



AVALUACIÓ DE QUALITAT I MILLORA DEL SERVEI 2021

Tota persona de l'equip humà del Servei d'Arxiu i Gestió documental de l'Ajuntament de Castellbisbal ha de tenir com a objectiu la plena satisfacció dels usuaris i aconseguir la màxima eficiència per a cadascun dels serveis realitzats en un marc de millora contínua.

Per aconseguir aquesta fita, el Servei d'Arxiu i Gestió documental orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats dels usuaris, comproment-se a satisfer els requisits aplicables i a realitzar una millora del sistema de gestió de forma contínua.

Compromisos de qualitat. Usuaris externs:

- 1- Donar sempre una resposta ràpida i professional a qualsevol sol·licitud d'un usuari:

El **temps mitjà de resposta ha estat de 7,63 dies**. El compromís de resposta és de 10 dies, mentre que la Llei de transparència ho marca en un mes.

Respecte el **compromís de resposta en menys de 10 dies naturals, s'ha complert en el 83,15% dels casos**.

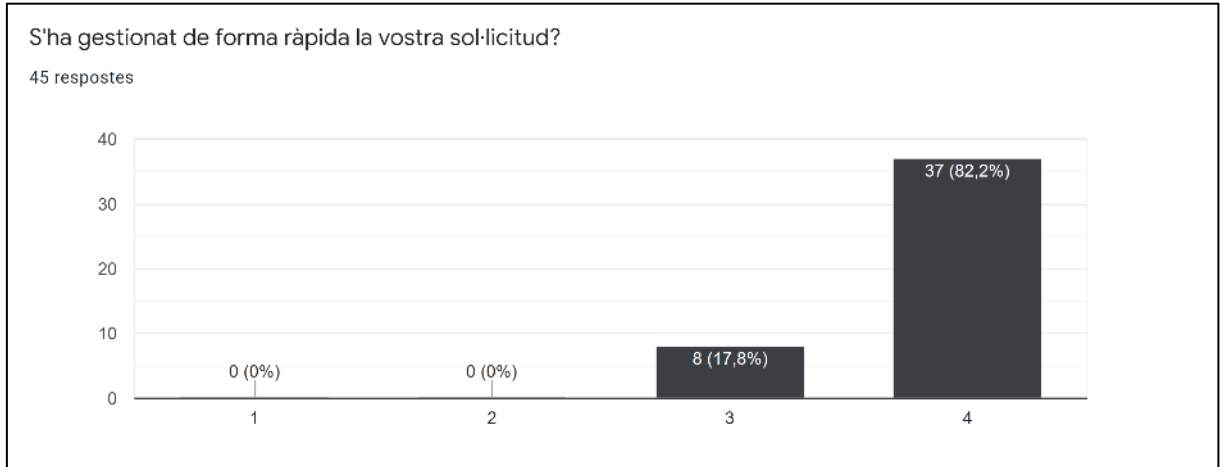
En els casos en que s'ha produït una demora s'ha realitzat comunicació a l'interessat informant de la circumstància. En els casos amb una major desviació s'ha detectat:

- En dos casos per coincidir amb el període de vacances del responsable de l'Arxiu i gestor de les sol·licituds de consulta externa de documents: Expedients 2021/79/XJ i 2021/80/XJ amb una resposta de 15 dies naturals.
- En dos casos per sol·licituds complexes que han requerit un esforç major de cerca de documentació i en un cas sol·licitud a proveïdor: Expedients 2021/48/XJ i 2021/57/XJ.

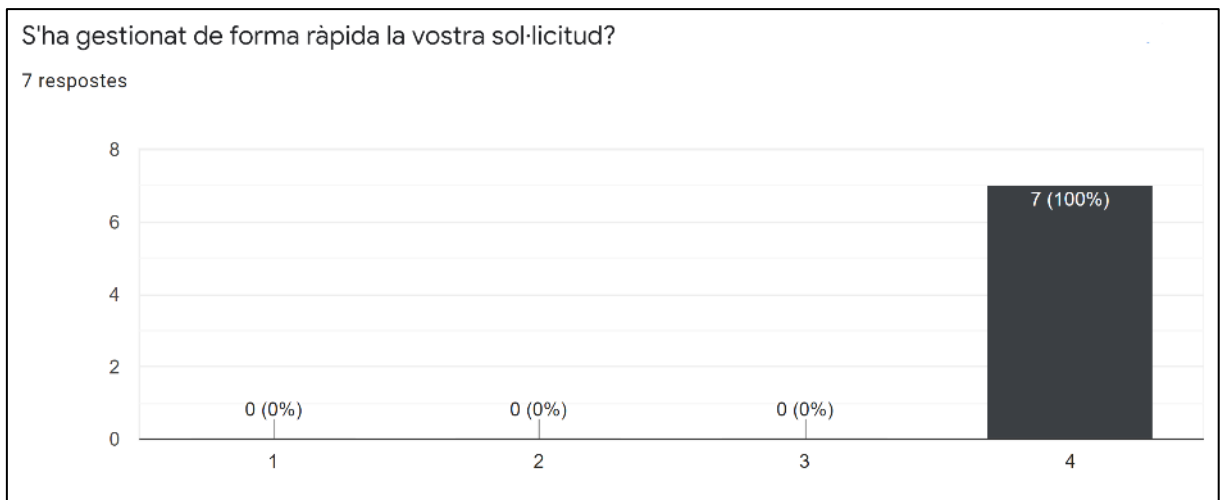
Malgrat que no s'ha arribat a l'objectiu de donar resposta en un 90% de casos en menys de 10 dies naturals, la percepció és que s'ha respost de forma ràpida o molt ràpida tant en les respostes de consultes presencials com les de en línia:



Presencial:



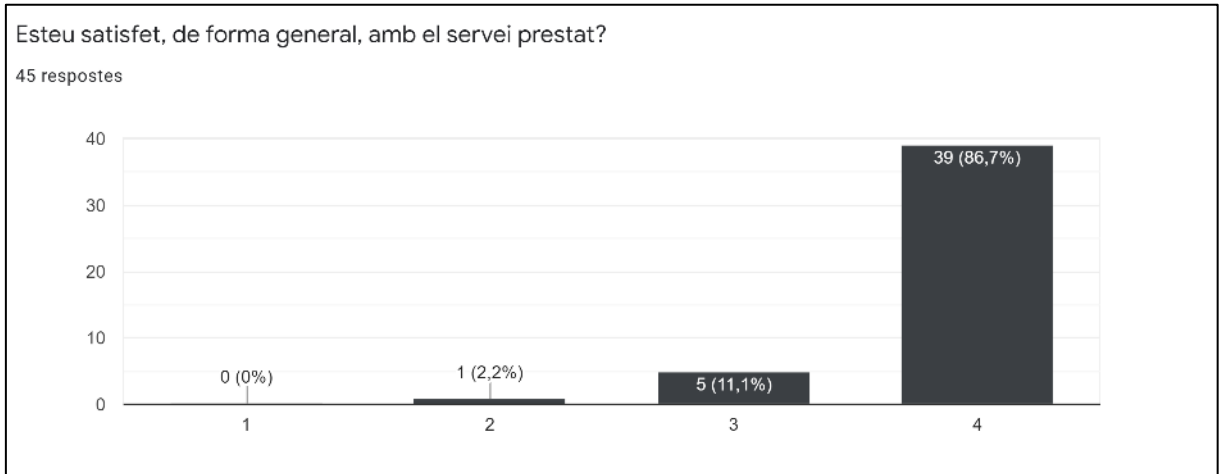
En línia:



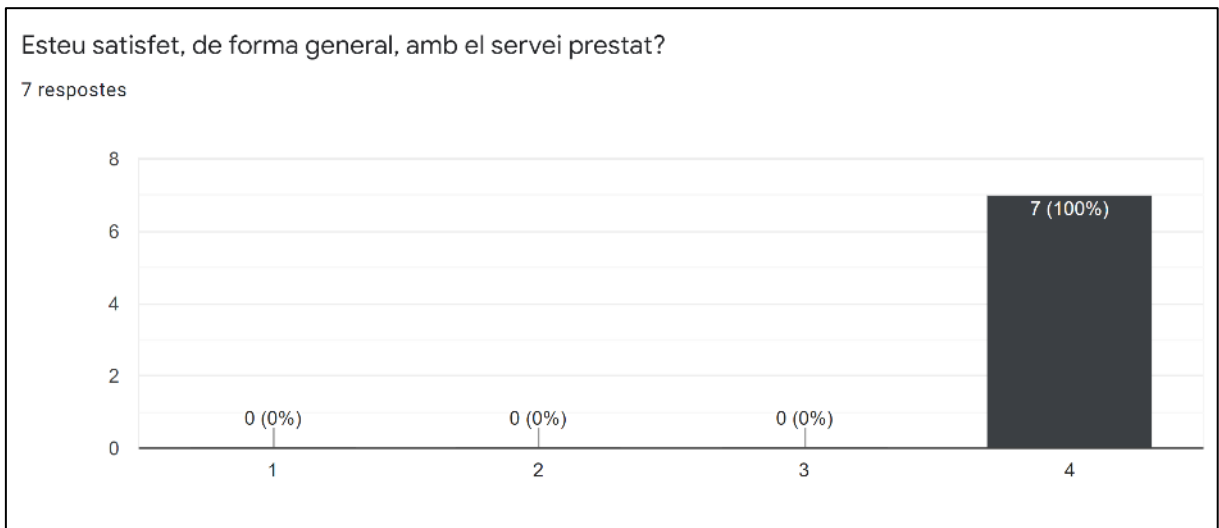


2- Satisfer de forma excel·lent els usuaris del Servei d'Arxiu i Gestió Documental:
S'ha contestat un total 52 enquestes l'any 2021 per part d'usuaris externs. A la pregunta: Esteu satisfet, de forma general, amb el servei prestat?, el 97,8% de les respostes en presencial han respost conforme estaven totalment d'acord o d'acord. El 100% en línia.

Presencial:



En línia:



Tots els tràmits oferts per l'Arxiu s'han pogut iniciar de forma no presencial.



Compromisos de qualitat. Usuaris interns:

- 1- Donar sempre una resposta ràpida i professional a qualsevol sol·licitud d'una persona usuària:

Respecte al compliment dels compromisos als usuaris interns, en el **74,59% 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 4,04 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).

- 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, s'ha fet una enquesta al conjunt de treballadors municipals per mitjà d'enviament de l'enquesta electrònicament. Sobre 21 enquestes contestades el 100% ha valorat conforme estava entre d'acord i molt d'acord amb l'afirmació. En el cas concret del préstec o consulta de documents el 95,2% i en el d'assistència en gestió documental corporativa, el mateix percentatge. Per últim, en 100% de casos s'ha valorat conforme el tracte rebut era bo o molt bo (molt bo en el 81% de casos).

