

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 2024 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.
	3. Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 10 dies naturals.
Gestió i prestació	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	70%
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.	10
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	20
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.	25%
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 2024.

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** (4,5 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.

Els usuaris mostren conformitat amb **l'espai i la comoditat** en un 70% dels casos avaluats i en aquest sentit no és un aspecte del servei que els preocupi.

El **temps mig entre la petició de cita prèvia i la data assignada** no ha superat els deu dies i es manté l'evolució positiva d'aquest indicador.

Els dies de resposta a les queixes formulades supera el valor esperat, tanmateix continua estant per sota dels 30 dies que fixa el ROM i cal estar atents a la seva evolució per tal que es pugui mantenir el compromís dins del valor esperat.

El **percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament** ha millorat considerablement i caldrà veure si les dades dels propers anys confirmen la tendència.

Pel que fa al **nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació sobre l'Oficina Local d'Habitatge** el valor obtingut és 0 atès que no es va comunicar cap incidència sobre la informació publicada al web municipal. En aquest sentit, és bo destacar la cura que hi ha per part del servei en relació amb l'actualització de la informació al web municipal.

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	$\frac{\sum \text{puntuació atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap unitat OLH
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	4
Valor real	4,5
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	70%
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	$\frac{\sum (data \text{ sol} \cdot litud - data \text{ assignada})}{N \text{ cites assignades}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap unitat OLH
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	<10
Valor real	10
Mesures correctores	De cara al 2025 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	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ total de queixes i suggeriments}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap unitat OLH
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	<10
Valor real	20
Mesures correctores	Identificar els motius de queixes i avançar-se a possibles causes Millorar els temps de resposta atenent al màxim a allò fixat en el valor esperat.

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	$\frac{\text{tràmits any 1} - \text{tràmits any 0}}{\text{tràmits any 0}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap unitat OLH
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	=>5%
Valor real	25%
Mesures correctores	De cara a l'any 2025 es proposa: ➤ Seguir apostant per 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	$\sum \text{incidències rebudes}$
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	