



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

# ENQUESTA ALS USUARIS DE L'OMIC

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

Febrer 2011

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](mailto:planific@santboi.cat) - [www.santboi.cat](http://www.santboi.cat)

## ÍNDEX DE CONTINGUTS

### 1. Introducció

### 2. Continguts

### 3. Resultats de l'enquesta

- 3.1. Resum i principals resultats
- 3.2. Caracterització de la mostra
  - Any de l'expedient*
  - Resultat de la reclamació*
  - Sexe*
  - Edat*
- 3.3. Coneixement i situació de l'OMIC
  - Com va saber de l'existència de l'OMIC*
  - Adequació de la situació de l'Oficina*
  - Ubicacions alternatives proposades*
- 3.4. Valoració de l'inici del tràmit
  - Valoració del temps transcorregut entre la sol·licitud i la cita a l'OMIC*
  - Adequació de la data i hora de la cita*
  - Valoració de la informació rebuda a l'OMAP*
- 3.5. Valoració del procés de reclamació
  - Valoració del temps a obtenir resposta de l'OMIC*
  - Percepció de l'usuari sobre la resolució del seu tràmit*
  - Valoració de la informació rebuda a la finalització del tràmit*
  - Tracte personal rebut de part del personal de l'OMIC*
  - Valoració global del procés*
- 3.6. Coneixement i interès per altres activitats de l'OMIC
  - Coneixement de les activitats formatives/educatives de l'OMIC*
  - Interès a rebre informació sobre activitats*
  - Disposició a participar a les activitats*
- 3.7. Tràmits per internet
- 3.8. Suggestiments de millora**

## 1. Introducció.

El present estudi respón a la demanda feta per l'OMIC de realitzar una enquesta als usuaris del servei que hagin fet alguna reclamació de consum a les seves oficines i hagin iniciat i finalitzat el tràmit.

A tal efecte l'OMIC va facilitar-nos els llistats d'aquelles persones que durant els anys 2009 i 2010 havien fet alguna reclamació i el seu expedient havia estat donat per finalitzat, essent el resultat del mateix l'estimació total o en part de la demanda, o bé la no estimació.

En total es van realitzar 406 enquestes vàlides sobre un total de 709 persones ateses en total susceptibles de ser incloses a la mostra.

El treball de camp es va fer del 22 de novembre al 15 de desembre de 2010 mitjançant enquesta telefònica assistida per ordinador.

## 2. Continguts.

El qüestionari inclou els següents aspectes:

- Coneixement previ de l'OMIC per part de l'usuari.
- Adequació de la situació de l'Oficina.
- Valoració per part dels usuaris del temps d'espera per a rebre-hi cita, de l'horari de la mateixa i de la informació rebuda en el moment d'iniciar el tràmit.
- Valoració global del procés i de l'atenció i informació rebuda a l'OMIC en finalitzar el tràmit.
- Recollir suggeriments i propostes de millora per a aquest servei.
- Avaluar el grau de coneixement i l'interès per les activitats formatives i educatives en matèria de consum que porta a terme l'Oficina.
- Interès dels usuaris per la possibilitat de fer tràmits a través d'internet.

### 3. Resultats de l'enquesta.

#### 3.1 – Resum i principals resultats.

- L'estudi es basa en 406 enquestes telefòniques assistides per ordinador fetes entre el 22 de novembre i el 15 de desembre de 2010.
- Del total d'usuaris enquestats, al 51,7% se'ls hi va estimar la reclamació feta i a un 41,6% no. A un 6,7% se'ls hi va estimar en part.
- En un 40% dels casos els usuaris van saber de l'existència de l'OMIC buscant la informació pel seu compte, generalment a internet; a un 30% se'ls hi va adreçar des de l'OMAP, i un altre 30% en tenia un coneixement previ.
- La majoria dels usuaris considera que l'ubicació actual de l'Oficina és adequada.
- El 87% dels usuaris es mostra satisfet del dia i hora en que els van citar per a presentar la seva reclamació.
- Un 34% considera que el temps a rebre resposta sobre la seva reclamació és excessiu; per contra, el 64% considera el temps que ha haver d'esperar va ser breu o "normal".
- El 65% considera suficient i adequada la informació rebuda en finalitzar el seu tràmit.
- El tracte personal rebut de part del personal de l'OMIC és considera bo o molt bo en un 83% dels casos. Només un 1,2% té alguna queixa del tracte personal rebut.
- La valoració global entre 1 i 10 de tot el procés és de 6,53 punts, amb millor valoració entre els que van veure atesa la seva reclamació que els que no.
- El 90% dels usuaris no coneix les activitats de formació i educació en matèria de consum que organitza l'OMIC.
- Aproximadament la meitat dels usuaris enquestats mostra alguna disposició a participar-hi si les activitats fossin del seu interès.
- Una quarta part dels usuaris voldria fer tots o una part dels tràmits per internet; malgrat això, el 73% prefereix el tracte personal directe durant tot el procés.

### 3.2 – Caracterització de la mostra.

En total van realitzar-se 406 enquestes vàlides, la majoria de les quals corresponents a expedients iniciats durant l'any 2009, concretament el 68,7% del total de la mostra, mentre que el 31,3% restant correspon a tràmits iniciats i finalitzats durant l'any 2010.

Any de l'expedient	Enquestes	
		%
2009	279	68,7%
2010	127	31,3%
Total	406	100,0%

En un 51,7% dels casos inclosos a la mostra la reclamació va ser estimada totalment, mentre que en un 6,7% va ser estimada només en part i en un 41,6% la reclamació no va ser estimada.

Resultat de la reclamació	Enquestes	
		%
Estimada	210	51,7%
Estimada en part	27	6,7%
No estimada	169	41,6%

Del total de 406 persones incloses a la mostra, el 52% eren dones i el 48% homes. Per edats, el grup més només és el de persones d'entre 45 i 64 anys, que representen el 40,4% del total de la mostra, grup que té aproximadament el mateix pes que el de persones d'entre 30 i 44 anys, que representa un 38,9% del total. La persona més jove inclosa a la mostra tenia 19 anys, i el grup d'edat de les persones més joves, fins a 29 anys, representa un 9,1% del total. A l'altre extrem, aquelles persones majors de 64 anys incloses a la mostra representen un 11,1%.

Sexe	Enquestes	
		%
Dona	211	52,0%
Home	195	48,0%

Edat	Enquestes	
		%
L'edat no hi consta	2	0,5%
Entre 19 i 29 anys	37	9,1%
Entre 30 i 44 anys	158	38,9%
Entre 45 i 64 anys	164	40,4%
Majors de 64 anys	45	11,1%

### 3.3 – Coneixement i situació de l'OMIC.

Aproximadament una tercera part dels usuaris en coneixia l'existència perquè anteriorment ja hi havia fet algun tràmit o perquè coneixia alguna persona que n'havia fet algun, mentre que el 28,6% hi va ser adreçat des de l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic de l'Ajuntament, a on s'hi va adreçar per obtenir informació sobre l'organisme competent per a tramitar la seva reclamació.

Gairebé el 40% va buscar prèviament informació pel seu compte, generalment a internet, i és allà on va saber de l'existència de l'OMIC.

<b>Com va saber de l'existència de l'OMIC de Sant Boi?</b>	Ja la coneixia per haver-hi fet algun tràmit anteriorment, personalment o per algun conegut	32,3%
	M'hi van adreçar des de l'OMAP	28,6%
	Vaig buscar la informació pel meu compte, a internet o per altres fonts	39,2%

Pel que fa a la situació de l'Oficina, nou de cada deu usuaris considera que la seva ubicació actual és adequada, per un 8,4% que va dir el contrari. Dels que preferirien que la seva ubicació fos una altra, principalment van esmentar dependències municipals més cèntriques com Ca la Vila o la Torre del Sol, o en qualsevol cas alguna ubicació més cèntrica, entenent per cèntric el centre històric de la vila.

<b>L'Oficina és situada a un lloc adequat?</b>	Si	90,6%
	No	8,4%
	NS/NC	1,0%
<b>On creu que hauria d'estar situada?</b>	Ja està bé on està o NS/NC	91,6%
	Ajuntament (Ca la Vila)	3,2%
	Torre del Sol	1,0%
	Algun lloc més cèntric	3,0%
	No especifica a on	0,9%
	Voldria dues oficines	0,2%

### 3.4 – Valoració de l'inici del tràmit.

En general el temps transcorregut entre el moment que es sol·licita l'inici del tràmit a l'OMAP i que l'usuari rep cita a l'OMIC és valorat correctament: un 31,1% dels usuaris va manifestar haver hagut d'esperar molt poc temps per a obtenir cita, i en una mitjana entre 1 i 5 a on 1 és molt temps d'espera i 5 és molt poc temps d'espera, el resultat global és de 3,51.

<b>Valoració del temps transcorregut entre la sol·licitud i la cita a l'OMIC</b>	Molt de temps	1	10,2%
		2	8,9%
		3	32,1%
		4	17,6%
	Molt poc temps	5	31,1%

	<i>Mitjana</i>
<b>Valoració entre 1 i 5 del temps transcorregut entre la sol·licitud i la cita a l'OMIC</b>	3,51

Pel que fa a l'adequació de l'horari en que va ser citat a l'OMIC, el 87,2% dels usuaris enquestats va manifestar-se'n del tot satisfet, proporció que augmenta fins més del 90% si hi afegim aquells que tot i que satisfets haurien preferit un altre dia o una altra hora.

Un 7,1%, en canvi, va dir que l'horari o el dia en que l'havien citat era inadequat i que aquest fet li havia causat algun trastorn (3,9%) o molts trastorns (3,2%) en el sentit d'haver hagut deixat de fer altres gestions o haver-li causat problemes laborals, personals o familiars.

<b>L'hora i/o el dia de la cita eren adequats?</b>	Totalment adequat	87,2%
	Adequat, tot i que hauria preferit un altre dia/hora	3,0%
	Inadequat, em va causar algun trastorn	3,9%
	Totalment inadequat, em va causar molts trastorns	3,2%
	NS/NC	2,7%

Respecte de la informació prèvia a la reclamació que van rebre a l'OMAP, en la major part dels casos es valora com aclaridora i completa, gairebé el 80% dels usuaris es van manifestar en aquest sentit.

<b>La informació rebuda a l'OMAP va ser aclaridora?</b>	Totalment aclaridora i completa	77,6%
	Només en part	3,7%
	No, no em va servir d'ajuda	2,5%
	NS/NC	16,3%



### 3.5 – Valoració del procés de reclamació.

Un 34% dels usuaris van dir que la resposta havia trigat massa temps a arribar i que consideraven aquest temps excessiu, mentre que a l'altre extrem hi trobem un 25,4% d'usuaris que van dir que la resposta o la resolució de la seva reclamació va ser molt ràpida.

Cal tenir en compte però que aquestes valoracions són les percepcions subjectives dels usuaris i no tenen en compte si el tràmit o la reclamació era més o menys complexe, tan sols recull impressions de les persones que van fer servir els serveis de l'OMIC.

El grup d'usuaris més nombrós, però, és el d'aquells que consideren el temps a obtenir resposta com a normal o raonable, de manera que si sumem els d'aquest grup amb els que van dir que la resolució havia estat ràpida tenim que un 63,6% dels usuaris va quedar satisfet del temps d'espera entre l'inici del tràmit o la reclamació i la finalització del procés.

<b>Valoració del temps a obtenir resposta de l'OMIC</b>		
La resposta o resolució va ser molt ràpida		25,40%
Normal, ni ràpida ni lenta		38,20%
Excessiu, van trigar molt a donar-me una resposta		34,00%
NS/NC		2,50%

Del total d'usuaris enquestats, al 51,7% se'ls va estimar la seva reclamació, mentre que al 41,6% no se li va estimar i a un 6,7% només en part. Com a dada d'interès s'ha creat aquesta informació que segueix un criteri objectiu amb la percepció sobre la resolució del tràmit amb que es va quedar l'usuari en finalitzar el procés.

Entre aquells a qui se'ls va estimar la seva reclamació, el 91% entèn que aquesta va ser atesa, però un 6,2% considera que va ser desestimada. En canvi, entre aquells a qui no se'ls va estimar la reclamació en un 70% dels casos van manifestar que la seva reclamació havia estat atesa, per un 20% que va dir que havia estat desestimada.

Sense tenir en compte si la reclamació va ser objectivament estimada o desestimada, un 81,8% dels usuaris considera en finalitzar el procés que la seva reclamació ha estat atesa encara que hagi estat desestimada.

<b>Percepció de l'usuari sobre la resolució del seu tràmit</b>	<b>Resultat objectiu de la reclamació</b>			
	<i>Estimada</i>	<i>Estimada en part</i>	<i>No estimada</i>	<i>Total</i>
La meva reclamació va ser atesa	91,00%	88,90%	69,20%	81,80%
Només va ser atesa en part, però no del tot	1,40%	3,70%	6,50%	3,70%
La meva reclamació va ser desestimada	6,20%	7,40%	20,10%	12,10%
NS/NC	1,40%	0,00%	4,10%	2,50%

La informació rebuda en finalitzar el procés i rebre una resposta sobre la reclamació efectuada en la majoria dels casos es valora positivament, un 65,3% dels usuaris va dir que aquesta era adequada. Un 16% en canvi va dir que no ho era, mentre que un 6,4% va dir que no l'havia entès. Per últim, un 8,4% no en va fer una valoració positiva per altres motius no especificats.

<b>Valoració de la informació rebuda en finalitzar el procés</b>	La informació rebuda en finalitzar el procés era totalment adequada	65,30%
	No em semblava una resposta adequada	16,00%
	No vaig entendre-la	6,40%
	No era adequada per altres motius	8,40%
	NS/NC	3,90%

El tracte personal a l'usuari rebut per part del personal de l'Oficina és considerat com a bo o molt bo en un 83% dels casos, mentre que en un 13,5% aquest es va qualificar com a correcte. Tan sols un 1,2% dels usuaris atesos van queixar-se d'haver rebut un tracte personal dolent o molt dolent.

<b>Tracte rebut per part del personal de l'OMIC</b>	Bo o molt bo	83,00%
	Correcte	13,50%
	Dolent o molt dolent	1,20%
	NS/NC	2,20%

La valoració global del procés de reclamació per part dels usuaris entre 1 i 10 és de 6,53 punts, amb un 60,4% del total de valoracions de 7 o més punts. Un 12,8% dels usuaris puntua amb un 5 el servei rebut, mentre que un 17,4% el puntua per sota de 5.

La valoració del servei té relació amb la percepció de l'usuari sobre la resolució de la seva reclamació en el sentit de si considera que ha estat atesa o desatessa, ja que la valoració global d'aquells que entenen que la seva reclamació va ser atesa és de 6,7 punts, i en canvi la valoració d'aquells que entenen que la reclamació va ser desatessa és de 5,7 punts.

També hi ha diferències quant a la valoració general del servei en funció del resultat objectiu de la reclamació: la valoració entre els usuaris als que se'ls va estimar la reclamació és de 7 punts, mentre que pels que no se'ls hi va estimar és de 5,9 punts.

<b>Valoració global entre 1 i 10 del procés</b>		<b>Mitjana: 6,53</b>		
1	6,60%	Resultat de la reclamació		
2	2,30%	<i>Estimada</i>	<i>Estimada en part</i>	<i>No estimada</i>
3	3,60%	6,99	6,73	5,92
4	4,90%	Percepció de l'usuari sobre la resolució del seu tràmit		
5	12,80%	<i>La meva reclamació va ser atesa</i>	<i>La meva reclamació va ser desestimada</i>	<i>Només va ser atesa en part, però no del tot</i>
6	9,50%	6,72	5,74	5,14
7	22,00%			
8	19,70%			
9	7,20%			
10	11,50%			

### 3.6 – Coneixement i interès per altres activitats de l'OMIC.

La gran majoria d'usuaris de l'OMIC que s'hi ha adreçat per a tramitar alguna reclamació de consum no saben de l'existència de les activitats formatives i educatives que s'organitzen: concretament el 90,6% dels enquestats va dir no tenir-ne coneixement, i tan sols un 8.9% va dir conèixer-les.

<b>Coneixement de les activitats de l'OMIC sobre formació i educació en matèria de consum</b>	Sí, les conec	8,90%
	Sí però no se quins temes tracten	0,50%
	No les coneixia	90,60%

Un cop informats els que no en saben res d'aquestes activitats, un 59,6% es va mostrar interessat en major o menor mida a rebre'n informació, per un 39,4% que va dir no tenir interès a rebre'n informació.

<b>Interès a rebre informació sobre aquestes activitats</b>	Sí, hi estic interessat/ada	55,40%
	Hi estic una mica interessat/ada	4,20%
	No, no m'interessen	39,40%
	NS/NC	1,00%

Aproximadament una cinquena part dels enquestats va dir que amb tota seguretat participaria a alguna d'aquestes activitats si aquestes tracten alguna matèria que fos del seu interès i els horaris s'ajustessin a les seves circumstàncies personals i familiars, per un 27,8% que va dir que probablement hi participaria amb els mateixos condicionants.

En canvi, també una altra cinquena part dels usuaris va dir que amb tota seguretat no hi participaria, i un 14,5% va dir que molt probablement no ho faria.

Un 17,5% del total d'enquestats no sabia què faria i no va contestar aquesta pregunta.

<b>Probabilitat de participar-hi si les activitats són del seu interès i s'ajusten als seus horaris</b>	Amb tota seguretat hi participaria	20,70%
	Probablement hi participaria	27,80%
	No crec que hi participés	14,50%
	Segurament no hi participaria	19,50%
	NS/NC	17,50%

### 3.7 – Tràmits per internet.

La major part dels usuaris prefereix fer personalment els tràmits amb l'OMIC a l'hora de presentar-hi una reclamació, concretament un 73,4% va manifestar que en principi no faria els seus tràmits amb l'Oficina a través d'internet.

No obstant això, més d'una quarta part va dir que haurien preferit fer tot o part del procés per via telemàtica.

<b>Faria els seus tràmits amb l'OMIC a través d'internet?</b>	Sí, completament	14,30%
	Sí per a part del procés, però en algun moment hi ha d'haver tracte personal	11,80%
	No, prefereixo el tracte personal	73,40%
	NS/NC	0,50%

### 3.8 – Suggeriments de millora.

Un 22,9% dels enquestats va fer algun suggeriment de millora. Aquesta pregunta es va formular sense cap suggeriment, de manera que les respostes són espontànies i no seguien cap categorització prèvia. S'ha intentat agrupar aquelles que eren iguals o molt similars.

A la taula a sota es reproduïx la totalitat de suggeriments rebuts. Les darreres files de la taula són aquells suggeriments o observacions fetes per una sola persona (les que els correspon un 0,2% de les respostes).

Les més habituals es relacionen amb la rapidesa en el tràmit i la resposta, directament o indirectament relacionades amb la disponibilitat de personal a l'OMIC, o bé amb tenir informació sobre en quin estat es troba la reclamació feta mentre no ha finalitzat el procés.

<b>No fa cap suggeriment</b>	77,1%
Més rapidesa	7,6%
Més personal	2,7%
Horaris més amples i més flexibles	2,7%
Més ferma / Que les reclamacions tinguin pes judicial	2,5%
Més informació durant el procés i sobre el que durarà el tràmit	2,2%
Personal més qualificat	1,7%
<i>No haver d'anar a l'Ajuntament a demanar hora</i>	0,5%
<i>Enviar informació sobre jornades formatives per email</i>	0,2%
<i>Menys burocràcia</i>	0,2%
<i>Millorar l'atenció telefònica</i>	0,2%
<i>Millorar la informació a la resposta sobre la reclamació</i>	0,2%
<i>Promocionar les jornades formatives al Viure Sant Boi</i>	0,2%
<i>Que l'Oficina no s'aturi durant vacances</i>	0,2%
<i>Rebre informació per correu electrònic</i>	0,2%
<i>Tracte més personalitzat</i>	0,2%
<i>"Menys cafè i més treballar"</i>	0,2%