



● ● **Agència Tributària**

● de Catalunya

Àrea d'Estratègia i Relacions Externes

Informe de resultat

**Enquesta 03/2017
de satisfacció**

**del contribuent sobre els
serveis presencials de l'ATC**



Enquesta 03/2017 d'opinió sobre els serveis presencials de l'ATC

Introducció

L'enquesta d'opinió sobre els serveis presencials de l'ATC es realitza anualment a les instal·lacions de l'Agència, amb la finalitat de mesurar la satisfacció de les persones usuàries dels serveis d'informació i atenció presencial, entenent aquesta satisfacció com el nivell de conformitat de l'enquestat en relació amb el literal de les preguntes formulades.

Aquest document és el resultat de l'edició d'enguany i de l'anàlisi de les dades obtingudes d'un total de 390 enquestes individuals (173 l'any 2016), editades en català i castellà als usuaris dels serveis presencials de l'Agència Tributària de Catalunya, realitzada amb mitjans propis, entre els dies **20 de novembre i 1 de desembre de 2017**, i amb caràcter simultani a les tres delegacions territorials a Girona, Lleida i Tarragona, Oficina Central de l'ATC a Barcelona, i Oficina Territorial al Barcelonès Nord.

L'objectiu d'aquesta enquesta és conèixer, tant la tipologia de les persones que acudeixen a les delegacions i oficines, com la seva opinió respecte de cadascun dels diferents apartats que componen o intervenen en la prestació del servei. És aquesta una oportunitat per recollir dels enquestats, a més a més, observacions i propostes de millora.

Cal tenir present que aquestes persones poden ser tant els propis contribuents com els professionals que actuen per compte d'aquests, i que el formulari amb l'enquesta els el lliura el personal que els ha atès, un cop finalitzat el servei.

L'enquesta 3/2017 s'estructura en dos grans blocs, que emmarquen les següents preguntes:

1) El perfil bàsic de l'usuari dels serveis

- a) Edat
- b) Sexe
- c) Formació/estudis
- d) Motiu pel qual us heu adreçat a l'Agència
- e) El tràmit que heu realitzat, l'heu fet per interès propi (particular) o bé per compte de tercers (professional)?

2) El grau de satisfacció amb els diferents apartats relacionats amb els serveis rebuts

- a) El temps que heu trigat a ser atesos, us ha semblat raonable?
- b) L'atenció que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya, us ha semblat correcta?
- c) La informació que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya, ha satisfet les vostres necessitats?
- d) L'organització del servei, us ha semblat l'adequada?
- e) L'adequació de les instal·lacions a la prestació del servei, us ha semblat adient?
- f) El tràmit que heu realitzat, us ha resultat senzill?
- g) Considereu que els impresos i les seves instruccions són prou entenedors?

Tanca l'enquesta un apartat destinat a recollir observacions i aspectes millorables



Enquesta 03/2017 d'opinió sobre els serveis presencials de l'ATC

El caràcter anònim i anual d'aquesta enquesta la fa especialment valuosa per a l'Agència, ja que permet conèixer de primera mà l'opinió no mediatitzada dels destinataris d'aquests serveis, en tant que no s'han d'identificar per expressar el seu criteri. Això dona l'oportunitat d'impulsar mesures de millora i copsar l'impacte de la seva implementació en el temps.

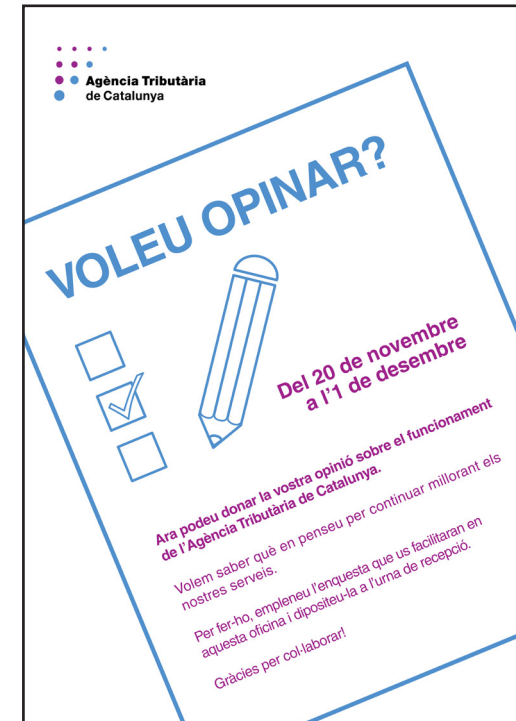
En relació amb aquesta enquesta, s'han fet les següent **actuacions preparatòries i de difusió**:

- Publicació de notícies a la seu electrònica de l'ATC i també a la intranet.
- Difusió a les xarxes socials, mitjançant el compte @tributscat, que manté l'Agència a Twitter, amb enllaç a la notícia publicada a la seu electrònica.
- Distribució d'urnes, formularis i cartells publicitaris en les zones d'atenció presencial de totes les delegacions, Oficina Central de l'ATC i Oficina Territorial al Barcelonès Nord i edició d'imatges informatives que s'han emès per les pantalles del gestor de cues de les oficines esmentades.
- Edició i distribució de cartells informatius de la campanya.
- Comunicació als treballadors de l'ATC mitjançant l'anunci a la intranet.

Perfil bàsic de l'usuari dels serveis

A partir de les respostes de les persones enquestades, en els diferents apartats que s'examinaran a continuació, es podria concloure que el perfil bàsic de l'usuari dels serveis presencials de l'Agència és home i dona, pràcticament en la mateixa proporció, d'entre 31 i 65 anys, amb estudis superiors, que actua com a particular per compte propi, bàsicament per a la presentació i pagament d'autoliquidacions.

Cartell de l'enquesta



Perfil bàsic resultant

Sexe	Home i dona
Edat	Entre 31 i 65 anys
Formació	Estudis superiors
Interès	Particular per compte propi
Tràmit	Presentació d'autoliquidacions

Enquesta 03/2017 d'opinió sobre els serveis presencials de l'ATC

3

a) Distribució per gènere:

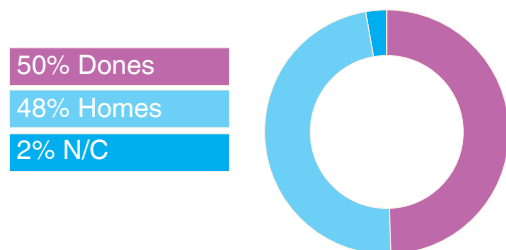
Nombre Percentatge

	Nombre	Percentatge
1. Dones	193	49,49 %
2. Homes	187	47,95 %
3. N/C	10	2,56%

El 47,95% de les persones que han contestat la consulta són homes (el 42,20% l'any 2016) i el 49,49%, són dones, davant del 15,61% que representaven les dones l'any 2016.

El 2,56% dels enquestats (l'any passat, el 42,20%) no ha contestat aquesta pregunta. Atès el baix percentatge d'usuaris que no contesten, la informació sobre el gènere dels enquestats s'ajusta molt a la realitat.

Gènere



b) Distribució per edat:

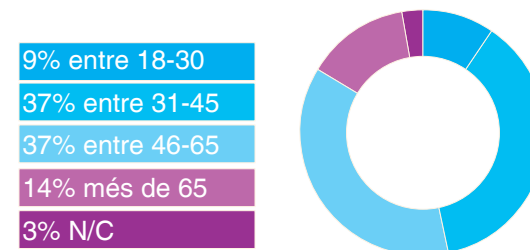
Nombre Percentatge

	Nombre	Percentatge
1. Entre 18 i 30 anys	37	9,49%
2. Entre 31 i 45 anys	145	37,18%
3. Entre 45 i 65 anys	145	37,18%
4. Més de 65 anys	53	13,59%
5. N/C	10	2,56%

Predominen en la mateixa proporció les franges d'edat compreses entre 31 i 45 anys i 45 i 65 anys, que represeten el 74,36% de les persones usuàries dels serveis de l'Agència Tributària de Catalunya, percentatge superior al 67,63% de l'any 2016.

Els menors de 31 anys i els majors de 65 anys, que representen el 23,08% (17,34% l'any 2016), han incrementat la seva participació percentual, probablement com a conseqüència de la reducció del percentatge d'enquestats que no contesten aquesta pregunta (el 2,56%, davant del 15,03% de l'any 2016). Tanmateix, aquesta circumstància no modifica les conclusions sobre el predomini de la franja compresa entre 31 i 65 anys.

Edat





Enquesta 03/2017 d'opinió sobre els serveis presencials de l'ATC

c) Nivell de formació:

Nombre Percentatge

1. Bàsica	14	3,59%
2. Primària	49	12,56%
3. Secundària	123	31,54%
4. Estudis universitaris mitjans	73	18,72%
5. Estudis universitaris superiors	120	30,77%
6. N/C	11	2,82%

La majoria de les persones usuàries dels serveis de l'Agència Tributària de Catalunya (81,03%) tenen estudis universitaris o secundaris (66,47% l'any 2016). El percentatge de persones usuàries amb estudis primaris o inferiors se situa en el 16,15% (17,34% l'any 2016).

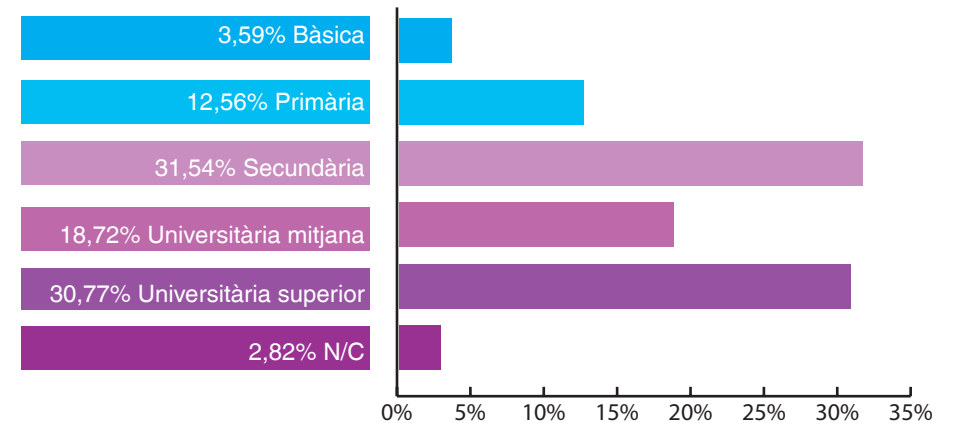
El percentatge que no contesta aquesta pregunta és del 2,82%, molt inferior al percentatge de l'any 2016, que va ser del 16,18%, per tant ens permet fer-nos una idea molt clara del nivell de formació dels enquestats.

Segons les dades, sembla haver augmentat el nivell general de formació dels usuaris, atès que el 81,03% dels enquestats amb estudis universitaris o secundaris dista molt del 66,47% de l'any 2016.

Finalment, creuant les dades de nivell de formació de l'enquestat amb l'interès personal o professional declarat es pot concloure que el 15,64% dels professionals que actuen per compte de tercers tenen estudis universitaris o secundaris (el 95,17% l'any 2016), mentre que els particulars que actuen per interès propi, amb aquest tipus d'estudis, se situen en un percentatge del 62,57% (67,06% l'any 2015).

S'ha de tenir en compte, segons el següent quadre, que el 78% dels enquestats són particulars que actuen per interès propi, i el 16% dels enquestats són professionals, un 6% no contesta.

Formació



Distribució de la formació, segons el perfil de l'enquestat

Formació	Professional	Particular	n/c interès	Total
Bàsica	0,26%	3,08%	0%	3,59%
Primària	0,51%	11,79%	0%	12,56%
Secundària	4,36%	25,90%	1%	31,54%
Universitària mitjana	4,10%	13,59%	1%	18,72%
Universitària superior	7,18%	23,08%	1%	30,77%
N/C formació	0%	0,26%	3%	2,82%
Total	16,00%	78,00%	6%	100%

Enquesta 03/2017 d'opinió sobre els serveis presencials de l'ATC

d) Motiu pel qual la persona usuària s'ha adreçat presencialment a l'Agència:

Nombre Percentatge

	Nombre	Percentatge
1. Informació	47	10,83%
2. Presentació d'autoliquidacions	207	47,70%
3. Cita prèvia	61	14,06%
4. Presentació per Registre General	37	8,53%
5. Expedients tributaris de comprovació o investigació	38	8,76%
6. Altres	36	8,29%
7. No contesta	8	1,84%

La majoria de les persones usuàries s'adrecen a l'Agència, principalment, per **presentar autoliquidacions: 47,70%** (58,38% l'any 2016), i en segon lloc, **per demanar cita prèvia o sol·licitar informació, amb un 14,06% i 10,83% respectivament (l'any 2016, 13,87% i 12,72%)**. És **representatiu** el fet que molts enquestats manifesten més d'un motiu alhora.

Aquests tres serveis representen més de 72,58% dels manifestats pels usuaris (l'any 2016, el 85%), el 27,42% restant es distribueix entre presentacions per Registre General o comprovació d'expedients tributaris. Atès que els tres primers serveis del quadre anterior són els més sol·licitats pels enquestats, justifica que se'ls presti una especial atenció per part de l'ATC.

Pel que fa als **particulars**, segons el següent quadre, destaca la rellevància que manté la presentació d'autoliquidacions 46,22%, seguit per la cita prèvia, el 16,01% (l'any 2016, 47,47% i 22,22% respectivament), que es consolida com a segon motiu pel qual s'adrecen els particulars a les instal·lacions de l'Agència Tributària de Catalunya.

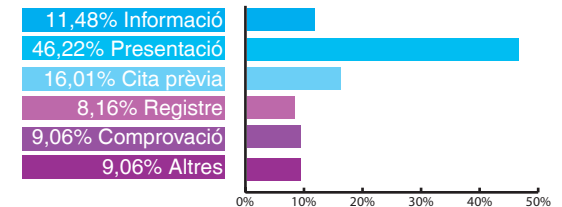
Pel que fa als **professionals**, destaca la rellevància que manté la presentació d'autoliquidacions 58,44%, seguida per la sol·licitud d'informació 10,39% (l'any 2016, 87,10% i 4,84% respectivament), que es consolida com a segon motiu pel qual s'adrecen els professionals a les instal·lacions de l'Agència Tributària de Catalunya.

d1) Motiu pel qual la persona usuària (particular) s'ha adreçat presencialment a l'Agència:

Nombre Percentatge

	Nombre	Percentatge
1. Informació	38	11,48%
2. Presentació d'autoliquidacions	153	46,22%
3. Cita prèvia	53	16,01%
4. Presentació per Registre General	27	8,16%
5. Comprovació	30	9,06%
6. Altres	30	9,06%

d1) Motius particulars

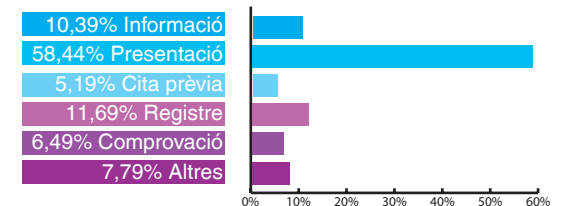


d2) Motiu pel qual la persona usuària (professional) s'ha adreçat presencialment a l'Agència:

Nombre Percentatge

	Nombre	Percentatge
1. Informació	8	10,39%
2. Presentació d'autoliquidacions	45	58,44%
3. Cita prèvia	4	5,19%
4. Presentació per Registre General	9	11,69%
5. Comprovació	5	6,49%
6. Altres	6	7,79%

d2) Motius professionals



Enquesta 03/2017 d'opinió sobre els serveis presencials de l'ATC

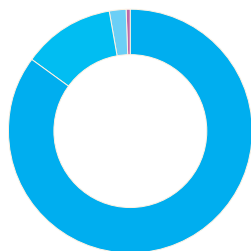
b) L'atenció que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya us ha semblat correcta?	Nombre	Percentatge
1. Molt	332	85,13%
2. Bastant	48	12,31%
3. Poc	8	2,05%
4. Gens	2	0,51%
5. N/C	0	0,00%

El grau de satisfacció pel que fa a l'atenció rebuda per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya, continua essent molt alt. Els resultats de la mostra assolixen uns valors positius, si considerem conjuntament els que es mostren **molt o bastant satisfets amb l'atenció rebuda sumen un 97,44%**, molt semblant al de l'any 2016, que va ser també del 97%. Un 2,56% es mostra poc o gens satisfet amb l'atenció rebuda.

Conseqüentment, cal reiterar el reconeixement de l'esforç del personal d'atenció a la ciutadania, que manté un alt nivell de satisfacció per part del contribuent o l'usuari del servei.

Atenció

85,13% Molt
12,31% Bastant
2,05% Poc
0,51% Gens



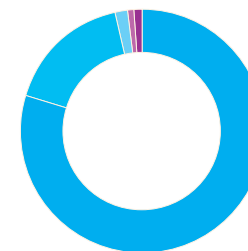
c) La informació que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya ha satisfet les vostres necessitats?	Nombre	Percentatge
1. Molt	311	79,74%
2. Bastant	66	16,92%
3. Poc	6	1,54%
4. Gens	3	0,77%
5. N/C	4	1,03%

Els percentatges obtinguts en relació amb la informació rebuda per part de l'Administració tributària, des del punt de vista de l'eficàcia s'han incrementat respecte de la mostra anterior. Un **96,67% dels contribuents està molt o bastant satisfet amb la informació rebuda** per part del personal de l'Agència Tributària (96% l'any 2016). Per contra, només el 2,31% s'ha mostrat poc o gens satisfet amb la utilitat de la informació rebuda (2,89% l'any 2016).

Aquests percentatges consoliden, conjuntament amb els obtinguts en la pregunta anterior respecte de l'atenció rebuda, el reconeixement per part dels usuaris de l'alt nivell aconseguit en la prestació dels serveis presencials per part dels treballadors de l'Agència Tributària de Catalunya durant aquests darrers anys.

Informació

79,74% Molt
16,92% Bastant
1,54% Poc
0,77% Gens
1,03% N/C



Enquesta 03/2017 d'opinió sobre els serveis presencials de l'ATC

9

f) El tràmit que heu realitzat us ha resultat senzill?

	Nombre	Percentatge
1. Molt	242	62,05%
2. Bastant	87	22,31%
3. Poc	47	12,05%
4. Gens	13	3,33%
5. N/C	1	0,26%

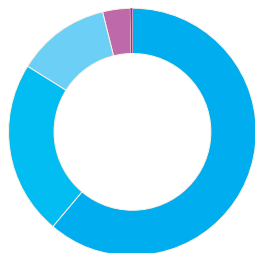
Un considerable percentatge dels usuaris dels serveis de l'Agència Tributària opina que **el tràmit realitzat els ha resultat molt o bastant senzill 84,36%** (76,30% l'any 2016).

D'altra banda, un 15,38% considera poc o gens senzill el tràmit realitzat, resultat significativament inferior respecte del 23,13%, obtingut l'any 2016.

Aquest apartat, mostra una clara millora respecte de l'any passat, tot i l'increment percentual d'usuaris particulars que han participat en l'enquesta.

Facilitat

62,05%	Molt
22,31%	Bastant
12,05%	Poc
3,33%	Gens
0,26%	N/C



g) Considereu que els impresos i les seves instruccions són prou entenedors?

	Nombre	Percentatge
1. Molt	198	50,77%
2. Bastant	102	26,15%
3. Poc	71	18,21%
4. Gens	15	3,85%
5. N/C	4	1,03%

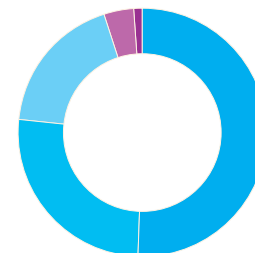
Un **76,92%** dels usuaris consideren **molt o bastant comprensibles els impresos i les seves instruccions** (68,79% l'any 2016), davant d'un 22,05% que considera que són poc o gens comprensibles (23,13% l'any 2016).

Cal ressenyar que l'evolució interanual trenca la tendència negativa d'anys anteriors que s'havia constatat en la mostra de l'any 2016, atès que enguany el percentatge de la valoració positiva augmenta i el de la valoració negativa disminueix.

Aquests resultats demostren que tot i la complexitat dels elements que intervien en les declaracions i tràmits tributaris, i l'augment d'usuaris particulars que han participat en l'enquesta, les instruccions dels impresos són bastant entenedores per als enquestats.

Comprensió

50,77%	Molt
26,15%	Bastant
18,21%	Poc
3,85%	Gens
1,03%	N/C





Enquesta 03/2017 d'opinió sobre els serveis presencials de l'ATC

Distribució de la mostra per gènere i franja d'edat

Edat	Home	Dona	n/d Sexe	Total
Entre 18-30 anys	20	17	0	37
Entre 31-45 anys	74	71	0	145
Entre 46-65 anys	60	85	0	145
Més de 65 anys	33	20	0	53
No declara edat	0	0	10	10
Total	187	193	10	390

Edat	Home	Dona	n/d Sexe	Total
Entre 18-30 anys	5,13%	4,36%	0,00%	9,49%
Entre 31-45 anys	18,97%	18,21%	0,00%	37,18%
Entre 46-65 anys	15,38%	21,79%	0,00%	37,18%
Més de 65 anys	8,46%	5,13%	0,00%	13,59%
No declara edat	0,00%	0,00%	2,56%	2,56%
Total	47,95%	49,49%	2,56%	100%

10

Distribució de la mostra pel motiu i caràcter del tràmit

Motiu	Professional	Particular	Sense resposta
Informació	8	38	0
Autoliquidacions	45	153	0
Cita prèvia	4	53	0
Registre General	9	27	0
Comprovació	5	30	0
Altres	5	30	0
No declara motiu	0	0	24
Total	76	331	24

Motiu	Professional	Particular	Sense resposta
Informació	2,05%	9,74%	0,00%
Autoliquidacions	11,54%	39,23%	0,00%
Cita prèvia	1,03%	13,59%	0,00%
Registre General	2,31%	6,92%	0,00%
Comprovació	1,28%	7,69%	0,00%
Altres	1,28%	0,00%	0,00%
No declara motiu	0,00%	0,00%	6,15%
Total	19,49%	84,87%	6,15%



Resum estadístic de l'enquesta de satisfacció del contribuent

El temps que heu trigat a ser atesos, us ha semblat raonable?

a)	Oficina Central		Girona		Lleida		Tarragona		Barcelonès Nord		Catalunya	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
molt	51	75,00%	19	44,19%	32	69,57%	36	57,14%	132	77,65%	270	69,23%
bastant	4	5,88%	22	51,16%	5	10,87%	14	22,22%	7	4,12%	52	13,33%
poc	1	1,47%	2	4,65%	3	6,52%	8	12,70%	4	2,35%	18	4,62%
gens	11	16,18%	0	0,00%	6	13,04%	5	7,94%	26	15,29%	48	12,31%
n/c	1	1,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,59%	2	0,51%
Total	68	100%	43	100%	46	100%	63	100%	170	100%	390	100%

L'atenció que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya us ha semblat correcta?

b)	Oficina Central		Girona		Lleida		Tarragona		Barcelonès Nord		Catalunya	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
molt	62	91,18%	18	41,86%	44	95,65%	48	76,19%	160	94,12%	332	85,13%
bastant	3	4,41%	23	53,49%	2	4,35%	11	17,46%	9	5,29%	48	12,31%
poc	1	1,47%	2	4,65%	0	0,00%	4	6,35%	1	0,59%	8	2,05%
gens	2	2,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,51%
n/c	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	68	100%	43	100%	46	100%	63	100%	170	100%	390	100%

La informació que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya ha satisfet les vostres necessitats?

c)	Oficina Central		Girona		Lleida		Tarragona		Barcelonès Nord		Catalunya	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
molt	57	83,82%	19	44,19%	40	86,96%	41	65,08%	154	90,59%	311	79,74%
bastant	7	10,29%	23	53,49%	5	10,87%	18	28,57%	13	7,65%	66	16,92%
poc	1	1,47%	1	2,33%	0	0,00%	3	4,76%	1	0,59%	6	1,54%
gens	2	2,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,59%	3	0,77%
n/c	1	1,47%	0	0,00%	1	2,17%	1	1,59%	1	0,59%	4	1,03%
Total	68	100%	43	100%	46	100%	63	100%	170	100%	390	100%

L'organització del servei us ha semblat l'adequada?

d)	Oficina Central		Girona		Lleida		Tarragona		Barcelonès Nord		Catalunya	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
molt	52	76,47%	13	30,23%	36	78,26%	32	50,79%	144	84,71%	277	71,03%
bastant	13	19,12%	27	62,79%	9	19,57%	23	36,51%	23	13,53%	95	24,36%
poc	1	1,47%	3	6,98%	0	0,00%	5	7,94%	2	1,18%	11	2,82%
gens	2	2,94%	0	0,00%	0	0,00%	3	4,76%	1	0,59%	6	1,54%
n/c	0	0,00%	0	0,00%	1	2,17%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,26%
Total	68	100%	43	100%	46	100%	63	100%	170	100%	390	100%



L'adequació de les instal·lacions a la prestació del servei us ha semblat adient?

e)	Oficina Central		Girona		Lleida		Tarragona		Barcelonès Nord		Catalunya	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
molt	53	77,94%	17	39,53%	27	58,70%	38	60,32%	140	82,35%	275	70,51%
bastant	11	16,18%	23	53,49%	18	39,13%	19	30,16%	29	17,06%	100	25,64%
poc	3	4,41%	2	4,65%	0	0,00%	5	7,94%	1	0,59%	11	2,82%
gens	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,59%	0	0,00%	1	0,26%
n/c	1	1,47%	1	2,33%	1	2,17%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,77%
Total	68	100%	43	100%	46	100%	63	100%	170	100%	390	100%

El tràmit que heu realitzat us ha resultat senzill?

f)	Oficina Central		Girona		Lleida		Tarragona		Barcelonès Nord		Catalunya	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
molt	44	64,71%	14	32,56%	33	71,74%	33	52,38%	118	69,41%	242	62,05%
bastant	11	16,18%	15	34,88%	10	21,74%	14	22,22%	37	21,76%	87	22,31%
poc	8	11,76%	14	32,56%	1	2,17%	13	20,63%	11	6,47%	47	12,05%
gens	5	7,35%	0	0,00%	2	4,35%	2	3,17%	4	2,35%	13	3,33%
n/c	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,59%	0	0,00%	1	0,26%
Total	68	100%	43	100%	46	100%	63	100%	170	100%	390	100%



Considerem que els impresos i les seves instruccions són prou entenedors?												
g)	Oficina Central		Girona		Lleida		Tarragona		Barcelonès Nord		Catalunya	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
molt	35	51,47%	11	25,58%	30	65,22%	25	39,68%	97	57,06%	198	50,77%
bastant	16	23,53%	11	25,58%	10	21,74%	18	28,57%	47	27,65%	102	26,15%
poc	12	17,65%	19	44,19%	5	10,87%	14	22,22%	21	12,35%	71	18,21%
gens	4	5,88%	2	4,65%	1	2,17%	5	7,94%	3	1,76%	15	3,85%
n/c	1	1,47%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,59%	2	1,18%	4	1,03%
Total	68	100%	43	100%	46	100%	63	100%	170	100%	390	100%

La **valoració general** de l'enquesta d'enguany ha estat positiva, considerant les respostes en la seva globalitat, ja que s'han declarat **“molt” o “bastant” satisfets un 89,93%** dels enquestats (89,58% el 2016), la qual cosa representa que ens mantenim en un alt percentatge de valoració general dels usuaris enquestats.

En relació amb les **observacions i propostes** consignades pels enquestats en la darrera pregunta, seran objecte de revisió i anàlisi intern per tal de determinar-ne oportunitat i viabilitat.

Els usuaris han formulat les següents observacions: l'atenció per part del personal de l'ATC és molt correcta i la majoria dels contribuents estan satisfets per l'atenció rebuda. D'altra banda, pel que fa a la tramitació telemàtica, els contribuents opinen que sovint presenta algunes incidències i la seva resolució no és sempre ràpida.

Els suggeriments de millora que aporten els usuaris fan referència a la possibilitat de simplificar alguns tràmits o bé millorar els serveis d'atenció telefònica del 012 o bé l'atenció telefònica de l'ATC. Cal fer palès que molts usuaris han deixat constància del seu agraïment al personal que els ha atès.

