



CATÀLEG DE SERVEIS 2018

Compromisos de qualitat
Resultats del 3r trimestre 2018



311

compromisos de qualitat
en la prestació dels recursos



260 recursos
oferts
als governs
locals



124

TÈCNICS



85

ECONÒMICS



51

MATERIALS

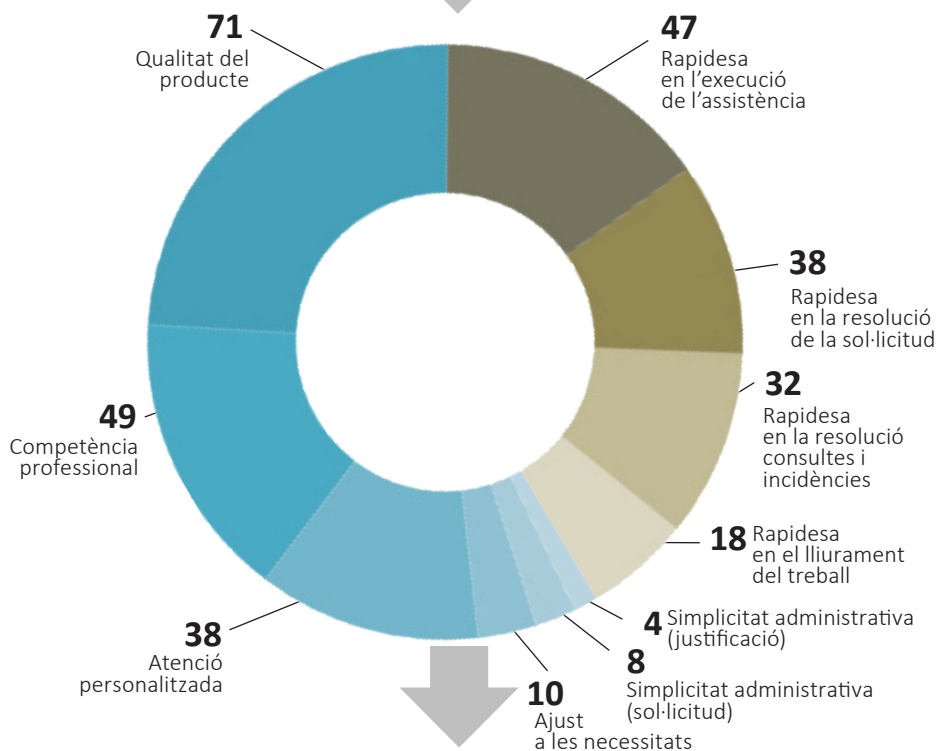


180
mesuren la
satisfacció
un cop finalitzada
l'assistència



135
mesuren la
rapidesa
en la tramitació
i la gestió

Aprovació
i inici
sol·licituds
02-01-2018



Seguiment dels compromisos

Grau d'execució dels recursos



14.957
assistències
sol·licitades



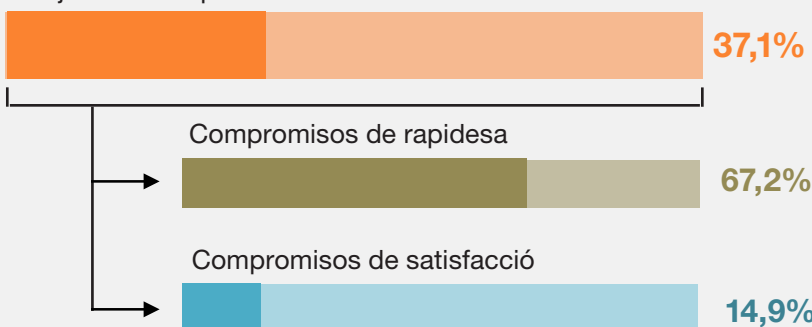
11.407
estimades i
en execució



1.348
finalitzades

Dades disponibles

Conjunt de compromisos



Grau d'assoliment dels compromisos de qualitat

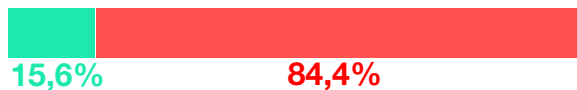
(3r trimestre 2018)



Rapidesa en la resolució de la sol·licitud

84,2% de dades disponibles (32 de 38)

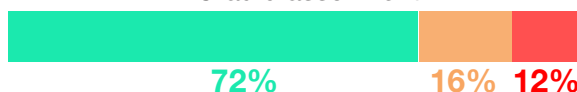
Grau d'assoliment



Rapidesa en l'execució de l'assistència

33,2% de dades disponibles (25 de 47)

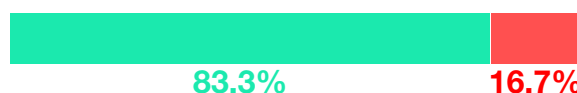
Grau d'assoliment



Rapidesa en el lliurament del treball

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

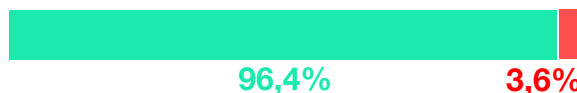
Grau d'assoliment



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

5,3% de dades disponibles (2 de 38)

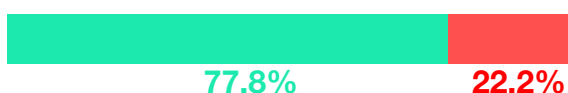
Grau d'assoliment



Competència professional

18,4% de dades disponibles (9 de 49)

Grau d'assoliment



Qualitat del servei o producte lliurat

16,9% de dades disponibles (12 de 71)

Grau d'assoliment



Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud

12,5% de dades disponibles (1 de 8)

Grau d'assoliment



Simplicitat administrativa del tràmit de justificació

50% de dades disponibles (2 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