

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

L'enquesta

- Volem conèixer l'opinió i l'experiència dels usuaris del servei de l'Agència Catalana del Consum a partir d'una enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han presentat una consulta.
- Totes les preguntes les hem elaborat **internament** l'Agència Catalana del Consum i el Centre d'Estudis d'Opinió.
- En aquest informe, presentem una selecció dels **resultats principals**. Els resultats complets, les taules estadístiques, les microdades, així com el qüestionari amb les preguntes literals estan disponibles a ceo.gencat.cat.
- Quan la base real dels encreuaments és inferior a 20 casos, es considera la N petita i s'assenyala amb un asterisc. En aquests casos, aconsellem una interpretació, especialment, prudent de les dades, ja que la incertesa estadística és molt elevada.

La mostra

- Enquesta realitzada mitjançant la **metodologia d'enquesta autoadministrada en línia** entre el 26 de novembre i el 9 de desembre de 2024 amb els recursos propis del Centre d'Estudis d'Opinió, a partir de la plataforma d'enquestació Qualtrics.
- L'univers d'estudi ha estat delimitat per l'any d'obertura, és a dir el 2023, i pel període de tancament de l'expedient, abans del 30 de setembre de 2024. L'univers vàlid ha esdevingut una N de 1.835 registres.
- S'ha realitzat el camp a una extracció aleatòria de 1.835 registres. L'objectiu ha estat mantenir un màxim del 5% de marge d'error en les estimacions mostrals. En total, han respost **185 persones consumidores i usuàries** que han presentat una consulta a l'Agència Catalana del Consum.
- Representativitat de la mostra:

Nivell de confiança:	95%
Variància	p=q=50%
Grandària de la mostra:	185 individus
Marge d'error:	± 6,83

- Taxa de resposta: 10%.

Continguts

- 1. Perfil de les persones usuàries**
- 2. Coneixement i ús del servei**
- 3. El tràmit de la consulta**
- 4. La valoració del servei**



1 Perfil de les persones usuàries



En aquest primer bloc, aprofundim amb el perfil de les persones usuàries. En concret, analitzem, el gènere, l'edat, la llengua habitual, la situació laboral i el nivell d'estudis.



Gènere de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Home



Dona



No binari



Pregunta 20. Quin és el vostre sexe?

Perfil usuàris

Gairebé sis de cada deu persones enquestades que han fet una consulta són homes. Les dones representen el 43% i els no binaris, un 1%.

No es detecten grans diferències respecte l'onada anterior. Les variacions apreciades s'inscriuen dins els marges d'error de l'enquesta.

Onada 2023

Home



Dona



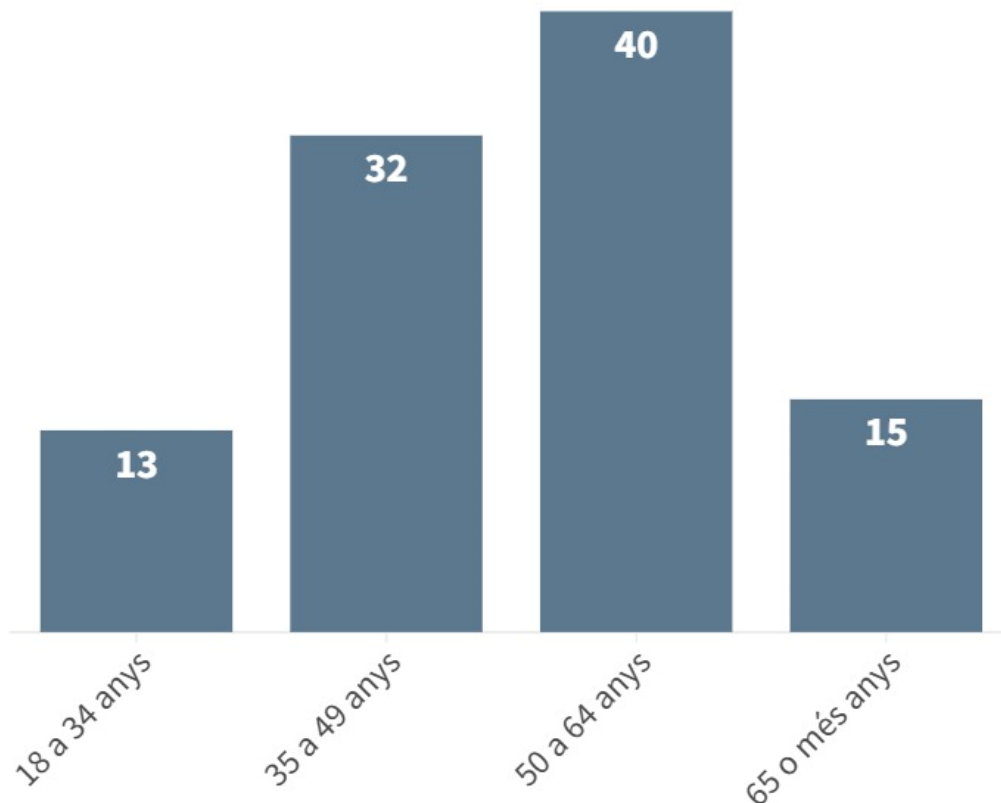
No binari





Edat de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

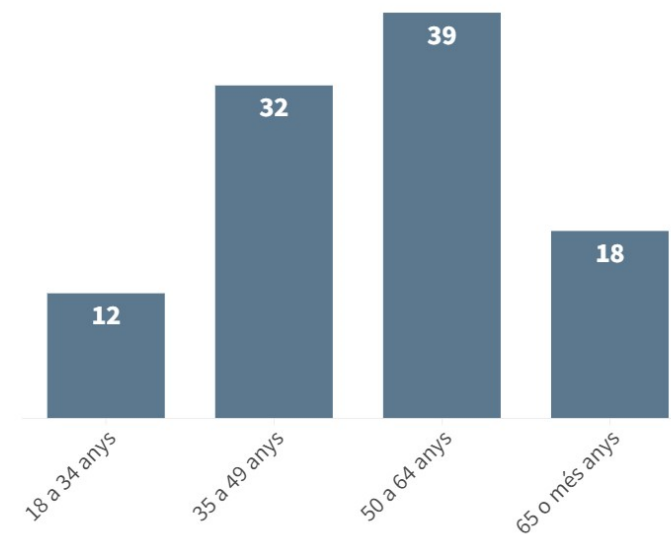


Pregunta 21. Quina és la vostra edat?

Mitjana d'edat 51 anys

La mitjana d'edat de les persones usuàries del servei de consultes que han contestat l'enquesta és d'uns 51 anys. Quatre de cada deu enquestats tenen entre 50 i 64 anys i un terç, entre 35 i 49 anys. Els de 65 anys o més no superen el 15%. Les franges més joves són les que menys utilitzen aquest servei de consultes (13%). Respecte l'onada anterior es detecta una estabilitat.

Onada 2023





Lloc de naixement de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Catalunya



Altres comunitats



Fora d'Espanya



Prefereix no contestar



Pregunta 22. On vàreu néixer?

Usuaris, nascuts a Catalunya

Majoritàriament les persones enquestades que han utilitzat el servei de consultes han nascut a Catalunya.

Onada 2023

Catalunya



Altres comunitats autònomes



Fora d'Espanya



Prefereix no contestar





Nivell d'estudis de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Sense estudis

0

Estudis primaris

8

Estudis secundaris

20

Estudis universitaris

67

Altres

1

Prefereix no contestar

5



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

Més estudis, més ús del servei

Gairebé set de cada deu persones enquestades que han utilitzat el servei de consultes tenen estudis universitaris i dos de cada deu, secundaris. En canvi, la proporció de persones enquestades sense estudis o amb estudis primaris no arriba al 10%. La prevalença dels estudis universitaris ja es va poder apreciar en l'onada anterior.

Onada 2023

Sense estudis

1

Estudis primaris

6

Estudis secundaris

31

Estudis universitaris

60

Prefereix no contestar

2



Situació laboral de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Treballa

65

Jubilat/ada o pensionista

21

Aturat/ada

4

Estudiant

1

Treball domèstic no remunerat

1

Prefereix no contestar

9



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

Treballen

Sis de cada deu persones enquestades que han fet una consulta treballen i dos de cada deu estan jubilades o són pensionistes.

Respecte l'onada anterior, no s'aprecien diferències significatives.

Onada 2023

Treballa

70

Jubilat/ada o pensionista

22

Aturat/ada

5

Estudiant

1

Treball domèstic no remunerat

0

Prefereix no contestar

3



Llengua habitual de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Català

73

Castellà

24

Altres opcions

2

Prefereix no contestar

2



Pregunta 23. Quina llengua parleu habitualment?

Català llengua habitual

Tres de cada quatre persones enquestades parlen habitualment el català i un de cada quatre, el castellà.

En relació amb l'onada anterior es detecta una gran estabilitat en les respostes.

Onada 2023

Català

75

Castellà

21

Altres opcions

3

Prefereix no contestar

1



2 Coneixement i ús del servei

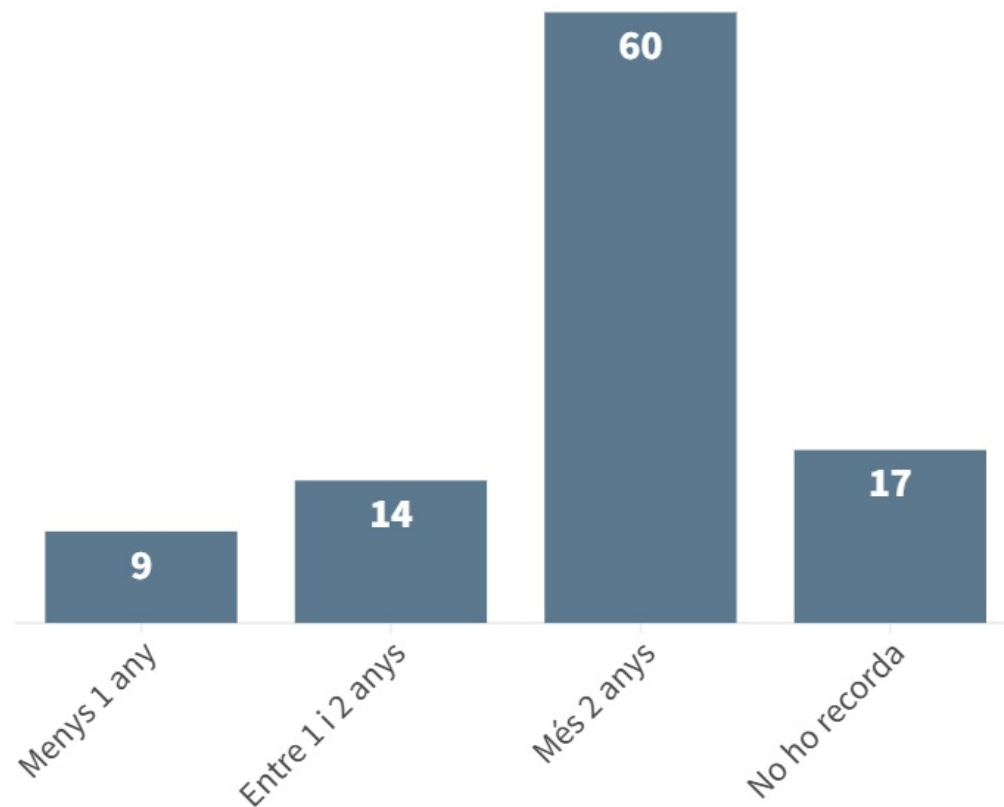


En aquest segon bloc, preguntem pel temps que fa que coneixen el servei de consultes, el mitjà a través del qual es van assabentar d'aquest servei i si anteriorment n'havien fet ús.



Coneixement del servei

Resultats expressats en percentatges

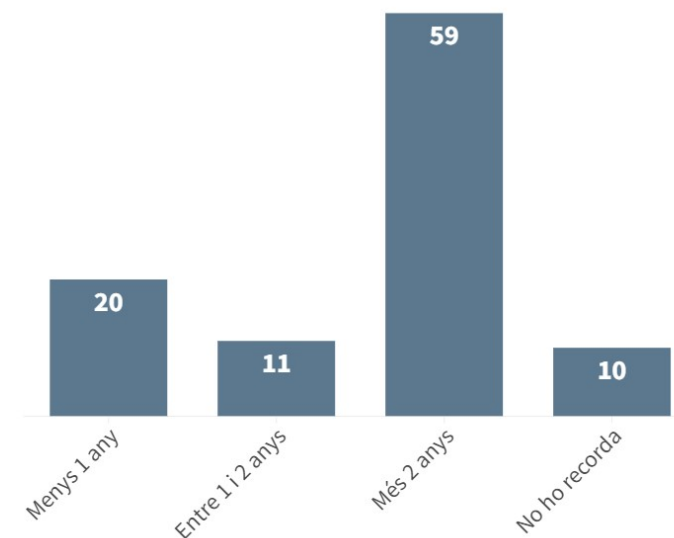


Més de dos anys

Sis de cada deu usuaris enquestats declaren que fa més de dos anys que coneixen el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum. Un 9%, menys d'un any i un 14%, entre 1 i 2 anys.

Respecte l'onada anterior es confirma que els usuaris fa més de dos anys que coneixen el servei de consumidors consultes.

Onada 2023

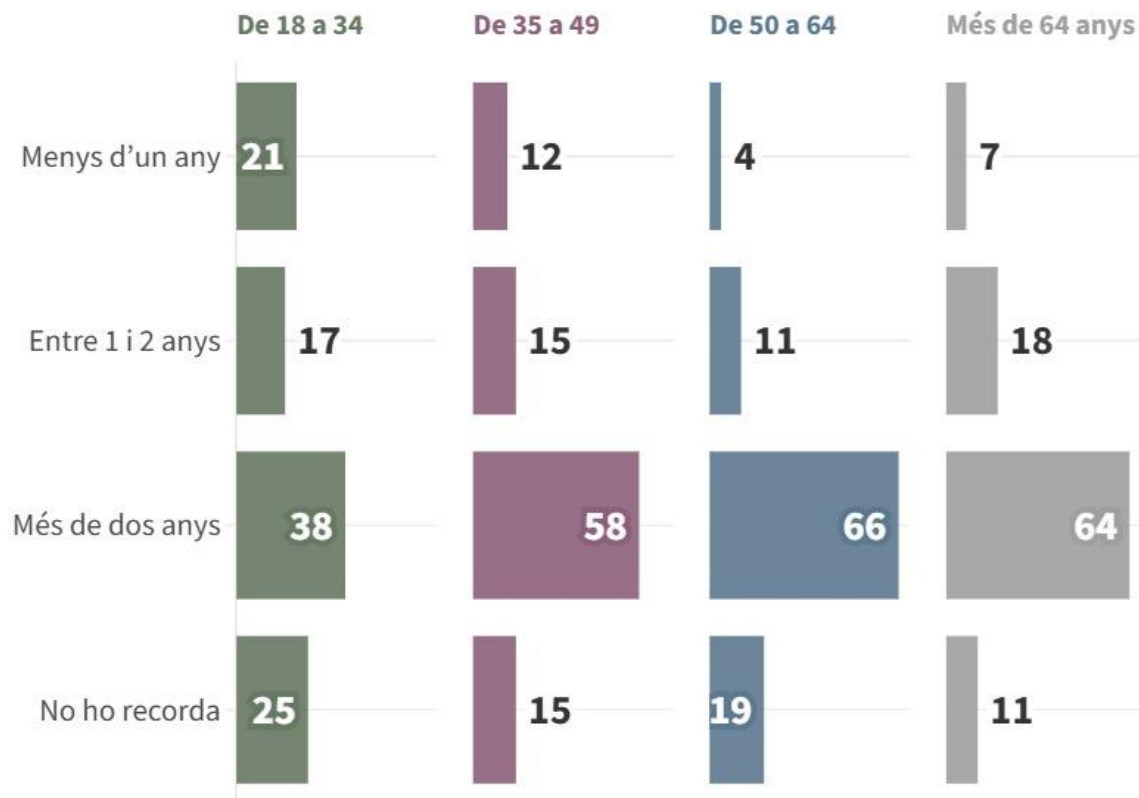


Pregunta 1. Per començar, quant temps fa que vàreu conèixer el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?



Coneixement del servei, per franges d'edat

Resultats expressats en percentatges

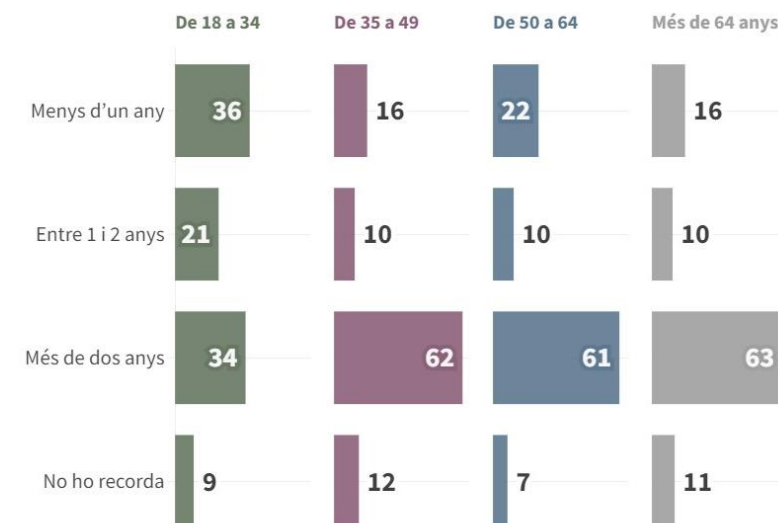


Majors 35 anys, més de 2 anys

Tal com succeïa en l'onada anterior, entre els majors de 35 anys, aproximadament un 60% reconeix que fa més de dos anys que coneix aquest servei.

En canvi, entre els menors de 35 anys, dos de cada deu fa menys d'un any que el coneix i gairebé un 40%, més de dos anys. Cal fer notar que un de cada quatre no ho recorda.

Onada 2023

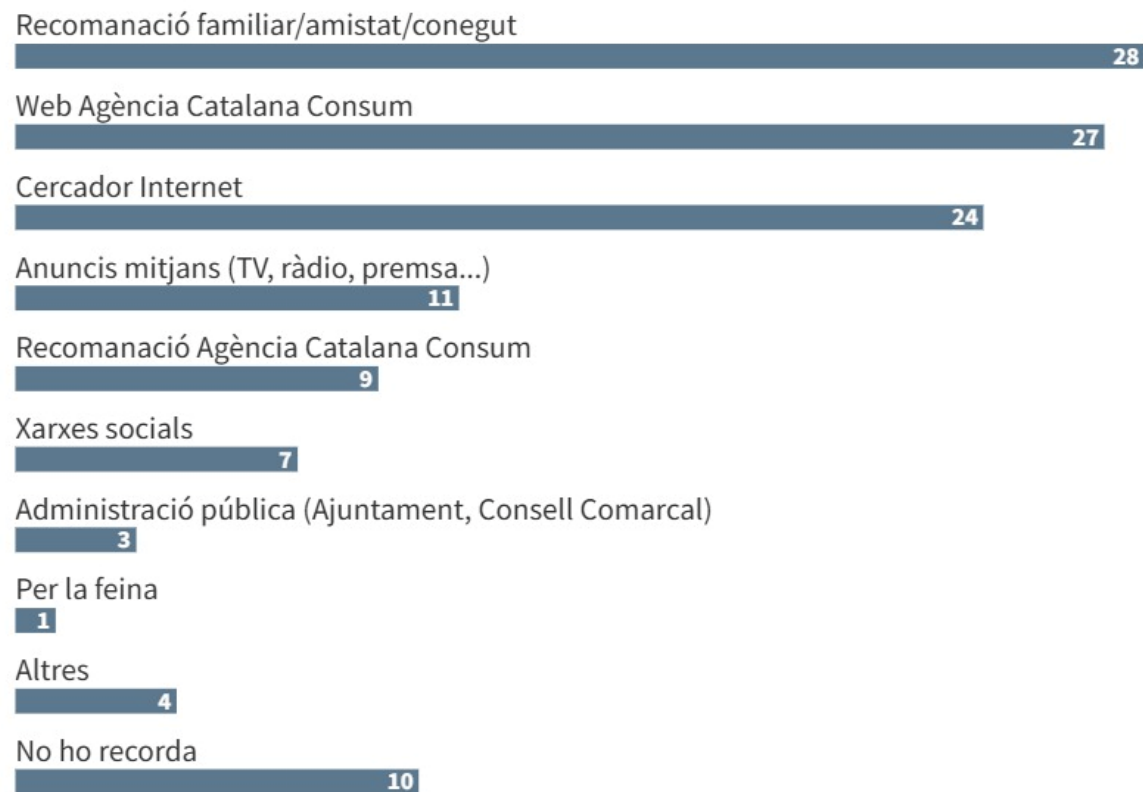


Pregunta 1. Per començar, quant temps fa que vàreu conèixer el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?



Mitjà de coneixement del servei de consultes

Resultats expressats en percentatges



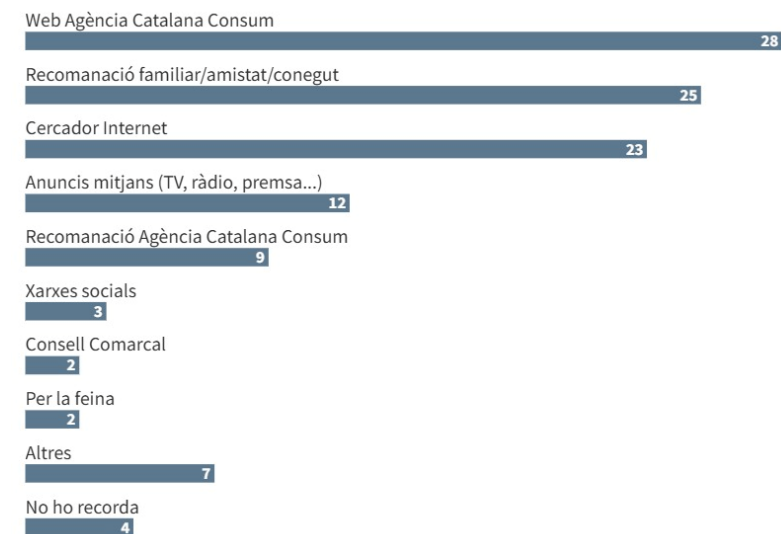
Pregunta 2. Com vau conèixer el servei de consultes? A través de quin mitjà...

Mitjà de coneixement

Un 28% dels usuaris enquestats va conèixer el servei de consultes a través de la recomanació d'un familiar, amistat o conegut i un 27%, per mitjà del web de l'Agència Catalana del Consum. I un 24%, per un cercador d'internet.

Respecte l'onada anterior, no es detecten diferències rellevants.

Onada 2023





Ús previ del servei de consultes

Resultats expressats en percentatges

Sí, més de deu vegades

0

Sí, entre sis i deu vegades

1

Sí, entre tres i cinc vegades

7

Sí, dues vegades

7

Sí, una vegada

24

No, mai

55

No ho recorda

5



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

Mai havia utilitzat aquest servei

En cinc de cada deu casos aquesta era la primera vegada que presentaven una consulta. Quatre de cada deu ja l'havia utilitzat anteriorment i d'aquests un 24% era la segona vegada que recorrien al servei de consultes.

Onada 2023

Sí, més de deu vegades

1

Sí, entre sis i deu vegades

1

Sí, entre tres i cinc vegades

4

Sí, dues vegades

5

Sí, una vegada

24

No, mai

62

No ho recorda

3



3 El tràmit de la consulta



En aquest tercer bloc, preguntem pel mitjà a través del qual van presentar la consulta, el tema, la resolució, les raons de la insatisfacció amb la consulta i la possibilitat d'utilitzar de nou aquest servei.



Mitjà de presentació de la consulta

Resultats expressats en percentatges, més d'una opció de resposta

Formulari web Agència Catalana del Consum

57

Presencialment OAC/OCIC/OMIC

23

Correu electrònic Agència Catalana del Consum

23

Telèfon Agència Catalana del Consum

7

Telèfon, al 012

3

Altres

2

No ho recorda

2



Pregunta 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.

(*) Respostes inferiors al 2% estan incloses a Altres.

Formulari web

Gairebé el 60% de les persones enquestades van presentar la seva consulta a través del formulari web de l'Agència Catalana del Consum. Un 23%, presencialment a les oficines de l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor) i un altre 23%, per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum.

Onada 2023

Formulari web Agència Catalana del Consum

56

Presencialment OAC/OCIC/OMIC

20

Correu electrònic Agència Catalana del Consum

17

Telèfon Agència Catalana del Consum

3

Altres (*)

3

No ho recorda

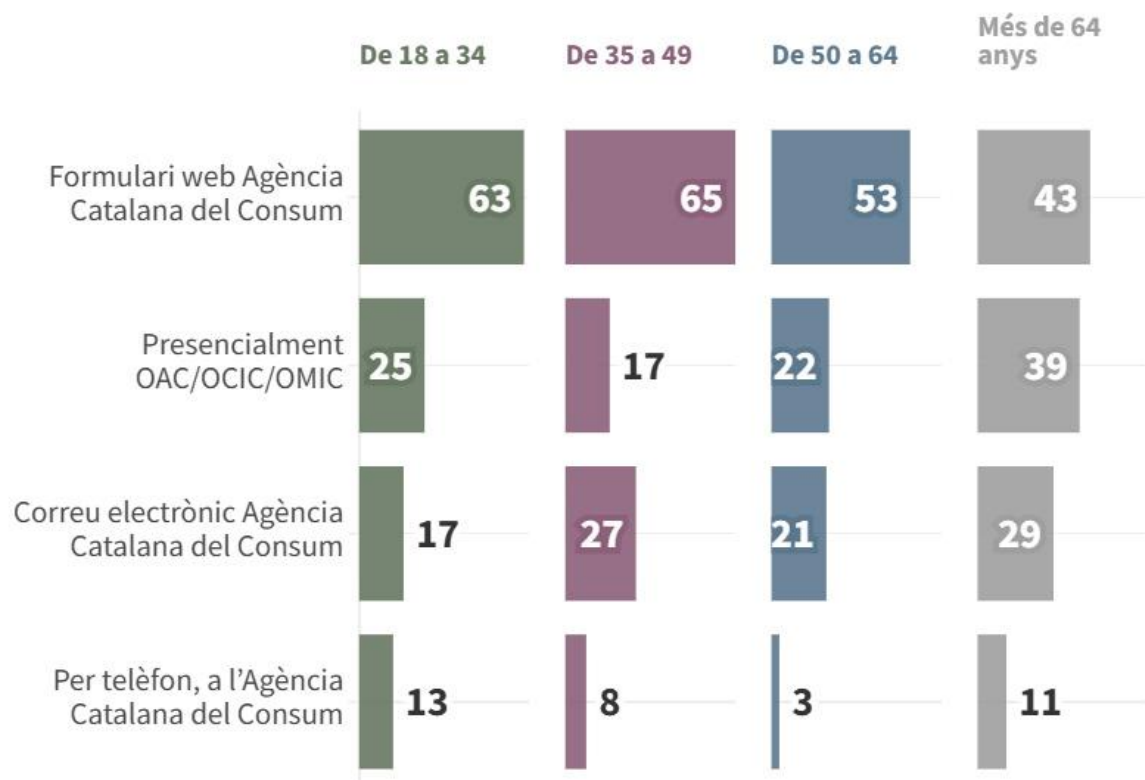
1

(**) Onada 2023 era una única resposta.



Mitjà de presentació de la consulta, per franges d'edat

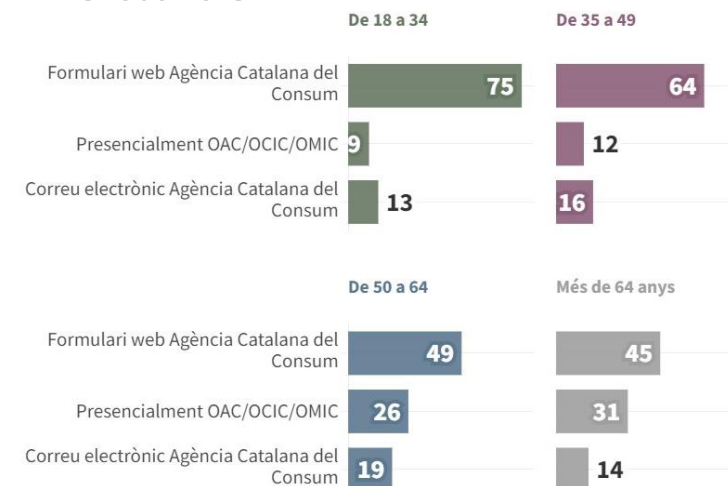
Resultats expressats en percentatges. Respostes superiors al 10%



Formulari web, més joves

A mesura que augmenta l'edat de la persona usuària enquestada la proporció dels que han presentat la consulta a través del formulari web de l'Agència Catalana del Consum disminueix. Per contra, en les franges de més edat el percentatge d'usuaris que han anat presencialment a presentar la consulta a una OAC, OCIC o OMIC és més alta que en els grups d'edat més joves. Una tendència ja apreciada en l'onada anterior.

Onada 2023

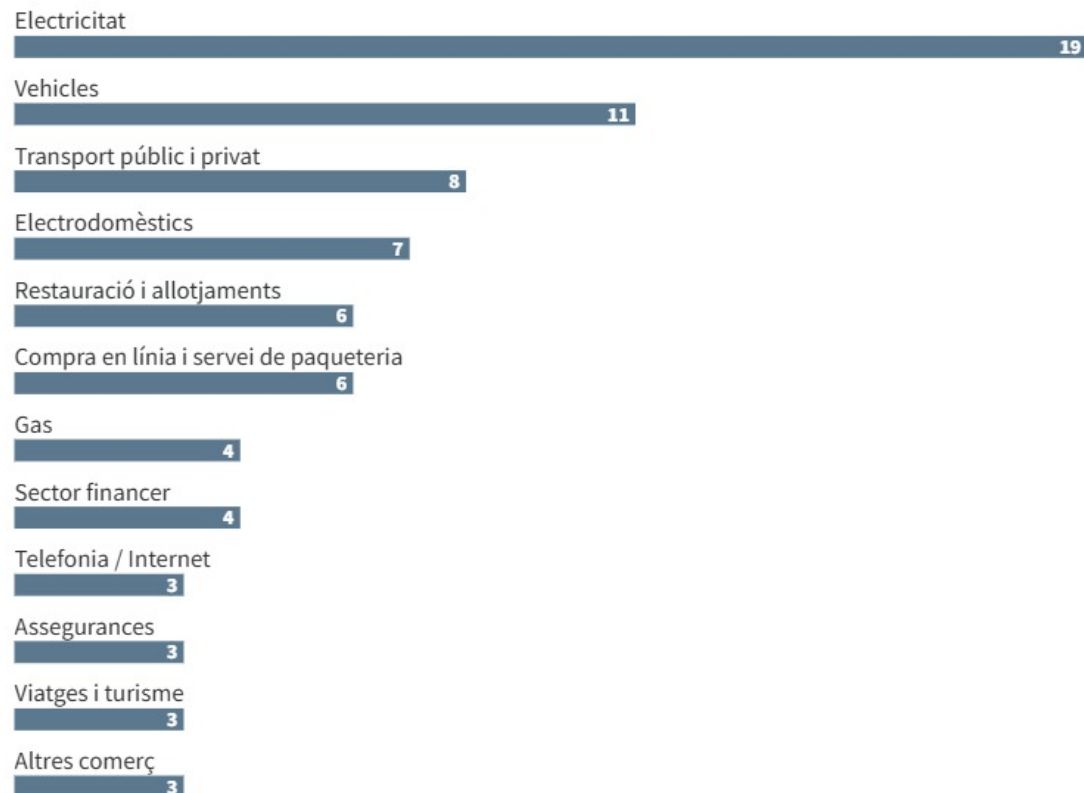


Pregunta 3. A través de quin mitjà vau presentar la vostra consulta? Si ha presentat més d'una consulta, pensi si us plau, a partir d'ara en la última.



Tema de la darrera consulta

Resultats expressats en percentatges. Respostes superiors al 3%

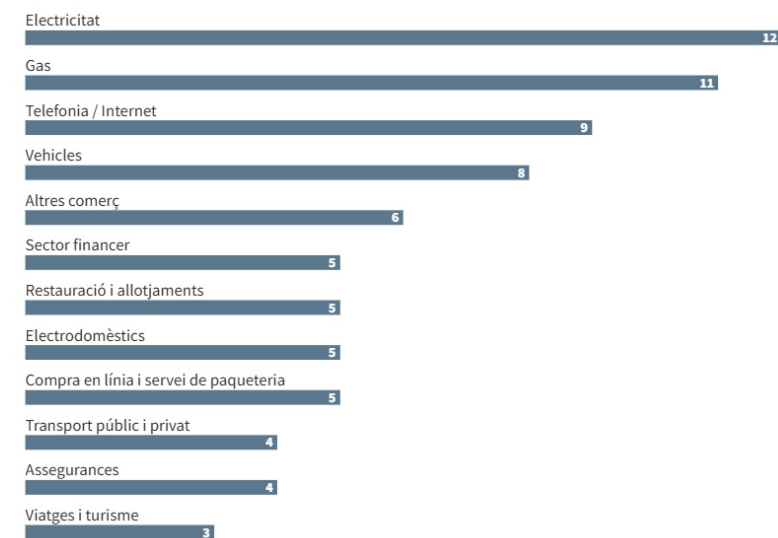


Electricitat i vehicles

Un 19% de les consultes corresponen a qüestions relacionades amb l'electricitat; un 11%; amb els vehicles i un 8%, amb la telefonia i internet.

Si es compara amb l'onada anterior, l'electricitat continua sent el principal tema de la consulta.

Onada 2023

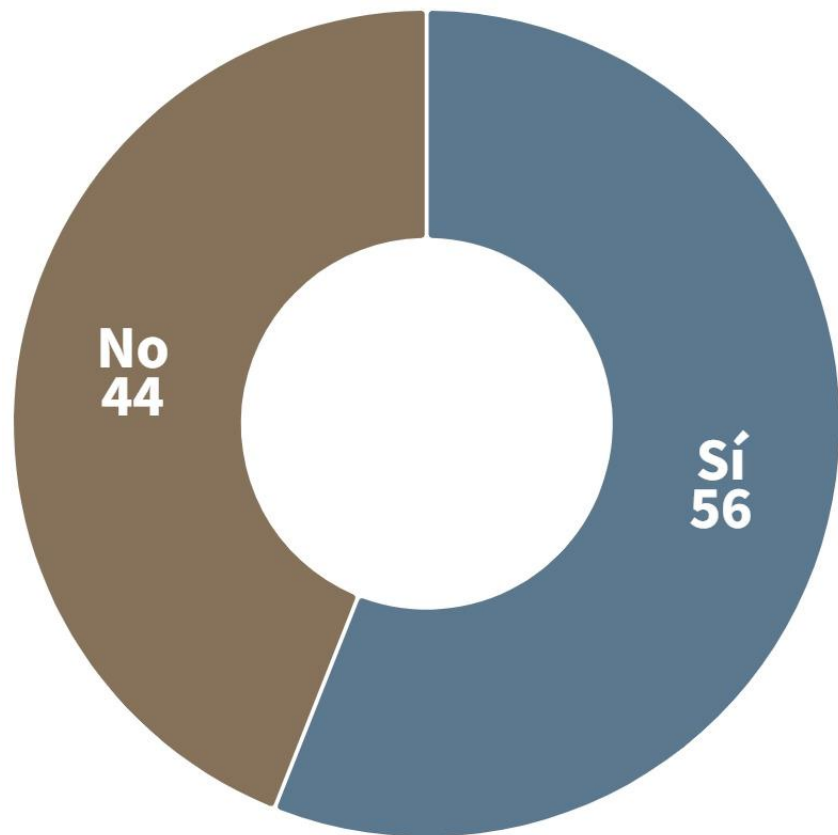


Pregunta 4. Quin era el tema de la vostra consulta?



Resolució de la consulta

Resultats expressats en percentatges

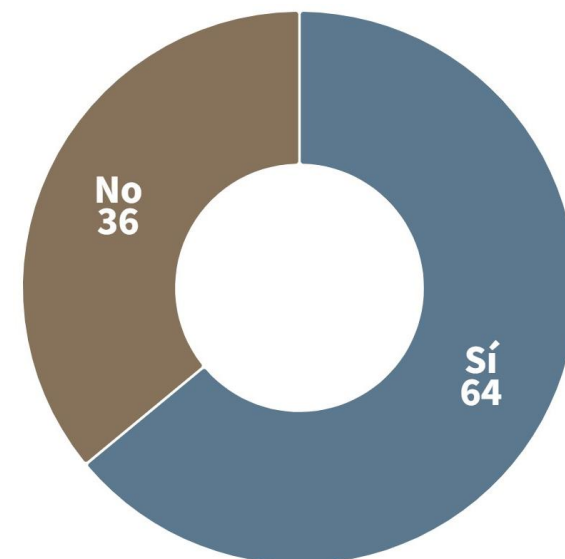


Consulta satisfactòria

Gairebé sis de cada deu persones usuàries enquestades afirmen que estan satisfetes amb la resolució de la seva consulta. En canvi, quatre de cada deu, no.

Respecte l'onada anterior, les persones enquestades que estan satisfetes amb la seva consulta han disminuït.

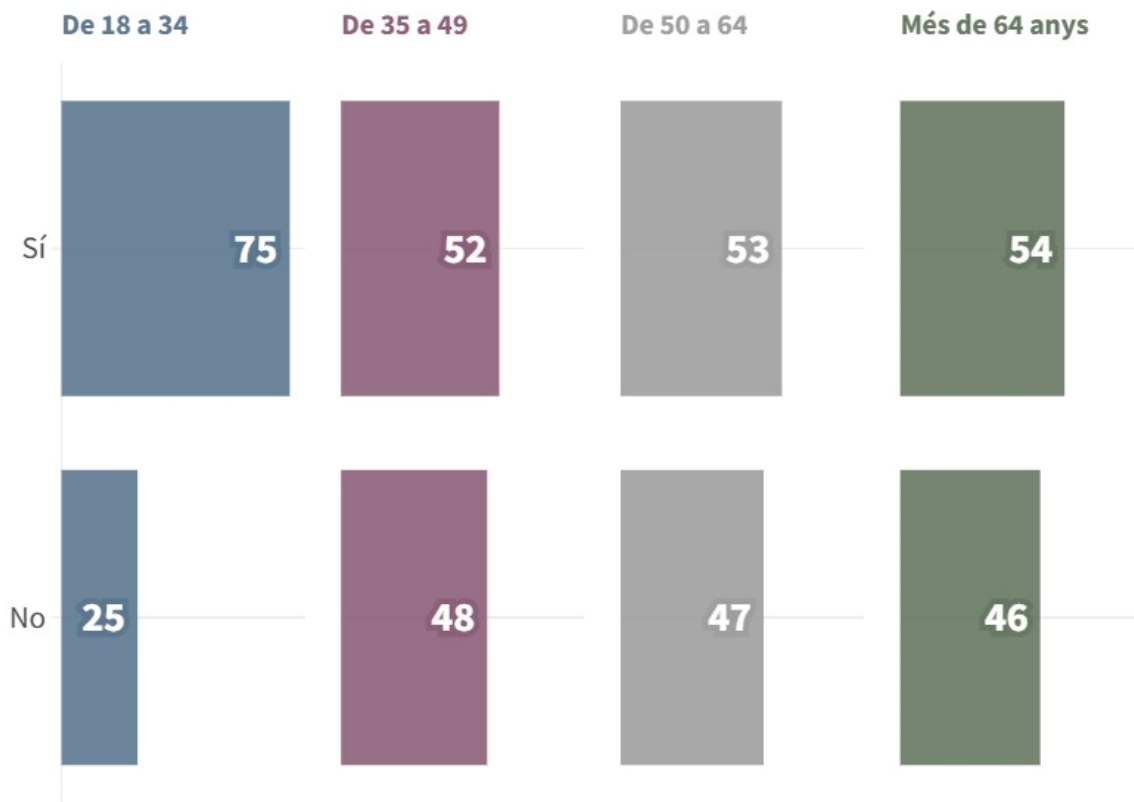
Onada 2023





Resolució de la consulta, per franges d'edat

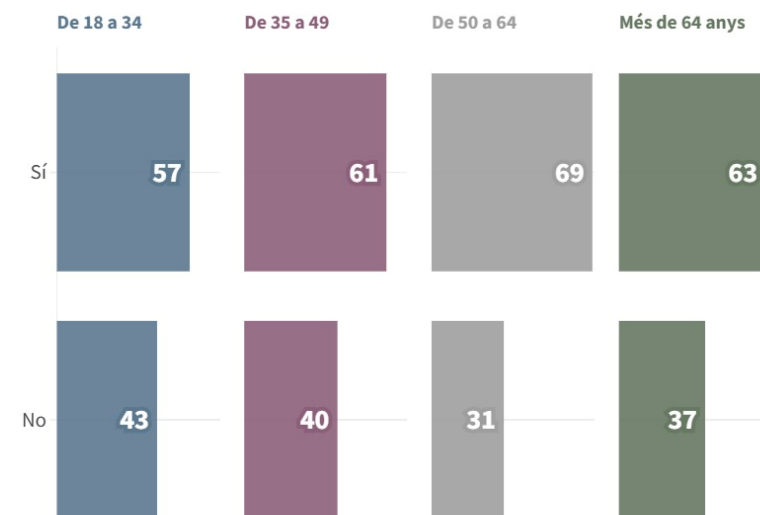
Resultats expressats en percentatges



Satisfacció generalitzada

Tot i que majoritàriament totes les franges d'edat estan satisfetes amb la resolució de la seva consulta, aquest sentiment és més intens en els menors de 35 anys. En canvi, els majors de 35 anys presenten una actitud més crítica. Aquesta pauta de comportament contrasta amb els resultats de l'onada anterior en què els més crítics eren els més joves.

Onada 2023



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



Motius de la resolució insatisfactòria de la consulta

Resultats expressats en percentatges



Motius de la insatisfacció

Quan es demana per les raons de la insatisfacció amb la resolució de la consulta, un 18% afirma que és perquè no han rebut encara una resposta o falta la resolució definitiva. Un 18% ho atribueix a què la contrapart no va actuar o acceptar; un 17%, al resultat de la resolució i un 15%, a la manca d'interès i/o lentitud per part de l'Agència Catalana del Consum.

Onada 2023

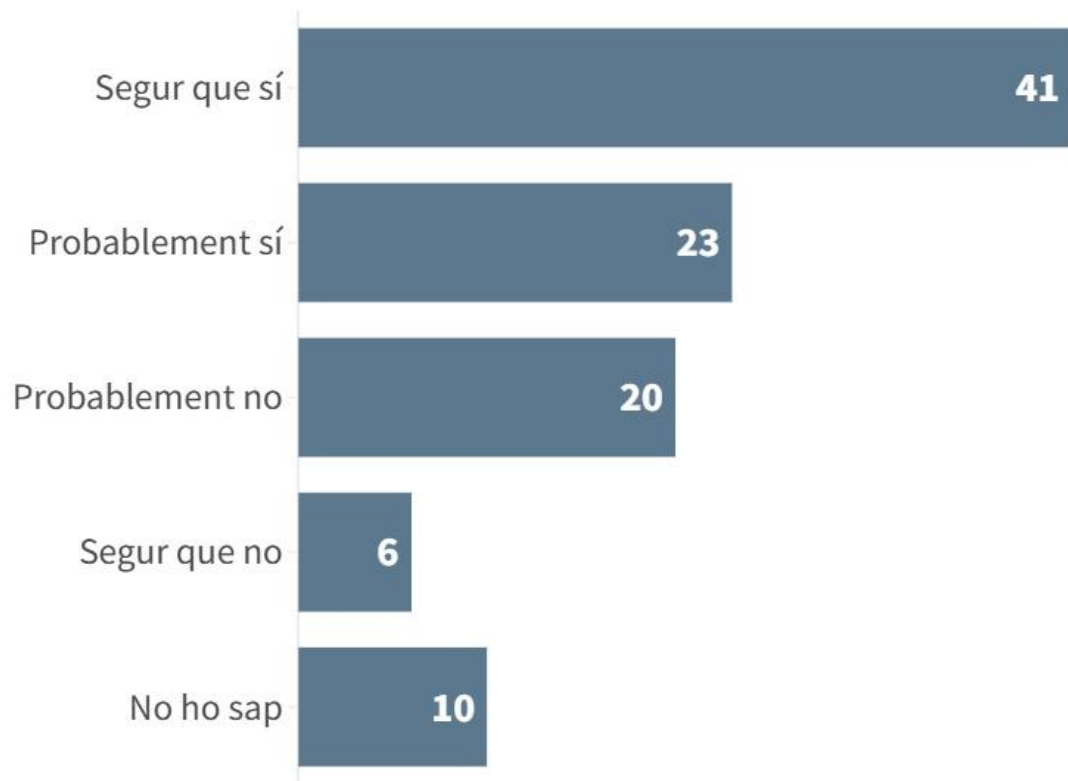


Pregunta 14. Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta? Base: responen no es va resoldre satisfactòriament.



Possibilitat d'utilitzar de nou el servei de consultes

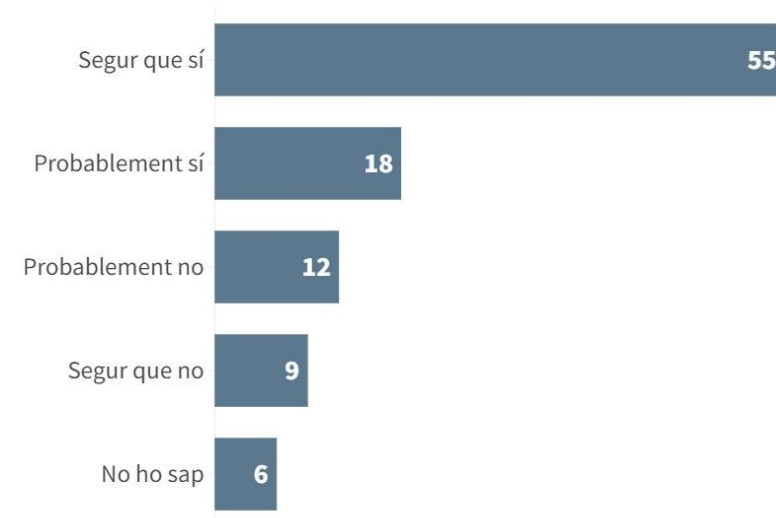
Resultats expressats en percentatges



Segur que sí

Un 41% dels usuaris enquestats afirmen que segur que tornarien a utilitzar aquest servei de consultes. Un de cada quatre, probablement sí. En canvi, els que segur que no o probablement no l'utilitzarien de nou aglutinen un 26% dels usuaris enquestats.

Onada 2023

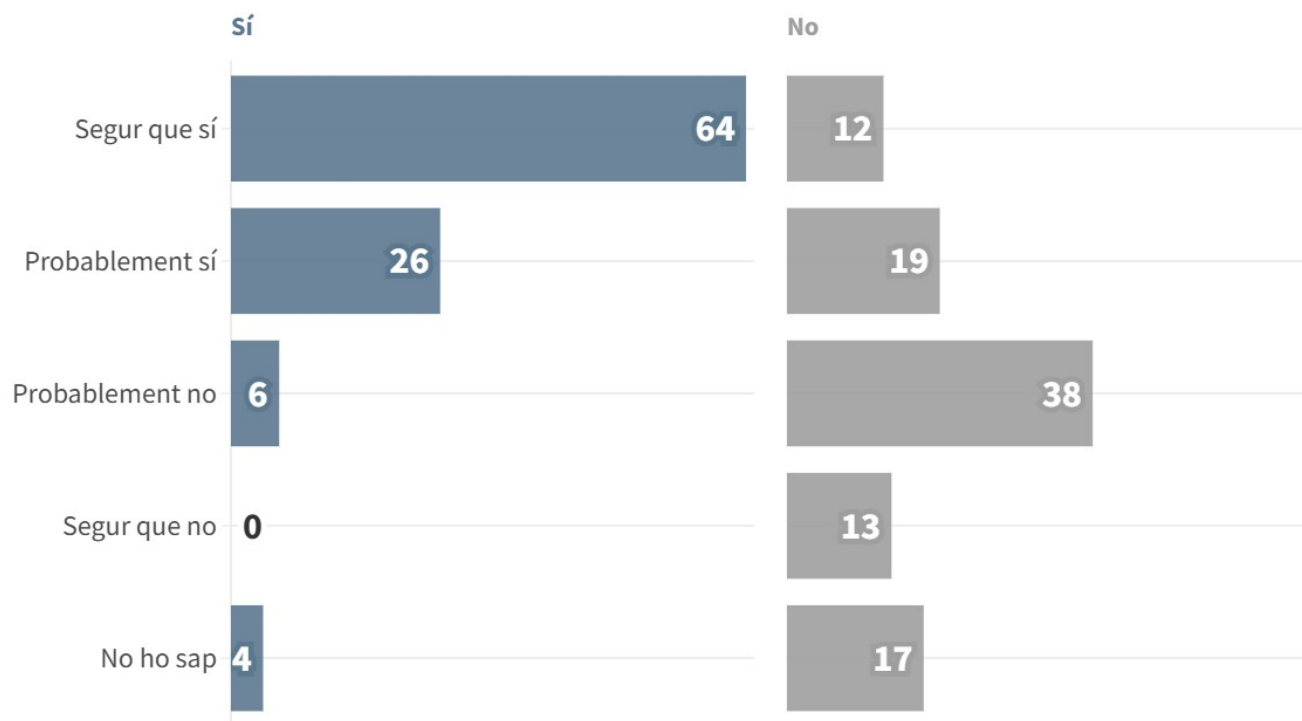


Pregunta 16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?



Possibilitat d'utilitzar de nou el servei de consultes, per resolució de la consulta

Resultats expressats en percentatges

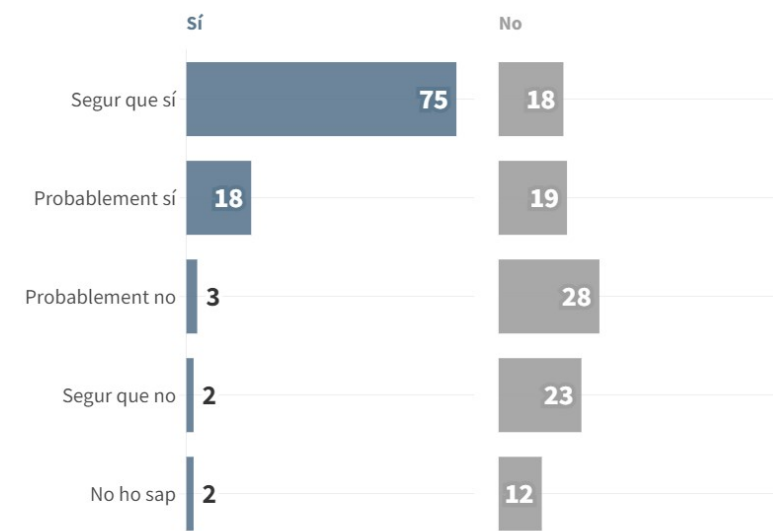


Pregunta 16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?

Segur que sí quan es va resoldre

Sis de cada deu enquestats en què la seva consulta es va resoldre afirmen que tornarien a utilitzar aquest servei. En canvi, en aquells casos en què no es va resoldre, gairebé un 40% diu que probablement no l'utilitzaria de nou; un 13%, segur que no; un 12%; no ho sap i només un 19% respon que segur que sí.

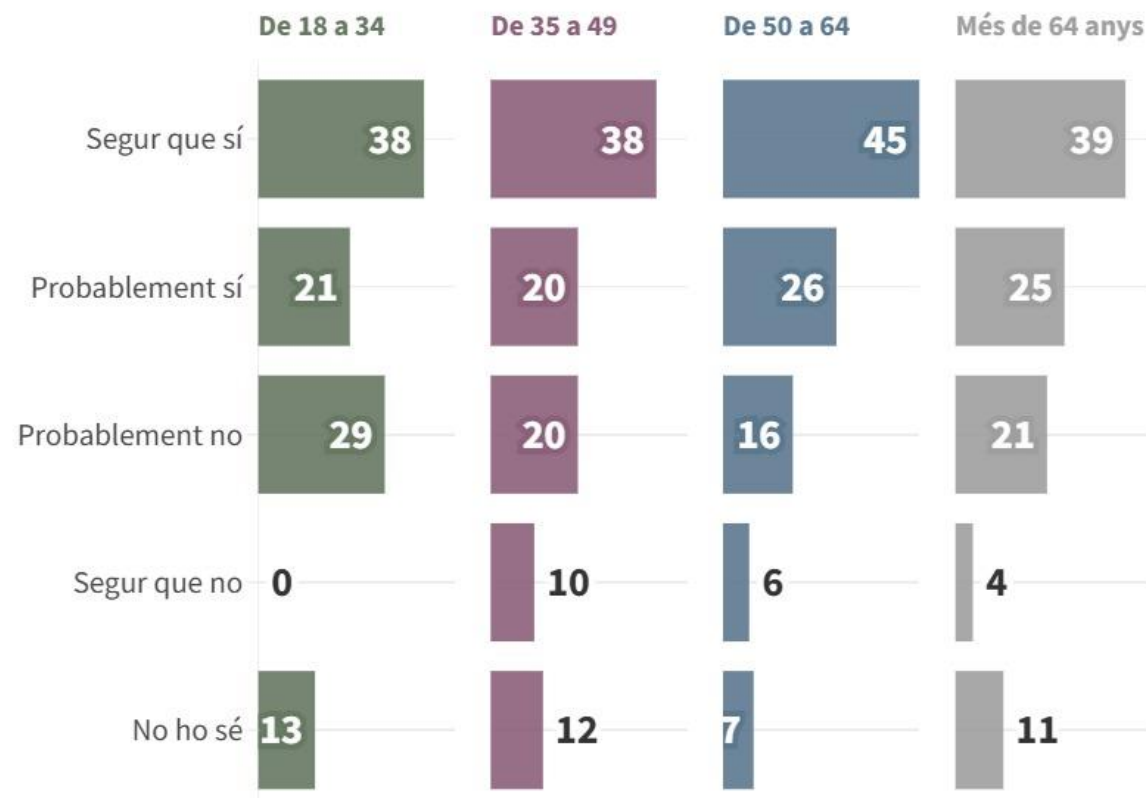
Onada 2023





Possibilitat d'utilitzar de nou el servei de consultes, per franges d'edat

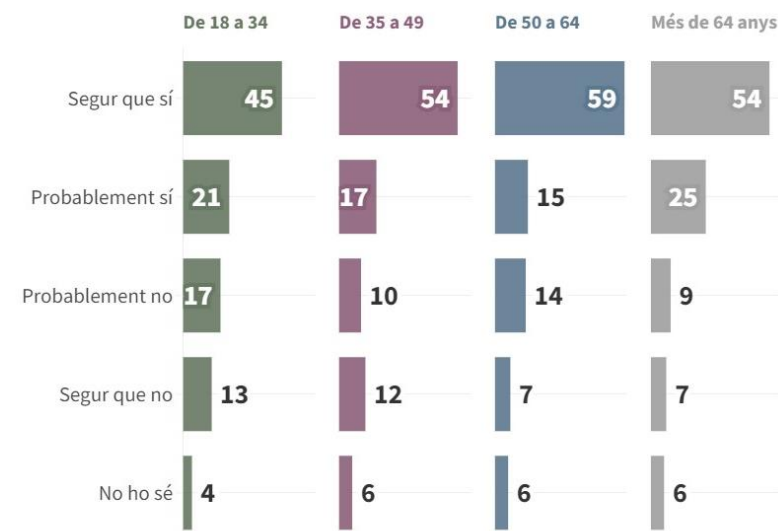
Resultats expressats en percentatges



Menors 35 anys, més crítics

La franja dels 50 a 64 anys és la que amb total seguretat presentaria de nou una consulta a l'Agència Catalana del Consum. La resta de grups d'edat presenten més reserves. Es tracta d'una pauta de comportament ja apreciada en l'onada anterior.

Onada 2023



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



4 La valoració del servei



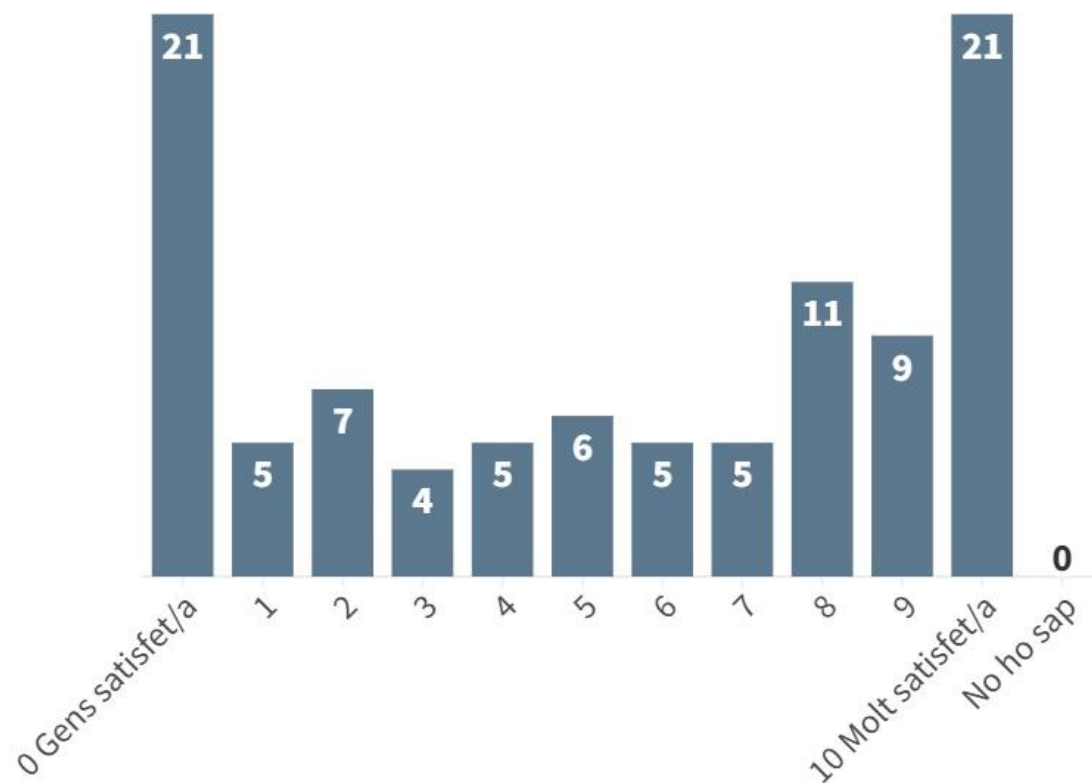
El quart i darrer bloc aprofundeix en la valoració dels serveis, els elements més destacats i aquells que caldria millorar.



Grau de satisfacció global amb el servei de consultes

Resultats expressats en percentatges i mitjana

Mitjana: 5,3



Mitjana satisfacció 5,3

Les persones usuàries enquestades valoren en un 5,3 el seu grau de satisfacció global amb el servei de consultes. Un 21% li dona un 10, mentre que un altre 21%, un 0.

Un 58% aprova aquest servei amb una nota superior al 5, mentre que un 42% el desaprova amb menys d'un 5.

Evolutiu



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



Grau de satisfacció global amb el servei de consultes, per variables de classificació

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es

Home, majors de 50 anys amb estudis superiors

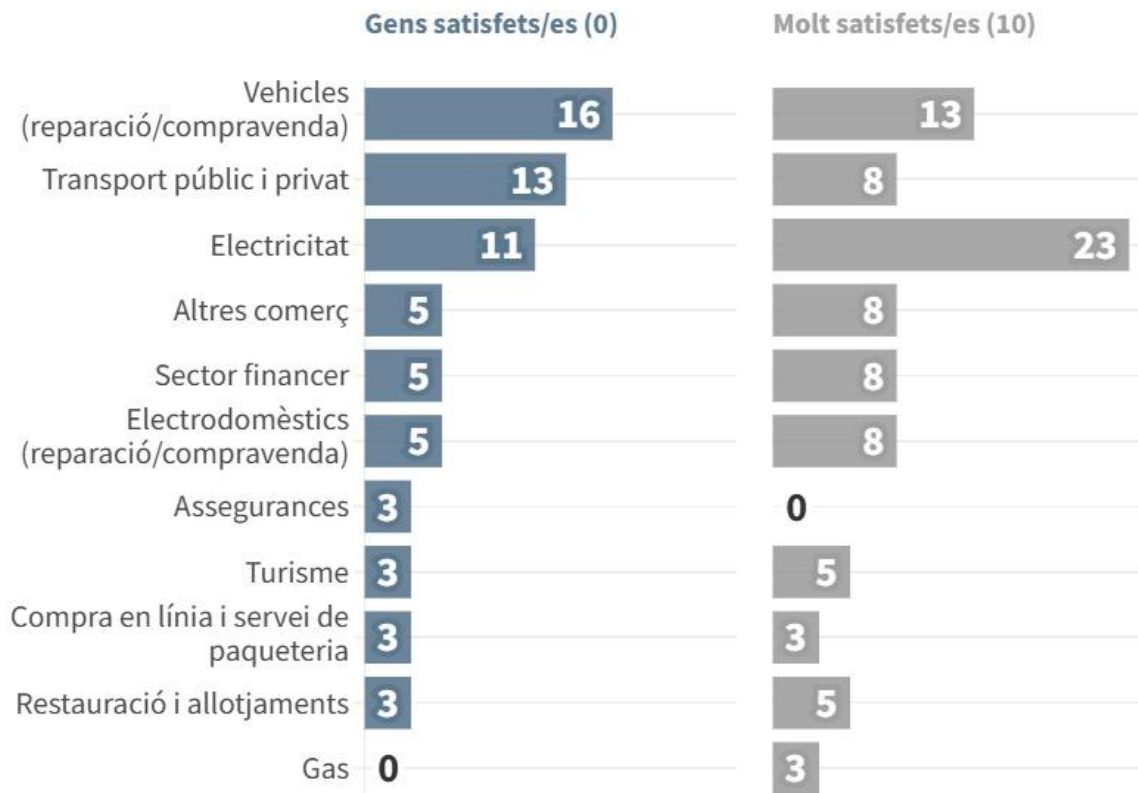
El perfil de la persona enquestada que puntua amb un 0 el seu grau de satisfacció amb el servei de consultes correspon a un home de més de 50 anys, amb estudis universitaris i nascut a Catalunya





Grau de satisfacció global amb el servei de consultes, per tema

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es, % superiors al 3%



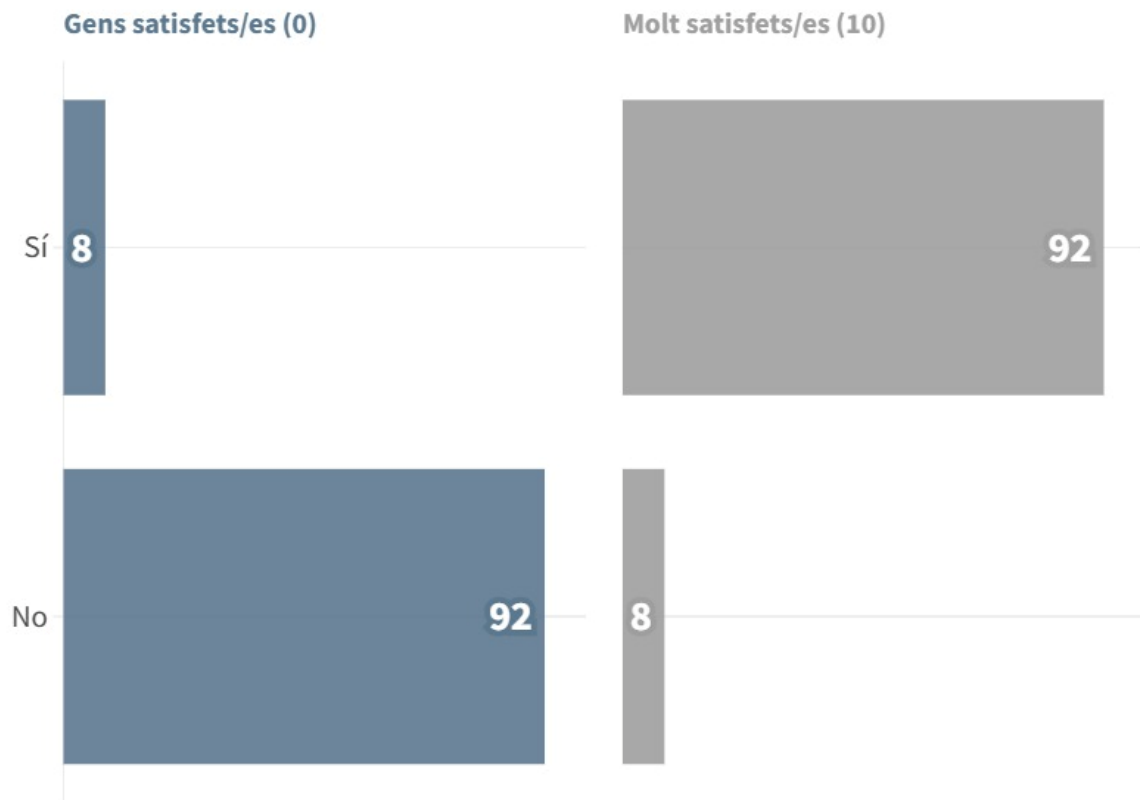
Vehicles, transport públic i privat electricitat

Entre els més insatisfets amb el servei de consultes predominen les consultes relacionades amb els vehicles (reparació o compravenda), el transport públic i privat i l'electricitat.



Grau de satisfacció global amb el servei de consultes, per resolució

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



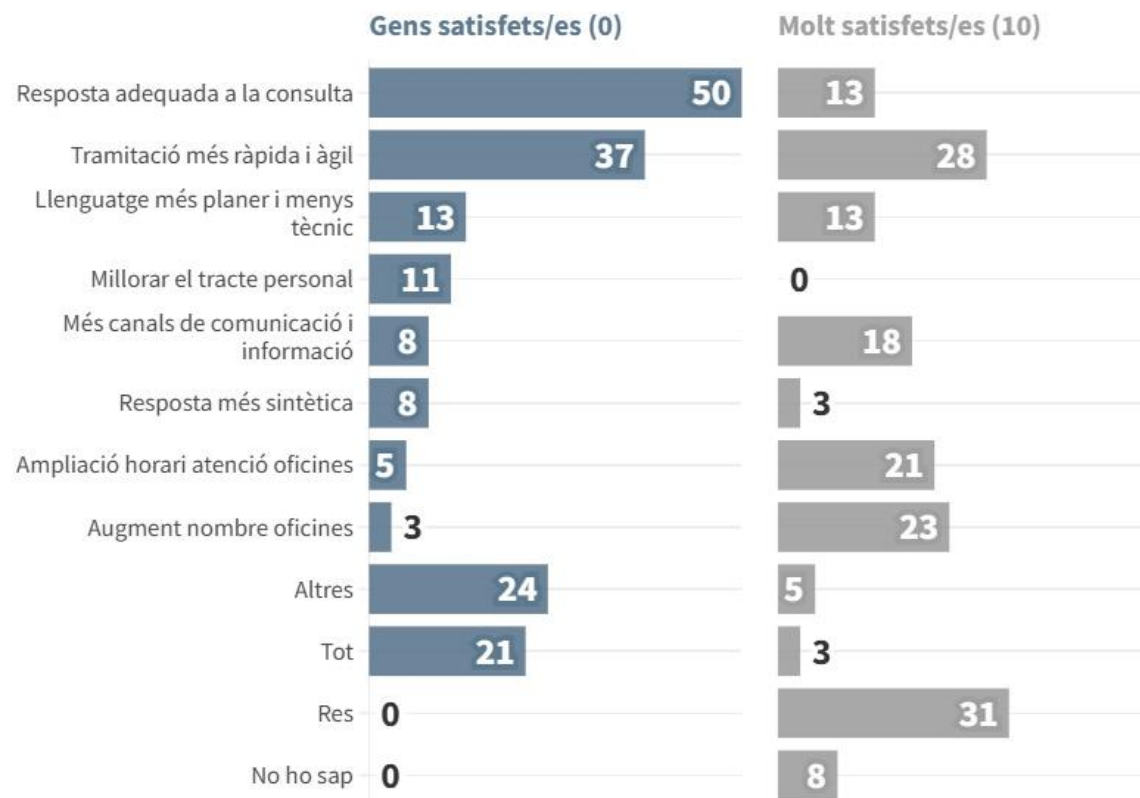
Gens satisfets, no resolta

Nou de cada deu enquestats que valoren amb un 0 el seu grau de satisfacció amb el servei de consultes consideren que la seva consulta no es va resoldre satisfactòriament.



Grau de satisfacció global amb el servei de consultes, per aspectes a millorar

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



Adequació resposta

La meitat de les persones enquestades que valoren amb un 0 el seu grau de satisfacció amb el servei de consultes assenyalen, com a element a millorar, que la resposta sigui adequada a la consulta i gairebé un 40% que la tramitació sigui més ràpida i àgil.



Grau de satisfacció amb el servei de consultes

Resultats expressats en percentatges

El llenguatge utilitzat pel personal (*)



El tracte rebut per part del personal (*)



El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts



La claredat de la informació rebuda



L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta jurídica



El temps en rebre resposta a la vostra consulta



0-2 3-4 5 6-7 8-10 NS/NC

Distribució percentual

Aproximadament set de cada deu persones enquestades valoren amb 8 o més el llenguatge i el tracte rebut per part del personal. La meitat puntua amb un 8 o més el llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts i la claredat de la informació rebuda.

Amb tot, més d'un 20% puntuen amb menys d'un 3 l'adequació de la informació rebuda a la seva consulta jurídica i el temps en rebre la resposta a la consulta.



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

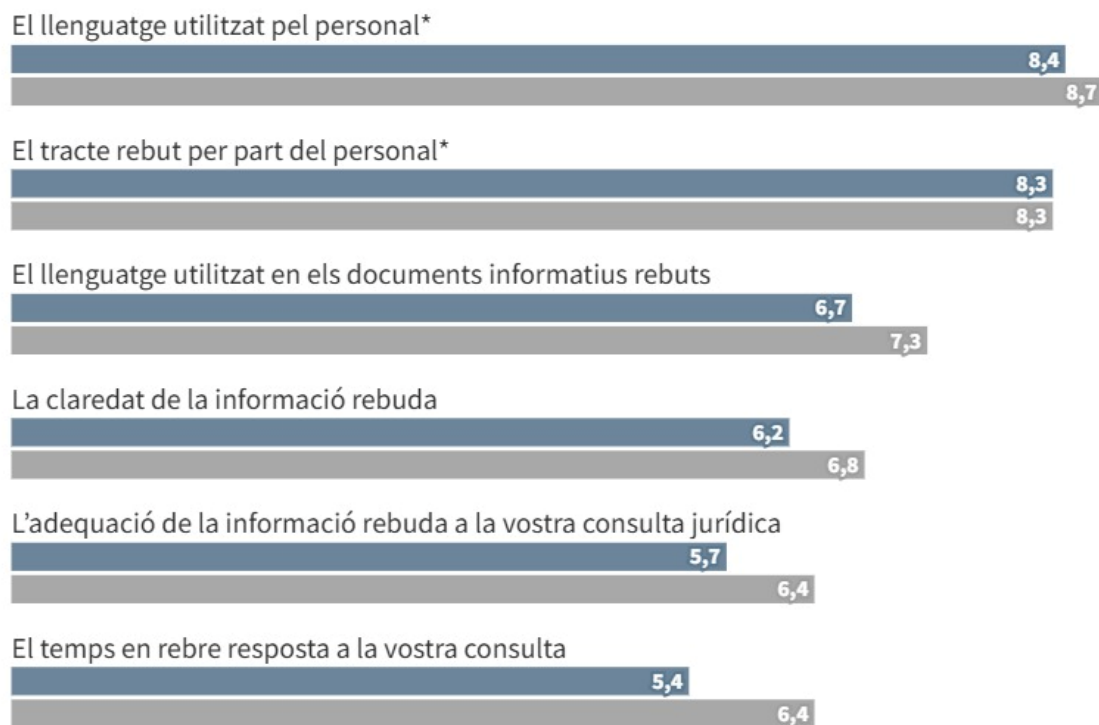
(*) Base: han presentat la consulta presencialment o per telèfon.



Grau de satisfacció amb el servei de consultes

Resultats expressats en mitjanes

■ 2024 ■ 2023



Mitjanes de valoració

Els elements més ben valorats són el llenguatge utilitzat i el tracte rebut pel personal i el tracte rebut per part del personal.

El temps en rebre la resposta a la consulta i l'adequació de la informació rebuda a la seva consulta són els elements que obtenen una valoració més baixa, tot i que en cap cas apleguen qualificacions insuficients.

Es tracta, en línies generals, d'uns resultats similars als del 2023.



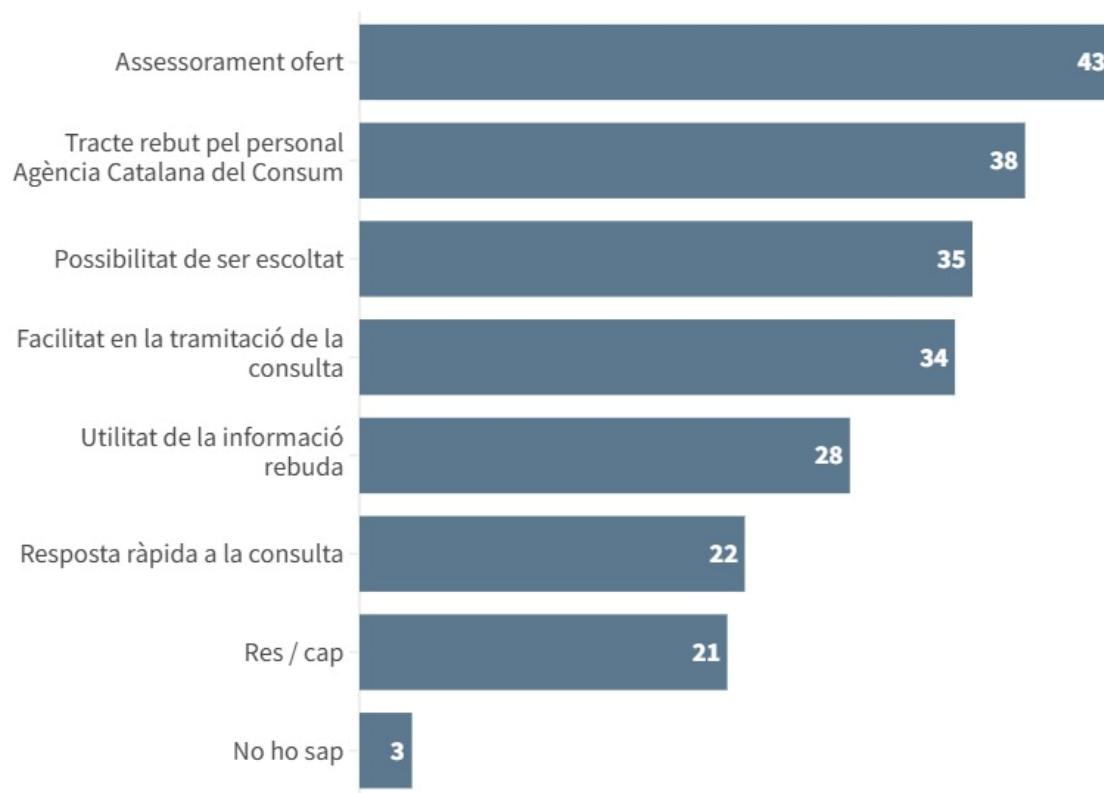
Pregunta 6. I ara valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el grau de satisfacció amb la vostra consulta en relació amb els següents ítems.

(*) Base: han presentat la consulta presencialment o per telèfon.



Principals aspectes positius del servei de consultes

Resultats expressats en percentatges



Aspectes positius

Els aspectes més ben valorats són: l'assessorament rebut, el tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum i la possibilitat de ser escoltat.

Onada 2023

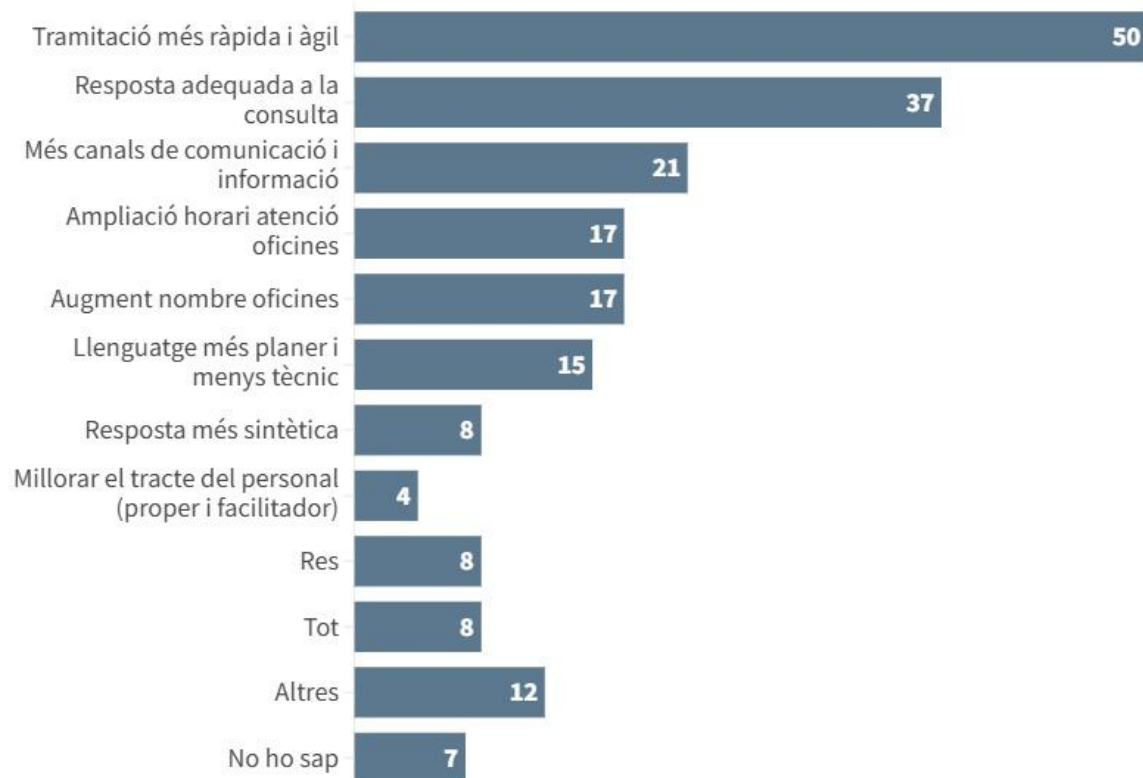


Pregunta 7. Del següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consu de l'Agència Catalana del Consum? Pregunta 8. I el segon més important? Pregunta 9. I el tercer més important?



Principals aspectes a millorar del servei de consultes

Resultats expressats en percentatges



Aspectes a millorar

El principal aspectes que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum és la facilitat en la tramitació de la consulta. Segueixen que la resposta fos adequada a la consulta i l'ampliació dels canals de comunicació i informació. A diferència de l'onada anterior, només un 8% indica que no cal canviar res per millorar el servei.

Onada 2023

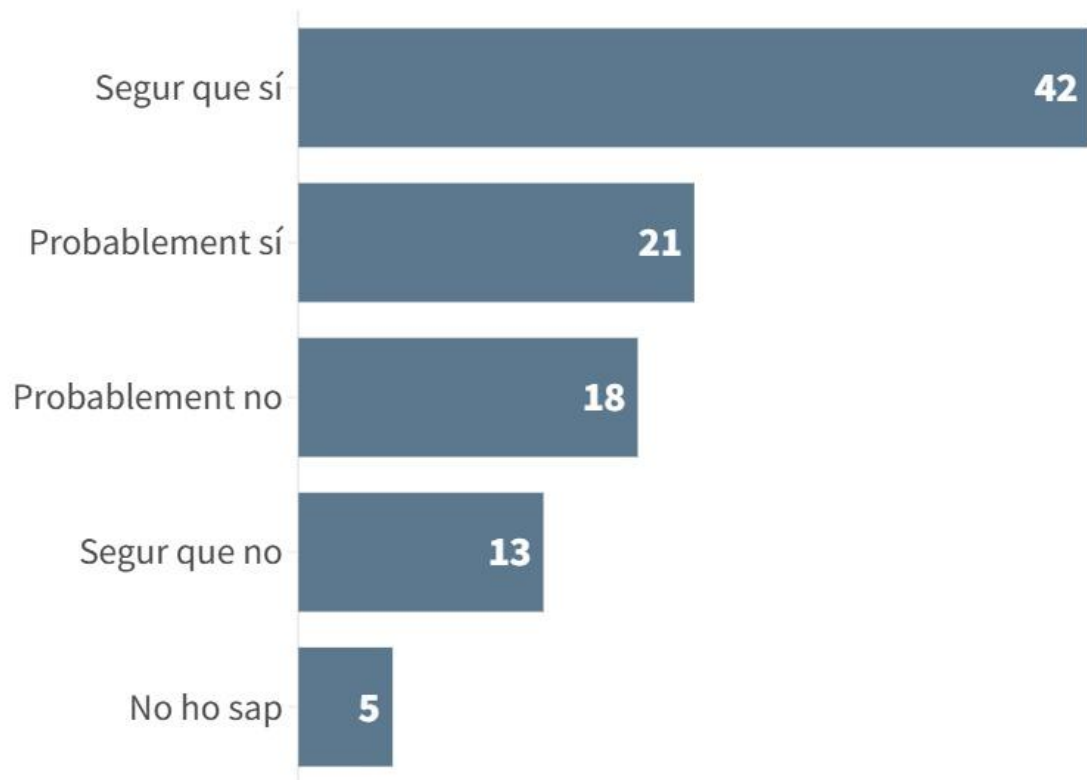


Pregunta 10. Del següent llistat, quin és el primer aspecte que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes del següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum? Pregunta 11. I el segon? Pregunta 12. I el tercer?



Recomanació del servei de consultes a altres persones

Resultats expressats en percentatges

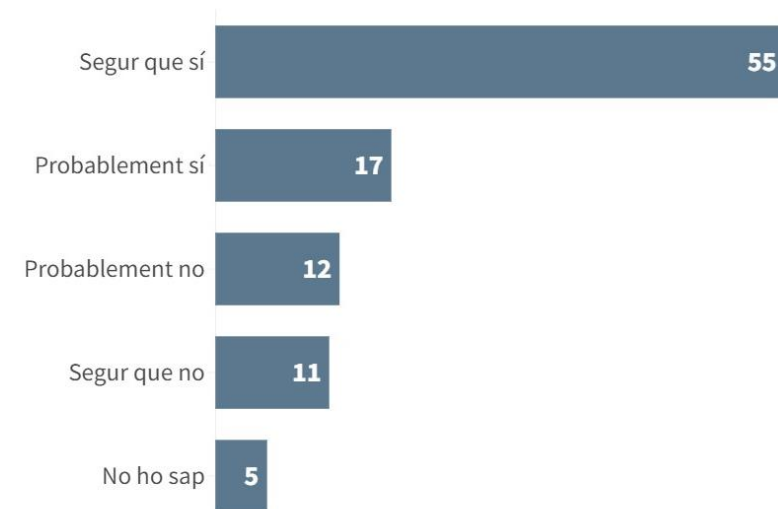


63%, segur + probablement sí

Quan es demana si recomanarien el servei de consultes a altres persones, un 42% dels usuaris afirmen que segur que sí. Un 21% respon que probablement sí.

En canvi, els que segur que no o probablement no el recomanarien representen un terç de les persones usuàries que han contestat l'enquesta.

Onada 2023



Pregunta 18. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?



Motius per no recomanar aquest servei

Resultats expressats en percentatges

Insatisfacció amb la resolució o el resultat

62

Poca facilitat en els tràmits i lleng. massa tècnic

9

Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits

9

Insatisfacció per manca de competències de l'ACC

7

Mala experiència personal

7

Lentitud en la tramitació de respostes

0

Altres

5

No ho sap

2

Insatisfacció amb la resolució o el resultat

En aquells casos que no recomanarien aquest servei, sis de cada deu assenyalen, com a principal motiu, la insatisfacció amb la resolució o el resultat.



Pregunta 19. Per quin motiu no recomanaríeu aquest servei a altres persones?

Base: responen no recomanarien aquest servei.



ceo.gencat.cat