

Carta de Serveis i Bones Pràctiques de l'Oficina del Síndic Personer

Avaluació any 2021

L'1 de gener de 2019 va entrar en vigor la Carta de Serveis i Bones Pràctiques de l'Oficina del Síndic Personer amb l'objectiu de promoure la millora de la qualitat dels serveis que oferim a la ciutadania. Aquesta carta explicita un conjunt de compromisos de qualitat i uns indicadors per mesurar el seu compliment, entre ells una enquesta de satisfacció per a les visites a l'oficina del síndic.



Els resultats obtinguts durant l'any 2021 són molt satisfactoris i, compleixen els objectius fixats en els **indicadors de compliment dels compromisos de qualitat**.

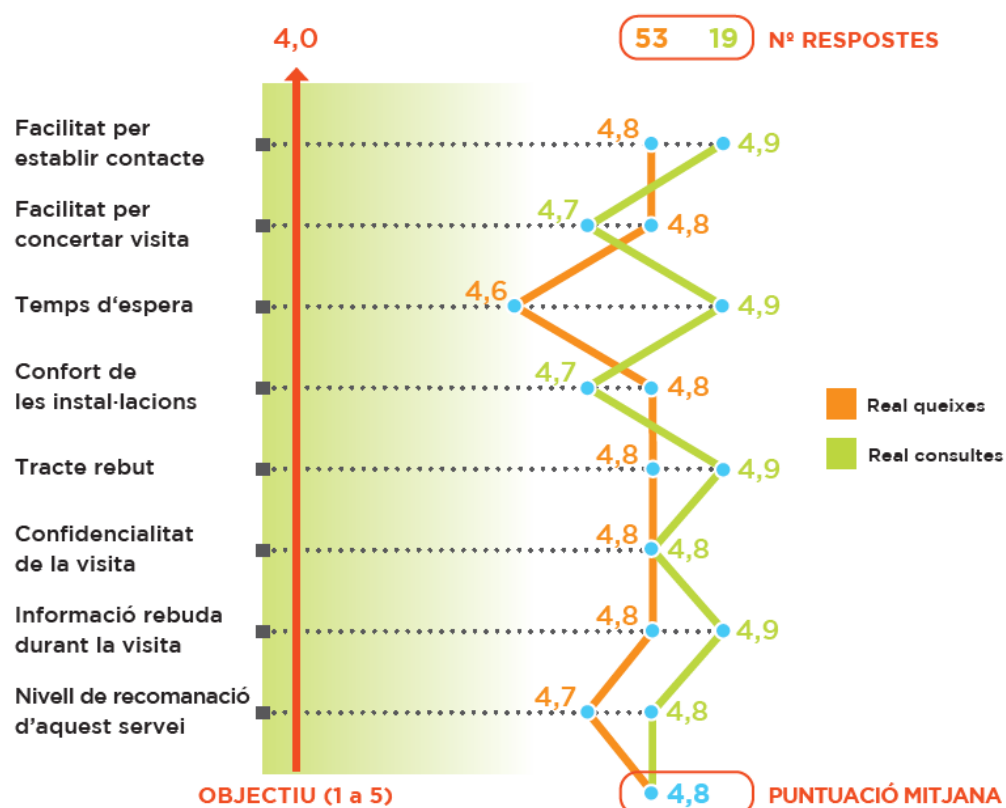
En la taula que segueix a continuació es presenta un detall dels compromisos adquirits, els indicadors a través dels quals es mesuren i els valors "objectiu" i "real" corresponents als 12 mesos de l'any 2021.

Resultats indicadors de gestió 2021

Compromís	Indicador: aplicació informàtica	Objectiu	Real
Temps mitjà d'espera	Núm. dies des de la petició fins a la visita	10	6,40
Temps d'admissió de la queixa	Núm. dies en informar de l'acceptació de la queixa	7	4,88
Temps de proveïdor d'informació	Núm. dies en demanar informació a serveis municipals	15	6,86
Temps de resolució de la queixa	Núm. dies per emetre resolució des de la recepció de l'informe	15	5,60

Resultats enquesta d'avaluació del servei

Durant l'any 2021 no s'ha pogut recollir l'enquesta d'avaluació del servei degut a les restriccions de la pandèmia per la Covid-19. Per aquest motiu en aquest informe es mantenen els resultats de l'any 2019.



L'any 2021 no ha estat possible obtenir els resultats de les enquestes per raons sanitàries, per tant, els resultats de l'enquesta d'avaluació de serveis per part dels usuaris que es mostren a continuació corresponen a l'any 2019. Aquest resultat són molt positius. El col·lectiu d'usuaris que han posat una queixa davant l'oficina del síndic, puntuen en servei amb un 4,8 sobre 5. Entre les persones que han fet una consulta a l'oficina, la puntuació mitjana se situa també en un 4,8 sobre 5.

Oficina del Síndic Personer
Gener 2022