

31. INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

Compromisos vigents a l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 i un 10%.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, en la qual s'incorpora a l'objectiu la xarxa Instagram. 	20 %	Facebook 16% Twitter 14%	Facebook 12% Twitter 15% Instagram 43% Mitjana 3 xarxes: 23%	Facebook 18,8% Twitter 20,25% Instagram 29,6% Mitjana 3 xarxes 23%
2	<p>Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal, i no obtenir més de 10 queixes anuals per aquest concepte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	0	10	13 ⁽³⁾	3
3	<p>Implementar una nova capa de software per fer més accessibles els continguts del web.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple de 26 de novembre de 2019. 				Sí
4	<p>Fer gestions per possibilitar el nomenament del responsable de la unitat d'accessibilitat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple de 26 de novembre de 2019. ▪ Creació de la Unitat Responsable d'Accessibilitat (URA) Ple febrer 2020. ▪ Canvi de nom: Informació digital i accessibilitat web 				Sí

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 a l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2017	2018	2019
3	<p>Posar en marxa un nou portal municipal, tot millorant la navegació en dispositius mòbils, el cercador, la distribució de continguts i el disseny.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió del 26 de novembre de 2019. 	No ⁽¹⁾	Sí	Sí
4	<p>Impulsar la nova xarxa social Snapchat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	No ⁽²⁾		

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

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