



# CATÀLEG DE SERVEIS 2018

Compromisos de qualitat  
Resultats del 2n trimestre 2018



**314** compromisos de qualitat en la prestació dels recursos

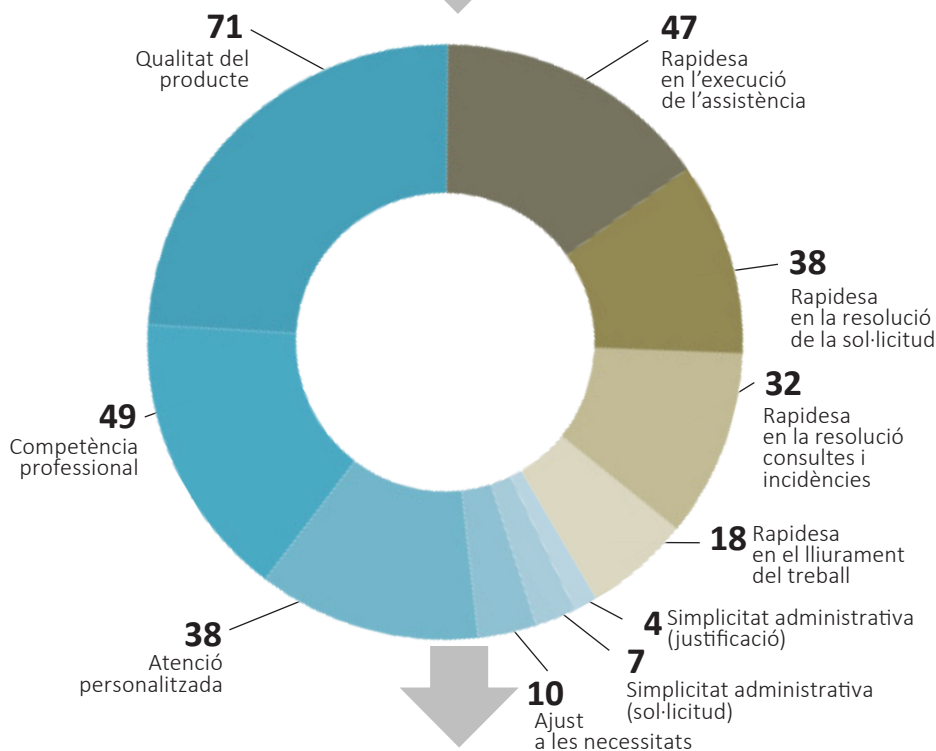
**259** recursos oferts als governs locals

**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**

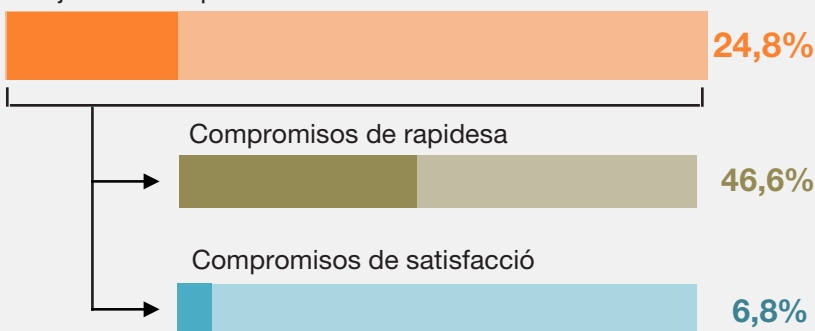
## Seguiment dels compromisos

### Grau d'execució dels recursos

 **14.324** assistències sol·licitades  
 **10.067** estimades i en execució  
 **713** finalitzades

### Dades disponibles

Conjunt de compromisos



# Grau d'assoliment dels compromisos de qualitat

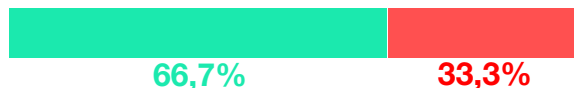
## (2n trimestre 2018)



### Rapidesa en la resolució de la sol·licitud

31,6% de dades disponibles (12 de 38)

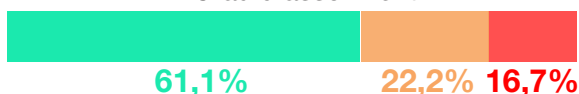
Grau d'assoliment



### Rapidesa en l'execució de l'assistència

38,3% de dades disponibles (18 de 47)

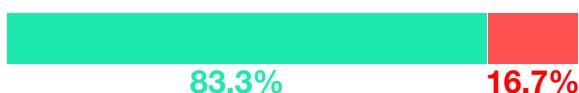
Grau d'assoliment



### Rapidesa en el lliurament del treball

33,3% de dades disponibles (6 de 18)

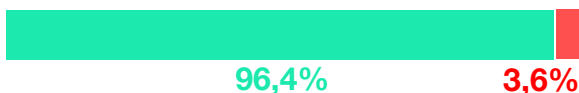
Grau d'assoliment



### Rapidesa en la resolució de consultes i incidències

87,5% de dades disponibles (28 de 32)

Grau d'assoliment



### Ajust a les necessitats

0% de dades disponibles (0 de 10)

Grau d'assoliment



### Atenció personalitzada

2,6% de dades disponibles (1 de 38)

Grau d'assoliment



### Competència professional

8,2% de dades disponibles (4 de 49)

Grau d'assoliment



### Qualitat del servei o producte lliurat

9,9% de dades disponibles (7 de 71)

Grau d'assoliment



### Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud

14,3% de dades disponibles (1 de 7)

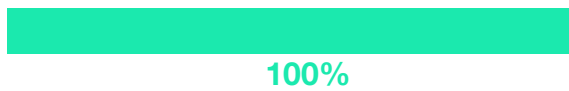
Grau d'assoliment



### Simplicitat administrativa del tràmit de justificació

25% de dades disponibles (1 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](mailto:s.planif.avaluacio@diba.cat)



#DibaOberta



Sistema de seguiment dels compromisos de qualitat