



Anàlisi de resultats de l'enquesta de satisfacció de l'atenció ciutadana que realitzen les Oficines Locals d'Habitatge

Març 2015

ÍNDEX

❖	INTRODUCCIÓ	5
❖	CONTEXT GLOBAL DE L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA EN MATÈRIA D'HABITATGE	6
❖	RESPOSTA DE LES OLH/BORSES A L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ SOBRE L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA EN MATÈRIA D'HABITATGE	9
❖	ANÀLISI DELS RESULTATS	13
➤	RESPOSTA A LA PREGUNTA 1) – QUIN HA ESTAT EL MOTIU DE LA VISITA?	13
➤	RESPOSTA A LA PREGUNTA 4) – VALORACIÓ GLOBAL DE L'ATENCIÓ REBUDA (0 GENS SATISFET – 10 COMPLETAMENT SATISFET) ..	14
➤	RESPOSTA A LA PREGUNTA 2) – VALORACIÓ DE DIFERENTS ASPECTE DE L'ATENCIÓ REBUDA (0 GENS SATISFET – 10 COMPLETAMENT SATISFET)	15
➤	RESPOSTA A LA PREGUNTA OBERTA (SENSE SUGGERIMENTS) – QUÈ CREIEU QUE PODRÍEM MILLORAR?	16
❖	ANNEX I: QÜESTIONARI	17

❖ Introducció

L'any 2014 es va plantejar la necessitat que l'enquesta de satisfacció sobre l'atenció a la ciutadania en matèria d'habitatge es fes extensiva a tots els punts del territori que ofereixen serveis d'atenció ciutadana relacionats amb l'habitatge amb el suport de la Generalitat. Així doncs, a part d'ampliar l'enquesta a totes les seus on l'Agència té oficines pròpies, s'ha demanat a totes les Oficines Locals d'Habitatge i Borses de Mediació, que han signat conveni amb l'Agència, que passin un qüestionari de satisfacció a les persones que han atès.

Aquesta enquesta, dirigida a les persones ateses des de les OLH/Borses, ha seguit la mateixa metodologia que la realitzada a les seus de l'Agència, amb un qüestionari autoemplenable de forma voluntària. Per aquest motiu l'anàlisi del resultat només és representatiu de les persones enquestades i no es pot fer extensiu a cap conjunt de població, ja que en cap cas està garantida la representativitat.

El qüestionari que s'ha passat a les OLH/Borses és molt més petit que el que es va passar a les seus de l'Agència. L'heterogeneïtat de les Oficines, tant en la seva estructura organitzativa com dels serveis que ofereixen, va fer que ens plantejàssim un qüestionari de mínims, que permetés valorar la satisfacció global del servei rebut i de quatre aspectes concrets.

El qüestionari es va passar entre els dies 24 i 28 del mes de novembre de 2014.

❖ Context global de l'atenció a la ciutadania en matèria d'habitatge

El paper que juguen les OLH/Borses de Mediació en l'atenció a la ciutadania en matèria d'habitatge és molt important en tots els seus aspectes. L'any 2014 trobem un total de 114 Oficines Locals d'Habitatge (OLH) i Borses de Mediació integrades a la Xarxa de Mediació per al Lloguer Social escampades per tot el territori, que han signat conveni amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, per donar diferents serveis relacionats amb l'habitatge. Per demarcacions i àmbits territorials n'hi trobem: a Barcelona 59, a Girona 16, a Lleida 22, a Tarragona 12 i a les Terres de l'Ebre 5.

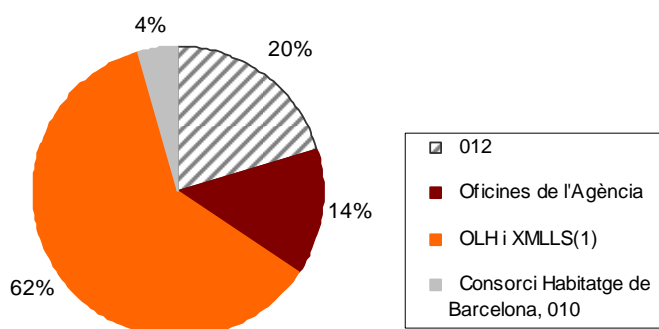
En els gràfics que presentem a continuació podem observar com, en tots els formats d'atenció (telefònica, presencial i per correu), el volum de persones que s'ha atès des de les OLH/Borses supera amb escreix el 50% del conjunt.

Atenció ciutadana, per lloc de procedència i tipus de consulta 2013-2014

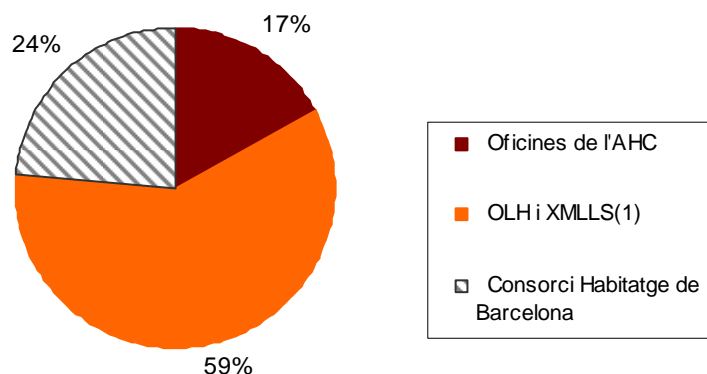
	2013	2014
<u>Atenció telefònica</u>	483.627	377.856
012	138.304	77.023
Oficines de l'Agència	51.387	53.338
OLH i XMLLS ⁽¹⁾	270.685	230.762
Consorci Habitatge de Barcelona, 010	23.251	16.733
<u>Atenció presencial</u>	747.582	683.653
Oficines de l'AHC	138.360	116.159
OLH i XMLLS ⁽¹⁾	448.365	405.460
Consorci Habitatge de Barcelona	160.857	162.034
<u>Consultes correu electrònic i correu postal</u>	71.364	71.104
Oficines de l'AHC	7.665	10.722
OLH i XMLLS ⁽¹⁾	63.699	60.382

(1) Xarxa de mediació per al lloguer social

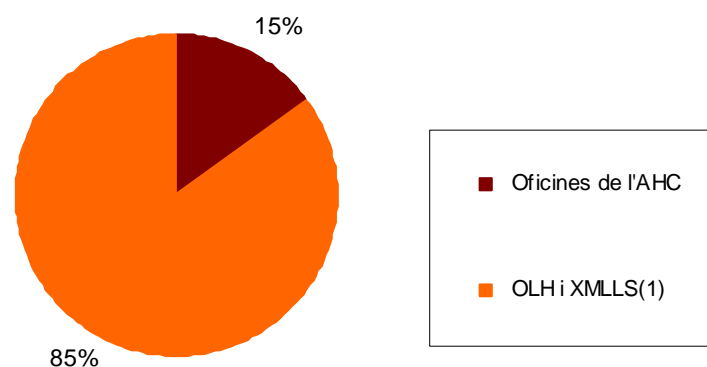
Atenció telefònica. Pes dels diferents punts d'atenció, 2014



Atenció Presencial. Pes dels diferents punts d'atenció, 2014



Correu electrònic i correu postal. Pes dels diferents punts d'atenció, 2014

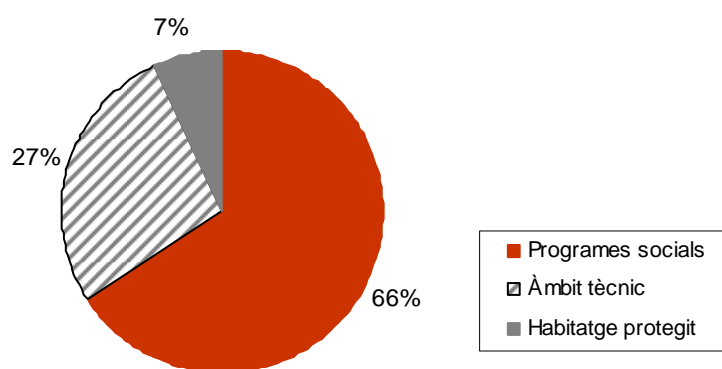


L'actuació de les OLH/Borses majoritàriament està relacionada amb els programes socials de l'habitatge. Durant l'any 2014 el 66% de la seva activitat l'han destinada a aquests temes, seguit del 27% als temes d'àmbit tècnic (cèdules, ajuts a la rehabilitació,...) i el 7% restant a l'habitatge protegit. A les demarcacions de Girona, Tarragona i les Terres de l'Ebre no hi ha cap oficina que hagi fet alguna actuació relacionada amb l'habitatge protegit.

**Atenció ciutadana a les Oficines Locals d'Habitatge i Borses de Mediació, per temes atesos.
Any 2014**

	OLH per servei territorial					TOTAL OLH
	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres Ebre	
Programes socials	23.573	4.855	2.455	4.281	1.171	36.335
Àmbit tècnic	8.724	3.501	505	2.060	317	15.107
Habitatge protegit	3.336	-	434	-	-	3.770

Distribució temàtica de l'atenció ciutadana a les OLH/ Borses



❖ Resposta de les OLH/Borses a l'enquesta de satisfacció sobre l'atenció a la ciutadania en matèria d'habitatge

Es van passar els qüestionaris a les 113 Oficines que han signat conveni, amb un nivell diferent de resposta. Hi ha 64 Oficines que no han realitzat l'enquesta. De les 50 que han respost el nombre de qüestionaris per oficina també és molt heterogeni, però, com que no tenim el nombre de visites ateses per oficina, tampoc podem valorar la representativitat de les respostes. En el conjunt de les 50 oficines que han respost s'han rebut un total de 1.330 qüestionaris.

En el quadre següent podem veure el nivell de resposta per territoris. Val la pena destacar que han respost la totalitat de les oficines de les Terres de l'Ebre.

	OLH/Borses			Enquestes rebudes
	Existents	Que han respost	%	
Barcelona	59	27	45,0	920
Girona	16	4	25,0	48
Lleida	21	6	28,6	67
Tarragona (Baix Penedès i Camp de Tarragona)	12	8	66,7	217
Terres de l'Ebre	5	5	100,0	78
Total OLH/Borses	113	50		1.330

A continuació relacionarem el nombre de qüestionaris que ha aportat cada oficina.

Oficines de la demarcació de Barcelona:

OLH / Borsa de Badalona	93
OLH / Borsa de Barberà del Vallès	17
OLH / Borsa de Berga	25
OLH / Borsa del Berguedà	0
OLH / Borsa de Caldes de Montbui	0
OLH / Borsa de Calella	0
OLH de Cardona	0
OLH / Borsa de Castellar del Vallès	39
Borsa de Castellbisbal	23
OLH / Borsa de Castelldefels	41
OLH de Cornellà de Llobregat	0
OLH / Borsa de Gavà	7
OLH / Borsa de Granollers	23
OLH del Vallès Oriental	7
OLH / Borsa de l'Hospitalet de Llobregat	0
OLH / Borsa de l'Anoia	0
OLH / Borsa d'Igualada	24
OLH de la Llagosta	3
OLH / Borsa Mancomunitat de la Plana	0
OLH / Borsa de Manlleu	0
OLH / Borsa de Manresa	94

OLH del Bages	15
OLH / Borsa de Martorell	0
OLH / Borsa del Masnou	8
OLH / Borsa de Mataró	0
OLH / Borsa del Maresme	0
OLH / Borsa Consorci del Moianès	0
OLH / Borsa de Molins de Rei	16
OLH / Borsa de Mollet del Vallès	0
OLH / Borsa de Montcada i Reixac	0
Borsa de Montornès del Vallès	0
OLH / Borsa d'Olesa de Montserrat	0
OLH / Borsa de Parets - Montmeló	0
OLH / Borsa del Prat de Llobregat	0
OLH / Borsa de Rubí	0
OLH / Borsa de Sabadell	218
OLH / Borsa de Sant Adrià del Besos	38
OLH de Sant Andreu de la Barca	0
OLH / Borsa de Sant Boi de Llobregat	0
OLH / Borsa de Sant Celoni (Baix Montseny)	48
OLH / Borsa de Sant Cugat del Vallès	26
OLH / Borsa de Sant Feliu de Llobregat	23
OLH del Baix Llobregat	13
OLH / Borsa de Sant Joan Despí	0
OLH de Sant Quirze del Vallès	0
OLH / Borsa de Santa Coloma de Gramenet	0
OLH / Borsa de Santa Perpètua de Mogoda	0
OLH de Sitges	37
OLH / Borsa de Terrassa	9
OLH del Vallès Occidental	6
OLH / Borsa de Torelló	14
OLH / Borsa de Vic	0
OLH / Borsa d'Osona	0
OLH / Borsa de Viladecans	0
OLH / Borsa de l'Alt Penedès	0
OLH / Borsa de Vilafranca del Penedès	0
OLH / Borsa de Vilanova i la Geltrú	32
OLH / Borsa del Garraf	21

Oficines de la demarcació de Girona:

OLH / Borsa de Banyoles - Pla de l'Estany	0
OLH / Borsa del Baix Empordà	0
OLH / Borsa de Blanes	0
OLH de Castelló d'Empúries	0
OLH / Borsa de l'Alt Empordà	0
OLH / Borsa de Girona	23
OLH / Borsa del Gironès	7
OLH / Borsa de Lloret de Mar	0
OLH / Borsa d'Olot	0

OLH de la Garrotxa	0
OLH / Borsa de Palafrugell	14
OLH / Borsa de Puigcerdà	0
OLH / Borsa de Ripoll - Ripollès	0
OLH / Borsa de Salt	4
OLH / Borsa de Sant Feliu de Guíxols	0
OLH / Borsa de la Selva	0

Oficines de la demarcació de Lleida:

OLH / Borsa de Balaguer	0
OLH / Borsa de la Noguera	0
OLH de les Garrigues	5
OLH / Borsa de Cervera	0
OLH de la Segarra	0
Borsa de la Granadella	0
OLH / Borsa de Lleida	14
OLH del Segrià	0
OLH / Borsa de Mollerussa	0
OLH / Borsa del Pla d'Urgell	15
OLH / Borsa de l'Alta Ribagorça	0
OLH / Borsa de la Seu d'Urgell	0
OLH de l'Alt Urgell	10
OLH / Borsa de Solsona	0
OLH del Solsonès	0
OLH / Borsa del Pallars Sobirà	0
OLH / Borsa de Tàrrrega	0
OLH de l'Urgell	11
OLH / Borsa de Tremp	12
OLH / Borsa del Pallars Jussà	0
OLH del Conselh Generau d'Aran	0

Oficines de la demarcació de Tarragona (sense les Terres de l'Ebre):

OLH / Borsa de Cambrils	0
OLH / Borsa del Priorat	13
OLH / Borsa de la Conca de Barberà	5
OLH / Borsa de Reus	76
OLH / Borsa del Baix Camp	28
OLH / Borsa de Tarragona	0
OLH / Borsa del Tarragonès	22
OLH / Borsa de l'Alt Camp	0
OLH / Borsa de Valls	32
OLH / Borsa del Baix Penedès	10
OLH / Borsa del Vendrell	31
Borsa de Vila-seca	0

Oficines de l'àmbit de les Terres de l'Ebre:

OLH / Borsa del Montsià	22
OLH / Borsa de la Terra Alta	9
OLH / Borsa de la Ribera d'Ebre	21
OLH / Borsa de Tortosa	12
OLH / Borsa del Baix Ebre	14

❖ Anàlisi dels resultats

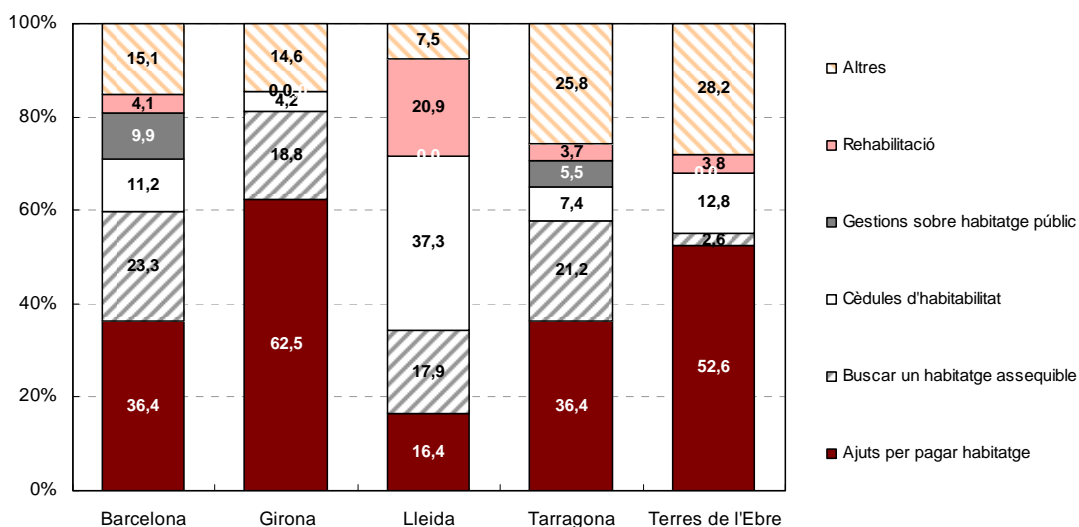
➤ Resposta a la pregunta 1) – *Quin ha estat el motiu de la visita?*

En aquesta pregunta es demana a l'enquestat que escrigui (sense suggeriments) què ha anat a fer a l'oficina. A partir dels literals que han respost s'ha intentat fer una agrupació temàtica de les respostes.

Globalment, el motiu principal de visites a les OLH/Borses és per temes relacionats amb els *Ajuts per pagar l'habitatge*, seguit de *Buscar un habitatge assequible*. Hi ha diferències territorials en els temes manifestats. No hi ha hagut cap resposta relacionada amb *Les Gestions sobre el parc públic* a les oficines que operen a Girona, Lleida i a les Terres de l'Ebre. A Girona tampoc ningú ha respost fer cap tràmit relacionat amb la *Rehabilitació*. A tots els àmbits el tema majoritari ha estat els *Ajuts per pagar el lloguer*, excepte a Lleida que el tema majoritari ha estat les *Cèdules d'habitabilitat*.

	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total OLH/Borses
Ajuts per pagar habitatge	36,4	62,5	16,4	36,4	52,6	37,3
Buscar un habitatge assequible	23,3	18,8	17,9	21,2	2,6	21,3
Cèdules d'habitabilitat	11,2	4,2	37,3	7,4	12,8	11,7
Gestions sobre habitatge públic	9,9	0,0	0,0	5,5	0,0	7,7
Rehabilitació	4,1	0,0	20,9	3,7	3,8	4,7
Altres	15,1	14,6	7,5	25,8	28,2	17,2
<i>Base vàlida:</i>	<i>920</i>	<i>48</i>	<i>67</i>	<i>217</i>	<i>78</i>	<i>1.330</i>

Distribució territorial dels motius de la visita

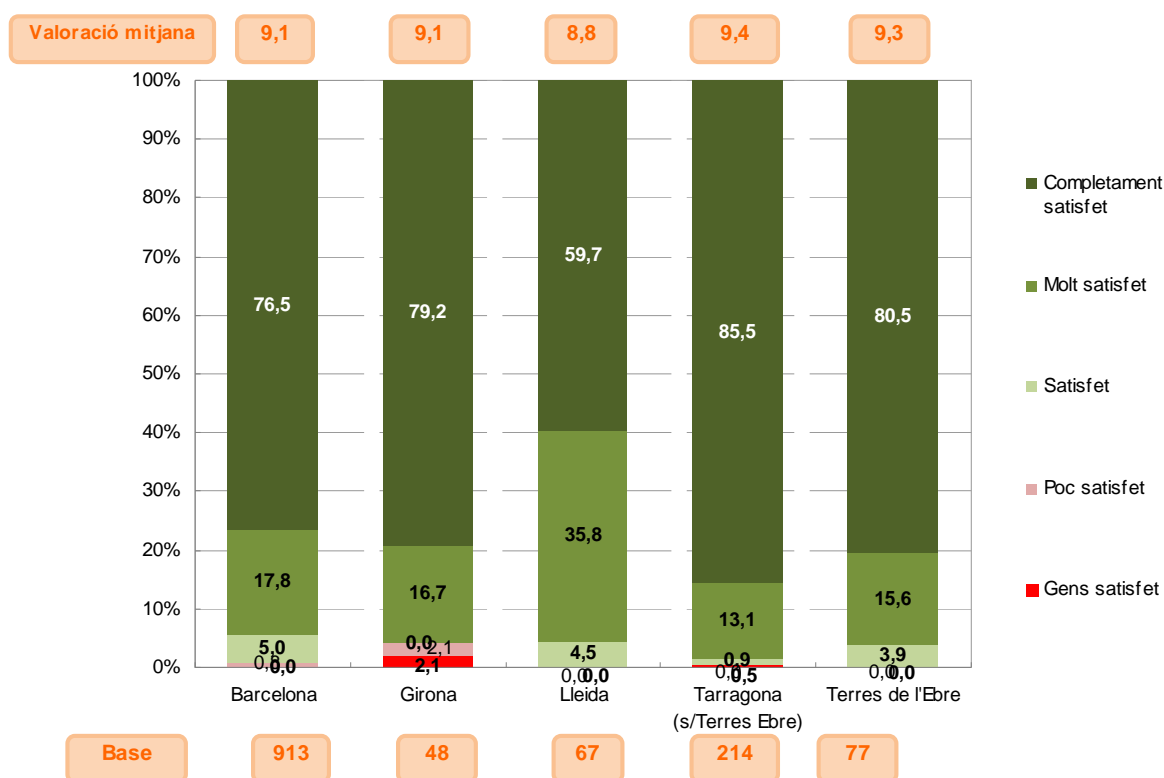


➤ **Resposta a la pregunta 4) – Valoració global de l’atenció rebuda (0 gens satisfet – 10 completament satisfet)**

En general les valoracions han estat molt altes, els enquestats del conjunt de OLH/Borses han valorat el seu nivell de satisfacció del servei amb 9,1 punts, i el 77,4% s’han manifestat *completament satisfets*. Només 10 persones han valorat l’atenció rebuda globalment per sota de 5 punts.

Territorialment trobem algunes diferències: les OLH/Borses de Lleida amb un 8,8 han estat les menys valorades, per contra, juntament amb les de les Terres de l’Ebre, són les que no hi ha hagut ningú que les hagi valorat per sota de 5 punts.

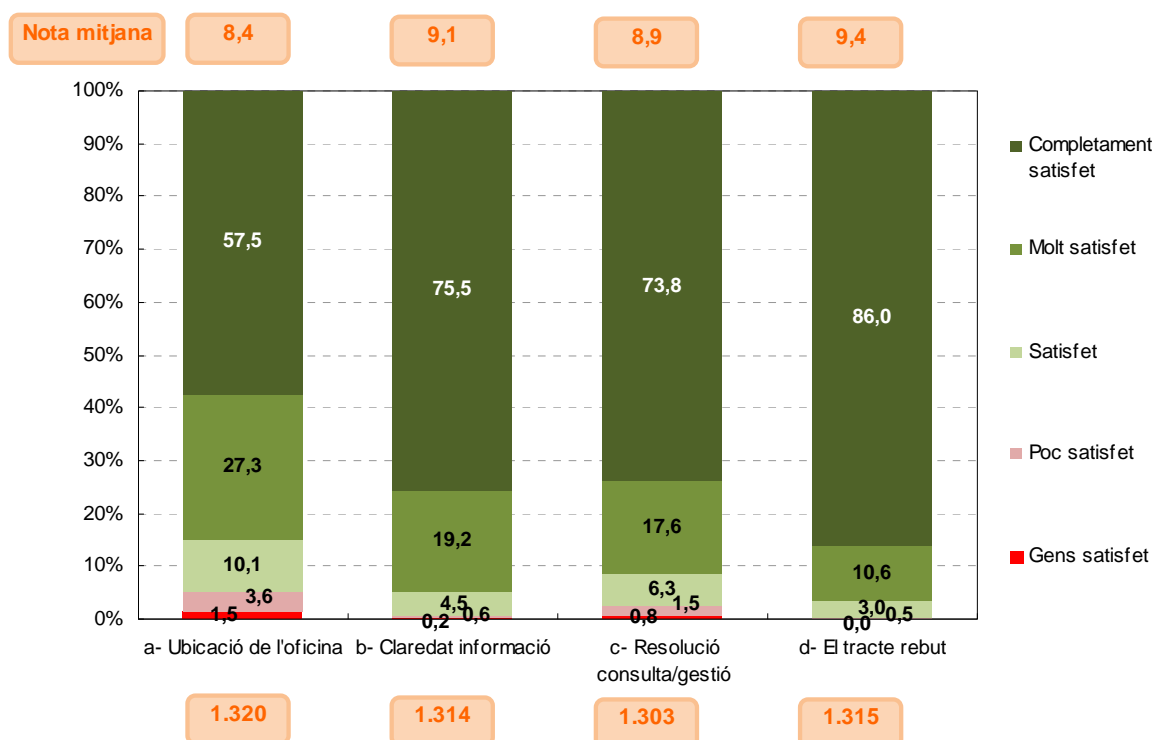
	Gens satisfet	Poc satisfet	Satisfet	Molt satisfet	Completament satisfet	Base vàlida	NS, NC	Nota mitjana
Barcelona	0,0	0,8	5,0	17,8	76,5	913	7	9,1
Girona	2,1	2,1	0,0	16,7	79,2	48	0	9,1
Lleida	0,0	0,0	4,5	35,8	59,7	67	0	8,8
Tarragona (s/Terres Ebre)	0,5	0,0	0,9	13,1	85,5	214	3	9,4
Terres de l'Ebre	0,0	0,0	3,9	15,6	80,5	77	1	9,3
Total OLHs Catalunya	0,2	0,6	4,1	17,8	77,4	1.319	11	9,1



➤ **Resposta a la pregunta 2) – Valoració de diferents aspecte de l'atenció rebuda (0 gens satisfet – 10 completament satisfet)**

L'aspecte més ben valorat és el *tracte rebut* amb 9,4 punts i amb el 86% d'enquestats que l'han valorat amb un 9 ó 10. A l'altre extrem trobem la *ubicació de l'oficina* valorat amb un mitjana de 8,4 punts, amb una distribució del nivell de satisfacció més repartida, un 57,5% s'ha manifestat *completament satisfet*, però hi ha un 5,1% dels enquestats que l'han valorat per sota de 5.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Satisfet	Molt satisfet	Completament satisfet	Base vàlida	NS/NC	Nota mitjana
a- Ubicació de l'oficina	1,5	3,6	10,1	27,3	57,5	1.320	10	8,4
b- Claredat informació	0,2	0,6	4,5	19,2	75,5	1.314	16	9,1
c- Resolució consulta/gestió	0,8	1,5	6,3	17,6	73,8	1.303	27	8,9
d- El tracte rebut	0,0	0,5	3,0	10,6	86,0	1.315	15	9,4



➤ **Resposta a la pregunta oberta (sense suggeriments) – Què creieu que podríem millorar?**

De les 1.330 enquestes recollides en el conjunt de les OLH/Borses en 724 (un 54,4%) hi ha hagut alguna resposta a la pregunta sense suggeriments. D'aquestes 370 han estat valoracions positives a l'atenció rebuda i la resta han fet algun suggeriment de millora que els hem intentat classificar en cinc grans grups, i hem trobat que la majoria de respostes estan relacionades amb les instal·lacions i l'oficina, i amb el temps d'espera i la manca de personal.

	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Total OLH/Borses
Total enquestes	920	48	67	217	78	1.330
Respostes obertes	510	31	33	101	49	724
% respostes obertes	55,4	64,6	49,3	46,5	62,8	54,4
Valoracions positives	255	10	11	60	34	370
Proposta de millores						
· Atenció i tracte rebut	44	0	3	10	1	58
· Temps espera i manca personal	74	4	0	6	2	86
· Instal·lacions i oficina	56	6	9	12	6	89
· Agilització tràmits	45	5	8	2	2	62
· Ajuts	19	5	2	4	3	33
· Altres (no classificables)	17	1	0	7	1	26