

## **BUSTIA DE SUGGERIMENTS, AGRAÏMENTS I QUEIXES.**

### **INFORME ANUAL 2014**

#### **1. Introducció**

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

En el Consell de Direcció de febrer 2007 es va definir: *Volem ser la institució de referència en matèria de consum tant a Catalunya, com a l'Estat i a Europa. I, per això: Ens comprometem amb la qualitat i amb la millora continua dels nostres sistemes de gestió orientant la nostra actuació als ciutadans i a les empreses.*

Aquesta orientació envers els usuaris fa imprescindible l'existència d'un sistema de recollida de les seves opinions. Els suggeriments, agraïments i queixes són una font d'informació d'un gran valor per a l'organització: són una segona oportunitat de satisfer l'usuari. Cal tenir present que no tots els usuaris insatisfets manifesten els seus problemes i per això és molt important haver creat un sistema de gestió còmode, comprensible i àgil per al gestor i l'usuari.

El personal d'atenció al públic és el primer contacte 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 del tipus d'usuaris i les seves necessitats i expectatives són la clau per millorar la seva satisfacció.

#### **2. Dades globals**

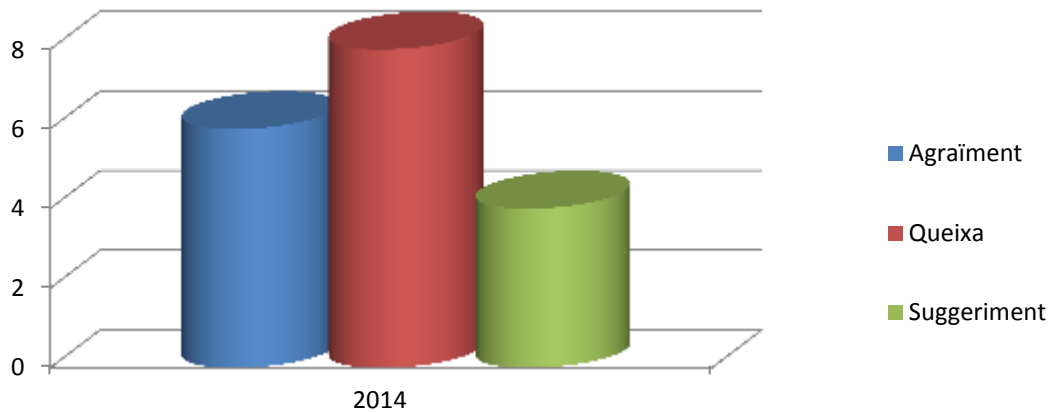
Al llarg del segon semestre de l'any 2014, la bústia comença a funcionar el dia 1 de juliol però s'incorporen al sistema alguns escrits rebuts amb anterioritat, s'han rebut 6 piulades i 22 escrits per les diferents vies habilitades.

##### **Per tipologia:**

- Han estat 5 piulades amb comentaris negatius sobre la gestió de l'ACC i una amb comentaris positius. Aquests escrits no s'han pogut gestionar per falta de dades de contacte dels consumidors.
- Quatre dels escrits rebuts no eren procedents per diferents raons, majoritàriament per qüestions de competència. Aquests escrits sí que

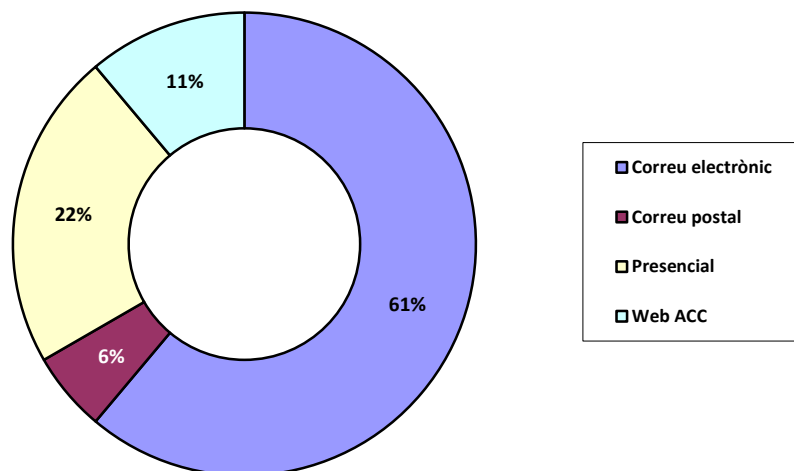
han estat gestionats, s'ha donat resposta als remitent informant-los sobre la via correcta de tramitació.

- Els 18 escrits restants han estat gestionats segons marca el procediment corresponent. Aquests s'han classificat en 6 agraïments, 8 queixes i 4 suggeriments.



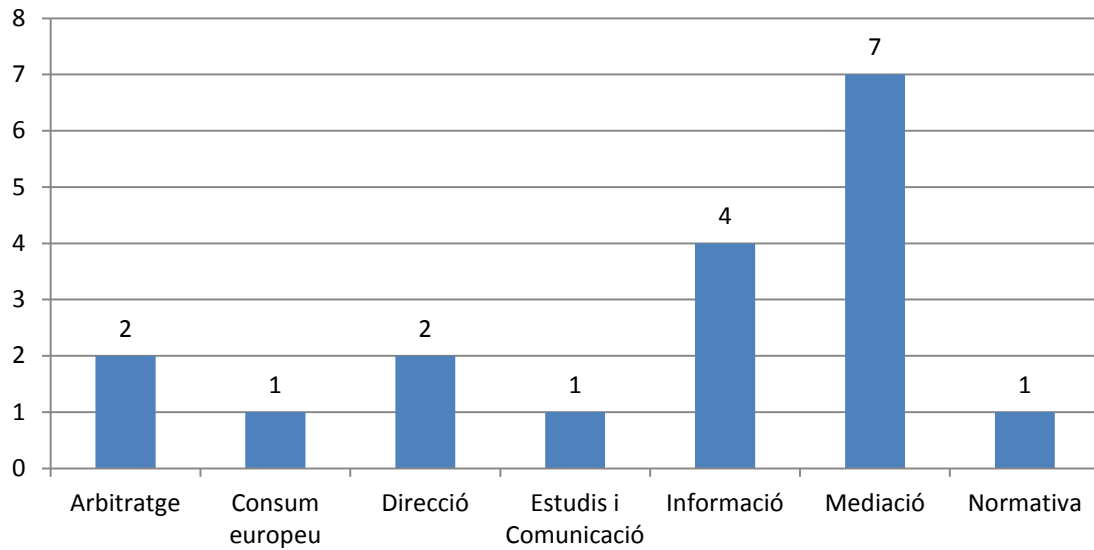
#### Per via de presentació:

- Els 18 escrits procedents han arribat per les diferents vies de presentació disponibles.
  - Correu electrònic: 11
  - Correu postal: 1
  - Presencialment: 4
  - Web [www.consum.cat](http://www.consum.cat): 2



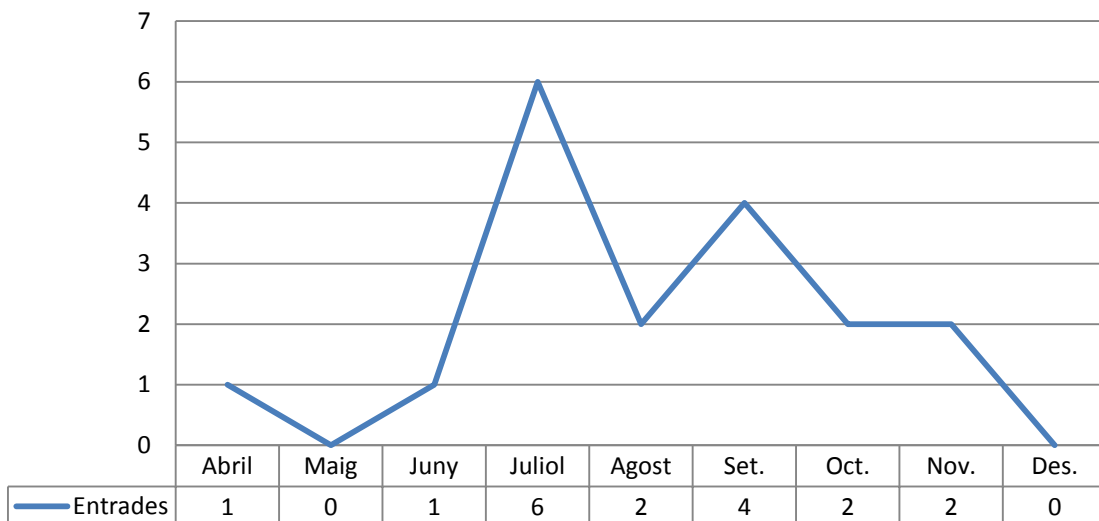
**Per àrea afectada:**

**2014**

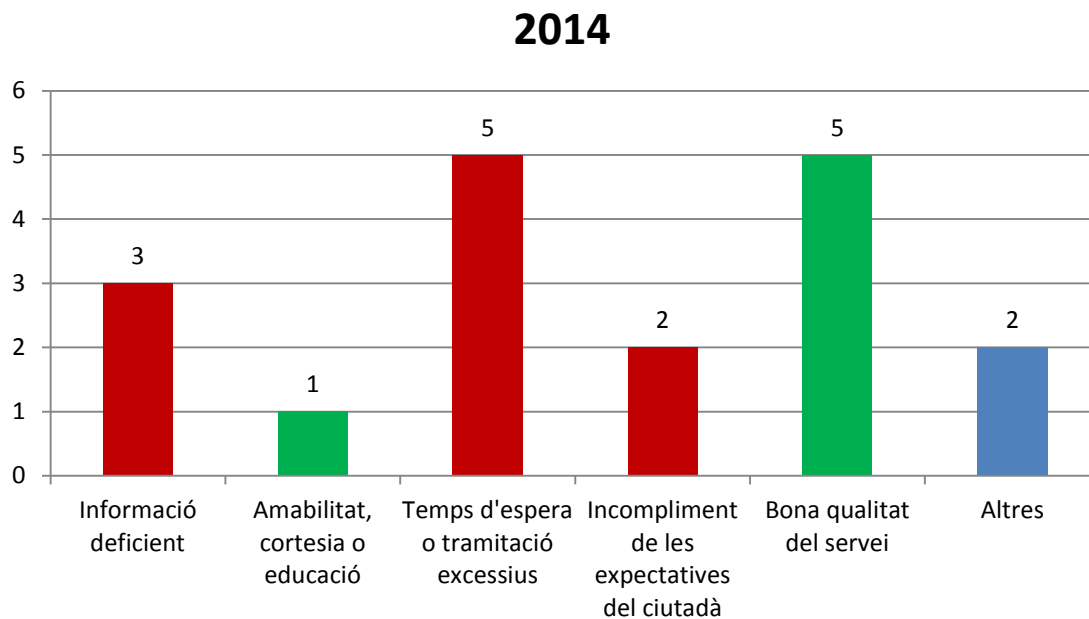


**Per mesos:**

**2014**



Per motiu:



**Per estat de la tramitació:**

En finalitzar l'exercici 2014 tots els escrits han estat resolts i tancada la seva gestió.

### 3. Propostes de millora

En aquest inici de funcionament de la bústia una queixa i un suggeriment han provocat millores en dos procediments ja existents, fet que demostra la utilitat d'aquesta eina de millora de la qualitat.

Les dues millores implantades arran de les aportacions dels consumidors han estat:

- L'enviament directe dels fitxers amb dades errònies dels formularis web des del suport informàtic cap a l'àrea que els donarà d'alta al SIC (Informació).
- Petició d'acreditació amb document identificatiu als usuaris per fer consultes o modificacions sobre un expedient.

