



REO núm: 1129
Data: 08/09/2025

Enquesta de Satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 1a onada 2025

Informe de resultats



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

Resultats enquesta de satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. Primer semestre del 2025

Maig 2025

Índex

1. Fitxa tècnica
2. Resum de resultats

1. Fitxa tècnica

Fitxa tècnica

- ❑ **Àmbit:** Usuaris del servei TIC de la Generalitat de Catalunya.
- ❑ **Univers:** Departaments de la Generalitat de Catalunya.
- ❑ **Població:** 235.950 individus.
- ❑ **Marc mostra:** 73.722 individus + Intranets.
- ❑ **Mètode de recollida informació:**
Enviament d'una enquesta per correu electrònic mitjançant la plataforma Customer Voice de Microsoft. Intranets departamentals.
- ❑ **Procés de mostreig:** Col·lectius T2 i T1, amb correu electrònic i presents al directori actiu. Objectiu: 95% de nivell de confiança i 5% de marge d'error.

- ❑ **Valoració de l'enquesta:** Franja numèrica utilitzada pel **valor de les preguntes del 0 al 10.**
- ❑ **Data llançament:** 12 de maig de 2025.
- ❑ **Data de tancament:** 08 de juny de 2025.
- ❑ **Comunicat a les intranets** dels departaments.



Fitxa tècnica

- ❑ **Respostes rebudes: 8.767** (incloses 436 d'Intranets).
- ❑ **Mitjana global de totes les preguntes dels serveis prestats pel CTTI: 7,99**
- ❑ **Mitjana de la pregunta de valoració global del servei: 7,83.**
- ❑ **Participació: 11,89%.** Aquesta participació és suficient per arribar a nivell global a l'objectiu necessari (10%) per aconseguir un nivell de confiança del 95% i un marge d'error del 5%.



2. Resum de resultats

Resum estadístic de la participació

Àmbit	Univers	Mostra	Objectiu	Respostes	Objectiu Assolít?	Participació	% Confiança	% Error
UEX	334	334	179	42	✗	12,57%	95%	14,16%
ARP	2.240	2.240	328	367	✓	16,38%		4,68%
CLT	1.381	1.381	301	215	✗	15,57%		6,14%
PLG	89	89	72	17	✗	19,10%		21,50%
EMT	4.190	3.520	352	666	✓	18,92%		3,42%
EDC	112.463	8.372	1.017	1.367	✓	16,33%		2,42%
INT	25.535	8.891	1.038	668	✗	7,51%		3,65%
JUS	16.338	3.754	375	355	✗	9,46%		4,95%
PRE	2.161	2.161	533	507	✗	23,46%		3,81%
ESP	171	171	119	29	✗	16,96%		16,63%
TER	4.164	3.518	352	593	✓	16,86%		3,67%
DSO	3.749	3.485	349	383	✓	10,99%		4,73%
ECF	2.247	2.247	328	382	✓	17,00%		4,57%
IFE	317	317	174	49	✗	15,46%		12,89%
REU	291	291	166	39	✗	13,40%		14,63%
SLT + ICS	60.280	32.951	3.832	3.088	✗	9,37%		1,68%
TOTAL	235.950	73.722	9.515	8.767	✗	11,89%	95%	0,98%

(*) Objectiu per aconseguir un resultat amb un 95% de nivell de confiança i un 5% de marge d'error, suposant una heterogeneïtat del 50% (el pitjor dels casos). És a dir, que en el 95% dels casos el valor real estigui comprès en l'interval $\pm 5\%$ respecte al valor obtingut.

Novembre 2024	12,42%	↓
Maig 2025	11,89%	-0,53%



- ❑ Àmbits amb més percentatge de participació: PRE (23,46%, 507 respostes), PLG (19,10%, 17) i EMT (18,92%, 666)
- ❑ Àmbits amb menys percentatge de participació: INT (7,51%, 668) , SLT + ICS (9,37%, 3.088 respostes) i JUS (9,46%, 355)
- ❑ Amb aquests resultats, en global s'assoleix un marge d'error al voltant del 1%, i cada àmbit aconsegueix l'objectiu de tenir un marge d'error inferior al 5% excepte els següents: PLG (21,50%), ESP (16,63%), REU (14,63%), UEX (14,16%), IFE (12,89%) i CLT (6,14%)

Resum global valoracions dels serveis prestats pel CTTI

	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Promig
	Servei valorat	Atenció telefònica	Suport remot	Temps de resolució	Ordinador	Correu electrònic	Aplicacions	Espais d'emmagatzematge (unitats de xarxa)	Eines de col·laboració tipus Office365 (Teams, Onedrive ...) o GSuite (Google Drive ...)	Telefonia mòbil	Suport presencial	Impressores	Navegació per Internet	WiFi	Telefonia fixa	
Àmbits/Departaments	UEX	8,72	9,00	8,74	8,10	8,33	7,93	8,33	8,14	8,13	8,24	7,26	8,33	7,46	7,13	8,13
	ARP	8,54	8,55	8,28	8,52	8,62	8,00	8,38	8,38	7,90	8,32	8,19	8,44	8,23	6,75	8,22
	CLT	8,35	8,27	7,98	8,15	8,43	7,98	8,04	8,28	7,71	8,24	8,34	8,38	7,68	6,69	8,04
	PLG	8,44	8,50	8,31	8,71	8,76	8,06	8,29	7,82	9,00	8,44	8,41	8,53	7,53	5,82	8,19
	EMT	8,52	8,55	8,31	8,33	8,34	7,75	8,39	8,32	7,77	8,49	7,78	8,45	8,09	7,19	8,16
	EDC	7,58	7,47	7,22	7,66	8,42	7,37	7,74	7,59	7,41	7,61	7,43	7,43	6,96	7,24	7,51
	INT	7,22	7,20	6,49	6,70	6,76	6,49	6,26	6,69	7,01	6,70	6,53	6,79	6,83	6,70	6,74
	JUS	7,59	7,81	7,34	7,54	7,96	7,40	7,70	7,64	7,94	7,20	7,48	7,63	7,78	7,40	7,60
	PRE	8,88	8,89	8,71	8,70	8,82	8,48	8,74	8,74	8,91	9,00	8,57	8,93	8,26	7,97	8,69
	ESP	8,54	8,73	8,04	8,57	8,46	8,19	8,71	8,75	8,60	8,52	8,18	8,44	6,96	7,33	8,29
	TER	8,33	8,33	7,98	8,15	8,43	7,69	8,10	8,28	7,73	8,39	8,20	8,42	7,69	6,77	8,03
	DSO	8,16	8,15	7,59	8,18	8,16	7,82	8,01	8,13	7,88	8,17	7,56	8,27	7,58	7,18	7,92
	ECF	8,23	8,36	7,96	8,49	8,33	8,16	8,32	8,39	7,32	8,39	7,99	8,46	7,77	7,23	8,10
	IFE	8,65	8,43	7,89	8,90	8,69	8,43	8,90	8,78	8,06	9,27	8,19	9,00	8,24	7,61	8,50
	REU	8,78	8,97	8,85	8,49	8,51	8,47	8,65	8,38	8,22	9,11	8,56	8,56	7,82	6,74	8,44
	SLT + ICS	7,76	7,67	7,25	7,41	7,89	7,31	7,32	7,61	7,56	7,06	6,46	7,47	6,92	7,16	7,35
	Promig per servei:	8,27	8,31	7,93	8,16	8,31	7,85	8,12	8,12	7,95	8,20	7,82	8,22	7,61	7,06	7,99

	Promig de preguntes	Valoració específica per servei
3 Millors	PRE (8,69), IFE (8,50), REU (8,44)	Correu electrònic (8,31), Suport remot (8,31) i Atenció telefònica (8,27)
3 Pitjors	INT (6,74), SLT + ICS (7,35), EDC (7,51)	Telefonia fixa (7,06), WIFI (7,61) i Impressores (7,82)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de novembre 2024 (7,88) i maig 2025 (7,99) ha pujat 0,11.



Resum global valoracions dels serveis prestats per l'Agència de Ciberseguretat

		Pregunta	15	16	17	
		Servei valorat	Valoreu el vostre grau de satisfacció amb la resolució de l'incident de ciberseguretat.	Valoreu el vostre grau de satisfacció amb la formació rebuda.	Considereu suficient la formació rebuda en ciberseguretat/seguretat de la informació per desenvolupar les tasques assignades?	Promig
Àmbits/Departaments	UEX		7,70	8,64	8,33	8,22
	ARP		7,11	8,00	7,73	7,61
	CLT		6,80	8,05	7,68	7,51
	PLG		6,78	8,23	8,08	7,70
	EMT		6,83	7,82	7,45	7,37
	EDC		6,47	7,71	7,29	7,16
	INT		5,18	7,58	6,93	6,56
	JUS		5,78	7,42	7,00	6,74
	PRE		7,47	8,49	8,28	8,08
	ESP		5,80	7,90	7,57	7,09
	TER		6,29	7,96	7,54	7,27
	DSO		6,22	7,74	7,39	7,12
	ECF		7,25	8,20	7,90	7,78
	IFE		7,13	8,56	8,25	7,98
	REU		6,50	8,38	8,71	7,87
	SLT+ICS		6,36	7,61	7,16	7,04
	Promig per servei:		6,60	8,02	7,71	7,44

	Promig de preguntes
3 Millors	UEX(8,22), PRE(8,08), IFE (7,98)
3 Pitjors	JUS (6,56), JUS (6,74), SLT+ICS (7,04)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de novembre 2024 (7,62) i maig 2025 (7,44) ha baixat un 0,18.



Resum global valoració global serveis prestats del CTTI

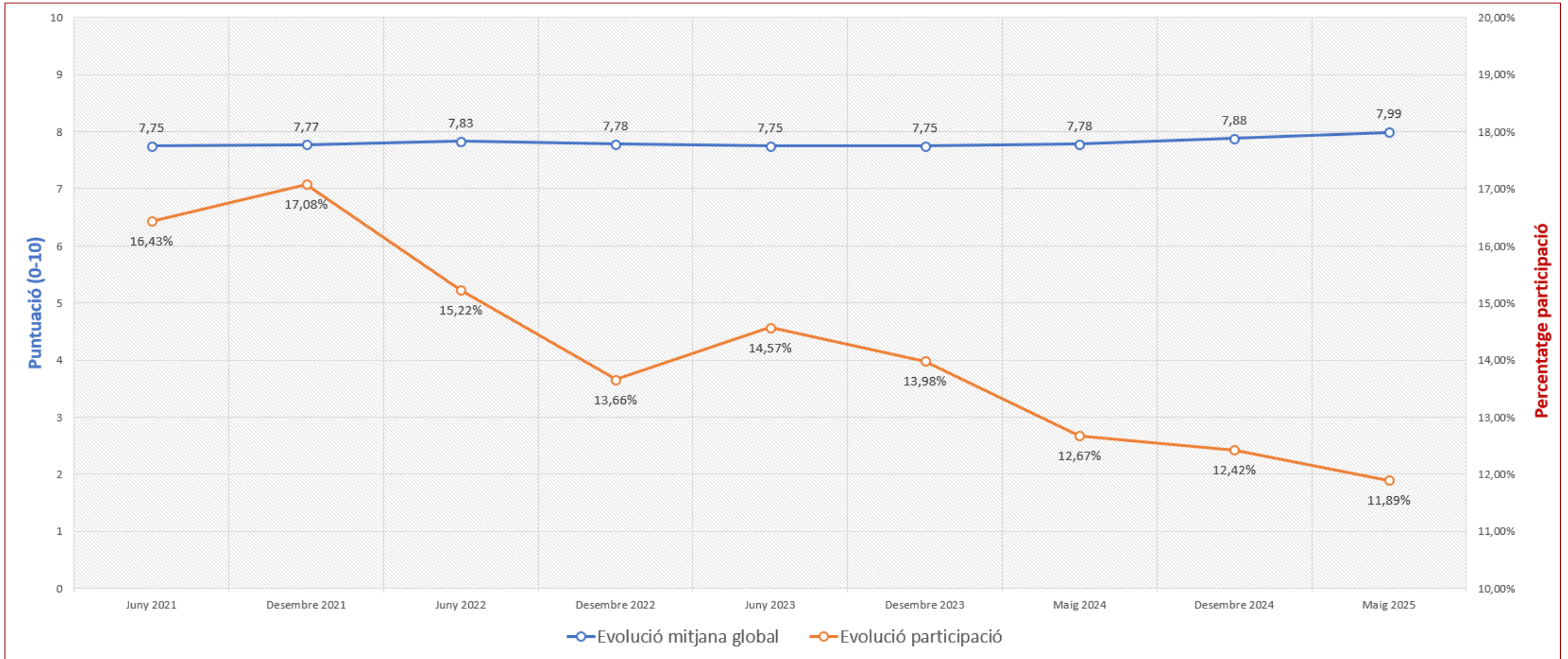
	Pregunta	Mitjana Àmbit (*)	
	Servei valorat	Valoració global serveis TIC del CTTI	
Àmbits/Departaments	UEX		8,45
	ARP		8,05
	CLT		7,98
	PLG		8,29
	EMT		8,00
	EDC		7,29
	INT		6,35
	JUS		7,06
	PRE		8,56
	ESP		8,14
	TER		7,73
	DSO		7,62
	ECF		7,99
	IFE		8,20
	REU		8,44
	SLT + ICS		7,11
	Promig per servei:		7,83

	Promig de preguntes
3 Millors	PRE (8,56), UEX (8,45), REU (8,44)
3 Pitjors	INT (6,35), JUS (7,06), SLT + ICS (7,11)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de novembre 2024 (7,71) i maig 2025 (7,83) ha pujat un 0,12.



Evolució de la mitjana global i participació dels serveis prestats pel CTTI



Resum global evolució de la participació

Evolució participació per departament:

Àmbit	Participació Desembre 2021			Participació Juny 2022				Participació Desembre 2022				Canvi Govern	Participació Juny 2023				Participació Desembre 2023				Participació Maig 2024				Participació Novembre 2024				Canvi Govern	Participació Maig 2025
XGO	21,85%	👇	-0,40%	21,45%	👇	-3,93%		17,52%	👆	0,11%		EXT	17,63%	👆	3,55%		21,18%	👇	-1,77%		19,41%	👇	-0,81%		18,60%	👇	-6,03%		UEX	12,57%
ACC	25,76%	👆	1,75%	27,51%	👇	-4,80%		22,71%	👆	0,31%		ACC	23,02%	👇	-2,22%		20,80%	👆	2,06%		22,86%	👇	-1,61%		21,25%	👇	-4,86%		ARP	16,38%
CLT	26,57%	👇	-5,56%	21,01%	👆	1,17%		22,18%	👇	-0,53%		CLT	21,65%	👆	1,41%		23,06%	👇	-4,93%		18,13%	👆	2,10%		20,23%	👇	-4,66%		CLT	15,57%
																										👆	19,10%		PLG	19,10%
EMT	28,06%	👇	-5,21%	22,85%	👇	-2,64%		20,21%	👆	0,26%		EMT	20,47%	👆	0,64%		21,11%	👇	-4,28%		16,83%	👆	1,81%		18,64%	👆	0,28%		EMT	18,92%
EDC	24,03%	👇	-1,71%	22,32%	👇	-3,47%		18,85%	👆	2,31%		EDC	21,16%	👇	-0,08%		21,08%	👇	-2,67%		18,41%	👇	-0,24%		18,17%	👇	-1,84%		EDC	16,33%
INT	12,79%	👇	-3,96%	8,83%	👇	-0,28%		8,55%	👆	1,28%		INT	9,83%	👆	0,39%		10,22%	👇	-3,37%		6,85%	👆	0,95%		7,80%	👇	-0,29%		INT	7,51%
JUS	16,79%	👇	-2,01%	14,78%	👇	-2,40%		12,38%	👆	1,68%		JUS	14,06%	👇	-2,22%		11,84%	👇	-0,75%		11,09%	👆	1,38%		12,47%	👇	-3,02%		JUS	9,46%
PRE	25,69%	👆	4,84%	30,53%	👇	-2,48%		28,05%	👇	-0,71%		PRE	27,34%	👇	-0,16%		27,18%	👇	-2,37%		24,81%	👆	0,88%		25,69%	👇	-2,23%		PRE	23,46%
																										👆	16,96%		ESP	16,96%
VPD	19,66%	👇	-2,41%	17,25%	👇	-2,06%		15,19%	👇	-0,37%		TER	14,82%	👆	1,78%		16,60%	👇	-1,31%		15,29%	👇	-0,90%		14,39%	👆	2,47%		TER	16,86%
DSO	18,41%	👇	-0,16%	18,25%	👇	-3,64%		14,61%	👆	0,05%		DSO	14,66%	👇	-0,74%		13,92%	👇	-1,69%		12,23%	👆	0,76%		12,99%	👇	-2,00%		DSO	10,99%
ECO	23,61%	👆	3,12%	26,73%	👇	-4,57%		22,16%	👇	-2,68%		ECO	19,48%	👆	0,07%		19,55%	👇	-2,66%		16,89%	👇	-0,84%		16,06%	👆	0,94%		ECF	17,00%
SLT	18,86%	👇	-4,35%	14,51%	👇	-1,59%		12,92%	👆	0,46%		SLT	13,38%	👇	-1,09%		12,29%	👆	0,32%		12,61%	👇	-2,04%		10,57%	👆	1,61%		SLT	12,18%
ICS	11,82%	👇	-0,85%	10,97%	👇	-1,14%		9,83%	👆	1,00%		ICS	10,83%	👇	-1,14%		9,69%	👇	-0,33%		9,36%	👇	-0,91%		8,44%	👆	0,58%		ICS	9,03%
IFE	22,80%	👇	-6,03%	16,77%	👇	-1,13%		15,64%	👆	0,88%		IFE	16,52%	👆	4,06%		20,58%	👇	-3,30%		17,28%	👇	-1,42%		15,86%	👇	-0,40%		IFE	15,46%
REU	22,61%	👇	-2,61%	20,00%	👇	-2,20%		17,80%	👇	-1,56%		REU	16,24%	👆	5,08%		21,32%	👇	-1,47%		19,85%	👆	1,53%		21,38%	👇	-7,98%		REU	13,40%
TOTAL	17,08%	👇	-1,86%	15,22%	👇	-1,56%		13,66%	👆	0,91%			14,57%	👇	-0,59%		13,98%	👇	-1,31%		12,67%	👇	-0,25%		12,42%	👇	-0,53%			11,89%

- ❑ Comparant la participació total amb la darrera enquesta de novembre del 2024 s'aprecia una baixada del 0,53%.
- ❑ Comparant la participació total, dins del mateix període, amb l'enquesta de maig del 2024, s'aprecia una baixada del 0,78%.



Resum global evolució de les preguntes

Evolució preguntes:

	Atenció telefònica	Tècnics de suport remot	Tècnics de suport presencial	Temps de resolució	Ordinador	Impressores	Correu electrònic	Navegació per Internet	WiFi	Aplicacions	Telefonia fixa	Telefonia mòbil	Espais d'emmagatzematge	Eines de col·laboració tipus Office365	Resolució incidents ciberseguretat	Formació ciberseguretat	Formació suficient	Quina és la vostra valoració global amb el servei TIC?
Juny 2021	8,00	7,96	7,67	7,33	7,91	7,47	8,18	7,82	7,44	7,50	7,54	8,17	7,68	7,87	7,46	7,80	7,40	7,50
	↓	↑	↑	→	↑	↓	↑	↑	↑	↑	↓	↓	↑	↑	↓	↑	↑	↓
Desembre 2021	8,00	7,99	7,84	7,33	8,05	7,36	8,21	7,87	7,47	7,52	7,31	8,09	7,80	7,91	7,44	7,84	7,43	7,48
	↑	↑	↑	↑	↓	↑	↑	↑	↑	↑	↓	→	↑	↑	↓	↑	↑	↑
Juny 2022	8,02	8,01	7,98	7,43	8,04	7,50	8,27	7,99	7,58	7,56	7,22	8,09	7,91	7,95	7,44	7,91	7,55	7,60
	↑	↑	↓	↓	→	↓	↑	↓	↓	↑	↓	↓	↓	↑	↑	↓	↑	↓
Desembre 2022	8,04	8,03	7,95	7,38	8,05	7,20	8,33	7,88	7,45	7,65	7,14	7,95	7,84	8,00	7,51	7,88	7,58	7,53
	↓	↓	↓	↑	↓	↑	↓	↑	↓	→	↓	→	↑	↓	↑	→	↓	↓
Juny 2023	7,94	7,95	7,83	7,42	7,99	7,28	8,32	7,99	7,41	7,66	6,90	7,96	7,88	7,98	7,56	7,89	7,56	7,53
	↑	↑	↑	↑	↓	↑	↓	↓	↓	↓	↑	↑	↓	→	↓	↑	↓	↑
Desembre 2023	7,98	7,98	7,89	7,47	7,97	7,30	8,31	7,92	7,39	7,58	6,92	7,99	7,84	7,98	7,41	7,94	7,53	7,57
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↓	↓	↓	↑	↑	↓	↑	↑	↓	↓	↑	↑
Maig 2024	8,04	8,03	7,99	7,58	8,05	7,35	8,19	7,89	7,32	7,65	7,02	7,97	7,91	8,00	7,05	7,87	7,56	7,59
	↑	↑	↑	↑	↓	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Novembre 2024	8,08	8,16	8,08	7,76	8,01	7,49	8,32	8,06	7,50	7,68	7,08	7,99	8,02	8,02	7,19	8,01	7,67	7,71
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↓	↑	↑	↑	↓	↓	↑	↑	↓	→	↑	↑
Maig 2025	8,27	8,31	8,20	7,93	8,16	7,82	8,31	8,22	7,61	7,85	7,06	7,95	8,12	8,12	6,60	8,02	7,71	7,83





Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

Gràcies