de modificar, però des d'un punt de vista de comoditat per a l'usuari i de major agilitat, caldrà també revisar-lo.

√ El temps que els usuaris han hagut d'esperar-se abans de ser atesos és més alt que el maifestat per les entitats. El 31,08% s'ha hagut d'esperar més de 10 minuts i entre aquest cal destacar el 8,11% que s'ha esperat més de 30 minuts. Entenem que aquest aspecte és molt important i que caldrà també revisar-lo.

√ El 37,83% de les persones ha hagut de fer més d'un desplaçament per resoldre la seva gestió, xifra molt alta que disminueix notablement la sensació d'agilitat que té l'usuari i que, a més, li comporta molts inconvenients.

Aquesta valoració s'agreuja si tenim en compte que dels motius adduits per haver fet més d'un desplaçament, el 31,03% es deuen a que li han requerit més documentació i a que la informació rebuda inicialment era incompleta.

Fóra òptim aconseguir com a màxim un únic desplaçament per a cada gestió, o com a molt, reduir el 25,67% de persones que s'han hagut de desplaçar més de 3 vegades per a un únic tràmit.

√ Contràriament als resultats que hem recollit de les entitats, per als usuaris particulars l'índex de resolució dels casos és molt més baix: només el 41,89%.

Caldrà veure el perquè, però és realment un índex molt baix, més si tenim en compte que els que reponen que no ha estat resolt són el 54,05% de les persones enquestades.

√ Les gestions tenen un procés llarg abans no es resolen. Només el 22,58% es resolen el mateix dia -recordem els desplaçaments que cal fer-. Però a més, el període que va d'una a tres setmanes té poques respostes, essent notòria la quantitat de respostes que parlen d'entre 1 i 11 mesos (el 19,36%) i sorprenents les que parlen d'un a dos anys (el 19,35%).

Cal revisar el perquè d'aquestes dades i mirar de corregir-les.

√ Els usuaris enquestats manifesten haver-se sentit atesos majoritàriament per persones amb coneixements alts sobre el tema plantejat.

#### grup 4. valoració que mereix el servei

√ Tot i que la demanda de més documentació hagi provocat, tal i com hem vist, força casos de nous desplaçaments, la valoració majoritària dels usuaris -el 72,97%- diu que la documentació requerida és la justa i no hi ha una resposta significativa que la consideri excessiva. En canvi és més nombrosa la resposta ns/nc en aquest aspecte -el 18,92%-

√ Encara que, com ja hem vist, l'índex de resolució de casos és baix, els casos resolts provoquen la satisfacció del 100% de les persones que han contestat. Aquest grau supera el grau de satisfacció que manifesten les entitats en aquest aspecte.

√ El temps transcorregut des de l'inici de la gestió fins a la seva resolució és en el 70,96% dels casos valorat positivament. Però el 25,85% el considera excessiu. Ja hem vist que era força elevat i en alguns casos molt llarg, cosa que està relacionada amb aquesta resposta.

√ Globalment la qualificació que els usuaris donen a tot el procés és:

\* valoració positiva alta del tracte rebut (89,58%)

\* divisió d'opinions entre els que el consideren lent i els que el consideren ràpid, al 50%

\* alt nombre de persones que consideren que tot el procés els ha resultat costós (72,97%)

#### 4.2.3. USUARIS DE L'INSTITUT CATALÀ DE L'ACOLLIMENT I L'ADOPCIÓ.

Tal i com hem apuntat en transcriure el resultat de les enquestes, la valoració final recollida dels usuaris de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció, cal prendre-la només com una aproximació. El número de respostes a l'enquesta ha estat molt baix i encara incomplet.

Per tant, les conclusions extretes haurien de ser verificades amb un altre treball de diferent plantejament que contempli millor les particularitats d'aquest servei.

Cal tenir en compte també a l'hora de llegir els resultats, que -com ja hem apuntat anteriorment-, bona part de les persones -aproximadament una tercera part dels que han contestat l'enquesta- acudeixen al servei per un mandat que no poden eludir per ser resolució administrativa o judicial, i han posat en evidència el seu clar recel envers l'Institut.

Tanmateix, ens hem trobat amb situacions d'analfabetisme funcional que han fet que algunes preguntes disminueixin les respostes positives per un augment de respostes de ns/nc.

##### grup 1 . condicions d'accés al servei

√ Dues tercers parts de les respostes diuen que l'horari d'atenció és adequat. Més del 85% responen que el lloc on està ubicat el servei els sembla ben comunicat, que no han trobat dificultats de barreres arquitectòniques i que les dependències el semblen modernes i en bon estat. Però només el 60% respon afirmativament a que les indicacions de l'edifici són prou clares.

√ Malgrat el nombre de respostes negatives que manifesten haver tingut dificultats amb l'idioma no és molt elevat (10%) és en aquest grup d'usuaris en el que es manifesten més dificultats amb l'idioma.

##### grup 2. valoració del tracte rebut

√ Respecte al tracte rebut per part de qui els ha atès i l'interès que han mostrat en el tema que plantejava, la majoria dels usuaris es mostra satisfeta. Però també aquest és el grup d'usuaris que dona més respostes negatives a la pregunta. Cal tenir en compte el que hem dit anteriorment: algunes persones es manifesten obertament receloses amb l'Institut per la intervenció de l'administració en aspectes importants de la seva vida com pot ser la tutela dels seus fills.

### grup 3. eficàcia i eficiència del servei

√ El 20% de les respostes afirmen no haver estat correctament informats de manera prèvia.

√ La gran majoria de les gestions han de fer-se amb desplaçament obligatori al servei. Tot i així, gairebé el 80% de les persones han estat ateses en menys de 10 minuts i només un 6,6% s'ha esperat més de 30 minuts, cosa que indica un bon resultat en aquest aspecte.

√ El número de desplaçaments que es fan per solucionar una gestió és alt si tenim en compte que un 26,6% de respostes afirmen haver-se hagut de desplaçar més de tres vegades.

De tota manera la raó majoritària per aquest fet és que la meitat de les respostes indiquen haver vingut anteriorment a cercar informació, fet que, encara que s'hagi d'incloure com a part de la gestió, justifica almenys un desplaçament.

Per altra part, el 16% de les respostes indiquen no haver rebut informació completa inicialment. recordem que el 20% ens deia en un altre ítem que l'havien informat malament. En tot cas, aquest és una aspecte a analitzar des del servei.

√ També és molt baix l'índex de resolució de casos, només el 40%. Sabem que les gestions lligades a sol·licituds varies en aquest terreny de l'adopció i l'acolliment, són de molt lenta resolució. I és probable que aquest fet sigui la raó d'aquest baix índex. En tot cas, no podem emetre opinió respecte a la correcció o no d'aquestes dades, en tant que no sabem si són processos millorables des del punt de vista de la gestió.

√ No podem valorar el temps transcorregut per a resoldre la gestió plantejada, perquè la xifra més alta se l'emporta el ns/nc.

√ En canvi, sí que és positiva la valoració que es fa del bon nivell tècnic de les persones que han atès els usuaris.

### grup 4. valoració que mereix el servei

√ La valoració que es fa respecte a la documentació que s'ha hagut de presentar destaca per l'alt índex de ns/nc, cosa que impedeix obtenir una opinió positiva clara, malgrat la majoria de respostes -el 46,6%- opinin que és la justa.

√ D'entre els csos que s'han resolt, l'índex de satisfacció per la solució donada, és en canvi i de manera sorprenent, força alt: el 75%. I més si tenim en compte que no hi ha cap resposta negativa.

√ La valoració respecte al temps transcorregut per a resoldre el cas plantejat, no és positiva. El 30,76% indiquen que és excessiu. Però també és el mateix % de respostes les que ns/nc. Només el 38,45% responen amb valoracions de correcte o poc.

√ Dit tot això, la valoració global que mereix el servei rebut és :

- \* majoritàriament resulta lent (71,42%)
- \* majoritàriament es considera que el tracte rebut ha estat correcte (el 71,42%)
- \* majoritàriament es considera que resulta costós (71,42%)

Per això no és estrany que es repeteixin més com aspectes a millorar :

- \* aconseguir més agilitat
- \* donar més i millor informació.