Ajuntament de Mollet del Vallès

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

Maig 2023

Oficina Local d'Habitatge

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

ÍNDEX

Avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis 3
Els compromisos adquirits..... 3
Els indicadors associats als compromisos 3
Resultats..... 4
La interpretació de resultats 4
Formes de càlcul i valors obtinguts..... 5

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 2022 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.	4,3
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	83%
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.	13
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	1
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.	3,2%
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 2022.

Durant aquest any, 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 notablement **el tracte i l'atenció rebuda** (4,3 en una escala de 5) i, en aquest sentit, es pot considerar que, en termes generals, 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** ha superat els deu dies mostrant una disponibilitat mitja de 13 dies. Es fa proposta de millora.

Els usuaris mostren conformitat amb **l'espai i la comoditat** en un 83% dels casos avaluats i en aquest sentit no és un aspecte del servei que els preocupi.

El termini de resposta a les **queixes** sobre el servei de l'OLH és de 1 dies. Les dues queixes presentades es van respondre telefònicament. Es fa proposta de millora.

El **percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament** no ha augmentat significativament i és molt similar al valor de l'any anterior. El percentatge obtingut del 3,2% està per sota del valor esperat. Es fa proposta de millora.

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

Fórmules 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	$\frac{\sum puntuació\ atenció\ rebuda}{N\ respostes}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap unitat OLH
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	4
Valor real	**4,3**
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	$\frac{\sum respostes\ "espai"\ posició\ 1}{N\ respostes} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap unitat OLH
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	=>50%
Valor real	**83%**
Mesures correctores	

Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.	
Descripció	Aquest indicador mesura el temps d'espera en l'assignació de cita prèvia. 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.
Font	Gestor de cita prèvia
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(data\ sol \cdot licitud - data\ assignada)}{N\ cites\ assignades}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap unitat OLH
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	<10
Valor real	**13**
Mesures correctores	De cara al 2023 es proposa: ➢ Fer un seguiment més acurat de les hores donades i el percentatge de no presentats. ➢ Determinar els períodes crítics. ➢ Fomentar la presentació dels tràmits de manera telemàtica per part dels usuaris, sobretot en períodes crítics.

Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei d'atenció ciutadana.	
Descripció	Aquest indicador calcula els dies transcorreguts en obtenir una resposta davant una queixa formulada per part de la ciutadania. Comprèn els dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa i l'emissió formal de la resposta per part de l'Ajuntament.
Font	Registre d'entrada-sortida
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(dia\ sortida - dia\ entrada)}{N\ total\ de\ queixes\ i\ suggeriments}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap unitat OLH
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	<10
Valor real	**1**
Mesures correctores	Durant l'any 2022 es van presentar dues queixes (E2022022476 i E2022033791). La resposta es va donar via telefònica. Una es va respondre al moment i l'altra al cap de 2 dies. De cara a l'any 2023 es proposa: ➢ Respondre per escrit.

Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.	
Descripció	Aquest indicador mesura l'augment dels tràmits que s'han iniciat pel canal electrònic en relació amb l'any anterior pel mateix canal. Comprèn només els tràmits electrònics i per tant no es computen la resta de canals.
Font	Registre d'entrada-Seu electrònica
Fórmula de càlcul	$\frac{tràmits\ any\ 1 - tràmits\ any\ 0}{tràmits\ any\ 0} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap unitat OLH
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	=>5%
Valor real	**3,4%**
Mesures correctores	De cara a l'any 2023 es proposa: ➢ Augmentar la difusió i assistència a la tramitació electrònica.

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	$\sum incidències\ rebudes$
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	