



Usuaris i usuàries del telèfon del civisme

2n Semestre 2022 - Encreuaments: Trimestre i mes

UNIVERS

Usuaris i usuàries del telèfon del civisme.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1200 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 $\pm 2,80\%$ 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.	
Català (PER DEFECTE / INDIFERENT)	-	71.2	71.4	73.7	-	-	-	72.7	72.7	68.7	71.3	66.0	76.0	74.0	73.3	-	71.8
Castellà	-	28.8	28.6	26.3	-	-	-	27.3	27.3	31.3	28.7	34.0	24.0	26.0	26.7	-	28.2
#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.	-	28.2	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	10.2
Mai.	-	34.3	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	12.4
Jun.	-	37.4	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	13.5
Jul.	-	-	35.3	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	14.3
Ago.	-	-	29.9	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	12.2
Set.	-	-	34.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	14.1
Oct.	-	-	-	56.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	13.2
Nov.	-	-	-	43.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	10.2
Des.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

F1. SAP SI DES D'AQUEST TELÈFON HI HA HAGUT ALGUNA PERSONA QUE HAGI TRUCAT AL TELÈFON DEL CIVISME 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.	
HE TRUCAT JO	-	100.0	98.6	98.8	-	-	-	100.0	100.0	100.0	98.0	99.3	98.7	99.3	98.0	-	99.2
SÍ, HAN TRUCAT ALTRES PERSONES	-	-	1.4	1.2	-	-	-	-	-	-	2.0	0.7	1.3	0.7	2.0	-	0.8
#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 DEL TELÈFON DEL CIVISME:

 (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.			
FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA																		
Mitjana	-	7.5	7.8	7.7	-	-	-	7.7	7.4	7.4	7.6	7.9	7.8	7.6	7.8	-	7.6	
Des.Est.	-	2.1	2.0	2.0	-	-	-	2.0	2.0	2.1	2.0	1.8	2.1	1.9	2.1	-	2.0	
#TOTAL (n)	-	446	449	297	-	-	-	146	150	150	149	150	150	150	147	-	1192	
RAPIDESA AMB QUE ET DONEN LA RESPOSTA																		
Mitjana	-	7.3	7.3	7.5	-	-	-	7.5	7.2	7.3	7.3	7.5	7.2	7.4	7.7	-	7.4	
Des.Est.	-	2.3	2.6	2.2	-	-	-	2.5	2.3	2.3	2.5	2.4	2.7	2.2	2.1	-	2.4	
#TOTAL (n)	-	442	444	293	-	-	-	146	148	148	149	147	148	146	147	-	1179	
RESPOSTA QUE ET DONEN																		
Mitjana	-	7.1	7.3	7.4	-	-	-	7.5	6.8	7.1	7.2	7.3	7.3	7.3	7.5	-	7.2	
Des.Est.	-	2.7	2.7	2.5	-	-	-	2.4	2.8	2.6	2.6	2.7	2.7	2.5	2.6	-	2.6	
#TOTAL (n)	-	435	437	294	-	-	-	146	146	143	148	143	146	147	147	-	1166	
HORARI DEL SERVEI																		
Mitjana	-	8.1	8.3	8.2	-	-	-	8.2	8.0	8.2	8.1	8.5	8.3	8.1	8.4	-	8.2	
Des.Est.	-	1.8	1.8	1.8	-	-	-	1.9	1.8	1.8	1.9	1.6	1.8	1.8	1.7	-	1.8	
#TOTAL (n)	-	343	345	230	-	-	-	113	108	122	125	116	104	121	109	-	918	
PREU DEL SERVEI																		
Mitjana	-	8.8	8.8	8.8	-	-	-	9.0	8.8	8.7	8.3	9.1	9.0	8.6	9.1	-	8.8	
Des.Est.	-	2.2	2.3	2.3	-	-	-	2.3	2.2	2.0	2.6	2.0	2.1	2.6	1.7	-	2.3	
#TOTAL (n)	-	355	339	222	-	-	-	116	131	108	126	111	102	105	117	-	916	
AMABILITAT DELS INFORMADORS																		
Mitjana	-	8.9	8.8	8.9	-	-	-	9.0	8.7	8.9	8.7	8.9	8.9	8.9	8.8	-	8.8	
Des.Est.	-	1.5	1.6	1.4	-	-	-	1.5	1.6	1.4	1.7	1.6	1.5	1.5	1.3	-	1.5	
#TOTAL (n)	-	448	450	299	-	-	-	149	150	149	150	150	150	150	149	-	1197	
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES																		
Mitjana	-	8.3	8.2	8.3	-	-	-	8.5	8.2	8.2	7.9	8.4	8.3	8.2	8.4	-	8.3	
Des.Est.	-	2.1	2.2	2.0	-	-	-	2.1	2.1	2.0	2.4	1.9	2.1	2.1	1.9	-	2.1	
#TOTAL (n)	-	444	446	299	-	-	-	148	148	148	150	148	148	150	149	-	1189	
CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS																		
Mitjana	-	8.4	8.3	8.4	-	-	-	8.7	8.3	8.2	8.1	8.4	8.3	8.3	8.4	-	8.3	
Des.Est.	-	1.8	2.1	1.9	-	-	-	1.8	1.8	1.8	2.1	2.0	2.2	1.8	2.0	-	1.9	
#TOTAL (n)	-	444	444	294	-	-	-	147	149	148	147	149	148	148	146	-	1182	
CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS																		
Mitjana	-	8.1	8.1	8.2	-	-	-	8.4	8.0	8.0	7.8	8.3	8.2	8.2	8.3	-	8.1	
Des.Est.	-	2.0	2.2	1.9	-	-	-	2.0	2.2	1.9	2.4	2.1	2.2	1.9	1.9	-	2.1	
#TOTAL (n)	-	439	441	291	-	-	-	146	148	145	147	147	147	145	146	-	1171	
NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS																		
Mitjana	-	7.7	7.7	7.9	-	-	-	7.9	7.3	7.8	7.7	7.7	7.7	7.8	8.0	-	7.7	
Des.Est.	-	2.1	2.4	1.9	-	-	-	2.1	2.2	2.0	2.4	2.4	2.3	1.9	2.0	-	2.2	
#TOTAL (n)	-	419	422	280	-	-	-	140	142	137	144	142	136	139	141	-	1121	
L'AGILITAT EN PRENDRE NOTA DE LA DEMANDA																		
Mitjana	-	8.1	8.1	8.1	-	-	-	8.3	8.0	8.1	7.8	8.3	8.2	8.1	8.1	-	8.1	
Des.Est.	-	2.0	2.1	1.9	-	-	-	2.0	2.1	1.9	2.5	1.8	1.8	2.0	1.7	-	2.0	
#TOTAL (n)	-	443	442	292	-	-	-	148	150	145	150	148	144	149	143	-	1177	

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

 (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	-	1.5	1.2	1.0	-	-	-	2.0	1.3	1.3	1.3	-	2.0	0.7	1.3	-	1.2
1	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.1
2	-	0.9	0.2	1.2	-	-	-	0.7	0.7	1.3	-	-	0.7	0.7	2.0	-	0.7
3	-	1.9	2.0	1.2	-	-	-	0.7	2.7	2.0	2.7	2.7	0.7	0.7	2.0	-	1.8
4	-	3.4	2.2	2.5	-	-	-	2.0	4.7	3.3	1.3	3.3	2.0	3.3	1.3	-	2.7
5	-	9.0	9.4	8.1	-	-	-	8.0	8.0	10.7	10.0	8.0	10.0	8.7	7.3	-	8.9
6	-	8.7	6.3	11.0	-	-	-	5.3	10.0	10.0	6.0	5.3	7.3	13.3	8.0	-	8.2
7	-	16.2	13.2	12.2	-	-	-	16.7	16.0	16.0	15.3	12.0	12.0	15.3	8.0	-	14.0
8	-	24.3	26.6	24.3	-	-	-	25.3	26.7	21.3	30.0	28.0	22.0	22.0	27.3	-	25.2
9	-	16.1	16.5	17.5	-	-	-	15.3	16.0	16.7	11.3	19.3	19.3	18.7	16.0	-	16.6
10	-	17.3	22.0	20.1	-	-	-	21.3	14.0	17.3	20.7	21.3	24.0	16.7	24.7	-	19.9
NO HO SAP	-	0.6	-	0.9	-	-	-	2.0	-	-	-	-	-	-	2.0	-	0.4
NO CONTESTA	-	0.2	0.2	-	-	-	-	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 DEL TELÈFON DEL CIVISME: 2. RAPIDESA AMB QUE ET DONEN LA RESPOSTA

 (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	-	2.9	5.6	2.0	-	-	-	5.3	3.3	0.7	5.3	4.0	7.3	2.0	2.0	-	3.8
1	-	1.1	0.2	0.8	-	-	-	1.3	-	2.0	-	-	0.7	1.3	-	-	0.7
2	-	1.2	1.3	0.7	-	-	-	-	1.3	2.0	0.7	2.7	0.7	0.7	0.7	-	1.1
3	-	1.2	1.8	2.0	-	-	-	0.7	-	2.7	2.0	2.0	1.3	2.0	2.0	-	1.6
4	-	4.6	1.8	3.0	-	-	-	2.7	6.0	4.7	2.7	0.7	2.0	2.7	3.3	-	3.1
5	-	8.1	7.9	8.4	-	-	-	3.3	10.7	9.3	10.7	5.3	7.3	8.7	8.0	-	8.1
6	-	6.6	8.3	7.1	-	-	-	4.7	7.3	7.3	8.0	6.7	10.0	8.0	6.0	-	7.4
7	-	16.7	13.1	13.2	-	-	-	19.3	16.7	14.7	12.0	17.3	10.7	14.7	11.3	-	14.4
8	-	24.1	21.4	24.5	-	-	-	25.3	24.7	22.7	20.0	24.0	20.7	25.3	23.3	-	23.1
9	-	15.1	17.3	18.2	-	-	-	16.7	12.0	16.7	18.7	14.0	18.7	15.3	22.0	-	16.7
10	-	16.8	19.9	17.8	-	-	-	18.0	16.7	16.0	19.3	21.3	19.3	16.7	19.3	-	18.3
NO HO SAP	-	0.4	0.9	1.7	-	-	-	0.7	0.7	-	0.7	0.7	1.3	2.0	1.3	-	0.9
NO CONTESTA	-	1.3	0.4	0.7	-	-	-	2.0	0.7	1.3	-	1.3	-	0.7	0.7	-	0.8
#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 DEL TELÈFON DEL CIVISME: 3. RESPOSTA QUE ET DONEN

 (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	-	4.2	4.9	4.0	-	-	-	3.3	6.7	2.7	4.7	5.3	4.7	4.0	4.0	-	4.4
1	-	1.4	0.4	0.4	-	-	-	0.7	1.3	2.0	-	0.7	0.7	0.7	-	-	0.8
2	-	1.8	2.4	1.5	-	-	-	1.3	2.0	2.0	2.7	2.7	2.0	0.7	2.7	-	2.0
3	-	2.9	1.8	2.8	-	-	-	3.3	2.0	3.3	1.3	1.3	2.7	3.3	2.0	-	2.4
4	-	4.7	3.8	3.3	-	-	-	1.3	6.0	6.0	4.7	2.7	4.0	3.3	3.3	-	4.0
5	-	9.5	8.3	7.2	-	-	-	6.7	10.7	10.7	9.3	6.0	9.3	8.7	5.3	-	8.5
6	-	7.3	6.0	8.3	-	-	-	6.7	9.3	6.0	5.3	6.7	6.0	8.0	8.7	-	7.0
7	-	9.1	13.8	9.3	-	-	-	13.3	6.0	8.7	14.0	13.3	14.0	11.3	6.7	-	11.0
8	-	21.1	16.7	21.6	-	-	-	18.7	22.0	22.0	22.0	16.7	11.3	21.3	22.0	-	19.4
9	-	16.1	16.4	17.4	-	-	-	21.3	14.7	13.3	13.3	17.3	18.7	15.3	20.0	-	16.5
10	-	18.5	22.7	22.2	-	-	-	20.7	16.7	18.7	21.3	22.7	24.0	21.3	23.3	-	21.1
NO HO SAP	-	1.0	1.9	1.3	-	-	-	2.0	0.7	0.7	1.3	3.3	1.3	1.3	1.3	-	1.5
NO CONTESTA	-	2.4	0.9	0.7	-	-	-	0.7	2.0	4.0	-	1.3	1.3	0.7	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 DEL TELÈFON DEL CIVISME: 4. HORARI DEL 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	-	0.6	0.7	0.7	-	-	-	1.3	0.7	-	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	-	0.6
2	-	0.5	0.5	-	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	0.7	-	-	-	0.4
3	-	0.4	0.5	-	-	-	-	0.7	-	0.7	0.7	-	0.7	-	-	-	0.3
4	-	1.4	-	1.8	-	-	-	0.7	0.7	2.7	-	-	-	-	2.7	0.7	0.9
5	-	5.0	4.3	6.0	-	-	-	4.0	5.3	5.3	6.0	3.3	3.3	6.0	6.0	-	4.9
6	-	4.0	3.9	3.1	-	-	-	4.0	5.3	2.7	6.7	2.0	2.7	4.0	2.0	-	3.7
7	-	7.5	9.3	6.1	-	-	-	10.7	8.0	4.7	12.0	10.7	5.3	8.7	2.7	-	7.9
8	-	20.4	17.1	20.8	-	-	-	12.7	20.0	26.7	17.3	16.7	17.3	21.3	20.0	-	19.2
9	-	16.0	15.9	16.8	-	-	-	19.3	14.0	15.3	11.3	16.7	20.0	17.3	16.0	-	16.2
10	-	20.6	24.6	22.0	-	-	-	22.0	17.3	22.7	28.0	27.3	18.7	20.0	24.7	-	22.6
NO HO SAP	-	22.9	23.1	22.8	-	-	-	24.0	28.0	17.3	16.7	22.0	30.7	19.3	27.3	-	23.0
NO CONTESTA	-	0.7	0.2	-	-	-	-	0.7	-	1.3	-	0.7	-	-	-	-	0.3
#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 DEL TELÈFON DEL CIVISME: 5. PREU DEL 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	-	2.1	2.2	2.3	-	-	-	3.3	2.7	0.7	2.7	2.0	2.0	4.0	-	-	2.2
1	-	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	-	0.2
2	-	0.2	0.9	1.0	-	-	-	-	-	0.7	2.7	-	-	1.3	0.7	-	0.7
3	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.1
4	-	1.0	-	0.7	-	-	-	-	1.3	1.3	-	-	-	0.7	0.7	-	0.5
5	-	5.3	4.3	2.2	-	-	-	3.3	4.7	7.3	5.3	3.3	4.0	1.3	3.3	-	4.2
6	-	1.7	2.5	0.7	-	-	-	2.0	3.3	-	4.0	0.7	2.7	0.7	0.7	-	1.8
7	-	3.8	2.2	4.0	-	-	-	3.3	4.7	3.3	4.0	2.7	-	4.0	4.0	-	3.2
8	-	5.3	6.7	7.2	-	-	-	2.7	4.7	8.0	9.3	5.3	5.3	6.7	8.0	-	6.4
9	-	7.9	8.4	7.2	-	-	-	7.3	6.0	10.0	10.0	9.3	6.0	6.7	8.0	-	7.9
10	-	51.4	47.6	47.8	-	-	-	55.3	60.0	40.7	44.7	50.7	48.0	44.7	52.0	-	49.1
NO HO SAP	-	20.8	22.2	25.5	-	-	-	22.0	12.7	27.3	14.7	22.0	30.0	28.7	21.3	-	22.5
NO CONTESTA	-	0.4	2.4	1.0	-	-	-	0.7	-	0.7	1.3	4.0	2.0	1.3	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 DEL TELÈFON DEL CIVISME: 6. AMABILITAT 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	-	0.6	0.6	0.4	-	-	-	0.7	1.3	-	0.7	1.3	-	0.7	-	-	0.6
2	-	0.4	0.2	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	0.3
3	-	-	0.5	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	0.2
4	-	0.2	0.4	1.0	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	0.7	1.3	0.7	-	0.5
5	-	2.3	3.4	2.2	-	-	-	2.0	1.3	3.3	5.3	2.0	2.7	1.3	3.3	-	2.7
6	-	2.7	2.0	2.5	-	-	-	0.7	6.7	0.7	2.7	2.0	1.3	3.3	1.3	-	2.4
7	-	7.0	9.1	7.2	-	-	-	6.0	6.0	8.7	10.7	8.7	8.0	6.0	8.7	-	7.9
8	-	17.8	15.7	19.2	-	-	-	16.7	19.3	17.3	14.7	13.3	18.7	18.0	20.7	-	17.3
9	-	21.7	22.8	23.7	-	-	-	19.3	24.0	21.3	24.0	24.7	20.0	24.0	23.3	-	22.6
10	-	46.7	45.2	43.6	-	-	-	53.3	41.3	46.7	41.3	47.3	47.3	45.3	41.3	-	45.4
NO HO SAP	-	0.2	-	0.3	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.1
NO CONTESTA	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.1
#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 DEL TELÈFON DEL CIVISME: 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	-	2.4	2.3	1.6	-	-	-	2.7	2.7	2.0	3.3	1.3	2.0	1.3	2.0	-	2.2
1	-	-	0.2	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	0.2
2	-	0.6	1.1	1.0	-	-	-	1.3	-	0.7	0.7	0.7	2.0	1.3	0.7	-	0.9
3	-	1.0	1.1	1.0	-	-	-	-	1.3	1.3	0.7	1.3	1.3	1.3	0.7	-	1.0
4	-	1.2	2.0	1.4	-	-	-	-	2.0	1.3	4.0	1.3	0.7	2.0	0.7	-	1.6
5	-	2.8	2.7	1.7	-	-	-	3.3	3.3	2.0	5.3	1.3	1.3	2.0	1.3	-	2.5
6	-	4.8	6.5	7.0	-	-	-	3.3	4.0	6.7	8.0	5.3	6.0	6.7	7.3	-	6.0
7	-	9.6	10.1	8.3	-	-	-	6.7	10.0	11.3	10.7	8.7	10.7	10.0	6.0	-	9.5
8	-	22.9	17.4	19.4	-	-	-	20.0	23.3	24.7	15.3	21.3	16.0	17.3	22.0	-	19.8
9	-	20.6	19.5	23.7	-	-	-	20.7	24.0	17.3	16.7	21.3	20.7	24.0	23.3	-	20.9
10	-	32.8	36.2	34.2	-	-	-	40.7	28.0	31.3	34.7	36.0	38.0	33.3	35.3	-	34.5
NO HO SAP	-	0.9	0.7	0.3	-	-	-	1.3	0.7	0.7	-	0.7	1.3	-	0.7	-	0.6
NO CONTESTA	-	0.5	0.2	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	0.7	-	-	-	-	0.3
#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 DEL TELÈFON DEL CIVISME: 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	-	1.5	2.0	1.9	-	-	-	2.0	2.0	0.7	2.0	1.3	2.7	1.3	2.7	-	1.8
2	-	0.2	1.1	0.7	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	1.3	1.3	0.7	-	0.7
3	-	0.2	0.8	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	2.0	-	-	-	-	0.4
4	-	1.0	2.0	1.9	-	-	-	-	-	2.7	2.7	2.0	1.3	3.3	-	-	1.6
5	-	1.9	2.8	1.3	-	-	-	0.7	0.7	4.0	4.0	0.7	3.3	1.3	1.3	-	2.1
6	-	5.1	6.1	3.8	-	-	-	1.3	7.3	6.0	9.3	4.0	4.7	2.7	5.3	-	5.2
7	-	14.5	9.9	10.8	-	-	-	11.3	15.3	16.0	11.3	7.3	10.7	11.3	10.0	-	11.7
8	-	20.2	17.9	24.2	-	-	-	19.3	22.7	18.7	14.0	24.7	16.0	25.3	22.7	-	20.2
9	-	20.8	21.0	22.2	-	-	-	24.0	21.3	18.0	22.7	19.3	20.7	23.3	20.7	-	21.2
10	-	33.2	35.0	31.4	-	-	-	38.7	30.0	32.0	30.7	36.7	38.0	29.3	34.0	-	33.5
NO HO SAP	-	0.4	1.4	1.6	-	-	-	0.7	-	0.7	2.0	0.7	1.3	1.3	2.0	-	1.1
NO CONTESTA	-	0.9	-	0.3	-	-	-	1.3	0.7	0.7	-	-	-	-	0.7	-	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 DEL TELÈFON DEL CIVISME: 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	-	1.9	2.5	1.6	-	-	-	2.7	3.3	-	2.7	2.0	2.7	1.3	2.0	-	2.1
1	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.1
2	-	1.1	1.8	1.0	-	-	-	0.7	1.3	1.3	1.3	1.3	2.7	1.3	0.7	-	1.4
3	-	0.4	0.9	0.7	-	-	-	0.7	-	0.7	2.7	-	-	0.7	0.7	-	0.7
4	-	0.5	1.6	1.4	-	-	-	-	-	1.3	3.3	1.3	-	2.0	0.7	-	1.2
5	-	4.7	4.8	1.3	-	-	-	2.0	3.3	8.0	5.3	6.0	3.3	1.3	1.3	-	4.0
6	-	4.8	3.9	6.7	-	-	-	2.0	6.7	5.3	4.7	2.0	4.7	6.7	6.7	-	4.9
7	-	13.8	11.9	11.1	-	-	-	9.3	17.3	14.0	12.7	10.0	12.7	12.0	10.0	-	12.4
8	-	21.2	19.2	23.6	-	-	-	22.0	22.7	19.3	17.3	22.0	18.7	23.3	24.0	-	21.0
9	-	19.8	20.2	21.5	-	-	-	26.0	16.7	18.0	19.3	20.0	21.3	20.7	22.7	-	20.4
10	-	28.9	31.2	27.9	-	-	-	32.0	27.3	28.0	28.7	33.3	32.0	27.3	28.7	-	29.6
NO HO SAP	-	0.9	1.1	2.0	-	-	-	1.3	-	1.3	2.0	1.3	-	2.0	2.0	-	1.2
NO CONTESTA	-	1.6	0.9	1.0	-	-	-	1.3	1.3	2.0	-	0.7	2.0	1.3	0.7	-	1.2
#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 DEL TELÈFON DEL CIVISME: 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	-	1.9	3.1	1.6	-	-	-	2.7	2.7	0.7	3.3	3.3	2.7	1.3	2.0	-	2.3
2	-	0.7	1.6	-	-	-	-	0.7	1.3	2.0	1.3	1.3	-	-	-	-	0.9
3	-	1.1	1.1	0.4	-	-	-	1.3	2.0	-	1.3	2.0	-	0.7	-	-	0.9
4	-	1.9	2.2	1.6	-	-	-	0.7	2.0	2.7	2.7	2.0	2.0	1.3	2.0	-	2.0
5	-	9.1	5.2	6.2	-	-	-	4.0	10.0	12.0	5.3	3.3	6.7	7.3	4.7	-	6.8
6	-	7.2	8.4	9.6	-	-	-	5.3	10.0	6.0	6.7	9.3	9.3	11.3	7.3	-	8.2
7	-	14.5	13.6	13.0	-	-	-	18.7	17.3	8.7	15.3	12.7	12.7	12.7	13.3	-	13.8
8	-	18.8	15.2	22.8	-	-	-	16.0	20.7	19.3	13.3	18.0	14.7	21.3	24.7	-	18.3
9	-	16.6	18.1	15.0	-	-	-	22.0	10.7	18.0	20.0	16.0	18.0	14.7	15.3	-	16.8
10	-	21.3	25.3	23.2	-	-	-	22.7	18.7	22.7	26.0	26.7	23.3	22.0	24.7	-	23.3
NO HO SAP	-	5.1	5.4	6.0	-	-	-	5.3	5.3	4.7	4.0	4.0	8.0	6.0	6.0	-	5.4
NO CONTESTA	-	1.9	0.9	0.8	-	-	-	1.3	-	4.0	-	1.3	1.3	1.3	-	-	1.2
#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 DEL TELÈFON DEL CIVISME: 11. L'AGILITAT EN PRENDRE NOTA DE LA DEMANDA

 (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	1.4	-	-	-	2.0	2.0	0.7	4.0	0.7	0.7	2.0	0.7	-	1.6
1	-	0.2	0.2	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.2
2	-	0.7	0.4	-	-	-	-	0.7	1.3	-	1.3	-	-	-	-	-	0.4
3	-	0.7	0.9	1.0	-	-	-	0.7	0.7	0.7	2.0	-	0.7	1.3	0.7	-	0.9
4	-	1.8	2.9	1.7	-	-	-	1.3	2.0	2.0	4.7	2.0	2.0	2.0	1.3	-	2.2
5	-	4.3	3.9	4.5	-	-	-	3.3	4.0	5.3	4.0	2.0	5.3	5.3	3.3	-	4.2
6	-	5.8	6.0	7.4	-	-	-	5.3	5.3	6.7	6.7	5.3	6.0	5.3	10.0	-	6.3
7	-	14.3	15.0	10.5	-	-	-	12.7	16.7	13.3	12.0	18.0	15.3	9.3	12.0	-	13.7
8	-	17.9	16.1	24.6	-	-	-	20.0	16.7	17.3	16.0	14.7	17.3	26.7	22.0	-	18.7
9	-	20.9	20.5	22.4	-	-	-	19.3	24.7	18.7	18.7	24.0	19.3	22.7	22.0	-	21.1
10	-	30.2	30.4	24.1	-	-	-	34.0	26.7	30.7	31.3	30.7	29.3	24.7	23.3	-	28.9
NO HO SAP	-	0.6	1.4	1.7	-	-	-	1.3	-	0.7	-	0.7	3.3	-	4.0	-	1.2
NO CONTESTA	-	1.0	0.4	0.7	-	-	-	-	-	2.7	-	0.7	0.7	0.7	0.7	-	0.7
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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	-	7.5	7.6	7.6	-	-	-	7.8	7.3	7.5	7.6	7.8	7.5	7.5	7.8	-	7.6
Des.Est.	-	2.3	2.3	2.2	-	-	-	2.3	2.5	2.2	2.4	2.2	2.5	2.2	2.1	-	2.3
#TOTAL (n)	-	445	445	299	-	-	-	146	150	149	150	150	145	149	150	-	1189

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	-	2.3	3.2	1.3	-	-	-	3.3	3.3	0.7	2.7	2.0	4.7	1.3	1.3	-	2.4
1	-	0.9	0.2	1.4	-	-	-	0.7	1.3	0.7	-	0.7	-	2.0	0.7	-	0.7
2	-	2.0	1.8	0.4	-	-	-	1.3	4.0	0.7	2.7	0.7	2.0	0.7	-	-	1.6
3	-	1.5	1.1	2.8	-	-	-	-	0.7	3.3	2.0	0.7	0.7	3.3	2.0	-	1.6
4	-	4.5	3.1	3.4	-	-	-	3.3	5.3	4.7	3.3	3.3	2.7	4.0	2.7	-	3.7
5	-	6.3	5.5	5.4	-	-	-	3.3	5.3	9.3	5.3	7.3	4.0	3.3	8.0	-	5.7
6	-	7.6	7.0	7.5	-	-	-	4.7	7.3	10.0	8.0	5.3	7.3	8.7	6.0	-	7.3
7	-	12.0	15.1	13.3	-	-	-	12.0	12.7	11.3	14.7	16.0	14.7	15.3	10.7	-	13.5
8	-	20.2	19.3	24.6	-	-	-	24.0	18.7	18.7	17.3	19.3	21.3	24.0	25.3	-	20.9
9	-	23.5	21.5	20.1	-	-	-	23.3	26.7	20.7	22.7	22.0	20.0	18.7	22.0	-	21.9
10	-	18.3	21.0	19.4	-	-	-	21.3	14.7	19.3	21.3	22.7	19.3	18.0	21.3	-	19.7
NO SO SAP	-	0.2	0.5	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	1.3	-	-	-	0.3
NO CONTESTA	-	0.8	0.7	0.4	-	-	-	2.0	-	0.7	-	-	2.0	0.7	-	-	0.7
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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)	-	11.2	9.4	9.3	-	-	-	8.7	14.7	10.0	10.7	7.3	10.0	11.3	6.7	-	10.1
BONA (5 A 6)	-	13.8	12.4	12.9	-	-	-	8.0	12.7	19.3	13.3	12.7	11.3	12.0	14.0	-	13.0
BASTANT BONA (7 A 8)	-	32.2	34.4	37.9	-	-	-	36.0	31.3	30.0	32.0	35.3	36.0	39.3	36.0	-	34.4
MOLT BONA (9 A 10)	-	41.8	42.6	39.6	-	-	-	44.7	41.3	40.0	44.0	44.7	39.3	36.7	43.3	-	41.6
NS/NC	-	1.0	1.2	0.4	-	-	-	2.7	-	0.7	-	-	3.3	0.7	-	-	0.9
#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 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.	
Millor	-	50.1	50.7	45.5	-	-	-	54.0	52.0	45.3	47.3	54.7	50.7	42.0	50.0	-	49.2
Igual	-	27.9	28.8	41.1	-	-	-	32.0	20.7	31.3	28.7	26.0	31.3	44.0	37.3	-	31.3
Pitjor	-	22.1	20.5	13.4	-	-	-	14.0	27.3	23.3	24.0	19.3	18.0	14.0	12.7	-	19.4
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

IS3B (RESUM). QUINA VALORACIÓ 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.	
Mitjana	-	6.8	6.7	6.5	-	-	-	6.9	6.7	6.8	6.7	6.8	6.4	6.3	6.8	-	6.7
Des.Est.	-	2.0	2.0	1.9	-	-	-	1.7	2.1	2.1	2.0	2.0	2.0	1.7	2.1	-	2.0
#TOTAL (n)	-	272	271	151	-	-	-	86	94	92	93	91	87	71	80	-	694

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

% 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	-	0.7	0.9	0.3	-	-	-	-	1.3	0.7	1.3	0.7	0.7	-	0.7	-	0.7
1	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-
2	-	0.4	0.4	0.3	-	-	-	0.7	-	0.7	0.7	0.7	-	-	-	0.7	-
3	-	1.4	1.2	1.7	-	-	-	-	2.7	1.3	1.3	-	2.0	2.0	1.3	-	1.4
4	-	3.5	3.6	1.7	-	-	-	0.7	6.0	3.3	2.7	3.3	4.7	2.0	1.3	-	3.1
5	-	10.8	11.8	11.1	-	-	-	13.3	6.7	12.7	9.3	11.3	14.7	12.0	10.0	-	11.3
6	-	10.9	11.0	10.9	-	-	-	10.7	10.0	12.0	12.7	12.7	8.0	12.7	8.7	-	11.0
7	-	9.6	10.7	8.2	-	-	-	10.7	12.7	6.0	11.3	10.7	10.0	7.3	9.3	-	9.7
8	-	10.9	9.2	8.0	-	-	-	10.7	11.3	10.7	10.7	8.0	8.7	6.0	10.7	-	9.5
9	-	6.2	6.0	2.7	-	-	-	6.0	7.3	5.3	7.3	6.0	4.7	2.7	2.7	-	5.3
10	-	6.2	5.5	4.7	-	-	-	4.7	4.7	8.7	4.7	7.3	4.7	2.7	7.3	-	5.5
NO HO SAP	-	8.8	9.7	8.6	-	-	-	5.3	14.7	6.0	9.3	10.7	9.3	8.0	9.3	-	9.1
NO CONTESTA	-	30.6	30.1	41.5	-	-	-	37.3	22.7	32.7	28.7	28.7	32.7	44.7	37.3	-	32.9
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

(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
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	-	6.1	6.1	4.3	-	-	-	1.3	10.0	6.0	6.0	4.7	7.3	4.0	4.7	-	5.6
BONA (5 A 6)	-	21.7	22.8	22.1	-	-	-	24.0	16.7	24.7	22.0	24.0	22.7	24.7	18.7	-	22.3
BASTANT BONA (7 A 8)	-	20.5	19.8	16.2	-	-	-	21.3	24.0	16.7	22.0	18.7	18.7	13.3	20.0	-	19.2
MOLT BONA (9 A 10)	-	12.4	11.5	7.4	-	-	-	10.7	12.0	14.0	12.0	13.3	9.3	5.3	10.0	-	10.8
NS/NC	-	39.3	39.8	50.1	-	-	-	42.7	37.3	38.7	38.0	39.3	42.0	52.7	46.7	-	42.0
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

P1. COM ES VA ASSABENTAR DE L'EXISTÈNCIA DEL TELÈFON DEL CIVISME?

(MULTIRESPOSTA)

% 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
SERVEIS MUNICIPALS																	
TELÈFON 010	-	4.4	2.7	4.3	-	-	-	5.3	4.0	4.0	3.3	2.0	2.7	6.0	2.0	-	3.7
OAC	-	0.2	0.4	0.7	-	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	0.7	0.7	-	0.4
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	-	4.4	3.8	3.4	-	-	-	2.0	4.0	6.7	2.7	2.7	6.0	4.0	2.7	-	3.9
REVISTA MUNICIPAL	-	-	0.4	-	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	-	0.2
DOCUMENTS MUNICIPALS	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	0.2
PERSONAL NETEJA / BCNETA	-	18.4	14.9	19.7	-	-	-	19.3	14.0	20.0	13.3	15.3	16.0	15.3	25.3	-	17.3
GUÀRDIA URBANA / 092	-	1.9	0.9	1.4	-	-	-	0.7	2.7	2.0	-	1.3	1.3	2.0	0.7	-	1.3
ALTRES ADMINISTRACIONS																	
GENERALITAT / 012	-	0.5	0.7	0.3	-	-	-	-	-	1.3	1.3	0.7	-	-	0.7	-	0.5
PUBLICITAT																	
PUBLICITAT ENVIADA A CASA	-	1.1	1.4	2.1	-	-	-	1.3	1.3	0.7	2.7	0.7	0.7	2.7	1.3	-	1.4
PUBLICITAT AL CARRER	-	25.0	26.1	20.5	-	-	-	26.0	26.7	22.7	28.7	23.3	26.0	24.0	16.0	-	24.4
PREMSA ESCRITA	-	1.0	0.5	2.5	-	-	-	2.0	0.7	0.7	0.7	-	0.7	3.3	1.3	-	1.1
TV / RÀDIO	-	1.5	0.7	2.2	-	-	-	2.0	0.7	2.0	0.7	-	1.3	1.3	3.3	-	1.4
CONEGUTS / AMICS																	
CONEGUTS / AMICS	-	12.8	16.0	18.6	-	-	-	14.0	12.7	12.0	15.3	16.7	16.0	22.7	13.3	-	15.4
ALTRES																	
INTERNET	-	19.6	20.4	16.7	-	-	-	18.7	22.0	18.0	22.7	16.7	21.3	14.7	19.3	-	19.2
ASSOCIACIÓ DE VEINS	-	1.2	1.3	0.4	-	-	-	2.7	0.7	0.7	2.0	1.3	0.7	0.7	-	-	1.1
ALTRES AJUNTAMENT	-	2.1	4.0	4.8	-	-	-	2.7	3.3	0.7	6.7	3.3	2.0	3.3	6.7	-	3.5
ALTRES	-	3.5	3.5	4.8	-	-	-	4.0	4.0	2.7	2.7	4.7	3.3	6.0	3.3	-	3.8
NO HO SAP	-	9.4	9.0	6.9	-	-	-	8.7	8.0	11.3	7.3	12.0	8.0	4.0	10.7	-	8.6
NO CONTESTA	-	0.2	0.5	0.4	-	-	-	-	-	0.7	-	-	1.3	0.7	-	-	0.4
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

% 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
SÍ	-	79.3	74.1	72.8	-	-	-	86.0	78.0	75.3	75.3	77.3	70.0	73.3	72.0	-	75.6
No	-	19.8	25.3	26.5	-	-	-	13.3	20.7	24.0	24.0	22.0	29.3	25.3	28.0	-	23.6
(NO LLEGIR) NO CONTESTA	-	0.9	0.7	0.8	-	-	-	0.7	1.3	0.7	0.7	0.7	0.7	1.3	-	-	0.8
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

P3 (RESUM). PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTE AL TELÈFON DEL CIVISME 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.	
Mitjana	-	1,9	1,9	1,7	-	-	-	2,1	1,9	1,8	1,9	2,1	1,8	1,5	1,9	-	1,9
Des.Est.	-	2,0	2,2	1,4	-	-	-	3,0	1,6	1,2	2,7	2,6	1,3	0,8	1,9	-	2,0
#TOTAL (n)	-	421	422	291	-	-	-	144	140	137	141	136	145	144	147	-	1134

P3. PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTE AL TELÈFON DEL CIVISME 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.	
Només una vegada	-	51,4	52,9	59,7	-	-	-	53,3	50,0	51,3	58,0	43,3	56,0	63,1	55,3	-	54,0
Entre 2 i 4 cops	-	37,1	36,8	35,0	-	-	-	36,7	38,7	36,0	30,0	43,3	38,0	32,2	38,7	-	36,5
Més de 4 cops	-	4,8	4,2	2,5	-	-	-	6,0	4,7	4,0	6,0	4,0	2,7	1,3	4,0	-	4,0
Ns/Nc	-	6,7	6,1	2,8	-	-	-	4,0	6,7	8,7	6,0	9,3	3,3	3,4	2,0	-	5,5
#TOTAL (n)	-	450	450	299	-	-	-	150	150	150	150	150	150	149	150	-	1199

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

% 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.	
Avisar sobre una incidència (semàfors, rajoles, desperfectes al carrer...)	-	45,1	44,1	44,4	-	-	-	45,3	54,0	36,7	42,7	41,3	48,0	46,7	41,3	-	44,5
Presentar una queixa	-	23,0	27,9	30,2	-	-	-	22,7	21,3	24,7	30,0	30,0	24,0	31,3	28,7	-	26,7
Demanar un servei (recollida mobles, roba, poda arbres)	-	16,1	15,0	12,4	-	-	-	19,3	11,3	18,0	18,0	8,7	17,3	10,7	14,7	-	14,8
Demanda d'informació	-	6,8	6,7	4,4	-	-	-	5,3	5,3	9,3	5,3	11,3	4,0	2,7	6,7	-	6,2
Retrucada per a queixar-se sobre una trucada anterior	-	2,6	3,2	3,3	-	-	-	1,3	2,0	4,0	1,3	6,0	2,7	3,3	3,3	-	3,0
Fer un suggeriment (per canviar o millorar)	-	2,1	0,4	2,5	-	-	-	1,3	2,0	2,7	0,7	0,7	-	3,3	1,3	-	1,5
NO HO SAP - NO CONTESTA - NO RECORDA	-	2,4	0,9	0,4	-	-	-	2,7	2,7	2,0	0,7	0,7	1,3	0,7	-	-	1,3
Retrucada per a fer una consulta sobre trucada anterior	-	0,9	0,7	2,2	-	-	-	1,3	0,7	0,7	-	0,7	1,3	1,3	3,3	-	1,1
Fer pagaments d'impostos i multes	-	0,5	0,4	-	-	-	-	-	-	1,3	0,7	0,7	-	-	-	-	0,4
ALTRES (ANOTEU)	-	0,2	0,7	-	-	-	-	0,7	-	-	0,7	-	1,3	-	-	-	0,4
Sol·licitud de cita prèvia a les OAC	-	0,5	-	-	-	-	-	-	0,7	0,7	-	-	-	-	-	-	0,2
Fer una domiciliació	-	-	-	0,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,7	-	0,1
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

P5. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETS, QUINA CONSULTA VA FER AL TELÈFON DEL CIVISME 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.	
CONTENIDORS ESCOMBRIARIES (PLENS, DESPERFECTES...)	-	16.6	21.9	17.6	-	-	-	17.3	18.0	14.7	18.0	22.7	25.3	15.3	20.7	-	19.0
BRUTICIA AL CARRER	-	13.1	13.0	18.9	-	-	-	11.3	12.0	15.3	14.0	10.0	14.7	20.7	16.7	-	14.4
NO CONTESTA	-	10.2	8.0	5.1	-	-	-	8.0	8.7	13.3	6.7	12.7	5.3	3.3	7.3	-	8.1
MANTENIMENT DE PARCS I JARDINS	-	7.8	5.4	6.1	-	-	-	6.7	10.0	6.7	4.7	4.7	6.7	6.7	5.3	-	6.4
DESPERFECTES AL CARRER (VORERES, MOBILIARI...)	-	6.6	6.3	5.0	-	-	-	11.3	3.3	6.0	6.0	4.0	8.7	4.7	5.3	-	6.1
CONTROL DE PLAGUES (RATES, ESCARABATS...)	-	4.9	4.7	4.6	-	-	-	2.0	4.7	7.3	2.0	8.7	4.0	6.7	2.0	-	4.8
AVARIES AIGUA / LLUM	-	3.8	3.7	5.6	-	-	-	2.7	6.0	2.7	2.0	4.7	4.7	5.3	6.0	-	4.2
ACTIVITATS INCIVILS-INSEGURES (VENDA AMBULANT, PITXUMS...)	-	3.8	4.4	3.5	-	-	-	3.3	4.0	4.0	6.0	4.7	2.7	2.7	4.7	-	4.0
ARBRAT, PODA	-	2.7	4.6	3.3	-	-	-	2.7	1.3	4.0	4.7	6.0	3.3	3.3	3.3	-	3.6
RECOLLIDA TRASTOS / MOBLES	-	2.9	4.3	3.0	-	-	-	6.0	2.7	0.7	6.7	2.7	3.3	2.7	3.3	-	3.5
AVARIES MOBILIARI URBÀ (SEMÀFORS, ESCALES, ASCENSORS...)	-	3.5	2.7	4.3	-	-	-	4.0	4.0	2.7	4.0	2.0	2.0	6.0	2.0	-	3.4
RECOLLIDA SELECTIVA / PNEUMÀTICA / COMERCIAL	-	3.5	1.8	5.3	-	-	-	2.7	1.3	6.0	2.7	0.7	2.0	5.3	5.3	-	3.2
ABANDONAMENT TRASTOS A LA VIA PÚBLICA	-	2.0	3.9	3.2	-	-	-	2.7	1.3	2.0	4.0	2.0	5.3	2.0	4.7	-	3.0
NETEJA PINTADES / MOBILIARI URBÀ	-	3.1	1.6	0.6	-	-	-	6.0	2.0	2.0	2.7	1.3	0.7	-	1.3	-	1.9
VEHICLES MAL APARCATS / ABANDONATS	-	2.4	1.8	1.0	-	-	-	3.3	2.0	2.0	1.3	2.0	2.0	0.7	1.3	-	1.8
ANIMALS (RECOLLIDA ANIMALS, ESTERILITZACIONS...)	-	3.9	0.4	0.7	-	-	-	2.7	4.7	4.0	0.7	0.7	-	0.7	0.7	-	1.7
SOROLLS	-	0.9	2.4	1.7	-	-	-	1.3	0.7	0.7	3.3	2.7	1.3	2.0	1.3	-	1.7
ALTRES	-	1.8	0.9	3.0	-	-	-	1.3	2.7	1.3	1.3	-	1.3	2.7	3.3	-	1.7
INCOMPLIMENT D'ORDENANCES	-	0.9	1.1	1.6	-	-	-	2.0	0.7	1.3	0.7	1.3	1.3	2.0	-	-	1.2
MOLÈSTIES ESPAI PÚBLIC (NO INCLOU SOROLL)	-	1.4	1.1	1.1	-	-	-	2.7	1.3	2.0	1.3	-	2.0	-	-	-	1.2
PERSONAL / CAMIONS NETEJA	-	0.2	1.8	0.8	-	-	-	0.7	-	2.0	1.3	2.0	1.3	-	-	-	1.0
ALTRES TEMES RECOLLIDA (OBJECTES CAIGUTS CLAVEGUERAM,...)	-	0.2	1.6	0.6	-	-	-	0.7	-	1.3	1.3	2.0	-	1.3	-	-	0.9
TRANSPORTS	-	0.8	0.4	1.4	-	-	-	2.0	0.7	-	-	1.3	-	2.0	0.7	-	0.8
NO SAP	-	0.2	1.1	0.8	-	-	-	0.7	-	-	2.0	0.7	1.3	-	-	-	0.7
APARCAMENTS / ÀREES VERDES I BLAVES	-	0.9	0.2	-	-	-	-	2.0	0.7	-	-	-	0.7	-	-	-	0.4
CONTENIDORS / SACS RUNA	-	0.9	-	-	-	-	-	1.3	0.7	0.7	-	-	-	-	-	-	0.3
EMPADRONAMENT	-	0.5	0.2	0.4	-	-	-	0.7	-	1.3	-	0.7	-	0.7	-	-	0.3
RECOLLIDA DE ROBA	-	0.2	-	0.7	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	0.2
MULTES	-	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7	-	0.2
PUNTS VERDS	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
IMPOSTOS, TAXES...	-	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
DEMANAR CITA PRÈVIA	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

% 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	-	70.2	76.4	78.3	-	-	-	69.3	73.3	68.0	71.3	72.7	84.7	78.0	78.7	-	74.6
No	-	9.8	8.8	11.1	-	-	-	16.0	7.3	7.3	13.3	7.3	5.3	12.0	10.0	-	9.7
NO HO SAP	-	9.5	6.7	5.5	-	-	-	6.7	10.7	10.7	8.7	6.7	4.7	6.7	4.0	-	7.4
NO CONTESTA	-	10.5	8.2	5.1	-	-	-	8.0	8.7	14.0	6.7	13.3	5.3	3.3	7.3	-	8.3
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

(BASE:HAN RESPONST SÍ A LA PREGUNTA ANTERIOR)

% 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	-	89.4	88.5	86.2	-	-	-	91.3	88.2	89.2	80.4	96.3	89.8	84.6	88.1	-	88.3
No	-	7.9	10.5	12.3	-	-	-	8.7	6.4	8.8	16.8	3.7	10.2	14.5	9.3	-	10.1
NO HO SAP	-	1.3	0.9	0.7	-	-	-	2.7	1.0	2.8	-	-	-	-	1.7	-	1.0
NO CONTESTA	-	1.3	-	0.9	-	-	-	2.7	1.0	-	-	-	0.9	0.8	-	-	0.7
#TOTAL (n)	-	316	343	235	-	-	-	104	110	102	107	109	127	117	118	-	894

P8. L'HA CONSULTADA?

(BASE:HAN RESPONST SÍ A LA PREGUNTA ANTERIOR)

% 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
Sí	-	25.0	18.1	23.6	-	-	-	24.2	29.9	20.9	18.6	16.2	19.3	26.3	20.2	-	21.8
No	-	73.3	80.1	76.0	-	-	-	73.7	67.0	79.1	81.4	79.0	79.8	73.7	78.8	-	76.8
NO HO SAP	-	1.3	1.5	0.4	-	-	-	2.1	2.1	-	-	3.8	0.9	-	1.0	-	1.2
NO CONTESTA	-	0.4	0.3	-	-	-	-	-	1.0	-	-	1.0	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	283	305	203	-	-	-	95	97	91	86	105	114	99	104	-	791

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

(BASE:HAN RESPONST SÍ A LA PREGUNTA ANTERIOR)

% 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
Telèfon	-	53.4	55.5	59.9	-	-	-	52.2	58.6	47.4	68.8	35.3	59.1	61.5	57.1	-	55.8
Internet	-	42.4	44.5	35.4	-	-	-	43.5	34.5	52.6	31.2	64.7	40.9	30.8	42.9	-	41.3
ALTRES	-	-	-	2.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.8	-	-	0.6
NO HO SAP	-	2.7	-	2.4	-	-	-	4.3	3.4	-	-	-	-	3.8	-	-	1.7
NO CONTESTA	-	1.5	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	-	-	-	0.6
#TOTAL (n)	-	71	55	47	-	-	-	23	29	19	16	17	22	26	21	-	173

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

% 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
Sí	-	42.6	47.3	48.0	-	-	-	43.3	42.0	42.7	42.7	48.0	51.3	50.0	45.3	-	45.8
No	-	24.2	27.5	27.7	-	-	-	23.3	26.0	23.3	27.3	24.0	30.7	26.0	30.0	-	26.4
NO HO SAP	-	2.9	1.4	1.0	-	-	-	2.0	5.3	1.3	1.3	0.7	2.0	0.7	1.3	-	1.8
NO CONTESTA	-	30.2	23.9	23.3	-	-	-	31.3	26.7	32.7	28.7	27.3	16.0	23.3	23.3	-	26.0
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

P11. HA RECLAMAT?

(BASE: HAN RESPONST SÍ A LA PREGUNTA ANTERIOR)

% 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
Sí	-	15.0	13.1	15.3	-	-	-	16.9	14.3	14.1	12.5	13.9	13.0	14.7	16.2	-	14.3
No	-	84.5	86.5	84.7	-	-	-	83.1	85.7	84.4	87.5	84.7	87.0	85.3	83.8	-	85.4
NO HO SAP	-	-	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	1.4	-	-	-	-	0.2
NO CONTESTA	-	0.6	-	-	-	-	-	-	-	1.6	-	-	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	192	213	143	-	-	-	65	63	64	64	72	77	75	68	-	548

P12. VA FER LA RECLAMACIÓ PER TELÈFON O PER INTERNET

(BASE: HAN RESPONST SÍ A LA PREGUNTA ANTERIOR)

% 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
Telèfon	-	61.5	81.7	48.2	-	-	-	72.7	44.4	66.7	75.0	90.0	80.0	36.4	63.6	-	65.8
Internet	-	29.0	14.6	46.7	-	-	-	9.1	44.4	33.3	25.0	10.0	10.0	54.5	36.4	-	28.1
ALTRES	-	3.0	3.7	5.1	-	-	-	9.1	-	-	-	-	10.0	9.1	-	-	3.8
NO HO SAP	-	6.5	-	-	-	-	-	9.1	11.1	-	-	-	-	-	-	-	2.3
#TOTAL (n)	-	29	28	22	-	-	-	11	9	9	8	10	10	11	11	-	79

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

(BASE: RESPONEN 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.	
Mitjana	-	8.1	8.2	8.1	-	-	-	8.4	8.0	7.9	7.8	8.6	8.4	8.0	8.3	-	8.2
Des.Est.	-	2.6	2.5	2.4	-	-	-	2.4	2.6	2.8	2.8	2.2	2.4	2.5	2.2	-	2.5
#TOTAL (n)	-	383	391	266	-	-	-	131	133	119	132	126	133	137	129	-	1040

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

(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.	
POC/GENS SATISFET (0 A 4)	-	7.5	6.8	6.6	-	-	-	5.3	8.7	8.0	9.3	4.7	6.0	8.7	4.0	-	7.0
SATISFET (5 A 6)	-	7.8	6.6	7.4	-	-	-	8.0	8.0	7.3	8.0	4.0	7.3	8.0	6.7	-	7.2
BASTANT SATISFET (7 A 8)	-	19.4	22.6	26.9	-	-	-	21.3	20.7	16.7	26.0	20.0	21.3	24.0	30.7	-	22.4
MOLT SATISFET (9 A 10)	-	50.2	51.1	48.1	-	-	-	52.7	51.3	47.3	44.7	55.3	54.0	50.7	44.7	-	50.1
Ns/Nc	-	15.2	13.0	11.0	-	-	-	12.7	11.3	20.7	12.0	16.0	11.3	8.7	14.0	-	13.3
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

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

% 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	-	6.2	7.7	5.2	-	-	-	8.6	6.6	3.7	5.9	9.0	8.5	6.0	4.3	-	6.6
Des.Est.	-	13.3	14.4	8.1	-	-	-	19.7	11.2	5.4	8.2	15.1	17.9	8.2	7.9	-	13.0
#TOTAL (n)	-	215	245	137	-	-	-	78	68	69	82	75	88	64	73	-	597

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

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

% 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.	
MENYS DE 2 DIES	-	19.2	18.4	20.6	-	-	-	20.7	18.7	18.7	18.0	15.3	21.3	18.0	24.0	-	19.2
ENTRE 2 I 7 DIES	-	20.0	24.4	16.7	-	-	-	21.3	15.3	23.3	26.0	21.3	25.3	14.7	19.3	-	21.0
ENTRE 8 I 15 DIES	-	4.5	3.8	3.4	-	-	-	3.3	7.3	2.7	3.3	4.0	4.0	4.0	2.7	-	3.9
MÉS DE 15 DIES	-	3.8	8.2	4.6	-	-	-	6.7	4.0	1.3	7.3	9.3	8.0	6.0	2.7	-	5.7
ENCARA NO S'HA RESOLT	-	31.6	24.9	34.4	-	-	-	30.0	36.0	28.7	25.3	25.3	24.0	37.3	30.7	-	29.5
NO HO SAP / NO HO RECORDA	-	10.1	10.0	14.3	-	-	-	9.3	10.0	10.7	11.3	10.0	8.7	16.0	12.0	-	11.0
NO CONTESTA	-	10.9	10.5	6.0	-	-	-	8.7	8.7	14.7	8.7	14.7	8.7	4.0	8.7	-	9.6
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

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

% 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	-	7.2	6.8	7.4	-	-	-	7.2	7.4	7.1	7.0	6.5	6.8	7.2	7.5	-	7.1
Des.Est.	-	2.9	3.2	2.9	-	-	-	3.0	3.0	2.8	3.2	3.3	3.1	3.0	2.8	-	3.0
#TOTAL (n)	-	211	242	136	-	-	-	77	68	66	82	72	88	64	72	-	589

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

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

% 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	-	2.2	4.7	3.0	-	-	-	2.7	2.7	1.3	4.0	4.0	6.0	3.3	2.7	-	3.4
1	-	1.3	0.9	-	-	-	-	1.3	1.3	1.3	1.3	0.7	0.7	-	-	-	0.8
2	-	1.5	1.8	1.0	-	-	-	2.0	1.3	1.3	1.3	2.0	2.0	1.3	0.7	-	1.5
3	-	1.3	1.3	1.4	-	-	-	1.3	2.0	0.7	0.7	2.7	0.7	-	3.3	-	1.3
4	-	1.5	4.4	1.4	-	-	-	2.0	0.7	2.0	5.3	5.3	2.7	2.0	0.7	-	2.7
5	-	3.7	3.6	2.8	-	-	-	2.7	1.3	6.7	4.0	3.3	3.3	3.3	2.0	-	3.4
6	-	3.8	2.2	3.6	-	-	-	3.3	4.0	4.0	2.0	2.7	2.0	3.3	4.0	-	3.1
7	-	2.4	5.8	3.1	-	-	-	3.3	0.7	3.3	2.7	4.7	10.0	4.0	2.0	-	4.0
8	-	7.5	8.2	7.9	-	-	-	10.0	10.0	3.3	9.3	4.0	10.7	7.3	8.7	-	7.9
9	-	7.9	6.8	7.9	-	-	-	8.7	8.0	7.3	7.3	4.7	8.0	5.3	11.3	-	7.5
10	-	13.3	14.5	12.7	-	-	-	14.0	13.3	12.7	16.7	14.0	12.7	12.7	12.7	-	13.6
NO HO SAP	-	0.9	0.2	0.3	-	-	-	0.7	-	2.0	-	0.7	-	-	0.7	-	0.5
NO CONTESTA	-	52.5	45.7	54.7	-	-	-	48.0	54.7	54.0	45.3	51.3	41.3	57.3	51.3	-	50.3
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

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

% 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
Mitjana	-	7.4	7.2	7.4	-	-	-	7.8	7.8	6.7	7.3	6.9	7.3	7.1	7.7	-	7.3
Des.Est.	-	3.1	3.2	2.9	-	-	-	2.9	2.9	3.3	3.2	3.3	3.1	2.9	2.9	-	3.1
#TOTAL (n)	-	214	244	134	-	-	-	78	68	68	82	75	87	62	72	-	592

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

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

% 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	-	6.5	8.5	5.1	-	-	-	6.4	5.9	7.2	7.3	9.3	9.1	4.7	5.5	-	7.1
1	-	1.8	1.2	0.6	-	-	-	2.6	-	2.9	2.4	1.3	-	-	1.4	-	1.3
2	-	5.1	2.4	4.0	-	-	-	-	4.4	10.1	1.2	4.0	2.3	6.2	1.4	-	3.7
3	-	2.3	4.1	4.9	-	-	-	2.6	1.5	2.9	6.1	4.0	2.3	3.1	6.8	-	3.7
4	-	0.9	4.5	2.5	-	-	-	1.3	-	1.4	4.9	4.0	4.5	4.7	-	-	2.9
5	-	5.6	7.1	5.3	-	-	-	5.1	5.9	5.8	4.9	12.0	5.7	6.2	4.1	-	6.2
6	-	4.7	2.1	5.3	-	-	-	2.6	8.8	2.9	3.7	1.3	1.1	6.2	4.1	-	3.7
7	-	6.6	9.3	8.2	-	-	-	7.7	-	11.6	6.1	12.0	10.2	9.4	6.8	-	8.1
8	-	13.9	14.1	17.9	-	-	-	14.1	14.7	13.0	12.2	9.3	19.3	20.3	15.1	-	14.8
9	-	17.6	10.8	12.7	-	-	-	16.7	23.5	13.0	11.0	5.3	14.8	9.4	16.4	-	13.5
10	-	34.3	35.5	31.4	-	-	-	41.0	35.3	27.5	40.2	37.3	29.5	26.6	37.0	-	34.2
NO HO SAP	-	-	-	1.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.6	1.4	-	0.3
NO CONTESTA	-	0.5	0.4	0.8	-	-	-	-	-	1.4	-	-	1.1	1.6	-	-	0.5
#TOTAL (n)	-	215	245	137	-	-	-	78	68	69	82	75	88	64	73	-	597

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

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

% 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
Millor	-	50.0	45.0	52.2	-	-	-	56.4	54.4	40.6	47.6	42.7	44.3	50.0	54.8	-	48.3
Igual	-	25.3	26.0	26.1	-	-	-	23.1	25.0	27.5	23.2	28.0	27.3	29.7	21.9	-	25.8
Pitjor	-	24.7	29.0	21.7	-	-	-	20.5	20.6	31.9	29.3	29.3	28.4	20.3	23.3	-	25.9
#TOTAL (n)	-	215	245	137	-	-	-	78	68	69	82	75	88	64	73	-	597

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

 (BASE: HAN RESOLT EL CAS I CREUEN QUE HA ESTAT MILLOR O PITJOR)
 (0=MOLT 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.	
Mijana	-	6.8	6.8	6.8	-	-	-	6.5	6.8	7.0	6.8	6.7	6.8	6.7	7.0	-	6.8
Des.Est.	-	2.1	2.3	2.1	-	-	-	2.1	2.1	2.2	2.1	2.4	2.4	1.9	2.3	-	2.2
#TOTAL (n)	-	141	165	90	-	-	-	53	45	43	57	52	56	39	51	-	396

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

(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	1.1	0.3	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	1.3	2.0	-	0.7	-	0.8
2	-	0.2	0.9	0.3	-	-	-	0.7	-	-	1.3	-	-	-	0.7	-	0.5
3	-	0.6	0.2	0.4	-	-	-	0.7	1.3	-	0.7	-	-	0.7	-	-	0.4
4	-	1.9	3.0	3.0	-	-	-	3.3	0.7	2.0	4.7	1.3	2.7	3.3	2.7	-	2.6
5	-	5.3	5.3	4.9	-	-	-	6.7	3.3	6.0	3.3	6.7	6.0	4.0	6.0	-	5.2
6	-	4.5	4.3	4.4	-	-	-	2.7	8.0	2.7	6.7	3.3	2.7	4.7	4.0	-	4.4
7	-	6.2	7.8	3.9	-	-	-	9.3	5.3	4.7	4.7	8.0	10.7	3.3	4.7	-	6.3
8	-	4.8	6.3	5.7	-	-	-	6.0	4.0	4.7	8.7	4.7	5.3	6.0	5.3	-	5.6
9	-	2.5	2.2	2.5	-	-	-	2.0	2.0	3.3	3.3	2.7	0.7	1.3	4.0	-	2.4
10	-	4.3	5.8	4.1	-	-	-	3.3	4.7	4.7	4.7	5.3	7.3	2.7	6.0	-	4.9
NO HO SAP	-	3.6	3.5	3.6	-	-	-	3.3	4.0	3.3	4.0	0.7	5.3	3.3	4.0	-	3.5
NO CONTESTA	-	65.4	59.8	66.9	-	-	-	61.3	66.0	68.0	58.0	64.7	57.3	70.7	62.0	-	63.5
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

(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)	-	3.4	5.2	4.0	-	-	-	5.3	2.7	2.7	6.7	4.0	4.7	4.0	4.0	-	4.3
BONA (5 A 6)	-	9.8	9.5	9.2	-	-	-	9.3	11.3	8.7	10.0	10.0	8.7	8.7	10.0	-	9.6
BASTANT BONA (7 A 8)	-	11.0	14.1	9.6	-	-	-	15.3	9.3	9.3	13.3	12.7	16.0	9.3	10.0	-	11.9
MOLT BONA (9 A 10)	-	6.8	8.0	6.6	-	-	-	5.3	6.7	8.0	8.0	8.0	8.0	4.0	10.0	-	7.2
Ns/Nc	-	69.0	63.2	70.5	-	-	-	64.7	70.0	71.3	62.0	65.3	62.7	74.0	66.0	-	67.0
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

% 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	-	15.3	13.2	11.9	-	-	-	14.0	19.3	12.7	15.3	7.3	16.0	15.3	7.3	-	13.6
NO	-	66.5	68.1	77.6	-	-	-	69.3	64.0	66.7	67.3	70.7	66.7	77.3	78.0	-	69.8
NO HO SAP	-	7.5	10.3	4.9	-	-	-	8.0	7.3	7.3	10.7	8.0	12.0	4.0	6.0	-	8.0
NO CONTESTA	-	10.6	8.4	5.6	-	-	-	8.7	9.3	13.3	6.7	14.0	5.3	3.3	8.7	-	8.6
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISA'T D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

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

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(ESPONTÀNIA)

% 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	-	13.1	13.4	16.7	-	-	-	18.3	14.2	6.4	16.4	20.8	8.2	18.6	13.0	-	14.0
Des.Est.	-	15.6	14.0	20.5	-	-	-	24.9	12.4	7.0	13.0	19.5	9.8	22.6	14.7	-	16.4
#TOTAL (n)	-	43	31	23	-	-	-	11	22	10	11	6	14	14	9	-	97

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

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISA'T D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

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

(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.	
MENYS DE 2 DIES	-	20.1	27.8	18.3	-	-	-	23.8	17.2	21.1	26.1	18.2	33.3	21.7	9.1	-	22.8
DE 2 A 7 DIES	-	33.3	22.3	31.3	-	-	-	33.3	34.5	31.6	17.4	27.3	25.0	26.1	45.5	-	28.6
DE 8 A 15 DIES	-	8.7	8.3	6.4	-	-	-	9.5	6.9	10.5	4.3	18.2	8.3	8.7	-	-	8.1
MÉS DE 15 DIES	-	17.3	15.5	26.4	-	-	-	14.3	27.6	5.3	21.7	18.2	8.3	26.1	27.3	-	18.4
NO HO SAP	-	17.9	22.5	11.2	-	-	-	14.3	10.3	31.6	26.1	18.2	20.8	8.7	18.2	-	18.4
NO CONTESTA	-	2.7	3.5	6.4	-	-	-	4.8	3.4	-	4.3	-	4.2	8.7	-	-	3.8
#TOTAL (n)	-	69	58	34	-	-	-	21	29	19	23	11	24	23	11	-	161

P21. I VA DEMANAR QUE LI ENVIESSIN RESPOSTA?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISA'T D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

% 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	-	37.4	34.6	38.5	-	-	-	34.1	35.8	41.5	40.0	29.8	33.1	39.3	37.4	-	36.5
No	-	58.0	60.9	57.2	-	-	-	60.9	58.4	55.4	55.7	63.4	64.1	55.9	59.0	-	59.0
NO HO SAP	-	4.3	4.5	4.0	-	-	-	5.1	5.8	2.3	4.3	6.9	2.8	4.8	2.9	-	4.3
NO CONTESTA	-	0.3	-	0.3	-	-	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.7	-	0.2
#TOTAL (n)	-	405	413	284	-	-	-	138	137	130	140	131	142	145	139	-	1102

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

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISA'T D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: NO VA DEMANAR QUE LI ENVIESSIN 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.	
No em van oferir rebre resposta	-	30.7	29.3	31.3	-	-	-	26.4	27.3	38.2	35.7	26.1	26.3	30.7	32.2	-	30.3
Sí me la van oferir, però no vaig voler rebre resposta	-	28.8	29.5	25.9	-	-	-	35.2	29.5	22.4	25.0	30.4	32.6	27.3	24.1	-	28.4
Sí me la van oferir i la vaig voler rebre	-	18.2	25.4	24.3	-	-	-	16.5	17.0	21.1	22.6	27.2	26.3	26.1	21.8	-	22.6
NO HO SAP	-	21.1	15.8	17.5	-	-	-	20.9	23.9	18.4	16.7	16.3	14.7	15.9	19.5	-	18.1
NO CONTESTA	-	1.1	-	1.0	-	-	-	1.1	2.3	-	-	-	-	-	2.3	-	0.6
#TOTAL (n)	-	255	271	175	-	-	-	91	88	76	84	92	95	88	87	-	701

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

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISA'T D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
 (BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)

% 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.	
Correu electrònic	-	71.8	72.6	65.1	-	-	-	66.1	75.0	72.9	62.7	81.2	76.4	62.5	69.0	-	70.4
Missatge SMS	-	14.8	18.1	20.6	-	-	-	22.6	10.9	12.9	21.3	15.6	16.7	21.2	19.7	-	17.6
Correu ordinari (postal)	-	4.1	5.4	5.4	-	-	-	4.8	1.6	5.7	9.3	1.6	4.2	6.2	4.2	-	5.0
ALTRES (ANOTEU)	-	4.7	1.5	4.9	-	-	-	3.2	4.7	5.7	4.0	-	-	6.2	2.8	-	3.4
NO HO SAP	-	3.6	1.9	3.4	-	-	-	3.2	4.7	2.9	1.3	1.6	2.8	3.7	2.8	-	2.8
NO CONTESTA	-	1.0	0.5	0.6	-	-	-	-	3.1	-	1.3	-	-	-	1.4	-	0.7
#TOTAL (n)	-	196	211	151	-	-	-	62	64	70	75	64	72	80	71	-	558

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

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISA'T D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
 (BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)

% 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	-	75.9	76.8	64.9	-	-	-	71.0	76.6	78.6	73.3	75.0	81.9	68.8	59.2	-	73.5
No he rebut cap resposta	-	22.2	22.2	32.5	-	-	-	25.8	21.9	20.0	25.3	23.4	18.1	28.7	38.0	-	24.8
No, l'he rebut a través d'un altre canal	-	2.0	0.9	2.6	-	-	-	3.2	1.6	1.4	1.3	1.6	-	2.5	2.8	-	1.7
#TOTAL (n)	-	196	211	151	-	-	-	62	64	70	75	64	72	80	71	-	558

P25. PER QUIN CANAL HA REBUT LA RESPOSTA?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISA'T D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
 (BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)

% 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 CONTESTA	-	26.8	-	28.3	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	50.0	-	-	21.4
Missatge SMS	-	51.2	-	-	-	-	-	50.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	19.8
Correu electrònic	-	22.0	-	21.7	-	-	-	50.0	-	-	-	-	-	-	50.0	-	17.0
ALTRES (ANOTEU)	-	-	45.9	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	10.2
#TOTAL (n)	-	4	2	4	-	-	-	2	1	1	1	1	-	2	2	-	10
NO HO SAP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
#TOTAL (n)	-	4	2	4	-	-	-	2	1	1	1	1	-	2	2	-	10

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

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISA'T D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

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

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

(BASE: RESPONEN LA TRUCADA)

(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	-	5.6	6.4	5.2	-	-	-	5.8	5.4	5.7	6.7	6.5	6.0	5.0	5.6	-	5.9
Des.Est.	-	3.5	3.3	3.8	-	-	-	3.5	3.6	3.5	3.3	3.4	3.3	3.8	3.8	-	3.5
#TOTAL (n)	-	147	163	99	-	-	-	46	47	54	56	48	59	55	44	-	409

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

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISA'T D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

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

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

(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	-	15.8	14.0	21.9	-	-	-	15.2	18.0	14.3	12.5	14.3	15.3	22.8	20.5	-	16.4
1	-	3.4	1.2	3.0	-	-	-	2.2	2.0	5.4	-	2.0	1.7	3.5	2.3	-	2.4
2	-	4.5	1.3	6.9	-	-	-	6.5	4.0	3.6	1.8	-	1.7	7.0	6.8	-	3.7
3	-	2.6	3.8	3.9	-	-	-	2.2	6.0	-	7.1	-	3.4	3.5	4.5	-	3.4
4	-	5.9	3.0	4.7	-	-	-	6.5	4.0	7.1	-	4.1	5.1	3.5	6.8	-	4.4
5	-	14.1	9.6	10.2	-	-	-	10.9	12.0	17.9	7.1	12.2	10.2	12.3	6.8	-	11.3
6	-	4.6	8.0	1.9	-	-	-	4.3	6.0	3.6	7.1	6.1	10.2	1.8	2.3	-	5.4
7	-	6.5	10.6	6.6	-	-	-	8.7	4.0	7.1	12.5	6.1	11.9	10.5	-	-	8.2
8	-	13.5	16.4	8.6	-	-	-	17.4	14.0	10.7	14.3	18.4	16.9	7.0	11.4	-	13.6
9	-	8.0	9.0	12.9	-	-	-	6.5	8.0	8.9	12.5	12.2	3.4	7.0	22.7	-	9.5
10	-	17.7	22.6	16.9	-	-	-	19.6	16.0	17.9	25.0	22.4	20.3	17.5	15.9	-	19.6
NO HO SAP	-	2.1	0.5	1.1	-	-	-	-	4.0	1.8	-	2.0	-	1.8	-	-	1.2
NO CONTESTA	-	1.4	-	1.1	-	-	-	-	2.0	1.8	-	-	-	1.8	-	-	0.7
#TOTAL (n)	-	152	164	101	-	-	-	46	50	56	56	49	59	57	44	-	417

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

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISA'T D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

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

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

(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)	-	32.2	23.3	40.6	-	-	-	32.6	34.0	30.4	21.4	20.4	27.1	40.4	40.9	-	30.3
BONA (5 A 6)	-	18.7	17.6	12.2	-	-	-	15.2	18.0	21.4	14.3	18.4	20.3	14.0	9.1	-	16.8
BASTANT BONA (7 A 8)	-	20.0	26.9	15.2	-	-	-	26.1	18.0	17.9	26.8	24.5	28.8	17.5	11.4	-	21.8
MOLT BONA (9 A 10)	-	25.7	31.6	29.8	-	-	-	26.1	24.0	26.8	37.5	34.7	23.7	24.6	38.6	-	29.1
Ns/Nc	-	3.5	0.5	2.2	-	-	-	-	6.0	3.6	-	2.0	-	3.5	-	-	1.9
#TOTAL (n)	-	152	164	101	-	-	-	46	50	56	56	49	59	57	44	-	417

P27. PER QUÈ NO ESTÀ SATISFET?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISA'T D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
(BASE: SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA MOLT/BASTANT DOLENTA)
(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.	
DISCONFORMITAT AMB EL SENTIT DE LA RESPOSTA ENCARA NO RESOLT	-	28.7	34.0	25.3	-	-	-	33.3	11.8	41.2	33.3	40.0	31.2	30.4	16.7	-	29.4
LA RESPOSTA NO ES CORRESPON AMB EL RESULTAT DE LA PETICIÓ (LI RESPONEN QUE LA PETICIÓ S'HA RESOLT QUAN NO ÉS AIXÍ)	-	24.2	34.8	28.8	-	-	-	26.7	29.4	17.6	50.0	20.0	31.2	26.1	33.3	-	29.0
LA RESPOSTA NO ÉS ESTÀNDAR O GENÈRICA	-	28.1	23.5	20.7	-	-	-	33.3	29.4	23.5	25.0	30.0	18.8	13.0	33.3	-	24.3
LA RESPOSTA NO S'ADEQUA A LA SEVA PETICIÓ (LI CONTESTEN UNA COSA QUE NO TÉ RES A VEURE AMB LA SEVA PETICIÓ)	-	10.5	12.5	15.0	-	-	-	6.7	11.8	11.8	8.3	30.0	6.2	17.4	11.1	-	12.5
ALTRES	-	10.5	10.5	13.6	-	-	-	6.7	11.8	11.8	-	10.0	18.8	21.7	-	-	11.4
NO S'ENTÉN EL CONTINGUT DE LA RESPOSTA	-	6.6	5.4	2.1	-	-	-	-	5.9	11.8	-	-	12.5	-	5.6	-	4.9
ERRADES ORTOGRÀFIQUES	-	-	2.3	2.1	-	-	-	-	-	-	-	10.0	-	-	5.6	-	1.4
NO CONTESTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
#TOTAL (n)	-	49	38	41	-	-	-	15	17	17	12	10	16	23	18	-	128

P28. QUIN ÉS L'ASPECTE DEL SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME 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	-	30.5	36.4	28.8	-	-	-	29.3	31.3	30.7	40.7	34.0	34.0	27.3	30.7	-	32.5
LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA / SERVEI MÉS ÀGIL	-	10.7	12.3	13.5	-	-	-	18.7	9.3	6.0	12.7	10.7	13.3	12.7	14.7	-	12.0
RESOLUCIÓ DELS PROBLEMES, MÉS ORIENTACIÓ, MÉS AJUDA	-	14.0	9.6	11.6	-	-	-	16.0	17.3	9.3	9.3	8.0	11.3	13.3	9.3	-	11.6
NO HO SAP	-	10.4	10.6	11.2	-	-	-	8.7	10.7	11.3	8.7	16.0	8.0	10.0	12.7	-	10.7
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	-	10.7	6.7	8.5	-	-	-	5.3	8.0	17.3	10.0	5.3	4.7	7.3	10.0	-	8.6
SEGUIMENT DE LES DEMANDES	-	3.9	5.5	4.3	-	-	-	5.3	3.3	3.3	4.7	6.0	6.0	4.0	4.7	-	4.7
ABASTIN DIFERENTS TEMES / NIVELL DE CONEIXEMENT	-	3.9	2.9	1.0	-	-	-	1.3	6.7	3.3	1.3	2.0	5.3	1.3	0.7	-	2.8
PUBLICITAT DEL SERVEI	-	2.3	2.1	1.6	-	-	-	4.0	2.7	0.7	2.7	-	3.3	1.3	2.0	-	2.1
INTERÈS QUE MOSTREN / ACTITUD	-	1.1	2.2	2.7	-	-	-	0.7	1.3	1.3	1.3	2.0	3.3	2.7	2.7	-	1.9
LA RESPOSTA (CORRECTA, COMPLERTA)	-	1.1	1.8	2.9	-	-	-	0.7	1.3	1.3	3.3	2.0	-	4.7	0.7	-	1.8
AMPLIACIÓ DEL SERVEI (MÉS TRAMITACIONS, TIPUS INFORMACIÓ)	-	1.5	1.7	2.0	-	-	-	2.0	0.7	2.0	-	2.7	2.7	2.0	2.0	-	1.7
MÉS PERSONALITAT	-	1.8	1.1	2.2	-	-	-	2.0	1.3	2.0	0.7	0.7	2.0	3.3	0.7	-	1.6
NO CONTESTA	-	1.9	1.0	1.5	-	-	-	0.7	0.7	4.0	-	3.3	-	2.7	-	-	1.4
ALTRES	-	1.3	1.3	1.4	-	-	-	1.3	2.0	0.7	1.3	2.0	0.7	2.0	0.7	-	1.3
AMABILITAT, ATENCIÓ	-	1.5	0.9	1.3	-	-	-	2.0	0.7	2.0	-	1.3	1.3	1.3	1.3	-	1.2
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	-	0.4	0.9	2.5	-	-	-	0.7	-	0.7	-	1.3	1.3	1.3	4.0	-	1.1
L'HORARI	-	0.6	0.9	1.7	-	-	-	1.3	0.7	-	0.7	0.7	1.3	2.0	1.3	-	1.0
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	-	0.7	1.1	0.4	-	-	-	-	1.3	0.7	0.7	1.3	1.3	0.7	-	-	0.8
SERVEIS ALTERNATIUS AL TELÈFON DEL CIVISME (010, INTERNET, OAC)	-	0.7	0.2	0.6	-	-	-	-	-	2.0	0.7	-	-	-	1.3	-	0.5
TOT	-	0.5	0.7	-	-	-	-	-	0.7	0.7	1.3	0.7	-	-	-	-	0.4
EL PREU	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.1
LA MÚSICA D'ESPERA	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200

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

 (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 MÉS	-	35.4	33.8	34.4	-	-	-	38.0	32.7	36.0	34.0	34.0	33.3	30.7	39.3	-	34.5
TELÈFON 010	-	29.9	28.2	27.1	-	-	-	29.3	28.0	32.0	31.3	24.0	28.7	25.3	29.3	-	28.5
TELÈFON D'EMERGÈNCIES 112	-	10.9	12.0	12.5	-	-	-	11.3	10.7	10.7	10.7	16.7	9.3	16.0	8.0	-	11.7
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	-	7.8	7.6	9.1	-	-	-	4.0	9.3	9.3	4.7	6.7	11.3	10.0	8.0	-	8.0
GUÀRDIA URBANA / 092	-	9.3	6.6	8.3	-	-	-	9.3	11.3	7.3	4.7	8.7	6.7	10.0	6.0	-	7.9
GENERALITAT / 012	-	7.2	6.4	3.1	-	-	-	6.0	6.7	8.7	6.7	6.7	6.0	4.0	2.0	-	5.9
NO HO SAP	-	4.7	6.0	6.2	-	-	-	3.3	6.7	4.0	6.7	6.7	4.7	5.3	7.3	-	5.6
APP LA BUTXACA	-	4.9	4.3	4.4	-	-	-	7.3	5.3	2.7	5.3	2.7	4.7	4.7	4.0	-	4.5
ALTRES SERVEIS DE L'AJUNTAMENT (PRESENCIAL, TELEFONIC, CORREU ELECTRONIC, CORREU POSTAL)	-	1.4	5.5	6.7	-	-	-	0.7	2.0	1.3	4.7	7.3	4.7	9.3	3.3	-	4.3
ALTRES	-	4.3	3.1	2.5	-	-	-	6.0	4.0	3.3	2.0	3.3	4.0	1.3	4.0	-	3.4
OAC	-	2.1	2.9	1.6	-	-	-	4.0	2.0	0.7	2.0	3.3	3.3	1.3	2.0	-	2.3
BOMBERS / 080	-	0.7	1.8	2.8	-	-	-	0.7	0.7	0.7	2.0	2.0	1.3	3.3	2.0	-	1.6
ALTRES COSSOS DE SEGURETAT	-	1.7	2.1	0.7	-	-	-	2.7	2.0	0.7	1.3	4.0	1.3	0.7	0.7	-	1.6
APLICACIÓ BÚSTIA CIUTADANA	-	1.4	1.3	1.0	-	-	-	1.3	-	2.7	2.0	2.0	-	1.3	0.7	-	1.3
061/CATSALUT RESPON	-	0.9	1.4	1.4	-	-	-	1.3	0.7	0.7	2.0	0.7	1.3	2.0	0.7	-	1.2
NO CONTESTA	-	0.5	0.8	0.4	-	-	-	0.7	0.7	-	2.0	0.7	0.7	-	-	-	0.6
TELFÒNICA / 11888	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
#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	-	45.0	38.3	41.6	-	-	-	40.7	45.3	48.0	41.3	42.0	32.0	43.3	39.3	-	41.5
DONA	-	55.0	61.7	58.4	-	-	-	59.3	54.7	52.0	58.7	58.0	68.0	56.7	60.7	-	58.5
#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.	
Mijana	-	54.0	53.7	56.8	-	-	-	54.6	52.9	54.7	53.0	53.2	54.8	57.4	56.1	-	54.5
Des.Est	-	13.6	13.3	14.3	-	-	-	13.7	13.0	13.9	14.3	12.6	12.8	14.1	14.4	-	13.7
#TOTAL (n)	-	450	447	299	-	-	-	150	150	150	149	149	149	149	150	-	1196

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.	
MENYS DE 18 ANYS	-	0.4	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	-	-	-	-	0.2
DE 18 A 24 ANYS	-	1.1	1.6	1.0	-	-	-	0.7	1.3	1.3	2.7	1.3	0.7	1.3	-	-	1.3
DE 25 A 34 ANYS	-	7.8	6.0	5.2	-	-	-	8.7	5.3	9.3	7.3	6.7	4.0	4.7	6.0	-	6.5
DE 35 A 44 ANYS	-	15.7	18.2	13.6	-	-	-	13.3	18.7	14.7	21.3	18.0	15.3	13.3	14.0	-	16.2
DE 45 A 54 ANYS	-	23.4	25.1	25.4	-	-	-	23.3	29.3	18.0	22.7	24.7	28.0	26.0	24.7	-	24.6
DE 55 A 64 ANYS	-	27.1	24.7	20.6	-	-	-	27.3	25.3	28.7	20.0	27.3	27.3	18.0	24.0	-	24.6
DE 65 A 74 ANYS	-	18.8	18.1	22.4	-	-	-	21.3	14.7	20.7	20.0	16.7	17.3	25.3	18.7	-	19.4
DE 75 ANYS I MÉS	-	5.7	5.6	11.3	-	-	-	4.7	4.7	7.3	5.3	4.7	6.7	11.3	11.3	-	7.0
NO CONTESTA	-	-	0.7	0.4	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	0.7	-	-	0.4
#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	-	95.6	93.3	94.1	-	-	-	97.3	95.3	94.7	94.0	94.7	91.3	94.7	93.3	-	94.3
RESTA DE PAÏSOS	-	3.2	4.0	2.5	-	-	-	1.3	4.0	4.0	3.3	3.3	5.3	1.3	4.0	-	3.4
ALTRES UNIÓ EUROPEA	-	1.1	2.7	3.4	-	-	-	1.3	0.7	1.3	2.7	2.0	3.3	4.0	2.7	-	2.3
#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.	
ARGENTINA	-	0.2	1.6	-	-	-	-	-	-	0.7	1.3	1.3	2.0	-	-	-	0.7
BÈLGICA	-	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-
BOLÍVIA	-	0.2	-	0.3	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.7	-	-
BRASIL	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-
COLÒMBIA	-	0.7	0.5	0.3	-	-	-	-	1.3	0.7	-	-	1.3	-	0.7	-	-
EQUADOR	-	0.2	0.2	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-
ESPANYA	-	95.6	93.3	94.1	-	-	-	97.3	95.3	94.7	94.0	94.7	91.3	94.7	93.3	-	94.3
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	-	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-
FRANÇA	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-
GEÒRGIA	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-
GRAN BRETANYA	-	-	0.2	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	-
HONDURES	-	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-
ITÀLIA	-	1.1	1.8	1.9	-	-	-	1.3	0.7	1.3	2.7	2.0	0.7	3.3	-	-	1.6
MÈXIC	-	0.4	-	0.8	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	1.3	-	-	0.3
PARAGUAI	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.1
PERÚ	-	0.5	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	-	-	-	0.2
POLÒNIA	-	-	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	0.2
ROMANIA	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.1
RÚSSIA	-	0.2	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	0.2
UCRAÏNA	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.1
VENEÇUELA	-	-	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	-	0.2
XILE	-	0.2	-	0.3	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.7	-	0.2
XINA	-	0.2	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	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	-	50.3	51.8	50.0	-	-	-	54.0	46.0	51.3	50.7	56.0	49.3	52.0	47.3	-	50.8
CATALÀ	-	49.1	45.8	48.4	-	-	-	45.3	54.0	47.3	47.3	40.7	48.7	46.7	50.7	-	47.6
ALTRES	-	0.7	2.4	1.6	-	-	-	0.7	-	1.3	2.0	3.3	2.0	1.3	2.0	-	1.6
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	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)	-	30.8	31.7	29.0	-	-	-	30.0	29.3	32.7	27.3	32.7	35.3	28.7	29.3	-	30.7
Secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior)	-	21.8	21.1	22.2	-	-	-	21.3	24.0	20.0	22.7	17.3	22.7	23.3	20.7	-	21.6
Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU)	-	20.3	18.2	16.6	-	-	-	19.3	19.3	22.0	20.7	19.3	14.7	16.0	17.3	-	18.6
Post universitaris (màster, postgrau, doctorat que requereixin titulació universitària)	-	11.3	15.0	15.8	-	-	-	11.3	12.7	10.0	15.3	12.0	17.3	16.7	14.7	-	13.9
Obligatori (primària, EGB, ESO)	-	14.4	12.4	14.1	-	-	-	15.3	13.3	14.7	12.0	17.3	8.7	12.7	16.0	-	13.5
No ha acabat els estudis obligatoris	-	0.7	1.6	1.7	-	-	-	0.7	0.7	0.7	2.0	1.3	1.3	2.0	1.3	-	1.3
NO CONTESTA	-	0.6	-	0.4	-	-	-	1.3	0.7	-	-	-	-	0.7	-	-	0.3
NO HO SAP	-	0.2	-	0.3	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	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 compte d'altri (assalariat/ada)	-	45.9	50.2	40.0	-	-	-	40.0	49.3	47.3	44.0	54.7	52.7	40.0	40.0	-	46.3
Jubilat/ada / pensionista (incapacitat/ada laboral)	-	29.1	27.3	36.4	-	-	-	32.7	26.7	28.7	28.0	28.7	25.3	36.7	36.0	-	30.1
Treballa per compte propi (empresari, autònom)	-	14.2	12.0	14.8	-	-	-	11.3	14.7	16.0	15.3	8.0	12.0	15.3	14.0	-	13.4
Atura/ada / busca feina	-	5.8	7.2	5.4	-	-	-	8.7	4.7	4.7	9.3	6.0	6.0	4.0	7.3	-	6.3
Tasques de la llar (no remunerades)	-	2.8	2.2	2.1	-	-	-	4.7	1.3	2.7	1.3	2.7	2.7	2.7	1.3	-	2.4
Estudiant	-	1.1	1.2	1.3	-	-	-	1.3	2.0	-	2.0	-	1.3	1.3	1.3	-	1.2
NO CONTESTA	-	1.1	-	-	-	-	-	1.3	1.3	0.7	-	-	-	-	-	-	0.4
#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 CIUTAT	-	91.3	91.6	92.9	-	-	-	92.0	89.3	92.7	90.7	91.3	92.7	94.7	90.7	-	91.8
RESTA D'ESPANYA (MUNICIPI I PORVÍNCIA)	-	0.2	0.4	0.6	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	1.3	-	0.4
ESTRANGER (PAÍS)	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.1
RESTA DE CATALUNYA	-	8.2	7.8	6.5	-	-	-	8.0	10.0	6.7	9.3	7.3	6.7	5.3	8.0	-	7.6
NO CONTESTA	-	0.2	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	0.1
#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')	-	21.0	14.2	13.5	-	-	-	25.0	13.3	27.3	28.6	-	9.1	12.5	14.3	-	16.6
BADALONA	-	13.6	16.6	4.1	-	-	-	8.3	13.3	18.2	14.3	8.3	27.3	-	7.1	-	12.9
TERRASSA	-	7.4	-	9.4	-	-	-	16.7	-	9.1	-	-	-	12.5	7.1	-	4.7
MONTCADA I REIXAC	-	2.7	5.7	4.1	-	-	-	-	6.7	-	7.1	-	9.1	-	7.1	-	4.2
SANT FELIU DE LLOBREGAT	-	2.7	2.4	9.4	-	-	-	-	6.7	-	-	-	8.3	-	12.5	7.1	4.0
CASTELDEFELS	-	2.2	5.7	-	-	-	-	8.3	-	-	7.1	-	9.1	-	-	-	3.2
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	-	5.2	-	4.1	-	-	-	8.3	-	9.1	-	-	-	-	7.1	-	2.8
MASNOU (EL)	-	7.2	-	-	-	-	-	16.7	6.7	-	-	-	-	-	-	-	2.7
ARENYS DE MAR	-	-	5.3	-	-	-	-	-	-	-	7.1	8.3	-	-	-	-	2.2
RUBÍ	-	-	2.4	5.3	-	-	-	-	-	-	-	8.3	-	12.5	-	-	2.1
SANTA COLOMA DE GRAMENET	-	-	2.4	5.3	-	-	-	-	-	-	-	8.3	-	12.5	-	-	2.1
VILANOVA I LA GELTRÚ	-	-	2.4	5.3	-	-	-	-	-	-	-	8.3	-	12.5	-	-	2.1
VILADECANS	-	2.7	2.4	-	-	-	-	-	6.7	-	-	8.3	-	-	-	-	2.0
MATARÓ	-	2.2	2.4	-	-	-	-	8.3	-	-	-	8.3	-	-	-	-	1.9
MOLINS DE REI	-	2.2	2.4	-	-	-	-	8.3	-	-	-	8.3	-	-	-	-	1.9
CALDES DE MONTBUI	-	-	2.9	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	-	-	-	-	1.2
CANET DE MAR	-	-	2.9	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	-	-	-	-	1.2
PALAFOLLS	-	-	2.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	1.2
POBLA DE CLARAMUNT (LA)	-	-	2.9	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	-	-	-	-	1.2
SANT ANDREU DE LLAVANERES	-	-	2.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	1.2
SANT BOI DE LLOBREGAT	-	-	2.9	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	-	-	-	-	1.2
SANT CUGAT DEL VALLÈS	-	-	2.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	1.2
CALAFELL	-	-	2.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	1.2
TARRAGONA	-	-	2.9	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	-	-	-	-	1.2
BILBAO	-	-	2.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	1.2
PALMA	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	-	-	-	1.1
SANT ANDREU DE LA BARÇA	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	-	-	-	1.1
SANT CLIMENT DE LLOBREGAT	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	-	-	-	1.1
SUBIRATS	-	-	-	5.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.5	-	-	1.1
TORDERA	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	-	-	-	1.1
VILADRAU	-	-	-	5.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.5	-	-	1.1
EIVISSA	-	-	2.4	-	-	-	-	-	-	-	-	8.3	-	-	-	-	1.0
ALELLA	-	2.7	-	-	-	-	-	6.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
BARCELONA	-	2.7	-	-	-	-	-	6.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
Olesa de Montserrat	-	2.7	-	-	-	-	-	6.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
POLINYÀ	-	2.7	-	-	-	-	-	6.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
SANT JOAN DESPÍ	-	2.7	-	-	-	-	-	6.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
SANT VICENÇ DE CASTELLET	-	2.7	-	-	-	-	-	6.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
VALLGORGUINA	-	-	2.4	-	-	-	-	-	-	-	-	8.3	-	-	-	-	1.0
SEU D'URGELL (LA)	-	2.7	-	-	-	-	-	6.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
TORREDEMBARRA	-	-	2.4	-	-	-	-	-	-	-	-	8.3	-	-	-	-	1.0
BADAJÓZ	-	-	-	4.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	0.8
PALLEJÀ	-	-	-	4.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	0.8
SANTPEDOR	-	-	-	4.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	0.8
PREMIÀ DE DALT	-	-	-	4.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	0.8
CORUÑA (A)	-	-	-	4.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	0.8
CALONGE	-	-	-	4.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	0.8
FOIXÀ	-	-	-	4.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	0.8
#TOTAL (n)	-	38	37	22	-	-	-	12	15	11	14	12	11	8	14	-	97

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.	
HORTA-GUINARDÓ	-	14.5	18.6	19.1	-	-	-	13.0	13.4	16.5	22.1	15.3	18.0	21.8	15.4	-	17.3
SANT MARTÍ	-	17.5	16.4	9.3	-	-	-	20.3	17.9	15.1	13.2	19.0	17.3	9.2	9.6	-	15.1
NOU BARRIS	-	9.7	16.7	13.3	-	-	-	10.1	9.0	10.1	19.1	18.2	12.9	13.4	13.2	-	13.4
SANTS-MONTJUÏC	-	10.2	10.7	12.6	-	-	-	6.5	13.4	10.1	8.1	10.9	12.9	12.7	12.5	-	10.9
EIXAMPLE	-	12.3	9.1	9.0	-	-	-	13.8	12.7	10.8	11.0	6.6	9.4	4.2	15.4	-	10.2
GRÀCIA	-	8.9	7.0	9.0	-	-	-	9.4	9.7	7.9	7.4	8.0	5.8	7.0	11.8	-	8.2
SANT ANDREU	-	9.3	8.0	5.0	-	-	-	8.7	9.0	10.1	8.1	8.0	7.9	4.9	5.1	-	7.8
SARRIÀ-SANT GERVASI	-	6.4	6.1	9.9	-	-	-	5.8	4.5	8.6	3.7	5.1	9.4	11.3	8.1	-	7.1
CIUTAT VELLA	-	7.0	5.1	4.1	-	-	-	10.1	7.5	4.3	5.1	5.1	5.0	4.9	2.9	-	5.6
LES CORTS	-	3.8	1.9	7.8	-	-	-	2.2	3.0	5.8	2.2	2.2	1.4	9.2	5.9	-	4.0
NO CONTESTA	-	0.3	0.4	0.8	-	-	-	-	-	-	0.7	-	1.5	-	1.4	-	0.5
#TOTAL (n)	-	411	412	278	-	-	-	138	134	139	136	137	139	142	136	-	1101

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	-	92.2	90.8	86.5	-	-	-	90.7	96.0	90.0	88.0	92.7	92.0	87.3	85.3	-	90.3
Fix/mòbil d'empresa	-	6.4	6.4	10.8	-	-	-	8.0	3.3	8.0	5.3	6.7	7.3	9.3	12.7	-	7.4
Domicili/mòbil d'una altra persona	-	1.2	2.6	2.4	-	-	-	0.7	0.7	2.0	6.7	0.7	-	2.7	2.0	-	2.0
NO CONTESTA	-	0.2	0.2	0.4	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.7	0.7	-	-	0.3
#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.	
Diàriament	-	85.7	85.3	85.8	-	-	-	84.7	84.7	87.3	83.3	86.7	86.0	84.7	87.3	-	85.5
Dos / tres dies setmana	-	3.8	4.1	4.6	-	-	-	3.3	4.7	3.3	4.7	2.7	4.7	4.0	5.3	-	4.1
Quatre / cinc dies per setmana	-	2.5	4.0	2.8	-	-	-	1.3	2.7	3.3	5.3	4.0	2.7	3.3	2.0	-	3.2
No té Internet	-	2.0	1.8	3.1	-	-	-	2.7	1.3	2.0	2.0	1.3	2.0	4.0	2.0	-	2.2
En té, però no es connecta mai	-	2.5	0.9	2.0	-	-	-	2.0	3.3	2.0	1.3	-	1.3	2.0	2.0	-	1.7
Algun cop al mes	-	1.7	1.3	0.4	-	-	-	2.7	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	0.7	-	-	1.2
NO CONTESTA	-	0.9	1.5	0.7	-	-	-	1.3	0.7	0.7	1.3	2.7	0.7	0.7	0.7	-	1.1
NO HO SAP	-	0.8	0.9	0.7	-	-	-	1.3	1.3	-	-	1.3	1.3	0.7	0.7	-	0.8
Menys d'un cop al mes	-	0.2	0.2	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.2
#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 telèfon mòbil	-	92.1	91.1	89.0	-	-	-	93.5	90.7	92.3	90.9	91.5	90.8	91.4	85.9	-	91.0
L'ordinador portàtil	-	45.9	47.1	46.3	-	-	-	46.8	47.1	44.1	47.6	45.8	47.9	48.9	43.0	-	46.5
L'ordinador de sobretaula	-	34.0	36.0	32.5	-	-	-	34.5	35.7	32.2	32.9	42.3	33.8	30.9	34.5	-	34.5
La tableta / Ipad	-	25.3	26.6	29.2	-	-	-	18.7	29.3	26.6	30.8	24.6	23.9	31.7	26.1	-	26.7
Smart Tv /televisió	-	1.4	0.5	0.8	-	-	-	1.4	2.9	-	-	0.7	0.7	1.4	-	-	0.9
NO CONTESTA	-	0.5	0.7	0.6	-	-	-	-	1.4	-	-	0.7	1.4	-	1.4	-	0.6
Smart Watch / rellotge	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO HO SAP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
#TOTAL (n)	-	422	427	281	-	-	-	139	140	143	143	142	142	139	142	-	1130

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.	
SI	-	37.8	28.3	33.2	-	-	-	47.3	40.7	28.0	27.3	26.7	30.7	32.7	34.0	-	32.9
NO	-	62.2	71.7	66.8	-	-	-	52.7	59.3	72.0	72.7	73.3	69.3	67.3	66.0	-	67.1
#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	-	62.2	71.7	66.8	-	-	-	52.7	59.3	72.0	72.7	73.3	69.3	67.3	66.0	-	67.1
CALDRIA SER MÉS EFICAÇ	-	15.3	7.6	10.2	-	-	-	18.0	18.0	10.7	7.3	6.0	9.3	9.3	11.3	-	11.0
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	-	9.3	8.5	8.6	-	-	-	18.7	8.0	3.3	7.3	7.3	10.7	8.0	9.3	-	8.8
CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS	-	2.2	1.1	3.2	-	-	-	2.7	2.0	2.0	0.7	0.7	2.0	4.7	1.3	-	2.0
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT	-	0.2	1.6	2.5	-	-	-	0.7	-	-	1.3	0.7	2.7	3.3	1.3	-	1.3
ALTRES	-	1.1	1.6	0.8	-	-	-	0.7	2.0	0.7	3.3	-	1.3	1.3	-	-	1.2
ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR	-	0.9	0.8	2.0	-	-	-	1.3	0.7	0.7	-	2.0	0.7	2.0	2.0	-	1.1
SEGUIMENT/INFORMACIÓ DE LA RESEOLUCIÓ	-	-	1.1	3.0	-	-	-	-	-	-	0.7	2.0	0.7	3.3	2.7	-	1.1
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES	-	2.0	0.5	1.0	-	-	-	2.7	1.3	2.0	1.3	-	-	1.3	0.7	-	1.1
CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ	-	0.7	1.1	1.3	-	-	-	1.3	0.7	0.7	0.7	0.7	2.0	1.3	1.3	-	1.0
"ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ/CONEXIEMENTS"	-	0.7	1.1	0.7	-	-	-	0.7	0.7	0.7	-	1.3	2.0	0.7	0.7	-	0.8
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA	-	0.7	0.7	0.3	-	-	-	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	-	0.7	-	0.6
L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA	-	0.9	0.5	0.6	-	-	-	0.7	1.3	0.7	1.3	-	-	-	1.3	-	0.6
CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ	-	0.4	0.6	0.3	-	-	-	0.7	0.7	-	0.7	1.3	-	-	0.7	-	0.5
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	-	1.2	-	0.4	-	-	-	-	1.3	2.0	-	-	-	0.7	-	-	0.5
SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA	-	0.9	0.4	-	-	-	-	2.0	0.7	0.7	0.7	0.7	-	-	-	-	0.5
COMANTARI SOBRE LA PROPIA ENQUESTA DE VALORACIÓ UN COP HA TRUCAT A CIVISME	-	0.5	0.7	0.3	-	-	-	-	1.3	-	0.7	1.3	-	-	0.7	-	0.5
DIFICULTATS PER COMUNICAR AMB EL SERVEI	-	0.2	0.9	-	-	-	-	0.7	-	-	1.3	0.7	0.7	-	-	-	0.4
OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS	-	0.7	0.5	-	-	-	-	0.7	0.7	0.7	0.7	-	0.7	-	-	-	0.4
CALDRIA QUE L'ENQUESTA SERVEIXI PER MILLORAR EL SERVEI	-	1.2	-	-	-	-	-	0.7	0.7	2.0	-	-	-	-	-	-	0.4
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	-	0.5	0.2	-	-	-	-	-	-	1.3	-	0.7	-	-	-	-	0.3
NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE	-	0.2	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	-	0.2
FER MÉS TRÀMITS	-	0.2	0.2	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.7	-	-	-	-	0.2
SATISFACCIÓ GRATUÏT DEL SERVEI	-	0.2	0.2	-	-	-	-	0.7	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.2
HAN DONAT INFORMACIÓ INCORRECTA	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	0.1
ELS INFORMADORS HAURIEN DE SER MÉS RÀPIDS/BREUS	-	0.2	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	0.1
ELS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	0.1
EL SERVEI HAURIA DE SER GRATUÏT	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	0.1
95	-	-	-	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.1
INSATISFACCIÓ AMB EL PREU DEL SERVEI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CALDRIA UNIFICAR 010 I 012	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO SAP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NO CONTESTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
#TOTAL (n)	-	450	450	300	-	-	-	150	150	150	150	150	150	150	150	-	1200