



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

**Avaluació de la satisfacció
de les persones usuàries
dels serveis d'atenció presencial
de l'OAC de Girona**

Juny de 2011

Índex

- 1. Introducció**
- 2. Perfil de les persones usuàries**
- 3. Coneixement i ús de l'OAC**
- 4. Tipus de tràmit**
- 5. Temps d'espera i resolució del tràmit**
- 6. Satisfacció**
- 7. Conclusions**



1. Introducció



1. Introducció

Presentació i objectius

- L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de Girona, compta amb més de 40 professionals que, des de la seva inauguració a mitjan 2010, atenen una **mitjana de 553 persones al dia**.
- L'OAC de Girona suposa una experiència pionera a Catalunya ja que és la primera en acollir els serveis territorials de tota una demarcació amb la voluntat de millorar el servei als ciutadans, que s'estalviaran temps i desplaçaments a l'hora de fer gestions amb la Generalitat.
- En aquest context, després d'un any de la posada en marxa de l'oficina, la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió ha considerat oportú portar a terme l'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció presencial de l'OAC de Girona.

1. Introducció

Fitxa tècnica

Univers

Persones que han acudit a l'OAC de Girona per a fer algun tràmit, gestió i/o sol·licitar informació.

Mètode de recollida de la informació

Entrevistes personals a la porta de sortida de l'OAC de Girona, mitjançant un qüestionari estructurat.

Grandària de la mostra

240 entrevistes vàlides.

Tipus de mostreig

Les persones a entrevistar s'han seleccionat de forma aleatòria a la sortida de l'oficina. La representativitat de la mostra es garanteix abastant dies i horaris diferents del servei.

Data del treball de camp

Del 13 al 19 de maig de 2011.



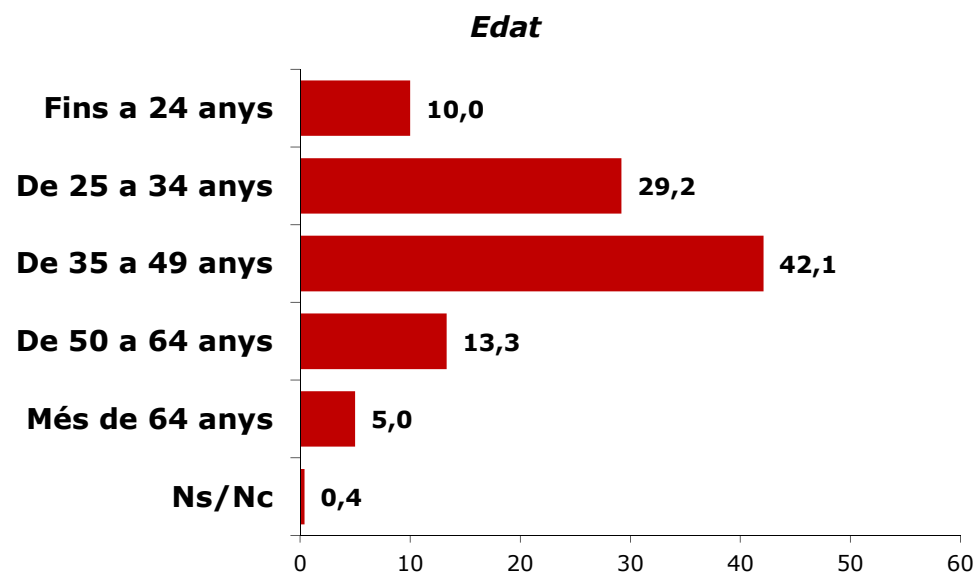
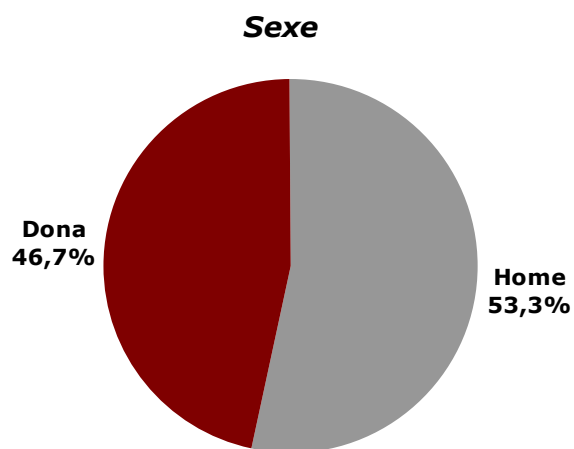
2. Perfil de les persones usuàries



2. Perfil de les persones usuàries

Sexe i edat

- Les persones usuàries de l'OAC de Girona són tant homes (53,3%) com dones (46,7%).
- L'edat mitjana és de 39 anys. El més freqüent entre les persones usuàries és tenir entre 25 i 49 anys.

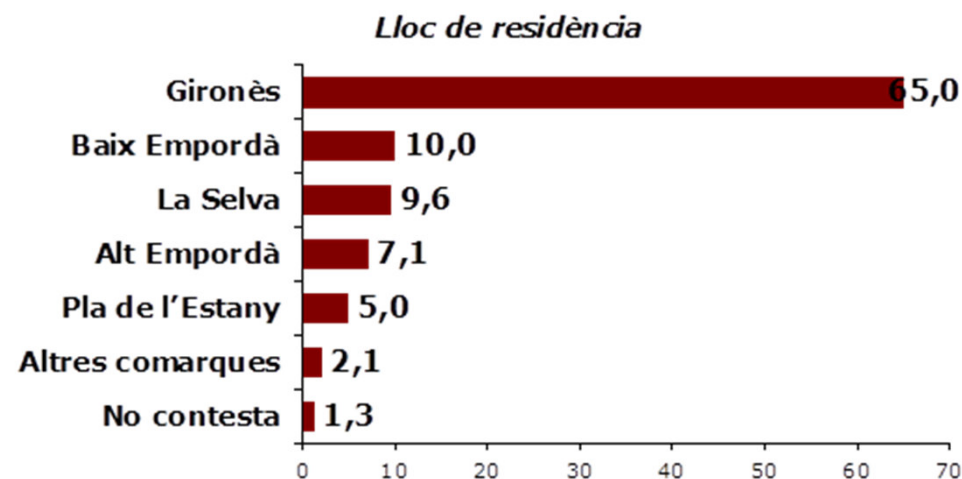
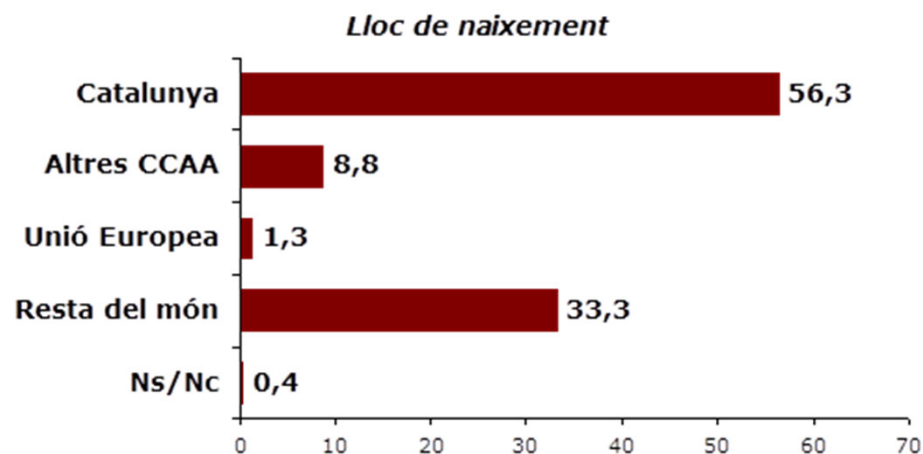


Edat mitjana: 39 anys

2. Perfil de les persones usuàries

Lloc de naixement i de residència

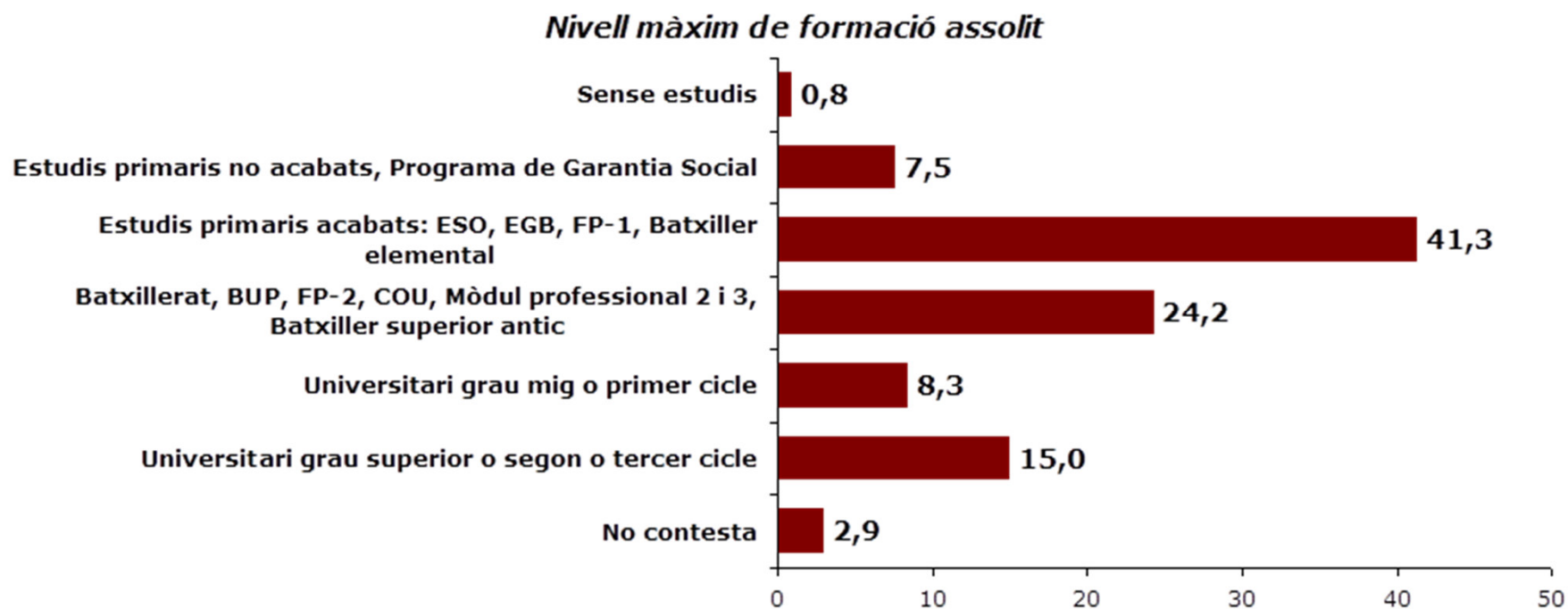
- Si bé el més freqüent és haver nascut a Catalunya (56,3%), 1 de cada 3 usuaris de l'OAC ha nascut fora d'Europa.
- Pel que fa al lloc de residència, la majoria de persones usuàries viuen al Gironès (65%), seguit del Baix Empordà (10%) i La Selva (9,6%).



2. Perfil de les persones usuàries

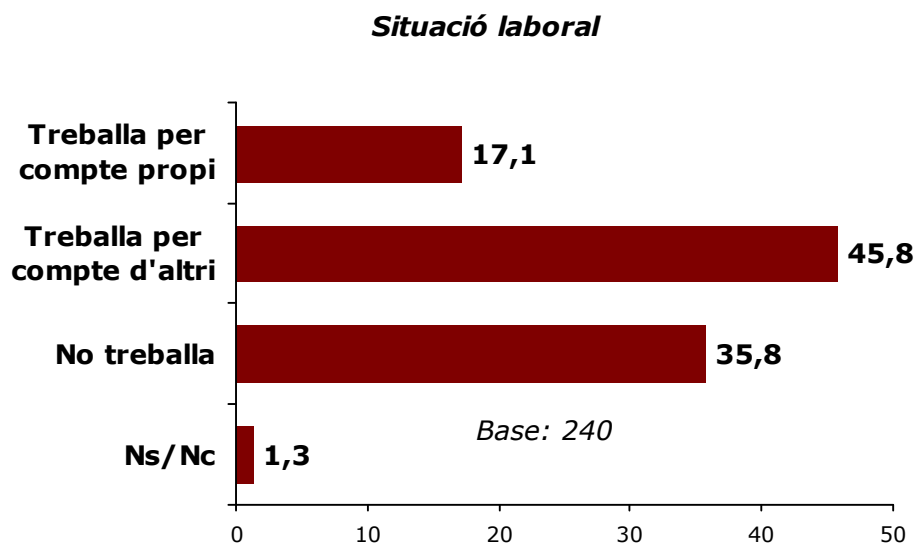
Nivell d'estudis

- Els nivells de formació finalitzats més habituals entre les persones usuàries de l'OAC de Girona són els estudis primaris (41,3%) o secundaris (24,2%).

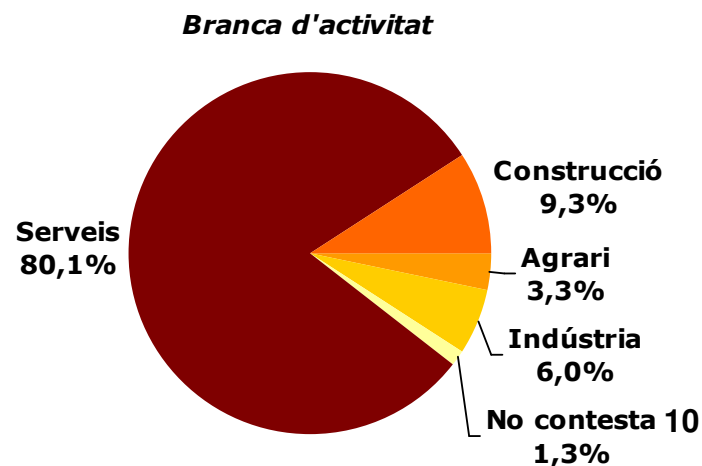
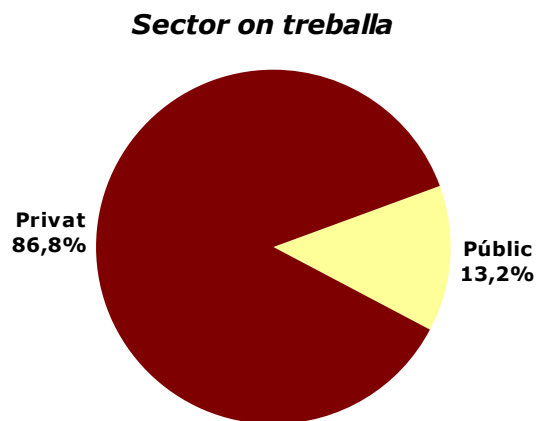


2. Perfil de les persones usuàries

Situació laboral



Situació laboral	%
Professional o treballador autònom	9,2
Empresari o professional amb assalariats	7,9
Assalariat indefinit	33,3
Assalariat eventual o interí	12,5
Aturat i ha treballat abans	23,3
Jubilat o pensionista	5,0
Mestressa de casa	4,6
Estudiant	2,9
Base	240





3. Coneixement i ús de l'OAC

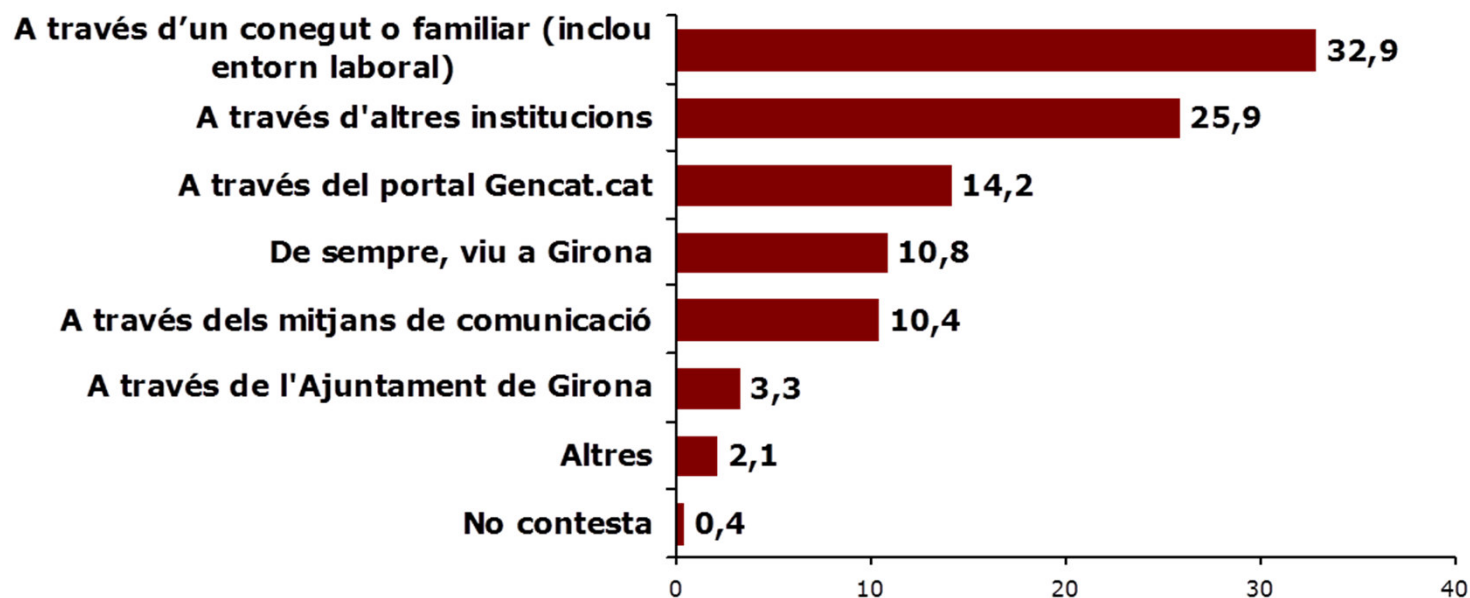


3. Coneixement i ús de l'OAC

Coneixement

- La forma més habitual de coneixement de l'OAC de Girona és a través de coneguts i familiars (32,9%), a través d'altres institucions (25,9%) o del portal gencat.cat (14,2%).

Com va conèixer l'OAC de Girona?



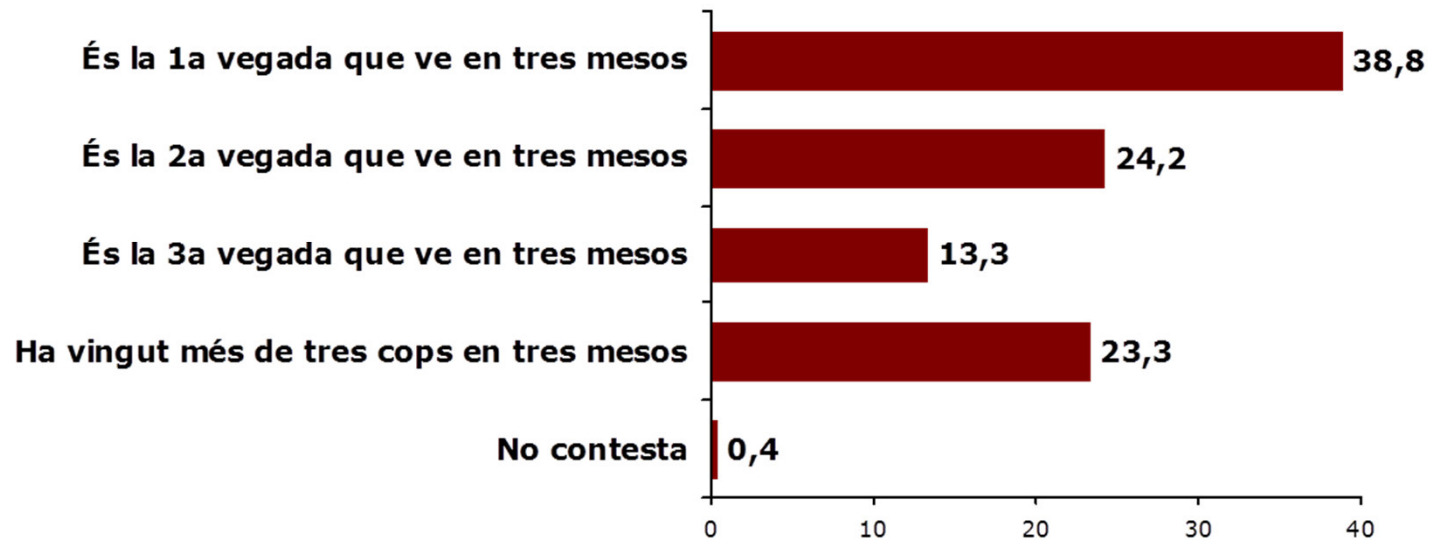
Base: 240

3. Coneixement i ús de l'OAC

Freqüència d'ús

- El 38,8% de les persones usuàries s'adreçaven per primer cop a l'OAC de Girona i el 24,2% ho feien per segona vegada en els últims tres mesos.
- Cal destacar que gairebé 1 de cada 4 usuaris (23,3%) hi ha anat més de tres cops en els últims mesos.

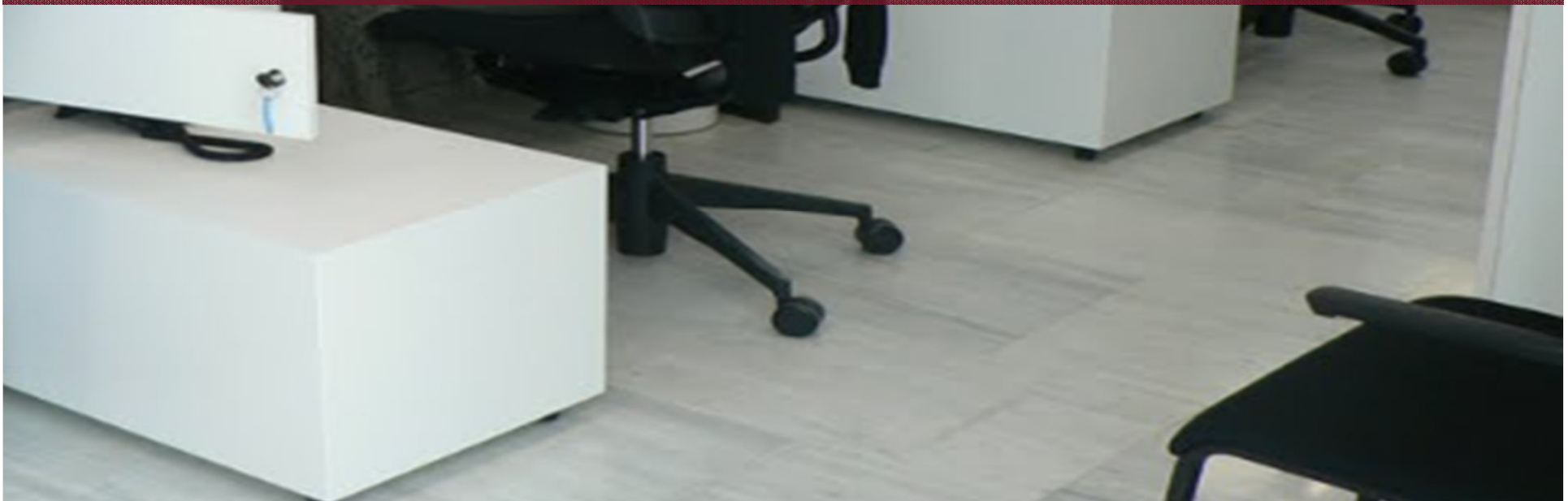
Quants cop ha vingut a l'OAC els últims tres mesos?



Base: 240

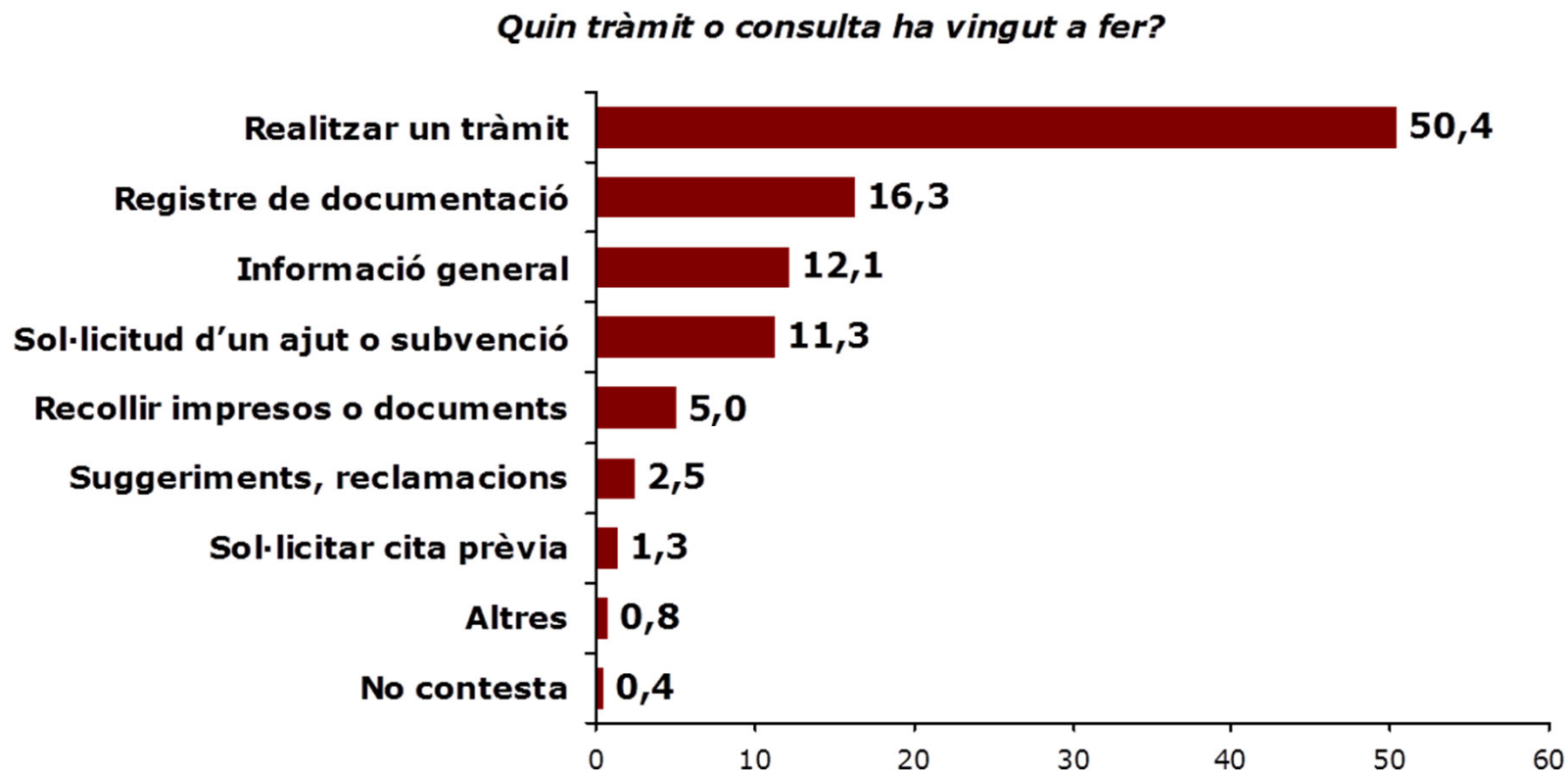


4. Tipus de tràmit



4. Tipus de tràmit

- El motiu més habitual per adreçar-se a l'OAC de Girona és la realització d'algun tràmit (50,4%).

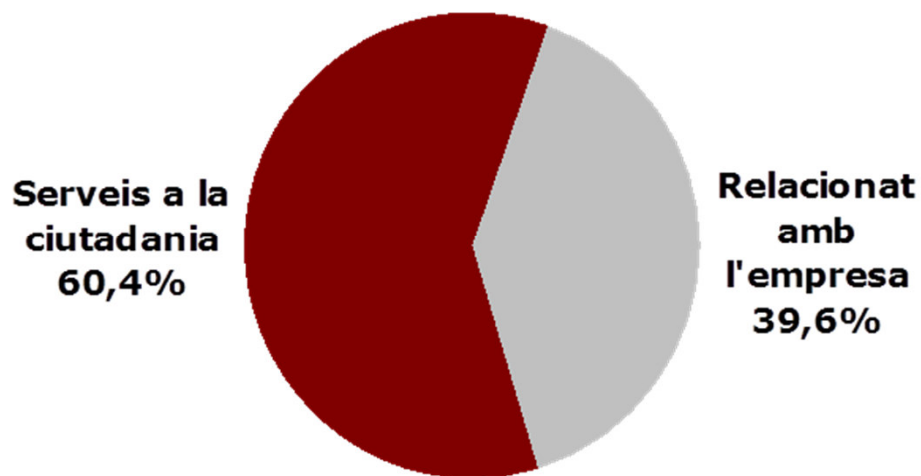


Base: 240

4. Tipus de tràmit

- Entre les persones usuàries el més freqüent és portar a terme algun tràmit o consulta relacionat amb els serveis a la ciutadania (60,4%). No obstant això, destaca que 2 de cada 5 persones usuàries d'adreça a l'oficina per a fer un tràmit o consulta relacionat amb l'empresa (39,6%).

Es tracta d'un tràmit o consulta relacionat amb l'empresa o amb serveis a la ciutadania?



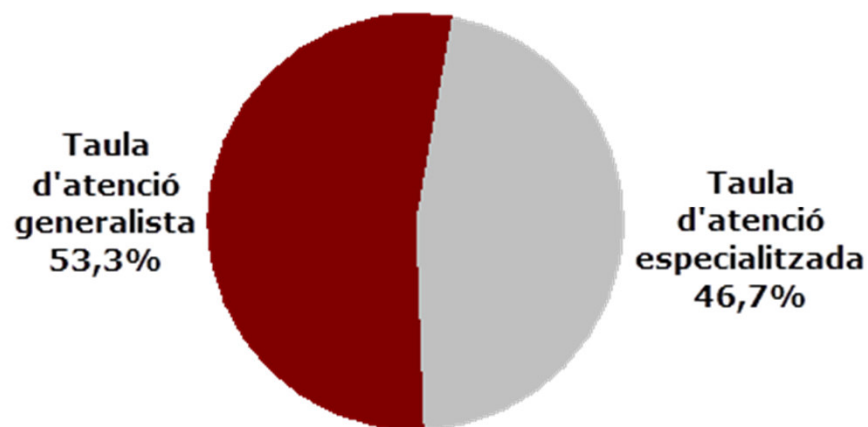
Base 240

4. Tipus de tràmit

Atenció generalista / especialitzada

- El 53,3% de les persones ateses han estat adreçades en un primer moment a una taula d'atenció generalista i el 46,7% ha una taula d'atenció especialitzada.
- Les taules d'atenció especialitzada on més es deriven les persones usuàries són Benestar Social i Família, Estrangeria i Ensenyament.

A quina taula l'han adreçat en un primer moment?



De quina especialitat?	%
Benestar Social i Família	22,3
Estrangeria	17,9
Ensenyament	16,1
Transports	9,8
Agricultura	8,0
Treball	8,0
Habitatge	5,4
Oficina de Gestió Empresarial	3,6
Salut	3,6
Urbanisme / Carretes	0,9
Altres	4,5
Base (l'han adreçat a una taula d'atenció especialitzada)	112



5. Temps d'espera i resolució del tràmit

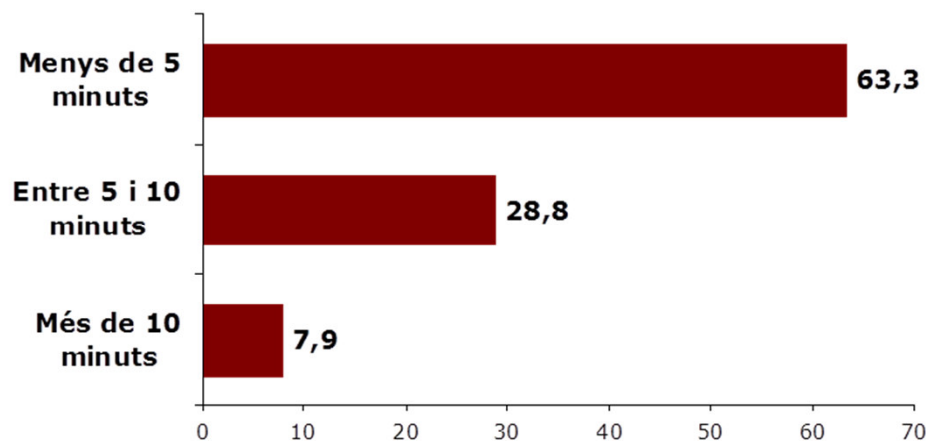


5. Temps d'espera i resolució del tràmit

Temps d'espera

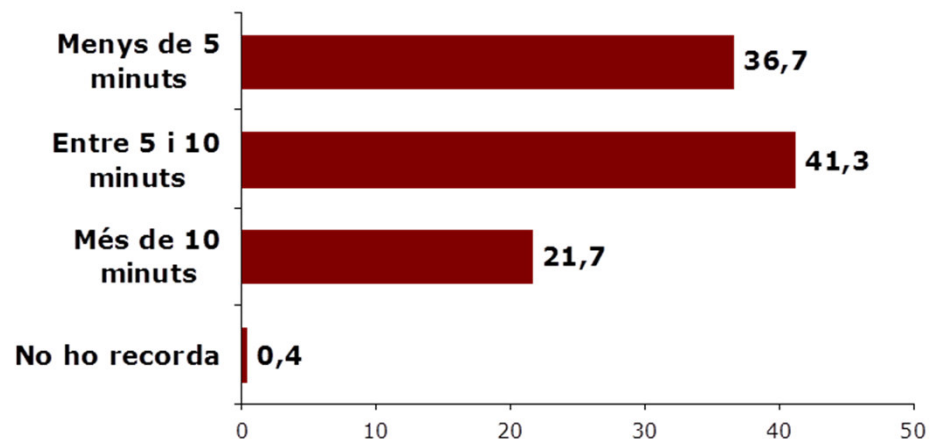
- El més freqüent és esperar menys de 5 minuts a la cua per ser atès (63,3%). No obstant això, el 28,8% ha hagut d'esperar entre 5 i 10 minuts i el 7,9% més de 10 minuts.
- Pel que fa al temps necessari per resoldre el tràmit o consulta, s'observa heterogeneïtat en les respostes: el 36,7% afirma que hi ha dedicat menys de 5 minuts, el 41,3% entre 5 i 10 minuts i el 21,7% més de 10 minuts.

Temps d'espera a la cua per ser atès/a



Base: 240

Temps per a resoldre-li el tràmit o consulta

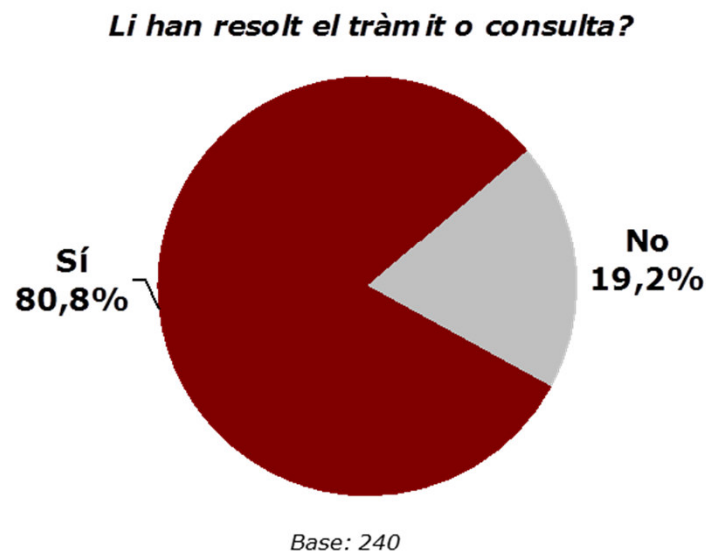


Base: 240

5. Temps d'espera i resolució del tràmit

Resolució del tràmit o consulta

- La majoria de tràmits o consultes de les persones usuàries de l'OAC de Girona són resolts (80,8%).
- Els principals motius de no resolució del 19,2% restant són haver quedat pendent de resposta o haver-li faltat algun document.



Per quin motiu no li han resolt?	%
Ha d'esperar resposta	30,4
Li falta algun document	28,3
Ha d'anar a un altre organisme	10,9
No hi ha la persona responsable	10,9
El tràmit està fora de termini	4,3
No saben com ho poden resoldre	4,3
Altres	10,9
Base (no li han resolt el tràmit o consulta)	46



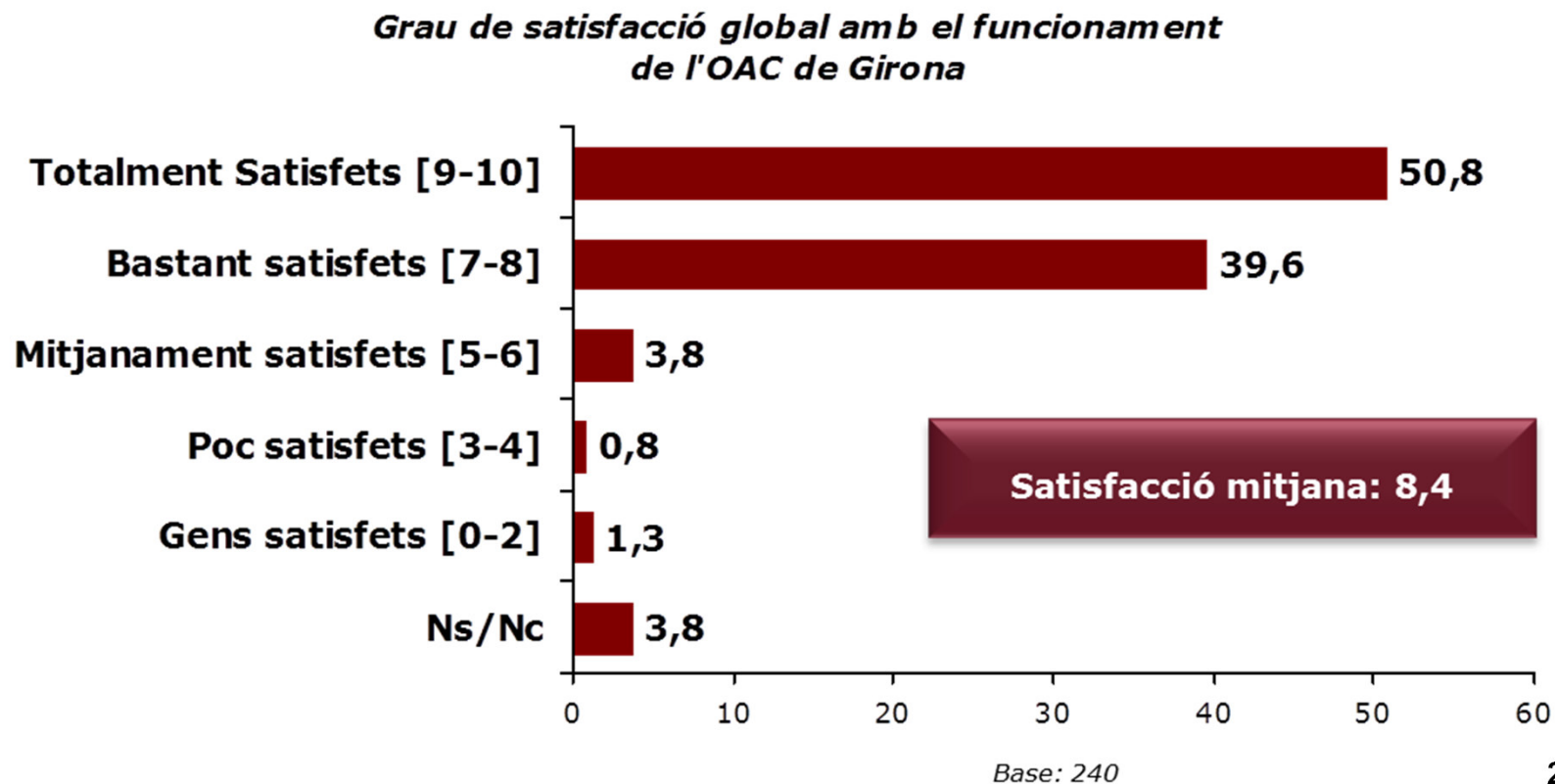
6. Satisfacció



6. Satisfacció

Satisfacció global

- La satisfacció global amb el funcionament de l'OAC de Girona és de notable alt (8,4 punts sobre 10).

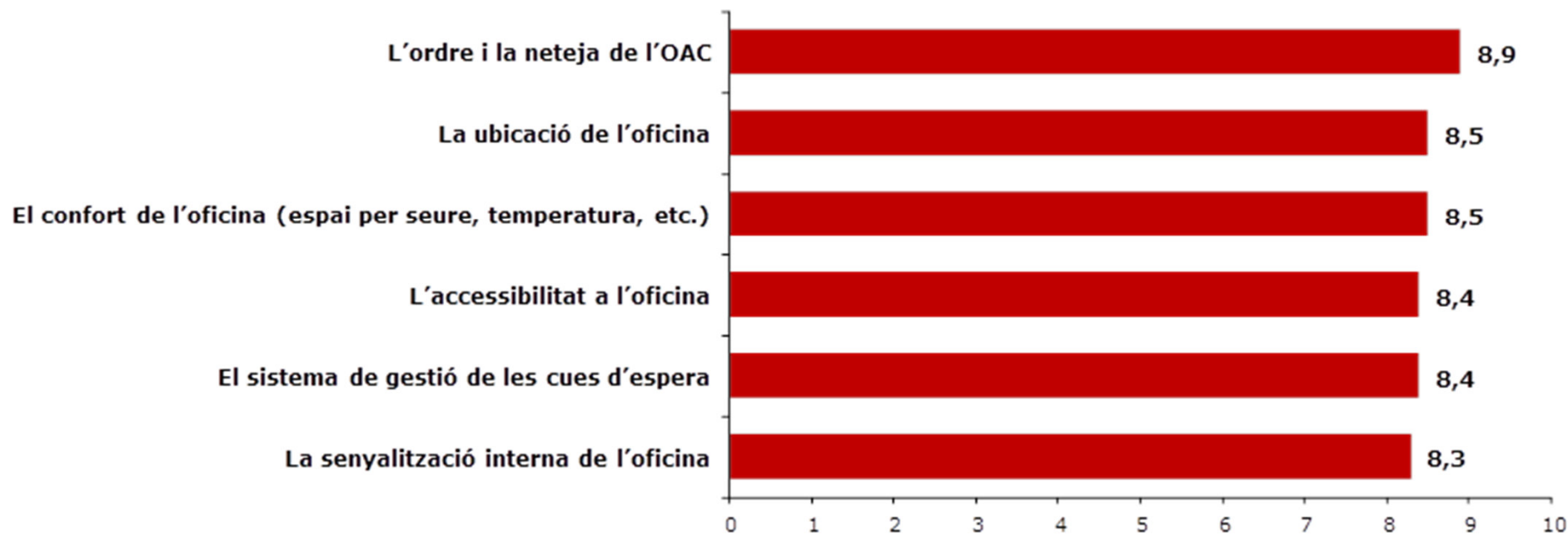


6. Satisfacció

Instal·lacions

- L'ordre i la neteja de l'OAC de Girona és l'aspecte millor valorat per les persones usuàries (8,9). En canvi, l'aspecte menys ben valorat és la senyalització interna de l'oficina (8,3).

Grau de satisfacció amb les instal·lacions de l'OAC de Girona...
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')

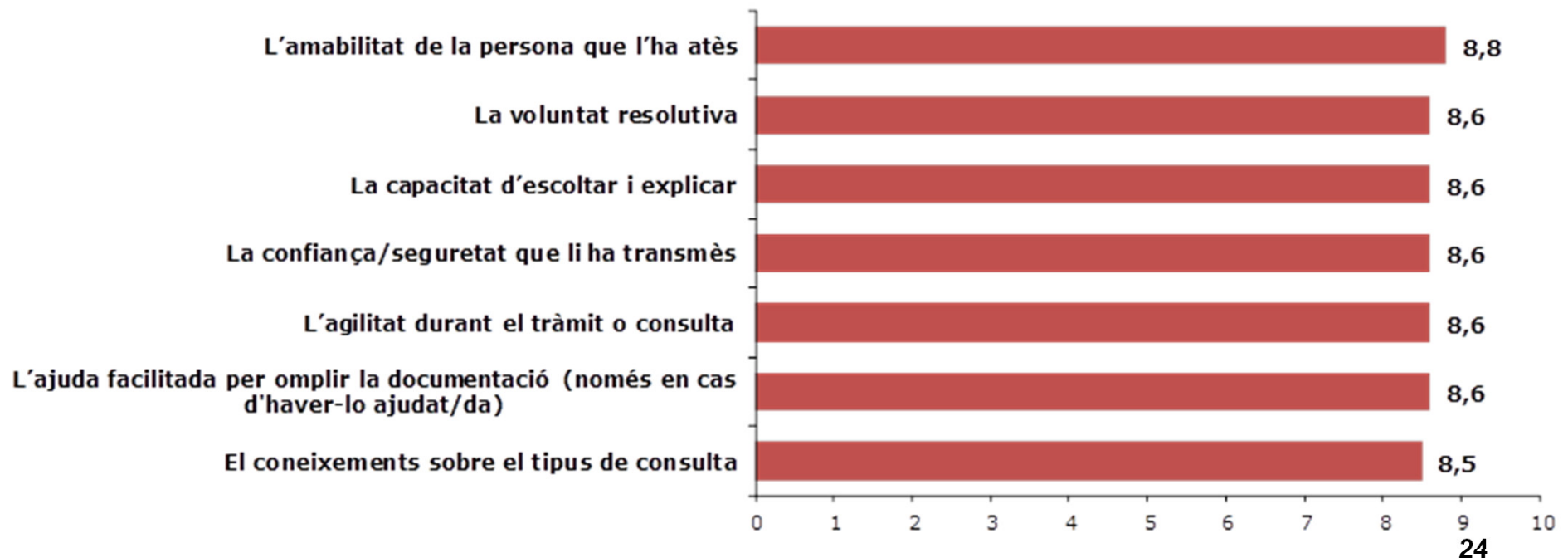


6. Satisfacció

Atenció personal

- Tots els aspectes testats en relació amb l'atenció del personal de l'OAC de Girona obtenen valoracions per sobre dels 8,5 punts sobre 10, especialment l'amabilitat de la persona que l'ha atès (8,8).

*Grau de satisfacció amb l'atenció del personal de l'OAC de Girona...
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')*

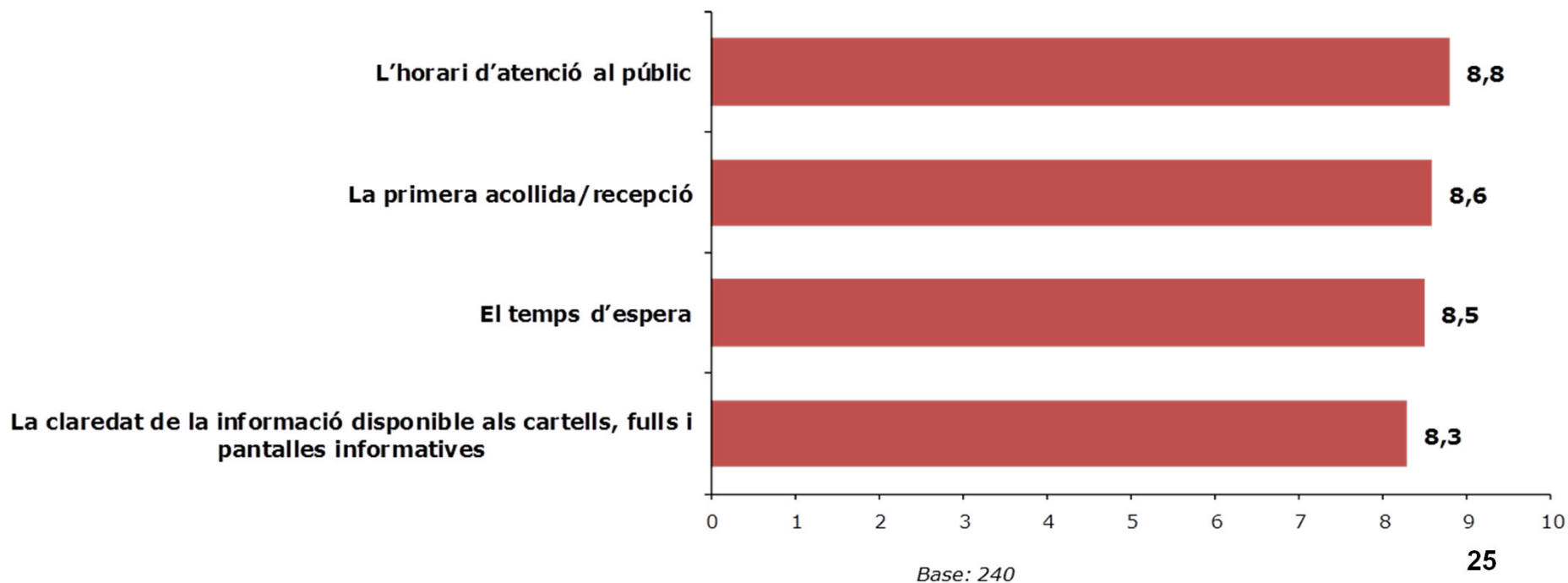


6. Satisfacció

Servei

- Pel que fa al servei donat, els aspectes millor valorats són l'horari d'atenció al públic i la primera acollida (8,8 i 8,6, respectivament). Per la seva banda, la claredat de la informació disponible és l'ítem menys ben valorat (8,3).

*Grau de satisfacció amb el servei de l'OAC de Girona...
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')*





7. Conclusions



7. Conclusions

- Les persones usuàries de l'OAC de Girona són tant homes (53,3%) com dones (46,7%) d'una edat mitjana entorn els 39 anys, que han nascut a Catalunya (56,3%), resideixen al Gironès (65%) i han assolit estudis primaris o secundaris (65,5%).
- La majoria treballen (62,9%), principalment per compte d'altri (45,8%), en el sector privat (86,8%) i en la branca de serveis (80,1%).
- Tanmateix, cal tenir present que 1 de cada 3 persones usuàries ha nascut fora de la UE (33,3%); el 35,8% actualment no treballa; i 1 de cada 2 té com a màxim estudis primaris acabats (49,6%).
- La forma més habitual de coneixement de l'oficina són l'entorn laboral, d'amistats o familiars (32,9%) i també el fet d'haver estat derivat per altres institucions (29,2%).
- El principal motiu per adreçar-se a l'OAC de Girona és la realització d'algun tràmit (50,4%), especialment relacionat amb els serveis a la ciutadania.
- La majoria de persones usuàries s'ha adreçat a l'OAC de Girona dues o més vegades els últims tres mesos (60,8%).

7. Conclusions

- Mentre que el 53,3% de les persones són adreçades en un primer moment a una taula d'atenció generalista, el 46,7% els deriven a una taula d'atenció especialitzada.
- Cal destacar que el 71,7% de les persones ateses afirmen que li han resolt el tràmit o consulta a la taula on l'han adreçat en un primer moment (71,7%).
- El temps d'espera a la cua per ser atès és habitualment inferior als 5 minuts (63,3%). D'altra banda, el temps necessari per a la resolució acostuma a ser de més de 5 minuts (63%).
- La majoria de tràmits o consultes de les persones usuàries de l'OAC són resolts (80,8%). El 19,2% queden pendent de resolució, especialment pel fet d'haver d'esperar resposta i per falta-li aportar algun tipus de documentació.
- El nivell de satisfacció global amb el funcionament de l'OAC de Girona és de notable alt (8,4 punts sobre 10).
- Els aspectes més ben valorats són l'ordre i la neteja (8,9), l'amabilitat de les persones que hi treballen (8,8) i l'horari d'atenció al públic (8,8).

Crèdits

- Aquesta enquesta de satisfacció i les dades presentades han estat realitzats per l'Institut DEP.



<http://www.dep.net> - dep@dep.net - Carrer del Clot, 104 planta baixa - 08018-Barcelona Tel. +34 93 215 13 65



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



www.gencat.cat