

**SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS**

<b>Carta de Serveis</b>	Atenció ciutadana
<b>Període</b>	Gener-Desembre 2023

Servei	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
<b>Atenció telemàtica Seu electrònica</b>	Nivell de disponibilitat del servei del 99%	Disponibilitat del servei	Percentatge	99 %	99 %	0 %	<b>100 %</b>
	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	0,5	-1,5	<b>100 %</b> (*)
<b>Atenció telefònica- Informació i tràmits (010)</b>	Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 40 segons d'espera.	Temps d'espera (mitjana anual)	Segons	40	132	92	<b>30 %</b> (**)
	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	0,63	-1,375	<b>100 %</b> (*)
<b>Atenció telefònica- Derivació de trucades a serveis (Centraleta)</b>	Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 35 segons d'espera.	Temps d'espera (mitjana anual)	Segons	35	57	22	<b>61 %</b> (**)
<b>Atenció presencial - Oficines d'atenció Ciutadana</b>	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	3,16	-11,84	<b>100 %</b> (***)

(\*) 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 el Servei dona per fet que es compleix.

(\*\*) La implantació de la cita prèvia i l'augment de la tramitació telemàtica, ha suposat un augment en la duració de la trucada i ha tingut com a conseqüència un increment dels temps d'espera, que ha comportat un canvi de context que es tindrà en compte en la propera Carta de Serveis.

(\*\*\*) Les atencions presencials es realitzen amb cita prèvia.