

INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CONSUMO (Año: 2023)

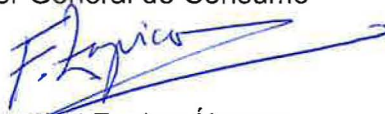
De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas 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, 27 de marzo de 2023

El Director General de Consumo



Fdo: Faustino Zapico Álvarez

ANEXO I. INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CONSUMO 2023

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 2023 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	97,36% 42,41%	Se han resuelto un 97,36 % de los expedientes en el plazo de 3 meses desde la aceptación de la solicitud de arbitraje, y un 42,41% de los que precisaron la designación de colegio arbitral.	El aumento del plazo de resolución en este último caso, se debe al incremento exponencial de los laudos emitidos (que pasaron de 130 y 159 en los ejercicios 2021 y 2022, a 228 en este ejercicio), existiendo además una mayor complejidad técnica en el contenido de los mismos, al versar en su mayoría sobre reclamaciones vinculadas al sector eléctrico.	Conseguir alcanzar el objetivo del 100% en 2024. No obstante dependerá del número de solicitudes de arbitraje presentadas y de la complejidad técnica de las mismas.
Realizar al menos el 80% de las actuaciones programadas de control de mercado	Actuaciones realizadas	100%	Durante 2023 se programaron 24 campañas de control de mercado, nacionales y autonómicas que fueron realizadas en su totalidad		
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 9,89.		