



REO núm: 1045
Data: 24/02/2023

Avaluació del servei d'atenció ciutadana 012 de la Generalitat de Catalunya. 2022

Informe de resultats




Generalitat de Catalunya
Departament de Territori

Enquesta d'avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012 any 2022.



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
**Secretaria de Telecomunicacions
i Transformació Digital**

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

Fixa tècnica

Fitxa tècnica

Quadre - resum

Nivell de confiança:	95%
Variància	p=q=50%
Grandària de la mostra:	600 individus
Marge d'error:	± 4,00

Àmbit: Catalunya

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

Mètode de recollida de la informació:

Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode CATI)

Procediment de mostreig:

Enquesta mitjançant un mostreig aleatori simple a partir del llistat complet de persones que hagin trucat al 012 durant el període de referència. S'ha realitzat un seguiment de les variables sexe i edat.

Treball de camp: del 5 al 28 d'octubre de 2022

Fitxa tècnica

Grandària de la mostra:

600 enquestes

Afixació:

Proporcional

Error mostral:

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

Treball de camp:

El treball de camp i el informe de resultats han estat realitzats per Institut Opinòmetre

Fitxa tècnica

Pel que fa a l'anàlisi de dades, el procediment ha estat el següent:

Anàlisi descriptiva univariant:

L'anàlisi descriptiva ofereix una primera aproximació a les dades. Les eines estadístiques utilitzades per a l'anàlisi descriptiva han estat:

- ✓ Estimació de proporcions.
- ✓ Càlcul de mitjanes.

Anàlisi bivariant:

L'anàlisi bivariant s'ha utilitzat per estudiar les possibles variacions en variables com el gènere* i l'edat dels entrevistats. Les eines estadístiques utilitzades per a l'anàlisi bivariant han estat:

- ✓ Estadístic Pearson Chi-quadrat i càlcul de Residus ajustats estandarditzats per a la comparació de proporcions.

Quan les diferències entre grups han estat estadísticament significatives, s'han marcat en color verd (significativament per sobre) o vermell (significativament per sota).

** En la segmentació de gènere s'ha exclòs un cas classificat com a "no binari" per manca de representativitat estadística*

Perfil sociodemogràfic

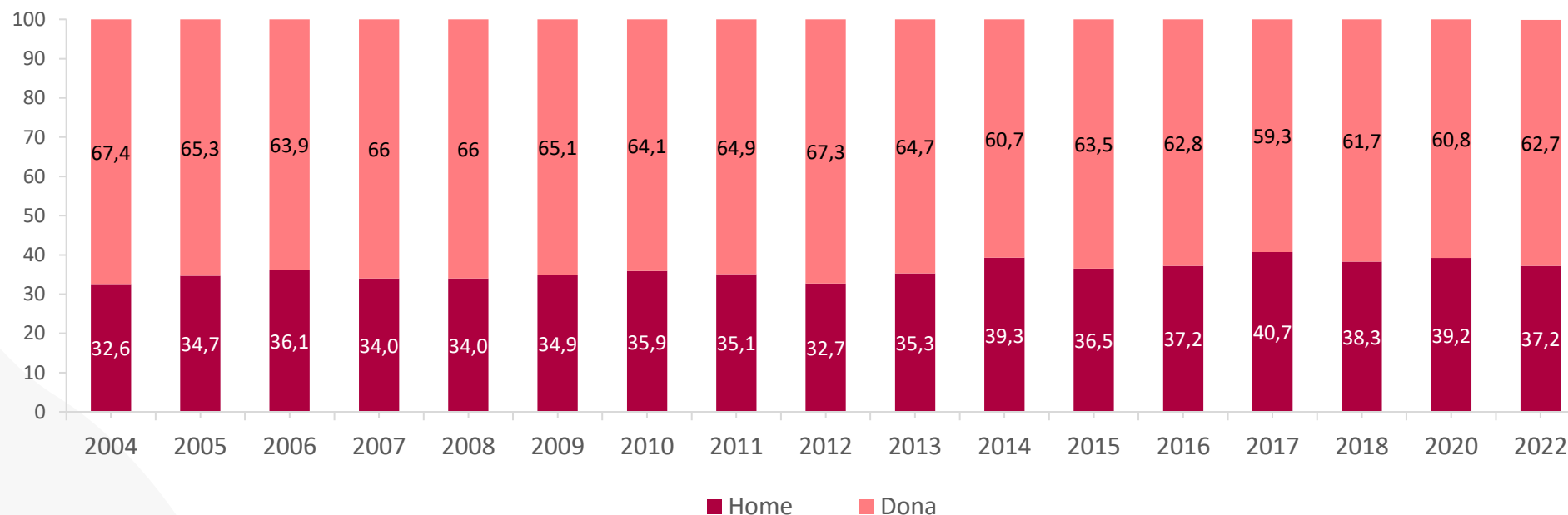
Perfil sociodemogràfic

- 2.1 Perfil sociodemogràfic: gènere

Pregunta C1

Em podria dir si és?

(N=600; resposta simple; %)



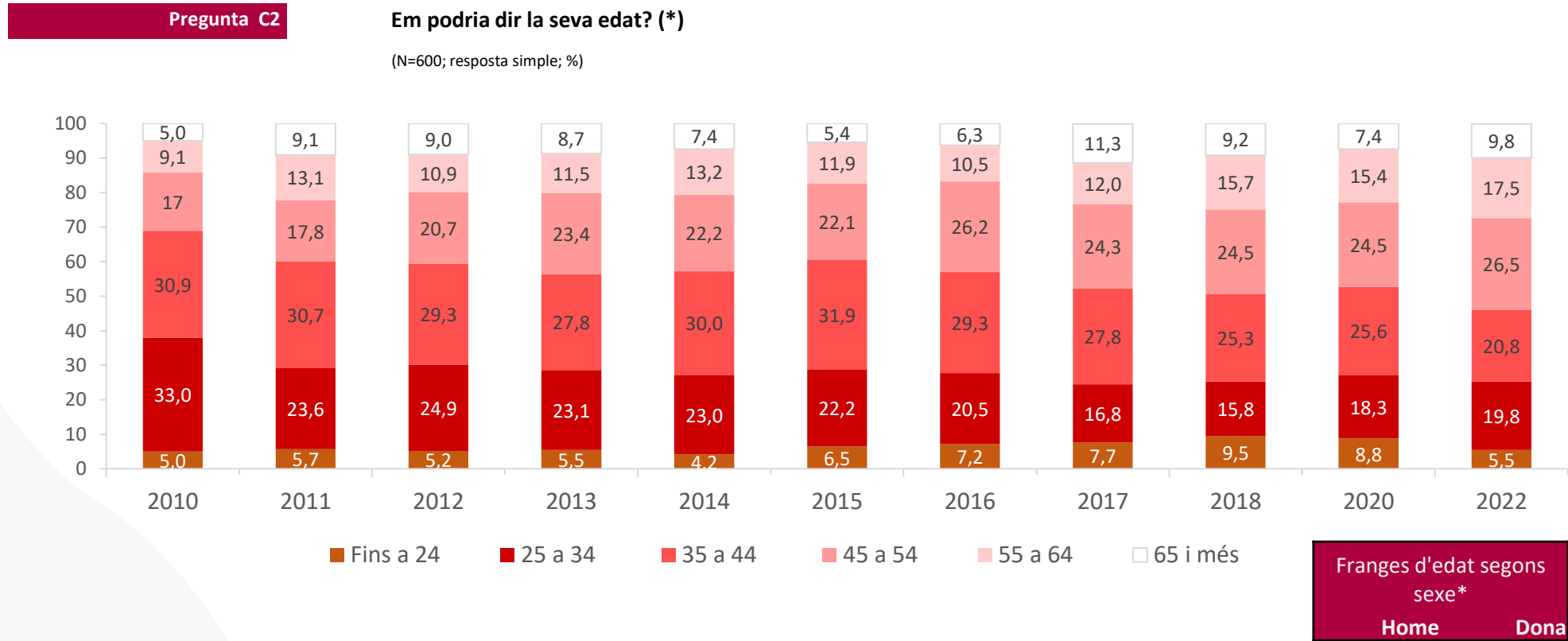
Sexe segons franges d'edat

	Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
--	-----------	------------	------------	------------	------------	-----------

Base real	600	33	119	125	159	105	59
Home	37,2	51,5	39,5	39,2	32,1	30,5	45,8
Dona	62,7	48,5	60,5	60	67,9	69,5	54,2

Perfil sociodemogràfic

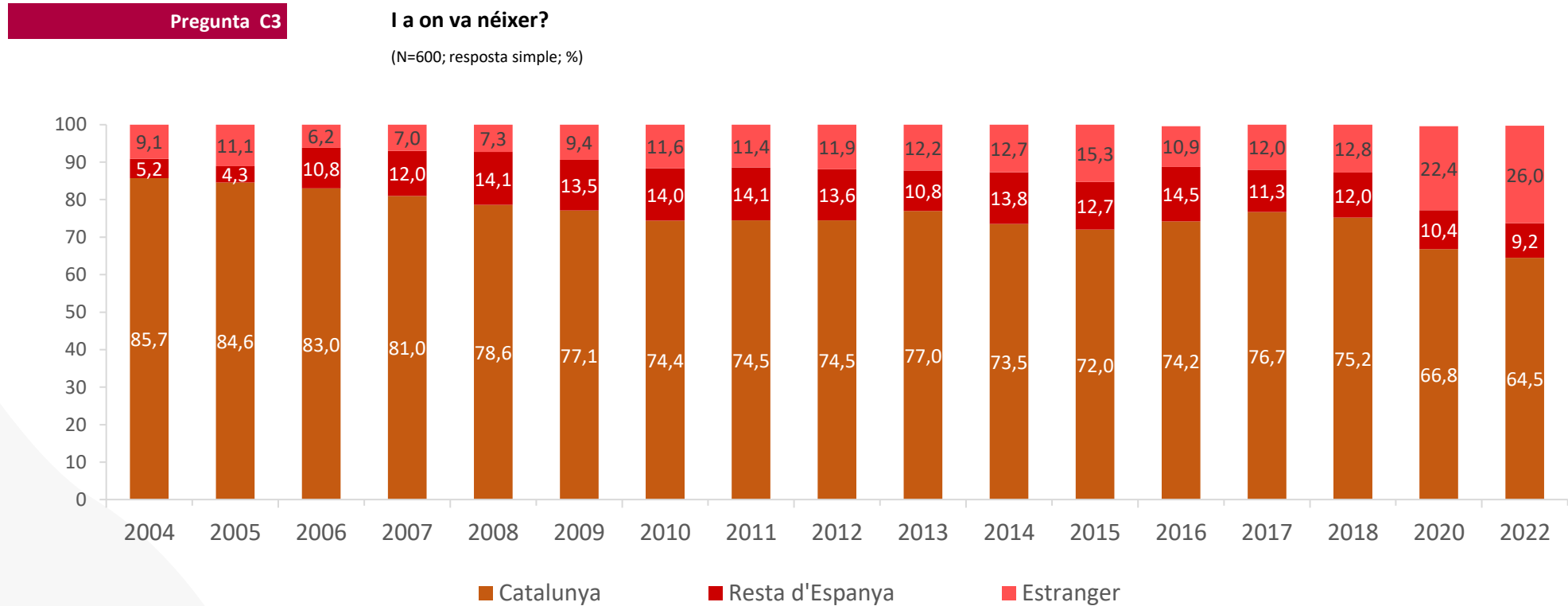
- 2.2 Perfil sociodemogràfic: edat



Franges d'edat segons sexe*			
	Home	Dona	
<i>Base real</i>	600	223	376
Fins a 24	5,5	7,6	4,3
De 25 a 34	19,8	21,1	19,1
De 35 a 44	20,8	22,0	19,9
De 45 a 54	26,5	22,9	28,7
De 55 a 64	17,5	14,3	19,4
Més de 65	9,8	12,1	8,5

Perfil sociodemogràfic

- 2.3 Perfil sociodemogràfic: lloc de naixement



Perfil sociodemogràfic

- 2.3 Perfil sociodemogràfic: lloc de naixement

Encreuament

I a on va néixer?

(N=600; resposta simple; %)

Lloc de naixement segons sexe*

	Home	Dona
--	------	------

Base real	600	223	376
Catalunya	64,5	62,8	65,4
Altres CCAA	9,2	10,8	8,2
Unió europea	1,7	1,8	1,6
Resta del món	24,3	24,7	24,2
No contesta	0,3	0,0	0,5

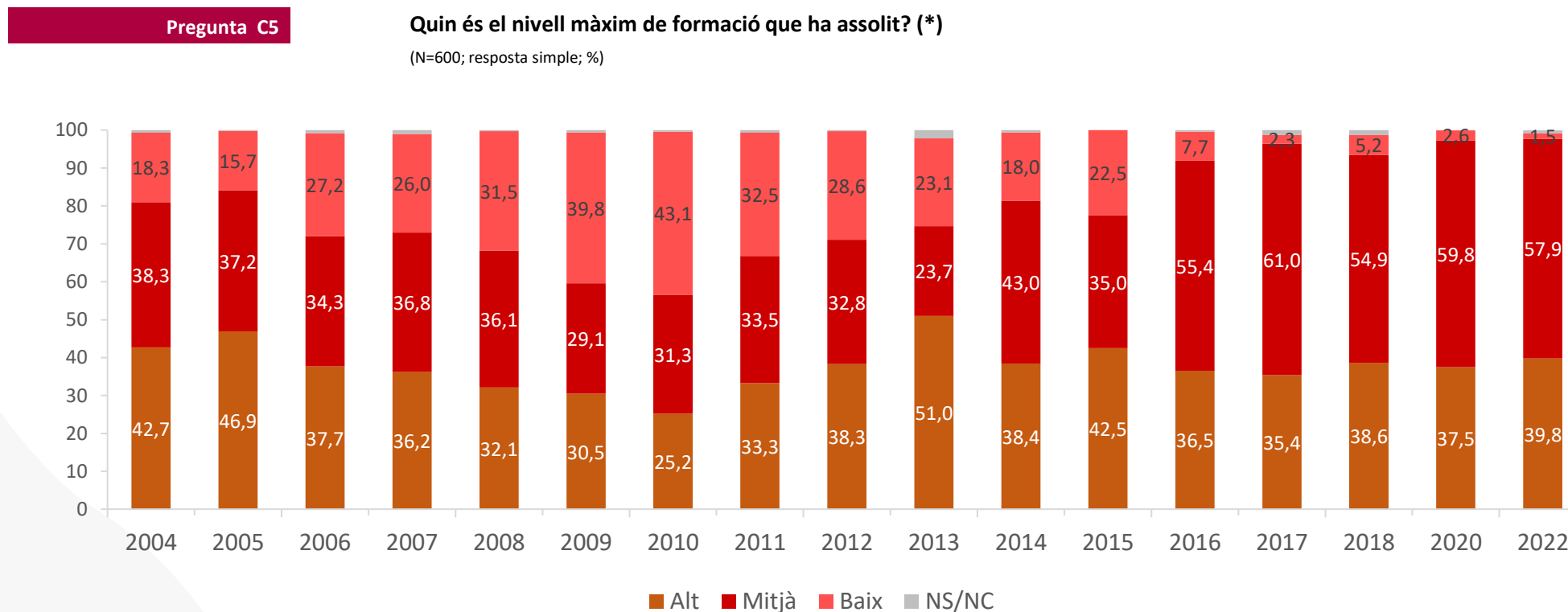
Lloc de naixement segons franges d'edat

	Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
--	-----------	------------	------------	------------	------------	-----------

Base real	600	33	119	125	159	105	59
Catalunya	64,5	75,8	49,6	59,2	72,3	74,3	61,0
Altres CCAA	9,2	0,0	6,7	5,6	4,4	14,3	30,5
Unió europea	1,7	0,0	1,7	3,2	1,3	1,9	0,0
Resta del món	24,3	24,2	41,2	32,0	22,0	8,6	8,5
No contesta	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	1,0	0,0

Perfil sociodemogràfic

- 2.4 Perfil sociodemogràfic: nivell d'estudis



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

Perfil sociodemogràfic

- 2.4 Perfil sociodemogràfic: nivell d'estudis

Encreuament

Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

(N=600; resposta simple; %)

Nivell màxim de formació segons sexe

	Home	Dona
--	------	------

<i>Base real</i>	600	223	376
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB	1,5	1,3	1,6
ESO completa, EGB, batxiller elemental	19,5	20,6	18,9
Batxillerat, BUP, COU, batxillerat superior, preu	16	15,2	16,5
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o equivalent	9,2	9,4	9,0
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	13,2	13,5	13,0
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	10,7	6,7	13,0
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	19,3	21,1	18,1
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	8,3	8,5	8,2
Doctorat	1,5	2,2	1,1
Altres	0,2	0,4	0,0
No contesta	0,7	0,9	0,5

Perfil sociodemogràfic

- 2.4 Perfil sociodemogràfic: nivell d'estudis

Encreuament

Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

(N=600; resposta simple; %)

	Base real	Nivell màxim de formació segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
	600	33	119	125	159	105	59
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB	1,5	0,0	2,5	0,0	0,6	1,9	5,1
ESO completa, EGB, batxiller elemental	19,5	30,3	17,6	21,6	15,7	18,1	25,4
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	16,0	42,4	13,4	14,4	10,1	18,1	22,0
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	9,2	9,1	9,2	6,4	11,3	8,6	10,2
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	13,2	6,1	15,1	11,2	17,6	12,4	6,8
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	10,7	3,0	11,8	9,6	11,9	9,5	13,6
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	19,3	9,1	15,1	22,4	22,6	22,9	11,9
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	8,3	0,0	13,4	11,2	9,4	2,9	3,4
Doctorat	1,5	0,0	0,8	2,4	0,6	2,9	1,7
Altres	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
No contesta	0,7	0,0	0,8	0,8	0,0	1,9	0,0

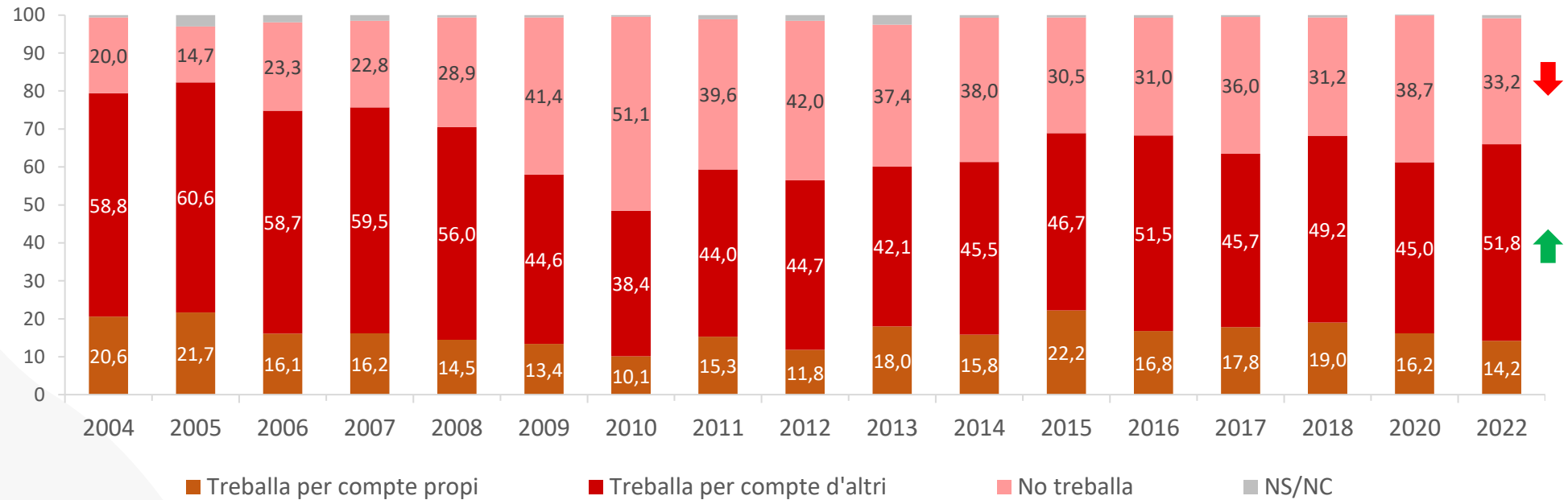
Perfil sociodemogràfic



- 2.5 Perfil sociodemogràfic: situació laboral

Pregunta C6

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

(N=600; resposta simple; %)



 Increment significatiu vs. 2020
 Descens significatiu vs. 2020

Perfil sociodemogràfic

- 2.5 Perfil sociodemogràfic: situació laboral

Encreuament

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

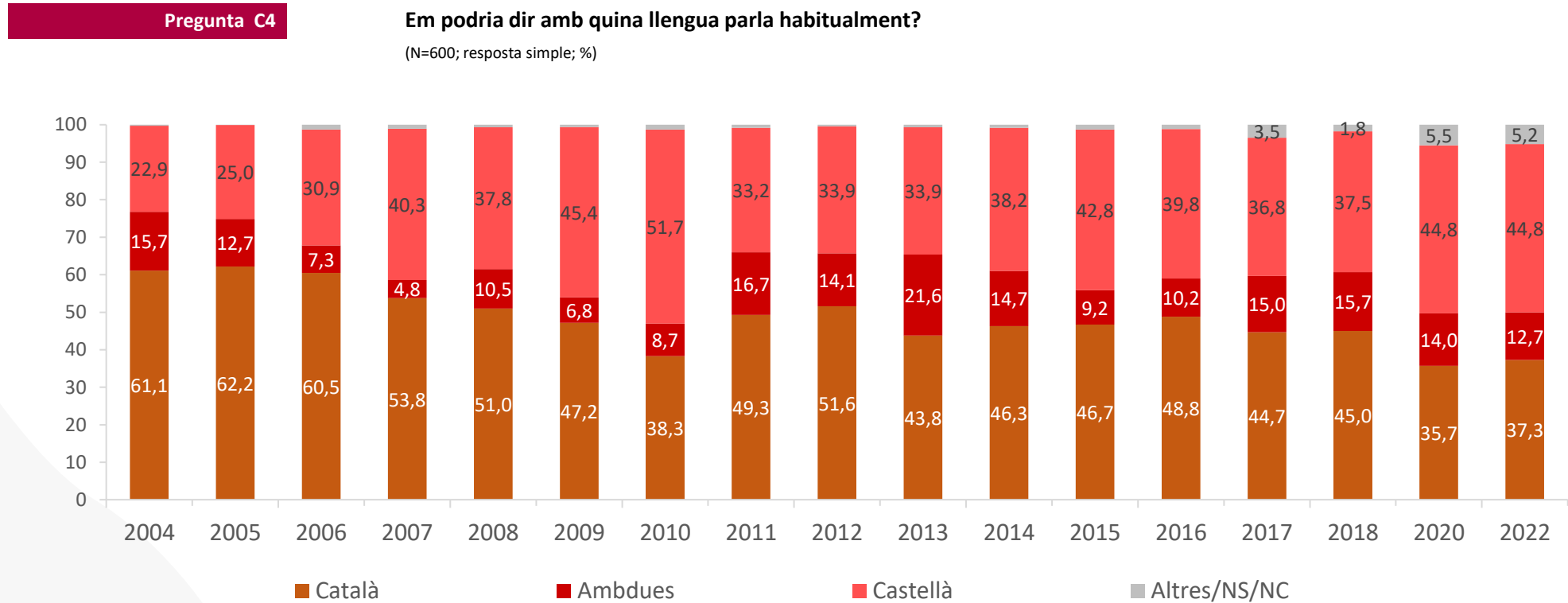
(N=600; resposta simple; %)

	Base real	Situació laboral segons sexe	
		Home	Dona
	600	223	376
Treballa per compte propi	14,2	20,6	10,4
Treballa per compte d'altri	51,8	48,4	53,7
No treballa	33,2	30,0	35,1
No contesta	0,8	0,9	0,8

	Base real	Situació laboral segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
	600	33	119	125	159	105	59
Treballa per compte propi	14,2	3,0	13,4	20,0	15,1	16,2	3,4
Treballa per compte d'altri	51,8	48,5	62,2	59,2	64,8	39,0	5,1
No treballa	33,2	48,5	23,5	18,4	20,1	43,8	91,5
No contesta	0,8	0,0	0,8	2,4	0,0	1,0	0,0

Perfil sociodemogràfic

- 2.6 Perfil sociodemogràfic: llengua habitual



Perfil sociodemogràfic

- 2.6 Perfil sociodemogràfic: llengua habitual

Encreuament

Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

(N=600; resposta simple; %)

Llengua parlada segons sexe

	600	223	376
Base real		Home	Dona
Català	37,3	31,4	41,0
Castellà	44,8	45,3	44,4
Ambdues per igual	12,7	14,8	11,4
Altres	5	8,5	2,9
No contesta	0,2	0,0	0,3

Llengua parlada segons franges d'edat

	600	33	119	125	159	105	59
Base real		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Català	37,3	30,3	32,8	24,8	40,3	50,5	45,8
Castellà	44,8	39,4	52,9	56,0	42,1	30,5	40,7
Ambdues per igual	12,7	18,2	9,2	10,4	13,2	16,2	13,6
Altres	5,0	12,1	4,2	8,8	4,4	2,9	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0

Coneixement i ús del servei

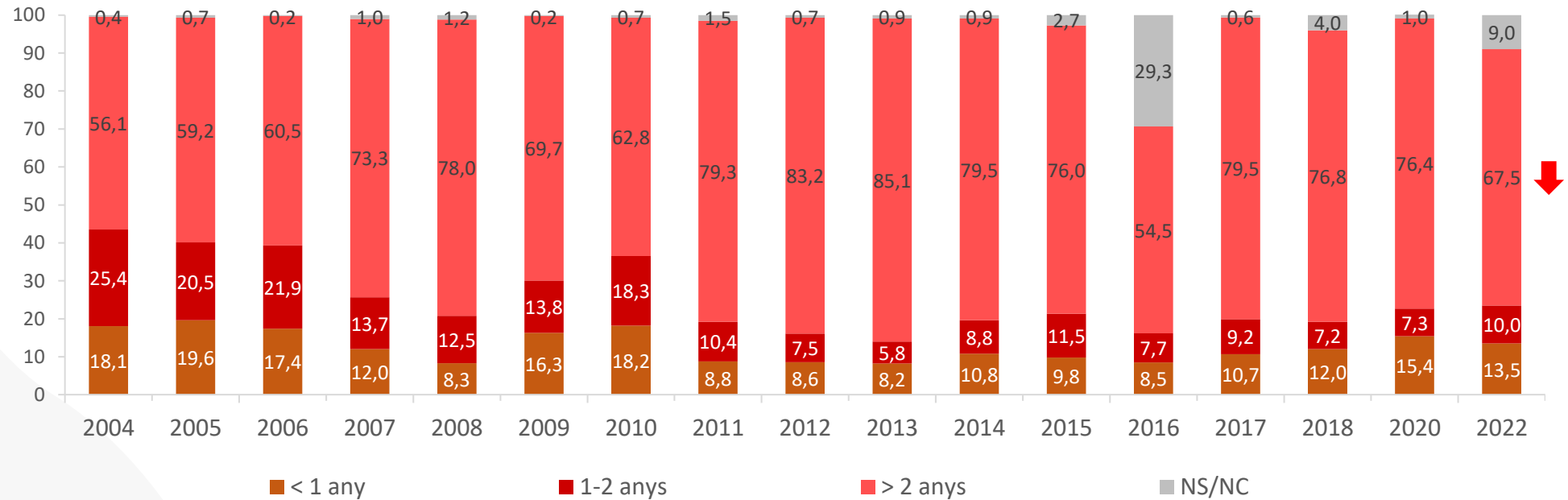
Coneixement i ús del servei

- 3.1 Coneixement del servei

Pregunta 2

Quant temps fa que coneix aquest servei?

(N=600; resposta simple; %)



↑ Increment significatiu vs. 2020
↓ Descens significatiu vs. 2020

Coneixement i ús del servei

- 3.1 Coneixement del servei

Encreuament

Quant temps fa que coneix aquest servei?

(N=600; resposta simple; %)

	Base real	Coneixement del servei segons sexe	
		Home	Dona
	600	223	376
Menys d'un any	13,5	14,3	13,0
Entre 1 any i 2 anys	10,0	10,8	9,6
Més de 2 anys	67,5	68,2	67,0
NS/Nc	9,0	6,7	10,4

	Base real	Coneixement del servei segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
	600	33	119	125	159	105	59
Menys d'un any	13,5	36,4	21,8	13,6	5,0	6,7	18,6
Entre 1 any i 2 anys	10,0	18,2	15,1	10,4	5,7	7,6	10,2
Més de 2 anys	67,5	39,4	58,8	68,8	78,0	73,3	59,3
NS/NC	9,0	6,1	4,2	7,2	11,3	12,4	11,9

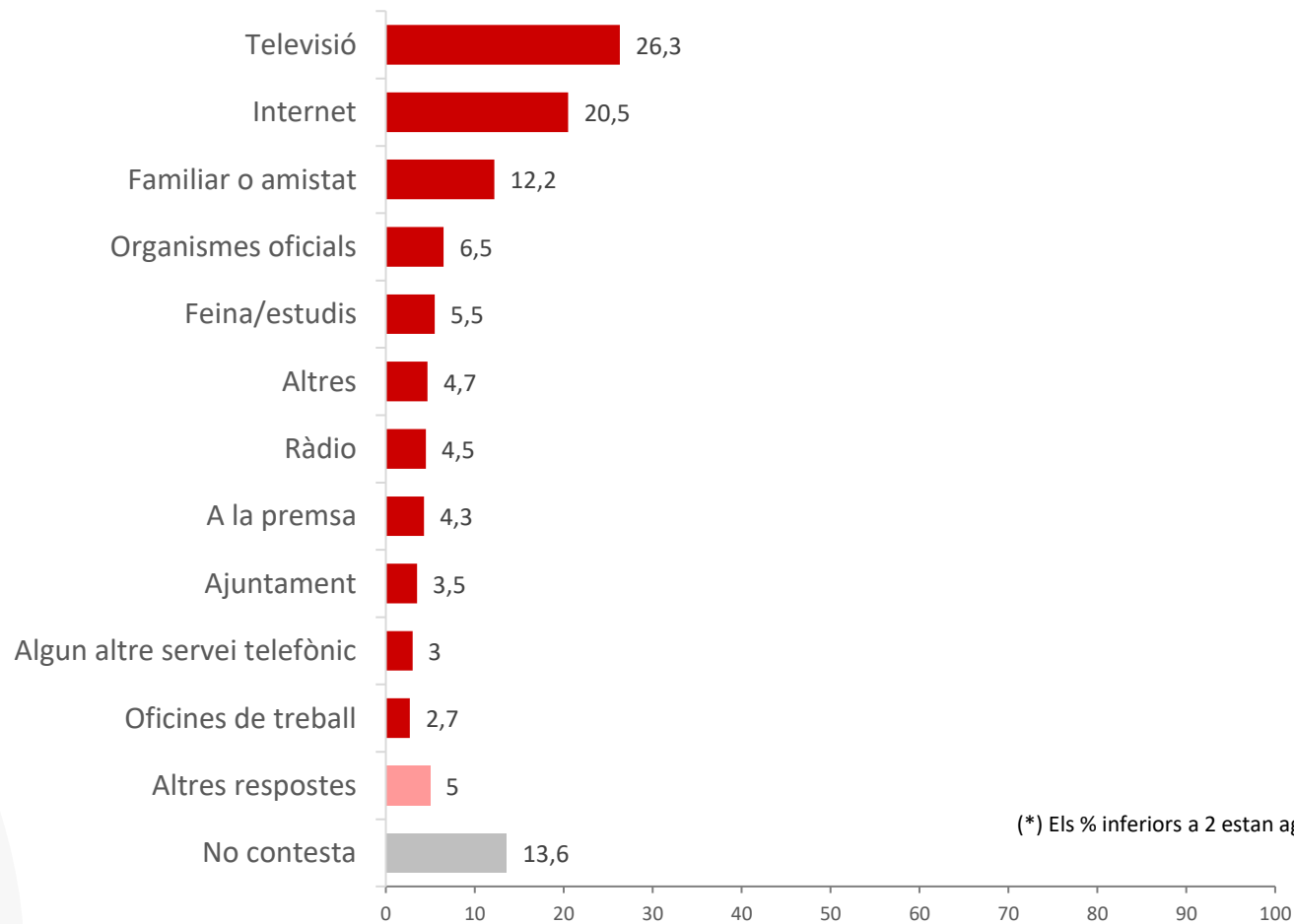
Coneixement i ús del servei

- 3.1 Coneixement del servei

Pregunta 3

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

(N=600; resposta múltiple; %)



Coneixement i ús del servei

Pregunta 3

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

(N=600; resposta múltiple; %)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2022
Televisió	38,3	37,9	41,2	41,3	37,5	38,3	39,5	38,5	29,6	26,3
Internet	11,6	9,8	11,2	16,0	13,0	15,5	14,7	17,7	23,3	20,5
Familiar, amistat	21,8	22,5	20,2	15,2	18,2	16,2	14,3	10,3	15,7	12,2
Organismes oficials							8,3	6,3	5,6	6,5
Ajuntament						1,2	4,3	2,5	5,3	3,5
Ràdio	7,6	6,3	4,5	5,0	3,7	4,2	5,0	8,5	5,1	4,5
Feina, estudis	4,5	6,0	9,5	4,8	4,2	5,0	6,5	6,2	4,8	5,5
Fulletons informatius							2,8	4,7	3,3	1,8
Prensa	10,7	11,2	7,8	5,7	5,3	3,7	5,8	6,3	2,3	4,3
Personal qualificat									2,1	1,7
Altre servei telefònic	2,2	3,6	3,0	1,8	2,8	4,0	3,3	2,8	1,5	3,0
Oficines de treball	4,1	2,2	0,7	1,8	4,5	1,0	0,8	0,7	1,2	2,7
Multes								1,3	0,3	0,8
Serveis socials						3,5		2,3		
Butlletí electrònic	2,8	1,2	1,4	0,0	0,0	0,5	0,3	0,2		0,7
Mitjans de comunicació										
Polícia										
Propaganda, documents escrits						2,7				
Generalitat						1,8				
Personal del dept. de sanitat						1,2				
Altres respostes	9,0	7,9	8,9	15,5	14,2	7,8	3,3	5,8	1,3	4,7
NS/NC	7,2	8,7	7,8	8,5	6,5	11,7	12,3	15,0	11,1	13,6

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

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

Coneixement i ús del servei

- 3.1 Coneixement del servei

Encreuament

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

(N=600; resposta múltiple; %)

	Base real	Canal de coneixement segons sexe	
		Home	Dona
	600	223	376
Televisió	26,3	28,7	24,7
Internet	20,5	22,9	19,1
Familiar o amiatat	12,2	10,3	13,3
Organismes oficials	6,5	5,8	6,9
Feina/estudis	5,5	5,8	5,3
Ajuntament	3,5	2,2	4,3
Ràdio	4,5	6,7	3,2
A la premsa	4,3	6,7	2,9
Algun altre servei telefònic	3,0	3,1	2,9
Oficines de treball	2,7	3,1	2,4
Altres	9,7	8,9	10,2
NS/NC	13,6	11,2	15,2

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

Coneixement i ús del servei

- 3.1 Coneixement del servei

Encreuament

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

(N=600; resposta múltiple; %)

	Base real	Canal de coneixement segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
	600	33	119	125	159	105	59
Televisió	26,3	24,2	16,0	29,6	30,8	28,6	25,4
Internet	20,5	30,3	26,9	23,2	19,5	15,2	8,5
Familiar o amiatat	12,2	24,2	15,1	12,8	6,9	7,6	20,3
Organismes oficials	6,5	3,0	7,6	6,4	8,2	4,8	5,1
Feina/estudis	5,5	0,0	9,2	4,8	5,7	4,8	3,4
Ajuntament	3,5	0,0	6,7	4,8	3,1	1,9	0,0
Ràdio	4,5	0,0	0,8	3,2	6,3	7,6	6,8
A la premsa	4,3	0,0	0,0	0,8	6,9	11,4	3,4
Algun altre servei telefònic	3,0	6,1	1,7	2,4	0,6	3,8	10,2
Oficines de treball	2,7	6,1	3,4	3,2	2,5	1,0	1,7
Altres	9,7	15,1	8,4	9,6	9,5	8,6	11,9
NS/NC	13,6	3,0	11,8	10,4	15,1	19,0	17,0

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

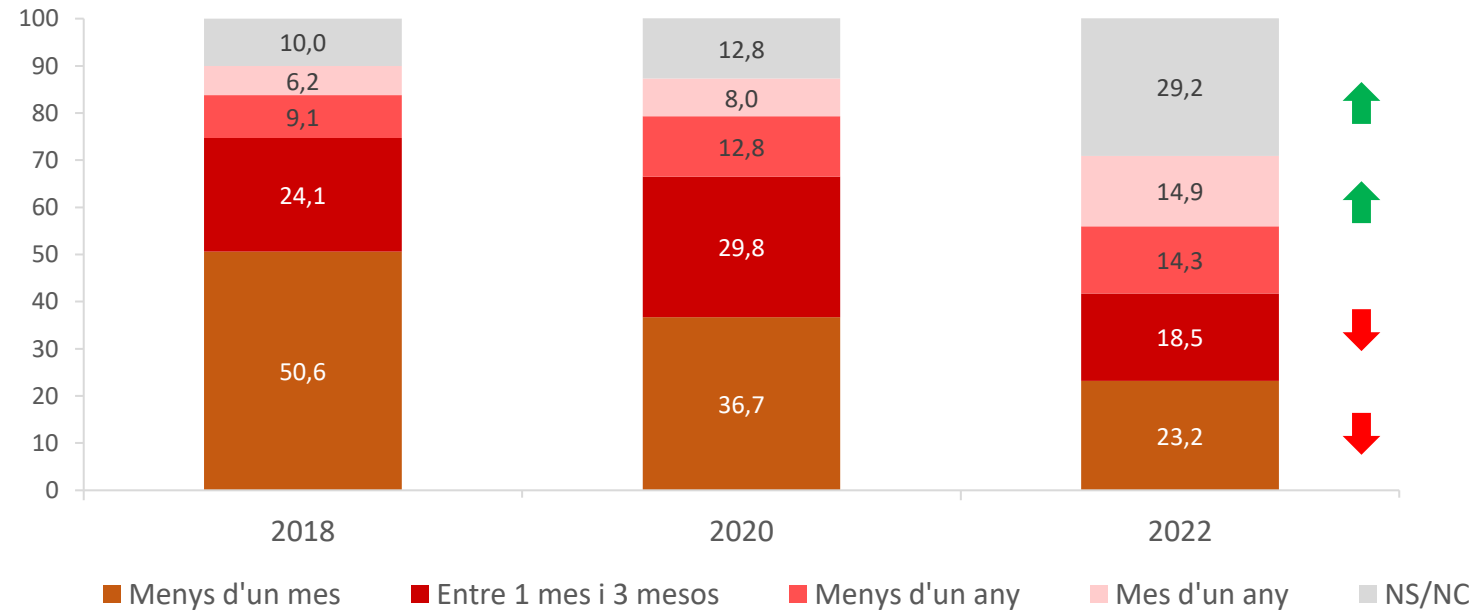
Coneixement i ús del servei

- 3.1 Coneixement del servei

Pregunta 3a

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

(Base: han conegut aquest servei a través de la televisió o la ràdio N (2022)=168, resposta simple,%)



▲ Increment significatiu vs. 2020
▼ Descens significatiu vs. 2020

Coneixement i ús del servei

- 3.1 Coneixement del servei

Encreuament

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

Última vegada que ha vist un anunci del 012 segons sexe

	168	70	97
		Home	Dona
<i>Base real</i>			
Menys d'un mes	23,2	25,7	21,6
Entre 1 mes i 3 mesos	18,5	21,4	16,5
Menys d'un any	14,3	14,3	14,4
Més d'un any	14,9	11,4	16,5
NS/NC	29,2	27,1	30,9

Última vegada que ha vist un anunci del 012 segons franges d'edat

	168	27	38	53	50
		De 16 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	55 i més
<i>Base real</i>					
Menys d'un mes	23,2	29,6	28,9	15,1	24,0
Entre 1 mes i 3 mesos	18,5	14,8	21,1	15,1	22,0
Menys d'un any	14,3	3,7	15,8	17,0	16,0
Més d'un any	14,9	29,6	23,7	13,2	2,0
NS/NC	29,2	22,2	10,5	39,6	36,0

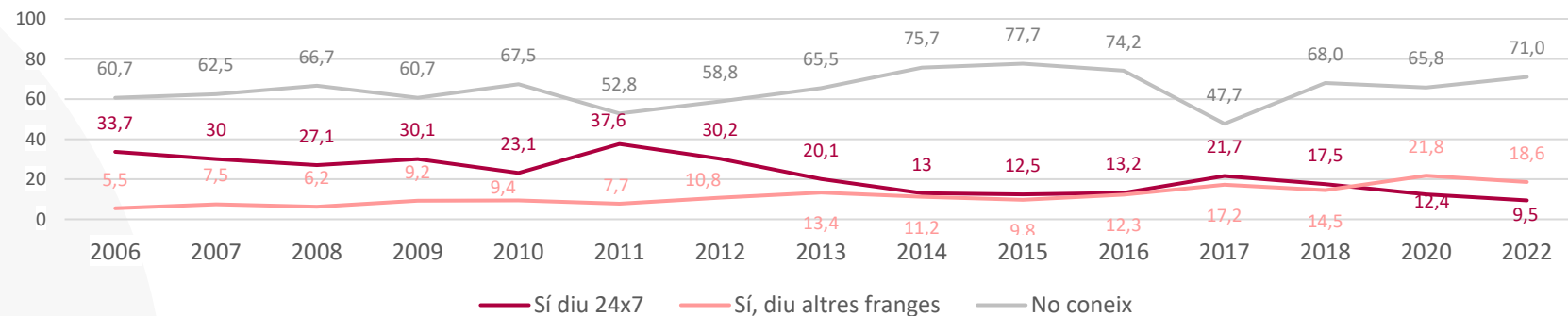
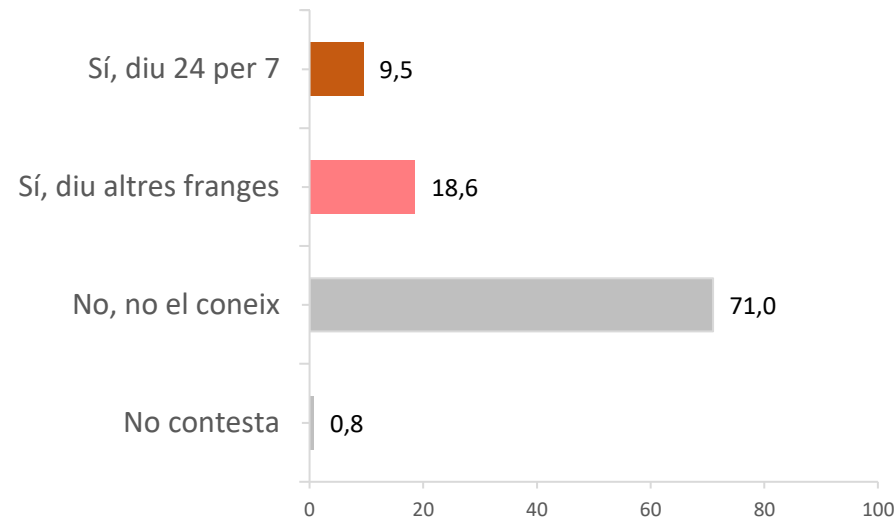
Coneixement i ús del servei

- 3.1 Coneixement del servei

Pregunta 6

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

(N=600; resposta simple; %)



Coneixement i ús del servei

- 3.1 Coneixement del servei

Encreuament

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

(N=600; resposta simple; %)

	Base real	Coneixement horari segons sexe	
		Home	Dona
	600	223	376
Sí, diu 24 per 7	9,5	7,6	10,6
Sí, diu altres franges	18,6	18,8	18,7
No, no el coneix	71,0	73,1	69,7
No ho sap	0,8	0,4	1,1

	Base real	Coneixement horari segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
	600	33	119	125	159	105	59
Sí, diu 24 per 7	9,5	3,0	10,1	8,0	9,4	13,3	8,5
Sí, diu altres franges	18,6	18,1	24,3	19,2	14,3	14,4	25,5
No, no el coneix	71,0	78,8	64,7	72,0	76,1	69,5	66,1
No ho sap	0,8	0,0	0,8	0,8	0,0	2,9	0,0

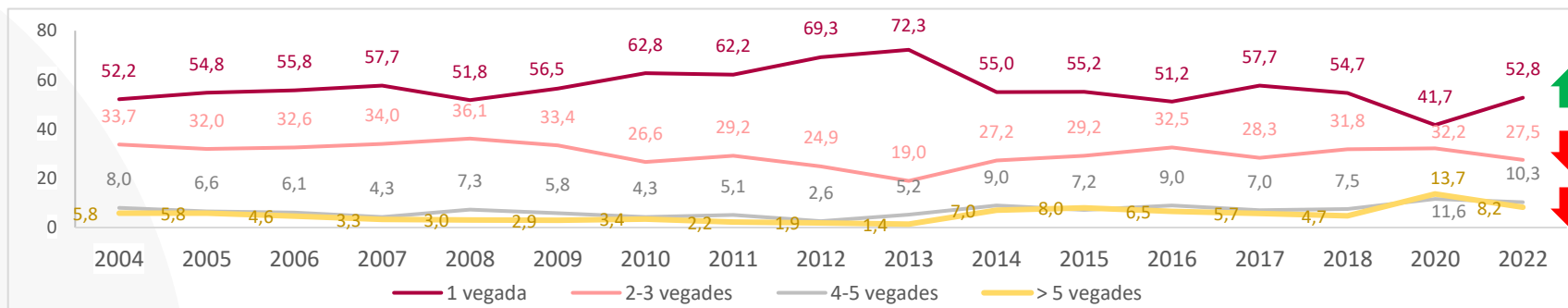
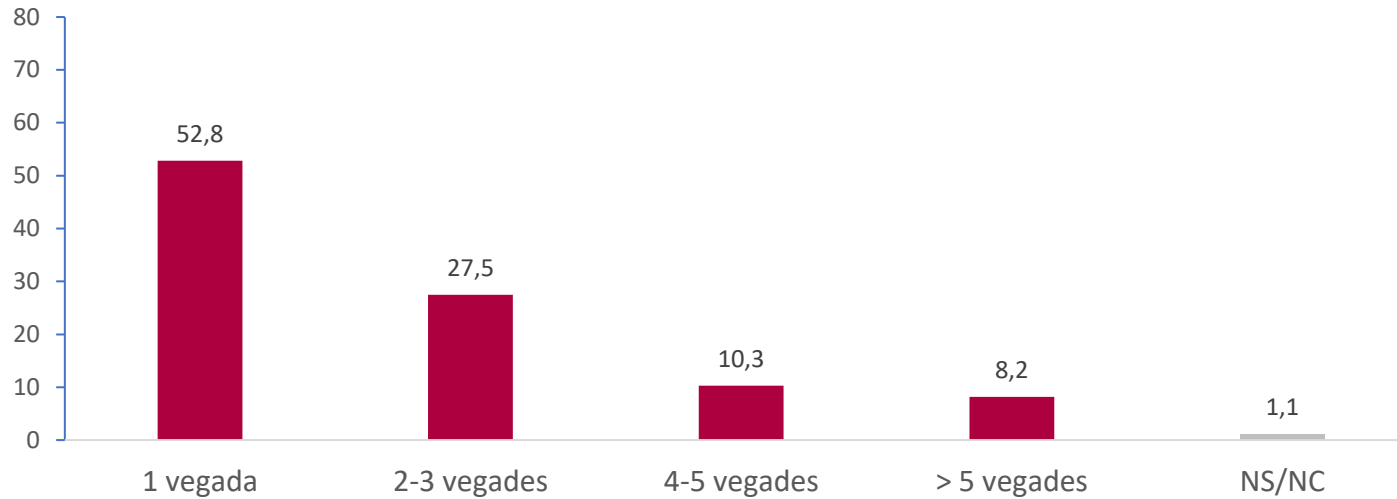
Coneixement i ús del servei

- 3.2 Ús del servei

Pregunta 7

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

(N=600; resposta simple; %)



↑ Increment significatiu vs. 2020
↓ Descens significatiu vs. 2020



Coneixement i ús del servei

- 3.2 Ús del servei

Encreuament

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

(N=600; resposta simple; %)

Ús del servei segons sexe

Home Dona

Base real	600	223	376
Només una vegada	52,8	53,4	52,4
2 o 3 vegades	27,5	28,7	26,9
4 o 5 vegades	10,3	8,1	11,7
Més de 5 vegades	8,2	7,6	8,5
NS/NC	1,1	2,2	0,5

Ús del servei segons franges d'edat

Fins a 24 De 25 a 34 De 35 a 44 De 45 a 54 De 55 a 64 Més de 65

Base real	600	33	119	125	159	105	59
Només una vegada	52,8	48,5	47,1	56,8	56,6	54,3	45,8
2 o 3 vegades	27,5	27,3	31,1	24,8	25,2	30,5	27,1
4 o 5 vegades	10,3	9,1	10,9	8,0	11,3	9,5	13,6
Més de 5 vegades	8,2	12,1	9,2	9,6	6,9	4,8	10,2
NS/NC	1,1	3,0	1,6	0,8	0,0	1,0	3,4

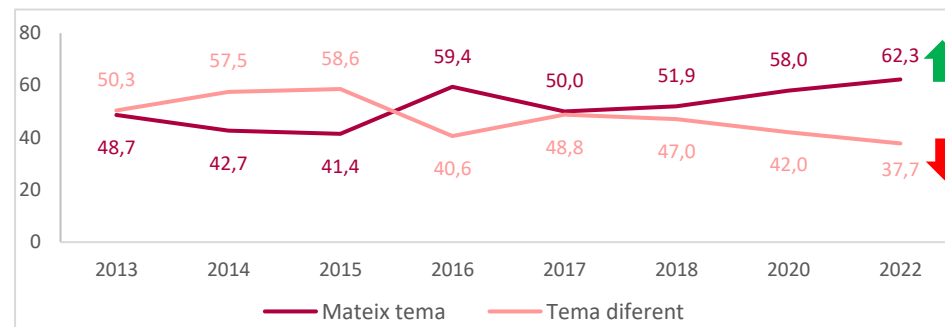
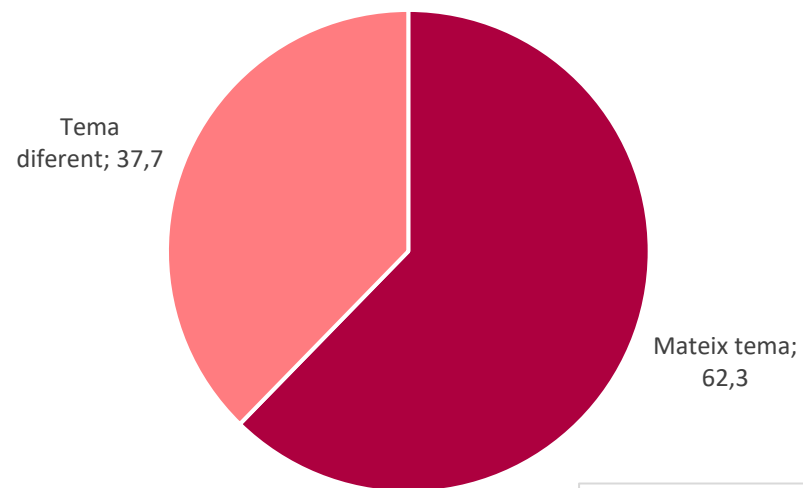
Coneixement i ús del servei

- 3.2 Ús del servei

Pregunta 8

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

(Base: Ha trucat més d'una vegada N= 276; resposta simple; %)



▲ Increment significatiu vs. 2020
▼ Descens significatiu vs. 2020



Coneixement i ús del servei

- 3.2 Ús del servei

Encreuament

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

(Base: Ha trucat més d'una vegada =276; resposta simple; %)

Motiu trucada segons sexe

	Home	Dona
--	------	------

Base real	276	99	177
Pel mateix tema	62,3	57,6	65,0
Per un tema diferent	37,7	42,4	35,0

Motiu trucada segons franges d'edat

	Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
--	-----------	------------	------------	------------	------------	-----------

Base real	276	16	61	53	69	47	30
Pel mateix tema	62,3	93,8	55,7	56,6	59,4	57,4	83,3
Per un tema diferent	37,7	6,3	44,3	43,4	40,6	42,6	16,7

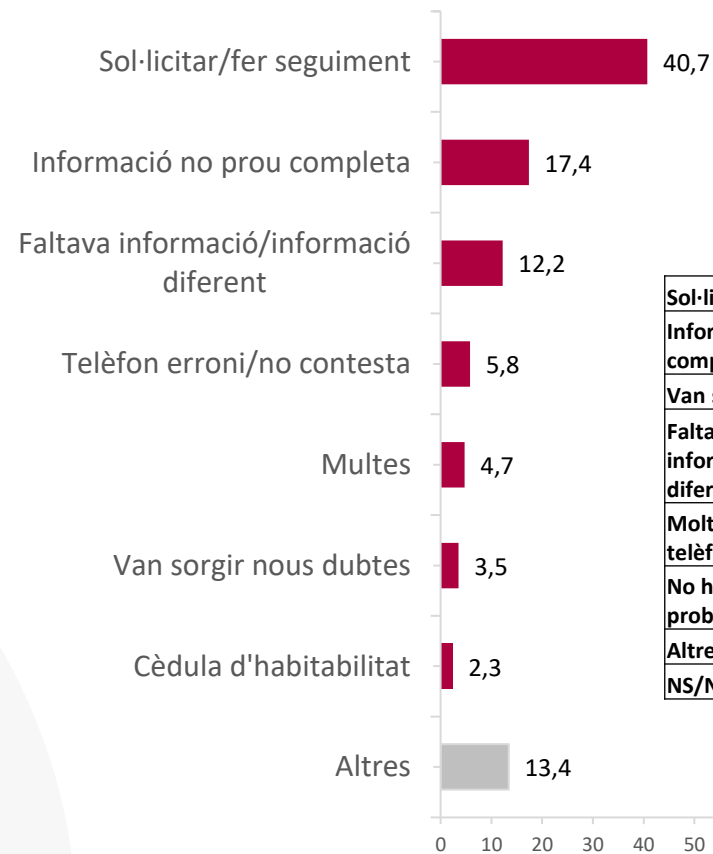
Coneixement i ús del servei

- 3.2 Ús del servei

Pregunta 9

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

(Base: Ha trucat més d'una vegada pel mateix tema N = 172; resposta simple; %)



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2022	
Sol·licitar/fer seguiment	33,7	11,0	20,9	17,5	30,9	16,1	24,8	40,7	↑
Informació no prou completa	24,0	20,2	3,6	26,9	14,6	13,1	19,3	17,4	↓
Van sorgir nous dubtes	17,3	17,4	20,9	7,6	18,7	10,2	13,4	3,5	↓
Faltava informació/informació diferent	5,5	13,8	21,8	19,9	9,8	8,0	8,4	12,2	
Molt temps espera al telèfon						8,8	1,0	5,8	
No havien resolt el problema						11,7			↓
Altres	9,3	22,9	23,7	21,1	23,6	31,3	31,7	20,4	↓
NS/NC	0,0	2,8	1,8	0,6	2,4	0,7	1,5	0,0	

(*) S'ha incorporat a la categoria Altres les opcions de resposta "Multes" i "Cèdula d'habitabilitat".

↑ Increment significatiu vs. 2020
↓ Descens significatiu vs. 2020

Coneixement i ús del servei

- 3.2 Ús del servei

Pregunta 9.2

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

(Base: Ha trucat més d'una vegada pel mateix tema N =172; resposta simple; %)

Motiu per haver trucat més d'una vegada segons sexe

	Home	Dona
--	------	------

Base real	172	57	115
Sol·licitar/fer seguiment	40,7	29,8	46,1
Informació no prou completa	17,4	17,5	17,4
Faltava informació/informació diferent	12,2	10,5	13,0
Telèfon erroni/no contesta	5,8	7,0	5,2
Multes	4,7	5,3	4,3
Van sorgir nous dubtes	3,5	5,3	2,6
Cèdula d'habitabilitat	2,3	5,3	0,9
Altres	13,4	19,3	10,4

Coneixement i ús del servei

- 3.2 Ús del servei

Encreuament

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

(Base: Ha trucat més d'una vegada pel mateix tema N = 172; resposta simple; %)

	Base real	Motiu per haver trucat més d'una vegada segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
	600	33	119	125	159	105	59
Sol·licitar/fer seguiment	40,7	20,0	47,1	36,7	39,0	40,7	52,0
Informació no prou completa	17,4	13,3	23,5	20,0	24,4	11,1	4,0
Faltava informació/informació diferent	12,2	13,3	11,8	13,3	7,3	18,5	12,0
Telèfon erroni/no contesta	5,8	6,7	2,9	10,0	7,3	7,4	0,0
Multes	4,7	6,7	0,0	3,3	7,3	3,7	8,0
Van sorgir nous dubtes	3,5	13,3	0,0	0,0	7,3	0,0	4,0
Cèdula d'habitabilitat	2,3	0,0	0,0	6,7	0,0	3,7	4,0
Altres	13,4	26,7	14,7	10,0	7,3	14,8	16,0

Procés d'atenció telefònica

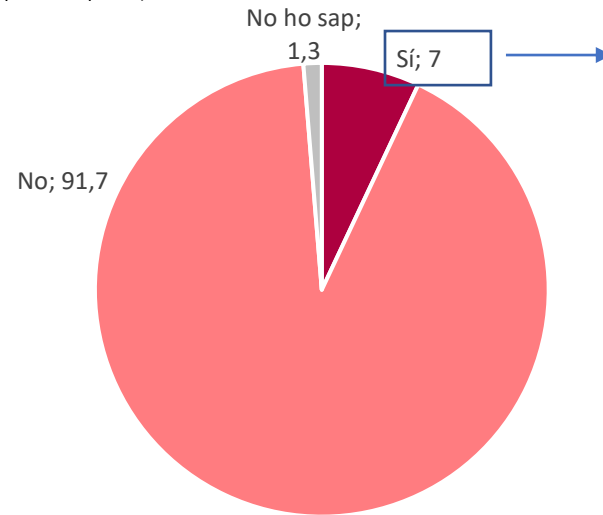
Procés d'atenció telefònica

- 4.1 Incidències

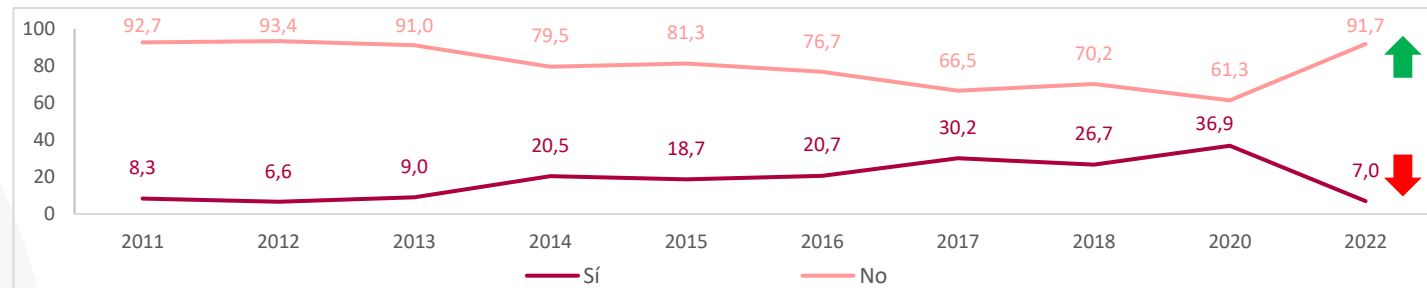
Pregunta 11

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

(N=600; resposta simple; %)



TIPUS D'INCIDÈNCIA	Casos	%
Es va tallar la trucada	26	62%
No s'escoltava bé	10	24%
Altres	6	14%
TOTAL	42	100%



▲ Increment significatiu vs. 2020
▼ Descens significatiu vs. 2020

Procés d'atenció telefònica

- 4.1 Incidències

Encreuament

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

(N=600; resposta simple; %)

Incidències durant la trucada segons sexe

	Home	Dona
--	------	------

Base real	600	223	376
Sí	7,0	7,6	6,6
No	91,7	91,0	92,0
No ho sap	1,3	1,3	1,3

Incidències durant la trucada segons franges d'edat

	Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
--	-----------	------------	------------	------------	------------	-----------

Base real	600	33	119	125	159	105	59
Sí	7,0	15,2	10,9	6,4	6,3	3,8	3,4
No	91,7	84,8	88,2	92,8	91,2	95,2	94,9
No ho sap	1,3	0,0	0,8	0,8	2,5	1,0	1,7

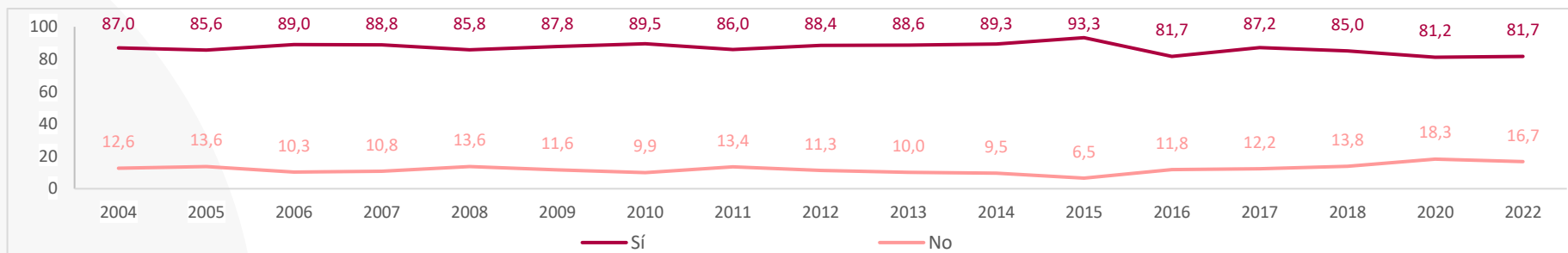
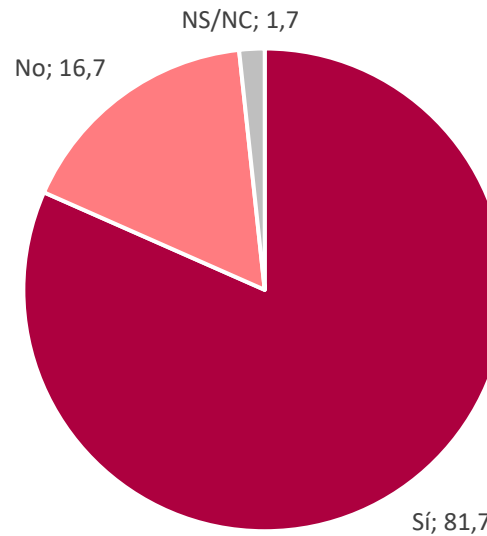
Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10

Li van resoldre la consulta? No ens referim al problema

(N=600; resposta simple; %)



Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Encreuament

Li van resoldre la consulta?

(N=600; resposta simple; %)

Resolució de la consulta segons sexe

Home Dona

Base real	600	223	376
Sí	81,7	77,6	84,0
No	16,7	20,2	14,6
NS/NC	1,7	2,2	1,3

Resolució de la consulta segons franges d'edat

Fins a 24 De 25 a 34 De 35 a 44 De 45 a 54 De 55 a 64 Més de 65

Base real	600	33	119	125	159	105	59
Sí	81,7	75,8	84,9	80,8	83,0	79,0	81,4
No	16,7	18,2	14,3	16,8	15,7	20,0	16,9
NS/NC	1,7	6,1	0,8	2,4	1,3	1,0	1,7

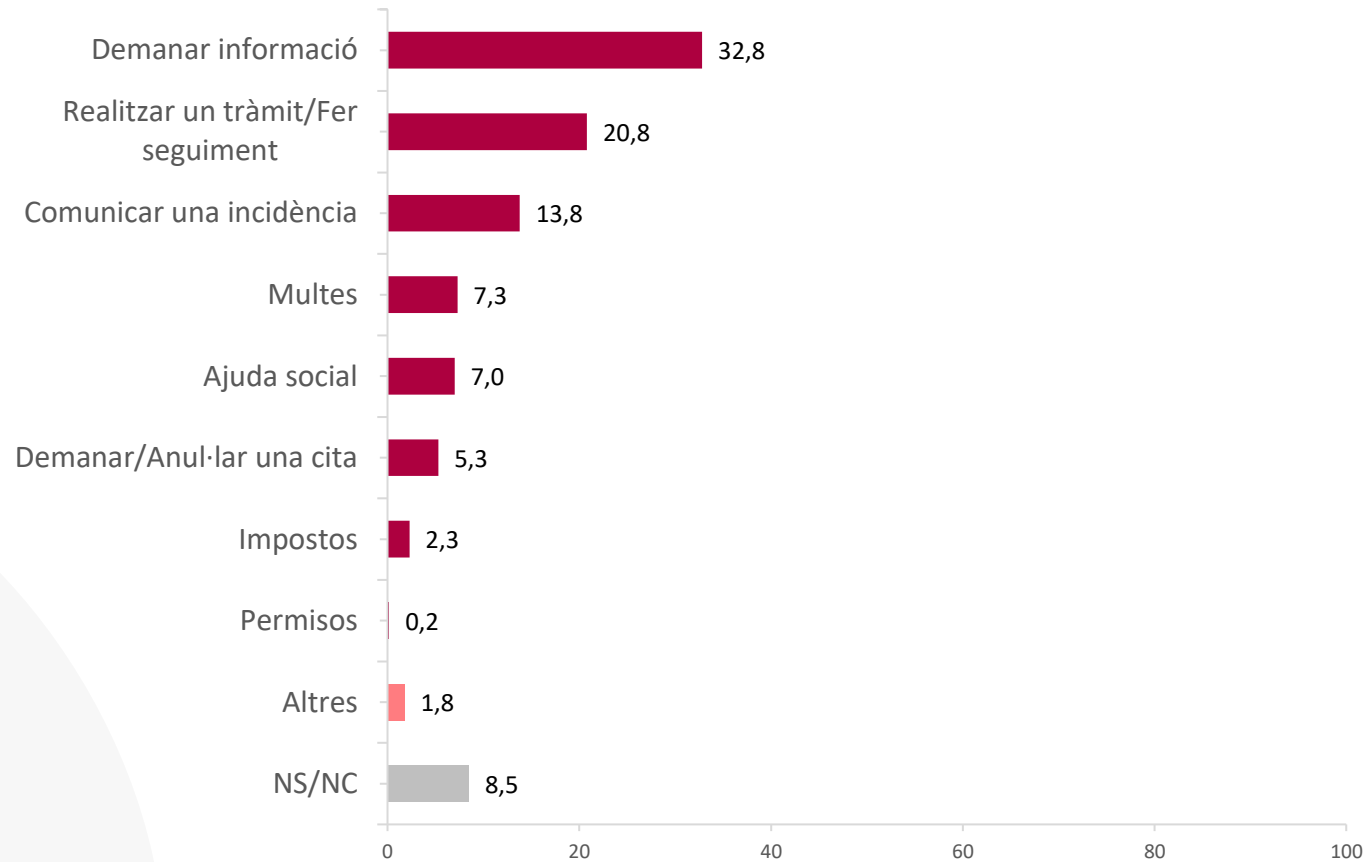
Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10.

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

(N=600; resposta simple; %)



Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Encreuament

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

(N=600; resposta simple; %)

	Base real	Motiu de la trucada segons sexe	
		Home	Dona
	600	223	376
Demandar informació	32,8	37,2	30,3
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	20,8	19,3	21,8
Comunicar una incidència	13,8	13,9	13,8
Multes	7,3	9,9	5,9
Ajuda social	7,0	5,4	8,0
Demandar/Anul·lar una cita	5,3	3,1	6,6
Impostos	2,3	3,6	1,6
Altres	2,0	0,8	2,7
NS/NC	8,5	6,9	9,3

	Base real	Motiu de la trucada segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
	600	33	119	125	159	105	59
Demandar informació	32,8	45,5	33,6	35,2	31,4	26,7	33,9
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	20,8	12,1	21,8	19,2	23,3	22,9	16,9
Comunicar una incidència	13,8	15,2	12,6	12,0	11,9	18,1	16,9
Multes	7,3	9,1	5,0	8,0	10,1	5,7	5,1
Ajuda social	7	3,0	10,1	8,0	6,3	3,8	8,5
Demandar/Anul·lar una cita	5,3	9,1	5,9	4,8	7,5	2,9	1,7
Impostos	2,3	0,0	2,5	0,8	2,5	3,8	3,4
Altres	2	3,0	0,0	1,6	1,3	4,8	3,4
NS/NC	8,5	3,0	8,4	10,4	5,6	10,6	10,2

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

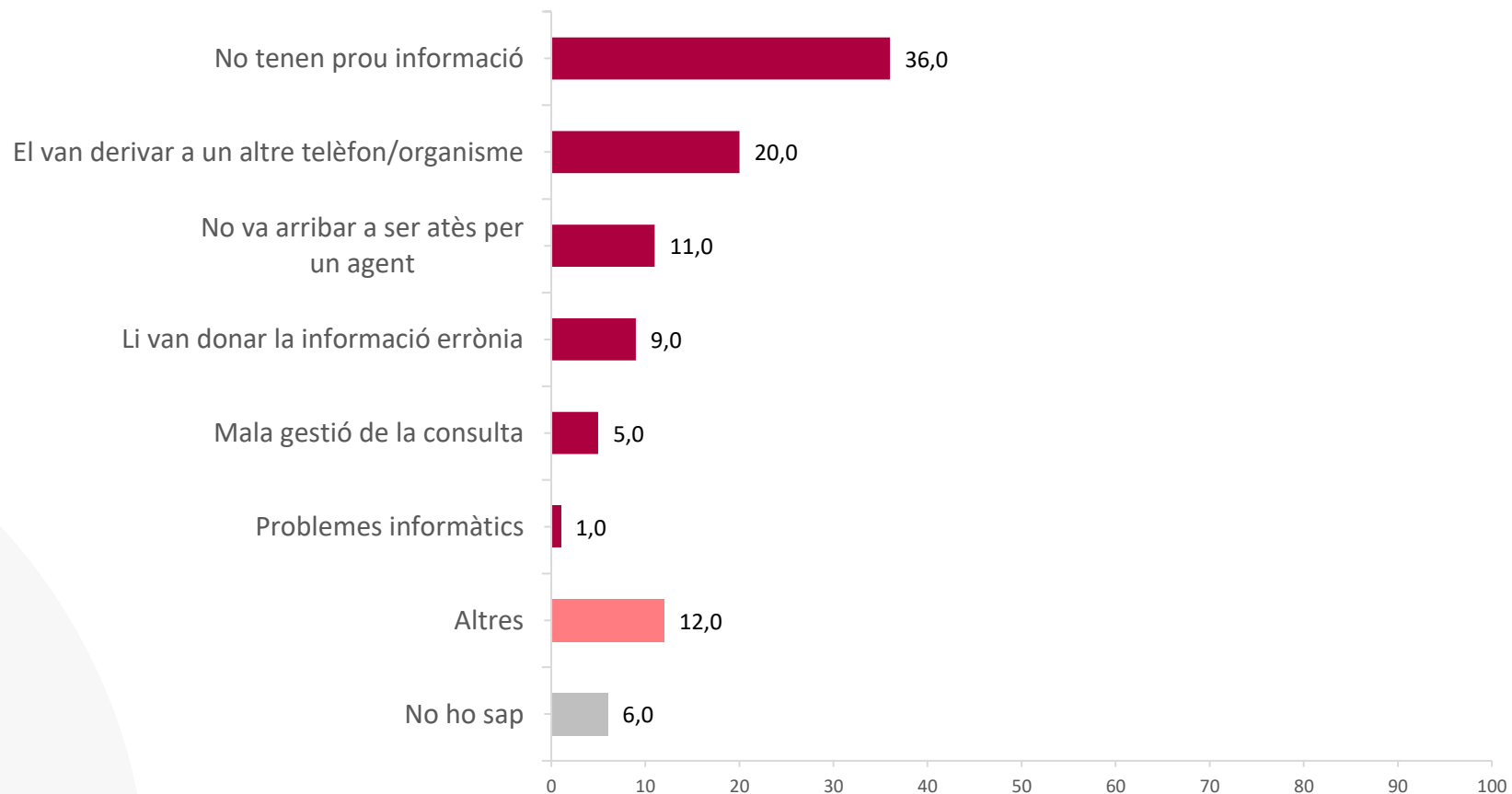
Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10.

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

(Base: No li van resoldre la consulta N=100; resposta simple; %)



Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Encreuament

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

(Base: No li van resoldre la consulta N=100; resposta simple; %)

Motiu pel qual no li van resoldre la consulta segons sexe

	100	45	55
<i>Base real</i>			
No tenen prou informació	36,0	42,2	30,9
El van derivar a un altre telèfon/organisme	20,0	26,7	14,5
No va arribar a ser atès per un agent	11,0	8,9	12,7
Li van donar la informació errònia	9,0	6,7	10,9
Mala gestió de la consulta	5,0	6,7	3,6
Problemes informàtics	1,0	0,0	1,8
Altres	12,0	6,7	16,4
No ho sap	6,0	2,2	9,1

Motiu pel qual no li van resoldre la consulta segons franges d'edat

	100	6	17	21	25	21	10
<i>Base real</i>							
No tenen prou informació	36,0	33,3	35,3	33,3	40,0	42,9	20,0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	20,0	33,3	17,6	28,6	16,0	19,0	10,0
No va arribar a ser atès per un agent	11,0	0,0	5,9	9,5	16,0	14,3	10,0
Li van donar la informació errònia	9	0,0	11,8	4,8	16,0	9,5	0,0
Mala gestió de la consulta	5	0,0	11,8	9,5	4,0	0,0	0,0
Problemes informàtics	1	0,0	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0
Altres	12	33,3	5,9	4,8	4,0	14,3	40,0
No ho sap	6	0,0	11,8	9,5	0,0	0,0	20,0

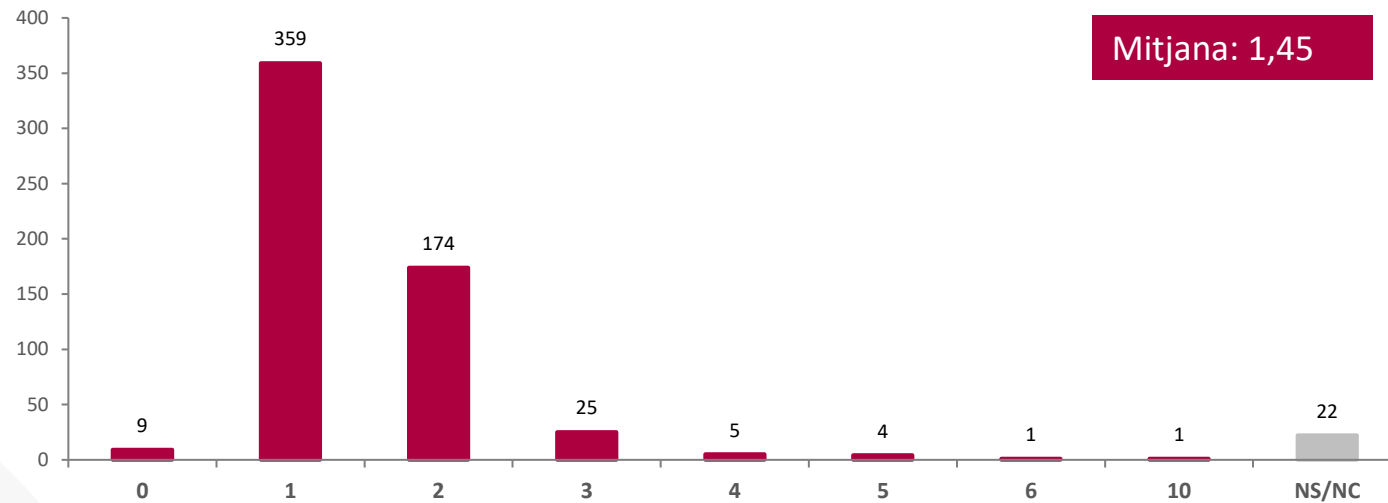
Satisfacció amb el servei

- 4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10.

Durant la trucada, per resoldre la seva consulta, amb quants agents va parlar

(N=600; resposta simple; mitjanes)



Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Encreuament

Durant la trucada, per resoldre la seva consulta, amb quants agents va parlar?

(N=600; resposta simple; mitjanes)

	Base real	600	Nº d'agents segons sexe	
			Home	Dona
			223	376
0	1,5		1,3	1,6
1	59,8		60,5	59,6
2	29,0		28,3	29,5
3	4,2		3,6	4,5
4 o més	1,9		2,2	1,6
NS/NC	3,7		4,0	3,2

	Base real	600	Nº d'agents segons franges d'edat					
			Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
			33	119	125	159	105	59
0	1,5		0,0	0,8	0,0	2,5	2,9	1,7
1	59,8		57,6	49,6	62,4	62,3	67,6	55,9
2	29,0		24,2	36,1	28,0	27,0	24,8	32,2
3	4,2		6,1	5,9	3,2	3,8	2,9	5,1
4 o més	1,9		9,1	1,7	0,8	1,2	1,0	3,4
NS/NC	3,7		3,0	5,9	5,6	3,1	1,0	1,7

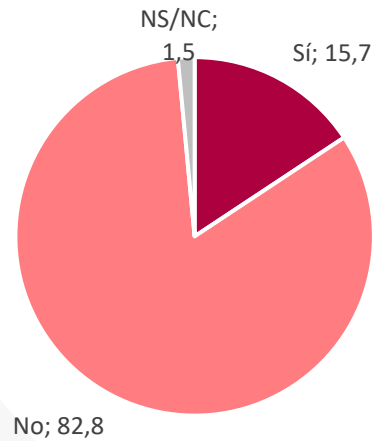
Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10.

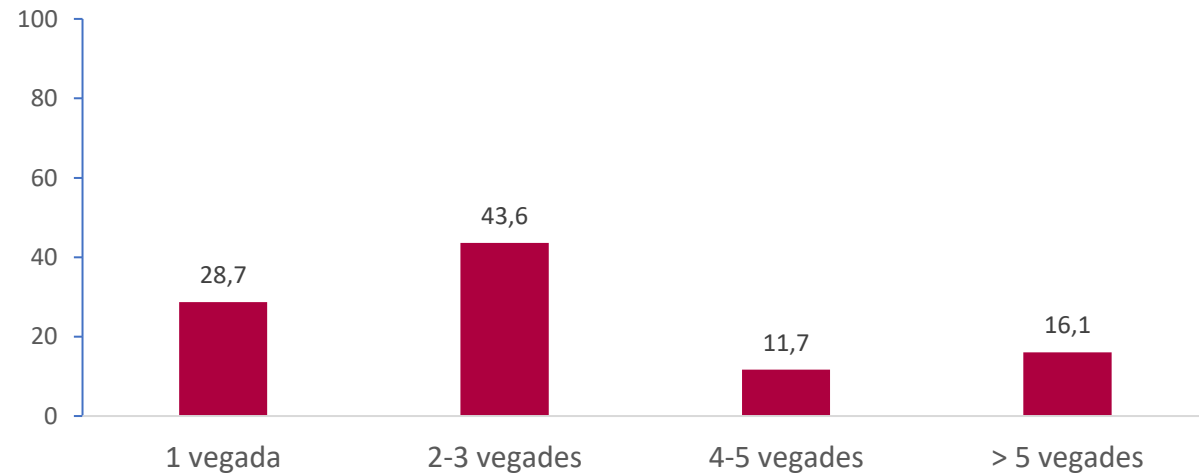
Va haver de tornar a trucar al 012 per la mateixa consulta perquè l'agent que el va atendre no li va donar una resposta completa

(N=600; resposta simple; %)



Quantes vegades?

(N=94; resposta simple; %)



Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Encreuament

Va haver de tornar a trucar al 012 per la mateixa consulta perquè l'agent que el va atendre no li va donar una resposta completa

(N=600; resposta simple; %)

		Torna a trucar segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	600	223	376
Sí	15,7	17	14,9
No	82,8	80,7	84
NS/NC	1,5	2,2	1,1

		Torna a trucar segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	600	33	119	125	159	105	59
Sí	15,7	33,3	17,6	12,8	14,5	14,3	13,6
No	82,8	63,6	79,8	85,6	83,6	85,7	86,4
NS/NC	1,5	3,0	2,5	1,6	1,9	0,0	0,0

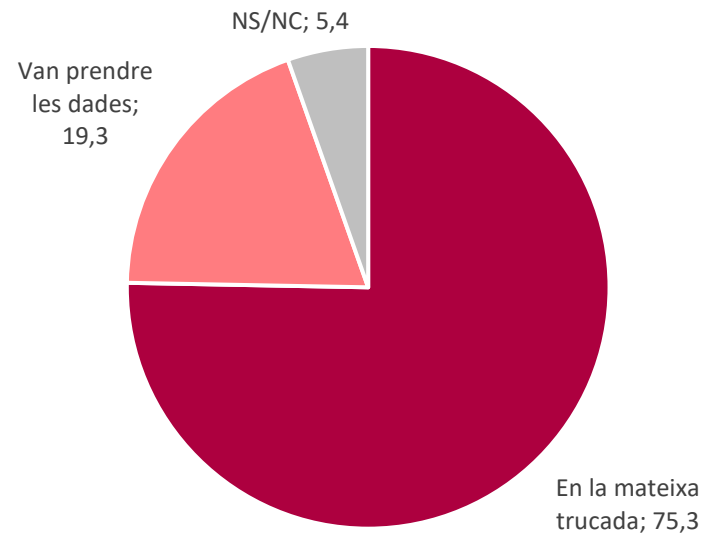
Coneixement i ús del servei

- 4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10.

Li van resoldre la consulta en la mateixa trucada o li van prendre les seves dades per donar-li la resposta posteriorment

(N=600; resposta simple; %)



Coneixement i ús del servei

- 4.2 Resolució del tràmit

Encreuament

Li van resoldre la consulta en la mateixa trucada o li van prendre les seves dades per donar-li la resposta posteriorment

(N=600; resposta simple; %)

Resolució de la trucada segons sexe

	Home	Dona
--	------	------

Base real	600	223	376
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	75,3	71,3	77,7
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	19,3	22,9	17,3
NS/NC	5,4	5,8	5,0

Resolució de la trucada segons franges d'edat

	Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
--	-----------	------------	------------	------------	------------	-----------

Base real	600	33	119	125	159	105	59
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	75,3	75,8	73,9	80,0	79,9	72,4	61,0
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	19,3	18,2	23,5	20,0	14,5	16,2	28,8
NS/NC	5,4	6,1	2,5	0,0	5,6	11,4	10,2

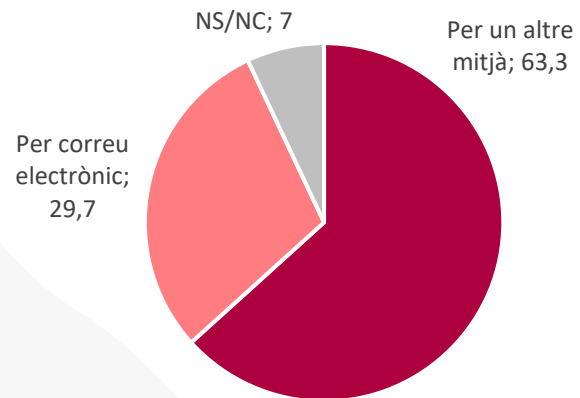
Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

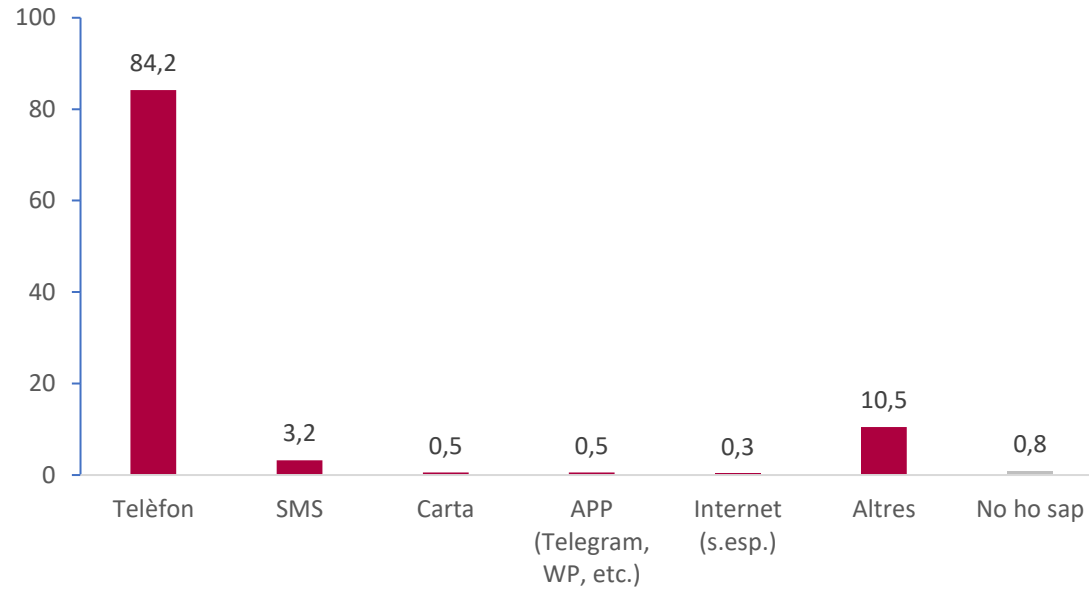
Pregunta 10.

Finalment li van donar aquesta resposta per correu electrònic o un altre mitjà

(N=600; resposta simple; %)



(N=380; Li van donar resposta per un altre mitjà; %)



Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Encreuament

Finalment li van donar aquesta resposta per correu electrònic o un altre mitjà

(N=380; resposta simple; %)

		Mitjà segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	380	140	240
Per correu electrònic	29,7	28,7	30,1
Per un altre mitjà	63,3	62,8	63,8
No ho sap	7,0	8,5	6,1

		Torna a trucar segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	380	18	72	84	99	71	36
Per correu electrònic	29,7	36,4	34,5	30,4	28,9	24,8	25,4
Per un altre mitjà	63,3	54,5	60,5	67,2	62,3	67,6	61
No ho sap	7,0	9,1	5,0	2,4	9,0	7,6	13,6

Satisfacció amb el servei

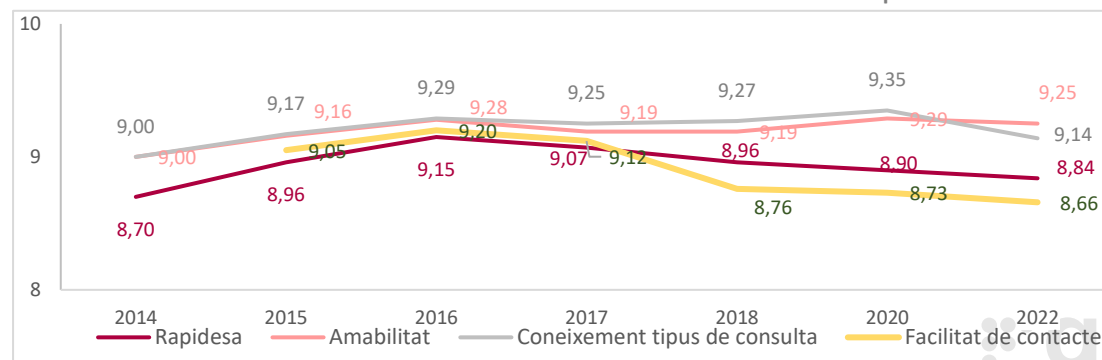
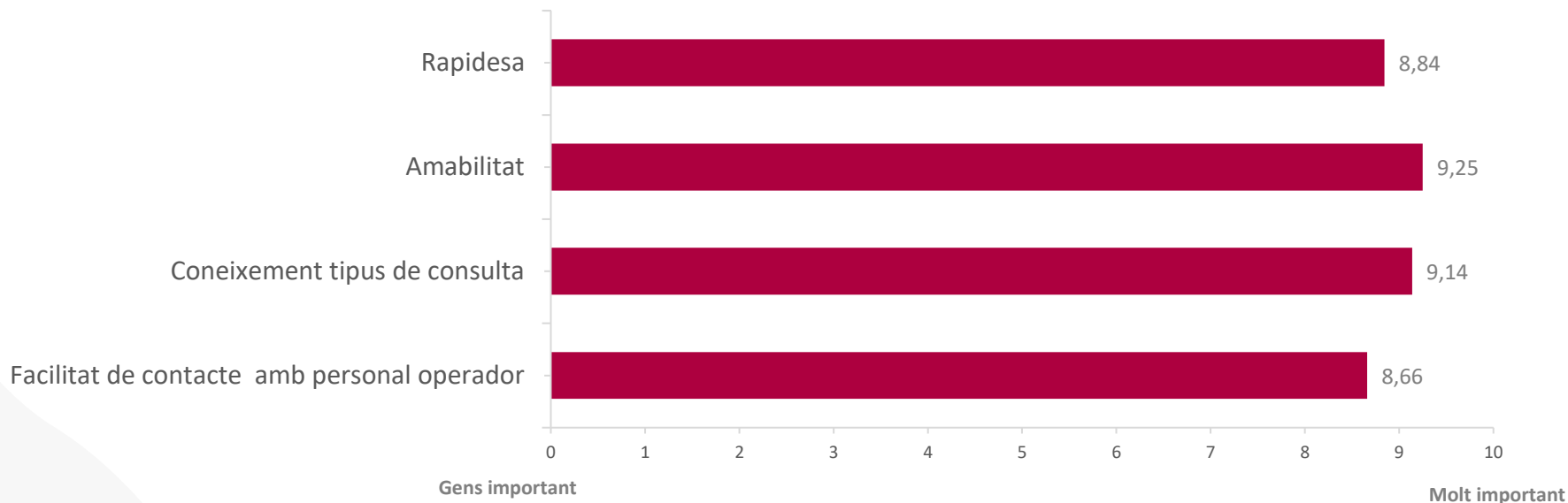
Satisfacció amb el servei

- 5.1 Importància del servei

Pregunta 15

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

(N=600; resposta simple; mitjanes)



Satisfacció amb el servei

- 5.1 Importància del servei

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

Encreuament

(N=600; resposta simple; mitjanes)

Importància que tenen cadascun dels següents serveis segons sexe

		Home	Dona
<i>Base real</i>	600	223	376
Rapidesa	8,8	8,52	9,04
Amabilitat	9,3	8,98	9,04
Coneixement tipus de consulta	9,1	8,79	9,34
Facilitat de contacte	8,7	8,41	8,80

Importància que tenen cadascun dels següents serveis segons franges d'edat

		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	600	33	119	125	159	105	59
Rapidesa	8,8	8,9	8,9	8,7	8,7	9,0	9,2
Amabilitat	9,3	9,3	9,2	9,3	9,3	9,1	9,5
Coneixement tipus de consulta	9,1	9,1	9,0	9,1	9,1	9,3	9,3
Facilitat de contacte	8,7	8,6	8,7	8,6	8,7	8,6	8,8

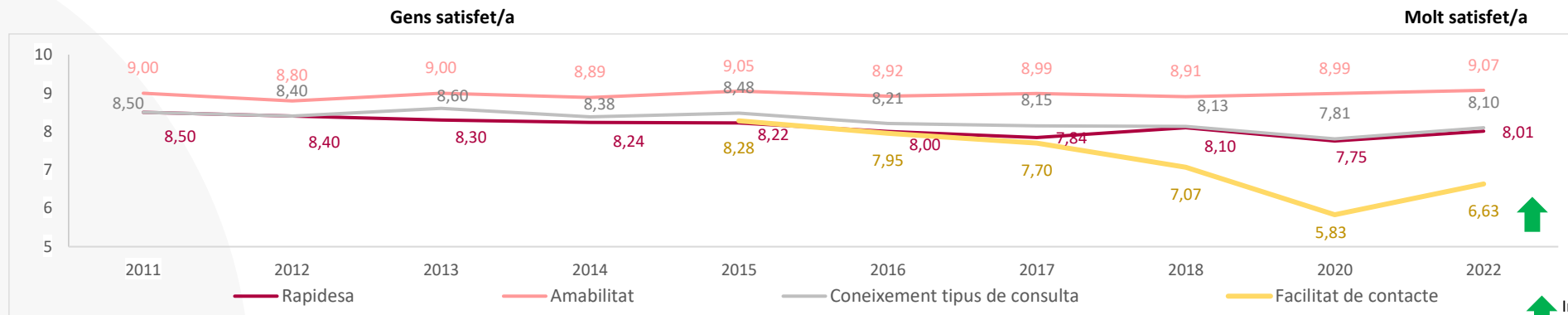
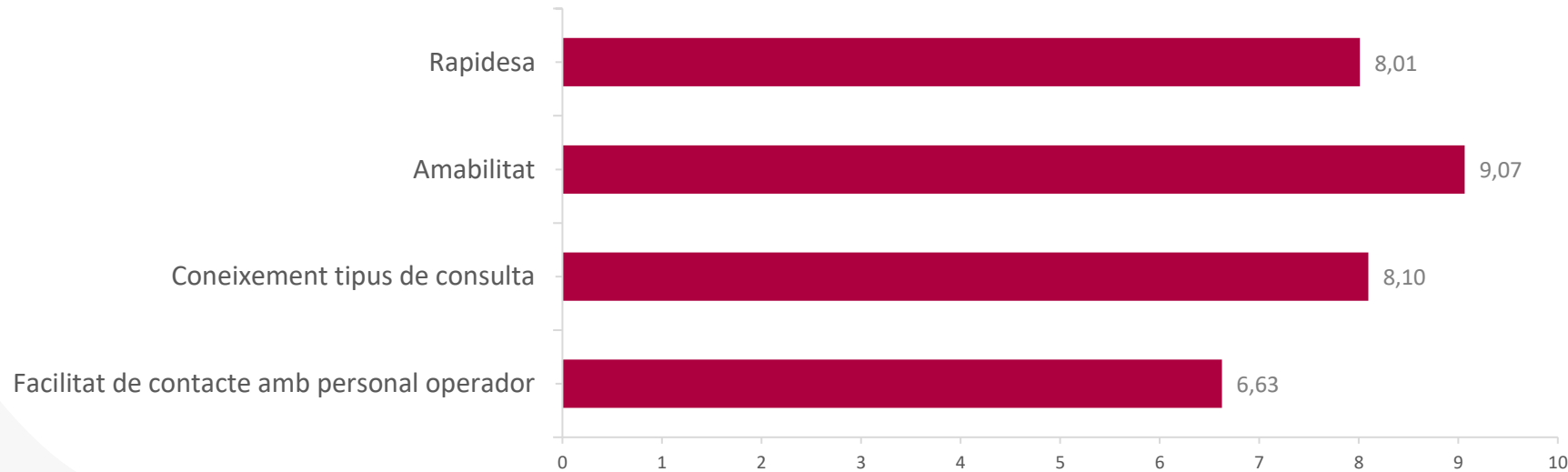
Satisfacció amb el servei

- 5.2 Grau de satisfacció del servei

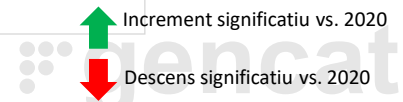
Pregunta 5

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

(N=600; resposta simple; mitjanes)



Increment significatiu vs. 2020
 Descens significatiu vs. 2020



Satisfacció amb el servei

- 5.2 Grau de satisfacció del servei

Encreuament

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

(N=600; resposta simple; mitjanes)

Grau de satisfacció per cadascún dels següents serveis segons sexe

		Home	Dona
<i>Base real</i>	600	223	376
Rapidesa	8,0	7,8	8,1
Amabilitat	9,1	9,1	9,1
Coneixement tipus de consulta	8,1	8,0	8,1
Facilitat de contacte	6,6	6,5	6,7

Grau de satisfacció per cadascún dels següents serveis segons franges d'edat

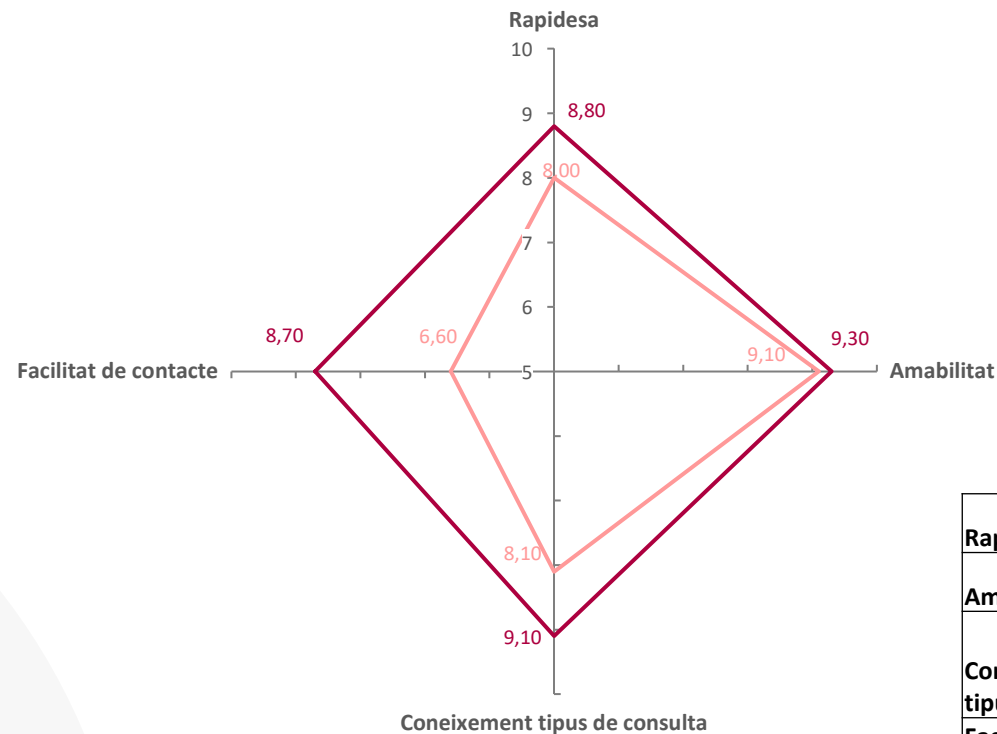
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	600	33	119	125	159	105	59
Rapidesa	8,0	7,5	7,8	8,1	8,0	8,0	8,8
Amabilitat	9,1	9,0	9,0	9,1	9,1	9,1	9,3
Coneixement tipus de consulta	8,1	8,3	8,3	8,0	7,9	7,9	8,6
Facilitat de contacte	6,6	6,4	6,2	6,4	6,7	6,8	7,8

Satisfacció amb el servei

Preguntes 5 i 6

Distància entre el grau de satisfacció i la importància atorgada

(N=600; resposta simple)



— Importància — Satisfacció

Grau d'acompliment d'expectatives (*)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2022
Rapidesa	89,3	93,8	92,4	87,4	86,4	90,4	87,1	90,9
Amabilitat	94,7	100,8	98,8	96,1	97,8	96,9	96,8	97,8
Coneixement tipus de consulta	91,5	95,6	92,5	88,4	88,1	87,8	83,5	89,0
Facilitat de contacte	-	-	90,8	86,4	84,4	80,7	66,8	75,9

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

↑ Increment significatiu vs. 2020
↓ Descens significatiu vs. 2020



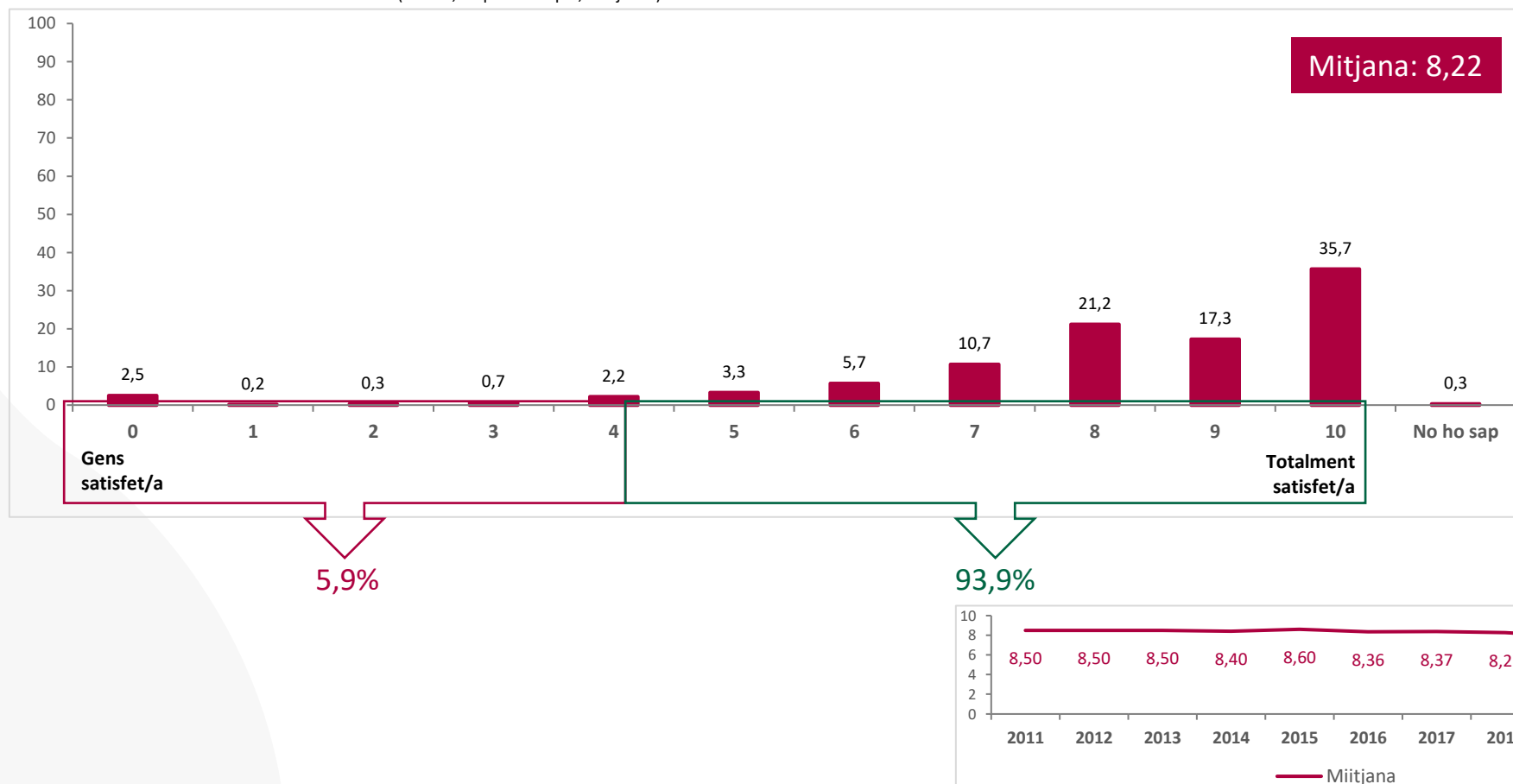
Satisfacció amb el servei

- 5.3 Grau de satisfacció global amb el servei 012

Pregunta 4

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

(N=600; resposta simple; mitjanes)



↑ Increment significatiu vs. 2020
↓ Descens significatiu vs. 2020



Satisfacció amb el servei

- 5.3 Grau de satisfacció global amb el servei 012

Encreuament

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

(N=600; resposta simple; mitjanes)

Grau de satisfacció global segons sexe

		Home	Dona
<i>Base real</i>	600	223	376
Mitjana	8,2	8,2	8,3

Grau de satisfacció global segons franges d'edat

		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	600	33	119	125	159	105	59
Mitjana	8,2	7,7	8,3	8,1	8,1	8,3	8,7

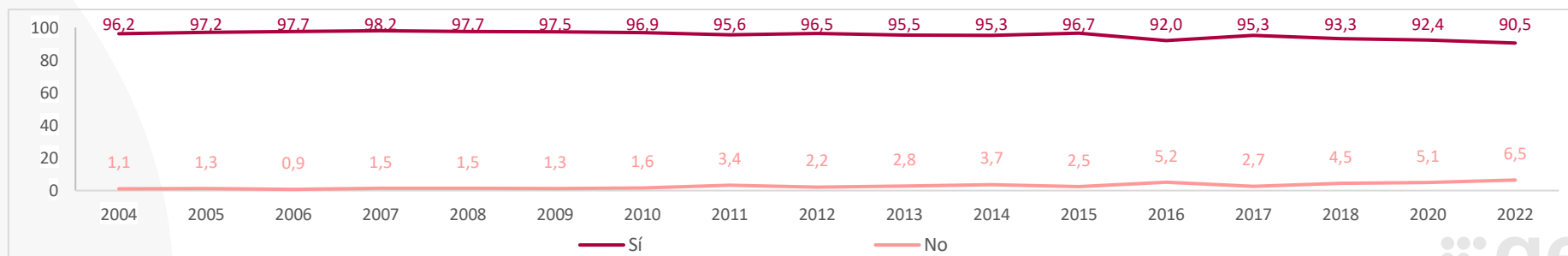
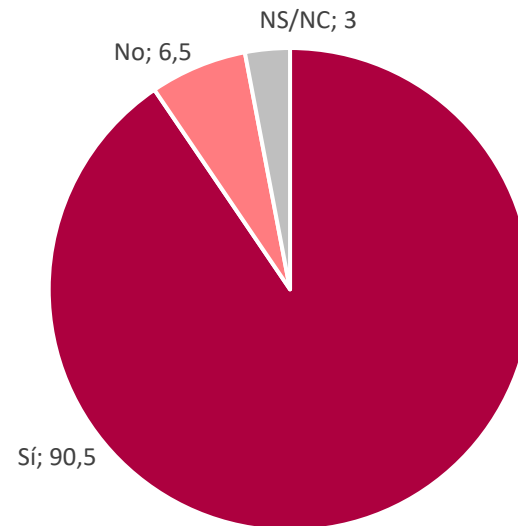
Recomanacions i millores del servei

Recomanacions i millores del servei

Pregunta 12

Creu que tornarà a utilitzar aquest servei?

(N=600; resposta simple)



Recomanacions i millores del servei

Encreuament

Creu que tornarà a utilitzar aquest servei?

(N=600; resposta simple)

Possibilitat de tornar a utilitzar el servei segons sexe

		Home	Dona
<i>Base real</i>	600	223	376
Sí	90,5	91,5	89,9
No	6,5	5,4	7,2
NS/NC	3,0	3,1	2,9

Possibilitat de tornar a utilitzar el servei segons franges d'edat

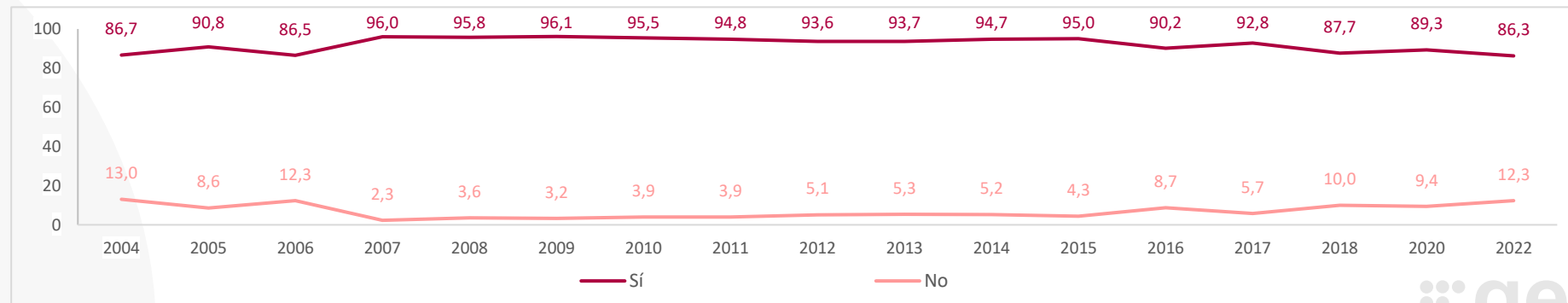
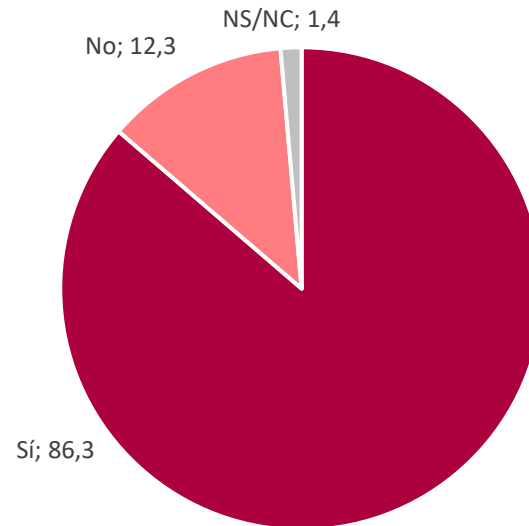
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	600	33	119	125	159	105	59
Sí	90,5	84,8	90,8	90,4	89,9	92,4	91,5
No	6,5	12,1	6,7	5,6	8,2	6,7	0,0
NS/NC	3,0	3,0	2,5	4,0	1,9	1,0	8,5

Recomanacions i millores del servei

Pregunta 13

Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna persona?

(N=600; resposta simple)



Recomanacions i millores del servei

Encreuament

Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna persona?

(N=600; resposta simple)

Recomanaria aquest servei segons sexe

Home Dona

Base real	600	223	376
Sí	86,3	84,8	87,2
No	12,3	13,9	11,4
NS/NC	1,4	1,3	1,3

Recomanaria aquest servei segons franges d'edat

Fins a 24 De 25 a 34 De 35 a 44 De 45 a 54 De 55 a 64 Més de 65

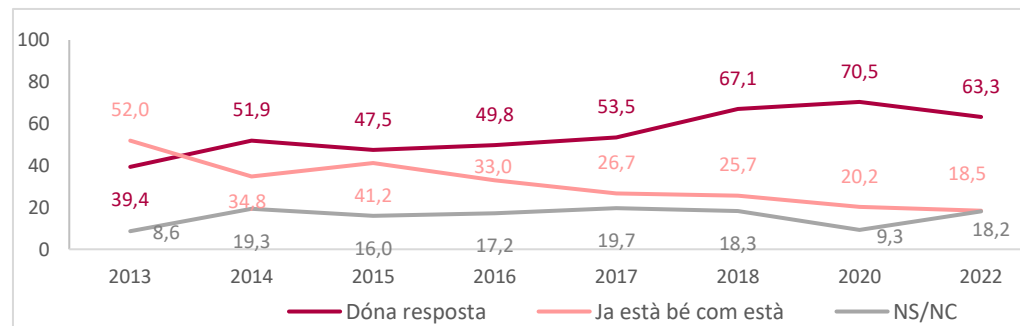
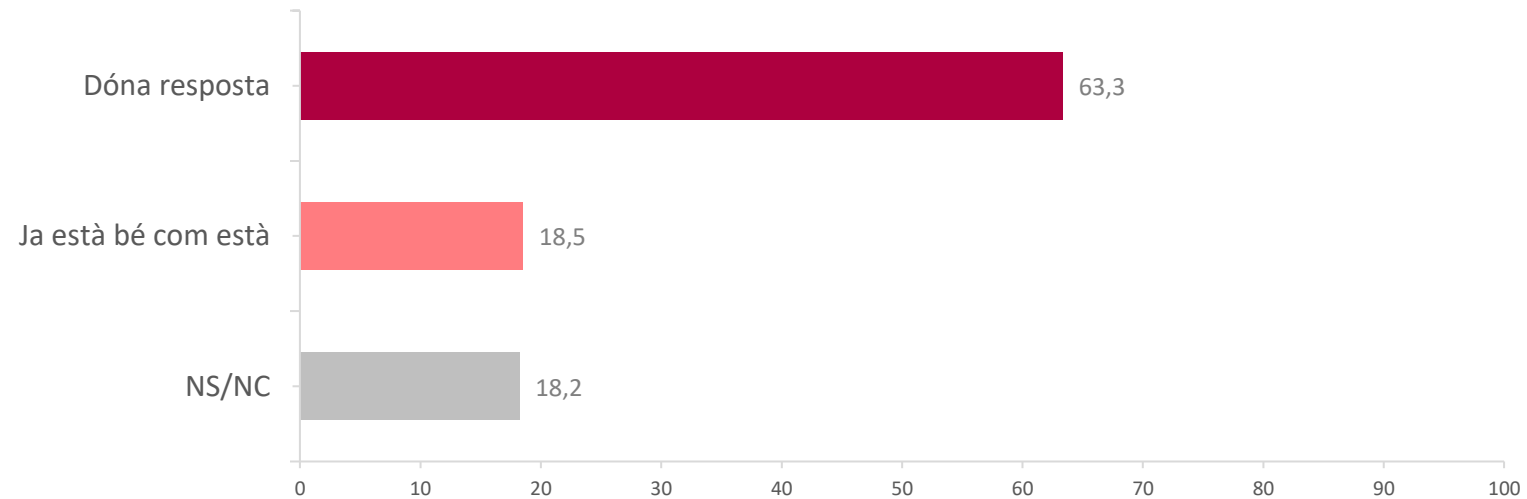
Base real	600	33	119	125	159	105	59
Sí	86,3	90,9	81,5	91,2	86,2	84,8	86,4
No	12,3	9,1	18,5	8,8	12,6	11,4	10,2
NS/NC	1,4	0,0	0,0	0,0	1,3	3,9	3,4

Recomanacions i millores del servei

Pregunta 14

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

(N=600; resposta múltiple)



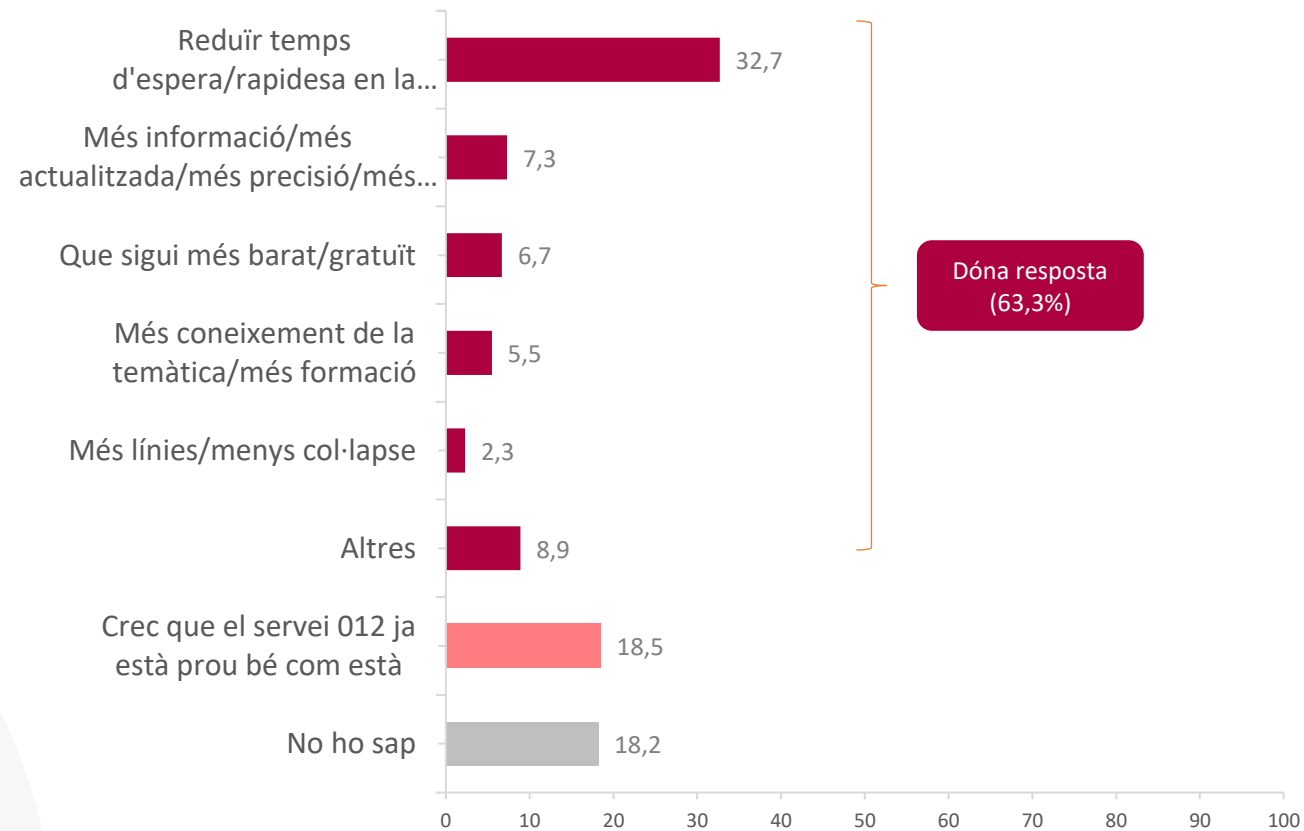
▲ Increment significatiu vs. 2020
▼ Descens significatiu vs. 2020

Recomanacions i millores del servei

Pregunta 14

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

(N=600; resposta múltiple)



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

Recomanacions i millores del servei

Encreuament

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

(N=600; resposta múltiple)

	Base real	Aspectes a millorar segons sexe	
		Home	Dona
	600	223	376
Reduïr temps d'espera/rapidesa en la resposta	32,7	30,0	34,3
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	18,5	19,3	17,8
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	7,3	9,0	6,4
Que sigui més barat/gratuït	6,7	6,7	6,6
Més coneixement de la temàtica/més formació	5,5	6,3	5,1
Més línies/menys col·lapse	2,3	0,9	3,2
Altres	8,9	9,7	8,3
No ho sap	18,2	17,9	18,4

	Base real	Aspectes a millorar segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
	600	33	119	125	159	105	59
Reduïr temps d'espera/rapidesa en la resposta	32,7	30,3	41,2	33,6	34,0	26,7	22,0
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	18,5	21,2	12,6	16,8	21,4	18,1	25,4
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	7,3	6,1	7,6	4,0	10,1	7,6	6,8
Que sigui més barat/gratuït	6,7	15,2	7,6	6,4	5,0	7,6	3,4
Més coneixement de la temàtica/més formació	5,5	3,0	4,2	7,2	5,0	6,7	5,1
Més línies/menys col·lapse	2,3	3,0	0,8	1,6	4,4	2,9	0,0
Altres	8,9	15,1	8,2	11,2	5,7	10,6	6,8
No ho sap	18,2	6,1	17,6	19,2	14,5	20,0	30,5

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

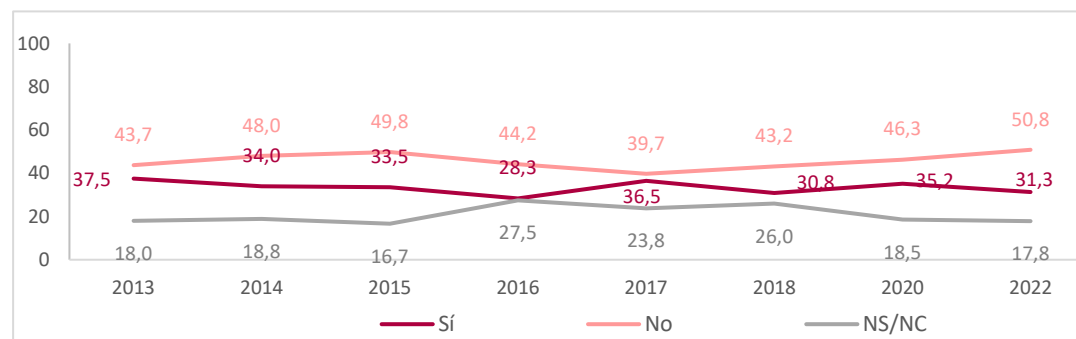
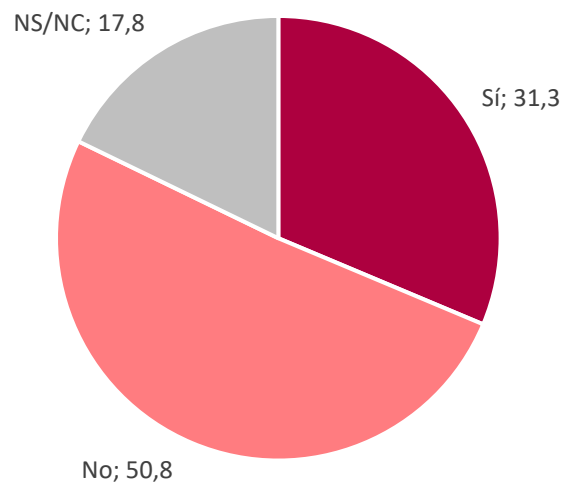
Serveis d'atenció i informació

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 17

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

(N=600; resposta simple)



Increment significatiu vs. 2020
Descens significatiu vs. 2020

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

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

(N=600; resposta simple)

Possibilitat de resoldre la consulta a través d'un altre canal segons sexe

Home Dona

Base real	600	223	376
Sí	31,3	30,9	31,6
No	50,8	49,8	51,3
NS/NC	17,8	19,3	17,0

Possibilitat de resoldre la consulta a través d'un altre canal segons franges d'edat

Fins a 24 De 25 a 34 De 35 a 44 De 45 a 54 De 55 a 64 Més de 65

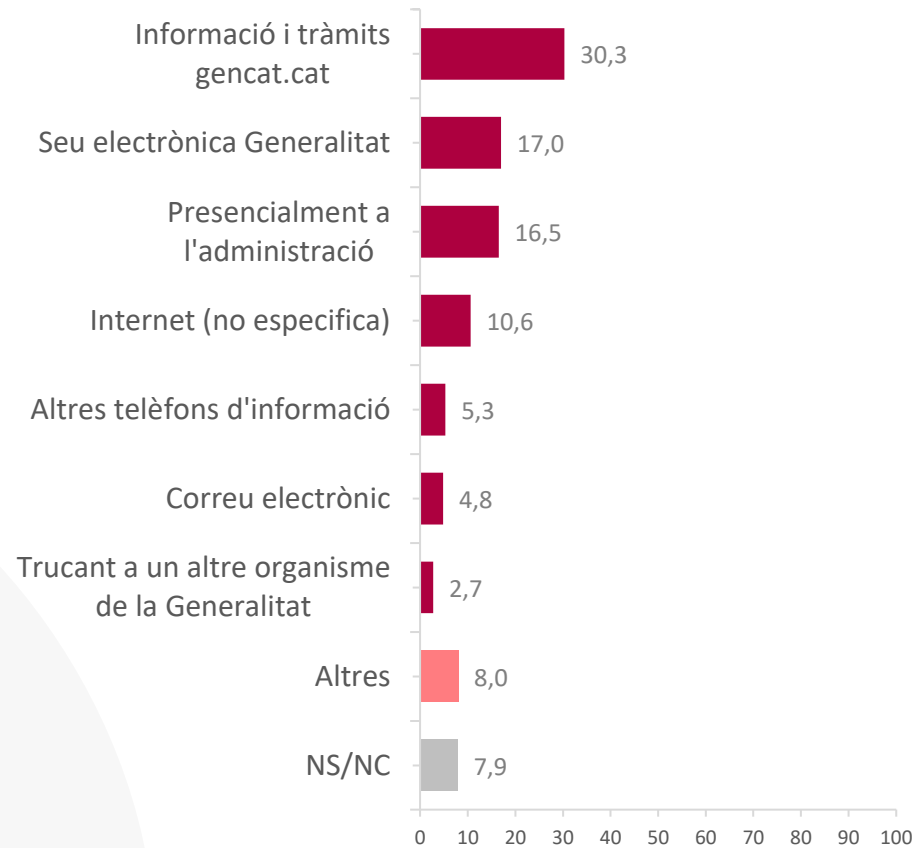
Base real	600	33	119	125	159	105	59
Sí	31,3	30,3	31,1	31,2	36,5	33,3	15,3
No	50,8	57,6	52,9	55,2	45,9	46,7	54,2
NS/NC	17,8	12,1	15,9	13,6	17,6	20,0	30,5

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 17.1

A través de quin canal o canals?

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal N=188; resposta múltiple)



Serveis d'atenció i informació

Encreuament

A través de quin canal o canals?

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal N=188; resposta múltiple)

Possibilitat de resoldre la consulta a través d'un altre canal segons sexe

Home Dona

Base real	188	69	119
Informació i tràmits gencat.cat	30,3	33,3	28,6
Seu electrònica Generalitat	17,0	21,7	14,3
Presencialment a l'administració	16,5	18,8	15,1
Internet (no especifica)	10,6	8,7	11,8
Altres telefons d'informació	5,3	2,9	6,7
Correu electrònic	4,8	1,4	6,7
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	2,7	1,4	3,4
Altres	8,0	8,6	7,5
NS/NC	7,9	7,2	8,4

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

A través de quin canal o canals?

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal N=188; resposta múltiple)

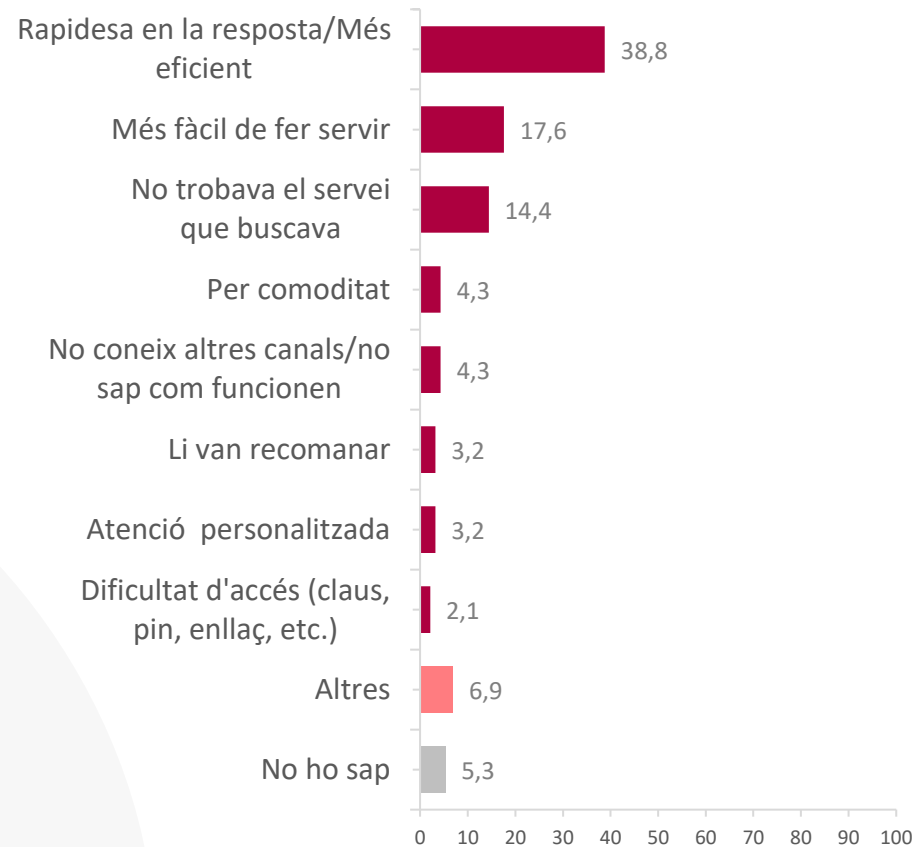
		Possibilitat de resoldre la consulta a través d'un altre canal segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	600	33	119	125	159	105	59
Informació i tràmits gencat.cat	30,3	30,0	21,6	30,8	37,9	28,6	22,2
Seu electrònica Generalitat	17,0	10,0	21,6	30,8	10,3	8,6	22,2
Presencialment a l'administració	16,5	10,0	27,0	7,7	17,2	8,6	44,4
Internet (no especifica)	10,6	20,0	8,1	15,4	6,9	14,3	0,0
Altres telefons d'informació	5,3	0,0	5,4	7,7	6,9	2,9	0,0
Correu electrònic	4,8	0,0	13,5	0,0	5,2	2,9	0,0
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	2,7	0,0	0,0	2,6	3,4	5,7	0,0
Altres	8,0	0,0	5,4	7,7	6,8	17,2	0,0
NS/NC	7,9	30,0	0,0	5,1	6,9	11,4	22,2

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 17.2

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

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal. N=188; resposta simple)



Serveis d'atenció i informació

Encreuament

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

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal. N=188; resposta simple)

	Base real	Motiu pel qual no ha utilitzat aquest canal segons sexe	
		Home	Dona
	188	69	119
Rapidesa en la resposta/ Més eficient	38,8	39,1	38,7
Més fàcil de fer servir	17,6	21,7	15,1
No trobava el servei que buscava	14,4	13,0	15,1
No coneix altres canals/no sap com funcionen	4,3	5,8	3,4
Per comoditat	4,3	1,4	5,9
Li van recomanar	3,2	2,9	3,4
Atenció personalitzada	3,2	2,9	3,4
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	2,1	1,4	2,5
Altres	6,9	5,8	7,6
No ho sap	5,3	5,8	5,0

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

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

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal. N=188; resposta simple)

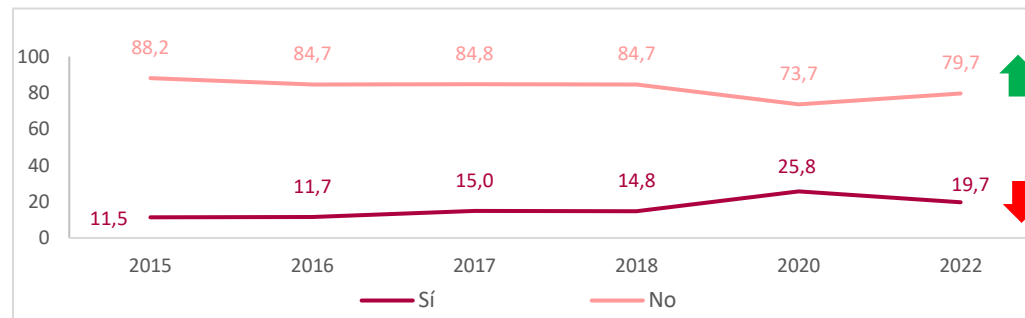
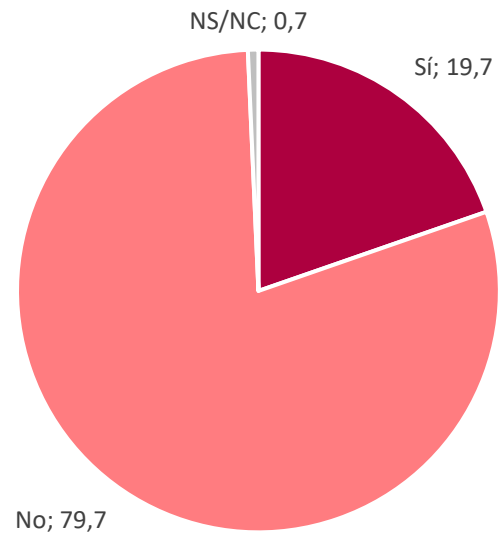
	Base real	Motiu pel qual no ha utilitzat aquest canal segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
	188	10	37	39	58	35	9
Rapidesa en la resposta/Més eficient	38,8	40,0	62,2	33,3	36,2	31,4	11,1
Més fàcil de fer servir	17,6	10,0	13,5	15,4	17,2	25,7	22,2
No trobava el servei que buscava	14,4	10,0	10,8	23,1	10,3	14,3	22,2
No coneix altres canals/no sap com funcionen	4,3	0,0	0,0	10,3	1,7	5,7	11,1
Per comoditat	4,3	0,0	0,0	5,1	5,2	5,7	11,1
Li van recomanar	3,2	10,0	0,0	2,6	3,4	2,9	11,1
Atenció personalitzada	3,2	20,0	0,0	2,6	3,4	2,9	0,0
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	2,1	0,0	2,7	0,0	3,4	2,9	0,0
Altres	6,9	10,0	8,1	2,6	10,3	2,9	11,1
No ho sap	5,3	0,0	2,7	5,1	8,6	5,7	0,0

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 18

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

(N=600; resposta simple)



▲ Increment significatiu vs. 2020
▼ Descens significatiu vs. 2020

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

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

(N=600; resposta simple)

	Base real	Coneixement de l'aplicació Telegram segons sexe	
		Home	Dona
	600	223	376
Sí	19,7	17,9	20,5
No	79,7	82,1	78,5
NS/NC	0,7	0,0	1,1

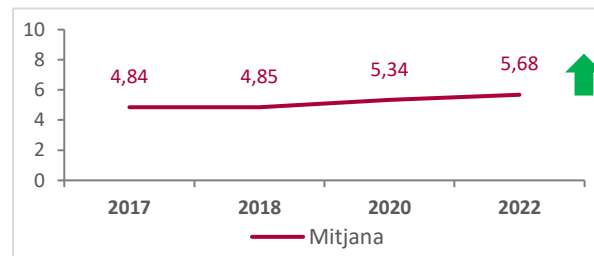
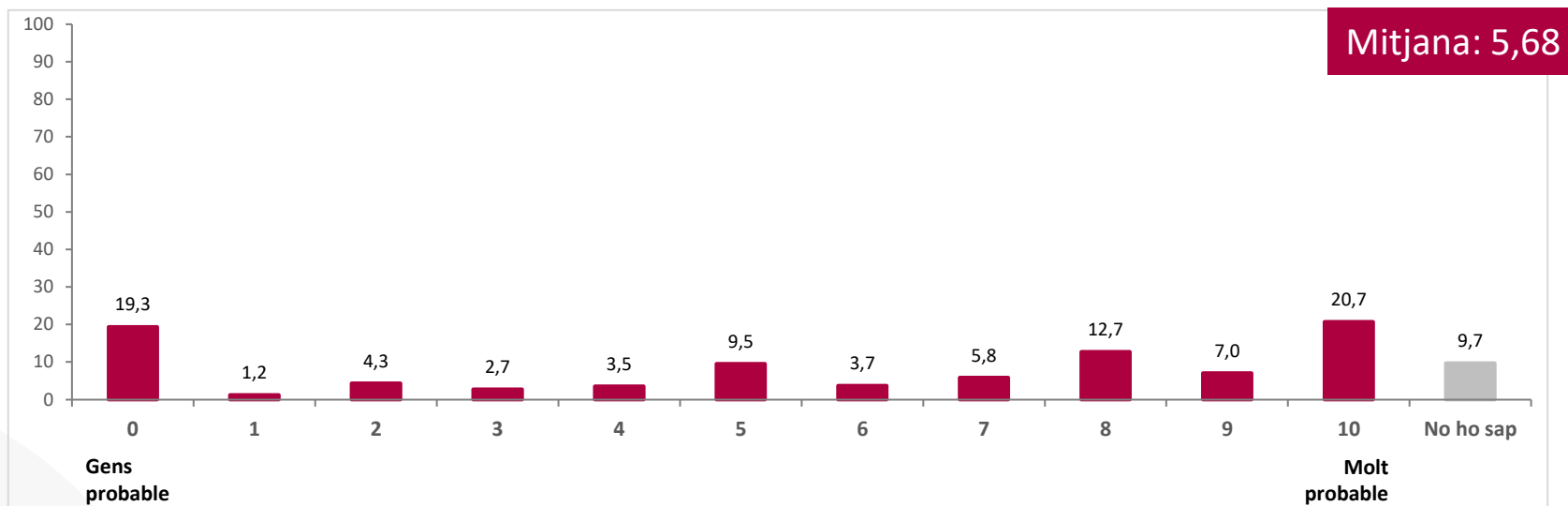
	Base real	Coneixement de l'aplicació Telegram segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
	600	33	119	125	159	105	59
Sí	19,7	24,2	28,6	17,6	18,9	14,3	15,3
No	79,7	75,8	70,6	82,4	79,9	84,8	84,7
No ho sap	0,7	0,0	0,8	0,0	1,3	1,0	0,0

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 18.1

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

(N=600; resposta simple)



Increment significatiu vs. 2020
Descens significatiu vs. 2020

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

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

(N=600; resposta simple)

Probabilitat d'ús de Telegram segons sexe

		Home	Dona
<i>Base real</i>	600	223	376
Mitjana	5,7	5,7	5,7

Probabilitat d'ús de Telegram segons franges d'edat

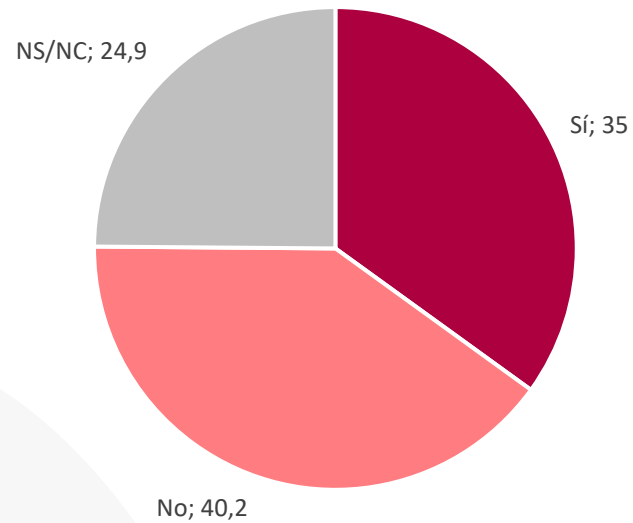
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	600	33	119	125	159	105	59
Mitjana	5,7	5,8	5,6	6,2	6,0	5,6	3,8

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 18.2

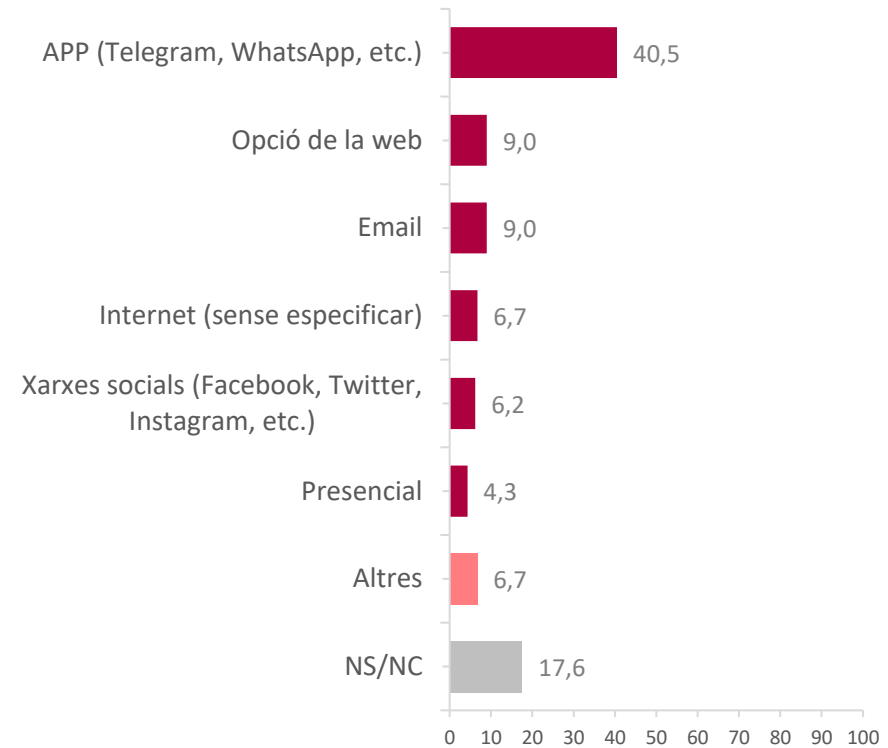
Creu que aquest mateix servei es podria donar per algun altre canal diferent als disponibles actualment

(N=600; resposta simple)



Quin altre canal?

(N=210; resposta simple; %)



Serveis d'atenció i informació

Encreuament

Creu que aquest mateix servei es podria donar per algun altre canal diferent als disponibles actualment. Quin altre canal?

(N=380; resposta simple)

Quin altre canal segons sexe

		Home	Dona
<i>Base real</i>	210	84	126
APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	40,5	35,7	43,7
Mail	9,0	9,5	8,7
Internet (sense especificar)	6,7	8,3	5,6
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	6,2	9,5	4,0
Opció de la web	9,0	10,7	7,9
Presencial	4,3	7,1	2,4
Altres	6,7	7,1	6,3
No ho sap	17,6	11,9	21,4

Quin altre canal segons franges d'edat

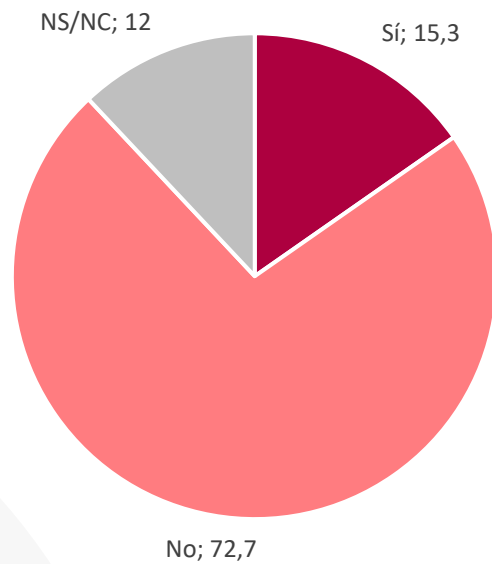
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	210	15	51	43	54	34	13
APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	40,5	40,0	52,9	46,5	37,0	29,4	15,4
Mail	9,0	6,7	2,0	9,3	13,0	11,8	15,4
Internet (sense especificar)	6,7	0,0	3,9	2,3	9,3	14,7	7,7
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	6,2	6,7	13,7	0,0	1,9	8,8	7,7
Opció de la web	9,0	6,7	11,8	11,6	7,4	2,9	15,4
Presencial	4,3	6,7	0,0	4,7	3,7	2,9	23,1
Altres	6,7	6,7	0,0	7,0	13,0	8,8	0,0
No ho sap	17,6	26,7	15,7	18,6	14,8	20,6	15,4

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 19

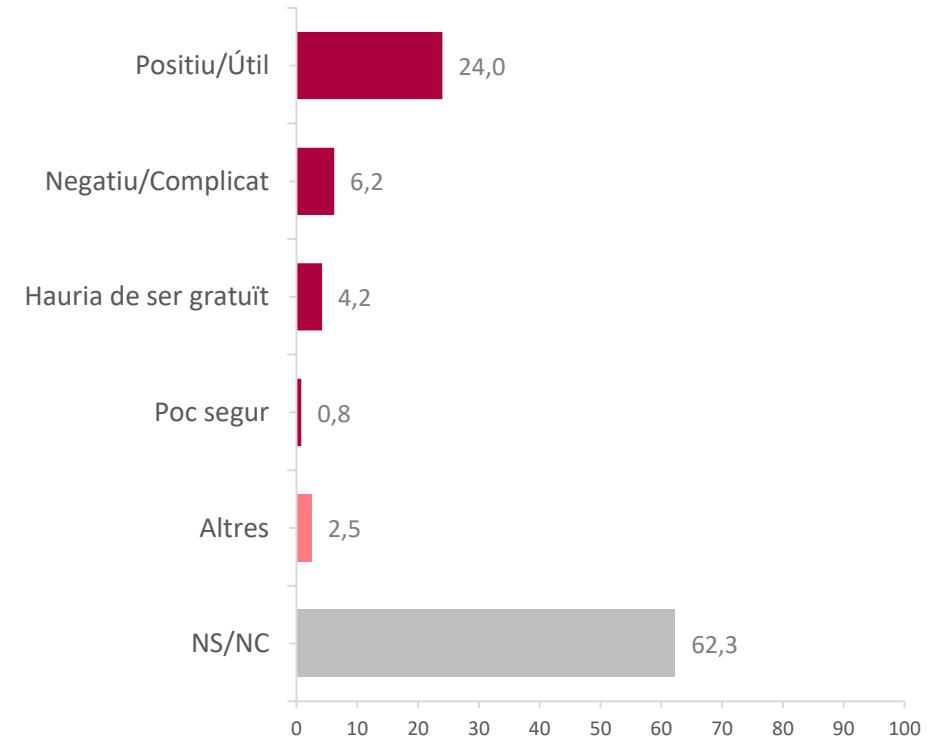
Va fer servir un pagament automatitzat

(N=600; resposta simple)



Què n'opina?

(N=600; resposta simple; %)

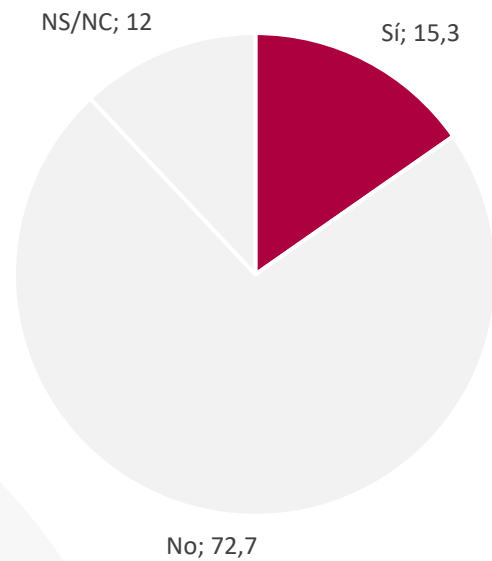


Serveis d'atenció i informació

Pregunta 19

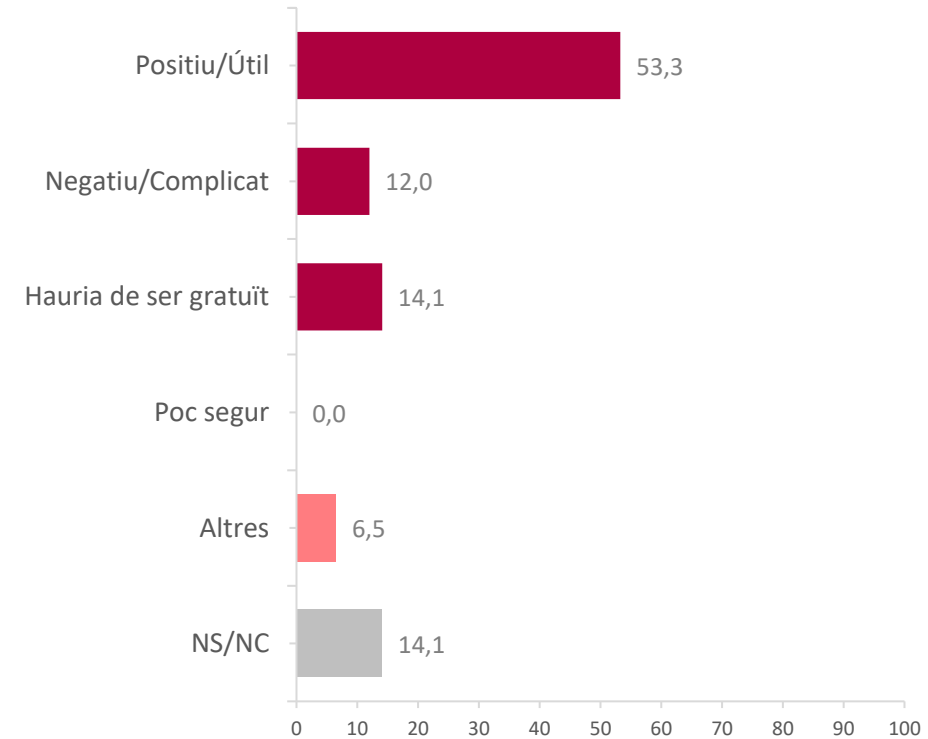
Va fer servir un pagament automatitzat

(N=600; resposta simple)



Què n'opina?

(N=92; resposta simple; %)



Serveis d'atenció i informació

Encreuament

Va fer servir un pagament automatitzat

(N=600; resposta simple)

Pagament automatitzat segons sexe

		Home	Dona
<i>Base real</i>	600	223	376
Sí	15,3	20,2	12,2
No	72,7	66,8	76,3
NS/NC	12,0	13,0	11,5

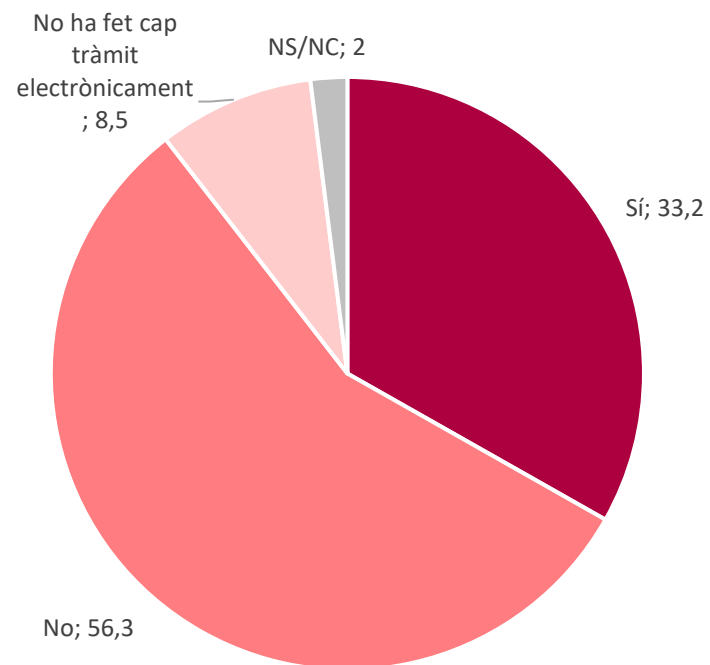
Pagament automatitzat segons franges d'edat

		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	600	33	119	125	159	105	59
Sí	19,7	27,3	10,9	17,6	12,6	16,2	18,6
No	79,7	60,6	71,4	68	78,6	76,2	69,5
No ho sap	0,7	12,1	17,6	14,4	8,8	7,6	11,9

Pregunta 20

Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema a l'hora de fer un tràmit electrònicament

(N=600; resposta simple)



Serveis d'atenció i informació

Encreuament

Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema a l'hora de fer un tràmit electrònicament

(N=600; resposta simple)

	Base real	Problema amb tràmit electrònic segons sexe	
		Home	Dona
	600	223	376
Sí	33,2	30,9	34,3
No	56,3	58,3	55,3
No ha fet cap tràmit electrònicament	8,5	8,1	8,8
NS/NC	2,0	2,7	1,6

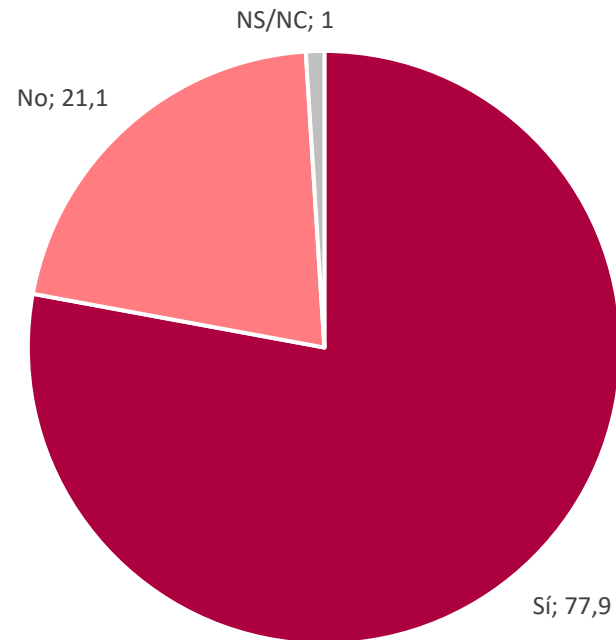
	Base real	Pagament automatitzat segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
	600	33	119	125	159	105	59
Sí	33,2	42,4	41,2	35,2	34,0	28,6	13,6
No	56,3	57,6	48,7	56,8	54,7	56,2	74,6
No ha fet cap tràmit electrònicament	8,5	0,0	7,6	7,2	10,1	10,5	10,2
NS/NC	2,0	0,0	2,5	0,8	1,3	4,8	1,7

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 20.1

Li han resultat

(N=199; resposta simple)



Serveis d'atenció i informació

Encreuament

Li han resolt

(N=199; resposta simple)

Resolució segons sexe

		Home	Dona
<i>Base real</i>	199	69	129
Sí	77,9	69,6	82,2
No	21,1	30,4	16,3
NS/NC	1,0	0,0	1,6

Resolució segons franges d'edat

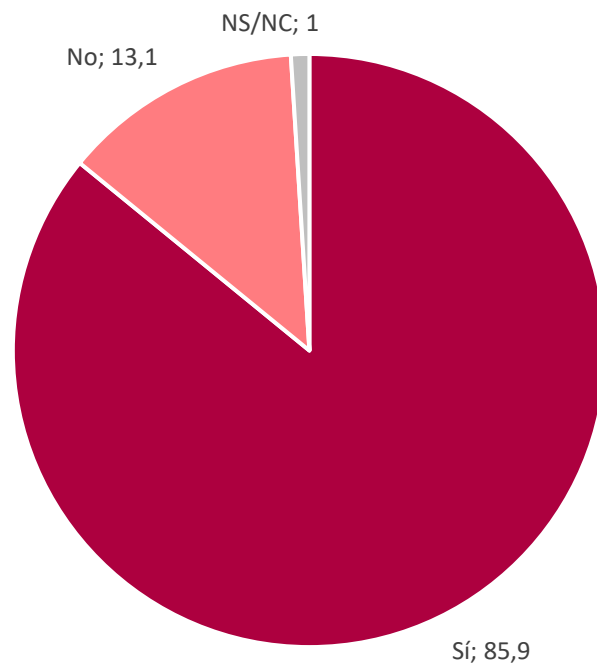
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	199	14	49	44	54	30	8
Sí	77,9	71,4	83,7	81,8	75,9	73,3	62,5
No	21,1	28,6	16,3	18,2	20,4	26,7	37,5
NS/NC	1,0	0,0	0,0	0,0	3,7	0,0	0,0

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 20.2

Va quedar satisfet/a de l'atenció rebuda

(N=600; resposta simple)



Serveis d'atenció i informació

Encreuament

Va quedar satisfet/a de l'atenció rebuda

(N=600; resposta simple)

	Base real	Satisfacció de l'atenció rebuda segons sexe	
		Home	Dona
	600	223	376
Sí	85,9	82,6	87,6
No	13,1	17,4	10,9
NS/NC	1,0	0,0	1,6

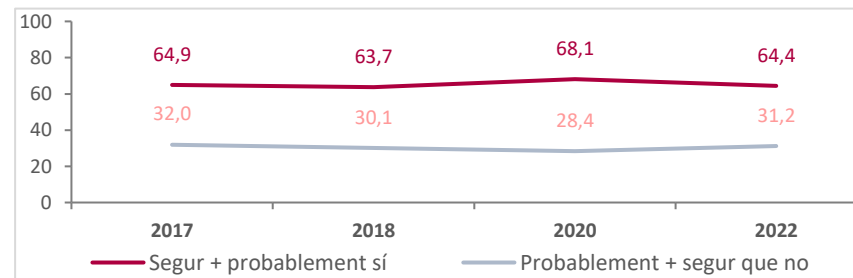
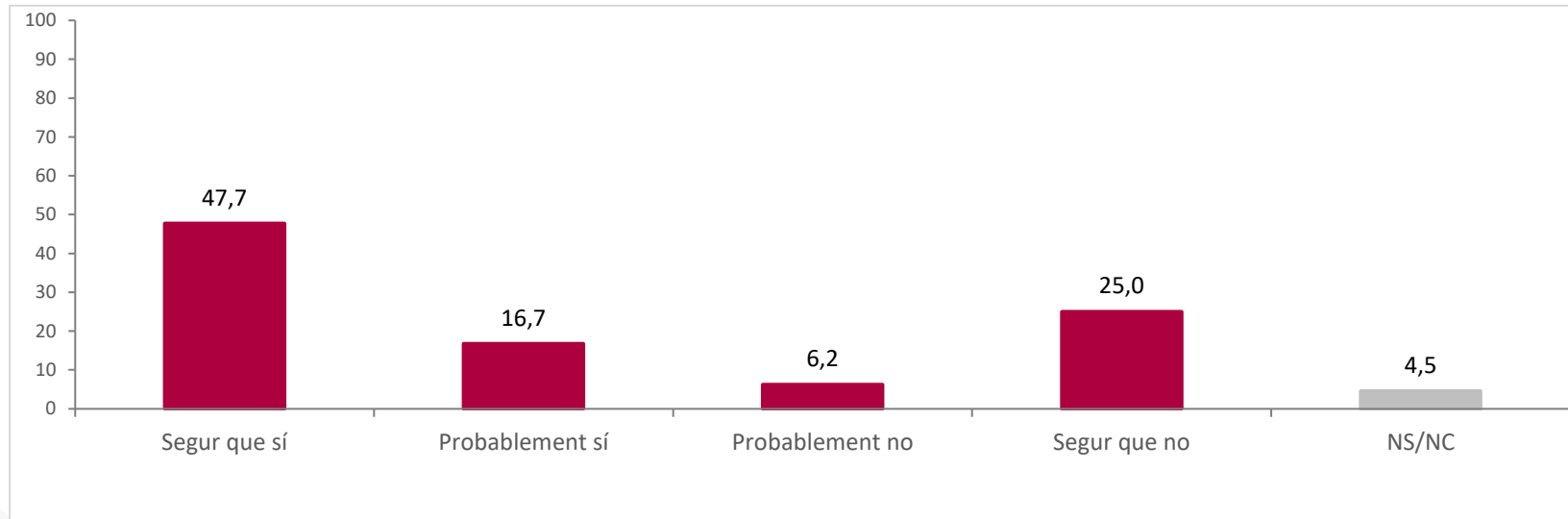
	Base real	Satisfacció de l'atenció rebuda segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
	600	33	119	125	159	105	59
Sí	85,9	85,7	93,9	88,6	77,8	90,0	62,5
No	13,1	14,3	6,1	11,4	18,5	10,0	37,5
NS/NC	1,0	0,0	0,0	0,0	3,7	0,0	0,0

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 16

Actualment el 012 aplica tarifa plana al preu de la trucada. Trucaria més o quin ús en faria si fos gratuït

(N=600; resposta simple)



Serveis d'atenció i informació

Encreuament

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

(N=600; resposta simple)

Probabilitat de trucar més vegades segons sexe

Home Dona

Base real	600	223	376
Segur que sí	47,7	41,3	51,3
Probablement sí	16,7	17,9	16,0
Probablement no	6,2	8,1	5,1
Segur que no	25,0	27,8	23,4
NS/NC	4,5	4,9	4,2

Probabilitat de trucar més vegades segons franges d'edat

Fins a 24 De 25 a 34 De 35 a 44 De 45 a 54 De 55 a 64 Més de 65

Base real	600	33	119	125	159	105	59
Segur que sí	47,7	60,6	51,3	52,0	50,3	42,9	25,4
Probablement sí	16,7	30,3	24,4	14,4	14,5	10,5	15,3
Probablement no	6,2	3,0	6,7	8,8	5,0	6,7	3,4
Segur que no	25,0	6,1	13,4	21,6	26,4	34,3	45,8
NS/NC	4,5	0,0	4,2	3,2	3,8	5,8	10,2



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
**Secretaria de Telecomunicacions
i Transformació Digital**