

AVALUACIÓ DEL GRAU D'ACOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR



Maig 2026

Atenció Ciutadana, Transformació Digital i Qualitat de Serveis

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

INDEX

- Els compromisos adquirits
- Els indicadors associats als compromisos
- Resultats
- Interpretació de resultats
- Formes de càlcul i valors obtinguts

Avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor du a terme un seguiment constant d'indicadors per avaluar el funcionament i la qualitat del servei i detectar possibles actuacions de millora. Així mateix realitza, amb caràcter anual, l'avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis a fi i efecte de retre comptes dels compromisos adquirits.

Aquest és l'informe d'avaluació de l'any 2025 que es correspon amb la Carta de serveis de l'OMIC que fou aprovada 25 de febrer de 2021.

Els compromisos adquirits

Nom atribut	Compromisos
Competència professional	1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.
Espais	2. Garantir que la percepció de les persones usuàries sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.
Gestió i prestació	3. Garantir un termini mig no superior als 10 dies naturals entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia.
	4. Tramitar les reclamacions i denúncies que s'hagin de traslladar a altres administracions en un termini màxim de 5 dies hàbils.
	5. Donar resposta a les consultes d'informació adreçades a la bústia omic@molletvalles.cat en un termini màxim de 7 dies.
	6. Tramitar les reclamacions i queixes als establiments i comerços en un termini màxim de 10 dies hàbils.
Qualitat	7. Garantir un mínim anual de 8 accions de caràcter divulgatiu en mitjans de comunicació, xarxes socials, tallers o xerrades formatives en matèria de consum.
	8. Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'OMIC en els diferents canals disponibles.

Els indicadors associats als compromisos

Compromisos	Nom de l'indicador
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.
Garantir que la percepció de les persones usuàries sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.	Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OMIC
Garantir un termini mig no superior als 10 dies naturals entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia.	Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.
Tramitar les reclamacions i denúncies que s'hagin de traslladar a altres administracions en un termini màxim de 5 dies hàbils.	Núm. de dies de trasllat de reclamacions i denúncies a altres administracions.
Donar resposta a les consultes d'informació adreçades a la bústia omic@molletvalles.cat en un termini màxim de 7 dies.	Núm. dies de resposta a les consultes adreçades a la bústia de correu electrònic de l'OMIC.
Tramitar les reclamacions i queixes als establiments i comerços en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Núm. de dies de comunicació de les reclamacions i queixes als establiments i comerços.
Garantir un mínim anual de 8 accions de caràcter divulgatiu en mitjans de comunicació, xarxes socials, tallers o xerrades formatives en matèria de consum.	Núm. d'accions de divulgació realitzades.
Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'OMIC en els diferents canals disponibles.	Núm. d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

Resultats

Compromisos	Nom de l'indicador	Resultat
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.	4,20
Garantir que la percepció de les persones usuàries sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.	Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OMIC	68%
Garantir un termini mig no superior als 10 dies naturals entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia.	Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.	7
Tramitar les reclamacions i denúncies que s'hagin de traslladar a altres administracions en un termini màxim de 5 dies hàbils.	Núm. de dies de trasllat de reclamacions i denúncies a altres administracions.	1
Donar resposta a les consultes d'informació adreçades a la bústia omic@molletvalles.cat en un termini màxim de 7 dies.	Núm. dies de resposta a les consultes adreçades a la bústia de correu electrònic de l'OMIC.	2
Tramitar les reclamacions i queixes als establiments i comerços en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Núm. de dies de comunicació de les reclamacions i queixes als establiments i comerços.	11
Garantir un mínim anual de 8 accions de caràcter divulgatiu en mitjans de comunicació, xarxes socials, tallers o xerrades formatives en matèria de consum.	Núm. d'accions de divulgació realitzades.	29
Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'OMIC en els diferents canals disponibles.	Núm. d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.	0

La interpretació de resultats

Amb caràcter general, els resultats obtinguts mostren un **alt nivell de compliment dels compromisos**, amb només una desviació puntual en un dels indicadors.

Qualitat percebuda del servei

- La puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda ha estat de 4,20 sobre 5, superant el líndar establert (3/5).
- Aquest resultat evidencia una alta satisfacció de les persones usuàries amb el tracte rebut.
- La valoració de l'espai i la comoditat se situa en un 68% de percepció positiva.
- Tot i que el resultat és majoritàriament favorable, es considera un àmbit amb marge de millora, especialment si es pretén assolir estàndards més exigents de qualitat percebuda.

Accessibilitat i temps de resposta

- El temps mitjà per a l'assignació de cita prèvia ha estat de 7 dies, per sota del màxim compromès (10 dies).
- El temps de resposta a consultes per correu electrònic ha estat de 2 dies, molt per sota del límit de 7 dies.

Eficiència en la tramitació

- El trasllat de reclamacions a altres administracions s'ha realitzat en 1 dia, molt per sota del termini màxim de 5 dies hàbils.
- La comunicació de reclamacions a establiments s'ha efectuat en 11 dies, superant lleugerament el compromís establert (10 dies hàbils).

Aquest és l'únic indicador que no assoleix el compromís, tot i que la desviació és mínima i puntual.

Activitat divulgativa i transparència

- S'han dut a terme 29 accions de divulgació, superant àmpliament el mínim establert (8 accions).
- No s'han registrat incidències en l'actualització de la informació, assolint un compliment total en aquest àmbit.

El grau de compliment de la Carta de Serveis de l'OMIC durant el 2025 es pot qualificar com a molt satisfactori:

- Compliment total o superior en la majoria d'indicadors.
- Elevada qualitat percebuda per part de les persones usuàries.
- Temps de resposta àgils i per sota dels compromisos establerts.
- Alta activitat divulgativa, que reforça la funció preventiva i educativa del servei.

L'única desviació detectada (termini de comunicació a establiments) és lleu i no estructural, però convé analitzar-ne les causes per evitar-ne la reiteració.

Propostes de millora

A partir dels resultats obtinguts, es plantegen les següents línies de millora:

- Revisar el circuit de tramitació de reclamacions a establiments, per garantir el compliment sistemàtic del termini de 10 dies.
- Mantenir i consolidar els bons resultats en temps de resposta, especialment en els canals digitals.
- Continuar potenciant les accions de divulgació, atès el seu impacte positiu i la capacitat d'arribar a la ciutadania.

Conclusió

L'OMIC ha prestat durant l'any 2025 un servei adequat, accessible i ben valorat per la ciutadania, complint suficientment els compromisos assumits en la seva Carta de Serveis i consolidant-se com un servei públic de referència en l'àmbit de la defensa de les persones consumidores.

Formes de càlcul i valors obtinguts

Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura, en una escala de 1 a 5, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda.</p> <p>Entenem que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable OMIC
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	>3
Valor real	4,2
Mesures correctores	

Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OMIC

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei presencial respecte l'espai i la comoditat que ofereix l'OMIC.</p> <p>Entenem que la satisfacció es dona en el moment en què l'espai i la comoditat de l'OMIC no són percebudes com un dels àmbits de major disconformitat en el marc de l'enquesta de valoració contínua.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{respostes "espai" posició 1}}{N \text{ respostes}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable OMIC
Persona responsable del seguiment	Cap del servei
Valor esperat	>=50%
Valor real	68%
Mesures correctores	

Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps d'espera en l'assignació de cita prèvia.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre la data de sol·licitud de cita prèvia i la data per la qual s'assigna la cita.</p>
Font	Gestor de cita prèvia
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{data sol·licitud} - \text{data assignada})}{N \text{ cites assignades}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable OMIC
Persona responsable del seguiment	Cap del servei
Valor esperat	< 10 dies
Valor real	7
Mesures correctores	

Dies de trasllat de les reclamacions i denúncies a altres administracions

Descripció	<p>Aquest indicador calcula els dies transcorreguts en donar trasllat de les reclamacions i denúncies que hagin de derivar-se a altres administracions.</p> <p>Comprèn els dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa formal de la resposta per part de l'Ajuntament.</p>
Font	Registre d'entrada
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ total de queixes i suggeriments}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable OMIC
Persona responsable del seguiment	Cap del servei
Valor esperat	<10
Valor real	1
Mesures correctores	

Núm. dies de resposta a les consultes adreçades a la bústia de correu electrònic de l'OMIC.

Descripció	Aquest indicador mesura el temps mig de resposta a les consultes d'informació adreçades a la bústia omic@molletvalles.cat Comprèn aquell període de temps que transcorre entre la petició i l'enviament de la resposta.
Font	Excel de seguiment de sol·licituds d'informació (bústia correu OMIC).
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ peticions}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable OMIC
Persona responsable del seguiment	Cap del servei
Valor esperat	<7
Valor real	2
Mesures correctores	

Dies de trasllat de les reclamacions i queixes a establiments i comerços

Descripció	<p>Aquest indicador calcula els dies transcorreguts en donar trasllat de les reclamacions i queixes que hagin de derivar-se a establiments i comerços.</p> <p>Comprèn els dies transcorreguts entre la formulació formal de la reclamació o queixa formal de la resposta per part de l'Ajuntament.</p>
Font	Registre d'entrada
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ total de queixes i reclamacions}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable OMIC
Persona responsable del seguiment	Cap del servei
Valor esperat	<10
Valor real	11
Mesures correctores	Es monitoritzarà l'indicador periòdicament per tal de controlar millor el comportament i poder introduir correccions.

Núm. d'accions de divulgació realitzades.

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'accions de caràcter divulgatiu en mitjans de comunicació, xarxes socials, tallers o xerrades formatives en matèria de consum.
Font	Registre d'accions – Indicador dels Cercles Comparatius
Fórmula de càlcul	Núm. d'accions de divulgació
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable OMIC
Persona responsable del seguiment	Cap del servei
Valor esperat	=>8
Valor real	29
Mesures correctores	

Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'accés i l'actualització de la informació relativa al servei d'atenció informació a les persones consumidores.
Font	Excel de no conformitats
Fórmula de càlcul	$\sum \text{incidències rebudes}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable OMIC
Persona responsable del seguiment	Cap del servei
Valor esperat	0
Valor real	0
Mesures correctores	