



33. INFORMACIÓN DIGITAL, REDACCIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Aumentar el número de seguidores en las redes sociales (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 y un 10%.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016 ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, en la cual se incorpora al objetivo la red social Instagram . 	20 %	Facebook 16% Twitter 14%	Facebook 12% Twitter 15% Instagram 43% Media 3 Redes: 23%	*
2	<p>Velar por la actualización constante de la información al web municipal, i no obtener más de 10 quejas anuales para este concepto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	0	10	13 ⁽³⁾	*
3	<p>Poner en marcha un nuevo portal municipal, mejorando la navegación en dispositivos móviles, el buscador, la distribución de contenidos y el diseño.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión del 26 de noviembre de 2019. 	No ⁽¹⁾	Sí	Sí	
4	<p>Impulsar la n nueva red social Snapchat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018. 	No ⁽²⁾			
5	<p>Implementar una nova capa de software para hacer más accesible los contenidos en la web municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno de 26 de noviembre de 2019. 				*
6	<p>Hacer gestiones para posibilitar el nombramiento del responsable de la unidad de accesibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno de 26 de noviembre de 2019. 				*

Cumplido
 Incumplido
 No evaluado

*El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en el web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

La siguiente tabla especifica información complementaria en relación a los incumplimientos de los compromisos: causas, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y datos de implantación

	Causas del incumplimiento	Quejas	Acciones de mejora	Fecha
(1)	Por acumulaciones de tareas y dificultades técnicas del sistema.	0	Incorporación de un técnico de planes de ocupación, redistribución de las tareas dentro del departamento y resolución progresiva de las dificultades técnicas. Las medidas de mejora se han implementado durante el último trimestre del año 2017 y la puesta en marcha del nuevo web está prevista en el segundo trimestre de 2018.	2018
(2)	No se ha puesto en marcha por la pérdida de crecimiento de esta red en nuestro territorio. Las funciones que ofrecía Snapchat han estado incorporadas en el resto de las redes sociales más utilizadas.	0	Potenciar las cuentas institucionales a: Instagram: @santakoigers i @grameturisme . Por ejemplo se ha hecho un concurso a Instagram en la cuenta: @grameneturisme vinculada a las visitas teatralizadas "Santa Coloma como nunca la has visto".	
(3)	De les 13 quejas recibidas, 11 hacen referencia a indecencias con los trámites on-line (responsabilidad de otros servicios municipales)		Impulsar un proceso de mejora y revisión de la tramitación electrónica con los departamentos responsables.	2020