

Catàleg de la Xarxa de Governes Locals 2019

Compromisos de qualitat

Resultats del tancament 2019



325

compromisos de qualitat en la prestació dels recursos



269 recursos oferts als governs locals

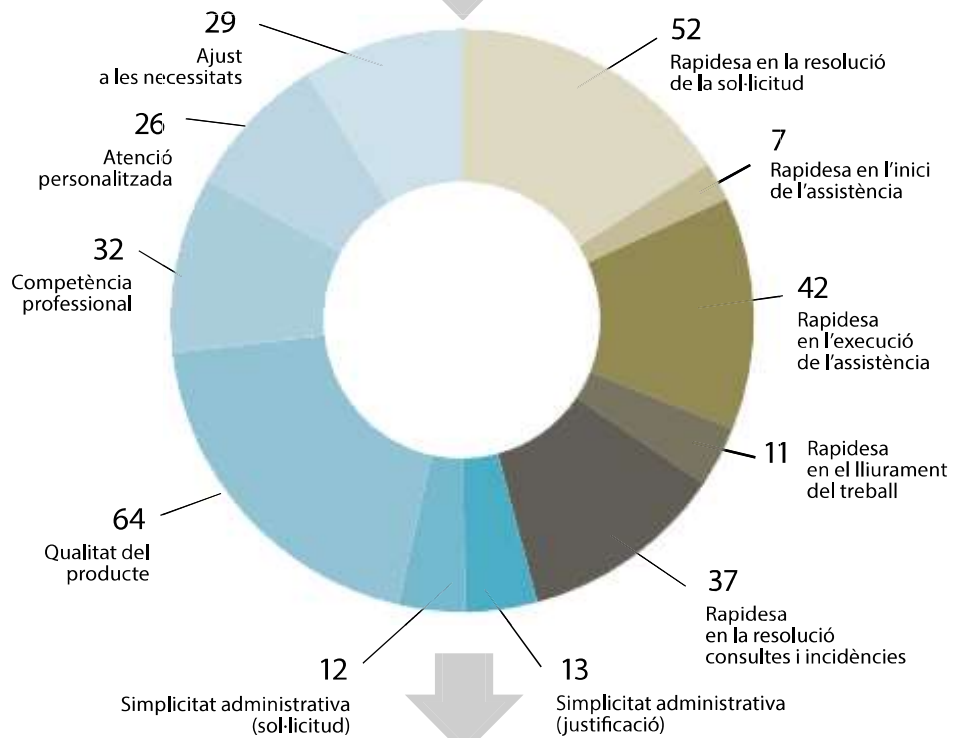


176 mesuren la satisfacció un cop finalitzada l'assistència

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



15.580 assistències sol·licitades



12.470 estimades i en execució



10.114 finalitzades

Dades disponibles

Conjunt de compromisos



Grau d'assoliment dels compromisos de qualitat

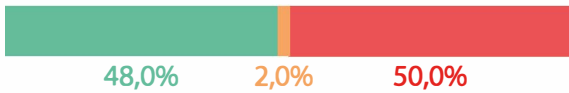
(Tancament del Catàleg XGL 2019)



Rapidesa en la resolució de la sol·licitud

96,2 % de dades disponibles (50 de 52)

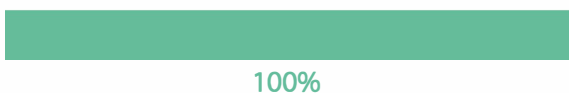
Grau d'assoliment



Rapidesa en l'inici de l'assistència

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

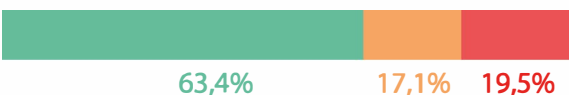
Grau d'assoliment



Rapidesa en l'execució de l'assistència

97,6 % de dades disponibles (41 de 42)

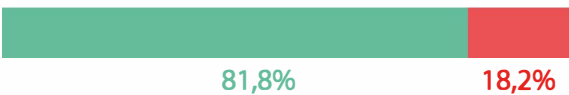
Grau d'assoliment



Rapidesa en el lliurament del treball

100 % de dades disponibles (11 de 11)

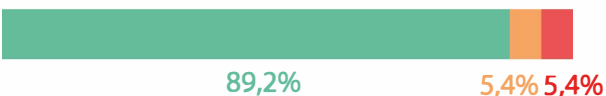
Grau d'assoliment



Rapidesa en la resolució de consultes i incidències

100 % de dades disponibles (37 de 37)

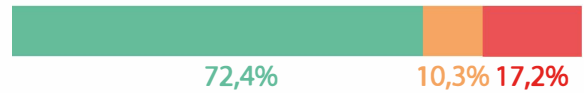
Grau d'assoliment



Ajust a les necessitats

100 % de dades disponibles (29 de 29)

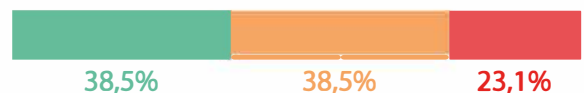
Grau d'assoliment



Atenció personalitzada

100 % de dades disponibles (26 de 26)

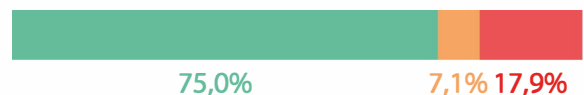
Grau d'assoliment



Competència professional

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

Grau d'assoliment



Qualitat del servei o producte lliurat

90,6 % de dades disponibles (58 de 64)

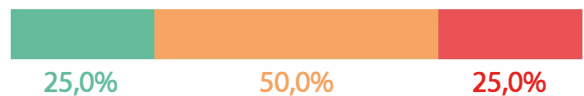
Grau d'assoliment



Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud

100 % de dades disponibles (12 de 12)

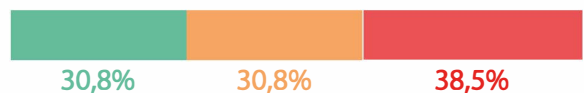
Grau d'assoliment



Simplicitat administrativa del tràmit de justificació

100 % de dades disponibles (13 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

Àrea de Presidència

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 de Seguiment i Millora:

https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/carta_de_serveis/

