



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

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 $J\chi^2$	18
3.1.2. Percentatges horitzontals amb marca $J\chi^2$	27
3.1.3. Valors absoluts	36
4. Qüestionari	45

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. 2023
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		402	4,89
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 panells d'accés (Access panels)

Metodologia qualitativa:

Reunions de grup

Altres metodologies:

Metodologies no incloses en els apartats anteriors

especifiqueu:

2.2 Qüestionari i/o quió de les entrevistes

Brifing o primer esborrany

Definitiu

Altres (*especifiqueu*):

3. Altres dades de l'estudi

especificar (unitat/DG i Departament):

3.1 Promotor de l'estudi:

Agència Catalana del Consum

3.2 Executor de l'estudi

Especificar:

Direcció i disseny		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		<i>observacions</i>
Presencial	Empreses Lot 1:	
Telefònic	Empreses Lot 2:	
Internet amb marc mostral	Empreses Lot 3:	Mitjans propis
Internet amb panel	Empreses Lot 4:	
Reunions de grup	Empreses Lot 5:	
Altres metodologies	<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)*

	<i>Cost màxim segons Acord marc € (IVA no inclòs)</i>	<i>Cost unitat promotora € (IVA no inclòs)</i>
Direcció i disseny	- €	- €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		
Lot 1: Presencial	- €	- €
Lot 2: Telefònic	- €	- €
Lot 3: Internet amb marc mostral	2.110,50 €	2.110,50 €
Lot 4: Internet amb panel	- €	- €
Lot 5: Reunions de grup	- €	- €
Altres metodologies	- €	- €
Anàlisi i informes addicionals	- €	- €
Altres	- €	- €

Total	2.110,50 €	2.110,50 €
--------------	-------------------	-------------------

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:	23/10/2023-05/11/2023
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	nov-23
Presentació dels resultats per part del promotor:	

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	402	100	100
Província			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
Barcelona	273	67,9	67,9
Girona	40	10,0	77,9
Lleida	42	10,4	88,3
Tarragona	47	11,7	100,0
Via			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	312	77,6	77,6
Presencial	45	11,2	88,8
Telefònica	30	7,5	96,3
Correu electrònic	12	3,0	99,3
Electrònica (Organisme extern)	2	0,5	99,8
Formulari mòbil ACC (Registre telemàtic)	1	0,2	100,0
Any de tancament			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
2023	402	100,0	100,0
Mes de tancament			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
gener	42	10,4	10,4
febrer	46	11,4	21,9
març	47	11,7	33,6
abril	36	9,0	42,5
maig	49	12,2	54,7
juny	49	12,2	66,9
juliol	52	12,9	79,9
agost	46	11,4	91,3
setembre	35	8,7	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	402	100,0	0,0
Sí	402	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	402	100,0	0,0
Menys d'un any	82	20,4	20,4
Entre 1 i 2 anys	46	11,4	31,8
Més de dos anys	235	58,5	90,3
No ho recordo	39	9,7	100,0
2. Com va conèixer el servei de consultes? A través de quin mitjà ...			
Base: Total entrevistes	402	100,0	
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	111	27,6	
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	101	25,1	
Cercador d'Internet	94	23,4	
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	50	12,4	
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	34	8,5	
Xarxes socials	11	2,7	
Per la feina	7	1,7	
Consell Comarcal	6	1,5	
No ho recordo	15	3,7	
Altres	28	7,0	

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	402	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	402	100,0	0,0
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	226	56,2	56,2
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)	82	20,4	76,6
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	67	16,7	93,3
Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum	11	2,7	96,0
Per telèfon, al 012	5	1,2	97,3
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	0	0,0	97,3
Altres	8	2,0	99,3
No ho recordo	3	0,7	100,0
4. Quin era el tema de la vostra consulta?			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
Electricitat	50	12,4	12,4
Gas	43	10,7	23,1
Telefonia / Internet	36	9,0	32,1
Vehicles (reparació/compravenda)	30	7,5	39,6
Altres comerç	25	6,2	45,8
Sector financer	21	5,2	51,0
Restauració i allotjaments	19	4,7	55,7
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	18	4,5	60,2
Compra en línia i servei de paqueteria	18	4,5	64,7
Transport públic i privat	17	4,2	68,9
Assegurances	15	3,7	72,6
Viatges i turisme	11	2,7	75,4
Drets lingüístics	8	2,0	77,4
Espectacles	8	2,0	79,4
Moda	7	1,7	81,1
Eficiència energètica	7	1,7	82,8
Informàtica	5	1,2	84,1
Aigua	5	1,2	85,3
Altres	49	12,2	97,5
No ho recordo	10	2,5	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	402	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	70	17,4	17,4
1	13	3,2	20,6
2	19	4,7	25,4
3	14	3,5	28,9
4	15	3,7	32,6
5	23	5,7	38,3
6	24	6,0	44,3
7	32	8,0	52,2
8	47	11,7	63,9
9	33	8,2	72,1
10 Molt satisfet/a	107	26,6	98,8
No ho sé	5	1,2	100,0
Mitjana	5,99		
Desviació típica	3,76		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	402	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	402	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	53	13,2	13,2
1	9	2,2	15,4
2	12	3,0	18,4
3	23	5,7	24,1
4	14	3,5	27,6
5	18	4,5	32,1
6	27	6,7	38,8
7	42	10,4	49,3
8	66	16,4	65,7
9	45	11,2	76,9
10 Molt satisfet/a	91	22,6	99,5
No ho sé	2	0,5	100,0
Mitjana	6,37		
Desviació típica	3,44		
6b. El tracte rebut per part del personal.			
Base: Ha estat atès per una persona física	98	24,4	0,0
0 Gens satisfet/a	4	4,1	4,1
1	4	4,1	8,2
2	0	0,0	8,2
3	0	0,0	8,2
4	2	2,0	10,2
5	4	4,1	14,3
6	4	4,1	18,4
7	3	3,1	21,4
8	9	9,2	30,6
9	15	15,3	45,9
10 Molt satisfet/a	52	53,1	99,0
No ho sé	1	1,0	100,0
Mitjana	8,29		
Desviació típica	2,80		
6c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta.			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	52	12,9	12,9
1	12	3,0	15,9
2	18	4,5	20,4
3	11	2,7	23,1
4	14	3,5	26,6
5	25	6,2	32,8
6	26	6,5	39,3
7	37	9,2	48,5
8	49	12,2	60,7
9	53	13,2	73,9
10 Molt satisfet/a	101	25,1	99,0
No ho sé	4	1,0	100,0
Mitjana	6,42		
Desviació típica	3,51		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	402	100	100
6d. La claredat de la informació rebuda.			
Base: Total entrevistats	402	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	39	9,7	9,7
1	9	2,2	11,9
2	16	4,0	15,9
3	8	2,0	17,9
4	15	3,7	21,6
5	29	7,2	28,9
6	26	6,5	35,3
7	35	8,7	44,0
8	64	15,9	60,0
9	47	11,7	71,6
10 Molt satisfet/a	111	27,6	99,3
No ho sé	3	0,7	100,0
Mitjana	6,81		
Desviació típica	3,28		
6e. El llenguatge utilitzat pel personal .			
Base: Ha estat atès per una persona física	98	24,4	0,0
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0
2	3	3,1	3,1
3	0	0,0	3,1
4	1	1,0	4,1
5	3	3,1	7,1
6	2	2,0	9,2
7	6	6,1	15,3
8	18	18,4	33,7
9	16	16,3	50,0
10 Molt satisfet/a	47	48,0	98,0
No ho sé	2	2,0	100,0
Mitjana	8,72		
Desviació típica	1,83		
6f. El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts.			
Base: Total entrevistats	402	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	24	6,0	6,0
1	11	2,7	8,7
2	4	1,0	9,7
3	5	1,2	10,9
4	11	2,7	13,7
5	39	9,7	23,4
6	21	5,2	28,6
7	41	10,2	38,8
8	64	15,9	54,7
9	52	12,9	67,7
10 Molt satisfet/a	114	28,4	96,0
No ho sé	16	4,0	100,0
Mitjana	7,27		
Desviació típica	2,93		
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 entrevistats	402	100,0	0,0
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	88	21,9	21,9
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	51	12,7	34,6
La facilitat en la tramitació de la consulta	51	12,7	47,3
L'assessorament que ofereix	51	12,7	60,0
La possibilitat de ser escoltat	43	10,7	70,6
La utilitat de la informació rebuda	23	5,7	76,4
Res / cap	89	22,1	98,5
No ho sé	6	1,5	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	402	100	100
8. I el segon més important?			
Base: Contesta en 1er lloc	307	76,4	0,0
La facilitat en la tramitació de la consulta	80	26,1	26,1
L'assessorament que ofereix	50	16,3	42,3
La utilitat de la informació rebuda	47	15,3	57,7
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	41	13,4	71,0
La possibilitat de ser escoltat	38	12,4	83,4
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	31	10,1	93,5
No ho sé	20	6,5	100,0
9. I el tercer més important?			
Base: Contesta en 2on lloc	287	71,4	0,0
La facilitat en la tramitació de la consulta	56	19,5	19,5
L'assessorament que ofereix	56	19,5	39,0
La utilitat de la informació rebuda	46	16,0	55,1
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	43	15,0	70,0
La possibilitat de ser escoltat	33	11,5	81,5
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	29	10,1	91,6
No ho sé	24	8,4	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	402	100,0	
La facilitat en la tramitació de la consulta	187	46,5	
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	162	40,3	
L'assessorament que ofereix	157	39,1	
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	121	30,1	
La utilitat de la informació rebuda	116	28,9	
La possibilitat de ser escoltat	114	28,4	
Res / cap	89	22,1	
No ho sé	6	1,5	
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	402	100,0	0,0
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	84	20,9	20,9
Adequació de la resposta a la consulta	56	13,9	34,8
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	46	11,4	46,3
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	29	7,2	53,5
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	26	6,5	60,0
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	21	5,2	65,2
Tot	12	3,0	68,2
Resposta més sintètica	5	1,2	69,4
Res / cap	77	19,2	88,6
Altres	29	7,2	95,8
No ho sé	17	4,2	100,0
11. I el segon?			
Base: Contesta en 1er lloc	296	73,6	0,0
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	59	19,9	19,9
Adequació de la resposta a la consulta	41	13,9	33,8
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	35	11,8	45,6
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	32	10,8	56,4
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	29	9,8	66,2
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	22	7,4	73,6
Resposta més sintètica	18	6,1	79,7
Altres	23	7,8	87,5
No ho sé	37	12,5	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	402	100	100
12. I el tercer?			
Base: Contesta en 2on lloc			
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	46	17,8	17,8
Adequació de la resposta a la consulta	26	10,0	27,8
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	25	9,7	37,5
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	24	9,3	46,7
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	24	9,3	56,0
Resposta més sintètica	19	7,3	63,3
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	19	7,3	70,7
Altres	18	6,9	77,6
No ho sé	58	22,4	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			
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	160	39,8	
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	127	31,6	
Adequació de la resposta a la consulta	122	30,3	
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	82	20,4	
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	76	18,9	
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	74	18,4	
Resposta més sintètica	42	10,4	
Tot	12	3,0	
Res / cap	77	19,2	
Altres	57	14,2	
No ho sé	17	4,2	
13. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta? No ens referim al problema			
Base: Total entrevistes			
Sí	257	63,9	63,9
No	145	36,1	100,0
14. Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta?			
Base: No la va resoldre			
Encara no sha donat resposta o no hi ha resolució definitiva	40	27,6	27,6
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	27	18,6	46,2
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	21	14,5	60,7
Derivació de les consultes a altres ens	17	11,7	72,4
Problemes o males pràctiques de l'Administració (Perden papers, mala educació en l'atenció, etc...)	13	9,0	81,4
Falta d'adequació de la resposta a la consulta	6	4,1	85,5
Altres	18	12,4	97,9
No ho sé	3	2,1	100,0
15. Havíeu utilitzat abans d'aquesta consulta, aquest servei de l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes			
No, mai	251	62,4	62,4
Sí, una vegada	97	24,1	86,6
Sí, dues vegades	20	5,0	91,5
Sí, entre tres i cinc vegades	17	4,2	95,8
Sí, entre sis i deu vegades	2	0,5	96,3
Sí, més de deu vegades	3	0,7	97,0
No ho recordo	12	3,0	100,0
16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes			
Segur que sí	220	54,7	54,7
Probablement sí	73	18,2	72,9
Probablement no	49	12,2	85,1
Segur que no	37	9,2	94,3
No ho sé	23	5,7	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	402	100	100
17. Per quin motiu no tornariu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?			
Base: No tornaria a presentar una consulta	86	21,4	0,0
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	30	34,9	34,9
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	20	23,3	58,1
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	9	10,5	68,6
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	9	10,5	79,1
Lentitud en la tramitació de les respostes	8	9,3	88,4
Altres	9	10,5	98,8
No ho sap	1	1,2	100,0
18. Recomanariu aquest servei a altres persones?			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
Segur que sí	219	54,5	54,5
Probablement sí	69	17,2	71,6
Probablement no	48	11,9	83,6
Segur que no	45	11,2	94,8
No ho sé	21	5,2	100,0
19. Per quin motiu no recomanariu aquest servei a altres persones?			
Base: No recomanaria el servei	93	23,1	0,0
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	33	35,5	35,5
Per mala experiència personal	16	17,2	52,7
Lentitud en la tramitació de respostes	10	10,8	63,4
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	7	7,5	71,0
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	7	7,5	78,5
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	5	5,4	83,9
Altres	14	15,1	98,9
No ho sap	1	1,1	100,0
20. Quin és el vostre sexe?			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
Home	203	50,5	50,5
Dona	193	48,0	98,5
No binari	6	1,5	100,0
21. Quina és la vostra edat?			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
De 18 a 34	47	11,7	11,7
De 35 a 49	129	32,1	43,8
De 50 a 64	155	38,6	82,3
De 65 anys o més	71	17,7	100,0
Mitjana	51,78		
22. On vàreu néixer?			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
Catalunya	337	83,8	83,8
Altres comunitats autònomes	31	7,7	91,5
Fora d'Espanya	29	7,2	98,8
Prefereixo no contestar	5	1,2	100,0
23. Quina llengua parleu habitualment?			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
Català	300	74,6	74,6
Castellà	85	21,1	95,8
Altres opcions	13	3,2	99,0
Prefereixo no contestar	4	1,0	100,0
24. Quina llengua o llengües parleu habitualment?			
Base: Contesta altres	13	3,2	0,0
Català i castellà per igual	10	76,9	76,9
Aranès	0	0,0	76,9
Àrab	1	7,7	84,6
Romanès	0	0,0	84,6
Altres llengües o combinacions	2	15,4	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	402	100	100
25. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
Treball	281	69,9	69,9
Treball domèstic no remunerat	1	0,2	70,1
No treball: estic a l'atur	18	4,5	74,6
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	88	21,9	96,5
No treball: estic estudiant	2	0,5	97,0
Prefereixo no contestar	12	3,0	100,0
26. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
Sense estudis	3	0,7	0,7
Estudis primaris	22	5,5	6,2
Estudis secundaris	125	31,1	37,3
Estudis universitaris	242	60,2	97,5
Altres	1	0,2	97,8
Prefereixo no contestar	9	2,2	100,0
27. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
Jo sol/la	67	16,7	16,7
Dos persones	133	33,1	49,8
Tres o quatre persones	172	42,8	92,5
Més de quatre persones	30	7,5	100,0
Mitjana	2,80		
Desviació típica	1,42		
28. Com és composta la vostra llar?			
Base: Total entrevistes	402	100,0	0,0
Jo sol/a	67	16,7	16,7
Monoparental: pare/mare amb fills/es	50	12,4	29,1
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	5	1,2	30,3
Parella sense fills/es	63	15,7	46,0
Parella sense fills/es i altres familiars	9	2,2	48,3
Parella amb fills/es	150	37,3	85,6
Parella amb fills/es i altres familiars	8	2,0	87,6
Dues persones o més que no són parella	13	3,2	90,8
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	4	1,0	91,8
Altres	6	1,5	93,3
Prefereixo no contestar	27	6,7	100,0

3. Encreuaments

3.1 Encreuaments: Sexe i edat

3.1.1 Encreuaments: Sexe i edat Percentatges verticals amb marca $J\chi^2$

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

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	402	203	193	6	47	129	155	71
Província								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Barcelona	67,9	69,0	66,8	66,7	66,0	66,7	65,2	77,5
Girona	10,0	9,4	10,4	16,7	8,5	12,4	11,0	4,2
Lleida	10,4	11,8	9,3	0,0	17,0	9,3	9,7	9,9
Tarragona	11,7	9,9	13,5	16,7	8,5	11,6	14,2	8,5
Via								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	77,6	74,9	79,8	100,0	76,6	>87,6	77,4	<60,6
Presencial	11,2	12,8	9,8	0,0	10,6	<6,2	9,7	>23,9
Telefònica	7,5	7,9	7,3	0,0	8,5	3,9	8,4	11,3
Correu electrònic	3,0	3,0	3,1	0,0	2,1	2,3	3,2	4,2
Electrònica (Organisme extern)	0,5	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
Formulari mòbil ACC (Registre telemàtic)	0,2	0,5	0,0	0,0	>2,1	0,0	0,0	0,0
Any de tancament								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
2023	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Mes de tancament								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
gener	10,4	9,9	10,9	16,7	14,9	7,0	13,5	7,0
febrer	11,4	12,3	10,9	0,0	10,6	12,4	11,6	9,9
març	11,7	12,3	10,9	16,7	17,0	11,6	10,3	11,3
abril	9,0	7,4	10,4	16,7	2,1	11,6	9,0	8,5
maig	12,2	13,3	10,9	16,7	6,4	13,2	10,3	18,3
juny	12,2	11,8	12,4	16,7	17,0	11,6	11,6	11,3
juliol	12,9	10,8	15,5	0,0	8,5	15,5	9,7	18,3
agost	11,4	11,3	11,4	16,7	6,4	9,3	>15,5	9,9
setembre	8,7	10,8	6,7	0,0	>17,0	7,8	8,4	5,6
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	402	203	193	6	47	129	155	71
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	402	203	193	6	47	129	155	71
Menys d'un any	20,4	22,2	19,2	0,0	>36,2	15,5	21,9	15,5
Entre 1 i 2 anys	11,4	11,3	11,9	0,0	>21,3	10,1	10,3	9,9
Més de dos anys	58,5	57,6	58,0	>100,0	<34,0	62,0	60,6	63,4
No ho recordo	9,7	8,9	10,9	0,0	8,5	12,4	7,1	11,3
2. Com va conèixer el servei de consultes? A través de quin mitjà ...								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	27,6	30,0	25,4	16,7	25,5	24,0	>34,2	21,1
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	25,1	<20,7	29,5	33,3	>42,6	27,9	<19,4	21,1
Cercador d'Internet	23,4	26,6	20,2	16,7	27,7	23,3	25,2	16,9
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	12,4	12,8	12,4	0,0	10,6	11,6	13,5	12,7
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	8,5	9,4	7,3	16,7	6,4	8,5	6,5	14,1
Xarxes socials	2,7	3,4	2,1	0,0	6,4	0,8	3,2	2,8
Per la feina	1,7	<0,0	>3,1	>16,7	>8,5	0,8	1,3	0,0
Consell Comarcal	1,5	1,5	1,6	0,0	4,3	2,3	0,0	1,4
No ho recordo	3,7	>5,9	<1,6	0,0	0,0	4,7	2,6	7,0
Altres	7,0	7,9	5,7	16,7	2,1	4,7	8,4	11,3

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	402	203	193	6	47	129	155	71
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	402	203	193	6	47	129	155	71
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	56,2	55,2	56,5	83,3	>74,5	>64,3	<49,0	<45,1
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)	20,4	22,2	19,2	0,0	<8,5	<12,4	>25,8	>31,0
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	16,7	15,3	18,7	0,0	12,8	16,3	19,4	14,1
Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum	2,7	3,4	2,1	0,0	4,3	3,9	1,9	1,4
Per telèfon, al 012	1,2	1,0	1,6	0,0	0,0	1,6	1,3	1,4
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	2,0	2,0	1,6	>16,7	0,0	1,6	1,3	>5,6
No ho recordo	0,7	1,0	0,5	0,0	0,0	0,0	1,3	1,4
4. Quin era el tema de la vostra consulta?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Electricitat	12,4	13,3	11,4	16,7	8,5	7,8	14,8	18,3
Gas	10,7	11,3	10,4	0,0	6,4	8,5	10,3	>18,3
Telefonia / Internet	9,0	8,9	9,3	0,0	6,4	8,5	7,1	>15,5
Vehicles (reparació/compravenda)	7,5	9,9	<4,7	16,7	6,4	8,5	7,7	5,6
Altres comerç	6,2	5,9	6,7	0,0	6,4	7,8	5,2	5,6
Sector financer	5,2	5,9	4,7	0,0	2,1	5,4	7,7	1,4
Restauració i allotjaments	4,7	5,9	3,6	0,0	6,4	6,2	3,9	2,8
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	4,5	4,4	4,1	16,7	>10,6	3,9	3,9	2,8
Compra en línia i servei de paqueteria	4,5	3,0	5,7	16,7	2,1	6,2	5,2	1,4
Transport públic i privat	4,2	3,0	5,7	0,0	4,3	5,4	5,2	0,0
Assegurances	3,7	3,0	4,7	0,0	2,1	4,7	3,9	2,8
Viatges i turisme	2,7	1,5	4,1	0,0	6,4	3,9	1,3	1,4
Drets lingüístics	2,0	3,0	<0,5	>16,7	2,1	1,6	1,3	4,2
Espectacles	2,0	2,0	2,1	0,0	2,1	1,6	1,9	2,8
Moda	1,7	0,5	>3,1	0,0	4,3	2,3	1,3	0,0
Eficiència energètica	1,7	1,5	2,1	0,0	2,1	0,8	3,2	0,0
Informàtica	1,2	1,5	1,0	0,0	2,1	1,6	0,6	1,4
Aigua	1,2	1,0	1,6	0,0	2,1	2,3	0,6	0,0
Altres	12,2	11,3	13,0	16,7	14,9	11,6	12,9	9,9
No ho recordo	2,5	3,4	1,6	0,0	2,1	1,6	1,9	5,6
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum.								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
0 Gens satisfet/a	17,4	17,7	16,6	33,3	19,1	20,9	14,8	15,5
1	3,2	3,4	2,6	16,7	4,3	3,9	3,2	1,4
2	4,7	6,4	3,1	0,0	0,0	4,7	3,9	>9,9
3	3,5	3,0	4,1	0,0	>8,5	3,9	2,6	1,4
4	3,7	3,4	3,6	16,7	6,4	3,1	3,9	2,8
5	5,7	5,4	5,7	16,7	6,4	4,7	7,7	2,8
6	6,0	<3,4	>8,8	0,0	6,4	5,4	7,1	4,2
7	8,0	8,4	7,8	0,0	12,8	7,0	5,8	11,3
8	11,7	14,3	9,3	0,0	12,8	10,9	14,2	7,0
9	8,2	8,9	7,8	0,0	2,1	8,5	7,7	12,7
10 Molt satisfet/a	26,6	24,6	29,0	16,7	21,3	26,4	28,4	26,8
No ho sé	1,2	1,0	1,6	0,0	0,0	0,8	0,6	>4,2
Mitjana	5,99	5,92	6,16	3,33	5,49	5,73	6,27	6,19
Desviació típica	3,76	3,79	3,71	3,88	3,65	3,93	3,63	3,79

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE			EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	No binari*	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	402	203	193	6	47	129	155	71
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	402	203	193	6	47	129	155	71
0 Gens satisfet/a	13,2	14,8	10,9	33,3	14,9	12,4	13,5	12,7
1	2,2	2,0	2,6	0,0	0,0	2,3	3,2	1,4
2	3,0	3,0	3,1	0,0	0,0	>5,4	1,3	4,2
3	5,7	4,9	6,2	16,7	6,4	7,8	5,2	2,8
4	3,5	2,5	4,7	0,0	4,3	1,6	>5,8	1,4
5	4,5	5,4	3,6	0,0	6,4	3,9	2,6	8,5
6	6,7	7,9	5,2	16,7	6,4	7,0	7,1	5,6
7	10,4	8,9	12,4	0,0	12,8	12,4	7,7	11,3
8	16,4	18,2	14,5	16,7	<6,4	16,3	19,4	16,9
9	11,2	11,8	10,9	0,0	6,4	9,3	11,6	16,9
10 Molt satisfet/a	22,6	20,2	25,4	16,7	>34,0	21,7	21,9	18,3
No ho sé	0,5	0,5	0,5	0,0	2,1	0,0	0,6	0,0
Mitjana	6,37	6,26	6,54	4,50	6,59	6,22	6,37	6,49
Desviació típica	3,44	3,47	3,38	4,18	3,58	3,44	3,47	3,34
6b. El tracte rebut per part del personal.								
Base: Ha estat atès per una persona física	98	54	44	0	6	23	45	24
0 Gens satisfet/a	4,1	5,6	2,3	0,0	16,7	0,0	6,7	0,0
1	4,1	5,6	2,3	0,0	0,0	8,7	0,0	8,3
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	2,0	0,0	4,5	0,0	0,0	4,3	2,2	0,0
5	4,1	3,7	4,5	0,0	0,0	0,0	>8,9	0,0
6	4,1	3,7	4,5	0,0	0,0	4,3	2,2	8,3
7	3,1	0,0	6,8	0,0	0,0	4,3	4,4	0,0
8	9,2	7,4	11,4	0,0	>50,0	4,3	6,7	8,3
9	15,3	16,7	13,6	0,0	0,0	13,0	15,6	20,8
10 Molt satisfet/a	53,1	55,6	50,0	0,0	33,3	60,9	53,3	50,0
No ho sé	1,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2
Mitjana	8,29	8,26	8,32		7,33	8,43	8,24	8,48
Desviació típica	2,80	3,07	2,48		3,72	2,81	2,82	2,64
6c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta.								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
0 Gens satisfet/a	12,9	13,3	11,9	33,3	12,8	15,5	12,3	9,9
1	3,0	3,0	2,6	>16,7	4,3	3,1	2,6	2,8
2	4,5	3,4	5,2	16,7	2,1	6,2	5,2	1,4
3	2,7	2,0	3,1	>16,7	2,1	3,9	1,9	2,8
4	3,5	3,0	4,1	0,0	6,4	3,9	2,6	2,8
5	6,2	6,9	5,7	0,0	10,6	6,2	4,5	7,0
6	6,5	6,9	6,2	0,0	>14,9	3,1	7,1	5,6
7	9,2	8,4	10,4	0,0	6,4	10,1	8,4	11,3
8	12,2	13,8	10,9	0,0	<2,1	13,2	15,5	9,9
9	13,2	15,3	11,4	0,0	8,5	11,6	14,8	15,5
10 Molt satisfet/a	25,1	22,7	28,0	16,7	27,7	23,3	24,5	28,2
No ho sé	1,0	1,5	0,5	0,0	2,1	0,0	0,6	2,8
Mitjana	6,42	6,46	6,50	2,67	6,11	6,05	6,60	6,93
Desviació típica	3,51	3,48	3,49	3,78	3,52	3,66	3,46	3,31

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	402	203	193	6	47	129	155	71
6d. La claredat de la informació rebuda.								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
0 Gens satisfet/a	9,7	7,9	10,9	>33,3	10,6	10,1	9,0	9,9
1	2,2	>4,4	<0,0	0,0	2,1	2,3	3,2	0,0
2	4,0	3,9	3,6	16,7	2,1	6,2	1,9	5,6
3	2,0	1,0	3,1	0,0	2,1	0,8	3,2	1,4
4	3,7	>5,9	<1,0	16,7	6,4	5,4	<1,3	4,2
5	7,2	5,4	8,8	16,7	12,8	7,0	6,5	5,6
6	6,5	5,4	7,8	0,0	10,6	3,1	7,7	7,0
7	8,7	8,4	9,3	0,0	6,4	10,9	9,7	4,2
8	15,9	>20,2	<11,9	0,0	10,6	15,5	19,4	12,7
9	11,7	9,9	14,0	0,0	6,4	10,9	11,0	18,3
10 Molt satisfet/a	27,6	26,6	29,0	16,7	27,7	27,9	27,1	28,2
No ho sé	0,7	1,0	0,5	0,0	2,1	0,0	0,0	>2,8
Mitjana	6,81	6,80	6,92	3,50	6,43	6,69	6,93	7,00
Desviació típica	3,28	3,24	3,26	3,78	3,32	3,37	3,19	3,32
6e. El llenguatge utilitzat pel personal .								
Base: Ha estat atès per una persona física	98	54	44	0	6	23	45	24
0 Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	3,1	3,7	2,3	0,0	0,0	8,7	0,0	4,2
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0
5	3,1	3,7	2,3	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0
6	2,0	0,0	4,5	0,0	0,0	4,3	2,2	0,0
7	6,1	5,6	6,8	0,0	16,7	0,0	8,9	4,2
8	18,4	16,7	20,5	0,0	16,7	17,4	17,8	20,8
9	16,3	18,5	13,6	0,0	16,7	8,7	13,3	29,2
10 Molt satisfet/a	48,0	48,1	47,7	0,0	33,3	60,9	46,7	41,7
No ho sé	2,0	1,9	2,3	0,0	>16,7	0,0	2,2	0,0
Mitjana	8,72	8,70	8,74		8,80	8,70	8,66	8,83
Desviació típica	1,83	1,95	1,71		1,30	2,36	1,68	1,71
6f. El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts.								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
0 Gens satisfet/a	6,0	5,9	5,7	16,7	8,5	7,0	3,9	7,0
1	2,7	2,5	2,6	>16,7	2,1	1,6	4,5	1,4
2	1,0	>2,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,6	2,8
3	1,2	0,5	2,1	0,0	2,1	0,8	1,3	1,4
4	2,7	3,0	2,6	0,0	2,1	2,3	4,5	0,0
5	9,7	8,9	10,4	16,7	8,5	>14,0	7,7	7,0
6	5,2	5,4	5,2	0,0	8,5	5,4	4,5	4,2
7	10,2	10,3	10,4	0,0	12,8	9,3	11,6	7,0
8	15,9	16,7	15,0	16,7	6,4	16,3	18,1	16,9
9	12,9	12,8	13,5	0,0	6,4	15,5	11,0	16,9
10 Molt satisfet/a	28,4	28,1	29,0	16,7	36,2	25,6	28,4	28,2
No ho sé	4,0	3,9	3,6	16,7	6,4	1,6	3,9	7,0
Mitjana	7,27	7,28	7,33	4,80	7,16	7,19	7,30	7,42
Desviació típica	2,93	2,92	2,88	4,32	3,21	2,89	2,85	3,03
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	402	203	193	6	47	129	155	71
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	21,9	22,7	21,8	0,0	17,0	16,3	25,8	26,8
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	12,7	11,8	13,5	16,7	12,8	12,4	12,3	14,1
La facilitat en la tramitació de la consulta	12,7	11,3	14,5	0,0	14,9	13,2	12,9	9,9
L'assessorament que ofereix	12,7	12,8	13,0	0,0	12,8	12,4	13,5	11,3
La possibilitat de ser escoltat	10,7	11,3	9,8	16,7	12,8	12,4	7,7	12,7
La utilitat de la informació rebuda	5,7	6,4	5,2	0,0	4,3	8,5	5,8	1,4
Res / cap	22,1	23,2	20,2	50,0	25,5	24,0	18,7	23,9
No ho sé	1,5	0,5	2,1	>16,7	0,0	0,8	>3,2	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	402	203	193	6	47	129	155	71
8. I el segon més important?								
Base: Contesta en 1er lloc	307	155	150	2	35	97	121	54
La facilitat en la tramitació de la consulta	26,1	23,9	28,0	50,0	28,6	28,9	27,3	16,7
L'assessorament que ofereix	16,3	18,7	13,3	50,0	11,4	13,4	19,0	18,5
La utilitat de la informació rebuda	15,3	16,1	14,7	0,0	14,3	11,3	12,4	>29,6
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	13,4	12,3	14,7	0,0	8,6	18,6	12,4	9,3
La possibilitat de ser escoltat	12,4	12,3	12,7	0,0	14,3	11,3	11,6	14,8
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	10,1	10,3	10,0	0,0	11,4	8,2	12,4	7,4
No ho sé	6,5	6,5	6,7	0,0	11,4	8,2	5,0	3,7
9. I el tercer més important?								
Base: Contesta en 2on lloc	287	145	140	2	31	89	115	52
La facilitat en la tramitació de la consulta	19,5	20,7	17,9	50,0	16,1	20,2	18,3	23,1
L'assessorament que ofereix	19,5	17,9	21,4	0,0	<3,2	21,3	22,6	19,2
La utilitat de la informació rebuda	16,0	18,6	13,6	0,0	12,9	14,6	18,3	15,4
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	15,0	11,7	18,6	0,0	12,9	15,7	15,7	13,5
La possibilitat de ser escoltat	11,5	10,3	12,9	0,0	>22,6	9,0	11,3	9,6
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	10,1	13,1	7,1	0,0	12,9	11,2	7,0	13,5
No ho sé	8,4	7,6	8,6	>50,0	>19,4	7,9	7,0	5,8
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	402	203	193	6	47	129	155	71
La facilitat en la tramitació de la consulta	46,5	44,3	49,2	33,3	46,8	48,8	47,7	39,4
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	40,3	38,9	43,0	<0,0	34,0	33,3	>47,1	42,3
L'assessorament que ofereix	39,1	39,9	38,9	16,7	<23,4	37,2	>45,2	39,4
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	30,1	30,5	30,1	16,7	27,7	34,1	27,1	31,0
La utilitat de la informació rebuda	28,9	32,0	26,4	0,0	23,4	27,1	29,0	35,2
La possibilitat de ser escoltat	28,4	28,1	29,0	16,7	38,3	27,1	25,2	31,0
Res / cap	22,1	23,2	20,2	50,0	25,5	24,0	18,7	23,9
No ho sé	1,5	0,5	2,1	>16,7	0,0	0,8	>3,2	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	402	203	193	6	47	129	155	71
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	20,9	20,2	21,8	16,7	25,5	18,6	20,0	23,9
Adequació de la resposta a la consulta	13,9	14,8	13,5	0,0	19,1	14,7	12,3	12,7
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	11,4	12,3	10,4	16,7	14,9	14,0	9,7	8,5
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	7,2	6,4	8,3	0,0	6,4	7,0	8,4	5,6
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	6,5	>8,9	4,1	0,0	2,1	4,7	7,7	9,9
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	5,2	3,9	6,2	16,7	6,4	6,2	3,9	5,6
Tot	3,0	2,0	3,6	>16,7	2,1	3,1	3,2	2,8
Resposta més sintètica	1,2	2,0	0,5	0,0	2,1	0,8	1,9	0,0
Res / cap	19,2	20,7	17,6	16,7	14,9	20,2	19,4	19,7
Altres	7,2	4,9	9,3	16,7	6,4	8,5	6,5	7,0
No ho sé	4,2	3,9	4,7	0,0	0,0	2,3	>7,1	4,2
11. I el segon?								
Base: Contesta en 1er lloc	296	149	143	4	39	96	109	52
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	19,9	18,8	21,7	0,0	23,1	25,0	15,6	17,3
Adequació de la resposta a la consulta	13,9	12,1	15,4	25,0	7,7	12,5	>19,3	9,6
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	11,8	11,4	12,6	0,0	20,5	7,3	12,8	11,5
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	10,8	8,7	12,6	25,0	10,3	9,4	11,0	13,5
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	9,8	9,4	10,5	0,0	12,8	9,4	8,3	11,5
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	7,4	6,7	7,7	25,0	7,7	7,3	10,1	1,9
Resposta més sintètica	6,1	8,1	4,2	0,0	0,0	6,3	4,6	>13,5
Altres	7,8	7,4	7,7	25,0	2,6	6,3	8,3	13,5
No ho sé	12,5	>17,4	<7,7	0,0	15,4	16,7	10,1	7,7

% 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	402	203	193	6	47	129	155	71
12. I el tercer?								
Base: Contesta en 2on lloc	259	123	132	4	33	80	98	48
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	17,8	16,3	18,9	25,0	12,1	12,5	23,5	18,8
Adequació de la resposta a la consulta	10,0	9,8	10,6	0,0	9,1	13,8	9,2	6,3
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	9,7	9,8	9,8	0,0	18,2	5,0	7,1	16,7
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	9,3	8,1	10,6	0,0	9,1	10,0	8,2	10,4
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	9,3	7,3	11,4	0,0	12,1	11,3	8,2	6,3
Resposta més sintètica	7,3	8,1	6,8	0,0	9,1	7,5	7,1	6,3
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	7,3	5,7	7,6	>50,0	3,0	7,5	9,2	6,3
Altres	6,9	8,9	4,5	25,0	6,1	7,5	8,2	4,2
No ho sé	22,4	26,0	19,7	0,0	21,2	25,0	19,4	25,0
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	402	203	193	6	47	129	155	71
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	39,8	37,4	42,0	50,0	46,8	41,9	36,1	39,4
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	31,6	30,5	32,6	33,3	40,4	27,1	33,5	29,6
Adequació de la resposta a la consulta	30,3	29,1	32,1	16,7	31,9	31,8	31,6	23,9
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	20,4	19,7	21,2	16,7	19,1	18,6	20,6	23,9
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	18,9	17,2	20,7	16,7	25,5	15,5	20,0	18,3
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	18,4	15,8	21,2	16,7	23,4	19,4	14,8	21,1
Resposta més sintètica	10,4	12,8	8,3	0,0	8,5	10,1	9,7	14,1
Tot	3,0	2,0	3,6	>16,7	2,1	3,1	3,2	2,8
Res / cap	19,2	20,7	17,6	16,7	14,9	20,2	19,4	19,7
Altres	14,2	11,8	15,5	>50,0	10,6	16,3	14,2	12,7
No ho sé	4,2	3,9	4,7	0,0	0,0	2,3	>7,1	4,2
13. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta? No ens referim al problema								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Sí	63,9	64,0	64,8	33,3	57,4	60,5	69,0	63,4
No	36,1	36,0	35,2	66,7	42,6	39,5	31,0	36,6
14. Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta?								
Base: No la va resoldre	145	73	68	4	20	51	48	26
Encara no sha donat resposta o no hi ha resolució definitiva	27,6	28,8	27,9	0,0	35,0	23,5	27,1	30,8
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	18,6	>26,0	<11,8	0,0	20,0	17,6	22,9	11,5
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	14,5	11,0	16,2	>50,0	20,0	13,7	14,6	11,5
Derivació de les consultes a altres ens	11,7	9,6	13,2	25,0	5,0	17,6	10,4	7,7
Problemes o males pràctiques de l'Administració (Perden papers, mala educació en l'atenció, etc...)	9,0	8,2	10,3	0,0	5,0	9,8	6,3	15,4
Falta d'adequació de la resposta a la consulta	4,1	1,4	7,4	0,0	0,0	2,0	8,3	3,8
Altres	12,4	12,3	11,8	25,0	10,0	13,7	10,4	15,4
No ho sé	2,1	2,7	1,5	0,0	5,0	2,0	0,0	3,8
15. Havíeu utilitzat abans d'aquesta consulta, aquest servei de l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
No, mai	62,4	62,1	63,2	50,0	74,5	59,7	61,3	62,0
Sí, una vegada	24,1	23,6	24,4	33,3	23,4	26,4	22,6	23,9
Sí, dues vegades	5,0	4,4	5,7	0,0	0,0	4,7	7,1	4,2
Sí, entre tres i cinc vegades	4,2	5,4	3,1	0,0	2,1	3,1	5,8	4,2
Sí, entre sis i deu vegades	0,5	0,5	0,5	0,0	0,0	0,8	0,0	1,4
Sí, més de deu vegades	0,7	1,5	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	>2,8
No ho recordo	3,0	2,5	3,1	>16,7	0,0	4,7	3,2	1,4
16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Segur que sí	54,7	53,7	56,5	33,3	44,7	54,3	58,7	53,5
Probablement sí	18,2	20,7	15,5	16,7	21,3	17,1	14,8	25,4
Probablement no	12,2	12,3	12,4	0,0	17,0	10,1	14,2	8,5
Segur que no	9,2	8,9	8,3	>50,0	12,8	12,4	6,5	7,0
No ho sé	5,7	4,4	7,3	0,0	4,3	6,2	5,8	5,6

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	402	203	193	6	47	129	155	71
17. Per quin motiu no tornaria a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: No tornaria a presentar una consulta	86	43	40	3	14	29	32	11
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	34,9	41,9	27,5	33,3	28,6	44,8	31,3	27,3
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	23,3	20,9	27,5	0,0	42,9	20,7	18,8	18,2
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	10,5	9,3	12,5	0,0	0,0	13,8	12,5	9,1
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	10,5	7,0	15,0	0,0	0,0	6,9	15,6	18,2
Lentitud en la tramitació de les respostes	9,3	9,3	10,0	0,0	14,3	3,4	12,5	9,1
Altres	10,5	9,3	7,5	>66,7	7,1	10,3	9,4	18,2
No ho sap	1,2	2,3	0,0	0,0	>7,1	0,0	0,0	0,0
18. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Segur que sí	54,5	53,2	56,5	33,3	42,6	56,6	56,8	53,5
Probablement sí	17,2	>21,7	<12,4	16,7	19,1	13,2	17,4	22,5
Probablement no	11,9	10,8	13,5	0,0	17,0	10,1	11,0	14,1
Segur que no	11,2	11,3	9,8	>50,0	17,0	13,2	10,3	5,6
No ho sé	5,2	<3,0	>7,8	0,0	4,3	7,0	4,5	4,2
19. Per quin motiu no recomanaríeu aquest servei a altres persones?								
Base: No recomanaria el servei	93	45	45	3	16	30	33	14
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	35,5	33,3	35,6	66,7	37,5	46,7	33,3	14,3
Per mala experiència personal	17,2	20,0	15,6	0,0	18,8	13,3	15,2	28,6
Lentitud en la tramitació de respostes	10,8	8,9	13,3	0,0	18,8	6,7	9,1	14,3
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	7,5	4,4	11,1	0,0	6,3	13,3	6,1	0,0
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	7,5	6,7	8,9	0,0	0,0	3,3	12,1	14,3
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	5,4	6,7	4,4	0,0	0,0	3,3	9,1	7,1
Altres	15,1	17,8	11,1	33,3	12,5	13,3	15,2	21,4
No ho sap	1,1	2,2	0,0	0,0	>6,3	0,0	0,0	0,0
20. Quin és el vostre sexe?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Home	50,5	>100,0	<0,0	<0,0	44,7	<40,3	49,0	>76,1
Dona	48,0	<0,0	>100,0	<0,0	53,2	>57,4	49,7	<23,9
No binari	1,5	<0,0	<0,0	>100,0	2,1	2,3	1,3	0,0
21. Quina és la vostra edat?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
De 18 a 34	11,7	10,3	13,0	16,7	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 49	32,1	<25,6	>38,3	50,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 50 a 64	38,6	37,4	39,9	33,3	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
De 65 anys o més	17,7	>26,6	<8,8	0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
Mitjana	51,78	54,67	48,92	45,67	28,47	43,41	56,68	71,72
22. On vàreu néixer?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Catalunya	83,8	83,7	84,5	66,7	80,9	82,2	87,1	81,7
Altres comunitats autònomes	7,7	6,4	8,8	16,7	2,1	7,0	8,4	11,3
Fora d'Espanya	7,2	8,4	6,2	0,0	>14,9	8,5	4,5	5,6
Prefereixo no contestar	1,2	1,5	0,5	>16,7	2,1	2,3	0,0	1,4
23. Quina llengua parleu habitualment?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Català	74,6	75,9	73,6	66,7	74,5	<67,4	76,1	>84,5
Castellà	21,1	20,7	22,3	0,0	25,5	25,6	20,0	12,7
Altres opcions	3,2	2,5	3,6	16,7	0,0	5,4	3,2	1,4
Prefereixo no contestar	1,0	1,0	0,5	>16,7	0,0	1,6	0,6	1,4
24. Quina llengua o llengües parleu habitualment?								
Base: Contesta altres	13	5	7	1	0	7	5	1
Català i castellà per igual	76,9	80,0	85,7	0,0	0,0	71,4	80,0	100,0
Aranès	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àrab	7,7	20,0	0,0	0,0	0,0	14,3	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	15,4	0,0	14,3	>100,0	0,0	14,3	20,0	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	402	203	193	6	47	129	155	71
25. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Treball	69,9	<61,6	>78,8	66,7	>87,2	>93,0	75,5	<4,2
Treball domèstic no remunerat	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
No treball: estic a l'atur	4,5	3,9	4,1	>33,3	4,3	2,3	>8,4	<0,0
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	21,9	>30,5	<13,5	0,0	<0,0	<0,8	<12,9	>94,4
No treball: estic estudiant	0,5	0,5	0,5	0,0	2,1	0,0	0,6	0,0
Prefereixo no contestar	3,0	3,4	2,6	0,0	6,4	3,1	2,6	1,4
26. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Sense estudis	0,7	1,5	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	>2,8
Estudis primaris	5,5	6,4	4,1	16,7	0,0	4,7	6,5	8,5
Estudis secundaris	31,1	>38,4	<24,4	0,0	31,9	26,4	34,8	31,0
Estudis universitaris	60,2	<51,2	>69,4	66,7	63,8	65,9	56,8	54,9
Altres	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Prefereixo no contestar	2,2	2,5	1,6	>16,7	4,3	1,6	1,9	2,8
27. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Jo sol/la	16,7	15,8	17,6	16,7	17,0	12,4	16,8	23,9
Dos persones	33,1	>38,4	28,5	0,0	40,4	<17,1	29,0	>66,2
Tres o quatre persones	42,8	39,4	45,6	66,7	38,3	>59,7	45,2	<9,9
Més de quatre persones	7,5	6,4	8,3	16,7	4,3	10,9	9,0	<0,0
Mitjana	2,80	2,73	2,85	3,50	2,51	3,26	2,91	1,90
Desviació típica	1,42	1,44	1,40	1,38	1,10	1,36	1,60	0,68
28. Com és composta la vostra llar?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Jo sol/a	16,7	15,8	17,6	16,7	17,0	12,4	16,8	23,9
Monoparental: pare/mare amb fills/es	12,4	10,3	14,5	16,7	14,9	13,2	14,2	5,6
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	1,2	1,5	1,0	0,0	2,1	1,6	1,3	0,0
Parella sense fills/es	15,7	>20,7	<10,9	0,0	23,4	<10,1	<8,4	>36,6
Parella sense fills/es i altres familiars	2,2	1,5	3,1	0,0	>6,4	1,6	1,9	1,4
Parella amb fills/es	37,3	37,9	36,8	33,3	<17,0	>48,8	42,6	<18,3
Parella amb fills/es i altres familiars	2,0	1,5	2,6	0,0	2,1	3,1	1,3	1,4
Dues persones o més que no són parella	3,2	3,4	3,1	0,0	6,4	0,8	3,2	5,6
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,6	1,3	0,0
Altres	1,5	0,5	2,1	>16,7	4,3	0,8	1,3	1,4
Prefereixo no contestar	6,7	5,9	7,3	16,7	6,4	6,2	7,7	5,6

3.1.2 Encreuaments: Sexe i edat Percentatges horitzontals amb marca $J\chi^2$

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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Província								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Barcelona	273	51,3	47,3	1,5	11,4	31,5	37,0	20,1
Girona	40	47,5	50,0	2,5	10,0	40,0	42,5	7,5
Lleida	42	57,1	42,9	0,0	19,0	28,6	35,7	16,7
Tarragona	47	42,6	55,3	2,1	8,5	31,9	46,8	12,8
Via								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	312	48,7	49,4	1,9	11,5	>36,2	38,5	<13,8
Presencial	45	57,8	42,2	0,0	11,1	<17,8	33,3	>37,8
Telefònica	30	53,3	46,7	0,0	13,3	16,7	43,3	26,7
Correu electrònic	12	50,0	50,0	0,0	8,3	25,0	41,7	25,0
Electrònica (Organisme extern)	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Formulari mòbil ACC (Registre telemàtic)	1	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
Any de tancament								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
2023	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Mes de tancament								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
gener	42	47,6	50,0	2,4	16,7	21,4	50,0	11,9
febrer	46	54,3	45,7	0,0	10,9	34,8	39,1	15,2
març	47	53,2	44,7	2,1	17,0	31,9	34,0	17,0
abril	36	41,7	55,6	2,8	2,8	41,7	38,9	16,7
maig	49	55,1	42,9	2,0	6,1	34,7	32,7	26,5
juny	49	49,0	49,0	2,0	16,3	30,6	36,7	16,3
juliol	52	42,3	57,7	0,0	7,7	38,5	28,8	25,0
agost	46	50,0	47,8	2,2	6,5	26,1	>52,2	15,2
setembre	35	62,9	37,1	0,0	>22,9	28,6	37,1	11,4
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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Sí	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Menys d'un any	82	54,9	45,1	0,0	>20,7	24,4	41,5	13,4
Entre 1 i 2 anys	46	50,0	50,0	0,0	>21,7	28,3	34,8	15,2
Més de dos anys	235	49,8	47,7	>2,6	<6,8	34,0	40,0	19,1
No ho recordo	39	46,2	53,8	0,0	10,3	41,0	28,2	20,5
2. Com va conèixer el servei de consultes? A través de quin mitjà ...								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	111	55,0	44,1	0,9	10,8	27,9	>47,7	13,5
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	101	<41,6	56,4	2,0	>19,8	35,6	<29,7	14,9
Cercador d'Internet	94	57,4	41,5	1,1	13,8	31,9	41,5	12,8
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	50	52,0	48,0	0,0	10,0	30,0	42,0	18,0
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	34	55,9	41,2	2,9	8,8	32,4	29,4	29,4
Xarxes socials	11	63,6	36,4	0,0	27,3	9,1	45,5	18,2
Per la feina	7	<0,0	>85,7	>14,3	>57,1	14,3	28,6	0,0
Consell Comarcal	6	50,0	50,0	0,0	33,3	50,0	0,0	16,7
No ho recordo	15	>80,0	<20,0	0,0	0,0	40,0	26,7	33,3
Altres	28	57,1	39,3	3,6	3,6	21,4	46,4	28,6

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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	226	49,6	48,2	2,2	>15,5	>36,7	<33,6	<14,2
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)	82	54,9	45,1	0,0	<4,9	<19,5	>48,8	>26,8
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	67	46,3	53,7	0,0	9,0	31,3	44,8	14,9
Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum	11	63,6	36,4	0,0	18,2	45,5	27,3	9,1
Per telèfon, al 012	5	40,0	60,0	0,0	0,0	40,0	40,0	20,0
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	8	50,0	37,5	>12,5	0,0	25,0	25,0	>50,0
No ho recordo	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
4. Quin era el tema de la vostra consulta?								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Electricitat	50	54,0	44,0	2,0	8,0	20,0	46,0	26,0
Gas	43	53,5	46,5	0,0	7,0	25,6	37,2	>30,2
Telefonia / Internet	36	50,0	50,0	0,0	8,3	30,6	30,6	>30,6
Vehicles (reparació/compravenda)	30	66,7	<30,0	3,3	10,0	36,7	40,0	13,3
Altres comerç	25	48,0	52,0	0,0	12,0	40,0	32,0	16,0
Sector financer	21	57,1	42,9	0,0	4,8	33,3	57,1	4,8
Restauració i allotjaments	19	63,2	36,8	0,0	15,8	42,1	31,6	10,5
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	18	50,0	44,4	5,6	>27,8	27,8	33,3	11,1
Compra en línia i servei de paqueteria	18	33,3	61,1	5,6	5,6	44,4	44,4	5,6
Transport públic i privat	17	35,3	64,7	0,0	11,8	41,2	47,1	0,0
Assegurances	15	40,0	60,0	0,0	6,7	40,0	40,0	13,3
Viatges i turisme	11	27,3	72,7	0,0	27,3	45,5	18,2	9,1
Drets lingüístics	8	75,0	<12,5	>12,5	12,5	25,0	25,0	37,5
Espectacles	8	50,0	50,0	0,0	12,5	25,0	37,5	25,0
Moda	7	14,3	>85,7	0,0	28,6	42,9	28,6	0,0
Eficiència energètica	7	42,9	57,1	0,0	14,3	14,3	71,4	0,0
Informàtica	5	60,0	40,0	0,0	20,0	40,0	20,0	20,0
Aigua	5	40,0	60,0	0,0	20,0	60,0	20,0	0,0
Altres	49	46,9	51,0	2,0	14,3	30,6	40,8	14,3
No ho recordo	10	70,0	30,0	0,0	10,0	20,0	30,0	40,0
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum.								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
0 Gens satisfet/a	70	51,4	45,7	2,9	12,9	38,6	32,9	15,7
1	13	53,8	38,5	7,7	15,4	38,5	38,5	7,7
2	19	68,4	31,6	0,0	0,0	31,6	31,6	>36,8
3	14	42,9	57,1	0,0	>28,6	35,7	28,6	7,1
4	15	46,7	46,7	6,7	20,0	26,7	40,0	13,3
5	23	47,8	47,8	4,3	13,0	26,1	52,2	8,7
6	24	<29,2	>70,8	0,0	12,5	29,2	45,8	12,5
7	32	53,1	46,9	0,0	18,8	28,1	28,1	25,0
8	47	61,7	38,3	0,0	12,8	29,8	46,8	10,6
9	33	54,5	45,5	0,0	3,0	33,3	36,4	27,3
10 Molt satisfet/a	107	46,7	52,3	0,9	9,3	31,8	41,1	17,8
No ho sé	5	40,0	60,0	0,0	0,0	20,0	20,0	>60,0
Mitjana	5,99	5,92	6,16	3,33	5,49	5,73	6,27	6,19
Desviació típica	3,76	3,79	3,71	3,88	3,65	3,93	3,63	3,79

% 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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
0 Gens satisfet/a	53	56,6	39,6	3,8	13,2	30,2	39,6	17,0
1	9	44,4	55,6	0,0	0,0	33,3	55,6	11,1
2	12	50,0	50,0	0,0	0,0	>58,3	16,7	25,0
3	23	43,5	52,2	4,3	13,0	43,5	34,8	8,7
4	14	35,7	64,3	0,0	14,3	14,3	>64,3	7,1
5	18	61,1	38,9	0,0	16,7	27,8	22,2	33,3
6	27	59,3	37,0	3,7	11,1	33,3	40,7	14,8
7	42	42,9	57,1	0,0	14,3	38,1	28,6	19,0
8	66	56,1	42,4	1,5	<4,5	31,8	45,5	18,2
9	45	53,3	46,7	0,0	6,7	26,7	40,0	26,7
10 Molt satisfet/a	91	45,1	53,8	1,1	>17,6	30,8	37,4	14,3
No ho sé	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
Mitjana	6,37	6,26	6,54	4,50	6,59	6,22	6,37	6,49
Desviació típica	3,44	3,47	3,38	4,18	3,58	3,44	3,47	3,34
6b. El tracte rebut per part del personal.								
Base: Ha estat atès per una persona física	98	55,1	44,9	0,0	6,1	23,5	45,9	24,5
0 Gens satisfet/a	4	75,0	25,0	0,0	25,0	0,0	75,0	0,0
1	4	75,0	25,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0
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	50,0	50,0	0,0
5	4	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
6	4	50,0	50,0	0,0	0,0	25,0	25,0	50,0
7	3	0,0	100,0	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0
8	9	44,4	55,6	0,0	>33,3	11,1	33,3	22,2
9	15	60,0	40,0	0,0	0,0	20,0	46,7	33,3
10 Molt satisfet/a	52	57,7	42,3	0,0	3,8	26,9	46,2	23,1
No ho sé	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Mitjana	8,29	8,26	8,32		7,33	8,43	8,24	8,48
Desviació típica	2,80	3,07	2,48		3,72	2,81	2,82	2,64
6c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta.								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
0 Gens satisfet/a	52	51,9	44,2	3,8	11,5	38,5	36,5	13,5
1	12	50,0	41,7	>8,3	16,7	33,3	33,3	16,7
2	18	38,9	55,6	5,6	5,6	44,4	44,4	5,6
3	11	36,4	54,5	>9,1	9,1	45,5	27,3	18,2
4	14	42,9	57,1	0,0	21,4	35,7	28,6	14,3
5	25	56,0	44,0	0,0	20,0	32,0	28,0	20,0
6	26	53,8	46,2	0,0	>26,9	15,4	42,3	15,4
7	37	45,9	54,1	0,0	8,1	35,1	35,1	21,6
8	49	57,1	42,9	0,0	<2,0	34,7	49,0	14,3
9	53	58,5	41,5	0,0	7,5	28,3	43,4	20,8
10 Molt satisfet/a	101	45,5	53,5	1,0	12,9	29,7	37,6	19,8
No ho sé	4	75,0	25,0	0,0	25,0	0,0	25,0	50,0
Mitjana	6,42	6,46	6,50	2,67	6,11	6,05	6,60	6,93
Desviació típica	3,51	3,48	3,49	3,78	3,52	3,66	3,46	3,31

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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
6d. La claredat de la informació rebuda.								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
0 Gens satisfet/a	39	41,0	53,8	>5,1	12,8	33,3	35,9	17,9
1	9	>100,0	<0,0	0,0	11,1	33,3	55,6	0,0
2	16	50,0	43,8	6,3	6,3	50,0	18,8	25,0
3	8	25,0	75,0	0,0	12,5	12,5	62,5	12,5
4	15	>80,0	<13,3	6,7	20,0	46,7	<13,3	20,0
5	29	37,9	58,6	3,4	20,7	31,0	34,5	13,8
6	26	42,3	57,7	0,0	19,2	15,4	46,2	19,2
7	35	48,6	51,4	0,0	8,6	40,0	42,9	8,6
8	64	>64,1	<35,9	0,0	7,8	31,3	46,9	14,1
9	47	42,6	57,4	0,0	6,4	29,8	36,2	27,7
10 Molt satisfet/a	111	48,6	50,5	0,9	11,7	32,4	37,8	18,0
No ho sé	3	66,7	33,3	0,0	33,3	0,0	0,0	>66,7
Mitjana	6,81	6,80	6,92	3,50	6,43	6,69	6,93	7,00
Desviació típica	3,28	3,24	3,26	3,78	3,32	3,37	3,19	3,32
6e. El llenguatge utilitzat pel personal .								
Base: Ha estat atès per una persona física	98	55,1	44,9	0,0	6,1	23,5	45,9	24,5
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	3	66,7	33,3	0,0	0,0	66,7	0,0	33,3
3	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
5	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
6	2	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
7	6	50,0	50,0	0,0	16,7	0,0	66,7	16,7
8	18	50,0	50,0	0,0	5,6	22,2	44,4	27,8
9	16	62,5	37,5	0,0	6,3	12,5	37,5	43,8
10 Molt satisfet/a	47	55,3	44,7	0,0	4,3	29,8	44,7	21,3
No ho sé	2	50,0	50,0	0,0	>50,0	0,0	50,0	0,0
Mitjana	8,72	8,70	8,74		8,80	8,70	8,66	8,83
Desviació típica	1,83	1,95	1,71		1,30	2,36	1,68	1,71
6f. El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts.								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
0 Gens satisfet/a	24	50,0	45,8	4,2	16,7	37,5	25,0	20,8
1	11	45,5	45,5	>9,1	9,1	18,2	63,6	9,1
2	4	>100,0	0,0	0,0	0,0	25,0	25,0	50,0
3	5	20,0	80,0	0,0	20,0	20,0	40,0	20,0
4	11	54,5	45,5	0,0	9,1	27,3	63,6	0,0
5	39	46,2	51,3	2,6	10,3	>46,2	30,8	12,8
6	21	52,4	47,6	0,0	19,0	33,3	33,3	14,3
7	41	51,2	48,8	0,0	14,6	29,3	43,9	12,2
8	64	53,1	45,3	1,6	4,7	32,8	43,8	18,8
9	52	50,0	50,0	0,0	5,8	38,5	32,7	23,1
10 Molt satisfet/a	114	50,0	49,1	0,9	14,9	28,9	38,6	17,5
No ho sé	16	50,0	43,8	6,3	18,8	12,5	37,5	31,3
Mitjana	7,27	7,28	7,33	4,80	7,16	7,19	7,30	7,42
Desviació típica	2,93	2,92	2,88	4,32	3,21	2,89	2,85	3,03
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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	88	52,3	47,7	0,0	9,1	23,9	45,5	21,6
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	51	47,1	51,0	2,0	11,8	31,4	37,3	19,6
La facilitat en la tramitació de la consulta	51	45,1	54,9	0,0	13,7	33,3	39,2	13,7
L'assessorament que ofereix	51	51,0	49,0	0,0	11,8	31,4	41,2	15,7
La possibilitat de ser escoltat	43	53,5	44,2	2,3	14,0	37,2	27,9	20,9
La utilitat de la informació rebuda	23	56,5	43,5	0,0	8,7	47,8	39,1	4,3
Res / cap	89	52,8	43,8	3,4	13,5	34,8	32,6	19,1
No ho sé	6	16,7	66,7	>16,7	0,0	16,7	>83,3	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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
8. I el segon més important?								
Base: Contesta en 1er lloc	307	50,5	48,9	0,7	11,4	31,6	39,4	17,6
La facilitat en la tramitació de la consulta	80	46,3	52,5	1,3	12,5	35,0	41,3	11,3
L'assessorament que ofereix	50	58,0	40,0	2,0	8,0	26,0	46,0	20,0
La utilitat de la informació rebuda	47	53,2	46,8	0,0	10,6	23,4	31,9	>34,0
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	41	46,3	53,7	0,0	7,3	43,9	36,6	12,2
La possibilitat de ser escoltat	38	50,0	50,0	0,0	13,2	28,9	36,8	21,1
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	31	51,6	48,4	0,0	12,9	25,8	48,4	12,9
No ho sé	20	50,0	50,0	0,0	20,0	40,0	30,0	10,0
9. I el tercer més important?								
Base: Contesta en 2on lloc	287	50,5	48,8	0,7	10,8	31,0	40,1	18,1
La facilitat en la tramitació de la consulta	56	53,6	44,6	1,8	8,9	32,1	37,5	21,4
L'assessorament que ofereix	56	46,4	53,6	0,0	<1,8	33,9	46,4	17,9
La utilitat de la informació rebuda	46	58,7	41,3	0,0	8,7	28,3	45,7	17,4
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	43	39,5	60,5	0,0	9,3	32,6	41,9	16,3
La possibilitat de ser escoltat	33	45,5	54,5	0,0	>21,2	24,2	39,4	15,2
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	29	65,5	34,5	0,0	13,8	34,5	27,6	24,1
No ho sé	24	45,8	50,0	>4,2	>25,0	29,2	33,3	12,5
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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
La facilitat en la tramitació de la consulta	187	48,1	50,8	1,1	11,8	33,7	39,6	15,0
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	162	48,8	51,2	<0,0	9,9	26,5	>45,1	18,5
L'assessorament que ofereix	157	51,6	47,8	0,6	<7,0	30,6	>44,6	17,8
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	121	51,2	47,9	0,8	10,7	36,4	34,7	18,2
La utilitat de la informació rebuda	116	56,0	44,0	0,0	9,5	30,2	38,8	21,6
La possibilitat de ser escoltat	114	50,0	49,1	0,9	15,8	30,7	34,2	19,3
Res / cap	89	52,8	43,8	3,4	13,5	34,8	32,6	19,1
No ho sé	6	16,7	66,7	>16,7	0,0	16,7	>83,3	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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	84	48,8	50,0	1,2	14,3	28,6	36,9	20,2
Adequació de la resposta a la consulta	56	53,6	46,4	0,0	16,1	33,9	33,9	16,1
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	46	54,3	43,5	2,2	15,2	39,1	32,6	13,0
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	29	44,8	55,2	0,0	10,3	31,0	44,8	13,8
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	26	>69,2	30,8	0,0	3,8	23,1	46,2	26,9
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	21	38,1	57,1	4,8	14,3	38,1	28,6	19,0
Tot	12	33,3	58,3	>8,3	8,3	33,3	41,7	16,7
Resposta més sintètica	5	80,0	20,0	0,0	20,0	20,0	60,0	0,0
Res / cap	77	54,5	44,2	1,3	9,1	33,8	39,0	18,2
Altres	29	34,5	62,1	3,4	10,3	37,9	34,5	17,2
No ho sé	17	47,1	52,9	0,0	0,0	17,6	>64,7	17,6
11. I el segon?								
Base: Contesta en 1er lloc	296	50,3	48,3	1,4	13,2	32,4	36,8	17,6
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	59	47,5	52,5	0,0	15,3	40,7	28,8	15,3
Adequació de la resposta a la consulta	41	43,9	53,7	2,4	7,3	29,3	>51,2	12,2
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	35	48,6	51,4	0,0	22,9	20,0	40,0	17,1
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	32	40,6	56,3	3,1	12,5	28,1	37,5	21,9
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	29	48,3	51,7	0,0	17,2	31,0	31,0	20,7
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	22	45,5	50,0	4,5	13,6	31,8	50,0	4,5
Resposta més sintètica	18	66,7	33,3	0,0	0,0	33,3	27,8	>38,9
Altres	23	47,8	47,8	4,3	4,3	26,1	39,1	30,4
No ho sé	37	>70,3	<29,7	0,0	16,2	43,2	29,7	10,8

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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
12. I el tercer?								
Base: Contesta en 2on lloc	259	47,5	51,0	1,5	12,7	30,9	37,8	18,5
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	46	43,5	54,3	2,2	8,7	21,7	50,0	19,6
Adequació de la resposta a la consulta	26	46,2	53,8	0,0	11,5	42,3	34,6	11,5
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	25	48,0	52,0	0,0	24,0	16,0	28,0	32,0
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	24	41,7	58,3	0,0	12,5	33,3	33,3	20,8
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	24	37,5	62,5	0,0	16,7	37,5	33,3	12,5
Resposta més sintètica	19	52,6	47,4	0,0	15,8	31,6	36,8	15,8
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	19	36,8	52,6	>10,5	5,3	31,6	47,4	15,8
Altres	18	61,1	33,3	5,6	11,1	33,3	44,4	11,1
No ho sé	58	55,2	44,8	0,0	12,1	34,5	32,8	20,7
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? (conjunta)								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	160	47,5	50,6	1,9	13,8	33,8	35,0	17,5
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	127	48,8	49,6	1,6	15,0	27,6	40,9	16,5
Adequació de la resposta a la consulta	122	48,4	50,8	0,8	12,3	33,6	40,2	13,9
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	82	48,8	50,0	1,2	11,0	29,3	39,0	20,7
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	76	46,1	52,6	1,3	15,8	26,3	40,8	17,1
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	74	43,2	55,4	1,4	14,9	33,8	31,1	20,3
Resposta més sintètica	42	61,9	38,1	0,0	9,5	31,0	35,7	23,8
Tot	12	33,3	58,3	>8,3	8,3	33,3	41,7	16,7
Res / cap	77	54,5	44,2	1,3	9,1	33,8	39,0	18,2
Altres	57	42,1	52,6	>5,3	8,8	36,8	38,6	15,8
No ho sé	17	47,1	52,9	0,0	0,0	17,6	>64,7	17,6
13. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta? No ens referim al problema								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Sí	257	50,6	48,6	0,8	10,5	30,4	41,6	17,5
No	145	50,3	46,9	2,8	13,8	35,2	33,1	17,9
14. Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta?								
Base: No la va resoldre	145	50,3	46,9	2,8	13,8	35,2	33,1	17,9
Encara no sha donat resposta o no hi ha resolució definitiva	40	52,5	47,5	0,0	17,5	30,0	32,5	20,0
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	27	>70,4	<29,6	0,0	14,8	33,3	40,7	11,1
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	21	38,1	52,4	>9,5	19,0	33,3	33,3	14,3
Derivació de les consultes a altres ens	17	41,2	52,9	5,9	5,9	52,9	29,4	11,8
Problemes o males pràctiques de l'Administració (Perden papers, mala educació en l'atenció, etc...)	13	46,2	53,8	0,0	7,7	38,5	23,1	30,8
Falta d'adequació de la resposta a la consulta	6	16,7	83,3	0,0	0,0	16,7	66,7	16,7
Altres	18	50,0	44,4	5,6	11,1	38,9	27,8	22,2
No ho sé	3	66,7	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0	33,3
15. Havíeu utilitzat abans d'aquesta consulta, aquest servei de l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
No, mai	251	50,2	48,6	1,2	13,9	30,7	37,8	17,5
Sí, una vegada	97	49,5	48,5	2,1	11,3	35,1	36,1	17,5
Sí, dues vegades	20	45,0	55,0	0,0	0,0	30,0	55,0	15,0
Sí, entre tres i cinc vegades	17	64,7	35,3	0,0	5,9	23,5	52,9	17,6
Sí, entre sis i deu vegades	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0
Sí, més de deu vegades	3	100,0	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	>66,7
No ho recordo	12	41,7	50,0	>8,3	0,0	50,0	41,7	8,3
16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Segur que sí	220	49,5	49,5	0,9	9,5	31,8	41,4	17,3
Probablement sí	73	57,5	41,1	1,4	13,7	30,1	31,5	24,7
Probablement no	49	51,0	49,0	0,0	16,3	26,5	44,9	12,2
Segur que no	37	48,6	43,2	>8,1	16,2	43,2	27,0	13,5
No ho sé	23	39,1	60,9	0,0	8,7	34,8	39,1	17,4

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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
17. Per quin motiu no tornaria a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: No tornaria a presentar una consulta	86	50,0	46,5	3,5	16,3	33,7	37,2	12,8
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	30	60,0	36,7	3,3	13,3	43,3	33,3	10,0
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	20	45,0	55,0	0,0	30,0	30,0	30,0	10,0
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	9	44,4	55,6	0,0	0,0	44,4	44,4	11,1
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	9	33,3	66,7	0,0	0,0	22,2	55,6	22,2
Lentitud en la tramitació de les respostes	8	50,0	50,0	0,0	25,0	12,5	50,0	12,5
Altres	9	44,4	33,3	>22,2	11,1	33,3	33,3	22,2
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
18. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Segur que sí	219	49,3	49,8	0,9	9,1	33,3	40,2	17,4
Probablement sí	69	>63,8	<34,8	1,4	13,0	24,6	39,1	23,2
Probablement no	48	45,8	54,2	0,0	16,7	27,1	35,4	20,8
Segur que no	45	51,1	42,2	>6,7	17,8	37,8	35,6	8,9
No ho sé	21	<28,6	>71,4	0,0	9,5	42,9	33,3	14,3
19. Per quin motiu no recomanaríeu aquest servei a altres persones?								
Base: No recomanaria el servei	93	48,4	48,4	3,2	17,2	32,3	35,5	15,1
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	33	45,5	48,5	6,1	18,2	42,4	33,3	6,1
Per mala experiència personal	16	56,3	43,8	0,0	18,8	25,0	31,3	25,0
Lentitud en la tramitació de respostes	10	40,0	60,0	0,0	30,0	20,0	30,0	20,0
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	7	28,6	71,4	0,0	14,3	57,1	28,6	0,0
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	7	42,9	57,1	0,0	0,0	14,3	57,1	28,6
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	5	60,0	40,0	0,0	0,0	20,0	60,0	20,0
Altres	14	57,1	35,7	7,1	14,3	28,6	35,7	21,4
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
20. Quin és el vostre sexe?								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Home	203	>100,0	<0,0	<0,0	10,3	<25,6	37,4	>26,6
Dona	193	<0,0	>100,0	<0,0	13,0	>38,3	39,9	<8,8
No binari	6	<0,0	<0,0	>100,0	16,7	50,0	33,3	0,0
21. Quina és la vostra edat?								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
De 18 a 34	47	44,7	53,2	2,1	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 49	129	<40,3	>57,4	2,3	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 50 a 64	155	49,0	49,7	1,3	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
De 65 anys o més	71	>76,1	<23,9	0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
Mitjana	51,78	54,67	48,92	45,67	28,47	43,41	56,68	71,72
22. On vàreu néixer?								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Catalunya	337	50,4	48,4	1,2	11,3	31,5	40,1	17,2
Altres comunitats autònomes	31	41,9	54,8	3,2	3,2	29,0	41,9	25,8
Fora d'Espanya	29	58,6	41,4	0,0	>24,1	37,9	24,1	13,8
Prefereixo no contestar	5	60,0	20,0	>20,0	20,0	60,0	0,0	20,0
23. Quina llengua parleu habitualment?								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Català	300	51,3	47,3	1,3	11,7	<29,0	39,3	>20,0
Castellà	85	49,4	50,6	0,0	14,1	38,8	36,5	10,6
Altres opcions	13	38,5	53,8	7,7	0,0	53,8	38,5	7,7
Prefereixo no contestar	4	50,0	25,0	>25,0	0,0	50,0	25,0	25,0
24. Quina llengua o llengües parleu habitualment?								
Base: Contesta altres	13	38,5	53,8	7,7	0,0	53,8	38,5	7,7
Català i castellà per igual	10	40,0	60,0	0,0	0,0	50,0	40,0	10,0
Aranès	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àrab	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	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	0,0	50,0	>50,0	0,0	50,0	50,0	0,0

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	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
25. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Treball	281	<44,5	>54,1	1,4	>14,6	>42,7	41,6	<1,1
Treball domèstic no remunerat	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No treball: estic a l'atur	18	44,4	44,4	>11,1	11,1	16,7	>72,2	<0,0
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	88	>70,5	<29,5	0,0	<0,0	<1,1	<22,7	>76,1
No treball: estic estudiant	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
Prefereixo no contestar	12	58,3	41,7	0,0	25,0	33,3	33,3	8,3
26. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Sense estudis	3	100,0	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	>66,7
Estudis primaris	22	59,1	36,4	4,5	0,0	27,3	45,5	27,3
Estudis secundaris	125	>62,4	<37,6	0,0	12,0	27,2	43,2	17,6
Estudis universitaris	242	<43,0	>55,4	1,7	12,4	35,1	36,4	16,1
Altres	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Prefereixo no contestar	9	55,6	33,3	>11,1	22,2	22,2	33,3	22,2
27. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Jo sol/la	67	47,8	50,7	1,5	11,9	23,9	38,8	25,4
Dos persones	133	>58,6	41,4	0,0	14,3	<16,5	33,8	>35,3
Tres o quatre persones	172	46,5	51,2	2,3	10,5	>44,8	40,7	<4,1
Més de quatre persones	30	43,3	53,3	3,3	6,7	46,7	46,7	<0,0
Mitjana	2,80	2,73	2,85	3,50	2,51	3,26	2,91	1,90
Desviació típica	1,42	1,44	1,40	1,38	1,10	1,36	1,60	0,68
28. Com és composta la vostra llar?								
Base: Total entrevistes	402	50,5	48,0	1,5	11,7	32,1	38,6	17,7
Jo sol/a	67	47,8	50,7	1,5	11,9	23,9	38,8	25,4
Monoparental: pare/mare amb fills/es	50	42,0	56,0	2,0	14,0	34,0	44,0	8,0
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	5	60,0	40,0	0,0	20,0	40,0	40,0	0,0
Parella sense fills/es	63	>66,7	<33,3	0,0	17,5	<20,6	<20,6	>41,3
Parella sense fills/es i altres familiars	9	33,3	66,7	0,0	>33,3	22,2	33,3	11,1
Parella amb fills/es	150	51,3	47,3	1,3	<5,3	>42,0	44,0	<8,7
Parella amb fills/es i altres familiars	8	37,5	62,5	0,0	12,5	50,0	25,0	12,5
Dues persones o més que no són parella	13	53,8	46,2	0,0	23,1	7,7	38,5	30,8
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	4	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Altres	6	16,7	66,7	>16,7	33,3	16,7	33,3	16,7
Prefereixo no contestar	27	44,4	51,9	3,7	11,1	29,6	44,4	14,8

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	402	203	193	6	47	129	155	71
Província								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Barcelona	273	140	129	4	31	86	101	55
Girona	40	19	20	1	4	16	17	3
Lleida	42	24	18	0	8	12	15	7
Tarragona	47	20	26	1	4	15	22	6
Via								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	312	152	154	6	36	113	120	43
Presencial	45	26	19	0	5	8	15	17
Telefònica	30	16	14	0	4	5	13	8
Correu electrònic	12	6	6	0	1	3	5	3
Electrònica (Organisme extern)	2	2	0	0	0	0	2	0
Formulari mòbil ACC (Registre telemàtic)	1	1	0	0	1	0	0	0
Any de tancament								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
2023	402	203	193	6	47	129	155	71
Mes de tancament								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
gener	42	20	21	1	7	9	21	5
febrer	46	25	21	0	5	16	18	7
març	47	25	21	1	8	15	16	8
abril	36	15	20	1	1	15	14	6
maig	49	27	21	1	3	17	16	13
juny	49	24	24	1	8	15	18	8
juliol	52	22	30	0	4	20	15	13
agost	46	23	22	1	3	12	24	7
setembre	35	22	13	0	8	10	13	4
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	402	203	193	6	47	129	155	71
Sí	402	203	193	6	47	129	155	71
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	402	203	193	6	47	129	155	71
Menys d'un any	82	45	37	0	17	20	34	11
Entre 1 i 2 anys	46	23	23	0	10	13	16	7
Més de dos anys	235	117	112	6	16	80	94	45
No ho recordo	39	18	21	0	4	16	11	8
2. Com va conèixer el servei de consultes? A través de quin mitjà ...								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	111	61	49	1	12	31	53	15
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	101	42	57	2	20	36	30	15
Cercador d'Internet	94	54	39	1	13	30	39	12
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	50	26	24	0	5	15	21	9
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	34	19	14	1	3	11	10	10
Xarxes socials	11	7	4	0	3	1	5	2
Per la feina	7	0	6	1	4	1	2	0
Consell Comarcal	6	3	3	0	2	3	0	1
No ho recordo	15	12	3	0	0	6	4	5
Altres	28	16	11	1	1	6	13	8

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	402	203	193	6	47	129	155	71
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	402	203	193	6	47	129	155	71
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	226	112	109	5	35	83	76	32
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)	82	45	37	0	4	16	40	22
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	67	31	36	0	6	21	30	10
Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum	11	7	4	0	2	5	3	1
Per telèfon, al 012	5	2	3	0	0	2	2	1
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres	8	4	3	1	0	2	2	4
No ho recordo	3	2	1	0	0	0	2	1
4. Quin era el tema de la vostra consulta?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Electricitat	50	27	22	1	4	10	23	13
Gas	43	23	20	0	3	11	16	13
Telefonia / Internet	36	18	18	0	3	11	11	11
Vehicles (reparació/compravenda)	30	20	9	1	3	11	12	4
Altres comerç	25	12	13	0	3	10	8	4
Sector financer	21	12	9	0	1	7	12	1
Restauració i allotjaments	19	12	7	0	3	8	6	2
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	18	9	8	1	5	5	6	2
Compra en línia i servei de paqueteria	18	6	11	1	1	8	8	1
Transport públic i privat	17	6	11	0	2	7	8	0
Assegurances	15	6	9	0	1	6	6	2
Viatges i turisme	11	3	8	0	3	5	2	1
Drets lingüístics	8	6	1	1	1	2	2	3
Espectacles	8	4	4	0	1	2	3	2
Moda	7	1	6	0	2	3	2	0
Eficiència energètica	7	3	4	0	1	1	5	0
Informàtica	5	3	2	0	1	2	1	1
Aigua	5	2	3	0	1	3	1	0
Altres	49	23	25	1	7	15	20	7
No ho recordo	10	7	3	0	1	2	3	4
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum.								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
0 Gens satisfet/a	70	36	32	2	9	27	23	11
1	13	7	5	1	2	5	5	1
2	19	13	6	0	0	6	6	7
3	14	6	8	0	4	5	4	1
4	15	7	7	1	3	4	6	2
5	23	11	11	1	3	6	12	2
6	24	7	17	0	3	7	11	3
7	32	17	15	0	6	9	9	8
8	47	29	18	0	6	14	22	5
9	33	18	15	0	1	11	12	9
10 Molt satisfet/a	107	50	56	1	10	34	44	19
No ho sé	5	2	3	0	0	1	1	3
Mitjana	5,99	5,92	6,16	3,33	5,49	5,73	6,27	6,19
Desviació típica	3,76	3,79	3,71	3,88	3,65	3,93	3,63	3,79

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	402	203	193	6	47	129	155	71
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	402	203	193	6	47	129	155	71
0 Gens satisfet/a	53	30	21	2	7	16	21	9
1	9	4	5	0	0	3	5	1
2	12	6	6	0	0	7	2	3
3	23	10	12	1	3	10	8	2
4	14	5	9	0	2	2	9	1
5	18	11	7	0	3	5	4	6
6	27	16	10	1	3	9	11	4
7	42	18	24	0	6	16	12	8
8	66	37	28	1	3	21	30	12
9	45	24	21	0	3	12	18	12
10 Molt satisfet/a	91	41	49	1	16	28	34	13
No ho sé	2	1	1	0	1	0	1	0
Mitjana	6,37	6,26	6,54	4,50	6,59	6,22	6,37	6,49
Desviació típica	3,44	3,47	3,38	4,18	3,58	3,44	3,47	3,34
6b. El tracte rebut per part del personal.								
Base: Ha estat atès per una persona física	98	54	44	0	6	23	45	24
0 Gens satisfet/a	4	3	1	0	1	0	3	0
1	4	3	1	0	0	2	0	2
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	2	0	2	0	0	1	1	0
5	4	2	2	0	0	0	4	0
6	4	2	2	0	0	1	1	2
7	3	0	3	0	0	1	2	0
8	9	4	5	0	3	1	3	2
9	15	9	6	0	0	3	7	5
10 Molt satisfet/a	52	30	22	0	2	14	24	12
No ho sé	1	1	0	0	0	0	0	1
Mitjana	8,29	8,26	8,32		7,33	8,43	8,24	8,48
Desviació típica	2,80	3,07	2,48		3,72	2,81	2,82	2,64
6c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta.								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
0 Gens satisfet/a	52	27	23	2	6	20	19	7
1	12	6	5	1	2	4	4	2
2	18	7	10	1	1	8	8	1
3	11	4	6	1	1	5	3	2
4	14	6	8	0	3	5	4	2
5	25	14	11	0	5	8	7	5
6	26	14	12	0	7	4	11	4
7	37	17	20	0	3	13	13	8
8	49	28	21	0	1	17	24	7
9	53	31	22	0	4	15	23	11
10 Molt satisfet/a	101	46	54	1	13	30	38	20
No ho sé	4	3	1	0	1	0	1	2
Mitjana	6,42	6,46	6,50	2,67	6,11	6,05	6,60	6,93
Desviació típica	3,51	3,48	3,49	3,78	3,52	3,66	3,46	3,31

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	402	203	193	6	47	129	155	71
6d. La claredat de la informació rebuda.								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
0 Gens satisfet/a	39	16	21	2	5	13	14	7
1	9	9	0	0	1	3	5	0
2	16	8	7	1	1	8	3	4
3	8	2	6	0	1	1	5	1
4	15	12	2	1	3	7	2	3
5	29	11	17	1	6	9	10	4
6	26	11	15	0	5	4	12	5
7	35	17	18	0	3	14	15	3
8	64	41	23	0	5	20	30	9
9	47	20	27	0	3	14	17	13
10 Molt satisfet/a	111	54	56	1	13	36	42	20
No ho sé	3	2	1	0	1	0	0	2
Mitjana	6,81	6,80	6,92	3,50	6,43	6,69	6,93	7,00
Desviació típica	3,28	3,24	3,26	3,78	3,32	3,37	3,19	3,32
6e. El llenguatge utilitzat pel personal .								
Base: Ha estat atès per una persona física	98	54	44	0	6	23	45	24
0 Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	3	2	1	0	0	2	0	1
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	0	0	0	0	1	0
5	3	2	1	0	0	0	3	0
6	2	0	2	0	0	1	1	0
7	6	3	3	0	1	0	4	1
8	18	9	9	0	1	4	8	5
9	16	10	6	0	1	2	6	7
10 Molt satisfet/a	47	26	21	0	2	14	21	10
No ho sé	2	1	1	0	1	0	1	0
Mitjana	8,72	8,70	8,74		8,80	8,70	8,66	8,83
Desviació típica	1,83	1,95	1,71		1,30	2,36	1,68	1,71
6f. El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts.								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
0 Gens satisfet/a	24	12	11	1	4	9	6	5
1	11	5	5	1	1	2	7	1
2	4	4	0	0	0	1	1	2
3	5	1	4	0	1	1	2	1
4	11	6	5	0	1	3	7	0
5	39	18	20	1	4	18	12	5
6	21	11	10	0	4	7	7	3
7	41	21	20	0	6	12	18	5
8	64	34	29	1	3	21	28	12
9	52	26	26	0	3	20	17	12
10 Molt satisfet/a	114	57	56	1	17	33	44	20
No ho sé	16	8	7	1	3	2	6	5
Mitjana	7,27	7,28	7,33	4,80	7,16	7,19	7,30	7,42
Desviació típica	2,93	2,92	2,88	4,32	3,21	2,89	2,85	3,03
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	402	203	193	6	47	129	155	71
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	88	46	42	0	8	21	40	19
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	51	24	26	1	6	16	19	10
La facilitat en la tramitació de la consulta	51	23	28	0	7	17	20	7
L'assessorament que ofereix	51	26	25	0	6	16	21	8
La possibilitat de ser escoltat	43	23	19	1	6	16	12	9
La utilitat de la informació rebuda	23	13	10	0	2	11	9	1
Res / cap	89	47	39	3	12	31	29	17
No ho sé	6	1	4	1	0	1	5	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	402	203	193	6	47	129	155	71
8. I el segon més important?								
Base: Contesta en 1er lloc	307	155	150	2	35	97	121	54
La facilitat en la tramitació de la consulta	80	37	42	1	10	28	33	9
L'assessorament que ofereix	50	29	20	1	4	13	23	10
La utilitat de la informació rebuda	47	25	22	0	5	11	15	16
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	41	19	22	0	3	18	15	5
La possibilitat de ser escoltat	38	19	19	0	5	11	14	8
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	31	16	15	0	4	8	15	4
No ho sé	20	10	10	0	4	8	6	2
9. I el tercer més important?								
Base: Contesta en 2on lloc	287	145	140	2	31	89	115	52
La facilitat en la tramitació de la consulta	56	30	25	1	5	18	21	12
L'assessorament que ofereix	56	26	30	0	1	19	26	10
La utilitat de la informació rebuda	46	27	19	0	4	13	21	8
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	43	17	26	0	4	14	18	7
La possibilitat de ser escoltat	33	15	18	0	7	8	13	5
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	29	19	10	0	4	10	8	7
No ho sé	24	11	12	1	6	7	8	3
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	402	203	193	6	47	129	155	71
La facilitat en la tramitació de la consulta	187	90	95	2	22	63	74	28
El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum	162	79	83	0	16	43	73	30
L'assessorament que ofereix	157	81	75	1	11	48	70	28
La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta	121	62	58	1	13	44	42	22
La utilitat de la informació rebuda	116	65	51	0	11	35	45	25
La possibilitat de ser escoltat	114	57	56	1	18	35	39	22
Res / cap	89	47	39	3	12	31	29	17
No ho sé	6	1	4	1	0	1	5	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	402	203	193	6	47	129	155	71
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	84	41	42	1	12	24	31	17
Adequació de la resposta a la consulta	56	30	26	0	9	19	19	9
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	46	25	20	1	7	18	15	6
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	29	13	16	0	3	9	13	4
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	26	18	8	0	1	6	12	7
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	21	8	12	1	3	8	6	4
Tot	12	4	7	1	1	4	5	2
Resposta més sintètica	5	4	1	0	1	1	3	0
Res / cap	77	42	34	1	7	26	30	14
Altres	29	10	18	1	3	11	10	5
No ho sé	17	8	9	0	0	3	11	3
11. I el segon?								
Base: Contesta en 1er lloc	296	149	143	4	39	96	109	52
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	59	28	31	0	9	24	17	9
Adequació de la resposta a la consulta	41	18	22	1	3	12	21	5
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	35	17	18	0	8	7	14	6
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	32	13	18	1	4	9	12	7
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	29	14	15	0	5	9	9	6
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	22	10	11	1	3	7	11	1
Resposta més sintètica	18	12	6	0	0	6	5	7
Altres	23	11	11	1	1	6	9	7
No ho sé	37	26	11	0	6	16	11	4

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	402	203	193	6	47	129	155	71
12. I el tercer?								
Base: Contesta en 2on lloc	259	123	132	4	33	80	98	48
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	46	20	25	1	4	10	23	9
Adequació de la resposta a la consulta	26	12	14	0	3	11	9	3
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	25	12	13	0	6	4	7	8
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	24	10	14	0	3	8	8	5
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	24	9	15	0	4	9	8	3
Resposta més sintètica	19	10	9	0	3	6	7	3
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	19	7	10	2	1	6	9	3
Altres	18	11	6	1	2	6	8	2
No ho sé	58	32	26	0	7	20	19	12
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	402	203	193	6	47	129	155	71
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes	160	76	81	3	22	54	56	28
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	127	62	63	2	19	35	52	21
Adequació de la resposta a la consulta	122	59	62	1	15	41	49	17
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	82	40	41	1	9	24	32	17
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	76	35	40	1	12	20	31	13
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	74	32	41	1	11	25	23	15
Resposta més sintètica	42	26	16	0	4	13	15	10
Tot	12	4	7	1	1	4	5	2
Res / cap	77	42	34	1	7	26	30	14
Altres	57	24	30	3	5	21	22	9
No ho sé	17	8	9	0	0	3	11	3
13. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta? No ens referim al problema								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Sí	257	130	125	2	27	78	107	45
No	145	73	68	4	20	51	48	26
14. Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta?								
Base: No la va resoldre	145	73	68	4	20	51	48	26
Encara no sha donat resposta o no hi ha resolució definitiva	40	21	19	0	7	12	13	8
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	27	19	8	0	4	9	11	3
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	21	8	11	2	4	7	7	3
Derivació de les consultes a altres ens	17	7	9	1	1	9	5	2
Problemes o males pràctiques de l'Administració (Perden papers, mala educació en l'atenció, etc...)	13	6	7	0	1	5	3	4
Falta d'adequació de la resposta a la consulta	6	1	5	0	0	1	4	1
Altres	18	9	8	1	2	7	5	4
No ho sé	3	2	1	0	1	1	0	1
15. Havíeu utilitzat abans d'aquesta consulta, aquest servei de l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
No, mai	251	126	122	3	35	77	95	44
Sí, una vegada	97	48	47	2	11	34	35	17
Sí, dues vegades	20	9	11	0	0	6	11	3
Sí, entre tres i cinc vegades	17	11	6	0	1	4	9	3
Sí, entre sis i deu vegades	2	1	1	0	0	1	0	1
Sí, més de deu vegades	3	3	0	0	0	1	0	2
No ho recordo	12	5	6	1	0	6	5	1
16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Segur que sí	220	109	109	2	21	70	91	38
Probablement sí	73	42	30	1	10	22	23	18
Probablement no	49	25	24	0	8	13	22	6
Segur que no	37	18	16	3	6	16	10	5
No ho sé	23	9	14	0	2	8	9	4

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	402	203	193	6	47	129	155	71
17. Per quin motiu no tornaria a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?								
Base: No tornaria a presentar una consulta	86	43	40	3	14	29	32	11
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	30	18	11	1	4	13	10	3
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	20	9	11	0	6	6	6	2
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	9	4	5	0	0	4	4	1
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	9	3	6	0	0	2	5	2
Lentitud en la tramitació de les respostes	8	4	4	0	2	1	4	1
Altres	9	4	3	2	1	3	3	2
No ho sap	1	1	0	0	1	0	0	0
18. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Segur que sí	219	108	109	2	20	73	88	38
Probablement sí	69	44	24	1	9	17	27	16
Probablement no	48	22	26	0	8	13	17	10
Segur que no	45	23	19	3	8	17	16	4
No ho sé	21	6	15	0	2	9	7	3
19. Per quin motiu no recomanaríeu aquest servei a altres persones?								
Base: No recomanaria el servei	93	45	45	3	16	30	33	14
Insatisfacció per manca de competències de l'ACC	33	15	16	2	6	14	11	2
Per mala experiència personal	16	9	7	0	3	4	5	4
Lentitud en la tramitació de respostes	10	4	6	0	3	2	3	2
Insatisfacció amb la resolució o el resultat obtingut	7	2	5	0	1	4	2	0
Poca facilitat en els tràmits i llenguatge massa tècnic	7	3	4	0	0	1	4	2
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	5	3	2	0	0	1	3	1
Altres	14	8	5	1	2	4	5	3
No ho sap	1	1	0	0	1	0	0	0
20. Quin és el vostre sexe?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Home	203	203	0	0	21	52	76	54
Dona	193	0	193	0	25	74	77	17
No binari	6	0	0	6	1	3	2	0
21. Quina és la vostra edat?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
De 18 a 34	47	21	25	1	47	0	0	0
De 35 a 49	129	52	74	3	0	129	0	0
De 50 a 64	155	76	77	2	0	0	155	0
De 65 anys o més	71	54	17	0	0	0	0	71
Mitjana	51,78	54,67	48,92	45,67	28,47	43,41	56,68	71,72
22. On vàreu néixer?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Catalunya	337	170	163	4	38	106	135	58
Altres comunitats autònomes	31	13	17	1	1	9	13	8
Fora d'Espanya	29	17	12	0	7	11	7	4
Prefereixo no contestar	5	3	1	1	1	3	0	1
23. Quina llengua parleu habitualment?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Català	300	154	142	4	35	87	118	60
Castellà	85	42	43	0	12	33	31	9
Altres opcions	13	5	7	1	0	7	5	1
Prefereixo no contestar	4	2	1	1	0	2	1	1
24. Quina llengua o llengües parleu habitualment?								
Base: Contesta altres	13	5	7	1	0	7	5	1
Català i castellà per igual	10	4	6	0	0	5	4	1
Aranès	0	0	0	0	0	0	0	0
Àrab	1	1	0	0	0	1	0	0
Romanès	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres llengües o combinacions	2	0	1	1	0	1	1	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	402	203	193	6	47	129	155	71
25. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Treball	281	125	152	4	41	120	117	3
Treball domèstic no remunerat	1	0	1	0	0	1	0	0
No treball: estic a l'atur	18	8	8	2	2	3	13	0
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	88	62	26	0	0	1	20	67
No treball: estic estudiant	2	1	1	0	1	0	1	0
Prefereixo no contestar	12	7	5	0	3	4	4	1
26. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Sense estudis	3	3	0	0	0	1	0	2
Estudis primaris	22	13	8	1	0	6	10	6
Estudis secundaris	125	78	47	0	15	34	54	22
Estudis universitaris	242	104	134	4	30	85	88	39
Altres	1	0	1	0	0	1	0	0
Prefereixo no contestar	9	5	3	1	2	2	3	2
27. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Jo sol/la	67	32	34	1	8	16	26	17
Dos persones	133	78	55	0	19	22	45	47
Tres o quatre persones	172	80	88	4	18	77	70	7
Més de quatre persones	30	13	16	1	2	14	14	0
Mitjana	2,80	2,73	2,85	3,50	2,51	3,26	2,91	1,90
Desviació típica	1,42	1,44	1,40	1,38	1,10	1,36	1,60	0,68
28. Com és composta la vostra llar?								
Base: Total entrevistes	402	203	193	6	47	129	155	71
Jo sol/a	67	32	34	1	8	16	26	17
Monoparental: pare/mare amb fills/es	50	21	28	1	7	17	22	4
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	5	3	2	0	1	2	2	0
Parella sense fills/es	63	42	21	0	11	13	13	26
Parella sense fills/es i altres familiars	9	3	6	0	3	2	3	1
Parella amb fills/es	150	77	71	2	8	63	66	13
Parella amb fills/es i altres familiars	8	3	5	0	1	4	2	1
Dues persones o més que no són parella	13	7	6	0	3	1	5	4
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	4	2	2	0	0	2	2	0
Altres	6	1	4	1	2	1	2	1
Prefereixo no contestar	27	12	14	1	3	8	12	4

4. Questionari

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, amiat 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. Havíeu 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

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

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