

USUARIS I USUÀRIES DE L'IMH

Presentació de Resultats

Del 6 de maig al 31 d'octubre de 2019



USUARIS I USUÀRIES DE L'IMH PRESENTACIÓ DE RESULTATS

DEL 6 DE MAIG AL 31 D'OCTUBRE DE 2019



Protegim el Medi Ambient.
No imprimiu aquest document si no és necessari.

Tots els drets reservats. Aquesta publicació no pot ser reproduïda, ni en tot ni en part, ni registrada en o transmesa per un sistema de recuperació en cap forma ni en cap mitja sigui electrònic, mecànic, per fotocòpia, de gravació o altres, sense el permís del propietari del copyright.



ÍNDEX

003 FITXA TÈCNICA

004 PRESENTACIÓ

005 ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

014 PERFIL DE LES PERSONES
ENTREVISTADES

021 HÀBITS DE VISITA



FITXA TÈCNICA

UNIVERS

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

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

877 entrevistes.

METODOLOGIA

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

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig per conglomerats (16 jornades als mesos de maig i juny i 16 jornades al mes d'octubre) 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*.

PONDERACIÓ

En funció de la mostra objectiu per onada i moment de l'entrevista.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ) i $P = Q$, l'error és de $\pm 3,4\%$ per al conjunt de la mostra

DATA DE REALITZACIÓ

Del 6 de maig al 31 d'octubre de 2019

EMPRESA TREBALL DE CAMP

Psyma

* Aquest any, per motiu del trasllat de l'Oficina d'Atenció als usuaris de l'IMH, als mesos que es va realitzar l'enquesta només estava oberta l'atenció al públic al matí



PRESENTACIÓ

A continuació es presenten els resultats de l'estudi sobre els usuaris i usuàries de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) realitzat en dos moments diferents de l'any, acordats prèviament pels gestors del servei.

El primer al mes de maig i juny i el segon a l'octubre de 2019.

Tota la investigació s'ha plantejat, un cop més, amb una triple finalitat:

- ♦ Conèixer les característiques sociològiques dels usuaris i usuàries.
- ♦ Aprofundir en els seus hàbits d'ús
- ♦ Analitzar la satisfacció dels usuaris i usuàries de l'IMH, diferenciant entre les expectatives prèvies a la visita i la qualitat percebuda un cop emprat el servei.

Per fer-ho es reparteix la mostra de forma que s'entrevista al 25% de les persones que s'adrecen a l'oficina d'atenció abans d'entrar-hi i el 75% després de sortir-ne, amb l'objectiu de recollir les expectatives prèvies a la visita i la valoració un cop emprat el servei.



01



Índex de Satisfacció



EVOLUCIÓ DE LA VALORACIÓ GLOBAL

Els usuaris i usuàries de l'oficina d'atenció de l'IMH valoren el servei amb una nota mitjana de 8,4 (qualitat percebuda), sis dècimes per sobre de les expectatives que tenien abans d'entrar-hi (7,7).

Ambdues valoracions incrementen en comparació a anteriors onades, assolint els valors més alts de la sèrie temporal.

Aquest balanç positiu entre qualitat l'esperada i percebuda es tradueix en un **índex de satisfacció de 110%**, un diferencial lleugerament més alt que el d'ara a un any.

Respecte a anteriors consultes, destaca la millora tant de les expectatives sobre el servei com de l'atenció efectivament rebuda. Així, els resultats obtinguts mantenen la tendència a millorar la valoració iniciada al 2018.

Comparada amb la de l'any passat, la puntuació global de 2019 a l'entrada ha millorat quatre dècimes i a la sortida tres dècimes.

El fet de realitzar l'estudi en dos moments diferents de l'any permet veure algunes diferències més en la

percepció dels usuaris i usuàries. En ambdues onades la satisfacció global es manté, no així les expectatives a l'entrada que eren més baixes a la primavera (7,5) que a la tardor (7,8).

VALORACIÓ GLOBAL DE LES VARIABLES

Tots els aspectes del servei analitzats obtenen valoracions mitjanes de 8 o més a la sortida de l'oficina, sent significativament superiors a les de fa un any a la majoria d'aspectes pel que s'ha preguntat.

Les qüestions relacionades amb el personal es valoren relativament millor que les que tenen a veure amb el servei pròpiament dit. Així, l'atenció rebuda rep una nota mitjana de 9,2 i el nivell de coneixement del personal es valora amb un 9,0.

És entre els aspectes relacionats amb l'entorn on trobem les valoracions més baixes, tot i que se situen per sobre del 8 de mitjana. Es perceben com altament positius la neteja en general (9,0), les instal·lacions (8,9), el temps dedicat al seu cas (8,9) i el temps d'espera per ser atès (8,8). Amb valoracions lleugerament menys positives, entre el 8,0 i el 8,5 de mitjana trobem la resposta rebuda (8,5), la fiabilitat de

la resolució (8,4), l'accés, senyalització de l'oficina (8,3) i, en darrer lloc, l'horari d'atenció (8,0).

Respecte al 2018, tots els aspectes pels que s'ha demanat milloren la valoració mitjana obtinguda, sent la fiabilitat de la resolució el que més millora, passant d'un 7,9 a un 8,4. També obtenen valoracions relativament més altes que la resta d'aspectes les instal·lacions (millora de 4 dècimes) i els coneixements del personal (millora de 4 dècimes).

També en tots els aspectes la qualitat percebuda supera l'esperada abans d'entrar a l'oficina. Els aspectes que generen major satisfacció en relació a les expectatives, amb GAPs superiors a un punt, són:

- ✓ El temps d'espera per ser atès (+1,5).
- ✓ El temps dedicat al seu cas (+1,0).
- ✓ L'atenció rebuda (+0,8).
- ✓ Fiabilitat de la resolució (+0,6).
- ✓ La resposta rebuda (+0,5).

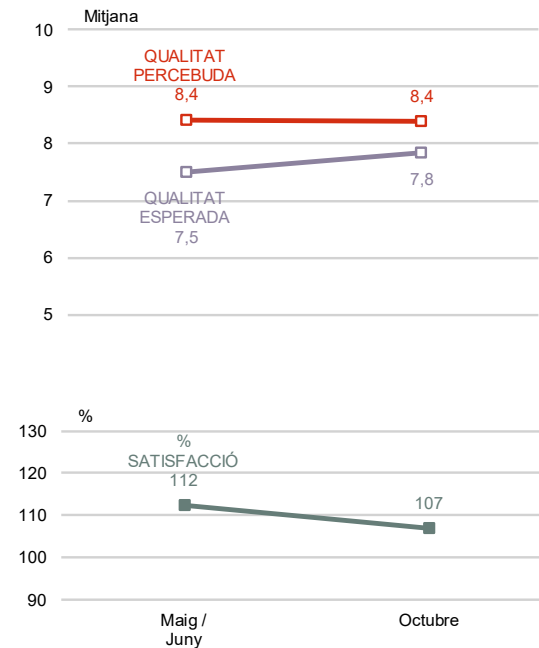
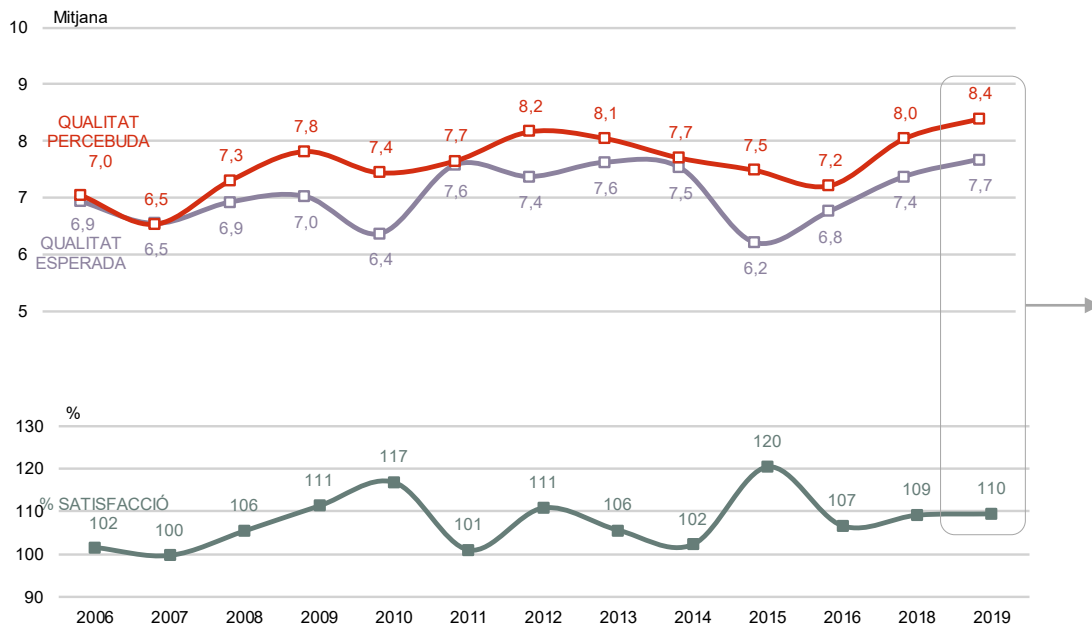


VALORACIÓ GLOBAL

EVOLUCIÓ

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

2019



IS2 Valori la satisfacció general amb la seva visita a l'IMH avui

B Entrevistats a la sortida
N 672 (301 al maig-juny i 371 a l'octubre 2019)
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

IS2 Valori la satisfacció general que creu trobarà al servei

B Entrevistats a l'entrada
N 205 (101 al maig-juny i 104 a l'octubre 2019)
R 0 = Mínima; 10 = Màxima



VALORACIÓ GLOBAL

EVOLUCIÓ

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2018		2019		GAP
		Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	
ENTORN	ACCÉS, SENYALITZACIÓ OFICINA	7,6	8,1	7,4	7,9	8,0	7,8	7,3	8,2	7,4	8,0	7,6	7,8	7,2	7,9	7,5	7,9	7,7	8,2	7,9	8,3	0,4
	LES INSTAL·LACIONS	7,8	8,4	7,6	8,2	8,7	8,8	7,7	8,5	7,9	8,6	8,3	8,4	7,8	8,3	7,9	8,2	8,1	8,5	8,4	8,9	0,5
	LA NETEJA GENERAL	8,0	8,5	7,7	8,3	8,4	8,3	8,1	8,6	8,4	8,6	8,5	8,5	8,0	8,5	8,1	8,4	8,4	8,7	8,7	9,0	0,4
	L'HORARI D'ATENCIÓ	6,6	7,5	6,8	7,6	8,1	8,2	6,9	7,6	7,2	7,7	6,8	7,1	6,3	7,3	6,9	7,1	7,3	7,7	7,3	8,0	0,6
	TEMPS ESPERA PER SER ATÈS	6,1	7,7	6,7	8,1	7,5	8,3	6,2	8,2	5,4	7,6	6,0	6,9	3,9	6,5	4,4	5,9	7,1	8,6	7,3	8,8	1,5
SERVEI	TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	6,8	8,3	6,8	8,3	8,1	8,4	6,7	8,6	7,2	8,5	7,6	8,3	6,7	8,2	6,0	7,6	7,2	8,6	8,0	8,9	1,0
	FIABILITAT DE LA RESOLUCIÓ	6,9	7,8	6,4	7,7	7,6	7,6	7,0	8,2	7,3	8,0	7,7	8,0	6,7	7,7	6,5	7,4	6,7	7,9	7,9	8,4	0,5
	LA RESPOSTA REBUDA	7,1	7,8	6,5	7,8	7,6	7,9	7,1	8,4	7,4	8,4	7,8	8,1	6,8	7,7	6,6	7,4	7,1	8,2	8,1	8,5	0,4
PERSONAL	L'ATENCIÓ REBUDA	7,7	8,5	7,1	8,3	8,0	8,2	7,5	8,6	7,7	8,6	8,2	8,6	7,6	8,5	7,5	8,3	8,0	9,0	8,4	9,2	0,8
	CONEXIMENTS DEL PERSONAL	7,7	8,4	6,9	8,1	7,9	8,0	7,6	8,7	8,0	8,4	8,3	8,6	7,5	8,4	7,6	8,2	7,8	8,6	8,5	9,0	0,5
	N	(200)	(600)	(208)	(600)	(100)	(300)	(101)	(302)	(204)	(605)	(194)	(606)	(200)	(600)	(199)	(511)	(204)	(600)	(205)	(672)	

IS1 *Valori els aspectes segons el grau de satisfacció qui li han produït.*

B Entrevistats a la sortida
N 672
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

IS1 *Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que creu que li produiran.*

B Entrevistats a l'entrada
N 205
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

VARIACIÓ AMB ANY ANTERIOR
● Millora respecte a l'any anterior: > 0,2
■ Es manté igual respecte a l'any anterior: 0,2 a -0,2
■ Empitjora respecte a l'any anterior: <-0,2
 En **negreta** les valoracions inferiors a 5



VALORACIÓ GLOBAL

EVOLUCIÓ

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

Els usuaris i usuàries entrevistats al final d'any es mostren més satisfets que els entrevistats a la primavera en els aspectes relacionats amb l'entorn, mentre que entre els que van anar a principi de l'any podem observar una major satisfacció en el servei en sí mateix, en especial en la fiabilitat de la resolució i la resposta rebuda.

Els aspectes relatius al personal es valoren de forma similar a les dues onades.

		2018		2019			Maig / Juny 2019			Octubre 2019		
		Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	GAP	Entrada	Sortida	GAP	Entrada	Sortida	GAP
ENTORN	ACCÉS, SENYALITZACIÓ OFICINA	7,7	8,2	7,9	8,3	0,4	8,0	8,4	0,4	7,8	8,3	0,4
	LES INSTAL·LACIONS	8,1	8,5	8,4	8,9	0,5	8,2	8,8	0,6	8,6	9,0	0,4
	LA NETEJA GENERAL	8,4	8,7	8,7	9,0	0,4	8,5	8,9	0,4	8,8	9,2	0,4
	L'HORARI D'ATENCIÓ	7,3	7,7	7,3	8,0	0,6	6,8	7,8	1,0	7,9	8,1	0,3
	TEMPS ESPERA PER SER ATÈS	7,1	8,6	7,3	8,8	1,5	7,1	8,6	1,5	7,5	8,9	1,5
SERVEI	TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	7,2	8,6	8,0	8,9	1,0	8,0	8,9	0,9	7,9	9,0	1,0
	FIABILITAT DE LA RESOLUCIÓ	6,7	7,9	7,9	8,4	0,5	8,1	8,6	0,5	7,7	8,3	0,6
	LA RESPOSTA REBUDA	7,1	8,2	8,1	8,5	0,4	8,3	8,7	0,4	7,9	8,3	0,5
PERSONAL	L'ATENCIÓ REBUDA	8,0	9,0	8,4	9,2	0,8	8,4	9,2	0,8	8,4	9,2	0,8
	CONEXIEMENTS DEL PERSONAL	7,8	8,6	8,5	9,0	0,5	8,4	9,1	0,7	8,5	8,9	0,4
N		(204)	(600)	(205)	(672)		(101)	(301)		(104)	(371)	

IS1

Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li han produït.

B Entrevistats a la sortida
N 672
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

IS1

Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que creu que li produiran.

B Entrevistats a l'entrada
N 205
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

VARIACIÓ AMB ANY ANTERIOR

Millora respecte a l'any anterior: > 0,2
Es manté igual respecte a l'any anterior: 0,2 a -0,2
Empitjora respecte a l'any anterior: <-0,2
En **negreta** les valoracions inferiors a 5

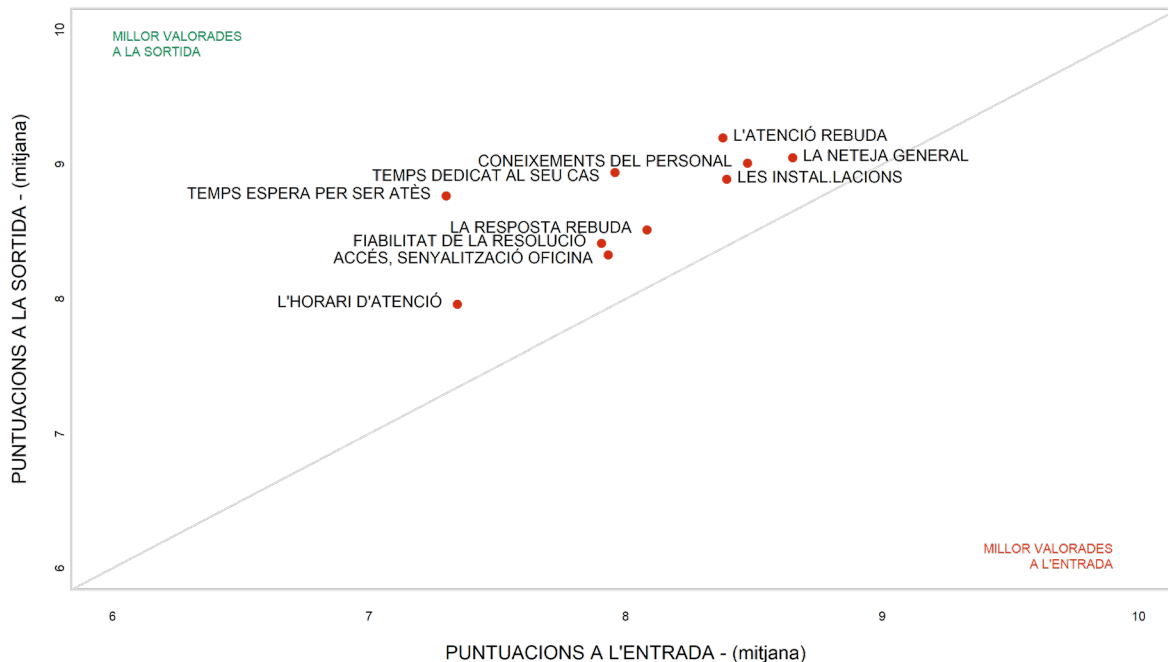


VALORACIÓ GLOBAL ENTRADA VS SORTIDA

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

Si atenem només als resultats de 2019, entre els enquestats a l'IMH tornem a trobar usuaris i usuàries satisfets amb tots els aspectes suggerits, sempre millor valorats a la sortida, un cop finalitzada la gestió que venien a fer, que abans d'entrar-hi (tots els indicadors se situen a la part superior de la diagonal).

El temps d'espera per ser atès i el temps dedicat al seu cas, són els aspectes que superen les seves expectatives de les persones entrevistades amb més diferència (són els més allunyats de la diagonal).



IS1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li han produït.

B Entrevistats a la sortida
N 672
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

IS1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que creu que li produiran.

B Entrevistats a l'entrada
N 205
R 0 = Mínima; 10 = Màxima



En un segon nivell d'anàlisi, s'aplica el model estadístic d'equacions estructurals que forma part del model de mesura de la satisfacció de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest instrument permet determinar els factors de major influència en el rendiment percebut pels usuaris i usuàries és un model que s'articula al voltant de tres blocs definits segons els ASPECTES D'ENTORN d'un servei o producte, els del propi SERVEI o PRODUCTE i els del PERSONAL que l'atén.

Cadascun dels blocs està constituït a la vegada per un conjunt definit de variables manifestes (aspectes valoratius bàsics) que incideixen en la percepció de la qualitat global del servei estudiat. En cada cas tant la constitució dels blocs com les seves variables s'adapten a les característiques del servei.

L'anàlisi de les valoracions dels usuaris i usuàries per a cada una d'aquestes variables permet aprofundir en diferents aspectes de la satisfacció amb el servei prestat. La correlació existent entre la nota global de valoració del servei realitzat i les puntuacions atorgades a cada aspecte d'entorn, de prestació pròpiament del servei, de personal, així com en general al servei esperat, ens permet determinar

mitjançant el càlcul d'una regressió lineal múltiple, l'aportació percentual de cada aspecte a la qualitat percebuda global del servei.

El model a 2019, **torna a mostrar-se estable i explica un 63% de la valoració global (R2) a la sortida i el 52% a l'entrada**, mantenint la significació estadística dels resultats i indica l'estabilitat del model en si mateix.

Com és habitual amb el servei de l'oficina de l'IMH, **la valoració global del servei es basa sobretot en les tres variables del bloc de SERVEI** (el temps dedicat al propi cas, la resposta rebuda i la fiabilitat de la mateixa). Tenim doncs que el 56,4% de la valoració de la sortida depèn d'aquestes tres variables, les més relacionades amb l'objectiu de la visita fins les oficines de l'IMH.

Quan recalquem la importància de tots els aspectes fora del propi bloc (entorn, servei i personal), relacionant-lo a més amb la puntuació mitjana atorgada pels usuaris i usuàries, permet crear un gràfic on es defineixen quatre àmbits d'actuació.

La resposta i la fiabilitat de la mateixa són, una edició més, dos requisits situats en àmbit d'actuació prioritària per augmentar la valoració global, ja que són a la vegada els més influents i els que tenen una valoració per sota de la mitjana. El temps de dedicació al cas de l'enquestat, a més de ser important per a la valoració global, se situa per sobre la mitjana de valoracions, el que el col·loca al quadrant dels aspectes que més destacats.

L'horari d'atenció i l'accés, senyalització de l'oficina tenen una influència menor en la valoració global, però al tenir valoracions per sota de la mitjana, fan recomanable una atenció especial per part dels gestors del servei.



RELLEVÀNCIA I INFLUÈNCIA

MODEL DE SATISFACCIÓ

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2018		2019	
	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida
ENTORN	44,5%	39,4%	17,2%	23,0%	9,7%	2,4%	8,2%	12,9%	34,8%	16,1%	34,6%	32,4%	18,8%	19,9%	28,3%	29,6%	26,7%	24,8%	32,5%	25,7%
ACCÉS I SENYALITZACIÓ OFICINA	15,85%	13,03%	21,25%	18,38%	23,69%	19,70%	18,57%	18,72%	15,87%	18,12%	18,45%	16,04%	18,08%	17,74%	16,28%	18,53%	18,52%	17,99%	16,04%	18,72%
LES INSTAL·LACIONS	23,26%	24,26%	18,97%	21,51%	10,06%	17,55%	18,42%	21,96%	20,89%	23,10%	17,93%	19,68%	17,11%	21,06%	22,96%	18,73%	18,92%	20,34%	19,68%	21,96%
LA NETEJA GENERAL	18,29%	20,41%	16,53%	20,43%	10,25%	11,12%	20,30%	19,12%	22,43%	21,63%	16,68%	18,28%	13,25%	17,46%	19,53%	17,31%	17,40%	17,56%	18,28%	19,12%
L'HORARI D'ATENCIÓ	19,27%	21,33%	20,90%	20,01%	27,47%	30,48%	20,09%	18,65%	19,68%	18,70%	20,70%	20,18%	24,23%	22,13%	22,12%	21,84%	21,55%	21,76%	20,18%	18,65%
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS	23,33%	20,97%	22,34%	19,67%	28,53%	21,13%	22,62%	21,55%	21,13%	18,46%	26,25%	25,82%	27,33%	21,61%	19,11%	23,59%	23,60%	22,36%	25,82%	21,55%
SERVEI	44,7%	51,0%	57,4%	74,6%	32,3%	32,0%	57,3%	65,3%	40,2%	50,3%	36,4%	51,0%	66,8%	64,9%	45,9%	44,6%	43,4%	54,4%	39,0%	56,4%
TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	30,19%	29,70%	32,51%	30,98%	31,97%	24,66%	31,23%	34,14%	29,49%	32,34%	37,84%	33,87%	30,24%	30,26%	30,56%	31,65%	32,18%	31,39%	29,49%	29,70%
FIABILITAT DE LA RESOLUCIÓ	36,53%	34,97%	33,63%	34,69%	29,44%	35,83%	35,14%	32,90%	34,77%	33,29%	31,18%	32,60%	34,00%	34,63%	31,59%	33,84%	33,21%	34,06%	34,77%	34,97%
LA RESPOSTA REBUDA	33,27%	35,34%	33,85%	34,32%	38,60%	39,51%	33,62%	32,96%	35,74%	34,37%	30,98%	33,54%	35,76%	35,11%	37,86%	34,51%	34,62%	34,55%	35,74%	35,34%
PERSONAL	10,7%	9,7%	25,4%	2,5%	58,1%	65,6%	34,5%	21,7%	25,1%	33,6%	29,0%	16,6%	14,4%	15,2%	25,8%	25,8%	26,7%	20,7%	28,0%	17,9%
L'ATENCIÓ REBUDA	44,70%	50,36%	52,15%	49,31%	46,84%	49,95%	45,49%	47,02%	49,25%	47,26%	50,90%	52,04%	48,25%	49,31%	47,20%	48,92%	46,74%	49,02%	50,13%	47,26%
CONEIXEMENTS DEL PERSONAL	55,30%	49,64%	47,86%	50,69%	53,16%	50,05%	54,51%	52,98%	50,75%	52,74%	49,10%	47,96%	51,75%	50,69%	52,80%	51,08%	53,26%	50,98%	49,87%	52,74%
R2	0,62	0,61	0,63	0,61	0,60	0,76	0,67	0,76	0,52	0,74	0,61	0,63	0,62	0,62	0,47	0,58	0,60	0,65	0,52	0,63
N	(200)	(600)	(208)	(600)	(100)	(300)	(101)	(302)	(204)	(605)	(194)	(606)	(200)	(600)	(199)	(511)	(204)	(600)	(205)	(672)

El coeficient R² és una mesura de qualitat del model que indica la proporció de la valoració global explicada per les variables latents (entorn, servei i personal). Pren valors entre 0 i 1. Es consideren òptims els valors >0,5. Els models que no tenen suficient massa crítica (menys de 100 entrevistes) o que no expliquen una proporció mínima (R² < 0,40) no es mostren a l' informe.

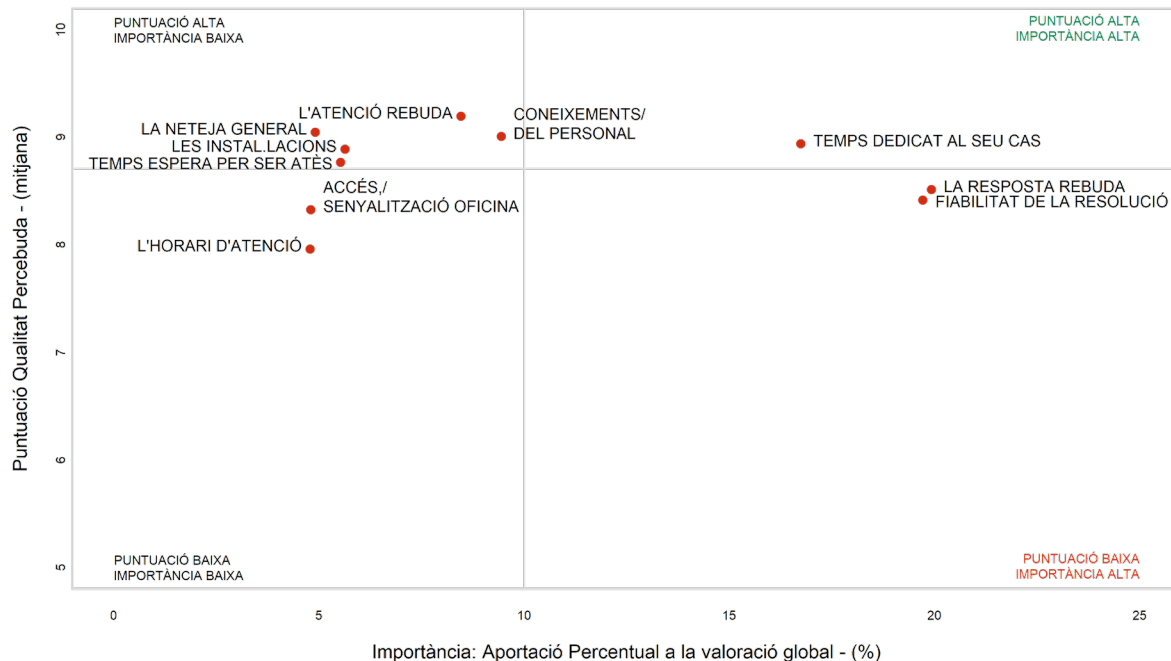


RELLEVÀNCIA I INFLUÈNCIA

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

Un any més la fiabilitat de la resolució i la resposta rebuda són els aspectes més directament relacionats amb la valoració global que els usuaris i usuàries de l'IMH atorguen al servei.

Seguir treballant en aquests aspectes directament relacionats amb el servei és el que els usuaris i usuàries es continuïn mantenint satisfets.



(*) Nota: El percentatge de l'eix de la importància s'ha calculat a partir de l'aportació percentual de cada ítem a la qualitat percebuda globalment a IMH, sense tenir presents els blocs.

IS1 Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li hagin produït.

B Entrevistats a la sortida
N 672
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

Aportació percentual segons model de satisfacció

B Entrevistats a la sortida
N 672



02

Perfil de les persones entrevistades



PERFIL DE LES PERSONES ENTREVISTADES

TIPOLOGIA D'USUARI

Els usuaris i usuàries de l'oficina d'atenció de l'IMH es caracteritzen, principalment, per residir a la ciutat de Barcelona i adreçar-s'hi per tractar una qüestió particular. Així:

- ✓ Vuit de cada deu persones que han accedit a aquest servei l'any 2019 ho fan per tractar alguna qüestió particular. Un altre 11,7% s'adreça a l'oficina per realitzar alguna gestió per encàrrec de l'empresa on treballen i el 8,5% restant es tracta de professionals de la gestió.
- ✓ De manera similar a les onades anteriors, la majoria d'entrevistats i entrevistades viuen o treballen per a una empresa situada a la ciutat de Barcelona (el 78,7%), arribant aquesta proporció a més del 85% entre els que van a l'oficina per motius professionals.
- ✓ Entre els usuaris i usuàries del servei trobem una proporció similar de catalanoparlants i castellanoparlants, el que no afecta l'idioma en el que són atesos pel personal de l'IMH, ajustat a l'idioma de l'usuari o usuària en un 97,7% dels casos. Aquestes dades es mantenen estables en el temps.

PARTICULARS - NIVELL DE DOMICILIACIÓ

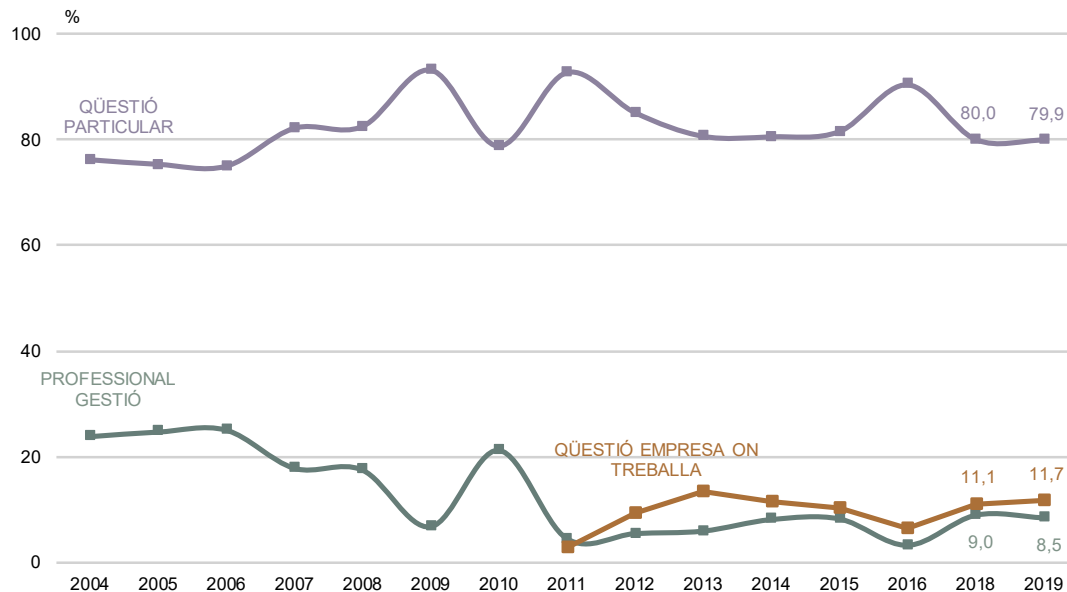
El 83,3% dels usuaris i usuàries de l'Oficina d'atenció de l'IMH opten per la domiciliació dels seus impostos, preferentment de tots ells (73,3%) davant els que només en domicilien alguns (10,5%). Així, es manté la tendència iniciada al 2014 de domiciliar cada vegada més el impostos, ja sigui total o parcialment.

El 14,9% que ha decidit no domiciliar cap impost municipal continua mostrant les mateixes reticències de la resta d'edicions: en primer lloc la preferència per poder controlar directament els pagaments pendents, seguit de la desconfiança en general, i en els bancs en particular.

Prop del 20% afirma que no els tenen domiciliats perquè no tenen cap impost a Barcelona o no hi viuen a la ciutat. Mentre que hi ha un increment important entre els usuaris i usuàries que comenten que no d'ho han plantejat.



TIPUS D'USUARI



P1 Avui ha vingut per a solucionar una qüestió com a **N** 877 particular, professional de la gestió o per una qüestió de l'empresa on treballa?



LLOC DE RESIDÈNCIA DELS USUARIS I USUÀRIES

PERFIL DE LES PERSONES ENTREVISTADES

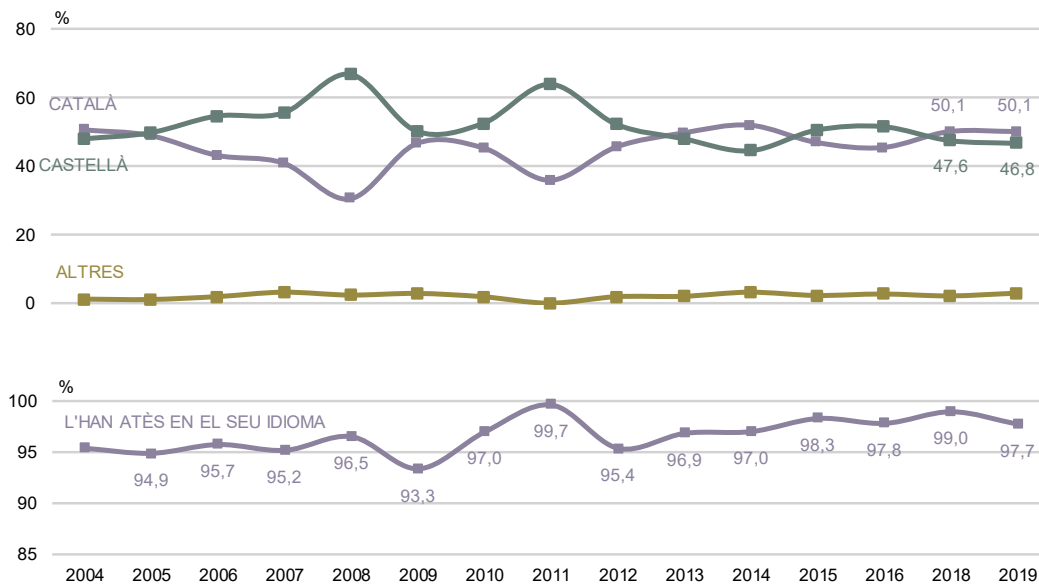
	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	TIPUS USUARI - 2019		
								Particular	Professional	Per feina
BARCELONA CIUTAT	76,4	76,1	77,6	79,0	78,2	84,2	78,7	76,1	94,7	85,2
ÀREA METROPOLITANA	13,2	12,4	11,6	11,8	11,8	9,0	12,3	13,2	3,9	12,2
RESTA PROV. BARCELONA	8,7	8,9	8,5	7,1	7,3	5,3	6,7	8,0	1,5	1,7
RESTA CATALUNYA	1,2	1,7	1,6	1,4	1,7	1,0	1,4	1,7		
RESTA D'ESPANYA	0,5	0,7	0,3	0,3	0,6	0,5	0,8	0,8		0,9
RESTA EUROPA UE	-	-	0,1	0,3	0,4	-	0,1	0,2		
NO CONTESTA	-	0,1	0,3	0,3	-	-				
N	(403)	(809)	(800)	(800)	(710)	(804)	(877)	(700)	(75)	(102)

	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019
CIUTAT VELLA	6,2	9,6	5,2	6,5	7,0	6,9	7,1
EIXAMPLE	19,8	20,0	18,8	22,9	16,4	19,2	20,0
SANTS-MONTJUÏC	10,7	9,1	9,2	10,3	8,5	8,7	8,9
LES CORTS	1,9	3,2	5,5	3,5	5,4	5,3	5,4
SARRIÀ-SANT GERVASI	8,1	10,6	8,7	7,0	8,8	8,6	8,6
GRÀCIA	13,0	5,8	5,5	5,7	6,1	7,8	7,0
HORTA-GUINARDÓ	13,0	9,9	9,8	11,9	9,0	8,9	9,5
NOU BARRIS	7,1	9,7	8,2	9,0	9,7	9,7	11,1
SANT ANDREU	4,9	6,0	7,9	6,3	9,7	8,0	6,1
SANT MARTÍ	15,3	15,4	20,8	16,8	19,3	16,7	15,3
NO CONTESTA	-	0,6	0,5	0,2	-	0,1	1,0
N	(308)	(616)	(621)	(632)	(555)	(677)	(690)

Nota: El tipus "Professional" es refereix a una mostra escassa per la qual cosa la representativitat estadística de les dades és menor



LLENGUA HABITUAL



Z1 Quina és la seva llengua habitual?

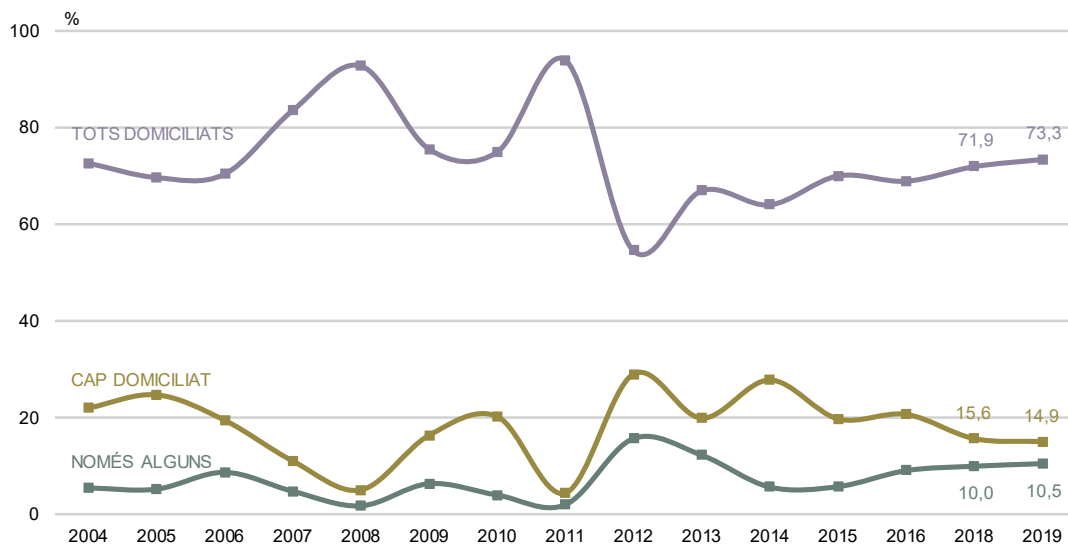
N 877

P4 L'informador o informadora que l'ha atès, li ha parlat en el seu idioma?

B Entrevistats a la sortida
N 672



DOMICILIACIÓ DELS IMPOSTOS MUNICIPALS





RAONS PER NO DOMICILIAR ELS IMPOSTOS MUNICIPALS

PERFIL DE LES PERSONES
ENTREVISTADES

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019
CONTROL DIRECTE SOBRE EL PAGAMENT	54,2	44,7	31,0	28,2	11,4	32,1	12,4	30,4	16,3	21,5	47,2	15,8	18,9	9,1	19,2
NO VÓL (NO LI AGRADA, NO LI AGRADEN ELS BANCS, S'ESTIMA MÉS FER-HO PERSONALMENT, EN EFECTIU...)	-	-	19,0	22,3	15,9	22,6	14,4	34,8	20,3	24,9	9,8	26,7	32,1	19,5	11,0
DESCONFIANÇA	-	7,3	7,7	4,9	2,3	2,4	7,2	-	9,8	3,8	2,8	5,5	7,4	3,7	4,1
NO TÉ INGRESSOS / NO TÉ COMPTE BANCARI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,9
PROBLEMES COMPTE BANCARI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,7
NO PAGA IMPOSTOS / NO VIU A BARCELONA	17,5	25,7	7,1	5,8	27,3	14,3	13,1	13,0	22,9	18,2	13,1	18,2	17,9	23,8	19,7
NO S'HO HA PLANTEJAT	-	-	8,3	3,9	4,5	4,8	5,2	-	3,9	5,3	-	1,2	1,1	0,6	12,0
EN PROCÈS DE DOMICILIAR ELS SEU IMPOSTOS	-	-	-	-	-	-	12,4	4,3	1,3	1,9	2,3	3,0	1,1	18,3	7,9
MANCA DE COSTUM / DEIXADESA	1,8	1,1	-	2,9	4,5	9,5	5,2	4,3	8,5	5,3	0,9	7,3	2,1	5,5	7,1
MANCA D'INFORMACIÓ	7,2	1,1	1,2	5,8	11,4	0,6	5,2	4,3	3,9	9,1	4,7	2,4	7,9	5,5	3,9
HO FAN ALTRES PERSONES	-	-	-	-	-	-	-	-	1,3	0,5	1,9	-	-	1,2	1,1
MANCA DE TEMPS	9,6	8,4	3,6	3,9	-	1,2	-	4,3	1,3	0,5	-	2,4	1,6	0,6	0,6
ALTRES	4,2	6,1	17,9	19,4	15,9	9,5	9,2	-	3,9	5,3	8,4	7,9	4,7	5,5	4,6
CAP	-	-	-	-	-	-	2,0	-	-	-	5,1	-	-	-	-
NS / NC	5,4	5,6	4,2	2,9	6,8	3,0	13,7	4,3	6,5	3,8	6,1	9,7	4,7	6,7	1,2
N	(166)	(179)	(168)	(103)	(44)	(168)	(153)	(23)	(153)	(209)	(214)	(165)	(190)	(164)	(178)

P12.A I per quina raó no els té domiciliats?

B Usuaris/àries particulars que no tenen domiciliats tots els seus impostos municipals

N 178

R Espontània. Multiresposta



03

Hàbits de visita



HÀBITS DE VISITA

MITJANS PRESCRIPTORS

Tot i que la majoria d'enquestats s'ha adreçat a l'IMH per iniciativa pròpia (el 60,3%), hi ha un 33,9% que ho ha fet després d'haver rebut documents del propi Institut, proporció que ha incrementat més de sis punts respecte l'any passat.

Pel que fa al mitjà prescriptor, un 28m9% d'usuaris i usuàries afirma que s'ha adreçat a l'oficina perquè li han enviat documentació des de l'Ajuntament. Tot i això, el principal mitjà prescriptor continua sent algun dels serveis d'informació municipal, com ara el 010, Internet o les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC). D'altra banda, hi ha un 17,1% que sabia que havia d'anar a aquesta oficina perquè ja ho havia fet anteriorment, proporció significativament més alta entre els professionals de la gestió (48,3%)

Enguany trobem un 28,6% d'enquestats que afirmen que van al menys una vegada a l'any a l'oficina d'atenció de l'IMH.

SERVEIS D'ATENCIÓ PREFERENTS

Internet (43,0%) i l'atenció personal (36,5% a les OACs i un 9,2% a l'oficina de l'IMH) són els principals mitjans que els usuaris i usuàries particulars del servei preferirien per realitzar les seves gestions.

Els valors associats a l'atenció presencial i que la fan més atractiva als entrevistats que la prefereixen continuen invariables. Al parer dels entrevistats, els proporciona més confiança i sensació de seguretat a la vegada que obtenen una informació més extensa i clara que no la que troben a Internet.

VISITA CONCERTADA I TEMPS D'ESPERA

La introducció de la cita prèvia per a la realització de gran part dels tràmits es tradueix amb un 70,6% d'usuaris i usuàries que afirmen tenir la visita concertada, una proporció que s'ha reduït més de 10 punts respecte l'any passat.

L'efecte més immediat que té l'increment de l'ús de la cita prèvia és la disminució exponencial del temps d'espera, comparat a les dades anteriors al 2018, primera onada realitzada a partir del canvi d'estratègia.

Observant la sèrie temporal, es pot veure dos moments d'inflexió en el temps que els usuaris i usuàries s'esperaven abans de rebre atenció a l'oficina de l'IMH. En primer lloc, un increment constant fins al 2007, on s'arriba al primer màxim amb una mitjana de 53:53 minuts, seguit d'un descens progressiu fins a arribar al mínim del 2011.

A partir d'aquest punt, el temps d'espera incrementa progressivament fins a la darrera onada, on l'espera mitjana era de 51:42 minuts, arribant a l'hora i 20 minuts entre els que no tenien cita prèvia.

A partir del 2018, i gràcies a l'increment de la proporció dels entrevistats que van amb cita prèvia a l'IMH, el temps d'espera mitjà és inferior als 10 minuts. Aquesta reducció en el temps d'espera, es tradueix en la millora en la valoració que es té d'aquest aspecte del servei, que passa de ser un dels aspectes pitjor valorats del servei a estar entre els que reben una millor valoració mitjana.

ÚS DEL CORREU ELECTRÒNIC

Pel que fa a l'ús del correu electrònic com servei de notificació, el 63,2% dels usuaris i usuàries estaria disposat a rebre notificacions d'hisenda a través d'aquest mitjà, percentatge que es manté per sobre de la mitjana de la sèrie.

APLICACIÓ TRAMITS AL MÒBIL

Només el 24,5% respon afirmativament quan es demana si coneixen l'aplicació *barcelona.cat/tramitsalmobil*.



HÀBITS DE VISITA

ELS SERVEIS D'INFORMACIÓ I GESTIÓ MUNICIPALS

Es manté l'increment en el coneixement que els usuaris i usuàries de l'Oficina d'atenció de l'IMH tenen dels diferents serveis d'atenció pels que s'ha demanat, assolint el màxim històric en el cas del portal de tràmits, el portal d'hisenda i el 010.

Pel que fa a l'ús, hi ha un increment important de d'usuaris i usuàries que han fet tràmits online, tant amb el portal de tràmits com el d'hisenda. En canvi, la proporció d'entrevistats i entrevistades que ha fet servir algun dels altres serveis d'atenció ha disminuït respecte l'any passat.

El 010 continua sent el servei d'atenció més usat i conegut d'entre els que s'ha demanat, donat que el coneix el 95,9% dels entrevistats i entrevistades i un 77,6% l'han usat algun cop. D'entre els que l'han fet servir, el 41,1% ha intentat fer el tràmit que l'ha portat a l'IMH abans de provar-ho a l'oficiana d'atenció, una proporció sensiblement més baixa que la de l'any passat.

A continuació, els serveis més coneguts són els de tramitació en línia que proporciona l'Ajuntament de

Barcelona. Així, a l'entorn del 90% coneixen el portal de tràmits de l'Ajuntament i els portal d'Hisenda, i els han fet servir alguna vegada el 71,1% el portal de tràmits de l'Ajuntament i un 63,6% el portal específic d'Hisenda. En ambdós casos, hi ha hagut un important increment tant dels usuaris i usuàries que coneixen aquests portals d'atenció com dels que els han fet servir alguna vegada.

En relació al tràmit que els ha portat el dia de l'entrevista a l'oficina d'atenció de l'IMH, només el 41,7% ho ha intentat fer a través del portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona i el 36,3% mitjançant l'específic d'Hisenda. Comparat amb les anteriors onades, aquesta proporció és relativament més baixa.

Els principals inconvenients que troben els entrevistats per no utilitzar l'atenció en línia de l'Ajuntament de Barcelona, en primer lloc continua sent que no es pot fer, sobretot perquè implica haver de presentar documents o buscar impresos (29%). A continuació apareixen qüestions com la preferència del tracte personalitzat que aporta més confiança (25,4%).

Els quioscos de tràmits continuen sense ser una alternativa real entre els usuaris i usuàries de l'oficina

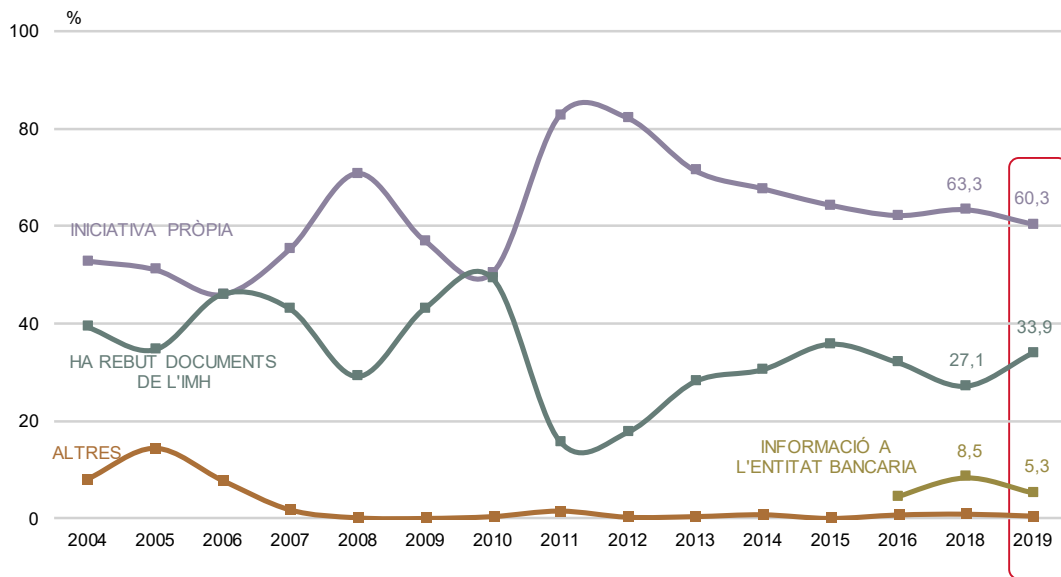
d'atenció de l'IMH. Així, es manté a l'entorn del 50% els que coneixen aquest servei i un 22,3% ha fet algun tràmit en algun moment. Només un 7,9% dels que coneixen els quioscos de tràmits han intentat fer el tràmit que els ha portat a l'IMH

El cas de les OAC's és lleugerament diferent, perquè només es pregunta als particulars. Entre aquests, un 74,4% coneix el servei i un 51,8% l'ha fet servir alguna vegada. Com amb la resta de serveis, la proporció que s'ha desplaçat primer a l'OAC per tractar de fer el tràmit és més baixa que en anteriors onades, amb un 24,9% que ho ha intentat.



MOTIU DE LA VISITA

HÀBITS DE VISITA



INICIATIVA PRÒPIA
HA REBUT DOCUMENTS DE L'IMH
INFORMACIÓ A L'ENTITAT BANCARIA
ALTRES
NS / NC
N

2019	
Maig / Juny	Octubre
60,7	60,0
34,8	33,0
4,0	6,5
0,5	0,4
(402)	(475)



MITJÀ PRESCRIPTOR PEL QUE HA ANAT A L'IMH

HÀBITS DE VISITA

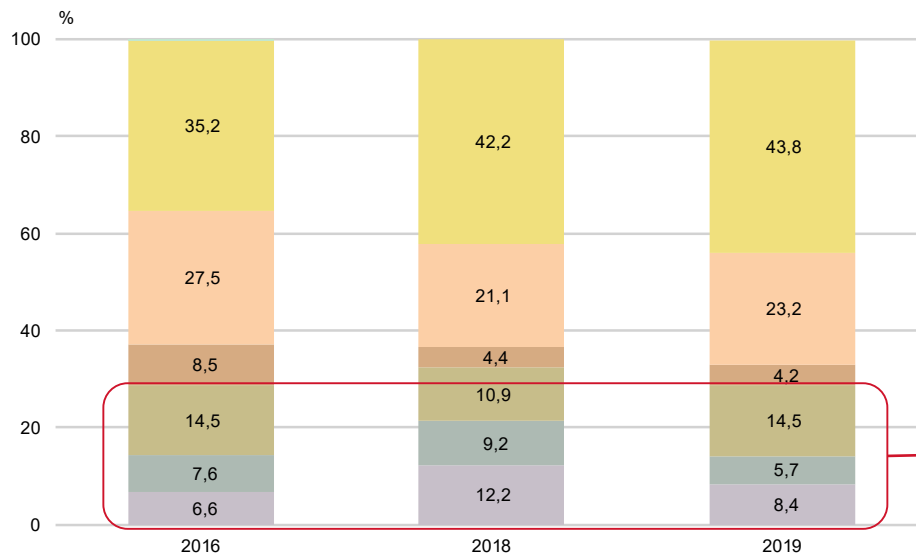
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019
LI HAN DIT															
AL 010	26,1	31,6	17,2	15,7	19,5	20,9	15,2	8,3	16,1	15,0	10,6	7,6	16,8	26,4	12,2
A LES OAC	10,3	13,3	5,7	5,6	5,1	8,0	4,2	0,5	8,4	14,8	8,8	6,5	10,4	9,7	6,8
A ALTRES SERVEIS MUNICIPALS	2,6	2,8	8,3	7,3	3,0	1,8	3,3	0,8	6,0	4,0	5,0	3,5	5,6	3,6	3,8
FAMILIARS/AMICS/COMPANYS	6,2	6,3	6,3	4,1	2,7	4,5	5,1	0,5	3,5	4,3	6,0	4,1	4,5	3,2	4,5
A LA FEINA	0,2	0,5	1,5	0,2	0,9	0,5	3,1		0,7	0,5	1,0	4,0	1,7	2,1	2,0
C. PRIVAT (NOTARI, ADOCAT, GESTOR...)	1,6	0,3	1,7	0,8	0,5	2,5	3,0	0,3	4,7	4,9	5,5	4,6	5,8	5,2	3,2
A TRÀNSIT (LA CAMPANA, DGT...)	2,0	1,8	1,0	2,0	4,8	3,3	11,0	0,8	3,7	2,5	1,8	3,9	2,4	1,6	0,3
A L'ENTITAT BANCÀRIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,8	3,0	1,3
HA REBUT DOCUMENTACIÓ															
ENVIADA DES DE L'AJUNTAMENT	13,1	5,5	33,4	33,0	31,4	23,8	17,5	61,5	20,3	11,7	28,1	34,0	24,8	25,0	28,9
CARTA DEL BANC	3,9	4,8	2,8	3,3	5,7	5,6	1,9	3,5	3,5	1,4	2,5	4,0	4,4	2,7	3,0
ALTRES FORMES															
HO HA MIRAT PER INTERNET	-	-	-	-	-	3,3	6,2	3,3	6,0	4,9	6,9	3,9	7,0	15,3	14,9
HA VINGUT ALTRES VEGADES	25,6	24,9	11,5	20,7	23,1	23,1	24,3	21,0	33,0	35,4	25,6	20,4	29,0	15,8	17,1
ALTRES	8,2	8,1	9,3	7,2	3,0	2,9	5,1	0,3	-	0,2	1,1	1,5	1,7	2,0	1,8
NS / NC	-	-	1,2	0,2	0,3		0,2	0,3	-	0,6	1,3	5,8	0,7	1,1	0,1
N	(609)	(602)	(599)	(657)	(663)	(800)	(808)	(400)	(403)	(809)	(800)	(800)	(710)	(804)	(877)

P6 Com s'ha assabentat que avui havia de venir aquí, li ha dit algú, ha rebut algun document o d'una altra forma? N 877
R Espontània. Multiresposta



FREQÜÈNCIA DE VISITA

HÀBITS DE VISITA



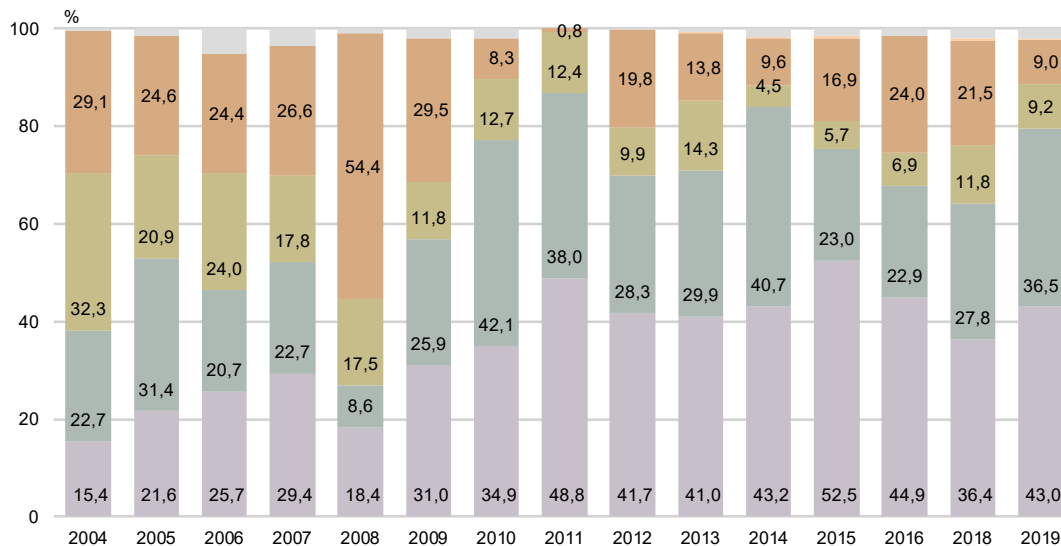
MÍNIM UN COP L'ANY

2016: 28,7%
2018: 32,3%
2019: 28,6%



SERVEI MUNICIPAL PREFERIT PER FER TRÀMITS

HÀBITS DE VISITA



P11 Si la gestió que avui ha vingut a fer aquí la pogués fer també en un dels altres serveis municipals, quin utilitzaria en primer lloc?
 B Usuaris/-àries particulars
 N 700

Internet
 OAC
 Oficina d'Hisenda Municipal
 El telèfon 010
 Quioscos de tràmits
 NS / NC



MOTIUS PER PREFERIR L'IMH

HÀBITS DE VISITA

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019
MILLOR ATENCIÓ PERSONAL / MÉS CLAR / MÉS INFORMACIÓ	38,0	35,4	29,8	38,3	36,8	57,5	37,3	80,9	35,1	40,0	36,6	37,3	37,4	40,8	52,3
HO PREFEREIXO / M'AGRADA MÉS	-	-	-	-	-	-	4,9	2,1	1,0	5,1	9,5	24,0	14,3	20,1	17,4
NO ES POT FER EN UN ALTRE LLOC	-	-	-	-	-	-	6,3	0,7	8,2	7,7	6,5	10,0	12,2	10,6	15,0
INTERNET NO FUNCIONA/ NO S'ENTÉN/ COMPLEXE	-	-	-	-	-	-	3,0	6,4	6,2	2,1	7,3	4,7	4,8	2,8	7,3
MÉS RAPIDESA	8,0	10,6	4,8	2,0	3,5	6,2	14,9	2,1	12,4	8,7	1,9	3,3	5,4	1,7	6,1
MAJOR CONFIANÇA I SEGURETAT	10,9	4,8	19,4	15,4	7,0	18,1	11,2	3,5	9,3	22,1	20,2	8,7	12,2	12,8	5,2
PROXIMITAT I COMODITAT	21,2	10,6	12,9	14,8	21,1	11,4	11,6	1,4	12,4	4,1	6,5	4,0	6,1	5,6	3,5
PER COSTUM	2,2	3,7	11,3	12,1	5,3	2,1	1,9	0,7	6,2	2,1	3,8	4,0	0,7	1,7	0,8
SERVEI MÉS COMPLET	16,1	28,6	8,9	5,4	7,0	3,1	1,1		5,2	3,1	3,1	0,7	2,7	2,2	0,3
ALTRES	2,2	6,3	12,9	12,1	15,8	1,6	6,0	2,1	3,1	5,1	3,4	3,3	4,1	1,7	0,8
NS / NC	1,5	-	-	-	3,5	-	1,9	-	1,0	-	1,1	-	-	-	-
N	(138)	(189)	(124)	(149)	(57)	(193)	(268)	(141)	(97)	(195)	(262)	(150)	(147)	(179)	(259)

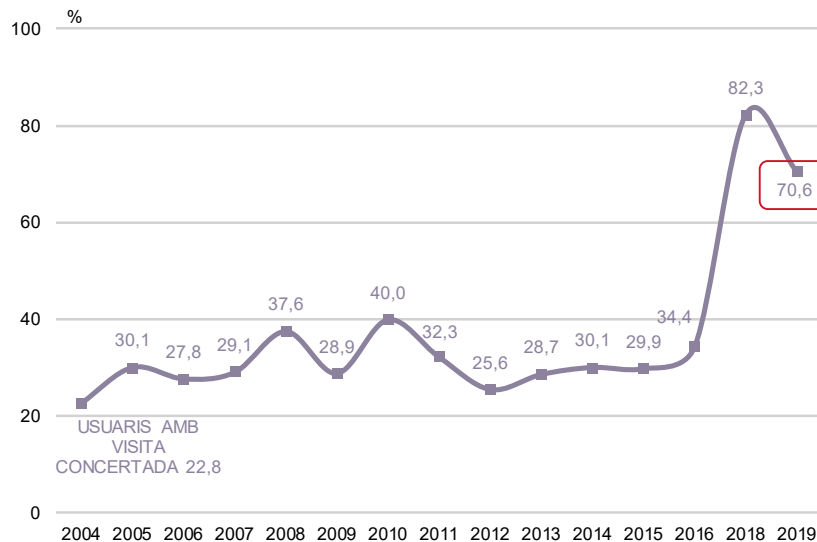
P11A. Per quin motiu acudiria primer a l'IMH?

B Usuaris/-àries particulars que anirien primer a IMH
N 259
n Espontània



USUARIS AMB VISITA CONCERTADA

HÀBITS DE VISITA

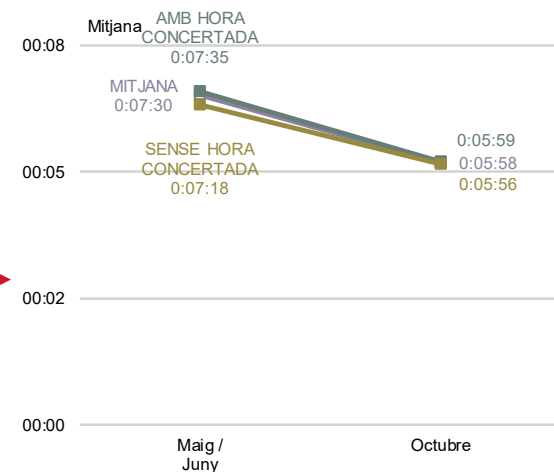
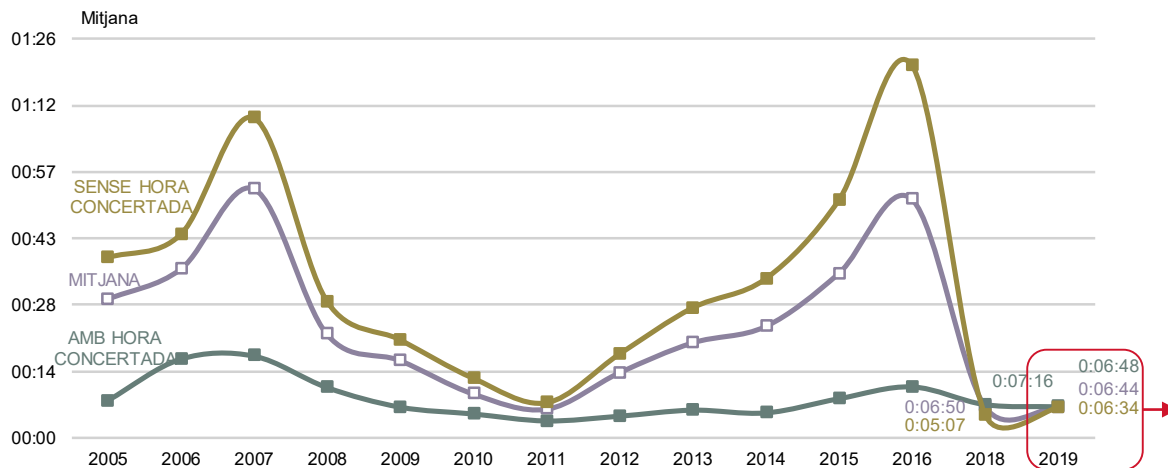


	2019	
	Maig / Juny	Octubre
USUARIS AMB VISITA CONCERTADA	72,4	68,9
USUARIS SENSE VISITA CONCERTADA	27,6	31,1
N	(402)	(475)



TEMPS D'ESPERA ABANS DE SER ATÈS

HÀBITS DE VISITA



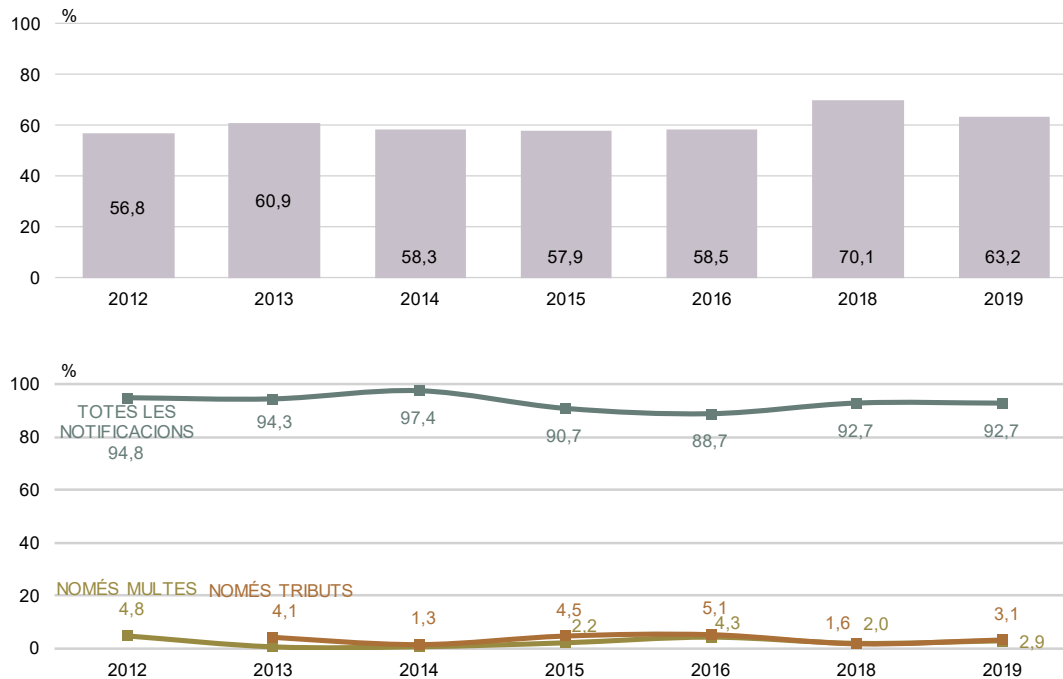
P3 I aproximadament, quant temps ha hagut d'esperar-se avui abans de ser atès/a?

B Entrevistats a la sortida
N 672



D'ACORD AMB L'ÚS DEL CORREU ELECTRÒNIC PER NOTIFICACIONS

HÀBITS DE VISITA



P9

Per facilitar que li arribin les notificacions de l'IMH, vostè proporcionaria el seu correu electrònic?

N 877

■ Donaria el seu correu electrònic

P9.A

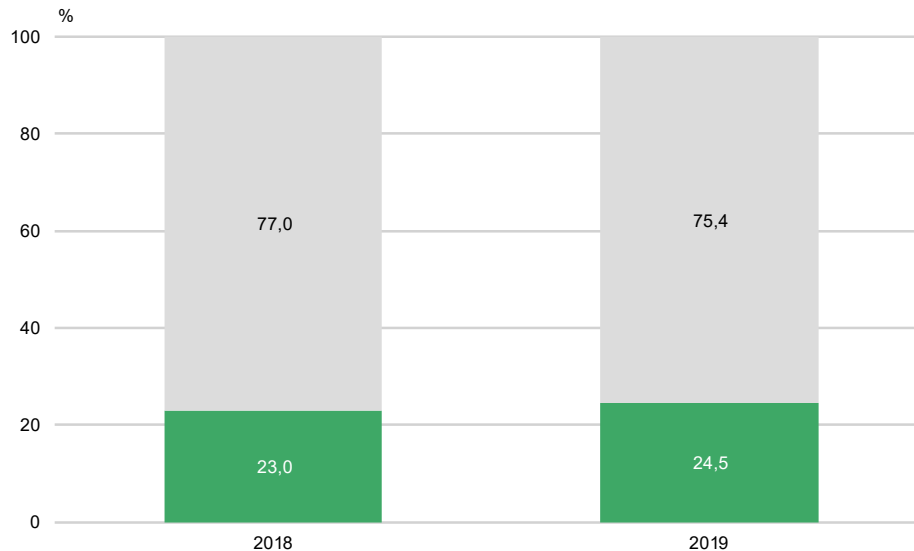
I, què li interessaria rebre en aquest correu electrònic?

■ Proporcionarien el seu correu electrònic
N 552



APLICACIÓ BARCELONA.CAT/TRAMITSALMOBIL

HÀBITS DE VISITA



P10 Vostè coneix l'aplicació
BARCELONA.CAT/TRAMITSALMOBIL?

N 877

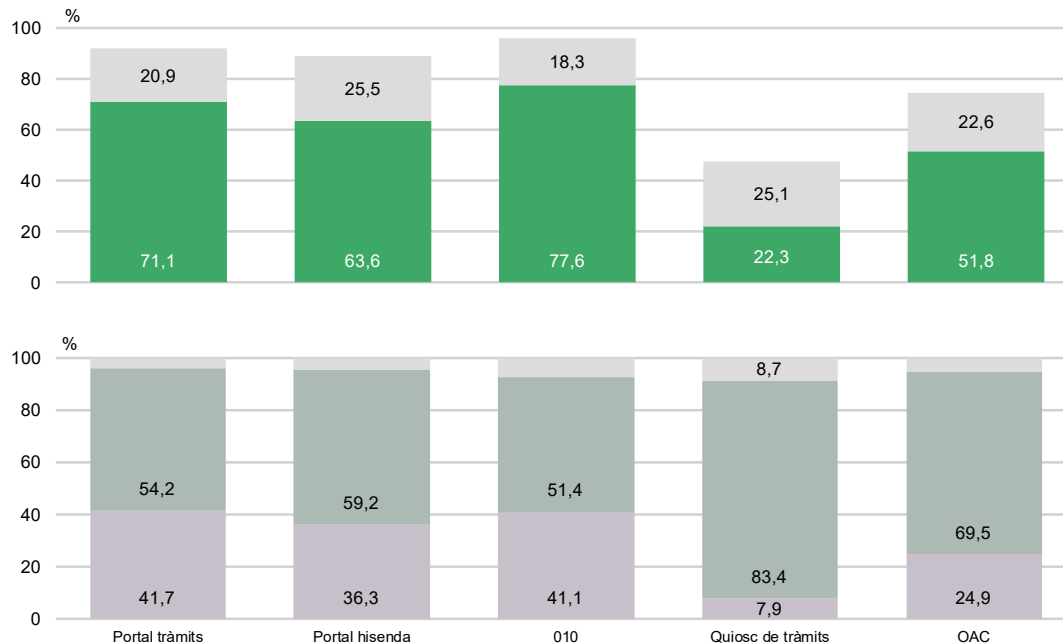
■ Sí
■ No
■ No contesta



CONeixEMENT I ÚS DELS SERVEIS D'INFORMACIÓ MUNICIPAL

HÀBITS DE VISITA

2019



P7C *Conèix els diferents serveis d'informació?*

E OAC: Usuaris/-àries particulars, Resta de serveis: tothom.

P7B *Els ha usat algun cop?*

N 700 OAC, 877 resta

E Conèix i ha usat algun cop

E Conèix i no l'ha usat

E Sap que fan tràmits i l'ha usat abans de venir

E Sap que fa tràmits i no l'ha usat abans de venir

E No sap que es fan tràmits

P7D *Sap que s'hi poden fer tràmits d'hisenda?*

P7A *Ho ha intentat abans de venir?*

B Conèix els diferents serveis.

N 804 ajuntament.barcelona.cat/tramits;

779 ajuntament.barcelona.cat/hisenda;

839 tel. 010; 415 Quiosc tràmits; 518 OAC



PORTAL DE TRÀMITS CONEIXEMENT I ÚS

HÀBITS DE VISITA



P7C [Coneix el web ajuntament.barcelona.cat/tramits?](http://ajuntament.barcelona.cat/tramits?)

N 877

P7B *L'ha usat algun cop?*

Coneix i ha usat algun cop

Coneix i no l'ha usat

Sap que fan tràmits i l'ha usat abans de venir

Sap que fa tràmits i no l'ha usat abans de venir

No sap que es fan tràmits

P7D *Sap que s'hi poden fer tràmits d'hisenda?*

P7A *Ho ha intentat abans de venir?*

B Coneix ajuntament.barcelona.cat/tramits

N 804



PORTAL D'HISENDA CONEIXEMENT I ÚS

HÀBITS DE VISITA



P7C *Coneix el web ajuntament.barcelona.cat/hisenda/?*

N 877

P7B *L'ha usat algun cop?*

Coneix

Coneix i l'ha usat

Coneix i no l'ha usat

Sap que fan tràmits i l'ha usat abans de venir

Sap que fa tràmits i no l'ha usat abans de venir

No sap que es fan tràmits

P7D *Sap que s'hi poden fer tràmits d'hisenda?*

N 779

P7A *Ho ha intentat abans de venir?*



TELÈFON 010 CONEIXEMENT I ÚS

HÀBITS DE VISITA



P7C Coneix el telèfon 010?

N 877

P7B L'ha usat algun cop?

Coneix

Coneix i l'ha usat

Coneix i no l'ha usat

Sap que fan tràmits i l'ha usat abans de venir

Sap que fa tràmits i no l'ha usat abans de venir

No sap que es fan tràmits

P7D Sap que s'hi poden fer tràmits d'hisenda?

P7A Ho ha intentat abans de venir?

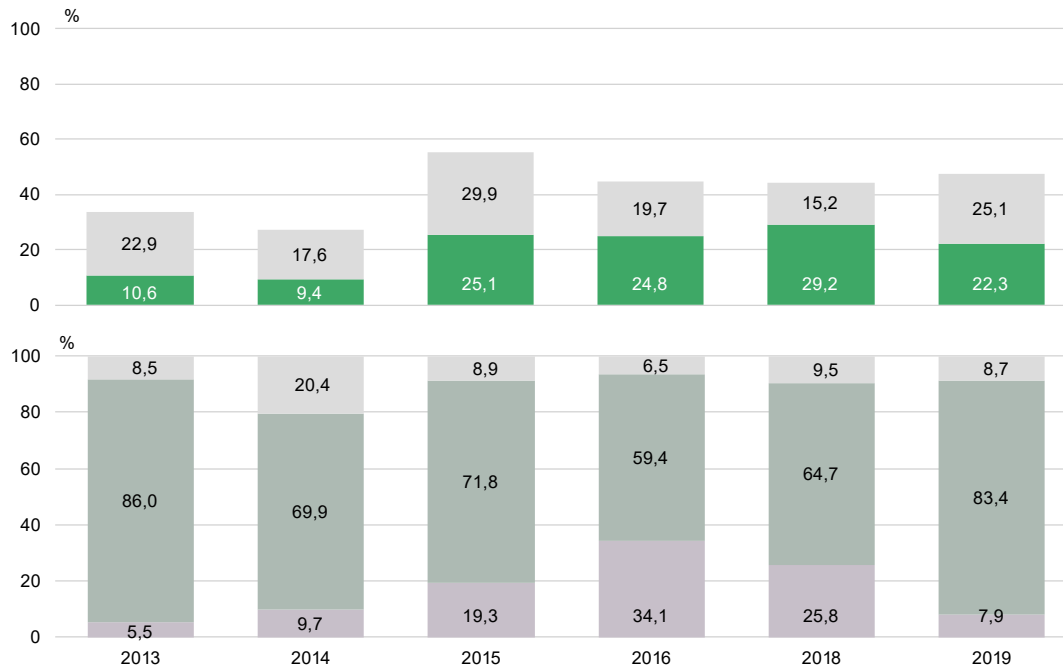
B Coneix el telèfon 010

N 839



QUIOSCOS DE TRÀMITS CONEIXEMENT I ÚS

HÀBITS DE VISITA



P7C Coneix els quioscos de tràmits **N** 877

P7B Els ha usat algun cop?

■ Coneix i ha usat algun cop

■ Coneix i no l'ha usat

■ Sap que fan tràmits i l'ha usat abans de venir

■ Sap que fa tràmits i no l'ha usat abans de venir

■ No sap que es fan tràmits

P7D Sap que s'hi poden fer tràmits d'hisenda? **B** Coneix els quioscos de tràmits **N** 415

P7A Ho ha intentat abans de venir?



OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC) CONEIXEMENT I ÚS

HÀBITS DE VISITA



P7C *Conèix les of. atenció al ciutadà?* **B** Usuaris/-àries particulars

N 700

P7B *Les ha usat algun cop?*

Conèix

Conèix i l'ha usat

Conèix i no l'ha usat

Sap que fan tràmits i l'ha usat abans de venir

Sap que fa tràmits i no l'ha usat abans de venir

No sap que es fan tràmits

P7D *Sap que s'hi poden fer tràmits d'hisenda?*

B Particulars que coneixen les of. atenció al ciutadà

P7A *Ho ha intentat abans de venir?* **N** 518



RAONS PER NO UTILITZAR ELS PORTAL DE TRÀMITS I D'HISENDA

HÀBITS DE VISITA

	2013	2014	2015	2016	2018	2019
NO ES POT FER (PRESENTAR DOCUMENTS, PAGAR,BUSCAR IMPRESSOS ...)	16,7	16,0	24,5	22,8	30,7	29,0
PREFEREIX TRACTE PRESENCIAL / MILLOR INFORMACIÓ / MÉS CONFIANÇA	20,4	24,4	21,4	16,0	22,1	25,4
PER DESCONEIXEMENT / NO HO HA PENSAT/INTENTAT	15,7	8,8	10,4	9,3	5,8	9,9
NO LI AGRADA INTERNET / NO HI ENTÉN / ES COMPLICAT	10,6	20,1	13,0	17,7	13,6	9,4
M'HAN ADREÇAT A L'IMH (NOTIFICACIÓ, 010, OAC...)	8,3	3,5	10,4	8,6	10,1	8,7
NO TÉ ORDINADOR/INTERNET / NO FA SERVIR INTERNET	10,4	8,2	5,2	10,1	3,3	5,5
DESCONFIANÇA EN INTERNET / NO FUNCIONA BÉ	1,5	3,7	2,6	3,4	2,2	4,7
MANCA DE TEMPS / MÉS RÀPID ANAR PRESENCIALMENT	5,8	3,1	2,8	3,4	2,9	4,3
NO TÉ CERTIFICAT DIGITAL / SIGNATURA ELECTRÒNICA	0,8	0,4	0,9	1,1	0,5	3,0
PER PROXIMITAT / COMODITAT	5,6	3,1	3,7	2,5	1,0	2,3
PREFEREIX EL 010	0,3	-	-	1,1	1,7	0,7
NO ERA NECESSARI	0,5	-	0,2	1,9	3,6	0,5
ALTRES	2,0	7,0	2,8	1,9	1,4	1,7
NS / NC	1,3	1,8	2,2	0,2	1,0	0,3
N	(604)	(488)	(462)	(474)	(583)	(630)

P7A Per quina raó no va utilitzar Internet abans de venir?

B Usuaris /-àries que no han utilitzat Internet abans de venir
N 630
R Espontània.



**Ajuntament
de Barcelona**