

QUALITAT DE SERVEIS

AVALUACIÓ ANY 2025

Abril 2026

Ajuntament de Mollet del Vallès
Atenció Ciutadana, Transformació Digital i Qualitat dels Processos

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.

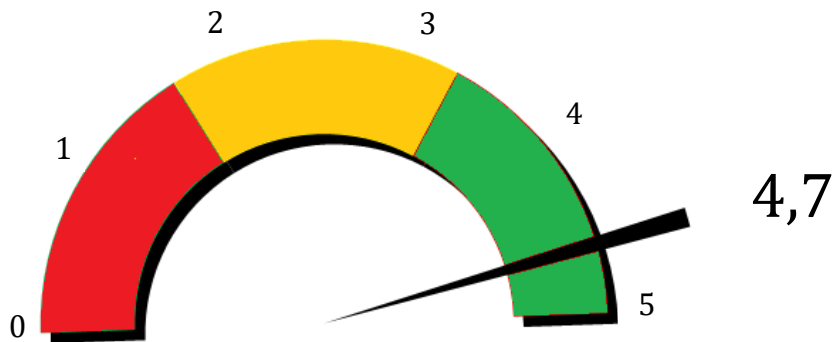
Valoreu la vostra experiència

89,3% 4,0% 6,7%

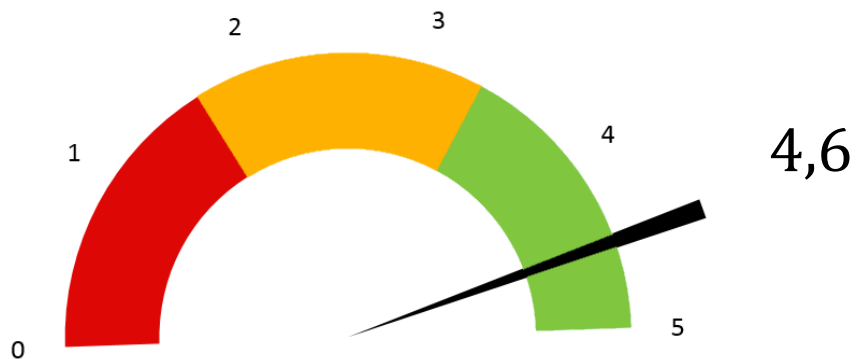
89%



Valoreu el tracte rebut



Valoreu el temps d'espera



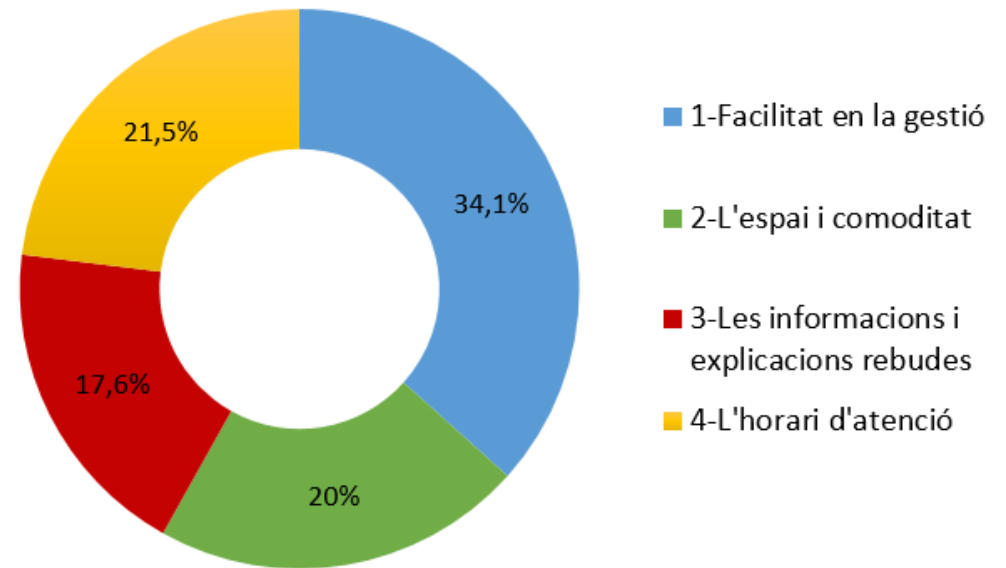
Heu obtingut el que esperàveu?

87,8% 12,2%

87,8%



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 2025. Total 299 enquestes vàlides.

Valoreu la vostra experiència

81,8% 4,6% 13,6%

82%



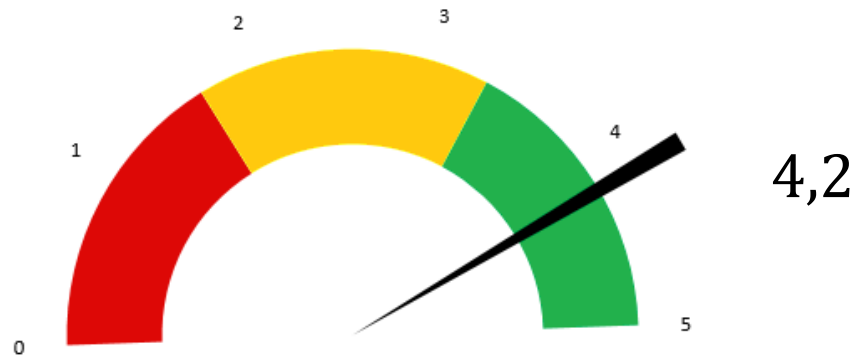
Heu obtingut el que esperàveu?

80,5% 19,5%

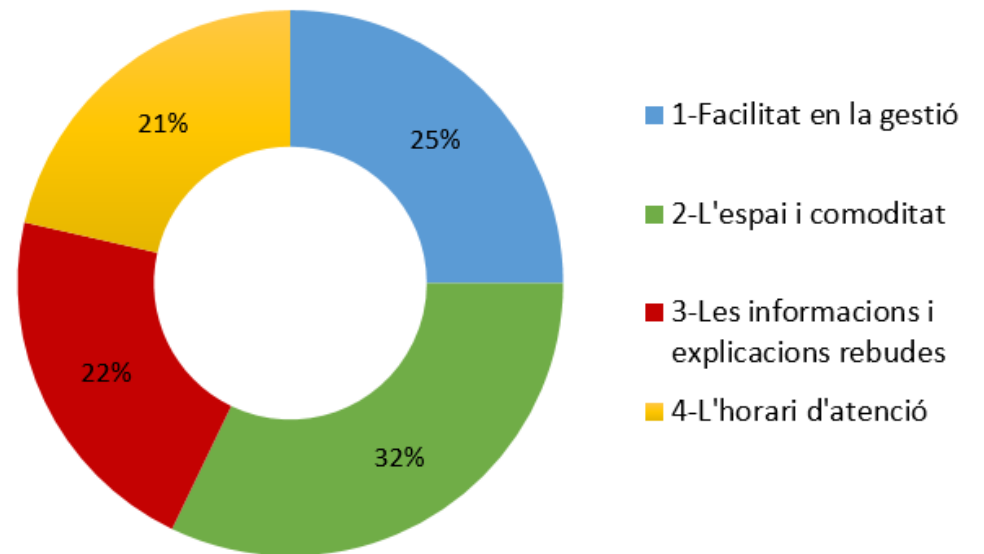
80%



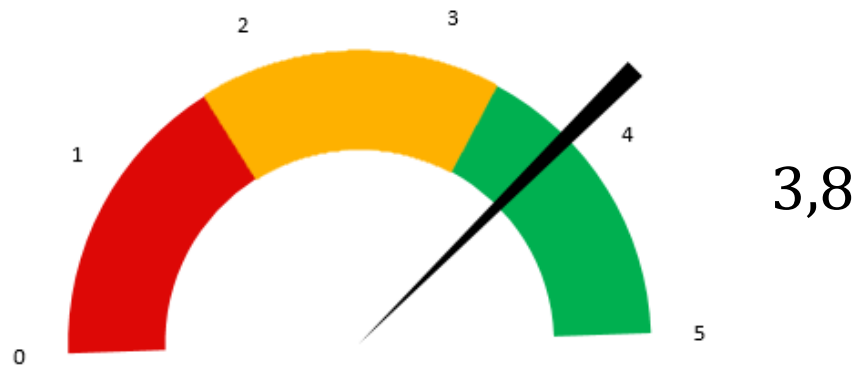
Valoreu el tracte rebut



Què ha estat el menys satisfactori



Valoreu el temps d'espera



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 2025. Total 44 enquestes.

Valoreu la vostra experiència

81,1% 5,4% 13,5%

81%



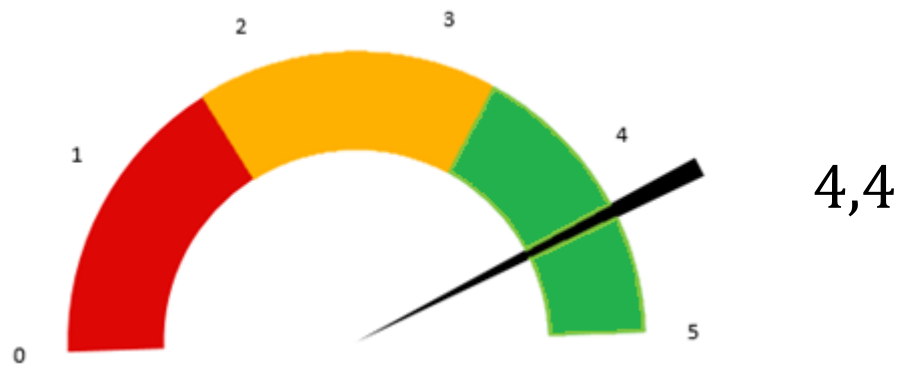
Heu obtingut el que esperàveu?

71,9% 28,1%

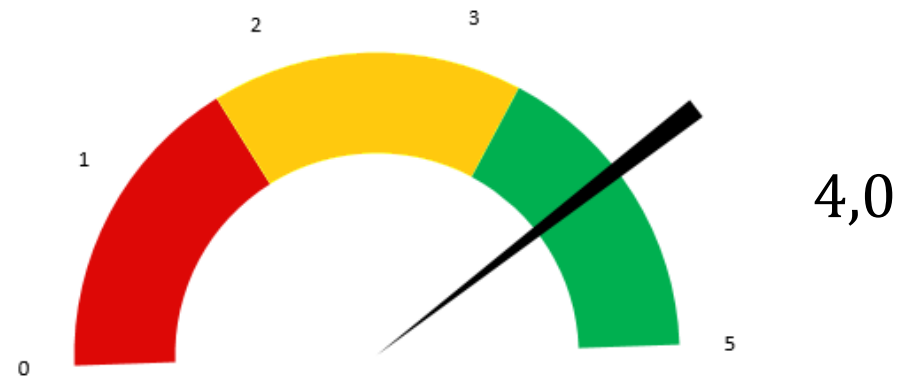
71%



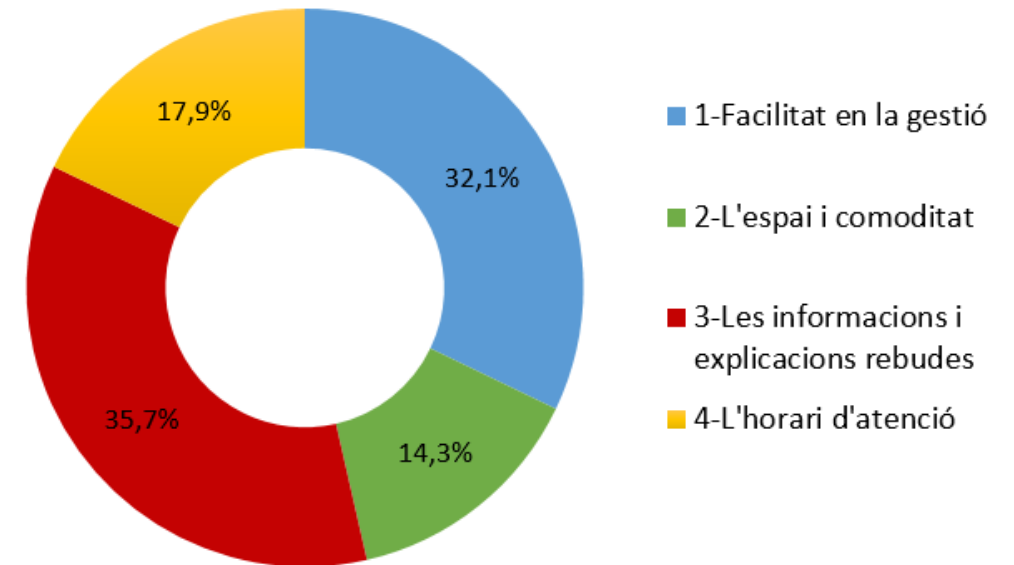
Valoreu el tracte rebut



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 2025. Total 37 enquestes.

Valoreu la vostra experiència

82,1% 1,8% 16,1%

82%



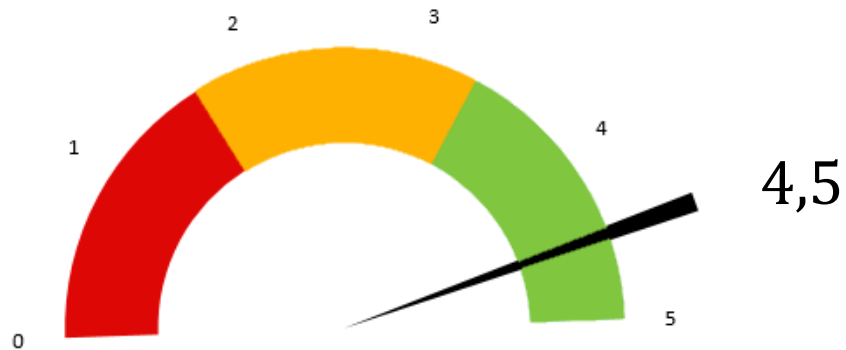
Heu obtingut el que esperàveu?

51,3% 48,7%

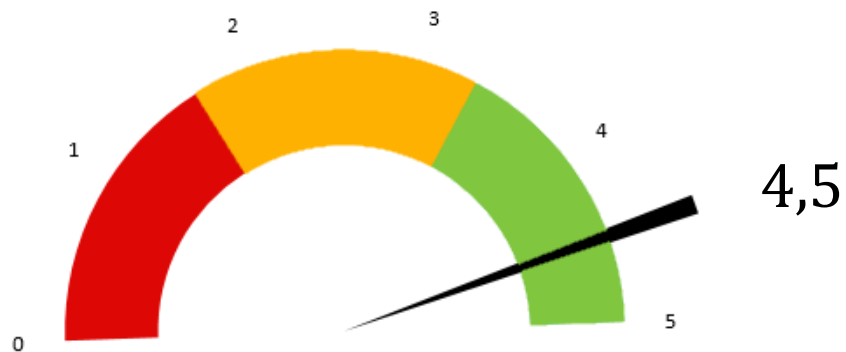
51%



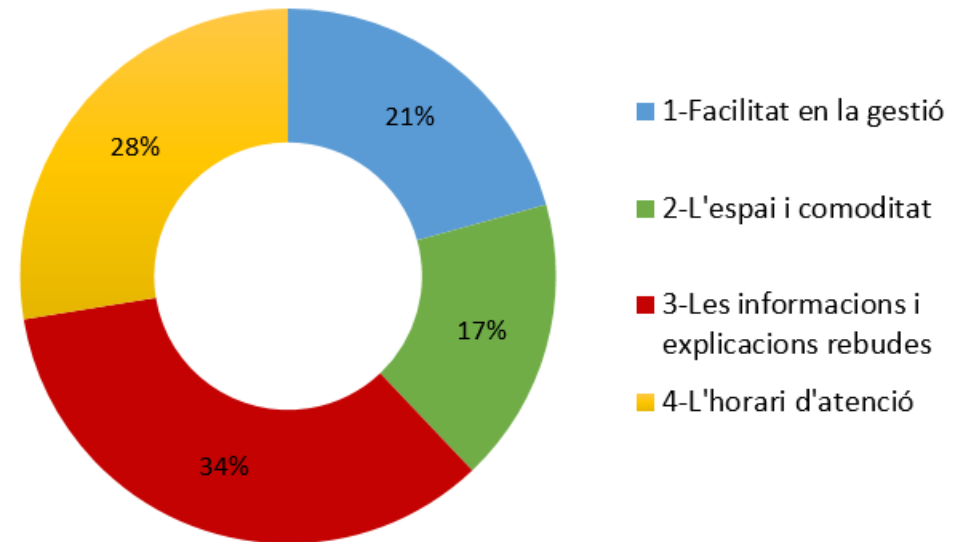
Valoreu el tracte rebut



Valoreu el temps d'espera



Què ha estat el menys satisfactori



Dades corresponents a l'avaluació de l'Oficina d'Accollida mitjançant el sistema Rate-Now durant el període 1 de gener a 31 de desembre de 2025. Total 56 enquestes.

6. Comparativa de serveis

	% satisfacció experiència	Valoració del tracte rebut (sobre 5)	Valoració del temps d'espera (sobre 5)	% obtenció d'allò esperat
Oficina d'Atenció Ciutadana	89%	4,7	4,6	88%
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor	82%	4,2	3,8	80%
Oficina Local d'Habitatge	81%	4,4	4,0	72%
Oficina d'Acollida	82%	4,5	4,5	51%