

BUSTIA DE SUGGERIMENTS, AGRAÏMENTS I QUEIXES

INFORME ANUAL 2015

1. Introducció

L'Agència Catalana del Consum és el referent en l'àmbit català pel que fa al dret de petició que pot exercir qualsevol persona física o jurídica en matèria de consum.

La nostra orientació envers els usuaris ha fet imprescindible l'existència d'un sistema de recollida de les seves opinions. Els suggeriments, agraïments i queixes són la principal font d'informació sobre la qualitat del servei que es presta a la ciutadania: són una segona oportunitat de satisfer l'usuari.

La implantació d'un sistema de gestió còmode, comprensible i àgil tant per al gestor com per a l'usuari ha estat el secret de l'èxit, cal recordar que no tots els usuaris insatisfets manifesten els seus problemes i per això és molt important que la via de comunicació sigui àgil i entenedora.

El personal d'atenció al públic és el primer contacte directe del ciutadà amb la nostra organització i, per tant, és el responsable de gestionar la qualitat de l'intercanvi, la comunicació i la relació entre l'organització i el consumidor i usuari perquè representa tota l'organització i aquest així ho percep. La identificació dels diferents tipus d'usuaris i les seves necessitats i expectatives són la clau per millorar la seva satisfacció.

2. Referències normatives i procediment de gestió

La Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix al seu article 23 *Dret a uns serveis públics de qualitat* que els ciutadans tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat. També estableix el requeriment que l'Administració disposi d'un procediment per a la gestió de les consultes, queixes i suggeriments.

En aquesta línia d'actuació, la Norma UNE-ISO 10002:2004 *Gestió de la qualitat. Satisfacció del client. Directrius per al tractament de les queixes de les organitzacions*, inspira el procediment de tractament dels suggeriments, agraïments o queixes implantat a l'Agència.

El registre i gestió es fa mitjançant un Excel que inclou:

- La tipologia de comunicació
- La data de la presentació
- La via de presentació
- El motiu de la comunicació codificat per facilitar l'exploració de les dades
- El codi identificatiu de la comunicació
- Les dades personals de qui comunica
- L'àrea afectada
- Dades de gestió interna
- Data de tancament

3. Dades globals

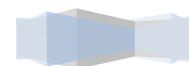
Abans de començar les anàlisis cal aclarir que el 2015 ha estat el primer any sencer de gestió de la bústia, aquesta es va posar en marxa al juny de 2014, per això les dades no són comparables en termes absoluts amb les de l'any anterior.

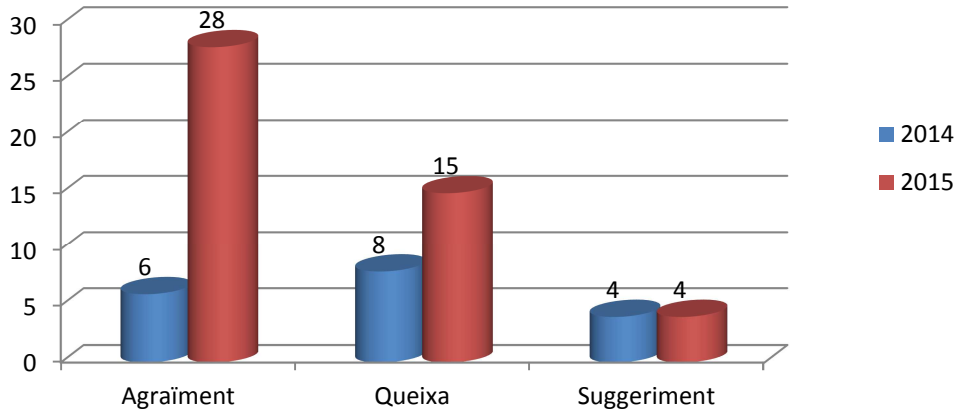
Els usuaris, consumidors o no, ens han fet arribar 59 comunicacions. Tres són piulades i la resta són escrits enviats per les diferents vies habilitades.

A continuació treballarem les dades des de diferents punts de vista per interpretar-les.

Segons la seva tipologia:

- De les tres piulades, dues han estat comentaris negatius sobre la gestió de l'ACC i l'altra, una felicitació per la nostra gestió. El personal que gestiona les piulades dona informació als usuaris sobre l'existència de la bústia per si volen fer-nos arribar els seus escrits, ja que les piulades són impossibles de gestionar per falta de dades.
- Vuit dels escrits rebuts no eren procedents per diferents raons, majoritàriament per qüestions de competència. Aquests escrits sí que han estat gestionats, s'ha donat resposta als remitents informant-los sobre la via correcta de tramitació.
- Dos dels escrits han estat 5 queixes sobre lentitud de resposta per part de dues Oficines Comarcals d'Informació al Consumidor.
- Els 47 escrits restants han estat gestionats segons marca el procediment. Aquests s'han classificat en 28 agraïments, 15 queixes i 4 suggeriments.

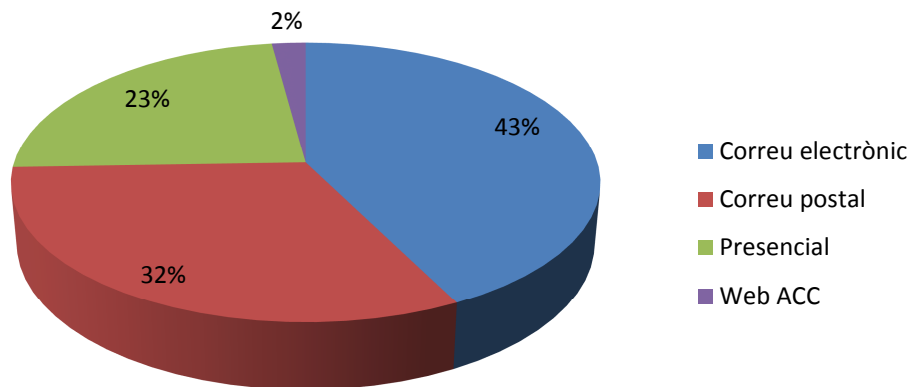




Una part important de l'increment dels agraïments i les queixes és atribuïble a l'enviament de cartes donant informació, als consumidors afectats per les preferents, de la tasca feta per l' Agència.

Segons la via de presentació:

- Els 47 escrits procedents han arribat per les diferents vies de presentació disponibles.
 - Correu electrònic: 20
 - Correu postal: 15
 - Presencialment: 11
 - Web www.consum.gencat.cat: 1

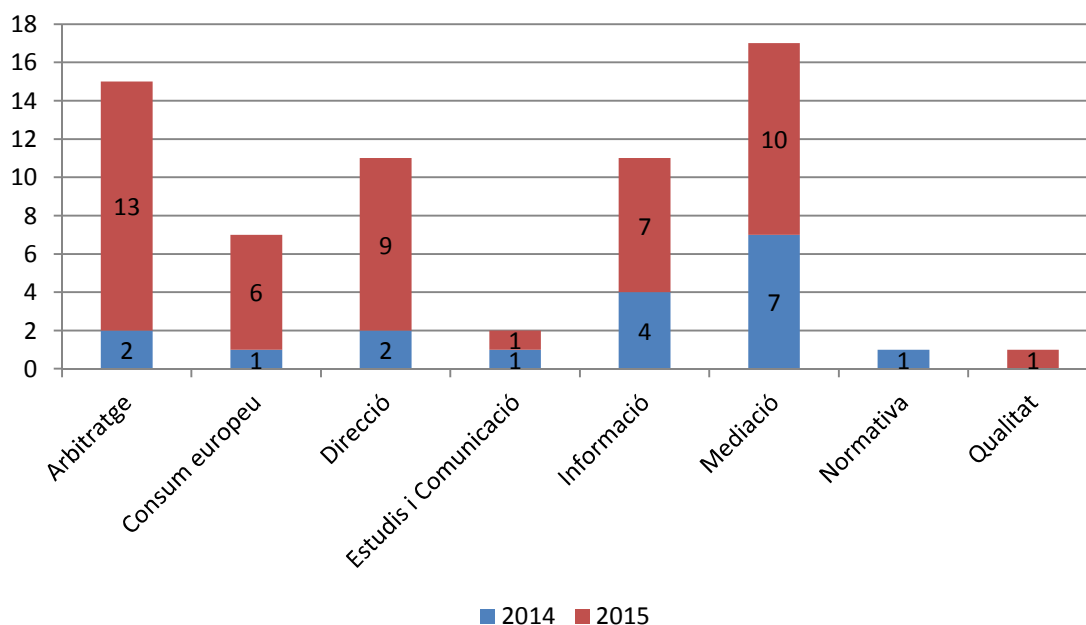


Pel que fa a la via de presentació hi ha dues coses a destacar, el percentatge d'enviaments per correu postal i el de formularis enviats via web.

L'alt número de cartes rebudes és ocasionat per les característiques del col·lectiu que més ha participat en l'increment dels agraïments rebuts. L'edat dels afectats per les participacions preferents i l'escletxa digital explica aquesta dada.

La mínima representació dels formularis via web és provocada per les dificultats tècniques, no atribuïbles a l'ACC, que tenen alguns usuaris per descarregar-se el formulari, la qual cosa fa que l'enviïn per correu electrònic.

Segons l'àrea afectada:

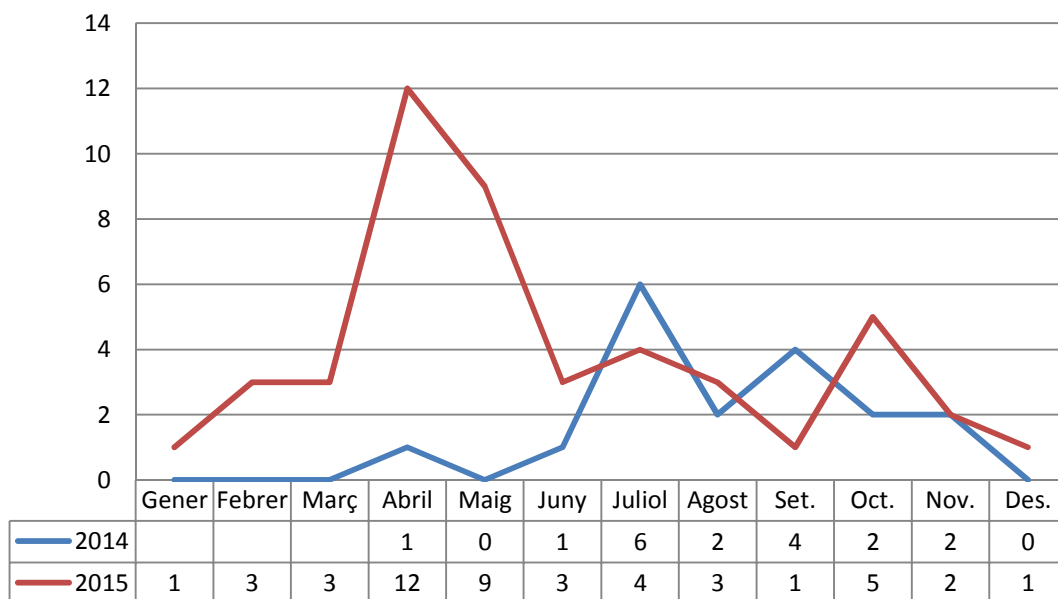


Les àrees amb increments no explicables per l'ampliació del període són Arbitratge, Direcció i Consum europeu.

Les dues primeres estan relacionades amb les cartes enviades als afectats per les preferents. L'increment dels agraïments a Consum europeu es pot explicar per un foment de l'acció per part de l'àrea.

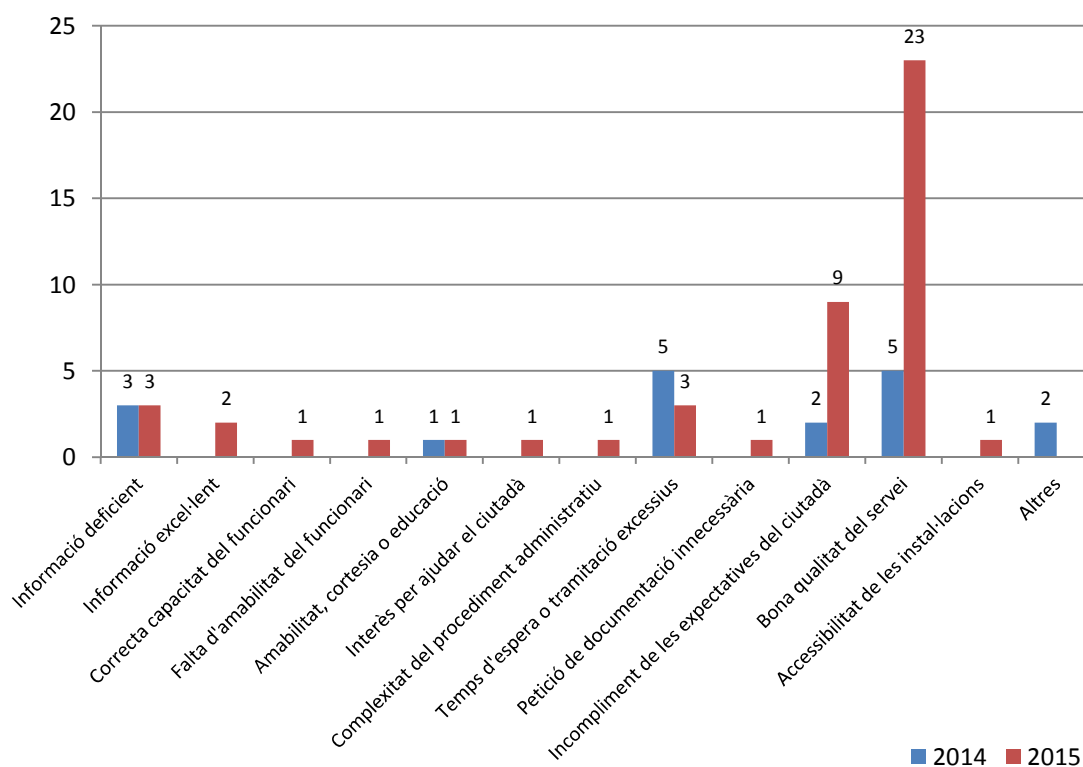
Cal fer esment d'una variant que no queda recollida a les gràfiques d'aquest any però que serà incorporada per a l'any vinent: el territori. Hem rebut dos agraïments a les persones de l'Àrea de consum de Terres de l'Ebre pel bon servei donat.

Per mesos:



La desviació dels mesos d'abril i maig de 2015 respecte dels de 2014 també s'explica per l'enviament de les cartes al mes de març de 2015.

Segons el motiu:



L'enviament de les cartes també explica l'increment dels motius:

- Incompliment de les expectatives del ciutadà
- Bona qualitat del servei

Segons l'estat de la tramitació:

En finalitzar l'exercici 2015 tots els escrits han estat resolts i tancada la seva gestió.

4. Propostes de millora

En aquest exercici, el funcionament de la bústia ha impulsat la millora en el redactat de cinc tipus d'escrits que s'envien als consumidors.

La millora implantada s'origina pel suggeriment d'un consumidor que demana més informació sobre la via judicial. La proposta es va traslladar a les àrees afectades per a què l'analitzessin i aquesta va ser acceptada i incorporada als escrits.

