

INFORME DE RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES, I SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE L'OMIC 2014

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA QUANTITATIVA	4
2.1. Enquesta general anual	
2.2. Enquesta simplificada	
2.3. Enquesta en línia	
3. OBSERVACIONS	14
4. CONCLUSIONS GENERALS	14
ANNEX 1. COMENTARIS DELS USUARIS	18
ANNEX 2. ENQUESTA GENERAL ANUAL	20
ANNEX 3. ENQUESTA SIMPLIFICADA	21
ANNEX 4. ENQUESTA EN LÍNIA	22

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 2013 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 molt baixa i s'ha fet un esforç extraordinari de revisió de l'enquesta, que desafortunadament tampoc ens ha 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 dos tipus d'enquestes entre les persones que han visitat les oficines, per a augmentar la mostra i la fiabilitat dels resultats obtinguts: **la general**, amb un termini de realització des de l'1 de juny al 30 de novembre de 2014 i la **simplificada**, amb un termini des de l'1 al 15 de desembre. S'han recollit 32 enquestes de la general i 44 de la simplificada.

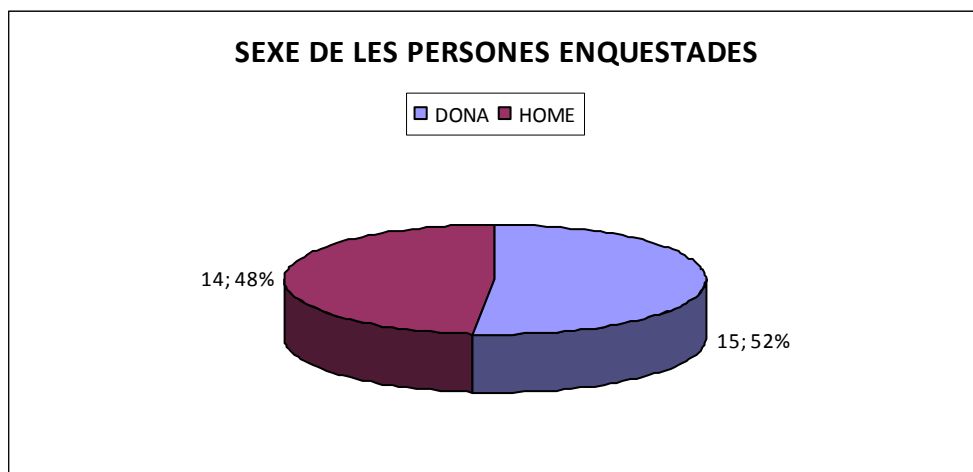
Respecte de les enquestes enviades **per correu electrònic per a emplenar en línia (Google Drive)**, se n'han enviades 537 a les adreces dels consumidors que han fet consultes per correu electrònic entre els dies 1 de maig i 30 de desembre. S'han rebut 28 enquestes emplenades. S'ha experimentat un descens considerable respecte de l'any passat.

2. RECOLLIDA QUANTITATIVA

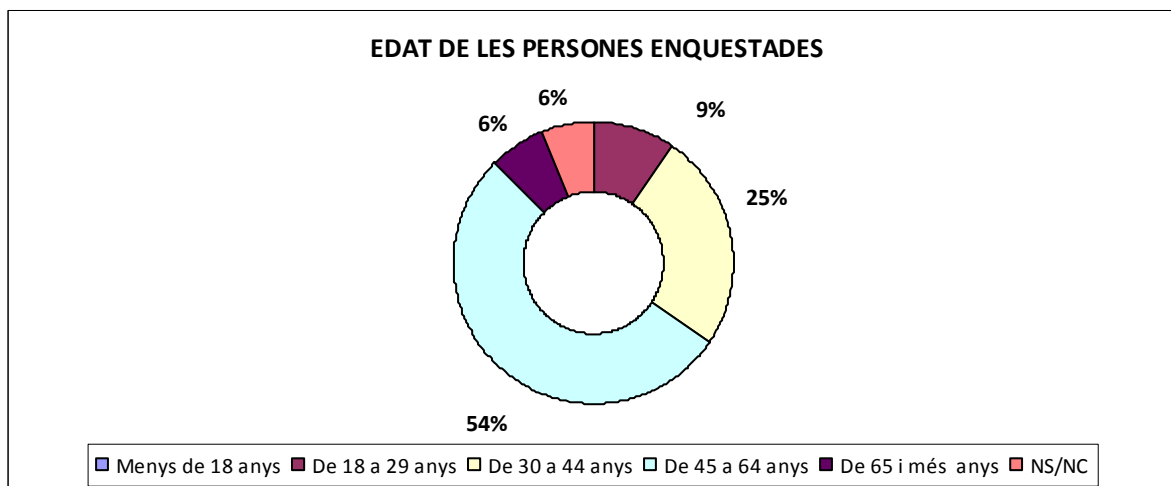
2.1. Enquesta general anual

2.1.1 Dades demogràfiques

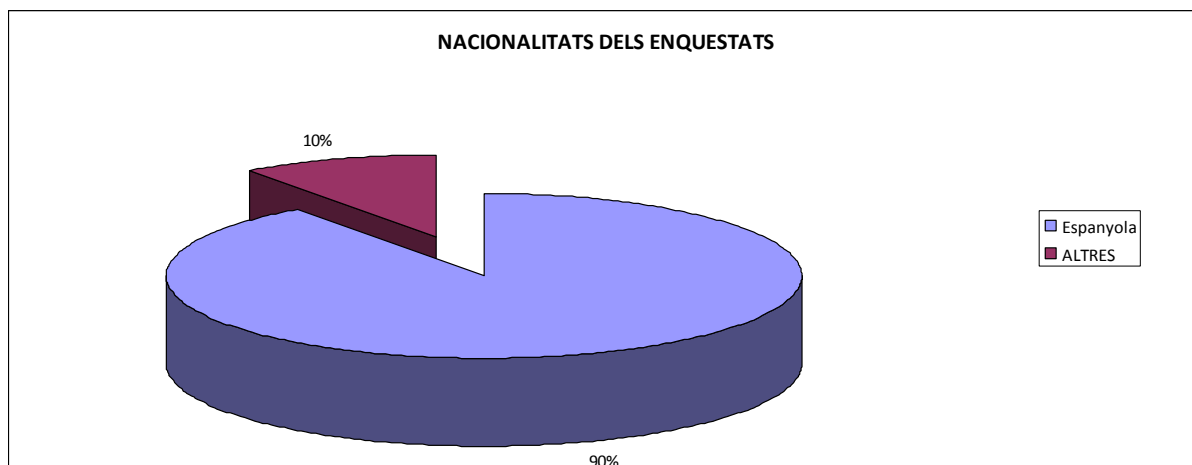
La distribució per gènere dels enquestats és uniforme.



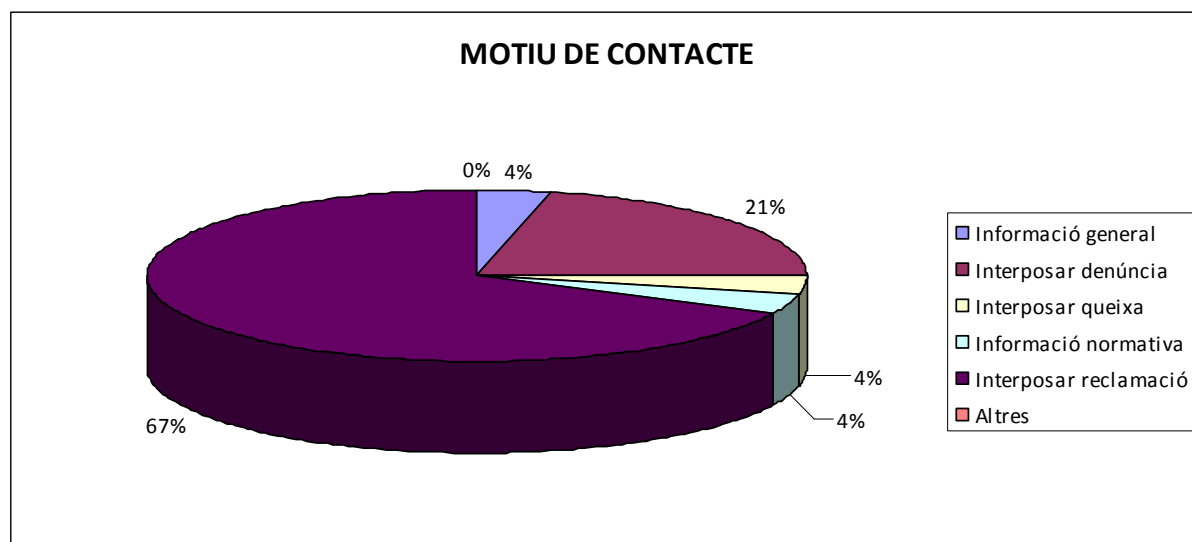
Pel que fa a l'edat, la majoria dels enquestats és troba a la franja dels 45 als 64 anys.



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

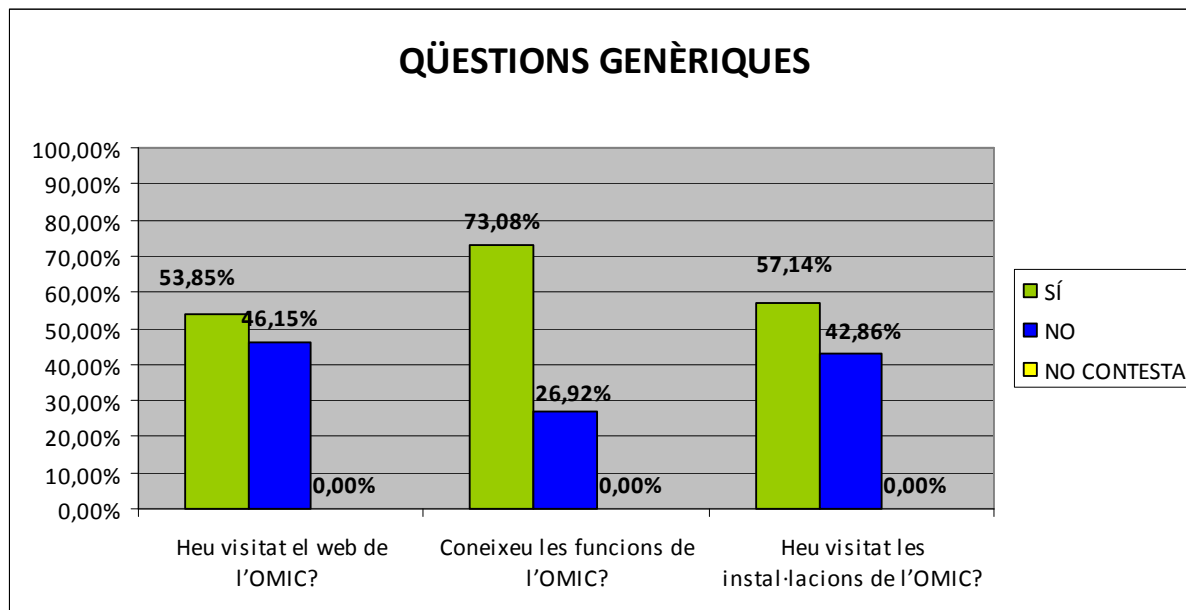


El motiu de contacte majoritari és “interposar la reclamació”.



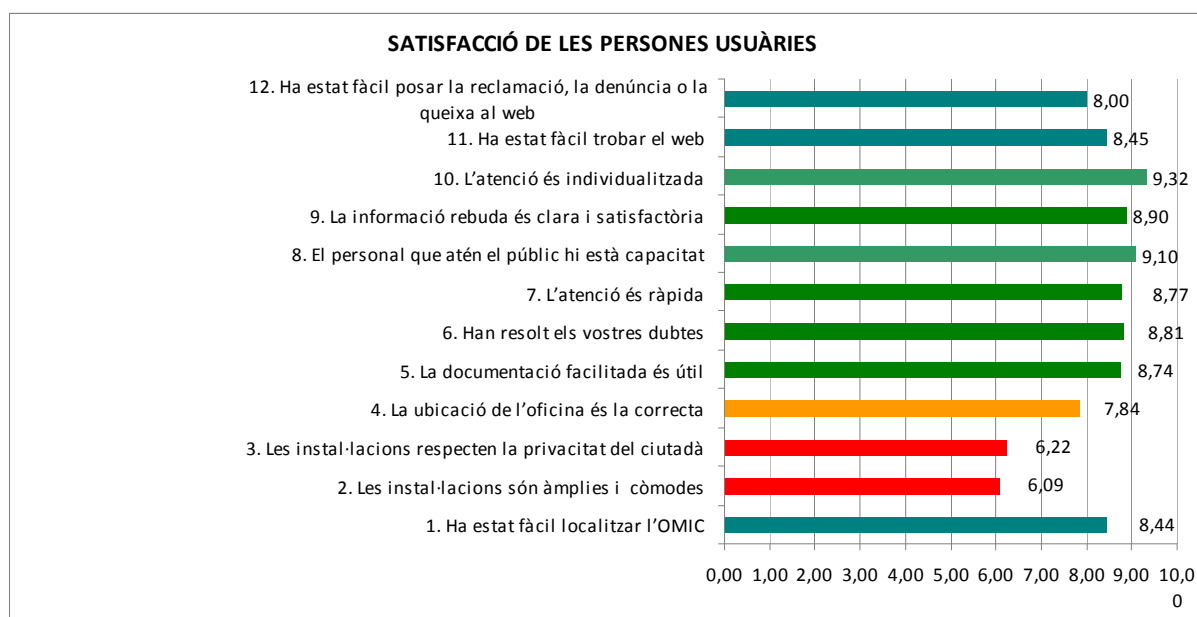
2.1.2 Qüestions generals

Un 73% de les persones usuàries varen declarar que coneixien les funcions de l'OMIC, la qual cosa suposa un major percentatge respecte de l'any anterior, que va ser d'un 64%. Enguany ha disminuït un 13% el percentatge de ciutadans que han visitat les instal·lacions, la qual cosa pot donar a entendre que ja no es personen a les oficines quan la temàtica a plantejar cau fora de l'esfera competencial de l'OMIC. Tan sols un 54% va declarar que tenia coneixement del seu web, i això suposa un petit augment respecte del 51% percentual de l'any anterior.

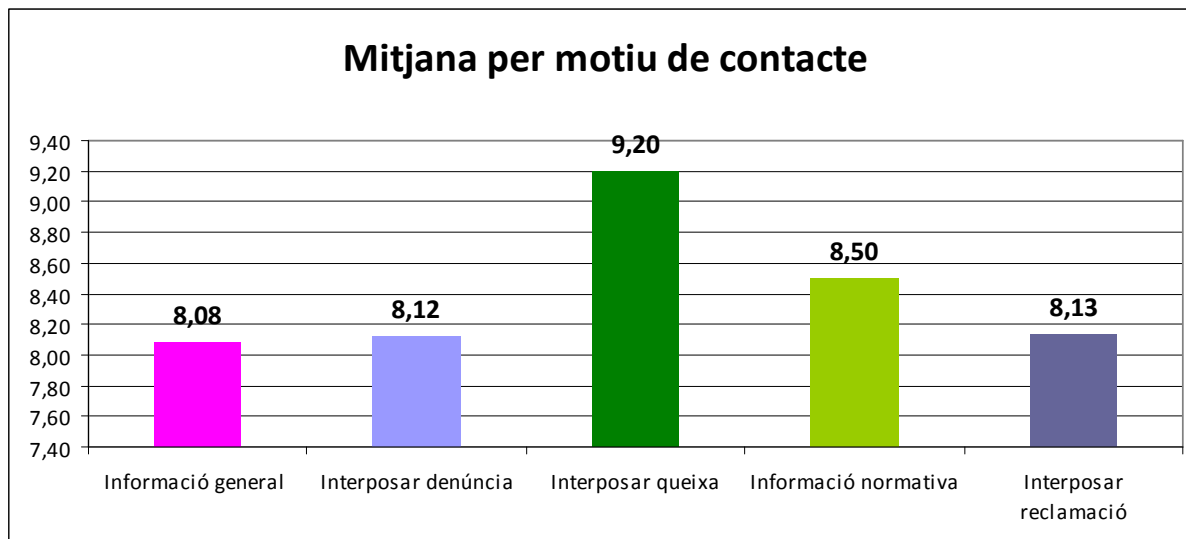


2.1.3 Resultats quant a la satisfacció

En general, les persones usuàries han avaluat el servei amb una valoració mitjana d'un 8,68, la qual cosa suposa un resultat homogeni respecte de l'any 2013, que va ser d'un 8,74%. 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.

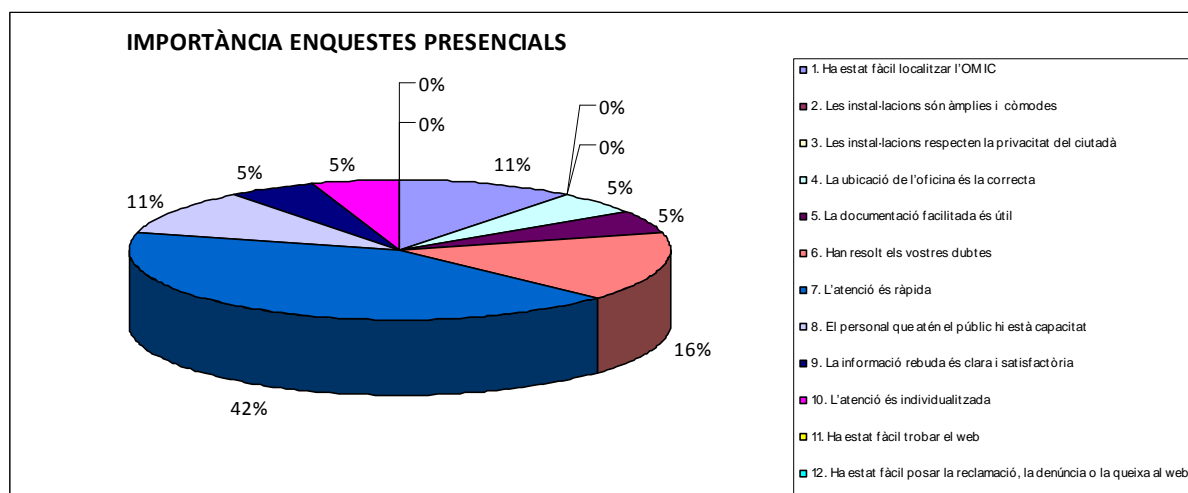


Quant a la mitjana per motiu de contacte, els usuaris que han contactat per diferents motius amb l'OMIC han avaluat els diferents atributs de forma molt semblant, tenint en compte la distribució d'usuaris per tràmit recollida anteriorment.



2.1.4 Importància

El atribut definit com a més important per als usuaris és la rapidesa de l'atenció.



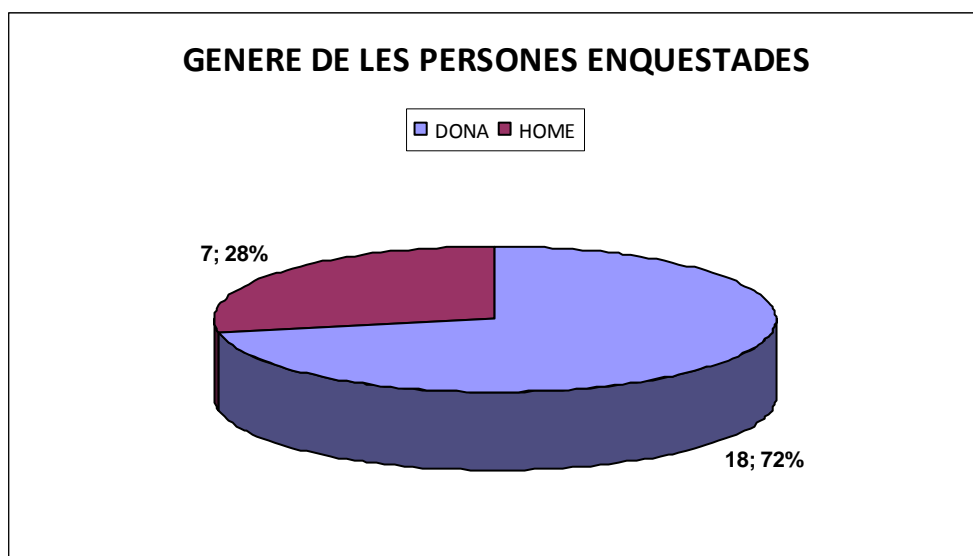
2.1.5 Relació entre satisfacció e importància

Els atributs considerats més importants han obtingut una puntuació molt alta (8,5 aprox.). Així podem entendre que donam resposta a les necessitats i expectatives de les persones usuàries.

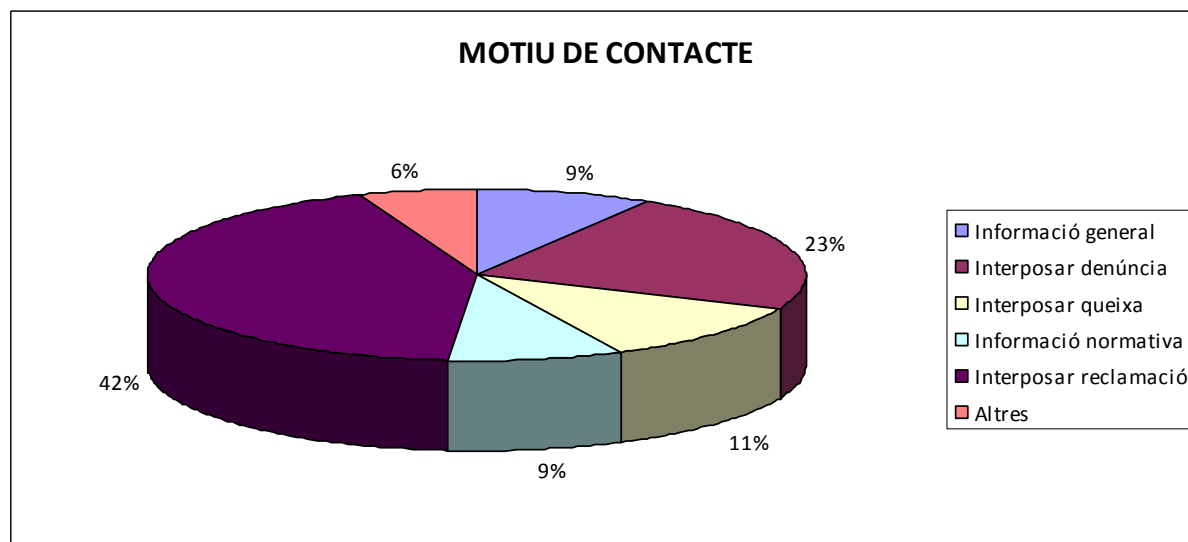
2.2. Enquesta simplificada

2.2.1 Dades demogràfiques

Les persones que han emplenat l'enquesta són majoritàriament dones.



El motiu de contacte principal ha estat interposar la reclamació.

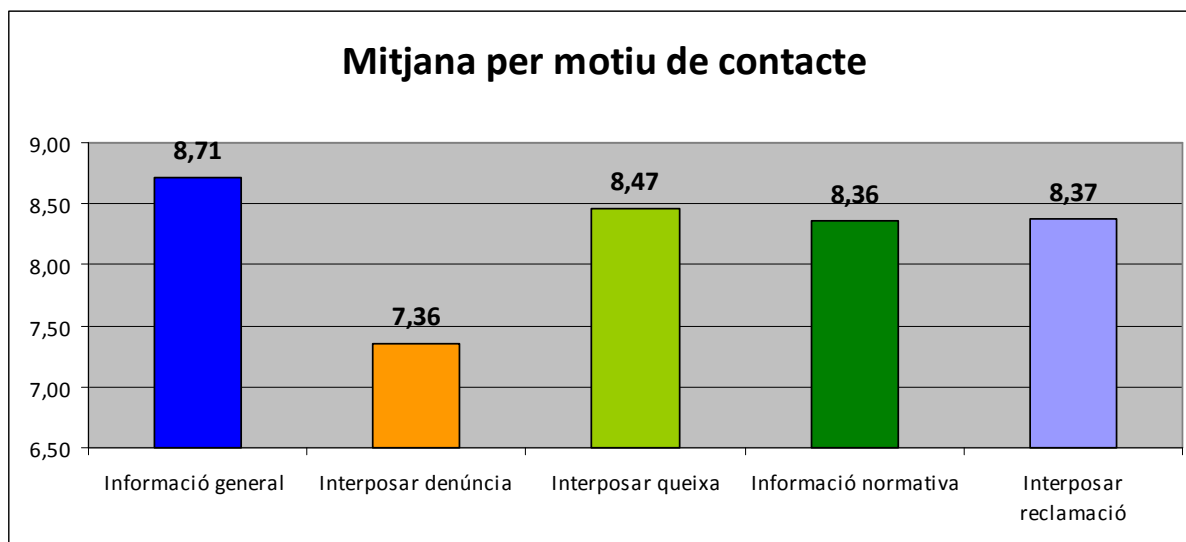


2.2.2 Resultats quant a la satisfacció

La valoració general ha estat de 8,88 punts.

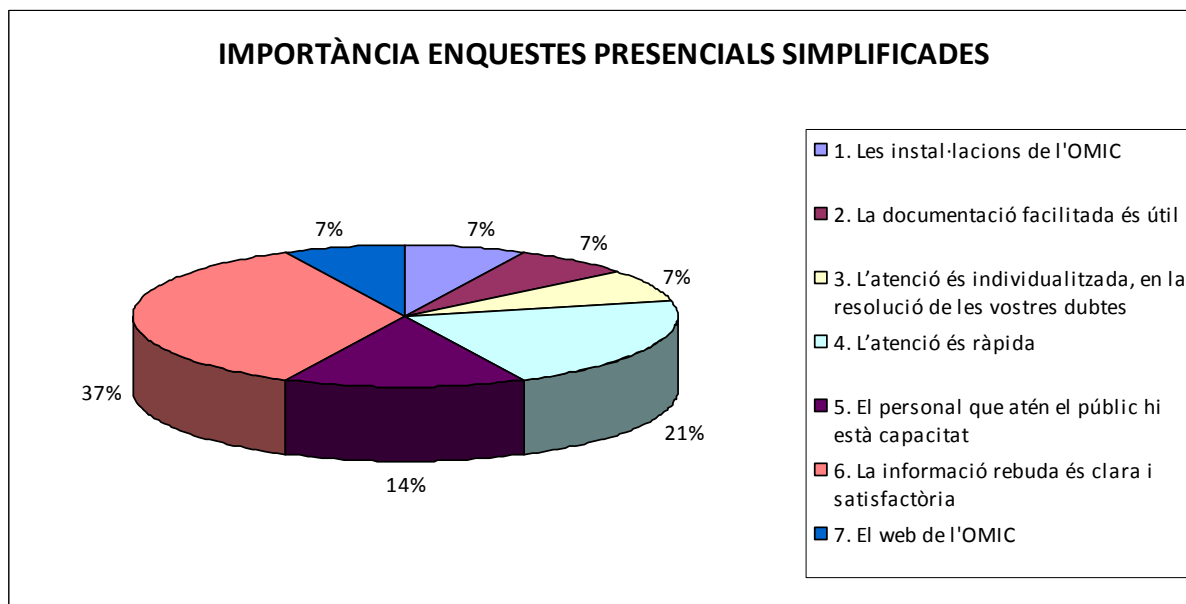
Quant a la satisfacció per cada atribut, els més ben avaluats han estat la capacitat del personal, la rapidesa a l'atenció i la informació rebuda.

Quant a la satisfacció per motiu de contacte, és important destacar que tan sols 44 persones han emplenat l'enquesta.



2.2.3 Importància

La informació rebuda és, amb una puntuació molt alta, l'atribut considerat més important.

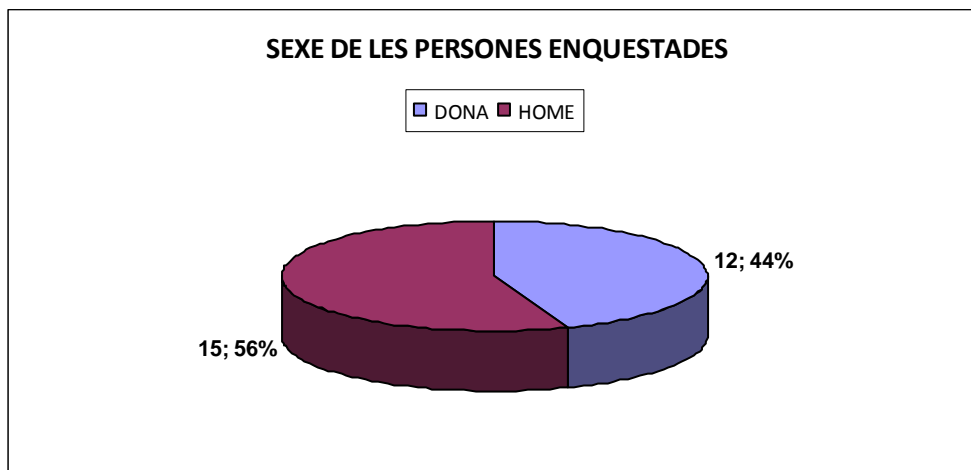


2.1.4 Relació entre satisfacció i importància

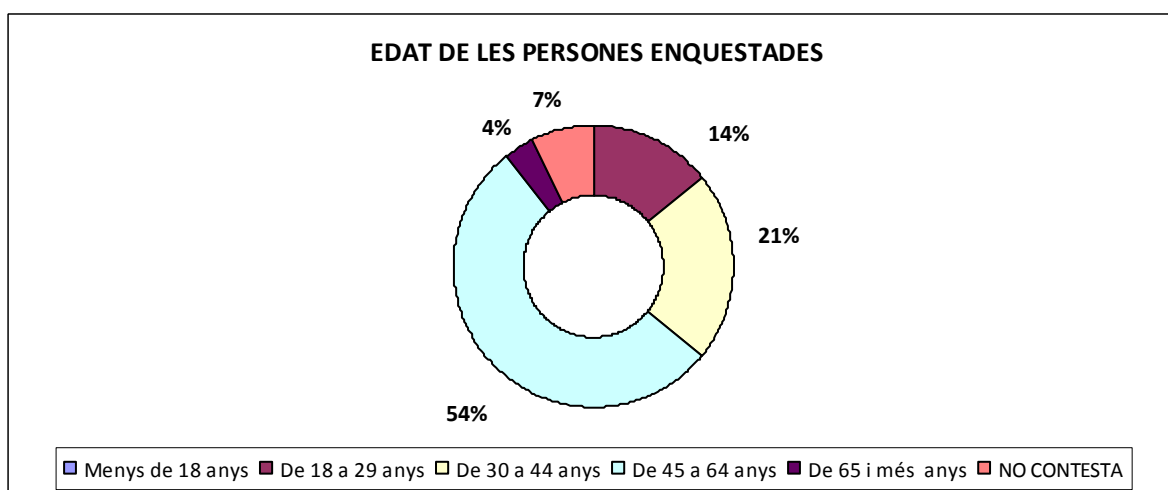
Una vegada més la importància s'anivella amb la satisfacció.

2.3. Enquesta en línia

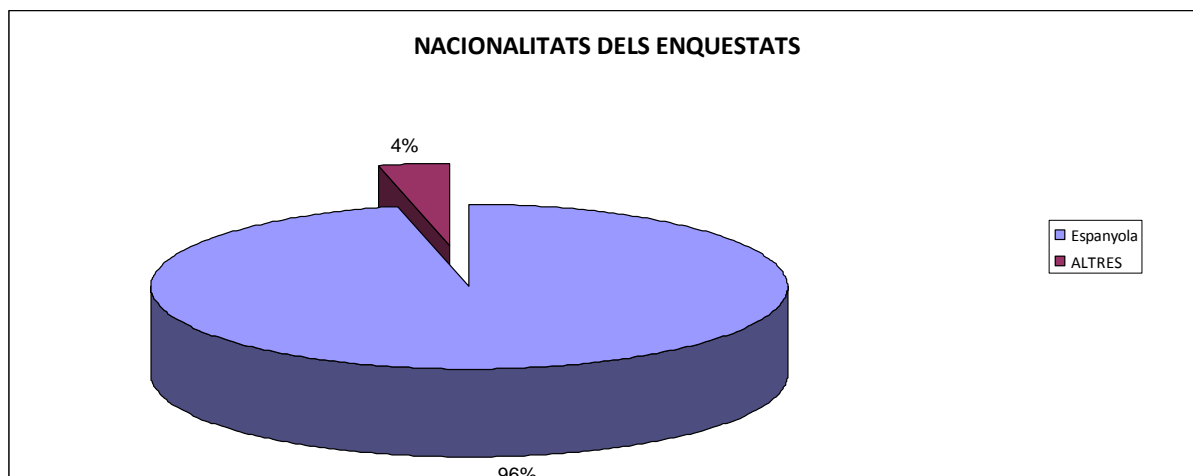
2.3.1 Dades demogràfiques



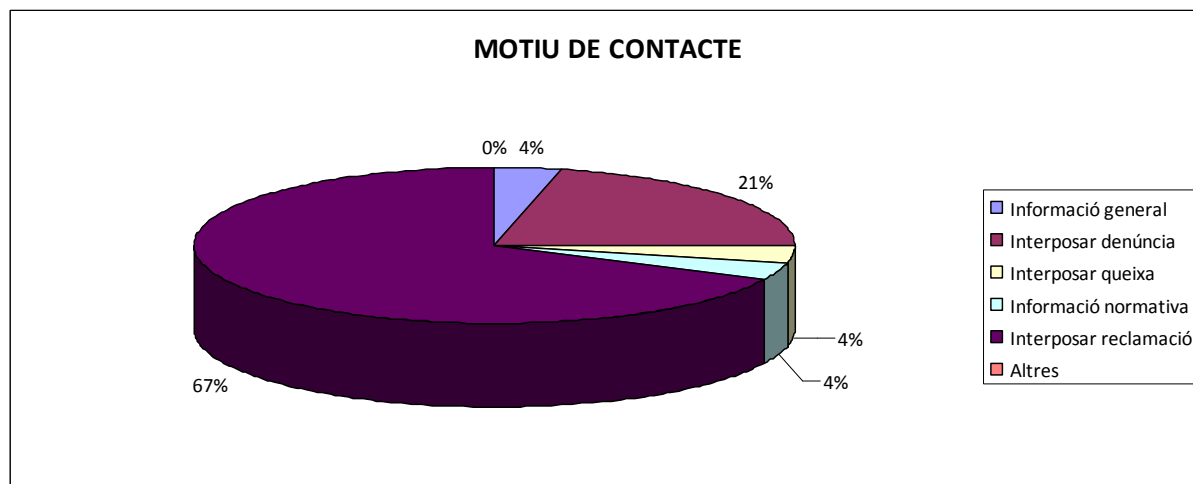
La distribució per gènere dels enquestats és uniforme.



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 30 als 64 anys, com en anys anteriors, si bé ha augmentat el percentatge d'enquestats entre 45 a 64 anys respecte de l'any anterior, que era d'un 32% i ara és d'un 54%.

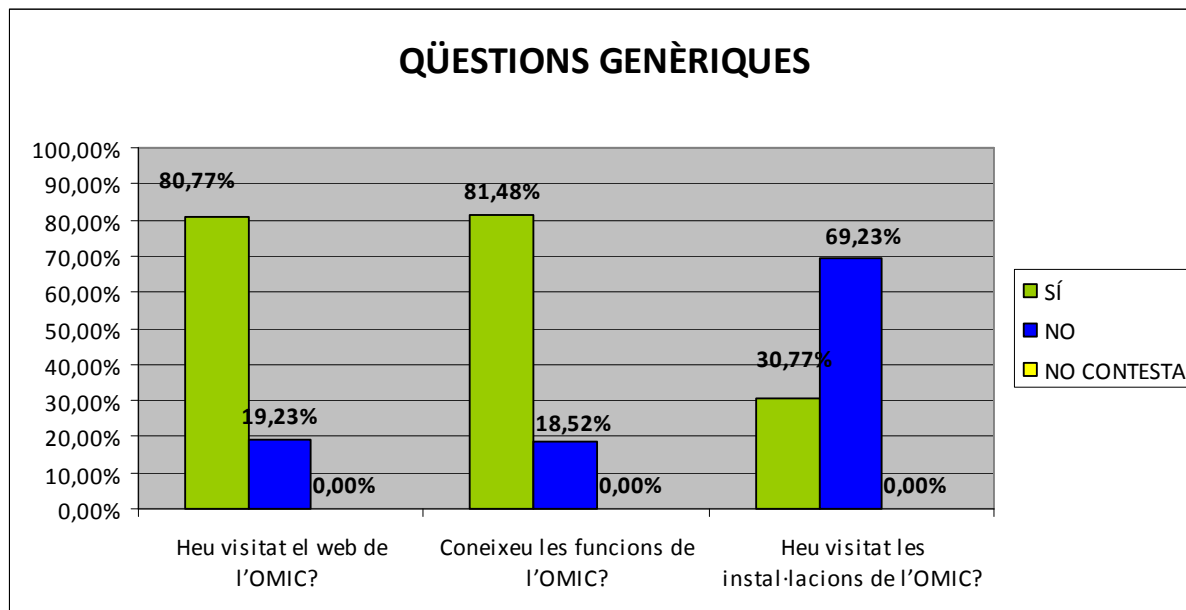


Quant a la nacionalitat, la gran majoria dels usuaris són espanyols.



El motiu de contacte principal ha estat interposar una reclamació.

2.3.2 Qüestions generals



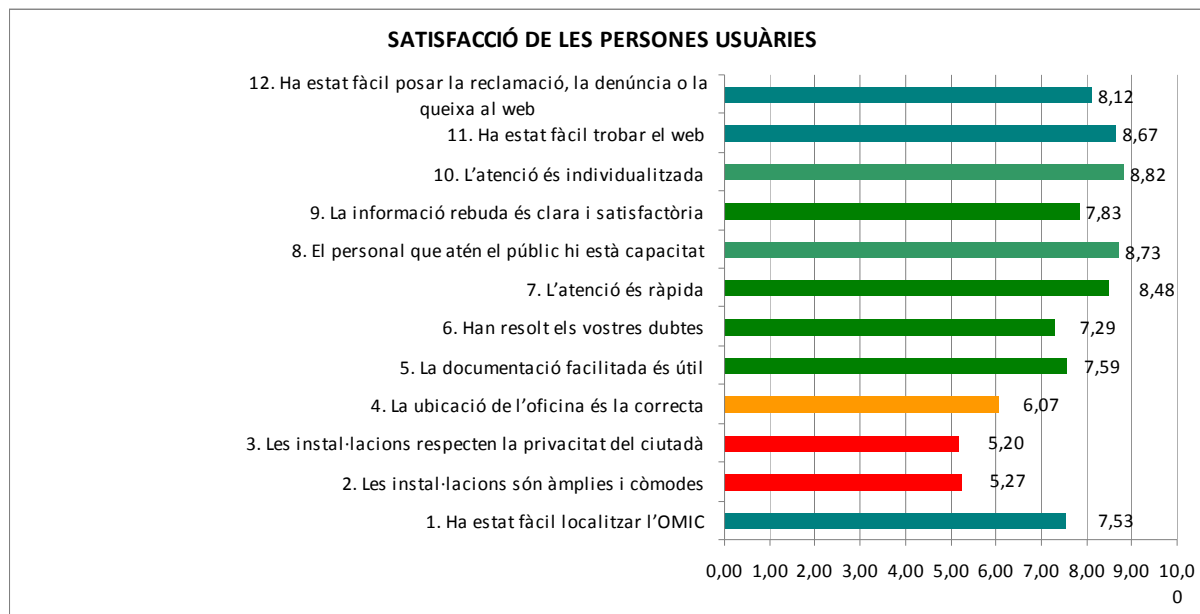
Pel que fa les enquestes per via telemàtica, més d'un 80% declara haver visitat el web de l'OMIC, percentatge que es manté respecte de l'any anterior.

També igual que l'any anterior, més d'un 80% afirma que coneix les funcions de l'OMIC. 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.

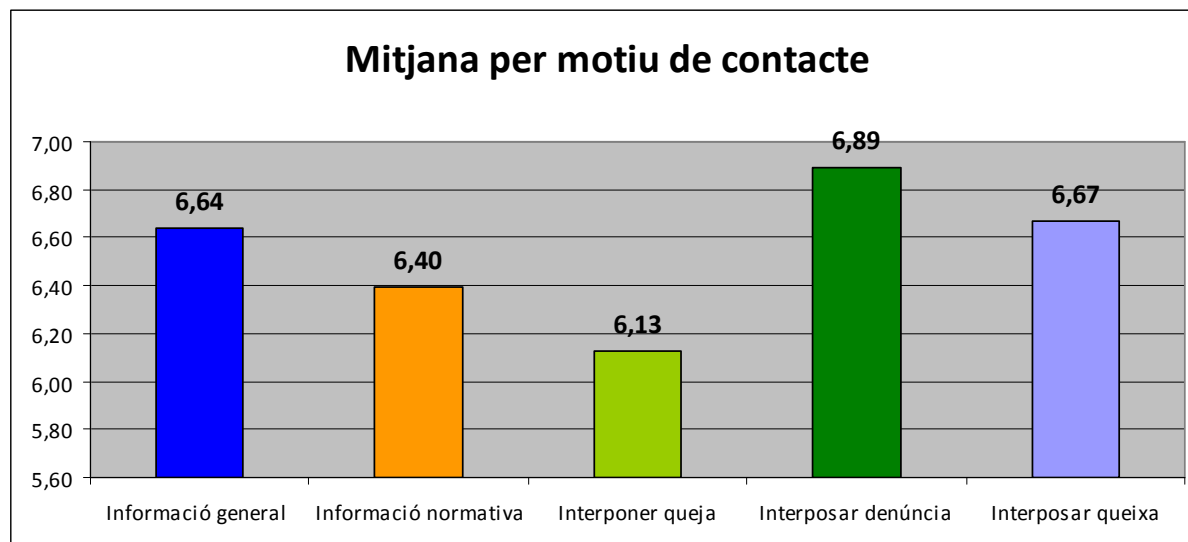
D'altra banda, augmenta el percentatge d'enquestats que no han visitat les instal·lacions de l'OMIC d'un 59,60a un 69,23%. Aquest resultat és també positiu ja que indica que ha augmentat el nombre dels usuaris que han utilitzat la via telemàtica, no han hagut de visitar en cap moment les oficines i han pogut gestionar la seva consulta o reclamació des del seu ordinador.

2.3.3 Resultats quant a la satisfacció

Valoració global: 7,68 punts.



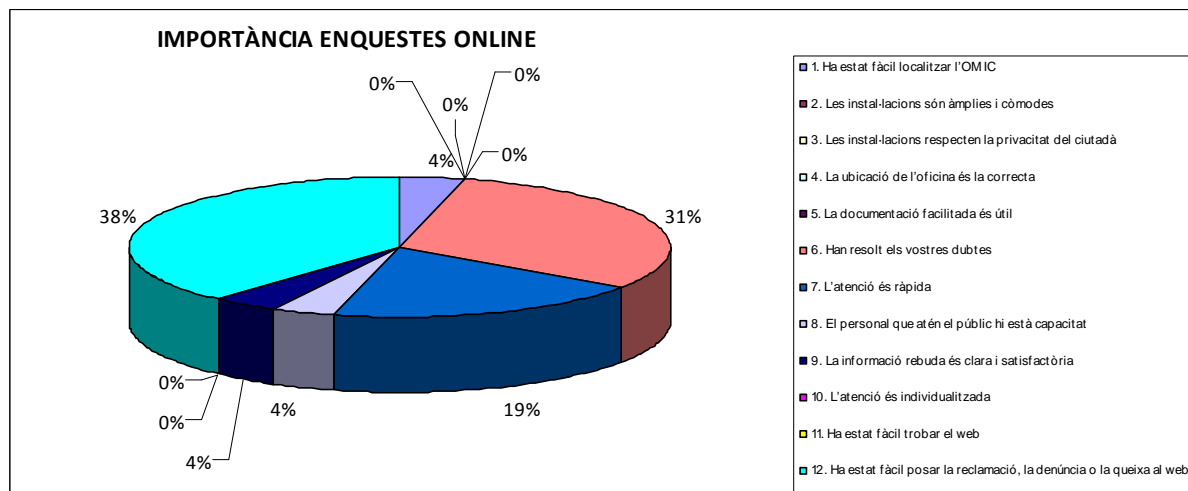
La satisfacció de les persones usuàries respecte de si ha estat fàcil interposar la reclamació al web i trobar-lo, així com l'atenció individualitzada i ràpida per part de personal capacitat, supera els 8 punts. La informació i la documentació rebuda supera els 7 punts. Les qüestions sobre les instal·lacions reben una puntuació més baixa per motius obvis.



La majoria dels enquestats han contactat amb l'OMIC per a interposar una denúncia o reclamació.

2.3.4 Importància

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



2.3.5 Relació entre satisfacció e importància

3. OBSERVACIONS

En aquest apartat no tenim informació rellevant.

2.1. Enquesta general anual

Han emplenat les observacions 7 persones. No hi ha una temàtica repetitiva.

2.2. Enquesta simplificada

Han emplenat les observacions 5 persones. Hi ha dues referències a les instal·lacions.

2.3. Enquesta en línia

Han emplenat les observacions 11 persones. Les observacions són de temàtica diversa.

4. CONCLUSIONS

De les dades obtingudes amb la recollida de necessitats, expectatives i satisfacció dels usuaris de l'OMIC el 2014 podem extreure'n les conclusions següents:

La valoració general del servei es manté respecte dels anys anteriors, ja que l'any 2010 va ser d'un 7,50; l'any 2011, d'un 8,85 per a les enquestes presencials i d'un 8,83 per a les enquestes per correu electrònic; l'any 2012 la valoració va ser de 8,17 per a les enquestes presencials i de 8,42 per a les telemàtiques, l'any 2013 la valoració va ser d'un 8,74 per a les enquestes presencials i d'un 7,74 per a les enquestes per correu electrònic. Enguany la

valoració general del servei és d'un 8,88 per a les enquestes presencials i d'un 7'68 per a les enquestes per correu electrònic.

D'altra banda, cal observar l'augment de reclamacions els darrers anys, A més, aquest any ha estat quan s'han tramitat més reclamacions.

Evolució de les reclamacions (1995-2011)

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

Atenent els aspectes més valorats, cal comentar el següent:

Cal subratllar en primer lloc que la **valoració del personal** de l'OMIC per part del ciutadà es manté homogènia respecte dels anys anteriors, amb una mitjana de 9 sobre 10, una puntuació molt elevada que s'ha de tenir en compte respecte del servei que ofereix l'OMIC als seus usuaris. La valoració que fan els usuaris de l'atenció rebuda i la capacitat del personal que atén el públic és molt alta. Tot i això, cal millorar-ne la formació per a poder donar un servei de qualitat als consumidors d'acord amb les variacions constants en la normativa sectorial aplicable, que requereixen una millora i una actualització contínues. Condicionat per la dotació pressupostària, també es podria tenir en compte en un futur la sol·licitud ciutadana recollida a les enquestes sobre una ampliació de la plantilla. Tot això amb la finalitat de poder continuar millorant el servei davant el progressiu augment de les reclamacions i la introducció en el procés de mediació de 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, 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. L'any 2011 la valoració va augmentar fins a una valoració de més de 7 a les enquestes presencials, i de més de 8 a les telemàtiques. L'any 2012 la valoració es va incrementar fins a més de 7 a les enquestes presencials i per damunt de 9 a les telemàtiques. L'any 2013 la valoració del web era d'una mitjana superior a 8, tant a les enquestes presencials com a les enquestes telemàtiques. Enguany es manté la mitjana superior a 8 a les enquestes presencials i telemàtiques. Aquests resultats indiquen que els usuaris via web continuen mostrant un alt grau de satisfacció respecte del funcionament d'aquest servei. Finalment, pel que fa a la facilitat d'accés al web, l'Ajuntament, en

col·laboració amb l'IMI, treballarà de forma contínua en la seva millora per a facilitar-hi l'accés al ciutadà. Malgrat tot, de les enquestes realitzades via telemàtica es desprèn que s'ha incrementat enguany amb més d'un 9% el nombre d'usuaris que han utilitzat aquest sistema i que desconeixen les instal·lacions, la qual cosa evidencia que no necessiten desplaçar-s'hi.

En tercer lloc, pel que fa a **la valoració de les instal·lacions** els enquestats mostren menys satisfacció. Si l'any 2011 la puntuació era superior a 7 punts sobre 10 i l'any 2012 va ser d'una mitjana de 5 a les enquestes presencials i d'una mitjana 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. Enguany la puntuació té una mitjana de 6 a les enquestes presencials i de 5 a les telemàtiques. En aquest sentit, i amb vista al futur, es fa necessari reformar i ampliar les instal·lacions de les oficines de l'OMIC, segons es desprèn de les enquestes realitzades: "oficina ridícula", "oficina no respecta la intimitat del asunto", "creo que las instalaciones deberían de ser más amplias". Dependrà de la corresponent dotació pressupostària i s'haurà de tenir en compte en pròxims exercicis.

Finalment, en relació amb l'execució de les gestions de mediació de l'OMIC cal assenyalar, respecte del Quadre de Comandament, que s'han complert durant 2014 tots els compromisos de qualitat respecte de cadascun dels indicadors.

Així, pel que fa al compliment durant el 2014 de certes millores previstes a l'informe 2013, cal recordar que s'han entregat exemplars de la Carta de compromisos i de la fitxa de l'OMIC als ciutadans usuaris del servei de manera presencial, periòdicament, per a millorar la informació sobre el funcionament de l'OMIC.

En aquest sentit cal subratllar l'ampliació el 2014 dels tràmits introduïts al procediment mediador amb dues mesures adoptades per l'OMIC, d'acord amb la Direcció General de Consum del Govern de les Illes Balears:

- un segon requeriment a les empreses davant una manca de resposta
- una segona mediació en cas de disconformitat del consumidor amb la primera proposta d'acord presentada per l'empresa

Les dites mesures adoptades el 2014 s'han d'inscriure en el compromís recollit com a conclusió a l'informe 2013, d'estudiar actuacions tendents a millorar la col·laboració de les empreses i les seves respostes al reclamant.

No obstant això, cal assenyalar que continuaran sent objecte d'estudi durant l'any 2015 els mesuraments prevists a l'informe 2013 sobre percentatges de finalització dels expedients, per tipus; percentatges l'obtenció dels quals no s'ha implementat el 2014 i dels quals no se'n preveu la implantació per al 2015.

Les millores anteriors es complementen amb altres de caràcter operatiu a aplicar també durant l'any 2015:

1. Modificar la denominació i la codificació de l'imprès general de reclamació:
 - a) Canviar al títol la paraula *full* per *formulari* amb la finalitat que no es confongui aquest model amb el full de reclamacions del Govern de les Illes Balears que totes les empreses i professionals han de tenir al seu abast com a passa prèvia a la presentació de les reclamacions davant els organismes de consum, ja que s'ha pogut comprovar en la tramitació dels expedients que hi ha casos en que es produeix l'error. El títol serà "Formulari de reclamació, de denúncia o de queixa".
 - b) Suprimir les previsions sobre notificació al consumidor per via telefònica perquè no permet una acreditació de la notificació.
 - c) Codificar la versió o les versions futures de l'imprès.
 - d) Unificar els impresos en via presencial i en via telemàtica.
2. Estudiar millores per una atenció al públic més còmoda:
 - a) Instal·lar un aparell que faciliti als usuaris un ordre d'arribada, aspecte recollit a les enquestes presentades: "Número d'ordre d'arribada, un comptador".
 - b) Augmentar la potència elèctrica per a una climatització òptima de l'OMIC.

ANNEX 1. COMENTARIS DELS USUARIS

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

Observacions a l'enquestes general anual:

1. Necesita más personal.
2. No utilizo mucho el servicio, no puedo opinar
3. Bueno.
4. Número d'ordre d'arribada, un comptador. Més espai per redactar el text.
5. Oficina ridícula.
6. Creo que está claro con lo descrito. No disfrutar del trabajo. Es una obligación y como tal actúa.
7. He sido atendida de forma rápida y eficaz, por una persona preparada. Debería haber más oficinas como esta.

Observacions a l'enquesta simplificada:

1. Oficina no respeta la intimidad del asunto.
2. 3.
3. 6 - 5 - 4 – 2.
4. Son claros y concisos – 4.
5. Creo que las instalaciones deberían de ser más amplias.

Observacions a les enquestes en línia:

1. No responden a la duda en cuestión... da que pensar...
2. Ya he puesto una reclamación anterior a Ryanair relacionado con una devolución y en 2 días ya estaba solucionado. Gracias.
3. Poca capacidad de enviar documentos adjuntos (máx. 1 mb).
Problemas para descifrar el código final (confusión entre mayúsculas y minúsculas).
4. Hay que animar a la gente a que realice sus denuncias. La gente piensa que como usuario tienes todas las de perder.
5. Sugiero campañas de información de este organismo, haciendo ver a la gente que ha de protestar ante cualquier situación anómala que haya sufrido como usuario.
6. Siento no poder contestar el formulario referente a sus instalaciones, ya que nunca he estado en ellas, pero de todas maneras les agradezco la rapidez con la que me han contestado a mi duda, o parte de ella. Gracias.
7. Sí, cómo es posible que los bancos en este país tengan unas comisiones tan altas en consonancia por la crisis a todos los niveles que estamos sufriendo; son los bancos españoles puntos de usura, somos los españoles tontos y nos dejamos engañar por las grandes entidades financieras, que a la postre siempre obtienen inyección de capital y el pueblo llano es el que paga el pato. Desde luego es vergonzoso que por 30 € que se me enviaron de Suiza, sólo haya cobrado 8.63. Quién impone los tipos de comisión y por qué razón tengo que tener una cuenta bancaria; es que no se me puede pagar cash y guardarlo debajo del colchón. Es esto una democracia para la clase pudiente y otra para la clase llana???. Somos el hazmereír de toda Europa, con “mañana lo empiezo”, o “ya te enchufaré yo en un trabajo que conozco al jefe... Es de risa y de asco, pero es verdad como catedral, Por qué estas diferencias sociales en estos tiempos y el que es rico, en más rico se convierte y el pobre, más pobre se vuelve. Además el Rey Juan Carlos I hace un año dijo textualmente “Todos los españoles somos iguales ante la ley” en su mensaje navideño cuando el caso Urdangarín estaba en pleno auge. Yo me

pregunto hasta cuándo vamos a ser tan idiotas de dejarnos manejar por coleguitas de coleguitas, que ni si quiera tienen estudios, pero sí una mente corrupta hasta la médula y pingües beneficios por comisiones ilegales, llámese Matas, que quería conmutar su pena de cárcel con trabajos a la comunidad, cuando ni siquiera se sabe cuánto ha robado legalmente por su condición de aforado; la Sra. Munar paseándose con un bolso Louis Vuitton por el patio de la cárcel... que asco de país, me avergüenzo por estos motivos de tener nacionalidad Española, en donde se ha creado un estado policial para controlar a los que pocos o ningún recurso tenemos, pero no tiene bemoles para entrar en un poblado chabolista donde cada día se "facturan" cientos de miles de €. Somos la pera limonera y por algún sitio esto petará, seguro, somos títeres en manos de payasos y la pena también es que un pedazo de político no sepa cuánto cuesta un café en un bar o va a comprar unas lechugas al mercado del olivar con un billete de 200 pавos. Mi nombre... y espero que alguien con unos dedos de sesera se ponga en contacto conmigo, para ver si podemos ser un país próspero en donde los corruptos van de cabeza al maco como todos los demás. Muchas gracias.

8. Debería aumentarse el tamaño de Mb al subir la documentación necesaria ya que a veces resulta imposible.
9. Si la queja se comunica a OMIC, creo que OMIC debería comunicarlo a la entidad pertinente para que esta última se pusiera finalmente en contacto conmigo.
10. Està molt bé la feina que feu, però si la "queixa" nomès quedà en una queixa sense solució, tampoc serveix de molt.
11. Per interposar una reclamació he de saber si existeix incompliment de normativa i això és el que demanava, senzillament, si l'aparcament Fly and Park, el de llarga estada de l'aeroport i els de platja (ses Covetes p. ex.) han de facturar per minuts o no. La resposta esperada era sí, perquè la Llei... ho diu, o no perquè la Llei... els permet facturar per dies. Amb això vull dir que amb la seva resposta he quedat com abans de fer la consulta, no ha servit per a res. Per favor!, tan mal de fer és donar una resposta?, banyar-se una mica. ser responsable. Tot plegat una pena.

ANNEX 2. ENQUESTA GENERAL ANUAL

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?

--

Gràcies per la vostra col·laboració

ANNEX 3. ENQUESTA SIMPLIFICADA

ANNEX 4. 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 demanem 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 demanem 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 amplies 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?