



REO núm: 1117
Data: 10/03/2025

Enquesta de satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 2a onada 2024

Informe de resultats



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 2024

Novembre 2024

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:** 217.370 individus.
- ❑ **Marc mostra:** 73.166 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:** 11 de novembre de 2024.
- ❑ **Data de tancament:** 08 de desembre de 2024.
- ❑ **Comunicat a les intranets** dels departaments.

Fitxa tècnica

- ❑ **Respostes rebudes: 9.089** (incloses 263 d'Intranets).
- ❑ **Mitjana global de totes les preguntes dels serveis prestats pel CTTI: 7,88**
- ❑ **Mitjana de la pregunta de valoració global del servei: 7,71.**
- ❑ **Participació: 12,42%.** 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%.

Mitjana global



Valoració Global
del Servei



Participació



2. Resum de resultats

Resum estadístic de la participació

Àmbit	Univers	Mostra	Objectiu	Respostes	Objectiu Assolit?	Participació	% Confiança	% Error
EXT	344	344	182	64	✗	18,60%	95%	11,07%
ACC	4.010	3.507	351	745	✓	21,25%		3,19%
CLT	1.483	1.483	305	300	✗	20,23%		5,06%
EMT	3.775	3.488	349	650	✓	18,64%		3,47%
EDC	106.640	8.343	1.014	1.516	✓	18,17%		2,28%
INT	13.767	8.713	1.025	680	✗	7,80%		3,61%
JUS	16.072	3.752	375	468	✓	12,47%		4,24%
PRE	2.472	2.472	333	635	✓	25,69%		3,35%
TER	1.724	1.724	314	248	✗	14,39%		5,76%
DSO	3.425	3.425	346	445	✓	12,99%		4,33%
ECO	2.155	2.155	326	346	✓	16,06%		4,83%
IFE	372	372	189	59	✗	15,86%		11,72%
REU	290	290	165	62	✗	21,38%		11,05%
SLT + ICS	60.841	33.098	3.702	2.871	✗	8,67%		1,75%
TOTAL	217.370	73.166	8.976	9.089	✓	12,42%	95%	0,96%

(*) 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 2024	12,67%	↓
Novembre 2024	12,42%	-0,25%

- ☐ Àmbits amb més percentatge de participació: PRE (25,69%, 635 respostes), REU (21,38%, 62) i ACC (21,25%, 745)
- ☐ Àmbits amb menys percentatge de participació: INT (7,80%, 680) , SLT + ICS (8,67%, 2.871 respostes) i JUS (12,47%, 468)
- ☐ Amb aquests resultats, en global s'assoleix un marge d'error al voltant del 1%, i cada àmbit apleix l'objectiu de tenir un marge d'error inferior al 5% excepte els següents: IFE (11,72%), EXT (11,07%), REU (11,05%), TER (5,76%) i CLT (5,06%)

Resum global valoracions dels serveis prestats pel CTTI

Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
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	Promig
EXT	7,98	8,21	7,64	8,16	8,52	7,98	8,43	8,17	8,22	8,38	7,71	8,64	7,55	7,33	8,07
ACC	8,30	8,40	7,99	8,34	8,59	7,78	8,31	8,33	8,25	8,25	8,12	8,45	8,11	6,43	8,12
CLT	8,58	8,64	8,29	8,46	8,64	8,16	8,38	8,45	7,99	8,22	8,45	8,40	7,69	7,34	8,26
EMT	8,47	8,49	8,18	8,41	8,54	7,91	8,50	8,50	8,20	8,57	7,72	8,46	7,88	7,42	8,23
EDC	7,43	7,39	7,12	7,63	8,47	7,29	7,72	7,53	7,90	7,55	7,25	7,34	6,97	7,26	7,49
INT	7,57	7,62	6,92	7,25	7,43	6,94	6,99	7,23	7,56	7,12	7,10	7,27	7,32	7,06	7,24
JUS	7,99	8,02	7,48	7,32	7,92	7,16	7,44	7,39	7,98	6,94	6,67	7,13	7,15	7,29	7,42
PRE	8,54	8,55	8,26	8,49	8,72	8,18	8,53	8,52	8,80	8,77	7,90	8,57	7,93	7,65	8,39
TER	8,29	8,11	7,86	8,01	8,36	7,47	7,89	8,05	7,67	8,36	7,97	8,12	7,20	6,04	7,81
DSO	8,11	8,06	7,61	8,11	8,25	7,62	8,05	8,11	8,27	8,31	7,01	8,06	7,57	7,04	7,87
ECO	8,14	8,36	7,92	8,45	8,32	7,90	8,28	8,28	7,75	8,30	7,48	8,34	7,81	6,85	8,01
IFE	7,89	8,51	8,21	8,49	8,51	8,13	8,61	8,34	6,88	8,49	7,64	8,51	7,83	7,39	8,10
REU	7,96	8,18	7,90	7,72	8,25	7,64	7,89	7,77	8,82	8,78	7,44	8,17	7,45	6,84	7,92
SLT + ICS	7,84	7,71	7,21	7,34	8,01	7,39	7,32	7,63	7,58	7,10	6,37	7,41	6,49	7,21	7,33
Promig per servei:	8,08	8,16	7,76	8,01	8,32	7,68	8,02	8,02	7,99	8,08	7,49	8,06	7,50	7,08	7,88

	Promig de preguntes	Valoració específica per servei
3 Millors	PRE (8,39), CLT (8,26), EMT (8,23)	Correu electrònic (8,32), Suport remot (8,16) i Suport presencial (8,08)
3 Pitjors	INT (7,24), SLT + ICS (7,33), JUS (7,42)	Telefonia fixa (7,08), Impressores (7,49) i WIFI (7,50)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de maig 2024 (7,78) i novembre 2024 (7,88) ha pujat 0,10.

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	EXT	7,79	8,40	7,79	7,99
	ACC	7,39	8,01	7,65	7,68
	CLT	7,55	8,10	7,78	7,81
	EMT	7,72	8,07	7,56	7,78
	EDC	7,12	7,82	7,43	7,45
	INT	6,71	7,63	7,09	7,14
	JUS	6,45	7,63	7,33	7,14
	PRE	7,79	8,38	8,16	8,11
	TER	6,89	7,98	7,69	7,52
	DSO	6,93	8,10	7,64	7,56
	ECO	7,44	8,06	7,80	7,77
	IFE	7,23	8,38	8,25	7,95
	REU	6,56	7,84	7,84	7,41
	SLT + ICS	7,05	7,75	7,36	7,39
	Promig per servei:	7,19	8,01	7,67	7,62

	Promig de preguntes
3 Millors	PRE(8,11), EXT (7,99), IFE (7,95)
3 Pitjors	JUS (7,14), INT (7,14), SLT+ICS (7,39)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de maig 2024 (7,48) i novembre 2024 (7,62) ha pujat un 0,14.

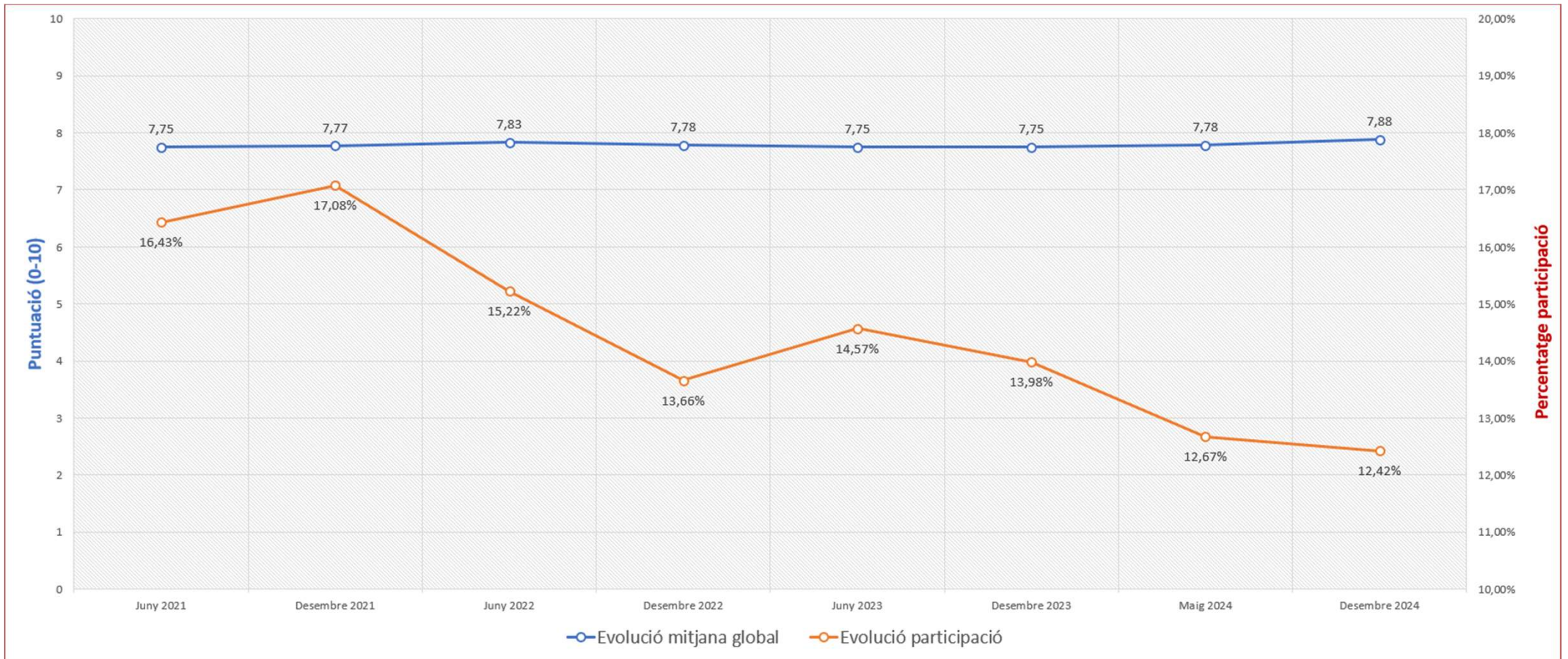
Resum global valoració global serveis prestats del CTTI

	Pregunta	Mitjana Àmbit (*)
	Servei valorat	Valoració global serveis TIC del CTTI
Àmbits/Departaments	EXT	8,30
	ACC	7,88
	CLT	8,22
	EMT	8,03
	EDC	7,22
	INT	6,93
	JUS	7,10
	PRE	8,19
	TER	7,61
	DSO	7,69
	ECO	7,89
	IFE	8,07
	REU	7,69
	SLT + ICS	7,15
Promig per servei:	7,71	

	Promig de preguntes
3 Millors	EXT (8,30), CLT (8,22), PRE (8,19)
3 Pitjors	INT (6,93), JUS (7,10), SLT + ICS (7,15)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de maig 2024 (7,65) i novembre 2024 (7,71) ha pujat un 0,06.

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 2021		Canvi Govern	Participació Desembre 2021		Participació Juny 2022		Participació Desembre 2022		Canvi Govern	Participació Juny 2023		Participació Desembre 2023		Participació Maig 2024		Participació Novembre 2024		
	%	Canvi		%	Canvi	%	Canvi	%	Canvi		%	Canvi	%	Canvi	%	Canvi	%	Canvi	%
EXI	23,32%	📉 -1,47%	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%		
ARP	24,13%	📈 1,63%	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%		
CLT	26,44%	📈 0,13%	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%		
EMC	24,49%	📈 3,57%	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%		
EDU	23,56%	📈 0,47%	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%		
INT	13,09%	📉 -0,30%	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%		
JUS	15,38%	📈 1,41%	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%		
PRE	26,71%	📉 -1,02%	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%		
PDA	23,06%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
TES	19,71%	📉 -0,05%	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%		
TSF	21,29%	📉 -2,88%	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%		
VEH	25,07%	📉 -1,46%	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%		
SLT	19,05%	📉 -0,19%	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%		
ICS	11,41%	📈 0,41%	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%		
			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%		
			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%		
TOTAL	16,43%	📈 0,65%		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%		

- ❑ Comparant la participació total amb la darrera enquesta de maig del 2024 s'aprecia una baixada del 0,25%.
- ❑ Comparant la participació total, dins del mateix període, amb l'enquesta de desembre del 2023, s'aprecia una baixada del 1,56%.

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



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

Gràcies