

INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS, LES EXPECTATIVES, I LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE L'OMIC 2017

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA QUANTITATIVA	4
2.1. Enquesta general	
2.2. Enquesta en línia	
3. OBSERVACIONS	12
4. CONCLUSIONS GENERALS	13
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 2017 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 2017. S'han recollit 69 enquestes. Això implica que la mostra no és suficient.

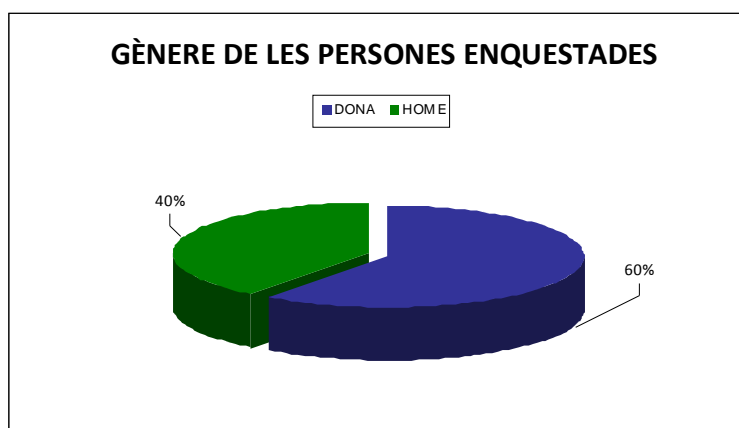
Respecte de les enquestes enviades **per correu electrònic per a emplenar en línia (Google Drive)**, s'han rebut 16 enquestes emplenades, de les 267 enviades. La mostra no és suficient per a prendre decisions sobre el servei, encara que les aportacions són d'interès.

2. RECOLLIDA QUANTITATIVA

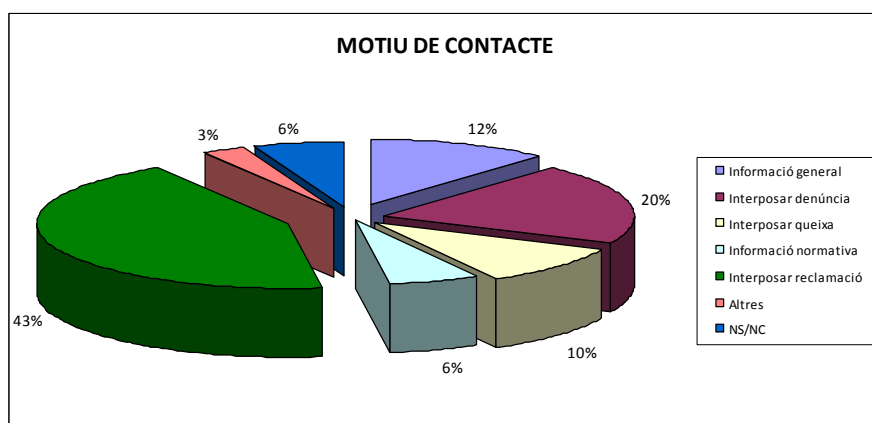
2.1. Enquesta general anual

2.1.1. Dades demogràfiques

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



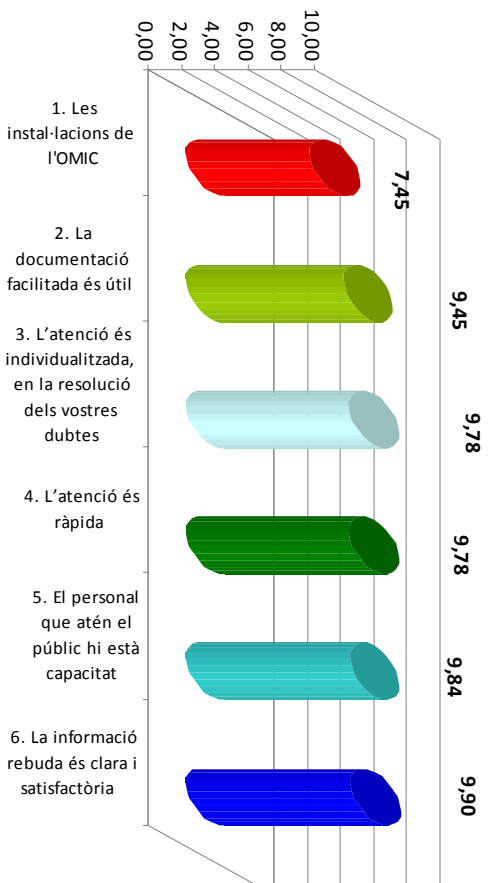
El motiu de contacte majoritari és “interposar la reclamació”.



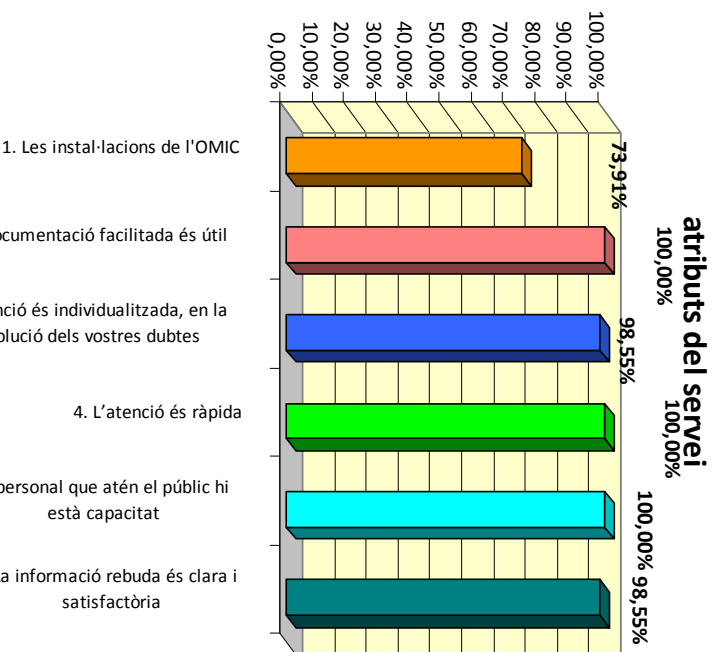
2.1.2. Resultats quant a la satisfacció

En general, les persones usuàries han avaluat el servei amb una valoració mitjana d'un 9,61. Quant als diferents atributs del servei, el més ben avaluat ha estat la informació.

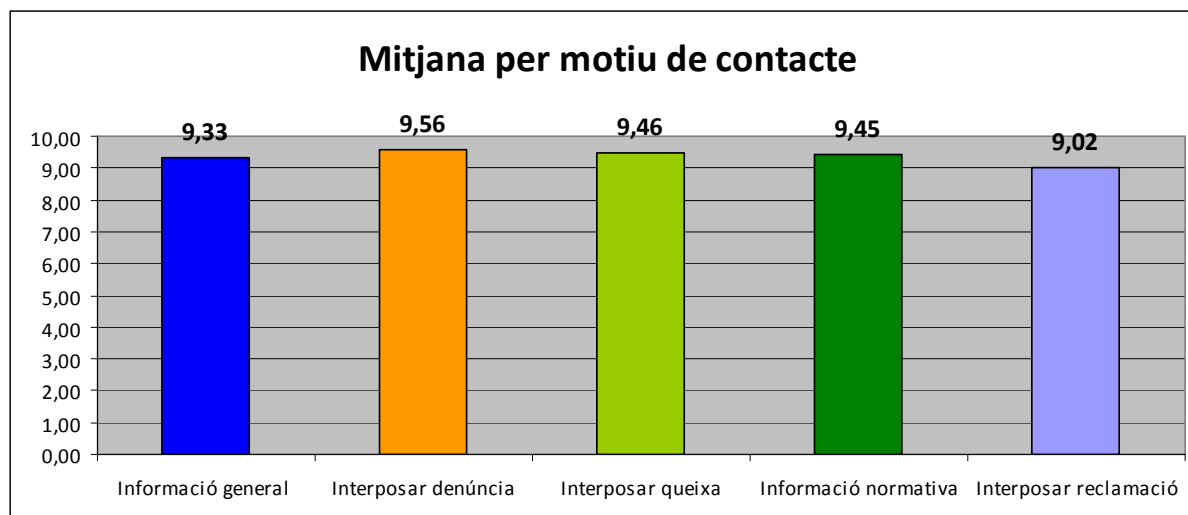
SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES



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

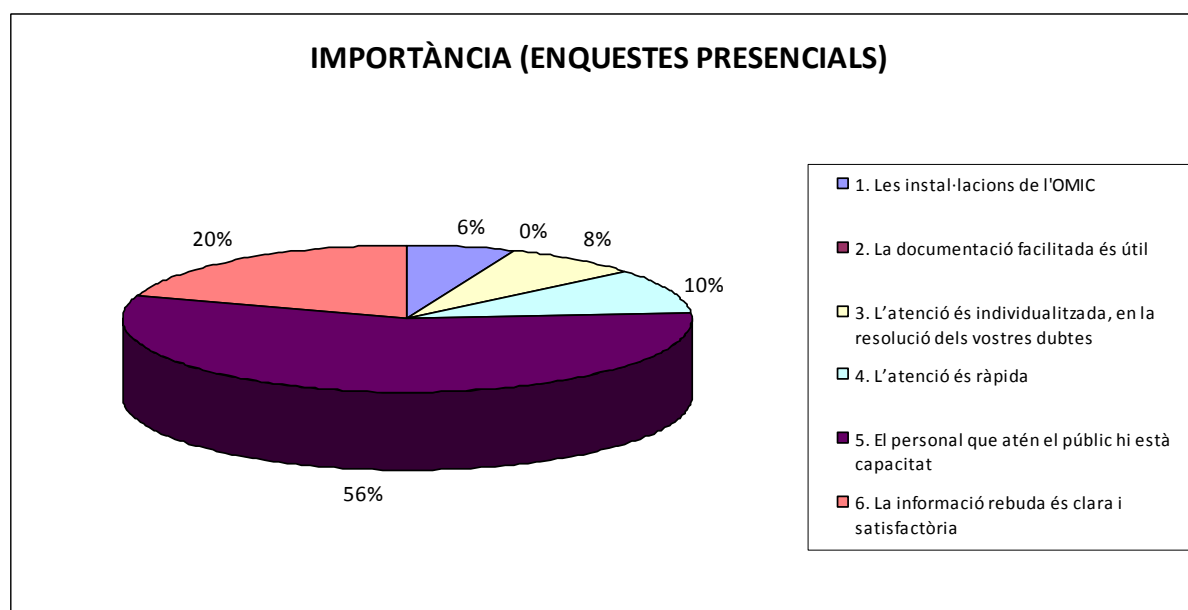


Quant a la mitjana per motiu de contacte, els usuaris que han contactat per diferents motius amb l'OMIC han avaluat els diferents atributs de forma molt semblant, tenint en compte la distribució d'usuaris per tràmit recollida anteriorment.



2.1.3. Importància

L'atribut definit com a més important per als usuaris és la capacitat del personal.

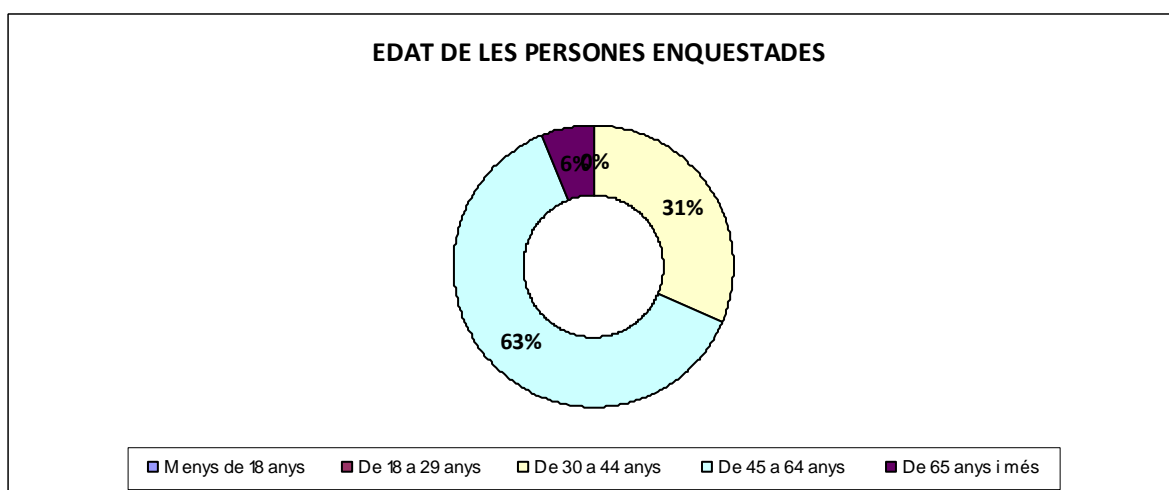
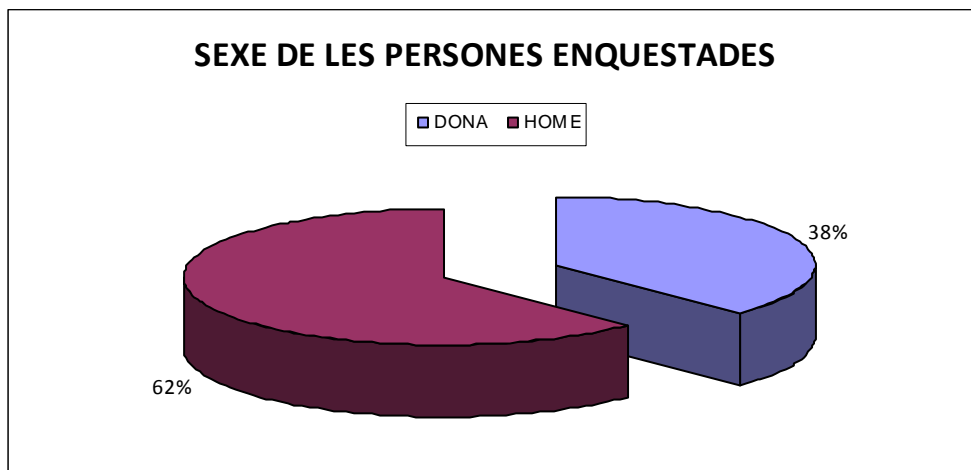


2.1.4. Relació entre satisfacció i importància

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.

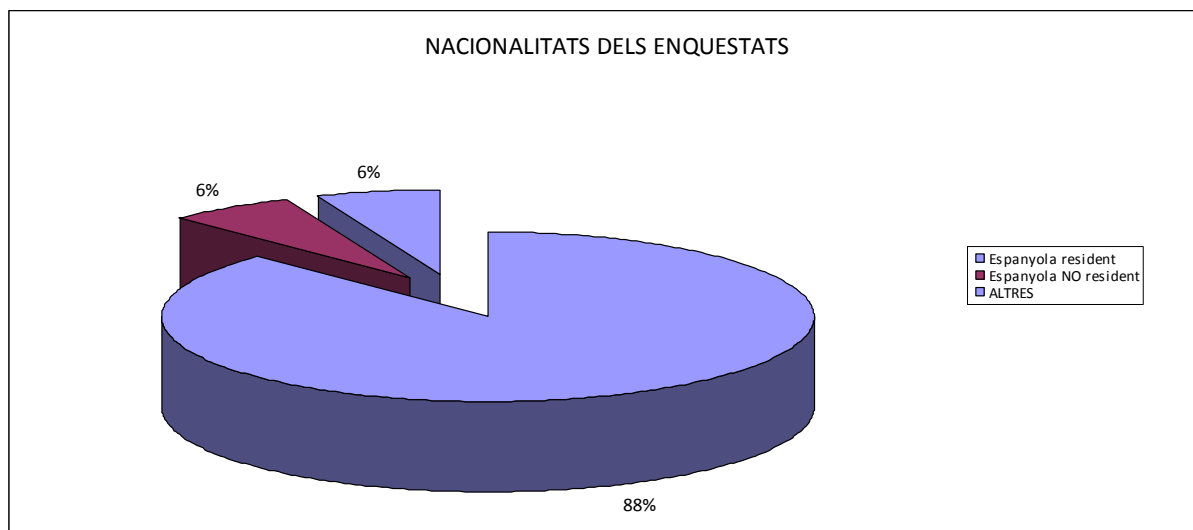
2.2. Enquesta en línia

2.2.1. Dades demogràfiques

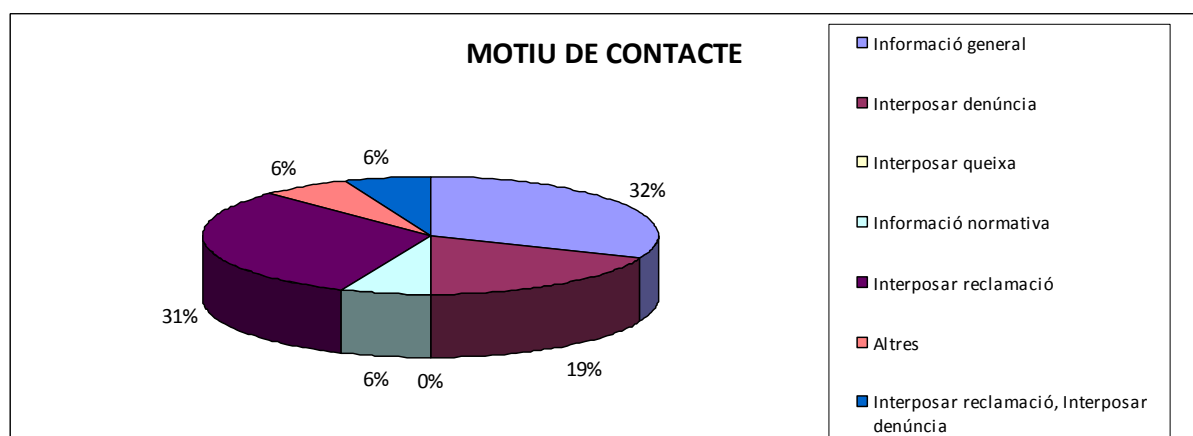


Pel que fa a l'edat, la majoria dels enquestats i, per tant, –per la metodologia de recollida d'informació–, dels usuaris del servei, es troba a la franja dels 45 als 64 anys.

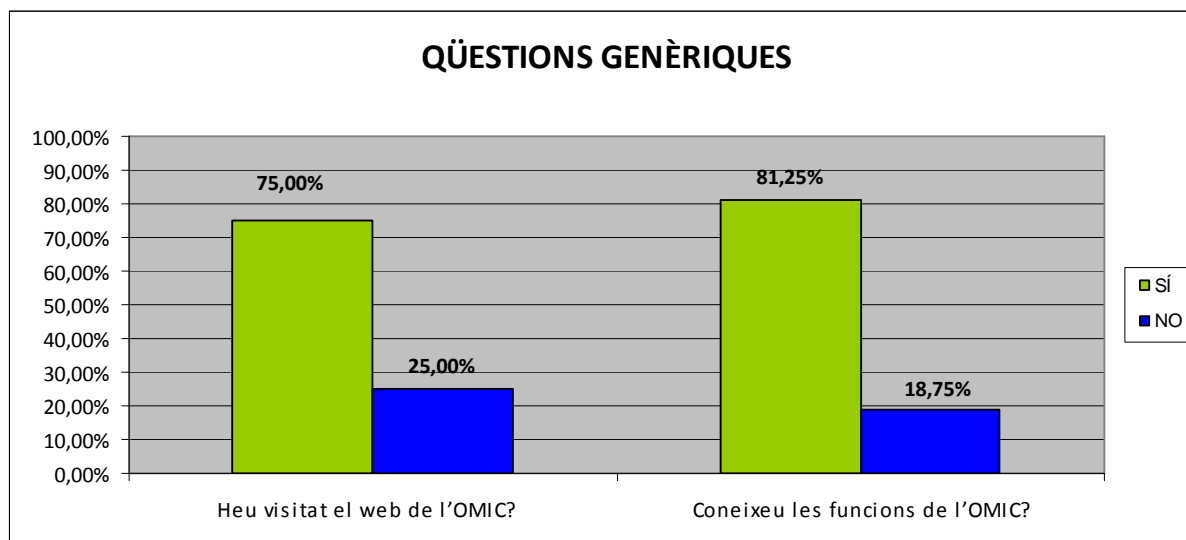
Quant a la nacionalitat, la gran majoria dels usuaris són espanyols.



El motiu de contacte principal ha estat interposar una reclamació.



2.3.2. Qüestions generals



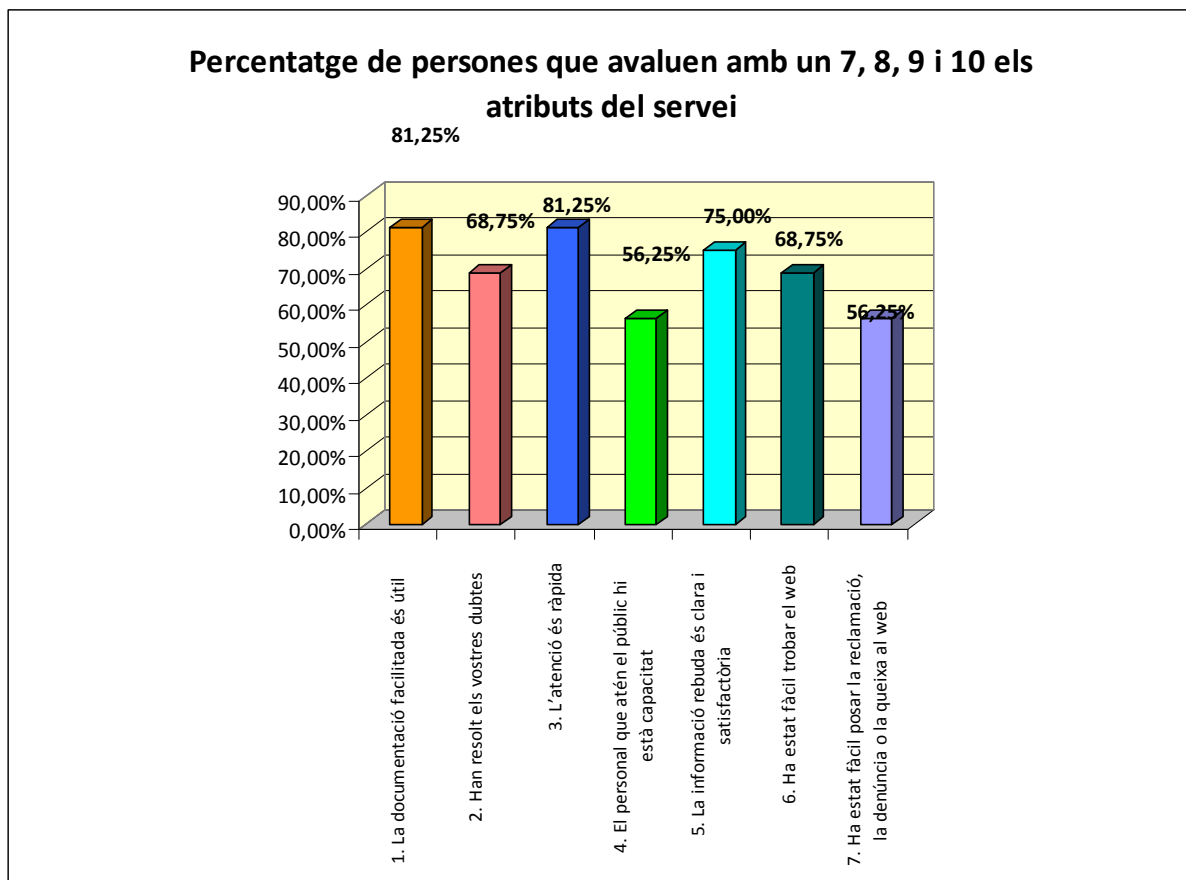
Pel que fa les enquestes per via telemàtica, un 75% declara haver visitat el web de l'OMIC.

També igual que l'any anterior, 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

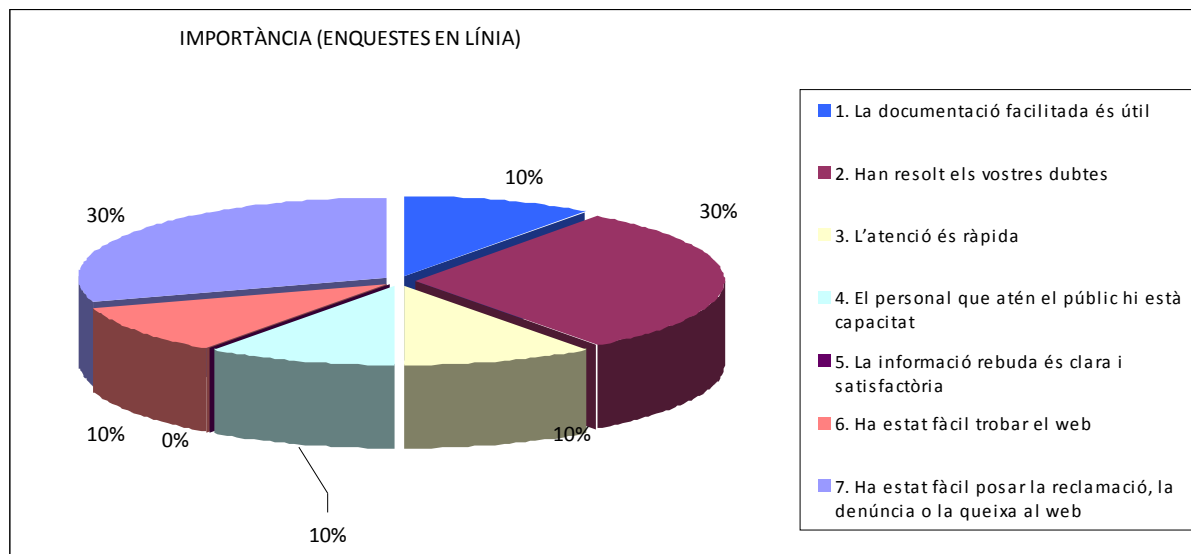
Valoració global: 7,25 punts (l'any 2015 va ser de 7,78 i, el 2016, de 6,53 punts).



La satisfacció de les persones usuàries sobre si ha estat fàcil trobar el web i la rapidesa en l'atenció són els ítems més ben avaluats.

2.3.4. Importància

Els atributs considerats més importants són la facilitat d'interposar la reclamació i la resolució dels dubtes.



2.3.5. Relació entre satisfacció i importància

La mostra és clarament insuficient.

3. OBSERVACIONS

En aquest apartat no tenim informació rellevant.

3.1. Enquesta presencial

Han emplenat les observacions 13 persones, 2 de les quals demanen millors instal·lacions i, la resta, felicita les persones del servei.

3.2. Enquesta en línia

Han emplenat les observacions 2 persones, una de les quals demana més pressió a les empreses; l'altra és una felicitació al servei.

4. CONCLUSIONS

De les dades obtingudes amb la recollida de necessitats, expectatives i satisfacció dels usuaris de l'OMIC el 2017 podem extreure les conclusions següents:

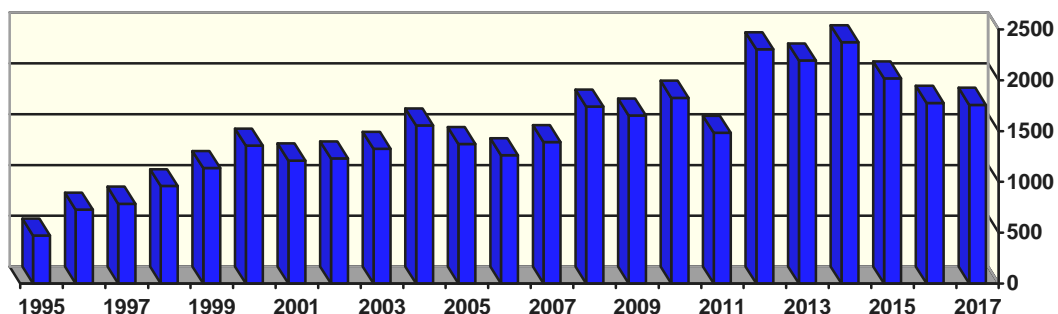
La valoració general del servei durant aquest any ha augmentat respecte de la resta d'anys pel que fa a les enquestes presencials, ja que el 2014 fou de 8,8 punts sobre un total de 10; el 2015, de 9,26; el 2016, de 9,09, mentre que el 2017 ha estat d'un 9,61.

Pel que fa a les enquestes telemàtiques, s'ha obtingut una puntuació més alta respecte de l'any anterior, més en la línia d'anys anteriors a 2016, ja que l'any 2014 fou de 7,68; l'any 2015 es puntuà amb 7,78 punts; l'any 2016 amb 6.60 punts, i aquest any s'ha puntuat amb 7,25 punts.

Es manté l'elevat nombre de reclamacions des de 2012. Aquest exercici s'han obert un total de 1.759 expedients. Per tant, s'ha mantingut pràcticament constant respecte de l'exercici anterior, en què se n'obriren 1.778.

Evolució de les reclamacions (1995-2017):

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	2016.....	1.778
2001.....	1.212	2009	1.653	2017.....	1.759



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 de la ciutadania, en general i com s'ha indicat, ha experimentat un augment respecte de l'any anterior; ha passat d'una mitjana de 9,09 punts sobre 10 a 9,61 punts.

Cal subratllar que l'ítem més valorat fa referència a la tasca desenvolupada pel personal de l'OMIC, ja que es puntua la satisfacció respecte de la informació rebuda amb 9,90 punts sobre 10; la capacitació del personal que atén el públic, amb 9,84 punts i, la rapidesa amb la informació i el seu caràcter individualitzat, amb 9,78 punts. És una puntuació molt alta que s'ha de tenir en compte respecte del servei que ofereix l'OMIC als seus usuaris.

Per a continuar mantenint un servei de qualitat als consumidors, ateses les variacions constants en la normativa sectorial aplicable, que requereixen una millora i una actualització contínues, cal aprofundir en la formació del personal.

En segon lloc, pel que fa a la **valoració del web** de l'OMIC, enguany ha experimentat un augment respecte de l'any anterior. Aquest exercici s'ha assolit una mitjana de 7,25 punts a les enquestes telemàtiques, mentre que l'any 2016 va ser de 6,60 punts. Això no obstant, la mostra és insuficient, ja que només han arribat 16 enquestes emplenades. 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 va ser puntuat amb una mitjana de 7,95 punt; l'any 2016 va ser de 7,14 i, el 2017, s'ha obtingut una mitjana de 7,45. 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 interposició d'una denúncia i, en tercer lloc, la informació general.

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, però s'ha de tenir en compte que la mostra és insuficient.

D'altra banda, de l'anàlisi de l'anomenat Quadre de comandament, es desprèn que el 2017 hi ha hagut compliment dels compromisos de qualitat.

Centrant-nos en els procediments mediadors de l'OMIC, cal esmentar la coordinació que, amb caràcter general, s'ha continuat mantenint al llarg de 2017 amb la Direcció General de Consum del Govern de les Illes Balears, seguint 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	38%
- Per conformitat	212	19%
- Per desistiment del titular.....	46	4%
- Per derivació a altres organismes ..	354	32%
- Per altres motius	73	7%
	1.111	100%

Durant l'any **2016**, dels **1.778** expedients oberts en 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 conformitat	169	13%
- Per desistiment del titular.....	29	2%
- Per derivació a altres organismes..	467	37%
Per altres motius	97	8%
	1.265	100%

Dels **1.759** expedients oberts durant l'any **2017**, en data 15/02/2017 n'hi ha en tràmit **710**, la qual cosa suposa un 40% del total. Els **1.049** restants s'han arxivat pels següents motius:

Per acord.....	336	32,03%
Per derivació a altres organismes ..	420;	40%
Conformitat	157;	15%
Per improcedència	44;	4,2%
Per desistiment del titular	12 ,	1,14%
Per altres motius	80	7,63%
	1.049	100%

Es pot observar que s'ha produït un decrement dels expedients finalitzats amb acord respecte de l'any anterior i, d'altra banda, un augment dels expedients finalitzats per

conformitat del reclamant, la qual cosa significa que la mediació ha tingut importància en la resolució dels conflictes plantejats a l'hora de presentar una reclamació.

Si bé hi ha hagut un percentatge superior dels expedients en tràmit durant el 2017, que han passat d'un 29% l'any 2016 a un 40% aquest exercici, hem de tenir en compte que l'any passat es va comptar amb la col·laboració d'una auxiliar administrativa incorporada a l'OMIC arran del programa Visibles (PalmaActiva), la qual va col·laborar amb la tasca d'arxiu dels expedients. Per tant, durant aquest exercici el percentatge d'expedients en tràmit és semblant a l'any 2015, en què va ser d'un 45%).

En aquest sentit, s'han implementat en aquest exercici 2017 millores concretes:

1. S'ha canviat la distribució del mobiliari en planta baixa per a millorar la permanència de l'usuari a l'Oficina.
2. S'ha millorat la instal·lació elèctrica de l'OMIC, augmentant la potència elèctrica del comptador i canviant el quadre elèctric.
3. A final d'exercici, s'iniciaren les obres de construcció d'un bany adaptat a la primera planta.
4. S'ha implantat, a l'Escola de Formació de l'Ajuntament de Palma, la realització de cursos de formació específics en matèria de consum per a formar el personal que atén els consumidors.
5. S'ha posat en marxa, amb la col·laboració de Palma Educa, la realització de cursos amb la finalitat d'educar els consumidors. S'ha dirigit la formació a alumnes d'educació secundària i a educació per a adults, com a grups de consumidors especialment vulnerables.
6. S'ha obert una nova carpeta anomenada "Preguntes extraordinàries", on s'introdueixen els dubtes que es van plantejant.

Finalment, de cara a 2018, i amb l'objectiu de continuar millorant el servei, es pretén adoptar les mesures següents:

1. Continuar estudiant la planificació de 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. Adquisició de mobiliari per a millorar la permanència de l'usuari a l'Oficina i la comoditat del personal.
3. Pintar les distintes dependències de l'OMIC.

4. Substituir els ordinadors actuals per altres de nous a fi de millorar el servei i augmentar la rapidesa de les consultes dels usuaris, i per a la feina interna dels treballadors.
5. Continuar amb l'estudi de mesures dirigides a una permanència millor i més còmoda de l'usuari a les dependències de l'OMIC.
6. Realitzar un còmput mensual de les enquestes enviades amb les respostes a les consultes realitzades per correu electrònic.
7. Proposar que l'atenció al consumidor es pugui fer en horari d'horabaixa, atenent els comentaris dels enquestats.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Revisió de la Carta de serveis introduint-hi nous compromisos enfocats a la formació contínua dels treballadors i amb una millora del procediment, incorporant nous ítems sotmesos a valoració.
12. Planificar i adoptar més mesures per a afavorir la recepció d'un major nombre d'enquestes emplenades, superior a l'actual.
13. Planificar mesures per a aconseguir una major privacitat.
14. Incorporació temporal d'enquestadors a peu d'oficina facilitats pel Departament de Qualitat per a millorar el nombre d'enquestes presencials emplenades pels usuaris.

ANNEX 1. COMENTARIS DELS USUARIS

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

Observacions a les enquestes presencials:

1. "LA ATENCIÓN EXCELENTE
2. TOT MOLT BÉ
3. SE PODRÍAN MEJORAR LAS INSTALACIONES Y MODERNIZAR ALGO MÁS
4. MUY BIEN ATENDIDA
5. LA DÓNA QUE M'ATÉS ÉS MOLT AGRADABLE
6. EL CHICO QUE ME HA ATENDIDO ES MUY AGRADABLE Y CAPACITADO
7. MUY SATISFACTORIO EL TRATO
8. EL CHICO ES MUY AGRADABLE DA GUSTO VENIR POR SU ATENCIÓN
9. Esta oficina y personal, prestan un servicio estupendo y efectivo al ciudadano.
10. Muy satisfactoria
11. Mejora instalaciones.

12. La atención recibida es muy satisfactoria. Agradezo el trato recibido por el empleado llamado xxx.
13. Muy buena atención de xxx”

ANNEX 2. ENQUESTA PRESENCIAL



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 L'AJUNTAMENT	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. ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR. 2017.

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 3 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'Olivera, 4, bxs.
Telèfon: 971 712743 / 971 724650
Fax: 971 720270
A/e: omic@e-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?

- SI
- NO

Coneixeu les funcions de l'OMIC?

- SI
- NO

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació, us demanam 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

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

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.