

Qüestionari de satisfacció de l'atenció ciutadana

Aquest qüestionari té per objectiu valorar la satisfacció dels usuaris de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya amb l'atenció ciutadana.
Us donem les gràcies per respondre aquest qüestionari.

Valoració global

1 - En una escala de 0 a 10 (0 gens satisfet - 10 completament satisfet) marqueu el vostre nivell de satisfacció amb el servei rebut:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

Ús de l'oficina

2 - Feu habitualment tràmits a les oficines de l'Agència? (una sola resposta)

- ☐ És la primera vegada
☐ Cada setmana
☐ Cada mes
☐ Més d'1 vegada a l'any
☐ 1 vegada a l'any
☐ Amb menys freqüència

3 - Com heu sabut que havíeu de venir a aquesta oficina? (podeu marcar més d'una resposta)

- ☐ Indicació d'algun conegut
☐ Internet
☐ Derivat d'una altra oficina
☐ Ja he vingut altres vegades
☐ Trucant a l'Agència
☐ Telèfon 012
☐ Altres: _____

Valoració del servei rebut

4 - Heu pogut finalitzar el tràmit que veníeu a fer?

- ☐ Sí
☐ No

5 - En cas negatiu, indiqueu el o els motius: (podeu marcar més d'una resposta)

- ☐ Manca de documentació
☐ Petició denegada
☐ Encara s'està tramitant
☐ He d'anar a una altra oficina
☐ Altres: _____

6 - En una escala de 0 a 10 (0 gens satisfet - 10 completament satisfet) marqueu el vostre nivell de satisfacció amb els següents aspectes:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
Lloc d'ubicació de l'oficina													
Les instal·lacions													
L'accessibilitat													
L'organització de la oficina													
La claredat de la informació													
Resolució de la consulta o tràmit													
El temps d'espera													
Rapidesa en la resolució del tràmit													
El tracte rebut per part de la persona que us ha atès													

7 - Pel que fa al servei que heu rebut a aquesta oficina, què és el que us ha semblat pitjor?

REO núm. 785

Data 20 d'abril de 2015

Altres canals d'informació

8 - Coneixeu altres canals d'informació sobre temes d'habitatge a part d'aquesta oficina?

- ☐ No
☐ Sí

9 - Quins? (podeu marcar més d'una resposta)

- ☐ Telèfons de l'Agència
☐ Telèfon 012
☐ Internet
☐ Altres administracions
☐ Oficines locals d'habitatge
☐ Altres: _____
☐ NS/NC

Dades de l'usuari

10a - Sexe:

- ☐ Home
☐ Dona

10b - Edat:

- ☐ De 18 a 34 anys
☐ De 35 a 49 anys
☐ De 50 a 64 anys
☐ De 65 anys o més
☐ NC

10c - Nacionalitat

- ☐ Espanyola
☐ Doble: espanyola i una altra
☐ Altres nacionalitats (no espanyola)
☐ NC

10c - Població de residència: _____

10d - En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

- ☐ Treballa
☐ Treball domèstic no remunerat
☐ No treballa: està a l'atur
☐ No treballa és jubilat o pensionista
☐ No treballa: està estudiant
☐ NC

10e - I quin és els seu nivell d'estudis finalitzat?

- ☐ Sense estudis
☐ Estudis primaris
☐ Estudis secundaris
☐ Estudis universitaris
☐ Altres: _____
☐ NC

Comentaris o suggeriments

.....

.....

.....

.....

Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Codi intern:

Questionario de satisfacción del ciudadano

Este cuestionario tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya con el ciudadano.
Le damos las gracias por contestar este cuestionario.

Valoración global

1 - En una escala de 0 a 10 (0 nada satisfecho - 10 completamente satisfecho) marque su nivel de satisfacción con el servicio recibido:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

Uso de la oficina

2 - ¿Realiza habitualmente trámites en las oficinas de l'Agència? (una sola respuesta)

- ☐ Es la primera vez
☐ Cada semana
☐ Cada mes
☐ Más de 1 vez al año
☐ 1 vez al año
☐ Con menos frecuencia

3 - ¿Cómo ha sabido que tenía que venir a esta oficina? (puede marcar más de una respuesta)

- ☐ Indicación de algún conocido
☐ Internet
☐ Derivado de otra oficina
☐ Ya ha venido otras veces
☐ Llamando a l'Agència
☐ Teléfono 012
☐ Otros: _____

Valoración del servicio recibido

4 - ¿Ha podido finalizar el trámite que venía a realizar?

- ☐ Sí
☐ No **5 - En caso negativo, indique el o los motivos:** (puede marcar más de una respuesta)
- ☐ Falta de documentación ☐ Petición denegada
☐ Todavía se está tramitando ☐ Tiene que ir a otra oficina
☐ Otros: _____

6 - En una escala de 0 a 10 (0 nada satisfecho - 10 completamente satisfecho) marque su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
Lugar de ubicación de la oficina													
Las instalaciones													
La accesibilidad													
La organización de la oficina													
La claridad de la información													
Resolución de la consulta o tramite													
El tiempo de espera													
Rapidez en la resolución del tramite													
El trato recibido por parte de la persona que le ha atendido													

7 - Con respecto al servicio que ha recibido en esta oficina, ¿qué es lo que ha encontrado peor?

.....
.....

Otros canales de información

8 - ¿Conoce otros canales de información sobre temas de vivienda aparte de esta oficina?

☐ No

☐ Sí

9 - ¿Cuáles? (puede marcar más de una respuesta)

- ☐ Teléfonos de l'Agència ☐ Oficines locals d'habitatge
☐ Teléfono 012 ☐ Otros: _____
☐ Internet ☐ NS/NC
☐ Otras administraciones

Datos del usuario

10a- Sexo:

- ☐ Home
☐ Dona

10b - Edad:

- ☐ De 18 a 34 años
☐ De 35 a 49 años
☐ De 50 a 64 años
☐ De 65 años o más
☐ NC

10c - Nacionalidad

- ☐ Española
☐ Doble: española y otra
☐ Otras nacionalidades (no española)
☐ NC

10c - Población de residencia: _____

10d - ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra usted actualmente?

- ☐ Trabaja
☐ Trabajo doméstico no remunerado
☐ No trabaja: está en paro
☐ No trabaja es jubilado o pensionista
☐ No trabaja: está estudiando
☐ NC

10e - ¿Cuál es su nivel de estudios finalizado?:

- ☐ Sin estudios
☐ Estudios primarios
☐ Estudios secundarios
☐ Estudios universitarios
☐ Otros: _____
☐ NC

Comentarios o sugerencias

.....
.....
.....
.....

La información que solicitamos es para la preparación de un estudio de opinión oficial. La administración y el personal de la administración con esta información están obligados por la ley para asegurar el anonimato y el secreto estadístico y cumplir con las regulaciones de protección de datos de carácter personal.