



1. ARXIU MUNICIPAL

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern, en un temps mig de 20 minuts. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.	2	4	4	*
2	Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern, en un temps mig de 20 minuts. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.	2	3	4	*
3	Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern, en un temps mig de 72 hores. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.	6 h 40'	40 h	17 h	*
4	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.	9	10	9	*
5	Obtenir una valoració mínima de 6 punts per part dels investigadors i investigadores, en la consulta del fons documental. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.	10	10	10	*
6	Atendre totes les demandes de reproducció documental en un temps màxim de 20 minuts. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	100 %			
7	Atendre i donar resposta a totes les reclamacions i queixes rebudes en un temps màxim de 5 dies. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	100 %			

Complert Incomplert No avaluat



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.