

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Oficina d'atenció al públic d'Urbanisme i Sostenibilitat
Període:	Gener - Desembre 2022

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	
Oficina d'atenció al públic d'Urbanisme i Sostenibilitat	Respondre les consultes i demandes d'informació adreçades a areaurbanismeisostenibilitat@terrassa.cat en un termini de 5 dies hàbils.	Temps transcorregut entre l'entrada de la consulta/petició d'informació i la resposta	la mitjana de temps transcorregut	5 dies	*			
	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%	**			
	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 sol·licitud i la derivació.	la mitjana de temps transcorregut	2 dies	1 dia laborable	1 dia laborable	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%

* El 2022 s'elimina aquest indicador perquè l'ús de la bústia de l'Àrea com a mitjà de consulta o demanda d'informació és irrelevant.

** El 2022 s'elimina aquest indicador perquè amb la implantació del sistema de cita prèvia obligatòria, no es produeixen esperes.