

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

2018

SOL-LICITUD D'INFORMACIÓ DELS CONSUMIDORS I USUARIS

Al llarg de 2018 s'han duit a terme **10.417** consultes, la qual cosa suposa un decrement d'un 11,12% respecte de l'any anterior, en què se'n realitzaren **11.720**. En aquest exercici, del total de les consultes, n'hi ha hagudes 5.954 de presencials; 4.015 de telefòniques i 448 de telemàtiques. Les més habituals han estat sobre telefonia, assumptes que són competència de la Direcció General de Consum, i, en petita mesura, altres, la competència de les quals és de diferents organismes administratius, i sobre l'estat de tramitació dels expedients .

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	591 (9,93%)
Compres/vendes	422 (7,09%)
Consultes d'expedients	817 (13,72%)
Telefonia.....	1.734 (29,13%)
Informació general	340 (5,70 %)
Direcció General de Consum/altres organismes	965 (16,20%)
Transports	736 (12,36%)
Altres	349 (5,87%)
Total	5.954 (100%)

Consultes telefòniques amb més demanda

Serveis	374 (9,30%)
Compres/vendes	298 (7,42%)
Consultes d'expedients	648 (16,14%)
Telefonia.....	749 (18,65%)
Informació general	402 (10,00,%)
Direcció General de Consum/altres organismes	824 (20,52%)
Transports	332 (8,27%)
Altres	388 (9,66%)
Total	4.015 (100%)

Consultes telemàtiques amb més demanda

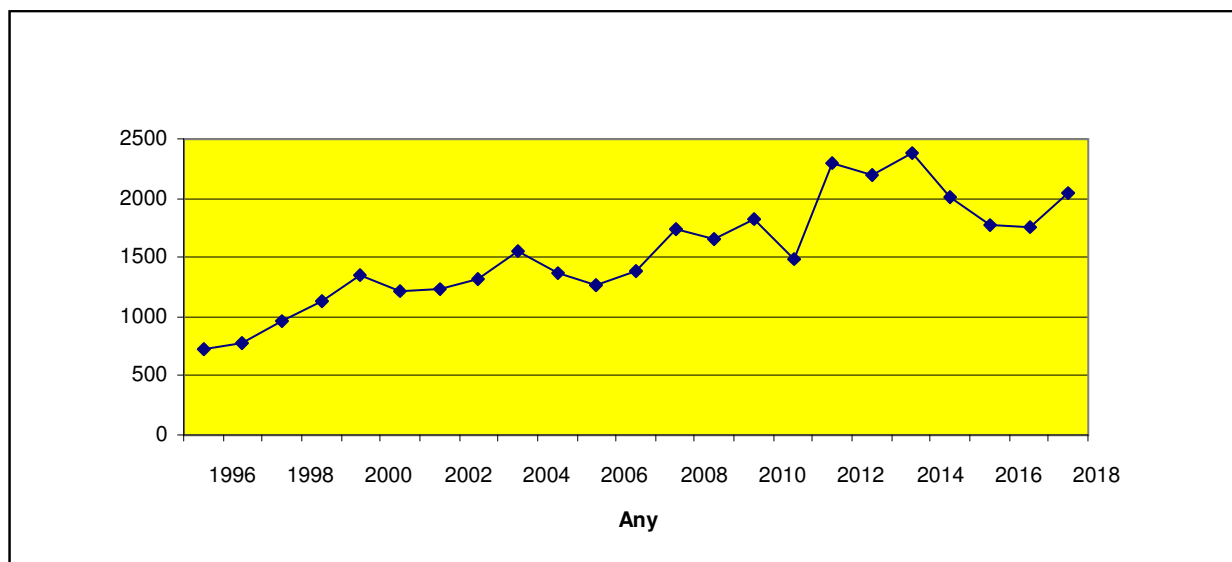
Serveis	104 (23,21%)
Compres/vendes	47 (10,50%)
Consultes d'expedients	93 (20,76%)
Telefonia.....	50 (11,16%)
Informació general	20 (4,46%)
Direcció General de Consum/altres organismes	53 (11,83%)
Transports	57 (12,72%)
Altres	24 (5,36%)
Total	448 (100%)

RECLAMACIONS, QUEIXES I DENÚNCIES

Durant l'any 2018 s'han obert **2.042** expedients, la qual cosa suposa un increment d'un **16%** respecte de 2017, en què se n'obriren un total de **1.759**. Del total d'expedients oberts, 1.878 s'han iniciat presentant una reclamació, 136 són denúncies, les quals s'han traslladat, directament, a l'organisme públic competent, i 28 s'han originat per queixes

Evolució de les reclamacions (1995-2017)

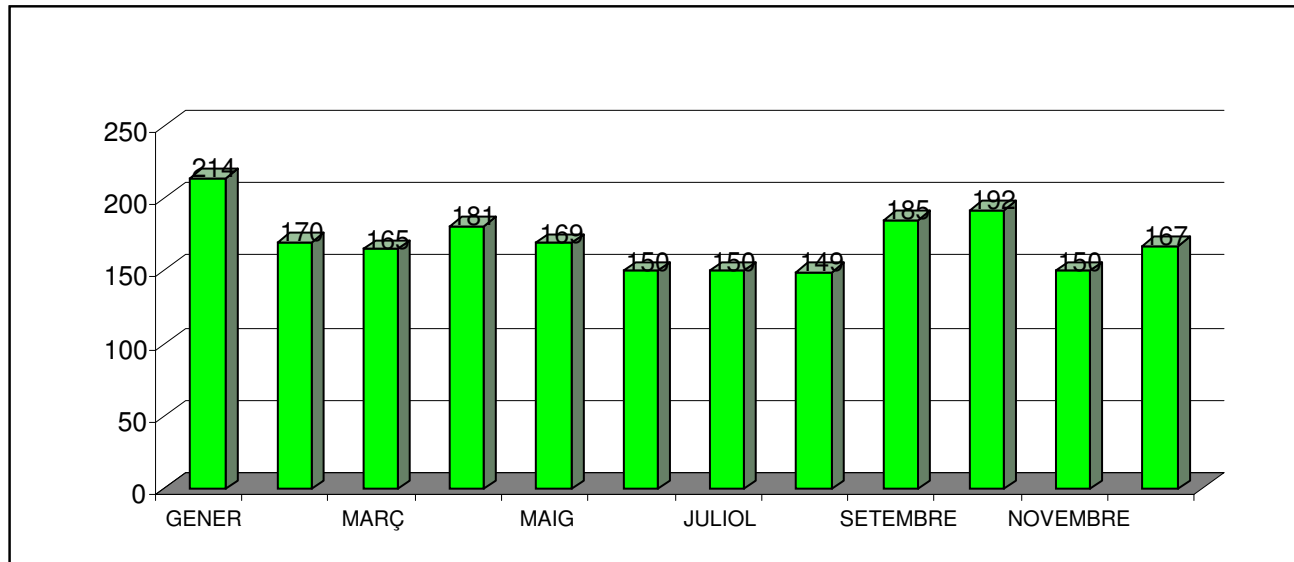
Any	Reclamacions
1995	473
1996	728
1997	785
1998	960
1999	1.138
2000	1.358
2001	1.212
2002	1.232
2003	1.326
2004	1.557
2005	1.375
2006	1.264
2007	1.393
2008	1.742
2009	1.653
2010	1.828
2011	1.485
2012	2.290
2013	2.194
2014	2.374
2015	2.018
2016	1.778
2017	1.759
2018	2042



Evolució mensual dels expedients oberts durant l'any 2018

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
214	170	165	181	169	150	150	149	185	192	150	167

Els mesos de 2018 en què hi ha hagut més altes són gener (214), octubre (192), setembre (185) i abril (181).

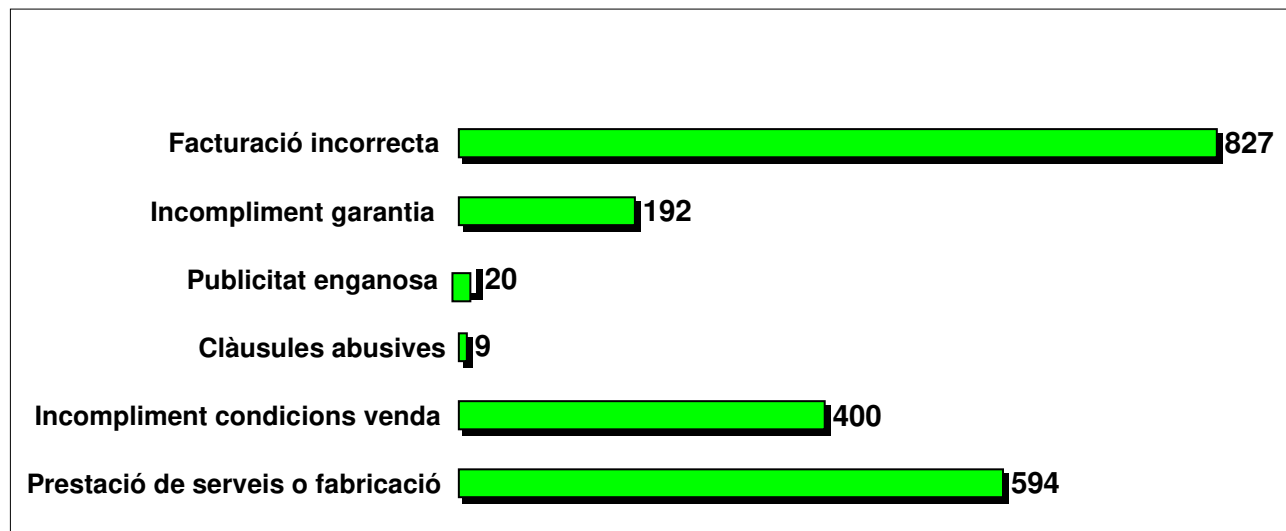


Quant als motius que originen l'obertura dels expedients, cal destacar el de la facturació incorrecta i els preus (827), el d'incompliment de la prestació de serveis o de fabricació (594), el d'incompliment de les condicions de venda (400) i de la garantia (192).

Motius que han donat lloc a l'obertura dels expedients

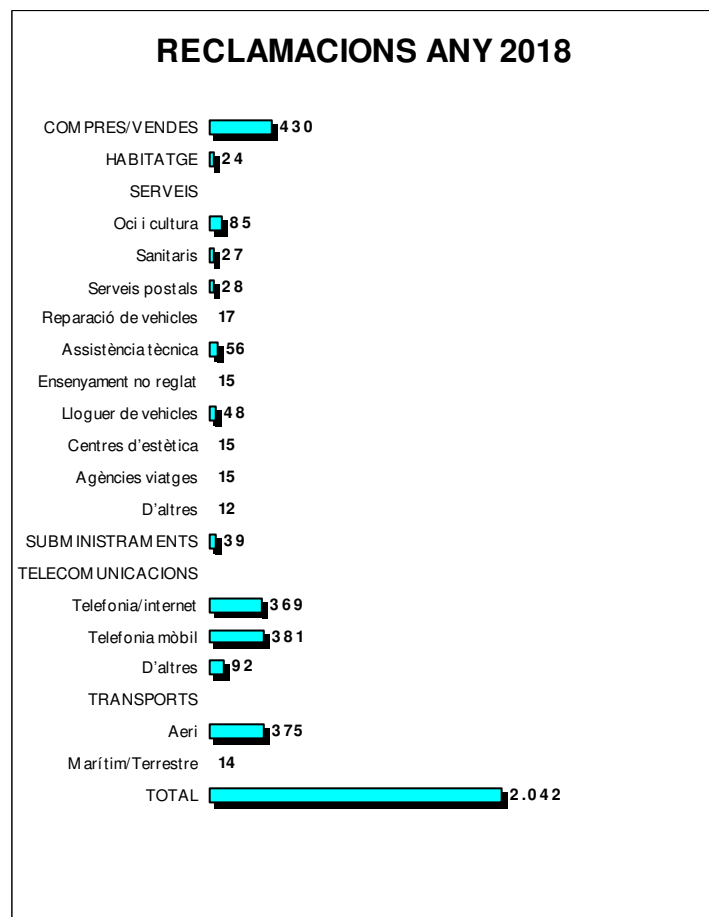
Nre.

Incompliment de la prestació de serveis o fabricació.....	594
Incompliment de les condicions de venda.....	400
Clàusules abusives	9
Publicitat enganosa	20
Incompliment de la garantia	192
Facturació incorrecta.....	827
Total	2.042



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

SECTOR	NRE. DE RECLAMACIONS
COMPRES/VENDES	430
HABITATGE	24
SERVEIS	
Oci i cultura	85
Sanitaris	27
Serveis postals	28
Reparació de vehicles	17
Assistència tècnica	56
Ensenyament no reglat	15
Lloguer de vehicles	48
Centres d’estètica	15
Agències viatges	15
D’altres	12
SUBMINISTRAMENTS	39
TELECOMUNICACIONS	
Telefonia/Internet	369
Telefonia mòbil	381
D’altres	92
TRANSPORTS	
Aeri	375
Marítim/Terrestre	14
TOTAL	2.042



Dels **2042 expedients oberts** durant l'any 2018 a data 15 de març se n'han arxivat **1.305**; els **737** restants estan en tràmit, la qual cosa suposa un 36,10% respecte del total. L'any 2017 el percentatge d'expedients en tràmit va ser d'un 33,26%, mentre que l'any 2016 va ser d'un 23,26% i l'any 2015 d'un 40,58%.

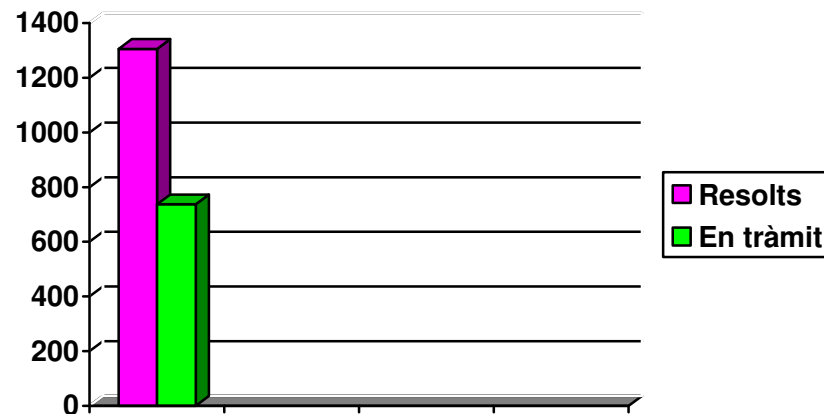
Dels **1.305** expedients arxivats, **136** corresponen a denúncies, que s'han arxivat un cop traslladats, directament, a l'organisme competent (12 s'han derivat a la Direcció General de Consum), **18** corresponen a queixes. Els **1.151** expedients restants són reclamacions, dels quals, un cop finalitzat el procediment mediador se n'han arxivat: **463** per acord entre el reclamant i l'empresa, **196** per conformitat del reclamant a la proposta de l'empresa, **441** s'han derivat a l'organisme competent perquè s'iniciï, si escau, el corresponent expedient sancionador per una possible infracció administrativa de consum (176 s'han traslladat a la Direcció General de Consum), i els 51 restants per altres motius.

Durant aquest exercici, el percentatge de les reclamacions resoltes per acord ha suposat un 37,31%. Als exercicis anteriors, els percentatges d'acord foren:

- d'un 17,18%, l'any 2013
- d'un 17,27%, l'any 2014
- d'un 22,10%, l'any 2015
- d'un 30,15%, l'any 2016
- d'un 24,10%, l'any 2017
- d'un 37,31%, l'any 2018

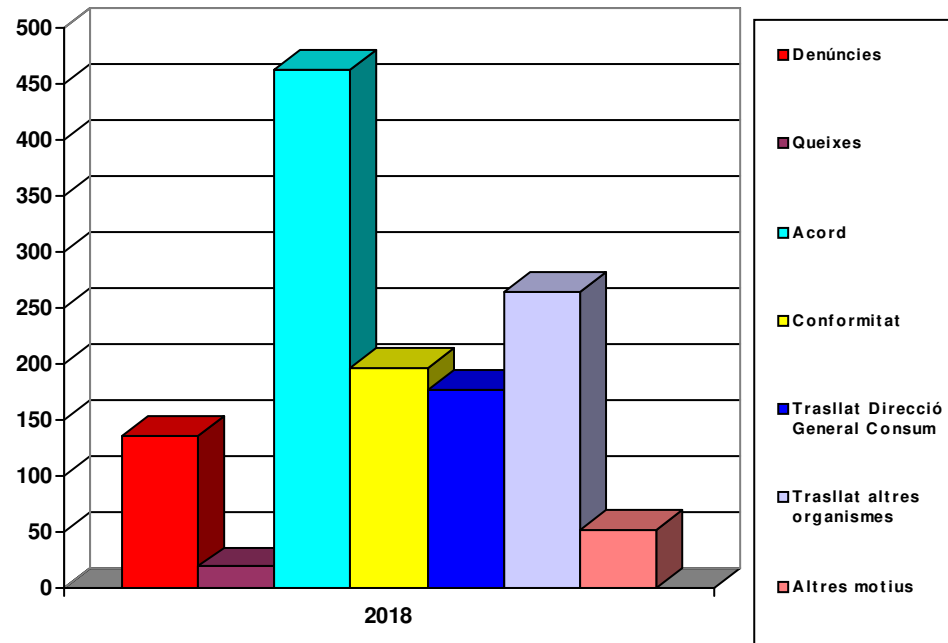
Resultats de la tramitació dels expedients

Expedients en tràmit	737
Expedients resolts.....	1.305
Total	2.042



Resultats dels expedients resolts

Denúncies	136
Queixes	18
Acord	463
Conformitat	196
Trasllat a la Direcció General de Consum	176
Trasllat a un altre organisme públic	265
Altres	51
Total	1.305



Els expedients donats d'alta que s'han iniciat per via telemàtica ha disminuït lleugerament des de l'any 2014. L'any 2018 s'han obert 156 expedients, la qual cosa suposa un **7,64%** respecte dels 2042 donats d'alta, l'any 2017 se n'obriren 149, és a dir 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 pels 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.

Ajuntament de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMIS DE LA OMIC 2018																		
Compromís	Indicadors	Observacions	Nivell d'assoliment	gen-18	feb-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-2018	oct-18	nov-18	des-18	Total/Valor anual	OBSERVACIONS NO IMPRIMIR	PERSONA QUE ENVIÀ INFORMACIÓ / NO IMPRIMIR		
1. El nivell de satisfacció quant a l'atenció presencial 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.	1.1. Índex de satisfacció expressat en percentatge en relació amb l'atenció presencial (questions 3 i 4 enquesta).	Mesurament anual	<70%													93,07%		QUALITAT		
	1.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a les preguntes relacionades amb l'atenció presencial.		<8														9,42			
2. 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.	2.1. Índex de satisfacció en relació amb la capacitat de les persones del servei.	Mesurament anual	<70%													94,81%		QUALITAT		
	2.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la capacitat de les persones.		<8														9,53			
3. 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 almenys amb un 5.	3.1. Índex de satisfacció en relació amb la utilitat de la documentació facilitada.	Mesurament anual	<70%													95,10%		QUALITAT		
	3.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la documentació facilitada per l'OMIC.		<8														9,17			
4. L'OMIC oferirà la formació suficient i necessària per a garantir la competència de les persones que presten el servei, la qual serà almenys de 10 hores de reciclatge anual.	4.1. Nombre d'hores anuals oferides a les persones del servei.	Mesurament anual. Nou compromís des de juliol. S'aplicarà un percentatge al total per nombre de mesos.	5													5		CAP DE SERVEI		
	4.2. Percentatge de persones que realitzen la formació en relació amb el total de les persones que presten el servei.		80%														95,71%			
5. L'OMIC oferirà xerrades informatives (un mínim de 30 hores anuals) a la ciutadania en matèria de consum.	5.1. Nombre d'hores anuals oferides.	Mesurament anual. Nou compromís des de juliol. S'aplicarà un percentatge al total per nombre de mesos.	20													16		CRISTINA MUÑOZ TAE CONSUM		
	5.2. Nombre de persones assistents a les xerrades informatives		50														49			
6. S'ha de respondre a les consultes realitzades per correu electrònic/web en un termini de 2 dies laborables en el 90% de les demandes i en menys de 7 dies laborables al 10% restant.	6. Temps de resposta als correus electrònics que demanen informació.	Indicador mensual	menys de 80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		CRISTINA MUÑOZ TAE CONSUM		
	7. 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.	7. Índex de percepció dels usuaris del temps d'espera.	Indicador mensual	menys de 80%	99,76%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,96%		MIANTONIA PUIGSERVER	
8. Les queixes i les reclamacions s'han d'enviar a l'empresa que n'és objecte en un termini inferior a 10 dies laborables en el 90% dels casos i 20 al 10% restant.	8. Temps transcorregut entre la data de registre d'entrada de la queixa i la seva data de registre de sortida cap a l'empresa.	Indicador mensual	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,32%	100,00%	99,69%		CRISTINA MUÑOZ TAE CONSUM		
	9. Les denúncies s'han de derivar a l'organisme competent en un termini inferior a 10 dies laborables en el 90% dels casos i 20 al 10% restant.	9. 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.	Indicador mensual	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%		CRISTINA MUÑOZ TAE CONSUM	
10. La informació en matèria de consum del web s'ha d'actualitzar cada mes.	10. Nombre d'actualitzacions del web per mes.	Indicador mensual	<1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1,08		CRISTINA MUÑOZ TAE CONSUM		
11. Les fitxes d'informació al públic estaran actualitzades. Es revisarà com a mínim una fitxa al mes.	11. Nombre de fitxes revisades al mes.	Indicador mensual	<1	2	1	1	1	1	1	2	1	0	0	0	1	0,93		CRISTINA MUÑOZ TAE CONSUM		
12. El 100% de les queixes relatives als serveis prestats per l'OMIC es respondran en un termini màxim de 15 dies laborables.	12.1. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.	Indicador mensual	90%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS		QUALITAT		
	12.2. Nombre de queixes.																			
INCOMPLIMENTS SET-OCT			COMPROMÍS 11	DMS-201900082 Estat: Tramitada Els mesos de setembre i octubre no s'ha complert el compromís ja que no s'ha fet la revisió per a l'actualització mensual de les fitxes d'informa																