

CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)



AJUNTAMENT DE VILADCAVALLS

ENQUESTA PARTICIPA 311

PERFIL DELS ENQUESTATS

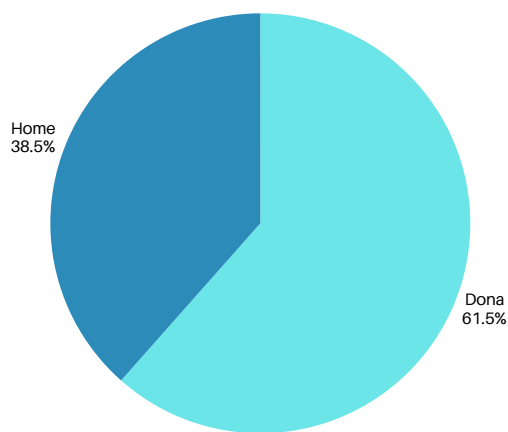
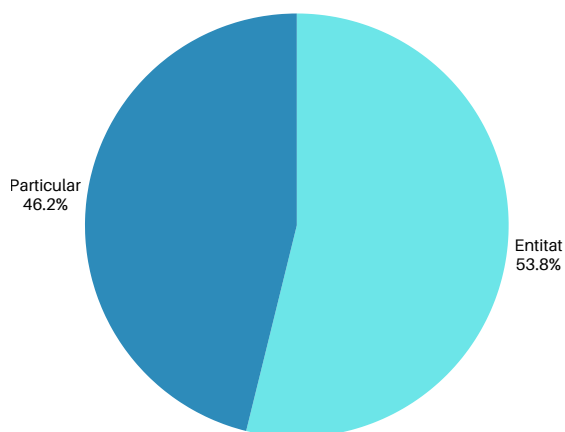
RESPOSTES:

Gènere:

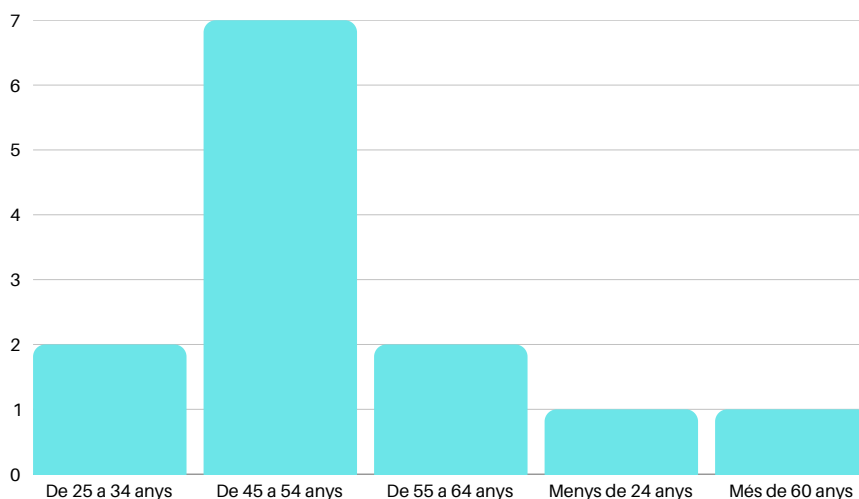
Franja d'edat:

Empadronament a Viladecavalls:

Us presenteu com a entitat o empresa?



100% dels enquestats están empadronats a Viladecavalls



CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

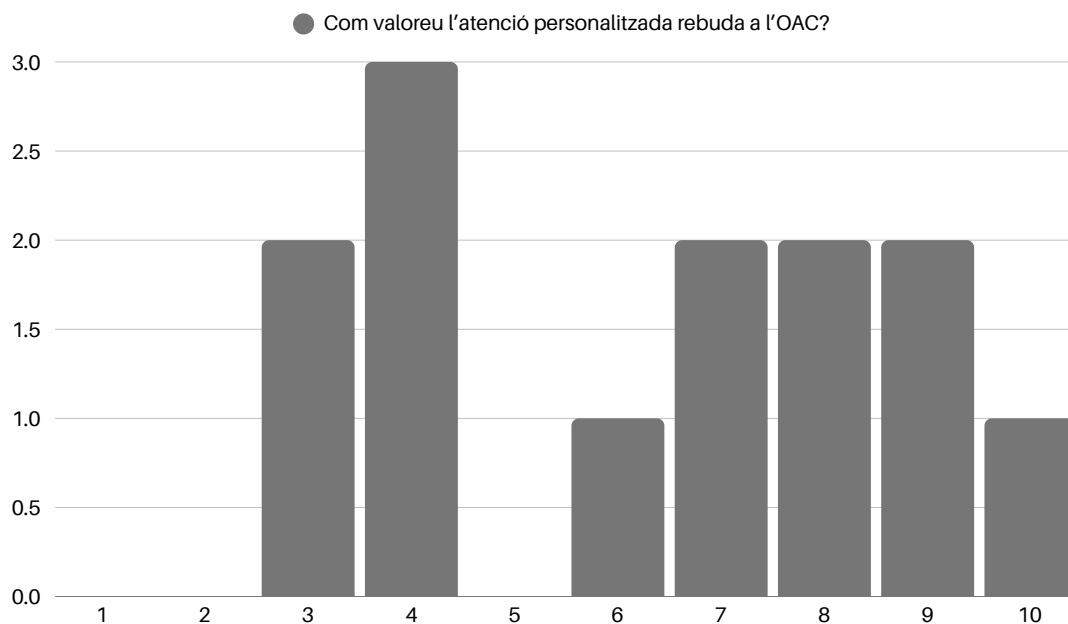


AJUNTAMENT DE VILADECAVALLS

ENQUESTA PARTICIPA 311

RESPOSTES

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



CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)



AJUNTAMENT DE VILADECAVALLS

ENQUESTA PARTICIPA 311

RESPOSTES

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



CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

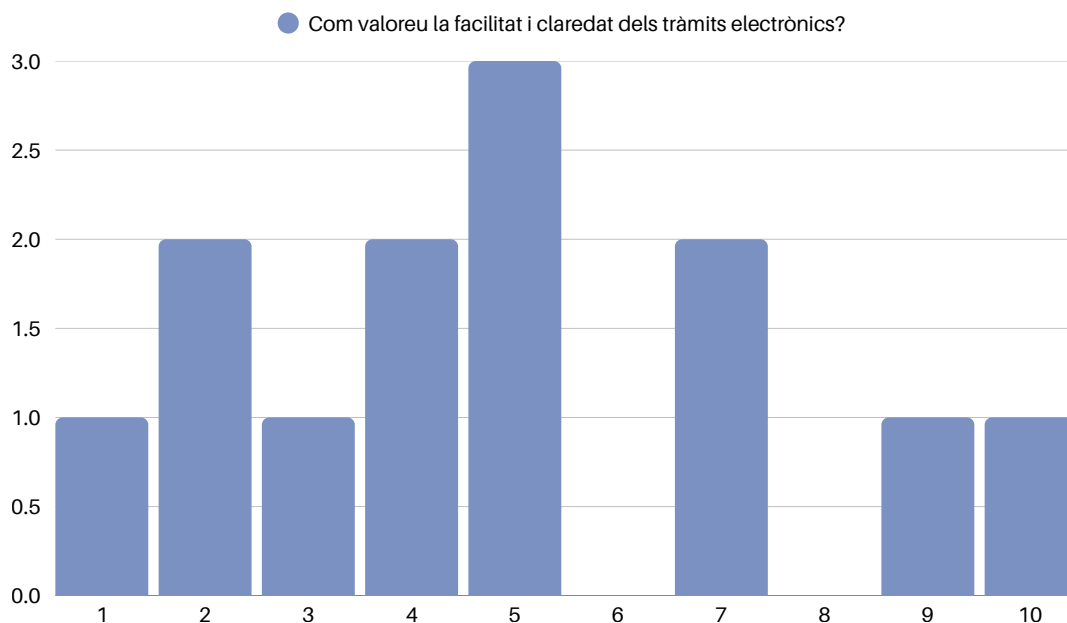


AJUNTAMENT DE VILADECAVALLS

ENQUESTA PARTICIPA 311

RESPOSTES

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



CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)



AJUNTAMENT DE VILADCAVALLS

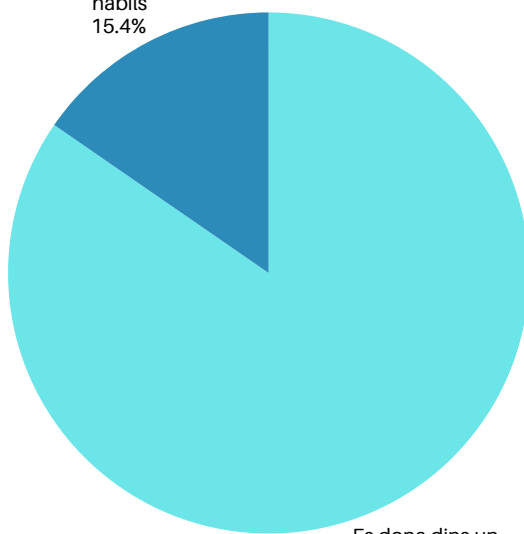
ENQUESTA PARTICIPA 311

RESPOSTES

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

Com valoreu el temps d'espera per concertar cita presencialment a l'OAC?

Es dona en un termini superior a 5 dies hàbils
15.4%



Es dona dins un termini màxim de 5 dies hàbils
84.6%

Participa 311 Viladecavalls



CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)



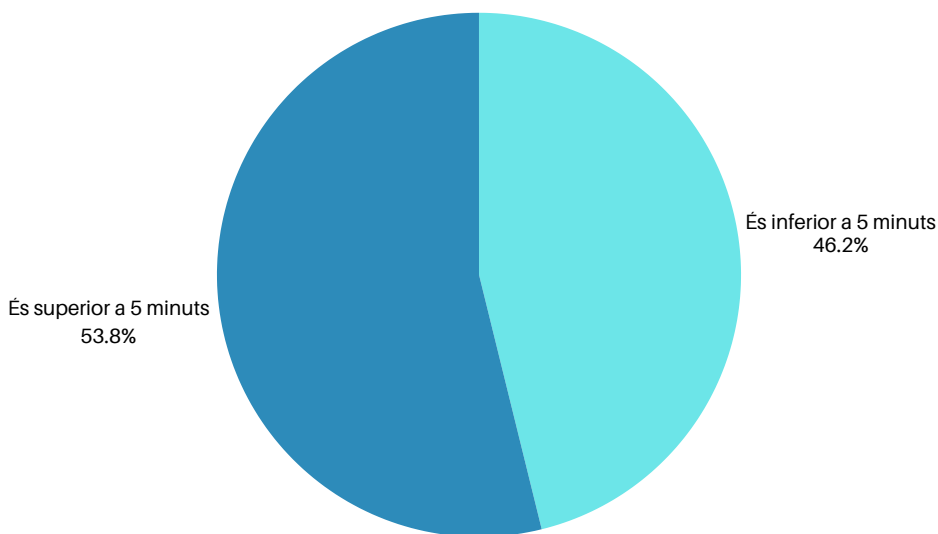
AJUNTAMENT DE VILADCAVALLS

ENQUESTA PARTICIPA 311

RESPOSTES

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

Com valoreu el temps de tramitació presencial de les peticions que feu a l'OAC?



Participa 311 Viladecavalls



CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)



AJUNTAMENT DE VILADECAVALLS

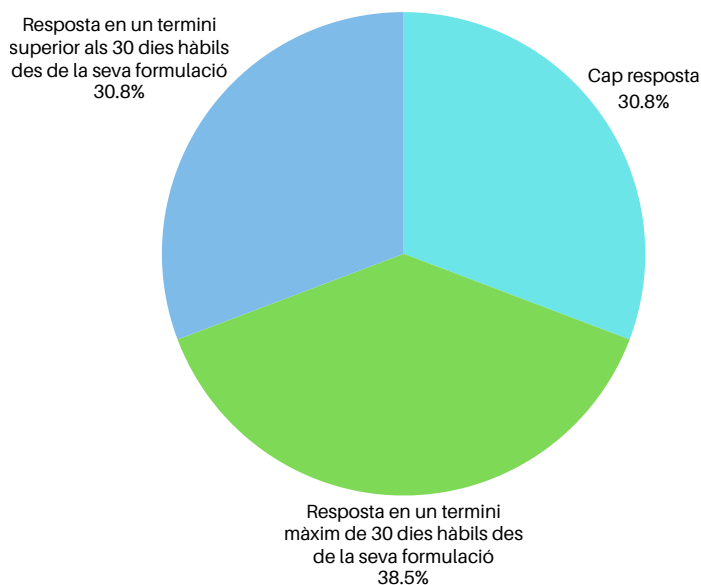
ENQUESTA PARTICIPA 311

RESPOSTES

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

Temps de resposta a queixes i suggeriments

- Cap resposta
- Resposta en un termini màxim de 30 dies hàbils...
- Resposta en un termini superior als 30 dies hàbil...



CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

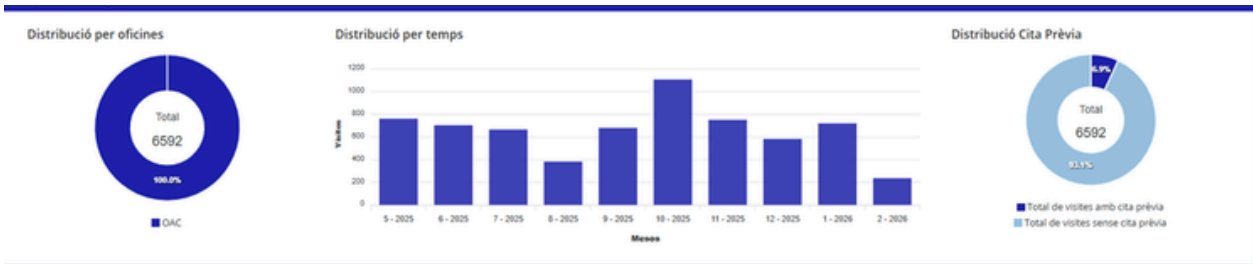


AJUNTAMENT DE VILADCAVALLS

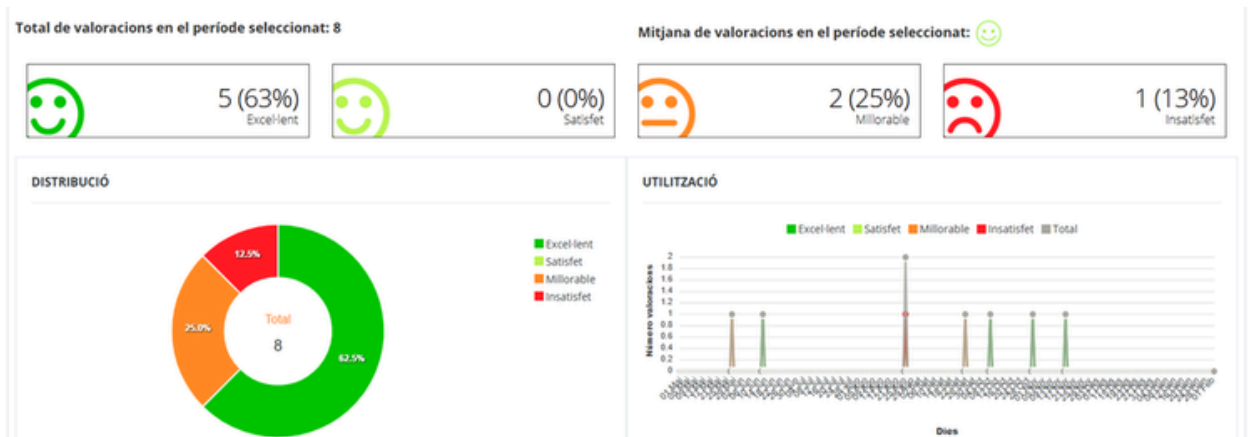
GRÀFICS DE CONSULTES PRESENCIALS

Persones consultades: 8
Font de les dades: Aplicatiu UBUNTIA

Visites presencials OAC per mesos



Valoracions de satisfacció del servei



CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)



AJUNTAMENT DE VILADCAVALLS

GRÀFICS DE CONSULTES PRESENCIALS

Persones consultades: 8

Font de les dades: Aplicatiu UBUNTIA

Temps mitjà d'espera i d'atenció per tipus de cues

| Cues | Visites | Ateses | No presentades | Temps mitjà d'espera | Temps màx. d'espera | Tramitacions | Temps mitjà d'atenció | Temps màx. d'atenció |
|----------------------------|---------|--------|----------------|----------------------|---------------------|--------------|-----------------------|----------------------|
| Cita prèvia amb l'alcaldia | 17 | 3 | 14 | 0:04:44 | 0:17:10 | 19 | 0:02:42 | 0:15:33 |
| Atenció telefònica | 3351 | 3331 | 20 | 0:00:00 | 0:00:00 | 3415 | 0:02:24 | 3:23:45 |
| No tinc cita prèvia | 2527 | 2410 | 117 | 0:04:56 | 3:03:21 | 2988 | 0:12:55 | 2:23:56 |
| Tinc Cita Prèvia | 458 | 446 | 12 | 0:04:01 | 9:17:33 | 615 | 0:18:08 | 1:54:09 |
| Total | 6422 | 6248 | 174 | 0:02:26 | 9:17:33 | 7106 | 0:08:18 | 3:23:45 |

Anàlisi de presentacions de cites i tipus de tràmit

