

# Catàleg de la Xarxa de Governes Locals 2019

Compromisos de qualitat

Resultats del 3r trimestre de 2019



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

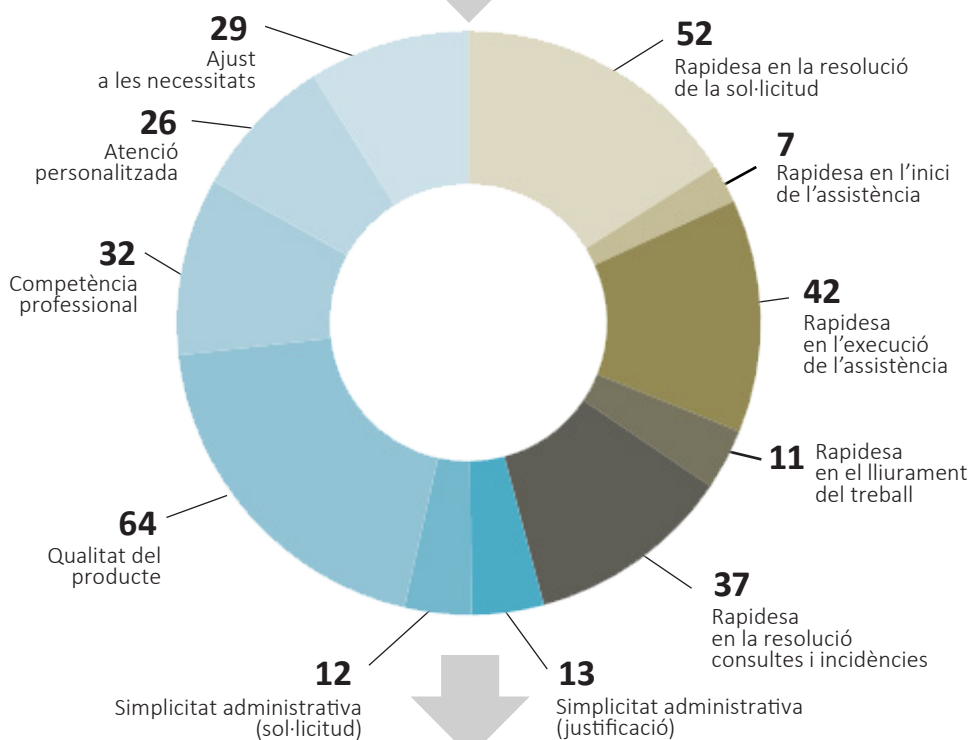


**269** recursos oferts als governs locals

**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**

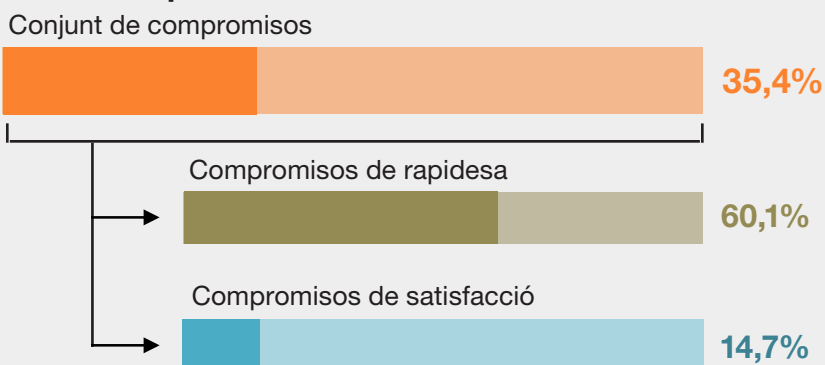


## Seguiment dels compromisos

**Grau d'execució dels recursos**

**15.192** assistències sol·licitades  
**11.937** estimades i en execució  
**1.435** finalitzades

**Dades disponibles**



# Grau d'assoliment dels compromisos de qualitat

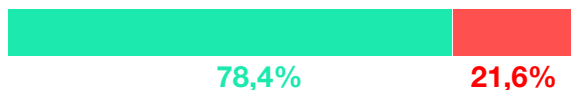
(3r trimestre 2019)



## Rapidesa en la resolució de la sol·licitud

71,1 % de dades disponibles (37 de 52)

Grau d'assoliment



## Rapidesa en l'inici de l'assistència

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

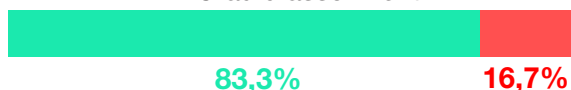
Grau d'assoliment



## Rapidesa en l'execució de l'assistència

14,3 % de dades disponibles (6 de 42)

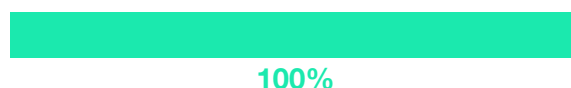
Grau d'assoliment



## Rapidesa en el lliurament del treball

63,6% de dades disponibles (7 de 11)

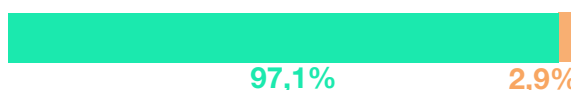
Grau d'assoliment



## Rapidesa en la resolució de consultes i incidències

91,9 % de dades disponibles (34 de 37)

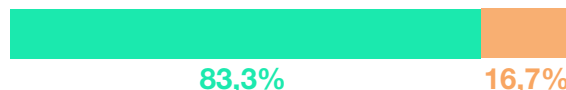
Grau d'assoliment



## Ajust a les necessitats

20,7 % de dades disponibles (6 de 29)

Grau d'assoliment



## Atenció personalitzada

7,7 % de dades disponibles (2 de 26)

Grau d'assoliment



## Competència professional

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

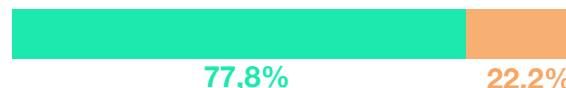
Grau d'assoliment



## Qualitat del servei o producte lliurat

14,1 % de dades disponibles (9 de 64)

Grau d'assoliment



## Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud

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

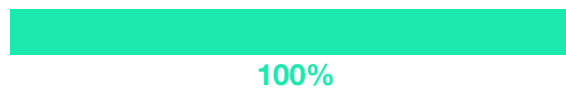
Grau d'assoliment



## 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

Coordinació d'Estratègia Corporativa  
i Concertació Local  
Servei de Planificació i Avaluació  
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>

