

SATISFACCIÓ HABITATGE LLOGUER ADIGSA - FEBRER 2008

BLOC FILTRES I QUOTES

F.1 Es vostè el Sr. /Sra. _____?

F.1 ¿Es usted el Sr. /Sra. _____?

(RECUPERAR SEGONS BBDD. CONFIRMAR)

[F1]

[F1C]

Sí 1
No 2

Q.2 Quin és el seu lloc de residència?

Q.2 ¿Cuál es su lugar de residencia?

(SEGONS BBDD. NO PREGUNTEU)

[Q2]

Barcelona 1
Girona 2
Lleida 3
Tarragona 4

Q.3 TIPUS DE RÈGIM SEGONS TIPUS DE PROCÉS?

Q.3 TIPO DE RÉGIMEN SEGÚN TIPO DE PROCESO?

(SEGONS BBDD. NO PREGUNTEU)

[Q3]

ADJUDICATARI // ADJUDICATARIO 1
CONTRACTE LLOGUER // CONTRATO ALQUILER 2

Q.4 HA REBUT CARTA I/O AJUTS SOBRE EL LLOGUER PER PART D'ADIGSA

Q.4 ¿HA RECIBIDO CARTA Y/O AYUDAS SOBRE EL ALQUILER POR PARTE DE ADIGSA?

[Q4]

Q3=1 0
CARTA sí / AJUTS no 1
CARTA no / AJUTS sí 2
CARTA no / AJUTS no 3
CARTA sí / AJUTS sí 4

Q.5 MANTENIMENT

Q.5 MANTENIMIENTO

[Q5]

Q3=1 0
MANTENIMENT sí 1
MANTENIMENT no 2

BLOC 1. PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

Per començar parlarem sobre el procés inicial d'informació per sol·licitar el seu habitatge actual.

Para empezar hablaremos sobre el proceso inicial de información para solicitar su vivienda actual.

P.1. Com es va informar per sol·licitar el seu habitatge?

P.1. ¿Cómo se informó para solicitar su vivienda?

NO LLEGIR.

[P1]

Per Internet (web) // Por Internet (web) 1
Per telèfon // Por teléfono 2
Oficina d'ADIGSA // Oficina de ADIGSA 3
Oficina de l'Habitatge // Oficina de la Vivienda 4
Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC's) // Oficina de Atención al Ciudadano 5
Altres (especificar) // Otros (especificar) 98
NS / NC 99

Filtros:

Si NO P1=98 ir a la siguiente

[P1A]

P.2. El servei informatiu inicial rebut d'ADIGSA...

P.2. El servicio informativo inicial recibido de ADIGSA...

(ENQUESTADOR: LLEGIR OPCIONS, UNA SOLA RESPOSTA)

[P2]

Va ser tan bo com esperava // Fué tan bueno como esperaba 1
Va ser tan dolent com esperava // Fué tan malo como esperaba 2
Va ser millor del que esperava // Fué mejor de lo que esperaba 3
Va ser pitjor del que esperava // Fué peor de lo que esperaba 4

P.3. Podria fer una valoració del 0 al 10 dels següents aspectes respecte al procés d'informació inicial amb ADIGSA essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet?

P.3. Podría hacer una valoración del 0 al 10 de los siguientes aspectos respecto al proceso de información inicial con ADIGSA siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho?

1. Amabilitat del personal /

Amabilidad del personal

[P3_1]

0 0
1 1
2 2
3 3
4 4
5 5
6 6
7 7
8 8
9 9
10 10

2. Grau d'atenció del personal /

Grado de atención del personal

[P3_2]

0 0
1 1
2 2
3 3
4 4
5 5
6 6
7 7
8 8
9 9
10 10

3. Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) /

Voluntad resolutiva (dudas, consultas, ...)

[P3_3]

0 0
1 1
2 2
3 3
4 4
5 5
6 6
7 7
8 8
9 9
10 10

4. Coneixements dels temes /
Conocimientos de los temas

[P3_4]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

5. Capacitat d'explicació /
Capacidad de explicación

[P3_5]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

6. Agilitat en la resolució /
Agilidad en la resolución

[P3_6]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

7. Claredat de la informació rebuda /
Claridad de la información recibida

[P3_7]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.4. Faci una valoració de l'0 al 10 sobre el procés d'informació inicial amb ADIGSA essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet
P.4. Haga una valoración del 0 al 10 sobre el proceso de información inicial con ADIGSA siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho

[P4]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.5. Per quin/s motiu/s considera que no va ser bo el procés inicial d'informació per part d'ADIGSA?

P.5. Por cuál/es motivo/s considera que no fué bueno el proceso inicial de información por parte de ADIGSA?

Filtros:
Si P4<0 OR P4>6 ir a la siguiente

[P5_1]

Filtros:
Si P4<0 OR P4>6 ir a la siguiente

Si P5_1="99" ir a la siguiente

Si P5_1="-" ir a la siguiente

[P5_2]

Filtros:
Si P4<0 OR P4>6 ir a la siguiente

Si P5_1="99" ir a la siguiente

Si P5_1="-" ir a la siguiente

Si P5_2="-" ir a la siguiente

[P5_3]

BLOC 2. PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet els següents processos abans de la signatura del contracte de lloguer?

P.6. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho los siguientes procesos antes de la firma del contrato de alquiler?

1. Claredat de la informació o documentació sol·licitada /
Claridad de la información o documentación solicitada

[P6_1]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

2. Agilitat en la tramitació de la documentació sol·licitada / Agilidad en la tramitación de la documentación solicitada

[P6_2]	
0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

3. Informació sobre l'admissió de la sol·licitud a la borsa de lloguer / Información sobre la admisión de la solicitud a la bolsa de alquiler

[P6_3]	
0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

4. Informació sobre els habitatges disponibles de lloguer / Información sobre las viviendas disponibles de alquiler

[P6_4]	
0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

5. Concertació de la visita a l'habitatge en lloguer / Concertación de la visita a la vivienda en alquiler

[P6_5]	
0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

6. Comunicació d'haver-li assignat un habitatge de lloguer / Comunicación de haberle asignado una vivienda de alquiler

[P6_6]	
0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.7. La visita del seu habitatge amb el personal d'ADIGSA...
P.7. La visita de su vivienda con el personal de ADIGSA...
(ENQUESTADOR: LLEGIR OPCIONS, UNA SOLA RESPOSTA)
[P7]

Va ser tan bona com esperava // Fué tan buena como esperaba.....	1
Va ser tan dolenta com esperava // Fué tan mala como esperaba.....	2
Va ser millor del que esperava // Fué mejor de lo que esperaba.....	3
Va ser pitjor del que esperava // Fué peor de lo que esperaba.....	4

P.8. Podria fer una valoració del 0 al 10 dels següents aspectes per part d'ADIGSA fins que li van comunicar que li van assignar l'habitatge de lloguer essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet?

P.8. Podría hacer una valoración del 0 al 10 de los siguientes aspectos por parte de ADIGSA hasta que le comunicaron que le habían asignado la vivienda de alquiler siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho?

1. Amabilitat del personal / Amabilidad del personal

[P8_1]	
0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

2. Grau d'atenció del personal / Grado de atención del personal

[P8_2]	
0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

3. Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) / Voluntad resolutiva (dudas, consultas, ...)

[P8_3]	
0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

4. Coneixements dels temes /
 Conocimientos de los temas
 [P8_4]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

5. Capacitat d'explicació /
 Capacidad de explicación
 [P8_5]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

6. Agilitat en la resolució /
 Agilidad en la resolución
 [P8_6]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

7. Claredat de la informació rebuda /
 Claridad de la información recibida
 [P8_7]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.9. Faci una valoració de l'0 al 10 sobre ADIGSA respecte al procés d'assignació de l'habitatge de lloguer essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

P.9. Haga una valoración del 0 al 10 sobre ADIGSA respecto al proceso de asignación de la vivienda de alquiler siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho

[P9]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.10. Per quin/s motiu/s considera que no va ser bo el procés d'assignació del seu habitatge per part d'ADIGSA?

P.10. ¿Por cuál/es motivo/s considera que no fué bueno el proceso de asignación de su vivienda por parte de ADIGSA?

Filtros:
 Si P9<0 OR P9>6 ir a la siguiente

[P10_1]

Filtros:
 Si P9<0 OR P9>6 ir a la siguiente

Si P10_1="99" ir a la siguiente

[P10_2]

Filtros:
 Si P9<0 OR P9>6 ir a la siguiente

Si P10_1="99" ir a la siguiente

[P10_3]

BLOC 3. PROCÉS CONTRACTE DE ALQUILER

P.11. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet els següents processos des de l'adjudicació fins la signatura del contracte?

P.11. ¿Sería tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho los siguientes procesos desde la adjudicación hasta la firma del contrato?

1. Assessorament sobre les condicions econòmiques del lloguer /
 Asesoramiento sobre las condiciones económicas del alquiler

Filtros:
 Si Q3=1 ir a 1a OPCIO / 1ª OPCION

[P11_1]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

2. Assessorament sobre la signatura del contracte de lloguer /
 Asesoramiento sobre la firma del contrato de alquiler

[P11_2]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.12. Es va complir amb la data establerta per la signatura del contracte de lloguer?
 P.12. ¿Se cumplió con la fecha establecida para la firma del contrato de alquiler?

[P12]

Sí.....	1
No.....	2
Ns/Nc.....	99

P.13. A continuació li esmentaré una sèrie d'aspectes sobre el tracte personal que ha rebut en la signatura del contracte de alquiler amb ADIGSA. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet?

P.13. A continuació le nombraré una serie de aspectos sobre el trato personal que ha recibido en la firma del contrato de alquiler con ADIGSA. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho?

1. Amabilitat del personal /
 Amabilidad del personal

[P13_1]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

2. Grau d'atenció del personal /
 Grado de atención del personal

[P13_2]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

3. Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) /
 Voluntad resolutiva (dudas, consultas, ...)

[P13_3]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

4. Coneixements dels temes /
 Conocimientos de los temas

[P13_4]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

5. Capacitat d'explicació /
 Capacidad de explicación

[P13_5]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

6. Agilitat en la resolució /
 Agilidad en la resolución

[P13_6]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

7. Claredat del contracte de lloguer i documentació rebuda /
 Claridad del contrato de alquiler y documentación recibida

[P13_7]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.14. *Faci una valoració del 0 al 10 sobre el tracte general rebut en el procés de signatura del contracte de lloguer essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet*

P.14. *Haga una valoración del 0 al 10 sobre el trato general recibido en el proceso de firma del contrato de alquiler siendo 0 muy insatisfecho i 10 muy satisfecho*

[P14]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.15. *Per quin/s motiu/s considera que no va ser bo el procés de signatura del contracte de lloguer?*

P.15. *¿Por cuál/es motivo/s considera que no fué bueno el proceso de firma del contrato de alquiler?*

Filtros:
Si P14<0 OR P14>6 ir a la siguiente

[P15_1]

Filtros:
Si P14<0 OR P14>6 ir a la siguiente
Si P15_1="99" ir a la siguiente

[P15_2]

Filtros:
Si P14<0 OR P14>6 ir a la siguiente
Si P15_1="99" ir a la siguiente

[P15_3]

BLOC 4. PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.16. *Es va complir amb la data establerta per l'entrega de claus del seu habitatge?*

P.16. *¿Se cumplió con la fecha establecida para la entrega de llaves de su vivienda?*

[P16]

Sí	1
No	2
Ns/Nc	99

P.17. *A continuació li esmentaré una sèrie d'aspectes sobre el procés d'entrega de claus del seu habitatge. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet?*

P.17. *A continuación le nombraré una serie de aspectos sobre el proceso de entrega de llaves de su vivienda. ¿Sería tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho?*

1. *Claredat de la documentació rebuda (butlletins de contractació de serveis, còpies últims rebuts pagats, etc.) / Claridad de la documentación recibida (boletines de contratación de servicios, copias últimos recibos pagados, etc.)*

[P17_1]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

2. *Estat de l'habitatge en el moment de l'entrega / Estado de la vivienda en el momento de la entrega*

[P17_2]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.18. *Faci una valoració del 0 al 10 sobre el procés d'entrega de claus essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet*

P.18. *Haga una valoración del 0 al 10 sobre el proceso de entrega de llaves siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho*

[P18]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.19. *Per quin/s motiu/s considera que no va ser bo el procés d'entrega de claus del seu habitatge?*

P.19. *¿Por cuál/es motivo/s considera que no fué bueno el proceso de entrega de llaves de su vivienda?*

Filtros:
Si P18<0 OR P18>6 ir a la siguiente

[P19_1]

Filtros:
Si P18<0 OR P18>6 ir a la siguiente
Si P19_1="99" ir a la siguiente

[P19_2]

Filtros:
Si P18<0 OR P18>6 ir a la siguiente
Si P19_1="99" ir a la siguiente
[P19_3]

BLOC 5. ACABATS DE L'HABITATGE

P.20. A continuació li esmentaré una sèrie d'aspectes sobre els acabats de l'habitatge sol·licitat. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet?

P.20. A continuación le nombraré una serie de aspectos sobre los acabados de la vivienda solicitada. ¿Sería tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho?

1. Acabats del bany/s /

Acabados del baño

[P24_1]
0..... 0
1..... 1
2..... 2
3..... 3
4..... 4
5..... 5
6..... 6
7..... 7
8..... 8
9..... 9
10..... 10

2. Acabats de la cuina /

Acabados de la cocina

[P24_2]
0..... 0
1..... 1
2..... 2
3..... 3
4..... 4
5..... 5
6..... 6
7..... 7
8..... 8
9..... 9
10..... 10

3. Acabats de portes i finestres /

Acabados de puertas y ventanas

[P24_3]
0..... 0
1..... 1
2..... 2
3..... 3
4..... 4
5..... 5
6..... 6
7..... 7
8..... 8
9..... 9
10..... 10

4. Acabats de l'habitatge en general /
Acabados de la vivienda en general

[P24_4]
0..... 0
1..... 1
2..... 2
3..... 3
4..... 4
5..... 5
6..... 6
7..... 7
8..... 8
9..... 9
10..... 10

5. Equipaments de l'habitatge (calefacció, etc) /
Equipamientos de la vivienda (calefacción, ...)

[P24_5]
0..... 0
1..... 1
2..... 2
3..... 3
4..... 4
5..... 5
6..... 6
7..... 7
8..... 8
9..... 9
10..... 10

P.21. Faci una valoració del 0 al 10 sobre el seu habitatge essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

P.21. Haga una valoración del 0 al 10 sobre su vivienda siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho

[P21]
0..... 0
1..... 1
2..... 2
3..... 3
4..... 4
5..... 5
6..... 6
7..... 7
8..... 8
9..... 9
10..... 10

P.22. Per quin/s motiu/s considera que no està satisfet amb el seu habitatge?

P.22. ¿Por cuál/es motivo/s considera que no está satisfecho con su vivienda?

Filtros:
Si P21<0 OR P21>6 ir a la siguiente

[P22_1]

Filtros:
Si P21<0 OR P21>6 ir a la siguiente
Si P22_1="99" ir a la siguiente

[P22_2]

Filtros:
Si P21<0 OR P21>6 ir a la siguiente
Si P22_1="99" ir a la siguiente

[P22_3]

BLOC 6. RELACIÓ POST LLOGUER (GESTOR D'ACTIVITATS)

P.23. Ha contactat amb ADIGSA des de l'entrega de claus de l'habitatge?
P.23. ¿Ha contactado con ADIGSA desde la entrega de llaves de la vivienda?
[P23]
Sí 1
No 2

Salts:
Si P23=2 ir a P28

P.24. Per quin/s motiu/s s'ha posat en contacte amb ADIGSA?
P.24. ¿Per cuál/es motivo/s se ha puesto en contacto con ADIGSA?
(MULTIRESPOSTA, ESPONTÀNEA)
[P24]
Resolució de tràmits (documentació sol·licitada, etc) // Resolución de trámites (documentación solicitada, etc) 1
Avis de desperfectes (per reparacions) // Aviso de desperfectos (por reparaciones) 2
Temes relacionats amb les condicions econòmiques // Temas relacionados con las condiciones económicas 3
Informació sobre ajuts // Información sobre ayudas 4
Altres (especificar) // Otros (especificar) 98
NS / NC 99

Filtros:
Si NO P24=98 ir a la siguiente
[P24A]

P.25. Podria fer una valoració del 0 al 10 dels següents aspectes respecte al procés d'atenció per part d'ADIGSA des de que és llogater, essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet?
P.25. Podría hacer una valoración del 0 al 10 de siguientes aspectos respecto al proceso de atención por parte de ADIGSA desde que está de alquiler, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho?

1. Amabilitat del personal / Amabilidad del personal
[P25_1]

0 0
1 1
2 2
3 3
4 4
5 5
6 6
7 7
8 8
9 9
10 10

2. Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) / Voluntad resolutiva (dudas, consultas, ...)
[P25_2]

0 0
1 1
2 2
3 3
4 4
5 5
6 6
7 7
8 8
9 9
10 10

3. Agilitat en la resolució / Agilidad en la resolución
[P25_3]

0 0
1 1
2 2
3 3
4 4
5 5
6 6
7 7
8 8
9 9
10 10

4. Eficàcia en la solució / Eficacia en la solución
[P25_4]

0 0
1 1
2 2
3 3
4 4
5 5
6 6
7 7
8 8
9 9
10 10

P.26. Faci una valoració del 0 al 10 sobre el procés d'atenció per part d'ADIGSA des de que és llogater, essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

P.26. Haga una valoración del 0 al 10 sobre el proceso de atención por parte de ADIGSA desde que está de alquiler, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho

[P26]

0 0
1 1
2 2
3 3
4 4
5 5
6 6
7 7
8 8
9 9
10 10

P.27. Per quin/s motiu/s considera que no va ser bo el procés d'atenció des de que és llogater?

P.27. ¿Por cuál/es motivo/s considera que no fué bueno el proceso de atención desde que está de alquiler?

Filtros:
Si P26<0 OR P26>6 ir a la siguiente
[P27_1]

Filtros:
Si P26<0 OR P26>6 ir a la siguiente
Si P27_1="99" ir a la siguiente

[P27_2]

Filtros:
Si P26<0 OR P26>6 ir a la siguiente
Si P27_1="99" ir a la siguiente

[P27_3]

BLOC 7. DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.28. Ha rebut alguna carta sobre ajudes al lloguer per part d'ADIGSA ?

P.28. ¿Ha recibido alguna carta sobre ayudas al alquiler por parte de ADIGSA?

Filtros:
 Si Q4=2 ir a la siguiente
 Si Q4=3 ir a P33_0

[P28]
 Sí..... 1
 No..... 2

Salts:
 Si P28=2 ir a P33_0

P.29. A continuació li esmentaré una sèrie d'aspectes sobre la carta rebuda. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet?

P.29. A continuación le nombraré una serie de aspectos sobre la carta recibida. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho?

1. Claredat de la informació rebuda /
 Claridad de la información recibida

Filtros:
 Si Q4=1 ir a P33_0
 Si Q4=2 ir a la siguiente

[P29_1]
 0..... 0
 1..... 1
 2..... 2
 3..... 3
 4..... 4
 5..... 5
 6..... 6
 7..... 7
 8..... 8
 9..... 9
 10..... 10

2. Adequació dels ajuts oferts /
 Adecuación de las ayudas ofrecidas

Filtros:
 Si Q4=2 ir a la siguiente

[P29_2]
 0..... 0
 1..... 1
 2..... 2
 3..... 3
 4..... 4
 5..... 5
 6..... 6
 7..... 7
 8..... 8
 9..... 9
 10..... 10

P.30. Podria fer una valoració del 0 al 10 dels següents aspectes respecte al procés d'atenció per part d'ADIGSA sobre el tema d'ajuts essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet?

P.30. Podría hacer una valoración del 0 al 10 de los siguientes aspectos respecto al proceso de atención por parte de ADIGSA sobre el tema de ayudas, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho?

1. Amabilitat del personal /
 Amabilidad del personal

[P30_1]
 0..... 0
 1..... 1
 2..... 2
 3..... 3
 4..... 4
 5..... 5
 6..... 6
 7..... 7
 8..... 8
 9..... 9
 10..... 10

2. Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) /
 Voluntad resolutive (dudas, consultas, ...)

[P30_2]
 0..... 0
 1..... 1
 2..... 2
 3..... 3
 4..... 4
 5..... 5
 6..... 6
 7..... 7
 8..... 8
 9..... 9
 10..... 10

3. Agilitat en la resolució /
 Agilidad en la resolución

[P30_3]
 0..... 0
 1..... 1
 2..... 2
 3..... 3
 4..... 4
 5..... 5
 6..... 6
 7..... 7
 8..... 8
 9..... 9
 10..... 10

4. Eficàcia en la solució /
 Eficacia en la solución

[P30_4]
 0..... 0
 1..... 1
 2..... 2
 3..... 3
 4..... 4
 5..... 5
 6..... 6
 7..... 7
 8..... 8
 9..... 9
 10..... 10

P.31. *Faci una valoració del 0 al 10 sobre el procés d'atenció per part d'ADIGSA sobre el tema d'ajuts essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet*

P.31. *Haga una valoración del 0 al 10 sobre el proceso de atención por parte de ADIGSA sobre el tema de ayudas, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho*

[P31]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.32. *Per quin/s motiu/s considera que no va ser bo el procés d'atenció respecte al tema d'ajuts?*

P.32. *Por cuál/es motivo/s considera que no fué bueno el proceso de atención respecto al tema de ayudas?*

Filtros:
 Si P31<0 OR P31>6 ir a la siguiente

[P32_1]

Filtros:
 Si P31<0 OR P31>6 ir a la siguiente
 Si P32_1="99" ir a la siguiente

[P32_2]

Filtros:
 Si P31<0 OR P31>6 ir a la siguiente
 Si P32_1="99" ir a la siguiente

[P32_3]

P.33_0. *En els darrers anys (recentment), ADIGSA ha realitzat cap intervenció de rehabilitació en el seu edifici?*

P.33_0. *En los últimos años (recientemente), ¿ADIGSA ha realizado alguna intervención de rehabilitación en su edificio?*

BLOC 8. PDOR

[P33_0]

Sí.....	1
No.....	2
Ns/Nc.....	99

Salts:
 Si NO P33_0=1 ir a P36_1

P.33. *A continuació li esmentaré una sèrie d'aspectes sobre les intervencions de rehabilitació que ha rebut el seu edifici. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet?*

P.33. *A continuación le nombraré una serie de aspectos sobre las intervenciones de rehabilitación que ha recibido su edificio. Sería tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho?*

1. *Informació suficient abans de començar la intervenció / Información suficiente antes de empezar la intervención*

[P33_1]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

2. *Evitació de molèsties durant la intervenció / Evitación de molestias durante la intervención*

[P33_2]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

3. *Informació suficient durant la intervenció / Información suficiente durante la intervención*

[P33_3]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

4. *Solució d'imprevistos de forma àgil i eficaç / Solución de imprevistos de forma ágil y eficaz*

[P33_4]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

5. Temps invertit en la intervenció /
Tiempo invertido en la intervención
[P33_5]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

6. Qualitat de l'execució de la intervenció /
Calidad de la ejecución de la intervención
[P33_6]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

7. Informació suficient al finalitzar la intervenció /
Información suficiente al finalizar la intervención
[P33_7]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.34. Faci una valoració del 0 al 10 sobre el procés de rehabilitació per part d'ADIGSA essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet
P.34. Haga una valoración del 0 al 10 sobre el proceso de rehabilitación por parte de ADIGSA, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho
[P34]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P35. Per quin/s motiu/s considera que no va ser bona la intervenció realitzada?

P35. Por cuál/es motivo/s considera que no fué buena la intervención realizada?

Filtros:
Si P34<0 OR P34>6 ir a la siguiente
[P35_1]

Filtros:
Si P34<0 OR P34>6 ir a la siguiente
Si P35_1="99" ir a la siguiente
[P35_2]

Filtros:
Si P34<0 OR P34>6 ir a la siguiente
Si P35_1="99" ir a la siguiente
[P35_3]

BLOC 9. MANTENIMENT (SEGONS BBDD)
@1

P.36. A continuació li esmentaré una sèrie d'aspectes sobre les intervencions de manteniment que ha rebut el seu habitatge. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet?

P.36. A continuación le nombraré una serie de aspectos sobre las intervenciones de mantenimiento que ha recibido su vivienda. Sería tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho?

1. Facilitat de que s'efectuïn les reparacions pertinents /
Facilidad de que se efectuen las reparaciones pertinentes

Filtros:
Si Q5=2 ir a 1a OPCIO / 1ª OPCION

[P36_1]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

2. Temps de reparació d'incidències (Rapidesa) /
Tiempo de reparación de incidencias (Rapidez)

[P36_2]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

3. Bona realització de les reparacions existents /
Buena realización de las reparaciones existentes

[P36_3]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.37. *Faci una valoració del 0 al 10 sobre el procés de manteniment del seu habitatge essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet*
P.37. *Haga una valoración del 0 al 10 sobre el proceso de mantenimiento de su vivienda, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho*

[P37]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.38. *Per quin/s motiu/s considera que no va ser bona la intervenció realitzada?*

P.38. *Por cuál/es motivo/s considera que no fué buena la intervención realizada?*

Filtros:

Si P37<0 OR P37>6 ir a la siguiente

[P38_1]

Filtros:

Si P37<0 OR P37>6 ir a la siguiente

Si P38_1="99" ir a la siguiente

[P38_2]

Filtros:

Si P37<0 OR P37>6 ir a la siguiente

Si P38_1="99" ir a la siguiente

[P38_3]

BLOC 10. IMPORTANCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.39. *A continuació li esmentaré els processos avaluats, quin és per vostè el procés més important?*

P.39. *A continuación le nombraré los procesos evaluados, ¿cuál es para usted el proceso más importante?*

(MULTIRESPOSTA, LLEGIR OPCIONS)

1a OPCió / 1ª OPCIÓN

[P39_1]

<i>Procés de informació inicial // Proceso de indormación inicial</i>	1
<i>Procés d'adjudicació // Proceso de adjudicación</i>	2
<i>Procés del contracte de lloguer // Proceso del contrato de alquiler</i>	3
<i>Procés d'entrega de claus de l'habitatge // Proceso de entrega de llaves de la vivienda</i>	4
<i>Acabats de l'habitatge // Acabados de la vivienda</i>	5
<i>Relació post lloguer (relació amb ADIGSA des de que és llogater) // Relación post alquiler (relación con ADIGSA desde que está de alquiler)</i>	6
<i>Ns/Nc</i>	99

P.39. *I el segon?*

P.39. *¿Y el segundo?*
(MULTIRESPOSTA, LLEGIR OPCIONS)

Filtros:

Si P39_1=99 ir a la siguiente

2a OPCió / 2ª OPCIÓN

[P39_2]

<i>Procés de informació inicial // Proceso de indormación inicial</i>	1
<i>Procés d'adjudicació // Proceso de adjudicación</i>	2
<i>Procés del contracte de lloguer // Proceso del contrato de alquiler</i>	3
<i>Procés d'entrega de claus de l'habitatge // Proceso de entrega de llaves de la vivienda</i>	4
<i>Acabats de l'habitatge // Acabados de la vivienda</i>	5
<i>Relació post lloguer (relació amb ADIGSA des de que és llogater) // Relación post alquiler (relación con ADIGSA desde que está de alquiler)</i>	6

P.39. *I el tercer?*

P.39. *¿Y el tercero?*
(MULTIRESPOSTA, LLEGIR OPCIONS)

Filtros:

Si P39_1=99 OR P39_2<0 ir a la siguiente

3a OPCió / 3ª OPCIÓN

[P39_3]

<i>Procés de informació inicial // Proceso de indormación inicial</i>	1
<i>Procés d'adjudicació // Proceso de adjudicación</i>	2
<i>Procés del contracte de lloguer // Proceso del contrato de alquiler</i>	3
<i>Procés d'entrega de claus de l'habitatge // Proceso de entrega de llaves de la vivienda</i>	4
<i>Acabats de l'habitatge // Acabados de la vivienda</i>	5
<i>Relació post lloguer (relació amb ADIGSA des de que és llogater) // Relación post alquiler (relación con ADIGSA desde que está de alquiler)</i>	6

P.40. *Valori la seva satisfacció global amb ADIGSA, essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet*

P.40. *Valore su satisfacción global con ADIGSA, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho*

[P40]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.41. *Per quin/s motiu/s considera que no està satisfet amb ADIGSA?*

P.41. *¿Por cuál/es motivo/s considera que no está satisfecho con ADIGSA?*

Filtros:

Si P40<0 OR P40>6 ir a la siguiente

[P41_1]

Filtros:

Si P40<0 OR P40>6 ir a la siguiente

Si P41_1="99" ir a la siguiente

[P41_2]

<p>Filtros: Si P40<0 OR P40>6 ir a la siguiente Si P41_1="99" ir a la siguiente [P41_3]</p>	<p>S.2. 1. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT? S.2. 1. CUÁL ES SU NACIONALIDAD? [S2_1]</p> <p>Català/na 1 Espanyol/a 2 Altres (especificar) 98 Ns/Nc 99</p>
<p>P.42. En cas de tornar a tenir que sol·licitar un habitatge de lloguer, ho tornaria a realitzar amb ADIGSA? P.42. En cas de volver a tener que solicitar una vivienda de alquiler, lo volvería a realizar con ADIGSA? (LLEGIR OPCIONS. EXCEPTE Ns/Nc) [P42]</p> <p>Segur que no // Seguro que no 1 Probablement no // Probablemente no 2 Indiferent // Indiferente 3 Probablement si // Probablemente sí 4 Segur que si // Seguro que sí 5 Ns/Nc 99</p>	<p>Filtros: Si NO S2_1=98 ir a la siguiente [S2_1A]</p> <p>S.2. INCLOENT-SE VOSTÈ MATEIX, EM PODRIA DIR EL NUMERO DE MEMBRES DE LA SEVA LLAR? S.2. INCLUYENDOSE USTED MISMO, ME PODRIA DECIR EL NUMERO DE MIEMBROS DE SU HOGAR? [S2]</p>
<p>P.43. Recomanaria ADIGSA als seus familiars o amics? P.43. Recomendaría ADIGSA a sus familiares o amigos? (LLEGIR OPCIONS. EXCEPTE Ns/Nc) [P43]</p> <p>Segur que no // Seguro que no 1 Probablement no // Probablemente no 2 Indiferent // Indiferente 3 Probablement si // Probablemente sí 4 Segur que si // Seguro que sí 5 Ns/Nc 99</p>	<p>D2 ÉS VOSTÈ LA PERSONA QUE APORTA L'INGRÉS PRINCIPAL A LA LLAR? ¿ES USTED LA PERSONA QUE APORTA EL INGRESO PRINCIPAL AL HOGAR? ENTREVISTADOR: LA PERSONA QUE APORTA L'INGRÉS PRINCIPAL, ÉS AQUELLA PERSONA QUE APORTA MAJORS INGRESSOS A LA LLAR [D2]</p> <p>Si 1 Aporta igual que l' altra persona 2 No 3</p>
<p>P.44. Voldria fer cap comentari o suggeriment per millorar el servei d'ADIGSA? P.44. ¿Querría hacer algún comentario o sugerencia para mejorar el servicio de ADIGSA? [P44]</p> <p>Sí 1 No 2</p>	<p>D3 EM PODRÍA DIR EL NIVELL D'ESTUDIS (PRINCIPAL RESPONSABLE)? [D3P]</p> <p>Sense estudis 1 Estudis primàris 2 Batxiller elemental/EGB/FP1/ESO 3 Batxiller superior/BUP/COU/FP2 4 Carreres de 3 anys (Diplomatures/ Ingenierías Tècniques) ... 5 Superiors (Llicenciats/ Doctorats) 6 Ns/Nc 99</p>
<p>Filtros: Si P44=2 ir a la siguiente [P44S]</p>	<p>D3_1 EM PODRÍA DIR EL NIVELL D'ESTUDIS (ENTREVISTADO)? Filtros: Si NO D2=(3) ir a la siguiente</p> <p>[D3E]</p> <p>Sense estudis 1 Estudis primaris 2 Batxiller elemental/EGB/FP1/ESO 3 Batxiller superior/BUP/COU/FP2 4 Carreres de 3 anys (Diplomatures/ Ingenierías Tècniques) ... 5 Superiors (Llicenciatures/ Doctorats) 6 Ns/Nc 99</p>
<p>DADES DE CLASSIFICACIÓ S.0. SEXE DE L'ENTREVISTAT? S.0. SEXO DEL ENTREVISTADO? [S1_1]</p> <p>HOME 1 DONA 2</p> <p>S.1.2. PODRIA DIR-ME LA SEVA EDAT? S.1.2. PODRIA DECIME SU EDAD? [S1_2]</p> <p>[S1_2R]</p> <p>Entre 18 i 24 anys 1 Entre 25 i 30 anys 2 Entre 31 i 40 anys 3 Entre 41 i 55 anys 4 Entre 56 i 65 anys 5 Més de 65 anys 6</p>	<p>S.1. QUIN ÉS EL SEU ESTAT CIVIL? S.1. CUÁL ES SU ESTADO CIVIL? [S1]</p> <p>Solter/a 1 Casat/da viu en parella 2 Viudu/a 3 Divorciat/da o separat/da 4</p>

D4
EM PODRÍA DIR LA SITUACIÓ LABORAL ACTUAL (PRINCIPAL RESPONSABLE)?

[D4P]

Treballa per compte propi	1
Treballa per compte aliè	2
A l'atur	3
Treballa en feines de la llar	4
Jubilat/ Pensionista.....	5
Estudiant	6

D4
EM PODRÍA DIR LA SITUACIÓ LABORAL ACTUAL (ENTREVISTADO)?

Filtros:
Si NO D2=(3) ir a la siguiente

[D4E]

Treballa per compte propi	1
Treballa per compte aliè	2
A l'atur	3
Treballa en feines de la llar	4
Jubilat/ Pensionista.....	5
Estudiant	6

D5
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE PROPI REALITZA (PRINCIPAL RESPONSABLE)?

Filtros:
Si NO D4P=(1) ir a la siguiente

[D5P]

Empresari (1 a 5 treballadors).....	1
Empresari (6 o més treballadors)	2
Autònoms (paletes, lampistes, etc).....	3
Empresari/ Comerciant sense treballadors	4
Professional liberal (advocat, metge, etc)	5

D5
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE PROPI REALITZA (ENTREVISTADO)?

Filtros:
Si NO D4E=(1) ir a la siguiente

[D5E]

Empresari (1 a 5 treballadors).....	1
Empresari (6 o més treballadors)	2
Autònoms (paletes, lampistes, etc).....	3
Empresari/ Comerciant sense treballadors	4
Professional liberal (advocat, metge, etc)	5

D6
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE ALIÈ REALITZA (PRINCIPAL RESPONSABLE)?

Filtros:
Si NO D4P=(2) ir a la siguiente

[D6P]

Director més de 25 treballadors.....	1
Director fins a 25 treballadors.....	2
Mando superior	3
Mando intermedio	4
Encarregats/ Representants.....	5
Administratiu	6
Treballador especialitzat	7
Treballador sense especialitzar	8

D6
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE ALIÈ REALITZA (ENTREVISTADO)?

Filtros:
Si NO D4E=(2) ir a la siguiente

[D6E]

Director més de 25 treballadors	1
Director fins a 25 treballadors	2
Mando superior	3
Mando intermig	4
Encarregats/ Representants	5
Administratiu.....	6
Treballador especialitzat.....	7
Treballador sense especialitzar	8

D7
QUANT ESTAVA ACTIU, TREBALLVA PER COMPTE PROPI O PER COMPTE ALIÈ (PRINCIPAL RESPONSABLE)?

Filtros:
Si NO D4P=(3;5) ir a la siguiente

[D7P]

Treballava per compte propi.....	1
Treballava per compte aliè.....	2
No ha treballat mai.....	3

D7_1
QUANT ESTAVA ACTIU, TREBALLVA PER COMPTE PROPI O PER COMPTE ALIÈ (ENTREVISTADO)?

Filtros:
Si NO D4E=(3;5) ir a la siguiente

[D7E]

Treballava per compte propi.....	1
Treballava per compte aliè.....	2
No ha treballat mai.....	3

D5
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE PROPI REALITZAVA (PRINCIPAL RESPONSABLE)?

Filtros:
Si NO D7P=(1) ir a la siguiente

[D7_PCP]

Empresari (1 a 5 treballadors).....	1
Empresari (6 o més treballadors)	2
Autònoms (paleta, lampista, etc).....	3
Empresari/ Comerciant sense treballadors.....	4
Profesional liberal (advocat, metge, etc).....	5

D5
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE PROPI REALITZAVA (ENTREVISTADO)?

Filtros:
Si NO D7E=(1) ir a la siguiente

[D7_ECP]

Empresari (1 a 5 treballadors).....	1
Empresari (6 o més treballadors).....	2
Autònoms (paletes, lampistes, etc).....	3
Empresari/ Comerciant sense treballadors.....	4
Profesional liberal (advocat, metge, etc).....	5

D6
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE ALIÈ REALITZAVA
(PRINCIPAL RESPONSABLE)?

Filtros:
Si NO D7P=(2) ir a la siguiente

[D7_PCA]

Director més de 25 treballadors.....	1
Director fins a 25 treballadors.....	2
Mando superior	3
Mando intermig.....	4
Encarregat/ Representant.....	5
Administratiu	6
Treballador especialitzat	7
Treballador sense especialitzar	8

D6
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE ALIÈ REALITZAVA
(ENTREVISTADO?)

Filtros:
Si NO D7E=(2) ir a la siguiente

[D7_ECA]

Director més de 25 treballadors.....	1
Director fins a 25 treballadors.....	2
Mando superior	3
Mando intermig.....	4
Encarregats/ Representants.....	5
Administratius	6
Treballador especialitzat	7
Treballador sense especialitzar	8

JA HEM FINALITZAT EL QÜESTIONARI,

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL-LABORACIÓ
YA HEMOS FINALIZADO EL CUESTIONARIO,

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
COMENTARIS I INCIDÈNCIES DURANT L'ENTREVISTA
ENTREVISTADOR/A SI NO HI HA COMENTARIS PULSAR

RETURN

[OBS]