

42. OFICINA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atender todas las demandas con cita previa en un tiempo máximo de 14 días. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	13	10	10	*
2	Abrir los expedientes de queja, reclamación y/o denuncia en un plazo máximo de 20 días. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	18	23 ⁽¹⁾	No evaluado ⁽²⁾	*
3	Cerrar los expedientes de queja, reclamación y/o denuncia en un plazo máximo de 6 meses. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	50	48	No evaluado ⁽²⁾	
4	Ofrecer actividades educativas y conseguir que como mínimo el 50% de los centros de educación secundaria trabajen temas de consumo responsable. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	75%	100%	100%	*
5	Dar respuesta al 80 % de las consultas formalizadas por correo electrónico en un tiempo máximo de 6 días laborables. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	87%	87%	80%	*
6	Divulgar como mínimo 6 noticias sobre temas de consumo en la hoja informativa y otros medios de comunicación local. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	11	6	6	*

Cumplido
 Incumplido
 No evaluado

*El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en el web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

La siguiente tabla especifica información complementaria en relación a los incumplimientos de los compromisos: causas, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y datos de implantación



	Causas del incumplimiento	Quejas	Acciones de mejora	Fecha
(1)	Durante el año 2018 hemos ampliado la atención horaria de la OMIC a tres tardes a la semana debido a la demanda. El cúmulo de demandas y quejas y la falta de informatización de los expedientes hace que cada vez sea más difícil y compleja la gestión administrativa.	0	Mejora del procedimiento administrativo con la informatización de una parte de este procedimiento. Aunque no es suficiente, ayudaría a cumplir nuestros objetivos.	Enero 2019
(2)	Dificultades informáticas a la hora de obtener la información el momento de hacer esta evaluación.	0		