

L'OBSERVATORI
CRES-IEA

Primer semestre del 2018

Centre de Recerca Sociològica
Institut d'Estudis Andorrans

SATISFACCIÓ AMB ELS SERVEIS PÚBLICS

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

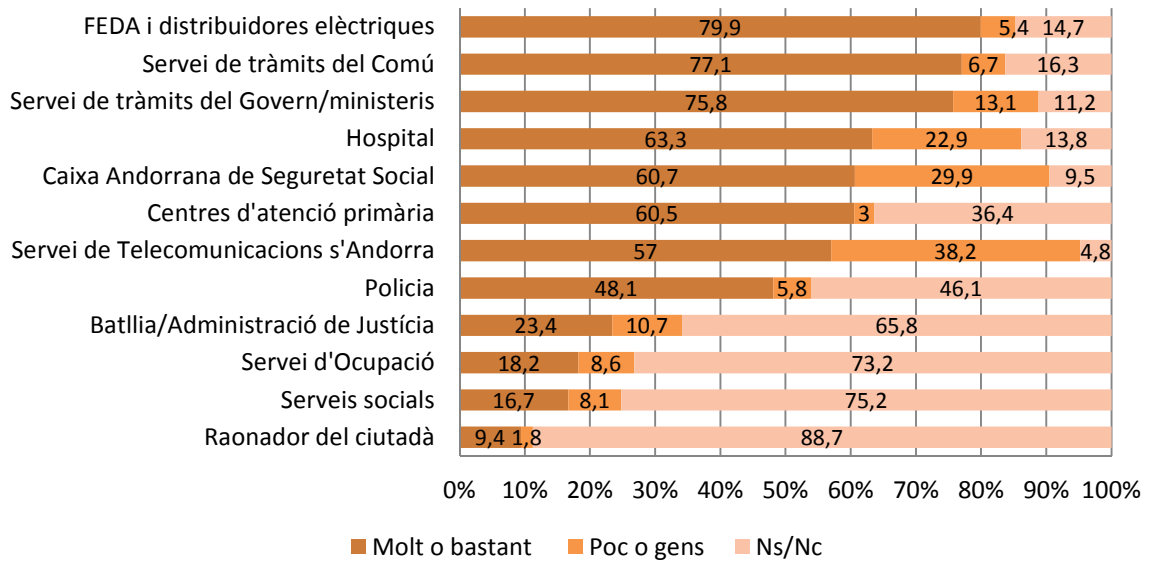
	Molt	Bastant	Poc	Gens	No contesta
Servei de tràmits del Govern/ministeris	16,5	59,3	11,3	1,8	11,2
Servei de tràmits del Comú	19,8	57,3	5,5	1,2	16,3
Hospital	20,0	43,3	17,6	5,3	13,8
Centres d'atenció primària	24,5	36,0	2,1	0,9	36,4
Serveis socials	3,5	13,2	5,4	2,7	75,2
Servei d'Ocupació	4,7	13,5	5,6	3,0	73,2
Caixa Andorrana de Seguretat Social	8,8	51,9	22,7	7,2	9,5
Servei de Telecomunicacions d'Andorra	12,6	44,4	27,5	10,7	4,8
Forces Elèctriques d'Andorra i distribuïdores elèctriques	21,2	58,7	4,4	1,0	14,7
Batllia/Administració de Justícia	4,0	19,4	6,5	4,2	65,8
Polícia	10,8	37,3	4,3	1,5	46,1
Raonador del ciutadà	2,4	7,0	0,9	0,9	88,7

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.

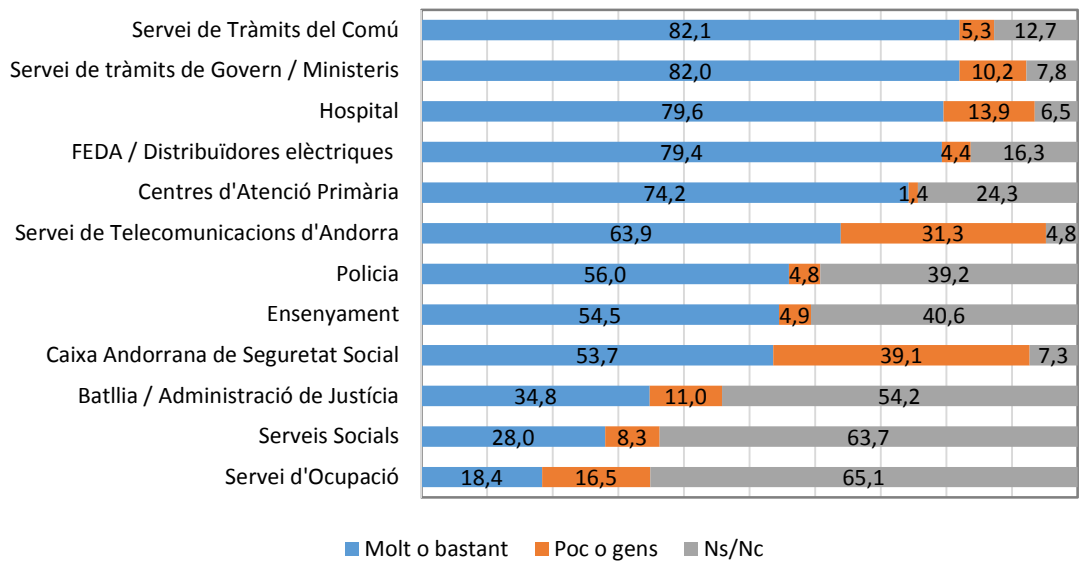
Si ens fixem cas per cas, el 80% dels enquestats diuen estar molt o bastant satisfet amb els serveis de FEDA i altres distribuïdores elèctriques. En relació amb el servei de tràmits del Comú i Govern, el 77% i 76% respectivament estan molt o bastant satisfets. Amb el funcionament de l'hospital estan molt o bastant satisfets el 63% i un 61% ho està amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social (CASS). A continuació trobem que els enquestats diuen estar molt o bastant satisfets en un 60,5% dels casos amb els Centres d'Atenció Primària i el 57% amb el servei de telecomunicacions d'Andorra. En aquest últim cas cal destacar que el 38% diu estar poc o gens satisfets. Els següents serveis tenen un alt percentatge d'individus que no els valoren, potser per desconeixement o per no utilitzar-los. El 48% dels enquestats diuen estar molt o bastant satisfets amb el servei de policia (46% Ns/Nc), el 23% amb la Batllia i l'Administració de Justícia (66% Ns/Nc), el 18% amb el Servei d'Ocupació (73% Ns/Nc), el 16% amb els serveis socials (75% Ns/Nc) i el 9% amb el Raonador del Poble (89% Ns/Nc).

A continuació es realitza una comparativa de la satisfacció del funcionament de cada un dels serveis de l'Administració Pública respecte l'any 2016 i 2014.

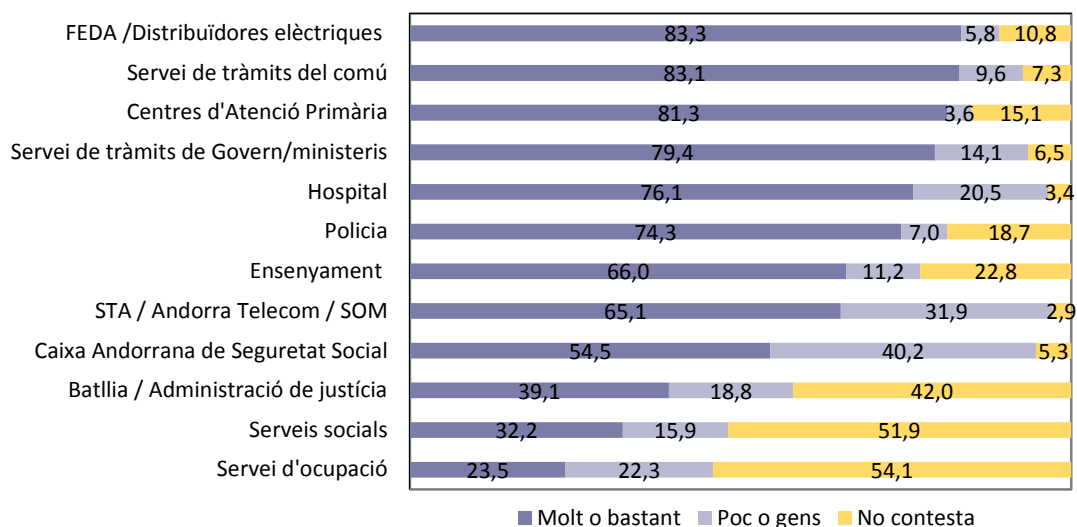
Valoració de la satisfacció amb els serveis públics 2018



Valoració de la satisfacció amb els serveis públics 2016



Valoració de la satisfacció amb els serveis públics 2014



De manera global, respecta l'any 2016 cap servei excepte la Caixa Andorrana de Seguretat Social i FEDA millora el seu percentatge d'enquestats que diuen estar molt o bastant satisfets.

En el cas de FEDA els individus que estan satisfets augmenta mig punt però segueix 3 punts per sota de la valoració de 2014, i en relació amb la CASS les valoracions positives augmenten 7 punts.

Els següents serveis ja havien perdut punts del 2014 al 2016 però ho tornen a fer l'any 2018 en relació amb els enquestats que diuen estar molt o bastant satisfets. Aquests són els Centres d'atenció primària que perden 14,5 punts, la Batllia 12 punts, els Serveis Socials 9 punts, la Policia 8 punts, el Servei de Telecomunicacions d'Andorra 7 punts, el Servei de Tràmits del Comú 5 punts i el Servei d'Ocupació 2 punts. L'Hospital i el Servei de Tràmits de Govern també han perdut punts, 7 i 6 respectivament, però a diferència dels anteriors l'any 2016 havien pujat el percentatge de satisfacció en relació al 2014.

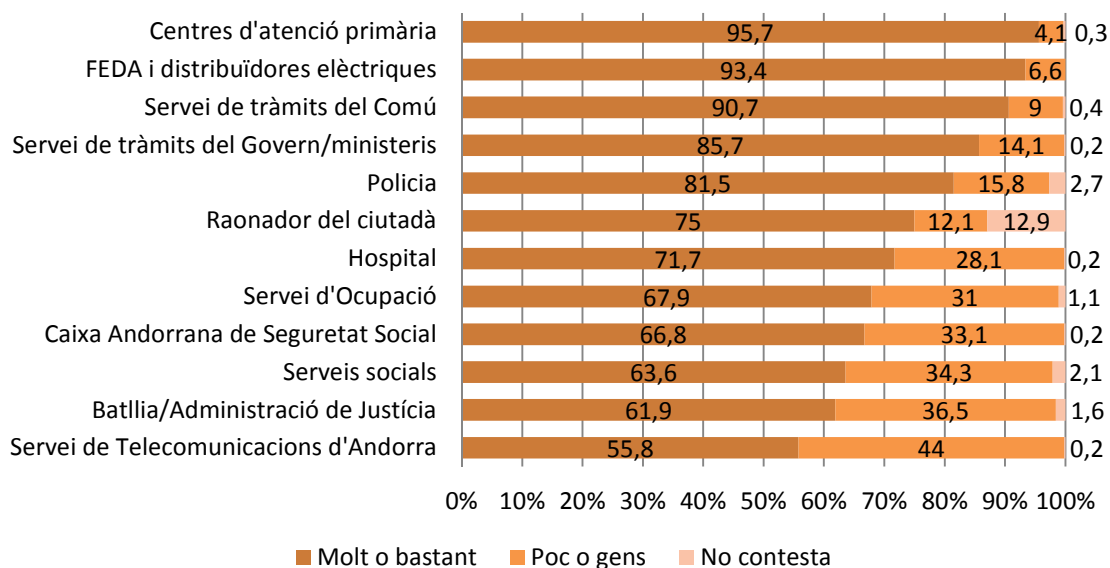
FEDA i altres Distribuïdores Elèctriques tornen a ser el Servei més valorat com succeïa el 2014 i el Servei de Tràmits del Comú torna a ser la segona millor valorada com també ho era el 2014 seguida pel Servei de Tràmits de Govern i Ministeris. Els pitjors valorats són el Raonador del Poble, el qual és el primer any que es demana per ell, seguit del Servei d'Ocupació i Serveis Socials, com ja passava el 2016 i 2018, però cal destacar l'elevat percentatge d'individus que no responen per desconeixement o no haver utilitzat aquests serveis mai.

Si hi ha anat els últims 12 mesos

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 del Govern/ministeris	19,1	66,6	12,4	1,7	0,2
Servei de tràmits del Comú	27,8	62,9	7,3	1,7	0,4
Hospital	24,8	46,9	20,8	7,3	0,2
Centres d'atenció primària	44,8	50,9	2,8	1,3	0,3
Serveis socials	13,3	50,3	18,4	15,9	2,1
Servei d'Ocupació	20,9	47,0	21,0	10,0	1,1
Caixa Andorrana de Seguretat Social	10,5	56,3	25,0	8,1	0,2
Servei de Telecomunicacions d'Andorra	12,5	43,3	31,9	12,1	0,2
Forces Elèctriques d'Andorra i distribuïdores elèctriques	27,8	65,6	4,5	2,1	0,0
Batllia/Administració de Justícia	8,8	53,1	23,1	13,4	1,6
Polícia	18,7	62,8	11,7	4,1	2,7
Raonador del ciutadà	43,4	31,6	0,0	12,1	12,9

Valoració de la satisfacció amb els serveis públics 2018



Si analitzem les respostes dels individus que diuen haver anat a aquests serveis durant els últims dotze mesos, primerament veiem com el percentatge de persones que no responen queda reduït a pocs punts percentuals, i en segon lloc els percentatges de satisfacció i per tant l'ordre varia significativament.

Els serveis millor valorats en relació amb la satisfacció dels enquestats són en primer lloc els Centres d'Atenció Primària amb un 96% d'enquestats que diuen estar molt o bastant satisfets, seguits de FEDA amb un 93% i el Servei de tràmits del Comú amb un 91%. De manera contrària, els menys valorats passen a ser el Servei de Telecomunicacions d'Andorra amb un 56% de respostes positives, seguida de la Batllia i Administració de Justícia amb un 62% i els Serveis Socials amb un 64%.

En general, en tots els serveis la majoria dels enquestats que han anat els últims 12 mesos diu estar molt o bastant satisfet, fins i tot hi ha tres serveis que se situen per sobre del 90% de respostes afirmatives.

13.a. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Govern/ministeris?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2016	Percentatges 2014
Total	807	100	100	100
Molt	133	16,5	15,6	12,2
Bastant	478	59,3	66,4	67,2
Poc	91	11,3	9,1	11,2
Gens	14	1,8	1,1	2,9
Ns/nc	90	11,2	7,8	6,5

El 16,5% dels enquestats diuen estar molt satisfets amb el funcionament del servei de tràmits del Govern i els Ministeris, el 59% bastant satisfet, l'11% poc satisfet i un 2% gens satisfet. Un 11% no sap o no vol contestar.

Per edats, els més joves són els que menys diuen estar molt o bastant satisfets i els que més ho diuen són els de 40 a 54 anys. Són els més joves també els que de manera més nombrosa diuen estar poc o gens satisfets.

Per nivell d'estudis veiem com a major nivell més individus diuen estar molt o bastant satisfets. Els enquestats amb menor nivell d'estudis diuen estar satisfets en un 66% mentre que els que tenen estudis universitaris ho fan en un 81%

En el cas de l'ocupació, els que més diuen estar satisfets són els treballadors de la indústria, construcció i agricultura (86%) seguits del professionals, tècnics i similars (83%), de manera contrària, els que menys diuen estar satisfets són els treballadors no qualificats (52%) i els estudiants (62%)

14.a. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits de Govern/ministeris? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	106	
Dificultat en procediments administratius	39	36,7
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	29	27,3
El tracte del personal que el/la va atendre	24	22,5
La informació que li van proporcionar	21	19,5
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	18	16,8
Professionalitat del personal que el/la va atendre	16	14,7
Altres	7	6,8

Ns/Nc	5	4,6
L'horari d'atenció al públic	2	2,4

Quan es demana als enquestats la raó de perquè estan poc o gens satisfets, diuen en un 37% dels casos que és per la dificultat en procediments administratius, un 27% pel temps que va tardar l'administració en resoldre la seva gestió i un 22,5% es queixa del tracte del personal que el va atendre.

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	6	100
S'havia de pagar el tràmit	4	56,6
Tot en general	1	11,8
No ajuden bé al ciutadà	1	14,7
Va haver de fer el pagament en un altre edifici	1	16,9

15.a. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de tràmits de Govern/ministeris per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

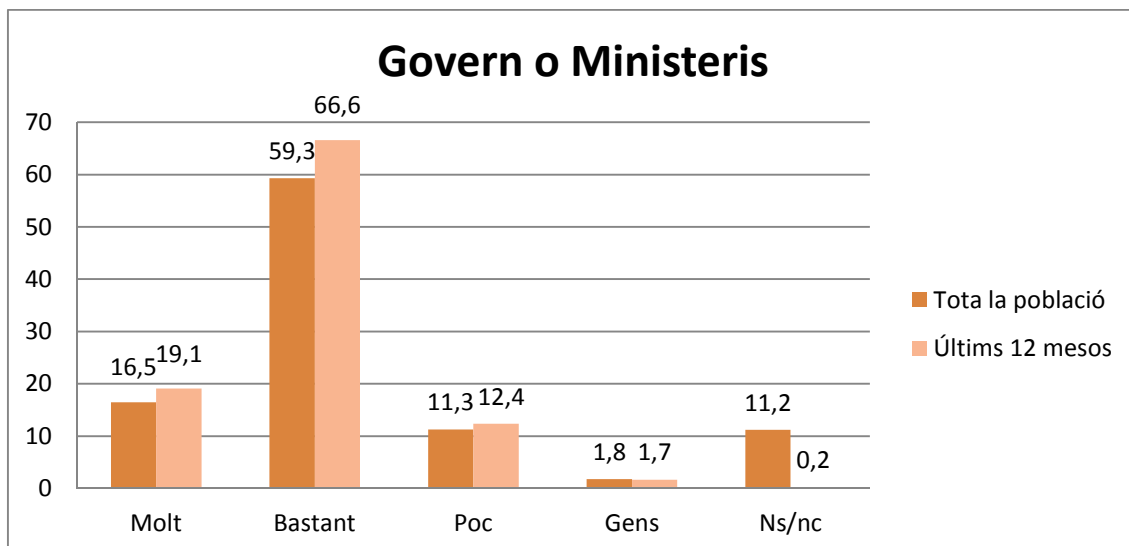
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	526	65,1
No	240	29,8
Ns/nc	41	5,1

En els últims 12 mesos del total d'enquestats ha anat al Servei de Tràmits de Govern i Ministeris el 65%, el 50% diu que no i un 5% no contesta.

Últims 12 mesos (N=526 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Govern/ministeris.

	Freqüències	Percentatges
Total	526	100
Molt	101	19,1
Bastant	350	66,6
Poc	65	12,4
Gens	9	1,7
Ns/nc	1	0,2



Quan només tenim en compte els que han anat els últims dotze mesos, els que diuen estar molt satisfets pugen quasi 3 punts, els que diuen bastant 7 punts i 1 punt els que diuen poc.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits de Govern/ministeris? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	Freqüències	Percentatges
Total	106		74	
Dificultat en procediments administratius	39	36,7	32	43,7
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	29	27,3	22	30,1
El tracte del personal que el/la va atendre	24	22,5	15	20,3
La informació que li van proporcionar	21	19,5	15	19,9
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	18	16,8	10	13,0
Professionalitat del personal que el/la va atendre	16	14,7	11	14,8
Altres	7	6,8	3	4,0
Ns/Nc	5	4,6	1	1,3
L'horari d'atenció al públic	2	2,4	0	0,0

13.b. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Comú?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	160	19,8	16,8	15,6
Bastant	462	57,3	65,3	67,6
Poc	44	5,5	4,8	8,3
Gens	9	1,2	0,4	1,2
Ns/nc	132	16,3	12,7	7,3

Quan es demana als enquestats pel Servei de Tràmits del Comú, el 20% diu estar molt satisfet, el 57% bastant, el 5,5% poc i l'1% gens satisfet. Un 16% no sap o no vol contestar.

Quan creuem les dades per les variables sociodemogràfiques, només l'ocupació resulta significativa. En aquest cas, són les mestresses de casa les que més diuen estar molt o bastant satisfetes (91%) seguides dels professionals, tècnics i similar (84%), i els que menys diuen estar satisfets són els estudiants (58%) i els treballadors no qualificats (64%).

14.b. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits del Comú? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	53	100
El tracte del personal que el/la va atendre	14	26,3
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	9	17,3
Professionalitat del personal que el/la va atendre	8	15,5
La informació que li van proporcionar	8	15,3
Dificultat en procediments administratius	6	12,0
L'horari d'atenció al públic	3	6,5
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	3	5,6
Altres	18	33,4
Ns/Nc	1	1,7

Les raons més freqüents que han donat els individus que diuen estar poc o gens satisfets són el tracte del personal que el/la va atendre (26%), el temps que va tardar l'administració en resoldre la seva gestió (17%), la professionalitat del personal que el/la va atendre (15,5%) i la informació que li van proporcionar (15%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	18	100
Excessius pagaments (foc i lloc, multes, tràmits)	11	59,0
Problemes amb els agents i el servei de circulació	3	16,6
Els ciutadans del Pas de la Casa han de desplaçar-se a Encamp per fer tràmits	2	11,8
No netegen la neu de la porta de casa seva	1	6,0
No van donar resposta a la seva demanda	1	6,6

15.b. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de tràmits del Comú per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

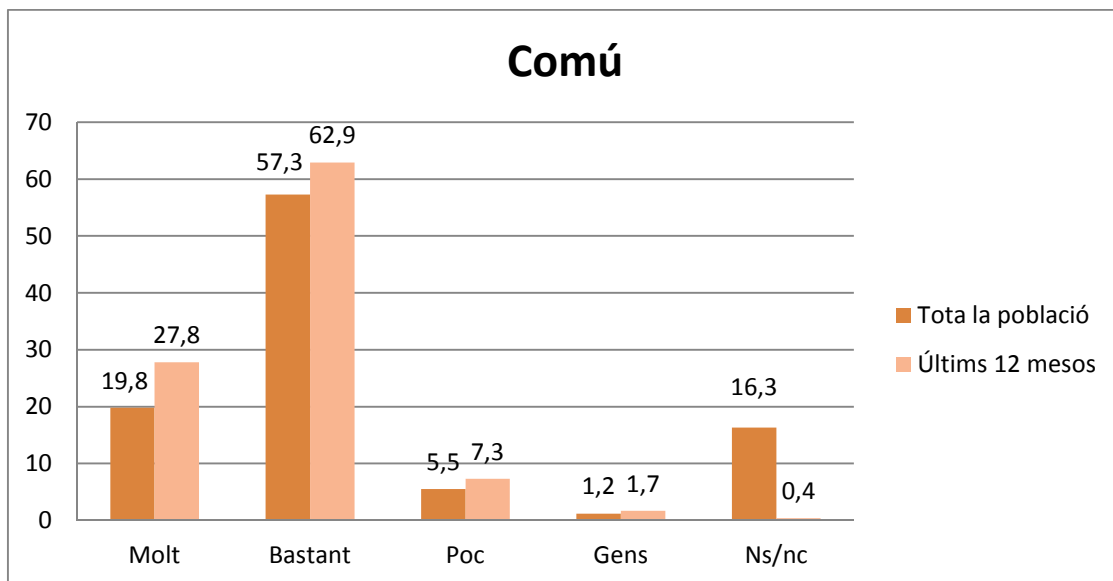
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	488	60,5
No	260	32,2
Ns/nc	59	7,4

El 60,5% dels enquestats diuen haver anat en els últims 12 mesos al Servei de Tràmits del Comú, el 35% no i el 7% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=488 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Comú? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	488	100
Molt	135	27,8
Bastant	307	62,9
Poc	36	7,3
Gens	8	1,7
Ns/nc	2	0,4



Del total d'enquestats que diuen haver anat en els últims 12 mesos el percentatge dels que diuen estar molt satisfets puja 8 punts, dels que diuen estar bastant satisfets quasi 6 punts i dels que diuen poc gairebé 2 punts.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits del Comú? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	53		44	
El tracte del personal que el/la va atendre	14	26,3	13	28,6
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	9	17,3	9	19,3
Professionalitat del personal que el/la va atendre	8	15,5	7	16,4
La informació que li van proporcionar	8	15,3	6	12,8
Dificultat en procediments administratius	6	12,0	6	14,6
L'horari d'atenció al públic	3	6,5	3	7,8
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	3	5,6	3	6,8
Altres	18	33,4	13	28,9
Ns/Nc	1	1,7	1	2,1

13.c. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de l'Hospital?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	161	20,0	26,8	26,0
Bastant	349	43,3	52,8	50,1
Poc	142	17,6	9,8	13,6
Gens	43	5,3	4,1	6,9
Ns/nc	112	13,8	6,5	3,4

En relació amb el servei de l'hospital, el 20% dels enquestats està molt satisfet, el 43% bastant, el 18% poc i el 5% gens. El 14% no ho sap o no vol contestar.

Per sexe, els homes diuen de manera més nombrosa estar molt o bastant satisfets (66%) que les dones (61%). Per edats trobem una relació directa. A major edat major és el percentatge d'individus que diuen estar satisfets. Així, el més joves ho diuen en un 44,5% i els més grans en un 72%.

L'última variable que resulta significativa és l'ocupació. En aquest cas, els que més diuen estar satisfets són les mestresses de casa (79,5%) seguides dels jubilats (74%), i els que menys ho diuen són els individus que es troben aturats i en altres situacions (40%) i els estudiants (51%).

14.c. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de l'Hospital? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	185	
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	119	64,1
Professionalitat del personal que el/la va atendre	37	20,0
El tracte del personal que el/la va atendre	23	12,5
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	17	9,1
La informació que li van proporcionar	6	3,0
Dificultat en procediments administratius	5	2,4
L'estat de les instal·lacions	5	2,6
L'horari d'atenció al públic	4	2,0
Altres	44	23,7
Ns/Nc	4	2,4

Les raons més freqüents que diuen els enquestats per estar poc o gens satisfets són el temps que va haver d'esperar per a ser atès (64%), la professionalitat del personal que el/la va atendre (20%) i el tracte del personal que el/la va atendre (12,5%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	44	100
Manca de personal (en general, administratiu i sanitari)	15	33,4
Queixes sobre el servei d'urgències en general	9	19,7
Mala atenció i praxis per part del cos mèdic	6	14,4
Queixes sobre els preus	4	10,0
Mala qualitat del menjar	2	4,3
Altres	8	18,2

15.c. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de tràmits de l'Hospital per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

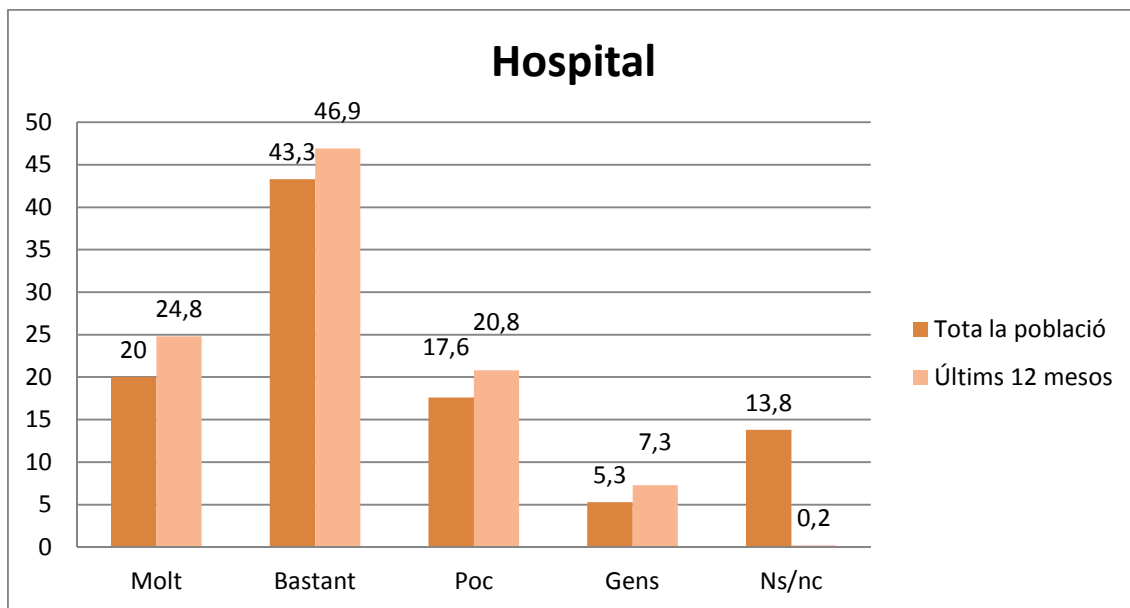
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	534	66,2
No	230	28,5
Ns/nc	43	5,3

En els darrers 12 mesos el 66% dels enquestats diuen haver anat a l'hospital mentre que el 28,5% no. El 5% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N= 534casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits de l'Hospital? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	534	100
Molt	133	24,8
Bastant	251	46,9
Poc	111	20,8
Gens	39	7,3
Ns/nc	1	0,2



Quan ens fixem només en els que han anat en els darrers 12 mesos, observem com el percentatge dels que diuen estar molt satisfets augmenta 5 punts, dels que diuen bastant gairebé 4 punts, 3 punts els que diuen poc y 2 els que diuen gens.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits de l'Hospital? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	Freqüències	Percentatge
Total	185		150	
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	119	64,1	91	60,9
Professionalitat del personal que el/la va atendre	37	20,0	31	20,9
El tracte del personal que el/la va atendre	23	12,5	20	13,4
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	17	9,1	12	8,0
La informació que li van proporcionar	6	3,0	5	3,1
Dificultat en procediments administratius	5	2,4	5	3,0
L'estat de les instal·lacions	5	2,6	5	3,2
L'horari d'atenció al públic	4	2,0	3	1,8
Altres	44	23,7	40	26,9
Ns/Nc	4	2,4	4	3,0

13.d. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei dels Centres d'Atenció Primària?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	198	24,5	27,3	23,3
Bastant	291	36,0	46,9	58,0
Poc	17	2,1	1,0	2,9
Gens	7	0,9	0,4	0,7
Ns/nc	294	36,4	24,3	15,1

Quan es demana pel servei dels Centres d'Atenció Primària, el 24,5% diu que està molt satisfet, el 36% bastant, un 2% poc i un 1% diu que està gens satisfet. El 36% no ho sap o no vol contestar.

L'única variable significativa és el sexe. En aquest cas les dones diuen estar més satisfetes (66%) que els homes (55%).

14.d. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei dels Centres d'Atenció Primària? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	25	
El tracte del personal que el/la va atendre	5	20,8
Professionalitat del personal que el/la va atendre	5	19,4
La informació que li van proporcionar	4	15,2
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	3	11,4
Dificultat en procediments administratius	3	11,9
L'horari d'atenció al públic	2	8,5
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	1	3,1
Altres	10	39,5

Les raons principals per les quals diuen estar poc o gens satisfets són el tracte del personal que els/les va atendre (21%), la professionalitat del personal (19%) i la informació que li van proporcionar (15%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	10	100
Et deriven a l'hospital	2	21,4
Serveis molt limitats i cars de mantenir pel que s'ofereix	2	20,2
El Centre del Pas de la Casa queda molt lluny	2	17,9
Falten vacunes	1	8,4
Falta personal	1	9,5
Més atenció domiciliària	1	13,1
No creu que faci falta un certificat mèdic per uns minuts	1	9,6

15.d. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de tràmits dels Centres d'Atenció Primària per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

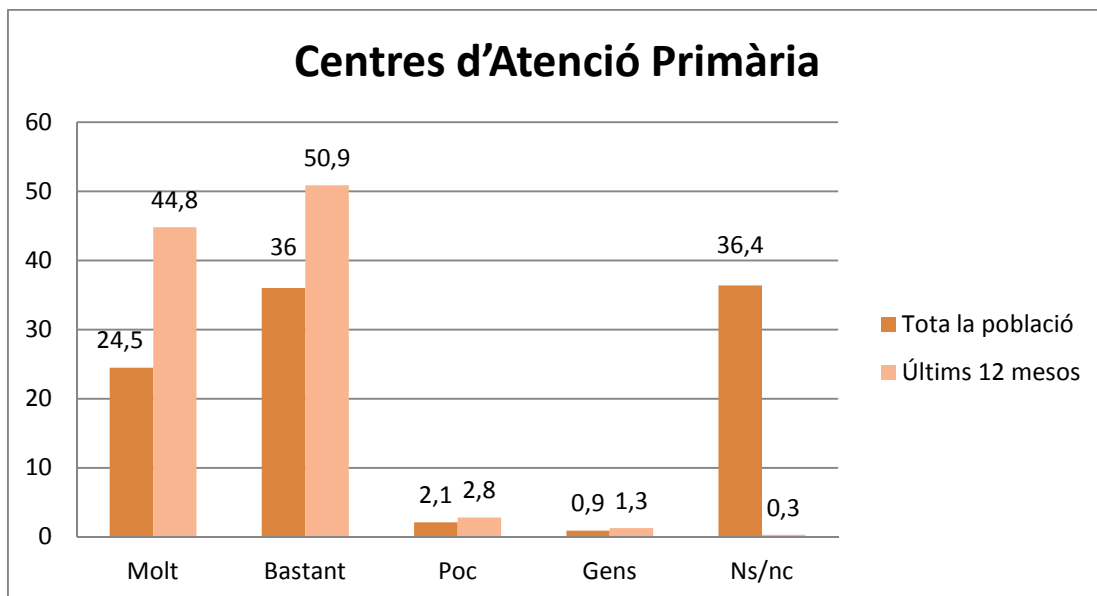
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	359	44,4
No	361	44,7
Ns/nc	88	10,9

Del total d'enquestats en 44% diu que ha anat en els darrers 12 mesos al Centre d'Atenció Primària, el 45% no i un 11% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N= 359 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits dels Centres d'Atenció Primària? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	359	100
Molt	161	44,8
Bastant	182	50,9
Poc	10	2,8
Gens	5	1,3
Ns/nc	1	0,3



Degut al gran nombre de casos que no han respost en el conjunt del enquestats, quan només ens fixem en els que han dit que en els darrers dotze mesos han anat a aquest servei, els percentatge varien molt. Els que diuen que estan molt satisfets augmenten 20 punts, i els que diuen bastant 15 punts.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits dels Centres d'Atenció Primària? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	25		15	
El tracte del personal que el/la va atendre	5	20,8	4	28,6
Professionalitat del personal que el/la va atendre	5	19,4	2	13,0
La informació que li van proporcionar	4	15,2	2	12,8
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	3	11,4	2	12,7
Dificultat en procediments administratius	3	11,9	2	13,7
L'horari d'atenció al públic	2	8,5	1	7,9
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	1	3,1	1	5,1
Altres	10	39,5	5	37,2

13.e. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels Serveis Socials?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	28	3,5	4,4	3,7
Bastant	106	13,2	23,6	28,5
Poc	44	5,4	5,8	9,7
Gens	22	2,7	2,5	6,2
Ns/nc	607	75,2	63,7	51,9

Del total d'enquestats, el 3,5% diu que està molt satisfet amb el funcionament dels Serveis Socials, el 13% diu que bastant, el 5% que poc i el 3% gens. El 75% no ho sap o no vol contestar.

Per nacionalitat podem veure com els portuguesos són els que més diuen estar molt o bastant satisfets (22%), mentre que els francesos són els que ho diuen menys (3%).

Per nivell d'estudis, els individus que diuen més estar satisfets són els que tenen estudis primaris o secundaris bàsics (24%) i els que menys els que tenen estudis universitaris (12%).

14.e. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels Serveis Socials? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	65	
Dificultat en procediments administratius	17	25,8
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	8	11,5
Professionalitat del personal que el/la va atendre	7	11,0
La informació que li van proporcionar	6	9,0
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	5	7,5
El tracte del personal que el/la va atendre	4	5,8
L'horari d'atenció al públic	1	1,3
Altres	35	53,9
Ns/Nc	2	2,4

Les raons més freqüents per estar poc o gens satisfet són la dificultat els procediments administratius (26%), el temps que va tardar l'administració en resoldre la seva gestió (11,5%) i la professionalitat del personal que el/la va atendre (11%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	35	100
Les ajudes no es donen a qui s'ha de donar, mals criteris	16	44,5
Calen més ajudes	7	21,2
Més control i seguiment sobre les ajudes	5	13,5
Altres	6	15,7
Més serveis	2	5,1

15.e. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment als Serveis Socials per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

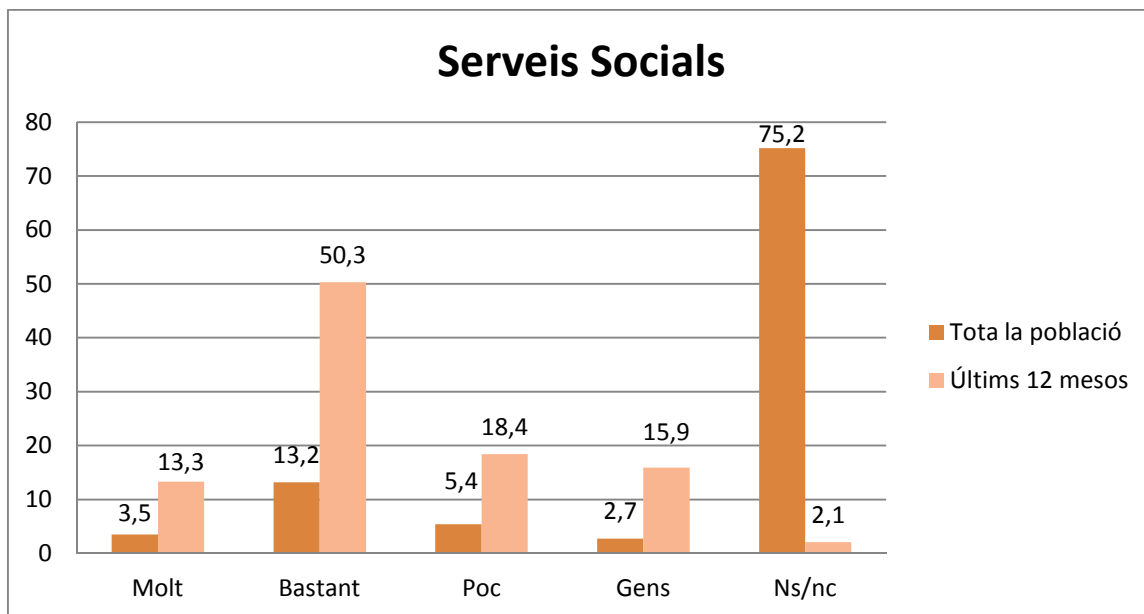
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	89	11,0
No	485	60,1
Ns/nc	233	28,9

Durant els últims 12 mesos només l'11% diu que ha anat als Serveis Socials, el 60% que no i el 29% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=89 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits dels Serveis Socials? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	89	100
Molt	12	13,3
Bastant	45	50,3
Poc	16	18,4
Gens	14	15,9
Ns/nc	2	2,1



Si seleccionem els individus que han anat els darrers dotze mesos observem com els que han dit que estan molt satisfets augmenten 10 punts fins el 13%, els que diuen bastant augmenten 37 punts fins el 50%, els que han dit poc 13 punts fins el 18%, i els que diuen gens 13 punts fins el 16%.

**Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels Serveis Socials?
(Multiresposta)**

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	65		30	
Dificultat en procediments administratius	17	25,8	9	30,0
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	8	11,5	4	12,0
Professionalitat del personal que el/la va atendre	7	11,0	4	12,2
La informació que li van proporcionar	6	9,0	2	6,8
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	5	7,5	4	13,4
El tracte del personal que el/la va atendre	4	5,8	2	6,4
L'horari d'atenció al públic	1	1,3	0	0,0
Altres	35	53,9	17	56,8
Ns/Nc	2	2,4	0	0,0

13.f. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del Servei d'Ocupació?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	38	4,7	1,8	3,1
Bastant	109	13,5	16,6	20,5
Poc	45	5,6	11,5	12,4
Gens	24	3,0	5,0	9,9
Ns/nc	591	73,2	65,1	54,1

Quan es demana als enquestats pel funcionament del Servei d'Ocupació, el 5% diu que està molt satisfet, el 13,5% que ho està bastant, el 6% poc i el 3% gens. El 73% no ho sap o no vol contestar.

Per edats veiem com a menor edat, major és la proporció d'enquestats que diu que està molt o bastant satisfet. Així, els més joves ho diuen en un 28% dels casos i els més grans en un 7%. Per nacionalitat són els portuguesos els que millor ho valoren, el 28% diu que està molt o bastant satisfet, i els francesos els que menys ho diuen. Per nivell d'estudis, els individus amb estudis primaris o secundaris bàsics són els que més satisfets estan (22,5%) i els que tenen menor nivell d'estudis els que menys ho diuen (6%). L'última variable que resulta significativa és l'ocupació. En aquest cas els individus que més diuen estar satisfets són els que estan aturats i en altres situacions (39%) i els treballadors de la indústria, construcció i agricultura (26%), i els que menys ho diuen són els estudiants i els jubilats (4%).

14.f. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del Servei d'Ocupació? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	69	
Professionalitat del personal que el/la va atendre	18	26,2
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	11	16,3
Dificultat en procediments administratius	11	16,1
El tracte del personal que el/la va atendre	8	11,1
La informació que li van proporcionar	5	7,0
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	2	2,8
L'horari d'atenció al públic	1	1,6
Altres	38	55,2

Els motius més freqüents d'insatisfacció amb els Servei d'Ocupació són la professionalitat del personal que el/la va atendre (26%), el temps que va tardar l'administració en resoldre la seva gestió (16%) i la dificultat en procediments administratius (16%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	38	100
El servei és poc eficient, àgil	15	38,9
No responen a les meves demandes	17	43,6
Altres	4	9,4
No hi ha un seguiment	2	5,2
Cursos més efectius i destinats a trobar feina	2	5,4

15.f. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al Servei d'Ocupació, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

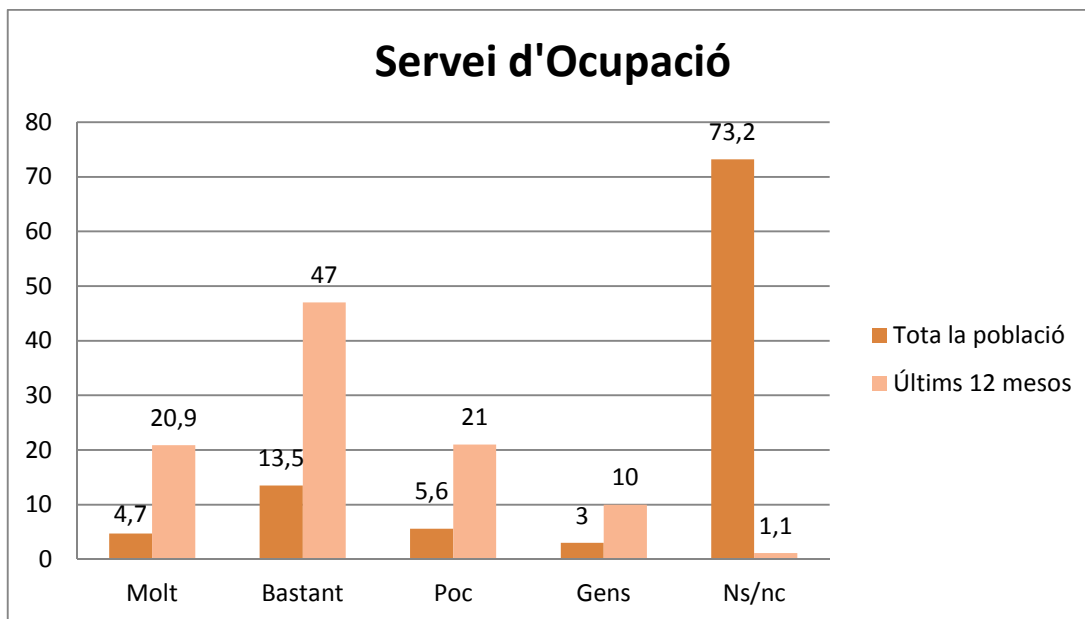
	freqüències	Percentatges
Total	86	100
Sí	86	10,6
No	481	59,6
Ns/nc	240	29,8

Del total d'enquestats només l'11% diu que ha anat a aquest servei, el 60% que no i el 30% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=86 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Servei d'Ocupació? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	86	100
Molt	18	20,9
Bastant	40	47,0
Poc	18	21,0
Gens	9	10,0
Ns/nc	1	1,1



Si tenim en compte només els individus que han anat en els últims 12 mesos, veiem com el percentatge dels que diuen que estan molt satisfets augmenta 16 punts, dels que diuen bastant 33,5 punts, dels que diuen poc 15 punts i dels que diuen gens 7 punts.

**Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del Servei d'Ocupació?
(Multiresposta)**

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	Freqüències	Percentatges
Total	69		27	
Professionalitat del personal que el/la va atendre	18	26,2	8	29,2
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	11	16,3	7	26,1
Dificultat en procediments administratius	11	16,1	5	20,1
El tracte del personal que el/la va atendre	8	11,1	3	10,4
La informació que li van proporcionar	5	7,0	2	7,0
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	2	2,8	1	3,8
L'horari d'atenció al públic	1	1,6	0	0,0
Altres	38	55,2	12	46,8

13.g. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	71	8,8	4,9	7,7
Bastant	419	51,9	48,8	46,8
Poc	183	22,7	28,1	24,3
Gens	58	7,2	10,9	15,9
Ns/nc	76	9,5	7,3	5,3

En relació amb la Caixa Andorrana de la Seguretat Social, el 9% dels enquestats diu que està molt satisfet amb el funcionament, el 52% ho està bastant, el 23% poc i el 7% gens. El 9,5% no ho sap o no vol contestar.

Per edats veiem que els que més diuen estar molt o bastant satisfets són els individus de 25 a 39 anys, mentre que els més grans són els que menys ho diuen amb un 59%. Per nacionalitat són els espanyols els que més satisfets estan (67%), seguits dels francesos (66,5%), els portuguesos (64%), altres nacionalitats (63%) i en darrer lloc els andorrans (53%). Per ocupació destaca que els treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals són els que més diuen estar satisfets seguits del personal administratiu i similar. De manera contrària, els que menys ho diuen són els directius, propietaris i comandaments intermedis (53%) i els jubilats (56%).

14.g. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	241	
El temps que va haver d'esperar fins el/la va atendre	67	27,8
El tracte del personal que el/la va atendre	58	23,8
Dificultat en procediments administratius	57	23,5
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	41	16,9
La informació que li van proporcionar	29	11,8
Professionalitat del personal que el/la va atendre	28	11,8
L'horari d'atenció al públic	8	3,3
Altres	92	38,1
Ns/Nc	8	3,4

Els motius que més diuen per justificar la seva opinió negativa són el temps d'esperar per ser atès (28%), el tracte del personal que el va atendre (24%) i la dificultat en els procediments administratius (23,5%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	92	100
S'han d'apujar els pagaments (baixes, pensions...)	25	26,9
La CASS ha de cobrir més serveis (medicaments, viatges, dentista, ulleres, 100%)	25	27,4
Malestar amb la institució en general	11	12,1
Car pels autònoms i pitjors condicions	10	10,8
Les cotitzacions són molt elevades	6	6,6
Preocupació pel futur de les jubilacions	5	5,6
Més control de les baixes	4	4,2
Valoració mèdica per les baixes injusta	4	3,9
Més transparència amb els afiliats	3	3,2
Sempre has de pagar per avançat	2	2,7
Altres	8	8,6

15.g. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

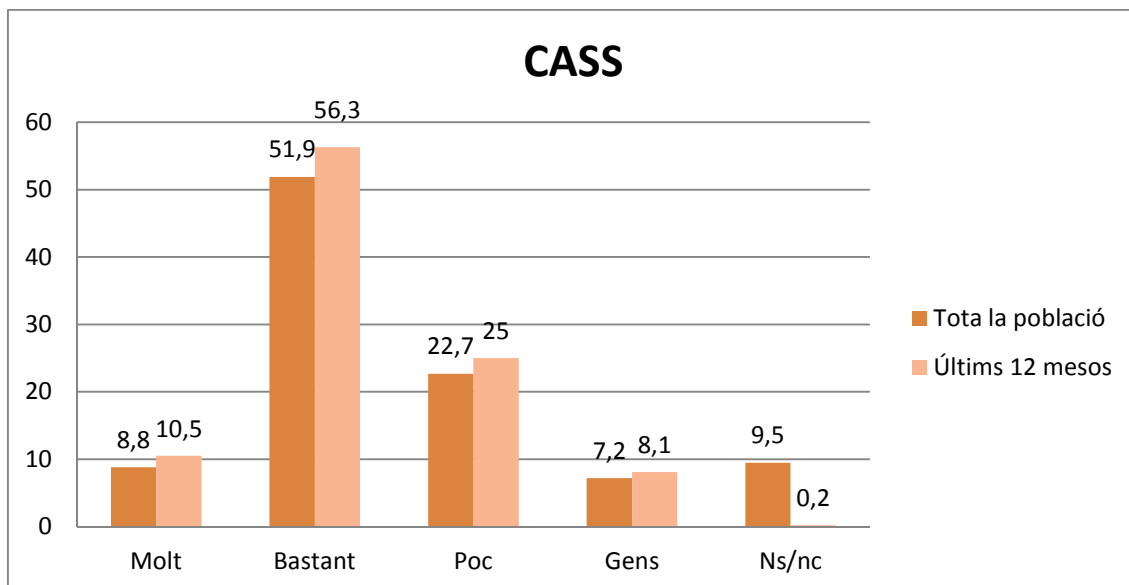
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	580	71,9
No	191	23,6
Ns/nc	36	4,5

Del total d'enquestats el 72% diu que ha anat personalment a aquest servei en els últims 12 mesos, el 24% no i el 4,5% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=580 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	580	100
Molt	61	10,5
Bastant	326	56,3
Poc	145	25,0
Gens	47	8,1
Ns/nc	1	0,2



Una vegada seleccionem els individus que han anat els últims 12 mesos, podem veure com els enquestats que responen estar molt satisfets augmenta 2 punts, els que diuen estar-ho bastant 4 punts, els que diuen poc 2 punts i gens 1 punt.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	Freqüències	Percentatges
Total	241		192	
El temps que va haver d'esperar fins el/la va atendre	67	27,8	58	30,4
El tracte del personal que el/la va atendre	58	23,8	50	25,9
Dificultat en procediments administratius	57	23,5	51	26,3
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	41	16,9	35	18,5
La informació que li van proporcionar	29	11,8	23	12,1
Professionalitat del personal que el/la va atendre	28	11,8	23	11,7
L'horari d'atenció al públic	8	3,3	6	3,3
Altres	92	38,1	68	35,3
Ns/Nc	8	3,4	0	0,0

13.h. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM)?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	101	12,6	9,0	10,2
Bastant	358	44,4	55,0	55,0
Poc	222	27,5	22,1	20,4
Gens	87	10,7	9,2	11,5
Ns/nc	39	4,8	4,8	2,9

Quan es demana pel servei de telecomunicacions d'Andorra el 13% dels enquestats diu que està molt satisfet amb el funcionament, el 44% que està bastant satisfet, el 27,5% que ho està poc i l'11% gens. El 5% no ho sap o no vol contestar.

Si creuem les dades per l'edat, els que més diuen estar satisfets són els més grans amb un 65% mentre que els que menys ho diuen són els de 25 a 39 anys amb un 48%.

En el cas del nivell d'estudis, els que menys ho diuen són els que menor nivell d'estudis tenen (52%) mentre que els més satisfets són els enquestats amb estudis primaris o secundaris bàsics (58%). Per últim, en relació amb l'ocupació, els més satisfets són els que estan aturats i en altres situacions (70%) i els jubilats i el personal administratiu i similar (63%). De manera contrària, els que menys diuen estar satisfets són els treballadors de la indústria, construcció i agricultura (39,5%) i els estudiants (45%).

14.h. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM)? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	308	
Altres	278	90,2
Dificultat en procediments administratius	13	4,3
La informació que li van proporcionar	11	3,4
Professionalitat del personal que el/la va atendre	11	3,5
L'estat de les instal·lacions	8	2,5
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	8	2,7
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	7	2,2
El tracte del personal que el/la va atendre	7	2,3
L'horari d'atenció al públic	5	1,5
Ns/Nc	3	0,9

Les raons més freqüents per justificar el fet de no estar satisfets són la dificultat en els procediments administratius (4%), la informació que li van proporcionar (3%) i la professionalitat del personal que el/la va atendre (3%). En aquest cas la majoria d'enquestats ha donat altres raons, les quals poden observar-se en la taula següent.

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	278	100
Pels serveis que ofereixen és molt car	132	47,6
Problemes amb línia d'Internet i televisió (lent, talls)	77	27,6
És un monopoli i això ens perjudica (preu, servei, ofertes, tecnologia)	57	20,4
Servei dolent en general	29	10,6
Treuen canals i es paga el mateix	18	6,6
Falta oferta de serveis	12	4,4
Problemes amb la línia telefònica	11	4,0
Altres	7	2,6

Com altre motius trobem que el preu es molt elevat pels serveis que s'ofereixen (48%), els problemes amb la línia d'internet i televisió (28%) i que el fet de ser un monopoli perjudica als consumidors en relació amb els preus, serveis, ofertes i tecnologia (20%)

15.h. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM), per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

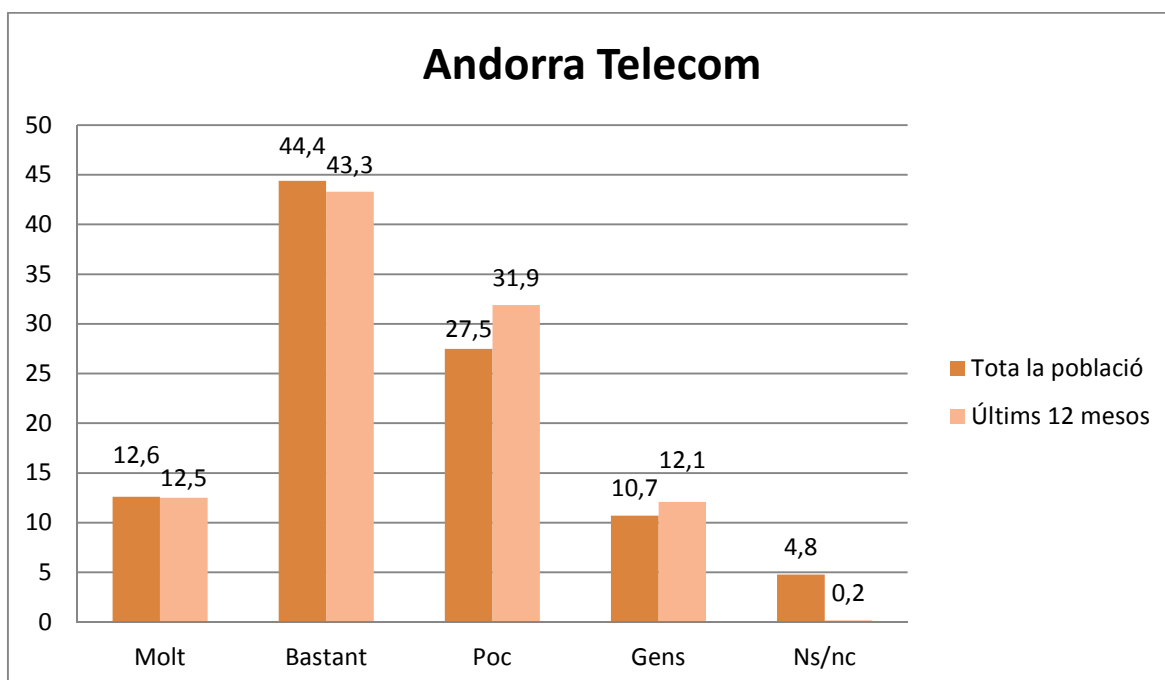
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	545	67,5
No	243	30,1
Ns/nc	19	2,4

Del total d'enquestats, el 67,5% diu haver anat durant els últims 12 mesos, el 30% no i el 2% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=545 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM)?
(Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	545	100
Molt	68	12,5
Bastant	236	43,3
Poc	174	31,9
Gens	66	12,1
Ns/nc	1	0,2



Quan només tenim en compte a l'anàlisi els individus que han anat en els últims dotze mesos, veiem com a diferència d'altres serveis, les valoracions empitjoren. Veiem com els enquestats que diuen estar bastant satisfets disminueixen en 1 punt, els que diuen estar poc satisfets augmenten 4 punts i els que diuen poc 1,4 punts.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM)? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	308		240	
Altres	278	90,2	214	89,1
Dificultat en procediments administratius	13	4,3	8	3,5
La informació que li van proporcionar	11	3,4	9	3,7
Professionalitat del personal que el/la va atendre	11	3,5	10	4,1
L'estat de les instal·lacions	8	2,5	8	3,2
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	8	2,7	8	3,4
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	7	2,2	4	1,6
El tracte del personal que el/la va atendre	7	2,3	6	2,5
L'horari d'atenció al públic	5	1,5	5	2,0
Ns/Nc	3	0,9	3	1,1

Altres. Quins?

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	Freqüència	Percentatge	Freqüència	Percentatge
Total	278		214	
Pels serveis que ofereixen és molt car	132	47,6	104	48,7
Problemes amb línia d'Internet i televisió (lent, talls)	77	27,6	64	29,7
És un monopoli i això ens perjudica (preu, servei, ofertes, tecnologia)	57	20,4	44	20,4
Servei dolent en general	29	10,6	22	10,5
Treuen canals i es paga el mateix	18	6,6	14	6,5
Falta oferta de serveis	12	4,4	11	5,2
Problemes amb la línia telefònica	11	4,0	5	2,6
Altres	7	2,6	5	2,3

13.i. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...)?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	171	21,2	12,2	10,9
Bastant	473	58,7	67,1	72,5
Poc	36	4,4	3,8	4,5
Gens	8	1,0	0,5	1,3
Ns/nc	118	14,7	16,3	10,8

En el cas de les Forces Elèctriques d'Andorra i altres distribuïdores, el 21% dels enquestats diu estar molt satisfet amb el funcionament, el 59% bastant, el 4% poc i l'1% gens. El 15% dels enquestats no ho sap o no vol contestar.

Cap variable sociodemogràfica resulta significativa en aquest cas després dels creuaments.

14.i. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...)? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	44	
Altres	37	83,9
Dificultat en procediments administratius	4	10,1
Ns/Nc	3	6,0
L'estat de les instal·lacions	1	2,1
El tracte del personal que el/la va atendre	1	2,6

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	37	100
Els preus són molt elevats	24	63,9
És un monopoli	4	12,0
Altres	4	10,7
Talls de subministrament freqüents	5	13,5
Mai saps el que pagaràs	1	2,5
Falta energia renovable	1	2,5

Dins de les raons més freqüents per donar una mala valoració trobem els elevats preus (64%), que és un monopoli (12%) i els talls de subministrament freqüents (13,5%)

15.i. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...), per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

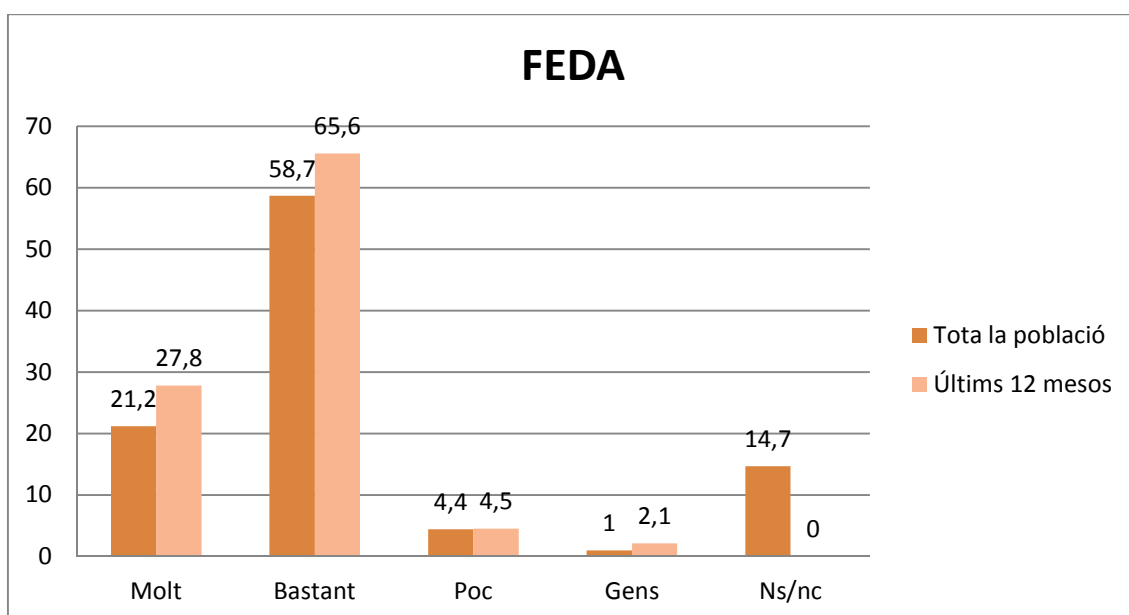
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	250	31,0
No	526	65,1
Ns/nc	31	3,9

El 31% dels enquestats diu que ha anat en els últims 12 mesos, el 65% no i el 4% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=250 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...)? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	250	100
Molt	70	27,8
Bastant	164	65,6
Poc	11	4,5
Gens	5	2,1



Si seleccionem només el que han anat en els últims 12 mesos, el percentatge dels que diuen estar molt satisfets augmenta 6 punts, dels que diuen bastant 7 punts, i dels que diuen gens 1 punt.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA)? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	44		16	
Altres	37	83,9	9	56,5
Dificultat en procediments administratius	4	10,1	4	27,2
Ns/Nc	3	6,0	3	16,2
L'estat de les instal·lacions	1	2,1	1	5,7
El tracte del personal que el/la va atendre	1	2,6	0	0,0

13.j. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Batllia /Administració de Justícia?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	32	4,0	4,3	4,4
Bastant	156	19,4	30,5	34,7
Poc	53	6,5	7,5	13,1
Gens	34	4,2	3,5	5,8
Ns/nc	531	65,8	54,2	42,0

En relació amb el servei de la Batllia i l'administració de Justícia el 4% dels enquestats diu que està molt satisfet, el 19% bastant, el 6,5% poc i el 4% gens. Cal destacar que el 66% dels enquestats no ho saben o no volen contestar.

Per sexe, els homes diuen en major nombre estar més satisfets (27%) que les dones (20%). En el cas de l'edat, observem que els individus que més diuen estar satisfets són els més joves (32%) i els que ho estan menys són els més grans (16%). Si ens fixem en la nacionalitat, podem veure com els individus que més satisfets estan són els andorrans (27%) i els que menys els francesos amb el 17% dels casos. Per últim, en el cas de l'ocupació, els enquestats que diuen estar més satisfets són les mestresses de casa (54%) seguides dels estudiants (32%). Mentre que els que menys diuen estar satisfets són els jubilats (8%) i els treballadors no qualificats (15%).

14.j. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei de la Batllia /Administració de Justícia? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	87	
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	55	63,2
Dificultat en procediments administratius	36	41,5
Professionalitat del personal que el/la va atendre	17	19,8
Altres	13	15,6
El tracte del personal que el/la va atendre	9	10,9
La informació que li van proporcionar	8	9,8
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	5	6,2
L'horari d'atenció al públic	3	3,0
L'estat de les instal·lacions	2	1,7
Ns/Nc	3	3,4

Els motius més freqüents per justificar a mala valoració en relació a aquest servei són el temps que va trigar l'administració a resoldre les seves gestions (63%), la dificultat en els procediments administratius (41,5%) i la professionalitat del personal que el/la va atendre (20%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	13	100
Descontentament en general	4	28,9
Manca Personal	3	21,5
Altres	3	22,4
Problemes amb l'advocat d'ofici	2	13,7
Hi ha corrupció i amiguismes	2	13,5

15.j. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de la Batllia /Administració de Justícia, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

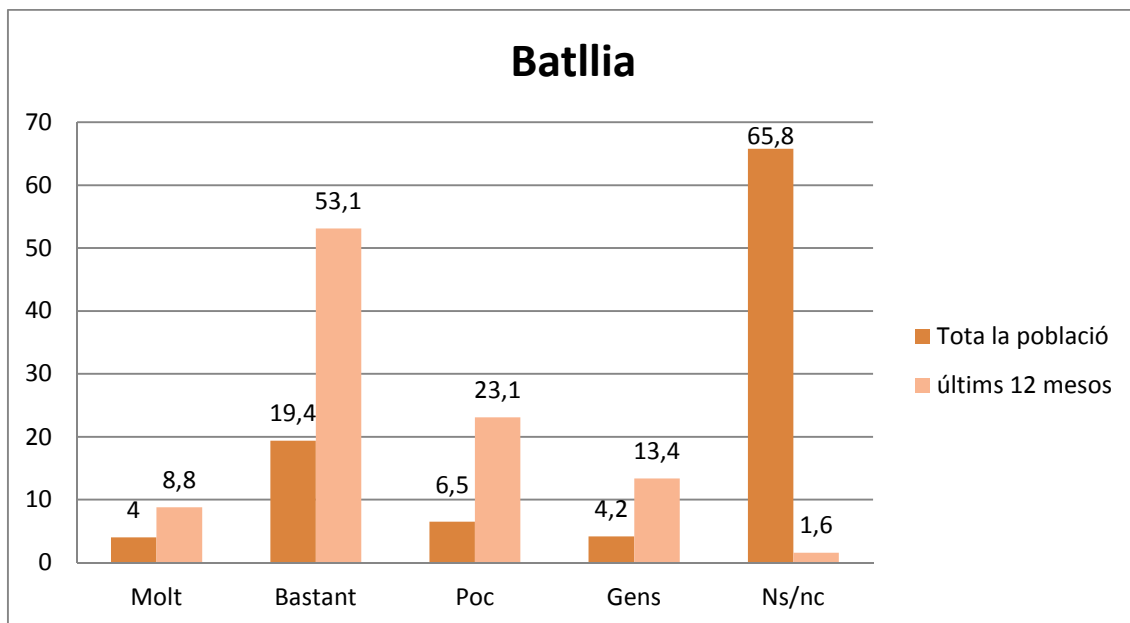
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	156	19,3
No	474	58,7
Ns/nc	178	22,0

Del total d'enquestats el 19% diu que ha anat, el 59% que no i el 22% no ho sap o no vols contestar.

Últims 12 mesos (N=156 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Batllia /Administració de Justícia? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	156	100
Molt	14	8,8
Bastant	83	53,1
Poc	36	23,1
Gens	21	13,4
Ns/nc	3	1,6



Si eliminem de l'anàlisi els casos que no han anat en els últims 12 mesos, els percentatges varien significativament ja que la majoria no havia contestat a la pregunta. Veiem com el percentatge dels que diuen estar molt satisfets augmenta 5 punts, dels que diuen bastant 34 punts, dels que diuen poc 17 punts i dels que diuen estar gens satisfets augmenta 9 punts.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el servei de la Batllia /Administració de Justícia? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	87		57	
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	55	63,2	38	67,7
Dificultat en procediments administratius	36	41,5	25	43,4
Professionalitat del personal que el/la va atendre	17	19,8	15	25,9
Altres	13	15,6	9	15,5
El tracte del personal que el/la va atendre	9	10,9	5	9,3
La informació que li van proporcionar	8	9,8	8	13,6
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	5	6,2	5	8,0
L'horari d'atenció al públic	3	3,0	3	4,6
L'estat de les instal·lacions	2	1,7	2	2,6
Ns/Nc	3	3,4	1	2,2

13.k. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Policia?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	87	10,8	10,1	17,1
Bastant	301	37,3	45,9	57,2
Poc	34	4,3	4,1	5,1
Gens	12	1,5	0,7	1,9
Ns/nc	372	46,1	39,2	18,7

Quant al funcionament del servei de Policia, l'11% dels enquestats diu que està molt satisfet, el 37% bastant, el 4% poc i l'1,5% gens. Quasi la meitat dels enquestats, el 46%, no sap o no ha contestat a la pregunta.

Quan analitzem les dades per les variables sociodemogràfiques, veiem com per sexe, els homes diuen estar més satisfets (55%) que les dones (41,5%). En el cas de l'edat, els que més satisfets estan són els de 40 a 54 anys (55%), mentre que els que menys ho estan són els més grans (39%). Per nacionalitat, són els francesos els més satisfets (63%) i els que menys els espanyols (41%). Per últim, segons el nivell d'ocupació podem veure com el col·lectiu que més diu estar satisfet són els treballadors de la indústria, la construcció i l'agricultura (59%) i els estudiants (58%), i els que menys els treballadors no qualificats (32%) i els jubilats (35%).

14.k. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei de la Policia? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	47	
Altres	20	43,6
El tracte del personal que el/la va atendre	15	31,9
Professionalitat del personal que el/la va atendre	12	26,1
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	8	16,9
Dificultat en procediments administratius	6	13,3
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	2	4,5
La informació que li van proporcionar	2	4,5
L'horari d'atenció al públic	1	2,5
Ns/Nc	1	2,0

De les respostes més freqüents per justificar la mala valoració trobem amb un 32% el tracte del personal que el/la va atendre, amb un 26% la professionalitat del personal que el/la va atendre i amb un 17% el temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre, però destaca el 44% que esmenten altres aspectes.

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	20	100
Supèrbia per part de certs agents	5	24,1
Abús de poder	4	20,5
Cal més presència al carrer i zones d'oci	3	12,6
Els agents no es fan càrrec de les denúncies els caps de setmana i les nits	3	12,9
Problemes amb el servei d'immigració	1	4,6
Manca personal	1	5,7
Les multes de radar van directament al BOPA, abans trucaven	1	4,0
Tracte preferencial segons la persona	1	5,8
Descontentament en general	1	4,0
Treballes poc	1	5,7

Dins d'altres respostes, trobem raons com la supèrbia per part de certs agents (24%), l'abús de poder (20,5%) i la necessitat de més presència de policia al carrer i a zones d'oci (13%).

15.k. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de la Policia, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

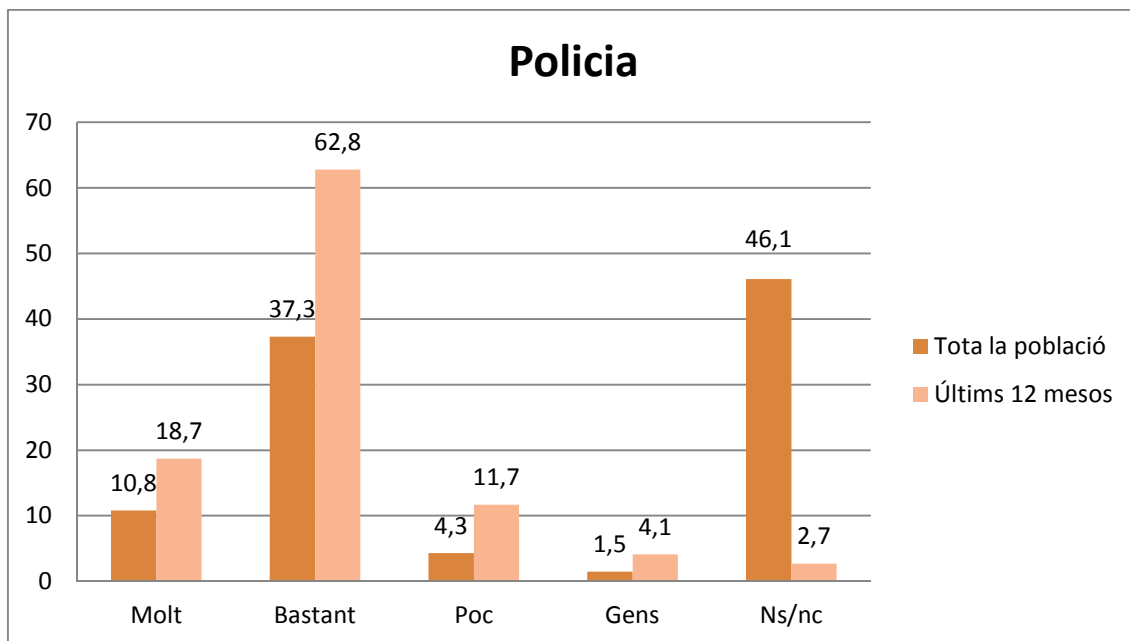
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	190	23,6
No	482	59,7
Ns/nc	135	16,8

Del total d'enquestats el 24% diu que ha anat en els últims 12 mesos, el 60% que no i el 17% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=190 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Policia? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	190	100
Molt	36	18,7
Bastant	120	62,8
Poc	22	11,7
Gens	8	4,1
Ns/nc	5	2,7



Si tenim com a base només els enquestats que han anat els últims dotze mesos, els percentatge dels que diuen estar molt satisfets augmenta 8 punts, dels que diuen estar bastant 25,5 punts, dels que diuen poc 7 punts i dels que diuen gens 3 punts.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el servei de la Policia? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	Freqüències	Percentatges
Total	47		30	
Altres	20	43,6	12	39,3
El tracte del personal que el/la va atendre	15	31,9	8	25,8
Professionalitat del personal que el/la va atendre	12	26,1	9	28,7
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	8	16,9	7	23,1
Dificultat en procediments administratius	6	13,3	5	17,6
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	2	4,5	2	7,0
La informació que li van proporcionar	2	4,5	2	7,0
L'horari d'atenció al públic	1	2,5	1	3,9
Ns/Nc	1	2,0	1	3,1

13.I. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei del Raonador del Ciutadà?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Molt	20	2,4
Bastant	57	7,0
Poc	7	0,9
Gens	7	0,9
Ns/nc	716	88,7

Per últim, quan es demana als enquestats la seva opinió sobre el funcionament del servei del Raonador del Ciutadà, el 2% diu que està molt satisfet, el 7% que bastant, poc un 1% i gens un altre 1%. En aquest cas i per la naturalesa del servei, el 89% dels enquestats no saben o no han volgut contestar.

Després de creuar les dades per les variables sociodemogràfiques, només resulta significativa la variable de sexe. En aquest cas els homes diuen més estar satisfets amb el funcionament del servei (11%) que les dones (8%).

14.I. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei del Raonador del Ciutadà? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	14	
Altres	11	76,8
Professionalitat del personal que el/la va atendre	2	12,1
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	2	11,6
L'horari d'atenció al públic	1	6,4
La informació que li van proporcionar	1	5,2
Dificultat en procediments administratius	1	6,4

Com a raons més freqüents trobem la professionalitat del personal que el/la va atendre i el temps que van trigar a resoldre la seva gestió (12%), però la majoria esmenten altres respostes:

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	11	100
No serveix ni soluciona res	2	18,7
Poc interès vers el meu cas	2	15,7
És un càrrec polític	2	13,5
Manca informació de qui és i què fa	2	15,6

No em va poder ajudar	1	11,4
Em va derivar a un advocat	1	7,3
Massa diplomàtic, no es objectiu	1	10,4
Té un sou vergonyós	1	7,3

Altres raons que diuen els enquestats són que no serveix ni soluciona res, que tenia poc interès vers el seu cas, que és un càrrec polític o que manca informació de qui és i què fa.

15.I. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei del Raonador del Ciutadà, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

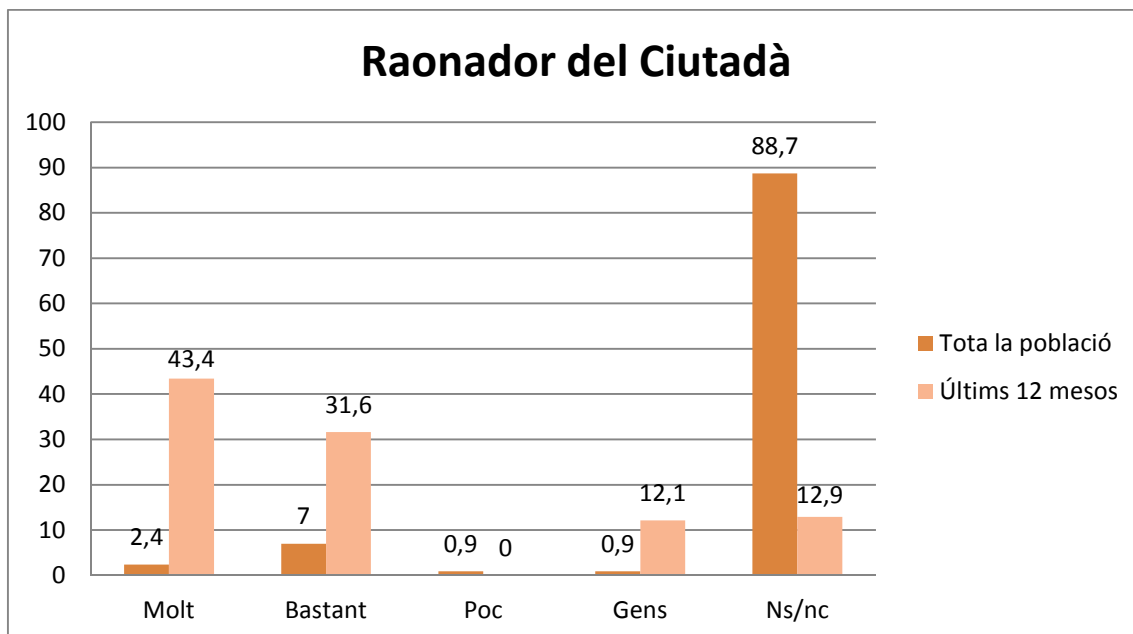
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	16	2,0
No	493	61,1
Ns/nc	298	36,9

Del total d'enquestats només el 2% diu que ha anat a aquest servei en els darrers 12 mesos, el 61% que no i el 37% no ho sap o no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=16 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei del Raonador del Ciutadà? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	16	100
Molt	7	43,4
Bastant	5	31,6
Poc	0	0,0
Gens	2	12,1
Ns/nc	2	12,9



Si només tenim en compte els casos que afirma haver anat a aquest servei, observem com el percentatge dels que diuen estar molt satisfets augmenta 41 punts, dels que diuen bastant augmenta 27 punts, dels que diuen poc disminueix un punt y queda a 0 i dels que diuen gens augmenta 11 punts.

**Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el servei del Raonador del Ciutadà?
(Multiresposta)**

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	14		2	
Altres	11	76,8	2	100
Professionalitat del personal que el/la va atendre	2	12,1	1	41,4
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	2	11,6	0	0,0
L'horari d'atenció al públic	1	6,4	0	0,0
La informació que li van proporcionar	1	5,2	0	0,0
Dificultat en procediments administratius	1	6,4	0	0,0

Em podria dir quines són, per a vostè, les principals funcions del Raonador del Ciutadà?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
No ho sap	392	48,6
Ajudar a la gent per problemes, injustícies	85	10,5
Figura mediadora entre persones i administracions, institucions, defensar el ciutadà davant poders públics	77	9,5
Atendre queixes i demandes de la gent	60	7,5
Defensor de la persona, mediador, resoldre conflictes	51	6,3
Escoltar els ciutadans, per consultar, informar, aconsellar	43	5,3
Drets ciutadans	14	1,8
Fer de mediador entre les dues parts, conciliar	11	1,4
Defensar els consumidors, problemes amb comerços	10	1,3
Assessorament legal i ajudar en temes judicials	10	1,2
Assessorar i mediar entre persones	10	1,2
Mediar entre persona i empreses	9	1,2
Fer gestions	8	1,0
Ajudar en temes laborals	8	1,0
Transmetre els problemes dels ciutadans a l'administració	6	0,7
Ajudar persones amb situació precària, ajudes socials	6	0,8
Mirar pels interessos dels ciutadans	6	0,7
Ajudar a la gent sense passar per la justícia, per gestionar i aconsellar	5	0,7
Com el Síndic de Greuges o Defensor del Poble	4	0,5
Representa l'opinió del ciutadà, representa al poble al parlament	4	0,5
Escoltar i mirar pel bé del poble	3	0,4
Atendre el que les administracions o els polítics no fan, connectar el ciutadà amb les administracions	3	0,4
Informar dels drets	3	0,4
Vetllar pel bon funcionament de les administracions i serveis del país	2	0,2
Hauria d'ajudar al ciutadà però depèn de Govern	2	0,2
No es troben solucions als problemes	2	0,3
Problemes en propietats	1	0,1
Per situacions greus a nivell de comunitat	1	0,1
Fan enquestes sobre el ciutadà	1	0,1

Fer complir el que diu el ciutadà	1	0,1
Tramitar coses que no són correctes pels usuaris	1	0,1
Última instància en què el ciutadà pensa que necessita solucionar	1	0,1
Assessorar i aconsellar a la gent en gestió d'ajudes	1	0,1

Quan es demana al enquestats quina creu que és la funció de raonador del poble trobem entre les més freqüents que és ajudar a la gent per problemes i injustícies (10,5%), com a figura medidora entre persones i administracions, institucions i defensar el ciutadà davant poders públics (9,5%), atendre queixes i demandes de la gent (7,5%), defensor de la persona, mediador i resoldre conflictes (6%) i escoltar els ciutadans, per consultar, informar i aconsellar (5%). A la taula poden es poden veure més respostes però totes per sota del 2%. Cal destacar però, que el 49% dels enquestats (quasi la meitat, no saben quina funció té el Raonador del Poble.

L'única variable per la que resulta significatiu el creuament és la nacionalitat, en aquest cas, els individus que més diuen no saber quina es la funció del raonador són els d'altres nacionalitats (81%) seguits dels portuguesos (79%). De manera contrària, els que més diuen conèixer les seves funcions són els andorrans (30%) i els espanyols (42%). Degut a que aquestes dos últimes nacionalitats són les que més coneixement tenen, també són les que més responen les altres opcions de resposta, i el portuguesos i els enquestats d'altres nacionalitats els que menys.

Annexos

Taula 13.a

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Govern/ministeris?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	75,7	13,1	11,2
SEXE				
Home	403	78,7	11,2	10,1
Dona	404	72,8	14,9	12,2
EDAT				
	807	75,7	13,1	11,2
18 a 24 anys	67	66,9	22,0	11,2
25 a 39 anys	204	77,4	14,5	8,1
40 a 54 anys	269	80,8	11,9	7,3
55 anys o més	267	71,7	10,9	17,4
NACIONALITAT				
Andorrana	315	77,7	13,2	9,1
Espanyola	243	73,3	13,1	13,6
Francesa	46	78,8	9,3	11,9
Portuguesa	117	78,9	10,0	11,1
Altres	86	69,6	18,9	11,5
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	66,0	5,2	28,8
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	68,4	14,8	16,8
Ensenyament secundari superior o FP	316	77,6	14,1	8,2
Estudis universitaris	253	80,6	11,7	7,6
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	79,9	16,4	3,7
Personal administratiu i similars	96	78,4	17,2	4,4
Professionals, tècnics i similars	137	82,9	11,0	6,2
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	77,6	8,2	14,2
Treballadors de la indústria, construcció	77	86,2	10,1	3,7
Treballadors no qualificats	57	52,2	25,7	22,1
Jubilats	120	71,9	7,5	20,6
Estudiants	32	61,6	21,0	17,4

Mestressa de casa	10	72,5	27,5	0,0
Aturats i altres situacions	37	66,3	15,8	17,9

Taula 13.b

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Comú?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	77,1	6,6	16,3
SEXE				
Home	403	75,8	7,1	17,2
Dona	404	78,4	6,2	15,4
EDAT				
	807	77,1	6,6	16,3
18 a 24 anys	67	64,9	10,0	25,2
25 a 39 anys	204	78,9	6,3	14,8
40 a 54 anys	269	78,4	6,1	15,5
55 anys o més	267	77,4	6,5	16,1
NACIONALITAT				
Andorrana	315	72,0	7,2	20,8
Espanyola	243	80,0	6,3	13,6
Francesa	46	85,5	2,6	11,9
Portuguesa	117	78,4	7,3	14,3
Altres	86	81,0	6,3	12,7
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	60,1	5,2	34,7
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	75,4	7,6	17,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	76,8	6,8	16,4
Estudis universitaris	253	81,3	5,9	12,9
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	78,8	7,1	14,1
Personal administratiu i similars	96	81,5	6,9	11,6
Professionals, tècnics i similars	137	83,8	7,7	8,5
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	75,0	9,7	15,3
Treballadors de la indústria, construcció	77	74,0	5,1	20,9
Treballadors no qualificats	57	64,1	7,3	28,6

Jubilats	120	82,0	2,9	15,0
Estudiants	32	58,0	5,8	36,2
Mestressa de casa	10	90,9	0,0	9,1
Aturats i altres situacions	37	68,8	5,5	25,7

Taula 13.c

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de l'Hospital?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	63,2	22,9	13,8
SEXE				
Home	403	65,9	18,2	16,0
Dona	404	60,6	27,7	11,7
EDAT				
18 a 24 anys	67	44,5	36,4	19,1
25 a 39 anys	204	55,3	32,2	12,5
40 a 54 anys	269	65,4	23,2	11,4
55 anys o més	267	71,8	12,2	16,0
NACIONALITAT				
Andorrana	315	60,2	28,2	11,6
Espanyola	243	66,2	19,1	14,6
Francesa	46	61,6	22,6	15,8
Portuguesa	117	65,2	22,0	12,8
Altres	86	64,0	15,8	20,2
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	77,5	4,7	17,8
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	61,9	26,2	11,8
Ensenyament secundari superior o FP	316	62,9	23,3	13,8
Estudis universitaris	253	62,6	22,7	14,7
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	63,5	25,5	11,0
Personal administratiu i similars	96	58,2	30,1	11,7
Professionals, tècnics i similars	137	66,4	18,0	15,5
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	65,7	23,6	10,7

Treballadors de la indústria, construcció	77	61,3	28,3	10,4
Treballadors no qualificats	57	57,8	28,7	13,4
Jubilats	120	74,2	9,0	16,8
Estudiants	32	50,7	31,9	17,4
Mestressa de casa	10	79,5	20,5	0,0
Aturats i altres situacions	37	40,3	30,2	29,5

Taula 13.d

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei dels Centres d'Atenció Primària?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	60,6	3,0	36,4
SEXE				
Home	403	54,8	2,8	42,4
Dona	404	66,3	3,3	30,4
EDAT				
18 a 24 anys	67	57,2	2,8	40,0
25 a 39 anys	204	62,7	3,6	33,7
40 a 54 anys	269	60,3	2,1	37,6
55 anys o més	267	60,1	3,7	36,3
NACIONALITAT				
Andorrana	315	63,3	2,9	33,8
Espanyola	243	57,2	3,9	38,9
Francesa	46	50,5	2,8	46,8
Portuguesa	117	67,2	0,9	31,9
Altres	86	56,6	4,2	39,3
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	55,8	9,9	34,3
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	65,1	2,7	32,1
Ensenyament secundari superior o FP	316	57,8	3,1	39,2
Estudis universitaris	253	61,1	2,4	36,5
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	55,8	3,0	41,2
Personal administratiu i similars	96	66,6	3,3	30,2

Professionals, tècnics i similars	137	57,5	3,6	38,9
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	55,5	2,5	42,0
Treballadors de la indústria, construcció	77	67,4	2,4	30,1
Treballadors no qualificats	57	61,7	0,0	38,3
Jubilats	120	66,4	5,3	28,4
Estudiants	32	50,7	0,0	49,3
Mestressa de casa	10	72,5	18,4	9,1
Aturats i altres situacions	37	59,7	0,0	40,3

Taula 13.e

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels Serveis Socials?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	16,7	8,1	75,2
SEXE				
Home	403	17,2	6,6	76,2
Dona	404	16,1	9,6	74,3
EDAT				
18 a 24 anys	67	23,7	10,5	65,8
25 a 39 anys	204	17,4	10,0	72,6
40 a 54 anys	269	18,1	7,4	74,4
55 anys o més	267	12,9	6,7	80,4
NACIONALITAT				
Andorrana	315	17,1	9,0	73,9
Espanyola	243	17,7	6,9	75,4
Francesa	46	2,8	0,0	97,2
Portuguesa	117	22,4	12,6	65,0
Altres	86	11,6	6,4	82,0
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	10,4	7,3	82,3
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	24,2	11,8	64,1
Ensenyament secundari superior o FP	316	16,6	6,4	77,0
Estudis universitaris	253	12,0	7,5	80,5
OCUPACIÓ				

Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	13,5	7,7	78,8
Personal administratiu i similars	96	14,9	7,9	77,2
Professionals, tècnics i similars	137	11,6	7,7	80,7
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	20,9	9,7	69,4
Treballadors de la indústria, construcció	77	24,7	5,1	70,2
Treballadors no qualificats	57	17,2	6,9	75,9
Jubilats	120	15,5	7,9	76,6
Estudiants	32	18,8	16,0	65,2
Mestressa de casa	10	18,4	9,2	72,4
Aturats i altres situacions	37	16,2	7,0	76,9

Taula 13.f

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del Servei d'Ocupació?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	18,2	8,5	73,2
SEXE				
Home	403	19,2	9,4	71,4
Dona	404	17,3	7,6	75,1
EDAT				
18 a 24 anys	67	28,4	4,4	67,2
25 a 39 anys	204	25,3	10,5	64,3
40 a 54 anys	269	21,5	11,3	67,2
55 anys o més	267	7,0	5,2	87,7
NACIONALITAT				
Andorrana	315	16,6	10,3	73,1
Espanyola	243	16,8	9,5	73,7
Francesa	46	10,8	5,6	83,6
Portuguesa	117	28,2	3,0	68,8
Altres	86	18,4	8,5	73,0
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	5,6	7,3	87,2
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	22,5	7,0	70,4
Ensenyament secundari superior o FP	316	14,8	8,1	77,1
Estudis universitaris	253	21,1	10,5	68,4

OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	22,9	14,3	62,8
Personal administratiu i similars	96	24,5	8,1	67,3
Professionals, tècnics i similars	137	13,9	10,7	75,4
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	21,2	9,8	69,0
Treballadors de la indústria, construcció	77	25,8	6,4	67,8
Treballadors no qualificats	57	17,5	9,9	72,6
Jubilats	120	4,0	3,6	92,4
Estudiants	32	3,6	3,6	92,8
Mestressa de casa	10	20,5	0,0	79,5
Aturats i altres situacions	37	39,1	7,5	53,4

Taula 13.g

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	60,6	29,9	9,5
SEXE				
Home	403	59,9	30,1	10,0
Dona	404	61,4	29,7	9,0
EDAT				
18 a 24 anys	67	60,4	28,4	11,2
25 a 39 anys	204	62,4	32,1	5,5
40 a 54 anys	269	60,9	32,2	6,9
55 anys o més	267	59,0	26,3	14,7
NACIONALITAT				
Andorrana	315	53,0	39,6	7,4
Espanyola	243	67,1	23,9	8,9
Francesa	46	66,5	25,3	8,2
Portuguesa	117	64,0	27,5	8,5
Altres	86	62,6	17,0	20,4
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	57,5	30,6	12,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	63,7	28,7	7,6

Ensenyament secundari superior o FP	316	60,6	30,5	9,0
Estudis universitaris	253	59,4	30,0	10,6
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	53,2	37,1	9,7
Personal administratiu i similars	96	65,8	29,8	4,5
Professionals, tècnics i similars	137	57,2	32,0	10,8
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	70,1	25,3	4,6
Treballadors de la indústria, construcció	77	59,6	34,5	5,9
Treballadors no qualificats	57	62,4	30,6	7,0
Jubilats	120	55,7	25,8	18,5
Estudiants	32	62,3	20,3	17,4
Mestressa de casa	10	63,3	36,7	0,0
Aturats i altres situacions	37	57,7	28,4	13,9

Taula 13.h

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM)?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	56,9	38,2	4,8
SEXE				
Home	403	56,4	39,9	3,7
Dona	404	57,5	36,6	6,0
EDAT				
18 a 24 anys	67	49,2	50,8	0,0
25 a 39 anys	204	48,4	47,6	4,0
40 a 54 anys	269	57,6	37,8	4,6
55 anys o més	267	64,7	28,3	7,0
NACIONALITAT				
Andorrana	315	53,8	42,4	3,8
Espanyola	243	54,4	40,6	5,0
Francesa	46	61,4	26,4	12,1
Portuguesa	117	62,9	32,9	4,2
Altres	86	65,0	29,7	5,3
NIVELL D'ESTUDIS				

Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	51,7	28,6	19,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	58,2	36,5	5,4
Ensenyament secundari superior o FP	316	56,5	39,0	4,6
Estudis universitaris	253	57,2	40,5	2,3
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	61,5	36,1	2,4
Personal administratiu i similars	96	63,0	35,0	2,0
Professionals, tècnics i similars	137	58,8	38,4	2,8
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	55,2	40,7	4,1
Treballadors de la indústria, construcció	77	39,5	56,8	3,8
Treballadors no qualificats	57	48,9	43,0	8,0
Jubilats	120	63,1	26,2	10,8
Estudiants	32	44,9	55,1	0,0
Mestressa de casa	10	52,0	38,9	9,2
Aturats i altres situacions	37	70,2	22,1	7,7

Taula 13.i

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...)?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	79,9	5,5	14,7
SEXE				
Home	403	80,8	5,4	13,8
Dona	404	78,9	5,6	15,5
EDAT				
18 a 24 anys	67	78,8	8,4	12,8
25 a 39 anys	204	76,8	7,1	16,1
40 a 54 anys	269	78,8	4,9	16,3
55 anys o més	267	83,5	4,1	12,4
NACIONALITAT				
Andorrana	315	80,0	4,7	15,4
Espanyola	243	78,1	5,9	16,1
Francesa	46	70,8	6,7	22,5
Portuguesa	117	85,2	5,7	9,1

Altres	86	82,0	6,3	11,7
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	70,5	4,7	24,8
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	81,7	6,5	11,9
Ensenyament secundari superior o FP	316	81,5	4,8	13,8
Estudis universitaris	253	77,9	5,8	16,3
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	76,7	8,2	15,1
Personal administratiu i similars	96	80,3	8,1	11,5
Professionals, tècnics i similars	137	81,6	1,4	17,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	80,7	5,6	13,8
Treballadors de la indústria, construcció	77	84,6	5,1	10,2
Treballadors no qualificats	57	79,9	5,2	14,8
Jubilats	120	83,0	4,3	12,7
Estudiants	32	60,2	11,6	28,2
Mestressa de casa	10	100,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	37	69,8	7,7	22,5

Taula 13.j

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Batllia /Administració de Justícia?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	23,4	10,7	65,8
SEXE				
Home	403	26,7	12,7	60,7
Dona	404	20,2	8,8	71,0
EDAT				
18 a 24 anys	67	32,1	8,0	59,9
25 a 39 anys	204	25,5	9,6	64,9
40 a 54 anys	269	26,6	13,2	60,2
55 anys o més	267	16,4	9,9	73,7
NACIONALITAT				
Andorrana	315	27,3	14,4	58,3
Espanyola	243	22,1	8,5	69,4

Francesca	46	17,3	20,3	62,4
Portuguesa	117	19,8	8,2	72,0
Altres	86	21,0	2,1	76,9
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	12,5	7,6	79,9
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	25,2	8,2	66,6
Ensenyament secundari superior o FP	316	26,6	12,1	61,3
Estudis universitaris	253	19,8	11,6	68,6
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	25,3	18,6	56,1
Personal administratiu i similars	96	27,2	14,3	58,5
Professionals, tècnics i similars	137	22,5	11,9	65,6
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	27,7	9,1	63,3
Treballadors de la indústria, construcció	77	31,2	12,1	56,7
Treballadors no qualificats	57	14,6	11,9	73,5
Jubilats	120	8,1	3,9	88,1
Estudiants	32	31,9	0,0	68,1
Mestressa de casa	10	54,2	0,0	45,8
Aturats i altres situacions	37	27,9	14,4	57,7

Taula 13.k

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Policia?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	48,1	5,8	46,1
SEXE				
Home	403	54,7	7,4	38,0
Dona	404	41,5	4,2	54,3
EDAT				
18 a 24 anys	67	49,7	12,8	37,5
25 a 39 anys	204	50,1	4,3	45,5
40 a 54 anys	269	55,4	6,4	38,2
55 anys o més	267	38,8	4,5	56,8
NACIONALITAT				
Andorrana	315	51,7	6,8	41,4
Espanyola	243	40,6	5,5	53,9
Francesa	46	62,8	5,4	31,8
Portuguesa	117	44,7	4,0	51,3
Altres	86	52,7	5,2	42,1
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	28,3	2,6	69,1
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	44,0	5,3	50,7
Ensenyament secundari superior o FP	316	49,5	5,7	44,8
Estudis universitaris	253	52,2	6,8	41,1
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	47,0	9,2	43,8
Personal administratiu i similars	96	49,9	5,1	45,0
Professionals, tècnics i similars	137	49,5	6,3	44,1
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	53,5	4,7	41,8
Treballadors de la indústria, construcció	77	59,2	5,9	34,9
Treballadors no qualificats	57	31,8	6,5	61,7
Jubilats	120	35,1	4,0	60,9
Estudiants	32	58,0	11,6	30,4
Mestressa de casa	10	54,1	0,0	45,9

Aturats i altres situacions	37	55,5	0,0	44,5
-----------------------------	-----------	------	-----	------

Taula 13.1

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei del Raonador del Ciutadà?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	9,5	1,8	88,7
SEXE				
Home	403	11,3	2,6	86,1
Dona	404	7,7	1,0	91,3
EDAT				
18 a 24 anys	67	15,2	0,0	84,8
25 a 39 anys	204	7,3	1,1	91,6
40 a 54 anys	269	11,0	3,1	85,9
55 anys o més	267	8,1	1,5	90,4
NACIONALITAT				
Andorrana	315	10,7	2,7	86,6
Espanyola	243	8,7	1,5	89,8
Francesa	46	5,2	2,8	92,0
Portuguesa	117	11,2	0,0	88,8
Altres	86	7,3	1,1	91,6
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	5,9	0,0	94,1
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	14,4	0,8	84,7
Ensenyament secundari superior o FP	316	8,9	2,2	88,9
Estudis universitaris	253	6,9	2,3	90,8
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	11,0	1,0	88,0
Personal administratiu i similars	96	9,0	2,3	88,7
Professionals, tècnics i similars	137	9,9	3,1	87,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	12,5	2,7	84,8
Treballadors de la indústria, construcció	77	14,8	0,0	85,2
Treballadors no qualificats	57	10,2	0,0	89,8
Jubilats	120	4,8	1,2	93,9

Estudiants	32	5,8	0,0	94,2
Mestressa de casa	10	0,0	0,0	100,0
Aturats i altres situacions	37	3,1	4,6	92,3

Em podria dir quines són, per a vostè, les principals funcions del Raonador del Ciutadà?

% Horitzontals		No ho sap	Ajudar a la gent per problemes, injustícies	Figura mediadora entre persones i administracions	Atendre queixes i demandes de la gent	Defensor de la persona, mediador	Escoltar els ciutadans, consultar, informar, aconsellar
Total	807	48,6	10,5	9,5	7,5	6,3	5,3
SEXE							
Home	403	49,4	9,7	10,5	5,9	6,7	4,2
Dona	404	47,8	11,2	8,6	9,0	5,9	6,4
EDAT							
18 a 24 anys	67	63,6	5,6	2,8	2,8	4,4	9,7
25 a 39 anys	204	56,7	6,5	8,2	6,0	7,4	3,1
40 a 54 anys	269	38,6	11,9	14,2	11,2	5,5	4,8
55 anys o més	267	48,7	13,3	7,6	6,0	6,9	6,3
NACIONALITAT							
Andorrana	315	30,0	13,8	15,7	10,9	8,0	5,4
Espanyola	243	41,8	12,0	9,7	5,8	9,6	7,8
Francesa	46	74,3	2,6	2,8	5,4	0,0	0,0
Portuguesa	117	78,6	6,9	0,0	7,4	0,8	4,1
Altres	86	81,2	3,1	3,2	1,1	2,1	2,0
NIVELL D'ESTUDIS							
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	85,4	0,0	2,1	2,6	2,1	2,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	62,4	9,7	2,7	4,7	4,1	5,1
Ensenyament secundari superior o FP	316	43,8	13,2	8,5	9,2	5,5	6,0
Estudis universitaris	253	38,0	9,3	17,3	8,2	9,7	5,0
OCUPACIÓ							
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	35,5	8,8	13,5	5,4	9,7	9,5
Personal administratiu i similars	96	31,7	12,3	12,1	16,7	6,4	3,4
Professionals, tècnics i similars	137	34,6	13,0	18,3	11,0	8,4	3,5

Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	62,6	6,7	5,5	4,6	3,0	7,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	57,1	14,4	5,3	6,1	5,9	2,3
Treballadors no qualificats	57	70,8	12,1	3,4	0,0	2,0	0,0
Jubilats	120	51,2	13,7	6,4	6,8	5,7	4,5
Estudiants	32	48,5	0,0	5,8	5,8	5,8	16,7
Mestressa de casa	10	35,4	0,0	9,2	0,0	16,5	9,2
Aturats i altres situacions	37	65,7	7,1	6,3	7,4	10,5	5,6
Altres no ocupats	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0