

40. Oficina d'informació i atenció a la ciutadania

Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021
40.1.	Proporcionar una informació rigorosa, suficient i útil, i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No avaluada
40.2.	Oferir un espai d'acollida adequat i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No avaluada
40.3.	Atendre de manera satisfactòria les persones usuàries amb un grau de satisfacció global mínim de 7 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
40.4.	Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No avaluada
40.5.	Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada
40.6.	Millorar la valoració global del servei d'usuaris/àries, tot superant en 5 dècimes la valoració de l'any anterior.	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent
40.7.	Respondre o derivar al departament responsable les peticions ciutadanes fetes a 'Tràmits en línia', abans de 24 hores laborables.	Implementada	No avaluada	No avaluada	No vigent	No vigent
40.8.	Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'Oficina, abans de 24 hores laborables.	Implementada	No avaluada	No avaluada	No vigent	No vigent