

Enquesta de satisfacció sobre el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) del Consorci AOC i de CATCert

Enquesta de satisfacció sobre el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) del Consorci AOC i de CATCert

Benvolgut / Benvolguda,

emplenar aquesta enquesta no us costarà més de 4 minuts i ens permetrà obtenir valuosa informació sobre el servei i les seves possibles àrees de millora. Amb tot, podrem oferir un servei cada cop millor i més adaptat a les vostres necessitats.

Endavant, doncs, i moltes gràcies per la vostra col·laboració!

CATCert

Nota De Privadesa

Aquesta enquesta és anònima.

Els registres que contenen les seves respostes de l'enquesta no contenen cap identificació seva a menys que una pregunta específica així ho faci. Si respon aquesta enquesta utilitzant una contrasenya que li dona accés, pot estar segur que aquesta no s'associa a cap de les seves respostes. Això s'administra en una taula de dades separada, que només s'actualitza per indicar que ha completat o no l'enquesta, però sense establir cap vincle amb la taula on s'emmagatzemen les seves respostes, per tant, no hi ha cap manera d'associar una resposta amb la persona que la va realitzar.

Per quin motiu vàreu contactar amb el nostre Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU)?

- on Consulta
 - on Suggeriment
 - on Incidència
 - on Queixa
 - on Altre:
 - NS/NC
- on

***Amb quina freqüència heu contactat amb el nostre CAU?**

- on Menys d'un cop al mes

- Un cop al mes
- Dos cops al mes
- Més de dos cops al mes
- NS/NC

***Abans de contactar amb el servei, vàreu intentar resoldre el vostre dubte mirant el web de l'idCAT o de CATCert?**

- Sí
- No
- NS/NC

***Com vàreu contactar amb el CAU?**

- Correu electrònic
- Formulari en línia
- Telèfon
- NS/NC

114

***Valoreu la rapidesa de la resposta a la vostra demanda:**

Valoreu l'amabilitat del personal que us va atendre:

telefònicament amb el CAU:

Si us plau, trii...

Recordeu quant de temps va passar fins que vàreu rebre resposta?

- Menys d'un dia
 - 1-2 dies
 - 3-4 dies
 - 5 o més dies
 - NS/NC
-

***En el cas que hagueu utilitzat la via telefònica per posar-vos en contacte amb el CAU ens podríeu dir com heu aconseguit el telèfon:**

- Web de l'idCAT
 - Web de CATCert
 - Full de compareixença idCAT
 - Document del servei
 - Boca orella
 - Targeta T-CAT
 - Cercadors d'Internet (Google, Firefox, etc.)
 - NS/NC
-

***En cas que hagueu utilitzat el correu electrònic per contactar amb el CAU, podríeu dir com heu aconseguit l'adreça info@catcert.cat o info@idcat.cat:**

- Web de l'idCAT

- Web de CATCert
- Full de compareixença idCAT
- Document del servei
- Boca orella
- Targeta T-CAT
- Cercadors d'Internet (Google, Firefox, etc.)
- NS/NC

L'horari del CAU és de 8 a 19h de dilluns a divendres, valoreu aquest horari del 0 al 10:

***Valoreu globalment el vostre grau de satisfacció amb el servei ofert pel CAU:**

Nota: la pregunta "Com vàreu contactar amb el CAU?" és dinàmica i mostra preguntes addicionals segons la resposta. Així:

1. En cas de respondre "Correu electrònic":

***Valoreu la rapidesa de la resposta a la vostra demanda:**

Recordeu quant de temps va passar fins que vàreu rebre resposta?

- Menys d'un dia

- 1-2 dies
- 3-4 dies
- 5 o més dies
- NS/NC

***En cas que hagueu utilitzat el correu electrònic per contactar amb el CAU, podríeu dir com heu aconseguit l'adreça info@catcert.cat o info@idcat.cat:**

- Web de l'idCAT
- Web de CATCert
- Full de compareixença idCAT
- Document del servei
- Boca orella
- Targeta T-CAT
- Cercadors d'Internet (Google, Firefox, etc.)
- NS/NC
-

2. En cas de triar "Formulari en línia":

***Valoreu la rapidesa de la resposta a la vostra demanda:**

Recordeu quant de temps va passar fins que vàreu rebre resposta?

- Menys d'un dia
- 1-2 dies
- 3-4 dies
- 5 o més dies

- NS/NC

4. En cas de triar "Telèfon":

Valoreu l'amabilitat del personal que us va atendre:

Valoreu la facilitat que vàreu tenir per contactar telefònicament amb el CAU:

***En cas que hagueu utilitzat el correu electrònic per contactar amb el CAU, podríeu dir com heu aconseguit l'adreça info@catcert.cat o info@idcat.cat:**

- Web de l'idCAT
- Web de CATCert
- Full de compareixença idCAT
- Document del servei
- Boca orella
- Targeta T-CAT
- Cercadors d'Internet (Google, Firefox, etc.)
- NS/NC