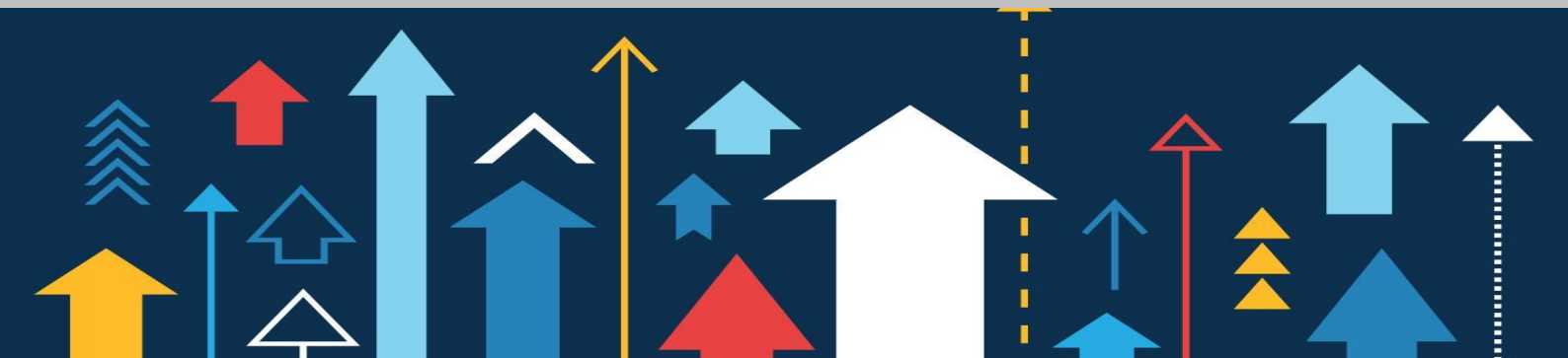


# AVALUACIÓ DEL GRAU D'ACOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR



Març 2023

Atenció Ciutadana, Administració 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 2022 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.
	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.
Gestió i prestació	5. Donar resposta a les consultes d'informació adreçades a la bústia <a href="mailto:omic@molletvalles.cat">omic@molletvalles.cat</a> 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.
	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.
Qualitat	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 <a href="mailto:omic@molletvalles.cat">omic@molletvalles.cat</a> 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.	4,0
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	69%
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.	2
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 <a href="mailto:omic@molletvalles.cat">omic@molletvalles.cat</a> en un termini màxim de 7 dies.	Núm. dies de resposta a les consultes adreçades a la bústia de correu electrònic de l'OMIC.	1
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.	1
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.	21
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

Durant l'any 2022, tot els indicadors han mostrat un comportament favorable i propers als valors esperats que es detallen en la carta de serveis.

Els usuaris han valorat positivament **el tracte i l'atenció rebuda** (4 en una escala de 5) i, en aquest sentit, es pot considerar que l'atenció oferta satisfà les expectatives de les persones usuàries del servei.

Els usuaris mostren disconformitat amb **l'espai i la comoditat** en un 31%. Cal tenir en compte, que arrel de la cita prèvia, el temps d'espera s'ha reduït notablement i, en certa mesura, minimitza la rellevància d'aquest indicador sobre el confort de l'espai d'atenció ciutadana.

El **temps mig entre la petició de cita prèvia i la data assignada** mostra una alta disponibilitat. Tanmateix, cal reconèixer que es tracta d'un temps mig i que en ocasions poden haver-se produït temps de disponibilitat més alts. Algunes d'aquestes ocasions estan relacionades amb la necessitat d'invertir en la formació del personal assignat al servei.

El temps mig de **trasllat de reclamacions i denúncies a altres administracions** així com el termini de **comunicació de les reclamacions i queixes** dels consumidors als establiments i comerços també mostra un comportament positiu i està dins dels valors esperats.

Pel que fa al número de dies de **resposta a les consultes adreçades a la bústia de correu electrònic de l'OMIC**, l'indicador mostra un valor dins d'allò esperat i no es detecten retards.

Les **accions de divulgació** han estat per sobre del valor esperat i, s'han pogut realitzar 21 actuacions que han arribat a 287 persones, principalment infants i joves dels centres escolars de la ciutat.

No s'han rebut **incidències relacionades amb l'actualització de la informació del servei**.

## 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
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	<b>69%</b>
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	2
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 <a href="mailto:omic@molletvalles.cat">omic@molletvalles.cat</a>  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	Annual
Persona responsable de la dada	Responsable OMIC
Persona responsable del seguiment	Cap del servei
Valor esperat	<7
Valor real	1
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	1
Mesures correctores	

### 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	<b>21</b>
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	$\sum$ 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	