



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Annex 2

Compliment de compromisos per Cartes de Serveis

1. ARXIU MUNICIPAL

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern, en un temps mig de 20 minuts. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.	2	4	4	*
2	Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern, en un temps mig de 20 minuts. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.	2	3	4	*
3	Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern, en un temps mig de 72 hores. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.	6 h 40'	40 h	17 h	*
4	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries ▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.	9	10	9	*
5	Obtenir una valoració mínima de 6 punts per part dels investigadors i investigadores, en la consulta del fons documental. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries ▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016.	10	10	10	*
6	Atendre totes les demandes de reproducció documental en un temps màxim de 20 minuts. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	100 %			
7	Atendre i donar resposta a totes les reclamacions i queixes rebudes en un temps màxim de 5 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	100 %			

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

2. ASSUMPTES GENERALS

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Distribuir en menys de 24 hores la documentació registrada d'entrada. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	No avaluat ⁽¹⁾	No avaluat ⁽³⁾	
2	Obtenir 8 punts com a mínim de valoració dels serveis usuaris, en relació a la distribució de la documentació registrada d'entrada. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb l'objectiu de superar en 5 dècimes el grau de satisfacció. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 l'objectiu d'aconseguir una valoració de 8 punts.	No ha estat possible realitzar l'enquesta ⁽²⁾	No ha estat possible realitzar l'enquesta ⁽⁴⁾	
3	Distribuir en menys de 72 hores les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments, amb un nombre màxim de 5 d'incidències anuals. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	No avaluat ⁽¹⁾	9h 28' 0 incidències	*
4	Ajustar la informació del Padró Municipal a la de l'INE, reduint anualment un 0,20% les diferències entre un i l'altre, respecte a l'any anterior. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	0,20%	0,28%	*
5	Augmentar un 15% la gestió electrònica de la documentació d'entrada de l'EACat ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019	*		

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

La següent taula especifica informació complementària en relació als incompliments dels compromisos: causes, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura	0	Coordinació amb el servei de sistemes d'informació	2019
(2)	Càrregues de treball	0	L'enquesta de satisfacció es posarà en marxa el 2019	1r trimestre
(3)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura	0	Coordinació amb el servei de sistemes d'informació	2020
(4)	Càrregues de treball	0	L'enquesta de satisfacció es posarà en marxa el 2020	1r trimestre

3. BIBLIOTEQUES

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
Temps de servei					
1	Oferir un mínim de 1.700 hores/any de servei a les quatre biblioteques de la xarxa. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	7.309 h	7.357 h	7.252 h	*
2	Mantenir obertes al públic 4 biblioteques de manera regular de dilluns a dissabte, excepte en períodes de vacances d'estiu, nadal i setmana santa. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4	4	4	*
3	Mantenir obertes al públic 3 biblioteques en períodes de vacances d'estiu i nadal, de dilluns a divendres ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4	4	4	*
4	Mantenir oberta al públic 1 biblioteca en Setmana Santa, de dilluns a divendres. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4	4	4	*
Fons bibliogràfic					
5	Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic, un mínim del 3% a tota la xarxa. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4%	4%	3%	*
6	Mantenir les subscripcions actualitzades de premsa i revistes, com a mínim de 15 títols per biblioteca. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	Sí	Sí	Sí	*
7	Adquirir totes les obres d'autors i autores de Santa Coloma publicades durant l'any, per mantenir actualitzada la col·lecció local. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat t en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	90% ⁽¹⁾	90% ⁽²⁾	90% ⁽³⁾	*

8	Gestionar de manera regular l'actualització de la guia i la col·lecció d'autors/ores locals, i adquirir nous títols publicats. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	Sí			
Activitats					
9	Programar anualment un mínim de 2 clubs de lectura a cada biblioteca. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	Sí	Sí	Sí	*
10	Realitzar com a mínim 4 activitats infantils setmanals (1 per biblioteca). ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8,6	9	5,6	*
11	Oferir un mínim de 60 visites escolars al conjunt de la xarxa de les 4 biblioteques. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	166	194	116	*
12	Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a tota la xarxa. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	490	494	490	*
Difusió					
13	Oferir, com a mínim 1 cop a la setmana, informació al web i a les xarxes socials, sobre les activitats que s'organitzin i les novetats del fons documental. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	2-3	2-3	3-4	*
14	Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i per cartellera, amb 12 enviaments anuals com a mínim. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	60	12	48	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

La següent taula especifica informació complementària en relació als incompliments dels compromisos: causes, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	És difícil, per no dir impossible, estar al corrent de tota la documentació que es publica per autors locals, donat l'alt volum d'autors i publicacions locals. El mandat de la regidoria de cultura és adquirir tot el format monografia que coneixem rellevant per a col·lecció local.	0	Afinar la prospecció de publicacions locals i assolir el mandat de la regidoria de cultura.	Actualment en curs.
(2)	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.	
(3)	Donats els múltiples formats d'edició és pràcticament impossible conèixer totes les obres publicades per autors o autores locals. El compromís es compleix al 100% en obres publicades mitjançant format llibre que es promociona amb els mitjans tradicionalment establerts.	0	Subscripcions a blogs d'autors i autories, llibreries i coneixedors de l'àmbit literari local.	

4. CEMENTIRI

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Realitzar els tràmits administratius necessaris per lliurar la documentació a les persones usuàries, com a màxim, 4 mesos després de la inhumació. - Línia de millora 1. Temps de prestació. - Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4 mesos i 15 dies ⁽¹⁾	4 mesos	3 mesos i 20 dies	*
2	Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 30 dies. - Línia de millora 1. Temps de prestació. - Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, amb un objectiu anual de 15 dies. - Modificat a 30 dies l'objectiu en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	30 ⁽²⁾	40 ⁽³⁾	20	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

La següent tabla especifica informació complementària en relació als incompliments dels compromisos: causes, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Canvis de personal.	Per excés de temps	Automatització del procés.	Desembre 2017
(2)	Canvis de personal.	Per manteniment	Generació d'una planificació de manteniment	Juny 2018
(3)	Mala gestió dels recursos materials.	15 per reparacions	Establir un sistema de gestió de materials amb previsió i no sota demanda.	Desembre 2018

5. CENTRE D'ART CONTEMPORÀNI CAN SISTERÉ

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Oferir com a mínim 5 exposicions temporals d'art. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	7	5	9	*
2	Resoldre les peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la petició. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	5	5	5	*
3	Atendre les sol·licituds de la sala d'actes o de reunions en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la sol·licitud. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	7	7	7	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

6. CENTRE INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció en un termini no superior de 24 hores, en els casos d'urgència. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	100%	No avaluat ⁽²⁾	*
2	Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció, en un termini no superior de 10 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	60% ⁽¹⁾	No avaluat ⁽²⁾	*
3	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest concepte. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	0 queixes	No avaluat ⁽²⁾	*
4	Oferir un servei d'atenció continuada i de recuperació a les dones per donar resposta als seus processos i necessitats, amb una mitjana com a mínim de 4 visites realitzades per dona atesa. ▪ Línia de millora 3. Quantitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de novembre de 2019.			*
5	Oferir un servei que doni una resposta intergeneracional al conjunt de les dones de la ciutat. Per aquest motiu s'atendrà com a mínim el 20% de dones entre 13 i 37 anys. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de novembre de 2019.			*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

La següent tabla especifica informació complementària en relació als incompliments dels compromisos: causes, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Manca de personal suficient per a la 1a atenció	0	Ampliació servei i professionals	Juliol 2019
(2)	Dificultats d'avaluació degut a la pandèmia del Covid-19.			

7. CENTRES CÍVICS I CASALS

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans, en un màxim de 7 dies, en un 100% dels casos. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100 %	100 %	100%	*
2	Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals per correu electrònic, en un termini màxim de 48 h. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100 %	100%	100%	*
3	Obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts per l'atenció a les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ El Ple de 3 d'abril de 2018 modifica l'escala de l'1 al 4 per l'1 a 10.	3	9	9	*
4	Concertar entrevistes amb grups i/o representants, per l'assessorament i orientació a entitats i grups no formals, en un termini màxim de 7 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	100%			
5	Garantir la realització d'un mínim de 30 tallers i activitats als centres cívics i casals. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 amb 3 tallers com objectius. ▪ El Ple de 26 de novembre de 2019 amplia de 3 a 30 l'objectiu del número de tallers.	30	42	44	*
6	Obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts pels tallers i activitats organitzats als centres cívics i casals.	4	8	9	*

	▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 amb 3 tallers com objectius. ▪ El Ple de 3 d'abril de 2018 modifica l'escala per el grau de satisfacció de l'1 al 4 per l'1 a 10.				
7	Donar resposta a qualsevol demanda d'informació a la ciutadania en un termini màxim de 48h. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	100 %			

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

8. COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Editar com a mínim 8 edicions d'un butlletí imprès i digital (Gramecomerç Informa) per distribuir per la ciutat. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable.	No ⁽¹⁾		
2	Actualitzar i millorar la informació comercial al web municipal, i no obtenir més de 5 queixes per informació deficient. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019			*
3	Establir com a mínim 2 acords i/o convenis de col·laboració tècnica i econòmica per a la dinamització del comerç local. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb 5 acords com a mínim ▪ Modificació de l'objectiu a 2 acords com a mínim, al Ple del 26 de novembre de 2019.	8	3 ⁽³⁾	*
4	Gestionar com a mínim 50 ajuts anuals per a l'obertura o reforma de comerços. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable.	79	67	
5	Gestionar el 100% dels ajuts sol·licitats per al sector comercial i de serveis. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de novembre de 2019.			*
6	Consolidar la xarxa de moneda local pel que fa a la quantitat de comerços, empreses i consumidors/es inscrits/es, fins arribar com a mínim a 200. ▪ Línia de millora 2. Quantitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	238 641 (errada)	796	*

7	Difondre entre comerciants i consumidors/es, com a mínim, 50 comunicacions d'interès, -per a l'activitat comercial ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	139	2164	*
8	Actualitzar i gestionar el cens de locals buits d'establiment comercials. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable.	No ⁽²⁾	No ⁽²⁾	
9	Realitzar com a mínim 2 campanyes de dinamització i sensibilització sobre el comerç local. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	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)	Dificultats diverses per mantenir el cens d'establiments i manca de col·laboració dels agents privats implicats en el projecte.	0	-	-
(3)	No ha estat possible renovar la resta de col·laboracions.	0	-	-

9. COMPRES

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	33 h 47 '	6h 28'	14h 54'	*
2	Atendre les comandes de mobiliari d'oficina, de subministrament de vestuari, de material multifunció i de material higiènic, en un temps mig de 5 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, amb un objectiu anual de 10 dies. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu anual de 5 dies.	1 dia 4 h 38'	2	1	*
3	Traslladar totes les comunicacions de sinistres a les diferents companyies asseguradores, en un temps màxim de 72 hores, des del moment en què el servei té coneixement. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
4	Atendre totes les comandes de targetes de carburant en un temps màxim de 48 hores. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
5	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, valorat com a mínim en 6 punts de mitjana. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	9	10	9	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

10. COMUNICACIÓ

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Afavorir la projecció de la ciutat, tot publicant als mitjans de publicació més de 30 entrevistes anuals als membres de la Corporació. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu de 6 entrevistes anuals. ▪ Incrementat l'objectiu anual a més de 30 entrevistes anuals al Ple del 26 de novembre de 2019.	40	48	*
2	Fomentar els mitjans de comunicació audiovisuals de l'Ajuntament, amb la realització d'un mínim de 50 vídeos anuals sobre la gestió i actualitat municipal. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu de 15 vídeos anuals. ▪ Incrementat l'objectiu anual a més de 50 vídeos anuals al Ple del 26 de novembre de 2019.	81	54	*
3	Millorar la distribució i recepció del butlletí municipal "L'Ajuntament informa" amb la creació de bústies i/o punts de recollida. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	No ⁽¹⁾	No ⁽¹⁾	*
4	Enviament de notes informatives als mitjans de comunicació amb un objectiu anual com a mínim de 20. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
5	Mantenir com a mínim 40 edicions anuals del butlletí municipal. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
6	Editar més de 400 treballs a l'impremta municipal. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Falta de pressupost	0		

11. CONTRACTACIÓ

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	En el 80% dels casos, donar una primera resposta, amb pautes i indicacions als serveis gestors, per tal que iniciïn les seves licitacions. Aquesta resposta es donarà en un termini no superior a 7 dies, a partir de la recepció de la primera documentació. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ El Ple de 26 de novembre de 2019 augmenta l'objectiu del 75% al 80 %.	80%	80%	*
2	Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no obtenir més de 2 queixes anuals per aquest concepte. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ El Ple de 26 de novembre de 2019 disminueix l'objectiu de 5 a 2 queixes.	0	0	*
3	Convocar les Meses de Contractació amb la documentació disponible d'actes anteriors i informes tècnics, en el 95% dels casos. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu del 90%. ▪ El Ple de 26 de novembre de 2019 augmenta l'objectiu del 90% al 95 %.	100%	100%	*
4	Requerir a les empreses licitadores les esmenes que corresponguin a la documentació administrativa (sobre 1), el mateix dia de celebració de la Mesa de Contractació. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Compromís incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	100%	100%	*
5	Lliurar al servei gestor corresponent les ofertes presentades el mateix dia de la celebració de la Mesa de Contractació. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Compromís incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	100%	100%	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

12. CONVIVÈNCIA

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
Gestió positiva de conflictes				
1	Oferir una primera intervenció a les sol·licituds directament rebudes a l'Equip de Mediació, en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb uns objectius anuals un temps màxim de 48h en un 80% dels casos, i en 4 dies a l'altra 20%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. Es retira l'objectiu anual "en 4 dies a l'altra 20%."	86% en 48 h 8%⁽¹⁾ en 4 dies	95% en 48 h 4%⁽¹⁾ En 4 dies	*
2	Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 80% dels casos. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 90%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual de 80%.	80%⁽²⁾	82%⁽²⁾	*
3	Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. Es retira l'objectiu anual del "55% en menys de 180 dies".	50% ≤ 60 dies 25%⁽²⁾ ≤ 180 dies	52% ≤ 60 dies 38,5%⁽²⁾ ≤ 180 dies	*
4	Oferir un servei de qualitat en relació a la gestió dels conflictes, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	7'42	9	*
Xarxa de transmissió de valors i missatges positius				
5	Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent, mitjançant la participació dels instituts públics de secundària en el certamen anual de convivència i drets civils. Aconseguir la participació del 90% dels instituts públics de secundària. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 els objectius anuals "la realització de més de 8 treballs de recerca, i 3 projectes de centre". L'any 2018 l'enfoc pedagògic va canviar i no s'han fet treballs de recerca.	100% d'instituts públics 7⁽³⁾ projectes de centre	8, 9% d'instituts públics	*

6	Mantenir activa la xarxa de transmissió de valors amb un increment del 10% d'adhesions. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	0,4% ⁽⁵⁾	No avaluat ⁽⁶⁾	
7	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 700 interaccions anuals. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	781	1.490	*
8	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 3 accions de sensibilització anuals. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)				
9	Organitzar com a mínim 3 mòduls formatius per fomentar entre la població estrangera els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	3	3	*
10	Aconseguir una assistència de més de 40 persones als mòduls formatius dirigits a la població estrangera per fomentar els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	46	63	*
11	Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	8	11	*
12	Aconseguir una assistència de 85 participants com a mínim a les sessions de benvinguda a la població estrangera. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	105	172	*
13	Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	Sí	Sí	*
Altres compromisos del Servei				
14	Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.	100%	100%	*

	▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.			
15	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. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	Sí	Sí	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Moltes d'aquestes sol·licituds no entren directament al Servei si no que provenen de la Bústia 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'acceleraran al màxim la intervenció de l'equip per tal de retallar el temps de resposta.	2019 2020
(2)	Aquests indicadors s'incompleixen bàsicament en els cassos de vulnerabilitat social (gent gran, salut mental, desnonaments, ocupacions de habitatges, 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 2020
(3)	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	2019
(4)	En el moment de tancar el present informe no es disposa d'aquestes dades.			
(5)	S'han produït 2 adhesions respecte l'any anterior. La Xarxa porta en funcionament més de 14 anys i s'ha estabilitzat.	0	Revisar l'objectiu en funció de la fase en la qual es troba la Xarxa.	2019
(6)	En el moment de tancar el present informe no es disposa d'aquestes dades.			

13. COOPERACIÓ I SOLIDARITAT

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Realitzar una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	1	1	1	*
2	Dedicar com a mínim el 70% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta a la convocatòria de subvencions per a projecte de cooperació i acció de sensibilització. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	70%	70%	70%	*
3	Participar com a mínim en 3 campanyes anyals de solidaritat i ajut humanitari, coordinades a nivell general, i les propostes d'entitats locals en difusió, activitats i suport de recursos. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4	5	6	*
4	Destinar com a mínim un 10% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta, a les campanyes de solidaritat i ajut humanitari. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	10%	10%	10%	*
5	Mantenir actualitzats l'espai web i les xarxes socials, com a mínim amb la publicació de 4 notes informatives setmanals a les xarxes socials. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4	4	4	*
6	Donar resposta a les sol·licituds d'entitats, grups, col·lectius o persones, per a l'organització i gestió d'esdeveniments, en un termini màxim de 10 dies laborables. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4	100%	95% ⁽²⁾	*

7	No rebre més de 5 queixes anuals en relació al programa de solidaritat i cooperació. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	0	2	0	*
8	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització de 10 sessions, com a mínim, de difusió i informació. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	12	14	16	*
9	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització d'un taller com a mínim. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	1	1	1	*
10	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització d'un curs com a mínim. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	1	1	1	*
11	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització de 4 exposicions com a mínim. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	9	10	11	*
12	Aconseguir un grau de satisfacció mínim pel 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' de 6 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	No avaluat ⁽¹⁾	8	8	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
⁽¹⁾	No s'ha fet el procés per coordinar un model d'enquesta de satisfacció	Cap	Proposem que es faci un model coordinat d'enquesta de satisfacció	Quan estigui acordat el model d'enquesta
²⁾	No s'ha pogut concretar un projecte d'intercanvi de formació de joves sahrauís per demora en l'obtenció dels passaports i visats.	Cap	Millora de la coordinació amb la subdelegació del govern i el consolat espanyols. Insistència en la tramitació davant el ministeri algerià i les autoritats sahrauís.	Posposat a 2020

DISCIPLINA URBANÍSTICA

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Acordar una inspecció, via telefònica, un cop rebuda la queixa o denúncia en el 80% dels casos. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	95%	No avaluat ⁽⁴⁾	
2	Mantenir, com a mínim, 8 reunions anuals de coordinació amb altres serveis municipals, per atendre la problemàtica de la vulnerabilitat social. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	8	No avaluat ⁽⁴⁾	*
3	Programar inspeccions de totes les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable), en un termini menor a 6 mesos, des del moment en què es rep la comunicació. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	6 mesos	No avaluat ⁽⁴⁾	*
4	Resoldre el 60% de les sol·licituds de pròrroga d'obres, renúncies, desistiments i ajornaments, en un termini no superior a 40 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 80% en 30 dies. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies.	16% ⁽¹⁾	No avaluat ⁽⁴⁾	*
5	Resoldre el 60% de les sol·licituds de devolució de dipòsits sense requeriments, en un temps inferior a 40 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 80% en 30 dies. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies.	64% ⁽²⁾	No avaluat ⁽⁴⁾	*
6	Resoldre el 60% de les sol·licituds de còpies de plànols i consulta d'expedients, en un termini no superior a 40 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 80% en 10 dies. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies.	No avaluat ⁽³⁾	No avaluat ⁽⁴⁾	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	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 les seves funcions entre altres membres de l'equip.	En el període de duració de les baixes laborals.
(2)	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 les seves funcions entre altres membres de l'equip.	En el període de duració de les baixes laborals.
(3)	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 volum 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
(4)	Dificultats d'avaluació degut a la pandèmia del Covid-19.			

15. EDUCACIÓ

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	1	1	1	*
2	Atendre el 100% de les famílies amb cita prèvia, en un màxim de 3 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	98% ⁽²⁾	100%	*
3	Donar suport als projectes educatius de centres, com a mínim, amb un 80% d'activitats centrades en el coneixement de l'entorn i els valors. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	90%	100%	100%	*
4	Donar resposta com a mínim al 75% de les sol·licituds de cessió d'ús social de centres, en un màxim de 10 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	90%	100%	100%	*
5	Donar a conèixer la inversió municipal en matèria d'educació, com a mínim, amb 3 sessions informatives anuals. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	3	3	3	*
6	Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 80% com a mínim de les notificacions d'incidències de manteniment, neteja i control de plagues. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestacions. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	90%	100%	100%	*
7	Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal, i no rebre més de 6 queixes per informació deficient. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	0	0	0	*

8	Publicar com a mínim el 80% dels estudis estadístics elaborats per l'Observatori de l'Escolarització. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable.	0% ⁽¹⁾	
---	---	-------------------	--

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Han hagut canvis en el servei i falten 2 persones.	Cap	Adscriure un tècnic al Projecte	No depèn directament del servei
(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		

16. ESCOLA DE MÚSICA

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
Percepció de les persones usuàries					
1	Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8	Fins ara l'enquesta de satisfacció tenia caràcter bianual, i les últimes dades recollides corresponien a l'any 2017. A partir de 2019 l'enquesta es farà anualment.	7	*
2	Oferir un nivell formatiu satisfactori, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	9		9	*
3	Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats de les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8		8	*
4	Mantenir en bon estat les instal·lacions del centre per a un desenvolupament adequat de les activitats, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8		8	*
5	Oferir activitats d'escola òptimament valorades, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8		8	*
6	Aconseguir una valoració satisfactòria de les persones usuàries sobre els serveis generals, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8		8	*
7	Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts, en el 80% dels casos, sobre la quantitat i qualitat de la informació. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	94 % 87 %		84%	*

Gestió de centre					
8	Rebre menys de 10 queixes l'any per informació inadequada o incompleta. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	0	1	3	*
9	Assolir com a mínim que el 30% dels alumnes siguin de llarga durada sobre el total d'alumnes. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*
10	Assolir com a mínim que el 32% dels alumnes siguin de curta durada sobre el total d'alumnes. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*
11	Assolir que el 10% dels alumnes de llarga durada són també de curta durada sobre el total d'alumnes. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*
12	Obtenir un 90% d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*
13	Aconseguir 90 hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*
14	Obtenir com a mitjana 5 anys de permanència dels alumnes de llarga durada . ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*
15	Oferir com a mínim classes de 15 instruments diferents. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

17. ESCOLES BRESSOLS MUNICIPALS

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Garantir 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. ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	Sí	Sí	*
2	Garantir informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola mitjançant, com a mínim, una reunió anual amb el grup classe. ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	1	Sí	*
3	Crear altres espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu. ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	Sí	Sí	*
4	Oferir informació a les famílies sobre el servei de menjador amb informes mensuals. ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	11	Sí	*
5	Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies usuàries com a mínim de 6 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	6	Sí	*
6	Impulsar 2 intercanvis pedagògics entre els i les professionals com a eina d'Innovació educativa. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	2	Sí	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

18. ESPORTS

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Atendre en un màxim de 5 dies el 100% de les peticions d'assessorament tècnic. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	95% ⁽¹⁾	98%	*
2	Facilitar l'accés a la xarxa municipal d'instal·lacions esportives al 90% de les entitats, col·lectius i persones que ho sol·liciten. ▪ Línia millora 3. Qualitat del servei ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	97%	98%	*
3	Atendre favorablement les peticions d'accés al programa d'activitats físiques de gent gran, en el 90% dels casos. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de servei ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	98%	99%	*
4	Col·laborar amb el 90% de les entitats i col·lectius en la millora de la qualitat de les seves activitats esportives, en funció de la seva demanda i necessitats. ▪ Línia de millora 3. Qualitat del servei ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	91%	95%	*
5	Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 90% de les notificacions d'incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	94%	97%	*
6	Realitzar enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	Si	Si	*
7	Fomentar els valors de l'esport com a mínim amb 1 campanya de sensibilització. ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017	1	2	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	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

19. CARTA DE SERVEIS DEL GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Atendre de manera immediata totes les persones usuàries que compareixen presencialment per demanar informació sobre condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat, i plans i projectes aprovats. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	100%	100%	*
2	Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 21 dies, sobre les següents matèries: certificats de règim urbanístics, informes urbanístics i consultes prèvies d'activitats. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 15 dies. ▪ Modificat en sessió del Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu anual de 21 dies.	32 ⁽¹⁾	20 ⁽²⁾	
3	Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, com a mínim amb una assemblea ciutadana per projecte. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	8 sessions 3 projectes	2 sessions 1 projecte	*
4	Convocar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana per cada projecte de mobilitat urbana. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	9 sessions 8 projectes	14 sessions	*
5	Organitzar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana de cada projecte relacionat amb les Àrees de Conservació i Rehabilitació. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	100%	No avaluat ⁽³⁾	
6	Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 30 dies, sobre les següents matèries: certificats de legalitat, d'antiguitat i de numeració de finques. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Part del retard es justifica per la jubilació al febrer del tècnic responsable dels informes, que no es va substituir fins el mes de juny. A més, el nou tècnic combina la realització de certificats amb la realització de tasques del Departament de Llicències i Obres.	Cap queixa escrita. Es rep aproximadament un trucada a la setmana de ciutadans que pregunten per l'estat de la 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.
(2)	Era un objectiu massa ambiciós.	Cap queixa escrita.	Ampliar a 21 dies. Fita molt més assolible.	1 de gener de 2020.
(3)	Actualment aquesta acció no depèn del Gabinet d'Acció Territorial. Correspon al Servei Tècnic d'Obres Públiques.	0	Retirat d'aquesta Carta i incorporat a la Carta corresponent	2020

20. GABINET D'ALCALDIA

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Donar resposta al 85% de les peticions rebudes. ▪ Línia 3. Qualitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple el 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	100%			
2	Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldesa, i la bona gestió de les reunions i actes als quals ha d'assistir, amb un nombre màxim de 12 incidències atribuïbles al Gabinet. ▪ Línia 3. Qualitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	0	0	0	*
3	Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcaldesa al web municipal, amb un màxim de 12 incidències anuals atribuïdes al Gabinet. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	0	0	2 ⁽¹⁾	*
4	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, com a mínim en el 95 % de les peticions. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	100%	100%	100%	
5	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, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7. ▪ Línia de millora 5. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*
6	Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 12 queixes de les persones participants o requeriments de la direcció. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	0	1	0	*

7	Donar resposta favorable com a mínim al 75% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	90%	98%	100%	
8	Oferir dates alternatives favorables de casament, com a mínim en el 90% dels casos, quan les dades sol·licitades estan ocupades i no es poden atorgar. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	95%	100%	100 %	
9	Respondre les preguntes i precs realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal, com a mínim en un 80 % dels casos. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	100%	100%	100%	

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Per acumulació de tasques	2	Extremar el control diari de l'agenda	2020

21. GABINET DE PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Complir els encàrrecs rebuts per part de la direcció per col·laborar i donar suport a projectes de caràcter innovador. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	100%	100%	100%	
2	Organitzar i/o participar en un mínim de 6 sessions de treball de grups de treball transversals municipals. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019	105	114	81	
3	Organitzar i/o participar, com a mínim, en 5 grups de caràcter interdepartamental per tal de afavorir el treball transversal de l'Ajuntament. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*
4	Assistir a 40 reunions de treball, com a mínim, amb les persones responsables dels serveis municipals per garantir el compliment de les funcions del Gabinet . ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*
5	Realitzar tasques d'actualització dels continguts de les Cartes de Serveis durant el segon semestre de l'any. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 .				*
6	Realitzar tasques de rendició de comptes dels compromisos de les Cartes de Serveis, durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019				*
7	Contribuir al compliment de directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM de la direcció de serveis interns.	100%	100%	100%	*

	■ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ■ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.				
8	Introduir amb regularitat nous continguts a la Intranet i mantenir actualitzats els existents, amb una mitjana setmanal de 15 nous continguts i/o actualitzacions. ■ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ■ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	16	27	20	*
9	Donar suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de la direcció de serveis interns. ■ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ■ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. - L'indicador era: % d'indicadors avaluats positivament per auditories externes. ■ Modificar en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	No avaluat (1)	100%	100%	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Aquest indicador no mesura el compromís. La correcció i avaluació positiva dels indicadors de transparència depenen dels serveis que generen la informació. En tot cas el Gabinet ha donat suport a la seva elaboració i publicació.	0		

22. GESTIÓ PATRIMONIAL

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 15 minuts. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, amb un objectiu de 20 minuts. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu de 15 minuts.	4	5	7	*
2	Iniciar els tràmits de resolució d'incidències (reparacions, intervencions i desperfectes) dels béns immobles gestionats pel servei, com a màxim en una setmana. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
3	Resoldre les consultes d'altres departaments sobre la titularitat i règim jurídic de finques i altres del patrimoni municipal, en el termini màxim d'una setmana. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	97% ⁽¹⁾	98% ⁽¹⁾	*
4	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei valorat amb puntuació mitjana de 6 punts com a mínim. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8	8	9	*
5	Emetre certificats sobre la titularitat i règim jurídic de les finques a petició d'altres serveis, en el termini màxim de 10 dies, en tots els casos. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
⁽¹⁾	Sobrecàrrega de feina del servei		Sol·licitud incorporació de personal administratiu	Sense data

23. GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Distribuir a la bústia de tots els immobles el calendari fiscal imprès, abans del 15 de febrer de cada any - Línia de millora 5. Informació pública. - Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017 - Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable	Sí	Sí	
2	Donar publicitat al calendari fiscal de l'exercici abans del 15 de febrer de cada any (web, xarxes socials, publicacions institucionals i distribució a domicilis). - Línia de millora 5. Informació pública. - Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			
3	Informar personalment a les dependències del Servei, de forma immediata en cas de cita prèvia, i en menys de 10 minuts sense cita prèvia. - Línia de millora 1. Temps de prestació. - Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017 - Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable	Sí	Sí	
4	Oferir informació personalitzada a les dependències del Servei de forma immediata amb cita prèvia, i sense cita en cas que no hi hagi una visita anterior. - Línia de millora 1. Temps de prestació. - Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019			*
5	Informar telefònicament i per correu electrònic, prèvia acreditació de la persona, en un temps inferior a 24 hores, en el cas que s'hagin de fer comprovacions o simulacions de liquidacions. - Línia de millora 1. Temps de prestació. - Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017.	Sí	Sí	*
6	Respondre per escrit qualsevol petició de canvi de les bases de dades del contribuent, com a màxim en 15 dies. - Línia de millora 1. Temps de prestació. - Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017.	Sí	Sí	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

24. GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Donar resposta al 95% de les queixes i suggeriments, quan la petició sigui responsabilitat del servei, en un termini no superior a 30 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió del Ple del 26 novembre de 2019.	75% ⁽¹⁾	95%	
2	Concertar el 95% de les cites prèvies presencials en un temps mig de 5 dies laborables, en períodes fora de vacances. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió del Ple del 26 novembre de 2019.	100%	100%	
3	Resoldre de mutu acord amb les persones afectades el 50% dels expedients d'expropiacions amb dret al reallotjament. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	No s'han produït expedients	100%	*
4	Col·laborar en la tramitació administrativa de 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR). ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
5	Tramitar el cobrament, com a mínim, de 300 quotes de contribució que han de pagar les famílies afectades per les Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR). ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
6	Tramitar administrativament els acords presos pels òrgans competents relacionats amb el PERI Santa Coloma Vella II, amb un objectiu mínim anual de 5 acords. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019			*
7	Proporcionar informació a les persones afectades del PERI Santa Coloma Vella II, mitjançant entrevistes personals i/o reunions informatives. No rebre més de 5 queixes per falta d'informació i/o atenció. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
⁽¹⁾	Respecte a aquest 25% es tractava de realitzar únicament un escrit dins de l'expedient	4	Vetllar pel compliment	2019

25. GRAMEIMPULS, SA

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Oferir serveis amb un grau de satisfacció mig per part de les persones usuàries de 7,5 punts com a mínim. - Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries - Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	9	9	9	*
2	Respondre reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies. - Línia de millora 1. Temps de prestació - Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	17	32 ⁽¹⁾	19	*
3	Mantenir informades les persones usuàries mitjançant la publicació de 40 notícies anuals, com a mínim, a través del web i les xarxes socials. - Línia de millora 5. Informació pública - Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	158	205	196	*
4	Distribuir els butlletins informatius com a mínim entre 10.000 persones. - Línia de millora 5. Informació pública - Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	10.235	9.718 ⁽²⁾	12.275	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	En dues reclamacions no es va respectar el termini.		Portar un seguiment més exhaustiu.	15/01/2019
(2)	Contínuament es fa un manteniment per eliminar i depurar els comptes de correu electrònic que ja no estan actius.		Cap	15/01/2019

26. GRAMEIMPULS, SA – CENTRES D'EMPRESSES

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Respondre les peticions d'accés als centres,, previ lliurament del pla d'empresa, en un màxim de 10 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Incorporat a la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Incorporat a la Carta de Foment Empresarial en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	2	3	1	*
2	Oferir un servei als centres d'empreses amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts de mitjana. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries ▪ Incorporat a la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Incorporat a la Carta de Foment Empresarial en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	9	9	9	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

27. GRAMEIMPULS SA

CENTRE DE FORMACIÓ OCUPACIONAL LA GINESTA

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Oferir formació de qualitat regulada pels certificats de professionalitat, per facilitar la inserció en el mercat laboral, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	9	9	9	*
2	Disposar de personal docent i tècnic amb experiència, per garantir una bona formació i acompanyament a les pràctiques en empreses, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	10	9	9	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

28. GRAMEIMPULS, SA - ESCOLA DE RESTAURACIÓ

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació ocupacional. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	9	9	9	*
2	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació contínua adreçats als professionals de la restauració. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	9	10	10	*
3	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim als cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina". ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	6	8	9	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

29. GRAMEIMPULS, SA - FOMENT EMPRESARIAL

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Resoldre les consultes rebudes telemàticament als centres d'empreses com a màxim en 5 dies, i les consultes de recerca com a màxim en 20 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat a la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat de la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable.	2			
2	Fer un seguiment dels projectes empresarials presentats. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat a la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 ▪ Retirat de la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable.	3			
3	Atendre amb visites personalitzades les persones usuàries i empreses, i obtenir un grau de satisfacció mig com a mínim de 7,5 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	10	10	10	*
4	Lliurar certificats de viabilitat i/o plans de negoci definitius, en un termini màxim en 15 dies, des de la finalització dels plans de les empreses. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4	4	5	*
5	Elaborar plans d'empresa i obtenir un grau de satisfacció de les persones sol·licitants, com a mínim de 8 punts de mitjana. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	10	10	10	*
6	Atendre totes les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació de projectes. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*

7	Atendre totes les sol·licituds de capitalització i legalització mitjançant el punt PAE. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
---	---	------	------	------	---

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

30. GRAMEIMPULS, SA - INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	<1	1	<1	*
2	Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini inferior o igual a 10 dies laborals. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4	<1	0	*
3	Donar d'alta en l'Agència de col·locació a totes persones que s'inscriuen a la nostra base de dades. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
4	Dissenyar per a totes les persones usuàries un itinerari adaptat a les seves necessitats, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	10	9	10	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

31. GRAMEIMPULS, SA - INTERMEDIACIÓ LABORAL

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Oferir un servei de qualitat a les empreses i persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril 2018, per tant l'últim any avaluable és 2017.	9			
2	Satisfer les demandes de les empreses donant resposta a les seves necessitats en menys de 24 h. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril 2018, per tant l'últim any avaluable és 2017.	≤ 24			
3	Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa (nombre d'hores). ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril 2018, per tant l'últim any avaluable és 2017.	No avaluat			
4	Gestionar la formació dels treballadors/es de l'empresa mitjançant la Fundació tripartida, en menys de 20 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril 2018, per tant l'últim any avaluable és 2017.	≤20			
5	Oferir un servei de qualitat a les empreses usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts. ▪ Línia millora 6. Valoració de les persones usuàries ▪ Incorporat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	10	10	*	
6	Cercar les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, i enviar candidatures al 80% de les peticions. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis ▪ Incorporat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018	85%	84%	*	

7	Cercar empreses per fer pràctiques per a tot l'alumnat que superi els mòduls dels Certificats de Professionalitat, que no renunciïn o les convalidin. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis ▪ Incorporat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	100%	100%	*
8	Oferir Informació com a mínim a 250 empreses sobre programes útils per impulsar la seva activitat econòmica. ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018	259	302	*

 Complert
  Incomplert
  No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

32. GRAMEPARK, SA

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació a la qualitat dels serveis, amb un grau de satisfacció mig de 7 punts. - Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. - Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017	9	8	*
2	Tramitar un 95% mínim de les sol·licituds d'ajuts al pagament de lloguers. - Línia de millora 2. Quantitat de serveis. - Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017 - Retirat en sessió de ple del 26 de novembre de 2019	100%	100%	
3	Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge, amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts. - Línia de millora 5. Informació pública. - Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017	9	8	*
4	Promoure com a mínim la signatura de 50 contractes entre persones propietàries i inquilines, dins del programa Borsa d'Habitatge de Lloguer. - Línia de millora 2. Quantitat de serveis. - Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 40 contractes. - Modificat l'objectiu anual de 40 a més de 50 contractes anuals en sessió de ple del 26 de novembre de 2019.	43	47	
5	Atendre com a màxim en 15 minuts les persones usuàries. - Línia de millora 1. Temps de prestació. - Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017	7	17 ⁽¹⁾	*
6	Millorar l'accessibilitat de les instal·lacions, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. - Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. - Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017	9	8	*
7	Oferir informació clara, professional i rigorosa a les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. - Línia de millora 5. Informació pública. - Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017	9	8	*

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. - Línia de millora 1. Temps de prestació. - Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017	9	13	*
---	--	---	----	---

 Complert

 Incomplert

 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Augment del volum d'atencions i falta de recursos personals (baixa d'una persona no atesa)	0	Incorporació de la persona de baixa al servei. Increment de dos persones de Plans d'ocupació al servei d'atenció al públic	Gener 2020

33. INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 i un 10%. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, en la qual s'incorpora a l'objectiu la xarxa Instagram.	20 %	Facebook 16% Twitter 14%	Facebook 12% Twitter 15% Instagram 43% Mitjana 3 xarxes: 23%	*
2	Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal, i no obtenir més de 10 queixes anuals per aquest concepte. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	0	10	13 ⁽³⁾	*
3	Posar en marxa un nou portal municipal, tot millorant la navegació en dispositius mòbils, el cercador, la distribució de continguts i el disseny. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió del 26 de novembre de 2019.	No ⁽¹⁾	Sí	Sí	
4	Impulsar la nova xarxa social Snapchat. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	No ⁽²⁾			
5	Implementar una nova capa de software per fer més accessibles els continguts del web. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple de 26 de novembre de 2019.				*
6	Fer gestions per possibilitar el nomenament del responsable de la unitat d'accessibilitat. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple de 26 de novembre de 2019.				*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	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	2018
(2)	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 @grameneturisme vinculat a les visites teatralitzades "Santa Coloma com mai l'has vist".	
(3)	De les 13 queixes rebudes, 11 fan referència a incidències amb els tràmits on-line (responsabilitat d'altres serveis municipals).		Impulsar un procés de millora i revisió de la tramitació electrònica amb els departaments responsables.	2020

34. INTERVENCIÓ

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest motiu. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	0	0	*
2	Carregar el pressupost cada any, de manera que el primer dia hàbil sigui operatiu per a la seva execució. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	Sí	Sí	*
3	Penjar al portar de transparència el 90% de la informació de la nostra competència, en un termini inferior als 15 dies de la seva aprovació. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Eliminat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	90%	90%	
4	Aportar els documents de la Intervenció per publicar al Portal de Transparència, en un termini igual o inferior als 15 dies, des de la seva aprovació o des del moment en què els òrgans competents en prenen coneixement. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
5	Disposar d'un pla d'auditories anual ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual/bianual ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa a ser només anual.	No ⁽¹⁾	Sí	*
6	Realitzar controls financers no obligatoris a les empreses concessionàries. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	Sí	Sí	*
7	Realitzar auditories i controls financers a un 70% de la despesa municipal.	80%	80%	

	▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			
8	Garantir el 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost. Concretament: 8 dies laborables anteriors a la data de tancament de l'ordre del dia de la Junta de Govern i del Ple. Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	95%	95%	*
9	Garantir el 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost. Concretament: 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. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	95%	90%	*
10	Requerir com a màxim en 3 dies, els antecedents i documents necessaris per complementar els expedients objecte de fiscalització, a partir de l'entrada de l'expedient a la Intervenció. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	3	4 ⁽²⁾	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	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
(2)	L'augment dels expedients que arriben a la Fiscalització, que han passat de 659 al 2017, 798 al 2018 i finalment als actuals 1.263, ha fet impossible assolir aquest exercici objectiu, amb l'increment d'una jurista de recolzament, amb reducció horària, a l'única persona que fins a la data revisava els expedients.		Es preveu la incorporació d'una altra persona a l'equip per poder suplir les mancances existents, a l'espera d'una valoració de les necessitats reals del servei.	01/03/2020

35. MANTENIMENT D'EDIFICIS

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Mantenir reunions de coordinació amb caps de serveis i responsables dels equipaments, com a mínim un cop al mes, en un 80 % dels casos mínim. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	80%	80%	*
2	Implantar una instal·lació de telegestió com a mínim, per controlar a distància la maquinària municipal i afavorir la reducció de consums. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	2	2	*
3	Implantar com a mínim 5 mesures d'estalvi energètic a les instal·lacions municipals. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	5	5	*
4	Atendre i/o intervenir en el 90% de les peticions rebudes. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	90%	90%	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

36. MANTENIMENT DE LA VIA PUBLICA

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
Pavimentació i mobiliari				
1	Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions de voreres i calçades que impliquin risc, en menys 24 hores des del moment que la incidència es notifica al servei. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	92%	94%	*
2	Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions del mobiliari urbà que impliquin risc, en menys de 24 hores des del moment que la incidència es notifica al servei. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	85%	85%	*
3	Anunciar els talls de carrers per actuacions de manteniment amb una antelació d'una setmana, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	4	0	
4	Publicar en els mitjans de comunicació municipal els tall de carrer amb una setmana d'antelació. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
Enllumenat				
5	Aportar informació sobre l'enllumenat públic de la ciutat, als Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	Sí	Sí	*
6	Mantenir un sistema de control de qualitat de l'enllumenat municipal. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	Sí	Sí	*

	Clavegueram			
7	Netejar un 25% de la xarxa de clavegueram. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual mínim del 22%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, establint com a objectiu el 25%.	65%	58%	
8	Netejar com a mínim el 50% de les unitats d'embornals i reixes del clavegueram. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	78%	112%	*
9	Col·locar 60 tapes noves de pous i reixes. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu com a mínim de 70 tapes. ▪ Modificat en sessió de Ple de 26 novembre de 2019 amb un objectiu anual de 60 tapes.	72	51 ⁽³⁾	
10	Arranjar com a mínim 40 metres de tubulars de la xarxa del clavegueram. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu mínim de 45 metres de tubulars ▪ Modificat en sessió de Ple de 26 novembre de 2019 amb un objectiu mínim de 40 metres de tubulars.	No avaluat ⁽¹⁾	59 m	
11	Atendre més d'un 85% de les actuacions d'urgència. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	87%	88%	*
Accessos mecànics				
12	Garantir el bon funcionament de les escales, ascensors i rampes mecàniques en un 90% mínim de l'horari establert. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	97%	97%	*
13	Donar resposta en un temps mig de 90 minuts a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, des del moment en què són detectades. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	70	70	*
Senyalització i semàfors				

14	Supervisar diàriament les instal·lacions semafòriques segons els itineraris establerts. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	Sí	Sí	*
15	Resoldre el 60% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 70%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60 %	60% ⁽²⁾	67% ⁽⁴⁾	
16	Donar resposta com a màxim en 3 dies, al 85% de les sol·licituds de talls de carrers. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	90%	98%	*
17	Donar resposta com a màxim de 5 dies al 15% de sol·licituds de talls de carrer. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	10 %	2%	
Relacions amb companyies de subministraments				
18	Inspeccionar, com a mínim un cop a la setmana, les obres de les companyies de subministraments a la via pública (aigua, llum, gas, telefonia, etc.). ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	1	0-1 ⁽⁵⁾	*
19	Acceptar en més d'un 95% dels casos les obres de reposició del paviment que les companyies fan quan acaben la reparació de les seves avaries. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	99%	99%	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Aquest any no ha estat necessari fer tants 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 nombre de metres de reparació. Es podria prendre en consideració sinó hagués un increment d'altres barems com els que sí s'han produït.	
(2)	Pèrdua de personal de brigada directament vinculat a la senyalització.	0	Es subcontractarà una part d'aquest treball de senyalització	1r trimestre 2019
(3)	S'han reparat menys tapes i reixes. Això es deu al fet que l'augment del manteniment preventiu afavoreix no tenir que actuar en tantes accions de reparació urgent en manteniment correctiu.	0	Seguir mantenint accions de manteniment preventiu davant manteniment correctiu	06/02/20
(4)	Les condicions de millora econòmica que es van sol·licitar per resoldre la disminució de la plantilla de la Brigada Municipal no es van concedir, cosa que sí que s'ha produït pel 2020.	0	Treure el plec de manteniment de senyalització i aprofitar la dotació econòmica per millorar la resposta a les queixes o demandes que rebem.	20/2/20
(5)	Es poden fer visites puntuals, ja que l'inspector que les feia esta jubilat des de desembre del 2018 i no s'ha reposat la seva plaça	0	Fins que no s'incorpori un nou inspector o es remodeli el servei difícilment es podrà millorar.	6/2/20

37. MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Millorar la protecció de l'espai natural, tot disminuint un 10% els incendis forestals. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	0	0	*
2	Assolir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts en les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	7	7	*
3	Incrementar més d'un 3% les accions de millora de la biodiversitat urbana. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 .	50%	50%	*
4	Millorar la tinença responsable d'animals, tot augmentant com a mínim el 3% de les adopcions. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 .	20%	6%	*
5	Donar resposta en 24 hores, al 70% com a mínim de les demandes urgents de control de plagues. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 .	100%	100%	*
6	Incrementar més del 5% la recollida de residus dels punts verds del Raval i Can Calvet. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	No assolit ⁽¹⁾	No avaluat ⁽²⁾	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	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.			
(2)	Dades recollides per AMB. Pendent actualització de la web amb la informació de recollida de dades dels volums. Disponible a mitjans de 2020.			

38. MERCATS MUNICIPALS

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre el 95% de les reparacions de petit manteniment en menys de 24h, des del moment en què la deficiència és detectada. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	95 %	95%	95%	*
2	Comunicar en menys de 4 hores, a les persones responsables del manteniment, les avaries detectades en el 95% del casos. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	95%	100%	100%	*
3	Tramitar els expedients administratius de concessió de parades en un temps mig de 4 mesos, des del lliurament de la documentació. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4 mesos	Menys de 4 mesos	Menys de 4 mesos	*
4	Gestionar els requeriments per donar compliment a les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24h. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	24h	24h	24h	*
5	Realitzar com a mínim 4 reunions de coordinació i seguiment amb les juntes de persones concessionàries. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8	8	6	*
6	Netejar cada 24 h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenges i festius, en un 95% dels cassos. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	99%	100%	100%	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable

39. MUSEU TORRE BALDOVINA

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Oferir com a mínim 1 exposició temporal sobre el passat i present de la ciutat. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	3	2	2	*
2	Obtenir una valoració de 7 punts en relació a les exposicions temporals sobre el passat i present de la ciutat. ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	9	9	9	*
3	Realitzar com a mínim 200 activitats educatives. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	270	247	295	*
4	Obtenir una valoració com a mínim de 7 punts en relació a les activitats educatives ofertes. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	9	9	9	*
5	Respondre el 90% de peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 30 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
6	Resoldre el 90% de les peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 60 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
7	Atendre com a màxim en 15 dies, el 90% de les consultes sobre el fons, d'orientació en la recerca i/o d'informació històrica. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	97%	94%	96%	*
8	Avaluar i contestar les sol·licituds de donacions d'objectes en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable.	0% ⁽¹⁾			

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Falta de personal		Aconseguir noves dotacions de recursos humans En funció de la disponibilitat del servei responsable	

40. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Aconseguir el 95% de freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i Cap d'any). ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	99%	99%	97%	*
2	Recollir la fracció de residus selectiva en un 95% dels casos, com a mínim, 3 dies a la setmana. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	95%	100%	*
3	Realitzar la recollida domiciliària de voluminosos com a màxim en 3 dies, des de la data de sol·licitud del servei. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	2	3	5 ⁽¹⁾	*
4	Recollir mobles i voluminosos de la via pública com a màxim en 2 dies, des de la data en què són detectats. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	1	2	3 ⁽²⁾	*
5	Recollir diàriament 4.000 kg de mitjana de mobles i voluminosos, de dilluns a divendres. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	7240 kg	5.670 kg (de dilluns a diumenge)	5.764 kg (de dilluns a diumenge)	*
6	Retirar diàriament el paper/cartró i la fracció orgànica dels comerços de les principals vies comercials (excepte festius), en un 95% dels casos. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
7	Obtenir una mitjana igual o superior a 5,5 punts, a les inspeccions de neteja viària. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	6	6	7	*
8	Recollir cada dia com a mínim les papereres de les zones de gran afluència de vianants, en un 90% dels casos. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*

9	Retirar els vessaments dels voltants dels contenidors cada 2 dies de mitjana, en el 90% dels casos. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
10	Netejar mensualment els contenidors en el 90% dels casos. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	93%	100%	100%	*
11	Netejar els solars municipals 1 cop de mitjana l'any en el 90% dels casos. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Increment de trucades per fer recollides domiciliaries de voluminosos.	Queixes al telèfon de l'empresa concessionària del dia de recollida (no comptabilitzades) i directament a l'Ajuntament via QUI (no comptabilitzades)	Increment de servei domiciliari.	Previsió 1-5-20
(2)	Increment de la quantitat de kg de residus voluminosos aportats pel veïnat.	Queixes al Ajuntament via QUI (no comptabilitzades)	Increment de servei a via pública.	Previsió 1-5-20

41. OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA (OIAC)

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Millorar la valoració global del servei d'usuaris/àries, tot superant en 5 dècimes la valoració de l'any anterior. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple de 3 d'abril de 2018.	9			
2	Proporcionar una informació rigorosa, suficient i útil, i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporar en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*
3	Oferir un espai d'acollida adequat i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporar en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*
4	Atendre de manera satisfactòria les persones usuàries amb un grau de satisfacció global mínim de 7 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple de 3 d'abril de 2018.		8	10	*
5	Respondre o derivar al departament responsable les peticions ciutadanes fetes a 'Tràmits en línia', abans de 24 hores laborables. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	17 h	No mesurat ⁽¹⁾	No mesurat ⁽³⁾	
6	Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'Oficina, abans de 24 hores laborables. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	15 h	No mesurat ⁽²⁾	No mesurat ⁽⁴⁾	
7	Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	23 min	27 min ⁽⁵⁾	30 min ⁽⁵⁾	*

8	Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	2 min	3 min	7 min ⁽⁶⁾	*
---	--	-------	-------	----------------------	---

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura.		Es canviarà l'indicador.	
(2)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura.		Es canviarà l'indicador.	
(3)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura. Aquest compromís es retira en sessió del 26 de novembre de 2019.			
(4)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura. Aquest compromís es retira en sessió del 26 de novembre de 2019.			
(5)	▪ Mitjana no estava correctament ponderada i s'ha corregit la fórmula. Amb el format actual, la mitjana del 2018 hagués estat de 27,07 minuts. ▪ L'augment de cita prèvia sense limitar les atencions a demanda incideix en el temps d'espera d'aquestes cues. ▪ Minva dràstica i puntual de recursos a finals d'any. ▪ Convocatòries d'oferta pública puntuals amb molta afluència: Administratius i policia local.		▪ Es proposa establir uns números màxims d'atenció a demanda ▪ S'han pres mesures per a reduir el número d'atencions a l'oficina: com és la modificació del model de gestió de la targeta metropolitana. ▪ Es proposa compactar més l'horari de l'oficina per a concentrar la capacitat d'atenció al públic	
(6)	▪ Augment de les atencions amb Cita Prèvia. ▪ Minva dràstica i puntual de recursos a finals d'any. ▪ Convocatòries d'oferta pública puntuals amb molta afluència: Administratius i policia local.		▪ S'han pres mesures per a reduir el número d'atencions a l'oficina: com és la modificació del model de gestió de la targeta metropolitana. ▪ Es proposa compactar més l'horari de l'oficina per a concentrar la capacitat d'atenció al públic.	

42. OFICINA D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre totes les demandes amb cita prèvia en un temps màxim de 14 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	13	10	10	*
2	Obrir els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	18	23 ⁽¹⁾	No avaluat ⁽²⁾	*
3	Tancar els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 6 mesos. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	50	48	No avaluat ⁽²⁾	
4	Oferir activitats educatives i aconseguir que com a mínim el 50% dels centres d'educació secundària treballin temes de consum responsable. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	75%	100%	100%	*
5	Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	87%	87%	80%	*
6	Divulgar com a mínim 6 notícies sobre temes de consum al full informatiu i altres mitjans de comunicació local. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	11	6	6	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Durant l'any 2018 hem ampliat l'atenció horari de l'OMIC a tres tardes a la setmana atesa la demanda. El cúmul de demandes i queixes i la manca d'informatització dels expedients fa que cada vegada sigui més difícil i complexa la gestió administrativa.	0	Millora del procediment administratiu amb la informatització d'una part de d'aquest procediment. Encara que no és suficient ens ajudarà a complir els nostres objectius.	Gener 2019
(2)	Dificultats informàtiques a l'hora d'obtenir la informació en el moment de fer aquesta avaluació.	0		

43. PARCS I JARDINS

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Incrementar fins a un 2% la qualitat de la neteja a les zones pavimentades de les zones verdes. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	2%	2%	2%	*
2	Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari i no superar el 30% de queixes per aquest motiu. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	30%	29%	29%	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

44. PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I GOVERN OBERT

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Vetllar pel manteniment de la informació al web, actualitzada, clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes. i derivar-les totes al serveis corresponents. ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016..	2	0	13 ⁽¹⁾	
2	Derivar totes les queixes per informació deficient al web municipal als serveis corresponents. ▪ Línia de millora 5 .Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	0	100%	
3	Millorar la qualitat de gestió dels serveis municipals a través de l'elaboració de cartes de serveis interns i aprovar un 15% de les mateixes. ▪ Línia de millora 3. Qualitat del servei ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	98,40 %	Sí	Sí	
4	Convocar com a mínim dos fòrums ciutadans per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques. ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	3	2	2 ⁽²⁾	*
5	Incrementar un 20% les accions participatives diferents als previstos al Pla d'acció municipal 2015-19, per tal de millorar i ampliar les oportunitats de participació de la ciutadania. ▪ Línia de millora 5. Informació pública ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	20% (1/4)	100% (2/0)	100%	*
6	Canalitzar i referenciar com a mínim 3 accions i processos participatius des de la proximitat de les Regidories de Districte. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	3	6	2 ⁽²⁾	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Per motius tècnics.		S'incorporarà possibles solucions tècniques.	2020
(2)	En ambdós casos l'incompliment s'explica perquè, segons la Llei Electoral, no es poden convocar processos participatius abans i durant les campanyes electorals. Durant l'any de referència es van celebrar municipals, autonòmiques i dues estatals.			

45. POLICIA LOCAL

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
Temps de resposta					
1	Respondre el 90% dels requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 9 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles). ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
2	Arribar als llocs dels accidents de trànsit amb ferits dins el cas urbà, com a màxim en 9 minuts, en el 90% dels casos. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
3	Respondre el 90% de les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o per correu electrònic, en un temps màxim de 20 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	97%	90%	99%	*
Atencions i derivacions					
4	Atendre el telèfon d'urgències 092, 24 h/365 dies, amb confidencialitat i possibilitat d'accés a altres serveis d'urgència (també es pot accedir a aquest servei mitjançant el telèfon de cobertura europea 112). No rebre més d'1% de queixes per atenció deficient. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	0%	0%	0%	*
5	Assistir el 100% de les víctimes de delictes, i especial atenció a dones i menors víctimes de maltractaments a l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere). ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
6	Derivar els casos que ho requereixin a altres serveis	100%	100%	100%	*

	assistencials municipals o d'altres administracions. ▪ Línia de millora 3. Qualitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.				
7	Derivar al Servei de Mediació les infraccions i/o conductes susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa i que requereixen d'un seguiment específic. ▪ Línia de millora 3. Qualitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
8	Assistir i assessorar el 100% dels menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
9	Derivar com a mínim el 15% dels casos de menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública, al Programa de reparació i conciliació municipal. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, sense un objectiu prou definit. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 per determinar l'objectiu del 15%.	No avaluat	No avaluat	100%	*
Seguretat viària					
10	Realitzar estudis dels punts de la ciutat on es produeixi concentració d'accidents de trànsit amb víctimes, i proposar millores en cas que sigui necessari. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
11	Retirar de la via pública els vehicles abandonats que representin un risc en un temps màxim de 24 hores. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
12	Retirar de la via pública el 80% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 30 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*

13	Retirar de la via pública el 100% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 60 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
14	Admetre totes les peticions rebudes dels centres educatius per participar en el Programa d'educació viària i civisme. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable

46. PROMOCIÓ DE LA CIUTAT I TURISME

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Obtenir una puntuació mínima de 7 punts a les enquestes de satisfacció sobre les rutes turístiques. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	9	9	*
2	Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquet motiu. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	0	0	*
3	Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	0 ⁽¹⁾	0 ⁽¹⁾	*
4	Promoure la ciutat a través de les xarxes socials i incrementar el nombre de seguidors com a mínim un 3%. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	30%	Facebook 20% Twitter 11%	*
5	Fomentar la marca <i>Santa Coloma</i> fora del municipi, difonent-la com a mínim a 3 oficines d'informació turística. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	22	21	*
6	Donar a conèixer les rutes turístiques de Santa Coloma de Gramenet i aconseguir que, com a mínim, que el 30% de les persones participants siguin de fora de la ciutat. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
7	Promocionar la marca <i>Santa Coloma Gastronòmica</i> (DeGusta, Raïm i Cultura, Mostra Gastronòmica), realitzant com a mínim 20 activitats. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Finalment s'ha decidit no constituir la Taula de Gastronomia. Caldrà donar de baixa aquest compromís.			

47. PUNT DEL VOLUNTARIAT

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Aconseguir un grau de satisfacció del professorat sobre les sessions de sensibilització per a joves escolaritzats, com a mínim 7 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017.	No mesurat ⁽¹⁾	100%	*
2	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i a les xarxes socials, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017.	0	100%	*
3	Atendre com a màxim en 48 hores (des del moment de la recepció), el 100% de les sol·licituds que arribin al Punt, demanant tallers de sensibilització per a joves (Programa d'activitats educatives complementaries al Currículum). ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017, amb un 90 % d'objectiu anual. ▪ Modificat en sessió de Ple Municipal de data 26 de novembre de 2019, amb un objectiu anual del 100%.	60% ⁽²⁾	100%	*
4	Realitzar com a mínim 3 tallers de formació per al voluntariat. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017.	2 ⁽³⁾	100%	*
5	Aconseguir un grau de satisfacció mínim de 8 punts als tallers de formació per al voluntariat. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017.	9 punts	10	*
6	Fer la primera entrevista a les persones que vulguin treballar com a voluntari/ària en un màxim d'una setmana des de la seva petició com a mínim en el 90% dels casos. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	No avaluat	100%	*
7	Reconèixer i agrair la tasca del voluntariat de la ciutat en un acte festiu el dia internacional del voluntariat. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	No avaluat	100%	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	El professorat no ha lliurat les enquestes de satisfacció després de la realització de les sessions .			
(2)	Manca de personal per atendre el servei durant 4 mesos.			
(3)	Manca de personal per atendre el servei durant 4 mesos		Reprogramació del taller.	Primer trimestre del 2019

48. RECAPTACIÓ

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Implementar enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018, amb un grau de satisfacció superior a 6 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	10	10	*
2	Atendre la ciutadania de forma presencia en un temps mig d'atenció menor o igual a 8 minuts. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017	8	8	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable

49. RECURSOS HUMANOS

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Mantenir actualitzades al web municipal les convocatòries de selecció de personal i no rebre més de 5 queixes per aquest motiu. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	2	0	*
2	Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLT, organigrama i contractacions. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	No ⁽¹⁾	No ⁽¹⁾	
3	Afavorir l'oferta pública d'ocupació, convocant com a mínim 3 processos de selecció. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
4	Garantir bona qualitat de la formació del personal, amb una valoració superior o igual a 7 punts, en el 90% dels cursos. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	100%	100%	*
5	Formar el 15 % de la plantilla en matèria de primers auxilis, ús de desfibril·ladors, emergències i extinció d'incendis. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual del 33'3 % durant 2017-2019. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa a ser un 15 % en el període 2020-2023.	30% ⁽²⁾	23% ⁽⁴⁾	
6	Garantir la tramitació administrativa d'operacions comptables de personal en un termini màxim de 4 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	4	No avaluat ⁽⁵⁾	*

7	Atendre el 95% de les consultes i requeriments per escrit del personal, com a màxim en 15 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	50% ⁽³⁾	No avaluat ⁽⁵⁾	*
8	Implementar el 50% del portal de l'empleat durant el període 2020- 2021. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, durant el període 2018-2019. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb el període 2020-2021.	50%	No avaluat ⁽⁵⁾	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Manca de recursos humans i tècnics			
(2)	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
(3)	Manca de recursos humans i de suport d'altres serveis interns.			
(4)	No s'ha fet la formació d'emergències i extinció d'incendis perquè s'han prioritzat altres formacions de prevenció riscos laborals (article 19, violència ocupacional, ...)		Prioritzar les formacions en prevenció de riscos laborals d'acord amb les necessitats de prevenir riscos en els diferents serveis i departaments.	Tot l'any
(5)	En el moment de tancar aquest informe no ha estat possible disposar d'aquestes dades.			

50. RECURSOS I PRESTACIONS A LES PERSONES

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de l'any 2018. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	Si	Si	*
2	Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns i no rebre més de 5 queixes per informació deficient. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	0	0	*
3	Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps màxim de 15 dies laborables. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual de temps mig de 15 dies laborables. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual de temps màxim de 15 dies laborables.	15	15	*
4	Convocar com a mínim 1 reunió mensual amb els diferents serveis i departaments de les àrees de les quals depèn, per informar sobre la tramitació d'expedients de contractació i altres expedients administratius. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 incorporant "altres expedients administratius".	3	3	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

51. RECURSOS I PRESTACIONS DE L'ÀREA D'URBANISME

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de 2018, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable	No ⁽¹⁾	No ⁽¹⁾	
2	Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	2	1	*
3	Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps mig de 15 dies laborables. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	10	10	*
4	Lliurar en els terminis previstos els indicadors relatius al PAM, transparència, compte general i cartes de serveis. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*

Complert
Incomplert
No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Compromís de difícil compliment per tres raons: 1) càrregues de treball en la tramitació d'expedients; 2) inestabilitat del personal; i 3) l'Ajuntament prioritza les enquestes de serveis externs.	0	El compromís s'ha retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	



52. RELACIONS INSTITUCIONALS

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) dins l'any natural. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	80%	80%	*
2	Donar respostes com a mínim al 40% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) com a màxim en 45 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017,	68%	64%	*
3	Donar respostes com a màxim al 32% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) entre 46 i 65 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017,	12%	15%	*
4	Donar respostes com a màxim al 28% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en 65 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb l'objectiu " ≤28% de respostes en 90 dies". ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb l'objectiu " ≤28% de respostes en 65 dies".	6%	7%	*
5	Mantenir actualitzats els serveis de la Bústia de queixes (QUI) al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	0	0	*
6	Formar el personal municipal que ho necessitin en l'ús del programa de la Bústia de queixes (QUI). ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	100%	100%	*
7	Publicar durant el primer quadrimestre de l'any següent, l'informe anual de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes rebudes a l'Ajuntament.	Si	Sí	*



	▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017			
8	Informar la ciutadania mitjançant totes les reunions que siguin necessàries i sol·licitades, sobre l'ús del Programa transversal de queixes QUI. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	100%	100%	*
9	Oferir un servei de qualitat a les persones usuàries i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	10	10	*

 Complert  Incomplert  No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

53. SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
Salut pública					
1	Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut per a joves en situacions de vulnerabilitat, segons les necessitats detectades per l'equip educatiu. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
2	Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut per a centres de secundària en els següents àmbits: afectivitat, sexualitat, alimentació, salut mental, pantalles, drogues i assetjament. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
3	Gestionar com a mínim el 90% de les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	90%	85% ⁽¹⁾	93%	*
4	Donar suport a totes les activitats de prevenció del VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària, en el marc d'una campanya anual de sensibilització i prevenció. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
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. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	1	1	1	*
6	Atendre com a mínim el 90% de les demandes de professionals, familiars i joves que es trobin en medi obert o en assessoria, en un període màxim de 10 dies. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	90%	90%	100%	*
7	Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura i canvis de titular. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.	74%	79%	40,32% ⁽²⁾	*

	▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.				
8	Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura classificats. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	79%	79%	100%	
9	Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat, amb un mínim del 80% dels establiments de nova obertura censats. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
10	Inspeccionar el 90% dels establiments denunciats, en menys de 48 hores (dies feiners). ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
11	Fer el seguiment i control com a mínim del 50% dels establiments de més risc, segons determina el protocol de risc de la Diputació de Barcelona. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	56%	37% ⁽²⁾	32,35% ⁽⁵⁾	*
12	Inspeccionar el 100% dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació, per fer el seguiment. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	90% ⁽³⁾	100%	*
13	Gestionar el 100% de les autoritzacions sanitàries sol·licitades, per a la posada en marxa de centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació. ▪ Línies de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	100%	100%	91% ⁽⁶⁾	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
⁽¹⁾	Incidència en el registre de la demanda.	0	Augment de la freqüència del control sistemàtic del registre.	Immediat

(2)	Durant l'any 2018 s'ha prioritzat la informatització d'expedients, el manteniment del cens i la seva classificació.	0	Iniciar un circuit PSE de control de les inspeccions que anirem valorant sistemàticament.	
(3)	Un establiment es va negar a la inspecció de control motiu que va obrir un expedient sancionador.	0		
(4)	Aquest compromís figura com incompliment perquè en 2019 s'han assumit les inspeccions d'establiments que van quedar pendents del 2018. Si tenim en compte aquesta circumstància, el servei ha superat el 50% d'inspeccions i, per tant, el compromís es pot considerar complert.	0	Cal revisar la redacció d'aquest compromís i ajustar-ho millor al funcionament del servei.	Segon semestre 2020
(5)	1) Resta pendent encara finalitzar el procés d'informatització dels expedients. 2) Durant l'any 2019 les funcions de Cap del Servei no han estat cobertes i per tant no s'ha fet un seguiment i priorització d'algunes accions.	0	Cobrir les funcions de la Cap del Servei.	2020
(6)	Resta pendent tramitar una autorització d'un establiment que no es va poder finalitzar abans d'acabar l'any, degut a càrregues de treball de la professional (reducció de jornada que no s'ha complementat).	0	L'autorització s'ha gestionat a principis de l'any 2020.	Febrer 2020

54. SERVEI JURÍDIC

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Reduir el termini de resolució de les reclamacions de responsabilitat patrimonial, per sota del termini legalment establert, com a mínim en un 25% dels casos. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	No mesurat ⁽¹⁾	45%	*

x Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
⁽¹⁾	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 2019.			

55. SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
Atenció a la infància i les famílies				
1	Concedir a les persones usuàries el 90% com a mínim de les entrevistes sol·licitades als serveis socials bàsics. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	90%	No avaluat ⁽¹⁾	*
2	Garantir atenció social d'urgències durant les 24 hores del dia a les persones usuàries que compleixin els criteris establerts per aquest tipus de servei. Aquestes demandes s'atendran als serveis socials bàsics o a través del CUESB. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	100%	No avaluat ⁽¹⁾	*
3	Facilitar, com a mínim en el 90% dels casos, la realització d'entrevistes en anglès, francès, àrab, xinès o urdú, a les persones que no coneixin el català ni el castellà. Aquestes entrevistes s'hauran de demanar amb cita prèvia. ▪ Línia de millora 3. Qualitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	90%	No avaluat ⁽¹⁾	*
4	Facilitar a les persones usuàries informació sobre els serveis socials municipals i d'altres Administracions, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	0 queixes	No avaluat ⁽¹⁾	*
5	Afavorir la coordinació institucional per gestionar les situacions de risc i maltractament infantil i adolescent, a través del funcionament de la Taula Local d'Infància. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
6	Posar en marxa el protocol d'actuació per gestionar situacions de risc i maltractament infantil i adolescent. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*

Atenció a les persones en condicions de dependència i adults vulnerables				
7	Atendre en un temps mig inferior a 4 setmanes, el 90% de les persones usuàries de la unitat d'acollida, atenció a la gent gran, dependència i adults vulnerables. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	100%	95%	*
8	Atendre en un temps mig inferior a 2 setmanes, el 90% de les persones usuàries del servei de transport adaptat. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	90%	95%	*
9	Oferir el servei de teleassistència, com a mínim, a 100 persones noves majors de 75 anys. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	100	100%	*
10	Atendre les reclamacions de les persones usuàries del departament de dependència, i no rebre més de 5 queixes per falta d'atenció. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	0 queixes	4	

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Dificultats d'avaluació degut a la pandèmia del Covid-19.			

56. SERVEI TÈCNIC D'OBRES PÚBLIQUES

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Complir els terminis previstos de redacció de projectes d'obres en el 85% dels casos. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	No avaluat ⁽¹⁾	No avaluat ⁽¹⁾	
2	Complir els terminis previstos d'execució d'obres en el 85% dels casos, a partir de l'adjudicació de l'empresa constructora o subministradora. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	No avaluat ⁽¹⁾	No avaluat ⁽¹⁾	
3	Redactar el 70% dels projectes d'obres planificats anualment. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
4	Iniciar un 70% de les obres planificades anualment. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
5	Participar presencialment en sessions dirigides a la ciutadania per informar d'obres de gran incidència. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
6	Actuar en 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR) municipals, dins el Pla de Rehabilitació d'Habitatge "Santa Coloma renovem els barris". ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Aquests indicadors no han estat mesurats perquè la seva formulació és imprecisa. La casuística, en la qual els projectes d'obres s'originen, evolucionen i s'executen, és tant diversa que resulta difícil mesurar aquests paràmetres tal com queda recollit en aquests compromisos. A la Carta de Serveis de l'any 2020 els compromisos s'han redactat amb major precisió.			

57. SISTEMES D'INFORMACIÓ

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Resoldre el 50% de les incidències informàtiques com a màxim en 1 hora. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu del 80%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa del 80% al 50% .	13% ⁽¹⁾	7,3% ⁽²⁾	
2	Resoldre el 80% de les incidències informàtiques en 48 hores com a màxim. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu del 20%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa del 20% al 80%.	48% ⁽¹⁾	47%	
3	Actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	4	20	*
4	Resoldre com a màxim en 48 h les altes, baixes i modificacions de les persones usuàries per a l'ús de les aplicacions informàtiques. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestacions. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	61%	90% ⁽³⁾	*
5	Garantir la disponibilitat de les bases de dades dels serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	100%	100%	*
6	Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	100%	100%	*
7	Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	99%	100%	*

8	Oferir material de préstec en condicions òptimes i no superar les 2 incidències mensuals. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	0	0
---	--	---	---

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	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 poder tractar-la més ràpidament. Revisar el llindar 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)	Degut al canvi de personal per part del proveïdor i la internalització del servei a l'Ajuntament. El personal ha trigat en saber els procediments incomplint-se l'indicador per manca de bolcat de les dades al sistema que el recull.		Establir un manual de gestió del SAT amb bones pràctiques per que el personal del Servei tingui la informació correcta i no s'incorri en incompliment per no introducció de la informació al sistema que en fa la captura.	Primer semestre 2020
(3)	L'Indicador no està expressat com un llindar i en 2018 un 61% de compliment no es va considerar incompliment.		Caldria revisar l'indicador establint un llindar (del 75% per exemple)	2030

58. TEATRE SAGARRA I AUDITORI CAN ROIG I TORRES

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Formalitzar amb acords previs amb les persones que sol·licitin l'ús del teatre i de l'auditori, el compliment de la normativa de seguretat i protecció d'actes públics. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	100%	100%	100%	*
2	Mantenir la Informació actualitzada al web municipal, de manera clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	2	2	2	*
3	Dedicar el 40% de la programació del Teatre a 12 accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	43%	43%	43%	*
4	Aconseguir una assistència de 3.500 espectadors a les accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	4.550	4.850	5.150	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

59. TRESORERIA

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Fer el pagament a proveïdors/ores en un temps mig inferior a 60 dies en termes anuals. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	17	14	*
2	Tramitar els pagaments a proveïdors/es per part de la Tresoreria en un temps mig inferior a 30 dies en termes anuals. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	*		

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.