

# Catàleg de la Xarxa de Governes Locals 2019

Compromisos de qualitat

Resultats del 4t trimestre de 2019



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

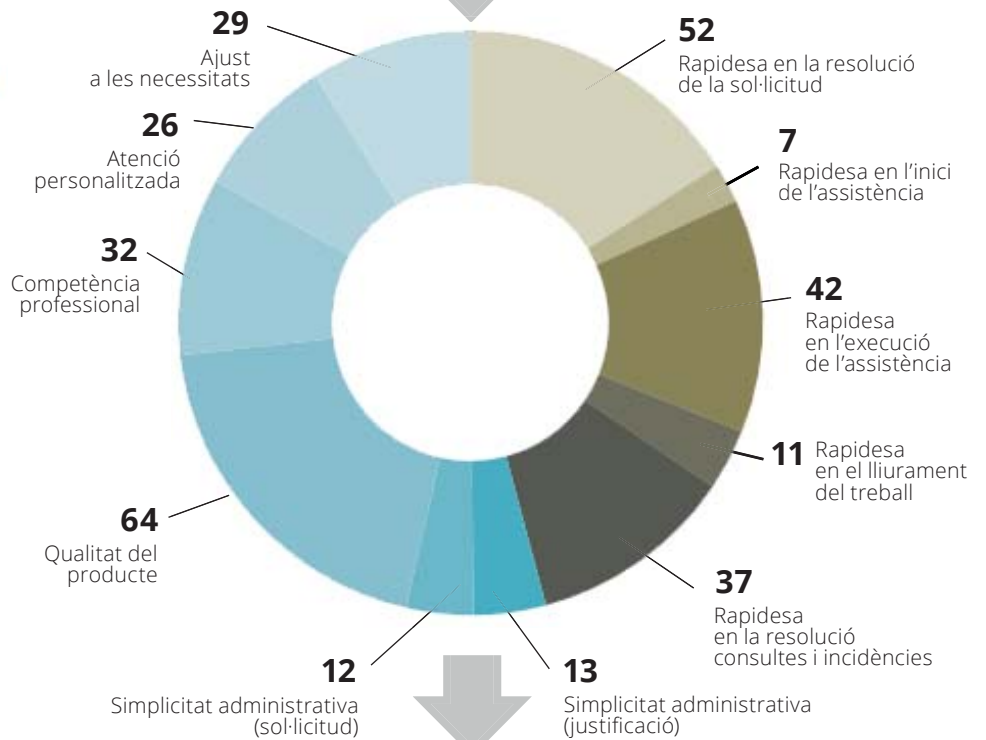


**269** recursos oferts als governs locals

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

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

**126** TÈCNICS  
**92** ECONÒMICS  
**51** MATERIALS



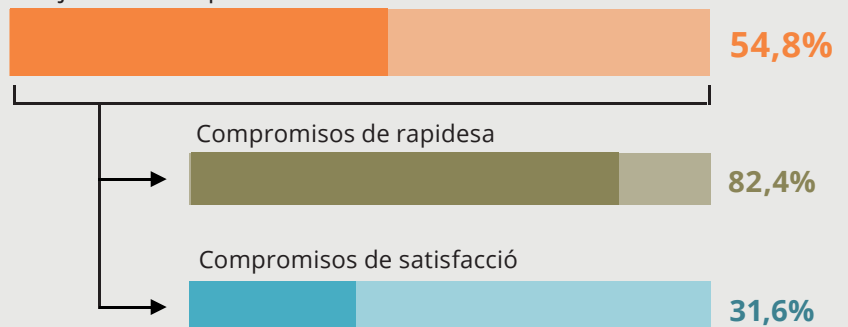
Aprovació i inici sol·licituds  
02-01-2019



## seguiment dels compromisos

### Dades disponibles

Conjunt de compromisos



### Grau d'execució dels recursos



**15.575** assistències sol·licitades



**11.852** estimades i en execució



**2.891** finalitzades

# Grau d'assoliment dels compromisos de qualitat

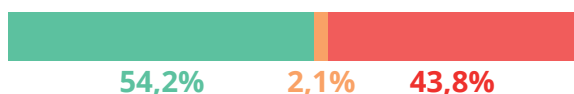
(4t trimestre 2019)



## Rapidesa en la resolució de la sol·licitud

92,3 % de dades disponibles (48 de 52)

Grau d'assoliment



## Rapidesa en l'inici de l'assistència

85,7 % de dades disponibles (6 de 7)

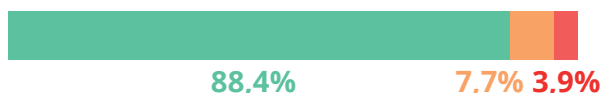
Grau d'assoliment



## Rapidesa en l'execució de l'assistència

61,9 % de dades disponibles (26 de 42)

Grau d'assoliment



## Rapidesa en el lliurament del treball

63,6% de dades disponibles (7 de 11)

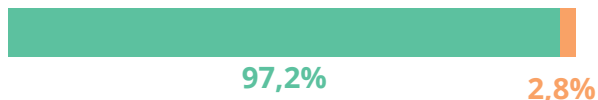
Grau d'assoliment



## Rapidesa en la resolució de consultes i incidències

97,3 % de dades disponibles (36 de 37)

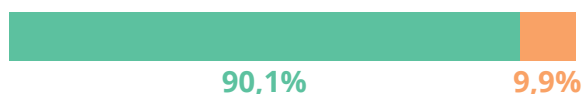
Grau d'assoliment



## Ajust a les necessitats

34,5 % de dades disponibles (10 de 29)

Grau d'assoliment



## Atenció personalitzada

30,8 % de dades disponibles (8 de 26)

Grau d'assoliment



## Competència professional

28,1 % de dades disponibles (9 de 32)

Grau d'assoliment



## Qualitat del servei o producte lliurat

29,7 % de dades disponibles (19 de 64)

Grau d'assoliment



## Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud

25,0 % de dades disponibles (3 de 12)

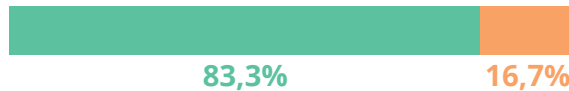
Grau d'assoliment



## Simplicitat administrativa del tràmit de justificació

46,2 % de dades disponibles (6 de 13)

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



Diputació  
Barcelona

Àrea de Presidència

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local

Servei de Planificació i Avaluació  
[s.planif.avaluacio@diba.cat](mailto:s.planif.avaluacio@diba.cat)

## Carta de serveis del Catàleg

Sistema de seguiment de compromisos de qualitat

Per a consultar l'informe complet, adreceu-vos al web de Seguiment i Millora:

<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora>

