

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA DE L'ÀREADE DRETS SOCIALS
Període:	Gener - Desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	Observacions
	Atendrem les persones que s'adrecin al punt d'informació amb la major celeritat. Ens comprometem a no superar la mitjana del temps d'espera global en 10 minuts.	Mitjana de temps d'espera per a ser atès al punt d'informació igual o inferior a 10 minuts	Mitjana temps espera ≤10'	Durant el 1r semestre: nd Durant el 2n semestre Temps estimat: ≤ 10'	nd 0 %	- 100 %	Durant el 1r trimestre fins la declaració de l'estat d'alarma per la pandèmia hi havia el Punt d'Informació, format per 4 Taules d'atenció presencial per a tràmits i el propi Punt d'atenció, on s'atenia amb torn establert a partir del número que atorgava automàticament la màquina dispensadora de tíquet. A partir de la declaració de l'estat d'alarma, i fins el desembre, es va determinar continuar l'atenció presencial amb cita prèvia, es va reduir l'atenció a una Taula i l'acollida i informació es va realitzar a l'entrada de l'edifici. En el període comprès des de gener a maig no disposem de dades de registre. Des juny a desembre es van atendre 8.381 persones, en un temps estimat d'espera ≤10'.
Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones	Atendrem a les persones que necessitin realitzar un tràmit o una gestió amb la major rapidesa possible. Ens comprometem a no superar la mitjana del temps d'espera global en 20 minuts.	Mitjana de temps d'espera per a fer un tràmit o una gestió igual o inferior a 20 minuts	Mitjana temps espera ≤20'	Durant el 1r semestre: nd Durant el 2n semestre Temps estimat: ≤ 20'	nd 0 %	- 100 %	Durant el 1r trimestre fins la declaració de l'estat d'alarma per la pandèmia s'atenia per als tràmits o gestions a través del torn establert automàticament. A partir de la declaració de l'estat d'alarma, i fins el desembre, es va determinar continuar l'atenció presencial amb cita prèvia i es va reduir l'atenció a una Taula, que convingava l'atenció d'informació i per tràmits o gestions. En el període comprès des de gener a maig no disposem de dades de registre. Des de juny a desembre es van realitzar 1.479 tràmits, en un temps estimat d'espera ≤ 20'.
	Atendrem i respondrem el 100% dels suggeriments i/o les queixes en un termini màxim de 15 dies hàbils.	Percentatge de les respostes en el termini establert	100% ≤15 dies	Des de gener a agost nd Des de setembre fins desembre atenció de queixes i suggeriments es va fer presencial ≤15 dies	-	- 100 %	Durant el període de gener a agost no es disposen de registres de les queixes i suggeriments. Des de setembre fins desembre no hi ha constància de cap queixa o suggeriment per escrit, tot i que s'han atès presencialment o telefònicament les que s'han plantejat en un termini ≤ de 15 dies.