

PRESUPUESTO DE LA GENERALITAT 2014
ANEXO MEMORIA DE ACTUACIONES

ANEXO F.P. 4

SECCIÓN: 06 HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
SERVICIO: 03 SECRETARÍA AUTONÓMICA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CENTRO GESTOR: 00 SECRETARÍA AUTONÓMICA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
PROGRAMA: 121.10 ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALIDAD E INSPECCIÓN DE SERVICIOS

INDICADORES POR OBJETIVO

OBJETIVO 1.1.- Disponer del catálogo único de servicios de la Generalitat (GUC) de la plataforma de tramitación electrónica de la Generalitat, normalizado y actualizado.

INDICADOR 1 Actualización diaria.

INDICADOR 2 Cursos del gestor de contenidos y del manual formalización. Formularios 4.

OBJETIVO 2.1.- Alto nivel de calidad en la atención a la ciudadanía tanto en las oficinas PROP como mediante los canales no presenciales.

INDICADOR 1 Atención de un mínimo de 95% de media mensual llamadas recibidas. (máximo 6.000 diarias).

INDICADOR 2 Tiempo medio de espera mensual máximo de 20 segundos sobre llamadas atendidas.

INDICADOR 3 Atención de un mínimo del 95% de media mensual consultas chat recibidas. (máximo 125 diarias).

INDICADOR 4 Tiempo medio de espera mensual máximo de 20 segundos sobre consultas chat recibidas.

INDICADOR 5 Infraestructuras y sistemas operativos al 100%.

OBJETIVO 3.1.- Potenciar el proyecto Cartas de Servicios de la Generalitat.

INDICADOR 1 Aplicación corporativa de cartas operativa. Porcentaje 100.

INDICADOR 2 Cartas revisadas y actualizadas. Porcentaje 100.

INDICADOR 3 Atender el 100% solicitudes de nuevas cartas.

OBJETIVO 3.2.- Implantar la nueva metodología de autoevaluación de la calidad de los servicios públicos para su certificación.

INDICADOR 1 Realizar el 100% de peticiones de evaluaciones.

OBJETIVO 3.3.- Implantar un sistema de certificación de la calidad en el ámbito de la Generalitat.

INDICADOR 1 Normativa elaborada en el año.

INDICADOR 2 Montar estructura certificación al 100%.

OBJETIVO 3.4.- Poner en marcha una Web referente de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat que contenga, entre otras cosas, información sobre la percepción que la ciudadanía tiene de la calidad de los servicios que reciben.

INDICADOR 1 Web elaborada a lo largo del año.

OBJETIVO 4.1.- Asegurar que la nueva normativa minimiza las cargas administrativas a ciudadanos y empresas.

INDICADOR 1 Realizar una inspección a lo largo del año sobre el grado de cumplimiento de la normativa de reducción de cargas.

OBJETIVO 4.2.- Revisar los procedimientos administrativos de la Generalitat y simplificarlos al máximo.

INDICADOR 1 Revisados y simplificados de los incluidos en los acuerdos del Consell. Porcentaje 100.

OBJETIVO 6.1.- Llevar a cabo el control e inspección de los servicios de forma que se garanticen en las actuaciones de la Generalitat los postulados de legalidad, eficacia, eficiencia y economía a que se debe la Administración Pública.

INDICADOR 1 Denuncias resueltas. Porcentaje 100.

INDICADOR 2 Informes elaborados. Porcentaje 100.

INDICADOR 3 Planes encomendados evaluados. Porcentaje 100.

OBJETIVO 7.1.- Llevar a cabo la normalización y gestión de todos los procesos de contratación, la producción y apoyo normativo así como la gestión económico-presupuestaria de los programas presupuestarios citados.

INDICADOR 1 De los expedientes tramitados. Porcentaje 100.

INDICADOR 2 De los convenios tramitados. Porcentaje 100.

OBJETIVO 8.1.- Continuar la implantación y asegurar un adecuado mantenimiento del sistema de información del mercado interior europeo (Sistema IMI).

INDICADOR 1 Altas solicitadas tramitadas. Porcentaje 100.

INDICADOR 2 Consultas tramitadas y resueltas.