



### 33. INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p><b>Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 i un 10%.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, en la qual s'incorpora a l'objectiu la xarxa Instagram.</li> </ul>	20 %	Facebook 16%  Twitter 14%	Facebook 12%  Twitter 15%  Instagram 43%  Mitjana 3 xarxes: 23%	*
2	<p><b>Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal, i no obtenir més de 10 queixes anuals per aquest concepte.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	0	10	13 <sup>(3)</sup>	*
3	<p><b>Posar en marxa un nou portal municipal, tot millorant la navegació en dispositius mòbils, el cercador, la distribució de continguts i el disseny.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>	No <sup>(1)</sup>	Sí	Sí	
4	<p><b>Impulsar la nova xarxa social Snapchat.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.</li> </ul>	No <sup>(2)</sup>			
5	<p><b>Implementar una nova capa de software per fer més accessibles els continguts del web.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple de 26 de novembre de 2019.</li> </ul>				*
6	<p><b>Fer gestions per possibilitar el nomenament del responsable de la unitat d'accessibilitat.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple de 26 de novembre de 2019.</li> </ul>				*

Complert
  Incomplert
  No avaluat

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



En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	<b>Causas de l'incompliment</b>	<b>Queixes</b>	<b>Accions de millora</b>	<b>Data</b>
(1)	Per acumulació de feines i dificultats tècniques del sistema	0	Incorporació d'un tècnic de plans d'ocupació, redistribuir la feina dins del departament i resolucions progressives de les dificultats tècniques. Les mesures de millora s'han implementat durant l'últim trimestre de l'any 2017 i la posada en marxa del nou web està prevista al segon trimestre de 2018	2018
(2)	No s'ha posat en marxa per la pèrdua de creixement d'aquesta xarxa al nostre territori. Les funcions que ofería Snapchat han estat incorporades a la resta de les xarxes socials més utilitzades	0	Potenciar els comptes institucionals a Instragram: @santakoigers i @grameturisme . Per exemple s'han fet un concurs a Instragram al compte @grameneturisme vinculat a les visites teatralitzades "Santa Coloma com mai l'has vist".	
(3)	De les 13 queixes rebudes, 11 fan referència a incidències amb els tràmits on-line (responsabilitat d'altres serveis municipals).		Impulsar un procés de millora i revisió de la tramitació electrònica amb els departaments responsables.	2020