



REO núm: 1105  
Data: 30/09/2024

## Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones empresàries que han presentat una consulta jurídica. 2023

### Questionario

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN A LAS EMPRESAS O PROFESIONALES QUE HAN PRESENTADO UNA CONSULTA JURÍDICA

### Seleccione el idioma en que quiere responder la encuesta

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

### PRESENTACIÓN

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

### INTRO

Apreciado/a, <nombre de la empresa o profesional que hizo la consulta>. La Agència Catalana del Consum (ACdC) está llevando a cabo un estudio para conocer su grado de satisfacción sobre la resolución de la consulta jurídica que nos presentó, con el objetivo de ofrecerle un servicio de mejor calidad.

Solo le llevará unos minutos responderla y será de gran ayuda para mejorar la Agència Catalana del Consum.

Le agradecemos la dedicación.

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

### 0. ¿Confirma que efectivamente durante el mes de <mes de la base de datos> presentó una consulta jurídica por/en relación con la empresa a la Agència Catalana del Consum?

Solo una respuesta

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

### HORA PRIMERA PREGUNTA

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

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

Solo una respuesta

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

### 2. ¿Cómo conoció el servicio de consultas jurídicas de la Agència Catalana del Consum? A través de qué medios...

Programador/a: aleatorizar

Más de una respuesta

1. Recomendación de un familiar, amistad o conocido
2. Página web de la Agència Catalana del Consum
3. Buscador de Internet
4. Redes sociales
5. Anuncios en medios (TV, radio, prensa...)
6. Por recomendación de la Agència Catalana del Consum
7. Por una organización empresarial (Foment del Treball, PIMEC, CECOT...)
80. Otros (Especificar)
98. No lo recuerdo

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

Programador/a: aleatorizar (1-5)

Solo una respuesta

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

**4. ¿Cuál fue el motivo de su consulta jurídica?**

Programador/a: aleatoritzar

Solo una respuesta

1. Productos: etiquetaje, garantías, seguridad, alimentos, productos no alimentarios
2. Establecimientos y condiciones de venta / prestación de servicios: requisitos generales de la actividad
3. Servicios: servicios financieros, seguros, suministros básicos, telecomunicaciones, transporte, viajes combinados y servicios de viaje vinculados, servicio de ocio y recreo
4. Alojamientos: vivienda compra/alquiler, no consumo
80. Otros (Especificar)
98. No lo recuerdo

**5. En términos generales, valore su grado de satisfacción con el servicio de consultas jurídicas de la Agència Catalana del Consum.**

Solo una respuesta

0 Nada satisfecho/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Muy satisfecho/a

98. No lo sé

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

Programador/a: aleatorizar

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

Solo una respuesta

0 Nada satisfecho/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Muy satisfecho/a

98. No lo sé

**7. ¿Qué vía prefiere para utilizar el servicio de consultas jurídicas?**

Programador/a: aleatorizar

Solo una respuesta

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

**8. A partir del siguiente listado, indique ¿cuál es el elemento más importante que debería mejorar la Agència Catalana del Consum para ofrecer un mejor servicio por lo que se refiere a la respuesta a las consultas jurídicas?**

Programador/a: aleatorizar

Solo una respuesta

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

### 9. ¿Y el segundo?

Programador/a: aleatorizar. No consta el elemento citado en la P8

Solo una respuesta.

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

### 10. ¿Y el tercero?

Programador/a: aleatorizar. No consta el elemento citado en la P8 y 9

Solo una respuesta

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

### 11. ¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta jurídica? No nos referimos al problema.

Solo una respuesta

1. Sí
2. No

### 12. (P11= 2) ¿Por qué motivo considera que no se resolvió satisfactoriamente su consulta jurídica?

98. No lo sé

### 13. Antes de esta consulta jurídica, ¿había utilizado este servicio de la Agència Catalana del Consum?

Solo una respuesta

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

### 14. ¿Volvería a utilizar este servicio de consultas jurídicas?

Solo una respuesta

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

**15. (P14= 3 o 4) ¿Por qué motivo no volvería a utilizar este servicio?**

98. No lo sé

**16. ¿Recomendaría a otras entidades este servicio de consultas jurídicas?**

Solo una respuesta

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

**17. A la hora de recibir una respuesta del servicio de consultas jurídicas, ¿qué opción preferiría?**

Programador/a: aleatorizar

Solo una respuesta

1. Una respuesta corta y centrada en dar respuesta a la pregunta
2. Una respuesta más extensa en que se incorpore más información complementaria
98. No lo sé

**DATOS DE CLASIFICACIÓN**

A continuación, le planteamos unas preguntas sobre su empresa para poder clasificar estadísticamente los datos que nos ha proporcionado.

**18. ¿A qué sector pertenece su empresa?**

Solo una respuesta

1. Comercio y consumo
2. Industria
3. Construcción
4. Transportes
5. Turismo
6. Consultoría
80. Otros (Especificar)
99. Prefiero no contestar

**19. ¿Cuántos establecimientos tiene su empresa?**

Solo una respuesta

1. Ninguna (autónomo, actividad online...)
2. Un establecimiento
3. Entre dos y diez establecimientos
4. Entre once y quince establecimientos
5. Más de quince establecimientos
99. Prefiero no contestar

**20. ¿Cuál es el número de trabajadores que tiene el establecimiento donde usted trabaja?**

Solo una respuesta

1. De uno a cuatro
2. De cinco a nueve
3. De diez a 49
4. Más de 50
99. Prefiero no contestar

**21. Puede hacernos llegar cualquier sugerencia en este espacio**

\_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su amabilidad a la hora de responder la entrevista**

**HORA\_ÚLTIMA\_PREGUNTA** Hora final de la entrevista