



REO núm: 1148
Data: 12/01/2026

Enquesta de Satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 2a 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. Segon semestre del 2025

Novembre 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:** 232.793 individus.
- ❑ **Marc mostra:** 73.779 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:** 10 de novembre de 2025.
- ❑ **Data de tancament:** 07 de desembre de 2025.
- ❑ **Comunicat a les intranets** dels departaments.

Fitxa tècnica

- ❑ **Respostes rebudes: 8.754** (incloses 683 d'Intranets).
- ❑ **Mitjana global de totes les preguntes dels serveis prestats pel CTTI: 7,96**
- ❑ **Mitjana de la pregunta de valoració global del servei: 7,72.**
- ❑ **Participació: 11,87%.** 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 Assolit?	Participació	% Confiança	% Error
UEX	336	336	179	44	✗	13,10%	95%	13,79%
ARP	2.234	2.234	328	387	✓	17,32%		4,53%
CLT	1.345	1.345	299	228	✗	16,95%		5,92%
PLG	95	95	76	19	✗	20,00%		20,22%
EMT	4.086	3.512	351	617	✓	17,57%		3,58%
EDC	108.357	8.391	1.019	1.581	✓	18,84%		2,22%
INT	25.538	9.011	1.040	716	✗	7,95%		3,51%
JUS	16.122	3.752	375	366	✗	9,75%		4,87%
PRE	2.141	2.141	534	493	✗	23,03%		3,87%
ESP	180	180	123	28	✗	15,56%		17,07%
TER	4.133	3.516	352	667	✓	18,97%		3,42%
DSO	3.653	3.477	348	378	✓	10,87%		4,76%
ECF	2.145	2.145	326	329	✓	15,34%		4,97%
IFE	324	324	176	43	✗	13,27%		13,94%
REU	282	282	163	45	✗	15,96%		13,42%
SLT + ICS	61.822	33.039	3.839	2.813	✗	8,51%		1,77%
TOTAL	232.793	73.780	9.528	8.754	✗	11,87%	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.

Maig 2025	11,89%	↓
Novembre 2025	11,87%	-0,02%



Generalitat de Catalunya
Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació

- ❑ Àmbits amb més percentatge de participació: PRE (23,03%, 493 respostes), PLG (20,00%, 19) i TER (18,97%, 667)
- ❑ Àmbits amb menys percentatge de participació: INT (7,95%, 716) , SLT + ICS (8,51%, 2.813 respostes) i JUS (9, 75%, 366)
- ❑ 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 (20,22%), ESP (17,07%), IFE (13,94%), UEX (13,79%), REU (13,42%) i CLT (5,92%)

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	8,03	8,45	8,20	8,05	8,36	8,41	8,75	8,72	8,00	8,48	8,29	8,64	7,92	7,75	8,29
	ARP	8,35	8,51	8,04	8,39	8,54	7,90	8,44	8,48	8,49	8,43	8,49	8,58	8,36	8,82	8,27
	CLT	8,55	8,38	8,11	7,96	8,42	7,95	7,95	8,25	8,05	7,87	8,13	8,22	7,47	6,84	8,01
	PLG	8,87	8,88	8,20	8,83	8,76	8,61	8,61	8,56	9,00	8,69	9,00	8,78	7,28	8,00	8,58
	EMT	8,45	8,37	8,04	8,10	8,29	7,80	8,37	8,31	7,34	8,42	7,86	8,43	7,96	6,78	8,04
	EDC	7,67	7,53	7,06	7,71	8,44	7,37	7,77	7,69	7,77	7,72	7,55	7,71	7,30	7,32	7,62
	INT	7,24	7,34	6,71	7,33	7,50	6,84	6,67	7,18	7,11	6,69	7,03	7,20	6,97	7,09	7,07
	JUS	6,74	7,27	6,67	7,17	7,61	6,98	7,24	7,14	7,45	6,70	7,24	7,20	7,40	7,04	7,13
	PRE	9,01	8,99	8,81	8,77	8,95	8,58	8,92	8,98	9,14	9,10	8,89	9,05	8,60	8,14	8,85
	ESP	8,17	8,30	8,00	7,93	8,11	7,52	8,50	8,07	7,00	8,15	8,04	8,00	6,92	7,00	7,84
	TER	8,06	8,13	7,66	8,17	8,49	7,67	8,21	8,31	7,88	8,40	8,23	8,41	7,76	7,00	8,03
	DSO	8,05	8,04	7,52	8,04	8,19	7,71	8,05	8,13	7,99	8,04	7,94	8,23	7,57	7,03	7,89
	ECF	7,91	8,06	7,60	8,11	7,97	7,77	8,09	8,20	8,22	8,10	7,98	8,28	7,64	6,26	7,87
	IFE	7,59	8,32	8,00	8,09	8,51	8,30	8,56	8,72	8,63	8,60	8,26	8,67	7,70	7,30	8,23
	REU	8,29	8,31	7,94	7,72	8,26	8,05	8,21	8,36	9,05	8,55	8,63	8,78	6,70		8,15
	SLT + ICS	8,12	8,07	7,62	7,53	8,00	7,48	7,49	7,71	7,69	7,26	6,55	7,51	6,61	7,32	7,50
	Promig per	8,07	8,18	7,76	7,99	8,27	7,81	8,11	8,17	8,01	8,11	8,00	8,22	7,58	7,15	7,96

	Promig de preguntes	Valoració específica per servei
3 Millors	PRE (8,85), PLG (8,58), UEX (8,29)	Correu electrònic (8,27), Navegació per Internet (8,08) i Suport remot (8,18)
3 Pitjors	INT (7,07), JUS (7,13), SLT + ICS (7,50)	Telefonia fixa (7,15), WIFI (7,58) i Temps de resolució (7,76)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de maig 2025 (7,99) i novembre 2025 (7,96) ha baixat 0,03.



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

	Pregunta	15	16	17	Promig
	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?	
Àmbits/Departaments	UEX	7,04	8,18	7,82	7,68
	ARP	6,98	8,05	7,76	7,60
	CLT	6,80	7,96	7,78	7,51
	PLG	7,40	8,13	7,80	7,78
	EMT	6,73	7,93	7,58	7,41
	EDC	6,50	7,82	7,45	7,26
	INT	5,46	7,52	6,85	6,61
	JUS	5,44	7,25	6,86	6,52
	PRE	7,65	8,53	8,33	8,17
	ESP	7,29	8,18	8,09	7,85
	TER	6,63	7,91	7,68	7,40
	DSO	5,82	7,97	7,65	7,15
	ECF	6,52	8,19	7,99	7,57
	IFE	5,39	7,64	7,64	6,89
	REU	6,00	8,13	7,88	7,33
	SLT + ICS	6,43	7,78	7,46	7,23
	Promig per servei:	6,50	7,95	7,66	7,37

	Promig de preguntes
3 Millors	PRE(8,17), ESP (7,85), PLG (7,78)
3 Pitjors	JUS (6,52), INT (6,51), IFE (6,89)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de maig 2025 (7,44) i novembre 2025 (7,37) ha baixat un 0,07.

Resum global valoració global serveis prestats del CTTI

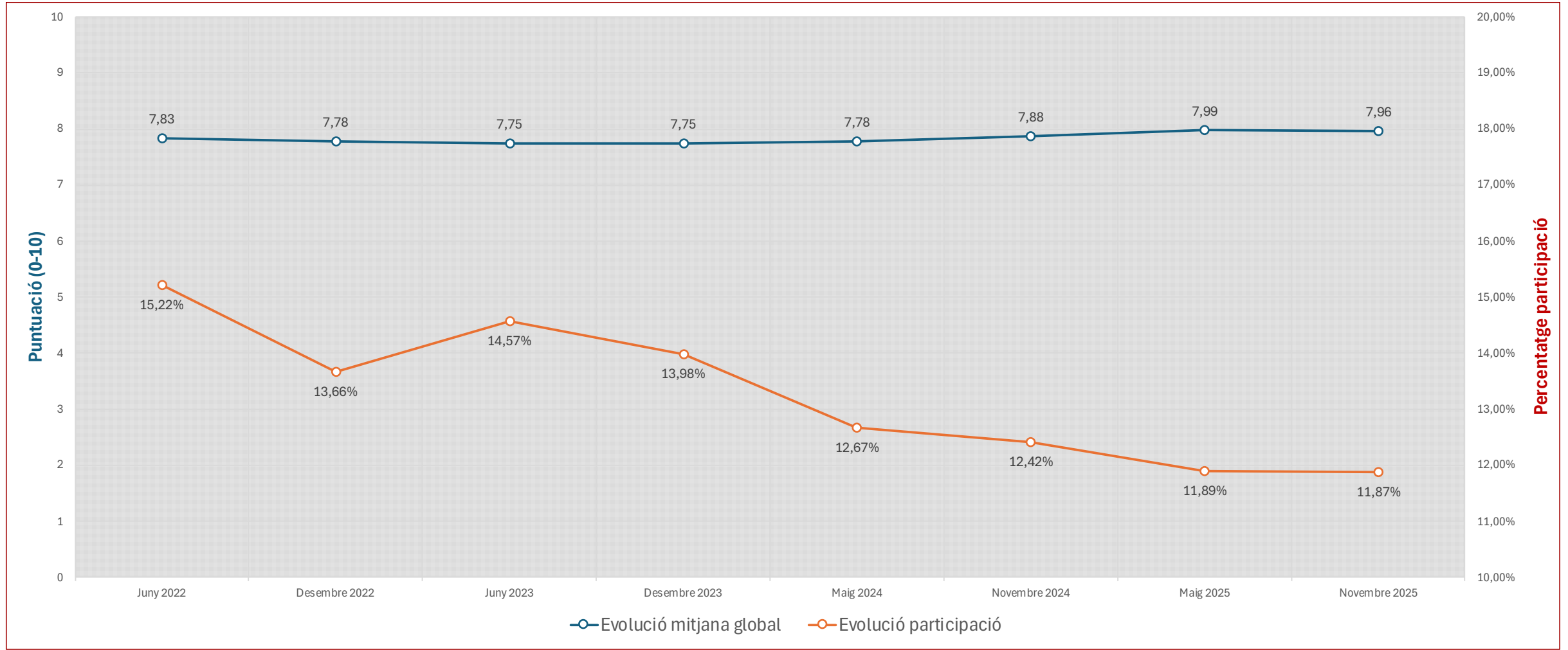
	Pregunta	Mitjana Àmbit (*)
	Servei valorat	Valoració global serveis TIC del CTTI
Àmbits/Departaments	UEX	● 8,05
	ARP	● 7,96
	CLT	● 7,96
	PLG	● 8,05
	EMT	● 7,92
	EDC	● 7,26
	INT	● 6,73
	JUS	● 6,66
	PRE	● 8,69
	ESP	● 7,86
	TER	● 7,68
	DSO	● 7,63
	ECF	● 7,68
	IFE	● 8,14
	REU	● 7,89
	SLT + ICS	● 7,39
	Promig per servei:	7,72

	Promig de preguntes
3 Millors	PRE (8,69), IFE (8,14), PLG (8,05)
3 Pitjors	JUS (6,66), INT (6,73), EDC (7,26)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de maig 2025 (7,83) i novembre 2025 (7,72) ha baixat 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 Juny 2022		Participació Desembre 2022		Canvi Govern	Participació Juny 2023		Participació Desembre 2023		Participació Maig 2024		Participació Novembre 2024		Canvi Govern	Participació Maig 2025		Participació Novembre 2025
XGO	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%	📈 0,52%	13,10%
ACC	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%	📈 0,94%	17,32%
CLT	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%	📈 1,38%	16,95%
														PLG	19,10%	📈 0,90%	20,00%
EMT	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%	📉 -1,35%	17,57%
EDC	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%	📈 2,51%	18,84%
INT	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%	📈 0,43%	7,95%
JUS	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%	📈 0,30%	9,75%
PRE	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%	📉 -0,43%	23,03%
														ESP	16,96%	📉 -1,40%	15,56%
VPD	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%	📈 2,12%	18,97%
DSO	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%	📉 -0,12%	10,87%
ECO	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%	📉 -1,66%	15,34%
SLT	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%	📉 -1,18%	11,00%
ICS	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%	📉 -0,82%	8,21%
IFE	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%	📉 -2,19%	13,27%
REU	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%	📈 2,56%	15,96%
TOTAL	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%	📉 -0,02%	11,87%

- ❑ Comparant la participació total amb la darrera enquesta de maig del 2025 s'aprecia una baixada del 0,02%.
- ❑ Comparant la participació total, dins del mateix període, amb l'enquesta de novembre del 2024, s'aprecia una baixada del 0,55%.

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 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
	↓	↓	↓	↓	↓	↑	↓	→	↓	↓	↑	↑	↓	↑	↓	↓	↓	↓
Novembre 2025	8,07	8,18	8,11	7,76	7,99	8,00	8,27	8,22	7,58	7,81	7,15	8,01	8,11	8,17	6,50	7,95	7,66	7,72





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

Gràcies