

INFORME DE LES ENTREVISTES DE VALORACIÓ DEL NIVELL D'ATENCIÓ A L'OAC i l'OAE. Juliol de 2013

Justificació de la proposta

Mitjançant el programa SIGE podem valorar quantitativament el nombre d'atencions per lloc de feina, el temps dedicat a cada client en funció del tema de consulta, la mitjana de temps d'espera etc, però en cap cas podem fer una valoració qualitativa del grau de satisfacció dels nostres usuaris, és per això, que vam decidir (aprofitant l'excel.lent predisposició de la Raquel Mayor) de realitzar una sèrie d'entrevistes a la sortida de l'OAC i l'OAE per tenir de primera mà l'opinió dels nostres usuaris sobre la qualitat de la feina de tot l'equip de gestió.

La mostra es va centrar en la realització de 157 entrevistes (103 a l'OAC i 54 a l'OAE) entre els dies 11-12-15 i 16 de juliol entre les 9.00 i les 13.00 hores de forma aleatòria. La mostra és força variada i representativa ja que significa un 18 % de les atencions presencials realitzades a l'OAC i un 39 % de l'OAE.

Dades més significatives que es poden extreure de la mostra analitzada:

- 1.- El 84% dels usuaris són catalans, el 7% del magreb, el 5% d'amèrica del sud, i el 4% de la resta de països.
- 2.- El 59% dels usuaris està entre 30-55 anys, el 26% + de 55 i només un 15% els menors de 30 anys.
- 3.- A nivell local els barris dels que tenim més gestions són: Valldaura 11,26% i Ctra Santpedor 9,93% ... els que tenim menys Suanya i Viladordis 0,6%
- 4.- El 64,3% de la gent saben exactament els horaris d'atenció de les oficines, però només el 14,6% s'informa prèviament abans de venir a l'ajuntament, el 35,39 si es tracta de l'OAE.
- 5.- El 68,79% venen menys de 3 cops per any,
El 10,83% entre 4 i 6 cops per any
El 3,20% aprox. 1 cop per mes
El 17,20% és la primera vegada
- 6.- Mentre que les gestions realitzades a títol personal a l'OAC són del 97,3%, les realitzades a l'OAE per part de professionals (estudis d'arquitectura, enguanyeria, gestories etc) és del 37,03%
- 7.- Avaluació (0-10) de diferents paràmetres demanats: (a partir de 8 excel.lent)

	OAC	OAE
Tracte rebut	8.7	8.7
Temps d'espera	8.4	8.3
Informació rebuda	7.9	8.1
Instal.lacions	7.0	6.8
Horaris	7.6	7.4

- 8.- Es resolen en la primera visita el 71,84% de les gestions realitzades a l'OAC. A l'OAE el 53,70%

9.- Pel que fa a l'avaluació dels paràmetres demanats sobre el **010**

Han utilitzat el 010 un 33 % dels usuaris, cap a trucat a partir de les 18.00 h o en dia festiu.

El temps d'espera el valoren amb un 6,17 el tracte rebut amb un 6,76 i la informació rebuda amb un 5.72.

10.- En quan al lloc web : www.ajmanresa.cat

Un 19% dels usuaris de l'OAC i un 32% dels usuaris de l'OAE utilitzen o han utilitzat el web (fonamentalment per sol·licituds i queixes)

El 84,7% dels usuaris de l'OAE han trobat la informació que cercaven al web municipal , el 74,6% dels de l'OAC.

Per últim cal indicar que menys del 3% dels usuaris coneixien l'existència de la carpeta ciutadana.

En resum i fent una valoració global de les entrevistes podem dir :

1.- Que l'índex de satisfacció de les 2 oficines és més que notable. (7.9)

2.- Que el perfil dels nostres usuaris és el d'una persona de mitjana edat, d'un barri de la ciutat, que va a l'ajuntament entre 3 i 6 vegades/any. Que s'informa abans de venir si es tracta de tràmits complexos, que confia en professionals externs si es tracta de l'OAE, que utilitza el web per demanar coses o entrar queixes i que té un total desconeixement de la carpeta ciutadana.

I això és tot el que em cal informar

Manel Martínez
27 d'agost de 2013