

## 1. Identificació del servei

Denominació:

**Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC).**

Regidoria responsable:

3100 - Salut pública i consum

Departament responsable:

SP - Salut pública i consum

## 2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Prestació
49300.11	Recepció i tramitació de queixes, reclamacions i denúncies.
49300.12	Informació, orientació i assessorament a persones consumidores.
49300.13	Gestió de reclamacions per mitjà de la resolució extrajudicial dels conflictes.
49300.14	Foment de l'arbitratge en matèria de consum.
49300.21	Sensibilització i educació a les persones consumidores.
49300.22	Elaboració de material divulgatiu i difusió d'organitzacions.

## 3. Dades bàsiques relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
49300.00	OMIC. Administració general.		
49300.00.203	Casos atesos a l'OMIC.	575	557
49300.00.209	Casos amb cita prèvia a l'OMIC.	379	371
49300.00.218	Dies transcorreguts entre sol·licitud i inici d'atenció dels casos amb cita prèvia a l'OMIC.	2.176	1.920
49300.00.221	Hores d'obertura setmanal d'atenció al públic	20	20
49300.00.222	Casos atesos per via presencial a l'OMIC.	379	371
49300.00.223	Casos atesos per telèfon a l'OMIC.	40	40
49300.00.224	Casos atesos per internet a l'OMIC.	91	91
49300.00.225	Casos atesos per l'OMIC per altres vies.	65	55
49300.00.227	Casos sobre habitatge atesos a l'OMIC.	84	62
49300.00.228	Casos sobre subministraments bàsics atesos a l'OMIC.	133	125
49300.00.229	Casos sobre telecomunicacions atesos a l'OMIC.	73	51
49300.00.230	Casos sobre productes atesos a l'OMIC.	80	79
49300.00.231	Casos atesos a l'OMIC que no han estat sobre consum.	25	25
49300.00.232	Casos d'altres serveis atesos a l'OMIC.	180	215
49300.00.234	Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC.	1.385	1.385
49300.00.235	Hores anuals personal de suport i personal tècnic OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà	616	615
49300.00.238	Hores anuals del personal suport i tècnic OMIC dedicades a la gestió.	677	678
49300.00.241	Persones usuàries ateses en un màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia	352	358
49300.00.244	Casos sobre consum atesos per Internet que es responen en un màxim de 7 dies	88	84
49300.00.245	Consultes totals sobre consum que es responen en un màxim de 7 dies		413
49300.00.246	Consultes totals rebudes sobre consum	406	418
49300.00.300	Persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques	0,90	0,90
49300.00.301	Persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament	0,90	0,90

Codi	Variable	2022	2023
49300.00.302	Persones de suport administratiu a l'OMIC.	0	0
49300.00.303	Persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament.	0	0
49300.00.304	Dones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	0	0
49300.00.305	Dones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament	0	0
49300.00.306	Hores anuals de treball individuals del personal tècnic de l'OMIC segons conveni.	1.539	1.539
49300.00.307	Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques	0	0
49300.00.308	Salari brut d'un tècnic/a de consum	43.119,78	43.119,78
49300.00.309	Hores de formació anuals del personal de l'OMIC amb funcions tècniques	20	25
49300.00.310	Personal de l'OMIC amb funcions tècniques assistent a cursos	0,90	0,90
49300.00.311	Despeses corrents del servei	63.934,78 €	63.616,36 €
49300.00.312	Despeses en atenció i gestió de casos atesos	44.023,35 €	48.532,72 €
49300.00.313	Taxes i preus públics ingressats per l'OMIC.	0,00 €	0,00 €
49300.00.314	Aportacions d'altres institucions	25.397,00 €	21.215,00 €
49300.00.315	Aportació de l'ajuntament	38.537,78 €	42.401,36 €
49300.11	Recepció i tramitació de queixes, reclamacions i denúncies.		
49300.11.201	Reclamacions rebudes a l'OMIC.	162	133
49300.11.202	Denúncies i queixes rebudes a l'OMIC.	7	6
49300.11.204	Reclamacions tancades a l'OMIC.	166	126
49300.11.205	Resolucions de reclamacions favorables a la persona consumidora a l'OMIC.	105	88
49300.11.206	Reclamacions sobre consum tramitades a altres organismes.	11	10
49300.11.207	Denúncies sobre consum tancades	0	1
49300.11.208	Denúncies sobre consum tramitades a altres organismes	0	0
49300.11.219	Dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les reclamacions tancades a l'OMIC	8.416	6.020
49300.11.220	Dies entre inici d'atenció i final de les denúncies tancades no derivades a altres organismes	0	1
49300.11.239	Reclamacions tancades l'any en estudi en un temps menor de 90 dies naturals a l'OMIC.	139	107
49300.12	Informació, orientació i assessorament a persones consumidores.		
49300.12.200	Consultes d'informació a l'OMIC.	406	418
49300.21	Sensibilització i educació a les persones consumidores.		
49300.21.214	Persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum obertes a tota la ciutadania	0	150
49300.21.215	Persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades en escoles	337	476
49300.21.216	Actuacions en mitjans de comunicació	7	8
49300.21.217	Presència a les principals xarxes socials	0	0
49300.21.237	Hores de personal de suport i tècnic dedicades a activitats d'educació o sensibilització	45	45
49300.21.242	Índex de satisfacció de les persones assistents a activitats d'educació i sensibilització de consum.	7,75	8,50
Codi	Indicador	2022	2023
49300.00	OMIC. Administració general.		
49300.00.002	Percentatge de reclamacions tancades en un temps menor de 90 dies naturals des de la seva notificació d'admissió a tràmit	83,73%	84,92%
49300.00.003	Percentatge de casos atesos online contestades en un temps igual o menor de 7 dies naturals des de la seva recepció	96,70%	92,31%
49300.00.004	Percentatge de sol·licituds concertades en un temps menor de 15 dies naturals des de la seva recepció	92,88%	96,50%
49300.00.006	Índex de satisfacció de l'usuari en relació a l'atenció rebuda (promig)	0,00	0,00
49300.21	Sensibilització i educació a les persones consumidores.		
49300.21.001	Nombre d'accions divulgatives en mitjans de comunicació per any	7	8
49300.21.005	Índex de satisfacció dels assistents a les activitats d'educació i sensibilització en matèria de consum (promig)	7,75	8,50



## 4. Compromisos, objectius i resultats

Els compromisos i objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Comprom.	Objectiu	Descripció					
<b>20</b>		<b>Actuar amb rapidesa i agilitat.</b>					
002		Assegurar que un percentatge alt de les reclamacions siguin resoltes en un termini màxim de 90 dies naturals des de la notificació d'admissió a tràmit, sens perjudici de les suspensions i pròrrogues previstes per la normativa i de l'afectació per períodes de vacances.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de reclamacions tancades a l'OMIC en un temps menor de 90 dies naturals des de la seva notificació d'admissió a tràmit	80,00%	83,73%	84,92%		L'objectiu ha estat assolit satisfactòriament.
003		Garantir que un percentatge alt dels casos atesos per internet o totes les consultes sobre consum es responen en un termini màxim de 7 dies des de la seva recepció.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de casos atesos a l'OMIC online contestats en un temps igual o menor de 7 dies naturals des de la seva recepció	80,00%	96,70%	92,31%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
004		Garantir que les persones usuàries són ateses en un termini màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia, quan correspon.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de sol·licituds concertades per l'OMIC en un temps menor de 15 dies naturals des de la seva recepció	80,00%	92,88%	96,50%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
<b>30</b>		<b>Assolir els impactes esperats amb les actuacions.</b>					
001		Garantir una presència mínima anual d'accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre d'accions divulgatives de l'OMIC en mitjans de comunicació per any	7	7	8		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
<b>90</b>		<b>Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.</b>					
006		Garantir que el grau promig de satisfacció de les persones usuàries de l'OMIC per l'atenció rebuda sigui igual o superior a un nivell mínim acceptable.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Índex de satisfacció de l'usuari de l'OMIC en relació a l'atenció rebuda (promig)	7,00	0,00	0,00		No es pot valorar l'objectiu perquè no s'han fet enquestes a les persones usuàries de l'OMIC.
005		Garantir que el grau promig de satisfacció de les persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum dirigides a les escoles es troba amb una puntuació alta.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Índex de satisfacció dels assistents a les activitats d'educació i sensibilització en matèria de consum (promig)	7,00	7,75	8,50		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.

## 5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

No consta cap queixa o suggeriment durant l'any 2023, d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

No s'han realitzat enquestes de satisfacció.

## 6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

### Compromís d'actuar amb rapidesa i agilitat.

#### Objectiu: Resoldre les reclamacions en un termini màxim de 90 dies.

El resultat de 84,92%, superior a l'objectiu del 80%, és una mica millor en relació a l'any passat, 83,73%. En 14 casos la causa del retard ha estat la complexitat en els casos. S'ha ampliat el termini a 180 dies, que permet l'aplicació del Decret 92/2014 del procediment de mediació en consum, un dels casos ha superat els 180 dies, ha durat 181 dies. En 5 casos la causa del retard seria atribuïble a la impossibilitat de seguiment.

La complexitat dels casos i la manca de resposta de les empreses, són elements aliens al servei que afecten al compliment del compromís. S'han introduït elements de seguiment i avís per part de les persones reclamants, per tal d'evitar retards per manca de resposta i càrrega innecessària de treball per al tècnic.

#### Objectiu: Atenció en un termini màxim de 15 dies de la sol·licitud de cita prèvia.

El resultat és de 96,50 %, supera en molt l'objectiu del 80%. Augmenta el valor de l'any 2022 que va ser de 92,88 %. Recupera la dada de 2021. En 5 casos la causa del retard ha estat el període de vacances del servei, situació inevitable al ser un servei unipersonal. En 8 casos ha estat derivat de peticions de visita per a una data posterior a la disponible o per escollir visita en dijous tarda (que es fa dos dijous al mes).

#### Objectiu Garantir que el 80 % de tots els casos atesos per internet es responen en un termini màxim de 7 dies des de la recepció.

El valor obtingut, 92,31% ha estat superior a l'objectiu del 80%; si bé és inferior al de 2022, 96,70%. Quatre consultes per internet han estat ateses amb retard, doncs van arribar durant les vacances.

### Compromís – Assolir els impactes esperats amb les actuacions

#### 001 Accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials.

S'han realitzat vuit accions durant el 2023, valor que compleix l'objectiu marcat i manté els resultats anteriors.

### Compromís – Assolir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries

#### 005 Nivell de satisfacció de les persones assistents a activitats d'educació i sensibilització als centres d'ensenyament.

Ha estat de 8,50. Superior a l'objectiu de 7,00, hi ha un increment en relació a 2022 quan va ser de 7,75. La valoració és aportada per Diputació qui disposa del resultat que han donat els centres on s'han realitzat els tallers de consum.

Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Fruit de l'actualització de les cartes de serveis a l'any 2024, es van incorporar uns canvis, a la carta de serveis OIC/2024 que son els següents:

- Desglossar l'objectiu "**Garantir que un percentatge significatiu de tots els casos atesos per internet o totes les consultes sobre consum es responen en un termini màxim de 7 dies des de la seva recepció**", quantificat en un 80%, en dos objectius diferenciats:

- "Garantir que un percentatge significatiu de tots els casos atesos per internet sobre consum es responen en un termini màxim de 7 dies des de la seva recepció" i
- "Garantir que un percentatge significatiu de totes les consultes sobre consum es responen en un termini màxim de 7 dies des de la seva recepció".

amb un objectiu quantificat del 80%.

- Substituir l'objectiu "**Garantir que el grau promig de satisfacció de les persones usuàries de l'OMIC per l'atenció rebuda sigui igual o superior a un nivell mínim acceptable**", donat que no es fan enquestes a les persones usuàries, per un nou objectiu: "**Assolir un nivell mínim acceptable en l'index de resolució favorable de reclamacions**", quantificat en un 50%.

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

No se'n proposen.

Propostes de millora del servei:

No se'n proposen.