

# QUALITAT DE SERVEIS

AVALUACIÓ ANY 2023

**Gener 2024**

Ajuntament de Mollet del Vallès  
Atenció Ciutadana, Administració Digital i Qualitat de Serveis

---

# **Contingut**

---

- 1. Introducció**
- 2. Avaluació qualitat de servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana**
- 3. Avaluació qualitat de servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**
- 4. Avaluació qualitat de servei de l'Oficina Local d'Habitatge**
- 5. Avaluació qualitat de servei de l'Oficina d'Acollida**
- 6. Comparativa de serveis**

## 1. Introducció

El present informe recull resumidament els resultats de les enquestes realitzades a través del terminal d'avaluació que l'espai d'atenció ciutadana ofereix als usuaris. El sistema recull en temps real el *feedback* sobre l'experiència dels usuaris dels serveis oferts per l'Oficina d'Atenció Ciutadana, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, l'Oficina Local d'Habitatge i l'Oficina d'Acollida.

Certament, no és l'únic mitjà a través del qual podem mesurar el grau de satisfacció dels ciutadans ja que aquests expressen la seva opinió molt sovint a través de les xarxes socials, el web de reserves de cita prèvia, les queixes presentades formalment o directament al personal d'atenció o a través d'altres mitjans. No obstant això, aquest breu informe recull algunes dades sobre les percepcions dels usuaris que permeten obtenir una aproximació a la qualitat dels serveis d'atenció avaluats.

Faríem bé de prendre les dades amb la cautela necessària atès que en alguns casos la mostra no és suficientment representativa i, tanmateix, ofereixen una visió d'allò que ha millorat i allò que cal seguir millorant.

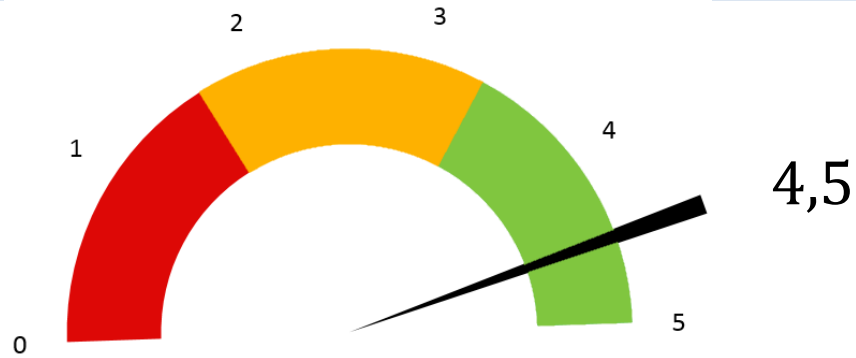
### Valoreu la vostra experiència

84% 3,4% 12,6%

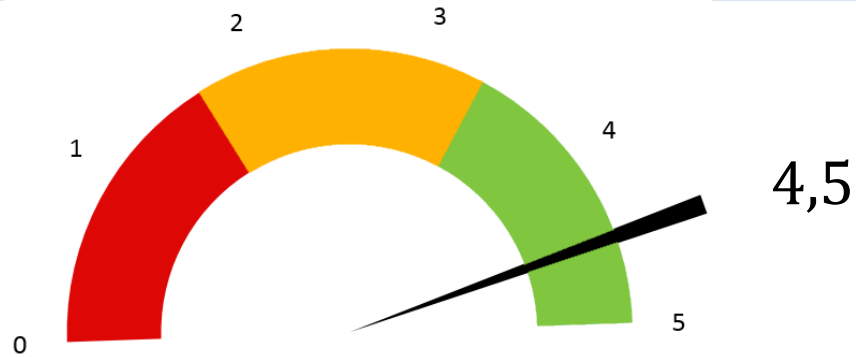
84%



### Valoreu el tracte rebut



### Valoreu el temps d'espera



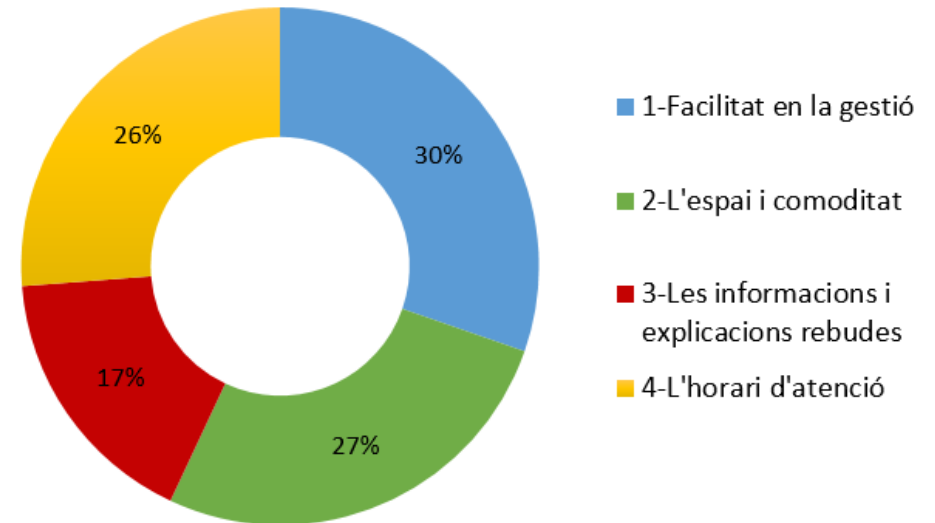
### Heu obtingut el que esperàveu?

83,9% 16,1%

83,9%



### Què ha estat el menys satisfactori



Dades corresponents a l'avaluació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) recollides mitjançant el sistema Rate-Now durant el període 1 de gener a 31 de desembre de 2023. Total 268 enquestes.

### Valoreu la vostra experiència

79% 5,3% 15,7%

79%



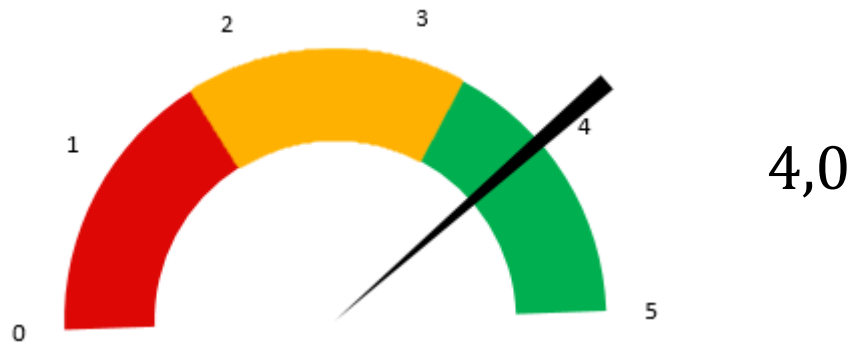
### Heu obtingut el que esperàveu?

80% 20%

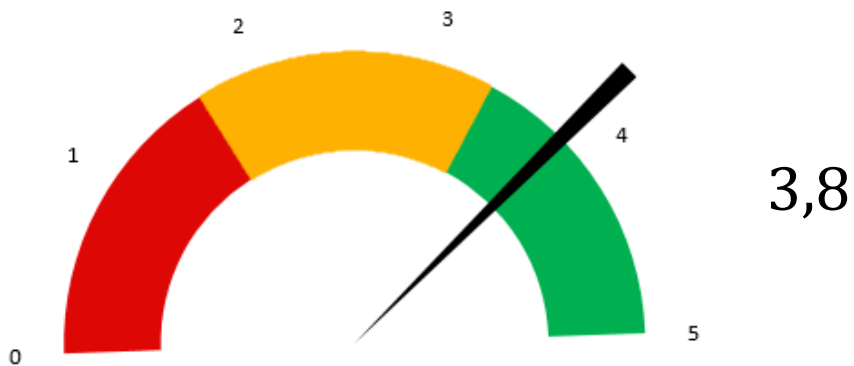
80%



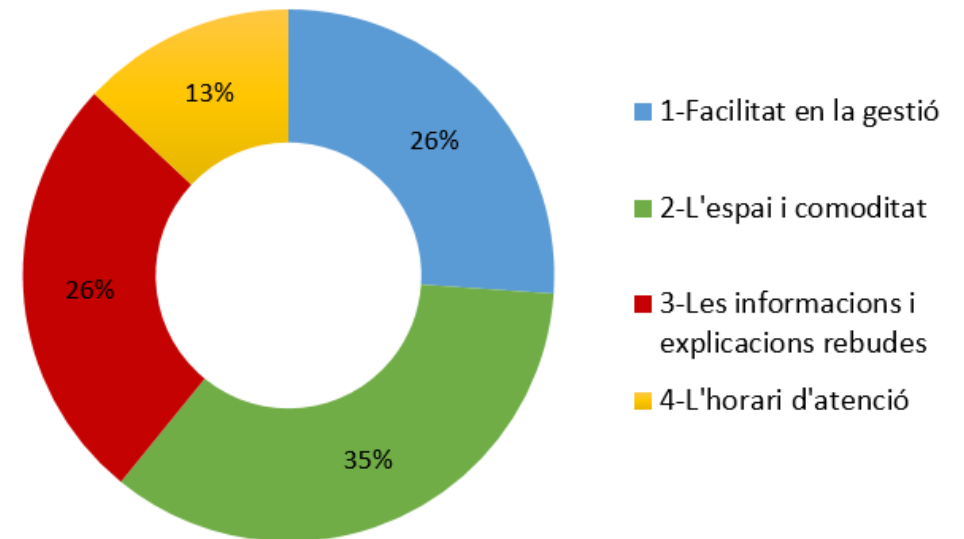
### Valoreu el tracte rebut



### Valoreu el temps d'espera



### Què ha estat el menys satisfactori



Dades corresponents a l'avaluació de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) recollides mitjançant el sistema Rate-Now durant el període 1 de gener a 31 de desembre de 2023. Total 28 enquestes.

### Valoreu la vostra experiència

91,3% 0,0% 8,7%

91%



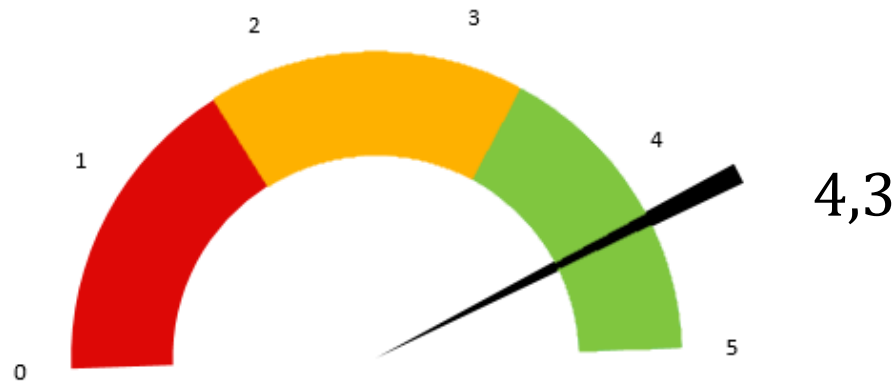
### Heu obtingut el que esperàveu?

80% 20%

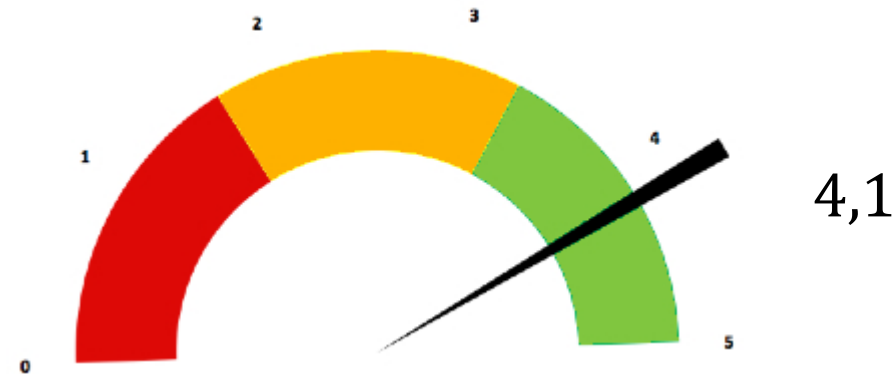
80%



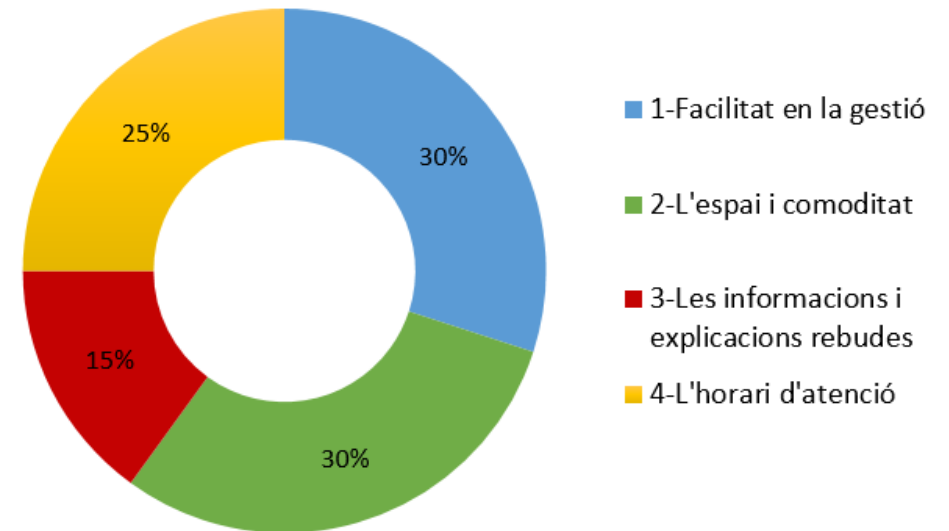
### Valoreu el tracte rebut



### Valoreu el temps d'espera



### Què ha estat el menys satisfactori



Dades corresponents a l'avaluació de l'Oficina Local d'Habitatge mitjançant el sistema Rate-Now durant el període 1 de gener a 31 de desembre de 2023. Total 23 enquestes.

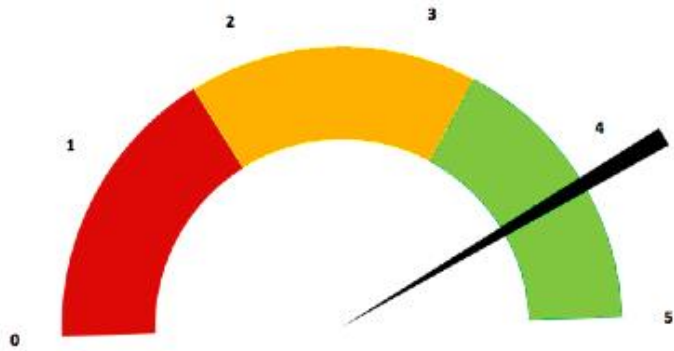
### Valoreu la vostra experiència

75% 7,1% 17,9%

75%

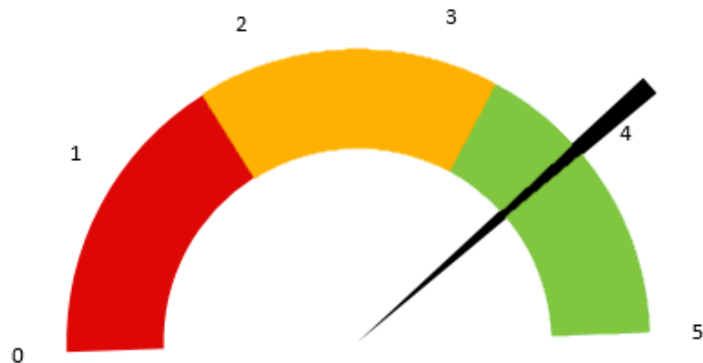


### Valoreu el tracte rebut



4,2

### Valoreu el temps d'espera



3,9

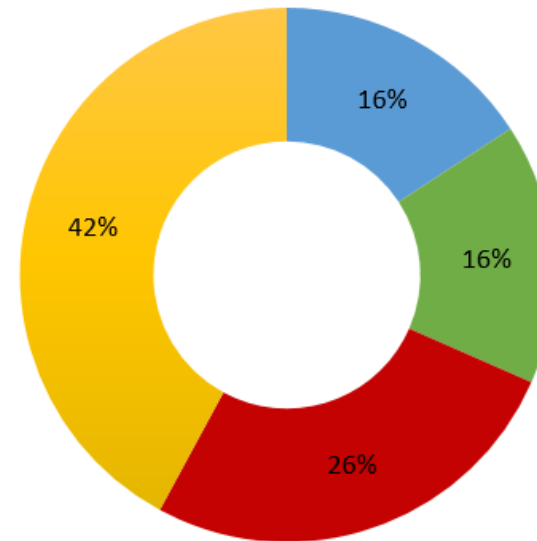
### Heu obtingut el que esperàveu?

58,3% 41,7%

58%



### Què ha estat el menys satisfactori



- 1-Facilitat en la gestió
- 2-L'espai i comoditat
- 3-Les informacions i explicacions rebudes
- 4-L'horari d'atenció

Dades corresponents a l'avaluació de l'Oficina d'Acollida recollides mitjançant el sistema Rate-Now durant el període 1 de gener a 31 de desembre de 2023. Total 28 enquestes.

## 6. Comparativa de serveis

	<b>% satisfacció experiència</b>	<b>Valoració del tracte rebut (sobre 5)</b>	<b>Valoració del temps d'espera (sobre 5)</b>	<b>% obtenció d'allò esperat</b>
Oficina d'Atenció Ciutadana	84%	4,5	4,5	83,9%
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor	79%	4,0	3,8	80%
Oficina Local d'Habitatge	91,3%	4,3	4,1	80%
Oficina d'Acollida	75%	4,2	3,9	58,3%