



Ajuntament
de Barcelona

Estudi dels usuaris de l' Institut Municipal d'Hisenda - 2018

Encreuaments

Del 7 de maig al 16 de novembre de 2018





01

Fitxa Tècnica



FITXA TÈCNICA

ÀMBIT

Municipi de Barcelona.

UNIVERS

Conjunt dels usuaris de l'IMH durant el període d'estudi

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

804 entrevistes

METODOLOGIA

Entrevista personal realitzada amb suport informàtic (sistema CAPI). El 25% de les entrevistes s'han realitzat a l'entrada i el 75% a la sortida de l'edifici

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig per conglomerats (16 jornades als mesos de maig i juny i 18 jornades entre els mesos d'octubre i novembre) amb selecció aleatòria de les últimes unitats (individus). La representativitat de les entrevistes es garanteix a partir de la distribució de les enquestes al llarg de tot el treball de camp, abastant dies i horaris diferents del servei.

AFIXACIÓ

Fixa per jornada de treball i torn (matí i tarda)

PONDERACIÓ

No és procedent.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de $\pm 3,7\%$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 7 de maig al 16 de novembre de 2016.

EMPRESA TREBALL DE CAMP

Instituto DYM.



02

Exemple de lectura dels encreuaments



Estudi dels usuaris de l' Institut Municipal d'Hisenda – 2018 Encreuaments

EXEMPLE DE LECTURA DE TAULES

Base

Descripció dels enquestats/ades als que se'ls ha formulat la pregunta.

En aquest exemple, a la pregunta "Des d'on es connecta a Internet habitualment?" només responen els que es connecten a Internet alguna vegada.

Si no s'especifica la base, es sobreentén que responen tots els enquestats/ades.

Espontània versus Sugerida

Especificació del tipus de pregunta segons el grau de llibertat en les respostes.

En les preguntes espontànies no es llegeixen o mostren (segons la metodologia emprada) les opcions de resposta.

Altrament les preguntes són suggerides i es llegeixen o mostren totes les possibilitats.

Multiresposta versus Només una resposta

Especificació del tipus de pregunta segons el nombre de possibles respostes.

En les preguntes multirespostes els enquestats/ades poden donar una o més opcions de resposta. En algunes ocasions es fixa un nombre màxim de respostes i s'especifica en aquest apartat.

En les multirespostes la suma dels percentatges d'una columna pot superar el 100%. En l'exemple el sumatori de la columna referent al total dona 140,9%.

Altrament les preguntes són de resposta única i s'obliga als enquestats/ades a decantar-se per una opció, sumant aleshores 100%.

Formulació de la pregunta segons el qüestionari.

Variables seleccionades per analitzar tots els resultats de l'enquesta.

P 47.- DES D'ON ES CONNECTA A INTERNET HABITUALMENT?

(BASE; ES CONNECTEN A INTERNET) (ESPONTÀNIA) (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	GÈNERE	
		Home	Dona
TOTAL	(120)	(635)	(575)
A CASA SEVA	91,7	92,0	91,3
A CASA D'ALGÚ ALTRE (AMICS, FAMILIARS)	3,6	2,8	4,4
A LA FEINA	30,8	30,8	30,8
A L'ESCOLA / UNIVERSITAT	5,2	6,8	3,5
A LA BIBLIOTECA O EQUIPAMENT PÚBLIC	3,7	3,5	4,0
LOCUTORI/ CIBERCAFÈ	4,5	5,0	4,0
ESPAIS PÚBLICS (CARRER, PLATJA, PARC...)	14	13	15

(Recompte)

Nombre d'enquestats/ades als que se'ls ha formulat la pregunta. En aquest exemple hi ha 1.210 enquestats/ades que es connecten a Internet als que se'ls pregunta pel lloc de connexió habitual, dels quals 635 són homes, 575 són dones.

% Columna

Definició de la informació continguda en la taula. Nombre d'enquestats/ades que han contestat cada opció dividit entre el nombre total d'enquestats/ades als que s'ha formulat la pregunta. Per exemple, el 91,7% dels internautes es connecten a Internet des de casa seva, entre els homes el percentatge és del 92,0%.

Estudi dels usuaris de l' Institut Municipal d'Hisenda – 2018
Encreuaments

03

Encreuaments

Moment, tipus d'usuari i visita concertada

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

MOMENT DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	SI	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
ENTRADA	25,4	100,0	,0	25,8	23,6	27,9	13,4
SORTIDA	74,6	,0	100,0	74,2	76,4	72,1	86,6

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	SI	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
CATALÀ	57,7	56,4	58,2	54,9	68,9	56,2	64,8
CASTELLÀ	42,3	43,6	41,8	45,1	31,1	43,8	35,2

A2. MES REALITZACIÓ DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	SI	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
MAIG	48,6	49,5	48,3	49,6	44,7	48,3	50,0
JUNY	1,2	,0	1,7	1,4	,6	1,2	1,4
OCTUBRE	32,2	31,9	32,3	32,7	30,4	30,7	39,4
NOVEMBRE	17,9	18,6	17,7	16,3	24,2	19,8	9,2

A3/A4. DURADA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	SI	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
Mitjana	0:05:42	0:05:38	0:05:44	0:05:45	0:05:30	0:05:39	0:05:58
Des.Est.	0:02:17	0:02:21	0:02:16	0:02:17	0:02:19	0:02:17	0:02:19

F1. AVUI VE A REALITZAR/HA REALITZAT ALGUNA GESTIÓ A L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA?

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	SI	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
SÍ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

F2. A QUINA PLANTA D'AQUEST EDIFICI L'ATENDRAN/L'HAN ATÈS?

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	SI	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
1A - SALA B (RELACIONS AMB EL CONTRIBUTENT)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

P1. AVUI HA VINGUT PER SOLUCIONAR UNA QÜESTIÓ COM A PARTICULAR, PERQUÈ VOSTÈ ÉS UN PROFESSIONAL DE LA GESTIÓ O PER UNA QÜESTIÓ DE L'EMPRESA ON TREBALLA?

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	SI	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
QÜESTIÓ PARTICULAR	80,0	81,4	79,5	100,0	,0	82,5	88,3
COM A PROFESSIONAL DE LA GESTIÓ	9,0	6,9	9,7	,0	44,7	8,2	12,7
PER UNA QÜESTIÓ DE L'EMPRESA ON TREBALLA	11,1	11,8	10,8	,0	55,3	9,4	19,0

P1A. A QUIN SECTOR TREBALLA?

(BASE: USUARIS QUE VENEN COM A PROFESSIONALS DE LA GESTIÓ)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Professional / Qüestió empresa	SI	No
	(72)	(14)	(58)	(72)	(54)	(18)
GESTORIES	26,4	21,4	27,6	26,4	18,5	50,0
ASSESSORIES FISCALS	22,2	21,4	22,4	22,2	24,1	16,7
ADMINISTRACIONS DE FINQUES	11,1	14,3	10,3	11,1	13,0	5,6
GABINETS D'ADVOCATS	20,8	14,3	22,4	20,8	24,1	11,1
ECONOMISTES	1,4	,0	1,7	1,4	,0	5,6
AGENTS DE LA PROPIETAT IMMOBILIÀRIA (API)	5,6	14,3	3,4	5,6	5,6	5,6
EMPRESSES DE CONSTRUCCIÓ	2,8	7,1	1,7	2,8	3,7	,0
ALTRES AUTÒNOMS	4,2	,0	5,2	4,2	5,6	,0
ALTRES PROFESSIONALS LIBERALS	1,4	,0	1,7	1,4	1,9	,0
ALTRES	4,2	7,1	3,4	4,2	3,7	5,6

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P1B. A QUIN SECTOR TREBALLA LA SEVA EMPRESA?

(BASE: USUARIS QUE VENEN PER UNA QÜESTIÓ DE L'EMPRESA ON TREBALLEN)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(89)	(24)	(65)	(89)	(62)	(27)
GESTORIES / ASSESSORIES	13,5	16,7	12,3	13,5	9,7	22,2
EMPRESES DE CONSTRUCCIÓ	4,5	4,2	4,6	4,5	3,2	7,4
SUBMINISTRAMENTS	4,5	4,2	4,6	4,5	1,6	11,1
TRANSPORTS	4,5	4,2	4,6	4,5	3,2	7,4
RESTAURACIÓ I HOSTELERIA	13,5	12,5	13,8	13,5	16,1	7,4
COMERÇ I SERVEIS PERSONALS	15,7	20,8	13,8	15,7	14,5	18,5
ACTIVITATS SANITÀRIES	3,4	4,2	3,1	3,4	3,2	3,7
EDUCACIÓ	2,2	,0	3,1	2,2	3,2	,0
IMMOBILIÀRIES/ADVOCATS	18,0	16,7	18,5	18,0	21,0	11,1
ALTRES	18,0	16,7	18,5	18,0	22,6	7,4
NO HO SAP	2,2	,0	3,1	2,2	1,6	3,7

IS1 (RESUM). NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRAN/HAN PRODÛIT LES SEGÜENTS QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'IMH:

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

		TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
			Entrada	Sortida	Particular Professional / Qüestió empresa	Si	No	
L'ACCÉS I SENYALITZACIÓ DE L'OFICINA	(Recompte)	(800)	(202)	(598)	(639)	(161)	(659)	(141)
	Mitjana	8,1	7,7	8,2	8,1	8,1	8,1	8,1
	Des.Est.	1,8	1,8	1,8	1,8	1,9	1,8	1,9
LES INSTAL·LACIONS	(Recompte)	(802)	(204)	(598)	(641)	(161)	(660)	(142)
	Mitjana	8,4	8,1	8,5	8,3	8,5	8,4	8,4
	Des.Est.	1,4	1,4	1,4	1,4	1,2	1,4	1,3
LA NETEJA GENERAL	(Recompte)	(793)	(203)	(590)	(633)	(160)	(652)	(141)
	Mitjana	8,6	8,4	8,7	8,6	8,7	8,6	8,7
	Des.Est.	1,2	1,3	1,1	1,2	1,2	1,2	1,2
L'HORARI D'ATENCIÓ	(Recompte)	(773)	(198)	(575)	(616)	(157)	(639)	(134)
	Mitjana	7,6	7,3	7,7	7,6	7,5	7,6	7,5
	Des.Est.	2,2	2,1	2,2	2,2	2,1	2,1	2,3
EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A	(Recompte)	(751)	(153)	(598)	(597)	(154)	(613)	(138)
	Mitjana	8,3	7,1	8,6	8,4	8,0	8,3	8,4
	Des.Est.	1,8	2,0	1,6	1,8	1,8	1,8	1,6
EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	(Recompte)	(733)	(134)	(599)	(580)	(153)	(596)	(137)
	Mitjana	8,4	7,2	8,6	8,4	8,3	8,3	8,6
	Des.Est.	1,9	2,1	1,7	1,9	1,9	2,0	1,6
LA FIABILITAT DE LA RESOLUCIÓ	(Recompte)	(701)	(145)	(556)	(556)	(145)	(579)	(122)
	Mitjana	7,7	6,7	7,9	7,7	7,6	7,6	7,8
	Des.Est.	2,6	2,6	2,6	2,7	2,6	2,7	2,5
LA RESPOSTA QUE REBRÀ/REBUDA	(Recompte)	(732)	(141)	(591)	(583)	(149)	(599)	(133)
	Mitjana	8,0	7,1	8,2	8,0	7,8	8,0	8,2
	Des.Est.	2,4	2,4	2,3	2,4	2,5	2,5	2,1
L'ATENCIÓ QUE REBRÀ/REBUDA (AMABILITAT...)	(Recompte)	(751)	(151)	(600)	(597)	(154)	(612)	(139)
	Mitjana	8,8	8,0	9,0	8,9	8,6	8,8	8,8
	Des.Est.	1,6	1,5	1,5	1,5	1,6	1,6	1,5
EL NIVELL DE CONEIXEMENTS DEL PERSONAL	(Recompte)	(718)	(143)	(575)	(573)	(145)	(592)	(126)
	Mitjana	8,5	7,8	8,6	8,5	8,3	8,5	8,4
	Des.Est.	1,8	2,0	1,8	1,8	2,0	1,9	1,8

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODÛIT LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:

1. L'ACCÉS I SENYALITZACIÓ DE L'OFICINA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida	Particular Professional / Qüestió empresa	Si	No	
0 = MÍNIMA	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
	,7	,5	,8	,5	1,9	,6	1,4
1	,1	,5	,0	,2	,0	,2	,0
2	,5	,0	,7	,6	,0	,6	,0
3	1,2	2,0	1,0	1,2	1,2	1,2	1,4
4	1,4	1,5	1,3	1,1	2,5	1,5	,7
5	5,6	6,9	5,2	6,4	2,5	5,4	6,3
6	6,2	8,3	5,5	6,4	5,6	6,5	4,9
7	10,7	15,2	9,2	11,5	7,5	11,5	7,0
8	29,0	33,8	27,3	27,8	33,5	27,9	33,8
9	18,2	13,2	19,8	17,4	21,1	18,1	18,3
10 = MÀXIMA	25,9	17,2	28,8	26,3	24,2	26,0	25,4
NO HO SAP	,5	1,0	,3	,6	,0	,5	,7
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAP)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODUI'T LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:

2. LES INSTAL·LACIONS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
0 = MÍNIMA	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
1	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
2	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
3	,2	1,0	,0	,3	,0	,3	,0
4	,9	1,5	,7	,8	1,2	,9	,7
5	3,0	2,5	3,2	3,3	1,9	2,7	4,2
6	3,7	6,4	2,8	3,9	3,1	3,9	2,8
7	10,6	13,2	9,7	11,5	6,8	10,6	10,6
8	33,6	41,2	31,0	32,7	37,3	32,8	37,3
9	23,4	19,1	24,8	22,2	28,0	24,2	19,7
10 = MÀXIMA	24,0	15,2	27,0	24,6	21,7	23,9	24,6
NO HO SAP	,2	,0	,3	,3	,0	,3	,0
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODUI'T LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:

3. LA NETEJA GENERAL

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
0 = MÍNIMA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
2	,1	,0	,2	,0	,6	,0	,7
3	,2	,5	,2	,3	,0	,3	,0
4	,2	1,0	,0	,3	,0	,3	,0
5	1,1	1,0	1,2	1,1	1,2	1,2	,7
6	1,9	2,9	1,5	2,2	,6	1,8	2,1
7	9,0	14,2	7,2	9,6	6,2	9,2	7,7
8	31,1	32,8	30,5	30,6	32,9	30,8	32,4
9	27,6	26,0	28,2	27,2	29,2	28,2	24,6
10 = MÀXIMA	27,4	21,1	29,5	27,1	28,6	26,6	31,0
NO HO SAP	1,4	,5	1,7	1,6	,6	1,5	,7
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODUI'T LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:

4. L'HORARI D'ATENCIÓ

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
0 = MÍNIMA	1,2	1,0	1,3	1,4	,6	1,1	2,1
1	,5	,5	,5	,6	,0	,6	,0
2	1,2	1,0	1,3	1,4	,6	1,4	,7
3	1,7	2,0	1,7	1,2	3,7	1,5	2,8
4	3,0	2,9	3,0	3,1	2,5	2,7	4,2
5	9,2	11,3	8,5	8,7	11,2	9,5	7,7
6	6,8	9,3	6,0	6,8	6,8	7,1	5,6
7	11,6	16,2	10,0	10,9	14,3	11,6	11,3
8	22,6	24,0	22,2	22,9	21,7	22,2	24,6
9	17,7	13,7	19,0	17,7	17,4	18,0	16,2
10 = MÀXIMA	20,5	15,2	22,3	21,0	18,6	20,8	19,0
NO HO SAP	3,7	2,5	4,2	4,0	2,5	3,3	5,6
NO CONTESTA	,1	,5	,0	,2	,0	,2	,0

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODUI'T LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:
5. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÉS/A

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida		Particular	Professional / Qüestió empresa	SI
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
0 = MÍNIMA	,5	,5	,5	,6	,0	,5	,7
1	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
2	,4	1,0	,2	,3	,6	,5	,0
3	1,1	2,9	,5	1,2	,6	1,2	,7
4	1,2	3,4	,5	,9	2,5	1,5	,0
5	5,2	7,4	4,5	4,2	9,3	5,1	5,6
6	4,9	8,8	3,5	5,0	4,3	5,0	4,2
7	10,1	15,2	8,3	9,2	13,7	10,6	7,7
8	17,5	18,1	17,3	16,6	21,1	17,4	18,3
9	25,2	10,3	30,3	26,0	22,4	22,8	36,6
10 = MÀXIMA	27,1	7,4	33,8	28,6	21,1	27,9	23,2
NO HO SAP	6,5	24,5	,3	7,0	4,3	7,3	2,8
NO CONTESTA	,1	,5	,0	,2	,0	,2	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODUI'T LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:
6. EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida		Particular	Professional / Qüestió empresa	SI
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
0 = MÍNIMA	1,1	2,0	,8	1,1	1,2	1,2	,7
1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
2	1,9	1,5	2,0	1,9	1,9	2,0	1,4
3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
4	,6	1,0	,5	,6	,6	,8	,0
5	3,4	6,9	2,2	3,3	3,7	3,8	1,4
6	4,0	6,4	3,2	3,9	4,3	3,8	4,9
7	7,3	14,7	4,8	7,3	7,5	7,9	4,9
8	19,7	17,6	20,3	18,8	23,0	19,2	21,8
9	24,3	9,8	29,2	23,0	29,2	21,9	35,2
10 = MÀXIMA	29,0	5,9	36,8	30,3	23,6	29,6	26,1
NO HO SAP	8,8	34,3	,2	9,8	5,0	10,0	3,5
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODUI'T LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:
7. LA FIABILITAT DE LA RESOLUCIÓ

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida		Particular	Professional / Qüestió empresa	SI
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
0 = MÍNIMA	4,1	3,9	4,2	4,2	3,7	4,4	2,8
1	,6	,5	,7	,6	,6	,8	,0
2	1,2	2,0	1,0	1,1	1,9	1,4	,7
3	1,9	2,5	1,7	2,0	1,2	1,5	3,5
4	2,2	3,9	1,7	2,2	2,5	2,6	,7
5	6,3	5,9	6,5	6,2	6,8	6,3	6,3
6	5,1	8,3	4,0	4,7	6,8	4,8	6,3
7	5,3	6,4	5,0	4,2	9,9	5,3	5,6
8	16,9	20,6	15,7	17,4	14,9	17,2	15,5
9	18,9	8,3	22,5	19,3	17,4	19,0	18,3
10 = MÀXIMA	24,5	8,8	29,8	24,6	24,2	24,2	26,1
NO HO SAP	12,8	28,9	7,3	13,5	9,9	12,5	14,1
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODÛIT LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:

8. LA RESPOSTA REBUDA/QUE REBRÀ

(0 = MÍNIMA; 10 = MÁXIMA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	SI	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
0 = MÍNIMA	2,6	2,0	2,8	2,5	3,1	2,7	2,1
1	,9	1,0	,8	,9	,6	1,1	,0
2	1,2	2,0	1,0	1,1	1,9	1,4	,7
3	1,5	2,9	1,0	1,6	1,2	1,8	,0
4	2,0	1,5	2,2	1,9	2,5	1,8	2,8
5	4,5	4,9	4,3	4,7	3,7	4,5	4,2
6	4,2	5,4	3,8	3,3	8,1	4,1	4,9
7	5,3	8,8	4,2	5,1	6,2	5,4	4,9
8	20,1	21,1	19,8	21,2	16,1	19,6	22,5
9	20,8	11,3	24,0	20,4	22,4	19,6	26,1
10 = MÁXIMA	27,9	8,3	34,5	28,1	26,7	28,4	25,4
NO HO SAP	9,0	30,9	1,5	9,3	7,5	9,5	6,3
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODÛIT LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:

9. L'ATENCIÓ REBUDA (AMABILITAT...)

(0 = MÍNIMA; 10 = MÁXIMA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	SI	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
0 = MÍNIMA	,6	,5	,7	,6	,6	,6	,7
1	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
2	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
3	,6	1,5	,3	,8	,0	,8	,0
4	,4	,0	,5	,2	1,2	,5	,0
5	2,4	2,5	2,3	1,9	4,3	2,0	4,2
6	2,0	3,4	1,5	1,9	2,5	2,1	1,4
7	5,3	12,3	3,0	5,1	6,2	5,4	4,9
8	17,5	27,5	14,2	17,0	19,9	17,4	18,3
9	25,4	15,7	28,7	24,9	27,3	24,2	31,0
10 = MÁXIMA	38,9	10,8	48,5	40,3	33,5	39,3	37,3
NO HO SAP	6,6	26,0	,0	7,2	4,3	7,6	2,1
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODÛIT LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:

10. EL NIVELL DE CONEIXEMENTS DEL PERSONAL

(0 = MÍNIMA; 10 = MÁXIMA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	SI	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
0 = MÍNIMA	,7	,5	,8	,6	1,2	,6	1,4
1	,4	,5	,3	,2	1,2	,5	,0
2	,9	1,0	,8	1,1	,0	1,1	,0
3	,6	1,0	,5	,6	,6	,8	,0
4	,5	1,5	,2	,5	,6	,6	,0
5	3,6	3,9	3,5	3,4	4,3	3,2	5,6
6	3,6	5,4	3,0	3,6	3,7	3,6	3,5
7	6,6	6,4	6,7	6,4	7,5	6,6	6,3
8	17,4	22,5	15,7	16,5	21,1	16,9	19,7
9	23,6	14,7	26,7	23,8	23,0	23,6	23,9
10 = MÁXIMA	31,3	12,7	37,7	32,5	26,7	32,0	28,2
NO HO SAP	10,7	29,9	4,2	10,9	9,9	10,6	11,3
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS2. QUIN NIVELL DE SERVEI CREU QUE TROBARÀ AVUI A L'IMH/QUINA VALORACIÓ GLOBAL FA VOSTÈ DE LA SEVA VISITA D'AVUI A L'IMH?

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
0 = MÍNIMA	1,2	,5	1,5	1,1	1,9	1,2	1,4
1	,5	,5	,5	,5	,6	,6	,0
2	1,1	1,0	1,2	1,2	,6	,9	2,1
3	1,2	,5	1,5	,8	3,1	1,4	,7
4	1,1	2,0	,8	1,2	,6	1,2	,7
5	5,5	9,3	4,2	5,8	4,3	5,9	3,5
6	6,0	9,8	4,7	5,8	6,8	5,7	7,0
7	12,1	19,6	9,5	12,0	12,4	12,4	10,6
8	27,5	31,9	26,0	26,9	29,8	27,2	28,9
9	26,1	12,3	30,8	26,3	25,5	26,0	26,8
10 = MÀXIMA	16,5	8,8	19,2	17,3	13,7	16,3	17,6
NO HO SAP	1,1	3,9	,2	1,2	,6	1,2	,7
SUSPÈS (0 A 4)	5,2	4,4	5,5	4,8	6,8	5,3	4,9
APROVAT (5 A 6)	11,4	19,1	8,8	11,5	11,2	11,6	10,6
RESUM NOTABLE (7 A 8)	39,6	51,5	35,5	38,9	42,2	39,6	39,4
EXCEL·LENT (9 A 10)	42,7	21,1	50,0	43,5	39,1	42,3	44,4
NS / NC	1,1	3,9	,2	1,2	,6	1,2	,7

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recompte)	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(795)	(196)	(599)	(635)	(160)	(654)	(141)
Mitjana	7,9	7,4	8,0	7,9	7,7	7,9	8,0
Des.Est.	1,9	1,7	2,0	1,9	2,0	1,9	1,9

P2. VOSTÈ AVUI TÉ/TENIA DIA I HORA DE VISITA CONCERTADA?

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
SÍ	82,3	90,7	79,5	84,9	72,0	100,0	,0
NO	17,7	9,3	20,5	15,1	28,0	,0	100,0

P3 (RESUM). APROXIMADAMENT, QUANT TEMPS HA HAGUT D'ESPERAR-SE AVUI ABANS DE SER ATÈS/A?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA)

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(EN MINUTS)

	(Recompte)	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
			Sortida	Particular		Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(600)	(600)	(477)	(123)	(477)	(123)		
	Mitjana	0:06:50	0:06:50	0:06:45	0:07:08	0:07:16	0:05:07	
	Des.Est.	0:07:22	0:07:27	0:07:27	0:07:04	0:07:48	0:05:04	
AMB VISITA CONCERTADA	(477)	(477)	(395)	(82)	(477)	(0)		
	Mitjana	0:07:16	0:07:16	0:07:06	0:08:03	0:07:16	-	
	Des.Est.	0:07:48	0:07:48	0:07:47	0:07:53	0:07:48	-	
SENSE VISITA CONCERTADA	(123)	(123)	(82)	(41)	(41)	(0)	(123)	
	Mitjana	0:05:07	0:05:07	0:05:02	0:05:17		0:05:07	
	Des.Est.	0:05:04	0:05:04	0:05:18	0:04:35		0:05:04	

P3. APROXIMADAMENT, QUANT TEMPS HA HAGUT D'ESPERAR-SE AVUI ABANS DE SER ATÈS/A?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Sortida	Particular		Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(600)	(600)	(477)	(123)	(477)	(123)	
RES	10,8	10,8	11,9	6,5	11,3	8,9	
ENTRE 1 I 15 MINUTS	81,0	81,0	80,1	84,6	79,0	88,6	
ENTRE 16 I 30 MINUTS	7,2	7,2	6,9	8,1	8,6	1,6	
ENTRE 31 I 60 MINUTS	1,0	1,0	1,0	,8	1,0	,8	

P4. L'INFORMADOR/A QUE L'HA ATÈS/A, LI HA PARLAT EN EL SEU IDIOMA?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Sortida	Particular		Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(600)	(600)	(477)	(123)	(477)	(123)	
SÍ	99,0	99,0	99,0	99,2	99,2	98,4	
NO	1,0	1,0	1,0	,8	,8	1,6	

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P4/Z1. L'INFORMADOR/A QUE L'HA ATÈS/A, LI HA PARLAT EN EL SEU IDIOMA?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(600)	(600)	(477)	(123)	(477)	(123)
SÍ, EN CATALÀ	50,7	50,7	47,8	61,8	49,7	54,5
SÍ, EN CASTELLÀ	45,8	45,8	49,3	32,5	47,2	40,7
SÍ, EN ALTRES IDIOMES	2,5	2,5	1,9	4,9	2,3	3,3
NO, PARLA HABITUALMENT CATALÀ	,5	,5	,6	,0	,4	,8
NO, PARLA HABITUALMENT CASTELLÀ	,5	,5	,4	,8	,4	,8

P5. VOSTÈ VE AVUI PER...?

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
INICIATIVA PRÒPIA	63,3	64,7	62,8	62,5	66,5	64,7	57,0
HA REBUT DOCUMENTS DE L'IMH	27,1	25,5	27,7	26,7	28,6	26,1	31,7
LI HAN DIT O HA REBUT INFORMACIÓ A L'ENTITAT BANCÀRIA	8,5	8,3	8,5	9,6	3,7	8,3	9,2
ALTRES	,9	1,0	,8	,9	,6	,8	1,4
NO HO SAP	,2	,5	,2	,2	,6	,2	,7

P6. COM S'HA ASSABENTAT QUE AVUI HAVIA DE VENIR AQUÍ?

(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
LI HAN DIT AL TELÈFON 010	26,4	28,9	25,5	27,7	21,1	29,0	14,1
LI HAN DIT A LES OFICINES D'ATENCIÓ DELS DISTRICTES (OAC)	9,7	9,8	9,7	10,6	6,2	11,0	3,5
LI HAN DIT A ALTRES SERVEIS MUNICIPALS	3,6	4,4	3,3	4,0	1,9	3,6	3,5
LI HAN DIT FAMILIARS / AMICS	3,2	3,4	3,2	3,9	,6	3,5	2,1
LI HAN DIT A LA FEINA	2,1	2,0	2,2	,5	8,7	1,1	7,0
LI HAN DIT A UN ORGANISME/CENTRE PRIVAT (NOTARI, ABOGAT, DGT...)	5,2	5,4	5,2	3,7	11,2	5,7	2,8
LI HAN DIT A TRÀNSIT (LA CAMPANA, DGT...) A L'ENTITAT BANCÀRIA	1,6	1,5	1,7	1,7	1,2	1,4	2,8
HA REBUT DOCUMENTACIÓ ENVIADA DES DE L'AJUNTAMENT (CITACIÓ, CARTA, NOTIFICACIÓ, REBUT...)	3,0	2,0	3,3	3,4	1,2	2,7	4,2
HA REBUT DOCUMENTACIÓ ENVIADA DES DE L'AJUNTAMENT (CITACIÓ, CARTA, NOTIFICACIÓ, REBUT...)	25,0	22,5	25,8	27,2	16,1	24,2	28,9
HA REBUT CARTA DEL BANC	2,7	1,5	3,2	3,1	1,2	2,3	4,9
HO HA MIRAT PER INTERNET	15,3	16,2	15,0	13,7	21,7	15,7	13,4
HA VINGUT ALTRES VEGADES / DES DE SEMPRE	15,8	12,7	16,8	11,7	32,3	14,0	23,9
ALTRES	2,0	1,0	2,3	2,5	,0	1,5	4,2
NO HO SAP	,1	,0	,2	,2	,0	,0	,7
NO CONTESTA	1,0	1,0	1,0	,8	1,9	1,1	,7
RESUM							
LI HAN DIT	52,9	54,9	52,2	54,1	47,8	55,9	38,7
HA REBUT DOCUMENTACIÓ	27,6	24,0	28,8	30,2	17,4	26,4	33,1
ALTRES FORMES	30,6	28,9	31,2	25,3	51,6	29,3	36,6
ALTRES	2,0	1,0	2,3	2,5	,0	1,5	4,2
NO HO SAP	,1	,0	,2	,2	,0	,0	,7
NO CONTESTA	1,0	1,0	1,0	,8	1,9	1,1	,7

P7.1.A/B/C CONEIX LA WEB WWW.AJUNTAMENT.BARCELONA.CAT/TRÀMITS? L'HA UTILITZADA ALGUN COP?

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
LA CONEIX I L'HA USADA ALGUN COP	64,7	61,8	65,7	58,8	88,2	64,5	65,5
LA CONEIX PERÒ NO L'HA USADA MAI	12,1	11,8	12,2	14,0	4,3	12,5	9,9
NO LA CONEIX	23,3	26,5	22,2	27,2	7,5	23,0	24,6

P7.1.A/D. SAP QUE S'HI PODEN FER TRÀMITS D'HISENDA? HO HA INTENTAT PER RESOLDRE EL TRÀMIT ABANS DE VENIR AVUI?

(BASE: CONEIXEN LA WEB AJUNTAMENT.BARCELONA.CAT/TRÀMITS)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(617)	(150)	(467)	(468)	(149)	(510)	(107)
HO SAP I L'HA USADA ABANS D'ANAR-HI	46,8	52,7	45,0	44,9	53,0	49,2	35,5
HO SAP PERÒ NO L'HA USADA ABANS D'ANAR-HI	48,5	42,7	50,3	50,2	43,0	46,1	59,8
NO HO SAP	4,7	4,7	4,7	4,9	4,0	4,7	4,7

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P7.2.A/B/C. CONEIX LA WEB WWW.AJUNTAMENT.BARCELONA.CAT/HISENDA? L'HA UTILITZADA ALGUN COP?

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
LA CONEIX I L'HA USADA ALGUN COP	56,5	52,5	57,8	50,5	80,1	55,7	59,9
LA CONEIX PERÒ NO L'HA USADA MAI	13,3	15,2	12,7	14,6	8,1	13,4	12,7
NO LA CONEIX	30,2	32,4	29,5	34,8	11,8	30,8	27,5

P7.2.A/D. SAP QUE S'HI PODEN FER TRÀMITS D'HISENDA? HO HA INTENTAT PER RESOLDRE EL TRÀMIT ABANS DE VENIR AVUI?

(BASE: CONEIXEN LA WEB WWW.AJUNTAMENT.BARCELONA.CAT/HISENDA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(561)	(138)	(423)	(419)	(142)	(458)	(103)
HO SAP I L'HA USADA ABANS D'ANAR-HI	49,4	55,1	47,5	47,3	55,6	50,2	45,6
HO SAP PERÒ NO L'HA USADA ABANS D'ANAR-HI	46,2	41,3	47,8	47,7	41,5	45,9	47,6
NO HO SAP	4,5	3,6	4,7	5,0	2,8	3,9	6,8

P7.3.A/B/C. CONEIX EL TELÈFON 010? L'HA UTILITZAT ALGUN COP?

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
EL CONEIX I L'HA USAT ALGUN COP	82,8	82,8	82,8	81,3	88,8	83,8	78,2
EL CONEIX PERÒ NO L'HA USAT MAI	10,2	8,3	10,8	11,0	6,8	9,2	14,8
NO EL CONEIX	7,0	8,8	6,3	7,6	4,3	6,9	7,0

P7.3.A/D. SAP QUE S'HI PODEN FER TRÀMITS D'HISENDA? HO HA INTENTAT PER RESOLDRE EL TRÀMIT ABANS DE VENIR AVUI?

(BASE: CONEIXEN EL TELÈFON 010)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(748)	(186)	(562)	(594)	(154)	(616)	(132)
HO SAP I L'HA USAT ABANS D'ANAR-HI	54,1	63,4	51,1	56,6	44,8	58,1	35,6
HO SAP PERÒ NO L'HA USAT ABANS D'ANAR-HI	40,5	31,2	43,6	37,4	52,6	36,9	57,6
NO HO SAP	5,3	5,4	5,3	6,1	2,6	5,0	6,8

P7.4.A/B/C. CONEIX ELS QUIOSCOS DETRÀMITS? ELS HA UTILITZAT ALGUN COP?

(BASE: ENTREVISTATS A OCTUBRE I NOVEMBRE)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
ELS CONEIX I ELS HA USAT ALGUN COP	29,2	22,5	31,5	28,1	33,5	30,7	22,5
ELS CONEIX PERÒ NO ELS HA USAT MAI	15,2	15,2	15,2	13,4	22,4	13,9	21,1
NO ELS CONEIX	55,6	62,3	53,3	58,5	44,1	55,4	56,3

P7.4.A/D. SAP QUE S'HI PODEN FER TRÀMITS D'HISENDA? HO HA INTENTAT PER RESOLDRE EL TRÀMIT ABANS DE VENIR AVUI?

(BASE: ENTREVISTATS A OCTUBRE I NOVEMBRE)
(BASE: CONEIXEN ELS QUIOSCOS DE TRÀMITS)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(357)	(77)	(280)	(267)	(90)	(295)	(62)
HO SAP I L'HA USAT ABANS D'ANAR-HI	25,8	20,8	27,1	28,5	17,8	27,5	17,7
HO SAP PERÒ NO L'HA USAT ABANS D'ANAR-HI	64,7	67,5	63,9	61,0	75,6	63,4	71,0
NO HO SAP	9,5	11,7	8,9	10,5	6,7	9,2	11,3

P7.5.A/B/C. CONEIX LES OAC? LES HA UTILITZADES ALGUN COP?

(BASE: USUARIS PARTICULARS)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Si	No	
	(643)	(166)	(477)	(643)	(546)	(97)	
LES CONEIX I LES HA USADES ALGUN COP	63,8	60,2	65,0	63,8	64,8	57,7	
LES CONEIX PERÒ NO LES HA USADES MAI	10,3	10,8	10,1	10,3	10,4	9,3	
NO LES CONEIX	26,0	28,9	24,9	26,0	24,7	33,0	

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P7.5.A/D. SAP QUE S'HI PODEN FER TRÀMITS D'HISENDA? HO HA INTENTAT PER RESOLDRE EL TRÀMIT ABANS DE VENIR AVUI?

(BASE: USUARIS PARTICULARS)
(BASE: CONEIXEN LES OAC)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Sí	No
	(476)	(118)	(358)	(476)	(411)	(65)
HO SAP I LES HA USADES ABANS D'ANAR-HI	44,5	54,2	41,3	44,5	46,5	32,3
HO SAP PERÒ NO LES HA USADES ABANS D'ANAR-HI	50,8	38,1	55,0	50,8	49,1	61,5
NO HO SAP	4,6	7,6	3,6	4,6	4,4	6,2

P7A. VOSTÈ NO HA UTILITZAT INTERNET ABANS DE VENIR, PER QUINA RAÓ NO HO FA?

(BASE: NO HAN UTILITZAT INTERNET ABANS DE VENIR)
(ESPONTÀNIA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida			Sí	No
	(583)	(142)	(441)	(489)	(94)	(473)	(110)
PER DESCONÈIXEMENT / NO HO HA PENSAT O INTENTAT	5,8	6,3	5,7	5,7	6,4	5,9	5,5
NO ES POT FER (PRESENTAR DOCUMENTS, PAGAR, BUSCAR ...)	30,7	23,9	32,9	27,2	48,9	29,2	37,3
NO ERA NECESSARI	3,6	2,8	3,9	3,3	5,3	3,4	4,5
NO TÉ ORDINADOR O INTERNET / NO FA SERVIR INTERNET	3,3	1,4	3,9	3,9	,0	3,2	3,6
NO LI AGRADA INTERNET / NO HI ENTÉN / ÉS COMPLICAT	13,6	14,8	13,2	14,9	6,4	15,0	7,3
PREFEREIX TRACTE PRESENCIAL: MILLOR INFORMACIÓ, MÉS CONFIANÇA	22,1	26,1	20,9	23,9	12,8	22,2	21,8
PREFEREIX EL TELÈFON 010	1,7	3,5	1,1	1,8	1,1	1,9	,9
PER PROXIMITAT/COMODITAT	1,0	,0	1,4	1,0	1,1	,4	3,6
PER MANCA DE TEMPS / MÉS RÀPID ANAR PRESENCIALMENT	2,9	1,4	3,4	3,3	1,1	3,0	2,7
DESCONFIANÇA EN INTERNET / NO FUNCIONA BÉ	2,2	3,5	1,8	1,8	4,3	2,3	1,8
M'HAN ADREÇAT A L'IMH (NOTIFICACIÓ, 010, OAC...)	10,1	14,8	8,6	10,0	10,6	11,2	5,5
NO TÉ CERTIFICAT DIGITAL/SIGNATURA ELECTRÒNICA	,5	,7	,5	,6	,0	,2	1,8
ALTRES	1,4	,7	1,6	1,2	2,1	1,3	1,8
NO HO SAP	,2	,0	,2	,2	,0	,0	,9
NO CONTESTA	,9	,0	1,1	1,0	,0	,8	,9

P8. APROXIMADAMENT AMB QUINA FREQUÈNCIA VÉ A AQUESTA OFICINA?

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida			Sí	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
3 O MÉS COPS L' ANY	12,2	7,4	13,8	5,6	38,5	10,4	20,4
2 COPS L' ANY	9,2	8,8	9,3	7,8	14,9	8,8	11,3
1 COP L' ANY	10,9	10,8	11,0	10,1	14,3	11,5	8,5
1 COP CADA 2 ANYS	4,4	5,9	3,8	5,0	1,9	3,9	6,3
AMB MENYS FREQUÈNCIA	21,1	20,1	21,5	24,1	9,3	22,1	16,9
AVUI ÉS EL PRIMER COP	42,2	47,1	40,5	47,4	21,1	43,4	36,6

P9. PER FACILITAR QUE LI ARRIBIN LES NOTIFICACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA, VOSTÈ PROPORCIONARIA EL SEU CORREU ELECTRÒNIC?

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida			Sí	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
SÍ	70,1	69,1	70,5	68,4	77,0	70,7	67,6
NO	21,9	24,5	21,0	22,6	19,3	21,1	25,4
NO EN TÉ	6,7	5,9	7,0	8,1	1,2	6,9	5,6
NO HO SAP	1,1	,5	1,3	,8	2,5	1,1	1,4
NO CONTESTA	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0

P9A. I QUÈ LI INTERESSARIA REBRE EN AQUEST CORREU ELECTRÒNIC: TOTES LES NOTIFICACIONS (DE TRIBUTS, MULTES, RESOLUCIONS D'AL·LEGACIONS, ETC.) O NOMÉS LES RELACIONADES AMB MULTES O NOMÉS ELS TRIBUTS?

(BASE: PROPORCIONARIEN EL SEU CORREU ELECTRÒNIC)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida			Sí	No
	(564)	(141)	(423)	(440)	(124)	(468)	(96)
TOTES LES NOTIFICACIONS	92,7	93,6	92,4	91,8	96,0	92,9	91,7
NOMÉS MULTES	2,0	,7	2,4	2,3	,8	2,1	1,0
NOMÉS TRIBUTS	1,6	,7	1,9	1,6	1,6	1,3	3,1
NO HO SAP	2,3	3,5	1,9	2,7	,8	2,6	1,0
NO CONTESTA	1,4	1,4	1,4	1,6	,8	1,1	3,1

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P10. VOSTÈ CONEIX L'APLICACIÓ BARCELONA.CAT/TRAMITSALMOBIL?

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida			Si	No
SI	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
NO	23,0	25,5	22,2	21,3	29,8	24,2	17,6
	77,0	74,5	77,8	78,7	70,2	75,8	82,4

P11. SI LA GESTIÓ QUE AVUI HA VINGUT A FER AQUÍ LA POGUÉS FER TAMBÉ EN UN DELS SERVEIS MUNICIPALS QUE HEM VIST, QUIN UTILITZARIA EN PRIMER LLOC?

(BASE: USUARIS PARTICULARS)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Si	No
	(643)	(166)	(477)	(643)	(546)	(97)
INTERNET	36,4	39,2	35,4	36,4	36,3	37,1
EL TELÈFON 010	11,8	13,9	11,1	11,8	12,1	10,3
L'OFICINA D'ATENCIÓ DELS DISTRICTES (OAC)	21,5	20,5	21,8	21,5	21,1	23,7
QUIOSCOS DE TRÀMITS	,5	1,2	,2	,5	,5	,0
VINDRIA IGUALMENT A AQUESTA OFICINA D'HISENDA MUNICIPAL	27,8	24,1	29,1	27,8	28,0	26,8
NO HO SAP	1,1	1,2	1,0	1,1	1,1	1,0
NO CONTESTA	,9	,0	1,3	,9	,9	1,0

P11A. PER QUIN MOTIU ACUDIRIA PRIMER AQUÍ?

(BASE: USUARIS PARTICULARS)

(BASE: ANIRIEN PRIMER A L'OFICINA D'HISENDA MUNICIPAL)

(ESPONTÀNIA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Si	No
	(179)	(40)	(139)	(179)	(153)	(26)
SERVEI MÉS COMPLET	2,2	,0	2,9	2,2	2,6	,0
MÉS CONFIANÇA I SEGURETAT	12,8	15,0	12,2	12,8	11,8	19,2
MAJOR RAPIDESA	1,7	2,5	1,4	1,7	1,3	3,8
PROXIMITAT I COMODITAT	5,6	5,0	5,8	5,6	5,2	7,7
MILLOR ATENCIÓ PERSONAL / MÉS CLAR / MÉS INFORMACIÓ	40,8	47,5	38,8	40,8	43,8	23,1
PER COSTUM	1,7	,0	2,2	1,7	2,0	,0
HO PREFEREIXO / M'AGRADA MÉS	20,1	17,5	20,9	20,1	19,6	23,1
NO ES POT FER EN ALTRE LLOC	10,6	7,5	11,5	10,6	9,8	15,4
INTERNET: NO SAP SI HO FA / NO FUNCIONA / NO S'ENTÉN, MASSA COMPLEXE	2,8	2,5	2,9	2,8	2,6	3,8
ALTRES	1,7	2,5	1,4	1,7	1,3	3,8

P12. VOSTÈ TÉ DOMICILIATS ELS SEUS IMPOSTOS MUNICIPALS?

(BASE: USUARIS PARTICULARS)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Si	No
	(643)	(166)	(477)	(643)	(546)	(97)
TOTS DOMICILIATS	71,9	71,7	71,9	71,9	72,3	69,1
NOMÉS ALGUNS	10,0	12,0	9,2	10,0	10,3	8,2
CAP DOMICILIAT	15,6	14,5	15,9	15,6	15,2	17,5
NO HO SAP	2,0	1,8	2,1	2,0	1,6	4,1
NO CONTESTA	,6	,0	,8	,6	,5	1,0

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

P12A. I PER QUINA RAÓ NO ELS TÉ DOMICILIATS?

(BASE: USUARIS PARTICULARS)

(BASE: NO TENEN DOMICILIATS TOTS ELS SEUS IMPOSTOS MUNICIPALS)

(ESPONTÀNIA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		SI	No
	(164)	(44)	(120)	(164)	(139)	(25)
CONTROL DIRECTE SOBRE EL PAGAMENT	9,1	6,8	10,0	9,1	8,6	12,0
NO PAGA IMPOSTOS / PAGA POCOS / NO VIU A BARCELONA	23,8	27,3	22,5	23,8	22,3	32,0
MANCA D'INFORMACIÓ	5,5	2,3	6,7	5,5	5,0	8,0
DESCONFIANÇA	3,7	4,5	3,3	3,7	3,6	4,0
MANCA DE COSTUM / DEIXADESA	5,5	9,1	4,2	5,5	5,8	4,0
MANCA DE TEMPS	,6	2,3	,0	,6	,7	,0
NO VOL	19,5	11,4	22,5	19,5	20,9	12,0
NO S'HO HA PLANTEJAT	,6	2,3	,0	,6	,0	4,0
ESTÀ EN PROCÉS DE DOMICILIAR ELS SEU IMPOSTOS	18,3	27,3	15,0	18,3	19,4	12,0
HO FAN ALTRES PERSONES	1,2	,0	1,7	1,2	1,4	,0
ALTRES	5,5	4,5	5,8	5,5	6,5	,0
NO HO SAP	2,4	,0	3,3	2,4	2,9	,0
NO CONTESTA	4,3	2,3	5,0	4,3	2,9	12,0

Z1. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		SI	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)
CATALÀ	50,1	47,1	51,2	47,1	62,1	49,1
CASTELLÀ	47,6	51,5	46,3	51,0	34,2	49,1
ALTRES	2,2	1,5	2,5	1,9	3,7	1,8

Z2 (RESUM). LLOC DE RESIDÈNCIA (PARTICULARS) / UBICACIÓ DE L'OFICINA (PROFSSIONALS/PER QÜESTIÓ D'EMPRESA):

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		SI	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)
BARCELONA CIUTAT	84,2	81,4	85,2	83,0	88,8	84,1
ÀREA METROPOLITANA	9,0	13,2	7,5	9,8	5,6	8,9
RESTA PROV. BARCELONA	5,3	4,9	5,5	5,4	5,0	5,3
RESTA DE CATALUNYA	1,0	,5	1,2	1,2	,0	1,1
RESTA D'ESPANYA	,5	,0	,7	,5	,6	,6

Z3. A QUIN DISTRICTE?

(BASE: RESIDENTS/OFCINES UBICADES A BARCELONA CIUTAT)

(ESPONTÀNIA)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		SI	No
	(677)	(166)	(511)	(534)	(143)	(557)
CIUTAT VELLA	6,9	7,2	6,8	7,3	5,6	6,6
EIXAMPLE	19,2	16,9	20,0	13,3	41,3	19,0
SANTS - NONTJUÍC	8,7	7,8	9,0	10,1	3,5	8,8
LES CORTS	5,3	4,2	5,7	6,0	2,8	5,2
SARRIÀ - SANT GERVASI	8,6	9,6	8,2	7,7	11,9	8,4
GRÀCIA	7,8	10,2	7,0	7,7	8,4	9,2
HORTA - GUINARDÓ	8,9	9,0	8,8	10,5	2,8	9,5
NOU BARRIS	9,7	8,4	10,2	11,2	4,2	10,1
SANT ANDREU	8,0	6,6	8,4	8,4	6,3	7,9
SANT MARTÍ	16,7	19,9	15,7	17,6	13,3	15,1
NO CONTESTA	,1	,0	,2	,2	,0	,2

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

Z2A. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS/OFCINES UBICADES FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recomple) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(804)	(204)	(600)	(643)	(161)	(662)	(142)
EIVISSA	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
PALMA	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
ARGENTONA	,1	,5	,0	,0	,6	,2	,0
BADALONA	1,5	2,5	1,2	1,6	1,2	1,5	1,4
BARCELONA	84,2	81,4	85,2	83,0	88,8	84,1	84,5
BERGA	,1	,5	,0	,2	,0	,0	,7
BIGUES I RIELLS	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
CARDEDEU	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
CASTELLAR DEL VALLÈS	,1	,5	,0	,2	,0	,2	,0
CASTELLDEFELS	,5	,0	,7	,5	,6	,5	,7
CORBERA DE LLOBREGAT	,1	,5	,0	,2	,0	,0	,7
CUBELLES	,2	,0	,3	,3	,0	,3	,0
ESPARREGUERA	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	,2	,0	,3	,2	,6	,2	,7
GELIDA	,1	,5	,0	,2	,0	,0	,7
GRANOLLERS	,4	,5	,3	,2	1,2	,5	,0
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L)	1,7	2,9	1,3	2,2	,0	1,8	1,4
IGUALADA	,1	,5	,0	,2	,0	,2	,0
LLIÇÀ D'AMUNT	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
MASNOU (EL)	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
MOLINS DE REI	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
MOLLET DEL VALLÈS	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
MONTCADA I REIXAC	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
NAVARCLES	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
PALLEJÀ	,1	,0	,2	,2	,0	,0	,7
PIERA	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
PRAT DE LLOBREGAT (EL)	,2	,0	,3	,2	,6	,3	,0
PREMIÀ DE MAR	,1	,0	,2	,0	,6	,2	,0
RUBÍ	,1	,0	,2	,2	,0	,0	,7
SABADELL	,6	,0	,8	,3	1,9	,5	1,4
SANT ADRIÀ DE BESÒS	,7	,0	1,0	,9	,0	,6	1,4
SANT ANDREU DE LA BARÇA	,2	,5	,2	,3	,0	,3	,0
SANT BOI DE LLOBREGAT	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
SANT CUGAT DEL VALLÈS	,9	,5	1,0	,8	1,2	,8	1,4
SANT FOST DE CAMPSELLES	,1	,0	,2	,2	,0	,0	,7
SANT FELIU DE CODINES	,1	,5	,0	,2	,0	,2	,0
SANT FELIU DE LLOBREGAT	,6	2,0	,2	,6	,6	,8	,0
VILASSAR DE DALT	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
SANT JOAN DESPÍ	,5	1,5	,2	,6	,0	,5	,7
VILASSAR DE MAR	,2	,0	,3	,2	,6	,2	,7
SANT LLORENÇ D'HORTONS	,1	,5	,0	,2	,0	,2	,0
PREMIÀ DE DALT	,1	,0	,2	,2	,0	,0	,7
SANT PERE DE RIBES	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
SANT POL DE MAR	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
SANT QUIRZE DEL VALLÈS	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	,2	1,0	,0	,2	,6	,3	,0
SANTA COLOMA DE GRAMENET	,5	1,5	,2	,6	,0	,6	,0
SANT VICENÇ DELS HORTS	,2	,0	,3	,3	,0	,3	,0
SANT VICENÇ DE MONTALT	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
CERDANYOLA DEL VALLÈS	,1	,5	,0	,2	,0	,2	,0
SITGES	,2	,5	,2	,3	,0	,3	,0
TERRASSA	,4	,0	,5	,5	,0	,5	,0
VILANOVA I LA GELTRÚ	,1	,5	,0	,2	,0	,2	,0
PALMA DE CERVELLÓ (LA)	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
BURGOS	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
BLANES	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
FIGUERES	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
GIRONA	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
LLORET DE MAR	,1	,0	,2	,2	,0	,0	,7
OLOT	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
SANTANDER	,1	,0	,2	,0	,6	,2	,0
CUNIT	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
TARRAGONA	,2	,5	,2	,3	,0	,3	,0



Estudi dels usuaris de l' Institut Municipal d'Hisenda – 2018 Encreuaments

ENQUESTES I ESTUDIS D'OPINIÓ

Aquests estudis sociològics permeten determinar les prioritats de la població, conèixer la realitat social, saber com es valora l'activitat i els serveis municipals, i esbrinar l'opinió sobre l'actuació política municipal.



Pla
d'Estudis Sociològics



Sèrie
d'Avaluació Contínua



Enquestes
de Sistemes de Qualitat



Investigació
de Comunicació



Estudis
Ad-Hoc

