

PERÍODES: DEL 01/03/2021 AL 31/03/2023  
DEL 01/04/2023 I EL 30/04/2025

# CARTA DE SERVEIS

SERVEI  
D'ATENCIÓ  
CIUTADANA  
(OAC)



AJUNTAMENT DE  
VILA DE CAVALLS

## VALORACIÓ

**Compromís 1.** Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb un mínim de 8 sobre 10 punts

**Compromís 2.** Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal d'atenció amb un mínim de 8 sobre 10 punts

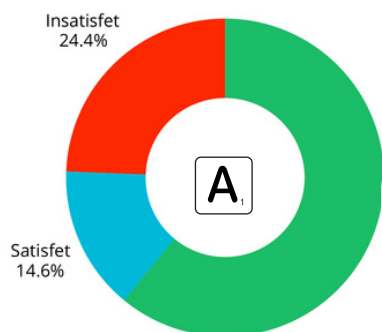
**Compromís 3.** Garantir que el 80% de les persones usuàries valorin la facilitat i claredat dels tràmits electrònics amb un mínim de 7 sobre 10

Els usuaris tenen facilitat d'accés tant online com presencial de les dades de contacte, horaris o canals d'atenció.

**A<sub>1</sub>** Detall de les dades obtingudes de les valoracions de satisfacció entre el 01/03/2021 i el 31/03/2023 efectuades per 41 persones usuàries ateses presencialment.

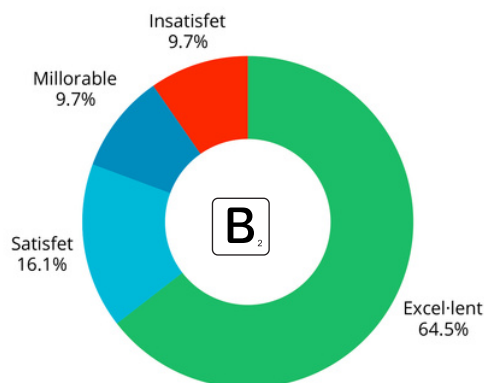
**B<sub>2</sub>** Detall de les dades obtingudes de les valoracions de satisfacció entre el 01/04/2023 i el 30/04/2025 efectuades per 31 persones usuàries ateses presencialment.

Valoració de 41 persones usuàries



Font de les dades: Gestor UBINTIA

Valoració de 31 persones usuàries



Font de les dades: Gestor UBINTIA

PERÍODES: DEL 01/03/2021 AL 31/03/2023  
DEL 01/04/2023 I EL 30/04/2025

# CARTA DE SERVEIS

SERVEI  
D'ATENCIÓ  
CIUTADANA  
(OAC)



AJUNTAMENT DE  
VILADECAVALLS

## VALORACIÓ

**Compromís 4.** Atendre amb cita prèvia a un mínim del 90% de les persones usuàries en un termini màxim de 5 dies hàbils.

**Compromís 5.** Atendre a les persones usuàries, amb cita prèvia, amb un temps d'espera inferior a 5 minuts.

Detall de les dades obtingudes de les atencions realitzades entre el 01/03/2021 i el 31/03/2023. Atenció telefònica, cita amb alcaldia, cua virtual, sense i amb cita.

Cues	Visites	Ateses / No presentades	Temps d'esperas (Mitjà / Màx.)	Tramitacions	Temps d'atenció (Mitjà / Màx.)
Atenció telefònica	0	0 / 0	00:00:00 / 00:00:00	0	00:00:00 / 00:00:00
Cita prèvia amb l'alcaldia	23	18 / 5	00:21:28 / 04:40:39	24	00:08:52 / 00:59:00
Cua Virtual	1054	1027 / 27	00:00:00 / 00:00:00	1067	00:06:23 / 01:54:07
No tinc cita prèvia	1647	1571 / 76	00:05:59 / 03:21:23	1717	00:17:53 / 03:48:43
Tinc Cita Prèvia	1009	1002 / 7	00:03:04 / 01:46:10	1052	00:21:32 / 03:41:18
<b>Total</b>	<b>4258</b>	<b>4109 / 149</b>	<b>00:04:11 / 04:40:39</b>	<b>4391</b>	<b>00:15:15 / 03:48:43</b>

Cues	Visites	Ateses / No presentades	Temps d'esperas (Mitjà / Màx.)	Tramitacions	Temps d'atenció (Mitjà / Màx.)
Atenció telefònica	0	0 / 0	00:00:00 / 00:00:00	0	00:00:00 / 00:00:00
Cita prèvia amb l'alcaldia	37	19 / 18	00:16:32 / 02:10:32	41	00:06:27 / 01:21:52
Cua Virtual	804	782 / 22	00:00:00 / 00:01:44	816	00:14:35 / 03:23:25
No tinc cita prèvia	1372	1180 / 192	00:12:17 / 06:06:30	1425	00:14:31 / 19:18:59
Tinc Cita Prèvia	3220	3188 / 32	00:02:43 / 05:05:29	3433	00:19:23 / 03:04:58
<b>Total</b>	<b>6371</b>	<b>5982 / 389</b>	<b>00:06:02 / 06:06:30</b>	<b>6667</b>	<b>00:16:20 / 19:18:59</b>

PERÍODES: DEL 01/03/2021 AL 31/03/2023  
DEL 01/04/2023 I EL 30/04/2025

# CARTA DE SERVEIS

SERVEI  
D'ATENCIÓ  
CIUTADANA  
(OAC)

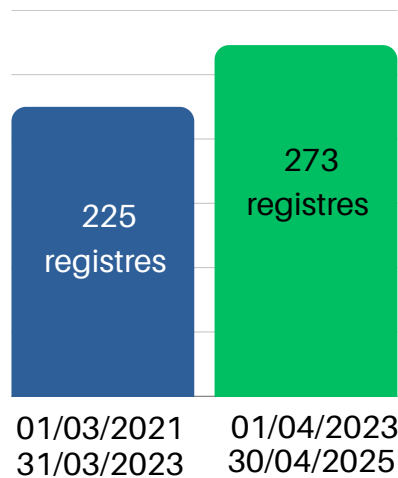


AJUNTAMENT DE  
VILADECAVALLS

## VALORACIÓ

6. Donar resposta a queixes i suggeriments adreçats a l'OAC, en el termini màxim de 30 dies hàbils des de la seva formulació.

Segons les dades obtingudes amb el programari de gestió de l'Ajuntament de Viladecavalls, ECICYCLIC les queixes i suggeriments adreçats a l'OAC han estat: del 01/03/2021 al 31/03/2023 es van comptabilitzar 225 registres del 01/04/2023 i el 30/04/2025: es van comptabilitzar 273 registres.



PERÍODES: DEL 01/03/2021 AL 31/03/2023  
DEL 01/04/2023 I EL 30/04/2025

# CARTA DE SERVEIS

SERVEI  
D'ATENCIÓ  
CIUTADANA  
(OAC)



AJUNTAMENT DE  
VILADECAVALLS

## CONCLUSIONS

- Es requereix una versió de la carta revisada i formalitzar un sistema d'avaluació periòdica dels compromisos, amb indicadors mesurables i eines digitals de seguiment.
- Els resultats de les dades obtingudes de les valoracions dels usuaris mostren un alt nivell de satisfacció en els compromisos vinculats a la qualitat professional i humana del servei.
- Es recomana actualitzar la Carta de Serveis a la realitat actual, incorporant nous compromisos sobre transparència, accessibilitat digital i participació ciutadana, a més de resultats més quantitius que qualitatius.