

INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS, LES EXPECTATIVES, I LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE L'OMIC 2016

ÍNDEX

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

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 2016 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 2016. S'han recollit **58 enquestes**. Això implica que la mostra no és suficient.

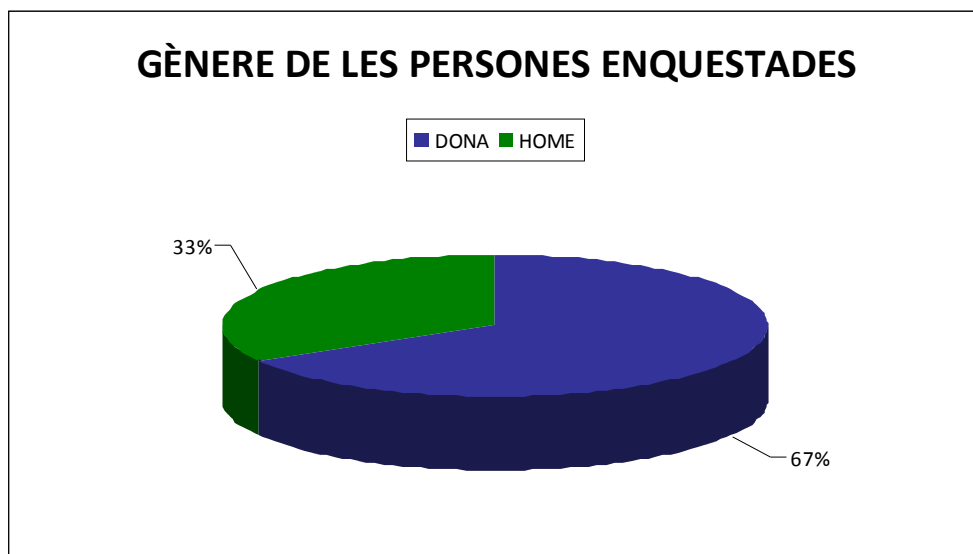
Respecte de les enquestes enviades **per correu electrònic per a emplenar en línia (Google Drive)**, se n'han enviades 475 als consumidors que han fet consultes per correu electrònic. S'han rebut **27 enquestes emplenades**. La mostra no és suficient per a prendre decisions sobre el servei, encara que les aportacions són d'interès.

2. RECOLLIDA QUANTITATIVA

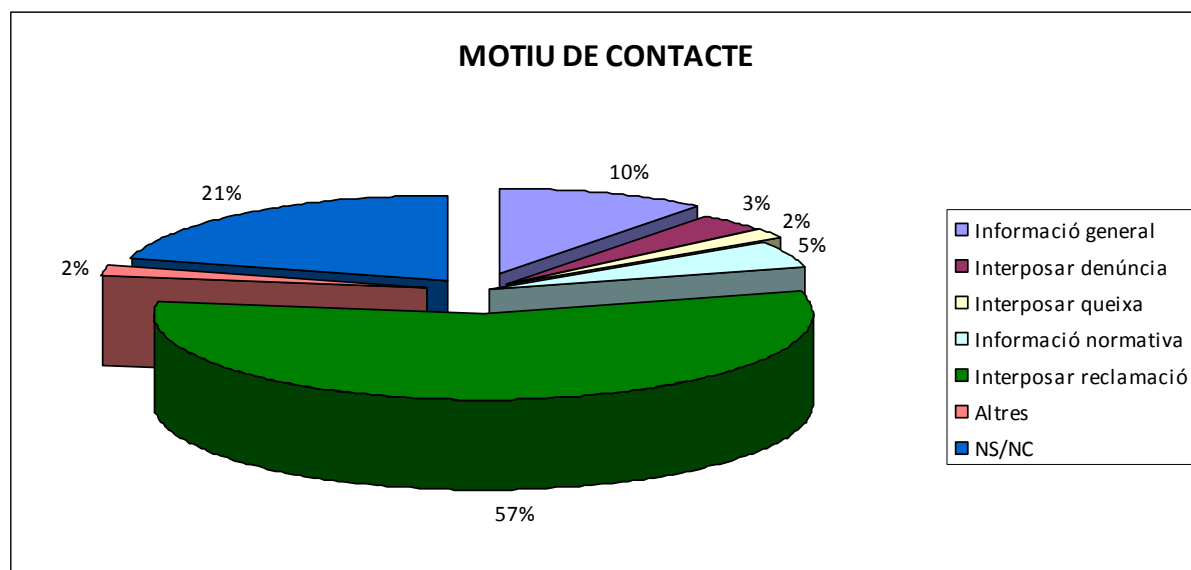
2.1. Enquesta general anual

2.1.1. Dades demogràfiques

S'han rebut més respostes de dones que d'homes.

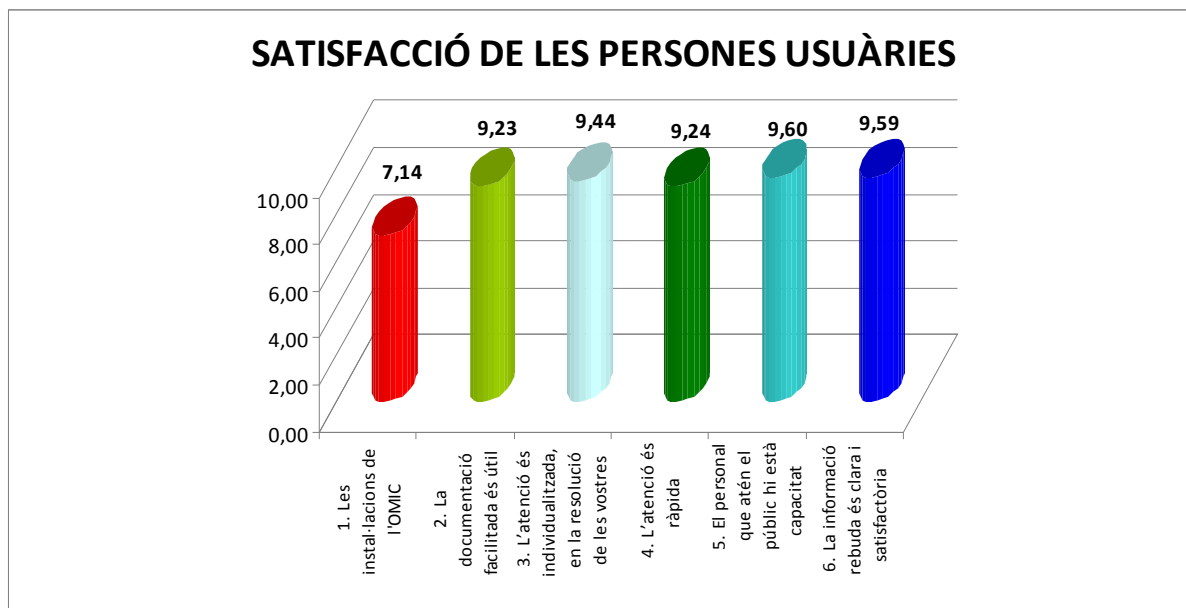


El motiu de contacte majoritari és “interposar la reclamació”.

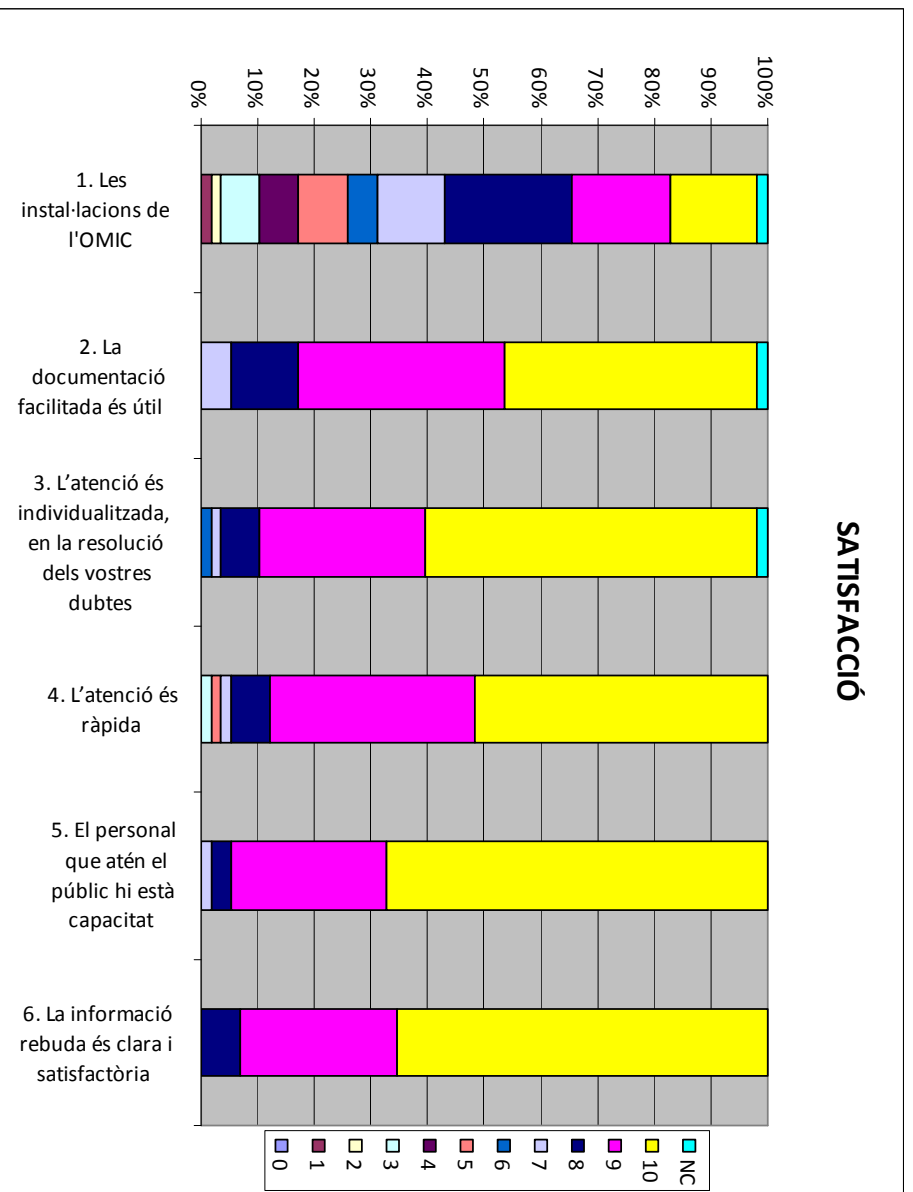


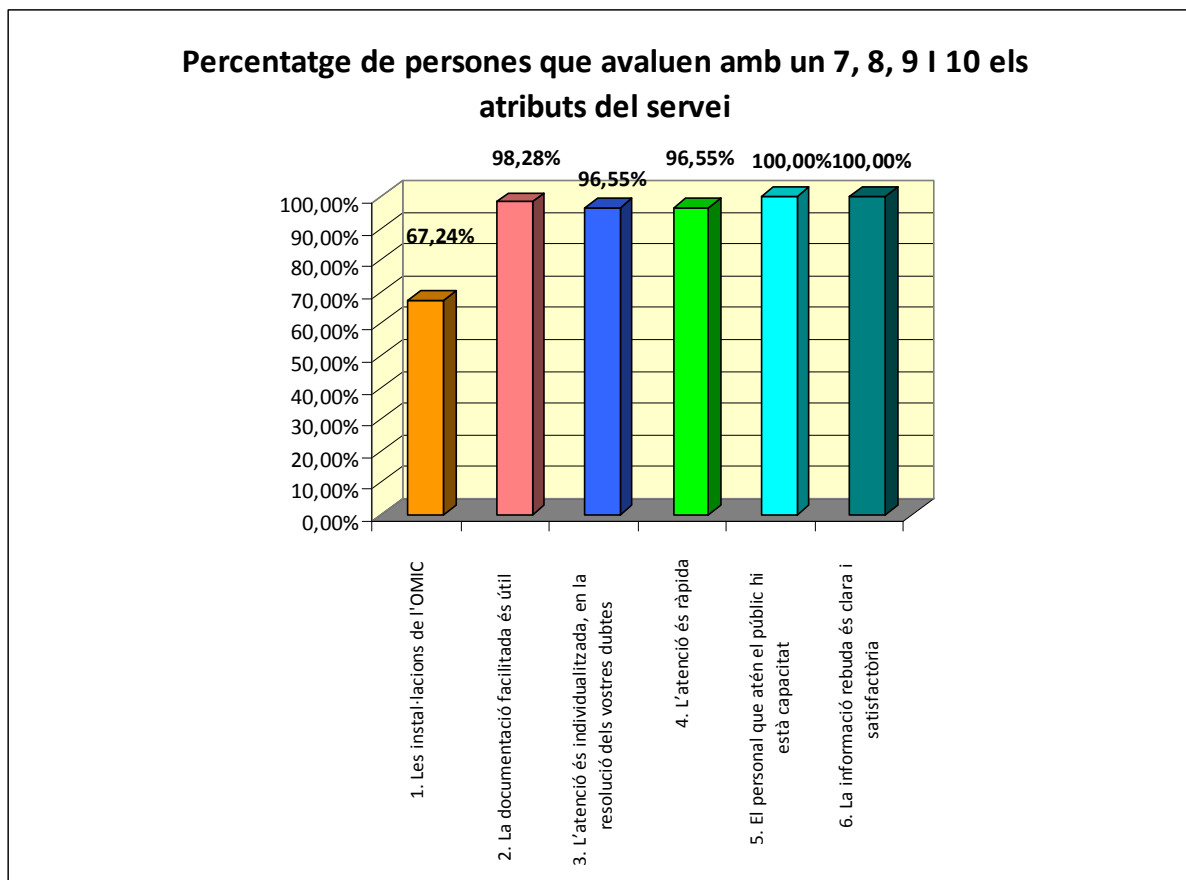
2.1.2. Resultats quant a la satisfacció

En general, les persones usuàries han avaluat el servei amb una valoració mitjana d'un 9,09. Quant als diferents atributs del servei, com l'any anterior, el més ben avaluat ha estat la capacitat del personal.

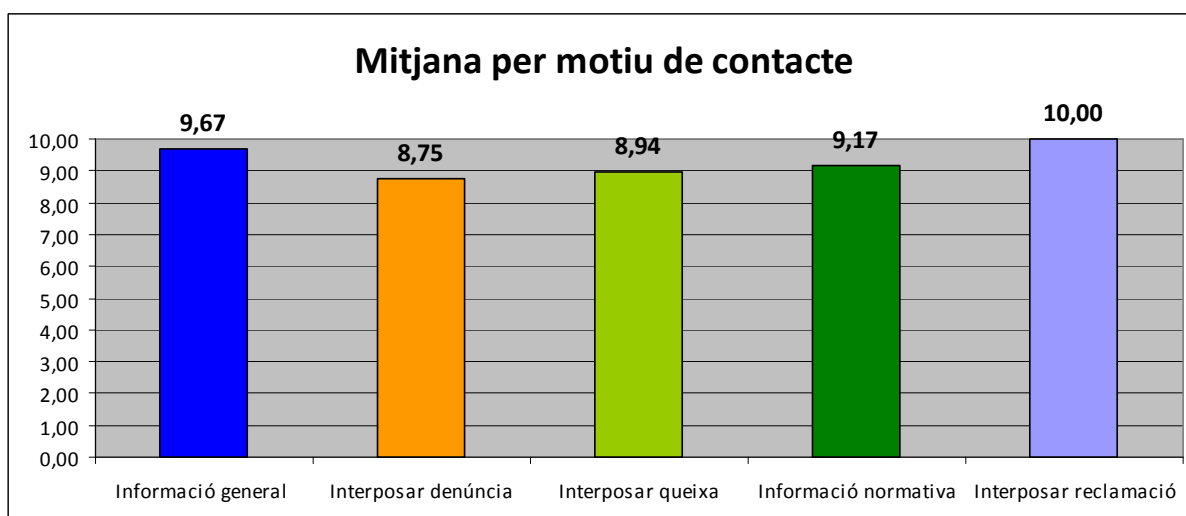


SATISFACCIÓ



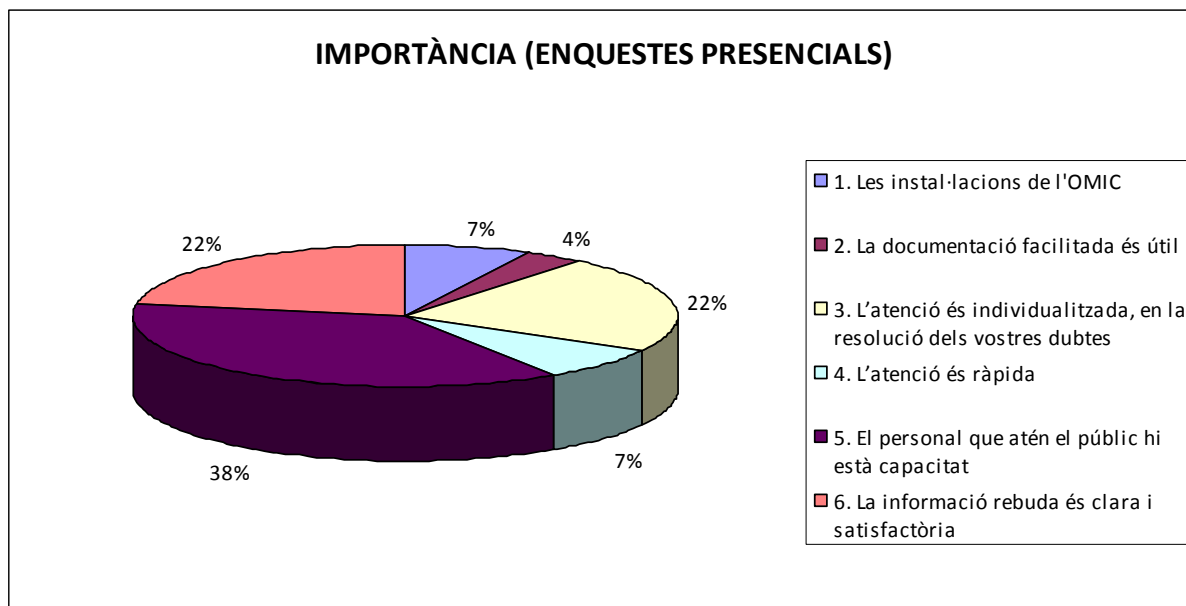


Quant a la mitjana per motiu de contacte, els usuaris que han contactat per diferents motius amb l'OMIC han avaluat els diferents atributs de forma molt semblant, tenint en compte la distribució d'usuaris per tràmit recollida anteriorment.



2.1.3. Importància

L'atribut definit com a més important per als usuaris és la capacitat del personal. Només un 7% han identificat les instal·lacions com a atribut important.

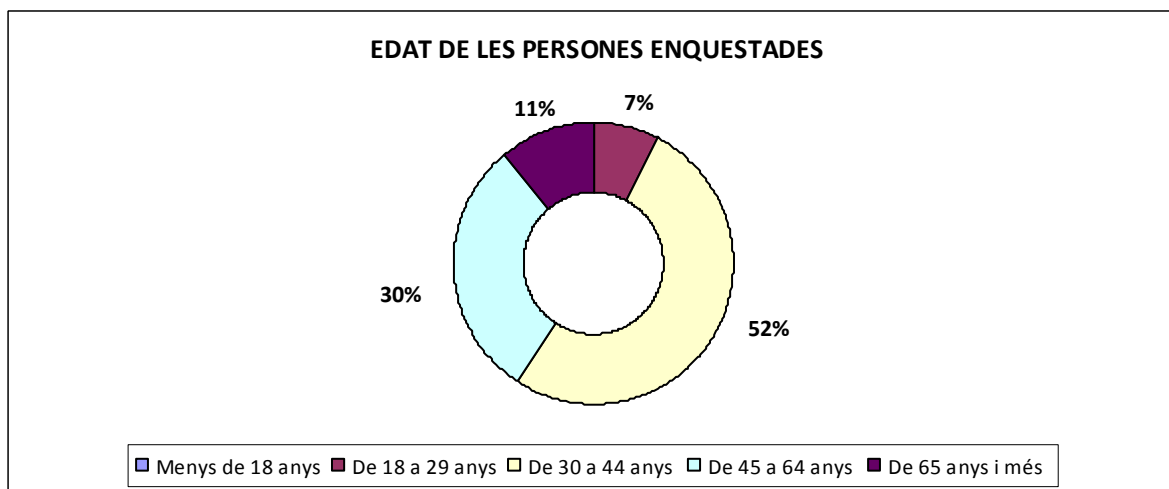
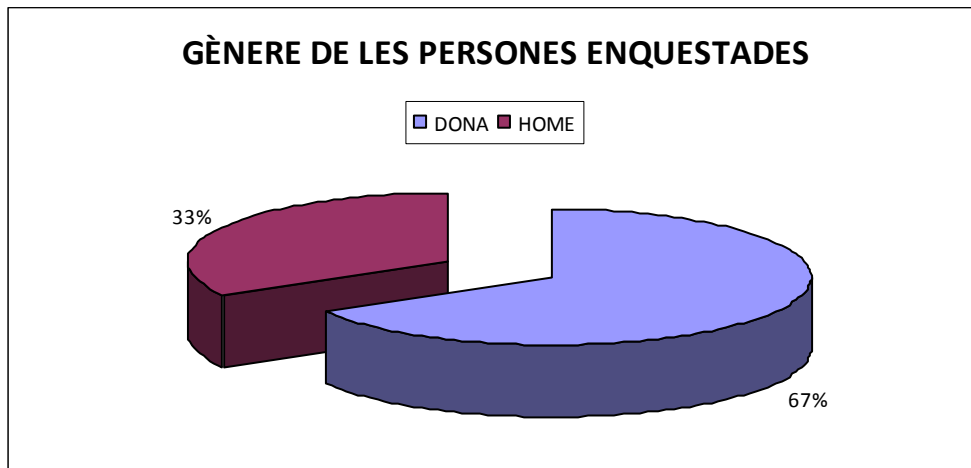


2.1.4. Relació entre satisfacció i importància

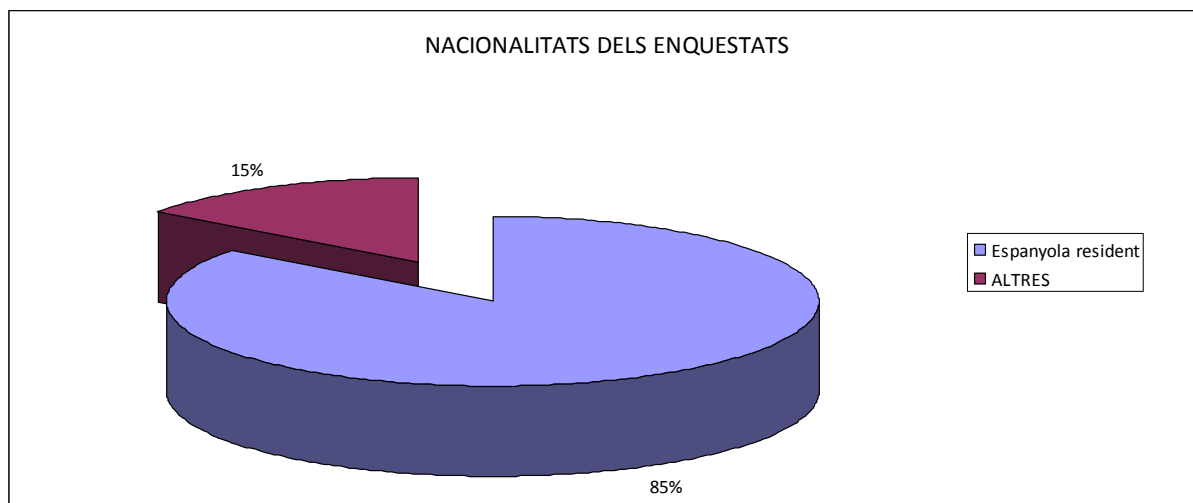
Els atributs considerats més importants han obtingut una puntuació molt alta. Així, podem entendre que donam resposta a les necessitats i les expectatives de les persones usuàries.

2.2. Enquesta en línia

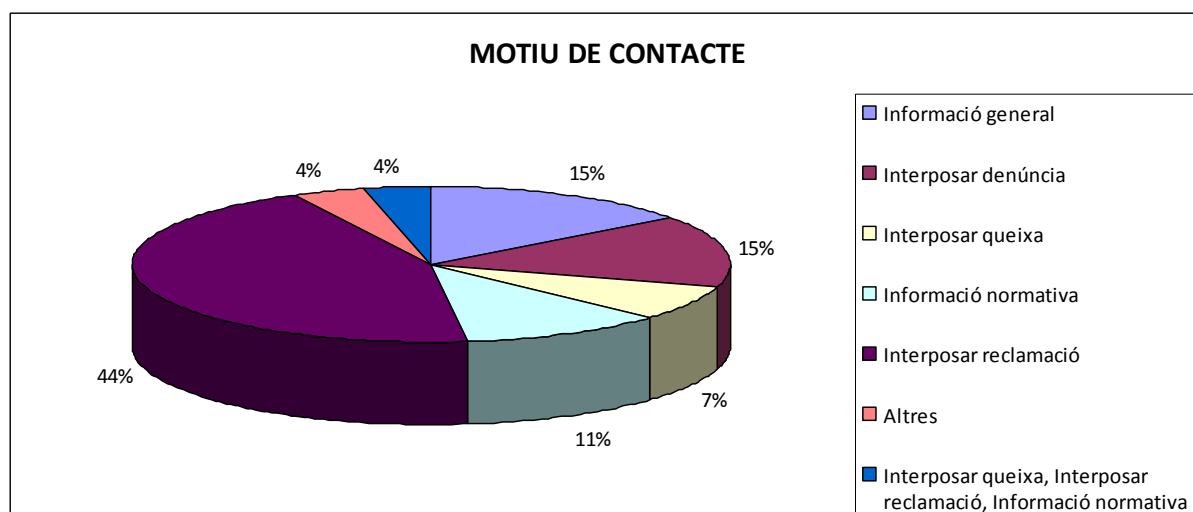
2.2.1. Dades demogràfiques



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 30 a 45 anys.

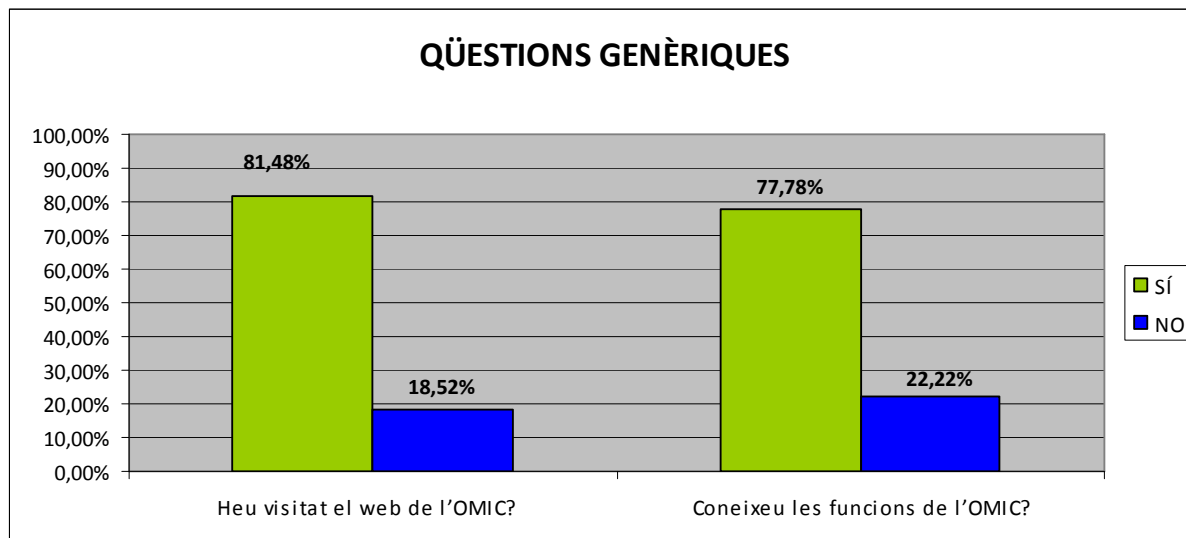


Quant a la nacionalitat, la gran majoria dels usuaris són espanyols.



El motiu de contacte principal ha estat interposar una reclamació.

2.3.2. Qüestions generals

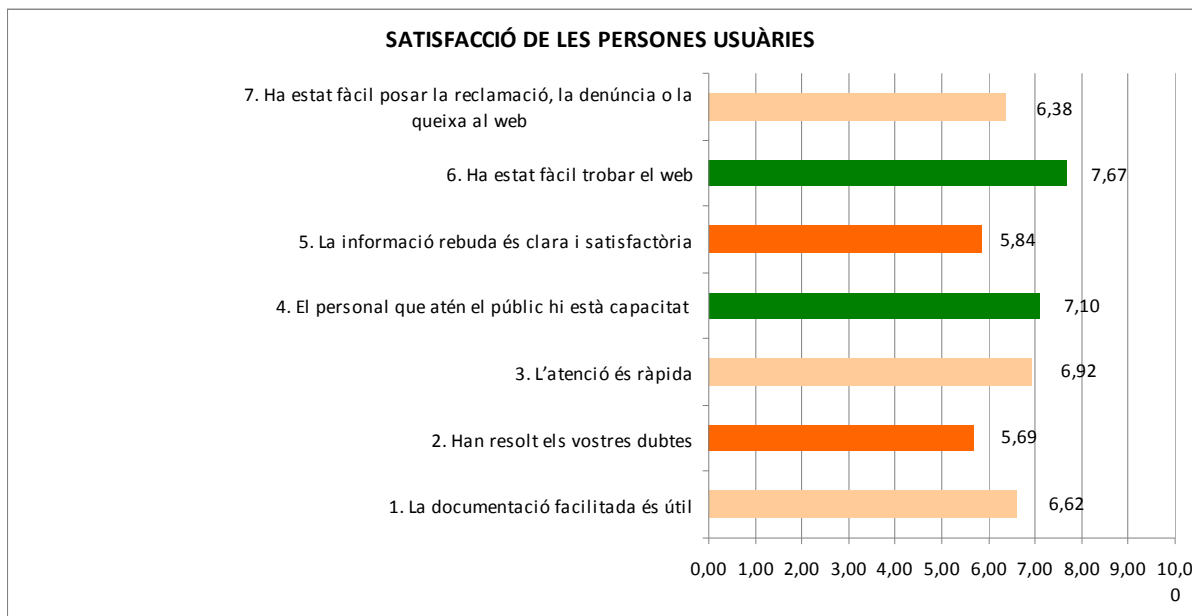


Pel que fa les enquestes per via telemàtica, més d'un 80% declara haver visitat el web de l'OMIC, percentatge que es manté respecte de l'any anterior.

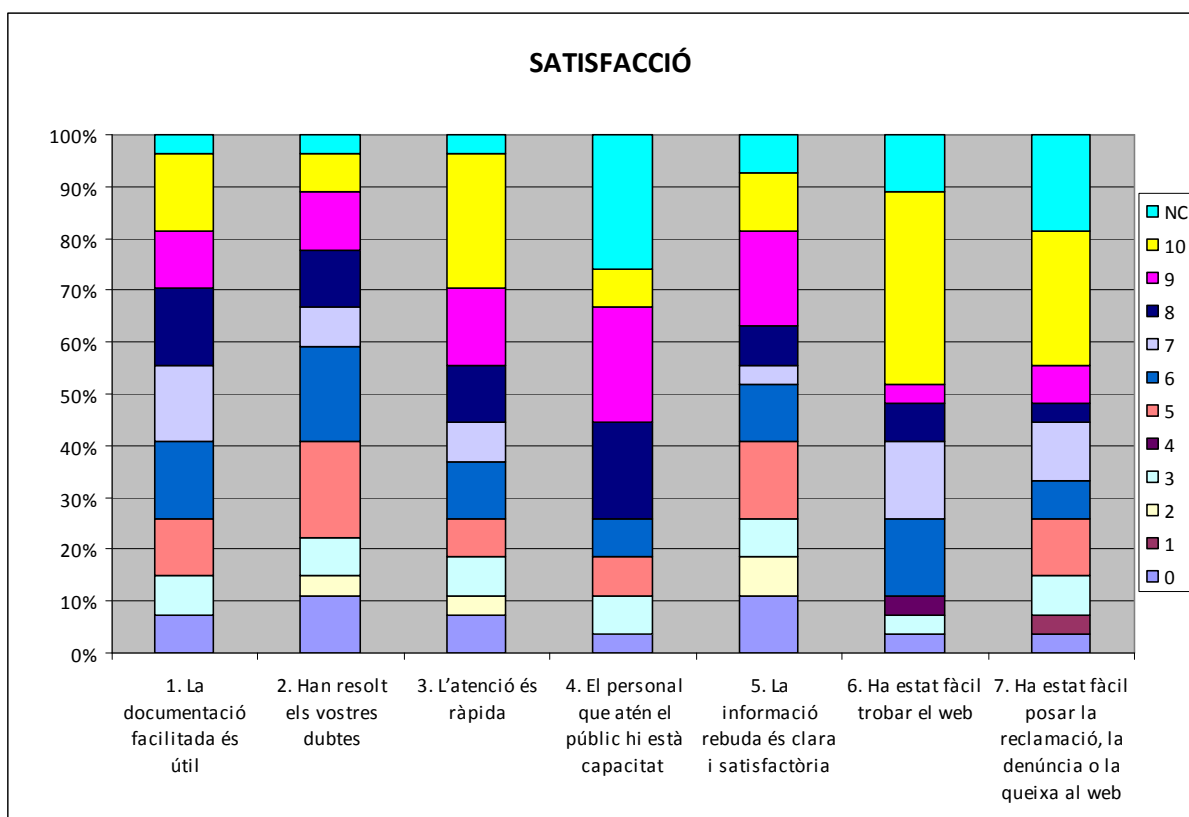
També igual que l'any anterior, aproximadament un 80% afirma que coneix les funcions de l'OMIC. És un resultat positiu, ja que indica que la via telemàtica cada vegada és més important pel que fa a la difusió i la informació al ciutadà de les funcions de l'OMIC i de com utilitzar aquest servei.

2.3.3. Resultats quant a la satisfacció

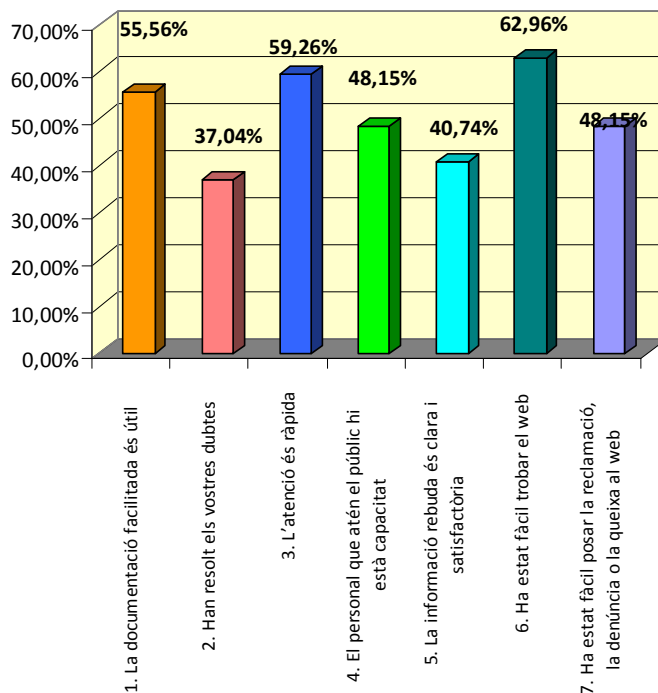
Valoració global: 6,53 punts (l'any 2015 va ser de 7,78 punts).



La satisfacció de les persones usuàries sobre si ha estat fàcil trobar el web i la capacitat del personal són els ítems més ben avaluats.

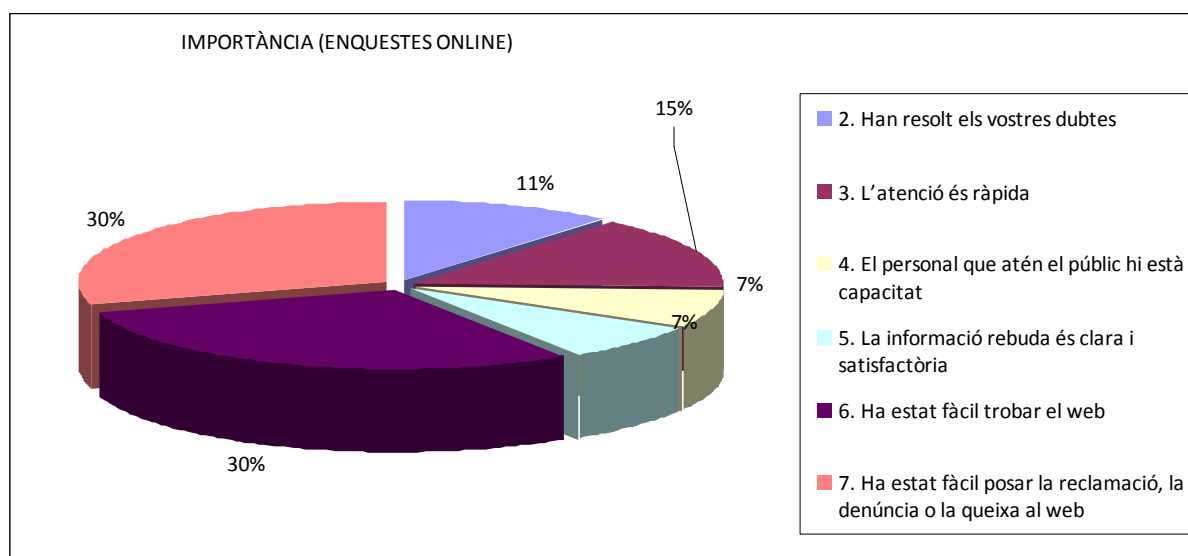


Percentatge de persones que avaluen amb un 7, 8, 9 i 10 els atributs del servei



2.3.4. Importància

Els atributs considerats més importants són la facilitat d'interposar la reclamació i la facilitat de trobar el web.



2.3.5. Relació entre satisfacció i importància

Hi ha un marge de millora; s'hauria d'establir un pla per A reconduir aquest servei.

3. OBSERVACIONS

En aquest apartat no tenim informació rellevant.

3.1. Enquesta general anual

Han emplenat les observacions 20 persones. La majoria destaquen l'amabilitat de les persones que presten el servei. 5 persones demanen que s'obri l'horabaixa.

3.2. Enquesta en línia

Han emplenat les observacions 9 persones. Algunes de les observacions tenen un to de queixa; és necessari estudiar atentament el que hi diuen.

4. CONCLUSIONS

De les dades obtingudes amb la recollida de necessitats, expectatives i satisfacció dels usuaris de l'OMIC el 2016 podem extreure les conclusions següents:

La valoració general del servei durant aquest any s'ha mantingut pràcticament constant respecte de la resta d'anys pel que fa a les enquestes presencials, ja que el 2014 fou de 8,8 punts sobre un total de 10; el 2015, de 9,26, mentre que el 2016 ha estat d'un 9,09.

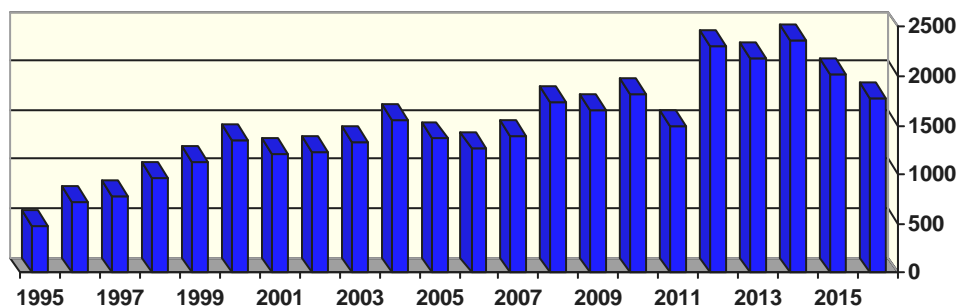
Quant a les enquestes telemàtiques, s'ha obtingut una puntuació més baixa respecte dels anys anteriors, ja que l'any 2014 fou d'un 7,68; l'any 2015 es puntuà amb 7,78 punts, i en aquest exercici ha obtingut 6.60 punts.

Es manté l'elevat nombre de reclamacions des de 2012. Això no obstant, durant aquest exercici s'ha experimentat una lleugera disminució del nombre d'expedients oberts. S'ha passat d'un total de 2.018 el 2015 a un total de 1.778 oberts durant aquest exercici.

Evolució de les reclamacions (1995-2015):

ANY		1998	960	2002	1.232
1995.....	473	1999	1.138	2003	1.326
1996.....	728	2000	1.358	2004	1.557
1997.....	785	2001	1.212	2005	1.375

2006.....1.264	2010..... 1.828	2014 2.374
2007.....1.393	20111.485	20152.018
2008.....1.742	2012.....2.305	2016.....1.778
20091.653	2013..... 2.194	



Atenent els aspectes més valorats per part dels 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 experimentat poca variació respecte de l'any anterior, i ha passat d'una mitjana de 9,26 punts sobre 10 a 9,09. Cal subratllar que **l'atribut més valorat continua essent la capacitat del personal**, amb una mitjana de 9,60 punts, la qual cosa suposa un increment respecte de l'any anterior, en què va ser de 9,42 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.

En segon lloc, pel que fa a la **valoració del web** de l'OMIC, enguany ha experimentat un decrement respecte de l'any anterior. Aquest exercici s'ha assolit una mitjana de 6,38 punts a les enquestes telemàtiques, mentre que l'any 2016 va ser 7,78 punts. En aquest sentit cal subratllar que l'Ajuntament i l'IMI seguiran treballant de forma contínua en la seva millora per a facilitar-hi l'accés al ciutadà i el funcionament del servei en línia.

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; l'any 2013 va experimentar un augment, amb 7,26 punts; l'any 2014 la puntuació va tenir una mitjana de 6; el 2015 aquest atribut ha obtingut una mitjana de 7,95 punts i, enguany, s'hi ha obtingut una mitjana de 7,14. 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 aquests són, en primer lloc, la interposició d'una reclamació; en segon lloc, la informació general i, en tercer lloc, l'obtenció d'informació sobre normativa. A les enquestes telemàtiques els resultats són semblants, ja que en primer lloc el motiu de contacte és la presentació d'una reclamació, seguit de la presentació d'una denúncia i, en tercer lloc, rebre una informació general.

D'altra banda, de l'anàlisi de l'anomenat Quadre de comandament es desprèn que el 2016 hi ha hagut compliment de la majoria dels compromisos de qualitat. Només s'ha donat un incompliment de l'indicador 4 referent al nivell de satisfacció quant a la documentació facilitada per l'OMIC, que ha obtingut una puntuació de 6,62 punts, mentre que a les enquestes presencials ha estat un dels atributs més valorats, amb 9,23 punts.

Centrant-nos en els procediments mediadors de l'OMIC, cal esmentar la coordinació que, amb caràcter general, s'ha continuant mantenint al llarg de 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 s'escau, en determinats casos.

Finalment, pel que fa a una de les millores introduïdes el 2014 sobre la quantificació de quins són els resultats de les mediacions, mesurant els percentatges que representa cada tipus o causa de finalització dels expedients, s'exposen a continuació el resultats obtinguts des de l'any 2015:

Dels **2.018** expedients de l'any 2015, amb data 15.02.16, n'hi havia **907** en tràmit; és a dir, un 45% respecte del total. Els **1.111** restants, havien finalitzat per les següents causes:

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

1 .111

100%

Durant aquest any, dels **1.778** expedients oberts amb data 15.02.17, s'ha comprovat que se'n mantenen en tràmit **513**, la qual cosa suposa un 29% respecte del total. Els **1.265** restants han finalitzat pels següents motius:

- Per acord..... 503; **40%**
- Per conformitat169; 13%

- Per desistiment del titular..... 29; 2%
- Per derivació a altres organismes467; 37%
- Per altres motius 97; 8%

1.265

100%

Es pot observar que s'ha produït un increment dels expedients finalitzats amb acord respecte de l'any anterior i del nombre d'expedients finalitzats.

En aquest sentit, s'han implementat en aquest exercici 2016 millores concretes:

1. S'ha adquirit mobiliari per a millorar la permanència de l'usuari a l'oficina i l'arxiu documental.

2. S'han instal·lat nous aparells de climatització i s'ha canviat el quadre elèctric.

3. S'han instal·lat dos metacrilats damunt cada taula d'atenció al consumidor, que inclouen un recordatori d'emplenament de les enquestes. Aquest mateix recordatori s'ha col·locat a distints punts estratègics de l'Oficina. Mesures dirigides a l'augment de la recepció d'un major nombre d'enquestes emplenades per part dels consumidors.

Finalment, de cara a 2017, 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, com també amb la Direcció General de Consum del Govern de les Illes Balears, amb la finalitat de continuar mantenint un alt nivell de capacitat del personal.
2. Continuar amb l'estudi de mesures dirigides a una permanència millor i més còmoda de l'usuari a les dependències de l'OMIC.
3. Planificar i adoptar més mesures per a afavorir la recepció d'un major nombre d'enquestes emplenades, superior a l'actual.
4. Planificar mesures per a aconseguir una major privacitat.
5. Proposar que l'atenció al consumidor es pugui fer en horari d'horabaixa atenent els comentaris dels enquestats.
6. Seguir treballant amb l'IMI per a aconseguir que el web sigui més operatiu a l'hora de facilitar que el consumidor pugui aportar més documentació, sense tanta limitació dels documents adjunts.
7. Es revisaran les respostes model utilitzades en l'atenció al consumidor en línia i la resta de documents publicats al web, atesos els comentaris dels enquestats.

8. Revisió dels oficis tramesos als interessats, en coordinació amb la Direcció General de Consum, respecte de la informació que es faciliti i de l'aplicació de la normativa comuna.

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. “¿Privacidad?
2. Es difícil conseguir permiso en el trabajo para hacer una reclamación de consumo. Facilitarían la vida del ciudadano si ponen horario por la tarde. Gracias.
3. Oficina petita i horari només de matí.
4. Horari
5. He salido contento por el trato y la mecánica del organismo.
6. Pues que funcionen de igual manera por la página web, pero a mí me acomoda que quede el respaldo en papel pero es una opción personal.
7. S'atenció personal excelent!
8. Bastante satisfecho con el servicio, nada que objetar
9. Satisfactoria
10. Enhorabuena!
11. La atención al cliente es muy importante y fue un gusto el trato recibido.
12. Horari només de matins
Oficina molt petita
13. Un horari d'horabaixa és necessari, demanar permís per anar a consum és difícil (feina)
14. Personal agradable, atento. Explicaciones claras. Muy contenta.
15. Adecentar el mobiliario.
16. Perfecta atención
17. El personal es capaz de resolver mi situación, gracias
18. Són molts amables i eficients.
19. Sólo abren de mañanas, flaco favor al ciudadano.
20. Un trato excelente por parte de la funcionaria.”

Observacions a les enquestes en línia:

1. “No puedo efectuar valoración ya que la reclamación está en curso y todavía no tenemos respuesta.
Saludos
2. Está muy bien que hayan facilitado el acceso a interponer reclamaciones a través de la web porque ir a la oficina es complicado por los horarios. Es complicado adjuntar documentación porque solo permite 2 archivos, aunque no lo indica. En general bien.
3. Tengo que puntuar a todo cero porque me pedís una evaluación de calidad antes de responder a mis dudas.
4. Estic pendent d'una aclaració sobre documentació. Si escau per a vostes, la cercaré dintre de la meva contabilitat.
5. La comunicació amb les persones que posam reclamacions via web hauria de ser més fluida. Se li hauria de donar tanta importància a contestar els correus electrònics com a l'atenció a l'oficina.
6. No carga los archivos en reclamacion online.tuve que enviarlos por correo electronico,en el cual me atendieron muy bien y me facilitaron la recepción de los archivos

7. Contestar a una consulta, la de piscina con agua retenida, no indican a donde dirigirme.
8. que redirigieran las quejas a los organismo correspondientes.
9. Es bastante extraño que pueda realizar una queja por internet y que me digan que si no estoy empadronado en Palma me tenga que presentar físicamente en una oficina..... Si no vivo allí.... no puedo ir a una oficina de allí. Después llamo por teléfono y me dicen que debo presentar la queja en mi comunidad autónoma y después ellos se encargan de reenviar la documentación y la queja..... pero si la he hecho por internet, no reduce el tiempo de espera, si ya lo tenéis allí??? Así funciona la administración, duplicando el trabajo???? No tiene ninguna lógica, me gustaría que alguien me explicara porqué es todo tan complicado cuando tenemos medios para hacerlo más sencillo, me enfada muchísimo la falta de eficiencia.”

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)

PER A EMPLENAR PER PART DE

DATA	
------	--

 Gènere

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

OBSERVACIONS GENERALS

Gràcies per la vostra col·laboració

ANNEX 3. ENQUESTA EN LÍNIA

AJUNTAMENT DE PALMA. 2016. ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

Des de l'Ajuntament de Palma el nostre desig és millorar l'atenció i el servei que proporciona als seus usuaris.

La vostra opinió és molt important per a nosaltres i per això us sol·licitam que per favor respongueu a les preguntes que aquí us plantejam. La realització d'aquest qüestionari no us durà més de 5 minuts. Les vostres respostes seran confidencials i s'utilitzaran exclusivament per a la millora contínua del nostre servei.

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR
AJUNTAMENT DE PALMA
Adreça: plaça de l'Olivar, 4, bxs.
Telèfon: 971 712748 / 971 724650
Fax: 971 720270
A/e: omic@aj-palma.es
Web: www.omic.palma.es

*Obligatori

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe *

Elige

Nacionalitat

Elige

Edat

Elige

SERVEIS OMIC

Motiu de contacte amb l'OMIC *

- Informació general
- Interposar queixa
- Interposar reclamació
- Interposar denúncia
- Informació normativa
- Altres

Heu visitat el web de l'OMIC?

- SÍ
- NO

Coneixeu les funcions de l'OMIC?

- SÍ
- NO

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació, us demanem que valoreu la vostra satisfacció en relació amb els 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.

---CAPACITAT DE RESPOSTA---

1. La documentació facilitada és útil

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt útil

2. Han resolt els vostres dubtes

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

3. L'atenció és ràpida

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

4. El personal que atén el públic hi està capacitat

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

5. La informació rebuda és clara i satisfactòria

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

---WEB---

6. Ha estat fàcil trobar el web

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt fàcil

7. Ha estat fàcil posar la reclamació, la denúncia o la queixa al web

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet/a

IMPORTÀNCIA

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

Primer

Elige

OBSERVACIONS GENERALS

Hi ha alguna cosa més que vulgueu afegir?

Tu respuesta

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet

VALORACIÓ DEL QÜESTIONARI

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet

Què canviariéu o eliminaríeu del qüestionari? Què hi afegiríeu?

Tu respuesta