

Catàleg de la Xarxa de Governes Locals 2019

Compromisos de qualitat

Resultats del 2n trimestre de 2019



325 compromisos de qualitat en la prestació dels recursos

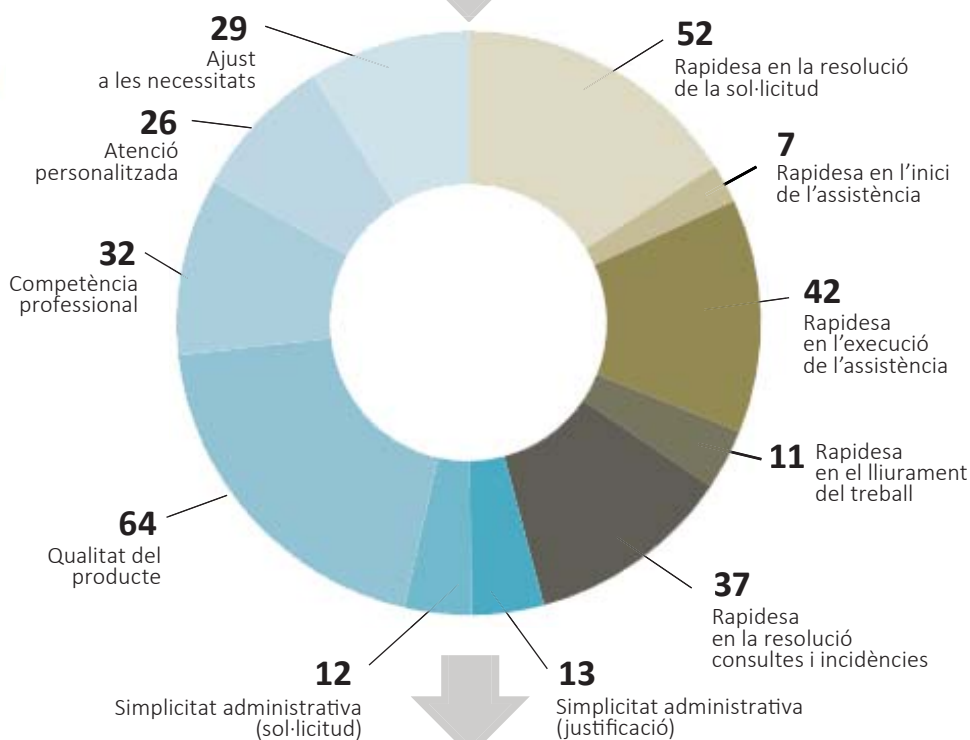


269 recursos oferts als governs locals

176 mesuren la satisfacció un cop finalitzada l'assistència

149 mesuren la rapidesa en la tramitació i la gestió

126 TÈCNICS
92 ECONÒMICS
51 MATERIALS



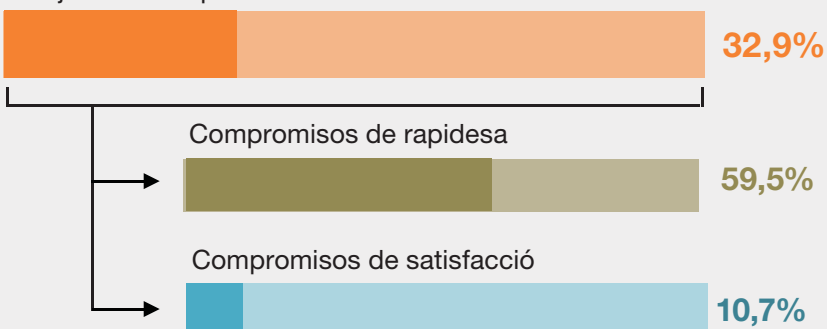
Aprovació i inici sol·licituds 02-01-2019



Seguiment dels compromisos

Dades disponibles

Conjunt de compromisos



Grau d'execució dels recursos



14.412 assistències sol·licitades



10.958 estimades i en execució



764 finalitzades

Grau d'assoliment dels compromisos de qualitat

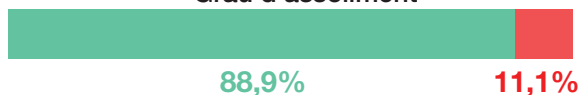
(2n trimestre 2019)



Rapidesa en la resolució de la sol·licitud

69,2 % de dades disponibles (36 de 52)

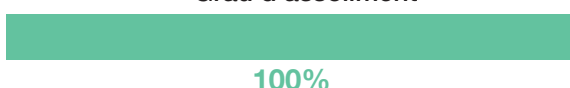
Grau d'assoliment



Rapidesa en l'inici de l'assistència

85,7 % de dades disponibles (6 de 7)

Grau d'assoliment



Rapidesa en l'execució de l'assistència

11,9 % de dades disponibles (5 de 42)

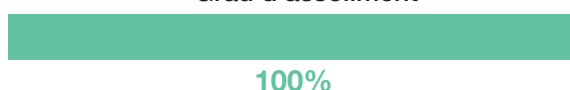
Grau d'assoliment



Rapidesa en el lliurament del treball

54,5 % de dades disponibles (6 de 11)

Grau d'assoliment



Rapidesa en la resolució de consultes i incidències

97,3 % de dades disponibles (36 de 37)

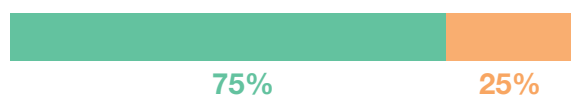
Grau d'assoliment



Ajust a les necessitats

13,8 % de dades disponibles (4 de 29)

Grau d'assoliment



Atenció personalitzada

3,8 % de dades disponibles (1 de 26)

Grau d'assoliment



Competència professional

12,5 % de dades disponibles (4 de 32)

Grau d'assoliment



Qualitat del servei o producte lliurat

7,8 % de dades disponibles (5 de 64)

Grau d'assoliment



Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud

16,7 % de dades disponibles (2 de 12)

Grau d'assoliment



Simplicitat administrativa del tràmit de justificació

15,4 % de dades disponibles (2 de 13)

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](https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora)

