

**SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2024**

<b>Servei:</b>	<b>OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA DE DRETS SOCIALS</b>
<b>Període:</b>	<b>Gener - Desembre 2024</b>

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	
<b>Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones</b>	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 %	(*)
	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'	≤ 10'	0	100 %	(**)
	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 %	(***)

(\*) Durant l'any es van atendre 11.524 persones presencialment i 22.554 telefònicament, en un temps estimat d'espera ≤ 10'.

(\*\*) Durant l'any es van realitzar 3.746 tràmits i/o gestions, en un temps estimat d'espera ≤ 20'.

(\*\*\*) 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 ≤ 15 dies.