

RESULTATS ENQUESTA DE SATISFACIÓ SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

Amb la finalitat d'actualitzar la carta de serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Tona, i amb la voluntat de millora contínua de la qualitat dels serveis que prestem, s'ha realitzat una enquesta de satisfacció del servei de l'OAC.

A través d'aquesta enquesta de satisfacció es pretén conèixer les expectatives i necessitats de la ciutadania vers el servei, i aquells aspectes que es consideren importants per la prestació del servei i que hem de millorar. Totes les dades són anònimes i són tractades de forma confidencial.

Gràcies a les respostes i aportacions de la ciutadania podrem definir uns compromisos de qualitat que donin resposta a les seves expectatives.

Participació

Aquest formulari de participació es va obrir durant el període comprès entre el 22 de desembre de 2020 i el 15 de gener de 2021. I posteriorment es va allargar el període fins el 25 de gener de 2021.

Es va fer difusió de l'enquesta a través de les xarxes socials i també es van deixar els formularis en paper al taulell de l'oficina de l'OAC.

La participació en aquesta enquesta ha estat de 16 persones, la majoria de les quals han respost telemàticament i només 3 presencialment en format paper. Per tant, la participació ha estat molt baixa.

Cal remarcar que, degut a aquesta baixa participació, els resultats obtinguts no són representatius del conjunt de la ciutadania, però poden ser un punt de partida per definir uns compromisos de qualitat més concrets i adients.

Anàlisi

A l'Annex I podeu veure el detall de les respostes en cadascuna de les preguntes del formulari de participació.

Cadascuna de les preguntes s'havia de valorar en base a una escala 0 a 10, on el valor 0 indica molt malament i el valor 10 indica molt bé.

A partir de les respostes podem veure:

- Pel que fa al temps d'espera presencial i telefònic estan valorats amb una valoració mitjana d'un 6,79 i 6,57 sobre 10 respectivament.
- Pel que fa a l'atenció rebuda per part del personal de l'OAC està valorada amb una valoració mitjana d'un 7,38 sobre 10, i és un dels aspectes més importants per la ciutadania.
- Pel que fa a la qualitat de la informació rebuda està valorada amb una mitjana d'un 7,31 sobre 10, i és un dels aspectes més importants per la ciutadania.



- Pel que fa a l'adequació dels horaris d'atenció presencial la valoració mitjana és d'un 6,56 sobre 10.
- Pel que fa a l'adequació de l'espai físic la valoració mitjana és d'un 5,6 sobre 10.
- Respecte a la facilitat per presentar una queixa, suggeriment o agraïment podem dir que és un dels aspectes que la ciutadania considera importants, però està valorat amb una mitjana d'un 6,73 sobre 10.
Això denota un cert desconeixement de la web municipal, ja que a la pàgina principal de la web hi ha un accés directe al tràmit de **Queixes, suggeriments i avisos** <http://www.tona.cat/> i també s'hi pot accedir des d'altres apartats de la web com el de **Participació ciutadana** <http://www.tona.cat/govern-obert/participacio-ciutadana/> i el de **Cartes de serveis** <http://www.tona.cat/ajuntament/informacio-oficial/cartes-de-serveis/>
I també als baixos de l'Ajuntament hi ha una bústia de queixes i suggeriments.
- Respecte als tràmits online que es realitzen a través de la seu electrònica, les valoracions són baixes. La simplicitat de la tramitació electrònica és important per la ciutadania, però està valorada amb un 5,79 sobre 10. La valoració general de la seu electrònica té una valoració mitjana d'un 5,07.

Conclusions

A partir d'aquesta experiència podrem definir com haurà de ser la propera enquesta de satisfacció per tal que la participació sigui més elevada, i així aconseguir resultats més compartits i representatius del conjunt de la ciutadania. Alguns dels canvis a aplicar seran: obrir-la durant un període més llarg de temps, en una altra època de l'any que no sigui desembre, potenciar més la comunicació i difusió de l'enquesta perquè arribi a més gent.

A partir de les respostes rebudes, s'establiran els compromisos de qualitat en la carta de serveis de l'OAC, que caldrà revisar anualment. Per aquest motiu, s'estableix que es realitzarà una enquesta de satisfacció del servei anualment per a poder realitzar l'avaluació de qualitat del servei.

Podem concloure que els aspectes més importants en relació al servei que presta l'OAC, per les persones que han participat en l'enquesta, són els següents per ordre d'importància:

1. L'atenció personalitzada rebuda.
2. La competència professional del personal que l'ha atès/a.
3. La qualitat de la informació rebuda.
4. El temps d'espera telefònic.
La simplicitat de la tramitació electrònica.
5. El temps d'espera presencial.
El temps de resposta a consultes en línia.
La facilitat per reclamar o fer arribar una queixa o suggeriment.
6. El temps de tramitació presencial.
El poder conèixer l'estat de la tramitació de la petició.
7. L'adequació de l'espai físic.

Davant la desconexió o poca utilització que hem detectat dels tràmits online, caldrà reforçar i potenciar la figura de la web municipal i els tràmits que es poden realitzar a través de la seu electrònica.



ANNEX 1

RESPOSTES DEL FORMULARI

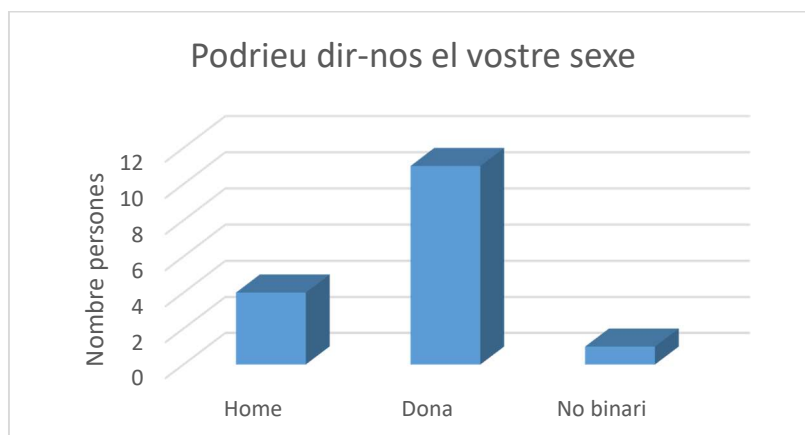
ENQUESTA SOBRE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE TONA

Valoració 0 a 10

A continuació et demanem que valoris, en una escala 0 a 10, on 0 és molt malament i 10 molt bé, diferents aspectes relacionats amb la teva satisfacció amb la prestació del servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC). En el cas que no sàpigues/puguis contestar alguna pregunta no marquis cap valor.

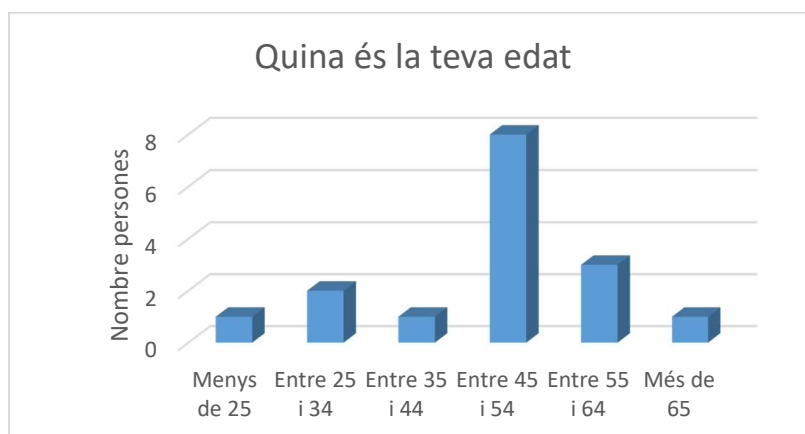
Podríeu dir-nos el vostre sexe

- ☐ Home
- ☐ Dona
- ☐ No binari



Quina és la teva edat?

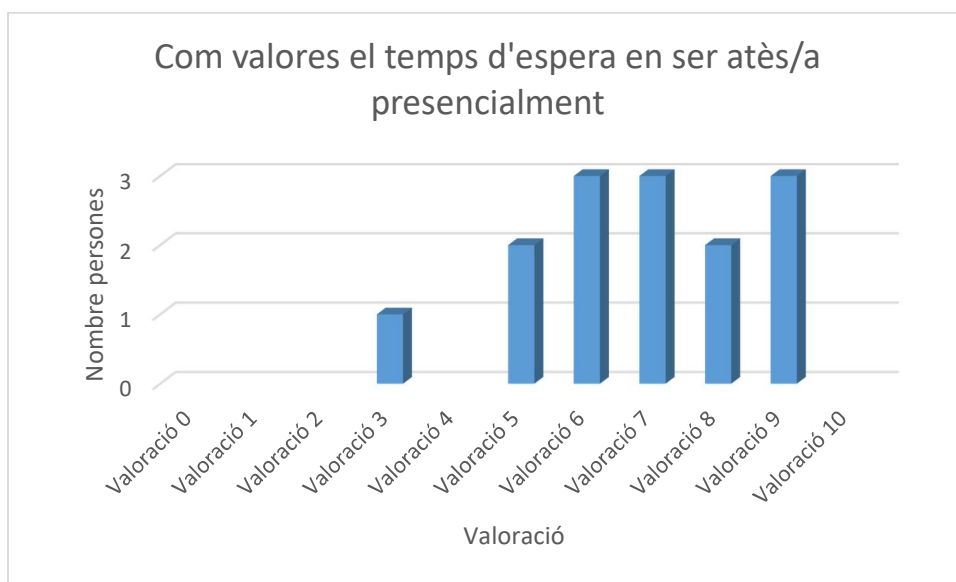
- ☐ Menys de 25 anys
- ☐ Entre 25 i 34
- ☐ Entre 35 i 44
- ☐ Entre 45 i 54
- ☐ Entre 55 i 64
- ☐ Més de 65 anys



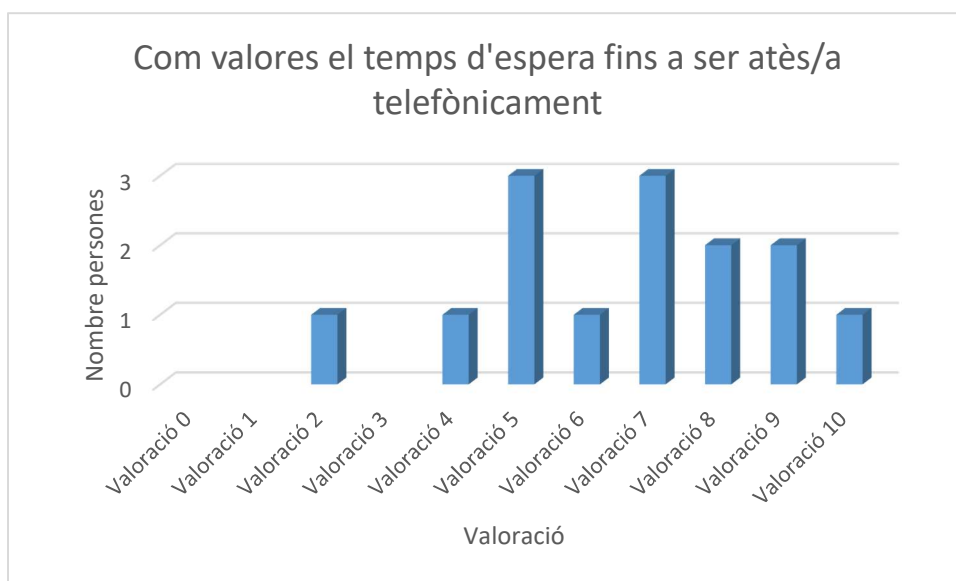


A continuació et demanem que valoris, en una escala 0 a 10, on 0 és molt malament i 10 molt bé, diferents aspectes relacionats amb la teva satisfacció amb la prestació del servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC). En el cas que no sàpigues/puguis contestar alguna pregunta no marquis cap valor.

Com valores, en una escala de 0 a 10, el temps d'espera en ser atès/sa presencialment a l'OAC?

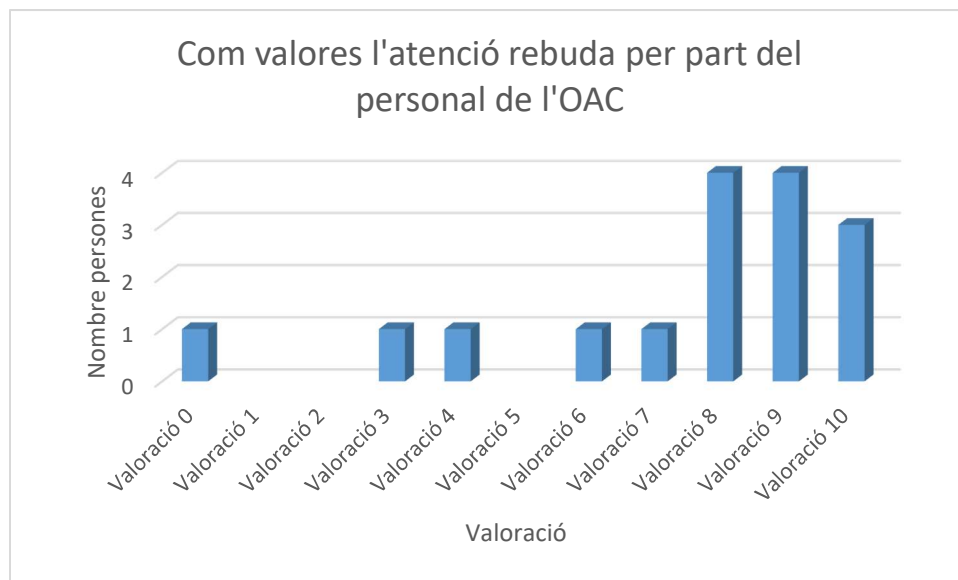


Com valores el temps d'espera fins a ser atès/a telefònicament?

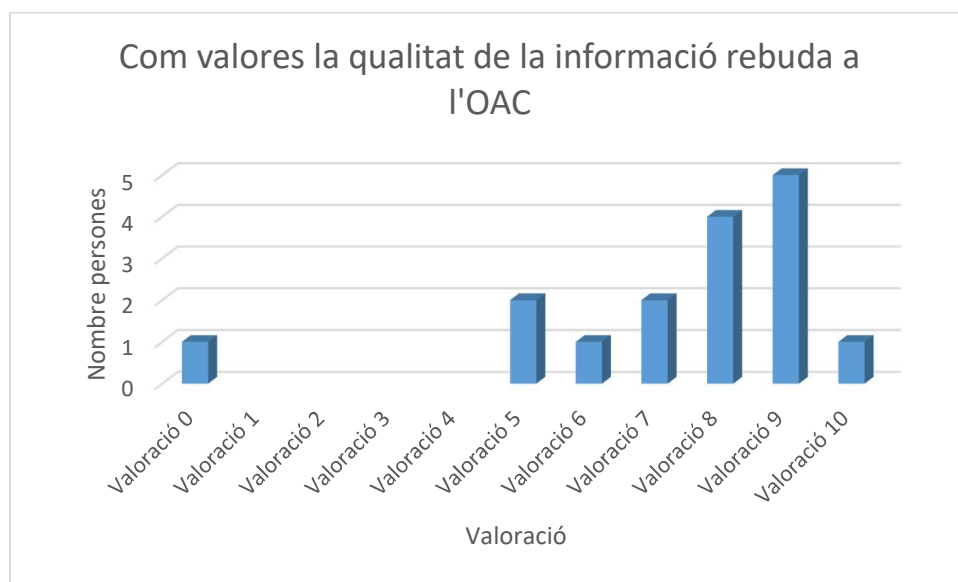




Com valors l'atenció rebuda per part del personal a l'OAC?

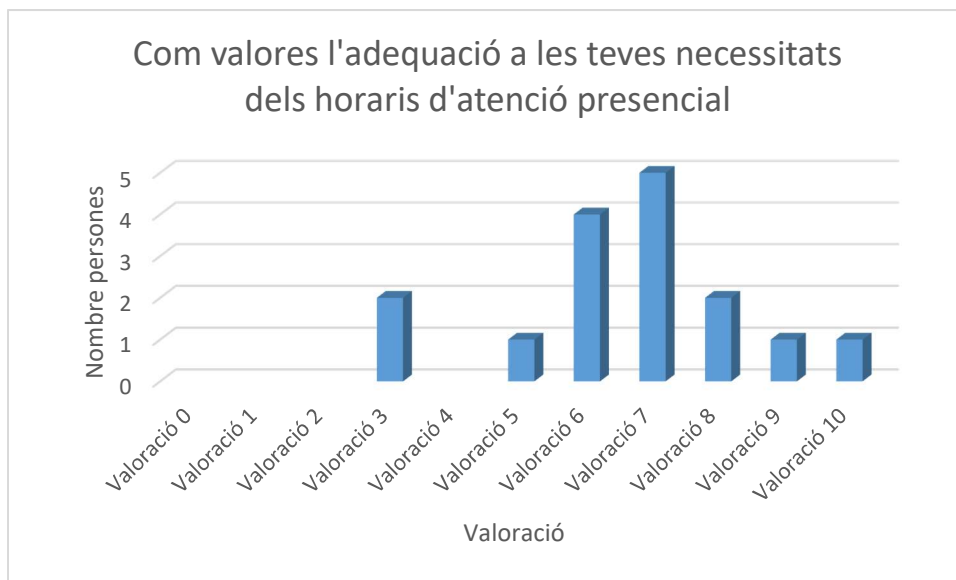


Com valors la qualitat de la informació rebuda a l'OAC (entenedora, útil, ...)?

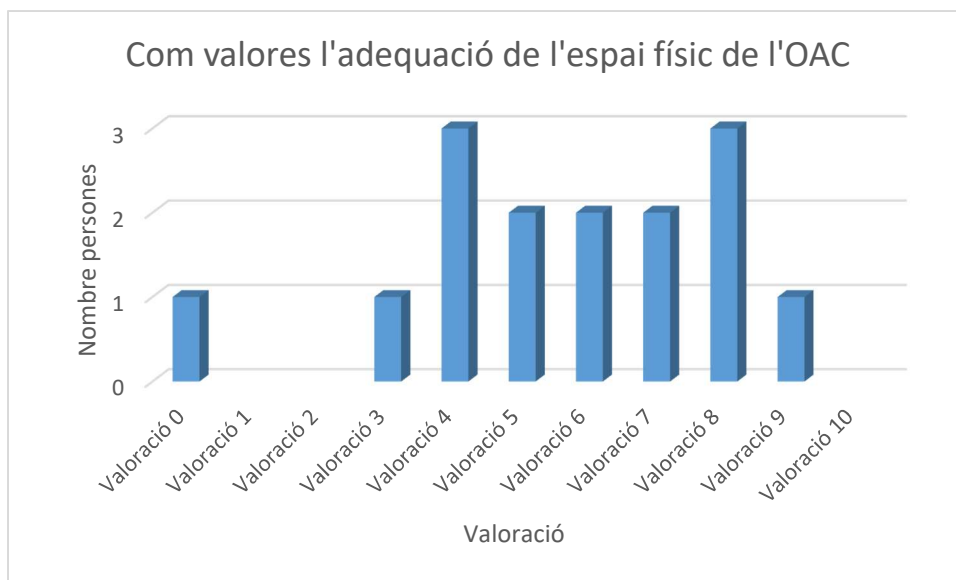




Com valors l'adequació a les teves necessitats dels horaris d'atenció presencial de l'OAC?

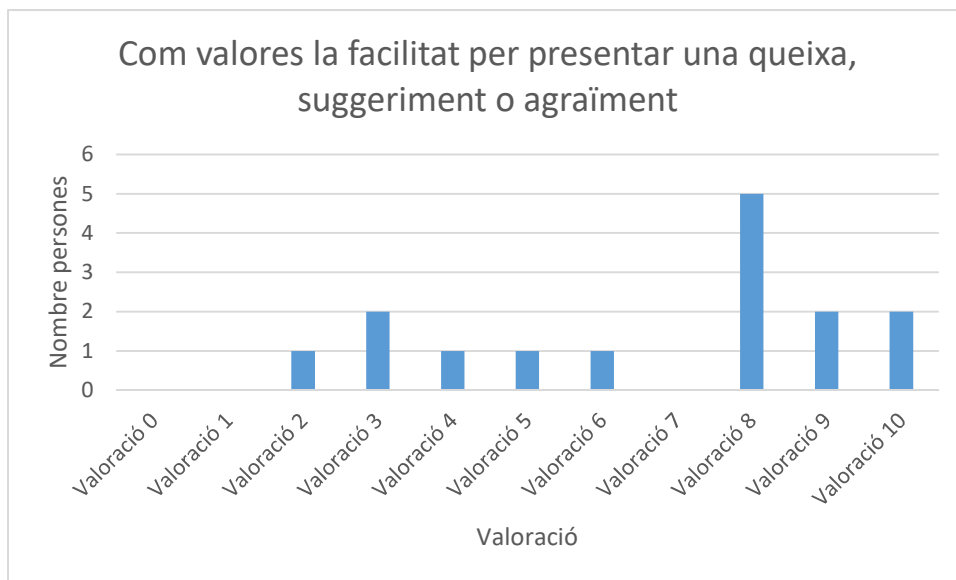


Com valors l'adequació de l'espai físic (comoditat, aspecte, ...) de l'OAC?



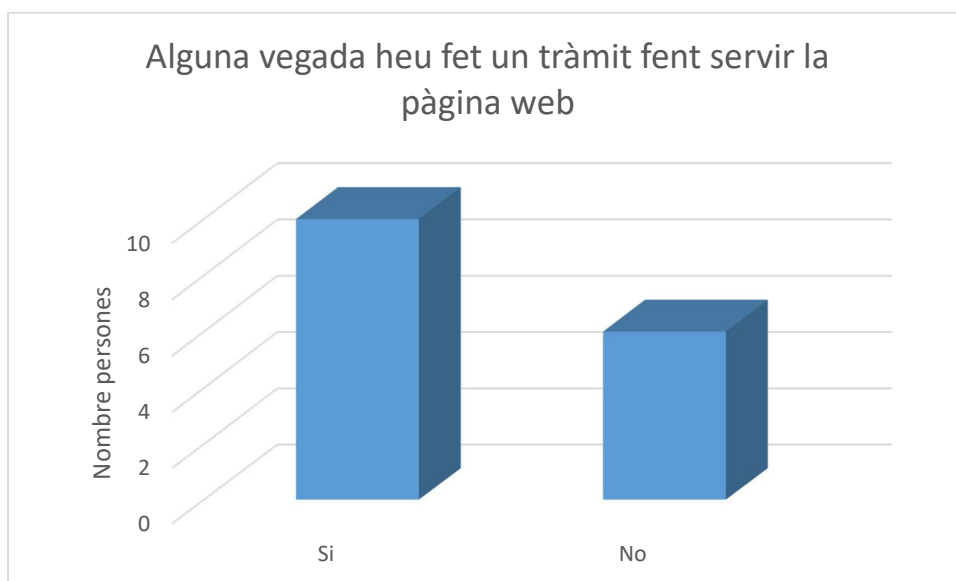


Com valores la facilitat per presentar una queixa, suggeriment o agraïment a l'Ajuntament?



Alguna vegada heu fet algun tràmit fent servir la pàgina web de l'Ajuntament?

- ☐ Sí
- ☐ No

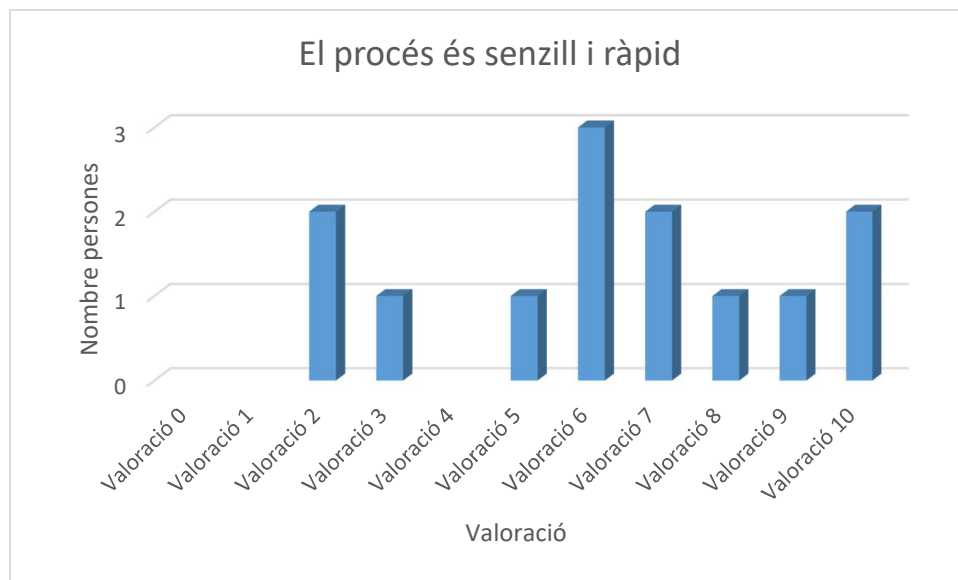




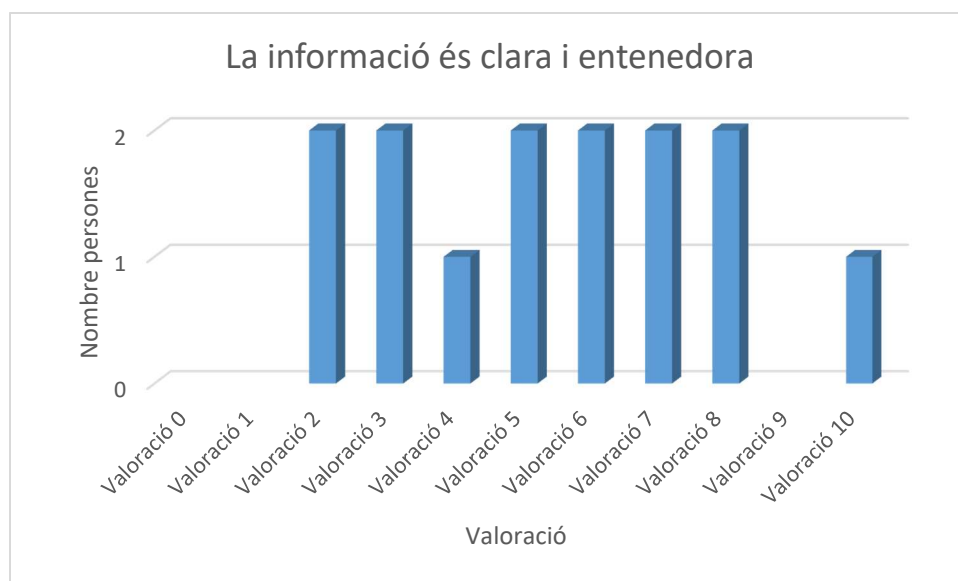
Valoració de la tramitació electrònica

Com valors, en una escala del 0 al 10, els següents aspectes de la tramitació electrònica a Tona.

El procés és senzill i ràpid.

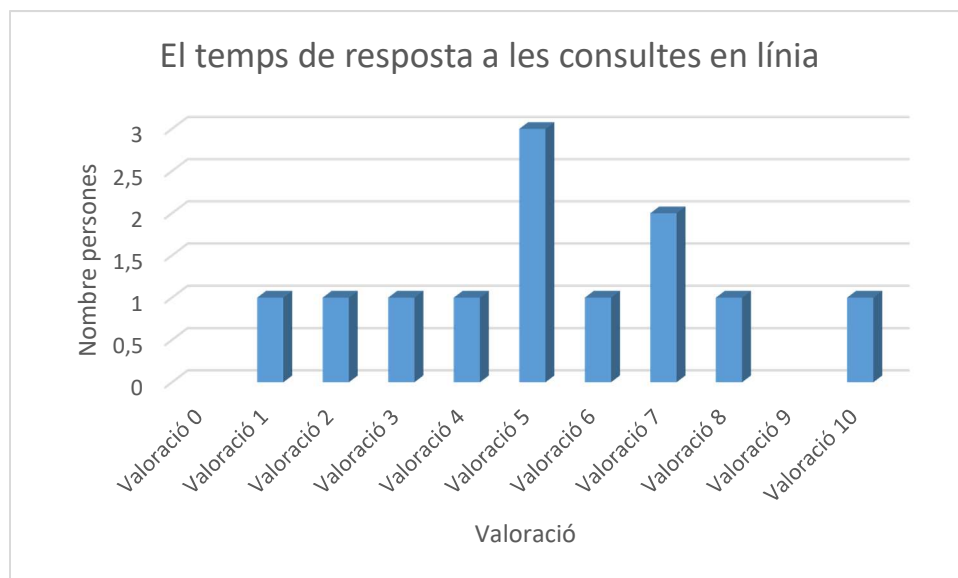


La informació és clara i entenedora.

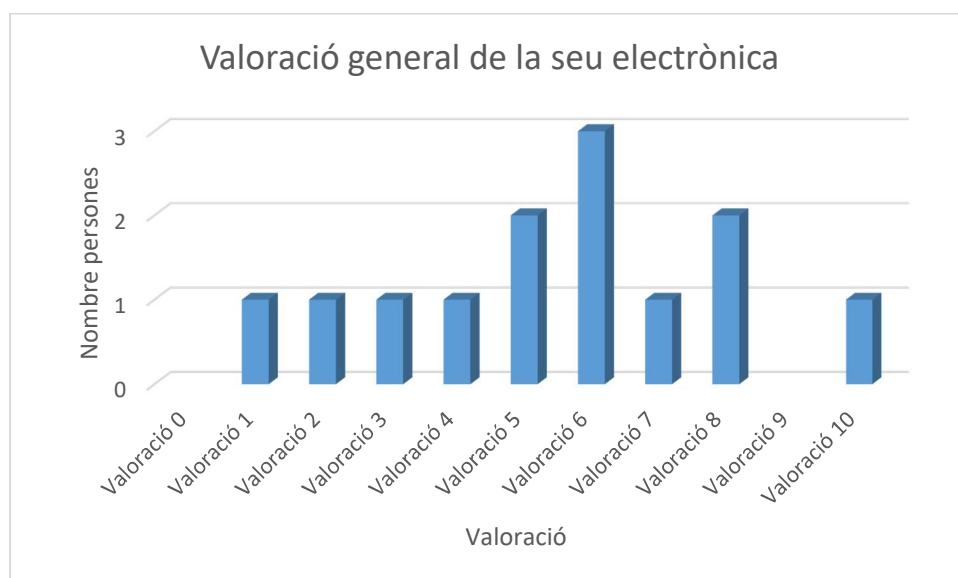




El temps de resposta a les consultes en línia.



Valoració general de la Seu electrònica.



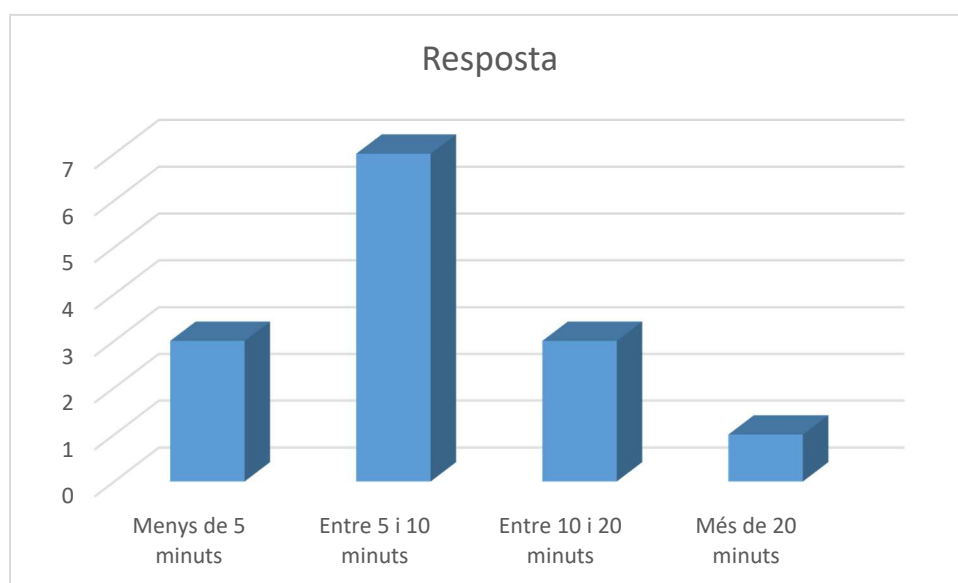


Temps d'espera per a la prestació del servei

A continuació us demanem que contesteu quin interval de temps considereu que és l'adequat o raonable sobre diferents aspectes de l'OAC. En el cas que no sapigueu/pugueu contestar a alguna pregunta no marqueu cap opció.

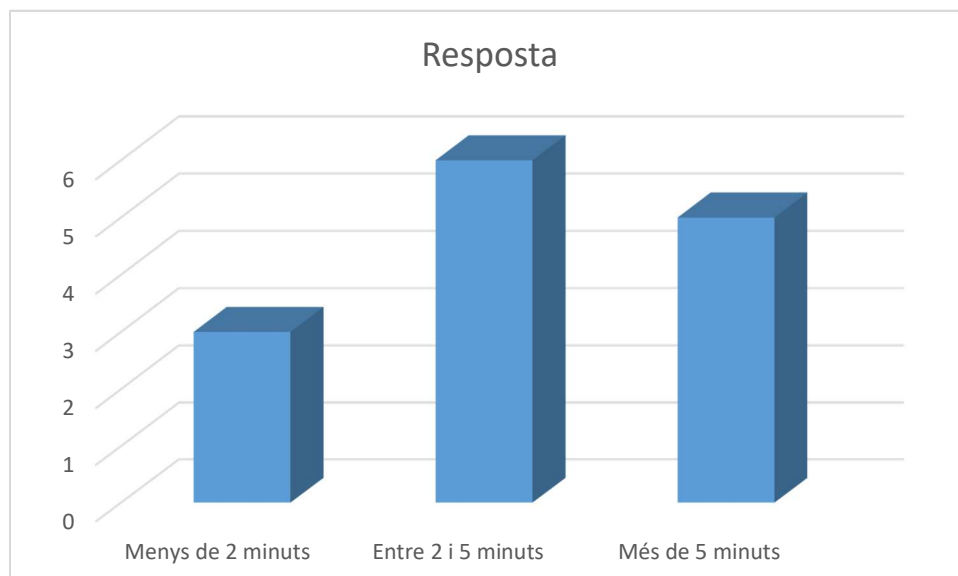
El temps d'espera per a ser atès presencialment.

- ☐ Menys de 5 minuts
- ☐ Entre 5 i 10 minuts
- ☐ Entre 10 i 20 minuts
- ☐ Més de 20 minuts



El temps d'espera per a ser atès telefònicament.

- ☐ Menys de 2 minuts
- ☐ Entre 2 i 5 minuts
- ☐ Més de 5 minuts

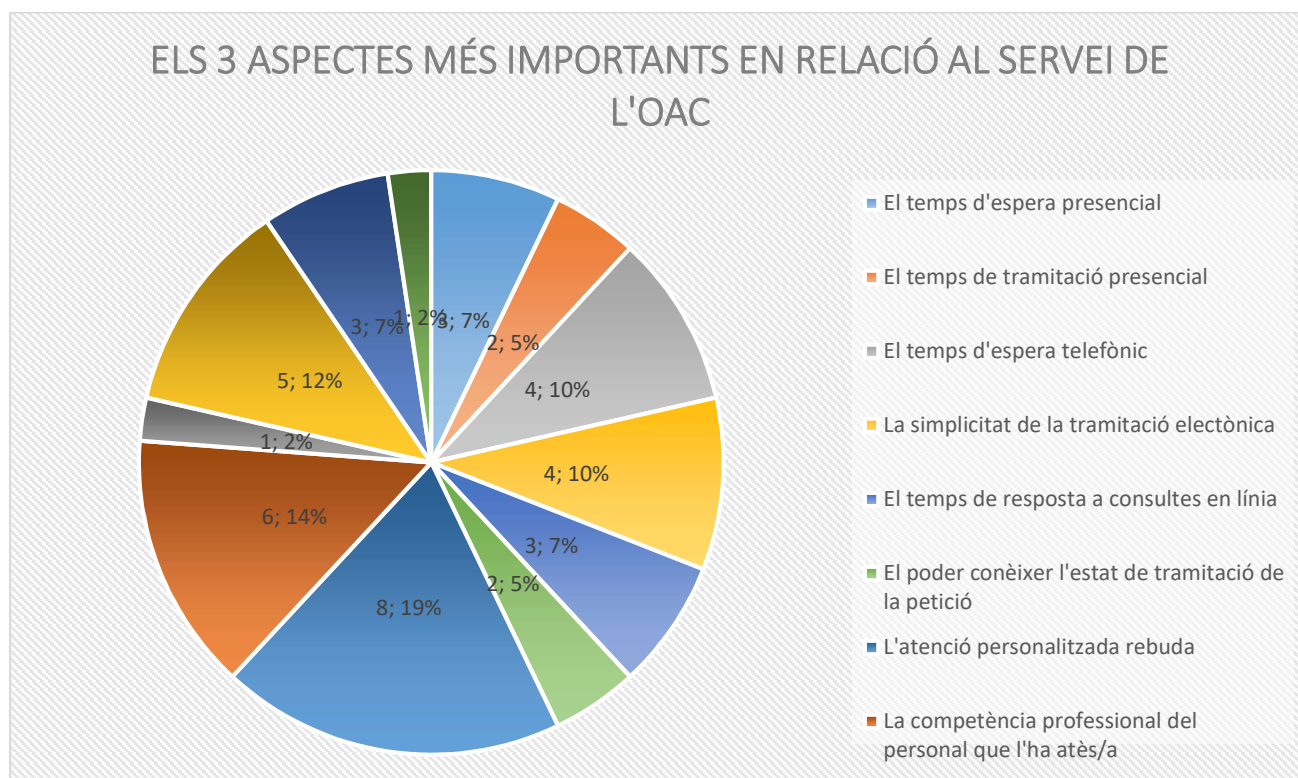




Valoració final

Per últim quins consideres que són els 3 aspectes més importants en relació amb el servei que presta l'OAC? (només marcar 3 opcions) *

- ☐ El temps d'espera presencial.
- ☐ El temps de tramitació presencial.
- ☐ El temps d'espera telefònic.
- ☐ La simplicitat de la tramitació electrònica.
- ☐ El temps de resposta a consultes en línia.
- ☐ El poder conèixer l'estat de tramitació de la petició.
- ☐ L'atenció personalitzada rebuda.
- ☐ La competència professional del personal que l'ha atès/a.
- ☐ L'adequació de l'espai físic (comoditat, aspecte, ...).
- ☐ La qualitat de la informació rebuda (entenedora, útil, ...).
- ☐ La facilitat per reclamar o fer arribar un suggeriment.
- ☐ Altres:





Ajuntament de Tona

Què creus que podríem millorar de l'OAC?

Les persones participants en l'enquesta han exposat 6 punts diferents on cal incidir per a la millora de la qualitat del servei de l'OAC, que tindrem en compte.