



Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2023009421  
Exp. tipus: PGEN2023000098

## INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI DE CONSUM

Per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Ple municipal en la sessió del mes de juliol de 2022 va aprovar la carta de serveis del Servei de Consum.

Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixin respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de qualitat d'aquests en la ciutadania.

Cada compromís de qualitat porta associat un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

Els compromisos de qualitat establerts en la carta de serveis del Servei de Consum i els resultats obtinguts per l'exercici 2023, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
Garantir que les persones usuàries són ateses en una primera visita en un termini màxim de 15 dies hàbils.	El termini mig d'atenció en una primera visita.	< 15 dies hàbils	<15 dies hàbils (95,3%)
Realitzar anualment un mínim d'una campanya informativa per fomentar l'educació i la formació dels consumidors i/o campanyes informatives a establiments comercials.	Nombre de campanyes realitzades	=>1/ any	=1/any
Inici del procediment de mediació en el 80% dels casos en el termini màxim de 15 dies.	Percentatge dels procediments iniciats en el termini màxim de 15 dies hàbils.	80%	98,11%

Revisades les dades recollides de l'1 de gener a 31 de desembre de 2023 es realitza el seguiment dels indicadors que mesuren els compromisos de qualitat aprovats:

**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421  
Exp. tipus: PGEN2023000098**1. El termini mig d'atenció en una primera no superior als 15 dies hàbils.**

Al llarg del 2023, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor ha atès a 678 persones usuàries que han contactat amb el servei per demanar cita per assessorar-se en temes relacionats en l'àmbit de consum.

En un 4,7% no s'ha garantit l'atenció el termini màxim de 15 dies hàbils donat que s'han comptabilitzat tot tipus de visites, no només les primeres, i no es va contemplar que a l'agost no hi havia servei.

De cara a la revisió de compromisos de qualitat per al 2024, proposo que es modifiqui el compromís de la manera següent:

Garantir que les persones usuàries són ateses en un 80% dels casos en un termini no superior als 15 dies hàbils.

**2. Nombre de campanyes realitzades com a mínim 1 a l'any.**

El Departament de Consum sol·licita al Servei Públic de Polítiques de Consum el recurs tècnic per a la realització de campanyes de control i disciplina de mercat, en el marc de les activitats de Catàleg de Serveis que ofereix la Diputació de Barcelona a les administracions locals.

La Diputació de Barcelona ens concedeix la campanya per a zones comercials a 25 establiments del municipi. La finalitat de la campanya és verificar el compliment de la normativa relacionada amb la defensa dels drets de les persones consumidores i s'ha realitzat entre els dies 9 i 10 de novembre de 2023 a 25 establiments ubicats en els carrers Joan XXIII i Palau d'Ametlla.

Per la qual cosa, s'ha donat compliment al compromís de qualitat recollit a la Carta de Serveis del Servei de Consum.

**3. Percentatge dels procediments iniciats en el termini màxim de 15 dies hàbils en un 80% dels casos.**

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor ha tramitat al llarg del 2023, una totalitat de 264 expedients de mediació un 98,11 % dels quals s'han iniciat en el termini màxim de 15 dies donant compliment així, al compromís que es va definir a la Carta de Serveis del Departament.

Document signat electrònicament