

# AVALUACIÓ DEL GRAU D'ACOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA LOCAL D'HABITATGE



Març 2022

**Oficina Local d'Habitatge**

Drets Socials - Atenció Ciutadana, Administració Digital i Qualitat de Serveis

## ÍNDEX

|  |          |
|--|----------|
| <b>Avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis .....</b> | <b>2</b> |
| <b>Els compromisos adquirits.....</b>                                | <b>2</b> |
| <b>Els indicadors associats als compromisos .....</b>                | <b>2</b> |
| <b>Resultats.....</b>  | <b>3</b> |
| <b>La interpretació de resultats .....</b>                           | <b>4</b> |
| <b>Formes de càlcul i valors obtinguts.....</b>                      | <b>5</b> |

## Avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis

L'Oficina Local d'Habitatge du a terme un seguiment constant d'indicadors per avaluar el funcionament i la qualitat del servei i detectar possibles actuacions de millora. Així mateix realitza, amb caràcter anual, l'avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis a fi i efecte de retre comptes dels compromisos adquirits.

Aquest és l'informe d'avaluació de l'any 2021 que es correspon amb la Carta de serveis aprovada el 25 de març de 2021.

### Els compromisos adquirits

| Nom atribut              | Compromisos   |
|--------------------------|---|
| Competència professional | 1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 4 sobre 5 el tracte rebut.                                    |
| Espais                   | 2. Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.                      |
| Gestió i prestació       | 3. Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 10 dies naturals. |
|                          | 4. Garantir que el temps de resposta en les queixes relacionades amb el servei de l'OLH no superi els 10 dies naturals.     |
|                          | 5. Garantir que l'ús del canal telemàtic en els tràmits de l'OLH augmenti anualment una mitjana del 5%.                     |
| Qualitat                 | 6. Garantir que la informació de l'OLH estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.                            |

### Els indicadors associats als compromisos

| Compromisos  | Nom de l'indicador  |
|--|---|
| Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 4 sobre 5 el tracte rebut.                                    | Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.                                       |
| Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.                      | Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OLH                       |
| Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 10 dies naturals. | Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.      |
| Garantir que el temps de resposta en les queixes relacionades amb el servei de l'OLH no superi els 10 dies naturals.     | Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei de l'OLH                  |
| Garantir que l'ús del canal telemàtic en els tràmits de l'OLH augmenti anualment una mitjana del 5%.                     | Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.                  |
| Garantir que la informació de l'OLH estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.                            | Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació. |

## Resultats

| Compromisos  | Nom de l'indicador  | Resultat |
|--|---|----------|
| Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 4 sobre 5 el tracte rebut.                                    | Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.                                       | 4,5      |
| Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.                      | Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OLH                       | 75%      |
| Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 10 dies naturals. | Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.      | 7        |
| Garantir que el temps de resposta en les queixes relacionades amb el servei de l'OLH no superi els 10 dies naturals.     | Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei de l'OLH                  | 0        |
| Garantir que l'ús del canal telemàtic en els tràmits de l'OLH augmenti anualment una mitjana del 5%.                     | Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.                  | 3,4%     |
| Garantir que la informació de l'OLH estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.                            | Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació. | 0        |

## La interpretació de resultats

Els resultats que aquí es presenten constitueixen l'avaluació de l'acompliment dels compromisos de la carta de serveis de l'Oficina Local d'Habitatge de l'any 2021. Es tracta, per tant, de la primera avaluació d'un instrument que facilita la millora contínua del servei però també el retiment de comptes.

Durant l'any 2021, la majoria dels indicadors han mostrat un comportament favorable i propers als valors esperats que es detallen en la carta de serveis.

Els usuaris han valorat amb un notable alt **el tracte i l'atenció rebuda** (4,5 en una escala de 5, quan el compromís era d'arribar a 4) i, en aquest sentit, es pot considerar que, l'atenció que s'ofereix satisfà les expectatives de les persones usuàries del servei.

El **temps mig entre la petició de cita prèvia i la data assignada** es manté molt per sota dels deu dies que consten en el compromís adquirit i amb un valor de 7 dies de disponibilitat mitja.

Els usuaris mostren conformitat amb **l'espai i la comoditat** en un 75% dels casos avaluats.

No s'ha presentat **queixes** sobre el servei de l'OLH i, per tant, no hi ha dades a avaluar.

El **percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament** no ha augmentat significativament atès que en l'any 2020 l'augment ja fou considerable per efecte dels mesos de confinament i, en canvi, l'any 2021 ha estat merament de consolidació de la tendència. L'augment és del 3,4% i està per sota del valor esperat. Caldrà avaluar de quina manera es poden difondre els serveis electrònics i cal pensar en accions orientades a la digitalització ciutadana.

Pel que fa al **nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació sobre l'OLH** el valor obtingut és 0 atès que no s'ha presentat incidències.

## Formes de càlcul i valors obtinguts

### Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Descripció                        | Aquest indicador mesura, en una escala de 1 a 5, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda. |
| Font                              | Rate-Now   |
| Fórmula de càlcul                 | $\frac{\sum \text{puntuació atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$   |
| Periodicitat                      | Anual  |
| Persona responsable de la dada    | Cap unitat OLH   |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei  |
| Valor esperat                     | 4  |
| Valor real                        | <b>4,5</b>   |
| Mesures correctores               |  |

## Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OLH

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Descripció                        | Aquest indicador mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei presencial respecte l'espai i la comoditat que ofereix l'OLH. |
| Font                              | Rate-Now   |
| Fórmula de càlcul                 | $\frac{\sum \text{respostes "espai" posició 1}}{N \text{ respostes}} * 100$  |
| Periodicitat                      | Anual  |
| Persona responsable de la dada    | Cap unitat OLH   |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei  |
| Valor esperat                     | =<50%  |
| Valor real                        | <b>75%</b>   |
| Mesures correctores               |  |

**Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.**

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Descripció                        | <p>Aquest indicador mesura el temps d'espera en l'assignació de cita prèvia.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre la data de sol·licitud de cita prèvia i la data en que s'assigna la cita.</p> |
| Font                              | Gestor de cita prèvia  |
| Fórmula de càlcul                 | $\frac{\sum(\text{data sol·licitud} - \text{data assignada})}{N \text{ cites assignades}}$   |
| Periodicitat                      | Anual  |
| Persona responsable de la dada    | Cap unitat OLH   |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei  |
| Valor esperat                     | <10  |
| Valor real                        | 7  |
| Mesures correctores               |  |



## Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei d'atenció ciutadana.

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Descripció                        | <p>Aquest indicador calcula els dies transcorreguts en obtenir una resposta davant una queixa formulada per part de la ciutadania.</p> <p>Comprèn els dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa i l'emissió formal de la resposta per part de l'Ajuntament.</p> |
| Font                              | Registre d'entrada-sortida  |
| Fórmula de càlcul                 | $\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ total de queixes i suggeriments}}$   |
| Periodicitat                      | Anual   |
| Persona responsable de la dada    | Cap unitat OLH  |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei   |
| Valor esperat                     | <10   |
| Valor real                        | <b>0</b>  |
| Mesures correctores               |   |

### Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Descripció                        | <p>Aquest indicador mesura l'augment dels tràmits que s'han iniciat pel canal electrònic en relació amb l'any anterior pel mateix canal.</p> <p>Comprèn només els tràmits electrònics i per tant no es computen la resta de canals.</p> |
| Font                              | Registre d'entrada-Seu electrònica  |
| Fórmula de càlcul                 | $\frac{\text{tràmits any 1} - \text{tràmits any 0}}{\text{tràmits any 0}} * 100$  |
| Periodicitat                      | Anual   |
| Persona responsable de la dada    | Cap unitat OLH  |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei   |
| Valor esperat                     | =>5%  |
| Valor real                        | <b>3,4%</b>   |
| Mesures correctores               | En la propera avaluació dels resultats es comprovarà la tendència d'aquest compromís per determinar si cal modificar el valor esperat.  |

**Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.**

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Descripció                        | Aquest indicador mesura el nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'accés i l'actualització de la informació relativa al servei de l'OLH. |
| Font                              | Excel de no conformitats   |
| Fórmula de càlcul                 | $\sum \text{incidències rebudes}$  |
| Periodicitat                      | Anual  |
| Persona responsable de la dada    | Cap unitat OLH   |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei  |
| Valor esperat                     | 0  |
| Valor real                        | 0  |
| Mesures correctores               |  |