



REO núm: 1095
Data: 06/05/2024

Enquesta de satisfacció dels usuaris sobre les oficines d'atenció ciutadana. 2023

Taules estadístiques OAC Terres de l'Ebre



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Q1. Sexe de la persona entrevistada?											
Dona	54,2	57,3	60,2	<47,6	43,79	>100,0	<0,0	>60,6	<40,0	52,9	58,7
Home	45,8	42,7	39,8	>52,4	47,64	<0,0	>100,0	<39,4	>60,0	47,1	41,3
EDAT											
16-34	25,6	>100,0	<0,0	<0,0	25,67	27,1	23,9	<18,1	>42,4	25,2	25,2
35-49	33,1	<0,0	>100,0	<0,0	42,16	36,7	28,8	31,8	36,0	<27,7	>41,9
50 i més	41,3	<0,0	<0,0	>100,0	60,60	<36,2	>47,3	>50,2	<21,6	>47,1	<32,9
Mitjana	45,55	25,67	42,16	60,60		43,79	47,64	49,01	37,89	47,01	43,58
P1. És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?											
Sí, és la primera vegada	24,4	29,1	20,3	24,7	45,50	24,8	23,9	24,9	23,2	21,8	25,8
No, hi vinc més d'un cop a l'any	46,5	39,8	48,9	48,8	46,28	45,4	47,8	48,0	43,2	48,3	44,5
No, hi vinc més d'un cop al trimestre	21,4	26,2	23,3	16,9	43,51	22,0	20,7	19,1	26,4	22,3	21,3
No, hi vinc més d'un cop al mes	6,5	3,9	6,8	7,8	47,38	6,9	6,0	6,5	6,4	6,7	6,5
No, hi vinc més d'un cop a la setmana	1,0	1,0	0,8	1,2	43,50	0,9	1,1	1,4	0,0	0,8	1,3
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,6	50,00	0,0	0,5	0,0	0,8	0,0	0,6
P1a. Em podria dir com va conèixer l'OAC a les Terres de l'Ebre?											
A través una persona coneguda	39,3	>47,6	33,8	38,6	43,87	38,1	40,8	<33,2	>52,8	41,6	34,8
A través d'un altre organisme	17,7	16,5	18,0	18,1	46,01	19,7	15,2	17,3	18,4	<14,3	>23,9
De passar per davant / de sempre / és veí	8,7	4,9	9,0	10,8	50,54	6,9	10,9	10,5	4,8	>12,6	<2,6
A través dels tràmits Gencat	6,2	3,9	7,5	6,6	46,56	7,3	4,9	>7,9	<2,4	5,5	7,7
A través d'una oficina d'atenció	5,0	3,9	<1,5	>8,4	53,15	3,7	6,5	6,1	2,4	6,3	3,2
A través d'una entitat (sindicats, associacions,...)	4,5	2,9	6,0	4,2	47,17	3,7	5,4	5,4	2,4	<2,1	>7,7
Per internet	4,5	6,8	6,0	<1,8	38,17	4,1	4,9	<2,9	>8,0	3,4	5,8
Despatx d'advocats o gestors	2,2	1,9	2,3	2,4	47,33	3,2	1,1	2,9	0,8	2,5	1,9
A través de xarxes socials	1,7	0,0	>3,8	1,2	47,14	0,9	2,7	1,8	1,6	<0,4	>3,9
A través del 012	1,2	1,9	1,5	0,6	39,80	0,9	1,6	1,4	0,8	2,1	0,0
Altres	4,0	5,8	4,5	2,4	42,25	4,6	3,3	5,1	1,6	3,8	3,9
No ho sap	4,7	3,9	6,0	4,2	47,16	6,4	2,7	5,1	4,0	5,5	3,9
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,6	54,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,0	0,6

% Verticals Valor Jhi ²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Reste TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base Han tingut coneixement de l'OAC a les Terres de l'Ebre a través d'alguna altra oficina, entitat o organisme	109	24	34	51	47,51	59	50	80	29	54	54
P1aa. En aquest cas, em podria indicar a través de quin/a [INCLoure OFICINA/ENTITAT/ORGANISME] dependent de la resposta a P1a] ha tingut coneixement de l'OAC?											
Serveis socials / Assistentia social	29,4	<12,5	>44,1	27,5	48,56	35,6	22,0	26,3	37,9	27,8	31,5
Ajuntament	11,9	12,5	8,8	13,7	49,46	6,8	18,0	12,5	10,3	16,7	<5,6
Seguretat Social	7,3	8,3	5,9	7,8	51,75	10,2	4,0	8,8	3,4	5,6	9,3
De l'antiga OAC	6,4	0,0	5,9	9,8	57,57	5,1	8,0	8,8	0,0	>13,0	<0,0
IES / Institut	4,6	>20,8	0,0	<0,0	19,60	>8,5	<0,0	5,0	3,4	3,7	5,6
Dep. Agricultura	3,7	0,0	5,9	3,9	51,25	1,7	6,0	5,0	0,0	3,7	3,7
Jutjats	2,8	>12,5	0,0	0,0	28,67	1,7	4,0	1,3	6,9	0,0	5,6
Sindicat	2,8	0,0	2,9	3,9	48,33	3,4	2,0	3,8	0,0	0,0	5,6
De la pròpia OAC	2,8	4,2	0,0	3,9	55,00	1,7	4,0	3,8	0,0	5,6	0,0
SEPE	1,8	0,0	2,9	2,0	52,50	1,7	2,0	2,5	0,0	1,9	1,9
AEAT	1,8	4,2	2,9	0,0	35,00	3,4	0,0	<0,0	>6,9	0,0	3,7
ICS	1,8	0,0	2,9	2,0	54,50	0,0	4,0	2,5	0,0	1,9	1,9
Consell Comarcal	1,8	>8,3	0,0	0,0	25,50	3,4	0,0	<0,0	>6,9	1,9	1,9
Estrangeria	1,8	0,0	>5,9	0,0	37,50	1,7	2,0	<0,0	>6,9	1,9	1,9
No ho sap	4,6	8,3	0,0	5,9	43,20	5,1	4,0	3,8	6,9	7,4	1,9
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres oficines / entitats / organismes	14,7	8,3	11,8	19,6	52,50	10,2	20,0	16,3	10,3	9,3	20,4
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P2. Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a?											
Àmbit 1 (taules 3, 4 o 5)	29,1	>49,5	24,8	<19,9	39,22	28,9	29,3	<24,2	>40,0	26,1	32,3
Àmbit 2 (taules 6, 7, 8, 10 o 11)	28,4	23,3	32,3	28,3	46,38	<22,9	>34,8	27,8	29,6	26,9	30,3
Àmbit Afers Socials (taules 1, 2, 9 o 16)	33,8	<19,4	31,6	>44,6	49,99	>41,7	<24,5	>39,0	<22,4	>38,2	28,4
Àmbit Renda Garantida de Ciutadania (taula 2)	4,0	2,9	4,5	4,2	48,50	3,2	4,9	3,6	4,8	4,6	2,6
OGE (taula 12)	5,0	2,9	6,8	4,8	47,10	3,2	7,1	6,1	2,4	<2,1	>9,7
Autoservei	2,7	3,9	2,3	2,4	44,00	1,8	3,8	2,5	3,2	2,1	3,9
No ho sap	1,2	1,0	0,8	1,8	54,20	0,9	1,6	1,4	0,8	1,7	0,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana mencions	1,04	1,03	1,03	1,06		1,03	1,06	1,05	1,03	1,02	1,08
Desviació mencions	0,24	0,17	0,21	0,28		0,19	0,28	0,26	0,18	0,16	0,31

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P3. Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? - Total tràmits											
Consum - Consultes i reclamacions	5,2	4,9	2,3	>7,8	52,62	5,0	5,4	6,5	2,4	5,5	4,5
Treball - Conciliacions	3,0	3,9	1,5	3,6	44,83	3,2	2,7	2,9	3,2	2,1	4,5
Treball - Autoritzacions inicials de treball	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Treball - Modificacions autoritzacions de treball	5,2	7,8	6,8	<2,4	37,43	<2,8	>8,2	<1,4	>13,6	5,5	5,2
Treball - Informes d'estrangeria	2,2	>4,9	2,3	0,6	33,89	1,4	3,3	<1,1	>4,8	2,1	2,6
Justícia - Compareixences	1,0	1,9	0,8	0,6	38,75	0,5	1,6	0,7	1,6	0,4	1,3
Justícia - Parelles estables	2,2	2,9	2,3	1,8	39,00	2,8	1,6	2,2	2,4	2,5	1,3
Justícia - Associacions	0,7	1,0	1,5	0,0	33,67	1,4	0,0	0,7	0,8	<0,0	>1,9
Altres - Delictes sexuals	4,5	>12,6	3,0	<0,6	27,61	>7,8	<0,5	5,1	3,2	3,8	5,8
Altres - Antecedents Penals	1,0	1,9	0,0	1,2	41,50	0,9	1,1	0,7	1,6	0,8	1,3
Altres - Registres altres administracions	4,5	>8,7	3,8	2,4	38,11	3,2	6,0	<2,9	>8,0	3,8	4,5
Altres - Emissions còpies autèntiques	0,2	0,0	0,0	0,6	59,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
SOC - Certificat professionalitat	0,2	0,0	0,8	0,0	40,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,0	0,6
Agricultura - Llicència de pesca	1,0	0,0	2,3	0,6	50,25	0,5	1,6	1,4	0,0	0,8	1,3
Agricultura - Llicència de caça	1,0	0,0	0,8	1,8	64,25	<0,0	>2,2	1,4	0,0	1,3	0,0
Agricultura - Nàutica i busseig	0,2	0,0	0,0	0,6	62,00	0,0	0,5	0,4	0,0	0,0	0,6
Agricultura - Aprofitament forestal	1,2	0,0	1,5	1,8	51,00	0,9	1,6	1,8	0,0	1,3	1,3
Agricultura - Suport a la formalització de tràmits de la Generalitat	0,7	0,0	0,0	>1,8	67,00	0,0	1,6	1,1	0,0	0,4	1,3
Agricultura - Ajuts i subvencions	1,0	0,0	1,5	1,2	53,25	0,5	1,6	1,1	0,8	0,4	1,9
Certificats digitals - IdCat mòbil	1,7	2,9	1,5	1,2	41,14	1,4	2,2	1,4	2,4	0,8	3,2
Certificats digitals - IdCat	3,5	4,9	5,3	<1,2	37,86	3,7	3,3	4,0	2,4	2,9	3,9
Certificats digitals - cl@ve	5,2	>9,7	3,8	3,6	37,95	6,0	4,3	<3,2	>9,6	4,2	6,5
Habitatge - Registre Sol·licitants HPO	4,2	1,9	6,0	4,2	47,82	3,7	4,9	4,3	4,0	4,2	4,5
Habitatge - Cèdules d'habitabilitat	2,5	2,9	2,3	2,4	45,10	1,4	3,8	2,2	3,2	2,5	2,6

PEL223-231. Enquesta de satisfacció dels usuaris de l'OAC de Terres de l'Ebre (2023)

% Verticals Valor Jhi ²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
...											
Habitatge - Ajuts i subvencions	4,2	2,9	5,3	4,2	47,94	4,6	3,8	3,6	5,6	4,6	3,9
Habitatge - Rehabilitació	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Habitatge - Lloguer	1,2	1,0	2,3	0,6	42,20	1,4	1,1	1,1	1,6	1,7	0,6
Habitatge - Fiances INCASOL	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Trànsit - Pagament sancions	0,2	0,0	0,0	0,6	58,00	0,0	0,5	0,4	0,0	0,4	0,0
Trànsit - Identificador conductor	0,2	0,0	0,0	0,6	52,00	0,0	0,5	0,0	0,8	0,4	0,0
Trànsit - Recursos sancions	0,2	0,0	0,8	0,0	41,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,0	0,6
Trànsit - Informació expedients sancionadors	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Salut - Voluntats anticipades	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Salut - Altres	0,2	0,0	0,0	0,6	50,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
ICAEN - Suport a la formalització de tràmits de la Generalitat	0,5	0,0	0,0	1,2	55,00	0,0	1,1	0,7	0,0	0,4	0,6
Interior - Registre autoprohibits	0,2	1,0	0,0	0,0	22,00	0,0	0,5	0,4	0,0	0,4	0,0
Títol família monoparental	2,0	1,0	1,5	3,0	46,13	3,2	0,5	2,2	1,6	2,1	1,9
Títol família nombrosa	8,7	6,8	9,8	9,0	43,83	>11,5	<5,4	9,0	8,0	8,0	9,7
Ajuts infants	1,7	1,0	>3,8	0,6	40,57	2,3	1,1	1,4	2,4	1,7	1,9
Dependència	3,7	1,9	<0,0	>7,8	60,60	4,1	3,3	>5,1	<0,8	5,0	1,9
Discapacitats	5,5	1,9	7,5	6,0	51,86	5,5	5,4	6,9	2,4	6,3	4,5
Prestacions Socials o Pensió no Contributiva	12,4	7,8	10,5	>16,9	50,58	15,1	9,2	>14,8	<7,2	14,7	9,7
Taxa informe adequació habitatge	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Informe estrangeria	0,7	0,0	0,0	>1,8	66,00	0,5	1,1	0,7	0,8	1,3	0,0
IMSERSO	0,5	0,0	0,0	1,2	69,00	0,5	0,5	0,7	0,0	0,8	0,0
Renda garantida ciutadania	4,0	2,9	4,5	4,2	48,50	3,2	4,9	3,6	4,8	4,6	2,6
Oficina de Gestió Empresarial	4,7	2,9	6,8	4,2	46,47	<2,8	>7,1	5,8	2,4	<1,7	>9,7
Suport a la formalització de tràmits de la Generalitat	2,5	3,9	1,5	2,4	45,10	1,8	3,3	2,9	1,6	1,7	3,9
Suport a la formalització de tràmits d'altres administracions	1,0	1,0	0,8	1,2	44,00	1,4	0,5	0,7	1,6	1,3	0,6
Ús de l'ordinador autoservei sense suport	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1,2	1,0	0,8	1,8	54,20	0,9	1,6	1,4	0,8	1,7	0,6

% Verticals Valor Jhi ²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P4. Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat pel seu compte o l'han informat?											
Sí	54,2	48,5	54,9	57,2	46,82	56,4	51,6	>60,6	<40,0	55,0	52,9
No	45,8	51,5	45,1	42,8	44,05	43,6	48,4	<39,4	>60,0	45,0	47,1
Base Sí en P.4	218	50	73	95	46,82	123	95	168	50	131	82
P4a. En cas que s'hagi informat, per quin mitjà?											
A través d'un familiar o amic	18,8	26,0	17,8	15,8	45,10	15,4	23,2	17,3	24,0	21,4	14,6
A través dels tràmits Gencat	16,1	8,0	16,4	20,0	49,09	13,0	20,0	16,1	16,0	12,2	22,0
A la mateixa OAC de manera presencial	12,4	20,0	9,6	10,5	42,85	13,0	11,6	11,9	14,0	12,2	13,4
Per telèfon amb personal de l'OAC que l'ha trucat	11,5	10,0	11,0	12,6	46,92	>15,4	<6,3	13,1	6,0	14,5	6,1
Per internet	6,4	4,0	8,2	6,3	47,57	5,7	7,4	6,5	6,0	7,6	4,9
Advocat / gestor	5,5	4,0	8,2	4,2	45,83	4,9	6,3	4,8	8,0	3,8	6,1
Serveis socials / assistenta social	4,1	0,0	4,1	6,3	55,44	5,7	2,1	4,2	4,0	3,8	4,9
A través de xarxes socials	3,7	0,0	>9,6	1,1	46,38	2,4	5,3	4,2	2,0	2,3	6,1
A través del 012	3,7	6,0	2,7	3,2	39,50	2,4	5,3	2,4	8,0	3,8	3,7
Escola / professors	3,2	>12,0	1,4	<0,0	23,57	>5,7	<0,0	2,4	6,0	1,5	6,1
Ajuntament	2,8	0,0	0,0	>6,3	67,50	3,3	2,1	3,6	0,0	>4,6	0,0
Metge	1,4	0,0	0,0	>3,2	63,67	0,8	2,1	1,8	0,0	1,5	1,2
Jutjats	0,9	2,0	1,4	0,0	32,50	1,6	0,0	0,6	2,0	0,8	1,2
No ho sap	0,5	0,0	1,4	0,0	44,00	0,8	0,0	0,6	0,0	0,8	0,0
Altres	9,2	8,0	8,2	10,5	51,85	9,8	8,4	10,7	4,0	9,2	9,8
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P5. Em podria indicar en una escala del 0 al 10, en què el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a, la seva valoració global amb el servei rebut a l'OAC?											
0	0,5	0,0	>1,5	0,0	45,50	0,5	0,5	0,4	0,8	0,0	1,3
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	1,0	0,0	0,0	29,00	0,5	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0
5	1,7	2,9	0,8	1,8	38,29	1,4	2,2	1,4	2,4	2,1	1,3
6	0,7	1,0	0,8	0,6	40,67	0,9	0,5	1,1	0,0	1,3	0,0
7	3,0	2,9	4,5	1,8	40,67	3,7	2,2	2,9	3,2	2,5	3,9
8	7,7	7,8	8,3	7,2	45,00	7,8	7,6	8,3	6,4	9,7	5,2
9	21,4	17,5	18,8	25,9	46,76	20,6	22,3	22,4	19,2	21,8	20,6
10	64,4	67,0	64,7	62,7	45,76	64,7	64,1	63,2	67,2	61,8	67,7
No ho sap	0,2	0,0	0,8	0,0	46,00	0,0	0,5	0,4	0,0	0,4	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,5	0,0	>1,5	0,0	45,50	0,5	0,5	0,4	0,8	0,0	1,3
De 3 a 4	0,2	1,0	0,0	0,0	29,00	0,5	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0
De 5 a 6	2,5	3,9	1,5	2,4	39,00	2,3	2,7	2,5	2,4	3,4	1,3
De 7 a 8	10,7	10,7	12,8	9,0	43,79	11,5	9,8	11,2	9,6	12,2	9,0
De 9 a 10	85,8	84,5	83,5	88,6	46,01	85,3	86,4	85,6	86,4	83,6	88,4
Mitjana	9,36	9,34	9,29	9,43		9,35	9,37	9,37	9,34	9,33	9,38
Desviació	1,24	1,25	1,51	0,97		1,24	1,23	1,15	1,41	1,13	1,42
P6. Quin ha estat el temps d'espera al punt d'atenció per ser atès/a?											
Menys de 5 minuts	56,2	>65,0	54,9	51,8	43,96	56,4	56,0	56,0	56,8	57,1	53,5
Entre 5 i 10 minuts	29,1	24,3	32,3	29,5	46,16	30,3	27,7	29,2	28,8	29,8	29,7
Entre 10 minuts i un quart d'hora	7,0	<1,0	6,8	>10,8	55,32	5,5	8,7	7,2	6,4	5,9	8,4
Més d'un quart d'hora	7,7	9,7	6,0	7,8	45,97	7,8	7,6	7,6	8,0	7,1	8,4
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P7. Li han resolt el tràmit o consulta?											
Sí	80,8	83,5	78,2	81,3	45,42	80,7	81,0	80,9	80,8	80,3	81,3
No	18,2	14,6	21,8	17,5	45,90	18,3	17,9	17,7	19,2	18,9	17,4
No ho sap	1,0	1,9	0,0	1,2	49,50	0,9	1,1	1,4	0,0	0,8	1,3
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi ²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base No en P.7	73	15	29	29	45,90	40	33	49	24	45	27
P7a. Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?											
Falta algun document	49,3	<26,7	41,4	>69,0	50,86	45,0	54,5	55,1	37,5	53,3	40,7
Ha d'esperar resposta	17,8	26,7	24,1	<6,9	38,46	17,5	18,2	12,2	29,2	13,3	25,9
Ha d'anar a un altre lloc	6,8	6,7	10,3	3,4	44,40	7,5	6,1	8,2	4,2	8,9	3,7
No saben com ho poden resoldre	5,5	6,7	3,4	6,9	48,50	5,0	6,1	4,1	8,3	6,7	3,7
No està la persona encarregada	4,1	0,0	6,9	3,4	47,33	5,0	3,0	6,1	0,0	6,7	0,0
Ha de fer el tràmit forçosament de forma telemàtica	2,7	0,0	6,9	0,0	39,50	5,0	0,0	2,0	4,2	0,0	7,4
El tràmit està fora de termini	1,4	0,0	0,0	3,4	58,00	2,5	0,0	0,0	4,2	0,0	3,7
Altres (Especifiqueu)	12,3	>33,3	6,9	6,9	36,11	12,5	12,1	12,2	12,5	11,1	14,8
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Ha d'anar a un altre lloc	5	1	3	1	44,40	3	2	4	1	4	1
P7a1. En el cas que l'hagin adreçat a un altre lloc, em podria indicar a on li han dit d'anar?											
Ajuntament	20,0	0,0	0,0	>100,0	74,00	33,3	0,0	25,0	0,0	25,0	0,0
Escola	20,0	>100,0	0,0	0,0	32,00	0,0	50,0	<0,0	>100,0	25,0	0,0
Inspecció de treball	20,0	0,0	33,3	0,0	40,00	33,3	0,0	25,0	0,0	<0,0	>100,0
Renda garantida	20,0	0,0	33,3	0,0	41,00	33,3	0,0	25,0	0,0	25,0	0,0
Unió de Pagesos	20,0	0,0	33,3	0,0	35,00	0,0	50,0	25,0	0,0	25,0	0,0
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P8. Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?											
Sí, es podia fer telemàticament	25,6	28,2	25,6	24,1	44,42	25,7	25,5	25,3	26,4	23,1	29,7
No, no es podia fer telemàticament	28,9	33,0	33,8	<22,3	42,21	27,5	30,4	29,2	28,0	28,2	30,3
No ho sap	45,5	38,8	40,6	>53,6	48,31	46,8	44,0	45,5	45,6	48,7	40,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base Sí, el tràmit es podia fer telemàticament	103	29	34	40	44,42	56	47	70	33	55	46
P8a. I com és que l'ha vingut a fer presencialment?											
Dificultats per realitzar-ho telemàticament	24,3	31,0	20,6	22,5	45,52	21,4	27,7	24,3	24,2	23,6	21,7
Per rapidesa, facilitat	15,5	10,3	17,6	17,5	46,13	17,9	12,8	14,3	18,2	12,7	19,6
És més segur presencialment	15,5	13,8	20,6	12,5	40,38	14,3	17,0	11,4	24,2	14,5	17,4
Prefereix el cara a cara	12,6	10,3	8,8	17,5	47,15	10,7	14,9	14,3	9,1	14,5	10,9
Per poder solucionar problemes, dubtes	10,7	>20,7	5,9	7,5	38,36	5,4	17,0	7,1	18,2	10,9	10,9
Problemes amb eines informàtiques que disposa	10,7	6,9	14,7	10,0	44,27	16,1	4,3	12,9	6,1	10,9	10,9
Problemes amb la signatura digital	1,9	>6,9	0,0	0,0	21,50	3,6	0,0	2,9	0,0	0,0	4,3
No sabia que es podia fer / li ho han dit ara	1,9	0,0	2,9	2,5	54,50	0,0	4,3	1,4	3,0	1,8	2,2
Altres	9,7	10,3	11,8	7,5	41,40	10,7	8,5	11,4	6,1	10,9	8,7
No contesta	3,9	0,0	2,9	7,5	56,75	3,6	4,3	4,3	3,0	5,5	2,2
Mitjana mencions	1,03	1,10	1,03	0,97		1,00	1,06	1,00	1,09	1,00	1,07
Desviació mencions	0,33	0,31	0,30	0,36		0,27	0,38	0,29	0,38	0,33	0,33
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P9. En aquesta Oficina és recomanable venir amb cita. Sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita?											
Per internet	58,5	58,3	>65,4	53,0	44,63	61,5	54,9	>62,5	<49,6	57,1	60,6
Per telèfon	40,3	41,7	40,6	39,2	45,23	<35,8	>45,7	40,4	40,0	40,8	37,4
Presencial	26,4	28,2	24,8	26,5	45,31	24,8	28,3	24,9	29,6	>30,7	<20,0
No ho sap	20,6	23,3	15,8	22,9	45,54	20,6	20,7	19,5	23,2	19,3	22,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana mencions	1,46	1,51	1,47	1,42		1,43	1,49	1,47	1,42	1,48	1,41
Desviació mencions	0,64	0,67	0,65	0,61		0,60	0,69	0,65	0,63	0,64	0,62
P9. En aquesta Oficina és recomanable venir amb cita. Sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita? (combinats)											
Només per internet	24,6	21,4	30,1	22,3	45,42	27,5	21,2	26,7	20,0	22,7	29,0
Per internet+Per telèfon	19,9	18,4	23,3	18,1	44,76	20,2	19,6	21,3	16,8	20,6	18,1
Només presencial	8,5	4,9	9,8	9,6	49,29	7,8	9,2	7,2	11,2	>11,3	<4,5
Només per telèfon	8,5	8,7	6,0	10,2	48,53	6,9	10,3	7,6	10,4	6,7	10,3
Per internet+Per telèfon+Presencial	8,0	9,7	8,3	6,6	43,09	<5,5	>10,9	8,3	7,2	8,0	7,1
Per internet+Presencial	6,0	8,7	3,8	6,0	42,92	>8,3	<3,3	6,1	5,6	5,9	6,5
Per telèfon+Presencial	4,0	4,9	3,0	4,2	44,88	3,2	4,9	3,2	5,6	5,5	1,9
No ho sap	20,6	23,3	15,8	22,9	45,54	20,6	20,7	19,5	23,2	19,3	22,6
P10. Vostè tenia cita?											
Sí	40,0	33,0	45,1	40,4	45,51	44,0	35,3	>43,3	<32,8	40,3	38,7
No	59,5	67,0	54,1	59,0	45,54	55,5	64,1	56,3	66,4	59,2	60,6
No ho sap	0,5	0,0	0,8	0,6	49,50	0,5	0,5	0,4	0,8	0,4	0,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT				SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més	Mitjana	Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base Sí en P.10	161	34	60	67	45,51	96	65	120	41	96	60
P10a. Per quin mitjà ha sol·licitat la cita?											
Per internet	61,5	61,8	>73,3	<50,7	44,18	63,5	58,5	63,3	56,1	<52,1	>78,3
Per telèfon a través del 012	16,1	8,8	11,7	>23,9	50,77	14,6	18,5	15,8	17,1	18,8	11,7
Presencial	19,3	26,5	13,3	20,9	44,74	19,8	18,5	19,2	19,5	>27,1	<6,7
No ho sap	3,1	2,9	1,7	4,5	49,20	2,1	4,6	1,7	7,3	2,1	3,3
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Per internet en P.10.a	99	21	44	34	44,18	61	38	76	23	50	47
P10aa. Pel que fa al servei de cita, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb el servei de cita per internet?											
0	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	5,1	9,5	6,8	0,0	37,40	4,9	5,3	5,3	4,3	4,0	6,4
4	1,0	0,0	0,0	2,9	54,00	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0	2,1
5	2,0	0,0	0,0	>5,9	54,00	3,3	0,0	2,6	0,0	2,0	2,1
6	5,1	4,8	6,8	2,9	41,80	4,9	5,3	3,9	8,7	4,0	4,3
7	9,1	9,5	11,4	5,9	43,22	8,2	10,5	7,9	13,0	8,0	10,6
8	6,1	9,5	4,5	5,9	40,83	4,9	7,9	3,9	13,0	4,0	8,5
9	18,2	14,3	25,0	11,8	43,67	19,7	15,8	15,8	26,1	18,0	17,0
10	50,5	52,4	43,2	58,8	44,12	52,5	47,4	>56,6	<30,4	60,0	42,6
No ho sap	3,0	0,0	2,3	5,9	63,33	1,6	5,3	2,6	4,3	0,0	6,4
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 3 a 4	6,1	9,5	6,8	2,9	40,17	4,9	7,9	6,6	4,3	4,0	8,5
De 5 a 6	7,1	4,8	6,8	8,8	45,29	8,2	5,3	6,6	8,7	6,0	6,4
De 7 a 8	15,2	19,0	15,9	11,8	42,27	13,1	18,4	11,8	26,1	12,0	19,1
De 9 a 10	68,7	66,7	68,2	70,6	44,00	72,1	63,2	72,4	56,5	>78,0	59,6
Mitjana	8,67	8,52	8,53	8,94		8,73	8,56	8,76	8,36	8,96	8,39
Desviació	1,96	2,20	1,99	1,76		1,92	2,03	2,01	1,79	1,77	2,13

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base Per telèfon a través del 012 en P.10.a	26	3	7	16	50,77	14	12	19	7	18	7
P10ab. Pel que fa al servei de cita, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb el servei de cit per telèfon?											
0	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	3,8	0,0	14,3	0,0	42,00	7,1	0,0	0,0	14,3	5,6	0,0
6	3,8	0,0	0,0	6,3	52,00	7,1	0,0	5,3	0,0	5,6	0,0
7	15,4	33,3	0,0	18,8	53,00	7,1	25,0	15,8	14,3	11,1	28,6
8	11,5	0,0	28,6	6,3	46,33	14,3	8,3	15,8	0,0	5,6	28,6
9	19,2	0,0	14,3	25,0	57,40	14,3	25,0	15,8	28,6	27,8	0,0
10	46,2	66,7	42,9	43,8	49,00	50,0	41,7	47,4	42,9	44,4	42,9
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 3 a 4	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 5 a 6	7,7	0,0	14,3	6,3	47,00	14,3	0,0	5,3	14,3	11,1	0,0
De 7 a 8	26,9	33,3	28,6	25,0	50,14	21,4	33,3	31,6	14,3	16,7	>57,1
De 9 a 10	65,4	66,7	57,1	68,8	51,47	64,3	66,7	63,2	71,4	72,2	42,9
Mitjana	8,77	9,00	8,57	8,81		8,71	8,83	8,84	8,57	8,78	8,57
Desviació	1,48	1,73	1,81	1,38		1,68	1,27	1,34	1,90	1,56	1,40

% Verticals Valor Jhi ²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base Presencialment en P.10.a	31	9	8	14	44,74	19	12	23	8	26	4
P10ac. Pel que fa al servei de cita, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb el servei de cita presencialment?											
0	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	3,2	0,0	0,0	7,1	52,00	5,3	0,0	4,3	0,0	3,8	0,0
6	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8	6,5	11,1	12,5	0,0	30,00	0,0	16,7	8,7	0,0	3,8	25,0
9	32,3	22,2	25,0	42,9	46,70	42,1	16,7	30,4	37,5	30,8	50,0
10	51,6	55,6	62,5	42,9	44,56	52,6	50,0	52,2	50,0	57,7	<0,0
No ho sap	6,5	11,1	0,0	7,1	47,50	0,0	16,7	4,3	12,5	3,8	25,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 3 a 4	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 5 a 6	3,2	0,0	0,0	7,1	52,00	5,3	0,0	4,3	0,0	3,8	0,0
De 7 a 8	6,5	11,1	12,5	0,0	30,00	0,0	16,7	8,7	0,0	3,8	25,0
De 9 a 10	83,9	77,8	87,5	85,7	45,38	>94,7	<66,7	82,6	87,5	88,5	<50,0
Mitjana	9,34	9,50	9,50	9,15		9,32	9,40	9,27	9,57	9,40	8,67
Desviació	1,04	0,76	0,76	1,34		1,16	0,84	1,16	0,53	1,08	0,58

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT				SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més	Mitjana	Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Reste TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? - El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...).											
0	0,2	1,0	0,0	0,0	22,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,5	0,0	>1,5	0,0	41,50	0,5	0,5	0,4	0,8	0,0	1,3
4	0,5	0,0	0,8	0,6	54,50	0,5	0,5	0,7	0,0	0,4	0,6
5	2,5	0,0	1,5	>4,8	55,20	2,3	2,7	3,2	0,8	1,7	3,9
6	4,2	5,8	3,0	4,2	47,53	3,2	5,4	5,1	2,4	4,2	3,9
7	4,2	2,9	5,3	4,2	45,71	3,2	5,4	4,7	3,2	3,8	5,2
8	9,7	6,8	7,5	>13,3	49,10	>12,4	<6,5	10,8	7,2	9,2	9,7
9	22,9	<15,5	24,1	26,5	47,99	21,1	25,0	22,7	23,2	25,2	19,4
10	55,2	>68,0	56,4	<46,4	43,38	56,4	53,8	52,0	62,4	55,0	56,1
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,2	1,0	0,0	0,0	22,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
De 3 a 4	1,0	0,0	2,3	0,6	48,00	0,9	1,1	1,1	0,8	0,4	1,9
De 5 a 6	6,7	5,8	4,5	9,0	50,37	5,5	8,2	8,3	3,2	5,9	7,7
De 7 a 8	13,9	9,7	12,8	17,5	48,07	15,6	12,0	15,5	10,4	13,0	14,8
De 9 a 10	78,1	83,5	80,5	<72,9	44,73	77,5	78,8	<74,7	>85,6	80,3	75,5
Mitjana	9,07	9,29	9,11	8,90		9,10	9,03	8,95	9,34	9,13	8,98
Desviació	1,45	1,45	1,45	1,44		1,46	1,44	1,55	1,16	1,37	1,57

P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? - L'ordre i la neteja de l'OAC.											
0	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	0,5	0,0	0,0	1,2	63,00	0,0	1,1	0,7	0,0	0,4	0,6
6	2,0	1,9	2,3	1,8	45,25	1,4	2,7	2,2	1,6	<0,8	3,2
7	3,5	1,0	5,3	3,6	47,14	4,1	2,7	4,3	1,6	4,2	2,6
8	9,2	6,8	7,5	12,0	48,22	9,2	9,2	10,5	6,4	10,1	7,7
9	20,4	<13,6	16,5	>27,7	50,09	21,1	19,6	20,9	19,2	22,7	16,8
10	64,2	>76,7	68,4	<53,0	43,48	63,8	64,7	<61,0	>71,2	61,8	68,4
No ho sap	0,2	0,0	0,0	0,6	54,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,0	0,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 3 a 4	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 5 a 6	2,5	1,9	2,3	3,0	48,80	1,4	3,8	2,9	1,6	1,3	3,9
De 7 a 8	12,7	7,8	12,8	15,7	47,92	13,3	12,0	14,8	8,0	14,3	10,3
De 9 a 10	84,6	90,3	85,0	80,7	45,07	84,9	84,2	<81,9	>90,4	84,5	85,2
Mitjana	9,40	9,62	9,44	9,24		9,42	9,38	9,33	9,57	9,39	9,44
Desviació	0,99	0,82	1,00	1,05		0,92	1,06	1,05	0,82	0,94	1,04

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? - La senyalització interna de l'OAC.											
0	0,2	0,0	0,0	0,6	57,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,0	1,0	0,8	1,2	50,00	0,9	1,1	1,4	0,0	0,8	1,3
6	1,7	2,9	2,3	0,6	40,43	0,9	2,7	1,8	1,6	0,8	2,6
7	5,5	7,8	<2,3	6,6	43,64	6,0	4,9	5,8	4,8	4,2	7,7
8	12,9	<6,8	15,8	14,5	48,81	15,6	9,8	>15,9	<6,4	12,2	14,2
9	20,1	21,4	15,8	22,9	45,42	19,7	20,7	19,9	20,8	23,1	16,1
10	53,2	56,3	59,4	<46,4	44,59	52,3	54,3	50,2	60,0	52,5	53,5
No ho sap	5,2	3,9	3,8	7,2	50,05	4,1	6,5	4,7	6,4	5,9	4,5
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,2	0,0	0,0	0,6	57,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
De 3 a 4	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 5 a 6	2,7	3,9	3,0	1,8	43,91	1,8	3,8	3,2	1,6	1,7	3,9
De 7 a 8	18,4	14,6	18,0	21,1	47,27	21,6	14,7	>21,7	<11,2	16,4	21,9
De 9 a 10	73,4	77,7	75,2	69,3	44,82	72,0	75,0	<70,0	>80,8	75,6	69,7
Mitjana	9,19	9,22	9,30	9,07		9,15	9,24	9,09	9,42	9,24	9,11
Desviació	1,20	1,17	1,06	1,32		1,25	1,14	1,29	0,95	1,18	1,22

P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? - La ubicació de l'OAC.											
0	0,7	1,0	0,8	0,6	43,00	0,5	1,1	1,1	0,0	<0,0	>1,9
1	0,5	0,0	0,0	1,2	54,50	0,5	0,5	0,4	0,8	0,8	0,0
2	1,2	1,0	1,5	1,2	45,40	0,9	1,6	1,4	0,8	0,8	1,9
3	0,5	0,0	0,8	0,6	58,00	0,0	1,1	0,7	0,0	0,8	0,0
4	0,7	1,0	1,5	0,0	37,67	1,4	0,0	1,1	0,0	0,4	1,3
5	7,5	5,8	9,0	7,2	45,23	7,8	7,1	7,9	6,4	8,0	6,5
6	6,0	7,8	8,3	<3,0	41,00	6,4	5,4	6,9	4,0	<3,8	>9,0
7	9,7	10,7	12,0	7,2	41,90	10,6	8,7	9,0	11,2	<7,1	>13,5
8	16,2	16,5	<10,5	>20,5	48,15	18,3	13,6	>19,5	<8,8	16,0	16,8
9	14,7	11,7	15,8	15,7	47,98	16,1	13,0	14,1	16,0	13,9	15,5
10	42,3	44,7	39,8	42,8	45,18	<37,6	>47,8	<37,9	>52,0	>48,3	<33,5
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	2,5	1,9	2,3	3,0	46,50	1,8	3,3	2,9	1,6	1,7	3,9
De 3 a 4	1,2	1,0	2,3	0,6	45,80	1,4	1,1	1,8	0,0	1,3	1,3
De 5 a 6	13,4	13,6	17,3	10,2	43,35	14,2	12,5	14,8	10,4	11,8	15,5
De 7 a 8	25,9	27,2	22,6	27,7	45,81	28,9	22,3	28,5	20,0	23,1	30,3
De 9 a 10	57,0	56,3	55,6	58,4	45,90	53,7	60,9	<52,0	>68,0	>62,2	<49,0
Mitjana	8,33	8,40	8,15	8,43		8,27	8,40	8,16	8,71	8,55	7,99
Desviació	2,04	1,96	2,12	2,03		1,94	2,16	2,11	1,81	1,93	2,18

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT				SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més	Mitjana	Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Reste TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? - L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer.											
0	0,7	0,0	0,8	1,2	53,00	0,5	1,1	1,1	0,0	0,8	0,6
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,5	0,0	0,8	0,6	46,00	0,5	0,5	0,4	0,8	0,4	0,6
3	0,2	0,0	0,0	0,6	60,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
4	0,7	1,0	0,0	1,2	51,67	0,9	0,5	0,7	0,8	0,4	1,3
5	2,7	1,0	4,5	2,4	48,55	2,8	2,7	3,6	0,8	2,9	2,6
6	3,5	5,8	3,8	1,8	37,93	4,6	2,2	3,6	3,2	3,8	2,6
7	6,5	9,7	3,8	6,6	43,00	6,9	6,0	6,1	7,2	4,6	9,0
8	14,7	14,6	17,3	12,7	44,42	14,7	14,7	15,5	12,8	<11,3	18,7
9	21,1	17,5	21,8	22,9	46,36	22,0	20,1	21,3	20,8	23,9	17,4
10	49,3	50,5	47,4	50,0	45,96	46,8	52,2	47,3	53,6	51,3	47,1
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	1,2	0,0	1,5	1,8	50,20	0,9	1,6	1,4	0,8	1,3	1,3
De 3 a 4	1,0	1,0	0,0	1,8	53,75	1,4	0,5	1,1	0,8	0,8	1,3
De 5 a 6	6,2	6,8	8,3	4,2	42,60	7,3	4,9	7,2	4,0	6,7	5,2
De 7 a 8	21,1	24,3	21,1	19,3	43,99	21,6	20,7	21,7	20,0	<16,0	>27,7
De 9 a 10	70,4	68,0	69,2	72,9	46,08	68,8	72,3	68,6	74,4	>75,2	<64,5
Mitjana	8,85	8,90	8,81	8,84		8,79	8,92	8,76	9,04	8,92	8,75
Desviació	1,66	1,40	1,68	1,80		1,64	1,68	1,76	1,41	1,66	1,67

P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? - El sistema de gestió de cues d'espera.											
0	0,2	1,0	0,0	0,0	22,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,0	0,0	0,6	71,00	0,0	0,5	0,4	0,0	0,4	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,5	0,0	0,8	0,6	54,50	0,5	0,5	0,7	0,0	0,4	0,6
5	2,2	2,9	2,3	1,8	42,33	2,8	1,6	2,9	0,8	2,5	1,9
6	2,0	1,0	>4,5	0,6	42,50	2,3	1,6	2,2	1,6	1,3	2,6
7	5,0	3,9	4,5	6,0	46,30	5,0	4,9	6,1	2,4	5,0	5,2
8	12,4	16,5	<6,8	14,5	45,48	11,0	14,1	12,6	12,0	13,9	10,3
9	24,1	19,4	25,6	25,9	46,78	>28,9	<18,5	25,6	20,8	23,1	26,5
10	50,0	55,3	50,4	46,4	44,71	46,8	53,8	46,9	56,8	49,6	50,3
No ho sap	3,2	<0,0	5,3	3,6	51,08	2,3	4,3	2,2	5,6	3,4	2,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,5	1,0	0,0	0,6	46,50	0,5	0,5	0,7	0,0	0,8	0,0
De 3 a 4	0,5	0,0	0,8	0,6	54,50	0,5	0,5	0,7	0,0	0,4	0,6
De 5 a 6	4,2	3,9	6,8	2,4	42,41	5,0	3,3	5,1	2,4	3,8	4,5
De 7 a 8	17,4	20,4	<11,3	20,5	45,71	16,1	19,0	18,8	14,4	18,9	15,5
De 9 a 10	74,1	74,8	75,9	72,3	45,38	75,7	72,3	72,6	77,6	72,7	76,8
Mitjana	9,06	9,08	9,09	9,04		9,01	9,13	8,94	9,34	9,03	9,11
Desviació	1,37	1,49	1,34	1,31		1,40	1,33	1,48	1,01	1,44	1,25

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...).											
El més important	12,7	12,6	>20,3	<6,6	41,73	15,1	9,8	11,9	14,4	>15,5	9,0
2n	12,2	15,5	9,0	12,7	44,88	11,0	13,6	14,1	8,0	11,8	13,5
3r	17,7	14,6	15,0	21,7	47,86	16,1	19,6	15,2	23,2	18,9	14,8
4t	18,7	16,5	20,3	18,7	46,95	16,5	21,2	19,9	16,0	>22,3	14,2
5è	20,6	21,4	22,6	18,7	43,76	22,0	19,0	18,8	24,8	<13,0	>31,6
El menys important	18,2	19,4	<12,8	21,7	47,03	19,3	16,8	20,2	13,6	18,5	16,8
Mitjana	3,77	3,77	3,54	3,95		3,77	3,77	3,80	3,70	3,61	3,96
Desviació	1,64	1,69	1,70	1,54		1,71	1,56	1,66	1,60	1,67	1,58
P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - L'ordre i la neteja de l'OAC.											
El més important	6,2	6,8	4,5	7,2	44,96	4,6	8,2	6,1	6,4	6,7	3,9
2n	12,7	11,7	15,0	11,4	43,29	11,5	14,1	10,8	16,8	12,6	13,5
3r	16,4	19,4	15,8	15,1	43,35	17,0	15,8	17,3	14,4	16,0	17,4
4t	19,4	19,4	22,6	16,9	45,42	22,9	15,2	18,1	22,4	21,8	16,8
5è	24,1	21,4	20,3	28,9	47,84	22,9	25,5	26,7	18,4	26,1	20,6
El menys important	21,1	21,4	21,8	20,5	46,29	21,1	21,2	20,9	21,6	<16,8	>27,7
Mitjana	4,06	4,01	4,05	4,10		4,11	3,99	4,11	3,94	3,98	4,20
Desviació	1,52	1,54	1,50	1,54		1,45	1,60	1,50	1,57	1,49	1,53
P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - La senyalització interna de l'OAC.											
El més important	7,7	11,7	6,8	6,0	41,90	6,9	8,7	<5,8	>12,0	7,6	7,7
2n	12,2	11,7	11,3	13,3	47,49	12,8	11,4	12,3	12,0	13,0	10,3
3r	16,4	13,6	18,0	16,9	46,42	19,7	12,5	14,4	20,8	16,0	17,4
4t	20,4	20,4	17,3	22,9	46,72	18,3	22,8	21,7	17,6	17,2	24,5
5è	16,2	18,4	15,8	15,1	44,74	16,5	15,8	17,7	12,8	17,2	14,8
El menys important	27,1	24,3	30,8	25,9	44,79	25,7	28,8	28,2	24,8	29,0	25,2
Mitjana	4,06	3,95	4,17	4,05		4,02	4,12	4,18	3,82	4,11	4,04
Desviació	1,61	1,68	1,62	1,56		1,59	1,64	1,56	1,70	1,64	1,57
P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - La ubicació de l'OAC.											
El més important	29,9	25,2	33,8	29,5	46,02	27,1	33,2	28,2	33,6	<25,6	35,5
2n	15,9	14,6	15,8	16,9	46,13	15,6	16,3	16,2	15,2	17,2	14,8
3r	10,9	9,7	11,3	11,4	48,11	11,9	9,8	>13,4	<5,6	10,5	11,6
4t	15,7	17,5	16,5	13,9	42,89	17,9	13,0	13,7	20,0	14,7	16,8
5è	12,4	9,7	9,0	>16,9	49,10	11,9	13,0	13,7	9,6	14,3	9,7
El menys important	15,2	>23,3	13,5	11,4	42,00	15,6	14,7	14,8	16,0	17,6	11,6
Mitjana	3,10	3,42	2,92	3,06		3,19	3,01	3,13	3,05	3,28	2,85
Desviació	1,84	1,92	1,81	1,79		1,81	1,87	1,82	1,88	1,86	1,78

% Verticals Valor Jhi ²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer.											
El més important	15,2	12,6	11,3	>19,9	50,13	17,0	13,0	16,6	12,0	16,4	14,2
2n	26,4	22,3	26,3	28,9	47,33	23,9	29,3	26,0	27,2	23,5	29,0
3r	18,7	>25,2	18,0	15,1	42,31	18,3	19,0	18,1	20,0	19,7	17,4
4t	11,4	13,6	9,8	11,4	44,85	11,9	10,9	>13,7	<6,4	11,3	11,6
5è	15,9	19,4	>21,8	<9,0	40,59	17,0	14,7	<13,4	>21,6	16,8	14,8
El menys important	12,4	<6,8	12,8	15,7	48,04	11,9	13,0	12,3	12,8	12,2	12,9
Mitjana	3,24	3,25	3,43	3,08		3,24	3,24	3,18	3,37	3,25	3,23
Desviació	1,64	1,49	1,63	1,73		1,66	1,63	1,64	1,65	1,65	1,64
P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - El sistema de gestió de cues d'espera.											
El més important	28,4	31,1	23,3	30,7	45,43	29,4	27,2	>31,4	<21,6	28,2	29,7
2n	20,6	24,3	22,6	16,9	43,47	>25,2	<15,2	20,6	20,8	21,8	18,7
3r	19,9	17,5	21,8	19,9	46,23	17,0	23,4	21,7	16,0	18,9	21,3
4t	14,4	12,6	13,5	16,3	45,71	12,4	16,8	13,0	17,6	12,6	16,1
5è	10,7	9,7	10,5	11,4	48,33	9,6	12,0	9,7	12,8	12,6	8,4
El menys important	6,0	4,9	8,3	4,8	45,71	6,4	5,4	<3,6	>11,2	5,9	5,8
Mitjana	2,76	2,60	2,90	2,75		2,67	2,88	2,60	3,13	2,77	2,72
Desviació	1,55	1,52	1,57	1,55		1,55	1,54	1,47	1,67	1,57	1,53
P11A_TOP_BOX											
a. El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)	24,9	28,2	29,3	<19,3	43,27	26,1	23,4	26,0	22,4	27,3	22,6
b. L'ordre i la neteja de l'OAC	18,9	18,4	19,5	18,7	43,84	16,1	22,3	17,0	23,2	19,3	17,4
c. La senyalització interna de l'OAC	19,9	23,3	18,0	19,3	45,33	19,7	20,1	18,1	24,0	20,6	18,1
d. La ubicació de l'OAC	45,8	39,8	49,6	46,4	46,06	42,7	49,5	44,4	48,8	42,9	50,3
e. L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer	41,5	35,0	37,6	>48,8	48,35	40,8	42,4	42,6	39,2	39,9	43,2
f. El sistema de gestió de cues despera	49,0	55,3	45,9	47,6	44,60	>54,6	<42,4	52,0	42,4	50,0	48,4
Mitjana mencions	2,00	2,00	2,00	2,00		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Desviació mencions	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

% Verticals Valor Jhi ²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - La primera acollida-recepció											
0	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,5	1,0	0,8	0,0	31,00	0,9	0,0	0,4	0,8	0,4	0,6
5	0,7	0,0	1,5	0,6	44,00	0,9	0,5	0,7	0,8	0,4	1,3
6	0,7	1,9	0,8	0,0	30,00	0,9	0,5	0,7	0,8	0,4	1,3
7	3,0	<0,0	4,5	3,6	50,83	3,2	2,7	>4,3	<0,0	3,4	2,6
8	6,7	6,8	6,0	7,2	44,63	5,5	8,2	6,5	7,2	6,3	7,1
9	15,2	19,4	14,3	13,3	44,10	17,0	13,0	15,5	14,4	14,7	15,5
10	63,9	62,1	63,9	65,1	45,89	62,4	65,8	<60,6	>71,2	64,3	64,5
No ho sap	9,0	8,7	8,3	9,6	46,56	8,7	9,2	>10,8	<4,8	9,7	7,1
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,6	52,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
De 0 a 2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 3 a 4	0,5	1,0	0,8	0,0	31,00	0,9	0,0	0,4	0,8	0,4	0,6
De 5 a 6	1,5	1,9	2,3	0,6	37,00	1,8	1,1	1,4	1,6	0,8	2,6
De 7 a 8	9,7	6,8	10,5	10,8	46,54	8,7	10,9	10,8	7,2	9,7	9,7
De 9 a 10	79,1	81,6	78,2	78,3	45,55	79,4	78,8	<76,2	>85,6	79,0	80,0
Mitjana	9,48	9,49	9,40	9,54		9,43	9,53	9,43	9,57	9,51	9,43
Desviació	1,01	0,99	1,16	0,89		1,10	0,90	1,04	0,96	0,95	1,11
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - L'horari d'atenció.											
0	0,2	0,0	0,0	0,6	57,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
1	0,2	0,0	0,8	0,0	43,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,0	0,0	0,6	57,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,5	1,9	1,5	1,2	41,83	0,9	2,2	1,8	0,8	1,3	1,9
6	1,0	1,9	0,0	1,2	46,00	<0,0	>2,2	1,1	0,8	0,8	1,3
7	3,0	1,9	3,8	3,0	43,75	3,2	2,7	3,2	2,4	3,4	2,6
8	6,7	6,8	5,3	7,8	46,52	7,8	5,4	7,9	4,0	5,5	7,7
9	21,6	20,4	21,1	22,9	46,21	19,7	23,9	20,9	23,2	22,3	20,0
10	62,9	64,1	66,2	59,6	45,17	63,3	62,5	61,4	66,4	63,4	63,2
No ho sap	2,0	1,9	1,5	2,4	51,63	2,8	1,1	2,2	1,6	1,7	2,6
No contesta	0,5	1,0	0,0	0,6	38,50	0,9	0,0	0,4	0,8	0,4	0,6
De 0 a 2	0,5	0,0	0,8	0,6	50,00	0,9	0,0	0,7	0,0	0,8	0,0
De 3 a 4	0,2	0,0	0,0	0,6	57,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
De 5 a 6	2,5	3,9	1,5	2,4	43,50	<0,9	>4,3	2,9	1,6	2,1	3,2
De 7 a 8	9,7	8,7	9,0	10,8	45,67	11,0	8,2	11,2	6,4	8,8	10,3
De 9 a 10	84,6	84,5	87,2	82,5	45,44	83,0	86,4	82,3	89,6	85,7	83,2
Mitjana	9,36	9,41	9,42	9,29		9,36	9,37	9,29	9,53	9,35	9,40
Desviació	1,23	1,07	1,20	1,34		1,33	1,10	1,35	0,86	1,34	1,06

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - El temps d'espera.											
0	0,2	1,0	0,0	0,0	22,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,5	1,0	0,0	0,6	48,00	0,5	0,5	0,4	0,8	0,8	0,0
3	0,7	1,9	0,8	0,0	31,00	0,5	1,1	0,4	1,6	0,4	1,3
4	0,5	1,0	0,8	0,0	34,00	0,5	0,5	0,7	0,0	0,4	0,6
5	1,2	1,0	0,8	1,8	51,60	0,9	1,6	1,4	0,8	1,3	1,3
6	2,2	1,0	2,3	3,0	48,89	3,2	1,1	2,9	0,8	1,7	3,2
7	3,7	5,8	2,3	3,6	40,27	3,7	3,8	4,0	3,2	4,2	3,2
8	9,5	6,8	7,5	12,7	50,55	10,6	8,2	11,2	5,6	9,7	7,7
9	22,4	23,3	25,6	19,3	44,36	21,1	23,9	20,2	27,2	25,2	18,1
10	58,5	57,3	58,6	59,0	45,66	58,3	58,7	58,5	58,4	55,5	63,9
No ho sap	0,5	0,0	>1,5	0,0	43,50	0,5	0,5	<0,0	>1,6	0,4	0,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,7	1,9	0,0	0,6	39,33	0,9	0,5	0,7	0,8	1,3	0,0
De 3 a 4	1,2	2,9	1,5	0,0	32,20	0,9	1,6	1,1	1,6	0,8	1,9
De 5 a 6	3,5	1,9	3,0	4,8	49,86	4,1	2,7	4,3	1,6	2,9	4,5
De 7 a 8	13,2	12,6	9,8	16,3	47,64	14,2	12,0	15,2	8,8	13,9	11,0
De 9 a 10	80,8	80,6	84,2	78,3	45,30	79,4	82,6	78,7	85,6	80,7	81,9
Mitjana	9,17	9,00	9,29	9,19		9,15	9,20	9,13	9,26	9,13	9,24
Desviació	1,43	1,83	1,22	1,30		1,46	1,40	1,45	1,38	1,48	1,39
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - L'amabilitat de la persona que l'ha atès.											
0	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,2	0,0	0,8	0,0	36,00	0,0	0,5	0,0	0,8	0,0	0,6
2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	1,0	0,0	0,0	29,00	0,5	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0
4	0,7	1,9	0,8	0,0	30,67	1,4	0,0	0,7	0,8	0,8	0,6
5	1,5	0,0	2,3	1,8	47,17	1,8	1,1	1,8	0,8	1,7	1,3
6	0,2	0,0	0,8	0,0	40,00	0,5	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0
7	2,7	>5,8	1,5	1,8	35,27	2,3	3,3	2,9	2,4	2,5	3,2
8	5,5	7,8	6,0	3,6	41,27	6,4	4,3	6,5	3,2	5,9	5,2
9	16,4	12,6	15,8	19,3	48,15	14,7	18,5	15,2	19,2	18,9	12,3
10	71,4	69,9	72,2	71,7	45,79	71,1	71,7	71,8	70,4	68,5	75,5
No ho sap	1,0	1,0	0,0	1,8	54,00	1,4	0,5	1,1	0,8	0,8	1,3
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,2	0,0	0,8	0,0	36,00	0,0	0,5	0,0	0,8	0,0	0,6
De 3 a 4	1,0	>2,9	0,8	0,0	30,25	1,8	0,0	0,7	1,6	1,3	0,6
De 5 a 6	1,7	0,0	3,0	1,8	46,14	2,3	1,1	1,8	1,6	2,1	1,3
De 7 a 8	8,2	>13,6	7,5	5,4	39,27	8,7	7,6	9,4	5,6	8,4	8,4
De 9 a 10	87,8	82,5	88,0	91,0	46,23	85,8	90,2	87,0	89,6	87,4	87,7
Mitjana	9,47	9,35	9,42	9,58		9,42	9,52	9,49	9,42	9,43	9,51
Desviació	1,17	1,32	1,33	0,89		1,25	1,07	1,07	1,37	1,16	1,22

% Verticals Valor Jhi ²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Reste TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.											
0	0,5	1,0	0,0	0,6	51,00	0,5	0,5	0,7	0,0	0,8	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,0	0,8	0,0	36,00	0,0	0,5	0,4	0,0	0,0	0,6
3	0,7	1,9	0,8	0,0	28,67	0,5	1,1	<0,0	>2,4	0,8	0,6
4	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,5	0,0	3,0	1,2	45,50	1,8	1,1	1,8	0,8	2,1	0,6
6	0,7	1,9	0,8	0,0	28,00	0,5	1,1	0,7	0,8	0,8	0,6
7	2,0	1,0	3,0	1,8	43,75	1,8	2,2	2,5	0,8	1,7	2,6
8	6,7	9,7	3,8	7,2	44,15	8,7	4,3	6,5	7,2	6,7	7,1
9	20,1	14,6	20,3	23,5	48,48	17,9	22,8	20,2	20,0	22,3	16,8
10	66,9	69,9	66,9	65,1	45,19	67,9	65,8	66,8	67,2	64,3	70,3
No ho sap	0,5	0,0	0,8	0,6	52,00	0,5	0,5	0,4	0,8	0,4	0,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,7	1,0	0,8	0,6	46,00	0,5	1,1	1,1	0,0	0,8	0,6
De 3 a 4	0,7	1,9	0,8	0,0	28,67	0,5	1,1	<0,0	>2,4	0,8	0,6
De 5 a 6	2,2	1,9	3,8	1,2	39,67	2,3	2,2	2,5	1,6	2,9	1,3
De 7 a 8	8,7	10,7	6,8	9,0	44,06	10,6	6,5	9,0	8,0	8,4	9,7
De 9 a 10	87,1	84,5	87,2	88,6	45,95	85,8	88,6	87,0	87,2	86,6	87,1
Mitjana	9,38	9,32	9,33	9,44		9,40	9,34	9,37	9,39	9,31	9,45
Desviació	1,34	1,55	1,39	1,14		1,25	1,44	1,35	1,31	1,45	1,18
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - La voluntat resolutiva.											
0	0,5	1,0	0,8	0,0	29,00	0,5	0,5	0,4	0,8	0,4	0,6
1	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,5	1,0	0,8	0,0	36,00	0,9	0,0	0,4	0,8	0,8	0,0
4	1,0	1,9	1,5	0,0	31,75	1,4	0,5	0,4	2,4	0,8	1,3
5	1,0	1,0	0,8	1,2	41,25	0,9	1,1	1,1	0,8	1,3	0,6
6	0,5	0,0	0,8	0,6	50,00	0,9	0,0	0,4	0,8	0,4	0,6
7	2,7	3,9	2,3	2,4	40,82	3,2	2,2	3,2	1,6	2,9	2,6
8	6,0	8,7	4,5	5,4	42,42	5,5	6,5	5,8	6,4	6,7	5,2
9	18,9	17,5	17,3	21,1	47,30	17,9	20,1	19,9	16,8	>22,3	<12,9
10	67,9	65,0	70,7	67,5	45,77	68,8	66,8	67,9	68,0	<63,0	>75,5
No ho sap	1,0	0,0	0,8	1,8	58,25	<0,0	>2,2	0,7	1,6	1,3	0,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,5	1,0	0,8	0,0	29,00	0,5	0,5	0,4	0,8	0,4	0,6
De 3 a 4	1,5	2,9	2,3	<0,0	33,17	2,3	0,5	0,7	3,2	1,7	1,3
De 5 a 6	1,5	1,0	1,5	1,8	44,17	1,8	1,1	1,4	1,6	1,7	1,3
De 7 a 8	8,7	12,6	6,8	7,8	41,91	8,7	8,7	9,0	8,0	9,7	7,7
De 9 a 10	86,8	82,5	88,0	88,6	46,10	86,7	87,0	87,7	84,8	85,3	88,4
Mitjana	9,39	9,20	9,38	9,52		9,34	9,45	9,43	9,29	9,31	9,49
Desviació	1,32	1,63	1,48	0,91		1,43	1,19	1,19	1,59	1,36	1,30

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - La confiança/ seguretat que li ha transmès.											
0	0,5	1,0	0,0	0,6	51,00	0,5	0,5	0,7	0,0	0,8	0,0
1	0,5	>1,9	0,0	0,0	25,00	0,5	0,5	<0,0	>1,6	0,8	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	1,0	0,0	0,0	27,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
4	0,5	0,0	>1,5	0,0	39,50	0,9	0,0	<0,0	>1,6	0,0	1,3
5	1,5	1,0	1,5	1,8	48,00	0,9	2,2	1,8	0,8	2,1	0,6
6	0,7	1,9	0,0	0,6	34,33	0,5	1,1	0,4	1,6	0,8	0,6
7	3,7	3,9	3,8	3,6	42,80	4,1	3,3	4,7	1,6	3,8	3,9
8	5,7	4,9	>9,8	<3,0	42,04	5,5	6,0	4,7	8,0	4,2	7,7
9	18,4	18,4	<12,0	>23,5	47,23	19,3	17,4	19,5	16,0	21,4	<13,5
10	67,2	65,0	71,4	65,1	45,67	66,5	67,9	66,8	68,0	64,3	72,3
No ho sap	1,0	1,0	0,0	1,8	56,50	0,9	1,1	1,1	0,8	1,3	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	1,0	>2,9	0,0	0,6	38,00	0,9	1,1	0,7	1,6	1,7	0,0
De 3 a 4	0,7	1,0	1,5	0,0	35,33	1,4	0,0	0,4	1,6	0,4	1,3
De 5 a 6	2,2	2,9	1,5	2,4	43,44	1,4	3,3	2,2	2,4	2,9	1,3
De 7 a 8	9,5	8,7	>13,5	6,6	42,34	9,6	9,2	9,4	9,6	8,0	11,6
De 9 a 10	85,6	83,5	83,5	88,6	46,01	85,8	85,3	86,3	84,0	85,7	85,8
Mitjana	9,34	9,13	9,41	9,41		9,33	9,35	9,36	9,28	9,25	9,46
Desviació	1,43	1,90	1,19	1,24		1,43	1,42	1,35	1,58	1,61	1,11
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - La primera acollida- recepció (taulell d'entrada) ENQUESTADOR/A. Deixar clar que és a partir del taulell i no el servei de seguretat al carrer.											
El més important	8,5	11,7	6,8	7,8	42,97	9,6	7,1	8,7	8,0	8,4	8,4
2n	5,2	6,8	6,0	3,6	40,86	>7,3	<2,7	5,4	4,8	<3,4	7,7
3r	7,0	9,7	6,8	5,4	40,86	6,4	7,6	<4,0	>13,6	7,6	6,5
4t	10,4	13,6	6,8	11,4	46,24	10,1	10,9	9,7	12,0	11,3	9,7
5è	15,4	12,6	15,8	16,9	46,84	17,9	12,5	15,5	15,2	14,7	16,8
6è	21,1	20,4	19,5	22,9	47,02	17,9	25,0	22,0	19,2	21,8	20,6
El menys important	32,3	25,2	38,3	31,9	46,19	30,7	34,2	34,7	27,2	32,8	30,3
Mitjana	5,12	4,71	5,31	5,22		4,96	5,31	5,23	4,88	5,17	5,02
Desviació	1,93	2,04	1,90	1,84		2,00	1,82	1,92	1,92	1,89	1,96
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - L'horari d'atenció.											
El més important	5,5	4,9	>9,0	3,0	43,18	5,0	6,0	<4,0	>8,8	5,5	5,8
2n	8,7	>13,6	11,3	<3,6	37,69	11,0	6,0	7,2	12,0	7,6	11,0
3r	10,0	13,6	9,0	8,4	42,52	9,6	10,3	9,7	10,4	8,4	12,3
4t	9,2	8,7	7,5	10,8	45,92	11,5	6,5	10,1	7,2	10,1	7,7
5è	11,9	12,6	11,3	12,0	46,31	9,2	15,2	11,6	12,8	13,4	10,3
6è	26,4	25,2	29,3	24,7	45,23	24,3	28,8	26,4	26,4	27,3	23,2
El menys important	28,4	21,4	22,6	>37,3	49,34	29,4	27,2	31,0	22,4	27,7	29,7
Mitjana	5,06	4,72	4,79	5,49		4,99	5,14	5,21	4,72	5,11	4,94
Desviació	1,88	1,92	2,02	1,67		1,93	1,83	1,80	2,02	1,84	1,98

% Verticals Valor Jhi ²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - El temps d'espera.											
El més important	14,9	17,5	16,5	12,0	41,78	13,3	16,8	15,5	13,6	12,6	18,7
2n	10,2	11,7	10,5	9,0	44,41	11,9	8,2	9,7	11,2	10,5	10,3
3r	8,7	10,7	7,5	8,4	43,83	11,0	6,0	9,4	7,2	9,7	7,1
4t	13,4	14,6	15,8	10,8	43,33	<10,1	>17,4	11,6	17,6	11,8	14,8
5è	23,6	21,4	22,6	25,9	47,06	24,3	22,8	>27,1	<16,0	26,1	20,0
6è	16,9	14,6	12,8	>21,7	48,85	17,0	16,8	15,9	19,2	18,5	14,8
El menys important	12,2	9,7	14,3	12,0	47,27	12,4	12,0	10,8	15,2	10,9	14,2
Mitjana	4,20	3,93	4,13	4,43		4,21	4,20	4,16	4,30	4,27	4,08
Desviació	1,95	1,96	2,01	1,89		1,95	1,97	1,94	2,00	1,89	2,06
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - L'amabilitat de la persona que l'ha atès.											
El més important	26,4	28,2	22,6	28,3	45,45	26,6	26,1	23,8	32,0	25,6	26,5
2n	20,4	15,5	24,1	20,5	47,20	19,7	21,2	22,4	16,0	22,7	17,4
3r	14,9	16,5	11,3	16,9	45,35	12,8	17,4	13,0	19,2	16,0	12,3
4t	14,4	15,5	15,8	12,7	44,78	16,1	12,5	14,8	13,6	13,4	16,8
5è	11,7	9,7	14,3	10,8	45,15	12,4	10,9	13,0	8,8	10,1	14,2
6è	5,5	3,9	6,8	5,4	46,82	6,9	3,8	6,5	3,2	<3,4	>9,0
El menys important	6,7	10,7	5,3	5,4	42,70	5,5	8,2	6,5	7,2	>8,8	3,9
Mitjana	3,08	3,17	3,17	2,95		3,11	3,05	3,16	2,90	3,05	3,17
Desviació	1,85	1,97	1,82	1,81		1,85	1,87	1,86	1,84	1,88	1,84
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.											
El més important	15,2	11,7	18,0	15,1	46,59	17,0	13,0	17,3	10,4	17,6	11,0
2n	20,6	19,4	<14,3	>26,5	48,25	18,3	23,4	20,6	20,8	18,5	23,2
3r	19,9	15,5	21,1	21,7	48,00	17,4	22,8	21,3	16,8	18,1	23,9
4t	17,4	17,5	17,3	17,5	45,60	18,3	16,3	18,4	15,2	>21,8	<11,0
5è	12,4	15,5	11,3	11,4	42,76	12,4	12,5	10,5	16,8	10,9	13,5
6è	7,5	8,7	>11,3	<3,6	39,50	9,6	4,9	6,5	9,6	5,9	10,3
El menys important	7,0	>11,7	6,8	4,2	39,61	6,9	7,1	5,4	10,4	7,1	7,1
Mitjana	3,42	3,79	3,50	3,11		3,47	3,35	3,25	3,78	3,36	3,52
Desviació	1,76	1,88	1,83	1,58		1,82	1,70	1,70	1,84	1,76	1,77
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - La voluntat resolutiva.											
El més important	15,4	13,6	11,3	>19,9	49,55	14,2	16,8	16,6	12,8	16,8	13,5
2n	18,2	14,6	21,1	18,1	46,53	16,5	20,1	17,7	19,2	21,0	14,2
3r	19,7	17,5	20,3	20,5	46,87	20,6	18,5	22,0	14,4	19,3	19,4
4t	15,2	9,7	>22,6	12,7	45,36	14,7	15,8	14,1	17,6	<10,9	>21,3
5è	13,2	>19,4	10,5	11,4	42,36	14,2	12,0	12,3	15,2	15,1	11,0
6è	10,0	11,7	7,5	10,8	44,45	10,6	9,2	9,7	10,4	8,8	11,6
El menys important	8,5	>13,6	6,8	6,6	39,68	9,2	7,6	7,6	10,4	8,0	9,0
Mitjana	3,56	3,96	3,50	3,37		3,67	3,44	3,47	3,76	3,45	3,73
Desviació	1,85	1,97	1,69	1,87		1,85	1,84	1,83	1,88	1,87	1,82

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT			Mitjana	SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més		Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - La confiança/ seguretat que li ha transmès.											
El més important	14,2	12,6	15,8	13,9	46,68	14,2	14,1	14,1	14,4	13,4	16,1
2n	16,7	18,4	12,8	18,7	45,39	15,1	18,5	17,0	16,0	16,4	16,1
3r	19,9	16,5	24,1	18,7	45,85	22,0	17,4	20,6	18,4	21,0	18,7
4t	19,9	20,4	<14,3	24,1	47,17	19,3	20,7	21,3	16,8	20,6	18,7
5è	11,7	8,7	14,3	11,4	46,98	9,6	14,1	10,1	15,2	9,7	14,2
6è	12,7	15,5	12,8	10,8	43,24	13,8	11,4	13,0	12,0	14,3	10,3
El menys important	5,0	7,8	6,0	<2,4	37,70	6,0	3,8	4,0	7,2	4,6	5,8
Mitjana	3,56	3,72	3,61	3,43		3,60	3,52	3,51	3,67	3,58	3,53
Desviació	1,74	1,84	1,80	1,62		1,77	1,70	1,70	1,82	1,73	1,78
P12A_TOP_BOX											
a. Acollida i recepció	13,7	18,4	12,8	11,4	42,16	>17,0	<9,8	14,1	12,8	11,8	16,1
b. Horari d'atenció	14,2	18,4	>20,3	<6,6	39,81	16,1	12,0	<11,2	>20,8	13,0	16,8
c. Temps d'espera	25,1	29,1	27,1	21,1	42,85	25,2	25,0	25,3	24,8	23,1	29,0
d. Amabilitat personal	46,8	43,7	46,6	48,8	46,21	46,3	47,3	46,2	48,0	48,3	43,9
e. Agilitat resolució	35,8	31,1	32,3	>41,6	47,55	35,3	36,4	37,9	31,2	36,1	34,2
f. Voluntat resolutiva	33,6	28,2	32,3	38,0	47,92	30,7	37,0	34,3	32,0	>37,8	<27,7
g. Confiança - seguretat	30,8	31,1	28,6	32,5	45,98	29,4	32,6	31,0	30,4	29,8	32,3
Mitjana mencions	2,00	2,00	2,00	2,00		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Desviació mencions	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
P13. Pel que fa a l'horari d'aquesta Oficina, quin penseu que seria més adequat?											
De 9 a 17 h, de dilluns a divendres	54,7	54,4	48,1	60,2	46,50	53,2	56,5	55,6	52,8	>61,3	<45,2
De 9 a 15 h, de dilluns a divendres, i dues tardes setmanals	17,9	20,4	20,3	14,5	43,01	>22,9	<12,0	17,0	20,0	<14,7	>23,2
De 8 a 15 h, de dilluns a divendres, i dues tardes setmanals	16,2	16,5	16,5	15,7	44,20	15,1	17,4	16,2	16,0	14,7	16,8
De 8 a 15 h, de dilluns a divendres	10,0	8,7	12,0	9,0	47,33	7,8	12,5	9,4	11,2	8,0	13,5
No ho sap	0,7	0,0	1,5	0,6	46,67	0,5	1,1	1,1	0,0	0,8	0,6
No contesta	0,5	0,0	>1,5	0,0	39,00	0,5	0,5	0,7	0,0	0,4	0,6
Q3. Em podria indicar quina és la seva nacionalitat?											
Espanyola	68,9	<48,5	66,2	>83,7	49,01	>77,1	<59,2	>100,0	<0,0	71,4	65,8
Estrangera comunitària	10,4	>18,4	8,3	7,2	39,38	8,7	12,5	<0,0	>33,6	8,0	14,2
Estrangera no comunitària	20,6	>33,0	25,6	<9,0	37,13	<14,2	>28,3	<0,0	>66,4	20,6	20,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi²	Total	EDAT				SEXE		NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més	Mitjana	Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Reste TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Q4. Quin és el seu municipi de residència?											
Tortosa ciutat	59,2	58,3	<49,6	>67,5	47,01	57,8	60,9	61,4	54,4	>100,0	<0,0
Altres poblacions de les Terres de l'Ebre	38,6	37,9	>48,9	<30,7	43,58	41,7	34,8	36,8	42,4	<0,0	>100,0
Altres	2,2	3,9	1,5	1,8	40,78	<0,5	>4,3	1,8	3,2	<0,0	<0,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
(Q4) Municipi de residència											
Tortosa	59,2	58,3	<49,6	>67,5	47,01	57,8	60,9	61,4	54,4	>100,0	<0,0
Roquetes	8,2	7,8	10,5	6,6	43,30	10,6	5,4	9,4	5,6	<0,0	>21,3
Amposta	5,2	2,9	8,3	4,2	44,90	6,0	4,3	4,7	6,4	<0,0	>13,5
Deltebre	3,5	2,9	4,5	3,0	42,36	4,1	2,7	2,5	5,6	<0,0	>9,0
L'Ampolla	2,7	1,0	3,8	3,0	50,55	3,2	2,2	2,9	2,4	<0,0	>7,1
Sant Carles de la Ràpita	2,0	1,9	2,3	1,8	41,13	1,4	2,7	1,4	3,2	<0,0	>5,2
Camarles	1,7	2,9	1,5	1,2	40,00	1,4	2,2	1,8	1,6	<0,0	>4,5
L'Aldea	1,5	2,9	0,8	1,2	41,50	0,9	2,2	1,1	2,4	<0,0	>3,9
Aldover	1,2	1,9	2,3	0,0	39,80	1,8	0,5	1,1	1,6	<0,0	>3,2
El Perelló	1,0	0,0	0,8	1,8	60,75	0,9	1,1	0,7	1,6	<0,0	>2,6
L'Ametlla de Mar	1,0	0,0	0,0	>2,4	64,75	0,9	1,1	1,1	0,8	<0,0	>2,6
Alcanar	1,0	>2,9	0,0	0,6	36,25	0,9	1,1	1,4	0,0	<0,0	>2,6
Xerta	1,0	0,0	2,3	0,6	47,50	0,9	1,1	1,4	0,0	<0,0	>2,6
Batea	0,7	0,0	1,5	0,6	44,33	0,9	0,5	0,7	0,8	<0,0	>1,9
Sant Jaume d'Enveja	0,7	1,9	0,8	0,0	31,67	1,4	0,0	1,1	0,0	<0,0	>1,9
Tivenys	0,7	1,9	0,8	0,0	27,67	0,9	0,5	<0,0	>2,4	<0,0	>1,9
Gandesa	0,5	0,0	0,0	1,2	59,00	0,5	0,5	<0,0	>1,6	0,0	1,3
Horta de Sant Joan	0,5	0,0	>1,5	0,0	45,50	0,5	0,5	<0,0	>1,6	0,0	1,3
Masdenverge	0,5	0,0	>1,5	0,0	43,50	0,5	0,5	0,7	0,0	0,0	1,3
Paüls	0,5	0,0	0,8	0,6	43,00	0,0	1,1	0,4	0,8	0,0	1,3
Santa Bàrbara	0,5	0,0	0,8	0,6	47,00	0,0	1,1	0,7	0,0	0,0	1,3
Ulldecona	0,5	1,0	0,8	0,0	31,00	0,9	0,0	0,4	0,8	0,0	1,3
Freginals	0,2	1,0	0,0	0,0	28,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,0	0,6
La Pobla de Massaluca	0,2	0,0	0,8	0,0	43,00	0,5	0,0	0,0	0,8	0,0	0,6
La Sénia	0,2	0,0	0,8	0,0	35,00	0,0	0,5	0,0	0,8	0,0	0,6
Arnes	0,2	1,0	0,0	0,0	19,00	0,0	0,5	0,4	0,0	0,0	0,6
Mas de Barberans	0,2	0,0	0,0	0,6	59,00	0,0	0,5	0,4	0,0	0,0	0,6
Móra d'Ebre	0,2	1,0	0,0	0,0	33,00	0,0	0,5	0,4	0,0	0,0	0,6
Móra la Nova	0,2	0,0	0,8	0,0	40,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,0	0,6
Prat de Comte	0,2	1,0	0,0	0,0	22,00	0,5	0,0	0,0	0,8	0,0	0,6
Rasquera	0,2	0,0	0,0	0,6	70,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,0	0,6
Ascó	0,2	1,0	0,0	0,0	25,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,0	0,6
Ginestar	0,2	0,0	0,8	0,0	48,00	0,0	0,5	0,4	0,0	0,0	0,6
Tivissa	0,2	0,0	0,8	0,0	40,00	0,5	0,0	0,4	0,0	0,0	0,6
Caseres	0,2	1,0	0,0	0,0	29,00	0,0	0,5	0,0	0,8	0,0	0,6

% Verticals Valor Jhi ²	Total	EDAT			SEXE			NACIONALITAT		LLOC RESIDÈNCIA	
		16-34	35-49	50 i més	Mitjana	Dona	Home	Espanyola	Altres	Tortosa ciutat	Resta TE
Total	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
Base TOTAL	402	103	133	166	45,55	218	184	277	125	238	155
(Q4) Comarca de residència											
Baix Ebre	82,3	79,6	77,4	>88,0	46,39	83,5	81,0	83,8	79,2	>100,0	<60,0
Montsià	11,2	11,7	15,0	7,8	41,71	11,5	10,9	11,2	11,2	<0,0	>29,0
Ribera d'Ebre	1,5	1,9	2,3	0,6	42,67	1,8	1,1	2,2	0,0	<0,0	>3,9
Terra Alta	2,7	2,9	3,8	1,8	41,36	2,8	2,7	<1,1	>6,4	<0,0	>7,1
Q5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?											
No sap llegir i escriure	0,5	0,0	0,8	0,6	50,00	0,0	1,1	0,4	0,8	0,8	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	2,7	1,0	3,8	3,0	51,91	1,8	3,8	2,5	3,2	2,9	1,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	13,7	8,7	11,3	>18,7	51,33	<10,6	>17,4	13,7	13,6	>16,8	<9,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	23,6	28,2	24,1	20,5	42,98	23,9	23,4	23,5	24,0	25,6	21,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	19,4	18,4	20,3	19,3	45,78	19,7	19,0	<14,8	>29,6	20,6	18,7
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	10,0	13,6	>14,3	<4,2	40,10	12,4	7,1	10,8	8,0	<7,1	13,5
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	11,2	13,6	10,5	10,2	43,11	11,9	10,3	13,0	7,2	<7,1	>16,8
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	4,2	2,9	3,0	6,0	49,53	3,7	4,9	5,4	1,6	<2,1	>7,1
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	10,7	9,7	9,8	12,0	47,09	12,8	8,2	12,3	7,2	>13,9	<5,2
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR)	2,2	1,0	2,3	3,0	48,22	2,3	2,2	2,5	1,6	2,1	2,6
Doctorat	0,7	1,0	0,0	1,2	49,00	0,5	1,1	0,7	0,8	0,4	1,3
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	1,0	1,9	0,0	1,2	42,75	0,5	1,6	0,4	2,4	0,4	1,9
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA			FREQUÈNCIA ÚS		
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Q1. Sexe de la persona entrevistada?							
Dona	54,2	55,0	55,6	66,7	54,5	56,0	53,7
Home	45,8	45,0	44,4	33,3	45,5	44,0	46,3
EDAT							
16-34	25,6	24,8	26,7	33,3	27,3	27,6	24,9
35-49	33,1	31,1	44,4	50,0	45,5	35,3	32,3
50 i més	41,3	>44,1	28,9	16,7	27,3	37,1	42,8
Mitjana	45,55	46,39	41,71	42,67	41,36	44,38	46,01
P1. És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?							
Sí, és la primera vegada	24,4	<21,8	33,3	50,0	18,2	<0,0	>34,4
No, hi vinc més d'un cop a l'any	46,5	47,4	46,7	16,7	45,5	<0,0	>65,6
No, hi vinc més d'un cop al trimestre	21,4	23,0	11,1	16,7	36,4	>74,1	<0,0
No, hi vinc més d'un cop al mes	6,5	6,6	6,7	16,7	0,0	>22,4	<0,0
No, hi vinc més d'un cop a la setmana	1,0	0,9	2,2	0,0	0,0	>3,4	<0,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P1a. Em podria dir com va conèixer l'OAC a les Terres de l'Ebre?							
A través una persona coneguda	39,3	40,2	33,3	33,3	27,3	33,6	41,8
A través d'un altre organisme	17,7	16,9	22,2	33,3	27,3	16,4	17,9
De passar per davant / de sempre / és veí	8,7	10,0	2,2	0,0	0,0	12,9	7,0
A través dels tràmits Gencat	6,2	5,4	>13,3	16,7	0,0	3,4	7,4
A través d'una oficina d'atenció	5,0	5,7	0,0	0,0	9,1	>8,6	<3,5
A través d'una entitat (sindicats, associacions,...)	4,5	3,9	6,7	0,0	9,1	1,7	5,6
Per internet	4,5	<3,0	>13,3	0,0	9,1	2,6	5,3
Despatx d'advocats o gestors	2,2	2,4	2,2	0,0	0,0	3,4	1,8
A través de xarxes socials	1,7	1,2	2,2	0,0	>18,2	3,4	1,1
A través del 012	1,2	1,5	0,0	0,0	0,0	2,6	0,7
Altres	4,0	3,6	4,4	16,7	0,0	6,9	2,8
No ho sap	4,7	>5,7	0,0	0,0	0,0	4,3	4,9
No contesta	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4

% Verticals Valor Jhi ²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base Han tingut coneixement de l'OAC a les Terres de l'Ebre a través d'alguna altra oficina, entitat o organisme	109	88	13	2	5	31	77
P1aa. En aquest cas, em podria indicar a través de quin/a [INCLoure OFICINA/ENTITAT/ORGANISME depenent de la resposta a P1a] ha tingut coneixement de l'OAC?							
Serveis socials / Assistenta social	29,4	28,4	38,5	50,0	20,0	35,5	27,3
Ajuntament	11,9	13,6	0,0	0,0	0,0	9,7	13,0
Seguretat Social	7,3	6,8	0,0	>50,0	20,0	3,2	9,1
De l'antiga OAC	6,4	8,0	0,0	0,0	0,0	9,7	5,2
IES / Institut	4,6	4,5	7,7	0,0	0,0	6,5	3,9
Dep. Agricultura	3,7	3,4	7,7	0,0	0,0	3,2	3,9
Jutjats	2,8	<1,1	>15,4	0,0	0,0	0,0	3,9
Sindicat	2,8	<0,0	>15,4	0,0	>20,0	0,0	3,9
De la pròpia OAC	2,8	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	3,9
SEPE	1,8	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6
AEAT	1,8	1,1	0,0	0,0	>20,0	3,2	1,3
ICS	1,8	2,3	0,0	0,0	0,0	3,2	1,3
Consell Comarcal	1,8	1,1	0,0	0,0	>20,0	3,2	1,3
Estrangeria	1,8	2,3	0,0	0,0	0,0	3,2	1,3
No ho sap	4,6	5,7	0,0	0,0	0,0	0,0	5,2
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres oficines / entitats / organismes	14,7	15,9	15,4	0,0	0,0	19,4	13,0
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P2. Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a?							
Àmbit 1 (taules 3, 4 o 5)	29,1	<26,3	40,0	16,7	54,5	27,6	29,5
Àmbit 2 (taules 6, 7, 8, 10 o 11)	28,4	27,5	33,3	50,0	18,2	24,1	29,8
Àmbit Afers Socials (taules 1, 2, 9 o 16)	33,8	>36,9	24,4	16,7	9,1	40,5	31,2
Àmbit Renda Garantida de Ciutadania (taula 2)	4,0	4,5	0,0	0,0	0,0	2,6	4,6
OGE (taula 12)	5,0	<3,9	>11,1	0,0	>18,2	4,3	5,3
Autoservei	2,7	2,7	0,0	>33,3	0,0	3,4	2,5
No ho sap	1,2	1,5	0,0	0,0	0,0	1,7	1,1
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana mencions	1,04	1,03	1,09	1,17	1,00	1,04	1,04
Desviació mencions	0,24	0,20	0,42	0,41	0,00	0,24	0,23

% Verticals Valor Jhi ²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P3. Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? - Total tràmits							
Consum - Consultes i reclamacions	5,2	4,8	8,9	0,0	0,0	<1,7	>6,7
Treball - Conciliacions	3,0	2,7	4,4	0,0	9,1	1,7	3,5
Treball - Autoritzacions inicials de treball	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Treball - Modificacions autoritzacions de treball	5,2	5,4	4,4	0,0	9,1	5,2	5,3
Treball - Informes d'estrangeria	2,2	1,8	>6,7	0,0	0,0	3,4	1,8
Justícia - Compareixences	1,0	0,6	2,2	0,0	0,0	1,7	0,7
Justícia - Parelles estables	2,2	2,1	2,2	0,0	0,0	0,9	2,5
Justícia - Associacions	0,7	0,6	0,0	0,0	>9,1	0,9	0,7
Altres - Delictes sexuals	4,5	3,6	6,7	0,0	>27,3	4,3	4,6
Altres - Antecedents Penals	1,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,9	1,1
Altres - Registres altres administracions	4,5	3,9	4,4	16,7	0,0	6,9	<3,2
Altres - Emissions còpies autèntiques	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
SOC - Certificat professionalitat	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Agricultura - Llicència de pesca	1,0	1,2	0,0	0,0	0,0	1,7	0,7
Agricultura - Llicència de caça	1,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9	1,1
Agricultura - Nàutica i busseig	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Agricultura - Aprofitament forestal	1,2	1,5	0,0	0,0	0,0	0,9	1,4
Agricultura - Suport a la formalització de tràmits de la Generalitat	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9	0,7
Agricultura - Ajuts i subvencions	1,0	0,9	0,0	0,0	>9,1	0,9	1,1
Certificats digitals - IdCat mòbil	1,7	1,5	2,2	>16,7	0,0	0,0	2,5
Certificats digitals - IdCat	3,5	3,3	2,2	16,7	0,0	2,6	3,5
Certificats digitals - cl@ve	5,2	4,8	6,7	16,7	0,0	<1,7	>6,7
Habitatge - Registre Sol·licitants HPO	4,2	3,6	>11,1	0,0	0,0	4,3	4,2
Habitatge - Cèdules d'habitabilitat	2,5	2,4	0,0	>16,7	9,1	2,6	2,5

PEL223-231. Enquesta de satisfacció dels usuaris de l'OAC de Terres de l'Ebre (2023)

% Verticals Valor Jhi ²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
...							
Habitatge - Ajuts i subvencions	4,2	3,9	6,7	16,7	0,0	6,0	3,5
Habitatge - Rehabilitació	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Habitatge - Lloguer	1,2	1,2	2,2	0,0	0,0	0,9	1,4
Habitatge - Fiances INCASOL	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Trànsit - Pagament sancions	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Trànsit - Identificador conductor	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
Trànsit - Recursos sancions	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Trànsit - Informació expedients sancionadors	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Salut - Voluntats anticipades	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Salut - Altres	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
ICAEN - Suport a la formalització de tràmits de la Generalitat	0,5	0,3	2,2	0,0	0,0	0,0	0,7
Interior - Registre autoprohibits	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Títol família monoparental	2,0	1,8	4,4	0,0	0,0	1,7	2,1
Títol família nombrosa	8,7	9,1	8,9	0,0	0,0	7,8	9,1
Ajuts infants	1,7	1,8	2,2	0,0	0,0	0,9	2,1
Dependència	3,7	4,5	0,0	0,0	0,0	0,9	4,9
Discapacitats	5,5	5,4	8,9	0,0	0,0	6,9	4,9
Prestacions Socials o Pensió no Contributiva	12,4	13,9	4,4	16,7	9,1	>20,7	<9,1
Taxa informe adequació habitatge	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Informe estrangeria	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	1,7	0,4
IMSERSO	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4
Renda garantida ciutadania	4,0	4,5	0,0	0,0	0,0	2,6	4,6
Oficina de Gestió Empresarial	4,7	<3,6	>11,1	0,0	>18,2	4,3	4,9
Suport a la formalització de tràmits de la Generalitat	2,5	2,4	0,0	>33,3	0,0	2,6	2,5
Suport a la formalització de tràmits d'altres administracions	1,0	0,9	0,0	>16,7	0,0	0,9	1,1
Ús de l'ordinador autoservei sense suport	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1,2	1,5	0,0	0,0	0,0	1,7	1,1

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P4. Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat pel seu compte o l'han informat?							
Sí	54,2	53,8	53,3	33,3	81,8	51,7	55,1
No	45,8	46,2	46,7	66,7	18,2	48,3	44,9
Base Sí en P.4	218	178	24	2	9	60	157
P4a. En cas que s'hagi informat, per quin mitjà?							
A través d'un familiar o amic	18,8	19,7	8,3	50,0	22,2	<8,3	>22,9
A través dels tràmits Gencat	16,1	<13,5	29,2	50,0	22,2	15,0	15,9
A la mateixa OAC de manera presencial	12,4	13,5	12,5	0,0	0,0	>25,0	<7,6
Per telèfon amb personal de l'OAC que l'ha trucat	11,5	12,4	8,3	0,0	0,0	6,7	13,4
Per internet	6,4	5,6	8,3	0,0	>22,2	8,3	5,7
Advocat / gestor	5,5	5,1	4,2	0,0	0,0	5,0	5,7
Serveis socials / assistenta social	4,1	3,9	8,3	0,0	0,0	5,0	3,8
A través de xarxes socials	3,7	3,9	0,0	0,0	11,1	5,0	3,2
A través del 012	3,7	3,4	4,2	0,0	11,1	6,7	2,5
Escola / professors	3,2	2,2	8,3	0,0	11,1	3,3	3,2
Ajuntament	2,8	3,4	0,0	0,0	0,0	1,7	3,2
Metge	1,4	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9
Jutjats	0,9	0,6	4,2	0,0	0,0	0,0	1,3
No ho sap	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0
Altres	9,2	10,7	4,2	0,0	0,0	8,3	9,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi ²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P5. Em podria indicar en una escala del 0 al 10, en què el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a, la seva valoració global amb el servei rebut a l'OAC?							
0	0,5	0,3	0,0	>16,7	0,0	0,9	0,4
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
5	1,7	1,8	2,2	0,0	0,0	1,7	1,8
6	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
7	3,0	3,0	4,4	0,0	0,0	0,9	3,9
8	7,7	8,5	6,7	0,0	0,0	7,8	7,7
9	21,4	21,1	20,0	33,3	27,3	19,0	22,5
10	64,4	63,7	66,7	50,0	72,7	68,1	62,8
No ho sap	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,5	0,3	0,0	>16,7	0,0	0,9	0,4
De 3 a 4	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
De 5 a 6	2,5	2,7	2,2	0,0	0,0	1,7	2,8
De 7 a 8	10,7	11,5	11,1	0,0	0,0	8,6	11,6
De 9 a 10	85,8	84,9	86,7	83,3	100,0	87,1	85,3
Mitjana	9,36	9,35	9,42	8,00	9,73	9,40	9,34
Desviació	1,24	1,19	1,06	3,95	0,47	1,36	1,19
P6. Quin ha estat el temps d'espera al punt d'atenció per ser atès/a?							
Menys de 5 minuts	56,2	56,8	53,3	33,3	45,5	63,8	<53,0
Entre 5 i 10 minuts	29,1	29,9	31,1	33,3	18,2	22,4	31,9
Entre 10 minuts i un quart d'hora	7,0	<5,7	8,9	>33,3	18,2	6,9	7,0
Més d'un quart d'hora	7,7	7,6	6,7	0,0	18,2	6,9	8,1
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P7. Li han resolt el tràmit o consulta?							
Sí	80,8	80,4	82,2	83,3	81,8	75,9	82,8
No	18,2	18,7	15,6	16,7	18,2	23,3	16,1
No ho sap	1,0	0,9	2,2	0,0	0,0	0,9	1,1
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base No en P.7	73	62	7	1	2	27	46
P7a. Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?							
Falta algun document	49,3	46,8	71,4	0,0	50,0	48,1	50,0
Ha d'esperar resposta	17,8	21,0	0,0	0,0	0,0	7,4	23,9
Ha d'anar a un altre lloc	6,8	6,5	0,0	>100,0	0,0	3,7	8,7
No saben com ho poden resoldre	5,5	6,5	0,0	0,0	0,0	7,4	4,3
No està la persona encarregada	4,1	4,8	0,0	0,0	0,0	>11,1	<0,0
Ha de fer el tràmit forçosament de forma telemàtica	2,7	1,6	0,0	0,0	>50,0	3,7	2,2
El tràmit està fora de termini	1,4	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2
Altres (Especifiqueu)	12,3	11,3	28,6	0,0	0,0	18,5	8,7
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Ha d'anar a un altre lloc	5	4	0	1	0	1	4
P7a1. En el cas que l'hagin adreçat a un altre lloc, em podria indicar a on li han dit d'anar?							
Ajuntament	20,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0
Escola	20,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0
Inspecció de treball	20,0	<0,0	0,0	>100,0	0,0	>100,0	<0,0
Renda garantida	20,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0
Unió de Pagesos	20,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P8. Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?							
Sí, es podia fer telemàticament	25,6	<22,7	>40,0	>83,3	27,3	26,7	25,3
No, no es podia fer telemàticament	28,9	29,9	26,7	0,0	27,3	31,0	28,1
No ho sap	45,5	47,4	33,3	16,7	45,5	42,2	46,7
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base Sí, el tràmit es podia fer telemàticament	103	75	18	5	3	31	72
P8a. I com és que l'ha vingut a fer presencialment?							
Dificultats per realitzar-ho telemàticament	24,3	22,7	16,7	40,0	33,3	12,9	29,2
Per rapidesa, facilitat	15,5	14,7	27,8	0,0	0,0	9,7	18,1
És més segur presencialment	15,5	14,7	22,2	20,0	0,0	22,6	12,5
Prefereix el cara a cara	12,6	13,3	11,1	20,0	0,0	19,4	9,7
Per poder solucionar problemes, dubtes	10,7	10,7	11,1	20,0	0,0	6,5	12,5
Problemes amb eines informàtiques que disposa	10,7	10,7	11,1	0,0	33,3	12,9	9,7
Problemes amb la signatura digital	1,9	<0,0	5,6	>20,0	0,0	0,0	2,8
No sabia que es podia fer / li ho han dit ara	1,9	1,3	0,0	0,0	>33,3	3,2	1,4
Altres	9,7	12,0	5,6	0,0	0,0	16,1	6,9
No contesta	3,9	5,3	0,0	0,0	0,0	3,2	4,2
Mitjana mencions	1,03	1,00	1,11	1,20	1,00	1,03	1,03
Desviació mencions	0,33	0,33	0,32	0,45	0,00	0,31	0,33
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P9. En aquesta Oficina és recomanable venir amb cita. Sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita?							
Per internet	58,5	56,5	66,7	83,3	72,7	>67,2	<54,7
Per telèfon	40,3	39,3	33,3	66,7	54,5	42,2	39,3
Presencial	26,4	28,1	<11,1	50,0	27,3	29,3	24,9
No ho sap	20,6	20,5	22,2	0,0	27,3	<11,2	>24,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana mencions	1,46	1,44	1,33	2,00	1,82	1,50	1,44
Desviació mencions	0,64	0,63	0,56	0,89	0,60	0,63	0,64
P9. En aquesta Oficina és recomanable venir amb cita. Sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita? (combinats)							
Només per internet	24,6	24,2	>40,0	16,7	0,0	29,3	22,8
Per internet+Per telèfon	19,9	18,7	20,0	16,7	>45,5	25,0	17,9
Només presencial	8,5	>10,0	2,2	0,0	0,0	11,2	7,4
Només per telèfon	8,5	8,5	6,7	16,7	0,0	5,2	9,8
Per internet+Per telèfon+Presencial	8,0	7,6	4,4	>33,3	9,1	6,9	8,1
Per internet+Presencial	6,0	6,0	2,2	16,7	18,2	6,0	6,0
Per telèfon+Presencial	4,0	4,5	2,2	0,0	0,0	5,2	3,5
No ho sap	20,6	20,5	22,2	0,0	27,3	<11,2	>24,6
P10. Vostè tenia cita?							
Sí	40,0	39,6	42,2	50,0	27,3	44,8	38,2
No	59,5	60,1	55,6	50,0	72,7	55,2	61,1
No ho sap	0,5	0,3	2,2	0,0	0,0	0,0	0,7
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi ²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base Sí en P.10	161	131	19	3	3	52	109
P10a. Per quin mitjà ha sol·licitat la cita?							
Per internet	61,5	59,5	78,9	66,7	66,7	65,4	59,6
Per telèfon a través del 012	16,1	16,8	5,3	33,3	33,3	15,4	16,5
Presencial	19,3	20,6	15,8	0,0	0,0	17,3	20,2
No ho sap	3,1	3,1	0,0	0,0	0,0	1,9	3,7
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Per internet en P.10.a	99	78	15	2	2	34	65
P10aa. Pel que fa al servei de cita, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb el servei de cita per internet?							
0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	5,1	3,8	0,0	>100,0	0,0	0,0	7,7
4	1,0	0,0	>6,7	0,0	0,0	0,0	1,5
5	2,0	1,3	6,7	0,0	0,0	0,0	3,1
6	5,1	3,8	6,7	0,0	0,0	5,9	4,6
7	9,1	11,5	0,0	0,0	0,0	5,9	10,8
8	6,1	6,4	6,7	0,0	0,0	2,9	7,7
9	18,2	16,7	26,7	0,0	0,0	11,8	21,5
10	50,5	55,1	33,3	0,0	100,0	>73,5	<38,5
No ho sap	3,0	1,3	>13,3	0,0	0,0	0,0	4,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 3 a 4	6,1	3,8	6,7	>100,0	0,0	0,0	9,2
De 5 a 6	7,1	5,1	13,3	0,0	0,0	5,9	7,7
De 7 a 8	15,2	17,9	6,7	0,0	0,0	8,8	18,5
De 9 a 10	68,7	71,8	60,0	<0,0	100,0	>85,3	<60,0
Mitjana	8,67	8,86	8,38	3,00	10,00	9,41	8,26
Desviació	1,96	1,75	2,06	0,00	0,00	1,18	2,17

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base Per telèfon a través del 012 en P.10.a	26	22	1	1	1	8	18
P10ab. Pel que fa al servei de cita, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb el servei de cita per telèfon?							
0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	3,8	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	5,6
6	3,8	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	5,6
7	15,4	13,6	>100,0	0,0	0,0	12,5	16,7
8	11,5	13,6	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7
9	19,2	22,7	0,0	0,0	0,0	25,0	16,7
10	46,2	40,9	0,0	100,0	100,0	62,5	38,9
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 3 a 4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 5 a 6	7,7	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1
De 7 a 8	26,9	27,3	100,0	0,0	0,0	12,5	33,3
De 9 a 10	65,4	63,6	0,0	100,0	100,0	87,5	55,6
Mitjana	8,77	8,68	7,00	10,00	10,00	9,38	8,50
Desviació	1,48	1,49				1,06	1,58

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base Presencialment en P.10.a	31	27	3	0	0	9	22
P10ac. Pel que fa al servei de cita, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb el servei de cita presencialment?							
0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	3,2	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5
6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8	6,5	3,7	>33,3	0,0	0,0	0,0	9,1
9	32,3	33,3	33,3	0,0	0,0	22,2	36,4
10	51,6	55,6	0,0	0,0	0,0	77,8	40,9
No ho sap	6,5	3,7	>33,3	0,0	0,0	0,0	9,1
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 3 a 4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 5 a 6	3,2	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5
De 7 a 8	6,5	3,7	>33,3	0,0	0,0	0,0	9,1
De 9 a 10	83,9	>88,9	<33,3	0,0	0,0	100,0	77,3
Mitjana	9,34	9,38	8,50			9,78	9,15
Desviació	1,04	1,06	0,71			0,44	1,18

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? - El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...).							
0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	>1,7	<0,0
4	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4
5	2,5	1,8	6,7	>16,7	0,0	2,6	2,5
6	4,2	3,9	2,2	>33,3	0,0	<0,9	>5,6
7	4,2	3,9	4,4	16,7	9,1	<0,9	>5,6
8	9,7	9,1	11,1	16,7	9,1	9,5	9,8
9	22,9	23,6	22,2	0,0	18,2	21,6	23,5
10	55,2	56,2	53,3	16,7	63,6	61,2	52,6
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
De 3 a 4	1,0	1,2	0,0	0,0	0,0	>2,6	<0,4
De 5 a 6	6,7	5,7	8,9	>50,0	0,0	3,4	8,1
De 7 a 8	13,9	13,0	15,6	33,3	18,2	10,3	15,4
De 9 a 10	78,1	79,8	75,6	<16,7	81,8	82,8	76,1
Mitjana	9,07	9,11	9,00	7,00	9,36	9,15	9,03
Desviació	1,45	1,44	1,46	1,79	1,03	1,66	1,36
P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? - L'ordre i la neteja de l'OAC.							
0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	0,5	0,3	2,2	0,0	0,0	0,0	0,7
6	2,0	1,8	0,0	>16,7	0,0	1,7	2,1
7	3,5	3,6	4,4	0,0	0,0	0,9	4,6
8	9,2	8,5	13,3	>33,3	0,0	11,2	8,4
9	20,4	21,1	15,6	16,7	18,2	18,1	21,4
10	64,2	64,4	64,4	33,3	81,8	67,2	62,8
No ho sap	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 3 a 4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 5 a 6	2,5	2,1	2,2	>16,7	0,0	1,7	2,8
De 7 a 8	12,7	12,1	17,8	33,3	0,0	12,1	13,0
De 9 a 10	84,6	85,5	80,0	<50,0	100,0	85,3	84,2
Mitjana	9,40	9,42	9,33	8,50	9,82	9,50	9,36
Desviació	0,99	0,96	1,11	1,52	0,40	0,86	1,03

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? - La senyalització interna de l'OAC.							
0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,0	0,9	2,2	0,0	0,0	0,0	1,4
6	1,7	<0,9	0,0	>33,3	9,1	0,9	2,1
7	5,5	5,7	6,7	0,0	0,0	3,4	6,3
8	12,9	12,4	17,8	33,3	0,0	12,1	13,3
9	20,1	21,8	13,3	16,7	9,1	20,7	20,0
10	53,2	52,3	55,6	16,7	81,8	>62,9	<49,5
No ho sap	5,2	5,7	4,4	0,0	0,0	<0,0	>7,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
De 3 a 4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 5 a 6	2,7	<1,8	2,2	>33,3	9,1	0,9	3,5
De 7 a 8	18,4	18,1	24,4	33,3	0,0	15,5	19,6
De 9 a 10	73,4	74,0	68,9	<33,3	90,9	>83,6	<69,5
Mitjana	9,19	9,21	9,16	7,83	9,55	9,41	9,09
Desviació	1,20	1,18	1,19	1,60	1,21	0,90	1,30

P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? - La ubicació de l'OAC.							
0	0,7	0,6	2,2	0,0	0,0	1,7	0,4
1	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4
2	1,2	<0,6	>6,7	0,0	0,0	0,9	1,4
3	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7
4	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9	0,7
5	7,5	7,3	8,9	16,7	0,0	3,4	>9,1
6	6,0	5,7	4,4	16,7	9,1	5,2	6,3
7	9,7	9,4	4,4	16,7	>36,4	<2,6	>12,6
8	16,2	15,7	20,0	16,7	18,2	17,2	15,8
9	14,7	14,8	11,1	33,3	9,1	9,5	16,5
10	42,3	43,8	42,2	<0,0	27,3	>57,8	<36,1
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	2,5	1,8	>8,9	0,0	0,0	3,4	2,1
De 3 a 4	1,2	1,5	0,0	0,0	0,0	0,9	1,4
De 5 a 6	13,4	13,0	13,3	33,3	9,1	8,6	15,4
De 7 a 8	25,9	25,1	24,4	33,3	>54,5	19,8	28,4
De 9 a 10	57,0	58,6	53,3	33,3	36,4	>67,2	<52,6
Mitjana	8,33	8,40	7,98	7,33	8,09	8,73	8,16
Desviació	2,04	1,98	2,61	1,63	1,45	2,10	2,00

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? - L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer.							
0	0,7	0,6	2,2	0,0	0,0	0,0	1,1
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,5	0,3	2,2	0,0	0,0	0,0	0,7
3	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
4	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9	0,7
5	2,7	2,4	6,7	0,0	0,0	0,9	3,5
6	3,5	3,9	0,0	0,0	0,0	3,4	3,5
7	6,5	5,4	6,7	>33,3	18,2	5,2	7,0
8	14,7	13,6	17,8	33,3	9,1	13,8	15,1
9	21,1	21,1	24,4	16,7	18,2	15,5	23,5
10	49,3	51,4	40,0	16,7	54,5	>60,3	<44,6
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	1,2	0,9	>4,4	0,0	0,0	0,0	1,8
De 3 a 4	1,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,9	1,1
De 5 a 6	6,2	6,3	6,7	0,0	0,0	4,3	7,0
De 7 a 8	21,1	<19,0	24,4	>66,7	27,3	19,0	22,1
De 9 a 10	70,4	>72,5	64,4	<33,3	72,7	75,9	68,1
Mitjana	8,85	8,92	8,47	8,17	9,09	9,18	8,71
Desviació	1,66	1,61	2,15	1,17	1,22	1,26	1,78
P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes? - El sistema de gestió de cues d'espera.							
0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4
5	2,2	1,8	4,4	>16,7	0,0	1,7	2,5
6	2,0	1,8	2,2	0,0	0,0	2,6	1,8
7	5,0	5,4	2,2	16,7	0,0	2,6	6,0
8	12,4	13,3	8,9	16,7	0,0	12,1	12,6
9	24,1	24,8	26,7	0,0	18,2	24,1	24,2
10	50,0	48,9	51,1	50,0	72,7	55,2	48,1
No ho sap	3,2	2,7	4,4	0,0	9,1	<0,0	4,2
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4
De 3 a 4	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4
De 5 a 6	4,2	3,6	6,7	16,7	0,0	4,3	4,2
De 7 a 8	17,4	18,7	11,1	33,3	0,0	14,7	18,6
De 9 a 10	74,1	73,7	77,8	50,0	90,9	79,3	72,3
Mitjana	9,06	9,04	9,14	8,33	9,80	9,11	9,04
Desviació	1,37	1,38	1,30	2,07	0,42	1,48	1,32

% Verticals Valor Jhi ²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...).							
El més important	12,7	13,6	11,1	0,0	9,1	12,1	13,0
2n	12,2	12,4	11,1	33,3	9,1	9,5	13,3
3r	17,7	17,5	17,8	0,0	18,2	13,8	19,3
4t	18,7	19,9	17,8	0,0	9,1	21,6	17,5
5è	20,6	<18,7	24,4	33,3	>45,5	25,0	18,6
El menys important	18,2	17,8	17,8	33,3	9,1	18,1	18,2
Mitjana	3,77	3,71	3,87	4,33	4,00	3,92	3,70
Desviació	1,64	1,65	1,62	1,86	1,55	1,61	1,65
P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - L'ordre i la neteja de l'OAC.							
El més important	6,2	5,7	4,4	0,0	9,1	5,2	6,7
2n	12,7	12,7	17,8	0,0	9,1	9,5	14,0
3r	16,4	17,5	8,9	16,7	18,2	18,1	15,8
4t	19,4	20,5	15,6	16,7	18,2	22,4	18,2
5è	24,1	23,9	26,7	16,7	18,2	22,4	24,9
El menys important	21,1	19,6	26,7	50,0	27,3	22,4	20,4
Mitjana	4,06	4,03	4,22	5,00	4,09	4,15	4,02
Desviació	1,52	1,49	1,59	1,26	1,70	1,46	1,55
P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - La senyalització interna de l'OAC.							
El més important	7,7	7,6	8,9	16,7	0,0	8,6	7,4
2n	12,2	12,7	11,1	0,0	0,0	14,7	11,2
3r	16,4	16,6	17,8	0,0	18,2	15,5	16,5
4t	20,4	<18,4	24,4	33,3	>45,5	16,4	22,1
5è	16,2	16,3	15,6	>50,0	0,0	19,0	15,1
El menys important	27,1	28,4	22,2	0,0	36,4	25,9	27,7
Mitjana	4,06	4,08	3,93	4,00	4,55	4,00	4,09
Desviació	1,61	1,63	1,59	1,55	1,21	1,66	1,59
P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - La ubicació de l'OAC.							
El més important	29,9	28,1	33,3	33,3	54,5	27,6	30,9
2n	15,9	17,2	8,9	33,3	9,1	19,0	14,4
3r	10,9	10,6	13,3	16,7	9,1	12,1	10,5
4t	15,7	15,1	20,0	16,7	9,1	12,9	16,8
5è	12,4	13,6	8,9	0,0	0,0	9,5	13,7
El menys important	15,2	15,4	15,6	0,0	18,2	19,0	13,7
Mitjana	3,10	3,15	3,09	2,17	2,45	3,15	3,09
Desviació	1,84	1,83	1,86	1,17	2,02	1,88	1,82

% Verticals Valor Jhi ²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer.							
El més important	15,2	15,7	17,8	16,7	0,0	18,1	14,0
2n	26,4	<24,2	31,1	0,0	>63,6	26,7	26,3
3r	18,7	18,1	20,0	>66,7	9,1	19,8	18,2
4t	11,4	12,4	6,7	16,7	0,0	12,1	10,9
5è	15,9	16,6	11,1	0,0	27,3	13,8	16,8
El menys important	12,4	13,0	13,3	0,0	0,0	9,5	13,7
Mitjana	3,24	3,29	3,02	2,83	2,91	3,05	3,31
Desviació	1,64	1,66	1,67	0,98	1,38	1,59	1,66
P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - El sistema de gestió de cues d'espera.							
El més important	28,4	29,3	24,4	33,3	27,3	28,4	28,1
2n	20,6	20,8	20,0	33,3	9,1	20,7	20,7
3r	19,9	19,6	22,2	0,0	27,3	20,7	19,6
4t	14,4	13,6	15,6	16,7	18,2	14,7	14,4
5è	10,7	10,9	13,3	0,0	9,1	10,3	10,9
El menys important	6,0	5,7	4,4	16,7	9,1	5,2	6,3
Mitjana	2,76	2,73	2,87	2,67	3,00	2,73	2,78
Desviació	1,55	1,55	1,52	1,97	1,67	1,52	1,56
P11A_TOP_BOX							
a. El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)	24,9	26,0	22,2	33,3	18,2	21,6	26,3
b. L'ordre i la neteja de l'OAC	18,9	18,4	22,2	0,0	18,2	14,7	20,7
c. La senyalització interna de l'OAC	19,9	20,2	20,0	16,7	0,0	23,3	18,6
d. La ubicació de l'OAC	45,8	45,3	42,2	66,7	63,6	46,6	45,3
e. L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer	41,5	39,9	48,9	16,7	63,6	44,8	40,4
f. El sistema de gestió de cues d'espera	49,0	50,2	44,4	66,7	36,4	49,1	48,8
Mitjana mencions	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Desviació mencions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

% Verticals Valor Jhi ²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - La primera acollida-recepció							
0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	>1,7	<0,0
5	0,7	0,6	2,2	0,0	0,0	0,9	0,7
6	0,7	0,6	2,2	0,0	0,0	1,7	0,4
7	3,0	3,0	2,2	>16,7	0,0	1,7	3,5
8	6,7	6,6	8,9	0,0	0,0	5,2	7,4
9	15,2	13,9	17,8	>66,7	9,1	12,9	16,1
10	63,9	65,9	57,8	<16,7	72,7	66,4	62,8
No ho sap	9,0	8,5	8,9	0,0	18,2	9,5	8,8
No contesta	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
De 0 a 2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 3 a 4	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	>1,7	<0,0
De 5 a 6	1,5	1,2	4,4	0,0	0,0	2,6	1,1
De 7 a 8	9,7	9,7	11,1	16,7	0,0	6,9	10,9
De 9 a 10	79,1	79,8	75,6	83,3	81,8	79,3	78,9
Mitjana	9,48	9,50	9,32	8,83	9,89	9,45	9,49
Desviació	1,01	1,00	1,17	0,98	0,33	1,22	0,92
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - L'horari d'atenció.							
0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
1	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,5	<0,9	4,4	>16,7	0,0	1,7	1,4
6	1,0	0,9	2,2	0,0	0,0	0,9	1,1
7	3,0	3,3	2,2	0,0	0,0	<0,0	>4,2
8	6,7	<5,4	13,3	16,7	0,0	4,3	7,7
9	21,6	22,7	15,6	33,3	0,0	23,3	21,1
10	62,9	63,4	62,2	<0,0	>100,0	69,0	60,7
No ho sap	2,0	1,8	0,0	>33,3	0,0	0,9	2,1
No contesta	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7
De 0 a 2	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7
De 3 a 4	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
De 5 a 6	2,5	1,8	6,7	>16,7	0,0	2,6	2,5
De 7 a 8	9,7	8,8	15,6	16,7	0,0	<4,3	>11,9
De 9 a 10	84,6	86,1	77,8	<33,3	100,0	>92,2	<81,8
Mitjana	9,36	9,39	9,20	7,75	10,00	9,56	9,29
Desviació	1,23	1,22	1,32	1,89	0,00	0,89	1,34

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - El temps d'espera.							
0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7
3	0,7	0,6	2,2	0,0	0,0	0,0	1,1
4	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	>1,7	<0,0
5	1,2	0,9	2,2	>16,7	0,0	1,7	1,1
6	2,2	1,8	>6,7	0,0	0,0	0,9	2,8
7	3,7	4,5	0,0	0,0	0,0	2,6	4,2
8	9,5	8,5	8,9	16,7	18,2	<4,3	>11,6
9	22,4	24,2	<8,9	33,3	18,2	19,8	23,5
10	58,5	57,4	71,1	33,3	63,6	>67,2	<54,7
No ho sap	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9	0,7
De 3 a 4	1,2	1,2	2,2	0,0	0,0	1,7	1,1
De 5 a 6	3,5	2,7	>8,9	16,7	0,0	2,6	3,9
De 7 a 8	13,2	13,0	8,9	16,7	18,2	<6,9	>15,8
De 9 a 10	80,8	81,6	80,0	66,7	81,8	>87,1	<78,2
Mitjana	9,17	9,17	9,20	8,50	9,45	9,32	9,11
Desviació	1,43	1,43	1,60	1,87	0,82	1,50	1,41
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - L'amabilitat de la persona que l'ha atès.							
0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
4	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	1,7	0,4
5	1,5	1,2	4,4	0,0	0,0	0,0	2,1
6	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
7	2,7	2,7	4,4	0,0	0,0	<0,0	>3,9
8	5,5	5,7	4,4	16,7	0,0	7,8	4,6
9	16,4	17,8	6,7	33,3	0,0	11,2	18,6
10	71,4	69,5	80,0	50,0	>100,0	75,0	69,8
No ho sap	1,0	1,2	0,0	0,0	0,0	1,7	0,7
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
De 3 a 4	1,0	1,2	0,0	0,0	0,0	>2,6	<0,4
De 5 a 6	1,7	1,5	4,4	0,0	0,0	0,9	2,1
De 7 a 8	8,2	8,5	8,9	16,7	0,0	7,8	8,4
De 9 a 10	87,8	87,3	86,7	83,3	100,0	86,2	88,4
Mitjana	9,47	9,44	9,49	9,33	10,00	9,45	9,48
Desviació	1,17	1,20	1,24	0,82	0,00	1,43	1,05

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.							
0	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
3	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	>2,6	<0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,5	1,5	2,2	0,0	0,0	1,7	1,4
6	0,7	0,6	2,2	0,0	0,0	0,9	0,7
7	2,0	1,5	>6,7	0,0	0,0	0,9	2,5
8	6,7	7,3	2,2	16,7	9,1	5,2	7,4
9	20,1	21,1	15,6	33,3	0,0	<12,1	>23,5
10	66,9	65,6	71,1	50,0	90,9	>75,0	<63,5
No ho sap	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9	0,7
De 3 a 4	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	>2,6	<0,0
De 5 a 6	2,2	2,1	4,4	0,0	0,0	2,6	2,1
De 7 a 8	8,7	8,8	8,9	16,7	9,1	6,0	9,8
De 9 a 10	87,1	86,7	86,7	83,3	90,9	87,1	87,0
Mitjana	9,38	9,35	9,40	9,33	9,82	9,36	9,38
Desviació	1,34	1,40	1,19	0,82	0,60	1,66	1,19
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - La voluntat resolutiva.							
0	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	>1,7	<0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	>1,7	<0,0
4	1,0	0,9	2,2	0,0	0,0	1,7	0,7
5	1,0	0,9	2,2	0,0	0,0	0,0	1,4
6	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4
7	2,7	2,7	4,4	0,0	0,0	0,9	3,5
8	6,0	6,3	6,7	0,0	0,0	4,3	6,7
9	18,9	19,9	8,9	>50,0	0,0	14,7	20,7
10	67,9	66,2	75,6	50,0	>100,0	73,3	65,6
No ho sap	1,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,9	1,1
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	>1,7	<0,0
De 3 a 4	1,5	1,5	2,2	0,0	0,0	>3,4	<0,7
De 5 a 6	1,5	1,5	2,2	0,0	0,0	0,9	1,8
De 7 a 8	8,7	9,1	11,1	0,0	0,0	5,2	10,2
De 9 a 10	86,8	86,1	84,4	100,0	100,0	87,9	86,3
Mitjana	9,39	9,36	9,40	9,50	10,00	9,30	9,42
Desviació	1,32	1,37	1,34	0,55	0,00	1,82	1,07

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P12. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes? - La confiança/ seguretat que li ha transmès.							
0	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4
1	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	>1,7	<0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
4	0,5	0,3	2,2	0,0	0,0	0,9	0,4
5	1,5	1,5	2,2	0,0	0,0	0,9	1,8
6	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9	0,7
7	3,7	3,6	6,7	0,0	0,0	<0,0	>5,3
8	5,7	5,4	6,7	16,7	0,0	5,2	6,0
9	18,4	19,0	13,3	33,3	9,1	14,7	20,0
10	67,2	66,8	68,9	50,0	90,9	>75,0	<63,9
No ho sap	1,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 0 a 2	1,0	1,2	0,0	0,0	0,0	>2,6	<0,4
De 3 a 4	0,7	0,6	2,2	0,0	0,0	0,9	0,7
De 5 a 6	2,2	2,4	2,2	0,0	0,0	1,7	2,5
De 7 a 8	9,5	9,1	13,3	16,7	0,0	5,2	11,2
De 9 a 10	85,6	85,8	82,2	83,3	100,0	89,7	83,9
Mitjana	9,34	9,32	9,29	9,33	9,91	9,38	9,32
Desviació	1,43	1,47	1,38	0,82	0,30	1,71	1,30
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - La primera acollida- recepció (taulell d'entrada) ENQUESTADOR/A. Deixar clar que és a partir del taulell i no el servei de seguretat al carrer.							
El més important	8,5	9,1	6,7	0,0	0,0	8,6	8,4
2n	5,2	5,1	2,2	16,7	9,1	7,8	4,2
3r	7,0	7,3	6,7	0,0	9,1	6,0	7,4
4t	10,4	10,6	13,3	0,0	9,1	6,9	11,6
5è	15,4	14,8	20,0	33,3	9,1	16,4	15,1
6è	21,1	20,5	24,4	50,0	18,2	19,0	22,1
El menys important	32,3	32,6	26,7	0,0	45,5	35,3	31,2
Mitjana	5,12	5,09	5,18	5,00	5,55	5,13	5,12
Desviació	1,93	1,96	1,74	1,55	1,81	2,00	1,90
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - L'horari d'atenció.							
El més important	5,5	5,7	4,4	16,7	0,0	6,9	4,9
2n	8,7	8,2	13,3	0,0	18,2	11,2	7,7
3r	10,0	10,3	11,1	0,0	0,0	<5,2	>11,9
4t	9,2	10,0	6,7	0,0	0,0	11,2	8,4
5è	11,9	12,4	13,3	0,0	9,1	12,1	11,9
6è	26,4	26,9	17,8	16,7	27,3	30,2	24,9
El menys important	28,4	26,6	33,3	>66,7	45,5	23,3	30,2
Mitjana	5,06	5,02	4,98	5,83	5,64	4,94	5,10
Desviació	1,88	1,87	2,01	2,40	1,91	1,92	1,87

% Verticals Valor Jhi ²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - El temps d'espera.							
El més important	14,9	<13,0	22,2	>50,0	27,3	19,0	13,3
2n	10,2	10,3	13,3	0,0	9,1	7,8	11,2
3r	8,7	8,8	8,9	0,0	9,1	8,6	8,8
4t	13,4	12,7	13,3	16,7	18,2	9,5	15,1
5è	23,6	25,4	15,6	16,7	9,1	23,3	23,9
6è	16,9	17,5	13,3	0,0	27,3	16,4	16,8
El menys important	12,2	12,4	13,3	16,7	0,0	15,5	10,9
Mitjana	4,20	4,29	3,80	3,17	3,55	4,22	4,19
Desviació	1,95	1,91	2,14	2,56	2,07	2,09	1,90
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - L'amabilitat de la persona que l'ha atès.							
El més important	26,4	26,0	26,7	0,0	36,4	25,0	27,0
2n	20,4	21,1	17,8	33,3	9,1	23,3	19,3
3r	14,9	14,2	15,6	16,7	18,2	13,8	15,1
4t	14,4	15,4	11,1	33,3	0,0	15,5	14,0
5è	11,7	10,9	15,6	0,0	27,3	10,3	12,3
6è	5,5	5,4	6,7	16,7	0,0	6,9	4,9
El menys important	6,7	6,9	6,7	0,0	9,1	5,2	7,4
Mitjana	3,08	3,08	3,18	3,50	3,09	3,04	3,09
Desviació	1,85	1,86	1,92	1,52	2,12	1,81	1,88
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta.							
El més important	15,2	15,7	8,9	16,7	18,2	14,7	15,4
2n	20,6	19,9	22,2	33,3	18,2	21,6	20,4
3r	19,9	19,3	28,9	33,3	9,1	19,8	20,0
4t	17,4	18,1	15,6	0,0	18,2	19,8	16,5
5è	12,4	12,1	11,1	0,0	18,2	12,1	12,3
6è	7,5	7,6	4,4	16,7	18,2	5,2	8,4
El menys important	7,0	7,3	8,9	0,0	0,0	6,9	7,0
Mitjana	3,42	3,43	3,47	2,83	3,55	3,36	3,43
Desviació	1,76	1,78	1,69	1,72	1,86	1,72	1,78
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - La voluntat resolutiva.							
El més important	15,4	16,3	13,3	0,0	9,1	12,1	16,5
2n	18,2	17,8	20,0	16,7	27,3	16,4	18,9
3r	19,7	21,1	<6,7	16,7	18,2	20,7	19,3
4t	15,2	<12,7	24,4	33,3	>36,4	19,0	13,7
5è	13,2	14,2	11,1	16,7	0,0	13,8	13,0
6è	10,0	9,4	15,6	0,0	9,1	10,3	9,8
El menys important	8,5	8,5	8,9	16,7	0,0	7,8	8,8
Mitjana	3,56	3,53	3,82	4,17	3,18	3,68	3,52
Desviació	1,85	1,86	1,91	1,72	1,40	1,77	1,88

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè? - La confiança/ seguretat que li ha transmès.							
El més important	14,2	14,2	17,8	16,7	9,1	13,8	14,4
2n	16,7	17,5	11,1	0,0	9,1	12,1	18,2
3r	19,9	19,0	22,2	33,3	36,4	25,9	17,5
4t	19,9	20,5	15,6	16,7	18,2	18,1	20,7
5è	11,7	10,3	13,3	33,3	27,3	12,1	11,6
6è	12,7	12,7	17,8	0,0	0,0	12,1	13,0
El menys important	5,0	5,7	2,2	0,0	0,0	6,0	4,6
Mitjana	3,56	3,56	3,58	3,50	3,45	3,63	3,54
Desviació	1,74	1,76	1,79	1,52	1,29	1,74	1,74
P12A_TOP_BOX							
a. Acollida i recepció	13,7	14,2	8,9	16,7	9,1	16,4	12,6
b. Horari d'atenció	14,2	13,9	17,8	16,7	18,2	18,1	12,6
c. Temps d'espera	25,1	23,3	35,6	50,0	36,4	26,7	24,6
d. Amabilitat personal	46,8	47,1	44,4	33,3	45,5	48,3	46,3
e. Agilitat resolució	35,8	35,6	31,1	50,0	36,4	36,2	35,8
f. Voluntat resolutiva	33,6	34,1	33,3	16,7	36,4	28,4	35,4
g. Confiança - seguretat	30,8	31,7	28,9	16,7	18,2	25,9	32,6
Mitjana mencions	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Desviació mencions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
P13. Pel que fa a l'horari d'aquesta Oficina, quin penseu que seria més adequat?							
De 9 a 17 h, de dilluns a divendres	54,7	56,5	48,9	50,0	36,4	<44,8	>58,6
De 9 a 15 h, de dilluns a divendres, i dues tardes setmanals	17,9	18,1	17,8	16,7	18,2	19,0	17,5
De 8 a 15 h, de dilluns a divendres, i dues tardes setmanals	16,2	14,8	20,0	16,7	18,2	>25,9	<12,3
De 8 a 15 h, de dilluns a divendres	10,0	9,7	8,9	16,7	27,3	8,6	10,5
No ho sap	0,7	0,6	2,2	0,0	0,0	0,9	0,7
No contesta	0,5	0,3	2,2	0,0	0,0	0,9	0,4
Q3. Em podria indicar quina és la seva nacionalitat?							
Espanyola	68,9	70,1	68,9	100,0	<27,3	64,7	70,9
Estrangera comunitària	10,4	9,7	8,9	0,0	>45,5	>18,1	<7,0
Estrangera no comunitària	20,6	20,2	22,2	0,0	27,3	17,2	22,1
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
Q4. Quin és el seu municipi de residència?							
Tortosa ciutat	59,2	>71,9	<0,0	<0,0	<0,0	61,2	58,6
Altres poblacions de les Terres de l'Ebre	38,6	<28,1	>100,0	>100,0	>100,0	38,8	38,2
Altres	2,2	<0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
(Q4) Municipi de residència							
Tortosa	59,2	>71,9	<0,0	<0,0	<0,0	61,2	58,6
Roquetes	8,2	>10,0	<0,0	0,0	0,0	8,6	8,1
Amposta	5,2	<0,0	>46,7	0,0	0,0	2,6	6,3
Deltebre	3,5	4,2	0,0	0,0	0,0	4,3	3,2
L'Ampolla	2,7	3,3	0,0	0,0	0,0	2,6	2,8
Sant Carles de la Ràpita	2,0	<0,0	>17,8	0,0	0,0	1,7	2,1
Camarles	1,7	2,1	0,0	0,0	0,0	0,9	2,1
L'Aldea	1,5	1,8	0,0	0,0	0,0	>3,4	<0,7
Aldover	1,2	1,5	0,0	0,0	0,0	1,7	1,1
El Perelló	1,0	1,2	0,0	0,0	0,0	1,7	0,7
L'Ametlla de Mar	1,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,9	1,1
Alcanar	1,0	<0,0	>8,9	0,0	0,0	0,9	1,1
Xerta	1,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4
Batea	0,7	<0,0	0,0	0,0	>27,3	0,9	0,7
Sant Jaume d'Enveja	0,7	<0,0	>6,7	0,0	0,0	0,9	0,7
Tivenys	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	1,7	0,4
Gandesa	0,5	<0,0	0,0	0,0	>18,2	0,9	0,4
Horta de Sant Joan	0,5	<0,0	0,0	0,0	>18,2	0,9	0,4
Masdenverge	0,5	<0,0	>4,4	0,0	0,0	0,9	0,4
Paüls	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Santa Bàrbara	0,5	<0,0	>4,4	0,0	0,0	0,0	0,7
Ulldecona	0,5	<0,0	>4,4	0,0	0,0	0,0	0,7
Freginals	0,2	<0,0	>2,2	0,0	0,0	0,9	0,0
La Pobla de Massaluca	0,2	<0,0	0,0	0,0	>9,1	0,0	0,4
La Sénia	0,2	<0,0	>2,2	0,0	0,0	0,0	0,4
Arnes	0,2	<0,0	0,0	0,0	>9,1	0,0	0,4
Mas de Barberans	0,2	<0,0	>2,2	0,0	0,0	0,0	0,4
Móra d'Ebre	0,2	<0,0	0,0	>16,7	0,0	0,0	0,4
Móra la Nova	0,2	<0,0	0,0	>16,7	0,0	0,9	0,0
Prat de Comte	0,2	<0,0	0,0	0,0	>9,1	0,9	0,0
Rasquera	0,2	<0,0	0,0	>16,7	0,0	0,0	0,4
Ascó	0,2	<0,0	0,0	>16,7	0,0	0,0	0,4
Ginestar	0,2	<0,0	0,0	>16,7	0,0	0,0	0,4
Tivissa	0,2	<0,0	0,0	>16,7	0,0	0,9	0,0
Caseres	0,2	<0,0	0,0	0,0	>9,1	0,0	0,4

% Verticals Valor Jhi ²	Total	COMARCA				FREQUÈNCIA ÚS	
		Baix Ebre	Montsià	Ribera d'Ebre	Terra Alta	+ 1 cop trim.	Menys sovint
Total	402	331	45	6	11	116	285
Base TOTAL	402	331	45	6	11	116	285
(Q4) Comarca de residència							
Baix Ebre	82,3	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	87,1	80,4
Montsià	11,2	<0,0	>100,0	0,0	0,0	7,8	12,6
Ribera d'Ebre	1,5	<0,0	0,0	>100,0	0,0	1,7	1,4
Terra Alta	2,7	<0,0	0,0	0,0	>100,0	3,4	2,5
Q5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?							
No sap llegir i escriure	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	2,7	3,0	0,0	0,0	0,0	3,4	2,5
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	13,7	15,1	6,7	0,0	9,1	10,3	15,1
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	23,6	25,4	22,2	0,0	9,1	23,3	23,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	19,4	18,4	22,2	16,7	>54,5	17,2	20,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	10,0	9,4	11,1	33,3	0,0	10,3	9,8
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	11,2	<9,7	17,8	>50,0	0,0	12,1	10,5
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	4,2	3,9	6,7	0,0	0,0	5,2	3,9
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	10,7	11,2	6,7	0,0	9,1	14,7	9,1
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR)	2,2	2,1	2,2	0,0	9,1	1,7	2,5
Doctorat	0,7	<0,3	>4,4	0,0	0,0	1,7	0,4
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	1,0	0,9	0,0	0,0	>9,1	0,0	1,4
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0