



Informe de resultats 2016 de l'enquesta de satisfacció de l'atenció rebuda a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) amb dependència funcional del Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya

Introducció/antecedents

- Als mesos d'octubre i novembre de 2015 es va dissenyar i programar una nova aplicació per al registre de les atencions¹ que es fan a les OAC amb dependència funcional del Departament de la Presidència. Al llarg del mes de desembre de 2015 es van realitzar proves pilot del funcionament de la nova eina, es va comunicar la seva implantació el 22/12/2016 i va entrar en funcionament el primer dia hàbil de l'any 2016.

Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana

gestor de les Oficines d'Atenció Ciutadana

Registre d'atencions fetes
Formulari de registre de l'activitat atencional per a l'anàlisi de la demanda (v1.2)
* Necessari

OAC *
Oficina d'Atenció Ciutadana on s'ha fet l'atenció

Hora de l'atenció
Emplenar en cas que NO s'hagi fet en 15 minuts el registre de l'atenció feta
dd/mm/aaaa --:--
Exemple: 03/05/2013 11:30 a. m.

Codi postal *
de procedència de la persona atesa (5 dígitos)

Sexe *
per observació de la persona atesa
 Dona
 Home

Edat *
per observació de la persona atesa
 =<30 anys
 31-45 anys
 46-60
 >61

Correu electrònic
de la persona atesa (rebrà un qüestionari de satisfacció)

Tipus de gestió *
realitzada a la persona atesa (antic "Informació general")
 Derivació simple [a altres administracions, altres departaments o altres canals]
 Tràmit complet [IdCAT, Família nombrosa...]
 Tràmit parcial
 Suport / formació [acompanyament al tràmit]
 Queixa / suggeriment / agraïment [sobre el servei d'atenció rebut]

Atenció per vies NO presencials
L'atenció s'ha iniciat o finalitzat per via telefònica o correu electrònic
 Telefón
 e-mail

AJUT-BECA-SUBVENCIÓ-PRESTACIÓ?
L'atenció té relació amb una petició de suport econòmic?
 Sí

REGISTRE al s@rcat
L'atenció ha comportat un registre?
 Sí

Àmbit temàtic *
Selecciona l'àmbit específic [0] o genèric [1-23] de l'atenció feta

Continua »

Tecnologia de Google Forms
Google no ha creat ni aprovat aquest contingut.
Informe d'un ús inadequat - Condicions del Servei - Termes addicionals

- Aquesta aplicació permet, mitjançant un *trigger*, l'enviament d'un qüestionari de satisfacció per a la valoració de l'atenció realitzada. Per tant, ha permès implantar un nou sistema de gestió de les enquestes de satisfacció que abasta a tot l'univers de persones

¹ L'aplicació [Formulari Gestor de les OAC](#) permet recollir i analitzar la informació derivada de les atencions. S'ha adaptat a les necessitats actuals de recollida, seguiment i anàlisi de dades, i està basada en formularis i complements de Google Docs.

usuàries de les OAC (sempre que ens facilitin un correu electrònic personal). El qüestionari de l'enquesta de satisfacció ha estat informat favorablement pel Centre d'Estudis d'Opinió (CEO).

- El 25/5/2016 es va comunicar la posada en funcionament d'aquest nou sistema d'enquesta, establint una primera campanya pilot que va durar 2 mesos (de l'1 de juny fins al 31 de juliol). A partir del gener del 2017 l'enquesta es mantindrà indefinidament.

Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana

Qüestionari de satisfacció de l'atenció rebuda

Us demanem una atenció de 30 segons en l'emplenament d'aquest qüestionari anònim. L'objectiu és millorar la qualitat del servei públic d'atenció ciutadana. Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

* Necessari

OAC *
Oficina d'Atenció Ciutadana on heu estat atès

Data de l'atenció (opcional)
Si no la recordeu, pot ser aproximada
dd/mm/aaaa

Sexe *
 Dona
 Home

Edat *
 =<30 anys
 31-45 anys
 46-60
 >61

Tipus de gestió realitzada *
 Consulta d'informació
 Realització d'un tràmit
 Queixa / suggeriment / agraiment
 Altres:

Heu estat atès per altres vies NO presencials
L'atenció s'ha iniciat o finalitzat per via telefònica o correu electrònic
 Telefón
 e-mail

Àmbit temàtic de l'atenció rebuda *
Seleccioneu l'àmbit específic o genèric de l'atenció realitzada

VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ REBUDA:

Recomanaríeu a un amic/amiga la utilització d'aquest servei? *
Escala de l'1 al 5

1 2 3 4 5

No (Plenament en desacord) Sí (Totalment d'acord)

Com puntuueu l'atenció que us ha dispensat el personal de l'oficina? *
Puntuació del 0 al 10

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt deficient Excel·lent

S'ha resolt satisfactoriament la vostra consulta o tràmit? *

Sí
 No

Opinió del servei (opcional)
Suggeriments o propostes de millora del servei

Protecció de dades

D'acord amb l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les vostres dades personals seran recollides, incorporades i tractades de forma anònima en el fitxer automatitzat "Gestions de les oficines d'Atenció Ciutadana (216075008-J)", la finalitat del qual és donar suport a l'atenció presencial per tal de garantir una resposta posterior a aquelles consultes que no es poden resoldre en el mateix moment de l'atenció o a les queixes i suggeriments que presenta la ciutadania.

L'òrgan responsable del fitxer és la Direcció General d'Atenció Ciutadana i la persona interessada pot exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició a l'adreça Via Laietana, 14, 3a planta, 08003 Barcelona.

L'acceptació d'aquestes condicions, suposa que doneu el consentiment al tractament estadístic de les vostres dades personals.

Envia

No envieu mai contrasenyes a través de Formularis de Google.

Tecnologia de **Google Forms**

Google no ha creat ni aprovat aquest contingut.
Informe d'un ús inadequat - Condicions del Servei - Termes addicionals

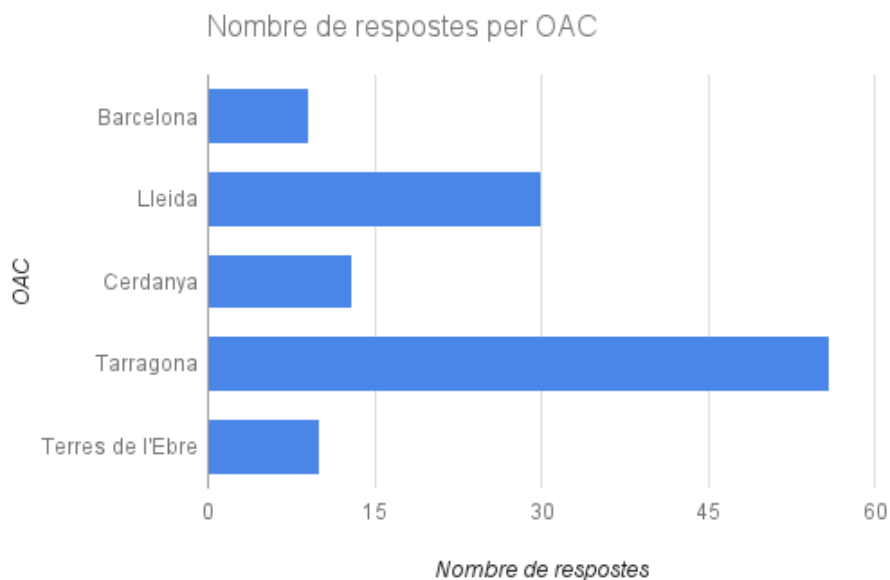
Anàlisi de dades

S'han registrat al 2016 un total de 5.778 consultes rebudes (atencions fetes), de les quals s'han registrat 384 adreces electròniques (6,64% de les consultes), enviant-se vàlidament 383 correus electrònics (178 durant la campanya pilot).

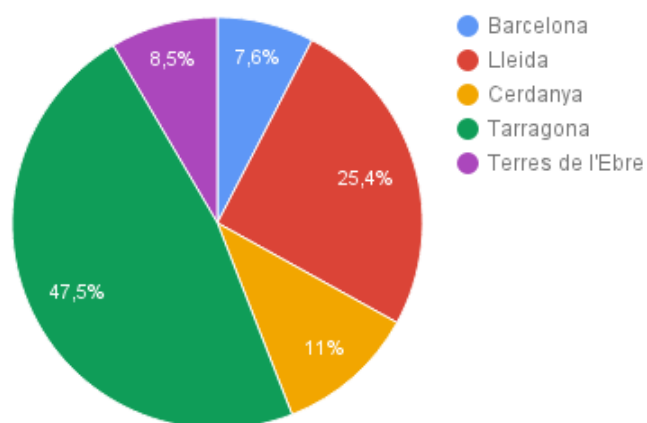
Al 2016 s'han rebut 118 qüestionaris omplerts correctament (52 en el període de la campanya pilot), que representa una resposta del 2,04% del total de consultes rebudes i un 30,8% dels correus electrònics enviats vàlidament. De l'anàlisi d'aquests qüestionaris s'extreuen les següents dades:

Resultats

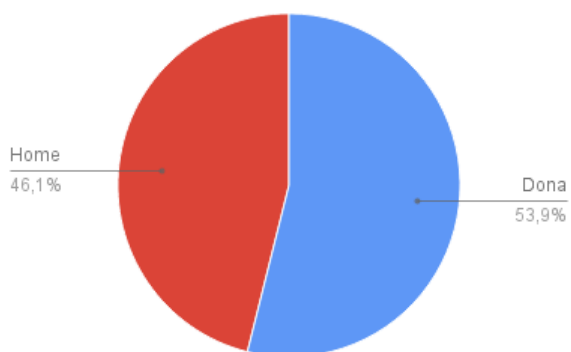
Totes les gràfiques tenen com a base les 118 respostes als qüestionaris rebuts.



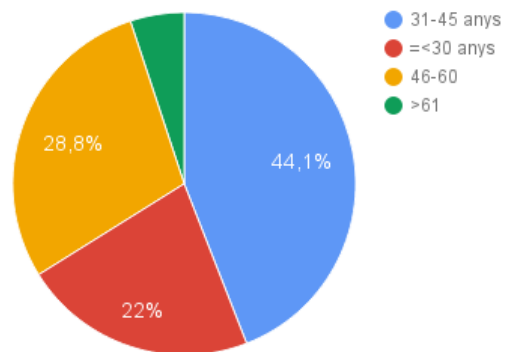
% de respostes al qüestionari per OAC



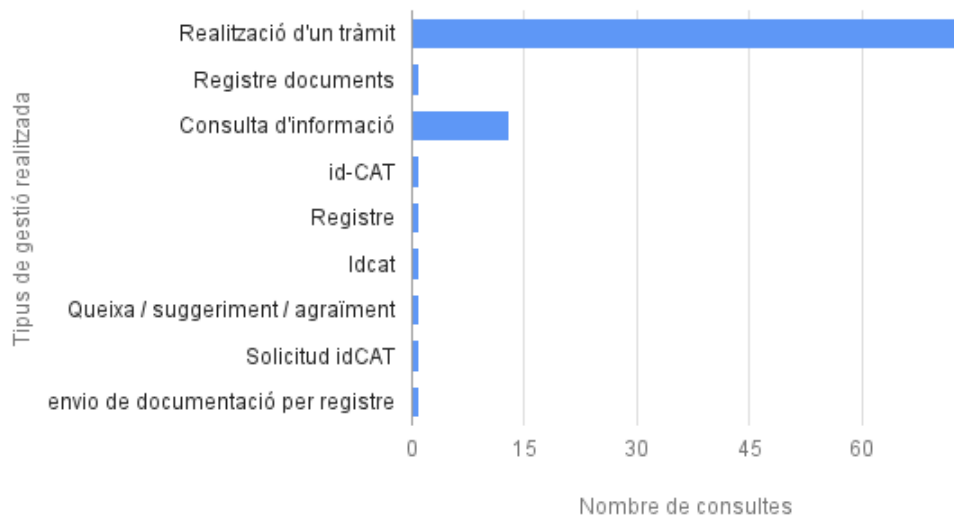
Sexe de les persones que consulten

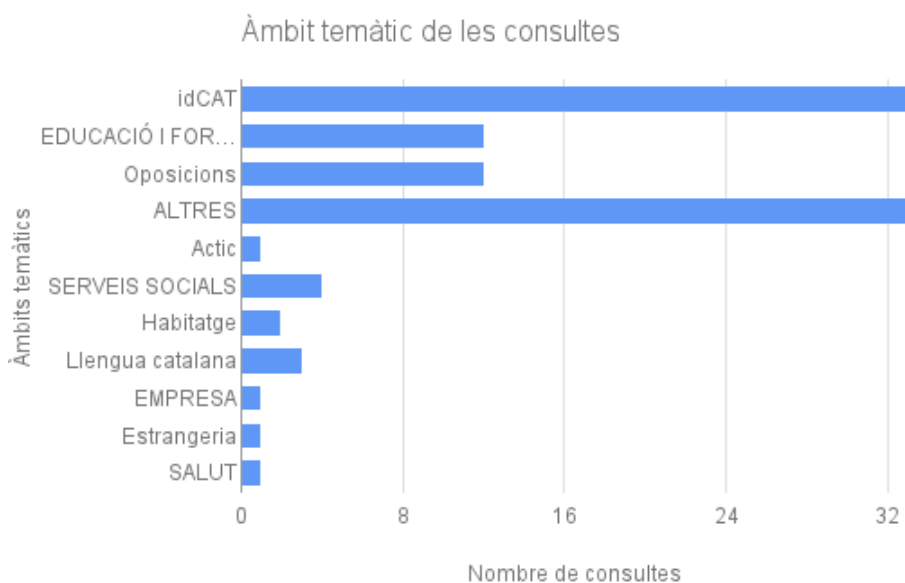
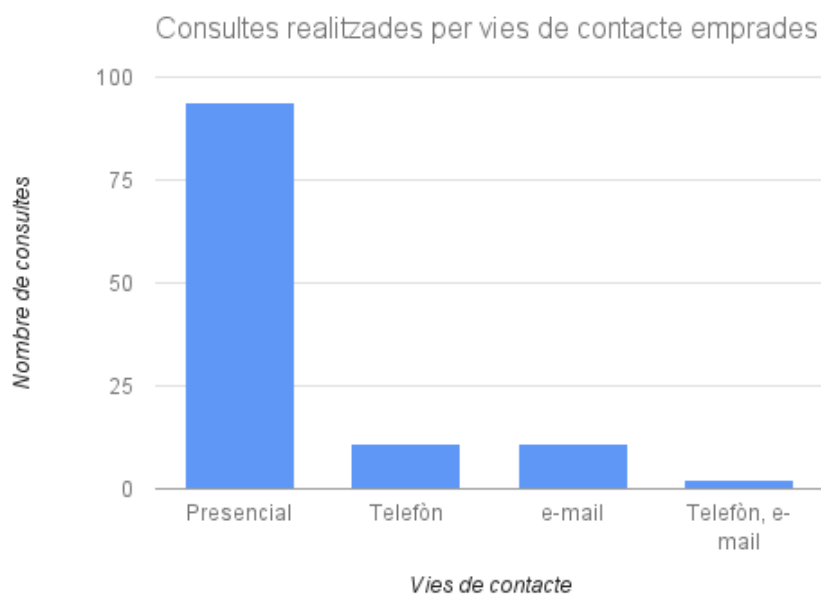


Edat de les persones que consulten

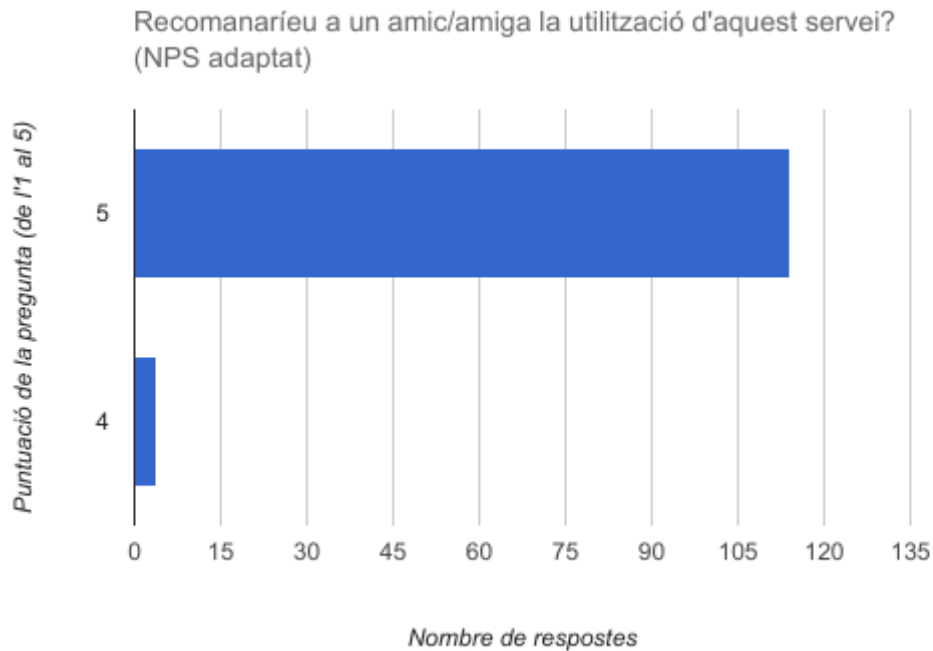


Nombre de consultes fetes per tipus





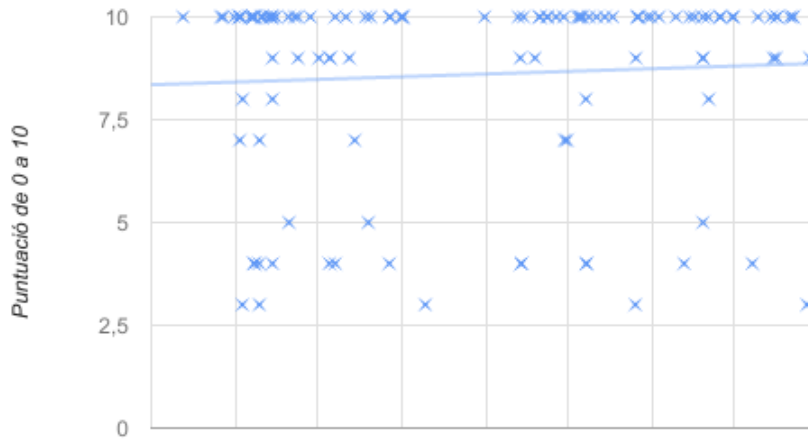
Conclusions



Es tracta de la resposta a l'ítem de l'apartat "Valoració de l'atenció rebuda" que es pregunta al "Qüestionari de satisfacció de l'atenció rebuda". S'ha definit una escala d'1-No (Plenament en desacord) a 5-Sí (Totalment d'acord)².

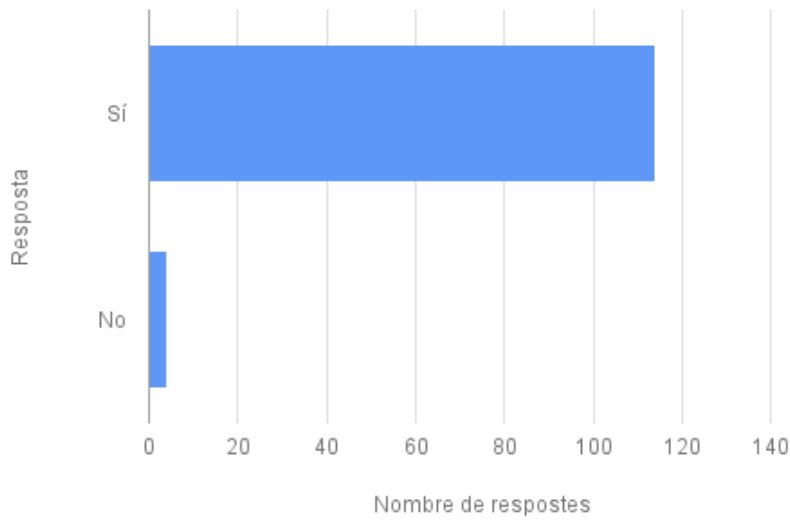
² Tot i que l'indicador de referència en matèria de satisfacció que permet mesurar la lleialtat del client (*Net Promoter Score* o NPS establert per Frederick Reichheld) estableix una escala d'11 punts possibles (de 0-Molt improbable a 10-Definitivament ho recomanaria), s'ha simplificat l'indicador reduint-lo a 5 punts per a equiparar-lo amb "l'Índex de satisfacció (1 a 5)" de l'atenció telefònica, que s'obté de la valoració feta al final de les trucades.

Evolució i tendència de la puntuació de l'atenció dispensada pel personal de l'oficina



Període de temps (maig-desembre 2016)

S'ha resolt satisfactòriament la consulta o tràmit?



Valoracions qualitatives

En relació als suggeriments o propostes de millora del servei, de les 17 respostes 13 han estat valoracions positives de l'amabilitat de les persones informadores.