

L'OBSERVATORI
CRES-IEA

VALORACIÓ DEL SERVEI DE TRÀMITS

Primer semestre del 2016

Centre de Recerca Sociològica
Institut d'Estudis Andorrans

SATISFACCIÓ SERVEIS PÚBLICS

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

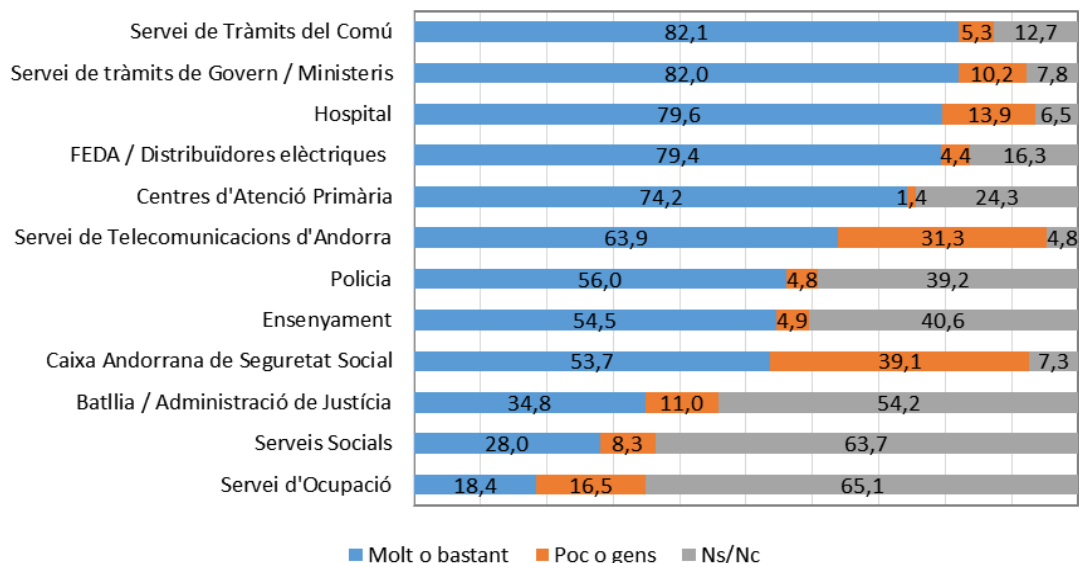
	Molt	Bastant	Poc	Gens	No contesta
Servei de tràmits de Govern / Ministeris	15,6	66,4	9,1	1,1	7,8
Servei de Tràmits del Comú	16,8	65,3	4,8	0,4	12,7
Ensenyament	12,3	42,2	4,0	0,9	40,6
Hospital	26,8	52,8	9,8	4,1	6,5
Centres d'Atenció Primària	27,3	46,9	1,0	0,4	24,3
Serveis Socials	4,4	23,6	5,8	2,5	63,7
Servei d'Ocupació	1,8	16,6	11,5	5,0	65,1
Caixa Andorrana de Seguretat Social	4,9	48,8	28,1	10,9	7,3
Servei de Telecomunicacions d'Andorra	9,0	55,0	22,1	9,2	4,8
Forces Elèctriques d'Andorra, i distribuïdores elèctriques	12,2	67,1	3,8	0,5	16,3
Batllia / Administració de Justícia	4,3	30,5	7,5	3,5	54,2
Polícia	10,1	45,9	4,1	0,7	39,2

Quan es demana per la satisfacció dels serveis públics es destaca que en la majoria dels casos els enquestats estan bastant satisfets amb el funcionament d'aquests serveis.

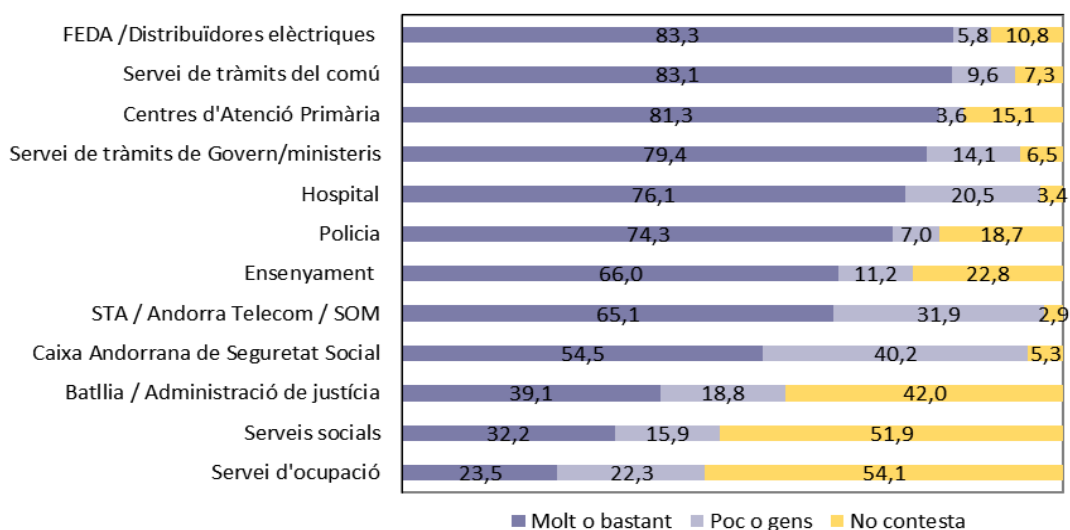
Si analitzem fil per randa cada un d'aquests, s'observa que un 82% dels enquestats estan molt o bastant satisfets amb el servei de Tràmits de Govern i Ministeris, així com pel servei de Tràmits del Comú. El servei de l'Hospital obté una bona valoració, similar a la valoració de les Forces Elèctriques d'Andorra (al voltant d'un 80% dels enquestats estant molt o bastant satisfets), i un 74% també estan satisfets amb els Centres d'Atenció Primària. Respecte el Servei de Telecomunicacions d'Andorra, un 64% dels enquestats declaren estar molt o bastant satisfets, però destaca que un 31% estan poc o gens satisfets. El servei de Policia rep una valoració satisfactòria per part d'un 56% dels enquestats, seguit del servei d'Ensenyament (54'5%), si bé cal assenyalar que un important percentatge de persones no contesten a la valoració d'aquests serveis (un 39% i un 41%, respectivament). Pel que fa a la Caixa Andorrana de Seguretat Social (CASS) un 54% declaren estar satisfets, però un 39% estan poc o gens satisfets amb el seu funcionament. Finalment, els serveis que acumulen més abstenció de respostes són la Batllia i l'Administració de Justícia, els Serveis Socials i el Servei d'Ocupació, ja que més de la meitat dels enquestats no els han valorat (possiblement en molts casos perquè no els han utilitzat i no tenen informació per valorar-los).

A continuació es realitza una comparativa de la satisfacció del funcionament de cada un dels serveis de l'Administració Pública respecte l'any 2014.

Valoració de la satisfacció amb els serveis públics 2016



Valoració de la satisfacció amb els serveis públics 2014



Pel que fa al servei de tràmits de Govern i l'Hospital ha augmentat el percentatge de casos que diuen estar molt o bastant satisfets respecte a l'any 2014 (entre 3 i 4 punts més). La valoració de la satisfacció amb el servei de tràmits del Comú, FEDA i els Centres d'Atenció Primària ha disminuït alguns punts, tant els que estan molt o bastant satisfets com els que estan poc o gens satisfets (ja que ha augmentat la proporció dels que no contesten), però es mantenen entre els serveis millor valorats.

El Servei de Telecomunicacions, la Policia, Ensenyament i la CASS són els següents serveis que s'han valorat més positivament (igual que l'any 2014, per sobre del 50%), però mentre que el Servei de Telecomunicacions i la CASS mantenen un percentatge de satisfacció similar i continuen sent els serveis que tenen més proporció d'enquestats poc o gens satisfets, el percentatge dels que estan satisfets amb el Servei de Policia i Ensenyament han disminuït 8 i

12 punts, respectivament, i també ha disminuït la proporció dels que no estan satisfets perquè han augmentat els casos que no han contestat.

Finalment, els serveis de la Batllia i l'Administració de Justícia, els Serveis Socials i el Servei d'Ocupació, igual que l'any 2014 són els que menys resposta acumulen perquè la majoria dels enquestats no han contestat. Tot i que el percentatge dels que estan molt o bastant satisfets ha disminuït entre 4 i 5 punts respecte el 2014, també ha disminuït la proporció dels que estan poc o gens satisfets, perquè ha augmentat la proporció dels que no han respost.

8.1 Tràmits de Govern

	Freqüències	Percentatges
Total	771	100
Molt	121	15,6
Bastant	512	66,4
Poc	70	9,1
Gens	8	1,1
No contesta	60	7,8

Quant a la satisfacció del servei de tràmits de Govern i Ministeris dos terços de les persones enquestades estan bastant satisfetes del servei ofert, un 16% ho està molt, un 9% poc, un reduït 1% diu estar-ho gens i un 8% no contesta.

En la gran majoria dels casos estan molt o bastant satisfets, no obstant un 30% dels joves de 18 a 24 anys diu estar poc o gens satisfets amb el servei de tràmits de Govern i Ministeris. Segons la nacionalitat s'observa que aquelles persones amb nacionalitat andorrana i francesa són més crítics i diuen en una major proporció que la resta que estan poc o gens satisfets (un 14% en ambdós casos).

La variable del nivell d'estudis ens indica que com menor sigui aquest, menys proporció de persones declaren estar poc o gens satisfets. Així les persones amb estudis primaris no acabats i ensenyament primari i secundari bàsic representen un 6% i un 7% respectivament, mentre que els d'estudis superiors són un 12%. D'altra banda cal destacar que aquells amb menys estudis també són els que en major proporció no contesten.

Pel que fa a l'ocupació destaca que el col·lectiu dels estudiants (24%), el personal administratiu i similars en un 12'5% són els que en major proporció mostren més insatisfacció respecte al servei de tràmits de Govern i Ministeri.

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta, tràmits o gestió) Per quin motiu està poc o gens satisfet? Multiresposta

	Freqüències	Percentatges
Total	78	
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	18	23,1
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	18	22,5
Dificultat en procediments administratius	17	21,6
Professionalitat de la persona que el/la va atendre	16	20,6
El tracte del personal que el/la va atendre	16	20,3
La informació que li van proporcionar	8	10,7
L'horari d'atenció al públic	4	4,6
Altres	2	2,0

En el moment que se'ls hi demanava el motiu pel qual estaven descontents (als enquestats que estan poc o gens satisfets) destaca que un 23% esmenta el temps que va haver d'esperar en ser atès, un 22,5% fa referència al temps que va trigar l'administració en resoldre la gestió, i per un 22% són les dificultats en procediments administratius. Un 21% al·ludeix a la professionalitat de la persona que el va atendre i un 20% al tracte del personal.

8.2 Tràmits de Comú

	Freqüències	Percentatges
Total	771	100
Molt	129	16,8
Bastant	504	65,3
Poc	37	4,8
Gens	3	0,4
No contesta	98	12,7

Quant al funcionament del servei de tràmits del Comú més d'un terç de la població enquestada (65%) està bastant satisfeta, seguit d'un 17% que ho està molt, un 5% diu està poc satisfeta i un 13% dels enquestats no contesten.

Si ens fixem amb les variables sociodemogràfiques tan sols l'edat és estadísticament significativa i es destaca que els grups d'edat més jove són aquells que menys diuen estar poc o gens satisfets en un 2% i 5% respectivament, alhora que són els que en major proporció no responen.

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta, tràmits o gestió) Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	41	
El tracte del personal que el/la va atendre	11	27,4
Dificultat en procediments administratius	10	25,0
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	9	22,0
Professionalitat de la persona que el/la va atendre	5	11,9
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	5	11,6
La informació que li van proporcionar	4	8,8
Altres	2	4,8
L'estat de les instal·lacions	1	2,0
L'horari d'atenció al públic	1	1,5

Els principals motius que expliquen que els enquestats estiguin poc o gens satisfets són el tracte del personal que el va atendre (un 27% dels que estan poc o gens satisfets), seguit de les dificultats en procediments administratius (25%), i un 22% que fan referència al temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió.

8.3 Ensenyament

	Freqüències	Percentatges
Total	771	100
Molt	95	12,3
Bastant	325	42,2
Poc	31	4,0
Gens	7	0,9
No contesta	313	40,6

Un 42% dels enquestats declara estar bastant satisfet amb el servei d'Ensenyament, seguit d'un 12% que ho està molt i un 4% diu estar-ho poc. No obstant, un elevat 41% no contesta.

Si ens fixem amb l'edat s'observa que els més joves (un 12% dels de 18 a 24 anys) són els que més diuen estar insatisfets respecte al servei, si bé també són els que estan més satisfets (62%), ja que són els que més han contestat.

Quant a la nacionalitat, les persones espanyoles i franceses són les que en menor proporció diuen estar molt o bastant satisfetes representant un 43% i 47% respectivament (si bé al voltant d'un 50% no han contestat), mentre que un 64% d'andorrans declaren estar molt o bastant satisfets, seguits d'un 56% i 55% de portuguesos i d'altres nacionalitats.

Pel que fa a l'ocupació es destaca que el col·lectiu més insatisfet són de les mestresses de casa (10%) i els estudiants (12%), però aquests darrers també són els més satisfets (71%).

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta, tràmits o gestió) Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	38	
Qualitat de l'ensenyament	14	36,8
Atenció personalitzada i major resolució de conflicte	3	7,9
Professionalitat de la persona que el/la va atendre	3	7,9
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	3	7,9
El tracte del personal que el/la va atendre	3	7,9
La informació que li van proporcionar	2	5,3
Dificultat en procediments administratius	2	5,3
Massa vacances	2	5,3
Motivació dels professors	2	5,3
Contractes eventuais en excés	2	5,3
Homologació dels títols	2	5,3
Excés de pes a les motxilles	1	2,6
Manca d'ajudes econòmiques escolars	1	2,6
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	1	2,6

Entre les persones enquestades que estan poc o gens satisfetes amb el funcionament de l'Ensenyament destaca principalment la qualitat de l'ensenyament (37%), seguit en menor proporció de la manca d'atenció personalitzada, així com la professionalitat de la persona que el va atendre, el temps per resoldre la gestió o el tracte del personal.

8.4 Hospital

	Freqüències	Percentatges
Total	771	100
Molt	207	26,8
Bastant	407	52,8
Poc	75	9,8
Gens	32	4,1
No contesta	50	6,5

La meitat de la població enquestada (53%) es veu bastant satisfeta amb el funcionament de l'Hospital, seguit d'un 27% que diu estar molt satisfeta, un 10% poc i un 4% gens satisfeta.

Les dones són les que en major proporció estan molt o bastant satisfetes en un 81% davant un 78% dels homes, però també estan poc o gens satisfetes amb més freqüència perquè hi ha més homes que no han contestat.

Per edats els que menys estan satisfets són els de 18 a 24 anys en un 36% mentre que els de 55 anys o més són els que més estan satisfets amb un 86%.

Els enquestats de nacionalitat espanyola són els que en major proporció declaren estar molt o bastant satisfets en un 86% mentre que la resta de nacionalitats ho estan entre un 75% i un 78%.

Quant al nivell d'estudis els que més diuen estar satisfets són aquells enquestats amb estudis primaris no acabats i amb un nivell d'ensenyament secundari superior (83% en ambdós casos).

Finalment la diferència entre col·lectius ocupacionals ens mostra que els jubilats (92%), les mestresses de casa (89%) així com les ocupacions qualificades i els aturats són els que més satisfets estan amb el funcionament de l'Hospital.

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta, tràmits o gestió) Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	107	
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	49	45,8
Professionalitat de la persona que el/la va atendre	26	24,3
El tracte del personal que el/la va atendre	22	20,6
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	11	10,3
Mala qualitat i funcionament de l'hospital	10	9,3
Manca de personal	6	5,6
Dificultat en procediments administratius	5	4,7
La informació que li van proporcionar	4	3,7
Falta de recursos	3	2,8
Coneixement del francès	1	0,9
Preu servei/proves	1	0,9
Contractes per la gent del país	1	0,9
No contesta	1	0,9
L'estat de les instal·lacions	1	0,9

Entre els motius que expliquen la insatisfacció del funcionament de l'Hospital es detecten raons vinculades al temps d'espera abans de ser atès, en un 46% dels casos que estan poc o gens satisfets, seguit de la professionalitat de la persona que el va atendre (24%), del tracte del personal (21%) i en menor proporció esmenten el temps que van tardar a resoldre la gestió, la mala qualitat i funcionament del servei i la manca de personal, entre altres raons.

8.5 Centres d'Atenció Primària

	Freqüències	Percentatges
Total	771	100
Molt	211	27,3
Bastant	362	46,9
Poc	8	1,0
Gens	3	0,4
No contesta	188	24,3

Una mica menys de la meitat de la població (47%) declara estar bastant satisfet amb els Centres d'Atenció Primària. Un 27% diu estar molt satisfet, i tants sols un 1'5% declara estar-ho poc o gens. Un 24% no contesta.

Les variables sociodemogràfiques no són estadísticament significatives.

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta, tràmits o gestió) Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	11	
El tracte del personal que el/la va atendre	4	40,0
Dificultat en procediments administratius	2	22,0
No contesta	2	14,2
Professionalitat de la persona que el/la va atendre	1	13,2
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	1	6,4
L'horari d'atenció al públic	1	5,3
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	1	5,3

Entre els pocs enquestats que diuen estar poc o gens satisfets sorgeixen raons estrictament lligades al tracte del personal que el va atendre, així com la dificultat en procediments administratius.

8.6 Serveis Socials

	Freqüències	Percentatges
Total	771	100
Molt	34	4,4
Bastant	182	23,6
Poc	45	5,8
Gens	19	2,5
No contesta	491	63,7

El funcionament de Serveis Socials no s'ha valorat la satisfacció en gairebé dos terços dels casos (64%), mentre que un 4% des enquestats estan molt satisfets, un 24% ho estan bastant, un 6% poc i 2'5% gens satisfets.

En funció de la nacionalitat s'observa alguna diferència i és que els espanyols són els que més insatisfets estan (11%) seguits dels andorrans (9%) i francesos i portuguesos (4%-5%). Els francesos alhora són els que menys es posicionen (un 81% no han contestat).

Quant a l'ocupació s'observa que els treballadors no qualificats són amb un 55% els que en major proporció esta molt o bastant satisfets amb els serveis socials a diferència dels professionals i tècnics que són els que menys diuen estar-ho (19%) perquè també són els que en major proporció no han contestat (un 75%).

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta, tràmits o gestió) Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	64	
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	17	26,6
Dificultat en procediments administratius	17	26,6
Manca d'ajudes econòmiques	10	15,6
Augment del control en l'adjudicació d'ajudes	9	14,1
Mal funcionament del servei	6	9,4
El tracte del personal que el/la va atendre	6	9,4
Professionalitat de la persona que el/la va atendre	3	4,7
No contesta	3	4,7
La informació que li van proporcionar	3	4,7
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	1	1,6

El motiu de la insatisfacció en un 27% dels casos és pel temps que va trigar l'administració en resoldre la gestió i també un 27% ho diuen per la dificultat en els procediments administratius, un 16% ho diuen per la manca d'ajudes econòmiques, i un 14% per la necessitat d'augmentar el control en l'adjudicació d'ajudes.

8.7 Servei d'Ocupació

	Freqüències	Percentatges
Total	771	100
Molt	14	1,8
Bastant	128	16,6
Poc	89	11,5
Gens	39	5,0
No contesta	502	65,1

Un 65% de la població enquestada no contesta sobre el funcionament del Servei d'Ocupació. Però entre aquells que ho valoren, un 17% diu estar bastant satisfet, un 2% molt, i 16'5% està poc o gens satisfet.

Pel que fa a les variables sociodemogràfiques tan sols l'ocupació té una relació estadísticament significativa. Entre els aturats, un 39'5% declaren estar poc o gens satisfets amb el servei, si bé també són els que més diuen que estan satisfets (30%), ja que són els que més han contestat. Tot i que la majoria no contesten, a part dels aturats els que més satisfets estan amb el servei són els treballadors no qualificats, els directius i propietaris, així com el personal administratiu amb un 28%, 27% i 25%, respectivament.

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta, tràmits o gestió) Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	128	
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	44	34,4
Dificultat en procediments administratius	30	23,4
Professionalitat de la persona que el/la va atendre	17	13,3
Temps / Mala resolució de les demandes	16	12,5
El tracte del personal que el/la va atendre	14	10,9
Mal funcionament del servei	12	9,4
La informació que li van proporcionar	10	7,8
Manca d'oferta de feina	8	6,3
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	5	3,9
Manca seguiment de les demandes	2	1,6
Cursos formatius	1	0,8
No contesta	2	1,6

Els que estan poc o gens satisfets diuen que és pel temps que va tardar l'administració en resoldre la gestió (34%), seguit de la dificultat en procediments administratius (23%), la professionalitat de la persona que el va atendre (13%), així com la mala resolució de les demandes (12,5%), el tracte del personal (11%) i el mal funcionament del servei en general (9%).

8.8 Caixa Andorrana de Seguretat Social

	Frequències	Percentatges
Total	771	100
Molt	38	4,9
Bastant	376	48,8
Poc	217	28,1
Gens	84	10,9
No contesta	56	7,3

Una mica més de la meitat dels enquestats (54%) estan molt o bastant satisfets amb el servei de la Caixa Andorrana de Seguretat Social, mentre que un 39% ho està poc o gens satisfets.

Pel que fa al sexe s'observa una petita diferència i és que les dones declaren estar més satisfetes amb el servei de la CASS amb un 55'5% enfront un 52% dels homes.

Segons la nacionalitat, els espanyols i els portuguesos són els que en major proporció diuen estar molt o bastant satisfets amb el servei (59% en ambdós casos), a més dels d'altres nacionalitats (74%). En canvi els andorrans i els francesos són els que en menys proporció ho declaren (44% i 47%), i es senten més insatisfets (un 49'5% i 38%, respectivament).

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta, tràmits o gestió) Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Frequències	Percentatges
Total	301	
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	115	38,2
Dificultat en procediments administratius	92	30,6
El tracte del personal que el/la va atendre	89	29,6
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	62	20,6
Professionalitat de la persona que el/la va atendre	39	13,0
Ampliar cobertura/prestació sanitària	26	8,6
La informació que li van proporcionar	19	6,3
Mala gestió i manca de diners	7	2,3
Pensions baixes	4	1,3
L'horari d'atenció al públic	2	0,7
Augment de control sobre els afiliats	1	0,3
L'estat de les instal·lacions	1	0,3

Entre els enquestats que estan poc o gens satisfets amb la CASS manifesten com a raons el temps d'espera en un 38% dels casos, seguit de la dificultat en procediments administratius (31%), el tracte del personal (30%), així com el temps de resolució per part de l'Administració en un 21% dels casos. La professionalitat de la persona que el va atendre, l'ampliació de la cobertura sanitària, entre altres, també són raons de queixa tot i que en menor proporció.

8.9 Servei de Telecomunicacions

	Freqüències	Percentatges
Total	771	
Molt	69	9,0
Bastant	424	55,0
Poc	171	22,1
Gens	71	9,2
No contesta	37	4,8

Més de la meitat de la població enquestada (55%) manifesta estar bastant satisfeta amb el servei de Telecomunicacions d'Andorra, un 9% ho està molt, una mica menys d'un quart diu estar poc satisfet (22%) i un 9% gens.

Respecte a les variables sociodemogràfiques tant sols la nacionalitat és estadísticament significativa. S'observa que els d'altres nacionalitats (78%) seguit dels portuguesos (69%) i dels espanyols (65%) són els que en major proporció declaren estar molt o bastant satisfets amb el servei. En canvi, els andorrans i els francesos afirmen en un 38% i 36% respectivament estar poc o gens satisfets.

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta, tràmits o gestió) Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	241	
Preus cars / monopoli	107	44,4
Mal funcionament dels serveis	77	32,0
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	21	8,7
Professionalitat de la persona que el/la va atendre	16	6,6
Mal funcionament de la fibra òptica	16	6,6
El tracte del personal que el/la va atendre	14	5,8
Dificultat en procediments administratius	13	5,4
L'estat de les instal·lacions	11	4,6
Mal funcionament d'internet	11	4,6
La informació que li van proporcionar	7	2,9
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	5	2,1
Facturació	2	0,8
Manca oferta de serveis	2	0,8

Els motius que expliquen aquesta insatisfacció són en la gran majoria dels casos els preus cars del servei a més de ser un monopoli, el mal funcionament dels serveis en general, o el temps que van tardar en resoldre la gestió.

8.10 Forces Elèctriques d'Andorra

	Freqüències	Percentatges
Total	771	100
Molt	94	12,2
Bastant	518	67,1
Poc	30	3,8
Gens	4	0,5
No contesta	126	16,3

Més de dos terços de la població enquestada (67%) afirma estar bastant satisfet amb el servei de Forces Elèctriques d'Andorra, un 12% ho està molt. Tant sols un 4'5% declara estar-ho poc o gens.

Si ens fixem amb l'edat s'observa que com més augmenta l'edat major és la proporció de casos que manifesten estan molt o bastant satisfets amb el servei: un 64% entre els de 18 a 24 anys, un 72% els de 25 a 39 anys, un 84% els de 40 a 54 anys i un 85% els de 55 anys o més. Alhora com més disminueix l'edat, més persones s'abstenen de contestar.

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta, tràmits o gestió) Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	34	
Preus elevats	16	47,1
Mal funcionament del servei	6	17,6
Dificultat en procediments administratius	4	11,8
Facturació	3	8,8
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	3	8,8
El tracte del personal que el/la va atendre	2	5,9
Professionalitat de la persona que el/la va atendre	2	5,9
L'estat de les instal·lacions	1	2,9

Quant als motius esmentats per la insatisfacció del servei destaquen sobretot els preus elevats (47%), i en menor proporció el mal funcionament del servei (18%), les dificultats en els procediments administratius (12%), etc.

8.11 Batllia

	Freqüències	Percentatges
Total	771	100
Molt	33	4,3
Bastant	235	30,5
Poc	58	7,5
Gens	27	3,5
No contesta	418	54,2

Més de la meitat de la població no dona resposta a la valoració del funcionament del Servei de Batllia i l'Administració de Justícia. Tot i això, un 4% està molt satisfet amb el servei, un 30'5% bastant satisfet, un 7'5% poc i un 3'5% gens satisfet.

Pel que fa a l'edat destaca que com menor és l'edat més satisfacció hi ha respecte al servei, i és que els majors de 55 anys només un 29% declara estar molt o bastant satisfet mentre que els joves de 18 a 24 anys ho declaren en un 46%.

Els andorrans i els d'altres nacionalitats són els que en major proporció se senten més satisfets amb la Batllia (40% i 39% respectivament).

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta, tràmits o gestió) Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	85	
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	44	51,8
Dificultat en procediments administratius	32	37,6
Professionalitat de la persona que el/la va atendre	10	11,8
Més justícia i més independència	8	9,4
El tracte del personal que el/la va atendre	7	8,2
Mal funcionament del servei	5	5,9
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	4	4,7
Processos massa lents	3	3,5
No contesta	1	1,2
La informació que li van proporcionar	1	1,2

Les raons esmentades a l'hora d'explicar la insatisfacció són principalment el temps que va trigar l'Administració en resoldre la gestió (52% dels casos), la dificultat en procediments administratius (38%) entre altres menys citats com la professionalitat del personal que el va atendre, la independència de la justícia respecte als altres poders, etc.

8.12 Policia

	Freqüències	Percentatges
Total	771	100
Molt	78	10,1
Bastant	354	45,9
Poc	32	4,1
Gens	5	0,7
No contesta	302	39,2

Entre la població enquestada un 46% declara estar bastant satisfet amb el servei de Policia, un 10% ho està molt, i tant sols un 4% ho està poc. Una mica més d'un terç dels enquestats no contesten (39%).

En funció de l'edat es destaca que el grup de joves de 18 a 24 anys és el que està més insatisfet amb el servei de Policia (12% diu poc o gens davant d'un 5% i 4'5% pel grup de 40 a 54 anys i 55 anys o més).

Per nacionalitat s'observa que els d'altres nacionalitats i els francesos són els que en major proporció declaren estar molt o bastant satisfets en un 59% i 66% respectivament.

Per últim, pel que fa al nivell d'estudis es destaca que a major nivell d'estudis major és la proporció de casos que diuen estar molt o bastant satisfets.

(Els que diuen que estan poc o gens satisfets de la darrera consulta, tràmits o gestió) Per quin motiu està poc o gens satisfet?

	Freqüències	Percentatges
Total	37	
El tracte del personal que el/la va atendre	13	35,1
Dificultat en procediments administratius	6	16,2
El temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre	5	13,5
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	4	10,8
Professionalitat de la persona que el/la va atendre	4	10,8
Problemes interns	4	10,8
Més vigilància i seguretat	3	8,1
Mala imatge del cos policial	2	5,4
Eficiència del cos	2	5,4
Manquen policies	1	2,7
La informació que li van proporcionar	1	2,7

Els motius que justifiquen la insatisfacció envers el servei de policia són el tracte del personal que el va atendre (35%), les dificultats en procediments administratius, així el temps d'espera fins que el van atendre, entre altres.

10. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment a algun dels serveis de l'Administració Pública per sol·licitar informació o fer una consulta, tràmit o gestió? (Multiresposta)

	Freqüències	Percentatges
Total	771	
Caixa Andorrana de Seguretat Social	576	74,7
Servei de tràmits de Govern / Ministeris	518	67,2
Hospital	494	64,0
Servei de tràmits del Comú	464	60,2
Servei de Telecomunicacions d'Andorra	460	59,7
Centres d'Atenció Primària	357	46,3
Ensenyament	222	28,8
Forces Elèctriques d'Andorra	159	20,6
Batllia / Administració Pública	119	15,5
Polícia	113	14,7
Servei d'Ocupació	103	13,4
Serveis Socials	99	12,8

El servei més sol·licitat en els darrers 12 mesos ha estat la Caixa Andorrana de Seguretat Social, on un 75% dels enquestats declara haver-hi anat, seguit del Servei de Tràmits de Govern i Ministeris en un 67% dels casos, l'Hospital en un 64%, i el Servei de Tràmits del Comú així com el Servei de Telecomunicacions amb un 60% en ambdós casos. Un 46% dels enquestats ha declarat haver anat en el darrer any al Centre d'Atenció Primària, un 29% han anat a Ensenyament, un 21% ha freqüentat les instal·lacions de les Forces Elèctriques Andorranes. Tanmateix la Batllia (15'5%), la Policia (15%), el Servei d'Ocupació (13%) i els Serveis Socials (13%) són els quatre serveis on menys proporció d'enquestats hi ha anat en els darrers 12 mesos.

Els enquestats que han anat amb més freqüència al servei de tràmits de Govern són més homes que dones (73% davant un 62%), es situen en la franja d'edat dels més joves de 18 a 24 anys, i entre els 25 i 39 anys, majoritàriament andorrans amb estudis secundaris superiors, universitaris o formació professional, i formen part del col·lectiu de professionals o tècnics, personal administratiu, aturats o estudiants.

Entre els que van al servei de tràmits del comú destaquen aquells enquestats situats en les franges d'edat de 25 a 39 anys i 40 a 54 anys, amb estudis superiors i formació professional, i quant a l'ocupació són principalment directius i propietaris (72%) i professionals i tècnics (70%).

En relació amb el servei d'Ensenyament són els més joves, de 18 a 24 anys qui ho freqüenten més (43%), els d'altres nacionalitats (37%) seguit dels andorrans (33%), i aquells que tenen un major nivell d'estudis (39% d'universitaris).

Un 69% de dones freqüenta el servei de l'Hospital enfront un 58'5% d'homes, les persones de nacionalitat portuguesa són els que en major proporció hi ha anat (73%), seguit dels espanyols (65%), i andorrans (64'5%), així com treballadors no qualificats en un 84'5% i les mestresses de casa en un 79'5%.

Entre aquelles persones que declaren haver anat en els darrers 12 mesos als Centres d'Atenció Primària destaquen la franja d'edat de 25 a 39 anys així com els de 55 anys o més en un 51%

en ambdós casos. Un cop més i en funció de l'ocupació s'observa que són els treballadors no qualificats a més de les mestresses de casa en un 62% i 65'5% respectivament.

Pel que fa als serveis socials no s'ha destacat cap diferència significativa amb les variables sociodemogràfiques.

Al Servei d'Ocupació hi ha acudit un 16'5% d'homes davant d'un 10% de dones, aquelles persones situades en la franja d'edat de 25 a 39 anys en un 19%, així com un 59% d'enquestats que estan a l'atur i un 24% de treballadors no qualificats.

Els que en major proporció freqüenten la Caixa Andorrana de Seguretat Social són aquells situats en les franges d'edat de 25 a 39 anys (80%) i de 40 a 54 anys (78'5%), les persones de nacionalitat portuguesa (85'5%) seguit de les espanyoles (78%) i andorranes (75%), i un 83'5% dels professionals, un 84% dels treballadors de la indústria i un 85% dels aturats.

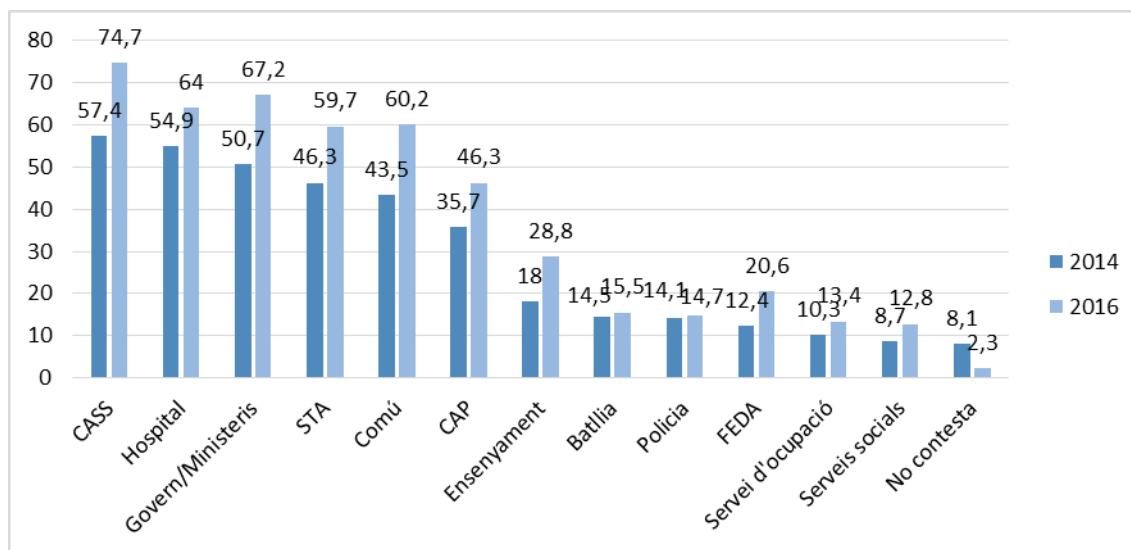
En relació amb el Servei de Telecomunicacions d'Andorra s'observa que són els homes qui hi ha anat en major proporció els últims dotze mesos (65% davant un 54% de dones que diuen haver-hi anat), un 72% són de la franja més jove de 18 a 24 anys, un 68% de nacionalitat andorrana seguida dels espanyols, un 74% dels que tenen un nivell d'estudis universitari, i un 71% d'estudiants i 70% de directius i propietaris.

Entre aquells enquestats que declaren haver anat a FEDA un 23% són homes, una mica més d'un quart (29%) tenen de 25 a 39 anys, enquestats amb formacions universitàries (29%), i un 33% són directius i propietaris.

Les persones que han anat a Batllia l'últim any són en major proporció els enquestats de 25 a 39 anys (22%).

Per últim, pel que fa al servei de Policia s'observa diferència en funció del sexe, i és que un 18% d'homes hi ha acudit en front un 12% de dones, majoritàriament han estat persones de 25 a 39 anys, els enquestats que tenen estudis universitaris i són professionals i tècnics (un 23%).

Comparativa del percentatge de persones que han acudit a algun dels Serveis de l'Administració Pública en els darrers 12 mesos l'any 2014 i l'any 2016.



En aquest gràfic s'observa que en la majoria dels Serveis de l'Administració Pública s'ha donat un augment important de les visites entre el 2014 i el 2016. Aquest creixement es destaca sobretot en la Caixa Andorra de Seguretat Social on el percentatge d'enquestats que deien anar-hi al 2014 ha passat d'un 57% a un 75% al 2016. A l'Hospital es passa d'un 55% a un 64% de casos que l'han freqüentat en l'últim any, a Govern passa d'un 51% a un 67%, al Servei de Telecomunicacions d'Andorra del 46% s'augmenten les visites a un 60%. Els Comuns passen d'un 43'5% de visites a un 60%, els CAPS d'un 36% a un 46%. El servei d'Ensenyament com ja s'ha esmentat no registra tantes visites però tot i així augmenta 11 punts percentuals passant d'un 18% a un 29% al 2016, Batllia només varia d'un 1% així com el Servei de Policia. FEDA passa d'un 12% a un 21%, el Servei d'Ocupació varia d'un 10% a un 13%, i finalment en els Serveis Socials hi ha hagut un augment de 4 punts, passant d'un 9% a un 13%.

ANNEXOS

1. Valor estadístic i significació estadística dels resultats

Per interpretar correctament els resultats d'una enquesta cal tenir en compte que són estimacions fetes a partir d'una mostra extreta de la població total i que el seu valor està afectat per l'error de mostreig. Així, la seva exactitud depèn de tres factors:

- La mida de la mostra (o de la part de la mostra analitzada): per una mateixa població, en les mostres amb més persones enquestades, el marge de desviació de la mostra envers la població és més petit
- La variància de la població: expressada en termes probabilístics, refereix a les proporcions de distribució bipolar d'un factor en la població. La variància màxima es dona quan aquesta distribució és equiprobable ($p=50\%$ i $q=50\%$). Aleshores, l'error estadístic de la mostra és més gran.
- El nivell de confiança que s'estableix: a nivells de confiança més restrictius (nivells més alts) el marge d'error estadístic és més gran.

Marges d'error al nivell de confiança del 95,5 %

Mida de la mostra	Percentatges observats ($p + q = 100$)				
	10 % o 90 %	20 % o 80 %	30 % o 70 %	40 % o 60 %	50 %
250	3,8	5,0	5,8	6,2	6,3
500	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
1000	1,9	2,6	2,9	3,1	3,2
1500	1,6	2,1	2,4	2,5	2,6

Per exemple, en una mostra de 500 persones que responen a una pregunta, en el cas més desfavorable que el resultat sigui del 50%, i establint el nivell de confiança del 95,5%, el marge estadístic és $\pm 4,5\%$ sobre l'esmentat 50% observat. Això significa que el resultat per a la població total es troba en una forquilla entre el 45,5% i el 54,5%.

Així doncs, els percentatges observats són vàlids dins els límits dels marges d'error estadístic sempre que es refereixen a tota la mostra, mentre que si només es considera una part de la mostra analitzada el marge d'error augmenta.

Per una altra part, al creuar les diferents variables¹ en les taules de contingència, interessa saber com es distribueix una variable (la que es vol explicar o dependent, perquè se suposa que depèn d'una altra variable) en les diferents categories de l'altra variable (independent o explicativa), per establir quina relació hi ha entre aquestes dues variables, és a dir, si hi ha associació entre les variables o si són independents. Hi ha associació entre dues variables quan la distribució dels valors d'una variable (dependent) canvia en les diferents categories de l'altra variable (independent) amb un nivell suficient de correlació, i hi ha independència quan la distribució dels valors de la variable dependent no varien en les diferents categories de la variable independent, o ho fa a un nivell de correlació molt baix. Les proves estadístiques indiquen si hi ha associació entre les variables o si degut a l'error de la mostra les diferències

¹ característiques de les persones enquestades que representen aspectes que les diferencien, com per exemple l'edat, el nivell d'estudis, les seves opinions, etc.

en la distribució dels valors no són significatives (i per tant no podem entendre que hi ha una associació rellevant).

Per exemple, en moltes taules s'observen diferències en els percentatges en les respostes a una qüestió entre homes i dones o entre els diferents grups d'edat, però si els resultats de les proves estadístiques no són significatius vol dir que no es pot provar que el gènere o l'edat de les persones sigui la causa d'aquestes diferències (no es poden considerar el gènere o l'edat com a factors explicatius d'aquestes diferències), tot i les tendències apuntades en la mostra donada.

Cal remarcar, finalment, que aquesta associació –quan es dona– és merament estadística, i per tant requereix una interpretació posterior a l'hora d'establir eventuais mecanismes de causalitat.

2. Classificació d'ocupacions pel mercat laboral andorrà

Grup 1: Directius, propietaris i comandaments intermedis:

Directius i alts càrrecs d'administracions públiques i empreses privades: poder executiu i legislatiu i direcció de les administracions públiques, direcció d'organitzacions.

Propietaris i gerents d'hoteleria, comerç, agricultura i altres empreses.

Comandaments intermedis d'empreses del sector serveis, comerç, financer, etc.

Grup 2: Professionals i tècnics, científics i intel·lectuals:

Professions associades a titulacions universitàries de 1er, 2on i 3er cicle en ciències pures i enginyeria, ciències naturals, sanitat, ensenyament.

Professionals del dret, organització d'empreses, ciències socials i humanes, escriptors, artistes, etc., i altres professions associades a titulacions universitàries de 1er, 2on i 3er cicle.

Tècnics en ciències físiques, químiques i enginyeria, ciències naturals i sanitat, educació infantil, professionals de suport en operacions financeres i comercials, professionals de suport en gestió administrativa.

Grup 3: Personal administratiu i similars ("coll blanc"):

Empleats en serveis comptables, financers i de serveis de recolzament a la producció i al transport.

Empleats de biblioteca, serveis de correus i assimilats, auxiliars administratius amb o sense atenció al públic.

Empleats amb tracte directe amb el públic en agències de viatges, recepcionistes i telefonistes, caixers, etc.

Grup 4: Treballadors qualificats i semiqualicats de comerç, hoteleria i restauració, serveis personals i de protecció:

Venedors, dependents de comerç i assimilats.

Treballadors de serveis de restauració (cambrers, cuiners, barmans, etc.).

Treballadors de serveis personals (auxiliars d'infermeria, treballadors que es dediquen a tenir cura de persones, perruquers, especialistes en tractaments de bellesa, treballadors que atenen passatgers, majordoms i similars).

Treballadors dels serveis protecció i seguretat (polícies, bombers, guàrdies jurats i personal de seguretat privada).

Grup 5: Artesans i treballadors qualificats i semiqualicats d'activitats agràries, indústria i construcció:

Treballadors qualificats i semiqualicats d'activitats agrícoles.

Treballadors qualificats i semiqualicats de la indústria manufacturera.

Treballadors en obres estructurals de construcció i acabats de construcció (paletes, pintors, electricistes, fusters, lampistes)

Altres treballadors qualificats i semiqualicats: ferrers, soldadors, mecànics, vidriers, etc.

Treballadors de les indústries d'arts gràfiques, tèxtil, elaboració d'aliments, ebenistes i altres artesans.

Conductors de vehicles de transport urbà o per carretera.

Grup 6: Treballadors no qualificats:

Treballadors no qualificats dels serveis (comerç, personal de neteja, conserges, etc.).

Treballadors no qualificats de la indústria i la construcció (peons d'indústries manufacturera i del transport, manobres, etc.).

Treballadors agrícoles no qualificats (temporers, peons, etc.)

Grup 7: Jubilats i altres inactius (pensionistes, rendistes, etc.)

Grup 8: Mestresses de casa

Grup 9: Estudiants

3. Aspectes que caldria millorar d'Andorra, en l'actualitat (Multiresposta)

	Freqüències	Percentatges
Total	771	
POLÍTIQUES SOCIALS, PRESTACIONS, PENSIONS	190	24,7
CASS	92	12,0
Millorar l'estat de benestar, polítiques socials	46	6,0
Pensions	44	5,8
Més ajudes socials	30	3,9
Guarderies	4	0,6
MANCA FEINA, ATUR	129	16,7
Manca de feina, atur	117	15,1
Manca de feina pels joves	12	1,6
Treball per la gent del país	2	0,3
TRÀNSIT	106	13,7
Trànsit, circulació	103	13,4
Agents circulació, control velocitat, semàfors	3	0,4
POLÍTICA	90	11,7
Millorar la política, gestió govern, comuns	50	6,5
Vot residents	17	2,2
Transparència política	8	1,0
Accés nacionalitat andorrana, doble nacionalitat	4	0,6
Divisió de poders, més independents	4	0,5
Lleis	4	0,6
Política econòmica	3	0,4
Integració europea, relacions internacionals	2	0,3
Més participació ciutadana	2	0,3
Polítics	2	0,3
Control despesa pública	2	0,2
INFRAESTRUCTURES I EQUIPAMENTS	81	10,5
Millorar carreteres, accessos	24	3,1
Manca o millorar infraestructures	24	3,1
Millorar accessibilitat, manteniment carrers, voreres	18	2,3
Millorar la gestió urbanística, ordenament territorial	13	1,7
Manca de parcs, zones verdes	5	0,6
Finalitzar obres, massa obres	4	0,6
FUNCIONAMENT DE LES ADMINISTRACIONS	81	10,5
STA	50	6,5
Justícia	15	2,0
Millorar funcionament Administració pública	3	0,4
Servei ocupació	3	0,4
Policia	3	0,4
Agència de mobilitat, servei de circulació	3	0,4
Funcionaris	2	0,2
Tràmits, atenció al públic	1	0,1
Unificar administracions parròquies	1	0,1
Duanes	1	0,1
TRANSPORT PÚBLIC	78	10,1
Ampliar i millorar el transport públic	64	8,3
Transport públic massa car	16	2,1
Transport escolar deficient	2	0,2
SALARIS	77	10,0
MEDI AMBIENT	77	10,0
Neteja carrers	47	6,1

Preservació del medi ambient	14	1,8
Contaminació	7	0,9
Reciclatge escombraries	6	0,8
Millorar tracte als animals, abandonament	4	0,6
ECONOMIA	72	9,4
Situació econòmica, crisi	30	3,9
Control bancs, BPA, imatge sistema financer	20	2,6
Impostos	8	1,1
Ajudar a les empreses, autònoms i als diferents sectors	6	0,8
Bancs, manca de crèdit	5	0,6
Més obertura econòmica	4	0,5
Andorra la Vella està desactivada	1	0,1
TREBALL I CONDICIONS LABORALS	61	7,9
Millorar condicions laborals	34	4,4
Conciliació vida laboral i familiar	18	2,4
Horaris de treball	4	0,5
Millorar lleis laborals	3	0,4
Drets laborals, sindicats	2	0,2
SANITAT	49	6,4
Sanitat, sistema sanitari	40	5,2
Falten especialistes mèdics	8	1,1
Pagament als metges per anticipat	5	0,6
EDUCACIÓ	45	5,9
Millorar l'educació	23	2,9
Més oferta educativa	13	1,7
Manca de beques	7	0,9
Activitats extraescolars	3	0,4
Homologació titulacions	1	0,1
Secundària a la mateixa escola	1	0,1
TURISME	44	5,8
Millorar promoció turística i imatge d'Andorra a l'exterior	18	2,3
Turisme de poca qualitat	13	1,7
Més activitats per al turisme, diversificació	10	1,3
Millorar l'atenció al turisme	5	0,7
Potenciar el turisme	1	0,1
ACTIVITATS I ESPAIS D'OCI, ESPORT, CULTURA	37	4,8
Millorar l'oferta cultural	19	2,5
Llocs i activitats d'oci per als joves	14	1,9
Més oferta esportiva, potenciar l'esport, ajudes	4	0,5
Més locals i activitats d'oci	1	0,1
APARCAMENT	30	3,9
Manca d'aparcament	16	2,1
Aparcaments cars	12	1,6
Places per minusvàlids ocupades	2	0,2
NIVELL DE VIDA CAR	25	3,3
Nivell de vida molt car	13	1,7
Cistella de la compra cara	13	1,6
PREU HABITATGE	23	2,9
Lloguers cars	18	2,3
Vivenda cara	5	0,6
COMERÇ	21	2,8
Millorar el comerç	10	1,3
Millorar l'atenció als clients	7	0,9
Problemes del comerç (preu lloguer, botigues tanquen)	4	0,5
VALORS	17	2,2

Convivència, respecte	6	0,8
Pobresa, desigualtats socials	3	0,4
Solidaritat, voluntariat	2	0,3
Societat classista	2	0,3
Qualitat de vida	1	0,2
Massa consum	1	0,1
Societat tancada	1	0,2
Creixement sostenible	1	0,1
Igualtat entre homes i dones	1	0,2
IMMIGRACIÓ	14	1,8
Drets dels immigrants, permís de treball	14	1,8
MÀ D'OBRA POC QUALIFICADA, PROFESSIONALITZACIÓ	5	0,7
JOVENTUT	2	0,3
Manca expectatives laborals i socials pels joves	1	0,2
Manca educació joves	1	0,1
ALTRES	36	4,6
Català	14	1,8
Manca d'informació	6	0,8
No hi ha educació viària	4	0,6
Millorar preus i material esquí	3	0,4
Casino	2	0,3
Forfaits gratuïts o més econòmics	2	0,2
Facilitar gestions al pas	1	0,1
Controls zona de discoteca	1	0,1
Aigua no arriba suficient a les cases	1	0,1
Sóc viuda i em sento sola	1	0,1
Conservar patrimoni	1	0,1
MILLORAR-HO TOT	2	0,3
CAP ASPECTE	25	3,3
No contesta	73	9,5

TAULES

Taula 8.1

Servei de tràmits de govern i ministeris

	Total			
% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	771	82,0	10,2	7,8
SEXE				
Home	378	80,9	10,9	8,2
Dona	393	83,1	9,6	7,3
EDAT				
18 a 24 anys	58	66,0	29,9	4,1
25 a 39 anys	209	84,1	9,0	6,9
40 a 54 anys	258	83,6	10,3	6,0
55 anys o més	243	82,5	6,2	11,3
NACIONALITAT				
Andorrana	302	82,5	13,8	3,7
Espanyola	234	80,0	7,3	12,7
Francesa	44	75,3	14,3	10,4
Portuguesa	113	77,7	12,3	9,9
Altres	78	95,6	0,0	4,4
ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	78,0	6,2	15,8
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	81,5	7,1	11,4
Ensenyament secundari superior	190	81,0	11,7	7,3
Formació professional grau mitjà o superior	141	81,6	11,8	6,6
Universitaris	199	84,7	11,9	3,4
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	80,8	7,9	11,3
Professionals, tècnics i similars	143	84,2	10,9	4,9
Personal administratiu i similars	95	82,9	12,5	4,6
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis personals	126	82,7	11,4	6,0
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	78,6	9,0	12,5
Treballadors no qualificats	52	82,6	11,3	6,2
Jubilats	131	79,9	5,1	15,0
Mestresses de casa	22	89,3	8,0	2,7
Estudiants	40	75,2	23,6	1,2
Aturats	21	91,7	5,0	3,3
Altres no ocupats	10	81,9	11,0	7,1
No contesta	1	100,0	0,0	0,0

Taula 8.2
Servei de tràmits del comú

	Total			
% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	771	82,1	5,3	12,7
SEXE				
Home	378	79,3	5,4	15,3
Dona	393	84,7	5,2	10,1
EDAT				
18 a 24 anys	58	71,5	1,9	26,6
25 a 39 anys	209	78,7	4,6	16,7
40 a 54 anys	258	85,1	7,2	7,7
55 anys o més	243	84,4	4,7	10,9
NACIONALITAT				
Andorrana	302	80,3	5,9	13,8
Espanyola	234	84,6	4,0	11,4
Francesa	44	74,9	8,1	17,0
Portuguesa	113	83,3	6,1	10,6
Altres	78	83,5	3,9	12,6
ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	80,2	8,9	10,8
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	82,9	3,4	13,7
Ensenyament secundari superior	190	83,5	6,7	9,8
Formació professional grau mitjà o superior	141	82,9	4,6	12,5
Universitaris	199	79,9	5,3	14,8
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	75,7	6,7	17,5
Professionals, tècnics i similars	143	80,3	8,7	10,9
Personal administratiu i similars	95	79,7	6,3	14,0
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis personals	126	86,3	2,2	11,5
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	81,2	2,7	16,1
Treballadors no qualificats	52	85,6	7,9	6,5
Jubilats	131	85,3	3,9	10,8
Mestresses de casa	22	92,4	0,0	7,6
Estudiants	40	68,5	2,7	28,8
Aturats	21	79,5	11,5	9,1
Altres no ocupats	10	89,0	11,0	0,0

Taula 8.3
Ensenyament

	Total	Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
% Horitzontals				
Total	771	54,5	4,9	40,6
SEXE				
Home	378	54,1	3,2	42,7
Dona	393	54,9	6,5	38,6
EDAT				
18 a 24 anys	58	62,2	11,7	26,1
25 a 39 anys	209	55,9	4,0	40,0
40 a 54 anys	258	60,6	5,6	33,9
55 anys o més	243	45,7	3,3	51,0
NACIONALITAT				
Andorrana	302	63,8	5,5	30,7
Espanyola	234	43,1	6,2	50,7
Francesa	44	46,7	3,9	49,4
Portuguesa	113	55,9	2,9	41,2
Altres	78	55,1	2,1	42,9
ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	42,6	1,3	56,1
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	49,9	4,5	45,6
Ensenyament secundari superior	190	53,1	4,9	42,1
Formació professional grau mitjà o superior	141	59,6	5,2	35,2
Universitaris	199	59,6	6,0	34,4
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	48,8	5,8	45,4
Professionals, tècnics i similars	143	60,4	6,5	33,1
Personal administratiu i similars	95	55,6	5,6	38,8
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis personals	126	60,8	1,6	37,6
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	48,0	4,0	48,0
Treballadors no qualificats	52	59,2	4,8	36,0
Jubilats	131	38,2	4,2	57,5
Mestresses de casa	22	51,2	10,0	38,7
Estudiants	40	71,2	11,8	17,0
Aturats	21	69,6	0,0	30,4
Altres no ocupats	10	52,5	0,0	47,5

Taula 8.4
Hospital

	Total	Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
% Horitzontals				
Total	771	79,6	13,9	6,5
SEXE				
Home	378	78,1	12,8	9,1
Dona	393	81,1	14,9	4,0
EDAT				
18 a 24 anys	58	57,9	36,1	6,0
25 a 39 anys	209	78,8	15,1	6,1
40 a 54 anys	258	78,9	15,1	6,1
55 anys o més	243	86,1	6,4	7,6
NACIONALITAT				
Andorrana	302	77,7	17,8	4,5
Espanyola	234	85,6	8,8	5,6
Francesa	44	77,5	10,4	12,1
Portuguesa	113	74,5	17,8	7,7
Altres	78	77,4	10,2	12,4
ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	83,1	11,5	5,4
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	77,0	15,9	7,1
Ensenyament secundari superior	190	83,4	10,7	5,8
Formació professional grau mitjà o superior	141	78,6	16,9	4,5
Universitaris	199	78,3	13,2	8,4
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	83,5	10,8	5,7
Professionals, tècnics i similars	143	82,1	10,9	7,1
Personal administratiu i similars	95	78,2	12,0	9,8
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis personals	126	72,1	18,4	9,5
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	77,3	17,2	5,5
Treballadors no qualificats	52	70,4	22,0	7,5
Jubilats	131	92,2	4,0	3,9
Mestresses de casa	22	89,3	3,7	7,0
Estudiants	40	66,1	32,8	1,2
Aturats	21	81,5	15,1	3,3
Altres no ocupats	10	74,0	26,0	0,0

Taula 8.5
Centres d'Atenció Primària

	Total	Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
% Horitzontals				
Total	771	74,2	1,4	24,3
SEXE				
Home	378	72,3	1,4	26,3
Dona	393	76,1	1,4	22,5
EDAT				
18 a 24 anys	58	62,2	3,5	34,3
25 a 39 anys	209	74,7	0,0	25,3
40 a 54 anys	258	75,5	1,8	22,7
55 anys o més	243	75,0	1,8	23,2
NACIONALITAT				
Andorrana	302	72,4	1,9	25,7
Espanyola	234	74,8	1,3	23,9
Francesa	44	61,7	1,1	37,2
Portuguesa	113	80,4	1,6	18,0
Altres	78	77,6	0,0	22,4
ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	79,3	0,0	20,7
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	78,8	2,1	19,1
Ensenyament secundari superior	190	72,7	1,8	25,4
Formació professional grau mitjà o superior	141	76,3	0,8	22,9
Universitaris	199	68,7	1,2	30,1
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	73,4	0,0	26,6
Professionals, tècnics i similars	143	62,7	1,0	36,3
Personal administratiu i similars	95	72,5	4,0	23,5
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis personals	126	79,7	0,9	19,4
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	73,8	1,3	24,8
Treballadors no qualificats	52	74,5	0,0	25,5
Jubilats	131	80,9	1,0	18,1
Mestresses de casa	22	89,9	0,0	10,1
Estudiants	40	68,4	3,9	27,7
Aturats	21	79,6	0,0	20,4
Altres no ocupats	10	79,2	7,1	13,8

Taula 8.6
Serveis Socials

	Total			
% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	771	28,0	8,3	63,7
SEXE				
Home	378	26,7	7,2	66,1
Dona	393	29,3	9,4	61,4
EDAT				
18 a 24 anys	58	33,7	11,7	54,6
25 a 39 anys	209	21,1	9,8	69,1
40 a 54 anys	258	27,6	6,8	65,5
55 anys o més	243	32,9	7,8	59,3
NACIONALITAT				
Andorrana	302	29,1	9,0	61,9
Espanyola	234	25,4	11,1	63,5
Francesa	44	14,9	3,7	81,4
Portuguesa	113	28,4	5,1	66,5
Altres	78	38,5	4,1	57,4
ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	42,1	4,7	53,2
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	29,5	10,1	60,4
Ensenyament secundari superior	190	29,0	5,4	65,6
Formació professional grau mitjà o superior	141	23,3	9,5	67,3
Universitaris	199	25,0	9,5	65,5
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	26,2	4,3	69,5
Professionals, tècnics i similars	143	18,6	6,7	74,7
Personal administratiu i similars	95	28,4	12,4	59,2
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis personals	126	24,2	4,3	71,5
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	21,5	9,1	69,3
Treballadors no qualificats	52	55,4	5,1	39,5
Jubilats	131	34,4	7,5	58,1
Mestresses de casa	22	19,6	14,9	65,5
Estudiants	40	30,3	15,8	53,9
Aturats	21	33,9	9,9	56,2
Altres no ocupats	10	30,6	34,9	34,4

Taula 8.7
Servei d'Ocupació

	Total	Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
% Horitzontals				
Total	771	18,4	16,5	65,0
SEXE				
Home	378	18,4	20,1	61,3
Dona	393	18,4	13,1	68,5
EDAT				
18 a 24 anys	58	23,1	26,3	50,6
25 a 39 anys	209	15,8	17,9	66,2
40 a 54 anys	258	21,5	17,9	60,6
55 anys o més	243	16,0	11,7	72,0
NACIONALITAT				
Andorrana	302	20,5	19,6	59,9
Espanyola	234	17,4	19,0	63,3
Francesa	44	15,8	11,0	73,2
Portuguesa	113	21,4	11,3	67,3
Altres	78	10,4	8,0	81,6
ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	14,0	7,3	78,7
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	23,7	15,3	61,0
Ensenyament secundari superior	190	18,0	19,1	62,9
Formació professional grau mitjà o superior	141	13,8	14,6	71,2
Universitaris	199	17,5	18,9	63,6
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	26,7	13,7	59,6
Professionals, tècnics i similars	143	13,4	17,8	68,7
Personal administratiu i similars	95	25,0	16,1	58,9
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis personals	126	11,8	23,2	65,0
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	20,8	18,2	61,0
Treballadors no qualificats	52	28,1	9,8	62,1
Jubilats	131	13,8	6,4	79,3
Mestresses de casa	22	23,3	13,5	63,3
Estudiants	40	22,3	26,3	51,4
Aturats	21	29,8	39,5	30,7
Altres no ocupats	10	11,0	7,1	81,9

Taula 8.8

Caixa Andorrana de Seguretat Social

	Total			
% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	771	53,7	39,1	7,3
SEXE				
Home	378	51,9	38,2	10,0
Dona	393	55,4	39,9	4,7
EDAT				
18 a 24 anys	58	49,2	39,9	10,9
25 a 39 anys	209	50,3	43,0	6,7
40 a 54 anys	258	54,2	40,0	5,8
55 anys o més	243	56,5	35,1	8,5
NACIONALITAT				
Andorrana	302	43,7	49,5	6,7
Espanyola	234	58,6	36,1	5,3
Francesa	44	47,0	38,2	14,9
Portuguesa	113	58,8	34,8	6,4
Altres	78	73,6	14,3	12,0
ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	54,9	40,1	5,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	54,3	41,5	4,3
Ensenyament secundari superior	190	49,7	41,5	8,9
Formació professional grau mitjà o superior	141	60,7	32,6	6,7
Universitaris	199	51,8	38,5	9,7
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	65,6	23,9	10,5
Professionals, tècnics i similars	143	51,4	41,4	7,2
Personal administratiu i similars	95	46,0	46,9	7,0
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis personals	126	57,3	34,2	8,5
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	51,0	45,4	3,6
Treballadors no qualificats	52	68,9	26,8	4,3
Jubilats	131	56,8	34,6	8,6
Mestresses de casa	22	48,3	44,6	7,0
Estudiants	40	43,5	44,7	11,8
Aturats	21	49,1	50,9	0,0
Altres no ocupats	10	23,9	69,0	7,1

Taula 8.9
Servei de Telecomunicacions d'Andorra

	Total			
% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	771	63,9	31,3	4,8
SEXE				
Home	378	62,2	33,4	4,4
Dona	393	65,6	29,3	5,1
EDAT				
18 a 24 anys	58	49,5	44,3	6,2
25 a 39 anys	209	68,4	28,3	3,3
40 a 54 anys	258	60,0	34,4	5,6
55 anys o més	243	67,2	27,9	4,9
NACIONALITAT				
Andorrana	302	58,1	37,8	4,1
Espanyola	234	65,3	29,3	5,4
Francesa	44	59,8	36,3	3,9
Portuguesa	113	68,7	22,3	9,0
Altres	78	77,9	22,1	0,0
ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	72,2	17,9	9,9
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	66,5	28,5	5,0
Ensenyament secundari superior	190	63,7	31,5	4,7
Formació professional grau mitjà o superior	141	55,4	39,4	5,2
Universitaris	199	65,7	31,3	3,0
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	59,8	34,0	6,2
Professionals, tècnics i similars	143	66,9	28,1	5,0
Personal administratiu i similars	95	58,4	37,3	4,3
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis personals	126	63,0	34,8	2,3
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	57,8	36,9	5,2
Treballadors no qualificats	52	75,3	20,5	4,2
Jubilats	131	68,8	26,3	4,9
Mestresses de casa	22	84,9	11,8	3,3
Estudiants	40	41,0	50,0	9,1
Aturats	21	67,9	28,7	3,3
Altres no ocupats	10	67,3	14,6	18,1

Taula 8.10
Forces Elèctriques d'Andorra

	Total			
% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	771	79,4	4,4	16,3
SEXE				
Home	378	79,3	3,5	17,2
Dona	393	79,5	5,2	15,4
EDAT				
18 a 24 anys	58	63,6	2,7	33,7
25 a 39 anys	209	71,6	5,6	22,8
40 a 54 anys	258	83,6	4,3	12,0
55 anys o més	243	85,0	3,8	11,2
NACIONALITAT				
Andorrana	302	77,7	3,7	18,6
Espanyola	234	84,7	4,1	11,3
Francesa	44	88,0	8,1	3,9
Portuguesa	113	79,7	2,6	17,7
Altres	78	64,4	8,3	27,4
ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	88,1	3,8	8,2
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	78,5	5,3	16,3
Ensenyament secundari superior	190	81,8	2,5	15,7
Formació professional grau mitjà o superior	141	74,3	3,6	22,1
Universitaris	199	79,8	5,2	15,0
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	86,8	3,9	9,3
Professionals, tècnics i similars	143	74,7	2,9	22,5
Personal administratiu i similars	95	78,7	5,1	16,2
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis personals	126	76,3	3,8	19,9
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	77,0	4,8	18,1
Treballadors no qualificats	52	84,9	10,8	4,2
Jubilats	131	86,2	3,4	10,5
Mestresses de casa	22	84,2	7,6	8,2
Estudiants	40	71,2	0,0	28,8
Aturats	21	79,1	3,2	17,8
Altres no ocupats	10	76,9	16,1	7,1

Taula 8.11
Batllia / Administració de justícia

	Total			
% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	771	34,8	11,0	54,2
SEXE				
Home	378	34,0	12,0	54,0
Dona	393	35,6	10,0	54,3
EDAT				
18 a 24 anys	58	45,9	0,8	53,3
25 a 39 anys	209	40,7	8,6	50,7
40 a 54 anys	258	33,3	16,1	50,6
55 anys o més	243	28,9	10,2	60,9
NACIONALITAT				
Andorrana	302	40,0	14,6	45,4
Espanyola	234	31,8	12,1	56,1
Francesa	44	24,0	9,2	66,8
Portuguesa	113	28,7	7,5	63,9
Altres	78	38,9	0,0	61,1
ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	38,8	8,9	52,2
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	28,8	10,0	61,2
Ensenyament secundari superior	190	36,7	11,6	51,8
Formació professional grau mitjà o superior	141	32,7	10,0	57,3
Universitaris	199	38,7	12,8	48,5
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	46,8	12,8	40,4
Professionals, tècnics i similars	143	34,4	15,2	50,4
Personal administratiu i similars	95	35,3	14,1	50,6
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis personals	126	32,2	8,4	59,4
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	31,0	14,5	54,4
Treballadors no qualificats	52	41,2	6,3	52,4
Jubilats	131	29,2	7,2	63,5
Mestresses de casa	22	48,1	21,4	30,4
Estudiants	40	43,6	1,2	55,2
Aturats	21	22,2	10,9	66,9
Altres no ocupats	10	39,9	7,9	52,2

Taula 8.12
Polícia

	Total	Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
% Horitzontals				
Total	771	56,0	4,8	39,2
SEXE				
Home	378	59,0	4,6	36,5
Dona	393	53,2	5,0	41,8
EDAT				
18 a 24 anys	58	49,8	11,7	38,6
25 a 39 anys	209	62,5	2,6	34,9
40 a 54 anys	258	55,6	5,4	39,0
55 anys o més	243	51,8	4,5	43,7
NACIONALITAT				
Andorrana	302	57,0	8,6	34,5
Espanyola	234	51,4	2,9	45,7
Francesa	44	65,6	1,1	33,3
Portuguesa	113	57,1	2,0	41,0
Altres	78	59,2	2,1	38,7
ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	49,6	5,4	45,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	50,6	3,5	45,9
Ensenyament secundari superior	190	53,9	5,2	40,9
Formació professional grau mitjà o superior	141	57,6	3,1	39,3
Universitaris	199	63,9	6,8	29,3
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	74,4	2,3	23,3
Professionals, tècnics i similars	143	62,6	4,4	33,0
Personal administratiu i similars	95	48,8	4,5	46,7
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis personals	126	53,1	2,7	44,2
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	64,7	4,6	30,7
Treballadors no qualificats	52	58,2	7,4	34,4
Jubilats	131	46,6	3,9	49,4
Mestresses de casa	22	63,6	8,0	28,4
Estudiants	40	43,6	15,8	40,6
Aturats	21	47,3	5,0	47,7
Altres no ocupats	10	64,2	0,0	35,8

Taula 10

Ha anat en els darrers 12 mesos a algun dels serveis de l'Administració Pública per sol·licitar informació, o fer una consulta, tràmit o gestió?

% Horitzontals		Govern / Ministeris	Servei de tràmits del Comú	Ensenyament	Hospital	CAP	Serveis Socials	Servei d'Ocupació	CASS	STA / SOM	FEDA	Batllia	Polícia
Total	771	67,2	60,2	28,8	64,0	46,3	12,8	13,4	74,7	59,7	20,6	15,5	14,7
SEXE													
Home	378	72,6	59,4	29,5	58,5	42,8	11,8	16,5	75,1	65,1	22,8	18,0	17,9
Dona	393	62,0	60,9	28,0	69,4	49,6	13,8	10,4	74,2	54,5	18,5	13,0	11,6
EDAT													
18 a 24 anys	58	80,4	40,5	43,2	60,3	15,2	14,4	15,2	70,1	72,0	12,8	8,7	20,4
25 a 39 anys	209	75,7	62,3	33,1	66,4	50,6	15,5	18,8	80,3	66,1	29,0	21,9	23,2
40 a 54 anys	258	71,5	68,2	39,9	65,4	45,8	12,8	13,9	78,4	60,4	19,7	16,2	12,8
55 anys o més	243	52,6	55,3	10,2	61,4	50,6	10,2	7,9	67,6	50,8	16,4	11,0	8,2
NACIONALITAT													
Andorrana	302	78,1	60,1	33,2	64,5	45,2	12,2	11,0	74,9	67,7	21,6	19,4	15,9
Espanyola	234	58,4	65,1	23,0	64,7	47,0	13,7	15,8	77,6	57,9	21,9	13,5	12,8
Francesa	44	66,8	52,3	29,3	50,7	32,2	3,9	10,4	63,8	44,1	17,2	8,2	13,2
Portuguesa	113	62,3	61,0	23,0	72,9	52,6	13,8	13,6	85,5	52,1	22,0	13,9	14,2
Altres	78	58,8	48,8	37,0	55,1	46,8	16,2	16,6	55,5	53,7	12,4	12,6	16,9
ESTUDIS													
Estudis primaris no acabats o sense estudis	50	33,5	46,3	8,9	80,6	53,6	15,2	9,3	71,9	26,1	6,9	9,0	5,1
Ensenyament primari o secundari bàsic	189	54,7	50,9	21,2	64,5	48,9	14,1	13,3	75,2	54,6	21,4	15,4	9,6
Ensenyament secundari superior	190	75,7	64,6	30,5	62,1	44,0	10,3	13,9	72,7	55,9	14,7	12,3	15,7
Formació professional grau mitjà o superior	141	74,2	67,9	29,0	61,2	38,1	15,4	13,3	71,5	64,0	20,0	15,5	12,2
Universitaris	199	75,1	62,9	39,0	63,0	49,8	11,2	13,7	79,2	73,9	29,1	19,9	22,9
OCUPACIÓ													
Directius, propietaris o comandaments intermedis	48	74,7	71,7	27,2	65,8	38,9	5,5	10,1	77,5	70,2	32,7	21,1	16,0
Professionals, tècnics i similars	143	81,8	70,1	41,2	66,2	41,5	9,5	13,9	83,5	68,9	25,2	17,4	23,1
Personal administratiu i similars	95	80,7	68,9	30,1	55,1	43,9	16,4	9,2	76,7	68,2	22,3	22,3	7,3
Treballadors del comerç, hoteleria o serveis	126	60,2	56,4	32,7	62,6	44,5	8,6	13,4	65,4	56,5	23,3	15,9	9,7
Treballadors de la indústria, construcció i primari	82	65,2	61,7	31,3	63,0	45,9	15,7	21,3	84,0	64,7	20,4	20,2	20,9
Treballadors no qualificats	52	50,2	48,8	38,8	84,5	62,2	25,1	24,3	75,0	45,0	23,0	15,5	27,5
Jubilats	131	45,9	49,8	4,7	60,9	58,0	13,3	2,4	64,7	43,6	10,6	7,0	5,8
Mestresses de casa	22	73,6	61,1	20,5	79,5	65,5	7,6	9,8	76,3	60,2	22,3	11,3	7,3
Estudiants	40	80,2	38,1	46,1	55,1	19,6	11,8	9,1	68,4	71,2	4,0	6,6	16,9
Aturats	21	80,2	56,2	14,4	64,1	36,2	17,4	59,4	84,9	51,0	23,8	10,9	10,7
Altres no ocupats	10	69,0	100,0	18,4	80,0	51,0	26,0	10,5	92,9	60,4	21,9	18,9	34,9