

INFORME DE RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES, I SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE L'OMIC 2015

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA QUANTITATIVA	4
2.1. Enquesta general	
2.2. Enquesta en línia	
3. OBSERVACIONS	10
4. CONCLUSIONS GENERALS	10
ANNEX 1. COMENTARIS DELS USUARIS	14
ANNEX 2. ENQUESTA GENERAL	15
ANNEX 3. ENQUESTA EN LÍNIA	16

1. INTRODUCCIÓ

El projecte de **Carta de compromisos de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)** començat l'any **2010** és conseqüència del compromís de l'Ajuntament de Palma de treballar per a millorar la qualitat dels seus serveis.

Respecte de la metodologia de treball utilitzada l'any 2015 per a la recollida de necessitats, expectatives i satisfacció dels usuaris de l'OMIC, s'han desenvolupat enquestes **presencials i en línia durant tot l'any**. La resposta ha estat novament molt baixa, com malauradament és habitual cada any, sense que els esforços de revisió de l'enquesta hagin donat la resposta desitjada. Aquest informe recull els resultats però la mostra no és suficient per a poder extreure'n conclusions definitives.

En primer lloc, pel que fa a les **enquestes presencials** el personal de l'OMIC ha repartit l'enquesta **general**, amb un termini de realització durant el 2015. S'han recollit **101 enquestes**. Això implica que per a una població de 2.500 usuaris anuals, quan el nivell de confiança és del 95%, l'interval de confiança és de 9.

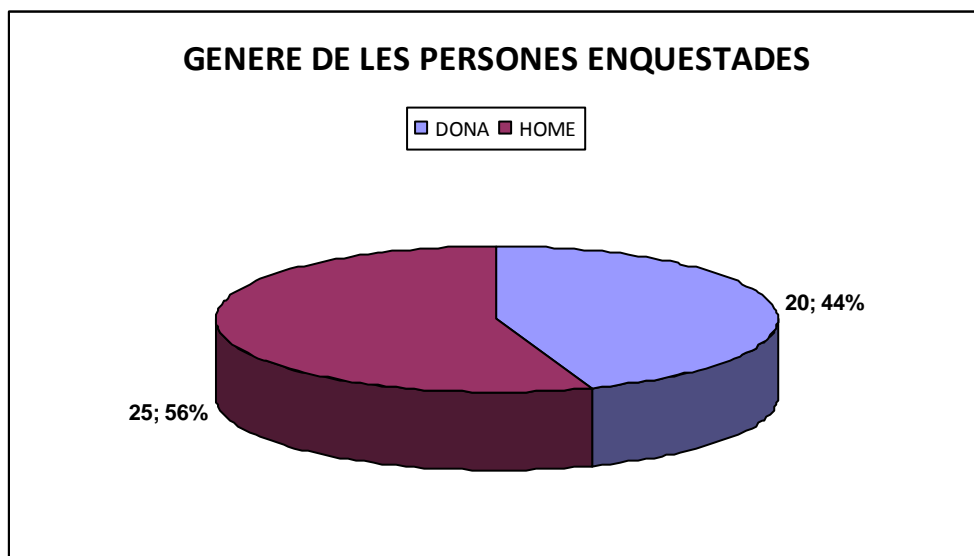
Respecte de les enquestes enviades **per correu electrònic per a emplenar en línia (Google Drive)**, se n'han enviades 547 als consumidors que han fet consultes per correu electrònic. S'han rebut **33 enquestes emplenades**. La mostra no és suficient per a prendre decisions sobre el servei, encara que les aportacions son d'interès.

2. RECOLLIDA QUANTITATIVA

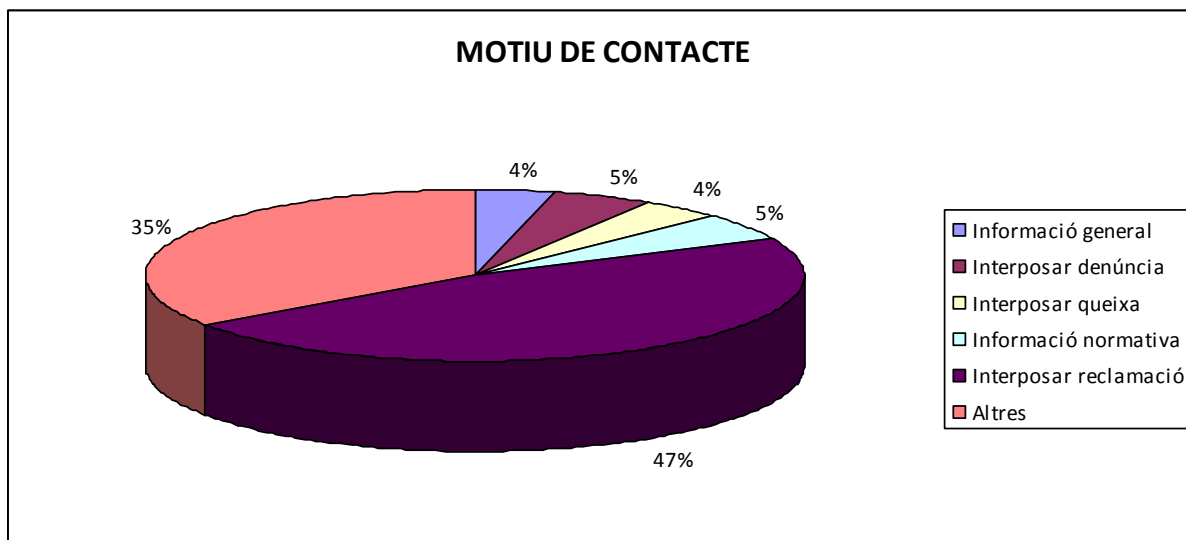
2.1. Enquesta general anual

2.1.1 Dades demogràfiques

La distribució per gènere dels enquestats és uniforme.

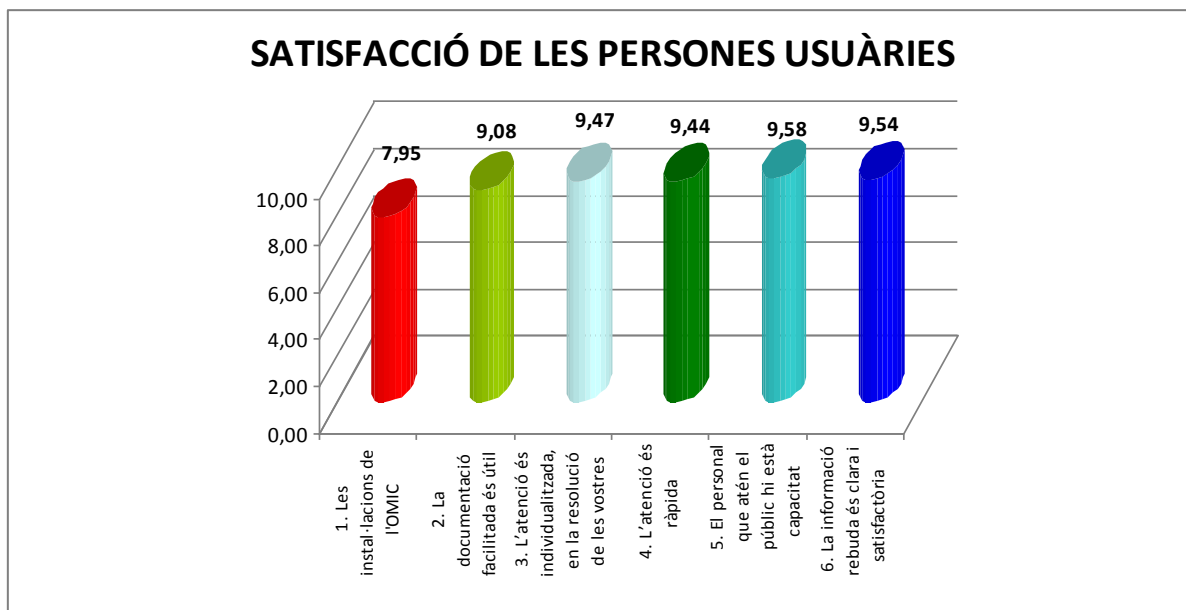


El motiu de contacte majoritari és “interposar la reclamació”.

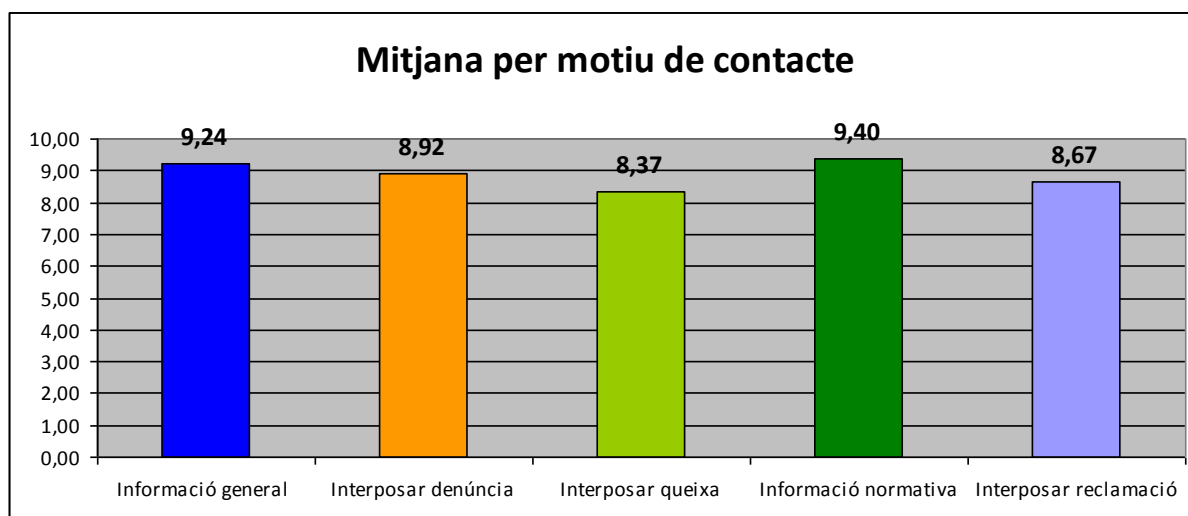


2.1.2 Resultats quant a la satisfacció

En general, les persones usuàries han avaluat el servei amb una valoració mitjana d'un 9,26, la qual cosa suposa un increment respecte de l'any 2014, que va ser d'un 8,88. En relació amb els diferents atributs del servei, com l'any anterior el més ben avaluat ha estat la capacitat del personal i el més mal avaluat, la comoditat de les instal·lacions.

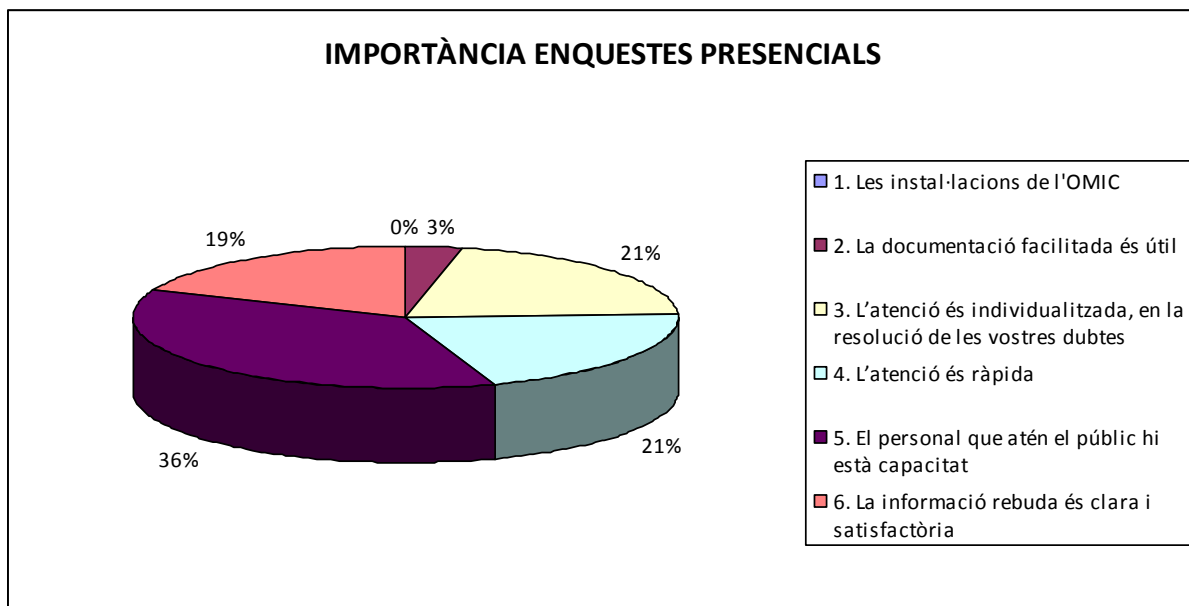


Quant a la mitjana per motiu de contacte, els usuaris que han contactat per diferents motius amb l'OMIC han avaluat els diferents atributs de forma molt semblant, tenint en compte la distribució d'usuaris per tràmit recollida anteriorment.



2.1.3 Importància

L'atribut definit com a més important per als usuaris és la capacitat del personal. Cap persona ha destacat les instal·lacions com un atribut important.

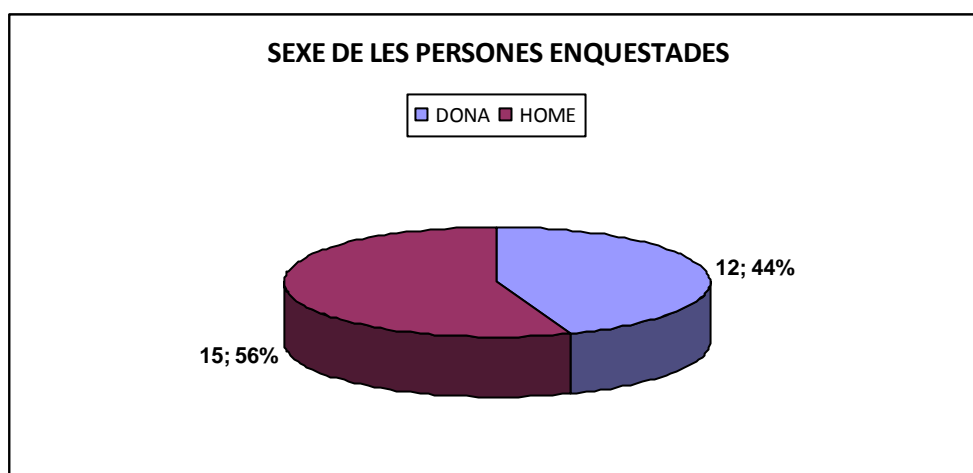


2.1.4 Relació entre satisfacció i importància

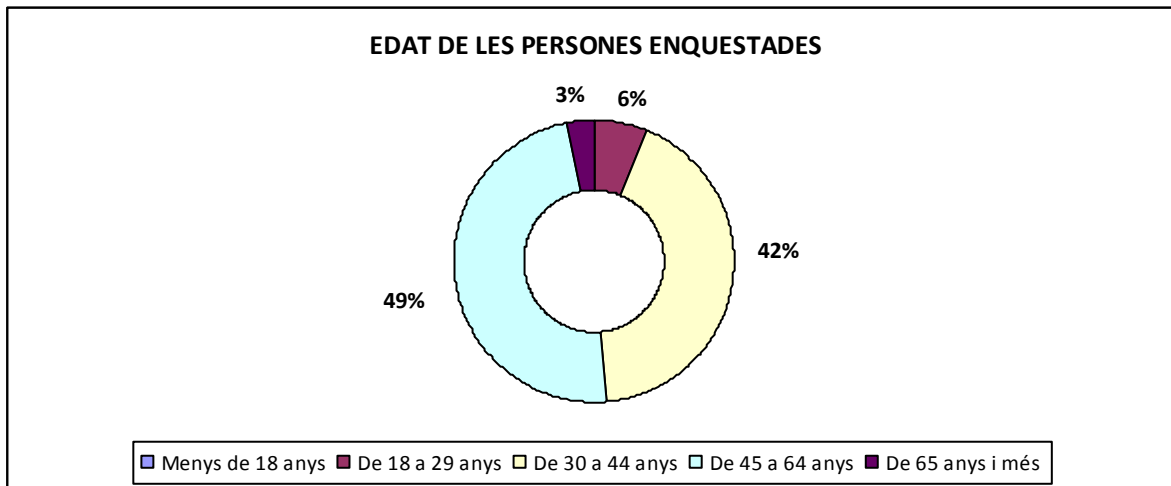
Els atributs considerats més importants han obtingut una puntuació molt alta. Així podem entendre que donam resposta a les necessitats i les expectatives de les persones usuàries.

2.2. Enquesta en línia

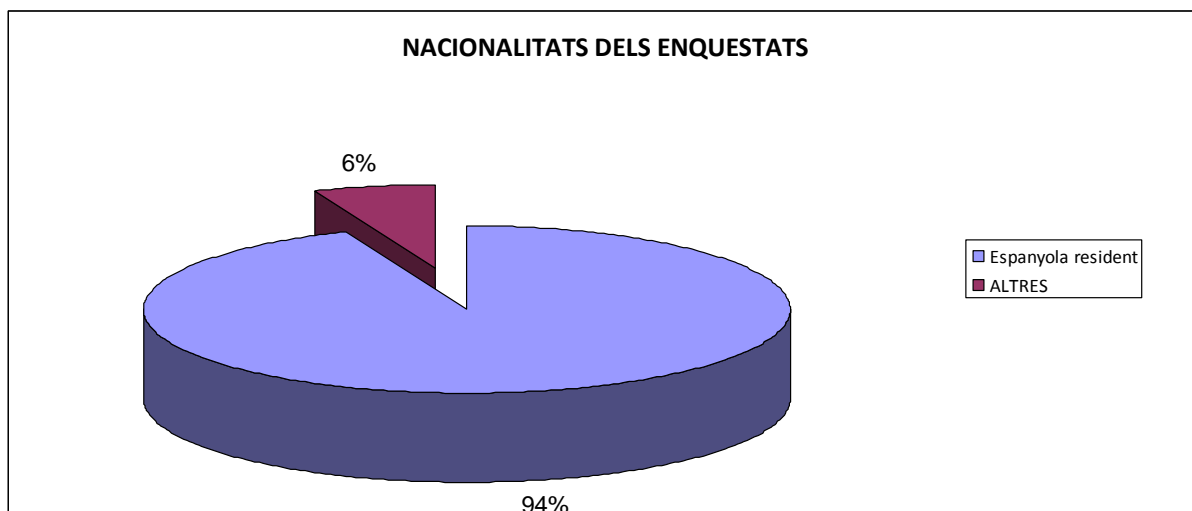
2.2.1 Dades demogràfiques



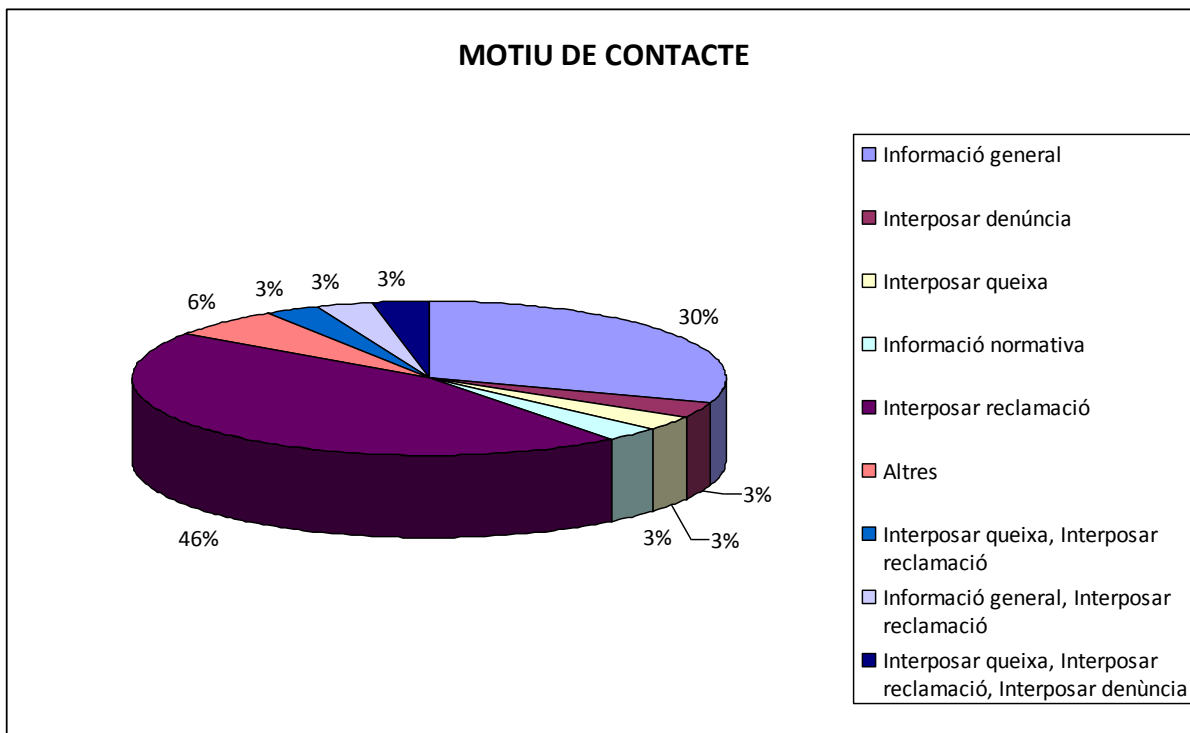
La distribució per gènere dels enquestats és uniforme.



Pel que fa a l'edat, la majoria dels enquestats i, per tant –per la metodologia de recollida d'informació–, dels usuaris del servei es troba a la franja dels 45 a 64 anys.

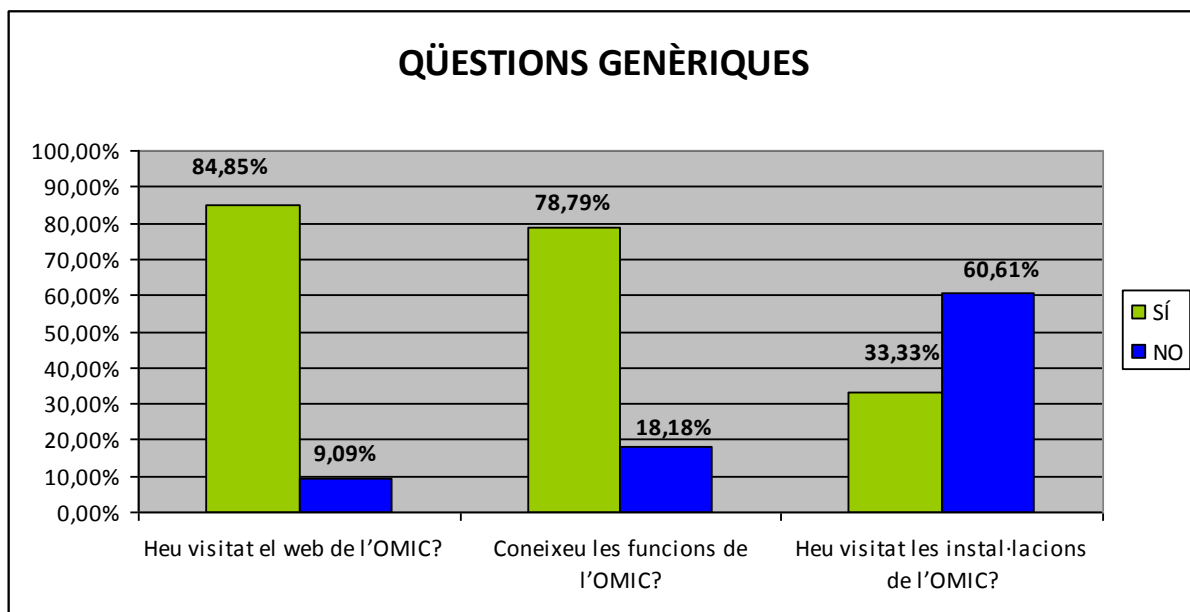


Quant a la nacionalitat, la gran majoria dels usuaris són espanyols.



El motiu de contacte principal ha estat interposar una reclamació.

2.3.2 Qüestions generals



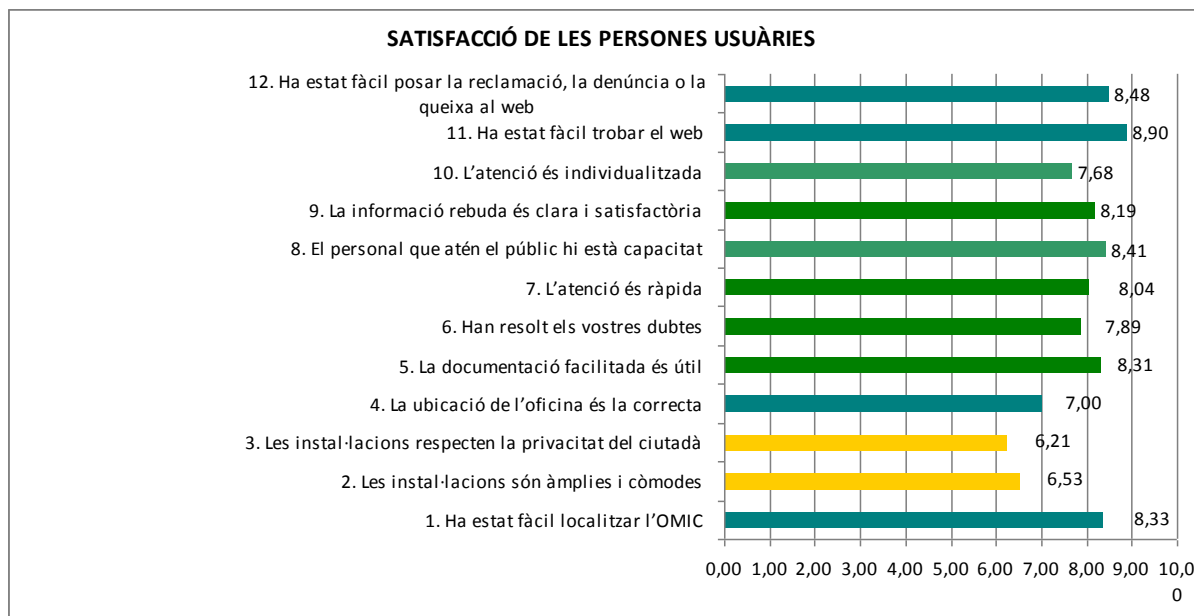
Pel que fa les enquestes per via telemàtica, més d'un 80% declara haver visitat el web de l'OMIC, percentatge que es manté respecte de l'any anterior.

També igual que l'any anterior, aproximadament un 80% afirma que coneix les funcions de l'OMIC. És un resultat positiu, ja que indica que la via telemàtica cada vegada és més important pel que fa a la difusió i la informació al ciutadà de les funcions de l'OMIC i de com utilitzar aquest servei.

D'altra banda, el percentatge d'enquestats que no han visitat les instal·lacions de l'OMIC disminueix d'un 69,23% a un 60,61%.

2.3.3 Resultats quant a la satisfacció

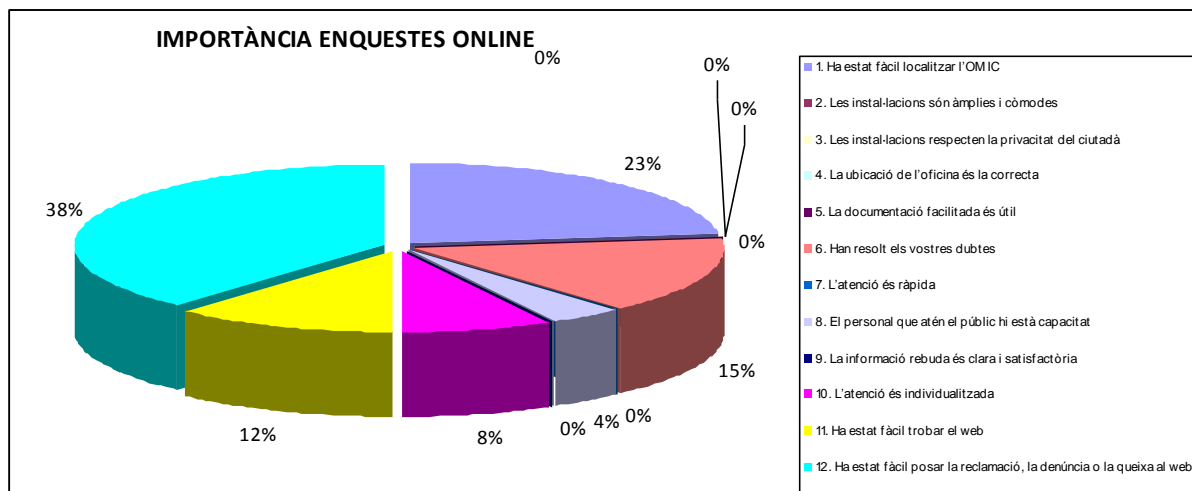
Valoració global: 7,78 punts.



La satisfacció de les persones usuàries sobre si ha estat fàcil interposar la reclamació al web i trobar-lo, així com la capacitat del personal, són els ítems més ben avaluats. Les qüestions sobre les instal·lacions reben una puntuació més baixa. Del 60% de les persones no han visitat les instal·lacions, un 15% han avaluat aquests dos ítems.

2.3.4 Importància

L'atribut considerat més important és la facilitat d'interposar la reclamació.



2.3.5 Relació entre satisfacció i importància

3. OBSERVACIONS

En aquest apartat no tenim informació rellevant.

3.1. Enquesta general anual

Han emplenat les observacions 7 persones. La majoria destaquen l'amabilitat de les persones que presten el servei.

3.2. Enquesta en línia

Han emplenat les observacions 8 persones. Algunes de les observacions tenen un to de queixa.

4. CONCLUSIONS

De les dades obtingudes amb la recollida de necessitats, expectatives i satisfacció dels usuaris de l'OMIC el 2015 podem extreure les conclusions següents:

La valoració general del servei ha continuat millorant, ja que l'any 2014 fou d'un 8,88 punts, sobre un total de 10, per a les enquestes presencials i d'un 7'68 per a les enquestes per correu electrònic; mentre que el 2015 és d'un 9,26 la presencial i d'un 7,78 la telemàtica.

D'altra banda, cal observar que amb 2.018 expedients oberts el 2015 es manté l'elevat nombre de reclamacions ateses durant aquests darrers anys, les quals des de 2012 se situen per damunt de les 2.000 anuals, si bé el 2015 no s'ha arribat als 2.374 expedients del 2014.

Això es pot interpretar, amb caràcter general, com una major conscienciació del consumidor al llarg del temps pel que fa als mitjans existents per a la protecció dels seus drets.

Evolució de les reclamacions (1995-2015):

ANY		2002	1.232	2010.....	1.828
1995.....	473	2003	1.326	2011	1.485
1996.....	728	2004	1.557	2012.....	2.305
1997.....	785	2005	1.375	2013.....	2.194
1998.....	960	2006	1.264	2014	2.374
1999.....	1.138	2007	1.393	2015	2.018
2000.....	1.358	2008.....	1.742		
2001.....	1.212	2009	1.653		

Atenent els aspectes més valorats pels usuaris cal comentar el següent:

En primer lloc, respecte de la **valoració general del servei** de l'OMIC per part del ciutadà, en general i com s'ha indicat, ha augmentat respecte de l'any anterior i ha passat d'una mitjana de 8,88 punts a una de 9,26 punts sobre 10. Cal subratllar que **l'atribut més valorat continua sent la capacitat del personal**, amb una mitjana de 9,42 punts, la qual cosa suposa un increment respecte de l'any anterior, en què va ser de 9 sobre 10. És una puntuació molt elevada, que s'ha de tenir en compte respecte del servei que ofereix l'OMIC als seus usuaris. Malgrat això, cal aprofundir en la formació del personal per a poder mantenir un servei de qualitat als consumidors, ateses les variacions constants en la normativa sectorial aplicable, que requereixen una millora i una actualització contínues. Tot això en un context d'un augment sostingut de les reclamacions dels usuaris durant el darrers 4 anys i havent-se introduït nous tràmits al procés de mediació nous tràmits, amb la finalitat d'aconseguir un major nivell de resposta de les empreses i un increment del nombre d'acords.

En segon lloc, pel que fa a la **valoració del web** de l'OMIC, aquesta augmenta respecte d'anys anteriors si tenim en compte que l'any 2010 a les preguntes de si ha estat fàcil trobar el web i si ha estat fàcil posar-hi la reclamació, la denúncia o la queixa els resultats eren negatius, per davall de 5 sobre 10. A partir de l'any 2011 la valoració va augmentar fins a una valoració entorn del 7 a les enquestes presencials, i 8 a les telemàtiques; unes valoracions positives que s'han anat mantinent al voltant d'aquestes puntuacions, i que el 2014 foren superior a 8 a les enquestes presencials i telemàtiques. Enguany aquest aspecte no ha estat valorat a les enquestes presencials per raons de simplificació d'aquestes i s'ha assolit una mitjana de 7,78 punts a les enquestes telemàtiques. Aquets resultats indiquen que els usuaris via web mostren en general un alt grau de satisfacció respecte del funcionament d'aquest servei en línia. En aquest sentit cal subratllar que l'Ajuntament i l'IMI treballen de forma contínua en la seva millora per a facilitar l'accés al ciutadà. Així, de les enquestes realitzades via telemàtica es desprèn que l'any 2014 es va incrementar amb més d'un 9% el nombre d'usuaris que han utilitzat aquest sistema i aquest percentatge es repeteix durant

aquest any 2015, la qual cosa evidencia que l'ús telemàtic per part del ciutadà va assolint una major importància relativa en aquests darrers exercicis.

En tercer lloc, pel que fa a **la valoració de les instal·lacions de l'oficina** els enquestats mostren menys satisfacció. Això és gairebé una constant: l'any 2011 la puntuació era superior a 7 punts sobre 10; l'any 2012 va ser d'una mitjana de 5 a les enquestes presencials i de 6 a les telemàtiques; l'any 2013 va experimentar un augment tant a les enquestes presencials, amb 7,26 punts, com a les telemàtiques, amb 6,37 punts; l'any 2014 la puntuació va tenir una mitjana de 6 a les enquestes presencials i de 5 a les telemàtiques, i el 2015 aquest atribut ha obtingut una mitjana de 6,37 punts a les enquestes en línia i de 7,95 punts a les presencials. Malgrat que s'hagi produït un augment en la puntuació, continua sent l'ítem menys valorat. Pel que sembla, els ciutadans valoren positivament la ubicació cèntrica de l'oficina a la plaça de l'Olivar de Palma però no tant l'espai físic disponible per a una atenció presencial. Això no obstant, cal destacar que malgrat les limitacions físiques, aquesta atenció es du a terme cercant sempre que sigui personalitzada, com de fet es valora als comentaris dels usuaris.

En quart lloc, quant als motius de contactar amb l'oficina, a les enquestes presencials són en primer lloc l'obtenció d'informació sobre normativa, informació general i interposició d'una reclamació. D'altra banda a les enquestes en línia els usuaris coincideixen a considerar com a atributs més valorats la possibilitat de presentar directament una reclamació, així com l'obtenció d'informació general.

D'altra banda, de l'anàlisi de l'anomenat Quadre de Comandament es desprèn que el 2015 ha continuat el compliment, amb caràcter general, de la pràctica totalitat dels compromisos de qualitat respecte de cadascun dels indicadors de la Carta de serveis, seguint la línia dels darrers exercicis.

Centrant-nos en els procediments mediadors de l'OMIC, cal esmentar la coordinació que, amb caràcter general, que s'ha continuant mantenint al llarg del 2015 amb la Direcció General de Consum del Govern de les Illes Balears, seguin la línia que ja és habitual en el funcionament de l'Oficina Municipal. És un procediment mediador en la tramitació del qual es pretén millorar la col·laboració de les empreses i les seves respostes al reclamant, fins i tot amb la formulació de segons requeriments i una segona mediació, si escau, en determinats casos.

Finalment, pel que fa a les millores concretes de caràcter operatiu previstes a l'informe de 2014 per a la seva implementació al llarg de 2015, cal assenyalar el següent:

En primer lloc, s'ha implementat en aquest exercici 2015 la quantificació de quins són els resultats de les mediacions mesurant els percentatges que representa cada tipus o causa de finalització dels expedients, tal com es fixava com a objectiu a l'informe del 2014.

Així, dels 2.018 expedients oberts durant l'any 2015, amb data 15.02.16 s'ha comprovat que es mantenen 907 expedients en tràmit, mentre que la resta, és a dir, 1.111 expedients, ja han finalitzat, essencialment per les causes següents:

- Per acord..... 426 expedients finalitzats: 38%
- Per conformitat212 expedients finalitzats: 19%
- Per desistiment del titular..... 46 expedients finalitzats: 4%
- Per derivació a altres organismes354 expedients finalitzats: 32%
- Per altres motius 73 expedients finalitzats: 7%

1.111 expedients finalitzats : 100%

En aquest sentit, s'han implementat en aquest exercici 2015 concretes millores respecte de l'estandardització i codificació de l'imprès general de reclamació i el seguiment dels expedients i tràmits.

Finalment, amb vista al 2016 i amb l'objectiu de continuar millorant el servei es pretén adoptar les mesures següents:

1. Estudiar la planificació d'uns cursos per al personal de l'OMIC sobre normativa sectorial específica en matèria de consum, mitjançant la col·laboració de l'Escola Municipal de Formació d'aquest Ajuntament, així com la Direcció General de Consum del Govern de les Illes Balears, amb la finalitat de continuar mantenint un alt nivell de capacitació del personal.
2. Estudiar mesures per una permanència millor i més còmoda de l'usuari a les dependències de l'OMIC.
3. Estudiar mesures per a afavorir la recepció d'un major nombre d'enquestes emplenades, superior a l'actual.
4. Estudiar mesures perquè augmenti la informació que tenen els ciutadans sobre el funcionament de l'OMIC i la Carta de compromisos en matèria de qualitat.

ANNEX 1. COMENTARIS DELS USUARIS

A continuació es recull literalment el que les persones han escrit a “observacions”:

Observacions a l’enquesta general anual:

1. Gràcies
2. ENQUESTA EN CATALÀ
3. Señorita muy amable, atenta servicial, una monada
4. La mujer muy atenta y me ha servido de mucha ayuda. Gracias.
5. Fui a la calle Jesús y no tenían ni idea y además me dieron una atención y servicio nefastos. En el Oliver fue un 10
6. Hay una amabilidad y cordialidad estupenda e información muy cordial.
7. Muy buena atención

Observacions a les enquestes en línia:

1. que me llamen a este telefono xxx por que quiero preguntar algunas cosas que no se como hacer gracias
2. Necesito saber mi pregunta
3. MI VALORACIÓN ES SÓLO POR EL CONTACTO E INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE LA WEB, ES UN POCO SUBJETIVO.
4. DEBERÍA ESTAR MEJOR ORGANIZADA LA HOJA DE RECLAMACIONES EN CUANTO A EL PESO DE LOS ARCHIVOS QUE EL USUARIO DEBE SUBIR, YA QUE QUEDA DOCUMENTACIÓN SIN ENVIAR, EN ALGÚN CASO
5. Como estoy empadronado en Calvià me tengo que presentar físicamente en la oficina para hacer efectiva la reclamacion. Como siempre el horario de atención al publico es por la mañana. Por suerte en los tiempos que corren yo y otros como yo tenemos trabajo.
6. Presente una Reclamación/Denuncia a través de su WEB el día 26 de Agosto, les hice un recordatorio y todavía estoy a la espera de que me contesten.
7. Que s'especifiqui com s'han de presentar al·legacions i facilitar el document i un formulari telemàtic. Gràcies!
8. Encara tenc sensació de desprotecció a l'hora de comprar vivenda, però vostès no em poden ajudar. Gràcies per la resposta.
9. Estic molt satisfeta de l'atenció rebuda sempre. Gràcies.
10. Gràcies.

ANNEX 2. ENQUESTA GENERAL



Enquesta de recollida de necessitats i expectatives, i de satisfacció del client del servei de l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)

A EMPLENAR PER L'AJUNTAMENT

DATA		Genere	H	M	NÚM. D'ENQUESTA	
------	--	--------	---	---	-----------------	--

<input type="checkbox"/> Informació general	<input type="checkbox"/> Interposar queixa	<input type="checkbox"/> Interposar reclamació
<input type="checkbox"/> Interposar denúncia	<input type="checkbox"/> Informació normativa	<input type="checkbox"/> D'altres

VALORACIÓ DEL SERVEI (0= molt insatisfet/ta -10= completament satisfet/ta)

Qüestions	SATISFACCIÓ										
1. Les instal·lacions de l'OMIC	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. La documentació facilitada és útil	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. L'atenció individualitzada, en la resolució dels vostres dubtes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. L'atenció és ràpida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. El personal que atén el públic hi està capacitat	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. La informació rebuda és clara i satisfactòria	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

IMPORTÀNCIA	Quin aspecte dels abans esmentats trobau que són més importants i en quin ordre? Escriuiu el número de l'aspecte: per exemple, si es tracta de la rapidesa escriuiu un 4.	
--------------------	--	--

OBSERVACIONS GENERALS

Gràcies per la vostra col·laboració

ANNEX 3. ENQUESTA EN LÍNIA

INTRODUCCIÓ

Aquesta enquesta té la finalitat de conèixer les expectatives dels usuaris que acudeixen a l'OMIC a informar-s'hi en matèria de consum, per a millorar la qualitat del servei. Us demanam que hi col·laboreu i cinc minuts del vostre temps. Gràcies.

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe:	Nacionalitat:	Edat:
-------	---------------	-------

MOTIU DE CONTACTE AMB L'OMIC

<input type="checkbox"/> Informació general	<input type="checkbox"/> Interposar queixa	<input type="checkbox"/> Interposar reclamació
<input type="checkbox"/> Interposar denúncia	<input type="checkbox"/> Informació normativa	<input type="checkbox"/> Altres

ALTRA INFORMACIÓ D'INTERÈS –per favor, responeu sí o no–

Heu visitat el web de l'OMIC? Heu visitat les instal·lacions de l'OMIC?

Coneixeu les funcions de l'OMIC?

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació, us demanam que valoreu la vostra satisfacció en relació als nostres **serveis**. El 0 és la qualificació més baixa; és a dir, n'estau molt insatisfet/ta, i el 10 és la qualificació més alta i significa que n'estau completament satisfet/ta.

Qüestions	SATISFACCIÓ
INSTAL·LACIONS	
1. Ha estat fàcil localitzar l'OMIC	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2. Les instal·lacions són amples i còmodes	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3. Les instal·lacions respecten la privacitat del ciutadà	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4. La ubicació de l'oficina és la correcta	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
CAPACITAT DE RESPOSTA	
5. La documentació facilitada és útil	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6. Han resolt els vostres dubtes	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
7. L'atenció és ràpida	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8. El personal que atén el públic hi està capacitat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
9. La informació rebuda és clara i satisfactòria	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
10. L'atenció és individualitzada	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
WEB	
11. Ha estat fàcil trobar el web	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
12. Ha estat fàcil posar la reclamació, la denúncia o la queixa al web	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

IMPORTÀNCIA

Quins aspectes dels abans relacionats trobau que són més importants i en quin ordre?

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI – de 0 a 10; 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta–

OBSERVACIONS GENERALS

Per favor, valoreu aquest qüestionari del 0 al 10, sent 0 la puntuació més baixa i 10, la més alta

Quina cosa canviariéu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?