

Número d'elements	639		
Total d'entrades a	639		
Percentatge del total:	100.00%		
Resum del camp per 9			
Per quin motiu vàreu contactar amb el nostre Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU)?			
Resposta	Comptar	Percentatge	
Consulta (91)	277	43.35%	
Suggeriment (92)	5	0.78%	
Incidència (93)	308	48.20%	
Queixa (94)	6	0.94%	
Altres	30	4.69%	
NS/NC	13	2.03%	
Resum del camp per 6			
Amb quina freqüència heu contactat amb el nostre el CAU?			
Resposta	Comptar	Percentatge	
Menys d'un cop al mes (61)	467	73.08%	
Un cop al mes (62)	46	7.20%	
Dos cops al mes (63)	44	6.89%	
Més de dos cops al mes (64)	45	7.04%	
NS/NC (65)	37	5.79%	
NS/NC	0	0.00%	
Resum del camp per 7			
Abans de contactar amb el servei, vàreu intentar resoldre el vostre dubte mirant el web de l'idCAT o de CATCert?			
Resposta	Comptar	Percentatge	
Sí (71)	539	84.35%	
No (72)	85	13.30%	
NS/NC (73)	15	2.35%	
NS/NC	0	0.00%	
Resum del camp per 11			
Com vàreu contactar amb el CAU?			
Resposta	Comptar	Percentatge	
Correu electrònic (111)	202	31.61%	
Formulari en línia (112)	60	9.39%	
Telèfon (113)	346	54.15%	
NS/NC (114)	31	4.85%	
NS/NC	0	0.00%	
Resum del camp per 2			
Valoreu la rapidesa de la resposta a la vostra demanda:			
Resposta	Comptar	Percentatge	
10 (21)	37	14.12%	
9 (22)	37	14.12%	
8 (23)	66	25.19%	
7 (24)	43	16.41%	
6 (25)	21	8.02%	
5 (26)	19	7.25%	

4 (27)	8	3.05%	
3 (28)	8	3.05%	
2 (29)	5	1.91%	
1 (210)	7	2.67%	
0 (211)	6	2.29%	
NS/NC (212)	5	1.91%	
NS/NC	0	0.00%	
Resum del camp per 5			
Valoreu l'amabilitat del personal que us va atendre:			
Resposta	Comptar	Percentatge	
10 (51)	71	20.52%	
9 (52)	85	24.57%	
8 (53)	94	27.17%	
7 (54)	45	13.01%	
6 (55)	11	3.18%	
5 (56)	10	2.89%	
4 (57)	2	0.58%	
3 (58)	3	0.87%	
2 (59)	4	1.16%	
1 (510)	0	0.00%	
0 (511)	1	0.29%	
NS/NC	20	5.78%	
Resum del camp per 12			
Valoreu la facilitat que vàreu tenir per contactar telefònicament amb el CAU:			
Resposta	Comptar	Percentatge	
10 (121)	61	17.63%	
9 (122)	54	15.61%	
8 (123)	87	25.14%	
7 (124)	57	16.47%	
6 (125)	32	9.25%	
5 (126)	30	8.67%	
4 (127)	9	2.60%	
3 (128)	4	1.16%	
2 (129)	4	1.16%	
1 (1210)	1	0.29%	
0 (1211)	3	0.87%	
NS/NC	4	1.16%	
Resum del camp per 13			
Recordeu quant de temps va passar fins que vàreu rebre resposta?			
Resposta	Comptar	Percentatge	
Menys d'un dia (13)	50	19.08%	
1-2 dies (14)	105	40.08%	
3-4 dies (15)	37	14.12%	
5 o més dies (16)	34	12.98%	
NS/NC	36	13.74%	

Resum del camp per 8			
En el cas que hagueu utilitzat la via telefònica per posar-vos en contacte amb el CAU ens podríeu dir com heu aconseguit el telèfon:			
Resposta	Comptar	Percentatge	
Web de l'idCAT (81)	104	30.06%	
Web de CATCert (82)	167	48.27%	
Full de compareixença id	11	3.18%	
Document del servei (84)	26	7.51%	
Boca orella (85)	10	2.89%	
Targeta T-CAT (86)	7	2.02%	
Cercadors d'Internet (Goo	8	2.31%	
NS/NC (88)	13	3.76%	
NS/NC	0	0.00%	
Resum del camp per 14			
En cas que hagueu utilitzat el correu electrònic per contactar amb el CAU, podríeu dir com heu aconseguit l'adreça info@catcert.cat o info@idcat.cat:			
Resposta	Comptar	Percentatge	
Web de l'idCAT (141)	94	46.53%	
Web de CATCert (142)	66	32.67%	
Full de compareixença id	5	2.48%	
Document del servei (144)	12	5.94%	
Boca orella (145)	6	2.97%	
Targeta T-CAT (146)	3	1.49%	
Cercadors d'Internet (Goo	4	1.98%	
NS/NC (148)	12	5.94%	
NS/NC	0	0.00%	
Resum del camp per 1			
L'horari del CAU és de 8 a 19h de dilluns a divendres, valoreu aquest horari del 0 al 10:			
Resposta	Comptar	Percentatge	
10 (11)	177	27.70%	
9 (12)	110	17.21%	
8 (13)	166	25.98%	
7 (14)	80	12.52%	
6 (15)	34	5.32%	
5 (16)	28	4.38%	
4 (17)	11	1.72%	
3 (18)	7	1.10%	
2 (19)	6	0.94%	
1 (110)	2	0.31%	
0 (111)	2	0.31%	
NS/NC	16	2.50%	

Resum del camp per 10			
Valoreu globalment el vostre grau de satisfacció amb el servei ofert pel CAU:			
Resposta	Comptar	Percentatge	
10 (101)	75	11.74%	
9 (102)	137	21.44%	
8 (103)	151	23.63%	
7 (104)	96	15.02%	
6 (105)	38	5.95%	
5 (106)	33	5.16%	
4 (107)	24	3.76%	
3 (108)	24	3.76%	
2 (109)	20	3.13%	
1 (1010)	10	1.56%	
0 (1011)	19	2.97%	
NS/NC (1012)	12	1.88%	
NS/NC	0	0.00%	