



# CATÀLEG DE SERVEIS 2018

Compromisos de qualitat  
Resultats del tancament 2018



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

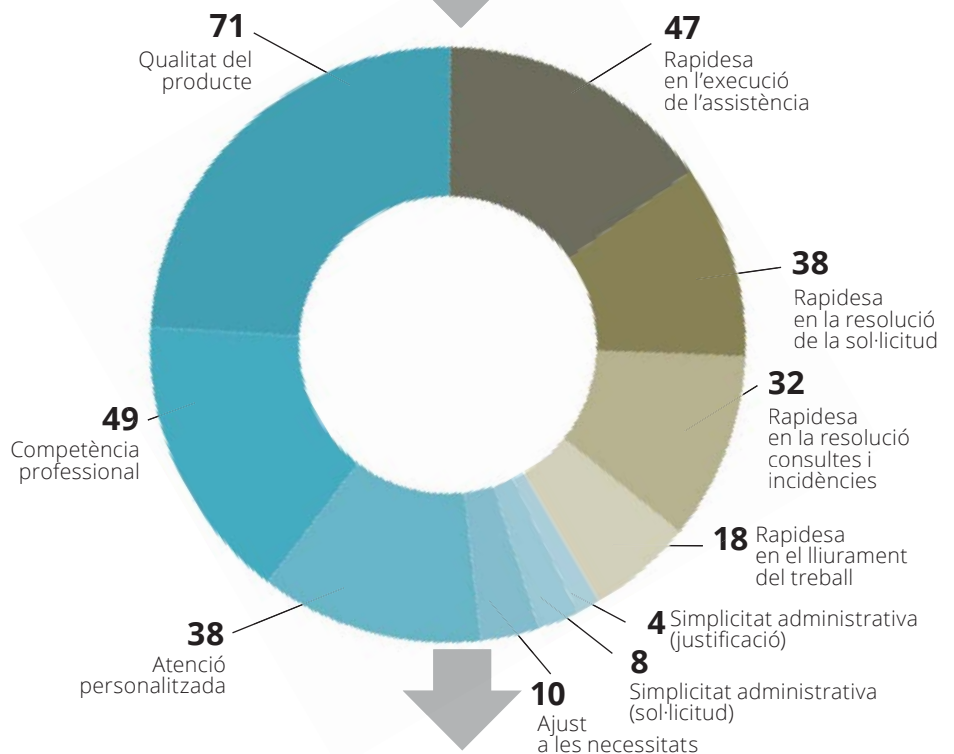
**260** recursos oferts als governs locals

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

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

 **124** TÈCNICS  
 **85** ECONÒMICS  
 **51** MATERIALS

**Aprovació i inici sol·licituds 02-01-2018**

## seguiment dels compromisos

**Grau d'execució dels recursos**

 **15.598** assistències sol·licitades  
 **12.064** estimades i en execució  
 **10.969** finalitzades

### Dades disponibles

Conjunt de compromisos



# Grau d'assoliment dels compromisos de qualitat

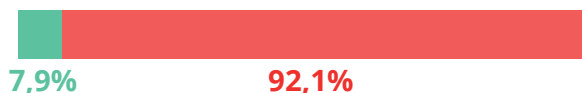
(TANCAMENT 2018)



## 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

100% de dades disponibles (47 de 47)

Grau d'assoliment



## Rapidesa en el lliurament del treball

100% de dades disponibles 18 de 18)

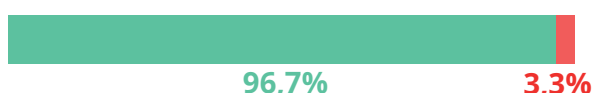
Grau d'assoliment



## Rapidesa en la resolució de consultes i incidències

93,8% de dades disponibles (30 de 32)

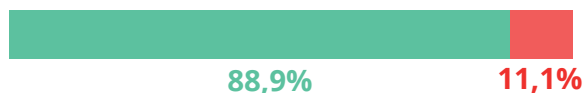
Grau d'assoliment



## Ajust a les necessitats

90% de dades disponibles (9 de 10)

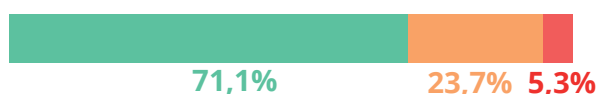
Grau d'assoliment



## Atenció personalitzada

100% de dades disponibles (38 de 38)

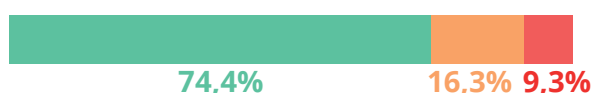
Grau d'assoliment



## Competència professional

87,8% de dades disponibles (43 de 49)

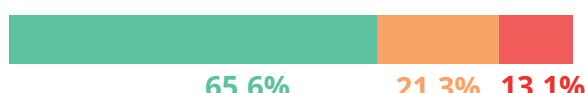
Grau d'assoliment



## Qualitat del servei o producte lliurat

85,9% de dades disponibles (61 de 71)

Grau d'assoliment



## Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud

100% de dades disponibles (8 de 8)

Grau d'assoliment



## Simplicitat administrativa del tràmit de justificació

100% de dades disponibles (4 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



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>

