

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

<b>Servei:</b>	Oficina d'atenció al públic d'Urbanisme i Sostenibilitat
<b>Període:</b>	Gener - Desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
<b>Oficina d'atenció al públic d'Urbanisme i Sostenibilitat</b>	Respondre les consultes i demandes d'informació adreçades a areurbanismeisostenibilitat@terrassa.cat en un termini de 5 dies hàbils.	Temps transcorregut entre l'entrada de la consulta/peticició d'informació i la resposta	mitjana de temps transcorregut	5 dies	1 dia*	-4	100,00%
	Mantenir un temps d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts en el 85% dels casos (gestor de torns)	Temps d'espera per a l'atenció a les taules	% d'atencions ateses en menys de 15 minuts	85%	98,00%	13,00%	100,00%
	Registrar d'entrada totes les instàncies i derivar-les al servei corresponent en un termini inferior a les 48 hores laborables.	Temps transcorregut entre el registre de la sol·licitud i la derivació.	mitjana de temps transcorregut	48 hores laborables	24 hores laborables	-24 hores laborables	100,00%
	Tenir menys de dues queixes al trimestre relacionades amb el Servei d'atenció al públic	Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta	nombre de queixes	Màxim 1 trimestral	0 queixes per trimestre	-1 queixa per trimestre	100,00%
		Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al temps d'espera	nombre de queixes	Màxim 1 trimestral	0 queixes per trimestre	-1 queixa per trimestre	100,00%

\* Les respostes són resultat d'una conversa de correu iniciada pel servei, no per una consulta o demanda d'informació directa. L'ús de la bústia com a mitjà de consulta o demanda d'informació és poc rellevant.