

**SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS**

<b>Carta de Serveis</b>	Atenció Ciutadana
<b>Període:</b>	Gener - desembre 2019

Servei	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Atenció telemàtica Seu electrònica	Nivell de disponibilitat del servei del 99%	Disponibilitat del servei	%	99%	(*)	(*)	(*)
	Ens comprometem a contactar amb la persona afectada per iniciar la gestió de la incidència en un termini màxim de 2 dies hàbils a partir de la seva recepció.	Temps transcorregut entre la recepció de la incidència i la primera comunicació del servei.	dies	2	1	-1	100%
Atenció telefònica- Informació i tràmits (010)	Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 40 segons d'espera.	Temps d'espera (mitjana anual)	segons	40	60	20	50%
	En cas de no disposar de la informació sol·licitada, ens comprometem a facilitar-la en un màxim de 2 dies hàbils.	Temps transcorregut entre la petició i el lliurament de la informació demanada.	dies	2	1	-1	100%
Atenció telefònica- Derivació de trucades a serveis (Centrala)	Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 35 segons d'espera.	Temps d'espera (mitjana anual)	segons	35	31	-4	100%
Atenció presencial - Oficines d'atenció Ciutadana	Atendrem les persones que s'adrecin a les Oficines d'atenció ciutadana amb la màxima celeritat possible. Ens comprometem a no superar la mitjana del temps d'espera global de 15 minuts.	Mitjana del temps d'espera global (suma anual de totes les oficines)	minuts	15	11,49	-3,51	100%

(\*) Indicador no disponible durant el període de càlcul