

Enquesta de Consum

*Valoració del grau de satisfacció
Servei d'Atenció al Ciutadà*

gener 2013



**Diputació
Barcelona**

SUMARI

• INTRODUCCIÓ	3
• FITXA TÈCNICA	4
• ASPECTES GENERALS	5
• CONEIXEMENT I VALORACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ	11

INTRODUCCIÓ

El Servei d'Avaluació i Qualitat, en coordinació amb el Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona, ha realitzat un estudi sobre els usuaris del Servei d'Atenció al Ciutadà per tal de conèixer el seu grau de satisfacció amb l'esmentat servei.

L'univers de l'estudi són el conjunt dels usuaris que han cursat alguna queixa o han utilitzat el servei tècnic d'aquest departament (sense repeticions).

Han estat un total de 480 entrevistes (187 a l'octubre, 192 al novembre i 101 al desembre).

El treball de camp és va realitzar entre els dies 9 i 26 d'octubre, entre el 2 i 28 de novembre i entre el 3 i 21 de desembre de 2012 per l'empresa homologada GESOP sota la supervisió de la Diputació de Barcelona.

FITXA TÈCNICA

Qüestionari per a usuaris del servei telefònic

- El qüestionari inclou un total de 17 preguntes + 6 variables d'identificació.
 - Tancades: 12 preguntes
 - dicotòmiques: 2 preguntes
 - de resposta única: 8 preguntes
 - de resposta múltiple: 2 preguntes
 - Obertes: 5 preguntes

Treball de camp

- Mitjana de temps per enquesta: 9 minuts i 15 segons
- Número total de telèfons utilitzats: 654
- Mitjana de telèfons per enquesta realitzada: 1.36

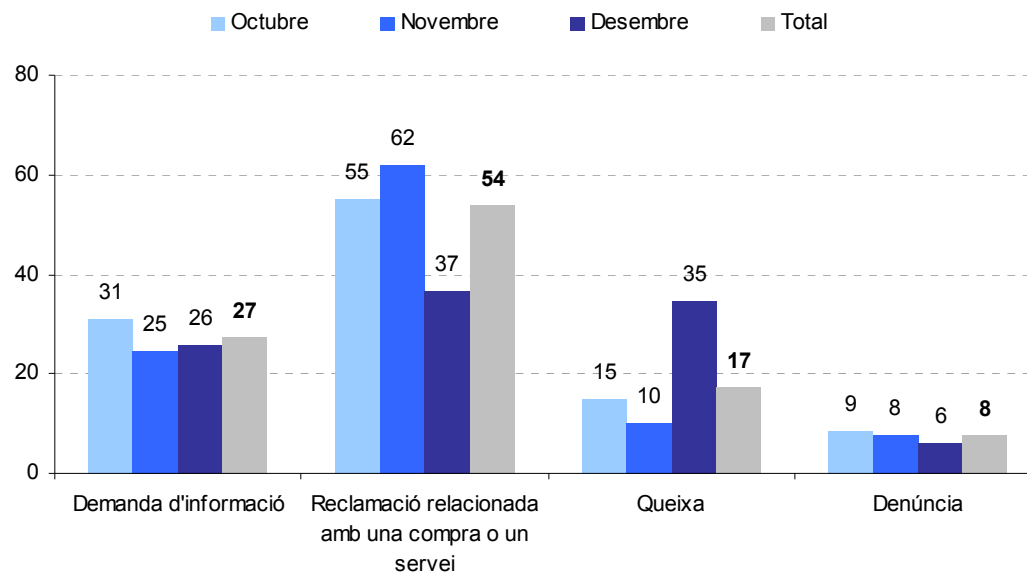
RESULTAT DE LES TRUCADES	TELÈFONS UTILITZATS	
	n	%
Entrevista correcta	480	73,4
Negatives a col·laborar	25	3,8
Ajornada sense iniciar	1	0,2
No ha fet cap consulta a aquest telèfon	30	4,6
No localitzable la persona a entrevistar	15	2,3
Es nega a continuar	13	2,0
Malalt o molt gran	6	0,9
No contesta	52	8,0
Telèfon erroni	21	3,2
Telèfon avariats	7	1,1
Contestador / Fax	4	0,6
TOTAL	654	100,0

ASPECTES GENERALS



ASPECTES GENERALS

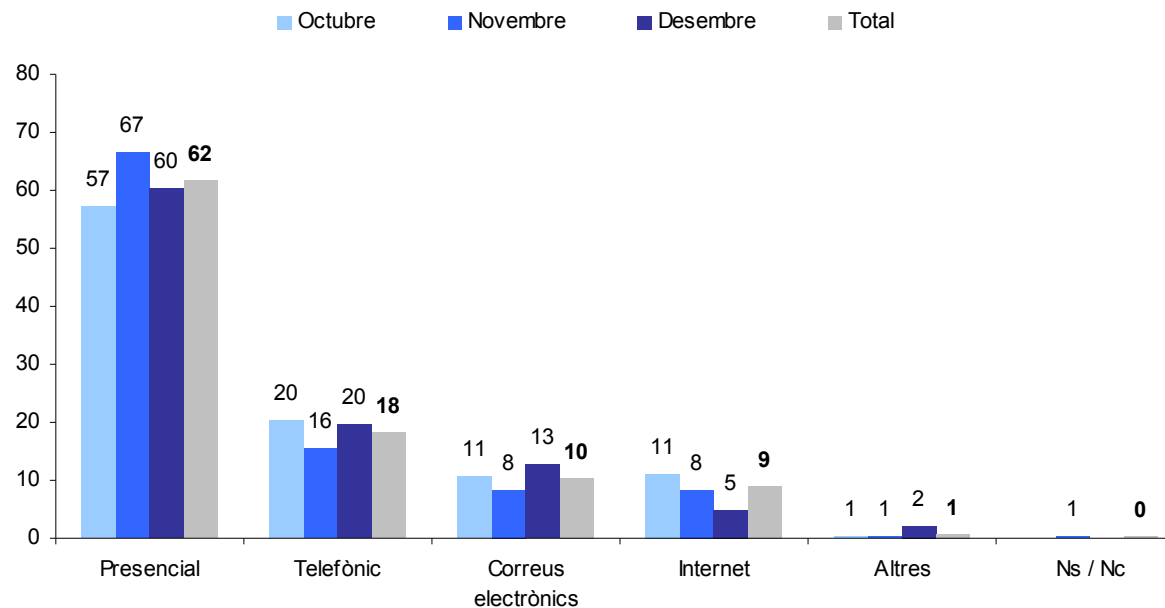
QUIN TIPUS DE SERVEI VA SOL·LICITAR?



El principal servei sol·licitat és la reclamació relacionada amb una compra o un servei (54%), seguit de la demanda d'informació (27%). Entre els entrevistats del desembre també destaca la queixa (35%).

ASPECTES GENERALS

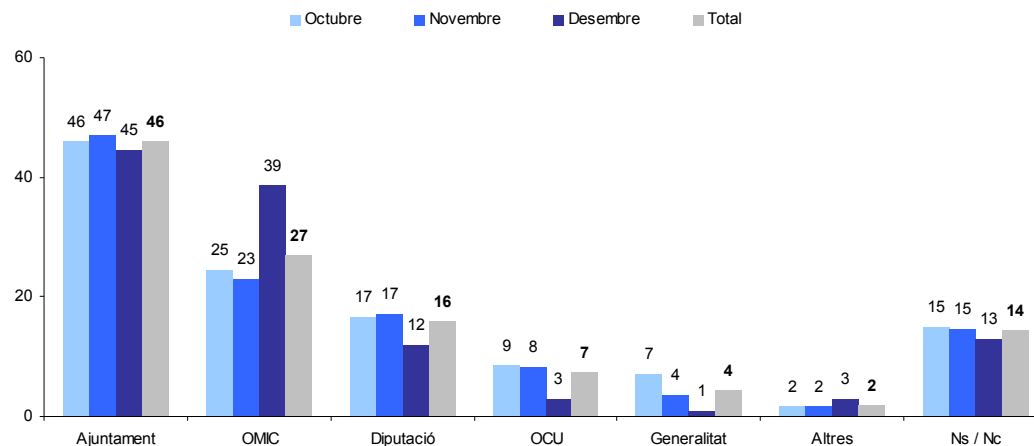
QUIN MITJÀ PREFEREIX PER REALITZAR LES SEVES CONSULTES?



El mitja presencial és el que la majoria (62%) dels entrevistats afirmen que prefereixen per realitzar les seves consultes. La resta de mitjans són esmentats en menor mesura, com ara el telèfon (20%, 16% i 20%, respectivament), els correus electrònics (11%, 8% i 13% respectivament) o d'internet (11%, 8% i 5% respectivament).

ASPECTES GENERALS

QUINA ADMINISTRACIÓ HA TRAMITAT LA CONSULTA?



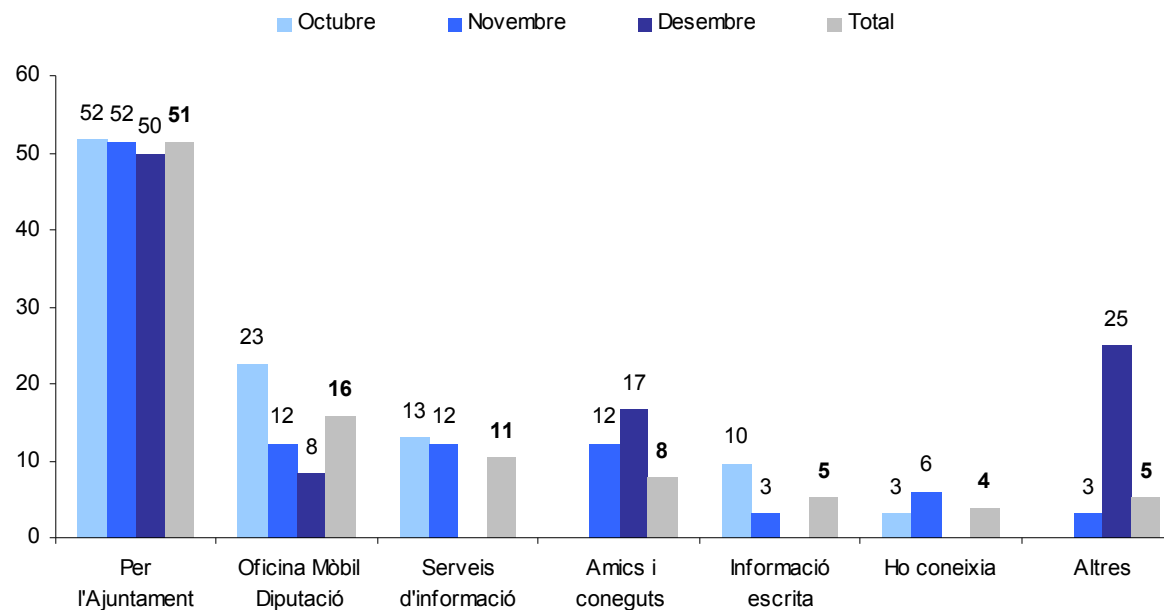
La meitat dels entrevistats considera que és l'ajuntament el la que ha tramitat la consulta (46% a l'octubre, 47% al novembre i 45% al desembre) o l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (25% a l'octubre, 23% al novembre i 39% al desembre). La Diputació apareix en tercer lloc (17% a l'octubre i novembre i 12% al desembre).

En percentatges inferiors destaquen, per sota del 10%, l'OCU (o altres associacions de consumidors) i la Generalitat.

ASPECTES GENERALS

COM HA SABUT QUE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA OFERIA AQUEST SERVEI?

(N = 31 N = 33 N = 12)

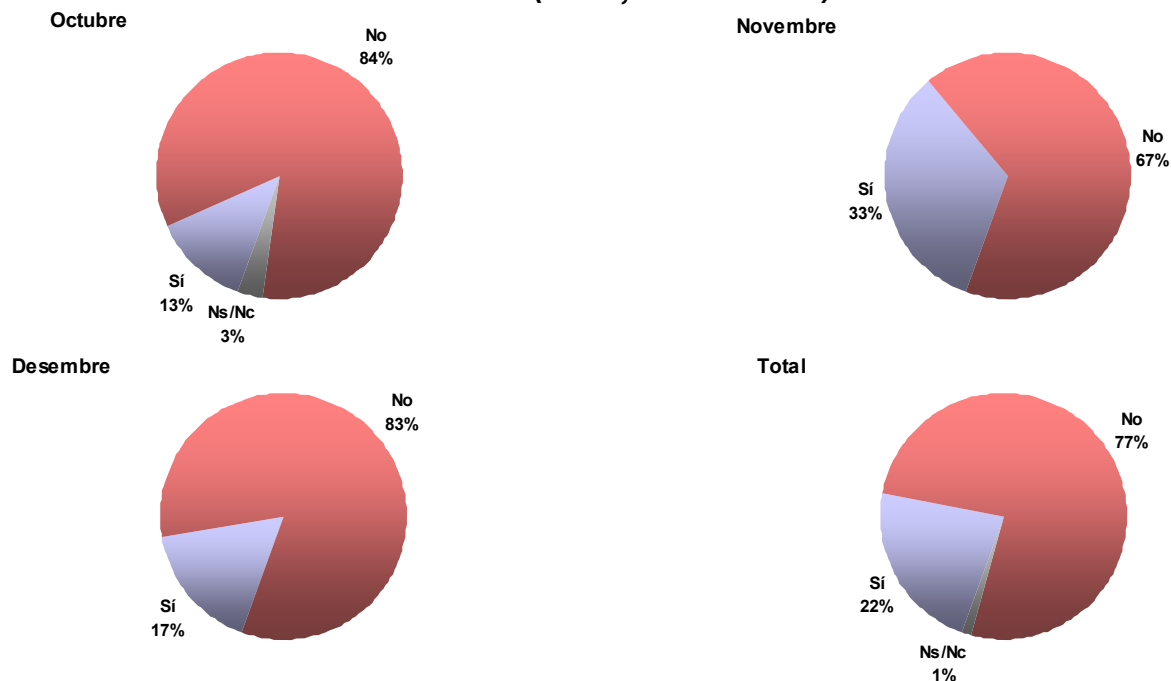


A aquells entrevistats que han dit que la Diputació és qui ha tramitat la consulta, se'ls hi demana com han obtingut aquesta informació. La majoria diuen que han rebut la informació a través de l'Ajuntament (51%).

ASPECTES GENERALS

HAVIA UTILITZAT ABANS AQUEST SERVEI?

(N=31, N=33 i N=12)



Entre aquells que han mencionat la Diputació, més del 80% dels entrevistats a l'octubre i al desembre no havien fet servir, prèviament, aquest Servei d'Atenció al Ciutadà. Pel que fa aquells que sí l'havien utilitzat, el 52,9% ho havia fet una vegada.

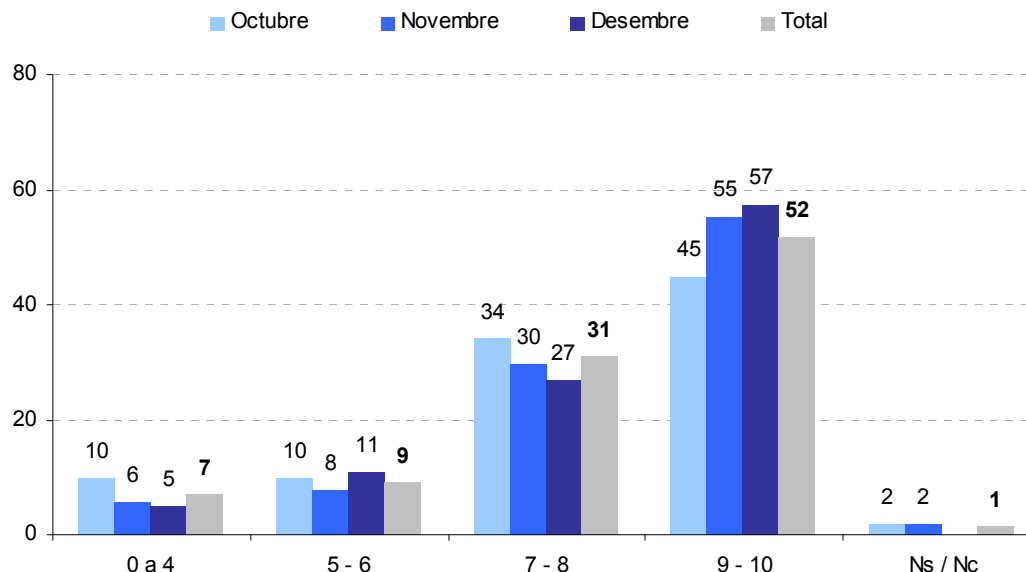
CONEIXEMENT I VALORACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ



CONeixEMENT I VALORACIó DEL SERVEI D'ATENCIó AL CIUTADÀ

VALORACIó DEL SERVEI D'ATENCIó AL CONSUMIDOR

Mitjana Octubre 7,8
Mitjana Novembre 8,3
Mitjana Desembre 8,3
Mitjana Total 8,1

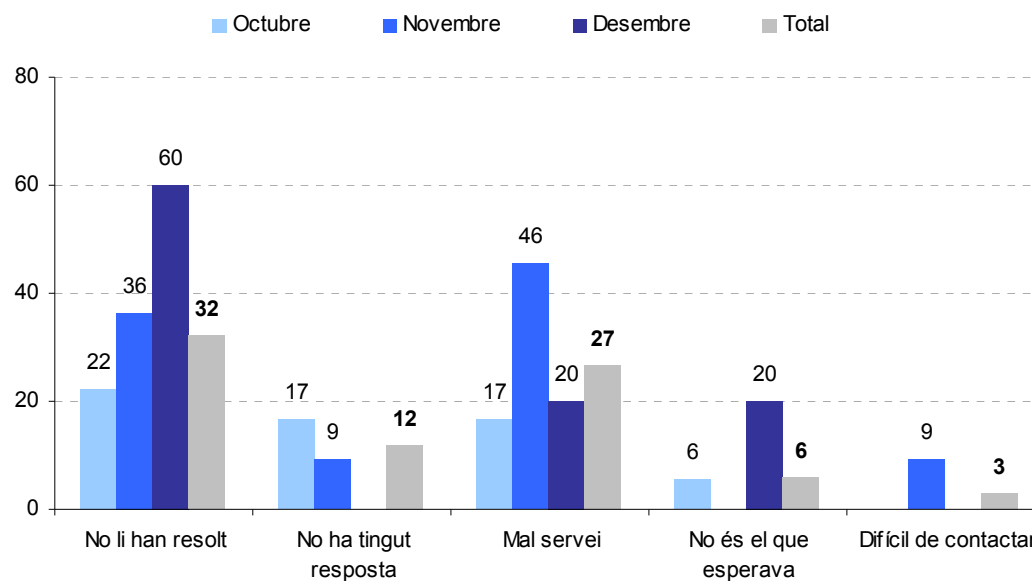


La majoria dels entrevistats valora molt positivament aquest servei. Concretament, la valoració mitjana d'aquest servei és de 8,1 sobre 10. Els entrevistats al novembre i al desembre el valoren per sobre de la mitjana i els entrevistats a l'octubre lleugerament per sota. Tan sols un 7% valora per sota del 5.

CONeixEMENT I VALORACIó DEL SERVEI D'ATENCIó AL CIUTADÀ

MOTIUS PER VALORAR EL SERVEI PER SOTA DE CINC

(N= 18, N=11 i N=5)

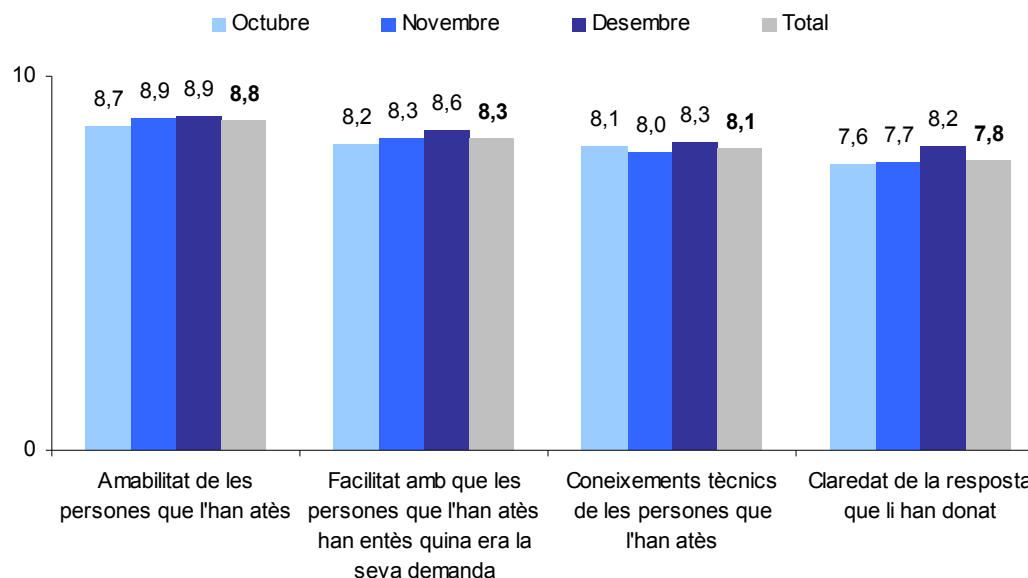


Els principals motius que argumenten els entrevistats per suspendre el servei són, principalment, que el servei no els ha ofert cap solució (22% dels entrevistats a l'octubre, 36% al novembre i el 60% dels entrevistats al desembre) o han rebut un mal servei a la seva demanda (17%, 46% i 20% respectivament).

En percentatges inferiors també es menciona la manca de resposta o la decepció en relació amb les expectatives que es tenien.

CONeixEMENT I VALORACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

VALORACIÓ D'ASPECTES RELACIONATS AMB EL SERVEI

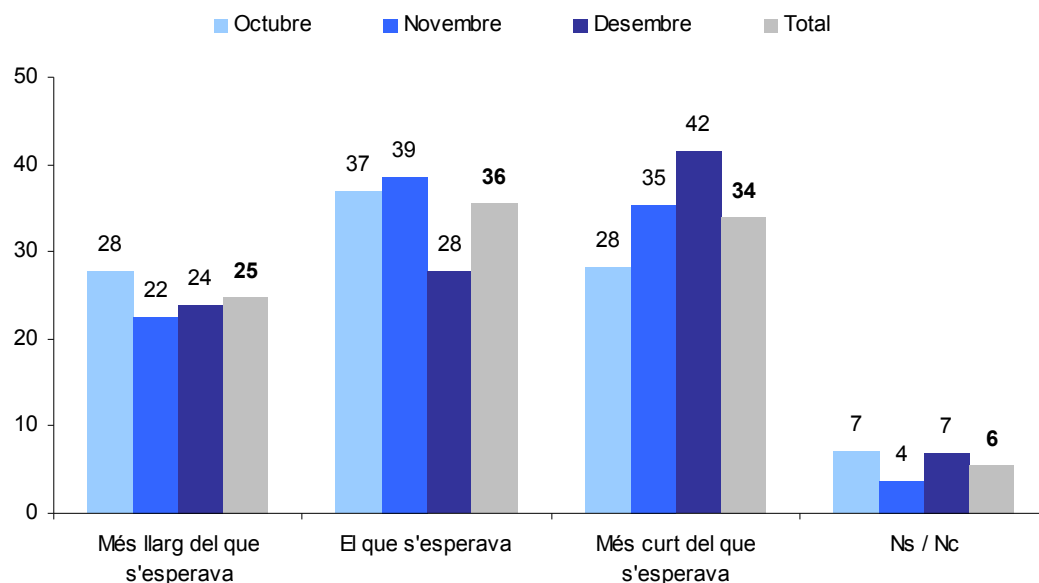


Les valoracions dels diversos aspectes relacionats amb el servei són molt elevades, situant-se entre el 8 i el 9. Així mateix, no hi ha gaire diferències a destacar entre els entrevistats a l'octubre, novembre i desembre, tan sols dir que els de desembre valoren sempre lleugerament millor que la resta dels mesos.

Les valoracions més baixes obtingudes fan referència a la claredat de la resposta, amb valors que es situen per sota del 8.

CONeixEMENT I VALORACIó DEL SERVEI D'ATENCIó AL CIUTADÀ

TEMPS D'ESPERA DE RESPOSTA PER PART DEL SERVEI



El 42% dels usuaris entrevistats al desembre afirmen que el temps de resposta ha estat més curt del que s'esperaven, per un 24% que opina tot el contrari (més llarg).

D'altra banda, entre els entrevistats a l'octubre i al novembre, la resposta majoritària és que el temps d'espera ha estat el que s'esperava (37% i 39% respectivament)

CONeixEMENT I VALORACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

PER QUÈ EL TEMS D'ESPERA HA SIGUT MÉS LLARG DE L'ESPERAT?

(N=52, N=43 i N=24)

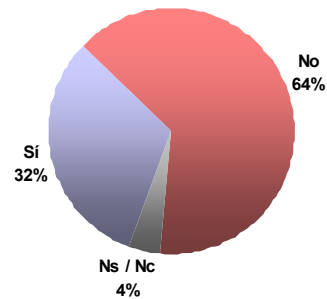
	Octubre	Novembre	Desembre	Total
És molt lent	9,6	23,3	25	17,6
Encara no ha tingut resposta	17,3	18,6	8,3	16
Mal servei	13,5	20,9	4,2	14,3
Burocràtic	9,6	7	12,5	9,2
L'altra part no respon	13,5	7	4,2	9,2
Complexitat del tema	5,8	2,3	8,3	5
Molta demanda	0	0	4,2	0,8
Altres	7,7	0	12,5	5,9
Ns/Nc	23,1	20,9	20,8	21,8

Quan es demana pel motiu de que el temps d'espera hagi estat més llarg del que s'esperava el 21,8% no sap respondre la pregunta. Un 17,6% menciona la lentitud en la tramitació i un 14,3% ho atribueix a un mal servei.

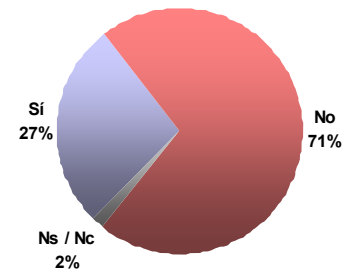
CONeixEMENT I VALORACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

RESOLUCIÓ SATISFACTÒRIA DE LA CONSULTA REALITZADA?

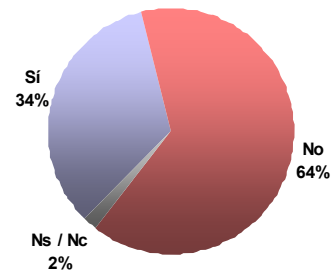
Octubre



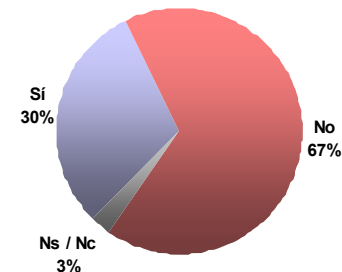
Novembre



Desembre



Total



Dues tercers parts dels entrevistats afirmen que la consulta realitzada no es va resoldre satisfactòriament.

CONeixEMENT I VALORACIó DEL SERVEI D'ATENCIó AL CIUTADÀ

PER QUIN MOTIU CREU QUE NO S'HA RESULT SATISFACTòRIAMENT?

(N = 120, N = 137 i N = 65)

	Octubre	Novembre	Desembre	Total
No li han donat solució	25	34,3	12,3	26,4
Encara estem en termini	15	25,5	23,1	21,1
El consumidor ha de fer gestió:	18,3	15,3	16,9	16,8
Mal servei	16,7	10,2	23,1	15,2
l'altra part no ha respost	15,8	8	16,9	12,7
Altres	1,7	1,5	1,5	1,6
Ns/Nc	7,5	5,1	6,2	6,2

El motiu pel qual no s'ha resultat satisfactòriament la consulta és, en un 26,4% dels casos la manca de solució. Un 21,1% diu que encara s'està tramitant la consulta i un 16,8% diu que el consumidor ha de fer gestions.



**Diputació
Barcelona**