



AJUNTAMENT  
D'ESPARREGUERA

## **Enquesta:**

“Avaluació de la Carta de Serveis de l'Oficina  
d'Atenció Ciutadana d'Esparreguera”

## **Resultats**

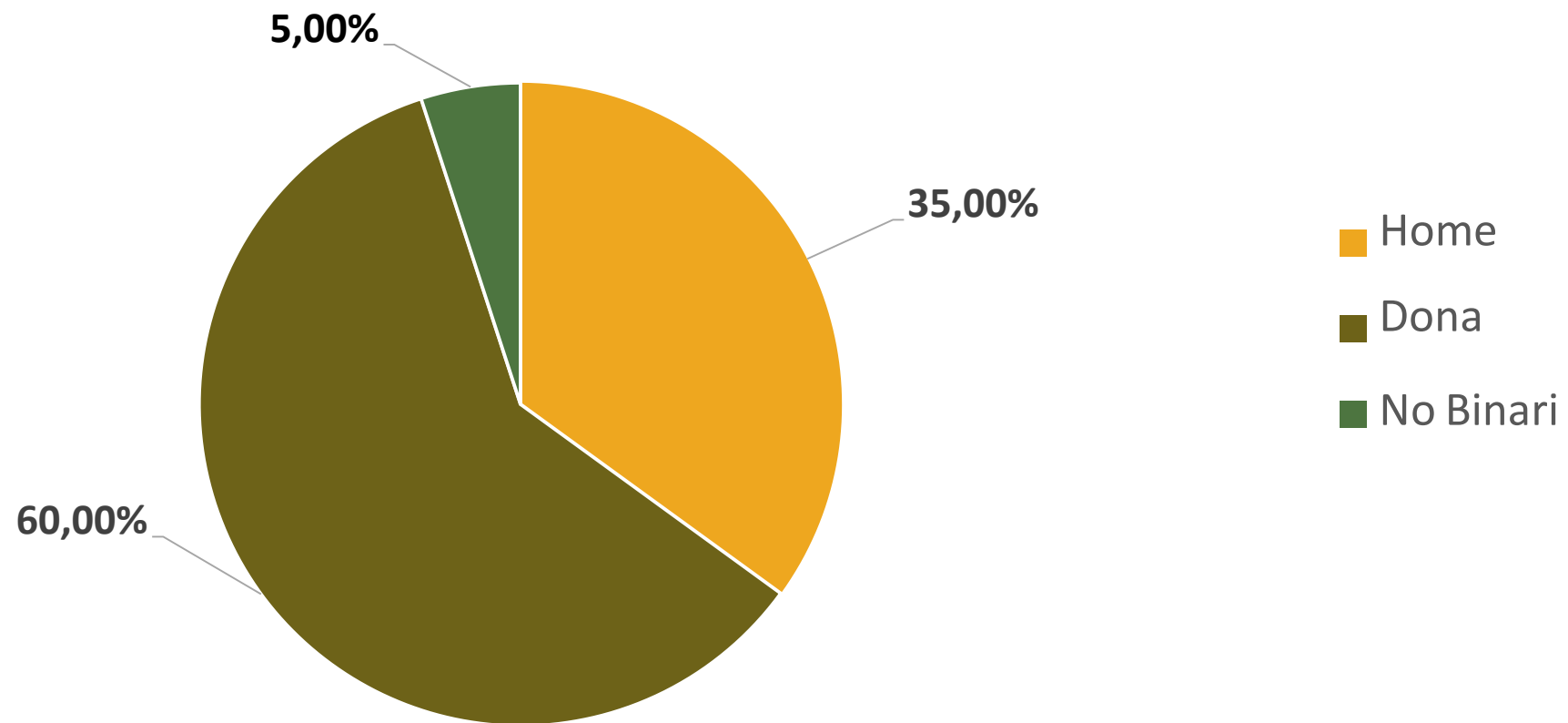
Novembre 2021

# Dades Generals:

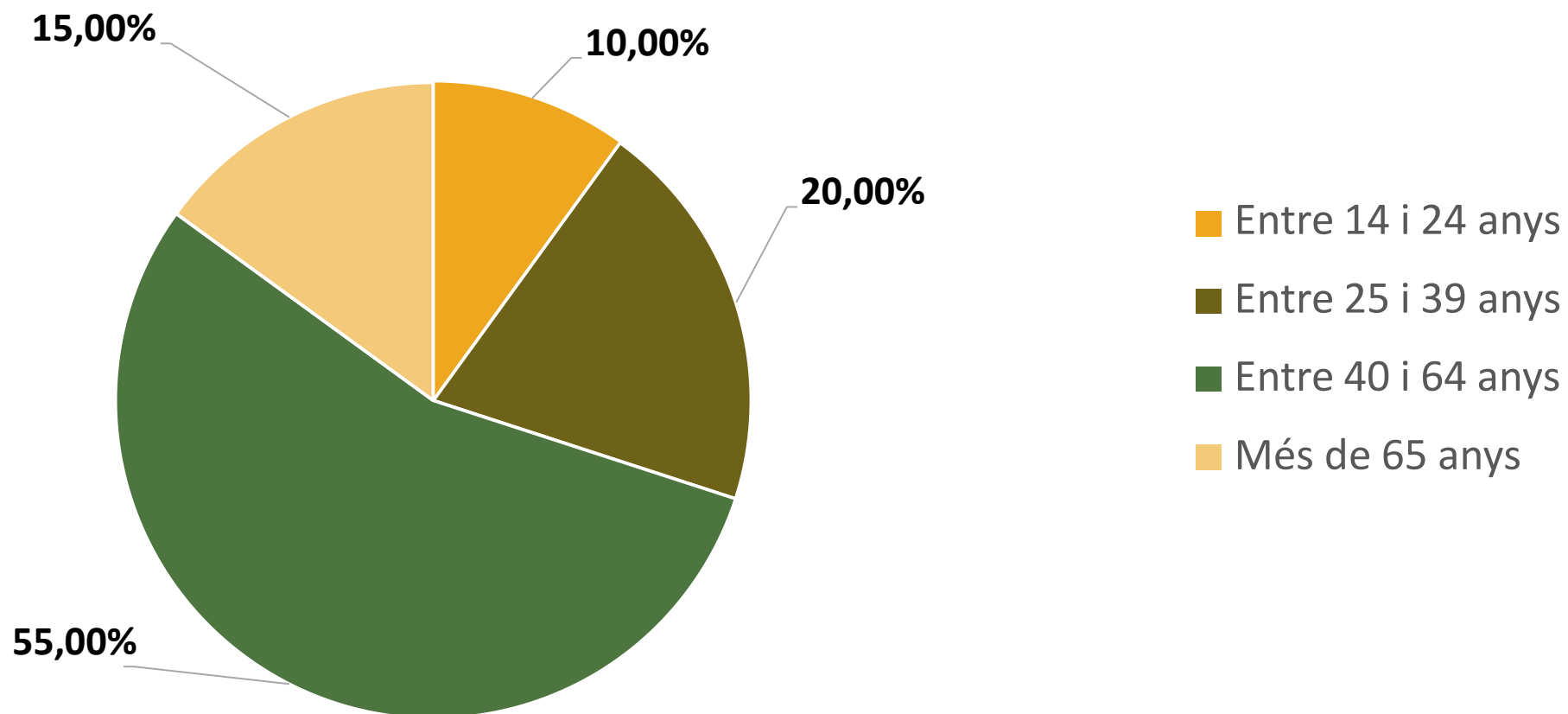
Resultat de les 20 enquestes recollides

<b>Perfil mitjà de la persona enquestada</b>			
<b>Gènere</b>			
DONA	HOME	NO BINARI	
60,00%	35,00 %	5,00 %	
<b>Franjes d'edat %</b>			
Entre 14 i 24 anys	Entre 25 i 39 anys	Entre 40 i 64 anys	Més de 65 anys
10,00 %	20,00 %	55,00 %	15,00 %

# 1. QUIN ÉS EL VOSTRE GÈNERE ?

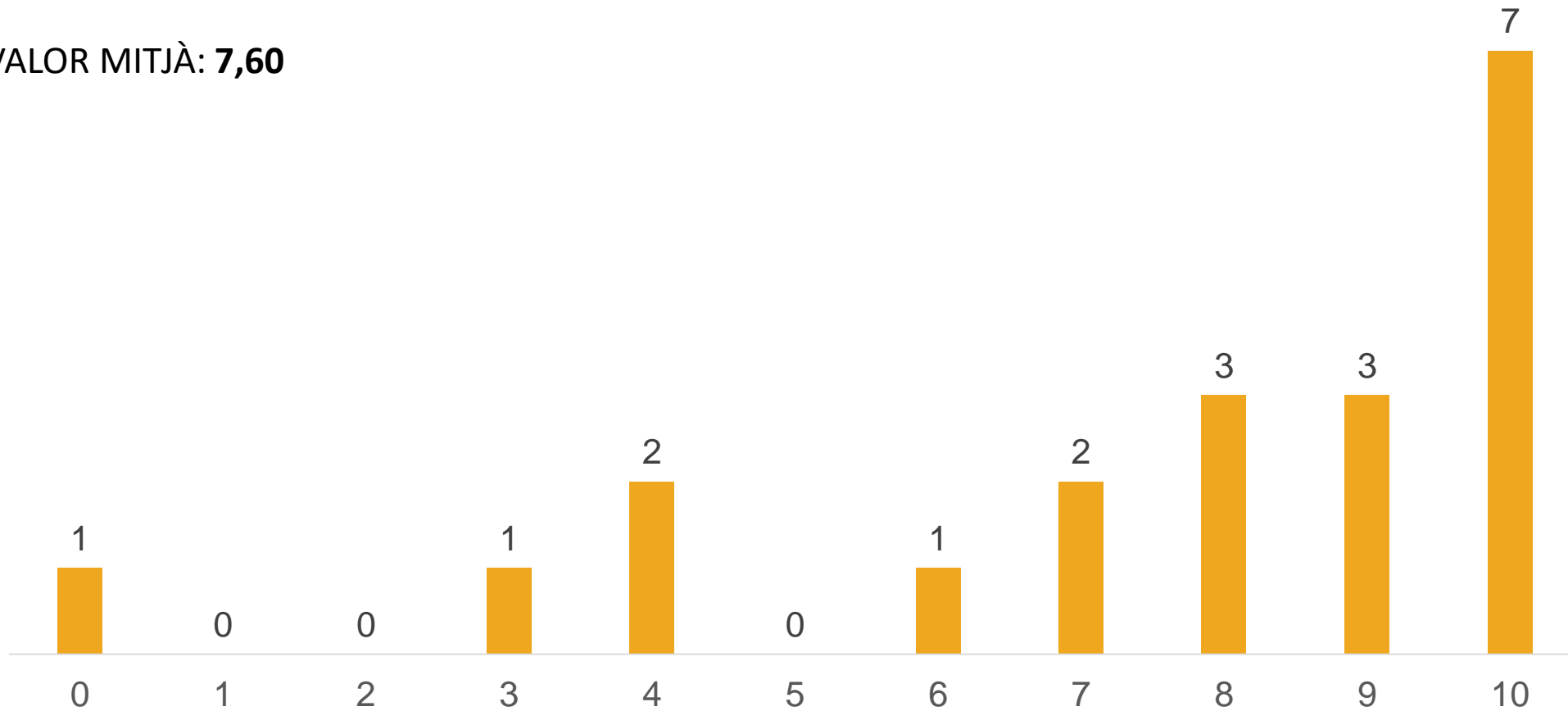


## 2. QUINA ÉS LA VOSTRA FRANJA D'EDAT ?



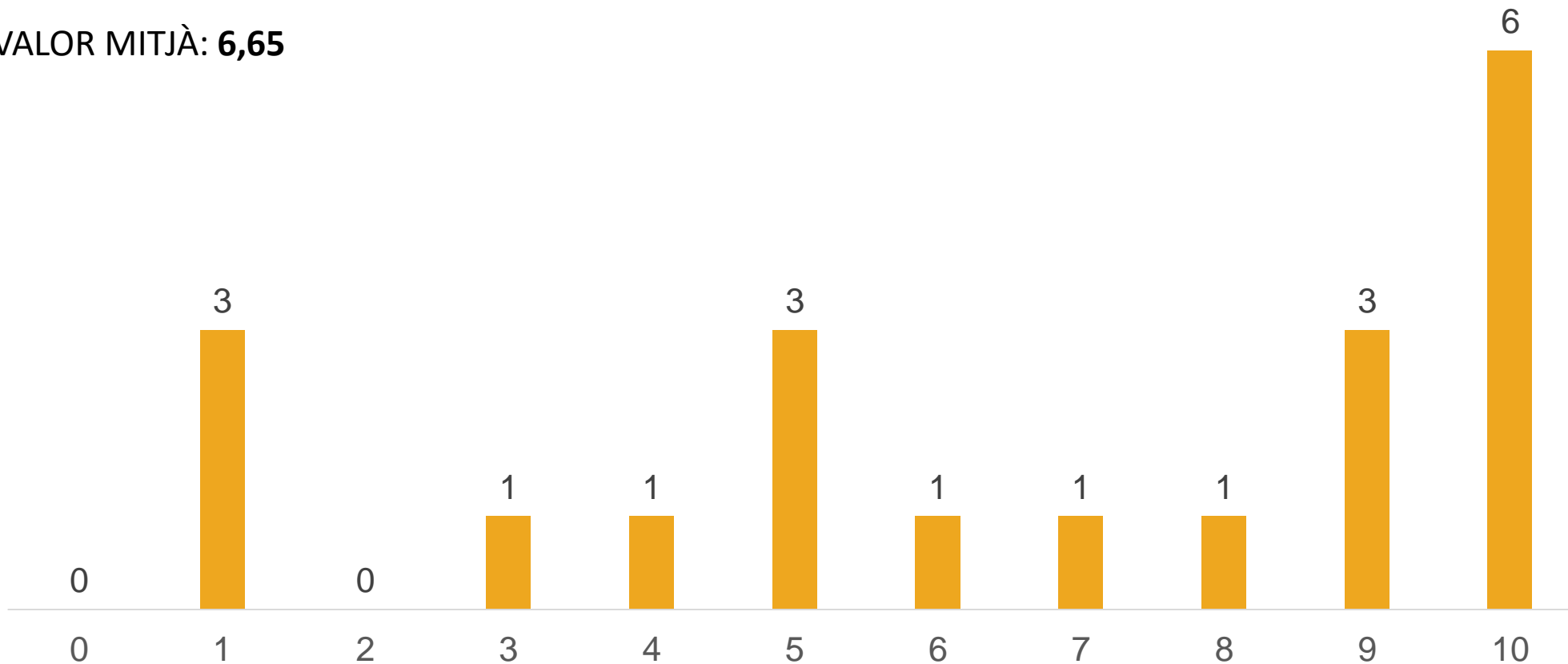
### 3. QUINA ÉS LA TEVA VALORACIÓ SOBRE L'ATENCIÓ PRESENCIAL REBUDA A L'OAC:

VALOR MITJÀ: **7,60**



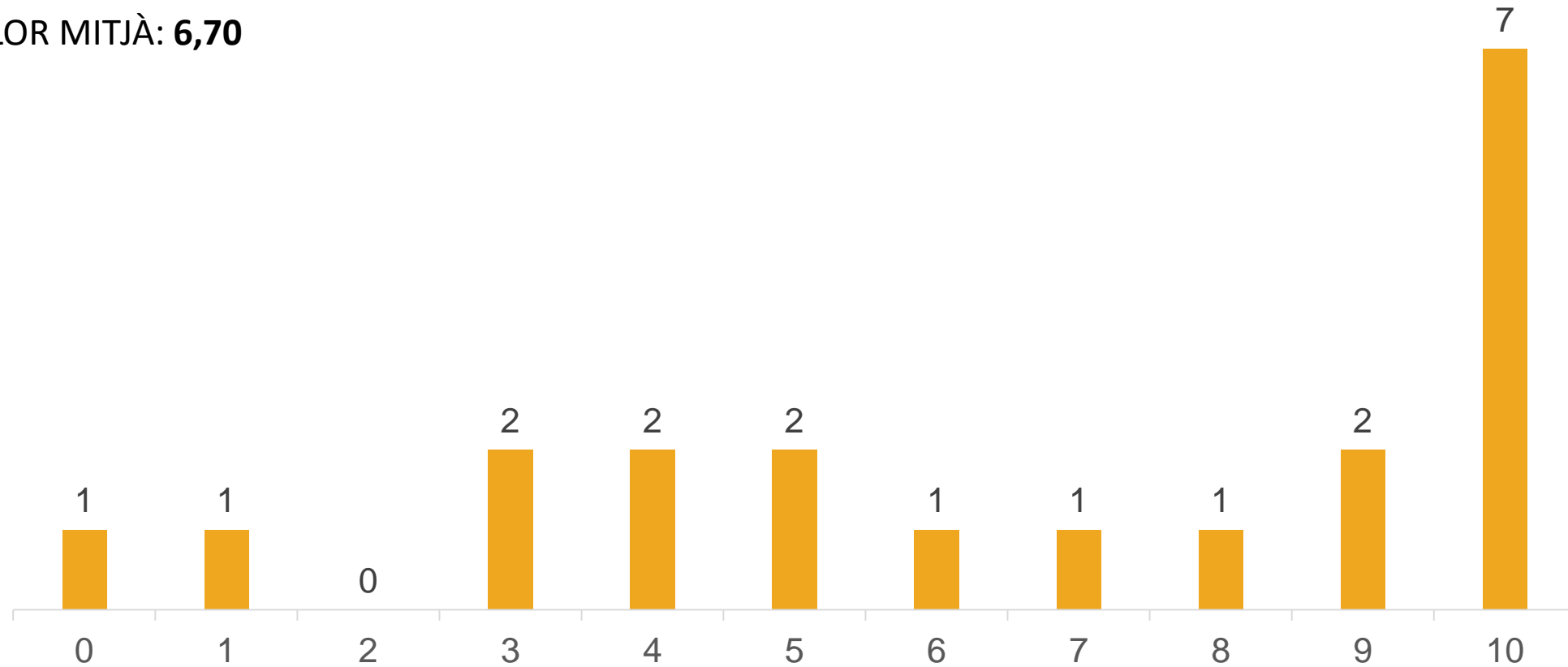
#### 4. QUINA ES LA TEVA VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ TELEFÒNICA REBUDA:

VALOR MITJÀ: **6,65**



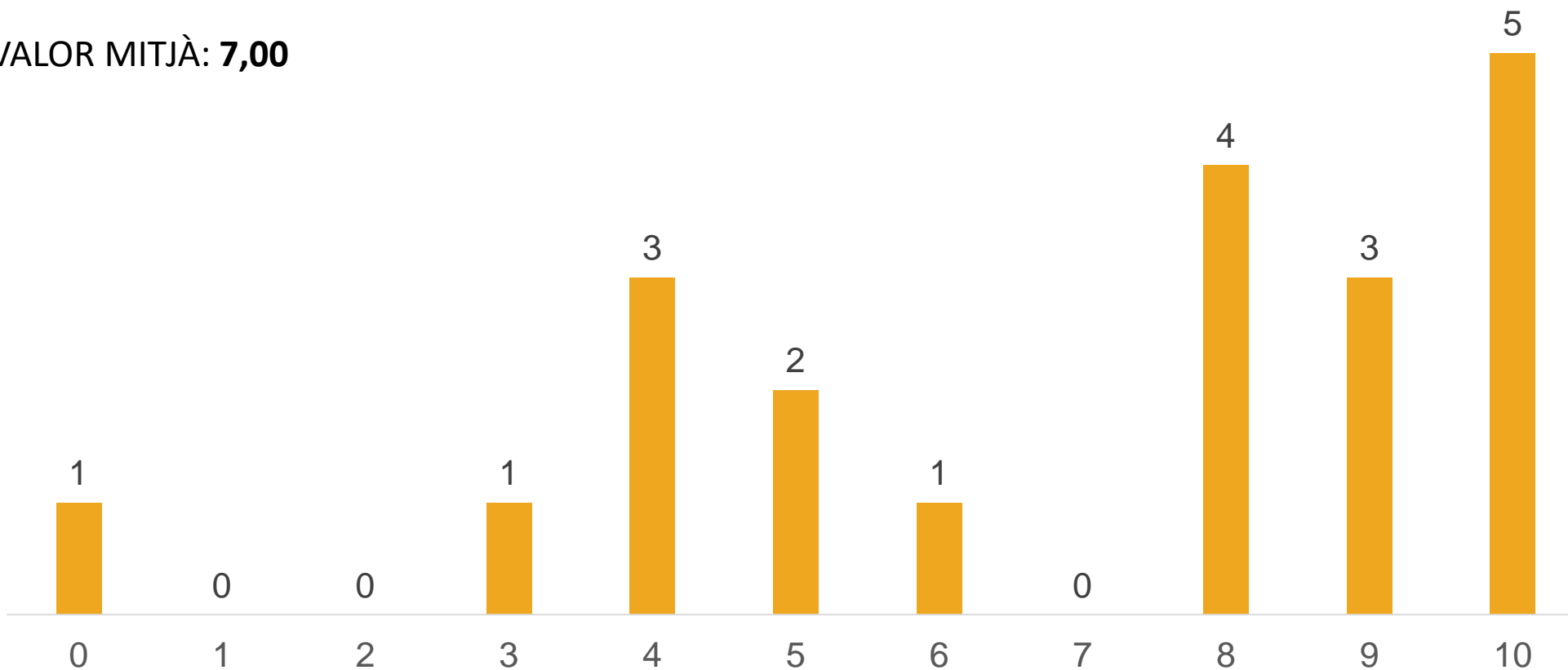
## 5. QUINA ÉS LA TEVA VALORACIÓ SOBRE L'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC:

VALOR MITJÀ: **6,70**



## 6. QUINA ÉS LA TEVA VALORACIÓ SOBRE EL TEMPS D'ESPERA FINA A SER ATÈS/A PRESENCIALMENT UN COP S'ARRIBA A L'OAC:

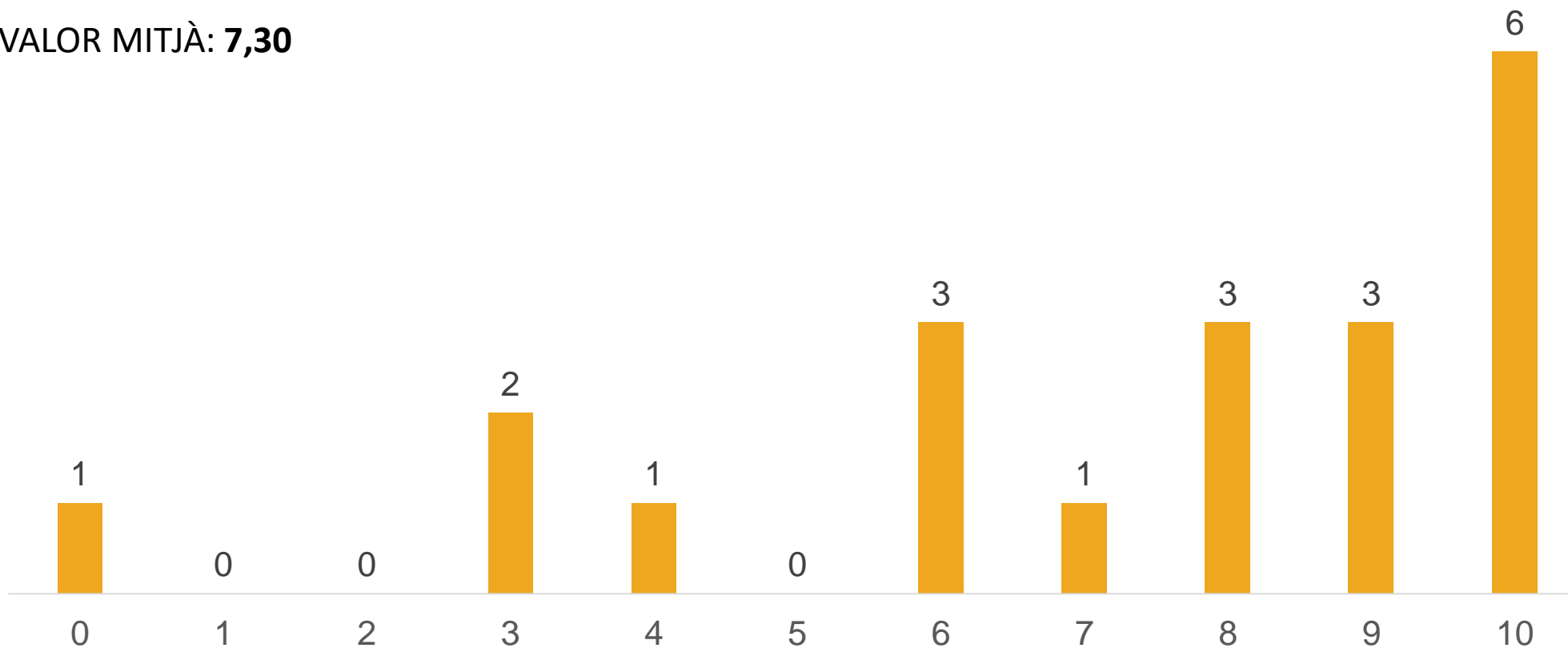
VALOR MITJÀ: 7,00



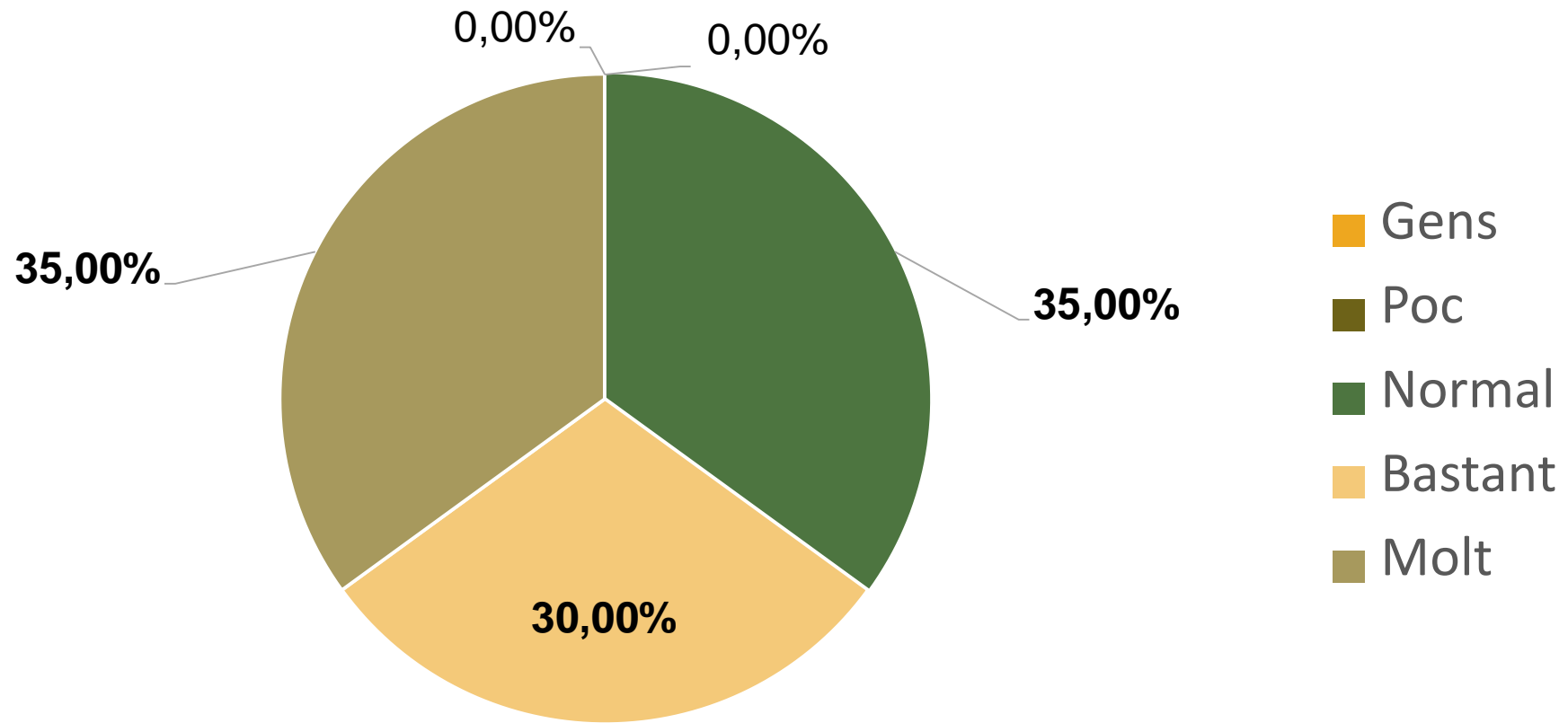


## 7. QUINA ÉS LA TEVA VALORACIÓ SOBRE LA COMPETÈNCIA PROFESSIONAL DEL PERSONAL QUE L'HA ATÈS/A:

VALOR MITJÀ: **7,30**

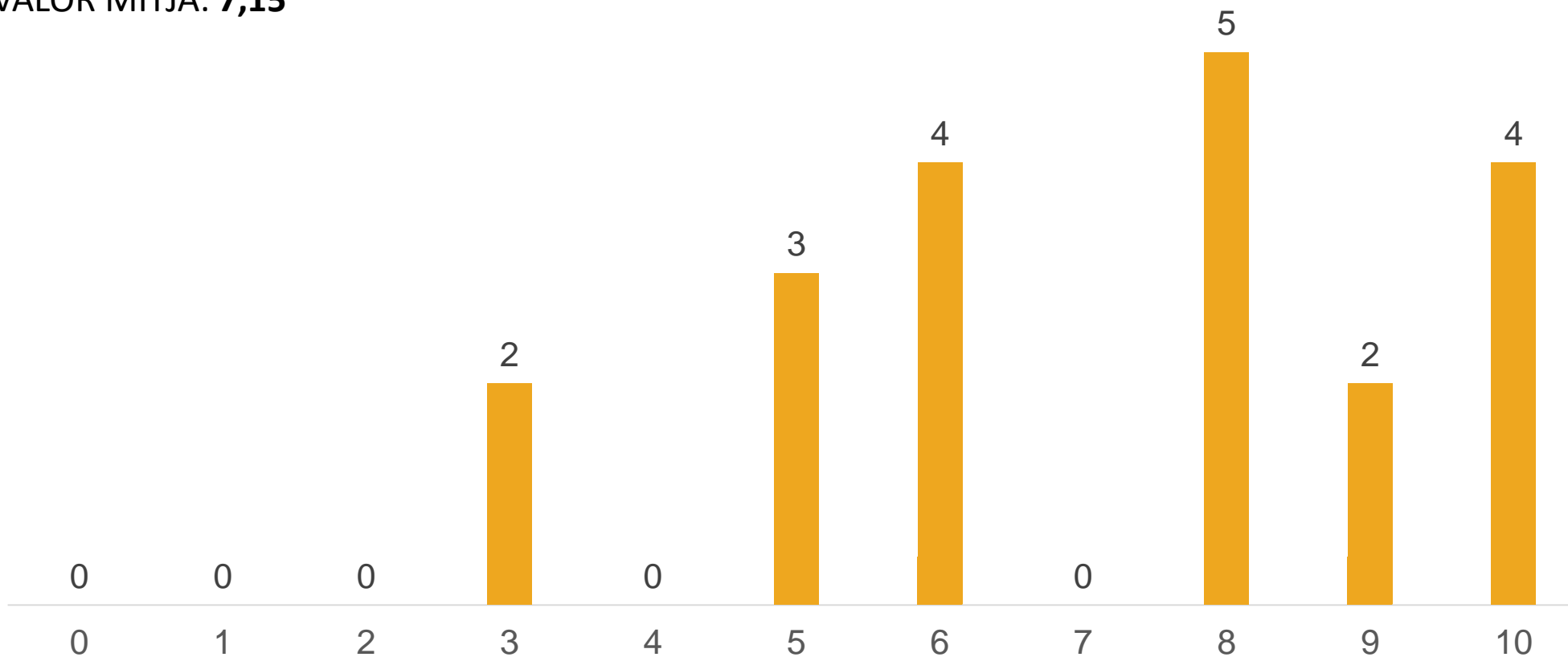


## 8. EL TRACTE REBUT PEL PERSONAL HA ESTAT CORRECTE I AGRADABLE ?

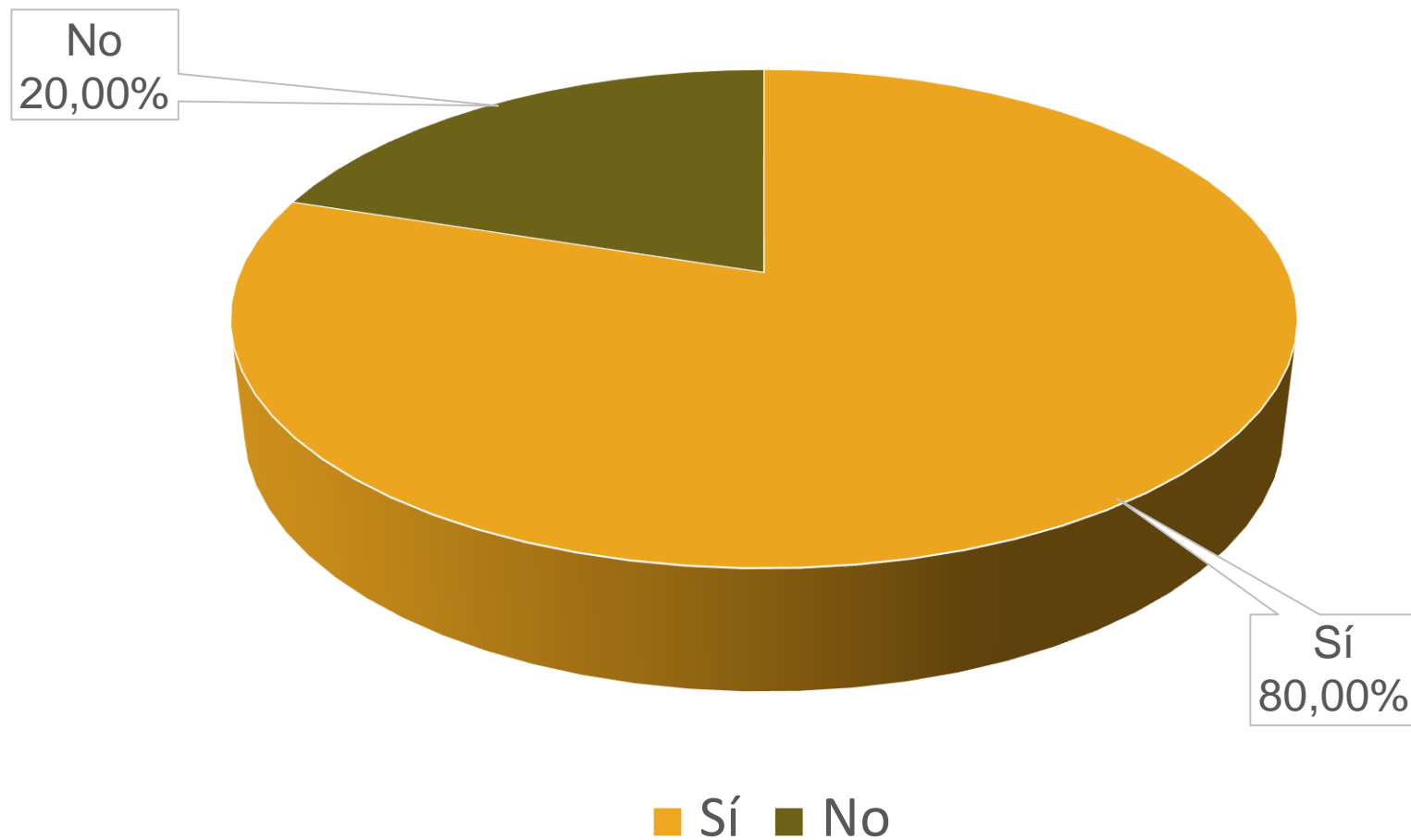


## 9. QUINA ÉS LA TEVA VALORACIÓ SOBRE LA QUALITAT DE LA INFORMACIÓ REBUDA:

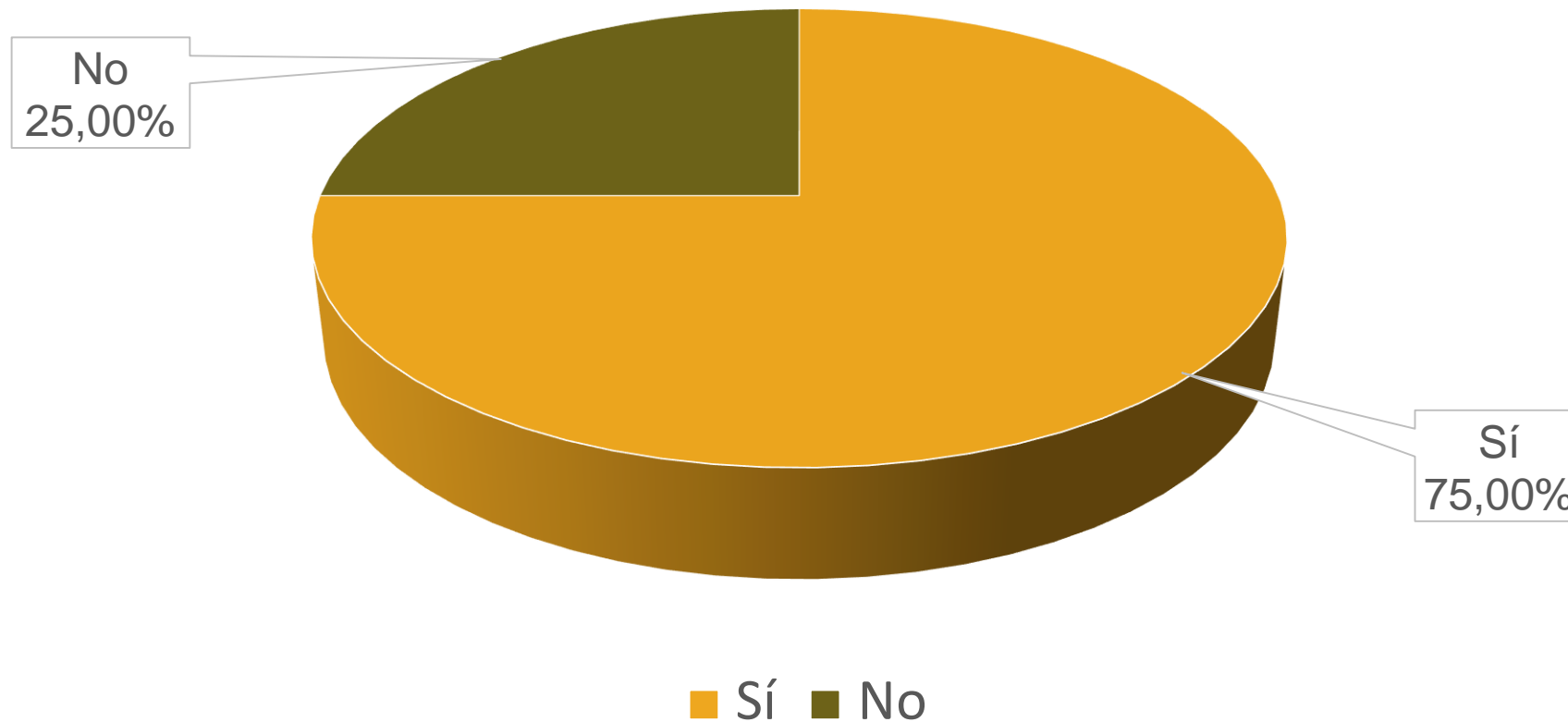
VALOR MITJÀ: **7,15**



## 10. S'HAN POSAT A LA SEVA DISPOSICIÓ TOTS ELS DOCUMENTS I IMPRESOS NECESSARIS?

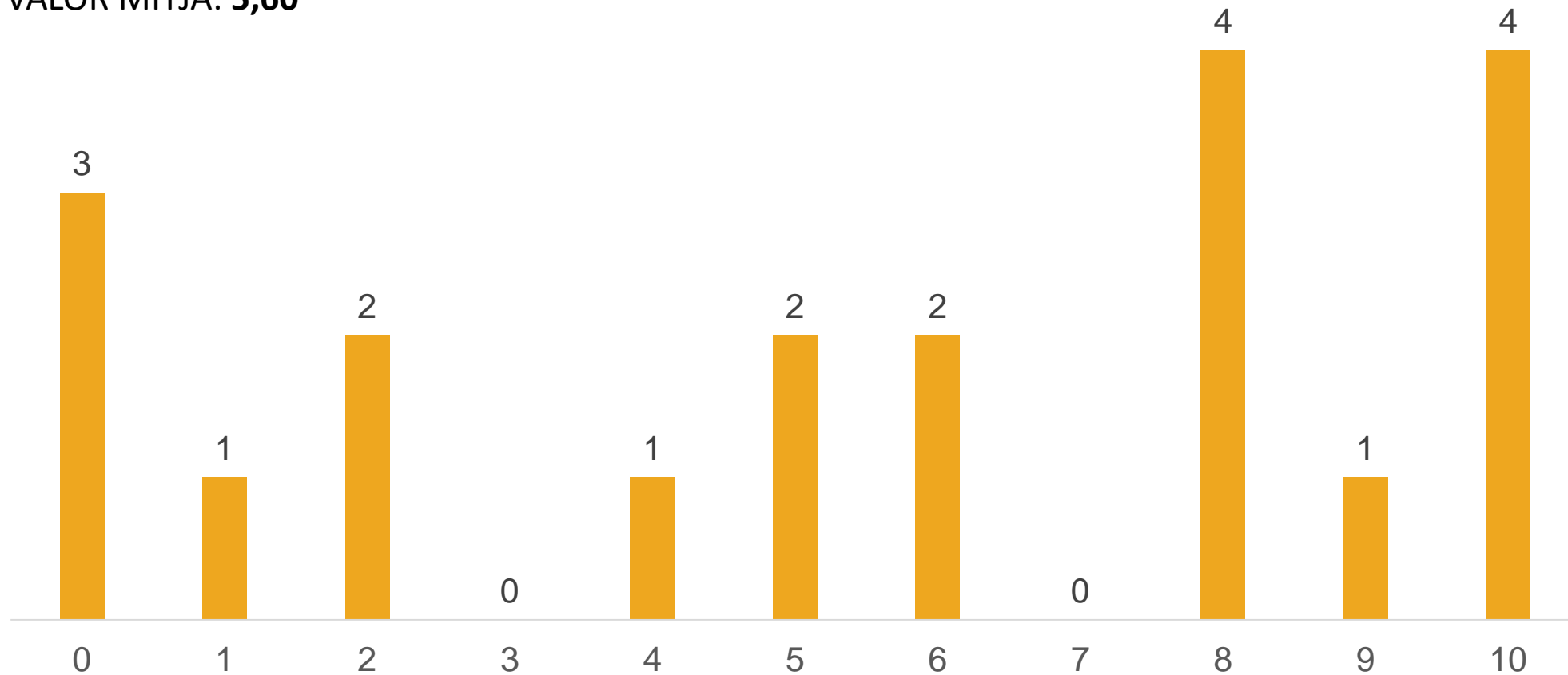


## 11. ESTEU SATISFET/A AMB L'ATENCIÓ REBUDA ?

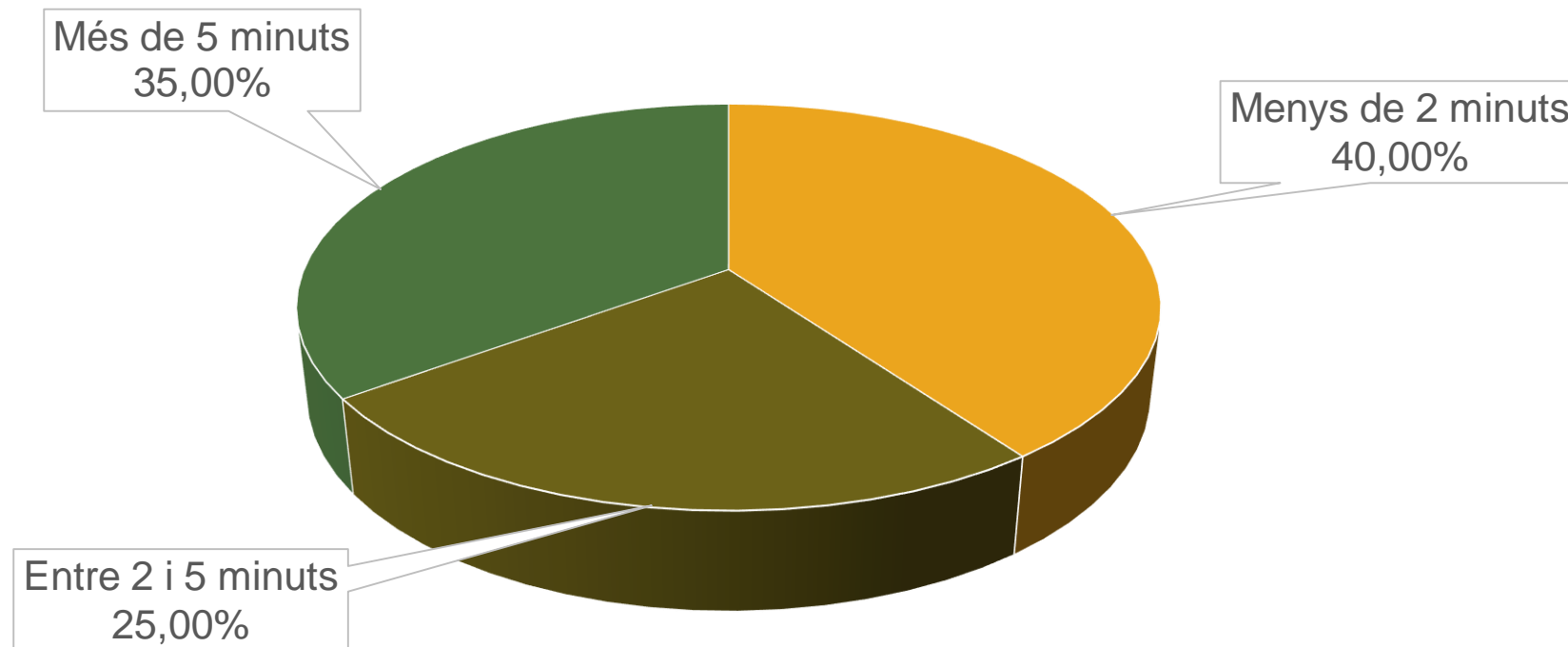


## 12. QUINA ÉS LA TEVA VALORACIÓ SOBRE L'ADEQUACIÓ DELS HORARIS D'ATENCIÓ:

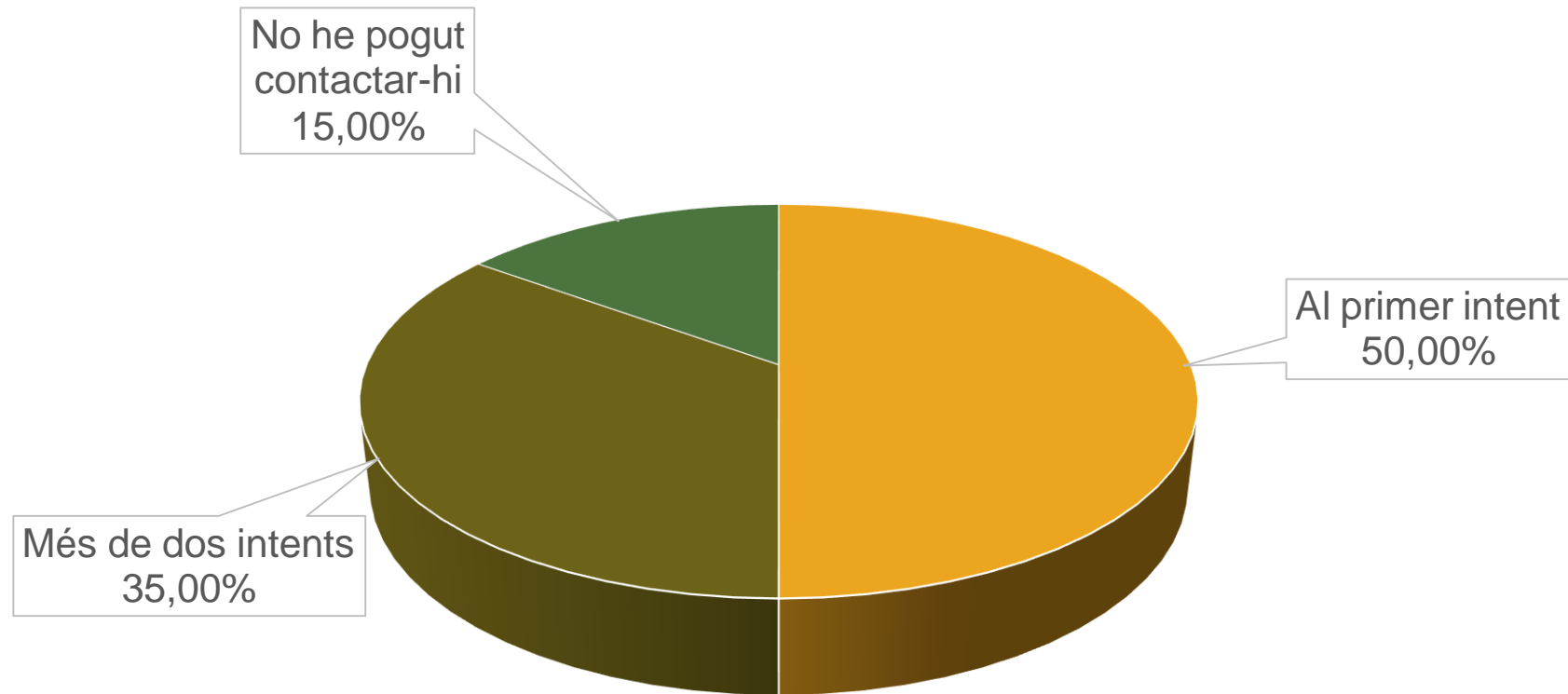
VALOR MITJÀ: 5,60



### 13. QUIN CONSIDEREU QUE HA ESTAT EL TEMPS D'ESPERA MÀXIM FINS QUE HEU ESTAT ATÈS/A TELEFÒNICAMENT?



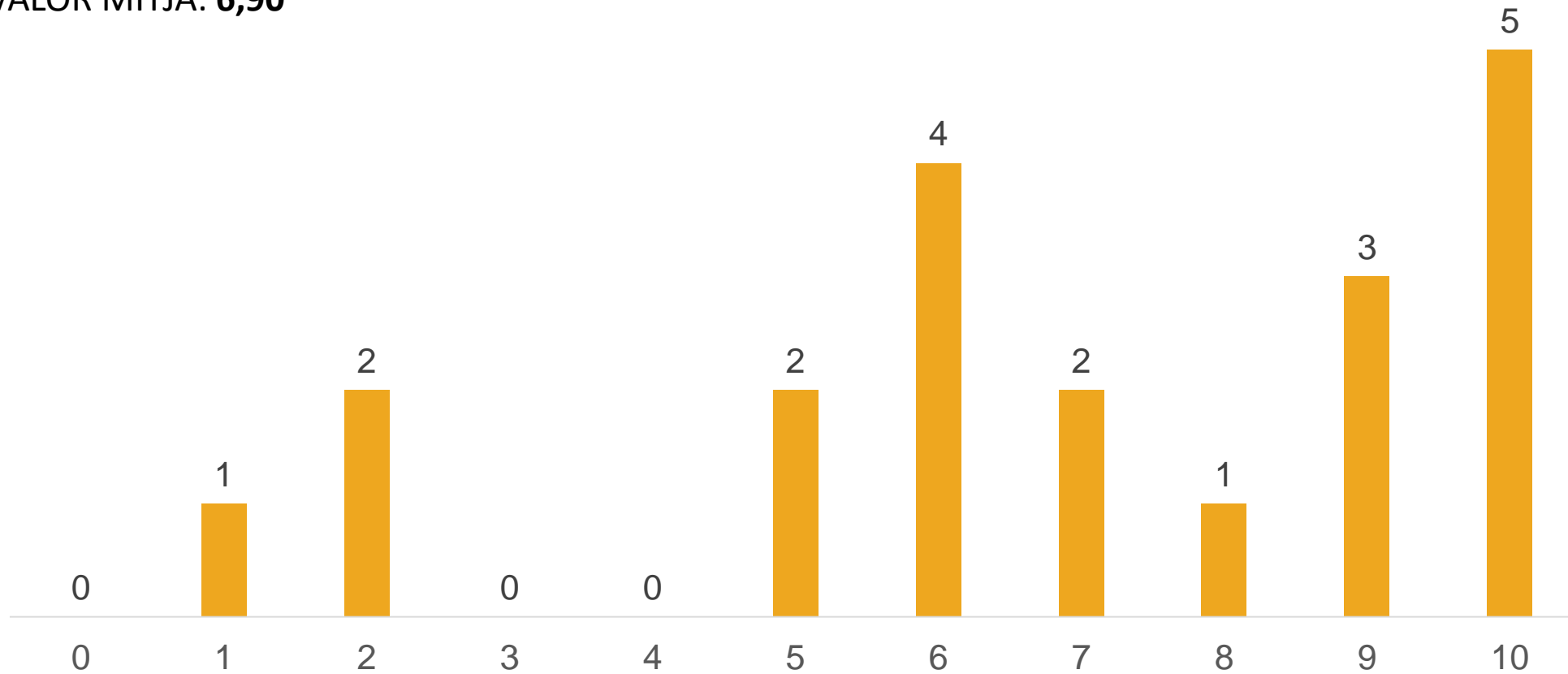
## 14. HA CONTACTAT TELEFÒNICAMENT AMB L'OAC ?





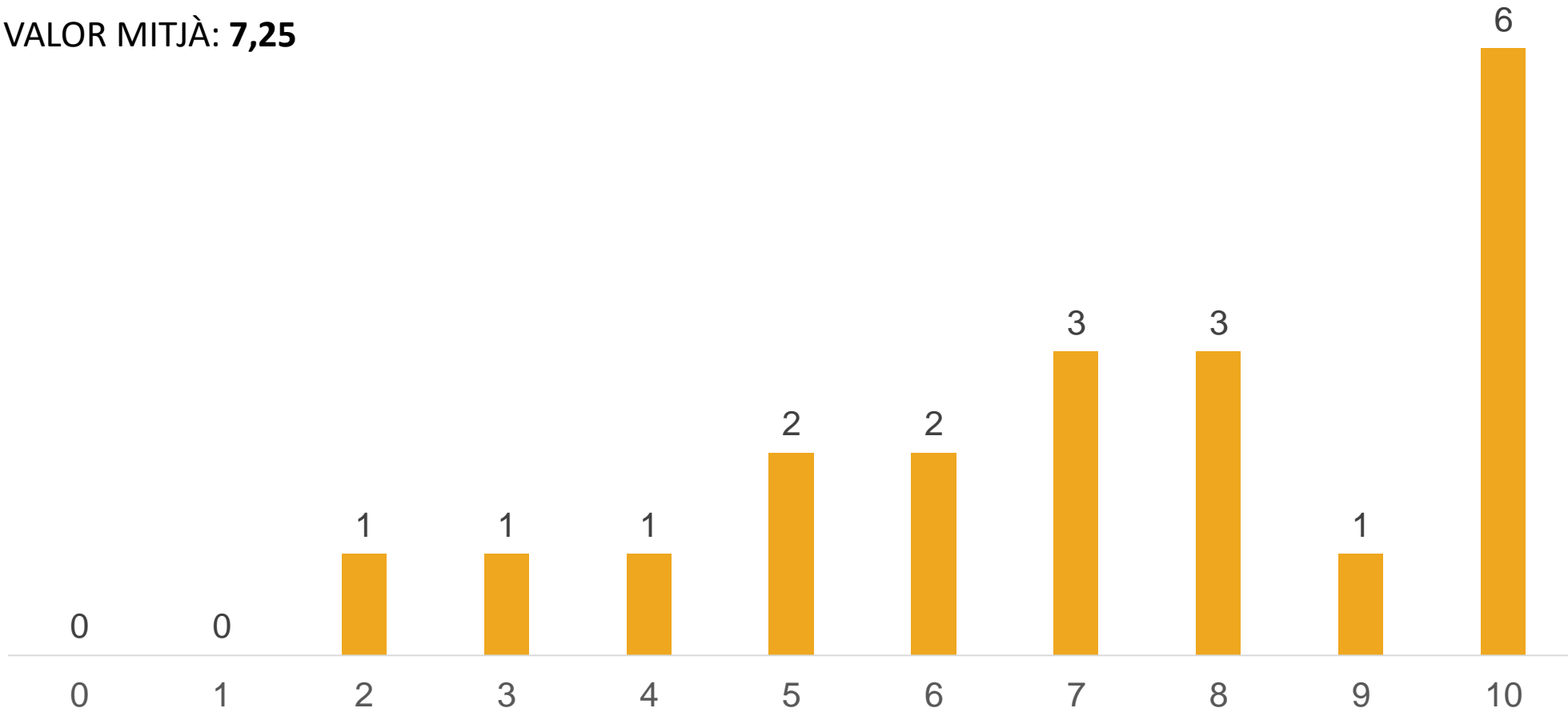
## 15. QUINA ÉS LA TEVA VALORACIÓ DE L'EMPLAÇAMENT I L'ACCÉS A L'OAC:

VALOR MITJÀ: **6,90**



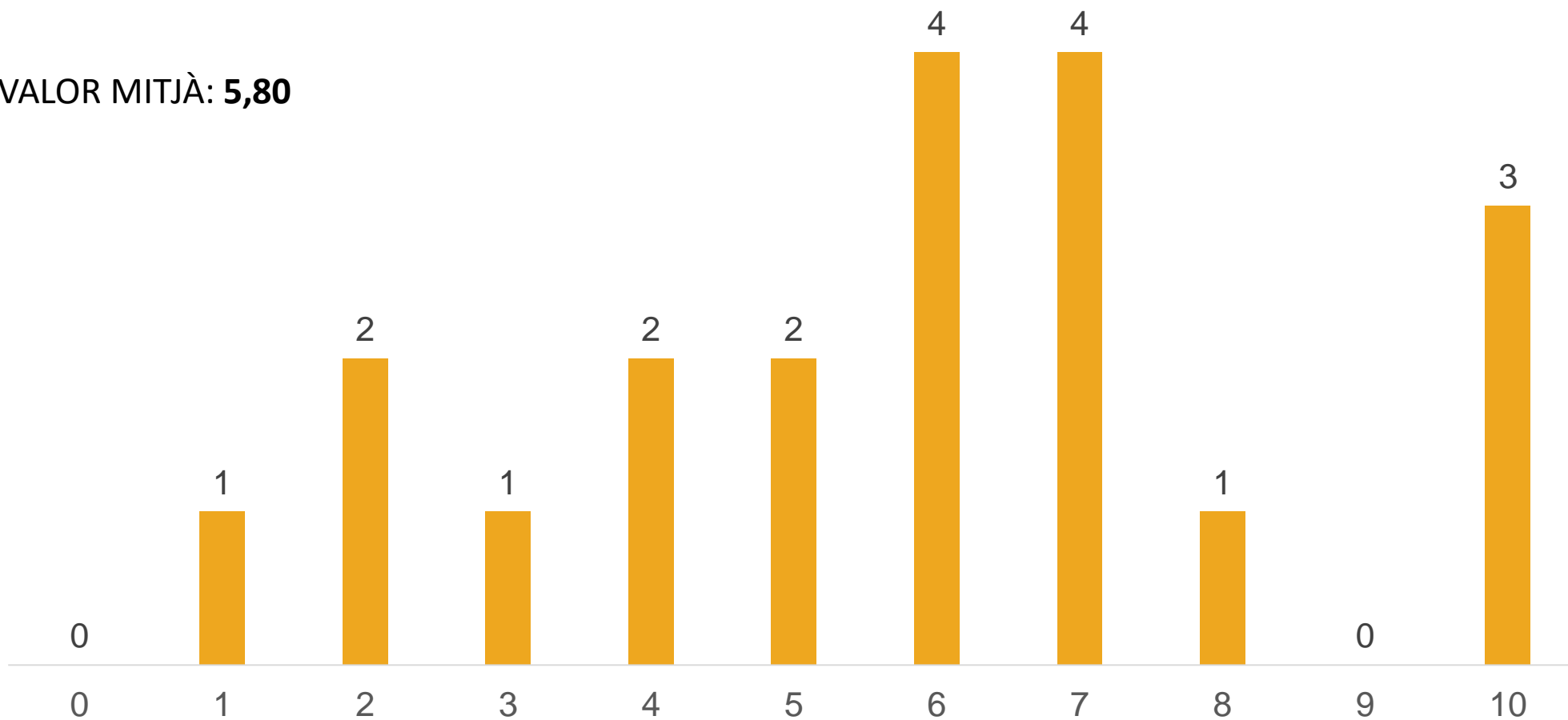
## 16. QUINA ÉS LA TEVA VALORACIÓ SOBRE LA INSTAL·LACIÓ (neta, confortable i funcional):

VALOR MITJÀ: **7,25**



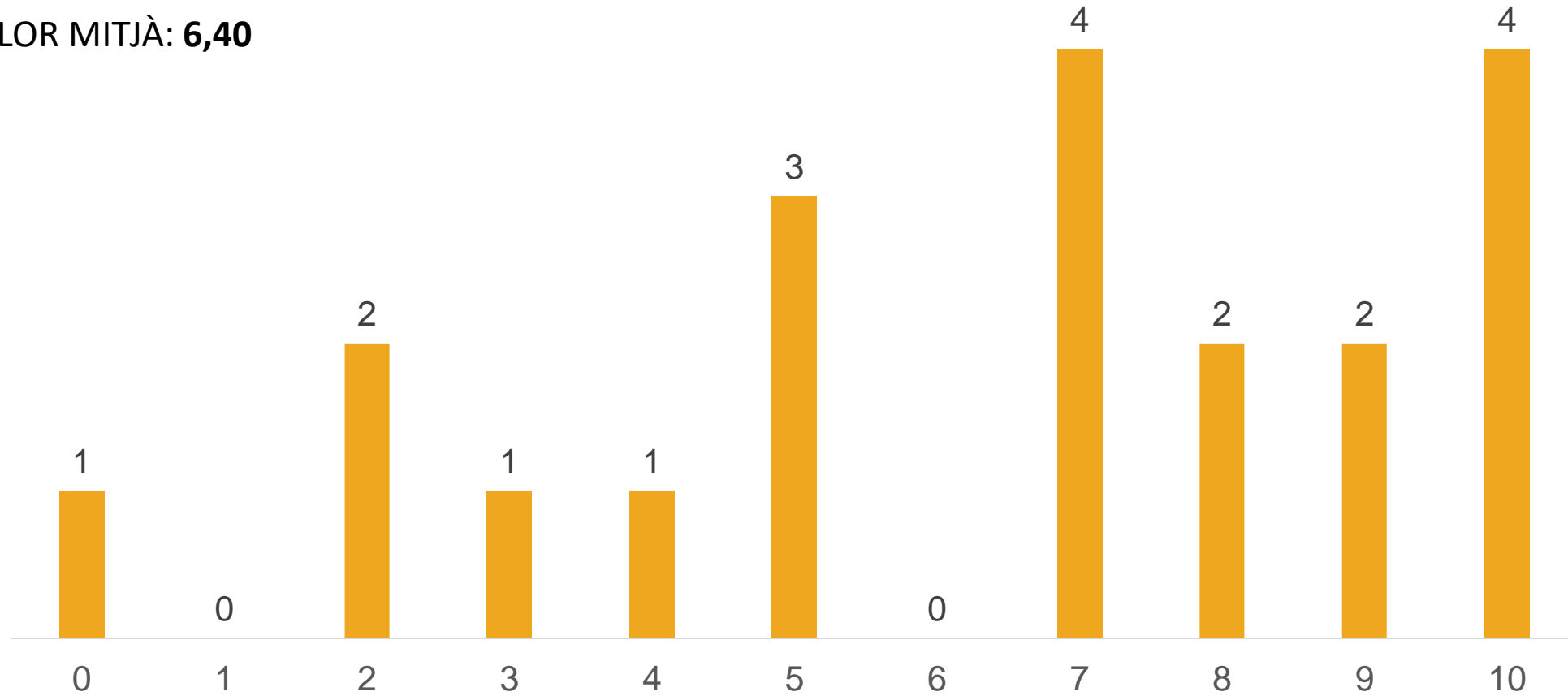
# 17. EN QUIN VALOR CONSIDERES QUE L'ESPAI DESTINAT A ZONA D'ESPERA ÉS ADEQUAT, ACCESIBLE I SUFICIENT ?

VALOR MITJÀ: **5,80**

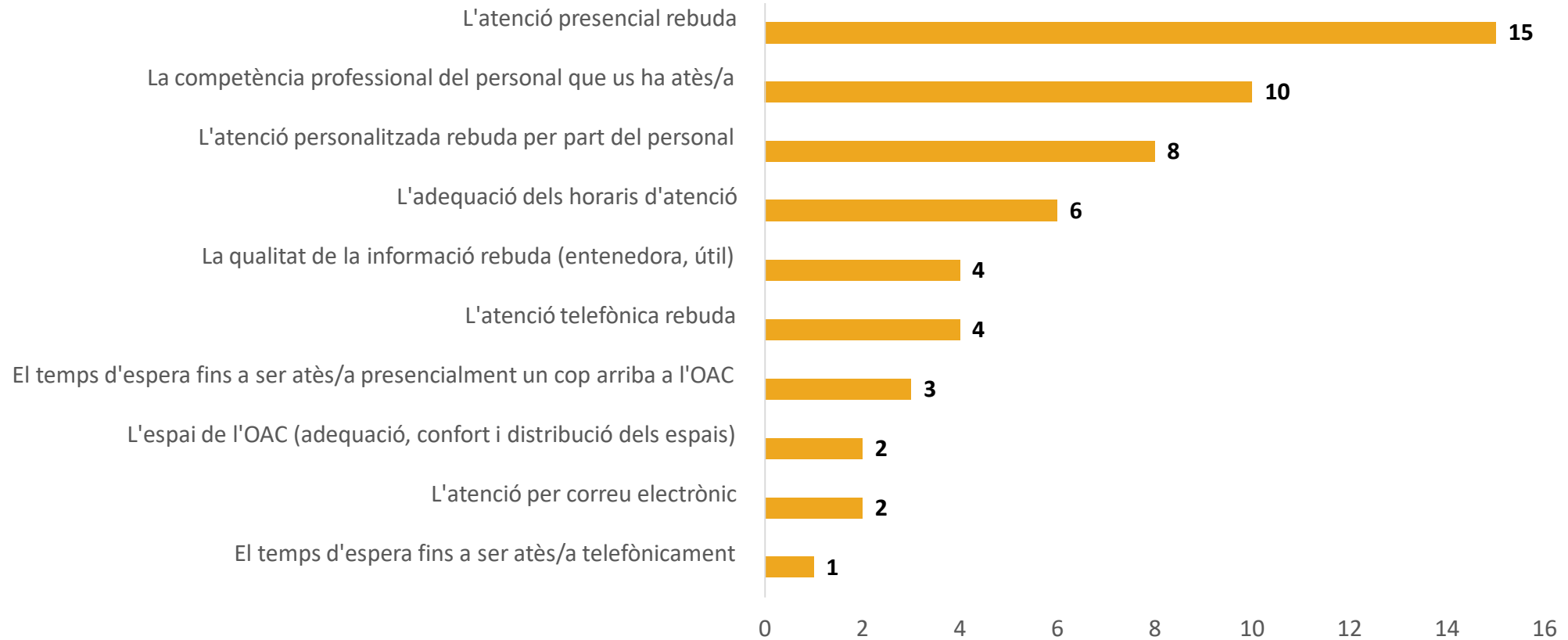


## 18. QUINA ÉS LA TEVA VALORACIÓ SOBRE LA QUALITAT DEL SERVEI, EN TERMES GENERALS:

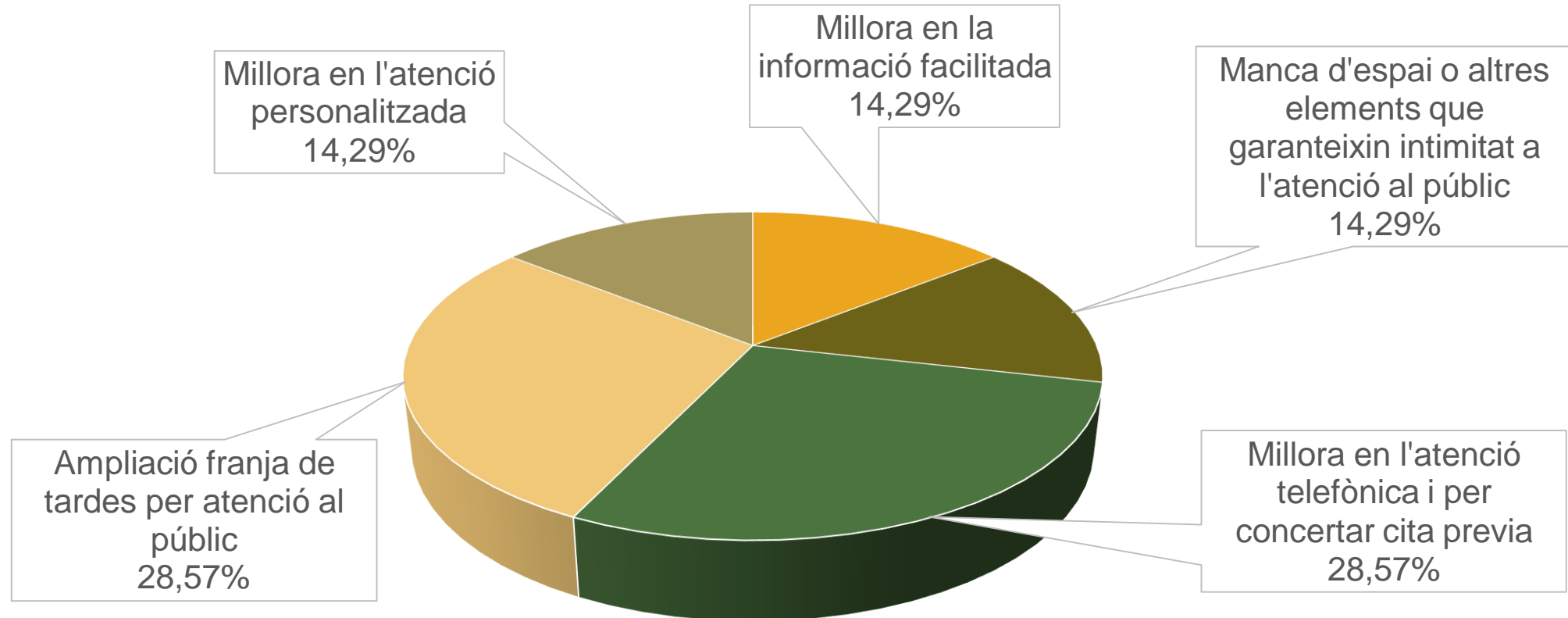
VALOR MITJÀ: **6,40**



## 19. QUINS CONSIDERES QUE SÓN ELS 3 ASPECTES MÉS IMPORTANTS EN RELACIÓ AL SERVEI QUE PRESTA L'OAC?



## 21. PER ÚLTIM, VOL FER ARRIBAR ALGUNA PROPOSTA DE MILLORA DEL SERVEI ?



# RESULTAT DE L'ENQUESTA:

## “AVALUACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA D'ESPARREGUERA”

REALITZADA ENTRE EL DIA 29 D'OCTUBRE DE 2021 FINS EL DIA 19 DE NOVEMBRE DE 2021

LES DADES RECOLLIDES A TRAVÉS D'AQUESTA ENQUESTA PERMETRAN AL SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA PODER-LES VALORAR PER DONAR COMPLIMENT ALS COMPROMISOS CONTRETS A LA *CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)*

# GRÀCIES PER LA VOSTRA PARTICIPACIÓ

Mostra estadística extreta de les 20 enquestes recollides.

[decideix.esparreguera.cat](http://decideix.esparreguera.cat)



AJUNTAMENT  
D'ESPARREGUERA