


2. ASSUMPTES GENERALS

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Obtenir 8 punts com a mínim de valoració dels serveis usuaris, en relació a la distribució de la documentació registrada d'entrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb l'objectiu de superar en 5 dècimes el grau de satisfacció. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 l'objectiu d'aconseguir una valoració de 8 punts. 	No ha estat possible realitzar l'enquesta ⁽²⁾	No ha estat possible realitzar l'enquesta ⁽⁴⁾	No ha estat possible realitzar l'enquesta ⁽⁵⁾ 
2	<p>Distribuir en menys de 72 hores les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments, amb un nombre màxim de 5 d'incidències anuals.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	No avaluat ⁽¹⁾	37h 16' 423 ⁽⁷⁾	45h21' 333
3	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	0,20%	0,28%	15% ⁽⁶⁾
4	<p>Augmentar un 15% la gestió electrònica de la documentació d'entrada de l'EACat</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 			100%

Complert
 Incomplert
 No avaluat

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

Compromisos no vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*	
		2018	2019
1	Distribuir en menys de 24 hores la documentació registrada d'entrada. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	No avaluat ⁽¹⁾	No avaluat ⁽³⁾

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

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura	0	Coordinació amb el servei de sistemes d'informació	2019
(2)	Càrregues de treball	0	L'enquesta de satisfacció es posarà en marxa el 2019	1r trimestre
(3)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura	0	Coordinació amb el servei de sistemes d'informació	2020
(4)	Càrregues de treball	0	L'enquesta de satisfacció es posarà en marxa el 2020	1r trimestre
(5)	La crisi del COVID15 va impedir posar en marxa aquesta enquesta		L'enquesta de satisfacció es posarà en marxa el 2021	3r trimestre
(6)	Cal revisar aquest indicador		Atès que les xifres entre l'INE i el Padró municipal cada vegada estan més ajustades, caldrà reajustar l'indicador per tal de poder detectar en els propers anys la millora.	
(7)	A l'informe d'avaluació de 2019 figurava un valor de 9h i 28' i 0 incidències. Ara es detecta un error en el càlcul i es corregeix.		Ajustar l'indicador.	