

L'OBSERVATORI
CRES-IEA

VALORACIÓ DELS SERVEIS PÚBLICS

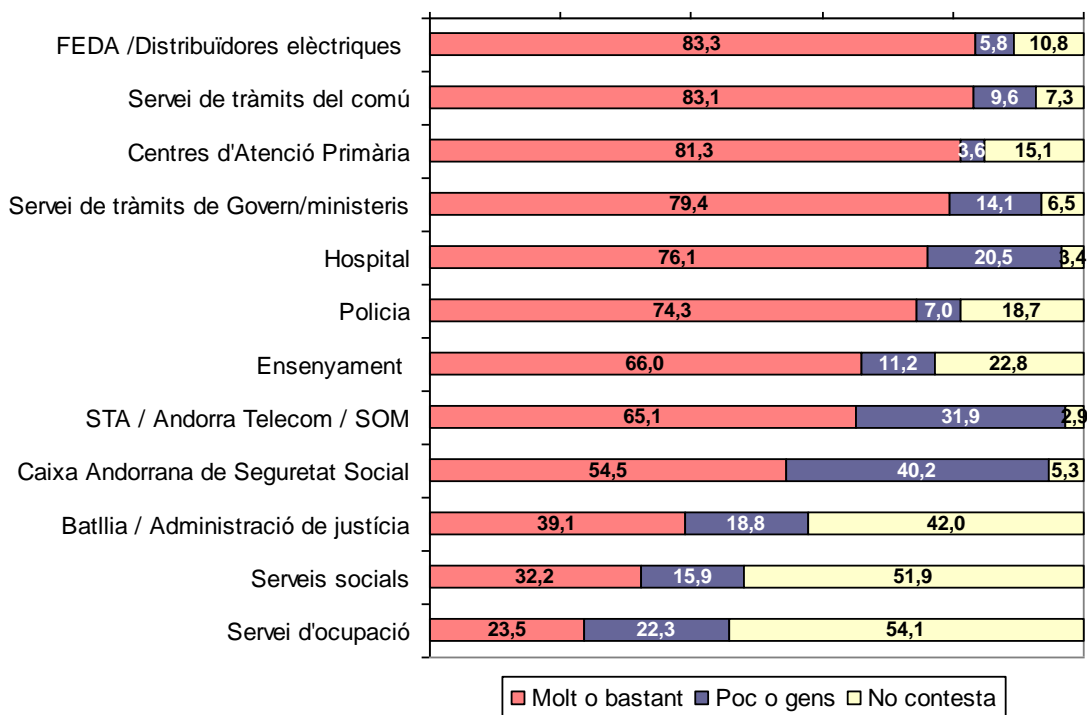
Primer semestre del 2014

Centre de Recerca Sociològica
Institut d'Estudis Andorrans

SATISFACCIÓ SERVEIS PÚBLICS

15. Independentment que els utilitzi o no, vostè està molt, bastant poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels següents serveis públics?

Percentatges	Molt	Bastant	Poc	Gens	No contesta
Servei de tràmits de Govern/ministeris	12,2	67,2	11,2	2,9	6,5
Servei de tràmits del comú	15,6	67,6	8,3	1,2	7,3
Ensenyament	17,4	48,7	8,7	2,4	22,8
Hospital	26,0	50,1	13,6	6,9	3,4
Centres d'Atenció Primària	23,3	58,0	2,9	0,7	15,1
Serveis socials	3,7	28,5	9,7	6,2	51,9
Servei d'ocupació	3,1	20,5	12,4	9,9	54,1
Caixa Andorrana de Seguretat Social	7,7	46,8	24,3	15,9	5,3
STA / Andorra Telecom / SOM	10,2	55,0	20,4	11,5	2,9
FEDA / Distribuïdores elèctriques	10,9	72,5	4,5	1,3	10,8
Batllia / Administració de justícia	4,4	34,7	13,1	5,8	42,0
Polícia	17,1	57,2	5,1	1,9	18,7



Agrupant d'una banda els enquestats que estan molt o bastant satisfets amb els diferents serveis públics i d'altra banda els que estan poc o gens satisfets, independentment que els utilitzin o no, destaca que un 83% estan satisfets amb el funcionament de FEDA o les distribuïdores elèctriques de les seves parròquies, i un altre 83% estan satisfets amb el servei de tràmits dels comuns, i un 81% amb els centres d'atenció primària; també estan majoritàriament satisfets amb el servei de tràmits de Govern o dels ministeris (79%), amb l'Hospital (76%), la policia (74%) i ensenyament (66%). En relació amb el servei de telecomunicacions (Andorra Telecom) i la Caixa Andorrana de Seguretat Social (CASS), la majoria de les persones també estan satisfetes (un 65% i un 54,5% respectivament), però són els serveis que acumulen més percentatge de població que està poc o gens satisfeta (un 32% i un 40% respectivament). Pel que fa a la Batllia i administració de justícia, els serveis socials i el servei d'ocupació són els serveis que hi ha un menor percentatge d'enquestats molt o bastant satisfets (un 39%, un 32% i un 23,5% respectivament), però això no vol dir que la resta no estiguin satisfets sinó que la major part no han contestat (probablement en alguns casos no expressen una opinió sobre aquests serveis perquè no els han utilitzat).

15.1. Servei de tràmits de Govern/ministeris

	Freqüències	Percentatges
Total	718	100
Molt o bastant	570	79,4
Poc o gens	102	14,1
No contesta	46	6,5

El 79% dels enquestats estan molt o bastant satisfets amb el funcionament del servei de tràmits de Govern, per un 14% que estan poc o gens satisfets i un 6% que no han contestat.

En tots els casos hi ha un percentatge majoritari que estan molt o bastant satisfets però ho diuen en una proporció inferior als més joves (un 64,5% dels enquestats de 18 a 24 anys) i en funció de l'ocupació els estudiants (66%) i els aturats (67%).

15.2. Servei de tràmits del comú

	Freqüències	Percentatges
Total	718	100
Molt o bastant	597	83,1
Poc o gens	69	9,6
No contesta	52	7,3

També hi ha una satisfacció majoritària amb el funcionament del servei de tràmits del comú (83%), i en aquest cas els joves de 18 a 24 anys també són els que ho diuen en una menor proporció (77%) que la resta de grups, però les diferències no són significatives.

15.3. Ensenyament

	Freqüències	Percentatges
Total	718	100
Molt o bastant	474	66,0
Poc o gens	80	11,2
No contesta	164	22,8

La majoria de les persones enquestades (66%) estan satisfetes o molt satisfetes amb el funcionament dels serveis públics d'ensenyament, davant un 11% que estan poc o gens satisfets i un 23% que no han contestat.

Els que es mostren satisfets en un percentatge inferior són els joves de 18 a 24 anys (un 52% per un 30% poc o gens satisfets), i els enquestats de nacionalitat espanyola (58%) i els que tenen estudis primaris incomplets (57%), però en aquests casos no hi ha un percentatge important que estiguin poc o gens satisfets sinó que 30% i un 39% respectivament que no han contestat. També segons l'ocupació destaquen els jubilats i les mestresses de casa com els grups que menys diuen que estan satisfets (un 61% i un 55% respectivament), però són els que tenen més proporció de no resposta (35%-36%).

15.4. Hospital

	Freqüències	Percentatges
Total	718	100
Molt o bastant	547	76,1
Poc o gens	147	20,5
No contesta	24	3,4

Pel que fa a la satisfacció amb l'hospital, un 76% dels enquestats estan molt o bastant satisfets, per un 20,5% que estan poc o gens satisfets.

En funció de l'edat s'observa que els més joves són els que menys diuen que estan satisfets (un 57% molt o bastant satisfets per un 38,5% poc o gens satisfets). Les persones de nacionalitat andorrana són les que es mostren satisfetes en un percentatge inferior a la resta (un 70% dels andorrans per un 77% dels espanyols i del grup d'altres nacionalitats, un 78% dels francesos i un 87% dels portuguesos). En augmentar el nivell d'estudis disminueix el percentatge de persones que estan molt o bastant satisfetes amb el funcionament de l'hospital (d'un 87% dels que tenen estudis primaris incomplets a un 69% dels que tenen estudis universitaris) alhora que augmenta el percentatge que estan poc o gens satisfets (d'un 9% dels que tenen menys formació a un 28% dels que tenen el nivell superior). Segons l'ocupació destaquen els estudiants i les mestresses de casa com els que menys diuen que estan satisfets (un 60% i un 63% respectivament estan molt o bastant satisfets per un 27% i 37% que estan poc o gens satisfets).

15.5. Centres d'Atenció Primària

	Freqüències	Percentatges
Total	718	100
Molt o bastant	584	81,3
Poc o gens	26	3,6
No contesta	109	15,1

En relació amb el funcionament dels centres d'atenció primària, el 81% dels enquestats diuen que estan molt o bastant satisfets i només un 4% poc o gens satisfets (el 15% no han contestat).

No s'observen diferències significatives en funció de les variables sociodemogràfiques analitzades.

15.6. Serveis socials

	Freqüències	Percentatges
Total	718	100
Molt o bastant	231	32,2
Poc o gens	115	15,9
No contesta	372	51,9

En la valoració del funcionament dels serveis socials destaca que més de la meitat dels enquestats (52%) no han contestat, probablement perquè no han utilitzat aquests serveis, mentre que un 32% diuen que estan molt o bastant satisfets i un 16% poc o gens satisfets.

En funció de les variables sociodemogràfiques no es poden establir relacions estadísticament significatives.

15.7. Servei d'ocupació

	Freqüències	Percentatges
Total	718	100
Molt o bastant	169	23,5
Poc o gens	160	22,3
No contesta	389	54,1

El 54% dels enquestats no han contestat sobre la satisfacció respecte el servei d'ocupació, i la resta estan dividits entre els que estan molt o bastant satisfets (23,5%) i els que estan poc o gens satisfets.

Els joves són els que més diuen que estan satisfets amb el servei d'ocupació (30%) però en una proporció similar també diuen que estan poc o gens satisfets (28%), seguits dels enquestats de 25 a 39 anys que diuen amb més freqüència que estan més satisfets (29%) que poc o gens satisfets (17%). En els grups de més edat el percentatge d'enquestats que estan poc o gens satisfets supera el dels que estan molt o bastant satisfets.

Segons l'ocupació destaca que els aturats són els que més diuen que estan satisfets amb el funcionament del servei d'ocupació (41%), però també són els que més diuen que estan poc o gens satisfets (38%), ja que són els que en menor proporció no han contestat. El percentatge d'estudiants (39%), treballadors del comerç i hoteleria (29%) i treballadors de la indústria i la construcció (29%) que estan satisfets supera el percentatge dels que estan poc o gens satisfets, mentre que les mestresses de casa (32%) i els directius, propietaris i comandaments intermedis (30%) diuen en un percentatge superior que estan poc o gens satisfets.

15.8. Caixa Andorrana de Seguretat Social

	Freqüències	Percentatges
Total	718	100
Molt o bastant	391	54,5
Poc o gens	289	40,2
No contesta	38	5,3

Sobre el funcionament de la Caixa Andorrana de Seguretat Social un 54,5% dels enquestats estan molt o bastant satisfets, per un 40% que estan poc o gens satisfets.

Hi ha més dones que homes que estan poc o gens satisfetes amb la CASS (un 42,5% i un 38% respectivament) però aquesta diferència no es veu en el percentatge que estan molt o bastant satisfets (54% tant entre els homes com entre les dones), sinó que s'aprecia perquè hi ha més homes que no han contestat (un 7% dels homes per un 3% de les dones).

Per edat en tots els casos també estan majoritàriament satisfets amb la CASS, però destaca que els més joves i el grup de més edat són els que ho diuen en un percentatge superior (un 57% en cada cas) i són els que menys diuen que estan poc o gens satisfets (un 32,5% i un 35% respectivament).

15.9. STA / Andorra Telecom / SOM

	Freqüències	Percentatges
Total	718	100
Molt o bastant	468	65,1
Poc o gens	229	31,9
No contesta	21	2,9

Un 65% dels enquestats estan molt o bastant satisfets amb els serveis de telecomunicacions d'Andorra Telecom, per un 32% que estan poc o gens satisfets.

En tots els grups la majoria d'enquestats estan molt o bastant satisfets amb aquest servei, si bé ho diuen amb més proporció les dones (un 68% de les dones per un 62% dels homes), les persones de 55 anys o més (70%), les que tenen estudis primaris

incomplets o sense estudis (75%), i en funció de l'ocupació els treballadors no qualificats (77,5%), les mestresses de casa (78%) i les persones jubilades (74%).

15.10. FEDA /Distribuidores elèctriques

	Freqüències	Percentatges
Total	718	100
Molt o bastant	599	83,3
Poc o gens	42	5,8
No contesta	78	10,8

La satisfacció amb el funcionament de FEDA o les distribuïdores elèctriques és molt alta: un 83% dels enquestats estan molt o bastant satisfets, per un 6% que estan poc o gens satisfets i un 11% que no contesten.

Les diferències observades en funció de les variables sociodemogràfiques només són significatives per edat, amb un percentatge menor de persones que estan molt o bastant satisfetes entre les de 18 a 24 anys (80%) i els que més ho diuen són les que tenen entre 25 i 39 anys (87%).

15.11. Batllia / Administració de justícia

	Freqüències	Percentatges
Total	718	100
Molt o bastant	281	39,1
Poc o gens	135	18,8
No contesta	302	42,0

A l'hora de valorar la satisfacció amb la Batllia i l'Administració de justícia, destaca que un 42% dels enquestats no han contestat, un 39% estan molt o bastant satisfets i un 19% poc o gens satisfets.

Els homes diuen en un percentatge superior que estan poc o gens satisfets que les dones (un 22% i un 15% respectivament), però entre les dones hi ha més casos que no han contestat. Per nacionalitat, els andorrans són els que més diuen que estan poc o gens satisfets (27%) i els que menys estan satisfets (36%), i en funció de l'ocupació els més crítics són els directius, propietaris o comandaments intermedis (un 36% poc o gens satisfets per un 28 que estan molt o bastant satisfets).

15.12. Policia

	Freqüències	Percentatges
Total	718	100
Molt o bastant	534	74,3
Poc o gens	50	7,0
No contesta	134	18,7

El 74% dels enquestats estan molt o bastant satisfets amb el funcionament del servei de policia, per un 7% que estan poc o gens satisfets i un 19% que no han contestat.

En tots els grups la gran majoria estan molt o bastant satisfets, però els que més diuen que estan poc o gens satisfets són els homes (un 10% dels homes per un 4% de les dones), els més joves (un 15% dels que tenen entre 18 i 24 anys i un 10% dels enquestats de 25 a 39 anys, per un 4% dels grups de més edat), els enquestats de nacionalitat andorrana, espanyola i portuguesa (un 8% estan poc o gens satisfets), i els directius, propietaris o comandaments intermedis (13%) els professionals o tècnics (11%), els estudiants (14%) i els aturats (13%).

16. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment a alguna oficina o centre de l'Administració pública per sol·licitar informació, o fer una consulta, tràmit o gestió? Multiresposta

	Freqüències	Percentatges
Total	718	
Caixa Andorrana de Seguretat Social	412	57,4
Hospital	394	54,9
Servei de tràmits de Govern/ministeris	364	50,7
Andorra Telecom / SOM	332	46,3
Servei de tràmits del comú	312	43,5
Centres d'Atenció Primària	256	35,7
Ensenyament	130	18,0
Batllia / Administració de justícia	104	14,5
Polícia	101	14,1
FEDA /Distribuïdores elèctriques	89	12,4
Servei d'ocupació	74	10,3
Serveis socials	62	8,7
No contesta	58	8,1

Entre els diferents serveis públics demanats, més de la meitat de les persones enquestades han anat personalment durant el darrer any a sol·licitar informació o fer algun tràmit o gestió a la CASS (57%), a l'Hospital (55%), i al servei de tràmits de Govern o d'algun ministeri (51%). Un 46% també diuen que han fet alguna consulta o tràmit amb Andorra Telecom, un 43,5% al servei de tràmits del comú i un 36% a algun centre d'atenció primària. En menor proporció han fet alguna consulta o tràmit a ensenyament (18%), a la Batllia o l'administració de justícia (14,5%), la policia (12%), el servei d'ocupació (10%) o els serveis socials (9%).

Els enquestats que han anat amb més freqüència a la CASS són els de 25 a 39 anys (64%) i els de nacionalitat andorrana (66%).

A l'hospital hi han anat en una proporció superior les dones (62%) que els homes (48%). Per la resta de variables no s'observen diferències significatives.

En relació al servei de tràmits de Govern hi han anat més els homes que les dones (un 56% i un 45% respectivament), els grups de menys edat (un 60% dels joves de 18 a 24 anys, un 57% dels de 25 a 39 anys i un 53% dels de 40 a 54 anys, per un 39% dels que tenen 55 anys o més), les persones de nacionalitat andorrana (64%), les que tenen estudis secundaris superiors o universitaris (un 60% i un 58% respectivament) i els propietaris directius o comandaments intermedis (72%), els professionals o tècnics (66%) i el personal administratiu (61%).

També han anat en major proporció a sol·licitar informació o fer algun tràmit a Andorra Telecom els joves de 18 a 24 anys (57%) i els de 25 a 39 anys (56%), les persones que tenen estudis secundaris superiors (53%) o universitaris (51%) i els professionals o tècnics (58%).

Pel que fa al servei de tràmits de comú només s'observa una diferència significativa en funció de l'edat, de manera que els que més hi han anat el darrer any són els enquestats de 25 a 39 anys (53%), mentre que els més joves són els que menys hi han anat (23%).

Als centres d'atenció primària hi han anat amb major proporció les dones (un 41% de les dones per un 30% des homes), les persones amb estudis primaris incomplets (43%) o estudis primaris o secundaris bàsics (42%), i els jubilats (50%) o mestresses de casa (51%).

Els que han anat més el darrer any a fer algun tràmit als serveis públics d'ensenyament són els enquestats de 25 a 39 anys (22%) i els de 40 a 54 anys (25%), els que tenen estudis secundaris superiors o universitaris (un 20% i un 22% respectivament) i els professionals o tècnics (25%) i el personal administratiu (27%).

A la Batllia diuen que hi han anat en major proporció les persones de nacionalitat andorrana (20%), les que tenen estudis universitaris (21%) i el grup dels directius, propietaris o comandaments intermedis (29%).

Les persones que més diuen que han anat a fer alguna gestió o tràmit al servei de policia són les que tenen entre 25 i 39 anys (19%) i els joves de 18 a 24 anys (17%), les que tenen nacionalitat andorrana (19%) i els professionals o tècnics (22%) i el personal administratiu (21%).

Entre les persones enquestades que han anat a fer algun tràmit a FEDA durant el darrer any hi ha més proporció de les que tenen entre 25 i 39 anys (20%), i segons l'ocupació destaca el personal administratiu (23%).

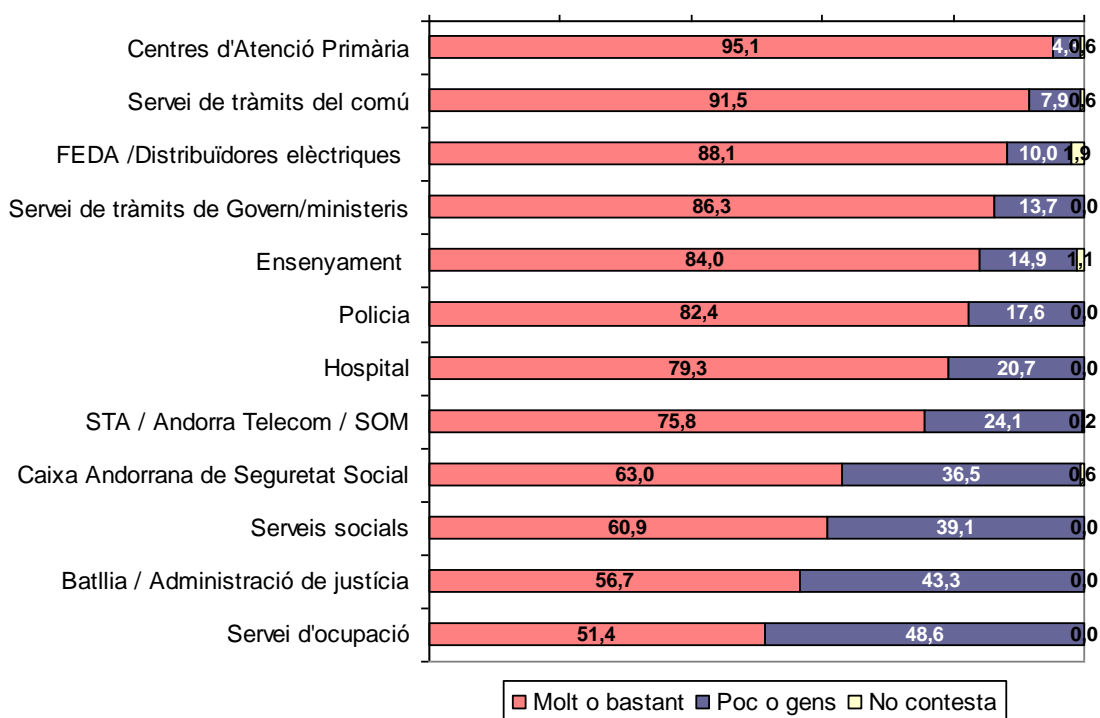
Les diferències en el perfil de persones que han anat al servei d'ocupació només són significatives segons l'ocupació, destacant que els que més hi ha anat són els aturats (55%).

I pel que fa als serveis socials només s'observa una relació significativa en funció de la nacionalitat, amb un 17% de les persones del grup d'altres nacionalitats que diuen que hi han anat els darrers 12 mesos.

(Els que han anat personalment en els darrers 12 mesos)

17. Respecte la darrera consulta, tràmit o gestió que va fer en aquests serveis de l'Administració pública, en general està molt, bastant, poc o gens satisfet/a?

Percentatges	Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Servei de tràmits de Govern/ministeris	86,3	13,7	0,0
Servei de tràmits del comú	91,5	7,9	0,6
Ensenyament	84,0	14,9	1,1
Hospital	79,3	20,7	0,0
Centres d'Atenció Primària	95,1	4,3	0,6
Serveis socials	60,9	39,1	0,0
Servei d'ocupació	51,4	48,6	0,0
Caixa Andorrana de Seguretat Social	63,0	36,5	0,6
STA / Andorra Telecom / SOM	75,8	24,1	0,2
FEDA /Distribuïdores elèctriques	88,1	10,0	1,9
Batllia / Administració de justícia	56,7	43,3	0,0
Polícia	82,4	17,6	0,0



A les persones que han anat personalment durant el darrer any a cadascun dels diferents serveis públics se'ls ha demanat la valoració de la satisfacció respecte aquesta darrera visita.

Així, entre els enquestats que han anat a fer alguna consulta, tràmit o gestió en els darrers 12 mesos a cadascun dels serveis públics, destaca que la majoria estan satisfets o molt satisfets amb els centres d'atenció primària (95%), el servei de tràmits dels comuns (91,5%), FEDA o les distribuïdores elèctriques de les seves parròquies (88%), amb el servei de tràmits de Govern o dels ministeris (86%), amb els serveis públics d'ensenyament (84%), el servei de policia (82%), l'hospital (79%), i Andorra Telecom (76%). També estan satisfets, encara que amb percentatges inferiors amb la CASS (63%), els serveis socials (61%) i la Batllia (57%) o el servei d'ocupació (51%), que són els que tenen més percentatge d'enquestats que estan poc o gens satisfets.

En els casos que han dit que estan poc o gens satisfets se'ls ha preguntat el motiu pel qual diuen que estan poc o gens satisfets.

17.1. Servei de tràmits de Govern/ministeris

	Frequències	Percentatges
Total	364	100
Molt	94	25,9
Bastant	220	60,3
Poc	35	9,5
Gens	15	4,2

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta o gestió. N=50)
Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Frequències	Percentatges
Total	50	
Professionalitat del personal que el/la va atendre	18	35,4
El tracte del personal que el/la va atendre	14	28,1
El temps que va a tardar l'Administració en resoldre la gestió	9	17,7
Dificultat en procediments administratius	8	15,6
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	5	9,7
La informació que li van proporcionar	5	9,0
L'horari d'atenció al públic	1	1,5
No solucionar el problema	1	1,6
No contesta	2	4,0

El 86% de les persones que han anat el darrer any al servei de tràmits de Govern diuen que estan molt o bastant satisfetes amb aquest servei, per un 14% que estan poc o gens satisfetes.

Les persones que estan poc o gens satisfetes diuen que el motiu d'aquesta baixa satisfacció és per la professionalitat o el tracte del personal que les va atendre, el temps que van tardar a resoldre la gestió o la dificultat dels procediments administratius.

17.2. Servei de tràmits del comú

	Freqüències	Percentatges
Total	312	100
Molt	99	31,8
Bastant	187	59,7
Poc	18	5,8
Gens	6	2,1
No contesta	2	0,6

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta o gestió. N=25)
Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	25	100
Professionalitat del personal que el/la va atendre	12	50,6
El tracte del personal que el/la va atendre	7	30,3
La informació que li van proporcionar	2	8,4
El temps que va a tardar l'Administració en resoldre la gestió	2	8,5
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	1	3,3
Dificultat en procediments administratius	1	6,0
No contesta	1	5,6

La gran majoria dels enquestats que han anat al servei de tràmits del comú en els darrers 12 mesos estan molt o bastant satisfets respecte aquesta darrera consulta o gestió (91,5%), per un 8% que estan poc o gens satisfets.

Els que estan poc i gens satisfets diuen que és per la professionalitat o el tracte del personal que els va atendre.

17.3. Ensenyament

	Freqüències	Percentatges
Total	130	100
Molt	31	23,7
Bastant	78	60,3
Poc	10	7,8
Gens	9	7,1
No contesta	1	1,1

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta o gestió. N=19)
Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	19	
No solucionar el problema	8	43,4
Dificultat en procediments administratius	5	28,5
Professionalitat del personal que el/la va atendre	3	13,0
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	1	5,0
El temps que va a tardar l'Administració en resoldre la gestió	1	5,0
El tracte del personal que el/la va atendre	1	7,5
No contesta	1	5,0

També estan molt o bastant satisfets els enquestats que han fet alguna tràmit al servei d'ensenyament en el darrer any (84%), mentre que un 15% diuen que estan poc o gens satisfets.

Els motius pels quals diuen que estan poc o gens satisfets són perquè no van solucionar el problema o per les dificultats en els procediments administratius.

17.4. Hospital

	Frequències	Percentatges
Total	394	100
Molt	148	37,5
Bastant	165	41,8
Poc	47	11,8
Gens	35	8,9

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta o gestió. N=81)
Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Frequències	Percentatges
Total	81	
Professionalitat del personal que el/la va atendre	37	45,3
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	28	34,9
El tracte del personal que el/la va atendre	24	29,4
L'estat de les instal·lacions	3	3,3
El temps que va a tardar l'Administració en resoldre la gestió	3	3,8
La informació que li van proporcionar	2	2,7
Dificultat en procediments administratius	2	2,8
L'horari d'atenció al públic	1	1,0
No contesta	1	0,9

Entre les persones que van anar a l'hospital a fer alguna consulta, tràmit o gestió durant el darrer any, un 79% estan molt o bastant satisfetes, per un 21% que estan poc o gens satisfetes.

La professionalitat del personal, el temps que van haver d'esperar per ser atesos i el tracte que van rebre per part del personal que els van atendre són els motius més freqüents esmentats entre els enquestats que estan poc o gens satisfets amb aquest servei.

17.5. Centres d'Atenció Primària

	Freqüències	Percentatges
Total	256	100
Molt	127	49,6
Bastant	116	45,5
Poc	9	3,5
Gens	2	0,8
No contesta	2	0,6

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta o gestió. N=11)
Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	11	100
El tracte del personal que el/la va atendre	6	50,2
Professionalitat del personal que el/la va atendre	5	46,9
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	3	23,9

El 95% de les persones enquestades que han anat el darrer any als centres d'atenció primària estan molt o bastant satisfetes amb aquest servei, per un 4% que estan poc o gens satisfetes.

Aquests pocs casos que es mostren poc satisfets diuen que és pel tracte o la professionalitat del personal que els van atendre.

17.6. Serveis socials

	Freqüències	Percentatges
Total	62	100
Molt	13	21,5
Bastant	25	39,4
Poc	13	21,4
Gens	11	17,7

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta o gestió. N=24)

Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	24	100
Dificultat en procediments administratius	11	46,8
Professionalitat del personal que el/la va atendre	8	32,7
El temps que va a tardar l'Administració en resoldre la gestió	5	20,0
La informació que li van proporcionar	4	15,5
El tracte del personal que el/la va atendre	2	7,3
No solucionar el problema	1	3,3

Un 61% de les persones que han anat als serveis socials en els darrers 12 mesos diuen que estan molt o bastant satisfetes per un 39% que estan poc o gens satisfetes.

Els motius pels quals estan poc o gens satisfetes són sobretot per la dificultat en els procediments administratius, la professionalitat del personal que les va atendre o el temps que van tardar a resoldre la gestió.

17.7. Servei d'ocupació

	Freqüències	Percentatges
Total	74	100
Molt	11	15,1
Bastant	27	36,3
Poc	19	25,2
Gens	17	23,3

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta o gestió. N=36)
Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	36	100
El temps que va a tardar l'Administració en resoldre la gestió	15	42,7
Dificultat en procediments administratius	12	32,8
El tracte del personal que el/la va atendre	4	11,7
Professionalitat del personal que el/la va atendre	4	12,1
No solucionar el problema	4	12,2
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	3	7,8
La informació que li van proporcionar	2	6,4

Hi ha una divisió en relació amb la satisfacció sobre el servei d'ocupació, ja que un 51% dels enquestats que hi han anat el darrer any estan molt o bastant satisfets, mentre que pràcticament un 49% diuen que estan poc o gens satisfets.

En els casos que no estan gaire satisfets diuen que el motiu és pel temps que van tardar a resoldre la gestió i la dificultat en els procediments administratius.

17.8. Caixa Andorrana de Seguretat Social

	Freqüències	Percentatges
Total	412	100
Molt	57	13,8
Bastant	202	49,1
Poc	84	20,3
Gens	67	16,2
No contesta	2	0,6

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta o gestió. N=150)
Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	150	100
El tracte del personal que el/la va atendre	51	33,7
Professionalitat del personal que el/la va atendre	43	28,9
Dificultat en procediments administratius	30	20,1
El temps que va a tardar l'Administració en resoldre la gestió	26	17,3
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	25	16,8
No solucionar el problema	12	7,8
La informació que li van proporcionar	11	7,0
No contesta	4	2,8

Un 63% dels enquestats que han anat a fer algun tràmit o consulta a la CASS el darrer any estan molt o bastant satisfets, per un 36,5% que estan poc o gens satisfets.

Les raons per les quals aquestes persones estan poc o gens satisfetes són el tracte o la professionalitat del personal que les va atendre, i per la dificultat dels procediments administratius, entre altres.

17.9. STA / Andorra Telecom / SOM

	Freqüències	Percentatges
Total	332	100
Molt	72	21,7
Bastant	180	54,1
Poc	45	13,7
Gens	35	10,4
No contesta	1	0,2

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta o gestió. N=80)
Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	80	100
Tarifes elevades	24	29,8
El temps que va a tardar l'Administració en resoldre la gestió	18	22,8
Funciona malament	16	19,4
Professionalitat del personal que el/la va atendre	13	16,3
El tracte del personal que el/la va atendre	11	14,3
Dificultat en procediments administratius	6	7,8
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	6	6,9
La informació que li van proporcionar	5	6,8
No solucionar el problema	2	3,1
Monopoli	1	0,7
No contesta	1	0,9

Entre les persones que han anat a Andorra Telecom el darrer any, un 76% estan molt o bastant satisfetes amb la darrera consulta o gestió, per un 24% que estan poc o gens satisfetes.

Els principals motius d'insatisfacció amb aquest servei són el preu elevat de les tarifes, el temps que van tardar a resoldre la gestió o perquè consideren que funciona malament.

17.10. FEDA /Distribuïdores elèctriques

	Freqüències	Percentatges
Total	89	100
Molt	26	28,9
Bastant	53	59,2
Poc	8	9,1
Gens	1	0,9
No contesta	2	1,9

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta o gestió. N=9)
Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	9	100
Econòmiques	4	41,7
Dificultat en procediments administratius	3	31,7
La informació que li van proporcionar	2	17,4
Professionalitat del personal que el/la va atendre	1	9,1

Un 88% dels enquestats que van anar a FEDA durant el darrer any diuen que estan molt o bastant satisfets, per un 10% que estan poc o gens satisfets.

Aquests casos que estan poc o gens satisfets diuen que és per causes econòmiques o per dificultats en el procediment administratiu.

17.11. Batllia / Administració de justícia

	Freqüències	Percentatges
Total	104	100
Molt	13	12,7
Bastant	46	44,0
Poc	23	22,3
Gens	22	21,0

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta o gestió. N=45)
Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	45	100
El temps que va a tardar l'Administració en resoldre la gestió	15	32,8
Dificultat en procediments administratius	10	23,0
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	5	11,1
Professionalitat del personal que el/la va atendre	5	11,7
El tracte del personal que el/la va atendre	4	9,1
No solucionar el problema	4	8,1
La informació que li van proporcionar	2	4,8
Motiu personal	1	3,2
L'estat de les instal·lacions	1	2,5
No contesta	2	5,3

Entre les persones que han anat durant el darrer any a fer algun tràmit o gestió a la Batllia o l'Administració de justícia, el 57% estan molt o bastant satisfetes pel 43% que estan poc o gens satisfetes.

Els motius més esmentats en els casos que estan poc o gens satisfets són el temps que va tardar l'administració a resoldre la gestió, i la dificultat en els procediments administratius.

17.12. Policia

	Freqüències	Percentatges
Total	101	100
Molt	34	33,2
Bastant	50	49,2
Poc	11	10,8
Gens	7	6,8

**(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta o gestió. N=18)
Per quin motiu està poc o gens satisfet?**

	Freqüències	Percentatges
Total	18	100
Professionalitat del personal que el/la va atendre	9	51,3
El tracte del personal que el/la va atendre	5	26,8
El temps que va a tardar l'Administració en resoldre la gestió	2	12,9
Dificultat en procediments administratius	2	13,6
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	1	4,1
L'horari d'atenció al públic	1	4,1
No contesta	1	8,2

La majoria dels enquestats que han fet alguna consulta o tràmit en el servei de policia en el darrer any diuen que estan molt o bastant satisfets (82%), per un 18% que estan poc o gens satisfets.

Els motius que manifesten per estar poc o gens satisfets són la professionalitat o el tracte del personal que els va atendre.

TAULES

5.- Independentment que els utilitzi o no, vostè està molt, bastant poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels següents serveis públics? **LLEGIR TOTS ELS SERVEIS**

Taula 15.1

Servei de tràmits de Govern/ministeris

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	718	79,4	14,1	6,5
Sexe				
Home	367	80,7	13,6	5,7
Dona	351	78,0	14,7	7,3
Edat				
18 a 24 anys	59	64,5	28,1	7,4
25 a 39 anys	208	80,6	14,3	5,0
40 a 54 anys	236	82,6	13,7	3,6
55 anys o més	215	78,6	10,7	10,7
Nacionalitat				
Andorrana	274	80,0	15,6	4,4
Espanyola	221	78,6	12,7	8,7
Francesa	38	85,1	8,8	6,1
Portuguesa	115	76,6	16,2	7,2
Altres	71	80,7	12,8	6,5
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	73,6	11,8	14,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	74,6	17,4	8,0
Ensenyament secundari superior	248	82,1	12,9	5,0
Universitaris	178	83,9	12,2	3,9
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	75,2	20,7	4,1
Professionals, tècnics i similars	99	84,8	9,9	5,2
Personal administratiu i similars	112	83,0	13,7	3,3
Treballadors del comerç, hosteleria i serveis personals	147	80,4	13,4	6,2
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	80,2	15,3	4,5
Treballadors no qualificats	51	73,3	17,5	9,2
Jubilats	103	78,1	7,5	14,4
Mestresses de casa	23	90,2	6,7	3,2
Estudiants	21	65,9	34,1	0,0
Aturats	32	67,2	23,6	9,2
Altres no ocupats	7	70,0	30,0	0,0
No contesta	2	100,0	0,0	0,0

Taula 15.2

Servei de tràmits del comú

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	718	83,1	9,6	7,3
Sexe				
Home	367	82,7	8,9	8,4
Dona	351	83,6	10,3	6,1
Edat				
18 a 24 anys	59	77,1	15,5	7,4
25 a 39 anys	208	85,1	7,7	7,3
40 a 54 anys	236	83,6	10,1	6,3
55 anys o més	215	82,4	9,3	8,3
Nacionalitat				
Andorrana	274	81,1	11,8	7,1
Espanyola	221	83,4	6,1	10,6
Francesa	38	84,0	10,0	6,1
Portuguesa	115	86,3	8,6	5,0
Altres	71	84,8	13,4	1,8
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	85,3	3,8	10,9
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	81,6	13,2	5,2
Ensenyament secundari superior	248	83,8	5,8	10,4
Universitaris	178	83,6	11,9	4,6
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	88,5	8,4	3,1
Professionals, tècnics i similars	99	81,2	9,2	9,5
Personal administratiu i similars	112	83,0	11,2	5,8
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	147	82,3	8,2	9,5
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	85,3	7,7	7,0
Treballadors no qualificats	51	84,1	14,5	1,4
Jubilats	103	83,9	7,2	8,9
Mestresses de casa	23	90,2	3,5	6,3
Estudiants	21	79,6	13,6	6,8
Aturats	32	73,7	19,1	7,2
Altres no ocupats	7	88,5	11,5	0,0
No contesta	2	47,3	0,0	52,7

Taula 15.3

Ensenyament

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	718	66,0	11,2	22,8
Sexe				
Home	367	63,8	11,3	25,0
Dona	351	68,4	11,1	20,5
Edat				
18 a 24 anys	59	52,2	30,0	17,8
25 a 39 anys	208	67,2	9,7	23,1
40 a 54 anys	236	72,8	11,7	15,4
55 anys o més	215	61,1	6,9	32,0
Nacionalitat				
Andorrana	274	69,4	12,4	18,2
Espanyola	221	57,8	11,9	30,3
Francesa	38	81,3	9,9	8,8
Portuguesa	115	69,2	8,4	22,5
Altres	71	65,6	9,5	25,0
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	56,9	3,6	39,4
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	69,8	10,6	19,6
Ensenyament secundari superior	248	63,2	12,3	24,5
Universitaris	178	67,9	12,7	19,4
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	72,3	12,7	14,9
Professionals, tècnics i similars	99	68,8	10,4	20,7
Personal administratiu i similars	112	66,4	13,9	19,6
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	147	57,0	16,8	26,1
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	71,3	7,5	21,2
Treballadors no qualificats	51	85,3	3,0	11,6
Jubilats	103	61,0	3,7	35,2
Mestresses de casa	23	54,6	9,8	35,6
Estudiants	21	71,6	28,4	0,0
Aturats	32	64,9	12,5	22,5
Altres no ocupats	7	71,4	0,0	28,6
No contesta	2	52,7	0,0	47,3

Taula 15.4

Hospital

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	718	76,1	20,5	3,4
Sexe				
Home	367	78,0	18,0	4,0
Dona	351	74,1	23,1	2,7
Edat				
18 a 24 anys	59	56,7	38,5	4,8
25 a 39 anys	208	75,3	22,4	2,2
40 a 54 anys	236	78,1	18,5	3,5
55 anys o més	215	79,9	16,0	4,1
Nacionalitat				
Andorrana	274	70,2	26,9	2,9
Espanyola	221	77,3	17,9	4,7
Francesa	38	77,7	22,3	0,0
Portuguesa	115	86,6	11,1	2,3
Altres	71	77,4	17,8	4,7
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	87,2	8,7	4,1
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	79,9	18,1	2,1
Ensenyament secundari superior	248	74,9	20,3	4,8
Universitaris	178	69,4	27,6	3,0
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	78,2	18,5	3,2
Professionals, tècnics i similars	99	67,5	26,9	5,6
Personal administratiu i similars	112	69,6	26,3	4,1
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	147	81,4	15,7	3,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	83,1	15,1	1,8
Treballadors no qualificats	51	79,1	20,9	0,0
Jubilats	103	85,2	11,8	3,0
Mestresses de casa	23	62,9	37,1	0,0
Estudiants	21	59,6	27,2	13,2
Aturats	32	74,8	22,1	3,1
Altres no ocupats	7	48,1	51,9	0,0
No contesta	2	100,0	0,0	0,0

Taula 15.5

Centres d'Atenció Primària

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	718	81,3	3,6	15,1
Sexe				
Home	367	79,6	3,2	17,3
Dona	351	83,1	4,0	12,9
Edat				
18 a 24 anys	59	79,7	2,5	17,8
25 a 39 anys	208	86,3	2,2	11,5
40 a 54 anys	236	76,9	5,3	17,8
55 anys o més	215	81,5	3,3	15,1
Nacionalitat				
Andorrana	274	82,9	3,4	13,7
Espanyola	221	80,5	4,0	15,5
Francesa	38	85,4	2,5	12,2
Portuguesa	115	79,6	4,2	16,2
Altres	71	77,9	2,5	19,6
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	82,0	4,1	13,9
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	80,7	3,9	15,4
Ensenyament secundari superior	248	79,1	4,1	16,8
Universitaris	178	84,9	2,2	12,9
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	84,9	1,5	13,6
Professionals, tècnics i similars	99	83,3	1,4	15,4
Personal administratiu i similars	112	84,1	6,6	9,3
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	147	80,2	4,7	15,2
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	77,6	1,2	21,2
Treballadors no qualificats	51	81,8	1,9	16,3
Jubilats	103	81,3	4,1	14,5
Mestresses de casa	23	86,0	4,2	9,8
Estudiants	21	69,4	6,8	23,8
Aturats	32	77,7	2,6	19,8
Altres no ocupats	7	77,9	0,0	22,1
No contesta	2	52,7	0,0	47,3

Taula 15.6

Serveis socials

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	718	32,2	15,9	51,9
Sexe				
Home	367	30,6	14,0	55,4
Dona	351	33,8	18,0	48,1
Edat				
18 a 24 anys	59	33,2	15,2	51,6
25 a 39 anys	208	33,4	11,9	54,7
40 a 54 anys	236	30,4	20,1	49,5
55 anys o més	215	32,4	15,5	52,1
Nacionalitat				
Andorrana	274	34,9	14,5	50,5
Espanyola	221	25,9	18,1	56,1
Francesa	38	23,2	14,6	62,1
Portuguesa	115	35,6	15,6	48,8
Altres	71	40,7	16,0	43,3
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	32,8	14,6	52,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	34,9	19,0	46,1
Ensenyament secundari superior	248	30,9	15,3	53,8
Universitaris	178	30,2	13,2	56,6
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	31,8	9,2	59,0
Professionals, tècnics i similars	99	26,5	15,5	58,0
Personal administratiu i similars	112	29,2	17,1	53,7
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	147	35,6	16,9	47,5
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	35,0	18,7	46,3
Treballadors no qualificats	51	42,7	17,0	40,3
Jubilats	103	30,5	15,0	54,5
Mestresses de casa	23	16,4	21,4	62,2
Estudiants	21	35,4	6,8	57,8
Aturats	32	33,2	22,0	44,8
Altres no ocupats	7	48,3	0,0	51,7
No contesta	2	52,7	0,0	47,3

Taula 15.7

Servei d'ocupació

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	718	23,5	22,3	54,1
Sexe				
Home	367	24,6	22,1	53,4
Dona	351	22,5	22,6	54,9
Edat				
18 a 24 anys	59	29,6	28,1	42,3
25 a 39 anys	208	29,0	17,0	54,0
40 a 54 anys	236	21,3	28,1	50,5
55 anys o més	215	18,7	19,6	61,7
Nacionalitat				
Andorrana	274	20,8	24,4	54,9
Espanyola	221	22,9	20,3	56,8
Francesa	38	27,0	8,8	64,2
Portuguesa	115	23,3	27,6	49,1
Altres	71	34,8	19,7	45,5
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	17,0	18,3	64,7
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	23,9	26,1	50,0
Ensenyament secundari superior	248	25,7	23,0	51,3
Universitaris	178	22,1	17,6	60,4
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	17,6	30,4	52,1
Professionals, tècnics i similars	99	22,9	15,0	62,1
Personal administratiu i similars	112	20,7	22,9	56,4
Treballadors del comerç, hosteleria i serveis personals	147	28,9	24,9	46,2
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	28,8	21,8	49,5
Treballadors no qualificats	51	24,6	24,4	51,0
Jubilats	103	14,0	15,4	70,6
Mestresses de casa	23	16,0	32,4	51,6
Estudiants	21	38,7	13,6	47,7
Aturats	32	41,0	38,3	20,7
Altres no ocupats	7	0,0	18,3	81,7
No contesta	2	0,0	0,0	100,0

Taula 15.8

Caixa Andorrana de Seguretat Social

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	718	54,5	40,2	5,3
Sexe				
Home	367	54,8	38,0	7,2
Dona	351	54,2	42,5	3,3
Edat				
18 a 24 anys	59	57,0	32,5	10,6
25 a 39 anys	208	52,5	46,1	1,4
40 a 54 anys	236	53,3	41,7	5,0
55 anys o més	215	56,8	35,3	7,9
Nacionalitat				
Andorrana	274	49,3	46,3	4,4
Espanyola	221	58,2	36,3	5,5
Francesa	38	44,2	46,2	9,7
Portuguesa	115	59,2	38,1	2,8
Altres	71	60,9	29,2	9,9
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	64,5	29,2	6,3
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	58,1	36,3	5,5
Ensenyament secundari superior	248	51,9	42,1	6,0
Universitaris	178	50,1	46,2	3,7
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	45,2	50,1	4,7
Professionals, tècnics i similars	99	48,7	47,4	3,9
Personal administratiu i similars	112	52,4	46,0	1,6
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	147	57,3	37,8	4,8
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	55,5	36,8	7,8
Treballadors no qualificats	51	60,3	36,2	3,5
Jubilats	103	56,8	34,1	9,1
Mestresses de casa	23	48,2	48,6	3,2
Estudiants	21	45,4	47,8	6,8
Aturats	32	67,0	20,1	12,9
Altres no ocupats	7	77,9	22,1	0,0
No contesta	2	100,0	0,0	0,0

Taula 15.9

STA / Andorra Telecom / SOM

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	718	65,1	31,9	2,9
Sexe				
Home	367	62,0	36,2	1,8
Dona	351	68,4	27,4	4,2
Edat				
18 a 24 anys	59	54,4	43,1	2,5
25 a 39 anys	208	66,4	32,9	0,7
40 a 54 anys	236	61,8	35,7	2,6
55 anys o més	215	70,3	24,0	5,7
Nacionalitat				
Andorrana	274	66,5	31,9	1,6
Espanyola	221	61,7	33,0	5,3
Francesa	38	63,4	33,0	3,6
Portuguesa	115	69,9	26,9	3,2
Altres	71	63,9	36,1	0,0
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	75,2	14,9	9,9
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	66,5	28,1	5,4
Ensenyament secundari superior	248	66,5	32,9	0,6
Universitaris	178	58,3	40,8	0,9
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	64,9	33,1	2,0
Professionals, tècnics i similars	99	60,7	39,3	0,0
Personal administratiu i similars	112	61,5	37,7	0,9
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	147	61,9	36,8	1,2
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	61,1	33,4	5,6
Treballadors no qualificats	51	77,5	17,2	5,3
Jubilats	103	74,3	18,3	7,5
Mestresses de casa	23	77,6	22,4	0,0
Estudiants	21	51,0	42,2	6,8
Aturats	32	64,3	30,3	5,4
Altres no ocupats	7	67,5	32,5	0,0
No contesta	2	100,0	0,0	0,0

Taula 15.10

FEDA /Distribuïdores elèctriques

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	718	83,3	5,8	10,8
Sexe				
Home	367	85,0	5,0	10,1
Dona	351	81,7	6,7	11,6
Edat				
18 a 24 anys	59	79,6	2,5	18,0
25 a 39 anys	208	87,2	2,8	10,0
40 a 54 anys	236	82,7	9,3	8,0
55 anys o més	215	81,2	5,8	12,9
Nacionalitat				
Andorrana	274	80,8	6,7	12,5
Espanyola	221	82,7	5,6	11,7
Francesa	38	80,4	13,5	6,1
Portuguesa	115	87,2	3,8	9,0
Altres	71	90,4	2,2	7,4
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	83,4	4,1	12,5
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	83,4	4,9	11,7
Ensenyament secundari superior	248	80,9	6,7	12,4
Universitaris	178	86,7	6,4	7,0
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	84,7	7,9	7,3
Professionals, tècnics i similars	99	80,5	7,5	12,0
Personal administratiu i similars	112	82,8	7,8	9,5
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	147	88,8	3,6	7,6
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	86,1	3,9	9,9
Treballadors no qualificats	51	84,8	0,0	15,2
Jubilats	103	80,4	7,7	11,9
Mestresses de casa	23	81,3	2,4	16,3
Estudiants	21	86,4	6,8	6,8
Aturats	32	70,8	8,7	20,5
Altres no ocupats	7	73,8	10,4	15,8
No contesta	2	52,7	0,0	47,3

Taula 15.11

Batl·lia / Administració de justícia

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	718	39,1	18,8	42,0
Sexe				
Home	367	38,6	22,4	39,0
Dona	351	39,7	15,1	45,2
Edat				
18 a 24 anys	59	34,9	25,8	39,3
25 a 39 anys	208	40,7	19,0	40,3
40 a 54 anys	236	36,9	20,7	42,4
55 anys o més	215	41,0	14,8	44,2
Nacionalitat				
Andorrana	274	35,7	27,2	37,1
Espanyola	221	39,2	16,7	44,1
Francesa	38	45,7	8,6	45,7
Portuguesa	115	37,3	12,4	50,3
Altres	71	51,8	8,8	39,3
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	33,0	12,4	54,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	40,6	16,0	43,4
Ensenyament secundari superior	248	37,6	21,2	41,2
Universitaris	178	41,3	21,3	37,5
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	28,1	36,3	35,6
Professionals, tècnics i similars	99	29,9	27,1	43,1
Personal administratiu i similars	112	33,1	30,3	36,6
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	147	48,6	11,7	39,7
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	44,7	14,6	40,7
Treballadors no qualificats	51	47,9	8,1	44,0
Jubilats	103	37,6	10,9	51,5
Mestresses de casa	23	45,1	6,7	48,3
Estudiants	21	66,4	6,8	26,8
Aturats	32	20,8	26,9	52,2
Altres no ocupats	7	49,3	10,4	40,4
No contesta	2	0,0	0,0	100,0

Taula 15.12

Policia

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	718	74,3	7,0	18,7
Sexe				
Home	367	74,1	9,6	16,3
Dona	351	74,5	4,2	21,2
Edat				
18 a 24 anys	59	72,8	15,0	12,2
25 a 39 anys	208	74,9	10,3	14,8
40 a 54 anys	236	80,1	4,4	15,5
55 anys o més	215	67,7	4,3	27,9
Nacionalitat				
Andorrana	274	76,1	8,3	15,7
Espanyola	221	67,9	7,8	24,2
Francesa	38	84,0	0,0	16,0
Portuguesa	115	72,8	7,7	19,5
Altres	71	84,7	1,8	13,6
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	62,6	7,3	30,1
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	73,0	7,9	19,1
Ensenyament secundari superior	248	76,3	5,9	17,9
Universitaris	178	76,9	7,1	16,0
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	73,8	12,7	13,5
Professionals, tècnics i similars	99	70,6	10,8	18,6
Personal administratiu i similars	112	81,7	7,9	10,3
Treballadors del comerç, hosteleria i serveis personals	147	79,7	5,0	15,3
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	76,0	4,3	19,6
Treballadors no qualificats	51	81,0	4,4	14,7
Jubilats	103	67,5	2,3	30,1
Mestresses de casa	23	51,4	3,5	45,1
Estudiants	21	65,9	13,6	20,4
Aturats	32	70,1	13,0	16,9
Altres no ocupats	7	59,6	10,4	30,0
No contesta	2	52,7	0,0	47,3

Taula 16

En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment a alguna oficina o centre de l'Administració pública per sol·licitar informació, o fer una consulta, tràmit o gestió?

Horizontals		CASS	Hospital	Govern	Andorra Telecom	Comú	Centres d'Atenció Primària
Total	718	57,4	54,9	50,7	46,3	43,5	35,7
Sexe							
Home	367	56,0	47,7	55,8	49,6	43,5	30,3
Dona	351	58,9	62,4	45,4	42,8	43,5	41,2
Edat							
18 a 24 anys	59	57,5	57,3	60,2	57,1	22,9	24,3
25 a 39 anys	208	63,6	57,9	57,2	56,4	53,1	36,2
40 a 54 anys	236	57,8	52,0	53,4	45,5	44,0	32,8
55 anys o més	215	51,1	54,6	39,1	34,5	39,0	41,5
Nacionalitat							
Andorrana	274	66,4	59,8	63,7	50,9	47,4	32,4
Espanyola	221	55,0	51,2	45,0	44,6	38,9	38,4
Francesa	38	45,7	50,9	39,9	37,2	42,4	33,4
Portuguesa	115	53,0	52,1	37,8	43,6	43,8	37,5
Altres	71	43,5	53,8	45,2	42,6	42,9	38,0
Estudis							
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	47,4	46,3	30,6	29,4	39,1	42,9
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	54,3	56,9	40,5	39,8	37,7	42,0
Ensenyament secundari superior	248	58,6	54,7	59,8	53,0	46,5	28,3
Universitaris	178	62,8	55,1	57,9	50,6	48,3	35,3
Ocupació							
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	67,9	46,9	72,1	42,9	55,4	26,2
Professionals, tècnics i similars	99	63,2	53,1	66,1	58,4	54,8	36,1
Personal administratiu i similars	112	63,5	56,5	60,6	51,9	43,0	35,1
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	147	53,9	53,7	38,9	52,8	38,8	33,2
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	54,8	47,8	53,3	48,6	40,3	26,8
Treballadors no qualificats	51	48,0	54,3	30,4	31,7	46,8	38,3
Jubilats	103	54,2	62,8	36,0	28,2	38,6	50,0
Mestresses de casa	23	52,7	62,6	48,6	39,1	48,1	51,3
Estudiants	21	62,6	42,1	51,5	52,2	31,2	21,6
Aturats	32	46,7	63,8	56,4	32,6	34,7	26,4
Altres no ocupats	7	45,6	70,2	71,4	78,1	48,1	48,1
No contesta	2	100,0	47,3	52,7	100,0	0,0	52,7

Horizontals		Ensenyament	Batllia	Polícia	FEDA	Servei d'ocupació	Serveis socials
Total	718	18,0	14,5	14,1	12,4	10,3	8,7
Sexe							
Home	367	15,9	15,9	11,8	14,0	11,7	7,5
Dona	351	20,3	13,1	16,4	10,8	8,8	9,9
Edat							
18 a 24 anys	59	19,5	13,0	17,3	7,4	13,0	9,9
25 a 39 anys	208	22,2	17,9	18,7	20,0	10,0	7,6
40 a 54 anys	236	25,2	15,8	15,9	12,0	11,6	9,3
55 anys o més	215	5,7	10,3	6,8	7,0	8,4	8,9
Nacionalitat							
Andorrana	274	21,2	19,8	18,8	13,3	9,6	8,2
Espanyola	221	13,9	10,0	10,9	14,3	8,6	5,7
Francesa	38	17,3	16,0	16,2	8,8	8,6	11,1
Portuguesa	115	19,9	9,2	11,6	14,3	11,1	9,5
Altres	71	16,2	16,0	8,3	2,2	17,8	17,3
Estudis							
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	7,6	6,3	7,4	13,6	7,5	9,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	15,0	12,7	12,5	9,1	9,2	10,8
Ensenyament secundari superior	248	20,4	13,6	14,1	15,3	13,3	5,5
Universitaris	178	22,1	20,8	18,2	12,5	8,4	10,3
Ocupació							
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	21,4	29,5	5,6	12,1	12,8	2,5
Professionals, tècnics i similars	99	25,0	14,9	21,7	13,8	8,1	9,1
Personal administratiu i similars	112	26,6	18,2	20,9	22,8	8,7	3,2
Treballadors del comerç, hosteleria i serveis personals	147	14,6	12,8	17,9	9,5	7,0	12,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	17,2	15,7	10,3	13,0	12,3	9,9
Treballadors no qualificats	51	21,3	10,6	10,4	11,1	15,1	7,9
Jubilats	103	1,2	9,7	4,2	7,4	2,5	8,8
Mestresses de casa	23	22,5	15,1	9,5	5,6	4,1	6,5
Estudiants	21	20,4	0,0	13,7	6,8	6,8	13,6
Aturats	32	21,1	12,6	12,3	6,2	54,7	18,0
Altres no ocupats	7	27,3	11,5	18,3	40,2	10,4	15,8
No contesta	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Taula 17.1

Servei de tràmits de Govern/ministeris

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens
Total	364	86,3	13,7
Sexe			
Home	205	87,4	12,6
Dona	159	84,8	15,2
Edat			
18 a 24 anys	35	73,8	26,2
25 a 39 anys	119	91,0	9,0
40 a 54 anys	126	84,1	15,9
55 anys o més	84	88,1	11,9
Nacionalitat			
Andorrana	174	88,5	11,5
Espanyola	99	84,8	15,2
Francesa	15	87,5	12,5
Portuguesa	43	78,0	22,0
Altres	32	89,2	10,8
Estudis			
Estudis primaris no acabats o sense estudis	17	84,2	15,8
Ensenyament primari o secundari bàsic	96	82,2	17,8
Ensenyament secundari superior	148	88,7	11,3
Universitaris	103	86,9	13,1
Ocupació			
Directius, propietaris i comandaments intermedis	40	74,8	25,2
Professionals, tècnics i similars	65	90,0	10,0
Personal administratiu i similars	68	92,6	7,4
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	57	88,2	11,8
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	36	93,1	6,9
Treballadors no qualificats	15	78,1	21,9
Jubilats	37	88,6	11,4
Mestresses de casa	11	87,0	13,0
Estudiants	11	73,5	26,5
Aturats	18	62,8	37,2
Altres no ocupats	5	88,9	11,1
No contesta	1	100,0	0,0

Taula 17.2

Servei de tràmits del comú

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	312	91,5	7,9	0,6
Sexe				
Home	160	91,6	8,4	0,0
Dona	153	91,4	7,3	1,3
Edat				
18 a 24 anys	13	75,3	24,7	0,0
25 a 39 anys	110	93,7	6,3	0,0
40 a 54 anys	104	89,8	8,3	1,9
55 anys o més	84	93,1	6,9	0,0
Nacionalitat				
Andorrana	130	89,8	10,2	0,0
Espanyola	86	95,2	3,7	1,1
Francesa	16	88,2	11,8	0,0
Portuguesa	50	94,2	3,8	1,9
Altres	30	85,6	14,4	0,0
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	22	100,0	0,0	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	89	85,5	12,4	2,2
Ensenyament secundari superior	116	96,7	3,3	0,0
Universitaris	86	88,6	11,4	0,0
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	31	92,0	8,0	0,0
Professionals, tècnics i similars	54	92,8	7,2	0,0
Personal administratiu i similars	48	93,7	6,3	0,0
Treballadors del comerç, hosteleria i serveis personals	57	87,1	12,9	0,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	27	85,4	11,1	3,5
Treballadors no qualificats	24	100,0	0,0	0,0
Jubilats	40	89,7	10,3	0,0
Mestresses de casa	11	100,0	0,0	0,0
Estudiants	7	100,0	0,0	0,0
Aturats	11	83,7	7,4	8,9
Altres no ocupats	3	100,0	0,0	0,0

Taula 17.3

Ensenyament

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	130	84,0	14,9	1,1
Sexe				
Home	58	87,2	10,3	2,5
Dona	71	81,4	18,6	0,0
Edat				
18 a 24 anys	12	62,2	37,8	0,0
25 a 39 anys	46	84,1	12,8	3,1
40 a 54 anys	59	88,7	11,3	0,0
55 anys o més	12	80,9	19,1	0,0
Nacionalitat				
Andorrana	58	82,3	17,7	0,0
Espanyola	31	88,1	11,9	0,0
Francesa	7	79,3	20,7	0,0
Portuguesa	23	89,5	4,2	6,3
Altres	11	73,5	26,5	0,0
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	4	100,0	0,0	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	35	84,8	15,2	0,0
Ensenyament secundari superior	51	88,4	8,7	2,9
Universitaris	39	75,8	24,2	0,0
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	12	81,5	18,5	0,0
Professionals, tècnics i similars	25	73,8	20,3	5,9
Personal administratiu i similars	30	87,2	12,8	0,0
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	21	85,3	14,7	0,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	12	68,4	31,6	0,0
Treballadors no qualificats	11	100,0	0,0	0,0
Jubilats	1	100,0	0,0	0,0
Mestresses de casa	5	100,0	0,0	0,0
Estudiants	4	100,0	0,0	0,0
Aturats	7	78,2	21,8	0,0
Altres no ocupats	2	100,0	0,0	0,0

Taula 17.4

Hospital

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens
Total	394	79,3	20,7
Sexe			
Home	175	81,7	18,3
Dona	219	77,4	22,6
Edat			
18 a 24 anys	34	63,6	36,4
25 a 39 anys	121	75,3	24,7
40 a 54 anys	122	81,9	18,1
55 anys o més	117	85,3	14,7
Nacionalitat			
Andorrana	164	73,7	26,3
Espanyola	113	84,7	15,3
Francesa	19	75,2	24,8
Portuguesa	60	83,4	16,6
Altres	38	83,0	17,0
Estudis			
Estudis primaris no acabats o sense estudis	26	87,2	12,8
Ensenyament primari o secundari bàsic	135	78,1	21,9
Ensenyament secundari superior	136	83,0	17,0
Universitaris	98	73,9	26,1
Ocupació			
Directius, propietaris i comandaments intermedis	26	76,8	23,2
Professionals, tècnics i similars	52	71,5	28,5
Personal administratiu i similars	63	80,4	19,6
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	79	86,0	14,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	32	84,0	16,0
Treballadors no qualificats	28	64,4	35,6
Jubilats	65	89,1	10,9
Mestresses de casa	14	67,7	32,3
Estudiants	9	67,6	32,4
Aturats	20	77,0	23,0
Altres no ocupats	5	40,8	59,2
No contesta	1	100,0	0,0

Taula 17.5

Centres d'Atenció Primària

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	256	95,1	4,3	0,6
Sexe				
Home	111	96,8	2,8	0,5
Dona	145	93,8	5,5	0,7
Edat				
18 a 24 anys	14	100,0	0,0	0,0
25 a 39 anys	75	95,8	4,2	0,0
40 a 54 anys	77	93,1	5,7	1,2
55 anys o més	89	95,4	4,0	0,6
Nacionalitat				
Andorrana	89	93,7	5,7	0,6
Espanyola	85	94,0	6,0	0,0
Francesa	13	92,5	7,5	0,0
Portuguesa	43	97,8	0,0	2,2
Altres	27	100,0	0,0	0,0
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	24	100,0	0,0	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	99	92,9	5,5	1,5
Ensenyament secundari superior	70	92,1	7,9	0,0
Universitaris	63	100,0	0,0	0,0
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	14	100,0	0,0	0,0
Professionals, tècnics i similars	36	97,7	2,3	0,0
Personal administratiu i similars	39	91,7	8,3	0,0
Treballadors del comerç, hosteleria i serveis personals	49	94,5	5,5	0,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	18	90,2	4,5	5,3
Treballadors no qualificats	19	100,0	0,0	0,0
Jubilats	51	95,0	3,9	1,1
Mestresses de casa	12	91,8	8,2	0,0
Estudiants	5	100,0	0,0	0,0
Aturats	8	100,0	0,0	0,0
Altres no ocupats	3	83,6	16,4	0,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0

Taula 17.6

Serveis socials

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens
Total	62	60,9	39,1
Sexe			
Home	28	56,7	43,3
Dona	35	64,3	35,7
Edat			
18 a 24 anys	6	50,0	50,0
25 a 39 anys	16	61,0	39,0
40 a 54 anys	22	55,3	44,7
55 anys o més	19	70,6	29,4
Nacionalitat			
Andorrana	22	54,1	45,9
Espanyola	13	51,9	48,1
Francesa	4	100,0	0,0
Portuguesa	11	73,4	26,6
Altres	12	58,0	42,0
Estudis			
Estudis primaris no acabats o sense estudis	5	80,5	19,5
Ensenyament primari o secundari bàsic	26	54,2	45,8
Ensenyament secundari superior	14	73,0	27,0
Universitaris	18	56,0	44,0
Ocupació			
Directius, propietaris i comandaments intermedis	1	100,0	0,0
Professionals, tècnics i similars	9	54,8	45,2
Personal administratiu i similars	4	50,0	50,0
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	18	46,4	53,6
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	7	37,1	62,9
Treballadors no qualificats	4	75,9	24,1
Jubilats	9	81,2	18,8
Mestresses de casa	2	100,0	0,0
Estudiants	3	100,0	0,0
Aturats	6	70,1	29,9
Altres no ocupats	1	50,0	50,0

Taula 17.7

Servei d'ocupació

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens
Total	74	51,4	48,6
Sexe			
Home	43	52,2	47,8
Dona	31	50,3	49,7
Edat			
18 a 24 anys	8	18,9	81,1
25 a 39 anys	21	70,5	29,5
40 a 54 anys	27	49,4	50,6
55 anys o més	18	46,5	53,5
Nacionalitat			
Andorrana	26	31,3	68,7
Espanyola	19	43,6	56,4
Francesa	3	100,0	0,0
Portuguesa	13	84,9	15,1
Altres	13	58,6	41,4
Estudis			
Estudis primaris no acabats o sense estudis	4	23,5	76,5
Ensenyament primari o secundari bàsic	22	51,0	49,0
Ensenyament secundari superior	33	60,7	39,3
Universitaris	15	39,4	60,6
Ocupació			
Directius, propietaris i comandaments intermedis	7	63,1	36,9
Professionals, tècnics i similars	8	71,7	28,3
Personal administratiu i similars	10	48,8	51,2
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	10	40,6	59,4
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	8	67,0	33,0
Treballadors no qualificats	8	47,2	52,8
Jubilats	3	28,4	71,6
Mestresses de casa	1	100,0	0,0
Estudiants	1	0,0	100,0
Aturats	17	46,8	53,2
Altres no ocupats	1	0,0	100,0

Taula 17.8

Caixa Andorrana de Seguretat Social

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	412	63,0	36,5	0,6
Sexe				
Home	206	63,4	35,5	1,1
Dona	207	62,5	37,5	0,0
Edat				
18 a 24 anys	34	77,6	22,4	0,0
25 a 39 anys	132	59,9	40,1	0,0
40 a 54 anys	136	60,4	39,0	0,6
55 anys o més	110	65,3	33,3	1,3
Nacionalitat				
Andorrana	182	65,0	34,5	0,4
Espanyola	121	66,5	32,3	1,2
Francesa	17	42,8	57,2	0,0
Portuguesa	61	59,8	40,2	0,0
Altres	31	54,2	45,8	0,0
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	26	68,7	25,4	5,9
Ensenyament primari o secundari bàsic	129	60,8	38,6	0,6
Ensenyament secundari superior	146	68,0	32,0	0,0
Universitaris	112	57,5	42,5	0,0
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	37	57,1	40,8	2,2
Professionals, tècnics i similars	62	55,8	44,2	0,0
Personal administratiu i similars	71	63,0	37,0	0,0
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	79	68,3	31,7	0,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	37	55,8	42,2	2,0
Treballadors no qualificats	24	70,8	29,2	0,0
Jubilats	56	66,1	32,6	1,3
Mestresses de casa	12	61,7	38,3	0,0
Estudiants	13	78,1	21,9	0,0
Aturats	15	52,5	47,5	0,0
Altres no ocupats	3	77,2	22,8	0,0
No contesta	2	100,0	0,0	0,0

Taula 17.9

STA / Andorra Telecom / SOM

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	332	75,8	24,1	0,2
Sexe				
Home	182	79,9	19,8	0,3
Dona	150	70,8	29,2	0,0
Edat				
18 a 24 anys	34	86,1	13,9	0,0
25 a 39 anys	117	74,0	26,0	0,0
40 a 54 anys	107	76,8	23,2	0,0
55 anys o més	74	72,4	26,8	0,7
Nacionalitat				
Andorrana	139	79,8	19,8	0,4
Espanyola	98	69,9	30,1	0,0
Francesa	14	93,3	6,7	0,0
Portuguesa	50	75,6	24,4	0,0
Altres	30	68,5	31,5	0,0
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	16	77,0	23,0	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	94	72,8	27,2	0,0
Ensenyament secundari superior	132	83,5	16,5	0,0
Universitaris	90	67,4	32,0	0,6
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	24	71,1	28,9	0,0
Professionals, tècnics i similars	58	72,4	26,6	1,0
Personal administratiu i similars	58	73,3	26,7	0,0
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	77	73,7	26,3	0,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	33	71,9	28,1	0,0
Treballadors no qualificats	16	84,9	15,1	0,0
Jubilats	29	83,1	16,9	0,0
Mestresses de casa	9	84,9	15,1	0,0
Estudiants	11	100,0	0,0	0,0
Aturats	10	76,2	23,8	0,0
Altres no ocupats	5	71,7	28,3	0,0
No contesta	2	100,0	0,0	0,0

Taula 17.10**FEDA /Distribuidores elèctriques**

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	89	88,1	10,0	1,9
Sexe				
Home	52	92,0	8,0	0,0
Dona	38	82,9	12,6	4,5
Edat				
18 a 24 anys	4	100,0	0,0	0,0
25 a 39 anys	42	92,4	3,5	4,1
40 a 54 anys	28	75,6	24,4	0,0
55 anys o més	15	96,3	3,7	0,0
Nacionalitat				
Andorrana	36	91,8	8,2	0,0
Espanyola	32	88,5	6,1	5,4
Francesa	3	56,6	43,4	0,0
Portuguesa	16	94,1	5,9	0,0
Altres	2	0,0	100,0	0,0
Estudis				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	8	87,1	12,9	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	22	83,1	9,0	7,9
Ensenyament secundari superior	38	89,9	10,1	0,0
Universitaris	22	90,2	9,8	0,0
Ocupació				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	7	87,8	12,2	0,0
Professionals, tècnics i similars	14	94,1	5,9	0,0
Personal administratiu i similars	25	96,8	3,2	0,0
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	14	59,3	28,5	12,2
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	9	100,0	0,0	0,0
Treballadors no qualificats	6	82,8	17,2	0,0
Jubilats	8	92,7	7,3	0,0
Mestresses de casa	1	100,0	0,0	0,0
Estudiants	1	100,0	0,0	0,0
Aturats	2	50,0	50,0	0,0
Altres no ocupats	3	100,0	0,0	0,0

Taula 17.11

Batllia / Administració de justícia

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens
Total	104	56,7	43,3
Sexe			
Home	58	49,5	50,5
Dona	46	65,8	34,2
Edat			
18 a 24 anys	8	18,9	81,1
25 a 39 anys	37	59,9	40,1
40 a 54 anys	37	56,8	43,2
55 anys o més	22	64,3	35,7
Nacionalitat			
Andorrana	54	45,8	54,2
Espanyola	22	65,9	34,1
Francesa	6	100,0	0,0
Portuguesa	11	54,5	45,5
Altres	11	69,6	30,4
Estudis			
Estudis primaris no acabats o sense estudis	3	42,2	57,8
Ensenyament primari o secundari bàsic	30	50,3	49,7
Ensenyament secundari superior	34	57,4	42,6
Universitaris	37	62,6	37,4
Ocupació			
Directius, propietaris i comandaments intermedis	16	46,3	53,7
Professionals, tècnics i similars	15	49,2	50,8
Personal administratiu i similars	20	54,5	45,5
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	19	58,7	41,3
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	11	48,9	51,1
Treballadors no qualificats	5	82,0	18,0
Jubilats	10	74,3	25,7
Mestresses de casa	3	100,0	0,0
Aturats	4	24,5	75,5
Altres no ocupats	1	100,0	0,0

Taula 17.12

Policia

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens
Total	101	82,4	17,6
Sexe			
Home	44	68,0	32,0
Dona	57	93,3	6,7
Edat			
18 a 24 anys	10	85,7	14,3
25 a 39 anys	39	76,2	23,8
40 a 54 anys	37	88,3	11,7
55 anys o més	15	81,4	18,6
Nacionalitat			
Andorrana	52	86,7	13,3
Espanyola	24	75,7	24,3
Francesa	6	100,0	0,0
Portuguesa	13	61,6	38,4
Altres	6	100,0	0,0
Estudis			
Estudis primaris no acabats o sense estudis	4	47,1	52,9
Ensenyament primari o secundari bàsic	29	76,8	23,2
Ensenyament secundari superior	35	82,0	18,0
Universitaris	32	92,4	7,6
Ocupació			
Directius, propietaris i comandaments intermedis	3	73,8	26,2
Professionals, tècnics i similars	21	81,6	18,4
Personal administratiu i similars	23	92,4	7,6
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	26	85,2	14,8
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	7	57,8	42,2
Treballadors no qualificats	5	76,2	23,8
Jubilats	4	100,0	0,0
Mestresses de casa	2	100,0	0,0
Estudiants	3	50,4	49,6
Aturats	4	75,2	24,8
Altres no ocupats	1	43,2	56,8

Taula 19

Vostè sap que a Andorra es celebra cada any una Universitat d'Estiu que organitza el Govern d'Andorra ?

% Horitzontals		Sí	No
Total	718	52,8	47,2
Sexe			
Home	367	53,0	47,0
Dona	351	52,6	47,4
Edat			
18 a 24 anys	59	24,3	75,7
25 a 39 anys	208	44,6	55,4
40 a 54 anys	236	62,3	37,7
55 anys o més	215	58,4	41,6
Nacionalitat			
Andorrana	274	66,4	33,6
Espanyola	221	57,0	43,0
Francesa	38	52,9	47,1
Portuguesa	115	22,1	77,9
Altres	71	36,8	63,2
Estudis			
Estudis primaris no acabats o sense estudis	55	28,6	71,4
Ensenyament primari o secundari bàsic	237	37,3	62,7
Ensenyament secundari superior	248	55,2	44,8
Universitaris	178	77,5	22,5
Ocupació			
Directius, propietaris i comandaments intermedis	55	76,3	23,7
Professionals, tècnics i similars	99	78,1	21,9
Personal administratiu i similars	112	60,9	39,1
Treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals	147	40,6	59,4
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	68	39,6	60,4
Treballadors no qualificats	51	34,9	65,1
Jubilats	103	53,5	46,5
Mestresses de casa	23	62,7	37,3
Estudiants	21	31,8	68,2
Aturats	32	20,5	79,5
Altres no ocupats	7	49,3	50,7
No contesta	2	100,0	0,0