

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

<b>Servei:</b>	Protecció Civil
<b>Període:</b>	Gener-desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Protecció Civil	Ofereix un servei de qualitat	Tenir menys de dues queixes al trimestre relacionades amb els serveis prestats	Nombre de queixes trimestrals que estan justificades en relació amb les accions realitzades	1 queixa trimestral	1r.Trimestre: 2 2.Trimestre: 0 3r.Trimestre: 2 4rt.Trimestre: 3	1r.Trimestre: 1 2.Trimestre: -1 3r.Trimestre: 1 4rt.Trimestre: 2	25%
		Respondre al 95% de les consultes, suggeriments i queixes rebudes a la bústia en un termini inferior als 15 dies des del dia de la recepció.	Temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.	95%	100%	5%	100%
		Tramitar el 95% dels informes tècnics en un termini no superior als 15 dies després de la seva sol·licitud.	Temps transcorregut entre el registre de la sol·licitud i el lliurament de l'informe.	95%	100%	5%	100%
	Garantir l'operativitat i actualització dels instruments de protecció i prevenció	Mantenir el servei operatiu 24 hores 365 dies/any.	Hores/dia de servei activat	24	24	0	100%
		Executar el 100% de les obres aprovades anualment en el marc del Pla de Prevenció d'Incendis.	% d'obres executades/obres previstes anualitat	100%	100%	0%	100%
		Actualització anual del Pla d'Emergència	Disposar del Pla d'Emergència actualitzat cada any (DUPROCIM)	Pla actualitzat	Si	-	100%
		Realitzar un mínim d'un simulacre de ciutat anual	Nombre de simulacres de ciutat realitzats	1	0*	-1	0%
		Difondre els avisos a la població com a màxim 20 minuts després d'haver-los rebut.	% avisos difosos en un màxim de 20 minuts	100%	100%	0%	100%

\* No s'han fet simulacres per la situació d'emergència sanitària derivada de la pandèmia per COVID-19