



Usuaris i usuàries OAC et truca
2n Semestre 2022 - Encreuaments: Trimestre i mes

UNIVERS

Usuaris i usuàries del servei de l'OAC et Truca.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1200 entrevistes.

METODOLOGIA

Entrevistes personals assistides en 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 més de 5 vegades en un mateix mes).

AFIXACIÓ

Mensual. S'han fet 150 entrevistes mensuals entre maig i novembre de 2022.

PONDERACIÓ

En funció del nombre d'atencions mensuals reals durant el període d'estudi per tal d'obtenir els resultats del conjunt d'usuaris del servei.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95%, i $P=Q$, l'error és del $\pm 2,78\%$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Treball de camp entre el 24 de maig i l'1 de desembre de 2022.

EMPRESA TREBALL DE CAMP

Instituto DYM, S.A.

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
Català (PER DEFECTE / INDIFERENT)	-	44.7	46.4	44.3	-	-	-	42.7	44.0	47.3	45.3	45.3	48.0	45.3	43.3	-	45.0
Castellà	-	55.3	53.6	55.7	-	-	-	57.3	56.0	52.7	54.7	54.7	52.0	54.7	56.7	-	55.0
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

A2. MES DE L'ENTREVISTA

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
Gen.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feb.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Abr.	-	28.9	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	13.8
Mai.	-	40.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	19.2
Jun.	-	31.1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	14.9
Jul.	-	-	42.1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	11.5
Ago.	-	-	19.6	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	5.3
Set.	-	-	38.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	10.5
Oct.	-	-	-	48.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	12.0
Nov.	-	-	-	51.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	12.8
Des.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

F1. VOSTÈ SAP SI DURANT EL MES DE ALGUNA PERSONA DEL SEU DOMICILI HA FET ÚS DEL SERVEI L'OAC ET TRUCA?

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
SÍ, JO	-	99.8	100.0	99.7	-	-	-	100.0	100.0	99.3	100.0	100.0	100.0	100.0	99.3	-	99.8
SÍ, ALTRES PERSONES	-	0.2	-	0.3	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.7	-	0.2
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
SÍ, ARA	-	100.0	100.0	100.0	-	-	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1 (RESUM). NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LES SEGÜENTS QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC ET TRUCA:

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
LA FACILITAT PER SOL·LICITAR LA CITA PRÈVIA																	
Mitjana	-	8.4	8.2	8.5	-	-	-	8.4	8.4	8.4	8.1	8.2	8.3	8.5	8.6	-	8.4
Des.Est.	-	1.9	2.0	1.8	-	-	-	1.9	1.9	1.9	2.0	2.0	2.0	1.8	1.7	-	1.9
#TOTAL (n)	-	445	444	289	-	-	-	147	150	148	148	149	147	144	145	-	1178
LA INFORMACIÓ DISPONIBLE AL WEB MUNICIPAL SOBRE LA CITA PRÈVIA I EL SEU FUNCIONAMENT																	
Mitjana	-	8.1	7.9	7.9	-	-	-	8.1	8.2	8.0	7.8	7.9	7.9	7.8	8.0	-	8.0
Des.Est.	-	1.8	2.0	2.0	-	-	-	1.8	1.7	1.9	2.1	1.9	2.0	2.0	2.0	-	1.9
#TOTAL (n)	-	431	442	293	-	-	-	145	145	141	149	147	146	145	148	-	1166
EL TEMPS D'ESPERA PER OBTENIR CITA																	
Mitjana	-	8.0	7.2	7.6	-	-	-	7.9	8.2	7.9	7.4	7.2	7.0	7.5	7.7	-	7.7
Des.Est.	-	2.1	2.4	2.2	-	-	-	2.2	2.0	2.2	2.4	2.5	2.4	2.3	2.1	-	2.2
#TOTAL (n)	-	431	437	288	-	-	-	142	146	143	145	146	146	144	144	-	1156
EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI DE LA CITA PRÈVIA EN GENERAL																	
	-	8.3	8.1	8.2	-	-	-	8.3	8.5	8.2	8.1	8.2	8.0	8.1	8.3	-	8.2
	-	1.9	2.0	1.9	-	-	-	1.7	1.8	2.1	2.1	1.9	2.0	1.9	1.9	-	1.9
	-	442	443	294	-	-	-	146	148	148	147	148	148	148	146	-	1179
LA UTILITAT DE LA INFORMACIÓ QUE SE LI VA FACILITAR PER CORREU ELECTRÒNIC																	
Mitjana	-	8.5	8.3	8.6	-	-	-	8.5	8.5	8.5	8.2	8.6	8.4	8.5	8.6	-	8.5
Des.Est.	-	1.8	1.9	1.8	-	-	-	1.8	1.8	1.8	2.1	1.5	1.9	1.7	1.8	-	1.8
#TOTAL (n)	-	416	433	283	-	-	-	139	143	134	145	145	143	138	145	-	1132
LA RESPOSTA O RESOLUCIÓ REBUDA A LA SEVA PETICIÓ																	
Mitjana	-	8.5	8.3	8.5	-	-	-	8.4	8.5	8.7	8.1	8.5	8.6	8.4	8.5	-	8.5
Des.Est.	-	2.0	2.1	2.0	-	-	-	2.1	1.9	1.9	2.3	1.9	1.9	1.9	2.0	-	2.0
#TOTAL (n)	-	420	427	289	-	-	-	140	142	138	142	144	141	146	143	-	1136
LA RAPIDESA DE LA RESPOSTA O RESOLUCIÓ																	
Mitjana	-	8.5	8.1	8.4	-	-	-	8.3	8.7	8.4	8.0	8.2	8.3	8.3	8.5	-	8.4
Des.Est.	-	2.0	2.1	2.0	-	-	-	2.2	1.9	2.1	2.2	1.9	2.1	2.0	1.9	-	2.0
#TOTAL (n)	-	424	433	286	-	-	-	142	139	143	144	145	144	144	142	-	1143

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC ET TRUCA: 1. LA FACILITAT PER SOL·LICITAR LA CITA PRÈVIA

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	1.0	0.9	3.3	-	-	-	2.0	-	1.3	0.7	0.7	1.3	3.3	3.3	-	1.6
1	-	0.9	1.2	0.7	-	-	-	0.7	0.7	1.3	1.3	0.7	1.3	0.7	0.7	-	0.9
2	-	1.1	0.9	0.3	-	-	-	1.3	1.3	0.7	0.7	0.7	1.3	0.7	-	-	0.9
3	-	1.2	1.7	0.7	-	-	-	0.7	2.0	0.7	0.7	4.7	1.3	0.7	0.7	-	1.2
4	-	1.0	1.7	2.0	-	-	-	1.3	-	2.0	2.0	0.7	2.0	2.0	2.0	-	1.5
5	-	4.5	5.4	3.3	-	-	-	4.0	5.3	4.0	6.7	4.0	4.7	3.3	3.3	-	4.5
6	-	4.9	4.1	5.0	-	-	-	6.7	2.7	6.0	6.0	2.7	2.7	5.3	4.7	-	4.7
7	-	8.5	11.2	8.3	-	-	-	8.0	8.7	8.7	10.7	10.7	12.0	8.0	8.7	-	9.2
8	-	22.4	22.0	19.3	-	-	-	22.7	24.7	19.3	26.0	25.3	16.0	19.3	19.3	-	21.6
9	-	18.2	14.7	15.3	-	-	-	14.7	19.3	20.0	9.3	13.3	21.3	17.3	13.3	-	16.5
10	-	36.3	35.6	41.4	-	-	-	38.0	35.3	36.0	35.3	36.7	35.3	38.7	44.0	-	37.4
NO HO SAP	-	-	0.5	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	0.7	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC ET TRUCA: 2. LA INFORMACIÓ DISPONIBLE AL WEB MUNICIPAL SOBRE LA CITA PRÈVIA I EL SEU FUNCIONAMENT

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	2.2	0.4	0.3	-	-	-	2.0	2.0	2.7	-	0.7	0.7	0.7	-	-	1.2
1	-	-	0.8	1.0	-	-	-	-	-	-	0.7	-	1.3	1.3	0.7	-	0.5
2	-	0.9	1.1	1.3	-	-	-	0.7	1.3	0.7	1.3	-	1.3	1.3	1.3	-	1.1
3	-	1.7	1.7	1.7	-	-	-	1.3	1.3	2.7	1.3	2.0	2.0	1.3	2.0	-	1.7
4	-	1.7	3.0	2.0	-	-	-	2.0	0.7	2.7	3.3	4.0	2.0	2.0	2.0	-	2.1
5	-	4.4	7.0	6.0	-	-	-	4.7	4.0	4.7	9.3	6.7	4.7	6.7	5.3	-	5.5
6	-	7.6	7.9	6.6	-	-	-	10.0	6.7	6.7	7.3	10.0	7.3	8.0	5.3	-	7.4
7	-	12.3	15.7	15.7	-	-	-	10.0	14.7	11.3	16.0	13.3	16.7	14.7	16.7	-	14.1
8	-	24.1	18.7	22.3	-	-	-	24.7	22.7	25.3	20.0	20.0	16.7	24.0	20.7	-	22.2
9	-	16.2	14.5	12.4	-	-	-	15.3	18.0	14.7	10.0	16.0	18.7	11.3	13.3	-	14.8
10	-	26.9	27.9	28.8	-	-	-	28.0	27.3	25.3	30.0	26.0	26.7	26.0	31.3	-	27.6
NO HO SAP	-	1.3	1.0	2.0	-	-	-	1.3	0.7	2.0	0.7	-	2.0	2.7	1.3	-	1.4
NO CONTESTA	-	0.7	0.3	-	-	-	-	0.7	1.3	-	1.3	-	-	-	-	-	0.4
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC ET TRUCA: 3. EL TEMPS D'ESPERA PER OBTENIR CITA

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	3.1	1.9	2.7	-	-	-	4.0	2.7	2.7	2.0	1.3	2.0	2.7	2.7	-	2.6
1	-	2.1	1.4	2.3	-	-	-	2.0	2.7	1.3	0.7	2.0	2.0	2.7	2.0	-	2.0
2	-	0.8	4.5	1.0	-	-	-	0.7	-	2.0	4.7	5.3	4.0	1.3	0.7	-	1.9
3	-	1.5	3.9	2.0	-	-	-	1.3	1.3	2.0	4.0	2.0	4.7	1.3	2.7	-	2.3
4	-	1.7	5.5	4.3	-	-	-	2.0	0.7	2.7	3.3	8.0	6.7	6.7	2.0	-	3.4
5	-	5.8	8.3	6.7	-	-	-	8.7	4.0	5.3	9.3	8.0	7.3	6.7	6.7	-	6.7
6	-	6.3	9.5	8.0	-	-	-	8.0	3.3	8.7	8.0	10.7	10.7	8.7	7.3	-	7.6
7	-	10.8	9.9	13.7	-	-	-	7.3	14.0	10.0	10.7	6.7	10.7	12.7	14.7	-	11.3
8	-	23.8	18.1	18.8	-	-	-	25.3	24.7	21.3	18.7	14.7	19.3	16.0	21.3	-	21.0
9	-	11.7	16.4	17.0	-	-	-	7.3	14.7	12.0	16.7	19.3	14.7	16.7	17.3	-	14.3
10	-	31.4	19.4	22.3	-	-	-	32.0	32.0	30.0	20.7	20.7	17.3	23.3	21.3	-	25.9
NO HO SAP	-	1.0	0.8	0.6	-	-	-	1.3	-	2.0	1.3	1.3	-	1.3	-	-	0.9
NO CONTESTA	-	-	0.3	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	1.3	-	0.2
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC ET TRUCA: 4. EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI DE LA CITA PRÈVIA EN GENERAL

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	1.7	1.3	1.4	-	-	-	2.7	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	0.7	2.0	-	1.5
1	-	0.5	0.8	1.0	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	1.3	0.7	1.3	0.7	-	0.7
2	-	1.9	1.1	0.3	-	-	-	2.0	1.3	2.7	0.7	2.7	0.7	0.7	-	-	1.3
3	-	1.2	1.7	2.0	-	-	-	-	1.3	2.0	4.0	-	-	2.7	1.3	-	1.5
4	-	0.9	2.5	2.0	-	-	-	0.7	0.7	1.3	2.0	0.7	4.0	3.3	0.7	-	1.6
5	-	4.1	7.0	3.4	-	-	-	5.3	2.7	4.7	6.0	10.0	6.7	0.7	6.0	-	4.7
6	-	3.8	6.4	7.6	-	-	-	1.3	6.0	3.3	6.0	4.0	8.0	10.7	4.7	-	5.4
7	-	9.8	8.0	9.1	-	-	-	14.0	6.7	10.0	8.0	9.3	7.3	7.3	10.7	-	9.1
8	-	22.1	20.6	22.5	-	-	-	23.3	20.7	22.7	20.7	15.3	23.3	26.0	19.3	-	21.8
9	-	20.1	20.8	16.6	-	-	-	22.0	21.3	16.7	18.0	24.7	22.0	17.3	16.0	-	19.4
10	-	34.0	29.4	33.5	-	-	-	28.7	37.3	34.7	32.0	32.0	25.3	29.3	37.3	-	32.6
NO HO SAP	-	-	0.3	0.7	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	0.7	-	0.2
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC ET TRUCA: 5. LA UTILITAT DE LA INFORMACIÓ QUE SE LI VA FACILITAR PER CORREU ELECTRÒNIC

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	2.8	1.0	1.3	-	-	-	4.0	2.0	2.7	-	1.3	2.0	1.3	1.3	-	1.9
1	-	0.9	0.5	0.7	-	-	-	1.3	0.7	0.7	0.7	-	0.7	0.7	0.7	-	0.7
2	-	0.7	1.4	1.0	-	-	-	1.3	0.7	2.0	-	1.3	1.3	0.7	1.3	-	1.0
3	-	0.9	0.6	0.3	-	-	-	0.7	2.0	-	0.7	-	1.3	-	0.7	-	0.7
4	-	0.8	1.9	1.3	-	-	-	0.7	-	2.0	2.7	-	2.0	1.3	1.3	-	1.2
5	-	4.2	5.6	4.3	-	-	-	6.0	4.7	2.0	8.7	2.0	4.0	4.7	4.0	-	4.6
6	-	3.8	4.8	2.3	-	-	-	5.3	4.7	1.3	5.3	8.0	2.7	2.7	2.0	-	3.7
7	-	8.5	9.1	9.0	-	-	-	8.0	8.7	8.7	9.3	8.0	9.3	10.0	8.0	-	8.8
8	-	17.5	17.5	18.7	-	-	-	14.7	18.0	19.3	15.3	21.3	18.0	17.3	20.0	-	17.8
9	-	19.6	19.0	16.3	-	-	-	22.7	18.0	18.7	17.3	18.0	21.3	18.0	14.7	-	18.6
10	-	35.9	35.7	40.5	-	-	-	34.0	38.7	34.0	35.3	38.7	34.7	36.7	44.0	-	37.0
NO HO SAP	-	2.6	2.5	2.6	-	-	-	2.7	2.0	3.3	2.7	2.0	2.7	4.0	1.3	-	2.6
NO CONTESTA	-	1.9	0.3	1.6	-	-	-	0.7	0.7	4.7	0.7	-	-	2.7	0.7	-	1.4
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC ET TRUCA: 6. LA RESPOSTA O RESOLUCIÓ REBUDA A LA SEVA PETICIÓ

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	4.9	4.0	2.7	-	-	-	6.0	3.3	6.0	3.3	2.7	5.3	2.0	3.3	-	4.1
1	-	0.9	0.4	0.7	-	-	-	0.7	0.7	1.3	0.7	0.7	-	0.7	0.7	-	0.7
2	-	0.4	1.5	1.4	-	-	-	1.3	-	-	2.7	0.7	0.7	0.7	2.0	-	0.9
3	-	2.3	2.6	1.0	-	-	-	2.0	2.7	2.0	3.3	2.0	2.0	-	2.0	-	2.0
4	-	2.0	3.3	2.3	-	-	-	2.7	2.7	0.7	4.0	0.7	4.0	4.0	0.7	-	2.5
5	-	4.4	4.6	5.3	-	-	-	6.0	4.0	3.3	5.3	6.7	2.7	6.0	4.7	-	4.7
6	-	4.0	4.0	4.3	-	-	-	6.0	2.0	4.7	4.7	2.7	4.0	4.0	4.7	-	4.1
7	-	5.7	6.8	7.2	-	-	-	4.0	6.7	6.0	6.7	7.3	6.7	10.0	4.7	-	6.4
8	-	13.5	11.3	13.3	-	-	-	12.0	16.7	10.7	12.7	14.7	8.0	15.3	11.3	-	12.8
9	-	18.1	21.3	17.5	-	-	-	16.7	19.3	18.0	18.0	20.7	25.3	14.0	20.7	-	18.8
10	-	42.2	38.9	43.4	-	-	-	42.0	40.0	45.3	36.7	40.0	40.7	42.7	44.0	-	41.6
NO HO SAP	-	0.6	0.8	1.0	-	-	-	0.7	-	1.3	1.3	1.3	-	0.7	1.3	-	0.8
NO CONTESTA	-	1.0	0.5	-	-	-	-	-	2.0	0.7	0.7	-	0.7	-	-	-	0.6
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DE L'OAC ET TRUCA: 7. LA RAPIDESA DE LA RESPOSTA O RESOLUCIÓ

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	3.9	2.9	3.3	-	-	-	4.7	3.3	4.0	3.3	2.7	2.7	3.3	3.3	-	3.5
1	-	1.5	0.5	0.7	-	-	-	2.0	0.7	2.0	-	1.3	0.7	0.7	0.7	-	1.0
2	-	0.8	1.2	1.7	-	-	-	1.3	-	1.3	1.3	0.7	1.3	1.3	2.0	-	1.1
3	-	1.4	2.6	1.0	-	-	-	2.0	2.0	-	4.0	0.7	2.0	1.3	0.7	-	1.6
4	-	2.3	4.0	2.3	-	-	-	1.3	2.7	2.7	5.3	1.3	4.0	4.0	0.7	-	2.8
5	-	3.5	6.7	3.1	-	-	-	3.3	2.7	4.7	6.7	8.0	6.0	1.3	4.7	-	4.2
6	-	3.0	3.6	4.0	-	-	-	5.3	2.0	2.0	4.7	3.3	2.7	4.0	4.0	-	3.4
7	-	6.7	10.0	7.9	-	-	-	7.3	6.7	6.0	9.3	10.0	10.7	10.7	5.3	-	7.9
8	-	14.7	11.5	18.9	-	-	-	14.0	12.0	18.7	12.0	20.0	6.7	21.3	16.7	-	14.9
9	-	18.0	20.4	15.8	-	-	-	18.7	18.0	17.3	18.0	18.7	24.0	12.7	18.7	-	18.1
10	-	42.4	35.6	40.0	-	-	-	39.3	46.0	40.7	34.7	32.7	38.0	38.7	41.3	-	40.0
NO HO SAP	-	0.7	0.5	0.7	-	-	-	0.7	1.3	-	0.7	-	0.7	0.7	0.7	-	0.7
NO CONTESTA	-	1.3	0.4	0.7	-	-	-	-	2.7	0.7	-	0.7	0.7	-	1.3	-	0.9
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1B_4. VA SER ATÈS/A PER VIDEOTRUCADA?

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
Si	-	16.7	23.9	22.1	-	-	-	13.3	18.0	18.0	14.0	17.3	38.0	20.0	24.0	-	20.0
No	-	83.0	75.6	77.6	-	-	-	85.3	82.0	82.0	84.7	82.7	62.0	79.3	76.0	-	79.6
NO HO SAP	-	0.4	0.6	0.3	-	-	-	1.3	-	-	1.3	-	-	0.7	-	-	0.4
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1B_5. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA FACILITAT D'ÚS DE L'APLICACIÓ DE LA VIDEOTRUCADA.

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (BASE: VA SER ATÈS/A PER VIDEOTRUCADA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
Mitjana	-	8.3	8.2	8.5	-	-	-	8.6	8.1	8.3	8.2	8.2	8.1	8.8	8.2	-	8.3
Des.Est.	-	1.9	1.8	1.7	-	-	-	1.6	1.9	2.2	1.9	1.8	1.7	1.2	2.0	-	1.8
#TOTAL (n)	-	73	104	64	-	-	-	20	26	27	21	26	57	30	34	-	241

IS1B_6. SE LI VA ENVIAR O VA HAVER D'ENVIAR VOSTÈ DOCUMENTACIÓ PER A LA SEVA TRAMITACIÓ?

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
Si	-	26.0	25.0	25.7	-	-	-	26.0	26.0	26.0	22.0	25.3	28.0	24.7	26.7	-	25.6
No	-	71.2	73.4	73.6	-	-	-	71.3	70.0	72.7	76.0	73.3	70.7	74.7	72.7	-	72.4
NO HO SAP	-	2.3	1.6	0.7	-	-	-	2.7	3.3	0.7	2.0	1.3	1.3	0.7	0.7	-	1.7
NO CONTESTA	-	0.5	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1B_7. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA FACILITAT D'ÚS DE DEL MÒDUL D'INTERCANVI DE FITXERS.

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (BASE: VA SER ATÈS/A PER VIDEOTRUCADA I SE LI VA ENVIAR O VA HAVER D'ENVIAR DOCUMENTACIÓ)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
Mitjana	-	8.1	8.3	7.8	-	-	-	8.5	7.8	8.2	7.8	8.5	8.6	7.8	7.8	-	8.1
Des.Est.	-	1.9	1.9	1.9	-	-	-	1.6	2.0	2.0	2.5	1.4	1.5	2.0	1.9	-	1.9
#TOTAL (n)	-	111	110	74	-	-	-	34	38	39	32	36	42	36	38	-	295

IS1C (RESUM). NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA PERSONA QUE EL/LA VA ATENDRE.

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
LA SEVA AMABILITAT																	
Mitjana	-	9.3	9.2	9.3	-	-	-	9.3	9.4	9.1	9.0	9.3	9.3	9.3	9.3	-	9.3
Des.Est.	-	1.2	1.4	1.2	-	-	-	1.2	1.0	1.4	1.6	1.1	1.3	1.2	1.3	-	1.3
#TOTAL (n)	-	441	447	298	-	-	-	148	148	145	149	149	149	148	150	-	1186
L'INTERÈS PER RESOLDRE LES CONSULTES																	
Mitjana	-	9.1	9.0	9.1	-	-	-	9.0	9.2	9.1	8.8	9.1	9.2	9.1	9.1	-	9.1
Des.Est.	-	1.5	1.5	1.4	-	-	-	1.5	1.4	1.5	1.6	1.4	1.4	1.2	1.5	-	1.5
#TOTAL (n)	-	436	442	296	-	-	-	146	146	144	146	149	147	146	150	-	1174
LA SEVA CAPACITAT DE COMPROMISSIÓ																	
Mitjana	-	9.2	9.0	9.2	-	-	-	9.1	9.3	9.1	8.8	9.2	9.2	9.1	9.2	-	9.1
Des.Est.	-	1.4	1.6	1.3	-	-	-	1.3	1.3	1.5	1.8	1.3	1.5	1.4	1.3	-	1.4
#TOTAL (n)	-	433	445	297	-	-	-	145	146	142	146	150	149	147	150	-	1175
LA CLARETAT DE LES SEVES EXPLICACIONS																	
Mitjana	-	9.1	9.0	9.0	-	-	-	9.1	9.2	9.0	8.9	9.0	9.2	8.9	9.1	-	9.1
Des.Est.	-	1.4	1.4	1.6	-	-	-	1.3	1.3	1.5	1.5	1.6	1.2	1.7	1.5	-	1.4
#TOTAL (n)	-	435	443	297	-	-	-	146	147	142	146	148	149	147	150	-	1175
EL NIVELL DE CONEIXEMENTS																	
Mitjana	-	9.1	8.9	9.0	-	-	-	9.0	9.1	9.0	8.8	9.0	9.1	8.9	9.0	-	9.0
Des.Est.	-	1.6	1.6	1.6	-	-	-	1.6	1.5	1.5	1.7	1.5	1.5	1.7	1.4	-	1.6
#TOTAL (n)	-	431	434	294	-	-	-	144	144	143	141	147	146	146	148	-	1159

IS1C. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA PERSONA QUE EL/LA VA ATENDRE: 1. LA SEVA AMABILITAT

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	0.9	0.3	0.3	-	-	-	0.7	0.7	1.3	0.7	-	-	0.7	-	-	0.6
1	-	0.2	-	0.3	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	-	-	0.2
2	-	-	0.6	0.3	-	-	-	-	-	-	1.3	-	-	-	0.7	-	0.2
3	-	-	1.1	-	-	-	-	-	-	-	1.3	-	-	1.3	-	-	0.3
4	-	0.2	0.3	0.3	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	0.2
5	-	0.9	1.0	1.0	-	-	-	0.7	0.7	1.3	-	1.3	2.0	-	2.0	-	1.0
6	-	2.8	2.1	1.7	-	-	-	4.7	2.0	2.0	4.0	2.0	-	2.0	1.3	-	2.3
7	-	4.2	5.0	3.4	-	-	-	0.7	3.3	8.7	6.0	4.7	4.0	0.7	6.0	-	4.2
8	-	11.5	9.9	10.9	-	-	-	11.3	12.7	10.0	11.3	13.3	6.7	14.7	7.3	-	10.9
9	-	15.3	19.2	21.6	-	-	-	18.7	11.3	17.3	20.7	12.0	21.3	24.7	18.7	-	17.9
10	-	63.0	60.2	59.8	-	-	-	62.0	68.7	56.7	54.7	66.0	63.3	55.3	64.0	-	61.5
NO HO SAP	-	1.1	0.3	0.3	-	-	-	0.7	0.7	2.0	-	-	0.7	0.7	-	-	0.7
NO CONTESTA	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.0
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1C. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA PERSONA QUE EL/LA VA ATENDRE: 2. L'INTERÈS PER RESOLDRE LES CONSULTES

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	1.5	1.8	0.6	-	-	-	2.0	1.3	1.3	2.7	0.7	1.3	1.3	-	-	1.4
1	-	0.2	-	0.3	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.7	-	0.2
2	-	-	0.5	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	0.1
3	-	0.6	-	-	-	-	-	1.3	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.3
4	-	1.1	0.7	0.3	-	-	-	1.3	1.3	0.7	1.3	0.7	-	0.7	-	-	0.8
5	-	2.3	3.9	3.4	-	-	-	2.0	3.3	1.3	4.7	3.3	3.3	2.0	4.7	-	3.0
6	-	2.7	2.8	2.0	-	-	-	3.3	2.7	2.0	4.0	3.3	1.3	1.3	2.7	-	2.5
7	-	5.2	4.3	5.4	-	-	-	3.3	5.3	6.7	4.7	4.0	4.0	4.7	6.0	-	5.0
8	-	9.2	13.5	13.2	-	-	-	12.7	6.0	10.0	14.0	16.7	11.3	17.3	9.3	-	11.3
9	-	17.1	17.3	17.6	-	-	-	18.0	14.7	19.3	19.3	11.3	18.0	19.3	16.0	-	17.3
10	-	58.6	55.0	56.5	-	-	-	55.3	64.0	54.7	48.7	60.0	59.3	52.0	60.7	-	57.1
NO HO SAP	-	1.6	0.3	0.6	-	-	-	0.7	1.3	2.7	-	-	0.7	1.3	-	-	1.0
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1C. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA PERSONA QUE EL/LA VA ATENDRE: 3. LA SEVA CAPACITAT DE COMPRESIÓ

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	1.2	1.4	0.6	-	-	-	2.7	0.7	0.7	2.7	-	0.7	1.3	-	-	1.1
1	-	0.2	0.5	0.3	-	-	-	-	-	0.7	-	-	1.3	0.7	-	-	0.3
2	-	0.2	0.6	-	-	-	-	-	0.7	1.3	-	-	-	-	-	-	0.3
3	-	0.2	0.3	0.3	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	0.7	-	0.2
4	-	0.7	1.0	0.3	-	-	-	0.7	0.7	0.7	2.0	0.7	-	0.7	-	-	0.7
5	-	1.6	3.1	2.4	-	-	-	1.3	2.0	1.3	3.3	2.0	3.3	1.3	3.3	-	2.2
6	-	2.2	2.7	1.0	-	-	-	3.3	2.0	1.3	2.7	4.0	2.0	0.7	1.3	-	2.0
7	-	5.8	5.0	4.7	-	-	-	3.3	7.3	6.0	8.0	4.7	2.0	3.3	6.0	-	5.3
8	-	11.8	11.1	13.3	-	-	-	16.0	8.0	12.7	11.3	12.7	10.0	15.3	11.3	-	11.9
9	-	14.7	18.4	17.5	-	-	-	16.7	11.3	17.3	18.7	14.7	20.0	21.3	14.0	-	16.4
10	-	59.0	56.0	59.2	-	-	-	54.7	66.0	54.0	49.3	61.3	60.7	54.0	64.0	-	58.2
NO HO SAP	-	1.8	-	0.3	-	-	-	0.7	2.0	2.7	-	-	-	0.7	-	-	1.0
NO CONTESTA	-	0.6	-	-	-	-	-	-	-	2.0	-	-	-	-	-	-	0.3
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1C. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA PERSONA QUE EL/LA VA ATENDRE: 4. LA CLARETAT DE LES SEVES EXPLICACIONS

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	1.5	1.1	0.6	-	-	-	2.0	0.7	2.0	2.0	-	0.7	1.3	-	-	1.2
1	-	-	0.4	0.7	-	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	0.7	-	0.3
2	-	0.2	0.1	0.3	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	0.2
3	-	0.3	0.1	0.3	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	0.7	-	-	0.2
4	-	0.9	0.8	0.6	-	-	-	-	0.7	2.0	2.0	-	-	-	1.3	-	0.8
5	-	2.4	1.1	3.4	-	-	-	4.0	2.0	1.3	1.3	1.3	0.7	2.0	4.7	-	2.3
6	-	1.9	2.6	2.0	-	-	-	2.7	0.7	2.7	4.0	3.3	0.7	2.0	2.0	-	2.1
7	-	5.6	7.7	5.4	-	-	-	4.0	5.3	7.3	10.0	6.0	6.0	4.0	6.7	-	6.1
8	-	12.2	12.2	13.2	-	-	-	14.0	12.0	10.7	12.7	12.7	11.3	17.3	9.3	-	12.4
9	-	16.9	20.1	16.0	-	-	-	18.0	14.7	18.7	19.3	15.3	23.3	16.7	15.3	-	17.5
10	-	56.6	53.3	57.2	-	-	-	54.7	62.0	51.3	48.0	58.0	56.7	52.7	61.3	-	55.8
NO HO SAP	-	1.3	0.4	0.3	-	-	-	0.7	1.3	2.0	0.7	0.7	-	0.7	-	-	0.8
NO CONTESTA	-	0.4	0.1	-	-	-	-	-	-	1.3	-	0.7	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS1C. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA PERSONA QUE EL/LA VA ATENDRE: 5. EL NIVELL DE CONEIXEMENTS

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	1.3	1.8	1.3	-	-	-	1.3	0.7	2.0	2.7	0.7	1.3	2.0	0.7	-	1.4
1	-	0.2	0.4	0.3	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	-	0.3
2	-	0.4	-	0.6	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	1.3	-	-	0.4
3	-	0.9	0.8	0.3	-	-	-	0.7	1.3	0.7	1.3	-	0.7	0.7	-	-	0.7
4	-	1.2	1.0	0.7	-	-	-	-	1.3	2.0	2.0	0.7	-	0.7	0.7	-	1.0
5	-	1.9	2.5	3.0	-	-	-	2.0	2.7	0.7	1.3	3.3	3.3	2.0	4.0	-	2.3
6	-	2.5	5.6	2.7	-	-	-	3.3	0.7	4.0	8.0	3.3	4.0	2.7	2.7	-	3.4
7	-	4.5	3.8	4.6	-	-	-	4.7	5.3	3.3	6.0	4.0	1.3	5.3	4.0	-	4.4
8	-	11.1	10.7	15.0	-	-	-	12.0	10.7	10.7	10.7	14.7	8.7	15.3	14.7	-	11.9
9	-	17.7	18.7	17.7	-	-	-	18.0	12.0	24.7	16.0	12.7	24.7	16.7	18.7	-	18.0
10	-	55.5	52.7	53.0	-	-	-	54.0	62.0	48.7	48.7	58.7	54.0	52.0	54.0	-	54.1
NO HO SAP	-	2.7	2.2	0.7	-	-	-	2.7	3.3	2.0	3.3	1.3	1.3	0.7	0.7	-	2.1
NO CONTESTA	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS2 (RESUM). QUINA VAORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI?

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
Mitjana	-	8.5	8.3	8.4	-	-	-	8.5	8.5	8.4	8.2	8.2	8.4	8.3	8.4	-	8.4
Des.Est.	-	1.8	1.7	1.7	-	-	-	1.5	1.9	1.8	1.9	1.6	1.6	1.6	1.7	-	1.7
#TOTAL (n)	-	437	445	295	-	-	-	145	147	145	150	148	147	147	148	-	1177

IS2. QUINA VAORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI?

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
0	-	2.1	0.9	1.7	-	-	-	2.7	1.3	2.7	-	0.7	2.0	1.3	-	-	1.7
1	-	0.7	-	-	-	-	-	-	1.3	0.7	-	-	-	-	-	-	0.4
2	-	0.9	0.4	0.3	-	-	-	-	1.3	0.7	0.7	-	0.7	-	-	-	0.6
3	-	1.1	1.4	0.3	-	-	-	0.7	0.7	2.0	2.7	-	0.7	-	0.7	-	1.0
4	-	0.9	2.6	2.7	-	-	-	-	1.3	1.3	3.3	2.0	2.0	2.0	3.3	-	1.8
5	-	2.7	4.8	4.9	-	-	-	3.3	3.3	1.3	4.0	6.7	4.7	6.7	3.3	-	3.8
6	-	4.6	4.9	5.0	-	-	-	8.0	2.7	4.0	4.0	4.7	6.0	4.0	6.0	-	4.8
7	-	8.9	10.2	8.7	-	-	-	8.7	8.7	9.3	10.7	10.7	9.3	6.7	10.7	-	9.2
8	-	18.7	22.2	23.5	-	-	-	22.0	15.3	20.0	22.7	22.7	21.3	29.3	18.0	-	20.8
9	-	27.0	25.0	22.1	-	-	-	23.3	30.0	26.7	22.7	26.7	26.7	20.0	24.0	-	25.2
10	-	31.5	27.7	30.7	-	-	-	30.7	33.3	30.0	29.3	24.7	27.3	28.7	32.7	-	30.3
NO HO SAP	-	0.3	0.1	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	-	0.2
NO CONTESTA	-	0.4	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS2. QUINA VAORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI?

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	-	5.9	5.2	5.0	-	-	-	3.3	6.0	8.0	6.7	3.3	4.7	4.7	5.3	-	5.5
BONA (5 A 6)	-	7.3	9.7	10.0	-	-	-	11.3	6.0	5.3	8.0	11.3	10.7	10.7	9.3	-	8.6
BASTANT BONA (7 A 8)	-	27.6	32.3	32.2	-	-	-	30.7	24.0	29.3	33.3	33.3	30.7	36.0	28.7	-	30.0
MOLT BONA (9 A 10)	-	58.6	52.6	52.8	-	-	-	54.0	63.3	56.7	52.0	51.3	54.0	48.7	56.7	-	55.5
NS/NC	-	0.7	0.1	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	0.7	-	-	-	-	0.4
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS3A. CREU QUE EL SERVEI HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS D'UTILITZAR-LO?

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
Millor	-	68.8	68.9	72.0	-	-	-	71.3	71.3	63.3	68.7	68.7	69.3	72.7	71.3	-	69.6
Igual	-	17.7	16.7	16.7	-	-	-	17.3	14.0	22.7	16.0	20.7	15.3	16.7	16.7	-	17.1
Pitjor	-	13.5	14.4	11.4	-	-	-	11.3	14.7	14.0	15.3	10.7	15.3	10.7	12.0	-	13.2
#Total cases	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS3B (RESUM). VALORACIÓ ABANS DE FER LA GESTIÓ.

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
Mitjana	-	6.6	6.9	6.6	-	-	-	6.5	6.6	6.6	7.0	6.7	6.8	6.4	6.7	-	6.6
Des.Est.	-	1.7	1.8	1.6	-	-	-	1.8	1.7	1.6	1.7	1.7	1.8	1.5	1.7	-	1.7
#TOTAL (n)	-	328	330	223	-	-	-	114	116	98	119	101	110	111	112	-	881

IS3B. VALORACIÓ ABANS DE FER LA GESTIÓ.

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

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL	
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.		
0	-	0.7	0.1	0.3	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	0.7	-	-	-	0.7	-	0.4
1	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
2	-	0.7	0.3	0.3	-	-	-	0.7	1.3	-	-	1.3	-	-	-	-	-	0.5
3	-	2.2	0.8	1.7	-	-	-	2.7	2.0	2.0	0.7	-	1.3	2.0	1.3	-	-	1.7
4	-	2.6	4.3	2.6	-	-	-	2.0	2.0	4.0	4.0	5.3	4.0	4.0	1.3	-	-	3.1
5	-	15.3	13.9	15.1	-	-	-	18.0	16.0	12.0	14.0	9.3	16.0	12.7	17.3	-	-	14.9
6	-	14.2	13.3	20.6	-	-	-	15.3	14.0	13.3	15.3	15.3	10.0	22.7	18.7	-	-	15.5
7	-	17.2	15.7	13.6	-	-	-	17.3	18.0	16.0	14.0	16.0	17.3	14.7	12.7	-	-	15.9
8	-	11.4	12.9	11.6	-	-	-	9.3	14.0	10.0	16.7	9.3	10.7	12.7	10.7	-	-	11.9
9	-	4.5	5.7	4.1	-	-	-	4.0	4.7	4.7	5.3	6.0	6.0	2.0	6.0	-	-	4.7
10	-	4.9	7.9	4.7	-	-	-	6.0	5.3	3.3	9.3	4.7	8.0	3.3	6.0	-	-	5.7
NO HO SAP	-	7.4	8.4	6.9	-	-	-	5.3	7.3	9.3	4.7	10.7	11.3	8.7	5.3	-	-	7.5
NO CONTESTA	-	18.7	16.8	18.4	-	-	-	18.0	14.7	24.7	16.0	21.3	15.3	17.3	19.3	-	-	18.1
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	-	1200

IS1B (RESUM). VALORACIÓ ABANS DE FER LA GESTIÓ.

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

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL	
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.		
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	-	6.4	5.4	5.0	-	-	-	6.7	6.0	6.7	4.7	7.3	5.3	6.0	4.0	-	-	5.8
BONA (5 A 6)	-	29.5	27.1	35.7	-	-	-	33.3	30.0	25.3	29.3	24.7	26.0	35.3	36.0	-	-	30.4
BASTANT BONA (7 A 8)	-	28.6	28.6	25.3	-	-	-	26.7	32.0	26.0	30.7	25.3	28.0	27.3	23.3	-	-	27.8
MOLT BONA (9 A 10)	-	9.4	13.6	8.8	-	-	-	10.0	10.0	8.0	14.7	10.7	14.0	5.3	12.0	-	-	10.4
NS/NC	-	26.1	25.2	25.3	-	-	-	23.3	22.0	34.0	20.7	32.0	26.7	26.0	24.7	-	-	25.7
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	-	1200

IS1A. PODRIA DIR-ME ELS PRINCIPALS MOTIUS D'INSATISFACCIÓ?

 (BASE: VALOREN EL SERVEI PER SOTA DE 5)
 (ESPONTÀNIA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL	
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.		
No li van resoldre el problema	-	44.6	51.3	60.1	-	-	-	80.0	33.3	41.7	50.0	80.0	42.9	57.1	62.5	-	-	49.8
Temps d'espera de la resposta	-	27.3	20.5	6.4	-	-	-	40.0	33.3	16.7	20.0	40.0	14.3	14.3	-	-	-	20.8
Informació incompleta/errònia	-	16.2	15.6	6.4	-	-	-	22.2	16.7	20.0	-	14.3	14.3	-	-	-	-	13.8
Accés al servei (comunica)	-	17.5	-	6.9	-	-	-	20.0	-	33.3	-	-	-	-	12.5	-	-	10.5
Altres	-	8.1	17.6	6.9	-	-	-	11.1	8.3	10.0	20.0	28.6	-	12.5	-	-	-	10.3
L'informador no l'ha atès correctament	-	11.1	5.3	6.4	-	-	-	40.0	11.1	-	10.0	-	-	14.3	-	-	-	8.6
Problemes amb el servei	-	-	9.7	19.7	-	-	-	-	-	-	-	-	28.6	28.6	12.5	-	-	7.0
Manca d'interès en el seu cas	-	4.6	5.3	12.8	-	-	-	11.1	-	10.0	-	-	-	28.6	-	-	-	6.6
El preu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
No ho sap	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
#TOTAL (n)	-	26	22	15	-	-	-	5	9	12	10	5	7	7	8	-	-	63

P1A. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETS, QUINA CONSULTA VA FER AL OAC ET TRUCA L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR?

(ESPONTÀNIA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES													
	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	TOTAL	NA	NA	NA	NA	
INFORMACIÓ																		
INFORMACIÓ GENERAL I ASSESSORAMENT SOBRE TRÀMITS	-	8.2	8.6	12.2	-	-	-	5.3	12.0	6.0	7.3	12.7	8.0	15.3	9.3	-	9.3	
INFORMACIÓ DE CENS ELECTORAL	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.1	
VOLANTS DE PADRÓ	-	8.5	7.3	7.0	-	-	-	8.0	6.7	11.3	6.7	6.0	8.7	6.7	7.3	-	7.8	
TRIBUTS I MULTES	-	3.9	2.1	5.4	-	-	-	3.3	5.3	2.7	2.7	1.3	2.0	4.7	6.0	-	3.8	
ALTA DE CENS D'ANIMALS DE COMPANYIA	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.0	
INICI D'UNA ACTIVITAT	-	2.3	1.6	2.3	-	-	-	3.3	0.7	3.3	2.7	1.3	0.7	2.7	2.0	-	2.1	
EXPEDIENTS D'OBRES	-	1.3	1.7	0.3	-	-	-	2.0	0.7	1.3	2.0	0.7	2.0	-	0.7	-	1.2	
ALTA AL REGISTRE GAUDIR +	-	2.3	1.7	0.6	-	-	-	2.0	3.3	1.3	-	3.3	2.7	1.3	-	-	1.7	
INFORMACIÓ SOBRE LA SITUACIÓ DE L'INFORME DE CONEIXEMENT DE RESIDÈNCIA	-	1.4	1.7	1.6	-	-	-	3.3	0.7	0.7	2.0	2.0	1.3	2.7	0.7	-	1.6	
ALTA PER NAIXEMENT	-	0.2	-	0.3	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.2	
RELATIU A LLOGUER/VIVENDA	-	2.8	1.5	1.0	-	-	-	3.3	2.0	3.3	1.3	2.0	1.3	-	2.0	-	2.0	
INFORMACIÓ SOBRE L'OBTENCIÓ DE L'IDCAT	-	0.2	0.9	0.6	-	-	-	-	-	0.7	1.3	0.7	0.7	1.3	-	-	0.5	
MÒBIL																		
ARRELAMENT SOCIAL	-	0.8	0.7	0.3	-	-	-	1.3	-	1.3	0.7	0.7	0.7	0.7	-	-	0.6	
DEMANAR CITA	-	1.3	0.3	1.4	-	-	-	-	2.7	0.7	0.7	-	-	0.7	2.0	-	1.0	
ALTRES	-	1.0	1.4	0.3	-	-	-	2.7	-	0.7	3.3	-	-	-	0.7	-	0.9	
NO HO SAP / NO HO RECORDA	-	0.5	0.8	-	-	-	-	0.7	0.7	1.3	-	-	0.7	-	-	-	0.4	
NO CONTESTA	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.1	
TRAMITACIÓ																		
INFORMACIÓ GENERAL I ASSESSORAMENT SOBRE TRÀMITS	-	5.1	7.4	6.6	-	-	-	7.3	6.0	2.0	8.7	10.0	4.7	7.3	6.0	-	6.1	
INFORMACIÓ DE CENS ELECTORAL	-	-	0.5	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	1.3	0.7	-	-	0.2	
VOLANTS DE PADRÓ	-	23.2	23.2	27.2	-	-	-	24.0	19.3	27.3	22.7	29.3	20.7	30.0	24.7	-	24.2	
TRIBUTS I MULTES	-	7.3	6.5	3.7	-	-	-	8.7	4.7	9.3	8.0	6.7	4.7	2.7	4.7	-	6.2	
ALTA DE CENS D'ANIMALS DE COMPANYIA	-	0.2	0.4	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	-	-	-	0.2	
INICI D'UNA ACTIVITAT	-	1.2	0.6	0.7	-	-	-	0.7	2.0	0.7	1.3	-	-	-	1.3	-	0.9	
EXPEDIENTS D'OBRES	-	0.7	0.1	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	0.7	-	-	-	-	0.4	
ALTA AL REGISTRE GAUDIR +	-	19.7	21.6	20.5	-	-	-	14.0	26.7	16.0	12.7	15.3	34.7	16.0	24.7	-	20.4	
INFORMACIÓ SOBRE LA SITUACIÓ DE L'INFORME DE CONEIXEMENT DE RESIDÈNCIA	-	1.0	1.5	2.3	-	-	-	-	2.0	0.7	2.7	0.7	0.7	2.0	2.7	-	1.5	
ALTA PER NAIXEMENT	-	-	0.1	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	0.1	
RELATIU A LLOGUER/VIVENDA	-	1.2	1.5	0.7	-	-	-	1.3	-	2.7	3.3	0.7	-	0.7	0.7	-	1.2	
INFORMACIÓ SOBRE L'OBTENCIÓ DE L'IDCAT	-	1.5	0.9	0.7	-	-	-	2.0	0.7	2.0	1.3	0.7	0.7	-	1.3	-	1.1	
MÒBIL																		
ARRELAMENT SOCIAL	-	0.5	0.4	1.0	-	-	-	-	0.7	0.7	-	0.7	0.7	2.0	-	-	0.6	
DEMANAR CITA	-	1.5	1.5	1.7	-	-	-	2.7	1.3	0.7	1.3	2.0	1.3	1.3	2.0	-	1.5	
ALTRES	-	1.0	0.8	-	-	-	-	2.0	-	1.3	0.7	-	1.3	-	-	-	0.7	
NO HO SAP / NO HO RECORDA	-	1.1	1.0	-	-	-	-	1.3	0.7	1.3	2.0	0.7	-	-	-	-	0.8	
NO CONTESTA	-	0.3	1.4	-	-	-	-	0.7	-	2.7	-	-	0.7	-	-	-	0.5	
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200	

P4. HAVIA TRUCAT AMB ANTERIORITAT A AQUEST MES AL SERVEI OAC ET TRUCA? (NO INCLOU LES VEGADES QUE HA TRUCAT AQUEST ULTIM MES, POT SER QUE NO HAGI TRUCAT MAI ABANS)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	TOTAL
No	-	68.7	66.9	69.7	-	-	-	61.3	74.0	68.7	65.3	70.7	66.7	67.3	72.0	-	68.5
SÍ	-	28.1	29.0	28.9	-	-	-	34.0	23.3	28.7	30.0	26.0	29.3	32.0	26.0	-	28.5
NO HO SAP	-	3.2	3.9	1.4	-	-	-	4.7	2.7	2.7	4.7	3.3	3.3	0.7	2.0	-	3.0
NO CONTESTA	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

P1. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL OAC ET TRUCA?

 (ESPONTÀNIA)
 (PRIMERA RESPOSTA)

% Columna Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
RESPOSTA RÀPIDA	-	23.6	22.1	18.9	-	-	-	20.0	27.3	22.0	24.7	22.0	19.3	22.0	16.0	-	22.0
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	-	15.0	14.1	13.0	-	-	-	16.0	14.0	15.3	13.3	10.7	16.7	12.0	14.0	-	14.3
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	-	11.8	9.2	10.1	-	-	-	10.0	11.3	14.0	8.7	10.0	9.3	8.0	12.0	-	10.6
COMODITAT DEL SERVEI	-	10.5	12.4	7.3	-	-	-	12.0	11.3	8.0	11.3	14.0	12.7	8.7	6.0	-	10.2
FACILITAT D'ACONSEGUIR CITA PRÈVIA	-	7.0	6.4	10.0	-	-	-	6.0	5.3	10.0	6.0	5.3	7.3	10.7	9.3	-	7.6
CLARETAT DE LES EXPLICACIONS	-	6.1	8.9	7.0	-	-	-	6.0	7.3	4.7	8.7	11.3	8.0	8.0	6.0	-	7.1
RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA	-	2.3	6.5	9.7	-	-	-	2.7	0.7	4.0	9.3	2.7	5.3	9.3	10.0	-	5.3
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	-	3.4	3.9	4.0	-	-	-	4.0	4.0	2.0	4.7	4.7	2.7	4.7	3.3	-	3.7
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	-	3.4	2.8	5.0	-	-	-	4.7	4.0	1.3	4.0	2.0	2.0	5.3	4.7	-	3.6
NO HO SAP	-	3.3	3.3	2.7	-	-	-	5.3	1.3	4.0	1.3	7.3	3.3	2.0	3.3	-	3.2
DONAR SERVEI A LA CIUTADANIA	-	2.7	2.4	2.0	-	-	-	2.0	2.7	3.3	2.7	2.7	2.0	0.7	3.3	-	2.5
DISPONIBILITAT HORÀRIA / HORA ACORDADA / PUNTUALITAT	-	2.0	2.4	1.3	-	-	-	2.7	2.0	1.3	-	2.0	5.3	1.3	1.3	-	1.9
QUE POSIN INTERES PER RESOLDRE LA CONSULTA ALTRES	-	2.7	1.1	0.7	-	-	-	1.3	4.7	1.3	1.3	1.3	0.7	0.7	0.7	-	1.7
ATENCIÓ PERSONAL PRESENCIAL	-	2.3	0.3	2.0	-	-	-	2.0	2.7	2.0	0.7	-	-	1.3	2.7	-	1.7
TROBAR BONS PROFESSIONALS	-	1.9	1.2	1.6	-	-	-	2.7	0.7	2.7	0.7	2.0	1.3	2.7	0.7	-	1.6
EINES / CONNEXIONS INFORMATIQUES	-	0.8	1.2	0.7	-	-	-	0.7	-	2.0	0.7	0.7	2.0	0.7	0.7	-	0.9
EL NOMBRE DE GESTIONS / TRAMITACIONS QUE ES PODEN FER	-	0.6	0.8	1.4	-	-	-	1.3	-	0.7	0.7	-	1.3	0.7	2.0	-	0.8
NO CONTESTA RES	-	0.7	0.3	1.4	-	-	-	0.7	0.7	0.7	0.7	-	-	-	2.7	-	0.7
TOT	-	0.2	0.4	1.0	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	0.7	1.3	-	0.5
#TOTAL (n)	-	-	0.3	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

P1. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL OAC ET TRUCA?

 (ESPONTÀNIA)
 (SEGONA RESPOSTA)

% Columna Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
NO DONA SEGONA RESPOSTA	-	28.0	19.1	18.8	-	-	-	25.3	20.7	40.0	16.0	32.0	16.0	14.0	23.3	-	23.3
RESPOSTA RÀPIDA	-	14.2	18.8	14.7	-	-	-	14.0	16.0	12.0	18.0	18.0	20.0	12.7	16.7	-	15.6
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	-	15.5	14.2	15.0	-	-	-	12.0	20.7	12.0	16.7	10.7	13.3	14.7	15.3	-	15.0
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	-	11.2	12.4	9.6	-	-	-	12.0	14.7	6.0	13.3	10.0	12.7	10.7	8.7	-	11.1
COMODITAT DEL SERVEI	-	4.9	6.0	6.5	-	-	-	8.0	4.0	3.3	4.7	6.0	7.3	10.0	3.3	-	5.6
FACILITAT D'ACONSEGUIR CITA PRÈVIA	-	3.3	7.3	7.4	-	-	-	5.3	1.3	4.0	8.0	4.7	8.0	6.7	8.0	-	5.4
CLARETAT DE LES EXPLICACIONS	-	3.9	4.0	6.5	-	-	-	3.3	5.3	2.7	5.3	4.0	2.7	10.7	2.7	-	4.6
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	-	4.6	1.7	4.0	-	-	-	4.7	4.0	5.3	2.0	0.7	2.0	3.3	4.7	-	3.7
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	-	3.0	4.8	4.0	-	-	-	4.0	2.0	3.3	5.3	4.0	4.7	5.3	2.7	-	3.7
RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA	-	2.3	3.8	3.4	-	-	-	2.7	1.3	3.3	4.7	2.7	3.3	1.3	5.3	-	3.0
ALTRES	-	2.1	1.4	1.4	-	-	-	3.3	0.7	2.7	0.7	0.7	2.7	0.7	2.0	-	1.7
EINES / CONNEXIONS INFORMATIQUES	-	1.4	1.5	1.7	-	-	-	1.3	2.0	0.7	2.7	0.7	0.7	1.3	2.0	-	1.5
QUE POSIN INTERES PER RESOLDRE LA CONSULTA	-	1.1	0.5	2.6	-	-	-	1.3	0.7	1.3	0.7	-	0.7	4.7	0.7	-	1.3
DONAR SERVEI A LA CIUTADANIA	-	0.9	1.0	1.7	-	-	-	1.3	1.3	-	1.3	2.0	-	2.0	1.3	-	1.1
DISPONIBILITAT HORÀRIA / HORA ACORDADA / PUNTUALITAT	-	0.7	1.2	1.4	-	-	-	-	1.3	0.7	-	2.0	2.0	0.7	2.0	-	1.0
ATENCIÓ PERSONAL PRESENCIAL	-	1.1	1.2	0.7	-	-	-	0.7	1.3	1.3	0.7	0.7	2.0	0.7	0.7	-	1.0
TROBAR BONS PROFESSIONALS	-	0.9	0.8	0.3	-	-	-	0.7	1.3	0.7	-	-	2.0	0.7	-	-	0.7
EL NOMBRE DE GESTIONS / TRAMITACIONS QUE ES PODEN FER	-	0.7	0.3	0.3	-	-	-	-	1.3	0.7	-	1.3	-	-	0.7	-	0.5
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

P1. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL OAC ET TRUCA?

(ESPONTÀNIA)
 (SUMA DE LES DUES RESPOSTES)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
FACILITAT D'ACONSEGUIR CITA PRÈVIA	-	10.3	13.7	17.3	-	-	-	11.3	6.7	14.0	14.0	10.0	15.3	17.3	17.3	-	13.0
EINES / CONNEXIONS INFORMATIQUES	-	2.0	2.3	3.0	-	-	-	2.7	2.0	1.3	3.3	0.7	2.0	2.0	4.0	-	2.3
DISPONIBILITAT HORÀRIA / HORA ACORDADA / PUNTUALTAT	-	2.7	3.6	2.7	-	-	-	2.7	3.3	2.0	-	4.0	7.3	2.0	3.3	-	3.0
RESPOSTA RÀPIDA	-	37.7	40.9	33.6	-	-	-	34.0	43.3	34.0	42.7	40.0	39.3	34.7	32.7	-	37.6
RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA	-	4.6	10.3	13.1	-	-	-	5.3	2.0	7.3	14.0	5.3	8.7	10.7	15.3	-	8.3
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	-	30.5	28.3	28.0	-	-	-	28.0	34.7	27.3	30.0	21.3	30.0	26.7	29.3	-	29.3
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	-	23.0	21.6	19.7	-	-	-	22.0	26.0	20.0	22.0	20.0	22.0	18.7	20.7	-	21.8
QUE POSIN INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA	-	3.7	1.6	3.3	-	-	-	2.7	5.3	2.7	2.0	1.3	1.3	5.3	1.3	-	3.0
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	-	8.0	4.6	9.0	-	-	-	9.3	8.0	6.7	6.0	2.7	4.0	8.7	9.3	-	7.3
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	-	10.0	13.0	13.5	-	-	-	9.3	12.7	7.3	14.0	15.3	10.7	18.7	8.7	-	11.7
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	-	6.4	8.7	7.9	-	-	-	8.0	6.0	5.3	10.0	8.7	7.3	10.0	6.0	-	7.4
TROBAR BONS PROFESSIONALS	-	1.7	1.9	1.0	-	-	-	1.3	1.3	2.7	0.7	0.7	4.0	1.3	0.7	-	1.6
DONAR SERVEI A LA CIUTADANIA	-	3.6	3.4	3.7	-	-	-	3.3	4.0	3.3	4.0	4.7	2.0	2.7	4.7	-	3.6
EL NOMBRE DE GESTIONS / TRAMITACIONS QUE ES PODEN FER	-	1.4	0.5	1.7	-	-	-	0.7	2.0	1.3	0.7	1.3	-	-	3.3	-	1.3
COMODITAT DEL SERVEI	-	15.4	18.3	13.8	-	-	-	20.0	15.3	11.3	16.0	20.0	20.0	18.7	9.3	-	15.8
ATENCIÓ PERSONAL PRESENCIAL	-	3.0	2.4	2.3	-	-	-	3.3	2.0	4.0	1.3	2.7	3.3	3.3	1.3	-	2.7
NO DONA SEGONA RESPOSTA	-	28.0	19.1	18.8	-	-	-	25.3	20.7	40.0	16.0	32.0	16.0	14.0	23.3	-	23.3
ALTRES	-	4.3	1.7	3.4	-	-	-	5.3	3.3	4.7	1.3	0.7	2.7	2.0	4.7	-	3.4
RES	-	-	0.3	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	0.1
TOT	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.0
NO HO SAP	-	3.3	3.3	2.7	-	-	-	5.3	1.3	4.0	1.3	7.3	3.3	2.0	3.3	-	3.2
NO CONTESTA	-	0.2	0.4	1.0	-	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	0.7	1.3	-	0.5
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

P2. SEGONS LA SEVA EXPERIÈNCIA PERSONAL, QUIN ÉS L'ASPECTE QUE MÉS LI AGRADA D'AQUEST SERVEI?

(ESPONTÀNIA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
COMODITAT DEL SERVEI	-	26.0	28.3	31.9	-	-	-	20.0	31.3	24.7	29.3	20.0	31.3	35.3	28.7	-	28.1
RESPOSTA RÀPIDA	-	22.3	16.8	14.3	-	-	-	25.3	19.3	23.3	12.7	22.0	18.7	15.3	13.3	-	18.8
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	-	14.8	17.4	14.5	-	-	-	12.0	15.3	16.7	20.0	18.7	14.0	10.7	18.0	-	15.4
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	-	9.4	7.9	6.6	-	-	-	8.0	10.0	10.0	8.7	7.3	7.3	7.3	6.0	-	8.3
FACILITAT D'ACONSEGUIR CITA PRÈVIA	-	5.8	4.6	8.0	-	-	-	10.0	2.7	6.0	6.0	6.7	2.0	8.0	8.0	-	6.0
RES	-	4.2	4.9	3.3	-	-	-	5.3	2.0	6.0	2.7	6.0	6.7	4.7	2.0	-	4.2
NO HO SAP	-	3.0	2.8	3.0	-	-	-	3.3	4.0	1.3	2.7	0.7	4.0	2.7	3.3	-	2.9
TRACTAR AMB UNA PERSONA, NO AMB UNA MAQUINA	-	2.9	2.4	3.0	-	-	-	2.0	3.3	3.3	2.0	1.3	3.3	2.0	4.0	-	2.8
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	-	2.4	2.2	1.3	-	-	-	3.3	2.0	2.0	3.3	2.7	0.7	2.0	0.7	-	2.1
DONAR SERVEI A LA CIUTADANIA	-	1.7	1.6	1.7	-	-	-	1.3	3.3	-	0.7	-	3.3	2.0	1.3	-	1.7
DISPONIBILITAT HORÀRIA	-	1.2	1.1	2.3	-	-	-	1.3	2.0	-	0.7	1.3	1.3	2.0	2.7	-	1.4
QUE POSIN INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA	-	0.9	1.3	2.3	-	-	-	1.3	0.7	0.7	1.3	2.7	0.7	2.7	2.0	-	1.4
EINES / CONNEXIONS INFORMATIQUES	-	1.1	1.4	1.0	-	-	-	2.0	0.7	0.7	0.7	3.3	1.3	0.7	1.3	-	1.1
RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA	-	0.8	0.7	2.0	-	-	-	0.7	-	2.0	1.3	0.7	-	1.3	2.7	-	1.1
SÓN BONS PROFESSIONALS	-	0.5	1.5	1.4	-	-	-	0.7	0.7	2.0	3.3	-	-	-	2.7	-	1.0
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	-	0.9	1.3	0.3	-	-	-	1.3	1.3	-	0.7	1.3	2.0	0.7	-	-	0.9
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	-	0.8	0.4	1.0	-	-	-	2.0	0.7	-	0.7	0.7	-	2.0	-	-	0.8
ALTRES	-	0.2	1.6	0.7	-	-	-	-	-	0.7	1.3	1.3	2.0	-	1.3	-	0.7
EL NOMBRE DE GESTIONS / TRAMITACIONS QUE ES PODEN FER	-	0.7	0.3	0.3	-	-	-	-	0.7	1.3	0.7	-	-	-	0.7	-	0.5
TOT	-	0.2	0.8	0.7	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	1.3	0.7	0.7	-	0.5
NO CONTESTA	-	0.2	0.8	0.3	-	-	-	-	-	0.7	2.0	-	-	-	0.7	-	0.4
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

P3. I QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ MILLORARIA?

(ESPONTÀNIA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
RES	-	29.3	23.2	27.7	-	-	-	28.0	35.3	22.7	23.3	25.3	22.0	26.0	29.3	-	27.2
FACILITAT D'ACONSEGUIR CITA PREVIA	-	12.0	17.1	20.2	-	-	-	10.7	9.3	16.7	17.3	17.3	16.7	23.3	17.3	-	15.4
WEB MES CLAR / INFORMACIÓ DEL WEB	-	8.7	11.7	7.4	-	-	-	8.0	8.7	9.3	13.3	8.7	11.3	4.7	10.0	-	9.2
RESPOSTA RÀPIDA	-	7.5	12.5	6.7	-	-	-	5.3	8.7	8.0	12.7	10.7	13.3	6.7	6.7	-	8.7
NO HO SAP	-	9.5	6.3	6.0	-	-	-	10.7	9.3	8.7	6.0	7.3	6.0	6.0	6.0	-	7.8
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	-	6.0	3.3	4.0	-	-	-	6.7	6.0	5.3	6.0	2.7	0.7	3.3	4.7	-	4.8
EINES / CONNEXIONS INFORMATIQUES	-	3.6	5.1	5.6	-	-	-	4.0	4.7	2.0	3.3	4.7	7.3	6.7	4.7	-	4.5
QUE ES PUGUI FER TOT ON-LINE	-	2.2	4.4	4.4	-	-	-	2.0	2.0	2.7	4.7	4.7	4.0	3.3	5.3	-	3.3
DISPONIBILITAT HORÀRIA	-	2.5	2.5	3.3	-	-	-	3.3	3.3	0.7	2.0	0.7	4.0	4.0	2.7	-	2.7
ALTRES	-	2.4	2.8	3.3	-	-	-	4.7	0.7	2.7	1.3	6.0	2.7	4.7	2.0	-	2.7
AMPLIAR O MILORAR EL CONEIXEMENT DE LA GESTIÓ	-	2.9	0.9	4.0	-	-	-	2.7	2.7	3.3	0.7	3.3	-	5.3	2.7	-	2.6
MES TRACTE PERSONAL, NO PER INTERNET	-	2.3	2.8	1.0	-	-	-	1.3	0.7	5.3	2.7	3.3	2.7	-	2.0	-	2.1
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	-	3.2	0.9	-	-	-	-	0.7	4.0	4.7	0.7	0.7	1.3	-	-	-	1.8
RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA	-	1.8	2.1	0.6	-	-	-	4.7	0.7	0.7	2.0	2.7	2.0	1.3	-	-	1.6
AMPLIAR EL NOMBRE DE TRAMITACIONS QUE ES PODEN FER	-	1.3	1.3	2.3	-	-	-	0.7	1.3	2.0	-	1.3	2.7	2.0	2.7	-	1.6
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	-	1.0	0.7	1.0	-	-	-	0.7	-	2.7	0.7	0.7	0.7	1.3	0.7	-	0.9
QUE POSIN INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA	-	0.9	0.8	0.7	-	-	-	1.3	0.7	1.3	-	0.7	-	-	1.3	-	0.8
NO CONTESTA	-	0.8	0.8	0.7	-	-	-	1.3	-	1.3	2.0	-	-	-	1.3	-	0.8
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	-	0.9	0.5	0.3	-	-	-	1.3	1.3	-	-	-	1.3	0.7	-	-	0.7
MES ROFESSIONALITAT	-	0.5	-	0.7	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	-	0.7	0.7	-	0.4
TOT	-	0.6	0.3	-	-	-	-	1.3	-	0.7	-	-	-	0.7	-	-	0.4
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

Z1. SEXE

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
HOME	-	41.1	41.7	44.3	-	-	-	42.0	39.3	42.7	44.7	37.3	40.7	46.0	42.7	-	42.1
DONA	-	58.9	58.3	55.4	-	-	-	58.0	60.7	57.3	55.3	62.7	59.3	54.0	56.7	-	57.8
CLASSIFICACIÓ NO TRADICIONAL	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.1
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
Mitjana	-	39.0	40.5	40.2	-	-	-	39.3	37.0	41.4	41.0	41.3	39.5	41.3	39.2	-	39.7
Des.Est	-	12.0	11.8	11.1	-	-	-	12.4	11.4	12.1	11.5	11.8	12.0	11.8	10.3	-	11.8
#TOTAL (n)	-	448	447	297	-	-	-	149	149	150	148	149	150	149	148	-	1192

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
DE 18 A 24 ANYS	-	9.3	7.0	5.0	-	-	-	10.7	11.3	5.3	3.3	4.0	12.7	6.0	4.0	-	7.6
DE 25 A 34 ANYS	-	31.7	26.4	31.1	-	-	-	27.3	38.7	26.7	27.3	29.3	24.0	28.7	33.3	-	30.1
DE 35 A 44 ANYS	-	27.5	31.6	29.7	-	-	-	32.7	24.0	27.3	34.0	32.0	28.7	28.0	31.3	-	29.2
DE 45 A 54 ANYS	-	19.1	22.3	23.2	-	-	-	18.7	16.0	23.3	21.3	18.7	25.3	26.0	20.7	-	21.0
DE 55 A 64 ANYS	-	8.5	7.4	6.4	-	-	-	4.0	8.0	13.3	8.0	11.3	4.7	4.7	8.0	-	7.7
DE 65 A 74 ANYS	-	3.3	4.9	3.6	-	-	-	5.3	1.3	4.0	5.3	4.7	4.7	6.0	1.3	-	3.8
DE 75 ANYS I MÉS	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
NO CONTESTA	-	0.5	0.3	1.0	-	-	-	0.7	0.7	-	0.7	-	-	0.7	1.3	-	0.5
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

Z3. (RESUM) QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
ESPANYOLA	-	62.6	59.2	56.0	-	-	-	61.3	62.0	64.7	56.0	52.7	66.0	55.3	56.7	-	60.1
RESTA DE PAÏSOS	-	29.4	32.5	33.0	-	-	-	28.7	32.0	26.7	36.0	34.0	28.0	32.0	34.0	-	31.1
ALTRES UNIÓ EUROPEA	-	8.0	8.3	10.9	-	-	-	10.0	6.0	8.7	8.0	13.3	6.0	12.7	9.3	-	8.8
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL	
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.		
ALEMANYA	-	0.5	-	0.3	-	-	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.3
ALGERIA	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
ARGENTINA	-	2.5	2.4	3.7	-	-	-	2.7	1.3	4.0	1.3	4.0	2.7	3.3	4.0	-	2.8	
ARMÈNIA	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.1
BANGLA DESH	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.1
BÈLGICA	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.1
BOLÍVIA	-	0.5	0.5	1.0	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	0.7	1.3	0.7	-	-	0.6
BRASIL	-	1.1	1.3	1.3	-	-	-	0.7	0.7	2.0	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	-	-	1.2
BURKINA FASO	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	0.1
CAMERUN	-	0.2	0.3	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.2
COLOMBIA	-	8.3	9.5	11.3	-	-	-	4.7	10.0	9.3	14.7	9.3	4.0	11.3	11.3	-	-	9.4
COSTA RICA	-	0.5	-	-	-	-	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	0.3
CUBA	-	-	0.3	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.7	-	0.2
EQUADOR	-	0.5	1.2	0.6	-	-	-	-	1.3	-	1.3	2.0	0.7	1.3	-	-	-	0.7
ESPANYA	-	62.6	59.2	56.0	-	-	-	61.3	62.0	64.7	56.0	52.7	66.0	55.3	56.7	-	-	60.1
ESTATS UNITS D'AMERICA	-	0.2	-	0.3	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.2
FILIPINES	-	-	0.1	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	0.1
FINLÀNDIA	-	0.3	-	0.3	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.2
FRANÇA	-	0.8	0.6	1.0	-	-	-	1.3	-	1.3	-	2.0	0.7	0.7	1.3	-	-	0.8
GEÒRGIA	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.0
GRAN BRETANYA	-	0.4	-	0.3	-	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.3
GRÈCIA	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.1
GUATEMALA	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.7	1.3	-	-	-	-	-	-	-	0.3
HONDURES	-	1.0	3.3	2.0	-	-	-	2.7	0.7	-	3.3	0.7	4.7	2.7	1.3	-	-	1.9
ÍNDIA	-	0.6	0.3	-	-	-	-	1.3	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	-	0.4
IRAN	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
IRLANDA	-	0.4	0.3	0.3	-	-	-	-	-	1.3	0.7	-	-	0.7	-	-	-	0.4
ITÀLIA	-	3.7	6.0	7.0	-	-	-	4.0	2.7	4.7	6.0	10.0	4.0	7.3	6.7	-	-	5.1
MARROC	-	0.7	0.8	-	-	-	-	0.7	1.3	-	1.3	1.3	-	-	-	-	-	0.6
MÈXIC	-	0.5	0.9	0.3	-	-	-	0.7	0.7	-	0.7	0.7	1.3	0.7	-	-	-	0.6
MOLDÀVIA	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.0
NICARAGUA	-	0.5	0.6	-	-	-	-	-	0.7	0.7	1.3	-	-	-	-	-	-	0.4
NO CONSTA	-	-	0.4	0.7	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	0.7	0.7	-	-	0.3
PAÏSOS BAIXOS	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	-	0.2
PAKISTAN	-	0.8	0.3	1.0	-	-	-	-	-	2.7	0.7	-	-	2.0	-	-	-	0.7
PARAGUAI	-	0.7	0.9	1.0	-	-	-	1.3	0.7	-	1.3	0.7	0.7	1.3	0.7	-	-	0.8
PERÚ	-	1.9	3.5	2.4	-	-	-	2.0	2.7	0.7	1.3	3.3	6.0	1.3	3.3	-	-	2.4
POLÒNIA	-	0.6	0.4	0.7	-	-	-	2.0	-	-	0.7	-	0.7	-	0.7	-	-	0.6
PORTUGAL	-	0.7	-	0.6	-	-	-	1.3	0.7	-	-	-	-	1.3	-	-	-	0.5
REPÚBLICA DE COREA	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
REPUBLICA DOMINICANA	-	0.5	0.6	0.3	-	-	-	-	0.7	0.7	1.3	-	-	-	0.7	-	-	0.5
ROMANIA	-	0.9	0.4	0.3	-	-	-	1.3	0.7	-	0.7	-	0.7	0.7	-	-	-	0.6
RÚSSIA	-	0.5	0.8	1.0	-	-	-	-	1.3	-	0.7	-	1.3	1.3	0.7	-	-	0.7
SALVADOR, EL	-	0.7	0.1	0.3	-	-	-	-	1.3	0.7	-	0.7	-	-	0.7	-	-	0.5
SENEGAL	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	-	-	-	0.2
SUISSA	-	0.3	0.3	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.2
UCRAÏNA	-	1.2	-	-	-	-	-	1.3	2.0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
URUGUAI	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
VENEÇUELA	-	2.9	3.2	3.1	-	-	-	3.3	3.3	2.0	2.7	6.7	2.0	1.3	4.7	-	-	3.0
XILE	-	0.2	0.1	1.0	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	-	1.3	0.7	-	-	0.4
XINA	-	0.4	0.3	-	-	-	-	1.3	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.3
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1200

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL	
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.		
CASTELLÀ	-	62.0	64.2	64.3	-	-	-	61.3	64.0	60.0	66.7	66.0	60.7	64.7	64.0	-	-	63.2
CATALÀ	-	26.7	30.6	28.0	-	-	-	24.0	26.7	29.3	28.0	29.3	34.0	28.7	27.3	-	-	28.1
ALTRES	-	11.0	5.2	7.4	-	-	-	14.7	8.7	10.7	5.3	4.7	5.3	6.7	8.0	-	-	8.5
NO CONTESTA	-	0.3	-	0.3	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1200

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

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
UNIVERSITARIS (GRAU, DIPLOMATURA, LLICENCIATURA)	-	35.2	38.1	36.0	-	-	-	30.7	35.3	39.3	43.3	42.7	30.0	36.7	35.3	-	36.2
POST UNIVERSITARIS (MÀSTER, POSTGRAU, DOCTORAT QUE REQUEREIXIN TITULACIÓ UNIVERSITÀRIA)	-	26.8	25.0	31.4	-	-	-	28.0	28.0	24.0	20.0	19.3	33.3	30.0	32.7	-	27.4
SECUNDARIS GENERALS (BATXILLERAT, PREU, BUP, COU)	-	17.6	15.2	13.7	-	-	-	18.0	18.7	16.0	16.0	10.7	16.7	11.3	16.0	-	16.0
SECUNDARIS PROFESSIONALS (COMERC, FP1, FP2, MÒDULS, GRAU MITJÀ/SUPERIOR)	-	14.4	15.4	16.5	-	-	-	15.3	12.0	16.7	13.3	22.7	14.0	20.7	12.7	-	15.2
OBLIGATORIS (PRIMÀRIA, EGB, ESO)	-	5.3	6.3	1.3	-	-	-	7.3	5.3	3.3	7.3	4.7	6.0	1.3	1.3	-	4.6
NO CONTESTA	-	0.5	-	1.0	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	-	-	2.0	-	0.5
NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TREBALLA PER COMPTA D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA) (INCLOU PERSONES QUE ACTUALMENT ESTIGUIN AFECTADES PER	-	59.9	56.4	57.3	-	-	-	56.0	62.0	60.7	49.3	56.7	64.0	57.3	57.3	-	58.3
TREBALLA PER COMPTA PROPÍ (EMPRESARI, AUTONOM)	-	14.7	14.8	15.6	-	-	-	16.7	12.7	15.3	22.0	14.0	7.3	16.7	14.7	-	14.9
ATURAT/ADA / BUSCA FEINA (INCLOU PERSONES AFECTADES PER UN	-	13.7	16.6	11.4	-	-	-	12.7	14.7	13.3	19.3	17.3	13.3	10.0	12.7	-	13.9
JUBILAT/ADA / PENSIONISTA (INCAPACITAT/ADA LABORAL)	-	4.9	4.7	5.6	-	-	-	8.0	1.3	6.7	4.7	4.7	4.7	8.7	2.7	-	5.0
ESTUDIANT	-	5.0	4.0	5.4	-	-	-	5.3	6.7	2.7	2.0	2.0	7.3	4.7	6.0	-	4.8
TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)	-	1.4	3.0	3.4	-	-	-	0.7	2.0	1.3	2.0	4.7	3.3	2.7	4.0	-	2.3
NO CONTESTA	-	0.5	0.4	1.4	-	-	-	0.7	0.7	-	0.7	-	-	-	2.7	-	0.7
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
BARCELONA	-	78.1	74.7	79.6	-	-	-	72.0	77.3	84.7	69.3	77.3	79.3	80.7	78.7	-	77.6
RESTA DE CATALUNYA	-	17.8	21.3	16.7	-	-	-	19.3	20.7	12.7	24.7	18.0	19.3	16.0	17.3	-	18.5
RESTA D'ESPANYA	-	3.5	3.7	2.7	-	-	-	7.3	1.3	2.7	5.3	4.7	1.3	2.7	2.7	-	3.3
NO CONTESTA	-	0.3	0.3	0.7	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	1.3	-	0.4
ESTRANGER	-	0.4	-	0.3	-	-	-	1.3	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.3
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

Z7 A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')	-	20.0	19.2	25.9	-	-	-	13.8	16.1	36.8	27.0	14.8	10.3	29.2	23.1	-	21.1
SANTA COLOMA DE GRAMENET	-	6.4	5.0	5.9	-	-	-	3.4	6.5	10.5	5.4	-	6.9	8.3	3.8	-	5.9
BADALONA	-	6.1	3.7	4.0	-	-	-	3.4	3.2	15.8	2.7	7.4	3.4	4.2	3.8	-	4.9
CERDANYOLA DEL VALLÈS	-	6.4	1.8	6.1	-	-	-	3.4	6.5	10.5	-	3.7	3.4	4.2	7.7	-	4.9
SANT CUGAT DEL VALLÈS	-	4.5	1.9	6.1	-	-	-	-	9.7	-	2.7	3.7	-	4.2	7.7	-	4.0
SABADELL	-	2.2	6.4	2.1	-	-	-	6.9	-	-	8.1	7.4	3.4	-	3.8	-	3.5
TERRASSA	-	3.3	3.1	4.1	-	-	-	6.9	-	5.3	2.7	3.7	3.4	-	7.7	-	3.4
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	-	1.5	6.4	1.9	-	-	-	-	3.2	-	8.1	7.4	3.4	4.2	-	-	3.1
PRAT DE LLOBREGAT (EL)	-	3.7	1.3	1.9	-	-	-	6.9	3.2	-	2.7	-	-	4.2	-	-	2.5
SANT BOI DE LLOBREGAT	-	2.2	3.0	2.1	-	-	-	3.4	-	5.3	-	3.7	6.9	-	3.8	-	2.4
SANT FELIU DE LLOBREGAT	-	3.0	1.3	1.9	-	-	-	-	6.5	-	2.7	-	-	4.2	-	-	2.2
MATARÓ	-	1.5	3.1	1.9	-	-	-	-	3.2	-	2.7	3.7	3.4	4.2	-	-	2.1
VILASSAR DE MAR	-	3.2	0.6	1.9	-	-	-	-	10.3	-	-	3.7	-	4.2	-	-	2.1
RUBÍ	-	1.5	2.4	2.1	-	-	-	-	3.2	-	-	7.4	3.4	-	3.8	-	1.9
VENDELL (EL)	-	1.5	1.2	2.1	-	-	-	-	3.2	-	-	-	3.4	-	3.8	-	1.5
GIRONA	-	1.1	1.3	2.1	-	-	-	3.4	-	-	2.7	-	-	-	3.8	-	1.4
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	-	1.5	1.9	-	-	-	-	-	3.2	-	2.7	3.7	-	-	-	-	1.3
SANT JOAN DESPÍ	-	1.1	1.2	1.9	-	-	-	3.4	-	-	1.2	-	3.4	4.2	-	-	1.3
ARENYS DE MUNT	-	1.5	-	2.1	-	-	-	-	3.2	-	-	-	-	-	3.8	-	1.2
CASTELDEFELS	-	1.1	0.6	1.9	-	-	-	3.4	-	-	-	3.7	-	4.2	-	-	1.1
MOLLET DEL VALLÈS	-	1.5	1.2	-	-	-	-	-	3.2	-	-	-	3.4	-	-	-	1.1
RIPOLLET	-	1.5	-	1.9	-	-	-	-	3.2	-	-	-	-	4.2	-	-	1.1
LLORET DE MAR	-	2.2	-	-	-	-	-	-	6.9	-	-	-	-	-	-	-	1.0
GAVÀ	-	1.1	1.2	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	3.4	-	-	-	0.9
MONTCADA I REIXAC	-	1.2	1.2	-	-	-	-	-	-	5.3	-	-	3.4	-	-	-	0.9
MARTORELL	-	-	2.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.9	-	-	-	0.8
CALAFELL	-	-	2.5	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	3.4	-	-	-	0.8
ALELLA	-	1.5	-	-	-	-	-	-	3.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7
CASTELLAR DEL VALLÈS	-	1.5	-	-	-	-	-	-	3.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7
DOSRIUS	-	1.5	-	-	-	-	-	-	3.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7
LLIÇA DE VALL	-	1.5	-	-	-	-	-	-	3.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	-	1.5	-	-	-	-	-	-	3.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7
TORELLÓ	-	1.5	-	-	-	-	-	-	3.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7
BADIA DEL VALLÈS	-	1.5	-	-	-	-	-	-	3.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7
TARRAGONA	-	1.1	0.6	-	-	-	-	3.4	-	-	-	3.7	-	-	-	-	0.7
MOLINS DE REI	-	-	1.8	-	-	-	-	-	-	-	-	3.7	3.4	-	-	-	0.6
SANT ANTONI DE VILAMAJOR	-	-	1.9	-	-	-	-	-	-	-	2.7	3.7	-	-	-	-	0.6
FRANQUESES DEL VALLÈS (LES)	-	1.1	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
MANRESA	-	-	-	2.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.8	-	0.5
MONTORNÈS DEL VALLÈS	-	1.1	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
PALLEJÀ	-	1.1	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
PARETS DEL VALLÈS	-	1.1	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
SANTPEDOR	-	-	-	2.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.8	-	0.5
SANT JUST DESVERN	-	-	-	2.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.8	-	0.5
SANTA PERPÈTUA DE MOGODA	-	1.1	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
SANT VICENÇ DELS HORTS	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	5.3	-	-	-	-	-	-	0.5
TIANA	-	-	-	2.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.8	-	0.5
VILAFRANCA DEL PENEDÈS	-	-	-	2.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.8	-	0.5
REUS	-	-	-	2.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.8	-	0.5
TORREDEMBARRA	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	5.3	-	-	-	-	-	-	0.5
ARENYS DE MAR	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	0.4
IGUALADA	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	0.4
MATADEPERA	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	0.4
MONTGAT	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	0.4
MONTMANEU	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	0.4
MONTMELÓ	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	0.4
NAVÀS	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	0.4
ROCA DEL VALLÈS (LA)	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	0.4
SANT ADRIÀ DE BESÒS	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	0.4
SANT ANDREU DE LA BARÇA	-	-	-	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.2	-	-	0.4
SANT ESTEVE SESROVIERES	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	0.4
SUBIRATS	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	0.4
VALLGORGUINA	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	0.4
VALLROMANES	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	0.4
VILADECAVALLS	-	-	-	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.2	-	-	0.4
VILANOVA I LA GELTRÚ	-	-	-	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.2	-	-	0.4
BISBAL D'EMPORDÀ (LA)	-	-	-	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.2	-	-	0.4
BOLVIR	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	0.4
MONTBLANC	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	0.4
AIGUAFREDA	-	-	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	3.7	-	-	-	-	0.2
MASQUEFA	-	-	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	3.7	-	-	-	-	0.2
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS	-	-	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	3.7	-	-	-	-	0.2
ALGUAITRE	-	-	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	3.7	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	79	93	50	-	-	-	29	31	19	37	27	29	24	26	-	222

Z8. DISTRICTE MUNICIPAL

(BASE: RESIDENTS A BARCELONA CIUTAT)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
EIXAMPLE	-	17.9	16.6	19.7	-	-	-	15.7	17.2	20.5	13.5	22.4	16.8	18.2	21.2	-	18.0
SANTS-MONTJUÏC	-	12.7	13.5	14.6	-	-	-	12.0	13.8	11.8	13.5	10.3	15.1	14.9	14.4	-	13.4
HORTA-GUINARDÓ	-	12.6	12.4	11.3	-	-	-	10.2	15.5	11.0	11.5	10.3	14.3	11.6	11.0	-	12.2
SANT MARTÍ	-	10.6	13.1	11.1	-	-	-	10.2	8.6	13.4	11.5	12.1	15.1	15.7	6.8	-	11.4
GRÀCIA	-	13.0	8.9	10.5	-	-	-	13.0	14.7	11.0	8.7	6.9	10.1	9.1	11.9	-	11.3
NOU BARRIS	-	7.7	9.2	7.1	-	-	-	6.5	10.3	5.5	11.5	7.8	7.6	7.4	6.8	-	7.9
SANT ANDREU	-	7.8	8.7	7.1	-	-	-	13.0	4.3	7.9	8.7	14.7	5.9	7.4	6.8	-	7.9
CIUTAT VELLA	-	7.8	5.7	5.5	-	-	-	9.3	6.0	8.7	4.8	6.9	5.9	3.3	7.6	-	6.6
SARRIÀ-SANT GERVASI	-	5.4	5.2	7.1	-	-	-	5.6	2.6	8.7	6.7	4.3	4.2	7.4	6.8	-	5.8
LES CORTS	-	3.1	4.7	4.6	-	-	-	2.8	5.2	0.8	6.7	3.4	3.4	3.3	5.9	-	3.9
NO CONTESTA	-	1.1	2.0	1.2	-	-	-	1.9	0.9	0.8	2.9	0.9	1.7	1.7	0.8	-	1.4
NO HO SAP	-	0.3	-	-	-	-	-	-	0.9	-	-	-	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	351	339	239	-	-	-	108	116	127	104	116	119	121	118	-	929

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

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
DOMICILI/MÒBIL PROPI	-	94.5	96.8	92.6	-	-	-	92.7	96.7	93.3	97.3	96.0	96.7	94.7	90.7	-	94.6
FIX/MÒBIL D'EMPRESA	-	2.8	2.1	4.3	-	-	-	3.3	2.0	3.3	1.3	2.7	2.7	4.7	4.0	-	3.0
DOMICILI/MÒBIL D'UNA ALTRA PERSONA	-	2.1	0.7	1.4	-	-	-	2.7	0.7	3.3	0.7	0.7	0.7	0.7	2.0	-	1.5
NO CONTESTA	-	0.7	0.4	1.7	-	-	-	1.3	0.7	-	0.7	0.7	-	-	3.3	-	0.9
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
DIARIAMENT	-	95.0	95.0	94.9	-	-	-	94.0	96.0	94.7	94.7	94.0	96.0	97.3	92.7	-	95.0
QUATRE / CINC DIES PER SETMANA	-	1.2	2.3	1.0	-	-	-	2.0	-	2.0	3.3	3.3	0.7	0.7	1.3	-	1.5
DOS / TRES DIES SETMANA	-	1.5	0.9	2.0	-	-	-	2.0	0.7	2.0	0.7	0.7	1.3	2.0	2.0	-	1.5
NO CONTESTA	-	1.1	0.7	1.7	-	-	-	-	2.7	-	0.7	0.7	0.7	-	3.3	-	1.1
ALGUN COP AL MES	-	0.2	0.8	0.3	-	-	-	0.7	-	-	-	1.3	1.3	-	0.7	-	0.4
NO HO SAP	-	0.9	-	-	-	-	-	0.7	0.7	1.3	-	-	-	-	-	-	0.4
EN TÈ, PERÒ NO ES CONNECTA MAI	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
NO TÈ INTERNET	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

 (BASE: ES CONECTEN A INTERNET)
 (MULTIRESPOSTA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
EL TELEFON MÒBIL	-	95.7	95.1	95.0	-	-	-	95.3	95.9	95.9	93.9	94.6	96.6	93.3	96.6	-	95.4
L'ORDINADOR PORTÀTIL	-	59.9	60.6	62.5	-	-	-	60.1	55.9	64.9	62.8	57.7	59.7	58.7	66.2	-	60.8
L'ORDINADOR DE SOBRETAULA	-	28.1	27.7	33.7	-	-	-	29.7	23.4	32.4	23.0	27.5	32.9	30.0	37.2	-	29.4
LA TABLETA / IPAD	-	24.6	24.3	25.7	-	-	-	30.4	22.1	22.3	26.4	17.4	25.5	28.0	23.4	-	24.8
SMART TV/EL TELEVISOR	-	2.1	2.1	1.7	-	-	-	5.4	0.7	0.7	1.4	1.3	3.4	1.3	2.1	-	2.0
ALTRES	-	1.0	0.5	-	-	-	-	2.0	-	1.4	-	-	1.3	-	-	-	0.6
NO CONTESTA	-	0.2	1.0	0.4	-	-	-	-	-	0.7	1.4	0.7	0.7	-	0.7	-	0.5
SMART WATCH/ RELLOTGE	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	441	446	295	-	-	-	148	145	148	148	149	149	150	145	-	1182

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
NO	-	73.2	74.9	78.9	-	-	-	70.7	68.7	81.3	76.0	79.3	71.3	71.3	86.0	-	75.1
SI	-	26.8	25.1	21.1	-	-	-	29.3	31.3	18.7	24.0	20.7	28.7	28.7	14.0	-	24.9
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
CAP COMENTARI	-	73.2	74.9	78.9	-	-	-	70.7	68.7	81.3	76.0	79.3	71.3	71.3	86.0	-	75.1
SATISFACCIO GENERAL AMB EL SERVEI	-	11.0	8.5	9.2	-	-	-	14.0	12.7	6.0	9.3	4.0	10.0	12.0	6.7	-	9.9
CALDRIA SER MES EFICAC	-	2.5	3.1	1.7	-	-	-	2.7	3.3	1.3	4.7	3.3	1.3	0.7	2.7	-	2.5
WEB MES CLARA/VIDOETRUCADA MES FACIL D'UTILITZAR	-	2.3	3.0	2.3	-	-	-	2.7	2.7	1.3	1.3	4.7	4.0	4.0	0.7	-	2.5
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA	-	1.8	1.6	2.9	-	-	-	2.0	2.0	1.3	2.0	1.3	1.3	5.3	0.7	-	2.0
OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS	-	1.1	1.2	1.9	-	-	-	0.7	0.7	2.0	1.3	0.7	1.3	4.0	-	-	1.3
L'HAN ATES AMB EFICACIA	-	1.3	0.6	1.3	-	-	-	1.3	1.3	1.3	-	0.7	1.3	2.0	0.7	-	1.1
ALTRES	-	1.0	1.6	0.7	-	-	-	0.7	2.0	-	1.3	1.3	2.0	0.7	0.7	-	1.1
L'HAN ATES CORRECTAMENT/AMABLEMENT	-	0.7	1.4	0.7	-	-	-	0.7	1.3	-	0.7	0.7	2.7	-	1.3	-	0.9
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MES DISPOSICIO/SER MES AMABLES	-	1.1	1.0	0.3	-	-	-	1.3	1.3	0.7	2.0	0.7	-	0.7	-	-	0.9
FER MES TRAMITS	-	0.9	0.7	0.3	-	-	-	-	1.3	1.3	0.7	0.7	0.7	-	0.7	-	0.7
'ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MES QUALIFICATS, TENIR MES FORMACIO/PREPARACIO, MES INFORMACIO /CONEIXEMENTS'	-	1.1	-	0.3	-	-	-	0.7	1.3	1.3	-	-	-	-	0.7	-	0.6
DIFICULTATS PER COMUNICAR AMB EL SERVEI	-	0.7	0.1	0.6	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	0.7	-	1.3	-	-	0.5
ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR	-	0.5	0.3	0.3	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	0.7	-	0.7	-	0.4
CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIO	-	0.4	0.5	0.3	-	-	-	0.7	-	0.7	0.7	-	0.7	0.7	-	-	0.4
INSATISFACCIO GENERAL AMB EL SERVEI	-	0.4	0.3	-	-	-	-	1.3	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.3
95	-	0.6	-	-	-	-	-	-	-	2.0	-	-	-	-	-	-	0.3
NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE	-	-	0.3	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	0.2
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	-	0.2	0.4	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	0.2
CALDRIA FER MES DIFUSIO/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS	-	0.3	0.1	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.2
HAN DONAT INFORMACIO INCORRECTA	-	-	0.5	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	0.1
CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIO	-	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	0.1
96	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.1
SATISFACCIO AMB L'ENQUESTA	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
CALDRIA QUE L'ENQUESTA SERVEIXI PER MILLORAR EL SERVEI	-	-	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200