



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

ENQUESTA ALS USUARIS DE L'OMAP

Unitat d'Assistència a la Planificació i a l'Avaluació
Àrea de Governança

Gener 2017

Unitat d'Assistència a la
Planificació i a l'Avaluació

Àrea de Governança

Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

PI de l'Ajuntament, 1 – Tel. 93 635 12 35 – Fax 93 630 18 56 - planific@santboi.cat - www.santboi.cat

CONTINGUTS

1. Introducció.....	2
2. Continguts del qüestionari.....	2
3. Resultats de l'enquesta.....	3
3.1 – Resum i principals resultats.....	3
3.2 – Caracterització de la mostra.....	4
3.3 – Tipus de gestió realitzada.....	5
3.4 – Coneixement i adequació de l'horari.....	6
3.5 – Valoració del temps d'espera.....	7
3.6 – Valoració de la informació rebuda del personal de l'Oficina.....	9
3.7 – Valoració de les instal·lacions.....	9
3.8 – Disponibilitat d'informació prèvia als tràmits.....	10
3.9 – Atenció telefònica.....	12
3.10 – Pàgina web.....	13
3.11 – Valoració global del servei.....	14
3.12 – Comparativa d'indicadors 2010-2013-2016.....	14

ANNEX: Suggeriments i comentaris dels usuaris.

1. Introducció.

El present estudi respón a la necessitat de renovar les dades obtingudes a la mateixa enquesta feta l'any 2013, enquestes que es basen en una bateria d'indicadors consensuats uns anys abans amb diferents oficines d'atenció al públic de diversos ajuntaments.

2. Continguts.

El qüestionari inclou els següents aspectes:

- Aspectes Generals: tipus de gestió realitzada a l'Oficina, coneixement i suficiència de l'horari i valoració del temps d'espera per part de l'usuari.
- Aspectes del personal: valoració de la informació rebuda de part del personal de l'Oficina.
- Aspectes de les instal·lacions: valoració de l'estat i adequació de les instal·lacions.
- Aspectes dels tràmits: disponibilitat i valoració d'informació prèvia a la realització de la gestió i finalització de la mateixa.
- Aspectes d'atenció telefònica: coneixement i ús del telèfon d'atenció ciutadana i grau de resolutivitat de les gestions realitzades.
- Aspectes de la pàgina web: coneixement i ús del web municipal i disponibilitat del mateix per a iniciar tràmits.
- Valoració general del servei

També hi hem afegit el coneixement real de l'horari, ja que molts dels usuaris en ser preguntats si el coneixen contesten que sí però en realitat el desconeixen. També s'ha afegit als aspectes dels tràmits per quin canal havien obtingut informació prèvia a la realització dels tràmits, introduït la matisació si havien finalitzat la gestió totalment, en part o si no s'ha resolt, així com els motius pels que no s'ha finalitzat en els casos que correspongui.

En els aspectes de coneixement del telèfon d'atenció ciutadana i de la pàgina web hem demanat als usuaris no només si diguin si coneixen aquests serveis sinó si recorden quin és exactament el número d'atenció telefònica i l'adreça de la web.

3. Resultats de l'enquesta.

3.1 – Resum i principals resultats.

- L'estudi es basa en 377 enquestes realitzades a la mateixa Oficina, entre el 22 de novembre i el 22 de desembre del 2016.
- El 86,6% dels usuaris enquestats resideix a Sant Boi.
- El tipus de gestió més habitual entre els usuaris enquestats són les relacionades amb ajuts de tipus social (22,7%), les relacionades amb el Padró d'Habitants (21,2%) i les relacionades amb llicències (17,7%); aquestes tres tipus de gestió suposen més del 60% del total.
- El 32% dels usuaris no coneix l'horari de l'OMAP, i una mica més del 7% diu que el coneix, però no sap de l'existència de l'horari de tarda. Malgrat tot el desconeixement de l'horari de tarda ja no és tan habitual com en anys anteriors (el 2010 era el 22%).
- Els usuaris valoren amb un 7,09 el temps d'espera fins ser atesos, al desembre, amb horari només de matí, cau fins els 6,52 punts. L'increment del temps d'espera fa caure també les valoracions globals i les de l'adequació de les instal·lacions.
- La valoració de la informació rebuda del personal de l'Oficina és molt positiva, de 9,43 punts sobre 10.
- Una mica més de la meitat dels usuaris no disposava de cap informació prèvia al tràmit que havia vingut a fer.
- Dels que sí que disposaven d'alguna informació prèvia, la major part en disposava per haver vingut anteriorment a l'Oficina, haver consultat la informació via web o haver trucat abans per a informar-se'n.
- El 79,2% dels usuaris enquestats van poder finalitzar la gestió per la que havien anat a l'OMAP.
- El 37,5% dels usuaris ha consultat el web municipal en alguna ocasió, però tan sols el 14% el consulta amb certa freqüència.
- La valoració global del servei és de 8,27 punts sobre 10. Ha baixat en relació a altres anys per l'empitjorament de les valoracions del temps d'espera.

3.2 – Caracterització de la mostra.

El treball de camp es va portar a terme per part de dos enquestadors a la mateixa Oficina, un cop el ciutadà/na havia finalitzat la seva gestió, entre el 22 de novembre i el 22 de desembre del 2016.

En total es van realitzar 485 enquestes vàlides, de les quals 402 en horari de matí (fins les 15:00 hores) i 83 en horari de tarda.

Hora de l'enquesta	Enquestes	% d'enquestes
De 8:30 a 10:59	227	46,8%
De 11:00 a 12:59	103	21,2%
De 13:00 a 14:59	72	14,8%
De 15:00 a 19:00	83	17,1%
Total	485	100,0%

Del total d'enquestats, 232 eren homes (47,8%) i 253 dones (52,2%). Entre les persones enquestades la més jove tenia 17 anys i la més gran, 82. La distribució de la mostra per edats és com segueix:

Edat de l'enquestat/da	Respostes	%
Entre 17 i 29 anys	70	14,4%
Entre 30 i 44 anys	181	37,3%
Entre 45 i 64 anys	173	35,7%
Majors de 64 anys	61	12,6%

El 82,1% (398 persones) té nacionalitat espanyola i el 17,9% restant (87 persones) altres nacionalitats. L'idioma habitual de l'enquestat/da en la majoria dels casos és el castellà (58,8%). El 12,2% va manifestar expressar-se habitualment en català, i el 19,8% utilitza català i castellà indistintament. Trobem un 6,4% d'usuaris enquestats que s'expressen habitualment en àrab, i un 2,9% dels enquestats que s'expressa habitualment en altres idiomes.

El 86,6% dels entrevistats resideix a Sant Boi, mentre que el 13,2% resideix a altres municipis. La distribució dels enquestats entre els diferents districtes de Sant Boi és com segueix:

Lloc de residència	Respostes	%
Ciutat Cooperativa-Molí Nou	45	9,3%
Marianao-Can Paulet	133	27,4%
Barri Centre	108	22,3%
Els Vinyets-Molí Vell	72	14,8%
Camps Blancs	43	8,9%
Casablanca	19	3,9%
Fora de Sant Boi	64	13,2%
NS/NC	1	0,2%

3.3 – Tipus de gestió realitzada.

La gestió que amb major freqüència havien vingut a fer les persones enquestades era relacionada amb el Padró d'Habitants, més de la meitat dels casos. Els tràmits relacionats amb llicències d'obres o activitats representen el 7,4%, i els tràmits relacionats amb beques i ajuts socials diversos ocupen la tercera posició, amb el 6,1% del total.

Un altre tràmit força freqüent és demanar informació sobre qüestions diverses, un 5,8% del total, mentre que les gestions relacionades amb tributs suposen un 4% del total. La gestió de títols subvencionats de transport per a jubilats, pensionistes o discapacitats també suposa un 4% de les atencions als usuaris enquestats.

La totalitat dels tràmits realitzats per les persones enquestades és com segueix:

Gestió realitzada a l'OMAP	Respostes	%
Ajuts socials	110	22,7%
Padró d'Habitants	103	21,2%
Llicències	86	17,7%
Informació	45	9,3%
Tributs	29	6,0%
Queixes i reclamacions	28	5,8%
Via pública	14	2,9%
Tinença d'animals	13	2,7%
Beques i ajuts escolars	10	2,1%
Habitatge	8	1,6%
Cerimònies civils	6	1,2%
Formació	5	1,0%
Cementiri	4	0,8%
Targetes de transport	3	0,6%
Carnet de la Gent Gran	3	0,6%
Altres	18	3,7%

3.4 – Coneixement i adequació de l'horari.

Durant la realització de la present enquesta van donar-se dues situacions ben diferents quant a l'horari en que l'OMAP és oberta al públic. Durant el mes de novembre, l'horari habitual i ininterromput de 8:30 a 19:00 hores, mentre que durant el desembre l'horari era de 8:30 a 14:00 hores. Per tant, tot i que evidentment trobarem els resultats per al total d'usuaris enquestats, independentment del moment en que es fes l'enquesta, hem considerat oportú oferir-los de manera desagregada en funció del mes donada la diferència d'horaris. Durant el novembre van fer-se un total de 245 enquestes, mentre que al desembre se'n van fer 240.

El coneixement de l'horari de l'OMAP és divers: un 31,75% dels enquestats van dir que no el coneixien. En aquest cas no trobem diferències entre els usuaris entrevistats al novembre i els entrevistats al desembre.

L'enquesta no recollia un "sí" o un "no" a la pregunta sobre si coneixien l'horari, sinó que demanàvem als usuaris que ens diguessin quin és. D'aquesta manera podem detectar quins usuaris realment el coneixen, quins el coneixen aproximadament i quins creuen conèixer-lo però que en realitat no el coneixen.

El resultat global és que un 64,3% dels usuaris coneixen l'horari, ja sigui exactament o aproximadament. Al mes de novembre vam considerar que un usuari coneix l'horari si esmenta l'horari de tarda, mentre que al desembre vam considerar que tant si esmentaven l'horari habitual de tarda com si no, coneixien l'horari. Així trobem que durant el desembre hi ha moltes persones que el coneixien exactament, el 52%, però podria ser que moltes d'elles desconeguessin que la resta de l'any també hi ha horari de tarda.

Al novembre, quan sí que hi havia horari de tarda, vam trobar un 7,35% dels usuaris que desconeixien l'existència d'aquest horari.

Coneix l'horari de l'OMAP?	Novembre	Desembre	Total
No el coneix	31,43%	32,08%	31,75%
El coneix exactament	30,20%	52,50%	41,24%
El coneix aproximadament	31,02%	15,00%	23,09%
Diu conèixer-lo però no coneix l'horari de tarda	7,35%	-	3,92%

Podem concloure doncs, pel que fa al coneixement de l'horari, que la proporció dels que coneixen l'horari vs els que no el coneixen és d'aproximadament del 65% al 35%.

A les persones que van dir conèixer l'horari se'ls va demanar si consideraven que aquest horari era suficient, i aquí sí que hi trobem diferències molt grans entre el novembre i el desembre. Al novembre tal sols un 4,5% del total d'usuaris van dir que coneixien l'horari i pensaven que aquest no és suficient, percentatge que augmenta fins el 25,4% al desembre, quan es va suprimir l'horari de tarda.

Sobre el total de la mostra, obtenim que el 52,8% del total d'usuaris coneixen l'horari i el troben suficient, per un 14,8% que també el coneix però el troba insuficient.

Creu que l'horari és suficient?	Novembre	Desembre	Total
Sí	64,08%	41,25%	52,78%
No	4,49%	25,42%	14,85%
No el coneix	31,43%	32,08%	31,75%
NS/NC	0,00%	1,25%	0,62%

3.5 – Valoració del temps d'espera.

La valoració del temps d'espera sobre 10 punts, on 10 era haver estat atès immediatament i 1 era haver hagut d'esperar molta estona, és de 7,09 punts.

En aquest cas també és necessari analitzar les dades en funció del mes donada la diferència als horaris. La valoració del temps d'espera cau als 6,52 punts al desembre. El fet de reduir l'horari fa augmentar el volum de persones a atendre i els usuaris perceben que han d'esperar més temps que abans. La valoració del temps d'espera al novembre, amb l'horari complet, era de 7,65 punts.

	Novembre	Desembre	Total
Valoració del temps d'espera	7,65	6,52	7,09

Com a mostra, podem veure que la puntuació mínima al temps d'espera s'atorga al novembre en un 2,86% dels casos, mentre que al desembre un 11,25% dels usuaris van puntuar aquest apartat amb el mínim. També podem agrupar totes les puntuacions per sota de cinc: al novembre suposen el 8,57% del total, mentre que al desembre suposen el 21,7%.

Valoració del temps d'espera		Novembre	Desembre	Total
Malament	1	2,86%	11,25%	7,01%
	2	1,63%	3,75%	2,68%
	3	2,86%	3,75%	3,30%
Regular	4	1,22%	2,92%	2,06%
	5	7,35%	12,08%	9,69%
Bé	6	10,61%	10,42%	10,52%
	7	12,24%	10,42%	11,34%
Molt bé	8	19,59%	15,42%	17,53%
	9	13,47%	8,75%	11,13%
	10	28,16%	21,25%	24,74%

L'hora també influeix molt en les valoracions del temps d'espera, com era d'esperar, ja que a certes hores és habitual que s'hi concentrin molts usuaris al mateix temps. La major part de valoracions molt negatives del temps d'espera es concentren a les atencions efectuades entre les 11:00 i les 13:00 hores, hores de màxima afluència a l'Oficina.

Valoració del temps d'espera		De 8:30 a 10:59	De 11:00 a 12:59	De 13:00 a 14:59	De 15:00 a 19:00
Malament	1	4,41%	13,59%	9,72%	3,61%
	2	2,64%	1,94%	5,56%	1,20%
	3	2,20%	2,91%	5,56%	4,82%
Regular	4	1,76%	2,91%	4,17%	0,00%
	5	8,81%	6,80%	19,44%	7,23%
Bé	6	7,93%	13,59%	18,06%	7,23%
	7	12,78%	10,68%	9,72%	9,64%
Molt bé	8	21,15%	13,59%	11,11%	18,07%
	9	12,78%	14,56%	4,17%	8,43%
	10	25,55%	19,42%	12,50%	39,76%

Tenint en compte la diferència d'horaris entre el novembre i el desembre, s'ha considerat adient creuar el mes amb la franja horària en que es va realitzar l'atenció al ciutadà per tal de detectar quins van ser els moments on el temps d'espera va ser valorat pitjor.

La pitjors valoració del temps d'espera la trobem al mes de desembre, entre les 13:00 i les 14:00 hores, amb un 5,46; tampoc són gaire altes les valoracions recollides entre les 13:00 i les 15:00 del mes de novembre, amb un 6,14, o les del mes de desembre d'entre les 11:00 i les 13:00, amb un 6,20. Les millors valoracions són les que es van recollir al novembre a primera hora (abans de les 11:00), i a la tarda a partir de les 15:00, moments de poca afluència de públic.

Mes	Hora	Valoració temps d'espera
Novembre	De 8:30 a 10:59	8,47
	De 11:00 a 12:59	7,08
	De 13:00 a 14:59	6,14
	De 15:00 a 19:00	7,86
	Total	7,65
Desembre	De 8:30 a 10:59	6,90
	De 11:00 a 12:59	6,20
	De 13:00 a 14:00	5,46
	Total	6,52
Total	De 8:30 a 10:59	7,44
	De 11:00 a 12:59	6,62
	De 13:00 a 14:59	5,79
	De 15:00 a 19:00	7,86
	Total	7,09

3.6 – Valoració de la informació rebuda del personal de l'Oficina.

En gairebé tots els casos la informació rebuda de part del personal de l'OMAP és valorada molt positivament. Sobre una nota entre 1 i 10 la mitjana és de 9,43, i el 69,9% dels enquestats hi va donar un 10. Només una persona dels 485 enquestats va puntuar aquest aspecte per sota de 5.

Valoració de la informació rebuda		Respostes	%
Malament	1	0	-
	2	0	-
	3	0	-
Regular	4	1	0,2%
	5	10	2,1%
Bé	6	6	1,2%
	7	15	3,1%
Molt bé	8	38	7,8%
	9	76	15,7%
	10	339	69,9%

3.7 – Valoració de les instal·lacions.

L'estat i adequació de les instal·lacions i el mobiliari de l'OMAP també rep una molt bona valoració per part dels usuaris. En una valoració entre 1 i 10, la mitjana és de 8,79. Un 44,3% dels enquestats va puntuar aquest aspecte amb un 10, i tan sols quatre persones el van puntuar per sota de 5.

Valoració de la informació rebuda		Respostes	%
Malament	1	0	-
	2	1	0,2%
	3	1	0,2%
Regular	4	2	0,4%
	5	28	5,8%
Bé	6	10	2,1%
	7	25	5,2%
Molt bé	8	101	20,8%
	9	102	21,0%
	10	215	44,3%

3.8 – Disponibilitat d'informació prèvia als tràmits.

El 51,1% dels enquestats va dir no disposar d'informació prèvia per al tràmit que havien vingut a fer, mentre que un 48,9% sí que en disposava. D'aquests, la major part la valoren com a útil o adequada. En una valoració entre 1 i 10 d'aquesta informació per part dels enquestats que en disposaven, la valoració mitja és de 8,56.

Valoració de la informació prèvia al tràmit		Respostes	%
Malament	1	8	3,5%
	2	0	-
	3	1	0,4%
Regular	4	4	1,7%
	5	15	6,5%
Bé	6	7	3,0%
	7	18	7,8%
Molt bé	8	28	12,1%
	9	17	7,4%
	10	133	57,6%

En la majoria dels casos en que l'usuari disposava d'informació prèvia sobre el tràmit aquesta informació la tenia d'haver fet anteriorment el mateix tràmit o un de semblant: el 13,8% del total d'usuaris ja havia vingut anteriorment a l'Oficina per a fer aquest tràmit o per a informar-se'n. Un 9,1% s'havia informat prèviament a la web municipal, un 8,5% havia trucat per telèfon per a obtenir la informació necessària sobre el tràmit, i un 5,6% l'havia rebut dels serveis socials municipals.

Disposava d'informació prèvia perquè...	Respostes	%
No disposava d'informació prèvia	248	51,1%
Havia vingut anteriorment per fer la mateixa gestió o informar-se'n	67	13,8%
Va consultar la web municipal	44	9,1%
Havia trucat abans per telèfon	41	8,5%
A Serveis Socials	27	5,6%
A algun mitjà d'informació municipal	16	3,3%
Havia rebut un requeriment de l'Ajuntament	10	2,1%
Per altres canals	31	6,4%

Segons els mateixos usuaris que van anar a l'OMAP per a fer-hi una gestió, en vuit de cada deu s'ha resolt per complet en el mateix moment. De la resta, un 15,3% s'han resolt només en part, un 2,5% no s'han resolt però l'usuari ha rebut la informació i orientació necessàries per a finalitzar-les, i en un 3,1% dels casos la gestió no s'ha pogut resoldre.

Ha finalitzat per complet la gestió?	Respostes	%
Sí, del tot	384	79,2%
Només en part	74	15,3%
No, però m'han informat i orientat	12	2,5%
No s'ha resolt la gestió	15	3,1%

La situació més habitual en que la gestió no s'ha pogut finalitzar és la falta de tota o part de la documentació necessària: el 13,4% dels usuaris no va poder finalitzar la seva gestió per aquest motiu. En un 3,5% del total de casos atesos no es va resoldre perquè no era un tema que l'Ajuntament pogués fer-ho, i en un 2,1% dels casos la gestió no va finalitzar perquè hi havia alguna llei o normativa que ho impedia.

Motiu pel que no ha finalitzat la gestió:	Respostes	%
Em falta tota o part de la documentació necessària	65	13,4%
No és un tema que l'Ajuntament pugui resoldre	17	3,5%
No és possible perquè alguna llei o normativa ho impedeix	10	2,1%
Altres motius	9	1,9%

3.9 – Atenció telefònica.

El 37,7% dels usuaris enquestats van dir conèixer el telèfon d'atenció ciutadana, tot i que tan sols el 6,9% recordava el número. La situació majoritària entre els usuaris que diuen conèixer el telèfon d'atenció ciutadana és no saber de memòria quin número era.

A l'altre extrem, trobem que el 62% dels usuaris enquestats no coneix el telèfon d'atenció ciutadana.

Sap quin és el telèfon d'atenció ciutadana?	Respostes	%
No el coneix	302	62,3%
Coneix el 936351200	11	2,3%
Coneix el 936351212	19	3,9%
El coneix però no en recorda el número	153	31,5%

El 32,4% del total d'usuaris havia utilitzat algun cop el telèfon d'atenció ciutadana, mentre que un altre 5,4% no l'ha utilitzat mai tot i conèixer-lo.

Ha utilitzat algun cop el telèfon d'atenció ciutadana?	Respostes	%
No el coneix	302	62,3%
Sí	157	32,4%
No	26	5,4%

Pràcticament tots els usuaris que algun cop han fet servir el telèfon per fer alguna consulta van manifestar haver-la resolt de manera satisfactòria. Només un 2,9% del total d'usuaris ha utilitzat algun cop aquest telèfon i no ha pogut resoldre la consulta plantejada.

Ha pogut resoldre la seva consulta quan l'ha utilitzat?	Respostes	%
No el coneix	302	62,3%
No l'ha utilitzat mai	26	5,4%
Sí	143	29,5%
No	14	2,9%

3.10 – Pàgina web.

Un 41,3% dels enquestats coneix la web municipal, però tan sols un 12,6% recorden quina és l'adreça; per contra, un 58,8% no la coneixen.

Sap quina és l'adreça de la web municipal?	Respostes	%
santboi.cat	61	12,6%
La coneix però no en recorda l'adreça	139	28,7%
No la coneix	285	58,8%

Preguntats sobre si l'han visitada algun cop, trobem que un 37,5% dels usuaris enquestats l'ha visitat en alguna ocasió.

L'ha visitat algun cop?	Respostes	%
No la coneixia	285	58,8%
Sí	182	37,5%
No	17	3,5%
NS/NC	1	,2%

La utilització del web municipal per part dels usuaris de l'OMAP no és en cap cas gaire freqüent. D'entrada, la suma d'aquells que no la coneixen i aquells que no l'han visitat tot i saber que existeix representa un 62,5% del total; després trobem un 23,5% d'usuaris que l'han visitada algun cop, però no amb freqüència, de manera que només un 14% dels enquestats van manifestar fer-ne un ús freqüent.

Consulta amb freqüència el web municipal?	Respostes	%
No l'ha visitada mai	303	62,5%
Sí	68	14,0%
No	114	23,5%

Malgrat l'aparent ús poc freqüent i del desconeixement del web municipal, gairebé el 60% dels usuaris de l'OMAP saben que poden iniciar alguns tràmits a través d'internet, mentre que un 41,4% ho desconeixia.

Sabia que pot iniciar alguns tràmits a través d'internet?	Respostes	%
Sí	284	58,6%
No	201	41,4%

3.11 – Valoració global del servei.

La valoració global mitjana del servei rebut a l'OMAP és de 8,27 punts sobre 10, i tan sols un 1,4% del total d'usuaris enquestats (7 usuaris de 485) van puntuar el servei en termes generals per sota de 5, mentre que tres de cada quatre usuaris la van puntuar amb un 8 o més; el 27,6% hi va atorgar una puntuació de 10.

Valoració global del servei		Respostes	%
Malament	1	1	0,2%
	2	1	0,2%
	3	3	0,6%
Regular	4	2	0,4%
	5	26	5,4%
Bé	6	27	5,6%
	7	66	13,6%
Molt bé	8	129	26,6%
	9	96	19,8%
	10	134	27,6%

El fet de reduir l'horari durant el mes de desembre és percebut pels usuaris negativament perquè s'augmenta la percepció dels temps d'espera, tal i com hem vist a l'apartat relatiu a la valoració dels temps d'espera. Aquestes valoracions més negatives fan que la valoració general de l'OMAP se'n ressenteixi: les valoracions recollides durant el novembre eren de mitjana de 8,58 punts, mentre que les valoracions recollides durant el desembre baixen als 7,95 punts.

3.12 – Comparativa d'indicadors 2010-2013.

Indicador	2010	2013	2016
Nombre d'enquestes	377	377	485
Usuaris residents a Sant Boi	84,6%	93,3%	86,6%
Usuaris d'altres nacionalitats	20,7%	20,7%	17,9%
Usuaris que coneixen l'horari de l'OMAP	25,7%	30,0%	41,2%
Usuaris que diuen conèixer l'horari però no coneixen l'horari de tarda	22,0%	14,3%	7,35%
Valoració entre 1 i 10 del temps d'espera	8,81	8,78	7,09
Valoració entre 1 i 10 de la informació rebuda del personal de l'OMAP	9,36	9,34	9,43
Valoració entre 1 i 10 de les instal·lacions	9,03	9,21	8,79
Usuaris que disposaven d'informació prèvia abans de fer el tràmit	49,3%	48,5%	48,9%
Usuaris que han resolt totalment la gestió motiu de la visita	74,5%	76,7%	79,2%
Usuaris que han utilitzat algun cop el telèfon d'atenció ciutadana	28,4%	30,1%	29,5%
Usuaris que han visitat algun cop la web municipal	35,0%	43,5%	37,5%
Valoració general de l'OMAP	9,03	9,48	8,27