



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

ENQUESTA ALS USUARIS DE L'OMAP

Unitat d'Assistència a la Planificació i a l'Avaluació (UAPA)
Àrea de Governança i Ciutadania

Juny 2013

Unitat d'Assistència a la
Planificació i a l'Avaluació (UAPA)

Servei de Planificació i Avaluació
de Polítiques Públiques
Àrea de Governança i Ciutadania

Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

Pl de l'Ajuntament, 1 – Tel. 93 635 12 35 – Fax 93 630 18 56 - planific@santboi.cat - www.santboi.cat

1. Introducció.

El present estudi respón a la demanda feta per l'OMAP de realitzar una enquesta als usuaris del servei que renovi les dades obtingudes a la mateixa enquesta feta l'any 2010, basant-se en una bateria d'indicadors consensuats amb les oficines d'atenció al públic d'altres ajuntaments per tal d'establir un sistema que permeti comparar les dades dels diferents municipis.

2. Continguts.

El qüestionari inclou els següents aspectes:

- Aspectes Generals: tipus de gestió realitzada a l'Oficina, coneixement i suficiència de l'horari i valoració del temps d'espera per part de l'usuari.
- Aspectes del personal: valoració de la informació rebuda de part del personal de l'Oficina.
- Aspectes de les instal·lacions: valoració de l'estat i adequació de les instal·lacions.
- Aspectes dels tràmits: disponibilitat i valoració d'informació prèvia a la realització de la gestió i finalització de la mateixa.
- Aspectes d'atenció telefònica: coneixement i ús del telèfon d'atenció ciutadana i grau de resolutivitat de les gestions realitzades.
- Aspectes de la pàgina web: coneixement i ús del web municipal i disponibilitat del mateix per a iniciar tràmits.
- Valoració general del servei

També hi hem afegit el coneixement real de l'horari, ja que molts dels usuaris en ser preguntats si el coneixen contesten que sí però en realitat el desconeixen. També s'ha afegit als aspectes dels tràmits per quin canal havien obtingut informació prèvia a la realització dels tràmits, introduït la matisació si havien finalitzat la gestió totalment, en part o si no s'ha resolt, així com els motius pels que no s'ha finalitzat en els casos que correspongui.

En els aspectes de coneixement del telèfon d'atenció ciutadana i de la pàgina web hem demanat als usuaris no només si diguin si coneixen aquests serveis sinó si recorden quin és exactament el número d'atenció telefònica i l'adreça de la web.

3. Resultats de l'enquesta.

3.1 – Resum i principals resultats.

- L'estudi es basa en 377 enquestes realitzades a la mateixa Oficina, entre el 2 d'abril i el 3 de maig del 2013.
- El 93,3% dels usuaris enquestats resideix a Sant Boi.
- El tipus de gestió més habitual són les relacionades amb el Padró d'Habitants, que suposen més de la meitat del total.
- El 55,7% dels usuaris no coneix l'horari de l'OMAP, i un 14,3% diu que el coneix però no sap de l'existència de l'horari de tarda.
- La valoració de la informació rebuda per part del personal de l'Oficina és molt positiva, de 9,34 punts sobre 10.
- Una mica més de la meitat dels usuaris no disposava de cap informació prèvia al tràmit que havia vingut a fer.
- Dels que sí que disposaven d'alguna informació prèvia, la major part en disposava per haver vingut anteriorment a l'Oficina.
- Tan sols el 3,4% dels usuaris havia trucat per telèfon per demanar informació prèvia, mentre que el 10,3% havia fet servir la web municipal amb aquesta finalitat.
- Només el 20% dels usuaris diuen conèixer el telèfon d'atenció ciutadana, però només l'1,3% en recorda el número exactament.
- El 43,1% dels usuaris ha consultat el web municipal en algun ocasió, però tan sols el 15,9% el consulta amb certa freqüència.
- La valoració global del servei és molt alta, de 9,5 punts 10.

3.2 – Caracterització de la mostra.

El treball de camp es va portar a terme per part d'un enquestador a plena dedicació a la mateixa Oficina, un cop el ciutadà/na havia finalitzat la seva gestió, entre el 2 d'abril i el 3 de maig del 2013.

En total es van realitzar 377 enquestes vàlides, de les quals 342 en horari de matí (fins les 14:00 hores) i 35 en horari de tarda.

Hora de l'enquesta	Enquestes	% d'enquestes
De 09:00 a 10:59	159	42,3%
De 11:00 a 12:59	133	35,4%
De 13:00 a 13:59	50	13,3%
De 16:00 a 19:00	35	9,0%
Total	377	100,00%

Del total d'enquestats, 194 eren homes (51,5%) i 183 dones (48,5%). Entre les persones enquestades la més jove tenia 18 anys i la més gran, 83. La distribució de la mostra per edats és com segueix:

Edat de l'enquestat/da	Respostes	%
Entre 18 i 29 anys	77	20,4%
Entre 30 i 44 anys	171	45,4%
Entre 45 i 64 anys	104	27,6%
Majors de 64 anys	25	6,6%

El 79,3% (299 persones) té nacionalitat espanyola i el 20,7% restant (78 persones) altres nacionalitats. L'idioma habitual de l'enquestat/da en la majoria dels casos és el castellà (68,4%). El 15,4% va manifestar expressar-se habitualment en català, i el 16,2% utilitza català i castellà indistintament. Un 5% dels enquestats s'expressa habitualment també en altres idiomes.

El 93,3% dels entrevistats resideix a Sant Boi, mentre que el 5,6% resideix a altres municipis. La distribució dels enquestats entre els diferents districtes de Sant Boi és com segueix:

Lloc de residència	Respostes	%
Ciutat Cooperativa-Molí Nou	35	9,3%
Marianao-Can Paulet	105	27,9%
Barri Centre	83	22,0%
Els Vinyets-Molí Vell	63	16,7%
Camps Blancs	37	9,8%
Casablanca	29	7,7%
Fora de Sant Boi	21	5,6%
NS/NC	4	1,1%

3.3 – Tipus de gestió realitzada.

La gestió que amb major freqüència havien vingut a fer les persones enquestades era relacionada amb el Padró d'Habitants, més de la meitat dels casos. Els tràmits relacionats amb llicències d'obres o activitats representen el 7,4%, i els tràmits relacionats amb beques i ajuts socials diversos ocupen la tercera posició, amb el 6,1% del total.

Un altre tràmit força freqüent és demanar informació sobre qüestions diverses, un 5,8% del total, mentre que les gestions relacionades amb tributs suposen un 4% del total. La gestió de títols subvencionats de transport per a jubilats, pensionistes o discapacitats també suposa un 4% de les atencions als usuaris enquestats.

La totalitat dels tràmits realitzats per les persones enquestades és com segueix:

Gestió realitzada a l'OMAP	Respostes	%
Padró d'Habitants	200	53,1%
Llicències	28	7,4%
Beques i ajuts socials	23	6,1%
Informació	22	5,8%
Tributs	15	4,0%
Targetes transport	15	4,0%
Queixes i reclamacions*	15	4,0%
Via Pública	11	2,9%
Tinença animals	11	2,9%
Cerimònies civils	7	1,9%
Compulsa de documents	4	1,1%
Altres	26	6,9%

** inclou reclamacions a l'oficina del consumidor*

3.4 – Coneixement i adequació de l'horari.

El 44,3% dels enquestats va manifestar conèixer l'horari de l'OMAP, mentre que el 55,7% restant va manifestar no conèixer-lo. Cal dir però que dels que van dir que sí en coneixen l'horari, una part important realment no el coneix, especialment l'existència de l'horari ininterromput fins les set de la tarda.

Així, podem dir que el 30% dels enquestats sí que coneix l'horari real ni que sigui aproximadament, encara que la majoria d'aquests el coneixien exactament. Un 14,3% de les persones enquestades va dir que sí coneix l'horari, però no saben que hi ha horari de tarda.

Coneix l'horari de l'OMAP?	Respostes	%
Manifesta no conèixer-lo	210	55,7%
El coneix exactament	109	28,9%
El coneix aproximadament	4	1,1%
No sap que obre a la tarda	54	14,3%

De les persones que van dir conèixer l'horari, incloses les que desconeixen l'horari de tarda, la majoria, més del 90%, considera que aquest és suficient, mentre que un 3% del total va dir que era insuficient.

L'horari és suficient?	Respostes	%
Sí	151	90,4%
No	5	3,0%
NS/NC	11	6,6%

Es va demanar quina valoració entre 1 i 10 feien del temps que havien hagut d'esperar fins a a ser atesos, on 1 és molt de temps i 10 és molt poc temps. En general la valoració és positiva: la mitjana d'aquest valor és de 8,78. El 51,1% dels enquestats va fer una valoració de 10 al temps d'espera, i un 82% va fer-ne una valoració de 8 o més. Tan sols un 1,4% del total d'enquestats va puntuar aquest aspecte per sota de 5.

Valoració entre 1 i 10 del temps d'espera per a ser atès/a		Respostes	%
Malament	1	1	0,3%
	2	3	0,8%
	3	0	-
Regular	4	1	0,3%
	5	22	5,9%
Bé	6	15	4,0%
	7	25	6,7%
Molt bé	8	56	15,0%
	9	58	15,5%
	10	192	51,5%

3.5 – Valoració de la informació rebuda pel personal de l'Oficina.

En gairebé tots els casos la informació rebuda de part del personal de l'OMAP és valorada molt positivament. Sobre una nota entre 1 i 10 la mitjana és de 9,34, i el 70,1% dels enquestats hi va donar un 10. Només el 0,6% dels enquestats va puntuar aquest aspecte per sota de 5.

Valoració de la informació rebuda		Respostes	%
Malament	1	1	0,3%
	2	0	-
	3	1	0,3%
Regular	4	0	-
	5	11	2,9%
Bé	6	2	0,5%
	7	16	4,3%
Molt bé	8	41	10,9%
	9	40	10,7%
	10	263	70,1%

3.6 – Valoració de les instal·lacions.

L'estat i adequació de les instal·lacions i el mobiliari de l'OMAP també rep una molt bona valoració per part dels usuaris. En una valoració entre 1 i 10, la mitjana és de 9,21. Un 61,3% dels enquestats va puntuar aquest aspecte amb un 10, i tan sols el 0,5% el va puntuar per sota de 5.

Valoració de la informació rebuda		Respostes	%
Malament	1	0	-
	2	2	0,5%
	3	0	-
Regular	4	0	-
	5	7	1,9%
Bé	6	5	1,3%
	7	21	5,6%
Molt bé	8	59	15,7%
	9	52	13,9%
	10	230	61,3%

3.6 – Disponibilitat d'informació prèvia als tràmits.

El 51,5% dels enquestats va dir no disposar d'informació prèvia per al tràmit que havien vingut a fer, mentre que un 48,5% sí que en disposava. D'aquests, la major part la valoren com a útil o adequada. En una valoració entre 1 i 10 d'aquesta informació per part dels enquestats que en disposaven, la valoració mitja és de 9,63.

Valoració de la informació prèvia al tràmit		Respostes	%
No disposava d'informació prèvia		194	51,5%
Malament	1	1	0,3%
	2	2	0,5%
	3	0	-
Regular	4	1	0,3%
	5	11	2,9%
Bé	6	7	1,9%
	7	8	2,1%
Molt bé	8	46	12,2%
	9	18	4,8%
	10	89	23,6%

En la majoria dels casos en que l'usuari disposava d'informació prèvia sobre el tràmit aquesta informació la tenia d'haver fet anteriorment el mateix tràmit o un de semblant: el 27,9% del total d'usuaris ja havia vingut anteriorment a l'Oficina per a fer aquest tràmit o per a informar-se'n. Un 10,3% s'havia informat prèviament a la web municipal, i un 3,4% havia trucat per telèfon per a obtenir la informació necessària sobre el tràmit.

Disposava d'informació prèvia perquè...	Respostes	%
Havia trucat per telèfon	13	3,4%
Va consultar la web municipal	39	10,3%
Ja havia vingut anteriorment	105	27,9%
A través d'algun mitjà d'informació municipal	2	0,5%
Per altres canals	42	11,1%

Tres de cada quatre gestions que s'han realitzat a l'Oficina s'han finalitzat en el mateix moment. De la resta, un 17,5% s'han finalitzat només en part, un 2,4% no s'han finalitzat però l'usuari ha rebut la informació i orientació necessàries per a finalitzar-les i tan sols en un 1,1% dels casos la gestió no s'ha resolt.

Ha finalitzat per complet la gestió?	Respostes	%
Sí, del tot	289	76,7%
Només en part	66	17,5%
No, però m'han informat i orientat	9	2,4%
No s'ha resolt la gestió	4	1,1%
NS/NC	9	2,4%

La situació més habitual en que la gestió no s'ha finalitzat és la falta de la documentació necessària, sigui totalment o en part: el 84,3% dels usuaris que no va finalitzar la seva gestió va ser per aquest motiu.

Motiu pel que no ha finalitzat la gestió:	Respostes	%
Em falta tota o part de la documentació necessària	59	84,3%
No és un tema que l'Ajuntament pugui resoldre	2	2,9%
Altres motius	9	12,9%

3.7 – Atenció telefònica.

El 20,2% dels usuaris enquestats van dir conèixer el telèfon d'atenció ciutadana, tot i que tan sols l'1,3% recordava el número exacte i un 5,1% va dir un número incorrecte. Aproximadament el 14% dels usuaris diu conèixer el telèfon d'atenció ciutadana, però no recordaven quin número era.

Gairebé vuit de cada deu usuaris no coneixen aquest telèfon.

Sap quin és el telèfon d'atenció ciutadana?	Respostes	%
936351212	5	1,3%
010	6	1,6%
012	8	2,1%
112	3	0,8%
060	1	0,3%
069	1	0,3%
El coneix però no el recorda	52	13,8%
No el coneix	301	79,8%

El 10,1% del total d'usuaris havia utilitzat algun cop el telèfon d'atenció ciutadana, mentre que un altre 10,1% no l'ha utilitzat mai tot i conèixer-lo.

Ha utilitzat algun cop el telèfon d'atenció ciutadana?	Respostes	%
No el coneixia	301	79,8%
Sí	38	10,1%
No	38	10,1%

Pràcticament tots els usuaris que algun cop han fet servir el telèfon per fer alguna consulta van manifestar haver-la resolt de manera satisfactòria. Només un 0,8% del total d'usuaris ha utilitzat algun cop aquest telèfon i no ha pogut resoldre la consulta plantejada.

Ha pogut resoldre la seva consulta quan l'ha utilitzat?	Respostes	%
No el coneixia	301	79,8%
No l'ha utilitzat	38	10,1%
Sí	34	9,0%
No	3	0,8%
NS/NC	1	0,3%

3.8 – Pàgina web.

Un 36,1% dels usuaris coneix la web municipal, però tan sols un 11,4% recorden quina és exactament la seva adreça; per contra, un 63,9% no sap quina és la web municipal. Dels que la coneixen, la majoria no en recorda l'adreça.

Sap quina és l'adreça de la web municipal?	Respostes	%
santboi.cat	43	11,4%
Una altra adreça (incorrecta)	2	0,6%
La coneix però no la recorda	91	24,1%
No la coneix	241	63,9%

La utilització del web municipal per part dels usuaris de l'OMAP no és en cap cas majoritària: un 56,5% va dir no haver-lo consultat mai, i dels que sí que ho han fet algun cop, la majoria no ho fa gaire freqüentment. Del total d'usuaris, tan sols el 15,9% va dir consultar-lo amb una certa freqüència.

Consulta amb freqüència el web municipal?	Respostes	%
No l'ha consultat mai	213	56,5%
Sí	60	15,9%
No	101	26,8%
NS/NC	3	,8%

Malgrat l'aparent ús poc freqüent del web municipal, gairebé el 70% dels usuaris de l'Oficina saben que poden iniciar alguns tràmits a través d'internet, mentre que un 30,8% ho desconeixia.

Sabia que pot iniciar alguns tràmits a través d'internet?	Respostes	%
Sí	261	69,2%
No	116	30,8%

3.10 – Valoració global del servei.

La valoració general del servei és força positiva per part de la majoria dels usuaris. La valoració global mitjana entre 1 i 10 és de 9,48 punts, i tan sols un 1,1% del total d'usuaris enquestats van puntuar el servei en termes generals per sota de 5, mentre que el 72% va donar una puntuació de 10.

Valoració global del servei		Respostes	%
Malament	1	1	0,3%
	2	0	-
	3	0	-
Regular	4	3	0,8%
	5	2	0,5%
Bé	6	4	1,1%
	7	6	1,6%
Molt bé	8	35	9,3%
	9	54	14,3%
	10	272	72,1%

3.10 – Comparativa d'indicadors 2010-2013.

Indicador	2010	2013
Nombre d'enquestes	377	377
Usuaris residents a Sant Boi	84,6%	93,3%
Usuaris d'altres nacionalitats	20,7%	20,7%
Usuaris que coneixen l'horari de l'OMAP	25,7%	30,0%
Usuaris que diuen conèixer l'horari però no coneixen l'horari de tarda	22,0%	14,3%
Valoració entre 1 i 10 del temps d'espera	8,81	8,78
Valoració entre 1 i 10 de la informació rebuda del personal de l'OMAP	9,36	9,34
Valoració entre 1 i 10 de les instal·lacions	9,03	9,21
Usuaris que disposaven d'informació prèvia abans de fer el tràmit	49,3%	48,5%
Usuaris que han resolt totalment la gestió motiu de la visita	74,5%	76,7%
Usuaris que han utilitzat algun cop el telèfon d'atenció ciutadana	28,4%	10,1%
Usuaris que han visitat algun cop la web municipal	35,0%	43,5%
Valoració general de l'OMAP	9,03	9,48

3.12 – Queixes i suggeriments.

A continuació es reproduïxen els comentaris, queixes i suggeriments que han fet alguns usuaris, concretament 41 dels 377 que s'han entrevistat. Quan un ítem es repeteix és que ha estat esmentat per més d'una persona.

Horaris

Ampliar l'horari de divendres
Donar més cites per a parelles de fet
Millor organització del personal per anar a esmorzar
No canviar l'horari a l'estiu
No canviar l'horari a l'estiu
No canviar l'horari a l'estiu
Que hi hagi horari d'atenció en dissabte

Instal·lacions

Biombos de separació per a major intimitat
Una sala d'espera més còmoda
Una sala d'espera més còmoda
Zona d'aparcament gratuït per a fer tràmits

Web

Accés a dades via web
Fer més tràmits a la web i autoliquidació d'impostos
Més tràmits a la web municipal
Més tràmits a la web municipal
Millorar la pàgina web
Poder fer tràmits a la web amb certificat electrònic
Pàgina web poc intuïtiva
Presentar-se a concursos públics a través de la web

Temps d'espera i organització de l'OMAP

El temps d'espera és excessiu
El temps d'espera és excessiu
Més empatia per part del personal
Més empatia per part del personal
Posar més línies d'atenció telefònica
Posar més línies d'atenció telefònica
Posar més personal
Posar més personal
Que els torns es guardin agafant un número
Que els torns es guardin agafant un número
Que els torns es guardin agafant un número
Que els torns es guardin agafant un número
Que els torns es guardin agafant un número
Que els torns es guardin agafant un número
Que els torns es guardin agafant un número
Que els torns es guardin agafant un número
Que els torns es guardin agafant un número
Que els torns es guardin agafant un número

Altres

Excepció de taxes en demanar un certificat
Més celeritat a resoldre els tràmits
Més celeritat a resoldre els tràmits
Més celeritat a resoldre els tràmits