



Usuaris i usuàries del telèfon 010  
2n Semestre 2022 - Encreuaments: Trimestre i mes

## UNIVERS

Usuaris i usuàries del telèfon 010.

## GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1203 entrevistes.

## METODOLOGIA

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 abril i novembre de 2022.

## PONDERACIÓ

En funció del nombre de trucades 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  $\pm 2,82\%$  per al conjunt de la mostra.

## DATA DE REALITZACIÓ

Treball de camp entre el 24 de maig i el 2 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.	
<b>Català (PER DEFECTE / INDIFERENT)</b>	-	54.8	43.0	55.6	-	-	-	54.7	58.2	51.3	40.7	40.0	47.3	58.0	53.3	-	51.1
<b>Castellà</b>	-	45.2	57.0	44.4	-	-	-	45.3	41.8	48.7	59.3	60.0	52.7	42.0	46.7	-	48.9
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**MES. MES**

% 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.	
<b>Gen.</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Feb.</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Mar.</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Abr.</b>	-	32.1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	13.4
<b>Mai.</b>	-	35.1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	14.6
<b>Jun.</b>	-	32.7	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	13.6
<b>Jul.</b>	-	-	34.8	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	11.6
<b>Ago.</b>	-	-	27.4	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	9.1
<b>Set.</b>	-	-	37.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	12.5
<b>Oct.</b>	-	-	-	48.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	12.3
<b>Nov.</b>	-	-	-	-	51.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	12.9
<b>Des.</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**F1. SAP SI DES D'AQUEST TELÈFON HI HA HAGUT ALGUNA PERSONA QUE HAGI TRUCAT AL TELÈFON 010 DURANT L'ÚLTIM MES?**

% 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.	
<b>HE TRUCAT JO</b>	-	98.0	98.5	99.0	-	-	-	96.7	99.3	98.0	99.3	100.0	96.7	98.7	99.3	-	98.4
<b>SÍ, HAN TRUCAT ALTRES PERSONES</b>	-	2.0	1.5	1.0	-	-	-	3.3	0.7	2.0	0.7	-	3.3	1.3	0.7	-	1.6
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**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.	
<b>SÍ, ARA</b>	-	100.0	100.0	100.0	-	-	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS1 (RESUM). NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LES SEGÜENTS QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:**

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

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												Des.	TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.			
<b>FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA</b>																		
Miñana	-	7.6	7.6	7.6	-	-	-	7.3	7.6	8.0	7.8	7.7	7.3	7.5	7.6	-	7.6	
Des.Est.	-	2.0	2.2	2.1	-	-	-	2.2	1.9	1.7	2.3	2.0	2.3	2.1	2.1	-	2.1	
#TOTAL (n)	-	453	448	300	-	-	-	150	153	150	149	150	149	150	150	-	1201	
<b>RAPIDESA AMB QUE ET DONEN LA RESPOSTA</b>																		
Miñana	-	8.2	8.1	8.3	-	-	-	7.8	8.3	8.5	8.2	8.2	7.9	8.3	8.2	-	8.2	
Des.Est.	-	1.8	2.0	1.7	-	-	-	2.0	1.7	1.5	2.0	1.8	2.1	1.5	1.8	-	1.8	
#TOTAL (n)	-	450	448	298	-	-	-	150	151	149	149	149	150	148	150	-	1196	
<b>RESPOSTA QUE ET DONEN</b>																		
Miñana	-	8.5	8.3	8.4	-	-	-	8.2	8.6	8.7	8.4	8.4	8.2	8.4	8.4	-	8.4	
Des.Est.	-	1.9	2.1	1.8	-	-	-	2.1	1.8	1.7	2.1	2.0	2.2	1.7	1.9	-	2.0	
#TOTAL (n)	-	450	448	297	-	-	-	150	152	148	148	150	150	148	149	-	1195	
<b>HORARI DEL SERVEI</b>																		
Miñana	-	8.6	8.6	8.6	-	-	-	8.4	8.6	8.7	8.3	9.0	8.7	8.6	8.5	-	8.6	
Des.Est.	-	1.7	1.8	1.8	-	-	-	1.7	1.8	1.4	2.0	1.2	1.8	1.7	1.9	-	1.7	
#TOTAL (n)	-	378	394	256	-	-	-	121	134	123	138	132	124	130	126	-	1028	
<b>PREU DEL SERVEI</b>																		
Miñana	-	8.0	8.0	7.9	-	-	-	7.7	8.1	8.3	8.2	8.4	7.4	7.7	8.1	-	8.0	
Des.Est.	-	2.8	3.0	3.1	-	-	-	2.9	2.8	2.8	2.9	2.7	3.2	3.2	2.9	-	2.9	
#TOTAL (n)	-	322	331	222	-	-	-	111	114	97	106	117	108	107	115	-	875	
<b>AMABILITAT DELS INFORMADORS</b>																		
Miñana	-	9.1	9.0	9.2	-	-	-	9.0	9.1	9.1	8.9	9.0	9.1	9.2	9.2	-	9.1	
Des.Est.	-	1.2	1.5	1.2	-	-	-	1.2	1.2	1.3	1.7	1.6	1.3	1.1	1.4	-	1.3	
#TOTAL (n)	-	452	450	297	-	-	-	150	152	150	150	150	150	147	150	-	1199	
<b>INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES</b>																		
Miñana	-	8.8	8.6	8.8	-	-	-	8.7	8.9	8.8	8.5	8.8	8.5	8.8	8.8	-	8.7	
Des.Est.	-	1.5	1.8	1.5	-	-	-	1.7	1.4	1.3	1.8	1.6	1.9	1.4	1.5	-	1.6	
#TOTAL (n)	-	447	448	297	-	-	-	149	150	148	148	150	150	147	150	-	1192	
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS</b>																		
Miñana	-	8.8	8.7	8.8	-	-	-	8.7	8.9	8.8	8.6	8.9	8.7	8.8	8.9	-	8.8	
Des.Est.	-	1.4	1.7	1.3	-	-	-	1.5	1.3	1.5	1.8	1.5	1.6	1.4	1.3	-	1.5	
#TOTAL (n)	-	451	449	296	-	-	-	149	152	150	150	149	150	147	149	-	1196	
<b>CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS</b>																		
Miñana	-	8.7	8.6	8.8	-	-	-	8.5	8.8	8.9	8.5	8.8	8.6	8.7	8.8	-	8.7	
Des.Est.	-	1.5	1.6	1.5	-	-	-	1.7	1.6	1.3	1.7	1.5	1.6	1.5	1.5	-	1.6	
#TOTAL (n)	-	451	448	295	-	-	-	150	152	149	150	149	149	147	148	-	1194	
<b>NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS</b>																		
Miñana	-	8.6	8.4	8.6	-	-	-	8.4	8.7	8.7	8.3	8.6	8.3	8.7	8.5	-	8.5	
Des.Est.	-	1.7	1.9	1.5	-	-	-	1.8	1.8	1.4	1.9	1.8	1.9	1.3	1.6	-	1.7	
#TOTAL (n)	-	445	445	289	-	-	-	147	150	148	148	148	149	141	148	-	1179	

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010: 1. FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA**

 (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	-	0.2	1.6	1.0	-	-	-	0.7	-	-	2.0	0.7	2.0	1.3	0.7	-	0.9
1	-	0.7	0.7	2.0	-	-	-	1.3	0.7	-	0.7	-	1.3	1.3	2.7	-	1.0
2	-	1.3	2.0	-	-	-	-	2.0	1.3	0.7	1.3	2.0	2.7	-	-	-	1.2
3	-	1.5	1.7	1.0	-	-	-	3.3	1.3	-	2.0	2.0	1.3	1.3	0.7	-	1.5
4	-	1.5	2.0	2.6	-	-	-	2.0	1.3	1.3	3.3	2.0	0.7	4.7	0.7	-	2.0
5	-	9.6	7.2	7.4	-	-	-	8.7	13.1	6.7	3.3	7.3	10.7	6.0	8.7	-	8.2
6	-	11.9	7.9	11.3	-	-	-	14.7	9.8	11.3	8.0	8.7	7.3	13.3	9.3	-	10.4
7	-	13.3	16.3	18.1	-	-	-	12.7	15.0	12.0	14.7	16.0	18.0	14.7	21.3	-	15.5
8	-	25.4	21.5	19.3	-	-	-	24.0	23.5	28.7	20.7	20.0	23.3	20.0	18.7	-	22.6
9	-	14.8	15.8	17.0	-	-	-	15.3	14.4	14.7	15.3	18.0	14.7	17.3	16.7	-	15.7
10	-	19.9	22.7	20.3	-	-	-	15.3	19.6	24.7	28.0	23.3	17.3	20.0	20.7	-	20.9
NO HO SAP	-	-	0.5	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010: 2. RAPIDESA AMB QUE ET DONEN LA RESPOSTA**

 (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	-	0.4	0.7	0.3	-	-	-	1.3	-	-	0.7	-	1.3	-	0.7	-	0.5
1	-	-	1.1	0.3	-	-	-	-	-	-	2.0	0.7	0.7	-	0.7	-	0.5
2	-	0.9	0.6	0.3	-	-	-	1.3	1.3	-	0.7	1.3	-	0.7	-	-	0.6
3	-	1.1	1.1	0.7	-	-	-	2.0	1.3	-	0.7	1.3	1.3	-	1.3	-	1.0
4	-	2.2	2.4	0.7	-	-	-	4.0	1.3	1.3	0.7	1.3	4.7	0.7	0.7	-	1.9
5	-	3.1	4.3	3.3	-	-	-	2.0	4.6	2.7	4.0	3.3	5.3	3.3	3.3	-	3.6
6	-	6.6	5.0	7.0	-	-	-	8.0	3.3	8.7	3.3	4.7	6.7	6.0	8.0	-	6.1
7	-	11.9	11.2	13.3	-	-	-	14.7	10.5	10.7	13.3	9.3	10.7	15.3	11.3	-	12.0
8	-	23.6	23.7	23.0	-	-	-	30.0	23.5	17.3	24.0	24.0	23.3	21.3	24.7	-	23.5
9	-	22.9	21.3	24.3	-	-	-	15.3	28.1	24.7	18.7	29.3	18.0	26.7	22.0	-	22.7
10	-	26.7	28.1	26.0	-	-	-	21.3	24.8	34.0	31.3	24.0	28.0	24.7	27.3	-	27.0
NO HO SAP	-	0.4	0.2	0.3	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	-	0.7	-	-	0.3
NO CONTESTA	-	0.2	0.2	0.3	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	0.7	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010: 3. RESPOSTA QUE ET DONEN**

 (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	-	1.1	1.3	0.7	-	-	-	2.0	0.7	0.7	0.7	2.0	1.3	-	1.3	-	1.1
1	-	-	0.9	0.7	-	-	-	-	-	-	1.3	0.7	0.7	0.7	0.7	-	0.5
2	-	0.9	0.7	0.7	-	-	-	2.0	0.7	-	0.7	-	1.3	0.7	0.7	-	0.8
3	-	0.9	1.1	0.3	-	-	-	-	2.6	-	2.0	0.7	0.7	0.7	-	-	0.8
4	-	1.8	2.5	1.0	-	-	-	0.7	1.3	3.3	2.0	2.0	3.3	0.7	1.3	-	1.8
5	-	2.2	3.8	4.3	-	-	-	4.0	1.3	1.3	2.0	4.0	5.3	4.0	4.7	-	3.3
6	-	5.9	3.7	4.0	-	-	-	10.0	3.3	4.7	4.7	4.0	2.7	5.3	2.7	-	4.7
7	-	7.7	9.6	9.3	-	-	-	10.7	7.8	4.7	12.0	6.0	10.0	12.0	6.7	-	8.7
8	-	19.0	18.1	19.1	-	-	-	18.0	18.3	20.7	16.0	20.0	18.7	15.3	22.7	-	18.7
9	-	21.0	20.1	25.3	-	-	-	16.7	23.5	22.7	16.0	25.3	20.0	27.3	23.3	-	21.8
10	-	38.9	37.7	33.7	-	-	-	36.0	39.9	40.7	41.3	35.3	36.0	32.0	35.3	-	37.2
NO HO SAP	-	-	0.5	0.7	-	-	-	-	-	-	1.3	-	-	1.3	-	-	0.3
NO CONTESTA	-	0.7	-	0.3	-	-	-	-	0.7	1.3	-	-	-	-	0.7	-	0.4
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010: 4. HORARI DEL SERVEI**

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

% 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
0	-	0.2	0.5	0.7	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	0.7	-	1.3	-	0.4
1	-	-	0.5	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	0.2
2	-	0.4	0.3	0.7	-	-	-	1.3	-	-	-	-	0.7	1.3	-	-	0.4
3	-	0.7	0.5	0.3	-	-	-	-	1.3	0.7	0.7	-	0.7	-	0.7	-	0.5
4	-	0.7	1.1	2.3	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	2.0	0.7	2.0	2.7	-	1.2
5	-	2.9	3.7	2.0	-	-	-	4.0	3.3	1.3	8.7	0.7	1.3	2.7	1.3	-	2.9
6	-	4.2	2.1	3.0	-	-	-	4.7	4.6	3.3	0.7	4.0	2.0	3.3	2.7	-	3.2
7	-	9.5	6.4	7.0	-	-	-	10.7	10.5	7.3	11.3	2.7	4.7	8.0	6.0	-	7.8
8	-	13.9	16.4	16.1	-	-	-	12.7	10.5	18.7	14.0	18.0	17.3	11.3	20.7	-	15.3
9	-	19.0	18.4	18.6	-	-	-	18.0	19.0	20.0	17.3	22.0	16.7	21.3	16.0	-	18.7
10	-	32.1	37.6	34.6	-	-	-	28.7	37.3	30.0	36.0	40.0	37.3	36.7	32.7	-	34.6
NO HO SAP	-	15.8	12.6	14.7	-	-	-	18.7	12.4	16.7	8.0	12.0	17.3	13.3	16.0	-	14.5
NO CONTESTA	-	0.7	-	-	-	-	-	0.7	-	1.3	-	-	-	-	-	-	0.3
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010: 5. PREU DEL SERVEI**

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

% 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
0	-	3.1	4.1	5.0	-	-	-	2.7	3.3	3.3	4.0	2.7	5.3	5.3	4.7	-	3.9
1	-	0.9	1.1	1.0	-	-	-	1.3	0.7	0.7	0.7	1.3	1.3	1.3	0.7	-	1.0
2	-	0.5	2.1	1.3	-	-	-	-	1.3	-	1.3	1.3	3.3	2.0	0.7	-	1.2
3	-	0.9	1.4	0.3	-	-	-	1.3	0.7	0.7	1.3	2.7	0.7	-	0.7	-	0.9
4	-	3.3	0.7	2.7	-	-	-	5.3	2.0	2.7	0.7	-	1.3	2.7	2.7	-	2.3
5	-	7.3	5.1	5.6	-	-	-	10.7	7.2	4.0	4.0	3.3	7.3	7.3	4.0	-	6.1
6	-	2.2	2.1	2.4	-	-	-	2.0	3.9	0.7	2.0	1.3	2.7	1.3	3.3	-	2.2
7	-	3.3	3.9	3.0	-	-	-	4.7	3.3	2.0	4.7	2.7	4.0	2.0	4.0	-	3.4
8	-	5.1	6.7	6.0	-	-	-	2.0	4.6	8.7	4.7	7.3	8.0	6.0	6.0	-	5.8
9	-	7.9	7.3	6.4	-	-	-	9.3	7.8	6.7	8.0	10.0	4.7	5.3	7.3	-	7.3
10	-	36.7	38.7	40.4	-	-	-	34.7	39.9	35.3	39.3	45.3	33.3	38.0	42.7	-	38.3
NO HO SAP	-	28.2	26.5	25.3	-	-	-	25.3	24.2	35.3	29.3	20.7	28.0	27.3	23.3	-	26.9
NO CONTESTA	-	0.7	0.4	0.7	-	-	-	0.7	1.3	-	-	1.3	-	1.3	-	-	0.6
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010: 6. AMABILITAT DELS INFORMADORS**

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

% 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
0	-	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	-	0.2
2	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	0.2
3	-	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	0.2
4	-	0.2	0.7	-	-	-	-	-	-	0.7	1.3	-	0.7	-	-	-	0.3
5	-	1.3	2.1	1.0	-	-	-	1.3	1.3	1.3	2.7	0.7	2.7	0.7	1.3	-	1.5
6	-	4.0	2.6	0.7	-	-	-	4.7	3.3	4.0	3.3	2.7	2.0	-	1.3	-	2.7
7	-	5.3	5.3	5.4	-	-	-	4.7	6.5	4.7	6.0	3.3	6.0	4.0	6.7	-	5.3
8	-	16.1	16.2	16.3	-	-	-	20.0	15.0	13.3	14.7	16.7	17.3	17.3	15.3	-	16.2
9	-	21.4	18.6	19.9	-	-	-	20.7	21.6	22.0	18.0	22.0	16.7	26.0	14.0	-	20.1
10	-	51.5	53.2	55.1	-	-	-	48.7	51.6	54.0	52.7	52.0	54.7	49.3	60.7	-	53.0
NO HO SAP	-	0.2	-	0.7	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	1.3	-	-	0.3
NO CONTESTA	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010: 7. INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS 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	-	0.4	0.7	0.3	-	-	-	1.3	-	-	0.7	-	1.3	-	0.7	-	0.5
2	-	0.2	0.8	0.3	-	-	-	-	0.7	-	0.7	1.3	0.7	0.7	-	-	0.5
3	-	-	0.4	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	0.7	-	-	0.2
4	-	0.7	0.7	0.7	-	-	-	1.3	0.7	-	1.3	-	0.7	0.7	0.7	-	0.7
5	-	3.1	4.3	2.0	-	-	-	2.0	3.3	4.0	4.7	3.3	4.7	1.3	2.7	-	3.2
6	-	2.0	4.6	2.0	-	-	-	2.7	1.3	2.0	4.7	3.3	5.3	2.0	2.0	-	2.8
7	-	7.7	8.0	10.4	-	-	-	7.3	7.2	8.7	10.0	7.3	6.7	8.0	12.7	-	8.5
8	-	19.0	20.1	17.6	-	-	-	19.3	19.0	18.7	20.7	18.7	20.7	20.0	15.3	-	19.0
9	-	23.2	17.8	23.3	-	-	-	24.0	22.2	23.3	14.0	18.7	20.7	24.7	22.0	-	21.4
10	-	42.4	42.0	42.0	-	-	-	41.3	43.8	42.0	41.3	46.7	39.3	40.0	44.0	-	42.2
NO HO SAP	-	0.9	0.2	0.7	-	-	-	-	1.3	1.3	0.7	-	-	1.3	-	-	0.6
NO CONTESTA	-	0.4	0.2	0.3	-	-	-	0.7	0.7	-	0.7	-	-	0.7	-	-	0.3
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010: 8. CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS**

 (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	-	0.2	0.5	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	0.2
1	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.1
2	-	0.4	0.4	0.3	-	-	-	0.7	0.7	-	-	1.3	-	0.7	-	-	0.4
3	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.3	-	-	0.2
4	-	0.4	1.2	0.3	-	-	-	-	-	1.3	1.3	0.7	1.3	-	0.7	-	0.6
5	-	2.9	2.8	0.7	-	-	-	1.3	2.6	4.7	2.7	3.3	2.7	0.7	0.7	-	2.3
6	-	2.0	5.0	3.3	-	-	-	2.7	0.7	2.7	8.0	2.7	4.0	2.7	4.0	-	3.3
7	-	8.8	8.9	8.4	-	-	-	10.0	9.8	6.7	10.0	4.0	11.3	7.3	9.3	-	8.7
8	-	20.5	16.5	20.3	-	-	-	22.7	17.0	22.0	14.0	18.7	17.3	22.0	18.7	-	19.1
9	-	22.3	20.0	25.0	-	-	-	22.7	25.5	18.7	19.3	22.7	18.7	26.0	24.0	-	22.2
10	-	42.0	44.3	39.7	-	-	-	38.7	43.1	44.0	43.3	46.0	44.0	37.3	42.0	-	42.2
NO HO SAP	-	0.2	0.2	1.3	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	2.0	0.7	-	0.5
NO CONTESTA	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010: 9. CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS**

 (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	-	0.2	0.3	0.3	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	0.3
2	-	0.4	0.5	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	2.0	-	-	-	-	0.4
3	-	0.4	1.2	0.3	-	-	-	0.7	0.7	-	3.3	-	-	0.7	-	-	0.7
4	-	0.5	0.7	0.7	-	-	-	-	1.3	-	-	0.7	1.3	-	1.3	-	0.6
5	-	2.7	1.9	1.7	-	-	-	1.3	3.3	3.3	2.7	-	2.7	1.3	2.0	-	2.2
6	-	3.9	5.7	5.0	-	-	-	8.0	2.0	2.0	7.3	3.3	6.0	3.3	6.7	-	4.8
7	-	7.5	9.4	7.3	-	-	-	8.7	5.9	8.0	10.7	6.0	10.7	8.7	6.0	-	8.1
8	-	21.6	18.4	19.9	-	-	-	23.3	20.9	20.7	14.0	22.7	19.3	22.7	17.3	-	20.1
9	-	20.5	21.5	21.3	-	-	-	19.3	20.9	21.3	21.3	24.7	19.3	22.0	20.7	-	21.1
10	-	41.8	40.0	41.7	-	-	-	37.3	43.8	44.0	40.7	40.0	39.3	38.7	44.7	-	41.2
NO HO SAP	-	0.2	0.3	1.7	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	2.0	1.3	-	0.6
NO CONTESTA	-	0.2	0.2	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010: 10. NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS**

 (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	-	0.4	0.2	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	0.7	-	-	-	-	0.2
1	-	-	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	0.1
2	-	0.7	1.1	-	-	-	-	0.7	1.3	-	1.3	1.3	0.7	-	-	-	0.6
3	-	0.9	0.9	-	-	-	-	1.3	1.3	-	2.0	-	0.7	-	-	-	0.7
4	-	1.1	2.4	1.0	-	-	-	1.3	1.3	0.7	3.3	0.7	2.7	-	2.0	-	1.5
5	-	2.6	4.2	3.4	-	-	-	2.7	1.3	4.0	3.3	2.7	6.0	2.0	4.7	-	3.3
6	-	4.4	5.4	5.0	-	-	-	7.3	2.6	3.3	4.7	2.0	8.7	4.7	5.3	-	4.9
7	-	7.9	8.3	12.4	-	-	-	8.7	6.5	8.7	9.3	10.0	6.0	11.3	13.3	-	9.1
8	-	21.8	20.0	15.3	-	-	-	24.7	19.6	21.3	21.3	22.0	17.3	15.3	15.3	-	19.6
9	-	19.1	19.3	23.2	-	-	-	13.3	22.2	21.3	18.7	20.0	19.3	28.7	18.0	-	20.2
10	-	39.3	36.8	36.1	-	-	-	37.3	41.2	39.3	34.7	38.7	37.3	32.0	40.0	-	37.7
NO HO SAP	-	1.8	0.9	3.6	-	-	-	2.0	2.0	1.3	1.3	0.7	0.7	6.0	1.3	-	1.9
NO CONTESTA	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

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

 (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.	
Mitjana	-	8.3	8.3	8.4	-	-	-	8.1	8.3	8.5	8.3	8.5	8.2	8.4	8.4	-	8.3
Des.Est.	-	1.7	1.8	1.6	-	-	-	1.8	1.8	1.6	1.9	1.5	1.9	1.6	1.7	-	1.7
#TOTAL (n)	-	450	449	299	-	-	-	150	152	148	149	150	150	149	150	-	1198

**IS2. QUINA VALORACIÓ 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.	
0	-	0.7	0.7	0.3	-	-	-	0.7	1.3	-	1.3	-	0.7	-	0.7	-	0.6
1	-	0.2	-	0.7	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	1.3	-	-	0.3
2	-	0.6	0.4	-	-	-	-	2.0	-	-	-	1.3	-	-	-	-	0.4
3	-	0.9	1.5	0.3	-	-	-	-	1.3	1.3	2.0	-	2.0	0.7	-	-	0.9
4	-	0.9	2.5	2.7	-	-	-	0.7	2.0	-	2.0	2.0	3.3	1.3	4.0	-	1.9
5	-	3.5	2.8	2.0	-	-	-	4.0	3.3	3.3	3.3	1.3	3.3	2.0	2.0	-	2.9
6	-	4.6	5.0	2.7	-	-	-	6.0	3.9	4.0	5.3	3.3	6.0	1.3	4.0	-	4.3
7	-	11.7	9.8	11.6	-	-	-	15.3	10.5	9.3	8.0	8.0	12.7	15.3	8.0	-	11.0
8	-	24.5	21.6	25.0	-	-	-	25.3	24.8	23.3	19.3	26.7	20.0	22.7	27.3	-	23.7
9	-	24.9	23.3	26.3	-	-	-	22.7	24.2	28.0	25.3	25.3	20.0	28.0	24.7	-	24.7
10	-	26.8	32.2	28.0	-	-	-	23.3	28.1	28.7	32.7	32.0	32.0	26.7	29.3	-	28.9
NO HO SAP	-	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	0.2
NO CONTESTA	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.7	1.3	-	-	-	-	-	-	0.3
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS2 (RESUM). QUINA VALORACIÓ 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)	-	3.3	5.0	4.0	-	-	-	3.3	4.6	2.0	5.3	3.3	6.0	3.3	4.7	-	4.1
BONA (5 A 6)	-	8.1	7.8	4.7	-	-	-	10.0	7.2	7.3	8.7	4.7	9.3	3.3	6.0	-	7.2
BASTANT BONA (7 A 8)	-	36.2	31.4	36.6	-	-	-	40.7	35.3	32.7	27.3	34.7	32.7	38.0	35.3	-	34.7
MOLT BONA (9 A 10)	-	51.7	55.5	54.3	-	-	-	46.0	52.3	56.7	58.0	57.3	52.0	54.7	54.0	-	53.6
NS/NC	-	0.7	0.2	0.3	-	-	-	-	0.7	1.3	0.7	-	-	0.7	-	-	0.4
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203



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

% 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.	
<b>Millor</b>	-	67.4	66.7	71.0	-	-	-	66.0	71.2	64.7	64.0	72.0	65.3	68.7	73.3	-	68.1
<b>Igual</b>	-	23.1	19.9	20.7	-	-	-	22.0	19.6	28.0	24.7	17.3	17.3	20.7	20.7	-	21.4
<b>Pitjor</b>	-	9.5	13.4	8.3	-	-	-	12.0	9.2	7.3	11.3	10.7	17.3	10.7	6.0	-	10.5
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

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

% 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.	
<b>Miljana</b>	-	6.6	7.0	7.0	-	-	-	6.8	6.4	6.6	7.0	7.1	6.9	7.0	6.9	-	6.8
<b>Des.Est.</b>	-	1.8	2.0	1.8	-	-	-	1.8	1.9	1.8	1.8	2.1	2.0	1.7	1.9	-	1.9
<b>#TOTAL (n)</b>	-	323	327	220	-	-	-	109	116	98	101	111	115	109	111	-	870

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

% 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.	
<b>0</b>	-	0.2	0.7	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	0.7	0.7	-	-	-	0.3
<b>1</b>	-	-	0.4	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	0.7	-	0.2
<b>2</b>	-	0.6	0.4	0.3	-	-	-	1.3	-	0.7	-	0.7	0.7	-	0.7	-	0.5
<b>3</b>	-	2.0	0.7	0.7	-	-	-	-	3.3	2.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	-	1.2
<b>4</b>	-	4.2	2.2	2.0	-	-	-	2.7	5.2	4.7	2.7	2.7	1.3	2.0	2.0	-	3.0
<b>5</b>	-	14.4	12.9	13.3	-	-	-	16.0	17.0	10.0	10.7	13.3	14.7	14.7	12.0	-	13.6
<b>6</b>	-	14.2	12.7	14.7	-	-	-	13.3	15.7	13.3	10.7	12.7	14.7	13.3	16.0	-	13.8
<b>7</b>	-	12.1	14.4	15.4	-	-	-	12.0	11.1	13.3	16.7	12.0	14.0	14.0	16.7	-	13.7
<b>8</b>	-	13.2	10.7	9.3	-	-	-	14.7	13.1	12.0	11.3	8.0	12.0	11.3	7.3	-	11.4
<b>9</b>	-	5.1	8.3	9.3	-	-	-	6.0	3.9	5.3	8.0	10.0	7.3	9.3	9.3	-	7.2
<b>10</b>	-	5.3	9.3	8.0	-	-	-	6.7	5.9	3.3	6.0	12.7	10.0	7.3	8.7	-	7.3
<b>NO HO SAP</b>	-	3.7	6.5	5.3	-	-	-	4.7	2.6	4.0	6.7	8.0	5.3	6.0	4.7	-	5.1
<b>NO CONTESTA</b>	-	24.9	20.8	21.3	-	-	-	22.7	21.6	30.7	26.0	18.0	18.0	21.3	21.3	-	22.6
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS3B (RESUM). QUINA VALORACIO GLOBAL LI HAURIA DONAT ABANS D'UTILITZAR EL 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.	
<b>MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)</b>	-	7.1	4.4	3.3	-	-	-	4.0	9.2	8.0	4.0	5.3	4.0	2.7	4.0	-	5.3
<b>BONA (5 A 6)</b>	-	28.5	25.6	28.0	-	-	-	29.3	32.7	23.3	21.3	26.0	29.3	28.0	28.0	-	27.4
<b>BASTANT BONA (7 A 8)</b>	-	25.4	25.1	24.7	-	-	-	26.7	24.2	25.3	28.0	20.0	26.0	25.3	24.0	-	25.1
<b>MOLT BONA (9 A 10)</b>	-	10.4	17.6	17.3	-	-	-	12.7	9.8	8.7	14.0	22.7	17.3	16.7	18.0	-	14.5
<b>NS/NC</b>	-	28.6	27.3	26.7	-	-	-	27.3	24.2	34.7	32.7	26.0	23.3	27.3	26.0	-	27.7
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**IS4. MOTIUS D'INSATISFACCIÓ AMB EL SERVEI**

 (BASE: VALOREN EL SERVEI PER SOTA DE 5)  
 (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.	
<b>NO LI VAN RESOLDRE EL PROBLEMA</b>	-	46.2	45.7	33.2	-	-	-	60.0	28.6	66.7	50.0	40.0	44.4	40.0	28.6	-	42.7
<b>INFORMACIÓ INCOMPLETA/ERRÒNIA</b>	-	19.7	26.1	24.7	-	-	-	40.0	14.3	-	37.5	40.0	11.1	40.0	14.3	-	23.6
<b>ACCÉS AL SERVEI (COMUNICA)</b>	-	27.1	10.0	17.0	-	-	-	20.0	42.9	-	-	-	22.2	-	28.6	-	17.6
<b>EL PREU</b>	-	13.8	5.0	33.6	-	-	-	-	28.6	-	-	-	11.1	20.0	42.9	-	15.1
<b>MANCA D'INTERÈS EN EL SEU CAS</b>	-	-	17.8	16.6	-	-	-	-	-	-	25.0	20.0	11.1	20.0	14.3	-	11.5
<b>TEMPS D'ESPERA DE LA RESPOSTA</b>	-	13.8	9.6	8.1	-	-	-	-	28.6	-	12.5	-	11.1	20.0	-	-	10.7
<b>L'INFORMADOR NO L'HA ATÈS CORRECTAMENT</b>	-	-	8.6	8.1	-	-	-	-	-	-	-	20.0	11.1	20.0	-	-	5.6
<b>ALTRES</b>	-	6.6	5.0	-	-	-	-	-	-	33.3	-	-	11.1	-	-	-	4.3
<b>PROBLEMES AMB EL SERVEI DE RECOLLIDA</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>NO HO SAP</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	-	15	22	12	-	-	-	5	7	3	8	5	9	5	7	-	49

## P1 (RESUM). PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTE AL TELÈFON 010 EN L'ÚLTIM MES?

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)  
(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.	
<b>Mitjana</b>	-	2.6	2.8	2.7	-	-	-	3.0	2.8	1.9	2.6	3.1	2.9	2.8	2.5	-	2.7
<b>Des.Est.</b>	-	3.5	2.5	3.4	-	-	-	2.8	5.1	1.3	1.8	2.6	2.9	3.5	3.3	-	3.2
<b>#TOTAL (n)</b>	-	427	406	286	-	-	-	137	147	143	132	137	137	143	143	-	1119

## P1. PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTE AL TELÈFON 010 EN L'ÚLTIM MES?

(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.	
<b>Només una vegada</b>	-	37.1	22.0	35.0	-	-	-	25.3	35.3	50.7	23.3	16.7	24.7	26.7	43.0	-	31.6
<b>Entre 2 i 4 cops</b>	-	47.9	55.5	51.7	-	-	-	52.7	51.6	39.3	53.3	58.7	55.3	58.7	45.0	-	51.4
<b>Més de 4 cops</b>	-	9.2	12.6	9.0	-	-	-	13.3	9.2	5.3	11.3	16.0	11.3	10.0	8.1	-	10.3
<b>Ns/Nc</b>	-	5.7	9.8	4.3	-	-	-	8.7	3.9	4.7	12.0	8.7	8.7	4.7	4.0	-	6.7
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	299	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	149	-	1202

## P2. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRET, QUINA CONSULTA VA FER AL TELEFON 010 L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR?

(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.	
<b>INFORMACIÓ</b>																	
ACTIVITAT ECONÒMICA I EMPRESSES (PRIVADES)	-	1.1	0.7	0.3	-	-	-	-	1.3	2.0	2.0	-	-	0.7	-	-	0.8
ACTIVITATS CULTURALS I LÚDIQUES	-	3.5	1.9	0.3	-	-	-	4.0	3.3	3.3	2.0	0.7	2.7	0.7	-	-	2.2
HISENDA MUNICIPAL	-	7.7	4.1	5.3	-	-	-	11.3	7.2	4.7	3.3	3.3	5.3	6.7	4.0	-	5.9
MULTES	-	2.6	2.3	4.0	-	-	-	1.3	2.0	4.7	2.0	2.0	2.7	5.3	2.7	-	2.8
POBLACIÓ	-	5.3	6.4	5.7	-	-	-	6.0	5.9	4.0	4.7	9.3	6.0	5.3	6.0	-	5.8
TRANSPORT PÚBLIC	-	3.1	2.6	2.3	-	-	-	4.0	2.0	3.3	4.7	-	2.7	4.0	0.7	-	2.7
TARGETA ROSA	-	0.2	0.2	0.3	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	0.2
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	-	1.1	1.5	1.0	-	-	-	1.3	0.7	1.3	2.0	2.0	0.7	1.3	0.7	-	1.2
VIA PÚBLICA	-	2.9	3.5	1.7	-	-	-	4.0	2.6	2.0	3.3	2.0	4.7	1.3	2.0	-	2.8
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	-	3.1	2.0	4.0	-	-	-	2.0	3.9	3.3	0.7	2.7	2.7	3.3	4.7	-	3.0
SERVEIS SOCIALS	-	7.3	3.3	6.3	-	-	-	10.0	6.5	5.3	0.7	2.0	6.7	6.0	6.7	-	5.7
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	-	1.1	1.7	1.0	-	-	-	2.0	1.3	-	2.7	2.0	0.7	-	2.0	-	1.3
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	-	4.4	6.1	8.0	-	-	-	5.3	3.3	4.7	7.3	2.7	7.3	6.7	9.3	-	5.9
CONSULTES ALTRES ADMINISTRACIONS	-	4.3	6.5	6.3	-	-	-	3.3	8.5	0.7	4.0	9.3	6.7	6.0	6.7	-	5.5
ASSOCIACIONS, ENTITATS, ORGANITZACIONS	-	-	-	1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	0.3
<b>PRIVADES</b>																	
ALTRES	-	1.1	0.9	1.3	-	-	-	2.0	0.7	0.7	1.3	0.7	0.7	1.3	1.3	-	1.1
NO HO SAP / NO HO RECORDA	-	1.6	2.8	2.0	-	-	-	-	3.3	1.3	5.3	3.3	-	2.0	2.0	-	2.1
<b>TRAMITACIÓ</b>																	
HISENDA MUNICIPAL	-	11.0	7.1	3.7	-	-	-	8.0	9.8	15.3	4.0	10.7	7.3	2.7	4.7	-	7.9
MULTES	-	3.1	4.4	4.7	-	-	-	4.0	3.3	2.0	6.0	2.0	4.7	4.7	-	-	3.9
POBLACIÓ	-	12.8	15.8	17.7	-	-	-	14.0	10.5	14.0	16.0	20.7	12.0	16.0	19.3	-	15.0
TRANSPORT PÚBLIC	-	2.4	1.6	3.0	-	-	-	1.3	3.3	2.7	2.0	1.3	1.3	3.3	2.7	-	2.3
TARGETA ROSA	-	0.7	0.9	0.3	-	-	-	0.7	0.7	0.7	1.3	0.7	0.7	0.7	-	-	0.7
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	-	0.4	1.0	-	-	-	-	1.3	-	-	0.7	2.0	0.7	-	-	-	0.5
VIA PÚBLICA	-	1.1	3.0	3.0	-	-	-	1.3	1.3	0.7	2.7	2.0	4.0	4.7	1.3	-	2.2
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	-	3.3	3.8	2.0	-	-	-	2.0	3.9	4.0	4.0	3.3	4.0	2.0	2.0	-	3.2
SERVEIS SOCIALS	-	1.7	1.7	2.3	-	-	-	3.3	-	2.0	1.3	2.7	1.3	2.7	2.0	-	1.9
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	-	1.3	2.2	2.3	-	-	-	-	0.7	3.3	2.0	2.7	2.0	3.3	1.3	-	1.9
REGISTRE DE DOCUMENTS	-	1.6	1.1	0.7	-	-	-	0.7	3.3	0.7	-	2.0	1.3	-	1.3	-	1.2
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	-	3.1	3.8	3.0	-	-	-	0.7	2.6	6.0	5.3	0.7	4.7	2.7	3.3	-	3.3
DEMANAR CITA PRÈVIA	-	5.3	4.5	4.7	-	-	-	4.0	6.5	5.3	4.0	6.0	4.0	4.0	5.3	-	4.9
ALTRES	-	0.9	0.5	0.3	-	-	-	1.3	0.7	0.7	0.7	-	0.7	0.7	-	-	0.6
NO HO SAP / NO HO RECORDA	-	0.9	1.2	0.3	-	-	-	-	1.3	1.3	2.0	-	1.3	0.7	-	-	0.9
NO CONIESTA	-	-	1.1	0.7	-	-	-	-	-	-	2.0	0.7	0.7	1.3	-	-	0.5
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**P3. ES TRACTAVA D'UNA CONSULTA PARTICULAR O FETA PER MOTIUS DE FEINA?**

% 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
<b>Particular</b>	-	91.8	87.3	90.0	-	-	-	92.0	92.8	90.7	86.0	88.0	88.0	91.3	88.7	-	89.9
<b>Per feina</b>	-	7.3	12.7	9.7	-	-	-	8.0	6.5	7.3	14.0	12.0	12.0	8.7	10.7	-	9.7
<b>NO HO SAP / NO HO RECORDA</b>	-	0.4	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	-	-	-	0.2
<b>NO CONTESTA</b>	-	0.4	-	0.3	-	-	-	-	-	1.3	-	-	-	-	0.7	-	0.3
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**P4. HAVIA TRUCAT AMB ANTERIORITAT A AQUEST MES AL SERVEI 010? (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
<b>SÍ</b>	-	70.4	74.4	72.9	-	-	-	75.3	72.5	63.3	71.3	75.3	76.7	78.0	68.0	-	72.4
<b>No</b>	-	24.7	20.9	23.5	-	-	-	20.0	22.2	32.0	20.7	20.7	21.3	17.3	29.3	-	23.1
<b>NO HO SAP</b>	-	4.9	4.6	3.6	-	-	-	4.7	5.2	4.7	8.0	4.0	2.0	4.7	2.7	-	4.5
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**P5. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 010?**

 (ESPONTÀNIA)  
 (PRIMERA RESPOSTA)

% 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
<b>RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA</b>	-	24.5	22.5	16.7	-	-	-	30.0	24.2	19.3	22.7	24.0	21.3	16.7	16.7	-	21.9
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	-	12.3	11.9	12.7	-	-	-	12.7	8.5	16.0	7.3	18.7	11.3	12.7	12.7	-	12.3
<b>RESPOSTA RÀPIDA</b>	-	10.2	12.9	10.7	-	-	-	10.7	13.1	6.7	15.3	7.3	14.7	11.3	10.0	-	11.2
<b>RESPOSTA CORRECTA, COMPLERTA</b>	-	10.5	8.3	10.7	-	-	-	12.0	7.2	12.7	8.0	7.3	9.3	10.0	11.3	-	9.8
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	-	9.1	9.5	10.0	-	-	-	6.0	10.5	10.7	8.0	5.3	14.0	9.3	10.7	-	9.5
<b>QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	-	7.9	8.1	7.0	-	-	-	10.0	5.9	8.0	8.7	6.7	8.7	7.3	6.7	-	7.7
<b>NO SAP</b>	-	5.3	4.9	4.7	-	-	-	4.7	5.9	5.3	8.0	4.0	2.7	3.3	6.0	-	5.0
<b>CAPACITAT DE COMPRENSIÓ</b>	-	3.4	4.2	4.7	-	-	-	0.7	5.2	4.0	3.3	7.3	2.7	4.0	5.3	-	4.0
<b>CLARETAT DE LES EXPLICACIONS</b>	-	2.9	4.1	4.4	-	-	-	4.0	2.6	2.0	2.7	6.0	4.0	3.3	5.3	-	3.6
<b>DONAR SERVEI AL CIUTADÀ</b>	-	3.1	3.1	3.3	-	-	-	1.3	5.2	2.7	4.0	3.3	2.0	5.3	1.3	-	3.2
<b>QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	-	1.8	2.4	2.0	-	-	-	0.7	2.6	2.0	1.3	3.3	2.7	1.3	2.7	-	2.0
<b>GRATUÏT / MILLOR PREU</b>	-	1.3	1.3	3.0	-	-	-	-	1.3	2.7	1.3	1.3	1.3	2.7	3.3	-	1.8
<b>SERVEI CÒMODE</b>	-	1.3	2.1	2.0	-	-	-	1.3	1.3	1.3	4.7	0.7	0.7	3.3	0.7	-	1.7
<b>NO CONTESTA</b>	-	0.9	1.2	3.0	-	-	-	1.3	0.7	0.7	0.7	2.7	0.7	4.7	1.3	-	1.5
<b>ACCESSIBILITAT HORÀRIA</b>	-	1.6	0.9	0.7	-	-	-	2.0	2.6	-	1.3	0.7	0.7	0.7	0.7	-	1.1
<b>TROBAR BONS PROFESSIONALS</b>	-	0.4	0.9	2.3	-	-	-	-	0.7	0.7	1.3	0.7	0.7	2.0	2.7	-	1.1
<b>PARLAR AMB PERSONES I NO AMB CONTESTADORS</b>	-	1.8	0.9	0.3	-	-	-	1.3	1.3	2.7	0.7	0.7	1.3	0.7	-	-	1.1
<b>ALTRES</b>	-	0.5	0.3	1.7	-	-	-	-	1.3	-	-	-	0.7	1.3	2.0	-	0.7
<b>TOT</b>	-	0.6	0.5	0.3	-	-	-	1.3	-	0.7	0.7	-	0.7	-	0.7	-	0.5
<b>CAP</b>	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	2.0	-	-	-	-	-	-	0.3
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**P5. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 010?**

 (ESPONTÀNIA)  
 (SEGONA RESPOSTA)

% 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.	
<b>NO CONTESTA</b>	-	31.8	27.9	23.3	-	-	-	29.3	28.8	37.3	30.7	28.7	24.7	23.3	23.3	-	28.3
<b>RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA</b>	-	16.6	14.0	15.3	-	-	-	16.7	19.0	14.0	12.7	14.7	14.7	16.7	14.0	-	15.4
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	-	11.0	14.2	13.6	-	-	-	12.7	9.8	10.7	15.3	12.0	14.7	16.0	11.3	-	12.7
<b>RESPOSTA RÀPIDA</b>	-	8.6	10.1	9.0	-	-	-	10.7	6.5	8.7	11.3	10.7	8.7	8.0	10.0	-	9.2
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	-	8.4	6.4	6.6	-	-	-	7.3	11.1	6.7	4.0	7.3	8.0	8.0	5.3	-	7.3
<b>QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	-	5.6	5.9	7.1	-	-	-	3.3	7.2	6.0	6.0	4.7	6.7	4.0	10.0	-	6.0
<b>RESPOSTA CORRECTA, COMPLERTA</b>	-	5.3	5.7	5.0	-	-	-	4.7	4.6	6.7	5.3	4.0	7.3	4.7	5.3	-	5.4
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS</b>	-	3.3	3.9	5.0	-	-	-	4.0	3.3	2.7	3.3	5.3	3.3	4.0	6.0	-	3.9
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	-	2.7	4.0	5.0	-	-	-	1.3	2.6	4.0	4.0	4.0	4.0	6.0	4.0	-	3.7
<b>QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	-	1.5	1.1	2.7	-	-	-	2.7	0.7	1.3	-	4.0	-	2.0	3.3	-	1.7
<b>TROBAR BONS PROFESSIONALS</b>	-	1.3	1.5	1.7	-	-	-	2.7	1.3	-	0.7	-	3.3	2.0	1.3	-	1.5
<b>GRATUÏT / MILLOR PREU</b>	-	1.1	1.5	1.7	-	-	-	2.0	0.7	0.7	1.3	-	2.7	1.3	2.0	-	1.4
<b>DONAR SERVEI AL CIUTADÀ</b>	-	0.7	1.4	1.7	-	-	-	0.7	1.3	-	1.3	2.7	0.7	1.3	2.0	-	1.2
<b>SERVEI CÒMODE</b>	-	0.7	1.1	1.0	-	-	-	2.0	-	2.7	0.7	-	-	-	2.0	-	0.9
<b>ALTRES</b>	-	0.4	0.7	1.0	-	-	-	1.3	-	0.7	0.7	0.7	0.7	2.0	-	-	0.6
<b>PARLAR AMB PERSONES I NO AMB CONTESTADORS</b>	-	0.7	0.4	-	-	-	-	1.3	0.7	-	0.7	0.7	-	-	-	-	0.4
<b>ACCESSIBILITAT HORÀRIA</b>	-	0.4	0.2	0.3	-	-	-	0.7	-	0.7	0.7	-	-	0.7	-	-	0.3
<b>CAP</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOT</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>NO SAP</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**P5. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 010?**

 (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.	
<b>RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA</b>	-	41.1	36.5	32.0	-	-	-	46.7	43.1	33.3	35.3	38.7	36.0	33.3	30.7	-	37.3
<b>NO CONTESTA</b>	-	32.6	29.1	26.3	-	-	-	30.7	29.4	38.0	31.3	31.3	25.3	28.0	24.7	-	29.8
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	-	23.3	26.1	26.3	-	-	-	25.3	18.3	26.7	22.7	30.7	26.0	28.7	24.0	-	25.0
<b>RESPOSTA RÀPIDA</b>	-	18.8	23.0	19.7	-	-	-	21.3	19.6	15.3	26.7	18.0	23.3	19.3	20.0	-	20.4
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	-	17.5	16.0	16.7	-	-	-	13.3	21.6	17.3	12.0	12.7	22.0	17.3	16.0	-	16.8
<b>RESPOSTA CORRECTA, COMPLERTA</b>	-	15.8	14.0	15.7	-	-	-	16.7	11.8	19.3	13.3	11.3	16.7	14.7	16.7	-	15.2
<b>QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	-	13.5	14.0	14.1	-	-	-	13.3	13.1	14.0	14.7	11.3	15.3	11.3	16.7	-	13.8
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	-	6.0	8.2	9.7	-	-	-	2.0	7.8	8.0	7.3	11.3	6.7	10.0	9.3	-	7.7
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS</b>	-	6.2	8.0	9.4	-	-	-	8.0	5.9	4.7	6.0	11.3	7.3	7.3	11.3	-	7.6
<b>NO SAP</b>	-	5.3	4.9	4.7	-	-	-	4.7	5.9	5.3	8.0	4.0	2.7	3.3	6.0	-	5.0
<b>DONAR SERVEI AL CIUTADÀ</b>	-	3.8	4.5	5.0	-	-	-	2.0	6.5	2.7	5.3	6.0	2.7	6.7	3.3	-	4.3
<b>QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	-	3.3	3.5	4.7	-	-	-	3.3	3.3	3.3	1.3	7.3	2.7	3.3	6.0	-	3.7
<b>GRATUÏT / MILLOR PREU</b>	-	2.4	2.8	4.7	-	-	-	2.0	2.0	3.3	2.7	1.3	4.0	4.0	5.3	-	3.1
<b>SERVEI CÒMODE</b>	-	2.0	3.2	3.0	-	-	-	1.3	3.3	1.3	7.3	1.3	0.7	3.3	2.7	-	2.6
<b>TROBAR BONS PROFESSIONALS</b>	-	1.8	2.4	4.0	-	-	-	2.7	2.0	0.7	2.0	0.7	4.0	4.0	4.0	-	2.5
<b>ACCESSIBILITAT HORÀRIA</b>	-	2.0	1.1	1.0	-	-	-	2.7	2.6	0.7	2.0	0.7	0.7	1.3	0.7	-	1.5
<b>PARLAR AMB PERSONES I NO AMB CONTESTADORS</b>	-	2.4	1.4	0.3	-	-	-	1.3	2.6	3.3	0.7	1.3	2.0	0.7	-	-	1.5
<b>ALTRES</b>	-	0.9	0.9	2.7	-	-	-	1.3	1.3	-	0.7	0.7	1.3	3.3	2.0	-	1.3
<b>TOT</b>	-	0.6	0.5	0.3	-	-	-	1.3	-	0.7	0.7	-	0.7	-	0.7	-	0.5
<b>CAP</b>	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	2.0	-	-	-	-	-	-	0.3
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

## P6. SEGONS LA SEVA EXPERIÈNCIA PERSONAL, QUIN ÉS L'ASPECTE QUE MÉS LI AGRADA D'AQUEST SERVEI?

 (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.	
RESOLEN ELS PROBLEMES, SÓN EFICAÇOS, ORIENTEN, AJUDEN	-	20.1	22.2	19.6	-	-	-	18.0	21.6	20.7	18.7	28.7	20.7	22.0	17.3	-	20.7
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	-	18.3	21.3	21.8	-	-	-	20.0	15.0	20.0	18.0	18.0	26.7	17.3	26.0	-	20.1
DONEN LA RESPOSTA RÀPIDAMENT	-	13.1	13.8	11.0	-	-	-	9.3	15.0	14.7	14.0	13.3	14.0	10.7	11.3	-	12.8
SERVEI CÒMODE	-	10.8	7.3	8.7	-	-	-	12.0	11.8	8.7	9.3	7.3	5.3	8.7	8.7	-	9.1
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	-	7.0	5.5	6.7	-	-	-	8.0	5.9	7.3	6.0	4.0	6.0	6.0	7.3	-	6.4
DONEN BONA INFORMACIÓ, COMPLERTA	-	6.2	4.2	5.3	-	-	-	4.7	5.2	8.7	2.7	4.7	5.3	4.7	6.0	-	5.3
ABASTEN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	-	4.9	1.4	5.3	-	-	-	5.3	5.9	3.3	1.3	2.7	0.7	6.7	4.0	-	3.8
NO HO SAP	-	2.6	3.2	4.0	-	-	-	3.3	2.0	2.7	4.7	2.0	2.7	4.0	4.0	-	3.2
RES	-	2.2	4.5	1.3	-	-	-	3.3	2.0	1.3	7.3	3.3	2.7	2.0	0.7	-	2.7
TOT	-	2.4	2.6	3.3	-	-	-	2.0	2.6	2.7	2.7	5.3	0.7	4.0	2.7	-	2.7
QUE POSEN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA GRATUÏT / EL PREU	-	2.2	3.4	2.4	-	-	-	2.7	2.0	2.0	4.7	2.0	3.3	1.3	3.3	-	2.6
DONEN EXPLICACIONS CLARES	-	2.9	2.3	1.3	-	-	-	2.7	3.9	2.0	4.0	1.3	1.3	1.3	1.3	-	2.3
TENEN CAPACITAT DE COMPRESIÓ	-	2.4	2.2	1.0	-	-	-	3.3	2.0	2.0	2.0	2.7	2.0	1.3	0.7	-	2.0
L'HORARI	-	1.3	2.3	2.0	-	-	-	2.0	1.3	0.7	2.0	1.3	3.3	2.0	2.0	-	1.8
ATENCIÓ PERSONALITZADA	-	0.7	1.5	3.7	-	-	-	0.7	1.3	-	0.7	2.0	2.0	4.0	3.3	-	1.7
ALTRES	-	1.8	1.4	1.6	-	-	-	2.0	1.3	2.0	1.3	0.7	2.0	2.7	0.7	-	1.6
NO CONTESTA	-	0.9	0.5	-	-	-	-	1.3	1.3	-	-	-	1.3	-	-	-	0.5
#TOTAL (n)	-	0.2	0.4	1.0	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	-	1.3	0.7	-	0.5
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

## P7. I QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ MILLORARIA?

 (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.	
RES	-	23.2	26.6	20.3	-	-	-	24.0	22.9	22.7	24.0	23.3	31.3	20.7	20.0	-	23.6
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	-	23.8	19.5	24.7	-	-	-	26.7	22.2	22.7	18.7	20.0	20.0	22.7	26.7	-	22.6
NO HO SAP	-	16.8	11.4	14.0	-	-	-	13.3	16.3	20.7	17.3	11.3	6.0	14.7	13.3	-	14.3
LA RÀPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA / SERVEI MÉS ÀGIL	-	6.2	6.1	6.3	-	-	-	5.3	5.2	8.0	5.3	8.0	5.3	6.7	6.0	-	6.2
EL PREU	-	5.5	5.6	7.0	-	-	-	6.7	6.5	3.3	4.0	6.0	6.7	5.3	8.7	-	5.9
RESOLUCIÓ DELS PROBLEMES, MÉS ORIENTACIÓ, MÉS AJUDA	-	3.7	5.3	5.6	-	-	-	3.3	2.6	5.3	6.0	3.3	6.0	8.7	2.7	-	4.7
ABASTIN DIFERENTS TEMES / NIVELL DE CONEIXEMENT	-	5.3	5.2	3.3	-	-	-	7.3	3.9	4.7	3.3	2.7	8.7	2.7	4.0	-	4.7
AMPLIACIÓ DEL SERVEI (MÉS TRAMITACIONS, TIPUS INFORMACIÓ)	-	2.9	3.6	3.4	-	-	-	3.3	4.6	0.7	3.3	5.3	2.7	1.3	5.3	-	3.3
L'HORARI	-	3.4	1.8	3.3	-	-	-	1.3	5.2	3.3	4.0	0.7	0.7	4.7	2.0	-	2.8
LA RESPOSTA (CORRECTA, COMPLERTA)	-	2.4	3.9	2.0	-	-	-	3.3	2.6	1.3	3.3	5.3	3.3	2.7	1.3	-	2.8
AMABILITAT, ATENCIÓ	-	1.3	2.5	2.7	-	-	-	-	1.3	2.7	2.0	4.7	1.3	2.7	2.7	-	2.0
ALTRES	-	1.8	1.4	1.0	-	-	-	1.3	2.0	2.0	1.3	0.7	2.0	0.7	1.3	-	1.5
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	-	-	1.1	2.0	-	-	-	-	-	-	0.7	1.3	1.3	2.7	1.3	-	0.9
SERVEIS ALTERNATIUS AL 010 (TELÈFON DEL CIVISME, INTERNET, OAC)	-	0.2	1.3	1.3	-	-	-	-	0.7	-	1.3	1.3	1.3	0.7	2.0	-	0.9
INTERÈS QUE MOSTREN / ACTITUD	-	1.1	0.8	0.3	-	-	-	1.3	1.3	0.7	0.7	1.3	0.7	0.7	-	-	0.8
MISSATGE PREENREGISTRAT	-	1.3	-	1.0	-	-	-	1.3	1.3	1.3	-	-	-	1.3	0.7	-	0.8
PARLAR AMB UNA PERSONA, NO AMB MÀQUINA O ROBOT	-	-	1.1	1.0	-	-	-	-	-	-	-	2.7	0.7	-	1.3	-	0.6
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	-	-	1.3	0.3	-	-	-	-	-	-	1.3	2.0	0.7	-	0.7	-	0.5
NO CONTESTA	-	0.7	0.4	0.3	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	0.7	0.7	-	0.7	-	0.5
TOT	-	0.2	0.9	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	1.3	-	-	-	0.4
LA MÚSICA D'ESPERA	-	0.2	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

## 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	-	40.2	40.8	36.7	-	-	-	41.3	39.9	39.3	48.0	40.0	34.7	35.3	38.0	-	39.5
DONA	-	59.8	59.2	63.3	-	-	-	58.7	60.1	60.7	52.0	60.0	65.3	64.7	62.0	-	60.5
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

## 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.	
<b>Mitjana</b>	-	47.3	45.5	46.9	-	-	-	46.2	47.5	48.3	45.6	45.3	45.6	49.2	44.8	-	46.6
<b>Des.Est</b>	-	14.8	14.6	15.1	-	-	-	13.5	14.7	16.1	14.2	15.5	14.3	16.1	13.7	-	14.8
<b>#TOTAL (n)</b>	-	451	450	298	-	-	-	150	152	149	150	150	150	150	148	-	1199

## 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.	
<b>DE 18 A 24 ANYS</b>	-	4.0	5.8	4.0	-	-	-	3.3	4.6	4.0	4.7	6.0	6.7	5.3	2.7	-	4.6
<b>DE 25 A 34 ANYS</b>	-	17.4	20.4	20.4	-	-	-	19.3	13.7	19.3	21.3	22.7	18.0	16.0	24.7	-	19.2
<b>DE 35 A 44 ANYS</b>	-	27.2	23.8	22.7	-	-	-	28.0	30.7	22.7	20.7	27.3	24.0	23.3	22.0	-	24.9
<b>DE 45 A 54 ANYS</b>	-	20.1	23.5	22.8	-	-	-	19.3	19.6	21.3	27.3	18.0	24.0	18.0	27.3	-	21.9
<b>DE 55 A 64 ANYS</b>	-	16.7	16.6	17.9	-	-	-	22.0	15.0	13.3	17.3	12.7	18.7	20.7	15.3	-	17.0
<b>DE 65 A 74 ANYS</b>	-	8.7	6.7	7.0	-	-	-	4.7	11.1	10.0	5.3	9.3	6.0	9.3	4.7	-	7.6
<b>DE 75 ANYS I MÉS</b>	-	5.5	3.3	4.6	-	-	-	3.3	4.6	8.7	3.3	4.0	2.7	7.3	2.0	-	4.5
<b>NO CONTESTA</b>	-	0.4	-	0.7	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	-	1.3	-	0.4
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

## 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.	
<b>ESPANYOLA</b>	-	74.6	67.8	71.7	-	-	-	75.3	72.5	76.0	70.7	64.0	68.0	72.0	71.3	-	71.6
<b>RESTA DE PAÏSOS</b>	-	20.3	28.0	23.4	-	-	-	20.0	20.9	20.0	24.7	31.3	28.7	21.3	25.3	-	23.6
<b>ALTRES UNIÓ EUROPEA</b>	-	5.1	4.2	5.0	-	-	-	4.7	6.5	4.0	4.7	4.7	3.3	6.7	3.3	-	4.8
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**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.	
AFGANISTAN	-	-	0.5	-	-	-	-	-	-	-	1.3	-	-	-	-	-	0.2
ALEMANYA	-	0.2	0.2	0.3	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	0.2
ALGÈRIA	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.1
ANDORRA	-	0.2	0.2	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.2
ARGENTINA	-	1.8	0.9	1.7	-	-	-	1.3	2.0	2.0	0.7	0.7	1.3	0.7	2.7	-	1.5
ARMÈNIA	-	-	0.3	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	1.3	-	-	0.2
BANGLA DESH	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.3	-	-	0.2
BÈLGICA	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
BOLÍVIA	-	1.8	1.4	0.3	-	-	-	-	2.6	2.7	0.7	1.3	2.0	-	0.7	-	1.3
BRASIL	-	0.2	1.1	-	-	-	-	-	0.7	-	-	2.0	1.3	-	-	-	0.4
BULGÀRIA	-	-	0.4	-	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	-	0.1
COLÒMBIA	-	3.6	6.0	3.7	-	-	-	2.0	5.2	3.3	4.7	6.7	6.7	2.7	4.7	-	4.4
CUBA	-	0.4	0.4	0.7	-	-	-	0.7	0.7	-	-	1.3	-	-	1.3	-	0.5
DINAMARCA	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.1
EQUADOR	-	1.3	1.5	1.6	-	-	-	3.3	-	0.7	2.7	1.3	0.7	2.7	0.7	-	1.5
ESLOVÈNIA	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.1
ESPANYA	-	74.6	67.8	71.7	-	-	-	75.3	72.5	76.0	70.7	64.0	68.0	72.0	71.3	-	71.6
FRANÇA	-	0.7	0.7	1.0	-	-	-	0.7	1.3	-	-	0.7	1.3	1.3	0.7	-	0.8
GÀMBIA	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.1
GEÒRGIA	-	0.4	0.5	-	-	-	-	1.3	-	-	1.3	-	-	-	-	-	0.3
HONDURES	-	1.3	2.4	3.0	-	-	-	2.0	-	2.0	1.3	3.3	2.7	3.3	2.7	-	2.1
IRLANDA	-	0.2	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	0.1
ITÀLIA	-	2.9	1.7	2.7	-	-	-	2.0	3.9	2.7	2.0	2.0	1.3	3.3	2.0	-	2.5
KENYA	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.1
MARROC	-	1.1	1.5	1.3	-	-	-	0.7	2.0	0.7	1.3	2.0	1.3	0.7	2.0	-	1.3
MÈXIC	-	0.9	-	1.0	-	-	-	0.7	1.3	0.7	-	-	-	0.7	1.3	-	0.6
NICARAGUA	-	0.2	0.7	0.3	-	-	-	0.7	-	-	1.3	-	0.7	-	0.7	-	0.4
NIGÈRIA	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.1
PAÏSOS BAIXOS	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
PAKISTAN	-	-	0.7	1.0	-	-	-	-	-	-	2.0	-	-	0.7	1.3	-	0.5
PANAMÀ	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.1
PARAGUAI	-	-	0.6	-	-	-	-	-	-	-	0.7	1.3	-	-	-	-	0.2
PERÚ	-	2.9	3.5	2.6	-	-	-	1.3	2.6	4.7	2.0	4.7	4.0	4.0	1.3	-	3.0
PORTUGAL	-	0.2	0.5	-	-	-	-	-	-	0.7	1.3	-	-	-	-	-	0.2
REPÚBLICA DOMINICANA	-	0.4	1.5	1.0	-	-	-	-	0.7	0.7	1.3	2.0	1.3	0.7	1.3	-	0.9
ROMANIA	-	0.2	0.6	0.7	-	-	-	-	0.7	-	-	1.3	0.7	1.3	-	-	0.5
RÚSSIA	-	0.4	0.3	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	0.7	-	-	-	0.3
SALVADOR, EL	-	0.2	0.4	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	0.2
SENEGAL	-	0.2	0.2	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.2
UCRAÏNA	-	0.6	0.2	-	-	-	-	2.0	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.3
UZBEKISTAN	-	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	0.2
VENEÇUELA	-	2.0	1.7	2.4	-	-	-	2.0	2.0	2.0	0.7	-	4.0	0.7	4.0	-	2.0
XILE	-	0.2	0.6	-	-	-	-	-	0.7	-	-	1.3	0.7	-	-	-	0.3
XINA	-	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	0.1
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

## Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

% 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
CASTELLÀ	-	59.8	67.0	57.1	-	-	-	59.3	58.8	61.3	64.0	68.7	68.7	52.7	61.3	-	61.5
CATALÀ	-	35.1	26.1	35.6	-	-	-	34.0	35.9	35.3	27.3	22.7	27.3	38.7	32.7	-	32.2
ALTRES	-	5.1	6.7	7.3	-	-	-	6.7	5.2	3.3	8.7	8.0	4.0	8.7	6.0	-	6.2
NO CONTESTA	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

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

% 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 ha acabat els estudis obligatoris	-	0.2	1.3	1.6	-	-	-	0.7	-	-	2.0	1.3	0.7	2.7	0.7	-	0.9
Obligatori (primària, EGB, ESO)	-	14.4	17.8	12.7	-	-	-	21.3	9.2	13.3	20.7	19.3	14.0	12.0	13.3	-	15.1
Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU)	-	19.7	23.8	21.0	-	-	-	13.3	21.6	24.0	22.7	24.0	24.7	20.7	21.3	-	21.4
Secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior)	-	18.6	17.3	16.9	-	-	-	17.3	20.3	18.0	18.0	15.3	18.0	20.0	14.0	-	17.7
Universitaris (grau, diplomatura, llicenciatura)	-	31.2	27.2	31.0	-	-	-	29.3	33.3	30.7	23.3	24.7	32.7	29.3	32.7	-	29.8
Post universitaris (màster, postgrau, doctorat que requereixin titulació universitària)	-	15.9	12.6	16.4	-	-	-	18.0	15.7	14.0	13.3	15.3	10.0	15.3	17.3	-	14.9
NO HO SAP	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.1
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

## Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

% 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
Treballa per compte d'altri (assalariat/ada)	-	52.0	56.8	47.7	-	-	-	46.7	57.5	51.3	55.3	58.0	57.3	44.0	51.3	-	52.5
Jubilat/ada / pensionista (incapacitat/ada laboral)	-	15.7	13.8	18.2	-	-	-	15.3	15.7	16.0	13.3	16.0	12.7	23.3	13.3	-	15.7
Treballa per compte propi (empresari, autònom)	-	12.6	14.3	12.3	-	-	-	13.3	13.1	11.3	14.7	13.3	14.7	12.0	12.7	-	13.1
Aturat/ada / busca feina	-	14.0	10.6	13.0	-	-	-	16.7	10.5	15.3	10.7	11.3	10.0	12.0	14.0	-	12.6
Tasques de la llar (no remunerades)	-	2.4	2.4	5.0	-	-	-	4.7	1.3	1.3	2.7	-	4.0	5.3	4.7	-	3.1
Estudiant	-	2.9	1.3	3.3	-	-	-	3.3	2.0	3.3	1.3	1.3	1.3	2.7	4.0	-	2.5
NO CONTESTA	-	0.4	0.7	0.3	-	-	-	-	-	1.3	2.0	-	-	0.7	-	-	0.5
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

## Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

% 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
BARCELONA CIUTAT	-	92.3	93.7	93.6	-	-	-	92.7	91.5	92.7	90.7	95.3	95.3	97.3	90.0	-	93.1
RESTA DE CATALUNYA	-	7.3	4.7	6.4	-	-	-	6.7	7.8	7.3	3.3	3.3	2.7	10.0	-	-	6.2
RESTA D'ESPANYA (MUNICIPI I PORVÍNCIA)	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	1.3	0.7	1.3	-	-	-	0.4
NO CONTESTA	-	0.2	0.4	-	-	-	-	0.7	-	0.7	0.7	-	-	-	-	-	0.2
ESTRANGER (PAÍS)	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203



**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')	-	39.8	27.1	15.5	-	-	-	30.0	58.3	27.3	38.5	16.7	14.3	50.0	6.7	-	30.1
BADALONA	-	6.1	4.3	15.9	-	-	-	10.0	8.3	-	-	-	14.3	-	20.0	-	8.0
SANT ADRIÀ DE BESÒS	-	5.9	-	15.7	-	-	-	20.0	-	-	-	-	-	25.0	13.3	-	6.5
SANT CUGAT DEL VALLÈS	-	5.9	4.3	5.3	-	-	-	10.0	-	9.1	-	-	14.3	-	6.7	-	5.3
SANTA COLOMA DE GRAMENET	-	3.1	3.1	5.3	-	-	-	-	8.3	-	-	16.7	-	-	6.7	-	3.7
SABADELL	-	-	7.1	5.3	-	-	-	-	-	-	7.7	16.7	-	-	6.7	-	3.4
TERRASSA	-	-	7.1	5.3	-	-	-	-	-	-	7.7	16.7	-	-	6.7	-	3.4
MADRID	-	-	11.7	-	-	-	-	-	-	-	-	16.7	28.6	-	-	-	3.4
CASTELLDEFELS	-	6.3	-	-	-	-	-	-	16.7	-	-	-	-	-	-	-	2.9
SANT JOAN DESPÍ	-	3.0	-	5.3	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	-	6.7	-	2.7
CERDANYOLA DEL VALLÈS	-	5.9	-	-	-	-	-	10.0	-	9.1	-	-	-	-	-	-	2.7
SANT BOI DE LLOBREGAT	-	-	4.0	5.3	-	-	-	-	-	-	7.7	-	-	-	6.7	-	2.5
CARDEDEU	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	-	-	-	1.4
GAVÀ	-	3.1	-	-	-	-	-	-	8.3	-	-	-	-	-	-	-	1.4
MATARÓ	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	-	-	-	1.4
SANT FELIU DE LLOBREGAT	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	-	-	-	1.4
VILANOVA I LA GELTRÚ	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	-	-	-	1.4
OLOT	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	-	-	-	1.4
BEGUES	-	2.9	-	-	-	-	-	10.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1.3
MASNOU (EL)	-	-	4.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.3	-	-	-	1.3
PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	-	-	4.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.3	-	-	-	1.3
PRAT DE LLOBREGAT (EL)	-	-	-	5.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7	-	1.3
SANT VICENÇ DELS HORTS	-	-	-	5.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7	-	1.3
RIPOLL	-	2.9	-	-	-	-	-	10.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1.3
AMPOSTA	-	-	-	5.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7	-	1.3
CABRERA DE MAR	-	-	4.0	-	-	-	-	-	-	-	7.7	-	-	-	-	-	1.2
CERVELLÓ	-	-	4.0	-	-	-	-	-	-	-	7.7	-	-	-	-	-	1.2
LLIÇÀ D'AMUNT	-	-	4.0	-	-	-	-	-	-	-	7.7	-	-	-	-	-	1.2
SANT PERE DE RIBES	-	-	-	5.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25.0	-	-	1.2
PUERTO DE SANTA MARÍA (EL)	-	-	4.0	-	-	-	-	-	-	-	7.7	-	-	-	-	-	1.2
DOS HERMANAS	-	-	4.0	-	-	-	-	-	-	-	7.7	-	-	-	-	-	1.2
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	-	-	3.1	-	-	-	-	-	-	-	-	16.7	-	-	-	-	0.9
#TOTAL (n)	-	33	26	19	-	-	-	10	12	11	13	6	7	4	15	-	78

**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.	
SANT MARTÍ	-	15.8	13.8	11.4	-	-	-	12.9	16.4	18.0	14.0	16.1	11.9	11.6	11.1	-	14.0
NOU BARRIS	-	11.9	16.2	14.3	-	-	-	16.5	8.6	10.8	13.2	14.0	20.3	12.3	16.3	-	13.9
EIXAMPLE	-	13.1	14.5	13.2	-	-	-	16.5	13.6	9.4	15.4	11.2	16.1	13.0	13.3	-	13.6
HORTA-GUINARDÓ	-	13.9	12.1	13.9	-	-	-	11.5	12.9	17.3	14.0	11.9	10.5	13.0	14.8	-	13.3
SANTS-MONTJUÏC	-	9.3	11.4	10.7	-	-	-	8.6	9.3	10.1	13.2	10.5	10.5	10.3	11.1	-	10.4
SANT ANDREU CIUTAT VELLA	-	11.0	9.3	8.2	-	-	-	9.4	11.4	12.2	8.8	11.2	8.4	6.8	9.6	-	9.7
SARRIÀ-SANT GERVASI	-	5.6	5.3	10.7	-	-	-	3.6	7.9	5.0	7.4	6.3	2.8	9.6	11.9	-	6.8
GRÀCIA	-	7.4	6.0	6.4	-	-	-	7.9	6.4	7.9	5.1	7.7	5.6	8.9	3.7	-	6.7
LES CORTS	-	5.7	7.6	7.1	-	-	-	5.8	5.7	5.8	5.1	7.7	9.8	8.9	5.2	-	6.7
NO CONTESTA	-	5.0	3.3	3.2	-	-	-	7.2	5.0	2.9	2.9	3.5	3.5	3.4	3.0	-	4.0
NO HO SAP	-	1.0	0.3	1.0	-	-	-	-	2.1	0.7	-	-	0.7	2.1	-	-	0.8
NO HO SAP	-	0.2	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	418	422	281	-	-	-	139	140	139	136	143	143	146	135	-	1121

**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	-	90.7	90.5	93.0	-	-	-	91.3	89.5	91.3	88.0	95.3	89.3	94.0	92.0	-	91.2
Fix/mòbil d'empresa	-	6.6	6.1	6.4	-	-	-	8.0	5.9	6.0	6.7	4.7	6.7	4.7	8.0	-	6.4
Domicili/mòbil d'una altra persona	-	1.8	2.9	0.7	-	-	-	0.7	3.3	1.3	4.0	-	4.0	1.3	-	-	1.9
NO CONTESTA	-	0.9	0.5	-	-	-	-	-	1.3	1.3	1.3	-	-	-	-	-	0.5
#TOTAL (n)	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**Z10. FINALMENT, PODRIA DIR-ME AMB QUINA FREQUÈNCIA ES CONNECTA VOSTÉ 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.	
<b>Diàriament</b>	-	90.5	87.2	84.4	-	-	-	89.3	90.8	91.3	88.7	83.3	88.7	80.7	88.0	-	87.9
<b>Quatre / cinc dies per setmana</b>	-	2.6	2.6	5.9	-	-	-	3.3	2.0	2.7	1.3	4.0	2.7	8.7	3.3	-	3.4
<b>Dos / tres dies setmana</b>	-	1.1	3.2	2.7	-	-	-	1.3	1.3	0.7	3.3	2.7	3.3	2.7	2.7	-	2.2
<b>Algun cop al mes</b>	-	1.7	1.9	2.0	-	-	-	4.0	0.7	0.7	2.0	3.3	0.7	1.3	2.7	-	1.8
<b>No té Internet</b>	-	1.1	1.1	2.7	-	-	-	-	2.0	1.3	0.7	3.3	-	3.3	2.0	-	1.5
<b>En té, però no es connecta mai</b>	-	1.3	1.7	1.0	-	-	-	1.3	1.3	1.3	1.3	2.7	1.3	1.3	0.7	-	1.4
<b>NO HO SAP</b>	-	0.9	0.9	0.7	-	-	-	-	2.0	0.7	0.7	0.7	1.3	0.7	0.7	-	0.9
<b>NO CONTESTA</b>	-	0.7	1.0	0.3	-	-	-	0.7	-	1.3	1.3	-	1.3	0.7	-	-	0.7
<b>Menys d'un cop al mes</b>	-	-	0.5	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	0.7	-	-	0.2
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**Z11. QUIN DISPOSITIU ACOSTUMA VOSTÈ A FER SERVIR PER CONECTAR-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.	
<b>El telèfon mòbil</b>	-	93.5	94.0	92.0	-	-	-	92.5	91.7	96.5	95.1	92.9	93.7	88.7	95.2	-	93.3
<b>L'ordinador portàtil</b>	-	45.5	43.5	46.8	-	-	-	45.6	46.9	44.1	37.5	50.0	44.4	49.6	44.1	-	45.2
<b>L'ordinador de sobretaula</b>	-	28.1	22.9	30.7	-	-	-	21.1	26.9	36.4	19.4	21.4	27.1	34.8	26.9	-	27.0
<b>La tableta / Ipad</b>	-	23.3	21.8	17.5	-	-	-	16.3	26.9	26.6	16.7	22.9	25.7	18.4	16.6	-	21.3
<b>Smart Tv /televisió</b>	-	1.4	0.7	0.3	-	-	-	2.0	1.4	0.7	-	0.7	1.4	0.7	-	-	0.9
<b>NO CONTESTA</b>	-	0.2	0.3	0.3	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	0.7	-	-	0.3
<b>Altres</b>	-	-	0.4	0.4	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	0.7	-	0.2
<b>Smart Watch / rellotge</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>NO HO SAP</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	-	435	428	286	-	-	-	147	145	143	144	140	144	141	145	-	1149

**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.	
<b>SI</b>	-	27.1	19.7	26.3	-	-	-	36.7	27.5	17.3	24.0	21.3	14.7	26.7	26.0	-	24.5
<b>NO</b>	-	72.9	80.3	73.7	-	-	-	63.3	72.5	82.7	76.0	78.7	85.3	73.3	74.0	-	75.5
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203

**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.	
<b>CAP COMENTARI</b>	-	72.7	80.3	73.7	-	-	-	63.3	71.9	82.7	76.0	78.7	85.3	73.3	74.0	-	75.4
<b>SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI</b>	-	8.6	5.1	11.3	-	-	-	14.0	8.5	3.3	4.0	8.0	4.0	14.0	8.7	-	8.1
<b>CALDRIA SER MÉS EFICAÇ</b>	-	2.2	3.6	1.0	-	-	-	5.3	0.7	0.7	2.7	5.3	3.3	2.0	-	-	2.4
<b>ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR</b>	-	2.8	0.9	3.0	-	-	-	5.3	2.0	1.3	0.7	0.7	1.3	3.3	2.7	-	2.2
<b>EL SERVEI HAURIA DE SER GRATUÏT</b>	-	2.0	1.2	1.7	-	-	-	2.0	0.7	3.3	0.7	0.7	2.0	0.7	2.7	-	1.6
<b>L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA</b>	-	0.7	2.7	1.4	-	-	-	1.3	0.7	-	5.3	2.0	0.7	-	2.7	-	1.5
<b>L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT</b>	-	2.0	0.8	1.7	-	-	-	1.3	3.9	0.7	0.7	1.3	0.7	0.7	2.7	-	1.5
<b>ALTRES</b>	-	1.8	0.5	0.3	-	-	-	2.0	1.3	2.0	1.3	-	-	-	0.7	-	1.0
<b>MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA</b>	-	0.4	1.2	1.0	-	-	-	-	0.7	0.7	2.7	-	0.7	-	2.0	-	0.8
<b>FER MÉS TRÀMITS</b>	-	0.9	0.5	0.7	-	-	-	2.0	0.7	-	1.3	-	-	1.3	-	-	0.7
<b>CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ</b>	-	0.2	0.4	1.3	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	0.7	2.7	-	0.6
<b>ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ CONEIXEMENTS</b>	-	0.7	0.2	1.0	-	-	-	0.7	0.7	0.7	0.7	-	-	1.3	0.7	-	0.6
<b>ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES</b>	-	0.4	1.0	0.3	-	-	-	-	1.3	1.3	2.0	-	-	-	0.7	-	0.6
<b>SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA</b>	-	1.1	0.5	-	-	-	-	0.7	1.3	1.3	1.3	-	-	-	-	-	0.6
<b>DIFICULTATS PER COMUNICAR AMB EL SERVEI</b>	-	0.4	0.6	0.3	-	-	-	-	0.7	0.7	1.3	0.7	-	-	0.7	-	0.5
<b>AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)</b>	-	0.9	-	0.3	-	-	-	-	2.0	0.7	-	-	-	0.7	-	-	0.5
<b>POSITIU QUE SIGUI GRATUÏT</b>	-	0.7	0.5	0.3	-	-	-	-	1.3	0.7	1.3	-	-	0.7	-	-	0.5
<b>CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ</b>	-	0.4	0.7	-	-	-	-	0.7	0.7	-	1.3	-	0.7	-	-	-	0.4
<b>REFERÈNCIA AL IDIOMA</b>	-	0.4	0.2	0.7	-	-	-	1.3	-	-	0.7	-	-	0.7	0.7	-	0.4
<b>INSATISFACCIÓ AMB EL PREU DEL SERVEI</b>	-	0.4	0.2	0.3	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	-	-	0.7	-	0.3
<b>OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS</b>	-	0.2	0.7	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	1.3	-	-	-	0.3
<b>CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS</b>	-	0.4	-	0.3	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	-	-	0.7	-	0.3
<b>NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE</b>	-	0.2	0.2	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.2
<b>CALDRIA QUE L'ENQUESTA SERVEIXI PER MILLORAR EL SERVEI</b>	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.1
<b>NO SAP</b>	-	0.2	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	0.1
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>HAN DONAT INFORMACIÓ INCORRECTA</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>ELS INFORMADORS HAURIEN DE SER MÉS RÀPIDS/BREUS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>CALDRIA UNIFICAR 010 I 012</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>NO CONTESTA</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>#TOTAL (n)</b>	-	453	450	300	-	-	-	150	153	150	150	150	150	150	150	-	1203