

# CARTAS DE SERVICIOS

Rendición de cuentas 2024

Cumplimiento de los compromisos de calidad  
de los servicios municipales



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

# Contenido

**Resumen ejecutivo (pág. 3)**

**1. Introducción (pág. 6)**

**2. Sistema de gestión y rendición de cuentas (pág. 8)**

**3. Cumplimiento de los compromisos durante el año 2024 (pág. 14)**

**4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)  
(pág. 23)**

**Conclusiones (pág. 28)**

**Annexo. Cumplimiento de los compromisos por cartas**

# Resumen ejecutivo

# Resumen ejecutivo

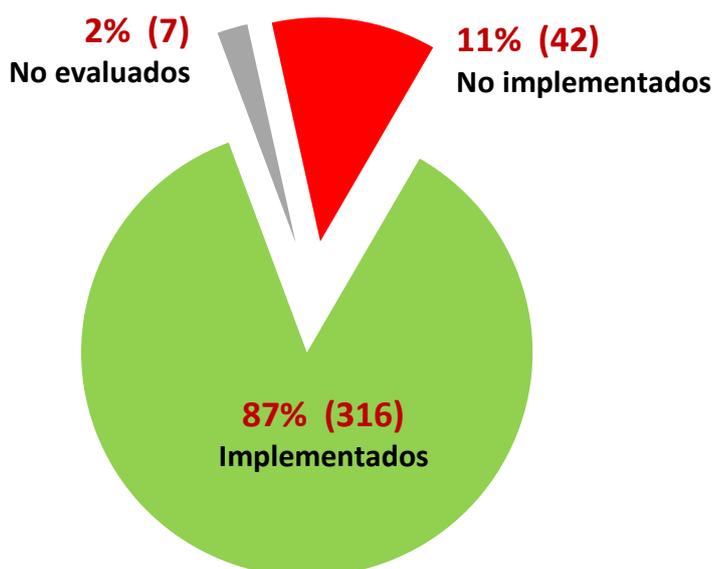
■ **58 Cartas** de Servicios implantadas desde 2018

■ **365 compromisos** de calidad que abarcan todos los servicios municipales

■ **6 ejes estratégicos** de mejora continua:

1. El tiempo de gestión de las prestaciones municipales
2. La cantidad de servicios ofrecidos
3. La calidad de los servicios
4. El número de actividades, planes y proyectos
5. La información pública que se ofrece
6. La valoración de las personas usuarias

■ **Cumplimiento de los compromisos**



- **El 69% de los compromisos (252) inciden en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas nº 16:**  
“Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas”.
- **5 premios y reconocimientos** otorgados por diferentes organismos al Catálogo de Cartas de Servicios y su rendición de cuentas.

# 1. Introducción



## Las Cartas de Servicios como sistema de gestión por compromisos

En el año 2016 el Ayuntamiento decidió implantar un sistema de gestión por compromisos basado en la elaboración de un Catálogo de Cartas de Servicios.

Las Cartas describen los servicios que se ofrecen a la ciudadanía y determinan los estándares de calidad de las prestaciones municipales, mediante la adquisición de una serie de compromisos de calidad.

En 2024, el Ayuntamiento disponía de **58 Cartas** redactadas según las directrices de la **Ley 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**.

Los **objetivos** de las Cartas son los siguientes:

- **Dar a conocer a la ciudadanía los servicios públicos que presta el Ayuntamiento y ofrecer información sobre:** datos de identificación de los servicios (responsables, direcciones, teléfonos,...), condiciones de acceso, formas de participación para su mejora, derechos y deberes de las personas usuarias, etc.
- **Adquirir ante la ciudadanía un conjunto de compromisos de calidad**, más allá de las obligaciones legales, en base a las capacidades y potencialidades de la organización. La asunción de estos compromisos responde a la voluntad de mejorar la calidad de las prestaciones municipales y atender cada día en mejores condiciones las necesidades de la ciudadanía.
- **Evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos** y publicar, una vez al año, los resultados obtenidos. El análisis de los resultados permite conocer el nivel de implantación de los compromisos, y los aciertos y desaciertos de la gestión municipal. Con esta información se introducen medidas correctoras de manera progresiva para mejorar los resultados futuros.

Las Cartas de Servicios, por tanto, no son sólo documentos informativos que describen los servicios que presta el Ayuntamiento, son, sobre todo, una **herramienta de mejora continua de los servicios municipales**. Además, funcionan como un proyecto colectivo que engloba a todos los miembros de la organización y permite compartir la misión corporativa y los valores comunes.

## **2. Sistema de gestión y rendición de cuentas**

## Clasificación de las Cartas

El Catálogo contiene tres tipologías de Cartas:

- Las **externas**, que corresponden a los servicios dirigidos a la ciudadanía.
- Las **internas**, de servicios internos que se realizan para facilitar el ejercicio de las funciones de los equipos municipales.
- Las **mixtas**, de servicios destinados a la ciudadanía y al personal municipal.

Las Cartas se ordenan por [orden alfabético](#) y por los [bloques temáticos](#) siguientes:

- Atención ciudadana y gobierno abierto
- Cultura, deportes, cooperación y turismo
- Educación, formación y ocupación
- Servicios a las personas
- Actividad económica y vivienda
- Urbanismo, vivienda y medio ambiente
  
- Cartas de soporte interno

## Aprobación de las Cartas

Debido a su carácter reglamentario, las **Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet se han aprobado mediante el siguiente procedimiento:**

- 1) Aprobación inicial por parte del Pleno Municipal
- 2) Periodo de información pública
- 3) Aprobación definitiva del Pleno con resolución de alegaciones
- 4) Publicación en los diarios oficiales y la web municipal

Las diferentes fases de aprobación de Cartas de Servicios han sido las siguientes:

	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
<b>I Fase: 31 Cartas de servicios</b>	28 de noviembre de 2016	31 de marzo de 2017
<b>II Fase: 27 Cartas de servicios</b>	25 de septiembre de 2017	20 de marzo de 2018
<b>III Fase: 2 Cartas de servicios</b>	6 de noviembre de 2017	20 de marzo de 2018

Información ampliada y consultable en la web municipal:

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/fases-de-aprobacion/>

## Actualización de contenidos

Según establece el acuerdo de Pleno de fecha 22 de julio de 2019 (aprobado definitivamente el 2 de diciembre de 2019), **las Cartas aprobadas formalmente pueden ser revisadas cada año para actualizar su contenido.**

Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se sigue el procedimiento descrito en el apartado anterior y se tramitan durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entran en vigor a principios del año siguiente.

Entendemos como **cambios sustanciales** los que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos y objetivos, 3) los derechos y los deberes de la ciudadanía, y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Cuando los cambios a introducir no afectan a estos apartados son **cambios no sustanciales** y se incorporan directamente a las Cartas en el momento en el que se producen. Estos cambios se publican en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de Alcaldía competente. Posteriormente, se da cuenta al Pleno Municipal del acuerdo mencionado.

Las actualizaciones de contenido aprobadas hasta ahora son las siguientes:

		Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	<b>Aprobación de la modificación del apartado 10 relativo a la aprobación, actualización y rendimiento de cuentas de las Cartas</b>	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOGC 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	<b>Actualización de contenidos de las Cartas para el año 2020.</b>	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020 BOPB 14/02/2020

Más información:

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/actualizacion-de-contenidos/>

## Rendición de cuentas

En el apartado nº 10, las Cartas incorporan la **obligación de hacer evaluación y rendimiento de cuentas** del cumplimiento de sus compromisos con periodicidad anual.

La rendición de cuentas de las Cartas forma parte de las diferentes acciones de gobierno abierto y transparencia que realiza el Ayuntamiento, y tiene como objetivo principal informar de los resultados obtenidos a la ciudadanía, Pleno y personal municipal.

Este informe de evaluación es una de las acciones de difusión pública que se llevan a cabo.

Pueden consultar la información de la rendición de cuentas en la [web institucional](#).

Además, para facilitar la difusión de los datos en un formato más interactivo y dinámico, el Ayuntamiento ha publicado **Infogovern, una plataforma de rendición de cuentas** que incorpora los datos de los resultados de las Cartas de Servicios y de otros planes municipales de carácter transversal.

Esta web permite consultar, explorar y analizar los resultados de la gestión anual de las Cartas y conocer los principales indicadores asociados a los compromisos de calidad. Hagan ctrl+clic en la imagen para acceder<sup>1</sup>.



Desde su publicación, en febrero de 2023, Infogovern ha recibido los siguientes [reconocimientos](#) como sistema integral de evaluación municipal:

1. Premio Progreso 2025, organizado por la Fundación para el Desarrollo de los Pueblos de Andalucía y la Federació Andaluza de Municipios y Provincias, en la categoría de Gobierno Abierto.
2. Presentación pública de Ingovern en el Congreso de Gobierno Digital 2025, organizado por la Generalitat de Catalunya, Localret y el Consorcio Administración Abierta de Cataluña.

---

<sup>1</sup> Algunos navegadores no permiten una visualización correcta de la web. También pueden hacer clic [aquí](#)



## Premios y reconocimientos de las Cartas de Servicios

El Catálogo de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet y su sistema de rendición de cuentas han recibido [los premios y reconocimientos](#) siguientes:

1. Finalista de los 'Premios XI Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos 2021'.
2. Consideración de buena práctica por parte del 'Club de Innovación 2021'.
3. Accésit en la categoría de Transparencia, Buen Gobierno, Evaluación y Calidad, de la 5a edición de los Premios Alfons Ortuño, de la Escuela de Administración Pública de Cataluña, marzo de 2021.
4. Premio Extraordinario por la Rendición de Cuentas Sostenida, otorgado en junio de 2020, por el grupo de investigación Comunicación Sonora, Estrategia y Transparencia (ComSET) de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB).
5. Menciones del *Síndic de Greuges* de Catalunya en sus informes de 2017 y 2024.

### **3. Cumplimiento de los compromisos durante el año 2024**

### 3. Cumplimiento de los 365 compromisos

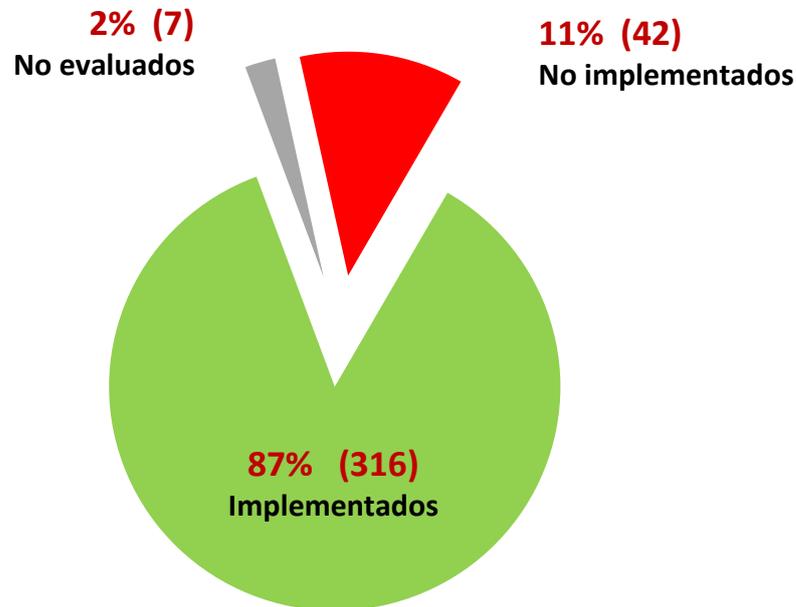


Gráfico 1

En el año 2024 el Catálogo de Cartas de Servicios estaba compuesto por 58 Cartas con 365 compromisos de calidad. En este capítulo ofrecemos información de los resultados obtenidos con la gestión municipal.

#### 1. Grado de cumplimiento general (gráfico 1)

- **El 87% de los compromisos se han cumplido** de manera satisfactoria.
- **El 11% de los compromisos no se han implementado.** Las causas principales de estos incumplimientos son las siguientes:
  - Dificultades de gestión para cumplir los términos establecidos.
  - Reestructuración de los equipos de trabajo, incapacidades laborales temporales, jubilaciones y movilidad de la plantilla.
  - Acumulación de tareas y cargas de trabajo en periodos determinados.

- Dificultades a la hora de desarrollar el trabajo (falta de información, complejidad de los procedimientos, reajustes de los medios técnicos, etc.).
  - Compromisos que han quedado desfasados porque los objetivos de los servicios se han modificado.
  - Cambios en algunos procedimientos de trabajo.
  - Otras causas ajenas a los servicios.
- **El 2% de los compromisos no se han evaluado** por diferentes razones:
    - Dificultades con el instrumento de medida
    - Incorrecciones en la formulación de los compromisos
    - Cargas de trabajo o dificultades de gestión
    - Compromisos que han quedado desfasados porque los objetivos de los servicios se han modificado.

## **2. Cumplimiento por Cartas**

En la tabla 2 consta la relación de las Cartas, con el número de compromisos de cada una y su cumplimiento.

Podemos observar el siguiente:

- El 47% de las Cartas han cumplido el 100% de sus compromisos.
- Los compromisos no evaluados afectan a 6 Cartas

## **3. Evolución del cumplimiento desde el año 2018**

El gráfico 3 muestra los porcentajes de cumplimiento de los compromisos desde el año 2018. En esta serie se observa un descenso en el cumplimiento en el año 2020, como consecuencia de la Covid, y la recuperación de los niveles de calidad de los servicios municipales a partir del año 2021. En el año 2024 se consigue el porcentaje de cumplimiento más alto (87%).

#### **4. Cumplimiento de los compromisos por ejes de mejora**

Cada uno de los compromisos de las Cartas de Servicios corresponde a uno de los seis ejes de mejora en los que los servicios municipales trabajan y dan prioridad para mejorar la calidad de los servicios. Estos ejes de mejorasson los siguientes:

##### **Tiempo de prestación**

Reducir el tiempo de prestación de los servicios que ofrece el Ayuntamiento es el eje que más compromisos incorpora. Esto muestra la importancia que la organización municipal otorga a la reducción de los plazos de atención y resolución de peticiones, trámites y demandas ciudadanas.

##### **Cantidad de servicios**

Los compromisos incluidos en este eje velan para dar cumplimiento a la cantidad de servicios que se ofrecen a lo largo del año. Son servicios que se derivan de la actividad ordinaria del Ayuntamiento y que se realizan con regularidad: expedientes, inspecciones, asistencias, etc.

##### **Calidad de los servicios**

Incorpora compromisos orientados a ofrecer una mayor calidad de los servicios prestados atendiendo, por ejemplo, los siguientes propósitos: que sean cada vez más efectivos y ágiles; que el trato sea respetuoso; que no se produzcan errores significativos; y/o que el tiempo se adecúe a los plazos previstos.

##### **Actividades, planes y proyectos**

Este eje incorpora compromisos de actividades a menudo asociadas a factores coyunturales y a programas temporales. Son actuaciones que no tienen, necesariamente, carácter de continuidad y que se planifican con criterios programáticos.

##### **Información pública**

Los compromisos de esta línea están dirigidos a ofrecer a la ciudadanía una información sobre los servicios municipales cada vez más clara, actualizada y accesible. En este sentido, se trabaja especialmente en la mejora de la atención ciudadana y la transparencia.

### Valoración de las personas usuarias

Estos compromisos impulsan la implementación de encuestas de satisfacción y buzones de opinión para facilitar la expresión de las valoraciones de las personas usuarias. Sin duda, conocer estas percepciones ayuda a diseñar servicios más ajustados a las necesidades ciudadanas.

Estos ejes configuran la estrategia de mejora continuada de los servicios municipales. Conseguir su equilibrio progresivamente permitirá, a corto y medio plazo, ofrecer a la ciudadanía unos servicios cada vez más óptimos y satisfactorios.

El gráfico 4 compara la cantidad de compromisos adquiridos por ejes y años. En el año 2024 se observa una clara continuidad de los ejes respecto al año anterior. En términos generales, destaca el mayor número de compromisos concentrados, básicamente, en tres ejes principales:

- Tiempo de prestación
- Cantidad de servicios
- Información pública

Así, podemos decir que el Ayuntamiento concentra mayores esfuerzos en cumplir y reducir el tiempo de sus prestaciones, fomentar la cantidad de servicios prestados y facilitar una información pública adecuada.

El gráfico 5 muestra el cumplimiento de los compromisos clasificados por ejes. Respecto al año anterior 2023, en todos ellos se observa una mejora notable o estabilización de los resultados, excepto en los ejes 2. Quantitat de serveis y 5. Informació pública que han experimentado un descenso de 1 punto cada uno.

Tabla 2

CARTAS	COMPROMISOS 2024			
	Implementados	No implementados	No evaluados	TOTALES
1. Archivo	5			5
2. Asuntos generales	4	1		5
3. Bibliotecas	11	2		13
4. Cementerio	1	1		2
5. Centro de información y recursos para mujeres	3	2		5
6. Centro de arte contemporáneo Can Sisteré	3			3
7. Centros cívicos y casales	5			5
8. Comercio, ferias y disciplina de mercado	5	1		6
9. Compras	5			5
10. Comunicación	5	1		6
11. Contratación	5			5
12. Convivencia	12	2		14
13. Disciplina urbanística, licencias y actividades	5	2		7
14. Educación	6	1		7
15. Escuela de música	13	2		15
16. Guarderías municipales	6			6
17. Deportes	7			7
18. Gabinete de acción territorial	2	3		5
19. Gabinet de Alcaldía	7			7
20. Gabinete de planificación y organización	4	3		7
21. Gestión patrimonial	5			5
22. Gestión tributaria	3		1	4
23. Gestión urbanística y vivienda	3	2		5
24. Grameimpuls, SA	4			4
25. Grameimpuls, SA. Escuela de restauración	2		1	3
26. Grameimpuls, SA. Fomento empresarial	7			7
27. Grameimpuls, SA. Formación ocupacional	2			2
28. Grameimpuls, SA. Información y orientación	4			4
29. Grameimpuls, SA. Intermediación laboral	4			4
30. Gramepark, SA	6	1		7
31. Información digital	4			4
32. Intervención	8			8
33. Mantenimiento de edificios municipales	3	1		4
34. Mantenimiento de la vía pública	15	1		16
35. Medio ambiente e higiene ambiental	3	3		6
36. Mercados municipales	6			6
37. Museo Torre Balldovina	7			7
38. Limpieza y recogida de residuos	11			11
39. Obras públicas	3	1		4
40. Oficina información y atención ciudadanía	4	1		5
41. Oficina municipal información al consumidor	6			6
42. Parques y jardines	2			2
43. Planificación estratégica y gobierno abierto	5			5
44. Policía local	14			14
45. Promoción de la ciudad y turismo	5	2		7
46. Punto del voluntariado	7			7
47. Recaudación			2	2
48. Recursos humanos	4	2	1	7
49. Relaciones institucionales	8		1	9
50. Salud pública y seguridad alimentaria	10	2	1	13
51. Servicio jurídico	1			1
52. Servicios sociales	8	1		9
53. Sistemas de información	5	2		7
54. Solidaridad y cooperación	12			12
55. Soporte adm. de los servicios a personas	3	1		4
56. Soporte adm. de los servicios territoriales	2	1		3
57. Teatro Sagarra y Auditorio Can Roig i Torres	4			4
58. Tesorería	2			2
<b>TOTALES</b>	<b>316 (87%)</b>	<b>42 (11%)</b>	<b>7 (2%)</b>	<b>365</b>

### Cumplimiento anual de los compromisos

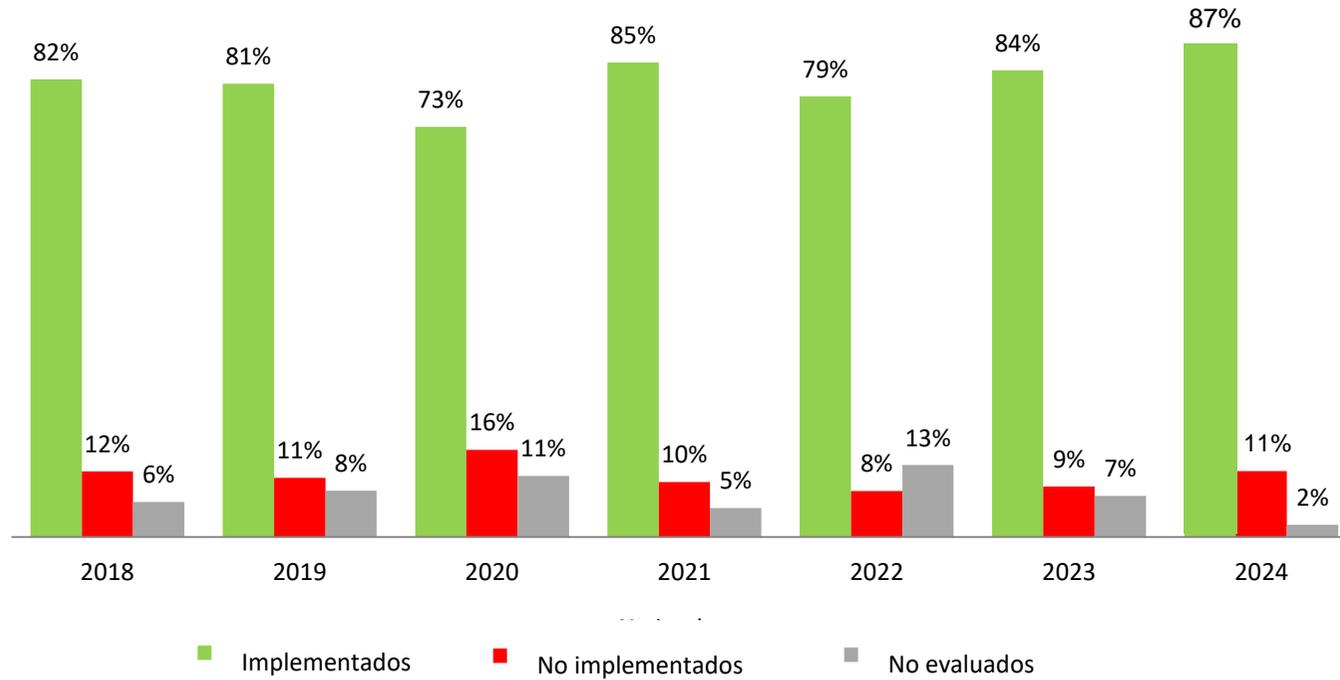


Gráfico 3

## Número de compromisos adquiridos por ejes de mejora

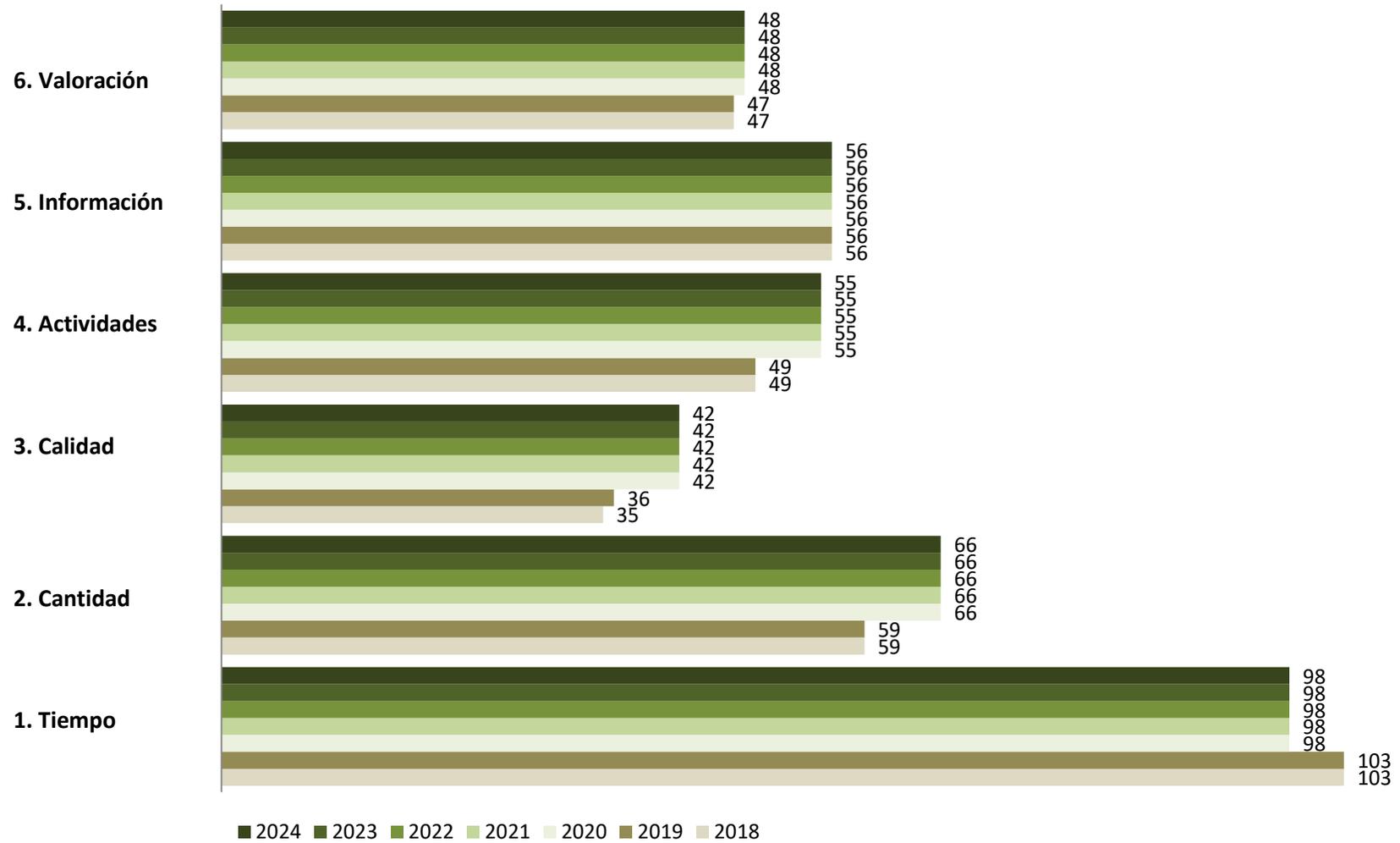


Gráfico 4

## Número de compromisos **implementados** por ejes de mejora

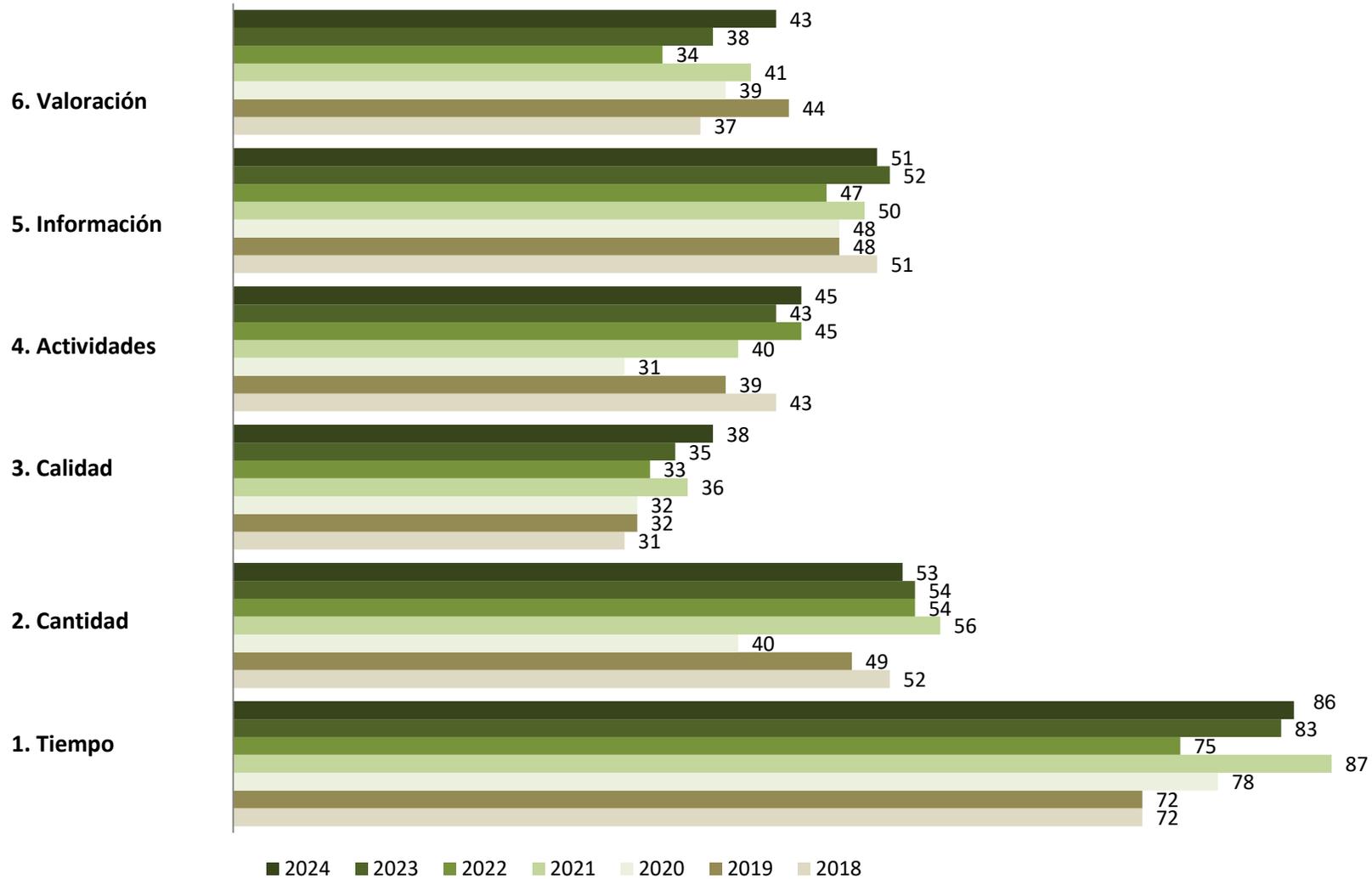


Gráfico 5

## **4. Contribución a los ODS**

## 4. Contribución a los ODS

En septiembre de 2015, con el acuerdo histórico de 193 países, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se trata de un instrumento global elaborado para incentivar la implicación de las organizaciones públicas y privadas mundiales en la consecución de un futuro esperanzador.

Santa Coloma de Gramenet, con la implantación de los compromisos de las Cartas de Servicios, también contribuye positivamente al cumplimiento de estos objetivos internacionales.

De manera resumida, tal como muestra el gráfico y la tabla siguientes, con las Cartas se está haciendo especial incidencia en los siguientes ODS:

- 3. Buena salud
- 4. Educación de calidad
- 8. Trabajo digno y crecimiento económico
- 9. Innovación e infraestructuras
- 10. Reducción de la desigualdad
- 11. Ciudades y comunidades sostenibles
- 16. Paz y justicia
- 17. Alianzas para los objetivos mundiales

Destaca especialmente que el 69% de las alineaciones de los compromisos (252) de las Cartas impactan positivamente (de manera directa o haciendo sinergias) con el ODS 16. Paz y justicia: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.

El motivo principal es que las Cartas de Servicios incorporan, básicamente, compromisos adquiridos por el Ayuntamiento para mejorar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía; por tanto, estos compromisos se ajustan bien al ODS 16, diseñado para incidir en la mejora de las instituciones públicas.

<b>Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>		<b>Compromisos alineados de forma directa y por sinergia*</b>
1.	Erradicación de la pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todos los lugares.	2
2.	Lucha contra el hambre: Poner fin al hambre y la inanición, conseguir la seguridad alimentaria, mejorar la nutrición y promover una agricultura sostenible.	0
3.	Buena salud: Garantizar vidas saludables y promover el bienestar para todas las edades.	17
4.	Educación de calidad: Garantizar una educación inclusiva para todos y promover oportunidades de aprendizaje duraderas que sea de calidad y equitativas.	30
5.	Igualdad de género: Conseguir la igualdad de género a través del empoderamiento de mujeres adultas y jóvenes.	6
6.	Agua potable y saneamiento: Garantizar la disponibilidad y una gestión sostenible del agua y de las condiciones de saneamiento.	0
7.	Energías renovables: Garantizar el acceso de todas las personas a fuentes de energía asequibles, fiables, sostenibles y renovables.	3
8.	Trabajo digno y crecimiento económico: Promover un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, una ocupación plena y productiva, y un trabajo digno para todas las personas.	35
9.	Innovación e infraestructuras: Construir infraestructuras resistentes, promover una industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	13
10.	Reducción de la desigualdad: Reducir la desigualdad entre y dentro de los países.	23
11.	Ciudades y comunidades sostenibles: Crear ciudades sostenibles y poblados humanos que sean inclusivos, seguros y resistentes.	84
12.	Consumo responsable: Garantizar un consumo y patrones de producción sostenibles.	5
13.	Lucha contra el cambio climático: Combatir con urgencia el cambio climático y sus efectos.	2
14.	Flora y fauna acuáticas: Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para un desarrollo sostenible.	0
15.	Flora y fauna terrestres: Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de manera sostenible, combatir la desertificación, y detener y revertir la degradación de la tierra y detener la pérdida de la biodiversidad.	6
16.	Paz y justicia: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.	252
17.	Alianzas para los objetivos mundiales: Reforzar los medios para implementar y revitalizar las asociaciones mundiales para un desarrollo sostenible.	23
		<b>501</b>

\*Un compromiso puede incidir de manera directa en un ODS pero, al mismo tiempo, puede hacer sinergias con otros ODS si mantiene afinidades con ellos y favorece su cumplimiento.

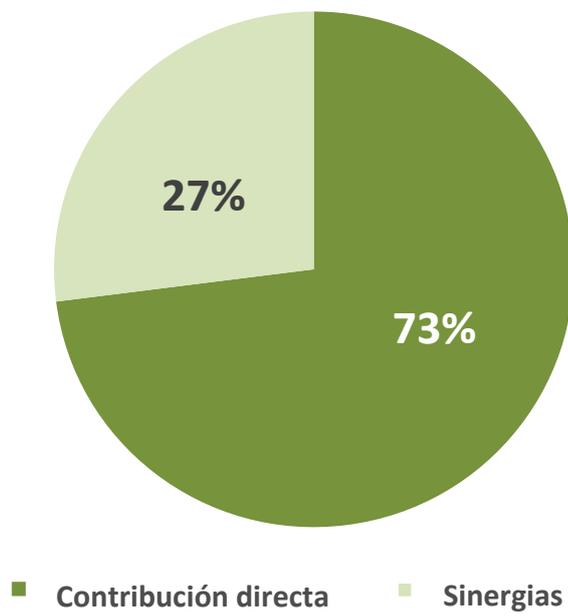


Gráfico 6

## Cumplimiento por ODS de alineaciones directas y sinergias

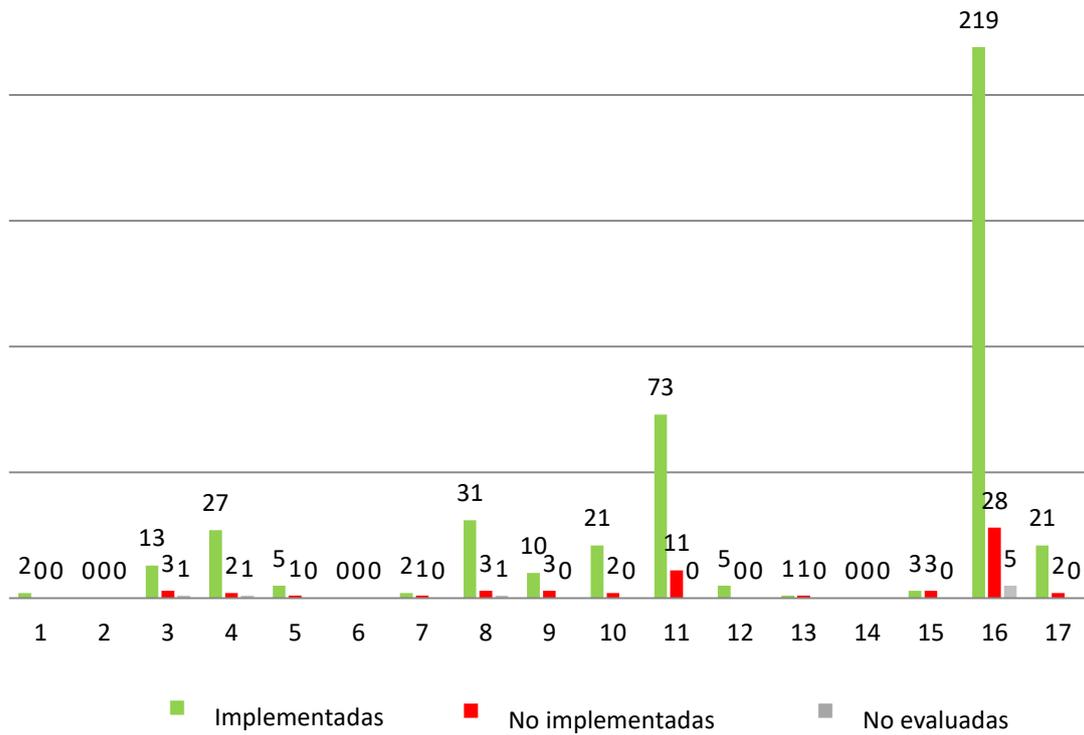


Gráfico 7

# Conclusiones

# Conclusiones

En el año 2024 se ha obtenido el porcentaje más alto de cumplimiento (87%) desde el inicio de la evaluación de las cartas, en el año 2018. Igualmente se ha obtenido el menor porcentaje de compromisos no evaluados (2%).

No obstante, los incumplimientos han aumentado 2 puntos desde el año anterior (2023) i han passat del 9% al 11%.

La valoración de los resultados obtenidos es positiva, aunque consideramos que las prestaciones municipales han de recorrer un largo camino para mejorar aún más los niveles de calidad.

Otras razones para considerar satisfactorio el sistema de gestión por compromisos de las Cartas son las siguientes:

- Las Cartas se aprobaron el año 2018 y se han consolidado en la organización.
- El Catálogo abarca la totalidad de los servicios municipales (externos, internos y mixtos) e incorpora un gran número de compromisos: 365.
- Con las Cartas se define una estrategia interna de mejora continua centrada en 6 ejes principales:
  - La reducción del tiempo de las prestaciones
  - El incremento de la cantidad de los servicios que se ofrecen
  - El aumento de la calidad de los servicios prestados
  - La incorporación de actividades, planes y proyectos programáticos
  - La información pública como factor relevante
  - La atención a la valoración de los servicios que hacen las personas usuarias
- El 69% de las alineaciones de los compromisos (252) inciden positivamente en la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas nº 16: *Desarrollo instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles*. De estas alineaciones, el 87% se ha implementado, el 11% no se ha implementado y el 2% no se ha podido evaluar.

- Las Cartas han recibido 5 premios y reconocimientos de diferentes organismos públicos y privados.
- Las Cartas funcionan como un proyecto colectivo que engloba a todos los miembros de la organización municipal, y que permite compartir la misión corporativa y els valores comunes.

# Annexo

## 1. Archivo

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
1.1.	Atender las solicitudes de consulta y préstamo de documentación de uso interno, en un tiempo medio de 20 minutos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
1.2.	Atender las solicitudes de consulta presenciales de uso externo en un tiempo medio de 20 minutos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
1.3.	Atender las solicitudes de consulta en línea de uso interno y externo en un tiempo medio de 72 horas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	63				
1.4.	Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio de calidad, con una valoración global media de 6 puntos o superior.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
1.5.	Obtener una valoración mínima de 6 puntos por parte de los investigadores e investigadoras, en la consulta del fondo documental.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				

## 2. Asuntos Generales

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
2.1.	Superar en 5 décimas el grado de satisfacción de los servicios usuarios, en relación a la distribución de la documentación registrada de entrada.	No vigente	No evaluada	No evaluada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente					
2.2.	Obtener 8 puntos, como mínimo, de valoración de los servicios usuarios, en relación a la distribución de la documentación registrada de entrada.	No vigente	No vigente	No vigente	No evaluada	Implementada	No evaluada	No evaluada	Implementada	10				
2.3.	Distribuir en menos de 72 horas las solicitudes del circuito de quejas y sugerencias.	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	Implementada	72				
2.4.	Distribuir las solicitudes del circuito de quejas y sugerencias, con un número máximo de 5 incidencias anuales.	No vigente	No evaluada	No implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	Implementada	5				
2.5.	Ajustar la información del Padrón Municipal a la del INE, reduciendo anualmente un 0,20% las diferencias entre uno y el otro, respecto al año anterior.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No implementada	no	Mal funcionamiento del servicio postal que ha hecho que se acumulen las notificaciones.	no evaluada	Se han hecho mejoras en los circuitos del PSE para agilizar los trámites.	2025
2.6.	Aumentar un 15% la gestión electrónica de la documentación de entrada del EACat	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	Implementada	15				

### 3. Bibliotecas

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
3.1.	<b>Tiempo de servicio</b> Ofrecer un mínimo de 1.700 horas/año de servicio a las cuatro bibliotecas de la red.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	7233				
3.2.	Mantener abiertas al público 4 bibliotecas de manera regular de lunes a sábado, excepto en periodos de vacaciones de verano, Navidad y Semana Santa.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
3.3.	Mantener abiertas al público 3 bibliotecas en periodos de vacaciones de verano y Navidad, de lunes a viernes.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
3.4.	Mantener abierta al público 1 biblioteca en Semana Santa, de lunes a viernes.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
3.5.	<b>Fondo bibliográfico</b> Mantener, actualizar y renovar el fondo bibliográfico un mínimo del 3% en toda la red.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
3.6.	Mantener las suscripciones actualizadas de prensa y revistas, como mínimo de 15 títulos por biblioteca.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
3.7.	Gestionar de manera regular la actualización de la guía y la colección de autores/as locales y adquirir nuevos títulos publicados.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
3.8.	<b>Actividades</b> Programar anualmente un mínimo de 2 clubs de lectura a cada biblioteca.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
3.9.	Realizar como mínimo 4 actividades infantiles semanales (1 por biblioteca).	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No	Aunque no se ofrece 1 actividad infantil o familiar por biblioteca, el total de ciudad mensual regular supera las 16 actividades. Siendo una media entre 5 y 6 actividades familiares semanales.	0	Se trata de un reajuste entre los 4 equipamientos en función de la demanda de este tipo de actividad a cada biblioteca.	no aplica
3.10.	Ofrecer un mínimo de 60 visitas escolares al conjunto de la red de las 4 bibliotecas.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	188				

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
3.11.	Realizar un mínimo de 300 horas de formación en nuevas tecnologías en toda la red.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	280	Algunas bibliotecas no disponían de los estudiantes en prácticas ni del espacio con la dotación adecuada.	0	Se ha ajustado la oferta a los recursos de los que se dispone. El número de alumnos en prácticas va ligado al número de estudiantes de esta especialidad al Instituto Puig Castellar. Se ha reforzado la información sobre la posibilidad de hacer prácticas a las bibliotecas.	2025
3.12.	<b>Difusión</b> Ofrecer, como mínimo 1 vez a la semana, información en la web y en las redes sociales sobre las actividades que se organicen y las novedades del fondo documental.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				
3.13.	Difundir el programa de actividades mediante correo electrónico y por cartelería, con 12 envíos anuales, como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	12				

#### 4. Cementerio

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
4.1.	Realizar los trámites administrativos necesarios para librar la documentación a las personas usuarias, como máximo, 4 meses después de la inhumación.	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
4.2.	Dar respuesta a las quejas en un tiempo máximo de 30 días.	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	45	Quejas por el retraso en la entrega de documentación. Los cambios de firma obligaron a repetir más de un 25% de los trámites produciendo una demora en la emisión de los mismos	7	Emitir títulos provisionales para que los usuarios tengan un documento que certifique su titularidad desde el mismo día del cambio de nombre o de la concesión	abr-25

## 5. Centro de Arte Contemporáneo Can Sisteré

		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
Compromisos de calidad											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
5.1.	Ofrecer, como mínimo, 5 exposiciones temporales de arte.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6				
5.2.	Resolver las peticiones de visitas guiadas en un término máximo de 10 días desde la recepción de la petición.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				
5.3.	Atender las solicitudes de la sala de actos o de reuniones en un término máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6				

## 6. Centro de Información y Recursos para Mujeres

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
6.1.	Dar respuesta, como mínimo, al 70% de las demandas de atención en un término no superior de 24 horas, en los casos de urgencia.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	70				
6.2.	Dar respuesta, como mínimo, al 70% de las demandas de atención, en un término no superior de 10 días.	No vigente	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	No implementada	50	Por el número de profesionales existentes y las demandas tenemos una agenda a mes y medio que reducimos con los usuarios	no evaluada	no evaluada	no evaluada
6.3.	Mantener actualizada la información en la web municipal y no recibir más de 10 quejas anuales por este concepto.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	Implementada	10				
6.4.	Ofrecer un servicio de atención continuada y de recuperación a las mujeres para dar respuesta a sus procesos y necesidades, con una media, como mínimo, de 4 visitas realizadas por mujer atendida.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
6.5.	Ofrecer un servicio que dé una respuesta intergeneracional en el conjunto de las mujeres de la ciudad. Por este motivo se atenderá, como mínimo, el 20% de mujeres entre 13 y 37 años.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	12	Actualmente es el 12% pero estamos en fase de crecimiento del CIRD joven	no evaluada	no evaluada	no evaluada

## 7. Centros Cívicos y Casales

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
7.1.	Confirmar la disponibilidad de espacios en los centros solicitados para usos ciudadanos, en un máximo de 7 días, en un 100% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
7.2.	Atender todas las demandas de asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales por correo electrónico, en un término máximo de 48 h.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	100				
7.3.	Obtener un grado de satisfacción, como mínimo de 7 puntos, en la atención a las demandas de asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8				
7.4.	Garantizar la realización de un mínimo de 30 talleres y actividades en los centros cívicos y casales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	40				
7.5.	Obtener un grado de satisfacción, como mínimo, de 7 puntos en los talleres y actividades organizados en los centros cívicos y casales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				

## 8. Comercio, Ferias y Disciplina de Mercado

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
8.1.	Actualizar y mejorar la información comercial en la web municipal y no obtener más de 5 quejas por información deficiente.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
8.2.	Establecer, como mínimo, 2 acuerdos y/o convenios de colaboración técnica y económica para la dinamización del comercio local.	No vigente	Implementada	No implementada	1	No han habido más asociaciones comerciales interesadas	0	No hay prevista ninguna acción al respecto	no aplica					
8.3.	Gestionar el 100% de la ayudas solicitadas por el sector comercial y de servicios.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
8.4.	Consolidar la red de moneda local en lo referente a la cantidad de comercios, empresas y consumidores/as inscritos/as hasta llegar como mínimo a 200.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	250				
8.5.	Difundir entre comerciantes y consumidores/as, como mínimo, 50 comunicaciones de interés, para la actividad comercial.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1.300				
8.6.	Realizar, como mínimo, 2 campañas de dinamización y sensibilización sobre el comercio local.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				

## 9. Compras

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
9.1.	Atender las solicitudes de material de oficina en un tiempo medio de 72 horas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6h15					
9.2.	Atender las solicitudes de mobiliario de oficina, de suministro de vestuario, de material multifunción y de material higiénico, en un tiempo medio de 5 días.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6h35				
9.3.	Trasladar todas las comunicaciones de siniestros a las diferentes compañías aseguradoras, en un tiempo máximo de 72 horas, desde el momento en que el servicio tiene conocimiento.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100%				
9.4.	Atender todas las solicitudes de tarjetas de carburante en un tiempo máximo de 48 horas.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100%				
9.5.	Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio de calidad valorado, como mínimo, en 6 puntos de media.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				

## 10. Comunicaci3n

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
10.1.	Favorecer la proyecci3n de la ciudad, publicando en los medios de publicaci3n m1s de 30 entrevistas anuales a los miembros de la Corporaci3n.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No implementada	Implementada	32				
10.2.	Fomentar los medios de comunicaci3n audiovisuales del Ayuntamiento, con la realizaci3n de un m1nimo de 50 v1deos anuales sobre la gesti3n y actualidad municipal.	No vigente	Implementada	100										
10.3.	Mejorar la distribuci3n y recepci3n del bolet1n municipal "L'Ajuntament informa" con la creaci3n de buzones y/o puntos de recogida.	No vigente	No implementada	no	No hemos dispuesto de dotaci3n presupuestaria para esta acci3n.	1	Abrir una fase de b1squeda de recursos para llevarla a cabo	Sin fecha						
10.4.	Env1o de notas informativas en los medios de comunicaci3n con un objetivo anual, como m1nimo de 20.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	60				
10.5.	Mantener, como m1nimo, 40 ediciones anuales del bolet1n municipal.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	47				
10.6.	Editar m1s de 400 trabajos en la imprenta municipal.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	600				

## 11. Contratación

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
11.1.	En el 80% de los casos, dar una primera respuesta, con pautas e indicaciones a los servicios gestores, para que inicien sus licitaciones. Esta respuesta se dará en un término no superior a 7 días, a partir de la recepción de la primera documentación.	No vigente	Implementada	80										
11.2.	Mantener actualizada la información en la web municipal y no obtener más de 2 quejas anuales por este concepto.	No vigente	Implementada	0										
11.3.	Convocar las Mesas de Contratación con la documentación disponible de actas anteriores e informes técnicos, en el 95% de los casos.	No vigente	Implementada	100										
11.4.	Requerir a las empresas licitadoras las enmiendas que correspondan en la documentación administrativa (sobre 1), el mismo día de celebración de la Mesa de Contratación.	No vigente	Implementada	100										
11.5.	Entregar al servicio gestor correspondiente las ofertas presentadas el mismo día de la celebración de la Mesa de Contratación.	No vigente	Implementada	100										

## 12. Convivencia

		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
Compromisos de calidad											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
12.1.	<p><b>Gestión positiva de conflictos</b> Ofrecer una primera intervención a las solicitudes directamente recibidas en el Equipo de Mediación, en un tiempo máximo de 48h en un 80% de los casos.</p>	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	74	<p>Dos razones fundamentales:</p> <p>1) Durante el 2024 el equipo de mediación ha sufrido diversos cambios en el personal: por un lado, entrada de nuevos profesionales; por otro, hacia el último trimestre, la marcha del coordinador y su relevo.</p> <p>2) Asimismo, la situación decretada de emergencia en la calle Pirineus 9-11 requiere una adaptación de la planificación, dando prioridad a la atención de las situaciones de emergencia. Este operativo puso a disposición de la emergencia, en una primera fase, a todo el equipo de mediación. Posteriormente a una parte del equipo, siendo necesario combinar la atención ordinaria con la situación de crisis de la calle Pirineus.</p>	No se han recibido quejas. Se vuelve a repetir la misma nota de valoración en la medida de la satisfacción ciudadana (9 sobre 10)	La propia normalidad en el equipo, en relación con la normal adaptación del nuevo personal a las metodologías y los tiempos de atención, debería de ser suficiente para corregir de manera natural los indicadores. En todo caso, si las situaciones de emergencia que se han producido al largo del 2024 se vuelven a repetir, no se podrán mantener los estándares de compromisos actuales.	Ya se están implementando.

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
12.3.	Finalizar los procesos de gestión de conflictos dentro del año en curso, en un 80% de los casos.	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	79	Dos razones fundamentales: 1) Durante el 2024 el equipo de mediación ha sufrido diversos cambios en el personal: por un lado, entrada de nuevos profesionales; por otro, hacia el último trimestre, la marcha del coordinador y su relevo. 2) Asimismo, la situación decretada de emergencia en la calle Pirineus 9-11 requiere una adaptación de la planificación, dando prioridad a la atención de las situaciones de emergencia. Este operativo puso a disposición de la emergencia, en una primera fase, a todo el equipo de mediación. Posteriormente a una parte del equipo, siendo necesario combinar la atención ordinaria con la situación de crisis de la calle Pirineus.	No se han recibido quejas. Se vuelve a repetir la misma nota de valoración en la medida de la satisfacción ciudadana (9 sobre 10)	La propia normalidad en el equipo en relación a la normal adaptación del nuevo personal a las metodologías y los tiempos de atención debería de ser suficiente para corregir de manera natural los indicadores. En todo caso, si las situaciones de emergencia con las que se han producido a lo largo del 2024 se vuelven a repetir, no se podrán mantener los estándares de compromisos actuales. En este caso, se prevé que el aumento en la complejidad de las situaciones atendidas produzca efectos sobre la duración de los expedientes, y por tanto un	Ya se están implementando.
12.4.	Resolver el 45% de los casos de mediación en menos de 60 días.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	48				
12.6.	Ofrecer un servicio de calidad en relación con la gestión de los conflictos, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
12.7.	<b>Red de transmisión de valores y mensajes positivos</b> Fomentar la transmisión de valores, especialmente entre la juventud, mediante la participación de los institutos públicos de secundaria en el certamen anual de convivencia y derechos civiles. Conseguir la participación del 90% de los institutos públicos de secundaria.	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	90				
12.9.	Favorecer la resonancia de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, como mínimo con 700 interacciones anuales.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	965				

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
12.10	Favorecer la resonancia de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, como mínimo, con 3 acciones de sensibilización anuales.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	24				
12.11.	<b>Centro de Información y Asesoramiento a Personas Extranjeras (CIAPE)</b> Organizar, como mínimo, 3 módulos formativos para fomentar entre la población extranjera los conocimientos del entorno local, aspectos socio laborales, sociedad catalana y su marco jurídico.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
12.12.	Conseguir una asistencia de más de 40 personas a los módulos formativos dirigidos a la población extranjera para fomentar los conocimientos del entorno local, aspectos socio laborales, sociedad catalana y su marco jurídico.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	103				
12.13.	Organizar un mínimo de 7 sesiones de bienvenida a la población extranjera.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8				
12.14.	Conseguir una asistencia de 85 participantes como mínimo a las sesiones de bienvenida a la población extranjera.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	139				
12.15.	Presentar y publicar una memoria anual en materia de extranjería con datos cuantitativos y cualitativos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
12.16.	<b>Otros compromisos</b> Atender el 100% de las demandas ciudadanas.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
12.17.	Participar anualmente en los siguientes procesos de evaluación nacional e internacional en materia de convivencia: a) Círculos de comparación intermunicipal de la Diputación de Barcelona; b) Red Europea de Ciudades Interculturales.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				

### 13. Disciplina Urbanística, Llicència y Actividades

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
13.1.	Mantener, como mínimo, 8 reuniones anuales de coordinación con otros servicios municipales para atender la problemática de la vulnerabilidad social.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	8				
13.2.	Programar inspecciones de todas las actividades de nueva implantación (régimen de intervención de declaración responsable), en un término inferior a 6 meses, desde el momento en que se recibe la comunicación.	No vigente	Implementada	No evaluada	No implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No implementada	8	Se ha incorporado un ingeniero al equipo. Sólo se han programado inspecciones de actividades de nueva implantación en un término inferior a 6 meses en el 50% de los casos.	0	Se ha reestructurado el servicio para cubrir la inspección de actividades. En el equipo de inspección del Servicio de Licencias de Vía Pública se ha fusionado la inspección de las actividades.	Desde el mes de marzo de 2025
13.3.	Resolver el 60% de las solicitudes de prórroga de obras, renunciadas, desistimientos y aplazamientos, en un término no superior a 40 días.	No vigente	No implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	60				
13.4.	Resolver el 60% de las solicitudes de devolución de depósitos sin requerimientos, en un tiempo inferior a 40 días.	No vigente	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	40	Estamos supeditados a que el promotor reponga correctamente.	0	La implantación de un formulario inteligente y la tramitación telemática han de asegurar que con la petición se adjunte toda la documentación necesaria para dar respuesta.	Anual
13.5.	Resolver el 60% de las solicitudes de copias de planos y la consulta de expedientes, en un término no superior a 40 días.	No vigente	No evaluada	No evaluada	No implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	90				
13.6.	Donar resposta com a màxim en 3 dies, al 85% de les sol·licituds de talls de carrers.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	85				

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
13.7.	Donar resposta amb un màxim de 5 dies al 15% de sol·licituds de talls de carrer.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	15				

## 14. Educación

Compromisos de calidad	Resultados anteriores								Resultados 2024					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos				
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas	
14.1. Realizar anualmente una campaña informativa sobre el proceso de preinscripción y matrícula para la obtención de una plaza escolar.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
14.2. Atender el 100% de las familias con cita previa, en un máximo de 3 días.	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	98	no evaluada	no evaluada	Se ha puesto a disposición de las familias dos ordenadores en la sala de espera para agilizar los procedimientos de prescripción en periodos de más demanda.	no avaluada					
14.3. Dar soporte a los proyectos educativos de centros, como mínimo, con un 80% de actividades centradas en el conocimiento del entorno y los valores.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
14.4. Dar respuesta como mínimo al 75% de las solicitudes de cesión de uso social de centros, en un máximo de 10 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
14.5. Dar a conocer la inversión municipal en materia de educación, como mínimo, con 3 sesiones informativas anuales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
14.6. Derivar a los servicios correspondientes, en un máximo de 48 horas, el 80%, como mínimo, de las notificaciones de incidencias de mantenimiento, limpieza y control de plagas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
14.7. Publicar y actualizar la información de los diferentes programas educativos en la web municipal y no recibir más de 6 quejas por información deficiente.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				

## 15. Escuela de Música

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
15.1.	<b>Percepción de las personas usuarias</b> Atender adecuadamente y de manera personalizada a las personas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No implementada	No avaluat				
15.2.	Ofrecer un nivel formativo satisfactorio, con un grado de satisfacción como mínimo de 6,5 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	8				
15.3.	Ofrecer un sistema organizativo de centro adaptado a las necesidades de las personas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	7				
15.4.	Mantener en buen estado las instalaciones del centro para un desarrollo adecuado de las actividades, con un grado de satisfacción como mínimo de 6,5 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	8				
15.5.	Ofrecer actividades de escuela óptimamente valoradas, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	8				
15.6.	Conseguir una valoración satisfactoria de las personas usuarias sobre los servicios generales, con un grado de satisfacción como mínimo de 6,5 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	8				
15.7.	Mantener actualizada la información del centro a través de la web y las redes sociales, con un grado de satisfacción como mínimo de 5 puntos, en el 80% de los casos, sobre la cantidad y calidad de la información.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No implementada	No avaluat	No està especificat a l'enquesta de satisfacció.	no avaluada	Afegir un punt a l'enquesta de satisfacció que pugui avaluar la percepció de l'atenció	Curs 2025-2026
15.8.	<b>Gestió del centre</b> Recibir menos de 10 quejas al año por información inadecuada o incompleta.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
15.9.	Alcanzar como mínimo un 30% del alumnado de larga duración sobre el total.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	73				
15.10.	Alcanzar como mínimo un 32% del alumnado sea de corta duración.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	39				

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
15.11.	Alcanzar que el 10% del alumnado sea de larga duración sea también de corta duración sobre el total del alumnado.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	26				
15.12.	Obtener un 90% del alumnado de proyectos comunitarios sobre el total.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	161%				
15.13.	Conseguir 90 horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	115				
15.14.	Obtener como media 5 años de permanencia del alumnado de larga duración.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				
15.15.	Ofrecer como mínimo clases de 15 instrumentos diferentes.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	18				

## 16. Guarderías Municipales

Compromisos de calidad	Resultados anteriores								Resultados 2024					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos				
	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas										
16.1. Garantizar información a las familias sobre el seguimiento del proceso educativo de los niños/as, realizando, como mínimo, una tutoría con la familia y un informe por curso escolar.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	SI					
16.2. Garantizar información a las familias sobre las actividades que realiza la escuela mediante, como mínimo, una reunión anual con el grupo clase.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	SI					
16.3. Crear otros espacios informativos paralelos: agenda y tablón informativo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	SI					
16.4. Ofrecer información a las familias sobre el servicio de comedor con informes mensuales.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	SI					
16.5. Conseguir un grado de satisfacción de las familias usuarias, como mínimo, de 6 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	9					
16.6. Impulsar 2 intercambios pedagógicos entre los/as profesionales como instrumento de innovación educativa.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	SI					

## 17. Deportes

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
17.1.	Atendre en un màxim de 5 dies el 100% de les peticions d'assessorament tècnic.	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
17.2.	Facilitar l'accés a la xarxa municipal d'instal·lacions esportives al 90% de les entitats, col·lectius i persones que ho sol·liciten.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
17.3.	Atendre favorablement les peticions d'accés al programa d'activitats físiques de gent gran, en el 90% dels casos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	95				
17.4.	Col·laborar amb el 90% de les entitats i col·lectius en la millora de la qualitat de les seves activitats esportives, en funció de la seva demanda i necessitats.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
17.5.	Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 90% de les notificacions d'incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
17.6.	Realitzar enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Si				
17.7.	Fomentar els valors de l'esport com a mínim amb 1 campanya de sensibilització.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				

## 18. Gabinete de Acción Territorial

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
18.1.	Atender de manera inmediata todas las personas usuarias que comparecen presencialmente para pedir información sobre condiciones uso y edificabilidad de los terrenos, realidad física de la ciudad, y planes y proyectos aprobados.	No vigente	Implementada	1000										
18.2.	Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de 21 días, sobre las siguientes materias: certificados de régimen urbanístico, informes urbanísticos y consultas previas de actividades.	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	47	El departamento continúa infradotado de personal. A este problema se le añade que la única administrativa está de baja. Además, la jubilación del jefe de Servei ha hecho que el visto bueno lo dara el director del área que, por el volumen de trabajo, tarda más días en firmar	1	Reforzar el personal, tanto técnico como administrativo. Es necesario que se cubran las bajas. Es necesario mejorar los procedimientos de tramitación telemática sobretodo en lo que respecta a las autoliquidaciones	no evaluada
18.3.	Informar del planeamiento urbanístico, planes y proyectos de gran entidad, aprobados o en redacción, como mínimo, con una sesión informativa ciudadanía por proyecto.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	0	No ha habido documentación de gran entidad la cual haya sido necesario ir a explicar.	no evaluada	no aplica	no aplica
18.4.	Convocar, como mínimo, 1 sesión informativa ciudadana por cada proyecto de movilidad urbana.	No vigente	Implementada	9										
18.5.	Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de 30 días, sobre las siguientes materias: certificados de legalidad, de antigüedad y de numeración de fincas.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	38	La información urbanística incluye todos los informes y certificados urbanísticos. Por tanto, el motivo del incumplimiento es el mismo indicado en el apartado 18.2. En este caso, los términos son menores ya que estos certificados no los valida la dirección del área.	no evaluada	La acción de mejora a implementar es la indicada en el punto 18.2: contratar más personal	no evaluada

## 19. Gabinete de Alcaldía

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
19.1.	Asegurar el funcionamiento óptimo de la agenda de la alcaldesa y la buena gestión de las reuniones y actos a los cuales ha de asistir, con un número máximo de 12 incidencias atribuidas al Gabinete.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
19.2.	Mantener actualizada la agenda de la alcaldesa en la web municipal, con un máximo de 12 incidencias anuales atribuidas al Gabinete.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
19.3.	Atender y responder a todas las personas que se dirigen a la Alcaldía de forma presencial, virtual o vía telefónica, con un trato amable y cordial, con un grado de satisfacción, como mínimo de 7.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
19.4.	Asegurar el buen funcionamiento de los actos institucionales, con un máximo de 12 quejas de las personas participantes o requerimientos de la dirección.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
19.5.	Dar respuesta favorable, como mínimo, al 75% de las peticiones de bodas, respetando las fechas solicitadas.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	80				
19.6.	Ofrecer fechas alternativas favorables de boda, como mínimo, en el 90% de los casos, cuando las fechas solicitadas estén ocupadas y no se puedan reservar.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
19.7.	Responder las preguntas y ruegos realizados por los grupos municipales al Pleno Municipal, como mínimo, en un 80 % de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	80				

## 20. Gabinete Planificación y Organización

Compromisos de calidad	Resultados anteriores								Resultados 2024					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos				
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas	
20.1. Organizar y/o participar, como mínimo, en 5 grupos de carácter interdepartamental para favorecer el trabajo transversal de I Ayuntamiento.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	1	Algunos grupos han dejado de funcionar por razones diferentes: los objetivos han cambiado, se han asumido otras tareas y se han generado otras formas de coordinación.	0	Actualizar este compromiso según las nuevas tareas del Servicio.	2025	
20.2. Asistir a 40 reuniones de trabajo, como mínimo, con las personas responsables de los servicios municipales para garantizar el cumplimiento de las funciones del Gabinete.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	13	El número de reuniones ha disminuido en la medida que los grupos de trabajo (20.1) se han revisado y se han puesto en marcha otros sistemas de coordinación.	0	Actualizar este compromiso según las nuevas tareas del Servicio.	2025	
20.3. Realizar tareas de actualización de los contenidos de las Cartas de Servicios durante el segundo semestre del año.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	no	Se realizaron tareas previas, por ejemplo, los expedientes de Pleno y los decretos de Alcaldía necesarios para la actualización de las cartas. Pero, por cargas de trabajo, no fue posible pedir a los servicios su revisión.	2	En la medida que sea posible, dar a este compromiso carácter prioritario.	2025	
20.4. Realizar tareas de rendición de cuentas de los compromisos de las Cartas de Servicios, durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si					
20.5. Contribuir al cumplimiento de todas las directrices y términos en el proceso de elaboración de los documentos del PAM de la dirección de servicios internos.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100					
20.6. Introducir con regularidad nuevos contenidos en la intranet y mantener actualizados los existentes, con media semanal de 15 nuevos contenidos y/o actualizaciones.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	32					
20.7. Dar apoyo en todas las tareas de elaboración y publicación de los indicadores de transparencia de la dirección de servicios internos.	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100					

## 21. Gestión Patrimonial

	Nombre de la Carta	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
			2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
												Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
21.1.	Gestió patrimonial	Atender las consultas de la ciudadanía en un tiempo medio de 15 minutos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
21.2.	Gestió patrimonial	Iniciar todos los trámites de resolución de incidencias (reparaciones, intervenciones y desperfectos) de los bienes inmuebles gestionados por el servicio, como máximo en una semana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
21.3.	Gestió patrimonial	Resolver todas las consultas de otros departamentos sobre la titularidad y régimen jurídico de fincas y otras del patrimonio municipal en el término máximo de una semana.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
21.4.	Gestió patrimonial	Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio valorado con una puntuación media de 6 puntos, como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
21.5.	Gestió patrimonial	Emitir los certificados sobre la titularidad y régimen jurídico de las fincas a petición de otros servicios, en el término máximo de 10 días, en todos los casos.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

## 22. Gestión tributaria

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
22.1.	Dar publicidad al calendario fiscal del ejercicio antes del 15 de febrero de cada año (web, redes sociales, publicaciones institucionales y distribución a domicilio).	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	La publicación del calendario fiscal la gestiona la ORGT				
22.2.	Ofrecer información personalizada en las dependencias del Servicio de forma inmediata con cita previa y sin cita en caso que no haya una visita anterior.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
22.3.	Informar telefónicamente y por correo electrónico, previa acreditación de la persona, en un tiempo inferior a 24 horas, en el caso que se deban hacer comprobaciones o simulaciones de liquidaciones.	No vigente	Implementada	si										
22.4.	Responder por escrito cualquier petición de cambio de las bases de datos del/de la contribuyente, como máximo en 15 días.	No vigente	Implementada	si										

## 23. Gestión Urbanística y Vivienda

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
23.1	Resolver de mutuo acuerdo con las personas afectadas el 50% de los expedientes de expropiaciones con derecho a realojo	No vigente	No evaluada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	Implementada	50				
23.2	Colaborar en la tramitación administrativa de 2 Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR)	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
23.3	Tramitar el cobro, como mínimo, de 300 cuotas de contribución que han de pagar las familias afectadas por las Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR)	No vigente	No vigente	No vigente	No evaluada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	no	No se pueden liquidar las cuotas hasta saber el importe definitivo de las obras y las subvenciones que se han de recibir. Pendientes de que el Servicio correspondiente haga las liquidaciones finales y de que la AMB nos confirme el importe a subvencionar	0	No es propiamente una mejora a introducir . Simplemente hemos de esperar a cerrar los expedientes de obras que no dependen del Servicio	finales del 2025
23.4	Tramitar administrativamente los acuerdos realizados por los órganos competentes relacionados con el PERI Santa Coloma Vella II, con un objetivo mínimo anual de 5 acuerdos	No vigente	No vigente	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	no	Se ha licitado la redacción de un nuevo proyecto de reparcelación y se está trabajando en ello.	0	Esta acción no tiene mucho sentido en la actualidad	no evaluada
23.5	Proporcionar información a las personas afectadas por el PERI Santa Coloma Vella II mediante entrevistas personales y/o reuniones informativas. No recibir más de 5 quejas por falta de atención y/o información	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				

## 24. Grameimpuls SA

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
24.1.	Ofrecer servicios con un grado de satisfacción medio por parte de las personas usuarias de 7,5 puntos, como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
24.2.	Responder reclamaciones y sugerencias en un máximo de 20 días.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6				
24.3.	Mantener informadas las personas usuarias mediante la publicación de 40 noticias anuales, como mínimo, a través de la web y las redes sociales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	163				
24.4.	Distribuir los boletines informativos, como mínimo, entre 10.000 personas.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	11.273				

## 25. Grameimpuls SA- Escuela de Restauración

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
25.1.	Obtener una media de 7,5 puntos, como mínimo, en relación a la satisfacción de los cursos de formación ocupacional.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
25.2.	Obtener una media de 7,5 puntos como mínimo, en relación a la satisfacción de los cursos de formación continua dirigidos a profesionales de la restauración.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	Debido a la falta de interés en los monográficos programados en el año 2023 por parte de los profesionales del sector de la restauración; durante el 2024 no se ha hecho propuesta de programación. Se están estudiando otras fórmulas a demanda expresa de las empresas.	no evaluada	no evaluada	no evaluada
25.3.	Obtener una media de 7,5 puntos, como mínimo, en los cursos relacionados con el espacio "Pasión por la cocina".	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				

## 26. Grameimpuls- Fomento Empresarial

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
26.1.	Atender con visitas personalizadas las personas usuarias y empresas, y obtener un grado de satisfacción medio como mínimo de 7,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
26.2.	Librar certificados de viabilidad y/o planes de negocio definitivos, en un término máximo en 15 días, desde la finalización de los planes de las empresas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				
26.3.	Elaborar planes de empresa y obtener un grado de satisfacción de las personas solicitantes, como mínimo de 8 puntos de media.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
26.4.	Atender todas las solicitudes de asesoramiento para la consolidación de proyectos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
26.5.	Atender todas las solicitudes de capitalización y legalización mediante el punto PAE.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
26.6.	Responder las peticiones de acceso a los centros, previa entrega del plan de empresa, en un máximo de 10 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
26.7.	Ofrecer un servicio a los centros de empresas con un grado de satisfacción como mínimo de 7,5 puntos de media.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				

## 27. Grameimpuls- Formación Ocupacional

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultats 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
27.1.	Ofrecer formación de calidad regulada por los certificados de profesionalidad, para facilitar la inserción en el mercado laboral, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10					
27.2.	Disponer de personal docente y técnico con experiencia, para garantizar una buena formación y acompañamiento en las prácticas en empresas, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10					

## 28. Grameimpuls- Información y Orientación

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
28.1.	Atender las peticiones de información en un periodo inferior a un día.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1					
28.2.	Iniciar el proceso de orientación laboral en un periodo inferior o igual a 10 días laborales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1					
28.3.	Dar de alta en la agencia de colocación a todas las personas que se inscriben en nuestra base de datos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100					
28.4.	Diseñar para todas las personas usuarias un itinerario adaptado a sus necesidades, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10					

## 29. Grameimpuls-Intermediación Laboral

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
29.1.	Ofrecer un servicio de calidad a las empresas usuarias, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7,5 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10					
29.2.	Buscar las personas candidatas que mejor se adecuen a las demandas empresariales y enviar candidaturas al 80% de las peticiones.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90					
29.3.	Buscar empresas para hacer prácticas para todo el alumnado que supere los módulos de los certificados de profesionalidad, que no renuncien o las convaliden.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100					
29.4.	Ofrecer información, como mínimo a 250 empresas, sobre programas útiles para impulsar la su actividad económica.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1532					

### 30. Gramepark

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
30.1.	Obtener un grado de satisfacción óptimo en relación a la calidad de los servicios, con un grado de satisfacción medio de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
30.2.	Ofrecer asesoramiento jurídico en caso de posible pérdida de la vivienda, con un grado de satisfacción mínimo de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
30.3.	Promover, como mínimo, la firma de 50 contratos entre personas propietarias e inquilinas, dentro del programa Bolsa de Vivienda de Alquiler.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	2	EL programa de la XMLLS no presenta ventajas destacables y de interés para los propietarios privados que prefieren alquilar sus viviendas a través de plataformas de internet y/o inmobiliarias	0	no evaluada	no evaluada
30.4.	Atender en 15 minutos, como máximo, a las personas usuarias.	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
30.5.	Mejorar la accesibilidad de las instalaciones, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	7				
30.6.	Ofrecer información clara, profesional y rigurosa a las personas usuarias, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
30.7.	Dar respuesta a las quejas, sugerencias y/o reclamaciones recibidas mediante el buzón de quejas y sugerencias (física y en línea) de Gramepark, en un término no superior a 15 días.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	11				

## 31. Información Digital

		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
Compromisos de calidad											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
31.1.	Aumentar el número de seguidores/as en las redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) entre un 5% y un 10%.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
31.2.	Velar por la actualización constante de la información en la web municipal y no obtener más de 10 quejas anuales por este concepto.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
31.3.	Implementar una nueva capa de software para hacer más accesibles los contenidos de la web.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Si				
31.4.	Hacer gestiones para posibilitar el nombramiento del/de la responsable de la unidad de accesibilidad.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Si				

## 32. Intervención

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
31.1	Mantener actualizada la información en la web municipal y no recibir más de 10 quejas anuales por este motivo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0					
32.2.	Cargar el presupuesto cada año, de manera que el primer día hábil sea operativo para su ejecución.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si					
32.3.	Aportar los documentos de la Intervención para publicar en el Portal de Transparencia, en un término igual o inferior a los 15 días, des de su aprobación o desde el momento en que los órganos competentes tienen conocimiento.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
32.4.	Disponer de un plan de auditorias anual.	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
33.5.	Realizar controles financieros no obligatorios a las empresas concesionarias.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
34.6	Garantizar el 90% de los términos de fiscalización previa limitada que marquen las bases de ejecución del presupuesto. Concretamente: 8 días laborables anteriores a la fecha de cierre de la orden del día de la Junta de Gobierno y del Pleno. Durante el último trimestre del año, estos términos pasarán a ser de 10 días laborables.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
34.7	Garantir el 90% de los términos de fiscalización previa limitada que marcan las bases de ejecución del presupuesto. Concretamente: 4 días laborables por expedientes a aprobar por decreto. Durante el último trimestre del año, estos términos pasarán a ser de 10 días laborables.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
34.8	Requerir, como máximo en 3 días, los antecedentes y documentos necesarios para complementar los expedientes objeto de fiscalización, a partir de la entrada del expediente a la Intervención.	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	3				

### 33. Mantenimiento Edificios

	Nombre de la Carta	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
			2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
												Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
33.1.	Mantenimiento Edificios	Mantener reuniones de coordinación con la jefatura de servicios y responsables de los equipamientos, como mínimo, una vez al mes, mínimo en un 80 % de los casos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	80				
33.2.	Mantenimiento Edificios	Implantar una instalación de tele gestión, como mínimo, para controlar a distancia la maquinaria municipal y favorecer la reducción de consumos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	0	Estamos estudiando alternativas para unificar sistemas.	0	Seguir con el estudio de implantación y viabilidad	no evaluada
33.3.	Mantenimiento Edificios	Implantar, como mínimo, 5 medidas de ahorro energético en las instalaciones municipales.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				
33.4.	Mantenimiento Edificios	Atender y/o intervenir en el 90% de las peticiones recibidas.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				

### 34. Mantenimiento Vpública

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
34.1.	<b>Pavimentación y mobiliario</b> Iniciar, como mínimo, el 80% de las reparaciones de aceras y calzadas que impliquen riesgo, en menos de 24 horas desde el momento que se notifica la incidencia al servicio.	No vigente	Implementada	98										
34.2.	Iniciar, como mínimo, el 80% de las reparaciones del mobiliario urbano que impliquen riesgos en menos de 24 horas desde el momento que se notifica la incidencia al servicio.	No vigente	Implementada	93										
34.3.	Publicar en los medios de comunicación municipal los cortes de calle con una semana de antelación.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	48				
34.4	<b>Alumbrado</b> Aportar información sobre el alumbrado público de la ciudad, a los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona.	No vigente	Implementada	si										
34.5	Mantener un sistema de control de calidad del alumbrado municipal.	No vigente	Implementada	si										
34.6	<b>Alcantarillado</b> Limpiar un 25% de la red de alcantarillado.	No vigente	Implementada	61										
34.7	Limpiar, como mínimo, el 50% de las unidades de imbornales y rejas del alcantarillado.	No vigente	Implementada	62										

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
34.8	Colocar 60 tapas nuevas de pozos y rejas.	No vigente	Implementada	no Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	45	Actuaciones correctivas según necesidades / demanda	0	Potenciar actuaciones preventivas	01/01/2025
34.9	Arreglar, como mínimo, 40 metros de tubulares de la red del alcantarillado.	No vigente	no evaluada	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	172				
34.10	Atender más de un 85% de las actuaciones de urgencia.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
34.11	<b>Accesos mecánicos</b> Garantizar el buen funcionamiento de las escaleras, ascensores y rampas mecánicas en un 90%, mínimo, del horario establecido.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	96				
34.12	Dar respuesta en un tiempo medio de 90 minutos, desde el momento en que son detectadas, a las incidencias ordinarias de los accesos mecánicos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	85				
34.13	<b>Señalización y semáforos</b> Supervisar diariamente las instalaciones semafóricas según los itinerarios establecidos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
34.14	Resolver el 60% de las incidencias anuales relacionadas con la señalización vertical y horizontal.	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
34.15	<b>Relaciones con compañías de suministros</b> Inspeccionar, como mínimo una vez a la semana, las obras de las compañías de suministros en la vía pública (agua, luz, gas, telefonía, etc.).	No vigente	Implementada	no evaluada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
34.16	<b>Relaciones con compañías de suministros</b> Inspeccionar, como mínimo, una vez a la semana, las obras de las compañías de suministros en la vía pública (agua, luz, gas, telefónica, etc.).	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	no evaluada	no evaluada	Implementada	95				

## 35. Medio Ambiente e Higiene Ambiental

	Compromisos de qualitat	Resultats anteriors							Resultats 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
35.1.	Mejorar la protección del espacio natural, disminuyendo un 10% de los incendios forestales.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No	Se ha producido un incendio de 0,35 ha. El diseño del indicador hace imposible su cumplimiento si se ha producido algún incendio, incluso si es de pequeño alcance, (como sería este caso) si durante el año anterior no se ha registrado ningún incendio. Sería necesario hacer una revisión del indicador.	0	Aplicación del Programa de Prevención y vigilancia de incendios forestales	Continuada
35.2.	Alcanzar un grado de satisfacción, como mínimo, de 7 puntos en las actividades del Programa de Actividades Educativas Complementarias.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
35.3.	Incrementar más de un 3% las acciones de mejora de la biodiversidad urbana.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				
35.4.	Mejorar la tenencia responsable de animales aumentando, como mínimo, el 3% de las adopciones.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	no	Disminución de un 38%. El año 2023 fue un año especialmente bueno por lo que respecta a las adopciones, lo que ha hecho muy difícil incrementar un 3% a partir de este dato.	0	Seguir con las campañas para fomentar la adopción responsable	Continuada
35.5.	Dar respuesta en 24 horas al 70%, como mínimo, de las demandas urgentes de control de plagas.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	80				
35.6.	Incrementar más del 5% la recogida de residuos de los puntos verdes del Raval y Can Calvet.	No vigente	No implementada	No evaluada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No implementada	No evaluada	Los puntos verdes no tienen ni las instalaciones ni los medios para medir los kg de residuos recogidos.	No evaluada	Sería necesaria una revisión del modelo de evaluación o de la carta de servicios	No evaluada

## 36. Mercados Municipales

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
36.1	Atender el 95% de las reparaciones de pequeño mantenimiento en menos de 24h desde el momento en que la deficiencia es detectada.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
36.2	Comunicar en menos de 4 horas a las personas responsables del mantenimiento las averías detectadas, en el 95% de casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
36.3	Tramitar los expedientes administrativos de concesión de paradas en un tiempo medio de 4 meses desde la entrega de la documentación.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
36.4	Gestionar los requerimientos para dar cumplimiento a las ordenanzas y reglamentos de los mercados en un tiempo medio de 24h.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
36.5	Realizar, como mínimo, 4 reuniones de coordinación y seguimiento con las juntas de personas concesionarias.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
36.6	Limpiar cada 24 horas las zonas comunes de los mercados municipales, excepto domingos y festivos, en un 95% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

## 37. Museo

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
37.1	Ofrecer, como mínimo, 1 exposición temporal sobre el pasado y presente de la ciudad.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
37.2	Obtener una valoración de 7 puntos en relación a las exposiciones temporales sobre el pasado y presente de la ciudad.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
37.3	Realizar, como mínimo, 200 actividades educativas..	Implementada	Implementada	Implementada	no Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	415				
37.4	Obtener una valoración, como mínimo, de 7 puntos en relación a las actividades educativas ofertadas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
37.5	Responder el 90% de peticiones de préstamo temporal de piezas, como máximo en 30 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
37.6	Resolver el 90% de las peticiones de préstamo temporal de piezas, como máximo en 60 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
37.7	Atender, como máximo en 15 días, el 90% de las consultas sobre el fondo, orientación en la investigación y/o de información histórica.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				

### 38. Limpieza y recogida de residuos

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
38.1.	Conseguir el 95% de frecuencia mínima diaria de recogida de basura (excepto el día de Navidad y Año Nuevo).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	99				
38.2.	Recoger la fracción de residuos selectivos en un 95% de los casos, como mínimo, 3 días a la semana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
38.3.	Realizar la recogida domiciliaria de voluminosos como máximo en 3 días, des de la fecha de solicitud del servicio.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
38.4.	Recoger muebles y voluminosos de la vía pública como máximo en 2 días, desde la fecha en que son detectados.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
38.5.	Recoger diariamente 4.000 kg de media de muebles y voluminosos, de lunes a viernes (los datos corresponden a toda la semana).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5726				
38.6.	Retirar diariamente el papel/cartón y la fracción orgánica de los comercios de las principales vías comerciales (excepto festivos), en un 95% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
38.7.	Obtener una media igual o superior a 5,5 puntos, en las inspecciones de limpieza viaria.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	6,5				
38.8.	Recoger cada día, como mínimo, las papeleras de las zonas de gran afluencia de peatones, en un 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
38.9.	Retirar los vertidos de los alrededores de los contenedores cada 2 días de media, en el 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
38.10.	Limpiar mensualmente los contenedores en el 90% de los casos.	Implementada	100											
38.11.	Limpiar los solares municipales de media 1 vez al año en el 90% de los casos.	Implementada	100											

### 39. Obras Públicas

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
		Motivos	Quejas recibidas	Mejores a implementar	Fechas									
39.1.	Redactar el 70% de los proyectos de obras planificados anualmente.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	70				
39.2.	Iniciar un 70% de las obras planificadas anualmente.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	60	Imprevistos en la tramitación o en la licitación de las obras	1	Planificar las actuaciones en función de los recursos disponibles, teniendo en cuenta eventuales imprevistos	Inmediato
39.3.	Participar presencialmente en sesiones dirigidas a la ciudadanía para informar de obras de gran incidencia.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	sí				
39.4.	Actuar en 2 Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR) municipales, dentro del Plan de Rehabilitación de Vivienda "Santa Coloma renovamos los barrios".	No vigente	No vigente	No vigente	no evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				

#### 40. Oficina información y Atención a la Ciudadanía

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
40.1.	Proporcionar una información rigurosa, suficiente y útil y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	Implementada	7				
40.2.	Ofrecer un espacio de acogida adecuado y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	Implementada	7				
40.3.	Atender de manera satisfactoria las personas usuarias con un grado de satisfacción global mínimo de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	Implementada	7				
40.4.	Atender las peticiones a demanda en un tiempo medio de espera inferior a 25 minutos.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	Implementada	13				
40.5.	Atender las peticiones a través de cita previa en un tiempo medio inferior a 5 minutos.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No implementada	12	Este compromiso se diseñó cuando la cita previa correspondía al 10% de las atenciones; actualmente corresponde a un 80-90%.	0	Actualizar este compromiso a un tiempo medio inferior a 15 minutos	no evaluada

## 41. Oficina Municipal de información al Consumidor

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
		Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas									
41.1.	Atender todas las demandas con cita previa en un tiempo máximo de 14 días.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
41.2.	Abrir los expedientes de queja, reclamación y/o denuncia en un término máximo de 20 días.	Implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	5				
41.3.	Cerrar los expedientes de queja, reclamación y/o denuncia en un término máximo de 6 meses.	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
41.4.	Ofrecer actividades educativas y conseguir que, como mínimo, el 50% de los centros de educación secundaria trabajen temas de consumo responsable.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	74				
41.5.	Dar respuesta al 80% de las consultas formalizadas por correo electrónico en un tiempo máximo de 6 días laborables.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
41.6.	Divulgar, como mínimo, 6 noticias sobre temas de consumo en la hoja informativa y otros medios de comunicación local.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	48				

**42. Parques y Jardines**

		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
Compromisos de calidad											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
42.1.	Incrementar hasta un 2% la calidad de la limpieza en las zonas pavimentadas de las zonas verdes.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
42.2.	Disminuir las molestias provocadas por el arbolado viario y no superar el 30% de quejas por este motivo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	28				

### 43. Planificación Estratégica y Gobierno Abierto

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
		Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas									
43.1.	Velar por el mantenimiento de la información en la web actualizada, clara y accesible y no recibir más de 10 quejas y derivarlas todas a los servicios correspondientes.	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
43.2.	Derivar todas las quejas por información deficiente a la web municipal a los servicios correspondientes.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
43.3.	Convocar, como mínimo, dos fórums ciudadanos para presentar y debatir propuestas de actuaciones públicas.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
43.4.	Incrementar un 20% las acciones participativas diferentes a las previstas en el Plan de Acción Municipal 2015-19, para mejorar y ampliar las oportunidades de participación de la ciudadanía.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	20				
43.5.	Canalizar y referenciar como mínimo 3 acciones y procesos participativos desde la proximidad de las Regidurías de Distrito.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	12				

## 44. Policía Local

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
44.1.	<b>Tiempo de respuesta</b> Responder el 90% de los requerimientos de actuación urgente, dentro del término municipal, en un tiempo máximo de 9 minutos (excepto en condiciones extremas e imprevisibles).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
44.2.	Llegar a los lugares de los accidentes de tránsito con personas heridas dentro del casco urbano, como máximo en 9 minutos, en el 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
44.3.	Responder el 90% de las demandas ciudadanas telefónicamente, por escrito o por correo electrónico, en un tiempo máximo de 20 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
44.4.	<b>Atenciones y derivaciones</b> Atender el teléfono de urgencias 092, 24 h/365 días, con confidencialidad y posibilidad de acceso a otros servicios de urgencia (también se puede acceder a este servicio mediante el teléfono de cobertura europea 112). No recibir más de un 1% de quejas por atención deficiente.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
44.5.	Asistir al 100% de las víctimas de delitos y especial atención a mujeres y menores víctimas de maltrato en el ámbito del hogar (violencia doméstica y violencia de género).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
44.6.	Derivar los casos que lo requieran a otros servicios asistenciales municipales o a otras administraciones. Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
44.7.	Derivar al Servicio de Mediación las infracciones y/o conductas susceptibles de ser resueltas mediante una solución amistosa y que requieran de un seguimiento específico.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
44.8.	Asistir y asesorar al 100% de los menores residentes en el municipio detectados/as con tenencia o consumo de drogas en la vía pública.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
44.9.	Derivar, como mínimo, el 15% de los casos de menores residentes en el municipio, detectados/as con tenencia o consumo de drogas en la vía pública al Programa de Reparación y Conciliación Municipal.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	15				
44.10.	<b>Seguridad viaria</b> Realizar estudios de los puntos de la ciudad donde se produzcan concentración de accidentes de tránsito con víctimas y proponer mejoras, en caso que sea	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
44.11.	Retirar de la vía pública los vehículos abandonados que representen un riesgo en un tiempo máximo de 24 horas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
44.12.	Retirar de la vía pública el 80% de los vehículos abandonados que no representen riesgo, en un tiempo máximo de 30 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	80				
44.13.	Retirar de la vía pública el 100% de los vehículos abandonados que no representen riesgo, en un tiempo máximo de 60 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
44.14.	Admitir todas las peticiones recibidas de los centros educativos para participar en el Programa de Educación Viaria y Civismo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

## 45. Promoción de la Ciudad y Turismo

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
45.1.	Obtener una puntuación mínima de 7 puntos en las encuestas de satisfacción sobre las rutas turísticas.	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
45.2.	Mantener actualizada la información en la web municipal y no recibir más de 10 quejas por este motivo.	No vigente	Implementada	0										
45.3.	Convocar la Mesa de la Gastronomía, como mínimo, 2 veces al año.	No vigente	No implementada	No evaluada	No implementada	0	No constituida	0	Sacar este ítem de la Carta.	Sin fecha				
45.4.	Promover la ciudad a través de las redes sociales e incrementar el número de seguidores/as, como mínimo, un 3%.	No vigente	Implementada	11										
45.5.	Fomentar la marca Santa Coloma fuera del municipio, difundiéndola, como mínimo, en 3 oficinas de información turística.	No vigente	Implementada	18										
45.6.	Dar a conocer las rutas turísticas de Santa Coloma de Gramenet y conseguir que, como mínimo, el 30% de las personas participantes sean de fuera de la ciudad.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	48				
45.7.	Promocionar la marca Santa Coloma Gastronómica (DeGusta, Raim i Cultura, Mostra Gastronòmica), realizando, como mínimo, 20 actividades.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	15	Falta de presupuesto	1	Pedir presupuesto	2026

## 46. Punto del Voluntariado

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
46.1.	Conseguir un grado de satisfacción del profesorado sobre las sesiones de sensibilización para jóvenes escolarizados/as, de, como mínimo, 7 puntos.	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8				
46.2.	Mantener actualizada la información en la web municipal y redes sociales y no recibir más de 10 quejas por este motivo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
46.3.	Atender, como máximo en 48 horas (desde el momento de la recepción), el 100% de las solicitudes que lleguen al Punto solicitando talleres de sensibilización para jóvenes (Programa de Actividades	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
46.4.	Realizar, como mínimo, 3 talleres de formación para el voluntariado.	No vigente	No implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
46.5.	Conseguir un grado de satisfacción mínimo de 8 puntos en los talleres de formación para el voluntariado.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
46.6.	Hacer la primera entrevista a las personas que quieran trabajar como voluntarias en el máximo de una semana desde su petición, como mínimo en el 90% de los casos.	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
46.7.	Reconocer y agradecer la tarea del voluntariado de la ciudad en un acto festivo el Día Internacional del Voluntariado.	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Si				

## 47. Recaudación

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
47.1.	Implementar encuestas de satisfacción a partir del año 2018, con un grado de satisfacción superior a 6 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluado	No se da atención presencial al ciudadano ya que en el año 2022 se delegó la gestión recaudatoria de la mayoría de los ingresos de derecho público al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona. De los conceptos no delegados se ofrece atención telefónica/telemática y la atención presencial se hace desde la OIAC.	no aplica	no aplica	no aplica

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
47.2.	Atender a la ciudadanía de forma presencial en un tiempo medio de atención menor o igual a 8 minutos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluado	No se da atención presencial al ciudadano ya que en el año 2022 se delegó la gestión recaudatoria de la mayoría de los ingresos de derecho público al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona. De los conceptos no delegados se ofrece atención telefónica/telemática y la atención presencial se hace desde la OIAC.	no aplica	no aplica	no aplica

## 48. Recursos Humanos

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
48.1.	Mantenir actualitzades al web municipal les convocatòries de selecció de personal i no rebre més de 5 queixes per aquest motiu.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
48.2.	Afavorir l'oferta pública d'ocupació, convocant com a mínim 3 processos de selecció.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	30				
48.3.	Garantir bona qualitat de la formació del personal, amb una valoració superior o igual a 7 punts, en el 90% dels cursos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
48.4.	Formar el 15 % de la plantilla en matèria de primers auxilis, ús de desfibril·ladors, emergències i extinció d'incendis.	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	8	La programación de la formación en PRL durante el 2024 ha priorizado otros temas.	0	La programación del 2025 prioriza este tema.	Segundo semestre de 2025
48.5.	Garantir la tramitació administrativa d'operacions comptables de personal en un termini màxim de 4 dies.	No vigente	Implementada	No evaluada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	La tramitación administrativa se ha modificado y por tanto el compromiso actualmente ha quedado obsoleto y no se puede evaluar.	0	Es necesario eliminar este compromiso para los años futuros, porque ha cambiado el sistema de tramitación administrativa.	no aplica
48.6.	Atendre el 95% de les consultes i requeriments per escrit del personal, com a màxim en 15 dies.	No vigente	No implementada	No evaluada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	Implementada	95				
48.7.	Implementar el 50% del portal de l'empleat durant el període 2020- 2021.	No vigente	Implementada	No evaluada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No implementada	0	No ha sido posible implantarlo porque se han priorizado	0	Se prevé una implantación del 10% del programa de forma anual.	Segundo semestre de 2025

## 49. Relaciones Institucionales

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
49.1.	Cerrar el 65% de los expedientes de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) dentro del año natural.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	84				
49.2.	Dar respuesta, como mínimo, al 40% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) como máximo en 45 días.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	67				
49.3.	Dar respuesta, como máximo, al 32% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) entre 46 y 65 días.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
49.4.	Dar respuesta, como máximo, al 28% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) en 66 días o más.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	23				
49.5.	Mantener actualizados los servicios del buzón de quejas (QUI) en la web municipal y no recibir más de 10 quejas por este motivo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
49.6.	Formar al personal municipal que lo necesite en el uso del programa del buzón de quejas (QUI).	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
49.7.	Publicar durante el primer cuatrimestre del año siguiente el informe anual de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas recibidas en el Ayuntamiento.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí				
49.8.	Informar a la ciudadanía mediante todas las reuniones que sean necesarias y solicitadas, sobre el uso del Programa transversal de quejas QUI.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	Implementada	Implementada	100				

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
49.9.	Ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias y obtener un grado de satisfacción, como mínimo, de 6,5 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	La mayoría de personas que atendemos por teléfono piden cita con la Alcaldesa, somos primer filtro, no les hacemos encuesta de satisfacción telefónica porque no lo valoramos necesario	no aplica	no aplica	no aplica

## 50. Salud Pública y Seguridad Alimentaria

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
50.1.	<b>Salud pública</b> Dar respuesta a todas las demandas de actividades de promoción de la salud para jóvenes en situaciones de vulnerabilidad, según las necesidades detectadas por el equipo educativo.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
50.2.	Dar respuesta a todas las demandas de actividades de promoción de la salud para centros de secundaria en los siguientes ámbitos: afectividad, sexualidad, alimentación, salud mental, pantallas, drogas y acoso.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
50.3.	Gestionar, como mínimo, el 90% de las demandas de actividades en un término máximo de 15 días.	Implementada	No implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	98				
50.4.	Dar soporte a todas las actividades de prevención del VIH y sida solicitadas por los centros de educación secundaria, en el marco de una campaña anual de sensibilización y prevención.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
50.5.	Disponer de un Plan Municipal sobre Drogas que enmarque todas las acciones preventivas y de normalización social de personas drogodependientes, con una evaluación cuatrienal.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	1				
50.6.	Atender, como mínimo, el 90% de las demandas de profesionales, familiares y jóvenes que se encuentren en medio abierto o en asesoría, en un periodo máximo de 10 días.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
50.7.	<b>Seguridad alimentaria</b> Inspeccionar, como mínimo, el 50% de los establecimientos de nueva apertura y cambios de titular.	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	59				
50.8.	Inspeccionar como mínimo el 50% de los establecimientos de nueva apertura clasificados.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	59				

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
50.9.	Mantener el censo municipal de establecimientos de alimentación actualizado, con un mínimo del 80% de los establecimientos de nueva apertura censados.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	80				
50.10.	Inspeccionar el 90% de los establecimientos denunciados en menos de 48 horas (días laborables).	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
50.11.	Hacer el seguimiento y control, como mínimo, del 50% de los establecimientos de más riesgo, según determina el protocolo de riesgo de la Diputación de Barcelona.	Implementada	No implementada	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	43	Falta de personal por bajas laborales.	no evaluada	No evaluada	No evaluada
50.12.	<b>Otros compromisos</b> Inspeccionar el 100% de los centros de pírching, tatuaje y/o micro pigmentación, para hacer el seguimiento.	Implementada	No implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	87	Falta de personal por bajas laborales.	no evaluada	No evaluada	No evaluada
50.13.	Gestionar el 100% de las autorizaciones sanitarias solicitadas para la puesta en marcha de centros de pírching, tatuaje y/o micro pigmentación.	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	Anulación de este indicador porque es parte de lo que se exige en el decreto 90/2008.	no evaluada	No evaluada	No evaluada

**51. Servicio Jurídico**

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
51.1.	Reducir el término de resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por debajo del término legalmente establecido, como mínimo en un 25% de los casos.	No vigente	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	44				

## 52. Servicios Sociales

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
52.1.	<b>Atención a la infancia y las familias</b> Conceder a las personas usuarias el 90%, como mínimo, de las entrevistas solicitadas a los servicios sociales básicos.	No vigente	Implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
52.2.	Garantizar atención social de urgencias durante las 24 horas del día a las personas usuarias que cumplan los criterios establecidos para este tipo de servicio. Estas demandas se atenderán en los servicios sociales básicos o a través del CUESB.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	si				
52.3.	Facilitar, como mínimo, en el 90% de los casos, la realización de entrevistas en inglés, francés, árabe, chino o urdú, a las personas que no conozcan ni el catalán ni el castellano. Estas entrevistas se deberán de pedir con cita previa.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	75	El presupuesto dedicado a los interpretes se agotó antes de finalizar el año		Se está trabajando con el servicio de informática para poder comprar unos traductores portátiles que faciliten la realización de las entrevistas en diversos idiomas	primer semestre 2025 (previsto)
52.4.	Facilitar a las personas usuarias información sobre los servicios sociales municipales y de otras Administraciones y no recibir más de 10 quejas por información deficiente.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
52.5.	Favorecer la coordinación institucional para gestionar las situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente, a través del funcionamiento de la Mesa Local de Infancia.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Si				
52.6.	Poner en marcha el protocolo de actuación para gestionar situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
52.7.	<b>Atención a las personas en condición de dependencia y adultos/as vulnerables</b> Atender en un tiempo medio inferior a 4 semanas, el 90% de las personas usuarias de la unidad de acogida, atención a las personas mayores, dependencia y adultos/as vulnerables.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	90				

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
52.8.	Atender en un tiempo medio inferior a 2 semanas al 90% de las personas usuarias del servicio de transporte adaptado.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	95				
52.9.	Ofrecer el servicio de tele-asistencia, como mínimo, a 100 nuevas personas mayores de 75 años.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	100				

### 53. Sistemas de Información

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
53.1.	Resolver el 50% de las incidencias informáticas, como máximo, en 1 hora.	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	46	El último trimestre en lugar de 4 técnicos del SAT solo ha habido disponibles 3, lo que ha provocado que un número menor de incidencias se resuelvan de forma inmediata	0	no aplica	no aplica
53.2.	Resolver el 80% de las incidencias informáticas en 48 horas, como máximo.	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	98				
53.3.	Actualizar regularmente los manuales de las aplicaciones informáticas y elaborar, como mínimo, 1 nuevo.	No vigente	Implementada	25										
53.4.	Resolver, como máximo en 48 h, las altas, bajas y modificaciones de las personas usuarias para el uso de las aplicaciones informáticas.	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	70	no evaluada	no evaluada	no evaluada	no evaluada
53.5.	Garantizar la disponibilidad de las bases de datos de los servicios críticos, como mínimo en un 99% del tiempo de uso.	No vigente	Implementada	100										
53.6.	Garantizar la disponibilidad de los servidores, como mínimo en un 90%, del tiempo de uso.	No vigente	Implementada	100										
53.7.	Restaurar correctamente los datos de las copias de seguridad en el 98% de los casos.	No vigente	Implementada	100										

## 54. Solidaridad y Cooperación

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
54.1.	Realizar una convocatoria de subvenciones para proyectos de cooperación y acciones de sensibilización.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
54.2.	Dedicar, como mínimo, el 70% de la aplicación presupuestaria de cooperación indirecta a la convocatoria de subvenciones para proyecto de cooperación y acción de sensibilización.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	70				
54.3.	Participar, como mínimo, en 3 campañas anuales de solidaridad y ayuda humanitaria, coordinadas a nivel general, y con las propuestas de entidades locales en difusión, actividades y soporte de recursos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8				
54.4.	Destinar, como mínimo, un 10% de la aplicación presupuestaria de cooperación indirecta a las campañas de solidaridad y ayuda humanitaria.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	16				
54.5.	Mantener actualizados el espacio web y las redes sociales, como mínimo, con la publicación de 4 notas informativas semanales en las redes sociales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
54.6.	Dar respuesta a las solicitudes de entidades, grupos, colectivos o personas para la organización y gestión de eventos, en un término máximo de 10 días laborables.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
54.7.	No recibir más de 5 queja anuales en relación al programa de solidaridad y cooperación.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
54.8.	Incorporar al "Plan de sensibilización en solidaridad y valores" la realización de 10 sesiones, como mínimo, de difusión e información.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	15				
54.9.	Incorporar al "Plan de sensibilización en solidaridad y valores" la realización de un taller, como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6				
54.10.	Incorporar al "Plan de sensibilización en solidaridad y valores" la realización de un curso, como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
54.11.	Incorporar al "Plan de sensibilización en solidaridad y valores" la realización de 4 exposiciones, como mínimo.	Implementada	8											
54.12	Conseguir un grado de satisfacción mínimo del "Plan de sensibilización en solidaridad y valores" de 6 puntos.	No evaluada	Implementada	8										

## 55. Soporte Administrativo Servicios Territoriales

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
55.1.	Facilitar información administrativa a otros servicios y departamentos internos y no recibir más de 5 quejas por información deficiente.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
55.2.	Elaborar propuestas de articulado y de disposiciones de carácter general (ordenanzas y ordenanzas fiscales), en un tiempo medio de 15 días laborables.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No implementada	0	Este año no se ha tramitado ninguno.			
55.3.	Entregar en los términos previstos los indicadores relativos al PAM, transparencia, cuenta general y cartas de servicios.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				

## 56. Soporte Administrativo Servicios a las Personas

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
56.1.	Realizar una encuesta de satisfacción a las personas usuarias internas a partir del año 2018.	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No implementada	No avaluado	Replanteamiento del indicador	0	Substitución por otro indicador más útil dada la experiencia. Por ejemplo: "Minimizar el número de expedientes rechazados por la Intervención en el proceso de fiscalización"	Segundo semestre 2025
56.2.	Facilitar información administrativa a otros servicios y departamentos internos y no recibir más de 5 quejas por información deficiente.	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	0				
56.3.	Elaborar propuestas de articulado y de disposiciones de carácter general (ordenanzas y ordenanzas fiscales), en un tiempo máximo de 15 días laborables.	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	15				
56.4.	Convocar, como mínimo, 1 reunión mensual con los diferentes servicios y departamentos de las áreas de las cuales depende para informar sobre la tramitación de expedientes de contratación y otros expedientes administrativos.	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	1				

## 57. Teatro Sagarra y Auditorio Can Roig i Torres

		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
Motivos	Quejas recibidas										Mejoras a implementar	Fechas		
Compromisos de calidad														
57.1.	Formalizar con acuerdos previos con las personas que soliciten el uso del teatro y del auditorio, el cumplimiento de la normativa de seguridad y protección de actos públicos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
57.2.	Mantener la información actualizada en el web municipal, de manera clara y accesible, y no recibir más de 10 quejas por información deficiente.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
57.3.	Dedicar el 40% de la programación del Teatro a 12 acciones teatrales sobre temas de salud pública, solidaridad, igualdad de género, etc.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	49				
57.4.	Conseguir una asistencia de 3.500 espectadores/as a las acciones teatrales sobre temas de salud pública, solidaridad, igualdad de género, etc.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8.020				

## 58. Tesorería

Compromisos de calidad		Resultados anteriores							Resultados 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimientos			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
58.1.	Hacer el pago a proveedores/as en un tiempo medio inferior a 60 días, en términos anuales (media desde que se registra la factura hasta que se paga al proveedor).	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	38					
58.2.	Tramitar los pagos a proveedores/as por parte de la Tesorería en un tiempo medio inferior a 30 días, en términos anuales (media desde que se aprueba la obligación reconocida –entra en Tesorería- y se paga al proveedor).	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	17					