

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Activitats Econòmiques
Període:	Gener-Desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Atendre, informar i assessorar a la ciutadania, a l'emprenedoria, a professionals i empreses i iniciatives d'economia social.	Oferir un punt de referència per rebre assessorament, fer consultes i tràmits relacionats amb el món de l'empresa i l'emprenedoria. Atenció personalitzada i eficient.	% màxim de queixes respecte al total de gestions realitzades.	%	5%	0 Cap queixa presentada	-	100%
Finestreta única per a totes aquelles persones que necessitin fer consultes i tràmits relacionats amb la seva actual o futura empresa.	En l'atenció presencial i telefònica a l'OAE, quan per la complexitat de la consulta la resposta no pugui ser immediata, es demana una adreça o telèfon de contacte i es facilita la informació en el termini d'un dia. Facilitar la informació amb rapidesa	Temps de resposta mitjà en els casos de resposta no immediata.	Temps de resposta	1 dia	1 dia	0	100%
Oferir un Punt d'Atenció a l'Emprenedor/a (PAE) per a la tramitació telemàtica en la constitució d'autònoms, societats limitades i societats limitades nova empresa.	Fer accessible des de la seu electrònica l'accés als impresos i formularis necessaris per efectuar els diferents tràmits del Servei d'Activitats econòmiques Mantenir actualitzats i disponibles els impresos i formularis a la Seu electrònica.	Nº queixes rebudes per no ser accessibles	Nº queixes	-	0 Cap queixa presentada	-	100%
		Nbre errades detectades	Nº d'errades	-	0 Cap errada detectada	-	100%
Assessorament tècnic personalitzat per consultes sobre aspectes tècnics i jurídics relacionats amb la legalització d'activitat	Contestar les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de l'endemà de la recepció. Atendre totes les queixes i suggeriments que es rebin pels diferents canals establerts.	Nº respostes realitzades dins de termini sobre el total de les rebudes	Temps de resposta	Màxim 3 dies	Màxim 2 dies		100%
		Nº suggeriments de millora recollits i aplicats.	Nº suggeriments atesos	Atenció total	0 Cap proposta presentada	-	100%
Assessorament tècnic personalitzat per consultes sobre aspectes tècnics i jurídics relacionats amb la legalització d'activitat	Resoldre les peticions rebudes a la bústia de consultes sobre normativa sectorial i de tramitació d'activitats econòmiques, per dur a terme la legalització d'una activitat, la seva modificació, ampliació o canvi de titularitat. Donar resposta en 3 dies hàbils.	% de peticions resoltes dins del termini establert	Temps de resposta	Màxim 3 dies	Màxim 2 dies	"-1 dia"	100%
Assessorament tècnic personalitzat per consultes sobre aspectes tècnics i jurídics relacionats amb la legalització d'activitat	Donar un servei d'assessorament tècnic i jurídic amb cita prèvia, per respondre les consultes derivades de la implantació d'activitats i compliment de normativa sectorial i de tramitació. Oferir un mínim de 12 visites setmanals, de 45 minuts, per respondre	Nº de visites setmanals	Nº	12	41	8	33%
Accions formatives dirigides a: • Les empreses. • Les persones emprenedores i a les iniciatives d'economia social, en relació amb diferents temàtiques vinculades amb la organització i la gestió empresarial. • Col·lectius, entitats i al món educatiu	Oferir sessions grupals per informar dels aspectes relacionats amb la creació d'empresa, brindant un coneixement bàsic en aquesta matèria. Realitzar un mínim de 18 sessions semestrals.	Nº de sessions semestrals	Nº sessions semestrals	18	10 (en els dos semestres)	72%	28%

A partir de l'inici d'estat d'alarma, les peticions d'informació no arribaven. Quan van passar uns mesos les peticions d'informació es van fer de forma individual i no de forma grupal.