

2. ASSUMPTES GENERALS

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Distribuir en menys de 24 hores la documentació registrada d'entrada. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	No avaluat ⁽¹⁾	No avaluat ⁽³⁾	
2	Obtenir 8 punts com a mínim de valoració dels serveis usuaris, en relació a la distribució de la documentació registrada d'entrada. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb l'objectiu de superar en 5 dècimes el grau de satisfacció. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 l'objectiu d'aconseguir una valoració de 8 punts. 	No ha estat possible realitzar l'enquesta ⁽²⁾	No ha estat possible realitzar l'enquesta ⁽⁴⁾	
3	Distribuir en menys de 72 hores les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments, amb un nombre màxim de 5 d'incidències anuals. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	No avaluat ⁽¹⁾	9h 28' 0 incidències	*
4	Ajustar la informació del Padró Municipal a la de l'INE, reduint anualment un 0,20% les diferències entre un i l'altre, respecte a l'any anterior. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	0,20%	0,28%	*
5	Augmentar un 15% la gestió electrònica de la documentació d'entrada de l'EACat <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 			*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

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

La següent taula especifica informació complementària en relació als incompliments dels compromisos: causes, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació.



	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura	0	Coordinació amb el servei de sistemes d'informació	2019
(2)	Càrregues de treball	0	L'enquesta de satisfacció es posarà en marxa el 2019	1r trimestre
(3)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura	0	Coordinació amb el servei de sistemes d'informació	2020
(4)	Càrregues de treball	0	L'enquesta de satisfacció es posarà en marxa el 2020	1r trimestre