

Ajuntament de Gavà

Presidència, Serveis Generals i Promoció Econòmica

RESULTAT ENQUESTA SATISFACCIÓ OAC. MAIG 2016

DADES DE LA MOSTRA

- Període: de l'1 al 31 de maig de 2016
- Número d'enquestes realitzades: 121
- Enquestes descartades per valoracions "tot 10" o amb errates: 21
- Valoració de 0 a 10

RESUM RESULTATS

- Nota mitjana: 8,95.
- Han baixat les valoracions relatives al temps d'espera i la documentació que
- Aspectes més valorats:
 - el tracte rebut per part dels empleats: 9,38
 - la competència dels empleats: 9,3
- Aspecte menys valorat:

DADES DEL NOSTRE PÚBLIC

EDAT: 44,55% entre 36 i 50 anys

PROCEDÈNCIA: 78,22% és de Gavà

INFORMACIÓ PRÈVIA: 53,54% no té informació del tràmit.

El 26,26% s'informa per telèfon i el 20,20% ho fa per la web

DURACIÓ DE LA GESTIÓ: 78,79% finalitza la gestió amb la primera visita

CITA PRÈVIA: el 25,74% coneixen la cita prèvia

SEXE: 61,62% és dona

PERFIL DEL NOSTRE CLIENT:

dona, d'entre 36 i 50 anys. Resident a Gavà, que no s'informa prèviament, que finalitza el tràmit a la primera visita i que no fa servir la cita prèvia.

En quan a l'apartat ajudi'ns a millorar, hem rebut els següents imputs:

2 queixes per haver de pagar l'ICIO a la Diputació

2 sol·licituds de millora dels tràmits electrònics

1 petició de cita prèvia durant el matí

2 sol·licituds per més seients

1 sol·licitud de més horaris de tarda

1 sol·licitud de més personal

Begoña Maicas

Cap de l'OAC

Maig 2016

Ajuntament de Gavà

Presidència, Serveis Generals i Promoció Econòmica

COMPARATIVA ANY 2015-2016

novembre 15 maig 16

proximitat de l'oficina	8,26	8,31
condicions de l'espai físic	8,64	8,78
adequació dels horaris	8,49	8,24
temps d'espera	8,02	7,65
documents o requisits demanats per l'ajuntament	8,06	7,89
tracte rebut pels empleats	9,23	9,38
competència professional del personal	9,05	9,30
temps per resoldre	8,32	8,51
claredat i enteniment de la resposta	8,68	9,21
Valoració mitja	8,68	8,95

COMPARATIVA ANY 2015-2016

maig 15 maig 16

proximitat de l'oficina	8,33	8,31
condicions de l'espai físic	8,64	8,78
adequació dels horaris	7,93	8,24
temps d'espera	8,51	7,65
documents o requisits demanats per l'ajuntament	7,92	7,89
tracte rebut pels empleats	9,28	9,38
competència professional del personal	8,98	9,30
temps per resoldre	8,49	8,51
claredat i enteniment de la resposta	8,83	9,21
Valoració mitja	8,86	8,95