



REO núm: 991
Data: 22/01/2021

Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2020

Informe de resultats



Generalitat de Catalunya
Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda
Direcció General d'Atenció Ciutadana



Generalitat de Catalunya
Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda
Direcció General d'Atenció Ciutadana

Enquesta d'avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012 any 2020.

Barcelona, desembre 2020

Continguts

- 1. Fitxa tècnica**
- 2. Perfil sociodemogràfic**
- 3. Coneixement i ús dels serveis**
- 4. Procés d'atenció telefònica**
- 5. Satisfacció amb el servei**
- 6. Recomanació i aspectes a millorar**
- 7. Serveis d'atenció i informació**

1

Fitxa tècnica

Fitxa tècnica

Quadre - resum

Nivell de confiança:	95%
Variància	$p=q=50\%$
Grandària de la mostra:	605 individus
Marge d'error:	$\pm 4,10$

Àmbit: Catalunya

Univers: Persones de 18 i més anys que han trucat al 012 durant els mesos de setembre, octubre i novembre.

Mètode de recollida de la informació:

Enquesta **telefònica assistida per ordinador** (mètode CATI)

Procediment de mostreig:

Enquesta mitjançant un mostreig aleatori simple a partir del llistat complet de persones que hagin trucat al 012 durant el període de referència. S'ha realitzat un seguiment de les variables sexe i edat. Quan ha diferit en un percentatge de +10% respecte a l'onada anterior s'han aplicat aquestes dues quotes.

Fitxa tècnica

Grandària de la mostra:

605 enquestes amb la següent distribució mensual:

- Octubre: 202
- Novembre: 203
- Desembre: 200

Afixació:

Proporcional

Error mostral:

El marge d'error per al conjunt de la mostra és de $\pm 4,10$, per a un nivell de confiança del 95% (1,96 sigmes) i sota el supòsit de màxima indeterminació ($p=q=50\%$).

Treball de camp:

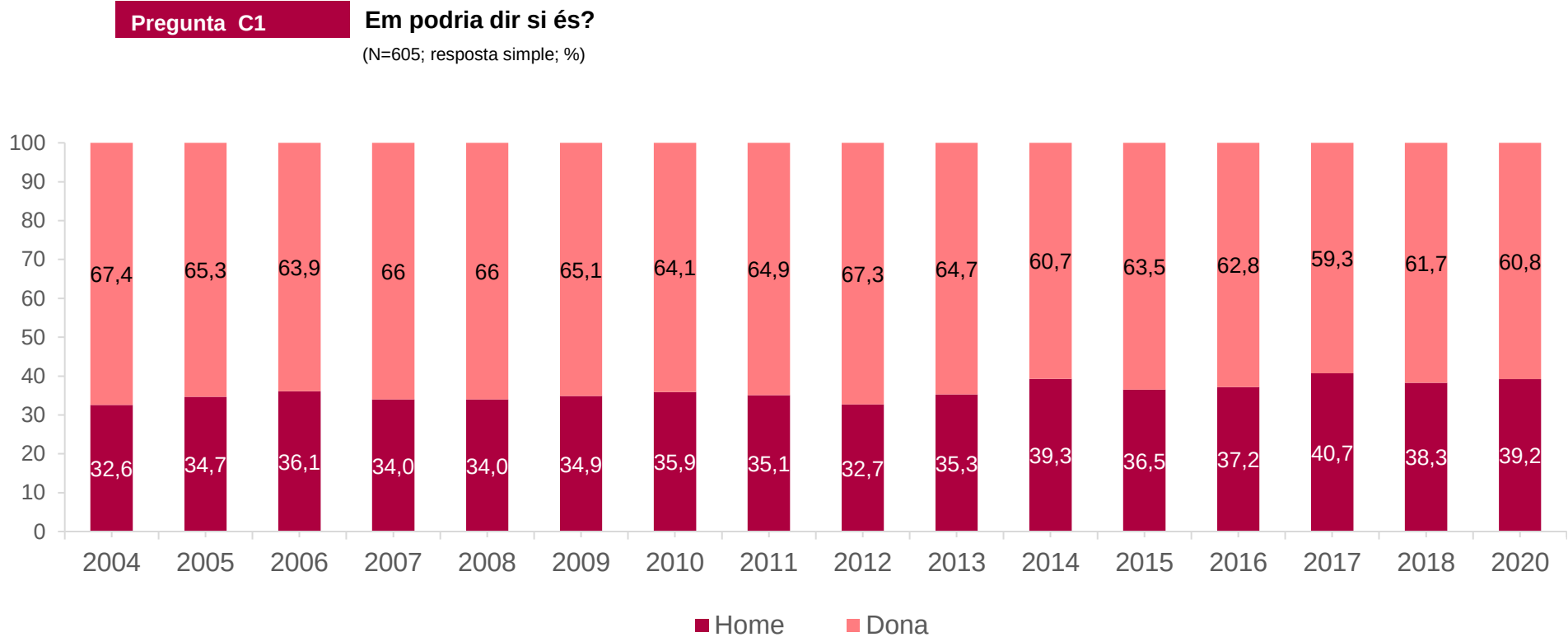
El treball de camp i el informe de resultats han estat realitzats per Instituto **DYM**.

2

Perfil sociodemogràfic

Perfil sociodemogràfic

- 2.1 Perfil sociodemogràfic: gènere



		Sexe segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Dona	60,8	54,7	62,2	68,4	62,2	54,8	46,7
Home	39,2	45,3	37,8	31,6	37,8	45,2	53,3
Base real		53	111	155	148	93	45

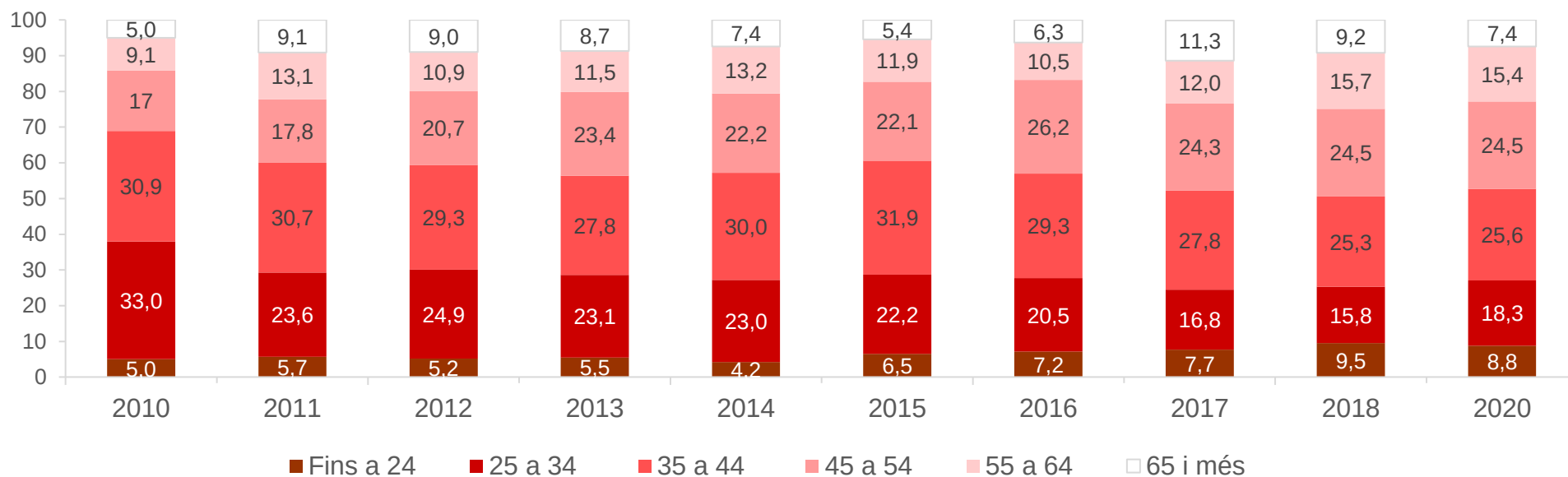
Perfil sociodemogràfic

2.2 Perfil sociodemogràfic: edat

Pregunta C2

Em podria dir la seva edat? (*)

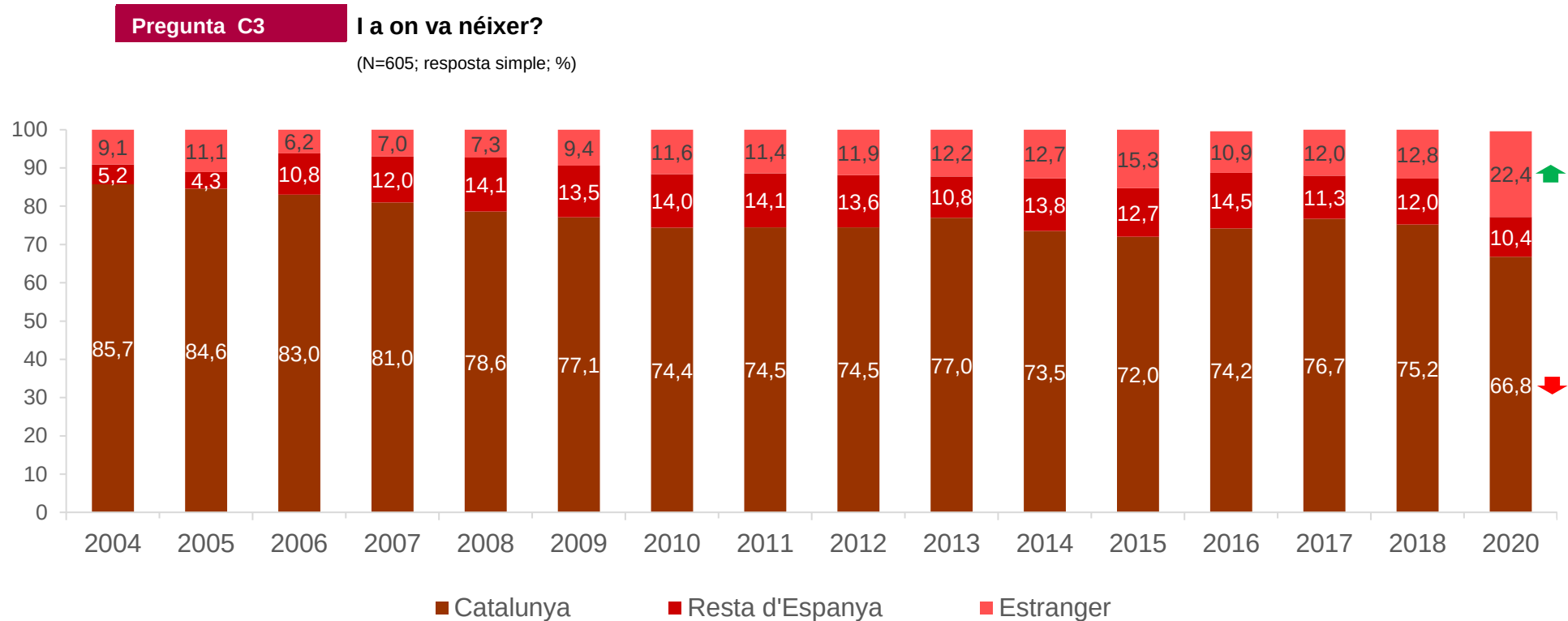
(N=605; resposta simple; %)



		Franges d'edat segons sexe	
		Home	Dona
Fins a 24	8,8	10,1	7,9
25 a 34	18,3	17,7	18,8
35 a 44	25,6	20,7	28,8
45 a 54	24,5	23,6	25
55 a 64	15,4	17,7	13,9
65 i més	7,4	10,1	5,7
Base real	605	237	368

Perfil sociodemogràfic

2.3 Perfil sociodemogràfic: lloc de naixement



▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

Perfil sociodemogràfic

Encreuament

I a on va néixer?

(N=605; resposta simple; %)

		Lloc de neixement segons sexe	
		Home	Dona
Catalunya	66,8	66,2	67,1
Altres CCAA	10,4	10,5	10,3
Unió Europea	2,1	0,8	3
Resta del món	20,3	21,5	19,6
Base real	605	237	368

		Lloc de neixement segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Catalunya	66,8	69,8	62,2	61,9	74,3	62,4	75,6
Altres CCAA	10,4	5,7	4,5	7,7	9,5	21,5	20,0
Unió Europea	2,1	1,9	0,9	3,2	2,7	2,2	0,0
Resta del món	20,3	22,6	32,4	26,5	12,8	14,0	4,4
Base real	605	53	111	155	148	93	45

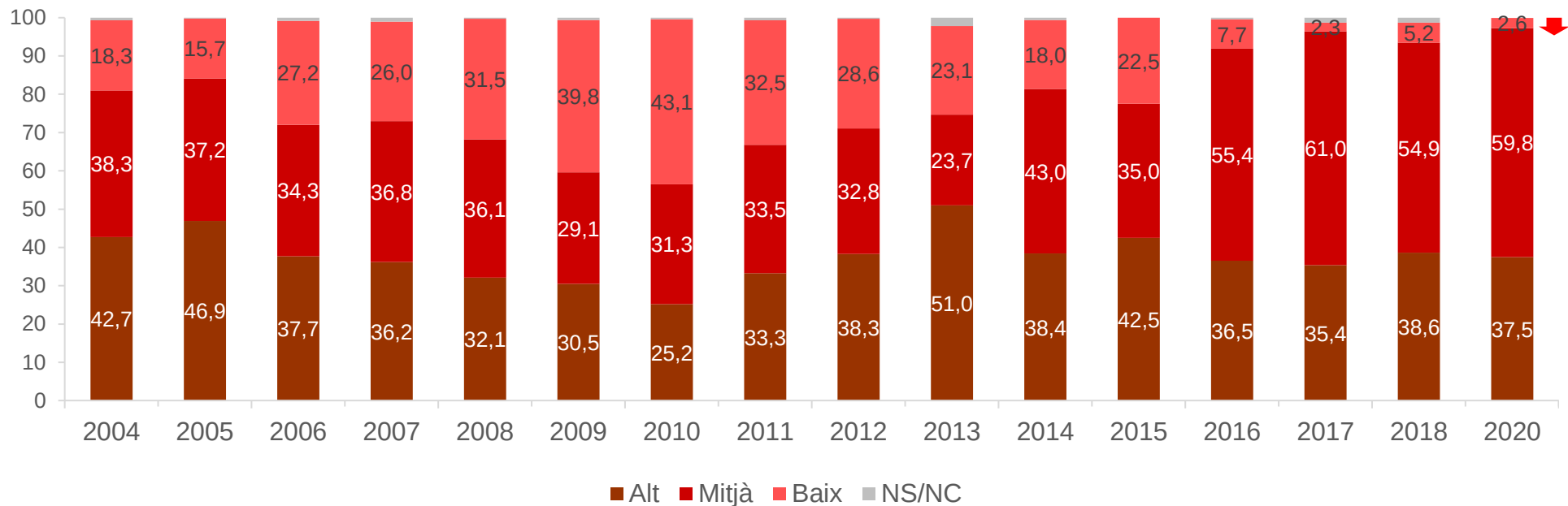
Perfil sociodemogràfic

2.4 Perfil sociodemogràfic: nivell d'estudis

Pregunta C5

Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit? (*)

(N=605; resposta simple; %)



(*) A partir de l'any 2016 es va fer un canvi en el procediment de mostreig que podria explicar aquest lleuger canvi en la sèrie.

Increment significatiu vs. 2018
 Descens significatiu vs. 2018

Perfil sociodemogràfic

Encreuament

Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

(N=605; resposta simple; %)

		Nivell màxim de formació segons sexe	
		Home	Dona
No sap llegir ni escriure	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	0,2	0,0	0,3
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat Elemental	2,5	3,0	2,2
ESO completa (graduat escolar), EGB, Batxiller Elemental	16,2	17,7	15,2
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat Superior, PREU	15,5	15,2	15,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, oficialia industrial o equivalent	9,6	8,0	10,6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, mestratge industrial o equivalent	18,5	15,6	20,4
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/Arquitectura tècnica o equivalent	8,1	7,6	8,4
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	17,5	21,9	14,7
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster (MIR, FIR...)	11,4	10,5	12,0
Doctorat	0,5	0,4	0,5
Altres	0,0	0,0	0,0
NS/NC	0,0	0,0	0,0
Base real	605	237	368

Perfil sociodemogràfic

Encreuament

Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

(N=605; resposta simple; %)

		Nivell màxim de formació segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
No sap llegir ni escriure	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat Elemental	2,5	1,9	4,5	1,3	0,0	4,3	6,7
ESO completa (graduat escolar), EGB, Batxiller Elemental	16,2	13,2	14,4	14,8	18,2	19,4	15,6
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat Superior, PREU	15,5	37,7	9,9	12,3	12,2	14,0	28,9
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, oficialia industrial o equivalent	9,6	7,5	9,9	11,6	9,5	9,7	4,4
Cicle formatiu de grau superior, FP2, mestratge industrial o equivalent	18,5	24,5	16,2	19,4	21,6	15,1	11,1
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/Arquitectura tècnica o equivalent	8,1	0,0	5,4	8,4	8,8	12,9	11,1
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	17,5	11,3	18,9	18,1	17,6	21,5	11,1
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster (MIR, FIR...)	11,4	3,8	19,8	14,2	12,2	1,1	8,9
Doctorat	0,5	0,0	0,9	0,0	0,0	2,2	0,0
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NC	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base real	605	53	111	155	148	93	45

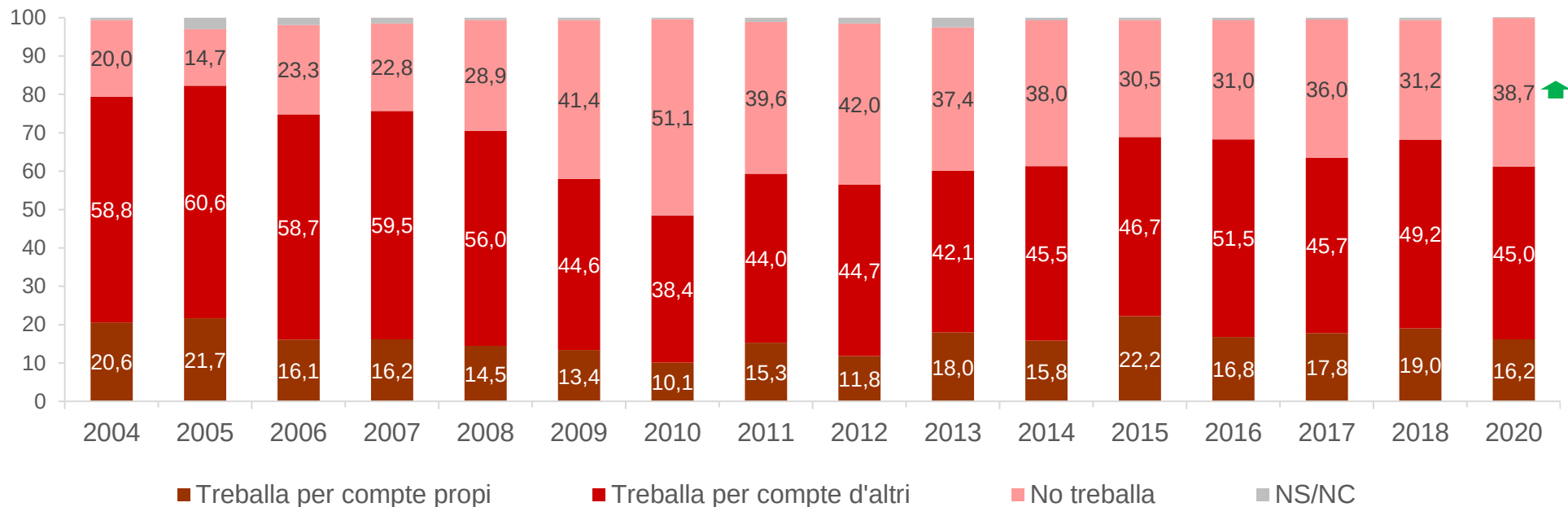
Perfil sociodemogràfic

2.5 Perfil sociodemogràfic: situació laboral

Pregunta C6

En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

(N=605; resposta simple; %)



▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

Perfil sociodemogràfic

Encreuament

En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

(N=605; resposta simple; %)

		Situació laboral segons sexe	
		Home	Dona
Treballa per compte propi	16,2	20,7	13,3
Treballa per compte d'altri	45,0	43,9	45,7
No treballa	38,7	35,0	41,0
NS/NC	0,2	0,4	0,0

		Situació laboral segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Treballa per compte propi	16,2	3,8	13,5	22,6	16,2	21,5	4,4
Treballa per compte d'altri	45,0	32,1	59,5	51,0	48,6	38,7	4,4
No treballa	38,7	64,2	27,0	25,8	35,1	39,8	91,1
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Base real	605	53	111	155	148	93	45

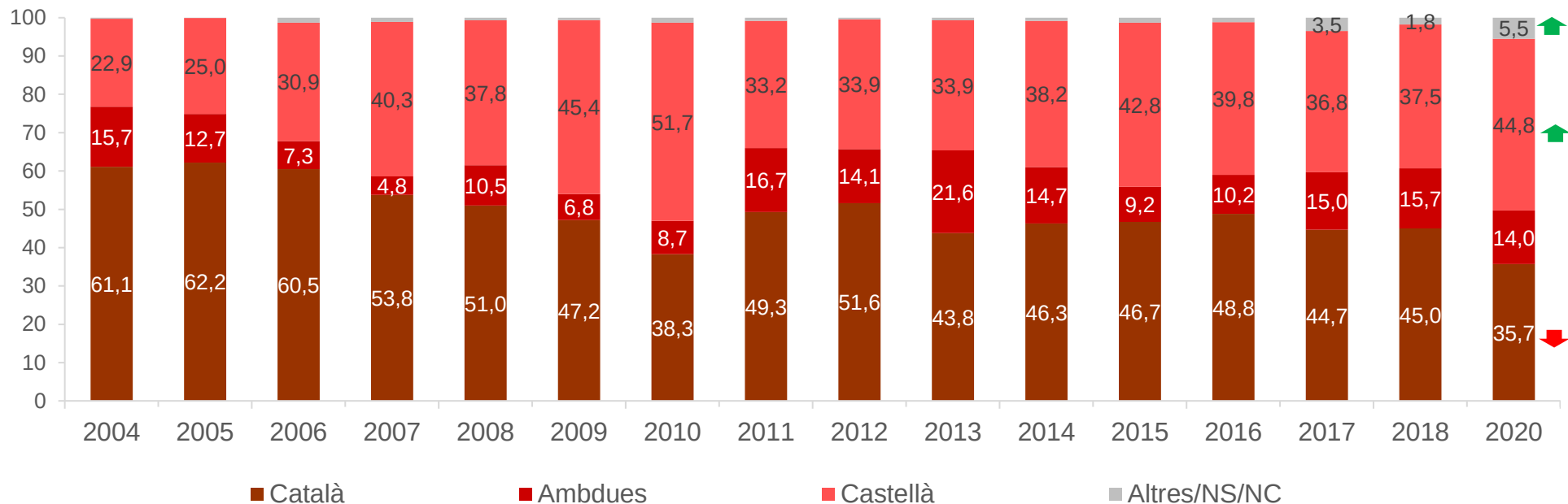
Perfil sociodemogràfic

2.6 Perfil sociodemogràfic: llengua habitual

Pregunta C4

Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

(N=605; resposta simple; %)



Increment significatiu vs. 2018
 Descens significatiu vs. 2018

Perfil sociodemogràfic

Encreuament

Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

(N=605; resposta simple; %)

		Llengua parlada segons sexe	
		Home	Dona
Català	35,7	37,6	34,2
Ambdues	14,0	13,5	14,4
Castellà	44,8	39,7	48,1
Altres/NS/NC	5,5	9,3	3,3
Base real	605	237	368

		Llengua parlada segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Català	35,7	32,1	30,6	29,7	39,9	38,7	51,1
Ambdues	14,0	20,8	11,7	11,0	16,2	10,8	22,2
Castellà	44,8	39,6	52,3	48,4	40,5	48,4	26,7
Altres/NS/NC	5,5	7,5	5,4	11,0	3,4	2,2	0,0
Base real	605	53	111	155	148	93	45

3

Coneixement i ús del servei

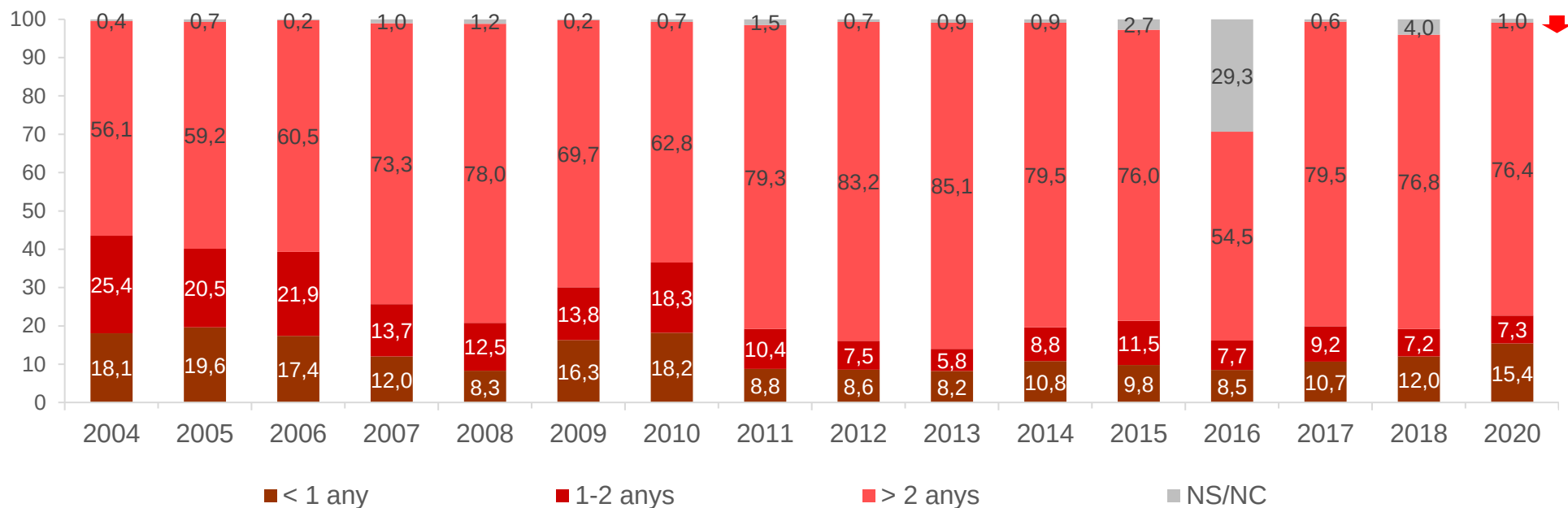
Coneixement i ús del servei

- 3.1 Coneixement del servei

Pregunta 2

Quant temps fa que coneix aquest servei?

(N=605; resposta simple; %)



▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

Coneixement i ús del servei

Encreuament

Quant temps fa que coneix aquest servei?

(N=605; resposta simple; %)

		Coneixement del servei segons sexe	
		Home	Dona
Menys d' 1 any	15,4	10,5	18,5
1-2 anys	7,3	6,3	7,9
Més de 2 anys	76,4	82,7	72,3
NS/NC	1,0	0,4	1,4
Base real	605	237	368

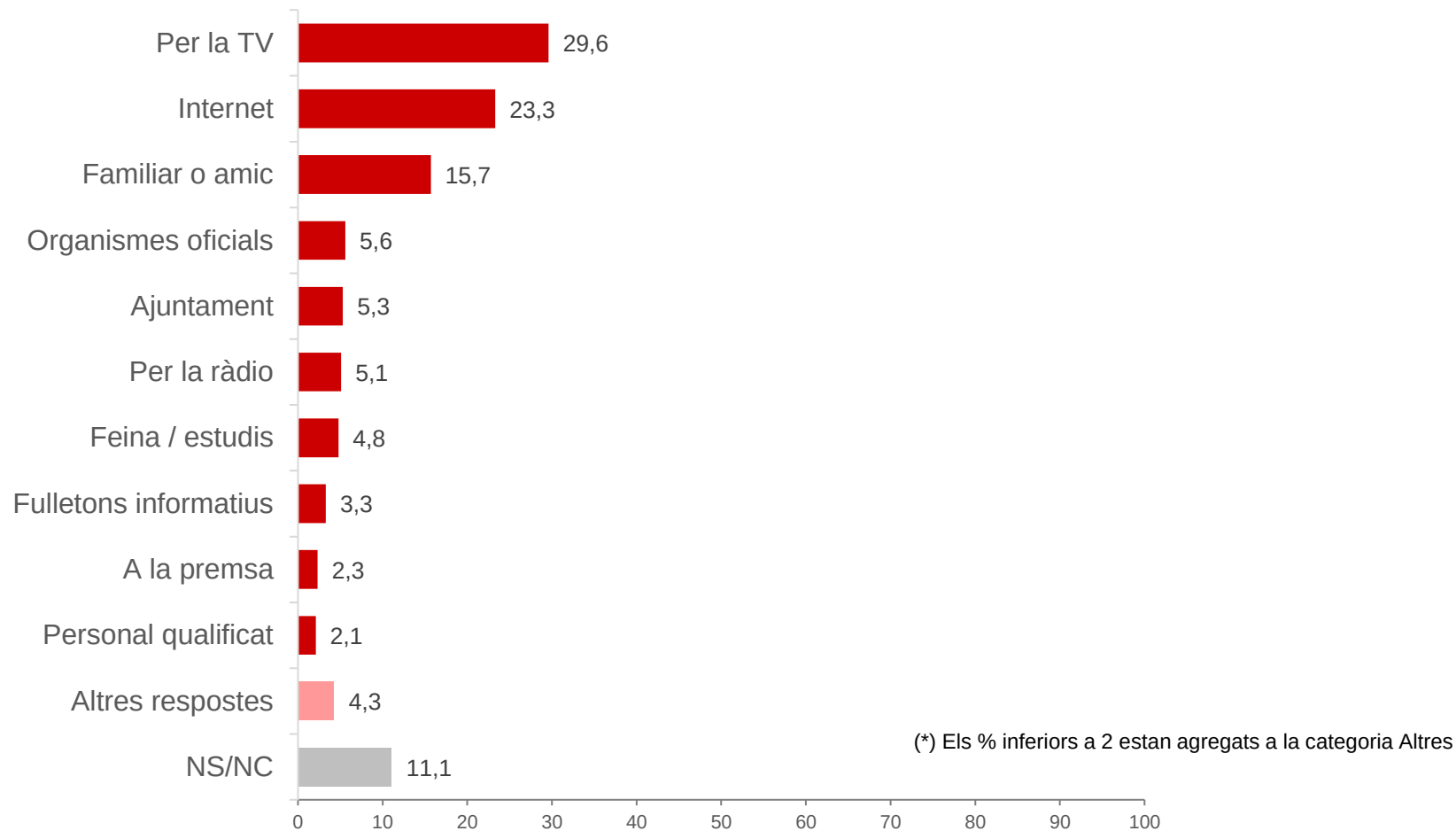
		Coneixement del servei segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Menys d' 1 any	15,4	32,1	21,6	15,5	10,1	4,3	20,0
1-2 anys	7,3	9,4	9,9	6,5	6,8	3,2	11,1
Més de 2 anys	76,4	56,6	68,5	78,1	81,8	90,3	66,7
NS/NC	1,0	1,9	0,0	0,0	1,4	2,2	2,2
Base real	605	53	111	155	148	93	45

Coneixement i ús del servei

Pregunta 3

Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà? (*)

(N=605; resposta múltiple; %)



Coneixement i ús del servei

Pregunta 3

Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà? (*)

(N=605; resposta múltiple; %)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	
Televisió	38,3	37,9	41,2	41,3	37,5	38,3	39,5	38,5	29,6	↓
Internet	11,6	9,8	11,2	16,0	13,0	15,5	14,7	17,7	23,3	↑
Familiar, amiatat	21,8	22,5	20,2	15,2	18,2	16,2	14,3	10,3	15,7	↑
Organismes oficials							8,3	6,3	5,6	
Ajuntament						1,2	4,3	2,5	5,3	↑
Ràdio	7,6	6,3	4,5	5,0	3,7	4,2	5,0	8,5	5,1	↓
Feina, estudis	4,5	6,0	9,5	4,8	4,2	5,0	6,5	6,2	4,8	
Fulletons informatius							2,8	4,7	3,3	
Prensa	10,7	11,2	7,8	5,7	5,3	3,7	5,8	6,3	2,3	↓
Personal qualificat									2,1	↑
Altres servei telefònic	2,2	3,6	3,0	1,8	2,8	4,0	3,3	2,8	1,5	
Oficines de treball	4,1	2,2	0,7	1,8	4,5	1,0	0,8	0,7	1,2	
Multes								1,3	0,3	↓
Serveis socials						3,5		2,3		
Butlletí electrònic	2,8	1,2	1,4	0,0	0,0	0,5	0,3	0,2		
Mitjans de comunicació										
Polícia										
Propaganda, documents escrits						2,7				
Generalitat						1,8				
Personal del departament de sanitat						1,2				
Altres respostes	9,0	7,9	8,9	15,5	14,2	7,8	3,3	5,8	1,3	↓
NS/NC	7,2	8,7	7,8	8,5	6,5	11,7	12,3	15,0	11,1	↓

(*) El criteri per codificar els literals en categories de resposta és que les mencions amb un mateix sentit semàntic obtinguin un mínim d'un 1% de mencions de la base de resposta a la pregunta en qüestió.

Seguint aquest criteri, l'any 2016 es van obrir els codis Serveis Socials, Propaganda o documents escrits, Generalitat, Ajuntament i Personal del Departament de Sanitat. Al 2018 es crea la categoria Multes i al 2020 es crea la categoria de Personal qualificat.

↑ Increment significatiu vs. 2018

↓ Descens significatiu vs. 2018

Coneixement i ús del servei

Encreuament

Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà? (*)

(N=605; resposta múltiple; %)

		Canal de coneixement del servei segons sexe	
		Home	Dona
Per la TV	29,6	40,5	22,6
Internet	23,3	19,8	25,5
Familiar o amic	15,7	12,2	17,9
Organismes oficials	5,6	5,5	5,7
Ajuntament	5,3	5,5	5,2
Per la ràdio	5,1	9,7	2,2
Feina / estudis	4,8	4,6	4,9
Fulletons informatius	3,3	2,1	4,1
A la premsa	2,3	3,4	1,6
Personal qualificat	2,1	1,7	2,4
Altres respostes	4,3	3,4	4,9
NS/NC	11,1	8,0	13,0
Base real	605	237	368

Coneixement i ús del servei

Encreuament

Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà? (*)

(N=605; resposta múltiple; %)

		Canal de coneixement del servei segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Per la TV	29,6	26,4	28,8	29,7	28,4	32,3	33,3
Internet	23,3	35,8	24,3	23,9	24,3	18,3	11,1
Familiar o amic	15,7	11,3	21,6	18,1	14,2	9,7	15,6
Organismes oficials	5,6	3,8	3,6	5,8	4,7	9,7	6,7
Ajuntament	5,3	1,9	7,2	5,2	4,7	5,4	6,7
Per la ràdio	5,1	0,0	6,3	2,6	7,4	4,3	11,1
Feina / estudis	4,8	7,5	8,1	4,5	4,1	2,2	2,2
Fulletons informatius	3,3	1,9	3,6	2,6	4,1	5,4	0,0
A la premsa	2,3	0,0	0,0	1,3	2,0	5,4	8,9
Personal qualificat	2,1	5,7	2,7	1,3	2,0	0,0	4,4
Altres respostes	4,3	5,7	7,2	2,5	1,4	7,6	4,4
NS/NC	11,1	1,9	3,6	12,3	15,5	17,2	8,9
Base real	605	53	111	155	148	93	45

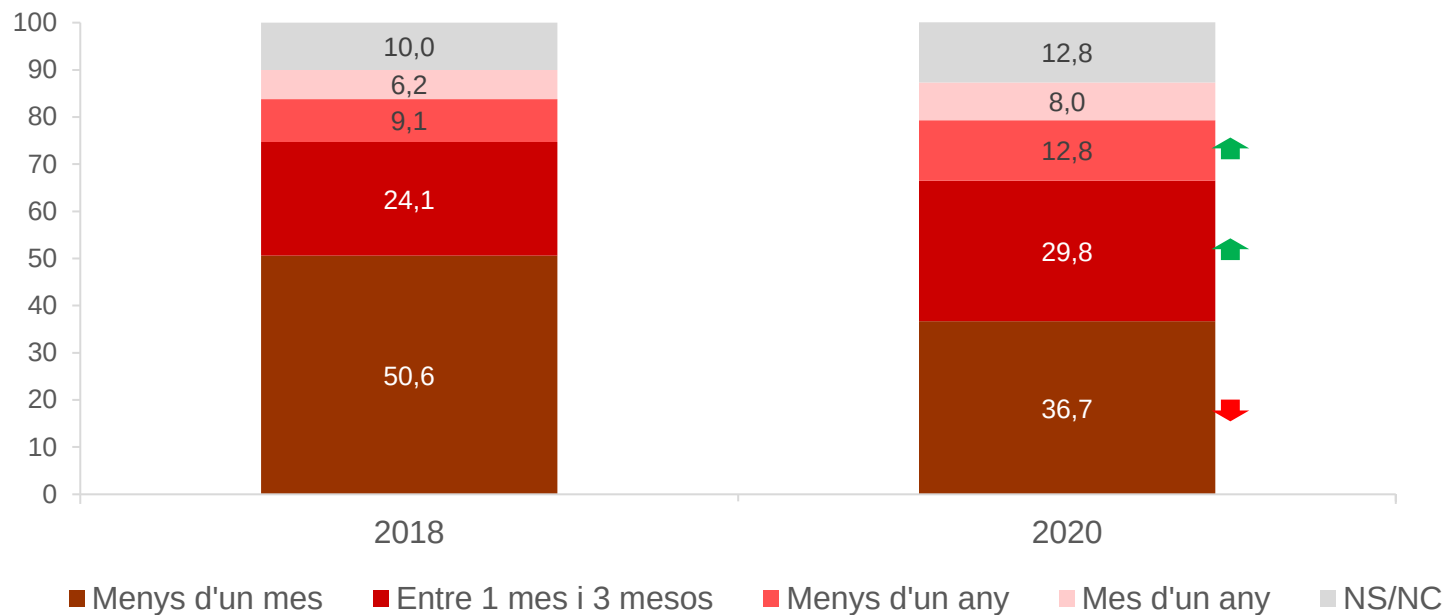
(*) Els % inferiors a 2 estan agregats a la categoria Altres

Coneixement i ús del servei

Pregunta 3a

Em podria dir quan ha estat l'última vegada que ha vist o ha escoltat un anunci del 012 a la televisió o a la ràdio?

(Base: han conegut aquest servei a través de la televisió o la ràdio N=188; resposta simple; %)



↑ Increment significatiu vs. 2018
↓ Descens significatiu vs. 2018

Coneixement i ús del servei

Encreuament

Em podria dir quan ha estat l'última vegada que ha vist o ha escoltat un anunci del 012 a la televisió o a la ràdio?

(Base: han conegut aquest servei a través de la televisió o la ràdio N=188; resposta simple; %)

		Última vegada que ha vist un anunci del 012 segons sexe	
		Home	Dona
Menys d'un mes	36,7	35,9	37,6
ente 1 i 3 mesos	29,8	33,0	25,9
Menys d'un any	12,8	8,7	17,6
Més d'un any	8,0	8,7	7,1
No ho sap	12,8	13,6	11,8
No contesta	0,0	0,0	0,0

Base real 188 103 85

		Última vegada que ha vist un anunci del 012 segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Menys d'un mes	36,7	35,7	47,1	46,8	20,0	35,5	35,3
ente 1 i 3 mesos	29,8	42,9	23,5	19,1	33,3	32,3	47,1
Menys d'un any	12,8	0,0	11,8	14,9	20,0	9,7	5,9
Més d'un any	8,0	7,1	5,9	6,4	15,6	6,5	0,0
No ho sap	12,8	14,3	11,8	12,8	11,1	16,1	11,8
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

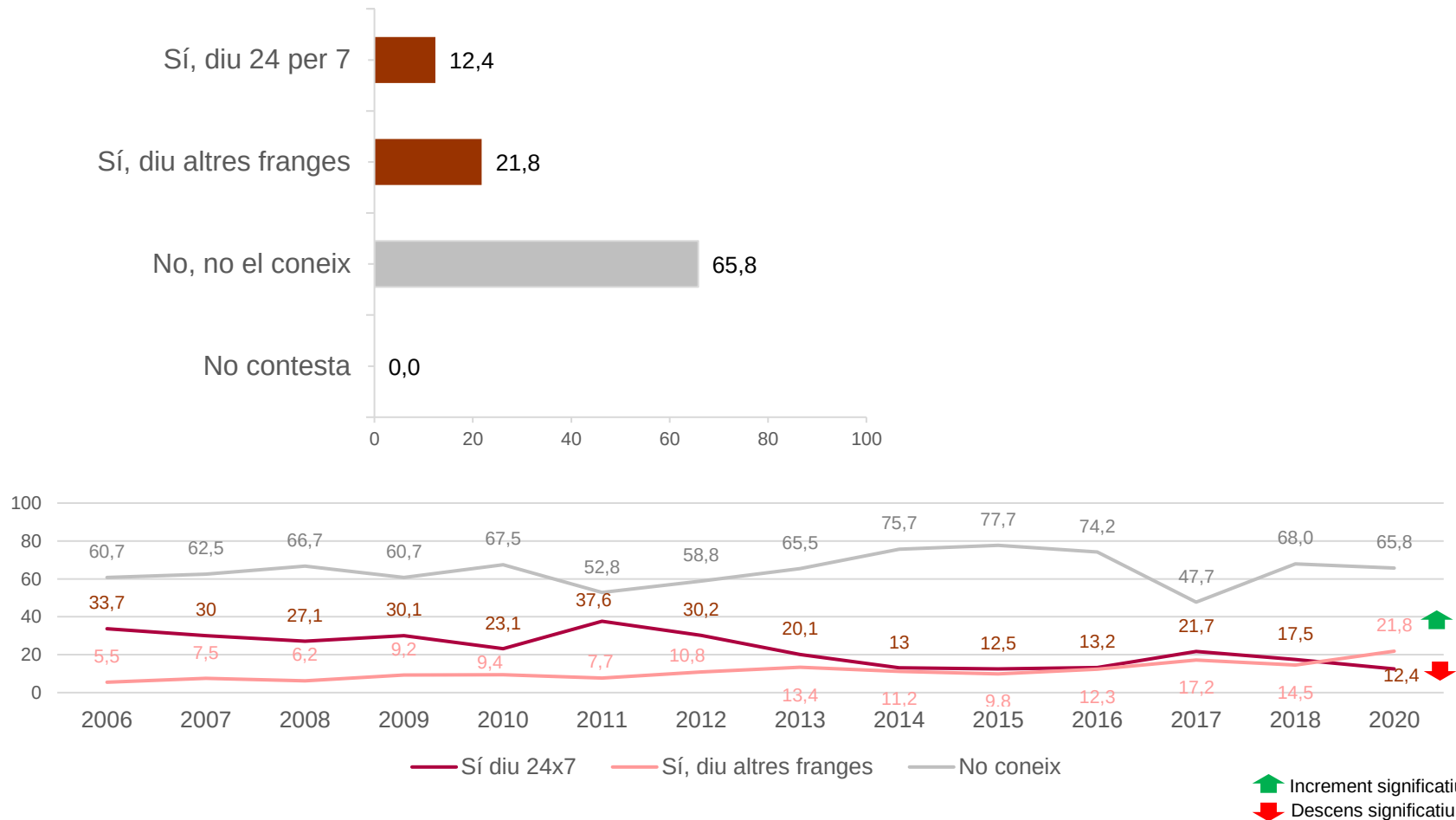
Base real 188 14 34 47 45 31 17

Coneixement i ús del servei

Pregunta 6

Coneix l'horari d'atenció al 012? Em podria dir quin és?

(N=605; resposta simple; %)



Coneixement i ús del servei

Encreuament

Coneix l'horari d'atenció al 012? Em podria dir quin és?

(N=605; resposta simple; %)

		Coneixement horari segons sexe	
		Home	Dona
Sí, diu 24 per 7	12,4	12,7	12,2
No, no el coneix	65,8	67,1	64,9
Sí, diu altres franges	21,8	20,3	22,8
No ho sap	0,0	0,0	0,0
Base real	605	237	368

		Coneixement horari segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Sí, diu 24 per 7	12,4	7,5	9,0	14,2	15,5	8,6	17,8
No, no el coneix	65,8	60,3	67,5	61,3	65,6	71,0	73,3
Sí, diu altres franges	21,8	32,1	23,4	24,5	18,9	20,4	8,9
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base real	605	53	111	155	148	93	45

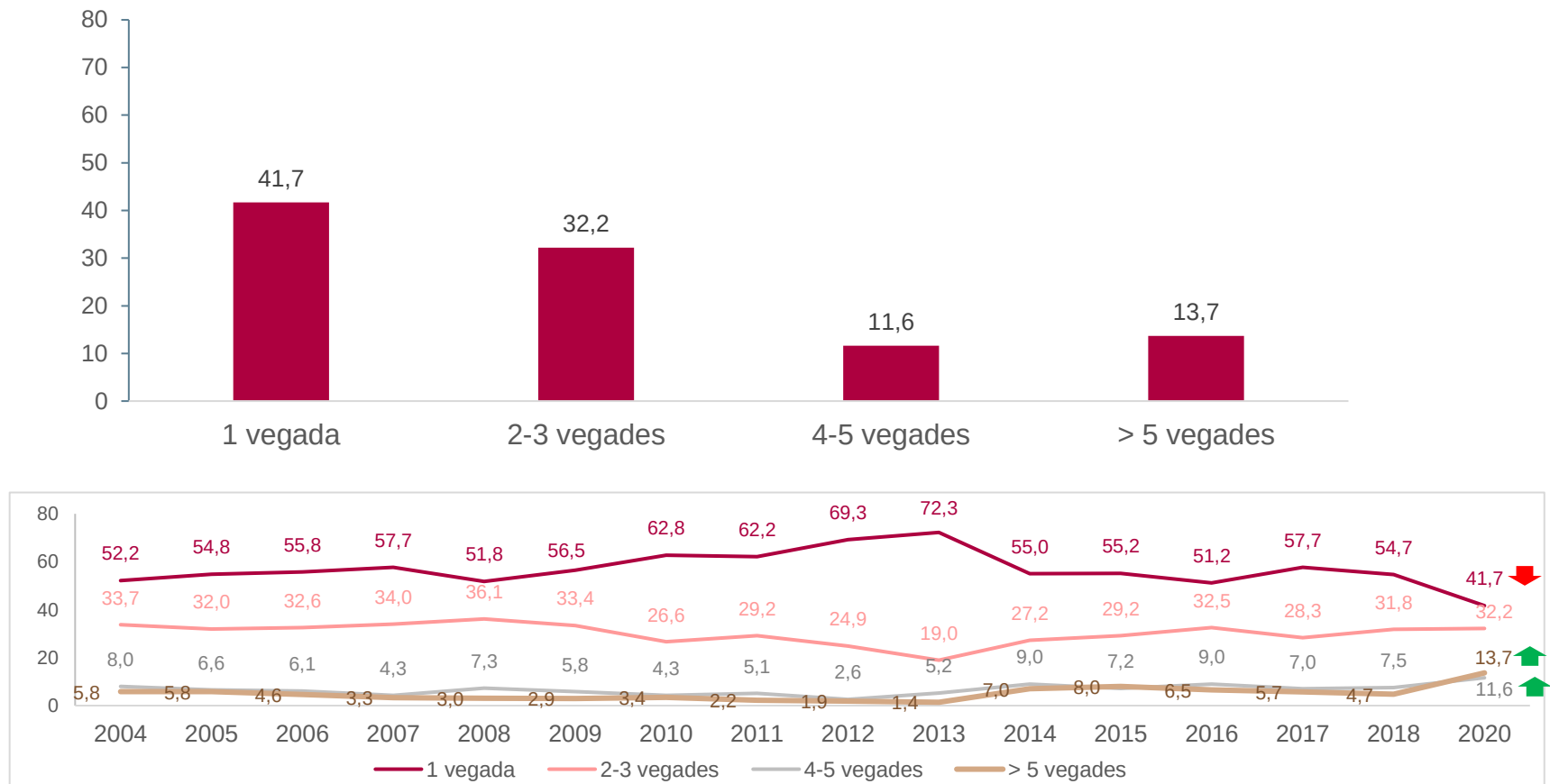
Coneixement i ús del servei

• 3.2 Ús del servei

Pregunta 7

Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?

(N=605; resposta simple; %)



▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

Coneixement i ús del servei

Encreuament

Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?

(N=605; resposta simple; %)

		Ús del servei segons sexe	
		Home	Dona
1 vegada	41,7	46,0	38,9
2-3 vegades	32,2	30,4	33,4
4-5 vegades	11,6	11,0	12,0
> 5 vegades	13,7	12,2	14,7
NS/NC	0,8	0,4	1,1
Base real	605	237	368

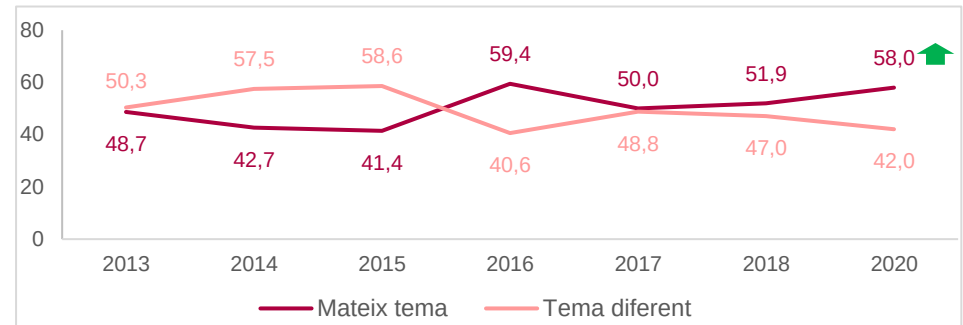
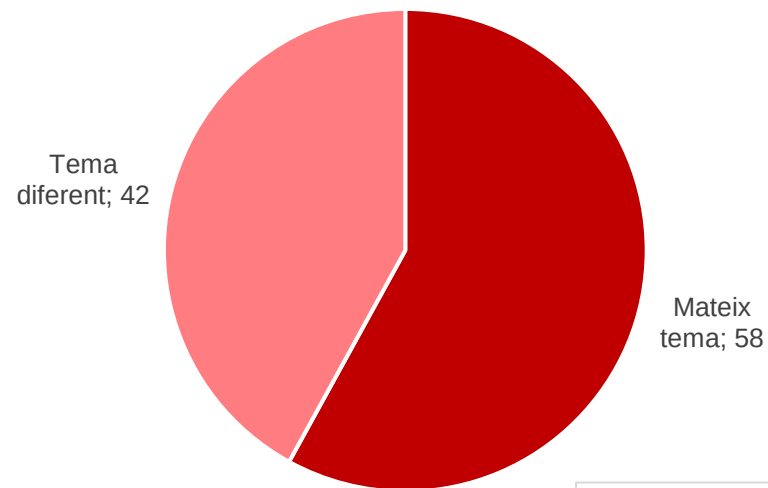
		Ús del servei segons segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
1 vegada	41,7	34,0	40,5	41,9	37,8	41,9	64,4
2-3 vegades	32,2	35,8	28,8	29,7	41,2	24,7	31,1
4-5 vegades	11,6	9,4	13,5	12,9	10,8	14,0	2,2
> 5 vegades	13,7	18,9	16,2	14,8	9,5	18,3	2,2
NS/NC	0,8	1,9	0,9	0,6	0,7	1,1	0,0
Base real	605	53	111	155	148	93	45

Coneixement i ús del servei

Pregunta 8

Ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per diferents temes?

(Base: Ha trucat més d'una vegada N= 348; resposta simple; %)



▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

Coneixement i ús del servei

Encreuaments

Ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per diferents temes?

(Base: Ha trucat més d'una vegada =348; resposta simple; %)

		Ús del servei segons sexe	
		Home	Dona
Mateix tema	58,0	59,1	57,5
Tema diferent	42,0	40,9	42,5
NS/NC	0,0	0,0	0,0
Base real	348	127	221

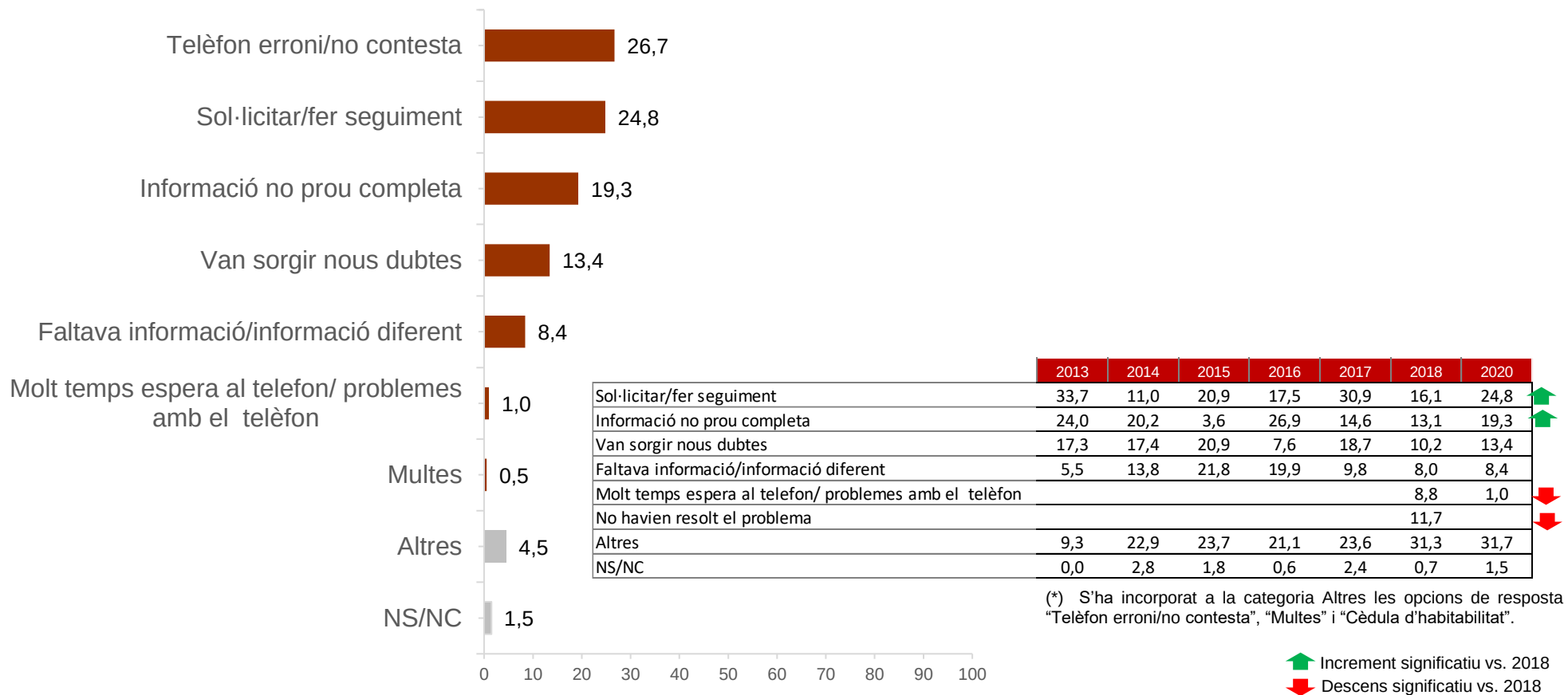
		Ús del servei segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Mateix tema	58,0	82,4	50,8	53,9	60,4	52,8	62,5
Tema diferent	42,0	17,6	49,2	46,1	39,6	47,2	37,5
NS/NC	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base real	348	34	65	89	91	53	16

Coneixement i ús del servei

Pregunta 9

Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?

(Base: Ha trucat més d'una vegada pel mateix tema N = 202; resposta simple; %)



Coneixement i ús del servei

Pregunta 9.2

Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?

(Base: Ha trucat més d'una vegada pel mateix tema N =202; resposta simple; %)

		Motiu per haver trucat més d'una vegada segons sexe	
		Home	Dona
Telèfon erroni/no contesta	26,7	18,7	31,5
Sol·licitar/fer seguiment	24,8	26,7	23,6
Informació no prou completa	19,3	18,7	19,7
Van sorgir nous dubtes	13,4	13,3	13,4
Faltava informació/informació diferent	8,4	12,0	6,3
Molt temps espera al telefon/ problemes amb el telèfon	1,0	2,7	0,0
Multes	0,5	0,0	0,8
Altres	4,5	5,3	3,9
NS/NC	1,5	2,6	0,8
Base real	202	75	127

Coneixement i ús del servei

Encreuament

Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?

(Base: Ha trucat més d'una vegada pel mateix tema N = 202; resposta simple; %)

		Motiu per haver trucat més d'una vegada segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més (*)
Telèfon erroni/no contesta	26,7	35,7	12,1	33,3	23,6	39,3	0,0
Sol·licitar/fer seguiment	24,8	17,9	24,2	22,9	25,5	25,0	50,0
Informació no prou completa	19,3	10,7	24,2	14,6	27,3	14,3	20,0
Van sorgir nous dubtes	13,4	14,3	21,2	12,5	10,9	10,7	10,0
Faltava informació/informació diferent	8,4	7,1	6,1	10,4	7,3	7,1	20,0
Molt temps espera al telefon/ problemes amb el telèfon	1,0	0,0	6,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Multes	0,5	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0
Altres	4,5	14,3	3,0	4,2	1,8	3,6	0,0
NS/NC	1,5	0,0	3,0	0,0	3,6	0,0	0,0

Base real

202

28

33

48

55

28

10

(*) Resultats no significatius

4

Procés d'atenció telefònica

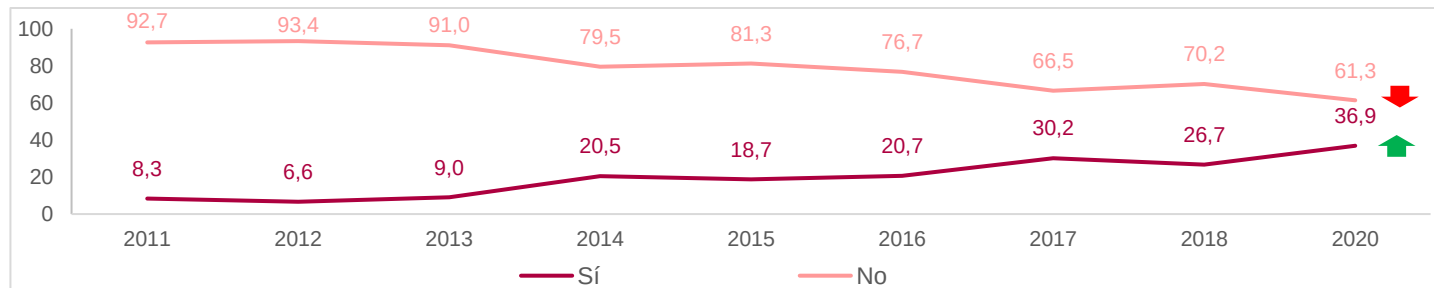
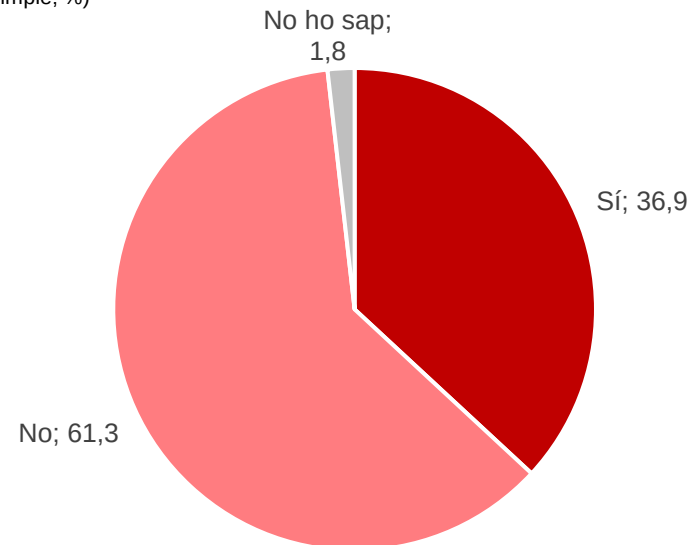
Procés d'atenció telefònica

4.1 Incidències

Pregunta 11

Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?

(N=605; resposta simple; %)



▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

Procés d'atenció telefònica

Encreuaments

Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?

(N=605; resposta simple; %)

		Incidències durant la trucada segons sexe	
		Home	Dona
Sí	36,9	31,6	40,2
No	61,3	66,2	58,2
No ho sap	1,8	2,1	1,6
Base real	605	237	368

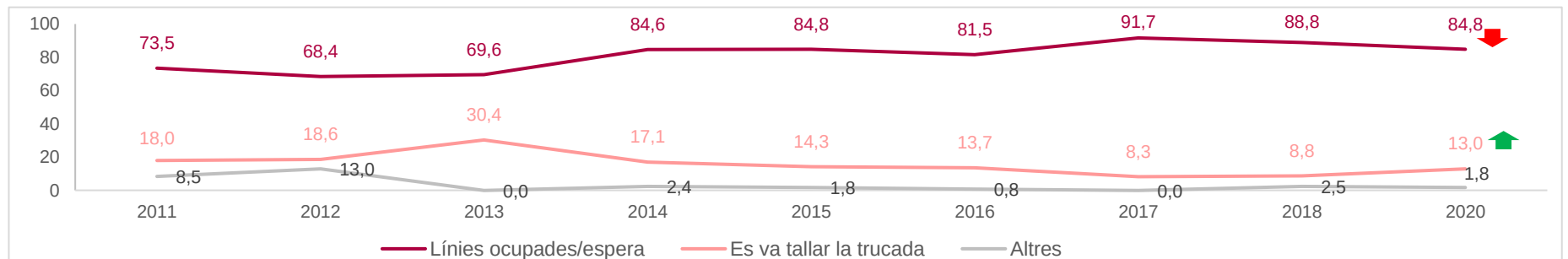
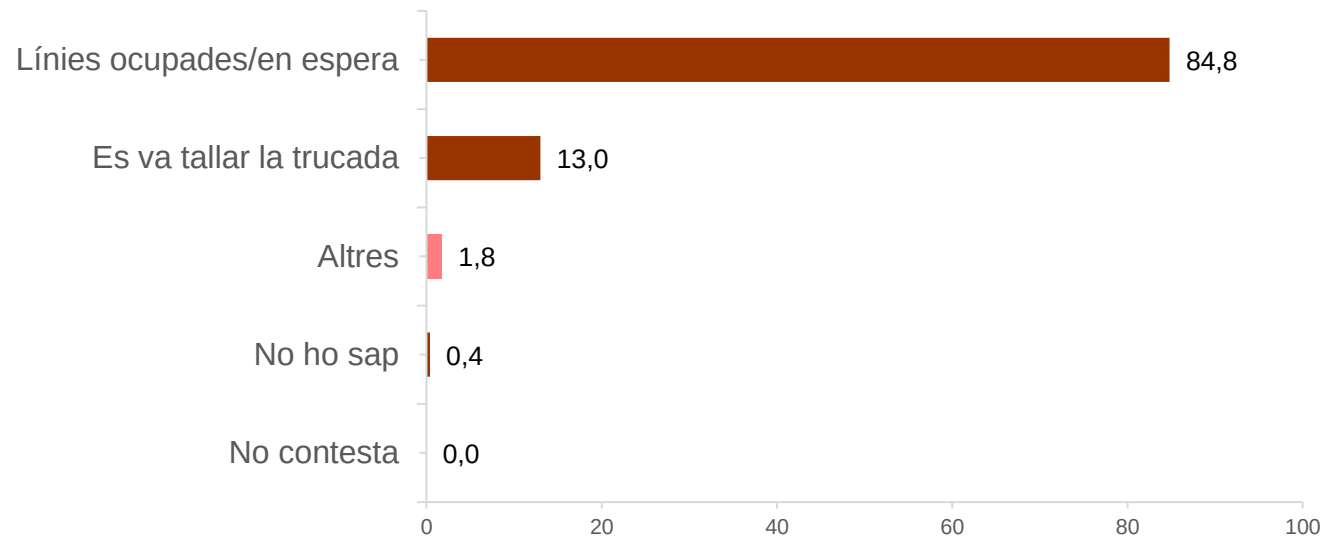
		Incidències durant la trucada segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Sí	36,9	54,7	39,6	32,9	36,5	36,6	24,4
No	61,3	43,4	60,4	63,9	60,8	62,4	75,6
No ho sap	1,8	1,9	0,0	3,2	2,7	1,1	0,0
Base real	605	53	111	155	148	93	45

Procés d'atenció telefònica

Pregunta 11.1

Quin tipus d'incidència?

(Base: va tenir incidències durant la trucada N = 223; resposta simple; %)



▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

Procés d'atenció telefònica

Encreuament

Quin tipus d'incidència?

(Base: va tenir incidències durant la trucada N= 223; resposta simple; %)

		Tipus d'incidències durant la trucada segons sexe	
		Home	Dona
Línies ocupades/espera	84,8	89,3	82,4
Es va tallar la trucada	13,0	10,7	14,2
Altres	1,8	0,0	2,7
Base real	223	75	148

		Tipus d'incidències durant la trucada segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Línies ocupades/espera	84,8	89,7	77,3	88,2	88,9	79,4	81,8
Es va tallar la trucada	13,0	10,3	15,9	9,8	11,1	17,6	18,2
Altres	1,8	0	6,8	2	0	0	0
Base real	223	29	44	51	54	34	11

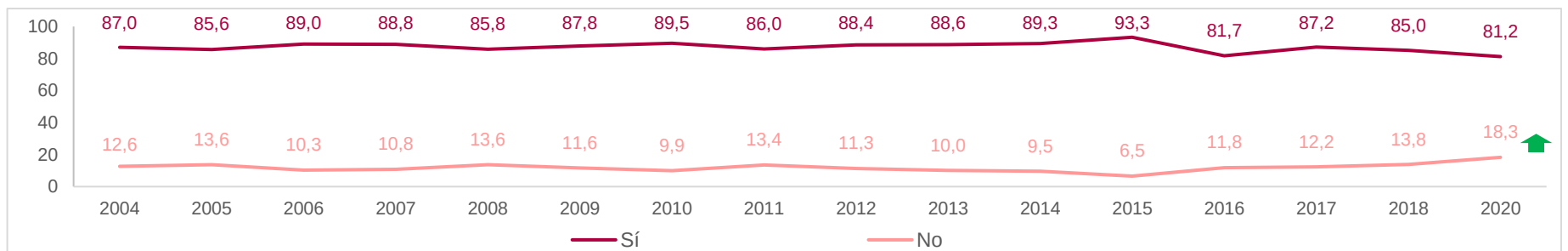
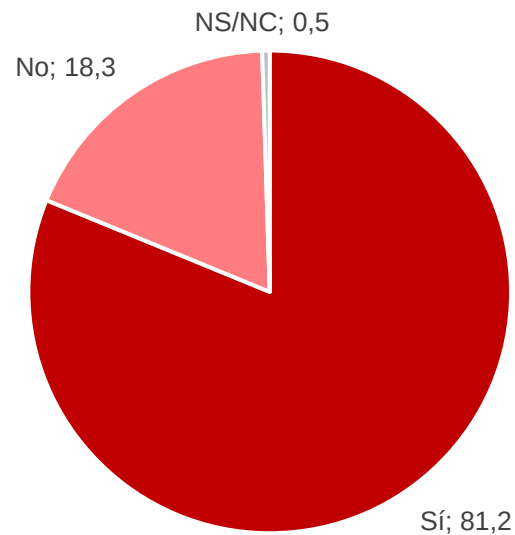
Procés d'atenció telefònica

4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10

Li van resoldre la consulta? No ens referim al problema

(N=605; resposta simple; %)



▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

Procés d'atenció telefònica

Encreuaments

Li van resoldre la consulta?

(N=605; resposta simple; %)

		Resolució de la consulta segons sexe	
		Home	Dona
Sí	81,2	81,0	81,3
No	18,3	17,7	18,8
NS/NC	0,5	1,3	0,0
Base real	605	237	368

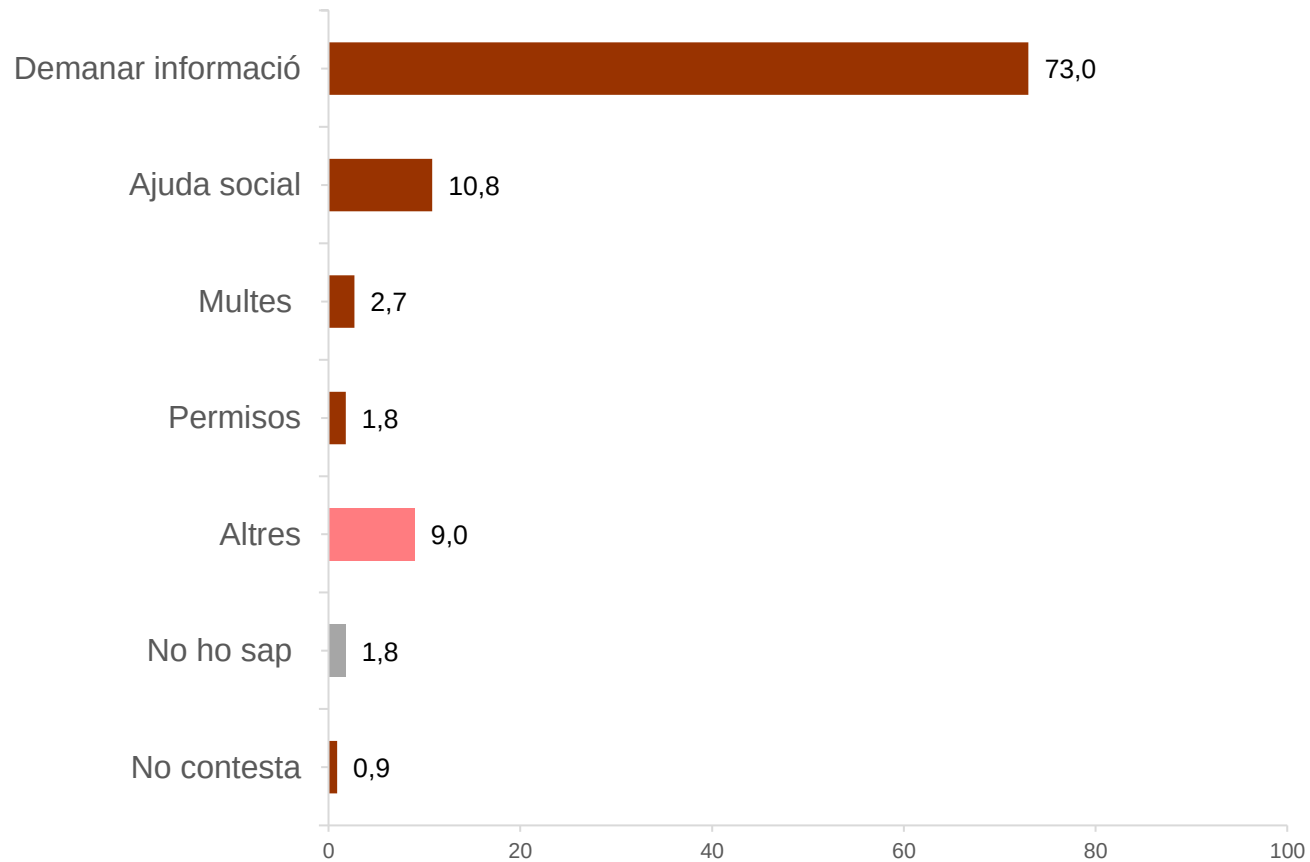
		Resolució de la consulta segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Sí	81,2	81,1	84,7	81,9	79,7	77,4	82,2
No	18,3	18,9	14,4	17,4	19,6	22,6	17,8
NS/NC	0,5	0,0	0,9	0,6	0,7	0,0	0,0
Base real	605	53	111	155	148	93	45

Procés d'atenció telefònica

Pregunta 10.1

Recorda exactament què és el que va demanar? (*)

(Base: No li van resoldre la consulta N = 111; resposta simple; %)



Procés d'atenció telefònica

Encreuaments

Recorda exactament què és el que va demanar? (*)

(Base: No li van resoldre la consulta N =111; resposta simple; %)

		Motiu de la trucada segons sexe	
		Home	Dona
Demandar informació	73,0	73,8	72,5
Ajuda social	10,8	4,8	14,5
Multes	2,7	7,1	0,0
Altres	10,8	7,2	13,0
No ho sap	1,8	4,8	0,0
No contesta	0,9	2,4	0,0

Base real 111 42 69

		Motiu de la trucada segons franges d'edat					
		Fins a 24(*)	25 a 34(*)	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més(*)
Demandar informació	73,0	80,0	75,0	70,4	65,5	81,0	75,0
Ajuda social	10,8	10,0	6,3	18,5	17,2	0,0	0,0
Multes	2,7	10,0	6,3	0,0	3,4	0,0	0,0
Altres	10,8	0,0	12,6	11,1	10,3	14,3	12,5
No ho sap	1,8	0,0	0,0	0,0	3,4	0,0	12,5
No contesta	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0

Base real 111 10 16 27 29 21 8

(*) Resultats no significatius

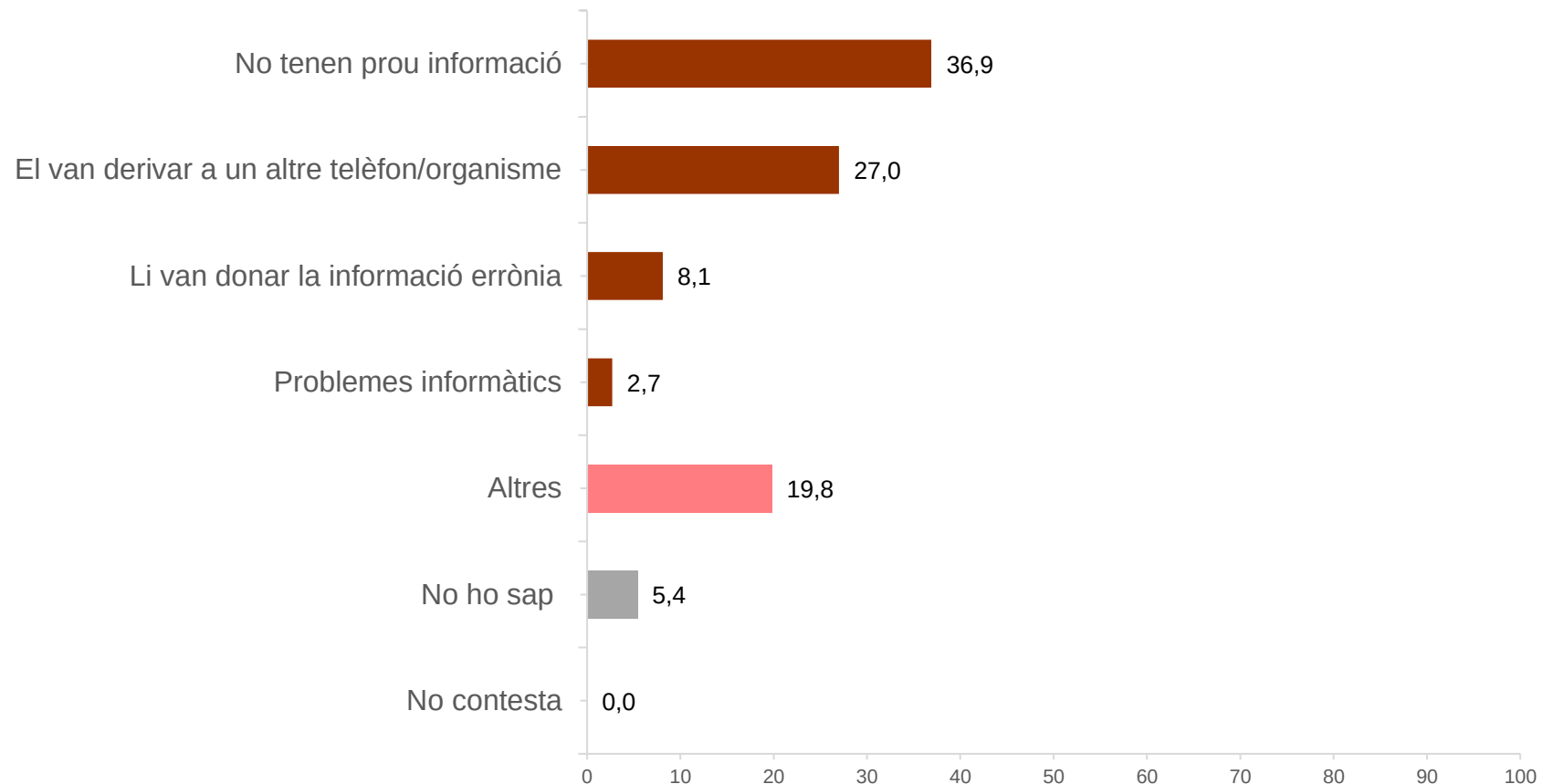
(*) Els % inferiors a 2 estan agregats a la categoria Altres

Procés d'atenció telefònica

Pregunta 10.2

Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta?

(Base: No li van resoldre la consulta N=111; resposta simple; %)



Procés d'atenció telefònica

Encreuament

Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta?

(Base: No li van resoldre la consulta N= 111; resposta simple; %)

		Motiu pel qual no li van resoldre la consulta segons sexe	
		Home	Dona
No tenen prou informació	36,9	38,1	36,2
El van derivar a un altre telèfon/organisme	27,0	31,0	24,6
Li van donar la informació errònia	8,1	2,4	11,6
Problemes informàtics	2,7	0,0	4,3
Altres	19,8	21,4	18,8
No ho sap	5,4	7,1	4,3
No contesta	0,0	0,0	0,0
Base real	111	42	69

		Motiu pel qual no li van resoldre la consulta segons franges d'edat					
		Fins a 24(*)	25 a 34 (*)	35 a 44 (*)	45 a 54(*)	55 a 64	65 i més(*)
No tenen prou informació	36,9	40,0	25,0	40,7	37,9	47,6	12,5
El van derivar a un altre telèfon/organisme	27,0	20,0	31,3	29,6	34,5	9,5	37,5
Li van donar la informació errònia	8,1	10,0	6,3	7,4	10,3	9,5	0,0
Problemes informàtics	2,7	0,0	6,3	0,0	3,4	4,8	0,0
Altres	19,8	20,0	25,0	18,5	6,9	28,6	37,5
No ho sap	5,4	10,0	6,3	3,7	6,9	0,0	12,5
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base real	111	10	16	27	29	21	8

(*) Resultats no significatius

5

Satisfacció amb el servei

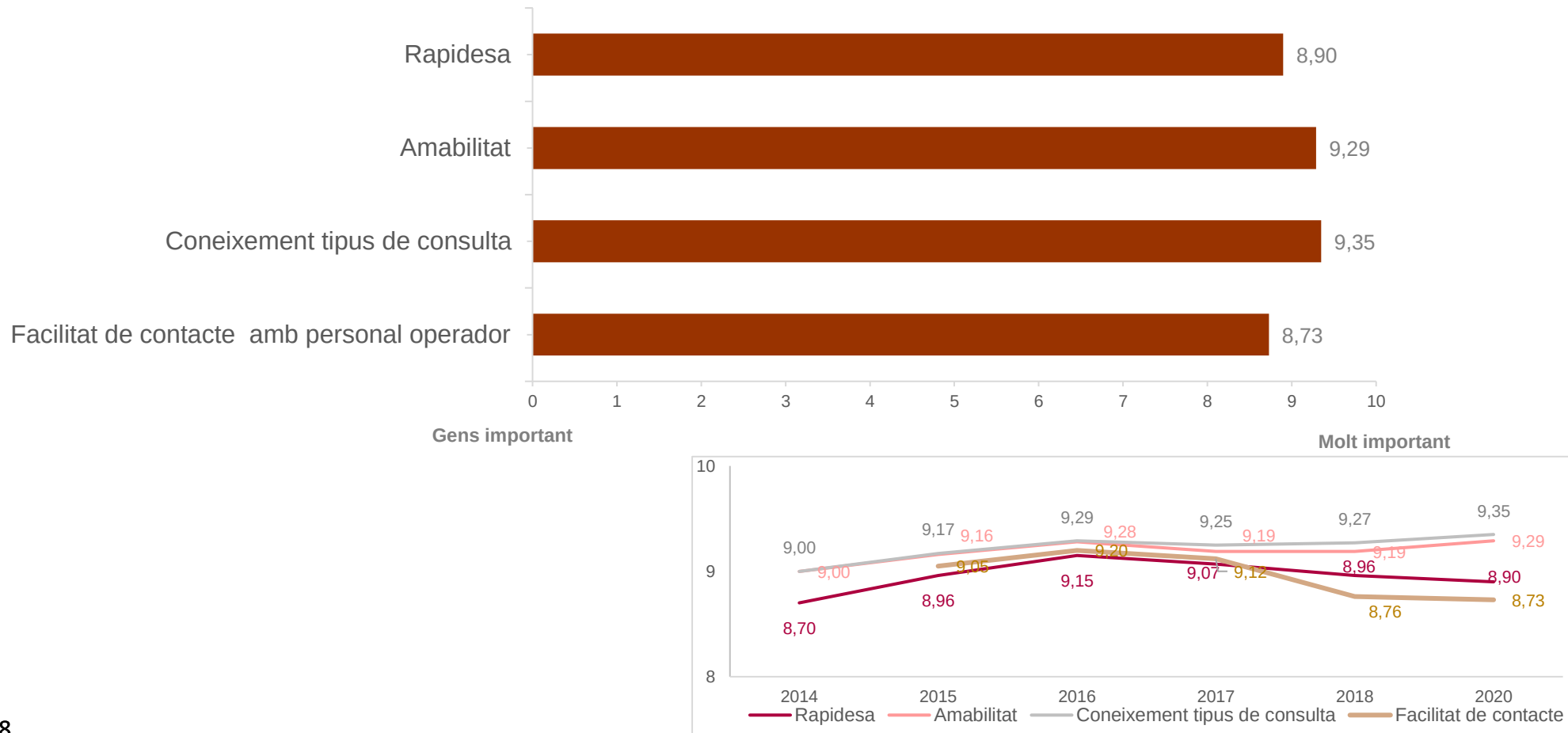
Satisfacció amb el servei

5.1 Importància del servei

Pregunta 15

Digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012. Per contestar utilitzi la següent escala de 0 al 10, on 0 significa "gens important" i 10 "molt important"

(N=605; resposta simple; mitjanes)



Satisfacció amb el servei

Encreuament

Digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012. Per contestar utilitzi la següent escala de 0 al 10, on 0 significa "gens important" i 10 "molt important"

(N=605; resposta simple; mitjanes)

		Importància que tenen cadascun dels següents serveis segons sexe	
		Home	Dona
Rapidesa	8,90	8,82	8,95
Amabilitat	9,29	9,10	9,42
Coneixement tipus de consulta	9,35	9,22	9,45
Facilitat de contacte	8,73	8,64	8,79
Base real	605	237	368

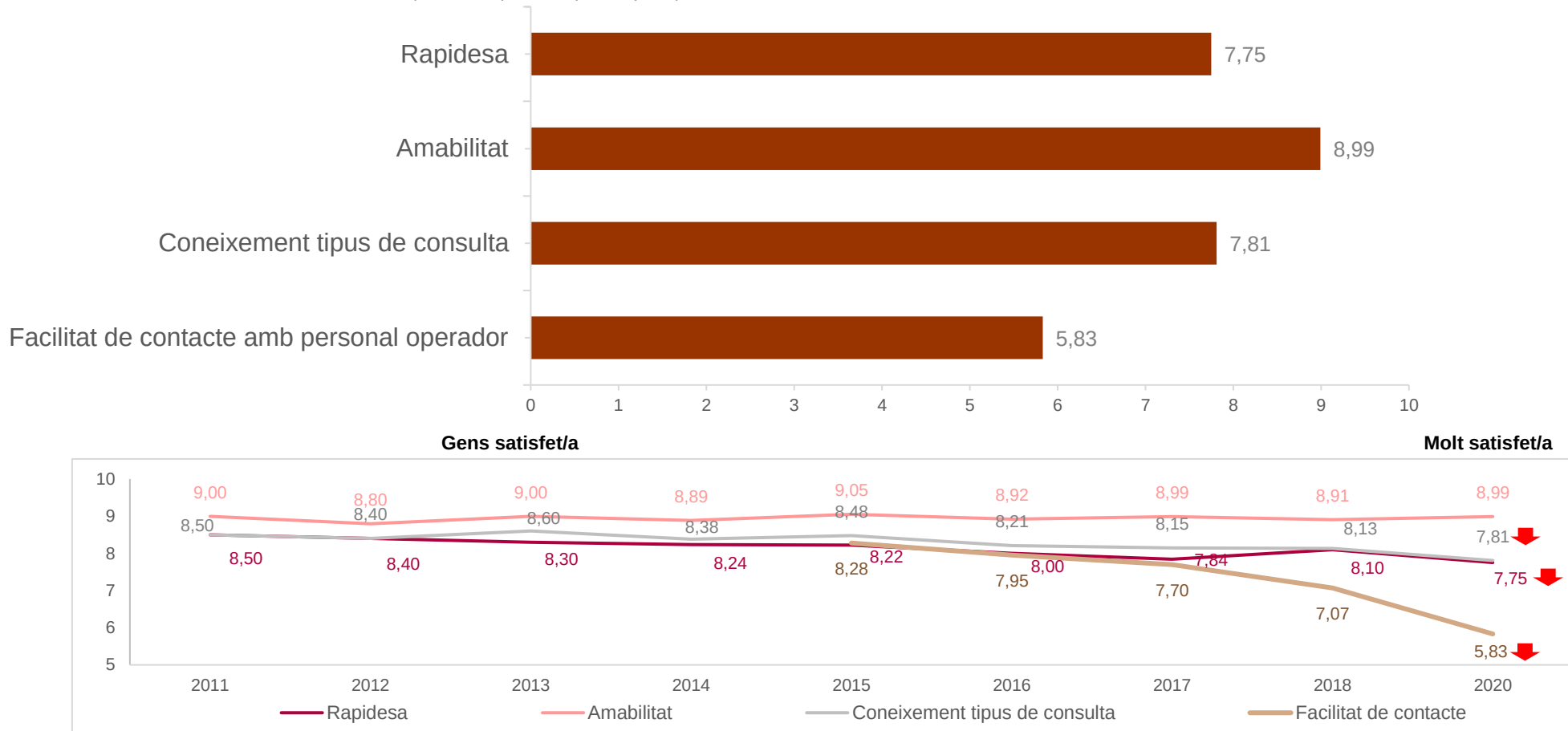
		Importància que tenen cadascun dels següents servei segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Rapidesa	8,90	8,57	8,97	8,92	8,89	8,98	8,87
Amabilitat	9,29	9,06	9,52	9,34	9,24	9,15	9,29
Coneixement tipus de consulta	9,35	9,17	9,48	9,45	9,3	9,38	9,07
Facilitat de contacte	8,73	8,45	8,88	8,65	8,7	8,94	8,64
Base real	605	53	111	155	148	93	45

Satisfacció amb el servei

Pregunta 5

Valori el grau de satisfacció amb el 012 en relació amb els següents aspectes. Per contestar utilitzi la següent escala de 0 al 10, on 0 significa “gens satisfet/a” i 10 “molt satisfet/a”

(N=605; resposta simple; mitjanes)



Satisfacció amb el servei

Encreuament

Valori el grau de satisfacció amb el 012 en relació amb els següents aspectes. Per contestar utilitzi la següent escala de 0 al 10, on 0 significa “gens satisfet/a” i 10 “molt satisfet/a”

(N=605; resposta simple; mitjanes)

		Grau de satisfacció per cadascún dels següents serveis segons sexe	
		Home	Dona
Rapidesa	7,75	7,70	7,79
Amabilitat	8,99	9,02	8,97
Coneixement tipus de consulta	7,81	7,78	7,82
Facilitat de contacte	5,83	5,69	5,91
Base real	605	237	368

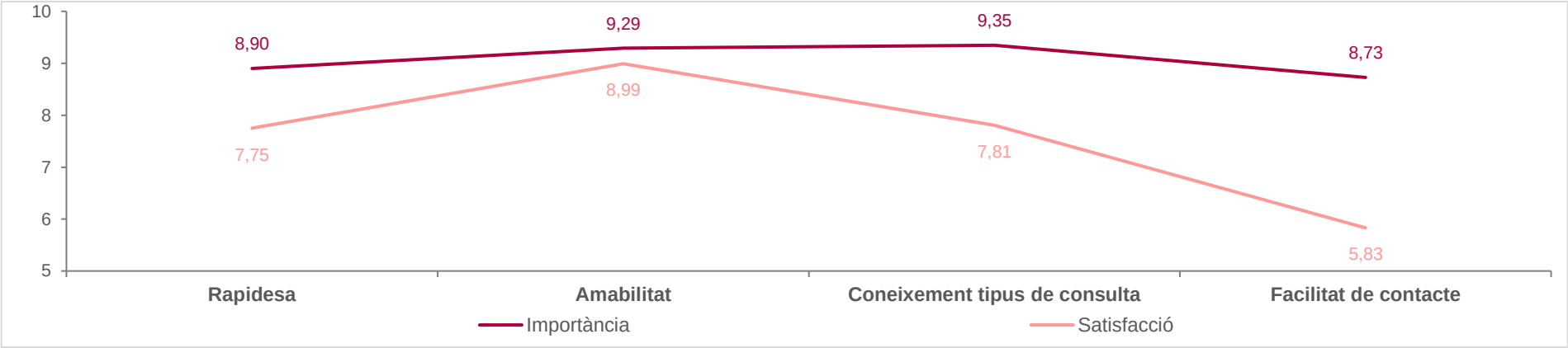
		Grau de satisfacció per cadascún dels següents servei segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Rapidesa	7,75	7,33	8,10	7,91	7,49	7,47	8,31
Amabilitat	8,99	8,87	9,14	8,95	9,02	8,86	9,04
Coneixement tipus de consulta	7,81	7,69	7,98	7,86	7,63	7,60	8,33
Facilitat de contacte	5,83	4,98	5,75	6,10	5,82	5,62	6,53
Base real	605	53	111	155	148	93	45

Satisfacció amb el servei

Preguntes 5 i 15

Distància entre el grau de satisfacció i la importància atorgada

(N=605; resposta simple)



	Grau d'acompliment d'expectatives (*)						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020
Rapidesa	89,25	93,82	92,41	87,43	86,44	90,40	87,08
Amabilitat	94,74	100,78	98,80	96,12	97,82	96,93	96,77
Coneixement tipus de consulta	91,49	95,56	92,48	88,37	88,11	87,75	83,53
Facilitat de contacte	-	-	90,83	86,41	84,40	80,69	66,78

(*) Grau d'acompliment d'expectatives = (grau de satsifacció/importància)*100

▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

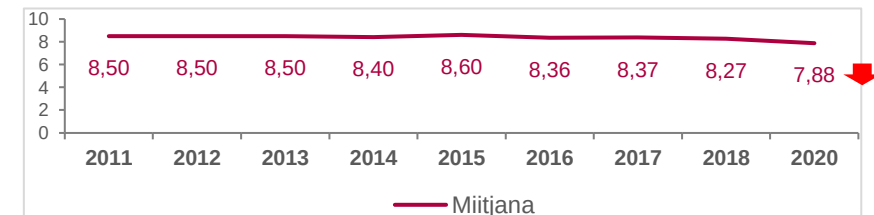
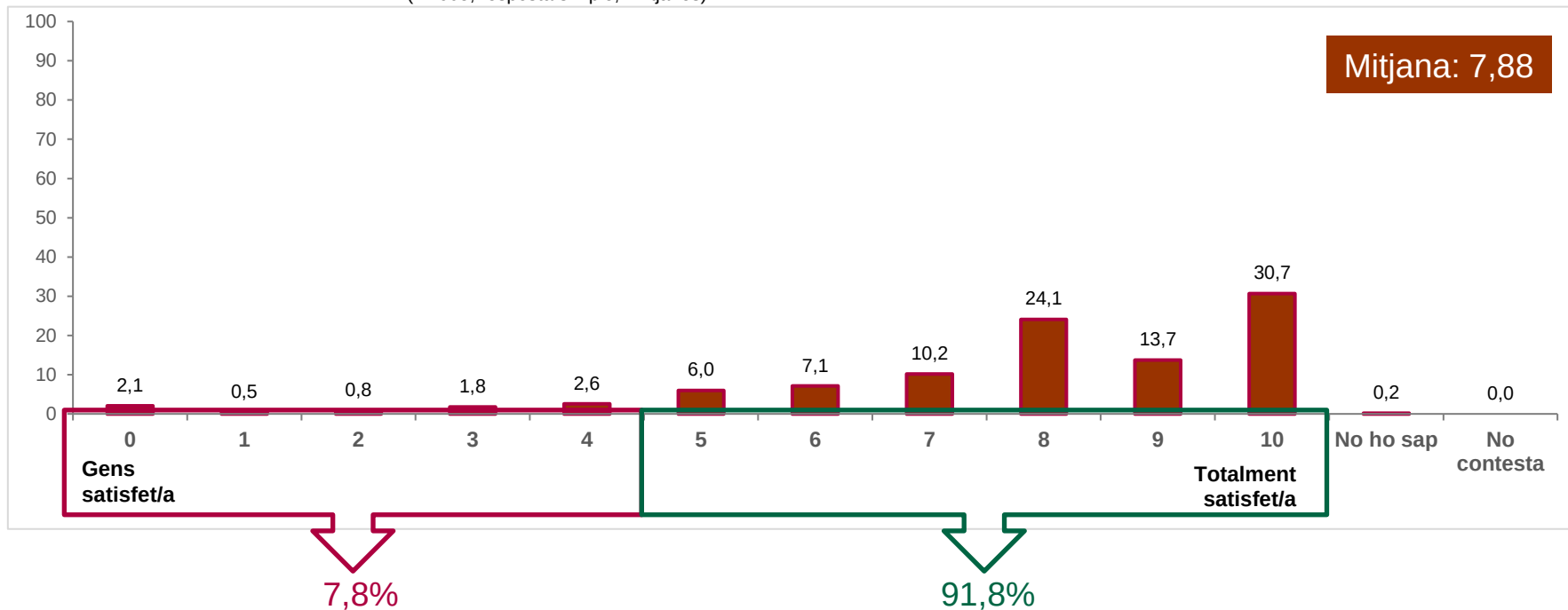
Satisfacció amb el servei

5.3 Grau de satisfacció global amb el servei 012

Pregunta 4

Valori el grau de satisfacció amb el 012. Per contestar utilitzi la següent escala de 0 al 10, on 0 significa “gens satisfet/a” i 10 “molt satisfet/a”

(N=605; resposta simple; mitjanes)



▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

Satisfacció amb el servei

Encreuament

Valori el grau de satisfacció amb el 012. Per contestar utilitzi la següent escala de 0 al 10, on 0 significa “gens satisfet/a” i 10 “molt satisfet/a”

(N=605; resposta simple; mitjanes)

		Grau de satisfacció global segons sexe	
		Home	Dona
Mitjana	7,88	7,84	7,90
Base real	605	237	368

		Grau de satisfacció global segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Mitjana	7,88	7,62	8,23	7,95	7,63	7,7	8,24
Base real	605	53	111	155	148	93	45

6

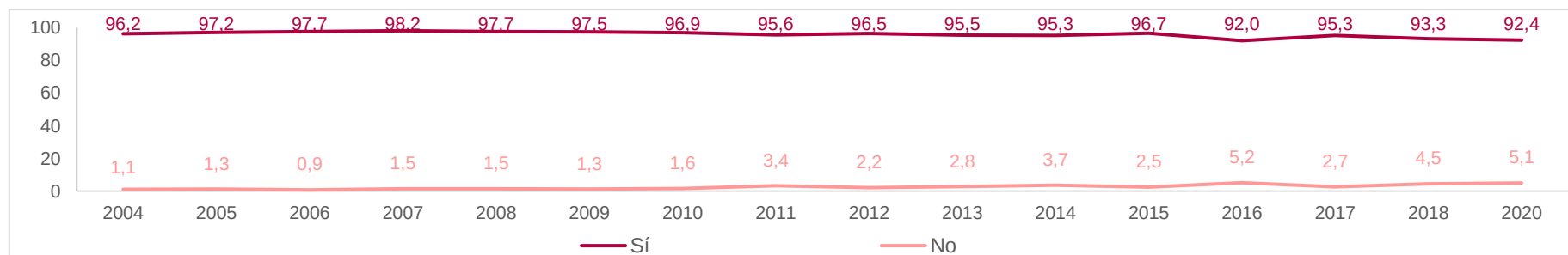
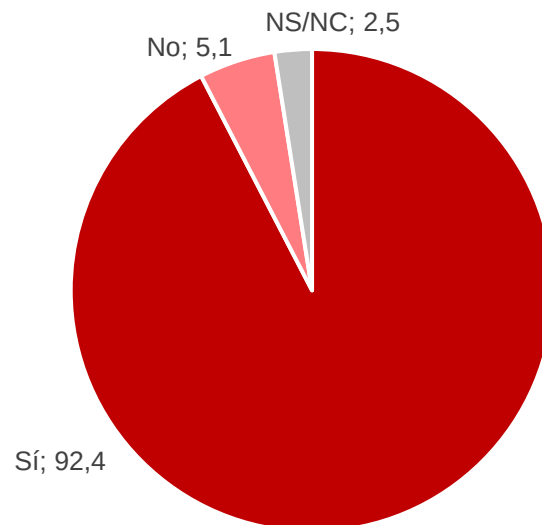
Recomanacions i millores del servei

Recomanacions i millores del servei

Pregunta 12

Creu que tornarà a utilitzar aquest servei?

(N=605; resposta simple)



Recomanacions i millores del servei

Encreuament

Creu que tornarà a utilitzar aquest servei?

(N=605; resposta simple)

		Possibilitat de tornar a utilitzar el servei segons sexe	
		Home	Dona
Sí	92,4	92,0	92,7
No	5,1	5,9	4,6
NS/NC	2,5	2,1	2,7
Base real	605	237	368

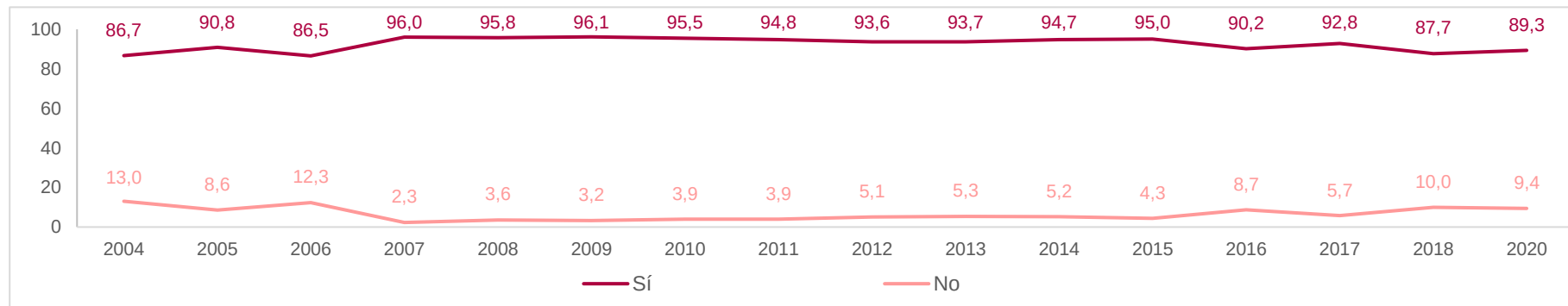
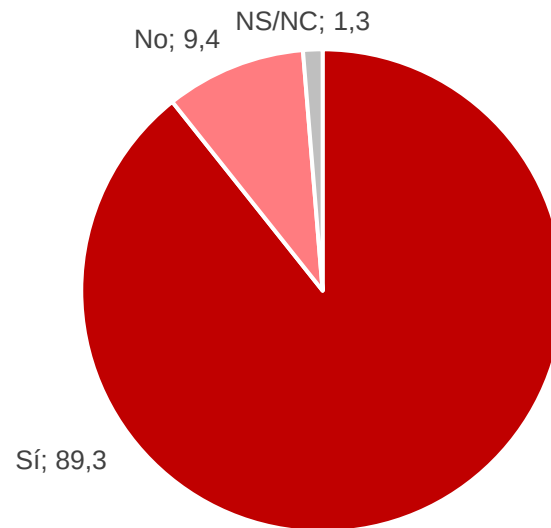
		Possibilitat de tornar a utilitzar el servei segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Sí	92,4	88,7	95,5	92,3	91,2	94,6	88,9
No	5,1	9,4	3,6	6,5	4,1	3,2	6,7
NS/NC	2,5	1,9	0,9	1,3	4,7	2,2	4,4
Base real	605	53	111	155	148	93	45

Recomanacions i millores del servei

Pregunta 13

Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna persona?

(N=605; resposta simple)



Recomanacions i millores del servei

Encreuament

Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna persona?

(N=605; resposta simple)

		Recomanaria aquest servei segons sexe	
		Home	Dona
Sí	89,3	88,6	89,7
No	9,4	9,3	9,5
NS/NC	1,3	2,1	0,8
Base real	605	237	368

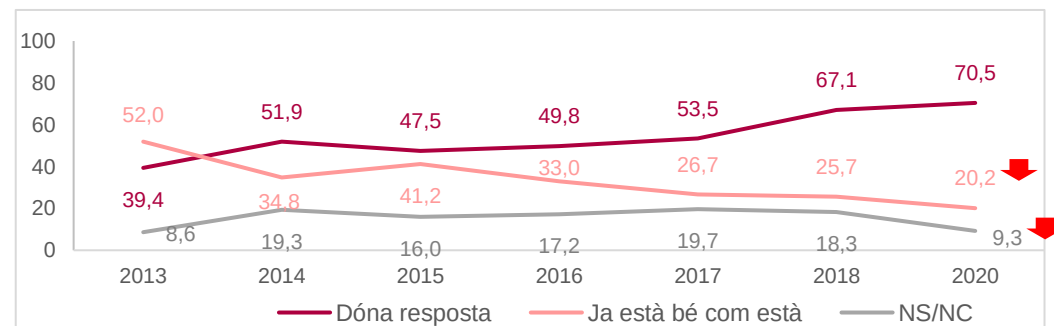
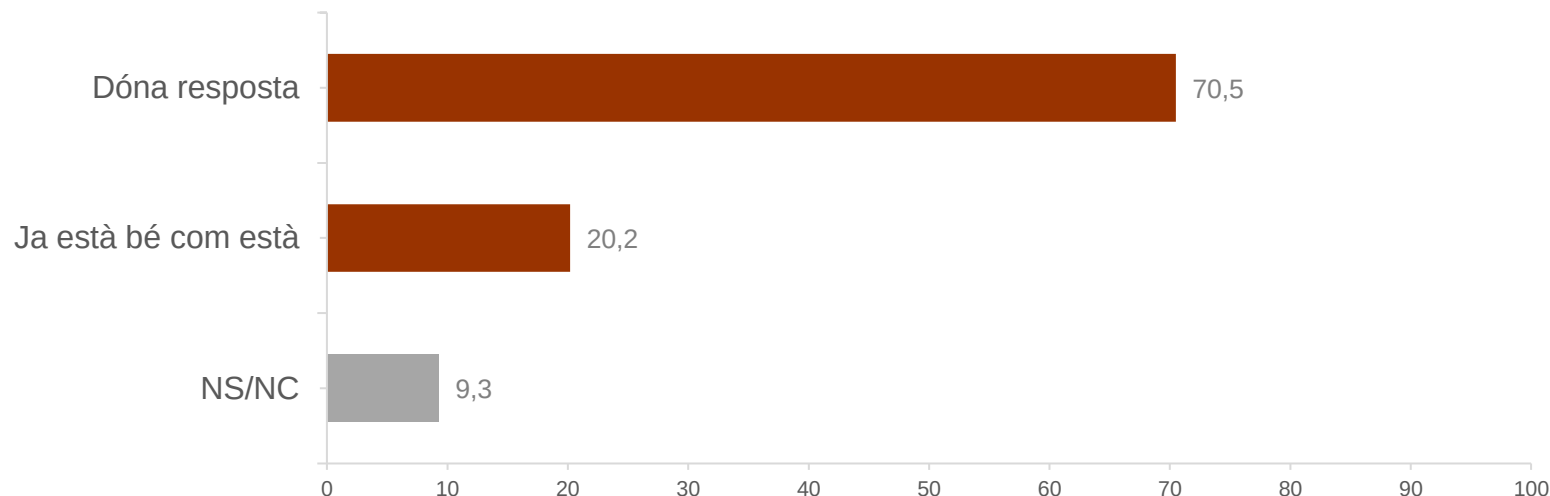
		Recomanaria aquest servei segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Sí	89,3	90,6	94,6	87,7	87,2	90,3	84,4
No	9,4	7,5	5,4	11,6	10,1	7,5	15,6
NS/NC	1,3	1,9	0	0,6	2,7	2,2	0
Base real	605	53	111	155	148	93	45

Recomanacions i millores del servei

Pregunta 14

En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012?

(N=605; resposta múltiple)



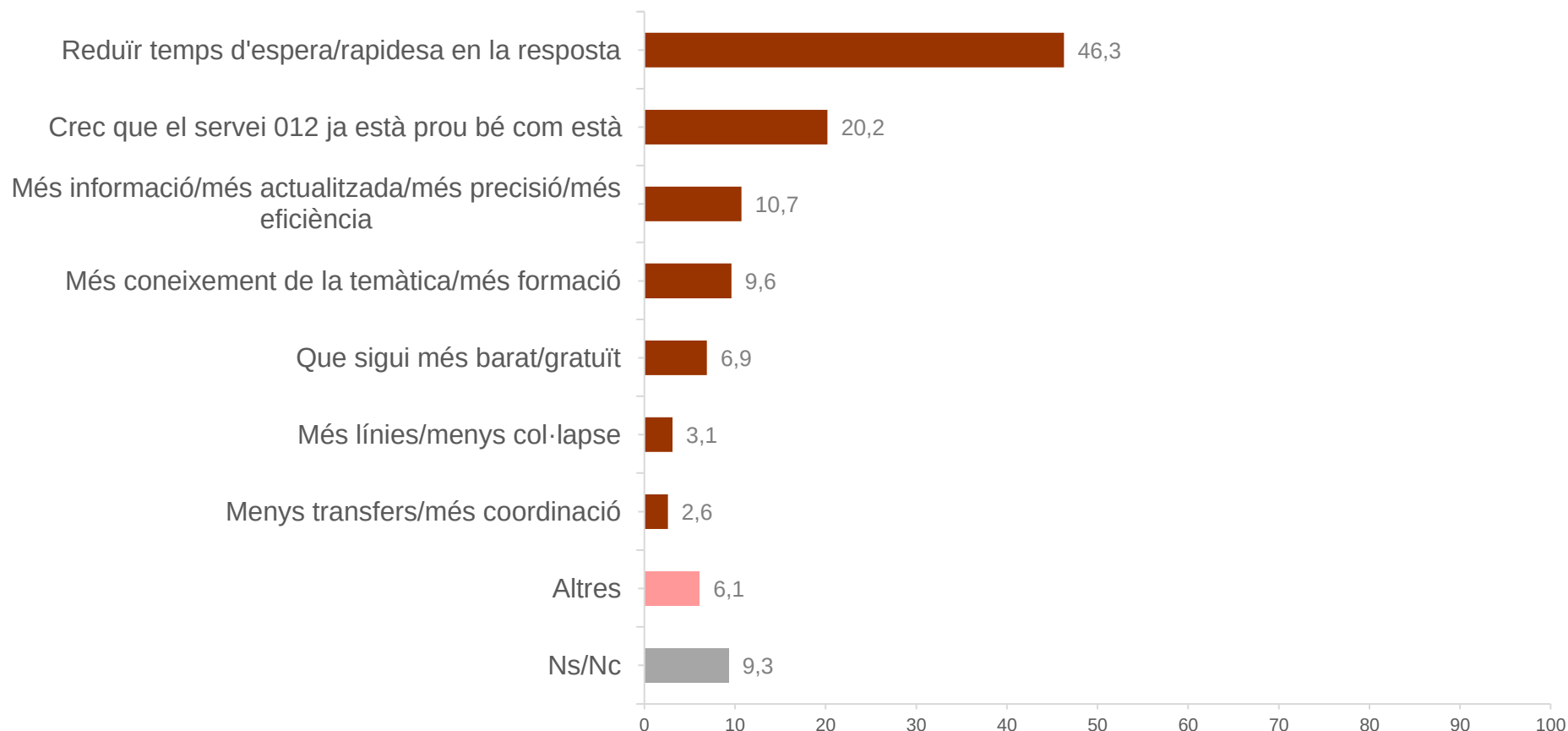
▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

Recomanacions i millores del servei

Pregunta 14

En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012? (*)

(N=605; resposta múltiple)



Recomanacions i millores del servei

Encreuaments

En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012? (*)

(N=605; resposta múltiple)

		Aspectes a millorar segons sexe	
		Home	Dona
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	46,3	43,5	48,1
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	20,2	21,9	19,0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	10,7	10,1	11,1
Més coneixement de la temàtica/més formació	9,6	11,4	8,4
Que sigui més barat/gratuït	6,9	7,6	6,5
Més línies/menys col·lapse	3,1	2,5	3,5
Menys transfers/més coordinació	2,6	3,0	2,4
Altres	6,1	6,8	5,8
Ns/Nc	9,3	10,5	8,4
Base real	605	237	368

Recomanacions i millores del servei

Encreuaments

En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012? (*)

(N=605; resposta simple)

		Aspectes a millorar segons segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	46,3	66,0	46,8	37,4	47,3	46,2	48,9
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	20,2	9,4	22,5	25,2	19,6	16,1	20,0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	10,7	7,5	9,9	12,3	8,8	17,2	4,4
Més coneixement de la temàtica/més formació	9,6	11,3	7,2	11,6	8,8	10,8	6,7
Que sigui més barat/gratuït	6,9	5,7	8,1	5,2	7,4	7,5	8,9
Més línies/menys col·lapse	3,1	3,8	2,7	1,9	5,4	2,2	2,2
Menys transfers/més coordinació	2,6	1,9	4,5	1,3	2,0	4,3	2,2
Altres	6,1	7,6	8,1	6,3	6,8	2,2	4,4
NS/NC	9,3	5,7	7,2	12,9	7,4	8,6	13,3
Base real	605	53	111	155	148	93	45

7

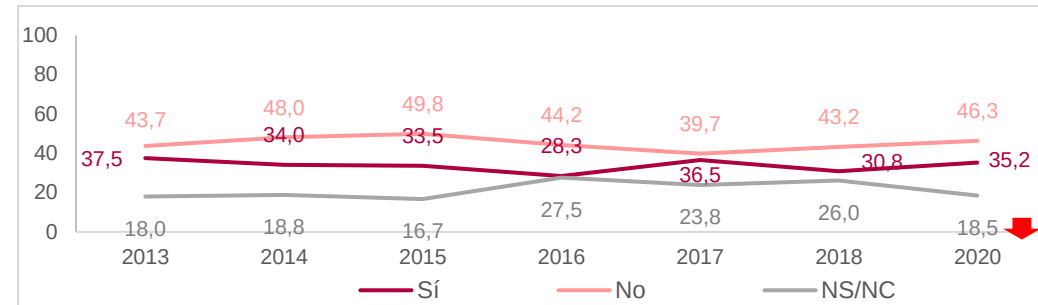
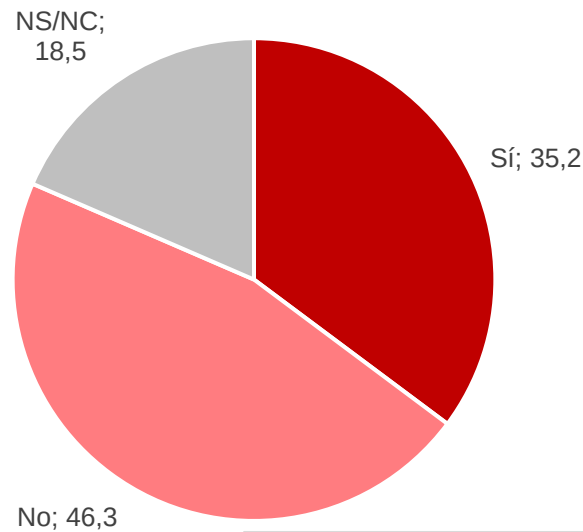
Serveis d'atenció i informació

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 17

Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

(N=605; resposta simple)



▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

(N=605; resposta simple)

		Possibilitat de resoldre la consulta a través d'un altre canal segons sexe	
		Home	Dona
Sí	35,2	41,8	31,0
No	46,3	41,8	49,2
NS/NC	18,5	16,5	19,8
Base real	605	237	368

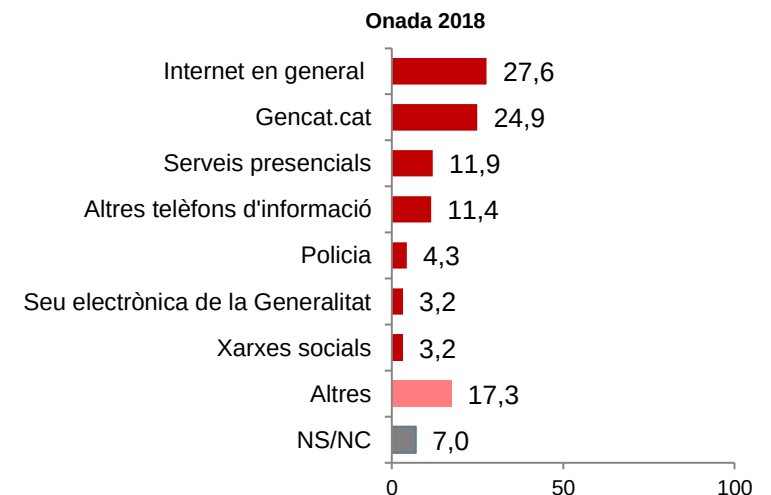
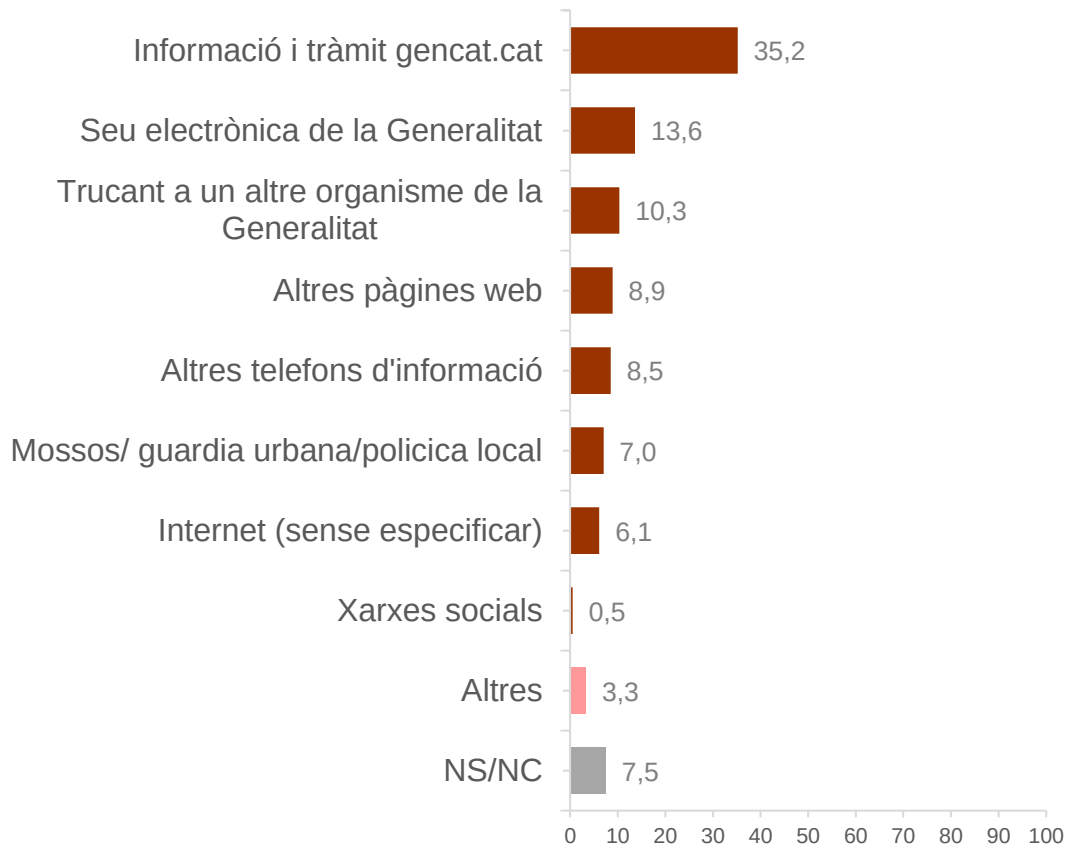
		Possibilitat de resoldre la consulta a través d'un altre canal segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Sí	35,2	41,5	36,9	39,4	29,1	35,5	28,9
No	46,3	41,5	52,3	47,7	48,0	45,2	28,9
NS/NC	18,5	17,0	10,8	12,9	23,0	19,4	42,2
Base real	605	53	111	155	148	93	45

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 17.1

A través de quin canal o canals?

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal N=213; resposta múltiple)



Serveis d'atenció i informació

Encreuaments

A través de quin canal o canals?

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal N=213; resposta múltiple)

		Possibilitat de resoldre la consulta a través d'un altre canal segons sexe	
		Home	Dona
Informació i tràmit gencat.cat	35,2	37,4	33,3
Seu electrònica de la Generalitat	13,6	9,1	17,5
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	10,3	13,1	7,9
Altres pàgines web	8,9	10,1	7,9
Altres telèfons d'informació	8,5	7,1	9,6
Mossos/ guardia urbana/policia local	7,0	5,1	8,8
Internet (sense especificar)	6,1	6,1	6,1
Xarxes socials	0,5	1,0	0,0
Altres	3,3	3,0	3,5
NS/NC	7,5	7,1	7,9
Base real	213	99	114

Serveis d'atenció i informació

Encreuaments

A través de quin canal o canals?

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal N=213; resposta múltiple)

		Possibilitat de resoldre la consulta a través d'un altre canal segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més(*)
Informació i tràmit gencat.cat	35,2	31,8	41,5	36,1	39,5	24,2	30,8
Seu electrònica de la Generalitat	13,6	13,6	12,2	23,0	9,3	6,1	7,7
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	10,3	4,5	4,9	8,2	18,6	9,1	23,1
Altres pàgines web	8,9	18,2	9,8	8,2	4,7	6,1	15,4
Altres telèfons d'informació	8,5	9,1	14,6	13,1	2,3	3,0	0,0
Mossos/ guardia urbana/policia local	7,0	4,5	2,4	3,3	9,3	15,2	15,4
Internet (sense especificar)	6,1	0,0	4,9	4,9	11,6	9,1	0,0
Xarxes socials	0,5	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	3,3	9,1	2,4	1,6	0,0	9,1	0,0
NS/NC	7,5	9,1	7,3	1,6	7,0	18,2	7,7
Base real	213	22	41	61	43	33	13

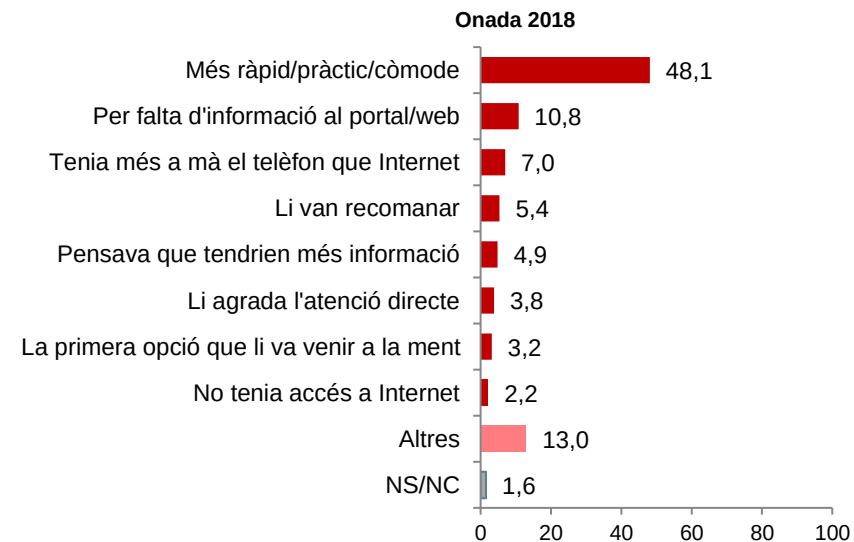
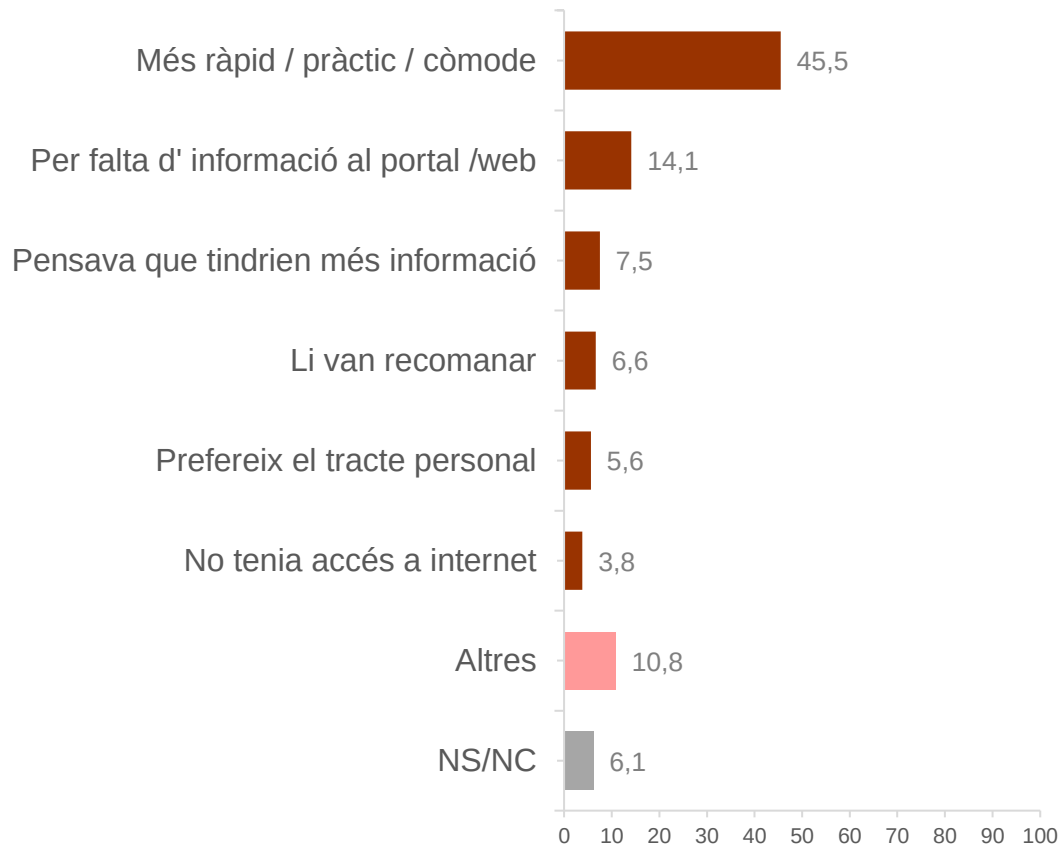
(*) Resultats no significatius

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 17.2

Podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal. N=213; resposta simple)



Serveis d'atenció i informació

Encreuament

Podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal. N=213; resposta simple)

		Motiu pel qual no han usat aquest canal segons sexe	
		Home	Dona
Més ràpid / pràctic / còmode	45,5	46,5	44,7
Per falta d' informació al portal /web	14,1	10,1	17,5
Pensava que tindrien més informació	7,5	10,1	5,3
Li van recomanar	6,6	5,1	7,9
Prefereix el tracte personal	5,6	6,1	5,3
No tenia accés a internet	3,8	4,0	3,5
Altres	10,8	13,1	8,8
NS/NC	6,1	5,0	7,0
Base real	213	99	114

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

Podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal. N=213; resposta simple)

		Motiu pel qual no han usat aquest canal segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més(*)
Més ràpid / pràctic / còmode	45,5	50,0	48,8	32,8	55,8	42,4	61,5
Per falta d' informació al portal /web	14,1	9,1	17,1	27,9	7,0	0,0	7,7
Pensava que tindrien més informació	7,5	18,2	2,4	6,6	7,0	9,1	7,7
Li van recomanar	6,6	4,5	4,9	8,2	9,3	6,1	0,0
Prefereix el tracte personal	5,6	4,5	7,3	3,3	9,3	6,1	0,0
No tenia accés a internet	3,8	9,1	2,4	4,9	2,3	3,0	0,0
Altres	10,8	0,0	12,2	9,8	9,3	21,2	7,7
NS/NC	6,1	4,5	4,9	6,5	0,0	12,1	15,4
Base real	213	22	41	61	43	33	13

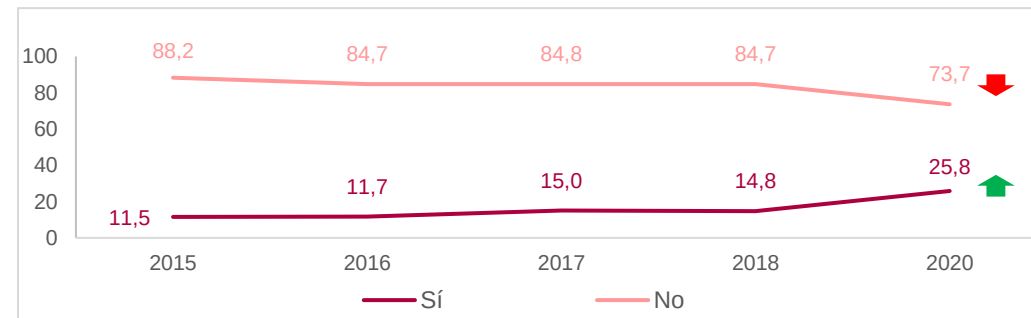
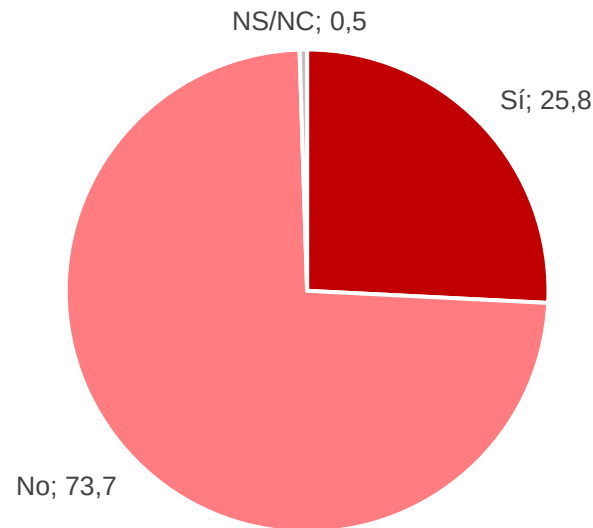
(*) Resultats no significatius

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 18

Coneix l'aplicació Telegram que ofereix el 012, que és un servei de missatgeria instantània tipus whatsapp?

(N=605; resposta simple)



▲ Increment significatiu vs. 2018
▼ Descens significatiu vs. 2018

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

Coneix l'aplicació Telegram que ofereix el 012, que és un servei de missatgeria instantània tipus whatsapp?

(N=605; resposta simple)

		Coneixement de l'aplicació telegram segons sexe	
		Home	Dona
Sí	25,8	30,8	22,6
No	73,7	68,8	76,9
NS/NC	0,5	0,4	0,5
Base real	605	237	368

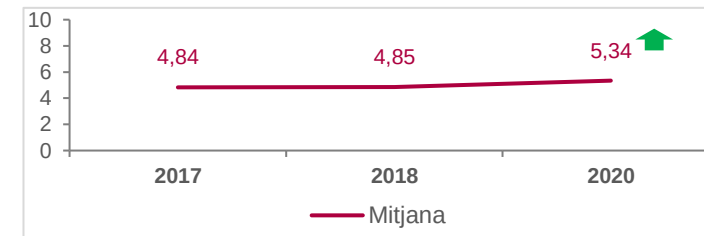
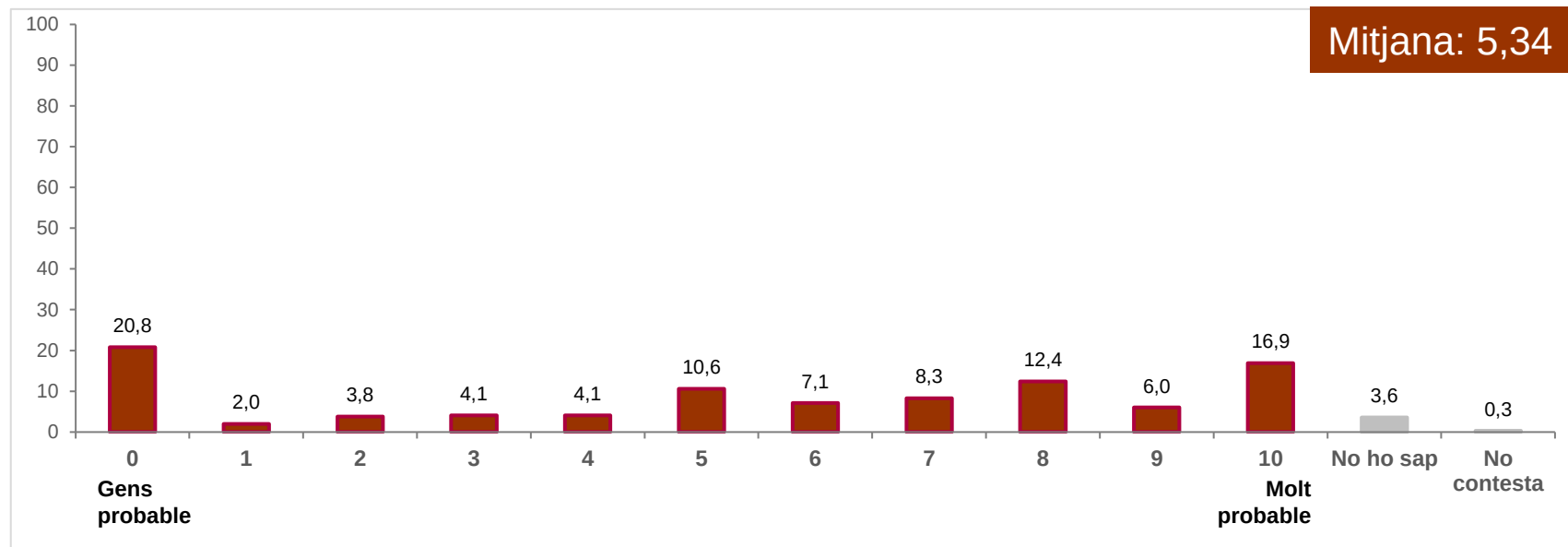
		Coneixement de l'aplicació telegram segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Sí	25,8	37,7	26,1	29,0	23,6	20,4	17,8
No	73,7	62,3	72,1	71,0	75,7	79,6	82,2
NS/NC	0,5	0,0	1,8	0,0	0,7	0,0	0,0
Base real	605	53	111	155	148	93	45

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 18.1

I essent 0 gens probable i 10 molt probable, quina és la probabilitat que vostè utilitzi aquest servei de missatgeria instantània ?

(N=605; resposta simple)



▲ Increment significatiu vs. 2018

▼ Descens significatiu vs. 2018

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

I essent 0 gens probable i 10 molt probable, quina és la probabilitat que vostè utilitzi aquest servei de missatgeria instantània ?

(N=605; resposta simple)

		Probabilitat d'ús de Telegram segons sexe	
		Home	Dona
Mitjana	5,34	5,10	5,51
Base real	605	237	368

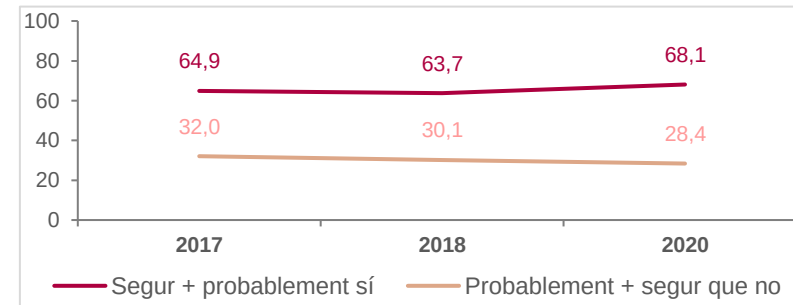
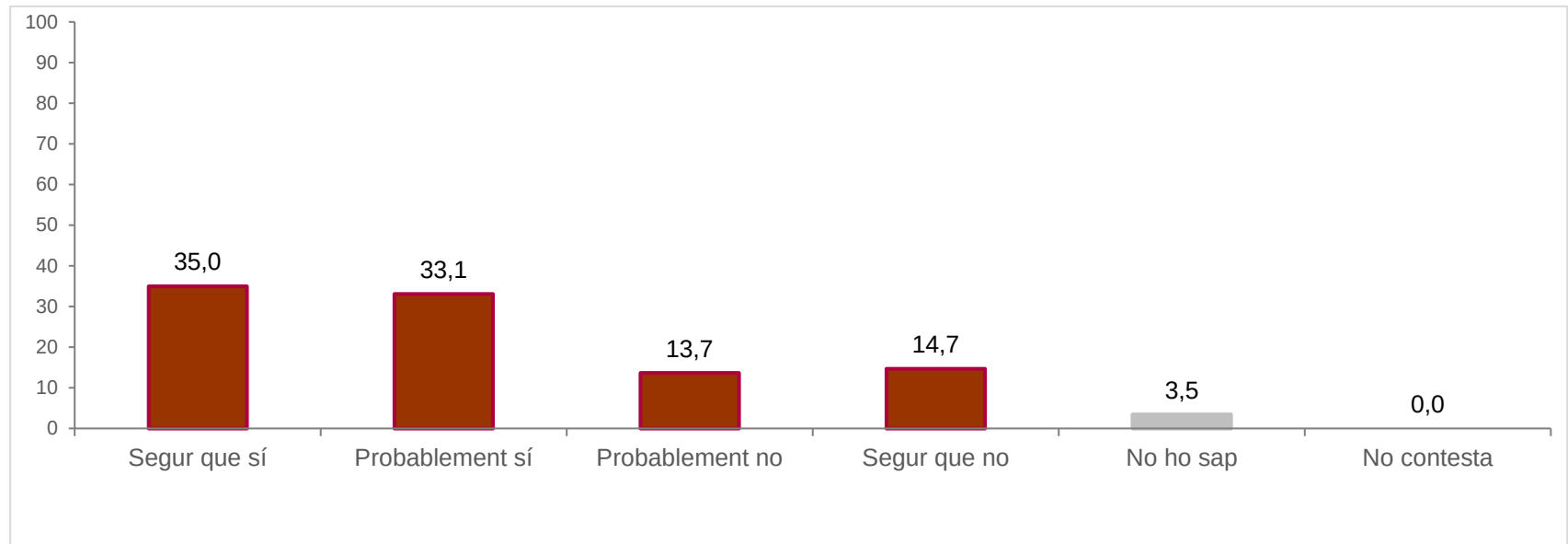
		Probabilitat d'ús de Telegram segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Mitjana	5,34	4,79	5,57	5,56	5,73	4,87	4,21
Base real	605	53	111	155	148	93	45

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 16

Actualment el 012 aplica tarifa plana al preu de la trucada. Creu que aquest fet afavorirà que truqui mes vegades a aquest servei d'atenció telefònica

(N=605; resposta simple)



Serveis d'atenció i informació

Encreuament

I creu que aquest fet afavorirà que truqui més vegades a aquest servei d'atenció telefònica?

(N=605; resposta simple)

		Probabilitat d'ús de l'aplicació Telegram segons sexe	
		Home	Dona
Segur que sí	35,0	36,3	34,2
Probablement sí	33,1	31,2	34,2
Probablement no	13,7	13,9	13,6
Segur que no	14,7	14,3	14,9
No ho sap	3,5	4,2	3,0
No contesta	0,0	0,0	0,0
Base real	605	237	368

		Probabilitat d'ús de l'aplicació Telegram segons franges d'edat					
		Fins a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 i més
Segur que sí	35,0	11,3	36,9	36,8	35,1	39,8	42,2
Probablement sí	33,1	52,8	31,5	32,3	35,1	25,8	24,4
Probablement no	13,7	17,0	18,0	13,5	12,2	10,8	11,1
Segur que no	14,7	17,0	11,7	16,1	14,9	17,2	8,9
No ho sap	3,5	1,9	1,8	1,3	2,7	6,5	13,3
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base real	605	53	111	155	148	93	45



Generalitat de Catalunya
Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda
Direcció General d'Atenció Ciutadana

Gràcies

**Enquesta d'avaluació del grau de satisfacció de les
persones usuàries del telèfon 012. Any 2020.**