

INFORME DE RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES, I SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE L'OMIC 2013

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA QUANTITATIVA	4
2.1. Dades demogràfiques	
2.2. Informació recollida quant a necessitats i expectatives	
2.3. Informació recollida quant a la satisfacció	
2.4. Relació entre les respostes d'importància i satisfacció	
2.5. Comparació de dades d'enquestes presencials/en línia	
2.6. Observacions a les enquestes i qüestions genèriques	
2.7. Valoració global	
3. CONCLUSIONS GENERALS	18
ANNEX 1. COMENTARIS DELS USUARIS	
ANNEX 2. ENQUESTA PRESENCIAL	
ANNEX 3. ENQUESTA PER CORREU ELECTRÒNIC	
ANNEX 4. Importància	

1. INTRODUCCIÓ

La realització de la **Carta de compromisos de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)** l'any **2010** va ser 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, el mesurament de la satisfacció d'aquests i els mesuraments dels compromisos adquirits amb la Carta de compromisos, és imprescindible identificar les expectatives dels usuaris del nostre servei i la seva satisfacció. Per a identificar les expectatives dels usuaris, el grup de treball, en col·laboració amb el Departament de Qualitat, va elaborar com els anys anteriors, una **enquesta de valoració** per als usuaris dels serveis prestats per l'OMIC l'any 2013. S'han desenvolupat enquestes **presencials i en línia**.

En primer lloc, pel que fa a les enquestes presencials, el termini de realització de les enquestes ha estat des de l'1 de maig al 30 de desembre per a augmentar la mostra i millorar la fiabilitat dels resultats obtinguts. S'han distribuït per part del personal de l'OMIC a totes les persones que han visitat les oficines. S'han recollit 161 enquestes.

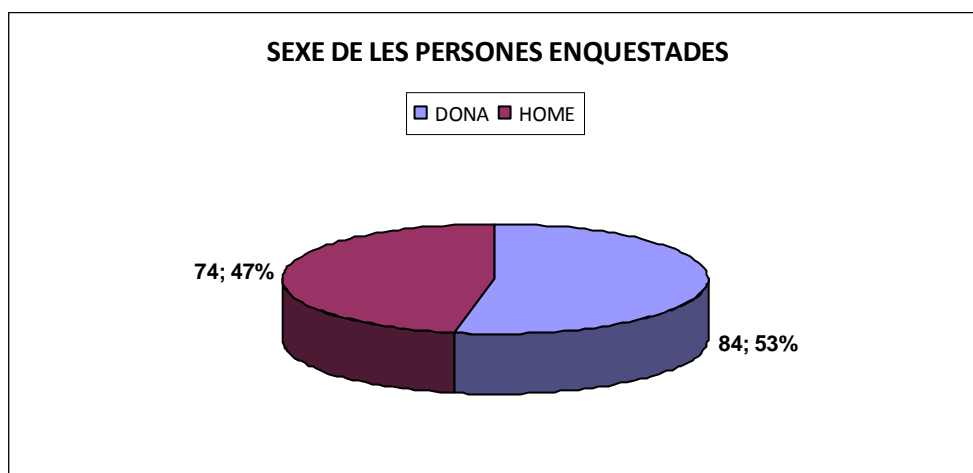
Respecte de les enquestes enviades per correu electrònic per a emplenar en línia (Google Drive), se n'han enviades 669 a les adreces dels consumidors que han fet consultes per correu electrònic entre els dies 1 de maig i 30 de desembre. S'han rebut 99 enquestes emplenades. S'ha experimentat un augment considerable respecte de l'any passat, en què es varen enviar 331 enquestes i es varen rebre 34 enquestes emplenades. L'ampliació del termini d'enviament d'enquestes telemàtiques i el nou sistema per a emplenar-les ha permès tenir-ne una mostra més àmplia.

2. RECOLLIDA QUANTITATIVA

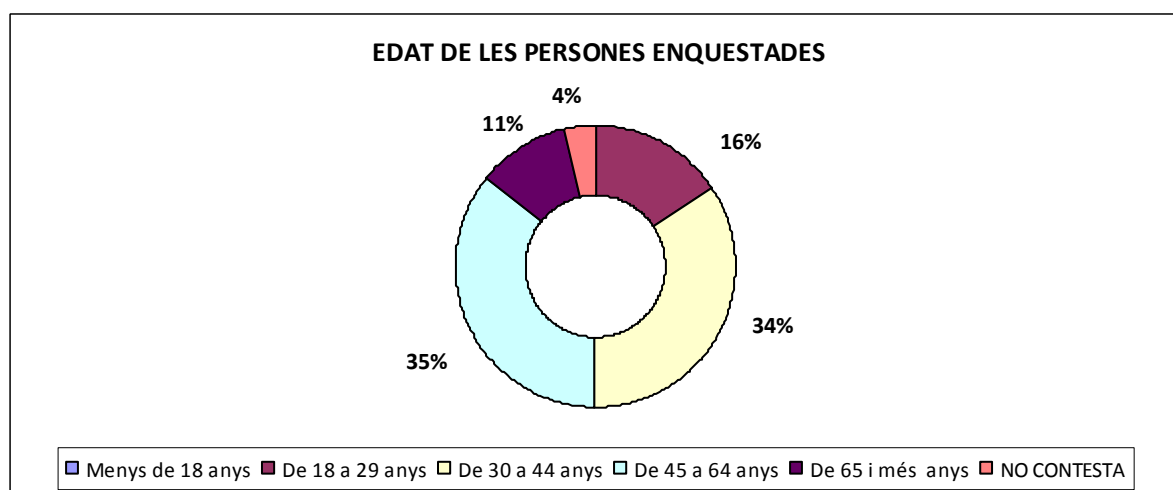
2.1 Dades demogràfiques

ENQUESTES PRESENCIALS

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 és troba a la franja dels 30 als 64 anys.

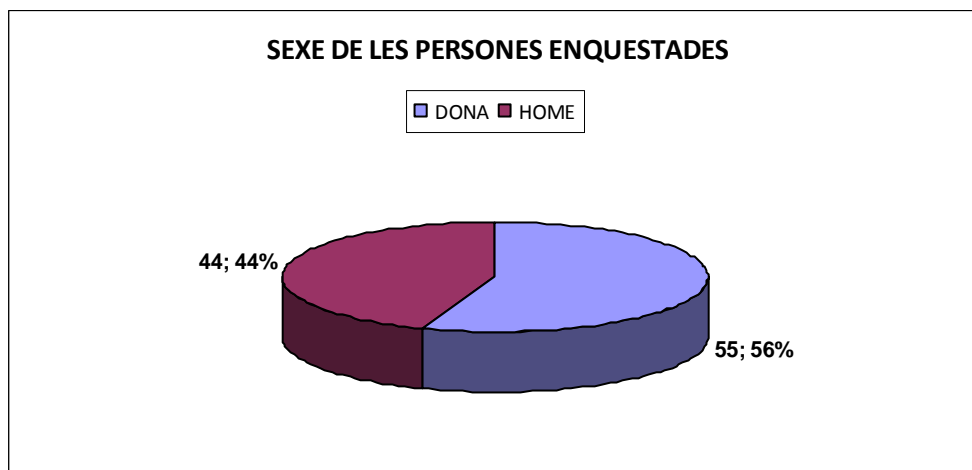




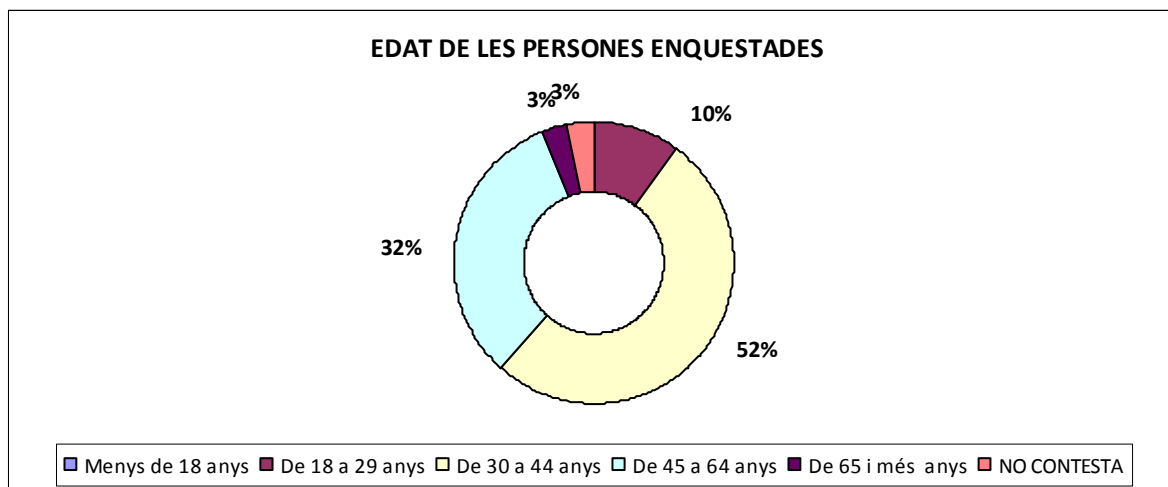
Quant a la nacionalitat, la gran majoria dels usuaris són espanyols.

ENQUESTES PER CORREU ELECTRÒNIC

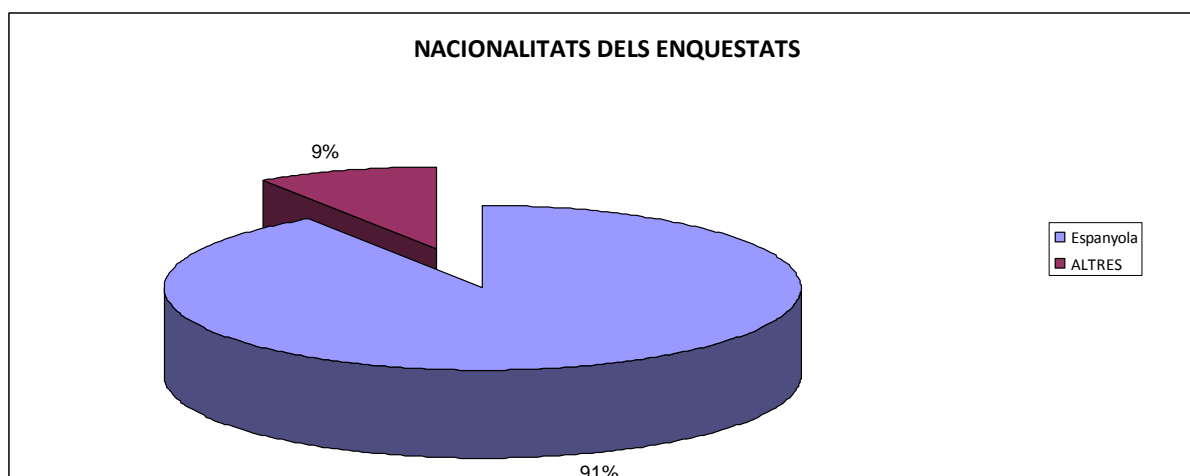
La distribució per gènere dels enquestats és uniforme.



Pel que fa a l'edat, la majoria dels enquestats i, per tant –per la metodologia de recollida d'informació–, dels usuaris del servei és troba a la franja dels 30 als 44 anys.



La gran majoria de les persones que han contestat l'enquesta són de nacionalitat espanyola.



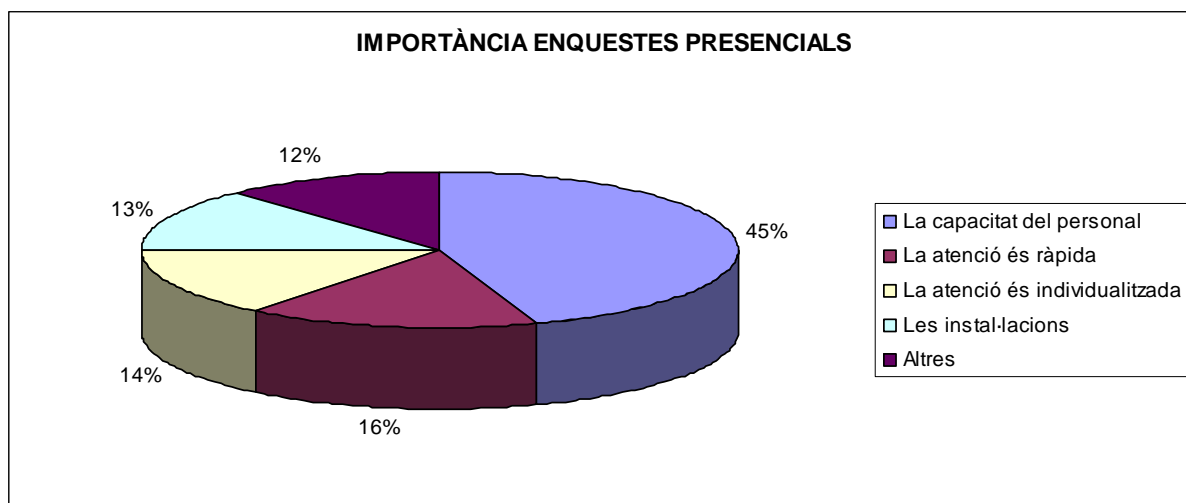
2.2. Informació recollida quant a necessitats i expectatives

Per a mesurar els compromisos i els indicadors adquirits a la Carta de compromisos de l'OMIC s'han de detectar les necessitats i les expectatives dels usuaris dels nostres serveis.

Per això, a les enquestes realitzades s'ha recollit un apartat obert denominat "Importància", on les persones enquestades han destacat els aspectes que els són més importants de tots els que són objecte del qüestionari.

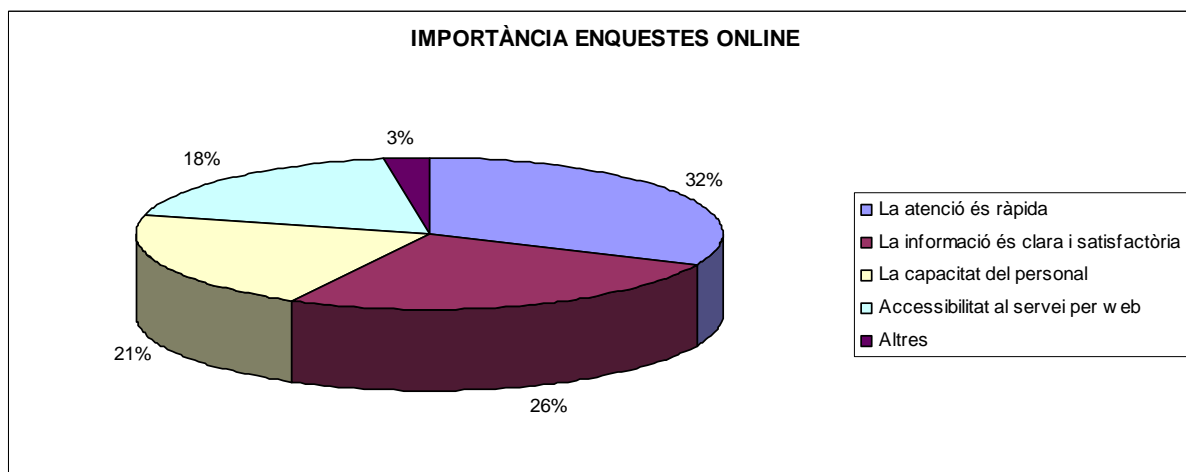
ENQUESTES PRESENCIALS

A les enquestes presencials 76 persones han contestat l'apartat d'importància. Els aspectes considerats més importants són la capacitat del personal, amb un 45% de les respostes, i la rapidesa a l'atenció, amb un 16%.



ENQUESTES PER CORREU ELECTRÒNIC

A les enquestes presencials, 38 persones han contestat l'apartat d'importància. Els aspectes considerats més importants són la rapidesa en l'atenció, amb un 32%, i la informació, amb un 26%.

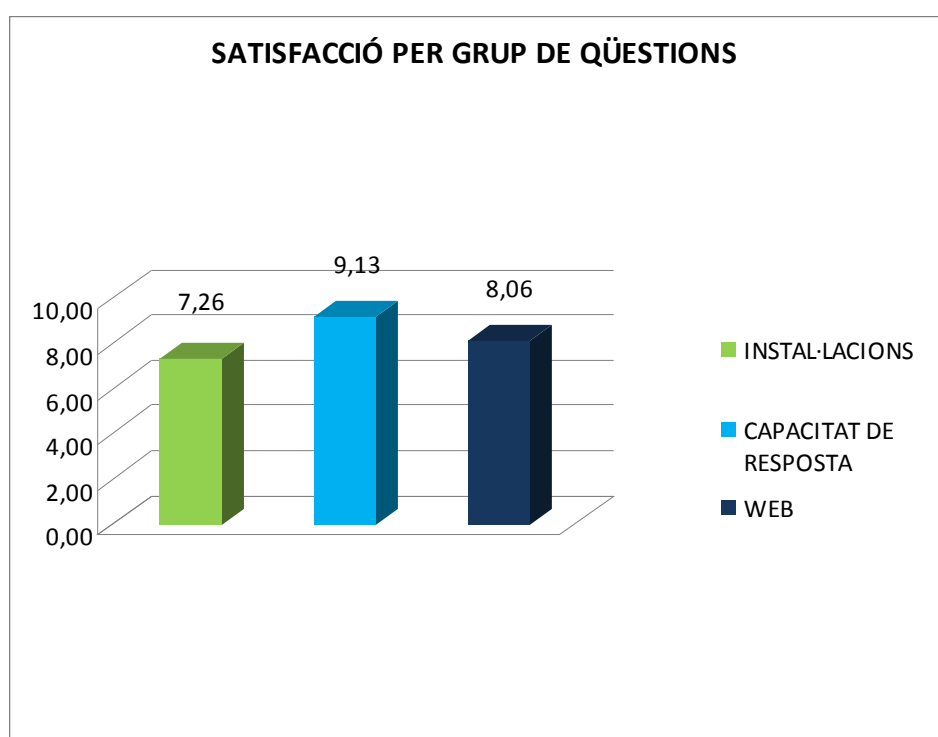


2.3. Informació recollida quant a la satisfacció

El mesurament de la satisfacció s'ha inclòs a les enquestes per a poder conèixer la satisfacció real dels usuaris de l'OMIC.

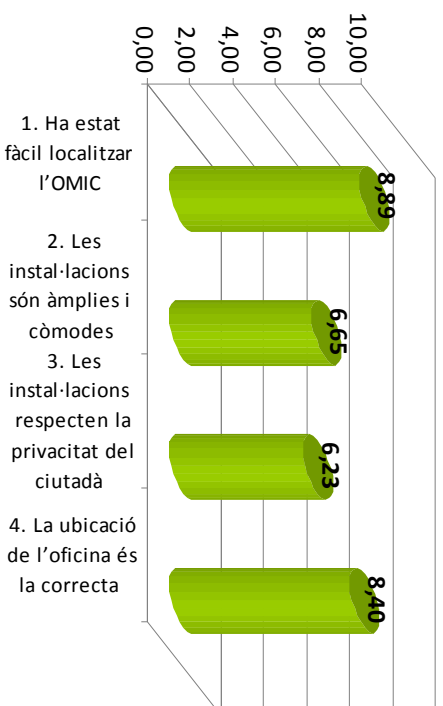
ENQUESTES PRESENCIALS

Per blocs, el que recull la major satisfacció és el relacionat amb la capacitat de resposta.

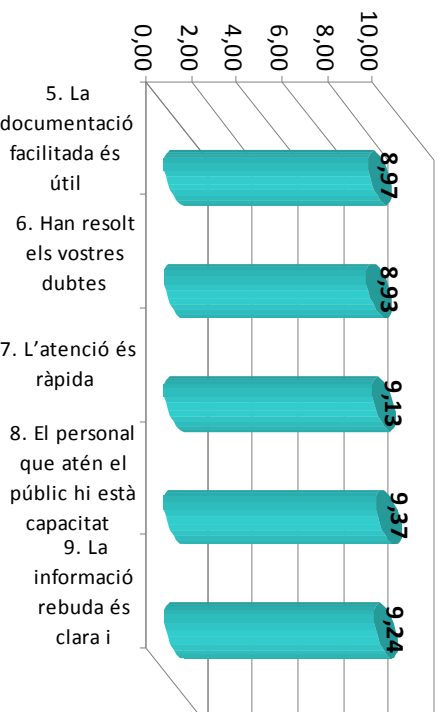


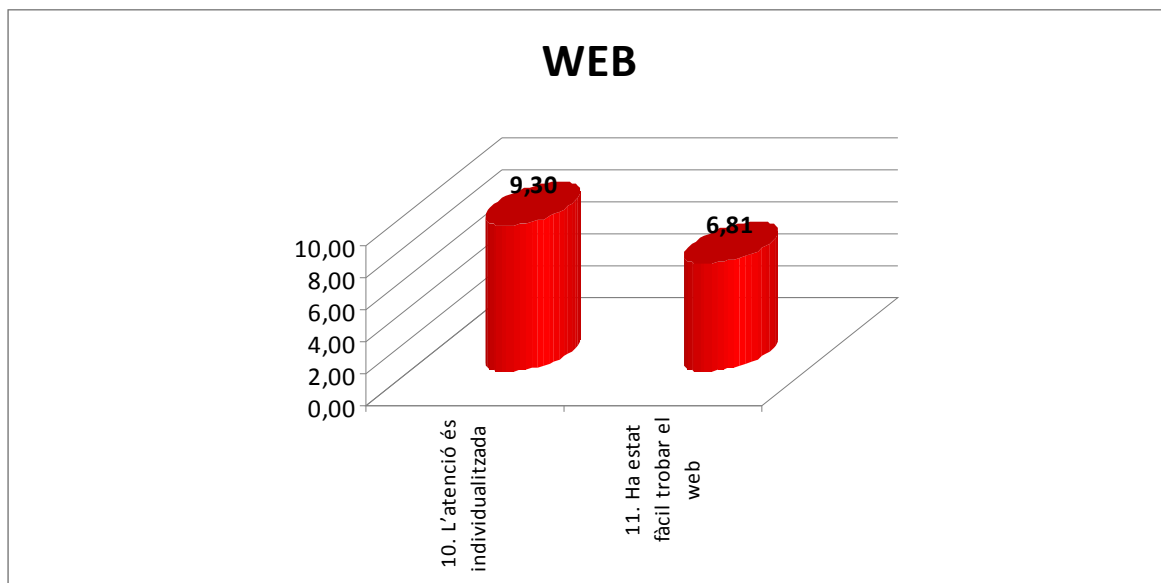
La puntuació de les preguntes va de 6,23 a 9,37 punts. Les qüestions amb més puntuació són les relatives a l'atenció rebuda: si el personal hi està capacitat, si la informació és clara i si la informació és ràpida. Per altra banda, les preguntes menys puntuades són les relatives a les instal·lacions i al web. Respecte de les instal·lacions, els enquestats manifesten un menor grau de satisfacció en les qüestions referents a la comoditat i l'amplitud i el respecte a la privacitat; ara bé, els enquestats manifesten un alt grau de satisfacció amb una mitjana superior a 8 a la pregunta sobre si ha estat fàcil localitzar l'OMIC i si la ubicació de l'oficina és la correcta. Pel que fa al web, la pregunta menys valorada és la referent a la facilitat de trobar la pàgina, que és puntuada amb 6,81 punts, mentre que és altament valorada la qüestió relativa a si l'atenció és individualitzada, que ha obtingut una mitjana de 9,30 punts.

INSTAL·LACIONS



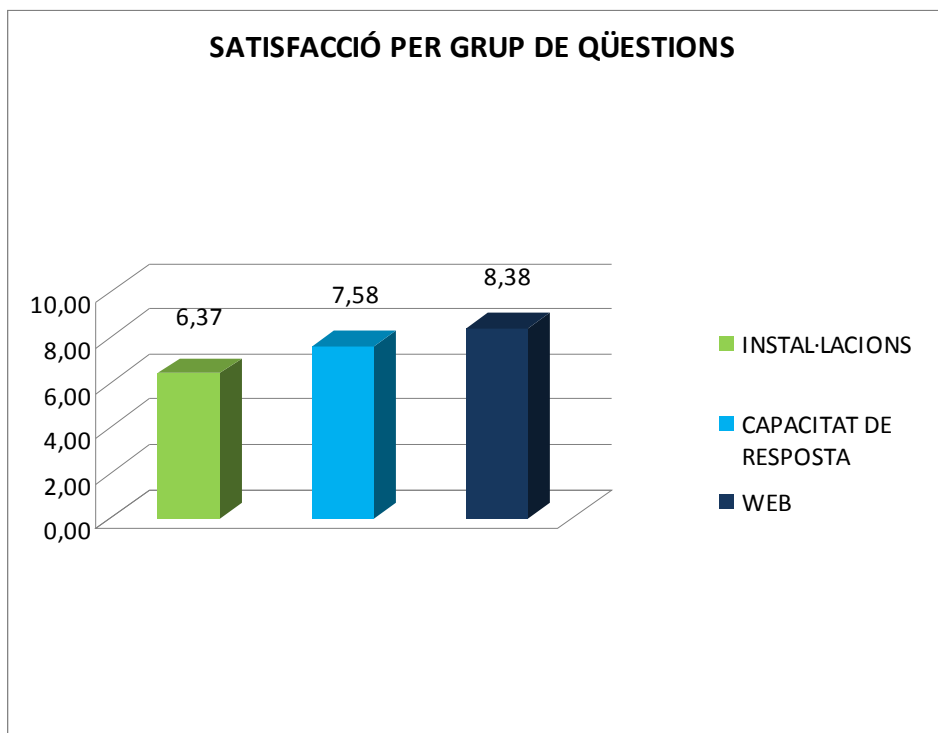
CAPACITAT DE RESPOSTA





ENQUESTES PER CORREU ELECTRÒNIC

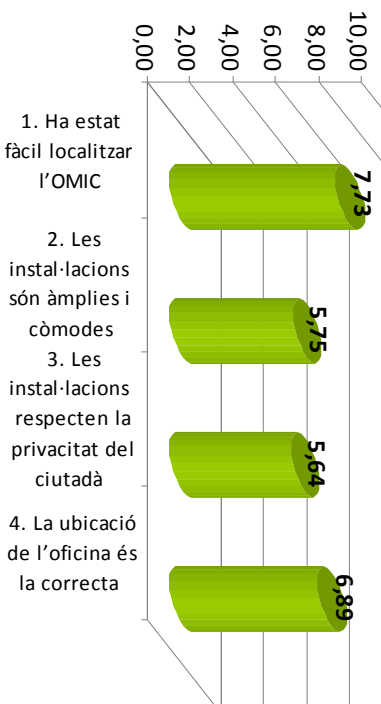
Per blocs, el que recull la major satisfacció és el relacionat amb el web, amb una puntuació de 8,38.



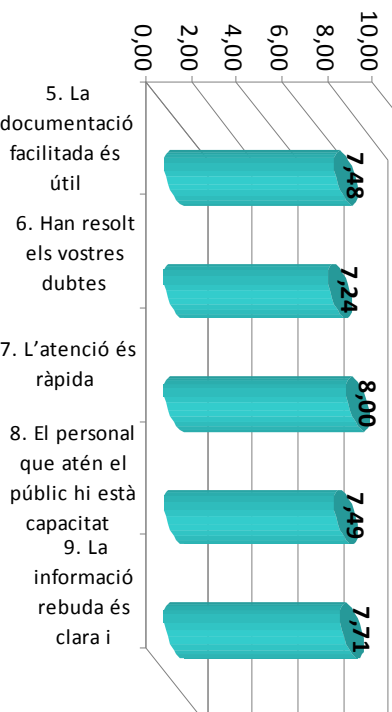
Les puntuacions de les preguntes van de 8,71 a 5,64 punts. Les preguntes amb més bona puntuació són les relatives al web, amb un 8,71, i l'atenció per part del personal de l'OMIC, amb un 7,58. Les preguntes amb menys puntuació són les relatives a les instal·lacions i la ubicació de l'oficina, amb una mitjana de 6,37 punts sobre 10.

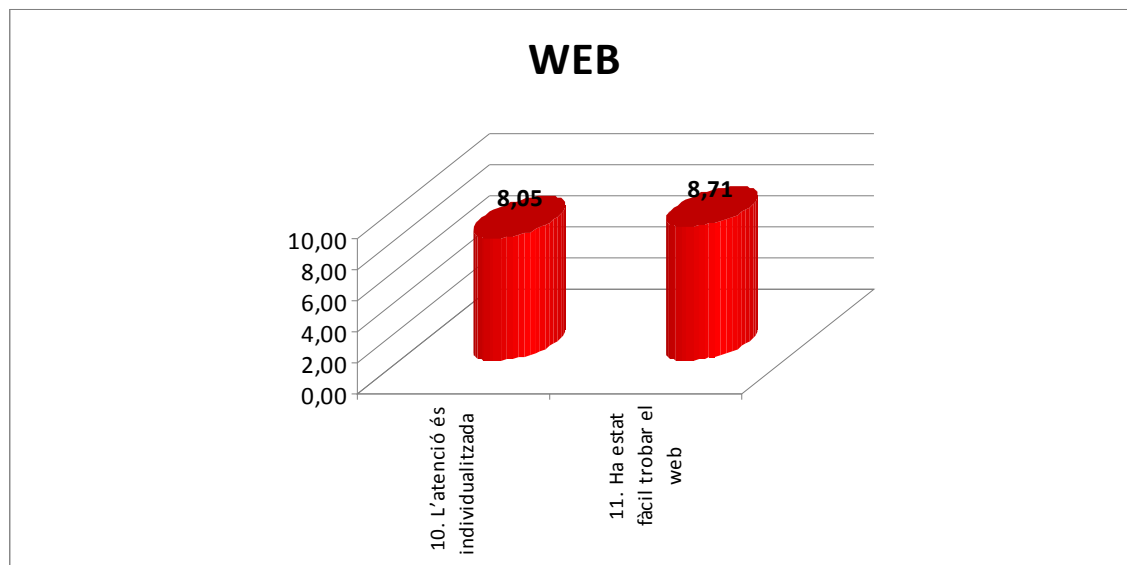
D'aquesta forma, com es pot observar al gràfic posterior, la pregunta amb més puntuació és si ha estat fàcil trobar el web, amb 8,71 punts. La pregunta amb menys puntuació és si les instal·lacions respecten la privacitat del ciutadà, amb 5,64 punts. No hi ha cap puntuació inferior a 5 punts.

INSTAL·LACIONS



CAPACITAT DE RESPOSTA





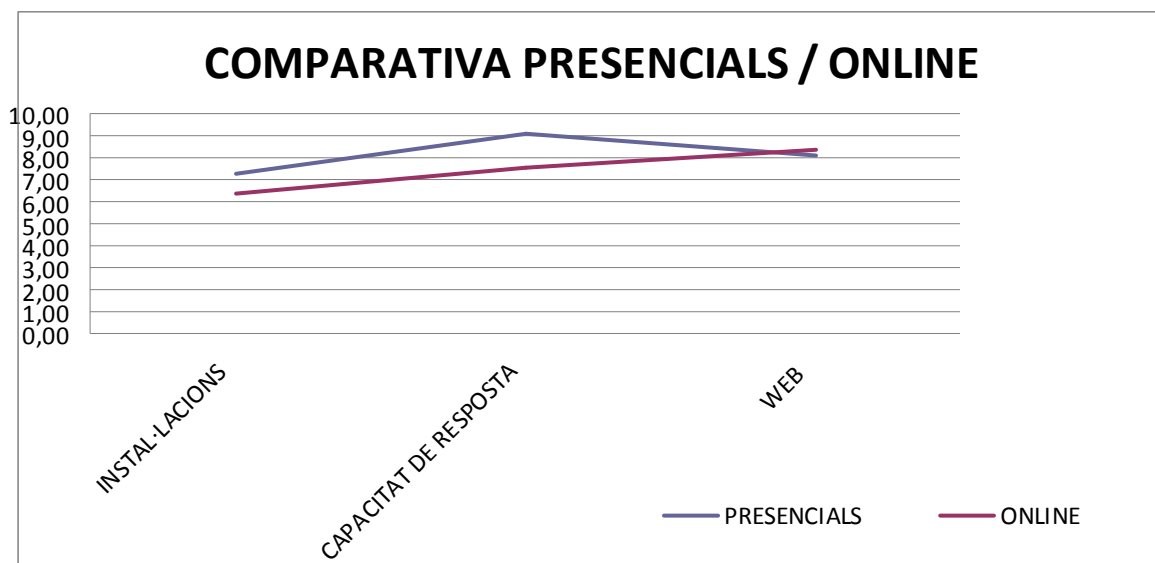
En conclusió, als gràfics per pregunta es pot observar que les enquestes telemàtiques valoren més les qüestions relatives a si ha estat fàcil trobar el web (amb un 8,71) i l'atenció rebuda per part del personal de l'OMIC. La rapidesa de l'atenció es valora amb un 8, i la resta de preguntes relatives a la documentació, la resolució dels dubtes i la capacitat del personal que atén al públic reben una puntuació superior a 7.

Per altra banda, les enquestes puntuen menys les preguntes pel que fa a les instal·lacions, que reben una puntuació mitjana de 6,37, si bé cap qüestió rep una puntuació inferior a 5. La qüestió amb millor puntuació és la relativa a la localització de l'oficina, amb un 7,73, i la de menor puntuació la que fa referència a la privacitat de les instal·lacions, amb un 5,64.

2.4 Comparativa de la satisfacció de presencials/en línia

Les enquestes telemàtiques reben una puntuació inferior en un punt a les enquestes presencials pel que fa a les instal·lacions i capacitat de resposta, si bé a les qüestions relatives al web les puntuacions són similars.

En aquest sentit, s'ha de tenir en compte que la mostra obtinguda és més àmplia a la mostra de l'any 2012 (669 enquestes enviades i 99 enquestes emplenades, davant les 331 enquestes enviades i les 34 enquestes emplenades de l'any anterior), a causa de l'ampliació del termini d'enviament d'enquestes i el nou sistema utilitzat en el format d'enquesta.



Els usuaris que utilitzen la via telemàtica en moltes ocasions no han visitat les instal·lacions de l'OMIC, per la qual cosa les puntuacions són més baixes en general. Per altra banda, per no tenir un contacte directe amb el personal que atén el públic hi ha qüestions que no es poden resoldre només amb una consulta per via telemàtica, la qual cosa pot fer que la puntuació relativa a la capacitat de resposta sigui lleugerament inferior a la puntuació donada a les enquestes presencials.

Això no obstant, la valoració en relació amb la capacitat de resposta no ha baixat de 7 en cap pregunta, tot i que la valoració es realitza des del domicili del ciutadà i no a l'oficina.

2.5. Relació entre les respostes d'importància i satisfacció

Enquestes presencials

Els aspectes definits com a més importants són els que han obtingut una millor puntuació per damunt de 9. L'oportunitat de millora es detecta quant a les instal·lacions ja que hi ha comentaris sobre la manca d'espai i de privacitat; s'ha definit com el quart aspecte més important per als usuaris.

Enquestes per correu electrònic

Els aspectes definits com a més importants han obtingut una puntuació per damunt del 7,5. Es podria dir que hi ha un petit marge de millora però no és destacable.

2.6. Observacions a les enquestes i qüestions genèriques

Quant a les observacions (vegeu l'annex; a les enquestes presencials 38 persones han emplenat aquest apartat, amb els següents resultats –destacables):

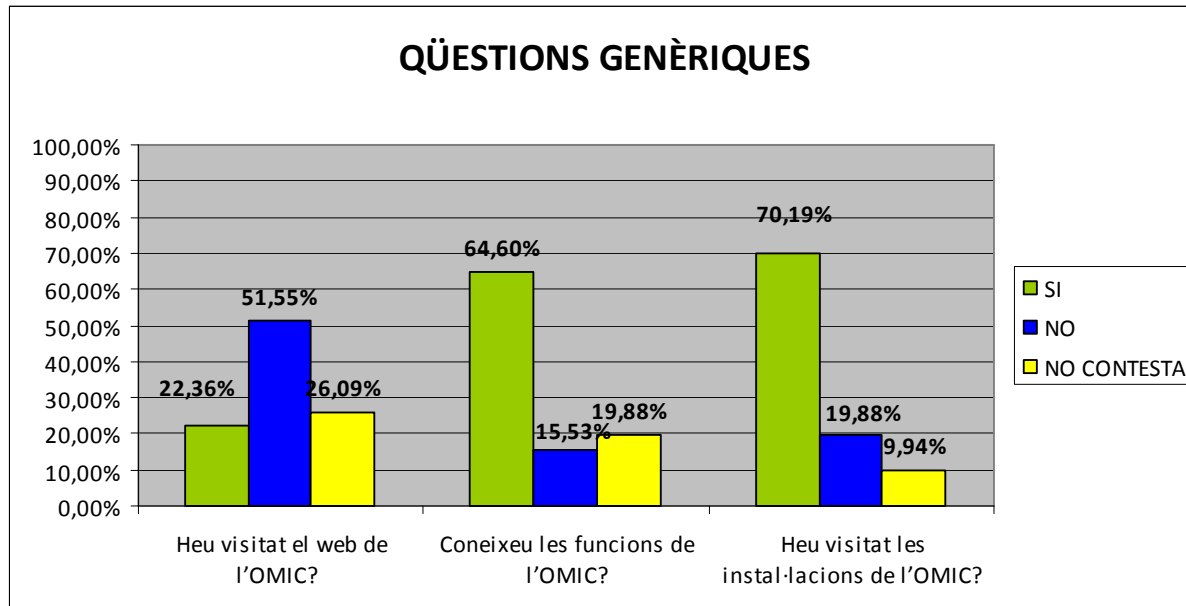
- 17 persones han felicitat el servei
- 8 han comentat que l'oficina és petita i que hi ha manca de privacitat
- 6 demanen que hi hagi horari de tard
- 3 es queixen que hi manca personal

De les 30 persones que han contestat aquest apartat de les enquestes en línia, el més destacable és:

- 13 demanen més informació sobre la utilitat, les funcions i les expectatives respecte del funcionament de l'OMIC.
- 6 hi ha presentat felicitacions.

Respecte de les respostes relatives a les qüestions genèriques plantejades a les enquestes, han estat les següents:

ENQUESTES PRESENCIALS

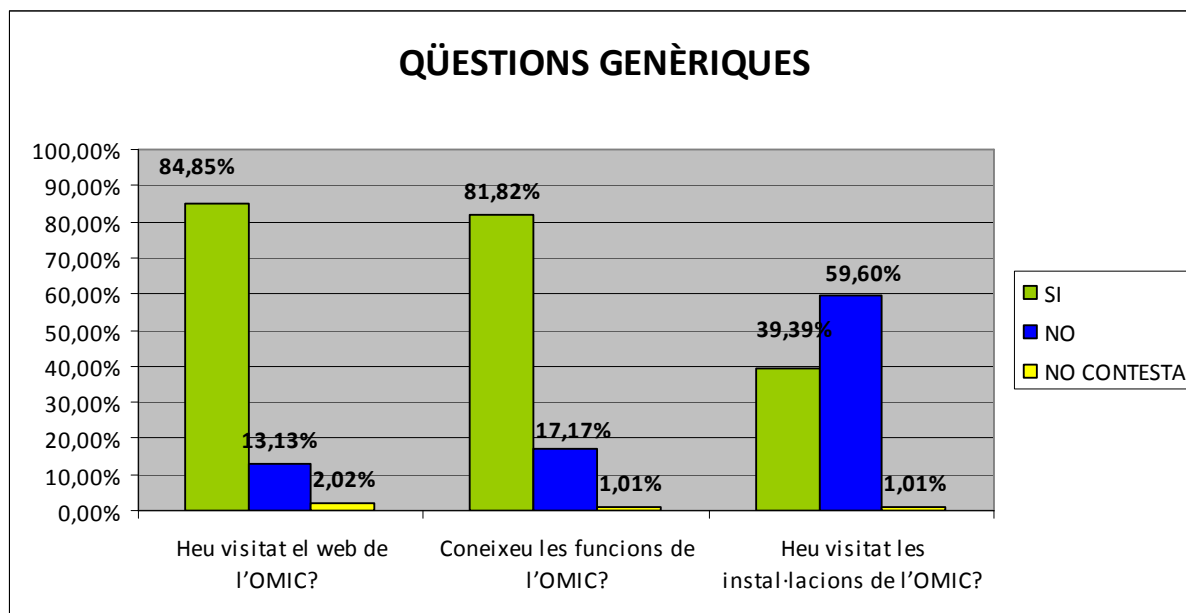


A les enquestes presencials, més d'un 70% dels enquestats han visitat les instal·lacions de l'OMIC, la qual cosa coincideix amb l'augment de reclamacions experimentat a partir de l'any 2012.

Un 64,60% dels enquestats declara conèixer les funcions de l'OMIC, la qual cosa suposa una disminució percentual d'un 6% respecte dels resultats obtinguts l'any 2012 i un augment d'un 15,20% respecte dels valors obtinguts el 2011, en què gairebé un 50% coneixia les funcions d'aquesta oficina.

Per altra banda, només un 23,36% dels enquestats afirma haver visitat el web de l'OMIC. Aquest darrer percentatge s'ha de considerar tenint en compte que la majoria de ciutadans que visiten les oficines no fan ús del web de l'OMIC, per la seva edat (el percentatge d'edat de les persones enquestades supera els 30 anys) o la manca d'utilització de les noves tecnologies a la seva vida quotidiana.

ENQUESTES PER CORREU ELECTRÒNIC



Pel que fa a les enquestes presentades per correu electrònic, més d'un 80% declara haver visitat el web de l'OMIC, ja que ha presentat la seva consulta o reclamació mitjançant aquesta via.

També més d'un 80% afirma que coneix les funcions de l'OMIC. Un resultat molt positiu, ja que indica que la via telemàtica cada vegada és més important quant a la difusió i la informació al ciutadà de les funcions i de com utilitzar aquest servei.

Per altra banda, el percentatge més baix es troba a la pregunta de si han visitat les instal·lacions de l'OMIC, que és només d'un 30%. En aquest cas, també és un resultat positiu, ja que indica que els 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.

Per tant, les enquestes per correu electrònic indiquen que la gran majoria dels enquestats ha visitat el web i que coneixia les funcions de l'OMIC. Això és important en el sentit que coneixia l'OMIC i ha triat la via telemàtica per a fer una consulta o reclamació, la qual cosa indica un augment en la importància del web.

2.7. Valoració global

Pel que fa a les enquestes presencials d'enguany, la mitjana de les puntuacions és de 8,74 i, la de les enquestes per correu electrònic, de 7,74.

3. CONCLUSIONS

De les dades obtingudes de la recollida de necessitats i expectatives, i satisfacció dels usuaris de l'OMIC el 2013 podem extreure les conclusions següents:

La valoració general del servei es manté respecte dels anys anteriors, ja que a 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, mentre que enguany la valoració és d'un 8,74 pel que fa a les enquestes presencials i d'un 7,74 respecte de les enquestes per correu electrònic.

La valoració del personal de l'OMIC per part del ciutadà es manté amb una mitjana per damunt 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 dels usuaris a l'atenció rebuda i la capacitat del personal que atén el públic és molt alta i no es veu afectada per la càrrega de feina. A continuació es pot observar l'augment de reclamacions els darrers anys. Si bé durant l'any 2013 s'ha produït una petita disminució respecte del nombre de reclamacions s'han incrementat els tràmits del procediment amb la finalitat d'aconseguir un major nombre d'acords.

Evolució de les reclamacions (1995-2011)

ANY	ANY	ANY
1995..... 473	2001.....1.212	2007..... 1.393
1996..... 728	2002.....1.232	2008..... 1.742
1997..... 785	2003.....1.326	20091.653
1998..... 960	2004.....1.557	2010.....1.485
1999.....1.138	2005.....1.375	2012.....2.305
2000.....1.358	2006.....1.264	2013..... 2.194

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, denúncia o 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. Enguany la valoració del web es manté respecte de l'any anterior, amb una mitjana superior a 8 tant a les enquestes presencials com a les enquestes telemàtiques. Aquests resultats indiquen que els usuaris del web segueixen mostrant un alt grau de satisfacció respecte del funcionament d'aquest servei.

Per altra banda, els enquestats mostren menys satisfacció respecte de les instal·lacions. 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, enguany ha experimentat un augment tant a les enquestes presencials, amb 7,26 punts, com a les enquestes telemàtiques, amb 6,37 punts. Això no obstant, aquest augment es deu a la bona valoració dels enquestats a les preguntes de si ha estat fàcil localitzar l'OMIC i si la ubicació de l'oficina és la correcta, mentre que la puntuació respecte de les qüestions relatives a l'amplitud i la comoditat de les instal·lacions i sobre el respecte de la privacitat de l'usuari es puntuen amb una mitjana superior a 6 a les enquestes presencials i superior a 5 a les enquestes telemàtiques, la qual cosa mostra la necessitat de millora de les instal·lacions.

Finalment i pel que fa a les conclusions per part de la Direcció i de cara al futur, es fa necessari reformar i ampliar les instal·lacions de les oficines de l'OMIC; segons es desprèn de les enquestes realitzades, "les instal·lacions són petites i hi manca intimitat"; "en l'exposició dels casos l'oficina queda petita quan hi ha molta gent i tothom pot sentir els diferents casos exposats pels usuaris; manca d'intimitat al servei". S'hi ha produït una millora, però continua essent insuficient. Dependrà de la corresponent dotació pressupostària i s'haurà de tenir-se en compte en els pròxims exercicis. Pel que fa a la facilitat d'accés al web, l'Ajuntament, en col·laboració amb el corresponent organisme municipal, 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 hi ha usuaris que han utilitzat aquest sistema i que desconeixen les instal·lacions, la qual cosa evidencia que no necessiten desplaçar-s'hi.

D'altra banda, cal assenyalar, en relació amb el quadre de comandament, que s'han complert durant 2013 tots els compromisos de qualitat respecte de cadascun dels indicadors. Pel que fa al personal de l'OMIC, tot i que la satisfacció dels usuaris és alta, cal millorar-ne la formació per a poder donar un servei de qualitat als consumidors, d'acord amb les variacions constants en la normativa aplicable, que requereixen una millora i actualització contínues.

Les millores relatives a les infraestructures i la formació es complementen amb altres millores que seran objecte d'estudi durant l'any 2014:

1. Millorar la informació sobre l'OMIC per tal d'acotar expectatives de les persones usuàries:
 - a. Millora de la informació als usuaris del servei:
 - i. Entrega presencial de la Carta de compromisos i la fitxa de l'OMIC alternativament en períodes predefinitos
 - ii. Estudiar mesures requerint la col·laboració de les empreses per una ràpida resposta al reclamant, amb la finalitat de millora del servei.
2. Mesurar els següents indicadors:
 - a. Percentatge d'expedients finalitzats en acord entre les parts
 - b. Percentatge d'expedients finalitzats per derivació a la Junta Arbitral de Consum o òrgan similar

ANNEX 1. COMENTARIS DELS USUARIS

Es recullen a continuació el que les persones han escrit a “observacions”, literalment:

Observacions a les enquestes presencials:

1. TENGO CONFIANZA EN CONSUMO PUES YA ME AYUDO A RESOLVER UN ANTERIOR SITUACION
2. OFICINA PEQUEÑA
3. HORARIO OFICINA ES DIFICIL VENIR SOLO POR LA MANAÑA. OFICINA PEQUEÑA
4. SU ESMPLADA ES ATENTA Y AGRADABLE
5. GRACIAS POR DAR ESTE SERVICIO
6. HAN RESUELTO TODAS MIS DUDAS
7. QUE HUBIERA GENTE ESPECIALIZADA EN AYUDAR A REDACTAR LA RECLAMACION PARA ESCRIBIRLA
8. BUENO
9. OFICINA MUY PEQUEÑA Y HORARIO NO POR LA TARD
10. DEBERIA HABER HORARIO DE TARDE. LAS INSTALACIONES NO SON AMPLIAS NI RESPETAN LA PRIVACIDAD -10
11. NINGUNA
12. ERAMOS TRES PERONAS Y NO CBIAMOS
13. PONER CONSUMOEN OTRAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
14. FALTA HORARIO DE TARDE
15. OFICINA RIDICULA
16. FALTA PERSONAL
17. LA CAPACIDAD DE RESPUESTA
18. HORARI HORABAIXA PLEASE
19. EFICACES
20. L PERSONAL ES MUY AMABLE
21. HE SIDO ATENTIDA SATISFACTORIAMENTE
22. QUEN LA GENTE QUE NOS QUIERA TIMAR NO SE SALGA CON LA SUYA
23. ATENCION AL PUBLICO POR LAS TARDES
24. MAS OFICINAS Y MAS PERSONAL
25. SERVICIO SATISFACTORIO
26. LAS INSTALACIONES NO PERMITEN UN MINIMO DE PRIVACIDAD
27. que resulevan el problema
28. excelente el servicio, las instalaciones no puedo valorar porque estuve muy poco alli
29. la informacion ha sido correcta
30. todo esta bien, prestan una gran ayuda al consumidor
31. ME ATENDIERON RAPIDO Y MUY AMABLE
32. OFICINA MUY POCO ADAPTADA Y PEQUEÑA
33. seria interesante que hubiera un horario de tarde en las oficinas OMIC de atención al público
34. valoracion muy positiva
35. estou contento de haber venido a esta oficina de la omic para poder exponer mi ca. Les doy las gracias por la información y por lo bien que he sido atendido
36. más personal
37. LA SEÑORA M ANTONIA MUY AMABLE
38. buen servicio

Observacions a les enquestes en línia:

1. El problema es el horario, entiendo que no se pueden dedicar más horas, pero debería haber un horario alternativo, que un día no se abra por la mañana pero si por la tarde... los que tenemos un horario similar tenemos problema para encontrar tiempo para ir por la oficina.
2. LOS PLAZOS DE TRÁMITES MUY LENTOS, DESDE QUE ENVIAN LA RECLAMACIÓN, QUEJA,ETC HASTA QUE QUEDA RESUELTO PUEDE PASAR UNOS CUANTOS MESES.
3. Falta el seguimiento una vez se presentan las alegaciones, ya que no se soluciona nada entonces si la empresa no contesta
4. Uno no le queda muy claro para que sirve una reclamacion.
5. Muchas gracias por su preocupación.
6. no se atendió mi queja por no pertenecer a Palma así que no sé cómo es el servicio
7. ¿POR QUÉ EL DOMINIO WEB ES ".CAT" SI NO PERTENECE A CATALUÑA? EN ESPAÑA EXISTE EL ".ES".
¿MALLORCA COLONIA CATALANA?
8. Muy buena atención personal telefónica y por la web
9. Envíe la documentación que me solicitaron al menos a tres cuentas de correo electrónico por un lado la reclamación por otro la documentación me dijeron que se pondrían en contacto, todavía no lo han hecho.
10. NO COMPRENDO QUE ME ENVAIS ESTE CORREO DICRIENDO QUE AUN ME FALTA COMPLETAR DOCUMENTOS PARA ESTA RECLAMACION Y LOS HE ENVIADO TODOS LOS NECESARIOS.
DOC. DE IDENTIDAD Y FACTURA .
11. Pensaba que se encargarían ellos de resolver mi problema, y bueno, me han dado las herramientas pero yo no tengo formación...
12. Este año presenté dos reclamaciones, la primera tuvo una resolución favorable y en poco tiempo. Con la segunda, lamentablemente, no puedo decir lo mismo. Esperaba más del servicio, no que le hicieran caso a la empresa contra la que puse la reclamación, ya que aporté documentación como para probar que estaban ellos en falta.
13. Ya era hora de tener un servicio de protección del consumidor rápido flexible y profesional. Gracias
14. Creo que si se tiene un servicio de consulta éste debe estar atendido por personas capacitadas para ello.
15. Aun no me han dado el número de expediente, por lo que no puedo valorar del todo el servicio...
16. Faltan más oficinas; y luego creo que hay que hacer algo con las compañías telefónicas que lo que hacen es de juzgado de guardia.
17. Que se pueda poner denuncias por la web para los que no puedan ir hasta sus oficinas.
18. Las dos veces que he acudido, una en la oficina y la segunda online no me han arreglado nada.
19. Creo que si es bueno que todos tengamos una atención cuando la necesitamos o tenemos alguna duda y sepamos nuestros derechos. gracias
20. En mi caso se me ha desviado a otra Entidad, dándome información que no puedo valorar si será suficiente
21. YO estoy un poco retirada y hoy no sé que opinar del vuestro servicio se que se hace en bien de las personas
22. Desconozco rapidez de resolución, puesto que es mi primera reclamación. Pero agradecería me informaran de la evolución.

23. Supòs que depèn de la normativa, però no veig el sentit de posar la queixa a l'ajuntament on resideixes. Crec que s'hauria de posar a on està l'empresa, ja que pareix que així es controlaria més.
24. Vaig posar una reclamació al mes de febrer i ENCARA NO HE REBUT RESPOSTA DE GESTIÓ, NI ACTUACIONS
25. Per la resposta obtinguda, veig que no tinc clares les funcions de l'OMIC, pel que poder és el primer que caldria definir a la web (i si hi és m'ha passat per alt, poder és cosa meva...;)
26. Estic ben satisfeta en l'agilitat del servei
27. Informació que delimiti clarament els àmbits d'actuació de l'OMIC.
28. No ho se, encara no me han dit res de la meva reclamació
29. LES QÜESTIONS CONTESTADES AMB VALOR 0 SÓN PERQUÈ LA CONSULTA LA VAIG REALITZAR VIA E-MAIL, PER TANT EL TRACTE PERSONALITZAT I INDIVIDUALITZAT NO L'HE REBUT I TAMPOC HE TENGUT L'OCASIÓ DE VISITAR LES INSTAL.LACIONS.
30. Que continueu tan eficients. Enhorabona.

ANNEX 2: ENQUESTA PRESENCIAL

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 CORREU ELECTRÒNIC

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 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?

ANNEX 4: IMPORTÀNCIA

Importància de les enquestes presencials

1. LAS INSATALACIONES HAY QUE MEJORARLAS
2. CAPACIDAD DE RESPUESTA
3. SESOLUCION DE DUDAS, ATENCIÓN RÁPIDA
4. EL PERSONAL MUY SIMTAPICO
5. LA UBICACIÓN Y EL PERSONAL
6. 8,7
7. ME PARECE MUY IMPORTANTES Y ESTA MUY BIEN
8. 6,8
9. ACLARACION DE LAS DUDAS O PROBLEMAS
10. CAPACIDAD DE RESPUESTA
11. LA INFORMACION PROPORCIONADA
12. 8,9,10,1,4
13. 7
14. TODAS SON IMPORTANTES
15. LA PROFEIONALIDAD, EL ESPACIO, LA UBICACIÓN
16. 8
17. TODO ME PARECE BIEN
18. 8,9,10
19. LA RAPIDEZ
20. 1,5,7
21. EL PERSONAL ES AMABILISIMO
22. QUE RESUELVAN MIS DUDAS
23. ESTAN MUY BIEN ORDENADOS
24. LA BUENA LOCALIZACION DE LA OFICINA Y LA BUENA ATENCION DEL PERSONAL
25. LA ATENCION Y LA INFORMACION
26. LA DENUNCIA CON VODAFON
27. ATENCION PERSONALIZADA QUE EL PERSONAL ESTE CAPACITADO
28. EL PERSONAL,LA UBICACIÓN, LA ATENCION INDIVIDUALIZADA
29. CAPACIDAD DE RESPUESTA
30. ATENCION PERSONALIADA
31. TENDRIA QUE HABER MAS PERSONAL
32. ATENCION EFICAZ
33. CAPACIDAD RESPUESTA E INTALACIONES, QUANQUE ESTAS DEBERIAN SER MAYORCITAS Y AMPLIADAS
34. resolucion de dudas y rapidez de atencion
35. INSTALACION (LOCALIZACION, PRIVACIDAD CIUDADANO) RESPUESTA (PERSONAL CAPACITADO)
36. LA RAPIDEZ EN DESPEJAR LA DUDA DE LA CONSULTA
37. LA ATENCION Y CAPACITACION PARA DESPEJAR DUDAS
38. 7-8-9-6
39. DOCUMENTACION,PERSONAL E INFORMACION RECIBIDA
40. RAPIDEZ Y EFICACIA
41. PRIVACIDAD, CLARDAD, INSTALACIONES
42. ATENCION RAPIDA. PERSONAL ESTA CAPACITADO

43. EL REFERENTE A LA RESOLUCION DE DUDAS
44. LA INFORMACION CLARA
45. CAPACIDAD DE RESPOSTA
46. TOTS ELS ASPECTES SON IMPORTANT PER UNA ATENCIO CORRECTA I NECESSARIA
47. LA ATENCION Y LA INFORMACION
48. RESPONSABILIDAD
49. 10,9,1,2
50. CAPACITAT DE RESPOSTA
51. 6,5,9
52. PERSONAL CAPACITADO, ATENCION INDIVIDUALIZADA, RESOLUCION DE DUDAS
53. 9,1
54. RESOLUCION DE DUDAS
55. 12,6,3,8,10
56. TODOS
57. ATENCION RECIBIDA,RAPIDEZ EN LA RESOLUCION DE QUEJAS
58. CLARIDAD, RAPIDEZ, INFO UTIL
59. capacidad respuesta, pagina web instalaciones
60. la atencion
61. 1,7,8,9
62. rapidessa i privati
63. todos
64. 8,9,6,7,5,10,3,1,4,2
65. atencion al cliente
66. la atencion personal y ubicación
67. capacidad respuesta, pagina web, instalaciones
68. atencion
69. 8
70. informacion clara y satisfactoris
71. la atencion recibida ha sico muy satisfactoria
72. LA ATENCION
73. CPMPTAR AMB INFORMACIÓ CLARA
74. 4,5 ,6,7,8,9
75. loalización y buena atención
76. ATENCIÓ CORRECTA Y CORTES

Importància de les enquestes en línia

1. La atención personalizada y la resolución de las dudas
2. Facilidad para interponer una queja a través de la web
3. '8, 5, 6
4. Información amplia y clara.
5. La atencion individualizada.
El servicio de atencion al publico con personal capacitado.
La rapidez de la gestion.
6. Atención personalizada y útil. No es la típica respuesta robotizada genérica e inutil.
7. La información recibida, la atención rápida y la web, poder tramitar reclamaciones por la web resulta muy práctico ya que no hay que desplazarse, en mi caso en coche, a la oficina.

8. CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ACCESO FÁCIL A LA MISMA, PARA QUE LOS CONSUMIDORES PUEDAN RESOLVER RÁPIDAMENTE SUS DUDAS ANTE UN POSIBLE ABUSO.
9. Trato poco individualizado y cercano con el ciudadano, Las diferentes direcciones de correo hacen que el cauce se lento y lioso.
10. COMPLETAR EL FORMULARIO DE ESTA RECLAMACION
11. Capacidad de respuesta debería incluir también la satisfacción con la resolución (o no) de la queja/reclamación.
12. nr.7,8, 9
13. Entiendo que la persona que ha recibido la consulta no se ha leído nada de lo solicitado y ha ido por la vía rápida sin intentar mirar realmente lo que se pedía.
La respuesta ha sido completamente inútil y una pérdida de tiempo.
14. Todos los aspectos son importantes
15. Rapidez y eficacia
16. Falta personal en atención al público, normalmente solo hay 1 persona
17. La atención es muy lenta y poco ayudativa
18. la atencion rapida
informacion clara y satisfactoria
documentacion util
19. Lo más importante es la resolución de las reclamaciones lo antes posible
20. Todavía no he recibido ninguna respuesta, osea que no puedo valorar sus Servicios, si les parece bien luego de recibirla, hago este cuestionario.
Informacion
21. yo creo que todos son importantes segun su necesidad de cada cual.
22. Que la información que dan sea clara y faciliten la reclamación al ciudadano lo más posible, así como la rapidez de respuesta.
23. todo se puede mejorar yo hablo de mi servicio en valencia, y espero y siento que en todas la instituciones sera buenas, agradezco vuestras contestacion,y me dirigire a sanidad en valencia para tenerlo mas claro,y si consigo hir algun dia prometo visitar vuestra oficinas GRACIAS POR BUUESTRA AMAVILIDAD UN ABRAZO COMPAÑEROS
 - 1- la rapidez en contestar, y que lo haya podido resolver sin desplazarme a sus oficinas, solo por correo electrónico. Muy importante.
 - 2- la información responde exactamente a mi consulta
 - 3- la información es clara y documentada pudiéndola aportar por escrito a quien ha originado el conflicto.
24. la rapidez de respuesta,
la posibilidad de hacerlo por correo electrónico
la información que se facilita cubre mis necesidades
25. Personal capacitado
Instalaciones adecuadas
Accesibilidad
26. Explicaciones via telefonica muy claras. Facilidad para interponer la reclamacion online
27. Informació clara i individualitzada
Facilitat per posar reclamacions
28. Resposta rápida
29. Està bé la idea. El problema és l'aplicació de les lleis a aquest País, que afavoreix els buits legals de què s'aprofiten les grans empreses.
30. FACIL - RAPID - CLAREDAT
31. atenció rápida i eficaç, resultat satistactori.

32. He tingut dificultats amb el correu de l'omic pel que fa al tràmit de la documentació adjunta a la reclamació, el meu servidor contínuament em retornava el missatge com erroni.
Finalment, gràcies al suport telefònic vaig aconseguir enviar tota la documentació per fax
33. Informació, agilitat i capacitat de resposta.
34. L'informació rebuda i la capacitat del personal per resoldre les dubtes i reclamacions
35. No ho se, encara no me han dit res de la meva reclamacio
36. En mi opinión lo más importante es poder dar una respuesta rápida, clara y concisa sobre el problema en cuestión.
Por otro lado no estaría mal un poco de privacidad en las oficinas. En la que yo fui, al menos no hay ningún tipo de intimidad, es pequeña y a penas hay sitio para hacer cola, además de que está un poco escondida.
En cuanto a la atención recibida, muy satisfecha.
37. DONAR UNA RESPOSTA CLARA I EFICAÇ.
38. La facilitació del formulari de reclamacions a la web, i la disponibilitat d'un correu electrònic on enviar els documents ha estat molt important.