

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

2017

SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ DELS CONSUMIDORS I USUARIS

Al llarg de 2017 s'han duit a terme **11.720** consultes, la qual cosa suposa un augment d'un **11,15%** respecte de l'any anterior, en què se'n realitzaren **10.544**. En aquest exercici, del total de les consultes, n'hi ha hagudes 6.362 de presencials; 4.982, de telefòniques i, 376, de telemàtiques. Les més habituals han estat sobre telefonia, estat de tramitació dels expedients oberts i assumptes que són competència de la Direcció General de Consum; en petita mesura, altres, la competència de les quals és de diferents organismes administratius.

A continuació, s'indiquen els nivells percentuals més alts atenent els sectors més consultats, amb distinció dels diferents canals utilitzats per part de la ciutadania.

Consultes presencials amb més demanda

Serveis.....	719 (11,30%)
Compres/vendes.....	382 (6,00%)
Consultes d'exp.....	1359 (21,36%)
Telefonia.....	1.310 (20,60%)
Informació general.....	567 (8,91 %)
Direcció General de Consum/altres organismes.....	1.201 (18,88 %)
Transports	530 (8,33%)
Altres.....	2.94 (4,62%)
Total	6.362 (100%)

Consultes telefòniques amb més demanda

Serveis.....	426 (8,55 %)
Compres/vendes.....	415 (8,33%)
Consultes d'exp.....	805(16,16%)
Telefonia.....	938 (18,83%)
Informació general.....	464 (9,31%)
Direcció General de Consum/altres organismes.....	1097(22,02%)
Transports	372 (7,47%)
Altres.....	465 (9,33%)
Total	4.982 (100%)

Consultes telemàtiques amb més demanda

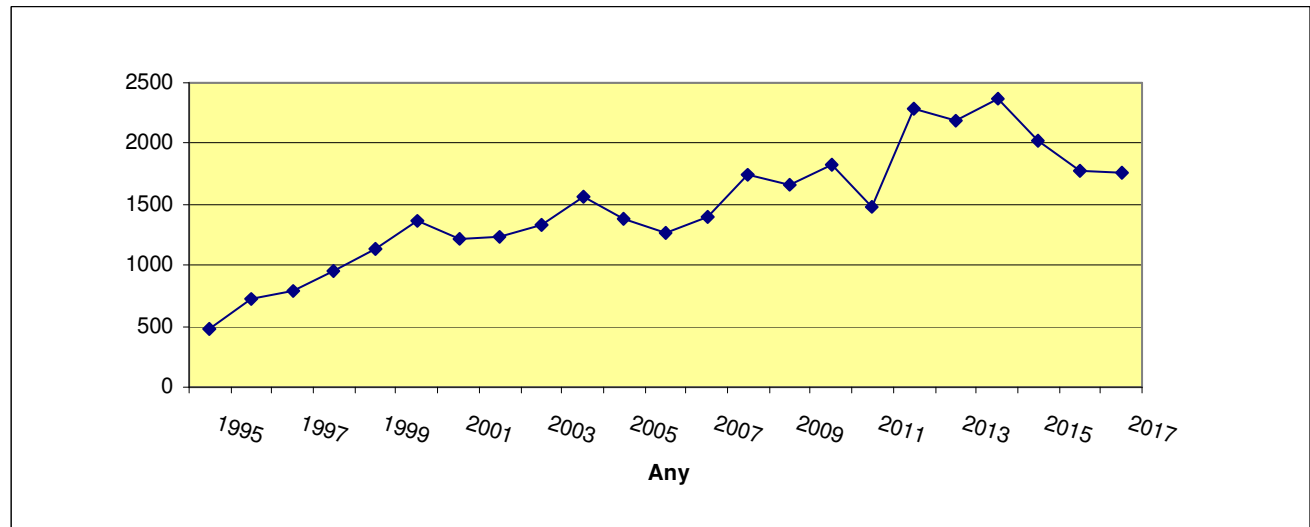
Serveis.....	145 (38,56%)
Compres/vendes	39 (10,37%)
Subministraments.....	12 (3,19%)
Consultes d'expedients.....	72 (19,15%)
Transport aeri.....	31 (8,24%)
Telefonia.....	59 (15,70%)
Informació general	10 (2,66%)
Altres	8 (2,13%)
Total	376 (100%)

RECLAMACIONS, QUEIXES I DENÚNCIES

Durant l'any 2017 s'han obert **1.759** expedients, la qual cosa suposa que es manté pràcticament constant respecte de 2016, en què se n'iniciaren 1.778.

Evolució de les reclamacions (1995-2017)

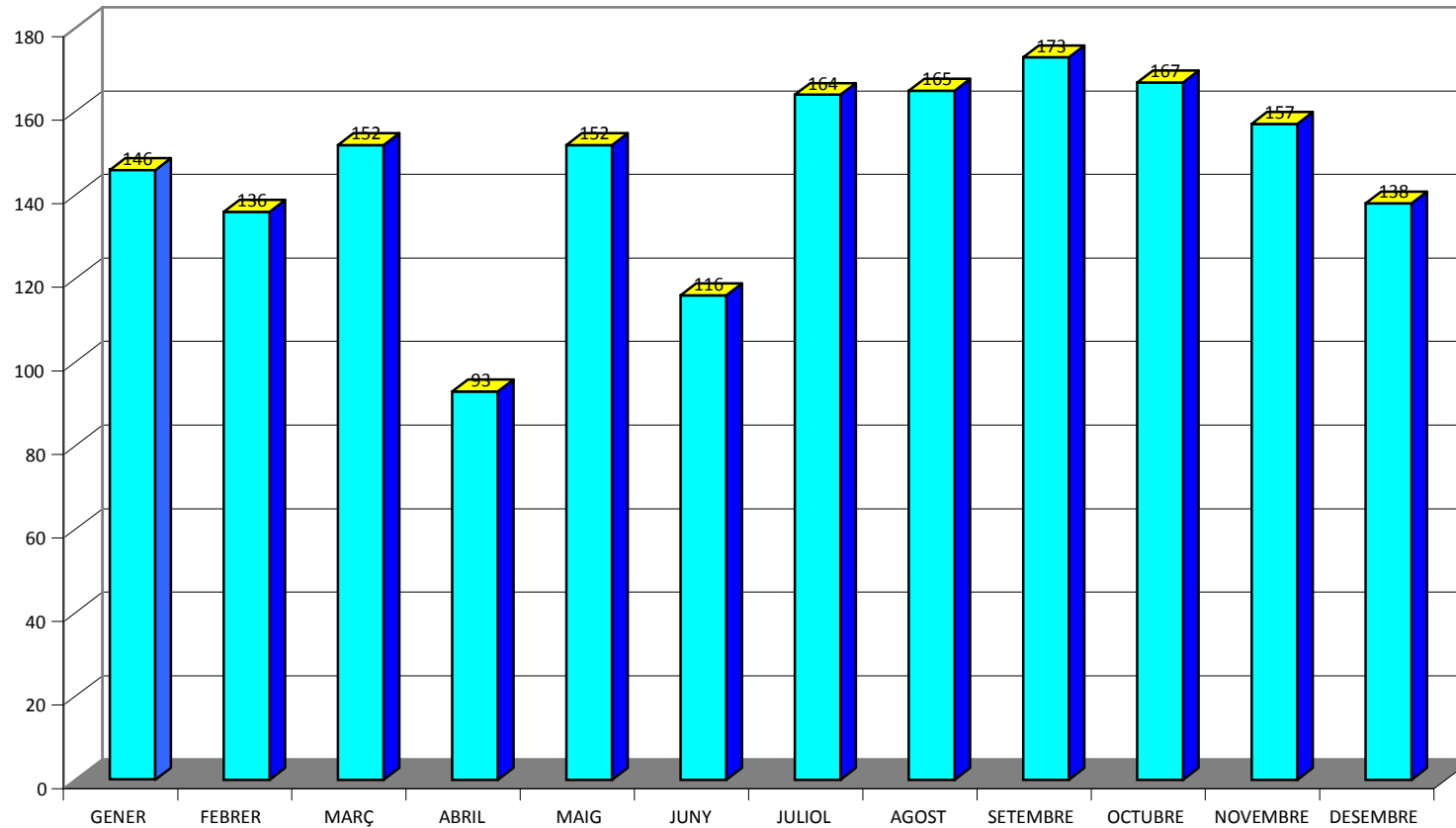
Anys	Reclamacions
1995	473
1996	728
1997	785
1998	960
1999	1.138
2000	1.358
2001	1.212
2002	1.232
2003	1.326
2004	1.557
2005	1.375
2006	1.264
2007	1.393
2008	1.742
2009	1.653
2010	1.828
2011	1.485
2012	2.290
2013	2.194
2014	2.374
2015	2.018
2016	1.778
2017	1.759



Evolució mensual dels expedients oberts durant l'any 2017

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
146.....	136.....	152.....	93.....	152.....	116.....	164.....	165.....	173.....	167.....	157.....	138.....

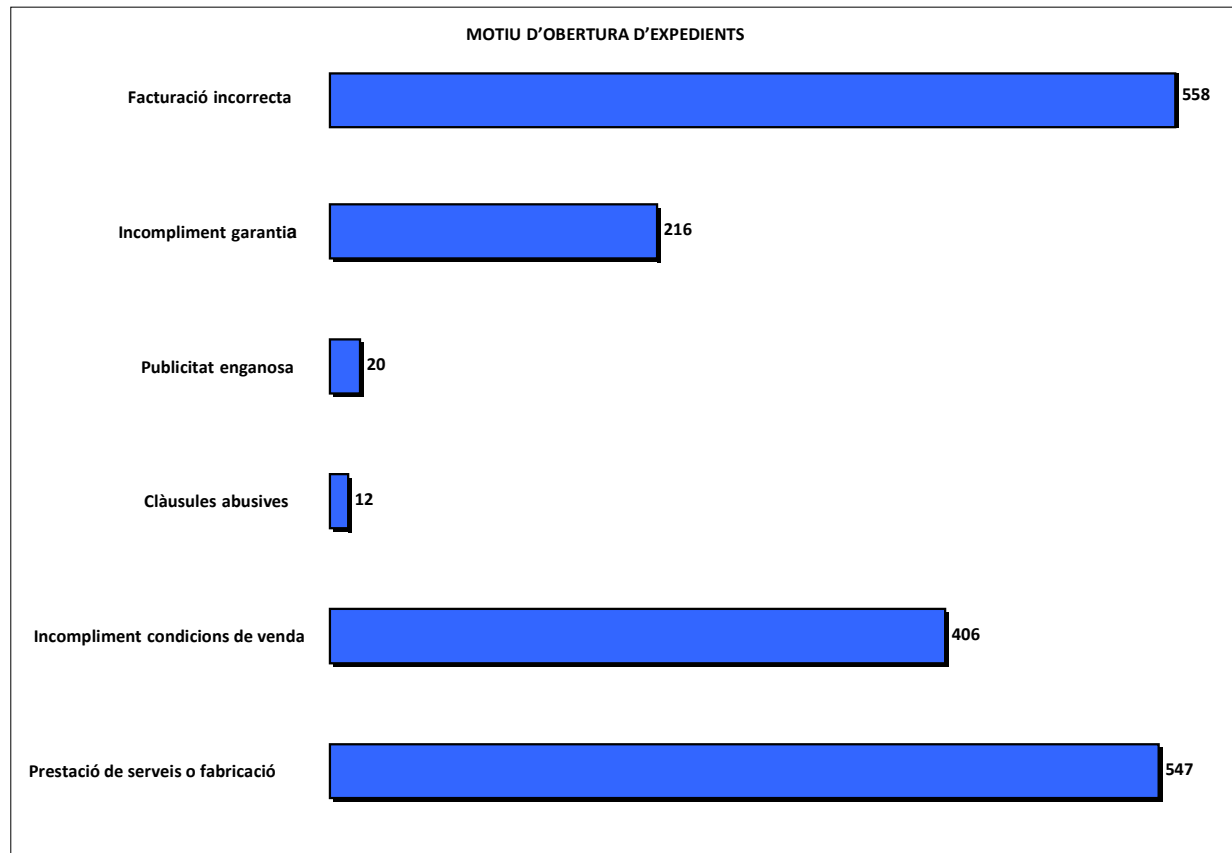
Els mesos de 2017 en què hi ha hagut més altes són setembre (173), octubre (167), agost (165) i juliol (164).



Quant als motius que originen l'obertura dels expedients, cal destacar el de la facturació incorrecta i els preus (558), el d'incompliment de la prestació de serveis o de fabricació (547), el d'incompliment de les condicions de venda (406) i de la garantia (216).

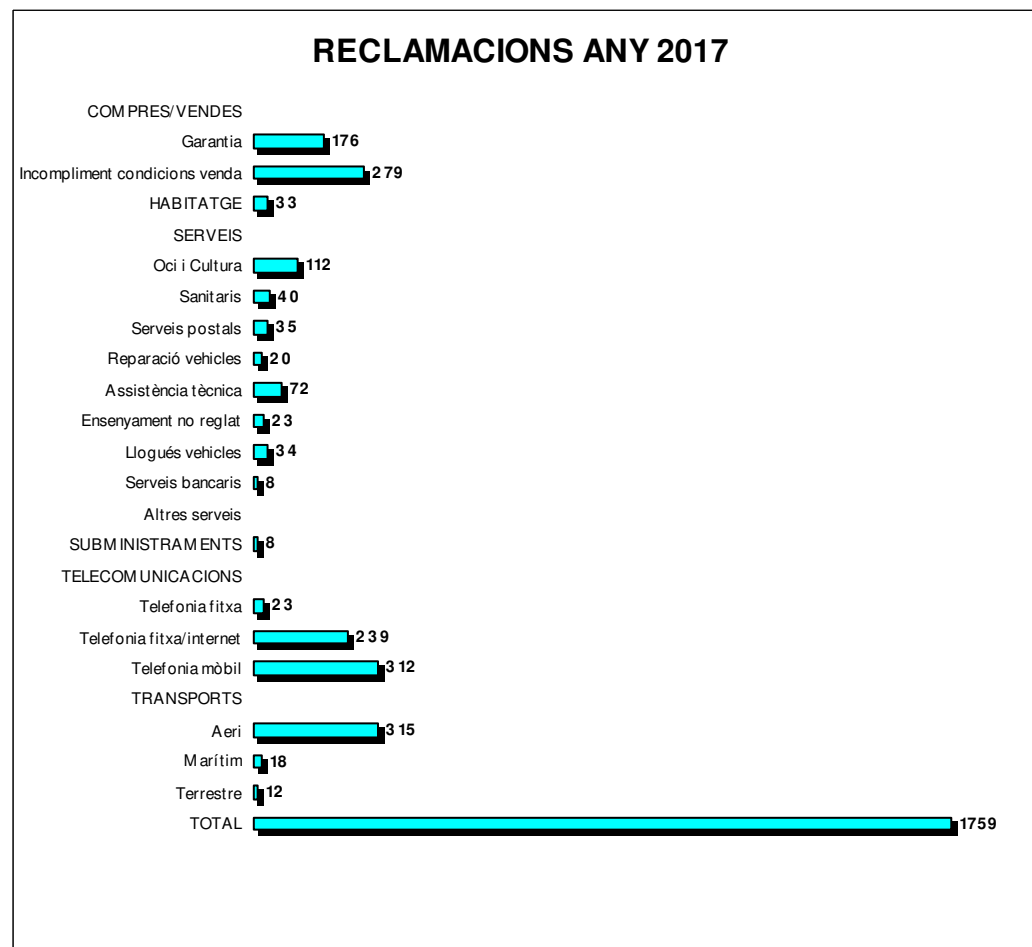
Motius que han donat lloc a l'obertura dels expedients

	<i>Nre.</i>
Incompliment de la prestació de serveis o fabricació.....	547
Incompliment de les condicions de venda.....	406
Clàusules abusives	12
Publicitat enganyosa.....	20
Incompliment de la garantia	216
Facturació incorrecta.....	558
Total	1.759



Els sectors que, en general, han motivat més altes han estat: **transports –en què destaca el transport aeri–, servei de telecomunicacions –principalment la telefonia mòbil–, serveis –principalment l’oci i la cultura– i compravendes**, quant a l’incompliment de les condicions de venda i garantia.

SECTORS	NRE. DE RECLAMACIONS
COMPRES/VENDES	
Garantia	176
Incompliment de condicions de venda	279
HABITATGE	33
SERVEIS	
Oci i cultura	112
Sanitaris	40
Serveis postals	35
Reparació de vehicles	20
Assistència tècnica	72
Ensenyament no reglat	23
Lloguer de vehicles	34
Serveis bancaris	8
Altres serveis	
SUBMINISTRAMENTS	8
TELECOMUNICACIONS	
Telefonia fixa	23
Telefonia fixa/internet	239
Telefonia mòbil	312
TRANSPORTS	
Aeri	315
Marítim	18
Terrestre	12
TOTAL	1.759



A data de 15 de març de 2018, s'han resolt un total de **1.765** expedients; **1** correspon a un expedient obert durant l'any 2015; **586**, a expedients oberts durant l'any 2016; **1.174** s'han obert durant el 2017 i, **4**, corresponen a expedients donats d'alta l'any 2018.

Dels **1.759 expedients oberts** durant l'any 2017, se n'han arxivat **1.174**; els 585 restants estan en tràmit, la qual cosa suposa un 33,26% respecte del total. L'any 2016 el percentatge d'expedients en tràmit va ser d'un 23,26%, mentre que l'any 2015 va ser d'un 40,58.

Dels 1.174 expedients arxivats, **119** corresponen a denúncies, que s'han arxivat un cop traslladats, directament, a l'organisme competent –19 s'han derivat a la Direcció General de Consum. De les 42 queixes presentades durant l'exercici, se n'han arxivades **34** i, de les 1.598 reclamacions, **383** s'han resolt per acord; **169**, per conformitat i, **419**, s'han traslladat a un altre organisme un cop finalitzat el procediment mediador sense acord ni conformitat; 209 s'han traslladat a la Direcció General de Consum. En les **50** reclamacions restants s'han donat raons com desistiment del reclamant, improcedència...

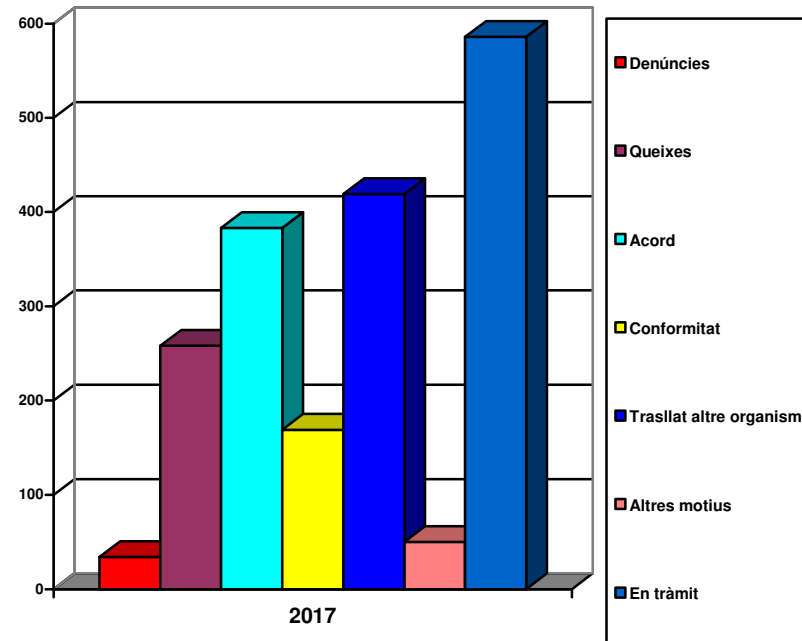
Durant aquest exercici, el percentatge de les reclamacions resoltes per acord ha suposat un 24,10%. Als exercicis anteriors, els percentatges d'acords foren:

- d'un 30,15%, l'any 2016
- d'un 22,10%, l'any 2015
- d'un 17,27%, l'any 2014
- d'un 17,18%, l'any 2013

Resultats de la resolució dels expedients

Expedients en tràmit	585
Expedients resolts	
Denúncies	119
Queixes	34
Acord	383
Conformitat	169
Trasllat a la Direcció General de Consum	209
Trasllat a un altre organisme públic	210
Altres	50
Total.....	1.759

Resultats de la resolució dels expedients



Els expedients donats d'alta que s'han iniciat per via telemàtica ha disminuït lleugerament des de l'any 2014. L'any 2017 s'han obert 149 expedients, la qual cosa suposa un **8,47%** respecte dels 1.759 donats d'alta; l'any 2016 se'n presentaren 154 d'un total de 1.778 –és a dir, un **8,66%**. L'any 2015 se'n presentaren 199 d'un total de 2.018 expedients oberts (**9,86%**); l'any 2014 s'iniciaren telemàticament 251 expedients d'un total de 2.378 altes (**10,55%**) i, l'any 2013, se'n donaren d'alta 196 respecte dels 2.194 oberts (8,93).

La recepció de reclamacions, denúncies o queixes i l'inici d'un procés d'intermediació amb les empreses o els professionals per als quals s'ha reclamat, amb la finalitat de possibilitar un acord entre ambdues parts en conflicte, i la derivació a l'organisme corresponent constitueixen la funció principal de l'OMIC.

CARTA DE COMPROMISOS DE L'OMIC

L'any 2009 començà el procediment d'implantació de la Carta de compromisos de l'OMIC, amb l'objectiu de definir i difondre els compromisos que assumeix l'Ajuntament de Palma per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment d'aquests compromisos i comunicar-ne els resultats amb la finalitat de facilitar als ciutadans l'exercici efectiu dels seus drets i millorar la prestació del servei.

Com a continuació del procés d'implantació de la Carta de compromisos i la millora contínua, al llarg de 2017 s'han mesurat els compromisos adquirits a la Carta, amb l'objectiu de millorar el servei prestat als ciutadans. La visió de l'OMIC es pot concretar a aconseguir una gestió àgil dels expedients, reduint al màxim el temps de tramitació de les reclamacions, les denúncies o les queixes; ampliar el canal de comunicació amb la Direcció General del Govern de les Illes Balears; utilitzar les noves tecnologies en favor del consumidor fomentant l'ús de la via telemàtica per a consultes i reclamacions; millorar el web; aconseguir un major nombre de resolucions amb acord i continuar amb la formació contínua del personal.

Es presenten a continuació els gràfics relatius a les reclamacions classificades per temes, gestió, motius i evolució de les reclamacions, així com el quadre de comandament de l'OMIC, on s'observa que durant 2017 s'han complert els compromisos de la Carta de serveis.

QC_OMIC_DICIEMBRE_17_v_5_B

Ajuntament de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DE LA OMIC 2017															
Compromís	Indicador	Observacions	Mesura d'acompliment	gen 17	feb 17	mar 17	abr 17	maig 17	jun 17	jul 17	ago 17	set 17	oct 17	nov 17	des 17	Total	
1. El nivell de satisfacció quant a la capacitat de les persones de l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei. El 20% restant ho avaluarà al menys amb un 5.	1.1. Índex de satisfacció en relació amb la capacitat de les persones del servei.	Mesurament anual	<70%													100,00%	
	1.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda (amable amb interès i bona disposició) de les persones usuàries de les OAC.		<6														9,99
2. El nivell de satisfacció quant a l'atenció presencial (individualitzada) a l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei. El 20% restant ho avaluarà al menys amb un 5.	2.1. Índex de satisfacció en relació amb la capacitat de les persones del servei.	Mesurament anual	<70%													98,00%	
	2.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció presencial (individualitzada) a l'OMIC.		<6														9,76
3. El nivell de satisfacció quant a l'atenció presencial (ràpida) a l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei. El 20% restant ho avaluarà al menys amb un 5.	3.1. Índex de satisfacció en relació amb la rapidesa en l'atenció.	Mesurament anual	<70%													100,00%	
	3.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció presencial (ràpida) a l'OMIC.		<6														9,76
4. El nivell de satisfacció quant a la documentació facilitada per l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei. El 20% restant ho avaluarà al menys amb un 5.	4.1. Índex de satisfacció en relació amb la utilitat de la documentació facilitada.	Mesurament anual	<70%													100,00%	
	4.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la documentació facilitada per l'OMIC.		<6														9,76
5. S'ha de respondre a les consultes realitzades per correu electrònic/web en un termini de 2 dies laborals en el 90% de les demandes i en menys de 7 dies laborals al 10% restant.	5. Temps de resposta als correus electrònics que demanen informació.	Veuure excel·lent	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%
6. El temps d'espera dels usuaris no ha de superar en un 90% els 10 minuts i en el 10% restant no superarà els 20 minuts.	6. Índex de percepció dels usuaris del temps d'espera.	Al registre que es fa de les persones ateses es ha demarcat el temps d'espera.	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
7. Les queixes i les reclamacions s'han d'enviar a l'empresa que n'és objecte en un termini inferior a 10 dies laborals en el 90% dels casos i 20 al 10% restant.	7. Temps transcorregut entre la data de registre d'entrada de la queixa i la seva data de registre de sortida cap a l'empresa.	IM i ORACLE	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	94,80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,93%
8. Les denúncies s'han de derivar a l'organisme competent en un termini inferior a 10 dies laborals en el 90% dels casos i 20 al 10% restant.	8. Temps transcorregut entre la data de registre d'entrada de la denúncia i la seva data de registre de sortida cap a l'organisme competent.	IM i ORACLE	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%