
24^a Jornada Xarxa Local de Consum

30 anys de les UMIC: un servei de proximitat a la ciutadania

Atenció telemàtica



diba.cat/web/consum/jornada_xlc2024



Objectius i motivacions

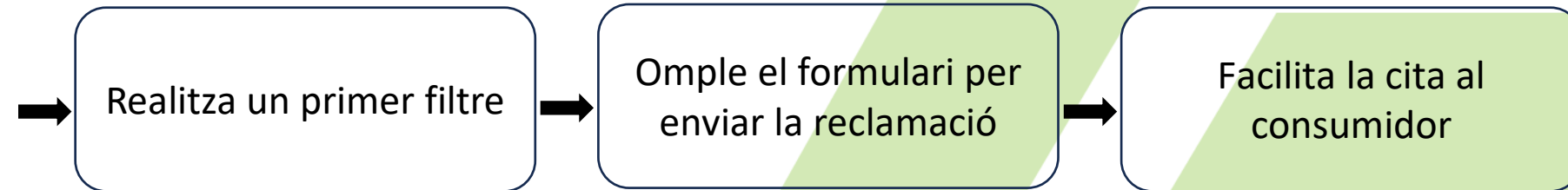
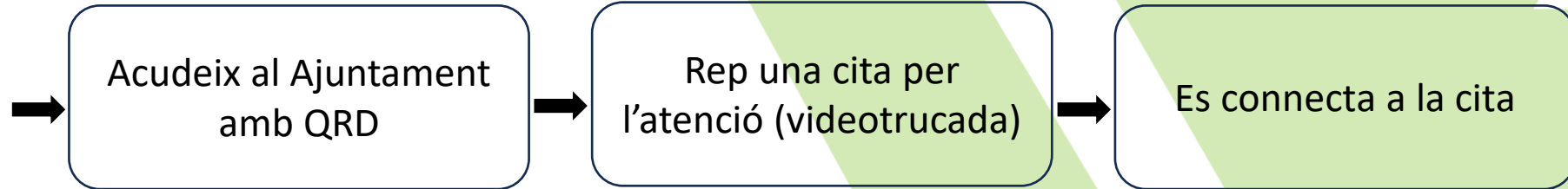
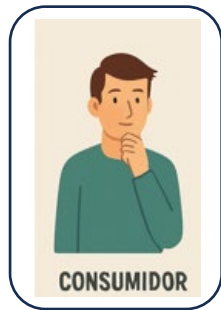
- ✓ **Modernitzar els canals de comunicació** adaptant-los a les noves tecnologies.
- ✓ **Agilitzar la gestió** de consultes de la ciutadania.
- ✓ **Oferir una atenció personalitzada i de proximitat.**
- ✓ **Ampliar la cobertura horària** d'atenció a la ciutadania, incloent **horaris de tarda.**
- ✓ Facilitar a la persona consumidora la **possibilitat de ser atesa per personal expert** en matèria de consum.



Com es realitza aquest nou servei?

- La Diputació de Barcelona ofereix **atenció a les persones consumidores** dels ajuntaments **sense oficina pròpia de consum** a través d'una **videotrucada**.
- Aquest nou canal d'atenció complementa els serveis actuals de les **visites de les UMIC** i la **bústia del consumidor**.
- Mitjançant la **videotrucada**, les persones consumidores poden **resoldre queixes, reclamacions, mediacions i denúncies** de manera **àgil, còmoda i eficient**.

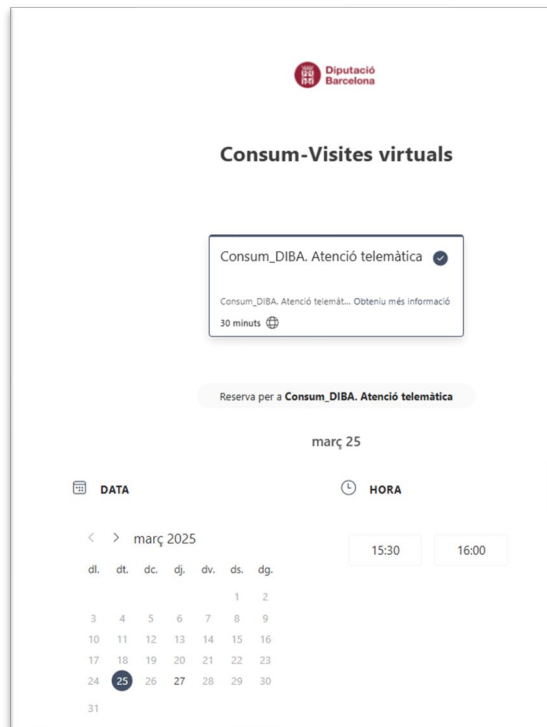
Actors del projecte




Reserva virtual de la cita


Creació d'un enllaç web per seleccionar la cita:


<https://outlook.office.com/book/ConsumVisitesvirtuals@diba.cat/>



 Diputació
Barcelona



Consum-Visites virtuals

Consum_DIBA. Atenció telemàtica 

Consum_DIBA. Atenció telemàtic... Obteniu més informació
30 minuts 

Reserva per a **Consum_DIBA. Atenció telemàtica**

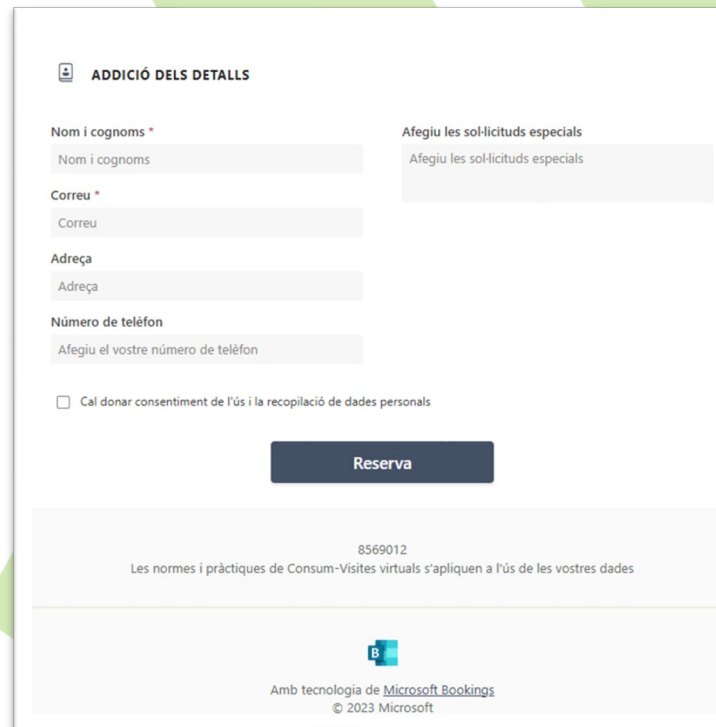
març 25

 DATA  HORA

< > març 2025

dl.	dt.	dc.	dj.	dv.	ds.	dg.
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
						31

15:30 16:00



ADDICIÓ DELS DETALLS

Nom i cognoms *

Correu *


Adreça

Número de telèfon

Cal donar consentiment de l'ús i la recopilació de dades personals

8569012

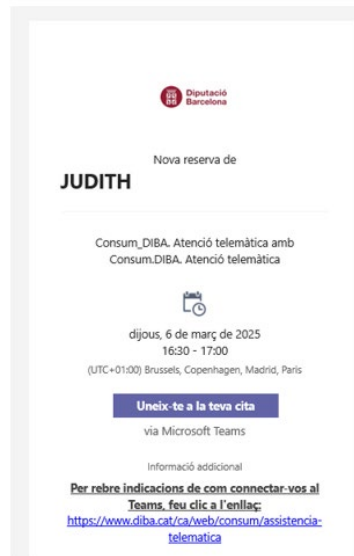
Les normes i pràctiques de Consum-Visites virtuals s'apliquen a l'ús de les vostres dades


 **B**

Amb tecnologia de [Microsoft Bookings](#)
© 2023 Microsoft

Nova reserva: SSPC i Consumidor


SSPC



 Diputació
Barcelona

Nova reserva de
JUDITH

Consum_DIBA. Atenció telemàtica amb
Consum.DIBA. Atenció telemàtica

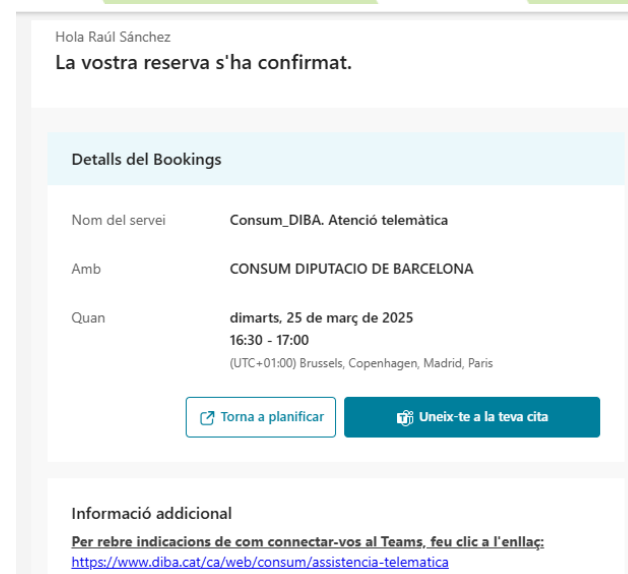


dijous, 6 de març de 2025
16:30 - 17:00
(UTC+01:00) Brussels, Copenhagen, Madrid, Paris

[Uneix-te a la teva cita](#)
via Microsoft Teams

Informació addicional
**Per rebre indicacions de com connectar-vos al
Teams, feu clic a l'enllaç:**
[https://www.diba.cat/ca/web/consum/assistencia-
telematica](https://www.diba.cat/ca/web/consum/assistencia-telematica)

Consumidor



Hola Raúl Sánchez
La vostra reserva s'ha confirmat.

Detalls del Bookings

Nom del servei	Consum_DIBA. Atenció telemàtica
Amb	CONSUM DIPUTACIO DE BARCELONA
Quan	dimarts, 25 de març de 2025 16:30 - 17:00 (UTC+01:00) Brussels, Copenhagen, Madrid, Paris

[Torna a planificar](#) [Uneix-te a la teva cita](#)

Informació addicional
Per rebre indicacions de com connectar-vos al Teams, feu clic a l'enllaç:
<https://www.diba.cat/ca/web/consum/assistencia-telematica>

- Utilitzem l'eina Bookings.
- Instruccions de connexió: creació d'un enllaç web amb les instruccions a seguir <https://www.diba.cat/ca/web/consum/assistencia-telematica>



Cronograma



Resultats: Primer test

Ens Local	Assistència telemàtica	Bústia	UMIC
Ajuntament de Torrelles de Llobregat	4	0	5
Ajuntament de Santa Maria de Palautordera	6	0	6
Ajuntament de Begues	4	0	0
Ajuntament de Gelida	7	0	9

4 Ens locals els 3 primers mesos

- 21 assistències virtuals
- 20 assistències UMIC
- 0 en bústia

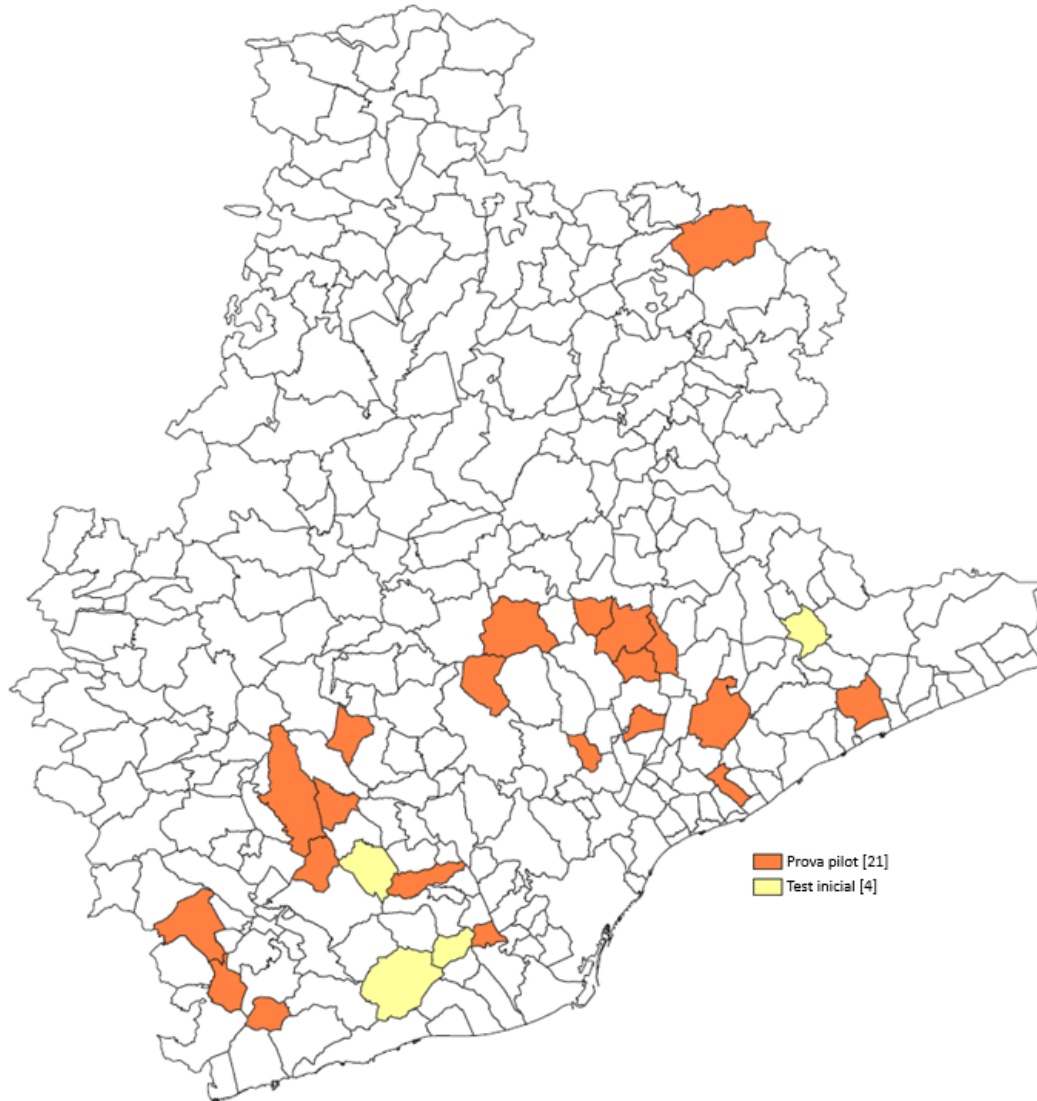


- Clara preferència per aquest canal.

Mostrant de 1 a 21 de 21 registres

ID	Nom tràmit	Registre	Expedient	Classificació	Convocatòria	Data petició	Data actualització	Estat Petició	Detall estat	Estat intern	Detall estat intern	Usuari assignat	Orgànic	Nom interessat
458973	Reclamacions		2025/0029005	Ajuntament de Gelida		15/05/2025 16:48:06	16/05/2025	Pendent			Manca d'enviament de factura d'aigua	OPSSVEGAVN	E02020000 - Ser. Suport Polítiques de Consum	TRINIDAD
458881	Reclamacions		2025/0028936	Ajuntament de Santa Maria de Palautordera		15/05/2025 13:29:31	16/05/2025	Pendent			Videofuocada	OPSSVEGAVN	E02020000 - Ser. Suport Polítiques de Consum	NURIA
457438	Reclamacions		2025/0028144	Ajuntament de Santa Maria de Palautordera		12/05/2025 09:53:28	16/05/2025	En tràmit			Baixa Naturgy	OPSSAPRESGA	E02020000 - Ser. Suport Polítiques de Consum	FRANCISCA
456941	Reclamacions		2025/0027982	Ajuntament de Gelida		09/05/2025 09:31:42	14/05/2025	Documentació requereida	Documentació requereida	Documentació requereida	ENOTUM fins 28/05. Cobrament impots indeguts, empresa Moneyman	OPSSPASCUETCA	E02020000 - Ser. Suport Polítiques de Consum	SARAY
454442	Reclamacions		2025/0028805	Ajuntament de Torrelles de Llobregat		30/04/2025 09:41:27	16/05/2025	En tràmit			desistiment aparell	OPSSAPRESGA	E02020000 - Ser. Suport Polítiques de Consum	MONICA
454404	Reclamacions		2025/0028804	Ajuntament de Torrelles de Llobregat		30/04/2025 08:48:12	16/05/2025	En tràmit			Videofuocada	OPSSAPRESGA	E02020000 - Ser. Suport Polítiques de Consum	MONICA
454013	Reclamacions		2025/0028662	Ajuntament de Santa Maria de Palautordera		28/04/2025 11:29:25	19/05/2025	Documentació requereida	Documentació requereida	Documentació requereida	ENOTUM fins 02/06	OPSSPASCUETCA	E02020000 - Ser. Suport Polítiques de Consum	JAIME

Prova pilot en curs



Criteria d'ampliació a 25 ens locals:

- ✓ Municipis que reben més de 12 peticions anuals.
- ✓ Municipis amb més peticions per cada 1.000 habitants.

25 Ens locals els 7 primers mesos

- 90 assistències virtuals



Valoració del projecte

- Enquestes per recollir feedback i continuar millorant el servei. **Valoracions positives.**

- Formulari:

<https://formularis.diba.cat/diba/enquesta-valoracio-assistencia-virtual>

Valoració de l'atenció
rebuda?

9.4





Valoració competència
tècnic? Diba?

9.3

S'ha resolt la consulta?

Sí, totalment	70%
Sí, parcialment	30%
No	0%

Propers objectius del projecte

-  **Arribar al 100% dels municipis sense oficina de consum pròpia**
-  **Adaptar l'atenció telemàtica a altres casuístiques relacionades amb el consum: Mediació...**
-  **Integració de la intel·ligència artificial (IA):** Implementar solucions basades en IA per optimitzar processos.
-  **Millora en la gestió documental:** Desenvolupar i aplicar sistemes més eficients per a l'organització i classificació de documents.



Diputació
Barcelona

Gràcies per la vostra atenció

Eduard Romero Sendros: romerosed@diba.cat