



REO núm: 1139
Data: 08/10/2025

Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han presentat una consulta. 2024

Fitxa tècnica

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

☒ Definitiva per entrar el REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han presentat una consulta. 2024
Resum de l'objecte:	Avaluar el grau de satisfacció de les persones consumidores que han fet una consulta
Necessitats a satisfer:	Conèixer el grau de satisfacció de les persones consumidores que han fet una consulta

Està inclòs al Pla anual:

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Metodologia quantitativa:

☐ Lot 1. Enquestes presencials

☐ Lot 2. Enquestes telefòniques

☒ Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:	>5' a 10'			
2. Grandària mostra:	Fins 500		185	6,83
3. Univers:	Usuaris d'un servei			
4. Mostreig:	Sense mostreig			
5. Nombre de quotes:	0 quotes			
6. Àmbit:	Catalunya			
7. Marc mostral:	Llistat d'univers			
8. Recordatoris:	1 o 2 recordatoris			
9. Retrucades:				

a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de: 5,25 €

b) Preu unitari previst pel promotor: 5,25 €

L'enquesta s'ha fet a través de mitjans propis del CEO i el preu és merament orientatiu

En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.

☐ **Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panels d'accés (Access panels)**

Metodologia qualitativa:

☐ **Reunions de grup**

Altres metodologies:

☐ **Metodologies no incloses en els apartats anteriors**

especifiqueu:

2.2 Qüestionari i/o guió de les entrevistes

☐ **Brifing o primer esborrany**

☒ **Definitiu**

☒ **Altres (especifiqueu):**

3. Altres dades de l'estudi

especificar (unitat/DG i Departament):

3.1 Promotor de l'estudi:

Agència Catalana del Consum

3.2 Executor de l'estudi

Especificar:

Direcció i disseny		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		<i>observacions</i>
Presencial	Empreses Lot 1:	
Telefònic	Empreses Lot 2:	
Internet amb marc mostral	Empreses Lot 3:	Mitjans propis
Internet amb panel	Empreses Lot 4:	
Reunions de grup	Empreses Lot 5:	
Altres metodologies	Especificar:	
Anàlisi i informes addicionals	Especificar:	Centre d'Estudis d'Opinió
Altres	Especificar:	

3. Cost de l'estudi

Cost màxim segons

Acord marc

€ (IVA no inclòs)

Cost unitat promotora

€ (IVA no inclòs)

Direcció i disseny	- €	- €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		
Lot 1: Presencial	- €	- €
Lot 2: Telefònic	- €	- €
Lot 3: Internet amb marc mostral	971,25 €	971,25 €
Lot 4: Internet amb panel	- €	- €
Lot 5: Reunions de grup	- €	- €
Altres metodologies	- €	- €
Anàlisi i informes addicionals	- €	- €
Altres	- €	- €

Total	971,25 €	971,25 €
--------------	-----------------	-----------------

L'enquesta s'ha fet a través de mitjans propis del CEO i el preu és merament orientatiu

4. Calendari d'execució del contracte

Especifiqueu les dates (dia o mes, any)

Treball de camp:	26/11/2024-09/12/2024
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	des-24
Presentació dels resultats per part del promotor:	febr-25

Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica

Fitxers definitius per entrada al REO

- ☒ Qüestionari
- ☐ Guió de les reunions
- ☒ Taules estadístiques
- ☒ Informe de resultats
- ☒ Microdades de l'estudi
- ☐ Altres (*especificar*):