

PRESUPUESTO DE LA GENERALITAT 2015

INDICADORES POR OBJETIVOS

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

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR
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. Porcentaje de días que se actualiza.	Porcentaje	100
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 Peticiones de información atendidas en las oficinas PROP.	Porcentaje	100
INDICADOR	2 Llamadas atendidas en el servicio 012.	Porcentaje	95
INDICADOR	3 Consultas chat atendidas por el servicio 012.	Porcentaje	
INDICADOR	4 Aviso diario a las/os ciudadanas que lo deseen, mediante correo electrónico, de las novedades en trámites, servicios y empleo público.	Porcentaje.	99
INDICADOR	5 Atención de las preguntas dirigidas al buzón del ciudadano.	Porcentaje	100
INDICADOR	6 Actualización a lo largo del año de la carta de servicios de las oficinas PROP.	si/no	si
INDICADOR	7 Infraestructuras e instalaciones oficinas PROP operativas.	Porcentaje	100
OBJETIVO	3.1.- Potenciar el proyecto Cartas de Servicios de la Generalitat.		
INDICADOR	1 Atención de solicitudes de nuevas cartas de servicios (100%).	Porcentaje	100
OBJETIVO	3.2.- Impulsar la práctica de evaluaciones de calidad, así como un sistema de certificación de la calidad en el ámbito de la Generalitat.		
INDICADOR	1 Atender las solicitudes de evaluación de calidad de los servicios.	Porcentaje	100
INDICADOR	2 Normativa certificación elaborada y aprobada en el año.	si/no	si
OBJETIVO	3.3.- Poner en marcha dentro del Portal de Transparencia de la Generalitat, un espacio específico 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 recibe.		
INDICADOR	1 Información operativa en la web a lo largo del año.	si/no	si
INDICADOR	2 Informe anual de percepción ciudadana de la calidad de los servicios públicos elaborado al final del ejercicio.	si/no	si
OBJETIVO	4.1.- Impulsar y dirigir las acciones derivadas del Plan de simplificación y reducción de cargas administrativas (SIRCA-2).		
INDICADOR	1 Inspección realizada a lo largo del año sobre el grado de cumplimiento de la normativa y acuerdos de reducción de cargas.	si/no	si
OBJETIVO	5.1.- 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 tramitadas y resueltas.	Porcentaje	100
INDICADOR	2 Informes elaborados.	Porcentaje.	100
OBJETIVO	5.2.- Desarrollar el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula la competencia de inspección general de los servicios.		
INDICADOR	1 Orden reguladora de la Comisión y constitución efectiva de la misma a lo largo del año.	Orden	1
OBJETIVO	5.3.- Impulsar y coordinar las reuniones de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los servicios públicos, así como la Red de Calidad.		
INDICADOR	1 Convocar reuniones anuales de la comisión técnica.	Convocatorias	4
INDICADOR	2 Tramitar acuerdos de la comisión técnica.	Porcentaje	100
OBJETIVO	6.1.- 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 Expedientes tramitados.	Porcentaje	100
INDICADOR	2 Convenios y adhesiones tramitados.	Porcentaje	100
OBJETIVO	7.1.- Continuar la implantación y asegurar un adecuado mantenimiento del sistema de información del mercado interior europeo (Sistema IMI).		
INDICADOR	1 Solicitudes de alta, consultas y demandas de atención recibidas.	Porcentaje	100
OBJETIVO	7.3.- Colaborar con otras administraciones públicas, en especial a través de la Red Interadministrativa de Calidad de AEVAL, participando activamente en sus grupos de trabajo.		
INDICADOR	1 Grupos de trabajo en los que participamos (AEVAL).	Grupos	3
INDICADOR	2 Grupos de trabajo en los que participamos (Administración Electrónica).	Grupos	2