

Font	Servei de Planificació i Organització
Data última actualització	Abril, 2021
Període d'actualització	Anual

Informe del grau de satisfacció dels serveis públics bàsics (2020)

A continuació es presenta l'avaluació del grau de satisfacció dels ciutadans i ciutadanes davant els serveis públics municipals, al llarg del 2020.

El context de la Covid 19 ha tingut com a conseqüència, entre altres aspectes, un canvi en la dinàmica dels diferents serveis municipals, fet que ha dificultat avaluar els serveis prestats com en exercicis anteriors i, per aquest motiu, en la majoria dels serveis, s'ha traduït en una disminució del nombre d'enquestes realitzades.

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

Els resultats es poden consultar a les taules següents:

Taula 1. Valoració global dels serveis públics municipals. Comparativa 2017-20

Servei	Valoració global (mitjana sobre 10)			
	2017	2018	2019	2020
Arxiu	9,67	9,5	9,53	9,5
Biblioteca Can Peixauet	8,35	-	8,35	7,65
Biblioteca Central	8,28	-	8,17	-
Biblioteca Fondo	-	7,17	8,14	6,63
Biblioteca Singuerlin	-	8,35	7,66	-
Cementiri			-	7,67
Centres Cívics	9,31	8,74	9,38	-
Cita Prèvia Oficina Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)	10	8,76	8,94	9,71
Compres	9,42	9,71	9,27	9,41
Escola de Música	7,76	-	7,43	-
Gabinet d'Alcaldia	-	8,77	9,43	10
Mediació i Convivència	-	-	8,25	9
OIAC	8,94	7,90	8,39	8,86
OMIC	8,75	7	7,17	6,47
Patrimoni	8,4	8,54	8,56	8,5
Polícia local	-	8,42	-	8,63
Unitat de Relacions Institucionals	-	9,63	9,7	9,33
Museu Torre Balldovina	-	9,23	9,21	9,33
Grups escolars	-	9,19	9,15	9,25
Grups no escolars	-	9,29	9,27	9,12



Taula 2. Nombre d'enquestes realitzades segons serveis. Comparativa 2017-20

Servei	Nre. enquestes			
	2017	2018	2019	2020
Arxiu	15	24	34	14
Biblioteca Can Peixauet	41	-	224	45
Biblioteca Central	58	-	298	-
Biblioteca Fondo	-	607	100	57
Biblioteca Singuerlin	-	245	84	-
Cementiri			-	9
Centres Cívics	59	130	246	-
Cita Prèvia OIAC	6	135	118	24
Compres	7	7	11	12
Escola de Música	72	-	144	-
Gabinet d'Alcaldia	-	36	81	14
Mediació i Convivència			410	171
OIAC	36	431	454	118
OMIC	4	39	18	19
Patrimoni	22	24	9	4
Polícia local	-	69	-	8
U. Relacions institucionals	-	35	20	13
Museu Torre Balldovina:	-	257	253	169
Grups escolars	-	114	155	62
Grups no escolars	-	14	8	5
Individuals	-	129	90	102
Total	320	2296	2757	679



Taula 3. Detall del grau de satisfacció, segons servei i ítem. Comparativa 2017-20 (1/3)

Servei	Grau de satisfacció			
	2017	2018	2019	2020
Arxiu				
Tracte dispensat	10	9,79	9,82	9,86
Atenció individualitzada	10	9,88	9,85	9,86
Qualitat instal·lació	9,11	7,96	8,38	8,14
Valoració global	9,67	9,5	9,53	9,5
Biblioteca Can Peixauet				
Tracte dispensat	8,57	-	8,32	6,54
Préstec	8,15	-	8,13	7,72
Materials bibliogràfics	7,44	-	7,7	7,02
Qualitat instal·lació	8,55	-	8,05	7,41
Valoració global	8,35	-	8,35	7,65
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	6,35
Préstec	-	7,1	7,64	6,37
Materials bibliogràfics	-	7	7,4	6,22
Qualitat instal·lació	-	7,07	7,35	7,03
Valoració global	-	7,17	8,14	6,63



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	-

Cementiri

Facilitat en contactar amb el servei	-	-	-	7,44
Qualitat informació rebuda	-	-	-	7,22
Tracte dispensat	-	-	-	8,22
Qualitat instal·lació	-	-	-	7,33
Valoració global	-	-	-	7,67

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	-



Taula 3. Detall del grau de satisfacció, segons servei i ítem. Comparativa 2017-20 (2/3)

Servei	2017	2018	2019	2020
Cita prèvia OIAC				
Temps d'espera	10	8,87	9,03	9,67
Facilitat per fer la reserva	9,83	8,72	8,75	8,79
Valoració global	10	8,76	8,94	9,71
Compres				
Tracte dispensat	-	9,71	9,64	9,58
Qualitat informació	-	9,86	9,09	9,58
Qualitat instal·lació	-	8,43	9,1	9,58
Valoració global	9,42	9,71	9,27	9,41
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	10
Atenció individualitzada	-	9,36	9,72	10
Qualitat del servei el dia de l'acte	-	9,21	9,59	10
Valoració global	-	8,77	9,43	10
Mediació i Convivència				
Organització	-	-	7	8
Professionals	-	-	8,5	9,5
Activitat desenvolupada	-	-	4,25	3,25
Resultats aconseguits	-	-	3,5	3
Valoració global	-	-	8,25	9



OIAC

Tracte dispensat	9,14	9,14	9,58	9,72
Atenció individualitzada	9,11	9,25	9,78	9,95
Qualitat instal·lació	8,56	8,79	9,42	9,67
Temps d'espera fins ser atès	3,28	4,86	4,35	1,27
Valoració global	8,94	7,9	8,39	8,86

OMIC

Tracte dispensat	9,5	8	8,28	7,95
Atenció individualitzada	9,25	8	8,72	8,47
Qualitat instal·lació	8,42	7,13	7,33	7,05
Valoració global	8,75	7	7,17	6,47



Taula 3. Detall del grau de satisfacció, segons servei i ítem. Comparativa 2017-20 (3/3)

Servei	2017	2018	2019	2020
Patrimoni				
Tracte dispensat	-	8,83	8,89	8,75
Atenció individualitzada	-	7,96	7,89	9,25
Qualitat instal·lació	-	7,25	6,89	7
Valoració global	8,4	8,54	8,56	8,5
Polícia Local				
Tracte dispensat	-	8,81	-	8,88
Atenció individualitzada	-	8,29	-	8,88
Atenció de la demanda ciutadana	-	8,36	-	8,63
Recursos destinats	-	8,07	-	8,5
Valoració global	-	8,42	-	8,63
Unitats de Relacions Institucionals				
Tracte dispensat	-	9,86	9,85	9,54
Atenció individualitzada	-	9,91	9,8	9,54
Qualitat instal·lació	-	9,6	9,85	9,31
Valoració global	-	9,63	9,7	9,46
Museu Torre Balldovina				
Valoració global	-	9,23	9,21	9,33
Grups escolars				
Monitoratge	-	9,37	9,39	9,38
Fitxa de treball	-	8,67	8,85	9,12
Relació qualitat preu	-	9,02	9,14	9,14
Valoració global	-	9,19	9,15	9,25
Grups no escolars				
Monitoratge	-	9,75	9,83	-
Material	-	7,9	7,67	9,5



Valoració global	-	9,29	9,27	9,12
------------------	---	------	------	------

Individuals

Atenció rebuda	-	9,64	9,66	9,92
----------------	---	------	------	------

Satisfacció	-	7,08	9,04	9,58
-------------	---	------	------	------

Santa Coloma de Gramenet, 29 d'abril de 2021.