

Annex. 2. **Compromisos complerts, parcialment complerts i incomplerts**

COMPROMISOS COMPLETS

Cartes 1a fase. Període: abril - desembre 2017

Cartes	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència
1. Arxiu Administratiu	1	Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern en un temps mig de 20 minuts.	1	Temps mig d'atenció de les consultes i préstecs d'ús intern	≤ 20 minuts	2 minuts i 49 segons de temps mig	17 minuts
	2	Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern en un temps mig de 20 minuts.	2	Temps mig d'atenció de les consultes presencials d'ús extern.	Temps mig ≤ 20 minuts	2 minuts i 28 segons de temps mig	17 minuts
	3	Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern en un temps mig de 72 hores.	3	Temps mig d'atenció de les consultes en línia d'usuaris/àries interns i externs	Temps mig ≤ 72h	6 hores i 38 minuts de temps mig	66 h
	4	Atendre les demandes de reproducció documental a l'Arxiu en un temps màxim de 20 minuts.	4	% de demandes de reproducció ateses en el termini previst	100%	100%	0%
	5	Atendre i donar resposta a les reclamacions i queixes rebudes a l'Arxiu en un temps màxim de 5 dies	5	% de respostes als usuaris/àries, respecte de les queixes i reclamacions que arribin a l'Arxiu, ateses en el termini previst	100%	100%	0%
	6	Oferir als usuaris/àries interns/es i externs/es un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	6	Puntuació global mitja obtinguda a l'enquesta de satisfacció	≥ 6	9%	+ 3,32 punts
	7	Atendre de manera personalitzada, oferint informació i orientació especialitzada als investigadors/es, en la consulta del fons documental, per a l'elaboració dels seus treballs de recerca i investigació, de manera que la puntuació mitja obtinguda respecte de l'atenció que dispensa el personal de l'Arxiu, sigui de 6 punts o superior	7	Puntuació mitja obtinguda respecte del grau de satisfacció de l'usuari/ària sobre l'atenció personalitzada rebuda	≥ 6	10	+ 4 punts
2. Biblioteques	8	Oferir un mínim de 1.700 hores de servei/any a les quatre biblioteques	8	Nombre d'hores 'obertura	≥ 1.700	7.309	5.609
			9	Nombre de biblioteques obertes	4	4	0
	9	Mantenir oberta al públic les 4 biblioteques de manera regular a excepció dels períodes de vacances	10	Nombre de biblioteques obertes en període regular, de dilluns a dissabtes	4	4	0
			11	Nombre de biblioteques obertes en període de vacances d'estiu i nadal, de dilluns a divendres	3	3	0
	10	Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic en un mínim d'un 3% a tota la xarxa	12	Índex de renovació de fons	≥3%	4%	1%
	11	Mantenir una col·lecció actualitzada de premsa i revistes d'un mínim de 15 títols per biblioteca	13	Nombre de subscripcions actualitzades per biblioteca	≥ 15	161 a Central 146 a Fondo 144 a Can Peixauet 119 a Singuerlín	+128 de mitja
	12	Programar anualment un mínim de dos clubs de lectura a cada biblioteca	14	Nombre de clubs de lectura anuals per biblioteca	≥ 2	2 mínim per biblioteca. En el cas de la Central en són 5.	0
	13	Realitzar una activitat infantil setmanal a cadascuna de les quatre biblioteques	15	Nombre d'activitats infantils a la setmana	≥ 4	8,6 per setmana	4,6
	14	Oferir un mínim de 60 visites/any al conjunt de la xarxa	16	Nombre de visites escolars realitzades a l'any a la xarxa	≥ 60	166	106
	15	ar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a l	17	de formació en noves tecnologies realitzades a l'any al c	≥ 300	490	196

Cartes	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència
							✓
	16	Oferir informació actualitzada setmanalment al web i xarxes socials de les activitats organitzades i les novetats del fons documental	18	Nombre d'entrades web/xarxes socials	≥ 1/setmana	2/3 cops per setmana mínim. És un indicador difícil de calcular ja que es fa parcialment en presència a Internet i a través d'exposicions a l'interior de l'equipament.	1/2
	17	Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i cartellera mensualment	19	Nombre d'enviaments anuals del programa d'activitats mitjançant correu electrònic i cartellera	≥ 12	60	48
4. Centres cívics i casals	18	Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans en un màxim de 7 dies	20	% de demanda d'espais resoltes en 7 dies	100%	100%	0
			21	Presencials, telefòniques i/o per correu electrònic, en un termini màxim de 48h: % d'atencions presencials, telefòniques i/o per correu electrònic en un temps màxim de 48h	100%	100%	0
	19	Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals en les següents condicions	22	Concertar entrevistes amb grups i/o representants, en un termini màxim de 7 dies.: % d'entrevistes concertades amb grups i/o representants en un temps màxim de 7 dies	100%	100%	0
			23	Obtenir un grau de satisfacció ≥ 3(en una escala d'1 a 4) a través d'una enquesta de satisfacció sobre l'atenció rebuda: Grau de satisfacció sobre l'atenció rebuda en demanda d'assessorament i orientació d'entitats (escala de l'1 al 4)	≥ 3	3.3	0,3
	20	Donar resposta a qualsevol demanda d'informació de la ciutadania en un termini màxim de 48h	24	% de demandes d'informació general per part dels/les ciutadans/anes en un termini màxim de 48h	100%	100%	0
	21	El Departament de Centres Cívics garanteix la realització de tres tallers i activitats en els Casals en les següents condicions:	25	Nombre de tallers i activitats anuals organitzades pel Departament de Centres Cívics i Casals	≥ 3	30	27
			26	Grau de satisfacció sobre tallers i activitats organitzats pel Departament (escala de l'1 al 4)	≥ 3	3.9	+ 0.9
	22	Oferir com a mínim cinc exposicions temporals d'art	27	Nombre d'exposicions	≥ 5 exposicions	7	2
5. Centre d'art contemporani Can Sisteré	23	Resolució de peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies des de la recepció de la petició	28	Temps mig de resolució (nombre dies)	≤10 dies	5	-5
	24	Atendre les sol·licituds de la sala d'actes o la sala de reunió en un termini màxim de 10 dies des de la recepció de la sol·licitud	29	Temps mig de resolució (nombre de dies)	≤10 dies	7	-3
	25	Respondre la vostra petició d'accés al Centre d'Empreses, previ lliurament del vostre pla d'empresa.	30	Nombre de dies de resposta	≤10 dies	2,42	-7,58
6. Centre d'empreses	26	Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, correu electrònic, pàgina web) i les consultes de recerca més especialitzades	31	Nombre de dies de resposta	Consultes ≤ 5 dies Consultes de recerca ≤ 20 dies	1,5	-3,5
	27	Fer un seguiment del vostre projecte empresarial	32	Nombre de seguiments/projecte	≥1	2,67	1,67
	28	Donar un servei com a Centre d'Empreses de qualitat	33	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana ≥ 7'5	8,65	1,15

Cartes	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	
7. Centre de formació ocupacional La Ginesta	29	Oferir formació de qualitat regulada pels certificats de professionalitat per facilitar la inserció en el mercat laboral.	34	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana ≥ 7'5	9,02	1,52	✓
	30	Garantir un personal docent i tècnic amb àmplia experiència professional per a la impartició de la formació i per a l'acompanyament a les pràctiques en empreses.	35	Grau de satisfacció de les persones usuàries sobre la docència rebuda	Mitjana ≥ 7'5	9,58	2,08	✓
8. Centre de formació i treball	31	Oferir una formació de qualitat, impartida per un equip humà amb una llarga experiència professional.	36	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana ≥ 7'5	8,62	1.12	✓
9. Cooperació i solidaritat	32	Realització d'una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització amb un mínim del 70 % de l'aplicació pressupostària destinada a cooperació indirecta.	37	Nombre de convocatòries	≤ 1 convocatòria pública anual	1	0	✓
			38	% d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació indirecta.	Destinació mínima del 70 % de l'aplicació pressupostària per a cooperació	70%	0	✓
	33	Participació a 3 campanyes de solidaritat i ajut humanitari, coordinades a nivell general, i les propostes d'entitats locals en difusió, activitats i suport de recursos amb un mínim d'un 10 % de l'aplicació pressupostària destinada a cooperació indirecta.	39	Nombre de campanyes de solidaritat o emergència humanitària	≤ 3 campanyes anuals	4	1	✓
			40	% d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació directa.	Destinació mínima del 10 % de l'aplicació pressupostària per a Cooperació	10%	0	✓
	34	Manteniment de l'espai web i de les xarxes socials de l'Ajuntament en matèria de Cooperació i Solidaritat.	41	Nombre de notes informatives al web i a les xarxes.	≥ 4 notes informatives setmanals a les xarxes.	4	0	✓
	35	Donar resposta de viabilitat a la sol·licitud d'una entitat, grup, col·lectiu o persona interessada en relació amb l'organització i gestió d'esdeveniments, en el termini màxim de 10 dies laborables.	42	% de respostes de viabilitat de gestió d'esdeveniments dins el termini fixat.	≤ 10 dies laborals	4	-6	✓
	36	Assegurar l'atenció per al correcte funcionament de les propostes del programa de Cooperació i Solidaritat amb el mínim de queixes.	43	Nombre de queixes rebudes en relació amb el programa de Cooperació i Solidaritat.	≤5 queixes	0	5	✓
10. Compres	37	Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores.	44	Temps mig d'atenció de les comandes de material d'oficina	Temps mig ≤ 72 h	33 hores i 47 minuts de temps mig	-68	✓
	38	Atendre les comandes de mobiliari d'oficina, de subministrament de vestuari, de material multifunció i de material higiènic, en un termini mig de 10 dies	45	Temps mig d'atenció de les diferents comandes	Temps mig ≤ 10 dies	1 dia, 4 hores i 38 minuts de temps mig	-9	✓
	39	Traslladar les comunicacions dels sinistres a les diferents companyies asseguradores, en un temps màxim de 72 hores, des del moment en què el servei en té coneixement.	46	% de trasllats de sinistres a les companyies asseguradores en el termini previst	100%	100%	0	✓
	40	Atendre les comandes de targetes de carburant en un temps màxim de 48 hores.	47	% de comandes de targetes de carburant ateses en el termini previst	100%	100%	0	✓
	41	Oferir als usuaris/àries interns i externs un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	48	Puntuació global mitja obtinguda a l'enquesta de satisfacció.	≥ 6	9,06	+ 3,06 punts	✓
11. Educació	42	Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.	49	Realització de la campanya SI/NO	1	1	0	✓
	43	Atendre a les famílies amb cita prèvia en un màxim de 3 dies	50	% de nombre de famílies ateses en el termini establert	1	1	0	✓

Cartes	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	
	44	Donar suport als projectes educatius dels centres amb activitats centrades en el coneixement de l'entorn i valors.	51	% d'activitats sobre el coneixement entorn i valors sobre el total d'activitats	≥80%	90%	10	✓
	45	Donar resposta a la sol·licitud de cessió d'ús social de centres en un màxim de 10 dies.	52	% de sol·licituds recollides en el termini establert	≥75%	90%	15	✓
	46	Donar a conèixer a les famílies la inversió municipal en l'àmbit d'educació	53	Nombre d'accions informatives	≥3 accions	3	0	✓
	47	Derivació en un màxim de 48 hores les notificacions de les incidències relacionades amb manteniment, neteja i control de plagues als serveis corresponents.	54	% de derivacions realitzades en el termini establert	≥80%	90%	10	✓
	48	Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal.	55	% de queixes rebudes en relació amb la manca d'actualització de la informació a la web	≤ 6	0	6	✓
12. Escola de Música Can Roig i Torres	49	Atendre adequadament i de manera personalitzada els/les usuaris/àries	56	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb l'atenció rebuda	≥7	8	1	✓
	50	Oferir un nivell formatiu satisfactori	57	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la formació rebuda	≥6,5	9	2,5	✓
	51	Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats dels/les usuaris/àries	58	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb l'organització de l'Escola	≥7	8	1	✓
	52	Mantenir en bon estat les instal·lacions del centre per a un desenvolupament adequat de les activitats	59	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb les instal·lacions	≥6,5	8	1,5	✓
	53	Oferir activitats d'Escola òptimament valorades	60	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb les activitats de l'Escola	≥7	8	1	✓
	54	Aconseguir una valoració satisfactòria sobre els serveis generals que ofereix l'Escola per part dels/les usuaris/àries	61	Valoració dels serveis generals que ofereix l'Escola per part dels/les usuaris/àries	≥6,5	8	1,5	✓
			62	Nombre de queixes presentades per escrit per informació inadequada o incompleta	≤10/any	0	-10	✓
	55	Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials	63	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la qualitat de la informació Observacions : Es considera qualitativament normal respondre amb un 5 o més	Que el 80% la consideri qualitativament normal	94,44%	14,44%	✓
			64	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la quantitat de la informació Observacions : Es considera qualitativament normal respondre amb un 5 o més	Que el 80% la consideri suficient	87,50%	17,50%	✓
13. Escola de Restauració	56	Garantir la qualitat dels cursos de formació ocupacional (FOAP) per facilitar la inserció en el mercat laboral .	65	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	8,85	1,35	✓
	57	Adaptar els cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina" a les necessitats dels usuaris/àries.	66	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	8,67	1,17	✓
14. Foment empresarial	58	Atendre-us amb una visita personalitzada d'informació i orientació empresarial.	67	Grau de satisfacció de les persones de la primera visita d'atenció	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	9,59	+2.09	✓
	59	Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, correu electrònic, pàgina web)	68	Nombre de dies de resposta	≤ 5 dies de les consultes generals ≥ 20 dies en les consultes de recerca més especialitzada	1,5	3.5	✓
	60	Lliurar-vos un certificat de viabilitat i/o el pla de negoci definitiu des de la finalització del vostre pla d'empresa	69	Termini de lliurament	≤ 15 dies	3,66	11,34	✓

Cartes	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	
	61	Elaborar els plans d'empresa.	70	Grau de satisfacció de les persones amb el procés d'elaboració de pla d'empresa	Mitjana de satisfacció ≥ de 8	9,76	1,76	✓
	62	Atendre les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació	71	% de sol·licituds ateses sobre el total de sol·licituds d'assessorament	100%	100%	0	✓
	63	Publicar notícies de temàtica empresarial als mitjans de comunicació corporatius.	72	Nombre de publicacions	≥ 40	219	179	✓
	64	Atendre les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE.	73	% de sol·licituds ateses sobre el total rebudes	100%	100%	0	✓
15. Gabinet d'Alcaldia	65	Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldesa, així com la bona gestió posterior de les reunions i actes als quals hagi d'assistir	74	Nombre d'incidències atribuïbles al Gabinet de l'Alcaldia	≤ 12	0	12	✓ ✓
	66	Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcaldesa al web municipal	75	Nombre d'incidències atribuïbles al Gabinet de l'Alcaldia	≤ 12	0	12	
	67	Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica amb un tracte amable i cordial.	76	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes	≥95 %	100%	5%	✓
	68	Donar resposta a les peticions rebudes al Gabinet de l'Alcaldia.	77	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes.	≥ 85 %	100%	15%	✓
	69	Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals	78	Nombre de queixes rebudes dels participants o requeriments de la direcció.	≤ 12	0	12	✓
	70	Donar resposta a la petició de dates de casament.	79	% de respostes favorables a la demanda de data concreta.	≥ 75 %	90%	15%	✓
			80	% de respostes amb data alternativa favorable.	≥ 90 %	95%	5%	✓
	71	Respondre a les preguntes i precis realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal	81	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes.	≥ 80 %	100%	20%	✓
16. Gabinet de Planificació i Organització	72	Col·laborar i donar suport a tots els projectes de caràcter innovador per encàrrec de l'equip directiu.	82	Grau de compliment dels encàrrecs rebuts per col·laborar en projectes de caràcter transversal i innovadors.	100%	100%	0	✓
	73	Convocar i organitzar les sessions de treball dels grups transversals on participa, tot facilitant la documentació de suport necessària i el seguiment dels acords presos	83	Nombre de sessions de treball de grups transversals que convoca i organitza	≥6	105	99	✓
	74	Contribuir al compliment de directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM – Àrea interna	84	Grau de compliment	100%	100%	0	✓
	75	Introduir amb regularitat nous continguts a la Intranet i mantenir actualitzats els existents.	85	Mitja setmanal de nous continguts i/o actualització dels existents a la Intranet municipal	15	16	1	✓
17. Gestió patrimonial	76	Atendre les consultes presencials de la ciutadania en un temps mig de 20 minuts.	86	Temps mig d'atenció de les consultes presencials dels ciutadans/anes	Temps mig ≤ a 20 minuts	4 minuts i 57 segons	≤ 15 minuts	✓
	77	Iniciar els tràmits per resoldre les incidències dels arrendataris relatives a reparacions, intervencions i desperfectes, en habitatges i locals municipals, en el termini màxim d'una setmana	87	% d'incidències ateses en termini previst	100%	100%	0	✓
	78	Resoldre les consultes d'altres departaments, que registren altes i modificacions de béns a l'aplicació informàtica de gestió Patrimonial, en un termini màxim de 72 hores.	88	% de consultes ateses en termini previst	100%	100%	0	✓
	79	Oferir als usuaris/àries interns i externs un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	89	Puntuació global mitja obtinguda a l'enquesta de satisfacció	≥ 6	8,4	2,4	✓

Cartes	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	
18. Grameimpuls	80	Oferir qualitat en tots els serveis	90	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	8,81	1,31	✓
	81	Respondre les reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies.	91	Nombre de dies de resposta de les reclamacions i els suggeriments	≤ 20 dies	17	3	✓
	82	Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast	92	Nombre de notícies publicades a la web i a les xarxes socials	≥ 40 l'any	158	118	✓
	83	Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast.	93	Nombre de persones receptores dels butlletins informatius	≥ 9.000 persones	10.235	1.235	✓
19. Informació digital, redacció i documentació	84	Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter i Facebook).	94	% d'increment d'usuaris/àries	Entre un 5 i un 10%	19,75%	9,75%	✓
	85	Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal	95	Nombre de queixes relatives a informació no actualitzada	≤10	0	10	✓
20. Informació i orientació laboral	86	Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia.	96	Temps de resposta (nombre de dies)	< 1 dia	Menys d'1 dia	0	✓
	87	Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini de deu dies laborals.	97	Nombre de dies des de la petició fins a l'inici	≤ 10 dies laborals	4	-6	✓
	88	Donar d'alta a l'Agència de col·locació a les persones que s'inscriuen a la nostra base de dades.	98	% de persones inscrites sobre el total de persones donades d'alta	100% persones	100%	0	✓
	89	Dissenyar per a totes les persones usuàries un itinerari adaptat a les seves necessitats.	99	Grau de satisfacció de les persones usuàries	≥ 7'5 sobre 10	9,63	2,13	✓
21. Intermediació laboral	90	Oferir un servei de qualitat a empreses i persones usuàries.	100	Satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	9,32	1,82	✓
	91	Satisfer les demandes de les empreses donant resposta a les seves necessitats.	101	Nombre d'hores de resposta	Termini ≤ 24 hores	Menys de 24 hores	0	✓
	92	Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a les empreses	102	Nombre de dies de resposta	Termini ≤ 20 dies.	Inferior a 20 dies	0	✓
	93	Gestionar la formació dels/les treballadors/es de l'empresa mitjançant la Fundació Tripartida	103	Nombre de dies de resposta	Termini ≤ 20 dies.	Inferior a 20 dies	0	✓
22. Mercats	94	Atendre les reparacions de petit manteniment en un temps inferior a 24h des del moment de la detecció de la deficiència	104	Percentatge de reparacions de petit manteniment ateses en menys de 24h.	95%	95%	0%	✓
	95	Comunicar als responsables del manteniment dels mercats, les avaries detectades a les instal·lacions com a màxim en 4h.	105	Percentatge de comunicació d'avaries als responsables de les instal·lacions dels mercats, com a màxim en 4h.	95%	95%	0%	✓
	96	Tramitar els expedients administratius relacionats amb la concessió de parades als mercats en un temps mig de 4 mesos, des del lliurament de la documentació requerida.	106	Temps mig de tramitació d'expedients administratius relacionats amb la concessió de les parades de mercat, des del lliurament de la documentació requerida.	4 mesos	4 mesos	Cap	✓
	97	Gestionar els requeriments oportuns per donar compliment a les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24h	107	Temps mig de tramitació de requeriments per al compliment de les ordenances i reglaments.	24h	24 h.	Cap	✓
	98	Realitzar reunions anuals de coordinació i seguiment amb les Junes de concessionaris/àries.	108	Nombre de reunions anuals amb les Junes de concessionaris/àries.	4	8	4	✓
	99	Netejar cada 24h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenge i festius	109	Percentatge de dies laborable en què la neteja ha estat diària als mercats municipals.	95%	99%	4%	✓

Cartes	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	
23. Museu Torre Balldovina	100	Oferir, com a mínim i dins del programa anual d'activitats, una exposició temporal sobre temàtica relacionada amb el passat i el present de la ciutat.	110	Nombre d'exposicions	≥1 exposició temporal	3 exposicions	2	✓
			111	Grau de satisfacció	≥ 7 sobre 10.	9,3	2,3	✓
	101	Realitzar un mínim de 200 activitats educatives a l'any	112	Nombre d'activitats.	≥200 activitats	270 activitats	70	✓
			113	Grau de satisfacció	≥ 7 sobre 10	8,98	1,98	✓
	102	Respondre les peticions de préstec temporal de peces en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies	114	% de respostes de peticions de préstec en el termini establert.	90%	100%	10%	✓
			115	% de resolucions de peticions de préstec en el termini establert	90%	100%	10%	✓
	103	Atendre les consultes sobre el fons, orientació en la recerca o informació històrica, en un termini màxim de 15 dies.	116	% de consultes ateses en el termini establert	90%	97%	7%	✓
								✓
	104	Freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal)	117	% grau del compliment	95%	99%	4	✓
								✓
24. Neteja i recollida de residus	105	Freqüència de recollida de selectives a la via pública, com a mínim 3 dies/setmana	118	% grau del compliment	95%	100%	5	✓
	106	Temps mig d'espera per a la recollida domiciliària de voluminosos, des de la data de sol·licitud del servei: 3 dies.	119	Temps mig d'espera per a la recollida domiciliària de voluminosos, des de la data de sol·licitud del servei	3 dies	2 dies	-1	✓
	107	Temps mig de recollida de mobles i voluminosos per abandonament a la via pública, des de la data en què són detectats per la inspecció municipal: 2 dies	120	Temps mig de recollida de voluminosos per abandonament a la via pública, des de la data en què són detectats per la inspecció municipals	2 dies	1 dia	-1	✓
	108	Quantitat mitja de mobles i voluminosos recollits diàriament (de dilluns a divendres): 4.000 kg	121	Kg de mobles i voluminosos recollits diàriament (de dilluns a divendres)	4.000 kg.	7.240 kg	+3.240 kg	✓
	109	Freqüència mínima diària de la recollida comercial de paper-cartró i orgànica en vies comercials principals (excepte festius).	122	% grau del compliment	95%	100%	5%	✓
	110	Valoració mitja de 5,5 punts en les inspeccions que organitza el Servei sobre la qualitat de la neteja viària.	123	Puntuació mitja obtinguda en les inspeccions que organitza el Servei sobre la qualitat de neteja viària.	≥5,5 punts sobre 10	6,04*	0,9	✓
	111	Freqüència mínima diària de buidatge de les papereres a les zones de gran afluència de públic	124	% del grau de compliment	90%	100%	10%	✓
	112	Freqüència mitja de retirada de vessaments als voltants dels contenidors: 2 dies.	125	% del grau de compliment	90%	100%	10%	✓
	113	Freqüència mitja mensual del servei de neteja de contenidors	126	% del grau de compliment	90%	93%	3%	✓
	114	Freqüència mitja de neteja de solars municipals: 1 cop/any.	127	% del grau de compliment	90%	100%	10%	✓
25. Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (OIAC)	115	Millorar la valoració global del servei donada per l'usuari/ària	128	Grau de satisfacció segons l'enquesta de satisfacció. (l'enquesta de satisfacció es va iniciar el 13 de desembre de 2017 i no hi ha valoracions d'anys anteriors. Es fa constar el resultat obtingut i es considera òptim).	Superar 5 dècimes la valoració de l'any anterior	8,9	8,9	✓
								✓
	116	Respondre o derivar al departament responsable les peticions fetes per Internet a l'apartat Tràmits en línia de l'Ajuntament, abans de 24 hores laborables.	129	Temps de resposta o derivació	≤20h	17h50'	2h10'	✓

Cartes	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència
	117	Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l' OIAC, abans de 24 hores laborables	130	Temps de resposta o derivació	≤20h	15h05'	4h55' ✓
	118	Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25'	131	Temps mig d'espera d'atenció	≤25'	22.83'	2.17' ✓
	119	Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5'	132	Temps mig d'espera d'atenció a través de la cita prèvia	≤5'	1.96'	3.04' ✓
26. Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)	120	Atendre totes les demandes amb cita prèvia a l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.	133	Temps d' espera per a la primera entrevista a l'OMIC	≤ 14 dies.	12,91 dies.	1,09 ✓
	121	Obrir expedient de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini de 20 dies i tancament d'expedient en un màxim de 6 mesos.	134	Temps per a l'obertura d'expedient	Obertura expedient ≤ 20 dies	17,77 dies.	2,23 ✓
			135	Temps per al tancament d'expedient.	Tancament expedient ≤ 6 mesos	50 dies.	130 ✓
	122	Oferir activitats d'educació responsable i amb criteris de sostenibilitat a la totalitat dels centres educatius de secundària. Aconseguir que els centres treballin temes de consum responsable.	136	% de centres de secundària participants	≥ 50% dels centres	75% dels centres	25% ✓
	123	Donar resposta a les consultes formalitzades per correu electrònic de manera àgil i eficaç, en un temps màxim de 6 dies laborables	137	% de respostes en el termini establert	≥80%	87%	7% ✓
	124	Divulgació de notícies d'interès general en el Full Informatiu i altres mitjans de comunicació local.	138	Nombre de publicacions	≥ 6 notícies sobre consum	11 notícies publicades	5 ✓
	27. Parcs i jardins	Incrementar la qualitat de neteja en zones pavimentades de les zones verdes (a novembre 2016: 26% de neteja setmanal)..	139	% increment de zones amb freqüència de neteja setmanal.	≤ 2%	2%	0 ✓
			140	% demandes d'actuació i/o queixes d'arbrat viari respecte del total de peticions i/o queixes	≤ 30%	30%	0 ✓
28. Planificació estratègica, govern obert i participació	127	Vetllar pel manteniment de la informació pública al web, actualitzada, clara i accessible, derivant les queixes al Servei corresponent	141	Nombre de queixes rebudes en relació amb la informació del web municipal	≤10	2	-8 ✓
			142	% de queixes derivades als serveis corresponents	100%	100%	0 ✓
	128	Millorar la qualitat de gestió dels serveis municipals a través de l'elaboració de les cartes de serveis interns	143	% de cartes de serveis interns aprovades	15%	98,40%	83,40% ✓
	129	Convocar fòrums ciutadans anuals per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques	144	Nombre de fòrums ciutadans convocats	≥2	3	1 ✓
	130	Incrementar un 20% els processos participatius diferents als previstos al Pla d'acció municipal, 2015-19, per tal de millorar i ampliar les oportunitats de participació de la ciutadania	145	% d'increment de processos participatius	Increment ≥20%	20%(1/4)	0% ✓
	131	Canalitzar i referenciar el màxim nombre d'accions i processos municipals també des de la proximitat de la Regidoria de Districte.	146	Nombre de d'accions i processos municipals que es canalitzen via regidories de Districte	≥ 3 processos	3	0 ✓
29. Policia local	132	Servei de 24 hores, 365 dies a l'any, d'atenció al telèfon d'urgències 092, amb total confidencialitat i amb possibilitat d'accés a altres serveis d'urgència. També es pot accedir a aquest servei mitjançant el telèfon de cobertura europea 112.	147	Percentatge de queixes rebudes per atenció telefònica deficient contrastades en relació amb el total de trucades	<1%	0,05%	-0,95% ✓
	133	Respondre a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 9 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).	148	Percentatge de requeriments urgents atesos en temps màxim de 9 minuts	90%	100%	10% ✓

Cartes	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència
	134	Assistència, suport i assessorament a les víctimes de delictes per garantir el seu emparament amb total confidencialitat. Atenció especial a les dones i menors víctimes de maltractaments a l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere).	149	Grau d'assistència oferta a les persones que han estat víctimes de delictes al terme municipal	100%	100%	0
	135	Derivació, quan sigui necessari, a altres serveis municipals i/o d'altres administracions	150	Percentatge de derivacions de cassos, que ho requereixen, a altres serveis assistencials, municipals i/o d'altres administracions	100%	100%	0
	136	En cas d'accident de trànsit amb ferits dintre del casc urbà, ens comprometem a arribar al lloc de l'accident per donar assistència a les víctimes, protegir la resta d'usuaris i usuàries i restablir el trànsit en un temps màxim de 9 minuts.	151	Percentatge de casos d'accidents de trànsit amb l'arribada de la Policia Local en un temps màxim de 9 minuts.	90%	100%	10%
	137	Realitzar estudis dels punts de concentració d'accidents amb víctimes de la ciutat i proposar millores quan siguin necessàries.	152	Percentatge d'estudis amb propostes de millora necessàries, sobre punts de concentració d'accidents, en relació amb els punts deficitents detectats	100%	100%	0%
	138	Respondre les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o correu electrònic (segons la via d'entrada i característiques de la sol·licitud), en un temps màxim de 20 dies	153	Percentatge de respostes a les demandes ciutadanes rebudes pels diferents canals en un temps màxim de 20 dies.	90%	97,50%	7,50%
	139	Retirada dels vehicles abandonats, si representen un risc per a la seguretat dels/ les vianants i la resta d'usuaris/àries de la via pública, en un temps màxim de 24 hores.	154	Percentatge de retirades de vehicles amb risc per a la seguretat viària en un temps màxim de 24 hores.	100%	100%	0
	140	Realitzar Retirada dels vehicles abandonats a la via pública que no representen riscos per a la seguretat:	155	Percentatge de retirades de vehicles que no representen risc per a la seguretat a la via pública, en un temps màxim de 30 dies i 60 dies.	80% en 30 dies	100%	20%
			156	Percentatge de retirades de vehicles que no representen risc per a la seguretat a la via pública, en un temps màxim de 30 dies i 60 dies.	100% en 60 dies	100%	0
	141	Admetre totes les demandes rebudes per participar al programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat.	157	Percentatge de cobertura respecte a les demandes rebudes	100%	100%	0
	142	Derivar al Servei de Mediació municipal les infraccions i/o conductes que afecten la qualitat de vida dels/les ciutadans/anes, susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa i que requereixen d'un seguiment específic	158	Percentatge de derivacions al Servei de Mediació d'infraccions respecte als casos detectats susceptibles de solució amistosa.	100%	100%	0
30. Salut pública i seguretat alimentària	Promoció de la salut						
	143	Donar resposta a les demandes d'activitats de promoció de la salut als centres de secundària en els següents àmbits: afectivitat, sexualitat, alimentació, salut mental, pantalles, drogues i assetjament.(Pack Salut) .	159	% peticions amb resposta favorable	100% de les demandes d'activitat	100%	0
	144	Donar resposta a les demandes d'activitats de promoció de la salut a grups de joves en situacions de vulnerabilitat i adaptats a les necessitats detectades per l'equip educatiu.	160	% peticions amb resposta favorable	100% de les demandes d'activitat	100%	0
	145	Gestionar les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies.	161	Temps de resposta a partir de la recepció de la petició al servei de salut pública.	≥90% de les demandes d'activitats en un termini	90%	10
			162	% de les demandes ateses abans de 15 dies sobre les demandes totals .	≤ 15 dies.	100%	0

Cartes	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	
31. Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres	146	Donar suport a les activitats de prevenció de la infecció per VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària de la ciutat en el marc de la campanya de sensibilització i prevenció del VIH/sida al voltant de l'1 de desembre	163	Organització de la campanya SI/NO	Organització de la campanya	SI	0	✓
			164	% de sol·licituds de suport ateses	100% de les sol·licituds	100%	0	✓
	147	Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues que emmarqui totes les accions preventives i de normalització social de persones drogodependents, amb una avaluació quadriennal.	165	Realització de l'Informe d'avaluació quadriennal	SI	SI	0	✓
	148	Atendre professionals, familiars i joves en medi obert o en l'assessoria en un període màxim de 10 dies.	166	% d'atenció realitzada en el termini establert	90%	90%	0	✓
	149	Protecció de la salut Inspeccionar i classificar els establiments de nova obertura i canvis de titular que arribin al servei.	167	% d'establiments inspeccionats i classificats	≥50% dels establiments de nova obertura	73,52%	24%	✓
	150	Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat.	168	% d'establiments nous introduïts	≥80%	100%	20%	✓
	151	Inspeccionar la totalitat dels establiments denunciats amb la màxima celeritat.	169	% dels establiments inspeccionats respecte del nombre total de denúncies	100% inspeccionats	100%	0	✓
			170	Temps transcorregut des de la recepció de la denúncia al servei fins a la data de la inspecció	≤ 48 h	≤ 48 h	0	✓
	152	Fer el seguiment i control d'establiments de més risc segons el protocol d'inspecció de valoració de risc de la Diputació de Barcelona	171	% d'inspeccions de seguiment Els establiments d'alt risc al 2017 són 119. El 80%, 95 establiments. S'han fet 63 inspeccions, que representen un 66%. Però la resta d'inspeccions, fins completar l'objectiu, es van fer durant últim trimestre de 2016	≥ 80%	66% l'any 2017 i 24% l'any 2016	0	✓
	153	Controlar la totalitat dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació per al seguiment i concessió de l'autorització sanitària de funcionament.	172	% dels centres inspeccionats	100%	100%	0	✓
			173	Nombre d'autoritzacions sanitàries noves	100% actualitzades	100%	0	✓
	154	Formalitzar amb els/les sol·licitants dels espais en cessió el compliment dels estàndards legals relatius a la normativa de seguretat i protecció d'actes públics realitzats al teatre i l'auditori	174	% de sessions d'espais del Teatre i l'Auditori, amb acords previs sobre el compliment de la normativa de seguretat i protecció d'actes públics	100%	100%	0	✓
	155	Mantenir la Informació pública actualitzada a la web de manera clara i accessible, atenent així mateix a la diversitat funcional	175	Nombre de queixes per informació no actualitzada a la pàgina web.	≤ 10	2	-8	✓
	156	Dedicar un 40% de la programació general del Teatre a accions teatrals dedicades a la salut pública, la solidaritat, la igualtat de gènere i altres	176	Percentatge d'accions	40%	43%	3%	✓
			177	Nombre d'espectadors	3500	4550	1050	✓
			178	Nombre d'accions realitzades	12	18	6	✓

COMPROMISOS PARCIALMENT COMPLERTS

Cartes 1a fase. Període: abril - desembre 2017

Cartes	Núm	Compromisos	Núm. 	Núm. 	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
9. Cooperació i solidaritat	1	Oferta d'activitats de difusió i informació en matèria de Cooperació i Solidaritat en el marc del 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors': sessions informatives, tallers, cursos, exposicions, xerrades-debat i altres.	1		<u>Indicadors complets</u> Nombre de sessions	≥10 sessions o tallers	12	2 				
			2		Nombre de tallers	≥ 1 curs anual en aquesta matèria	1	0 				
			3		Nombre de cursos	≥ 1 curs anual en aquesta matèria	1	0 				
			4		Nombre d'exposicions	4	9	5 				
			1		<u>Indicador incomplet</u> Grau de satisfacció	Grau de satisfacció ≥ 6 sobre 10	No s'ha fet sistema de mesura		No s'ha fet el procés per coordinar un model d'enquesta de satisfacció	0	Proposem que es faci un model coordinat d'enquesta de satisfacció	Quan estigui acordat el model d'enquesta
29. Policia local	2	Assistència, suport i assessorament als menors (residents al municipi) detectats amb tinença o consumint drogues a la via pública i derivació al Programa de Reparació i Conciliació municipal.	5		<u>Indicadors complets</u> Grau d'assistència a menors amb tinença o consum de drogues a la via pública i derivació al Programa de reparació i conciliació municipal	100%	100%	0 				
			2		<u>Indicador incomplet</u> % de casos detectats i derivats al Programa de Reparació i Conciliació municipal.	100%	15%	-85% 	La derivació no es obligatòria i l'objectiu del 100 % anual es modificarà pel 2018 tenint en compte aquesta apreciació i els mitjans disponibles.	0	Ajustar aquest objectiu anual en funció de la realitats i capacitats del servei	abr-18

COMPROMISOS INCOMPLERTS

Cartes 1a fase. Període: abril - desembre 2017

Cartes	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
2. Biblioteques	1	Mantenir actualitzada la guia i la col·lecció d'autors i autores locals	1	Percentatge d'autors i autores locals adquirits sobre el total d'obres locals publicades	100%	90%	-10%	 És difícil, per no dir impossible, estar al corrent de tota la documentació que es publica per autors locals, donat l'alt volum d'autors i publicacions locals. El mandat de la regidoria de cultura és adquirir tot el format monografia que coneixem rellevant per a col·lecció local.	0	Afinar la prospecció de publicacions locals i assolir el mandat de la regidoria de cultura.	Actualment en curs.
	2	Realitzar els tràmits administratius per lliurar la documentació administrativa com a màxim 4 mesos després de la inhumació.	2	% de desviació respecte dels 4 mesos	≤4 mesos	4 mesos i 15 dies	+ 15 dies	 Canvis de personal	Excés de temps	Automatització del procés	Desembre 2017
3. Cementiri	3	Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 15 dies	3	% de desviació respecte dels 15 dies	≤12 dies	30 dies	28	 Canvis de personal	Manteniment general	Generació d'una planificació de manteniment	Juny 2018
11. Educació	4	Publicar els estudis estadístics elaborats per l'Observatori de l'Escolarització	4	% d'estudis publicats sobre el total dels estudis realitzats	≥80%	0%	-80	 Baixa laboral del tècnica de suport	0	Adscriure un tècnic al Projecte	No depèn directament d'aquest servei
13. Escola de Restauració	5	Oferir cursos de formació contínua adreçats a professionals de la restauració per tal de millorar la gestió i la renovació de l'oferta gastronòmica.	5	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	6,25	-1,25				
19. Informació digital, redacció i documentació	6	Millora de la navegació a dispositius mòbils, cercador i distribució de continguts, amb un nou disseny del web .	6	Posada en marxa del nou portal municipal	4rt trimestre 2017	No		 Per acumulació de feines i dificultats tècniques del sistema	x	Incorporació d'un tècnic de plans d'ocupació, redistribuir la feina dins el 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.
	7	Impulsar noves xarxes socials.	7	Compte Snapchat	Compte en funcionament	No		 No s'ha posat en marxa per la pèrdua d'influència 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 Instagram: @santakoigers i @grameturisme . Per exemple s'han fet un concurs a Instagram al compte @grameturisme vinculat a les visites teatreitzades "Santacoloma com mai l'has vist".	
	8	Avaluar i contestar les sol·licituds de donacions d'objectes en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies	8	% de respostes de sol·licitud en el termini establert	90%	0%	-90%	 Falta de personal	0	Aconseguir noves dotacions de recursos humans	En funció de la disponibilitat del servei responsable
23. Museu Torre Balldovina	9		9	% de resolucions en el termini establert	90%	0%	-90%	 Falta de personal	0	Aconseguir noves dotacions de recursos humans	En funció de la disponibilitat del servei responsable

COMPROMISOS NO MESURATS PER LA INCORRECCIÓ DE L'INDICADOR

Cartes 1a fase. Període: abril - desembre 2017

Aquests indicadors van ser formulats de manera incorrecte en el moment de l'aprovació de les cartes i, per tant, no han estat mesurats. Seran corregiran l'any 2018.

Cartes	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors incorrectes	Observacions
16. Gabinet de Planificació i Organització	1	Donar suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de l'àrea interna	1	Percentatge d'indicadors avaluats positivament per auditories externes	Aquest indicador no mesura el compromís. La correcció i avaluació positiva dels indicadors de transparència depenen dels serveis que generen la informació. El Gabinet ha donat suport a la seva elaboració i publicació.
21. Intermediació laboral	2	Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a les empreses	2	Nombre d'hores de resposta	S'ha considerat l'indicador en el seu conjunt i és per això que no s'acompleix l'objectiu. No obstant això, de manera efectiva sí que s'inicia la cerca de persones candidates en un termini inferior a 24 hores, però donades les exigències del mercat laboral existeixen dificultats per donar resposta a la demanda de les empreses en els terminis de qualitat que volem oferir. Hem repensat l'indicador per tal que reculli de millor manera la qualitat del Servei ofert, basant-nos més en donar cobertura a la demana que no en el temps destinat en donar una resposta a les demanda, ja que aquest darrer element és aliè a la nostra intervenció