



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

Taules estadístiques

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

Continguts

1. Fitxa tècnica	3
2. Freqüències	7
3. Encreuaments	
3.1. Sexe i edat	
3.1.1. Percentatges verticals amb marca Jhi ²	19
3.1.2. Percentatges horitzontals amb marca Jhi ²	29
3.1.3. Valors absoluts	39
4. Qüestionari	49

1. Fitxa tècnica

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
especifiquen:

2.2 Qüestionari i/o guió de les entrevistes

☐ Briefing o primer esborrany

☒ Definitiu

☒ Altres (*especifiquen*):

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	<i>Especificar:</i>	
Anàlisi i informes addicionals	<i>Especificar:</i>	Centre d'Estudis d'Opinió
Altres	<i>Especificar:</i>	

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):

2. Freqüències

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	185	100	100
Província			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Barcelona	120	64,9	64,9
Girona	17	9,2	74,1
Lleida	21	11,4	85,4
Tarragona	27	14,6	100,0
Via			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	143	77,3	77,3
Presencial	21	11,4	88,6
Telefònica	12	6,5	95,1
Correu electrònic	8	4,3	99,5
Electrònica (Organisme extern)	1	0,5	100,0
Any de tancament			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
2023	168	90,8	90,8
2024	17	9,2	100,0
Mes de tancament			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
abril	1	0,5	0,5
desembre	45	24,3	24,9
gener	11	5,9	30,8
juny	1	0,5	31,4
maig	3	1,6	33,0
març	1	0,5	33,5
novembre	44	23,8	57,3
octubre	61	33,0	90,3
setembre	18	9,7	100,0
0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> va presentar una consulta, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Sí	185	100,0	100,0
No	0	0,0	100,0
No ho recordo	0	0,0	100,0
1. Per començar, quant temps fa que vàreu conèixer el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Menys d'un any	17	9,2	9,2
Entre 1 i 2 anys	26	14,1	23,2
Més de dos anys	110	59,5	82,7
No ho recordo	32	17,3	100,0
2. Com va conèixer el servei de consultes? A través de quin mitjà ...			
Base: Total entrevistes	185	100,0	
Per recomanació d'un familiar, amiat o conegut	51	27,6	
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	49	26,5	
Cercador d'Internet	44	23,8	
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	21	11,4	
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	17	9,2	
Xarxes socials	12	6,5	
Administració local, Ajuntament	4	2,2	
Consell Comarcal	1	0,5	
Per la feina	1	0,5	
No ho recordo	18	9,7	
Altres	8	4,3	

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	185	100	100
3. A través de quin mitjà va presentar la vostra consulta? Si ha presentat més d'una consulta, pensi si us plau, a partir d'ara en la última.			
Base: Total entrevistes	185	100,0	
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	105	56,8	
Presencialment a l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)	43	23,2	
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	43	23,2	
Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum	13	7,0	
Per telèfon, al 012	5	2,7	
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	0	0,0	
Altres	4	2,2	
No ho recordo	4	2,2	
4. Quin era el tema de la vostra consulta?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Electricitat	35	18,9	18,9
Vehicles (reparació/compravenda)	20	10,8	29,7
Transport públic i privat	14	7,6	37,3
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	12	6,5	43,8
Restauració i allotjaments	11	5,9	49,7
Compra en línia i servei de paqueteria	11	5,9	55,7
Gas	7	3,8	59,5
Sector financer	7	3,8	63,2
Telefonia / Internet	6	3,2	66,5
Viatges i turisme	6	3,2	69,7
Altres comerç	6	3,2	73,0
Assegurances	5	2,7	75,7
Informàtica	4	2,2	77,8
Salut	4	2,2	80,0
Drets lingüístics	3	1,6	81,6
Moda	3	1,6	83,2
Aigua	3	1,6	84,9
Espectacles	1	0,5	85,4
Eficiència energètica	0	0,0	85,4
No ho recordo	6	3,2	88,6
Altres	21	11,4	100,0
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum.			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	38	20,5	20,5
1	10	5,4	25,9
2	12	6,5	32,4
3	8	4,3	36,8
4	10	5,4	42,2
5	11	5,9	48,1
6	10	5,4	53,5
7	10	5,4	58,9
8	21	11,4	70,3
9	16	8,6	78,9
10 Molt satisfet/a	39	21,1	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	5,32		
Desviació típica	3,84		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	185	100	100
6a. I ara valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el grau de satisfacció amb la vostra consulta en relació amb els següents ítems. El temps en rebre una resposta a la vostra consulta.			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	36	19,5	19,5
1	6	3,2	22,7
2	7	3,8	26,5
3	9	4,9	31,4
4	10	5,4	36,8
5	17	9,2	45,9
6	10	5,4	51,4
7	19	10,3	61,6
8	27	14,6	76,2
9	17	9,2	85,4
10 Molt satisfet/a	25	13,5	98,9
No ho sé	2	1,1	100,0
Mitjana	5,38		
Desviació típica	3,56		
6b. El tracte rebut per part del personal.			
Base: Ha estat atès per una persona física	52	28,1	0,0
0 Gens satisfet/a	1	1,9	1,9
1	0	0,0	1,9
2	0	0,0	1,9
3	1	1,9	3,8
4	1	1,9	5,8
5	5	9,6	15,4
6	3	5,8	21,2
7	5	9,6	30,8
8	4	7,7	38,5
9	5	9,6	48,1
10 Molt satisfet/a	26	50,0	98,1
No ho sé	1	1,9	100,0
Mitjana	8,27		
Desviació típica	2,33		
6c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta.			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	31	16,8	16,8
1	11	5,9	22,7
2	4	2,2	24,9
3	9	4,9	29,7
4	12	6,5	36,2
5	15	8,1	44,3
6	8	4,3	48,6
7	14	7,6	56,2
8	27	14,6	70,8
9	20	10,8	81,6
10 Molt satisfet/a	34	18,4	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	5,68		
Desviació típica	3,63		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	185	100	100
6d. La claredat de la informació rebuda.			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	24	13,0	13,0
1	6	3,2	16,2
2	6	3,2	19,5
3	9	4,9	24,3
4	6	3,2	27,6
5	14	7,6	35,1
6	7	3,8	38,9
7	22	11,9	50,8
8	35	18,9	69,7
9	16	8,6	78,4
10 Molt satisfet/a	39	21,1	99,5
No ho sé	1	0,5	100,0
Mitjana	6,24		
Desviació típica	3,43		
6e. El llenguatge utilitzat pel personal .			
Base: Ha estat atès per una persona física	52	28,1	0,0
0 Gens satisfet/a	1	1,9	1,9
1	0	0,0	1,9
2	0	0,0	1,9
3	0	0,0	1,9
4	2	3,8	5,8
5	4	7,7	13,5
6	3	5,8	19,2
7	3	5,8	25,0
8	7	13,5	38,5
9	7	13,5	51,9
10 Molt satisfet/a	24	46,2	98,1
No ho sé	1	1,9	100,0
Mitjana	8,35		
Desviació típica	2,21		
6f. El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts.			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	19	10,3	10,3
1	4	2,2	12,4
2	4	2,2	14,6
3	5	2,7	17,3
4	9	4,9	22,2
5	16	8,6	30,8
6	6	3,2	34,1
7	21	11,4	45,4
8	33	17,8	63,2
9	19	10,3	73,5
10 Molt satisfet/a	45	24,3	97,8
No ho sé	4	2,2	100,0
Mitjana	6,69		
Desviació típica	3,25		
7. Del següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	37	20,0	20,0
La possibilitat de ser escoltat	33	17,8	37,8
L'assessorament que ofereix	29	15,7	53,5
La facilitat en la tramitació de la consulta	21	11,4	64,9
La utilitat de la informació rebuda	14	7,6	72,4
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	8	4,3	76,8
Res / cap	38	20,5	97,3
No ho sé	5	2,7	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	185	100	100
8. I el segon més important?			
Base: Contesta en 1er lloc	142	76,8	0,0
La facilitat en la tramitació de la consulta	28	19,7	19,7
L'assessorament que ofereix	26	18,3	38,0
La possibilitat de ser escoltat	22	15,5	53,5
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	17	12,0	65,5
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	16	11,3	76,8
La utilitat de la informació rebuda	15	10,6	87,3
No ho sé	18	12,7	100,0
9. I el tercer més important?			
Base: Contesta en 2on lloc	124	67,0	0,0
L'assessorament que ofereix	25	20,2	20,2
La utilitat de la informació rebuda	23	18,5	38,7
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	17	13,7	52,4
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	16	12,9	65,3
La facilitat en la tramitació de la consulta	14	11,3	76,6
La possibilitat de ser escoltat	9	7,3	83,9
No ho sé	20	16,1	100,0
7. Del següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum? (conjunta)			
Base: Total entrevistes	185	100,0	
L'assessorament que ofereix	80	43,2	
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	71	38,4	
La possibilitat de ser escoltat	64	34,6	
La facilitat en la tramitació de la consulta	63	34,1	
La utilitat de la informació rebuda	52	28,1	
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	40	21,6	
Res / cap	38	20,5	
No ho sé	5	2,7	
10. Del següent llistat, quin és el primer aspecte que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	60	32,4	32,4
Adequació de la resposta a la consulta	34	18,4	50,8
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	12	6,5	57,3
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	9	4,9	62,2
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	8	4,3	66,5
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	6	3,2	69,7
Resposta més sintètica	4	2,2	71,9
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	0	0,0	71,9
Altres	12	6,5	78,4
Res / cap	14	7,6	85,9
Tot	14	7,6	93,5
No ho sé	12	6,5	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	185	100	100
11. I el segon?			
Base: Contesta en 1er lloc	145	78,4	0,0
Adequació de la resposta a la consulta	25	17,2	17,2
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	20	13,8	31,0
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	19	13,1	44,1
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	18	12,4	56,6
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	14	9,7	66,2
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	6	4,1	70,3
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	6	4,1	74,5
Resposta més sintètica	2	1,4	75,9
Altres	5	3,4	79,3
No ho sé	30	20,7	100,0
12. I el tercer?			
Base: Contesta en 2on lloc	115	62,2	0,0
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	15	13,0	13,0
Adequació de la resposta a la consulta	15	13,0	26,1
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	15	13,0	39,1
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	13	11,3	50,4
Resposta més sintètica	8	7,0	57,4
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	6	5,2	62,6
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	4	3,5	66,1
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	1	0,9	67,0
Altres	8	7,0	73,9
No ho sé	30	26,1	100,0
10. Del següent llistat, quin és el primer aspecte que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes? (conjunta)			
Base: Total entrevistes	185	100,0	
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	93	50,3	
Adequació de la resposta a la consulta	69	37,3	
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	39	21,1	
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	32	17,3	
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	32	17,3	
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	27	14,6	
Resposta més sintètica	14	7,6	
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	7	3,8	
Altres	23	12,4	
Res / cap	14	7,6	
Tot	14	7,6	
No ho sé	12	6,5	
13. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta? No ens referim al problema			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Sí	103	55,7	55,7
No	82	44,3	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	185	100	100
14. Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta?			
Base: No la va resoldre	82	44,3	0,0
Encara no s'ha donat resposta o no hi ha resolució definitiva	15	18,3	18,3
Perquè la contrapart no va actuar o acceptar	15	18,3	36,6
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	14	17,1	53,7
Manca d'interès i/o lentitud per part de l'ACC	12	14,6	68,3
La resposta era genèrica i/o difícil d'entendre	9	11,0	79,3
Derivació de les consultes a altres ens	5	6,1	85,4
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	4	4,9	90,2
Falta d'adequació de la resposta a la consulta	3	3,7	93,9
Problemes o males pràctiques de l'Administració (Perden papers, mala educació en l'atenció, etc...)	0	0,0	93,9
Altres	5	6,1	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
15. Havíeu utilitzat abans d'aquesta consulta, aquest servei de l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
No, mai	102	55,1	55,1
Sí, una vegada	45	24,3	79,5
Sí, dues vegades	13	7,0	86,5
Sí, entre tres i cinc vegades	13	7,0	93,5
Sí, entre sis i deu vegades	2	1,1	94,6
Sí, més de deu vegades	0	0,0	94,6
No ho recordo	10	5,4	100,0
16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Segur que sí	76	41,1	41,1
Probablement sí	43	23,2	64,3
Probablement no	37	20,0	84,3
Segur que no	11	5,9	90,3
No ho sé	18	9,7	100,0
17. Per quin motiu no tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?			
Base: No tornaria a presentar una consulta	48	25,9	0,0
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	29	60,4	60,4
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	5	10,4	70,8
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	4	8,3	79,2
Lentitud en la tramitació de les respostes	3	6,3	85,4
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	3	6,3	91,7
Altres	4	8,3	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
18. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Segur que sí	78	42,2	42,2
Probablement sí	39	21,1	63,2
Probablement no	34	18,4	81,6
Segur que no	24	13,0	94,6
No ho sé	10	5,4	100,0
19. Per quin motiu no recomanaríeu aquest servei a altres persones?			
Base: No recomanaria el servei	58	31,4	0,0
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	36	62,1	62,1
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	5	8,6	70,7
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	5	8,6	79,3
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	4	6,9	86,2
Per mala experiència personal	4	6,9	93,1
Lentitud en la tramitació de respostes	0	0,0	93,1
Altres	3	5,2	98,3
No ho sap	1	1,7	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	185	100	100
20. Quin és el vostre sexe?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Home	104	56,2	56,2
Dona	79	42,7	98,9
No binari	2	1,1	100,0
21. Quina és la vostra edat?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
De 18 a 34	24	13,0	13,0
De 35 a 49	60	32,4	45,4
De 50 a 64	73	39,5	84,9
De 65 anys o més	28	15,1	100,0
Mitjana	50,84		
22. On vàreu néixer?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Catalunya	155	83,8	83,8
Altres comunitats autònomes	10	5,4	89,2
Fora d'Espanya	14	7,6	96,8
Prefereixo no contestar	6	3,2	100,0
23. Quina llengua parleu habitualment?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Català	135	73,0	73,0
Castellà	44	23,8	96,8
Altres opcions	3	1,6	98,4
Prefereixo no contestar	3	1,6	100,0
24. Quina llengua o llengües parleu habitualment?			
Base: Contesta altres	3	1,6	0,0
Català i castellà per igual	1	33,3	33,3
Aranès	0	0,0	33,3
Àrab	0	0,0	33,3
Romanès	0	0,0	33,3
Altres llengües o combinacions	2	66,7	100,0
25. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Treballa	120	64,9	64,9
Treball domèstic no remunerat	2	1,1	65,9
No treballa: estic a l'atur	7	3,8	69,7
No treballa: soc jubilat/ada o pensionista	38	20,5	90,3
No treballa: estic estudiant	2	1,1	91,4
Prefereixo no contestar	16	8,6	100,0
26. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Sense estudis	0	0,0	0,0
Estudis primaris	14	7,6	7,6
Estudis secundaris	37	20,0	27,6
Estudis universitaris	123	66,5	94,1
Altres	2	1,1	95,1
Prefereixo no contestar	9	4,9	100,0
27. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Jo sol/la	32	17,3	17,3
Dos persones	54	29,2	46,5
Tres o quatre persones	91	49,2	95,7
Més de quatre persones	7	3,8	99,5
No contesta	1	0,5	100,0
Mitjana	2,77		
Desviació típica	1,50		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	185	100	100
28. Com és composta la vostra llar?			
Base: Total entrevistes	185	100,0	0,0
Jo sol/a	32	17,3	17,3
Monoparental: pare/mare amb fills/es	16	8,6	25,9
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	3	1,6	27,6
Parella sense fills/es	32	17,3	44,9
Parella sense fills/es i altres familiars	3	1,6	46,5
Parella amb fills/es	69	37,3	83,8
Parella amb fills/es i altres familiars	2	1,1	84,9
Dues persones o més que no són parella	2	1,1	85,9
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	1	0,5	86,5
Altres	0	0,0	86,5
Prefereixo no contestar	25	13,5	100,0

3. Encreuaments

3.1 Encreuaments: Sexe i edat

3.1.1 Encreuaments:

Sexe i edat

Percentatges verticals amb marca Jhi²

3.1.1 Encreuaments. Sexe i edat. Percentatges verticals amb marca Jhi²

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
Província								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Barcelona	64,9	63,5	68,4	0,0	66,7	68,3	65,8	53,6
Girona	9,2	10,6	7,6	0,0	8,3	8,3	9,6	10,7
Lleida	11,4	10,6	12,7	0,0	4,2	15,0	8,2	17,9
Tarragona	14,6	15,4	11,4	>100,0	20,8	8,3	16,4	17,9
Via								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	77,3	>83,7	<69,6	50,0	79,2	83,3	74,0	71,4
Presencial	11,4	10,6	11,4	50,0	4,2	<1,7	>17,8	21,4
Telefònica	6,5	<2,9	>11,4	0,0	8,3	8,3	5,5	3,6
Correu electrònic	4,3	2,9	6,3	0,0	4,2	6,7	2,7	3,6
Electrònica (Organisme extern)	0,5	0,0	1,3	0,0	>4,2	0,0	0,0	0,0
Any de tancament								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
2023	90,8	91,3	89,9	100,0	87,5	95,0	87,7	92,9
2024	9,2	8,7	10,1	0,0	12,5	5,0	12,3	7,1
Mes de tancament								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
abril	0,5	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0
desembre	24,3	22,1	26,6	50,0	25,0	28,3	17,8	32,1
gener	5,9	3,8	8,9	0,0	8,3	5,0	6,8	3,6
juny	0,5	1,0	0,0	0,0	>4,2	0,0	0,0	0,0
maig	1,6	1,9	1,3	0,0	0,0	0,0	>4,1	0,0
març	0,5	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>3,6
novembre	23,8	26,0	21,5	0,0	20,8	25,0	26,0	17,9
octubre	33,0	32,7	32,9	50,0	29,2	33,3	34,2	32,1
setembre	9,7	10,6	8,9	0,0	12,5	8,3	9,6	10,7
0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> va presentar una consulta, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Sí	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
No	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho recordo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1. Per començar, quant temps fa que vàreu conèixer el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Menys d'un any	9,2	8,7	10,1	0,0	>20,8	11,7	4,1	7,1
Entre 1 i 2 anys	14,1	16,3	11,4	0,0	16,7	15,0	11,0	17,9
Més de dos anys	59,5	57,7	60,8	100,0	<37,5	58,3	65,8	64,3
No ho recordo	17,3	17,3	17,7	0,0	25,0	15,0	19,2	10,7
2. Com va conèixer el servei de consultes? A través de quin mitjà ...								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	27,6	22,1	32,9	>100,0	29,2	33,3	23,3	25,0
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	26,5	30,8	21,5	0,0	20,8	21,7	32,9	25,0
Cercador d'Internet	23,8	23,1	25,3	0,0	33,3	26,7	16,4	28,6
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	11,4	12,5	8,9	50,0	12,5	13,3	8,2	14,3
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	9,2	11,5	6,3	0,0	4,2	10,0	6,8	17,9
Xarxes socials	6,5	5,8	7,6	0,0	8,3	5,0	8,2	3,6
Administració local, Ajuntament	2,2	1,9	2,5	0,0	4,2	1,7	2,7	0,0
Consell Comarcal	0,5	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0
Per la feina	0,5	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>3,6
No ho recordo	9,7	10,6	8,9	0,0	12,5	10,0	11,0	3,6
Altres	4,3	4,8	3,8	0,0	0,0	5,0	4,1	7,1

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
3. A través de quin mitjà va presentar la vostra consulta? Si ha presentat més d'una consulta, pensi si us plau, a partir d'ara en la última.								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	56,8	61,5	50,6	50,0	62,5	65,0	53,4	42,9
Presencialment a l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)	23,2	22,1	24,1	50,0	25,0	16,7	21,9	>39,3
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	23,2	25,0	21,5	0,0	16,7	26,7	20,5	28,6
Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum	7,0	7,7	6,3	0,0	12,5	8,3	2,7	10,7
Per telèfon, al 012	2,7	>4,8	0,0	0,0	8,3	1,7	0,0	7,1
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	2,2	1,9	2,5	0,0	0,0	1,7	2,7	3,6
No ho recordo	2,2	1,0	3,8	0,0	0,0	0,0	4,1	3,6
4. Quin era el tema de la vostra consulta?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Electricitat	18,9	19,2	19,0	0,0	25,0	<8,3	21,9	28,6
Vehicles (reparació/compravenda)	10,8	12,5	8,9	0,0	8,3	8,3	15,1	7,1
Transport públic i privat	7,6	7,7	7,6	0,0	8,3	5,0	11,0	3,6
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	6,5	5,8	7,6	0,0	8,3	8,3	5,5	3,6
Restauració i allotjaments	5,9	8,7	2,5	0,0	>16,7	8,3	2,7	0,0
Compra en línia i servei de paqueteria	5,9	7,7	3,8	0,0	0,0	6,7	6,8	7,1
Gas	3,8	4,8	2,5	0,0	0,0	1,7	6,8	3,6
Sector financer	3,8	2,9	5,1	0,0	4,2	3,3	4,1	3,6
Telefonia / Internet	3,2	3,8	2,5	0,0	0,0	5,0	4,1	0,0
Viatges i turisme	3,2	2,9	3,8	0,0	8,3	3,3	<0,0	7,1
Altres comerç	3,2	<1,0	>6,3	0,0	4,2	5,0	<0,0	7,1
Assegurances	2,7	1,9	3,8	0,0	0,0	5,0	0,0	7,1
Informàtica	2,2	1,9	2,5	0,0	4,2	3,3	1,4	0,0
Salut	2,2	1,9	2,5	0,0	4,2	3,3	1,4	0,0
Drets lingüístics	1,6	1,0	2,5	0,0	4,2	3,3	0,0	0,0
Moda	1,6	<0,0	>3,8	0,0	0,0	1,7	2,7	0,0
Aigua	1,6	1,9	1,3	0,0	0,0	1,7	1,4	3,6
Espectacles	0,5	0,0	1,3	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0
Eficiència energètica	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho recordo	3,2	1,9	3,8	>50,0	0,0	3,3	2,7	7,1
Altres	11,4	12,5	8,9	50,0	4,2	13,3	12,3	10,7
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum.								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
0 Gens satisfet/a	20,5	19,2	21,5	50,0	20,8	20,0	21,9	17,9
1	5,4	4,8	6,3	0,0	12,5	5,0	5,5	0,0
2	6,5	7,7	5,1	0,0	8,3	>11,7	4,1	0,0
3	4,3	4,8	3,8	0,0	4,2	3,3	4,1	7,1
4	5,4	5,8	5,1	0,0	4,2	5,0	4,1	10,7
5	5,9	4,8	7,6	0,0	4,2	5,0	4,1	>14,3
6	5,4	6,7	3,8	0,0	0,0	3,3	8,2	7,1
7	5,4	3,8	7,6	0,0	4,2	8,3	4,1	3,6
8	11,4	9,6	13,9	0,0	8,3	16,7	9,6	7,1
9	8,6	10,6	6,3	0,0	4,2	6,7	9,6	14,3
10 Molt satisfet/a	21,1	22,1	19,0	50,0	29,2	15,0	24,7	17,9
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	5,32	5,42	5,20	5,00	5,04	5,05	5,51	5,68
Desviació típica	3,84	3,85	3,81	7,07	4,22	3,73	3,96	3,53

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
6a. I ara valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el grau de satisfacció amb la vostra consulta en relació amb els següents ítems. El temps en rebre una resposta a la vostra consulta.								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
0 Gens satisfet/a	19,5	18,3	20,3	50,0	16,7	23,3	19,2	14,3
1	3,2	3,8	2,5	0,0	>12,5	3,3	1,4	0,0
2	3,8	>6,7	<0,0	0,0	4,2	1,7	4,1	7,1
3	4,9	6,7	2,5	0,0	8,3	1,7	5,5	7,1
4	5,4	3,8	7,6	0,0	8,3	<0,0	6,8	10,7
5	9,2	5,8	13,9	0,0	8,3	11,7	6,8	10,7
6	5,4	4,8	6,3	0,0	4,2	5,0	6,8	3,6
7	10,3	11,5	8,9	0,0	12,5	11,7	9,6	7,1
8	14,6	13,5	16,5	0,0	8,3	20,0	16,4	3,6
9	9,2	7,7	10,1	>50,0	8,3	6,7	6,8	>21,4
10 Molt satisfet/a	13,5	16,3	10,1	0,0	8,3	15,0	16,4	7,1
No ho sé	1,1	1,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	>7,1
Mitjana	5,38	5,37	5,41	4,50	4,58	5,52	5,53	5,35
Desviació típica	3,56	3,64	3,44	6,36	3,46	3,70	3,56	3,41
6b. El tracte rebut per part del personal.								
Base: Ha estat atès per una persona física	52	29	22	1	9	15	17	11
0 Gens satisfet/a	1,9	0,0	4,5	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1,9	0,0	4,5	0,0	0,0	0,0	5,9	0,0
4	1,9	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	5,9	0,0
5	9,6	10,3	9,1	0,0	22,2	6,7	5,9	9,1
6	5,8	6,9	4,5	0,0	11,1	6,7	0,0	9,1
7	9,6	10,3	9,1	0,0	11,1	13,3	0,0	18,2
8	7,7	6,9	9,1	0,0	11,1	13,3	0,0	9,1
9	9,6	6,9	13,6	0,0	11,1	13,3	11,8	0,0
10 Molt satisfet/a	50,0	55,2	40,9	100,0	33,3	40,0	>70,6	45,5
No ho sé	1,9	0,0	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1
Mitjana	8,27	8,48	7,90	10,00	7,78	7,93	8,82	8,30
Desviació típica	2,33	2,01	2,76		2,11	2,74	2,35	1,95
6c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta.								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
0 Gens satisfet/a	16,8	13,5	21,5	0,0	16,7	20,0	15,1	14,3
1	5,9	6,7	5,1	0,0	8,3	6,7	5,5	3,6
2	2,2	1,9	2,5	0,0	4,2	3,3	1,4	0,0
3	4,9	6,7	2,5	0,0	4,2	8,3	4,1	0,0
4	6,5	3,8	10,1	0,0	0,0	5,0	6,8	14,3
5	8,1	9,6	6,3	0,0	12,5	8,3	6,8	7,1
6	4,3	4,8	3,8	0,0	4,2	1,7	4,1	10,7
7	7,6	8,7	5,1	>50,0	4,2	8,3	6,8	10,7
8	14,6	13,5	16,5	0,0	16,7	10,0	19,2	10,7
9	10,8	9,6	11,4	50,0	4,2	11,7	11,0	14,3
10 Molt satisfet/a	18,4	21,2	15,2	0,0	25,0	16,7	19,2	14,3
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	5,68	5,89	5,34	8,00	5,67	5,20	5,99	5,93
Desviació típica	3,63	3,56	3,74	1,41	3,85	3,77	3,58	3,34

3.1.1 Encreuaments. Sexe i edat. Percentatges verticals amb marca Jhi²

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
6d. La claredat de la informació rebuda.								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
0 Gens satisfet/a	13,0	11,5	15,2	0,0	8,3	15,0	13,7	10,7
1	3,2	3,8	2,5	0,0	4,2	5,0	2,7	0,0
2	3,2	3,8	2,5	0,0	4,2	3,3	2,7	3,6
3	4,9	3,8	6,3	0,0	8,3	>10,0	1,4	0,0
4	3,2	<1,0	>6,3	0,0	4,2	6,7	1,4	0,0
5	7,6	6,7	8,9	0,0	16,7	5,0	4,1	14,3
6	3,8	4,8	2,5	0,0	0,0	0,0	6,8	7,1
7	11,9	12,5	10,1	50,0	8,3	8,3	15,1	14,3
8	18,9	17,3	21,5	0,0	8,3	15,0	21,9	28,6
9	8,6	8,7	8,9	0,0	4,2	10,0	6,8	14,3
10 Molt satisfet/a	21,1	25,0	15,2	50,0	33,3	20,0	23,3	<7,1
No ho sé	0,5	1,0	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0
Mitjana	6,24	6,50	5,86	8,50	6,33	5,71	6,55	6,50
Desviació típica	3,43	3,43	3,43	2,12	3,51	3,68	3,39	2,89
6e. El llenguatge utilitzat pel personal .								
Base: Ha estat atès per una persona física	52	29	22	1	9	15	17	11
0 Gens satisfet/a	1,9	0,0	4,5	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	3,8	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	>11,8	0,0
5	7,7	6,9	9,1	0,0	22,2	6,7	0,0	9,1
6	5,8	6,9	4,5	0,0	11,1	6,7	0,0	9,1
7	5,8	6,9	4,5	0,0	11,1	6,7	0,0	9,1
8	13,5	13,8	13,6	0,0	22,2	13,3	5,9	18,2
9	13,5	6,9	22,7	0,0	0,0	13,3	>29,4	0,0
10 Molt satisfet/a	46,2	55,2	31,8	100,0	33,3	40,0	52,9	54,5
No ho sé	1,9	3,4	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0
Mitjana	8,35	8,79	7,73	10,00	7,67	8,00	8,88	8,55
Desviació típica	2,21	1,69	2,68		2,06	2,83	1,93	1,86
6f. El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts.								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
0 Gens satisfet/a	10,3	10,6	10,1	0,0	8,3	10,0	9,6	14,3
1	2,2	1,0	3,8	0,0	4,2	3,3	1,4	0,0
2	2,2	2,9	1,3	0,0	0,0	3,3	2,7	0,0
3	2,7	2,9	2,5	0,0	0,0	5,0	1,4	3,6
4	4,9	2,9	6,3	>50,0	8,3	3,3	1,4	>14,3
5	8,6	10,6	6,3	0,0	16,7	6,7	8,2	7,1
6	3,2	1,9	5,1	0,0	0,0	1,7	>6,8	0,0
7	11,4	11,5	11,4	0,0	12,5	10,0	11,0	14,3
8	17,8	13,5	22,8	50,0	16,7	15,0	24,7	7,1
9	10,3	10,6	10,1	0,0	8,3	8,3	9,6	17,9
10 Molt satisfet/a	24,3	>30,8	<16,5	0,0	25,0	30,0	23,3	14,3
No ho sé	2,2	1,0	3,8	0,0	0,0	3,3	0,0	>7,1
Mitjana	6,69	6,89	6,43	6,00	6,67	6,69	6,92	6,08
Desviació típica	3,25	3,31	3,20	2,83	3,17	3,47	3,08	3,42
7. Del següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	20,0	22,1	17,7	0,0	12,5	13,3	24,7	28,6
La possibilitat de ser escoltat	17,8	18,3	16,5	50,0	29,2	16,7	16,4	14,3
L'assessorament que ofereix	15,7	17,3	12,7	50,0	25,0	8,3	19,2	14,3
La facilitat en la tramitació de la consulta	11,4	12,5	10,1	0,0	8,3	16,7	8,2	10,7
La utilitat de la informació rebuda	7,6	7,7	7,6	0,0	0,0	8,3	5,5	>17,9
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	4,3	3,8	5,1	0,0	0,0	5,0	6,8	0,0
Res / cap	20,5	17,3	25,3	0,0	25,0	23,3	19,2	14,3
No ho sé	2,7	1,0	5,1	0,0	0,0	>8,3	0,0	0,0

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
8. I el segon més important?								
Base: Contesta en 1er lloc	142	85	55	2	18	41	59	24
La facilitat en la tramitació de la consulta	19,7	18,8	21,8	0,0	33,3	14,6	22,0	12,5
L'assessorament que ofereix	18,3	16,5	21,8	0,0	11,1	24,4	16,9	16,7
La possibilitat de ser escoltat	15,5	<10,6	>23,6	0,0	5,6	14,6	15,3	25,0
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	12,0	>16,5	5,5	0,0	22,2	14,6	8,5	8,3
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	11,3	11,8	10,9	0,0	0,0	9,8	16,9	8,3
La utilitat de la informació rebuda	10,6	11,8	7,3	50,0	22,2	7,3	11,9	4,2
No ho sé	12,7	14,1	9,1	50,0	5,6	14,6	8,5	>25,0
9. I el tercer més important?								
Base: Contesta en 2on lloc	124	73	50	1	17	35	54	18
L'assessorament que ofereix	20,2	21,9	18,0	0,0	23,5	25,7	14,8	22,2
La utilitat de la informació rebuda	18,5	17,8	20,0	0,0	35,3	11,4	20,4	11,1
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	13,7	11,0	18,0	0,0	11,8	17,1	11,1	16,7
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	12,9	13,7	12,0	0,0	5,9	11,4	14,8	16,7
La facilitat en la tramitació de la consulta	11,3	11,0	12,0	0,0	0,0	14,3	14,8	5,6
La possibilitat de ser escoltat	7,3	6,8	6,0	>100,0	11,8	2,9	5,6	16,7
No ho sé	16,1	17,8	14,0	0,0	11,8	17,1	18,5	11,1
7. Del següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum? (conjunta)								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
L'assessorament que ofereix	43,2	46,2	39,2	50,0	50,0	40,0	43,8	42,9
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	38,4	43,3	32,9	0,0	37,5	33,3	39,7	46,4
La possibilitat de ser escoltat	34,6	31,7	36,7	100,0	41,7	28,3	32,9	46,4
La facilitat en la tramitació de la consulta	34,1	35,6	32,9	0,0	33,3	35,0	37,0	25,0
La utilitat de la informació rebuda	28,1	29,8	25,3	50,0	41,7	20,0	30,1	28,6
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	21,6	23,1	20,3	0,0	<4,2	18,3	>31,5	17,9
Res / cap	20,5	17,3	25,3	0,0	25,0	23,3	19,2	14,3
No ho sé	2,7	1,0	5,1	0,0	0,0	>8,3	0,0	0,0
10. Del següent llistat, quin és el primer aspecte que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	32,4	>39,4	<22,8	50,0	37,5	31,7	31,5	32,1
Adequació de la resposta a la consulta	18,4	14,4	24,1	0,0	16,7	23,3	15,1	17,9
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	6,5	9,6	2,5	0,0	8,3	<0,0	8,2	14,3
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	4,9	2,9	6,3	>50,0	0,0	5,0	6,8	3,6
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	4,3	<1,0	>8,9	0,0	4,2	8,3	2,7	0,0
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	3,2	1,9	5,1	0,0	0,0	3,3	5,5	0,0
Resposta més sintètica	2,2	1,0	3,8	0,0	0,0	1,7	2,7	3,6
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	6,5	7,7	5,1	0,0	8,3	5,0	5,5	10,7
Res / cap	7,6	8,7	6,3	0,0	4,2	8,3	9,6	3,6
Tot	7,6	8,7	6,3	0,0	16,7	5,0	8,2	3,6
No ho sé	6,5	4,8	8,9	0,0	4,2	8,3	4,1	10,7

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
11. I el segon?								
Base: Contesta en 1er lloc	145	81	62	2	18	47	57	23
Adequació de la resposta a la consulta	17,2	17,3	17,7	0,0	27,8	17,0	14,0	17,4
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	13,8	13,6	14,5	0,0	27,8	12,8	10,5	13,0
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	13,1	<6,2	>22,6	0,0	16,7	14,9	8,8	17,4
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	12,4	12,3	11,3	50,0	16,7	8,5	15,8	8,7
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	9,7	11,1	6,5	50,0	0,0	12,8	8,8	13,0
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	4,1	3,7	4,8	0,0	0,0	4,3	5,3	4,3
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	4,1	4,9	3,2	0,0	0,0	6,4	3,5	4,3
Resposta més sintètica	1,4	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5	0,0
Altres	3,4	4,9	1,6	0,0	0,0	0,0	3,5	>13,0
No ho sé	20,7	23,5	17,7	0,0	11,1	23,4	26,3	8,7
12. I el tercer?								
Base: Contesta en 2on lloc	115	62	51	2	16	36	42	21
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	13,0	14,5	11,8	0,0	6,3	11,1	16,7	14,3
Adequació de la resposta a la consulta	13,0	9,7	17,6	0,0	18,8	13,9	14,3	4,8
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	13,0	9,7	15,7	50,0	25,0	5,6	16,7	9,5
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	11,3	>17,7	<3,9	0,0	6,3	13,9	11,9	9,5
Resposta més sintètica	7,0	4,8	9,8	0,0	12,5	2,8	9,5	4,8
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	5,2	6,5	3,9	0,0	6,3	5,6	2,4	9,5
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	3,5	<0,0	>7,8	0,0	0,0	5,6	2,4	4,8
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	0,9	0,0	2,0	0,0	>6,3	0,0	0,0	0,0
Altres	7,0	8,1	5,9	0,0	0,0	5,6	7,1	14,3
No ho sé	26,1	29,0	21,6	50,0	18,8	36,1	19,0	28,6
10. Del següent llistat, quin és el primer aspecte que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes? (conjunta)								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	50,3	51,9	48,1	50,0	54,2	50,0	46,6	57,1
Adequació de la resposta a la consulta	37,3	32,7	44,3	0,0	50,0	38,3	32,9	35,7
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	21,1	23,1	19,0	0,0	25,0	21,7	20,5	17,9
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	17,3	14,4	20,3	50,0	20,8	18,3	16,4	14,3
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	17,3	17,3	16,5	50,0	25,0	<6,7	20,5	25,0
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	14,6	11,5	16,5	>100,0	<0,0	18,3	15,1	17,9
Resposta més sintètica	7,6	5,8	10,1	0,0	8,3	3,3	11,0	7,1
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	3,8	3,8	3,8	0,0	4,2	5,0	2,7	3,6
Altres	12,4	15,4	8,9	0,0	8,3	8,3	11,0	>28,6
Res / cap	7,6	8,7	6,3	0,0	4,2	8,3	9,6	3,6
Tot	7,6	8,7	6,3	0,0	16,7	5,0	8,2	3,6
No ho sé	6,5	4,8	8,9	0,0	4,2	8,3	4,1	10,7
13. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta? No ens referim al problema								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Sí	55,7	56,7	53,2	100,0	>75,0	51,7	53,4	53,6
No	44,3	43,3	46,8	0,0	<25,0	48,3	46,6	46,4

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
	185	104	79	2	24	60	73	28
14. Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta?								
Base: No la va resoldre	82	45	37	0	6	29	34	13
Encara no s'ha donat resposta o no hi ha resolució definitiva	18,3	13,3	24,3	0,0	33,3	20,7	17,6	7,7
Perquè la contrapart no va actuar o acceptar	18,3	15,6	21,6	0,0	0,0	17,2	20,6	23,1
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	17,1	17,8	16,2	0,0	33,3	17,2	14,7	15,4
Manca d'interès i/o lentitud per part de l'ACC	14,6	15,6	13,5	0,0	16,7	13,8	11,8	23,1
La resposta era genèrica i/o difícil d'entendre	11,0	8,9	13,5	0,0	0,0	17,2	8,8	7,7
Derivació de les consultes a altres ens	6,1	>11,1	<0,0	0,0	16,7	0,0	8,8	7,7
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	4,9	6,7	2,7	0,0	0,0	3,4	5,9	7,7
Falta d'adequació de la resposta a la consulta	3,7	6,7	0,0	0,0	0,0	3,4	2,9	7,7
Problemes o males pràctiques de l'Administració (Perden papers, mala educació en l'atenció, etc...)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	6,1	4,4	8,1	0,0	0,0	6,9	8,8	0,0
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
15. Havíeu utilitzat abans d'aquesta consulta, aquest servei de l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
No, mai	55,1	56,7	53,2	50,0	70,8	50,0	49,3	67,9
Sí, una vegada	24,3	20,2	29,1	50,0	12,5	28,3	27,4	17,9
Sí, dues vegades	7,0	8,7	5,1	0,0	4,2	8,3	8,2	3,6
Sí, entre tres i cinc vegades	7,0	9,6	3,8	0,0	4,2	5,0	9,6	7,1
Sí, entre sis i deu vegades	1,1	1,9	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	3,6
Sí, més de deu vegades	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho recordo	5,4	2,9	8,9	0,0	8,3	6,7	5,5	0,0
16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Segur que sí	41,1	39,4	43,0	50,0	37,5	38,3	45,2	39,3
Probablement sí	23,2	25,0	21,5	0,0	20,8	20,0	26,0	25,0
Probablement no	20,0	23,1	16,5	0,0	29,2	20,0	16,4	21,4
Segur que no	5,9	3,8	8,9	0,0	0,0	10,0	5,5	3,6
No ho sé	9,7	8,7	10,1	50,0	12,5	11,7	6,8	10,7
17. Per quin motiu no tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: No tornaria a presentar una consulta	48	28	20	0	7	18	16	7
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	60,4	60,7	60,0	0,0	42,9	72,2	68,8	28,6
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	10,4	10,7	10,0	0,0	14,3	11,1	12,5	0,0
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	8,3	10,7	5,0	0,0	0,0	0,0	6,3	>42,9
Lentitud en la tramitació de les respostes	6,3	10,7	0,0	0,0	14,3	5,6	6,3	0,0
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	6,3	7,1	5,0	0,0	14,3	5,6	0,0	14,3
Altres	8,3	<0,0	>20,0	0,0	14,3	5,6	6,3	14,3
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
18. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Segur que sí	42,2	41,3	43,0	50,0	41,7	41,7	45,2	35,7
Probablement sí	21,1	22,1	19,0	50,0	16,7	16,7	21,9	32,1
Probablement no	18,4	22,1	13,9	0,0	29,2	13,3	16,4	25,0
Segur que no	13,0	9,6	17,7	0,0	12,5	>20,0	11,0	3,6
No ho sé	5,4	4,8	6,3	0,0	0,0	8,3	5,5	3,6
19. Per quin motiu no recomanaríeu aquest servei a altres persones?								
Base: No recomanaria el servei	58	33	25	0	10	20	20	8
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	62,1	66,7	56,0	0,0	70,0	55,0	70,0	50,0
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	8,6	9,1	8,0	0,0	10,0	10,0	5,0	12,5
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	8,6	6,1	12,0	0,0	10,0	5,0	5,0	25,0
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	6,9	9,1	4,0	0,0	0,0	10,0	5,0	12,5
Per mala experiència personal	6,9	3,0	12,0	0,0	10,0	0,0	15,0	0,0
Lentitud en la tramitació de respostes	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	5,2	3,0	8,0	0,0	0,0	>15,0	0,0	0,0
No ho sap	1,7	3,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0

3.1.1 Encreuaments. Sexe i edat. Percentatges verticals amb marca Jhi²

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
20. Quin és el vostre sexe?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Home	56,2	>100,0	<0,0	0,0	58,3	46,7	57,5	71,4
Dona	42,7	<0,0	>100,0	0,0	41,7	>53,3	41,1	<25,0
No binari	1,1	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	1,4	3,6
21. Quina és la vostra edat?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
De 18 a 34	13,0	13,5	12,7	0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 49	32,4	26,9	>40,5	0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 50 a 64	39,5	40,4	38,0	50,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
De 65 anys o més	15,1	19,2	<8,9	50,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
Mitjana	50,84	51,80	48,80	81,50	28,33	42,78	56,84	71,75
22. On vàreu néixer?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Catalunya	83,8	81,7	87,3	50,0	87,5	81,7	84,9	82,1
Altres comunitats autònomes	5,4	7,7	2,5	0,0	4,2	1,7	8,2	7,1
Fora d'Espanya	7,6	6,7	8,9	0,0	4,2	>15,0	4,1	3,6
Prefereixo no contestar	3,2	3,8	1,3	>50,0	4,2	1,7	2,7	7,1
23. Quina llengua parleu habitualment?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Català	73,0	<66,3	>82,3	50,0	66,7	71,7	74,0	78,6
Castellà	23,8	>29,8	<16,5	0,0	33,3	26,7	21,9	14,3
Altres opcions	1,6	1,9	1,3	0,0	0,0	0,0	2,7	3,6
Prefereixo no contestar	1,6	1,9	0,0	>50,0	0,0	1,7	1,4	3,6
24. Quina llengua o llengües parleu habitualment?								
Base: Contesta altres	3	2	1	0	0	0	2	1
Català i castellà per igual	33,3	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0
Aranès	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àrab	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Romanès	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres llengües o combinacions	66,7	50,0	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	100,0
25. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Treball	64,9	61,5	70,9	0,0	66,7	>91,7	67,1	<0,0
Treball domèstic no remunerat	1,1	1,0	1,3	0,0	0,0	1,7	1,4	0,0
No treball: estic a l'atur	3,8	2,9	5,1	0,0	8,3	1,7	5,5	0,0
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	20,5	22,1	17,7	50,0	<0,0	<3,3	15,1	>89,3
No treball: estic estudiant	1,1	1,9	0,0	0,0	>8,3	0,0	0,0	0,0
Prefereixo no contestar	8,6	10,6	5,1	>50,0	16,7	<1,7	11,0	10,7
26. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Sense estudis	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris	7,6	7,7	7,6	0,0	0,0	5,0	>12,3	7,1
Estudis secundaris	20,0	20,2	20,3	0,0	20,8	15,0	26,0	14,3
Estudis universitaris	66,5	64,4	69,6	50,0	66,7	>76,7	58,9	64,3
Altres	1,1	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>7,1
Prefereixo no contestar	4,9	5,8	2,5	>50,0	12,5	3,3	2,7	7,1
27. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Jo sol/la	17,3	14,4	21,5	0,0	25,0	15,0	<9,6	>35,7
Dos persones	29,2	28,8	29,1	50,0	29,2	21,7	30,1	42,9
Tres o quatre persones	49,2	51,9	46,8	0,0	45,8	56,7	56,2	<17,9
Més de quatre persones	3,8	4,8	1,3	>50,0	0,0	6,7	2,7	3,6
No contesta	0,5	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0
Mitjana	2,77	2,83	2,59	7,00	2,33	3,13	2,85	2,18
Desviació típica	1,50	1,46	1,17	7,07	1,01	1,67	1,11	2,06

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
28. Com és composta la vostra llar?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Jo sol/a	17,3	14,4	21,5	0,0	25,0	15,0	<9,6	>35,7
Monoparental: pare/mare amb fills/es	8,6	7,7	10,1	0,0	4,2	6,7	>15,1	0,0
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	1,6	1,9	1,3	0,0	0,0	1,7	1,4	3,6
Parella sense fills/es	17,3	17,3	17,7	0,0	29,2	11,7	13,7	28,6
Parella sense fills/es i altres familiars	1,6	2,9	0,0	0,0	>12,5	0,0	0,0	0,0
Parella amb fills/es	37,3	38,5	36,7	0,0	<12,5	>48,3	45,2	<14,3
Parella amb fills/es i altres familiars	1,1	1,0	1,3	0,0	0,0	1,7	1,4	0,0
Dues persones o més que no són parella	1,1	1,0	1,3	0,0	4,2	1,7	0,0	0,0
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	0,5	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Prefereixo no contestar	13,5	14,4	10,1	>100,0	12,5	13,3	12,3	17,9

*n petita

3.1.2 Encreuaments:

Sexe i edat

Percentatges horitzontals amb marca Jhi²

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Província								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Barcelona	120	55,0	45,0	0,0	13,3	34,2	40,0	12,5
Girona	17	64,7	35,3	0,0	11,8	29,4	41,2	17,6
Lleida	21	52,4	47,6	0,0	4,8	42,9	28,6	23,8
Tarragona	27	59,3	33,3	>7,4	18,5	18,5	44,4	18,5
Via								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	143	>60,8	<38,5	0,7	13,3	35,0	37,8	14,0
Presencial	21	52,4	42,9	4,8	4,8	<4,8	>61,9	28,6
Telefònica	12	<25,0	>75,0	0,0	16,7	41,7	33,3	8,3
Correu electrònic	8	37,5	62,5	0,0	12,5	50,0	25,0	12,5
Electrònica (Organisme extern)	1	0,0	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
Any de tancament								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
2023	168	56,5	42,3	1,2	12,5	33,9	38,1	15,5
2024	17	52,9	47,1	0,0	17,6	17,6	52,9	11,8
Mes de tancament								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
abril	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
desembre	45	51,1	46,7	2,2	13,3	37,8	28,9	20,0
gener	11	36,4	63,6	0,0	18,2	27,3	45,5	9,1
juny	1	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
maig	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
març	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
novembre	44	61,4	38,6	0,0	11,4	34,1	43,2	11,4
octubre	61	55,7	42,6	1,6	11,5	32,8	41,0	14,8
setembre	18	61,1	38,9	0,0	16,7	27,8	38,9	16,7
0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> va presentar una consulta, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Sí	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
No	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho recordo	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1. Per començar, quant temps fa que vàreu conèixer el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Menys d'un any	17	52,9	47,1	0,0	>29,4	41,2	17,6	11,8
Entre 1 i 2 anys	26	65,4	34,6	0,0	15,4	34,6	30,8	19,2
Més de dos anys	110	54,5	43,6	1,8	<8,2	31,8	43,6	16,4
No ho recordo	32	56,3	43,8	0,0	18,8	28,1	43,8	9,4
2. Com va conèixer el servei de consultes? A través de quin mitjà ...								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	51	45,1	51,0	>3,9	13,7	39,2	33,3	13,7
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	49	65,3	34,7	0,0	10,2	26,5	49,0	14,3
Cercador d'Internet	44	54,5	45,5	0,0	18,2	36,4	27,3	18,2
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	21	61,9	33,3	4,8	14,3	38,1	28,6	19,0
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	17	70,6	29,4	0,0	5,9	35,3	29,4	29,4
Xarxes socials	12	50,0	50,0	0,0	16,7	25,0	50,0	8,3
Administració local, Ajuntament	4	50,0	50,0	0,0	25,0	25,0	50,0	0,0
Consell Comarcal	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Per la feina	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
No ho recordo	18	61,1	38,9	0,0	16,7	33,3	44,4	5,6
Altres	8	62,5	37,5	0,0	0,0	37,5	37,5	25,0

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
3. A través de quin mitjà vau presentar la vostra consulta? Si ha presentat més d'una consulta, pensi si us plau, a partir d'ara en la última.								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	105	61,0	38,1	1,0	14,3	37,1	37,1	11,4
Presencialment a l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)	43	53,5	44,2	2,3	14,0	23,3	37,2	>25,6
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	43	60,5	39,5	0,0	9,3	37,2	34,9	18,6
Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum	13	61,5	38,5	0,0	23,1	38,5	15,4	23,1
Per telèfon, al 012	5	>100,0	0,0	0,0	40,0	20,0	0,0	40,0
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	4	50,0	50,0	0,0	0,0	25,0	50,0	25,0
No ho recordo	4	25,0	75,0	0,0	0,0	0,0	75,0	25,0
4. Quin era el tema de la vostra consulta?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Electricitat	35	57,1	42,9	0,0	17,1	<14,3	45,7	22,9
Vehicles (reparació/compravenda)	20	65,0	35,0	0,0	10,0	25,0	55,0	10,0
Transport públic i privat	14	57,1	42,9	0,0	14,3	21,4	57,1	7,1
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	12	50,0	50,0	0,0	16,7	41,7	33,3	8,3
Restauració i allotjaments	11	81,8	18,2	0,0	>36,4	45,5	18,2	0,0
Compra en línia i servei de paqueteria	11	72,7	27,3	0,0	0,0	36,4	45,5	18,2
Gas	7	71,4	28,6	0,0	0,0	14,3	71,4	14,3
Sector financer	7	42,9	57,1	0,0	14,3	28,6	42,9	14,3
Telefonia / Internet	6	66,7	33,3	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Viatges i turisme	6	50,0	50,0	0,0	33,3	33,3	<0,0	33,3
Altres comerç	6	<16,7	>83,3	0,0	16,7	50,0	<0,0	33,3
Assegurances	5	40,0	60,0	0,0	0,0	60,0	0,0	40,0
Informàtica	4	50,0	50,0	0,0	25,0	50,0	25,0	0,0
Salut	4	50,0	50,0	0,0	25,0	50,0	25,0	0,0
Drets lingüístics	3	33,3	66,7	0,0	33,3	66,7	0,0	0,0
Moda	3	<0,0	>100,0	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0
Aigua	3	66,7	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
Espectacles	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Eficiència energètica	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho recordo	6	33,3	50,0	>16,7	0,0	33,3	33,3	33,3
Altres	21	61,9	33,3	4,8	4,8	38,1	42,9	14,3
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum.								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
0 Gens satisfet/a	38	52,6	44,7	2,6	13,2	31,6	42,1	13,2
1	10	50,0	50,0	0,0	30,0	30,0	40,0	0,0
2	12	66,7	33,3	0,0	16,7	>58,3	25,0	0,0
3	8	62,5	37,5	0,0	12,5	25,0	37,5	25,0
4	10	60,0	40,0	0,0	10,0	30,0	30,0	30,0
5	11	45,5	54,5	0,0	9,1	27,3	27,3	>36,4
6	10	70,0	30,0	0,0	0,0	20,0	60,0	20,0
7	10	40,0	60,0	0,0	10,0	50,0	30,0	10,0
8	21	47,6	52,4	0,0	9,5	47,6	33,3	9,5
9	16	68,8	31,3	0,0	6,3	25,0	43,8	25,0
10 Molt satisfet/a	39	59,0	38,5	2,6	17,9	23,1	46,2	12,8
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	5,32	5,42	5,20	5,00	5,04	5,05	5,51	5,68
Desviació típica	3,84	3,85	3,81	7,07	4,22	3,73	3,96	3,53

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
6a. I ara valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el grau de satisfacció amb la vostra consulta en relació amb els següents ítems. El temps en rebre una resposta a la vostra consulta.								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
0 Gens satisfet/a	36	52,8	44,4	2,8	11,1	38,9	38,9	11,1
1	6	66,7	33,3	0,0	>50,0	33,3	16,7	0,0
2	7	>100,0	<0,0	0,0	14,3	14,3	42,9	28,6
3	9	77,8	22,2	0,0	22,2	11,1	44,4	22,2
4	10	40,0	60,0	0,0	20,0	<0,0	50,0	30,0
5	17	35,3	64,7	0,0	11,8	41,2	29,4	17,6
6	10	50,0	50,0	0,0	10,0	30,0	50,0	10,0
7	19	63,2	36,8	0,0	15,8	36,8	36,8	10,5
8	27	51,9	48,1	0,0	7,4	44,4	44,4	3,7
9	17	47,1	47,1	>5,9	11,8	23,5	29,4	>35,3
10 Molt satisfet/a	25	68,0	32,0	0,0	8,0	36,0	48,0	8,0
No ho sé	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
Mitjana	5,38	5,37	5,41	4,50	4,58	5,52	5,53	5,35
Desviació típica	3,56	3,64	3,44	6,36	3,46	3,70	3,56	3,41
6b. El tracte rebut per part del personal.								
Base: Ha estat atès per una persona física	52	55,8	42,3	1,9	17,3	28,8	32,7	21,2
0 Gens satisfet/a	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
5	5	60,0	40,0	0,0	40,0	20,0	20,0	20,0
6	3	66,7	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0	33,3
7	5	60,0	40,0	0,0	20,0	40,0	0,0	40,0
8	4	50,0	50,0	0,0	25,0	50,0	0,0	25,0
9	5	40,0	60,0	0,0	20,0	40,0	40,0	0,0
10 Molt satisfet/a	26	61,5	34,6	3,8	11,5	23,1	>46,2	19,2
No ho sé	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Mitjana	8,27	8,48	7,90	10,00	7,78	7,93	8,82	8,30
Desviació típica	2,33	2,01	2,76		2,11	2,74	2,35	1,95
6c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta.								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
0 Gens satisfet/a	31	45,2	54,8	0,0	12,9	38,7	35,5	12,9
1	11	63,6	36,4	0,0	18,2	36,4	36,4	9,1
2	4	50,0	50,0	0,0	25,0	50,0	25,0	0,0
3	9	77,8	22,2	0,0	11,1	55,6	33,3	0,0
4	12	33,3	66,7	0,0	0,0	25,0	41,7	33,3
5	15	66,7	33,3	0,0	20,0	33,3	33,3	13,3
6	8	62,5	37,5	0,0	12,5	12,5	37,5	37,5
7	14	64,3	28,6	>7,1	7,1	35,7	35,7	21,4
8	27	51,9	48,1	0,0	14,8	22,2	51,9	11,1
9	20	50,0	45,0	5,0	5,0	35,0	40,0	20,0
10 Molt satisfet/a	34	64,7	35,3	0,0	17,6	29,4	41,2	11,8
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	5,68	5,89	5,34	8,00	5,67	5,20	5,99	5,93
Desviació típica	3,63	3,56	3,74	1,41	3,85	3,77	3,58	3,34

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
6d. La claredat de la informació rebuda.								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
0 Gens satisfet/a	24	50,0	50,0	0,0	8,3	37,5	41,7	12,5
1	6	66,7	33,3	0,0	16,7	50,0	33,3	0,0
2	6	66,7	33,3	0,0	16,7	33,3	33,3	16,7
3	9	44,4	55,6	0,0	22,2	>66,7	11,1	0,0
4	6	<16,7	>83,3	0,0	16,7	66,7	16,7	0,0
5	14	50,0	50,0	0,0	28,6	21,4	21,4	28,6
6	7	71,4	28,6	0,0	0,0	0,0	71,4	28,6
7	22	59,1	36,4	4,5	9,1	22,7	50,0	18,2
8	35	51,4	48,6	0,0	5,7	25,7	45,7	22,9
9	16	56,3	43,8	0,0	6,3	37,5	31,3	25,0
10 Molt satisfet/a	39	66,7	30,8	2,6	20,5	30,8	43,6	<5,1
No ho sé	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Mitjana	6,24	6,50	5,86	8,50	6,33	5,71	6,55	6,50
Desviació típica	3,43	3,43	3,43	2,12	3,51	3,68	3,39	2,89
6e. El llenguatge utilitzat pel personal .								
Base: Ha estat atès per una persona física	52	55,8	42,3	1,9	17,3	28,8	32,7	21,2
0 Gens satisfet/a	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
5	4	50,0	50,0	0,0	50,0	25,0	0,0	25,0
6	3	66,7	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0	33,3
7	3	66,7	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0	33,3
8	7	57,1	42,9	0,0	28,6	28,6	14,3	28,6
9	7	28,6	71,4	0,0	0,0	28,6	>71,4	0,0
10 Molt satisfet/a	24	66,7	29,2	4,2	12,5	25,0	37,5	25,0
No ho sé	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Mitjana	8,35	8,79	7,73	10,00	7,67	8,00	8,88	8,55
Desviació típica	2,21	1,69	2,68		2,06	2,83	1,93	1,86
6f. El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts.								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
0 Gens satisfet/a	19	57,9	42,1	0,0	10,5	31,6	36,8	21,1
1	4	25,0	75,0	0,0	25,0	50,0	25,0	0,0
2	4	75,0	25,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
3	5	60,0	40,0	0,0	0,0	60,0	20,0	20,0
4	9	33,3	55,6	>11,1	22,2	22,2	11,1	>44,4
5	16	68,8	31,3	0,0	25,0	25,0	37,5	12,5
6	6	33,3	66,7	0,0	0,0	16,7	>83,3	0,0
7	21	57,1	42,9	0,0	14,3	28,6	38,1	19,0
8	33	42,4	54,5	3,0	12,1	27,3	54,5	6,1
9	19	57,9	42,1	0,0	10,5	26,3	36,8	26,3
10 Molt satisfet/a	45	>71,1	<28,9	0,0	13,3	40,0	37,8	8,9
No ho sé	4	25,0	75,0	0,0	0,0	50,0	0,0	>50,0
Mitjana	6,69	6,89	6,43	6,00	6,67	6,69	6,92	6,08
Desviació típica	3,25	3,31	3,20	2,83	3,17	3,47	3,08	3,42
7. Del següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	37	62,2	37,8	0,0	8,1	21,6	48,6	21,6
La possibilitat de ser escoltat	33	57,6	39,4	3,0	21,2	30,3	36,4	12,1
L'assessorament que ofereix	29	62,1	34,5	3,4	20,7	17,2	48,3	13,8
La facilitat en la tramitació de la consulta	21	61,9	38,1	0,0	9,5	47,6	28,6	14,3
La utilitat de la informació rebuda	14	57,1	42,9	0,0	0,0	35,7	28,6	>35,7
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	8	50,0	50,0	0,0	0,0	37,5	62,5	0,0
Res / cap	38	47,4	52,6	0,0	15,8	36,8	36,8	10,5
No ho sé	5	20,0	80,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
8. I el segon més important?								
Base: Contesta en 1er lloc	142	59,9	38,7	1,4	12,7	28,9	41,5	16,9
La facilitat en la tramitació de la consulta	28	57,1	42,9	0,0	21,4	21,4	46,4	10,7
L'assessorament que ofereix	26	53,8	46,2	0,0	7,7	38,5	38,5	15,4
La possibilitat de ser escoltat	22	<40,9	>59,1	0,0	4,5	27,3	40,9	27,3
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	17	>82,4	17,6	0,0	23,5	35,3	29,4	11,8
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	16	62,5	37,5	0,0	0,0	25,0	62,5	12,5
La utilitat de la informació rebuda	15	66,7	26,7	6,7	26,7	20,0	46,7	6,7
No ho sé	18	66,7	27,8	5,6	5,6	33,3	27,8	>33,3
9. I el tercer més important?								
Base: Contesta en 2on lloc	124	58,9	40,3	0,8	13,7	28,2	43,5	14,5
L'assessorament que ofereix	25	64,0	36,0	0,0	16,0	36,0	32,0	16,0
La utilitat de la informació rebuda	23	56,5	43,5	0,0	26,1	17,4	47,8	8,7
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	17	47,1	52,9	0,0	11,8	35,3	35,3	17,6
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	16	62,5	37,5	0,0	6,3	25,0	50,0	18,8
La facilitat en la tramitació de la consulta	14	57,1	42,9	0,0	0,0	35,7	57,1	7,1
La possibilitat de ser escoltat	9	55,6	33,3	>11,1	22,2	11,1	33,3	33,3
No ho sé	20	65,0	35,0	0,0	10,0	30,0	50,0	10,0
7. Del següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum? (conjunta)								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
L'assessorament que ofereix	80	60,0	38,8	1,3	15,0	30,0	40,0	15,0
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	71	63,4	36,6	0,0	12,7	28,2	40,8	18,3
La possibilitat de ser escoltat	64	51,6	45,3	3,1	15,6	26,6	37,5	20,3
La facilitat en la tramitació de la consulta	63	58,7	41,3	0,0	12,7	33,3	42,9	11,1
La utilitat de la informació rebuda	52	59,6	38,5	1,9	19,2	23,1	42,3	15,4
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	40	60,0	40,0	0,0	<2,5	27,5	>57,5	12,5
Res / cap	38	47,4	52,6	0,0	15,8	36,8	36,8	10,5
No ho sé	5	20,0	80,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0
10. Del següent llistat, quin és el primer aspecte que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	60	>68,3	<30,0	1,7	15,0	31,7	38,3	15,0
Adequació de la resposta a la consulta	34	44,1	55,9	0,0	11,8	41,2	32,4	14,7
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	12	83,3	16,7	0,0	16,7	<0,0	50,0	33,3
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	9	33,3	55,6	>11,1	0,0	33,3	55,6	11,1
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	8	<12,5	>87,5	0,0	12,5	62,5	25,0	0,0
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	6	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0
Resposta més sintètica	4	25,0	75,0	0,0	0,0	25,0	50,0	25,0
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	12	66,7	33,3	0,0	16,7	25,0	33,3	25,0
Res / cap	14	64,3	35,7	0,0	7,1	35,7	50,0	7,1
Tot	14	64,3	35,7	0,0	28,6	21,4	42,9	7,1
No ho sé	12	41,7	58,3	0,0	8,3	41,7	25,0	25,0

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
11. I el segon?								
Base: Contesta en 1er lloc	145	55,9	42,8	1,4	12,4	32,4	39,3	15,9
Adequació de la resposta a la consulta	25	56,0	44,0	0,0	20,0	32,0	32,0	16,0
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	20	55,0	45,0	0,0	25,0	30,0	30,0	15,0
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	19	<26,3	>73,7	0,0	15,8	36,8	26,3	21,1
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	18	55,6	38,9	5,6	16,7	22,2	50,0	11,1
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	14	64,3	28,6	7,1	0,0	42,9	35,7	21,4
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	6	50,0	50,0	0,0	0,0	33,3	50,0	16,7
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	6	66,7	33,3	0,0	0,0	50,0	33,3	16,7
Resposta més sintètica	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Altres	5	80,0	20,0	0,0	0,0	0,0	40,0	>60,0
No ho sé	30	63,3	36,7	0,0	6,7	36,7	50,0	6,7
12. I el tercer?								
Base: Contesta en 2on lloc	115	53,9	44,3	1,7	13,9	31,3	36,5	18,3
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	15	60,0	40,0	0,0	6,7	26,7	46,7	20,0
Adequació de la resposta a la consulta	15	40,0	60,0	0,0	20,0	33,3	40,0	6,7
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	15	40,0	53,3	6,7	26,7	13,3	46,7	13,3
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	13	>84,6	<15,4	0,0	7,7	38,5	38,5	15,4
Resposta més sintètica	8	37,5	62,5	0,0	25,0	12,5	50,0	12,5
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	6	66,7	33,3	0,0	16,7	33,3	16,7	33,3
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	4	<0,0	>100,0	0,0	0,0	50,0	25,0	25,0
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	1	0,0	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
Altres	8	62,5	37,5	0,0	0,0	25,0	37,5	37,5
No ho sé	30	60,0	36,7	3,3	10,0	43,3	26,7	20,0
10. Del següent llistat, quin és el primer aspecte que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes? (conjunta)								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	93	58,1	40,9	1,1	14,0	32,3	36,6	17,2
Adequació de la resposta a la consulta	69	49,3	50,7	0,0	17,4	33,3	34,8	14,5
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	39	61,5	38,5	0,0	15,4	33,3	38,5	12,8
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	32	46,9	50,0	3,1	15,6	34,4	37,5	12,5
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	32	56,3	40,6	3,1	18,8	<12,5	46,9	21,9
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	27	44,4	48,1	>7,4	<0,0	40,7	40,7	18,5
Resposta més sintètica	14	42,9	57,1	0,0	14,3	14,3	57,1	14,3
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	7	57,1	42,9	0,0	14,3	42,9	28,6	14,3
Altres	23	69,6	30,4	0,0	8,7	21,7	34,8	>34,8
Res / cap	14	64,3	35,7	0,0	7,1	35,7	50,0	7,1
Tot	14	64,3	35,7	0,0	28,6	21,4	42,9	7,1
No ho sé	12	41,7	58,3	0,0	8,3	41,7	25,0	25,0
13. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta? No ens referim al problema								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Sí	103	57,3	40,8	1,9	>17,5	30,1	37,9	14,6
No	82	54,9	45,1	0,0	<7,3	35,4	41,5	15,9

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
14. Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta?								
Base: No la va resoldre	82	54,9	45,1	0,0	7,3	35,4	41,5	15,9
Encara no s'ha donat resposta o no hi ha resolució definitiva	15	40,0	60,0	0,0	13,3	40,0	40,0	6,7
Perquè la contrapart no va actuar o acceptar	15	46,7	53,3	0,0	0,0	33,3	46,7	20,0
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	14	57,1	42,9	0,0	14,3	35,7	35,7	14,3
Manca d'interès i/o lentitud per part de l'ACC	12	58,3	41,7	0,0	8,3	33,3	33,3	25,0
La resposta era genèrica i/o difícil d'entendre	9	44,4	55,6	0,0	0,0	55,6	33,3	11,1
Derivació de les consultes a altres ens	5	>100,0	<0,0	0,0	20,0	0,0	60,0	20,0
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	4	75,0	25,0	0,0	0,0	25,0	50,0	25,0
Falta d'adequació de la resposta a la consulta	3	100,0	0,0	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
Problemes o males pràctiques de l'Administració (Perden papers, mala educació en l'atenció, etc...)	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	5	40,0	60,0	0,0	0,0	40,0	60,0	0,0
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
15. Havíeu utilitzat abans d'aquesta consulta, aquest servei de l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
No, mai	102	57,8	41,2	1,0	16,7	29,4	35,3	18,6
Sí, una vegada	45	46,7	51,1	2,2	6,7	37,8	44,4	11,1
Sí, dues vegades	13	69,2	30,8	0,0	7,7	38,5	46,2	7,7
Sí, entre tres i cinc vegades	13	76,9	23,1	0,0	7,7	23,1	53,8	15,4
Sí, entre sis i deu vegades	2	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0
Sí, més de deu vegades	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho recordo	10	30,0	70,0	0,0	20,0	40,0	40,0	0,0
16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Segur que sí	76	53,9	44,7	1,3	11,8	30,3	43,4	14,5
Probablement sí	43	60,5	39,5	0,0	11,6	27,9	44,2	16,3
Probablement no	37	64,9	35,1	0,0	18,9	32,4	32,4	16,2
Segur que no	11	36,4	63,6	0,0	0,0	54,5	36,4	9,1
No ho sé	18	50,0	44,4	5,6	16,7	38,9	27,8	16,7
17. Per quin motiu no tornariu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: No tornaria a presentar una consulta	48	58,3	41,7	0,0	14,6	37,5	33,3	14,6
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	29	58,6	41,4	0,0	10,3	44,8	37,9	6,9
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	5	60,0	40,0	0,0	20,0	40,0	40,0	0,0
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	4	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0	25,0	>75,0
Lentitud en la tramitació de les respostes	3	100,0	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	3	66,7	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0	33,3
Altres	4	<0,0	>100,0	0,0	25,0	25,0	25,0	25,0
No ho sap	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
18. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Segur que sí	78	55,1	43,6	1,3	12,8	32,1	42,3	12,8
Probablement sí	39	59,0	38,5	2,6	10,3	25,6	41,0	23,1
Probablement no	34	67,6	32,4	0,0	20,6	23,5	35,3	20,6
Segur que no	24	41,7	58,3	0,0	12,5	>50,0	33,3	4,2
No ho sé	10	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	40,0	10,0
19. Per quin motiu no recomanaríeu aquest servei a altres persones?								
Base: No recomanaria el servei	58	56,9	43,1	0,0	17,2	34,5	34,5	13,8
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	36	61,1	38,9	0,0	19,4	30,6	38,9	11,1
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	5	60,0	40,0	0,0	20,0	40,0	20,0	20,0
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	5	40,0	60,0	0,0	20,0	20,0	20,0	40,0
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	4	75,0	25,0	0,0	0,0	50,0	25,0	25,0
Per mala experiència personal	4	25,0	75,0	0,0	25,0	0,0	75,0	0,0
Lentitud en la tramitació de respostes	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	3	33,3	66,7	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
20. Quin és el vostre sexe?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Home	104	>100,0	<0,0	0,0	13,5	26,9	40,4	19,2
Dona	79	<0,0	>100,0	0,0	12,7	>40,5	38,0	<8,9
No binari	2	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	50,0	50,0
21. Quina és la vostra edat?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
De 18 a 34	24	58,3	41,7	0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 49	60	46,7	>53,3	0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 50 a 64	73	57,5	41,1	1,4	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
De 65 anys o més	28	71,4	<25,0	3,6	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
Mitjana	50,84	51,80	48,80	81,50	28,33	42,78	56,84	71,75
22. On vàreu néixer?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Catalunya	155	54,8	44,5	0,6	13,5	31,6	40,0	14,8
Altres comunitats autònomes	10	80,0	20,0	0,0	10,0	10,0	60,0	20,0
Fora d'Espanya	14	50,0	50,0	0,0	7,1	>64,3	21,4	7,1
Prefereixo no contestar	6	66,7	16,7	>16,7	16,7	16,7	33,3	33,3
23. Quina llengua parleu habitualment?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Català	135	<51,1	>48,1	0,7	11,9	31,9	40,0	16,3
Castellà	44	>70,5	<29,5	0,0	18,2	36,4	36,4	9,1
Altres opcions	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Prefereixo no contestar	3	66,7	0,0	>33,3	0,0	33,3	33,3	33,3
24. Quina llengua o llengües parleu habitualment?								
Base: Contesta altres	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Català i castellà per igual	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Aranès	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àrab	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Romanès	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres llengües o combinacions	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
25. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Treball	120	53,3	46,7	0,0	13,3	>45,8	40,8	<0,0
Treball domèstic no remunerat	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
No treball: estic a l'atur	7	42,9	57,1	0,0	28,6	14,3	57,1	0,0
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	38	60,5	36,8	2,6	<0,0	<5,3	28,9	>65,8
No treball: estic estudiant	2	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
Prefereixo no contestar	16	68,8	25,0	>6,3	25,0	<6,3	50,0	18,8
26. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Sense estudis	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris	14	57,1	42,9	0,0	0,0	21,4	>64,3	14,3
Estudis secundaris	37	56,8	43,2	0,0	13,5	24,3	51,4	10,8
Estudis universitaris	123	54,5	44,7	0,8	13,0	>37,4	35,0	14,6
Altres	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
Prefereixo no contestar	9	66,7	22,2	>11,1	33,3	22,2	22,2	22,2
27. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Jo sol/la	32	46,9	53,1	0,0	18,8	28,1	<21,9	>31,3
Dos persones	54	55,6	42,6	1,9	13,0	24,1	40,7	22,2
Tres o quatre persones	91	59,3	40,7	0,0	12,1	37,4	45,1	<5,5
Més de quatre persones	7	71,4	14,3	>14,3	0,0	57,1	28,6	14,3
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	2,77	2,83	2,59	7,00	2,33	3,13	2,85	2,18
Desviació típica	1,50	1,46	1,17	7,07	1,01	1,67	1,11	2,06

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
28. Com és composta la vostra llar?								
Base: Total entrevistes	185	56,2	42,7	1,1	13,0	32,4	39,5	15,1
Jo sol/a	32	46,9	53,1	0,0	18,8	28,1	<21,9	>31,3
Monoparental: pare/mare amb fills/es	16	50,0	50,0	0,0	6,3	25,0	>68,8	0,0
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	3	66,7	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
Parella sense fills/es	32	56,3	43,8	0,0	21,9	21,9	31,3	25,0
Parella sense fills/es i altres familiars	3	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
Parella amb fills/es	69	58,0	42,0	0,0	<4,3	>42,0	47,8	<5,8
Parella amb fills/es i altres familiars	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Dues persones o més que no són parella	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Altres	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Prefereixo no contestar	25	60,0	32,0	>8,0	12,0	32,0	36,0	20,0

3.1.3 Encreuaments:

Sexe i edat
Valors absoluts

Valors absoluts	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
Província								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Barcelona	120	66	54	0	16	41	48	15
Girona	17	11	6	0	2	5	7	3
Lleida	21	11	10	0	1	9	6	5
Tarragona	27	16	9	2	5	5	12	5
Via								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	143	87	55	1	19	50	54	20
Presencial	21	11	9	1	1	1	13	6
Telefònica	12	3	9	0	2	5	4	1
Correu electrònic	8	3	5	0	1	4	2	1
Electrònica (Organisme extern)	1	0	1	0	1	0	0	0
Any de tancament								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
2023	168	95	71	2	21	57	64	26
2024	17	9	8	0	3	3	9	2
Mes de tancament								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
abril	1	1	0	0	0	0	1	0
desembre	45	23	21	1	6	17	13	9
gener	11	4	7	0	2	3	5	1
juny	1	1	0	0	1	0	0	0
maig	3	2	1	0	0	0	3	0
març	1	1	0	0	0	0	0	1
novembre	44	27	17	0	5	15	19	5
octubre	61	34	26	1	7	20	25	9
setembre	18	11	7	0	3	5	7	3
0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> va presentar una consulta, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Sí	185	104	79	2	24	60	73	28
No	0	0	0	0	0	0	0	0
No ho recordo	0	0	0	0	0	0	0	0
1. Per començar, quant temps fa que vàreu conèixer el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Menys d'un any	17	9	8	0	5	7	3	2
Entre 1 i 2 anys	26	17	9	0	4	9	8	5
Més de dos anys	110	60	48	2	9	35	48	18
No ho recordo	32	18	14	0	6	9	14	3
2. Com va conèixer el servei de consultes? A través de quin mitjà ...								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	51	23	26	2	7	20	17	7
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	49	32	17	0	5	13	24	7
Cercador d'Internet	44	24	20	0	8	16	12	8
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	21	13	7	1	3	8	6	4
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	17	12	5	0	1	6	5	5
Xarxes socials	12	6	6	0	2	3	6	1
Administració local, Ajuntament	4	2	2	0	1	1	2	0
Consell Comarcal	1	0	1	0	0	0	1	0
Per la feina	1	1	0	0	0	0	0	1
No ho recordo	18	11	7	0	3	6	8	1
Altres	8	5	3	0	0	3	3	2

Valors absoluts	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
3. A través de quin mitjà va presentar la vostra consulta? Si ha presentat més d'una consulta, pensi si us plau, a partir d'ara en la última.								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	105	64	40	1	15	39	39	12
Presencialment a l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)	43	23	19	1	6	10	16	11
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	43	26	17	0	4	16	15	8
Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum	13	8	5	0	3	5	2	3
Per telèfon, al 012	5	5	0	0	2	1	0	2
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres	4	2	2	0	0	1	2	1
No ho recordo	4	1	3	0	0	0	3	1
4. Quin era el tema de la vostra consulta?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Electricitat	35	20	15	0	6	5	16	8
Vehicles (reparació/compravenda)	20	13	7	0	2	5	11	2
Transport públic i privat	14	8	6	0	2	3	8	1
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	12	6	6	0	2	5	4	1
Restauració i allotjaments	11	9	2	0	4	5	2	0
Compra en línia i servei de paqueteria	11	8	3	0	0	4	5	2
Gas	7	5	2	0	0	1	5	1
Sector financer	7	3	4	0	1	2	3	1
Telefonia / Internet	6	4	2	0	0	3	3	0
Viatges i turisme	6	3	3	0	2	2	0	2
Altres comerç	6	1	5	0	1	3	0	2
Assegurances	5	2	3	0	0	3	0	2
Informàtica	4	2	2	0	1	2	1	0
Salut	4	2	2	0	1	2	1	0
Drets lingüístics	3	1	2	0	1	2	0	0
Moda	3	0	3	0	0	1	2	0
Aigua	3	2	1	0	0	1	1	1
Espectacles	1	0	1	0	0	1	0	0
Eficiència energètica	0	0	0	0	0	0	0	0
No ho recordo	6	2	3	1	0	2	2	2
Altres	21	13	7	1	1	8	9	3
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum.								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
0 Gens satisfet/a	38	20	17	1	5	12	16	5
1	10	5	5	0	3	3	4	0
2	12	8	4	0	2	7	3	0
3	8	5	3	0	1	2	3	2
4	10	6	4	0	1	3	3	3
5	11	5	6	0	1	3	3	4
6	10	7	3	0	0	2	6	2
7	10	4	6	0	1	5	3	1
8	21	10	11	0	2	10	7	2
9	16	11	5	0	1	4	7	4
10 Molt satisfet/a	39	23	15	1	7	9	18	5
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	5,32	5,42	5,20	5,00	5,04	5,05	5,51	5,68
Desviació típica	3,84	3,85	3,81	7,07	4,22	3,73	3,96	3,53

Valors absoluts	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
6a. I ara valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el grau de satisfacció amb la vostra consulta en relació amb els següents ítems. El temps en rebre una resposta a la vostra consulta.								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
0 Gens satisfet/a	36	19	16	1	4	14	14	4
1	6	4	2	0	3	2	1	0
2	7	7	0	0	1	1	3	2
3	9	7	2	0	2	1	4	2
4	10	4	6	0	2	0	5	3
5	17	6	11	0	2	7	5	3
6	10	5	5	0	1	3	5	1
7	19	12	7	0	3	7	7	2
8	27	14	13	0	2	12	12	1
9	17	8	8	1	2	4	5	6
10 Molt satisfet/a	25	17	8	0	2	9	12	2
No ho sé	2	1	1	0	0	0	0	2
Mitjana	5,38	5,37	5,41	4,50	4,58	5,52	5,53	5,35
Desviació típica	3,56	3,64	3,44	6,36	3,46	3,70	3,56	3,41
6b. El tracte rebut per part del personal.								
Base: Ha estat atès per una persona física	52	29	22	1	9	15	17	11
0 Gens satisfet/a	1	0	1	0	0	1	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	0	1	0
4	1	1	0	0	0	0	1	0
5	5	3	2	0	2	1	1	1
6	3	2	1	0	1	1	0	1
7	5	3	2	0	1	2	0	2
8	4	2	2	0	1	2	0	1
9	5	2	3	0	1	2	2	0
10 Molt satisfet/a	26	16	9	1	3	6	12	5
No ho sé	1	0	1	0	0	0	0	1
Mitjana	8,27	8,48	7,90	10,00	7,78	7,93	8,82	8,30
Desviació típica	2,33	2,01	2,76		2,11	2,74	2,35	1,95
6c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta.								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
0 Gens satisfet/a	31	14	17	0	4	12	11	4
1	11	7	4	0	2	4	4	1
2	4	2	2	0	1	2	1	0
3	9	7	2	0	1	5	3	0
4	12	4	8	0	0	3	5	4
5	15	10	5	0	3	5	5	2
6	8	5	3	0	1	1	3	3
7	14	9	4	1	1	5	5	3
8	27	14	13	0	4	6	14	3
9	20	10	9	1	1	7	8	4
10 Molt satisfet/a	34	22	12	0	6	10	14	4
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	5,68	5,89	5,34	8,00	5,67	5,20	5,99	5,93
Desviació típica	3,63	3,56	3,74	1,41	3,85	3,77	3,58	3,34

Valors absoluts	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
6d. La claredat de la informació rebuda.								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
0 Gens satisfet/a	24	12	12	0	2	9	10	3
1	6	4	2	0	1	3	2	0
2	6	4	2	0	1	2	2	1
3	9	4	5	0	2	6	1	0
4	6	1	5	0	1	4	1	0
5	14	7	7	0	4	3	3	4
6	7	5	2	0	0	0	5	2
7	22	13	8	1	2	5	11	4
8	35	18	17	0	2	9	16	8
9	16	9	7	0	1	6	5	4
10 Molt satisfet/a	39	26	12	1	8	12	17	2
No ho sé	1	1	0	0	0	1	0	0
Mitjana	6,24	6,50	5,86	8,50	6,33	5,71	6,55	6,50
Desviació típica	3,43	3,43	3,43	2,12	3,51	3,68	3,39	2,89
6e. El llenguatge utilitzat pel personal .								
Base: Ha estat atès per una persona física	52	29	22	1	9	15	17	11
0 Gens satisfet/a	1	0	1	0	0	1	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	2	0	2	0	0	0	2	0
5	4	2	2	0	2	1	0	1
6	3	2	1	0	1	1	0	1
7	3	2	1	0	1	1	0	1
8	7	4	3	0	2	2	1	2
9	7	2	5	0	0	2	5	0
10 Molt satisfet/a	24	16	7	1	3	6	9	6
No ho sé	1	1	0	0	0	1	0	0
Mitjana	8,35	8,79	7,73	10,00	7,67	8,00	8,88	8,55
Desviació típica	2,21	1,69	2,68		2,06	2,83	1,93	1,86
6f. El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts.								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
0 Gens satisfet/a	19	11	8	0	2	6	7	4
1	4	1	3	0	1	2	1	0
2	4	3	1	0	0	2	2	0
3	5	3	2	0	0	3	1	1
4	9	3	5	1	2	2	1	4
5	16	11	5	0	4	4	6	2
6	6	2	4	0	0	1	5	0
7	21	12	9	0	3	6	8	4
8	33	14	18	1	4	9	18	2
9	19	11	8	0	2	5	7	5
10 Molt satisfet/a	45	32	13	0	6	18	17	4
No ho sé	4	1	3	0	0	2	0	2
Mitjana	6,69	6,89	6,43	6,00	6,67	6,69	6,92	6,08
Desviació típica	3,25	3,31	3,20	2,83	3,17	3,47	3,08	3,42
7. Del següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	37	23	14	0	3	8	18	8
La possibilitat de ser escoltat	33	19	13	1	7	10	12	4
L'assessorament que ofereix	29	18	10	1	6	5	14	4
La facilitat en la tramitació de la consulta	21	13	8	0	2	10	6	3
La utilitat de la informació rebuda	14	8	6	0	0	5	4	5
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	8	4	4	0	0	3	5	0
Res / cap	38	18	20	0	6	14	14	4
No ho sé	5	1	4	0	0	5	0	0

Valors absoluts	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
8. I el segon més important?								
Base: Contesta en 1er lloc	142	85	55	2	18	41	59	24
La facilitat en la tramitació de la consulta	28	16	12	0	6	6	13	3
L'assessorament que ofereix	26	14	12	0	2	10	10	4
La possibilitat de ser escoltat	22	9	13	0	1	6	9	6
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	17	14	3	0	4	6	5	2
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	16	10	6	0	0	4	10	2
La utilitat de la informació rebuda	15	10	4	1	4	3	7	1
No ho sé	18	12	5	1	1	6	5	6
9. I el tercer més important?								
Base: Contesta en 2on lloc	124	73	50	1	17	35	54	18
L'assessorament que ofereix	25	16	9	0	4	9	8	4
La utilitat de la informació rebuda	23	13	10	0	6	4	11	2
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	17	8	9	0	2	6	6	3
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	16	10	6	0	1	4	8	3
La facilitat en la tramitació de la consulta	14	8	6	0	0	5	8	1
La possibilitat de ser escoltat	9	5	3	1	2	1	3	3
No ho sé	20	13	7	0	2	6	10	2
7. Del següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum? (conjunta)								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
L'assessorament que ofereix	80	48	31	1	12	24	32	12
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	71	45	26	0	9	20	29	13
La possibilitat de ser escoltat	64	33	29	2	10	17	24	13
La facilitat en la tramitació de la consulta	63	37	26	0	8	21	27	7
La utilitat de la informació rebuda	52	31	20	1	10	12	22	8
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	40	24	16	0	1	11	23	5
Res / cap	38	18	20	0	6	14	14	4
No ho sé	5	1	4	0	0	5	0	0
10. Del següent llistat, quin és el primer aspecte que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	60	41	18	1	9	19	23	9
Adequació de la resposta a la consulta	34	15	19	0	4	14	11	5
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	12	10	2	0	2	0	6	4
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	9	3	5	1	0	3	5	1
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	8	1	7	0	1	5	2	0
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	6	2	4	0	0	2	4	0
Resposta més sintètica	4	1	3	0	0	1	2	1
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres	12	8	4	0	2	3	4	3
Res / cap	14	9	5	0	1	5	7	1
Tot	14	9	5	0	4	3	6	1
No ho sé	12	5	7	0	1	5	3	3

Valors absoluts	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
11. I el segon?								
Base: Contesta en 1er lloc	145	81	62	2	18	47	57	23
Adequació de la resposta a la consulta	25	14	11	0	5	8	8	4
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	20	11	9	0	5	6	6	3
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	19	5	14	0	3	7	5	4
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	18	10	7	1	3	4	9	2
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	14	9	4	1	0	6	5	3
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	6	3	3	0	0	2	3	1
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	6	4	2	0	0	3	2	1
Resposta més sintètica	2	2	0	0	0	0	2	0
Altres	5	4	1	0	0	0	2	3
No ho sé	30	19	11	0	2	11	15	2
12. I el tercer?								
Base: Contesta en 2on lloc	115	62	51	2	16	36	42	21
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	15	9	6	0	1	4	7	3
Adequació de la resposta a la consulta	15	6	9	0	3	5	6	1
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	15	6	8	1	4	2	7	2
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	13	11	2	0	1	5	5	2
Resposta més sintètica	8	3	5	0	2	1	4	1
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	6	4	2	0	1	2	1	2
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	4	0	4	0	0	2	1	1
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	1	0	1	0	1	0	0	0
Altres	8	5	3	0	0	2	3	3
No ho sé	30	18	11	1	3	13	8	6
10. Del següent llistat, quin és el primer aspecte que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes? (conjunta)								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	93	54	38	1	13	30	34	16
Adequació de la resposta a la consulta	69	34	35	0	12	23	24	10
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	39	24	15	0	6	13	15	5
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	32	15	16	1	5	11	12	4
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	32	18	13	1	6	4	15	7
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	27	12	13	2	0	11	11	5
Resposta més sintètica	14	6	8	0	2	2	8	2
Millorar el tracte del personal (proper i facilitador)	7	4	3	0	1	3	2	1
Altres	23	16	7	0	2	5	8	8
Res / cap	14	9	5	0	1	5	7	1
Tot	14	9	5	0	4	3	6	1
No ho sé	12	5	7	0	1	5	3	3
13. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta? No ens referim al problema								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Sí	103	59	42	2	18	31	39	15
No	82	45	37	0	6	29	34	13

Valors absoluts	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
14. Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta?								
Base: No la va resoldre	82	45	37	0	6	29	34	13
Encara no s'ha donat resposta o no hi ha resolució definitiva	15	6	9	0	2	6	6	1
Perquè la contrapart no va actuar o acceptar	15	7	8	0	0	5	7	3
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	14	8	6	0	2	5	5	2
Manca d'interès i/o lentitud per part de l'ACC	12	7	5	0	1	4	4	3
La resposta era genèrica i/o difícil d'entendre	9	4	5	0	0	5	3	1
Derivació de les consultes a altres ens	5	5	0	0	1	0	3	1
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	4	3	1	0	0	1	2	1
Falta d'adequació de la resposta a la consulta	3	3	0	0	0	1	1	1
Problemes o males pràctiques de l'Administració (Perden papers, mala educació en l'atenció, etc...)	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres	5	2	3	0	0	2	3	0
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0	0
15. Havíeu utilitzat abans d'aquesta consulta, aquest servei de l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
No, mai	102	59	42	1	17	30	36	19
Sí, una vegada	45	21	23	1	3	17	20	5
Sí, dues vegades	13	9	4	0	1	5	6	1
Sí, entre tres i cinc vegades	13	10	3	0	1	3	7	2
Sí, entre sis i deu vegades	2	2	0	0	0	1	0	1
Sí, més de deu vegades	0	0	0	0	0	0	0	0
No ho recordo	10	3	7	0	2	4	4	0
16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Segur que sí	76	41	34	1	9	23	33	11
Probablement sí	43	26	17	0	5	12	19	7
Probablement no	37	24	13	0	7	12	12	6
Segur que no	11	4	7	0	0	6	4	1
No ho sé	18	9	8	1	3	7	5	3
17. Per quin motiu no tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: No tornaria a presentar una consulta	48	28	20	0	7	18	16	7
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	29	17	12	0	3	13	11	2
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	5	3	2	0	1	2	2	0
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	4	3	1	0	0	0	1	3
Lentitud en la tramitació de les respostes	3	3	0	0	1	1	1	0
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	3	2	1	0	1	1	0	1
Altres	4	0	4	0	1	1	1	1
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0
18. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Segur que sí	78	43	34	1	10	25	33	10
Probablement sí	39	23	15	1	4	10	16	9
Probablement no	34	23	11	0	7	8	12	7
Segur que no	24	10	14	0	3	12	8	1
No ho sé	10	5	5	0	0	5	4	1
19. Per quin motiu no recomanaríeu aquest servei a altres persones?								
Base: No recomanaria el servei	58	33	25	0	10	20	20	8
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	36	22	14	0	7	11	14	4
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	5	3	2	0	1	2	1	1
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	5	2	3	0	1	1	1	2
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	4	3	1	0	0	2	1	1
Per mala experiència personal	4	1	3	0	1	0	3	0
Lentitud en la tramitació de respostes	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres	3	1	2	0	0	3	0	0
No ho sap	1	1	0	0	0	1	0	0

Valors absoluts	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
20. Quin és el vostre sexe?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Home	104	104	0	0	14	28	42	20
Dona	79	0	79	0	10	32	30	7
No binari	2	0	0	2	0	0	1	1
21. Quina és la vostra edat?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
De 18 a 34	24	14	10	0	24	0	0	0
De 35 a 49	60	28	32	0	0	60	0	0
De 50 a 64	73	42	30	1	0	0	73	0
De 65 anys o més	28	20	7	1	0	0	0	28
Mitjana	50,84	51,80	48,80	81,50	28,33	42,78	56,84	71,75
22. On vàreu néixer?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Catalunya	155	85	69	1	21	49	62	23
Altres comunitats autònomes	10	8	2	0	1	1	6	2
Fora d'Espanya	14	7	7	0	1	9	3	1
Prefereixo no contestar	6	4	1	1	1	1	2	2
23. Quina llengua parleu habitualment?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Català	135	69	65	1	16	43	54	22
Castellà	44	31	13	0	8	16	16	4
Altres opcions	3	2	1	0	0	0	2	1
Prefereixo no contestar	3	2	0	1	0	1	1	1
24. Quina llengua o llengües parleu habitualment?								
Base: Contesta altres	3	2	1	0	0	0	2	1
Català i castellà per igual	1	1	0	0	0	0	1	0
Aranès	0	0	0	0	0	0	0	0
Àrab	0	0	0	0	0	0	0	0
Romanès	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres llengües o combinacions	2	1	1	0	0	0	1	1
25. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Treball	120	64	56	0	16	55	49	0
Treball domèstic no remunerat	2	1	1	0	0	1	1	0
No treball: estic a l'atur	7	3	4	0	2	1	4	0
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	38	23	14	1	0	2	11	25
No treball: estic estudiant	2	2	0	0	2	0	0	0
Prefereixo no contestar	16	11	4	1	4	1	8	3
26. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Sense estudis	0	0	0	0	0	0	0	0
Estudis primaris	14	8	6	0	0	3	9	2
Estudis secundaris	37	21	16	0	5	9	19	4
Estudis universitaris	123	67	55	1	16	46	43	18
Altres	2	2	0	0	0	0	0	2
Prefereixo no contestar	9	6	2	1	3	2	2	2
27. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Jo sol/la	32	15	17	0	6	9	7	10
Dos persones	54	30	23	1	7	13	22	12
Tres o quatre persones	91	54	37	0	11	34	41	5
Més de quatre persones	7	5	1	1	0	4	2	1
No contesta	1	0	1	0	0	0	1	0
Mitjana	2,77	2,83	2,59	7,00	2,33	3,13	2,85	2,18
Desviació típica	1,50	1,46	1,17	7,07	1,01	1,67	1,11	2,06

Valors absoluts	Total	SEXE			EDAT			
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	185	104	79	2	24	60	73	28
28. Com és composta la vostra llar?								
Base: Total entrevistes	185	104	79	2	24	60	73	28
Jo sol/a	32	15	17	0	6	9	7	10
Monoparental: pare/mare amb fills/es	16	8	8	0	1	4	11	0
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	3	2	1	0	0	1	1	1
Parella sense fills/es	32	18	14	0	7	7	10	8
Parella sense fills/es i altres familiars	3	3	0	0	3	0	0	0
Parella amb fills/es	69	40	29	0	3	29	33	4
Parella amb fills/es i altres familiars	2	1	1	0	0	1	1	0
Dues persones o més que no són parella	2	1	1	0	1	1	0	0
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	1	1	0	0	0	0	1	0
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0
Prefereixo no contestar	25	15	8	2	3	8	9	5

*n petita

4. Qüestionari

QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES QUE HAN FET UNA CONSULTA

Seleccioneu l'idioma en què voleu respondre l'enquesta

1. Català (Passeu el qüestionari en català)
2. Castellà (Passeu el qüestionari en castellà)
3. Li és indiferent (Passeu el qüestionari en català)

PRESENTACIÓ

El <data de la consulta> va adreçar una consulta a l'Agència Catalana del Consum i us demanem que contesteu unes preguntes sobre el vostre grau de satisfacció amb aquesta gestió clicant aquest enllaç:

INTRO

Benvolgut/uda <nom de la persona que va fer la consulta>. L'Agència Catalana del Consum (ACdC) està duent a terme un estudi per conèixer el vostre grau de satisfacció sobre la resolució de la consulta que va adreçar, amb l'objectiu d'oferir-vos un servei de millor qualitat. Només heu de dedicar uns minuts a respondre-la i serà de gran ajuda per millorar l'Agència Catalana del Consum.
Us agraïm la vostra dedicació.

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 utilitzi 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. Teniu dret a no respondre totes les preguntes. Les vostres respostes seran tractades de forma anònima.

0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> va presentar una consulta, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?

Resposta simple

1. Sí
2. No (Finalitzeu entrevista)
98. No ho recordo (Finalitzeu entrevista)

HORA PRIMERA PREGUNTA

Programador/a: introduïu aquesta variable oculta abans de la 1

1. Per començar, quant temps fa que vàreu conèixer el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

1. Menys d'un any
2. Entre 1 i 2 anys
3. Més de dos anys
98. No ho recordo

2. Com va conèixer el servei de consultes? A través de quin mitjà ...

Programador/a: aleatoritzeu

Més d'una resposta

1. Per recomanació d'un familiar, amical o conegut
2. Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum
3. Cercador d'Internet
4. Xarxes socials
5. Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)

- 6. Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho recordo

3. A través de quin mitjà vau presentar la vostra consulta? Si ha presentat més d'una consulta, pensi si us plau, a partir d'ara en la última

Programador/a: aleatoritzeu (1-5)

Només una resposta

- 1. Per telèfon, al 012
- 2. Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum
- 3. Presencialment a l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)
- 4. Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum
- 5. Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum
- 6. Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho recordo

4. Quin era el tema de la vostra consulta?

Programador/a: aleatoritzeu (1-9)

Només una resposta

- 1. Telefonia / Internet
- 2. Vehicles (reparació/compravenda)
- 3. Informàtica
- 4. Electricitat
- 5. Gas
- 6. Aigua
- 7. Transport públic i privat
- 8. Electrodomèstics (reparació/compravenda)
- 9. Restauració i allotjaments
- 10. Sector financer
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho recordo

5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum.

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10 Molt satisfet/a

98. No ho sé

6. I ara valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el grau de satisfacció amb la vostra consulta en relació amb els següents ítems.

Programador/a: aleatoritzeu

- a) El temps en rebre una resposta a la vostra consulta

- b) (P 3 = 1,2 o 3) El tracte rebut per part del personal
- c) L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta
- d) La claredat de la informació rebuda
- e) (P 3 = 1,2 o 3) El llenguatge utilitzat pel personal
- f) El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Molt satisfet/a

98. No ho se

7. Del següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?

Programador/a: aleatoritzeu. Només una resposta.

- 1. La facilitat en la tramitació de la consulta
- 2. La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta
- 3. El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum
- 4. La possibilitat de ser escoltat
- 5. La utilitat de la informació rebuda
- 6. L'assessorament que ofereix
- 95. Res / cap
- 98. No ho sé

8. I el segon més important?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta la resposta a la P 7. Només una resposta.

- 1. La facilitat en la tramitació de la consulta
- 2. La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta
- 3. El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum
- 4. La possibilitat de ser escoltat
- 5. La utilitat de la informació rebuda
- 6. L'assessorament que ofereix
- 98. No ho sé

9. I el tercer més important?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta la resposta a la P7 i 8. Només una resposta.

- 1. La facilitat en la tramitació de la consulta
- 2. La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta
- 3. El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum
- 4. La possibilitat de ser escoltat
- 5. La utilitat de la informació rebuda
- 6. L'assessorament que ofereix
- 98. No ho sé

10. Del següent llistat, quin és el primer aspecte que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes.

Programador/a: aleatoritzeu. Només una resposta.

1. Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes
2. Adequació de la resposta a la consulta
3. Resposta més sintètica
4. Ampliació dels canals de comunicació i d'informació
5. Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic
6. Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)
7. Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)
80. Altres (Especifiqueu)
95. Res / cap
96. Tot
98. No ho sé

11. I el segon?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta l'element citat a la P 10. Només una resposta.

1. Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes
2. Adequació de la resposta a la consulta
3. Resposta més sintètica
4. Ampliació dels canals de comunicació i d'informació
5. Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic
6. Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)
7. Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)
80. Altres (Especifiqueu)
98. No ho sé

12. I el tercer?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta l'element citat a la P10 i 11. Només una resposta.

1. Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes
2. Adequació de la resposta a la consulta
3. Resposta més sintètica
4. Ampliació dels canals de comunicació i d'informació
5. Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic
6. Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)
7. Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)
80. Altres (Especifiqueu)
98. No ho sé

13. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta? No ens referim al problema

Només una resposta

1. Sí
2. No

14. (P13= 2) Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta?

15. Haviu utilitzat abans d'aquesta consulta, aquest servei de l'Agència Catalana del Consum ?

Només una resposta

1. No, mai
2. Sí, una vegada
3. Sí, dues vegades
4. Sí, entre tres i cinc vegades
5. Sí, entre sis i deu vegades
6. Sí, més de deu vegades
98. No ho recordo

16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

1. Segur que sí
2. Probablement sí
3. Probablement no
4. Segur que no
98. No ho sé

17. (P16= 3 o 4) Per quin motiu no tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?

18. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?

Només una resposta

1. Segur que sí
2. Probablement sí
3. Probablement no
4. Segur que no
98. No ho sé

19. (P18= 3 o 4) Per quin motiu no recomanaríeu aquest servei a altres persones?

DADES DE CLASSIFICACIÓ

20. Quin és el vostre sexe?

Només una resposta

1. Home
2. Dona
3. No binari

21. Quina és la vostra edat?

Només una resposta

PROGRAMACIÓ: recodificar en les següents categories:

1. De 18 a 34 anys
2. De 35 a 49 anys
3. De 50 a 64 anys
4. De 65 anys o més

22. On vàreu néixer?

Només una resposta

1. Catalunya

- 2. Altres comunitats autònomes
- 5. Fora d'Espanya
- 99. Prefereixo no contestar

23. Quina llengua parleu habitualment?

Només una resposta

- 1. Català
- 2. Castellà
- 80. Altres opcions
- 99. Prefereixo no contestar

24. (P 23 = 80) Quina llengua o llengües parleu habitualment?

Només una resposta

- 1. Català i castellà per igual
- 2. Aranès
- 3. Àrab
- 4. Romanès
- 80. Altres llengües o combinacions (Especifiqueu)

25. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?

Només una resposta

- 1. Treball
- 2. Treball domèstic no remunerat
- 3. No treball: estic a l'atur
- 4. No treball: soc jubilat/ada o pensionista
- 5. No treball: estic estudiant
- 99. Prefereixo no contestar

26. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit

Només una resposta

- 1. Sense estudis
- 2. Estudis primaris
- 3. Estudis secundaris
- 4. Estudis universitaris
- 5. Altres (Especifiqueu)
- 99. Prefereixo no contestar

27. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?

Només una resposta

--	--

Programador/a: carregueu la informació pel sistema

28. Com és composta la vostra llar?

Només una resposta

- 1. Jo sol/a (filtrada per qui digui a P27=1)
- 2. Monoparental: pare/mare amb fills/es
- 3. Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars
- 4. Parella sense fills/es
- 5. Parella sense fills/es i altres familiars
- 6. Parella amb fills/es
- 7. Parella amb fills/es i altres familiars

- 8. Dues persones o més que no són parella
- 9. Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 99. Prefereixo no contestar

29. Podeu fer-nos arribar qualsevol suggeriment en aquest espai

Moltes gràcies per la vostra amabilitat a l'hora de respondre l'entrevista
HORA_ÚLTIMA_PREGUNTA Hora final de l'entrevista