

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

Avaluació any 2020

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 2020 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 2020.

Resultats indicadors de gestió 2020

Compromís	Indicador: aplicació informàtica	Objectiu	Real
Temps mitjà d'espera	Nº dies des de petició fins a visita	màx. 10	3,4
Temps d'admissió de la queixa	Nº dies en informar acceptació queixa	màx. 7	3,1
Temps de proveïment d'informació	Nº dies en demanar informació a serveis municipals	màx. 15	8,2
Temps de resolució de la queixa	Nº dies per emetre resolució des de recepció informe	màx. 15	4,9
Compromís	Indicador: enquesta de satisfacció (*)	Objectiu	Real
Satisfacció amb l'atenció rebuda	Puntuació mitjana s/ atenció rebuda	4 sobre 5	4,8
Confort de les instal·lacions	Percepció de comoditat de les instal·lacions de l'OSP	4 sobre 5	4,8

L'any 2020 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.

Resultats enquesta d'avaluació del servei

	Objectiu (1 a 5)	Real queixes	Real consultes	
Facilitat per establir contacte amb l'oficina del síndic personer	4	4,8	4,9	●
Facilitat per obtenir el dia i hora de visita desitjats	4	4,8	4,7	●
Temps d'espera	4	4,6	4,9	●
Confort de les instal·lacions	4	4,8	4,7	●
Tracte rebut	4	4,8	4,9	●
Confidencialitat de la visita	4	4,8	4,8	●
Informació rebuda, assessorament, atenció durant la visita	4	4,8	4,9	●
Nivell en que recomanaria aquest servei a un conegut o familiar	4	4,7	4,8	●
PUNTUACIÓ MITJANA (1 a 5)	4	4,8	4,8	●
Número de respostes a l'enquesta		53	19	

Oficina del Síndic Personer
28 gener 2021