



CATÀLEG DE SERVEIS 2018

Compromisos de qualitat
Resultats del 1r semestre 2019



315 compromisos de qualitat en la prestació dels recursos






260 recursos oferts als governs locals



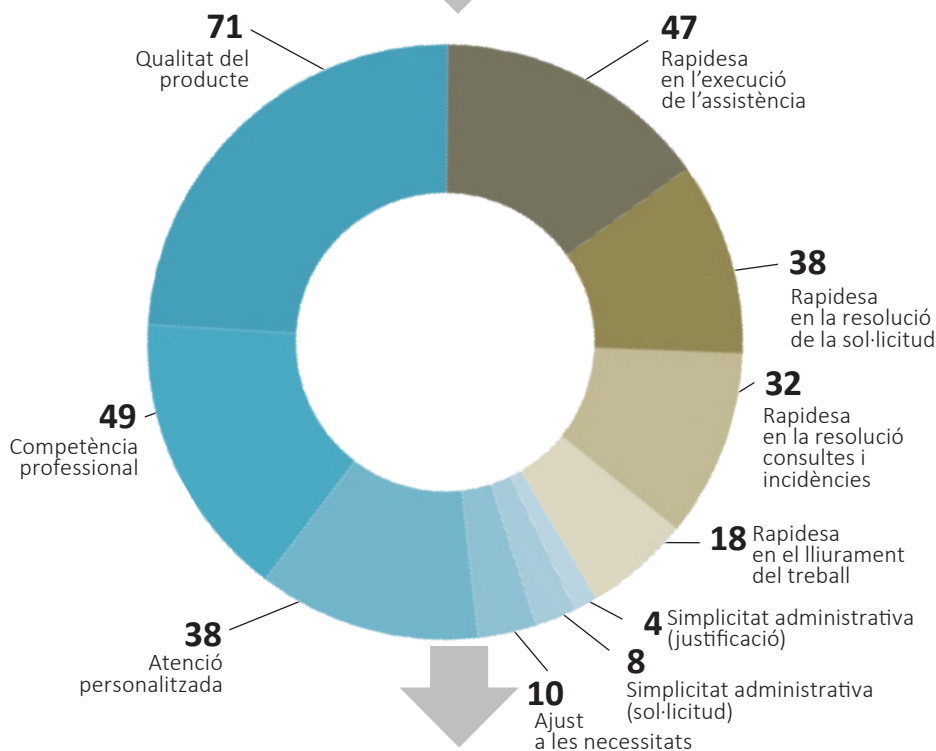
180 mesuren la satisfacció un cop finalitzada l'assistència



135 mesuren la rapidesa en la tramitació i la gestió

 **124** TÈCNICS
 **85** ECONÒMICS
 **51** MATERIALS

Aprovació i inici sol·licituds 02-01-2018



Seguiment dels compromisos

Grau d'execució dels recursos



15.600 assistències sol·licitades



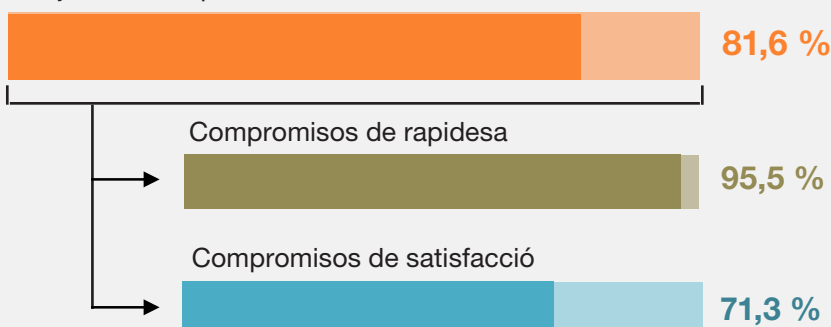
12.228 estimades i en execució



8.130 finalitzades

Dades disponibles

Conjunt de compromisos



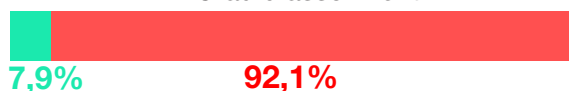
Grau d'assoliment dels compromisos de qualitat (1r semestre 2019)



Rapidesa en la resolució de la sol·licitud

100% de dades disponibles (38 de 38)

Grau d'assoliment



Rapidesa en l'execució de l'assistència

97,9% de dades disponibles (46 de 47)

Grau d'assoliment



Rapidesa en el lliurament del treball

83,3% de dades disponibles (15 de 18)

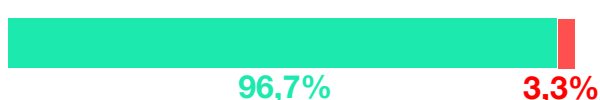
Grau d'assoliment



Rapidesa en la resolució de consultes i incidències

93,8% de dades disponibles (30 de 32)

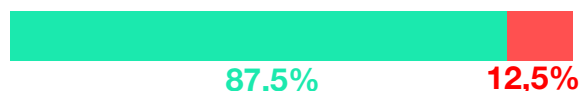
Grau d'assoliment



Ajust a les necessitats

80% de dades disponibles (8 de 10)

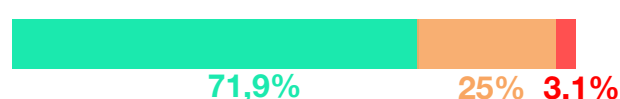
Grau d'assoliment



Atenció personalitzada

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

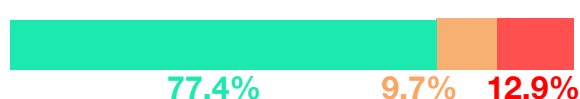
Grau d'assoliment



Competència professional

63,3% de dades disponibles (31 de 49)

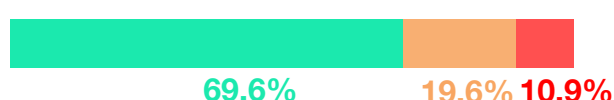
Grau d'assoliment



Qualitat del servei o producte lliurat

64,8% de dades disponibles (46 de 71)

Grau d'assoliment



Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud

87,5% de dades disponibles (7 de 8)

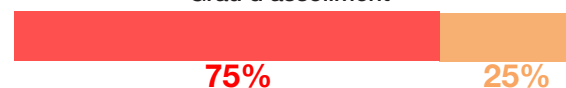
Grau d'assoliment



Simplicitat administrativa del tràmit de justificació

100% de dades disponibles (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.



Diputació
Barcelona

#DibaOberta

Servei de Planificació i Avaluació
Gabinet de la Presidència
s.planif.avaluacio@diba.cat

Carta de serveis del Catàleg

Sistema de seguiment de compromisos de qualitat

Per a consultar l'informe complet, adreceu-vos al web d'Avaluació i Millora:

<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora>

