

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Carta de Serveis	Atenció ciutadana
Període	Gener-Desembre 2024

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	Percentatge	99 %	99 %	0 %	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	0,5	-1,5	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	104	64	38 % (**)
	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	0,50	-1,5	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	49 % (**)
Atenció presencial - Oficines d'atenció Ciutadana	Atendrem les persones que s'adrecin a les Oficines d'atenció ciutadana amb la màxima celeritat possible. Mitjana del temps d'espera global (suma d'espera global de 15 minuts).	Mitjana del temps d'espera global (suma anual de totes les oficines)	Minuts	15	2,32	-12,68	100 % (***)

(*) No es disposa de registre de resultats. Tanmateix, hi ha una instrucció interna del servei que estableix un termini de resposta inferior a dos dies, per la qual cosa el Servei assumeix el seu compliment.

(**) 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 contabilitzen només les realitzades amb cita prèvia.