



Informe del grau de satisfacció dels serveis públics bàsics (2019)

A continuació es presenta l'avaluació del grau de satisfacció dels ciutadans i ciutadanes davant els serveis públics municipals, al llarg del 2019.

L'anàlisi del grau de satisfacció ajuda a orientar els canvis necessaris per la millora continua dels serveis .

Els resultats es poden consultar a les següents taules:

Taula 1. Valoració global dels serveis públics municipals. Comparativa 2017-19

Servei	Valoració global (mitjana sobre 10)		
	2017	2018	2019
Arxiu	9,67	9,5	9,53
Biblioteca Can Peixauet	8,35	-	8,35
Biblioteca Central	8,28	-	8,17
Biblioteca Fondo	-	7,17	8,14
Biblioteca Singuerlin	-	8,35	7,66
Centres Cívics	9,31	8,74	9,38
Cita Prèvia Oficina Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)	10	8,76	8,94
Compres	9,42	9,71	9,27
Escola de Música	7,76	-	7,43
Gabinet d'Alcaldia	-	8,77	9,43
Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana	8,94	7,90	8,39
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor/a (OMIC)	8,75	7	7,17
Patrimoni	8,4	8,54	8,56
Polícia local	-	8,42	-
Unitat de Relacions Institucionals	-	9,63	9,7
Museu Torre Balldovina	-	9,23	9,21
Grups escolars	-	9,19	9,15
Grups no escolars	-	9,29	9,27
Individuals	-	9,22	9,22



Taula 2. Nombre d'enquestes realitzades segons serveis.

Servei	Nombre d'enquestes		
	2017	2018	2019
Arxiu	15	24	34
Biblioteca Can Peixauet	41	-	224
Biblioteca Central	58	-	298
Biblioteca Fondo	-	607	100
Biblioteca Singuerlin	-	245	84
Centres Cívics	59	130	246
Cita Prèvia OIAC	6	135	118
Compres	7	7	11
Escola de Música	72	-	144
Gabinet d'Alcaldia	-	36	81
OIAC	36	431	454
OMIC	4	39	18
Patrimoni	22	24	9
Polícia local	-	69	-
U. Relacions institucionals	-	35	20
Museu Torre Balldovina:	-	257	253
Grups escolars	-	114	155
Grups no escolars	-	14	8
Individuals	-	129	90



Taula 3. Detall del grau de satisfacció, segons servei i ítem

Servei	Grau de satisfacció		
	2017	2018	2019
Arxiu			
Tracte dispensat	10	9,79	9,82
Atenció individualitzada	10	9,88	9,85
Qualitat instal·lació	9,11	7,96	8,38
Valoració global	9,67	9,5	9,53
Biblioteca Can Peixauet			
Tracte dispensat	8,57	-	8,32
Préstec	8,15	-	8,13
Materials bibliogràfics	7,44	-	7,7
Qualitat instal·lació	8,55	-	8,05
Valoració global	8,35	-	8,35
Biblioteca Central			
Tracte dispensat	8,04	-	8,66
Préstec	8,3	-	8,1
Materials bibliogràfics	7,33	-	7,7
Qualitat instal·lació	8,11	-	7,82
Valoració global	8,28	-	8,17
Biblioteca Fondo			
Tracte dispensat	-	6,91	7,53
Préstec	-	7,1	7,64
Materials bibliogràfics	-	7	7,4
Qualitat instal·lació	-	7,07	7,35
Valoració global	-	7,17	8,14
Biblioteca Singuerlin			
Tracte dispensat	-	8,46	7,53
Préstec	-	8,27	7,64
Materials bibliogràfics	-	8,11	7,4
Qualitat instal·lació	-	8,42	7,35
Valoració global	-	8,35	7,66
Centres Cívics			
Tracte dispensat	9,42	9	9,14
Atenció individualitzada	9,27	8,77	8,98
Qualitat instal·lació	8,42	7,46	8,64
Valoració global	9,31	8,74	9,38
Cita prèvia OIAC			
Temps d'espera	10	8,87	9,03
Facilitat en fer la reserva	9,83	8,72	8,75
Valoració global	10	8,76	8,94



Servei	Grau de satisfacció		
	2017	2018	2019
Compres			
Tracte dispensat	-	9,71	9,64
Qualitat informació	-	9,86	9,09
Qualitat instal·lació	-	8,43	9,1
Valoració global	9,42	9,71	9,27
Escola de música			
Professorat	8,83	-	8,41
Quantitat de la informació	7,88	-	7,35
Qualitat de la informació	7,04	-	6,77
Qualitat instal·lació	7,54	-	8,2
Valoració global	7,76	-	7,43
Gabinet d'Alcaldia			
Tracte dispensat	-	9,42	9,74
Atenció individualitzada	-	9,36	9,72
Qualitat del servei el dia de l'acte	-	9,21	9,59
Valoració global	-	8,77	9,43
OIAC			
Tracte dispensat	9,14	9,14	9,58
Atenció individualitzada	9,11	9,25	9,78
Qualitat instal·lació	8,56	8,79	9,42
Temps d'espera fins ser atès	3,28	4,86	4,35
Valoració global	8,94	7,9	8,39
OMIC			
Tracte dispensat	9,5	8	8,28
Atenció individualitzada	9,25	8	8,72
Qualitat instal·lació	8,42	7,13	7,33
Valoració global	8,75	7	7,17
Patrimoni			
Tracte dispensat	-	8,83	8,89
Atenció individualitzada	-	7,96	7,89
Qualitat instal·lació	-	7,25	6,89
Valoració global	8,4	8,54	8,56
Policia Local			
Tracte dispensat	-	8,81	-
Atenció individualitzada	-	8,29	-
Atenció de la demanda ciutadana	-	8,36	-
Recursos destinats	-	8,07	-
Valoració global	-	8,42	-



Servei	Grau de satisfacció		
	2017	2018	2019
Unitats de Relacions Institucionals			
Tracte dispensat	-	9,86	9,85
Atenció individualitzada	-	9,91	9,8
Qualitat instal·lació	-	9,6	9,85
Valoració global	-	9,63	9,7
Museu Torre Balldovina			
Valoració global	-	9,23	9,21
Grups escolars			
Monitoratge	-	9,37	9,39
Fitxa de treball	-	8,67	8,85
Relació qualitat preu	-	9,02	9,14
Valoració global	-	9,19	9,15
Grups no escolars			
Monitoratge	-	9,75	9,83
Material	-	7,9	7,67
Valoració global	-	9,29	9,27
Individuals			
Atenció rebuda	-	9,64	9,66
Satisfacció	-	7,08	9,04
Valoració global	-	9,22	9,22

Santa Coloma de Gramenet, 5 de març de 2020.