



CATÀLEG DE SERVEIS 2018

Compromisos de qualitat
Resultats del 1r trimestre 2018




314 compromisos de qualitat en la prestació dels recursos

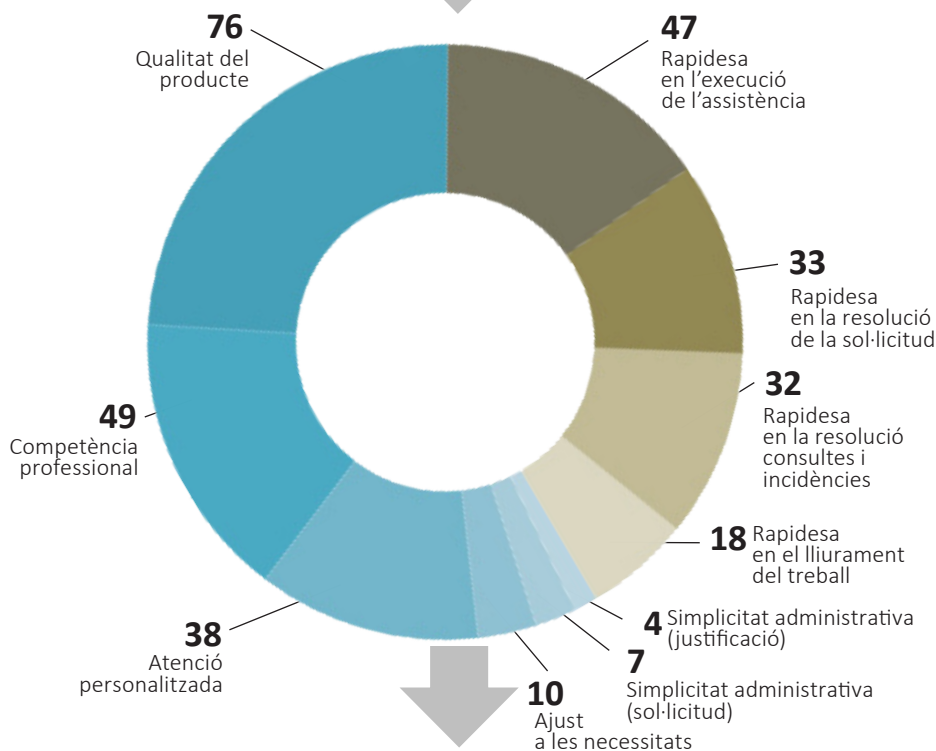
259 recursos oferts als governs locals

184 mesuren la **satisfacció** un cop finalitzada l'assistència

130 mesuren la **rapidesa** en la tramitació i la gestió

 **123** TÈCNICS
 **85** ECONÒMICS
 **51** MATERIALS

Aprovació i inici sol·licituds 02-01-2018

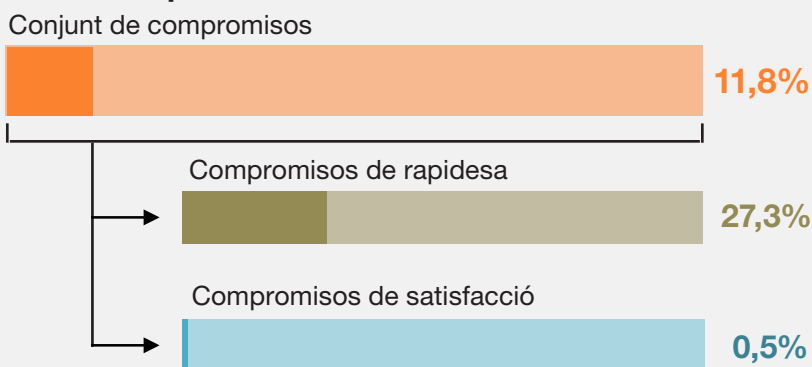



Seguiment dels compromisos

Grau d'execució dels recursos



Dades disponibles



Grau d'assoliment dels compromisos de qualitat (1r trimestre 2018)



Rapidesa en la resolució de la sol·licitud

3% de dades disponibles (1 de 33)

Grau d'assoliment



Rapidesa en l'execució de l'assistència

6,4% de dades disponibles (3 de 47)

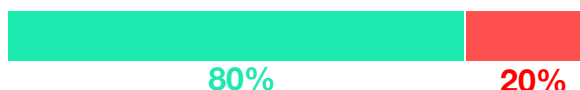
Grau d'assoliment



Rapidesa en el lliurament del treball

27,8% de dades disponibles (5 de 18)

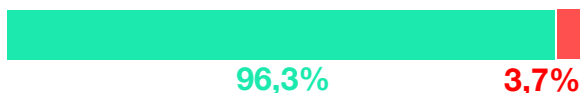
Grau d'assoliment



Rapidesa en la resolució de consultes i incidències

84,4% de dades disponibles (27 de 32)

Grau d'assoliment



Ajust a les necessitats

0% de dades disponibles (0 de 10)

Grau d'assoliment



Atenció personalitzada

0% de dades disponibles (0 de 38)

Grau d'assoliment



Competència professional

0% de dades disponibles (0 de 49)

Grau d'assoliment



Qualitat del servei o producte lliurat

1,8% de dades disponibles (1 de 76)

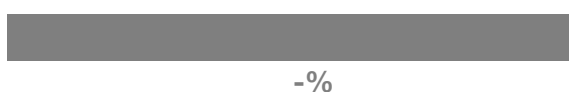
Grau d'assoliment



Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud

0% de dades disponibles (0 de 7)

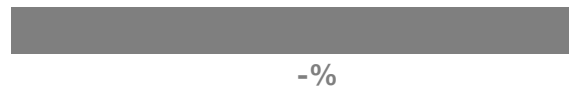
Grau d'assoliment



Simplicitat administrativa del tràmit de justificació

0% de dades disponibles (0 de 4)

Grau d'assoliment



El compromís s'ha complert.

El compromís s'ha incomplert parcialment (no s'ha assolit 1 dels 2 indicadors).

El compromís s'ha incomplert.



Per a consultar l'informe complet, adreueu-vos al web d'Avaluació i Millora:
<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>

Carta de serveis del Catàleg
Àrea de Presidència
Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluacio@diba.cat



Sistema de seguiment dels compromisos de qualitat