



REO núm: 1104
Data: 30/09/2024

Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han presentat una consulta. 2023

Cuestionario

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS QUE HAN REALIZADO UNA CONSULTA

Seleccione el idioma en que quiere responder la encuesta

1. Catalán (Pasar el cuestionario en catalán)
2. Castellano (Pasar el cuestionario en castellano)
3. Le es indiferente (Pasar el cuestionario en catalán)

PRESENTACIÓN

En <fecha de la consulta> presenté una consulta a la Agència Catalana del Consum y le pedimos que responda unas preguntas sobre su grado de satisfacción con esta gestión seleccionando en este enlace:

INTRO

Apreciado/da <nombre de la persona que hizo la consulta>. La Agència Catalana del Consum (ACdC) está llevando a cabo un estudio para conocer su grado de satisfacción sobre la resolución de la consulta que presentó, con el objetivo de ofrecer un servicio de mejor calidad. Solo le llevará unos minutos responderla y será de gran ayuda para mejorar la Agència Catalana del Consum.

Le agradecemos la dedicación.

Las informaciones que le pedimos son para la elaboración de un estudio de opinión oficial. La Administración o el personal de la Administración que utilicen esta información están obligados por ley a garantizarle el anonimato y el secreto estadístico y a cumplir la normativa de protección de datos de carácter personal. Tiene derecho a no responder todas las preguntas. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima.

0. ¿Confirma que efectivamente durante el mes de <mes de la base de datos> presentó una consulta, como ciudadano, a la Agència Catalana del Consum?

Respuesta simple

1. Sí
2. No (Finalizar entrevista)
98. No lo recuerdo (Finalizar entrevista)

HORA_PRIMERA_PREGUNTA

Programador/a: introducir esta variable oculta antes de la 1

1. Para empezar, ¿cuánto tiempo hace que usted conoce el servicio de consultas de la Agencia Catalana del Consum?

Solo una respuesta

1. Menos de un año
2. Entre 1 y 2 años
3. Más de dos años
98. No lo recuerdo

2. ¿Cómo conoció el servicio de consultas? A través de qué medios ...

Programador/a: aleatorizar

Más de una respuesta

1. Por recomendación de un familiar, amistad o conocido
2. Página web de la Agència Catalana del Consum
3. Buscador de Internet
4. Redes sociales

- 5. Anuncios en los medios (TV, radio, prensa...)
- 6. Por recomendación de la Agència Catalana del Consum
- 80. Otros (Especificar)
- 98. No lo recuerdo

3. ¿A través de qué medios presentó su consulta? Si ha presentado más de una consulta, piense por favor, a partir de ahora en la última

Programador/a: aleatorizar (1-5)

Solo una respuesta

- 1. Por teléfono, al 012
- 2. Por teléfono, a la Agència Catalana del Consum
- 3. Presencialmente en la OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o en el OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)
- 4. Por formulario a la página web de la Agència Catalana del Consum
- 5. Por correo electrónico en la Agència Catalana del Consum
- 6. Por correo postal ordinario en la Agència Catalana del Consum
- 80. Otros (Especificar)
- 98. No lo recuerdo

4. ¿Cuál era el tema de su consulta?

Solo una respuesta

Programador/a: aleatorizar (1-9)

- 1. Telefonía / Internet
- 2. Vehículos (reparación/compraventa)
- 3. Informática
- 4. Electricidad
- 5. Gas
- 6. Agua
- 7. Transporte público y privado
- 8. Electrodomésticos (reparación/compraventa)
- 9. Restauración y alojamientos
- 10. Sector financiero
- 80. Otros (Especificar)
- 98. No lo recuerdo

5. En términos generales, valore su grado de satisfacción con el servicio de consultas de la Agència Catalana del Consum en una escala del 0 al 10.

Solo una respuesta

0 Nada satisfecho/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Muy satisfecho/a

98. No lo sé

6. ¿Y ahora valore una serie de aspectos relacionados con el grado de satisfacción con su consulta en relación con los siguientes ítems?

Programador/a: aleatorizar

- a) El tiempo en recibir una respuesta a su consulta
- b) (P 3 = 1,2 o 3) El trato recibido por parte del personal
- c) La adecuación de la información recibida a su consulta
- d) La claridad de la información recibida
- e) (P 3 = 1,2 o 3) El lenguaje utilizado por el personal
- f) El lenguaje utilizado en los documentos informativos recibidos

Solo una respuesta

0 Nada satisfecho/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Muy satisfecho/a

98. No lo sé

7. Del siguiente listado, ¿cuál es el aspecto que valora más positivamente de su experiencia en relación con el servicio de consultas de la Agència Catalana del Consum?

Programador/a: aleatorizar. Solo una respuesta.

- 1. La facilidad en la tramitación de la consulta
- 2. La rapidez a la hora de recibir una respuesta a su consulta
- 3. El trato recibido por parte del personal de la Agència Catalana del Consum
- 4. La posibilidad de ser escogido
- 5. La utilidad de la información recibida
- 6. El asesoramiento que ofrece
- 95. Nada / Ninguno
- 98. No lo sé

8. ¿Y el segundo más importante?

Programador/a: aleatorizar. No consta la respuesta en la P 7. Solo una respuesta.

- 1. La facilidad en la tramitación de la consulta
- 2. La rapidez a la hora de recibir una respuesta a su consulta
- 3. El trato recibido por parte del personal de la Agència Catalana del Consum
- 4. La posibilidad de ser escogido
- 5. La utilidad de la información recibida
- 6. El asesoramiento que ofrece
- 98. No lo sé

9. ¿Y el tercero más importante?

Programador/a: aleatorizar. No consta la respuesta en la P7 y 8. Solo una respuesta.

- 1. La facilidad en la tramitación de la consulta
- 2. La rapidez a la hora de recibir una respuesta a su consulta
- 3. El trato recibido por parte del personal de la Agència Catalana del Consum
- 4. La posibilidad de ser escogido
- 5. La utilidad de la información recibida
- 6. El asesoramiento que ofrece
- 98. No lo sé

10. Del siguiente listado, ¿cuál es el primer aspecto que debería mejorar la Agència Catalana del Consum para ofrecer un mejor servicio en las respuestas a las consultas?

Programador/a: aleatorizar. Solo una respuesta.

1. Mejor rapidez y agilidad en la tramitación de las consultas
2. Adecuación de la respuesta a la consulta
3. Respuesta más sintética
4. Ampliación de los canales de comunicación e información
5. Uso de un lenguaje más llano y menos técnico
6. Ampliación del horario de atención de las oficinas (OAC, OCIC, OMIC)
7. Aumento del número de oficinas (OAC, OCIC, OMIC)
80. Otros (Especificar)
95. Nada / Ninguna
96. Todo
98. No lo sé

11. ¿Y el segundo?

Programador/a: aleatorizar. No consta el elemento citado en la P 10. Solo una respuesta.

1. Mejor rapidez y agilidad en la tramitación de las consultas
2. Adecuación de la respuesta a la consulta
3. Respuesta más sintética
4. Ampliación de los canales de comunicación e información
5. Uso de un lenguaje más llano y menos técnico
6. Ampliación del horario de atención de las oficinas (OAC, OCIC, OMIC)
7. Aumento del número de oficinas (OAC, OCIC, OMIC)
80. Otros (Especificar)
98. No lo sé

12. ¿Y el tercero?

Programador/a: aleatorizar. No consta el elemento citado en la P10 y 11. Solo una respuesta.

1. Mejor rapidez y agilidad en la tramitación de las consultas
2. Adecuación de la respuesta a la consulta
3. Respuesta más sintética
4. Ampliación de los canales de comunicación e información
5. Uso de un lenguaje más llano y menos técnico
6. Ampliación del horario de atención de las oficinas (OAC, OCIC, OMIC)
7. Aumento del número de oficinas (OAC, OCIC, OMIC)
80. Otros (Especificar)
98. No lo sé

13. ¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta? No nos referimos al problema

Solo una respuesta

1. Sí
2. No

14. (P13= 2) ¿Por qué motivo considera que no se resolvió satisfactoriamente su consulta?

Solo una respuesta

15. ¿Había utilizado antes de esta consulta, este servicio de la Agència Catalana del Consum?

Solo una respuesta

1. No, nunca
2. Sí, una vez
3. Sí, dos veces
4. Sí, entre tres y cinco veces
5. Sí, entre seis y diez veces
6. Sí, más de diez veces
98. No lo recuerdo

16. ¿Volvería a presentar una consulta a la Agència Catalana del Consum?

Solo una respuesta

1. Seguro que sí
2. Probablemente sí
3. Probablemente no
4. Seguro que no
98. No lo sé

17. (P16= 3 o 4) ¿Por qué motivo no volvería a presentar una consulta a la Agència Catalana del Consum?

Solo una respuesta

18. ¿Recomendaría este servicio a otras personas?

Solo una respuesta

1. Seguro que sí
2. Probablemente sí
3. Probablemente no
4. Seguro que no
98. No lo sé

19. (P18= 3 o 4) ¿Por qué motivo no recomendaría este servicio a otras personas?

Solo una respuesta

DATOS DE CLASIFICACIÓN

20. ¿Cuál es su sexo?

Solo una respuesta

1. Hombre
2. Mujer
3. No binario

21. ¿Cuántos años tiene?

Solo una respuesta _____

PROGRAMACIÓN: recodificar en las siguientes categorías:

1. De 18 a 34 años

2. De 35 a 49 años
3. De 50 a 64 años
4. De 65 años o más

22. ¿Dónde nació?

Solo una respuesta

1. Cataluña
2. Otras comunidades autónomas
5. Fuera de España
99. Prefiero no contestar

23. ¿Qué lengua habla habitualmente?

Solo una respuesta

1. Catalán
2. Castellano
80. Otras opciones
99. Prefiero no contestar

24. (P 23 = 80) ¿Qué lengua o lenguas habla habitualmente?

Solo una respuesta

1. Catalán y castellano por igual
2. Aranés
3. Árabe
4. Romano
80. Otras lenguas o combinaciones (Especificar)

25. ¿Con cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra actualmente?

Solo una respuesta

1. Trabajo
2. Trabajo doméstico no remunerado
3. No trabajo: estoy en el paro
4. No trabajo: soy jubilado/a o pensionista
5. No trabajo: estoy estudiando
99. Prefiero no contestar

26. ¿Cuál es su nivel de estudios finalizados? Nos referimos al nivel máximo de formación alcanzado

Solo una respuesta

1. Sin estudios
2. Estudios primarios
3. Estudios secundarios
4. Estudios universitarios
5. Otros (Especificar)
99. Prefiero no contestar

27. ¿Cuántas personas viven en su hogar, incluyéndose usted?

Solo una respuesta

--	--

Programador/a: cargar la información por el sistema

28. ¿Cómo se compone su hogar?

Solo una respuesta

1. Yo solo/a (filtrado por aquél que diga a P27=1)
2. Monoparental: padre/madre con hijos/as
3. Monoparental: padre/madre con hijos/as y otros familiares
4. Pareja sin hijos/as
5. Pareja sin hijos/as y otros familiares
6. Pareja con hijos/as
7. Pareja con hijos/as y otros familiares
8. Dos personas o más que no son pareja
9. Dos o más parejas con o sin hijos/as y/o otros familiares
80. Otros (Especificar)
99. Prefiero no contestar

29. Puede hacernos llegar cualquier sugerencia en este espacio

Muchas gracias por su amabilidad a la hora de responder la entrevista
HORA_ÚLTIMA_PREGUNTA Hora final de la entrevista