



## El valor de la qualitat vs la quantitat

Tipus: [1]

Autor: [Cebrián Pujol, Daniel](#) [2]

Creació: Publicat per [Daniel Cebrián Pujol](#) [2] el 01/07/2024 - 12:20

**Categories:** General

**Contingut relacionat :**

L'Oriol Contreras, responsable de l'OMIC de Vilassar de Mar, comparteix les seves reflexions del darrer Taller de Millora dels Cercles de Comparació Intermunicipal de les OMICs en relació al valor de la qualitat vs la quantitat.

...

Recentment hem pogut assistir al darrer Taller de Millora dels Cercles de Comparació Intermunicipal de les OMICs -aprofito per animar a apuntar-se a aquells municipis que encara no en formen part-. En aquests tallers, a més de presentar-nos les dades que hem recopilat de l'any 2023, també fem un treball interessant posant sobre la taula experiències, dubtes, qüestions relacionades amb el dia a dia de les nostres oficines, opinions expertes i no tant expertes, però sempre útils per al nostre coneixement i per la nostra gestió del servei.

Una de les conclusions a les que habitualment arribem és que hi ha moltíssima feina, i poc temps per fer-la com voldríem. La segona és que en voldríem fer més i millor. I és en aquest punt on vaig "deixar anar" la reflexió: amb les dades que gestionem i veiem en aquests tallers, podem augmentar la quantitat de consultes i a més a més millorar en la gestió de les reclamacions/mediacions? Aquesta és una qüestió que, des de fa temps, em ronda pel cap. I la posta en comú va tenir ressò, i tant!

Quan se'ns mostra les dades recopilades per la Diputació arribem a una conclusió principal. Amb les hores del servei i la quantitat de feina existent no podem escollir per aquestes dues millores a l'hora. Entenc que hem d'optar, si és que podem optar, entre accentuar el pes de la qualitat del servei, és a dir millorar els tràmits de les reclamacions -el contingut de les mateixes- com les formes -el procediment en si- (QUALITAT). En aquest cas a costa de disminuir el nombre de consultes; o bé augmentar el nombre de consultes ateses i resoltes en el menor temps possible (QUANTITAT). En aquest darrer cas ampliant horari o disminuint el temps de dedicació a cada una de les gestions dutes a terme en la OMIC.

Suposo que l'equilibri entre aquestes dues opcions seria l'ideal. Els tècnics i tècniques de consum tenim aquest esperit lluitador, innovador, de superació... Però, amb els recursos de que disposem en molts dels serveis de consum, se'ns fa difícil compaginar aquestes dues fites al mateix nivell. En tot cas, és de rebut reconèixer que en aquests Tallers és on flueixen i convergeixen totes aquestes reflexions que de ben segur serveixen per créixer i millorar. Al cap i a la fi per això se'n diuen tallers de millora.

**Oriol Contreras de Lequerica**

**OMIC de Vilassar de Mar**

**Categories:** General

- [3]

**URL d'origen:** <https://consum.diba.cat/news/2024/07/01/valor-de-qualitat-vs-quantitat>

**Enllaços:**

[1] <https://consum.diba.cat/>

[2] <https://consum.diba.cat/members/cebrianpd>

[3] <https://consum.diba.cat/node/1281>

