



VALORACIÓ ENQUESTES D'ACCIÓ SOCIAL

Total: 44 respostes

1.- Gènere:

- Dones: 32
- Homes: 12
- No binari: 0

2.- Edat:

- Menys de 24 anys: 1
- De 25 a 34 anys: 4
- De 35 a 44 anys: 15
- De 45 a 54 anys: 19
- De 55 a 64 anys: 4
- Més de 65 anys: 1

3.- Com valores el temps d'espera en ser atès/sa presencialment a Serveis Socials? (10 molt satisfactori, 1 poc satisfactori)

Mitjana de les valoracions: 9,4

4. Com valores el temps de tramitació presencial de les peticions que fas a Serveis Socials? (10 molt satisfactori, 1 poc satisfactori)

Mitjana de les valoracions: 8,6

5. Com valores el temps d'espera telefònic quan truques a Serveis Socials?/10 molt satisfactori, 1 poc satisfactori,

Mitjana de les valoracions: 8

6. Com valores el temps d'espera entre la sol·licitud d'atenció i la realització de l'entrevista amb les treballadores/educadores socials?/10 molt satisfactori, 1 poc satisfactori

Mitjana de les valoracions: 8,5

7. Com valores el temps de resolució de les peticions a Serveis Socials? / 10 molt satisfactori, 1 poc satisfactori

Mitjana de les valoracions: 8,6

8. Com valores el temps de resolució de les peticions a la Generalitat o altres administracions públiques diferents a l'Ajuntament? /10 molt satisfactori, 1 poc satisfactori

Mitjana de les valoracions: 6,4



9. Com valeres els canals de tramitació de les peticions a Serveis Socials?/10 molt satisfactoris, 1 poc satisfactoris

Mitjana de les valoracions: 8,2

10. Com valeres l'atenció personalitzada rebuda a Serveis Socials?/10 molt satisfactòria, 1 poc satisfactòria

Mitjana de les valoracions: 9,1

11. Com valeres l'adequació dels horaris d'atenció, tant presencial com telefònica, de Serveis Socials a les teves necessitats ?/10 molt satisfactòria, 1 poc satisfactòria

Mitjana de les valoracions: 8,6

12. Com valoraries un servei d'assessorament telefònic fora de l'horari d'atenció de Serveis Socials?/10 molt satisfactòria, 1 poc satisfactòria

Mitjana de les valoracions: 8,5

13. Com valeres la comunicació amb els Serveis Socials arrel de la pandèmia? /10 molt satisfactòria, 1 poc satisfactòria

Mitjana de les valoracions: 8,4

14. Com valeres els nous canals de comunicació amb Serveis Socials que s'han posat en marxa arrel de la pandèmia (whatsApp, correu electrònic)?/10 molt satisfactoris, 1 poc satisfactoris

Mitjana de les valoracions: 9

15. Com valeres la competència professional del personal de Serveis Socials que t'ha atès?/10 molt competent, 1 poc competent

Mitjana de les valoracions: 9,1

16. Com valeres la qualitat de la informació rebuda a Serveis Socials (entenedora, útil...)?/10 molt satisfactòria, 1 poc satisfactòria

Mitjana de les valoracions: 9

17. Com valeres la facilitat per trobar o accedir als tràmits de Serveis Socials per Internet ?/10 molt fàcil, 1 molt difícil

Mitjana de les valoracions: 7,4

18. Com valeres la claredat de les instruccions i la realització dels tràmits de Serveis Socials per Internet ?/10 molt clares, 1 poc clares

Mitjana de les valoracions: 7,8

19. Com valeres la facilitat per a presentar una queixa, suggeriment o agraïment a Serveis Socials?/10 molt fàcil, 1 molt difícil

Mitjana de les valoracions: 8

20. Quin és el temps d'espera que consideres adequat per a ser atès/a presencialment a Serveis Socials?



- Menys de 5 minuts: 11
- Entre 5 i 10 minuts: 26
- Entre 10 i 20 minuts: 6
- Més de 20 minuts: 1

21. Quin és el temps d'espera que consideres adequat per ser atès /a quan truques per telèfon a Serveis Socials?

- Menys de 2 minuts: 20
- De 2 a 5 minuts: 23
- Més de 5 minuts: 1

22. Quin horari d'atenció telefònica de Serveis Socials creus que s'adequaria millor a les teves necessitats?

- Matins entre setmana: 28
- No ho sé: 5
- Tardes entre setmana: 10
- Dissabtes matí: 1

23. Com valores la ubicació de Serveis Socials?/10 molt satisfactòria, 1 poc satisfactòria
Mitjana de les valoracions: 8,3

24. Com valores la senyalització per a poder arribar a Serveis Socials?/10 molt satisfactòria, 1 poc satisfactòria

Mitjana de les valoracions: 7,2

25. Com valores les instal·lacions de Serveis Socials?/10 molt satisfactòries, 1 poc satisfactòries

Mitjana de les valoracions: 7,1

26. Quins són els 3 aspectes que consideres més importants en relació amb el servei d'atenció que es presta a Serveis Socials?

- L'atenció personalitzada rebuda: 35
- La competència professional: 30
- La qualitat de la informació: 28
- L'adequació de l'espai físic: 12
- El temps d'espera presencial: 12
- Els tràmits per Internet: 9