



ARXIU I GESTIÓ DOCUMENTAL

Ref.: 2021/1/XA

/ iab

INDICADORS DE QUALITAT 2020

Compromisos de qualitat de serveis oferts a la ciutadania

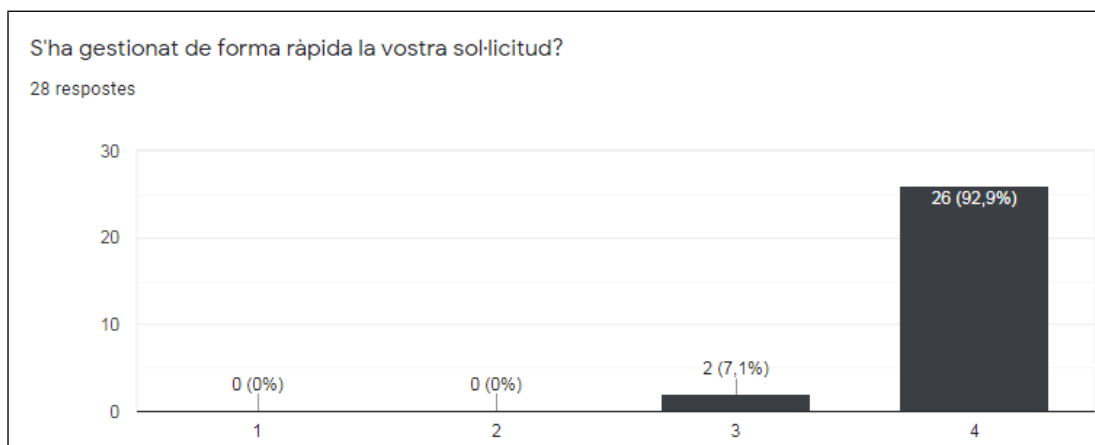
Compromís 1: Donar sempre una resposta ràpida i professional a qualsevol sol·licitud d'un usuari en el termini de 10 dies natural en el 90% dels casos.

- El temps mitjà de resposta ha estat de 5,88 dies.
- **S'ha complert en el 85% dels casos.** El fet de no complir amb el compromís de respondre en el 90% dels casos en menys de 10 dies

Causas: Ha estat motivat un cop analitzades les dades per sol·licituds entrades en període de vacances del responsable del servei.

Acció correctiva: Priorització de la tramitació de les consultes externes i gestió de substitucions en període de vacances.

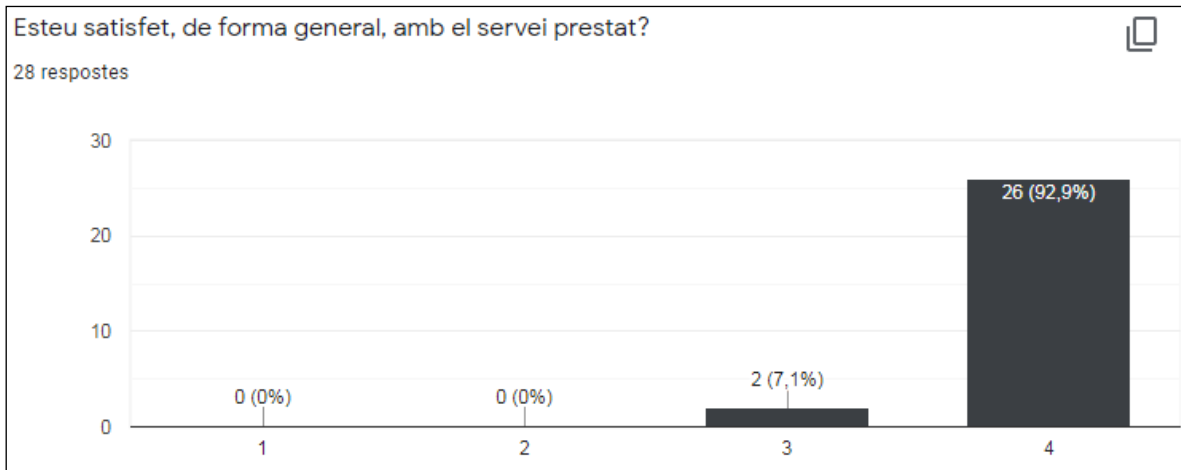
Valoració de la percepció de la rapidesa en el servei:





Compromís 2: Satisfer de forma excel·lent els usuaris del Servei d'Arxiu i Gestió Documental:

- El 100% de les respostes han respost conforme estaven totalment d'acord o d'acord en l'afirmació que s'estava de forma general satisfet amb el servei prestat.





Compromisos de qualitat de serveis oferts als serveis municipals

Compromís 1: Donar sempre una resposta ràpida i professional a qualsevol sol·licitud d'una persona usuària en el termini de 5 dies naturals en el 90% de casos

- En el **66% dels casos les sol·licituds de préstec o consulta interna de documents s'han resolt en menys de 5 dies naturals** (càlcul en dies naturals)
- El **temps mitjà d'espera ha estat de 3,04 dies** (a la carta de servei s'estableix la referència d'un temps màxim de 5 dies hàbils en un mínim del 90% de les sol·licituds).

Causes: L'augment de dies respecte a l'any anterior és atribuïble als retards motivats per l'Estat d'Alarma, situació de vacances del personal (ja contemplat a la carta de serveis) i la realització de part de la jornada laboral en la modalitat de teletreball.

Acció correctiva: Priorització i s'espera es normalitzi el servei durant l'any 2021.



Compromís 2: Donar sempre una resposta a qualsevol queixa, reclamació o suggeriment formal realitzada al Servei d'Arxiu i Gestió Documental en menys de 10 dies naturals, excepte en cas d'absència del tècnic del servei per permisos o baixa.

No s'ha realitzat **cap queixa, reclamació o suggeriment formal relacionat amb el servei.**

Per tal d'avaluar el nivell de satisfacció dels usuaris interns, es va fer una enquesta al conjunt de treballadors municipals per mitjà d'enviament de l'enquesta electrònicament. Sobre 20 enquestes contestades (doblant les de l'any anterior), el 100% ha valorat conforme estava entre d'acord i molt d'acord amb l'afirmació.

