

Annex 3. **Compliment de compromisos per Cartes de Serveis**

COMPLIMENT DE COMPROMISOS PER CARTES DE SERVEIS

Cartes 1a fase. Període: abril - desembre 2017

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no mesurats per incorrecció de l'indicador

Cartes		Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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	932%	+ 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	P≥ 6	10	+ 4 punts				
2. Biblioteques		1	Oferir un mínim de 1.700 hores de servei/any a les quatre biblioteques	1	Nombre d'hores d'obertura	≥ 1.700	7.309	5.609				
				2	Nombre de biblioteques obertes	4	4	0				
		2	Mantenir oberta al públic les 4 biblioteques de manera regular a excepció dels períodes de vacances	3	Nombre de biblioteques obertes en període regular, de dilluns a dissabtes	4	4	0				
				4	Nombre de biblioteques obertes en període de vacances d'estiu i nadal, de dilluns a divendres	3	3	0				
		3	Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic en un mínim d'un 3% a tota la xarxa	5	Índex de renovació de fons	≥3%	4%	1%				
		4	Mantenir una col·lecció actualitzada de premsa i revistes d'un mínim de 15 títols per biblioteca	6	Nombre de subscripcions actualitzades per biblioteca	≥ 15	161 a Central 146 a Fondo 144 a Can Peixauet 119 a Singuerlín	128 de mitja				
		5	Programar anualment un mínim de dos clubs de lectura a cada biblioteca	7	Nombre de clubs de lectura anuals per biblioteca	≥ 2	2 mínim per biblioteca. En el cas de la Central en són 5.	0				
		6	Realitzar una activitat infantil setmanal a cadascuna de les quatre biblioteques		Nombre d'activitats infantils a la setmana	≥ 4	8,6 per setmana	4,6				
		7	Oferir un mínim de 60 visites/any al conjunt de la xarxa	9	Nombre de visites escolars realitzades a l'any a la xarxa	≥ 60	166	106				

Cartes		Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
		8	Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a la xarxa	10	Nombre d'hores de formació en noves tecnologies realitzades a l'any al conjunt de la xarxa	≥ 300	490	196				
		9	Oferir informació actualitzada setmanalment al web i xarxes socials de les activitats organitzades i les novetats del fons documental	11	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				
		10	Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i cartellera mensualment	12	Nombre d'enviaments anuals del programa d'activitats mitjançant correu electrònic i cartellera	≥ 12	60	48				
		11	Mantenir actualitzada la guia i la col·lecció d'autors i autores locals	13	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.
3. Cementiri		1	Realitzar els tràmits administratius per lliurar la documentació administrativa com a màxim 4 mesos després de la inhumació.	1	% 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
		2	Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 15 dies	2	% de desviació respecte dels 15 dies	≤12 dies	30 dies	28	Canvis de personal	Manteniment general	Generació d'una planificació de manteniment	Juny 2018
4. Centres cívics i casals		1	Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans en un màxim de 7 dies	1	% de demanda d'espais resoltes en 7 dies	100%	100%	0				
		2		2	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				
				3	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				
		4		4	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				
				3	Donar resposta a qualsevol demanda d'informació de la ciutadania en un termini màxim de 48h	5	% de demandes d'informació general per part dels/les ciutadans/anes en un termini màxim de 48h	100%	100%	0		
		4	El Departament de Centres Cívics garanteix la realització de tres tallers i activitats en els Casals en les següents condicions:	6	Nombre de tallers i activitats anuals organitzades pel Departament de Centres Cívics i Casals	≥ 3	30	27				
7	Grau de satisfacció sobre tallers i activitats organitzats pel Departament (escala de l'1 al 4)			≥ 3	3.9	+ 0.9						
5. Centre d'art contemporani Can Sisteré		1	Oferir com a mínim cinc exposicions temporals d'art	1	Nombre d'exposicions	≥ 5 exposicions	7	2				
		2	Resolució de peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies des de la recepció de la petició	2	Temps mig de resolució (nombre dies)	≤10 dies	5	-5				

Cartes		Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
	✓	3	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	3	Temps mig de resolució (nombre de dies)	≤10 dies	7	-3				
6. Centre d'empreses	✓	1	Respondre la vostra petició d'accés al Centre d'Empreses, previ lliurament del vostre pla d'empresa.	1	Nombre de dies de resposta	≤10 dies	2,42	-7,58				
	✓	2	Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, correu electrònic, pàgina web) i les consultes de recerca més especialitzades	2	Nombre de dies de resposta	Consultes rebudes ≤ 5 dies Consultes de recerca ≤ 20 dies	1,5	-3,5				
	✓	3	Fer un seguiment del vostre projecte empresarial	3	Nombre de seguiments/projecte	≥1	2,67	1,67				
	✓	4	Donar un servei com a Centre d'Empreses de qualitat	4	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana ≥ 7'5 sobre 10.	8,65	1,15				
7. Centre de formació ocupacional La Ginesta	✓	1	Oferir formació de qualitat regulada pels certificats de professionalitat per facilitar la inserció en el mercat laboral.	1	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	9,02	1,52				
	✓	2	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.	2	Grau de satisfacció de les persones usuàries sobre la docència rebuda	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5 sobre 10	9,58	2,08				
8. Centre de formació i treball	✓	1	Oferir una formació de qualitat, impartida per un equip humà amb una llarga experiència professional.	1	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana ≥ 7'5	8,62	1.12				
9. Cooperació i solidaritat	✓	1	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.	1	Nombre de convocatòries	≤ 1 convocatòria pública anual	1	0				
				2	% d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació indirecta.	Destinació mínima del 70 % de l'aplicació pressupostària per a cooperació.	70%	0				
	✓	2	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.	3	Nombre de campanyes de solidaritat o emergència humanitària	≤ 3 campanyes anuals	4	1				
				4	% d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació directa.	Destinació mínima del 10 % de l'aplicació pressupostària per a Cooperació	10%	0				
	✓	3	Manteniment de l'espai web i de les xarxes socials de l'Ajuntament en matèria de Cooperació i Solidaritat.	5	Nombre de notes informatives al web i a les xarxes.	≥ 4 notes informatives setmanals a les xarxes.	4	0				
	✓	4	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.	6	% de respostes de viabilitat de gestió d'esdeveniments dins el termini fixat.	≤ 10 dies laborals	4	-6				
	✓	5	Assegurar l'atenció per al correcte funcionament de les propostes del programa de Cooperació i Solidaritat amb el mínim de queixes.	7	Nombre de queixes rebudes en relació amb el programa de Cooperació i Solidaritat.	≤5 queixes	0	5				
	●	6	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.	8	Indicadors compleerts	≥10 sessions o tallers	12	2	✓			
					Nombre de sessions							
				9	Nombre de tallers	≥ 1 curs anual en aquesta matèria	1	0	✓			
				10	Nombre de cursos	≥ 1 curs anual en aquesta matèria	1	0	✓			

Cartes		Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació	
				11	Nombre d'exposicions	4	9	5					
				12	Indicador incomplert Grau de satisfacció	Grau de satisfacció ≥ 6 sobre 10	No s'ha fet el sistema de mesura			No s'ha fet el procés per coordinar un model d'enquesta de satisfacció	Cap	Proposem que es faci un model coordinat d'enquesta de satisfacció	Quan estigui acordat el model d'enquesta
10. Compres		1	Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores.	1	Temps mig d'atenció de les comandes de material d'oficina	Temps mig ≤ 72 h	33 hores i 47 minuts de temps mig	-68					
		2	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	2	Temps mig d'atenció de les diferents comandes	Temps mig ≤ 10 dies	1 dia, 4 hores i 38 minuts de temps mig	-9					
		3	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.	3	% de trasllats de sinistres a les companyies asseguradores en el termini previst	100%	100%	0					
		4	Atendre les comandes de targetes de carburant en un temps màxim de 48 hores.	4	% de comandes de targetes de carburant ateses en el termini previst	100%	100%	0					
		5	Oferir als usuaris/àries interns i externs un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	5	Puntuació global mitja obtinguda a l'enquesta de satisfacció.	≥ 6	9,06	+ 3,06 punts					
11. Educació		1	Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.	1	Realització de la campanya SI/NO	1	1	0					
		2	Atendre a les famílies amb cita prèvia en un màxim de 3 dies	2	% de nombre de famílies ateses en el termini establert	100%	100%	0					
		3	Donar suport als projectes educatius dels centres amb activitats centrades en el coneixement de l'entorn i valors.	3	% d'activitats sobre el coneixement entorn i valors sobre el total d'activitats	≥80%	90%	10					
		4	Donar resposta a la sol·licitud de cessió d'ús social de centres en un màxim de 10 dies.	4	% de sol·licituds recollides en el termini establert	≥75%	90%	15					
		5	Donar a conèixer a les famílies la inversió municipal en l'àmbit d'educació	5	Nombre d'accions informatives	≥3 accions	3	0					
		6	Derivació en un màxim de 48 hores les notificacions de les incidències relacionades amb manteniment, neteja i control de plagues als serveis corresponents.	6	% de derivacions realitzades en el termini establert	≥80%	90%	10					
		7	Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal.	7	% de queixes rebudes en relació amb la manca d'actualització de la informació a la web	≤ 6	0	6					
		8	Publicar els estudis estadístics elaborats per l'Observatori de l'Escolarització	8	% d'estudis publicats sobre el total dels estudis realitzats	≥80%	0%	-80	El tècnic de suport ha estat de baixa laboral	Cap	Adscriure un tècnic al Projecte	No depèn directament del servei	
12. Escola de Música Can Roig i Torres		1	Atendre adequadament i de manera personalitzada els/les usuaris/àries	1	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb l'atenció rebuda	≥7	8	1					
		2	Oferir un nivell formatiu satisfactori	2	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la formació rebuda	≥6,5	9	2,5					
		3	Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats dels/les usuaris/àries	3	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb l'organització de l'Escola	≥7	8	1					
		4	Mantenir en bon estat les instal·lacions del centre per a un desenvolupament adequat de les activitats	4	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb les instal·lacions	≥6,5	8	1,5					
		5	Oferir activitats d'Escola òptimament valorades	5	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb les activitats de l'Escola	≥7	8	1					
		6	Aconseguir una valoració satisfactòria sobre els serveis generals que ofereix l'Escola per part dels/les usuaris/àries	6	Valoració dels serveis generals que ofereix l'Escola per part dels/les usuaris/àries	≥6,5	8	1,5					

Cartes		Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
		7	Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials	7	Nombre de queixes presentades per escrit per informació inadequada o incompleta	≤10/any	0	-10				
		8		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%					
		9		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		1	Garantir la qualitat dels cursos de formació ocupacional (FOAP) per facilitar la inserció en el mercat laboral .	1	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	8,85	1,35				
		2	Adaptar els cursos relacionats amb “L’Espai de passió per la cuina” a les necessitats dels usuaris/àries.	2	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	8,67	1,17				
		3	Oferir cursos de formació contínua adreçats a professionals de la restauració per tal de millorar la gestió i la renovació de l’oferta gastronòmica.	3	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	6,25	-1,25				
14. Foment empresarial		1	Atendre-us amb una visita personalitzada d’informació i orientació empresarial.	1	Grau de satisfacció de les persones de la primera visita d’atenció	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	9,59	+2.09				
		2	Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, correu electrònic, pàgina web)	2	Nombre de dies de resposta	≤ 5 dies de les consultes generals ≥ 20 dies en les consultes de recerca més especialitzada	1,5	3.5				
		3	Lliurar-vos un certificat de viabilitat i/o el pla de negoci definitiu des de la finalització del vostre pla d’empresa	3	Termini de lliurament	≤ 15 dies	3,66	11,34				
		4	Elaborar els plans d’empresa.	4	Grau de satisfacció de les persones amb el procés d’elaboració de pla d’empresa	Mitjana de satisfacció ≥ de 8	9,76	1,76				
		5	Atendre les sol·licituds d’assessorament per a la consolidació	5	% de sol·licituds ateses sobre el total de sol·licituds d’assessorament	100%	100%	0				
		6	Publicar notícies de temàtica empresarial als mitjans de comunicació corporatius.	6	Nombre de publicacions	≥ 40	219	179				
		7	Atendre les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE.	7	% de sol·licituds ateses sobre el total rebudes	100%	100%	0				
15. Gabinet d'Alcaldia		1	Assegurar el funcionament òptim de l’agenda de l’alcaldessa, així com la bona gestió posterior de les reunions i actes als quals hagi d’assistir	1	Nombre d’incidències atribuïbles al Gabinet de l’Alcaldia	≤ 12	0	12				
		2	Mantenir actualitzada l’agenda de l’alcaldessa al web municipal	2	Nombre d’incidències atribuïbles al Gabinet de l’Alcaldia	≤ 12	0	12				
		3	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.	3	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes	≥95 %	100%	5%				
		4	Donar resposta a les peticions rebudes al Gabinet de l’Alcaldia.	4	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes.	≥ 85 %	100%	15%				
		5	Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals	5	Nombre de queixes rebudes dels participants o requeriments de la direcció.	≤ 12	0	12				
		6	Donar resposta a la petició de dates de casament.	6	% de respostes favorables a la demanda de data concreta.	≥ 75 %	90%	15%				

Cartes		Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
				7	% de respostes amb data alternativa favorable.	≥ 90 %	95%	5%				
	✓	7	Respondre a les preguntes i precis realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal	8	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes.	≥ 80 %	100%	20%				
16. Gabinet de Planificació i Organització	✓	1	Col·laborar i donar suport a tots els projectes de caràcter innovador per encàrrec de l'equip directiu.	1	Grau de compliment dels encàrrecs rebuts per col·laborar en projectes de caràcter transversal i innovadors.	100%	100%	0				
	✓	2	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	2	Nombre de sessions de treball de grups transversals que convoca i organitza	≥6	105	99				
	✓	3	Contribuir al compliment de directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM – Àrea interna	3	Grau de compliment	100%	100%	0				
	✓	4	Introduir amb regularitat nous continguts a la Intranet i mantenir actualitzats els existents.	4	Mitja setmanal de nous continguts i/o actualització dels existents a la Intranet municipal	15	16	1				
	⊖	5	Donar suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de l'àrea interna	5	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. En tot cas el Gabinet ha donat suport a la seva elaboració i publicació.						
	✓	1	Atendre les consultes presencials de la ciutadania en un temps mig de 20 minuts.	1	Temps mig d'atenció de les consultes presencials dels ciutadans/anes	Temps mig ≤ a 20 minuts	4 minuts i 57 segons de temps mig	≤ 15 minuts				
17. Gestió patrimonial	✓	2	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	2	% d'incidències ateses en termini previst	100%	100%	0				
	✓	3	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.	3	% de consultes ateses en termini previst	100%	100%	0				
	✓	4	Oferir als usuaris/àries interns i externs un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	4	Puntuació global mitja obtinguda a l'enquesta de satisfacció	≥ 6	8,4	2,4				
	✓	1	Oferir qualitat en tots els serveis..	1	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	8,81	1,31				
18. Grameimpuls	✓	2	Respondre les reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies.	2	Nombre de dies de resposta de les reclamacions i els suggeriments	≤ 20 dies	17	3				
	✓	3	Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast	3	Nombre de notícies publicades a la web i a les xarxes socials	≥ 40 l'any	158	118				
	✓	4	Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast.	4	Nombre de persones receptores dels butlletins informatius	≥ 9.000 persones	10.235	1.235				
	✓	1	Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter i Facebook).	1	% d'increment d'usuaris/àries	Entre un 5 i un 10%	19,75%	9,75%				
19. Informació digital, redacció i documentació	✓	2	Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal	2	Nombre de queixes relatives a informació no actualitzada	≤10	0					

Cartes		Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
		3	Millora de la navegació a dispositius mòbils, cercador i distribució de continguts, amb un nou disseny del web .	3	Posada en marxa del nou portal municipal	4rt trimestre 2017	No		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.
		4	Impulsar noves xarxes socials.	4	Compte Snapchat	Compte en funcionament	No		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 Instagram al compte @grameneturisme vinculat a les visites teatreilitzades "Santacoloma com mai l'has vist".	
20. Informació i orientació laboral		1	Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia.	1	Temps de resposta (nombre de dies)	< 1 dia	Menys d'1 dia	0				
		2	Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini de deu dies laborals.	2	Nombre de dies des de la petició fins a l'inici	≤ 10 dies laborals	4	-6				
		3	Donar d'alta a l'Agència de col·locació a les persones que s'inscriuen a la nostra base de dades.	3	% de persones inscrites sobre el total de persones donades d'alta	100% persones	100%	0				
		4	Dissenyar per a totes les persones usuàries un itinerari adaptat a les seves necessitats.	4	Grau de satisfacció de les persones usuàries	≥ 7'5	9,63	2,13				
21. Intermediació laboral		1	Oferir un servei de qualitat a empreses i persones usuàries.	1	Satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció ≥ 7'5	9,32	1,82				
		2	Satisfer les demandes de les empreses donant resposta a les seves necessitats.	2	Nombre d'hores de resposta	≤ 24 hores	Menys de 24 hores					
		3	Gestionar la formació dels treballadors/es de l'empresa mitjançant la Fundació Tripartida	3	Nombre de dies de resposta	≤ 20 dies.	Inferior a 20 dies					
		4	Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa.	4	Nombre d'hores de resposta	Hem 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						
22. Mercats		1	Atendre les reparacions de petit manteniment en un temps inferior a 24h des del moment de la detecció de la deficiència	1	Percentatge de reparacions de petit manteniment ateses en menys de 24h.	95%	95%	0%				
		2	Comunicar als responsables del manteniment dels mercats, les avaries detectades a les instal·lacions com a màxim en 4h.	2	Percentatge de comunicació d'avaries als responsables de les instal·lacions dels mercats, com a màxim en 4h.	95%	95%	0%				
		3	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.	3	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				
		4	Gestionar els requeriments oportuns per donar compliment a les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24h	4	Temps mig de tramitació de requeriments per al compliment de les ordenances i reglaments.	24h	24 h.	Cap				
		5	Realitzar reunions anuals de coordinació i seguiment amb les Juntres de concessionaris/àries.	5	Nombre de reunions anuals amb les Juntres de concessionaris/àries.	4	8	4				
		6	Netejar cada 24h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenge i festius	6	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	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
23. Museu Torre Balldovina		1	Ofertir, 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.	1	Nombre d'exposicions	≥1 exposició temporal	3 exposicions	2				
				2	Grau de satisfacció	≥ 7 sobre 10.	9,3	2,3				
		2	Realitzar un mínim de 200 activitats educatives a l'any	3	Nombre d'activitats.	≥200 activitats	270 activitats	70				
				4	Grau de satisfacció	≥ 7 sobre 10	8,98	1,98				
		3	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	5	% de respostes de peticions de préstec en el termini establert.	90%	100%	10%				
				6	% de resolucions de peticions de préstec en el termini establert	90%	100%	10%				
		4	Atendre les consultes sobre el fons, orientació en la recerca o informació històrica, en un termini màxim de 15 dies.	7	% de consultes ateses en el termini establert	90%	97%	7%				
		5	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		Aconseguir noves dotacions de recursos humans	En funció de la disponibilitat del servei responsable
				9	% de resolucions en el termini establert	90%	0%	-90%	 Falta de personal		Aconseguir noves dotacions de recursos humans	En funció de la disponibilitat del servei responsable
24. Neteja i recollida de residus		1	Freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal)	1	% grau del compliment	95%	99%	4				
		2	Freqüència de recollida de selectives a la via pública, com a mínim 3 dies/setmana	2	% grau del compliment	95%	100%	5				
		3	Temps mig d'espera per a la recollida domiciliària de voluminosos, des de la data de sol·licitud del servei: 3 dies.	3	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				
		4	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	4	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				
		5	Quantitat mitja de mobles i voluminosos recollits diàriament (de dilluns a divendres): 4.000 kg	5	Kg de mobles i voluminosos recollits diàriament (de dilluns a divendres)	4.000 kg.	7.240 kg	+3.240 kg				
		6	Freqüència mínima diària de la recollida comercial de paper-cartró i orgànica en vies comercials principals (excepte festius).	6	% grau del compliment	95%	100%	5%				
		7	Valoració mitja de 5,5 punts en les inspeccions que organitza el Servei sobre la qualitat de la neteja viària.	7	Puntuació mitja obtinguda en les inspeccions que organitza el Servei sobre la qualitat de neteja viària.	≥5,5 punts sobre 10	6,04 Valoració obtinguda per l'auditoria externa realitzada per l'empresa Strengths	0,9				
		8	Freqüència mínima diària de buidatge de les papereres a les zones de gran afluència de públic	8	% del grau de compliment	90%	100%	10%				
		9	Freqüència mitja de retirada de vessaments als voltants dels contenidors: 2 dies.	9	% del grau de compliment	90%	100%	10%				
		10	Freqüència mitja mensual del servei de neteja de contenidors	10	% del grau de compliment	90%	93%	3%				
		11	Freqüència mitja de neteja de solars municipals: 1 cop/any.	11	% del grau de compliment	90%	100%	10%				

Cartes		Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
25. Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (OIAC)	✓	1	Millorar la valoració global del servei donada per l'usuari/ària	1	Grau de satisfacció segons l'enquesta de satisfacció	Superar 5 dècimes la valoració de l'any anterior	8,9 L'enquesta 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					
	✓	2	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.	2	Temps de resposta o derivació	≤20h	17h50'	2h10'				
	✓	3	Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l' OIAC, abans de 24 hores laborables	3	Temps de resposta o derivació	≤20h	15h05'	4h55'				
	✓	4	Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25'	4	Temps mig d'espera d'atenció	≤25'	22.83'	2.17'				
	✓	5	Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5'	5	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)	✓	1	Atendre totes les demandes amb cita prèvia a l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.	1	Temps d' espera per a la primera entrevista a l'OMIC	≤ 14 dies.	12,91 dies.	1,09				
	✓	2	Obrir expedient de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini de 20 dies i tancament d'expedient en un màxim de 6 mesos.	2	Temps per a l'obertura d'expedient	Obertura expedient ≤ 20 dies	17,77 dies.	2,23				
				3	Temps per al tancament d'expedient.	Tancament expedient ≤ 6 mesos	50 dies.	130 dies				
	✓	3	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.	4	% de centres de secundària participants	≥ 50% dels centres	75% dels centres	25%				
	✓	4	Donar resposta a les consultes formalitzades per correu electrònic de manera àgil i eficaç, en un temps màxim de 6 dies laborables	5	% de respostes en el termini establert	≥80%	87%	7%				
27. Parcs i jardins	✓	5	Divulgació de notícies d'interès general en el Full Informatiu i altres mitjans de comunicació local.	6	Nombre de publicacions	≥ 6 notícies sobre consum	11 notícies publicades	5				
	✓	1	Incrementar la qualitat de neteja en zones pavimentades de les zones verdes (a novembre 2016: 26% de neteja setmanal)..	1	% increment de zones amb freqüència de neteja setmanal.	≤ 2%	2%	0				
28. Planificació estratègica, govern obert i participació	✓	2	Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari.	2	% demandes d'actuació i/o queixes d'arbrat viari respecte del total de peticions i/o queixes	≤ 30%	30%	0				
	✓	1	Vetllar pel manteniment de la informació pública al web, actualitzada, clara i accessible, derivant les queixes al Servei corresponent	1	Nombre de queixes rebudes en relació amb la informació del web municipal	≤10	2	-8				
				2	% de queixes derivades als serveis corresponents	100%	100%	0				
	✓	2	Millorar la qualitat de gestió dels serveis municipals a través de l'elaboració de les cartes de serveis interns	3	% de cartes de serveis interns aprovades	15%	98,40%	83,40%				
	✓	3	Convocar fòrums ciutadans anuals per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques	4	Nombre de fòrums ciutadans convocats	≥2	3	1				
	✓	4	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	5	% d'increment de processos participatius	Increment ≥20%	20%(1/4)	0%				
	✓	5	Canalitzar i referenciar el màxim nombre d'accions i processos municipals també des de la proximitat de la Regidoria de Districte.	6	Nombre de d'accions i processos municipals que es canalitzen via regidories de Districte	≥ 3 processos	3	0				

Cartes		Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
29. Policia local		1	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.	1	Percentatge de queixes rebudes per atenció telefònica deficient contrastades en relació amb el total de trucades	<1%	0,05%	-0,95%				
		2	Respondre a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 9 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).	2	Percentatge de requeriments urgents atesos en temps màxim de 9 minuts	90%	100%	10%				
		3	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).	3	Grau d'assistència oferta a les persones que han estat víctimes de delictes al terme municipal	100%	100%	0				
		4	Derivació, quan sigui necessari, a altres serveis municipals i/o d'altres administracions	4	Percentatge de derivacions de cassos, que ho requereixen, a altres serveis assistencials, municipals i/o d'altres administracions	100%	100%	0				
		5	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.	5	Percentatge de casos d'accidents de trànsit amb l'arribada de la Policia Local en un temps màxim de 9 minuts.	90%	100%	10%				
		6	Realitzar estudis dels punts de concentració d'accidents amb víctimes de la ciutat i proposar millores quan siguin necessàries.	6	Percentatge d'estudis amb propostes de millora necessàries, sobre punts de concentració d'accidents, en relació amb els punts deficients detectats	100%	100%	0%				
		7	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	7	Percentatge de respostes a les demandes ciutadanes rebudes pels diferents canals en un temps màxim de 20 dies.	90%	97,50%	7,50%				
		8	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.	8	Percentatge de retirades de vehicles amb risc per a la seguretat viària en un temps màxim de 24 hores.	100%	100%	0				
		9	Realitzar Retirada dels vehicles abandonats a la via pública que no representen riscos per a la seguretat:	9	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%				
				10	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				
		10	Admetre totes les demandes rebudes per participar al programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat.	11	Percentatge de cobertura respecte a les demandes rebudes	100%	100%	0				
		11	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	12	Percentatge de derivacions al Servei de Mediació d'infraccions respecte als casos detectats susceptibles de solució amistosa.	100%	100%	0				
		12	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.	13	Indicador incompleert % 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		Ajustar aquest objectiu anual en funció de la realitats i capacitats del servei	abr-18
				14	Indicador complet 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				

Cartes		Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
30. Salut pública i seguretat alimentària			Promoció de la salut									
		1	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) .	1	% peticions amb resposta favorable	100% de les demandes d'activitat	100%	0				
		2	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.	2	% peticions amb resposta favorable	100% de les demandes d'activitat	100%	0				
		3	Gestionar les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies.	3	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%	0				
				4	% de les demandes ateses abans de 15 dies sobre les demandes totals .	≤ 15 dies.	100%	0				
		4	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	5	Organització de la campanya SI/NO	Organització de la campanya	Si	0				
				6	% de sol·licituds de suport ateses	100% de les sol·licituds	100%	0				
		5	Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues que emmarqui totes les accions preventives i de normalització social de persones drogodependents, amb una avaluació quadriennal.	7	Realització de l'Informe d'avaluació quadriennal	Si	Si	0				
		6	Atendre professionals, familiars i joves en medi obert o en l'assessoria en un període màxim de 10 dies.	8	% d'atenció realitzada en el termini establert	90%.	90%	0%				
		7	Protecció de la salut Inspeccionar i classificar els establiments de nova obertura i canvis de titular que arribin al servei.	9	% d'establiments inspeccionats i classificats	≥50% dels establiments de nova obertura	74%	24%				
		8	Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat.	10	% d'establiments nous introduïts	≥80%	100%	20%				
		9	Inspeccionar la totalitat dels establiments denunciats amb la màxima celeritat.	11	% dels establiments inspeccionats respecte del nombre total de denúncies	100% inspeccionats	100%	0				
				12	Temps transcorregut des de la recepció de la denúncia al servei fins a la data de la inspecció	≤ 48 h	≤ 48 h	0				
		10	Fer el seguiment i control d'establiments de més risc segons el protocol d'inspecció de valoració de risc de la Diputació de Barcelona	13	% 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%	56% l'any 2017 i 24% l'any 2016	0				
		11	Controlar la totalitat dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació per al seguiment i concessió de l'autorització sanitària de funcionament.	14	% dels centres inspeccionats	100%	100%	0				
				15	Nombre d'autoritzacions sanitàries noves	100% actualitzades	100%	0				
31. Teatre i Auditori		1	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	1	% 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				
		2	Mantenir la informació pública actualitzada a la web de manera clara i accessible, atenent així mateix a la diversitat funcional	2	Nombre de queixes per informació no actualitzada a la pàgina web.	≤ 10	2	-8				

Cartes		Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
		3	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	3	Percentatge d'accions	40%	43%	3%				
				4	Nombre d'espectadors	3500	4550	1050				
				5	Nombre d'accions realitzades	12	18	6				