

CARTES DE SERVEIS

Rendició de comptes 2024

Compliment dels compromisos de qualitat
dels serveis municipals



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Contingut

Resum executiu (pàg. 3)

1. Introducció (pàg. 6)

2. Sistema de gestió i rendició de comptes (pàg. 8)

3. Compliment dels compromisos durant l'any 2023 (pàg. 14)

**4. Contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)
(pàg. 23)**

Conclusions (pàg. 28)

Annex. Compliment dels compromisos per cartes

Resum executiu

Resum executiu

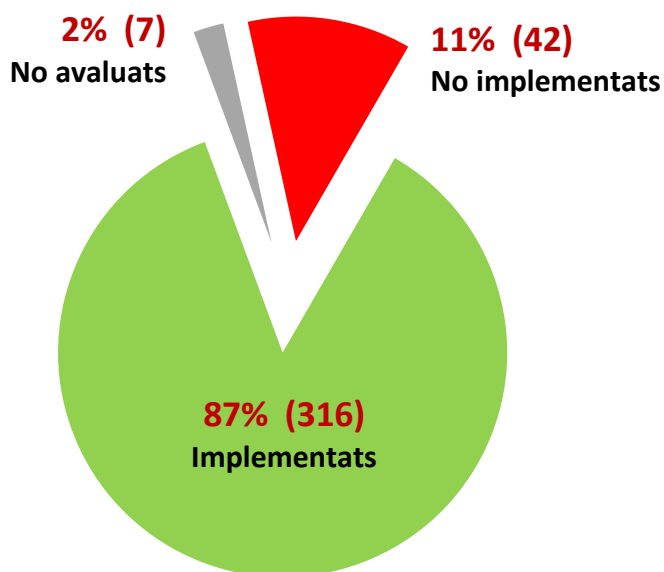
■ **58 Cartes** de Serveis implantades des de 2018

■ **365 compromisos** de qualitat que abarquen tots els serveis municipals

■ **6 eixos estratègics** de millora continua:

1. El temps de gestió de les prestacions municipals
2. La quantitat de serveis oferts
3. La qualitat dels serveis
4. El nombre d'activitats, plans i projectes
5. La informació pública que s'ofereix
6. La valoració de les persones usuàries

■ **Compliment dels compromisos**



- **El 69% dels compromisos (252) incideixen en l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides núm 16:**
"Desenvolupar institucions eficaçes, responsables i inclusives".
- **5 premis i reconeixements** atorgats per diferents organismes al Catàleg de Cartes de Serveis i la seva rendició de comptes.

1. Introducció



Les Cartes de Serveis com a sistema de gestió per compromisos

L'any 2016 l'Ajuntament va decidir implantar un sistema de gestió per compromisos basat en l'elaboració d'un Catàleg de Cartes de Serveis.

Les Cartes descriuen els serveis que s'ofereixen a la ciutadania i determinen els estàndards de qualitat de les prestacions municipals, mitjançant l'adquisició d'un seguit de compromisos públics.

En 2024, l'Ajuntament disposava de **58 Cartes** redactades segons les directrius de la **Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**.

Els **objectius** de les Cartes són els següents:

- **Donar a conèixer a la ciutadania els serveis públics que presta l'Ajuntament i oferir informació sobre:** dades d'identificació dels serveis (responsables, adreces, telèfons,...), condicions d'accés, formes de participació per a la seva millora, drets i deures de les persones usuàries, etc.
- **Adquirir davant la ciutadania un conjunt de compromisos de qualitat**, més enllà de les obligacions legals, en base a les capacitats i potencialitats de l'organització. L'assumpció d'aquests compromisos respon a la voluntat de millorar la qualitat de les prestacions municipals i d'atendre cada dia en millors condicions les necessitats de la ciutadania.
- **Avaluar el compliment dels compromisos de qualitat adquirits** i publicar, un cop l'any, els resultats obtinguts. L'anàlisi dels resultats permet conèixer el nivell d'implantació dels compromisos, i els encerts i desencerts de la gestió municipal. Amb aquesta informació s'introdueixen mesures correctores de manera progressiva per millorar els resultats futurs.

Les Cartes de Serveis, per tant, no són només documents informatius que descriuen els serveis que presta l'Ajuntament sinó que, sobretot, **són una eina de millora contínua dels serveis municipals**. A més, funcionen com un projecte col·lectiu que engloba tots els membres de l'organització i permet compartir la missió corporativa i els valors comuns.

2. Sistema de gestió i rendició de comptes

Classificació de les Cartes

El Catàleg conté tres tipologies de Cartes:

- Les **externes**, que corresponen als serveis dirigits a la ciutadania.
- Les **internes**, dels serveis interns que s'executen per facilitar l'exercici de les funcions dels equips municipals.
- Les **mixtes**, dels serveis destinats a la ciutadania i al personal municipal.

Les Cartes s'ordenen per [ordre alfabètic](#) i pels [blocs temàtics](#) següents:

- Atenció ciutadana i govern obert
- Cultura, esports, cooperació i turisme
- Educació, formació i ocupació
- Serveis a les persones
- Activitat econòmica i hisenda
- Urbanisme, habitatge i medi ambient

- Cartes de suport intern

Aprovació de les Cartes

Degut al seu caràcter reglamentari, **les Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet s'han aprovat mitjançant el procediment següent:**

- 1) Aprovació inicial per part del Ple Municipal
- 2) Període d'informació pública
- 3) Aprovació definitiva del Ple Municipal amb resolució d'al·legacions
- 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal

Les diferents fases d'aprovació de Cartes de Serveis han estat les següents:

	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
I Fase: 31 Cartes de serveis	28 de novembre de 2016	31 de març de 2017
II Fase: 27 Cartes de serveis	25 de setembre de 2017	20 de març de 2018
III Fase: 2 Cartes de serveis	6 de novembre de 2017	20 de març de 2018

Informació ampliada i consultable al web municipal:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/Cartes-de-serveis/fases-daprovacio/>

Actualització de continguts

Segons estableix l'acord de Ple de data 22 de juliol de 2019 (aprovat definitivament el 2 de desembre de 2019), **les Cartes aprovades formalment poden ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut.**

Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es segueix el procediment descrit a l'apartat anterior i es tramiten durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entren en vigor a començament de l'any següent.

Entenem com a **canvis substancials** els què afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos i objectius, 3) els drets i els deures de la ciutadania, i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Quan els canvis a introduir no afecten aquests apartats són **canvis no substancials** i s'incorporen directament a les Cartes en el moment en què es produeixin. Aquests canvis es publiquen al web municipal, previ acord de la tinença d'alcaldia competent. Posteriorment, es dona compte al Ple Municipal de l'esmentat acord.

Les actualitzacions de contingut aprovades fins ara són les següents:

		Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Aprovació de la modificació de l'apartat 10 relatiu a l'aprovació, actualització i retiment de comptes de les Cartes	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	Actualització de continguts de les Cartes per a l'any 2020.	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020 BOPB 14/02/2020

Més informació:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/Cartes-de-serveis/actualitzacio-de-continguts/>

Rendició de comptes

A l'apartat núm. 10, les Cartes incorporen l'**obligació de fer avaluació i retiment de comptes** del compliment dels seus compromisos amb periodicitat anual.

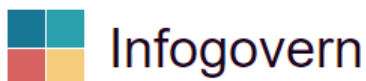
La rendició de comptes de les Cartes forma part de les diferents accions de govern obert i transparència que realitza l'Ajuntament, i té com a objectiu principal informar dels resultats obtinguts a la ciutadania, al Ple i al personal municipal.

Aquest informe d'avaluació és una de les accions de difusió pública que es porten a terme.

Podeu consultar la informació de la rendició de comptes al [web institucional](#).

A més, per tal de facilitar la difusió de les dades en un format més interactiu i dinàmic, l'Ajuntament ha publicat **Infogovern, una plataforma de rendició de comptes** que incorpora les dades dels resultats de les Cartes de Serveis i d'altres plans municipals de caràcter transversal.

Aquesta web permet consultar, explorar i analitzar els resultats de la gestió anual de les Cartes i conèixer els principals indicadors associats als compromisos de qualitat. Feu ctrl+clic a la imatge per accedir-hi¹.



Des de la seva publicació, al febrer de 2023, Infogovern ha rebut els següents [reconeixements](#) com a sistema integral d'avaluació municipal:

1. Premio Progreso 2025, organitzat per la *Fundación para el Desarrollo de los Pueblos de Andalucía* y la *Federación Andaluza de Municipios y Provincias*, en la categoria de Govern Obert.
2. Presentació pública d'Ingovern al Congrés de Govern Digital 2025, organitzat per la Generalitat de Catalunya, Localret i el Consorci Administració Oberta de Catalunya.

¹ Alguns navegadors no permeten una visualització correcta del web. També podeu fer clic [aquí](#)



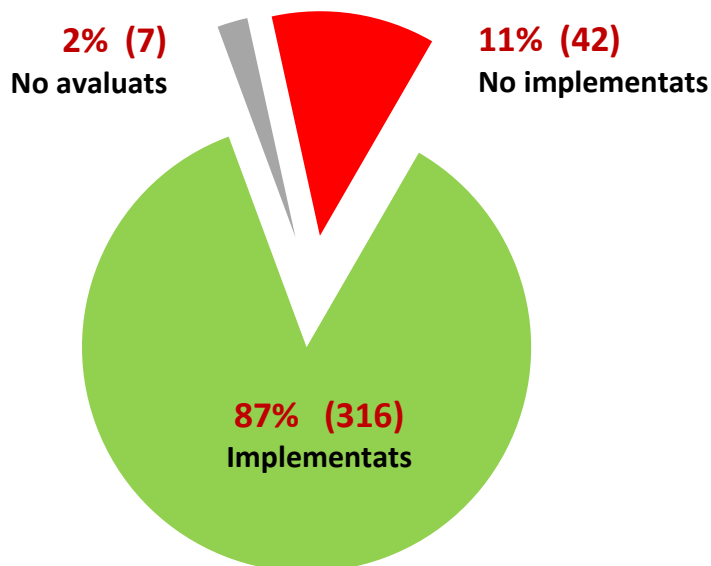
Premis i reconeixements de les Cartes de Serveis

El Catàleg de Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i el seu sistema de rendició de comptes han rebut [els premis i reconeixements](#) públics següents:

1. Finalista dels 'Premis XI Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos 2021'.
2. Consideració de bona pràctica per part del 'Club de Innovación 2021'.
3. Accèssit en la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat, de la 5a edició dels Premis Alfons Ortuño, de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, març de 2021.
4. Premi Extraordinari pel Retiment de Comptes Sostingut, atorgat al juny de 2020, pel grup de recerca Comunicació Sonora, Estratègia i Transparència (ComSET) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).
5. Mencions del Síndic de Greuges de Catalunya als seus informes de 2017 i 2024.

3. Compliment dels compromisos durant l'any 2024

3. Compliment dels 365 compromisos



Gràfic 1

L'any 2024 el Catàleg de Cartes de Serveis es composava de 58 Cartes amb 365 compromisos de qualitat. En aquest capítol oferim informació dels resultats obtinguts amb la gestió municipal:

1. Grau de compliment general (gràfic 1)

- **El 87% dels compromisos s'han complert** de manera satisfactòria.
- **El 11% del compromisos no s'han implementat.** Les causes principals d'aquests incompliments són les següents:
 - Dificultats de gestió per complir els terminis establerts.
 - Reestructuració dels equips de treball, incapacitats laborals temporals, jubilacions i mobilitat de la plantilla.
 - Acumulació de tasques i càrregues de treball en períodes determinats.

- Dificultats a l'hora de desenvolupar la feina (falta d'informació, complexitat dels procediments, reajustaments dels mitjans tècnics, etc.).
 - Compromisos que han quedat desfasats perquè els objectius dels serveis s'han modificat.
 - Canvis en alguns procediments de treball.
 - Altres causes alienes als serveis.
- **El 2% dels compromisos no s'han avaluat** per diferents raons:
 - Dificultats amb l'instrument de mesura
 - Incorreccions en la formulació dels compromisos
 - Càrregues de treball o dificultats de gestió
 - Compromisos que han quedat desfasats perquè els objectius dels serveis s'han modificat.

2. Compliment per Cartes

A la taula 2 consta la relació de les Cartes, amb el nombre de compromisos de cadascuna i el seu compliment.

Podem observar el següent:

- El 47% de les Cartes han complert el 100% dels seus compromisos.
- Els compromisos no avaluats afecten a 6 Cartes

3. Evolució del compliment des de l'any 2018

El gràfic 3 mostra els percentatges de compliment dels compromisos des de l'any 2018. En aquesta sèrie s'observa un descens en el compliment l'any 2020, com a conseqüència de la covid, i la recuperació dels nivells de qualitat dels serveis municipals a partir de l'any 2021. A l'any 2024 s'ha aconseguit el percentatge de compliment més alt (87%).

4. Compliment dels compromisos per eixos de millora

Cada compromís de les Cartes de Serveis correspon a un dels sis eixos de millora en què els serveis municipals estan treballant i donen prioritat per millorar la qualitat dels serveis. Aquests eixos de millora són els següents:

Temps de prestació

Reduir el temps de prestació dels serveis que ofereix l'Ajuntament és l'eix que més compromisos incorpora. Això mostra la importància que l'organització municipal atorga a la reducció dels terminis d'atenció i resolució de peticions, tràmits i demandes ciutadanes.

Quantitat de serveis

Els compromisos inclosos en aquest eix vetllen per donar compliment a la quantitat de serveis que s'ofereixen al llarg de l'any. Són serveis que deriven de l'activitat ordinària de l'Ajuntament i que es realitzen amb regularitat: expedients, inspeccions, assistències, etc.

Qualitat dels serveis

Incorpora compromisos orientats a oferir una major qualitat dels serveis prestats atenent, per exemple, els propòsits següents: que siguin cada vegada més efectius i àgils; que el tracte sigui respectuós; que no es produeixin errors significatius; i/o que el temps s'adeqüi als terminis previstos.

Activitats, plans i projectes

Aquest eix incorpora compromisos d'activitats moltes vegades associades a factors conjunturals i a programes temporals. Són actuacions que no tenen, necessàriament, caràcter de continuïtat i que es planifiquen amb criteris programàtics.

Informació pública

Els compromisos d'aquesta línia estan dirigits a oferir a la ciutadania una informació sobre els serveis municipals cada vegada més entenedora, actualitzada i accessible. En aquest sentit, es treballa especialment en la millora de l'atenció ciutadana i la transparència.

Valoració de les persones usuàries

Aquests compromisos volen impulsar la implementació d'enquestes de satisfacció i bústies d'opinió per facilitar l'expressió de les valoracions de les persones usuàries. Sens dubte, conèixer aquestes percepcions ajuda a dissenyar serveis més ajustats a les necessitats ciutadanes.

Aquests eixos configuren l'estratègia de millora continuada dels serveis municipals. Aconseguir progressivament el seu equilibri permetrà, a curt i mig termini, oferir a la ciutadania uns serveis cada vegada més òptims i satisfactoris.

El gràfic 4 compara la quantitat de compromisos adquirits per eixos i anys. L'any 2024 s'observa una clara continuïtat dels eixos respecte l'any anterior. En termes generals, destaca el major nombre de compromisos concentrats, bàsicament, en tres eixos principals:

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Informació pública

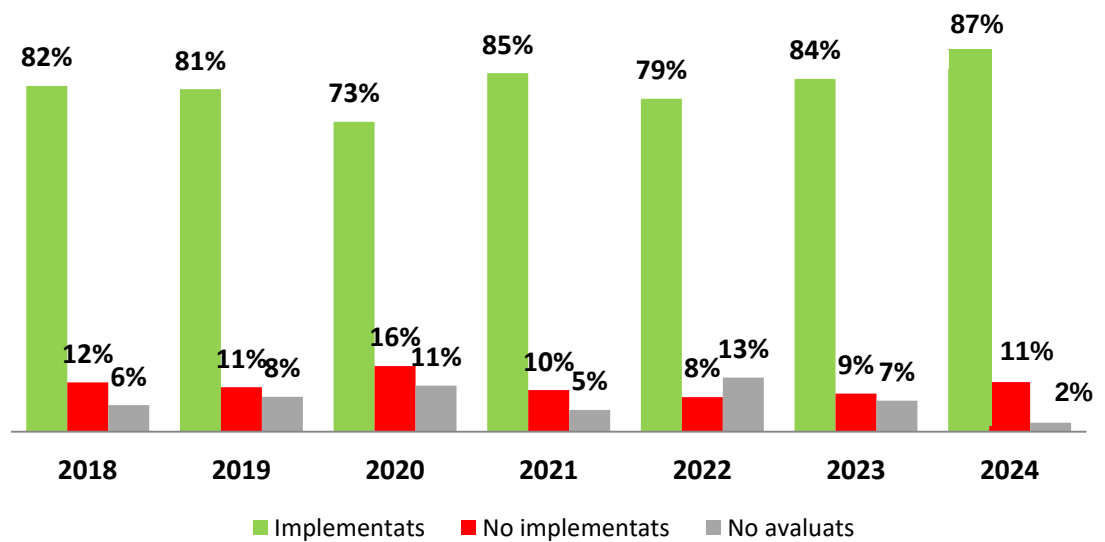
Així doncs, podem dir que l'Ajuntament concentra majors esforços en complir i reduir el temps de les seves prestacions, fomentar la quantitat dels serveis prestats i facilitar una informació pública adequada.

El gràfic 5 mostra el compliment dels compromisos classificats per eixos. Respecte l'any anterior 2023, en tots ells s'observa una notable millora o estabilització dels resultats excepte als eixos 2. *Quantitat de serveis* i 5. *Informació pública* que ha experimentat un descens d'un 1 punt cadascun.

Tabla 2

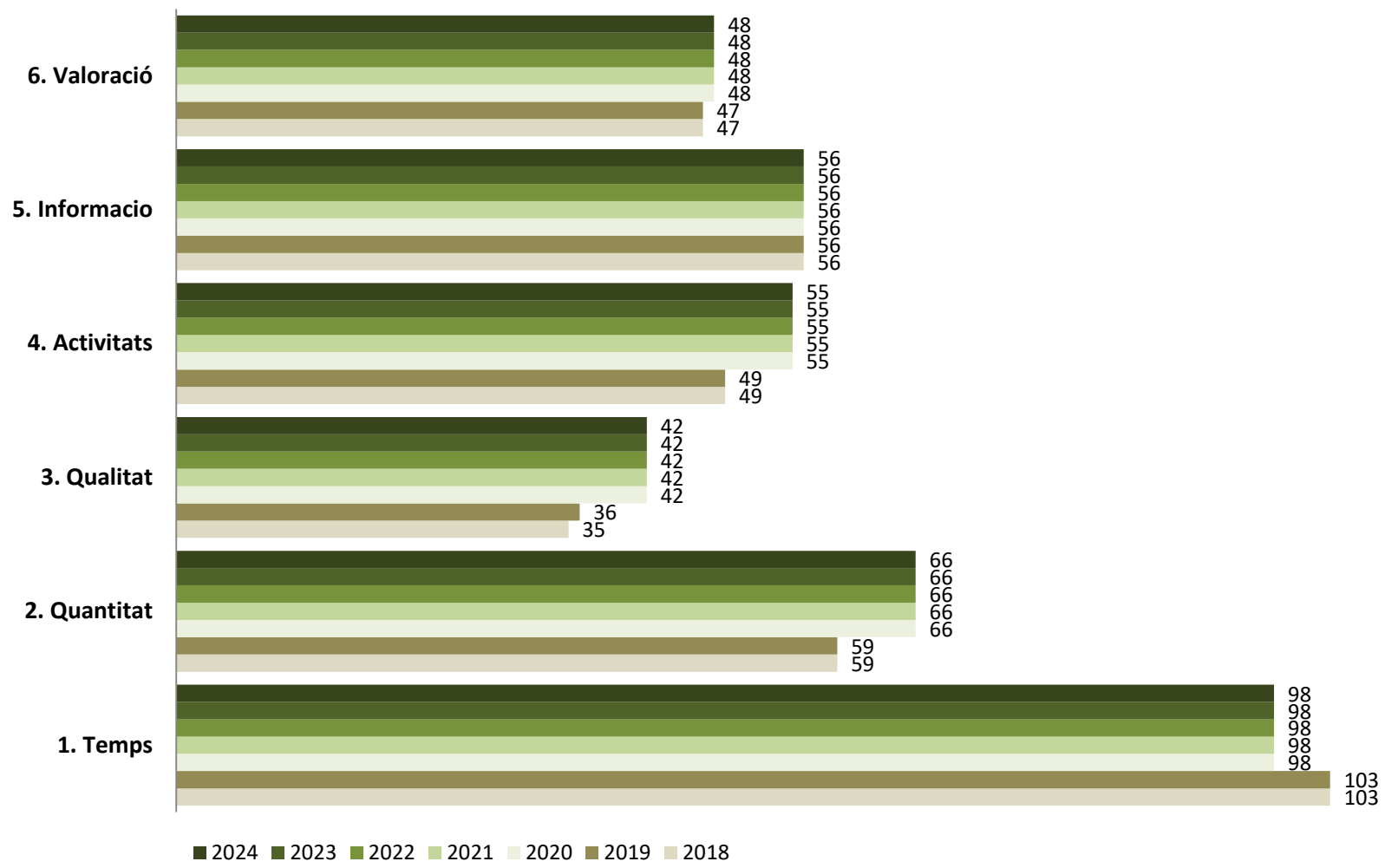
CARTES	COMPROMISOS 2024			
	Implementats	No implementats	No avaluats	TOTALS
1. Arxiu	5			5
2. Assumptes generals	4	1		5
3. Biblioteques	11	2		13
4. Cementiri	1	1		2
5. Centre d’informació i recursos per a dones	3	2		5
6. Centre d'art contemporani Can Sisteré	3			3
7. Centres cívics i casals	5			5
8. Comerç, fires i disciplina de mercat	5	1		6
9. Compres	5			5
10. Comunicació	5	1		6
11. Contractació	5			5
12. Convivència	12	2		14
13. Disciplina urbanística, llicències i activitats	5	2		7
14. Educació	6	1		7
15. Escola de música	13	2		15
16. Escoles bressols municipals	6			6
17. Esports	7			7
18. Gabinet d’acció territorial	2	3		5
19. Gabinet d’alcaldia	7			7
20. Gabinet de planificació i organització	4	3		7
21. Gestió patrimonial	5			5
22. Gestió tributària	3		1	4
23. Gestió urbanística i habitatge	3	2		5
24. Grameimpuls, SA	4			4
25. Grameimpuls, SA. Escola de restauració	2		1	3
26. Grameimpuls, SA. Foment empresarial	7			7
27. Grameimpuls, SA. Formació ocupacional	2			2
28. Grameimpuls, SA. Informació i orientació	4			4
29. Grameimpuls, SA. Intermediació laboral	4			4
30. Gramepark, SA	6	1		7
31. Informació digital	4			4
32. Intervenció	8			8
33. Manteniment d’edificis municipals	3	1		4
34. Manteniment de la via publica	15	1		16
35. Medi ambient i higiene ambiental	3	3		6
36. Mercats municipals	6			6
37. Museu Torre Balldovina	7			7
38. Neteja i recollida de residus	11			11
39. Obres públiques	3	1		4
40. Oficina d'informació i atenció a la ciutadania	4	1		5
41. Oficina municipal informació al consumidor	6			6
42. Parcs i jardins	2			2
43. Planificació estratègica i govern obert	5			5
44. Policia local	14			14
45. Promoció de la ciutat i turisme	5	2		7
46. Punt del voluntariat	7			7
47. Recaptació			2	2
48. Recursos humans	4	2	1	7
49. Relacions institucionals	8		1	9
50. Salut pública i seguretat alimentària	10	2	1	13
51. Servei jurídic	1			1
52. Serveis socials	8	1		9
53. Sistemes d’informació	5	2		7
54. Solidaritat i cooperació	12			12
55. Suport administratiu dels serveis a persones	3	1		4
56. Suport administratiu dels serveis territorials	2	1		3
57. Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres	4			4
58. Tresoreria	2			2
TOTALS	316 (87%)	42 (11%)	7 (2%)	365

Compliment anual dels compromisos



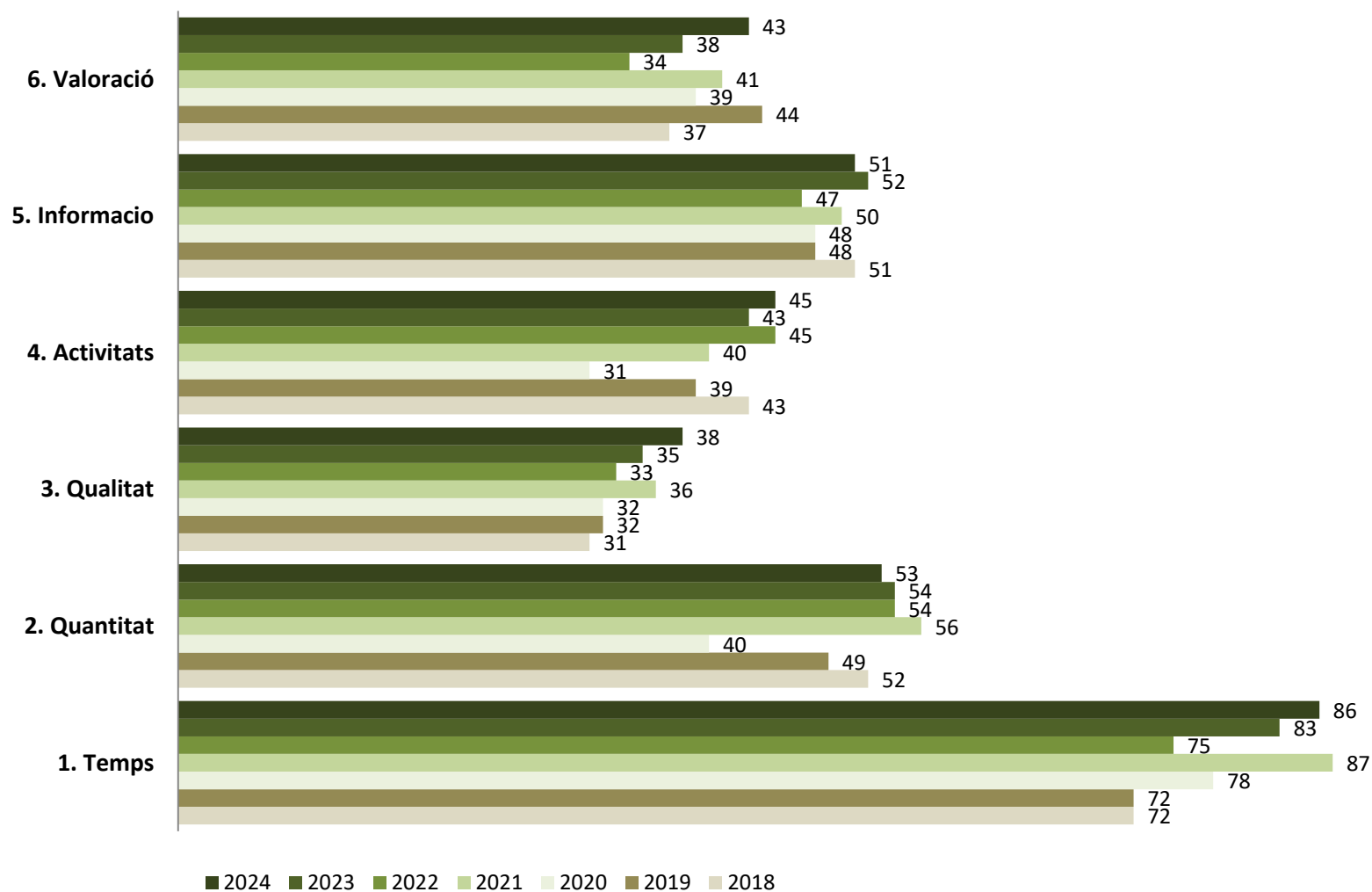
Gràfic 3

Nombre de compromisos **adquirits** per eixos de millora



Gràfic 4

Nombre de compromisos **implementats** per eixos de millora



Gràfic 5

4. Contribució als ODS

4. Contribució als ODS

Al setembre de 2015, amb l'acord històric de 193 països, l'Assemblea General de les Nacions Unides va aprovar l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible i els seus 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). Es tracta d'un instrument global elaborat per incentivar la implicació de les organitzacions públiques i privades mundials en la consecució d'un futur esperançador.

Santa Coloma de Gramenet, amb la implantació dels compromisos de les Cartes de Serveis, també contribueix positivament al compliment d'aquests objectius internacionals.

De manera resumida, tal com mostra el gràfic i la taula següents, amb les Cartes s'està fent especial incidència en els següents ODS:

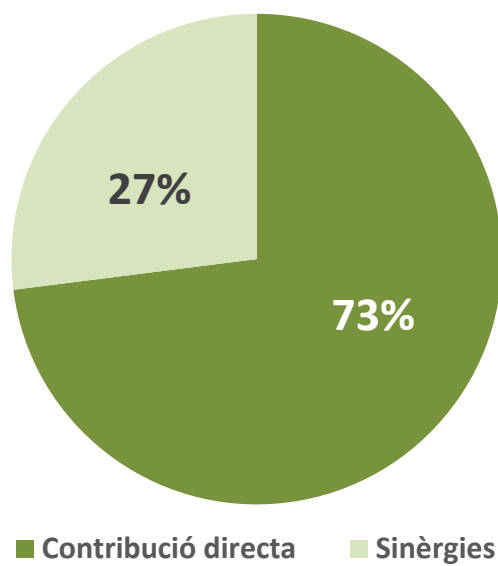
- 3. Bona salut
- 4. Educació de qualitat
- 8. Treball digne i creixement econòmic
- 9. Innovació i infraestructures
- 10. Reducció de la desigualtat
- 11. Ciutats i comunitats sostenibles
- 16. Pau i justícia
- 17. Aliances per als objectius mundials

Destaca especialment que el 69% de les alineacions dels compromisos (252) de les Cartes impacten positivament (de manera directa o fent sinergies) amb l'ODS 16. *Pau i justícia: Promoure societats pacífiques i inclusives per aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar a totes les persones accés a la justícia i desenvolupar institucions eficaçes, responsables i inclusives a tots els nivells.*

El motiu principal és que les Cartes de Serveis incorporen, bàsicament, compromisos adquirits per l'Ajuntament per millorar la qualitat dels serveis que ofereix a la ciutadania; per tant, aquests compromisos s'ajusten bé a l'ODS 16, dissenyat per incidir en la millora de les institucions públiques.

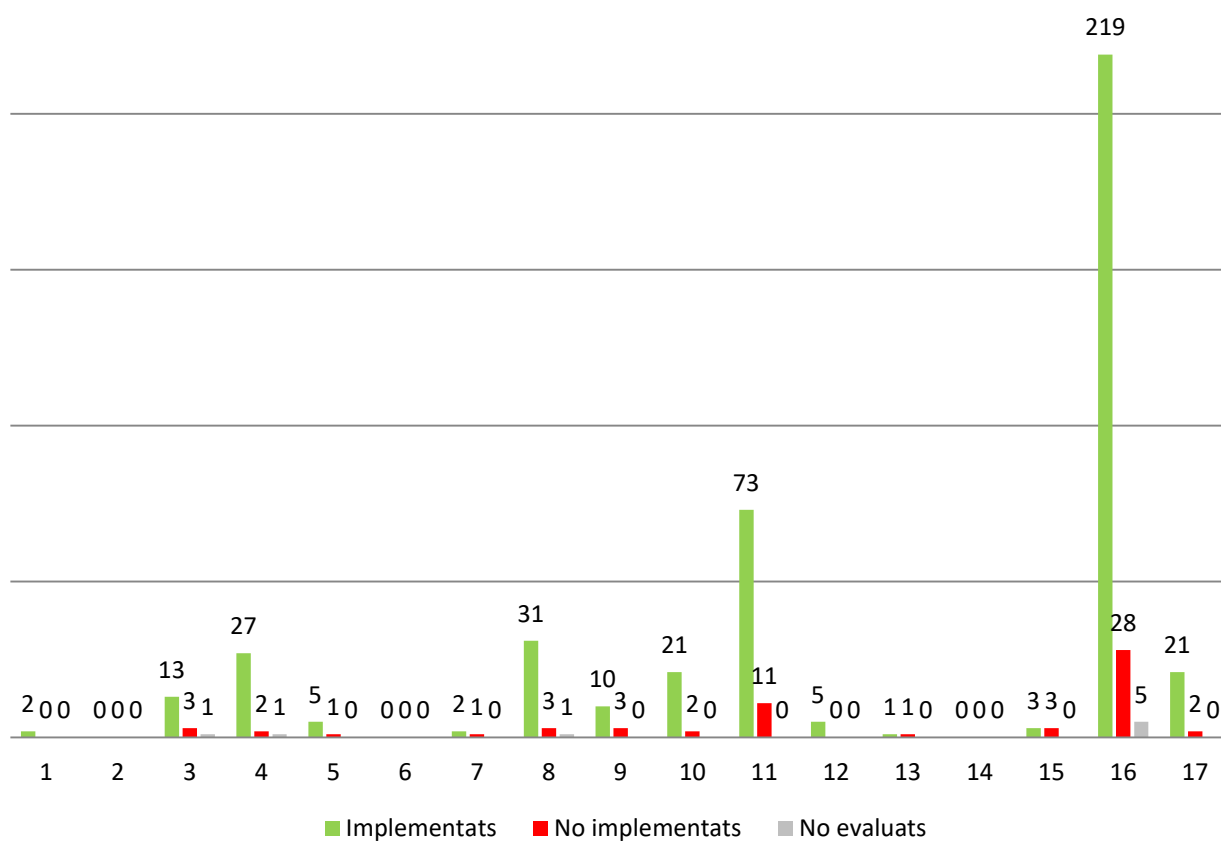
Els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)		Compromisos alineats de forma directa i per sinergia*
1.	Eradicació de la pobresa: Posar fi a la pobresa en totes les seves formes a tot arreu.	2
2.	Lluita contra la fam: Posar fi a la fam i la inanició, aconseguir la seguretat alimentària, millorar la nutrició i promoure una agricultura sostenible.	0
3.	Bona salut: Garantir vides saludables i promoure el benestar per a totes les edats.	17
4.	Educació de qualitat: Garantir una educació inclusiva per a tots i promoure oportunitats d'aprenentatge duradores que siguin de qualitat i equitatives.	30
5.	Igualtat de gènere: Aconseguir la igualtat de gènere a través de l'enfortiment de dones adultes i joves.	6
6.	Aigua potable i sanejament: Garantir la disponibilitat i una gestió sostenible de l'aigua i de les condicions de sanejament.	0
7.	Energies renovables: Garantir l'accés de totes les persones a fonts d'energia assequibles, fiables, sostenibles i renovables.	3
8.	Treball digne i creixement econòmic: Promoure un creixement econòmic sostingut, inclúsiu i sostenible, una ocupació plena i productiva, i un treball digne per a totes les persones.	35
9.	Innovació i infraestructures: Construir infraestructures resistents, promoure una industrialització inclusiva i sostenible i fomentar la innovació.	13
10.	Reducció de la desigualtat: Reduir la desigualtat entre i dins dels països.	23
11.	Ciutats i comunitats sostenibles: Crear ciutats sostenibles i poblats humans que siguin inclusius, segurs i resistents.	84
12.	Consum responsable: Garantir un consum i patrons de producció sostenibles.	5
13.	Lluita contra el canvi climàtic: Combatre amb urgència el canvi climàtic i els seus efectes.	2
14.	Flora i fauna aquàtiques: Conservar i utilitzar de forma sostenible els oceans, mars i recursos marins per a un desenvolupament sostenible.	0
15.	Flora i fauna terrestres: Protegir, restaurar i promoure l'ús sostenible dels ecosistemes terrestres, gestionar els boscos de manera sostenible, combatre la desertificació, i detenir i revertir la degradació de la terra i detenir la pèrdua de la biodiversitat.	6
16.	Pau i justícia: Promoure societats pacífiques i inclusives per aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar a totes les persones accés a la justícia i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells.	252
17.	Aliances per als objectius mundials: Enfortir els mitjans per implementar i revitalitzar les associacions mundials per a un desenvolupament sostenible.	23
		501

*Un compromís pot incidir de manera directa en un ODS però, al mateix temps, pot fer sinergies amb d'altres ODS si manté afinitats amb ells i afavoreix el seu compliment.



Gràfic 6

Compliment per ODS d'alineacions directes i sinèrgies



Gràfic 7

Conclusions

Conclusions

A l'any 2024 s'ha obtingut el percentatge més alt de compliment (87%) des de l'inici de l'avaluació de les cartes, l'any 2018. Igualment s'ha obtingut el menor percentatge de compromisos no avaluats (2%).

No obstant això, els incompliments han augmentat 2 punts des de l'any anterior (2023) i han passat del 9% al 11%.

La valoració dels resultats obtinguts és positiva, tot i que considerem que les prestacions municipals han de recórrer un camí llarg per millorar encara més els nivells de qualitat.

Altres raons per considerar satisfactori el sistema de gestió per compromisos de les Cartes són les següents:

- Les Cartes es van aprovar l'any 2018 i s'han consolidat en l'organització.
- El Catàleg abarca la totalitat dels serveis municipals (externs, interns i mixtes) i incorpora un gran nombre de compromisos: 365.
- Amb les Cartes es defineix una estratègia interna de millora continua centrada en 6 eixos principals:
 - La reducció del temps de les prestacions
 - L'increment de la quantitat dels serveis que s'ofereixen
 - L'augment de la qualitat dels serveis prestats
 - La incorporació d'activitats, plans i projectes programàtics
 - La informació pública com a factor rellevant
 - L'atenció a la valoració dels serveis que fan les persones usuàries
- El 69% de les alineacions dels compromisos (252) incideixen positivament en la consecució de l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides núm 16: *Desenvolupar institucions eficaçes, responsables i inclusives a tots els nivells*. D'aquestes alineacions, el 87% s'han implementat, el 11% no s'han implementat i el 2% no s'han pogut avaluar.
- Les Cartes han rebut 5 premis i reconeixements d'organismes públics i privats.
- Les Cartes funcionen com un projecte col·lectiu que engloba tots els membres de l'organització municipal, i permet compartir la missió corporativa i els valors comuns.

Annex

Annex
Compliment dels compromisos per Cartes

Índex alfabètic

1. Arxiu administratiu
2. Assumptes generals
3. Biblioteques
4. Cementiri
5. Centre d'art contemporani Can Sisteré
6. Centre d'informació i recursos per a dones
7. Centres cívics i casals
8. Comerç, fires i disciplina de mercat
9. Compres
10. Comunicació
11. Contractació
12. Convivència
13. Disciplina urbanística, llicències i activitats
14. Educació
15. Escola de música Can Roig i Torres
16. Escoles bressol municipals
17. Esports
18. Gabinet d'acció territorial
19. Gabinet d'alcaldia
20. Gabinet de planificació i organització
21. Gestió patrimonial
22. Gestió tributària
23. Gestió urbanística i habitatge
24. Grameimpuls, SA
25. Grameimpuls, SA. Escola de restauració
26. Grameimpuls, SA Foment empresarial
27. Grameimpuls, SA. Formació ocupacional
28. Grameimpuls, SA. Informació i orientació
29. Grameimpuls, SA. Intermediació laboral
30. Gramepark, SA
31. Informació digital
32. Intervenció
33. Manteniment d'edificis municipals
34. Manteniment de la via pública
35. Medi ambient i higiene ambiental
36. Mercats municipals
37. Museu Torre Balldovina
38. Neteja i recollida de residus
39. Obres públiques
40. Oficina d'informació i atenció a la ciutadania
41. Oficina municipal d'informació al consumidor
42. Parcs i jardins
43. Planificació estratègica i govern obert
44. Policia local
45. Promoció de la ciutat i turisme
46. Punt del voluntariat
47. Recaptació
48. Recursos humans
49. Relacions institucionals
50. Salut pública i seguretat alimentària
51. Serveis jurídics
52. Serveis socials
53. Sistemes d'informació
54. Solidaritat i cooperació
55. Suport administratiu dels serveis territorials
56. Suport administratiu dels serveis a les persones
57. Teatre Segarra i Auditori Can Roig i Torres
58. Tresoreria

1. Arxiu

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
1.1.	Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern, en un temps mig de 20 minuts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
1.2.	Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern, en un temps mig de 20 minuts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
1.3.	Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern, en un temps mig de 72 hores.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	63				
1.4.	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
1.5.	Obtenir una valoració mínima de 6 punts per part dels investigadors i investigadores, en la consulta del fons documental.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				

2. Assumpptes generals

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
2.2.	Obtenir 8 punts com a mínim de valoració dels serveis usuaris, en relació a la distribució de la documentació registrada d'entrada.	No vigent	No vigent	No vigent	No avaluada	Implementada	No avaluada	No avaluada	Implementada	10				
2.3.	Distribuir en menys de 72 hores les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments.	No vigent	No avaluada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	Implementada	72				
2.4.	Distribuir les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments, amb un nombre màxim de 5 d'incidències anuals.	No vigent	No avaluada	No implementada	No implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	Implementada	5				
2.5.	Ajustar la informació del Padró Municipal a la de l'INE, reduint anualment un 0,20% les diferències entre un i l'altre, respecte a l'any anterior.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No implementada	no	Mal funcionament del servei postal que ha fet que s'acumulin les notificacions.	no avaluades	S'han fet millores en els circuits automàtics del gestor d'expedients PSE per agilitzar els tràmits.	2025
2.6.	Augmentar un 15% la gestió electrònica de la documentació d'entrada de l'EACat	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	Implementada	15				

3. Biblioteques

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
3.1.	<u>Temps de servei</u> Ofertir un mínim de 1.700 hores/any de servei a les quatre biblioteques de la xarxa.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	7233				
3.2.	Mantenir obertes al públic 4 biblioteques de manera regular de dilluns a dissabte, excepte en períodes de vacances d'estiu, nadal i setmana santa.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
3.3.	Mantenir obertes al públic 3 biblioteques en períodes de vacances d'estiu i nadal, de dilluns a divendres.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
3.4.	Mantenir oberta al públic 1 biblioteca en Setmana Santa, de dilluns a divendres.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
3.5.	<u>Fons bibliogràfic</u> Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic, un mínim del 3% a tota la xarxa.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
3.6.	Mantenir les subscripcions actualitzades de premsa i revistes, com a mínim de 15 títols per biblioteca.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
3.7.	Gestionar de manera regular l'actualització de la guia i la col·lecció d'autors/ores locals, i adquirir nous títols publicats.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
3.8.	<u>Activitats</u> Programar anualment un mínim de 2 clubs de lectura a cada biblioteca.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
3.9.	Realitzar com a mínim 4 activitats infantils setmanals (1 per biblioteca).	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No	Tot i que no s'ofereixen 1 activitat infantil o familiar per biblioteca, el total de ciutat mensual regular supera les 16 activitats, essent una mitjana entre 5 i 6 activitats familiars setmanals.	0	Es tracta d'un reajust entre els 4 equipaments en funció de la demanda d'aquest tipus d'activitat a cada biblioteca.	no aplica
3.10.	Ofertir un mínim de 60 visites escolars al conjunt de la xarxa de les 4 biblioteques.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	188				

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
3.11.	Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a tota la xarxa.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	280	Algunes biblioteques no disposaven dels estudiants en pràctiques ni de l'espai amb la dotació adequada.	0	S'ha ajustat l'oferta als recursos dels què es disposa. El nombre d'alumnes en pràctiques va lligat al nombre d'estudiant d'aquesta especilitat a l'Institut Puig Castellar. S'ha reforçat la informació sobre la possibilitat de fer pràctiques a les biblioteques.	2025
3.12.	Difussió Ofertir, com a mínim 1 vegada a la setmana, informació al web i a les xarxes socials, sobre les activitats que s'organitzin i les novetats del fons documental.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				
3.13.	Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i per cartellera, amb 12 enviaments anuals com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	12				

4. Cementiri

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
4.1.	Realitzar els tràmits administratius necessaris per lliurar la documentació a les persones usuàries, com a màxim, 4 mesos després de la inhumació.	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
4.2.	Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 30 dies.	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	45	Queixes pel retard en el lliurament de documentació. Els canvis de signatura van fer repetir més d'un 25% dels tràmits produint una demora en l'emissió dels mateixos	7	Emetre títols provisionals perquè els usuaris tinguin un document que certifiqui la seva titularitat des del mateix dia del canvi de nom o de la concessió	abr-25

5. Centre d'art contemporani Can Sisteré

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
5.1.	Oferir com a mínim 5 exposicions temporals d'art.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6				
5.2.	Resoldre les peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la petició.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				
5.3.	Atendre les sol·licituds de la sala d'actes o de reunions en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la sol·licitud.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6				

6. Centre d'informacio i recursos per a dones (CIRD)

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
6.1.	Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció en un termini no superior de 24 hores, en els casos d'urgència.	No vigent	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	70				
6.2.	Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció, en un termini no superior de 10 dies.	No vigent	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	No avaluada	No implementada	No implementada	50	Pel nombre de professionals existents i les demandes tenim una agenda a mes i mig que reduim segons van anul·lant visites	no avaluada	no avaluada	no avaluada
6.3.	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest concepte.	No vigent	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	No implementada	Implementada	Implementada	10				
6.4.	Oferir un servei d'atenció continuada i de recuperació a les dones per donar resposta als seus processos i necessitats, amb una mitjana com a mínim de 4 visites realitzades per dona atesa.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
6.5.	Oferir un servei que doni una resposta intergeneracional al conjunt de les dones de la ciutat. Per aquest motiu s'atendrà com a mínim el 20% de dones entre 13 i 37 anys.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	12	Actualment és el 12% però estem en fase de creixement del CIRD jove	no avaluada	no avaluada	no avaluada

7. Centres cívics i casals

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
7.1.	Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans, en un màxim de 7 dies, en un 100% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
7.2.	Atendre totes les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals per correu electrònic, en un termini màxim de 48 h.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	100				
7.3.	Obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts per l'atenció a les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8				
7.4.	Garantir la realització d'un mínim de 30 tallers i activitats als centres cívics i casals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	40				
7.5.	Obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts pels tallers i activitats organitzats als centres cívics i casals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				

8. Comerç, fires i disciplina de mercat

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
8.1.	Actualitzar i millorar la informació comercial al web municipal, i no obtenir més de 5 queixes per informació deficient.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
8.2.	Establir com a mínim 2 acords i/o convenis de col·laboració tècnica i econòmica per a la dinamització del comerç local.	No vigent	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	1	No hi ha hagut més associacions comercials interessades	0	No hi ha prevista cap acció al respecte	no aplica
8.3.	Gestionar el 100% dels ajuts sol·licitats per al sector comercial i de serveis.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
8.4.	Consolidar la xarxa de moneda local pel que fa a la quantitat de comerços, empreses i consumidors/es inscrits/es, fins arribar com a mínim a 200.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	250				
8.5.	Difondre entre comerciants i consumidors/es, com a mínim, 50 comunicacions d'interès, per a l'activitat comercial.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1.300				
8.6.	Realitzar com a mínim 2 campanyes de dinamització i sensibilització sobre el comerç local.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				

9. Compres

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
9.1.	Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6h15				
9.2.	Atendre les comandes de mobiliari d'oficina, de subministrament de vestuari, de material multifunció i de material higiènic, en un temps mig de 5 dies.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6h35				
9.3.	Traslladar totes les comunicacions de sinistres a les diferents companyies asseguradores, en un temps màxim de 72 hores, des del moment en què el servei té coneixement.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100%				
9.4.	Atendre totes les comandes de targetes de carburant en un temps màxim de 48 hores.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100%				
9.5.	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, valorat com a mínim en 6 punts de mitjana.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				

10. Comunicació

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
10.1.	Afavorir la projecció de la ciutat, tot publicant als mitjans de publicació més de 30 entrevistes anuals als membres de la Corporació.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	No implementada	Implementada	32				
10.2.	Fomentar els mitjans de comunicació audiovisuals de l'Ajuntament, amb la realització d'un mínim de 50 vídeos anuals sobre la gestió i actualitat municipal.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
10.3.	Millorar la distribució i recepció del butlletí municipal "L'Ajuntament informa" amb la creació de bústies i/o punts de recollida.	No vigent	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	no	No s'ha disposat de dotació pressupostària per aquesta acció.	1	Obrir una fase de recerca de recursos per dur-la a terme	Sense data
10.4.	Enviament de notes informatives als mitjans de comunicació amb un objectiu anual com a mínim de 20.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	60				
10.5.	Mantenir com a mínim 40 edicions anuals del butlletí municipal.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	47				
10.6.	Editar més de 400 treballs a l'impremta municipal.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	600				

11. Contractació

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
11.1.	En el 80% dels casos, donar una primera resposta, amb pautes i indicacions als serveis gestors, per tal que iniciïn les seves licitacions. Aquesta resposta es donarà en un termini no superior a 7 dies, a partir de la recepció de la primera documentació.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	80				
11.2.	Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no obtenir més de 2 queixes anuals per aquest concepte.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
11.3.	Convocar les Meses de Contractació amb la documentació disponible d'actes anteriors i informes tècnics, en el 95% dels casos.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
11.4.	Requerir a les empreses licitadores les esmenes que corresponguin a la documentació administrativa (sobre 1), el mateix dia de celebració de la Mesa de Contractació.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
11.5.	Lliurar al servei gestor corresponent les ofertes presentades el mateix dia de la celebració de la Mesa de Contractació.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

12. Convivència

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
12.1.	Gestió positiva de conflictes Ofereix una primera intervenció a les sol·licituds directament rebudes a l'Equip de Mediació, en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	74	Dues raons fonamentals: 1) Durant l'any 2024 l'equip de mediació ha sofert diversos canvis de personal: d'una banda, entrada de nous professionals; d'altra banda, cap a l'últim trimestre, la marxa del coordinador i el seu relleu. 2) Així també, la situació decretada d'emergència al carrer Pirineus 9-11 requereix una adaptació de la planificació, donant prioritat a l'atenció de les situacions d'emergència. Aquest operatiu va posar a la disposició de l'emergència, en una primera fase, tot l'equip de mediació. Posteriorment, a una part de l'equip, havent de combinar la atenció ordinària amb la situació de crisi del carrer Pirineus.	No s'han rebut queixes. Es torna a repetir la mateixa nota de valoració en la mesura de la satisfacció ciutadana (9 sobre 10)	La pròpia normalitat en l'equip en relació a la normal adaptació del nou personal a les metodologies i els temps d'atenció hauria de ser suficient per corregir de manera natural els indicadors. En tot cas, si les situacions d'emergència que s'han produït al llarg de 2024 es tornen a repetir, no es podrà mantenir els estàndards de compromís actuals.	Ja s'estan implementant.

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Milliores a implementar	Dates
12.3.	Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 80% dels casos.	No vigent	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	79	Dues raons fonamentals: 1) Durant l'any 2024 l'equip de mediació ha sofert diversos canvis en el personal: d'una banda, entrada de nous professionals; d'altra banda, cap a l'últim trimestre, la marxa del coordinador i el seu relleu. 2) Així també, la situació decretada d'emergència al carrer Pirineus 9-11 requereix una adaptació de la planificació, donant prioritat a l'atenció de les situaciones d'emergència. Aquest operatiu va posar a la disposició de l'emergència, en una primera fase, tot l'equip de mediació. Posteriorment, a una part de l'equip, havent de combinar la atenció ordinària amb la situació de crisi del carrer Pirineus.	No s'han rebut queixes. Es torna a repetir la mateixa nota de valoració en la mesura de la satisfacció ciutadana (9 sobre 10)	La pròpia normalitat en l'equip en relació a la normal adaptació del nou personal a les metodologies i els temps d'atenció hauria de ser suficient per a corregir de manera natural els indicadors. En tot cas, si les situacions d'emergència que s'han produït al llarg de 2024 es tornen a repetir, no es podran mantenir els estandars de compromís actuals. En aquest cas, es preveu que l'augment en la complexitat de les situacions ateses produeixi efectes sobre la durada dels expedients, i per tant un replantejament d'aquest indicador.	Ja s'estan implementant.
12.4.	Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	48				
12.6.	Oferir un servei de qualitat en relació a la gestió dels conflictes, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
12.7.	Xarxa de transmissió de valors i missatges positius Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent, mitjançant la participació dels instituts públics de secundària en el certamen anual de convivència i drets civils. Aconseguir la participació del 90% dels instituts públics de secundària.	No vigent	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	90				
12.9.	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 700 interaccions anuals.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	965				

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millors a implementar	Dates
12.10	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 3 accions de sensibilització anuals.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	24				
12.11.	Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE) Organitzar com a mínim 3 mòduls formatius per fomentar entre la població estrangera els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
12.12.	Aconseguir una assistència de més de 40 persones als mòduls formatius dirigits a la població estrangera per fomentar els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	103				
12.13.	Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8				
12.14.	Aconseguir una assistència de 85 participants com a mínim a les sessions de benvinguda a la població estrangera.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	139				
12.15.	Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
12.16.	Altres compromisos Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
12.17.	Participar anualment en els següents processos d'avaluació nacional i internacional en matèria de convivència: a) Cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona; b) Xarxa Europea de Ciutats Interculturals.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				

13. Disciplina urbanística, llicències i activitats

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
13.1.	Mantenir, com a mínim, 8 reunions anuals de coordinació amb altres serveis municipals, per atendre la problemàtica de la vulnerabilitat social.	No vigent	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	8				
13.2.	Programar inspeccions de totes les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable), en un termini inferior a 6 mesos, des del moment en què es rep la comunicació.	No vigent	Implementada	No avaluada	No implementada	No implementada	No avaluada	No avaluada	No implementada	8	S'ha incorporat un enginyer a l'equip. Només s'han programat inspeccions d'activitats de nova implantació en un termini inferior a 6 mesos en el 50% dels casos.	0	S'ha reestructurat el servei per cobrir la inspecció d'activitats. En l'equip d'inspecció del Servei de llicències de via pública s'ha fusionat la inspecció de les activitats.	Des del mes de març de 2025
13.3.	Resoldre el 60% de les sol·licituds de pròrroga d'obres, renúncies, desistiments i ajornaments, en un termini no superior a 40 dies.	No vigent	No implementada	No avaluada	No implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	60				
13.4.	Resoldre el 60% de les sol·licituds de devolució de dipòsits sense requeriments, en un temps inferior a 40 dies.	No vigent	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	40	Estem supeditats a que el promotor hagi reposat correctament.	0	La implantació d'un formulari intel·ligent i la tramitació telemàtica ha d'assegurar que amb la petició s'ajunti tota la documentació necessària per donar resposta.	Anual
13.5.	Resoldre el 60% de les sol·licituds de còpies de plànols i la consulta d'expedients, en un termini no superior a 40 dies.	No vigent	No avaluada	No avaluada	No implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	90				
13.6.	Donar resposta com a màxim en 3 dies, al 85% de les sol·licituds de talls de carrers.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	85				
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. Educació

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
14.1.	Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
14.2.	Atendre el 100% de les famílies amb cita prèvia, en un màxim de 3 dies.	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	98	no avaluada	no avaluada	S'ha posat a disposició de les famílies dos ordinadors en la sala d'espera per agilitzar els procediments de prescripció en períodes de més demanda.	no avaluada
14.3.	Donar suport als projectes educatius de centres, com a mínim, amb un 80% d'activitats centrades en el coneixement de l'entorn i els valors.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
14.4.	Donar resposta com a mínim al 75% de les sol·licituds de cessió d'ús social de centres, en un màxim de 10 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
14.5.	Donar a conèixer la inversió municipal en matèria d'educació, com a mínim, amb 3 sessions informatives anuals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
14.6.	Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 80% com a mínim de les notificacions d'incidències de manteniment, neteja i control de plagues.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
14.7.	Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal, i no rebre més de 6 queixes per informació deficient.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				

15. Escola de Música Can Roig i Torres

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
15.1.	Percepció de les persones usuàries Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	No avaluada	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
15.2.	Oferir un nivell formatiu satisfactori, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	8				
15.3.	Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats de les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	7				
15.4.	Mantenir en bon estat les instal·lacions del centre per a un desenvolupament adequat de les activitats, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	8				
15.5.	Oferir activitats d'escola òptimament valorades, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	8				
15.6.	Aconseguir una valoració satisfactòria de les persones usuàries sobre els serveis generals, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	8				
15.7.	Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts, en el 80% dels casos, sobre la quantitat i qualitat de la informació.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	No avaluada	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.	Gestió del centre Rebre menys de 10 queixes l'any per informació inadequada o incompleta.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
15.9.	Assolir com a mínim un 30% de l'alumnat de llarga durada sobre el total.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	73				

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millors a implementar	Dates
15.10	Assolir com a mínim un 32% de l'alumnat sigui de curta durada.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	39				
15.11	Assolir que el 10% de l' alumnat sigui de llarga durada són també de curta durada sobre el total d'alumnat.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	26				
15.12	Obtenir un 90% d'alumnat de projectes comunitaris sobre el total.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	161%				
15.13	Aconseguir 90 hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	115				
15.14	Obtenir com a mitjana 5 anys de permanència de l'alumnat de llarga durada .	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				
15.15	Oferir com a mínim classes de 15 instruments diferents.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	18				

16. Escoles bressol municipals

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
16.1.	Garantir informació a les famílies sobre el seguiment del procés educatiu dels seus infants, realitzant com a mínim una tutoria amb la família i un informe per cada curs escolar.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	SI				
16.2.	Garantir informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola mitjançant, com a mínim, una reunió anual amb el grup classe.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	SI				
16.3.	Crear altres espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	SI				
16.4.	Oferir informació a les famílies sobre el servei de menjador amb informes mensuals.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	SI				
16.5.	Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies usuàries com a mínim de 6 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	9				
16.6.	Impulsar 2 intercanvis pedagògics entre els i les professionals com a eina d'Innovació educativa.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	SI				

17. Esports

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
17.1.	Atendre en un màxim de 5 dies el 100% de les peticions d'assessorament tècnic.	No vigent	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 vigent	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 vigent	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 vigent	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 vigent	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 vigent	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 vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				

18. Gabinet d'acció territorial

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
18.1.	Atendre de manera immediata totes les persones usuàries que compareixen presencialment per demanar informació sobre condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat, i plans i projectes aprovats.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1000				
18.2.	Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 21 dies, sobre les següents matèries: certificats de règim urbanístics, informes urbanístics i consultes prèvies d'activitats.	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	47	El departament continua estant infradotat de personal. A aquest problema se li afegeix que l'única administrativa està de baixa. A més, la jubilació del cap de Servei ha fet que el vistiplau el fes el director de l'àrea que, pel volum de feina, triga més dies en signar	1	Reforçar el personal, tant tècnic com administratiu. Cal que es cobreixin les baixes. Cal millorar els procediments de tramitació telemàtica sobretot pel que fa a les autoliquidacions	no avaluada
18.3.	Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, com a mínim amb una sessió informativa ciutadana per projecte.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	0	No hi ha hagut documentació de gran entitat que hagi calgut anar a fer una explicació.	no avaluada	no aplica	no aplica
18.4.	Convocar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana per cada projecte de mobilitat urbana.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
18.5.	Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 30 dies, sobre les següents matèries: certificats de legalitat, d'antiguitat i de numeració de finques.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	38	La informació urbanística inclou tots els informes i certificats urbanístics. Per tant, el motiu de l'incompliment és el mateix que l'indicat a l'apartat 18.2. En aquest cas, els terminis són menors ja que aquests certificats no els valida la direcció de l'àrea.	no avaluada	L'acció de millora a implementar és la indicada al punt 18.2: contractar més personal	no avaluada

19. Gabinet d'alcaldia

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
19.1.	Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldesa, i la bona gestió de les reunions i actes als quals ha d'assistir, amb un nombre màxim de 12 incidències atribuïbles al Gabinet.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
19.2.	Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcaldesa al web municipal, amb un màxim de 12 incidències anuals atribuïdes al Gabinet.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
19.3.	Atendre i respondre a totes les persones que s'adrecen a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
19.4.	Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 12 queixes de les persones participants o requeriments de la direcció.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
19.5.	Donar resposta favorable com a mínim al 75% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	80				
19.6.	Oferir dates alternatives favorables de casament, com a mínim en el 90% dels casos, quan les dates sol·licitades estan ocupades i no es poden atorgar.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
19.7.	Respondre les preguntes i precís realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal, com a mínim en un 80 % dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	80				

20. Gabinet de planificació i oreganització

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
20.1.	Organitzar i/o participar, com a mínim, en 5 grups de caràcter interdepartamental per tal de afavorir el treball transversal de l'Ajuntament.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	1	Alguns grups han deixat de funcionar per raons diferents: els objectius han canviat, s'han assumit altres tasques i s'han generat altres formes de coordinació.	0	Actualitzar aquest compromís segons les noves tasques del Servei.	2025
20.2.	Assistir a 40 reunions de treball, com a mínim, amb les persones responsables dels serveis municipals per garantir el compliment de les funcions del Gabinet.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	13	El nombre de reunions ha disminuït en la mesura que els grups de treball (20.1) s'han revisat i s'han posat en marxa altres sistemes de coordinació.	0	Actualitzar aquest compromís segons les noves tasques del Servei.	2025
20.3	Realitzar tasques d'actualització dels continguts de les Cartes de Serveis durant el segon semestre de l'any.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	no	Es va realitzar tasques prèvies, per exemple, els expedients de Ple i els decrets d'alcaldia necessaris per a l'actualització de les cartes. Però, per càrregues de treball, no va ser possible demanar als serveis la seva revisió.	2	En la mesura que sigui possible, donar a aquest compromís caràcter prioritari.	2025
20.4	Realitzar tasques de rendició de comptes dels compromisos de les Cartes de Serveis, durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
20.5.	Contribuir al compliment de totes les directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM de la direcció de serveis interns.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
20.6.	Introduir amb regularitat nous continguts a la Intranet i mantenir actualitzats els existents, amb una mitjana setmanal de 15 nous continguts i/o actualitzacions.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	32				
20.7.	Donar suport a totes les tasques l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de la direcció de serveis interns.	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

21. Gestió patrimonial

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
21.1.	Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 15 minuts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
21.2.	Iniciar tots els tràmits de resolució d'incidències (reparacions, intervencions i desperfectes) dels béns immobles gestionats pel servei, com a màxim en una setmana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
21.3.	Resoldre totes les consultes d'altres departaments sobre la titularitat i règim jurídic de finques i altres del patrimoni municipal, en el termini màxim d'una setmana.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
21.4.	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei valorat amb puntuació mitjana de 6 punts com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
21.5.	Emetre els certificats sobre la titularitat i règim jurídic de les finques a petició d'altres serveis, en el termini màxim de 10 dies, en tots els casos.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

22. Gestió tributària

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
22.1.	Donar publicitat al calendari fiscal de l'exercici abans del 15 de febrer de cada any (web, xarxes socials, publicacions institucionals i distribució a domicilis).	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	La publicació del calendari fiscal la gestiona l'ORGT				
22.2.	Oferir informació personalitzada a les dependències del Servei de forma immediata amb cita prèvia, i sense cita en cas que no hi hagi una visita anterior.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
22.3.	Informar telefònicament i per correu electrònic, prèvia acreditació de la persona, en un temps inferior a 24 hores, en el cas que s'hagin de fer comprovacions o simulacions de liquidacions.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
22.4.	Respondre per escrit qualsevol petició de canvi de les bases de dades del contribuent, com a màxim en 15 dies.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				

23. Gestió urbanística i habitatge

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Milliores a implementar	Dates
23.1.	Resoldre de mutu acord amb les persones afectades el 50% dels expedients d'expropiacions amb dret al real·lotjament.	No vigent	No avaluada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	Implementada	50				
23.2.	Col·laborar en la tramitació administrativa de 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
23.3.	Tramitar el cobrament, com a mínim, de 300 quotes de contribució que han de pagar les famílies afectades per les Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).	No vigent	No vigent	No vigent	No avaluada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	no	No es poden liquidar les quotes fins saber l'import definitiu de les obres i les subvencions que s'han de rebre. S'està pendent que el servei corresponent faci les liquidacions finals i l'Àrea Metropolitana de Barcelona ens confirmi l'import a subvencionar.	0	No és pròpiament una millora a introduir. Simplement s'ha d'esperar que es tanquin els expedients d'obra que no depenen del servei.	finals 2025
23.4.	Tramitar administrativament els acords presos pels òrgans competents relacionats amb el PERI Santa Coloma Vella II, amb un objectiu mínim anual de 5 acords.	No vigent	No vigent	No vigent	No avaluada	Implementada	Implementada	No avaluada	No implementada	no	S'ha licitat la redacció d'un nou projecte de reparcel·lació i s'està treballant en això.	0	Aquesta acció no té molt de sentit en l'actualitat. Pendent d'actualitzar.	no avaluada
23.5.	Proporcionar informació a les persones afectades del PERI Santa Coloma Vella II, mitjançant entrevistes personals i/o reunions informatives. No rebre més de 5 queixes per falta d'informació i/o atenció.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				

24. Grameimpuls, SA

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
24.1.	Oferir serveis amb un grau de satisfacció mig per part de les persones usuàries de 7,5 punts com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
24.2.	Respondre reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6				
24.3.	Mantenir informades les persones usuàries mitjançant la publicació de 40 notícies anuals, com a mínim, a través del web i les xarxes socials.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	163				
24.4.	Distribuir els butlletins informatius com a mínim entre 10.000 persones.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	11.273				

25. Grameimpuls,SA. Escola de restauració

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
25.1.	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació ocupacional.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
25.2.	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació contínua adreçats als professionals de la restauració.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluat	Degut a la manca d'interès en els monogràfics programats l'any 2023 per part dels professionals del sector de la restauració, durant l'any 2024 no s'ha fet proposta de programació. S'estan estudiant altres fórmules a demanda expressa de les empreses.	no avaluada	no avaluada	no avaluada
25.3.	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim als cursos relacionats amb “L'Espai de passió per la cuina”.	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				

26. Grameimpuls, SA. Foment empresarial

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023			En cas d'incompliments			
									Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millories a implementar	Dates
26.1.	Atendre amb visites personalitzades les persones usuàries i empreses, i obtenir un grau de satisfacció mig com a mínim de 7,5 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
26.2.	Lliurar certificats de viabilitat i/o plans de negoci definitius, en un termini màxim en 15 dies, des de la finalització dels plans de les empreses.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				
26.3.	Elaborar plans d'empresa i obtenir un grau de satisfacció de les persones sol·licitants, com a mínim de 8 punts de mitjana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
26.4.	Atendre totes les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació de projectes.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
26.5.	Atendre totes les sol·licituds de capitalització i legalització mitjançant el punt PAE.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
26.6.	Respondre les peticions d'accés als centres, previ lliurament del pla d'empresa, en un màxim de 10 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
26.7.	Oferir un servei als centres d'empreses amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts de mitjana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				

27. Grameimpuls, SA. Formació ocupacional

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
27.1.	Oferir formació de qualitat regulada pels certificats de professionalitat, per facilitar la inserció en el mercat laboral, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
27.2.	Disposar de personal docent i tècnic amb experiència, per garantir una bona formació i acompanyament a les pràctiques en empreses, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				

28. Grameimpuls, SA. Informació i orientació

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
28.1.	Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
28.2.	Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini inferior o igual a 10 dies laborals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
28.3.	Donar d'alta en l'Agència de col·locació a totes persones que s'inscriuen a la nostra base de dades.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
28.4.	Dissenyar per a totes les persones usuàries un itinerari adaptat a les seves necessitats, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				

29. Grameimpuls, SA. Intermediació laboral

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Milliores a implementar	Dates
29.1.	Oferir un servei de qualitat a les empreses usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
29.2.	Cercar les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, i enviar candidatures al 80% de les peticions.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
29.3.	Cercar empreses per fer pràctiques per a tot l'alumnat que superi els mòduls dels Certificats de Professionalitat, que no renunciïn o les convalidin.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
29.4.	Oferir Informació com a mínim a 250 empreses sobre programes útils per impulsar la seva activitat econòmica.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1532				

30. Gramepark, SA

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
30.1.	Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació a la qualitat dels serveis, amb un grau de satisfacció mig de 7 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
30.2.	Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge, amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
30.3.	Promoure com a mínim la signatura de 50 contractes entre persones propietàries i inquilines, dins del programa Borsa d'Habitatge de Lloguer.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	2	EL programa de la XMLLS no presenta avantatges destacables i d'interés pels propietaris privats que prefereixen llogar els seus habitatges a través de plataformes d'internet i/o immobiliàries	0	no avaluada	no avaluada
30.4.	Atendre com a màxim en 15 minuts les persones usuàries.	No vigent	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
30.5.	Millorar l'accessibilitat de les instal·lacions, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	7				
30.6.	Oferir informació clara, professional i rigorosa a les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
30.7.	Donar resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions rebudes mitjançant la bústia de queixes i suggeriments (física i en línia) de Gramepark, en un termini no superior a 15 dies.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	11				

31. Informació digital

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
31.1.	Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 i un 10%.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
31.2.	Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal, i no obtenir més de 10 queixes anuals per aquest concepte.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
31.3.	Implementar una nova capa de software per fer més accessibles els continguts del web.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Si				
31.4.	Fer gestions per possibilitar el nomenament del responsable de la unitat d'accessibilitat.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Si				

32. Intervenció

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
32.1.	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest motiu.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
32.2.	Carregar el pressupost cada any, de manera que el primer dia hàbil sigui operatiu per a la seva execució.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
32.3.	Aportar els documents de la Intervenció per publicar al Portal de Transparència, en un termini igual o inferior als 15 dies, des de la seva aprovació o des del moment en què els òrgans competents en prenen coneixement.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
32.4.	Disposar d'un pla d'auditories anual.	No vigent	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
32.5.	Realitzar controls financers no obligatoris a les empreses concessionàries.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
32.6.	Garantir el 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost. Concretament: 8 dies laborables anteriors a la data de tancament de l'ordre del dia de la Junta de Govern i del Ple. Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
32.7.	Garantir el 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost. Concretament: 4 dies laborables per expedients a aprovar per decret. Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
32.8.	Requerir com a màxim en 3 dies, els antecedents i documents necessaris per complementar els expedients objecte de fiscalització, a partir de l'entrada de l'expedient a la Intervenció.	No vigent	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	3				

33. Manteniment d'edificis municipals

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
33.1.	Mantenir reunions de coordinació amb caps de serveis i responsables dels equipaments, com a mínim un cop al mes, en un 80 % dels casos mínim.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	80				
33.2.	Implantar una instal·lació de telegestió com a mínim, per controlar a distància la maquinària municipal i afavorir la reducció de consums.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	0	S'estan estudiant alternatives per unificar sistemes.	0	Seguir amb l'estudi d'implantació i viabilitat	no avaluada
33.3.	Implantar com a mínim 5 mesures d'estalvi energètic a les instal·lacions municipals.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				
33.4.	Atendre i/o intervenir en el 90% de les peticions rebudes.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				

34. Manteniment de la via pública

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
34.1.	Pavimentació i mobiliari Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions de voreres i calçades que impliquin risc, en menys 24 hores des del moment que la incidència es notifica al	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	98				
34.2.	Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions del mobiliari urbà que impliquin risc, en menys de 24 hores des del moment que la incidència es notifica al servei.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	93				
34.3.	Publicar en els mitjans de comunicació municipal els tall de carrer amb una setmana d'antelació.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
34.4.	Enllumenat Aportar informació sobre l'enllumenat públic de la ciutat, als Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
34.5.	Mantenir un sistema de control de qualitat de l'enllumenat municipal.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
34.6.	Clavegueram Netejar un 25% de la xarxa de clavegueram.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	61				
34.7.	Netejar com a mínim el 50% de les unitats d'embornals i reixes del clavegueram.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	62				
34.8.	Col·locar 60 tapes noves de pous i reixes.	No vigent	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	45	Actuacions correctives segons necessitats / demanda	0	Potenciar actuacions preventives	01/01/2025
34.9.	Arranjar com a mínim 40 metres de tubulars de la xarxa del clavegueram.	No vigent	No avaluada	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	172				
34.10.	Atendre més d'un 85% de les actuacions d'urgència.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
34.11.	Accesos mecànics Garantir el bon funcionament de les escales, ascensors i rampes mecàniques en un 90% mínim de l'horari establert.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	96				

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
34.12.	Donar resposta en un temps mig de 90 minuts a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, des del moment en què són detectades.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	85				
34.13.	Senyalització i semàfors Supervisar diàriament les instal·lacions semafòriques segons els itineraris establerts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	si				
34.14.	Resoldre el 60% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal.	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	100				
34.15	Relacions amb companyies de subministraments Inspeccionar, com a mínim un cop a la setmana, les obres de les companyies de subministraments a la via pública (aigua, llum, gas, telefonia, etc.).	No vigent	Implementada	No avaluada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	3				
34.16	Acceptar en més d'un 95% dels casos les obres de reposició del paviment que les companyies fan quan acaben la reparació de les seves avaries.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada		Implementada	95				

35. Medi ambient i higiene ambiental

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
35.1.	Millorar la protecció de l'espai natural, tot disminuint un 10% els incendis forestals.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No	S'ha produït un incendi de 0,35 ha. El disseny de l'indicador fa impossible el seu compliment si s'ha produït algun incendi, inclús si és de petit abast, (com seria aquest cas) si durant l'any anterior no s'ha registrat cap incendi. Caldria una revisió de l'Indicador.	0	Aplicació del Programa de Prevenció i vigilància d'incendis forestals	Continuada
35.2.	Assolir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts en les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
35.3.	Incrementar més d'un 3% les accions de millora de la biodiversitat urbana.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5				
35.4.	Millorar la tinença responsable d'animals, tot augmentant com a mínim el 3% de les adopcions.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	no	Disminució d'un 38%. L'any 2023 va ser un any especialment bo pel que fa a les adopcions, el que ha fet molt difícil incrementar un 3% a partir d'aquesta dada.	0	Seguir amb les campanyes per fomentar l'adopció responsable	Continuada
35.5.	Donar resposta en 24 hores, al 70% com a mínim de les demandes urgents de control de plagues.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	80				
35.6.	Incrementar més del 5% la recollida de residus dels punts verds del Raval i Can Calvet.	No vigent	No implementada	No avaluada	No implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No implementada	No avaluat	Els punts verd no tenen les instal·lacions ni els mitjans per a fer un mesurament dels kg de residus recollits.	no avaluada	Caldria una revisió del model d'avaluació o de la carta de serveis	no avaluada

36. Mercats municipals

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
36.1.	Atendre el 95% de les reparacions de petit manteniment en menys de 24h, des del moment en què la deficiència és detectada.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
36.2.	Comunicar en menys de 4 hores, a les persones responsables del manteniment, les avaries detectades en el 95% del casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
36.3.	Tramitar els expedients administratius de concessió de parades en un temps mig de 4 mesos, des del lliurament de la documentació.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
36.4.	Gestionar els requeriments per donar compliment a les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24h.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
36.5.	Realitzar com a mínim 4 reunions de coordinació i seguiment amb les juntes de persones concessionàries.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
36.6.	Netejar cada 24 h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenges i festius, en un 95% dels cassos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

37. Museu Torre Balldovina

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
37.1.	Oferir com a mínim 1 exposició temporal sobre el passat i present de la ciutat.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
37.2.	Obtenir una valoració de 7 punts en relació a les exposicions temporals sobre el passat i present de la ciutat.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
37.3.	Realitzar com a mínim 200 activitats educatives.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	415				
37.4.	Obtenir una valoració com a mínim de 7 punts en relació a les activitats educatives ofertes.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
37.5.	Respondre el 90% de peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 30 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
37.6.	Resoldre el 90% de les peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 60 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
37.7.	Atendre com a màxim en 15 dies, el 90% de les consultes sobre el fons, d'orientació en la recerca i/o d'informació històrica.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				

38. Neteja i recollida de residus

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
38.1.	Aconseguir el 95% de freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i Cap d'any).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	99				
38.2.	Recollir la fracció de residus selectiva en un 95% dels casos, com a mínim, 3 dies a la setmana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
38.3.	Realitzar la recollida domiciliària de voluminosos com a màxim en 3 dies, des de la data de sol·licitud del servei.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
38.4.	Recollir mobles i voluminosos de la via pública com a màxim en 2 dies, des de la data en què són detectats.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
38.5.	Recollir diàriament 4.000 kg de mitjana de mobles i voluminosos, de dilluns a divendres (les dades corresponen a tota la setmana).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5726				
38.6.	Retirar diàriament el paper/cartró i la fracció orgànica dels comerços de les principals vies comercials (excepte festius), en un 95% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
38.7.	Obtenir una mitjana igual o superior a 5,5 punts, a les inspeccions de neteja viària.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	6,5				
38.8.	Recollir cada dia com a mínim les papereres de les zones de gran afluència de vianants, en un 90% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
38.9.	Retirar els vessaments dels voltants dels contenidors cada 2 dies de mitjana, en el 90% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
38.10.	Netejar mensualment els contenidors en el 90% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
38.11.	Netejar els solars municipals 1 cop de mitjana l'any en el 90% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	100				

39. Obres públiques

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
39.1.	Redactar el 70% dels projectes d'obres planificats anualment.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	70				
39.2.	Iniciar un 70% de les obres planificades anualment.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	60	Imprevistos en la tramitació o en la licitació de les obres	1	Planificar les actuacions en funció dels recursos disponibles, tenint en	Immediat
39.3.	Participar presencialment en sessions dirigides a la ciutadania per informar d'obres de gran incidència.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	sí				
39.4.	Actuar en 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR) municipals, dins el Pla de Rehabilitació d'Habitatge "Santa Coloma renovem els barris".	No vigent	No vigent	No vigent	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				

40. Oficina d'informació i atenció a la ciutadania (OIAC)

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
40.1.	Proporcionar una informació rigorosa, suficient i útil, i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	Implementada	7				
40.2.	Oferir un espai d'acollida adequat i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	Implementada	7				
40.3.	Atendre de manera satisfactòria les persones usuàries amb un grau de satisfacció global mínim de 7 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	Implementada	7				
40.4.	Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	Implementada	13				
40.5.	Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No avaluada	No avaluada	No implementada	12	Aquest compromís es va dissenyar quan la cita prèvia corresponia al 10% de les atencions; actualment correspon a un 80-90%.	0	Actualitzar aquest compromís a un temps mig inferior a 15 minuts	no avaluada

41. Oficina municipal d'informació al consumidor (OMIC)

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
41.1.	Atendre totes les demandes amb cita prèvia en un temps màxim de 14 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10				
41.2.	Obrir els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies.	Implementada	No implementada	No avaluada	No avaluada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	5				
41.3.	Tancar els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 6 mesos.	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
41.4.	Oferir activitats educatives i aconseguir que com a mínim el 50% dels centres d'educació secundària treballin temes de consum responsable.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	74				
41.5.	Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
41.6.	Divulgar com a mínim 6 notícies sobre temes de consum al full informatiu i altres mitjans de comunicació local.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	48				

42. Parcs i jardins

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
42.1.	Incrementar fins a un 2% la qualitat de la neteja a les zones pavimentades de les zones verdes.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
42.2.	Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari i no superar el 30% de queixes per aquest motiu.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	28				

43. Planificació estratègica i govern obert

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
43.1.	Vetllar pel manteniment de la informació al web, actualitzada, clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes, i derivar-les totes al servei corresponents.	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
43.2.	Derivar totes les queixes per informació deficient al web municipal als serveis corresponents.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
43.3.	Convocar com a mínim dos fòrums ciutadans per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2				
43.4.	Incrementar un 20% les accions participatives diferents als previstos al Pla d'acció municipal 2015-19, per tal de millorar i ampliar les oportunitats de participació de la ciutadania.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	20				
43.5.	Canalitzar i referenciar com a mínim 3 accions i processos participatius des de la proximitat de les Regidories de Districte.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	12				

44. Policia local

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
44.1.	Temps de resposta Respondre el 90% dels requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 9 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
44.2.	Arribar als llocs dels accidents de trànsit amb ferits dins el cas urbà, com a màxim en 9 minuts, en el 90% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
44.3.	Respondre el 90% de les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o per correu electrònic, en un temps màxim de 20 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90				
44.4.	Atencions i derivacions Atendre el telèfon d'urgències 092, 24 h/365 dies, amb confidencialitat i possibilitat d'accés a altres serveis d'urgència (també es pot accedir a aquest servei mitjançant el telèfon de cobertura europea 112). No rebre més d'1% de queixes per atenció deficient.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
44.5.	Assistir el 100% de les víctimes de delictes, i especial atenció a dones i menors víctimes de maltractaments a l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
44.6.	Derivar els casos que ho requereixin a altres serveis assistencials municipals o d'altres administracions.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
44.7.	Derivar al Servei de Mediació les infraccions i/o conductes susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa i que requereixen d'un seguiment específic.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
44.8.	Assistir i assessorar el 100% dels menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
44.9.	Derivar com a mínim el 15% dels casos de menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública, al Programa de reparació i conciliació municipal.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	15				
44.10.	<u>Seguretat viària</u> Realitzar estudis dels punts de la ciutat on es produeixi concentració d'accidents de trànsit amb víctimes, i proposar millores en cas que sigui necessari.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	sí				
44.11.	Retirar de la via pública els vehicles abandonats que representin un risc en un temps màxim de 24 hores.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	100				
44.12.	Retirar de la via pública el 80% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 30 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	80				
44.13.	Retirar de la via pública el 100% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 60 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	100				
44.14.	Admetre totes les peticions rebudes dels centres educatius per participar en el Programa d'educació viària i civisme.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	100				

45. Promoció de la ciutat i turisme

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
45.1.	Obtenir una puntuació mínima de 7 punts a les enquestes de satisfacció sobre les rutes turístiques.	No vigent	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
45.2.	Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
45.3.	Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any.	No vigent	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No avaluada	No implementada	0	No constituïda	0	Treure aquest ítem de la Carta.	Sense data
45.4.	Promoure la ciutat a través de les xarxes socials i incrementar el nombre de seguidors com a mínim un 3%.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	11				
45.5.	Fomentar la marca Santa Coloma fora del municipi, difonent-la com a mínim a 3 oficines d'informació turística.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	18				
45.6.	Donar a conèixer les rutes turístiques de Santa Coloma de Gramenet i aconseguir que, com a mínim, que el 30% de les persones participants siguin de fora de la ciutat.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	48				
45.7.	Promocionar la marca Santa Coloma Gastronòmica (DeGusta, Raim i Cultura, Mostra Gastronòmica), realitzant com a mínim 20 activitats.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	15	Falta de pressupost	1	Demandar pressupost	2026

46. Punt del voluntariat

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
46.1.	Aconseguir un grau de satisfacció del professorat sobre les sessions de sensibilització per a joves escolaritzats, com a mínim 7 punts.	No vigent	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8				
46.2.	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i a les xarxes socials, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
46.3.	Atendre com a màxim en 48 hores (des del moment de la recepció), el 100% de les sol·licituds que arribin al Punt, demanant tallers de sensibilització per a joves (Programa d'activitats educatives complementaries al Currículum).	No vigent	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
46.4.	Realitzar com a mínim 3 tallers de formació per al voluntariat.	No vigent	No implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
46.5.	Aconseguir un grau de satisfacció mínim de 8 punts als tallers de formació per al voluntariat.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
46.6.	Fer la primera entrevista a les persones que vulguin treballar com a voluntari/ària en un màxim d'una setmana des de la seva petició com a mínim en el 90% dels casos.	No vigent	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
46.7.	Reconèixer i agrair la tasca del voluntariat de la ciutat en un acte festiu el dia internacional del voluntariat.	No vigent	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Si				

47. Recaptació

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
47.1.	Implementar enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018, amb un grau de satisfacció superior a 6 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No avaluat	No es fa atenció presencial al ciutadà ja que l'any 2022 es va delegar la gestió recaptatòria de la majoria dels ingressos de dret públic a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona. Dels conceptes no delegats s'ofereix una atenció telefònica/telemàtica i l'atenció presencial es fa des de l'OIAC.	no aplica	no aplica	no aplica
47.2.	Atendre la ciutadania de forma presència en un temps mig d'atenció menor o igual a 8 minuts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No avaluat	No es fa atenció presencial al ciutadà ja que l'any 2022 es va delegar la gestió recaptatòria de la majoria dels ingressos de dret públic a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona. Dels conceptes no delegats s'ofereix una atenció telefònica/telemàtica i l'atenció presencial es fa des de l'OIAC.	no aplica	no aplica	no aplica

48. Recursos humans

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
48.1.	Mantenir actualitzades al web municipal les convocatòries de selecció de personal i no rebre més de 5 queixes per aquest motiu.	No vigent	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 vigent	No vigent	No vigent	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 vigent	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 vigent	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	8	La programació de la formació en PRL durant el 2024 ha prioritzat altres temes.	0	La programació del 2025 prioritza aquest tema.	Segon semestre de 2025
48.5.	Garantir la tramitació administrativa d'operacions comptables de personal en un termini màxim de 4 dies.	No vigent	Implementada	No avaluada	No implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No avaluat	La tramitació administrativa s'ha modificat i per tant el compromís actualment ha quedat obsolet i no es pot avaluar.	0	Cal eliminar aquest compromís pels anys futurs, perquè ha canviat el sistema de tramitació administrativa.	no aplica
48.6.	Atendre el 95% de les consultes i requeriments per escrit del personal, com a màxim en 15 dies.	No vigent	No implementada	No avaluada	No implementada	No avaluada	No avaluada	Implementada	Implementada	95				
48.7.	Implementar el 50% del portal de l'empleat durant el període 2020- 2021.	No vigent	Implementada	No avaluada	No implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No implementada	0	No ha estat possible implantar-ho perquè han estat prioritaris altres objectius.	0	Es preveu una implantació del 10% del programa de forma anual.	Segon semestre del 2025

49. Relacions institucionals

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
49.1.	Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) dins l'any natural.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	84				
49.2.	Donar respostes com a mínim al 40% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) com a màxim en 45 dies.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	67				
49.3.	Donar respostes com a màxim al 32% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) entre 46 i 65 dies.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
49.4.	Donar respostes com a màxim al 28% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en 66 dies o més.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	23				
49.5.	Mantenir actualitzats els serveis de la Bústia de queixes (QUI) al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
49.6.	Formar el personal municipal que ho necessitin en l'ús del programa de la Bústia de queixes (QUI).	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
49.7.	Publicar durant el primer quadrimestre de l'any següent, l'informe anual de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes rebudes a l'Ajuntament.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí				
49.8.	Informar la ciutadania mitjançant totes les reunions que siguin necessàries i sol·licitades, sobre l'ús del Programa transversal de queixes QUI.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	No avaluada	Implementada	Implementada	100				
49.9.	Ofertir un servei de qualitat a les persones usuàries i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No avaluat	La majoria de persones que atenem per telèfon demanen cita amb l'alcalde, som primer filtre, no els fem enquesta de satisfacció telefònica perquè no es considera adient	no aplica	no aplica	no aplica

50. Salut pública i seguretat alimentària

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
50.1.	Salut pública Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut per a joves en situacions de vulnerabilitat, segons les necessitats detectades per l'equip educatiu.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
50.2.	Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut per a centres de secundària en els següents àmbits: afectivitat, sexualitat, alimentació, salut mental, pantalles, drogues i assetjament.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
50.3.	Gestionar com a mínim el 90% de les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies.	Implementada	No implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	98				
50.4.	Donar suport a totes les activitats de prevenció del VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària, en el marc d'una campanya anual de sensibilització i prevenció.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
50.5.	Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues que emmarqui totes les accions preventives i de normalització social de persones drogodependents, amb una avaluació quadriennal.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	1				
50.6.	Atendre com a mínim el 90% de les demandes de professionals, familiars i joves que es trobin en medi obert o en assessoria, en un període màxim de 10 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
50.7.	Seguretat alimentària Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura i canvis de titular.	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	59				
50.8.	Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura classificats.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	59				
50.9.	Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat, amb un mínim del 80% dels establiments de nova obertura censats.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	80				

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
50.10.	Inspeccionar el 90% dels establiments denunciats, en menys de 48 hores (dies feiners).	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	100				
50.11.	Fer el seguiment i control com a mínim del 50% dels establiments de més risc, segons determina el protocol de risc de la Diputació de Barcelona.	Implementada	No implementada	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	No implementada		No implementada	43	Falta de personal per baixes laborals.	no avaluada	no avaluada	no avaluada
50.12.	Altres compromisos Inspeccionar el 100% dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació, per fer el seguiment.	Implementada	No implementada	Implementada	No avaluada	No implementada	No implementada	Implementada		No implementada	87	Falta de personal per baixes laborals.	no avaluada	no avaluada	no avaluada
50.13.	Gestionar el 100% dels informes favorables de les autoritzacions sanitàries sol·licitades, per a la posada en marxa de centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació.	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada		No avaluada	No avaluat	Cal anul·lar aquest indicador perquè és part del què s'exigeix al decret 90/2008.	no avaluada	no avaluada	no avaluada

51. Serveis jurídics

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
51.1.	Reduir el termini de resolució de les reclamacions de responsabilitat patrimonial per sota del termini legalment establert, com a mínim en un 25% dels casos.	No vigent	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	44				

52. Serveis socials

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
52.1.	Atenció a la infància i les famílies Concedir a les persones usuàries el 90% com a mínim de les entrevistes sol·licitades als serveis socials bàsics.	No vigent	Implementada	No avaluada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
52.2.	Garantir atenció social d'urgències durant les 24 hores del dia a les persones usuàries que compleixin els criteris establerts per aquest tipus de servei. Aquestes demandes s'atendran als serveis socials bàsics o a través del CUESB.	No vigent	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	si				
52.3.	Facilitar, com a mínim en el 90% dels casos, la realització d'entrevistes en anglès, francès, àrab, xinès o urdú, a les persones que no coneixin el català ni el castellà. Aquestes entrevistes s'hauran de demanar amb cita prèvia.	No vigent	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	75	El pressupost dedicat als intèrprets es va esgotar abans de finalitzar l'any		S'està treballant amb el servei d'informàtica per tal de poder comprar uns traductors portàtils que facilitin la realització de les entrevistes en diversos idiomes	primer semestre 2025 (previst)
52.4.	Facilitar a les persones usuàries informació sobre els serveis socials municipals i d'altres Administracions, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient.	No vigent	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
52.5.	Afavorir la coordinació institucional per gestionar les situacions de risc i maltractament infantil i adolescent, a través del funcionament de la Taula Local d'Infància.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Si				
52.6.	Posar en marxa el protocol d'actuació per gestionar situacions de risc i maltractament infantil i adolescent.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				
52.7.	Atenció a les persones en condició de dependència i adults vulnerables Atendre en un temps mig inferior a 4 setmanes, el 90% de les persones usuàries de la unitat d'acollida, atenció a la gent gran, dependència i adults vulnerables.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	90				

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
52.8.	Atendre en un temps mig inferior a 2 setmanes, el 90% de les persones usuàries del servei de transport adaptat.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No implementada		Implementada	95				
52.9.	Oferir el servei de teleassistència, com a mínim, a 100 persones noves majors de 75 anys.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada		Implementada	100				

53. Sistemes d'informació

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
53.1.	Resoldre el 50% de les incidències informàtiques com a màxim en 1 hora.	No vigent	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	46	L'últim trimestre enlloc de 4 tècnics del SAT només hi ha hagut disponibles 3l al qual cosa ha provocat que un nombre menor d'incidències es resolguessin de forma immediata	0	no aplica	no aplica
53.2.	Resoldre el 80% de les incidències informàtiques en 48 hores com a màxim.	No vigent	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	98				
53.3.	Actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	25				
53.4.	Resoldre com a màxim en 48 h les altes, baixes i modificacions de les persones usuàries per a l'ús de les aplicacions informàtiques.	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	70	no avaluada	no avaluada	no avaluada	no avaluada
53.5.	Garantir la disponibilitat de les bases de dades dels serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
53.6.	Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
53.7.	Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

54. Solidaritat i cooperació

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
54.1.	Realitzar una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
54.2.	Dedicar com a mínim el 70% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta a la convocatòria de subvencions per a projecte de cooperació i acció de sensibilització.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	70				
54.3.	Participar com a mínim en 3 campanyes anuals de solidaritat i ajut humanitari, coordinades a nivell general, i les propostes d'entitats locals en difusió, activitats i suport de recursos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8				
54.4.	Destinar com a mínim un 10% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta, a les campanyes de solidaritat i ajut humanitari.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	16				
54.5.	Mantenir actualitzats l'espai web i les xarxes socials, com a mínim amb la publicació de 4 notes informatives setmanals a les xarxes socials.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4				
54.6.	Donar resposta a les sol·licituds d'entitats, grups, col·lectius o persones, per a l'organització i gestió d'esdeveniments, en un termini màxim de 10 dies laborables.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
54.7.	No rebre més de 5 queixes anuals en relació al programa de solidaritat i cooperació.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
54.8.	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització de 10 sessions, com a mínim, de difusió i informació.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	15				
54.9.	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització d'un taller com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6				
54.10.	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització d'un curs com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
54.11.	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització de 4 exposicions com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	8				
54.12	Aconseguir un grau de satisfacció mínim pel 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' de 6 punts.	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada		Implementada	8				

55. Suport administratiu dels serveis territorials

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
55.1.	Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0				
55.2.	Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps mig de 15 dies laborables.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No implementada	0	Aquest any no se n'ha tramitat cap.			
55.3.	Lliurar en els terminis previstos els indicadors relatius al PAM, transparència, compte general i cartes de serveis.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				

56. Suport administratiu dels serveis a les persones

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
56.1.	Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de l'any 2018.	No vigent	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No implementada	No avaluat	Replantejament de l'indicador	0	Substitució per un altre indicador més útil donada l'experiència. Per exemple: "Minimitzar el nombre d'expedients rebutjats per la Intervenció en el procés de fiscalització"	Segon semestre 2025
56.2.	Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.	No vigent	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	0				
56.3.	Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps màxim de 15 dies laborables.	No vigent	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	15				
56.4.	Convocar com a mínim 1 reunió mensual amb els diferents serveis i departaments de les àrees de les quals depèn, per informar sobre la tramitació d'expedients de contractació i altres expedients administratius.	No vigent	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	1				

57. Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
											Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
57.1.	Formalitzar amb acords previs amb les persones que sol·licitin l'ús del teatre i de l'auditori, el compliment de la normativa de seguretat i protecció d'actes públics.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
57.2.	Mantenir la Informació actualitzada al web municipal, de manera clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
57.3.	Dedicar el 40% de la programació del Teatre a 12 accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	49				
57.4.	Aconseguir una assistència de 3.500 espectadors a les accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8.020				

58. Tresoreria

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
58.1.	Fer el pagament a proveïdors/ores en un temps mig inferior a 60 dies en termes anuals (mitjana des de que es registra la factura fins que es paga al proveïdor).	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	38				
58.2.	Tramitar els pagaments a proveïdors/es per part de la Tresoreria en un temps mig inferior a 30 dies en termes anuals (mitjana tramitació des de que s'aprova l'obligació reconeguda -entra a la Tresoreria- i es paga al proveïdor).	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	17				