

Estudi dels usuaris i usuàries de l'Institut Municipal d'Hisenda - 2019

Encreuaments

Del 6 de maig al 31 d'octubre de 2019

B
BC
BN



Estudi dels usuaris i usuàries de l'Institut Municipal d'Hisenda – 2019
Encreuaments

01

Fitxa Tècnica



FITXA TÈCNICA

ÀMBIT

Municipi de Barcelona.

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. Enguany totes les entrevistes s'han fet en torn de matí, donat que l'oficina no estava oberta a la tarda.

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.

02

Exemple de lectura dels 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 dóna 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.

P47.- DES D'ON ES CONNECTA A INTERNET HABITUALMENT?

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	GÈNERE	
		Home	Dona
TOTAL	(1210)	(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...)	1,4	1,3	1,5

(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 i usuàries de l'Institut Municipal d'Hisenda – 2019
Encreuaments

03

Encreuaments

Moment, tipus d'usuaris 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	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
ENTRADA	25,0	100,0	,0	23,8	29,7	25,0	24,9
SORTIDA	75,0	,0	100,0	76,2	70,3	75,0	75,1

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
CATALÀ	57,1	58,5	56,6	55,2	64,5	57,5	56,0
CASTELLÀ	42,9	41,5	43,4	44,8	35,5	42,5	44,0

A2. MES REALITZACIÓ DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
MAIG	48,1	48,5	48,0	48,7	45,7	49,1	45,7
JUNY	1,9	1,5	2,0	2,0	1,2	2,1	1,3
OCTUBRE	50,0	50,0	50,0	49,2	53,0	48,8	53,0

A3/A4. DURADA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
Mitjana	0:05:37	0:05:51	0:05:32	0:05:47	0:04:58	0:05:43	0:05:21
Des.Est.	0:02:50	0:04:32	0:01:58	0:03:02	0:01:42	0:03:07	0:01:59

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	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
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	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
RELACIONS AMB EL CONTRIBUENT	76,9	77,0	76,8	81,6	58,0	91,3	42,3
REGISTRE	23,1	23,0	23,2	18,4	42,0	8,7	57,7

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	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
QÜESTIÓ PARTICULAR	79,9	76,1	81,2	100,0	,0	84,5	68,9
COM A PROFESSIONAL DE LA GESTIÓ	8,5	9,3	8,2	,0	42,0	7,0	12,0
PER UNA QÜESTIÓ DE L'EMPRESA ON TREBALLA	11,7	14,6	10,7	,0	58,0	8,5	19,1

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	Sí	No
	(75)	(19)	(56)	(75)	(44)	(31)
GESTORIES	32,4	47,5	26,6	32,4	30,1	35,5
ASSESSORIES FISCALS	22,3	5,3	28,7	22,3	26,9	15,7
ADMINISTRACIONS DE FINQUES	9,5	5,3	11,0	9,5	9,1	10,0
GABINETS D'ADVOCATS	30,6	31,4	30,3	30,6	27,2	35,4
ECONOMISTES	1,5	5,3	,0	1,5	2,5	,0
AGENTS DE LA PROPIETAT IMMOBILIÀRIA (API)	1,2	,0	1,6	1,2	2,0	,0
EMPRESSES DE CONSTRUCCIÓ	1,2	,0	1,6	1,2	2,0	,0
ALTRES AUTÒNOMS	1,4	5,2	,0	1,4	,0	3,4

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	Sí	No
	(102)	(30)	(72)	(102)	(52)	(50)
GESTORIES / ASSESSORIES	6,2	6,7	5,9	6,2	9,8	2,2
EMPRESES DE CONSTRUCCIÓ	12,6	10,0	13,8	12,6	9,1	16,3
SUBMINISTRAMENTS	2,8	3,3	2,5	2,8	,0	5,7
TRANSPORTS	12,5	16,5	10,7	12,5	13,4	11,5
TRANSPORTS PASSATGERS	5,1	,0	7,5	5,1	8,3	1,8
RESTAURACIÓ I HOSTELERIA	10,0	10,1	10,0	10,0	10,2	9,8
COMERÇ I SERVEIS PERSONALS	20,2	23,2	18,8	20,2	22,7	17,6
IMMOBILIÀRIES/ADVOCATS	19,7	20,2	19,4	19,7	16,6	23,0
ALTRES	10,9	10,1	11,3	10,9	9,8	12,0

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 = MÁXIMA)

	(Recompte)	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA
			Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa
L'ACCÉS I SENYALITZACIÓ DE L'OFICINA	(873)	(204)	(669)	(697)	(176)	(615)
Mitjana	8,2	7,9	8,3	8,3	8,1	8,2
Des.Est.	2,0	2,1	2,0	2,0	2,2	2,1
LES INSTAL·LACIONS	(869)	(201)	(668)	(694)	(175)	(616)
Mitjana	8,8	8,4	8,9	8,8	8,6	8,7
Des.Est.	1,4	1,5	1,3	1,3	1,7	1,4
LA NETEJA GENERAL	(870)	(202)	(668)	(693)	(177)	(614)
Mitjana	8,9	8,7	9,0	9,0	8,9	9,0
Des.Est.	1,2	1,3	1,1	1,1	1,4	1,2
L'HORARI D'ATENCIÓ	(862)	(199)	(663)	(686)	(176)	(606)
Mitjana	7,8	7,3	8,0	7,9	7,5	7,9
Des.Est.	2,2	2,3	2,2	2,2	2,5	2,2
EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A	(830)	(158)	(672)	(661)	(169)	(581)
Mitjana	8,5	7,3	8,8	8,6	8,1	8,4
Des.Est.	1,8	2,1	1,6	1,8	2,0	1,9
EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	(815)	(144)	(671)	(653)	(162)	(569)
Mitjana	8,8	8,0	8,9	8,8	8,6	8,8
Des.Est.	1,8	2,0	1,7	1,7	2,0	1,8
LA FIABILITAT DE LA RESOLUCIÓ	(800)	(155)	(645)	(643)	(157)	(567)
Mitjana	8,3	7,9	8,4	8,4	8,0	8,3
Des.Est.	2,4	2,4	2,4	2,4	2,5	2,4
LA RESPOSTA QUE REBRÀ/REBUDA	(805)	(149)	(656)	(646)	(159)	(571)
Mitjana	8,4	8,1	8,5	8,5	8,2	8,5
Des.Est.	2,3	2,0	2,4	2,3	2,5	2,3
L'ATENCIÓ QUE REBRÀ/REBUDA (AMABILITAT...)	(849)	(179)	(670)	(678)	(171)	(597)
Mitjana	9,0	8,4	9,2	9,1	8,8	9,1
Des.Est.	1,6	1,8	1,5	1,5	1,8	1,5
EL NIVELL DE CONEIXEMENTS DEL PERSONAL	(830)	(172)	(658)	(664)	(166)	(589)
Mitjana	8,9	8,5	9,0	9,0	8,6	8,9
Des.Est.	1,7	1,8	1,7	1,6	2,0	1,7

(cont.)

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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

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

		VISITA ..	
		No	
L'ACCÉS I SENYALITZACIÓ DE L'OFICINA	(Recopme)	(258)	
	Mitjana	8,3	
	Des.Est.	1,9	
LES INSTAL·LACIONS	(Recopme)	(253)	
	Mitjana	8,8	
	Des.Est.	1,3	
LA NETEJA GENERAL	(Recopme)	(256)	
	Mitjana	8,9	
	Des.Est.	1,1	
L'HORARI D'ATENCIÓ	(Recopme)	(256)	
	Mitjana	7,5	
	Des.Est.	2,3	
EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A	(Recopme)	(249)	
	Mitjana	8,5	
	Des.Est.	1,6	
EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	(Recopme)	(246)	
	Mitjana	8,6	
	Des.Est.	1,9	
LA FIABILITAT DE LA RESOLUCIÓ	(Recopme)	(233)	
	Mitjana	8,2	
	Des.Est.	2,5	
LA RESPOSTA QUE REBRÀ/REBUDA	(Recopme)	(234)	
	Mitjana	8,3	
	Des.Est.	2,5	
L'ATENCIÓ QUE REBRÀ/REBUDA (AMABILITAT...)	(Recopme)	(252)	
	Mitjana	8,8	
	Des.Est.	1,7	
EL NIVELL DE CONEIXEMENTS DEL PERSONAL	(Recopme)	(241)	
	Mitjana	8,8	
	Des.Est.	1,7	

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODÛIT LA SEGÛENT QÛESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:
1. L'ACCÉS I SENYALITZACIÓ DE L'OFICINA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recopme) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida		Si	No	
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
0 = MÍNIMA	1,2	1,5	1,1	1,0	1,8	1,5	,3
1	,2	,0	,3	,3	,0	,3	,0
2	,8	1,0	,8	,9	,6	,7	1,2
3	1,2	2,0	,9	1,1	1,7	1,2	1,2
4	2,8	1,9	3,2	2,5	4,1	3,0	2,5
5	4,7	6,8	4,0	4,9	4,0	4,5	5,3
6	3,5	5,3	2,9	3,8	2,4	2,7	5,6
7	10,0	12,7	9,1	9,5	11,7	10,4	8,9
8	21,5	22,0	21,3	21,2	22,4	22,2	19,6
9	20,0	20,5	19,8	20,8	16,8	19,1	22,2
10 = MÀXIMA	33,6	25,8	36,2	33,5	33,9	33,9	32,8
NO HO SAP	,5	,5	,5	,5	,6	,5	,4
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODÛIT LA SEGÛENT QÛESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:
2. LES INSTAL·LACIONS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recopme) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida		Si	No	
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
0 = MÍNIMA	,5	1,0	,3	,1	1,8	,5	,3
1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
3	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
4	,3	,5	,3	,4	,0	,3	,4
5	1,6	1,9	1,5	1,6	1,8	1,9	,8
6	1,5	2,9	1,1	1,6	1,2	1,3	2,0
7	9,2	14,2	7,5	8,8	10,7	9,4	8,6
8	25,1	30,3	23,4	24,1	29,1	25,6	24,0
9	22,5	20,0	23,4	23,4	19,2	21,9	24,0
10 = MÀXIMA	38,1	27,2	41,7	38,9	34,8	38,4	37,3
NO HO SAP	,9	2,0	,5	,8	1,2	,3	2,1
NO CONTESTA	,1	,0	,1	,1	,0	,0	,3

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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

3. LA NETEJA GENERAL

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
0 = MÍNIMA	,2	,5	,2	,0	1,2	,4	,0
1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
4	,1	,5	,0	,2	,0	,0	,4
5	1,1	,0	1,4	1,2	,6	1,2	,8
6	,6	1,0	,5	,7	,0	,5	,8
7	7,0	11,3	5,5	7,3	5,4	6,9	7,1
8	23,4	31,3	20,7	22,3	27,4	23,0	24,2
9	25,8	24,9	26,1	25,6	27,0	25,1	27,7
10 = MÀXIMA	41,0	29,1	45,0	41,7	38,3	42,4	37,8
NO HO SAP	,7	1,5	,5	,9	,0	,7	,8
NO CONTESTA	,1	,0	,1	,1	,0	,0	,3

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

4. L'HORARI D'ATENCIÓ

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
0 = MÍNIMA	1,8	4,0	1,1	1,2	4,2	1,7	2,0
1	,2	,0	,3	,3	,0	,2	,4
2	,7	1,0	,6	,9	,0	,6	,8
3	1,7	1,5	1,7	1,7	1,7	1,5	2,2
4	3,4	2,0	3,9	3,3	3,9	2,9	4,8
5	8,0	8,8	7,8	7,4	10,4	7,5	9,3
6	7,3	9,2	6,6	7,9	5,0	6,4	9,4
7	10,7	11,8	10,3	9,3	16,0	10,7	10,6
8	19,0	27,3	16,2	19,9	15,2	19,9	16,7
9	18,1	17,6	18,3	17,8	19,1	18,0	18,3
10 = MÀXIMA	27,4	14,1	31,9	28,3	23,9	28,7	24,3
NO HO SAP	1,7	2,9	1,2	1,9	,6	1,9	1,1
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

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

5. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
0 = MÍNIMA	,5	1,0	,3	,3	1,2	,7	,0
1	,3	1,0	,1	,4	,0	,5	,0
2	,9	1,5	,8	,9	1,2	1,0	,8
3	,6	1,5	,3	,6	,5	,8	,0
4	1,1	1,5	1,0	1,0	1,6	1,5	,3
5	3,7	6,3	2,8	3,4	4,7	3,4	4,4
6	4,1	7,8	2,8	3,5	6,2	3,5	5,5
7	9,2	11,7	8,4	8,1	13,6	9,1	9,6
8	17,4	24,4	15,0	17,0	18,9	16,5	19,3
9	20,9	11,7	23,9	22,1	16,1	21,4	19,7
10 = MÀXIMA	35,5	8,8	44,4	36,6	31,0	35,2	36,2
NO HO SAP	5,7	22,9	,0	6,0	4,8	6,4	4,1
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 PRODUI'T LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:

6. EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
0 = MÍNIMA	1,2	1,5	1,1	,9	2,4	1,0	1,6
1	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0
2	,6	,5	,6	,7	,0	,5	,8
3	,5	,5	,5	,4	,6	,5	,3
4	,6	,5	,7	,7	,5	,3	1,4
5	2,4	4,4	1,8	2,2	3,5	2,8	1,6
6	2,1	2,4	2,0	2,3	1,7	1,9	2,8
7	6,1	9,2	5,1	6,4	5,0	5,9	6,7
8	15,2	23,9	12,4	14,0	19,9	14,0	18,3
9	21,2	11,2	24,5	21,8	18,8	21,0	21,6
10 = MÀXIMA	42,3	16,1	51,1	43,3	38,4	43,6	39,4
NO HO SAP	7,6	29,8	,2	7,2	9,1	8,5	5,4
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)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
0 = MÍNIMA	3,4	2,9	3,5	3,0	4,8	3,0	4,2
1	,2	,0	,3	,3	,0	,3	,0
2	,7	,5	,7	,8	,0	,8	,3
3	1,4	1,5	1,3	1,5	1,0	1,3	1,5
4	1,7	1,5	1,8	1,9	1,1	1,8	1,5
5	3,6	3,9	3,6	3,5	4,0	3,5	4,0
6	3,4	4,4	3,1	2,8	5,7	3,9	2,2
7	5,8	4,9	6,1	5,8	5,8	6,6	3,9
8	11,9	17,1	10,1	10,5	17,5	10,1	16,2
9	19,3	20,5	18,9	20,3	15,4	19,1	19,7
10 = MÀXIMA	39,4	18,6	46,3	41,1	32,6	40,8	36,0
NO HO SAP	9,1	24,4	4,0	8,5	11,4	8,7	10,0
NO CONTESTA	,1	,0	,2	,0	,6	,0	,4

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

8. LA RESPOSTA REBUDA/QUE REBRÀ

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		Particular	TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
0 = MÍNIMA	3,0	2,0	3,3	2,5	4,7	2,3	4,6
1	,4	,0	,6	,5	,0	,6	,0
2	,8	,0	1,1	,9	,5	1,0	,3
3	,7	,0	1,0	,9	,0	,7	,8
4	1,1	1,0	1,1	,9	1,7	1,2	,8
5	3,9	4,8	3,6	4,1	3,3	4,2	3,2
6	2,8	3,4	2,6	2,4	4,3	2,5	3,6
7	5,4	7,8	4,6	4,7	8,3	5,8	4,4
8	12,6	17,2	11,1	12,2	14,0	11,4	15,6
9	19,7	18,5	20,1	20,5	16,4	19,7	19,8
10 = MÀXIMA	40,9	18,1	48,5	42,1	36,1	42,5	37,1
NO HO SAP	8,5	27,3	2,3	8,2	10,0	8,1	9,6
NO CONTESTA	,1	,0	,2	,0	,6	,0	,4

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODUIÏT LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:
9. L'ATENCIÓ REBUDA (AMABILITAT...)

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
0 = MÍNIMA	1,0	2,0	,6	,7	1,8	,8	1,3
1	,2	,5	,2	,3	,0	,2	,4
2	,2	,0	,3	,3	,0	,2	,3
3	,2	,0	,3	,3	,0	,3	,0
4	,4	,0	,5	,3	,6	,3	,4
5	1,0	1,0	1,0	,8	1,7	1,1	,8
6	2,1	3,9	1,5	1,9	2,8	1,9	2,4
7	5,1	9,2	3,7	4,3	7,9	3,6	8,4
8	15,2	22,4	12,7	15,0	16,0	14,4	17,0
9	19,3	24,4	17,7	19,5	18,7	19,9	18,0
10 = MÀXIMA	51,9	23,9	61,3	53,2	46,8	53,5	48,1
NO HO SAP	3,3	12,7	,2	3,2	3,6	3,5	2,9
NO CONTESTA	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI PRODUIRÀ/HA PRODUIÏT LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB L'IMH:
10. EL NIVELL DE CONEIXEMENTS DEL PERSONAL

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
0 = MÍNIMA	1,0	1,5	,9	,7	2,4	1,2	,8
1	,1	,0	,2	,2	,0	,0	,4
2	,3	,5	,3	,3	,6	,2	,8
3	,3	,0	,4	,4	,0	,3	,3
4	,4	,5	,4	,5	,0	,6	,0
5	2,3	1,9	2,4	2,0	3,5	2,4	2,0
6	2,5	3,9	2,1	2,1	4,0	2,1	3,5
7	5,0	6,3	4,6	4,9	5,5	4,8	5,7
8	14,5	19,1	13,0	13,7	17,8	14,2	15,3
9	20,0	23,9	18,7	20,1	19,5	20,5	18,8
10 = MÀXIMA	47,7	26,3	54,9	49,6	40,3	48,8	45,2
NO HO SAP	5,3	16,1	1,7	5,0	6,5	4,4	7,3
NO CONTESTA	,4	,0	,5	,4	,0	,5	,0

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		TIPUS D'USUARI		VISITA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	
0 = MÍNIMA	1,8	1,5	2,0	1,7	2,5	1,8	
1	,2	,5	,1	,1	,6	,1	
2	,3	,5	,3	,3	,6	,3	
3	,9	,5	1,0	1,0	,6	1,0	
4	1,3	1,0	1,4	1,5	,5	1,2	
5	2,8	4,9	2,1	2,9	2,4	2,4	
6	4,3	6,8	3,5	3,8	6,4	4,7	
7	11,4	18,1	9,2	10,5	15,2	11,5	
8	23,5	33,1	20,2	22,7	26,6	21,3	
9	26,6	20,5	28,7	27,7	22,6	26,7	
10 = MÀXIMA	25,8	9,2	31,3	27,1	20,8	28,2	
NO HO SAP	1,0	3,5	,2	,9	1,2	,9	
SUSPÈS (0 A 4)	4,6	3,9	4,8	4,5	4,8	4,4	
APROVAT (5 A 6)	7,1	11,7	5,6	6,6	8,9	7,2	
NOTABLE (7 A 8)	34,9	51,2	29,4	33,1	41,8	32,7	
EXCEL·LENT (9 A 10)	52,4	29,7	60,0	54,7	43,3	54,9	
RESUM	NS / NC	1,0	3,5	,2	,9	1,2	,9

(cont.)

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		VISITA ..	
		No	
		(259)	
	0 = MÍNIMA	2,0	
	1	,4	
	2	,4	
	3	,8	
	4	1,5	
	5	3,6	
	6	3,4	
	7	11,3	
	8	28,7	
	9	26,5	
	10 = MÀXIMA	20,1	
	NO HO SAP	1,3	
RESUM	SUSPÈS (0 A 4)	5,2	
	APROVAT (5 A 6)	6,9	
	NOTABLE (7 A 8)	40,1	
	EXCEL·LENT (9 A 10)	46,6	
	NS / NC	1,3	

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Sí	No
(Recompte)	(869)	(198)	(671)	(694)	(175)	(613)	(256)
Mitjana	8,2	7,7	8,4	8,3	8,0	8,3	8,1
Des.Est.	1,9	1,8	1,9	1,9	2,0	1,9	1,9

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

	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Sí	No
(Recompte)	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
SÍ	70,6	70,8	70,6	74,7	54,6	100,0	,0
NO	29,4	29,2	29,4	25,3	45,4	,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) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA	
			Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Sí	No	
		(672)	(672)	(544)	(128)	(473)	(199)	
		0:06:44	0:06:44	0:06:44	0:06:46	0:06:48	0:06:34	
	Des.Est.	0:07:03	0:07:03	0:07:17	0:06:03	0:07:21	0:06:20	
AMB VISITA CONCERTADA	(Recompte)	(473)	(473)	(403)	(70)	(473)	(0)	
	Mitjana	0:06:48	0:06:48	0:06:48	0:06:47	0:06:48	.	
	Des.Est.	0:07:21	0:07:21	0:07:33	0:06:05	0:07:21	.	
SENSE VISITA CONCERTADA	(Recompte)	(199)	(199)	(141)	(58)	(0)	(199)	
	Mitjana	0:06:34	0:06:34	0:06:30	0:06:44	.	0:06:34	
	Des.Est.	0:06:20	0:06:20	0:06:28	0:06:03	.	0:06:20	

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

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA)

	(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA	
			Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Sí	No	
		(672)	(672)	(544)	(128)	(473)	(199)	
RES		11,7	11,7	11,6	12,1	13,3	7,7	
ENTRE 1 I 15 MINUTS		82,0	82,0	81,6	84,0	80,2	86,5	
ENTRE 16 I 30 MINUTS		5,7	5,7	6,1	3,9	5,6	5,8	
ENTRE 31 I 60 MINUTS		,5	,5	,6	,0	,7	,0	
MÉS DE 60 MINUTS		,2	,2	,2	,0	,2	,0	

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		TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA	
			Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Sí	No	
		(672)	(672)	(544)	(128)	(473)	(199)	
SÍ		97,7	97,7	97,8	97,7	98,0	97,1	
NO		2,3	2,3	2,2	2,3	2,0	2,9	

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)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(672)	(672)	(544)	(128)	(473)	(199)
SÍ, EN CATALÀ	48,6	48,6	46,4	57,7	48,5	48,6
SÍ, EN CASTELLÀ	47,2	47,2	49,2	38,4	47,0	47,4
SÍ, EN ALTRES IDIOMES	2,0	2,0	2,1	1,6	2,4	1,1
NO, PARLA HABITUALMENT CATALÀ	,3	,3	,0	1,4	,2	,5
NO, PARLA HABITUALMENT CASTELLÀ	,9	,9	,9	,9	,7	1,5
NO, PARLA HABITUALMENT ALTRES IDIOMES	1,1	1,1	1,3	,0	1,1	,9

P5. VOSTÈ VE AVUI PER...?

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
INICIATIVA PRÒPIA	60,3	63,9	59,1	60,2	60,7	64,7	49,8
HA REBUT DOCUMENTS DE L'IMH	33,9	33,2	34,2	33,5	35,5	29,7	44,1
LI HAN DIT O HA REBUT INFORMACIÓ A L'ENTITAT BANCÀRIA	5,3	2,0	6,4	5,8	3,2	5,4	4,9
ALTRES	,5	1,0	,3	,4	,6	,2	1,2

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
LI HAN DIT AL TELÈFON 010	12,2	11,7	12,4	13,4	7,4	13,7	8,7
LI HAN DIT A LES OFICINES D'ATENCIÓ DELS DISTRICTES (OAC)	6,8	6,3	6,9	7,6	3,5	9,0	1,5
LI HAN DIT A ALTRES SERVEIS MUNICIPALS	3,8	3,4	3,9	4,2	2,1	3,4	4,7
LI HAN DIT FAMILIARS / AMICS	4,5	4,4	4,5	4,5	4,2	4,6	4,2
LI HAN DIT A LA FEINA	2,0	2,4	1,8	,5	8,0	1,5	3,1
LI HAN DIT A UN ORGANISME/CENTRE PRIVAT (NOTARI, ABOCAT, GESTOR...)	3,2	3,4	3,1	3,1	3,6	2,9	4,0
LI HAN DIT A TRÀNSIT (LA CAMPANA, DGT...)	,3	,0	,4	,3	,5	,3	,4
A L'ENTITAT BANCÀRIA	1,3	2,0	1,1	1,4	1,1	1,1	1,9
HA REBUT DOCUMENTACIÓ ENVIADA DES DE L'AJUNTAMENT (CITACIÓ, CARTA, NOTIFICACIÓ, REBUT...)	28,9	27,4	29,5	29,9	24,9	24,6	39,3
HA REBUT CARTA DEL BANC	3,0	1,0	3,6	3,7	,0	3,1	2,6
HO HA MIRAT PER INTERNET	14,9	19,5	13,4	16,4	9,3	17,7	8,4
HA VINGUT ALTRES VEGADES / DES DE SEMPRE	17,1	17,1	17,1	13,1	33,2	16,2	19,4
A L'ANTIGA OFICINA	1,6	1,4	1,6	1,6	1,5	1,7	1,4
ALTRES	,2	,0	,3	,2	,6	,2	,4
NO HO SAP	,1	,0	,1	,1	,0	,1	,0
LI HAN DIT	34,1	33,6	34,3	35,1	30,4	36,5	28,5
HA REBUT DOCUMENTACIÓ	31,9	28,3	33,1	33,7	24,9	27,7	41,9
ALTRES FORMES	33,6	38,1	32,2	31,0	44,1	35,5	29,2
ALTRES	,2	,0	,3	,2	,6	,2	,4
NO HO SAP	,1	,0	,1	,1	,0	,1	,0

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
LA CONEIX I L'HA USADA ALGUN COP	71,1	72,7	70,5	67,5	85,2	71,6	69,8
LA CONEIX PERÒ NO L'HA USADA MAI	20,9	21,0	20,9	23,2	12,0	20,4	22,2
NO LA CONEIX	8,0	6,4	8,6	9,3	2,7	8,0	7,9

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)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA		
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(804)	(192)	(612)	(632)	(172)	(567)	(237)
HO SAP I L'HA USADA ABANS D'ANAR-HI	41,7	50,6	38,6	39,3	50,4	42,8	38,8
HO SAP PERÒ NO L'HA USADA ABANS D'ANAR-HI	54,2	47,8	56,4	56,0	47,8	53,4	56,2
NO HO SAP	4,1	1,6	5,0	4,7	1,8	3,7	5,0

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?

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular		Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
LA CONEIX I L'HA USADA ALGUN COP	63,6	65,9	62,8	59,8	78,8	63,4	64,1
LA CONEIX PERÒ NO L'HA USADA MAI	25,5	23,9	26,1	27,5	17,8	25,1	26,6
NO LA CONEIX	10,9	10,3	11,1	12,8	3,5	11,6	9,2

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)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular		Sí	No
	(779)	(184)	(595)	(608)	(171)	(545)	(234)
HO SAP I L'HA USADA ABANS D'ANAR-HI	36,3	44,7	33,5	34,5	43,0	37,6	33,3
HO SAP PERÒ NO L'HA USADA ABANS D'ANAR-HI	59,2	52,6	61,4	60,3	55,2	58,0	62,1
NO HO SAP	4,5	2,7	5,0	5,2	1,8	4,4	4,6

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular		Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
EL CONEIX I L'HA USAT ALGUN COP	77,6	75,5	78,3	76,5	82,0	79,5	73,1
EL CONEIX PERÒ NO L'HA USAT MAI	18,3	21,0	17,4	19,0	15,3	17,0	21,4
NO EL CONEIX	4,1	3,4	4,3	4,5	2,6	3,5	5,5

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)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular		Sí	No
	(839)	(198)	(641)	(667)	(172)	(595)	(244)
HO SAP I L'HA USAT ABANS D'ANAR-HI	41,1	39,9	41,4	43,8	30,3	45,6	29,9
HO SAP PERÒ NO L'HA USAT ABANS D'ANAR-HI	51,4	52,0	51,2	48,4	63,2	47,7	60,6
NO HO SAP	7,5	8,1	7,3	7,8	6,5	6,7	9,5

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular		Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
ELS CONEIX I ELS HA USAT ALGUN COP	22,3	21,4	22,6	23,4	18,1	24,8	16,3
ELS CONEIX PERÒ NO ELS HA USAT MAI	25,1	24,4	25,3	25,9	21,8	25,4	24,5
NO ELS CONEIX	52,6	54,1	52,0	50,7	60,1	49,8	59,3

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: CONEIXEN ELS QUIOSCOS DE TRÀMITS)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular		Sí	No
	(415)	(94)	(321)	(344)	(71)	(309)	(106)
HO SAP I ELS HA USAT ABANS D'ANAR-HI	7,9	6,4	8,4	9,2	1,5	9,2	3,9
HO SAP PERÒ NO ELS HA USAT ABANS D'ANAR-HI	83,4	87,2	82,2	81,7	91,6	81,3	89,6
NO HO SAP	8,7	6,4	9,5	9,1	6,9	9,5	6,5

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

(BASE: USUARIS PARTICULARS)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular		Sí	No
	(700)	(156)	(544)	(700)	(522)	(178)	
LES CONEIX I LES HA USADES ALGUN COP	51,8	45,6	53,7	51,8	53,5	46,6	
LES CONEIX PERÒ NO LES HA USADES MAI	22,6	19,9	23,5	22,6	20,9	27,7	
NO LES CONEIX	25,6	34,6	22,8	25,6	25,6	25,7	

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)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Sí	No
	(518)	(102)	(416)	(518)	(387)	(131)
HO SAP I LES HA USADES ABANS D'ANAR-HI	24,9	31,4	23,1	24,9	30,6	7,9
HO SAP PERÒ NO LES HA USADES ABANS D'ANAR-HI	69,5	64,6	70,8	69,5	64,3	84,9
NO HO SAP	5,6	4,0	6,1	5,6	5,1	7,1

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

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida			Sí	No
	(630)	(131)	(499)	(522)	(108)	(438)	(192)
PER DESCONeixEMENT / NO HO HA PENSAT O INTENTAT	9,9	9,2	10,1	10,3	7,8	9,7	10,4
NO ES POT FER (PRESENTAR DOCUMENTS, PAGAR, BUSCAR ...)	29,0	31,2	28,3	26,6	40,3	28,0	31,1
NO ERA NECESSARI	,5	,8	,4	,6	,0	,2	1,1
NO TÉ ORDINADOR O INTERNET / NO FA SERVIR INTERNET	5,5	4,6	5,7	5,9	3,1	5,4	5,7
NO LI AGRADA INTERNET / NO HI ENTÉN / ÉS COMPLICAT	9,4	9,2	9,5	10,7	3,0	10,9	6,1
PREFEREIX TRACTE PRESENCIAL: MILLOR INFORMACIÓ, MÉS CONFIANÇA	25,4	22,2	26,3	28,8	8,7	26,0	23,9
PREFEREIX EL TELÈFON 010	,7	,8	,7	,7	,8	,8	,6
PER PROXIMITAT/COMODITAT	2,3	3,1	2,0	2,4	1,9	2,2	2,4
PER MANCA DE TEMPS / MÉS RÀPID ANAR PRESENCIALMENT	4,3	3,0	4,6	4,0	5,4	3,1	6,9
DESCONFIANÇA EN INTERNET / NO FUNCIONA BÉ	4,7	7,6	3,9	3,9	8,8	4,4	5,6
M'HAN ADREÇAT A L'IMH (NOTIFICACIÓ, 010, OAC...)	8,7	6,9	9,2	7,0	17,1	9,3	7,3
NO TÉ CERTIFICAT DIGITAL/SIGNATURA ELECTRÒNICA	3,0	2,3	3,3	3,3	1,9	3,2	2,6
ALTRES	1,7	2,3	1,5	1,5	2,7	2,0	,9
NO CONTESTA	,3	,8	,2	,2	1,0	,5	,0

P8. APROXIMADAMENT AMB QUINA FREQUÈNCIA VÉ A AQUESTA OFICINA?

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida			Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
3 O MÉS COPS L' ANY	8,4	6,8	8,9	3,0	29,9	5,9	14,3
2 COPS L'ANY	5,7	5,8	5,7	3,9	12,8	5,3	6,7
1 COP L'ANY	14,5	14,1	14,7	14,4	15,1	16,3	10,4
1 COP CADA 2 ANYS	4,2	4,0	4,3	4,4	3,5	4,1	4,4
AMB MENYS FREQUÈNCIA	23,2	20,7	24,0	26,4	10,4	22,7	24,3
AVUI ÉS EL PRIMER COP	43,8	48,6	42,2	47,6	28,4	45,4	39,9
NO HO SAP / NO HO RECORDA	,2	,0	,3	,3	,0	,3	,0

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida			Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
SÍ	63,2	66,8	62,0	60,1	75,7	62,7	64,4
NO	31,3	30,3	31,7	33,5	22,8	31,0	32,2
NO EN TÉ	3,1	2,9	3,2	3,9	,0	3,6	2,0
NO HO SAP	2,0	,0	2,6	2,2	1,0	2,2	1,5
NO CONTESTA	,3	,0	,4	,3	,5	,5	,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)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida			Sí	No
	(552)	(137)	(415)	(419)	(133)	(386)	(166)
TOTES LES NOTIFICACIONS	92,7	90,6	93,5	92,7	92,6	92,6	92,9
NOMÉS MULTES	2,9	2,9	3,0	2,8	3,6	1,7	5,9
NOMÉS TRIBUTS	3,1	5,8	2,1	3,1	3,1	4,4	,0
NO HO SAP	,5	,7	,5	,5	,8	,6	,5
NO CONTESTA	,8	,0	1,0	1,0	,0	,8	,7

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Sí	No
SÍ	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
NO	24,5	22,4	25,2	24,3	25,4	24,3	25,0
NO CONTESTA	75,4	77,6	74,6	75,6	74,6	75,5	75,0
	,1	,0	,1	,1	,0	,1	,0

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)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Sí	No	
INTERNET	(700)	(156)	(544)	(700)	(522)	(178)	
EL TELÈFON 010	43,0	46,3	42,0	43,0	42,2	45,4	
L'OFICINA D'ATENCIÓ DELS DISTRICTES (OAC)	9,2	7,7	9,7	9,2	9,3	8,9	
QUIOSCOS DE TRÀMITS	9,0	9,6	8,8	9,0	9,3	8,1	
VINDRIA IGUALMENT A AQUESTA OFICINA D'HISENDA MUNICIPAL	,4	,6	,4	,4	,2	1,2	
NO HO SAP	36,5	33,2	37,6	36,5	37,3	34,3	
NO CONTESTA	1,7	2,6	1,5	1,7	1,6	2,2	
	,1	,0	,2	,1	,2	,0	

P11A. PER QUIN MOTIU ACUDIRIA PRIMER AQUÍ?

(BASE: USUARIS PARTICULARS)
(BASE: ANIRIEN PRIMER A L'OFICINA D'HISENDA MUNICIPAL)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Sí	No	
SERVEI MÉS COMPLET	(259)	(52)	(207)	(259)	(197)	(62)	
MÉS CONFIANÇA I SEGURETAT	,3	,0	,4	,3	,0	1,5	
MAJOR RAPIDESA	5,2	1,9	6,2	5,2	5,9	3,3	
PROXIMITAT I COMODITAT	6,1	3,9	6,7	6,1	5,2	9,1	
MILLOR ATENCIÓ PERSONAL / MÉS CLAR / MÉS INFORMACIÓ	3,5	1,9	3,9	3,5	2,7	6,2	
PER COSTUM	52,3	61,6	49,7	52,3	52,7	51,1	
HO PREFEREIXO / M'AGRADA MÉS	,8	,0	1,0	,8	1,0	,0	
NO ES POT FER EN ALTRE LLOC	17,4	11,7	18,9	17,4	16,9	18,7	
INTERNET: NO SAP SI HO FA / NO FUNCIONA / NO S'ENTÉN, MASSA COMPLEXE	15,0	17,2	14,4	15,0	15,5	13,2	
ALTRES	7,3	7,7	7,2	7,3	8,1	5,0	
	,8	1,9	,5	,8	1,1	,0	

P12. VOSTÈ TÉ DOMICILIATS ELS SEUS IMPOSTOS MUNICIPALS?

(BASE: USUARIS PARTICULARS)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Sí	No	
TOTS DOMICILIATS	(700)	(156)	(544)	(700)	(522)	(178)	
NOMÉS ALGUNS	73,3	74,4	73,0	73,3	73,9	71,7	
CAP DOMICILIAT	10,5	13,5	9,5	10,5	11,5	7,6	
NO HO SAP	14,9	10,2	16,4	14,9	13,4	19,5	
NO CONTESTA	,8	1,3	,7	,8	,9	,6	
	,4	,7	,3	,4	,4	,5	

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)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida		Sí	No
	(178)	(37)	(141)	(178)	(129)	(49)
CONTROL DIRECTE SOBRE EL PAGAMENT	19,2	13,5	20,8	19,2	20,7	15,0
NO PAGA IMPOSTOS / PAGA POCS / NO VIU A BARCELONA	19,7	13,4	21,5	19,7	16,0	29,6
MANCA D'INFORMACIÓ	3,9	2,7	4,3	3,9	2,9	6,8
DESCONFIANÇA	4,1	5,5	3,6	4,1	4,2	3,7
MANCA DE COSTUM / DEIXADESA	7,1	5,3	7,6	7,1	6,9	7,8
MANCA DE TEMPS	,6	2,7	,0	,6	,8	,0
NO VOL	11,0	8,2	11,9	11,0	12,9	5,9
NO S'HO HA PLANTEJAT	12,0	21,8	9,2	12,0	14,1	6,4
ESTÀ EN PROCÉS DE DOMICILIAR ELS SEU IMPOSTOS	7,9	8,2	7,8	7,9	8,4	6,3
HO FAN ALTRES PERSONES	1,1	2,7	,6	1,1	,8	1,8
NO TÉ INGRESSOS / NO TÉ COMPTE BANCARI	3,9	2,7	4,3	3,9	2,2	8,6
PROBLEMES COMPTE BANCARI	3,7	,0	4,8	3,7	3,7	3,7
ALTRES	4,6	10,7	2,9	4,6	5,5	2,2
NO CONTESTA	1,2	2,7	,8	1,2	,8	2,3

Z1. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida			Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
CATALÀ	50,1	54,1	48,8	48,3	57,3	49,5	51,8
CASTELLÀ	46,8	43,0	48,1	48,4	40,4	47,2	45,9
ALTRES	3,1	2,9	3,1	3,2	2,3	3,4	2,4

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida			Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
BARCELONA CIUTAT	78,7	81,4	77,8	76,1	89,2	78,0	80,4
ÀREA METROPOLITANA	12,3	9,7	13,1	13,2	8,7	12,4	12,1
RESTA PROV. BARCELONA	6,7	6,4	6,9	8,0	1,6	7,3	5,4
RESTA DE CATALUNYA	1,4	2,0	1,2	1,7	,0	1,6	,8
RESTA D'ESPANYA	,8	,5	,9	,8	,5	,6	1,2
RESTA EUROPA UE	,1	,0	,2	,2	,0	,2	,0

Z3. A QUIN DISTRICTE?

(BASE: RESIDENTS/OFICINES UBICADES A BARCELONA CIUTAT)

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI Particular	Professional / Qüestió empresa	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida			Sí	No
	(690)	(167)	(523)	(533)	(157)	(482)	(208)
CIUTAT VELLA	7,1	8,4	6,6	6,9	7,8	7,1	7,2
EIXAMPLE	20,0	24,6	18,4	15,9	33,7	18,5	23,5
SANTS - NONTJUÍC	8,9	11,9	7,8	9,2	7,8	8,4	9,8
LES CORTS	5,4	4,8	5,6	5,7	4,4	5,4	5,4
SARRIÀ - SANT GERVASI	8,6	7,7	8,9	6,9	14,4	8,5	8,9
GRÀCIA	7,0	5,4	7,5	6,7	7,8	7,9	4,8
HORTA - GUINARDÓ	9,5	6,6	10,5	11,0	4,6	9,7	9,2
NOU BARRIS	11,1	10,8	11,3	13,6	2,6	11,7	9,9
SANT ANDREU	6,1	4,2	6,8	6,7	4,3	7,4	3,1
SANT MARTÍ	15,3	13,8	15,8	16,3	12,1	14,6	17,0
NO HO SAP	1,0	1,8	,7	1,1	,6	,9	1,3

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

Z2A. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT		TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Si	No
	(186)	(38)	(148)	(166)	(20)	(135)	(51)
PALMA	1,0	,0	1,2	,5	4,6	,7	1,8
ALELLA	,6	2,7	,0	,7	,0	,8	,0
ARGENTONA	,6	,0	,8	,7	,0	,8	,0
BADALONA	11,9	10,5	12,3	11,5	15,0	10,1	16,9
CAPELLADES	,5	,0	,6	,0	4,6	,7	,0
CASTELLBISBAL	1,0	2,6	,6	1,2	,0	,0	3,9
CASTELDEFELS	1,7	5,3	,8	1,9	,0	2,4	,0
CASTELLVÍ DE ROSANES	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	4,2	2,6	4,7	4,7	,0	5,2	1,8
CUBELLES	,6	,0	,8	,7	,0	,0	2,2
DOSRIUS	,6	2,7	,0	,7	,0	,8	,0
ESPARREGUERA	1,2	2,7	,8	1,3	,0	1,6	,0
GARRIGA (LA)	,6	,0	,8	,7	,0	,8	,0
GAVÀ	1,0	,0	1,2	1,1	,0	,0	3,5
GRANOLLERS	1,7	,0	2,1	1,8	,0	2,3	,0
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L)	12,1	13,0	11,8	11,1	20,3	12,2	11,6
IGUALADA	,6	2,7	,0	,7	,0	,8	,0
LLAGOSTA (LA)	,6	,0	,8	,7	,0	,8	,0
LLIÇA D'AMUNT	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
MATARÓ	1,7	,0	2,1	1,8	,0	1,5	2,2
MOLINS DE REI	1,2	,0	1,5	1,3	,0	1,6	,0
MOLLET DEL VALLÈS	,5	,0	,6	,5	,0	,0	1,8
MONTCADA I REIXAC	3,3	2,6	3,5	3,7	,0	3,9	1,8
MONISTROL DE MONTSERRAT	1,1	,0	1,4	1,2	,0	,0	3,9
MONTORNÈS DEL VALLÈS	,6	,0	,8	,7	,0	,8	,0
OLESA DE MONTSERRAT	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
PARETS DEL VALLÈS	1,1	2,7	,6	1,2	,0	1,5	,0
PIERA	,5	,0	,6	,5	,0	,0	1,8
PRAT DE LLOBREGAT (EL)	2,0	,0	2,6	,5	15,0	2,1	1,8
PREMIÀ DE MAR	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
RIPOLLET	2,6	,0	3,3	2,9	,0	2,8	2,2
ROCA DEL VALLÈS (LA)	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
RUBÍ	,6	,0	,8	,7	,0	,8	,0
SABADELL	3,2	2,6	3,3	3,5	,0	2,9	3,9
SANTPEDOR	,6	2,7	,0	,7	,0	,0	2,2
SANT ADRIÀ DE BESÒS	2,7	2,7	2,7	3,0	,0	3,1	1,8
SANT ANDREU DE LA BARCA	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
SANT BOI DE LLOBREGAT	2,7	5,3	2,0	2,4	5,7	1,6	5,7
SANT CELONI	,5	,0	,6	,5	,0	,0	1,8
SANT CUGAT DEL VALLÈS	3,9	2,7	4,2	3,7	5,7	4,5	2,2
SANT FELIU DE LLOBREGAT	1,5	2,7	1,2	1,7	,0	2,1	,0
SANT FRUITÓS DE BAGES	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
SANT JOAN DESPÍ	1,5	2,6	1,2	1,2	4,6	1,4	1,8
VILASSAR DE MAR	,6	2,7	,0	,7	,0	,8	,0
SANT PERE DE RIBES	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
SANT POL DE MAR	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
SANT SADURN D'ANOIA	,6	,0	,8	,7	,0	,8	,0
SANTA COLOMA DE GRAMENET	2,5	,0	3,2	1,7	9,3	2,1	3,5
SANTA PERPÈTUA DE MOGODA	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
CERDANYOLA DEL VALLÈS	,5	,0	,6	,0	4,6	,0	1,8
SITGES	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
TERRASSA	5,1	7,8	4,4	5,7	,0	6,2	2,2
VALLBONA D'ANOIA	,6	,0	,8	,7	,0	,8	,0
VALLIRANA	,6	2,7	,0	,7	,0	,0	2,2
VILADECANS	1,2	,0	1,5	1,3	,0	,8	2,2
VILANOVA I LA GELTRÚ	1,5	2,7	1,2	1,1	5,7	1,3	2,2
PALMA DE CERVELLÓ (LA)	,5	,0	,6	,0	4,6	,0	1,8
DAS	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
MAÇANET DE LA SELVA	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
PALAFRUGELL	,6	2,7	,0	,7	,0	,8	,0
PUIGCERDÀ	,6	,0	,8	,7	,0	,8	,0
TORTELLÀ	,6	,0	,8	,7	,0	,0	2,2
LLEIDA	,6	2,6	,0	,6	,0	,8	,0
SORT	,5	,0	,6	,5	,0	,0	1,8
FÍGOLS I ALINYÀ	,5	,0	,6	,5	,0	,7	,0
SANTA COLOMA	1,0	,0	1,2	1,1	,0	1,3	,0
MADRID	1,2	,0	1,5	1,3	,0	,8	2,2
ALTAFULLA	,6	,0	,8	,7	,0	,8	,0
BOT	,6	2,7	,0	,7	,0	,8	,0
TARRAGONA	1,0	2,6	,6	1,2	,0	1,4	,0
CORBERA	,6	2,7	,0	,7	,0	,0	2,2

ENQUESTA USUARIS IMH

Entrevista personal amb suport informàtic (CAPI)

Z2A. A QUIN PAÍS VIU EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS/OFCINES FORA D'ESPANYA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT TIPUS D'USUARI		VISITA CONCERTADA
		Sortida	Particular	Sí
	(1)	(1)	(1)	(1)
BULGÀRIA	100,0	100,0	100,0	100,0

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE AQUEST TEMA?

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
SÍ	26,3	23,5	27,2	26,7	24,5	26,9	24,8
NO	73,7	76,5	72,8	73,3	75,5	73,1	75,2

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE AQUEST TEMA?

(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	MOMENT			TIPUS D'USUARI	VISITA CONCERTADA	
		Entrada	Sortida	Particular	Professional / Qüestió empresa	Sí	No
	(877)	(205)	(672)	(700)	(177)	(618)	(259)
INSATISFACCIÓ AMB EL SERVEI	1,6	,5	2,0	1,6	1,7	1,6	1,5
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI	5,0	1,0	6,4	5,1	4,7	5,2	4,6
TEMPS D'ESPERA	,2	,0	,3	,3	,0	,1	,3
ESPAI (PANTALLES, NO ES VEUEN)	2,1	2,0	2,1	2,3	1,1	2,3	1,6
DESPLAÇAMENT	,5	,0	,7	,5	,5	,4	,7
MILLORAR SENYALITZACIÓ PER ARRIBAR A L'IMH	,2	,0	,3	,3	,0	,3	,0
HORARIS D'ATENCIÓ	,7	,5	,8	,9	,0	,7	,8
CONCERTACIÓ VISITES	1,7	1,5	1,7	1,7	1,6	1,3	2,6
ATENCIÓ REBUDA (TANT EN POSITIU COM EN NEGATIU)	1,2	,5	1,4	1,0	1,7	1,3	,8
INFORMACIÓ REBUDA/MALAMENT/INSUFICIENT	1,9	,5	2,4	2,4	,0	2,1	1,6
ALTRES SERVEIS 010, OAC, INTERNET (QUALSEVOL COMENTARI RELACIONAT AMB AQUESTS SERVEIS)	5,7	5,9	5,6	5,9	4,6	6,1	4,7
GESTIÓ (ES REFEREIX A LA GESTIÓ DE L'OFICINA)	1,0	1,0	1,0	,8	1,8	1,1	,8
NOTIFICACIONS	,6	,0	,7	,6	,5	,8	,0
EMBARGAMENTS	,2	,5	,1	,2	,5	,3	,0
MULTES	,2	,0	,3	,1	,5	,3	,0
IMPOSTOS	,2	,5	,1	,3	,0	,3	,0
BUROCRACIA / TRÀMITS	,9	,5	1,0	1,0	,5	,8	1,1
MÉS TRÀMITS ONLINE	1,8	3,5	1,2	1,9	1,2	2,0	1,2
MILLORAR PÀGINA WEB D'HISENDA	2,9	5,4	2,0	2,5	4,3	2,0	5,0
ALTRES	1,1	1,0	1,1	1,0	1,2	1,0	1,2
NS / CAP COMENTARI	66,0	66,0	66,1	65,4	68,7	63,9	71,3
NO CONTESTA	7,7	10,6	6,7	7,9	6,8	9,2	4,0