

CARTES DE SERVEIS

Rendició de comptes 2025

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 2025 (pàg. 13)

**4. Contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)
(pàg. 22)**

Conclusions (pàg. 27)

Annexos. Compliment dels compromisos per cartes

Resum executiu

Resum executiu

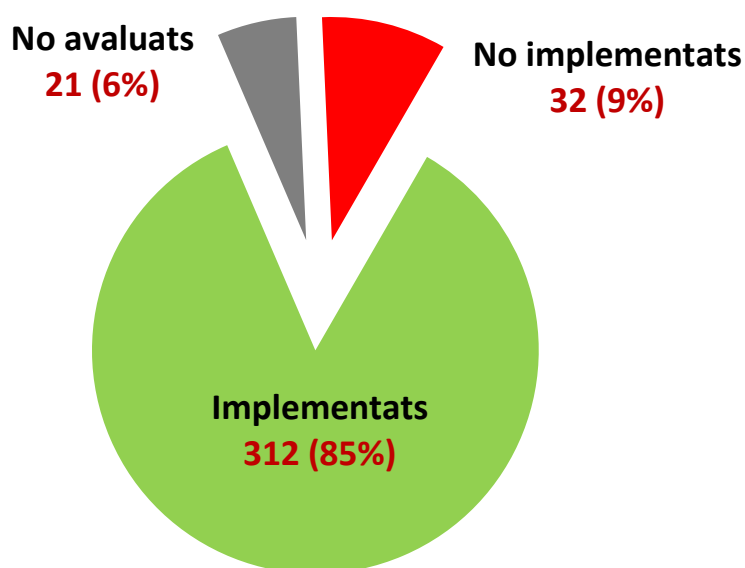
■ **58 Cartes** de Serveis implantades des de 2018

■ **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 disponible
6. La valoració de les persones usuàries

■ **Compliment dels compromisos en 2025**



- **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 de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i al sistema de 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, a partir de l'adquisició d'un conjunt de compromisos públics.

L'any 2025, l'Ajuntament disposava de **58 Cartes** redactades d'acord amb 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 les dades d'identificació dels serveis —responsables, adreces, telèfons, entre d'altres—, les condicions d'accés, les formes de participació per a la seva millora, i els drets i deures de les persones usuàries.
- **Adquirir davant la ciutadania un conjunt de compromisos de qualitat**, més enllà de les obligacions legals, basant-se en 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 anualment els resultats. L'anàlisi dels resultats permet conèixer el grau d'implantació dels compromisos, així com els encerts i desencerts de la gestió municipal. Amb aquesta informació, s'introdueixen progressivament mesures correctores per millorar els resultats futurs. En aquest informe s'ofereixen els resultats de la gestió de 2025.

Les Cartes, per tant, no són només documents informatius que descriuen els serveis que presta l'Ajuntament, sinó que són, sobretot, una **eina de millora contínua dels serveis municipals**. A més, funcionen com un projecte col·lectiu que implica 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 i actualització 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

Més informació::

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

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
L'any 2026 s'ha iniciat l'actualització integral de tot el Catàleg, amb l'objectiu d'adaptar-lo a les condicions i necessitats actuals de les prestacions municipals.			

Més informació:

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

Rendició de comptes

A l'apartat 10, les Cartes incorporen l'**obligació d'avaluar anualment el grau de compliment dels compromisos** assumits i de retre comptes.

La rendició de comptes de les Cartes forma part de les actuacions de govern obert i transparència impulsades per l'Ajuntament, i té com a objectiu principal informar la ciutadania, el Ple i el personal municipal sobre els resultats obtinguts en la prestació dels serveis.

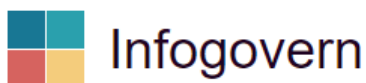
L'informe anual d'avaluació constitueix un dels principals instruments de transparència i difusió pública, ja que permet donar a conèixer el nivell d'assoliment dels compromisos de qualitat establerts en les cartes de serveis.

Podeu consultar més informació relativa a la rendició de comptes a:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

A més, amb la finalitat de facilitar l'accés a la informació en un format més visual, interactiu i dinàmic, l'Ajuntament ha posat a disposició de la ciutadania **Infogovern, una plataforma de rendició de comptes** que integra els resultats de les Cartes i d'altres plans municipals de caràcter transversal.

Aquesta plataforma permet consultar, explorar i analitzar els resultats anuals de les Cartes, així com conèixer els principals indicadors associats al compliment dels compromisos de qualitat. Per accedir-hi, feu Ctrl + clic sobre la imatge¹.



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

1. Reconeixement **Bona Pràctica Open Data Day 2026**
2. **Premio Progreso 2025**, organitzat per la *Fundación para el Desarrollo de los Pueblos de Andalucía* y la *Federació Andaluza de Municipios y Provincias*, en la categoria de Govern Obert.
3. 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

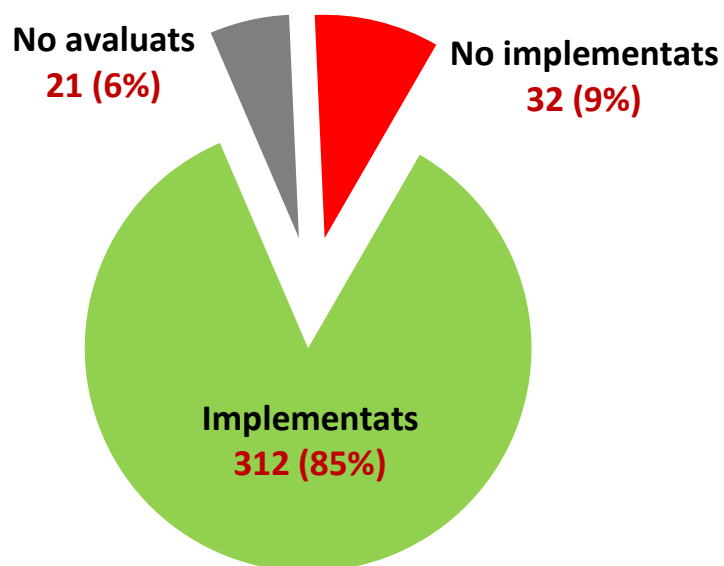
El Catàleg de Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i el seu sistema de rendició de comptes han rebut [els premis i reconeixements](#) públics següents:

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 2025

3. Compliment dels 365 compromisos

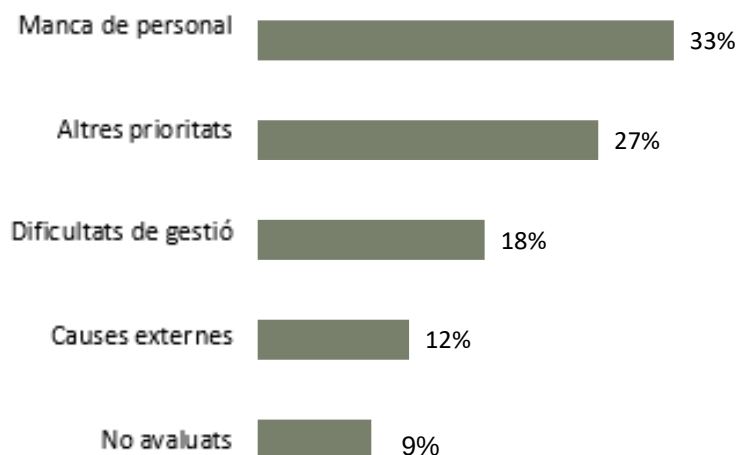
L'any 2025 el Catàleg de Cartes de Serveis es composava de 58 Cartes amb 365 compromisos de qualitat. Seguidament oferim informació dels resultats obtinguts.



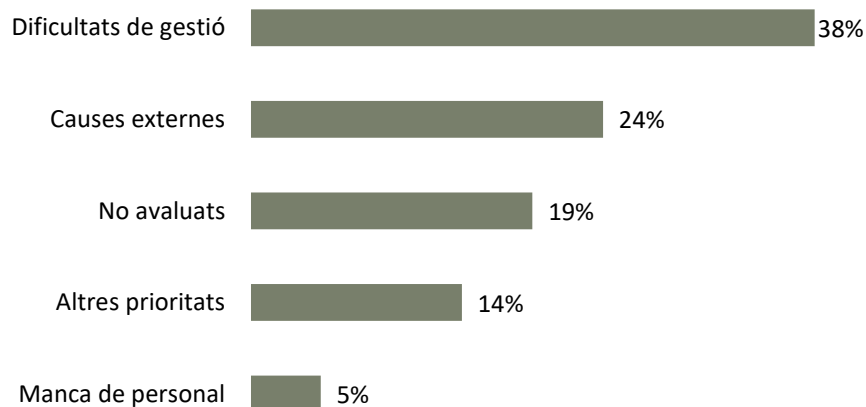
Gràfic 1

3.1. Grau de compliment general (gràfic 1)

- **312 (85%) compromisos s'han complert** de manera satisfactòria.
- **32 (9%) compromisos no s'han implementat.** Les causes principals d'aquests incompliments són les següents:



- **21 (6%) compromisos no s'han avaluat per diferents raons:**



3.2. Compliment per Cartes

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

Podem observar el següent:

- El 55% de les Cartes han complert el 100% dels seus compromisos.
- Els compromisos no avaluats afecten 13 Cartes

a) Evolució del compliment des de l'any 2018

El gràfic 3 mostra l'evolució del percentatge de compliment dels compromisos des de l'any 2018. La sèrie reflecteix un descens del nivell de compliment l'any 2020, com a conseqüència de la pandèmia de la covid-19, i una recuperació progressiva dels nivells de qualitat dels serveis municipals a partir de l'any 2021.

L'any 2025 s'ha assolit un percentatge de compliment del 85%. Tot i que aquest resultat representa un descens de dos punts percentuals respecte de l'any anterior, es manté tres punts per sobre de la mitjana del conjunt del període 2018-2025, que és del 82%.

b) Compliment dels compromisos per eixos de millora

Els compromisos de les Cartes de Serveis es distribueixen en sis eixos de millora, que reflecteixen els àmbits prioritaris de treball dels serveis municipals per millorar la qualitat dels serveis que ofereixen.

Aquests eixos de millora són els següents:

Temps de prestació

L'eix orientat a reduir el temps de prestació dels serveis municipals és el que aplega un nombre més gran de compromisos. Aquesta distribució evidencia que la millora dels temps d'atenció, tramitació i resolució de les peticions i demandes de la ciutadania constitueix una de les prioritats de l'organització municipal.

Quantitat de serveis

Els compromisos inclosos en aquest eix tenen com a objectiu garantir la quantitat habitual de serveis que l'Ajuntament ofereix al llarg de l'any. Es tracta de serveis vinculats a l'activitat ordinària municipal que es duen a terme de manera regular, com ara la tramitació d'expedients, les inspeccions, les assistències o altres actuacions recurrents.

Qualitat dels serveis

Aquest eix incorpora compromisos orientats a millorar la qualitat dels serveis prestats. Entre els principals objectius hi ha incrementar-ne l'eficàcia i l'agilitat, garantir un tracte respectuós a la ciutadania, minimitzar els errors significatius i assegurar el compliment dels objectius establerts.

Activitats, plans i projectes

Els compromisos d'aquest eix estan vinculats a actuacions que, sovint, responen a factors conjunturals o a programes de caràcter temporal. Es tracta d'iniciatives que no tenen necessàriament continuïtat en el temps i que es planifiquen d'acord amb els objectius de cada programa.

Informació pública

Els compromisos d'aquesta línia tenen com a finalitat oferir una informació sobre els serveis municipals cada vegada més clara, actualitzada i accessible. En aquest sentit, es prioritza la millora de l'atenció a la ciutadania i el reforç de la transparència municipal.

Valoració de les persones usuàries

Aquest eix promou la implantació d'enquestes de satisfacció i de bústies de suggeriments i opinions per facilitar que la ciutadania pugui expressar la seva valoració dels serveis municipals. La informació obtinguda permet conèixer millor les necessitats i les expectatives de les persones usuàries i contribueix al disseny i la millora contínua dels serveis.

Aquests sis eixos defineixen l'**estratègia de millora contínua** dels serveis municipals. El seu desenvolupament equilibrat ha de permetre consolidar, a curt i mitjà termini, uns serveis públics cada vegada més eficients, accessibles i orientats a les necessitats de la ciutadania.

El gràfic 4 compara la quantitat de compromisos adquirits per eixos. En termes generals, destaca el **major nombre de compromisos concentrats**, bàsicament, en els eixos següents:

- **Eix 1.** Temps de prestació (27%)
- **Eix 2.** Quantitat de serveis (18%)
- **Eix 4.** Activitats, plans i projectes, i **Eix 5.** Informació pública (15%)

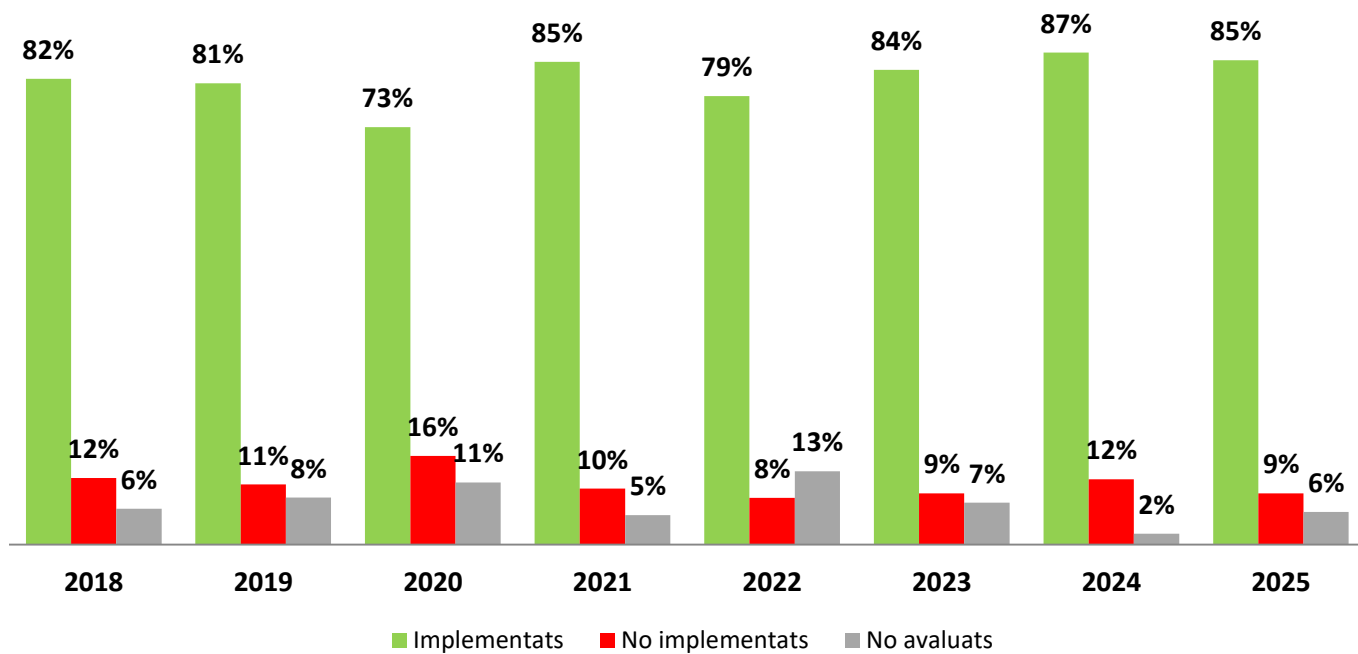
Així doncs, podem dir que l'Ajuntament concentra majors esforços en complir i reduir el temps de les seves prestacions, fomentar la quantitat dels serveis prestats, garantir les programacions d'activitats, plans i projectes, i facilitar una informació pública adequada.

El gràfic 5 mostra el compliment dels compromisos classificats per eixos.

Tabla 2

CARTES	COMPROMISOS 2024			
	Implementats	No implementats	No avaluats	TOTALS
1. Arxiu	5			5
2. Assumptes generals	4		1	5
3. Biblioteques	13			13
4. Cementiri	2			2
5. Centre d’informació i recursos per a dones	4	1		5
6. Centre d'art contemporani Can Sisteré	3			3
7. Centres cívics i casals	5			5
8. Comerç, fires i disciplina de mercat	6			6
9. Compres	5			5
10. Comunicació	6			6
11. Contractació	5			5
12. Convivència	14			14
13. Disciplina urbanística, llicències i activitats	4	3		7
14. Educació	7			7
15. Escola de música	12	3		15
16. Escoles bressols municipals	6			6
17. Esports	7			7
18. Gabinet d’acció territorial	1	4		5
19. Gabinet d’alcaldia	6	1		7
20. Gabinet de planificació i organització	5	2		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	5	3		8
33. Manteniment d’edificis municipals			4	4
34. Manteniment de la via publica	16			16
35. Medi ambient i higiene ambiental	4	1	1	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	1		4	5
41. Oficina municipal informació al consumidor	6			6
42. Parcs i jardins	2			2
43. Planificació estratègica i govern obert	3		2	5
44. Policia local	13	1		14
45. Promoció de la ciutat i turisme	5	2		7
46. Punt del voluntariat	7			7
47. Recaptació			2	2
48. Recursos humans	3	3	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	7	1	1	9
53. Sistemes d’informació	6	1		7
54. Solidaritat i cooperació	12			12
55. Suport administratiu dels serveis a persones	3		1	4
56. Suport administratiu dels serveis territorials	3			3
57. Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres	4			4
58. Tresoreria	2			2
TOTALS	312 (85%)	32 (9%)	21 (6%)	365

Compliment anual dels compromisos

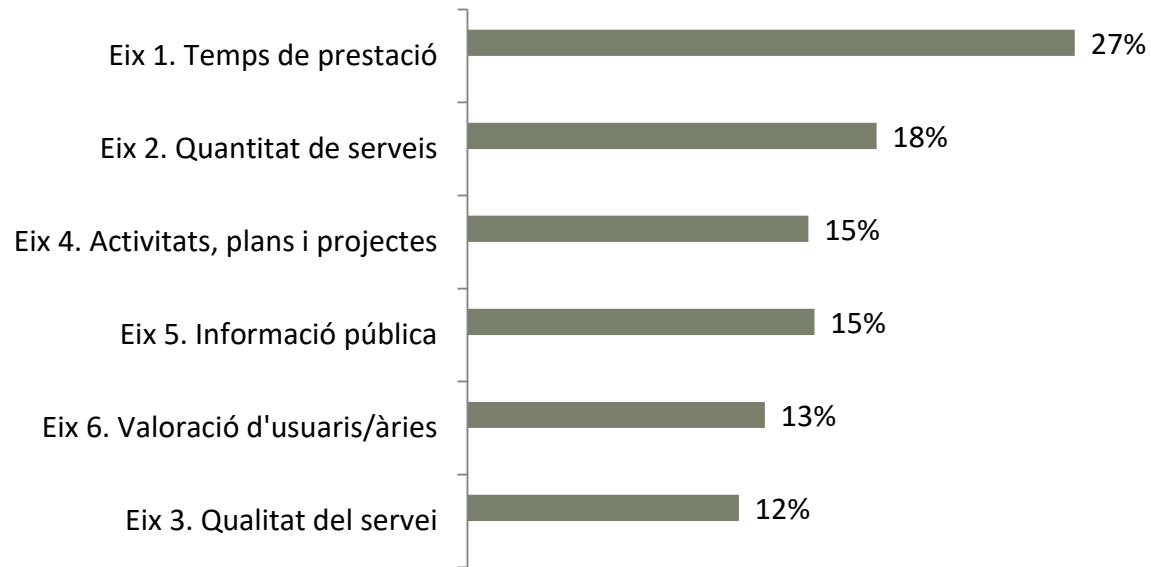


Gràfic 3

Mitjanes

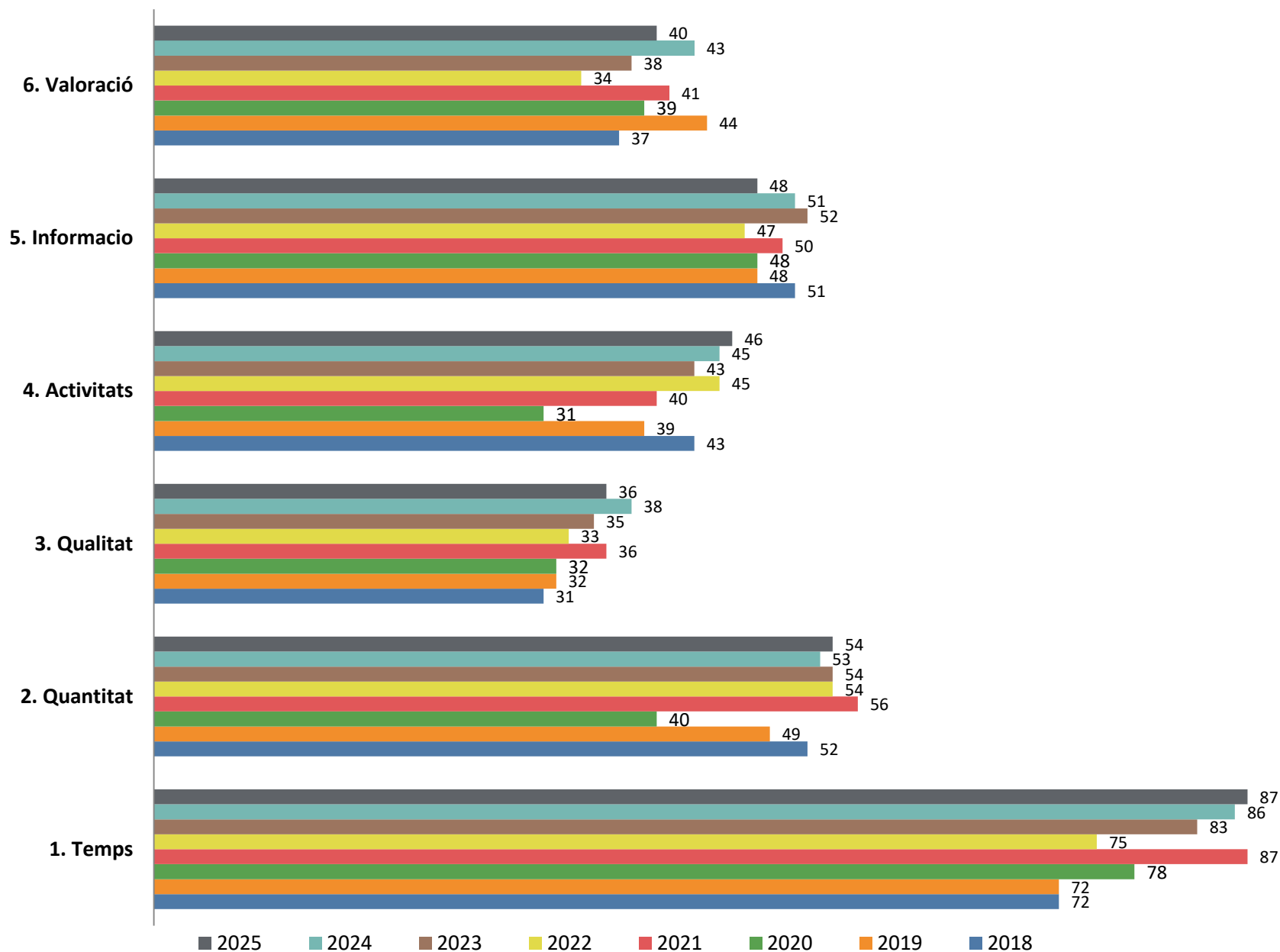
Compliments: 82% **Incompliments:** 11% **No avaluats:** 7%

Nombre de compromisos **adquirits l'any 2025**, per eixos de millora



Gràfic 4

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



Gràfic 5

4. Contribució als ODS

4. Contribució als ODS

El setembre de 2015, l'Assemblea General de les Nacions Unides va aprovar, amb el suport de 193 estats membres, l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, que estableix els **17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)**. Aquest marc global té com a finalitat promoure el compromís de les administracions públiques, les empreses i la societat en la construcció d'un model de desenvolupament més sostenible, inclusiu i equitatiu.

En aquest context, la implantació dels compromisos de les Cartes de Serveis de Santa Coloma de Gramenet també contribueix a l'assoliment dels ODS, ja que moltes de les actuacions previstes s'alineen amb els objectius definits per l'Agenda 2030.

Tal com mostren el gràfic i la taula següents, **les Cartes incideixen especialment en els objectius següents:**

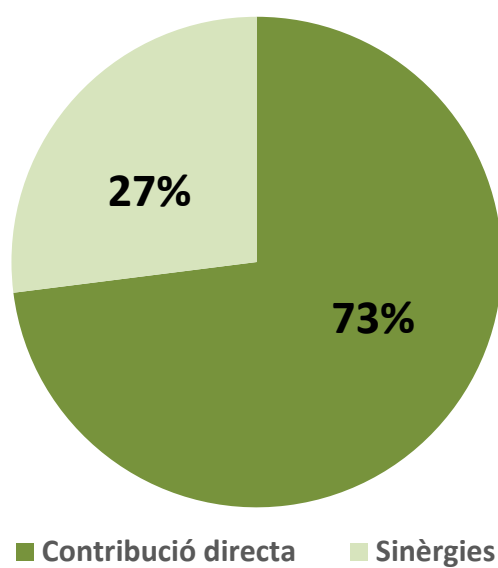
- ODS 3. Bon salut
- ODS 4. Educació de qualitat
- ODS 8. Treball digne i creixement econòmic
- ODS 9. Indústria, innovació i infraestructures
- ODS 10. Reducció de les desigualtats
- ODS 11. Ciutats i comunitats sostenibles
- ODS 16. Pau, justícia i institucions sòlides
- ODS 17. Aliances per assolir els objectius

Cal destacar que **el 69% de les alineacions dels compromisos (252) de les Cartes tenen un impacte positiu —ja sigui de manera directa o mitjançant sinergies— sobre l'ODS 16, Pau, justícia i institucions sòlides**, orientat a promoure societats pacífiques i inclusives, garantir l'accés a la justícia i impulsar institucions eficaces, responsables, transparents i inclusives.

Aquest alt nivell d'incidència en aquest ODS s'explica pel fet que les Cartes recullen principalment compromisos orientats a millorar la qualitat dels serveis públics i el funcionament de l'organització municipal. En conseqüència, aquests compromisos contribueixen de manera especialment significativa a l'assoliment de l'ODS 16, que promou el bon govern, la qualitat institucional, la transparència, la rendició de comptes i una administració pública al servei de la ciutadania.

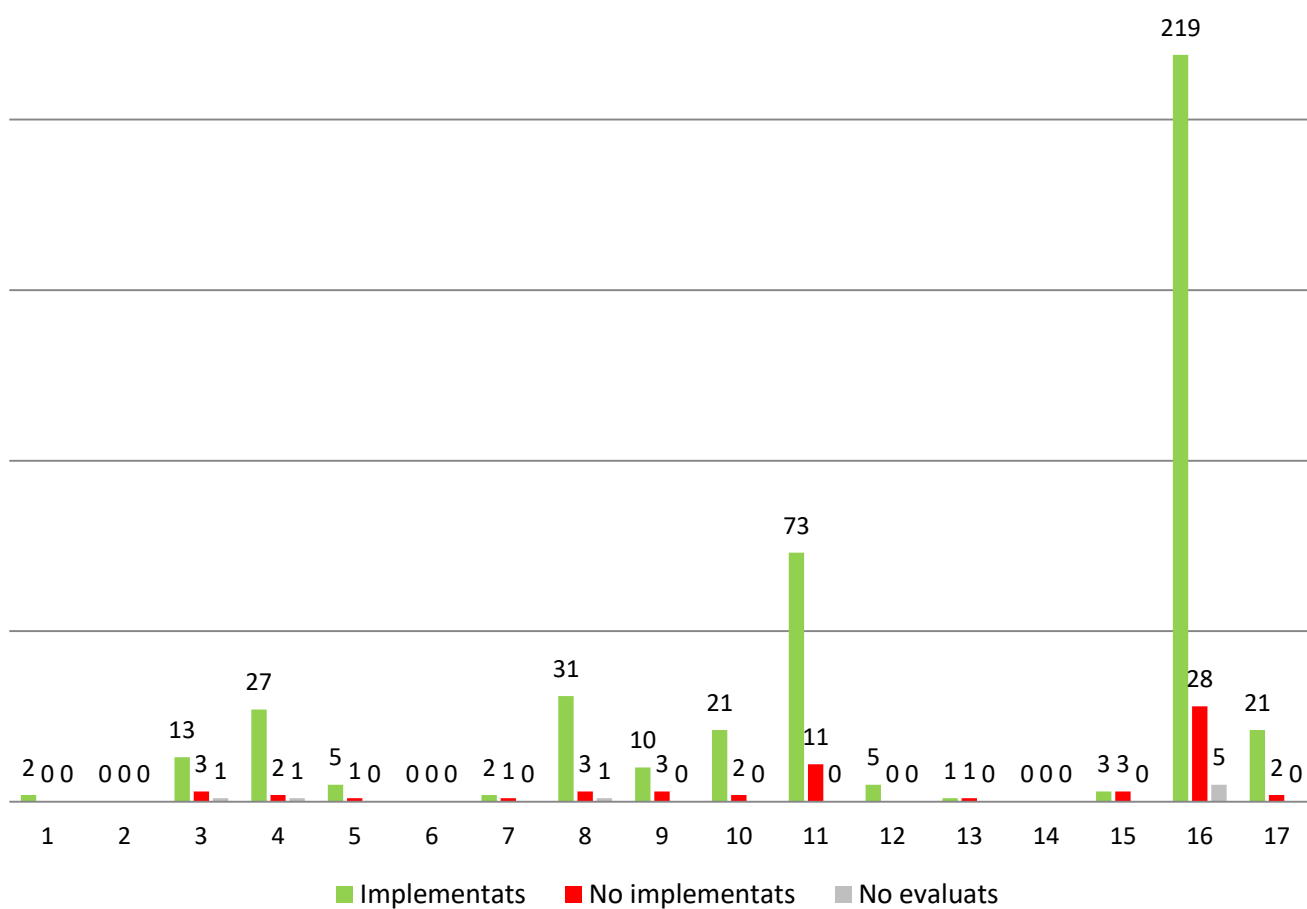
Els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)		Compromisos alineats de forma directa i per sinergia*
1.	Eradicació de la pobresa: Posar fi a la pobresa en totes les seves formes a tot arreu.	2
2.	Lluita contra la fam: Posar fi a la fam i la inanició, aconseguir la seguretat alimentària, millorar 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, inclusiu 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

L'any 2025 s'ha assolit un **percentatge de compliment del 85%**. Tot i que aquest resultat representa un descens de dos punts percentuals respecte l'any anterior, es manté tres punts per sobre de la mitjana del període 2018-2025, situada en el 82%.

Els compromisos no complerts representen el 9% del total, dos punts percentuals per sota de la mitjana del període (11%) i tres punts per sota del valor registrat l'any 2024 (12%).

Pel que fa als **compromisos no avaluats, aquests representen el 6%** del total. Aquest percentatge és inferior a la mitjana del període (7%), però supera en quatre punts el resultat de l'any 2024. Aquest increment mereix una atenció especial. Les **principals causes identificades** són les dificultats de gestió (38%) i factors aliens als serveis (24%). A més, cal considerar que una part dels compromisos han quedat desfasats o han perdut vigència amb el pas del temps, ja que els serveis municipals adapten les seves prioritats i incorporen nous objectius que encara no han estat recollits a les Cartes de Serveis.

Per aquest motiu, **durant l'any 2026, l'Ajuntament durà a terme una revisió integral del Catàleg de Cartes de Serveis per actualitzar els compromisos i adequar-los a les necessitats actuals** de l'organització i de la ciutadania. Aquesta actuació constitueix un dels principals objectius de gestió de l'any 2026.

Així doncs, en conjunt, els resultats obtinguts permeten fer una valoració positiva, especialment si es comparen amb la mitjana dels darrers vuit anys. Tanmateix, en relació amb l'any 2024, és cert que s'observa un lleuger retrocés, atribuïble principalment a l'increment dels compromisos no avaluats. Aquest fet posa de manifest la **necessitat de continuar revisant i actualitzant els compromisos** per garantir que siguin plenament vigents, mesurables i alineats amb les prioritats dels serveis municipals.

Malgrat aquest marge de millora, les Cartes de l'Ajuntament continuen essent una eina útil per impulsar la millora contínua dels serveis municipals. La valoració global d'aquest sistema de gestió per compromisos és satisfactòria pels motius següents:

- **Les Cartes de Serveis, aprovades l'any 2018, s'han consolidat com un instrument de gestió** integrat en el funcionament de l'organització municipal.
- **El Catàleg abasta la totalitat dels serveis municipals** —externs, interns i mixtos— i incorpora 365 compromisos de qualitat.

- **Les Cartes articulen una estratègia de millora contínua basada en sis eixos prioritari:**
 - reduir els temps de prestació dels serveis
 - garantir la quantitat de prestacions regulars dels serveis municipals
 - millorar la qualitat dels serveis prestats
 - impulsar activitats, plans i projectes de caràcter programàtic
 - reforçar la informació pública i la transparència
 - promoure l'escolta activa de la ciutadania mitjançant la valoració dels serveis

- **El 69% de les alineacions directes i per sinèrgia dels compromisos (252) contribueixen principalment a l'assoliment de l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) 16, *Pau, justícia i institucions sòlides*, orientat a promoure institucions eficaces, responsables i inclusives.**
D'aquestes alineacions, el 87% s'han implementat, l'11% no s'han implementat i el 2% no s'han pogut avaluar.

- **Les Cartes de Serveis han estat distingides amb cinc premis i reconeixements** atorgats per organismes públics i privats.

- El sistema de Cartes de Serveis constitueix un **projecte transversal que implica el conjunt de l'organització municipal**, afavoreix la coordinació entre serveis i reforça el compromís compartit amb la qualitat, la millora contínua i el servei a la ciutadania.

Annexos

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

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 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	4,48				
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	Implementada	4,79				
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	Implementada	51,13				
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	Implementada	9,23				
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	Implementada	9,88				

2. Assumptes generals

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	No avaluada	No avaluat	Aquest compromís resta condicionat a la implementació efectiva de les enquestes de satisfacció, que es duran a terme mitjançant uns dispositius electrònics actualment en fase de licitació.	0	Implementació de les enquestes.	Sense identificar
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	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	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	Implementada	68				
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	Implementada	25				

3. Biblioteques

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
3.1.	Temps de servei 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	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	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	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	Implementada	3				
3.5.	Fons bibliogràfic Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic, un mínim del 3% a tota la xarxa.	Implementada	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	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	Implementada	Si				
3.8.	Activitats Programar anualment un mínim de 2 clubs de lectura a cada biblioteca.	Implementada	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	Implementada	4				
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	Implementada	226				
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	Implementada	310				
3.12.	Difusió 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	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	Implementada	12				

4. Cementiri

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	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	Implementada	25				

5. Centre d'art contemporani Can Sisteré

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	7				
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	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	Implementada	6				

6. Centre d’informació i recursos per a dones (CIRD)

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	100				
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	Implementada	85				
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	No implementada	95	No s'ha pogut actualitzar el web.	0	Actualment ja tenim personal dedicat a la comunicació institucional.	2026
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	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	Implementada	20				

7. Centres cívics i casals

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	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	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	Implementada	9				
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	Implementada	47				
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	Implementada	9				

8. Comerç, fires i disciplina de mercat

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	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	Implementada	2				
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	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	Implementada	2435				
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	Implementada	3.696				
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	Implementada	2				

9. Compres

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	7h19				
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	Implementada	7h14				
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	Implementada	72				
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	Implementada	48				
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	Implementada	9				

10. Comunicació

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	36				
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	Implementada	120				
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	Implementada	Si				
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	Implementada	80				
10.5.	Mantenir com a mínim 40 edicions anuals del butlletí municipal.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	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	Implementada	800				

11. Contractació

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	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	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	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	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	Implementada	100				

12. Convivència

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
12.1.	Gestió positiva de conflictes Ofertir 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	Implementada	84,9				
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	Implementada	88,3				
12.4.	Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	50,4				
12.6.	Ofertir 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	Implementada	8,5				
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	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	Implementada	714				
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	Implementada	22				
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	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	Implementada	87				
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	Implementada	10				
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	Implementada	172				
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	Implementada	1				
12.16.	Altres compromisos Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.	No vigent	Implementada	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	Implementada	Sí				

13. Disciplina urbanística, llicències i activitats

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	Implementada	9				
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	No implementada	8	No avaluat	0	Canvi de paràmetres (1 gener 2026)	No avaluat
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	No implementada	40	Per manca de personal, s'ha realitzat una reorganització del servei i atenent a la normativa vigent, s'ha prioritzat les inspeccions de les activitats que han de presentar projecte i certificat tècnic, amb més incidència medioambiental.	No avaluat	Aquest compromís es revisarà quan es porti a terme l'actualització del Catàleg de Cartes de Serveis de l'Ajuntament.	2026
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	No implementada	30	Manca de personal. Només es disposava d'un tècnic	No avaluat	S'ha dotat al departament de més efectius a 1 de juliol de 2026	2026
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	Implementada	90,91				
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	Implementada	90				
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	Implementada	100				

14. Educació

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	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	Implementada	100				
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	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	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	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	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	Implementada	0				

15. Escola de música Can Roig i Torres

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	8,87				
15.2.	Ofertir 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	Implementada	9,21				
15.3.	Ofertir 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	Implementada	8,11				
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	Implementada	7,93				
15.5.	Ofertir 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	Implementada	8,5				
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	Implementada	8,18				
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	Implementada	80				
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	Implementada	0				
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	No implementada	27,8	Aquest objectiu no s'ajusta a les condicions de la realitat actual.	0	Revisar aquest indicador per adequar-lo millor a les condicions actuals i fer-lo més representatiu a la realitat.	2026
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	Implementada	68				
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	No implementada	4,2	Aquest objectiu no s'ajusta a les condicions de la realitat actual.	0	Revisar aquest indicador per adequar-lo millor a les condicions actuals i fer-lo més representatiu a la realitat.	2026
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	No implementada	65	Aquest objectiu no s'ajusta a les condicions de la realitat actual.	0	Revisar aquest indicador per adequar-lo millor a les condicions actuals i fer-lo més representatiu a la realitat.	2026
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	Implementada	114				
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	Implementada	5				
15.15.	Ofertir com a mínim classes de 15 instruments diferents.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	17				

16. Escoles bressols municipals

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	Sí				
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	Implementada	Sí				
16.3.	Crear altres espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí				
16.4.	Ofertir informació a les famílies sobre el servei de menjador amb informes mensuals.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí				
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	Implementada	6				
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	Implementada	Sí				

17. Esports

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	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	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	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	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	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	Implementada	Sí				
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	Implementada	1				

18. Gabinet d’acció territorial

		Resultats anteriors								Ç					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	No implementada	98,5	La finestra d'atenció ha romàs tancada alguns dies per l'absència temporal del personal responsable de l'atenció al públic.	15	S'incorporaran dos arquitectes al Servei que es contractaran per acumulació de tasques.	15 de juny de 2026
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	No implementada	53	La disponibilitat limitada de personal tècnic i els terminis associats al procediment de signatura han condicionat el ritme de tramitació.	35	S'incorporaran dos arquitectes al Servei que es contractaran per acumulació de tasques.	15 de juny de 2026
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	No implementada	0	No s'han programat sessions informatives adreçades a la ciutadania. Tanmateix, alguns dels plans urbanístics s'han presentat en jornades tècniques celebrades al COAC i a l'Ajuntament de Sant Cugat.	No avaluat	A considerar juntament amb la Direcció.	No avaluat
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	Implementada	16				
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	No implementada	45	La disponibilitat limitada de personal tècnic i els terminis associats al procediment de signatura han condicionat el ritme de tramitació.	28	S'incorporaran dos arquitectes al Servei que es contractaran per acumulació de tasques	15 de juny de 2026

19. Gabinet d'alcaldia

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	1				
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	Implementada	0				
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	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	Implementada	0				
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	Implementada	85				
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	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	No implementada	75	No avaluat	No avaluat	No avaluat	No avaluat

20. Gabinet de planificació i organització

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	No implementada	2	Alguns grups han deixat de funcionar arran de l'evolució de les necessitats organitzatives, que ha comportat l'adaptació dels objectius, la redistribució de funcions i la implantació de nous mecanismes de coordinació.	0	Aquest compromís es revisarà quan es porti a terme l'actualització del Catàleg de Cartes de Serveis de l'Ajuntament.	2026
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	No implementada	20	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	Aquest compromís es revisarà quan es porti a terme l'actualització del Catàleg de Cartes de Serveis de l'Ajuntament.	2026
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	Implementada	Sí				
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	Implementada	Sí				
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	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	Implementada	36				
20.7.	Donar suport a totes les tasques d'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de la direcció de serveis interns.	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				

21. Gestió patrimonial

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	8				
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	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	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	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	Implementada	100				

22. Gestió tributària

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	No avaluada	No avaluat	La publicació del calendari fiscal la gestiona l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.	No avaluat	Revisar aquest compromís al proper procés d'actualització de les Cartes de Serveis.	2026
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	Implementada	Sí				
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	Implementada	Sí				
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	Implementada	Sí				

23. Gestió urbanística i habitatge

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
23.1.	Resoldre de mutu acord amb les persones afectades el 50% dels expedients d'expropiacions amb dret al reallotjament.	No vigent	No avaluada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	Implementada	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	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 implementada	0	Encara no s'han pogut girar les quotes, atès que resta pendent el tancament de l'expedient d'obra i la determinació de l'import definitiu de la subvenció.	0	No avaluat	Es preveu que aquest tràmit es pugui dur a terme durant la tardor.
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 implementada	0	S'està treballant en la nova reparcel·lació.	0	No avaluat	No avaluat
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	Implementada	0	Hem donat informació a tots aquells interessats que ho han demanat.			

24. Grameimpuls, SA

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	9,29				
24.2.	Respondre reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	12,4				
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	Implementada	165				
24.4.	Distribuir els butlletins informatius com a mínim entre 10.000 persones.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	11.437				

25. Grameimpuls, SA. Escola de restauració

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	9,5				
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 avaluada	No avaluat	No s'ha programat cap acció formativa adreçada a professionals de la restauració.	No avaluat	No avaluat	No avaluat
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	Implementada	9,87				

26. Grameimpuls, SA. Foment empresarial

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores 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	Implementada	9,73				
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	Implementada	4,69				
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	Implementada	9,79				
26.4.	Atendre totes les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació de projectes.	Implementada	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	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	Implementada	5,67				
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	Implementada	8,01				

27. Grameimpuls, SA. Formació ocupacional

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	Implementada	9,21				
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	Implementada	9,41				

28. Grameimpuls, SA. Informació i orientació

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	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	Implementada	0,69				
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	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	Implementada	9,79				

29. Grameimpuls, SA. Intermediació laboral

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores 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	Implementada	9,45				
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	Implementada	86,3				
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	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	Implementada	1636				

30. Gramepark, SA

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	9,39				
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	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	No implementada	19	Poc interès dels propietaris particulars en accedir al programa.	No avaluat	Campanya per promoure l'alta de nous habitatges en el programa de lloguer (XMLLS).	Segon trimestre del 2026
30.4.	Atendre com a màxim en 15 minuts les persones usuàries.	No vigent	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	12				
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	Implementada	9,4				
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	Implementada	9,6				
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	Implementada	9				

31. Informació digital

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	Implementada	21,6				
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	Implementada	5				
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	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	Implementada	Si				

32. Intervenció

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	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	Implementada	Sí				
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	Implementada	Sí				
32.4.	Disposar d'un pla d'auditories anual.	No vigent	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí				
32.5.	Realitzar controls financers no obligatoris a les empreses concessionàries.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí				
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	No implementada	40	La manca de personal durant gairebé la totalitat de l'exercici ha significat un notable endarreriment en la gestió del servei i una mancança en l'execució de la feina.	No avaluat	No depèn del servei, cal proveir totes les places, com a mínim que es donen al servei i intentar millorar les condicions amb personal funcionari de carrera amb experiència per revertir la situació.	Durant aquest exercici s'estan realitzant un procediment selectiu per a juristes funcionaris de carrera que solucionaria a mig termini la situació i també es tramita un procediment de bossa que pot reduir la incidència.
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	No implementada	40	La manca de personal durant gairebé la totalitat de l'exercici ha significat un notable endarreriment en la gestió del servei i una mancança en l'execució de la feina.	No avaluat	No depèn del servei, cal proveir totes les places, com a mínim que es donen al servei i intentar millorar les condicions amb personal funcionari de carrera amb experiència per revertir la situació.	Durant aquest exercici s'estan realitzant un procediment selectiu per a juristes funcionaris de carrera que solucionaria a mig termini la situació i també es tramita un procediment de bossa que pot reduir la incidència.
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	No implementada	8	La manca de personal durant gairebé la totalitat de l'exercici ha significat un notable endarreriment en la gestió del servei i una mancança en l'execució de la feina.	No avaluat	No depèn del servei, cal proveir totes les places, com a mínim que es donen al servei i intentar millorar les condicions amb personal funcionari de carrera amb experiència per revertir la situació.	Durant aquest exercici s'estan realitzant un procediment selectiu per a juristes funcionaris de carrera que solucionaria a mig termini la situació i també es tramita un procediment de bossa que pot reduir la incidència.

33. Manteniment d'edificis municipals

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	No avaluada	No avaluat	No avaluat	No avaluat	No avaluat	No avaluat
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	No avaluada	No avaluat	No avaluat	No avaluat	No avaluat	No avaluat
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	No avaluada	No avaluat	No avaluat	No avaluat	No avaluat	No avaluat
33.4.	Atendre i/o intervenir en el 90% de les peticions rebudes.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluat	No avaluat	No avaluat	No avaluat	No avaluat

34. Manteniment de la via pública

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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 servei.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	98,5				
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	Implementada	94				
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	Implementada	Sí				
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	Implementada	Sí				
34.5.	Mantenir un sistema de control de qualitat de l'enllumenat municipal.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí				
34.6.	Clavegueram Netejar un 25% de la xarxa de clavegueram.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	59,83				
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	Implementada	50,62				
34.8.	Col·locar 60 tapes noves de pous i reixes.	No vigent	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	61				
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	Implementada	89,95				
34.10.	Atendre més d'un 85% de les actuacions d'urgència.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	92				
34.11.	Accessos 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	Implementada	96,3				
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	Implementada	81,95				
34.13.	Senyalització i semàfors Supervisar diàriament les instal·lacions semafòriques segons els itineraris establerts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí				
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	Implementada	99,8				
34.17.	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	Implementada	2				
34.18.	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	Implementada	95				

35. Medi ambient i higiene ambiental

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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 implementada	No	Enguany s'ha registrat dos incendis, per tant, no s'ha pogut complir amb l'indicador.	0	Continuar treballant en la prevenció i la lluita contra els incendis forestals.	En continu
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	Implementada	7,9				
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	Implementada	6				
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	Implementada	12				
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	Implementada	81				
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 avaluada	No avaluat	Els punts verd no tenen les instal·lacions ni els mitjans per a fer un mesurament dels kg de residus recollits.	No avaluat	Caldria fer una revisió del mètode d'avaluació o d'aquest compromís.	2026

36. Mercats municipals

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	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	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	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	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	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	Implementada	100				

37. Museu Torre Balldovina

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	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	Implementada	9,52				
37.3.	Realitzar com a mínim 200 activitats educatives.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	398				
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	Implementada	9,26				
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	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	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	Implementada	92,6				

38. Neteja i recollida de residus

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	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	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	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	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	Implementada	5860				
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	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	Implementada	6,7				
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	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	Implementada	100				
38.10.	Netejar mensualment els contenidors en el 90% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
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	Implementada	100				

39. Obres públiques

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	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	No implementada	60	Imprevistos en la tramitació o licitació de les obres.	No avaluat	Planificar les actuacions en funció dels recursos disponibles, tenint en compte eventuais imprevistos. Contrastar els pressupostos de les actuacions amb la realitat del mercat.	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	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	Implementada	2				

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

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	No avaluada	No avaluat	Aquest compromís resta condicionat a la implementació efectiva de les enquestes de satisfacció, que es duran a terme mitjançant uns dispositius electrònics actualment en fase de licitació.	0	Implementació de les enquestes.	Sense identificar
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	No avaluada	No avaluat	Aquest compromís resta condicionat a la implementació efectiva de les enquestes de satisfacció, que es duran a terme mitjançant uns dispositius electrònics actualment en fase de licitació.	0	Implementació de les enquestes.	Sense identificar
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	No avaluada	No avaluat	Aquest compromís resta condicionat a la implementació efectiva de les enquestes de satisfacció, que es duran a terme mitjançant uns dispositius electrònics actualment en fase de licitació.	0	Implementació de les enquestes.	Sense identificar
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	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	No avaluada	No avaluat	El Servei no disposa d'aquesta dada.	No avaluat	No avaluat	No avaluat

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

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	Implementada	7,3				
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	Implementada	6				
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	Implementada	2,7				
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	Implementada	76				
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	Implementada	89				
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	Implementada	17				

42. Parcs i jardins

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	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	Implementada	28				

43. Planificació estratègica i govern obert

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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 serveis corresponents.	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	Implementada	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	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	Implementada	3				
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	No avaluada	No avaluat	Aquest indicador ha quedat obsolet i caldria revisar-lo o substituir-lo per un altre.	No avaluat	Revisar o anul·lar aquest compromís en el proper procés d'actualització de les cartes de serveis de l'Ajuntament.	2026
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	No avaluada	No avaluat	A mitjans del 2025 les dues persones tècniques que donaven suport a les regidories de districte van finalitzar els seus contractes i encara no s'han pogut cobrir aquestes necessitats. Tot i això, els regidors/es de districte han continuat treballant sobre el terreny.	No avaluat	No avaluat	No avaluat

44. Policia local

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	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	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	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	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	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	Implementada	100				
44.7.	Derivar al Servei de Mediació les infraccions i/o conductes susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa i que requereixin d'un seguiment específic.	Implementada	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	Implementada	100				
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	No implementada	0	El conveni amb la Generalitat està caducat i estem pendent d'instruccions de la Generalitat.	No avaluat	No avaluat	No avaluat
44.10.	Seguretat viària 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	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	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	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	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	Implementada	100				

45. Promoció de la ciutat i turisme

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	Implementada	9,5				
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	Implementada	1				
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	No implementada	0	Aquest punt va ser descartat fa uns anys d'acord amb els criteris i les prioritats establerts en aquell moment.	0	Treure ítem d'aquesta carta.	2026
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	Implementada	9				
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	Implementada	16				
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	Implementada	45				
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	No implementada	18	Falta de pressupost.	0	Proposta de finançament de les activitats.	2027

46. Punt del voluntariat

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	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	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	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	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	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	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	Implementada	Sí				

47. Recaptació

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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 avaluada	No avaluat	No s'ofereix atenció presencial; la recaptació està delegada a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.	No avaluat	No avaluat	No avaluat
47.2.	Atendre la ciutadania de forma presencia 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 avaluada	No avaluat	No s'ofereix atenció presencial; la recaptació està delegada a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.	No avaluat	No avaluat	No avaluat

48. Recursos humans

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	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	Implementada	10				
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	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	No implementada	6,6	La programació de la formació en Prevenció de Riscos Laborals (PRL) durant l'any 2025 ha prioritzat altres temes.	0	Cal canviar l'indicador i reduir el percentatge al 5%, perquè es prioritzen altres formacions de prevenció.	Tot l'any
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 avaluada	No avaluat	La tramitació administrativa s'ha modificat; per tant, el compromís ha quedat obsolet i actualment no es pot avaluar.	0	Caldria eliminar aquest compromís pels anys futurs, donat que ha canviat el sistema de tramitació administrativa.	2026
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	No implementada	70	Implementació de nous processos no previstos a la gestió ordinària.	No avaluat	Incorporació personal de suport.	No avaluat
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	No implementada	0	No ha estat possible implanta-ho perquè han estat prioritaris altres objectius.	0	No hi ha possibilitats d'implantar-lo, de moment, per manca de personal.	No avaluat

49. Relacions institucionals

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	84,06				
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	Implementada	76,77				
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	Implementada	10,54				
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	Implementada	12,7				
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	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	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	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	Implementada	100				
49.9.	Oferir 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 avaluada	No avaluat	Aquests mesos previs ha calgut dissenyar l'enquesta de satisfacció del canal QUI-Queixes i Suggeriments, i implementar-la a partir d'una pàgina web interna. Ja s'ha creat l'enllaç: (https://www.gramenet.cat/index.php?id=29489) i la ciutadania podrà accedir a l'enquesta de satisfacció a través de les respostes finals que rebí a través del canal QUI.	No avaluat	Activació de l'enllaç a les respostes que rebí la ciutadania via canal QUI-Queixes i Suggeriments.	Segona quinzena de juny 2026 (s'han d'activar automàticament als models de redactat final).

50. Salut pública i seguretat alimentària

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	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	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	Implementada	100				
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	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	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	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	Implementada	92				
50.8.	Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura classificats.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	92				
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	Implementada	99				
50.10.	Inspeccionar el 90% dels establiments denunciats, en menys de 48 hores (dies feiners).	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	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	No implementada	40	Manca de personal a causa de baixes laborals.	No avaluat	No avaluat	No avaluat
50.12.	Altres compromisos Inspeccionar el 100% dels centres de pírning, tatuatge i/o micropigmentació, per fer el seguiment.	Implementada	No implementada	Implementada	No avaluada	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	64	Manca de personal a causa de baixes laborals.	No avaluat	No avaluat	No avaluat
50.13.	Gestionar el 100% dels informes favorables de les autoritzacions sanitàries sol·licitades, per a la posada en marxa de centres de pírning, tatuatge i/o micropigmentació.	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluat	Caldria anul·lar aquest indicador perquè és part del que s'exigeix al decret 90/2008.	No avaluat	No avaluat	No avaluat

51. Serveis jurídics

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	41				

52. Serveis socials

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	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	Implementada	Sí				
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	No implementada	75	El contracte no es va poder iniciar a principi d'any i, en conseqüència, durant els primers mesos no es va poder prestar el servei.	0	S'estan estudiant noves fórmules. El nou programari que facilitarà la Generalitat incorpora un traductor, i resta pendent valorar si aquesta funcionalitat serà suficient per cobrir les necessitats.	Sense data concreta
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	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	No avaluada	No avaluat	Actualment, el Servei d'Educació dinamitza la Taula Local d'Infància.	No avaluat	No avaluat	No avaluat
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	Implementada	Sí				
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	Implementada	90				
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	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	Implementada	100				

53. Sistemes d’informació

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	Implementada	50,41				
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	Implementada	99,17				
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	Implementada	16				
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	No implementada	84,4				
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	Implementada	99,97				
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	Implementada	99,97				
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	Implementada	100				

54. Solidaritat i cooperació

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	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	Implementada	70				
54.3.	Participar com a mínim en 3 campanyes anyals 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	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	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	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	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	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	Implementada	18				
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	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	Implementada	1				
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	Implementada	19				
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	Implementada	8				

55. Suport administratiu dels serveis territorials

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	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	Implementada	14				
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	Implementada	Si				

56. Suport administratiu dels serveis a les persones

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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 avaluada	No avaluat	No s'han fet enquestes estructurades de satisfacció però s'ha valorat la satisfacció dels serveis en el marc de les diferents reunions de seguiment.	No avaluat	No avaluat	No avaluat
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	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	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	No vigent	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	1				

57. Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Compliment	Indicadors	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	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	Implementada	2				
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	Implementada	50				
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	Implementada	8.500				

58. Tresoreria

		Resultats anteriors								Resultats 2025					
												En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	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	Implementada	36				
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	Implementada	16				