

Annex 2

**Compliment de compromisos
i indicadors per Cartes de Serveis**

Art contemporani Can Sisteré

- Compromisos complerts
- Compromisos parcialment complerts
- Compromisos incomplerts
- Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Oferir com a mínim cinc exposicions temporals d'art	1	Nombre d'exposicions	≥ 5 exposicions	5	0				
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				
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				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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				
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				

Arxiu Municipal Administratiu

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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	4 minuts	16 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.	≤ 20 minuts	3 minuts	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	≤ 72h	40 h	32h				
4	Oferir als usuaris/àries interns/es i externs/es 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	9,5	3,5				
5	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	5	Puntuació mitja obtinguda respecte del grau de satisfacció de l'usuari/ària sobre l'atenció personalitzada rebuda	P≥ 6	9,88	3,88				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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	≤ 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.	≤ 20 minuts	2 minuts i 28 segons	≤ 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	≤ 72h	6 hores i 38 minuts	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
---	---	---	---	-------	----	-----------

Assumpes Generals

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Distribuir en menys de 20 hores del 100% de la documentació registrada d'entrada	1	Grau de satisfacció de l'enquesta de satisfacció	Superar 5 dècimes la valoració de l'any anterior	No s'ha realitzat l'enquesta		Càrregues de treball	0	L'enquesta de satisfacció es posarà en marxa el 2019	1r trimestre
2	Distribuir en menys de 72 hores del 100% de les sol·licituds arribades pel circuit QUI	2	Distribució 100 %	≤ 5% incidències	No mesurat		No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura		Coordinació amb el servei de sistemes d'informació	2019
3	Ajustar la xifra del Padró Municipal amb la de l'INE	3	% de diferencia entre les dades de població de l'INE i les dades de l'Ajuntament	Reduir un 0,20 % respecte l'any anterior	0,20%	0,00%				

Biblioteques

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Oferir un mínim de 1.700 hores de servei/any a les quatre biblioteques	1	Nombre d'hores d'obertura	≥ 1.700 h	7.357	5657				
		2	Nombre de biblioteques obertes	3	4	1				
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	4	1				
		5	Nombre de biblioteques obertes a Setmana Santa, de dilluns a divendres	1	4	3				
3	Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic en un mínim d'un 3% a tota la xarxa	6	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	7	Nombre de subscripcions actualitzades per biblioteca	≥ 15	161 a Central 146 a Fondo 144 a Can Peixauet 119 a Singuerlin	127				
5	Programar anualment un mínim de dos clubs de lectura a cada biblioteca	8	Nombre de clubs de lectura anuals per biblioteca	≥ 2	2 minuts per biblioteca. En el cas de la Central en són 6	0				
6	Realitzar una activitat infantil setmanal a cadascuna de les quatre biblioteques	9	Nombre d'activitats infantils a la setmana	≥ 4	9	5				
7	Oferir un mínim de 60 visites/any al conjunt de la xarxa	10	Nombre de visites escolars realitzades a l'any a la xarxa	≥ 60	194	134				
8	Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a la xarxa	11	Nombre d'hores de formació en noves tecnologies realitzades a l'any al conjunt de la xarxa	≥ 300	494	194				
9	Oferir informació actualitzada setmanalment al web i xarxes socials de les activitats organitzades i les novetats del fons documental	12	Nombre d'entrades web/xarxes socials	≥ 1/setmana	2/3 còps per setmana mínim.					
10	Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i cartellera mensualment	13	Nombre d'enviaments anuals del programa d'activitats mitjançant correu electrònic i cartellera	≥ 12	12	0				
11	Mantenir actualitzada la guia i la col·lecció d'autors i autores locals	14	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. L'objectiu és adquirir tot el format monogràfic que coneixem rellevant per a col·lecció local.	0	Afinar la prospecció de publicacions locals.	

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Ofertir 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	Ofertir 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				
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	Ofertir 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.

Cementiri

	Compromisos complets
	Compromisos parcialment complets
	Compromisos incomplets
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Realitzar els tràmits administratius per lliurar la documentació administrativa com a màxim 4 mesos després de la inhumació.	1	Temps de realització dels tràmits administratius	≤4 mesos	4 mesos	0				
2	Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 30 dies	2	Temps de resposta a les queixes rebudes	≤30 dies	40 dies	10 dies	Mala gestió del recurs materials	15 sobre reparacions	Establir un sistemàtica de gestió de materials amb previsió i no sota demanada	Desembre 2018

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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

Centre d'informació i Recursos per a Dones(CIRD)

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluat

Any 2018

Núm,	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Donar resposta a les demandes d'atenció en un termini no superior a 10 dies i a 24 hores en els casos d'urgència	1	% d'atencions realitzades dins el termini establert en cas atenció urgent	≥ 70%	100%	0				
		2	% d'atencions realitzades dins el termini establert en cas atenció ordiària	≥ 70%	60%	-10%	Manca de personal suficient per a la primera atenció	0	Ampliació servei i professionals	Juliol 2019
2	Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal	3	Nombre de queixes rebudes en relació a informació actualitzada	≤10	0 queixes	10				

Centres cívics i casals

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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	Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals en les següents condicions	2	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	Obtenir un grau de satisfacció ≥ 7 (en una escala d'1 a 10) Grau de satisfacció sobre l'atenció rebuda en demanda d'assessorament i orientació d'entitats (escala de l'1 al 10)	≥ 7	8,93	1,93				
3	El Departament de Centres Cívics garanteix la realització de tres tallers i activitats en els Casals en les següents condicions:	4	Nombre de tallers i activitats anuals organitzades pel Departament de Centres Cívics i Casals	≥ 3	42	39				
		5	Grau de satisfacció sobre tallers i activitats organitzats pel Departament (escala de l'1 al 10)	≥ 7	8,5	1,5				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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%	1	0				
2	Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals en les següents condicions	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%	1	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%	1	0				
		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%	1	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				

Comerç, fires i disciplina de mercat

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Editar un butlletí imprès i digital (Gramecomerç Informa) per distribuir a la ciutat	1	Nombre d'edicions	≥ 8	2	-6	S'ha prioritzat l'edició d'altres materials de comunicació (banderoles, calendari, cartells), per tenir més impacte en les campanyes més importants de l'any.	0	Diversificar els elements i formats de comunicació.	Al llarg de l'any.
2	Establir acords i convenis de col·laboració tècnica i econòmica per a la dinamització del comerç local	2	Nombre de convenis	≥ 5	8	3				
3	Gestionar els ajuts anuals per a l'obertura/reforma de comerços	3	Nombre d'ajuts	≥ 50	79	29				
4	Consolidar la quantitat de comerços i consumidors/es inscrits/es a la xarxa de moneda social	4	Nombre de comerços i consumidors/es inscrits/es	≥ 200	238	38				
5	Difondre entre comerciants i consumidors/es comunicacions i/o alertes d'interès, sensibilitació i risc pel que fa a l'activitat comercial	5	Nombre de comunicacions i/o d'alertes	≥ 50	139	89				
6	Actualitzar i gestionar el cens de locals buits disponibles per a l'establiment d'activitats comercials	6	Cens de locals actualitzats si/no	Si	No		Dificultats diverses per mantenir el cens d'establiments i manca de col·laboració dels agents privats implicats en el projecte.	0	–	–

Compres

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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	≤ 72 h	6h28	65h32				
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	≤ 10 dies	2	8				
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	9,66	3,66				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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	≤ 72 h	33 hores i 47 minuts	-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	≤ 10 dies	1 dia, 4 hores i 38 minuts	-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				

Comunicació

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Treballar per la projecció de la ciutat de Santa Coloma de Gramenet als mitjans de comunicació	1	Nombre d'entrevistes realitzades a membres de la corporació municipal per mitjans de comunicació	≥ 6 anuals	40	34				
2	Fomentar els mitjans de comunicació audiovisuals de l'Ajuntament	2	Nombre de vídeos realitzats sobre la gestió i l'actualitat municipal i control de les visualitzacions de cada producte	≥ 15	81	66				
3	Millorar la distribució i recepció del butlletí municipal	3	Creació de bústies o punts de recollida del butlletí municipal i altres impresos: si/no	Si	No		Falta de pressupost			

Contractació

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Donar una primera resposta de pautes i indicacions al servei gestor per iniciar una licitació en un termini no superior a 7 dies, a partir de la recepció de la primera documentació	1	% de respostes realitzades dins el termini estalbert	75%	80%	5%				
2	Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal	2	Percentatge de queixes anuals rebudes en relació amb la informació no actualitzada	≤ 5%	0%	0				
3	Convocar les Meses de Contractació amb la documentació relativa a les actes anteriors i els informes tècnics corresponents	3	% convocatòries amb documentació annexa	90%	100%	10%				
4	Requerir a les empreses licitadores les esmenes que corresponguin a la documentació administrativa (sobre 1) en el mateix dia de celebració de la Mesa de Contractació.	4	% de notificacions a licitadors/es realitzades dins el temps	100%	100%	0				
5	Lliurament al servei gestor de la contractació de les ofertes presentades el mateix dia de celebració de la Mesa de Contractació	5	% de compliment de lliurament d'ofertes	100%	100%	0				

Convivència

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
4.1. Gestió positiva de conflictes										
1	Ofertir una primera intervenció a les sol·licituds rebudes a l'Equip de Mediació en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos i 4 dies per al 20% restant.	1	Temps de resposta màxim 48 h	80%	86%	6%	Moltes d'aquestes sol·licituds no entren directament al Servei sinó que provenen de la Bustia de Queixes i altres departaments. En aquests casos la primera intervenció de Mediació s'allarga considerant la data de sol·licitud.	0	En aquests casos s'accelerará al màxim la intevenció de l'equip per tal de retallar el temps de resposata.	2019
		2	Temps de resposta màxim 4 dies	20%	8%	12%				
2	Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 90% dels cassos.	3	% de processos de gestió de conflictes finalitzats en l'any en curs	90%	80%	10%	Aquests indicadors s'incompleixen bàsicament en els cassos de vulnerabilitat social (gent gran, salut mental, desnonaments, ocupacions de vivendes, etc.). Les resolucions d'aquestes situacions personals són de difícil solució, no depenen d'aquest servei i els conflictes a l'entorn perduren. També hi ha un % de casos que si s'obren al final del trimestre, entre octubre i desembre, que difícilment es poden tancar a l'any en curs. Aquests casos sempre s'arrosseguen a l'any següent	0	Revisió dels processos de treball d'aquesta categoria específica de cassos.	2019
3	Resoldre el 45% dels cassos de mediació en menys de 60 dies i el 55% en menys de 180 dies.	4	% de casos resoltos en menys de 180 dies	55%	25%	30%		0		2019
		5	% de cassos de resoltos en menys de 60 dies	45%	50%	5%				
4	Ofertir un servei de qualitat en relació a la gestió de conflictes	6	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries	≥7 (sobre 10)	7'42	0'42				
4.2. Xarxa de transmissió de valors i missatges positius										
5	Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent de la ciutat, mitjançant la participació dels instituts públics en el certamen anual de convivència i drets civils.	7	% de instituts públics participants	90%	100%	10%	L'any 2018 el projecte va canviar i ja no estava orientat cap als treballs de recerca. Al llarg de 2018 s'avança cap a l'elaboració de projectes de centre en relació a la millora de la convivència (Centres per la Convivència)	0	S'ha revisat i modificat aquest indicador de compromís de cara a 2019	
		8	Nombre de treballs de recerca presentats	≥ 8	0	8				
		9	Nombre de projectes de centre elaborats	3	7					
6	Mantenir activa la Xarxa de transmissió de valors amb un increment del 10% d'adhesions.	10	% d'increment d'adhesions	10%	0,40%		S'han produït 2 adhesions respecte l'any anterior. La Xarxa porta en funcionament més de 14 anys i s'ha estabilitzat.		Revisar l'objectiu en funció de la fase en la qual es troba la Xarxa.	
7	Afavorir el ressó dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials.	11	Nombre d'interaccions anuals	≥ 700	781	81				
4.3. Centre d'informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)										
		12	Nombre de mòduls formatius	≥ 3	3	0				

8	Fomentar entre la població estrangera resident el coneixement de l'entorn local, així com coneixements en matèria sociolaboral, la societat catalana i el seu marc jurídic.	13	Nombre d'assistents	≥ 40	46	6
9	Organitzar sessions de benvinguda a la població estrangera.	14	Nombre de sessions de benvinguda	≥ 7	8	1
		15	Nombre de participants	≥ 85	105	20
10	Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.	16	Presentació i publicació de la memòria anual: si/no	Si	Si	0
Altres compromisos del Servei						
11	Atendre el 100% de les demandes ciutadanes	17	% de demandes ciutadanes ateses	100%	100%	0
12	Participar anualment en els següents processos d'avaluació nacional i internacional en matèria de convivència: A) Cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona. B) Xarxa Europea de Ciutats Interculturals.	18	Participació en els processos d'avaluació nacional i internacional: si/no	Si	Si	0

Cooperació i solidaritat

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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.	≥ 70 %	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	5	2				
		4	% d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació indirecta.	≥ 10 %	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 setmanals	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	100%	0				
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	2	-3				
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	Nombre de sessions	≥ 10	14	2				
		9	Nombre de tallers	≥ 1	1	0				
		10	Nombre de cursos	≥ 1	1	0				
		11	Nombre d'exposicions	4	10	6				
		12	Grau de satisfacció	≥ 6	8	2				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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	1	0				
		2	% d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació indirecta.	≥ 70 %	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	4	1				
		4	% d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació directa.	≥ 10 %	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 setmanals	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	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.	Indicadors complerts		≥ 10	12	2				
		8	Nombre de sessions							
		9	Nombre de tallers	≥ 1	1	0				
		10	Nombre de cursos	≥ 1	1	0				
		11	Nombre d'exposicions	4	9	5				
		12	Indicador incomplert Grau de satisfacció	≥ 6 sobre	No s'ha fet el 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

Disciplina urbanística, llicències obres i activitats

Compromisos complets
Compromisos parcialment complets
Compromisos incomplets
Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Acordar una inspecció, via telefònica, un cop rebuda la queixa o denúncia.	1	% d'inspeccions realitzades sobre el total de denúncies i/o queixes rebudes.	80%	95%	15%				
2	Mantenir reunions de coordinació per tal de donar atenció integral a la problemàtica de vulnerabilitat social.	2	Nombre de reunions de coordinació amb altres serveis municipals	≥8 reunions	8	0				
3	Programar inspeccions de totes les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable) .	3	Temps mig per realitzar la inspecció un cop rebuda la comunicació	≤ 6 mesos	6 mesos	0				
4	Resoldre les sol·licituds de pròrroga d'obres, renúncies, desistiments, ajornaments en un termini no superior a 30 dies.	4	% de sol·licituds de pròrroga, renúncies, desistiments i/o ajornaments en el termini establert.	80%	16%	64%	Baixa laboral de llarga durada dels 2 arquitectes d'obres del Servei. Les seves funcions han estat redistribuïdes entre altres membres de l'equip. La mitjana de resolució ha estat de 60 dies.	Les queixes rebudes, via telefònica i presencial, no han estat quantificades	Vetllar per a que el personal de baixa de llarga durada sigui substituït el més aviat possible i, mentrestant, redistribuir lesseves funcions entre altres membres de l'equip.	En el període de duració de les baixes laborals.
5	Resoldre les sol·licituds de devolució de dipòsits en un temps inferior a 30 dies.	5	% de sol·licituds de devolució de dipòsits resolts en el termini establert.	80%	64%	16%	Baixa laboral de llarga durada dels 2 arquitectes d'obres del Servei. Les seves funcions han estat redistribuïdes entre altres membres de l'equip. La mitjana de resolució ha estat de 40 dies.	Les queixes rebudes, via telefònica i presencial, no han estat quantificades	Vetllar per a que el personal de baixa de llarga durada sigui substituït el més aviat possible i, mentrestant, redistribuir lesseves funcions entre altres membres de l'equip.	En el període de duració de les baixes laborals.
6	Resoldre les sol·licituds de còpia de plànols i consulta d'expedients en un termini no superior a 10 dies.	6	% de sol·licituds de còpia de plànols i consulta d'expedients en el termini establert.	80%	5%	75%	Aquest objectiu estava mal dimensionat perquè les còpies de plànols requereixen una sèrie d'accions que dificulten el seu compliment; contacte amb els ciutadans, concertació de visita, consultes als expedients, còpies de gran tamany que requereixen copisteries especialitzades fora de la ciutat, elaboració d'un decret i liquidació de l'import. En el moment de fixar l'objectiu aquest procediment no es va valorar correctament.		Dimensionar correctament l'objectiu de cara a l'any 2019.	Gener

Educació

	Compromisos complets
	Compromisos parcialment complets
	Compromisos incomplets
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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%	98%	-2%	El servei està tancat durant el mes d'agost i això provoca que al setembre s'acumulin cites i no es pot complir el termini les primeres setmanes.	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%	100	0				
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%	100	0				
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%	100	20				
7	Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal.	7	Queixes rebudes en relació amb la manca d'actualització de la informació a la web	≤ 6	0	6				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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

Escola de Música Can Roig i Torres

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Atendre adequadament i de manera personalitzada els/les usuaris/àries	1	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb l'atenció rebuda	≥7						
2	Oferir un nivell formatiu satisfactori	2	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la formació rebuda	≥6,5						
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						
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						
5	Oferir activitats d'Escola òptimament valorades	5	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb les activitats de l'Escola	≥7						
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						
7	Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials	7	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						
		8	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						
		9	Nombre de queixes presentades per escrit per informació inadequada o incompleta	≤10/any	1	+9				

Fins ara l'enquesta de valoració era bianual. Les últimes dades recollides corresponent a l'any 2017. No es disposa de dades de l'exercici 2018.

0

A partir de l'any 2019 l'enquesta serà anual.

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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				
7	Mantenir actualitzada la informació del centre a través del	7	Nombre de queixes presentades per escrit per informació inadequada o incompleta	≤10/any	0	-10				
8		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	web i les xarxes socials	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%
---	--------------------------	---	-----------------------------------	--------	--------

Escoles bressol

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Garantir la informació a les famílies sobre el seguiment del procés educatiu dels seus infants, realitzant com a mínim una tutoria amb la família i un informe per cada curs escolar	1	% del número de tutories e informes sobre el total de nens matriculats	100%	100%	0				
2	Garantir la informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola mitjançant una reunió amb el grup classe com a mínim	2	Número de reunions anuals amb el grup classe	1	1	0				
3	Crear espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu	3	Número d'espais d'informació paral·lels: SI/NO	SI	SI	0				
4	Garantir informació mensual a les famílies sobre el servei de menjador	4	Número d'informes mensuals	11	11	0				
5	Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies usuàries del servei a partir de 2018 més gran o igual 6	5	Grau de satisfacció	≥6	6	0				
6	Impulsar 2 intercanvis pedagògics entre els i les professionals com a eina d'innovació educativa	6	Número d'intercanvis pedagògics anuals	2 intercanvis anuals	2	0				

Esports

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Atendre en un màxim de 5 dies les peticions d'assessorament tècnic que arribin al Departament.	1	% de peticions d'assessorament resoltes en el temps fixat	100%	95%	5%	Manca de personal (baixes, vacances, etc.) i períodes festius.	0	Establir un nou horari d'atenció al públic, noves adreces electròniques més específiques, sistema de cita prèvia i reestructuració del Departament per facilitar l'assessorament.	Primer trimestre 2019
2	Facilitar l'accés a la Xarxa municipal d'instal·lacions esportives a les entitats, col·lectius i persones que ho sol·liciten.	2	% de peticions resoltes favorablement	90%	97%	3%				
3	Garantir resposta favorable a la petició d'accés al programa d'activitats físiques de gent gran, en el 90% dels casos.	3	% de peticions resoltes favorablement	90%	98%	2%				
4	Col·laborar amb les entitats i col·lectius en la millora de la qualitat de les seves activitats esportives en funció de la seva demanda i necessitats.	4	% d'entitats recolzades sobre les que han demanat suport	90%	91%	9%				
5	Derivació en un màxim de 48 hores les notificacions de les incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues als serveis corresponents.	5	% de derivacions realitzades en el termini establert	90%	94%	6%				
6	Establir enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019.	6	Elaboració d'enquesta: Si/No	Si (curs 2018/2019)	Si	0				
7	Foment dels valors a l'esport mitjançant campanyes de sensibilització	7	Nombre de campanyes	≥1	1	0				

Gabinet d'Alcaldia

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluat

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldeia, 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'alcaldeia 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 d'Alcaldia	4	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes	≥85 %	95%	10%				
5	Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals	5	Nombre de queixes rebudes dels participants o requeriments de la direcció.	≤ 12	1	11				
6	Donar resposta a la petició de dates de casament.	6	% de respostes favorables a la demanda de data concreta.	≥ 75 %	98%	23%				
		7	% de respostes amb data alternativa favorable.	≥ 90 %	100%	10%				
7	Respondre a les preguntes i precs realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal	8	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes.	≥ 80 %	100%	20%				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldeia, 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'alcaldeia 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%				
		7	% de respostes amb data alternativa favorable.	≥ 90 %	95%	5%				
7	Respondre a les preguntes i precs realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal	8	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes.	≥ 80 %	100%	20%				

Gabinet d'acció territorial

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Atendre de manera immediata les consultes i requeriments dels/les usuaris/àries que compareixen a les dependències del Servei per tal de reclamar informació sobre les condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat i sobre els plans i projectes aprovats.	1	% d'atencions immediates segons els termes fixats	100%	100%					
2	Facilitar informació personalitzada, amb un temps màxim de resposta de 15 dies, sobre les següents matèries: informes d'aprofitament urbanístic de finques, consultes prèvies d'activitats i canvis de numeració de finques.	2	Temps de resposta en dies	≤ 15 dies	32	17	Part del retard es justifica per la jubilació el febrer del tècnic responsable dels informes que no va ser substituït fins el juny. El nou tècnic combina la realització de certificats amb la realització de tasques al Departament de Llicències i Obres.	Cap queixa escrita. Es rep aproximadament una trucada a la setmana de ciutadans que pregunten per l'estat de tramitació del seu expedient.	Consolidació del nou tècnic responsable. Alliberament progressiu de les tasques que realitza pel Departament de Llicències i Obres. Atorgament dels permisos de Cadastre.	Objectiu de resposta en 25 dies, implementat de forma progressiva des de l'1 de gener de 2019.
3	Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, mitjançant assemblees amb la ciutadania.	3	Nombre de sessions informatives per projecte	1 per projecte	8 sessions per a 3 projectes	0				
4	Convocar sessions informatives específiques sobre els projectes vinculats a la mobilitat urbana.	4	Nombre de sessions informatives per projecte	1 per projecte	9 sessions per a 8 projectes	0				
5	Organitzar sessions informatives ciutadanes sobre les àrees de Conservació i Rehabilitació.	5	Nombre de sessions informatives per projecte	1 per projecte	100%	0%				

Gabinet de Planificació i Organització

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Col·laborar i donar suport a tots els projectes de caràcter innovador per encàrrec de l'equip directiu.	1	Percentatge de compliment dels encàrrecs rebuts per col·laborar en projectes de caràcter transversal i innovadors.	100%	100%	0				
2	Organitzar i/o participar en les sessions de treball de grups de treball transversals municipals	2	Nombre de sessions de treball de grups transversals que convoca i organitza	≥6	114	108				
3	Contribuir al compliment de directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM – Àrea interna	3	Percentatge 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	27	12				
5	Donar suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de l'àrea interna	5	Percentatge d'indicadors publicats segons terminis	100%	100%	0				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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						

Gestió Patrimonial

Compromisos complerts
Compromisos parcialment complerts
Compromisos incomplerts
Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 20 minuts.	1	Temps mig d'atenció de les consultes dels ciutadans/anes	Temps mig ≤ a 20 minuts	2	18				
2	Iniciar els tràmits per resoldre les incidències referents a reparacions, intervencions i desperfectes, relativa a béns immobles gestionats pels Servei de Gestió Patrimonial, en el termini màxim d'una setmana.	2	% d'incidències ateses en termini previst	100%	100%	0				
3	Resoldre les consultes d'altres departaments sobre la titularitat i règim jurídic de les finques així com sobre els tràmits de gestió al programa GPA, en el termini màxim d'una setmana	3	% de consultes ateses en termini previst	100%	97%	3%	Sobrecàrrega de feina del servei	Sol·licitud incorporació de personal administratiu		Sense data
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	9,27	3,27				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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				
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				

Gestió tributària

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplets
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Distribuir a la bústia de tots els immobles el calendari fiscal de l'exercici, abans del 15 de febrer de cada any.	1	Distribució realitzada Sí/ No	Sí	Sí	0				
2	Informar personalment a les dependències del Servei, de forma immediata en el cas de cita prèvia i en menys de 10 minuts sense cita prèvia.	2	Temps mig d'espera amb cita prèvia.	Immediata.	Immediata	0				
		3	Temps mig d'espera sense cita prèvia.	≤ 10 minuts.	≤ 10 minuts.	0				
3	Informació telefònica personalitzada (també per correu electrònic), amb acreditació de la personalitat, amb un temps de resposta ≤ 24 hores si cal realitzar comprovacions o simulacions de liquidacions.	4	Temps mig de resposta	≤ 24 hores	≤ 24 hores	0				
4	Resposta per escrit de qualsevol petició de canvi a les bases de dades del contribuent que pugui demanar la ciutadania, en un temps inferior o igual a 15 dies.	5	Temps mig de resposta	≤ 15 dies	≤ 15 dies	0				

Getió urbanística i habitatge

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Donar resposta a les queixes i suggeriments, sempre que la petició sigui responsabilitat exclusiva del Servei, en un termini no superior a 30 dies.	1	% de respostes realitzades dins el termini establert	≥ 95 %	75%	25%	Respecte a aquest 25% es tractava de realitzar únicament un escrit dins de l'expedient	4	Vetllar pel compliment	2019
2	Concertar cites prèvies presencials per als usuaris que ho sol·licitin en un temps mig de 5 dies laborables, en períodes no vacacionals.	2	% de cites realitzades dins el termini	≥ 95%	100%	5%				
3	Resoldre expedients d'expropiacions amb dret de real·lotjament amb mutu acord amb els afectats urbanístics.	3	% d'expedients d'expropiacions amb dret de real·lotjament finalitzat de mutu acord.	≥ 50%	No s'han tramitat expropiacions		Els últims expedients d'expropiacions són de l'any 2017			

Grameimpuls

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Oferir qualitat en tots els serveis..	1	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$	9,04	1,54				
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	32	12	En 2 reclamacions no s'ha respectat el termini		Portar un seguiment més exhaustiu	15.01.2019
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	205	165				
4	Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast.	4	Nombre de persones receptores dels butlletins informatius	≥ 10.000 persones	9.718	282	Continuament es fa un manteniment per eliminar i depurar els comptes de correu electrònic que ja no estan actius.	Cap		

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Oferir qualitat en tots els serveis..	1	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$	8,81	1,31				
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				

Grameimpuls. Centre d'empreses

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Respondre la seva petició d'accés al Centre d'Empreses, previ lliurament del seu pla d'empresa.	1	Nº de dies de resposta	≤10 dies	3	-7				
2	Donar un servei com a Centre d'Empreses de qualitat	2	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana ≥ 7'5	8,83	1,17				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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	8,65	1,15				

Grameimpuls. Escola de Restauració

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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 $\geq 7'5$ sobre 10.	8,67	1,17				
2	Oferir cursos de formació contínua adreçats als professionals de la restauració per tal de millorar la gestió i renovació de l'oferta gastronòmica.	2	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.	9,80	2,30				
3	Adaptar els cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina" a les necessitats dels usuaris/es.	3	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.	8,25	0,75				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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 $\geq 7'5$	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 $\geq 7'5$	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 $\geq 7'5$	6,25	-1,25				

Grameimpuls. Foment empresarial

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Informació i orientació empresarial: Atendre-us amb una visita personalitzada d'informació i orientació empresarial	1	Grau de satisfacció de les persones amb la primera visita d'atenció	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$	9,60	2,10				
Assessorament empresarial:										
2	Lliurar-vos un certificat de viabilitat i/o el pla de negoci definitiu des de la finalització del vostre pla d'empresa.	2	Termini de lliurament	≤ 15 dies	3,60	-11,40				
3	Elaborar els plans d'empresa.	3	Grau de satisfacció de les persones amb el procés d'elaboració de pla d'	Mitjana de satisfacció ≥ 8	9,81	1,81				
4	Consolidació: Atendre les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació.	4	% de sol·licituds ateses sobre el total de sol·licituds d'assessorament	100%	100%	--				
5	Tramitació: Atendre les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE.	5	% de sol·licituds ateses sobre el total rebudes	100%	100%	--				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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 $\geq 7,5$	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 ≥ 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				

Grameimpuls. Informació i orientació laboral

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplets
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia.	1	Temps de resposta (nombre de dies)	< 1 dia	1	--				
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.	1	-9,50				
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	--				
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 sobre 10	9,49	1,99				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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				

Grameimpuls. Intermediació laboral

	Compromisos complets
	Compromisos parcialment complets
	Compromisos incomplets
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Oferir un servei de qualitat a empreses usuàries	1	Satisfacció de les empreses usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.	9,62	2,12				
2	Gestió d'ofertes mitjançant l'agència de col·locació: Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa.	2	Nº de candidatures	Enviar candidatures al 80% de les ofertes	84,52%	4,52%				
3	Pràctiques en empreses: Cercar empreses per tot l'alumnat que superi la resta de mòduls dels Certificats de Professionalitat i que no renunciïn o les convalidin.	3	Nº d'alumnes en pràctiques	100%	100%	--				
4	Informació a les empreses de programes que permeten impulsar la seva activitat econòmica	4	Nº d'empreses informades	≥ 250	259	9				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Oferir un servei de qualitat a empreses i persones usuàries.	1	Satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$	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						

Grameimpuls. Formació professional i ocupacional

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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 $\geq 7'5$ sobre 10	8,88	1,38				
2	Garantir un personal docent i tècnic amb àmplia experiència professional per a la impartició de la formació i per l'acompanyament a les pràctiques en empreses.	2	Grau de satisfacció de les persones usuàries sobre la docència rebuda	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10	9,35	1,85				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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 $\geq 7'5$	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 $\geq 7'5$ sobre 10	9,58	2,08				
Centre de formació i treball										
3	Oferir una formació de qualitat, impartida per un equip humà amb una llarga experiència professional.	3	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana $\geq 7'5$	8,62	1.12				

Gramepark

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació amb la qualitat dels serveis oferts.	1	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries	Mitjana de satisfacció 7 sobre 10.	9	+2				
2	Tramitar totes les sol·licituds d'ajuts per al pagament de lloguer.	2	% de demandes tramitades sobre el total de demandes rebudes	≥ 95%.	100%	+5				
3	Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge (SIDH) amb un grau de satisfacció òptim.	3	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries	≥ 7	9	+2				
4	Promoure la signatura, com a mínim, de 40 contractes anuals de lloguer del programa de la Borsa d'Habitatge de Lloguer.	4	Nombre de contractes anuals de lloguer	≥ 40.	43	+3				
5	Atendre com a màxim en 15 minuts als/les ciutadans/anes	5	Temps d'espera dels ciutadans/anes	≤ 15 minuts.	7	-8				
6	Millorar l'accessibilitat i l'accés a les instal·lacions de Gramepark, SA.	6	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries en relació amb l'accessibilitat	≥ 7	9	+2				
7	Oferir informació clara, professional i rigorosa als/les usuaris/àries.	7	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries en relació amb la informació rebuda	≥ 7	9	+2				
8	Donar resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions rebudes mitjançant la Bústia de Queixes i Suggeriments (física i en línia) de Gramepark, en un termini no superior a 15 dies.	8	Temps de resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions	≤ 15 dies	9	-6				

* Les enquestes de satisfacció es van posar en marxa al mes de juny de 2018, per tant, aquests resultats corresponen al període comprés entre juny i desembre de 2018.

Informació digital, redacció i documentació

Compromisos complerts
Compromisos parcialment complerts
Compromisos incomplerts
Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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%	14% (twitter) 16% (Facebook)	4&				
2	Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal	2	Nombre de queixes relatives a informació no actualitzada	≤10	10	0				
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	Durant el 2018	Sí (maig, 2018)	0				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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%				
2	Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal	2	Nombre de queixes relatives a informació no actualitzada	≤10	0	10				
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	0	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	0	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 Instagram: @santakoigers i @grameturisme . Per exemple s'han fet un concurs a Instagram al compte @grameturisme vinculat a les visites teatralitzades "Santacoloma com mai l'has vist".	

Intervenció

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluat

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal.	1	Nombre de queixes anuals rebudes en relació amb la informació no actualitzada.	≤ 10	0	-10				
2	Carregar el pressupost cada any a data 1/1/20XX de manera que el primer dia hàbil de l'any estigui operatiu per a la seva execució.	2	Pressupost carregat: SÍ/ NO	SÍ	SÍ	0				
3	Penjar al portal de la transparència tota la informació de la nostra competència, en un termini inferior als 15 dies de la seva aprovació.	3	% d'actualitzacions realitzades en termini	90%	90%	0				
4	Disposar d'un pla d'auditories anual/bianual, aprovat, en vigència	4	Pla d'auditories vigent: si/no	SÍ	No		Faltat de personal, no cobertura de les places vacants.	S'ha cobert la plaça. En breu es presentarà el Pla del control financer i auditories.		30/03/2019
5	Realitzar controls financers no obligatoris a les empreses concessionàries.	5	Realització de controls financers: si/no	SÍ	SÍ	0				
6	Realitzar auditories i controls financers a un percentatge de la despesa municipal.	6	% del total de la despesa subjecta a control financer o auditoria	70%	80%	10%		Aquest percentatge, a més superior, és obligatori. Ha perdut la seva vigència com a compromís. Seria necessari replantejar-se la seva utilitat i la proposta és eliminar-lo de cara a l'any 2019.		
7	Garantir el compliment dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost: - 8 dies laborables anteriors a la data de tancament de l'ordre del dia de la Junta de Govern Local o del Ple. - 4 dies laborables per expedients a aprovar per decret. Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables.	7	% de compliment	90%	95%	5%				
8	Requerir, com a màxim en 3 dies, antecedents i documents necessaris per complementar els expedients objecte de fiscalització, des de l'entrada de l'expedient a la intervenció.	8	Dies per fer referents als expedients objecte de fiscalització.	≤3 dies hàbils	= 3 dies	0				

Manteniment d'edificis municipals

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Mantenir reunions mensuals de coordinació amb caps de Serveis i responsables d'equipaments com a mínim un cop al mes.	1	% de reunions mensuals amb caps de Servei i responsables d'equipament.	≥80%	80%	0				
2	Implantar com a mínim una instal·lació de telegestió anual, per controlar a distància la maquinària municipal i afavorir la reducció de consums.	2	Nombre de sistemes de telegestió anuals instal·lats als equipaments municipals.	1	2	1				
3	Implantar anualment altres mesures d'estalvi energètic (electricitat, gas, aigua, etc...) a les instal·lacions municipals.	3	Nombre de sistemes d'estalvi energètic instal·lats anualment als equipaments municipals.	≥ 5	5	0				
4	Atendre i/o intervenir en el 90% de les peticions rebudes al Servei de Manteniment.	4	Percentatge intervencions segons demanda.	90%	90%	0				

Manteniment via pública

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
Pavimentació i mobiliari										
1	Iniciar les reparacions d'anomalies en voreres i calçada, que impliquin risc, en un termini no superior a 24 hores, des del moment que la incidència arribi al Servei.	1	% de reparacions iniciades a voreres i calçades per anomalies amb risc, en menys de 24 h	≥ 80%	92%	12%				
2	Iniciar les reparacions d'anomalies al mobiliari urbà (pilones i baranes), que impliquin risc, en un termini no superior a 24 hores, des del moment que la incidència arribi al Servei.	2	% de reparacions iniciades al mobiliari urbà per anomalies amb risc, en menys de 24 h.	≥ 80%	85%	5%				
3	Anunciar els talls de carrers per actuacions de millora de manteniment amb una antelació d'una setmana.	3	Nombre de queixes rebudes	< 10 anuals	4	6				
Enllumenat										
4	Aportar anualment informació sobre l'enllumenat públic al Cercle de Comparació Intermunicipal d'Enllumenat Públic de la Diputació de Barcelona.	4	Dades anuals aportades a la Diputació de Barcelona: si/no	Si	si	0				
5	Implementar un sistema de control de qualitat sobre el servei de l'enllumenat municipal	5	Posada en marxa del sistema de control de qualitat: si/no	Si	si	0				
Clavegueram										
6	Netejar anualment la xarxa de clavegueram municipal	6	% de metres de la xarxa netejats anualment	≥ 22%	65,57%	43,57%				
7	Netejar anualment les unitats d'embornals i reixes del clavegueram municipal	7	% d'unitats d'embornals i reixes netejades anualment	≥ 50%	77,93%	27,93%				
8	Col·locar tapes noves de pous i reixes	8	Nombre d'unitats de tapes de pous i reixes renovades cada any	≥ 70 u	72 u	2 u				
9	Arranjar tubulars de la xarxa del clavegueram	9	Nombre de metres arranjats anualment de tubulars de la xarxa	≥ 45 m	40,20 m	4,80 m	Aquest any no ha estat necessari fer tans metres de reparació de tubulars. Per contra s'han netejat molts més metres de xarxa i embornals	0	No cal prendre mesures per aquesta raó ja que aquest any no condiciona que el proper any es facin necessaris la substitució d'un major num. de metres de reparació. Es podria pendre en consideració sinó hagués un increment d'altres barem com els que si que hem tingut.	
10	Actuacions d'urgència	10	% d'actuacions d'urgència ateses	≥ 85%	87%	2%				
Accessos mecànics										
11	Garantir el bon funcionament de les escales mecàniques, ascensors i rampes de la via pública, en un 90% de l'horari establert.	11	% de temps anual en funcionament correcte dels accessos mecànics de la via pública	≥ 90%	97,11%	7,11%				
12	Donar resposta en un temps mig de 90 minuts, a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, a partir del moment en què són detectades	12	Temps mig de resposta	90 minuts	70,40 min.	19,6				
Senyalització i semàfors										
13	Supervisar diàriament totes les instal·lacions semafòriques de la via pública, segons uns itineraris definits.	13	Supervisió diària de les instal·lacions semafòriques: si/no	Si	si	0				
14	Resoldre el 70% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal.	14	% de resolució d'incidències anuals	70%	60%	10%	Perdua de personal de brigada directament vinculat a la senyalització.	0	Es subcontractarà una part d'aquest treballs de senyalització.	Finals del 1r trimestre de 2019.
15	Donar resposta com a màxim en 3 dies al 85% de les sol·licituds de talls de carrers. La resta de sol·licituds seran ateses en un temps màxim de 5 dies.	15	Temps màxim de resposta a les sol·licituds de talls de carrer	≤ 3 dies en el 85%	90%	5%				
		16	Temps màxim de resposta a les sol·licituds de talls de carrer	≤ 5 dies en el 15%	10%	5%				
Relacions amb comanyies de subministraments										

16	Supervisar com a mínim un cop a la setmana les obres programades a la via pública de les companyies de subministraments (aigua, llum, gas, telefonia, etc.)	17	Nombre de visites setmanals a les obres programades de les companyies de subministrament a la via pública	1	1	0
17	Acceptar les obres de reposició del paviment que les companyies han de fer quan acabin la reparació de les seves avaries.	18	% d'acceptacions d'obres de reposició del paviment que les companyies han de fer després de reparar les seves avaries	≥ 95%	99%	4%

Medi ambient i higiene ambiental

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluat

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Millorar el nivell de protecció de l'espai natural del municipi.	1	Nombre d'incendis forestals	Disminuir un 10%	No s'han produït incendis	0%				
2	Assolir un grau de satisfacció de les activitats educatives del 7 en les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries (PAEC)	2	Grau de satisfacció	≥ 7	≥7	0				
3	Increment de les accions de millora de la biodiversitat urbana, mínim un 3% sobre el nombre d'activitats de l'any anterior.	3	% d'increment d'accions respecte de l'any anterior	≥ 3 %	50%	47%				
4	Millora de la gestió de la tinença responsable d'animals, augmentant el nombre d'adopcions, com a mínim un 3% per sobre de l'any anterior.	4	% d'increment d'adopcions respecte de l'any anterior	≥ 3%	20%	17%				
5	Donar resposta a les demandes urgents relacionades amb el control de plagues en el 70 % dels casos en un temps de 24 hores.	5	% respostes d'actuacions urgents en un termini de 24 hores	≥ 70%	100%	30%				
6	Incrementar la recollida de residus de particulars dels dos punts verds (Raval i Can Calvet) en un 5% cada any.	6	% anual d'increment de recollida en els dos punts verds de la ciutat	≥ 5 %	no assolit	0	Percentatge d'increment de recollida assolit al punt verd de Can Calvet i no assolit al punt verd de Raval perquè es troba en un lloc aïllat i de difícil accés.			

Mercats municipals

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplets
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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%	100%	5%				
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	menys de 4 mesos	0				
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	24h	0				
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%	100%	5%				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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%				

Museu Torre Balldovina

	Compromisos complets
	Compromisos parcialment complets
	Compromisos incomplets
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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	2	1				
		2	Grau de satisfacció	≥ 7 sobre 10.	9,2	2,2				
2	Realitzar un mínim de 200 activitats educatives a l'any	3	Nombre d'activitats.	≥200 activitats	247	47				
		4	Grau de satisfacció	≥ 7 sobre 10	9,1	2,1				
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%	94%	4%				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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

Neteja i recollida de residus

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i Cap d'any)	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%	95%	0				
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, en dies sensers, per a la recollida domiciliària de voluminosos, des de la data de sol·licitud del servei	3 dies	3 dies	0				
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, en dies sensers, per abandonament a la via pública, des de la data en què són detectats per la inspecció municipals	2 dies	2 dies	0				
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.	5.670 kg	1.670				
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	6,36	0,86				
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%	100%	10%				
11	Freqüència mitja de neteja de solars municipals: 1 cop/any.	11	% del grau de compliment	90%	100%	10%				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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 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%				

Oficina d'informació i atenció ciutadana (OIAC)

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Atendre de manera satisfactòria els/les usuaris/àries de l'OIAC	1	Puntuació mitja obtinguda respecte el grau de satisfacció dels/les usuaris/àries sobre l'atenció rebuda	≥7	7,99	0,99				
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	No mesurat		No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura		Es canviarà l'indicador	
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	No mesurat		No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura		Es canviarà l'indicador	
4	Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25'	4	Temps mig d'espera d'atenció	≤25'	21'57"	3'3"				
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'	2'58"	2				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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	4,9				
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'				

Oficina municipal d'informació al consumidor (OMIC)

Compromisos complerts
Compromisos parcialment complerts
Compromisos incomplerts
Compromisos no mesurats per

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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.	10	4				
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	23	-3				
		3	Temps per al tancament d'expedient.	Tancament expedient ≤ 6 mesos	48 dies	132				
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	100%	50%				
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%				
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	6	0				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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%				

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
---	---	---	------------------------	---------------------------	------------------------	---

Parcs i Jardins

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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%	2%				
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%	29,30%	0,70%				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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				
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				

Planificació estratègica i govern obert

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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	0	10				
		2	% de queixes derivades als serveis corresponents	100%	0%	100				
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%	assolit al 2018					
3	Convocar fòrums ciutadans anuals per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques	4	Nombre de fòrums ciutadans convocats	≥2	2	0				
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%	100% (2/0)	80%				
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	6	3				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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				

Polícia local

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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%	0,44%	0,56%				
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 casos, 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 deficitats	100%	100%					
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%	90,58%	0,58%				
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	% de casos detectats, informats o derivats al Programa de Reparació i Conciliació municipal.	100%	100%	0			
		14	Grau d'assistència a menors amb tinença o consum de drogues a la via pública i informació o derivació al Programa de reparació i conciliació municipal	100%	100%	0			

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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 deficitaris 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 informació o derivació al Programa de Reparació i Conciliació municipal.	13	% 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 realitat i capacitats del servei	abr-18	
		14	Grau d'assistència a menors amb tinença o consum de drogues a la via pública i informació o derivació al Programa de reparació i conciliació municipal	100%	100%	0				

Promoció de la ciutat i turisme

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Obtenir una puntuació ≥ 7 a les enquestes de satisfacció de les rutes turístiques.	1	Grau de satisfacció ≥ 7 sobre 10	≥ 7	9	+2				
2	Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal.	2	Nombre de queixes anuals rebudes en relació amb la informació no actualitzada.	≤ 10	0	+10				
3	Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any.	3	Núm. de convocatòries anuals	≥ 2	0	-2	No s'ha constituït la Taula de la Gastronomia		Constituir la Taula de la Gastronomia	Any 2019
4	Fomentar les xarxes socials de promoció de la ciutat, obtenint un increment de seguretat d'un 3% anual.	4	% d'increment de seguidors	$\geq 3\%$	30%	+27%				
5	Fomentar la marca <i>Santa Coloma</i> fora del municipi.	5	Núm. oficines informació turística on es promou la marca <i>Santa Coloma</i> .	≥ 3	22	19				

Punt del voluntariat

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Aconseguir un grau de satisfacció del professorat sobre les sessions de sensibilització adreçades als joves escolaritzats, com a mínim 7 punts sobre 10.	1	Grau de satisfacció	≥ 7	No mesurat		El professorat no lliura les enquestes de satisfacció tras la realització de les sessions			
2	Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal i xarxes socials.	2	Nombre de queixes anuals rebudes en relació amb la informació no actualitzada	≤ 10	0	10				
3	Atendre totes les sol·licituds del Programa Activitats Educatives demanant tallers de sensibilització per a joves, en un termini màxim de 48 hores, un cop arribada la petició al Servei del Punt de Voluntariat.	3	% sol·licituds ateses com a màxim en 48 hores.	≥ 90%	60%	40%	Manca de personal per atendre el servei durant 4 mesos			
4	Realitzar com a mínim 3 tallers de formació amb un grau de satisfacció mínim de 8 per al voluntariat al llarg de l'any.	4	Grau de satisfacció	≥ 8	9	1				
		5	Nombre de tallers	≥ 3	2	1	Manca de personal per atendre el servei durant 4 mesos		Reprogramació taller	Primer trimestre del 2019

Recaptació

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplets
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Implementar enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018.	1	Grau de satisfacció	≥ 6 punts	9,8	3,8				
2	Atendre la ciutadania de forma presencial en el Servei de Recaptació en un temps mig d'atenció menor o igual a 8 minuts.	2	Temps mig d'espera d'atenció	≤ 8 minuts	8 minuts	0				

Recursos humans

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Mantenir actualitzades les convocatòries de selecció al web	1	Nombre de queixes	≤ 5	2	-3				
2	Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLT, organigrama i contractacions	2	Actualització trimestral: si/no	Si	No		Manca de recursos humans i tècnics			
3	Garantir una bona qualitat de la formació oferta als/a les empleats/des, amb una valoració superior o igual a 7 sobre 10.	3	Percentatge de valoracions dels cursos que superen una puntuació de 7 sobre 10	90%	100%	10%				
4	Formar a la totalitat de la plantilla municipal en primers auxilis, us de desfibril·lador, actuació en cas d'emergència i extinció d'incendis, durant el període 2017-2019.	4	Percentatge de plantilla formada en aquests temes	33'3%	30%	-3,3%	El personal ha estat convocat però no ha pogut assistir per diferents motius.	0	Potenciar la coordinació amb el Departament de Formació per a que l'oferta formativa sigui més fàcilment assumible pels Serveis i el personal.	Tot l'any
5	Garantir la tramitació d'operacions comptables de personal en un termini inferior o igual a 4 dies.	5	Dies de tramitació	≤ 4	4 Aquest dies corresponen a la tramitació administrativa	0				
6	Atendre les consultes i requeriments per escrit dels/les empleats/ades en un termini màxim de 15 dies	6	% de consultes i requeriments per escrits atesos com a màxim en 15 dies	95%	50%	-45%	Manca de recursos humans i de suport d'altres serveis interns.			
7	Implementar el portal de l'empleat durant el període 2018-2019.	7	% d'implementació	50%	50%	0				

Recursos i prestacions a les persones

	Compromisos complets
	Compromisos parcialment complets
	Compromisos incomplets
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Realitzar una enquesta de satisfacció als/les usuaris/àries intens/es del Servei a partir de l'any 2018.	1	Realització de l'enquesta: si/no	Si	Si	0				
2	Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns en funció de les seves necessitats de gestió i tramitació .	2	Queixes rebudes per informació deficient facilitada als/les usuaris/àries interns/es	< 5 anual	Cap queixa	5				
3	Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (Ordenances/ Ordenances Fiscals) en un temps mig de 15 dies laborables.	3	Temps mig d'elaboració d'articulat i disposicions de caràcter general	≤15 dies laborables	15 dies laborales	0				
4	Donar informació i suport als diferents serveis i departaments de les àrees de què depèn, en relació a la tramitació dels expedients de contractació.	4	Nombre de reunions d'equip	≥ 1 reunió mensual	mitjana 3 mensuals	2				

Durant el 2019 s'ampliarà l'enquesta amb diferents ítems

Recursos i prestacions a l'àrea d'urbanisme

Compromisos complerts
Compromisos parcialment complerts
Compromisos incomplerts
Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Realitzar una enquesta de satisfacció als/les usuaris/àries interns/es del Servei a partir de l'any 2018 amb un grau de satisfacció major a 5.	1	Grau de satisfacció	≥ 5	L'enquesta no s'ha realitzat	5	Inestabilitat del personal administratiu del Servei.	0	Es proposa eliminar aquest compromís per dues raons: a) càrregues de treball relacionades amb la tramitació d'expedients; b) les enquestes dels serveis interns no seran prioritat per l'any 2019. Ho seran les enquestes de serveis amb usuaris/àries externs.	Gener
2	Facilitar informació administrativa a altres serveis interns en funció de les seves necessitats de gestió i tramitació .	2	Nombre de queixes rebudes per la informació facilitada pel Servei als/les usuaris/àries interns/es.	< 5 anual	2	3				
3	Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances/ ordenances fiscals) en un temps mig de 15 dies laborables.	3	Temps mig d'elaboració d'articulat i disposicions de caràcter general.	15 dies laborables	10	5				

Relacions institucionals

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Tancar els expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en l'any natural. El tancament comporta donar resposta favorable o no a la petició ciutadana. Aquest compromís afecta el període comprès entre l'1 de gener al 31 de desembre de l'any en curs.	1	% d'expedients QUI finalitzats dins l'any natural.	65%	79,70%	14,70%				
2	Donar respostes de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en els terminis establerts com a objectiu anual.	2	% de respostes QUI en 45 dies o menys	≥ 40 %	72,98%	32,02 %				
		3	% de respostes entre 46 i 65 dies	≤ 32 %	11,68%	20,32%				
		4	% de respostes QUI en 90 dies (*)	≤ 28 %	5,97%	22,03%				
3	Mantenir actualitzada la informació de la Bústia QUI al web municipal (formulari de peticions, instruccions, dades estadístiques...)	5	Nombre de queixes rebudes en relació amb informació no actualitzada.	≤ 10 anual	0%	10%				
4	Formar als/les empleats/ades municipals que ho necessitin i ho requereixin en l'ús del programa de la Bústia QUI.	6	% de sessions formatives realitzades segons demanda.	100%	100%	0				
5	Publicar l'informe sobre queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes anuals rebudes a l'Ajuntament, durant el primer quadrimestre de l'any següent.	7	Publicació de l'informe anual QUI: si/no	Si	si	0				
6	Informar la ciutadania a través de reunions específiques sobre l'ús del Programa transversal QUI.	8	% sessions celebrades segons demanda.	100%	100%	0				
7	Oferir un servei de qualitat als/les usuaris/àries amb un grau de satisfacció ≥ 6,5	9	Grau de satisfacció	≥6,5	9.63%	3,13%				

Salut pública i seguretat alimentària

Compromisos complerts
Compromisos parcialment complerts
Compromisos incomplerts
Compromisos no avaluat

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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 adients amb resposta favorable	100%	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 adients amb resposta favorable	100%	100%	0				
3	Gestionar les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies.	3	% Demandes d'activitats gestionades abans de 15 dies	≥90%	85%	-5%	Incidenca en el registro de la demanda	Augment de la freqüència del control sistemàtic del registre		Immediat
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	4	1 Campanya anual de prevenció de la SIDA:	1	1	0				
		5	% Sol·licituds de suport ateses	100%	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.	6	Informe d'avaluació quadriennal	1	1	0				
6	Atendre professionals, familiars i joves en medi obert o en l'assessoria en un període màxim de 10 dies.	7	% Atencions realitzades abans de 10 dies	>90%	90%	0%				
Seguretat alimentària										
7	Inspeccionar i classificar els establiments de nova obertura i canvis de titular que arribin al servei.	8	% Establiments de nova obertura inspeccionats	≥50%	79%	29%				
		9	% Establiments de nova obertura classificats	≥50%	79%	39%				
8	Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat.	10	% Establiments de nova obertura censats	≥80%	100%	20%				
9	Inspeccionar la totalitat dels establiments denunciats amb la màxima celeritat.	11	% Establiments denunciats inspeccionats	100%	100%	0				
		12	Temps des de la recepció de la denúncia fins la inspecció	≤ 48 h de feiners en un 90 %	90%	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	% Establiments de risc alt inspeccionats	≥ 50%	37%	-13%	Durant l'any 2018 s'ha prioritzat la informatització d'expedients, el manteniment del cens i la seva classificació.	Iniciar un programa PSE de control de les inspeccions que anirem valorant sistemàticament		Gener 2019
		14	% Centres de piring, tatuatge o micropigmentació inspeccionats	100%	90%	-10%	Un establiment es va negar a la inspecció de control motiu que va obrir un expedient sancionador			

11	micropigmentació per al seguiment i concessió de l'autorització sanitària de funcionament.	15	% Autoritzacions sanitàries d'obertura gestionades	100%	100%	0
----	--	----	--	------	------	---

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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%	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%	100%	0				
3	Gestionar les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies	4	% de les demandes ateses abans de 15 dies sobre les demandes totals .	≥90%	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: sí/no	Sí	Sí	0				
		6	% de sol·licituds de suport ateses	100%	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	Sí	Sí	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%				
Seguretat alimentària										
7	Inspeccionar i classificar els establiments de nova obertura i canvis de titular que arribin al servei.	9	% d'establiments inspeccionats i classificats	≥50%	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%	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 piring, 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%	100%	0				

Servei tècnic d'obres públiques

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Complir els terminis previstos de redacció dels projectes anuals.	1	Percentatge de projectes anuals redactats de conformitat amb els terminis previstos.	85% anual	No avaluat					
							Aquestes indicadors no han estat mesurats perquè la seva formulació és imprecisa.			
2	Complir els terminis previstos d'execució de les obres anuals, a partir de l'adjudicació de l'empresa constructora o subministradora.	2	Percentatge de les obres anuals executades de conformitat amb els terminis previstos.	85% anual	No avaluat					
							La casuística en la qual els projectes d'obres públiques s'originen, evolucionen i s'executen és tant diversa, que resulta difícil mesurar aquests paràmetres tal com queden recollits en aquests compromisos i indicadors.			
							A la Carta de Serveis corresponent a l'any 2019 els compromisos i els indicadors es redactaran amb una major precisió.			

Servei Jurídic

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluat

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Reduir el termini de resolució de les reclamacions de responsabilitat patrimonial rebudes al Servei Jurídic.	1	% de reclamacions resoltes per sota del termini legalment establert	≥ 25%	No mesurat		Per raons de procediment, no és possible mesurar els compromisos per manca de dades, almenys fins el 30 de juny. Per tant, només es podrà mesurar a partir de l'any que vé.			

Serveis socials municipals

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Donar resposta a les peticions d'entrevistes sol·licitades per la ciutadania als Serveis Socials Bàsics, a través dels diferents canals de contacte	1	% d'entrevistes realitzades segons demanda	≥ 90%	90%	0				
2	Garantir atenció social d'urgències durant les 24 hores del dia per als usuaris i usuàries que compleixin els criteris establerts per aquest tipus de servei. Aquestes demandes s'atendran als Serveis Socials Bàsics o a través del CUESB.	2	% de situacions urgents ateses segons demanda	100%	100%	0				
3	Facilitar a la ciutadania que no es pugui comunicar en català o castellà la realització d'entrevistes en els següents idiomes: anglès, francès, àrab, xinès i urdú. Aquestes entrevistes s'hauran de demanar amb cita prèvia.	3	% d'entrevistes realitzades amb intèrpret segons demanda	≥ 90%	90%	0				
4	Facilitar als ciutadans i ciutadanes que ho demanin, informació sobre la cartera de serveis, els recursos existents al territori, i els criteris d'accés a prestacions i recursos que puguin ser d'interès, tant si són municipals com si depenen d'altres Administracions.	4	Nombre de queixes rebudes per falta i/o deficiències sobre aquesta informació	≤ 10 anuals	0	10				
5	Temps d'espera per ser atès a la unitat d'acollida d'atenció a la gent gran, dependència i adults vulnerables.	5	% d'atencions amb una mitjana inferior a quatre setmanes	90% de compliment	100%	10				
6	Temps d'espera per ser atès o atesa al servei de transport adaptat.	6	% d'atencions amb una mitjana inferior a dues setmanes	90% de compliment	90%	0				
7	Mantenir o augmentar les persones de 75 anys o més que reben el servei de teleassistència.	7	Usuari nou o usuària nova	≥ 100	100	0				
8	Atendre les reclamacions dels usuaris i usuàries.	8	Nombre de queixes anuals per falta d'atenció a les reclamacions rebudes	≤ 5	0	5				

Sistemes d'informació

Compromisos complets
Compromisos parcialment complets
Compromisos incomplets
Compromisos no avaluat

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Garantir la diligència en la resolució d'incidències informàtiques.	1	% d'incidències resoltes en ≤ 1h	80% d'incidències en < 1h	13%	63%	Només s'han tingut en compte incidències entrades per la Intranet. Aquest sistema es va posar en marxa a l'octubre i durant els 3 últims mesos de l'any s'ha estat polint el seu funcionament. A més la distribució de les incidències ha de córrer a càrrec del tècnic de sistemes, plaça que està sense cobrir des de juliol de 2018. Si es tinguessin en compte les incidències telefòniques el percentatge seria molt més elevat però manca eines per a poder-les mesurar.	cap	Revisar procediment per tal d'agilitzar la recepció de la incidència per a poder tractar-la més ràpidament. Revisar el llinar ja que és difícil d'assolir. Afegir a l'estadística les incidències resoltes per telèfon que se solucionen en un gran percentatge de vegades a la mateixa trucada.	Primer semestre de 2019
		2	% d'incidències resoltes en ≤ 48 hores	20% d'incidències < 48h	48%	28%				
2	Elaborar i actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques que utilitzen els/les treballadors/es municipals.	3	Actualització regular dels manuals d'informàtica: sí/no	Sí						
		4	Nombre de nous manuals	≥ 1 manual anual nou	4	3				
3	Ser diligents en la gestió d'altres, baixes i modificacions d'usuari/ària per a l'ús de les aplicacions informàtiques.	5	Temps entre petició i resolució de l'alta/baixa	≤ 48 hores	61'07%	-				
4	Garantir la disponibilitat i l'ús de les bases de dades de serveis crítics.	6	% de disponibilitat i ús	≥ 99% del temps d'ús de les bases de dades.	100	1				
5	Garantir la disponibilitat de servidors de treball.	7	% de disponibilitat del Terminal Server	≥ 90% del temps d'ús del Terminal Server	100,00%	10,00%				
6	Restaurar les dades en còpies de seguretat.	8	% de restauracions correctes	98% de restauracions correctes	98,85%	0,85%				
7	Oferir el material de préstec en condicions òptimes per al seu ús	9	nombre d'incidències mensuals relacionades amb el material de préstec	≤2 incidències mensuals	0,42 incidències mensuals	1,58				

Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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				
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	3.500	4.850	1.350				
		5	Nombre d'accions realitzades	12	21	9				

Any 2017

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
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				
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%	0,03				
		4	Nombre d'espectadors	3.500	4.550	1.050				
		5	Nombre d'accions realitzades	12	18	6				

Tresoreria

	Compromisos complerts
	Compromisos parcialment complerts
	Compromisos incomplerts
	Compromisos no avaluats

Any 2018

Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causas de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
1	Fer el pagament als proveïdors en un temps mig inferior a 60 dies.	1	Termini mig de pagament als proveïdors	≤ 60 dies	17	-43				