

ÀREA D'ESTRUCTURA TERRITORIAL I ATENCIÓ CIUTADANA

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

| | |
|-------------------------|-----------------------|
| Carta de Serveis | Atenció Ciutadana |
| Període | Gener - desembre 2020 |

| 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 | 99 | - | 100% |
| | 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 | 2 | - | 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 | 147 | 107 | (**) |
| | 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 | 2 | - | 100% (*) |
| Atenció telefònica- Derivació de trucades a serveis (Centraleta) | Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 35 segons d'espera. | Temps d'espera (mitjana anual) | segons | 35 | 71 | 36 | (**) |
| 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 | 9,88 | -5 | 100% (***) |

Els compromisos de la carta de serveis d'atenció ciutadana s'han vist afectat per la situació derivada de la COVID, que ha impactat directament sobre el servei

(*) No es disposa de registre de resultats. Tot i això, hi ha una instrucció interna del servei que diu que s'ha de respondre en menys de dos dies i per tant dona per fet que es compleix.

(**) Indicador afectat per la situació derivada de la COVID. El tancament de les OACs ha obligat a realitzar tots els tràmits i atencions via telemàtica o telefònica el que ha suposat un augment del volum de trucades que ha tingut com a conseqüència un increment dels temps d'espera.

(***) El 16 de març es van haver de tancar totes les oficines d'atenció ciutadana. A partir del 25 de maig es van reobrir algunes, però només s'atenia amb cita prèvia, amb la qual cosa, aquest indicador en 2020 no reflexa la realitat del servei.