



**Ajuntament
de Barcelona**

Usuaris telèfon civisme

4t Trimestre 2019

Encreuaments: Trimestre i Mes

UNIVERS

Usuaris telèfon civisme

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1.201 entrevistes.

METODOLOGIA

Entrevista telefònica realitzada amb suport informàtic (CATI).

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats s'han format pels mesos i els entrevistats s'han escollit aleatòriament entre els usuaris del servei el mes anterior al treball de camp (es descarten aquells usuaris que han utilitzat el servei 010 més de 5 vegades en un mateix mes).

AFIXACIÓ

Mensual. S'han fet 150 entrevistes mensuals (excepte el mes de juny, amb 151 entrevistes).

PONDERACIÓ

En funció del nombre de trucades mensuals reals durant el període d'estudis per tal d'obtenir els resultats del conjunt d'usuaris del servei telefònic del civisme.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de 2,8% per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 18 de juny al 19 de desembre de 2019.

EMPRESA TREBALL DE CAMP

Instituto DYM S.A.



i-LabSo SCCL

C. Casp 43, bxs

08010 Barcelona

Tlf. 931 190 222

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
CATALÀ	66,6	64,6	64,9	70,3	62	66,9	63,3	66,7	65,3	74,7	64,7	72
CASTELLÀ	33,4	35,4	35,1	29,7	38	33,1	36,7	33,3	34,7	25,3	35,3	28

A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
MAIG	10,9	47,1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
JUNY	12,2	52,9	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
JULIOL	17,7	0	41	0	0	0	100	0	0	0	0	0
AGOST	12,8	0	29,7	0	0	0	0	100	0	0	0	0
SETEMBRE	12,7	0	29,3	0	0	0	0	0	100	0	0	0
OCTUBRE	14,5	0	0	43	0	0	0	0	0	100	0	0
NOVEMBRE	13,3	0	0	39,4	0	0	0	0	0	0	100	0
DESEMBRE	6	0	0	17,6	0	0	0	0	0	0	0	100

F1. SAP SI DES D'AQUEST TELÈFON HI HA HAGUT ALGUNA PERSONA QUE HAGI TRUCAT AL TELÈFON DEL CIVISME DURANT L'ÚLTIM MES?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
HE TRUCAT JO	97,1	98	97,2	96,5	98	98	98	96,7	96,7	94	99,3	96
SÍ, HAN TRUCAT ALTRES PERSONES	2,9	2	2,8	3,5	2	2	2	3,3	3,3	6	0,7	4

F2. PODRIA PARLAR AMB VOSTÈ/AMB UNA D'AQUESTES PERSONES?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
SÍ, ARA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

IS1 (RESUM). NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LES SEGÜENTS QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA												
Mitjana	7,3	6,8	7,3	7,6	6,8	6,7	7,1	7,8	7,3	7,6	7,5	7,7
Des.Est.	2,2	2,6	2,1	2	2,8	2,4	2,2	1,9	2,2	2	2	2,1
(n)	(1197)	(276)	(518)	(403)	(131)	(145)	(212)	(154)	(152)	(174)	(158)	(72)
RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA												
Mitjana	7,6	7,2	7,6	7,8	7,2	7,2	7,5	7,8	7,5	7,8	7,8	7,5
Des.Est.	2,2	2,5	2,1	2	2,5	2,6	2,3	1,9	2	1,9	1,9	2,5
(n)	(1195)	(275)	(515)	(404)	(131)	(144)	(211)	(154)	(151)	(175)	(159)	(71)
RESPOSTA QUE ET DONEN												
Mitjana	7,5	7,1	7,6	7,6	7,1	7	7,3	7,9	7,8	7,6	7,8	7,5
Des.Est.	2,5	2,9	2,4	2,5	2,9	2,9	2,7	2,1	2,2	2,5	2,3	2,7
(n)	(1186)	(273)	(513)	(400)	(130)	(143)	(209)	(154)	(150)	(170)	(159)	(71)
HORARI DEL SERVEI												
Mitjana	8,3	8	8,3	8,4	8,1	8	8	8,8	8,2	8,5	8,5	8,1
Des.Est.	1,9	2,1	1,8	1,7	2,2	2	2,1	1,4	1,7	1,5	1,8	2,1
(n)	(963)	(228)	(412)	(323)	(111)	(117)	(170)	(119)	(124)	(136)	(129)	(57)
PREU DEL SERVEI												
Mitjana	8,4	8,3	8,3	8,7	8,5	8,1	8,2	8,4	8,3	8,8	8,7	8,6
Des.Est.	2,6	2,7	2,6	2,5	2,6	2,7	2,7	2,5	2,4	2,3	2,7	2,6
(n)	(901)	(211)	(383)	(307)	(101)	(110)	(161)	(113)	(109)	(130)	(119)	(57)
AMABILITAT DELS INFORMADORS												
Mitjana	8,8	8,9	8,8	8,8	8,8	8,9	8,8	9	8,8	8,8	8,9	8,7
Des.Est.	1,6	1,7	1,5	1,5	1,8	1,6	1,6	1,2	1,5	1,6	1,4	1,6
(n)	(1197)	(273)	(518)	(406)	(130)	(143)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES												
Mitjana	8,4	8,3	8,4	8,3	8,3	8,3	8,3	8,6	8,4	8,4	8,3	8,2
Des.Est.	2	2,2	1,9	1,9	2,3	2,1	2	1,6	2	1,9	1,9	2,1
(n)	(1195)	(273)	(516)	(406)	(130)	(143)	(212)	(153)	(151)	(175)	(160)	(72)
CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS												
Mitjana	8,4	8,5	8,5	8,4	8,5	8,4	8,4	8,6	8,4	8,4	8,4	8,3
Des.Est.	1,8	1,9	1,8	1,8	2,1	1,8	1,9	1,4	1,9	1,9	1,7	2
(n)	(1189)	(271)	(514)	(404)	(128)	(143)	(209)	(153)	(152)	(174)	(159)	(71)
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS												
Mitjana	8,2	8,3	8,3	8,2	8,3	8,3	8,1	8,5	8,2	8,2	8,3	8,2
Des.Est.	2	2,1	1,9	2	2,4	1,9	2	1,6	2,1	2,1	1,9	2,2
(n)	(1177)	(270)	(508)	(398)	(129)	(142)	(208)	(151)	(150)	(170)	(157)	(71)
NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS												
Mitjana	7,9	8	7,9	7,9	8,1	7,9	7,8	8,1	7,8	8	7,9	7,9
Des.Est.	2,1	2,2	2,2	2	2,3	2	2,3	1,9	2,3	1,9	1,9	2,3
(n)	(1144)	(262)	(497)	(385)	(126)	(136)	(206)	(145)	(146)	(169)	(148)	(68)
L'AGILITAT EN PRENDRE NOTA DE LA DEMANDA												
Mitjana	8,2	8,3	8,2	8,1	8,3	8,4	8,2	8,4	8	8,1	8,2	7,9
Des.Est.	2	2	2	1,9	2,2	1,9	2	1,7	2,2	1,9	1,6	2,3
(n)	(1181)	(270)	(510)	(400)	(128)	(143)	(206)	(153)	(151)	(174)	(156)	(71)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:
1. LA FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
0	1,4	2,6	1,2	1	4,7	0,7	2	0,7	0,7	1,3	0,7	0,7
1	0,9	3	0,5	0	3,3	2,6	0,7	0,7	0	0	0	0
2	2	4,8	1,2	1,1	2	7,3	2	0	1,3	1,3	0,7	1,3
3	2,2	2,2	2,4	1,8	4	0,7	2	1,3	4	0,7	2,7	2,7
4	2,2	4,3	0,8	2,4	4,7	4	0	0,7	2	2,7	2,7	1,3
5	12	11,3	14,6	9,3	10,7	11,9	17,3	9,3	16	9,3	9,3	9,3
6	9,8	8,5	10,3	10,1	5,3	11,3	11,3	9,3	10	8	13,3	8
7	15	15,3	15,1	14,8	15,3	15,2	14,7	16,7	14	13,3	14,7	18,7
8	23,3	23,7	22,8	23,6	20,7	26,5	24	23,3	20,7	26,7	22,7	18
9	12,4	7,6	13,5	14,4	8,7	6,6	12,7	18	10	17,3	11,3	14
10	18,4	16,4	17,7	20,7	20,7	12,6	13,3	20	21,3	18,7	20,7	26
NO HO SAP	0,4	0,4	0	0,8	0	0,7	0	0	0	0,7	1,3	0
NO CONTESTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:
2. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
0	2	3,7	1,8	1,1	2,7	4,6	3,3	0,7	0,7	0,7	0,7	3,3
1	0,6	1,6	0,2	0,5	2	1,3	0	0	0,7	0,7	0,7	0
2	1,6	2	1,5	1,4	2	2	2,7	0,7	0,7	2	0,7	1,3
3	1,4	2	1,4	1,1	2,7	1,3	0	2	2,7	1,3	0,7	1,3
4	2,6	3,4	2,4	2,3	2,7	4	2	1,3	4	0,7	3,3	4
5	7,1	9,3	6,8	6	9,3	9,3	6	7,3	7,3	4,7	5,3	10,7
6	8	6,2	9,2	7,7	8	4,6	10	8	9,3	6	10,7	5,3
7	14,8	15,5	15,4	13,6	17,3	13,9	16	14	16	14	12,7	14,7
8	25,8	22,5	26,7	26,8	18	26,5	26,7	26,7	26,7	32	26,7	14,7
9	16	14	14,6	19	14	13,9	12,7	20	12	20	18	18,7
10	19,6	19,2	19,6	20	21,3	17,2	20	19,3	19,3	18	20	24,7
NO HO SAP	0,3	0,7	0	0,4	0	1,3	0	0	0	0	0,7	0,7
NO CONTESTA	0,2	0	0,5	0,1	0	0	0,7	0	0,7	0	0	0,7

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:
3. LA RESPOSTA QUE ET DONEN (CORRECTA, COMPLETA)

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
0	3,7	6,2	3	2,8	8	4,6	6	0,7	1,3	3,3	1,3	4,7
1	1,1	2,1	0,9	0,8	0,7	3,3	1,3	0	1,3	0	1,3	1,3
2	1,7	2	0,9	2,5	1,3	2,6	1,3	0,7	0,7	4	1,3	1,3
3	1,9	1,4	2,6	1,3	0	2,6	2	4,7	1,3	0,7	1,3	2,7
4	3,1	4	2,9	2,8	4	4	3,3	2,7	2,7	2,7	3,3	2
5	6,7	8,9	5,8	6,3	10	7,9	6	6,7	4,7	7,3	5,3	6
6	6,5	5	6,2	8	4,7	5,3	4	6,7	8,7	5,3	11,3	7,3
7	12,3	14,6	11,9	11,4	15,3	13,9	14,7	7,3	12,7	10,7	11,3	13,3
8	21,1	18,3	24,7	18,6	18,7	17,9	25,3	22,7	26	22	15,3	17,3
9	15,4	12,6	15,4	17,4	12,7	12,6	12	22	13,3	16,7	19,3	14,7
10	25	23,6	24,6	26,6	24	23,2	22,7	26	26	24,7	28	28
NO HO SAP	0,7	0,7	0,2	1,2	0,7	0,7	0	0	0,7	2	0,7	0,7
NO CONTESTA	0,6	0,7	0,7	0,4	0	1,3	1,3	0	0,7	0,7	0	0,7

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:
4. L'HORARI DEL SERVEI

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
0	0,8	0,6	0,7	0,9	1,3	0	1,3	0	0,7	0,7	0,7	2
1	0,1	0,6	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	0
2	0,3	1,1	0	0,3	0	2	0	0	0	0	0,7	0
3	0,9	1,3	1	0,4	1,3	1,3	2	0,7	0	0	0,7	0,7
4	1	1,1	1,2	0,8	0	2	2	0	1,3	0,7	1,3	0
5	3,8	6,2	3,3	2,7	8	4,6	4,7	2	2,7	2	1,3	7,3
6	3,4	5	3,4	2,1	4	6	2,7	0,7	7,3	1,3	2,7	2,7
7	9,4	9,1	10,8	7,9	6	11,9	12	9,3	10,7	6	8,7	10,7
8	19,8	17,2	19,2	22,4	18,7	15,9	18	17,3	22,7	26	22	14,7
9	13,6	12,6	12,1	16,3	13,3	11,9	11,3	14,7	10,7	20	12	16,7
10	27	27,4	27,8	25,7	30,7	24,5	26	32,7	25,3	21,3	30,7	25,3
NO HO SAP	19,3	16,5	19,9	20,3	12,7	19,9	19,3	22	18,7	21,3	19,3	20
NO CONTESTA	0,6	1,3	0,5	0,3	2,7	0	0,7	0,7	0	0,7	0	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:
5. EL PREU DEL SERVEI

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
0	2,6	2,7	2,5	2,8	2,7	2,6	3,3	2,7	1,3	1,3	4,7	2
1	0,3	0,4	0	0,5	0	0,7	0	0	0	0,7	0	1,3
2	1,2	1,4	0,9	1,5	0,7	2	1,3	1,3	0	1,3	1,3	2
3	1	1,4	1,3	0,4	0,7	2	1,3	0,7	2	0	0	2
4	1,3	1,3	1,4	1,1	1,3	1,3	0,7	0,7	3,3	1,3	0,7	1,3
5	4,9	6,2	6,5	1,8	8	4,6	7,3	5,3	6,7	3,3	0	2
6	1,5	1,3	2,3	0,7	2	0,7	3,3	0,7	2,7	0,7	0,7	0,7
7	4,1	5,1	3,9	3,8	3,3	6,6	4,7	3,3	3,3	4,7	3,3	2,7
8	7,3	5,5	7,5	8,2	2,7	7,9	6,7	9,3	6,7	7,3	9,3	8
9	6,6	7,3	6,5	6,3	7,3	7,3	3,3	10,7	6,7	6,7	6	6
10	44,2	43,6	41	48,6	48,7	39,1	44	38,7	39,3	47,3	48,7	51,3
NO HO SAP	24,3	22,7	25,3	24,2	20,7	24,5	23,3	26	27,3	24,7	25,3	20,7
NO CONTESTA	0,7	1,3	0,7	0,3	2	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:
6. L'AMABILITAT DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
0	0,4	0,6	0,3	0,5	1,3	0	0,7	0	0	0,7	0,7	0
1	0,1	0,4	0	0,1	0	0,7	0	0	0	0	0	0,7
2	0,4	0,6	0,7	0	1,3	0	0,7	0	1,3	0	0	0
3	0,5	0,7	0,5	0,3	0	1,3	0,7	0,7	0	0,7	0	0
4	0,2	0,3	0	0,4	0,7	0	0	0	0	0	0,7	0,7
5	2,4	1,7	2,5	2,8	1,3	2	2,7	1,3	3,3	3,3	0,7	6
6	3,1	3,4	2,5	3,6	2	4,6	2,7	2	2,7	5,3	2,7	1,3
7	6,4	5,9	6,9	6,2	8	4	6,7	6,7	7,3	2,7	9,3	8
8	18,4	17,2	19,1	18,3	19,3	15,2	19,3	18	20	17,3	18	21,3
9	21,6	16,5	23,8	22,1	11,3	21,2	24	27,3	20	24,7	22,7	14,7
10	46,2	51,4	43,8	45,7	54	49	42,7	44	45,3	45,3	45,3	47,3
NO HO SAP	0,2	1	0	0	0,7	1,3	0	0	0	0	0	0
NO CONTESTA	0,1	0,4	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:
7. L'INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
0	1,3	2	0,7	1,6	2	2	1,3	0	0,7	2	1,3	1,3
1	0,3	0,9	0	0,2	2	0	0	0	0	0	0	1,3
2	0,5	0,4	0,7	0,3	0	0,7	0,7	0	1,3	0	0,7	0
3	1,4	1,7	1,5	1	1,3	2	1,3	1,3	2	0,7	1,3	1,3
4	1,2	1,6	1,3	0,8	2	1,3	0,7	1,3	2	0	1,3	1,3
5	4	3,3	4,2	4,3	4	2,6	6	2,7	3,3	5,3	3,3	4
6	4,6	4,7	5,2	3,9	4	5,3	7,3	5,3	2	2,7	4,7	5,3
7	8,8	7,9	7,8	10,6	8,7	7,3	4,7	10	10	8	12	14
8	20,4	19	20,1	21,7	18	19,9	21,3	17,3	21,3	24,7	20	18
9	20,2	17,8	21	20,7	13,3	21,9	20	26	17,3	23,3	20	16
10	36,8	39,3	37,1	34,8	44	35,1	36,7	35,3	39,3	33,3	35,3	37,3
NO HO SAP	0,3	1	0,2	0	0,7	1,3	0	0	0,7	0	0	0
NO CONTESTA	0,2	0,4	0,2	0	0	0,7	0	0,7	0	0	0	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:
8. LA CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
0	0,9	1,3	0,7	0,7	1,3	1,3	1,3	0	0,7	1,3	0	0,7
1	0,4	0,9	0,2	0,4	2	0	0	0	0,7	0	0,7	0,7
2	0,4	0	0,3	0,9	0	0	0,7	0	0,7	0,7	1,3	0,7
3	0,7	0,4	1,1	0,5	0	0,7	0,7	1,3	1,3	0	0,7	1,3
4	1	1,4	0,8	1,1	0,7	2	0	0	2,7	1,3	0,7	1,3
5	3,4	3,3	2,9	4	4	2,6	3,3	0,7	4,7	5,3	2	5,3
6	4,4	3,7	5,1	4	2	5,3	5,3	6	4	4	3,3	5,3
7	10,2	8,8	11,2	9,8	12,7	5,3	13,3	11,3	8	6,7	12	12,7
8	21	19,9	20,5	22,4	13,3	25,8	20,7	18,7	22	22,7	24,7	16,7
9	21	19,7	20,7	22,3	17,3	21,9	17,3	26,7	19,3	25,3	22	15,3
10	35,6	38,6	35,8	33,3	44,7	33,1	36	34,7	36,7	32	32	39,3
NO HO SAP	0,9	1,6	0,7	0,7	2	1,3	1,3	0,7	0	0,7	0,7	0,7
NO CONTESTA	0,1	0,4	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:
9. LA CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
0	1,7	2,6	1,1	1,8	4	1,3	1,3	0	2	2,7	0,7	2
1	0,5	0,6	0,4	0,5	1,3	0	0	0,7	0,7	0	0,7	1,3
2	0,5	0,4	0,3	0,8	0	0,7	0,7	0	0	0	1,3	1,3
3	0,8	0,4	1,2	0,7	0	0,7	2	0	1,3	0,7	0,7	0,7
4	0,8	0,7	0,9	0,6	0	1,3	1,3	0,7	0,7	1,3	0	0
5	4,4	3,4	4,4	5,2	2,7	4	6	2,7	4	5,3	4,7	6
6	5,1	4,4	5,7	4,9	3,3	5,3	5,3	6	6	5,3	5,3	2,7
7	10,3	10,8	11,1	8,8	13,3	8,6	9,3	14	10,7	6	10,7	11,3
8	21,2	22,2	19,4	22,7	16	27,8	21,3	15,3	20,7	23,3	22,7	21,3
9	20,6	15,9	21,5	22,8	17,3	14,6	19,3	24	22	26,7	21,3	16,7
10	32,2	36,3	32,1	29,3	40,7	32,5	31,3	34,7	30,7	26	30	36
NO HO SAP	1,4	1,3	1,1	1,8	1,3	1,3	1,3	1,3	0,7	2	2	0,7
NO CONTESTA	0,6	1,1	0,7	0,3	0	2	0,7	0,7	0,7	0,7	0	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:
10. EL NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
0	1,6	2	1,9	1	2,7	1,3	2,7	0	2,7	1,3	0	2,7
1	0,5	0,3	0,4	0,6	0,7	0	0	0,7	0,7	0	1,3	0,7
2	0,6	0,3	0,7	0,7	0,7	0	1,3	0,7	0	0,7	0,7	0,7
3	1,3	1,4	1,7	0,9	0,7	2	0,7	2,7	2	0,7	1,3	0,7
4	1,9	2	1,9	1,8	1,3	2,6	2,7	0	2,7	0,7	3,3	1,3
5	4,7	4,3	5,2	4,3	4,7	4	6	4,7	4,7	7,3	0	6,7
6	7,6	7,3	8,2	7	6,7	7,9	10	6	8	4,7	9,3	7,3
7	13,1	12,3	11,1	16,2	12	12,6	9,3	14,7	10	16	18,7	11,3
8	20,8	19,8	21,2	21	16,7	22,5	20	18	26	20	22	21,3
9	16,5	13,3	17,9	16,9	12,7	13,9	16,7	21,3	16	21,3	13,3	14
10	26,6	31,6	25,8	24,3	38	25,8	28	25,3	23,3	24	22,7	28,7
NO HO SAP	4,3	4,7	3,6	5	3,3	6	2	5,3	4	3,3	7,3	4
NO CONTESTA	0,4	0,7	0,5	0,1	0	1,3	0,7	0,7	0	0	0	0,7

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:
11. L'AGILITAT EN PRENDRE NOTA DE LA DEMANDA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
0	1,3	1,6	1,1	1,2	2,7	0,7	1,3	0,7	1,3	1,3	0	3,3
1	0,3	0,4	0,6	0	0	0,7	0	0	2	0	0	0
2	0,7	1,4	0,5	0,5	0,7	2	0,7	0	0,7	0,7	0,7	0
3	0,8	0,3	1,3	0,4	0,7	0	1,3	1,3	1,3	0	0,7	0,7
4	1,6	0,7	1,5	2,2	0,7	0,7	1,3	1,3	2	2	2	3,3
5	3,7	3,6	3,7	3,9	5,3	2	4,7	1,3	4,7	4,7	2,7	4,7
6	5,5	4	6,1	5,8	3,3	4,6	5,3	7,3	6	4,7	6	8
7	13,1	11,7	12,4	14,8	10	13,2	14	11,3	11,3	15,3	14,7	14
8	20,4	20,9	18,8	22,1	22	19,9	18	18,7	20	20,7	26	16,7
9	18,7	15,8	19,4	20	12	19,2	16	23,3	20	24,7	16,7	16
10	32,3	37,4	33,1	27,7	40,7	34,4	34,7	34	30	25,3	28	32,7
NO HO SAP	1,2	1,6	1,1	1,2	2	1,3	2,7	0	0	0	2,7	0,7
NO CONTESTA	0,4	0,7	0,4	0,3	0	1,3	0	0,7	0,7	0,7	0	0

IS2 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI DEL 010?

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	8,1	7,8	8,3	8,1	7,6	8	8,4	8,1	8,5	8	8	8,4
Des.Est.	5,6	6	6,5	3,7	2,6	7,8	7,7	1,7	7,7	2	1,8	7,8
(n)	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)

IS2 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI DEL 010?

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
BASTANT BONA (7 A 8)	35,8	32,4	35,6	38,4	28,7	35,8	38	34	34	34,7	43,3	36,7
BONA (5 A 6)	12,2	12	13	11,4	11,3	12,6	14	12,7	12	10,7	11,3	13,3
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	7,5	13	6,3	5,4	12	13,9	6,7	5,3	6,7	6,7	3,3	6,7
MOLT BONA (9 A 10)	44,1	42,2	44,6	44,7	48	37,1	40,7	48	46,7	48	42	42,7
NS/NC	0,3	0,4	0,5	0,1	0	0,7	0,7	0	0,7	0	0	0,7

IS3A. CREU QUE EL SERVEI HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS DE TRUCAR?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
MILLOR	53,1	50,2	57,7	49,3	55,3	45,7	57,3	52,7	63,3	51,3	45,3	53,3
IGUAL	30,1	27,7	26,3	36,6	24,7	30,5	25,3	30,7	23,3	34,7	42,7	28
PITJOR	16,7	22	16	14	20	23,8	17,3	16,7	13,3	14	12	18,7

IS3B (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL LI HAURIA DONAT ABANS D'UTILITZAR EL SERVEI?

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	7,3	7,4	7,1	7,3	7,2	7,6	7	7,4	7	7,3	7,4	7,1
Des.Est.	3,4	6	2	1,9	1,9	8,1	2,1	1,8	2,1	1,9	1,8	2,1
(n)	(1093)	(258)	(465)	(370)	(124)	(134)	(189)	(145)	(131)	(161)	(145)	(64)

IS3B. QUINA VALORACIÓ GLOBAL LI HAURIA DONAT ABANS D'UTILITZAR EL SERVEI?

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(836)	(200)	(379)	(257)	(98)	(102)	(157)	(107)	(115)	(114)	(92)	(51)
0	0,6	0,4	0,9	0,2	0,9	0	0,9	0	1,8	0	0	0,9
1	0,2	0,5	0	0,4	0	1	0	0	0	0	0	1,9
2	0,9	1,5	1,1	0	0	2,9	2,7	0	0	0	0	0
3	1,8	0,9	2,2	1,9	1,8	0	2,7	1,9	1,8	2	1,2	2,8
4	3,8	6,1	3	3,1	3,5	8,6	2,7	3,8	2,6	6,1	1,2	0
5	18	15,9	17,3	20,5	18,6	13,3	17,1	15,4	19,3	23,5	16,3	21,5
6	15,9	17,1	16	14,8	15	19	15,3	15,4	17,5	7,1	22,1	18,7
7	15,3	15	14,5	16,6	17,7	12,4	16,2	16,3	10,5	17,3	18,6	11,2
8	14,7	15,5	14,3	14,8	16,8	14,3	14,4	14,4	14	18,4	12,8	10,3
9	6,6	9,2	7	3,9	8,8	9,5	7,2	9,6	4,4	4,1	1,2	8,4
10	9,7	8,6	10,2	9,9	10,6	6,7	7,2	14,4	10,5	9,2	10,5	10,3
NO HO SAP	11,9	7,5	13,4	13	5,3	9,5	13,5	8,7	17,5	11,2	16,3	11,2
NO CONTESTA	0,8	1,9	0	1	0,9	2,9	0	0	0	1	0	2,8

IS3B (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL LI HAURIA DONAT ABANS D'UTILITZAR EL SERVEI?

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	5	6,8	5,3	3,5	4,7	8,6	6,7	4	4,7	5,3	1,3	4
BONA (5 A 6)	23,6	23,8	24,4	22,3	25,3	22,5	24	21,3	28	20	22	28,7
BASTANT BONA (7 A 8)	20,9	22,1	21,1	19,8	26	18,5	22,7	21,3	18,7	23,3	18	15,3
MOLT BONA (9 A 10)	11,4	12,9	12,6	8,7	14,7	11,3	10,7	16,7	11,3	8,7	6,7	13,3
NS/NC	39,2	34,5	36,6	45,6	29,3	39,1	36	36,7	37,3	42,7	52	38,7

**P1. COM ES VA ASSABENTAR DE L'EXISTÈNCIA DEL TELÈFON DEL CIVISME? —
(MULTIRESPOSTA)**

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
SERVEIS MUNICIPALS												
TELÈFON 010	5,6	7,9	5,1	4,6	7,5	8,2	6	3,8	5	4,2	5,6	3,6
OAC	0,2	0,3	0,2	0,2	0	0,6	0	0	0,6	0	0,6	0
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	3,8	3,7	3,2	4,5	2,5	4,7	2,4	3,2	4,3	4,8	3,7	5,4
REVISTA MUNICIPAL	0,7	0,6	0,8	0,6	0,6	0,6	0,6	1,3	0,6	0,6	0,6	0,6
DOCUMENTS MUNICIPALS	0,1	0	0,3	0,1	0	0	0,6	0	0	0	0	0,6
PERSONAL NETEJA / BCNETA	15,3	15,1	17,7	12,3	10,6	18,8	20,4	19,2	12,4	10,8	12,3	15,7
GUÀRDIA URBANA / 092	2,5	2,7	3,2	1,6	3,1	2,4	4,2	3,8	1,2	1,8	1,2	1,8
ALTRES ADMINISTRACIONS												
GENERALITAT / 012	0,2	0,3	0	0,3	0	0,6	0	0	0	0,6	0	0
PUBLICITAT												
PUBLICITAT ENVIADA A CASA	1,6	2,1	1,3	1,6	1,9	2,4	0,6	2,6	1,2	2,4	0,6	1,8
PUBLICITAT AL CARRER	19,8	18,8	17,7	23	24,4	14,1	15,6	19,9	18,6	25,3	24,1	15,1
PREMSA ESCRITA	1,8	1,4	1,2	2,8	3,1	0	1,2	2,6	0	3,6	1,2	4,2
TV / RÀDIO	3,1	2,1	2,3	4,9	1,9	2,4	2,4	1,9	2,5	4,8	6,2	2,4
CONEGUTS / AMICS												
CONEGUTS / AMICS	12,3	15,4	10,1	12,9	15,6	15,3	6,6	11,5	13,7	10,2	15,4	13,9
ALTRES												
INTERNET	15,1	15	16,8	12,9	11,9	17,6	19,2	16,7	13,7	12	10,5	20,5
ASSOCIACIÓ DE VEÏNS	1,3	0,3	2,5	0,4	0	0,6	2,4	1,3	3,7	0,6	0	0,6
ALTRES AJUNTAMENT	3,7	1,8	4,5	4,1	1,9	1,8	2,4	5,8	6,2	5,4	3,1	3
ALTRES	5,1	4,8	5,3	4,9	5,6	4,1	6,6	1,9	6,8	4,2	4,9	6,6
NO HO SAP	7,9	7,5	7,8	8,2	9,4	5,9	9	4,5	9,3	8,4	9,9	4,2

P2. VOSTÈ SABIA QUE LA TRUCADA D'AQUEST TELÈFON DEL CIVISME ÉS GRATUÏTA?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
SÍ	73,6	73,6	71,8	75,9	76	71,5	75,3	70,7	68	76	75,3	76,7
NO	26	25,7	27,6	24,1	24	27,2	24,7	27,3	32	24	24,7	23,3
NO CONTESTA	0,4	0,7	0,6	0	0	1,3	0	2	0	0	0	0

**P3 (RESUM). PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL
TELÈFON DEL CIVISME EN L'ÚLTIM MES?**

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	2,3	2,4	2,4	2,1	2,2	2,5	2	2,2	2,9	2,2	2	2
Des.Est.	2,8	3,3	3,2	1,8	2,5	3,9	1,8	2,1	5	1,8	2	1,5
(n)	(1137)	(264)	(489)	(384)	(127)	(137)	(194)	(148)	(148)	(164)	(150)	(70)

P3. PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON DEL CIVISME EN L'ÚLTIM MES?

 (BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
 (ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
MENYS DE 2 DIES	45	44,6	43,2	47,4	49,3	40,4	46	42,7	40	44	49,3	51,3
ENTRE 2 I 7 DIES	42,5	42,3	44,3	40,3	39,3	45	40	47,3	47,3	42	38	41,3
ENTRE 8 I 15 DIES	5,3	6	4,6	5,6	6	6	4	4	6	6	6	4
MÉS DE 15 DIES	0,6	0,3	0,9	0,6	0,7	0	0,7	0,7	1,3	1,3	0	0
ENCARA NO S'HA RESOLT	1,3	2	1,5	0,7	2	2	0,7	1,3	2,7	0,7	0,7	0,7
NO HO SAP / NO HO RECORDA	5,3	4,8	5,5	5,4	2,7	6,6	8,7	4	2,7	6	6	2,7

P4. LA SEVA DARRERA TRUCADA VA SER PER...

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
AVISAR SOBRE UNA INCIDÈNCIA (SEMÀFORS, RAJOLES, DESPERFECTES AL CARRER...)	40,9	40,8	38,9	43,6	42	39,7	40,7	44	31,3	41,3	48,7	38
PRESENTAR UNA QUEIXA	24,2	23,6	29,7	17,7	16,7	29,8	34	22	31,3	21,3	10,7	24,7
DEMANAR UN SERVEI (RECOLLIDA MOBLES, ROBA, PODA ARBRES)	19,4	20,5	17	21,8	22,7	18,5	14,7	18,7	18,7	25,3	18,7	20
FER UN SUGGERIMENT (PER CANVIAR O MILLORAR)	1,9	1,3	2,3	2	2,7	0	2,7	1,3	2,7	2	2	2
RETRUCADA PER A QUEIXAR-SE SOBRE UNA TRUCADA ANTERIOR	2,3	0,7	2,6	3	0,7	0,7	0	4,7	4	2,7	3,3	3,3
RETRUCADA PER A FER UNA CONSULTA SOBRE TRUCADA ANTERIOR	1,3	1	1	1,8	0,7	1,3	0	1,3	2	1,3	2	2,7
FER PAGAMENTS D'IMPOSTOS I MULTES	1,2	2,2	0,6	1,4	4	0,7	0	0,7	1,3	0	2	3,3
DEMANDA D'INFORMACIÓ	6,8	8	6,5	6,5	8	7,9	6,7	4	8,7	2	12	5,3
FER UNA DOMICILIACIÓ	0,2	0,7	0	0	0,7	0,7	0	0	0	0	0	0
SOL·LICITUD DE CITA PRÈVIA A LES OAC	0,1	0,3	0	0,1	0,7	0	0	0	0	0	0	0,7
ALTRES (ANOTEU)	0,9	0,3	1,1	0,9	0,7	0	1,3	2	0	2	0	0
NO HO SAP - NO CONTESTA - NO RECORDA	0,7	0,7	0,4	1,1	0,7	0,7	0	1,3	0	2	0,7	0

P5. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETOS, QUINA CONSULTA VA FER AL TELÈFON DEL CIVISME L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1092)	(244)	(479)	(369)	(112)	(132)	(198)	(145)	(137)	(168)	(137)	(65)
CONTENIDORS ESCOMBRARIES (PLENS, DESPERFECTES...)	12,5	13,5	14,1	9,9	8,5	17,6	20,7	9,2	9,6	9	11,7	8,1
CONTENIDORS / SACS RUNA RECOLLIDA SELECTIVA / PNEUMÀTICA / COMERCIAL	0,7	0,4	0,9	0,7	0,8	0	0,7	0	2,2	0,7	0,8	0,7
PUNTS VERDS	7,9	3,7	6,6	12,2	4,7	2,9	5,7	6,4	8,1	14,6	10,9	8,8
RECOLLIDA TRASTOS / MOBLES	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0
RECOLLIDA DE ROBA	6	5,6	7,2	4,5	7	4,4	3,6	9,9	9,6	2,8	4,7	8,8
ABANDONAMENT TRASTOS A LA VIA PÚBLICA	0,9	0,8	0,8	1	0,8	0,7	0	0,7	2,2	1,4	0,8	0,7
ALTRES TEMES RECOLLIDA (OBJECTES CAIGUTS CLAVEGUERAM,...)	2,2	2,7	0,8	3,7	2,3	2,9	1,4	0	0,7	3,5	3,9	3,7
BRUTÍCIA AL CARRER	1,4	1,9	1,4	1,1	2,3	1,5	1,4	0,7	2,2	0,7	0,8	2,9
NETEJA PINTADES / MOBILIARI URBÀ	8,5	6,1	9,9	8,4	4,7	7,4	10	7,1	12,6	8,3	4,7	16,2
PERSONAL / CAMIONS NETEJA MANTENIMENT DE PARCS I JARDINS	3,9	4	3,6	4,1	7	1,5	3,6	2,1	5,2	6,2	2,3	2,2
ARBORAT, PODA	1	1,2	1	0,9	0,8	1,5	1,4	1,4	0	0,7	0,8	1,5
ANIMALS (RECOLLIDA ANIMALS, ESTERILITZACIONS...)	6,6	9,6	7,4	3,5	5,4	13,2	8,6	5,7	7,4	4,9	2,3	2,2
CONTROL DE PLAGUES (RATES, ESCARABATS...)	3,8	3,1	2,8	5,5	1,6	4,4	2,1	4,3	2,2	3,5	7,8	5,9
DESPERFECTES AL CARRER (VORERES, MOBILIARI...)	3,4	6,3	3	2,1	9,3	3,7	3,6	5	0	2,8	0,8	2,9
AVARIES MOBILIARI URBÀ (SEMÀFORS, ESCALES, ASCENSORS...)	6,4	4,5	9,7	3,3	5,4	3,7	6,4	17,7	5,9	3,5	3,9	1,5
AVARIES AIGUA / LLUM	6,2	4,9	6,1	7,3	5,4	4,4	5	6,4	7,4	9	5,5	6,6
SOROLLS	4,7	5,8	2,5	6,8	10,1	2,2	2,9	2,1	2,2	5,6	9,4	4,4
ACTIVITATS INCIVILS-INSEGURES (VENDA AMBULANT, PITXUMS...)	3,4	3,8	1,7	5,4	3,9	3,7	0	3,5	2,2	5,6	4,7	6,6
MULTES	1,7	2,7	1,7	0,9	1,6	3,7	2,1	1,4	1,5	0,7	1,6	0
IMPOSTOS, TAXES...	6	5,3	6,1	6,3	5,4	5,1	8,6	4,3	4,4	8,3	5,5	2,9
APARCAMENTS / ÀREES VERDES I BLAVES	0,3	0,4	0,3	0,3	0	0,7	0,7	0	0	0,7	0	0
VEHICLES MAL APARCATS / ABANDONATS	0,6	1,2	0,6	0,3	0	2,2	1,4	0	0	0,7	0	0
TRANSPORTS	0,6	1,5	0,2	0,6	1,6	1,5	0	0,7	0	0,7	0,8	0
INCOMPLIMENT D'ORDENANCES	2,3	1,2	2,5	2,9	0,8	1,5	1,4	2,1	4,4	1,4	5,5	1,5
MOLÈSTIES ESPAI PÚBLIC (NO INCLOU SOROLL)	1,6	3	1,4	1	3,9	2,2	2,9	0	0,7	0,7	0,8	2,2
DEMANAR CITA PRÈVIA	0,7	1,2	0,3	1	0,8	1,5	0,7	0	0	0,7	0,8	2,2
EMPADRONAMENT	2,3	1,8	2,5	2,2	3,1	0,7	1,4	3,5	3	1,4	3,9	0,7
ALTRES	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0,7	0	0
NO SAP	1	1,2	0,7	1,2	0	2,2	0,7	0,7	0,7	0,7	2,3	0
NO CONTESTA	2,7	2,3	3,1	2,5	2,3	2,2	2,9	3,5	3	0,7	3,1	5,9
	0,5	0,4	0,9	0,1	0,8	0	0	1,4	1,5	0	0	0,7
	0,1	0,4	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0

P6. AL FINAL DE LA SEVA TRUCADA AL TELÈFON DEL CIVISME LI VAN DONAR UN CODI FITXA, ÉS A DIR, UN NÚMERO QUE IDENTIFICAVA LA SEVA DEMANDA?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1092)	(244)	(479)	(369)	(112)	(132)	(198)	(145)	(137)	(168)	(137)	(65)
SÍ	79,1	76,6	78,2	81,8	77,5	75,7	75	79,4	81,5	81,2	81,2	84,6
NO	13,3	14,4	14,2	11,3	12,4	16,2	16,4	12,1	13,3	11,1	11,7	11
NO HO SAP	7,6	8,6	7,6	6,8	10,1	7,4	8,6	8,5	5,2	7,6	7	4,4
NO CONTESTA	0,1	0,4	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0

P7. SAP VOSTÈ QUE AMB AQUEST NÚMERO D'IDENTIFICACIÓ O CODI FITXA, POT CONSULTAR EN QUIN ESTAT ES TROBA LA SEVA PETICIÓ MENTRE DURA TOT EL PROCÉS DE RESOLUCIÓ DEL SEU CAS?

(BASE: HAN RESPONST SÍ A LA PRGUNTA ANTERIOR)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(864)	(187)	(375)	(302)	(87)	(100)	(148)	(115)	(111)	(136)	(111)	(55)
SÍ	85,1	90	80,7	87,4	93	87,4	82,9	80,4	78,2	84,6	88,5	92,2
NO	14,1	10	17,3	12,6	7	12,6	16,2	17,9	18,2	15,4	11,5	7,8
NO HO SAP	0,9	0	2	0	0	0	1	1,8	3,6	0	0	0

P8. L'HA CONSULTADA?

(BASE: HAN RESPONST SÍ A LA PRGUNTA ANTERIOR)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(734)	(168)	(302)	(264)	(81)	(87)	(123)	(92)	(87)	(115)	(98)	(51)
SÍ	14,5	18,9	14,3	11,9	22,6	15,6	10,3	15,6	18,6	13,1	8,7	15,1
NO	85,1	80,5	85,3	87,7	77,4	83,3	89,7	83,3	81,4	86,9	90,2	84,9
NO HO SAP	0,4	0,6	0,3	0,4	0	1,1	0	1,1	0	0	1,1	0

P9. VA FER LA CONSULTA PER TELÈFON O PER INTERNET?

(BASE: HAN RESPONST SÍ A LA PRGUNTA ANTERIOR)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(106)	(32)	(43)	(31)	(18)	(14)	(13)	(14)	(16)	(15)	(9)	(8)
TELÈFON	44,5	43,5	49,3	38,8	33,3	57,1	55,6	57,1	37,5	38,5	12,5	68,8
INTERNET	53,8	50,7	50,7	61,2	61,9	35,7	44,4	42,9	62,5	61,5	87,5	31,2
ALTRES	1,7	5,8	0	0	4,8	7,1	0	0	0	0	0	0

P10. I SAP QUE AMB EL MATEIX CODI DE FITXA TAMBÉ POT FER UNA RECLAMACIÓ SI VOSTÈ CREU QUE LA SEVA PETICIÓ NO HA ESTAT CORRECTAMENT ATESA?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(864)	(187)	(375)	(302)	(87)	(100)	(148)	(115)	(111)	(136)	(111)	(55)
SÍ	64,5	64	63,5	66,1	64	64,1	58,1	66,1	68,2	65	65,4	70,4
NO	34,3	35,5	34,6	33,2	35	35,9	40	31,2	30,9	34,2	34,6	27,8
NO HO SAP	1,1	0,5	1,8	0,7	1	0	1,9	2,7	0,9	0,9	0	1,7

P11. HA RECLAMAT?

(BASE: HAN RESPONST SÍ A LA PRGUNTA ANTERIOR)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(557)	(120)	(238)	(200)	(56)	(64)	(86)	(76)	(76)	(89)	(73)	(39)
SÍ	10,3	10,9	12,5	7,2	7,8	13,6	9,8	12,2	16	6,6	5,9	11,1
NO	89,4	88,3	87	92,8	92,2	84,8	90,2	87,8	82,7	93,4	94,1	88,9
NO HO SAP	0,4	0,8	0,4	0	0	1,5	0	0	1,3	0	0	0

P12. VA FER LA RECLAMACIÓ PER TELÈFON O PER INTERNET?

(BASE: HAN RESPONST SÍ A LA PRGUNTA ANTERIOR)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(57)	(13)	(30)	(14)	(4)	(9)	(8)	(9)	(12)	(6)	(4)	(4)
TELÈFON	81,2	85,9	79,5	80,5	80	88,9	100	55,6	83,3	60	100	88,9
INTERNET	15,3	6,7	17,1	19,5	20	0	0	33,3	16,7	40	0	11,1
ALTRES	1,7	7,4	0	0	0	11,1	0	0	0	0	0	0
NO HO SAP	1,8	0	3,4	0	0	0	0	11,1	0	0	0	0

P13 (RESUM). COM VALORA LA POSSIBILITAT QUE PUGUI CONSULTAR I RECLAMAR SOBRE LA SEVA PETICIÓ EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 LA VALORACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	8,4	8,3	8,3	8,5	8,5	8,1	8,1	8,6	8,2	8,6	8,6	8,2
Des.Est.	2,4	2,5	2,5	2,1	2,4	2,5	2,5	2,3	2,6	2	2	2,7
(n)	(1048)	(234)	(460)	(353)	(108)	(126)	(189)	(134)	(137)	(158)	(131)	(64)

P13. COM VALORA LA POSSIBILITAT QUE PUGUI CONSULTAR I RECLAMAR SOBRE LA SEVA PETICIÓ EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 LA VALORACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

 (BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
 (ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1092)	(244)	(479)	(369)	(112)	(132)	(198)	(145)	(137)	(168)	(137)	(65)
0	3,6	3,4	4,5	2,4	3,9	2,9	4,3	3,5	5,9	2,1	1,6	5,1
1	0,2	0,8	0	0	0,8	0,7	0	0	0	0	0	0
2	0,9	1,6	1,1	0,3	0	2,9	2,1	0,7	0	0,7	0	0
3	0,8	0,8	0,4	1,3	0,8	0,7	0	0,7	0,7	0,7	1,6	2,2
4	0,8	1,1	0,7	0,8	1,6	0,7	0,7	0	1,5	0	1,6	1,5
5	4,1	3,8	4,6	3,6	2,3	5,1	5	2,8	5,9	2,1	3,9	6,6
6	2,4	2,7	1,9	2,8	1,6	3,7	1,4	2,8	1,5	3,5	1,6	3,7
7	6,8	5,8	7	7,2	3,1	8,1	9,3	3,5	7,4	8,3	7,8	2,9
8	18,1	19	18,1	17,5	24	14,7	20,7	13,5	19,3	18,1	16,4	18,4
9	15,1	13,4	15,8	15,2	10,1	16,2	17,1	17,7	11,9	14,6	18	11
10	43,2	43,5	41,9	44,5	48,1	39,7	35	47,5	45,9	44,4	43,8	46,3
NO HO SAP	2,9	2,3	2,5	3,9	1,6	2,9	2,9	4,3	0	4,9	3,9	1,5
NO CONTESTA	1,2	1,9	1,4	0,4	2,3	1,5	1,4	2,8	0	0,7	0	0,7

P13. COM VALORA LA POSSIBILITAT QUE PUGUI CONSULTAR I RECLAMAR SOBRE LA SEVA PETICIÓ EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 LA VALORACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

 (BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
 (ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
POC/GENS SATISFET (0 A 4)	45	45,1	45	44,9	47,3	43	39,3	49,3	48,7	46	41,3	50
SATISFET (5 A 6)	5,9	5,8	6	5,8	3,3	7,9	6	5,3	6,7	5,3	4,7	9,3
BASTANT SATISFET (7 A 8)	22,7	21,9	23,3	22,4	23,3	20,5	28	16	24	25,3	20,7	19,3
MOLT SATISFET (9 A 10)	13,7	11,8	14,6	13,8	8,7	14,6	16	16,7	10,7	14	15,3	10
NS/NC	12,8	15,5	11,1	13,1	17,3	13,9	10,7	12,7	10	9,3	18	11,3

P14. QUANT TEMPS HA TRIGAT L'AJUNTAMENT A RESOLDRE EL SEU CAS?

 (BASE: HAN AVISAT D'UNA INCIDÈNCIA, PRESENTAT UNA QUEIXA, DEMANAT UN SERVEI O FET UN SUGGERIMENT)
 (ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1092)	(244)	(479)	(369)	(112)	(132)	(198)	(145)	(137)	(168)	(137)	(65)
MENYS DE 2 DIES	29,1	31,9	26,2	31	34,9	29,4	24,3	27,7	27,4	36,8	25	28,7
ENTRE 2 I 7 DIES	21,3	20,4	21,4	21,7	20,2	20,6	23,6	14,2	25,9	24,3	18,8	21,3
ENTRE 8 I 15 DIES	6,2	5,6	8,1	4,2	7,8	3,7	5,7	10,6	8,9	3,5	4,7	5,1
MÉS DE 15 DIES	4	4,4	3,6	4,3	6,2	2,9	1,4	5	5,2	4,2	5,5	2,2
ENCARA NO S'HA RESOLT	28,5	27,7	29,1	28,4	24	30,9	36,4	24,1	23,7	21,5	32,8	36,8
NO HO SAP / NO HO RECORDA	10,5	9,6	11,2	10,2	7	11,8	8,6	17	8,9	9,7	13,3	5,1
NO CONTESTA	0,3	0,4	0,4	0,1	0	0,7	0	1,4	0	0	0	0,7

P14. (RESUM) QUANT TEMPS HA TRIGAT L'AJUNTAMENT A RESOLDRE EL SEU CAS?

 (BASE: HAN AVISAT D'UNA INCIDÈNCIA, PRESENTAT UNA QUEIXA, DEMANAT UN SERVEI O FET UN SUGGERIMENT)
 (ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	5	4,6	5,5	4,6	5,2	4,1	3,5	6,2	7,2	4,7	5	3,8
Des.Est.	9,4	7,6	10,6	8,8	9,1	5,7	4,5	9,5	15,4	10	7	8,1
(n)	(662)	(152)	(284)	(226)	(77)	(75)	(109)	(83)	(92)	(115)	(74)	(37)

P15. (RESUM) COM VALORARIA EL TEMPS DE RESOLUCIÓ D'AQUESTA PETICIÓ, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

(BASE: PERSONES A LES QUE SE LI HA RESSOLT EL CAS)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	7,8	8	7,7	7,8	8	8	7,9	7,8	7,5	7,9	7,5	7,9
Des.Est.	2,5	2,4	2,5	2,6	2,5	2,3	2,5	2,6	2,4	2,7	2,5	2,5
(n)	(658)	(152)	(281)	(224)	(77)	(75)	(106)	(83)	(92)	(114)	(74)	(37)

P15. COM VALORARIA EL TEMPS DE RESOLUCIÓ D'AQUESTA PETICIÓ, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

(BASE: PERSONES A LES QUE SE LI HA RESSOLT EL CAS)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
0	1,8	1	1,8	2,4	1,3	0,7	2	2	1,3	4	1,3	0,7
1	0,2	0,3	0,2	0,1	0,7	0	0	0,7	0	0	0	0,7
2	0,6	1	0,7	0,4	0,7	1,3	0,7	0	1,3	0	0,7	0,7
3	1,3	1	1,1	1,7	1,3	0,7	0,7	1,3	1,3	2	1,3	2
4	2,1	1,6	2,2	2,2	2	1,3	2	2	2,7	1,3	3,3	2
5	3,5	4,1	4,1	2,2	2,7	5,3	3,3	4	5,3	1,3	2,7	3,3
6	3,3	2,6	2,9	4,2	4	1,3	1,3	2	6	5,3	2,7	4,7
7	4,7	5,3	4,3	4,8	6	4,6	3,3	4,7	5,3	3,3	8	1,3
8	10,3	8,4	12,2	9,2	7,3	9,3	12	10,7	14	12	6,7	8
9	8,6	6,9	8,9	9,2	8	6	7,3	10	10	10,7	7,3	10
10	18,5	22,8	16	18,8	25,3	20,5	17,3	16,7	13,3	25,3	12	18
NO HO SAP	0,4	0	0,5	0,4	0	0	1,3	0	0	0,7	0	0,7
NO CONTESTA	44,9	45,1	45,1	44,3	40,7	49	48,7	46	39,3	34	54	48

P16. (RESUM) COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

(BASE: PERSONES A LES QUE SE LI HA RESSOLT EL CAS)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	7,8	7,9	7,8	7,8	8	7,8	7,8	8	7,7	7,8	7,9	7,9
Des.Est.	2,8	2,8	2,7	2,8	2,7	2,8	2,8	2,9	2,5	3,1	2,5	2,8
(n)	(657)	(150)	(283)	(223)	(76)	(75)	(109)	(82)	(92)	(113)	(74)	(37)

P16. COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

(BASE: PERSONES A LES QUE SE LI HA RESSOLT EL CAS)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(662)	(152)	(284)	(226)	(77)	(75)	(109)	(83)	(92)	(115)	(74)	(37)
0	5,3	4,8	5,4	5,7	5,6	3,9	6,5	4,9	4,4	8,1	2,9	3,8
1	0,9	0,6	1,1	0,7	0	1,3	0	3,7	0	1	0	1,3
2	1,1	1,3	0,4	1,9	0	2,6	0	0	1,1	1	2,9	2,6
3	1,8	3,6	1,2	1,4	3,4	3,9	1,3	0	2,2	1	1,4	2,6
4	2,3	1,8	2,8	1,9	1,1	2,6	2,6	2,5	3,3	2	1,4	2,6
5	6	5,4	5,9	6,5	5,6	5,2	7,8	4,9	4,4	5,1	8,7	6,4
6	6	4,8	6,6	6,1	5,6	3,9	7,8	4,9	6,6	6,1	7,2	3,8
7	5,6	4,3	8,2	3,3	3,4	5,2	6,5	7,4	11	1	7,2	2,6
8	15,6	17	15,1	15,3	14,6	19,5	14,3	9,9	20,9	18,2	10,1	16,7
9	16,4	13,5	17,4	17	20,2	6,5	15,6	18,5	18,7	13,1	23,2	16,7
10	38,2	41,8	35,6	39	38,2	45,5	37,7	42	27,5	41,4	34,8	39,7
NO HO SAP	0,7	1,1	0	1,2	2,2	0	0	0	0	2	0	1,3
NO CONTESTA	0,2	0	0,4	0	0	0	0	1,2	0	0	0	0

P17. CREU QUE LA RESOLUCIÓ HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE ES PENSAVA ABANS DE TRUCAR?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(662)	(152)	(284)	(226)	(77)	(75)	(109)	(83)	(92)	(115)	(74)	(37)
MILLOR	52,2	52,4	55,5	47,8	52,8	51,9	53,2	53,1	60,4	45,5	47,8	55,1
IGUAL	29,3	27,2	25,2	35,7	24,7	29,9	24,7	28,4	23,1	38,4	34,8	29,5
PITJOR	18,5	20,4	19,2	16,4	22,5	18,2	22,1	18,5	16,5	16,2	17,4	15,4

P18 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL LI HAURIA DONAT ABANS DE TRUCAR?

 (BASE: HAN RESOLT EL CAS I CREUEN QUE HA ESTAT MILLOR O PITJOR)
 (0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	6,8	6,8	6,9	6,7	6,7	6,8	6,7	7	6,9	6,7	6,7	6,5
Des.Est.	2	2,2	2,1	1,9	2,2	2,2	2,2	2,3	1,7	2	1,3	2,6
(n)	(427)	(102)	(197)	(128)	(54)	(48)	(74)	(54)	(69)	(64)	(39)	(24)

P18. QUINA VALORACIÓ GLOBAL LI HAURIA DONAT ABANS DE TRUCAR?

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(468)	(111)	(212)	(145)	(58)	(52)	(82)	(59)	(71)	(71)	(48)	(26)
0	1,3	1,6	1,1	1,5	3	0	1,7	1,7	0	1,6	0	3,6
1	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	1,8
2	0,9	0,9	1,1	0,7	0	1,9	1,7	1,7	0	0	0	3,6
3	2,6	5,1	2,1	1,5	3	7,4	1,7	3,4	1,4	1,6	2,2	0
4	2,8	1,6	3,8	2,4	3	0	8,6	1,7	0	4,9	0	0
5	17,4	16,6	18,7	16	14,9	18,5	13,8	19	24,3	16,4	11,1	23,6
6	14,7	15,7	12,1	17,7	16,4	14,8	10,3	6,9	18,6	16,4	22,2	12,7
7	15,2	16,4	12,8	17,8	19,4	13	12,1	13,8	12,9	18	22,2	9,1
8	19,1	16,5	21,3	17,9	16,4	16,7	24,1	13,8	24,3	16,4	20	18,2
9	6,5	4,1	9,1	4,5	4,5	3,7	8,6	13,8	5,7	4,9	2,2	7,3
10	10,5	14,2	10,3	7,8	11,9	16,7	6,9	15,5	10	9,8	2,2	12,7
NO HO SAP	8,1	6,6	6,2	12	7,5	5,6	8,6	6,9	2,9	9,8	17,8	7,3
NO CONTESTA	0,7	0,9	1,1	0	0	1,9	1,7	1,7	0	0	0	0

P18. (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL LI HAURIA DONAT ABANS DE TRUCAR?

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(468)	(111)	(212)	(145)	(58)	(52)	(82)	(59)	(71)	(71)	(48)	(26)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	7,9	9,1	8,2	6,4	9	9,3	13,8	8,6	1,4	8,2	2,2	9,1
BONA (5 A 6)	32,1	32,3	30,9	33,6	31,3	33,3	24,1	25,9	42,9	32,8	33,3	36,4
BASTANT BONA (7 A 8)	34,3	32,9	34,1	35,7	35,8	29,6	36,2	27,6	37,1	34,4	42,2	27,3
MOLT BONA (9 A 10)	17	18,3	19,4	12,3	16,4	20,4	15,5	29,3	15,7	14,8	4,4	20
NS/NC	8,8	7,4	7,4	12	7,5	7,4	10,3	8,6	2,9	9,8	17,8	7,3

P19. QUAN VA FER LA SEVA CONSULTA AL TELÈFON DEL CIVISME LI VAN INDICAR QUANT TARDARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1092)	(244)	(479)	(369)	(112)	(132)	(198)	(145)	(137)	(168)	(137)	(65)
SI	16	18,3	13,5	17,7	14	22,1	10	14,9	17	16	16,4	25
NO	76,7	73,1	78,2	77,2	75,2	71,3	80,7	73	80	79,2	78,9	68,4
No sap	7	7,8	8,1	5,1	10,1	5,9	9,3	11,3	3	4,9	4,7	6,6
No contesta	0,3	0,8	0,2	0	0,8	0,7	0	0,7	0	0	0	0

P20 (RESUM). QUANT TEMPS LI VAN DIR QUE TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: ELS VAN DIR QUANTS DIES TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ)

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	14,9	14,4	17,5	13,2	21	11,6	22	18,9	14,1	12,9	13,9	11,9
Des.Est.	17,5	15,9	21,3	15,1	21,7	12,4	28,3	25,6	12,9	16,2	15,4	13,2
(n)	(108)	(26)	(36)	(46)	(8)	(18)	(7)	(13)	(15)	(17)	(21)	(8)

P20 (RESUM). QUANT TEMPS LI VAN DIR QUE TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: ELS VAN DIR QUANTES HORES TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ)

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	27,4	39,5	28,7	13,6	24,9	51	44	6,2	25	11,4	NaN	16,7
Des.Est.	25,3	26	21,7	23,6	30,6	15,4	9,5	10	26,5	26,4	0	21,1
(n)	(45)	(14)	(18)	(14)	(6)	(8)	(8)	(5)	(4)	(8)	(0)	(6)

P20. QUANT TEMPS LI VAN DIR QUE TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: ELS VAN DIR QUANTS DIES/HORES TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ)

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(175)	(45)	(65)	(65)	(16)	(29)	(20)	(22)	(23)	(27)	(22)	(16)
MENYS DE 2 DIES	20,3	16,4	17	26,3	22,2	13,3	14,3	28,6	8,7	30,4	19	29,4
DE 2 A 7 DIES	39	46,3	35,8	37,1	33,3	53,3	50	28,6	30,4	39,1	38,1	32,4
DE 8 A 15 DIES	11,5	10,2	14,1	9,7	16,7	6,7	0	9,5	30,4	8,7	9,5	11,8
MÉS DE 15 DIES	17,1	16,7	15,4	19,1	16,7	16,7	14,3	19	13	17,4	28,6	8,8
NO HO SAP	11,5	8,2	17,6	7,8	11,1	6,7	21,4	14,3	17,4	4,3	4,8	17,6
NO CONTESTA	0,6	2,2	0	0	0	3,3	0	0	0	0	0	0

P21. I VA DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1092)	(244)	(479)	(369)	(112)	(132)	(198)	(145)	(137)	(168)	(137)	(65)
SÍ	36,5	34,7	36,4	37,6	34,9	34,6	32,1	36,2	43	36,8	35,9	43,4
NO	61,3	61,8	61,3	60,9	62,8	61	65	60,3	57	61,1	63,3	55,1
NO HO SAP	2,2	3,1	2,2	1,5	2,3	3,7	2,9	3,5	0	2,1	0,8	1,5
NO CONTESTA	0,1	0,4	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0

P22. LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA? LA VA VOLER REBRE?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: NO VA DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(694)	(159)	(305)	(230)	(73)	(86)	(134)	(92)	(78)	(106)	(87)	(37)
SÍ ME LA VAN OFERIR I LA VAIG VOLER REBRE	19,7	19,1	20,6	19	17,9	20,2	23,2	20	16,9	13,2	28	14,3
SÍ ME LA VAN OFERIR, PERÒ NO VAIG VOLER REBRE RESPOSTA	36,7	34,5	34,7	40,7	38,1	31,5	34,7	37,8	31,2	44	35,4	44,2
NO EM VAN OFERIR REBRE RESPOSTA	26,5	31,2	25,9	23,9	32,1	30,3	23,2	26,7	29,9	26,4	18,3	29,9
NO HO SAP	17	14,6	18,7	16,4	11,9	16,9	18,9	15,6	22,1	16,5	18,3	11,7
NO CONTESTA	0,1	0,6	0	0	0	1,1	0	0	0	0	0	0

P23. QUINS D'AQUESTS MITJANS VA TRIAR VOSTÈ PER REBRE RESPOSTA?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(535)	(115)	(237)	(183)	(52)	(63)	(95)	(71)	(72)	(76)	(74)	(33)
CORREU ELECTRÒNIC	60,9	62,4	57,8	64,2	63,3	61,5	59,7	63,8	49,3	66,2	66,7	54,3
MISSATGE SMS	25,3	23,1	24,2	28	25	21,5	20,9	24,6	28,2	29,2	24,6	32,9
CORREU ORDINARI (POSTAL)	7	8,2	8,4	4,6	5	10,8	6	7,2	12,7	3,1	4,3	8,6
ALTRES (ANOTEU)	3,6	2,4	6,2	1,1	3,3	1,5	6	4,3	8,5	0	1,4	2,9
NO HO SAP	2,8	4	2,8	2,1	3,3	4,6	6	0	1,4	1,5	2,9	1,4
NO CONTESTA	0,3	0	0,6	0	0	0	1,5	0	0	0	0	0

P24. HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS D'AQUEST CANAL?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(535)	(115)	(237)	(183)	(52)	(63)	(95)	(71)	(72)	(76)	(74)	(33)
SÍ	74,1	79	74,5	70,6	83,3	75,4	71,6	76,8	76,1	76,9	69,6	58,6
NO, L'HE REBUT A TRAVÉS D'UN ALTRE CANAL	0,7	0	0,9	0,8	0	0	0	1,4	1,4	0	1,4	1,4
NO HE REBUT CAP RESPOSTA	25,2	21	24,6	28,6	16,7	24,6	28,4	21,7	22,5	23,1	29	40

P26 (RESUM). VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA:

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIÉSSIN RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)

(BASE: HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS D'AQUEST CANAL)

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	6,7	6,6	6,8	6,6	6,9	6,3	6,5	6,9	7	6,4	7,1	6,1
Des.Est.	3,5	3,6	3,2	3,6	3,5	3,8	3,4	3,4	2,9	3,9	3,2	3,9
(n)	(390)	(88)	(173)	(128)	(44)	(45)	(65)	(53)	(55)	(58)	(50)	(20)

P26. VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA:

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIÉSSIN RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)

(BASE: HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(400)	(91)	(179)	(131)	(44)	(48)	(68)	(55)	(56)	(58)	(52)	(20)
0	12,3	14,3	8,3	16,3	12	16,3	8,3	13	3,6	20	10,2	21,4
1	1,7	2,1	2,2	0,9	0	4,1	4,2	1,9	0	2	0	0
2	2,5	1	3,3	2,5	2	0	4,2	0	5,5	4	0	4,8
3	4	6	5,4	0,8	8	4,1	8,3	3,7	3,6	0	2	0
4	2,8	1	5	1,2	2	0	4,2	1,9	9,1	0	2	2,4
5	8,5	8,3	7,3	10,4	4	12,2	4,2	7,4	10,9	8	14,3	7,1
6	3,5	3,9	2,7	4,1	6	2	4,2	1,9	1,8	4	4,1	4,8
7	6,2	9	6,7	3,5	10	8,2	4,2	9,3	7,3	0	4,1	11,9
8	17,6	11,1	19,1	20,1	12	10,2	18,8	14,8	23,6	20	22,4	14,3
9	9,3	6,1	11,8	8,2	6	6,1	14,6	16,7	3,6	14	2	7,1
10	28,8	34,1	25	30,4	38	30,6	20,8	25,9	29,1	28	34,7	26,2
NO HO SAP	1,7	0	3,3	0,8	0	0	4,2	3,7	1,8	0	2	0
NO CONTESTA	1	3,2	0	0,8	0	6,1	0	0	0	0	2	0

P26. (RESUM) VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA:

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIÉSSIN RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)

(BASE: HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(400)	(91)	(179)	(131)	(44)	(48)	(68)	(55)	(56)	(58)	(52)	(20)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	23,4	24,3	24,2	21,7	24	24,5	29,2	20,4	21,8	26	14,3	28,6
BONA (5 A 6)	12	12,2	10	14,5	10	14,3	8,3	9,3	12,7	12	18,4	11,9
BASTANT BONA (7 A 8)	23,8	20,1	25,8	23,6	22	18,4	22,9	24,1	30,9	20	26,5	26,2
MOLT BONA (9 A 10)	38,1	40,2	36,8	38,6	44	36,7	35,4	42,6	32,7	42	36,7	33,3
NS/NC	2,7	3,2	3,3	1,6	0	6,1	4,2	3,7	1,8	0	4,1	0

P27. PER QUÈ NO ESTÀ SATISFET?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA MOLT/BASTANT DOLENTA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(93)	(22)	(43)	(28)	(10)	(12)	(20)	(11)	(12)	(15)	(7)	(6)
LA RESPOSTA NO S'ADEQUA A LA SEVA PETICIÓ (LI CONTESTEN UNA COSA QUE NO TÉ RES A VEURE AMB LA SEVA PETICIÓ)	13,2	19,9	10,4	12,5	21,4	18,8	10,5	0	20	7,1	20	13,3
DISCONFORMITAT AMB EL SENTIT DE LA RESPOSTA	29,7	32,9	22,7	38,9	42,9	25	21,1	28,6	20	50	30	26,7
NO S'ENTÉN EL CONTINGUT DE LA RESPOSTA	1,6	3,1	0	3,1	7,1	0	0	0	0	0	10	0
LA RESPOSTA ÉS ESTÀNDAR O GENÈRICA	14,3	16,4	12,2	15,9	21,4	12,5	10,5	14,3	13,3	14,3	20	13,3
LA RESPOSTA NO ES CORRESPON AMB EL RESULTAT DE LA PETICIÓ (LI RESPONEN QUE LA PETICIÓ S'HA RESOLT QUAN NO ÉS AIXÍ)	33,2	24,5	42,4	24,9	0	43,8	47,4	42,9	33,3	21,4	20	40
ALTRES	8	3,1	12,2	4,8	7,1	0	10,5	14,3	13,3	7,1	0	6,7

P28. QUIN ÉS L'ASPECTE DEL SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME QUE VOSTÈ MILLORARIA?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	18,5	23,9	17,1	16,6	24	23,8	17,3	11,3	22,7	16	17,3	16,7
L'HORARI	1	0,4	1,6	0,8	0	0,7	2	1,3	1,3	1,3	0	1,3
LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA / SERVEI MÉS ÀGIL	6,9	6,3	7,6	6,3	6,7	6	8	8	6,7	6,7	6	6
LA RESPOSTA (CORRECTA, COMPLERTA)	1,8	3,6	1,6	0,8	4,7	2,6	2	1,3	1,3	1,3	0,7	0
RESOLUCIÓ DELS PROBLEMES, MÉS ORIENTACIÓ, MÉS AJUDA	6,8	6,6	7,3	6,5	8	5,3	10	8	2,7	8,7	4	6,7
AMABILITAT, ATENCIÓ	1,4	0	2,2	1,3	0	0	3,3	1,3	1,3	0,7	2	1,3
INTERÈS QUE MOSTREN / ACTITUD	1,2	0,7	1,3	1,5	0	1,3	0,7	2,7	0,7	0,7	2,7	0,7
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	1,2	0,7	1,4	1,1	0	1,3	2	0	2	0	2	2
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	0,2	0,3	0	0,4	0,7	0	0	0	0	0	0	2
ABASTIN DIFERENTS TEMES / NIVELL DE CONEIXEMENT	1,9	2,7	1,4	1,9	2	3,3	0	3,3	1,3	2,7	0,7	2,7
AMPLIACIÓ DEL SERVEI (MÉS TRAMITACIONS, TIPUS INFORMACIÓ)	1,2	1,6	0,5	1,9	3,3	0	0,7	0,7	0	3,3	0,7	1,3
LA MÚSICA D'ESPERA	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,7	0
SERVEIS ALTERNATIUS AL TELÈFON DEL CIVISME (010, INTERNET, OAC)	0,9	0,7	0,9	1,1	0	1,3	1,3	0,7	0,7	2	0,7	0
PUBLICITAT DEL SERVEI	2	2	1,6	2,4	2,7	1,3	2	2	0,7	1,3	4	1,3
SEGUIMENT DE LES DEMANDES	2,9	3,7	2,7	2,7	2	5,3	2,7	4,7	0,7	2,7	3,3	1,3
ALTRES	2,1	3,7	1,6	1,5	2,7	4,6	2	1,3	1,3	2,7	0	2
RES	38,1	31,7	38,7	41,7	34,7	29,1	32	42	44,7	38	42	50
NO HO SAP	11,6	10,8	12,3	11,1	7,3	13,9	13,3	11,3	12	12	13,3	4
NO CONTESTA	0,3	0,6	0,3	0,1	1,3	0	0,7	0	0	0	0	0,7

P29. A PART DEL TELÈFON DEL CIVISME, QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER AVISAR SOBRE INCIDÈNCIES, QUEIXES O SUGGERIMENTS?

 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
TELÈFON 010	19,5	24,2	16,7	19,6	24,1	24,3	14,7	16,3	19,9	17,8	20,5	21,6
OAC	2,3	2	2	2,8	2,1	2	2,1	1,6	2,2	2,8	3,2	2,1
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	6,7	6,6	5,7	8,2	7,3	5,9	6,8	4,3	5,4	6,1	10,3	8,2
GUÀRDIA URBANA / 092	9,7	9,7	10,2	9,1	8,4	10,9	14,2	8,2	6,5	11,7	7,6	6,7
BOMBERS / 080	1,1	1	0,8	1,5	0,5	1,5	1,1	0,5	0,5	1,1	2,2	1
GENERALITAT / 012	4,9	7,8	4,5	3,3	9,9	5,9	7,4	1,1	3,8	2,2	3,2	5,7
TELÈFON D'EMERGÈNCIES 112	7,4	6,2	8,2	7,2	4,7	7,4	7,9	9,8	7	7,2	6,5	8,8
ALTRES COSSOS DE SEGURETAT	1,4	1	1,9	1,1	0,5	1,5	1,6	2,2	2,2	1,1	0,5	2,1
APLICACIÓ BÚSTIA CIUTADANA	1,8	0,2	2,5	1,9	0,5	0	1,1	4,3	2,7	1,7	2,2	2,1
061/CATSALUT RESPON	1,4	0,7	1,7	1,4	1	0,5	2,1	1,1	1,6	2,2	0,5	1,5
ALTRES SERVEIS DE L'AJUNTAMENT (PRESENCIAL, TELEFONIC, CORREU ELECTRONIC, CORREU POSTAL)	3,5	1,6	3,4	5,1	0,5	2,5	1,1	3,8	6,5	4,4	6,5	3,6
ALTRES (ANOTEU)	5,7	8,5	6,1	3,1	6,3	10,4	6,3	7,6	4,3	3,3	2,2	4,6
CAP MÉS	26,2	19,7	28,5	27,8	27,2	13,4	23,7	30,4	33,3	25,6	30,3	27,8
NO HO SAP	8,5	10,4	8	7,8	6,8	13,4	10	8,7	4,3	12,8	4,3	4,1
NO CONTESTA	0,1	0,3	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0

Z1. SEXE

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
HOME	43,9	48,4	42,9	42,1	50	47	46	43,3	38	44	40	42
DONA	56,1	51,6	57,1	57,9	50	53	54	56,7	62	56	60	58

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	54,4	52,8	54,7	55,2	51,4	54,1	55,9	54,1	53,6	54,3	55,9	55,7
Des.Est.	14,6	14,1	15	14,3	14,6	13,5	15,5	15,2	14,1	14	14,5	14,6
(n)	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
MENYS DE 18 ANYS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DE 18 A 24 ANYS	1,2	1,3	1,1	1,3	2	0,7	1,3	1,3	0,7	1,3	1,3	1,3
DE 25 A 34 ANYS	8,6	10,8	8,3	7,5	14,7	7,3	9,3	6,7	8,7	9,3	4,7	9,3
DE 35 A 44 ANYS	16,4	18,4	17,2	14,2	16,7	19,9	14	20	18,7	14,7	15,3	10,7
DE 45 A 54 ANYS	23,8	21,9	24,2	24,5	22,7	21,2	22,7	23,3	27,3	24,7	26	20,7
DE 55 A 64 ANYS	21,9	21,3	21,6	22,8	20,7	21,9	20	22,7	22,7	22	21,3	28
DE 65 A 74 ANYS	20,1	22,1	18	21,3	19,3	24,5	21,3	15,3	16	21,3	20,7	22,7
DE 75 ANYS I MÉS	7,4	4,3	8,4	8,1	4	4,6	10	9,3	5,3	6,7	10	7,3
NO CONTESTA	0,6	0	1,1	0,3	0	0	1,3	1,3	0,7	0	0,7	0

Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
ESPANYOLA	94,6	95,3	93,5	95,6	96	94,7	93,3	95,3	92	96	94,7	96,7
ALTRES UNIÓ EUROPEA	2,2	1	2,7	2,5	1,3	0,7	2,7	2,7	2,7	1,3	4	2
RESTA PAÏSOS	3,1	3,7	3,8	1,9	2,7	4,6	4	2	5,3	2,7	1,3	1,3

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
ANDORRA	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0
ARGENTINA	0,2	0	0,2	0,3	0	0	0	0	0,7	0	0,7	0
BOLÍVIA	0,6	0,6	0,7	0,3	1,3	0	1,3	0,7	0	0	0,7	0
BRASIL	0,2	0,4	0,3	0	0	0,7	0,7	0	0	0	0	0
BULGÀRIA	0,2	0,3	0,4	0	0,7	0	0	0,7	0,7	0	0	0
BIELORRÚSSIA	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0
XILE	0,1	0,4	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0
COLÒMBIA	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0,7	0	0
EQUADOR	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0,7	0	0
FRANÇA	0,3	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0,7	1,3	0
ALEMANYA	0,2	0	0,2	0,3	0	0	0	0,7	0	0	0,7	0
HONDURES	0,2	0,7	0	0	0,7	0,7	0	0	0	0	0	0
ÍNDIA	0,1	0	0,3	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0
IRAN	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0
ITÀLIA	1,1	0,3	1,8	0,8	0,7	0	2	1,3	2	0,7	0,7	1,3
MÈXIC	0,3	0,4	0,2	0,3	0	0,7	0	0,7	0	0,7	0	0
MARROC	0,2	0	0,5	0	0	0	0,7	0,7	0	0	0	0
PAÏSOS BAIXOS	0,2	0	0,3	0,4	0	0	0,7	0	0	0	0,7	0,7
PARAGUAI	0,1	0	0,3	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0
PERÚ	0,2	0,4	0	0,3	0	0,7	0	0	0	0,7	0	0
PORTUGAL	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,7	0
ESPANYA	94,6	95,3	93,5	95,6	96	94,7	93,3	95,3	92	96	94,7	96,7
GRAN BRETANYA	0,1	0,4	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0
URUGUAI	0,1	0,3	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0	0
VENEÇUELA	0,2	0,7	0,2	0	0	1,3	0	0	0,7	0	0	0
NO CONSTA	0,2	0	0,4	0	0	0	0	0	1,3	0	0	0

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
CATALÀ	49,6	50	47,4	52,3	47,3	52,3	49,3	50,7	41,3	60,7	44,7	48,7
CASTELLÀ	48,4	49,3	49,4	46,6	52,7	46,4	48,7	47,3	52,7	38,7	53,3	50,7
ALTRES	1,6	0,7	2,5	1,2	0	1,3	1,3	1,3	5,3	0,7	2	0,7
NO CONTESTA	0,3	0	0,7	0	0	0	0,7	0,7	0,7	0	0	0

Z5. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS	1,6	1	2	1,4	1,3	0,7	2	2,7	1,3	0,7	2	2
OBLIGATORIS	16,1	14,3	19,1	13,5	14,7	13,9	20,7	14,7	21,3	12,7	12,7	17,3
SECUNDARIS GENERALS	16,8	18,9	13,8	19,3	19,3	18,5	10,7	16,7	15,3	20,7	18,7	17,3
SECUNDARIS PROFESSIONALS	24,7	27	22,8	25,5	24,7	29,1	25,3	23,3	18,7	30	21,3	24
UNIVERSITARIS	30,1	30,2	29,2	31,3	31,3	29,1	31,3	30	25,3	26	38	29,3
POST UNIVERSITARIS	9,9	8,3	12,1	8,3	8	8,6	9,3	12	16	9,3	6,7	9,3
NO HO SAP	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0
NO CONTESTA	0,7	0,3	0,9	0,7	0,7	0	0,7	0,7	1,3	0,7	0,7	0,7

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
TREBALLA PER COMPTE PROPI	16,4	17,2	15,8	16,7	12	21,9	19,3	10	16,7	16,7	16,7	16,7
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI	40,7	40,9	43,6	36,8	47,3	35,1	36,7	52,7	44	37,3	36,7	36
JUBILAT/ADA / PENSIONISTA	32,1	32,1	29,4	35,7	28	35,8	31,3	28	28	36	34,7	37,3
ATURAT/ADA / BUSCA FEINA	5,9	5,8	6,5	5,1	8,7	3,3	7,3	6	6	5,3	5,3	4
TASQUES DE LA LLAR	2,7	2,3	2,7	2,9	2,7	2	3,3	2	2,7	2,7	2,7	4
ESTUDIANT	1	0,7	0,9	1,4	0	1,3	0,7	1,3	0,7	1,3	2	0
NO CONTESTA	1,2	1	1,1	1,4	1,3	0,7	1,3	0	2	0,7	2	2

Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
BARCELONA CIUTAT	89	89,7	90,2	87	83,3	95,4	90	91,3	89,3	85,3	89,3	86
RESTA D'ESPANYA	10,7	10,3	9,3	12,7	16,7	4,6	9,3	8,7	10	14	10,7	14
ESTRANGER	0,2	0	0,2	0,3	0	0	0	0	0,7	0,7	0	0
NO CONTESTA	0,1	0	0,3	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0

Z8. A QUIN DISTRICTE?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1069)	(248)	(467)	(354)	(109)	(140)	(191)	(140)	(136)	(149)	(143)	(62)
CIUTAT VELLA	7	5,8	9	5,2	8	4,2	11,9	8	6	3,9	4,5	10,1
EIXAMPLE	11,6	12,1	10,5	12,8	7,2	16	9,6	8,8	13,4	12,5	11,9	15,5
SANTS-MONTJUÏC	9,7	9,6	7,8	12,3	10,4	9	8,9	6,6	7,5	15,6	10,4	8,5
LES CORTS	3,7	4	2,4	5,3	5,6	2,8	3,7	1,5	1,5	4,7	6	5,4
SARRIÀ-SANT GERVAZI	5,8	3,7	6,5	6,2	4	3,5	7,4	7,3	4,5	3,1	9,7	5,4
GRÀCIA	7,4	7,1	6,4	9	6,4	7,6	8,1	5,8	4,5	9,4	11,2	3,1
HORTA-GUINARDÓ	15,6	16,4	17,7	12,3	16	16,7	15,6	19	19,4	14,1	12,7	7
NOU BARRIS	12,8	12,8	14,2	11,1	9,6	15,3	13,3	15,3	14,2	12,5	9	12,4
SANT ANDREU	10,1	9,7	9,7	10,8	9,6	9,7	8,9	10,2	10,4	10,9	11,9	7,8
SANT MARTÍ	15,8	18,4	15,1	15	23,2	14,6	11,9	16,8	17,9	13,3	12,7	24,8
NO CONTESTA	0,4	0,4	0,7	0	0	0,7	0,7	0,7	0,7	0	0	0

Z7. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(128)	(29)	(48)	(52)	(22)	(7)	(20)	(13)	(15)	(24)	(17)	(10)
ALBACETE	0,7	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
ALICANTE/ALACANT	0,8	0	2,1	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0
ALELLA	3,1	3	2,1	4,1	4	0	0	7,7	0	4,8	0	9,5
ALPENS	0,9	0	0	2,3	0	0	0	0	0	4,8	0	0
AIGUAFREDA	0,8	0	0	2,1	0	0	0	0	0	0	6,2	0
BADALONA	8,1	9,5	9,2	6,4	8	14,3	7,1	7,7	13,3	9,5	0	9,5
BERGA	0,9	0	0	2,3	0	0	0	0	0	4,8	0	0
BRUC (EL)	0,4	0	0	0,9	0	0	0	0	0	0	0	4,8
CABANYES (LES)	0,8	0	2,1	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0
CALELLA	0,8	0	2,1	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0
CARDEDEU	0,4	0	0	0,9	0	0	0	0	0	0	0	4,8
CASTELLBISBAL	0,9	0	0	2,3	0	0	0	0	0	4,8	0	0
CASTELLDEFELS	3,7	0	2,9	6,4	0	0	7,1	0	0	4,8	12,5	0
CORBERA DE LLOBREGAT	0,9	0	0	2,3	0	0	0	0	0	4,8	0	0
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	3,4	6,1	2,1	3,2	8	0	0	0	6,7	4,8	0	4,8
CUBELLES	0,8	0	2,1	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	1,7	0	0	4,1	0	0	0	0	0	4,8	0	9,5
GAVÀ	0,7	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
GELIDA	1,1	0	2,9	0	0	0	7,1	0	0	0	0	0
GRANOLLERS	1,9	3	0	3	4	0	0	0	0	0	6,2	4,8
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')	12,5	18,3	14,3	7,7	24	0	14,3	15,4	13,3	14,3	0	4,8
LLIÇÀ D'AMUNT	0,8	0	2,1	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0
MASQUEFA	0,4	0	0	0,9	0	0	0	0	0	0	0	4,8
MATARÓ	0,7	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	0	9,5
MONTCADA I REIXAC	1,5	3,4	0	1,9	0	14,3	0	0	0	0	0	9,5
MONTGAT	0,8	0	0	2,1	0	0	0	0	0	0	6,2	0
OLESÀ DE MONTSERRAT	0,9	0	0	2,3	0	0	0	0	0	4,8	0	0
PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	0,7	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
HOSTALETS DE PIEROLA (ELS)	1,1	0	2,9	0	0	0	7,1	0	0	0	0	0
PINEDA DE MAR	1,1	0	2,9	0	0	0	7,1	0	0	0	0	0
PREMIÀ DE MAR	1,9	0	5	0	0	0	7,1	0	6,7	0	0	0
RIPOLLET	0,8	0	2,1	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0
RUBÍ	2,3	3	2,1	2,1	4	0	0	0	6,7	0	6,2	0
SANT ADRIÀ DE BESÒS	4,2	3	5	4,1	4	0	7,1	0	6,7	4,8	0	9,5
SANT ANDREU DE LLAVANERES	0,8	0	0	2,1	0	0	0	0	0	0	6,2	0
SANT BOI DE LLOBREGAT	0,4	0	0	0,9	0	0	0	0	0	0	0	4,8
SANT CUGAT DEL VALLÈS	0,8	3,4	0	0	0	14,3	0	0	0	0	0	0
SANT CUGAT SESGARRIGUES	0,8	0	0	2,1	0	0	0	0	0	0	6,2	0
SANT FELIU DE LLOBREGAT	0,8	0	2,1	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0
SANT JOAN DESPÍ	1,4	6,1	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0
VILASSAR DE MAR	0,8	3,4	0	0	0	14,3	0	0	0	0	0	0
SANT JUST DESVERN	1,7	0	2,1	2,3	0	0	0	7,7	0	4,8	0	0
SANT MARTÍ DE CENTELLES	0,9	0	0	2,3	0	0	0	0	0	4,8	0	0
PREMIÀ DE DALT	1,1	0	2,9	0	0	0	7,1	0	0	0	0	0
SANT PERE DE VILAMAJOR	0,8	0	0	2,1	0	0	0	0	0	0	6,2	0
SANT POL DE MAR	0,9	0	0	2,3	0	0	0	0	0	4,8	0	0
SANTA COLOMA DE GRAMENET	2,9	12,9	0	0	8	28,6	0	0	0	0	0	0
SANT VICENÇ DELS HORTS	0,8	0	0	2,1	0	0	0	0	0	0	6,2	0
CERDANYOLA DEL VALLÈS	1,6	0	4,2	0	0	0	0	0	13,3	0	0	0
TERRASSA	1,1	0	2,9	0	0	0	7,1	0	0	0	0	0
TIANA	1,1	0	2,9	0	0	0	7,1	0	0	0	0	0
ULLASTRELL	0,9	0	0	2,3	0	0	0	0	0	4,8	0	0
VALLROMANES	0,8	0	0	2,1	0	0	0	0	0	0	6,2	0
VILADECANS	1,5	3	0	2,1	4	0	0	0	0	0	6,2	0
CÁDIZ	0,8	3,4	0	0	0	14,3	0	0	0	0	0	0
JEREZ DE LA FRONTERA	0,7	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
FIGUERES	0,8	0	2,1	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0
SANTA COLOMA DE FARNERS	0,4	0	0	0,9	0	0	0	0	0	0	0	4,8
TORROELLA DE FLUVIÀ	0,8	0	2,1	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0
VIDRERES	1,1	0	2,9	0	0	0	7,1	0	0	0	0	0
SARIÑENA	0,7	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
OLIUS	0,8	0	2,1	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0
TÀRREGA	1,1	0	2,9	0	0	0	7,1	0	0	0	0	0
MADRID	2,5	0	2,1	4,3	0	0	0	7,7	0	4,8	6,2	0
MURCIA	0,8	0	0	2,1	0	0	0	0	0	0	6,2	0
PAMPLONA/IRUÑA	0,8	0	0	2,1	0	0	0	0	0	0	6,2	0
CUNIT	0,8	0	0	2,1	0	0	0	0	0	0	6,2	0
PORRERA	0,7	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
TARRAGONA	2,5	0	4,2	2,3	0	0	0	7,7	6,7	4,8	0	0
ZARAGOZA	0,4	0	0	0,9	0	0	0	0	0	0	0	4,8

Z9. AQUEST TELÈFON PERTANY AL SEU DOMICILI, AL DOMICILI D'UNA ALTRA PERSONA O A UNA EMPRESA?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
DOMICILI/MÒBIL PROPI	86,6	89	86,6	85	89,3	88,7	86	88,7	85,3	82	88,7	84
DOMICILI/MÒBIL D'UNA ALTRA PERSONA	1,3	1,1	1,7	1,2	0	2	0,7	3,3	1,3	0,7	1,3	2
FIX/MÒBIL D'EMPRESA	11,2	9,6	10,6	13	10,7	8,6	12	6	13,3	17,3	9,3	10,7
NO CONTESTA	0,9	0,4	1,1	0,9	0	0,7	1,3	2	0	0	0,7	3,3

Z10. PODRIA DIR-ME AMB QUINA FREQUÈNCIA ES CONNECTA VOSTÈ A INTERNET?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
DIÀRIAMENT	78,3	79,9	76	80,1	83,3	76,8	72,7	78	78,7	76,7	83,3	81,3
QUATRE / CINC DIES PER SETMANA	3,7	3,6	4,1	3,3	4	3,3	3,3	4	5,3	5,3	2	1,3
DOS / TRES DIES SETMANA	5,8	4,4	5,3	7,3	2,7	6	6,7	5,3	3,3	6,7	8,7	6
ALGUN COP AL MES	2,5	3,4	2,4	2,2	2,7	4	2	2,7	2,7	2,7	2	1,3
MENYS D'UN COP AL MES	0,5	1	0,4	0,3	0,7	1,3	0	0,7	0,7	0,7	0	0
EN TÉ, PERÒ NO ES CONNECTA MAI	3,3	3,3	3,8	2,8	4	2,6	5,3	2	3,3	4	1,3	3,3
NO TÉ INTERNET	3,9	3,4	5,6	2	2	4,6	7,3	4,7	4	3,3	0	3,3
NO HO SAP	0,6	0	1	0,5	0	0	2	0,7	0	0,7	0,7	0
NO CONTESTA	1,3	1	1,5	1,4	0,7	1,3	0,7	2	2	0	2	3,3

Z11. I QUIN DISPOSITIU ACOSTUMA VOSTÈ A FER SERVIR PER CONNECTAR-SE A INTERNET?

(BASE: ES CONNECTEN A INTERNET)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1091)	(256)	(457)	(379)	(122)	(134)	(180)	(139)	(138)	(161)	(154)	(64)
L'ORDINADOR DE SOBRETAULA	21,2	19,5	22,3	20,9	18,5	20,3	23,5	23,6	19,3	23,1	20,5	16,3
L'ORDINADOR PORTÀTIL	21,6	22,5	20,7	22,1	23	22,1	21,2	19,9	21,2	20,3	22,7	25,4
EL TELÈFON MÒBIL	41,9	43,5	41,5	41,3	44,9	42,3	40,8	40,8	43,4	42	41,1	39,9
LA TABLETA / IPAD	14,7	14,3	14,9	14,6	13,6	14,9	14,6	15,1	15	13,6	14,8	17
ALTRES	0,2	0,2	0,1	0,4	0	0,4	0	0	0,4	0,7	0	0,7
NO CONTESTA	0,4	0	0,4	0,6	0	0	0	0,7	0,7	0,3	0,9	0,7

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
SÍ	34,7	45,7	37,7	23,2	48	43,7	42,7	32,7	36	28,7	15,3	27,3
NO	65,3	54,3	62,3	76,8	52	56,3	57,3	67,3	64	71,3	84,7	72,7

COMENTARI O SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010:

 (BASE: HAN FET ALGUN COMENTARI O SUGGERIMENT)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	11,4	16,6	12,3	6,6	17,3	15,9	11,3	10	16	12,7	0,7	5,3
SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA CALDRIA QUE L'ENQUESTA SERVEIXI PER MILLORAR EL SERVEI	0,4	0,7	0,3	0,4	0	1,3	0,7	0	0	0,7	0	0,7
CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS	0,5	0	0,9	0,3	0	0	0,7	1,3	0,7	0,7	0	0
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	1,2	1	1,1	1,6	1,3	0,7	1,3	1,3	0,7	0,7	2,7	1,3
ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA DIFICULTATS PER COMUNICAR AMB EL SERVEI	0,4	0,7	0,5	0	0,7	0,7	0,7	0	0,7	0	0	0
NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE	2,1	2,3	2,2	1,9	3,3	1,3	2	2	2,7	2	1,3	2,7
L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA CALDRIA SER MÉS EFICAÇ CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ	1,2	1,9	1,5	0,3	3,3	0,7	2,7	0,7	0,7	0,7	0	0
CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ FER MÉS TRÀMITS	0,7	1,7	0,5	0,4	1,3	2	0,7	0,7	0	0	0,7	0,7
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL) L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0
ELS INFORMADORS HAURIEN DE SER MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ/CONEIXEMENTS	0,8	0,7	0,9	0,7	0,7	0,7	0,7	2	0	1,3	0	0,7
ELS INFORMADORS HAURIEN DE SER MÉS RÀPIDS/BREUS	7,8	6,7	10,1	5,7	6	7,3	14	8,7	6	4	6	9,3
ELS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ	0,5	0	0,7	0,5	0	0	1,3	0,7	0	0,7	0,7	0
SATISFACCIÓ GRATUÏTAT DEL SERVEI	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0
OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS	0,2	0,7	0	0	0,7	0,7	0	0	0	0	0	0
ALTRES	0,4	0,7	0,5	0	0,7	0,7	1,3	0	0	0	0	0
CAP COMENTARI	1,3	1,7	1,6	0,6	1,3	2	0,7	0,7	4	1,3	0	0
NO SAP	0,7	1,4	0,4	0,6	0,7	2	0	1,3	0	0	1,3	0,7
NO CONTESTA	0,8	1,7	0,2	1	1,3	2	0	0	0,7	1,3	0	2,7
	0,6	1,3	0,5	0,3	2	0,7	1,3	0	0	0,7	0	0
	0,2	0,3	0	0,3	0,7	0	0	0	0	0	0,7	0
	0,3	0,6	0,3	0,1	1,3	0	0,7	0	0	0	0	0,7
	0,9	1	1,5	0	1,3	0,7	0,7	2,7	1,3	0	0	0
	2	4	1,1	1,7	3,3	4,6	1,3	0,7	1,3	2	1,3	2
	65,3	54,3	62,3	76,8	52	56,3	57,3	67,3	64	71,3	84,7	72,7
	0,1	0,3	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0	0
	0,1	0	0,3	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0

TIPUS DE TELÈFON

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(277)	(518)	(406)	(131)	(146)	(212)	(154)	(152)	(175)	(160)	(72)
FIXE	27,1	24,4	26,9	29,2	21,3	27,2	27,3	25,3	28	32,7	26	28
MOBIL	72,9	75,6	73,1	70,8	78,7	72,8	72,7	74,7	72	67,3	74	72