



REO núm: 1094
Data: 06/05/2024

Enquesta de satisfacció dels usuaris 012. 2023

Informe de resultats



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

Enquesta d'avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012 any 2023.

Barcelona, gener 2024

Continguts

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

1

Fitxa tècnica

Fitxa tècnica

Quadre - resum

Nivell de confiança:	95%
Variància	p=q=50%
Grandària de la mostra:	2500 individus
Marge d'error:	± 1,94

Àmbit: Catalunya

Univers: Persones de 16 i més anys que han trucat al 012 durant els mesos de setembre, octubre i novembre.

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.

Institut Opinòmetre ha realitzat els treballs sota el compliment de les normes de qualitat UNE-ISO 20252 en sistemes de qualitat per a estudis de mercat i realització d'enquestes i la UNE-ISO 9001 de qualitat de servei.

CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

Tota la informació, documentació i resta de registres que com a resultat del desenvolupament del present projecte s'hagin de manipular, seran tractats de forma absolutament confidencial per OPINÒMETRE S.L. Així mateix, es compromet expressament per la present a no difondre'ls sota cap concepte ni per cap mitjà de comunicació.

Opinòmetre es compromet a aplicar a les Dades les mesures de seguretat previstes en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i en l'article 32 del Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa a el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i en cada moment les disposicions vigents en la matèria.

Fitxa tècnica

Grandària de la mostra:

2500 enquestes

Afixació:

Proporcional

Error mostral:

El marge d'error per al conjunt de la mostra és de **$\pm 1,94$** , per a un nivell de confiança del 95% (1,96 sigmes) i sota el supòsit de màxima indeterminació ($p=q=50\%$).

Treball de camp: del 4 de desembre de 2023 a l'11 de gener de 2024.

El treball de camp i l'informe de resultats han estat realitzats per l'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).

2

Perfil sociodemogràfic

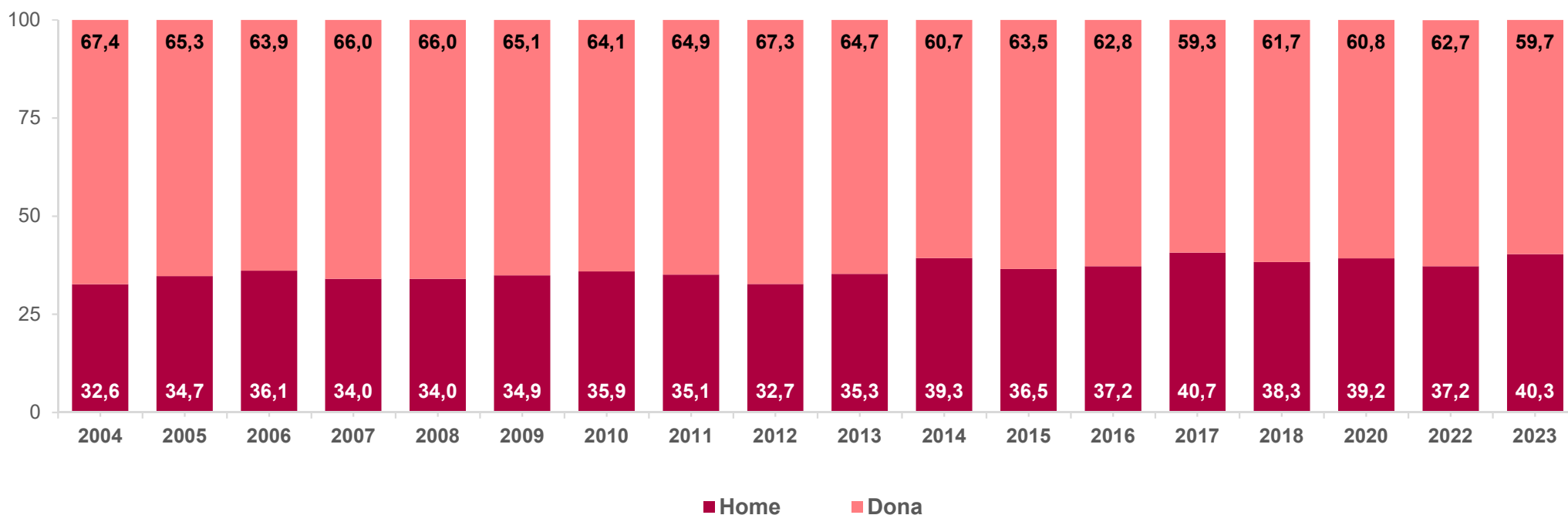
Perfil sociodemogràfic

- 2.1 Perfil sociodemogràfic: gènere

Pregunta C1

Em podria dir si és?

(N=2500; 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	2500	103	399	567	725	449	257
Home	40,3	45,6	43,1	36,5	36	41,9	51,4
Dona	59,7	54,4	56,9	63,3	64	58,1	48,6

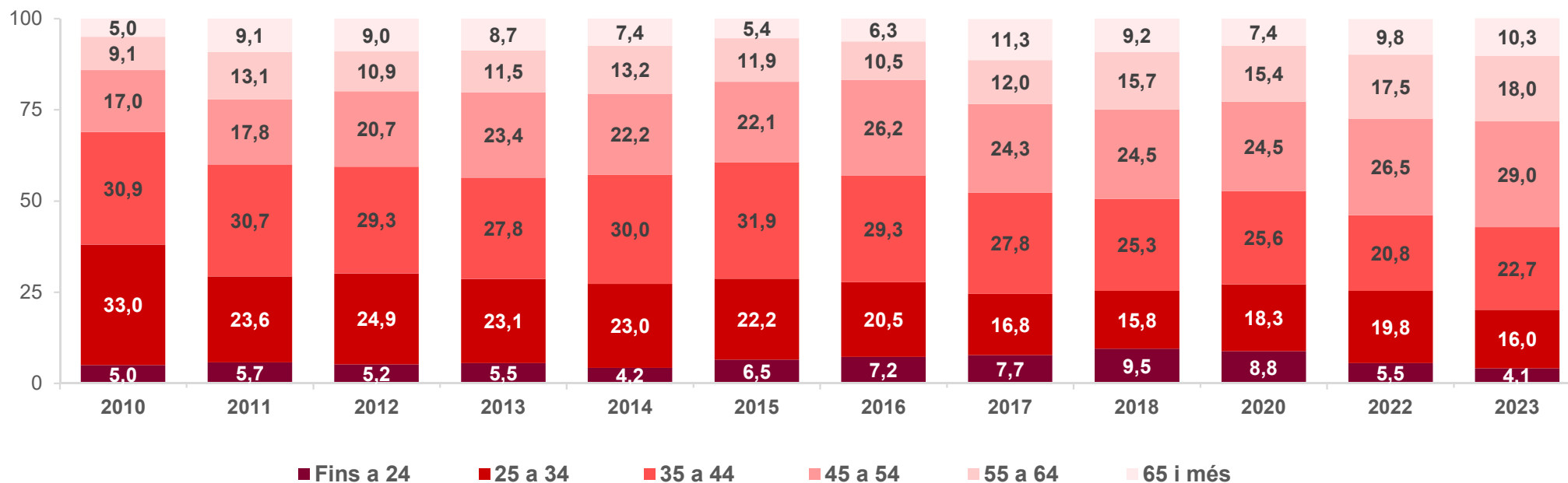
Perfil sociodemogràfic

2.2 Perfil sociodemogràfic: edat

Pregunta C2

Em podria dir la seva edat? (*)

(N=2500; resposta simple; %)



Franges d'edat segons sexe*

		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
De 16 a 24	4,1	4,7	3,8
De 25 a 34	16,0	17,1	15,2
De 35 a 44	22,7	20,6	24,1
De 45 a 54	29,0	25,9	31,1
De 55 a 64	18,0	18,7	17,5
Més de 65	10,3	13,1	8,4

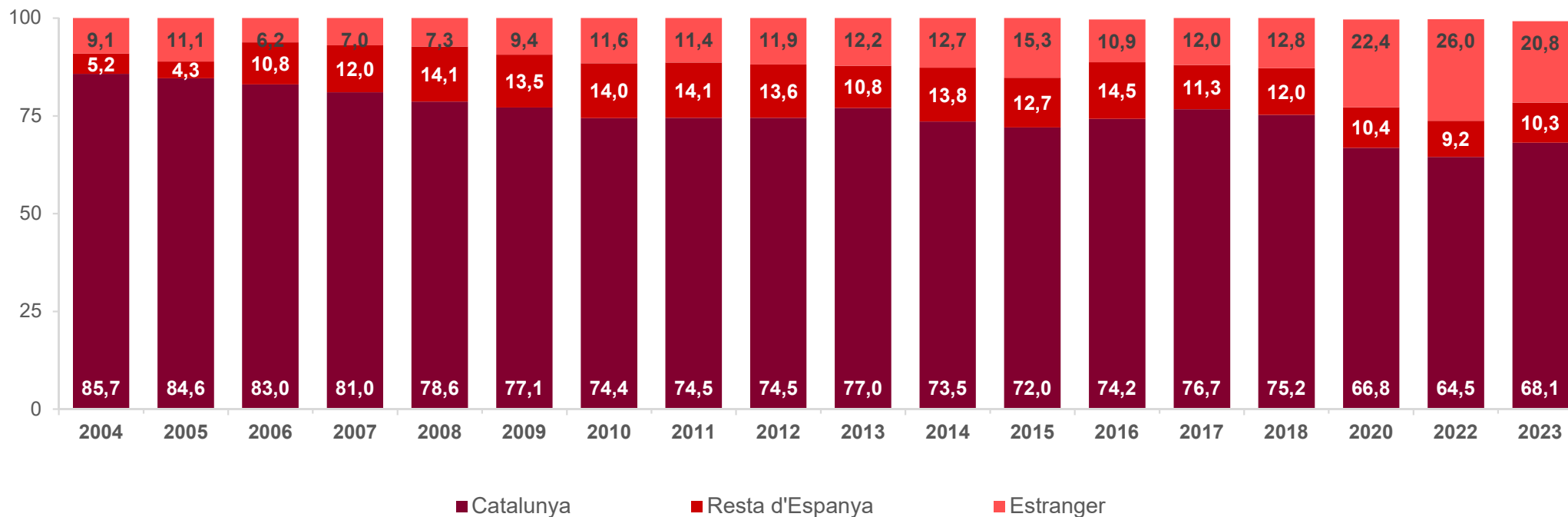
Perfil sociodemogràfic

2.3 Perfil sociodemogràfic: lloc de naixement

Pregunta C3

I a on va néixer?

(N=2500; resposta simple; %)



Perfil sociodemogràfic

- 2.3 Perfil sociodemogràfic: lloc de naixement

Encreuament

I a on va néixer?

(N=2500; resposta simple; %)

		Lloc de naixement segons sexe*	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Catalunya	68,1	70,4	66,5
Altres CCAA	10,3	11,5	9,5
Resta del món	20,8	17,7	23,1
No contesta	0,6	0,5	0,7

		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
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Catalunya	68,1	66,0	57,1	60,3	77,8	74,6	64,2
Altres CCAA	10,3	5,8	7,5	5,6	6,9	13,8	30,4
Resta del món	20,8	28,0	35,0	32,5	15,2	11,0	5,6
No contesta	0,6	0,0	0,8	1,6	0,3	0,4	0,0

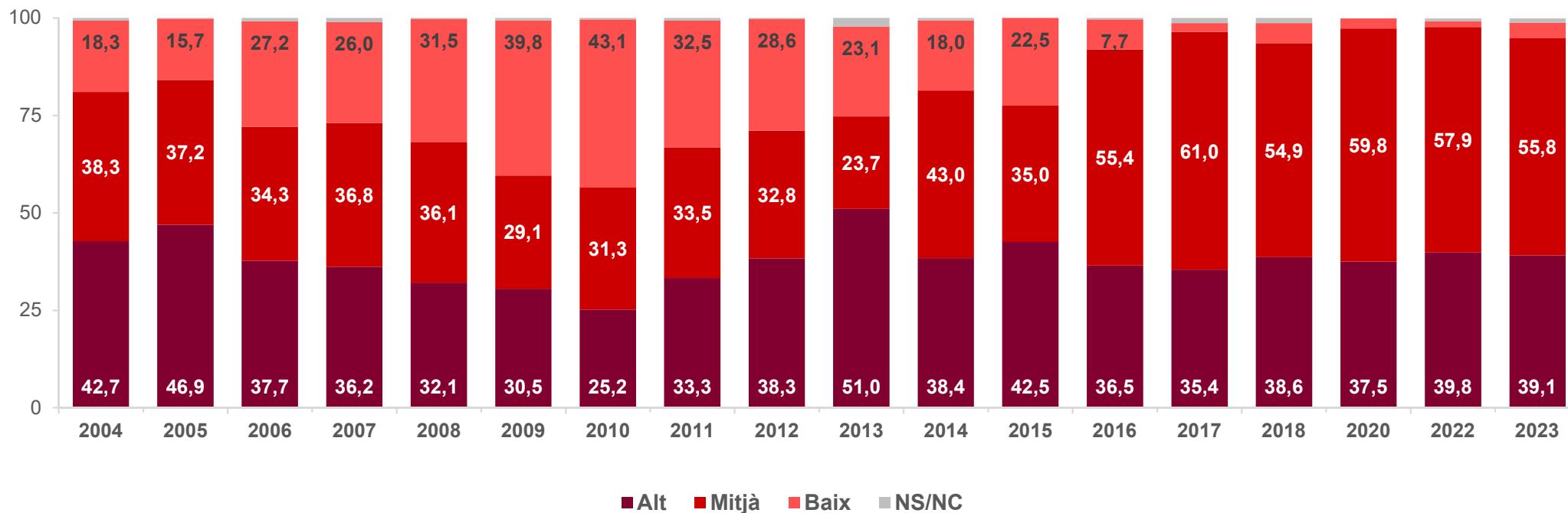
Perfil sociodemogràfic

- 2.4 Perfil sociodemogràfic: nivell d'estudis

Pregunta C5

Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit? (*)

(N=2500; resposta simple; %)



(*) 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=2500; resposta simple; %)

		Nivell màxim de formació segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
No sap llegir i escriure	0,0	0,0	0,1
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	0,3	0,2	0,4
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o batxillerat elemental	3,6	3,5	3,6
ESO completa, EGB, batxillerat elemental	14,2	14,7	13,9
Batxillerat, BUP, COU, batxillerat superior, PREU	16,5	17,1	16,2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, oficialia industrial o equivalent	9,0	8,8	9,1
Cicle formatiu de grau superior, FP2, mestratge industrial o equivalent	16,1	15,7	16,4
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	7,3	5,8	8,4
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	20,0	21,6	19,0
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	10,5	9,9	10,8
Doctorat	1,3	1,8	1,0
No contesta	1,1	0,9	1,3

Perfil sociodemogràfic

- 2.4 Perfil sociodemogràfic: nivell d'estudis

Encreuament

Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

(N=2500; resposta simple; %)

		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
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
No sap llegir i escriure	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	1,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o batxillerat elemental	3,6	5,8	3,5	4,4	2,1	2,7	6,6
ESO completa, EGB, batxillerat elemental	14,2	9,7	10,8	16,2	12,1	14,7	21,8
Batxillerat, BUP, COU, batxillerat superior, PREU	16,5	28,2	12,5	17,1	14,5	17,4	21,0
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, oficialia industrial o equivalent	9,0	7,8	10,8	8,6	9,5	9,6	5,1
Cicle formatiu de grau superior, FP2, mestratge industrial o equivalent	16,1	21,4	17,8	12,5	20,6	15,4	7,8
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	7,3	3,9	5,0	6,7	8,6	8,9	7,4
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	20,0	16,5	19,5	18,3	20,6	21,2	22,6
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	10,5	5,8	17,0	13,4	10,2	6,9	2,7
Doctorat	1,3	0,0	1,3	1,2	1,2	1,1	2,7
No contesta	1,1	1,0	1,8	1,4	0,6	1,6	0,4

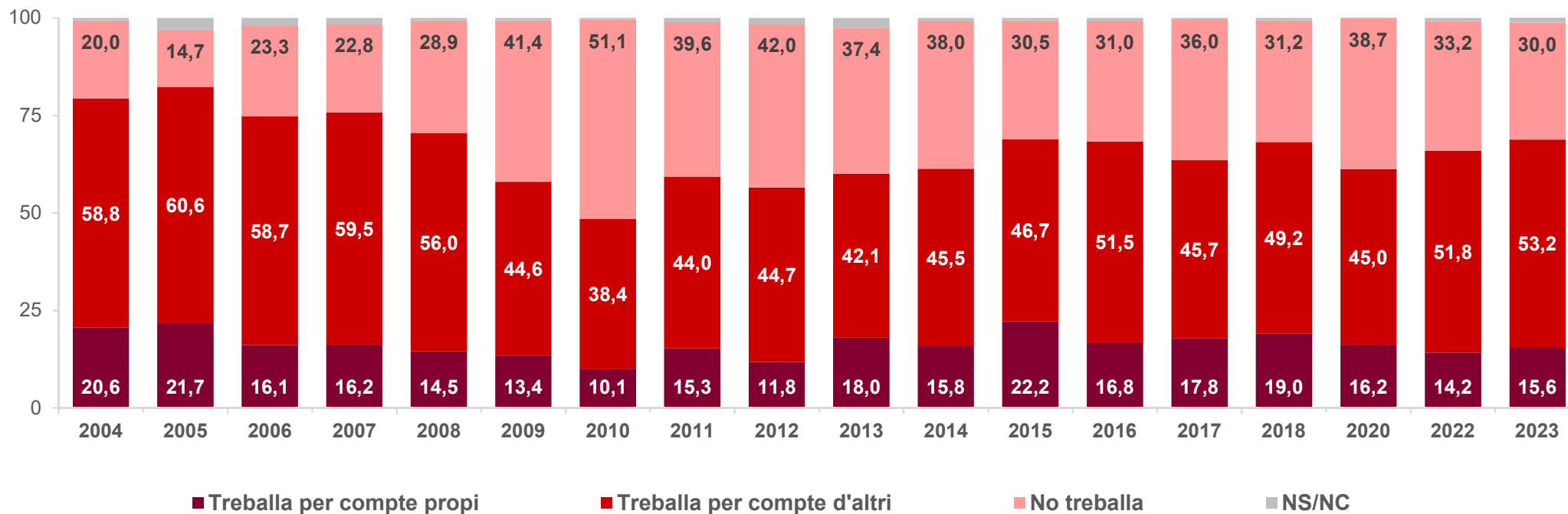
Perfil sociodemogràfic

2.5 Perfil sociodemogràfic: situació laboral

Pregunta C6

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

(N=2500; resposta simple; %)



Perfil sociodemogràfic

- 2.5 Perfil sociodemogràfic: situació laboral

Encreuament

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

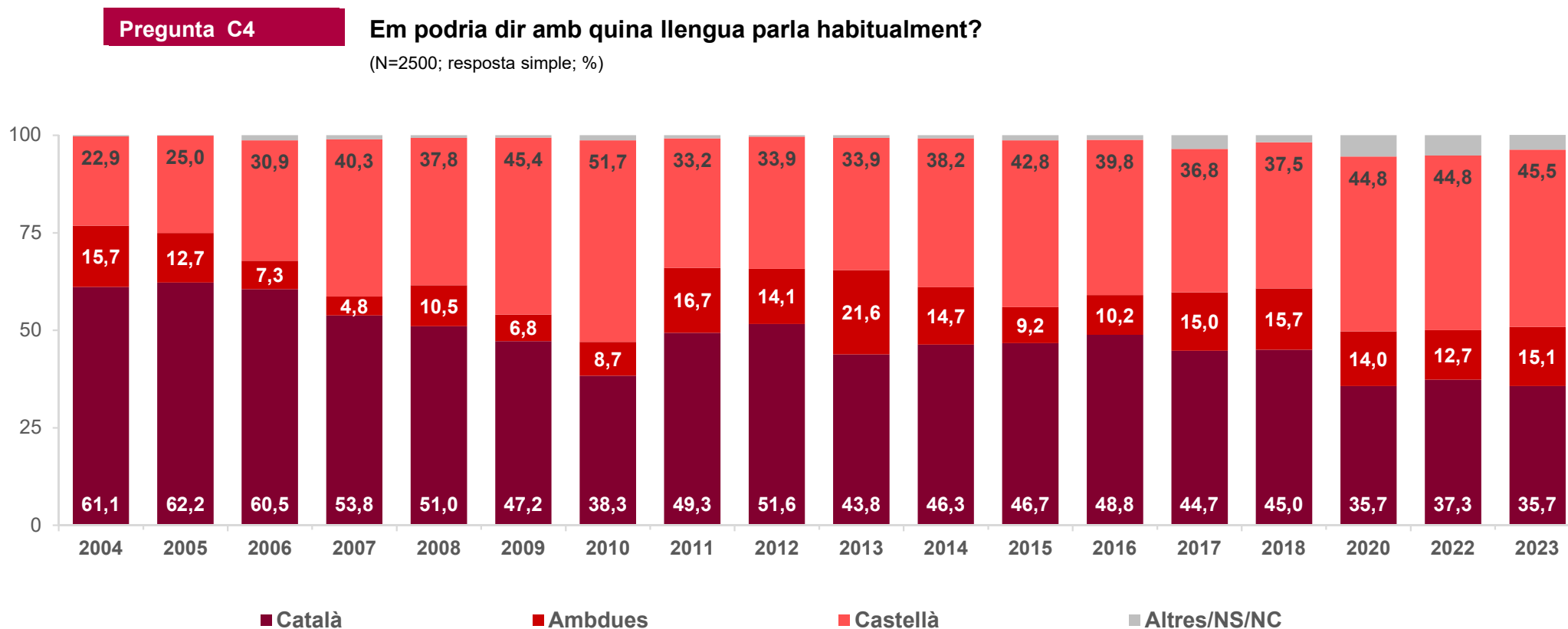
(N=2500; resposta simple; %)

		Situació laboral segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Treballa per compte propi	15,6	20,5	12,3
Treballa per compte d'altri	53,2	50,5	54,9
No treballa	30,0	27,4	31,7
No contesta	1,3	1,6	1,1

		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
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Treballa per compte propi	15,6	6,8	9,0	14,3	19,7	22,9	7,4
Treballa per compte d'altri	53,2	59,2	70,9	62,1	61,2	40,8	2,3
No treballa	30,0	33,0	18,8	21,3	18,1	35,0	89,9
No contesta	1,3	1,0	1,3	2,3	1,0	1,3	0,4

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=2500; resposta simple; %)

		Llengua parlada segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Català	35,7	36,6	35,1
Castellà	45,5	43,8	46,6
Ambdues per igual	15,1	16,2	14,3
Altres	3,4	3,0	3,6
No contesta	0,4	0,4	0,4

		Llengua parlada 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>	2500	103	399	567	725	449	257
Català	35,7	27,2	28,8	25,7	35,9	47,2	51,0
Castellà	45,5	50,5	51,6	55,2	44,3	35,9	33,1
Ambdues per igual	15,1	16,5	14,0	12,5	17,4	15,1	15,2
Altres	3,4	4,9	4,8	6,1	2,2	1,8	0,4
No contesta	0,4	1,0	0,8	0,5	0,3	0,0	0,4

3

Coneixement i ús del servei

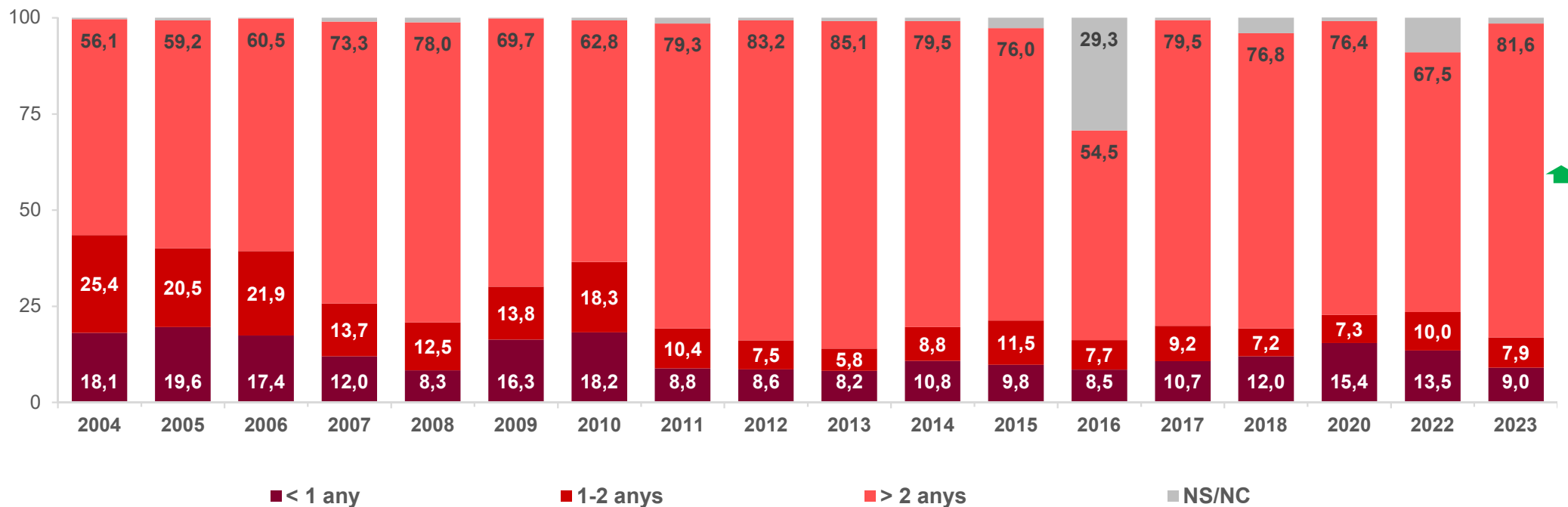
Coneixement i ús del servei

3.1 Coneixement del servei

Pregunta 2

Quant temps fa que coneix aquest servei?

(N=2500; resposta simple; %)



↑ Increment significatiu vs. 2022

Coneixement i ús del servei

- 3.1 Coneixement del servei

Encreuament

Quant temps fa que coneix aquest servei?

(N=2500; resposta simple; %)

		Coneixement del servei segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Menys d'un any	9,0	9,4	8,7
Entre 1 any i 2 anys	7,9	8,0	7,8
Més de 2 anys	81,6	80,5	82,2
NS/NC	1,5	2,0	1,2

		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
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Menys d'un any	9,0	20,4	15,8	9,5	6,5	5,6	5,8
Entre 1 any i 2 anys	7,9	19,4	14,5	7,4	5,4	4,0	8,2
Més de 2 anys	81,6	60,2	67,9	81,7	87,0	89,8	81,3
NS/NC	1,5	0,0	1,8	1,4	1,1	0,7	4,7

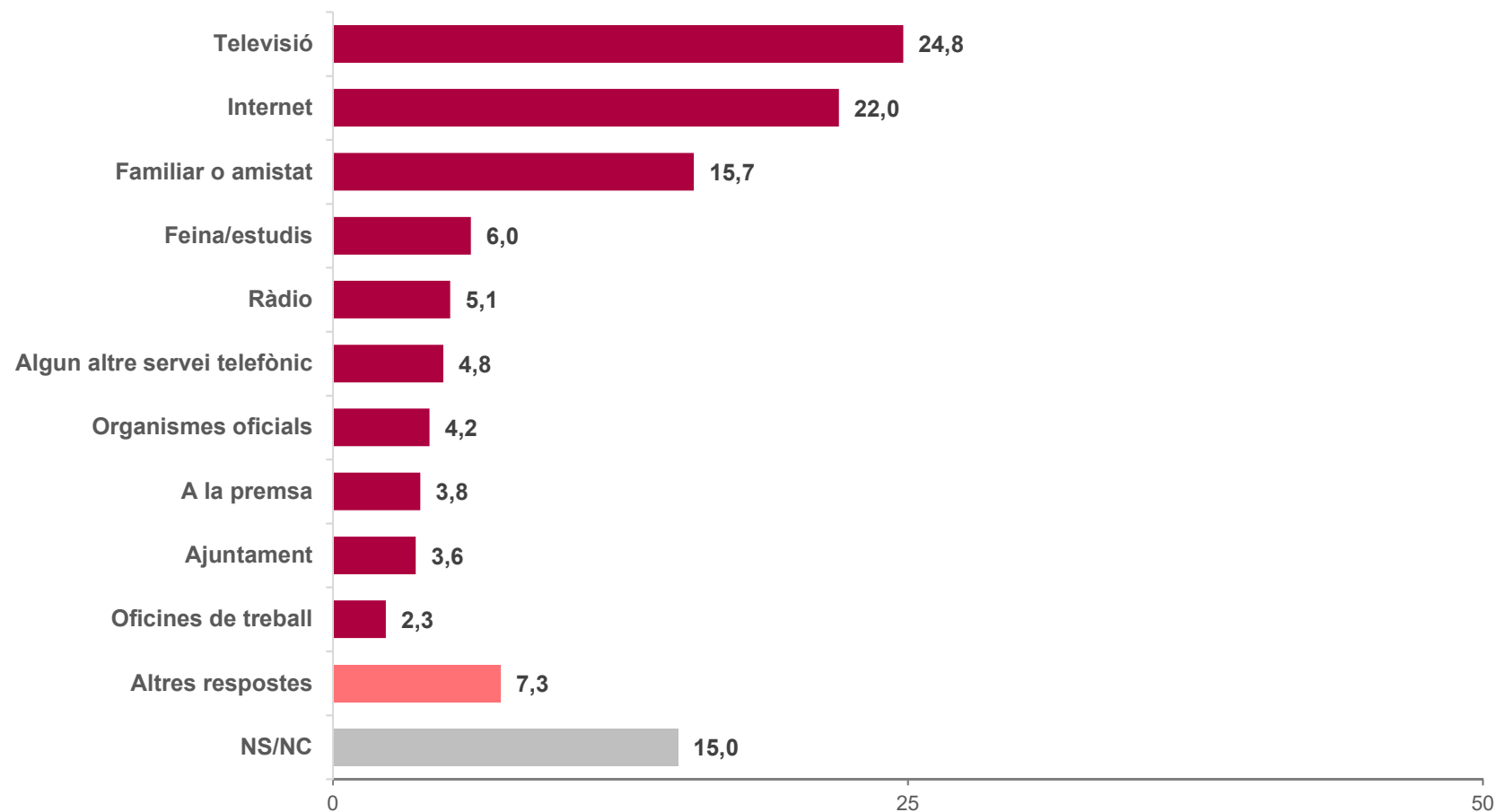
Coneixement i ús del servei

- 3.1 Coneixement del servei

Pregunta 3

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

(N=2500; resposta múltiple; %)



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

Coneixement i ús del servei

Pregunta 3

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

(N=2500; resposta múltiple; %)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2022	2023
Televisió	38,3	37,9	41,2	41,3	37,5	38,3	39,5	38,5	29,6	26,3	24,8
Internet	11,6	9,8	11,2	16,0	13,0	15,5	14,7	17,7	23,3	20,5	22,0
Familiar, amiat	21,8	22,5	20,2	15,2	18,2	16,2	14,3	10,3	15,7	12,2	15,7
Feina, estudis	4,5	6,0	9,5	4,8	4,2	5,0	6,5	6,2	4,8	5,5	6,0
Ràdio	7,6	6,3	4,5	5,0	3,7	4,2	5,0	8,5	5,1	4,5	5,1
Altre servei telefònic	2,2	3,6	3,0	1,8	2,8	4,0	3,3	2,8	1,5	3,0	4,8
Organismes oficials							8,3	6,3	5,6	6,5	4,2
Premsa	10,7	11,2	7,8	5,7	5,3	3,7	5,8	6,3	2,3	4,3	3,8
Ajuntament						1,2	4,3	2,5	5,3	3,5	3,6
Oficines de treball	4,1	2,2	0,7	1,8	4,5	1,0	0,8	0,7	1,2	2,7	2,3
Cartes / Notificacions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,8
Tràmits / Ajudes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,2
Fulletons informatius	-	-	-	-	-	-	2,8	4,7	3,3	1,8	1,2
Multes	-	-	-	-	-	-	-	1,3	0,3	0,8	1,2
Personal qualificat	-	-	-	-	-	-	-	-	2,1	1,7	1,1
Butlletí electrònic	2,8	1,2	1,4	0,0	0,0	0,5	0,3	0,2	-	0,7	0,4
Serveis socials	-	-	-	-	-	3,5	-	2,3	-	-	-
Propaganda, documents escrits	-	-	-	-	-	2,7	-	-	-	-	-
Generalitat	-	-	-	-	-	1,8	-	-	-	-	-
Personal del departament 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	0,4
NS/NC	7,2	8,7	7,8	8,5	6,5	11,7	12,3	15,0	11,1	13,6	15,0

(*) El criteri per codificar els literals en categories de resposta és que les mencions amb un mateix sentit semàntic obtinguin un mínim de l'1% de la base de resposta. Seguint aquest criteri, enguany s'han creat les categories de *Cartes / Notificacions* i *Tràmits / Ajudes*.

Coneixement i ús del servei

• 3.1 Coneixement del servei

Encreuament

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

(N=2500; resposta múltiple; %)

		Canal de coneixement segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Televisió	24,8	29,1	22,0
Internet	22,0	23,9	20,6
Familiar o amiatat	15,7	14,2	16,7
Feina / estudis	6,0	5,2	6,6
Ràdio	5,1	6,6	4,2
Algun altre servei telefònic	4,8	3,8	5,4
Organismes oficials	4,2	3,3	4,8
A la premsa	3,8	5,1	2,9
Ajuntament	3,6	2,4	4,5
Oficines de treball	2,3	2,0	2,5
Altres	7,3	7,1	7,7
NS/NC	15,0	13,7	16,0

(*) 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=2500; resposta múltiple; %)

		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
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Televisió	24,8	13,6	21,3	22,4	28,6	27,4	25,3
Internet	22,0	27,2	29,1	23,6	22,9	16,0	13,2
Familiar o amiatat	15,7	29,1	20,8	16,8	12,8	14,7	9,7
Feina/estudis	6,0	12,6	7,3	4,4	6,3	6,0	3,9
Ràdio	5,1	1,0	1,3	4,6	6,1	6,5	8,9
Algun altre servei telefònic	4,8	1,0	3,3	4,2	3,7	5,8	10,9
Organismes oficials	4,2	2,9	5,3	4,6	3,6	3,6	5,1
A la premsa	3,8	1,0	0,8	1,6	3,7	7,1	8,9
Ajuntament	3,6	1,9	4,3	5,5	2,5	3,3	3,1
Oficines de treball	2,3	0,0	3,0	2,5	2,9	2,4	0,0
Altres	7,3	8,8	6,7	8,6	6,4	8,0	7,8
NS/NC	15,0	5,8	7,3	14,8	16,7	18,3	21,0

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

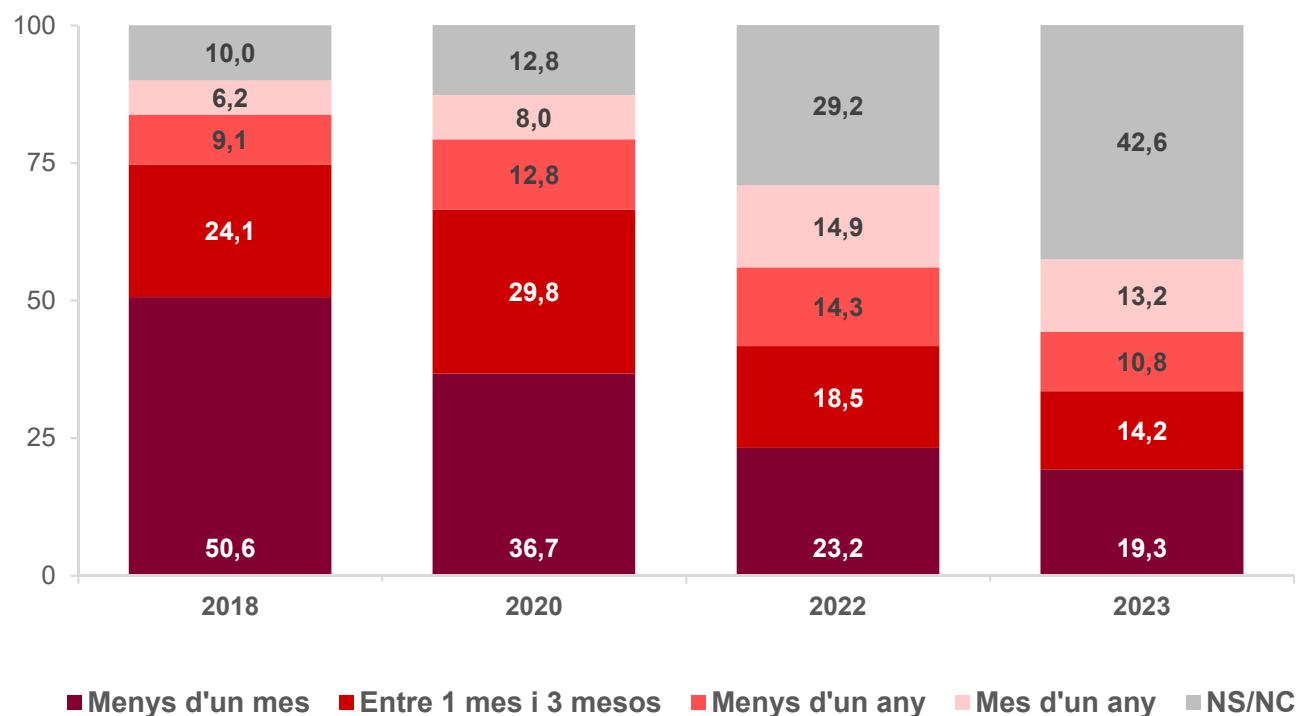
Coneixement i ús del servei

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?

(N=2500; resposta simple; %)



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?

(N=2500; resposta simple; %)

		Última vegada segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	653	311	342
Menys d'un mes	19,3	19,0	19,5
Entre 1 mes i 3 mesos	14,2	15,0	13,6
Menys d'un any	10,8	11,7	10,2
Més d'un any	13,2	12,7	13,5
NS/NC	42,6	41,6	43,2

		Última 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
<i>Base real</i>	653	14	85	128	220	132	74
Menys d'un mes	19,3	19,4	17,5	18,9	18,3	23,2	18,7
Entre 1 mes i 3 mesos	14,2	13,6	16,8	12,2	15,0	13,8	13,2
Menys d'un any	10,8	17,5	10,5	12,7	10,5	8,2	9,7
Més d'un any	13,2	13,6	13,8	16,2	14,1	11,1	6,2
NS/NC	42,6	35,9	41,4	40,1	42,0	43,6	52,2

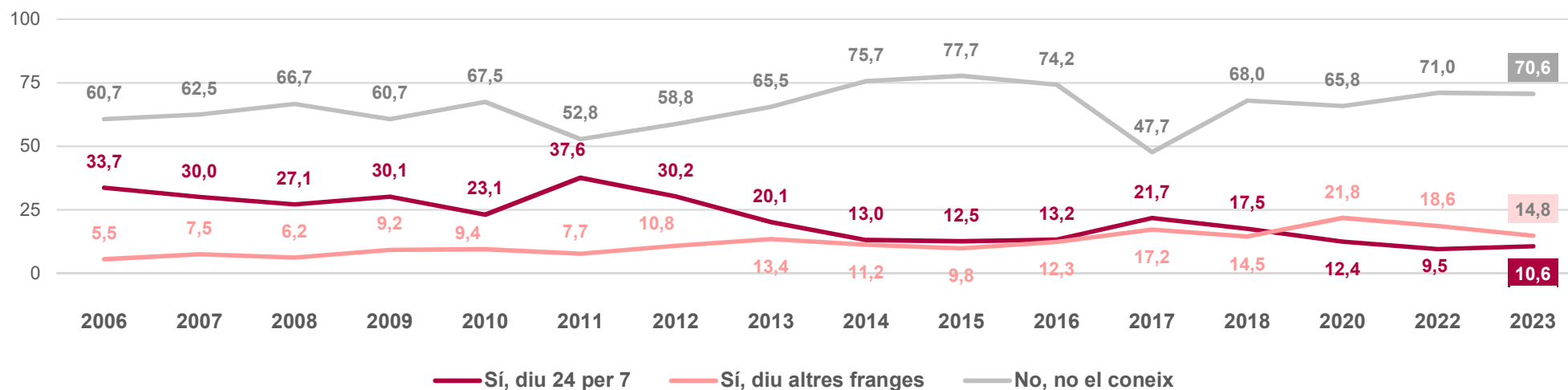
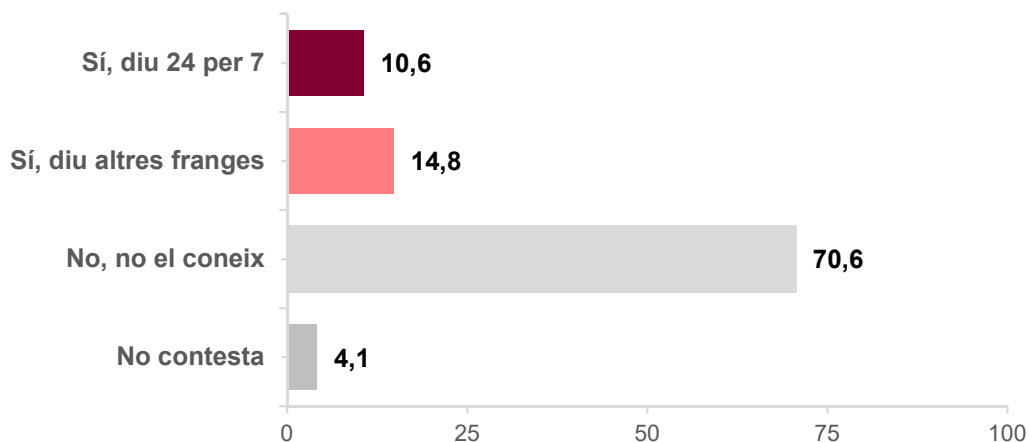
Coneixement i ús del servei

3.1 Coneixement del servei

Pregunta 6

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

(N=2500; 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=2500; resposta simple; %)

		Coneixement horari segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Sí, diu 24 per 7	10,6	11,6	9,9
Sí, diu altres franges	14,8	13,9	15,3
No, no el coneix	70,6	70,8	70,4
No ho sap	4,1	3,7	4,4

		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
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Sí, diu 24 per 7	10,6	7,8	8,8	7,9	10,6	13,8	14,8
Sí, diu altres franges	14,8	14,6	18,8	17,8	12,7	13,8	9,3
No, no el coneix	70,6	73,8	68,9	70,2	72,3	67,5	73,2
No ho sap	4,1	3,9	3,5	4,1	4,4	4,9	2,7

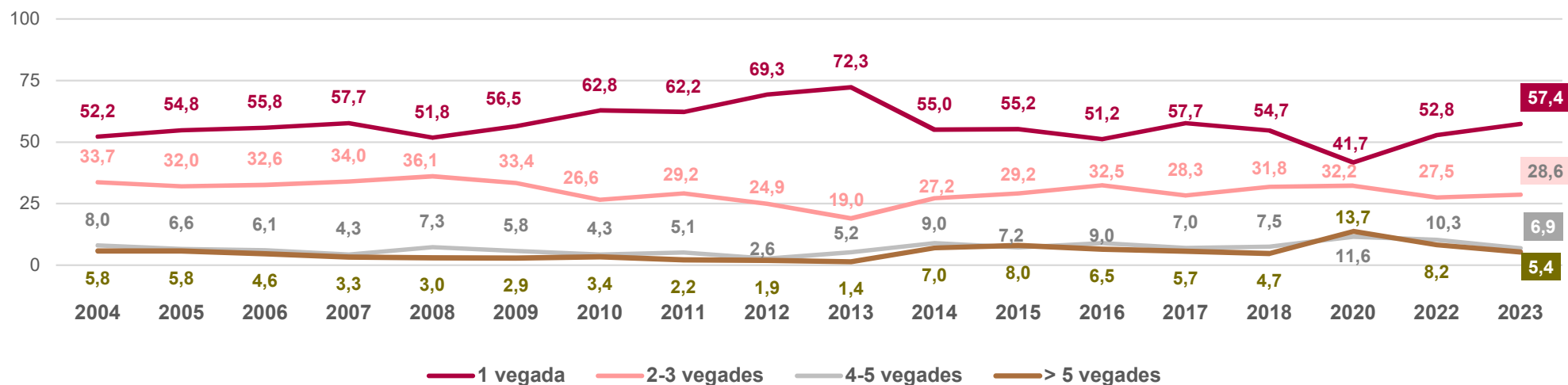
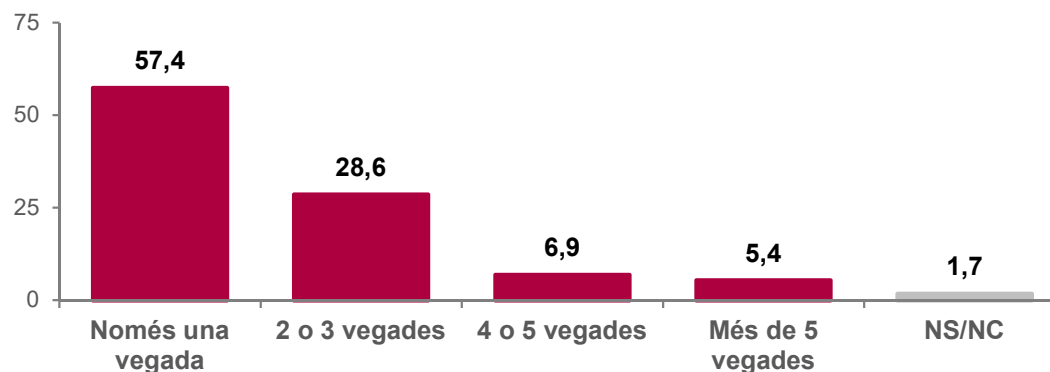
Coneixement i ús del servei

3.2 Ús del servei

Pregunta 7

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

(N=2500; resposta simple; %)



Coneixement i ús del servei

- 3.2 Ús del servei

Encreuament

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

(N=2500; resposta simple; %)

		Ús servei segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Només una vegada	57,4	60,4	55,4
2 o 3 vegades	28,6	26,8	29,9
4 o 5 vegades	6,9	6,5	7,2
Més de 5 vegades	5,4	5,1	5,6
NS/NC	1,7	1,3	2,0

		Ús 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>	2500	103	399	567	725	449	257
Només una vegada	57,4	62,1	52,4	61,4	55,9	54,8	63,4
2 o 3 vegades	28,6	30,1	29,3	25,4	31,2	30,1	24,5
4 o 5 vegades	6,9	2,9	9,0	6,7	5,9	7,8	6,6
Més de 5 vegades	5,4	4,9	7,0	4,6	5,8	6,5	1,9
NS/NC	1,7	0,0	2,3	1,9	1,2	0,9	3,5

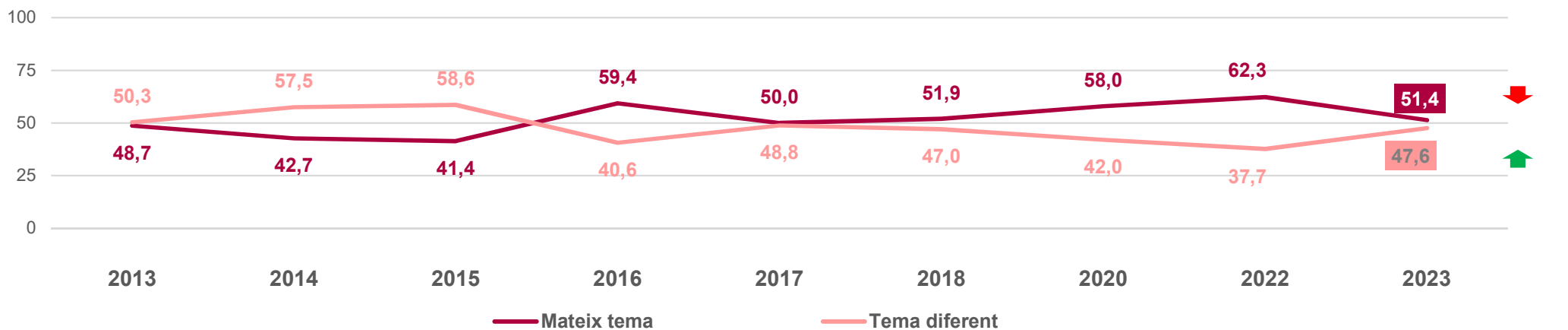
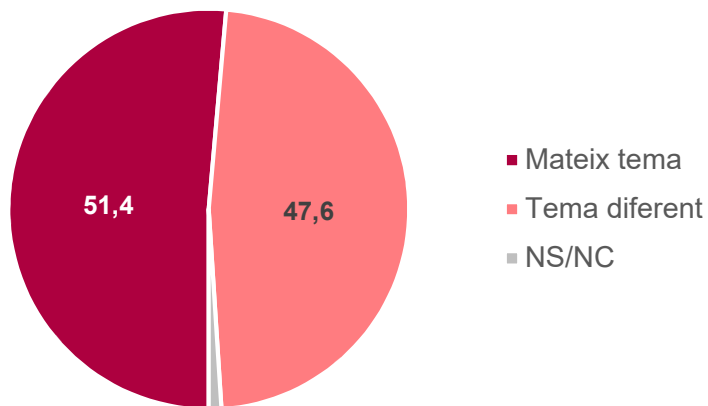
Coneixement i ús del servei

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= 1023; resposta simple; %)



▲ Increment significatiu vs. 2022
▼ Descens significatiu vs. 2022

Coneixement i ús del servei

- 3.2 Ús del servei

Encreuaments

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

(Base: Ha trucat més d'una vegada = 1023; resposta simple; %)

		Motiu trucada segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	1023	386	637
Pel mateix tema	51,4	55,4	49,0
Per un tema diferent	47,6	43,8	49,9

		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
<i>Base real</i>	1023	16	61	53	69	47	30
Pel mateix tema	51,4	61,5	61,3	48,6	47,6	49,7	50,6
Per un tema diferent	47,6	38,5	37,6	51,0	51,8	48,7	47,1

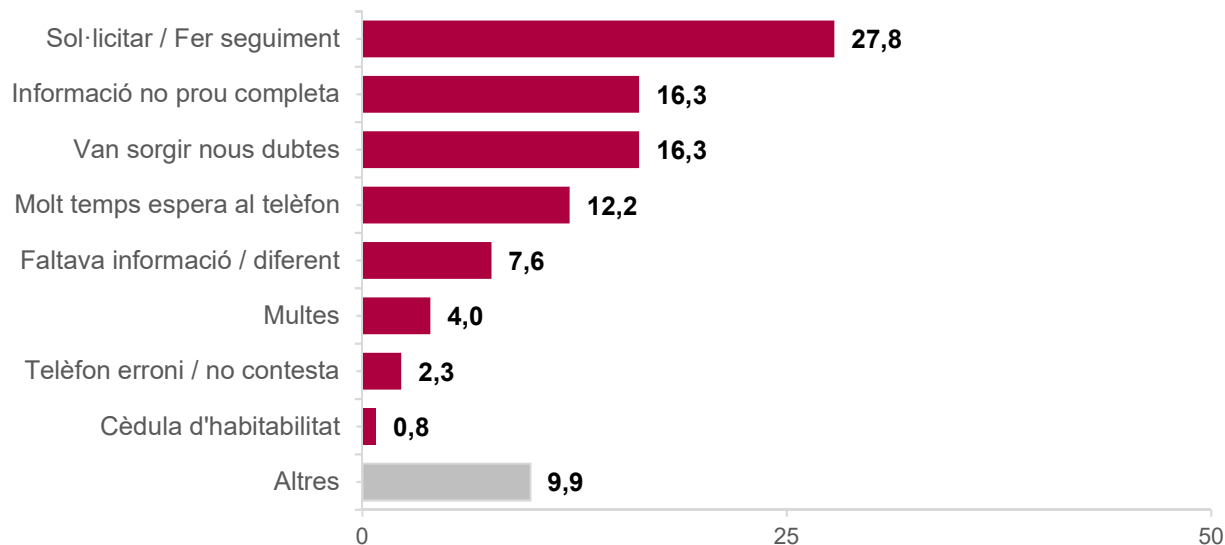
Coneixement i ús del servei

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 = 526; resposta simple; %)



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2022	2023	
Sol·licitar / Fer seguiment	33,7	11,0	20,9	17,5	30,9	16,1	24,8	40,7	27,8	↓
Informació no prou completa	24,0	20,2	3,6	26,9	14,6	13,1	19,3	17,4	16,3	
Van sorgir nous dubtes	17,3	17,4	20,9	7,6	18,7	10,2	13,4	3,5	16,3	↑
Molt temps espera al telèfon	-	-	-	-	-	8,8	1,0	5,8	12,2	
Faltava informació / diferent	5,5	13,8	21,8	19,9	9,8	8,0	8,4	12,2	7,6	
No havien resolt el problema	-	-	-	-	-	11,7	-	-	-	
Altres	9,3	22,9	23,7	21,1	23,6	31,3	31,7	20,4	17,0	
NS/NC	0,0	2,8	1,8	0,6	2,4	0,7	1,5	0,0	2,8	

(*) S'ha incorporat a la categoria Altres les opcions de resposta *Multes*, *Telèfon erroni / no contesta* i *Cèdula d'habitabilitat*.

↑ Increment significatiu vs. 2022
 ↓ Descens significatiu vs. 2022

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 = 526; resposta simple; %)

		Motiu trucar més d'una vegada segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	526	214	312
Sol·licitar/fer seguiment	27,8	29,0	26,9
Informació no prou completa	16,3	14,5	17,6
Van sorgir nous dubtes	16,3	16,4	16,3
Molt temps d'espera al telèfon	12,2	12,1	12,2
Faltava informació/informació diferent	7,6	6,1	8,7
Multes	4,0	4,7	3,5
Telèfon erroni/no contesta	2,3	3,3	1,6
Cèdula d'habitabilitat	0,8	0,5	1,0
Altres	9,9	9,8	9,9

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 = 526; resposta simple; %)

		Motiu trucar 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
<i>Base real</i>	526	24	111	101	148	99	43
Sol·licitar/fer seguiment	27,8	12,5	28,8	23,8	29,7	32,3	25,6
Informació no prou completa	16,3	25,0	16,2	20,8	10,8	16,2	20,9
Van sorgir nous dubtes	16,3	16,7	12,6	16,8	19,6	16,2	14,0
Molt temps d'espera al telèfon	12,2	20,8	12,6	17,8	8,8	10,1	9,3
Faltava informació/informació diferent	7,6	8,3	8,1	5,9	8,8	5,1	11,6
Multes	4,0	4,2	4,5	3,0	4,7	3,0	4,7
Telèfon erroni/no contesta	2,3	0,0	2,7	3,0	2,0	3,0	0,0
Cèdula d'habitabilitat	0,8	0,0	0,0	1,0	0,0	3,0	0,0
Altres	9,9	12,5	12,6	6,9	11,5	8,1	7,0

4

Procés d'atenció telefònica

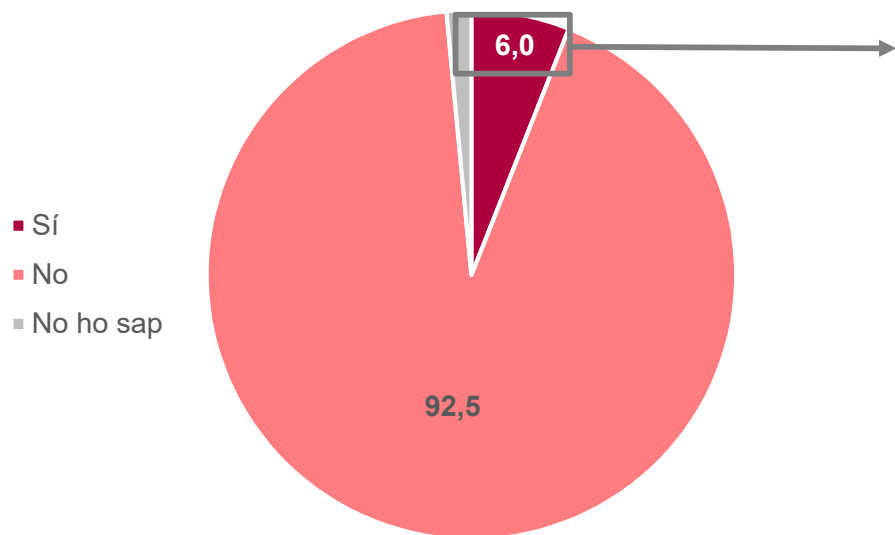
Procés d'atenció telefònica

4.1 Incidències

Pregunta 11

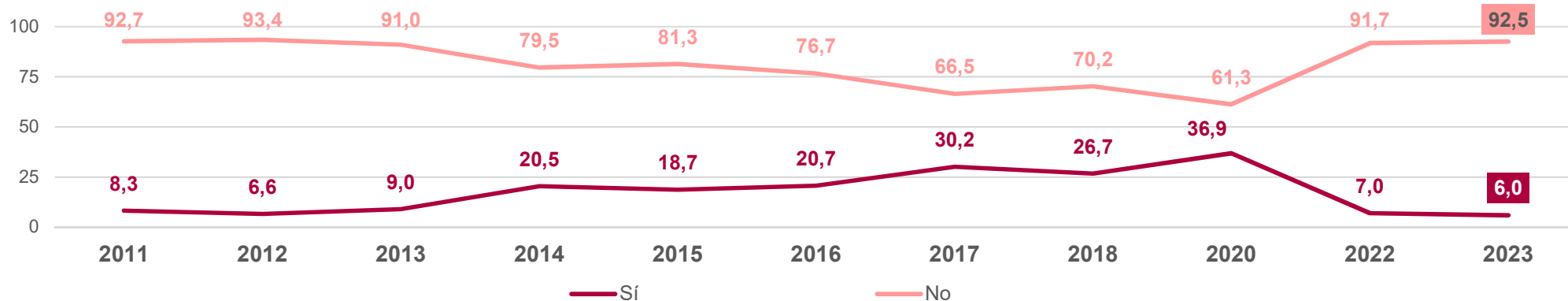
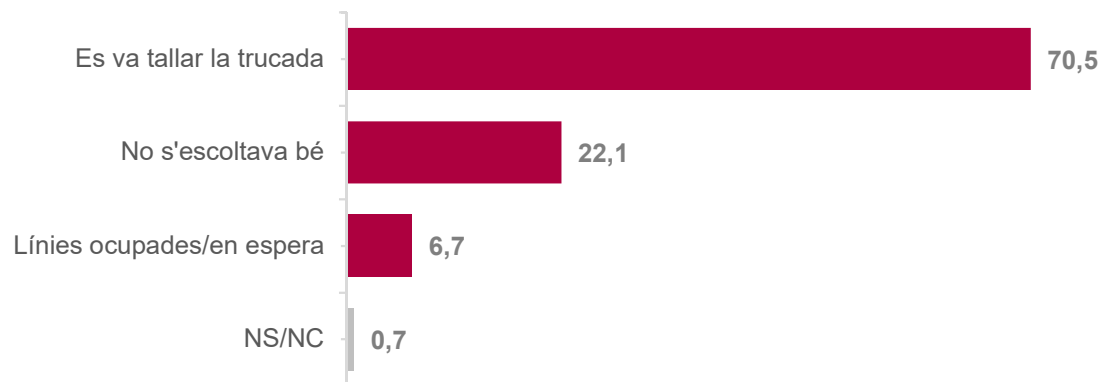
Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?

(N=2500; resposta simple; %)



Quin tipus d'incidència?

(Base: Va haver-hi alguna, N=149; resposta simple)



Procés d'atenció telefònica

- 4.1 Incidències

Encreuaments

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

(N=2500; resposta simple; %)

		Incidències durant la trucada segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Sí	6,0	6,7	5,5
No	92,5	91,7	93,1
No ho sap	1,5	1,7	1,4

		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
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Sí	6,0	8,7	7,5	6,7	4,0	7,6	3,5
No	92,5	90,3	91,5	91,7	94,3	90,9	94,6
No ho sap	1,5	1,0	1,1	1,6	1,7	1,6	1,9

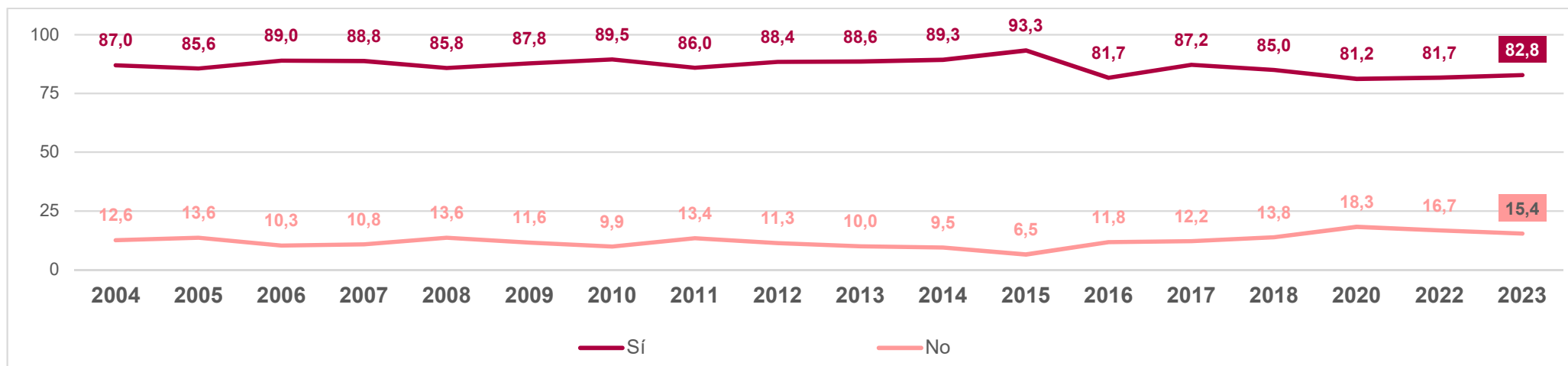
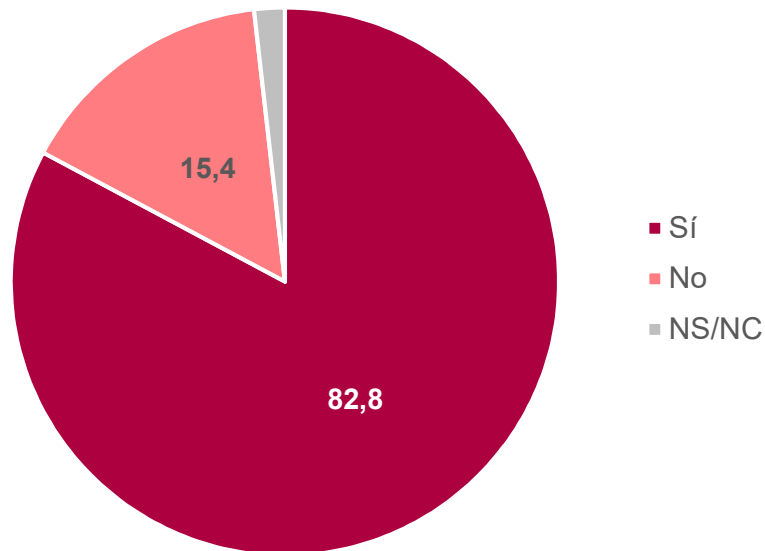
Procés d'atenció telefònica

4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10

Li van resoldre la consulta? No ens referim al problema

(N=2500; resposta simple; %)



Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Encreuaments

Li van resoldre la consulta?

(N=2500; resposta simple; %)

		Resolució de la consulta segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Sí	82,8	83,2	82,6
No	15,4	14,9	15,8
NS/NC	1,8	1,9	1,6

		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
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Sí	82,8	81,6	83,7	83,8	82,6	81,1	83,7
No	15,4	16,5	15,0	14,6	15,7	16,9	14,0
NS/NC	1,8	1,9	1,3	1,6	1,6	2,0	2,3

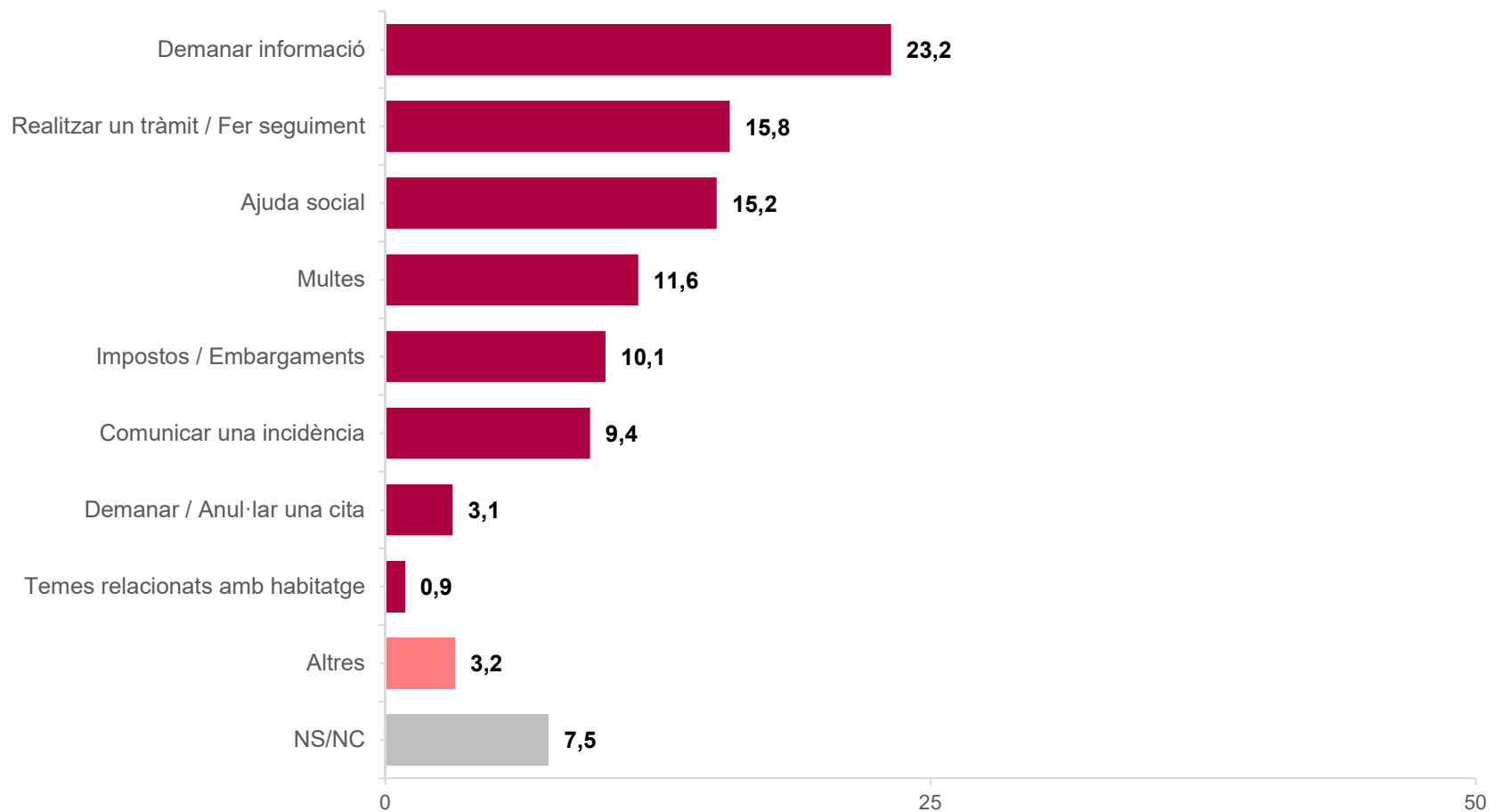
Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10.1

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

(N=2500; resposta simple; %)



(*) Els % inferiors a 0,5 estan agregats a la categoria Altres

Procés d'atenció telefònica

4.2 Resolució del tràmit

Encreuaments

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

(N=2500; resposta simple; %)

		Motiu de la trucada segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Demandar informació	23,2	21,8	24,1
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	15,8	13,6	17,2
Ajuda social	15,2	11,4	17,8
Multes	11,6	14,6	9,7
Impostos/Embargaments	10,1	12,3	8,6
Comunicar una incidència	9,4	11,8	7,7
Demandar/Anul·lar una cita	3,1	2,3	3,7
Altres	4,1	4,2	4,0
NS/NC	7,5	7,9	7,1

		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
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Demandar informació	23,2	28,2	23,1	23,6	23,0	22,9	21,8
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	15,8	15,5	18,3	15,0	19,0	13,4	8,6
Ajuda social	15,2	16,5	17,8	16,0	13,0	13,4	18,7
Multes	11,6	5,8	11,3	12,5	11,7	11,6	12,5
Impostos/Embargaments	10,1	8,7	8,8	10,1	11,0	10,7	9,3
Comunicar una incidència	9,4	8,7	9,8	9,0	7,3	12,2	10,5
Demandar/Anul·lar una cita	3,1	1,0	2,8	3,7	3,0	3,6	2,7
Altres	4,1	4,9	3,8	4,2	3,7	3,6	5,9
NS/NC	7,5	10,6	4,5	5,8	8,2	8,7	10,1

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

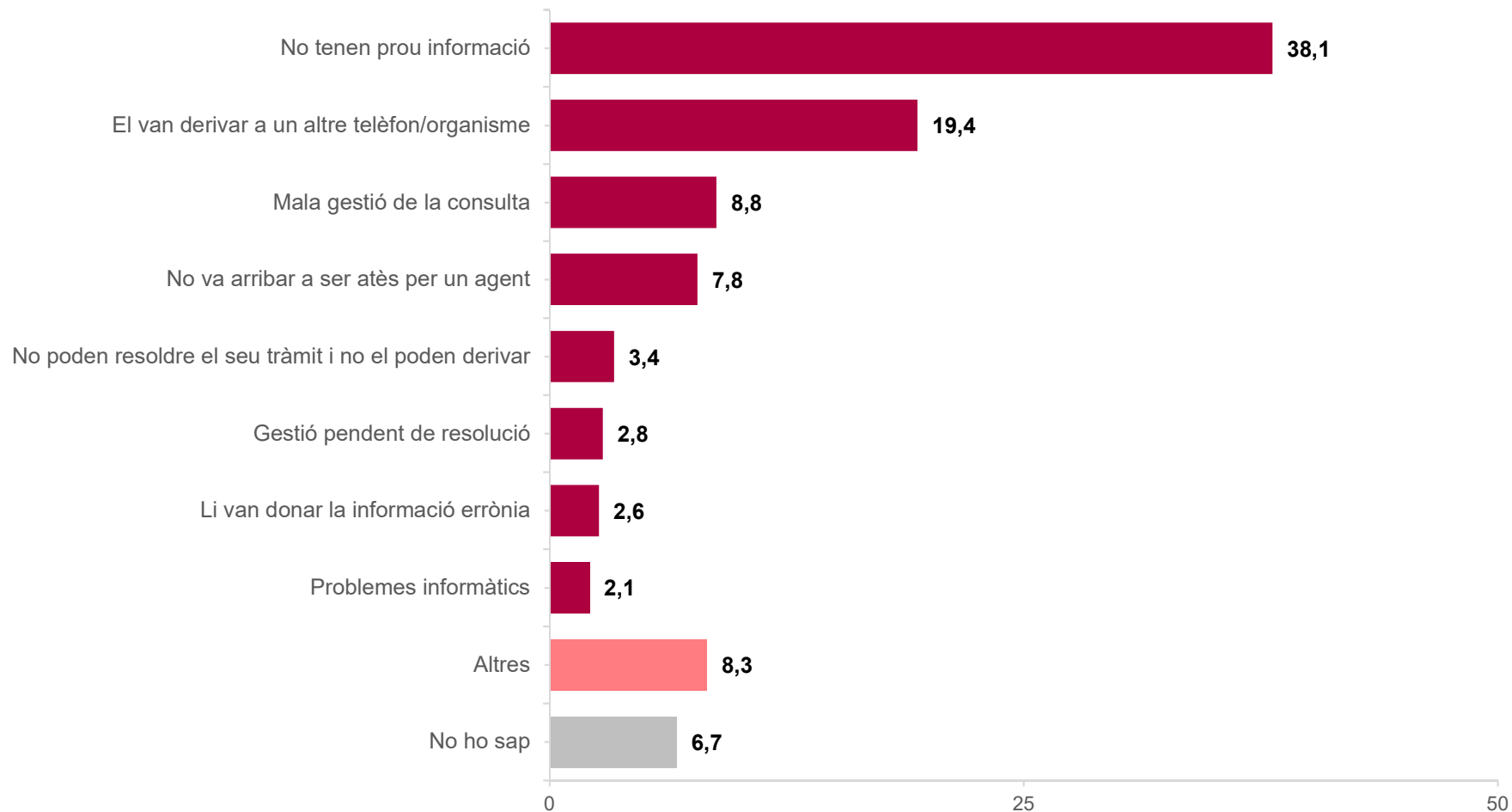
Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10.2

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

(Base: No li van resoldre la consulta N=386; resposta simple; %)



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

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=386; resposta simple; %)

		Motiu no li van resoldre segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	386	150	236
No tenen prou informació	38,1	37,3	38,6
El van derivar a un altre telèfon/organisme	19,4	18,7	19,9
Mala gestió de la consulta	8,8	8,7	8,9
No va arribar a ser atès per un agent	7,8	9,3	6,8
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar	3,4	4,7	2,5
Gestió pendent de resolució	2,8	3,3	2,5
Li van donar la informació errònia	2,6	1,3	3,4
Altres	10,4	10,6	10,1
No ho sap	6,7	6,0	7,2

		Motiu no li van resoldre 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>	386	17	60	83	114	76	36
No tenen prou informació	38,1	35,3	36,7	41,0	43,0	31,6	33,3
El van derivar a un altre telèfon/organisme	19,4	23,5	26,7	20,5	16,7	19,7	2,8
Mala gestió de la consulta	8,8	5,9	11,7	12,0	8,8	3,9	11,1
No va arribar a ser atès per un agent	7,8	11,8	3,3	4,8	6,1	14,5	2,8
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar	3,4	5,9	1,7	1,2	5,3	3,9	11,1
Gestió pendent de resolució	2,8	0,0	1,7	1,2	2,6	3,9	8,3
Li van donar la informació errònia	2,6	5,9	1,7	2,4	3,5	1,3	8,3
Altres	10,4	5,9	11,6	12,0	7,9	11,8	11,1
No ho sap	6,7	5,9	5,0	4,8	6,1	9,2	11,1

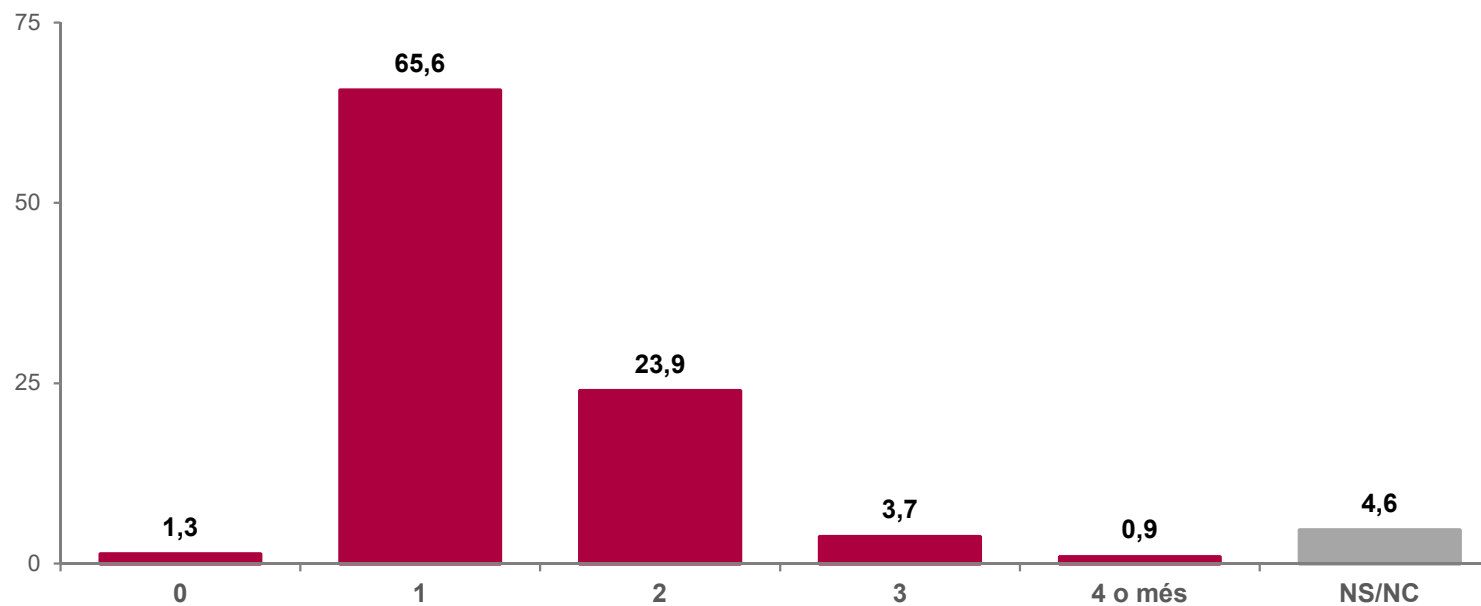
Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10.3

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

(N=2500; resposta simple; %)



Mitjana: 1,36

Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Encreuament

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

(Base: No li van resoldre la consulta N=2500; resposta simple; %)

		Nº d'agents segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
0	1,3	1,8	0,9
1	65,6	63,2	67,2
2	23,9	25,6	22,8
3	3,7	4,2	3,4
4 o més	0,9	0,8	1,2
NS/NC	4,6	4,5	4,6

		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
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
0	1,3	1,9	1,0	1,4	0,8	1,6	1,9
1	65,6	61,2	64,4	69,5	68,3	62,1	59,1
2	23,9	27,2	24,6	20,5	23,2	26,1	27,6
3	3,7	6,8	4,5	3,9	2,9	3,3	3,5
4 o més	0,9	1,0	1,9	1,1	0,8	0,9	0,4
NS/NC	4,6	1,9	3,8	3,7	4,0	6,0	7,4

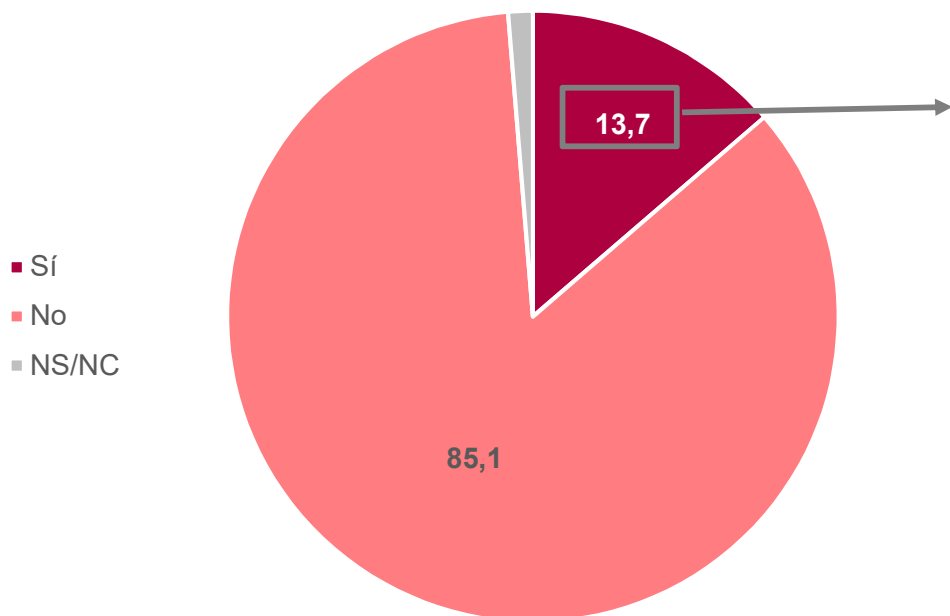
Procés d'atenció telefònica

4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10.4

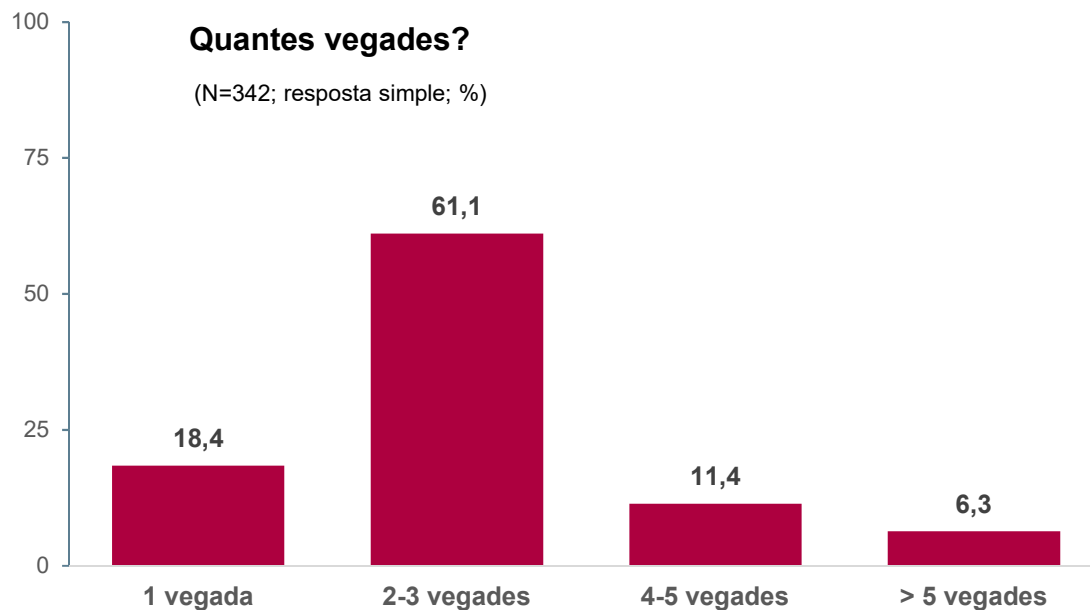
Va haver de tornar a trucar al 012 per la mateixa consulta perquè l'agent que el va atendre no li va donar una resposta completa

(N=2500; resposta simple; %)



Quantes vegades?

(N=342; resposta simple; %)



Mitjana: 3,07

Procés d'atenció telefònica

- 4.2 Resolució del tràmit

Encreuaments

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=2500; resposta simple; %)

		Torna a trucar segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Sí	13,7	13,9	13,5
No	85,1	84,6	85,4
NS/NC	1,3	1,5	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>	2500	103	399	567	725	449	257
Sí	13,7	17,5	17,3	12,7	13,1	13,6	10,5
No	85,1	81,6	81,0	86,2	85,9	85,1	87,9
NS/NC	1,3	1,0	1,8	1,1	1,0	1,3	1,6

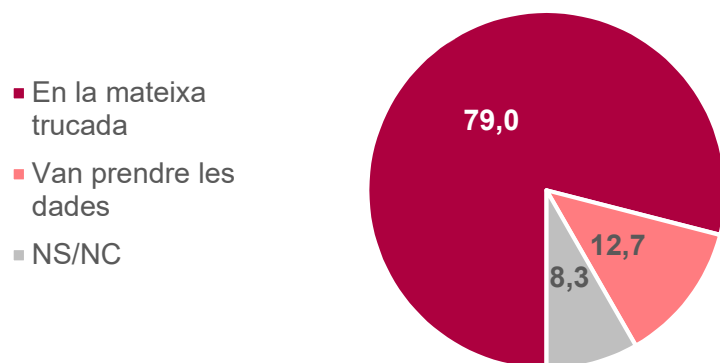
Procés d'atenció telefònica

4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10.5

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

(N=2500; resposta simple; %)



Resolució de la trucada segons sexe

		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	79,0	76,4	80,8
Li van prendre les dades per donar-li la resposta posteriorment	12,7	15,2	11,1
NS/NC	8,3	8,5	8,2

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
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	79,0	77,7	79,2	79,4	78,6	77,1	82,9
Li van prendre les dades per donar-li la resposta posteriorment	12,7	13,6	13,8	13,6	12,6	12,7	9,3
NS/NC	8,3	8,7	7,0	7,1	8,8	10,2	7,8

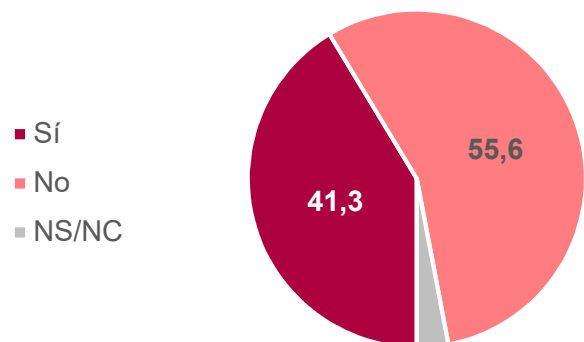
Procés d'atenció telefònica

4.2 Resolució del tràmit

Pregunta 10.6

Finalment li van donar aquesta resposta *per correu electrònic o un altre mitja?*

(N=2500; resposta simple; %)



		Torna a trucar segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Sí	41,3	41,9	41,0
No	55,6	54,4	56,4
NS/NC	3,0	3,7	2,6

		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>	2500	103	399	567	725	449	257
Sí	41,3	32,0	45,4	45,9	38,9	38,5	40,5
No	55,6	68,0	51,9	51,3	58,3	57,5	54,9
NS/NC	3,0	0,0	2,8	2,8	2,8	4,0	4,7

5

Satisfacció amb el servei

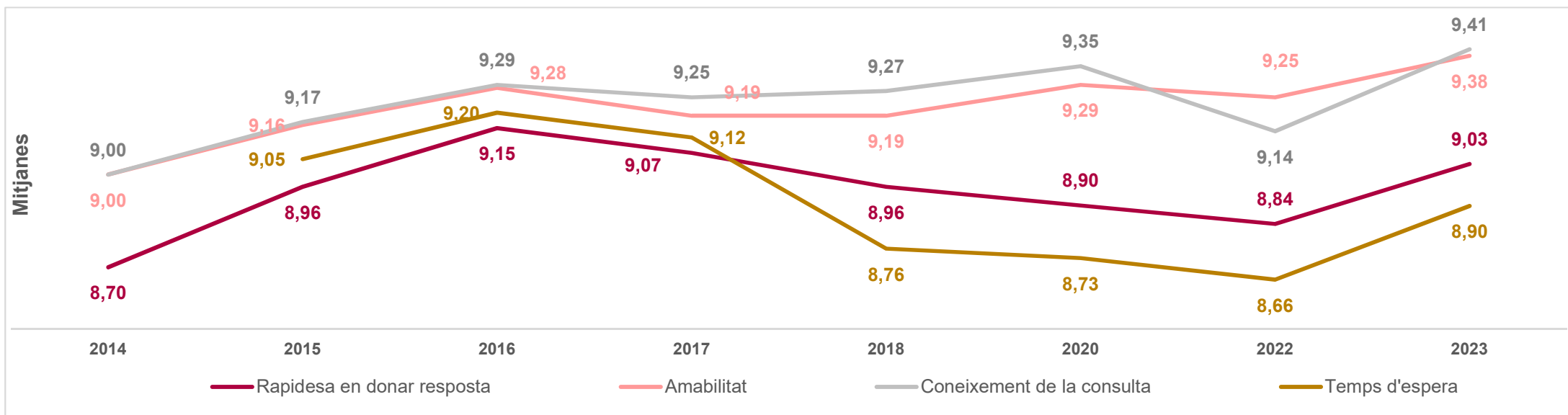
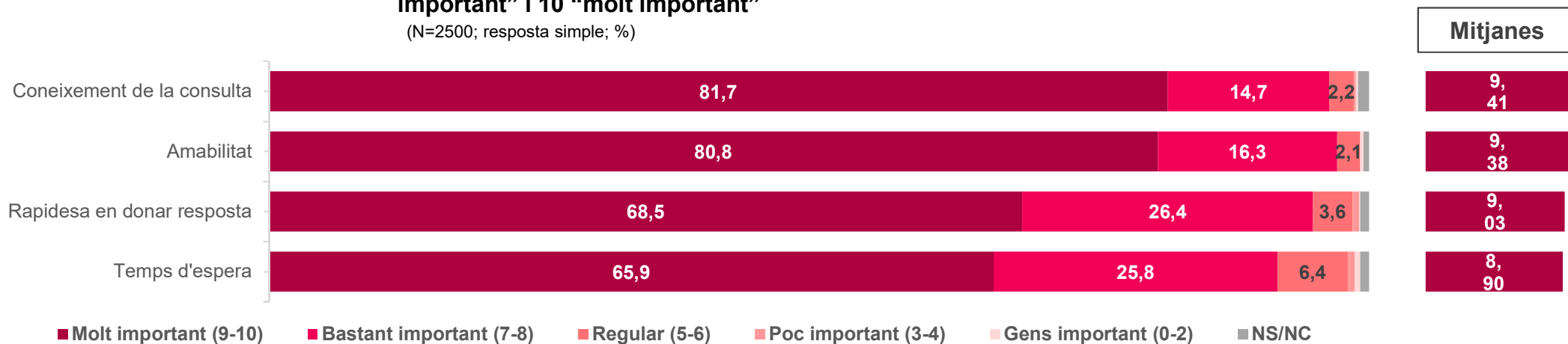
Satisfacció amb el servei

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=2500; resposta simple; %)



Satisfacció amb el servei

- 5.1 Importància del servei

Encreuament

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=2500; resposta simple; mitjanes)

		Importància dels serveis segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Coneixement de la consulta	9,41	9,35	9,44
Amabilitat	9,38	9,21	9,50
Rapidesa en donar resposta	9,03	8,97	9,08
Temps d'espera	8,90	8,82	8,95

		Importància dels 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>	2500	103	399	567	725	449	257
Coneixement de la consulta	9,41	9,39	9,39	9,41	9,48	9,42	9,20
Amabilitat	9,38	9,54	9,44	9,43	9,31	9,42	9,29
Rapidesa en donar resposta	9,03	8,85	8,87	9,01	9,04	9,18	9,12
Temps d'espera	8,90	8,83	8,84	8,90	8,93	8,97	8,81

Satisfacció amb el servei

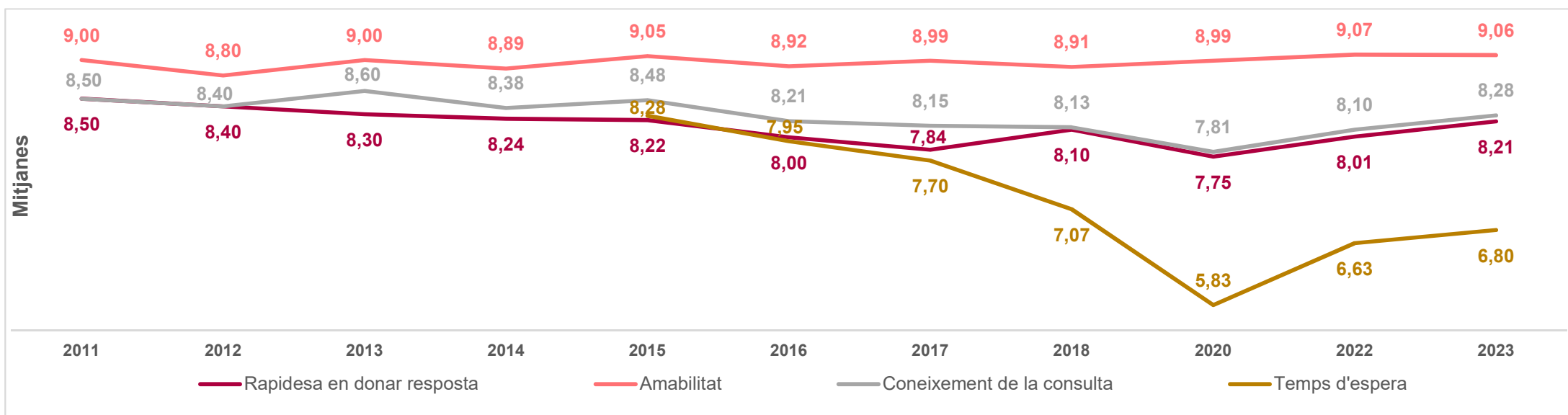
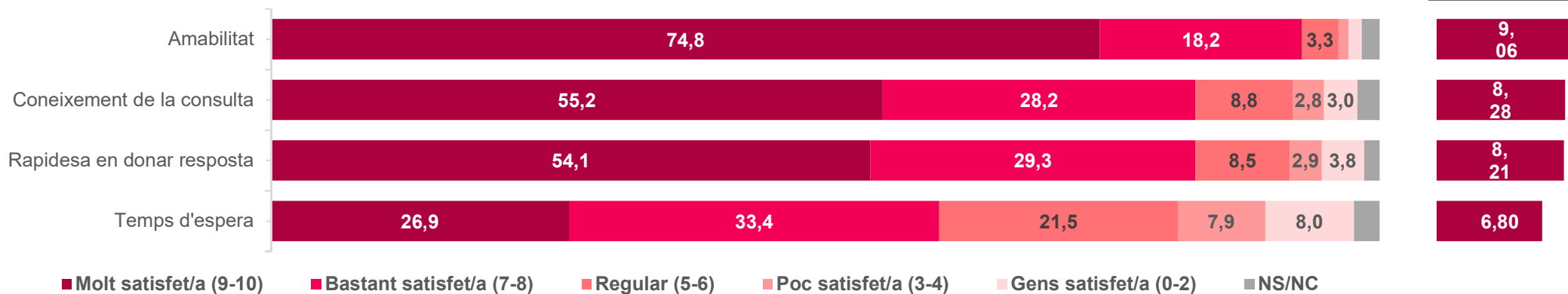
5.2 Grau de satisfacció del servei

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=2500; resposta simple; %)

Mitjanes



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=2500; resposta simple; mitjanes)

		Satisfacció dels serveis segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Amabilitat	9,06	8,99	9,11
Coneixement de la consulta	8,28	8,19	8,34
Rapidesa en donar resposta	8,21	8,07	8,30
Temps d'espera	6,80	6,73	6,85

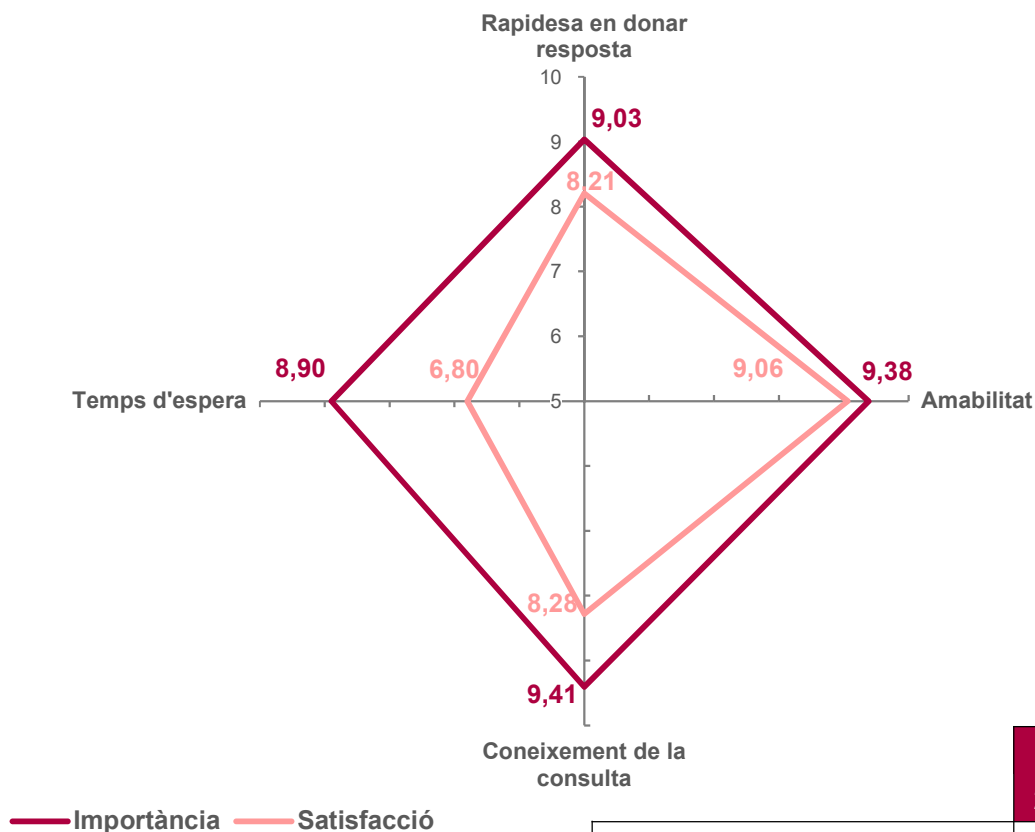
		Satisfacció dels serveis segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Amabilitat	9,06	9,17	8,97	9,12	9,00	9,06	9,21
Coneixement de la consulta	8,28	8,05	8,25	8,30	8,23	8,21	8,66
Rapidesa en donar resposta	8,21	8,11	8,16	8,20	8,20	8,15	8,41
Temps d'espera	6,80	6,65	6,60	6,89	6,76	6,73	7,21

Satisfacció amb el servei

Preguntes 5 i 15

Distància entre el grau de satisfacció i la importància atorgada

(N=2500; resposta simple)



	Grau d'acompliment d'expectatives (*)								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2022	2023
Amabilitat	94,7	100,8	98,8	96,1	97,8	96,9	96,8	97,8	96,6
Coneixement de la consulta	91,5	95,6	92,5	88,4	88,1	87,8	83,5	89,0	88,1
Rapidesa en donar resposta	89,3	93,8	92,4	87,4	86,4	90,4	87,1	90,9	90,8
Temps d'espera	-	-	90,8	86,4	84,4	80,7	66,8	75,9	76,4

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

Enquesta d'avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, 2023. DGAC: Barcelona, gener de 2024

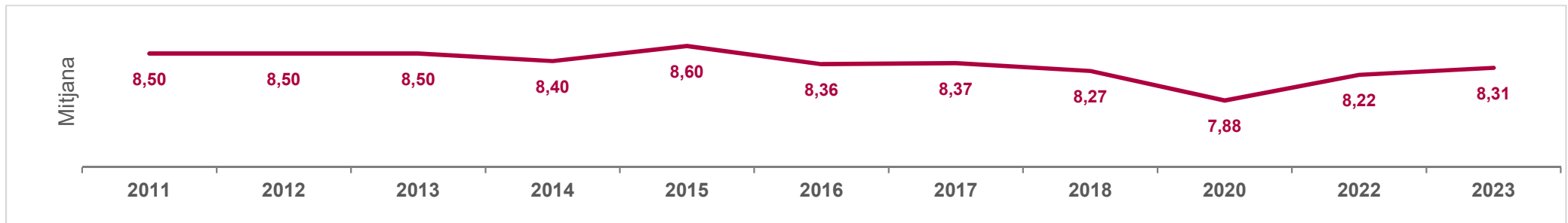
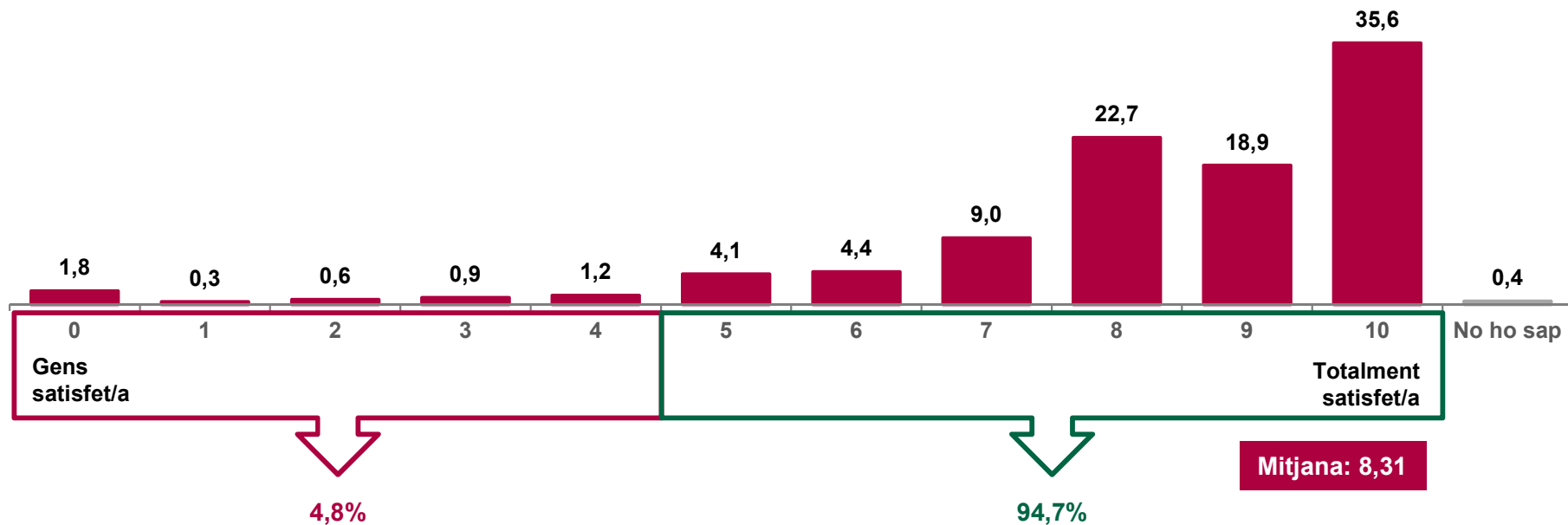
Satisfacció amb el servei

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=2500; resposta simple; %)



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=2500; resposta simple; mitjanes)

		Satisfacció global segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Mitjana	8,31	8,12	8,44

		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>	2500	103	399	567	725	449	257
Mitjana	8,31	8,12	8,16	8,34	8,33	8,31	8,47

6

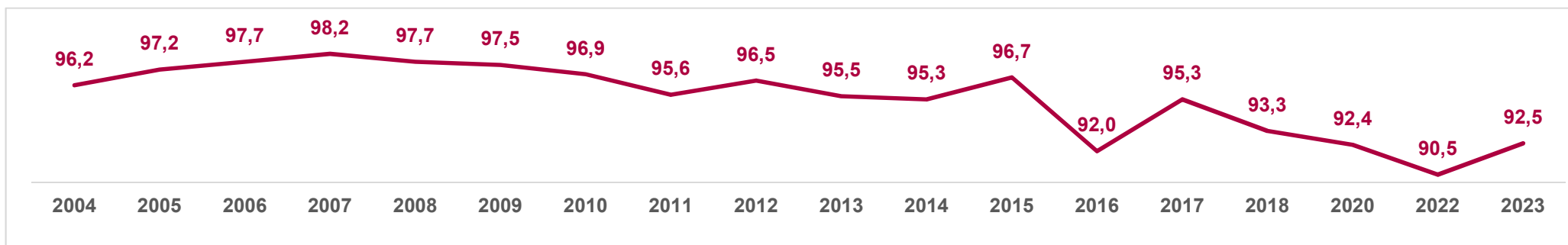
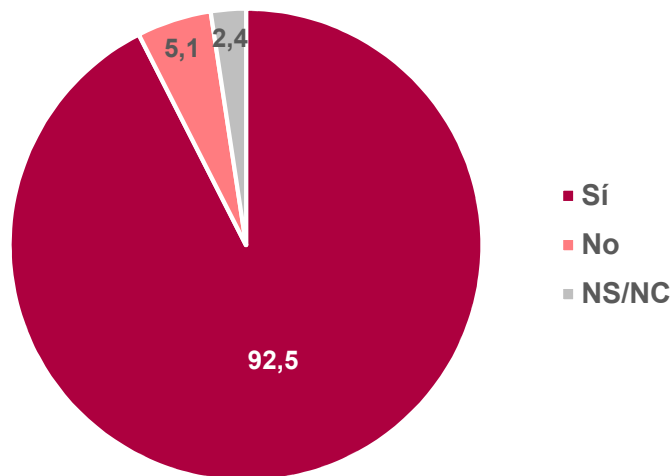
Recomanacions i millores del servei

Recomanacions i millores del servei

Pregunta 12

Creu que tornarà a utilitzar aquest servei?

(N=2500; resposta simple)



Recomanacions i millores del servei

Encreuament

Creu que tornarà a utilitzar aquest servei?

(N=2500; resposta simple)

		El tornarà a utilitzar segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Sí	92,5	92,2	92,8
No	5,1	5,3	5,0
NS/NC	2,4	2,6	2,2

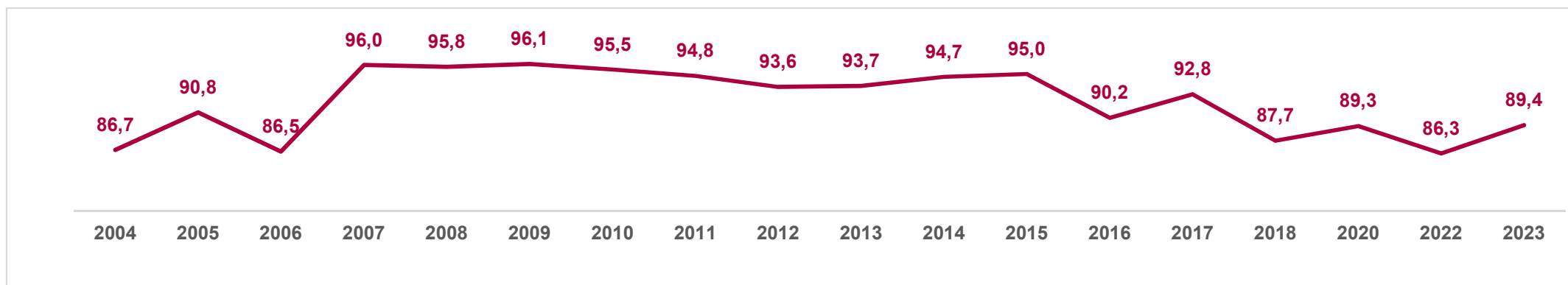
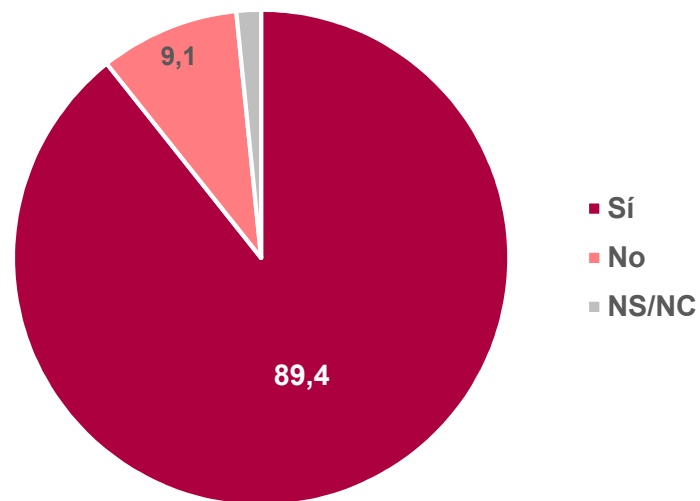
		El tornarà a utilitzar segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Sí	92,5	88,3	89,5	94,5	93,4	92,9	91,4
No	5,1	7,8	7,5	4,6	4,1	4,9	4,7
NS/NC	2,4	3,9	3,0	0,9	2,5	2,2	3,9

Recomanacions i millores del servei

Pregunta 13

Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna persona?

(N=2500; resposta simple)



Recomanacions i millores del servei

Encreuament

Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna persona?

(N=2500; resposta simple)

		El recomanaria segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Sí	89,4	88,7	89,8
No	9,1	9,7	8,7
NS/NC	1,6	1,6	1,4

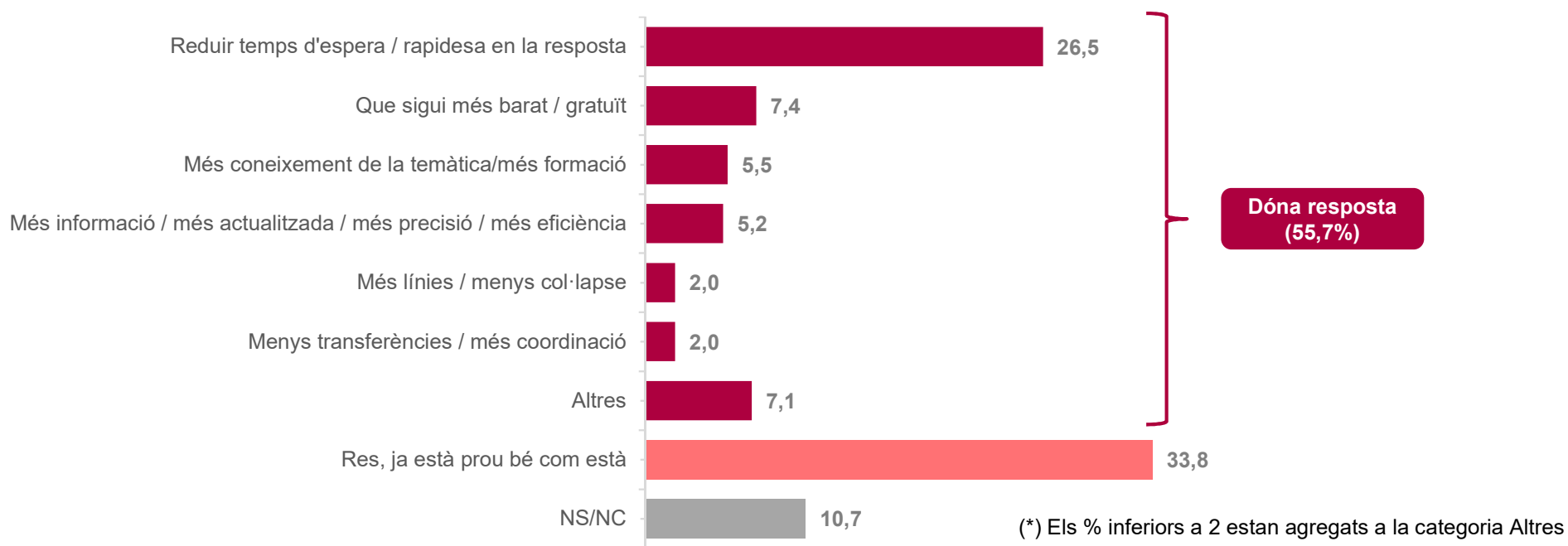
		El recomanaria segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Sí	89,4	93,2	86,7	90,8	89,5	89,3	88,3
No	9,1	5,8	12,3	8,1	8,3	9,8	8,9
NS/NC	1,6	1,0	1,1	1,1	2,3	0,9	2,8

Recomanacions i millores del servei

Pregunta 14

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

(N=2500; resposta múltiple)



▲ Increment significatiu vs. 2022

Recomanacions i millores del servei

Encreuaments

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

(N=2500; resposta múltiple)

		Aspectes a millorar segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Reduir temps d'espera / rapidesa en la resposta	26,5	25,6	27,1
Que sigui més barat / gratuït	7,4	7,0	7,6
Més coneixement de la temàtica / més formació	5,5	5,2	5,7
Més informació / més actualitzada / més precisió / més eficiència	5,2	5,2	5,2
Més línies / menys col·lapse	2,0	2,0	2,1
Menys transferències / més coordinació	2,0	2,1	1,9
Altres	7,1	7,7	6,5
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	33,8	34,1	33,6
No ho sap	10,7	11,3	10,3

		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
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Reduir temps d'espera / rapidesa en la resposta	26,5	38,8	30,6	29,3	23,6	26,9	16,3
Que sigui més barat / gratuït	7,4	5,8	6,0	6,7	7,9	7,8	9,3
Més coneixement de la temàtica / més formació	5,5	1,9	8,5	6,5	5,1	3,3	4,7
Més informació / més actualitzada / més precisió / més eficiència	5,2	6,8	4,0	6,2	5,4	4,7	4,3
Més línies / menys col·lapse	2,0	0,0	2,5	1,4	2,3	2,0	2,7
Menys transferències / més coordinació	2,0	1,9	1,8	1,6	2,2	3,1	0,4
Altres	7,1	6,8	8,7	6,0	8,0	5,8	6,6
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	33,8	29,1	29,1	32,3	34,5	35,0	42,4
No ho sap	10,7	8,7	9,0	10,3	11,0	11,3	13,2

7

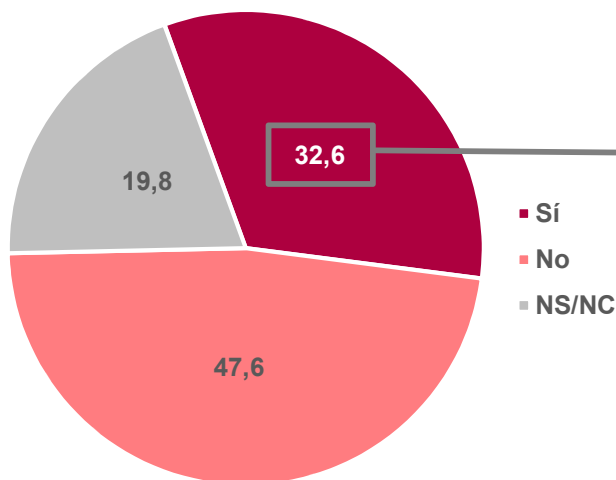
Serveis d'atenció i informació

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 17

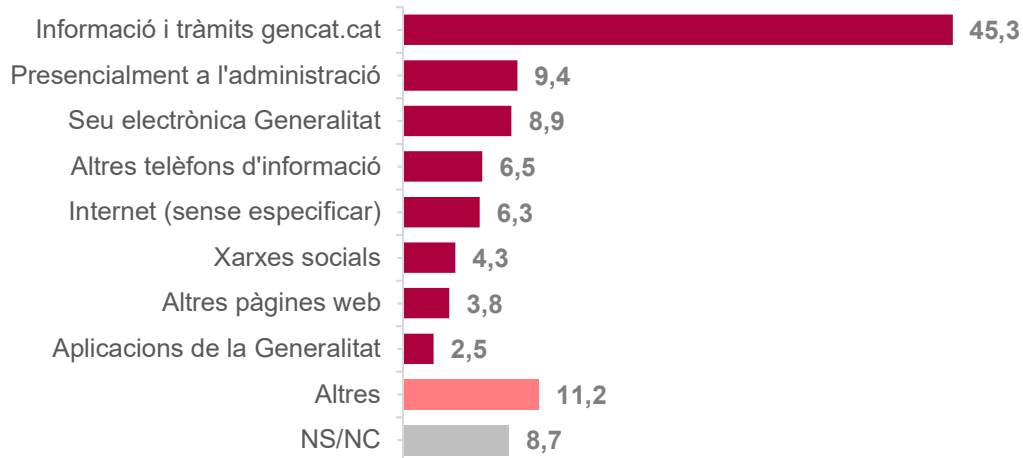
Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

(N=2500; resposta simple)

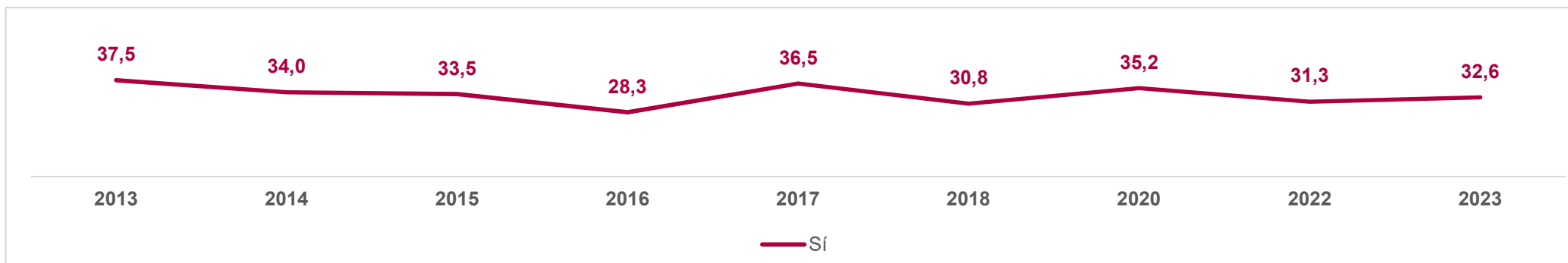


A través de quin canal o canals? (*)

(Base: Consideren que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal N=816; resposta múltiple)



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



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=2500; resposta simple)

		Resoldre-la per altre canal segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Sí	32,6	34,3	31,6
No	47,6	46,1	48,7
NS/NC	19,8	19,7	19,8

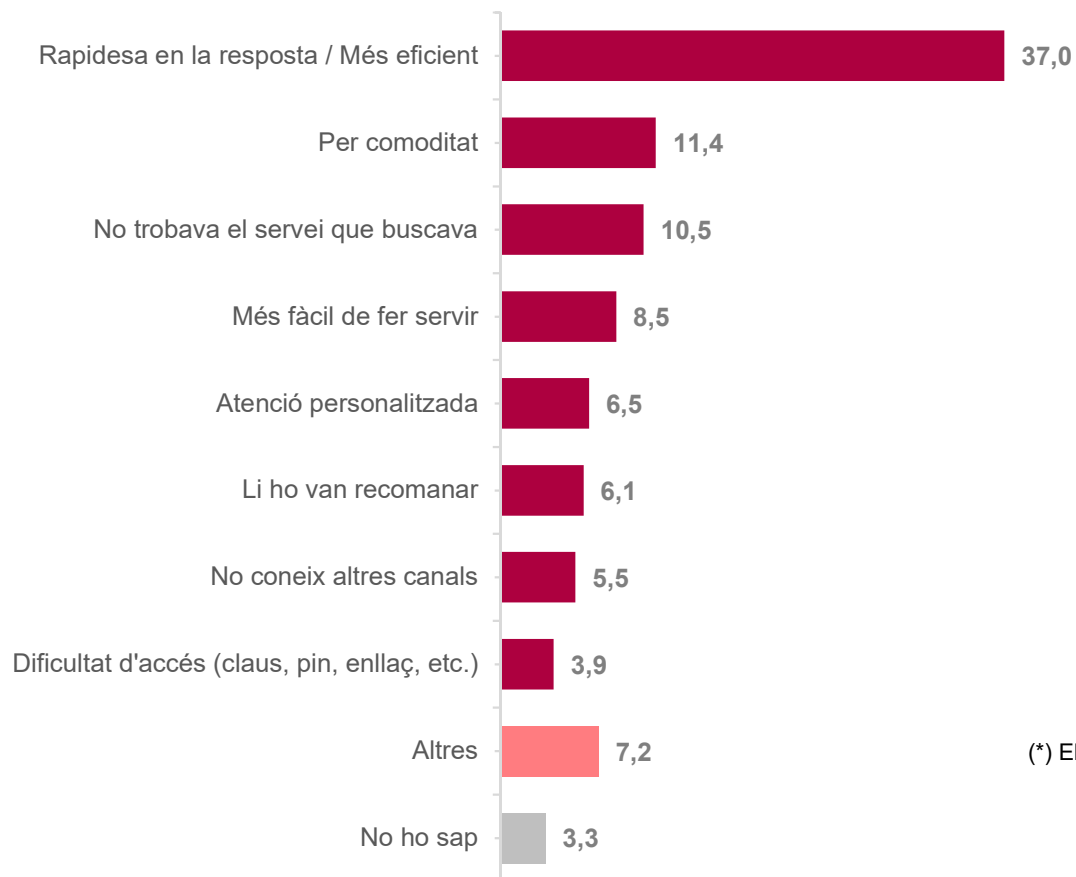
		Resoldre-la per altre canal segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Sí	32,6	37,9	32,1	34,4	36,3	29,8	22,2
No	47,6	49,5	50,6	49,9	45,2	46,3	46,3
NS/NC	19,8	12,6	17,3	15,7	18,5	23,8	31,5

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=816; resposta simple)



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

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=816; resposta simple)

		Motiu no ús segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	816	345	471
Rapidesa en la resposta / Més eficient	37,0	35,4	38,2
Per comoditat	11,4	11,0	11,7
No trobava el servei que buscava	10,5	8,1	12,3
Més fàcil de fer servir	8,5	9,0	8,1
Atenció personalitzada	6,5	7,8	5,5
Li ho van recomanar	6,1	6,4	5,9
No coneix altres canals	5,5	5,5	5,5
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	3,9	5,8	2,5
Altres	7,2	8,1	6,6
No ho sap	3,3	2,9	3,6

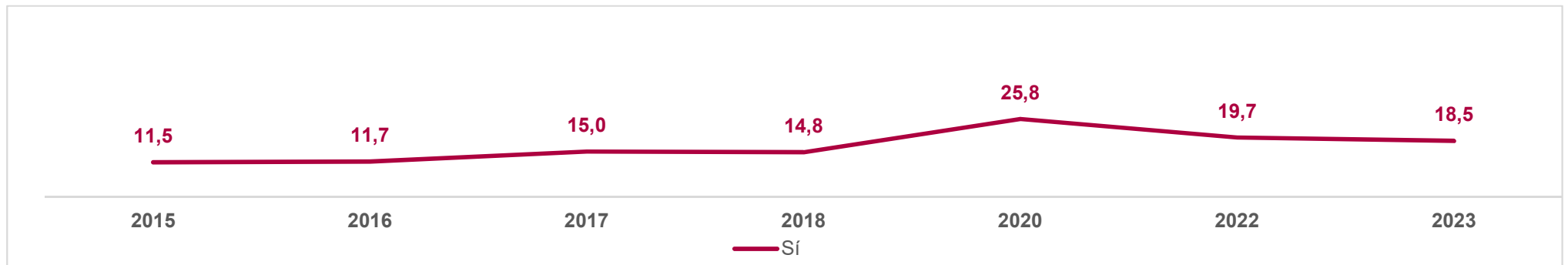
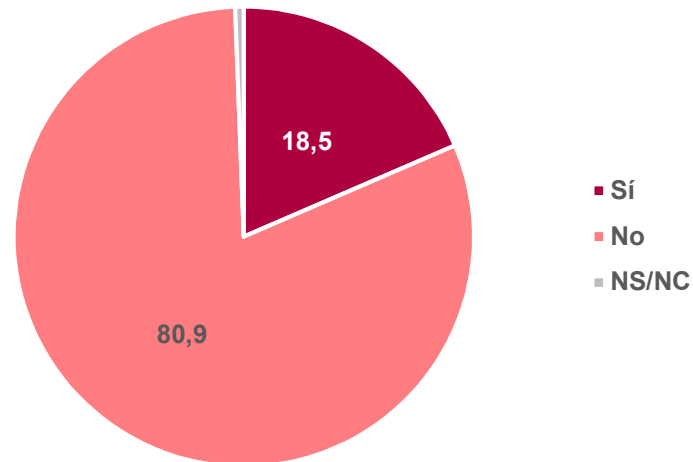
		Motiu no ús segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	816	39	128	195	263	134	57
Rapidesa en la resposta / Més eficient	37,0	35,9	36,7	39,0	36,1	38,8	31,6
Per comoditat	11,4	10,3	10,9	10,3	12,5	11,2	12,3
No trobava el servei que buscava	10,5	17,9	10,2	13,8	8,7	10,4	3,5
Més fàcil de fer servir	8,5	5,1	10,2	8,7	10,3	2,2	12,3
Atenció personalitzada	6,5	15,4	7,8	6,7	4,6	6,0	7,0
Li ho van recomanar	6,1	7,7	7,0	3,1	5,3	9,7	8,8
No coneix altres canals	5,5	2,6	4,7	3,6	6,5	7,5	7,0
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	3,9	2,6	3,1	5,1	4,6	3,7	0,0
Altres	7,2	2,6	6,3	7,2	8,0	5,9	12,3
No ho sap	3,3	0,0	3,1	2,6	3,5	4,5	5,3

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=2500; resposta simple)



Serveis d'atenció i informació

Encreuament

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

(N=2500; resposta simple)

		Coneixement Telegram segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Sí	18,5	18,4	18,6
No	80,9	81,1	80,7
NS/NC	0,6	0,5	0,7

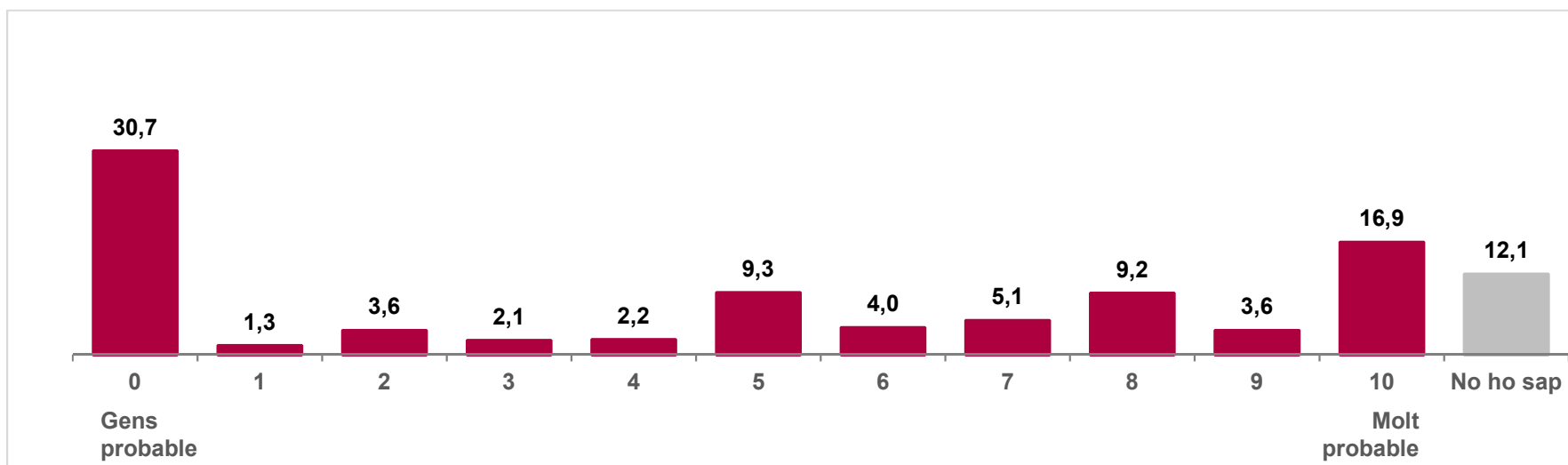
		Coneixement Telegram segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Sí	18,5	31,1	20,8	19,9	18,9	14,9	12,1
No	80,9	68,9	78,2	79,7	80,7	84,4	86,8
No ho sap	0,6	0,0	1,0	0,4	0,4	0,6	1,2

Serveis d'atenció i informació

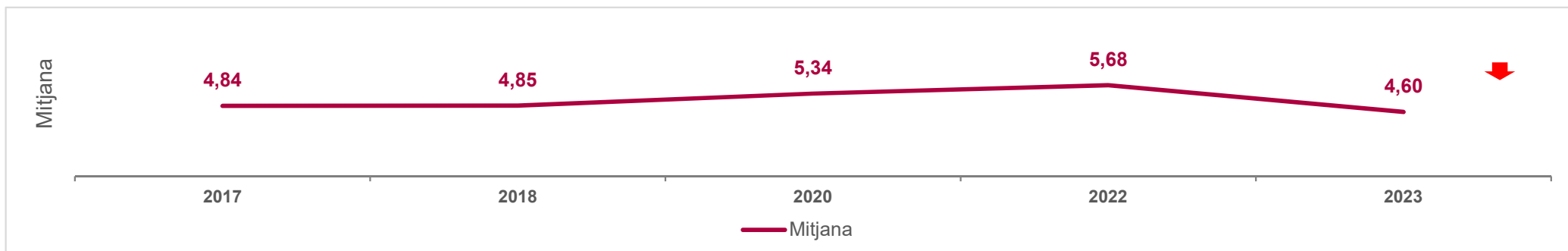
Pregunta 18.1

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

(N=2500; resposta simple; %)



Mitjana: 4,60



Descens significatiu vs. 2022

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=2500; resposta simple)

		Probabilitat ús Telegram segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Mitjana	4,60	4,45	4,71

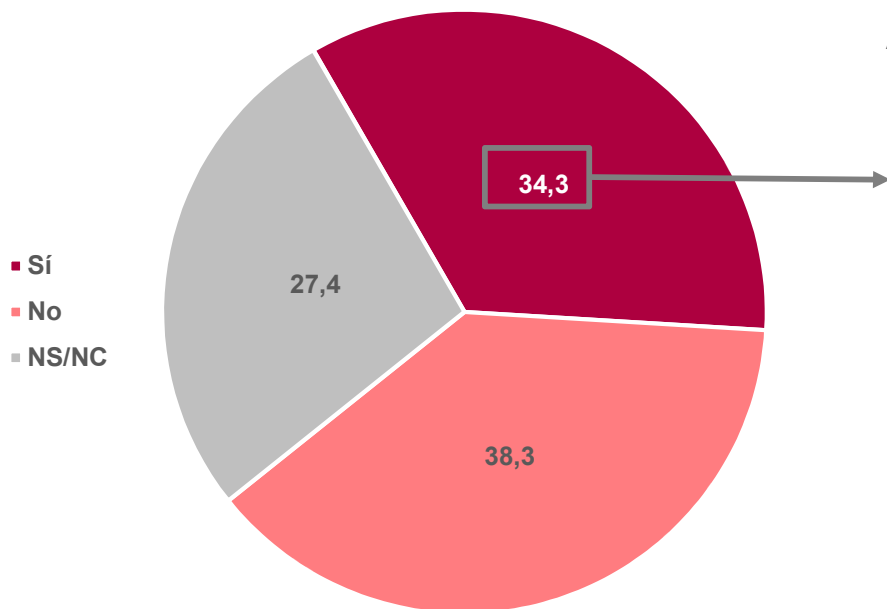
		Probabilitat ús Telegram segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Mitjana	4,60	5,30	5,11	5,24	4,27	4,29	3,36

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 18.2

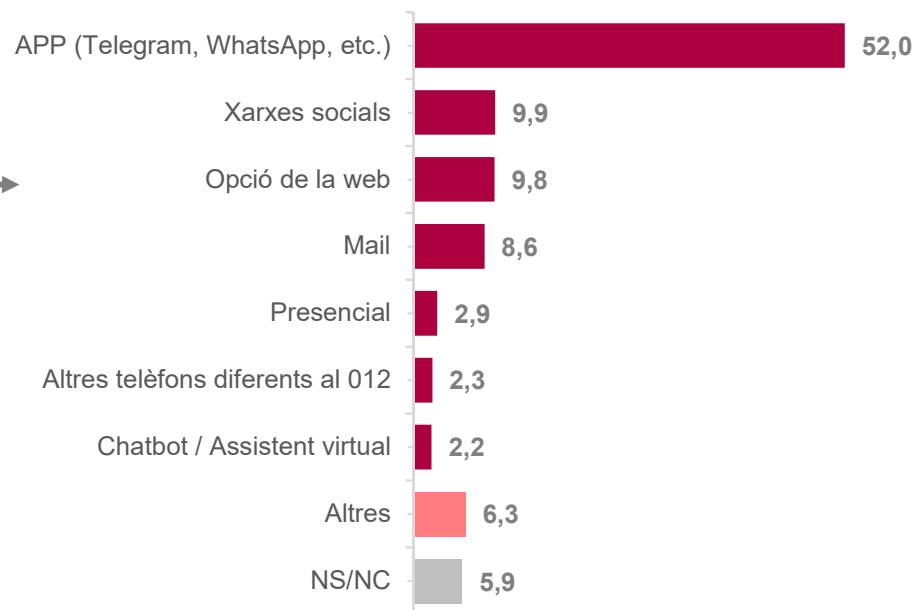
Creu que aquest mateix servei es podria donar per algun altre canal diferent als disponibles actualment (*)

(N=2500; resposta simple)



Quin altre canal?

(N=858; resposta simple; %)



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

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=858; resposta simple)

		Quin altre canal segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	858	378	480
APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	52,0	54,5	50,0
Xarxes socials	9,9	11,9	8,3
Opció de la web	9,8	10,1	9,6
Mail	8,6	5,3	11,3
Presencial	2,9	4,0	2,1
Altres telèfons diferents al 012	2,3	1,9	2,7
Chatbot / Assistent virtual	2,2	1,3	2,9
Altres	6,3	5,3	7,1
No ho sap	5,9	5,9	6,0

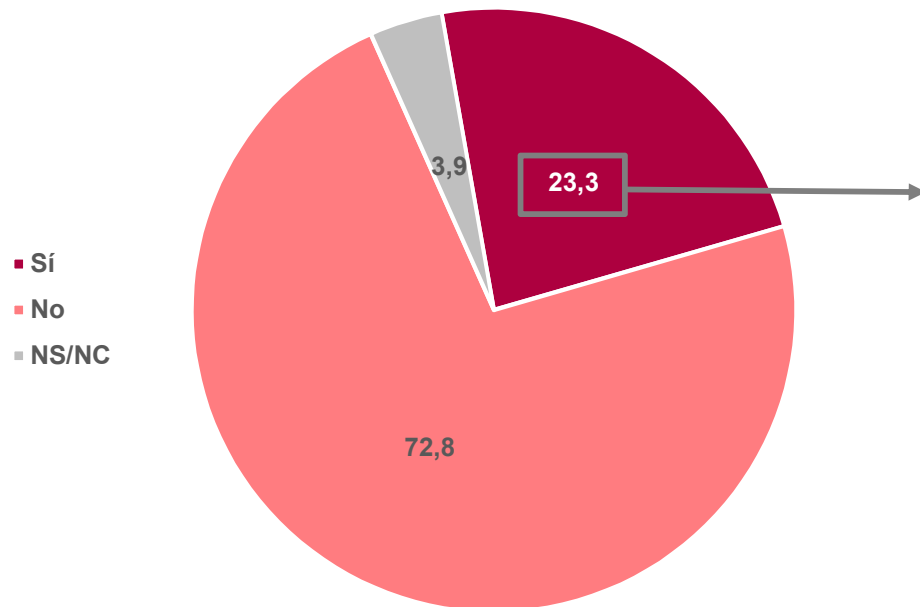
		Quin altre canal segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	858	39	165	224	254	118	58
APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	52,0	56,4	56,4	61,2	46,9	43,2	41,4
Xarxes socials	9,9	15,4	13,3	9,8	8,7	5,9	10,3
Opció de la web	9,8	5,1	5,5	9,8	13,0	14,4	1,7
Mail	8,6	10,3	9,7	4,0	10,6	11,0	8,6
Presencial	2,9	5,1	3,0	2,2	2,4	4,2	3,4
Altres telèfons diferents al 012	2,3	2,6	1,2	2,7	2,4	0,8	6,9
Chatbot / Assistent virtual	2,2	2,6	4,8	1,8	2,0	0,8	0,0
Altres	6,3	0,0	3,0	5,3	8,7	9,3	6,9
No ho sap	5,9	2,6	3,0	3,1	5,5	10,2	20,7

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 19

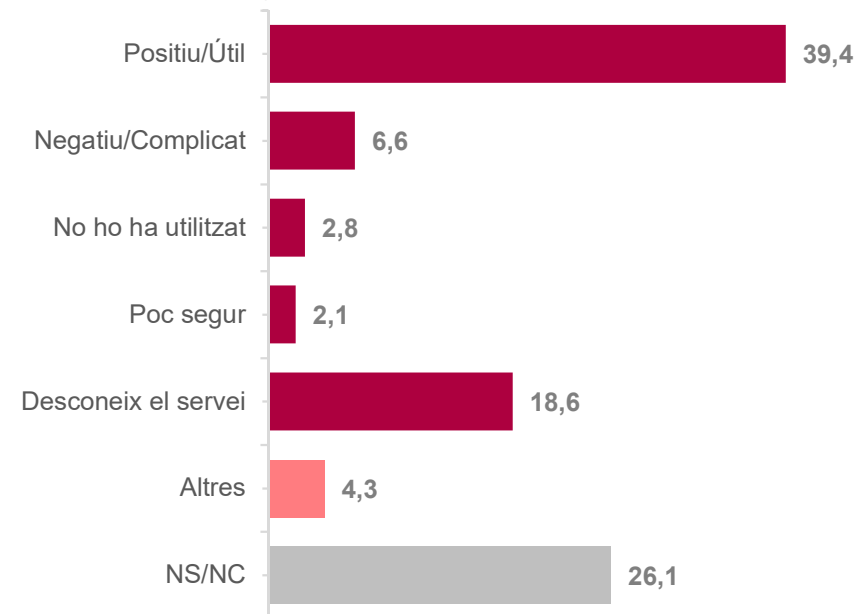
Va fer servir un pagament automatitzat (*)

(N=2500; resposta simple)



Què n'opina?

(N=2500; resposta simple; %)



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

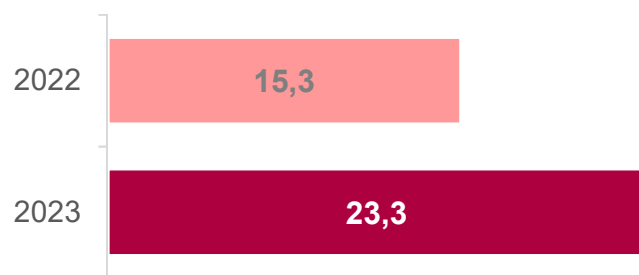
Serveis d'atenció i informació

Pregunta 19

Va fer servir un pagament automatitzat

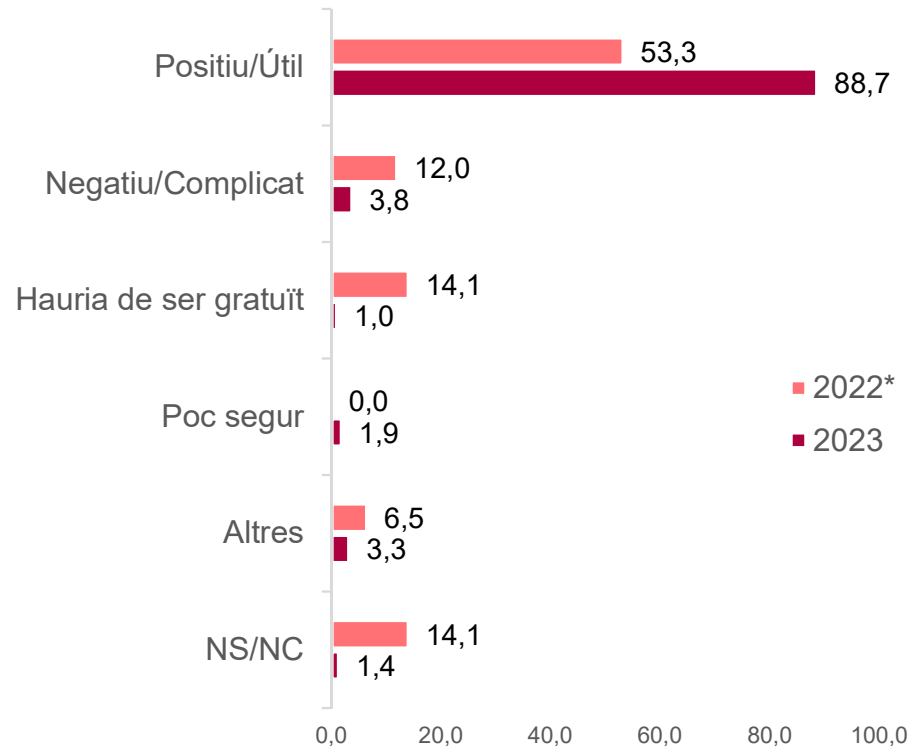
(N=2500; resposta simple)

Sí, va fer servir un pagament automatitzat



Què n'opina?

(N=582; resposta simple; %)



(*) La N del 2022 és de 92 casos, fet que dificulta extreure'n diferències significatives.

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

Va fer servir un pagament automatitzat

(N=2500; resposta simple)

		Pagament automatitzat segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Sí	23,3	25,8	21,6
No	72,8	70,2	74,6
NS/NC	3,9	4,0	3,8

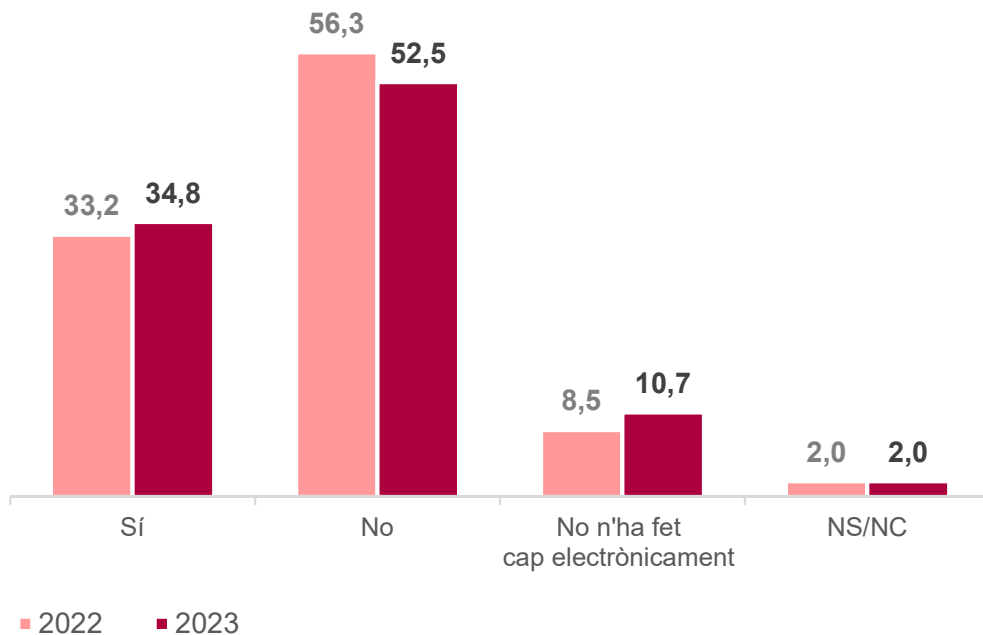
		Pagament automatitzat segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Sí	23,3	21,4	14,8	22,4	27,7	24,1	25,3
No	72,8	76,7	82,2	73,9	69,2	71,0	67,7
No ho sap	3,9	1,9	3,0	3,7	3,0	4,9	7,0

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 20

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

(N=2500; resposta simple)



Trucada segons sexe

		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Sí	34,8	34,2	35,2
No	52,5	53,2	52,0
No n'ha fet cap	10,7	10,4	10,9
NS/NC	2,0	2,2	1,8

Trucada segons franges d'edat

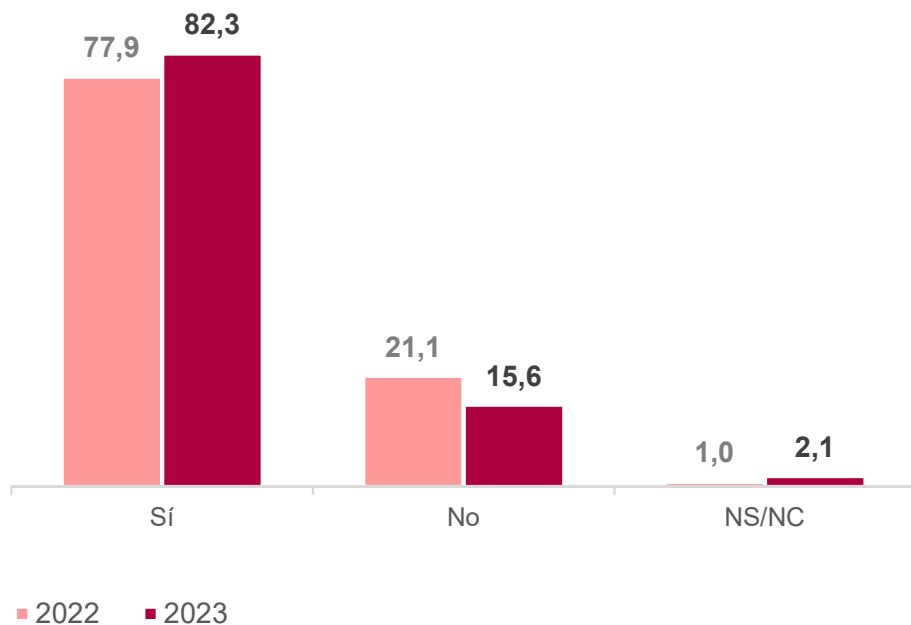
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Sí	34,8	43,7	40,6	34,4	38,9	31,4	17,5
No	52,5	48,5	49,4	53,4	49,0	55,9	60,7
No n'ha fet cap	10,7	7,8	8,5	9,7	9,7	10,9	20,2
NS/NC	2,0	0,0	1,6	2,5	2,4	1,8	1,6

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 20.1

Li han resultat

(N=870; resposta simple)



Resolució segons sexe

		Home	Dona
<i>Base real</i>	870	344	525
Sí	82,3	82,0	82,5
No	15,6	15,7	15,6
NS/NC	2,1	2,3	1,9

Resolució segons franges d'edat

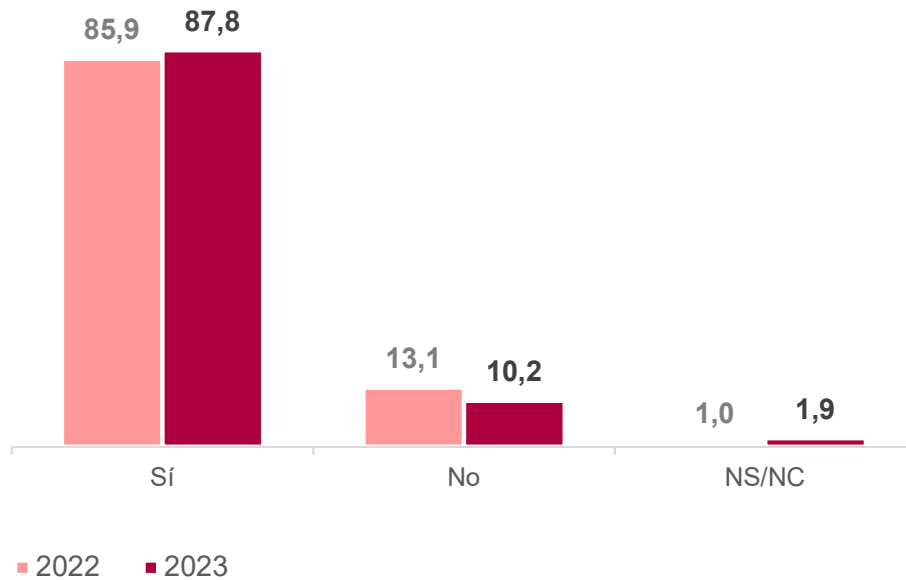
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	870	45	162	195	282	141	45
Sí	82,3	84,4	83,3	82,1	84,0	80,1	73,3
No	15,6	13,3	15,4	16,4	13,8	15,6	26,7
NS/NC	2,1	2,2	1,2	1,5	2,2	4,3	0,0

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 20.2

Va quedar satisfet/a de l'atenció rebuda

(N=870; resposta simple)



		Satisfacció atenció rebuda segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	870	344	525
Sí	87,8	86,6	88,6
No	10,2	10,8	9,9
NS/NC	1,9	2,6	1,5

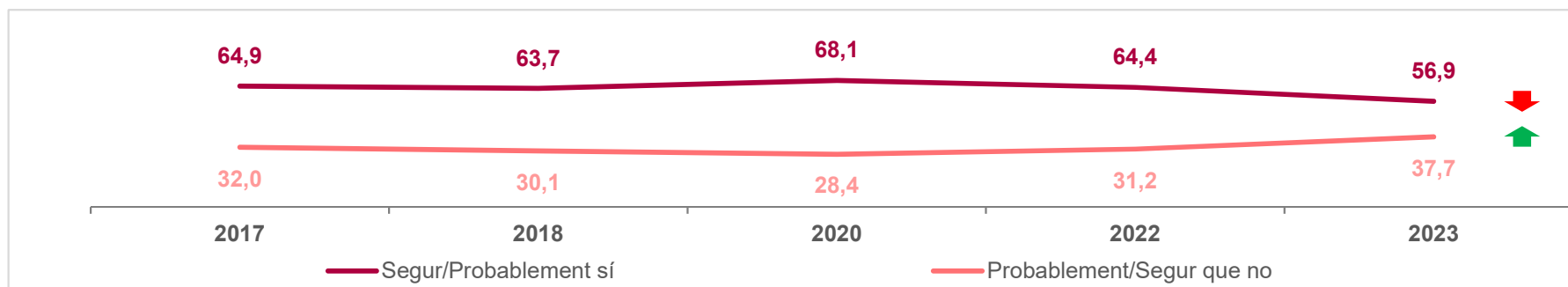
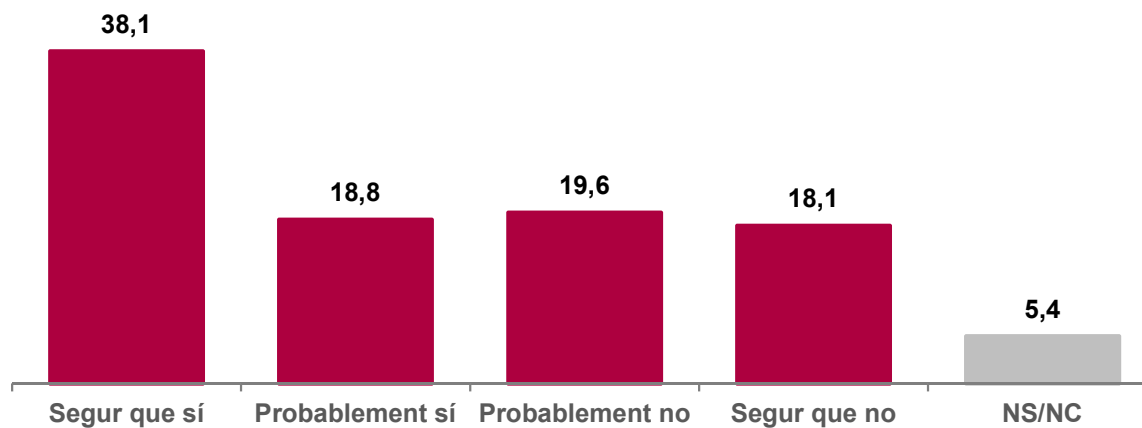
		Satisfacció atenció rebuda segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	870	45	162	195	282	141	45
Sí	87,8	88,9	85,2	87,2	90,1	87,9	84,4
No	10,2	8,9	12,3	10,3	8,9	9,2	15,6
NS/NC	1,9	2,2	2,5	2,6	1,1	2,8	0,0

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=2500; resposta simple)



▲ Increment significatiu vs. 2022
▼ Descens significatiu vs. 2022

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

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

(N=2500; resposta simple)

		Probabilitat segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2500	1007	1492
Segur que sí	38,1	32,2	42,1
Probablement sí	18,8	19,4	18,4
Probablement no	19,6	22,1	18,0
Segur que no	18,1	20,3	16,7
NS/NC	5,4	6,1	4,8

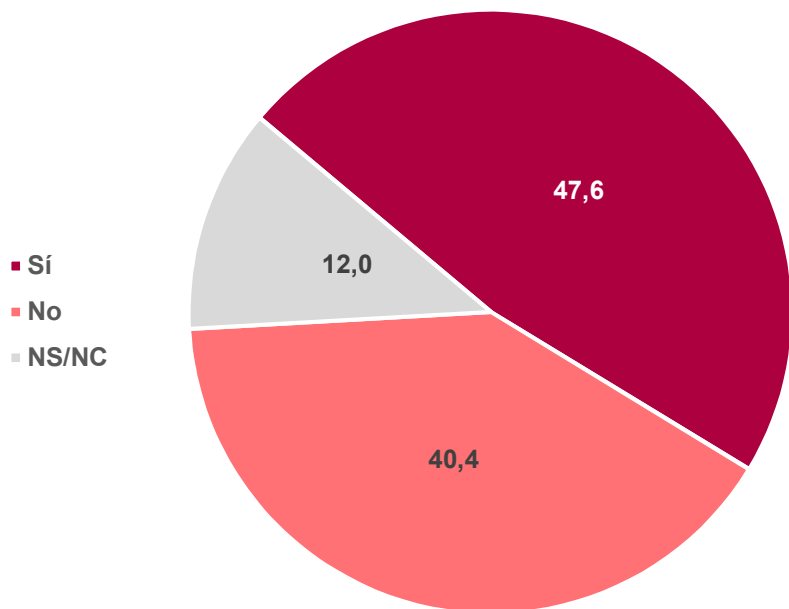
		Probabilitat segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	2500	103	399	567	725	449	257
Segur que sí	38,1	46,6	42,9	44,3	36,8	33,6	25,3
Probablement sí	18,8	25,2	22,1	19,8	17,9	15,1	17,9
Probablement no	19,6	18,4	18,3	17,1	20,3	23,2	19,8
Segur que no	18,1	6,8	13,0	13,6	20,3	21,8	28,0
NS/NC	5,4	2,9	3,8	5,3	4,7	6,2	8,9

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 21

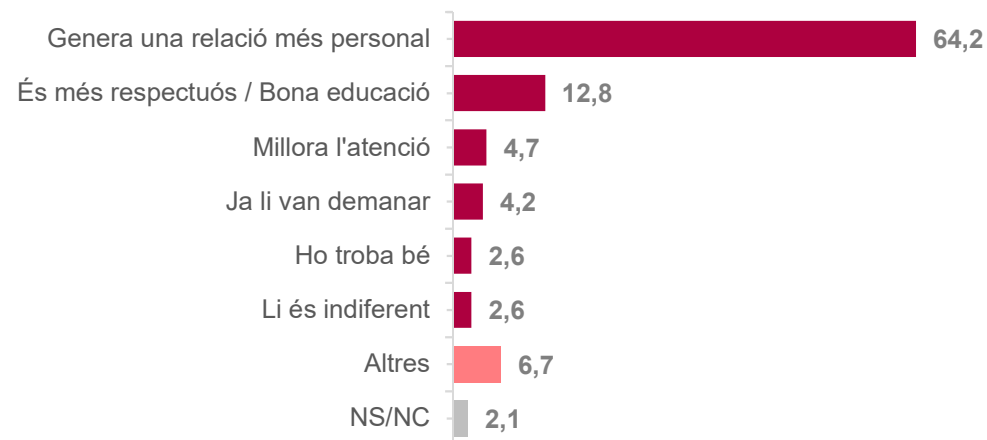
Creu que millora l'atenció el fet que se li demani el nom a l'inici de la conversa (*)

([Pregunta introduïda a meitat de camp] N=2333; resposta simple)



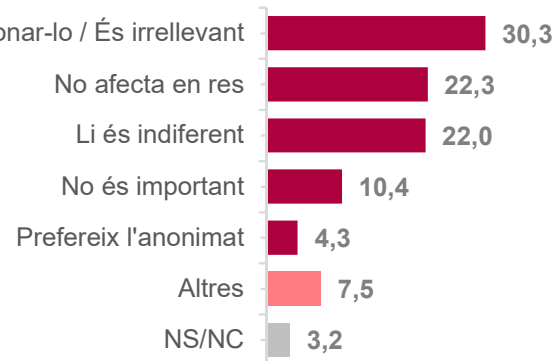
Per què sí?

(N=1110; resposta simple; %)



Per què no?

(N=943; resposta simple; %)



(*) Els % inferiors a 1'5 estan agregats a la categoria Altres

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

Creu que millora l'atenció el fet que se li demani el nom a l'inici de la conversa

([Pregunta introduïda a meitat de camp] N=2333; resposta simple)

		Demandar el nom segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2333	937	1395
Sí	47,6	46,7	48,1
No	40,4	42,3	39,2
NS/NC	12,0	11,0	12,7

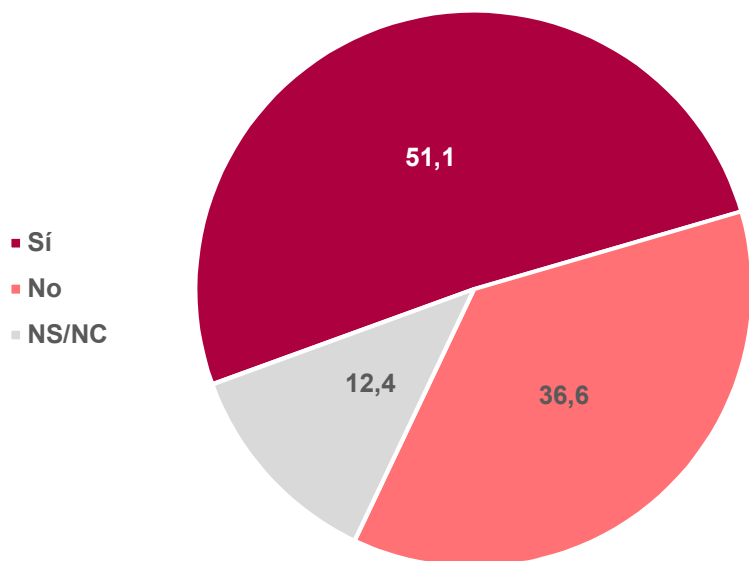
		Demandar el nom segons franges d'edat					
		Fins a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<i>Base real</i>	2333	100	371	519	685	425	233
Sí	47,6	64,0	54,7	45,9	43,8	46,4	46,4
No	40,4	26,0	35,8	42,4	43,9	41,6	36,9
No ho sap	12,0	10,0	9,5	11,8	12,3	12,0	16,7

Serveis d'atenció i informació

Pregunta 22

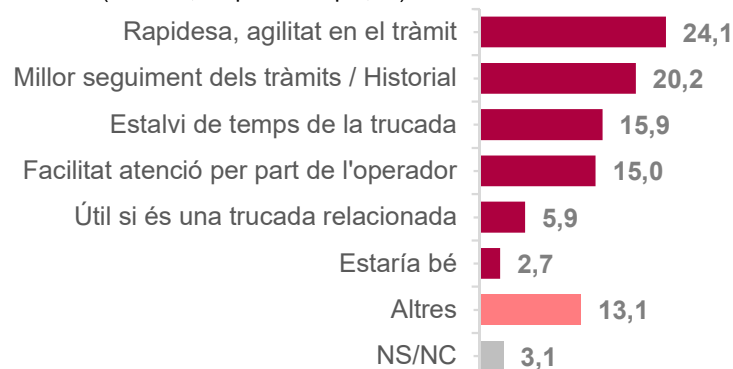
Creu que milloraria el servei si, quan truqués, l'agent conegués el motiu de les anteriors trucades (*)

([Pregunta introduïda a meitat de camp] N=2333; resposta simple)



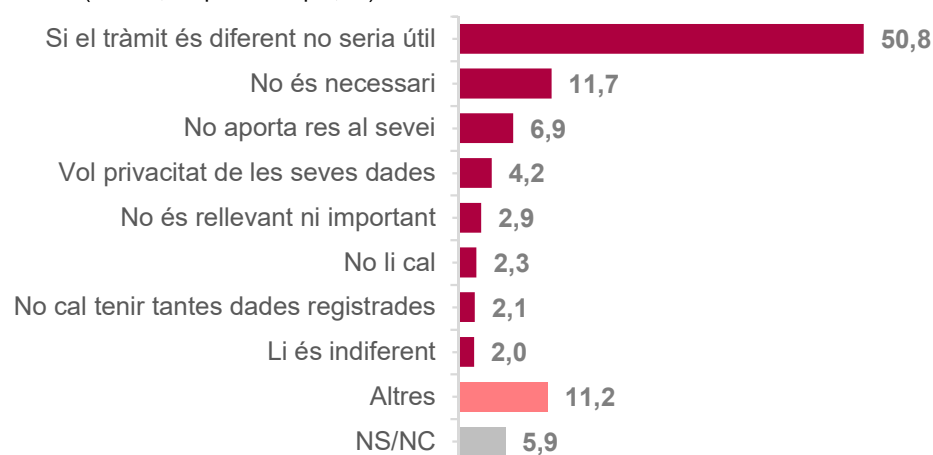
Per què sí?

(N=1191; resposta simple; %)



Per què no?

(N=854; resposta simple; %)



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

Serveis d'atenció i informació

Encreuament

Creu que milloraria el servei si, quan truqués, l'agent conegués el motiu de les anteriors trucades

([Pregunta introduïda a meitat de camp] N=2333; resposta simple)

		Conèixer trucades anteriors segons sexe	
		Home	Dona
<i>Base real</i>	2333	937	1395
Sí	51,1	54,1	49,0
No	36,6	33,6	38,6
NS/NC	12,4	12,2	12,4

		Conèixer trucades anteriors 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>	2333	100	371	519	685	425	233
Sí	51,1	60,0	58,5	54,3	50,1	47,5	37,3
No	36,6	36,0	32,6	33,3	37,5	40,2	41,2
No ho sap	12,4	4,0	8,9	12,3	12,4	12,3	21,5



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

Gràcies

**Enquesta d'avaluació del grau de satisfacció de les
persones usuàries del telèfon 012. Any 2023.**