



**Generalitat de Catalunya**

Girona

# **Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana**

**Girona, juny de 2013**

# Índex

---

- Introducció
- Perfil de les persones usuàries
- Tipus de tràmit i resolució
- Temps d'espera
- Satisfacció
- Conclusions

# Introducció

---

## Presentació

- L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de Girona es va inaugurar el juny del 2010 i des d'aleshores atén una mitjana de 550 persones al dia.
- L'OAC acull tota l'atenció presencial de la Generalitat de Catalunya a Girona i té la voluntat de millorar el servei a la ciutadania en el seu tracte amb l'administració i en la resolució de les seves gestions.
- La qualitat del servei que es dona a la ciutadania és important alhora que la seva opinió és una oportunitat de millora. Per aquest motiu considerem rellevant avaluar el nostre servei de manera regular. L'any 2011 es va fer una primera enquesta de satisfacció en què la valoració global de l'atenció rebuda es va situar en un 8,4. La nostra previsió és avaluar el servei cada dos anys.
- Els objectius que ens hem plantejat amb aquesta avaluació són:
  - Conèixer el perfil dels usuaris de l'OAC
  - Mesurar la valoració de diversos atributs associats al servei
  - Conèixer la valoració global del servei
  - Identificar els aspectes que es poden millorar

# Introducció

---

## Fitxa tècnica

**Univers:** Persones que han acudit a l'OAC de Girona per fer algun tràmit, gestió o consulta. Total 5.680

**Mètode de recollida de la informació:** Enquestes autoadministrades

**Mostra:** 315 entrevistes vàlides

**Tipus de mostreig:** autoselecció de les persones usuàries que han acudit a l'OAC de Girona per fer algun tràmit, gestió o consulta.

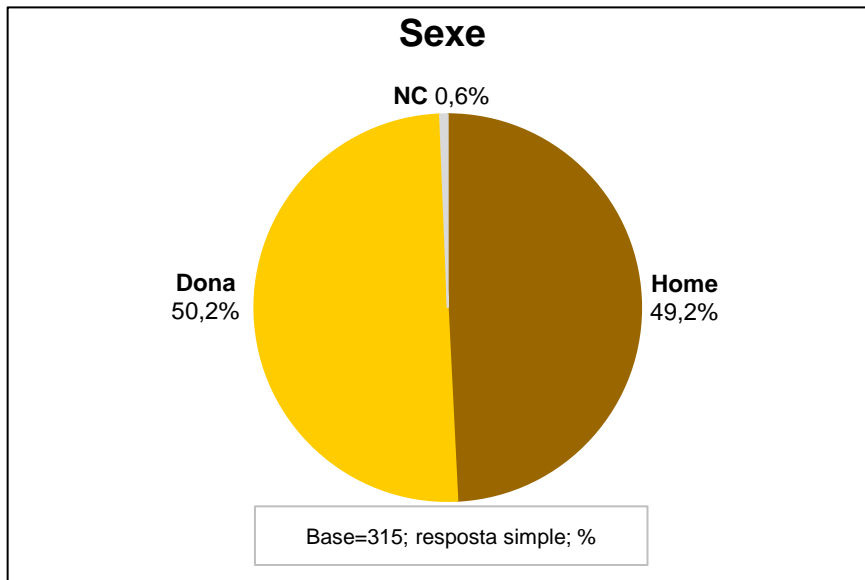
**Nivell de confiança:** 95,5%

**Data del treball de camp:** Del 16 al 30 de maig de 2013

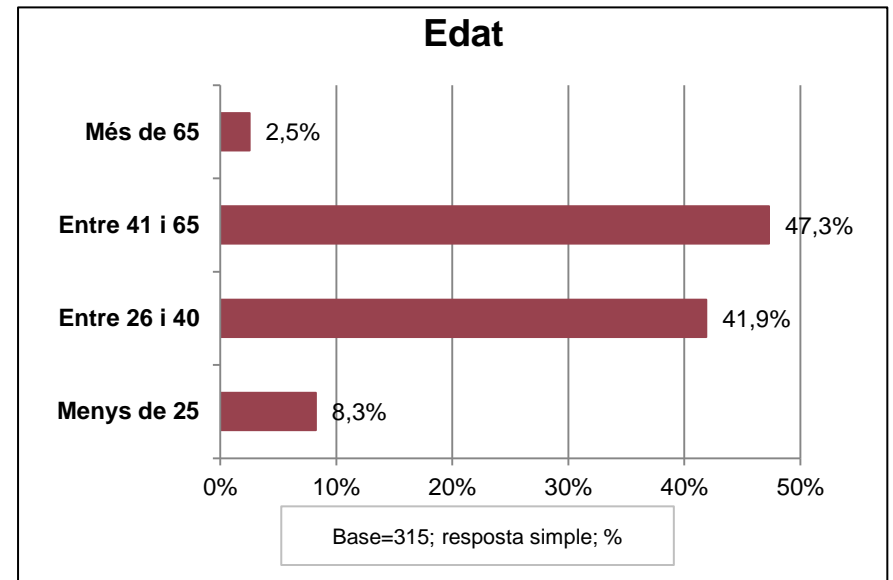
# Perfil de les persones usuàries

## Sexe i edat

- Les persones usuàries de l'OAC són tan dones (50,2%) com homes (49,2%).



- Les persones que fan un ús més habitual de l'OAC són les que estan a la franja d'edat d'entre 41 i 65 anys.

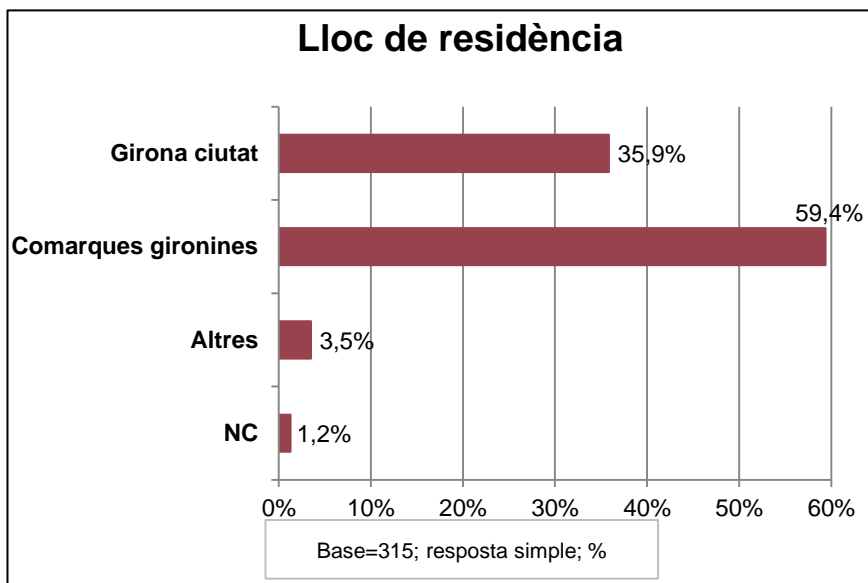
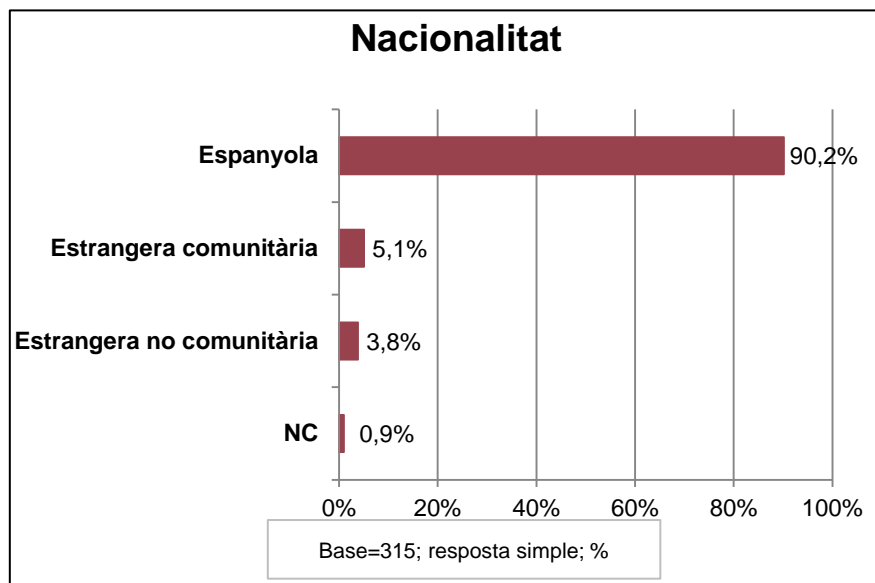


# Perfil de les persones usuàries

## Nacionalitat i lloc de residència

□ De manera molt majoritària les persones usuàries de l'OAC són de nacionalitat espanyola.

□ L'àrea d'influència de l'OAC de Girona va més enllà de la ciutat, un 62,9% de les persones usuàries no són de Girona ciutat.



# Tipus de tràmit i resolució

---

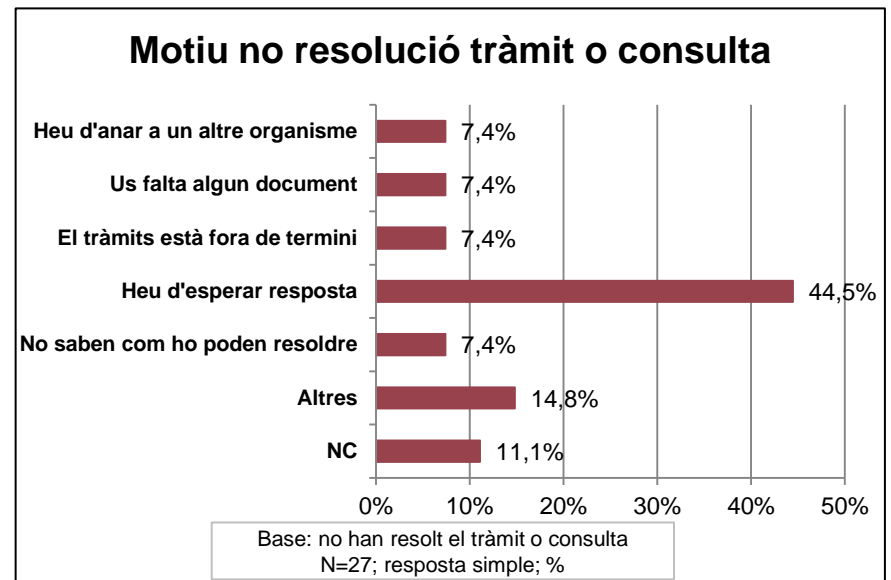
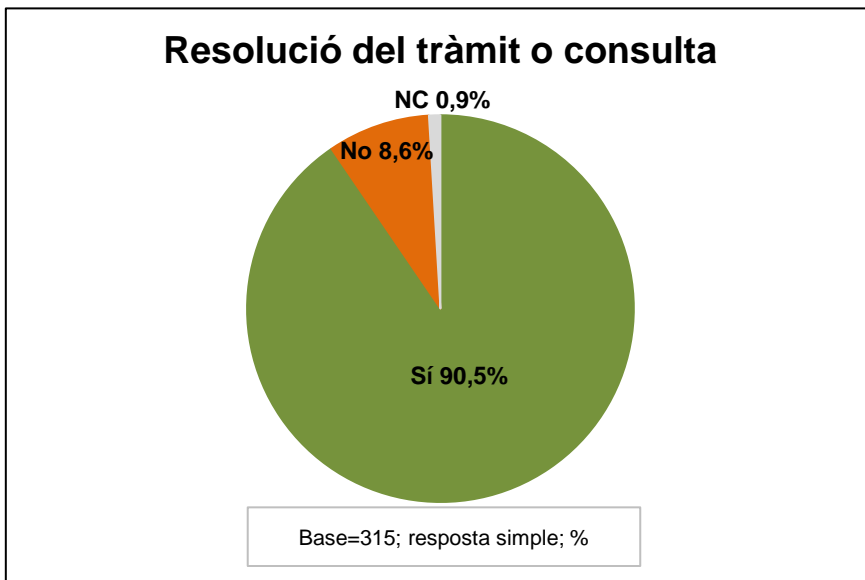
## Tipus tràmit

- ❑ Malgrat que l'OAC de Girona està preparada per atendre tots els serveis i tràmits de la Generalitat de Catalunya, les persones usuàries s'adrecen a l'OAC de manera majoritària per fer uns tipus de tràmit molt concrets.
- ❑ Els tràmits més habituals són la cèdula d'habitabilitat, seguit de la targeta del tacògraf digital, l'obertura de centres de treball, el pagament i la presentació de recursos de sancions de trànsit, els títols de família nombrosa i de família monoparental, les inscripcions i modificacions d'associacions, les homologacions de títols de batxillerat i les llicències de caça i pesca.

# Tipus de tràmit i resolució

## Resolució

- ❑ La major part de la ciutadania, un 90,5%, manifesta que a l'OAC li han resolt el tràmit o consulta que hi ha anat a realitzar.
- ❑ En els casos en què no és així, majoritàriament el motiu és que cal esperar la resposta.

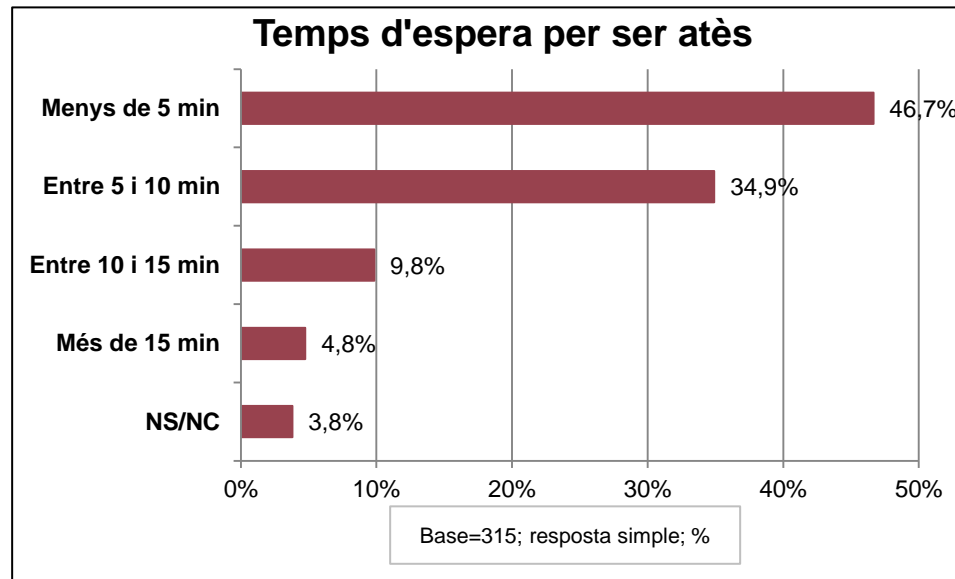




# Temps d'espera

## Temps d'espera per ser atès

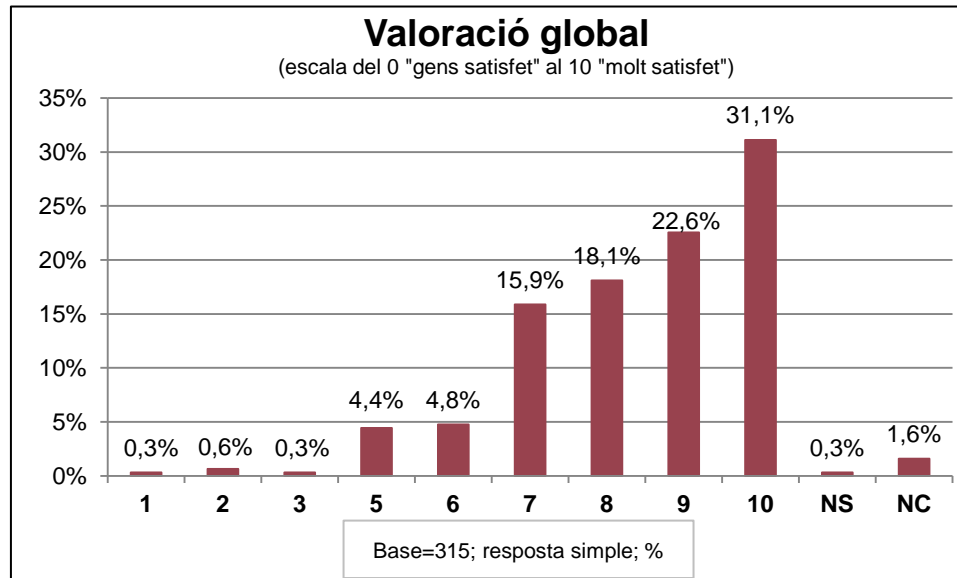
- ❑ Més del 80% de les persones ateses a l'OAC manifesten que s'han esperat menys de 10 minuts per ser ateses.
- ❑ Un dels compromisos de l'OAC envers la ciutadania és no superar de mitjana els 10 minuts d'espera per ser atès per a un tràmit o una consulta.



# Satisfacció

## Valoració global

- La satisfacció global amb el funcionament de l'OAC és de notable alt ,8.4 punts sobre 10. Un 53,6% de persones la valoren amb un excel·lent.

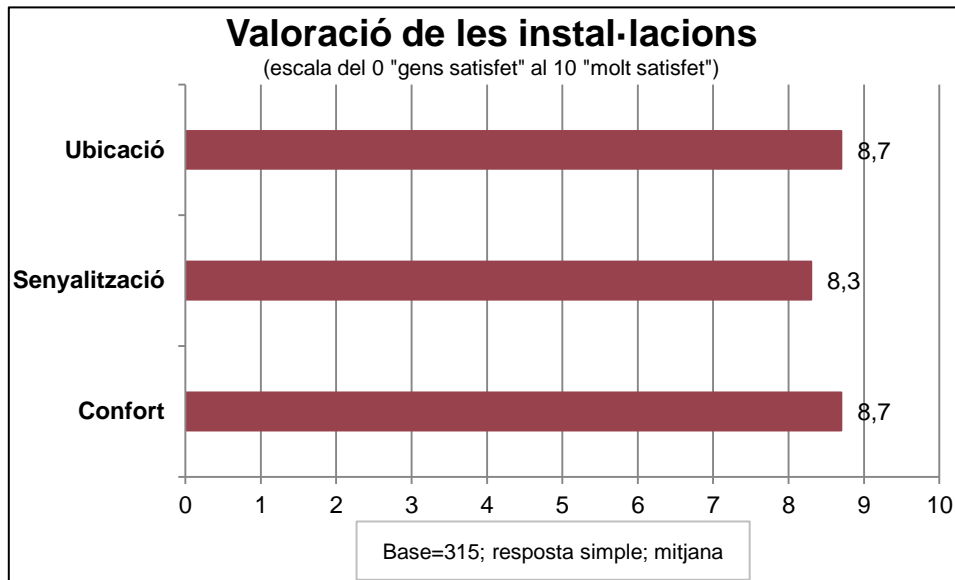


**Satisfacció  
mitjana 8,4**

# Satisfacció

## Valoració de les instal·lacions

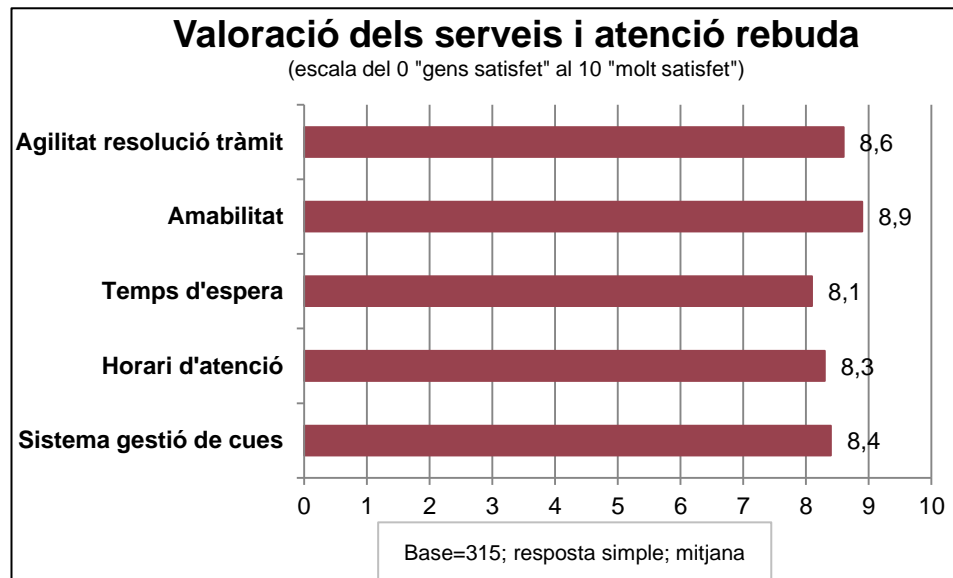
- La ubicació i el confort són els aspectes millor valorats de les instal·lacions de l'OAC, la senyalització és el menys ben valorat.



# Satisfacció

## Valoració dels serveis i atenció rebuda

- Pel que fa a la valoració dels serveis i de l'atenció rebuda, cal destacar que l'aspecte millor valorat (un 8,9 sobre 10) és l'amabilitat de les persones que atenen la ciutadania.



# Conclusions

---

## L'OAC de Girona manté la mateixa valoració global de l'any 2011, un 8,4

- ❑ El perfil de les persones que acudeixen a l'OAC de Girona són tant homes com dones, de 26 a 65 anys (quasi un 90%), i de nacionalitat espanyola.
- ❑ Hi ha un volum molt destacable de persones usuàries de les comarques de Girona, quasi un 60%.
- ❑ Tots els aspectes valorats obtenen una puntuació superior al 8 (escala 0 a 10).
- ❑ El 90,5% de les persones manifesten que s'ha resolt la consulta o tràmit que han anat a fer a l'OAC.
- ❑ L'amabilitat de les persones que atenen és l'aspecte millor valorat, un 8,9 sobre 10.
- ❑ El temps d'espera és l'aspecte pitjor valorat, 8,1 sobre 10, seguit de la senyalització, un 8,3.



**Generalitat de Catalunya**

Girona

**[www.gencat.cat/generalitatgirona](http://www.gencat.cat/generalitatgirona)**