

Ajuntament de Gavà

Presidència, Serveis Generals i Promoció Econòmica

RESULTAT ENQUESTA SATISFACCIÓ. MAIG 2017

DADES DE LA MOSTRA

- Període: de l'1 al 30 de maig de 2017
- Número d'enquestes realitzades: 122
- Enquestes descartades per valoracions "tot 10" o amb errates: 20
- Valoració de 0 a 10

RESUM RESULTATS

- Nota mitjana: 8,69.
- Han pujat totes les valoracions excepte la relativa al temps d'espera
- Aspectes més valorats:
 - el tracte rebut per part dels empleats: 9,30
 - la competència dels empleats: 9,10
- Aspecte menys valorat:

DADES DEL NOSTRE PÚBLIC

EDAT: 50,98% entre 36 i 50 anys

PROCEDÈNCIA: 86,14% és de Gavà

INFORMACIÓ PRÈVIA: 64,29% no té informació del tràmit.

El 19,39% s'informa per telèfon i el 16,33% ho fa per la web

DURACIÓ DE LA GESTIÓ: 77% finalitza la gestió amb la primera visita

CITA PRÈVIA: el 31,07% coneixen la cita prèvia

SEXE: 50% dones i homes

PERFIL DEL NOSTRE CLIENT:

home/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:

- manca de personal
- minimitzar el volum de paper de les instàncies
- més tràmits on line

Begoña Maicas
Cap de l'OAC

Setembre 2017

Ajuntament de Gavà

Presidència, Serveis Generals i Promoció Econòmica

COMPARATIVA ANY 2016-2017	maig 16	maig 17
proximitat de l'oficina	8,31	8,20
condicions de l'espai físic	8,78	8,56
adequació dels horaris	8,24	8,18
temps d'espera	7,65	7,61
documents o requisits demanats per l'ajuntament	7,89	7,95
tracte rebut pels empleats	9,38	9,30
competència professional del personal	9,30	9,10
temps per resoldre	8,51	8,45
claredat i enteniment de la resposta	9,21	8,84
<i>Valoració mitja</i>	<i>8,95</i>	<i>8,69</i>

COMPARATIVA ANY 2015-2016	novembre 15	novembre 16
proximitat de l'oficina	8,26	8,05
condicions de l'espai físic	8,64	8,52
adequació dels horaris	8,49	7,87
temps d'espera	8,02	7,87
documents o requisits demanats per l'ajuntament	8,06	7,79
tracte rebut pels empleats	9,23	9,14
competència professional del personal	9,05	8,99
temps per resoldre	8,32	8,40
claredat i enteniment de la resposta	8,68	8,69
Valoració mitja	8,68	8,75

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