



Usuaris i usuàries IRIS

Maig - Novembre 2023 - Encreuaments: Trimestre i mes

UNIVERS

Usuaris i usuàries IRIS.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1250 entrevistes.

METODOLOGIA

Entrevistes personals assistides en suport informàtic (CATI).

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

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

AFIXACIÓ

Mensual. S'han fet entre 100 i 200 entrevistes mensuals entre els usuaris d'abril i octubre de 2023.

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 $\pm 2,76\%$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Treball de camp entre el 25 de maig i el 21 de novembre de 2023.

EMPRESA TREBALL DE CAMP

Institut Opinòmetre, S.L.

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 - D'INICI/INDIFERENT	-	57.6	55.7	62.2	-	-	-	63.9	56.0	54.2	52.4	50.7	63.2	62.2	-	-	57.5
CASTELLÀ	-	42.4	44.3	37.8	-	-	-	36.1	44.0	45.8	47.6	49.3	36.8	37.8	-	-	42.5
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

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.	
Gen.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feb.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Abr.	-	28.6	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	11.9
Mai.	-	35.8	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	14.8
Jun.	-	35.6	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	14.8
Jul.	-	-	37.7	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	16.1
Ago.	-	-	27.1	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	11.6
Set.	-	-	35.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	15.0
Oct.	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	15.8
Nov.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Des.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

F1. VOSTÈ SAP SI DURANT EL MES DE ALGUNA PERSONA DEL SEU DOMICILI S'HA POSAT EN CONTACTE AMB L'AJUNTAMENT DE BARCELONA PER COMUNICAR ALGUNA INCIDÈNCIA, QUEIXA, SUGGERIMENT O CONSULTA?

% 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, HE TRUCAT JO	-	100.0	100.0	99.3	-	-	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	99.3	-	-	99.9
SÍ, HAN TRUCAT ALTRES PERSONES	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

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
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

P1. LA SEVA COMUNICACIÓ 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.	
FER UNA CONSULTA	-	24.5	36.0	41.1	-	-	-	26.4	28.2	19.3	30.6	41.9	37.2	41.1	-	-	32.0
PRESENTAR UNA QUEIXA	-	27.4	22.7	23.8	-	-	-	27.8	21.3	33.4	17.9	23.5	27.2	23.8	-	-	24.8
AVISAR SOBRE UNA INCIDÈNCIA	-	29.0	16.9	14.7	-	-	-	29.3	26.7	31.0	15.9	19.1	16.3	14.7	-	-	21.6
DEMANAR UN SERVEI	-	16.6	14.0	9.1	-	-	-	13.5	21.2	14.4	18.6	5.9	15.2	9.1	-	-	14.3
FER UN SUGGERIMENT	-	1.9	5.1	10.0	-	-	-	1.4	2.6	1.8	10.1	2.8	1.4	10.0	-	-	4.6
NO HO SAP/NO HO RECORDA/NO CONTESTA	-	0.4	3.1	1.2	-	-	-	1.3	-	-	6.8	0.6	1.2	1.2	-	-	1.7
ALTRES	-	-	2.0	0.1	-	-	-	-	-	-	-	5.1	1.6	0.1	-	-	0.9
AGRAIR UN SERVEI O ATENCIÓ	-	0.2	0.3	-	-	-	-	0.3	0.1	0.1	-	1.1	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

P2. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRET, QUINA CONSULTA VA FER AL TELÈFON DEL CIVISME L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR?

 (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.	
POBLACIÓ	-	10.6	16.3	1.5	-	-	-	10.5	12.0	9.4	18.7	16.1	14.1	1.5	-	-	11.6
NETEJA DE LA CUITAT	-	13.0	10.0	6.9	-	-	-	20.7	10.8	9.1	11.3	9.2	9.5	6.9	-	-	10.8
SERVEIS TÈCNICS/URBANISME	-	6.1	17.3	4.8	-	-	-	9.0	7.1	2.9	19.8	20.9	12.0	4.8	-	-	10.6
VIA PÚBLICA	-	7.3	8.2	8.6	-	-	-	6.5	12.2	3.1	7.5	3.3	12.6	8.6	-	-	7.9
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	-	5.2	7.6	7.5	-	-	-	4.2	5.2	6.0	4.0	8.5	10.6	7.5	-	-	6.6
DESPECTES AL CARRER	-	6.9	5.3	1.9	-	-	-	5.6	5.2	9.8	5.5	3.7	6.4	1.9	-	-	5.5
ACTIVITAT ECONÒMICA I EMPRESES (PRIVADES)	-	9.3	1.2	4.4	-	-	-	9.7	11.7	6.7	1.1	0.6	1.7	4.4	-	-	5.1
RATES, AVELLES, VESPES, PLAGUES ANIMALS	-	8.8	2.3	0.8	-	-	-	0.6	10.5	13.6	1.4	2.5	2.9	0.8	-	-	4.8
ACTES INCÍVICS AL CARRER / BOTELLON / INSEGURETAT	-	4.5	3.6	1.2	-	-	-	5.7	2.2	5.9	2.2	4.9	3.9	1.2	-	-	3.6
SOROLLS AL CARRER	-	2.9	4.0	3.3	-	-	-	2.2	1.9	4.4	5.0	4.1	3.0	3.3	-	-	3.4
ALTRES QUEIXES I SUGGERIMENTS	-	4.4	0.9	3.7	-	-	-	8.4	2.1	3.6	1.1	2.0	-	3.7	-	-	2.9
RECOLLIDA DE MOBLES O TRANSOTS VELLS	-	3.3	2.5	2.6	-	-	-	1.4	0.8	7.2	2.5	3.1	2.0	2.6	-	-	2.8
HISENDA MUNICIPAL	-	1.2	4.4	1.5	-	-	-	1.3	1.5	0.8	7.9	0.2	4.0	1.5	-	-	2.6
MULTES	-	3.1	1.6	2.2	-	-	-	5.0	1.6	3.1	0.6	3.8	0.9	2.2	-	-	2.3
ENLLUMENAT PÚBLIC	-	2.0	2.1	3.5	-	-	-	1.8	1.9	2.2	2.6	0.9	2.4	3.5	-	-	2.3
PODA DELS ARBRES	-	2.5	1.6	2.7	-	-	-	0.6	3.2	3.2	1.8	1.2	1.7	2.7	-	-	2.1
ALTRES MANTENIMENT VIA PÚBLICA	-	1.1	2.9	2.1	-	-	-	3.6	0.3	-	1.1	4.9	3.2	2.1	-	-	2.0
ALTRES	-	-	0.9	9.7	-	-	-	-	-	-	-	-	2.6	9.7	-	-	1.9
ACTIVITATS CULTURALS I LÚDIQUES	-	1.1	2.5	1.1	-	-	-	-	-	3.0	-	2.5	5.4	0.4	1.1	-	1.7
REGISTRE DE DOCUMENTS	-	-	-	10.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.8	-	-	1.7
SERVEIS SOCIALS	-	1.6	0.6	2.0	-	-	-	-	3.4	1.1	0.2	-	1.6	2.0	-	-	1.3
PROBLEMES AMB ELS VEÏNS	-	1.7	1.1	1.2	-	-	-	-	2.0	2.7	1.2	1.5	0.7	1.2	-	-	1.3
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	-	0.7	-	5.5	-	-	-	-	0.3	1.5	-	-	-	5.5	-	-	1.1
INCIDÈNCIES AMB GOSSOS / ANIMALS	-	0.3	0.9	3.7	-	-	-	-	-	0.9	1.7	0.9	-	3.7	-	-	1.1
INCOMPLIMENTS NORMATIVES DE BARS, TERRASSES, LOCALS I RESTAURANTS	-	1.0	0.9	1.5	-	-	-	3.2	-	0.3	-	1.1	1.5	1.5	-	-	1.0
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	-	0.8	0.6	1.1	-	-	-	-	-	2.2	-	-	1.7	1.1	-	-	0.8
NO CONTESTA	-	0.3	0.1	1.4	-	-	-	-	0.4	0.3	-	-	0.3	1.4	-	-	0.4
CONSULTES ALTRES ADMINISTRACIONS	-	-	-	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7	-	-	0.3
NO HO SAP/NO HO RECORDA	-	-	0.5	0.3	-	-	-	-	-	-	0.2	1.1	0.3	0.3	-	-	0.3
TRANSPORT PÚBLIC	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.1
TARGETA ROSA	-	0.3	-	-	-	-	-	-	0.8	-	-	-	-	-	-	-	0.1
ASSOCIACIONS, ENTITATS, ORGANITZACIONS PRIVADES	-	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	-	-	0.0
INFORMACIÓ DE PUNTS DE VENTA O DEIXALLERIA	-	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	-	-	0.0
#TOTAL (n)	-	523	517	199	-	-	-	103	210	210	99	209	209	199	-	-	1239

P3. AL FINAL DE LA SEVA TRUCADA 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	-	83.8	71.3	90.8	-	-	-	85.2	82.0	84.5	65.5	73.6	75.8	90.8	-	-	79.6
NO	-	7.3	12.2	6.0	-	-	-	5.7	7.9	7.9	14.0	16.7	6.9	6.0	-	-	9.2
NO HO SAP	-	8.9	16.4	3.3	-	-	-	9.1	10.0	7.6	20.5	9.7	17.3	3.3	-	-	11.2
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

P4. 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: LI VAN DONAR UN CODI FITXA)

% 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	-	80.8	83.1	88.3	-	-	-	85.5	77.9	79.7	88.5	81.4	79.3	88.3	-	-	83.0
NO	-	17.5	14.5	9.2	-	-	-	12.4	20.6	18.5	10.6	16.9	16.3	9.2	-	-	14.8
NO HO SAP	-	1.8	2.4	2.5	-	-	-	2.1	1.6	1.7	0.9	1.7	4.4	2.5	-	-	2.2
#TOTAL (n)	-	436	407	181	-	-	-	85	173	178	72	167	168	181	-	-	1024

P5. L'HA CONSULTADA?

(BASE: SAP QUE AMB EL CODI FITXA POT CONSULTAR L'ESTAT DE LA SEVA PETICIÓ)

% 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	-	36.9	42.1	34.9	-	-	-	38.9	29.6	42.0	37.7	41.3	47.4	34.9	-	-	38.5
NO	-	63.0	57.3	64.0	-	-	-	61.1	70.4	57.5	61.9	57.0	52.6	64.0	-	-	61.0
NO HO SAP	-	0.2	0.6	0.4	-	-	-	-	-	0.5	0.4	1.7	-	0.4	-	-	0.4
NO CONTESTA	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	363	331	156	-	-	-	75	140	148	63	132	136	156	-	-	850

P6. VA FER LA CONSULTA PER TELÈFON O PER INTERNET?

(BASE: HA CONSULTAT AMB EL CODI FITXA L'ESTAT DE LA SEVA PETICIÓ)

% 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
INTERNET	-	71.3	88.0	86.4	-	-	-	68.9	92.8	58.8	96.9	86.8	81.5	86.4	-	-	80.9
TELÈFON	-	26.8	10.3	11.6	-	-	-	31.1	7.2	36.5	3.1	6.9	18.5	11.6	-	-	17.2
ALTRES	-	1.9	1.4	-	-	-	-	-	-	4.8	-	5.1	-	-	-	-	1.3
NO HO SAP	-	-	0.3	2.0	-	-	-	-	-	-	-	1.3	-	2.0	-	-	0.5
#TOTAL (n)	-	135	120	49	-	-	-	31	46	58	18	49	53	49	-	-	304

P7. LA SEVA PETICIÓ S'HA RESOLT?

% 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	-	54.6	52.8	55.1	-	-	-	55.6	58.1	50.2	58.6	48.3	49.9	55.1	-	-	53.9
NO	-	42.4	43.8	42.0	-	-	-	42.8	38.1	46.4	35.4	49.0	48.7	42.0	-	-	42.9
NO HO SAP	-	3.0	3.4	2.9	-	-	-	1.3	3.8	3.4	5.8	2.6	1.4	2.9	-	-	3.1
NO CONTESTA	-	0.1	0.1	-	-	-	-	0.3	-	-	0.2	-	-	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

P8 (RESUM). COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA?

(BASE: LI HAN RESOLT LA PETICIÓ)

(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

% 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
Miñana	-	8.0	8.1	8.1	-	-	-	7.5	8.2	8.2	8.3	8.1	7.7	8.1	-	-	8.0
Des.Est.	-	2.5	2.6	2.1	-	-	-	2.7	2.4	2.4	2.2	2.5	3.1	2.1	-	-	2.5
#TOTAL (n)	-	272	255	110	-	-	-	56	111	105	57	101	97	110	-	-	637

P8. COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA?

(BASE: LI HAN RESOLT LA PETICIÓ)
 (0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

% 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	-	3.5	3.4	0.3	-	-	-	5.9	2.5	2.7	1.3	3.0	6.3	0.3	-	-	3.0
1	-	0.2	1.9	1.0	-	-	-	-	0.5	-	1.0	1.2	3.6	1.0	-	-	1.0
2	-	1.1	0.8	-	-	-	-	1.5	1.6	0.2	1.2	0.5	0.6	-	-	-	0.8
3	-	2.9	1.4	2.0	-	-	-	4.8	2.0	2.3	-	2.8	2.2	2.0	-	-	2.1
4	-	2.5	3.6	6.6	-	-	-	1.5	0.9	5.2	3.9	4.6	2.4	6.6	-	-	3.6
5	-	4.5	1.9	4.9	-	-	-	1.0	7.6	4.1	1.2	0.9	3.5	4.9	-	-	3.5
6	-	4.8	5.7	2.1	-	-	-	8.9	3.6	2.7	5.4	5.9	5.8	2.1	-	-	4.7
7	-	10.0	9.8	8.0	-	-	-	14.5	6.3	10.3	15.5	6.1	5.5	8.0	-	-	9.6
8	-	16.4	14.0	27.5	-	-	-	19.4	15.8	14.5	17.0	15.8	8.9	27.5	-	-	17.2
9	-	13.5	13.5	9.8	-	-	-	11.5	14.4	14.4	7.7	17.2	18.0	9.8	-	-	12.9
10	-	40.2	42.9	36.9	-	-	-	31.1	44.3	43.5	45.8	40.9	40.9	36.9	-	-	40.8
NO HO SAP	-	0.2	0.8	0.9	-	-	-	-	0.5	0.2	-	1.2	1.4	0.9	-	-	0.6
NO CONTESTA	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.9	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	275	261	112	-	-	-	56	113	106	57	102	102	112	-	-	648

P8 (RESUM). COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA?

(BASE: LI HAN RESOLT LA PETICIÓ)
 (0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

% 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)	-	10.2	11.1	9.9	-	-	-	13.6	7.5	10.4	7.4	12.1	15.1	9.9	-	-	10.5
BONA (5 A 6)	-	9.4	7.5	7.0	-	-	-	9.9	11.2	6.8	6.6	6.8	9.3	7.0	-	-	8.2
BASTANT BONA (7 A 8)	-	26.4	23.8	35.5	-	-	-	33.9	22.1	24.7	32.5	21.9	14.3	35.5	-	-	26.8
MOLT BONA (9 A 10)	-	53.8	56.4	46.7	-	-	-	42.6	58.8	57.9	53.5	58.0	58.9	46.7	-	-	53.7
Ns/Nc	-	0.2	1.1	0.9	-	-	-	-	0.5	0.2	-	1.2	2.4	0.9	-	-	0.7
#TOTAL (n)	-	275	261	112	-	-	-	56	113	106	57	102	102	112	-	-	648

P9. PER QUÈ NO ESTÀ SATISFET?

(BASE: SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DE LA PETICIÓ MOLT/BASTANT DOLENTA)

% 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
S'HA TARDAT MOLT A RESOLDRE-LA	-	46.8	23.3	26.4	-	-	-	35.0	26.7	77.4	15.6	53.6	10.0	26.4	-	-	33.3
NO S'HA RESOLT	-	15.1	45.2	33.0	-	-	-	14.6	16.5	14.6	18.0	42.5	63.4	33.0	-	-	31.1
S'HA RESOLT MALAMENT	-	20.9	15.7	20.3	-	-	-	21.9	41.8	2.1	13.2	-	26.6	20.3	-	-	18.5
S'HA RESOLT PARCIALMENT	-	6.8	15.9	20.3	-	-	-	17.5	-	-	53.2	3.9	-	20.3	-	-	12.9
NO S'HA COMPLETAT EL TERMINI QUE EM VAN DONAR	-	8.4	-	-	-	-	-	11.0	15.0	-	-	-	-	-	-	-	3.4
NO CONTESTA	-	2.0	-	-	-	-	-	-	-	-	6.0	-	-	-	-	-	0.8
#TOTAL (n)	-	29	33	7	-	-	-	8	11	10	5	13	15	7	-	-	69

P10 I VA DEMANAR QUE LI ENVIessin 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
SÍ	-	55.6	43.6	37.6	-	-	-	59.1	52.6	55.8	38.1	51.7	43.2	37.6	-	-	47.6
NO	-	39.9	44.3	56.3	-	-	-	36.9	43.0	39.1	47.8	43.1	41.4	56.3	-	-	44.4
NO HO SAP	-	4.4	11.7	6.1	-	-	-	3.9	3.9	5.1	14.1	5.3	14.2	6.1	-	-	7.8
NO CONTESTA	-	0.1	0.4	-	-	-	-	-	0.4	-	-	-	1.2	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

P11. LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA?

(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.	
SÍ	-	45.3	35.7	43.1	-	-	-	44.1	41.4	50.5	28.1	33.4	46.1	43.1	-	-	40.5
NO	-	39.2	38.9	34.5	-	-	-	48.6	35.0	36.6	42.7	50.2	27.1	34.5	-	-	38.2
NO HO SÀP	-	15.2	25.4	22.4	-	-	-	7.3	22.8	12.9	29.2	16.4	26.9	22.4	-	-	21.2
NO CONTESTA	-	0.3	-	-	-	-	-	-	0.8	-	-	-	-	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	215	299	133	-	-	-	37	91	87	65	109	125	133	-	-	647

P12. QUINS D'AQUESTS MITJANS VA TRIAR VOSTÈ PER REBRE RESPOSTA?

(BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIESSIN RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE 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.	
CORREU ELECTRÒNIC	-	74.8	79.6	86.1	-	-	-	71.9	78.0	74.2	89.4	77.8	72.6	86.1	-	-	78.4
PER TELÈFON	-	7.8	6.3	5.8	-	-	-	4.2	7.0	11.3	1.2	7.6	9.6	5.8	-	-	6.9
MISSATGE SMS	-	7.9	2.9	1.6	-	-	-	12.6	5.8	6.3	1.2	6.1	2.0	1.6	-	-	5.0
NO HO SÀP	-	3.1	4.0	1.2	-	-	-	2.1	5.2	1.9	1.2	2.8	7.3	1.2	-	-	3.2
CORREU ORDINARI	-	3.8	2.2	3.6	-	-	-	4.5	1.4	5.5	1.6	3.6	1.6	3.6	-	-	3.1
NO CONTESTA	-	0.9	1.4	1.7	-	-	-	-	2.5	0.1	4.2	-	-	1.7	-	-	1.2
APP DE L'AJUNTAMENT	-	0.3	1.4	-	-	-	-	0.7	0.2	0.1	1.2	2.1	1.0	-	-	-	0.7
ALTRES	-	0.7	1.1	-	-	-	-	2.3	-	-	-	-	2.7	-	-	-	0.7
CAP, VA DIR QUE NO VOLIA REBRE RESPOSTA	-	0.7	0.5	-	-	-	-	1.7	-	0.6	-	-	1.4	-	-	-	0.5
NO VA ESCOLLIR, LI VAN DIR DIRECTAMENT QUE LI DIRIEN PER TELÈFON O LI ENVIÀVEN	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7	-	-	-	0.3
#TOTAL (n)	-	398	346	129	-	-	-	80	153	165	58	143	145	129	-	-	873

P13. HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS D'AQUEST CANAL?

(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	-	76.8	68.1	80.7	-	-	-	68.4	78.6	81.9	61.7	79.1	65.2	80.7	-	-	73.9
NO HE REBUT CAP RESPOSTA	-	21.2	29.4	17.4	-	-	-	28.4	20.4	16.2	37.1	19.2	30.4	17.4	-	-	23.9
NO, L'HE REBUT A TRAVÉS D'UN ALTRE CANAL	-	2.0	2.6	1.9	-	-	-	3.1	1.1	2.0	1.2	1.7	4.3	1.9	-	-	2.2
#TOTAL (n)	-	398	346	129	-	-	-	80	153	165	58	143	145	129	-	-	873

P14 (RESUM). VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA:

(BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIESSIN RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA)

(BASE: VA REBRE UNA RESPOSTA)

(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	-	6.2	6.1	6.7	-	-	-	6.5	5.9	6.2	6.3	6.1	6.0	6.7	-	-	6.2
Des.Est.	-	3.7	3.7	3.4	-	-	-	3.6	3.6	3.7	3.6	3.8	3.8	3.4	-	-	3.7
#TOTAL (n)	-	314	256	107	-	-	-	59	121	134	37	111	108	107	-	-	677

P14. VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA:

(BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIÉSSIN RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA)

(BASE: VA REBRE UNA RESPOSTA)

(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

% 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	-	16.1	17.0	14.1	-	-	-	13.6	16.0	17.8	14.3	15.8	20.1	14.1	-	-	16.1
1	-	2.4	2.5	0.3	-	-	-	1.0	4.3	1.7	1.6	3.7	2.1	0.3	-	-	2.1
2	-	3.2	3.1	0.6	-	-	-	4.5	2.7	2.7	3.3	3.2	2.8	0.6	-	-	2.7
3	-	3.4	4.4	1.6	-	-	-	5.6	2.5	2.7	1.6	5.8	5.4	1.6	-	-	3.5
4	-	4.0	3.6	1.3	-	-	-	5.6	4.2	2.7	6.6	3.3	1.6	1.3	-	-	3.4
5	-	9.7	6.6	13.8	-	-	-	3.4	11.1	12.7	7.8	5.7	6.4	13.8	-	-	9.2
6	-	4.0	6.8	8.4	-	-	-	1.0	5.6	4.6	6.6	5.0	8.5	8.4	-	-	5.7
7	-	6.6	6.0	5.2	-	-	-	6.4	7.7	5.7	3.1	10.0	4.6	5.2	-	-	6.1
8	-	10.8	11.5	14.7	-	-	-	14.3	9.4	9.7	18.6	5.3	11.4	14.7	-	-	11.7
9	-	9.6	7.2	10.8	-	-	-	10.8	10.0	8.5	3.1	10.4	7.5	10.8	-	-	8.9
10	-	27.4	28.7	27.8	-	-	-	30.4	22.3	29.8	28.4	28.4	29.2	27.8	-	-	27.9
NO HO SAP	-	2.5	2.6	-	-	-	-	3.2	4.1	0.5	4.9	3.4	0.2	-	-	-	2.1
NO CONTESTA	-	0.3	-	1.3	-	-	-	-	-	0.8	-	-	-	1.3	-	-	0.4
#TOTAL (n)	-	324	263	109	-	-	-	60	126	138	39	115	109	109	-	-	696

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

(BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIÉSSIN RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA)

(BASE: VA REBRE UNA RESPOSTA)

(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

% 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)	-	29.1	30.6	17.9	-	-	-	30.4	29.8	27.7	27.5	31.8	32.1	17.9	-	-	27.9
BONA (5 A 6)	-	13.7	13.4	22.2	-	-	-	4.4	16.7	17.3	14.4	10.7	14.9	22.2	-	-	14.9
BASTANT BONA (7 A 8)	-	17.4	17.5	20.0	-	-	-	20.7	17.1	15.4	21.7	15.3	16.1	20.0	-	-	17.8
MOLT BONA (9 A 10)	-	37.0	35.9	38.7	-	-	-	41.2	32.3	38.2	31.5	38.8	36.6	38.7	-	-	36.8
Ns/Nc	-	2.8	2.6	1.3	-	-	-	3.2	4.1	1.4	4.9	3.4	0.2	1.3	-	-	2.5
#TOTAL (n)	-	324	263	109	-	-	-	60	126	138	39	115	109	109	-	-	696

P15. PER QUÈ NO ESTÀ SATISFET?

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

(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
DISCONFORMITAT AMB EL SENTIT DE LA RESPOSTA	-	39.9	56.0	23.6	-	-	-	14.8	41.6	57.1	81.1	65.1	31.5	23.6	-	-	44.7
LA RESPOSTA NO S'ADEQUA A LA SEVA PETICIÓ	-	19.5	34.0	12.2	-	-	-	27.1	8.3	24.4	31.1	36.1	34.2	12.2	-	-	24.6
LA RESPOSTA NO ES CORRESPON AMB EL RESULTAT DE LA PETICIÓ	-	25.8	20.5	32.1	-	-	-	43.7	28.7	9.7	7.0	35.8	16.3	32.1	-	-	24.3
LA RESPOSTA ÉS ESTÀNDARD O GENÈRICA	-	15.5	15.0	28.4	-	-	-	9.9	18.5	16.8	5.9	9.8	25.4	28.4	-	-	16.6
TEMPS MASSA LLARG DE RESOLUCIÓ / FORA DE TEMPS	-	18.6	3.2	7.2	-	-	-	12.8	24.2	17.7	-	2.4	5.9	7.2	-	-	11.2
ALTRES	-	-	3.6	24.9	-	-	-	-	-	-	-	-	9.0	24.9	-	-	4.0
NO S'ENTÉN EL CONTINGUT DE LA RESPOSTA	-	2.6	2.7	-	-	-	-	1.6	-	5.7	5.9	-	2.9	-	-	-	2.4
ERRADES ORTOGRÀFIQUES	-	2.1	-	-	-	-	-	-	-	5.7	-	-	-	-	-	-	1.0
NO CONTESTA	-	0.6	-	-	-	-	-	-	1.7	-	-	-	-	-	-	-	0.3
#TOTAL (n)	-	94	90	24	-	-	-	19	39	36	11	38	41	24	-	-	208

IS1 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI?

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

% 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	-	6.3	6.6	6.8	-	-	-	6.2	6.5	6.2	7.2	6.5	6.2	6.8	-	-	6.5
Des.Est.	-	3.4	3.2	3.0	-	-	-	3.3	3.4	3.5	2.9	3.3	3.3	3.0	-	-	3.3
#TOTAL (n)	-	511	508	200	-	-	-	102	204	205	99	203	206	200	-	-	1219

IS1. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI?

(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

% 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	-	13.7	9.0	7.9	-	-	-	11.9	13.4	15.4	5.5	10.6	11.3	7.9	-	-	10.8
1	-	2.0	2.0	1.8	-	-	-	1.9	2.5	1.7	1.2	3.2	1.9	1.8	-	-	2.0
2	-	3.4	3.2	2.7	-	-	-	6.9	1.0	2.8	3.3	1.2	4.6	2.7	-	-	3.2
3	-	2.9	3.2	1.5	-	-	-	2.2	2.6	3.9	1.7	4.6	3.6	1.5	-	-	2.8
4	-	3.0	6.4	3.8	-	-	-	2.2	2.6	4.2	4.1	8.5	7.2	3.8	-	-	4.6
5	-	9.0	7.3	9.8	-	-	-	8.5	9.9	8.5	5.2	5.1	11.0	9.8	-	-	8.4
6	-	5.5	7.3	7.4	-	-	-	6.5	4.6	5.6	10.3	5.2	5.7	7.4	-	-	6.6
7	-	10.0	9.0	11.4	-	-	-	9.9	9.0	11.2	9.0	6.6	10.8	11.4	-	-	9.8
8	-	16.2	13.5	21.9	-	-	-	22.3	19.3	8.1	15.8	17.4	8.2	21.9	-	-	16.0
9	-	11.3	12.4	8.4	-	-	-	7.7	10.5	15.1	13.9	11.4	11.6	8.4	-	-	11.3
10	-	20.8	23.5	22.6	-	-	-	17.6	22.6	21.5	25.6	22.8	21.7	22.6	-	-	22.2
NO HO SAP	-	1.7	3.0	0.9	-	-	-	2.3	2.0	0.8	3.3	3.4	2.3	0.9	-	-	2.1
NO CONTESTA	-	0.4	0.4	-	-	-	-	-	-	1.2	1.0	-	-	-	-	-	0.3
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

IS1 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI?

(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

% 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)	-	25.0	23.7	17.7	-	-	-	25.0	22.1	28.0	15.9	28.1	28.7	17.7	-	-	23.3
BONA (5 A 6)	-	14.5	14.6	17.2	-	-	-	15.0	14.5	14.1	15.6	10.3	16.8	17.2	-	-	15.0
BASTANT BONA (7 A 8)	-	26.2	22.5	33.3	-	-	-	32.3	28.3	19.3	24.7	24.0	19.0	33.3	-	-	25.8
MOLT BONA (9 A 10)	-	32.1	35.9	30.9	-	-	-	25.3	33.1	36.6	39.5	34.2	33.3	30.9	-	-	33.5
Ns/Nc	-	2.1	3.3	0.9	-	-	-	2.3	2.0	2.0	4.3	3.4	2.3	0.9	-	-	2.4
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

IS1A. CREU QUE EL SERVEI HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS DE LA SEVA COMUNICACIÓ?

% 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	-	39.2	37.7	40.3	-	-	-	47.3	30.7	41.3	40.4	37.6	34.8	40.3	-	-	38.7
IGUAL	-	28.9	32.4	31.8	-	-	-	23.7	38.9	23.0	36.9	27.1	31.6	31.8	-	-	30.9
PITJOR	-	27.9	24.4	25.4	-	-	-	26.1	26.9	30.4	14.8	28.6	31.4	25.4	-	-	26.0
NO CONTESTA	-	4.0	5.6	2.4	-	-	-	2.9	3.5	5.3	7.9	6.6	2.2	2.4	-	-	4.4
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

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

(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

% 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	-	6.4	6.5	6.8	-	-	-	5.9	6.9	6.3	6.6	6.3	6.5	6.8	-	-	6.5
Des.Est.	-	2.4	2.5	2.0	-	-	-	2.3	2.5	2.4	2.4	2.5	2.6	2.0	-	-	2.4
#TOTAL (n)	-	447	448	182	-	-	-	87	188	172	84	175	189	182	-	-	1077

IS1B. VALORACIÓ ABANS DE FER LA GESTIÓ.

(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

% 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	-	2.3	3.3	-	-	-	-	1.9	3.2	1.7	3.0	3.8	3.4	-	-	-	2.4
1	-	2.1	2.5	0.7	-	-	-	2.2	1.9	2.4	1.2	2.4	4.0	0.7	-	-	2.1
2	-	2.6	1.0	0.3	-	-	-	4.3	0.7	3.0	1.2	0.4	1.2	0.3	-	-	1.5
3	-	3.2	2.5	4.8	-	-	-	2.2	2.9	4.4	1.6	3.5	2.8	4.8	-	-	3.2
4	-	4.1	6.8	5.1	-	-	-	5.7	4.0	2.8	6.5	7.0	6.9	5.1	-	-	5.4
5	-	12.8	9.3	12.6	-	-	-	11.4	8.8	17.9	9.4	8.8	9.6	12.6	-	-	11.3
6	-	13.7	14.6	18.4	-	-	-	23.7	11.4	8.0	18.5	14.3	10.7	18.4	-	-	14.9
7	-	12.8	14.4	14.9	-	-	-	10.8	13.6	13.5	12.6	14.5	16.3	14.9	-	-	13.8
8	-	14.6	11.9	16.6	-	-	-	8.6	19.0	14.9	10.7	14.1	11.5	16.6	-	-	13.8
9	-	8.4	9.6	4.8	-	-	-	4.0	11.8	8.7	6.7	8.3	13.8	4.8	-	-	8.4
10	-	8.9	10.5	11.7	-	-	-	5.9	13.2	7.1	13.4	7.9	9.5	11.7	-	-	10.1
NO HO SAP	-	10.3	6.4	7.4	-	-	-	16.3	6.0	9.6	3.2	8.3	8.2	7.4	-	-	8.1
NO CONTESTA	-	4.2	7.1	2.6	-	-	-	2.9	3.6	6.0	12.2	6.7	2.2	2.6	-	-	5.2
#TOTAL (n)	-	519	519	202	-	-	-	104	208	207	102	208	209	202	-	-	1240

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

(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

% 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)	-	14.3	16.1	10.9	-	-	-	16.3	12.6	14.3	13.4	17.2	18.2	10.9	-	-	14.5
BONA (5 A 6)	-	26.5	23.9	31.0	-	-	-	35.1	20.2	25.9	27.9	23.1	20.3	31.0	-	-	26.1
BASTANT BONA (7 A 8)	-	27.3	26.3	31.6	-	-	-	19.5	32.6	28.4	23.3	28.6	27.8	31.6	-	-	27.6
MOLT BONA (9 A 10)	-	17.4	20.2	16.6	-	-	-	9.9	25.0	15.8	20.1	16.2	23.3	16.6	-	-	18.4
Ns/Nc	-	14.5	13.5	10.0	-	-	-	19.2	9.5	15.6	15.4	15.0	10.4	10.0	-	-	13.3
#TOTAL (n)	-	519	519	202	-	-	-	104	208	207	102	208	209	202	-	-	1240

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	-	45.4	44.6	45.6	-	-	-	47.0	43.5	46.1	38.6	53.2	44.3	45.6	-	-	45.1
DONA	-	54.6	55.4	54.4	-	-	-	53.0	56.5	53.9	61.4	46.8	55.7	54.4	-	-	54.9
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
Mitjana	-	50.8	48.4	50.1	-	-	-	49.6	51.4	51.3	48.3	48.0	48.9	50.1	-	-	49.7
Des.Est	-	13.9	13.0	14.2	-	-	-	13.2	13.2	15.2	12.9	12.7	13.3	14.2	-	-	13.6
#TOTAL (n)	-	524	521	200	-	-	-	104	210	210	104	209	208	200	-	-	1245

Z2. 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	-	0.1	-	-	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0
DE 18 A 24 ANYS	-	1.7	1.7	2.3	-	-	-	1.1	1.7	2.2	1.0	2.8	1.5	2.3	-	-	1.8
DE 25 A 34 ANYS	-	11.6	15.2	12.7	-	-	-	13.5	10.9	10.8	16.9	15.8	13.0	12.7	-	-	13.3
DE 35 A 44 ANYS	-	20.2	22.6	18.0	-	-	-	22.8	18.5	19.8	15.2	23.1	30.2	18.0	-	-	20.9
DE 45 A 54 ANYS	-	27.5	27.8	31.4	-	-	-	28.4	26.8	27.4	36.5	26.1	19.7	31.4	-	-	28.2
DE 55 A 64 ANYS	-	22.4	20.2	16.1	-	-	-	18.7	24.0	23.7	21.9	18.8	19.5	16.1	-	-	20.5
DE 65 A 74 ANYS	-	11.6	9.5	13.8	-	-	-	11.4	15.4	7.9	5.9	12.7	10.9	13.8	-	-	11.0
DE 75 ANYS I MÉS	-	5.0	2.3	4.0	-	-	-	3.9	2.6	8.2	2.6	0.4	3.4	4.0	-	-	3.7
NO CONTESTA	-	-	0.6	1.7	-	-	-	-	-	-	-	0.3	1.5	1.7	-	-	0.5
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

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	-	91.4	85.4	89.2	-	-	-	94.9	88.5	91.5	86.4	83.6	85.6	89.2	-	-	88.5
RESTA DE PAÏSOS	-	4.5	7.5	5.1	-	-	-	1.7	6.9	4.3	6.9	6.6	8.9	5.1	-	-	5.9
ALTRES UNIÓ EUROPEA	-	4.1	7.1	5.7	-	-	-	3.5	4.6	4.2	6.7	9.8	5.6	5.7	-	-	5.7
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

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.	
ALBÀNIA	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	0.4	-	-	-	-	-	-	0.1
ALEMANYA	-	-	0.2	1.6	-	-	-	-	-	-	-	0.6	-	1.6	-	-	0.3
ARGENTINA	-	-	0.4	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	1.1	1.3	-	-	0.4
BANGLA DESH	-	0.3	0.2	-	-	-	-	-	-	0.9	-	-	-	0.5	-	-	0.2
BÈLGICA	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	0.0
BIELORÚSSIA	-	0.0	-	-	-	-	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	0.0
BOLÍVIA	-	0.0	0.1	-	-	-	-	-	0.1	-	-	-	0.2	-	-	-	0.0
BRASIL	-	0.1	1.4	0.5	-	-	-	-	-	0.3	2.3	1.4	0.5	0.5	-	-	0.7
CANADÀ	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	-	-	0.1
COLÒMBIA	-	0.5	1.2	1.1	-	-	-	-	1.4	-	2.3	1.4	-	1.1	-	-	0.9
EQUADOR	-	0.4	0.3	0.1	-	-	-	-	-	1.0	-	0.6	0.3	0.1	-	-	0.3
ESPANYA	-	91.4	85.4	89.2	-	-	-	94.9	88.5	91.5	86.4	83.6	85.6	89.2	-	-	88.5
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	-	0.2	0.8	-	-	-	-	-	0.7	-	1.0	-	1.2	-	-	-	0.4
FRANÇA	-	1.0	2.1	1.5	-	-	-	2.2	-	1.0	3.3	3.2	-	1.5	-	-	1.5
GRAN BRETANYA	-	0.2	0.4	-	-	-	-	-	0.7	-	1.0	0.1	-	-	-	-	0.3
GRÈCIA	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	-	-	0.1
HONDURES	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-	0.1
IRLANDA	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.1
ITÀLIA	-	2.3	3.5	2.7	-	-	-	1.3	3.7	1.7	0.2	5.8	5.2	2.7	-	-	2.9
MARROC	-	0.1	0.4	-	-	-	-	-	-	0.3	-	-	1.2	-	-	-	0.2
MÈXIC	-	0.4	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	0.2
MOLDÀVIA	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-	0.1
NEPAL	-	0.3	-	-	-	-	-	0.8	0.1	-	-	-	-	-	-	-	0.1
PAÏSOS BAIXOS	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	-	-	-	-	0.0
PAKISTAN	-	0.2	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.6	-	0.6	-	-	-	0.2
PARAGUAI	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	0.0
PERÚ	-	0.1	-	0.5	-	-	-	-	-	0.3	-	-	-	0.5	-	-	0.1
PORTUGAL	-	0.4	0.9	-	-	-	-	-	-	1.0	2.5	-	-	-	-	-	0.6
REPÚBLICA DOMINICANA	-	0.4	-	-	-	-	-	0.6	0.7	-	-	-	-	-	-	-	0.2
ROMANIA	-	0.4	-	-	-	-	-	-	0.9	0.1	-	-	-	-	-	-	0.2
RÚSSIA	-	0.0	-	0.1	-	-	-	-	0.1	-	-	-	-	0.1	-	-	0.0
SALVADOR, EL	-	0.0	-	0.5	-	-	-	-	-	0.1	-	-	-	0.5	-	-	0.1
UCRAÏNA	-	-	0.4	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2	0.3	-	-	0.2
URUGUAI	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	0.2	-	-	-	-	-	0.0
VENEÇUELA	-	0.1	0.5	0.5	-	-	-	-	-	0.3	-	-	1.3	0.5	-	-	0.3
XILE	-	0.2	0.4	-	-	-	-	-	-	0.6	-	-	1.2	-	-	-	0.3
XINA	-	0.4	-	-	-	-	-	0.3	0.7	0.3	-	-	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

% 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	-	45.2	44.4	56.4	-	-	-	47.8	47.9	40.2	47.5	40.0	44.5	56.4	-	-	46.6
CASTELLÀ	-	49.7	50.8	41.1	-	-	-	46.6	45.1	56.8	49.5	55.7	48.3	41.1	-	-	48.8
ALTRES	-	4.8	4.7	1.8	-	-	-	5.5	6.1	3.0	3.0	4.3	6.9	1.8	-	-	4.3
NO CONTESTA	-	0.3	0.1	0.7	-	-	-	-	0.9	-	-	-	0.3	0.7	-	-	0.3
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

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	-	37.2	40.8	34.5	-	-	-	36.7	36.4	38.4	43.2	35.6	42.2	34.5	-	-	38.3
POST UNIVERSITARIS	-	23.1	27.3	28.0	-	-	-	22.3	23.0	23.7	23.7	33.9	26.1	28.0	-	-	25.6
SECUNDARIS PROFESSIONALS	-	15.2	15.8	16.9	-	-	-	14.9	15.8	15.0	18.6	15.6	13.0	16.9	-	-	15.7
SECUNDARIS GENERALS	-	15.4	10.6	10.5	-	-	-	17.5	17.7	11.4	9.7	8.5	13.1	10.5	-	-	12.6
OBLIGATORIS	-	7.0	5.3	8.8	-	-	-	8.4	4.5	8.4	4.8	6.3	5.1	8.8	-	-	6.6
NO CONTESTA	-	1.7	0.2	0.9	-	-	-	-	2.6	2.1	-	0.2	0.3	0.9	-	-	0.9
NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS	-	0.4	0.1	0.5	-	-	-	-	0.3	-	1.0	-	0.3	0.5	-	-	0.3
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

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	-	44.0	54.6	52.4	-	-	-	41.8	42.8	46.9	58.7	53.0	51.3	52.4	-	-	49.8
TREBALLA PER COMPTE PROPI	-	22.4	25.2	21.5	-	-	-	27.8	20.8	19.7	22.3	29.0	25.3	21.5	-	-	23.4
JUBILAT/DA/PENSIONISTA	-	21.9	12.5	20.4	-	-	-	19.6	24.3	21.3	9.7	13.2	15.0	20.4	-	-	17.7
ATURAT/DA/BUSCA FEINA	-	7.3	4.3	2.1	-	-	-	7.7	8.3	5.8	5.6	1.3	5.1	2.1	-	-	5.2
TASQUES DE LA LLAR	-	1.8	2.2	0.3	-	-	-	1.8	2.4	1.1	2.7	1.6	2.0	0.3	-	-	1.7
ESTUDIANT	-	1.0	1.0	1.4	-	-	-	0.6	0.7	1.6	1.0	1.4	0.6	1.4	-	-	1.1
NO CONTESTA	-	1.7	0.3	1.8	-	-	-	0.8	0.8	3.4	-	0.3	0.6	1.8	-	-	1.1
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

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	-	86.5	84.0	84.8	-	-	-	84.4	88.8	85.8	87.1	88.1	77.6	84.8	-	-	85.2
RESTA DE CATALUNYA	-	11.1	12.2	11.6	-	-	-	13.4	8.6	11.8	10.1	8.4	17.4	11.6	-	-	11.6
RESTA D'ESPANYA	-	1.8	3.0	3.7	-	-	-	1.7	2.3	1.4	2.3	3.5	3.5	3.7	-	-	2.6
NO CONTESTA	-	0.6	0.7	-	-	-	-	0.6	0.1	1.0	0.6	-	1.5	-	-	-	0.6
ESTRANGER	-	0.0	-	-	-	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

Z8. DISTRICTE MUNICIPAL

(BASE: RESIDENTS A BARCELONA CIUTAT)

% Columna i Recompte total	TRIMESTRE				MES												TOTAL
	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
EIXAMPLE	-	13.5	14.8	17.7	-	-	-	16.1	12.9	12.0	10.6	20.8	14.5	17.7	-	-	14.7
SANT MARTÍ	-	12.9	15.4	16.3	-	-	-	10.7	16.1	11.4	17.6	17.7	10.8	16.3	-	-	14.5
SANTS-MONTJUÏC	-	11.4	11.5	13.6	-	-	-	8.1	11.9	13.4	12.7	11.9	9.7	13.6	-	-	11.8
SARRIÀ-SANT GERVASI	-	11.0	10.9	7.4	-	-	-	15.5	10.8	7.5	12.4	12.0	8.2	7.4	-	-	10.4
GRÀCIA	-	8.6	11.5	10.9	-	-	-	10.7	7.5	8.1	8.9	9.1	16.6	10.9	-	-	10.2
HORTA-GUINARDÓ	-	11.5	8.1	8.7	-	-	-	13.2	9.3	12.6	8.2	6.8	9.1	8.7	-	-	9.7
NOU BARRIS	-	10.4	8.5	11.2	-	-	-	7.4	12.2	10.9	11.2	6.0	7.4	11.2	-	-	9.7
SANT ANDREU	-	8.5	7.6	6.9	-	-	-	9.1	4.9	11.7	6.9	6.1	9.8	6.9	-	-	7.9
CIUTAT VELLA	-	7.2	8.5	4.2	-	-	-	6.1	8.5	6.6	10.5	5.1	9.0	4.2	-	-	7.2
LES CORTS	-	3.1	2.7	2.7	-	-	-	1.0	3.5	4.5	0.2	4.3	4.2	2.7	-	-	2.9
NO CONTESTA	-	1.9	0.4	0.4	-	-	-	2.1	2.5	1.2	0.7	0.1	0.4	0.4	-	-	1.1
NO HO SAP	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.4	-	-	-	0.1
#TOTAL (n)	-	452	456	176	-	-	-	86	183	183	94	185	177	176	-	-	1084

Z7 A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS DE LA RESTA DE CATALUNYA)

% 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.	
AMETLLA DEL VALLÈS (L')	-	-	2.5	-	-	-	-	-	-	-	-	13.5	-	-	-	-	1.1
ARGENTONA	-	-	3.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7	-	-	-	1.7
AIGUAFREDA	-	2.1	-	-	-	-	-	6.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.8
BADALONA	-	2.3	0.2	-	-	-	-	-	4.5	2.9	-	1.3	-	-	-	-	1.0
CALDERS	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.6	-	-	-	0.6
CASTELLBELL I EL VILAR	-	1.1	-	-	-	-	-	-	-	2.9	-	-	-	-	-	-	0.4
CASTELLBISBAL	-	1.1	-	-	-	-	-	-	-	2.9	-	-	-	-	-	-	0.4
CERVELLÓ	-	3.4	-	-	-	-	-	9.9	-	-	-	-	-	-	-	-	1.4
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	-	3.6	3.5	-	-	-	-	2.1	10.4	-	-	-	7.0	-	-	-	3.0
CUBELLES	-	1.1	-	-	-	-	-	-	-	2.9	-	-	-	-	-	-	0.4
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	-	2.4	-	1.2	-	-	-	-	7.6	0.9	-	-	-	1.2	-	-	1.2
FRANQUESES DEL VALLÈS (LES)	-	-	3.2	-	-	-	-	-	-	-	10.2	-	-	-	-	-	1.4
GAVÀ	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	3.7	-	-	-	-	0.3
GRANOLLERS	-	-	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.0	-	-	-	1.6
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')	-	14.9	11.2	3.0	-	-	-	-	15.4	28.2	10.2	-	15.9	3.0	-	-	11.3
MANRESA	-	-	-	9.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.6	-	-	1.5
MARTORELL	-	-	2.5	-	-	-	-	-	-	-	-	13.5	-	-	-	-	1.1
MARTORELLES	-	-	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	0.2
MASNOU (EL)	-	3.4	11.1	-	-	-	-	9.9	-	-	22.9	2.7	7.0	-	-	-	6.3
MATARÓ	-	3.2	3.8	-	-	-	-	-	4.5	5.1	-	13.5	2.6	-	-	-	3.0
MOLLET DEL VALLÈS	-	1.9	-	4.7	-	-	-	-	-	5.1	-	-	-	4.7	-	-	1.5
MONTCADA I REIXAC	-	-	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	2.6	-	-	-	-	0.2
MONTGAT	-	4.6	-	-	-	-	-	13.4	-	-	-	-	-	-	-	-	1.8
MONTMELÓ	-	2.1	-	-	-	-	-	-	7.6	-	-	-	-	-	-	-	0.8
Olesa de Bonesvalls	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.6	-	-	-	0.6
PALLEJÀ	-	0.9	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	-	-	-	0.4
PARETS DEL VALLÈS	-	1.9	-	-	-	-	-	-	-	5.1	-	-	-	-	-	-	0.8
POLINYÀ	-	5.9	-	-	-	-	-	13.4	4.5	-	-	-	-	-	-	-	2.3
PRAT DE LLOBREGAT (EL)	-	5.3	-	-	-	-	-	15.4	-	-	-	-	-	-	-	-	2.1
PREMIÀ DE MAR	-	0.7	0.2	-	-	-	-	2.1	-	-	-	1.3	-	-	-	-	0.4
RUBÍ	-	-	3.6	-	-	-	-	-	-	-	-	14.8	1.7	-	-	-	1.6
SABADELL	-	1.4	5.6	10.8	-	-	-	-	-	3.8	2.1	2.7	8.9	10.8	-	-	4.8
SANT ADRIÀ DE BESÒS	-	0.4	-	-	-	-	-	-	1.6	-	-	-	-	-	-	-	0.2
SANT BOI DE LLOBREGAT	-	3.3	0.6	-	-	-	-	-	-	8.8	2.1	-	-	-	-	-	1.6
SANT CEBRIÀ DE VALLALTA	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	1.3	-	-	-	-	0.1
SANT CUGAT DEL VALLÈS	-	3.0	-	10.8	-	-	-	-	11.0	-	-	-	-	10.8	-	-	2.9
SANT FELIU DE CODINES	-	-	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.0	-	-	-	1.6
SANT FELIU DE LLOBREGAT	-	1.4	0.3	-	-	-	-	4.1	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.7
VILASSAR DE DALT	-	-	7.8	-	-	-	-	-	-	-	22.9	3.7	-	-	-	-	3.5
SANT JOAN DESPÍ	-	1.9	-	-	-	-	-	-	-	5.1	-	-	-	-	-	-	0.8
VILASSAR DE MAR	-	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2	-	-	0.2
SANT QUIRZE DEL VALLÈS	-	1.4	2.5	12.5	-	-	-	4.1	-	-	-	13.5	-	12.5	-	-	3.7
SANT SADURNÍ D'ANOIA	-	-	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.0	-	-	-	1.6
SANTA COLOMA DE GRAMENET	-	4.8	1.6	-	-	-	-	2.1	7.9	5.1	-	1.3	2.6	-	-	-	2.6
BARBERÀ DEL VALLÈS	-	-	-	4.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.7	-	-	0.7
CERDANYOLA DEL VALLÈS	-	-	-	9.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.5	-	-	1.5
SITGES	-	-	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	1.3	-	-	-	-	0.1
TERRASSA	-	2.1	1.4	2.4	-	-	-	-	7.6	-	-	2.6	1.7	2.4	-	-	1.8
TEIÀ	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	-	0.4
TORDERA	-	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2	-	-	0.2
VACARISSES	-	0.4	-	-	-	-	-	-	1.6	-	-	-	-	-	-	-	0.2
VILADECANS	-	-	0.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7	-	-	-	0.4
VILANOVA I LA GELTRÚ	-	5.7	10.6	-	-	-	-	13.4	-	2.9	22.9	-	7.0	-	-	-	7.0
BADIA DEL VALLÈS	-	1.4	-	-	-	-	-	4.1	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
CALONGE	-	-	-	4.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.7	-	-	0.7
CAMPDEVÀNOL	-	-	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.0	-	-	0.5
FIGUERES	-	-	-	9.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.6	-	-	1.5
GIRONA	-	1.1	2.1	-	-	-	-	-	-	2.9	6.7	-	-	-	-	-	1.4
SANT JOAN DE LES ABADESSES	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	3.7	-	-	-	-	0.3
BALAGUER	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	0.2
LLEIDA	-	2.1	-	-	-	-	-	-	7.6	-	-	-	-	-	-	-	0.8
SEU D'URGELL (LA)	-	-	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.0	-	-	-	1.6
REUS	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	8.0	-	-	-	-	-	-	1.2
TARRAGONA	-	0.4	0.9	-	-	-	-	-	1.6	-	-	-	1.7	-	-	-	0.6
TORTOSA	-	0.4	-	-	-	-	-	-	1.6	-	-	-	-	-	-	-	0.2
VENDRELL (EL)	-	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2	-	-	0.2
CAMARLES	-	1.9	-	-	-	-	-	-	-	5.1	-	-	-	-	-	-	0.8
CANONJA (LA)	-	-	-	9.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.6	-	-	1.5
NO CONTESTA	-	0.4	-	-	-	-	-	-	1.6	-	-	-	-	-	-	-	0.2
#TOTAL (n)	-	59	54	22	-	-	-	14	21	24	8	21	25	22	-	-	135

Z7 A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS DE LA RESTA D'ESPANYA)

% 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.	
#TOTAL (n)	-	9	11	4	-	-	-	3	4	2	1	4	6	4	-	-	24
NO CONTESTA	-	4.4	-	60.5	-	-	-	16.7	-	-	-	-	-	60.5	-	-	14.6
PALMA	-	7.7	14.0	-	-	-	-	-	16.5	-	-	-	35.1	-	-	-	9.1
SANTIAGO DE COMPOSTELA	-	-	14.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35.1	-	-	-	6.9
ALCORCÓN	-	-	-	30.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30.2	-	-	6.7
VILAFRANCA DE BONANY	-	20.4	-	-	-	-	-	-	-	75.4	-	-	-	-	-	-	5.8
ZARAGOZA	-	13.0	3.9	-	-	-	-	-	27.8	-	-	-	9.7	-	-	-	5.6
BADAJOS	-	-	10.1	-	-	-	-	-	-	-	-	32.3	-	-	-	-	5.0
CERCEDILLA	-	-	10.1	-	-	-	-	-	-	-	-	32.3	-	-	-	-	5.0
BILBAO	-	-	10.1	-	-	-	-	-	-	-	-	32.3	-	-	-	-	5.0
ALICANTE/ALACANT	-	8.8	-	9.3	-	-	-	33.3	-	-	-	-	-	9.3	-	-	4.6
HUESCA	-	13.0	-	-	-	-	-	-	27.8	-	-	-	-	-	-	-	3.7
GANDIA	-	-	5.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13.2	-	-	-	2.6
MÁLAGA	-	-	1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	0.7
MAÓ	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	3.1	-	-	-	-	0.5
#TOTAL (n)	-	9	11	4	-	-	-	3	4	2	1	4	6	4	-	-	24

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	-	65.8	79.3	58.4	-	-	-	89.2	47.1	65.7	70.1	77.0	90.9	58.4	-	-	70.4
NO	-	34.2	20.7	41.6	-	-	-	10.8	52.9	34.3	29.9	23.0	9.1	41.6	-	-	29.6
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250

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.	
NO CONTESTA	-	34.2	20.7	41.6	-	-	-	10.8	52.9	34.3	29.9	23.0	9.1	41.6	-	-	29.6
CAP COMENTARI/FA UN COMENTARI NO RELACIONAT AMB EL SERVEI	-	26.2	33.2	23.1	-	-	-	41.4	22.9	17.2	23.8	35.0	41.9	23.1	-	-	28.7
CALDRIA SER MÉS EFICAC/MÉS RÀPID	-	7.5	7.9	6.6	-	-	-	2.6	7.6	11.4	5.2	5.3	12.7	6.6	-	-	7.5
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	-	7.2	9.8	1.5	-	-	-	10.7	0.8	10.9	13.6	8.8	6.6	1.5	-	-	7.4
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	-	4.7	3.6	4.2	-	-	-	5.8	1.6	6.8	1.2	7.9	2.8	4.2	-	-	4.1
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA	-	3.3	4.8	2.2	-	-	-	7.1	3.4	-	7.6	2.0	4.1	2.2	-	-	3.8
NO ESTA D'ACORD AMB LA RESPOSTA/RESOLUCIÓ	-	2.4	2.8	3.5	-	-	-	3.6	0.3	3.7	3.7	2.3	2.4	3.5	-	-	2.8
OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS	-	1.6	4.5	0.5	-	-	-	0.6	2.9	1.0	4.6	2.3	6.1	0.5	-	-	2.7
INFORMAR DE LES NOVETATS/I TEMPS DE RESOLUCIONS	-	1.9	3.1	-	-	-	-	1.3	1.5	2.8	2.4	3.3	3.6	-	-	-	2.1
MÉS TRACTE PERSONAL, NO TANTA MÁQUINA	-	2.0	2.2	0.5	-	-	-	3.1	1.7	1.3	1.2	2.5	3.0	0.5	-	-	1.8
REALITIU A LA PÀGINA WEB DE L'AJUNTAMENT/SERVEI	-	1.6	1.7	1.8	-	-	-	1.8	1.6	1.5	0.6	3.6	1.5	1.8	-	-	1.7
MOLT COMPLEXE EL CANAL DE COMUNICACIÓ-RESOLUCIÓ	-	0.9	2.2	1.3	-	-	-	-	-	2.5	3.1	-	3.0	1.3	-	-	1.5
L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA	-	0.3	0.5	7.0	-	-	-	0.6	-	0.3	1.2	-	-	7.0	-	-	1.4
DIFICULTATS PER COMUNICAR AMB EL SERVEI	-	1.5	0.6	0.5	-	-	-	2.2	-	2.4	0.7	1.3	-	0.5	-	-	1.0
ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ	-	1.1	0.7	0.7	-	-	-	1.4	1.8	-	-	1.4	0.9	0.7	-	-	0.8
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES	-	0.9	0.8	0.3	-	-	-	0.8	0.6	1.1	0.6	0.8	1.0	0.3	-	-	0.7
ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR	-	1.0	0.4	0.1	-	-	-	2.9	-	0.3	-	-	1.1	0.1	-	-	0.6
CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ	-	0.2	-	2.1	-	-	-	-	-	0.6	-	-	-	2.1	-	-	0.4
FER MÉS TRÀMITS	-	0.2	0.2	1.6	-	-	-	-	-	0.4	-	0.6	-	1.6	-	-	0.4
NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE	-	0.2	-	0.7	-	-	-	-	-	0.6	-	-	-	0.7	-	-	0.2
CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS	-	0.4	0.0	-	-	-	-	0.6	-	0.6	-	-	0.1	-	-	-	0.2
INSATISFACCIÓ AMB EL PREU DEL SERVEI	-	0.2	-	-	-	-	-	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ	-	0.1	-	-	-	-	-	-	0.4	-	-	-	-	-	-	-	0.1
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	-	0.2	-	-	-	-	-	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.1
ELS INFORMADORS HAURIEN DE SER MÉS RÀPIDS/BREUS	-	0.2	-	-	-	-	-	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1
SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA	-	0.1	-	-	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0
CALDRIA QUE L'ENQUESTA SERVEIXI PER MILLORAR EL SERVEI	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	0.0
ALTRES	-	-	-	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	-	-	0.0
#TOTAL (n)	-	524	524	202	-	-	-	104	210	210	104	210	210	202	-	-	1250