



# CATÀLEG DE SERVEIS 2018

Compromisos de qualitat  
Resultats del 4t trimestre 2018



**315** compromisos de qualitat en la prestació dels recursos



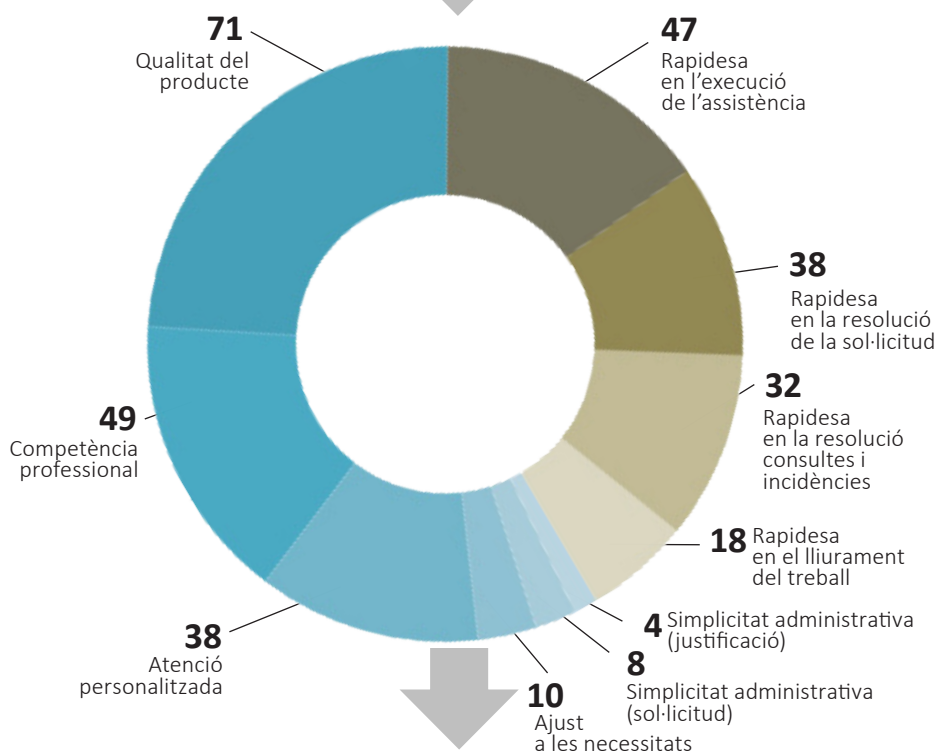
**260** recursos oferts als governs locals



**180** mesuren la satisfacció un cop finalitzada l'assistència



**135** mesuren la rapidesa en la tramitació i la gestió



## Seguiment dels compromisos

### Grau d'execució dels recursos



**15.600** assistències sol·licitades



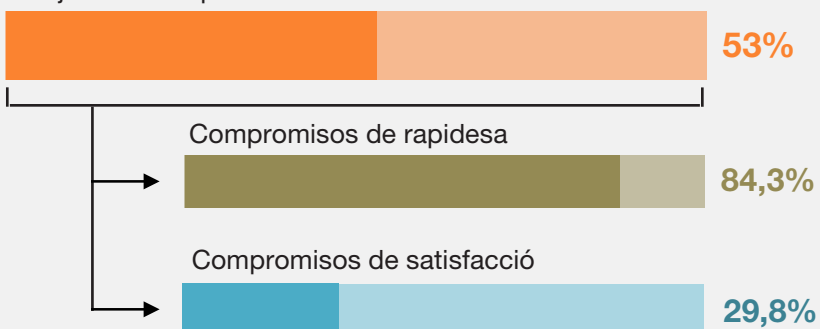
**11.968** estimades i en execució



**3.597** finalitzades

### Dades disponibles

Conjunt de compromisos



# Grau d'assoliment dels compromisos de qualitat

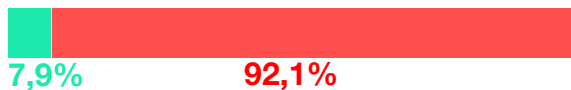
## (4t trimestre 2018)



### Rapidesa en la resolució de la sol·licitud

100% de dades disponibles (38 de 38)

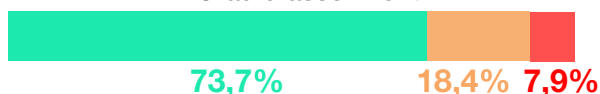
Grau d'assoliment



### Rapidesa en l'execució de l'assistència

80,9% de dades disponibles (38 de 47)

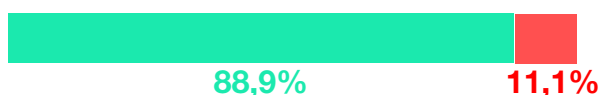
Grau d'assoliment



### Rapidesa en el lliurament del treball

50% de dades disponibles (9 de 18)

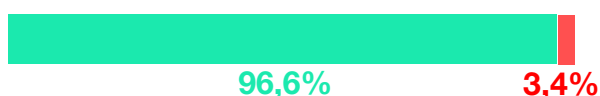
Grau d'assoliment



### Rapidesa en la resolució de consultes i incidències

90,6% de dades disponibles (29 de 32)

Grau d'assoliment



### Ajust a les necessitats

10% de dades disponibles (1 de 10)

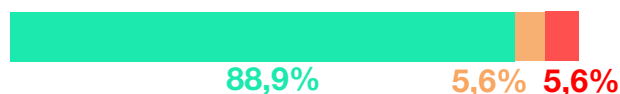
Grau d'assoliment



### Atenció personalitzada

47,4% de dades disponibles (18 de 38)

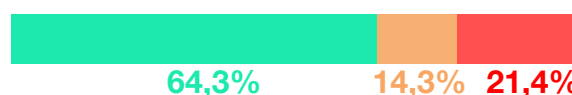
Grau d'assoliment



### Competència professional

28,6% de dades disponibles (14 de 49)

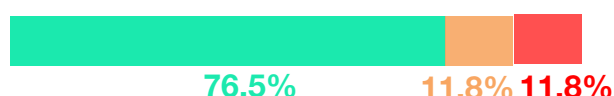
Grau d'assoliment



### Qualitat del servei o producte lliurat

23,9% de dades disponibles (17 de 71)

Grau d'assoliment



### Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud

12,5% de dades disponibles (1 de 8)

Grau d'assoliment



### Simplicitat administrativa del tràmit de justificació

50% de dades disponibles (2 de 4)

Grau d'assoliment



■ El compromís s'ha complert.

■ El compromís s'ha incomplert parcialment (no s'ha assolit 1 dels 2 indicadors).

■ El compromís s'ha incomplert.



Per a consultar l'informe complet, adreueu-vos al web d'Avaluació i Millora:  
<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>

**Carta de serveis del Catàleg**  
Àrea de Presidència  
Gabinet de la Presidència  
Servei de Planificació i Avaluació  
[s.planif.avaluacio@diba.cat](mailto:s.planif.avaluacio@diba.cat)



Diputació  
Barcelona

#DibaOberta



Sistema de seguiment dels compromisos de qualitat