



**Ajuntament
de Barcelona**

Usuaris Oficina d'Atenció al Ciutadà

2n Semestre 2019

Encreuaments: Oficina

UNIVERS

Usuaris de les Oficines d'Atenció al Ciutadà

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

2.061 entrevistes.

METODOLOGIA

Entrevistes personals assistides en suport informàtic (CAPI).

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats s'han format per mesos i oficines, i els entrevistats s'han escollit aleatòriament entre els usuaris del servei. La representativitat dels entrevistats es garanteix a partir de la distribució de les enquestes al llarg de tot el període, abastant dies i horaris diferents del servei.

AFIXACIÓ

Oficina de Ciutat Vella 214 entrevistes; Eixample 200 entrevistes; Sants 219 entrevistes; Les Corts 200 entrevistes; Sarrià 203 entrevistes; Gràcia 202 entrevistes; Horta-Guinardó 189 entrevistes; Nou Barris 217 entrevistes; Sant Andreu 206 entrevistes; Sant Martí 211 entrevistes.

PONDERACIÓ

En funció del nombre de tràmits mensuals reals en cada oficina durant el període d'estudi per tal d'obtenir els resultats del conjunt d'usuaris del servei.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de 2,0% per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 20 de juny al 11 de desembre de 2019.

EMPRESA TREBALL DE CAMP

Instituto DYM, S.A.



i-LabSo SCCL

C. Casp 43, bxs

08010 Barcelona

Tlf. 931 190 222

MOMENT DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
ENTRADA	25,6	25,2	24,5	24,8	24,8	26	21,9	28,7	27,1	26,7	25,5
SORTIDA	74,4	74,8	75,5	75,2	75,2	74	78,1	71,3	72,9	73,3	74,5

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
CATALÀ	34,4	26,1	38,6	36	45,1	44,7	49,2	35,9	22,6	26,9	34
CASTELLÀ	65,6	73,9	61,4	64	54,9	55,3	50,8	64,1	77,4	73,1	66

A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
JUNY	13,2	13,5	12,7	12,8	12,3	11,4	17,4	14	10,7	13,4	15
JULIOL	14,2	12,2	14,5	10,4	14,1	12,3	17,4	17	12,9	16,8	16,6
AGOST	9	10,3	8,1	7,7	11	9,2	9,1	12	8,7	10,3	5,3
SETEMBRE	13,8	12,5	13,2	14,8	12,4	14,9	17,6	16	13,2	12,4	13
OCTUBRE	19	20	19,2	20,4	19,3	19,8	0	23,8	22,7	17,6	19,9
NOVEMBRE	16,2	15,8	16,2	16,9	15,4	16,2	19,2	17,3	15,9	14,8	15,2
DESEMBRE	14,5	15,8	16,2	16,9	15,4	16,2	19,2	0	15,9	14,8	15,2

A5. OFICINA AVALUADA

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
C.Vella	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eixample	12,5	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Sants	12	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
L.Corts	7,4	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
Sarrià	5,7	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0
Gràcia	6,9	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0
H.Guinardó	9,8	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0
N.Barris	13	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0
S.Andreu	7,8	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0
S.Martí	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100

F1. VE/SURT VOSTÈ DE REALITZAR ALGUNA GESTIÓ A L'OAC?

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
SÍ	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

F2. VE/L'HAN ATÈS AMB CITA PRÈVIA?

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
SÍ	64,7	77,7	65,5	62,3	60,9	50	66,4	57,3	69,6	65,6	60,2
NO	35,3	22,3	34,5	37,7	39,1	50	33,6	42,7	30,4	34,4	39,8

IS1 (RESUM). NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LES SEGÜENTS QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
SISTEMA DE CITA PRÈVIA											
Mitjana	8,6	8,7	8,7	8,8	8,6	8,3	8,8	8,5	8,5	8,7	8,2
Des.Est.	1,9	1,9	1,8	1,9	1,6	2	1,8	1,8	1,9	1,7	2,2
(n)	(1316)	(207)	(169)	(152)	(92)	(59)	(94)	(111)	(182)	(101)	(148)
UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA											
Mitjana	8,9	8,9	9	9,1	9,1	8,7	9,1	8,9	8,9	8,7	8,5
Des.Est.	1,5	1,6	1,4	1,3	1,3	1,6	1,2	1,4	1,6	1,6	1,8
(n)	(2037)	(268)	(254)	(242)	(152)	(118)	(139)	(199)	(264)	(158)	(243)
ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT											
Mitjana	8,8	9,1	9	8,8	8,8	8,5	9	8,9	8,9	7,7	8,7
Des.Est.	1,6	1,3	1,5	1,5	1,5	1,7	1,2	1,3	1,5	2,5	1,5
(n)	(1660)	(198)	(222)	(189)	(126)	(102)	(103)	(159)	(215)	(132)	(213)
SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA											
Mitjana	8,6	8,7	8,7	8,6	8,7	8	8,7	8,7	8,7	8,2	8,5
Des.Est.	1,6	1,6	1,3	1,5	1,6	1,9	1,4	1,5	1,5	2	1,6
(n)	(2025)	(262)	(258)	(241)	(147)	(111)	(140)	(199)	(267)	(157)	(243)
NETEDAT DE L'OFICINA											
Mitjana	8,9	9,1	8,9	8,9	9	8,3	8,9	8,8	9	8,9	8,9
Des.Est.	1,3	1,1	1,2	1,3	1,2	1,4	1,3	1,4	1,2	1,3	1,2
(n)	(2018)	(261)	(256)	(242)	(148)	(115)	(140)	(198)	(264)	(153)	(241)
COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA											
Mitjana	8,4	8,5	8,5	8,1	8,2	7,8	8,4	9	8,6	8,4	7,9
Des.Est.	1,8	1,7	1,5	2	1,8	1,8	1,6	1,2	1,8	1,8	1,9
(n)	(1969)	(261)	(248)	(224)	(145)	(104)	(138)	(193)	(265)	(156)	(236)
HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA											
Mitjana	8	8,2	7,9	8,2	8	7,4	8,2	8	8,3	7,9	7,9
Des.Est.	1,9	1,9	1,9	2	2,1	2,1	1,9	1,8	1,9	2,1	1,9
(n)	(1974)	(254)	(246)	(239)	(145)	(115)	(130)	(197)	(253)	(155)	(241)
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A											
Mitjana	8,4	8,9	8,4	8,4	8,1	7,8	8,7	8,6	8,2	8,6	8,2
Des.Est.	1,8	1,4	1,7	2	2	2,3	1,6	1,6	2	1,8	1,9
(n)	(2006)	(262)	(250)	(240)	(149)	(115)	(135)	(197)	(259)	(157)	(242)
RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA											
Mitjana	8,6	8,8	8,5	8,5	8,6	8,1	8,9	8,9	8,7	8,5	8,4
Des.Est.	1,9	1,8	1,9	2,1	2,1	2,2	1,8	1,3	1,7	2,1	2
(n)	(1966)	(250)	(251)	(239)	(148)	(115)	(130)	(193)	(257)	(152)	(232)
TEMPS DEDICAT AL SEU CAS											
Mitjana	8,6	8,9	8,7	8,5	8,6	8,2	8,9	8,7	8,5	8,4	8,4
Des.Est.	1,9	1,7	1,6	2,1	2	2,1	1,7	1,6	1,9	2,2	1,9
(n)	(1974)	(255)	(250)	(235)	(148)	(113)	(134)	(194)	(254)	(156)	(234)
INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES											
Mitjana	8,7	8,8	8,7	8,8	8,6	8,2	8,8	8,8	8,8	8,3	8,6
Des.Est.	1,8	1,8	1,6	1,8	2	2,2	1,7	1,5	1,8	2,1	1,6
(n)	(1978)	(263)	(250)	(237)	(149)	(113)	(135)	(195)	(250)	(154)	(232)
AMABILITAT DELS INFORMADORS											
Mitjana	9	9,2	9	9	9	8,7	9,1	9,1	9	8,4	9
Des.Est.	1,6	1,3	1,6	1,9	1,6	1,7	1,5	1,4	1,5	2,2	1,6
(n)	(2020)	(264)	(257)	(242)	(151)	(117)	(137)	(196)	(257)	(159)	(241)
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER A RESOLDRE LES CONSULTES											
Mitjana	8,7	8,9	8,8	8,9	8,6	8,5	9	8,9	8,7	8,2	8,6
Des.Est.	1,8	1,7	1,7	2	2,1	2	1,5	1,5	1,7	2,3	1,8
(n)	(2004)	(263)	(255)	(239)	(151)	(117)	(135)	(193)	(257)	(157)	(238)
NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS											
Mitjana	8,8	9	8,9	8,9	8,9	8,5	8,9	9	8,8	8,5	8,7
Des.Est.	1,6	1,5	1,5	1,7	1,6	2	1,6	1,4	1,5	1,8	1,6
(n)	(1981)	(257)	(251)	(233)	(149)	(115)	(134)	(198)	(257)	(152)	(235)
CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS											
Mitjana	8,8	9	8,9	8,9	8,9	8,4	9,1	8,9	8,8	8,3	8,7
Des.Est.	1,7	1,6	1,5	1,7	1,7	2	1,5	1,5	1,6	2,3	1,7
(n)	(1995)	(261)	(255)	(237)	(149)	(114)	(135)	(198)	(254)	(156)	(235)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:
1. EL SISTEMA DE CITA PRÈVIA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(1331)	(209)	(169)	(153)	(92)	(59)	(94)	(115)	(186)	(106)	(148)
0	0,8	1,4	0,8	0	0	1,2	1,2	0	0,5	0	2,3
1	0,3	1	0	0,4	0	0	0	0	0,4	0	0,5
2	0,6	0	0,5	0,9	1	1	0	1,5	0,5	0,5	0,5
3	0,7	0	0,8	2,2	0	0	0,4	1,4	0	0,5	1,8
4	1	0,3	0,4	0	1,9	3,2	0,4	0,7	3,1	1,4	0
5	3,6	3,3	3,3	3,6	1,3	5,9	4,1	3,2	3,3	5,8	3,5
6	5	4,8	3,8	5,9	4,4	2,8	5,7	7,2	5,1	1,7	7
7	8,9	7,6	11,3	4,6	13,3	9,7	5,1	7,9	12	6,8	10,4
8	16,3	16,6	13,4	12,5	23,6	21,6	13	16,8	13,5	17,2	20,8
9	15,8	12,8	20,6	12,7	10,7	16,7	19,5	17,8	15,8	19,7	13,8
10	45,8	51,2	45,1	56,3	43	37,9	50,6	40,2	43,4	42,4	39,4
NO HO SAP	0,9	1	0	0,9	0	0	0	2,6	2,3	1,7	0
NO CONTESTA	0,3	0	0	0	0,8	0	0	0,7	0	2,2	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:
2. UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	0,2	0,4	0	0	0,4	0,3	0	0	0,7	0,3	0
1	0,2	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0,7
2	0,3	0	0	0	0	0,3	0	0,9	0,3	0	1,5
3	0,2	0,3	0	0	0	0	0,2	0,8	0	0,8	0,3
4	0,6	0,3	0,3	0,6	0	0,8	0	0	0,7	1,4	1,5
5	2,4	2,2	3,7	1,7	0,8	2,7	1,3	0,9	2,7	2,7	4,1
6	2,6	3,5	2,2	3	1,4	5,1	2,2	2,6	2,5	2	1,9
7	8,2	9,2	5	7,7	7,2	11,7	4,6	5,3	8,9	12,7	10,9
8	17,2	12,1	18,5	16,4	17,7	17,3	18,9	21,5	12,5	18	21,7
9	17,5	19,7	15,3	13	19,8	14,2	21,5	18,7	21,3	18,8	13,7
10	49,5	51,3	53	56	52,7	47,6	49,4	48,5	49,1	41,7	42,3
NO HO SAP	1,1	0,4	1,9	1,6	0	0	2	0,4	1,3	1,7	1,4
NO CONTESTA	0	0	0	0	0	0	0	0,4	0	0	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

3. ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	0,4	0	0,6	0,3	0	0	0	0	0,4	2,9	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,3
2	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,7	0
3	0,1	0	0	0	0	1,6	0	0	0	0,7	0
4	0,6	0	0,5	0,3	0,8	0,3	0	0,4	0	4,1	0,6
5	2,8	3,7	0,6	2,6	3,5	3,6	1,4	1,2	1,7	8,6	3,2
6	3,1	1,2	4,2	2,5	2,9	6,4	1,1	2,7	3,7	5,9	1,9
7	6,1	1,5	4,7	7,1	6,4	8,7	2,7	8,1	5,8	6,7	10,8
8	15,5	13,7	12,9	16,4	15,2	19,9	22,2	14,3	11,5	13,8	19,5
9	14	12,6	18,7	8,2	13,6	8,5	11,7	15	18,3	14,3	14,6
10	37,9	40,9	43,8	39,4	40,8	37,5	33,7	37,4	39	24,2	35,7
NO HO SAP	19,1	26,4	14,1	22	16,2	12,2	27,2	20,6	19,5	17	13,4
NO CONTESTA	0,4	0	0	1,2	0,5	1,2	0	0,4	0	1,2	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

4. LA SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	0,2	0,4	0	0	0	0,6	0	0	0	1,2	0
1	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0,3
2	0,3	0,9	0,5	0	0,4	0	0	0	0	0,7	0
3	0,3	0	0	0	1	1,6	0	0,9	0,3	0	0
4	0,6	0,7	0	0	0	2,1	0	0,7	0,3	2,2	1
5	3,5	2	1,3	6	3,8	4,4	4,5	1,5	3,4	4,2	4,9
6	4,7	3,2	4,3	2,2	4,1	9,7	2,4	6,2	6,2	6,7	4,6
7	10,3	10,4	9,8	14,6	7,2	13,8	9,9	6,4	9,1	11	10,6
8	21,1	21,5	20,2	19,1	21,4	23,1	25	24,4	17,3	20,6	21,6
9	18,6	17,6	28,2	14,7	16,9	10	18,7	13,8	21,1	19,7	19,2
10	38,7	40,5	35,4	41,2	42,5	28,2	38,6	44,9	42	31,1	36,6
NO HO SAP	1,7	2,7	0,3	2,2	2,8	6,3	0,8	1,2	0,3	1,9	1,2
NO CONTESTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:
5. LA NETEDAT DE L'OFICINA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0
3	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0
4	0,2	0	0	0	0	0,9	0	0,4	0,4	0,5	0,4
5	1,5	0,3	0,5	3	3	1,7	2,3	2,5	1,3	1,3	0,4
6	3,3	2,8	4,3	2,2	1,9	5,4	0,8	6,1	3,5	1,9	3,8
7	7,7	6,2	6,5	9,6	5,1	18	11,3	4,8	4,1	9,4	8
8	20,4	18,6	20,8	20	18,9	26,2	22,6	22,3	19,6	16,7	20,9
9	19,8	17,8	24	14,3	22,3	15,8	13,6	20,1	23	20	23,4
10	45	51,3	43,2	48,9	46,5	29,1	48	42,3	46,9	44,7	41
NO HO SAP	1,9	2,9	0,8	1,4	2,2	2,3	1	1,5	1,1	3,7	2,1
NO CONTESTA	0,2	0	0	0,6	0	0	0,3	0	0	1,5	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:
6. LA COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	0,4	0,4	0	0,5	0,8	0	0	0	0,4	1,6	0
1	0	0	0	0	0	0,3	0	0	0	0	0
2	0,6	0,3	1	1,4	0	0,3	0	0	1	0	0,6
3	0,7	0	0	1,6	0,5	0,8	0,2	0	1,3	0	2,2
4	1,2	1,4	0	2,2	1,8	0,9	0,8	0	0,3	0,9	3
5	4,3	3,3	3,4	4,5	5,6	5,1	4,3	1,3	4,1	2,3	9,2
6	5,6	8	3	6,2	6	14,7	5,5	3,8	2,8	5,9	5,4
7	11,3	9,1	13,9	12,8	9,4	16,1	16,4	7	7,5	12,9	11,8
8	21,4	21,2	23,6	17,7	29,3	14,7	21,5	19,8	21,2	18,6	24,9
9	15,7	16,5	15,1	13,4	10,5	12,4	12,3	17,9	20,3	22,2	13,4
10	34,4	37	35,8	30,4	31,5	23	36,7	46,1	40,1	32,2	25,4
NO HO SAP	4,1	2,8	4,2	7,8	4,2	11,1	2,3	3,7	1	2,7	4,3
NO CONTESTA	0,3	0	0	1,4	0,5	0,6	0	0,4	0	0,6	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

7. L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	0,4	0,7	0	0,6	0,4	0,6	0,2	0	0,3	1,7	0
1	0,2	0	0	0	0,8	1,3	0,6	0	0	0	0,3
2	0,6	0	1,3	0,9	0,5	0	0	0,4	1	0	1
3	0,7	0	1,4	0	2,4	1,1	1,1	0,8	0,4	0,8	0,4
4	1,5	1,6	0	0,5	0,9	2,4	1,4	1,7	2,3	2	2,6
5	8,8	5,4	11,7	11,5	8,7	12,8	7,4	7,7	5,5	8,4	10
6	8,6	11,5	6	7,7	7,8	13,7	5	10,8	8,3	9,4	7,1
7	11,6	12,6	13,6	7,7	9,9	13,9	9	14,9	9,8	10,6	13,4
8	19,2	14,8	19,6	16,9	21,1	17,7	23,1	19,4	15,8	19,9	26,2
9	13,2	9	15,3	16,5	9,2	12,6	13,8	15,4	15	14,7	9,6
10	31	38,7	26	34,6	33,7	21,1	30,4	26,9	36,2	28,7	27,1
NO HO SAP	4,1	5,6	5	3,1	4,6	1,5	8	1,6	5,4	3,1	2,2
NO CONTESTA	0,2	0	0	0	0	1,2	0	0,4	0	0,6	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

8. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	0,6	0	0	0,6	1,1	1,4	0	0,9	0,8	0,8	0,7
1	0,2	0	0,5	0	0	1,1	0,8	0	0	0	0
2	0,7	0	0	2,2	0,7	2	0	0	0	0,5	1,9
3	0,8	0	1,2	0,3	1,6	0,5	0	0	3,5	0	0,3
4	1,4	0	1,6	1,7	2	2,2	1,1	1,3	1,7	0,7	1,6
5	4	4,5	3,9	3,6	3,7	7,9	2,2	2,8	2,8	6	4,1
6	5,6	3,8	4,4	8,8	8,3	8,8	6,4	2,6	7,9	2,6	3,9
7	10,2	5,9	10,7	8,6	12,9	11,8	6	10,9	9,8	8,2	16,9
8	18,4	19,9	22	13,1	20,8	17,1	16,2	21,2	19,1	15,3	17,7
9	18,5	16,2	19	19,7	15,3	14,5	20,3	21,9	15,1	22,2	20,4
10	37,1	47,2	33,5	38,9	31,5	29,9	42,1	36,5	36,1	41,5	30,6
NO HO SAP	2,4	2,5	3,2	2,5	1,9	2,7	4,8	1,2	3,1	1,5	1,3
NO CONTESTA	0,2	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0,9	0,6

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

9. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	1,1	1,6	0,6	0,8	2,2	1,5	0,7	0	0,3	2,6	1
1	0,2	0	0	0	0	1,1	1,1	0	0	0,6	0
2	0,7	0	1,4	2,7	0,8	0,8	0	0	0	0	1,2
3	0,3	0	0	0,3	0,7	0,5	0,6	0,4	0,7	0	0
4	0,7	0	0,8	0,9	1	0,8	1,4	0	0,7	0,9	1,3
5	4,8	3,7	7	6,8	4,6	6	0,5	2,2	4,3	3,6	6,8
6	3,9	4,1	3,5	3,6	2,1	9,2	2,6	2,5	4,7	4,6	3,3
7	7,4	6,3	7,8	4,2	9	10,3	6,8	6,4	9	8,7	7,8
8	15,1	13,2	13,9	15,7	13,9	14,6	11,8	20,4	15,8	13,5	16,7
9	17,7	17	19,7	17,5	15,1	18	17,2	21,5	15,3	19,3	17,1
10	43,5	47,2	42,3	44,4	48,1	34,2	49,2	42,7	45	40,8	39,1
NO HO SAP	4,5	6,9	3,1	3,2	2,7	2,9	8,2	3,5	4,1	4,9	5,1
NO CONTESTA	0,2	0	0	0	0	0	0	0,4	0	0,6	0,6

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

10. EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	0,9	1,1	0	1,4	2,1	0,3	0,2	0,4	1	1,7	0,9
1	0,2	0	0,8	0	0,4	0,5	0,5	0	0	0	0
2	0,7	0,4	0	1,7	0	1,4	0,2	0,4	0,7	1,5	1
3	0,5	0,3	0	0,6	1,3	1,2	0,5	0,4	0,6	1,4	0
4	1,2	0	1,5	1,7	0,4	1,6	1,8	0,9	0,7	1,7	2,2
5	4,1	4,2	2,8	6,6	2,2	6,5	1,8	3,2	4,1	4,9	4,4
6	3,7	2,3	4,6	1,8	4,6	4,5	1,4	3,9	6,1	3,4	4,3
7	6,9	3,3	7,8	3,9	7,1	11,5	6,1	7	9,1	4,7	9,8
8	17,3	14,5	16,9	17,6	17,9	16,1	17,8	22,1	14	21,2	17,5
9	16,7	20,6	22,2	17,8	17,4	13,3	15,1	14	13,6	15,9	13,9
10	43,5	48,3	40,1	42,6	44,4	38,6	48,9	44,1	45,2	40,7	40,9
NO HO SAP	3,9	5	3,3	3,6	2,2	3,9	5,5	3,2	4,9	2,4	4,4
NO CONTESTA	0,3	0	0	0,8	0	0,6	0	0,4	0	0,6	0,6

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

11. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	0,6	0,8	0	0,3	1,6	1,7	0,7	0	0,3	2,4	0
1	0,3	0	0,8	0	0,4	1	0,2	0	0,7	0	0
2	0,4	0,4	0	1,7	0	0,3	0	0	0,7	0	0,3
3	1	1,2	0,6	1,9	1,1	2,3	0,8	0,8	0	0,9	0,7
4	1	0,3	1,7	0	1,3	0,6	2	0,9	2,2	0	0,7
5	3	4,7	1,2	3,1	3,3	5,6	1	2,9	0,6	7	2,5
6	4	3,2	3,2	1,5	5,8	4,6	3,5	4,4	4	5	6,4
7	7,6	6,7	9	5,5	5,1	8,9	6,2	7,9	7,8	8,3	10,4
8	15,6	12,3	16,2	19,7	15,3	17	12,3	14,7	13,5	17,6	17,7
9	17,4	18,1	21,9	13,3	16,4	16	20	18,8	17	15	16,7
10	45,1	50,2	42,1	49,2	48	37,5	48,2	46,8	46,7	39,7	38,7
NO HO SAP	3,9	2,1	3,2	3,9	1,6	3,7	4,9	2,5	6,6	3,3	6
NO CONTESTA	0,1	0	0	0	0	0,6	0	0,4	0	0,9	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

12. L'AMABILITAT DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	0,6	0,4	0,3	1,6	0,4	0,3	0	0	0	2,4	0,4
1	0,2	0,4	0,8	0	0	0	0,2	0	0	0	0
2	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0	0	0,7	0
3	0,6	0	0,6	1,1	0,8	0	0,2	0,8	1	0,5	0,6
4	0,5	0	0	0,3	0,4	1,4	0,5	0	1,1	1,4	1
5	2,5	0,4	1,7	3,4	3,2	5,3	2	3,2	2,6	3,8	1,8
6	2,9	1	4,7	1,4	2,9	4,7	4	1,2	1,8	5,8	3,9
7	6,3	9,3	5,1	3,1	4,5	7,5	5,3	5,4	5,1	10,4	7,5
8	12,8	6,5	13,4	13,7	14,3	16,5	13,2	11,5	16,9	13,2	12
9	15,7	19,7	18,3	11,6	17,1	11,7	13,5	19,2	11,9	16,7	16
10	55,8	60,4	54,4	62,2	56	51,7	57,2	56	55,8	43,8	54,7
NO HO SAP	2	1,9	0,7	1,6	0,4	0,9	3,6	2,7	3,8	1,4	2
NO CONTESTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

13. L'INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER A RESOLDRE LES CONSULTES

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	1,2	1,6	0	1,7	2,4	0,3	0,5	0,8	0,7	3,8	0,7
1	0,3	0	0,8	1,1	0,4	0	0	0	0	0	0
2	0,4	0	0,3	0,8	0,7	1,6	0	0	0	0,7	0,6
3	0,4	0	0,6	0,3	0,4	2,1	0,2	0	0,7	0	0,6
4	0,5	0	0	0	0	1,2	0	0,4	1,1	0,9	1,2
5	2,4	1,2	3,4	1,7	2,7	4,2	2,7	0,8	2,5	3,1	3,2
6	4,2	4,2	6,9	2,2	4,1	4,6	1,9	2,9	5,9	4,3	3,4
7	7,7	7	3,9	5	8,5	9,9	7,7	7,1	6,8	13,9	11,1
8	14,9	12,4	11,5	15,6	14,4	12,3	16	18,9	14,9	16,3	17
9	18,1	21,7	24,9	11,9	17,8	17,8	14	19,1	17,4	17,1	16,5
10	47,2	49,7	46,2	56,5	47,8	44,7	52,2	46,1	46	37,6	42,5
NO HO SAP	2,7	2,2	1,6	3,2	0,8	1,2	4,7	3,4	4,1	1,9	3,3
NO CONTESTA	0,1	0	0	0	0	0	0	0,4	0	0,3	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

14. EL NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	0,3	0	0	0	0,8	1,4	1	0	0	1,2	0,4
1	0,1	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0,3	0,8	0	0,6	0	1,9	0	0	0	0,3	0
3	0,4	0	0,3	1,6	0	0	0	0,9	0,7	0	0
4	0,8	0	2,2	1,1	0	0,9	0	0,8	0,4	1	1
5	2,5	1	2,8	2,8	3,8	2,5	0,8	2,5	2,2	3,6	3,6
6	3,2	2,9	3,4	2,2	3	3,8	3,3	2	4,9	4,5	2,7
7	7,3	6,5	6,2	4,4	10	9,9	8,6	4,7	7,9	9,6	8,8
8	16,6	16,6	13,1	13,5	13,4	17,6	15,5	18,1	18,3	17,6	21,8
9	16,7	16,3	23,1	13,8	16,2	16,6	16,3	19,8	14,6	18,6	12,8
10	47,7	51	46,1	54,6	50,7	42,9	49,2	49,7	46,9	37,8	44,4
NO HO SAP	3,8	4,2	3	5,4	2,1	2,4	5,2	1,2	4,1	5,3	4,5
NO CONTESTA	0,1	0	0	0	0	0	0	0,4	0	0,3	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC:

15. LA CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA											
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí	
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)	
0	0,6	0,4	0	0,6	0,8	0,3	0,5	0	0	3,3	0,7	
1	0,1	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	0,4	0	0	0,3	0,8	2,4	0,2	0	0,7	0,7	0	
3	0,4	0,8	0,3	0,6	0	0	0,5	0	0	0,5	0,7	
4	1,2	0	2,2	0,9	0	2,4	0	2,3	1,4	1,1	1,5	
5	2,8	1,7	2,2	5,1	2,1	5,5	0,5	3,8	2,5	4	1,6	
6	2,7	2,4	1,9	1,4	4,2	3	1,6	1,4	6,1	2,9	2,2	
7	7,4	5,2	9,9	4,7	8,8	8,5	11,4	4,1	5,4	11,6	8,7	
8	14,2	14,8	11,9	12,4	12,2	16,2	9,6	15	13	17	19,8	
9	19,6	22,4	26,4	17,1	18,5	16,8	17,4	22,3	17,7	18,7	15,9	
10	47,3	48,8	44	53,3	50,6	41,5	53,8	49,4	48,1	36,9	44,4	
NO HO SAP	3,1	2,8	1,3	3,6	2	3,4	4,4	1,2	5,1	2,7	4,5	
NO CONTESTA	0,1	0	0	0	0	0	0	0,4	0	0,6	0	

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:

1. EL SISTEMA DE CITA PRÈVIA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA											
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí	
TOTAL	(31)	(4)	(1)	(3)	(2)	(2)	(2)	(2)	(6)	(2)	(7)	
TARDEN EN DONAR CITA PRÈVIA	37,5	19,2	100	0	41,6	0	19,3	65,7	66,3	25,5	37,7	
LA MAQUINA NO FUNCIONA	6,4	55,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NO ÉS UN SISTEMA ÀGIL/NO HO SE FER/ÉS COMPLICAT/ VARIES VISITES	35,6	25	0	41	58,4	50	80,7	34,3	33,7	74,5	12,1	
NO PUC FER GESTIÓ SENSE CITA PRÈVIA/ MÉS CÒMODE ANAR DIRECTE	15,5	0	0	40	0	50	0	0	0	0	36,6	
ALTRES	5	0	0	18,9	0	0	0	0	0	0	13,5	

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:

2. UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA									
	TOTAL	C.Vella	Sants	L.Corts	Sarrià	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí	
TOTAL	(16)	(2)	(1)	(1)	(2)	(1)	(2)	(2)	(5)	
ESTÀ LLUNY DE L'OFICINA	37	38,4	100	100	43,7	0	100	0	0	
ELS ACCESSOS A L'OFICINA NO ESTAN BEN SENYALITZATS	19,3	61,6	0	0	34,8	100	0	31,3	0	
DIFICULTATS D'ACCÉS A L'OFICINA	14,9	0	0	0	21,5	0	0	68,7	15,4	
MALA COMBINACIÓ DE TRANSPORTS	19,4	0	0	0	0	0	0	0	57	
ALTRES	9,4	0	0	0	0	0	0	0	27,6	

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
 3. ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA						
		Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu
TOTAL	(16)	(1)	(1)	(1)	(2)	(1)	(1)	(10)
MANCA D'ESPAI NO HI HA ASCENSOR O NO FUNCIONA	38,7	100	0	100	21,8	0	100	26,2
LES PORTES NO SÓN CORREDISSES	4,7	0	0	0	0	0	0	7,8
NO HI HA RAMPES	8,8	0	0	0	0	0	0	14,7
MANCA D'ESPAIS I ATENCIÓ PREFERENT PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT	8	0	0	0	0	0	0	13,2
ALTRES	23,4	0	100	0	34,8	100	0	18,2
NO CONTESTA	13,3	0	0	0	43,4	0	0	14,7
	3,2	0	0	0	0	0	0	5,3

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
 4. LA SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA						
		C.Vella	Eixample	L.Corts	Sarrià	H.Guinardó	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(20)	(4)	(1)	(2)	(4)	(1)	(6)	(2)
MANCA DE SENYALITZACIÓ A L'OFICINA	35,1	68,7	100	29,4	20,4	100	8,9	0
LA DISTRIBUCIÓ DE L'OFICINA ÉS CONFUSA	24,4	0	0	70,6	53	0	24,8	0
OFICINA MOLT PETITA I ESTRETA	8,5	0	0	0	26,6	0	12,9	0
ALTRES	13	0	0	0	0	0	19,6	66,3
CAP MOTIU EN CONCRET NO HO SAP	3,7	0	0	0	0	0	0	33,7
NO CONTESTA	5,5	31,3	0	0	0	0	0	0
	9,8	0	0	0	0	0	33,8	0

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
 5. LA NETEDAT DE L'OFICINA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA		
		Sarrià	N.Barris	S.Andreu
TOTAL	(3)	(1)	(1)	(1)
ESTÀ BRUT	65,8	100	0	100
SERVEIS BRUTS	34,2	0	100	0

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
 6. LA COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA								
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(42)	(5)	(3)	(8)	(2)	(2)	(2)	(6)	(3)	(12)
LA SALA D'ESPERA ÉS PETITA	32,8	45,1	0	34,6	45,6	64,3	0	33	43,4	27,3
LA SALA D'ESPERA NO ÉS CONFORTABLE	21,9	42,1	50	27,4	31,5	17,7	76,6	33,1	0	0
NO ÉS POT SEURE / S'HA D'ESTAR DRET A LA SALA D'ESPERA	31,1	12,8	0	19,8	22,9	18	23,4	33,9	56,6	46,8
ALTRES	9,3	0	50	0	0	0	0	0	0	20,7
CAP MOTIU EN CONCRET	4,8	0	0	18,3	0	0	0	0	0	5,3

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
 7. L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA										
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí	
TOTAL	(50)	(3)	(4)	(3)	(6)	(5)	(3)	(2)	(9)	(6)	(9)	
L'HORARI DE L'OFICINA ÉS INCOMPATIBLE AMB LA SEVA FEINA	24,4	77,9	0	0	22,7	18,8	45,8	0	42,3	0	23,9	
L'OFICINA HAURIA D'AMPLIAR L'HORARI	34,7	22,1	16,4	24,1	31,1	50,9	35,1	66,2	9	51	48,6	
L'OFICINA HAURIA D'OBRIR A LES TARDES	32,1	0	83,6	0	46,1	30,3	0	33,8	39,8	49	18,3	
CAP MOTIU EN CONCRET	7,3	0	0	75,9	0	0	19,1	0	0	0	9,2	
NO HO SAP	1,5	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
 8. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA								
		Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(42)	(3)	(8)	(6)	(5)	(2)	(1)	(9)	(1)	(7)
HA D'ESPERAR MOLT PER SER ATÈS	93,6	100	91,2	81,8	93,2	100	100	100	0	100
FALTA PERSONAL	3,6	0	0	18,2	6,8	0	0	0	0	0
CAP MOTIU EN CONCRET	2,8	0	8,8	0	0	0	0	0	100	0

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:

9. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(38)	(3)	(3)	(8)	(4)	(6)	(3)	(1)	(2)	(6)	(2)
L'INFORMADOR/A HA TRIGAT MOLT	14,7	0	0	26,2	12,8	23,4	26,1	100	0	0	0
LA TRAMITACIÓ ÉS MOLT LENTA	54,3	64,5	100	44,8	32,6	63,7	62,5	0	41,2	37,4	100
ALTRES	8,7	0	0	0	27,7	6,4	0	0	0	29,1	0
CAP MOTIU EN CONCRET	19,7	35,5	0	29	12,8	6,5	0	0	58,8	33,5	0
NO CONTESTA	2,6	0	0	0	14,1	0	11,4	0	0	0	0

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
 10. EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(52)	(5)	(3)	(10)	(4)	(5)	(2)	(2)	(7)	(8)	(6)
L'ATENCIÓ HA ESTAT MOLT RÀPIDA	37,5	22,5	0	48,2	57,5	7,3	50,7	67,1	29,2	37,7	58
L'ATENCIÓ HA ESTAT MOLT LENTA	26,1	14	63,6	29,7	0	26,3	49,3	32,9	0	28,7	42
ALTRES	11	40,9	0	0	14,6	23	0	0	29,2	0	0
CAP MOTIU EN CONCRET	22,4	22,5	36,4	22,1	27,9	43,4	0	0	29,2	23,8	0
NO HO SAP	1,4	0	0	0	0	0	0	0	0	9,8	0
NO CONTESTA	1,6	0	0	0	0	0	0	0	12,4	0	0

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:
 11. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(47)	(5)	(4)	(7)	(5)	(7)	(3)	(2)	(8)	(5)	(2)
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	43	44,8	0	60,8	48,5	61,2	65,4	0	0	70,2	100
DONEN INFORMACIÓ DIFERENT DEPENDENT D'ON S'ADRECIN	21	14	100	0	14,8	15,2	0	0	39,8	0	0
HA HAGUT DE VENIR DIVERSES VEGADES PEL MATEIX TEMA	2,6	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	13	0	0	29,4	0	0	0	48,9	24,8	29,8	0
ALTRES	1,2	0	0	0	11,6	0	0	0	0	0	0
CAP MOTIU EN CONCRET	15,7	41,2	0	9,9	0	23,6	10,6	51,1	24,9	0	0
NO CONTESTA	3,4	0	0	0	0	0	24,1	0	10,5	0	0

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:

12. L'AMABILITAT DELS INFORMADORS

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(30)	(1)	(3)	(6)	(2)	(2)	(1)	(1)	(4)	(7)	(3)
EL TRACTE DELS INFORMADORS/ES ÉS DESHUMANITZAT	20,3	0	71,9	11,9	0	0	50	0	51,4	0	0
ELS INFORMADORS/ES NO SÓN AMABLES	69,5	100	0	76,1	100	100	50	0	48,6	100	70,8
CAP MOTIU EN CONCRET NO CONTESTA	7,5	0	0	11,9	0	0	0	100	0	0	29,2
	2,7	0	28,1	0	0	0	0	0	0	0	0

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:

13. L'INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER A RESOLDRE LES CONSULTES

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(48)	(4)	(3)	(8)	(4)	(5)	(1)	(2)	(7)	(8)	(6)
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÈS	90,6	100	100	91,2	70,9	92,8	100	100	100	90,8	76,4
ELS INFORMADORS/ES NOMÉS IMPRIMEIXEN ELS FULLS	1,4	0	0	8,8	0	0	0	0	0	0	0
ALTRES	3,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23,6
CAP MOTIU EN CONCRET NO HO SAP	4,2	0	0	0	29,1	0	0	0	0	9,2	0
	0,8	0	0	0	0	7,2	0	0	0	0	0

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:

14. EL NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	N.Barris	S.Andreu	S.Martí	
TOTAL	(33)	(4)	(6)	(8)	(1)	(4)	(1)	(3)	(4)	(2)	
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	82,3	49,7	80,1	100	100	81,2	100	66,5	71	100	
L'EXPLICACIÓ NO ERA CLARA	2,2	0	0	0	0	18,8	0	0	0	0	
CAP MOTIU EN CONCRET	15,6	50,3	19,9	0	0	0	0	33,5	29	0	

P1. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:

15. LA CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE DONEN UNA NOTA INFERIOR A 5)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(46)	(5)	(6)	(6)	(2)	(5)	(1)	(3)	(5)	(8)	(5)
L'EXPLICACIÓ NO ERA CLARA	77,6	60,5	80,1	100	66,9	66,3	23,9	72,8	100	93,9	49
ALTRES	4,7	0	19,9	0	0	0	0	0	0	0	19,6
CAP MOTIU EN CONCRET	14,6	39,5	0	0	33,1	33,7	76,1	27,2	0	6,1	0
NO CONTESTA	3,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31,5

IS2 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI?

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
Mitjana	8,6	8,7	8,6	8,6	8,4	8,3	8,8	8,8	8,7	8,3	8,4
Des.Est.	1,5	1,4	1,3	1,6	1,8	1,5	1,3	1,3	1,4	1,9	1,4
(n)	(2055)	(268)	(259)	(244)	(151)	(118)	(141)	(201)	(268)	(160)	(246)

IS2. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI?

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
0	0,3	0,4	0	0	1,2	0	0	0,4	0	1,5	0
1	0	0	0	0	0,4	0	0,2	0	0	0	0
2	0,2	0	0	0,6	0,6	0	0,5	0	0	0	0,3
3	0,7	0,7	0	1,6	0,7	1,1	0	0	0,4	1,7	0,6
4	0,3	0	0	0	0,7	1,7	0	1,2	0,3	0,5	0
5	2,8	1,5	1,8	5,6	1,9	2,3	1,2	0,4	3,9	4,1	4,3
6	3,8	3,4	7,2	1,6	4,9	5,2	4,1	2,1	3,6	2,5	4,1
7	9,3	8,1	10	8,3	10,2	16,4	6,7	5,9	7,5	12,2	11
8	22,5	21,3	21,3	18,3	21	23	23,3	26,4	19,9	23,1	28,4
9	28,8	35,6	30	26,6	27,9	25,4	28,3	32,2	28,3	25	25
10	31	28,6	29,5	36,7	29,6	24,5	35,3	31,4	36,1	29	26,3
NO HO SAP	0,3	0,3	0	0,8	0,8	0,3	0,2	0	0	0,5	0
NO CONTESTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

IS2 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI?

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	1,5	1,1	0	2,2	3,6	2,9	0,7	1,6	0,7	3,7	0,9
BONA (5 A 6)	6,7	4,9	9,1	7,2	6,8	7,5	5,4	2,5	7,6	6,5	8,4
BASTANT BONA (7 A 8)	31,7	29,4	31,4	26,6	31,2	39,4	30	32,3	27,4	35,3	39,3
MOLT BONA (9 A 10)	59,8	64,3	59,6	63,3	57,6	49,9	63,6	63,6	64,4	54	51,3
NS/NC	0,3	0,3	0	0,8	0,8	0,3	0,2	0	0	0,5	0

P2. HA VINGUT ANTERIORMENT ALGUNA VEGADA A UNA OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
SÍ	81,3	76,2	80,7	80,8	80	80,9	79,5	81,2	88,9	81,7	81,9
NO	18,6	23,8	19,3	19,2	20	19,1	20,5	18,8	10,4	18,3	18,1
NO HO SAP	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,7	0	0

P3. I, QUIN ÉS EL PRINCIPAL MOTIU QUE EL PORTA AVUI FINS AQUEST SERVEI?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
INFORMACIÓ											
TOTAL	(384)	(31)	(46)	(51)	(31)	(25)	(22)	(39)	(53)	(33)	(54)
ACTIVITAT ECONÒMICA I EMPRESSES (PRIVADES)	1	0	0	0	0	2,4	1,6	3,2	0	0	3,2
ACTIVITATS CULTURALS I LÚDIQUES	8	18,4	0	9,5	10,5	3,7	1,6	2,1	16,3	3,8	9,7
HISENDA MUNICIPAL	9,3	11,8	8,3	5,8	12,3	10,5	9,2	5,3	9,6	22,5	4,6
MULTES	2,1	0	1,8	1,7	0	0	1,6	0	2,2	9,7	2,8
POBLACIÓ	35,2	30,2	53,6	29,1	31,7	30,5	37,6	53,8	24,2	40,9	24,8
TRANSPORT PÚBLIC	3,1	0	7,9	0	4,4	4,3	0	2,1	9,3	0	0
TARGETA ROSA	4,4	7,9	3,3	1,3	3,5	7,3	0	5,3	2,2	5,2	8,4
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	3,6	13,8	4,7	8,6	0	11,2	1,6	0	0	0	0
VIA PÚBLICA	2,6	0	0	3	6,2	0	3,4	5,7	0	1,6	5,9
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	0,1	0	0	0	0	0	1,6	0	0	0	0
SERVEIS SOCIALS	6,9	0	2,8	7,2	2,4	2,4	23	11	7,2	3,8	10,5
VIATGES PER GENT GRAN	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,7
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	0,7	0	5,5	0	0	0	0	0	0	0	0
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	4,6	0	3,3	6,9	7,8	2,3	6,9	2	9,4	4,7	1,4
CONSULTES ALTRES ADMINISTRACIONS	8	6,2	8,8	6,6	10,6	3,6	0	7,6	9,3	3,9	15,3
ASSOCIACIONS, ENTITATS, ORGANITZACIONS PRIVADES	0,6	0	0	1,3	0	0	0	0	1,5	0	1,5
GAUDIR + BCN	1,1	0	0	5,6	0	0	0	0	0	0	2,7
LLICÈNCIA/PERMÍS PER OBRIR UNA ACTIVITAT	3,5	0	0	8,1	4,6	9	5	2,1	5,7	0	1,5
LLICÈNCIA/PERMÍS PER FER OBRES	1,6	6,5	0	0	1,9	8,3	7	0	0	0	0
ALTRES	2,2	2,2	0	5,3	4,1	3	0	0	1,6	3,9	1,7
NO CONTESTA	1,2	2,9	0	0	0	1,5	0	0	1,5	0	4,4
TRAMITACIÓ											
TOTAL	(1677)	(238)	(212)	(196)	(121)	(94)	(119)	(162)	(214)	(128)	(193)
HISENDA MUNICIPAL	11,5	9,2	15	14,6	17,9	9,6	12,3	13,5	6,9	12,9	6,1
MULTES	3,2	1,5	1,8	2,9	4,6	3,9	3,8	3,2	0,8	8,5	4,6
POBLACIÓ	56,2	57,2	54,5	53,9	51,2	56,7	50,6	63,3	63,5	56,1	51,4
TRANSPORT PÚBLIC	0,8	0,5	0,4	1,1	0	1	0,4	2,1	1,2	0	0,8
TARGETA ROSA	2,7	0,5	2,9	7,1	4,3	1	0,4	3,2	3,1	2	1,6
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	2,4	4,4	2	2,5	3,6	6,9	2	1,4	1,1	0,4	1,2
VIA PÚBLICA	3,4	3,9	1,8	3,2	1,4	3,6	3	2,2	3,4	5	6,5
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	0,1	0,3	0	0	0	0	0	0	0	1,3	0
SERVEIS SOCIALS	2,1	1,3	2,2	0	0,9	1,4	3,9	0	3,2	2,4	5,7
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	1,5	0,7	2,3	1,8	1,2	0,4	1,7	0	1,8	0,4	3,5
REGISTRE DE DOCUMENTS	7,6	7,1	11,8	6,4	9,4	4,7	9,7	4,6	7,4	4,3	8,2
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	2,8	3,1	1,2	2,8	0,5	1,6	2,6	4,7	2,7	3,8	3,9
GAUDIR + BCN	1,2	2,1	1,7	2,1	0,4	0,4	1	0	1,4	1,5	0
LLICÈNCIA/PERMÍS PER OBRIR UNA ACTIVITAT	1,4	3,3	1,3	0,3	2	2	3	1	0,8	0	0,4
LLICÈNCIA/PERMÍS PER FER OBRES	1,6	2,5	0,7	0,7	1,4	4,2	3,7	1	0,4	0	3,2
ALTRES	1	1,3	0	0,7	0,6	1,5	1,9	0	1,8	0,6	1,7
NO HO SAP / NO HO RECORDA	0,1	0	0	0	0,5	0	0	0	0,4	0	0
NO CONTESTA	0,5	1,1	0,3	0	0	1,1	0	0	0	0,9	1,2

P4. AVUI, VOSTÈ VE PRINCIPALMENT PER SOLUCIONAR UNA QÜESTIÓ PARTICULAR O PER MOTIUS DE FEINA?

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
PARTICULAR DE FEINA	85,7	76,1	82,6	89,6	84,9	75,7	80,1	89,3	92,6	95,2	87,8
NO HO SAP	14,1	23,5	17,4	10,4	14,3	24,3	19,9	10,7	7,4	4,8	12,2
	0,1	0,4	0	0	0,4	0	0	0	0	0	0

P5. PER QUINA RAÓ HA ESCOLLIT AQUESTA OFICINA?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
PROXIMITAT	80,1	68,1	75,2	90,4	75,4	77	89,4	82,7	85,7	77,2	81,2
HORARI	3,5	6,9	4	1,1	6,3	4,6	4,5	2,5	1,8	4,1	1
SERVEIS QUE OFEREIX PER RECOMANACIÓ	1,5	2,7	2,3	0,3	2,7	0,9	1,7	1,3	1,2	1	0,6
	1	0,3	2,3	0,3	0,8	1,1	0,3	1,9	0	1,2	1,5
ÉS LA QUE CONEIXIA	0,7	0	1	0,8	0,4	0	0,3	0,7	1,4	0	1,3
UBICACIÓ CÈNTRICA	0,3	1,5	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0
LI AGRADA	0,4	1,1	0	0,3	0,6	0	0	0,6	0,7	0	0,3
POC TEMPS D'ESPERA	1	1,1	0,5	0,3	0,8	2,2	0,2	1,9	0,7	1,5	1,2
ÉS L'OFICINA QUE EM CORRESPON	6,4	7,2	11	3,4	4,9	9,2	1,3	5,5	2,6	6,3	11,3
DISPONIBILITAT, CITA LLIURE	4,7	10,9	3,4	1,7	6,5	4,6	1,7	2,1	5,9	7,8	1,5
ALTRES	0,3	0	0,3	0,3	0,8	0	0,6	0,9	0	0,9	0
NO HO SAP	0,1	0,3	0	0	0,4	0,5	0	0	0	0	0

P6. HI HA HAGUT ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT L'ATENCIÓ?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(1532)	(201)	(195)	(185)	(114)	(87)	(111)	(143)	(195)	(118)	(183)
SÍ	3,5	2,3	7,6	5,6	2	2,2	3,9	2,1	3,9	2,7	0,9
NO	96,5	97,7	92,4	94,4	98	97,8	96,1	97,9	96,1	97,3	99,1

P7. PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ A LA SEGÜENT QÜESTIÓ DE L'OAC:

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE HAN TINGUT ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT L'ATENCIÓ)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(54)	(5)	(15)	(10)	(2)	(2)	(4)	(3)	(8)	(3)	(2)
PROBLEMES INFORMÀTICS (LENTITUD I/O MALFUNCIONAMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC)	44,1	57,4	65	52	45,7	38,4	36,3	0	0	83,7	0
MANCA DE CONEIXEMENT DEL PERSONAL	2,2	0	0	0	0	61,6	0	0	0	0	0
MANCA DE COMUNICACIÓ AMB EL PERSONAL	3,4	0	5,7	0	0	0	0	0	12,7	0	0
MANCA DE DOCUMENTACIÓ PER FER EL TRÀMIT	15,7	19,1	0	8,2	27,2	0	55,5	41,9	15,2	16,3	45
NO HAN AJUDAT A FER EL TRÀMIT I/O NO SOLUCIONEN LA DEMANDA	18,9	0	14,7	19,9	0	0	8,1	58,1	50,8	0	0
FALTA D'AMABILITAT DELS INFORMADORS	11,5	23,5	14,5	13,5	27,2	0	0	0	0	0	55
LLARGS TEMPS D'ESPERA	1,2	0	0	6,4	0	0	0	0	0	0	0
ALTRES	3	0	0	0	0	0	0	0	21,3	0	0

P8. HI HA ALGUNA COSA QUE NO HAGI VIST A L'OFICINA I QUE LI AGRADARIA TROBAR?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(1532)	(201)	(195)	(185)	(114)	(87)	(111)	(143)	(195)	(118)	(183)
SOLUCIÓ DELS PROBLEMES	0,4	0	0	0,4	0,5	0,4	0,3	0,6	1,4	0,4	0
MENYS ESPERA	0,1	0	0	0	0	0	0	0,6	0	1,2	0
MÉS RAPIDESA EN ATENCIÓ / TRAMITACIONS / EFICÀCIA	0,8	0,5	2,5	0	0	3,2	0,7	0	0,6	1,3	0
POTENCIAR TRÀMITS PER INTERNET	0,3	1	0	0	0	0,8	0,3	0	0	0	0,4
REBRE MÉS O MILLOR INFORMACIÓ (MÉS TRÍPTICS, CARTELLS, ETC.)	1,3	0,3	1,5	0,7	1,9	2,1	1,5	1	0	1,7	3,3
MÉS ESPAI	0,2	0	0	0	0	1,3	0	0	0	1,4	0
MILLOR ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI	0,2	0	0	0,8	0	0	0	0,6	0,4	0,6	0
MILLORA DE LA NETEJA	0,4	0	0	0	0	0	0	0,9	1	0	1,3
ELEMENTS DECORATIUS	0,2	0	0	0	0	0,6	0,3	0	0	1,2	0
MILLORES EN LES MÀQUINES	0,2	0	0,4	0	0	0,8	0	0	0	0,6	0,4
MÀQUINES DE CAFÉ / BEGUDES / AIGUA / MENJAR	3,2	2,8	2,7	0,8	3,5	6,2	1,5	4,7	1,5	2,5	7,2
ESPAI PER A NADONS/NENS	0,2	0	0,4	0,5	0	0	0	0	0,4	0	0
MILLORAR COMODITAT	1	1,9	0,4	2	1,7	0,4	1	0	0	0,6	1,7
ATENCIÓ PREFERENT / ESPAIS ADAPTATS A PERSONES AMB PROBLEMES DE MOBILITAT	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	1,3	0,9
MILLORAR SENYALITZACIÓ, TAULELLS	0,1	0,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÉS EQUIPAMENTS I SERVEIS	1,9	1,9	5,2	1,1	1,1	0,7	2,1	0,6	1,5	1,6	1,7
MILLOR PREPARACIÓ DELS INFORMADORS	0,3	0	0	1,1	1,1	0,4	0,7	0	0	0	0
MÉS PERSONAL / GESTIÓ DEL PERSONAL	0,7	1,3	0,7	1,1	0	0	0,3	0,6	0,6	0,6	1,4
MILLOR ATENCIÓ I AMABILITAT	0,8	0	0,7	1,8	0	1,5	0	1,8	1	1,6	0
INFORMACIÓ EN CASTELLÀ	0,4	1	0,6	0	0	0,8	0	0	0	0	0,8
INFORMACIÓ EN ANGLÈS	0,2	0	0,7	0,5	0	0	0	0	0	0	0
MILLORA DE L'ACCÉS	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,4
AMPLIACIÓ HORARI	0,7	1	0	2,3	0,6	0	0,3	0	1	0,6	0,8
ALTRES	0,5	0	1,1	1,1	1,1	0	0	0,9	0,6	0	0
RES	83,8	86,3	78,5	85,7	84,6	78,8	89,8	86,2	88,1	81,6	78,5
NO HO SAP	1,6	1	4,6	0,4	3,3	1,4	0,6	1,8	1,9	0	0,4
NO CONTESTA	0,2	0,3	0	0	0,6	0	0,4	0	0	0	0,4

P9. CONSIDERA QUE LI HAN SOLUCIONAT EL QUE HA VINGUT A FER?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(1532)	(201)	(195)	(185)	(114)	(87)	(111)	(143)	(195)	(118)	(183)
SÍ, TOTALMENT	80,5	82	86	80	78	80,3	78,8	78	81,8	80,8	76,6
NOMÉS PARCIALMENT	10,3	10,4	8	9,6	8,3	7,7	16	12,1	8,5	7,7	14,6
NO M'HO HAN SOLUCIONAT	8,4	7,3	6	10,1	8,9	10,9	5,1	8,4	9,7	10,5	7,9
NO HO SAP	0,8	0,3	0	0,4	4,8	1,1	0	1,5	0	1	0,8

P10. PER QUIN MOTIU CONSIDERA QUE NO LI HAN SOLUCIONAT EL QUÈ HA VINGUT A FER?

(BASE: ENTREVISTATS A LA SORTIDA DE L'OAC QUE CONSIDEREN QUE NO ELS HAN SOLUCIONAT TOTALMENT EL QUE HAN ANAT A FER)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(284)	(36)	(27)	(36)	(20)	(16)	(23)	(29)	(35)	(21)	(41)
FALTAVA DOCUMENTACIÓ	22,1	28,8	31,3	25,1	26,6	13,8	16,1	13	15,6	22,5	24,4
DERIVACIÓ A UN ALTRE SERVEI / OFICINA	12,2	13,1	0	21,8	0	7	21,4	11,5	19,6	12,1	7,9
FALTA ESPERAR LA RESOLUCIÓ NO HA REBUT RESPOSTA	8,9	0	6,2	6	9,4	0	6,2	21	8,1	15,2	14,6
NO FUNCIONAVA L'ORDINADOR O ALTRES APARELLS	17	8,7	18,5	22,6	14,6	29,8	25,2	14,7	7,6	16,9	19,3
DESCONTENT AMB LA RESPOSTA REBUDA	0,9	1,9	0	0	0	0	0	4,3	0	3,6	0
CALIA CITA PRÈVIA	9	22,9	7,2	5,8	17,2	7,9	5	2,8	10,1	6,7	4,2
HI HAVIA MOLTA CUA I HA HAGUT DE MARXAR	5,9	5,6	7,2	1,8	5,7	7,9	9,5	5,4	10,7	0	5,3
INFORMACIÓ CONTRADICTÒRIA ENTRE SERVEIS	0,5	0	0	0	0	3,4	0	0	0	0	2
HAURÀ DE TORNAR / TRÀMIT EN VÀRIES FASES	1,6	0	0	0	0	6,5	0	2,7	2,3	0	4,4
ALTRES	13,7	17	13,5	7,2	10,7	16,6	13,3	13,1	15,4	10,3	18
NO HO SAP	5,9	1,9	8	7,8	16	3,6	3,4	11,6	5,2	6,7	0
NO CONTESTA	1,2	0	8	1,8	0	3,4	0	0	0	0	0
	1,1	0	0	0	0	0	0	0	5,4	5,9	0

P11.1. QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS?

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
TELÈFON 010	15,7	15,3	12,6	16,2	18,7	16	22,2	12,8	15,4	16,6	15,1
TELÈFON DEL CIVISME .	2,1	1,9	1,5	1,5	1,8	2,5	1,5	2	3,3	3,3	2,1
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	12,5	16	14	13,3	12,9	12,7	19,2	10,3	9,3	8,7	10,9
QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	3,4	0,9	1,1	4,3	2	4,8	1,5	5,6	4,5	4,7	4,7
GENERALITAT / 012	8,7	6,4	7,1	10	8,8	9,8	5,2	9,9	8,8	10,3	10,1
TELÈFON D'EMERGÈNCIES 112	6,3	5,4	4,3	8,6	4,8	8,6	3,3	5,2	7,1	5,5	8,2
TELEFÒNICA / 11888	0,8	0,6	0,4	0,6	1	0	0,6	0,3	1,2	0,3	2,1
ALTRES OFICINES ATENCIÓ AL CLIENT	1,4	1,7	2,9	1,8	1,6	0,6	0,6	0,6	2,1	1,1	0,2
ALTRES AJUNTAMENT	4,6	4,3	7,8	2	5,2	3,2	3,2	5,4	4,2	4,9	4,9
IINSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA	0,9	0,9	0,7	0,2	3	0,2	0,2	0,8	0	1	2,3
ALTRES GOVERN CENTRAL	2,3	1,5	3	2	3,3	2,8	0,8	3,2	3,7	1,8	1,3
ALTRES	3,9	4,6	4,2	2,9	4,4	2,8	1,8	4,9	3,7	5,2	3,9
CAP	29	30,7	29,7	29,8	17,6	30,7	33,9	28,9	30,9	25,8	29,1
NO HO SAP	8	9,8	10,7	6	14,5	5,4	6,1	9	5,4	10,4	4,6
NO CONTESTA	0,3	0	0	0,6	0,3	0	0	1,2	0,3	0,3	0,6

P11.2. QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS?

 (ESPONTÀNIA I SUGGERIDA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
TELÈFON 010	24,8	24,5	24,3	23,6	25,6	24,8	27,4	22,8	26,9	25,4	24
TELÈFON DEL CIVISME .	1	0,9	0,7	0,7	0,8	1,1	0,7	0,9	1,5	1,5	0,9
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	22,3	25,2	20,4	22,2	22,2	24	27	22,7	19,3	21,2	22,1
QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	1,6	0,4	0,5	2,1	0,9	2,3	0,7	2,5	2,1	2,1	2,1
GENERALITAT / 012	3,6	2,8	2,8	4,4	3,2	4,3	2,3	4	4	3,8	4,2
TELÈFON D'EMERGÈNCIES 112	2,9	2,5	2,3	4,1	2,5	3,7	1,5	2,3	3,1	2,7	3,9
TELEFÒNICA / 11888	0,4	0,3	0,2	0,3	0,4	0	0,3	0,3	0,6	0,3	0,9
ALTRES OFICINES ATENCIÓ AL CLIENT	0,6	0,8	1,3	0,9	0,7	0,3	0,3	0,2	0,9	0,5	0,1
ALTRES AJUNTAMENT	2,1	2	3,4	0,9	2,3	1,5	1,4	2,4	1,9	2,2	2,2
IINSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA	0,4	0,4	0,3	0,1	1,3	0,1	0,1	0,3	0	0,5	1,1
ALTRES GOVERN CENTRAL	1,1	0,7	1,3	1	1,5	1,4	0,4	1,4	1,7	0,8	0,6
ALTRES	1,8	2,1	1,8	1,4	2	1,4	0,8	2,2	1,7	2,4	1,7
CAP	13,2	14	13,1	14,1	7,8	15	15	12,8	14,2	11,7	13,1
NO HO SAP	3,6	4,5	4,7	2,9	6,4	2,6	2,7	4	2,5	4,7	2,1
NO CONTESTA	0,2	0	0	0,3	0,1	0	0	0,5	0,1	0,1	0,3
TELÈFON DEL CIVISME	5,3	4,6	6,4	4,7	5,3	5	5,6	4,4	5,6	6,4	4,9
QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	15,3	14,5	16,6	16,5	16,9	12,5	14,1	16,4	14,1	13,7	15,8

P11.3 HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS:

1. TELÈFON 010

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(1581)	(189)	(188)	(175)	(123)	(91)	(113)	(148)	(227)	(133)	(194)
SÍ	79,8	80,4	83,1	71,5	82,7	86,5	81,4	85,4	77,5	81,6	74,6
NO	20,2	19,6	16,9	28,5	17,3	13,5	18,6	14,6	22,5	18,4	25,4

P11.3 HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS:

2. TELÈFON DEL CIVISME

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(398)	(42)	(55)	(40)	(29)	(22)	(26)	(35)	(60)	(42)	(47)
SÍ	50,9	42,5	56,6	47,8	46	44,9	44,4	69,8	56,7	57	36,9
NO	49,1	57,5	43,4	52,2	54	55,1	55,6	30,2	43,3	43	63,1

P11.3 HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS:

3. WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(1424)	(194)	(158)	(165)	(106)	(88)	(112)	(147)	(163)	(112)	(179)
SÍ	86	90,6	91,5	85,1	82,4	90,7	87,6	82,2	79,2	81,5	87,9
NO	14	9,4	8,5	14,9	17,6	9,3	12,4	17,8	20,8	18,5	12,1

P11.3 HA UTILITZAT EL SEGÜENT SERVEI MUNICIPAL PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS:

4. QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)

(BASE: CONEIXEN EL SERVEI)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(1073)	(115)	(132)	(138)	(85)	(55)	(61)	(123)	(137)	(83)	(145)
SÍ	79,2	63,5	79,5	80,6	81	82,5	72,4	84,5	83,7	79,7	81,5
NO	20,8	36,5	20,5	19,4	19	17,5	27,6	15,5	16,3	20,3	18,5

P12. PER QUÈ NO FA SERVIR:

1. EL TELÈFON 010

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI DEL TELÈFON 010)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(320)	(37)	(32)	(50)	(21)	(12)	(21)	(22)	(51)	(25)	(49)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	7,1	11	6	0	17,2	16,3	0	7,8	10,4	15,5	0
NO ÉS PRÀCTIC	8,9	5,7	13,9	10,1	6,9	12,4	7,5	3,7	9,9	4,2	11,1
NO DISPOSO DELS RECURSOS NECESSARIS (INTERNET, DNI ELECTRÒNIC...) O NO ELS FAIG SERVIR	0,8	0	3,6	0	0	0	0	0	0	0	3
EL TRÀMIT / INFORMACIÓ NO ES POT FER A TRAVÉS D'AQUEST SERVEI	0,4	0	4,1	0	0	0	0	0	0	0	0
ÉS CAR	6,4	2,7	25	6,5	0	0	3,6	10	3,5	3	4,5
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	7,3	3,4	0	5,5	13	0	13,5	7,2	16,1	10,4	3,3
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	45,3	39,2	39,2	47,4	39	52	57	54,5	32,3	42	60,6
NO HO HA PENSAT	1,5	4,9	0	1,6	0	0	3,8	0	0	2,1	1,5
NO LI AGRADA/INTERESSA AQUEST SERVEI	2,1	2,2	4,1	6,6	0	0	0	0	2,1	0	0
UTILITZA ALTRES SERVEIS ALTRES	12,7	16,5	0	14,4	14,6	13,7	1,7	9,3	19,5	12,9	14,6
CAP MOTIU EN CONCRET	0,3	1,7	0	0	0	2,8	0	0	0	0	0
NO HO SAP	1,9	3	4,1	2,7	0	0	0	7,4	1,5	0	0
NO CONTESTA	4,1	9,6	0	5,1	9,4	0	5,6	0	5	2,1	1,5
	1,2	0	0	0	0	2,8	7,3	0	0	7,8	0

P12. PER QUÈ NO FA SERVIR:

2. TELÈFON DEL CIVISME

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(196)	(24)	(24)	(21)	(16)	(12)	(14)	(11)	(26)	(18)	(30)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	3,4	3,7	0	4	10,2	0	11,5	0	0	0	5,5
NO ÉS PRÀCTIC	4	4,9	0	3,2	0	0	0	7,9	7,3	0	10,7
EL TRÀMIT / INFORMACIÓ NO ES POT FER A TRAVÉS D'AQUEST SERVEI	0,6	4,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ÉS CAR	1,8	0	0	0	0	3	5,4	0	0	0	8,2
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	11,9	4,5	21,8	6,4	23,8	14,3	7,9	7,9	14,8	5,9	11
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	60,8	59,9	75,4	76	46,2	61,2	64,9	61	60,9	65,4	41,7
NO HO HA PENSAT	2,1	9,9	0	0	0	0	0	15,3	0	0	0
UTILITZA ALTRES SERVEIS	4,6	0	2,8	0	4	12,5	2,5	0	8,8	15,2	3
VIU FORA DE BARCELONA	0,9	3,7	0	4	0	0	0	0	0	0	0
ALTRES	1,7	2,8	0	0	0	3	0	0	0	0	7,4
CAP MOTIU EN CONCRET	4,8	0	0	0	7,8	6	7,9	7,8	0	9,4	12,5
NO HO SAP	3,1	5,6	0	6,3	8	0	0	0	8,1	0	0
NO CONTESTA	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0	4,2	0

P12. PER QUÈ NO FA SERVIR:

3. LA WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI DE LA WEB MUNICIPAL (BCN.CAT))

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(199)	(18)	(13)	(24)	(19)	(8)	(14)	(26)	(34)	(21)	(22)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	9,4	13,8	6	20,5	13,7	6,1	22	3,1	0	16,2	0
NO ÉS PRÀCTIC	7,4	12,8	17,9	5,7	9,1	19,4	5,3	4,8	8,7	0	0
MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO	5,5	0	10,4	0	0	0	11,2	9,7	14,6	3,7	0
NO DISPOSO DELS RECURSOS NECESSARIS (INTERNET, DNI ELECTRÒNIC...) O NO ELS FAIG SERVIR	3,6	9,5	0	0	0	4	21,5	0	0	9	0
EL TRÀMIT / INFORMACIÓ NO ES POT FER A TRAVÉS D'AQUEST SERVEI	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6,7
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	11,8	20	14,7	6,2	16,7	14	0	0	14,6	10,6	21,9
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	42,1	24,7	33,1	55,2	40,9	38,4	29,4	49,9	45,2	41,5	47,8
NO HO HA PENSAT	1,8	5,2	0	0	0	0	0	9,8	0	0	0
NO LI AGRADA/INTERESSA AQUEST SERVEI	1,1	0	0	6,2	0	0	0	3,2	0	0	0
UTILITZA ALTRES SERVEIS	5,1	3,3	0	6,2	0	6,3	5,3	16,3	5,8	0	3,4
VIU FORA DE BARCELONA	0,4	4,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALTRES	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0	3,7	0
CAP MOTIU EN CONCRET	3	0	0	0	0	7,8	0	3,1	0	8,1	13,4
NO HO SAP	6,7	3,3	17,9	0	16,4	4	5,3	0	11,3	4,5	6,7
NO CONTESTA	0,9	3,3	0	0	3,2	0	0	0	0	2,5	0

P12. PER QUÈ NO FA SERVIR:
4. QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)

(BASE: CONEIXEN PERÒ NO UTILITZEN EL SERVEI DEL QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(223)	(42)	(27)	(27)	(16)	(10)	(17)	(19)	(22)	(17)	(27)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	10,9	15,4	8,2	6,4	10,1	9,7	0	8,5	12,2	18,6	13,8
NO ÉS PRÀCTIC	8,1	8,6	7,5	3,2	6,9	0	14,3	4,2	7,4	0	18,4
MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO	0,2	0	0	0	0	3,8	0	0	0	0	0
NO DISPOSO DELS RECURSOS NECESSARIS (INTERNET, DNI ELECTRÒNIC...) O NO ELS FAIG SERVIR	0,9	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0
EL TRÀMIT / INFORMACIÓ NO ES POT FER A TRAVÉS D'AQUEST SERVEI	5,2	9,8	5,1	0	18,8	3,9	0	0	13,7	0	0
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	11,1	10,5	11,9	7,4	13,6	26,1	33,6	19,2	5,2	0	2,3
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	40,7	29,8	60,8	53,5	31,5	46,9	36,1	36,7	37	58,6	28,9
NO HO HA PENSAT	0,6	0	0	0	0	0	0	4,3	0	3,2	0
NO LI AGRADA/INTERESSA AQUEST SERVEI	2	5,4	0	0	7,7	0	0	0	4,3	0	0
UTILITZA ALTRES SERVEIS VIU FORA DE BARCELONA	12,8	13,7	6,6	21,1	7,8	0	6,8	7,4	12,3	6,7	25,6
ALTRES	0,4	0	0	0	0	0	0	0	4,3	0	0
CAP MOTIU EN CONCRET	1,3	5,4	0	0	0	5,9	0	0	0	0	0
NO HO SAP	1,5	0	0	0	0	3,8	0	4,3	3,6	9,9	0
NO CONTESTA	3,1	1,5	0	8,4	3,6	0	9,1	4,3	0	0	4,2
	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0	3,1	6,8

Z1. SEXE

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
HOME	46,7	48,3	50,2	48,7	46,1	41,9	47,1	41,5	43,6	42,7	51,7
DONA	53,3	51,7	49,8	51,3	53,9	58,1	52,9	58,5	56,4	57,3	48,3

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
Mitjana	44,3	40,4	46,1	45,6	46,8	45,5	46	42,9	43,2	45,6	43,9
Des.Est.	15,3	13,9	15	16,8	17,2	15,9	14,6	14,9	14,1	14,9	15,3
(n)	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
MENYS DE 18 ANYS	0,2	0	0	0,6	0	0	0	0	0,7	0,6	0
DE 18 A 24 ANYS	6,7	8,3	2,8	6,3	9,9	7,4	3,4	7,5	5,5	3,6	11,3
DE 25 A 34 ANYS	24	30,3	22,5	23,8	22,9	24,9	23,8	25,3	24,5	20,1	20,1
DE 35 A 44 ANYS	24,6	27,8	26,8	22,9	15,2	19,8	20,2	27,9	27,5	30,5	21
DE 45 A 54 ANYS	18	16,2	17,3	16,3	11,8	19,7	23,7	13,1	21,7	19,2	21,6
DE 55 A 64 ANYS	14,6	11,2	19,4	14	20,1	13,1	17,9	14,3	11	12,5	14,7
DE 65 A 74 ANYS	8,5	3,6	6	11,1	15,7	11,9	8,3	10,7	6,3	10,2	7,6
75 ANYS I MÉS	3,4	2,5	5,1	4,7	4,3	3,1	2,7	1,2	2,8	2,9	3,6
NO CONTESTA	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0,5	0

Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
ESPANYOLA	65,6	53,3	66,9	61,3	71,1	69,2	75,2	61,6	62,8	71,8	74
ALTRES UNIÓ EUROPEA	7,7	17,8	7,2	8,3	5,8	8,5	7,2	6,1	2,9	3,3	7,3
RESTA PAÏSOS	26,6	28,9	25,9	30,5	23,1	22,3	17,6	32,3	34,4	25	18,6

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
ALGÈRIA	0,1	0	0	0	0	0,5	0,2	0	0	0	0,3
ARGENTINA	1,9	3,4	1,6	4,2	2	0,9	1,1	0,8	1,8	1,3	0,7
BANGLA DESH	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0,3	0	0,4
ARMÈNIA	0,4	1	0	0	0	0,3	0	0	1,5	0,5	0
BÈLGICA	0,2	0,9	0,3	0	0	0	0,6	0	0	0	0
BOLÍVIA	1,4	0,4	2	1,1	1,9	0,5	0	2,7	2,1	0	2,6
BRASIL	0,7	1,3	0	1,1	0	0,3	0,2	1,9	1	0,3	0,3
BULGÀRIA	0,2	0,7	0	0	0,6	0	0	0	0,7	0	0
CANADÀ	0,1	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0
XILE	1,1	1,6	3	1,2	0,4	0	0,8	2	0	0,5	0,3
XINA	0,3	0	0,7	0	0,6	0,3	0	0	1	0	0
COLÒMBIA	2,7	2,8	2,9	2,3	4,8	3,2	1,6	3,9	2,7	2	1,6
CUBA	0,2	0	0	1,2	0	0,3	0	0	0	0	0
REPÚBLICA DOMINICANA	0,8	0,3	1	0,6	0,4	0,3	0	1,2	1,4	2,1	0,3
EQUADOR	2	0,9	1	5,2	0,9	0,3	0,8	0,4	3,2	3,3	2,3
SALVADOR, EL	0,3	0	0,6	0,3	0	0,3	0,3	0,4	0,7	0,3	0
FRANÇA	1,1	1	0,8	1,6	0,4	4,6	2,9	0,4	0	0,5	0,7
GEÒRGIA	0,1	0	0	0,8	0	0,5	0	0	0	0,3	0
ALEMANYA	0,2	0,3	0	0	0,4	0,6	0,2	0	0	0	0,3
GRÈCIA	0,1	0,3	0,3	0	0	0	0,2	0	0	0	0
GUATEMALA	0,2	0,4	0	0,3	0	1,5	0	0	0	0	0,4
GUINEA	0,1	0	0	0	0	0	0	0,6	0	0	0
HONDURES	2,3	0,5	2,1	1,4	3,2	0,5	0,3	3,8	4,6	5,4	1,4
HONGRIA	0,1	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0	0
ÍNDIA	0,1	0,4	0	0	0,9	0	0	0	0	0	0
IRAN	0,1	0,3	0	0,3	0,4	0	0	0	0	0	0
ISRAEL	0,1	0	0,5	0	0	0,5	0,6	0	0	0	0
ITÀLIA	3,9	9,7	3,4	2,9	3,7	2	2,2	4,6	1,4	1,9	4,7
COSTA D'IVORI	0,1	0	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0
LÍBAN	0,1	0	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0
LITUÀNIA	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,7	0	0
MÈXIC	0,9	0	2,8	1,4	1,5	1,4	2,3	0	0	0	0,7
MARROC	1,2	2,5	0	0,6	0,7	0,8	0	3	1,8	0,9	0,7
PAÏSOS BAIXOS	0,2	1	0	0	0	0	0,6	0	0	0,6	0
NICARAGUA	0,2	0,4	0	0	0	0,5	0	0,9	0	0,7	0
PAKISTAN	0,6	2,6	0	0,3	0,4	0	0	0	1	0	0,6
PANAMÀ	0,1	0,3	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0
PARAGUAI	0,8	1,2	0	0,3	0,6	2,6	0	0,6	0,7	0,7	1,3
PERÚ	2,1	0,9	2,5	2,7	1	2,5	0,8	3,6	2,9	2,9	1
FILIPINES	0,1	0,7	0	0	0	0,3	0	0,4	0	0	0
POLÒNIA	0,2	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PORTUGAL	0,2	0,3	0	0,9	0,4	0	0	0,7	0	0	0
PUERTO RICO	0,1	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ROMANIA	0,6	1,5	0	1,7	0,4	0,5	0	0,4	0	0,3	1
RÚSSIA	0,5	0	0	0	0,5	1,5	0	1,1	1,7	0	0
SENEGAL	0,2	0	0	0,6	0	0	0	0	0,4	0,5	0
ESPANYA	65,6	53,3	66,9	61,3	71,1	69,2	75,2	61,6	62,8	71,8	74
SUÈCIA	0,2	0,8	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0
SUÏSSA	0,1	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0,6	0
UCRAÏNA	0,3	1,4	0	0	0	0	0	0	0,7	0	0
GRAN BRETANYA	0,4	0	1,7	0,6	0	0	0,5	0	0	0	0,3
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	0,5	1,7	1	0,3	0	0,6	1,2	0	0	0,3	0
URUGUAI	0,2	0	0	0,3	0,7	0	0	0	0	0	0,7
VENEÇUELA	3,3	3,3	3,7	1,9	2,3	1,7	5,7	5	4,1	1,8	3,2

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
CATALÀ	29,8	22,9	32,3	29,3	43,1	39,9	47,3	31,1	17,9	22,5	28,8
CASTELLÀ	64,3	67,1	63,5	63,4	53,3	51,9	46,2	63,8	77,3	73,7	66,6
ALTRES	5,8	10	4,2	7,3	3,6	8,2	6,4	5,1	4,5	3,8	4,6

Z5. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS?

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS	0,8	0	1	1,6	0	0,3	0,2	0,6	0,3	1,8	1,3
OBLIGATORIS: PRIMÀRIA, EGB, ESO	12,1	8	7,9	13,8	6,4	4,9	8,8	11,7	21,2	18,8	14,5
SECUNDARIS GENERALS: BATXILLERAT, PREU, BUP, COU	21	16,8	16,8	21,7	15,8	16,1	16,3	22,1	34,5	18,1	24
SECUNDARIS PROFESSIONALS: COMERÇ, FP1, FP2, MÒDULS, GRAU MITJÀ/SUPERIOR	16	11,4	10,8	14,6	14	14,3	16,2	19,4	16,4	24,7	21
UNIVERSITARIS: GRAU, DIPLOMATURA, LLICENCIATURA	32,1	36,8	40,9	29,1	42,1	40,9	33,6	30,2	20	26,9	27,7
POST UNIVERSITARIS: MÀSTER, POSTGRAU, DOCTORAT QUE REQUEREIXIN TITULACIÓ UNIVERSITÀRIA	17,9	26,7	22,5	19,2	21,2	23,2	24,8	16,1	7,4	9,7	11,6
NO HO SAP	0,1	0	0	0	0,4	0	0	0	0,3	0	0
NO CONTESTA	0,1	0,4	0	0	0	0,3	0	0	0	0	0

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
TREBALLA PER COMPTE PROPI: EMPRESARI, AUTÒNOM	16,4	18,1	25,9	14,9	17,8	29,3	16,6	15,2	10,7	5,1	13,6
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI: ASSALARIAT/ADA	45,4	51,2	39,2	43	37,2	32,4	52,4	42,6	53,1	52,3	44,4
JUBILAT/ADA / PENSIONISTA: INCAPACITAT/ADA LABORAL ATURAT/ADA / BUSCA FEINA	14,7	8,7	15,7	20	25,6	14	13,1	14,5	11,2	17,2	12,3
TASQUES DE LA LLAR NO REMUNERADES	2	1	2,5	1,4	1,6	1,7	0,2	0,9	2,8	3,7	3,2
ESTUDIANT	5,5	6	5,6	8,5	3,8	7,8	3,4	4,3	3,4	2,8	8
NO CONTESTA	0,3	0,4	0	0	0,4	0,3	0	1,9	0	0,5	0

Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
BARCELONA CIUTAT	91,5	91,2	94,2	93,2	87,3	90,5	91,3	90,5	90,8	89,2	93,9
RESTA D'ESPANYA	8	8,4	5,5	6,2	11,9	9,2	6,7	9,5	8,5	10,3	6,1
ESTRANGER	0,4	0	0,3	0,6	0,4	0	2	0	0,7	0	0
NO CONTESTA	0,1	0,4	0	0	0,4	0,3	0	0	0	0,5	0

Z7. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

—

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA											
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí	
	(164)	(23)	(14)	(15)	(18)	(11)	(9)	(19)	(23)	(17)	(15)	
TOTAL	(164)	(23)	(14)	(15)	(18)	(11)	(9)	(19)	(23)	(17)	(15)	
FERROL	0,5	0	0	0	0	0	0	4,1	0	0	0	
BLANES	0,4	0	0	0	3,2	0	0	0	0	0	0	
GIRONA	1,2	0	0	0	4,9	10,3	0	0	0	0	0	
SANTA COLOMA DE FARNERS	1,2	8,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SILS	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	3,1	0	
VILADRAU	1,1	0	0	0	0	0	0	9,2	0	0	0	
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	1,5	10,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
HUESCA	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	4,5	0	
BOADILLA DEL MONTE	0,2	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	0	
MADRID	1,5	0	0	0	0	10,1	3,7	0	4,2	0	0	
ALCANAR	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0	6,8	0	
ARBOÇ (L')	0,4	0	0	0	4,1	0	0	0	0	0	0	
REUS	1	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	
TARRAGONA	0,8	0	0	8,6	0	0	0	0	0	0	0	
VENDRELL (EL)	0,9	0	0	0	0	0	0	7,4	0	0	0	
PEÑAFIEL	0,5	0	0	5,5	0	0	0	0	0	0	0	
PALMA	0,9	0	0	0	0	0	3,7	0	0	6,8	0	
ALELLA	0,2	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	0	
BADALONA	5,9	4,9	12	0	4,9	3,4	8,5	4,1	7,2	8,6	6,1	
BEGUES	0,4	0	0	0	3,5	0	0	0	0	0	0	
CALDES DE MONTBUI	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,4	
CANOVELLES	1,2	0	0	0	0	0	0	0	8,3	0	0	
CASTELLAR DEL VALLÈS	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0	6,8	0	
CASTELLBISBAL	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,4	
CASTELLDEFELS	1	0	6	0	0	0	0	0	3,5	0	0	
CORBERA DE LLOBREGAT	0,9	0	0	9,1	0	0	0	0	0	0	0	
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	2,7	0	0	13,4	3,5	0	3,7	4,3	0	3,2	0	
CUBELLES	0,8	0	0	0	6,9	0	0	0	0	0	0	
DOSRIUS	0,8	0	0	0	0	0	0	6,6	0	0	0	
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	2,5	0	0	5,5	12,9	0	0	0	3,6	0	0	
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')	11,7	11,9	18,3	9,1	27	18,6	8,2	11	8,3	0	5,4	
IGUALADA	2,6	8,8	0	0	0	0	0	0	0	0	14,7	
MANRESA	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
MARTORELL	0,5	0	0	0	0	0	8,2	0	0	0	0	
MASNOU (EL)	1,1	0	8,8	0	3,2	0	0	0	0	0	0	
MATARÓ	1,1	0	0	0	5,9	0	0	0	0	4,5	0	
MOLLET DEL VALLÈS	1,1	0	0	0	0	0	4,4	0	0	8,6	0	
MONTCADA I REIXAC	1,4	0	0	0	0	0	4,4	0	8,3	0	0	
MONTGAT	1	0	0	4,4	0	0	0	0	0	5,6	0	
PARETS DEL VALLÈS	0,5	0	0	0	4,9	0	0	0	0	0	0	
PINEDA DE MAR	0,3	0	0	0	0	5,2	0	0	0	0	0	
PRAT DE LLOBREGAT (EL)	0,8	0	0	0	0	0	0	6,6	0	0	0	
PREMIÀ DE MAR	0,6	0	0	0	0	8,5	0	0	0	0	0	
ROCA DEL VALLÈS (LA)	0,9	0	0	9,3	0	0	0	0	0	0	0	
RUBÍ	0,6	0	0	0	3,2	3,4	0	0	0	0	0	
SABADELL	4,2	4,9	0	0	3	5,2	0	4,4	8,3	11,8	0	
SANT ADRIÀ DE BESÒS	0,4	0	4,7	0	0	0	0	0	0	0	0	
SANT BOI DE LLOBREGAT	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	5,4	
SANT CUGAT DEL VALLÈS	7,3	14,2	0	17,2	3	15,3	0	7,4	0	0	16,4	
SANT FELIU DE LLOBREGAT	0,9	0	0	4,3	0	0	0	4,1	0	0	0	
SANT JOAN DESPÍ	1,3	0	8,8	0	0	0	8,5	0	0	0	0	
VILASSAR DE MAR	0,8	0	8,8	0	0	0	0	0	0	0	0	
SANT JUST DESVERN	1,3	0	0	0	3	6,7	0	0	3,6	0	0	
SANT LLORENÇ D'HORTONS	0,7	4,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SANT PERE DE RIBES	0,8	0	0	0	0	0	0	6,6	0	0	0	
SANT POL DE MAR	0,8	0	8,8	0	0	0	0	0	0	0	0	
SANT SADURNÍ D'ANOIA	0,9	0	0	0	0	0	0	0	0	8,6	0	
SANTA COLOMA DE GRAMENET	5,4	0	0	0	0	0	0	7,4	12,5	10	19,7	
BARBERÀ DEL VALLÈS	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	3,2	0	
SANTA MARIA DE CORCÓ	0,5	0	0	0	0	0	8,5	0	0	0	0	
SANT VICENÇ DELS HORTS	0,9	0	0	9,1	0	0	0	0	0	0	0	
CERDANYOLA DEL VALLÈS	1,7	4	0	4,3	0	6,7	0	0	0	3,2	0	
SITGES	0,2	0	0	0	0	0	3,7	0	0	0	0	
SUBIRATS	0,9	0	0	0	0	0	0	7,4	0	0	0	
TERRASSA	6,4	15,1	6	0	0	0	17,3	0	20,3	0	0	
TIANA	1,1	0	0	0	0	0	0	9,2	0	0	0	
TONA	0,7	4,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TORDERA	1,2	0	0	0	0	0	0	0	8,3	0	0	
VIC	0,5	0	0	0	0	0	0	0	3,5	0	0	
VILADECANS	0,8	0	6	0	3	0	0	0	0	0	0	
VILAFRANCA DEL PENEDEÈS	0,5	0	0	0	0	0	8,5	0	0	0	0	
BADIA DEL VALLÈS	0,4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NO HO SAP	1,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16,4	
NO CONTESTA	1	0	0	0	0	0	8,5	0	0	4,6	0	

Z8. DISTRICTE MUNICIPAL

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(1885)	(245)	(243)	(230)	(132)	(107)	(129)	(182)	(243)	(143)	(231)
CIUTAT VELLA	6,4	40,2	2,1	0,9	0,4	4,8	2,4	1,9	0	0,8	0,6
EIXAMPLE	16,6	23,8	68,8	8,3	9,8	7,6	8,6	11,5	1,6	3,2	2,9
SANTS-MONTJUÏC	13,2	8,6	4,4	81,4	13,8	0,9	0,3	2,6	1,1	1	1,1
LES CORTS	5,2	1,3	1,1	2,7	58,4	2,6	1,5	0	0	0	1,6
SARRIÀ-SANT GERVASI	7,2	3,3	6,7	2,6	6,3	69,7	11	2,7	0,8	0,6	0
GRÀCIA	6,9	4	4,1	2,4	2,8	3,1	62,7	3,7	0	0,8	4,1
HORTA-GUINARDÓ	10,7	5,5	6,1	0,6	1	4	7,1	67,3	10,5	6,4	0
NOU BARRIS	12,7	2,7	0,9	0	1,3	1,7	0,3	2,4	79,6	12,1	4,8
SANT ANDREU	7,8	2,9	1,6	0,4	2,6	2,4	2,6	2,3	4,6	73,1	2,1
SANT MARTÍ	13,3	7,4	4,2	0,6	3,7	3	3,5	5,6	1,7	2	82,9
NO CONTESTA	0,1	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0	0

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2061)	(269)	(259)	(246)	(152)	(118)	(142)	(201)	(268)	(161)	(246)
SÍ	23,8	24,8	28,3	25,9	22,3	23,9	18,1	21,8	24,5	24,6	20,5
NO	76,2	75,2	71,7	74,1	77,7	76,1	81,9	78,2	75,5	75,4	79,5

COMENTARI O SUGGERIMENT SOBRE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ:

(BASE: HAN FET ALGUN COMENTARI O SUGGERIMENT)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA											
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí	
TOTAL	(550)	(73)	(82)	(70)	(35)	(34)	(28)	(49)	(75)	(44)	(60)	
ALTRES	5,1	7,2	7,3	2,2	1,5	3,2	7,1	1,7	8,9	3,8	4	
ALTRES ASPECTES	0,1	0	0	0	0	0	1,3	0	0	0	0	
RELACIONATS AMB L'ENQUESTA												
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	3,6	4,8	1	0	2,1	5,4	4,1	3,6	7,7	2,6	5,5	
AMPLIAR L'HORARI A LES TARDES	2,7	0	2,6	2	0	0	5,6	7,1	2,4	4,7	3,7	
ATENCIÓ PREFERENT A DISCAPACITATS, MINUSVÀLIDS, EMBARASSADES, GENT GRAN	1,2	0	0	0	4,5	0	1,5	1,7	1,1	6,1	0	
CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ	0,2	0	0	0	0	0	1,3	1,6	0	0	0	
CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ	1,6	1,6	0	2	0	0	0	6,1	1,1	3,4	1,4	
CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS	0,1	0	0	0	0	1,1	0	0	0	0	0	
CALDRIA SER MÉS EFICACÇ	4,4	3,7	5,8	1,2	6,8	1,7	0	8,5	0	0	14,4	
DEMANDA D'EQUIPAMENTS	1,6	0	1,5	3	0	0	0	0	1,3	1,2	6,7	
DISCONFORMITAT AMB LA INFORMACIÓ REBUDA	0,6	0	0	0	0	0	0	0	2,5	3,3	0	
EL PERSONAL HAURIA D'ESTAR MILLOR ORGANITZAT	0,2	0	0	0	0	0	0	0	1,1	0	0	
ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS	1,3	0,9	3,5	1,9	0	2,8	0	0	0	2,6	0	
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE / TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES	4,3	5,7	5,3	4,9	3,5	3,2	1,3	5,2	1,1	11,6	1,2	
ELS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	3,2	0	
FER MÉS TRÀMITS	0,4	0	1,5	0	0	0	0	0	0	0	1,4	
INDICACIONS EN CASTELLÀ	0,3	0	1,8	0	0	0	0	0	0	0	0	
INFORMADORS QUE PARLIN ALTRES LLENGÜES (ANGLÈS / FRANCÉS...)	0,1	0	0	0	0	1,1	0	0	0	0	0	
INSATISFACCIÓ AMB CITA PRÈVIA	7,3	8,4	10,7	6,1	7,9	14,1	3,8	6,1	5,1	6,9	4	
INSATISFACCIÓ AMB L'ATENCIÓ TELEFÒNICA	3,6	0	6,3	4,9	2,5	3,7	4,1	6,8	4,8	2,1	0	
INSATISFACCIÓ AMB LA WEB	3,4	3,3	5,2	3,9	4,5	0	1,3	1,6	2,5	3,5	5,4	
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	0,6	0	0	2	0	0	4	1,6	0	0	0	
L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA	1,8	1,9	7,3	0	0	0	1,5	0	2,6	0	0	
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT / AMABLEMENT	6,3	5,9	4,7	11,4	8,7	4,2	2,7	7,5	6,2	0	8,8	
MÉS OFICINES	0,3	0	0	0	0	1,1	2,7	0	0	1,2	0	
MÉS PERSONAL ATENENT	2,4	0	0	1,2	1,6	0	4,2	9,4	2,4	3,5	4,2	
MÉS SEIENTS	1,8	0	2,6	5,1	3	1,1	2,8	0	0	0	2,9	
MÉS TRÀMITS PER INTERNET	1,4	0	1	0	4,7	2,6	2,7	1,6	0	4,3	1,5	
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA	3,3	1,2	0	2,8	4	5,8	0	6,4	8,7	3,2	1,5	
MILLORAR EL TEMPS DE LES TRAMITACIONS	2,7	0	6,1	0	6,7	8,5	2,7	0	2,5	2,4	1,5	
MILLORAR L'ACCESSIBILITAT (PARQUING / COMUNICACIÓ)	0,4	0	0	0	0	2,1	0	1,7	0	1,2	0	
MILLORAR L'ESPAI DE L'OFICINA	2,6	2,9	0,8	3	0	6	8,6	1,6	2,5	3,2	1,5	
MOLTES CUES	1	0	0	0	0	4,3	2,8	1,6	2,5	1,2	0	
PROBLEMES AMB ELS ORDINADORS DE L'ENTRADA	2	7,7	0	0	3	2,1	4	0	0	1,7	2,9	
SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA	0,6	0	2,7	0	0	0	0	0	0	0	1,5	
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	25,7	41,5	15,4	37,4	29	24,7	23	15,9	25,6	21,4	17,6	
SIMPLIFICAR I/O AGILITZAR ELS TRÀMITS	5,2	3,3	6,6	4,9	6	1,1	7,1	2,9	7,5	1,7	8,4	