

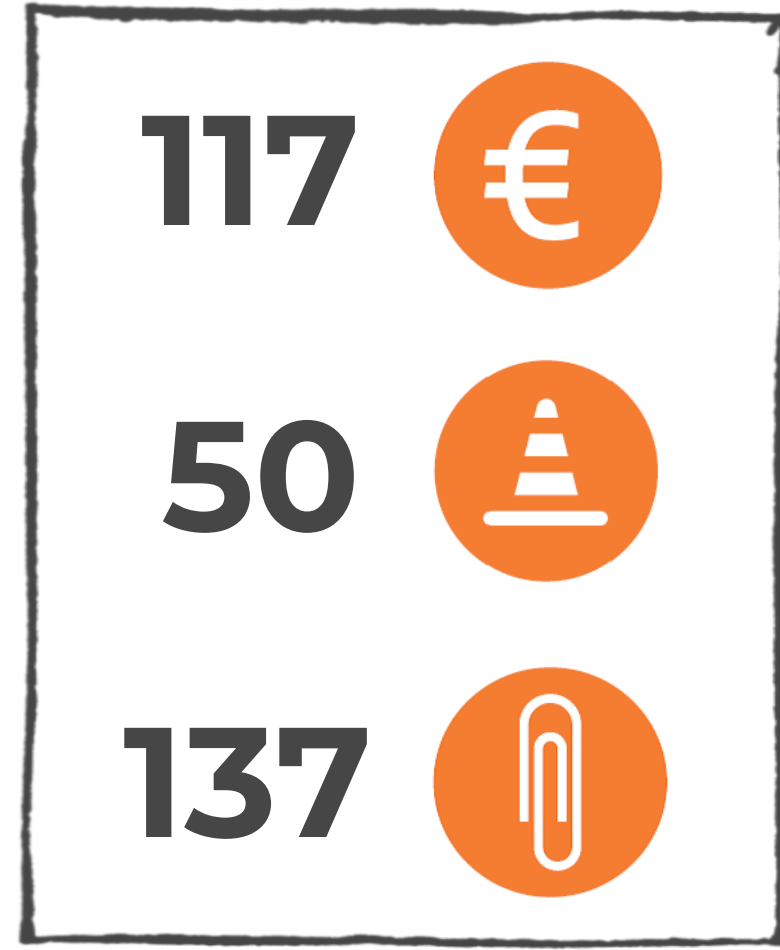
Catàleg de la Xarxa de Governes Locals 2020

Resultats dels compromisos de qualitat

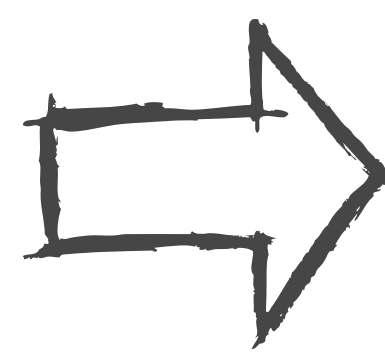
1r semestre 2021



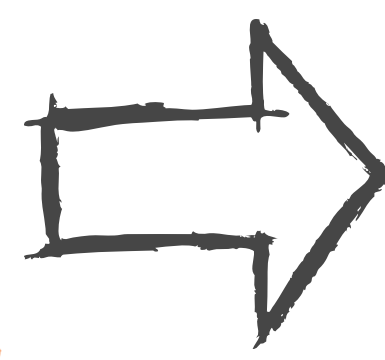
304
recursos



20.145
sol·licituds



14.612
aprovades



8.004
finalitzades

363 compromisos de qualitat

4 generals

359 associats a recursos

AVANÇAMENT DE PAGAMENT

80% d'avançaments de pagament del 60% o més, mai menys del 50%

SIMPLICITAT SOL·LICITUD

80% de valoracions de 8 o més, mai menys de 6

SIMPLICITAT JUSTIFICACIÓ

80% de valoracions de 8 o més, mai menys de 6

RESPOSTA CONSULTES PMT

93% de les consultes respostes en 5 dies hàbils o menys, mai més de 30

TERMINIS SATISFACCIÓ

Rapidesa en la resolució de la sol·licitud **84** **38** Ajust a les necessitats

Rapidesa en l'inici de l'assistència **3** **28** Atenció personalitzada

Rapidesa en l'execució de l'assistència **48** **29** Competència professional

Rapidesa en el lliurament del treball **8** **58** Qualitat del producte

Rapidesa en la resolució de consultes i incidències **37** **14** Simplicitat administrativa (sol·licitud)

16 Simplicitat administrativa (justificació)

COMPROMISOS AMB DADES

TOTAL DE COMPROMISOS **82%** (299 de 363)

TERMINIS **90%** (162 de 180)

SATISFACCIÓ **73%** (133 de 183)

GRAU D'ASSOLIMENT - Compromisos generals

AVANÇAMENT DE PAGAMENT



SIMPLICITAT SOL·LICITUD



RESPOSTA CONSULTES PMT



SIMPLICITAT JUSTIFICACIÓ



El compromís s'ha acomplert

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

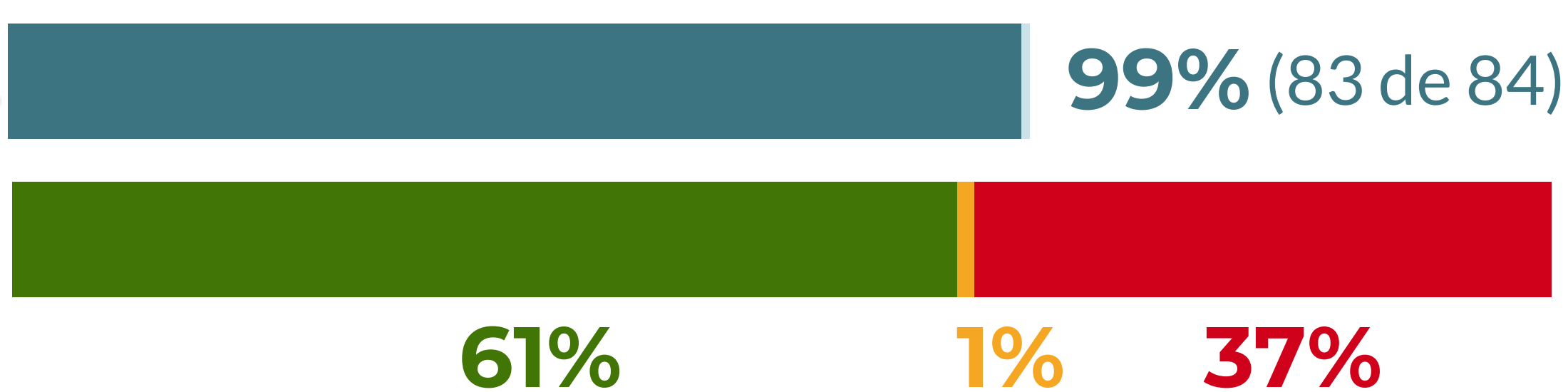
El compromís s'ha incomplert



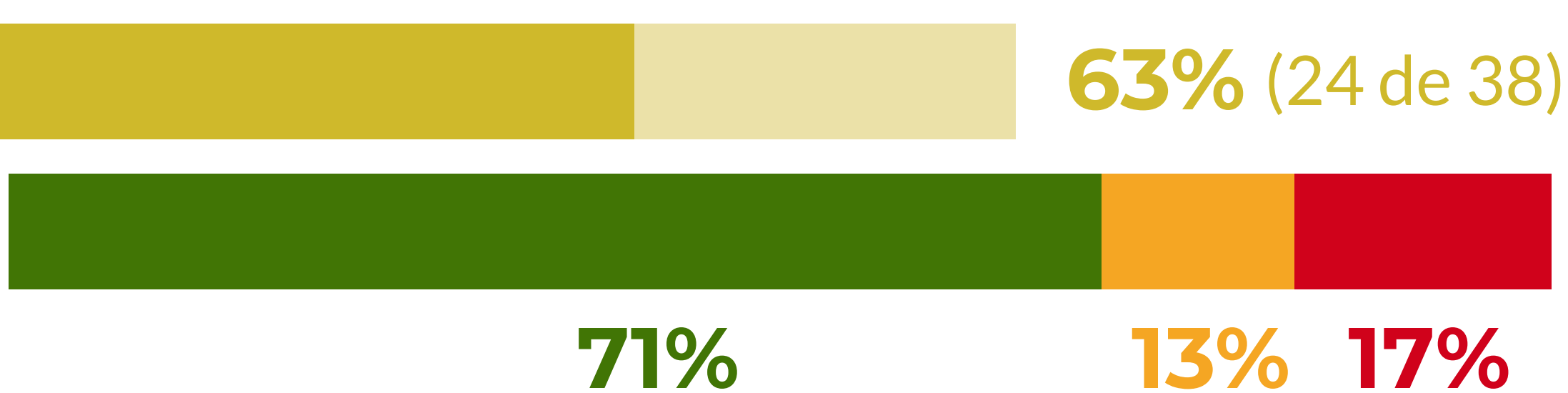
COMPROMISOS AMB DADES I GRAU D'ASSOLIMENT

Compromisos associats a recursos

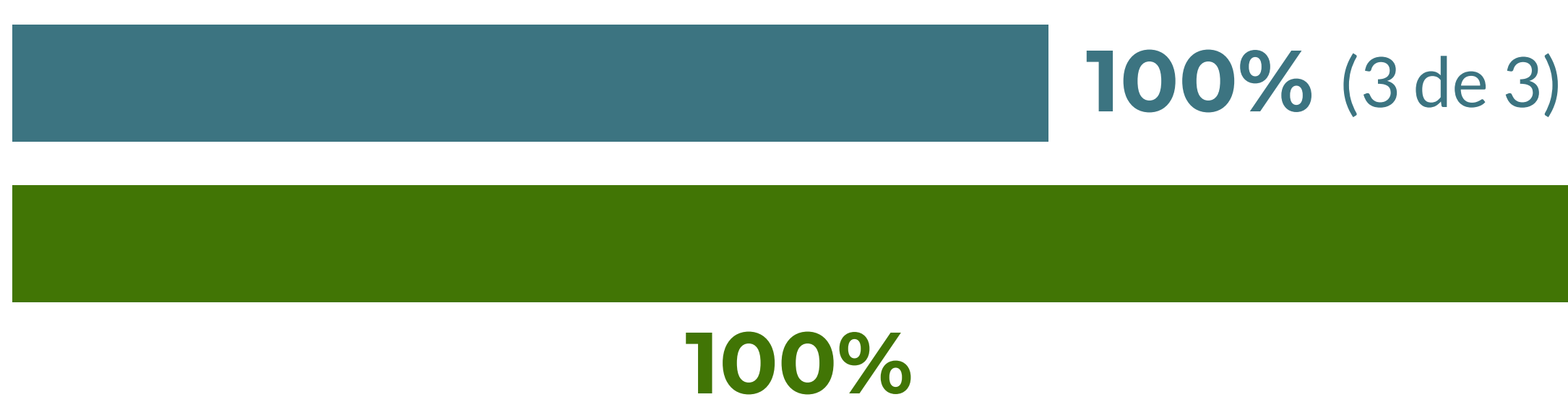
Rapidesa en la resolució de la sol·licitud



Ajust a les necessitats



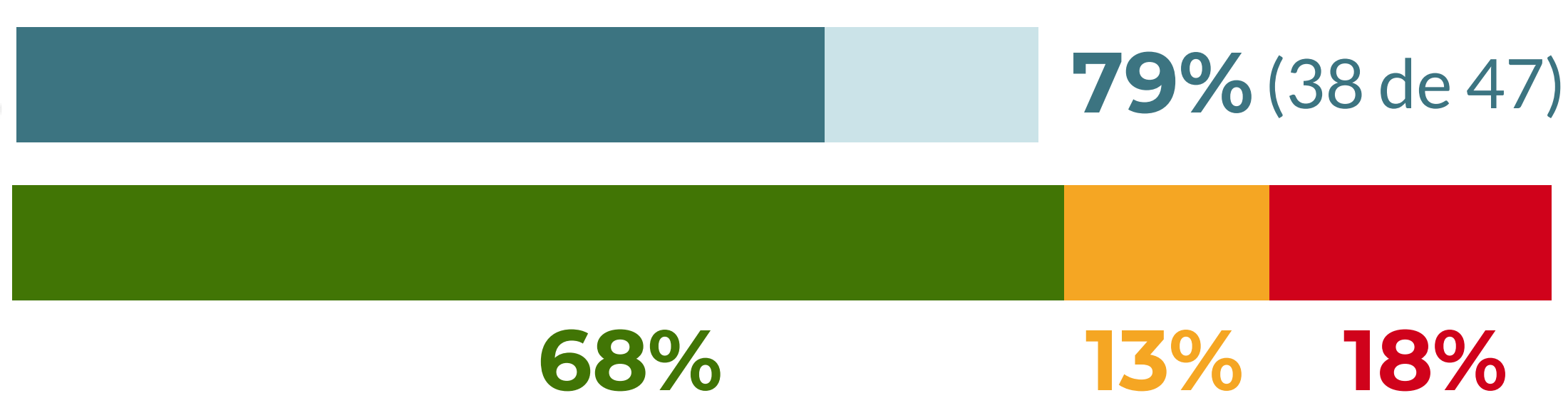
Rapidesa en l'inici de l'assistència



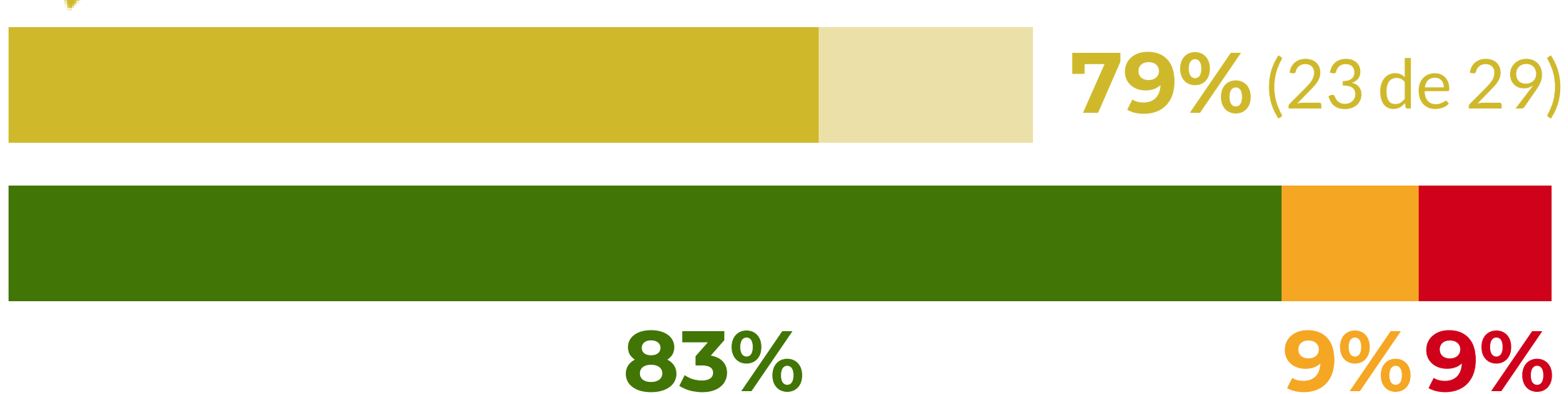
Atenció personalitzada



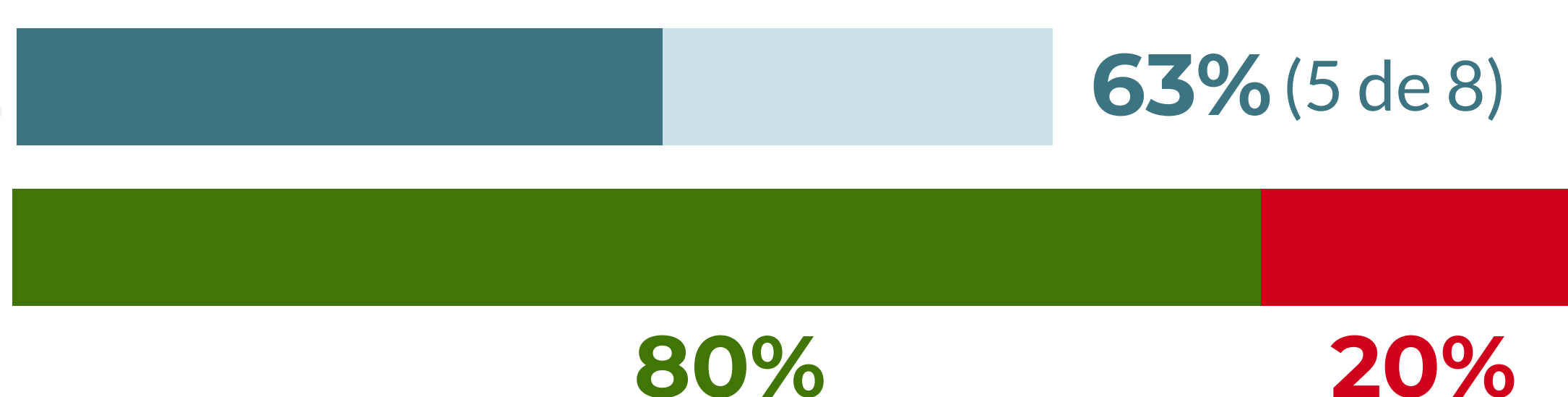
Rapidesa en l'execució de l'assistència



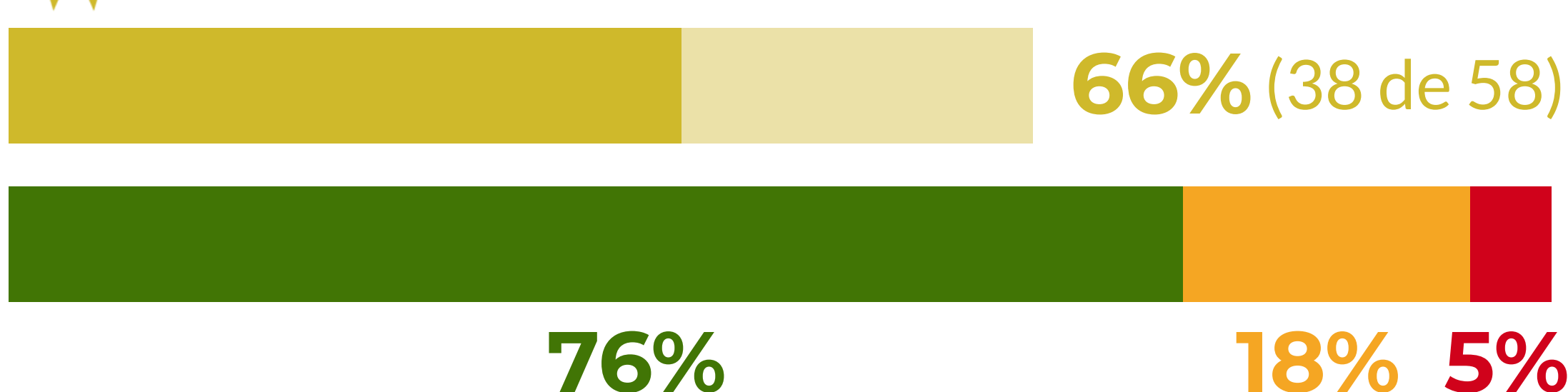
Competència professional



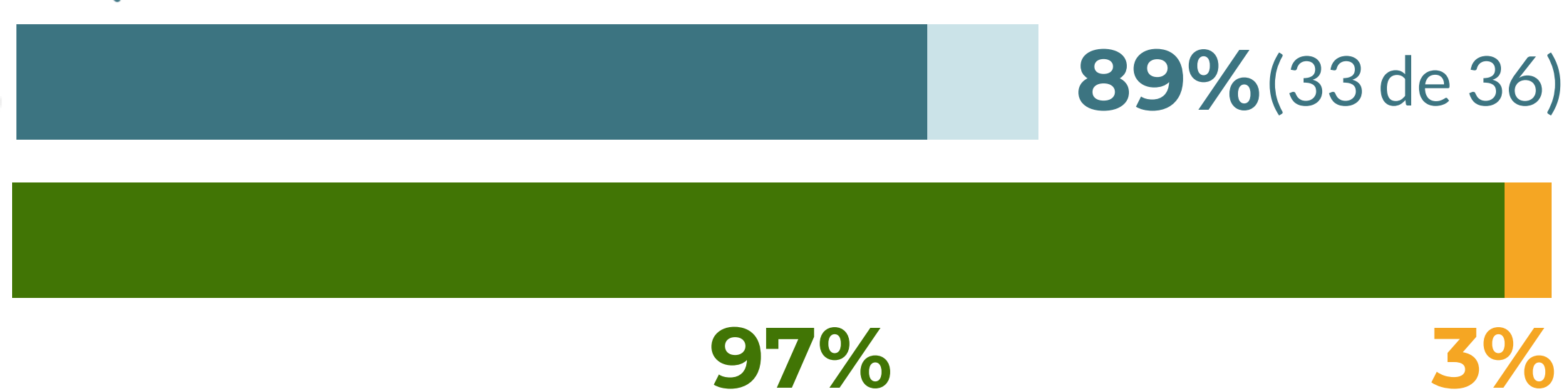
Rapidesa en el lliurament del treball



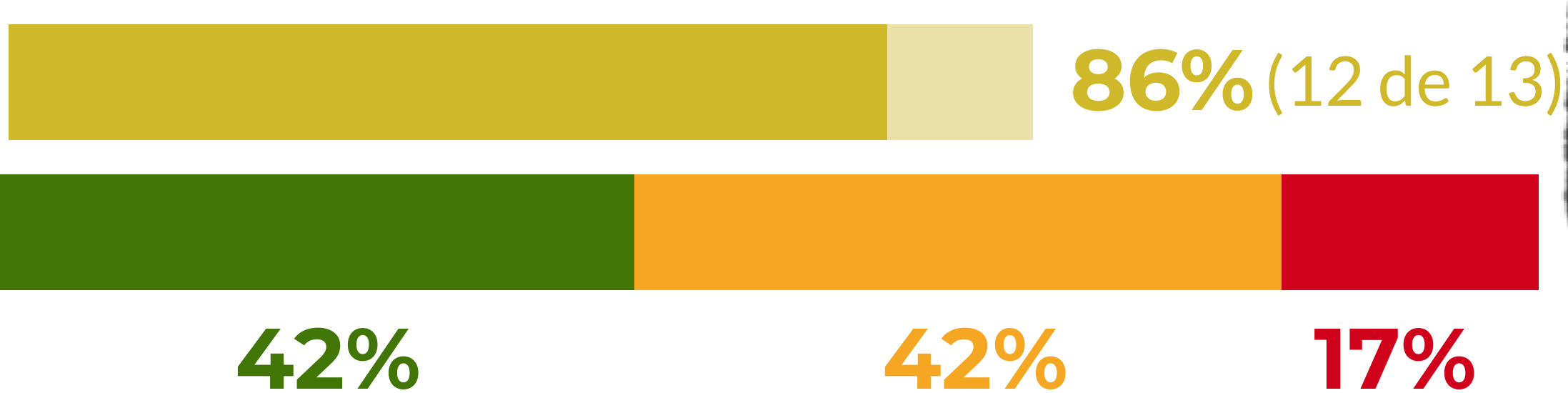
Qualitat del producte



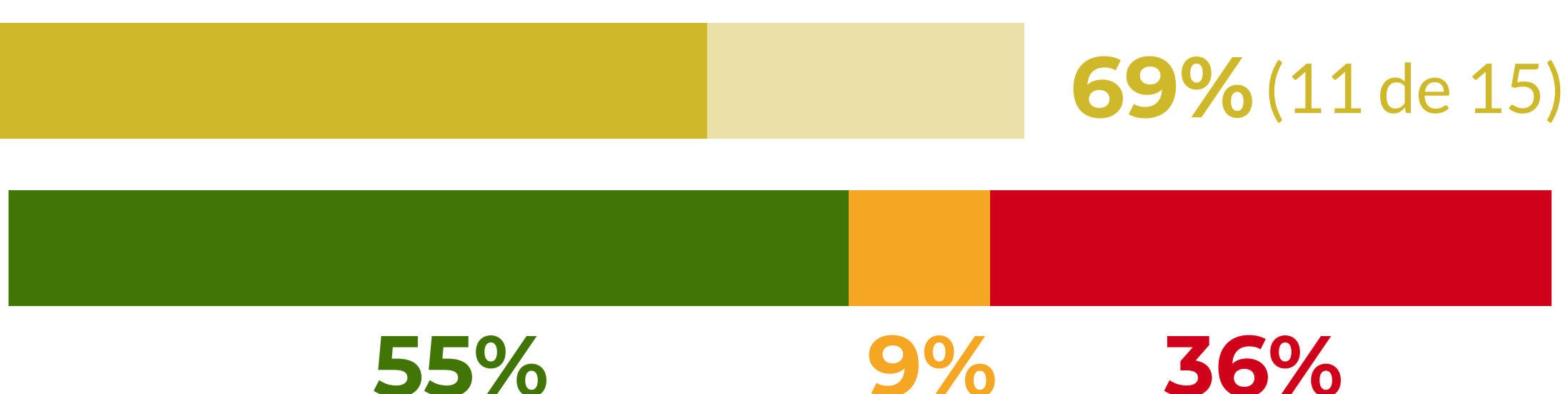
Rap. en la resol. de consultes i incidències



Simplicitat administrativa (sol·licitud)



Simplicitat administrativa (justificació)



El compromís s'ha acomplert

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

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>

