



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Rendició de comptes de les Cartes de Serveis 2020

Grau de compliment dels compromisos de qualitat

Servei de Planificació i Organització – Gerència
Data: 10 de maig de 2021

RESUM

L'any 2020 el Catàleg es composava de **58 Cartes de Serveis**
i **364 compromisos**, 19 més que en 2019.

Grau de compliment:

73% dels compromisos complerts ▪ **16%** incomplerts ▪ **11%** no avaluats

Respecte l'any 2019:

- Els complerts han disminuït un 9%
- Els incomplerts han augmentat un 6%
- Els no avaluats han augmentat un 3%

La **COVID-19** ha estat el principal motiu
del 80% dels compromisos incomplerts
i del 20% dels no avaluats.

La pandèmia ha condicionat en la mesura que:

1. Alguns serveis i activitats previstes es van suspendre durant el confinament.
2. Els equips gestors van compatibilitzar la gestió de les Cartes amb la implantació de les 106 mesures del Pacte Local anti-Covid. Al març de 2021, el 55% de les mesures estaven en marxa i el 45% havien finalitzat.

Altres motius dels incompliments:

- a) falta de personal, incapacitats temporals dels membres dels equips, jubilacions i mobilitat de la plantilla; b) càrregues de treball en moments puntuals; c) dificultats a l'hora de desenvolupar la feina i d) altres motius aliens als serveis.

Altres motius que han impedit avaluar alguns compromisos:

a) dificultats amb els instruments de mesura; b) supressió per canvis en la programació de treball; c) incorreccions en la formulació de compromisos i d) càrregues de treball.

Cadascun dels 364 compromisos de qualitat de les Cartes responen a una de les **6 línies estratègiques de millora de la gestió municipal**:

- Línia 1. **Temps** de prestació
- Línia 2. **Quantitat** de serveis
- Línia 3. **Qualitat** dels serveis
- Línia 4. **Activitats**, plans i projectes
- Línia 5. **Informació** pública
- Línia 6. **Valoració** de les persones usuàries

En 2020 la **línia amb major nombre de compromisos** ha estat la Línia 1. Temps de prestació (27%), la qual cosa mostra l'especial importància que s'atorga al compliment dels terminis dels procediments administratius i en l'atenció ciutadana.

La **línia amb menor nombre de compromisos** ha estat la Línia 3. Qualitat dels serveis (12%), tot i que és el conjunt de les sis línies les que incideixen directament en la qualitat.

La **línia amb major nivell de compliment** ha estat la Línia 5. Informació pública (86%), la qual cosa indica l'esforç realitzat en 2020 per oferir informació a la ciutadania.

La **línia amb menor nivell de compliment** ha estat la Línia 4. Activitats, plans i projectes (56%) degut a la suspensió de determinades actuacions durant el confinament.

Les Cartes configuren el **sistema de gestió per compromisos** de l'Ajuntament i orienta l'organització cap a la satisfacció ciutadana i el benestar general.

La rendició de comptes de les Cartes ha rebut els següents **reconeixements públics**:

- Premi Extraordinari pel Retiment de Comptes Sostingut, atorgat al mes de juny de 2020 pel grup de recerca Comunicació Sonora, Estratègia i Transparència (ComSET) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).
- 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.