

7. Compliment de les línies estratègiques de millora

La incorporació dels 364 compromisos de qualitat a les Cartes de 2020 va ser possible gràcies a un procés de reflexió en què cada Servei va valorar les seves capacitats i possibilitats de millora per l'any 2020.

Cadascun d'aquests compromisos correspon a una de les sis línies estratègiques de millora a les què els serveis donen prioritat i hi dediquen temps i esforços per garantir la millora continuada de les prestacions municipals.

Aquestes línies de millora són les següents:

<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">TEMPS DE PRESTACIÓ</p> <p>Reduir el temps de prestació dels serveis que ofereix l'Ajuntament és la línia que més compromisos incorpora. Això demostra la importància que l'organització atorga a la reducció dels terminis d'atenció i resolució de peticions, tràmits i demandes ciutadanes.</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">QUANTITAT DE SERVEIS</p> <p>Els compromisos inclosos en aquesta línia vetllen per donar compliment a la quantitat de serveis que s'ofereixen al llarg de l'any. Són serveis que deriven de l'activitat ordinària de l'Ajuntament i que es realitzen amb regularitat: expedients, inspeccions, assistències, etc.</p>	<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">QUALITAT DELS SERVEIS</p> <p>Incorpora compromisos orientats a oferir una major qualitat dels serveis prestats atenent, per exemple, els següents propòsits: que siguin cada vegada més efectius i àgils; que el tracte sigui respectuós; que no es produeixin errors significatius; i/o que el temps s'adeqüi als terminis previstos.</p>
<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">ACTIVITATS, PLANS I PROJECTES</p> <p>Aquesta línia incorpora compromisos d'activitats que moltes vegades estan associades a factors conjunturals i a programes temporals. Són actuacions que, no tenen necessàriament caràcter de continuïtat, i que es planifiquen amb criteris programàtics.</p>	<p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">INFORMACIÓ PÚBLICA</p> <p>Els compromisos d'aquesta línia estan dirigits a oferir a la ciutadania una informació sobre els serveis municipals cada vegada més entenedora, actualitzada i accessible. En aquest sentit, es treballa especialment en la millora de l'atenció ciutadana i la transparència.</p>	<p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">VALORACIÓ DELS USUÀRIS</p> <p>Aquests compromisos volen impulsar la implementació d'enquestes de satisfacció i bústies d'opinió per facilitar l'expressió de les valoracions de les persones usuàries. Sens dubte, conèixer aquestes percepcions ajuda a dissenyar serveis més ajustats a les necessitats ciutadanes.</p>

Aquestes línies configuren l'estratègia de millora continuada dels serveis municipals. Aconseguir progressivament l'equilibri entre elles permetrà, a curt i mig termini, oferir a la ciutadania uns serveis cada vegada més òptims i satisfactoris.

Resultats per línies

a) Nombre de compromisos

Les línies amb **major nombre de compromisos** han estat les següents:

L1. Temps de prestació	97 (27%)
L2. Quantitat de serveis	66 (18%)

El nombre de compromisos de la resta de línies són:

L5. Informació pública	56 (15%)
L4. Activitats, plans i projectes	55 (15%)
L6. Valoració de persones usuàries	48 (13%)
L3. Qualitat dels serveis	42 (12%)

b) Nivell de compliment

Respecte l'any anterior, **han millorat** el nivell de compliment dues línies relacionades amb la gestió interna de l'Ajuntament:

L1. Temps de prestació	7%
L5. Informació pública	2%

És a dir, malgrat les dificultats de la pandèmia, el temps de prestació dels serveis ha millorat un 7% i la informació pública un 2%.

En canvi, les línies que **han disminuït** el grau de compliment estan relacionades bàsicament amb prestacions que s'ofereixen de manera directa a la ciutadania i que s'han vist afectades per la COVID-19. Inclouen activitats i serveis que s'han suspès durant el confinament o que no s'han prestat en condicions de normalitat.

L4. Activitats, plans i projectes	25%
L2. Quantitat de serveis	22%
L6. Valoració de persones usuàries	15%
L3. Qualitat dels serveis	13%

Un exemple: a la línia 6 sobre la valoració de les persones usuàries, el descens del 15% es justifica perquè en 2020 es van suspendre determinades enquestes de satisfacció inicialment previstes.

A continuació es mostren els resultats obtinguts a cada línia.

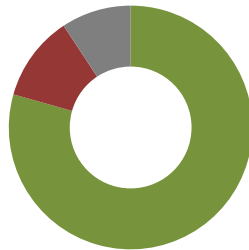
Aquesta informació està complerta i disponible als annexos:

- *2. Taula de compliment de compromisos per línies de millora estratègiques*
- *3. Taula de variació anual: 2018-2019-2020*

L1. Temps de prestació

Cartes amb compromisos L1: **39 (67%)**

Compromisos de la L1: **97 (27%)**

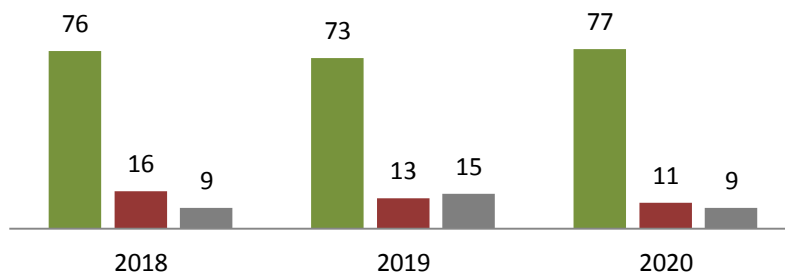


Compromisos complets	77	79%
Compromisos incomplets	11	11%
Compromisos no avaluats	9	9%

Impacte de la COVID-19

Compromisos			
Incomplets:	11	dels quals 6 han estat motivats per la COVID-19 (55%)	(30%)
No avaluats:	9	dels quals 0 ha estat motivat per la COVID-19 (0%)	

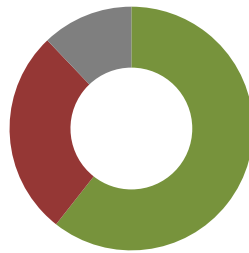
Variació anual



L2. Quantitat de serveis

Cartes amb compromisos L2: **30 (53%)**

Compromisos de la L2: **66 (18%)**

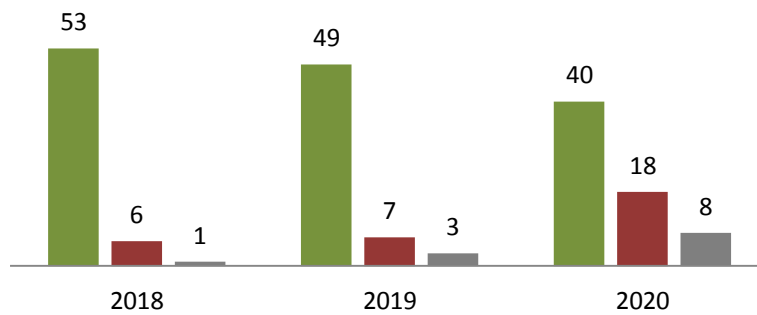


Compromisos complets	40	61%
Compromisos incomplets	18	27%
Compromisos no avaluats	8	12%

Impacte de la COVID-19

Compromisos			
Incomplets:	18	dels quals 14 han estat motivats per la COVID-19 (78%)	(62%)
No avaluats:	8	dels quals 2 ha estat motivat per la COVID-19 (25%)	

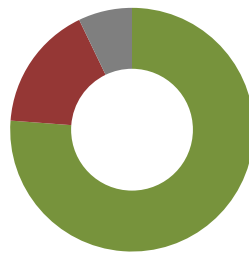
Variació anual



L3. Qualitat dels serveis

Cartes amb compromisos L3: **21 (36%)**

Compromisos de la L3: **42 (12%)**

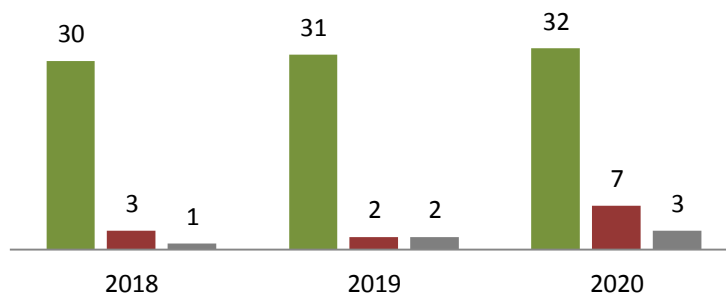


Compromisos complets	32	76%
Compromisos incomplets	7	17%
Compromisos no avaluats	3	7%

Impacte de la COVID-19

Compromisos			
Incomplets:	7	dels quals 6 han estat motivats per la COVID-19 (86%)	(60%)
No avaluats:	3	dels quals 0 ha estat motivat per la COVID-19 (0%)	

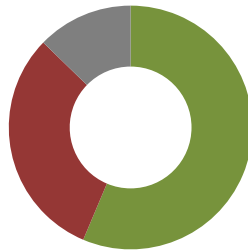
Variació anual



L4. Activitats, plans i projectes

Cartes amb compromisos L4: **23 (40%)**

Compromisos de la L4: **55 (15%)**

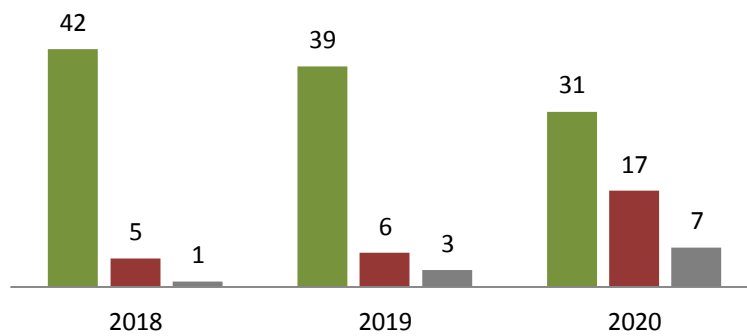


Compromisos complets	31	56%
Compromisos incomplets	17	31%
Compromisos no avaluats	7	13%

Impacte de la COVID-19

Compromisos			
Incomplets:	17	dels quals 13 han estat motivats per la COVID-19 (76%)	(54%)
No avaluats:	7	dels quals 0 ha estat motivat per la COVID-19 (0%)	

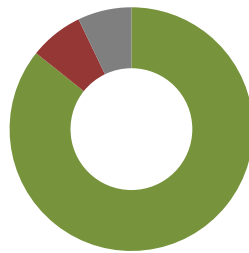
Variació anual



L5. Informació pública

Cartes amb compromisos L5: **30 (52%)**

Compromisos de la L5: **56 (15%)**

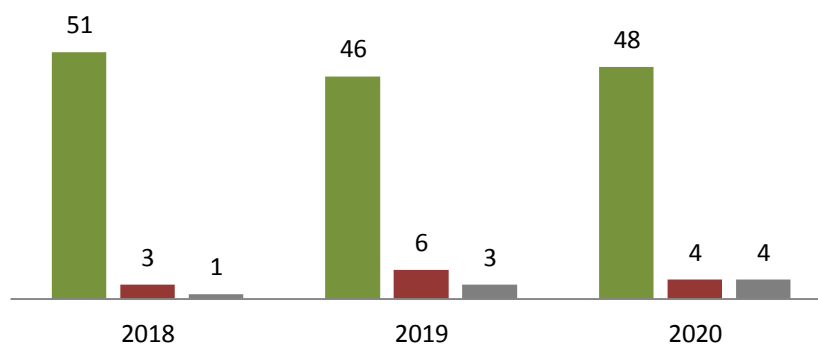


Compromisos complets	48	86%
Compromisos incomplets	4	7%
Compromisos no avaluats	4	7%

Impacte de la COVID-19

Compromisos			
Incomplets:	4	dels quals 4 han estat motivats per la COVID-19 (100%)	(63%)
No avaluats:	4	dels quals 1 ha estat motivat per la COVID-19 (25%)	

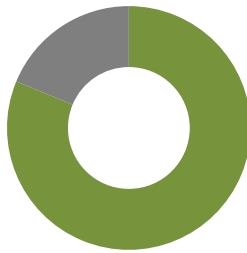
Variació anual



L6. Valoració de les persones usuàries

Cartes amb compromisos L6: **29 (50%)**

Compromisos de la L6: **48 (13%)**

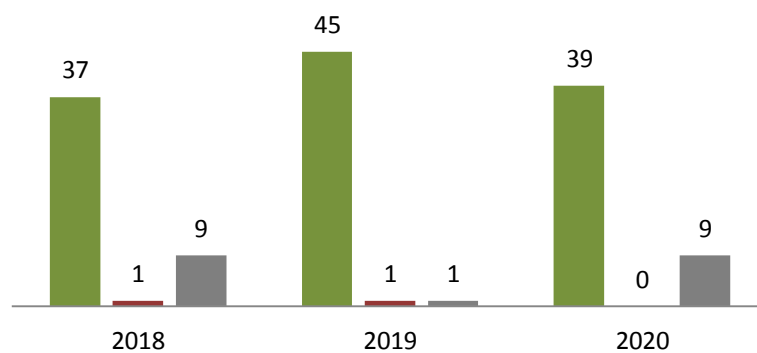


Compromisos complets	39	81%
Compromisos incomplets	0	0%
Compromisos no avaluats	9	19%

Impacte de la COVID-19

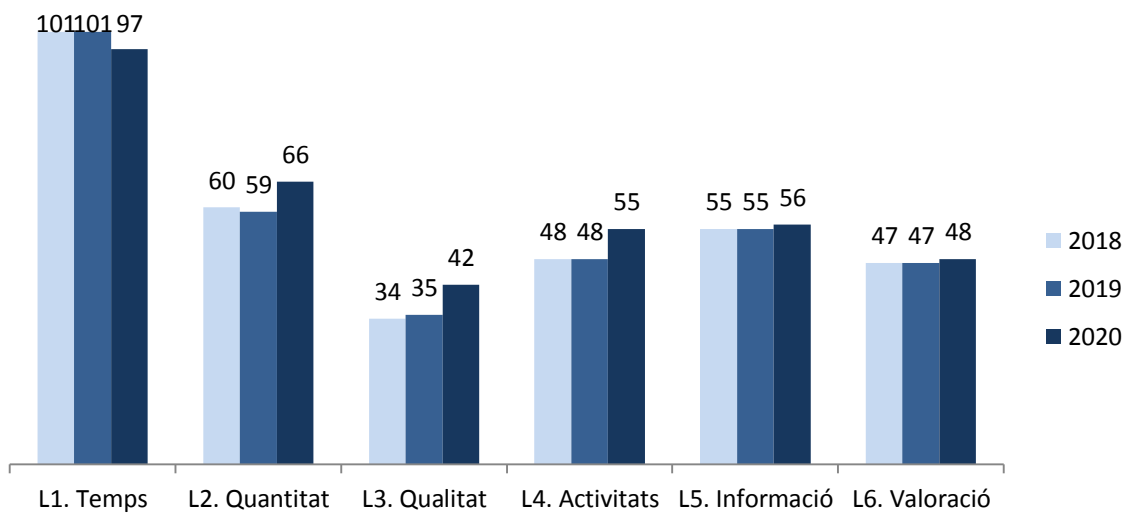
Compromisos			
Incomplets:	0	dels quals 0 ha estat motivat per la COVID-19 (0%)	(89%)
No avaluats:	9	dels quals 8 ha estat motivat per la COVID-19 (89%)	

Variació anual



Per últim, les següents gràfiques mostren algunes dades comparatives de l'evolució de les línies de millora durant els anys de vigència de les Cartes de Serveis. La informació completa està disponible a l'Annex núm. 3. *Compliment de compromisos per línies de millora.*

Compromisos per línia



Compromisos complerts

