

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA DE L'ÀREA DE DRETS SOCIALS
Període:	Gener - Desembre 2021

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'	≤ 10'	0 %	100 %	Durant l'any es van atendre 16.033 persones, en un temps estimat d'espera inferior als 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'	≤ 20'	0 %	100 %	Durant l'any es van realitzar 4.508 tràmits i/o gestions, 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	100 % ≤15 dies	0 %	100 %	Al llarg de l'any 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.