

Enquesta de valoració dels serveis de l'OAC

Ajuntament de Sant Just Desvern

Enquesta desembre 2021



Ajuntament de
Sant Just Desvern



11 de gener de 2022

ELABORAT PER:
Joan Manel Sánchez Griñó
Joan Trias Badruna
Laura Sans Artigas
ilabso SCCL
<http://ilabso.coop>

Editat a partir de la plantilla per a L^AT_EX "The Legrand Orange Book" Versió 2.0 (9/2/15). Autor original: Mathias Legrand. Modificacions de la versió 2.0: Vel. Modificacions per al propi ús a ilabso: Joan Manel (jmsanchez@ilabso.coop).

Índex

1	Introducció	5
2	Fitxes tècniques	7
2.1	Edició 2021 (2)	8
2.2	Edició 2021 (1)	8
2.3	Edició 2019 (2)	9
2.4	Edició 2019 (1)	9
2.5	Edició 2018	9
2.6	Edició 2017	10
3	Resultats	11
3.1	Característiques de les persones ateses	12

3.2	Cita prèvia i temps d'espera	16
3.3	Valoració de l'atenció a la ciutadania	28
3.4	Ordre de prioritats	38
4	Conclusions	42
5	Annex taules	44

1. Introducció

En el marc del procés de millora contínua que porta a terme l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de l'Ajuntament de Sant Just Desvern, aquesta enquesta és una nova edició d'una sèrie destinada a valorar els serveis oferts en la seva atenció presencial.

En aquest informe es presenten els resultats de les 79 respostes que es van recollir entre el 29 de novembre i el 3 de desembre de 2021 (ambdós inclosos). Per tal de facilitar la comparació de les edicions, les respostes s'han tractat, estructurat i segmentat en format gràfic seguint l'informe d'edicions anteriors.

Com a nota d'anàlisi als efectes de la comparació, val a dir que les edicions de 2017, 2018, 2019 i 2021 s'han realitzat en diferents mesos de l'any, cosa que pot incidir en els resultats a conseqüència de la diversitat de tràmits i afluència associats a cada època.

L'enquesta de l'any 2020 no es va poder realitzar a causa de la situació sanitària i les restriccions de mobilitat i d'activitat imposades per fer front a la pandèmia de la COVID-19. En aquest mateix sentit, tant el nombre de respostes com la resposta en algunes d'elles de l'enquesta de 2021 pot veure's influenciat per les mesures de restricció de la mobilitat i l'activitat encara existents en la data de realització de les entrevistes.

2. Fitxes tècniques

2.1 Edició 2021 (2)

Tècnica emprada: Enquesta presencial

Àmbit geogràfic: Sant Just Desvern

Univers: Usuaris/àries de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de l'Ajuntament

Mostreig: Mostreig no probabilístic. S'ha entrevistat a les persones que sortien de fer alguna gestió a l'OAC i que volien participar-hi

Respostes: 79 respostes vàlides

Treball de camp: Entre el 29 de novembre i el 3 de desembre de 2021 (inclosos)

2.2 Edició 2021 (1)

Tècnica emprada: Enquesta presencial

Àmbit geogràfic: Sant Just Desvern

Univers: Usuaris/àries de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de l'Ajuntament

Mostreig: Mostreig no probabilístic. S'ha entrevistat a les persones que sortien de fer alguna gestió a l'OAC i que volien participar-hi

Respostes: 62 respostes vàlides

Treball de camp: Entre el 8 i el 12 de març de 2021 (inclosos)

2.3 Edició 2019 (2)

Tècnica emprada: Enquesta presencial

Àmbit geogràfic: Sant Just Desvern

Univers: Usuaris/àries de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de l'Ajuntament

Mostreig: Mostreig no probabilístic. S'ha entrevistat a les persones que sortien de fer alguna gestió a l'OAC i que volien participar-hi

Respostes: 102 respostes vàlides

Treball de camp: Entre el 25 i el 29 de novembre de 2019 (inclosos).

2.4 Edició 2019 (1)

Tècnica emprada: Enquesta presencial

Àmbit geogràfic: Sant Just Desvern

Univers: Usuaris/àries de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de l'Ajuntament

Mostreig: Mostreig no probabilístic. S'ha entrevistat a les persones que sortien de fer alguna gestió a l'OAC i que volien participar-hi

Respostes: 80 respostes vàlides

Treball de camp: Entre el 1 i el 5 de juliol de 2019 (inclosos)

2.5 Edició 2018

Tècnica emprada: Enquesta presencial

Àmbit geogràfic: Sant Just Desvern

Univers: Usuaris/àries de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de l'Ajuntament

Mostreig: Mostreig no probabilístic. S'ha entrevistat a les persones que sortien de fer alguna gestió a l'OAC i que volien participar-hi

Respostes: 86 respostes vàlides

Treball de camp: Entre el 10 i el 14 de Desembre de 2018 (inclosos)

2.6 Edició 2017

Tècnica emprada: Enquesta presencial

Àmbit geogràfic: Sant Just Desvern

Univers: Usuaris/àries de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de l'Ajuntament

Mostreig: Mostreig no probabilístic. S'ha entrevistat totes les persones que sortien de fer alguna gestió a l' OAC i que volien participar-hi

Respostes: 97 respostes vàlides

Treball de camp: Entre el 19 de juny i el 23 de juny de 2017 (inclosos)

3. Resultats

3.1 Característiques de les persones ateses

Un total de 79 persones van realitzar l'enquesta. D'aquestes persones, un 37,2% eren homes i un 62,8% eren dones. La gran majoria de persones usuàries eren residents de Sant Just (88,3%), i més d'una tercera part (39%) tenia entre 36 a 50 anys, essent la franja d'edat més nombrosa.

En comparació amb les dades de les edicions 2017, 2018, 2019 i principis del 2021, en general les dades es mantenen en paràmetres similars, si bé podem destacar que l'edició de finals del 2021 és la que contempla un percentatge de dones major.

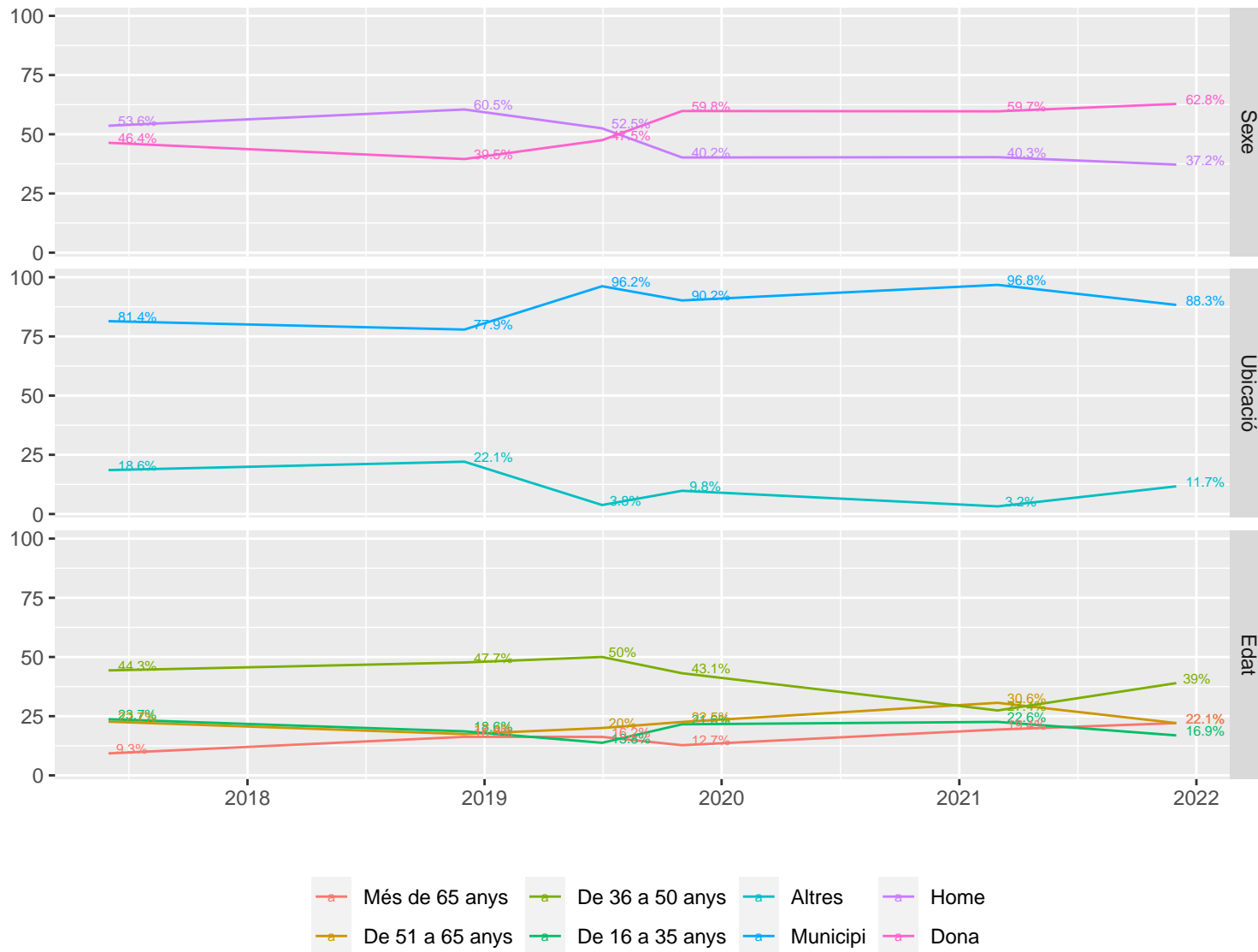


Figura 3.1: Característiques de les persones enquestades

Els tipus de tràmit que declaraven les persones enquestades eren similars, amb una clara majoria cap a les gestions relacionades amb el padró, que suposaven el 64,6% del total, tot i que s'han reduït en comparació amb l'edició de principis d'any. En segon lloc, encara que molt per sota, hi ha les gestions relacionades amb registres i altres (16,5%).

Aquestes dades trenquen la tendència de les edicions realitzades els anys 2019 i principis del 2021, ja que el tràmit de registres i altres torna a estar a l'alça. Les gestions relacionades amb els serveis socials baixen des del 13,1%, de la darrera enquesta, fins al 2,5% en l'actual. També han tingut un descens els tràmits relacionats amb els animals i l'educació, que representen un 1,3% cadascun. Destaquen les llicències d'obra i urbanisme que tenen un repunt situant-se en el 6,3% així com la gestió econòmica i d'impostos, amb un 5,1%.

*Algunes dades d'aquesta sèrie varien lleugerament respecte als informes anteriors com a conseqüència que s'han afegit nous ítems per valorar i, per tant, s'han reajustat automàticament els percentatges corresponents.

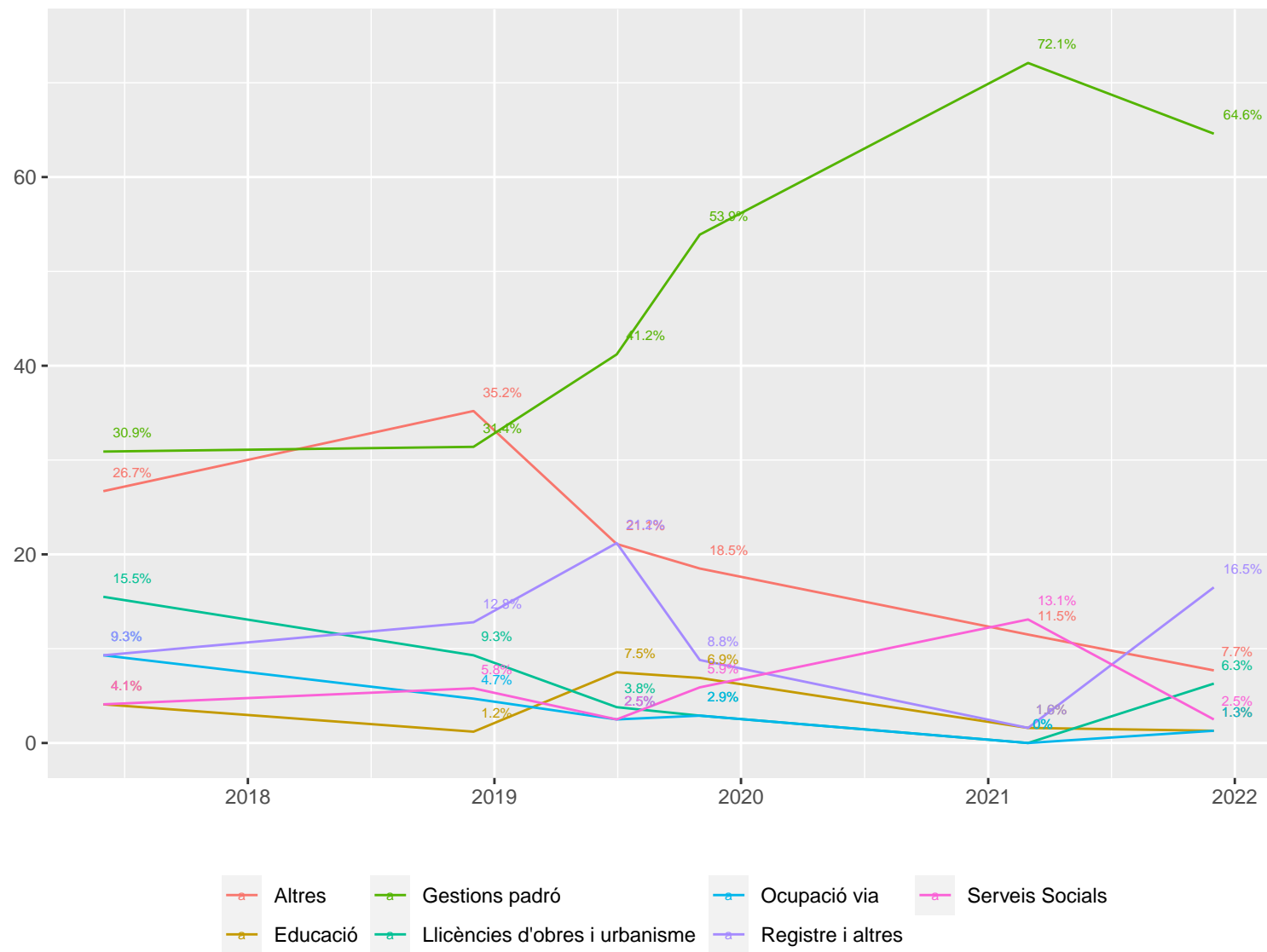


Figura 3.2: Tipus de tràmit realitzat

3.2 Cita prèvia i temps d'espera

El 41% de les persones enquestades han vingut amb cita prèvia. Aquest és un descens destacable si es compara amb els resultats de la primera edició del 2021 perquè, en aquell cas, gairebé dos terços de la població venien amb cita prèvia.

Si l'última edició del 2021 es desglossa per categories, es veu que les persones usuàries d'entre 51 anys i 65 anys és la franja que venia amb més cita prèvia amb un 47,1%. Tot i això, la franja de 36 anys fins 50 anys s'acosta força a aquesta xifra, només diferenciada per un punt percentual. Seguidament, de la franja de 16 anys fins 35 anys que es situen amb un 38,5%. En canvi, la franja d'edat que venia amb menys cita prèvia és de més de seixanta-cinc anys amb un 23,5%.



Figura 3.3: Ha vingut vostè amb cita prèvia? (percentatge de Sí)

El canal més utilitzat per demanar cita prèvia ha estat la web, amb un 50%; el segon ha estat el telèfon, amb un 40,6%; i el canal menys utilitzat és el presencial, amb un 9,4%. El 100% de les persones d'entre 16 i 35 anys opten per demanar cita prèvia per la web i les de 36 a 50 anys prefereixen demanar-la per telèfon, amb un 57,1%. Els que tenen entre 51 anys i 65 anys opten tant per la web com per telèfon, ja que tenen el mateix percentatge (37,5%) i el 50% de les persones de més de 65 anys prefereixen la web.

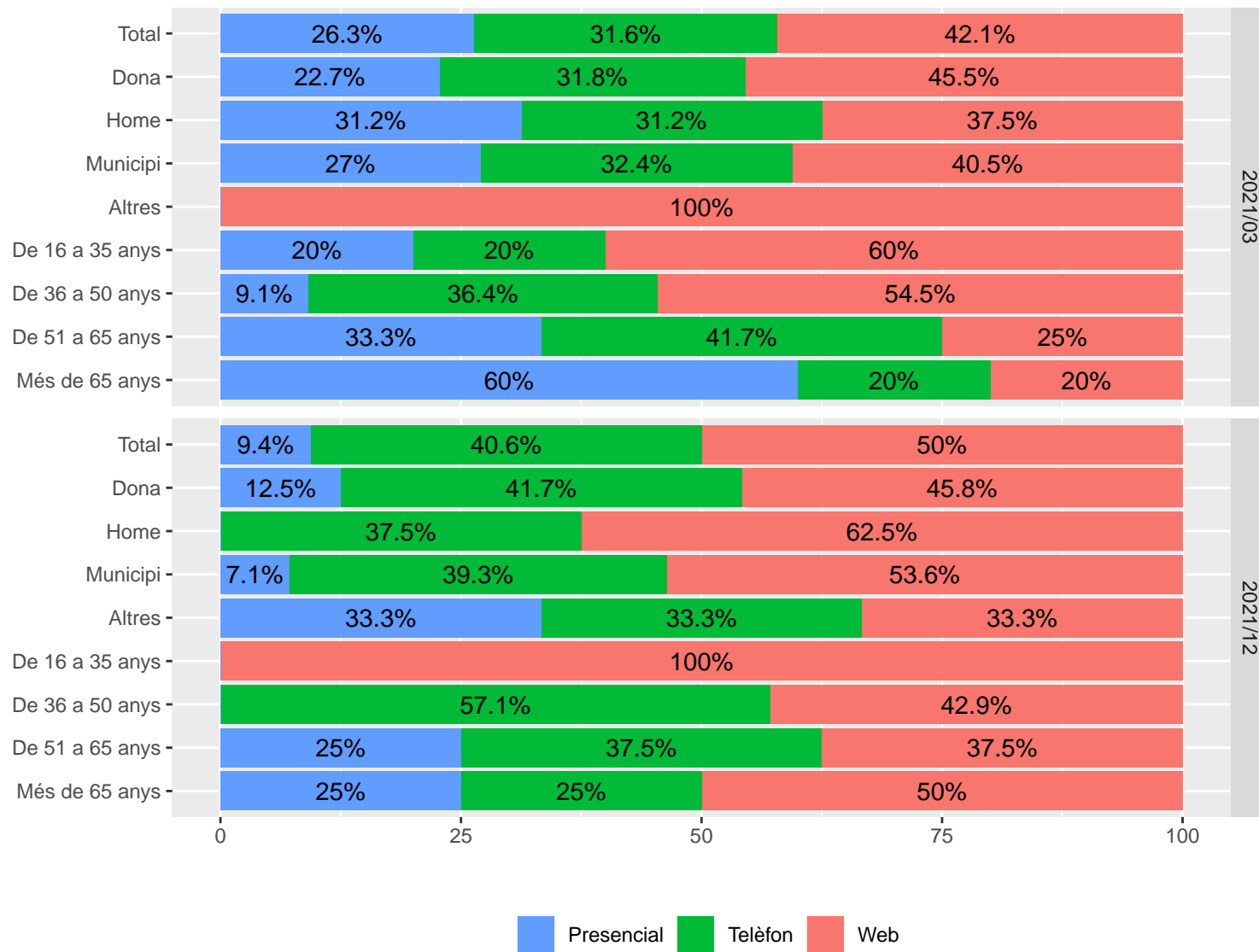


Figura 3.4: Quin canal ha utilitzat per demanar la cita prèvia?

El 90,6% de les persones enquestades considera que ha estat fàcil demanar cita prèvia. Les persones usuàries de més de 65 anys són el segment que troba menys fàcil la gestió, amb un 75%, enfront de les altres franges d'edat que superen el 80%.

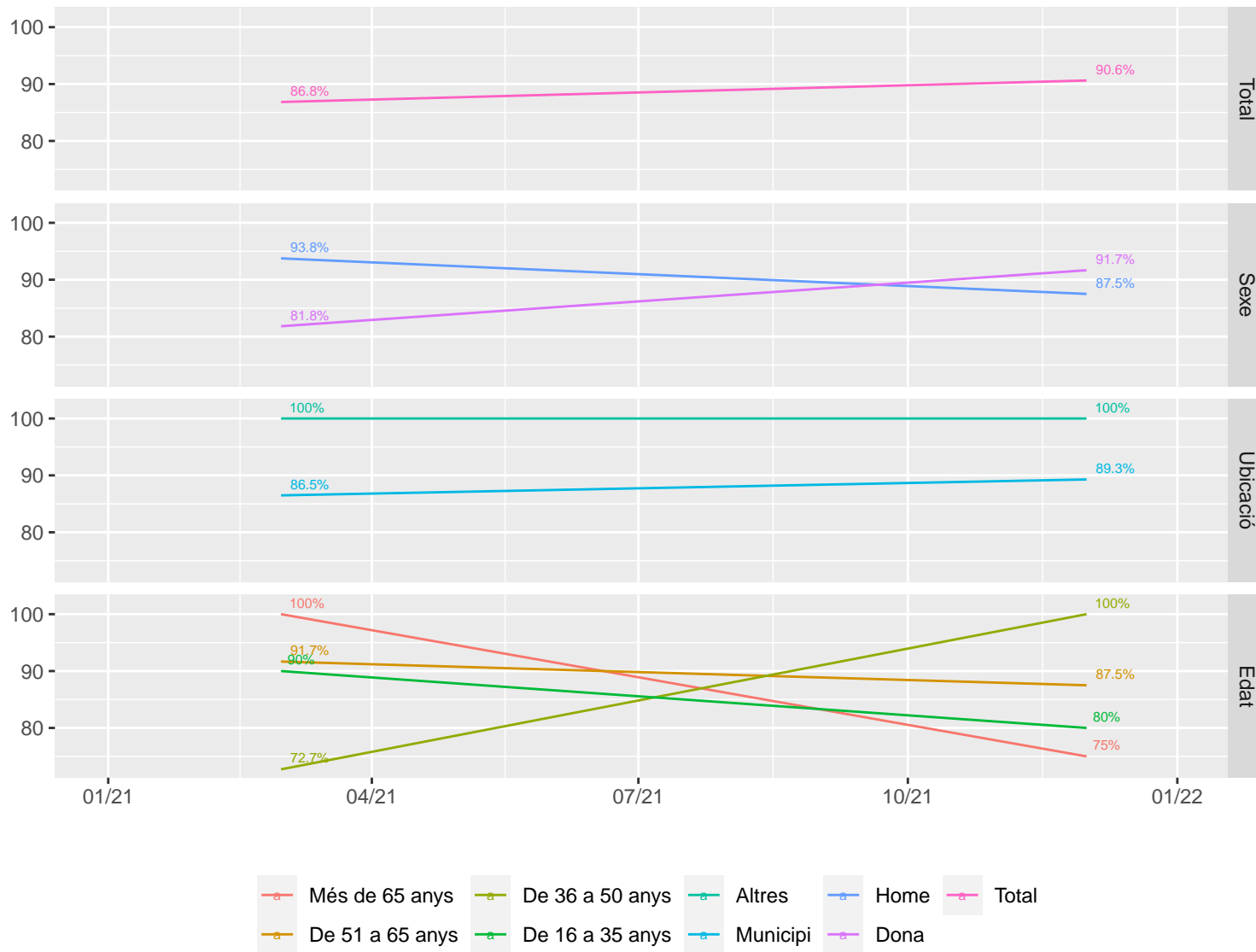


Figura 3.5: La gestió per demanar cita prèvia ha estat fàcil? (per centatge de Sí)

El 96,9% de les persones enquestades creu que ha pogut concertar la cita prèvia dins un termini raonable. Destaca que totes les franges d'edat troben que l'han pogut concertar dins d'un termini raonable amb un 100%. La valoració més baixa pertany a les dones amb un 95,8% de resposta que sí que l'han pogut concertar dins d'un termini adequat en front del 100% dels homes.

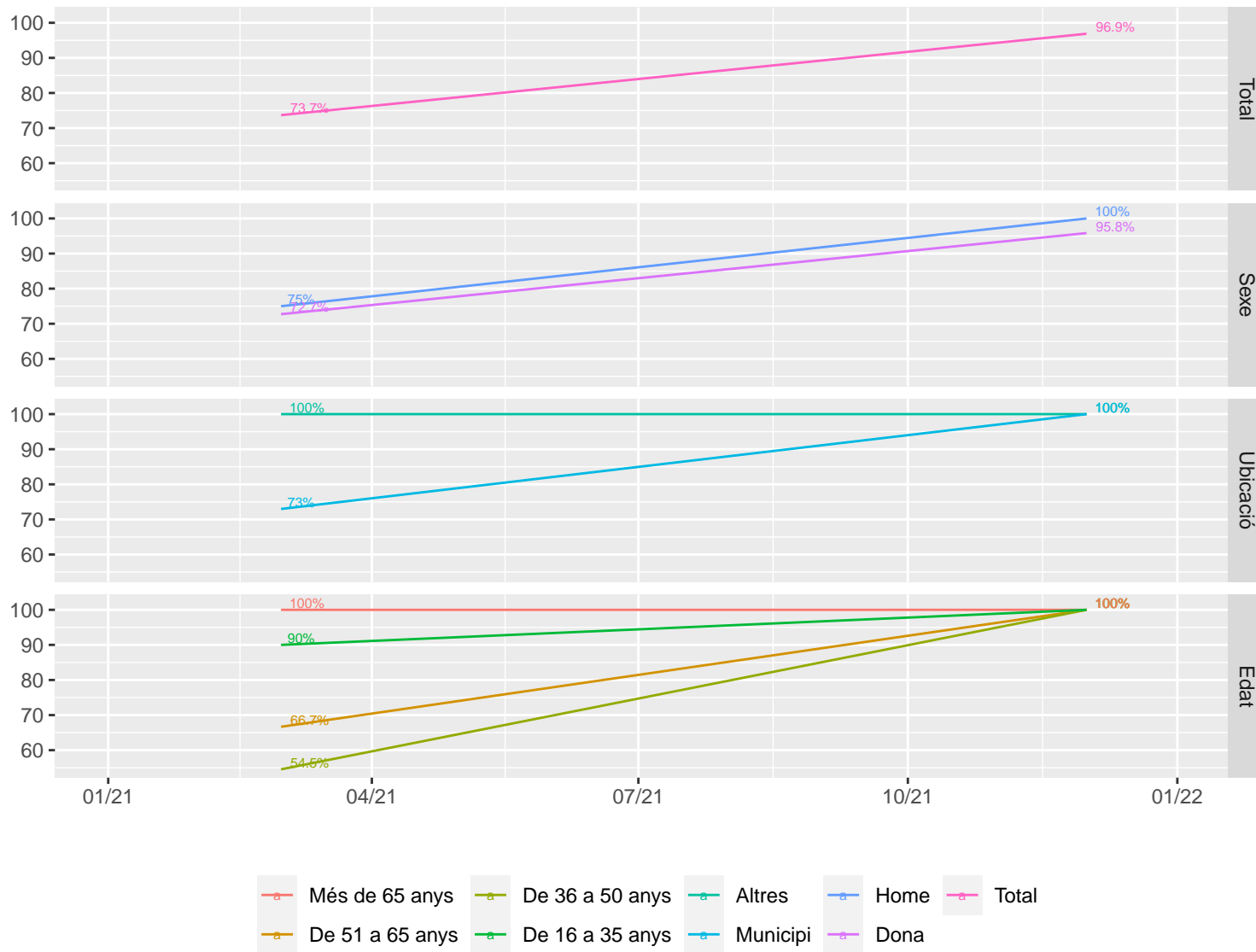


Figura 3.6: Considera que ha pogut concertar la cita prèvia dins un termini raonable? (percentatge de Sí)

El percentatge de persones que considera que el temps d'espera en relació amb el seu tràmit/gestió ha estat l'adequat es redueix lleugerament, movent-se en una forquilla de cinc punts percentuals en les darreres edicions. Al 2017 es va arribar al 100%, en canvi, el 2018 va descendir (97,6%), en la primera edició del 2019 es va arribar a un 95%, a la segona edició del 2019 pujava al 99%, però torna a baixar fins a un 95,2% en la primera edició del 2021, i a finals d'aquest any es valora amb un 94,9% que el temps d'espera sí és adequat. Tot i que hi ha hagut un descens, el valor es manté estable i en posicions molt elevades.



Figura 3.7: Creu que el temps d’espera en relació al seu tràmit/gestió ha estat l’adequat? (percentatge de Sí)

També s'observa com el temps d'espera fins a ser atès s'ha reduït, de manera que les persones ateses en una franja de 5 minuts arriben fins al 96,2%, un augment en 15,6 punts percentuals respecte a l'edició anterior. Així, es redueix la proporció d'usuaris que esperen entre 5 i 15 minuts, on es passa d'un 14,5% a un 2,6% en l'última del 2021. A diferència de les anteriors edicions, en aquesta sí apareix algun usuari que ha esperat més de 30 minuts, sent però només l'1,3% del total.

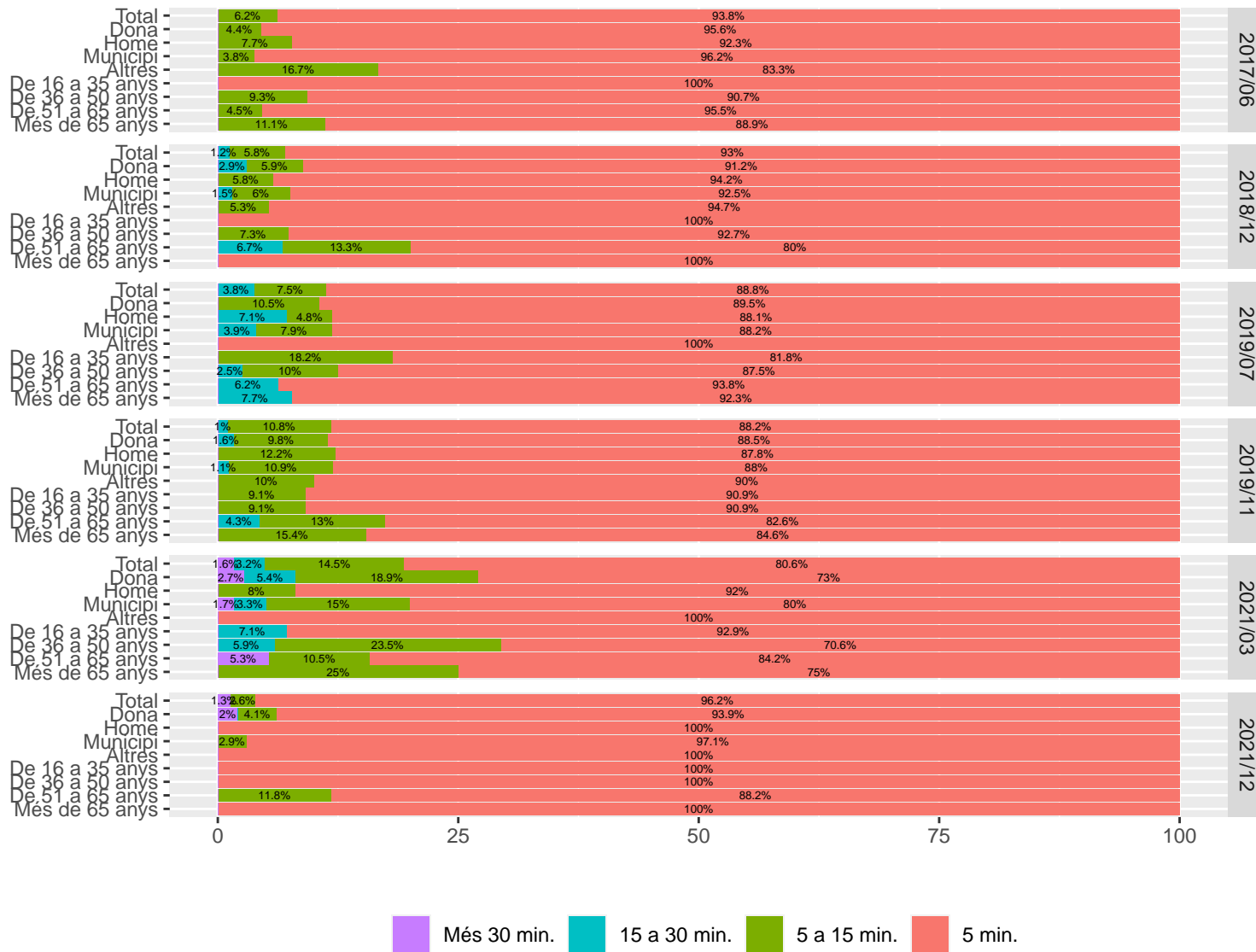


Figura 3.8: Temps d'espera fins a ser atès

3.3 Valoració de l'atenció a la ciutadania

S'observa un alt grau d'acord de les persones enquestades en relació amb la utilitat i claredat de la informació proporcionada. Un 89,7% de les persones enquestades marquen «molt d'acord» i un 3,8% «bastant d'acord». Apareix per primer cop, el «gens d'acord», igual que a l'edició de finals d'any del 2019, en aquest cas del 2,6% i el «poc d'acord» augmenta fins al 3,8%. Els percentatges varien si els comparem amb les darreres edicions, en la primera edició del 2021 es coincideix en el percentatge de «molt d'acord», en canvi, es distingeix de les altres categories. En la darrera edició del 2019 són similars els valors de «gens d'acord» i «poc d'acord».

La franja d'edat de més de 65 anys ha patit un lleuger descens fins al 94,1% en comparació amb el 100% de l'edició de principis d'any. Tot i això, la majoria de les franges d'edat han augmentat la seva valoració fins més enllà del 90%. A més, la franja d'edat dels 16 als 35 anys es manté en el 100%. Concretament, la franja d'edat dels 36 anys fins els 50 anys ha augmentat en 6,8 punts percentuals arribant al 83,3% i la franja d'edat dels 51 anys fins als 65 anys ha crescut en 4,6 punts percentuals situant-se en el 94,1%.

Vuit de cada deu persones conclouen el tràmit que han vingut a realitzar, ha augmentat lleugerament en comparació amb la de principis d'any. El percentatge de persones que conclouen el tràmit oscil·la entre el 84,6% a les persones entre 16 anys i 35 anys i el 94,1% entre els que tenen 51 i 65 anys. Destaca més la franja d'edat de majors de 65 anys, ja que es diferencia de les altres arribant només al 70,6%, ha patit un descens en referència a l'edició de principis d'any, encara que ha millorat, si ens fixem en la de l'any passat decreix notablement des de l'edició del juliol de 2019.

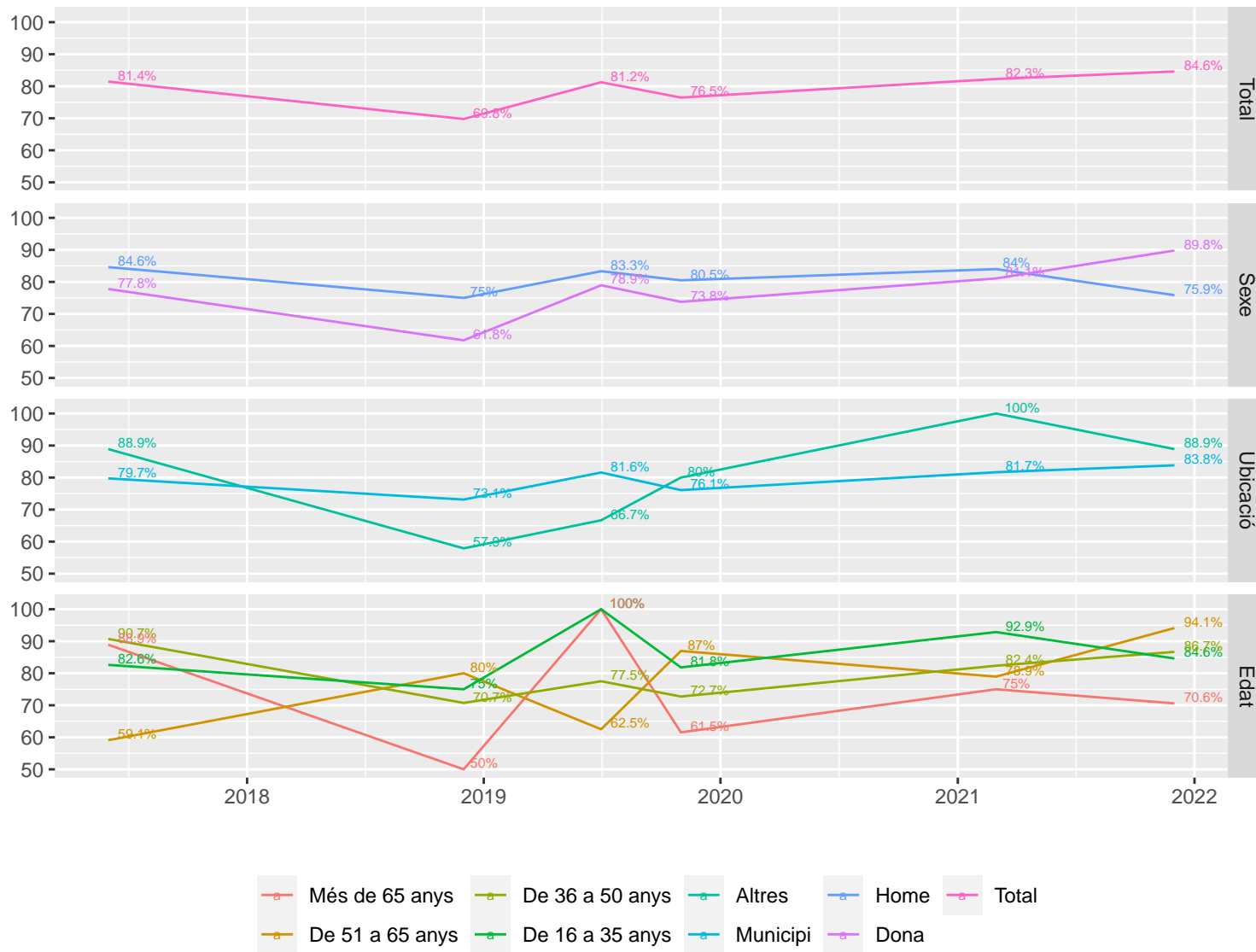


Figura 3.10: Ha conclòs el tràmit/gestió que ha vingut a realitzar? (percentatge de Sí)

Respecte a l'agilitat i eficàcia dels tràmits, el nombre de persones que diuen estar «molt d'acord» amb l'afirmació arriba fins al 91%, millorant els registres d'altres anys que no sobrepassaven el 87%. Aquesta millora es repeteix amb intensitat diversa en totes les categories segmentades, destaca la millora en la franja d'edat de 36 anys a 50 anys, que ha augmentat en 12,7 punts percentuals, ara es situa en el 83,3% respecte el 70,6% de l'edició de principis d'any.

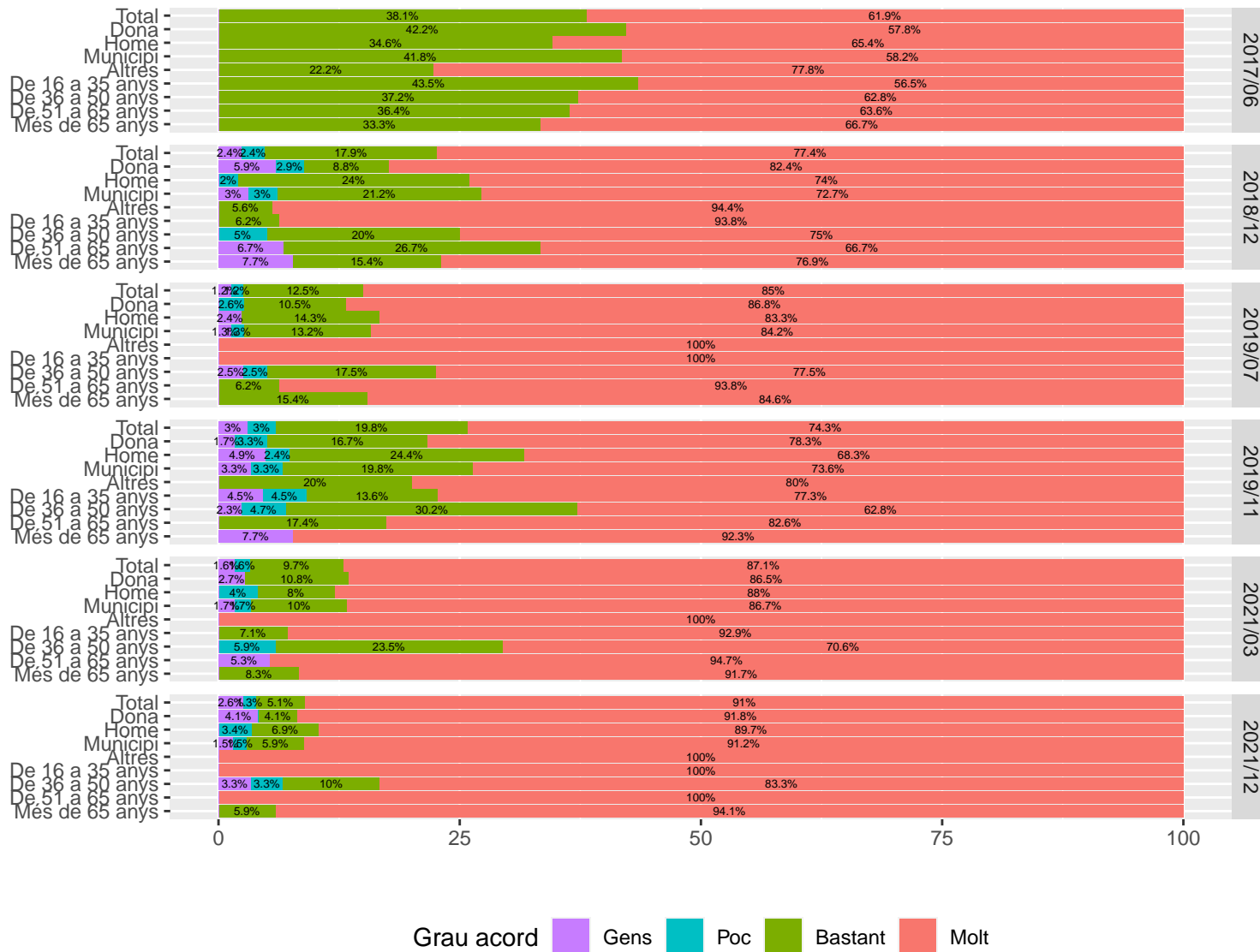


Figura 3.11: La tramitació/gestió per part de l'OAC ha estat àgil i eficaç

La percepció del tracte rebut ha millorat notablement respecte els anys anteriors, arribant a un 96,2%, la xifra més alta de totes les sèries. Generalment, se situen entre el 93,3% i el 100% les respostes que diuen estar «molt d'acord» amb l'afirmació. Les respostes negatives per franges d'edat es situen entre el 0% i el 3,3%, sent aquest últim el que pertany a la franja d'edat de 36 anys fins als 50 anys. Pràcticament quasi totes les persones diuen estar molt d'acord amb el fet que el tracte que han rebut ha estat amable, i el personal ha raonat les seves respostes.

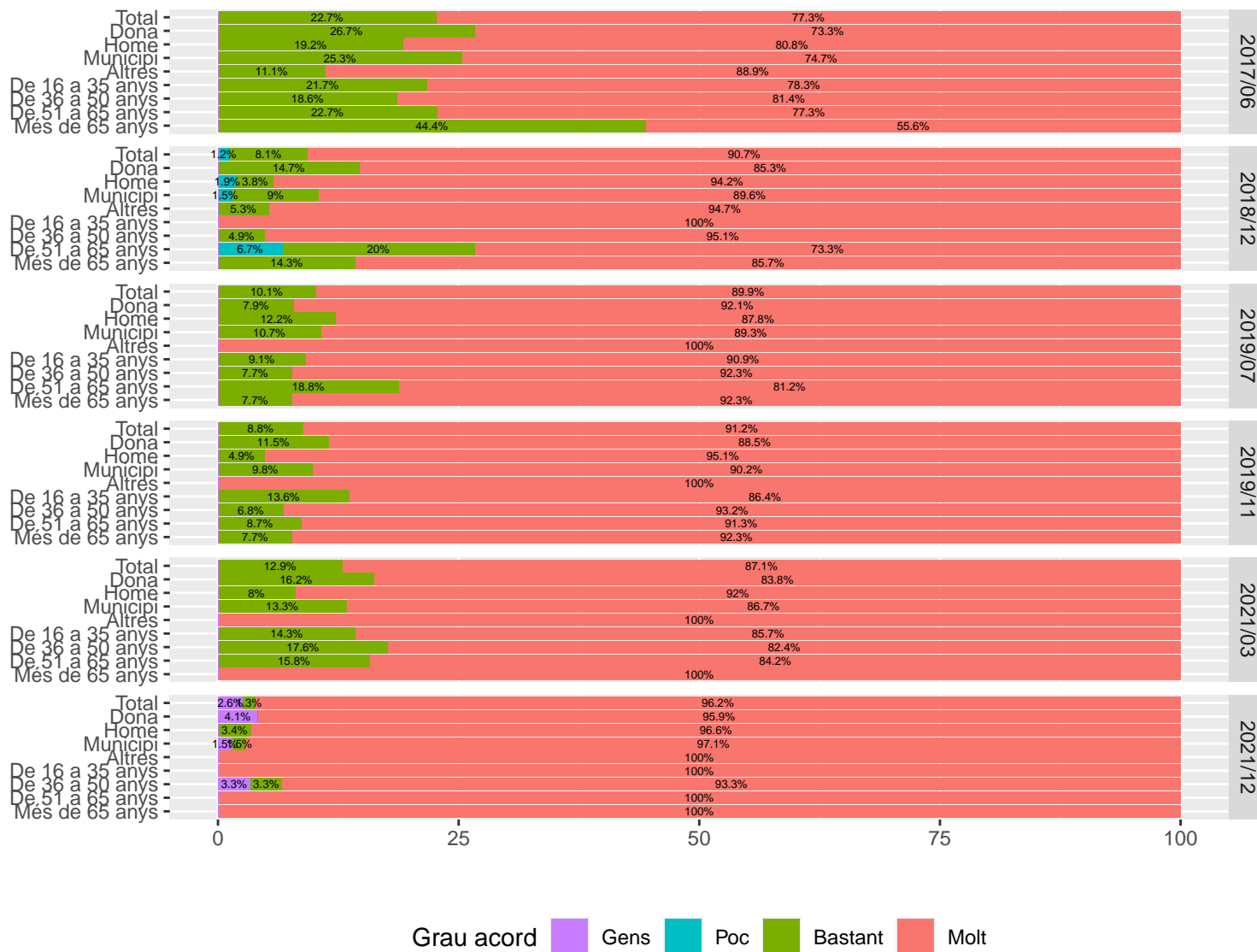


Figura 3.12: El tracte que ha rebut ha estat amable, i el personal ha raonat les seves respostes

Quant a les instal·lacions de l'OAC, les respostes també registren un augment de les persones que diuen estar molt d'acord amb el fet que l'espai és correcte i adequat, arribant a un 97,4% amb aquesta edició. És el millor resultat si es compara amb les edicions anteriors.

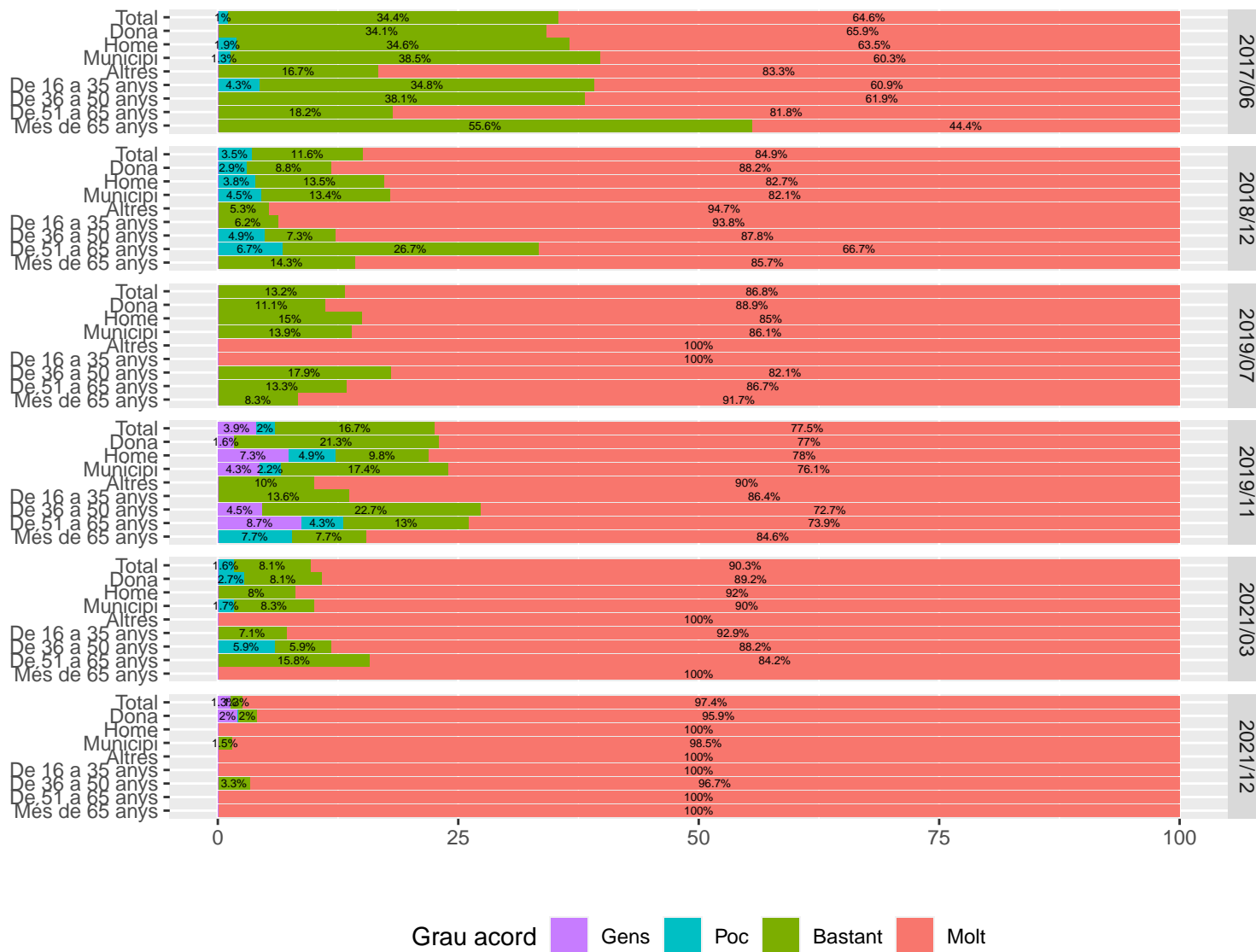


Figura 3.13: L'espai de l'OAC on m'han atès és correcta i adequat

3.4 Ordre de prioritats

El tracte se situa com l'ítem de més importància per part de les persones enquestades a l'hora de ser ateses a l'OAC, amb una valoració de 9,9 sobre 10. En l'edició del juliol del 2019 ja va ser el més ben valorat. Anteriorment, havia sigut l'espera. La distància entre ítems és mínima, de manera que les persones enquestades valoren en segon lloc l'espera (9,8), i després la informació (9,5).

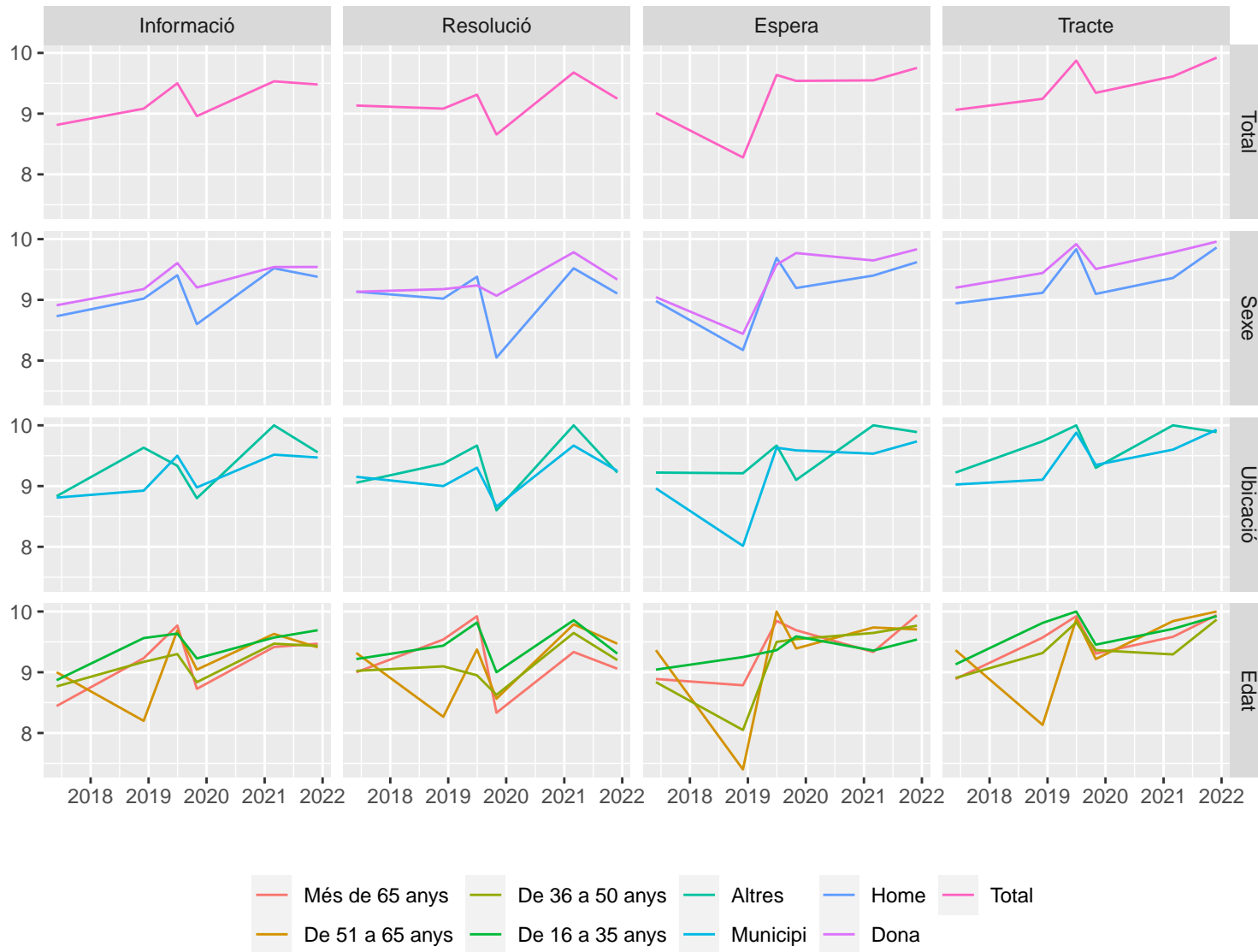


Figura 3.14: Importància de diferents aspectes de l'atenció a l'OAC

Els canals més usats per a informar-se del que fa l'Ajuntament són, en primer lloc, la web, que passa del 42,9% en l'edició de març del 2021, al 69,4% en l'edició actual. En segon lloc, el butlletí (26,5%), molt per sota de la primera opció i ha patit un descens respecte altres anys. La xarxa personal ha perdut pes respecte a l'edició anterior fins a no ser utilitzada per informar-se.

En aquesta edició, el percentatge de persones que afirma no informar-se és del 4,1%, és un augment substancial respecte l'edició anterior, que es situava com a que tothom s'informava a través d'algun mitjà. També destaca que en la present edició ningú diu informar-se via telèfon, Ajuntament o App, mentre que altres edicions aquests mitjans sí que apareixien, encara que lleugerament.

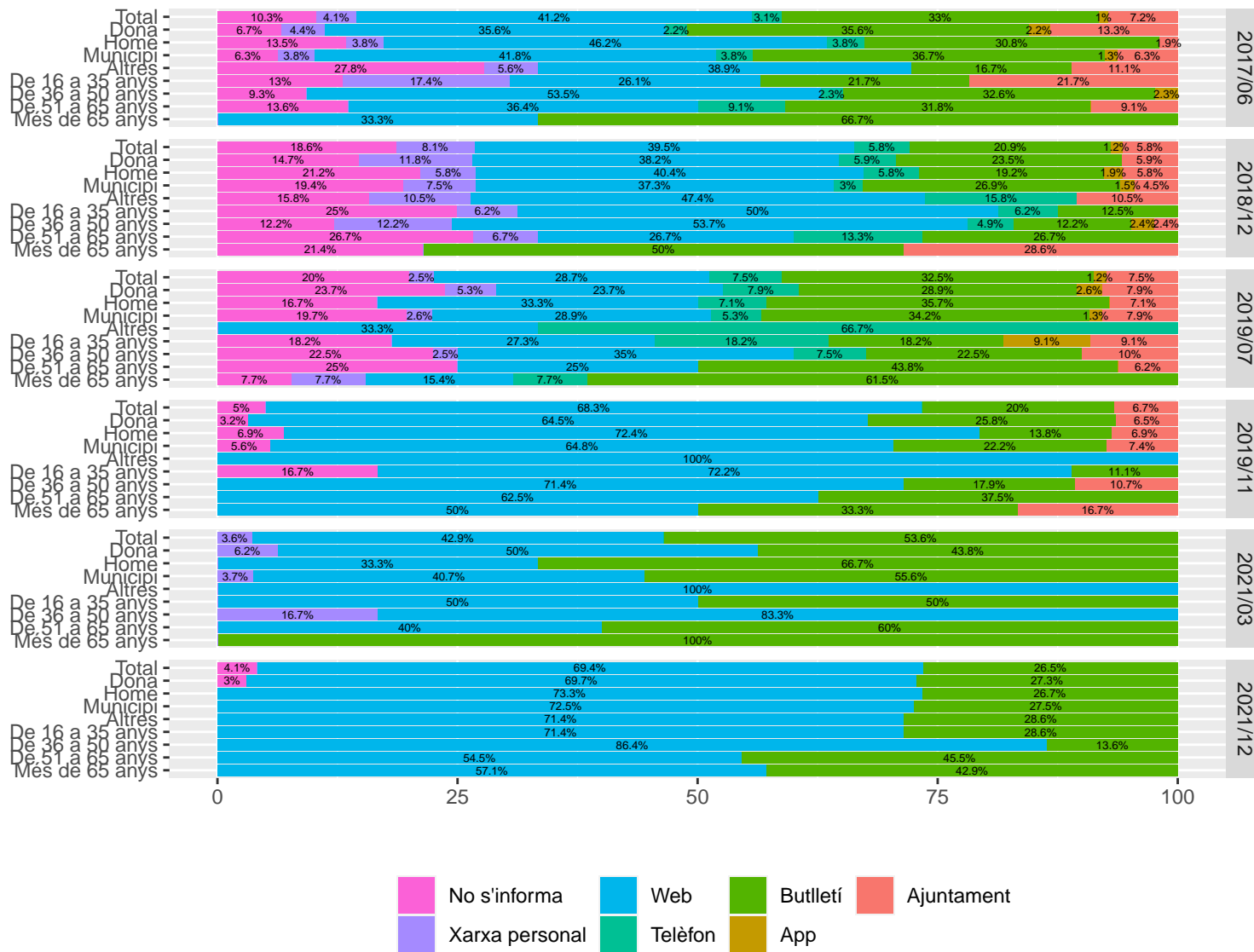


Figura 3.15: Canals a través dels que s'informa del que fa l'Ajuntament

4. Conclusions

Els resultats obtinguts a l'enquesta realitzada en l'edició de finals de 2021 s'assemblen, en general, als obtinguts a l'edició del juliol del 2019 i a la de principis del 2021. Així i tot, segueixen sent millors que les edicions de 2017, 2018, del novembre de 2019 i del març de 2021. Amb la perspectiva de sis edicions realitzades, es pot afirmar que ens movem en una pauta d'estabilitat amb lleugeres variacions en positiu.

- Els tràmits majoritaris són els relacionats amb el padró (64,6%) i els registres i altres (16,5%), mantenint-se com a tràmits més utilitzats en les edicions.
- El 41% de les persones enquestades ve amb cita prèvia. Suposa una davallada respecte l'edició del març d'aquest any, probablement relacionada amb les circumstàncies derivades de la pandèmia.
- El canal més utilitzat per demanar cita prèvia és la web amb un 50%. Si es mira per edats, la majoria de franges d'edat opta per aquesta opció, en canvi, destaquen les persones de 36 anys fins a 50 anys que prefereixen la via telefònica.
- El 90,6% dels que venien amb cita prèvia creuen que ha estat fàcil demanar-la. Aquesta xifra augmenta quan es demana si creuen que l'han poguda concertar dins un termini raonable (96,9%). Per tant, demanar cita prèvia es considera fàcil i que el dia de la cita és en un termini adequat.
- El 94,9% de les persones enquestades creu que el temps d'espera ha estat l'adequat en relació al seu tràmit. Aquesta xifra s'ha vist reduïda si es compara amb l'edició anterior.
- Vuit de cada deu persones conclouen el tràmit que han vingut a realitzar, una dada que es manté en l'edició anterior.
- Els principals paràmetres de qualitat mesurats (utilitat de la informació, agilitat dels tràmits, tracte rebut i adequació de l'espai) mostren valors similars als de darreres edicions, amb una millora en quasi tots els àmbits. Els resultats segueixen sent molt satisfactoris, ja que entre un 89,7% i 97,4% de les persones enquestades afirma estar «molt d'acord».
- El temps d'espera fins a ser atès s'ha reduït, de manera que les persones ateses en una franja de 5 minuts arriben fins al 96,2%, un augment en 15,6 punts percentuals respecte a l'edició anterior.
- En aquesta edició, l'ítem més valorat a l'hora de ser ateses a l'OAC és el tracte personal donat, amb una valoració de 9,9 sobre 10, tot i que la resta de valors s'apropen molt a aquesta xifra (9,8 i 9,5). En anteriors edicions, el més ben valorat havia sigut l'espera.
- Els mètodes més usats per a informar-se del que fa l'Ajuntament són la web i el butlletí, el primer creix arribant al 69,4% mentre que el butlletí s'enfonsa fins al 26,5%, molt lluny del 53,6% de l'anterior edició. La xarxa personal resulta que no és utilitzada per informar-se. Un 4,1% diu no informar-se del que fa l'Ajuntament.

5. Annex taules

Taula 5.1: Caraterístiques de les persones enquestades

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Gènere												
Dona	45	34	38	61	37	49	46.4	39.5	47.5	59.8	59.7	62.8
Home	52	52	42	41	25	29	53.6	60.5	52.5	40.2	40.3	37.2
Residència												
Altres	18	19	3	10	2	9	18.6	22.1	3.8	9.8	3.2	11.7
Municipi	79	67	76	92	60	68	81.4	77.9	96.2	90.2	96.8	88.3
Edat												
De 16 a 35 anys	23	16	11	22	14	13	23.7	18.6	13.8	21.6	22.6	16.9
De 36 a 50 anys	43	41	40	44	17	30	44.3	47.7	50.0	43.1	27.4	39.0
De 51 a 65 anys	22	15	16	23	19	17	22.7	17.4	20.0	22.5	30.6	22.1
Més de 65 anys	9	14	13	13	12	17	9.3	16.3	16.2	12.7	19.4	22.1

Taula 5.2: Tipus de tràmit realitzat
Freqüència

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Animals	3	3	0	1	2	1	3.1	3.5	0.0	1.0	3.3	1.3
Cadastre	0	1	0	0	0	0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0
Cens	0	1	0	0	0	0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0
Comerç	1	1	0	0	0	0	1.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0
Consum	1	1	0	0	0	0	1.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0
Educació	4	1	6	7	1	1	4.1	1.2	7.5	6.9	1.6	1.3
Gestió econòmica i impostos	6	4	0	3	1	4	6.2	4.7	0.0	2.9	1.6	5.1
Gestions padró	30	27	33	55	44	51	30.9	31.4	41.2	53.9	72.1	64.6
Informació	1	2	5	1	2	0	1.0	2.3	6.2	1.0	3.3	0.0
Licitació	2	0	0	0	0	0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Llicències d'obres i urbanisme	15	8	3	3	0	5	15.5	9.3	3.8	2.9	0.0	6.3
Multes	1	4	1	3	0	1	1.0	4.7	1.2	2.9	0.0	1.3
Ocupació via	9	4	2	3	0	1	9.3	4.7	2.5	2.9	0.0	1.3
Personal	3	3	2	3	0	0	3.1	3.5	2.5	2.9	0.0	0.0
Queixes	1	1	5	3	0	0	1.0	1.2	6.2	2.9	0.0	0.0
Registre i altres	9	11	17	9	1	13	9.3	12.8	21.2	8.8	1.6	16.5
Serveis Socials	4	5	2	6	8	2	4.1	5.8	2.5	5.9	13.1	2.5
Transport	3	5	2	3	2	0	3.1	5.8	2.5	2.9	3.3	0.0
Vehicles	4	4	2	2	0	0	4.1	4.7	2.5	2.0	0.0	0.0

Taula 5.3: Ha vingut vostè amb cita prèvia? (Sí)

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Total	0	0	17	16	38	32	21.8	15.7	61.3	41.0		
Gènere												
Dona	0	0	8	7	22	24	21.6	11.5	59.5	49.0		
Home	0	0	9	9	16	8	22.0	22.0	64.0	27.6		
Residència												
Altres	0	0	1	0	1	3	33.3	0.0	50.0	33.3		
Municipi	0	0	16	16	37	28	21.3	17.4	61.7	41.2		
Edat												
De 16 a 35 anys	0	0	1	5	10	5	9.1	22.7	71.4	38.5		
De 36 a 50 anys	0	0	12	8	11	14	30.8	18.2	64.7	46.7		
De 51 a 65 anys	0	0	2	1	12	8	13.3	4.3	63.2	47.1		
Més de 65 anys	0	0	2	2	5	4	15.4	15.4	41.7	23.5		

Taula 5.4: Canal utilitzat per concertar la cita prèvia

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Presencial												
Total	0	0	0	0	10	3					26.3	9.4
Dona	0	0	0	0	5	3					22.7	12.5
Home	0	0	0	0	5	0					31.2	0.0
Altres	0	0	0	0	0	1					0.0	33.3
Municipi	0	0	0	0	10	2					27.0	7.1
De 16 a 35 anys	0	0	0	0	2	0					20.0	0.0
De 36 a 50 anys	0	0	0	0	1	0					9.1	0.0
De 51 a 65 anys	0	0	0	0	4	2					33.3	25.0
Més de 65 anys	0	0	0	0	3	1					60.0	25.0
Telèfon												
Total	0	0	0	0	12	13					31.6	40.6
Dona	0	0	0	0	7	10					31.8	41.7
Home	0	0	0	0	5	3					31.2	37.5
Altres	0	0	0	0	0	1					0.0	33.3
Municipi	0	0	0	0	12	11					32.4	39.3
De 16 a 35 anys	0	0	0	0	2	0					20.0	0.0
De 36 a 50 anys	0	0	0	0	4	8					36.4	57.1
De 51 a 65 anys	0	0	0	0	5	3					41.7	37.5
Més de 65 anys	0	0	0	0	1	1					20.0	25.0
Web												
Total	0	0	0	0	16	16					42.1	50.0
Dona	0	0	0	0	10	11					45.5	45.8

Taula 5.4: Canal utilitzat per concertar la cita prèvia (*continuada*)

	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Home	0	0	0	0	6	5					37.5	62.5
Altres	0	0	0	0	1	1					100.0	33.3
Municipi	0	0	0	0	15	15					40.5	53.6
De 16 a 35 anys	0	0	0	0	6	5					60.0	100.0
De 36 a 50 anys	0	0	0	0	6	6					54.5	42.9
De 51 a 65 anys	0	0	0	0	3	3					25.0	37.5
Més de 65 anys	0	0	0	0	1	2					20.0	50.0

Taula 5.5: La gestió per demanar cita prèvia ha estat fàcil? (Sí)

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Total	0	0	0	0	33	29					86.8	90.6
Gènere												
Dona	0	0	0	0	18	22					81.8	91.7
Home	0	0	0	0	15	7					93.8	87.5
Residència												
Altres	0	0	0	0	1	3					100.0	100.0
Municipi	0	0	0	0	32	25					86.5	89.3
Edat												
De 16 a 35 anys	0	0	0	0	9	4					90.0	80.0
De 36 a 50 anys	0	0	0	0	8	14					72.7	100.0
De 51 a 65 anys	0	0	0	0	11	7					91.7	87.5
Més de 65 anys	0	0	0	0	5	3					100.0	75.0

Taula 5.6: Considera que ha pogut concertar la cita prèvia dins un termini raonable? (Sí)

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Total	0	0	0	0	28	31					73.7	96.9
Gènere												
Dona	0	0	0	0	16	23					72.7	95.8
Home	0	0	0	0	12	8					75.0	100.0
Residència												
Altres	0	0	0	0	1	3					100.0	100.0
Municipi	0	0	0	0	27	28					73.0	100.0
Edat												
De 16 a 35 anys	0	0	0	0	9	5					90.0	100.0
De 36 a 50 anys	0	0	0	0	6	14					54.5	100.0
De 51 a 65 anys	0	0	0	0	8	8					66.7	100.0
Més de 65 anys	0	0	0	0	5	4					100.0	100.0

Taula 5.7: Creu que el temps d'espera en relació al seu tràmit/gestió ha estat l'adequat? (Sí)

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Total	97	83	76	101	59	74	100	97.6	95.0	99.0	95.2	94.9
Gènere												
Dona	45	31	37	61	35	46	100	93.9	97.4	100.0	94.6	93.9
Home	52	52	39	40	24	28	100	100.0	92.9	97.6	96.0	96.6
Residència												
Altres	18	19	3	10	2	9	100	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Municipi	79	64	72	91	57	64	100	97.0	94.7	98.9	95.0	94.1
Edat												
De 16 a 35 anys	23	16	11	22	14	12	100	100.0	100.0	100.0	100.0	92.3
De 36 a 50 anys	43	40	38	44	15	29	100	97.6	95.0	100.0	88.2	96.7
De 51 a 65 anys	22	14	15	23	18	16	100	93.3	93.8	100.0	94.7	94.1
Més de 65 anys	9	13	12	12	12	16	100	100.0	92.3	92.3	100.0	94.1

Taula 5.8: Temps d'espera fins a ser atès

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Total												
5 minuts aproximadament	91	80	71	90	50	75	93.8	93.0	88.8	88.2	80.6	96.2
Entre 5 i 15 minuts	6	5	6	11	9	2	6.2	5.8	7.5	10.8	14.5	2.6
Entre 15 i 30 minuts	0	1	3	1	2	0	0.0	1.2	3.8	1.0	3.2	0.0
Més de 30 minuts	0	0	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	1.3
Dona												
5 minuts aproximadament	43	31	34	54	27	46	95.6	91.2	89.5	88.5	73.0	93.9
Entre 5 i 15 minuts	2	2	4	6	7	2	4.4	5.9	10.5	9.8	18.9	4.1
Entre 15 i 30 minuts	0	1	0	1	2	0	0.0	2.9	0.0	1.6	5.4	0.0
Més de 30 minuts	0	0	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7	2.0
Home												
5 minuts aproximadament	48	49	37	36	23	29	92.3	94.2	88.1	87.8	92.0	100.0
Entre 5 i 15 minuts	4	3	2	5	2	0	7.7	5.8	4.8	12.2	8.0	0.0
Entre 15 i 30 minuts	0	0	3	0	0	0	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0
Més de 30 minuts	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Municipi												
5 minuts aproximadament	76	62	67	81	48	66	96.2	92.5	88.2	88.0	80.0	97.1
Entre 5 i 15 minuts	3	4	6	10	9	2	3.8	6.0	7.9	10.9	15.0	2.9
Entre 15 i 30 minuts	0	1	3	1	2	0	0.0	1.5	3.9	1.1	3.3	0.0
Més de 30 minuts	0	0	0	0	1	0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0
Altre												
5 minuts aproximadament	15	18	3	9	2	9	83.3	94.7	100.0	90.0	100.0	100.0
Entre 5 i 15 minuts	3	1	0	1	0	0	16.7	5.3	0.0	10.0	0.0	0.0

Taula 5.9: La informació que he rebut en relació al meu tràmit/gestió ha estat útil i entenedora

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Total												
Gens	0	0	0	3	0	2	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	2.6
Poc	0	0	0	2	1	3	0.0	0.0	0.0	2.0	1.6	3.8
Bastant	33	14	7	18	5	3	34.4	17.1	8.8	17.8	8.1	3.8
Molt	63	68	73	78	56	70	65.6	82.9	91.2	77.2	90.3	89.7
Dona												
Gens	0	0	0	2	0	2	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	4.1
Poc	0	0	0	1	1	1	0.0	0.0	0.0	1.6	2.7	2.0
Bastant	13	5	2	9	4	3	29.5	15.6	5.3	14.8	10.8	6.1
Molt	31	27	36	49	32	43	70.5	84.4	94.7	80.3	86.5	87.8
Home												
Gens	0	0	0	1	0	0	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0
Poc	0	0	0	1	0	2	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	6.9
Bastant	20	9	5	9	1	0	38.5	18.0	11.9	22.5	4.0	0.0
Molt	32	41	37	29	24	27	61.5	82.0	88.1	72.5	96.0	93.1
Municipi												
Gens	0	0	0	3	0	1	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	1.5
Poc	0	0	0	2	1	3	0.0	0.0	0.0	2.2	1.7	4.4
Bastant	30	12	6	16	5	3	38.5	19.0	7.9	17.6	8.3	4.4
Molt	48	51	70	70	54	61	61.5	81.0	92.1	76.9	90.0	89.7
Altre												
Gens	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Taula 5.9: La informació que he rebut en relació al meu tràmit/gestió ha estat útil i entenedora (*continued*)

	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Poc	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	3	2	1	2	0	0	16.7	10.5	33.3	20.0	0.0	0.0
Molt	15	17	2	8	2	9	83.3	89.5	66.7	80.0	100.0	100.0
De 16 a 35 anys												
Gens	0	0	0	1	0	0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0
Poc	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	6	1	0	3	0	0	26.1	6.2	0.0	13.6	0.0	0.0
Molt	17	15	11	18	14	13	73.9	93.8	100.0	81.8	100.0	100.0
De 36 a 50 anys												
Gens	0	0	0	1	0	1	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	3.3
Poc	0	0	0	0	1	2	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	6.7
Bastant	14	8	6	11	3	2	32.6	20.0	15.0	25.6	17.6	6.7
Molt	29	32	34	31	13	25	67.4	80.0	85.0	72.1	76.5	83.3
De 51 a 65 anys												
Gens	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Poc	0	0	0	2	0	0	0.0	0.0	0.0	8.7	0.0	0.0
Bastant	7	4	0	3	2	1	33.3	28.6	0.0	13.0	10.5	5.9
Molt	14	10	16	18	17	16	66.7	71.4	100.0	78.3	89.5	94.1
Més de 65 anys												
Gens	0	0	0	1	0	0	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0
Poc	0	0	0	0	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9
Bastant	6	1	1	1	0	0	66.7	8.3	7.7	7.7	0.0	0.0
Molt	3	11	12	11	12	16	33.3	91.7	92.3	84.6	100.0	94.1

Taula 5.10: Ha conclòs el tràmit/gestió que ha vingut a realitzar? (Sí)

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Total	79	60	65	78	51	66	81.4	69.8	81.2	76.5	82.3	84.6
Gènere												
Dona	35	21	30	45	30	44	77.8	61.8	78.9	73.8	81.1	89.8
Home	44	39	35	33	21	22	84.6	75.0	83.3	80.5	84.0	75.9
Residència												
Altres	16	11	2	8	2	8	88.9	57.9	66.7	80.0	100.0	88.9
Municipi	63	49	62	70	49	57	79.7	73.1	81.6	76.1	81.7	83.8
Edat												
De 16 a 35 anys	19	12	11	18	13	11	82.6	75.0	100.0	81.8	92.9	84.6
De 36 a 50 anys	39	29	31	32	14	26	90.7	70.7	77.5	72.7	82.4	86.7
De 51 a 65 anys	13	12	10	20	15	16	59.1	80.0	62.5	87.0	78.9	94.1
Més de 65 anys	8	7	13	8	9	12	88.9	50.0	100.0	61.5	75.0	70.6

Taula 5.11: La tramitació/gestió per part de l'OAC ha estat àgil i eficaç

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Total												
Gens	0	2	1	3	1	2	0.0	2.4	1.2	3.0	1.6	2.6
Poc	0	2	1	3	1	1	0.0	2.4	1.2	3.0	1.6	1.3
Bastant	37	15	10	20	6	4	38.1	17.9	12.5	19.8	9.7	5.1
Molt	60	65	68	75	54	71	61.9	77.4	85.0	74.3	87.1	91.0
Dona												
Gens	0	2	0	1	1	2	0.0	5.9	0.0	1.7	2.7	4.1
Poc	0	1	1	2	0	0	0.0	2.9	2.6	3.3	0.0	0.0
Bastant	19	3	4	10	4	2	42.2	8.8	10.5	16.7	10.8	4.1
Molt	26	28	33	47	32	45	57.8	82.4	86.8	78.3	86.5	91.8
Home												
Gens	0	0	1	2	0	0	0.0	0.0	2.4	4.9	0.0	0.0
Poc	0	1	0	1	1	1	0.0	2.0	0.0	2.4	4.0	3.4
Bastant	18	12	6	10	2	2	34.6	24.0	14.3	24.4	8.0	6.9
Molt	34	37	35	28	22	26	65.4	74.0	83.3	68.3	88.0	89.7
Municipi												
Gens	0	2	1	3	1	1	0.0	3.0	1.3	3.3	1.7	1.5
Poc	0	2	1	3	1	1	0.0	3.0	1.3	3.3	1.7	1.5
Bastant	33	14	10	18	6	4	41.8	21.2	13.2	19.8	10.0	5.9
Molt	46	48	64	67	52	62	58.2	72.7	84.2	73.6	86.7	91.2
Altre												
Gens	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Taula 5.11: La tramitació/gestió per part de l'OAC ha estat àgil i eficaç (*continued*)

	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Poc	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	4	1	0	2	0	0	22.2	5.6	0.0	20.0	0.0	0.0
Molt	14	17	3	8	2	9	77.8	94.4	100.0	80.0	100.0	100.0
De 16 a 35 anys												
Gens	0	0	0	1	0	0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0
Poc	0	0	0	1	0	0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0
Bastant	10	1	0	3	1	0	43.5	6.2	0.0	13.6	7.1	0.0
Molt	13	15	11	17	13	13	56.5	93.8	100.0	77.3	92.9	100.0
De 36 a 50 anys												
Gens	0	0	1	1	0	1	0.0	0.0	2.5	2.3	0.0	3.3
Poc	0	2	1	2	1	1	0.0	5.0	2.5	4.7	5.9	3.3
Bastant	16	8	7	13	4	3	37.2	20.0	17.5	30.2	23.5	10.0
Molt	27	30	31	27	12	25	62.8	75.0	77.5	62.8	70.6	83.3
De 51 a 65 anys												
Gens	0	1	0	0	1	0	0.0	6.7	0.0	0.0	5.3	0.0
Poc	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	8	4	1	4	0	0	36.4	26.7	6.2	17.4	0.0	0.0
Molt	14	10	15	19	18	17	63.6	66.7	93.8	82.6	94.7	100.0
Més de 65 anys												
Gens	0	1	0	1	0	0	0.0	7.7	0.0	7.7	0.0	0.0
Poc	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	3	2	2	0	1	1	33.3	15.4	15.4	0.0	8.3	5.9
Molt	6	10	11	12	11	16	66.7	76.9	84.6	92.3	91.7	94.1

Taula 5.12: El tracte que ha rebut ha estat amable, i el personal ha raonat les seves respostes

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Total												
Gens	0	0	0	0	0	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6
Poc	0	1	0	0	0	0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	22	7	8	9	8	1	22.7	8.1	10.1	8.8	12.9	1.3
Molt	75	78	71	93	54	75	77.3	90.7	89.9	91.2	87.1	96.2
Dona												
Gens	0	0	0	0	0	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.1
Poc	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	12	5	3	7	6	0	26.7	14.7	7.9	11.5	16.2	0.0
Molt	33	29	35	54	31	47	73.3	85.3	92.1	88.5	83.8	95.9
Home												
Gens	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Poc	0	1	0	0	0	0	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	10	2	5	2	2	1	19.2	3.8	12.2	4.9	8.0	3.4
Molt	42	49	36	39	23	28	80.8	94.2	87.8	95.1	92.0	96.6
Municipi												
Gens	0	0	0	0	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5
Poc	0	1	0	0	0	0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	20	6	8	9	8	1	25.3	9.0	10.7	9.8	13.3	1.5
Molt	59	60	67	83	52	66	74.7	89.6	89.3	90.2	86.7	97.1
Altre												
Gens	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Taula 5.12: El tracte que ha rebut ha estat amable, i el personal ha raonat les seves respostes (*continued*)

	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Poc	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	2	1	0	0	0	0	11.1	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0
Molt	16	18	3	10	2	9	88.9	94.7	100.0	100.0	100.0	100.0
De 16 a 35 anys												
Gens	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Poc	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	5	0	1	3	2	0	21.7	0.0	9.1	13.6	14.3	0.0
Molt	18	16	10	19	12	13	78.3	100.0	90.9	86.4	85.7	100.0
De 36 a 50 anys												
Gens	0	0	0	0	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.3
Poc	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	8	2	3	3	3	1	18.6	4.9	7.7	6.8	17.6	3.3
Molt	35	39	36	41	14	28	81.4	95.1	92.3	93.2	82.4	93.3
De 51 a 65 anys												
Gens	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Poc	0	1	0	0	0	0	0.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	5	3	3	2	3	0	22.7	20.0	18.8	8.7	15.8	0.0
Molt	17	11	13	21	16	17	77.3	73.3	81.2	91.3	84.2	100.0
Més de 65 anys												
Gens	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Poc	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	4	2	1	1	0	0	44.4	14.3	7.7	7.7	0.0	0.0
Molt	5	12	12	12	12	17	55.6	85.7	92.3	92.3	100.0	100.0

Taula 5.13: L'espai de l'OAC on m'han atès és correcte i adequat

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Total												
Gens	0	0	0	4	0	1	0.0	0.0	0.0	3.9	0.0	1.3
Poc	1	3	0	2	1	0	1.0	3.5	0.0	2.0	1.6	0.0
Bastant	33	10	10	17	5	1	34.4	11.6	13.2	16.7	8.1	1.3
Molt	62	73	66	79	56	76	64.6	84.9	86.8	77.5	90.3	97.4
Dona												
Gens	0	0	0	1	0	1	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	2.0
Poc	0	1	0	0	1	0	0.0	2.9	0.0	0.0	2.7	0.0
Bastant	15	3	4	13	3	1	34.1	8.8	11.1	21.3	8.1	2.0
Molt	29	30	32	47	33	47	65.9	88.2	88.9	77.0	89.2	95.9
Home												
Gens	0	0	0	3	0	0	0.0	0.0	0.0	7.3	0.0	0.0
Poc	1	2	0	2	0	0	1.9	3.8	0.0	4.9	0.0	0.0
Bastant	18	7	6	4	2	0	34.6	13.5	15.0	9.8	8.0	0.0
Molt	33	43	34	32	23	29	63.5	82.7	85.0	78.0	92.0	100.0
Municipi												
Gens	0	0	0	4	0	0	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	0.0
Poc	1	3	0	2	1	0	1.3	4.5	0.0	2.2	1.7	0.0
Bastant	30	9	10	16	5	1	38.5	13.4	13.9	17.4	8.3	1.5
Molt	47	55	62	70	54	67	60.3	82.1	86.1	76.1	90.0	98.5
Altre												
Gens	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Taula 5.13: L'espai de l'OAC on m'han atès és correcte i adequat (*continued*)

	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Poc	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	3	1	0	1	0	0	16.7	5.3	0.0	10.0	0.0	0.0
Molt	15	18	3	9	2	9	83.3	94.7	100.0	90.0	100.0	100.0
De 16 a 35 anys												
Gens	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Poc	1	0	0	0	0	0	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bastant	8	1	0	3	1	0	34.8	6.2	0.0	13.6	7.1	0.0
Molt	14	15	10	19	13	13	60.9	93.8	100.0	86.4	92.9	100.0
De 36 a 50 anys												
Gens	0	0	0	2	0	0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0
Poc	0	2	0	0	1	0	0.0	4.9	0.0	0.0	5.9	0.0
Bastant	16	3	7	10	1	1	38.1	7.3	17.9	22.7	5.9	3.3
Molt	26	36	32	32	15	29	61.9	87.8	82.1	72.7	88.2	96.7
De 51 a 65 anys												
Gens	0	0	0	2	0	0	0.0	0.0	0.0	8.7	0.0	0.0
Poc	0	1	0	1	0	0	0.0	6.7	0.0	4.3	0.0	0.0
Bastant	4	4	2	3	3	0	18.2	26.7	13.3	13.0	15.8	0.0
Molt	18	10	13	17	16	17	81.8	66.7	86.7	73.9	84.2	100.0
Més de 65 anys												
Gens	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Poc	0	0	0	1	0	0	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0
Bastant	5	2	1	1	0	0	55.6	14.3	8.3	7.7	0.0	0.0
Molt	4	12	11	11	12	17	44.4	85.7	91.7	84.6	100.0	100.0

Taula 5.14: Importància de diferents aspectes de l'atenció a l'OAC

	Mínim	Quartil1	Mitjana	Quartil3	Màxim	N
Espera						
2017/06	7	9.0	9.0	10	10	97
2018/12	0	7.0	8.3	10	10	86
2019/07	4	10.0	9.6	10	10	80
2019/11	5	10.0	9.5	10	10	102
2021/03	6	9.2	9.5	10	10	62
2021/12	7	10.0	9.8	10	10	79
Informació						
2017/06	7	8.0	8.8	9	10	97
2018/12	0	9.0	9.1	10	10	86
2019/07	2	9.0	9.5	10	10	80
2019/11	0	8.0	9.0	10	10	102
2021/03	7	9.0	9.5	10	10	62
2021/12	2	9.0	9.5	10	10	79
Resolució						
2017/06	7	9.0	9.1	10	10	97
2018/12	0	9.0	9.1	10	10	86
2019/07	2	9.0	9.3	10	10	80
2019/11	0	8.0	8.7	10	10	102
2021/03	5	10.0	9.7	10	10	62
2021/12	0	10.0	9.2	10	10	79
Tracte						
2017/06	7	9.0	9.1	10	10	97
2018/12	0	9.0	9.2	10	10	86

Taula 5.14: Importància de diferents aspectes de l'atenció a l'OAC (*continued*)

	Mínim	Quartil1	Mitjana	Quartil3	Màxim	N
2019/07	8	10.0	9.9	10	10	80
2019/11	2	9.0	9.3	10	10	102
2021/03	6	9.2	9.6	10	10	62
2021/12	9	10.0	9.9	10	10	79

Taula 5.15: Canals a través dels que s'informa del que fa l'Ajuntament

	Freqüència						Percentatge					
	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Total												
Ajuntament	7	5	6	4	0	0	7.2	5.8	7.5	6.7	0.0	0.0
App	1	1	1	0	0	0	1.0	1.2	1.2	0.0	0.0	0.0
Butlletí	32	18	26	12	15	13	33.0	20.9	32.5	20.0	53.6	26.5
Telèfon	3	5	6	0	0	0	3.1	5.8	7.5	0.0	0.0	0.0
Web	40	34	23	41	12	34	41.2	39.5	28.7	68.3	42.9	69.4
Xarxa personal	4	7	2	0	1	0	4.1	8.1	2.5	0.0	3.6	0.0
No s'informa	10	16	16	3	0	2	10.3	18.6	20.0	5.0	0.0	4.1
Dona												
Ajuntament	6	2	3	2			13.3	5.9	7.9	6.5		
App	1	0	1				2.2	0.0	2.6			
Butlletí	16	8	11	8	7	9	35.6	23.5	28.9	25.8	43.8	27.3
Telèfon	1	2	3				2.2	5.9	7.9			
Web	16	13	9	20	8	23	35.6	38.2	23.7	64.5	50.0	69.7
Xarxa personal	2	4	2		1		4.4	11.8	5.3		6.2	
No s'informa	3	5	9	1		1	6.7	14.7	23.7	3.2		3.0
Home												
Ajuntament	1	3	3	2			1.9	5.8	7.1	6.9		
App	0	1	0				0.0	1.9	0.0			
Butlletí	16	10	15	4	8	4	30.8	19.2	35.7	13.8	66.7	26.7
Telèfon	2	3	3				3.8	5.8	7.1			
Web	24	21	14	21	4	11	46.2	40.4	33.3	72.4	33.3	73.3

Taula 5.15: Canals a través dels que s'informa del que fa l'Ajuntament (*continued*)

	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Xarxa personal	2	3	0		0		3.8	5.8	0.0		0.0	
No s'informa	7	11	7	2		0	13.5	21.2	16.7	6.9		0.0
Municipi												
Ajuntament	5	3	6	4			6.3	4.5	7.9	7.4		
App	1	1	1				1.3	1.5	1.3			
Butlletí	29	18	26	12	15	11	36.7	26.9	34.2	22.2	55.6	27.5
Telèfon	3	2	4				3.8	3.0	5.3			
Web	33	25	22	35	11	29	41.8	37.3	28.9	64.8	40.7	72.5
Xarxa personal	3	5	2		1		3.8	7.5	2.6		3.7	
No s'informa	5	13	15	3		0	6.3	19.4	19.7	5.6		0.0
Altre												
Ajuntament	2	2	0	0			11.1	10.5	0.0	0.0		
App	0	0	0				0.0	0.0	0.0			
Butlletí	3	0	0	0	0	2	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	28.6
Telèfon	0	3	2				0.0	15.8	66.7			
Web	7	9	1	6	1	5	38.9	47.4	33.3	100.0	100.0	71.4
Xarxa personal	1	2	0		0		5.6	10.5	0.0		0.0	
No s'informa	5	3	0	0		0	27.8	15.8	0.0	0.0		0.0
De 16 a 35 anys												
Ajuntament	5	0	1	0			21.7	0.0	9.1	0.0		
App	0	0	1				0.0	0.0	9.1			
Butlletí	5	2	2	2	3	2	21.7	12.5	18.2	11.1	50.0	28.6
Telèfon	0	1	2				0.0	6.2	18.2			
Web	6	8	3	13	3	5	26.1	50.0	27.3	72.2	50.0	71.4

Taula 5.15: Canals a través dels que s'informa del que fa l'Ajuntament (*continued*)

	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Xarxa personal	4	1	0		0		17.4	6.2	0.0		0.0	
No s'informa	3	4	2	3		0	13.0	25.0	18.2	16.7		0.0
De 36 a 50 anys												
Ajuntament	0	1	4	3			0.0	2.4	10.0	10.7		
App	1	1	0				2.3	2.4	0.0			
Butlletí	14	5	9	5	0	3	32.6	12.2	22.5	17.9	0.0	13.6
Telèfon	1	2	3				2.3	4.9	7.5			
Web	23	22	14	20	5	19	53.5	53.7	35.0	71.4	83.3	86.4
Xarxa personal	0	5	1		1		0.0	12.2	2.5		16.7	
No s'informa	4	5	9	0		0	9.3	12.2	22.5	0.0		0.0
De 51 a 65 anys												
Ajuntament	2	0	1	0			9.1	0.0	6.2	0.0		
App	0	0	0				0.0	0.0	0.0			
Butlletí	7	4	7	3	6	5	31.8	26.7	43.8	37.5	60.0	45.5
Telèfon	2	2	0				9.1	13.3	0.0			
Web	8	4	4	5	4	6	36.4	26.7	25.0	62.5	40.0	54.5
Xarxa personal	0	1	0		0		0.0	6.7	0.0		0.0	
No s'informa	3	4	4	0		0	13.6	26.7	25.0	0.0		0.0
Més de 65 anys												
Ajuntament	0	4	0	1			0.0	28.6	0.0	16.7		
App	0	0	0				0.0	0.0	0.0			
Butlletí	6	7	8	2	6	3	66.7	50.0	61.5	33.3	100.0	42.9
Telèfon	0	0	1				0.0	0.0	7.7			
Web	3	0	2	3	0	4	33.3	0.0	15.4	50.0	0.0	57.1

Taula 5.15: Canals a través dels que s'informa del que fa l'Ajuntament (*continued*)

	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12	2017/06	2018/12	2019/07	2019/11	2021/03	2021/12
Xarxa personal	0	0	1		0		0.0	0.0	7.7		0.0	
No s'informa	0	3	1	0		0	0.0	21.4	7.7	0.0		0.0