

RESULTATS DELS INDICADORS 2018

SERVEI	INDICADOR	RESULTAT	
A Prop Teu	Nombre incidències	1589	
	Grau satisfacció usuaris	7/10	
	Mitjana del temps transcorregut entre la introducció de la incidència i la proposta de resolució del departament	12,4	
	Nombre de millores anyals realitzades com a conseqüència d'incidències	474	
OAC	Grau de satisfacció dels usuaris amb el servei	5 queixes / >50.000	
	Nombre tràmits electrònics	1.796	
Mediació	Nombre de sol·licituds rebudes	144	
	Mitja de dies transcorreguts entre la sol·licitud i la primera entrevista	2,16 dies	
	Nombre d'expedients tancats amb acord	25	
	Nombre d'expedients tancats amb gestió/facilitació	67	
	Nombre d'usuaris atesos	276	
Trailer	Mitjana de dies transcorreguts entre l'obertura i el tancament de l'expedient	11,51 dies	
	Nombre de persones joves que participa en la detecció de necessitats, interessos i tendències	1.671	
	Dades d'activitat de l'aplicatiu informàtic de registre de consultes com a font d'informació.	793	
	Nombre d'accions de millora	5	
	Nombre fonts d'informació considerades fiables	20	
	Quantitat d'informació i de material que es considera comprensible i vigent	20	
	Accés a la informació difosa pels diferents suports emprats. Nombre de persones que entren a les xarxes socials o altres suports	2967	
	Accions de dinamització de la informació dissenyades	15	
	Persones participants en el disseny de les accions de dinamització de la informació, tant persones joves com professionals de la xarxa	67	
	Assistents a les activitats de dinamització de la informació que es realitzen	1687	
	Valoració global de les activitats	8	
	Nombre de persones que accedeixen a l'orientació i l'assessorament considerant diferents perfils, diferents temàtiques, claredat de la informació proporcionada, utilitat de la informació proporcionada, qualitat del material de suport utilitzat, satisfacció global de les persones ateses.	793	
	CIRD	Nombre atencions presencials	316
		Nombre consultes telefòniques	28
Mitjana de dies transcorreguts entre la sol·licitud i la atenció		Entre 1 i 7 dies	
Mitjana de dies transcorreguts per atendre les sol·licituds jurídiques d'emergència		7 dies	
Nombre de formació anual del personal d'atenció. Com a mínim dos sessions de formació anuals		2	
SAI – Decolors	Nombre atencions presencials	22	
	Nombre consultes telefòniques	0	
	Mitjana de dies transcorreguts entre la sol·licitud i la atenció	Entre 1 i 7 dies	
	Mitjana de dies transcorreguts per atendre les sol·licituds jurídiques d'emergència	No hi hagut cap	
	Nombre de formació anual del personal d'atenció. Com a mínim dos sessions de formació anuals	2	
Escoles Bressol	Mitjana d'entrevistes realitzades al curs amb cada família	3	
	Mitjana d'activitats de participació dels pares i mares en el centre educatiu al llarg del curs	4	
Gestió Tributària	Tramitar el canvi de nom IBI en el moment en que hi ha un canvi de subjecte passiu a efectes que a l'exercici següent s'emeti el rebut corresponent.	2.236	
	Tramitar les altes, baixes i variacions de l'Impost sobre Activitats Econòmiques dins de l'any natural per tal que tingui efecte en la matrícula de l'exercici següent	214	
Recaptació	Nombre expedients de fraccionament tramitats	132	
	Nombre de tràmits electrònics	108	

RESULTATS DELS INDICADORS 2018

Matrimonis Civils	Grau de satisfacció dels usuaris amb el servei	Satisfets: 93,22% Podria millorar : 6,78%
	Nombre de qüestionaris enviats abans de 45 dies un cop celebrat el matrimoni	112
Servei Públic de Consum	Reclamacions totals ateses	2.835
	– casos que inclouen consultes i assessorament telefònic	632
	– casos a través de la web i correu electrònic	191
	Atencions presencial amb cita prèvia	1.640
	– s'han obert expedient reclamació	1.030
	– que requerien assessorament jurídic	147
	Consultes telefòniques	632
	Mitjana de dies transcorreguts entre sol·licitud i l'atenció	15 dies
Mitjana de dies transcorreguts per a la resolució de les reclamacions	30 dies	
Mitjana de dies transcorreguts en reclamacions en 2a instància	60 dies	
Canal Denúncies - PGO	Número total de denúncies rebudes anualment	127
	Nombre de denúncies resoltes	126