

INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CONSUMO (Año: 2024)

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

Este Servicio es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios del Servicio de Consumo aprobada por resolución de la Consejería de Salud, de 14 de diciembre de 2021 (BOPA nº2 de 4-I-2022).

En el anexo a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

En Oviedo, a la fecha de la firma

El Director General de Consumo

ANEXO I. INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CONSUMO 2024

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN NO CUMPLIMIENTO	ACTUACIONES DE MEJORA
Responder al menos el 90% de las consultas recibidas por escrito, vía e-mail o a través del SAC, en un máximo de 3 días hábiles	Porcentaje de consultas recibidas por escrito, vía e-mail o a través del SAC, en un máximo de 3 días hábiles	100%	La mayoría de las consultas se han resuelto en el día o dentro del plazo de 3 días hábiles		
Elaborar una memoria anual detallada y desglosada de la actividad del Servicio de Consumo	Memoria Anual	100%	En el 2024 el Servicio de Consumo elaboró la Memoria de actuaciones respecto del año anterior.		
Resolver el 90% de los expedientes de arbitraje en el plazo de 3 meses desde la aceptación de la solicitud de arbitraje, y en los que se designe colegio arbitral, desde la designación del mismo	Plazo medio de resolución de expedientes	100%	Se han resuelto un 99,47 % de los expedientes en el plazo de 3 meses desde la aceptación de la solicitud de arbitraje, y un 94,87% de los que precisaron la designación de colegio arbitral.		
Realizar al menos el 80% de las actuaciones programadas de control de mercado	Actuaciones realizadas	100%	Durante 2024 se programaron 23 campañas de control de mercado nacionales y autonómicas de las que se realizaron 22. La campaña de servicios sobre condiciones de contratación de inmobiliarias prevista para 2024, se pospuso a 2025. 96%		
Mantener un índice de satisfacción global entre los responsables de los grupos de usuarios que realizan actividades en los centros de Formación para el Consumo, de, al menos, 8 puntos en una escala de 1 al 10	Encuestas de satisfacción	100%	En el indicador final de satisfacción general se ha obtenido puntuaciones en torno al 9,85		