



# INFORME D'ANÀLISI DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ I PERCEPCIÓ SERVEIS TERRITORIALS



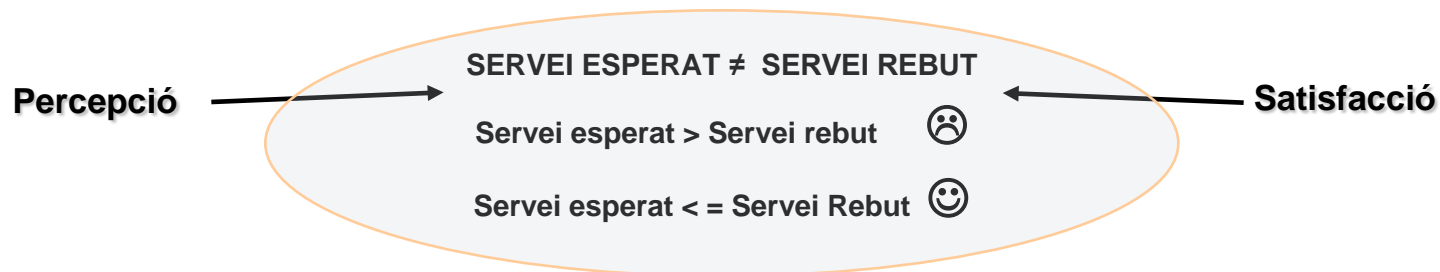
Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Interior,**  
**Relacions Institucionals i Participació**



## Per què una enquesta de satisfacció i percepció als usuaris dels ST?

Per:

- ⇒ **Detectar les necessitats** de les persones usuàries respecte als aspectes essencials del servei,
- ⇒ **Detectar la percepció** que tenen de l'organització i dels serveis que presta.
- ⇒ **Conèixer la discrepància entre el que l'usuari espera i el que rep**
- ⇒ Conèixer el **grau de satisfacció** respecte al servei present
- ⇒ **Conèixer les necessitats futures** de l'usuari





## Fitxa tècnica

**Tècnica:** Qüestionari escrit

**Canal:** Realització al propi lloc de prestació del servei i tramesa per correu electrònic

**Tipus de mostreig:** El conjunt de tots els elements susceptibles de ser estudiats és format pels client extern mitjançant una selecció representativa dels diferents tipus de clients dels ST

- Ciutadania
- Empreses i Gestories
- Altres Administracions Públiques

### **Estructura de l'enquesta**

Qüestions introductòries d'ubicació de l'enquesta en el seu context

**Bloc 1.-** Qüestionari sobre la determinació del grau d'importància que els usuaris atorguen a les dimensions que integren la qualitat del servei:

DIMENSIONS DE LA  
QUALITAT D'UN  
SERVEI

**Fiabilitat:** Habilitat per realitzar el servei pactat de manera curosa i amb la confiança que es fa bé

**Capacitat de resposta:** Disposició i voluntat per ajudar ala usuàries i proporcionar un servei ràpid

**Seguretat:** Coneixements i atenció mostrada i habilitats per inspirar credibilitat i confiança

**Empatia:** Atenció individualitzada que s'ofereix als seus usuaris

**Bloc 2.-** Anàlisi de les expectatives, per conèixer allò que l'usuari espera del servei abans d'haver-ne fet ús.

**Bloc 3.-** Anàlisi de la percepció, on s'opina sobre el resultat del servei rebut.

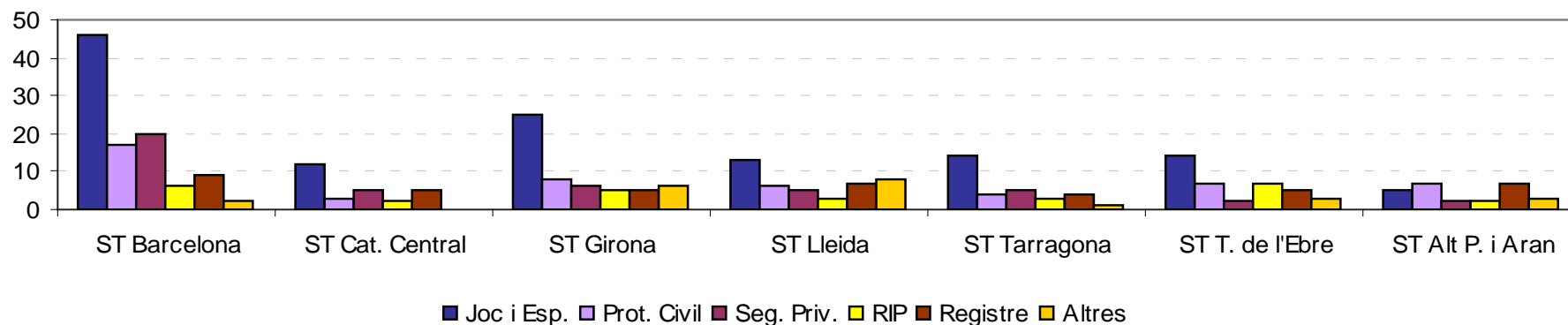
**Bloc 4.-** Preguntes obertes sobre els Serveis Territorials.

**Treball de camp:** 26 d'abril i el 14 de maig



## Índex de participació per àmbits

	Àmbit al qual s'adreça normalment						Total
	Joc i Esp.	Prot. Civil	Seg. Priv.	RIP	Registre	Altres	
ST Barcelona	46	17	20	6	9	2	100
	14,4%	5,3%	6,3%	1,9%	2,8%	6%	31,3%
ST Cat. Central	12	3	5	2	5	0	27
	3,8%	0,9%	1,6%	0,6%	1,6%	0,0%	8,5%
ST Girona	25	8	6	5	5	6	55
	7,8%	2,5%	1,9%	1,6%	1,6%	1,9%	17,2%
ST Lleida	13	6	5	3	7	8	42
	4,1%	1,9%	1,6%	0,9%	2,2%	2,5%	13,2%
ST Tarragona	14	4	5	3	4	1	31
	4,4%	1,3%	1,6%	0,9%	1,3%	0,3%	9,7%
ST T. de l'Ebre	14	7	2	7	5	3	38
	4,4%	2,2%	0,6%	2,2%	1,6%	0,9%	11,6%
ST Alt P. i Aran	5	7	2	2	7	3	26
	1,6%	2,2%	0,6%	0,6%	2,2%	0,9%	8,2%
Totals	129	52	45	28	42	23	319
	40,4%	16,3%	14,1%	8,8%	13,2%	7,2%	100,0%





## Anàlisi de les dades de context

Freqüència amb la que es dirigeix als ST	respostes	%
Setmanalment	92	28,8%
Mensualment	66	20,7%
Trimestralment	55	17,2%
Semestralment	18	5,6%
Anualment	23	7,2%
La meva relació és molt puntual	65	20,4%
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>100,0%</b>

Moment del dia que es dirigeix als ST	respostes	%
Al matí	186	58,5%
Al migdia (des de les 12 fins a les 14)	58	18,2%
A la tarda (des de les 15:30 fins a les 17:30)	4	1,3%
No tinc cap horari concret	57	17,9%
M'hi relaciono mitjançant l'Administració electrònica	13	4,1%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100,0%</b>

Valoració emplaçament de les dependències	respostes	%
Caldria millorar-la ja que no és gaire accessible amb transport públic...	29	9,9%
La seva ubicació és correcta	265	90,1%
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>100,0%</b>

Valoració estat de les dependències	respostes	%
Són incòmodes per a la realització de tràmits (climatització, barreres arquitectòniques, privadesa...)	19	6,5%
Són adequades pel seu ús	275	93,5%
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>100,0%</b>

Llengua del qüestionari	respostes	%
castellà	32	10,0%
castellà	287	90,0%
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>100,0%</b>

El perfil d'usuari és el d'una persona que es dirigeix setmanalment als ST, principalment al matí, que considera que l'estat i l'emplaçament de les dependències és correcte i que entén el català.



## Dimensions de la qualitat del servei

Per a l'estudi s'ha realitzat una enquesta basada en les dimensions de qualitat del model de servei SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1985, 1988). Aquestes dimensions són:

### FIABILITAT:

- ✓ Hi ha un compromís a fer quelcom en un cert temps i es fa
- ✓ Realitzen correctament el servei a la primera
- ✓ Tota la documentació la trameten sense errades

### CAPACITAT DE RESPOSTA:

- ✓ Esteu informat de quan finalitzarà la gestió del servei sol·licitat
- ✓ Els horaris d'atenció al públic s'adapten a les vostres necessitats
- ✓ Rebeu una informació clara i transparent sobre el servei demandat

### SEGURETAT:

- ✓ El comportament dels treballadors/es us transmet confiança
- ✓ Com a usuari/a confieu en que els canals de comunicació són segurs
- ✓ Els treballadors/es tenen coneixements per respondre a les vostres preguntes

### EMPATIA:

- ✓ Els treballadors/es actuen anticipant-se als vostres problemes
- ✓ Els treballadors/es comprenen les vostres necessitats específiques
- ✓ Els treballadors/es són amables

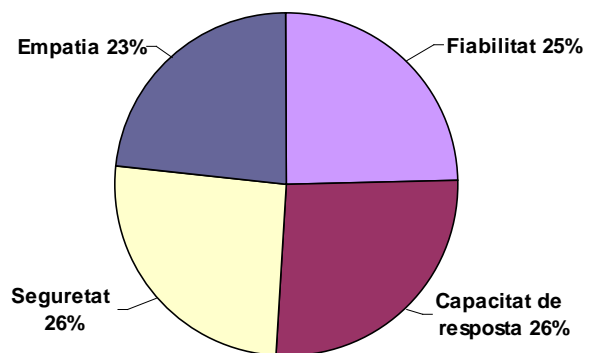


## Valoració de les dimensions de qualitat del servei

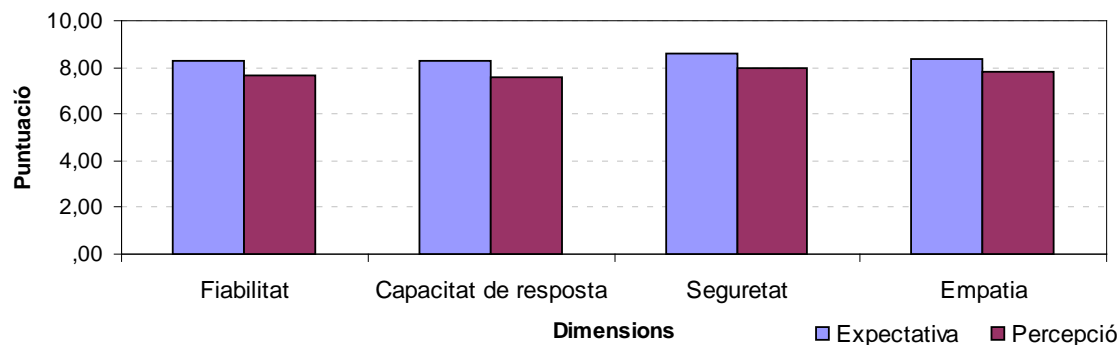
- Els enquestats valoren pràcticament igual la importància de les quatre dimensions de la qualitat.
- En tots els casos l'expectativa (servei esperat) està lleugerament per sobre de la percepció (servei rebut):

**Servei esperat > Servei rebut**

Valoració de les dimensions de la qualitat del servei



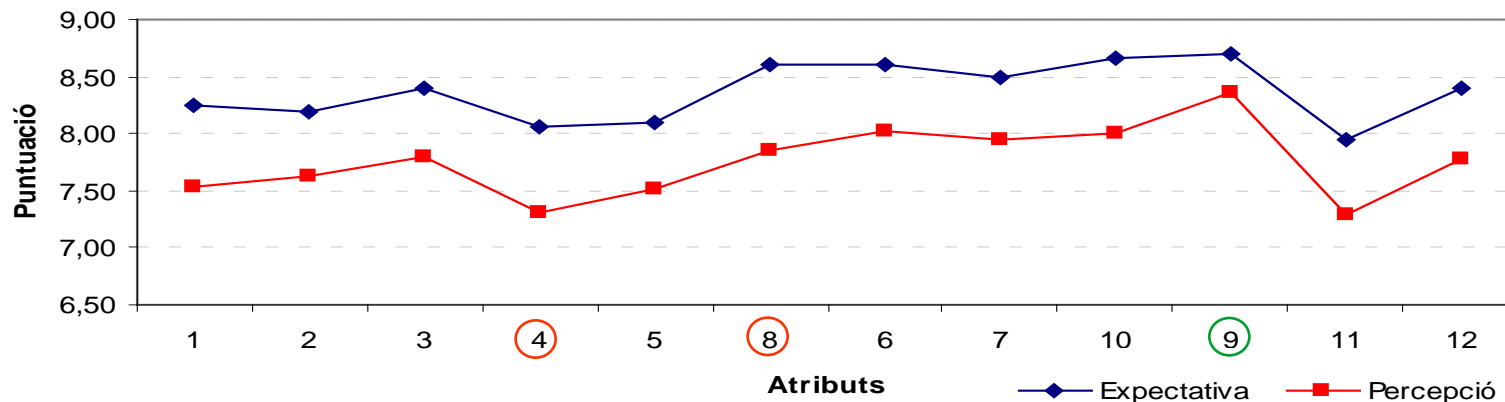
Medició de la satisfacció (Puntuació)





## Valoració dels atributs que integren les dimensions

Medició de la satisfacció



1. Hi ha un compromís a fer quelcom en un temps determinat i es fa.
2. Porten a terme el servei correctament a la primera.
3. Trameten tota la documentació sense errades.
4. Esteu informat de quan finalitzarà la gestió del servei sol·licitat.
5. Els horaris d'atenció al públic s'adapten a les vostres necessitats.
6. El comportament dels treballadors/ores us transmet confiança.

7. Com a usuari/ària confieu que els canals de comunicació són segurs.
8. Rebeu una informació clara i transparent sobre el servei sol·licitat.
9. Els treballadors/ores són amables.
10. Els treballadors/ores tenen coneixements per respondre a les preguntes.
11. Els treballadors/ores actuen anticipant-se als vostres problemes.
12. Els treballadors/ores comprenen les vostres necessitats específiques.



Més distància entre expectativa i satisfacció



Menys distància entre expectativa i satisfacció





## Valoració dels atributs que conformen les dimensions

Dimensió	Atribut	Expectativa	Percepció	Índex satisfacció
Fiabilitat	expectativa de realitzar tasques en temps previst	8,24	7,53	-0,71
Fiabilitat	porten a terme el servei correctament a la primera	8,20	7,64	-0,56
Fiabilitat	trameten la documentació sense errades	8,40	7,79	-0,61
Capacitat de resposta	finalització servei sol·licitat	8,06	7,30	-0,75
Capacitat de resposta	adaptació horaris a les vostres necessitats	8,10	7,52	-0,58
Capacitat de resposta	transparència i claredat informació	8,60	7,86	-0,75
Seguretat	confiança comportament dels treballadors	8,61	8,03	-0,58
Seguretat	confiança en els canals de comunicació	8,48	7,95	-0,54
Seguretat	coneixements dels treballadors	8,67	8,00	-0,67
Empatia	amabilitat dels treballadors	8,70	8,37	-0,33
Empatia	anticipació als problemes per part dels treballadors	7,94	7,28	-0,66
Empatia	comprensió de les necessitats específiques per part dels treballadors	8,40	7,78	-0,62

Els atributs on la distància entre expectativa i percepció és **més gran** correspon a:

- *Esteu informat de quan finalitzarà la gestió del servei sol·licitat*
- *Rebeu una informació clara i transparent sobre el servei sol·licitat*

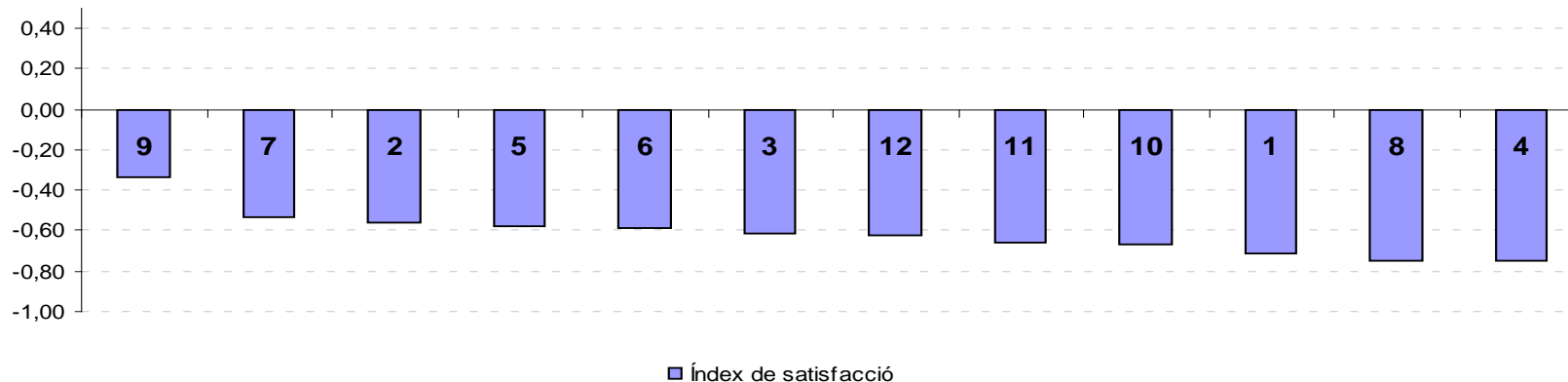
L'atribut on la diferència entre percepció i expectativa és **menor** és:

- *Els treballadors/ores són amables*



## Valoració dels atributs que conformen les dimensions

Índex de satisfacció



1. Hi ha un compromís a fer quelcom en un temps determinat i es fa.
2. Porten a terme el servei correctament a la primera.
3. Trameten tota la documentació sense errades.
4. Esteu informat de quan finalitzarà la gestió del servei sol·licitat.
5. Els horaris d'atenció al públic s'adapten a les vostres necessitats.
6. El comportament dels treballadors/ores us transmet confiança.

7. Com a usuari/ària confieu que els canals de comunicació són segurs.
8. Rebeu una informació clara i transparent sobre el servei sol·licitat.
9. Els treballadors/ores són amables.
10. Els treballadors/ores tenen coneixements per respondre a les preguntes.
11. Els treballadors/ores actuen anticipant-se als vostres problemes.
12. Els treballadors/ores comprenen les vostres necessitats específiques.



Més distància entre expectativa i satisfacció

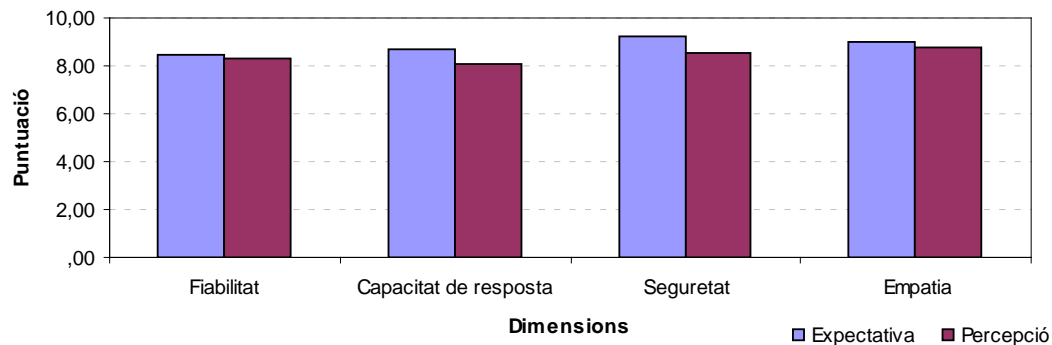


Menys distància entre expectativa i satisfacció

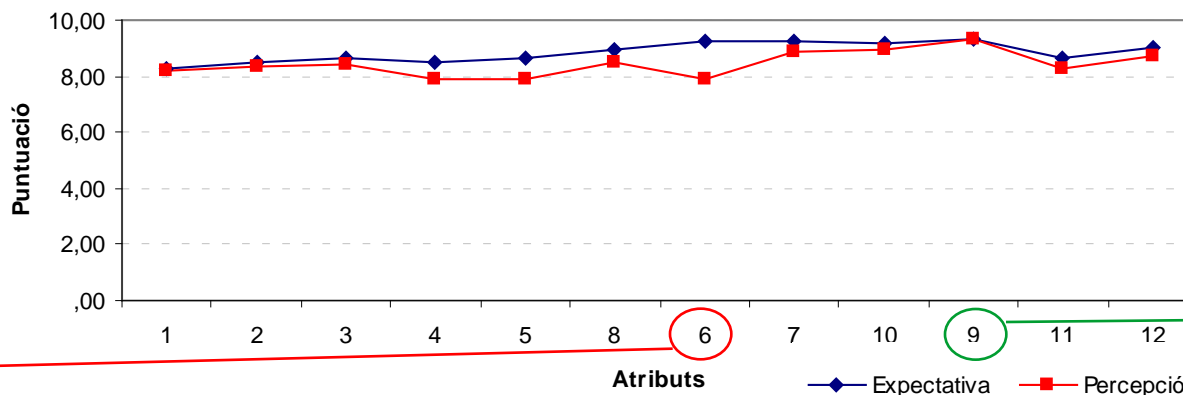


### Valoració de l'àmbit de Joc

#### Medició de la satisfacció (Puntuació)



#### Medició de la satisfacció



El comportament dels treballadors/ores us transmet confiança

Els treballadors/ores són amables

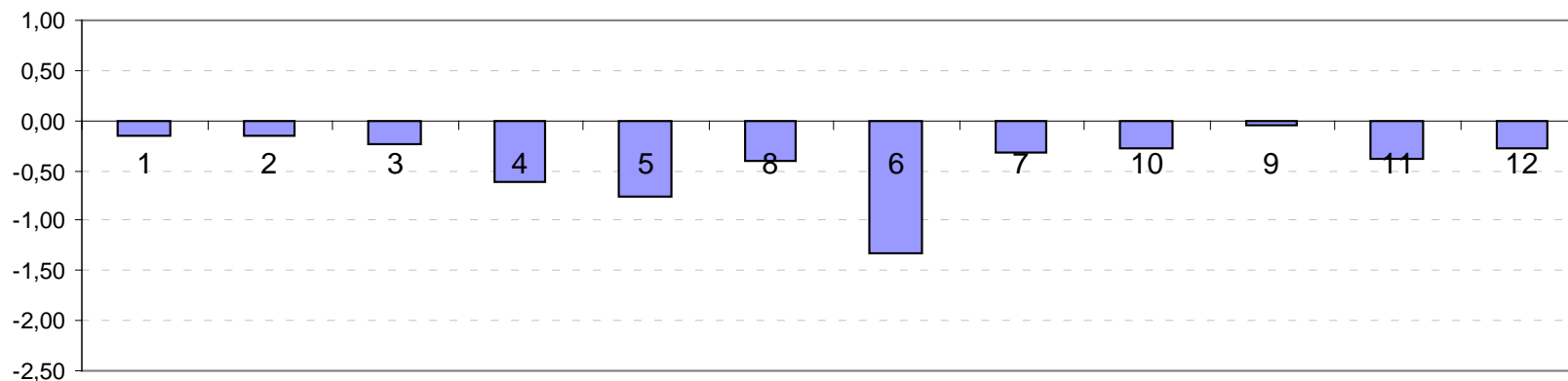


## Valoració de l'àmbit de Joc

A partir del gràfic podem visualitzar que en l'**atribut número 9** "Els treballadors/ores són amables" és el que obté un millor índex de satisfacció.

L'**atribut número 6** "El comportament dels treballadors/ores us transmet confiança" és el que pitjor valoració obté.

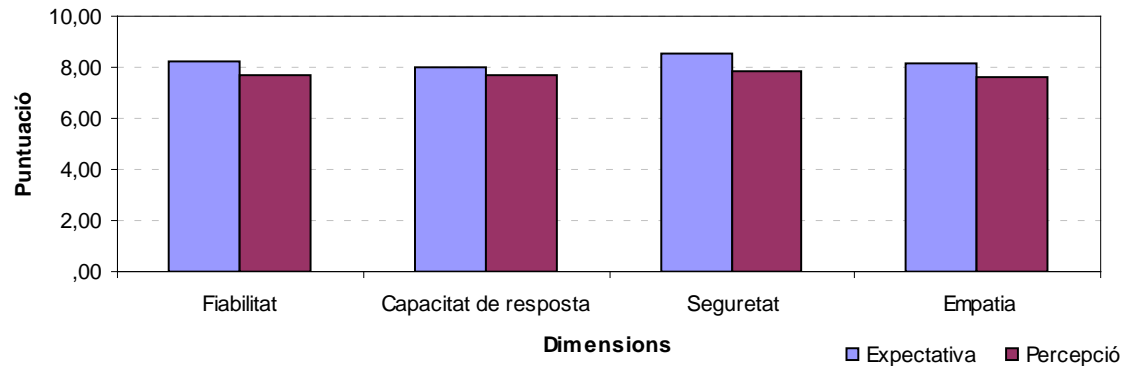
Índex de satisfacció



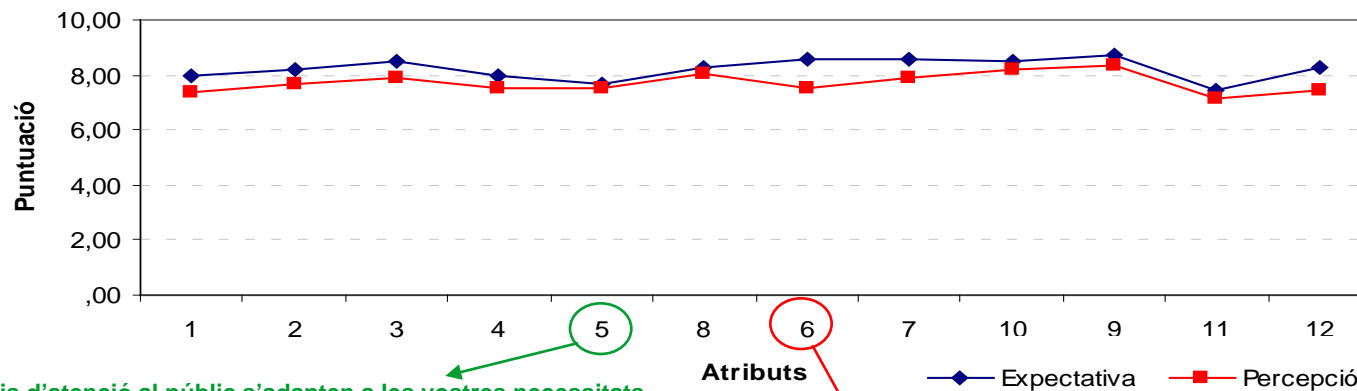


### Valoració de l'àmbit d'Espectacles

#### Medició de la satisfacció (Puntuació)



#### Medició de la satisfacció



Els horaris d'atenció al públic s'adapten a les vostres necessitats

El comportament dels treballadors/ores us transmet confiança



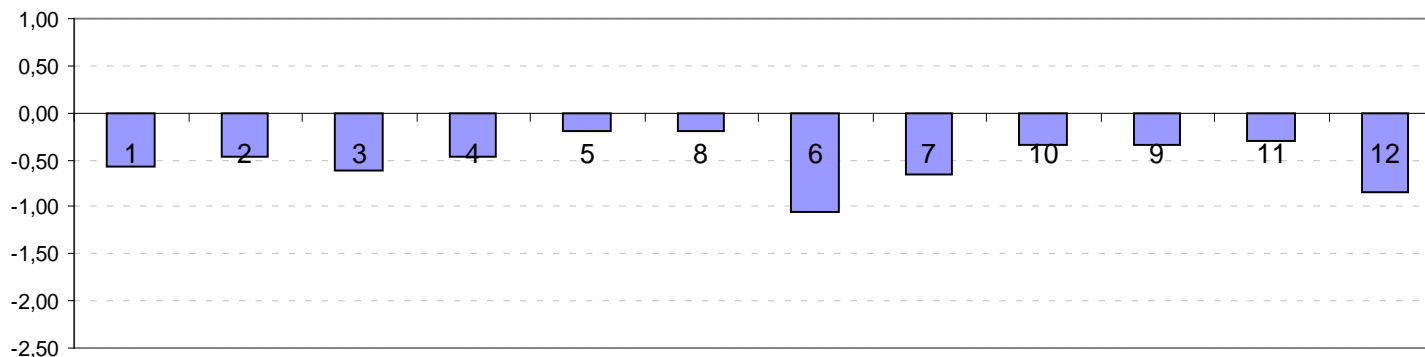
## Valoració de l'àmbit d'Espectacles

A partir del gràfic podem visualitzar que en els següents atributs la satisfacció és superior a la percepció:

- 5. "Els horaris d'atenció al públic s'adapten a les vostres necessitats"
- 8. "Rebeu una informació clara i transparent sobre el servei sol·licitat"

L'atribut número 6 "El comportament dels treballadors/ores us transmet confiança" és el que obté una valoració més baixa.

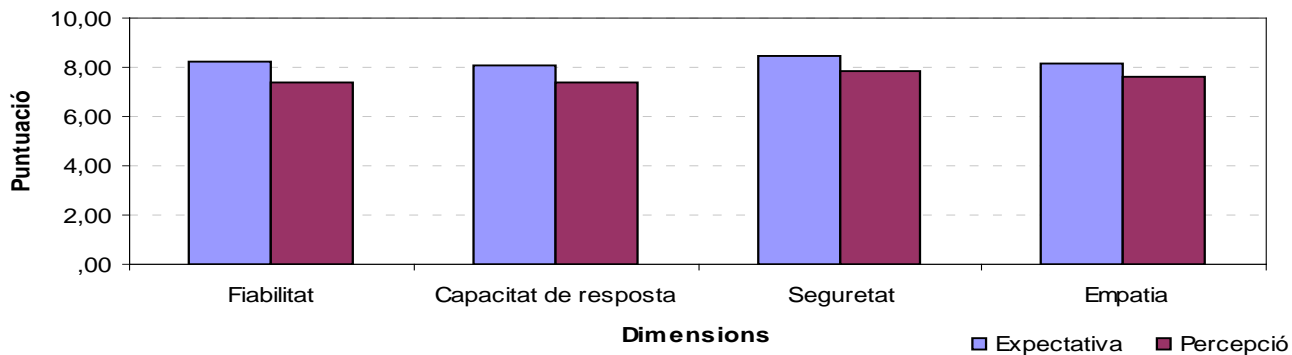
Índex de satisfacció



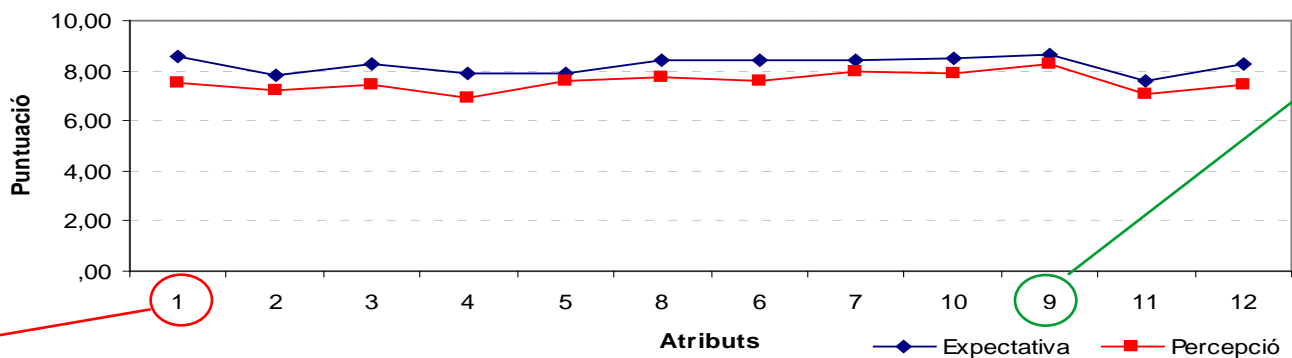


### Valoració de l'àmbit de Protecció Civil

#### Medició de la satisfacció (Puntuació)



#### Medició de la satisfacció



Compromís de fer quelcom en un temps determinat

Els treballadors/ores són amables



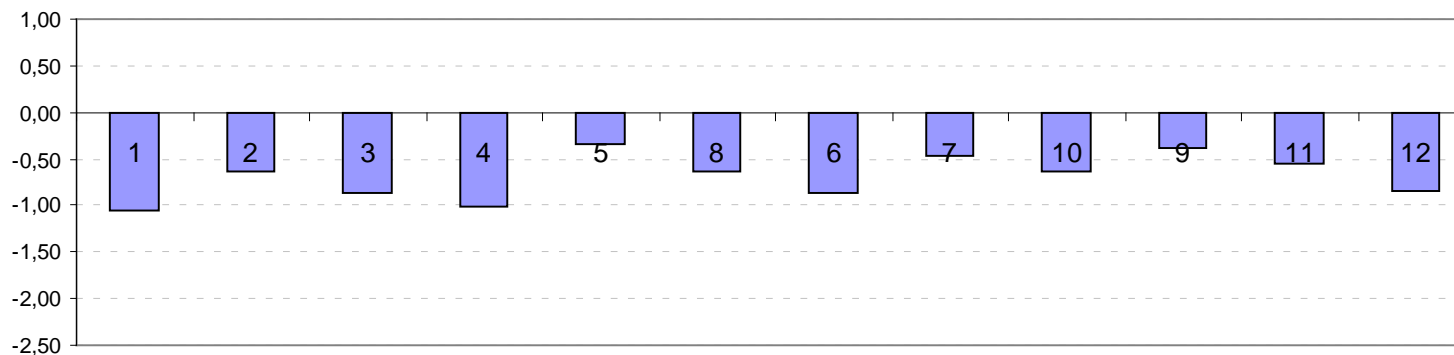
## Valoració de l'àmbit de Protecció Civil

A partir del gràfic podem visualitzar que els següents atributs són els que obtenen un millor índex de satisfacció:

- 5. “Els horaris d’atenció al públic s’adapten a les vostres necessitats”
- 9. “Els treballadors/ores són amables”

**Els atributs número 1** “Hi ha un compromís a fer quelcom en un temps determinat i es fa” i **número 4** “Esteu informat de quan finalitzarà la gestió del servei sol·licitat” són els que pitjor valoració obtenen.

Índex de satisfacció

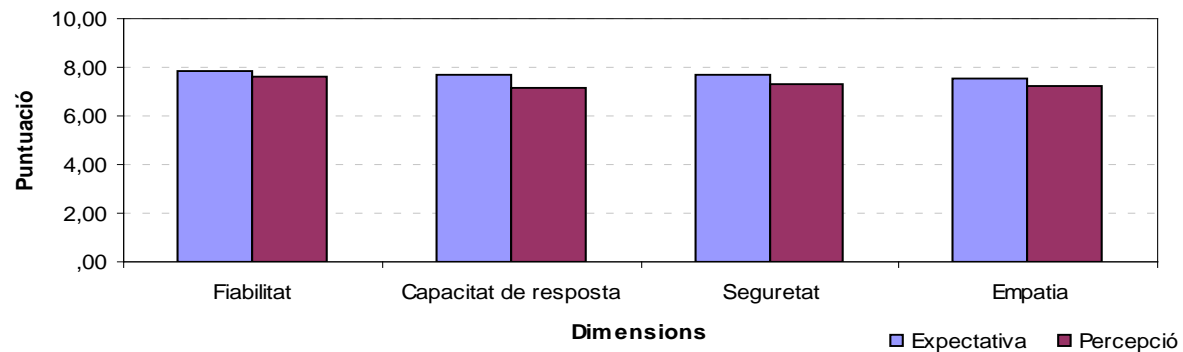




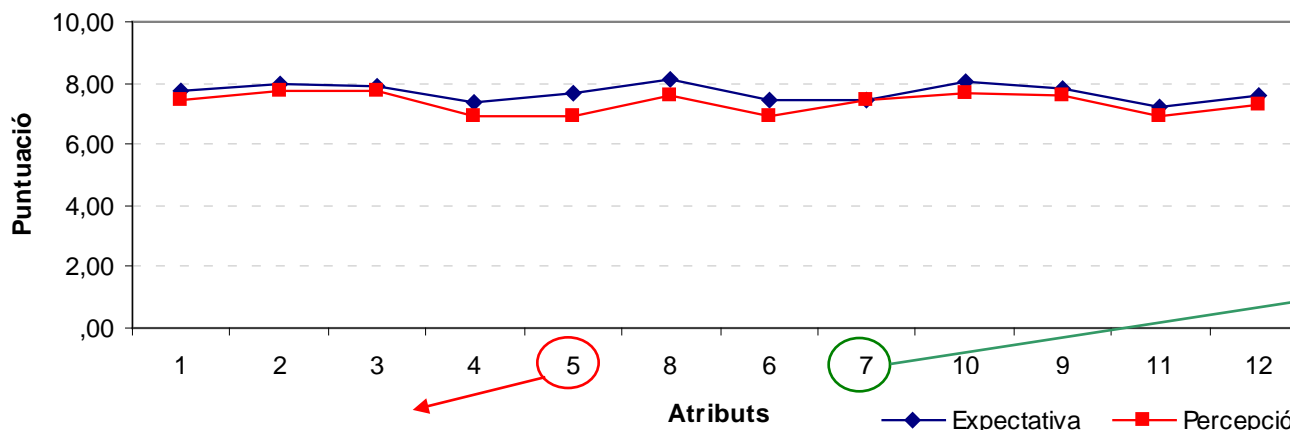


### Valoració de l'àmbit de Seguretat Privada

#### Medició de la satisfacció (Puntuació)



#### Medició de la satisfacció



Els horaris d'atenció al públic s'adapten a les vostres necessitats

Com a usuari/ària confieu que els canals de comunicació són segurs

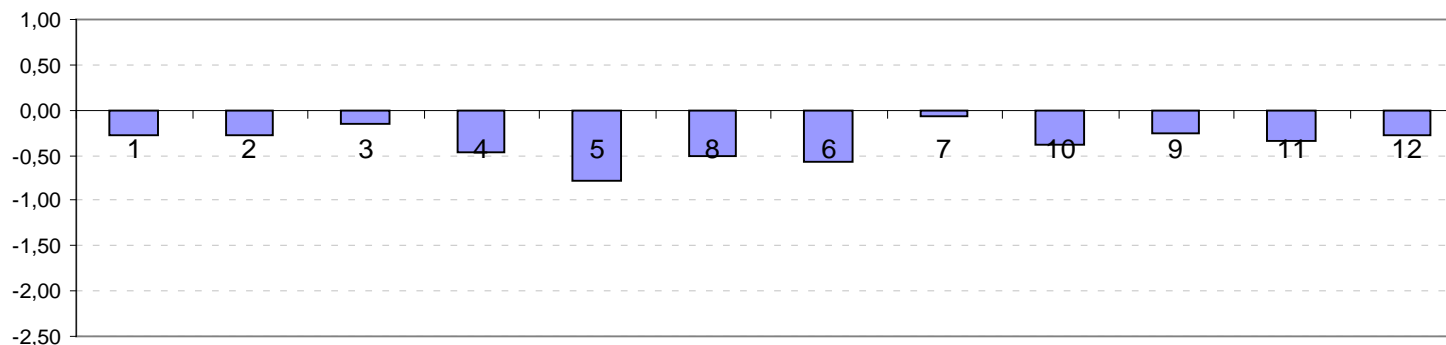


## Valoració de l'àmbit de Seguretat Privada

A partir del gràfic podem veure que els següents atributs són els que obtenen un millor índex de satisfacció:

- **7.** “Com a usuari/ària confieu que els canals de comunicació són segurs”
- **3.** “Trameten tota la documentació sense errades”

Índex de satisfacció

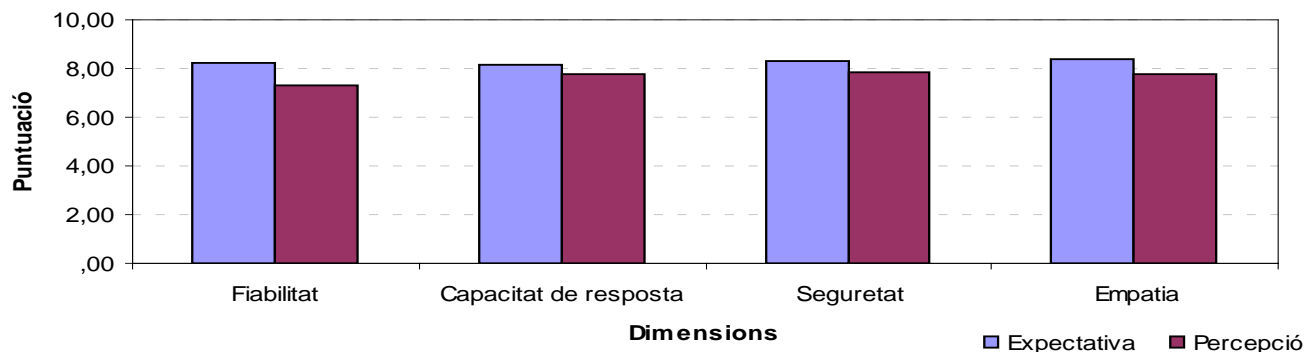


En aquest àmbit i a diferència dels anteriors, l'**atribut número 5** (“Els horaris d’atenció al públic s’adapten a les vostres necessitats”) és el que pitjor valoració obté, seguit de l'**atribut número 6** (“El comportament dels treballadors/ores us transmet confiança”)

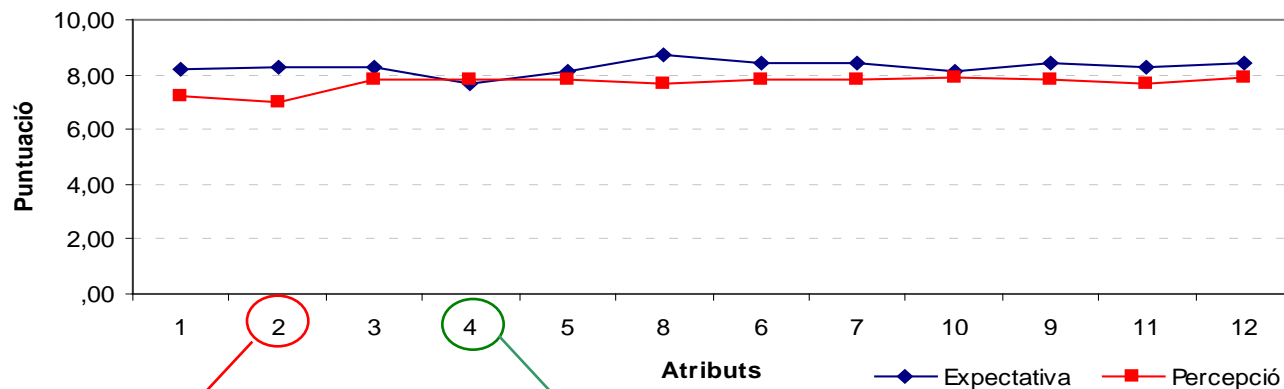


### Valoració de l'àmbit de Memòria Democràtica

#### Medició de la satisfacció (Puntuació)



#### Medició de la satisfacció



Porten a terme el servei correctament a la primera

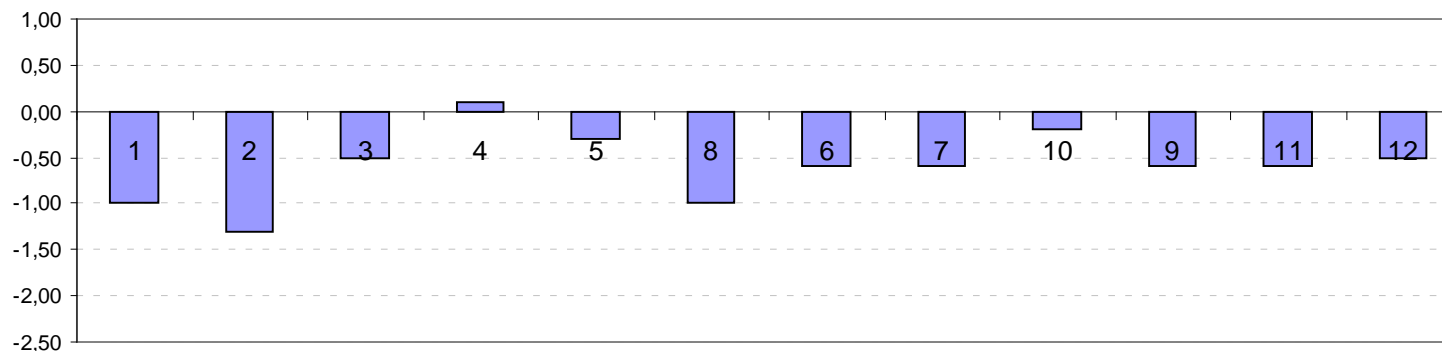
Esteu informat de quan finalitzarà la gestió del servei sol·licitat



## Valoració de l'àmbit de Memòria Democràtica

Observem que l'atribut número 4 "Esteu informat de quan finalitzarà la gestió del servei sol·licitat" té una percepció superior a la satisfacció.

Índex de satisfacció

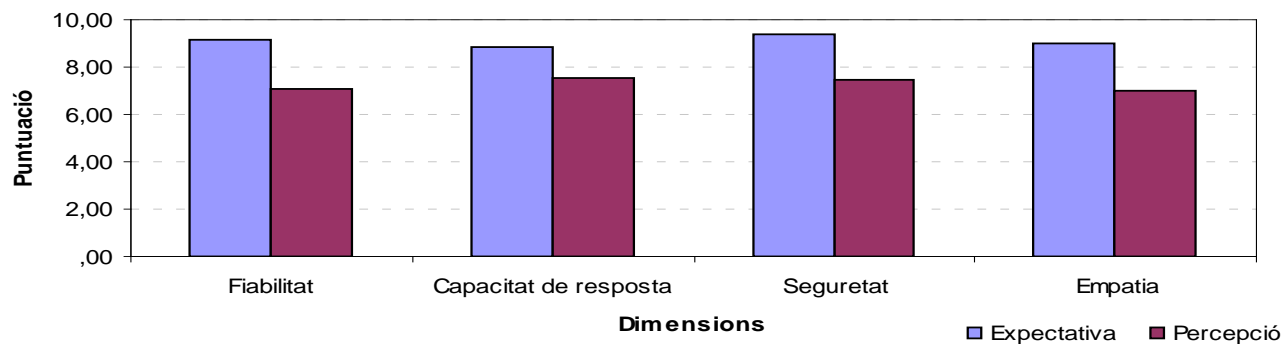


L'atribut número 2 és el que obté una satisfacció més baixa: "Porten a terme el servei correctament a la primera", seguit del número 8 "Rebeu una informació clara i transparent sobre el servei sol·licitat" i el número 1 "Hi ha un compromís a fer quelcom en un temps determinat i es fa".

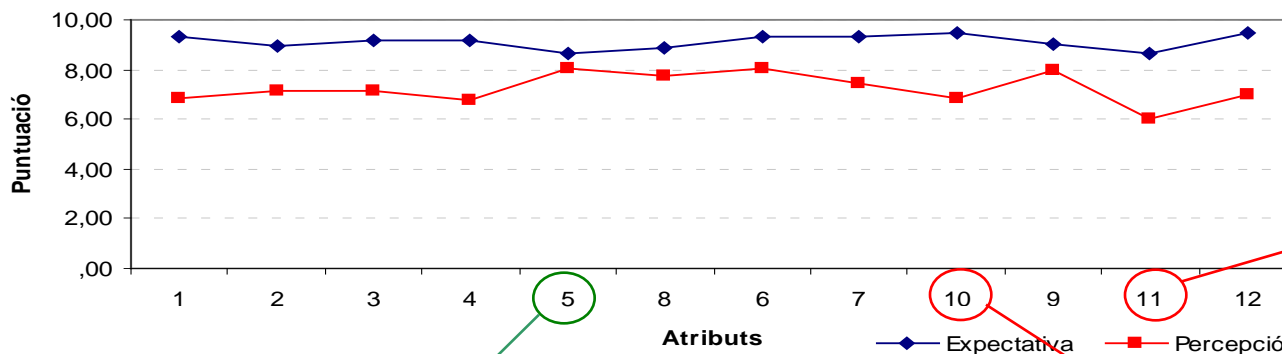


### Valoració de l'àmbit de Participació Ciutadana

#### Medició de la satisfacció (Puntuació)



#### Medició de la satisfacció



Els horaris d'atenció al públic s'adapten a les vostres necessitats

Els treballadors/ores actuen anticipant-se als vostres problemes

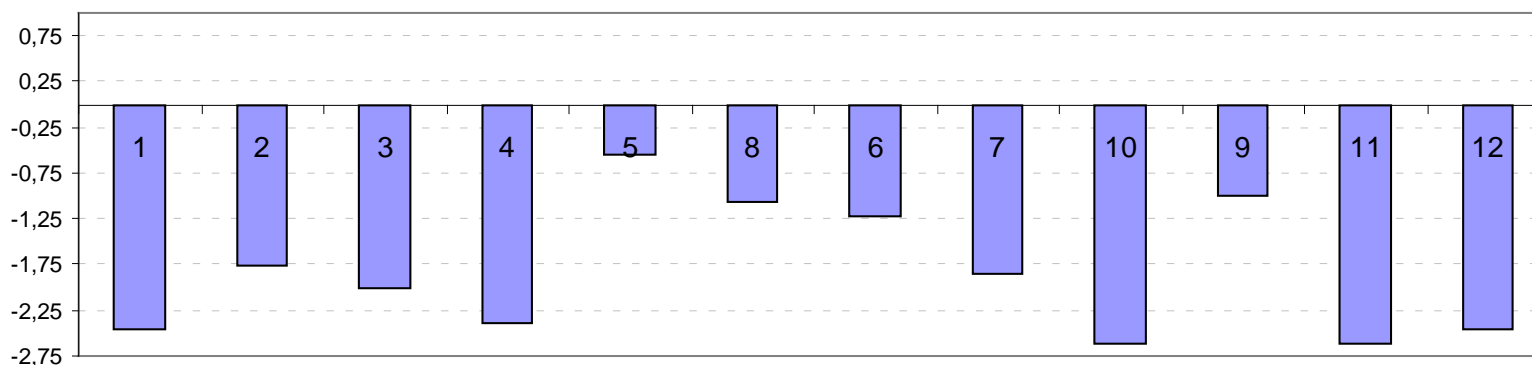
Els treballadors/ores tenen coneixements per respondre a les preguntes



## Valoració de l'àmbit de Participació Ciutadana

L'atribut número 5 "Els horaris d'atenció al públic s'adapten a les vostres necessitats" és el que obté el millor índex de satisfacció.

Índex de satisfacció

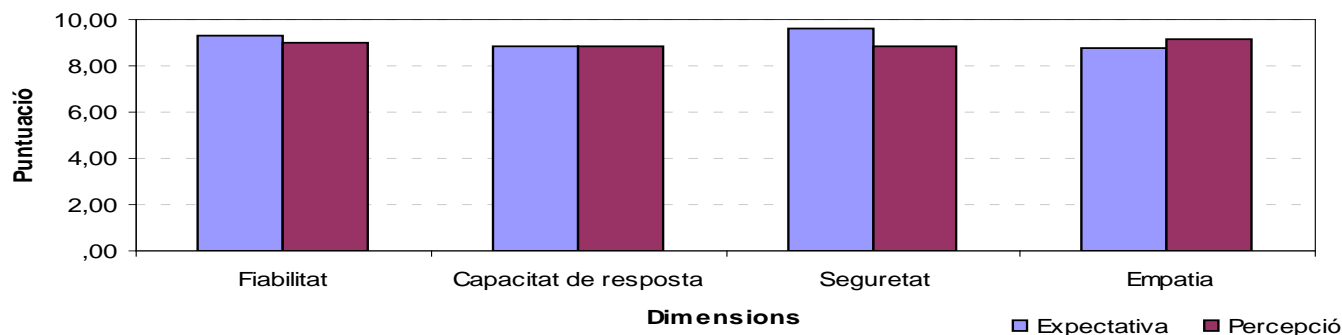


L'atribut número 10 és el que obté una satisfacció més baixa: "Els treballadors/ores tenen coneixements per respondre a les preguntes", seguit del número 11 "Els treballadors/ores actuen anticipant-se als vostres problemes"

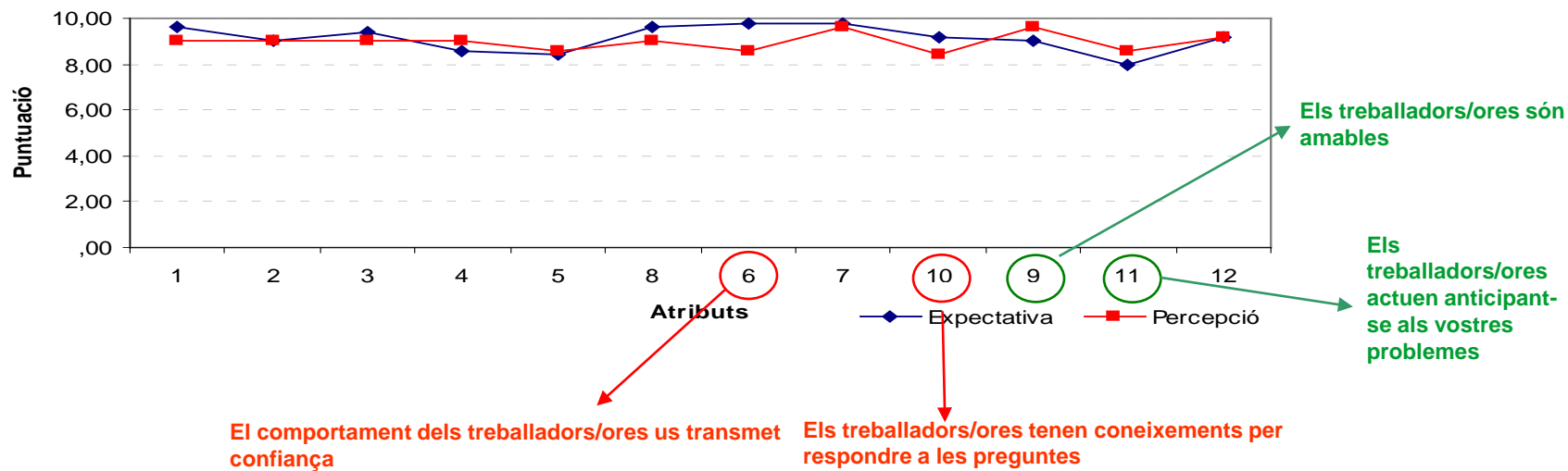


### Valoració de l'àmbit de Pau

#### Medició de la satisfacció (Puntuació)



#### Medició de la satisfacció

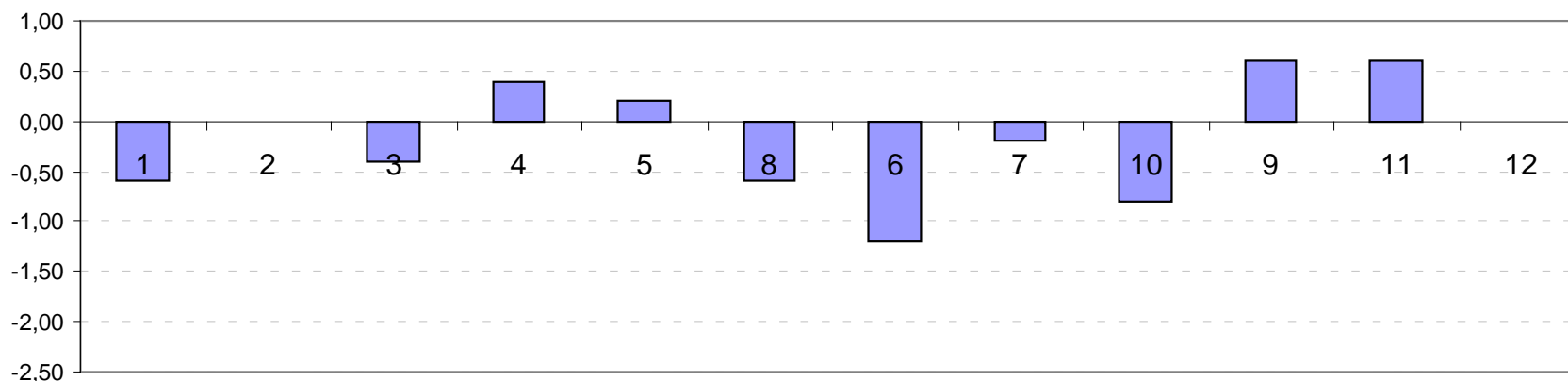




## Valoració de l'àmbit de Pau

Els atributs número 11 “Els treballadors/ores actuen anticipant-se als vostres problemes” i número 9 “Els treballadors/ores són amables” són els més ben valorats.

Índex de satisfacció



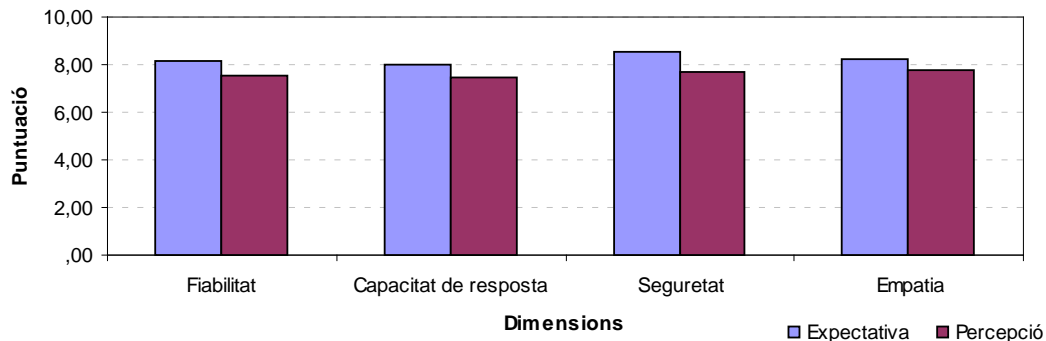
L'atribut número 6 “El comportament dels treballadors/ores us transmet confiança” és el que obté un índex de satisfacció més baix. L'atribut número 10 “Els treballadors/ores tenen coneixements per respondre les preguntes” també obté una puntuació significativament baixa.



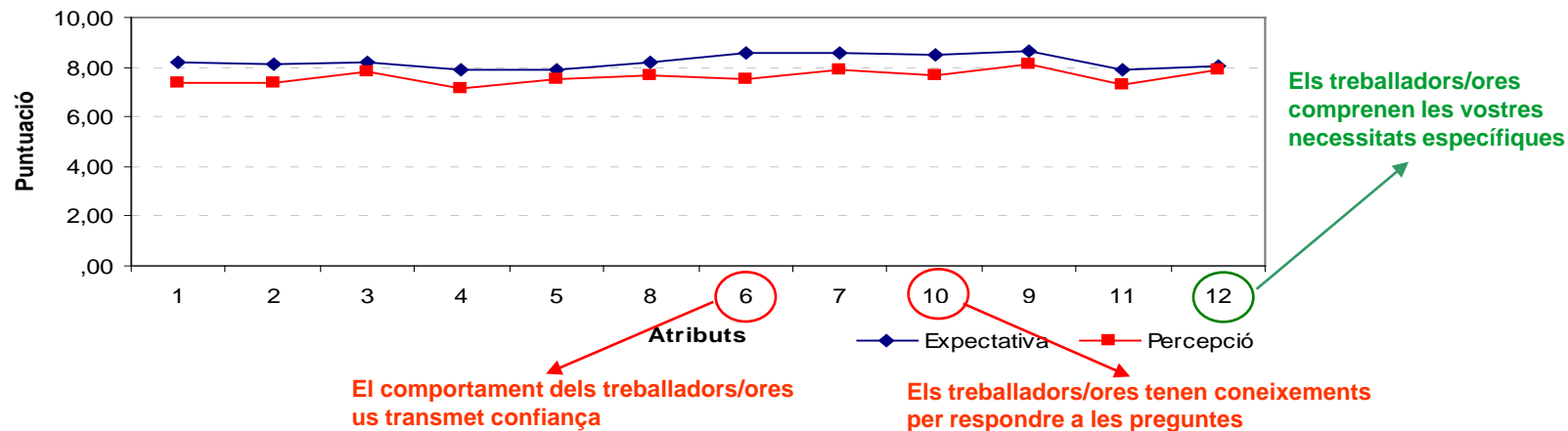


### Valoració de l'àmbit del Registre

Medició de la satisfacció (Puntuació)



Medició de la satisfacció

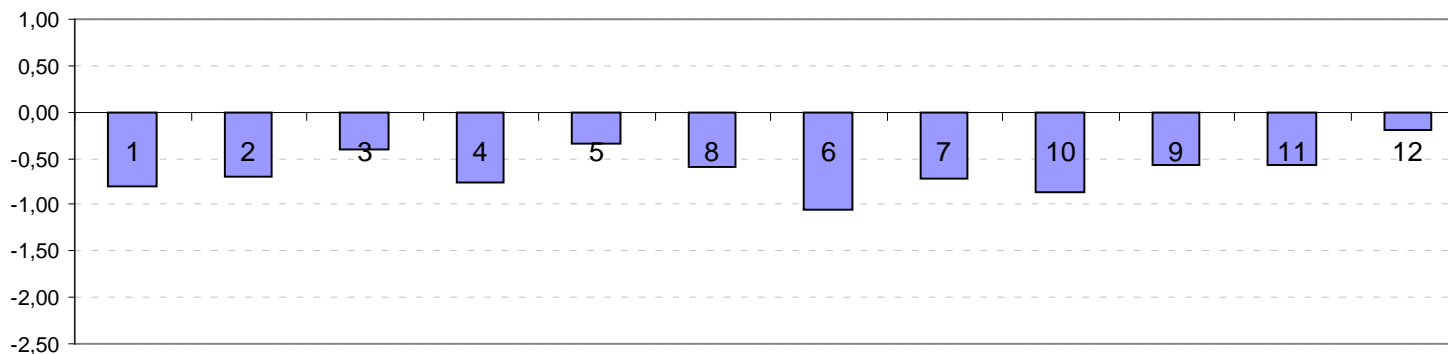




## Valoració de l'àmbit del Registre

L'atribut número 12 "Els treballadors/ores comprenen les vostres necessitats específiques" és els més ben valorat.

Índex de satisfacció

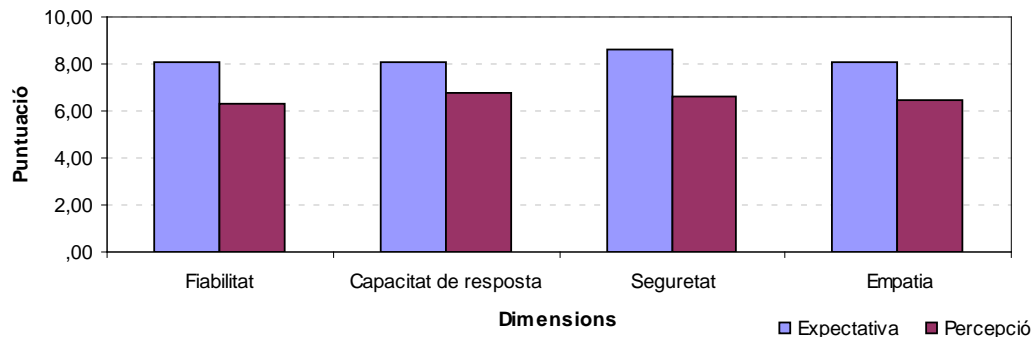


L'atribut número 6 "El comportament dels treballadors/ores us transmet confiança" és el que obté un índex de satisfacció més baix. L'atribut número 10 "Els treballadors/ores tenen coneixements per respondre a les preguntes" també obté una puntuació significativament baixa.

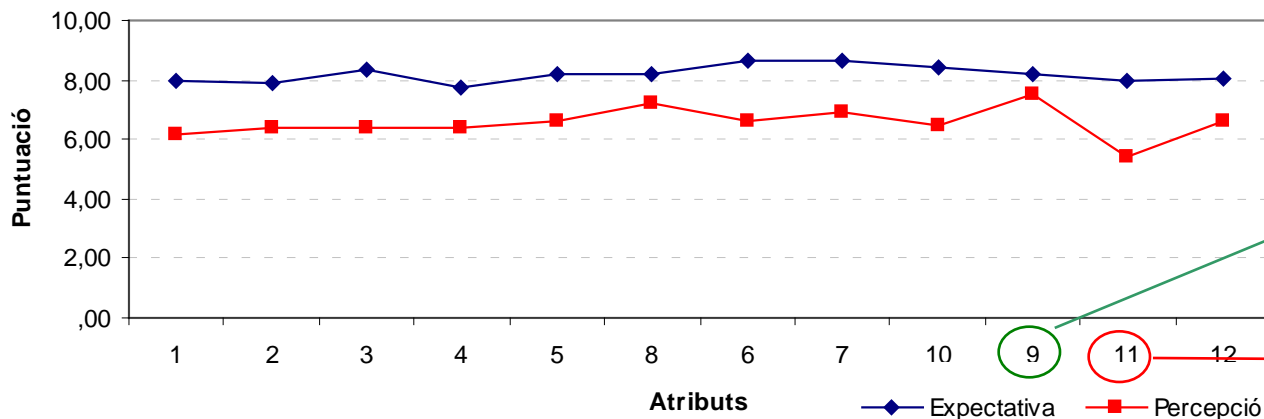


### Valoració de l'àmbit Altres

#### Medició de la satisfacció (Puntuació)



#### Medició de la satisfacció



Els treballadors/ores són amables

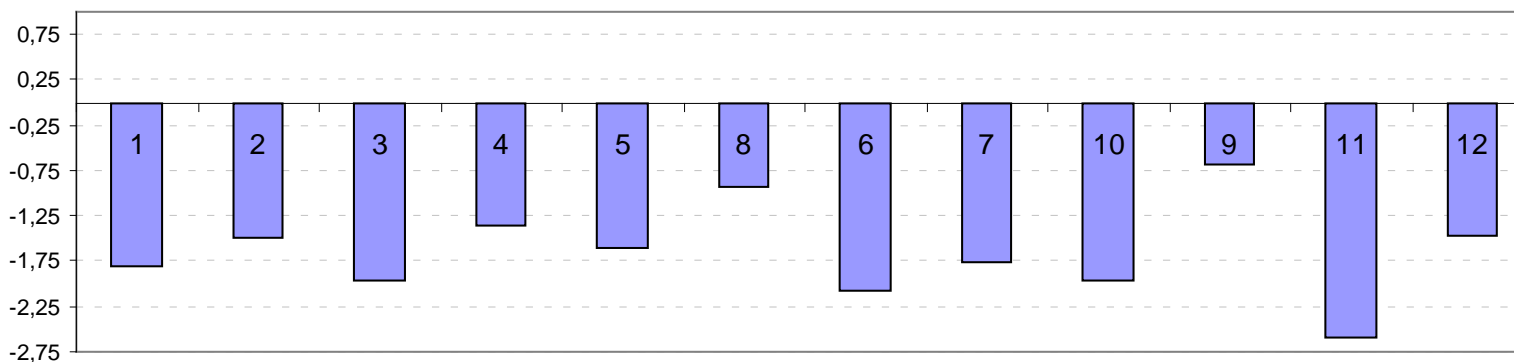
Els treballadors/ores actuen anticipant-se als vostres problemes



## Valoració de l'àmbit Altres

L'atribut número 9 “Els treballadors/ores són amables” és el més ben valorat.

Índex de satisfacció



L'atribut número 11 “Els treballadors/ores actuen anticipant-se als vostres problemes” és el que obté una puntuació més baixa.

L'àmbit Altres és el que obté una índex de satisfacció **més negatiu**.



## Preguntes obertes: Aspectes positius

1. Cada vegada que he tingut dubtes o preguntes a fer sobre el funcionament del servei **la resposta es ràpida**. Sempre m'han **tractat amb amabilitat**
2. Un **bon seguiment dels expedients** i bona relació entre els ST i l'usuari.
3. **Puntualitat a l'hora de notificar** qualsevol aspecte. Atenció telefònica puntual.
4. La **rapidesa de la resposta** de les consultes que agilita molt la gestió municipal referent a les activitats recreatives i la disponibilitat del personal
5. La **bona informació** rebuda.
6. La **personalització** i l'atenció rebuda.
7. Tramiten adequadament tota la documentació que lliurem i **contacten amb nosaltres per resoldre deficiències** de forma àgil i senzilla.
8. La **proximitat** del servei i l'**accessibilitat** del personal tècnic i administratiu personal **eficient**.
9. **Enviament d'informació permanent** sobre les activitats que organitza l'Oficina de Promoció de la Pau.
10. Hi ha treballadors/es amb una **clara vocació de servei** al usuari.
11. **Amabilitat i rapidesa**.
12. L'**eficàcia** en el seguiment dels tràmits i la rapidesa en la resposta dels requeriments.
13. **Compliment dels compromisos adquirits**.
14. S'intenta donar un **servei professional** per part dels funcionaris entenent els problemes de les empreses.
15. **L'amabilitat, gestió i ajuda** en l'assessorament en l'elaboració de plans de protecció civil.
16. **L'atenció rebuda** i la fluïdesa de les comunicacions.
17. La **predisposició** dels funcionaris.
18. La bona **predisposició** a col·laborar.
19. El **servei proper i la confiança** que genera el personal.
20. Hi ha una gran voluntat de col·laboració i es mostren **oberts i atents** en tot allò que hem sol·licitat.



## Preguntes obertes: Aspectes negatius

1. El haver-nos de desplaçar a les seves oficines per presentar la documentació.
2. **L'horari d'atenció.** Tenir consciència del règim especial de la Vall d'Aran
3. Una interpretació *sui generis* de la LRJAP
4. **Milloraria l'especialització tècnica** dels seus treballadors
5. Que potser **no són prou visibles**, pel que fa a les subvencions de participació ciutadana
6. Poc horari d'obertura
7. La **manca de personal tècnic**
8. La **durada de la tramitació**
9. Referent a Protecció Civil : una mena de CECAT territorial a la demarcació de Lleida en moments d'emergència que pogués alliberar més al CECAT únic de Barcelona, i així ser més proper a la gent del territori.
10. Referent a Protecció Civil **manca d'informació què reben ells** des de Barcelona.
11. Cal **preparar al personal**, cal que coneguin el territori, cal que puguin respondre des del territori, cal **independència dels serveis centrals**, cal estar equipats, cal escoltar als tècnics locals, cal saber que necessita cada municipi, cal conèixer les característiques de cada municipi per cobrir les seves necessitats, ...
12. No es podria fer les **presentacions de tota la documentació, inclòs els recursos, per via telemàtica.**
13. De vegades **algunes respostes resten pendent de directrius** de Direcció General
14. Hi ha treballadors/res, que no son aptes pel tracte amb l'usuari. Per manca de sensibilitat i prepotència.
15. A vegades **costa de contactar per telèfon.**
16. Que les activitats (presentacions de llibres, actes commemoratius...) tinguessin més ressò a la ciutat. **Millorar els canals de difusió.**
17. Potser caldria **rebre més atenció especial en moments puntuals**, com per exemple en el cas de nevades, etc. Tant en el moment de dur a terme determinades accions per resoldre els problemes, com sobretot pel que fa a ajuts i subvencions per pal·liar els efectes ocasionats.
18. **manca informació** en quant a les ajudes que es poden sol·licitar.
19. La **falta de rigurositat** en determinats tràmits a vegades provocats per les pròpies empreses
20. Crec que quan hi ha un episodi de nevades, com hi va haver el passat 8 de març, algú hauria de preocupar-se pels ajuntaments per veure com estan superant aquests episodis.



## Punts forts dels Serveis Territorials

- A nivell global i desglossat per cada àmbit **l'amabilitat dels treballadores i treballadores** (de la dimensió empatia) és el punt fort més destacable. En gairebé tots els àmbits funcionals tractats la percepció de l'amabilitat quasi està al mateix nivell que l'expectativa, arribant fins i tot a estar per sobre en l'àmbit de la Pau.
- Un altre punt molt ben valorat pels usuaris és la **confiança en els canals de comunicació** (de la dimensió seguretat) Aquest aspecte és important atès l'interès continuar desplegant els mitjans electrònics de comunicació als serveis que presteu.
- Els tres atributs que integren la dimensió de fiabilitat estan propers a l'expectativa de l'usuari en quasi tots els àmbits funcionals:
  - 1. *“Hi ha un compromís a fer quelcom en un temps determinat i es fa”*
  - 2. *“Porten a terme el servei correctament a la primera”*
  - 3. *“Trameten tota la documentació sense errades”*



## Oportunitats de millora detectades

Tot i que l'expectativa i la satisfacció no mostren un desequilibri important, podem treure algunes conclusions que ens ajudin a millorar:

- A nivell global els usuaris esperen més del que reben en els atributs d'estar **informat de quan finalitzarà un servei determinat i rebre una informació clara i transparent**. Aquest dos ítems tot i pertànyer a dimensions diferents estant molt relacionats atès que hi ha una **clara demanda de requeriment d'informació més exhaustiva i entenedora**. Per una altra banda també és important el plantejament del perquè l'atribut que avalua la **proactivitat dels treballadors/ores** (atribut número 11) té l'expectativa més baixa.
- Si ho analitzem per àmbits funcionals observem que la **confiança que tenen en els treballadors/ores** també està en diverses ocasions per sota de l'expectativa.





## Vinculació amb els compromisos

La següent fase que encetarem és l'establiment dels compromisos que adoptareu envers als vostres clients (externs com ja hem dit, és a dir, ciutadania, empreses i altres institucions públiques)

### Què volem dir amb “**compromís de servei**”?

“Compromís de servei” és l'obligació adoptada per l'organització de prestar un servei amb un nivell de qualitat determinat. Aquest nivell de compromís va més enllà del que estipulen les lleis. (*valor afegit*)

Amb la carta de serveis fem públic el compromís de servei i el mantenim al llarg del temps. Aquests compromisos de servei han de ser:

- **Interessants**
- **Assolibles i raonables**
- **No cal que siguin massa ambiciosos**, ja que és preferible que aquests es plantegin com a accions de millora (i s'incorporin progressivament a la carta en les seves actualitzacions)



## Com establim els compromisos?

- **Mitjançant aquesta enquesta** hem detectat quins eren els vostres punts forts i quines aquelles àrees on es podia millorar. Hem de partir d'aquestes demandes de millora per establir els compromisos, així aconseguirem que siguin interessants per als vostres clients. És a dir, hem de tenir en compte aquests aspectes de l'enquesta on els clients s'han mostrat més crítics on la satisfacció estava per sota de l'expectativa.
- **Mitjançant l'establiment d'un estàndard de qualitat** (nivell de qualitat desitjat en la prestació d'un servei) Aquest estàndard l'haurem de comparar amb el **valor actual** de la prestació. Per fer aquesta comparació cal que tots els compromisos estiguin associats a un **indicador** que avaluï el grau de consecució de la fita establerta. Si la distància entre la fita i el valor actual és molt elevada el compromís difícilment serà assolible i haurem de proposar **accions de millora** (recordem que la CS pretén ser un *instrument de millora de la qualitat*)

Els **indicadors hauran de ser precisos** (per evitar interpretacions errònies), **rellevants** per a l'usuari, **exactes** i **fiabls** (recollida de dades correcta, evitant confusions sobre les diferents maneres de mesurar una variable)



## Com establim els compromisos?

Per a l'establiment dels compromisos de les altres cartes de serveis del Departament hem treballat a partir de taules amb els camps següents:

NOM DEL SERVEI	
<b>Compromís</b>	INTERESSANT I ASSOLIBLE
<b>Fita</b>	Fins a on ens comprometem (p.ex: en un 80% dels casos, com a màxim en 5 dies...)
<b>Indicador</b>	No pot haver-hi compromís sense indicador. Hem d'estar en disponibilitat d'informar del valor de l'indicador periòdicament.
<b>Valor Actual</b>	És el resultat de l'indicador en aquests moments. Si la diferència entre el valor actual i la fita és molt elevada aquest compromís difícilment serà assolible
<b>Data d'incorporació del compromís (immediata/futura)</b>	Hi ha compromisos que podreu assolir de manera immediata, altres en 6 mesos, un any...
<b>Proposta de com millorar el servei</b>	Quina actuació s'hauria de dur a terme per a millorar aquest servei. Són les accions que proposem per tal d'escurçar la distància entre la fita i el valora actual.



Com establím els compromisos?

**HI HA UNA ÚNICA REGLA A TENIR PRESENT:**

**No hem d'establir mai compromisos  
sobre fites no assolibles**

**És fonamental que el que es digui es faci**



## ANNEX: Atributs que integren les dimensions

1. Hi ha un compromís a fer quelcom en un temps determinat i es fa.
2. Porten a terme el servei correctament a la primera.
3. Trameten tota la documentació sense errades.

Fiabilitat

4. Esteu informat de quan finalitzarà la gestió del servei sol·licitat.
5. Els horaris d'atenció al públic s'adapten a les vostres necessitats.
8. Rebeu una informació clara i transparent sobre el servei sol·licitat.

Capacitat de resposta

6. El comportament dels treballadors/ores us transmet confiança.
7. Com a usuari/ària confieu que els canals de comunicació són segurs.
10. Els treballadors/ores tenen coneixements per respondre a les preguntes.

Seguretat

9. Els treballadors/ores són amables.
11. Els treballadors/ores actuen anticipant-se als vostres problemes.
12. Els treballadors/ores comprenen les vostres necessitats específiques.

Empatia