



**Ajuntament
de Barcelona**

Usuaris i usuàries d'Oficines d'Atenció Ciutadana

2n Semestre 2021

Encreuaments: Oficina

UNIVERS

Usuaris i usuàries d'Oficines d'Atenció Ciutadana

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

2.024 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 205 entrevistes; Eixample 202 entrevistes; Sants 204 entrevistes; Les Corts 200 entrevistes; Sarrià 200 entrevistes; Gràcia 208 entrevistes; Horta-Guinardó 200 entrevistes; Nou Barris 201 entrevistes; Sant Andreu 204 entrevistes; Sant Martí 200 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 $\pm 2,1\%$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 22 d'abril al 10 de desembre de 2021.

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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
ENTRADA	24,7	24,3	25,2	25,2	24,2	24,6	26,3	25	24,4	25,4	23,1
SORTIDA	75,3	75,7	74,8	74,8	75,8	75,4	73,7	75	75,6	74,6	76,9

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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
CATALÀ/INDIFERENT	26,6	25,5	32,8	29,7	29,6	22,1	23,6	26,6	18,1	44,3	17,4
CASTELLÀ	73,4	74,5	67,2	70,3	70,4	77,9	76,4	73,4	81,9	55,7	82,6

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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
MARÇ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	11,2	11,4	13,4	10,1	9,4	13,3	11,9	9,5	10,1	13,6	10,8
MAIG	11,8	12,3	12,9	11	10,5	14,6	11,6	10,8	10,9	14,2	11,4
JUNY	11,9	12,6	13,5	11,5	10,7	15,3	12	11	10,5	14,4	10,4
JULIOL	11,6	11,6	10,3	11,6	11,7	14,6	11,3	10,9	10,7	14,4	10,8
AGOST	9,1	11,5	3,5	10,6	9,7	12,9	8,2	8,9	10,7	4,4	10,3
SETEMBRE	11,2	12,1	12,6	13,4	11	9,1	12,6	11,4	10,6	8,6	10,1
OCTUBRE	12,9	13,9	16,2	15,6	12,1	5,9	14,9	11,6	10,8	14,4	11,4
NOVEMBRE	14,1	14,6	17,6	16,1	12,4	7,1	17,6	13	12,9	16	12,5
DESEMBRE	6,2	0	0	0	12,4	7,1	0	13	12,9	0	12,5

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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
C.Vella	11,4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eixample	10,2	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Sants	11,5	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
L.Corts	9,6	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
Sarrià	5,9	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0
Gràcia	7,3	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0
H.Guinardó	10,9	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0
N.Barris	11,9	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0
S.Andreu	8,4	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0
S.Martí	13	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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
SÍ	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

F2. VE/L'HAN ATÈS AMB CITA PRÈVIA?

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
SÍ	84,2	87,6	91,7	72,2	88,8	74,4	84,4	80,4	86,7	95,6	80,1
NO	15,8	12,4	8,3	27,8	11,2	25,6	15,6	19,6	13,3	4,4	19,9

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	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
SISTEMA DE CITA PRÈVIA											
Mitjana	8,1	7,9	7,8	7,7	8,1	7,9	8,4	8,3	8,3	8,2	8,1
Des.Est.	2,4	2,6	2,6	2,3	2,4	2,6	2,1	2,2	2,2	2,3	2,3
(n)	(1695)	(200)	(189)	(168)	(172)	(88)	(124)	(174)	(208)	(162)	(211)
UBICACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'OFICINA											
Mitjana	9	8,9	8,9	9	8,9	8,8	8,9	9,1	9,2	8,8	8,9
Des.Est.	1,5	1,6	1,5	1,4	1,7	1,6	1,6	1,4	1,2	1,6	1,6
(n)	(2022)	(230)	(205)	(232)	(194)	(119)	(148)	(220)	(240)	(170)	(263)
ADAPTACIÓ DE L'ESPAI PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT											
Mitjana	9	9	8,6	8,9	9,1	8,9	9,1	9,1	9,2	8,3	9,2
Des.Est.	1,6	1,4	1,9	1,6	1,4	1,5	1,3	1,7	1,4	2,4	1,3
(n)	(1727)	(183)	(169)	(200)	(164)	(110)	(124)	(185)	(215)	(128)	(248)
SENYALITZACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI D'OFICINA											
Mitjana	8,9	9	8,9	8,7	9	8,7	8,9	9,2	9	8,7	9
Des.Est.	1,5	1,4	1,4	1,7	1,6	1,5	1,5	1,3	1,4	1,6	1,6
(n)	(1983)	(219)	(202)	(231)	(189)	(114)	(145)	(216)	(239)	(167)	(259)
NETEDAT DE L'OFICINA											
Mitjana	9,3	9,2	9,2	9,1	9,4	8,9	9,2	9,3	9,6	9,2	9,3
Des.Est.	1,1	1,1	1,1	1,2	1	1,3	1,1	1,4	0,8	1	1,2
(n)	(1986)	(221)	(204)	(231)	(193)	(111)	(146)	(217)	(235)	(166)	(262)
COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA											
Mitjana	8,5	8,3	8,5	8	8,9	8,3	8,2	8,7	9	8,3	8,7
Des.Est.	2	2,1	1,8	2,2	1,6	2	1,7	2,1	1,6	2,6	1,8
(n)	(1915)	(212)	(196)	(228)	(187)	(107)	(145)	(199)	(233)	(153)	(255)
HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA											
Mitjana	8,5	8,9	8,2	8,2	8,5	8,1	8,3	8,8	8,9	8,4	8,5
Des.Est.	2	1,5	2,3	2,1	1,8	2,2	2	1,8	1,7	2,1	2,1
(n)	(1977)	(222)	(204)	(230)	(192)	(117)	(143)	(215)	(232)	(160)	(262)
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A											
Mitjana	8,7	9,2	8,1	8,4	8,8	8,8	8,7	9,2	8,7	8,6	8,8
Des.Est.	1,9	1,5	2,4	1,9	1,7	1,7	1,9	1,6	1,7	2	1,8
(n)	(2004)	(226)	(205)	(231)	(193)	(118)	(144)	(217)	(240)	(169)	(261)
RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA											
Mitjana	8,8	9	8,3	8,5	9	8,8	8,7	9,3	9	8,6	8,7
Des.Est.	1,9	1,7	2,4	2,1	1,7	1,9	1,9	1,4	1,7	2	2
(n)	(1986)	(226)	(202)	(226)	(193)	(116)	(147)	(217)	(234)	(166)	(259)
TEMPS DEDICAT AL SEU CAS											
Mitjana	8,9	9	8,6	8,5	9,1	8,7	8,9	9,3	9,1	8,8	8,8
Des.Est.	1,7	1,6	2,1	1,9	1,6	2	1,7	1,3	1,4	1,6	1,7
(n)	(1983)	(222)	(203)	(229)	(193)	(117)	(148)	(217)	(229)	(163)	(262)
INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES											
Mitjana	8,8	9	8,4	8,7	9	8,6	8,7	9,3	9	8,6	8,9
Des.Est.	1,9	1,8	2,3	1,8	1,5	2	1,8	1,4	1,7	1,9	2
(n)	(1993)	(227)	(205)	(227)	(193)	(118)	(146)	(217)	(234)	(164)	(262)
AMABILITAT DELS INFORMADORS											
Mitjana	9,2	9,3	9	8,9	9,3	9,2	9,2	9,4	9,4	9,1	9,2
Des.Est.	1,5	1,4	1,7	1,8	1,2	1,5	1,3	1,6	1,3	1,6	1,6
(n)	(2007)	(228)	(205)	(229)	(194)	(118)	(148)	(219)	(238)	(165)	(263)
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER A RESOLDRE LES CONSULTES											
Mitjana	9	9,1	8,7	8,7	9,1	8,8	8,9	9,3	9,2	8,7	9
Des.Est.	1,7	1,5	2,1	2	1,6	1,9	1,6	1,3	1,5	1,9	1,7
(n)	(2004)	(225)	(205)	(227)	(194)	(117)	(148)	(219)	(238)	(169)	(262)
NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS											
Mitjana	9	9,1	8,6	8,8	9,3	8,7	8,8	9,4	9,4	8,9	9
Des.Est.	1,6	1,5	2,1	1,9	1,3	1,9	1,8	1,2	1,1	1,8	1,7
(n)	(1981)	(225)	(202)	(226)	(193)	(116)	(147)	(216)	(230)	(164)	(262)
CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS											
Mitjana	9	9,2	8,8	8,8	9,2	8,8	9	9,4	9,3	8,9	8,9
Des.Est.	1,7	1,6	2	1,9	1,4	1,8	1,6	1,2	1,3	1,8	1,9
(n)	(2000)	(226)	(204)	(228)	(194)	(116)	(147)	(219)	(238)	(166)	(263)

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	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(1695)	(200)	(189)	(168)	(172)	(88)	(124)	(174)	(208)	(162)	(211)
0	2	1,1	4,3	2,8	2,5	3,2	2,1	1,8	0,9	2,3	0,6
1	1,1	3	1,2	0	0	0,8	0	0	0,9	1,1	2,9
2	1,4	2,7	1,2	2,6	2,7	2,1	0,4	0,6	1	0,4	0,9
3	1,6	0,9	2,2	0	1,7	3,6	0,7	1,8	1,4	1,3	2,6
4	1,6	3,4	1	3,4	0,6	0,9	3	0,9	1	1,4	0,6
5	6,3	6,4	7	8,4	4,6	6,4	3	6,9	8,5	7	4,2
6	5,6	7	5,6	7,4	8,5	4	5	6,5	3	4,7	4,2
7	8,9	9,9	8,1	8	7,1	8,7	7,6	7,4	9,1	8	13,2
8	18,6	13,4	19,1	26,7	22,7	17,2	19,5	17,9	16,9	16	17,7
9	13,8	10,8	16,1	16,2	8,2	16,1	17,1	13,6	15,5	14,4	12,1
10	39,1	41,5	34,1	24,6	41,5	37,1	41,7	42,7	41,7	43,5	41
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:
2. UBICACIÓ I COMUNICACIÓ 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	(2021)	(230)	(205)	(232)	(194)	(119)	(148)	(220)	(240)	(170)	(263)
0	0,3	0	0,6	0,5	0	0	0	0,5	0	0,6	0,5
1	0,1	0,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0,4	0	0	0	1,9	0,6	0	0,3	0	0,4	0,9
3	0,3	0,9	0	0	0	0,6	1	0	0,4	0,6	0
4	0,5	1,4	0	1	0,5	0,2	0	0,4	0	0,9	0
5	2,8	1,8	3,8	2,1	3,9	5,6	5,2	1,4	0,4	1,9	3,8
6	2,3	2,1	2	1,8	3,4	1,4	3,1	1,3	2,6	3,6	1,9
7	6,2	7,1	7	2,8	5,4	6,7	5,2	7,5	8,6	6,5	5
8	16,4	12,5	19,7	23,1	16,4	16,9	18,1	16,2	10,5	16,3	15,9
9	18,1	22,7	20,3	18,6	13,8	17,7	12	11,2	20,4	19,9	20,9
10	52,8	51	46,7	50	54,8	50,2	55,4	61,3	57,1	49,2	51,1
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:
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	(1726)	(183)	(169)	(200)	(164)	(110)	(124)	(185)	(215)	(128)	(248)
0	0,6	0	0	0,6	0	0,6	0	1,1	1	2,9	0,5
1	0,2	0	0	0,5	0,6	0	0	0	0	1,3	0
2	0,1	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0,5	0
3	0,4	0	3,2	0	0	0	0	0,6	0	0,5	0
4	0,7	0,6	1,3	0	0	0,7	0,8	2,9	0	1,6	0
5	2,6	4,7	6,4	1,8	3,1	3,3	2	0	1	4,4	1,2
6	1,9	1,6	2,4	1,7	1,5	2,6	4,1	1	0,5	4	1,7
7	5,2	8	4,9	5,4	5,2	6,1	2,2	4,3	3,6	8,1	4,8
8	16,7	12,8	18,1	22,9	15,2	16,9	19,7	12,3	16,8	14,8	17,3
9	17,3	20,1	15,4	18,4	13,9	18,5	16,4	17,9	16,5	16,5	18,4
10	54,2	52,3	48,3	47,9	60,4	51,2	54,9	59,8	60,6	45,3	56,2
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:

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	(1981)	(219)	(202)	(231)	(189)	(114)	(145)	(216)	(239)	(167)	(259)
0	0,2	0	0	0,4	0,5	0	0	0,5	0	0,3	0,5
1	0,2	0	0	1,1	0,5	0	0	0	0	0	0
2	0,3	0	0	0	0	0,2	0	0	0,5	0	1,4
3	0,1	0	0	0,4	0	0	0,5	0	0	0	0
4	0,7	2	1	0	0,4	0,7	1	0	0,4	1,1	1
5	2,5	0,8	3	3,7	2,8	3,4	2,5	2,6	3	3,6	1
6	2,6	2,4	2,7	2	2,3	3,3	4,3	2	2,7	4,1	1,4
7	6,8	8,5	6	7,3	5,4	12,6	6,9	3,7	5,4	10,2	5,9
8	16,6	14,7	20,2	23,7	18,3	16,1	16,2	11,2	14,5	16,9	14,6
9	19,4	19,8	23	18,7	16,6	21	18,1	19,9	18,6	18,8	19,4
10	50,6	51,8	44,1	42,7	53,2	42,7	50,4	60,2	55	45	54,8
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:

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	(1986)	(221)	(204)	(231)	(193)	(111)	(146)	(217)	(235)	(166)	(262)
0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0,5
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0,1	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0	0
3	0,1	0	0	0	0,4	0,3	0	0	0	0	0
4	0,3	0	0,6	0	0	0	0,5	1,7	0	0	0
5	0,7	1,9	0	1,5	0,5	2,1	0	0,8	0	0,4	0,2
6	1,3	1,6	2,7	0,5	1	1,4	0,9	1,7	0,4	1	1,9
7	4,3	4,9	5,1	3,5	3	9,5	8,2	3	1,4	5,4	3,1
8	14,4	14,2	16,8	21,8	10,9	21,3	15,4	9,1	9,9	14,6	13,3
9	20,9	22,3	20,3	23,2	18	23,2	20,5	19,4	17,1	25,4	21,2
10	57,9	55	54,5	48,8	66,2	42,3	54,6	63,9	71,2	53,2	59,8
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:

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	(1915)	(212)	(196)	(228)	(187)	(107)	(145)	(199)	(233)	(153)	(255)
0	1,5	0,9	0,4	2,5	1	1,2	0	3,1	0,5	4,7	0,7
1	0,1	0	0	0	0	0,3	0	0	0,5	0,8	0
2	0,4	0,5	0	0,9	0	1,1	0	0,5	0	1,7	0
3	0,7	2,2	0,6	0,4	0	0	1	0	0,9	0,7	0,5
4	1,2	1,5	1,2	2	0	1,4	1,1	1,7	0,8	1,1	1,5
5	4,6	6,6	8,7	7,6	2,8	5,8	4,4	1,6	1,6	1,7	4,6
6	4,2	5,4	3,3	5,9	3,2	4,3	8,3	3,7	3	2,7	2,8
7	8,9	10,5	6,6	13	7,7	11,4	17,4	3,8	5,1	8,1	8,8
8	18,1	17,7	18,8	19,4	18,7	20,5	21,6	19,1	15,6	14,9	16,5
9	14,9	12,6	19,8	13,5	16,6	17,4	11,1	14,3	16,5	16,8	12,2
10	45,4	42	40,5	34,9	49,9	36,6	35,1	52,2	55,4	46,7	52,4
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:

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	(1977)	(222)	(204)	(230)	(192)	(117)	(143)	(215)	(232)	(160)	(262)
0	0,5	0	0,6	0,5	0,5	0,7	0,3	0	0	0,4	1,9
1	0,4	0	1,7	0,4	0	0,6	0	0	0	1,4	0,2
2	0,8	0	1,9	1,4	0	1,6	0,6	0,5	0,5	1,8	0,4
3	1,2	0,5	2,1	1	0,9	1,7	1,3	1,7	0	1,4	1,4
4	1,4	0	3,4	1,4	0,7	2,1	2,1	0,8	1,5	2,3	0,7
5	5,7	4,1	2,5	8,7	6	10,7	7,5	6,4	4	2,1	6,3
6	4,1	3,4	5,3	6	5	3,6	4,8	3	5,4	3,3	1,2
7	9,2	10	8,9	8,8	11,6	8,5	13,6	6,6	8	8,1	9,1
8	16,6	15,3	17,7	20,6	21,2	13,4	15,4	12,9	10,3	20,4	18,1
9	14,1	13,7	17	14	9,6	16,4	13	14,2	13	15,8	15,2
10	46,1	53	38,9	37,2	44,4	40,8	41,4	53,8	57,3	43	45,4
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:

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	(2004)	(226)	(205)	(231)	(193)	(118)	(144)	(217)	(240)	(169)	(261)
0	0,7	0,6	2,3	0,9	0	0,4	0	0	0	1,4	1,4
1	0,4	0	0,6	0	0	0,8	1	1,7	0,5	0,4	0
2	0,5	0	1,7	1,3	0	0	1	0	0,4	0,6	0,2
3	0,5	0	1,5	0,4	0,9	0	1	0	0,4	1,4	0
4	0,9	0,5	1,7	0,4	1,5	1,7	0,3	0,5	1,5	1	0,2
5	4,1	2,4	6,2	7,4	5	1,6	3	1,3	4	2,7	5,7
6	3,8	1,3	6,4	3,4	4,6	5,2	4,9	1,4	4,1	5,4	3,5
7	8	7,9	9,1	10	6,6	7,7	10,1	5,2	9,5	6,6	7,5
8	13,5	11,7	16,3	17,3	12,9	16,7	11,7	8,9	15,3	14,2	11,6
9	15,5	11,7	14,7	15,4	11,2	18,2	14,3	19,9	13,7	18,7	17,8
10	51,8	64	39,4	43,5	57,2	47,8	52,7	61,2	50,5	47,7	52
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:

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	(1986)	(226)	(202)	(226)	(193)	(116)	(147)	(217)	(234)	(166)	(259)
0	1	1	3	0,5	0	1,1	0	0,5	0,4	2,3	0,9
1	0,6	0,9	1,6	1,8	0,5	0,4	1	0	0	0	0
2	0,6	0	0	0,9	1	0,4	1,9	0,3	1,1	0	0,9
3	0,4	0	1,2	0	0	1	0	0	0,5	0,3	1
4	1,2	0	1,6	2,4	0,6	2,2	1,3	0	1,4	1,7	1,7
5	3	2,7	3,7	4,8	2,7	2,2	3,6	1,7	2,4	2,7	3,5
6	3,2	2,7	4,8	2,4	5,1	2,5	1,7	3,4	0	3,2	5,2
7	5,8	5,3	7,2	5,9	4,5	4,8	7	2,6	6,9	10,2	4,6
8	14,1	11,4	14,2	20,3	13,9	12,6	16,5	11,7	14,2	13,2	13,2
9	16,1	14,4	18,4	15	11,2	20	18,6	14,7	16,1	22	14,5
10	53,9	61,5	44,4	45,8	60,4	52,8	48,4	65,2	57	44,3	54,5
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:

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	(1983)	(222)	(203)	(229)	(193)	(117)	(148)	(217)	(229)	(163)	(262)
0	0,5	0,5	1,1	0,7	0,5	1,3	0	0,5	0	0,4	0,5
1	0,4	0,6	0,6	0,7	0,5	0,4	0,6	0	0	0	0,2
2	0,5	0,5	1	0,5	0	1,1	0,9	0	0,5	0	0,9
3	0,6	0	2	1,6	0,6	0,4	0,6	0	0,4	0	0,5
4	0,3	0,5	0,4	0,8	0,5	0,2	0	0	0	0,8	0
5	3	2,4	2,4	3,2	1,9	6,1	2,5	1,4	2,5	6,2	3,3
6	3,5	1,1	5	3,9	3,4	4,6	2,9	4,3	4	3,3	3,3
7	5,8	6,9	7,3	7,4	4,7	3,4	7,3	2,1	4,5	5,7	7,7
8	14,9	13,7	14,1	22,1	13,8	11,8	18,8	8,6	12,6	15,7	16,6
9	16,1	13,7	19,3	14,9	12,6	16	12,4	17,3	19,4	20,4	14,6
10	54,4	60,1	46,7	44,3	61,3	54,7	53,9	65,9	56,1	47,6	52,4
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:

11. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES

(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	(1993)	(227)	(205)	(227)	(193)	(118)	(146)	(217)	(234)	(164)	(262)
0	1	1,1	2,4	0,5	0	0,6	0,6	0,8	1,3	1,4	1,2
1	0,6	0,6	2	1,7	0	0,6	0,6	0	0	0	0,2
2	0,3	0	0	0	0,5	1,1	0	0	0	1,4	0,4
3	0,3	0	1	0	0,6	0,7	0,3	0,5	0	0,4	0,2
4	1,1	1,1	2,1	0	0,9	1,2	0,6	0	0,9	0,6	2,9
5	3,2	2,5	3,7	3,3	2,8	6,6	5,5	0,4	3,6	2,1	3,4
6	3,3	1,4	3,4	4,8	3,7	3,8	6,3	1,3	2,1	5,3	3,1
7	5,8	7,7	5,3	5,8	4,2	6,4	5,3	5,8	5,7	7,8	4,5
8	13	12,5	14,1	20,3	16,5	11,8	10,8	6,6	9,7	17,7	11
9	16,2	12,7	21,5	16,9	13	18,6	19,2	17,1	17,5	15,4	13
10	55,1	60,5	44,6	46,7	57,8	48,6	50,7	67,5	59,2	47,9	60
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:

12. L'AMABILITAT 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	(2007)	(228)	(205)	(229)	(194)	(118)	(148)	(219)	(238)	(165)	(263)
0	0,6	0,5	0,6	1,3	0	0	0	1,9	0,5	0,4	0,5
1	0,2	0	0,4	0,4	0,5	0	0	0	0	0,4	0
2	0,1	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0,4
3	0,2	0	0,6	0	0	1,3	0	0	0	0,4	0
4	0,7	0	0,6	0	0	1,3	1	0,8	0,5	1	1,8
5	2,2	3,4	3,2	3,1	1,3	3,1	0	0,9	1,7	2,9	2,3
6	2,1	0,6	4,1	2,5	2	1,6	5,2	1	0,9	1,5	2,4
7	3,5	4	4,5	4,8	3,7	2,6	5,1	0,4	3,8	4,1	2,3
8	9,8	10,3	8,4	13,5	8,8	9,6	13,2	7,8	5,8	10,8	11,2
9	15,7	11,5	19,9	18,3	16,9	15,3	14,3	12,3	16,4	20,6	13,3
10	64,8	69,6	57,8	55,3	66,7	65,1	61,3	75	70,5	58	65,8
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2004)	(225)	(205)	(227)	(194)	(117)	(148)	(219)	(238)	(169)	(262)
0	0,8	0,5	1,7	1,8	0,5	0,7	0	0,5	0,5	0,4	0,9
1	0,2	0	0,6	0	0,9	0	0,6	0	0,5	0	0
2	0,5	0	0,6	1,5	0	0,7	0	0	0	1,3	0,9
3	0,6	0	1,4	0	0	1,3	1	0	0	2,3	0,5
4	0,7	0,5	1,7	0	0,5	1,3	0	0,3	0	1,6	1,6
5	2,4	3,1	2,4	3,5	1,8	3,7	3,5	2,8	1,9	2	0,9
6	2,4	2,5	1,6	2,9	1,8	5	3,8	0,9	2,3	4,7	1,1
7	5,2	5,3	6,9	6,8	4,3	5,1	5,5	2,4	6,6	3,4	5,1
8	11,9	12,9	8,6	13,5	11,2	9,5	15,4	10,8	6,2	16,2	15,2
9	16,9	10,3	22,5	21,6	18,3	16,9	15,1	14,7	19,4	18,2	12,9
10	58,3	64,9	52	48,4	60,7	55,8	55,2	67,6	62,7	49,9	60,9
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:

14. EL NIVELL DE CONEIXEMENT 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	(1981)	(225)	(202)	(226)	(193)	(116)	(147)	(216)	(230)	(164)	(262)
0	0,7	0,5	1,7	2,3	0	0,6	0	0,5	0	0,4	0,5
1	0,3	0	0,9	0	0	0	1,9	0	0	0	0,5
2	0,2	0	0,6	0	0	1,3	0	0	0	1,3	0
3	0,3	0	0,6	0	0,5	0,7	0,3	0	0	1,6	0,2
4	0,7	0,6	1,7	0	0,5	0,7	0,5	0	1	0	1,9
5	2,6	3,1	1,7	3,7	3,1	4,2	2,9	1,4	0	3,6	3
6	2,2	2,4	2,9	3,1	0,7	4,7	3,7	0,7	1,4	1,7	1,9
7	5,6	6,3	8,3	2,4	5,8	6,2	9,4	4,2	4	5,1	5,9
8	11,7	11,2	12,5	17,9	10	14,1	15,2	7,9	8,9	12,8	9,2
9	16,9	12	21,1	20,4	12	15	14,8	18,8	17,1	18,6	17,7
10	58,8	63,9	48	50,3	67,4	52,6	51,3	66,5	67,7	54,7	59,1
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:
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	(2000)	(226)	(204)	(228)	(194)	(116)	(147)	(219)	(238)	(166)	(263)
0	0,8	1,6	1,7	1,7	0	0	0	0,5	0,5	0,4	0,9
1	0,2	0	0,9	0	0	0,7	1,2	0	0	0	0
2	0,5	0	0	0,5	0,5	1	0	0	0,5	1,6	0,9
3	0,2	0	0	0	0,5	0	0,3	0	0	0,6	0,7
4	0,8	0,3	2,3	0	0	1,7	0	0,4	0	0,6	2,8
5	2	1,6	1,4	4,8	2,6	3,4	2,8	0,9	0,5	2,8	0,9
6	2,4	1,2	3,6	2,8	1,4	3,4	3,9	0	2,3	3,4	2,8
7	5,6	5,7	5,5	4,4	4,8	7	7,2	5,6	5	5,4	6,5
8	12,2	11,7	14,1	18	11,8	14,1	10,7	9,5	11,4	13,6	8,6
9	14,8	12	19	16,3	13,2	14,9	17,8	13,5	13,4	14,8	14,1
10	60,5	65,9	51,6	51,4	65,2	53,8	56,1	69,6	66,5	56,7	61,7
NO HO SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO CONTESTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	(96)	(16)	(14)	(13)	(10)	(8)	(5)	(6)	(9)	(7)	(9)
TARDEN EN DONAR CITA PRÈVIA	50,3	58,4	31,9	56,2	35,5	42,6	24,1	82,2	53,2	36	85,9
LA MAQUINA NO FUNCIONA NO ÉS UN SISTEMA ÀGIL/NO HO SE FER/ÉS COMPLICAT/ VARIES VISITES	2	0	5,6	7,6	0	0	0	0	0	0	0
NO PUC FER GESTIÓ SENSE CITA PRÈVIA/ MÉS CÒMODE ANAR DIRECTE	38	41,6	40,3	36,2	47,6	53,9	64,2	0	46,8	40,8	0
S'HAURIA DE PODER FER TELEMÀTICAMENT	2,7	0	7,4	0	0	0	11,6	17,8	0	0	0
QUE ES MANTINGUI L'HORA ACORDADA	3,4	0	7,4	0	16,9	0	0	0	0	8,8	0
ALTRES	1,4	0	7,4	0	0	3,5	0	0	0	0	0
NO HO SAP	1	0	0	0	0	0	0	0	0	14,5	0
	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14,1

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	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	S.Andreu	S.Martí	
TOTAL	(16)	(4)	(1)	(2)	(1)	(2)	(1)	(1)	(2)	(2)	
ESTÀ LLUNY DE L'OFICINA	60,1	66,4	100	63,5	100	58,7	0	0	100	48,9	
ELS ACCESSOS A L'OFICINA NO ESTAN BEN SENYALITZATS	4,4	0	0	0	0	41,3	0	0	0	0	
MANCA D'APARCAMENT	8,7	0	0	0	0	0	100	0	0	0	
ALTRES	13	33,6	0	36,5	0	0	0	0	0	0	
CAP MOTIU EN CONCRET	13,8	0	0	0	0	0	0	100	0	51,1	

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	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí	
TOTAL	(18)	(1)	(4)	(2)	(1)	(1)	(4)	(1)	(4)	(1)	
MANCA D'ESPAI	39,9	50	42,8	100	0	0	17,6	0	72	0	
NO HI HA RAMPES	6	50	0	0	0	0	0	0	0	0	
MANCA D'ESPAYS I ATENCIÓ PREFERENT PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT	17,5	0	57,2	0	0	0	27,6	0	0	0	
CAP MOTIU EN CONCRET	3,4	0	0	0	0	100	0	0	0	0	
NO HO SAP	26,9	0	0	0	100	0	54,8	100	28	0	
NO CONTESTA	6,3	0	0	0	0	0	0	0	0	100	

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	Sants	L.Corts	Sarrià	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(21)	(1)	(2)	(3)	(2)	(1)	(2)	(2)	(8)
MANCA DE SENYALITZACIÓ A L'OFICINA	48,7	100	58,3	71,3	0	0	44,4	51,6	49,9
LA DISTRIBUCIÓ DE L'OFICINA ÉS CONFUSA	12,2	0	0	0	0	0	0	0	33,7
OFICINA MOLT PETITA I ESTRETA	8,9	0	0	0	55,6	27,2	0	23	0
SISTEMA DE CUES	16,9	0	41,7	28,7	0	0	55,6	25,3	0
ALTRES	5,2	0	0	0	44,4	27,2	0	0	0
NO HO SAP	2,3	0	0	0	0	45,5	0	0	0
NO CONTESTA	5,9	0	0	0	0	0	0	0	16,4

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				
		Eixample	Sants	L.Corts	S.Martí	
TOTAL	(5)	(1)	(2)	(1)	(1)	
ESTÀ BRUT	65,3	100	100	50	0	
SERVEIS BRUTS	13,6	0	0	50	0	
NO CONTESTA	21,1	0	0	0	100	

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	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(48)	(6)	(3)	(6)	(1)	(4)	(2)	(10)	(5)	(9)	(2)
LA SALA D'ESPERA ÉS PETITA	1,5	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0
LA SALA D'ESPERA NO ÉS CONFORTABLE	11,1	9,9	0	14,5	0	18	100	8,1	15,7	0	0
NO ÉS POT SEURE / S'HA D'ESTAR DRET A LA SALA D'ESPERA	28,4	57,8	0	42,5	0	10,2	0	48,4	33,4	0	0
SALA ESPERA ÉS AL CARRER	54,2	32,3	100	43	100	47,4	0	34,6	50,8	100	48,9
ALTRES	0,5	0	0	0	0	6,4	0	0	0	0	0
NO HO SAP	2	0	0	0	0	0	0	8,9	0	0	0
NO CONTESTA	2,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51,1

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	(55)	(1)	(15)	(6)	(1)	(8)	(3)	(3)	(3)	(8)	(7)
L'HORARI DE L'OFICINA ÉS INCOMPATIBLE AMB LA SEVA FEINA	16,7	100	13	9,8	100	3,7	17	27,6	21,7	13,4	16,6
L'OFICINA HAURIA D'AMPLIAR L'HORARI	27,6	0	45,2	31,7	0	35,5	24,5	0	34,8	25	0
L'OFICINA HAURIA D'OBRIR A LES TARDES	41,6	0	21,3	44,6	0	42,2	58,5	72,4	43,5	43,5	66,9
QUE ES MANTINGUI L'HORA ACORDADA EN LA CITA PREVIA	4,3	0	12,8	0	0	0	0	0	0	7	0
ALTRES	6,2	0	7,6	13,9	0	18,6	0	0	0	0	0
CAP MOTIU EN CONCRET	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0	11,1	0
NO CONTESTA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16,6

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	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí	
TOTAL	(27)	(11)	(4)	(2)	(2)	(1)	(1)	(4)	(2)	
HA D'ESPERAR MOLT PER SER ATÈS	81,7	100	100	100	69,9	100	0	48,6	50	
ALTRES	2,5	0	0	0	30,1	0	0	0	0	
CAP MOTIU EN CONCRET	11,2	0	0	0	0	0	100	51,4	0	
NO CONTESTA	4,6	0	0	0	0	0	0	0	50	

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								
		Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	N.Barris	S.Andreu	S.Martí	
TOTAL	(39)	(10)	(5)	(1)	(4)	(3)	(4)	(4)	(8)	
L'INFORMADOR/A HA TRIGAT MOLT	14,4	23,4	28,7	0	18,1	0	23,7	0	0	
LA TRAMITACIÓ ÉS MOLT LENTA	45,1	43,3	37,7	0	64,4	16,5	41,4	68	49,7	
ALTRES	16,4	16	15,7	0	6,8	32,9	34,9	32	0	
CAP MOTIU EN CONCRET	14,9	17,3	17,9	0	10,8	50,7	0	0	17,6	
NO HO SAP	6,1	0	0	100	0	0	0	0	16,3	
NO CONTESTA	3,1	0	0	0	0	0	0	0	16,3	

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						
		Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(24)	(5)	(7)	(2)	(2)	(2)	(2)	(4)
L'ATENCIÓ HA ESTAT MOLT RÀPIDA	36,8	57,6	31,7	0	19,7	39,8	67,5	32,5
L'ATENCIÓ HA ESTAT MOLT LENTA	23,7	0	45,6	46	33,2	40,2	0	0
ALTRES	7,6	18,4	0	0	12,4	0	32,5	0
CAP MOTIU EN CONCRET	26,8	24	22,8	54	34,8	20	0	35
NO CONTESTA	5,1	0	0	0	0	0	0	32,5

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	(48)	(3)	(13)	(4)	(2)	(4)	(2)	(1)	(4)	(5)	(11)
NO LI HAN DONAT RESPOSTA / SOLUCIÓ CORRECTA	62,3	100	51,3	100	0	60,1	49,8	0	39,4	87,5	71,8
DONEN INFORMACIÓ DIFERENT DEPENDENT D'ON S'ADRECIN	1,8	0	0	0	0	0	0	0	17,8	0	0
HA HAGUT DE VENIR DIVERSES VEGADES PEL MATEIX TEMA	5,2	0	0	0	43,3	0	0	0	20,5	12,5	0
NO ESTÀ SATISFET AMB LA SOLUCIÓ DONADA	21	0	28,2	0	56,7	39,9	0	100	22,3	0	17,3
ALTRES	1,8	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0
CAP MOTIU EN CONCRET	3,5	0	13,4	0	0	0	0	0	0	0	0
NO CONTESTA	4,3	0	0	0	0	0	50,2	0	0	0	10,9

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								
		Eixample	Sants	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí	
TOTAL	(23)	(3)	(6)	(2)	(1)	(2)	(1)	(3)	(5)	
EL TRACTE DELS INFORMADORS/ES ÉS DESHUMANITZAT	19	36	26,1	0	0	0	0	63,5	0	
ELS INFORMADORS/ES NO SÓN AMABLES	67,7	64	73,9	67	100	100	0	36,5	74,4	
ALTRES	4,8	0	0	0	0	0	100	0	0	
NO HO SAP	3,3	0	0	33	0	0	0	0	0	
NO CONTESTA	5,2	0	0	0	0	0	0	0	25,6	

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							
		Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(38)	(10)	(6)	(2)	(4)	(1)	(1)	(9)	(5)
L'INFORMADOR/A NO MOSTRA INTERÉS	87,4	87,9	71,6	100	100	100	100	93,2	77,3
ELS INFORMADORS/ES NOMÉS IMPRIMEIXEN ELS FULLS	1,7	0	0	0	0	0	0	6,8	0
ALTRES	5,6	12,1	15,1	0	0	0	0	0	0
NO HO SAP	2,2	0	13,3	0	0	0	0	0	0
NO CONTESTA	3,2	0	0	0	0	0	0	0	22,7

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	Sarrià	Gràcia	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(34)	(1)	(10)	(4)	(3)	(3)	(1)	(5)	(7)
L'INFORMADOR/A NO SABIA LA INFORMACIÓ I/O COM FER EL TRÀMIT	90,2	100	100	61,9	77,9	100	100	100	81,9
CAP MOTIU EN CONCRET	1,9	0	0	0	22,1	0	0	0	0
NO CONTESTA	7,9	0	0	38,1	0	0	0	0	18,1

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	Sarrià	Gràcia	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(34)	(2)	(9)	(4)	(2)	(1)	(1)	(5)	(10)
L'EXPLICACIÓ NO ERA CLARA	87,6	100	100	76,2	100	100	100	80,9	76,7
ALTRES	6,2	0	0	0	0	0	0	19,1	11,4
CAP MOTIU EN CONCRET	2,7	0	0	23,8	0	0	0	0	0
NO CONTESTA	3,5	0	0	0	0	0	0	0	11,9

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

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

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
Mitjana	8,7	8,7	8,3	8,5	8,8	8,6	8,7	9,2	9	8,6	8,8
Des.Est.	1,6	1,6	1,9	1,7	1,4	1,6	1,4	1,1	1,4	1,6	1,6
(n)	(2019)	(230)	(206)	(229)	(194)	(118)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)

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

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

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
0	0,5	1	0,6	1,1	0,5	0	0	0	0,5	0,4	0,5
1	0,1	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0,3	0	1,4	0,4	0	0,6	0	0	0	0	0,5
3	0,4	0	0,5	0,4	0	0,7	0,6	0	0,5	0,6	0,4
4	0,8	0	1,5	0,4	0,5	1,3	0,6	0,5	0	2,4	1,4
5	2,7	3,5	2,8	3,8	2,3	3,9	1,6	1,8	1,3	2,4	3,5
6	2,9	3,3	5,8	3,5	1,9	3,4	4,2	0,8	2	4,1	1
7	8,2	9,3	11,5	6,6	9,3	7,7	11,3	2,6	7,2	10,5	8
8	18,7	18,3	16,7	26,2	19,3	22,4	22	14,2	16,3	15,5	17,9
9	24,4	23,5	26,7	24,6	23,9	23,3	22,8	28,4	23,3	27,7	20,6
10	40,9	41,1	31,7	31,3	42,2	36,2	36,8	51,8	48,9	36,1	46,2
NO HO SAP	0,2	0	0	1,6	0	0,6	0	0	0	0,4	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	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	2	1	4,6	2,4	1	2,6	1,2	0,5	0,9	3,4	2,8
BONA (5 A 6)	5,6	6,8	8,6	7,3	4,2	7,2	5,8	2,6	3,3	6,5	4,5
BASTANT BONA (7 A 8)	26,9	27,6	28,2	32,8	28,7	30	33,3	16,8	23,5	25,9	25,9
MOLT BONA (9 A 10)	65,3	64,6	58,5	55,9	66,1	59,6	59,6	80,2	72,2	63,8	66,8
NS/NC	0,2	0	0	1,6	0	0,6	0	0	0	0,4	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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
SÍ	77,8	65,9	72,2	82,3	70,8	83,8	74,3	82,4	87,8	78,2	80
NO	21,9	33,8	27,4	17,7	28,9	16,2	25,4	17,3	12,2	21,8	19
NO HO SAP	0,3	0,3	0,4	0	0,3	0	0,3	0,3	0	0	0,9

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	(159)	(13)	(18)	(23)	(14)	(8)	(12)	(17)	(16)	(14)	(26)
ACTIVITAT ECONÒMICA I EMPRESES (PRIVADES)	0,7	8,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACTIVITATS CULTURALS I LÚDIQUES	1,9	0	0	4,2	0	0	0	6,2	0	7,5	0
HISENDA MUNICIPAL	5,4	0	5,1	4,4	12,8	6,1	8	3,9	6,1	4,1	5,1
MULTES	6,8	22	11,7	0	0	0	0	0	5,7	7,5	15,3
POBLACIÓ	31,1	32,9	39,4	21,3	24,7	13,5	33,2	46	36,4	19,9	33,2
TRANSPORT PÚBLIC	2,7	0	6,4	4,4	0	0	0	6,2	0	7,8	0
TARGETA ROSA	2,4	0	0	5,2	5,7	8,5	0	0	0	0	4,8
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	4	0	4,4	0	0	9,8	8	0	13,5	7,8	2,4
VIA PÚBLICA	3,2	9,6	0	4,2	0	0	8	0	0	0	7,7
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	0,9	0	0	0	0	6,1	8	0	0	0	0
SERVEIS SOCIALS	8,3	9,2	13	6,4	7,1	9,8	26,9	3,9	7,1	11,8	0
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	8,9	8,8	6,2	17,3	26,2	0	3,9	11,6	11,8	0	0
CONSULTES ALTRES ADMINISTRACIONS	16,1	9,2	13,9	18,4	15,2	40,3	4	22,2	19,4	24,5	7,2
LLICÈNCIA/PERMÍS PER OBRIR UNA ACTIVITAT	0,7	0	0	0	8,4	0	0	0	0	0	0
ALTRES	5,8	0	0	14,1	0	5,8	0	0	0	4,7	19,5
NO CONTESTA	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0	4,5	4,8
TRAMITACIÓ											
TOTAL	(1865)	(217)	(188)	(210)	(180)	(111)	(136)	(204)	(224)	(157)	(238)
HISENDA MUNICIPAL	8,4	4,5	8,9	8,9	9	10,8	10	9,5	7,8	13,2	4,9
MULTES	5	5,9	3,1	6,5	4,9	3,5	5	2	2,3	11,8	5,6
POBLACIÓ	61,8	67,3	61,6	58,8	67,7	64,1	63,7	64,7	66,9	45,3	56,4
TRANSPORT PÚBLIC	0,2	0	0	0	0,6	0	0	0	0	0,4	1,1
TARGETA ROSA	3	0,6	1,7	3,2	3,7	1,5	1,5	2,1	0,9	7,3	6,9
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	1,8	2	2,4	4,4	0,9	2,1	2,6	1	0	0,7	2,1
VIA PÚBLICA	2,5	1,1	1,8	1,8	1,5	1,8	1,3	3,1	4,1	2,6	4,5
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	0,2	0,5	0,4	0	0,3	0,7	0	0	0,4	0	0
SERVEIS SOCIALS	2,3	1,9	3,5	3,4	2,2	1,3	2,7	0,5	2,3	3,2	2,1
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	1,8	0	2,9	1,7	2,4	0,7	1,7	1,7	4	1,2	1,5
REGISTRE DE DOCUMENTS	3,1	3,5	4,3	2,2	2	3,2	1,7	0,7	3,8	6,6	3,7
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	7,9	10,4	6,6	4,5	4,4	9,7	8,4	13,4	5,6	6,7	9,8
GAUDIR + BCN	0,6	1,4	1,5	1,3	0	0	0,7	0	0,5	0	0
LLICÈNCIA/PERMÍS PER OBRIR UNA ACTIVITAT	0,3	0,3	0	0,7	0	0	0	0	0	0	1,1
ALTRES	0,8	0,5	1,1	2,6	0	0	0,8	0,8	0,7	1	0,3
NO CONTESTA	0,2	0	0	0	0,5	0,7	0	0,5	0,8	0	0

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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
PARTICULAR	90,4	85,2	91,6	90,5	90	84,7	91,1	88,8	93,7	93,5	92,3
DE FEINA	9,5	14,8	8	9,5	9,6	14,6	8,9	11,2	6,3	6,5	7,7
(NO LLEGIR) NO HO SAP	0,1	0	0,4	0	0	0,6	0	0	0	0	0

P4A. SI POGUÉS FER AQUESTA GESTIÓ/TRÀMIT DE FORMA TELEMÀTICA/EN LINEA, HO PREFERIRIA?

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
SÍ	60,4	66,7	64,5	58,9	66,4	67,9	63,2	59,1	54,8	57,1	52
NO, TOT I QUE DISPOSO DE LES COMPETÈNCIES DIGITALS PER FER-HO	31,3	28,4	30,4	27,1	24,2	26,4	31,5	28,5	32,9	38,6	41,5
NO, JA QUE NO DISPOSO DE LES COMPETÈNCIES DIGITALS PER FER-HO	8,3	5	5	14	9,4	5,7	5,4	12,5	12,3	4,3	6,4

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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
PROXIMITAT	70,2	61,5	64,6	81,9	62,7	65,8	76	72,5	76,4	67,5	70
HORARI	5,8	9,7	10,1	5,6	3,9	8,8	4,9	3,3	2,7	9,5	2,7
SERVEIS QUE OFEREIX PER RECOMANACIÓ	2,7	1,9	5,4	1,1	2,5	1,3	0,9	5,5	0,5	1,7	5,2
	1	1,5	1,4	0,9	0	0	0,6	2	0,8	1,1	1,4
ÉS LA QUE CONEIXIA	0,6	0,5	0,6	0,5	0,6	0	1,3	1,8	0	0,6	0
UBICACIÓ CÈNTRICA	0,2	1	0,6	0	0,5	0	0	0	0	0	0
LI AGRADA	0,3	0	0	0,4	0	0	1,4	0,8	0,4	0	0
POC TEMPS D'ESPERA	0,3	0,5	0	0	0	0,7	0	0	0	0,3	1,2
ÉS L'OFICINA QUE EM CORRESPON	5,5	4,4	5,9	1,9	2,9	11,4	3,2	6,3	6,2	6,3	7,9
DISPONIBILITAT, CITA LLIURE	12,6	17,8	11,4	7,2	24,3	11,1	11,2	6,9	12,4	13	10,9
ALTRES	0,4	0,5	0	0,5	1,6	1	0	0	0	0	0,7
NO HO SAP	0,3	0,6	0	0	0,5	0	0,5	0,9	0,6	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	(1525)	(174)	(154)	(174)	(147)	(90)	(109)	(166)	(182)	(127)	(202)
SÍ	2,8	3,3	1,8	4,2	1,2	3	2,5	2,3	2,6	4,4	2,4
NO	97,2	96,7	98,2	95,8	98,8	97	97,5	97,7	97,4	95,6	97,6

P7. DE QUINES INCIDÈNCIES ES TRACTA?

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

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(42)	(6)	(3)	(7)	(2)	(3)	(3)	(4)	(5)	(6)	(5)
PROBLEMES INFORMÀTICS (LENTITUD I/O MALFUNCIONAMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC)	23,5	20,9	0	15,9	0	0	33,4	27,8	26,1	40,4	47,4
PROBLEMES AMB LA WEB	4,6	0	0	0	0	0	0	54,4	0	0	0
PROBLEMES AMB D'ALTRES USUARIS	1,5	0	0	0	0	24,6	0	0	0	0	0
MANCA DE CONEIXEMENT DEL PERSONAL	2,1	0	0	0	0	0	33,6	0	0	0	0
MANCA DE COMUNICACIÓ AMB EL PERSONAL	2,9	0	0	0	0	0	0	17,7	0	11,6	0
MANCA DE DOCUMENTACIÓ PER FER EL TRÀMIT	11,2	18,8	30	13	45,7	16,8	16,5	0	0	0	0
NO HAN AJUDAT A FER EL TRÀMIT I/O NO SOLUCIONEN LA DEMANDA	23,9	0	40	46,7	54,3	29,7	16,5	0	35,5	0	26,3
FALTA D'AMABILITAT DELS INFORMADORS	1,9	0	0	11,4	0	0	0	0	0	0	0
LLARGS TEMPS D'ESPERA	9,2	0	0	0	0	28,9	0	0	38,4	19,1	0
ALTRES	19,2	60,3	30	13	0	0	0	0	0	28,9	26,3

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	(1525)	(174)	(154)	(174)	(147)	(90)	(109)	(166)	(182)	(127)	(202)
SOLUCIÓ DELS PROBLEMES	0,2	0	0	0,6	0,7	0	0,8	0	0	0	0
MENYS ESPERA	0,2	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0,5	0,6
MÉS RAPIDESA EN ATENCIÓ / TRAMITACIONS / EFICÀCIA	0,3	0	0	0,5	0,4	0,3	0	0	0,8	0	0,3
POTENCIAR TRÀMITS PER INTERNET	0,1	0	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0
REBRE MÉS O MILLOR INFORMACIÓ (MÉS TRÍPTICS, CARTELLS, ETC.)	0,4	0,7	0,8	0,6	0	0,7	0,4	0,6	0	0	0,3
MÉS ESPAI	0,3	1,4	0	0	0,4	0	0	0	0	0,8	0
MILLOR ORGANITZACIÓ DE L'ESPAI	0,3	1,4	0	0,5	0,8	0	0	0	0	0	0
MILLORA DE LA NETEJA	0,6	0	0	0,6	1,7	0	0	1,1	0,6	0	1,2
ELEMENTS DECORATIUS	0,1	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0
MILLORES EN LES MÀQUINES	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,2
MÀQUINES DE CAFÉ / BEGUDES / AIGUA / MENJAR	0,9	0,7	0	2	0,9	1,6	0,4	1	0,6	0,8	0,6
ESPAI PER A NADONS/NENS	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,6	0	0
MILLORAR COMODITAT	1	1,1	0	0,8	0	2,2	1,2	1,3	1,2	3,9	0
ATENCIÓ PREFERENT / ESPAIS ADAPTATS A PERSONES AMB PROBLEMES DE MOBILITAT	0,1	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0,7
MÉS EQUIPAMENTS I SERVEIS	1,4	2,4	1,5	0	1,9	0	0,8	0,6	3,2	0	2,4
MILLOR PREPARACIÓ DELS INFORMADORS	0,2	0	0,7	0	0	1,7	0	0	0	0	0
MÉS PERSONAL / GESTIÓ DEL PERSONAL	0,8	0	0,8	1,3	0,7	0	0	0	2,3	0,5	1,3
MILLOR ATENCIÓ I AMABILITAT	0,8	0	0	1,3	0	2,8	1,3	0	0	1,2	1,8
INFORMACIÓ EN CASTELLÀ	0,1	0	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0
INFORMACIÓ EN ALTRES LLENGÜES	0,1	0	0	0	0	0	0,9	0	0	0	0
MILLORA DE L'ACCÉS	0,1	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0,5	0
ALTRES	1	0	1,3	2,9	1,3	2,4	0,4	0,6	0	0,5	0,6
RES	90,6	91,6	92,6	88,4	91,3	87,4	92,1	94,1	89	89,9	89
NO HO SAP	0,5	0,7	0	0	0	0	0,8	0,6	1,6	1,3	0

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	(1525)	(174)	(154)	(174)	(147)	(90)	(109)	(166)	(182)	(127)	(202)
SÍ, TOTALMENT	82,8	85,1	78,8	80,7	87,1	78,9	77,5	91,7	84	80,2	80
NOMÉS PARCIALMENT	10,4	11,9	13,8	13	8,5	10,2	13,4	4,7	6,1	9,4	13,2
NO M'HO HAN SOLUCIONAT (NO LLEGIU) NO HO SAP	6,4	2,4	7,1	6,3	4,4	10,1	8,6	3,6	8,9	9	6,8
	0,4	0,7	0,2	0	0	0,7	0,4	0	1	1,3	0

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	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(256)	(25)	(32)	(34)	(19)	(18)	(24)	(14)	(27)	(23)	(40)
FALTAVA DOCUMENTACIÓ	18,7	13,2	13,5	17	18,1	14,3	33,3	14,5	20,2	21,2	19,8
DERIVACIÓ A UN ALTRE SERVEI / OFICINA	11,9	8	10,4	13,5	5,3	11,3	7,1	14,5	16,4	21,5	11
FALTA ESPERAR LA RESOLUCIÓ NO HA REBUT RESPOSTA	21,4	9,5	21,3	15	24,4	31,7	16	19,7	20,9	17,4	34,6
NO FUNCIONAVA L'ORDINADOR O ALTRES APARELLS	12,4	9,5	19,9	9,6	4,7	7,8	20,6	14,4	10,3	16,5	9,2
DESCONTENT AMB LA RESPOSTA REBUDA	1,6	5,1	0	0	0	0	0	21,7	0	0	0
CALIA CITA PRÈVIA	8,9	10	7,2	14,3	23,5	4	10,5	0	3,6	4,4	9,2
INFORMACIÓ CONTRADICTÒRIA ENTRE SERVEIS	3,1	0	8,7	4,5	0	6,1	3,6	7,6	0	2,7	0
HAURÀ DE TORNAR / TRÀMIT EN VÀRIES FASES	3,2	14,2	4,4	6,9	0	6,2	0	0	0	0	0
DOCUMENTACIÓ EXTRAVIADA	11,3	15,2	9,3	16,4	21,1	11,5	8,8	0	8,4	9,4	10,3
ALTRES	1	0	0	2,8	0	3,8	0	0	3,6	0	0
NO HO SAP	4,5	11	0	0	3	3,3	0	7,6	10,1	6,9	5,8
NO CONTESTA	1,4	4,4	5,3	0	0	0	0	0	3,3	0	0
	0,4	0	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0

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

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	OFICINA AVALUADA										
	TOTAL	C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
TELÈFON 010	18,9	22	21,2	18,4	17,1	19,8	19,9	11,4	17,9	24,4	16,7
TELÈFON DEL CIVISME .	0,6	0,4	0	0,6	0	0	0,3	0,4	0	3,1	0,4
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	10,6	13,7	10,2	9,4	9,6	8,8	14,3	6,6	10,2	13,6	9,3
QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	0,6	0,4	0,4	0	0,7	0,2	0,5	0	0	2,9	0,6
GENERALITAT / 012	5,7	8,7	3,2	7,2	2,5	5,5	3,4	4,6	3	8,6	7,4
TELÈFON D'EMERGÈNCIES 112	2,8	8,8	0,3	1,1	1	0,4	0,8	0,3	0,8	9	2
TELEFÒNICA / 11888	0,2	0,4	0	0	0	0	0	0,4	0	0,4	0,2
ALTRES OFICINES ATENCIÓ AL CLIENT	1,7	0,4	1	1,3	1,3	3,2	1,7	3,7	2,3	0,8	2,3
ALTRES AJUNTAMENT	6,6	4,9	4,6	6,1	6	5,5	7,6	10,7	7,6	5,5	7,1
IINSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA	0,9	0,2	0,1	1	0,7	1,6	1,7	1,1	0	0,7	2,2
ALTRES GOVERN CENTRAL	3,3	4,6	3,1	2,8	1,5	2,9	3,6	4,2	4,6	2,9	2,4
ALTRES	1,8	1,4	3,4	2,8	0,3	1,9	0,5	0,6	2,9	1,4	2,2
CAP	36,9	24,6	48,3	38,8	43,1	35,1	38,7	40,3	38,1	20,8	44,8
NO HO SAP	9,4	9,5	4,2	10,6	15,8	15,2	7	15,8	11,3	6,2	2,2
NO CONTESTA	0,2	0	0	0	0,5	0	0	0	1,4	0	0,2

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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
TELÈFON 010	30,2	30,4	29,8	29,9	30,8	31,7	28,8	29,2	30,8	29,9	31
TELÈFON DEL CIVISME .	0,2	0,2	0	0,2	0	0	0,1	0,1	0	1,6	0,2
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	22,6	23,2	27	18,5	24,6	22	26,5	21,1	21,4	21,4	22,5
QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	0,2	0,2	0,2	0	0,3	0,1	0,2	0	0	1,5	0,2
GENERALITAT / 012	2,3	4,4	1,3	2,9	0,9	2,1	1,4	1,7	1,1	4,4	2,8
TELÈFON D'EMERGÈNCIES 112	1,2	4,4	0,1	0,5	0,4	0,1	0,3	0,1	0,3	4,6	0,8
TELEFÒNICA / 11888	0,1	0,2	0	0	0	0	0	0,2	0	0,2	0,1
ALTRES OFICINES ATENCIÓ AL CLIENT	0,7	0,2	0,4	0,5	0,5	1,2	0,7	1,4	0,9	0,4	0,9
ALTRES AJUNTAMENT	2,7	2,4	1,9	2,5	2,3	2,1	3,2	4	2,8	2,8	2,8
IINSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA	0,4	0,1	0,1	0,4	0,3	0,6	0,7	0,4	0	0,4	0,9
ALTRES GOVERN CENTRAL	1,4	2,3	1,2	1,1	0,6	1,1	1,5	1,6	1,7	1,5	1
ALTRES	0,7	0,7	1,4	1,1	0,1	0,7	0,2	0,2	1	0,7	0,9
CAP	15,3	12,3	19,5	15,9	16,6	13,6	16,1	15,2	14	10,6	18
NO HO SAP	3,9	4,8	1,7	4,3	6,1	5,9	2,9	5,9	4,2	3,2	0,9
NO CONTESTA	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0,5	0	0,1
TELÈFON DEL CIVISME	5,6	4,5	5,5	6,1	5,7	6	5,1	5,9	6,6	6,8	4,2
QUIOSC (CAIXER AUTOSERVEI DE TRÀMITS)	12,3	9,7	10	15,9	10,6	12,7	12,2	12,9	14,9	10,2	12,7

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	(1777)	(198)	(174)	(204)	(168)	(107)	(118)	(192)	(228)	(152)	(236)
SÍ	92	91,1	91,8	88,7	94,7	92	94,7	89,1	93	94,3	92,6
NO	8	8,9	8,2	11,3	5,3	8	5,3	10,9	7	5,7	7,4

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	(343)	(30)	(32)	(44)	(31)	(20)	(21)	(40)	(49)	(43)	(33)
SÍ	53	52,6	60,2	59,4	29,5	54,9	62,2	50,3	58,3	56,9	42,9
NO	47	47,4	39,8	40,6	70,5	45,1	37,8	49,7	41,7	43,1	57,1

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	(1319)	(146)	(158)	(127)	(134)	(75)	(108)	(139)	(157)	(108)	(167)
SÍ	83,8	83,9	89,5	84,8	82,8	83,6	81	86,3	82	83,3	80,3
NO	16,2	16,1	10,5	15,2	17,2	16,4	19	13,7	18	16,7	19,7

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	(739)	(64)	(60)	(109)	(59)	(44)	(51)	(85)	(110)	(59)	(99)
SÍ	72,8	72,9	78,5	74,6	68,7	73,5	74,1	65,7	68,7	72,7	79,3
NO	27,2	27,1	21,5	25,4	31,3	26,5	25,9	34,3	31,3	27,3	20,7

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	(141)	(18)	(14)	(23)	(9)	(9)	(6)	(21)	(16)	(9)	(17)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	8,7	0	8	8,6	0	7,7	0	9,5	5,7	20,4	22
NO ÉS PRÀCTIC	11,1	9,3	8	0	30,6	5,2	17,7	16,4	19,5	7	7,6
MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO	1,3	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0	7,1
NO DISPOSO DELS RECURSOS NECESSARIS (INTERNET, DNI ELECTRÒNIC...) O NO ELS FAIG SERVIR	2	0	0	0	0	7,7	0	0	6,1	0	6,8
EL TRÀMIT / INFORMACIÓ NO ES POT FER A TRAVÉS D'AQUEST SERVEI	0,8	6,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ÉS CAR	0,9	7,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	9,3	21,4	8	6,3	0	14,5	13,9	18,3	6,1	0	0
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	48,3	46,3	41,1	55,1	34,9	34,6	35,9	55,9	44	55,4	56,5
NO HO HA PENSAT	0,6	0	0	0	8,3	0	0	0	0	0	0
NO LI AGRADA/INTERESSA AQUEST SERVEI	0,8	0	0	5,1	0	0	0	0	0	0	0
UTILITZA ALTRES SERVEIS	11,1	0	17	16,7	16,1	22,6	25,1	0	18,5	17,2	0
VIU FORA DE BARCELONA	1,3	0	0	8,2	0	0	0	0	0	0	0
ALTRES	1,2	0	12,3	0	0	0	0	0	0	0	0
CAP MOTIU EN CONCRET	0,3	0	0	0	0	0	7,3	0	0	0	0
NO HO SAP	2,4	9,3	5,7	0	10,1	0	0	0	0	0	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	(161)	(14)	(13)	(18)	(22)	(9)	(8)	(20)	(20)	(18)	(19)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	0,3	0	0	0	2,6	0	0	0	0	0	0
NO ÉS PRÀCTIC	3,9	0	0	0	0	0	31,3	5,3	5	9,3	0
MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO	0,5	0	0	0	0	8,4	0	0	0	0	0
EL TRÀMIT / INFORMACIÓ NO ES POT FER A TRAVÉS D'AQUEST SERVEI	1,3	0	9	0	4,5	0	0	0	0	0	0
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	15,1	46,3	8,8	34,3	7,6	13,7	17,1	4,8	0	11,3	17,2
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	65,6	35,9	73,4	65,7	66,5	64,9	45,9	77,7	80,9	63,6	62,9
NO HO HA PENSAT	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6,9
UTILITZA ALTRES SERVEIS	5,6	8,7	8,8	0	4,5	3,1	0	3,4	5,1	6,4	13,1
VIU FORA DE BARCELONA	0,4	0	0	0	0	0	0	3,4	0	0	0
ALTRES	0,7	0	0	0	0	4,9	0	0	0	3,5	0
CAP MOTIU EN CONCRET	0,9	0	0	0	0	0	5,7	0	0	5,8	0
NO HO SAP	4,2	9,1	0	0	14,3	5,1	0	0	9	0	0
NO CONTESTA	0,7	0	0	0	0	0	0	5,4	0	0	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	(213)	(23)	(17)	(19)	(23)	(12)	(21)	(19)	(28)	(18)	(33)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	6	0	0	9	0	2,2	2,3	0	13,8	11,9	13,6
NO ÉS PRÀCTIC	6,3	11,2	7,3	5,5	8,7	2,2	0	8,1	14,3	3,4	0
MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO	6	4,6	0	4,6	11,2	0	6,5	3,4	6,9	10,3	7,2
NO DISPOSO DELS RECURSOS NECESSARIS (INTERNET, DNI ELECTRÒNIC...) O NO ELS FAIG SERVIR	1,9	9,9	0	0	0	0	0	0	4	3,4	0
EL TRÀMIT / INFORMACIÓ NO ES POT FER A TRAVÉS D'AQUEST SERVEI	1,1	2,9	0	4,6	0	0	3,2	0	0	0	0
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	15,5	9,4	14,6	17,1	8,9	8,8	31,9	29,2	3,2	5,7	24,8
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	28,9	15,2	30,5	23,7	44,8	40,2	41,6	37,4	10,6	23,2	31,4
NO HO HA PENSAT	2,4	0	0	0	0	0	0	0	0	8,6	11,5
NO LI AGRADA/INTERESSA AQUEST SERVEI	2,3	5,2	0	4,4	0	0	3,2	0	4	5,5	0
UTILITZA ALTRES SERVEIS	13,4	18,1	19,3	20,1	7	25,7	2,3	8,1	13,1	19,4	9,6
ALTRES	1,3	0	1,9	0	0	5,2	0	0	6,8	0	0
CAP MOTIU EN CONCRET	1,3	0	7,3	5,4	0	0	2,3	0	0	0	0
NO HO SAP	13,6	23,6	19	5,5	19,5	15,6	6,7	13,8	23,3	8,5	1,8

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	(201)	(17)	(13)	(28)	(19)	(12)	(13)	(29)	(34)	(16)	(20)
PREFEREIXO L'ATENCIÓ PERSONAL	5,8	7,2	2,2	5,5	0	7,8	4,9	0	17,2	0	5,7
NO ÉS PRÀCTIC	3,5	0	8,1	3,6	0	6,3	0	3,3	3,2	10	3
MANCA DE CONEIXEMENTS PER UTILITZAR-LO	2,7	0	0	3,4	0	0	0	0	5,7	0	12,2
NO DISPOSO DELS RECURSOS NECESSARIS (INTERNET, DNI ELECTRÒNIC...) O NO ELS FAIG SERVIR	2,2	0	0	3,6	4,3	0	0	0	0	10	5,8
EL TRÀMIT / INFORMACIÓ NO ES POT FER A TRAVÉS D'AQUEST SERVEI	5,5	0	0	7	4,8	0	16,3	12,5	2,7	10	0
DESCONEIXEMENT DEL SERVEI O DEL SEU FUNCIONAMENT	10,2	6,5	0	11,4	4,8	9	6,7	19,4	8,7	22,5	5,8
NO L'HA NECESSITAT / NO LI FA FALTA	47,8	65,9	54,6	42	45,5	55,9	58,7	45,3	42,8	28,5	53
NO HO HA PENSAT	1	0	5,8	0	3	0	0	0	0	3,8	0
NO LI AGRADA/INTERESSA AQUEST SERVEI	3,6	0	0	0	26	0	0	6,5	0	4	0
UTILITZA ALTRES SERVEIS VIU FORA DE BARCELONA	8,6	20,4	14,7	20,1	0	2,4	3,3	0	5,8	7,3	11,5
ALTRES	0,5	0	0	3,4	0	0	0	0	0	0	0
CAP MOTIU EN CONCRET	2,5	0	0	0	8,6	3,9	0	0	5,1	3,8	3
NO HO SAP	1,7	0	0	0	0	3,9	6,7	7	0	0	0
	4,5	0	14,4	0	3	10,8	3,3	5,9	8,7	0	0

Z1. SEXE

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(204)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
HOME	43,5	42,6	53,1	45,8	42,7	38,8	42,4	37,6	37,9	47,3	45,3
DONA	56,5	57,4	46,9	54,2	57,3	61,2	57,6	62,4	62,1	52,7	54,7

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	43,1	39,5	43	44,8	43,9	47,3	41,4	44	41,4	46,6	42,1
Des.Est.	15	13	15,2	15,2	14,1	15,7	14,4	16	15,1	15,8	14,2
(n)	(204)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)

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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
MENYS DE 18 ANYS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,4	0
DE 18 A 24 ANYS	7,5	7,6	6,4	4,7	6,2	4,9	10,5	8,3	8,3	7,3	10,2
DE 25 A 34 ANYS	26,6	34,2	27,7	24,1	25,7	20,2	28,2	25,8	32,5	19,2	23,8
DE 35 A 44 ANYS	24,4	27,9	24,7	25,1	24,4	18,5	24,6	24,5	21,4	21,6	27,5
DE 45 A 54 ANYS	17,7	15,5	19,2	20,2	17,2	23,5	18,3	14,7	15,1	18,4	18,1
DE 55 A 64 ANYS	13,1	9,2	10,1	12,4	17,3	17,5	9,5	13,5	14,7	16,2	12,9
DE 65 A 74 ANYS	8	5,4	9,2	9,9	6,7	9,8	6,6	8,7	4,8	14,4	6,3
75 ANYS I MÉS	2,7	0,3	2,7	3,6	2,4	5,5	2,2	4,5	3,1	2,6	1,2
NO CONTESTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
ESPANYOLA	56,1	48,9	55,8	56,4	61,4	58,8	52,1	55,1	52,4	73,4	52,1
ALTRES UNIÓ EUROPEA	9,6	15	12,3	6,7	10	12,6	16,3	8,4	4,4	5,8	8
RESTA PAÏSOS	34,3	36,1	31,9	36,8	28,6	28,5	31,6	36,4	43,2	20,8	39,9

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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
ALGÈRIA	0,3	0	1,7	0,4	0	0,7	0	0,5	0	0	0
ARGENTINA	2,5	2,2	4,6	3,4	1,1	1,2	2,7	1	3	1,5	3,7
AUSTRÀLIA	0,1	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0
BANGLA DESH	0,2	1,1	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0
ARMÈNIA	0,2	0	0	0	0	0	0	0,3	0,8	0,6	0
BÈLGICA	0,2	0,5	0	0	0,4	1,7	0	0	0	0	0
BOLÍVIA	1,8	1	1,7	4,2	1,1	0,6	2,6	1,2	0,5	1,7	3,2
BRASIL	1,2	0,8	1,2	2,1	0	2,5	0,9	1,5	0,4	0,9	1,9
XILE	0,8	2,7	0,8	0,4	0,8	0,4	0,9	0,9	0	0	0,7
XINA	0,9	0	2,5	0,8	0,5	0,4	1,7	0,5	1,6	0,3	0,5
COLÒMBIA	3,7	3,9	5,5	3,5	2,5	2,4	3,3	2,8	6,3	3,5	2,7
CUBA	0,3	0	0,6	0,7	0,4	0	0,3	0	0,4	0,4	0
REPÚBLICA DOMINICANA	1,3	0,5	0	2	1,2	0,6	0	0,9	3,2	1,7	1,5
EQUADOR	1,5	2,2	0,4	1,2	1,9	0	1,1	2,6	0,9	0,7	2,7
SALVADOR, EL	0,5	2	0	0,5	0	0,8	0,6	0,5	0,9	0	0
GUINEA EQUATORIAL	0,2	0	0,5	0	0,9	0	0	0	0,4	0	0
FRANÇA	1,6	3	3,3	0,8	1,2	3	1,9	0,8	0,5	1	1,6
GEÒRGIA	0,1	0	0	0	0	0,6	0,6	0	0	0	0,5
PALESTINA	0,1	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALEMANYA	0,6	1,1	1,1	0,4	0,6	0	0	0	0,8	0,6	1
GRÈCIA	0,1	0	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0
GUATEMALA	0,2	0	0	0	2,5	0	0	0	0	0	0
HONDURES	4,4	2,2	1	2,7	3	4,4	3,1	6,6	14,3	2,3	2,9
ÍNDIA	0,2	0,8	0,7	0	0,4	0	0	0	0	0	0
IRAN	0,1	0	0	0	0	0,4	0	0	0	0	0,2
IRLANDA	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0
ITÀLIA	4,5	7,4	3,5	2,8	3,6	4,3	10,2	5,6	1,3	3	4,7
LÍBAN	0,1	0	0	0	0,5	0	1,3	0	0	0	0
LETÒNIA	0,1	0	0,5	0,5	0	0	0	0	0	0	0
LITUÀNIA	0,1	0,3	0	0	0,5	0	0,6	0	0	0	0
MÈXIC	0,9	2,4	1,5	0,9	0,4	0,6	0,6	0	1,2	0	0,4
MOLDÀVIA	0,1	0	0,4	0	0,5	0	0	0	0	0	0
MARROC	1,5	2,2	1,1	0,7	0,5	2,6	2,9	1,4	0	2,6	2,3
PAÏSOS BAIXOS	0,2	0	0	0	0	0	1	0	0,9	0	0
NICARAGUA	0,1	0	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0
NIGÈRIA	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,6	0
PAKISTAN	0,8	1,8	0	0,8	0	0	0	1,8	1,3	0,6	0,4
PANAMÀ	0,1	0	0	0,5	0	0,4	0	0	0	0	0
PARAGUAI	0,9	0	1,5	0	0	2,1	0,6	2,3	0,4	0	1,8
PERÚ	3,4	4,4	1,5	4,5	3,1	2,6	2,1	6,6	2	1,8	4,4
FILIPINES	0,3	2,7	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0
POLÒNIA	0,2	0,3	0,2	0,4	0,4	0	0	0,9	0	0	0
PORTUGAL	0,8	2,3	0,8	0,4	1,2	1,3	1,7	0,4	0,5	0,3	0
ROMANIA	0,3	0	0	0,8	0	0,6	0	0,7	0	0,4	0,5
RÚSSIA	0,7	0,6	0	0	1	1,6	0	0,5	2,8	0	0,7
SENEGAL	0,1	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0,4
ESLOVÀQUIA	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0	0	0,2
ESPANYA	56,1	48,9	55,8	56,4	61,4	58,8	52,1	55,1	52,4	73,4	52,1
SUÈCIA	0,1	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0
TUNÍSIA	0,1	0	0	0,5	0,5	0	0	0	0	0	0
UCRAÏNA	0,3	0	0,6	0,4	0,4	0,4	0	0	0	0	0,9
GRAN BRETANYA	0,4	0	1,8	0,7	0,5	0,6	0,3	0	0	0,4	0
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	0,3	0	1,2	0	0	1	0	0,9	0,4	0	0
URUGUAI	0,5	0,5	0,4	0	0	0,4	0,7	0	0,9	0	1,4
VENEÇUELA	3	0,9	2,3	4,3	3	1,9	4,6	3,3	1,4	1,5	5,7
NO CONSTA	0,2	0,3	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0,5

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
CATALÀ	24,1	18,1	30	26	27,3	26,3	28,1	26,3	13,1	36,8	17,3
CASTELLÀ	66,9	65,1	59,9	66,4	65,8	57,3	61,7	69,9	79,3	57	74,7
ÀRAB	1,1	1	1	0,8	0	1,9	1,4	0,9	0,4	2,1	2,1
FRANCÈS	1,2	2,1	1,6	1,2	1,8	4	2,6	0	0	0,4	0,5
INGLÈS	1,2	1,8	1,6	1	1,2	2,3	0,9	0,5	1,8	1	0,7
ITALIÀ	0,7	0,9	0	0,5	0,5	0,6	2,1	0,5	0,5	0,4	1,2
PORTUGUÈS	1	2,6	1,3	1,7	0	1,7	1,6	0,3	0	0,3	1,2
RUS	0,7	0,6	1,1	0	1,4	0,8	0,3	0	1,9	0	0,9
URDU	0,6	2,3	0	1,3	0	0	0	0,4	1,3	0	0
ALTRES	2,2	5	3,5	1,2	1,9	3,2	1,3	1,2	1,7	2	1,5
NO CONTESTA	0,2	0,5	0	0	0	1,9	0	0	0	0	0

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS	0,7	0	0,2	0,7	0	0	0	0	1,2	2,7	2,1
OBLIGATORIS (PRIMÀRIA, EGB, ESO)	12,5	9,8	7,1	14,4	7,3	9,1	7,8	18,6	18,5	18	11,5
SECUNDARIS GENERALS (BATXILLERAT, PREU, BUP, COU)	26,6	21,3	24,5	21,8	18,2	26,7	20,9	31	35,4	26,6	34,7
SECUNDARIS PROFESSIONALS (COMERÇ, FP1, FP2, MÒDULS, GRAU MITJÀ/SUPERIOR)	15,4	10,9	10,9	24,4	15,9	8,6	13,8	16	17,5	21,3	12,1
UNIVERSITARIS (GRAU, DIPLOMATURA, LLICENCIATURA)	29,4	35,3	36,9	27,4	39,9	27,6	38,4	26,5	19,6	20,8	25,1
POST UNIVERSITARIS (MÀSTER, POSTGRAU, DOCTORAT QUE REQUEREIXIN TITULACIÓ UNIVERSITÀRIA)	15,3	22,7	20,5	10,9	18,6	27,4	19,1	8	7,9	10,4	14,4
NO CONTESTA	0,1	0	0	0,4	0	0,7	0	0	0	0	0

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

(Recompte) %Columna	TOTAL	OFICINA AVALUADA									
		C.Vella	Eixample	Sants	L.Corts	Sarrià	Gràcia	H.Guinardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí
TOTAL	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
TREBALLA PER COMPTE PROPI (EMPRESARI/ÀRIA, AUTÒNOM/A)	15,5	18,3	22,1	11,5	19,3	18,6	19,9	13,2	14,9	9,7	10,9
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA)	45,8	49,6	44,2	44,5	50,7	43,4	41,5	47,8	41,7	47,9	45,1
JUBILAT/ADA / PENSIONISTA (INCAPACITAT/ADA LABORAL)	13,3	7,4	11,7	16,9	10,3	17,6	11,6	17,8	9,5	19,2	13,4
ATURAT/ADA / BUSCA FEINA	17,2	16,5	15,2	17,4	12,9	12,9	19,8	13,7	20	19,2	21,9
TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)	2,6	0,6	0	3,5	3,2	3,2	1,1	2,4	6,9	1,6	2,8
ESTUDIANT	5,2	6,9	6,4	6,1	3,2	3,1	5,5	4,8	5,6	2,4	5,9
(NO LLEGIU) NO CONTESTA	0,5	0,6	0,4	0	0,4	1,3	0,6	0,3	1,5	0	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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
BARCELONA CIUTAT	92,2	90,8	90,8	86,1	94,3	91,7	94,2	94,8	95,6	88,3	94,4
RESTA D'ESPANYA	7,4	9,2	9,2	12,3	5,7	7,7	5,5	4,2	4,4	11,7	5,1
ESTRANGER	0,2	0	0	0,4	0	0,6	0,3	0,7	0	0	0,5
NO CONTESTA	0,2	0	0	1,1	0	0	0	0,3	0	0	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.Guimardó	N.Barris	S.Andreu	S.Martí	
TOTAL	(151)	(21)	(19)	(29)	(11)	(9)	(8)	(10)	(11)	(20)	(13)	
CALONGE	0,8	0	6,1	0	0	0	0	0	0	0	0	
GIRONA	1,2	3,4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	
LLEIDA	1	0	0	0	0	16,5	0	0	0	0	0	
MÁLAGA	0,6	0	0	3,3	0	0	0	0	0	0	0	
ALICANTE/ALACANT	0,7	0	0	0	0	0	0	0	9,5	0	0	
REUS	0,7	5,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TARRAGONA	2,2	3,4	4,9	0	0	0	0	6,7	0	5,4	0	
VENDRELL (EL)	0,8	0	6,1	0	0	0	0	0	0	0	0	
BILBAO	0,9	0	0	0	0	4,9	11,3	0	0	0	0	
BADAJOS	0,4	0	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0	
604	0,4	0	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0	
ALELLA	0,7	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	
ARENYS DE MUNT	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9,2	
BADALONA	9,9	21,6	4,3	5	9	10,3	5,6	0	0	8	31,2	
BARCELONA	1,3	0	0	0	0	0	0	0	18,8	0	0	
CARDEDEU	1,2	0	9,2	0	0	0	0	0	0	0	0	
CASTELLDEFELS	3,2	0	0	6,2	10,6	8,3	0	0	0	0	8,8	
COLLBATÓ	0,6	0	0	0	0	0	0	9,3	0	0	0	
CORBERA DE LLOBREGAT	1,3	0	0	0	17,2	0	0	0	0	0	0	
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	1,9	0	6,4	3,4	0	0	0	6,7	0	0	0	
DOSRIUS	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8,8	
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	3,1	0	0	3,3	7,6	0	5,6	0	0	0	18,7	
GAVÀ	0,8	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	
GRANOLLERS	2,4	13,1	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')	15,7	5,5	0	32,3	21,4	16,6	11,2	30,5	17,3	8,4	14,6	
MARTORELL	0,8	0	0	4,1	0	0	0	0	0	0	0	
MASNOU (EL)	0,7	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	
MATARÓ	1,2	5,4	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0	
MOLINS DE REI	1,2	0	0	0	7,2	0	0	0	0	5,1	0	
MOLLET DEL VALLÈS	0,5	0	0	0	0	8,2	0	0	0	0	0	
MONTCADA I REIXAC	1,1	0	0	0	0	0	0	0	0	8,5	0	
MONTGAT	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0	5,1	0	
MOIÀ	0,4	0	0	0	0	0	8,1	0	0	0	0	
PARETS DEL VALLÈS	1,1	0	0	0	0	0	0	0	0	8,1	0	
PIERA	0,3	0	0	0	0	0	5,7	0	0	0	0	
PINEDA DE MAR	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0	2,8	0	
PRAT DE LLOBREGAT (EL)	2,8	5,9	0	2,9	0	0	0	10,5	0	5,2	0	
RIPOLLET	1,5	0	0	0	0	0	0	0	9,5	6,2	0	
ROCA DEL VALLÈS (LA)	0,6	0	0	0	0	0	10,8	0	0	0	0	
RUBÍ	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0	3,1	0	
SABADELL	1,1	0	0	4	0	5,1	0	0	0	0	0	
SANT ADRIÀ DE BESÒS	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	6,4	0	
SANT ANDREU DE LLAVANERES	1,1	0	0	5,9	0	0	0	0	0	0	0	
SANT BOI DE LLOBREGAT	1,5	10,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SANT CELONI	0,6	0	0	0	7,6	0	0	0	0	0	0	
SANT CUGAT DEL VALLÈS	2,4	0	0	4	9,1	5,1	0	9,5	0	0	0	
SANT FELIU DE LLOBREGAT	2,5	6,2	9,2	0	0	0	8,1	0	0	0	0	
SANT JOAN DESPÍ	1	0	0	5,3	0	0	0	0	0	0	0	
VILASSAR DE MAR	0,6	0	0	0	0	0	0	0	9,1	0	0	
SANT JUST DESVERN	1,3	0	6,1	0	0	8,3	0	0	0	0	0	
SANTA COLOMA DE GRAMENET	7	9,1	6,4	0	5,1	0	0	6,7	10,5	19,3	8,8	
BARBERÀ DEL VALLÈS	1,1	0	0	3,4	0	0	0	0	0	3,2	0	
SANTA PERPÈTUA DE MOGODA	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0	5,2	0	
SANT VICENÇ DELS HORTS	0,8	0	6,4	0	0	0	0	0	0	0	0	
CERDANYOLA DEL VALLÈS	1,5	5,1	6,3	0	0	0	0	0	0	0	0	
TERRASSA	4,1	0	4,3	2,9	0	11,5	10,8	0	25,2	0	0	
TIANA	0,3	0	0	0	0	5,1	0	0	0	0	0	
TORRELAVIT	0,6	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	
TORRELLES DE LLOBREGAT	0,6	0	0	0	0	0	11,4	0	0	0	0	
VILADECANS	0,8	0	6,4	0	0	0	0	0	0	0	0	
VILAFRANCA DEL PENEDÈS	0,6	0	0	0	0	0	11,4	0	0	0	0	
VILANOVA I LA GELTRÚ	1,9	5,5	0	4	5,1	0	0	0	0	0	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	(1865)	(209)	(187)	(200)	(183)	(109)	(139)	(209)	(230)	(151)	(249)
CIUTAT VELLA	6,7	45,2	2,7	0,9	1,2	1,8	3,8	1,1	0	1,9	3,4
EIXAMPLE	14,9	17,9	57,7	17,5	12,3	4,4	10,6	10,7	2,9	2,9	9,2
SANTS-MONTJUÏC	11,4	12,2	6,7	71,7	9,1	3,4	0	0	1,8	2,2	1,5
LES CORTS	5,8	0,5	2,3	2,1	47,2	3,4	0,8	2,1	0,4	1,1	0
SARRIÀ-SANT GERVASI	8,1	4	5,8	0	15,2	66,9	12,7	2,5	1,4	1,1	1
GRÀCIA	8,7	7	5,3	1,2	2,9	4,3	59,7	11,7	3,1	1,5	3,3
HORTA-GUINARDÓ	11,1	2,6	5,5	1,7	4,7	7,9	7,2	63,5	4,7	7,7	2,5
NOU BARRIS	12,3	1,5	2,5	1,6	4,2	3,8	2,3	3,2	78,8	8,5	1,5
SANT ANDREU	7,6	4,2	1,6	1,7	0	1,4	0	2,9	3	63,5	6,7
SANT MARTÍ	13,2	4,9	9,8	1,6	3,2	2,7	2,4	1,8	4,1	9,6	70,4
NO CONTESTA	0,2	0	0	0	0	0	0,5	0,5	0	0	0,5

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	(2024)	(230)	(206)	(232)	(194)	(119)	(148)	(221)	(240)	(170)	(263)
SÍ	25,6	25,6	22,3	29,9	30,9	23	16,2	23,4	25	28,6	27,1
NO	74,4	74,4	77,7	70,1	69,1	77	83,8	76,6	75	71,4	72,9

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	(164)	(18)	(11)	(21)	(25)	(7)	(5)	(20)	(21)	(15)	(22)
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	71,5	75	79,8	66,1	87	44	47,8	74,8	63,3	61,8	76,8
INSATISFACCIÓ AMB L'ATENCIÓ TELEFÒNICA	11,6	6	7,3	15,7	5,9	21,1	32,7	9,6	19	15,5	5,4
ALTRES	17	19	13	18,2	7,1	35	19,5	15,6	17,7	22,7	17,8