



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informe

Rendició de comptes de les Cartes de Serveis 2019

Grau de compliment dels compromisos de qualitat

Servei de Planificació i Organització – Gerència
Maig de 2020

Índex

RESUM.....	3
Fets.....	5
1. Les Cartes de Serveis, el sistema de gestió per compromisos municipal	5
2. Classificació de les Cartes.....	6
3. Aprovació de les Cartes.....	7
4. Actualització de continguts de les Cartes.....	8
5. Sistema d'avaluació i rendició de comptes dels compromisos.....	9
6. Compliment dels compromisos de 2019.....	10
7. Compliment de les línies estratègiques de millora de 2019	15
Línia de millora 1. Temps de prestació.....	20
Línia de millora 2. Quantitat de serveis.....	22
Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.....	23
Línia de millora 4. Activitats plans i projectes.....	24
Línia de millora 5. Informació pública	25
Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.....	26
8. Anàlisi comparativa dels anys de vigència de les Cartes	27
8.1. Objectius.....	27
8.2. Consideracions prèvies.....	27
8.3. Compromisos	31
8.4. Línies estratègiques de millora.....	33
Fonament de dret	39
Conclusions	39

Annexos

Annex 1. Índex de les fitxes de compliment dels compromisos per Cartes

Annex 2. Fitxes de compliment dels compromisos per Cartes

Annex 3. Compliment dels compromisos per línies de millora

RESUM

- 1. Amb l'aprovació del Catàleg de Cartes de Serveis l'Ajuntament ha establert una nova relació amb la ciutadania i ha assumit una sèrie de obligacions ineludibles:** facilitar informació veraç dels serveis, complir determinats compromisos de qualitat, donat compte del compliment dels compromisos i dissenyar processos de millora continuada.
- 2. El Catàleg de Cartes de Serveis configura un dels més destacats de l'entorn** tant a nivell quantitatiu com qualitatiu.
- 3. L'any 2019 eren vigents 59 Cartes de Serveis, amb un total de 345 compromisos.**
- 4. Els compromisos complerts han estat un 82%, els incomplerts un 10% i els no avaluats un 8%.**
- 5. Les causes dels incompliments són:** a) falta de personal, incapacitats temporals dels membres dels equips, jubilacions i mobilitat de la plantilla; b) càrregues de treball en moments puntuals; c) dificultats a l'hora de desenvolupar la feina (falta d'informació, complexitat dels procediments, reajustaments dels mitjans informàtics, etc.); i d) altres motius aliens als serveis. Quan es produeixen incompliments s'identifiquen les causes, les accions de millora que cal implantar i les dates d'implementació.
- 6. Els motius que han impedit avaluar el 8% dels compromisos són:** dificultats amb els instruments de mesura, supressió per canvis en la programació de treball, incorreccions en la formulació de compromisos i càrregues de treball. En aquesta ocasió, l'estat d'alarma decretat per la pandèmia de la Còvid19 també ha dificultat l'avaluació dels compromisos d'algunes Cartes, en la mesura que els serveis han hagut d'assumir altres tasques prioritàries.
- 7. Cadascun dels 345 compromisos de les Cartes correspon a una de les sis línies estratègiques de millora a les quals l'Ajuntament està donant prioritat:**

Línia de millora 1. **Temps de prestació**

Línia de millora 2. **Quantitat de serveis**

Línia de millora 3. **Qualitat dels serveis**

Línia de millora 4. **Activitats, plans i projecte**

Línia de millora 5. **Informació pública**

Línia de millora 6. **Valoració de les persones usuàries**

8. **La línia amb major nombre de compromisos** és la Línia 1. Temps de prestació (29%). És també la línia que està present en més Cartes. **La línia amb menor nombre de compromisos** és la Línia 3. Qualitat dels serveis (10%).

9. **La línia amb major nivell de compliment** és la Línia 6. Valoració de les persones usuàries (96%), la qual cosa indica que es compleixen de manera òptima les expectatives de les persones usuàries.

La línia amb menor grau de compliment és la Línia 1. Temps de prestació (73%) que, a la vegada, és la línia amb més compromisos, la més prioritària. Això posa de manifest l'interès dels serveis per complir els terminis fixats però, a la vegada, les dificultats existents. Caldrà revisar els recursos disponibles i donar prioritat a projectes com la simplificació dels processos i la tramitació electrònica.

10. **L'informe incorpora per primera vegada una anàlisi comparativa dels anys de vigència de les Cartes** per conèixer el comportament dels compromisos i de les línies de millor de 2019 respecte els anys 2017 i 2018.

11. **La comparativa anyal s'ha realitzat tenint en compte que els resultats de l'any 2017 tenen un valor estimatiu**, entre altres raons, perquè aquell any només estaven vigents les 31 Cartes de la primera fase del Catàleg, un 56% del total. Amb tot, s'ha considerat oportú incloure els seus resultats per tenir una visió més completa de la sèrie temporal.

12. **El nivell de compliment de 2019 respecte a 2018 ha baixat un 2%, l'incompliment es manté i els compromisos no avaluats han augmentat un 2%** (l'estat d'alerta de la Còvid19 ha dificultat, en part, els treballs d'elaboració dels indicadors).

13. **La importància atorgada a cada línia** de millora es manté estable durant els anys 2018 i 2019.

Pel que fa als nivells de compliment de les línies de 2019 respecte l'any 2018 s'observa una tendència a la millora de les línies 3 i 6, i una disminució de les línies 1, 2, 4 i 5.

14. **Tot i que la implantació del sistema de Cartes de Serveis és relativament recent, es consolida com un sistema de gestió per compromisos per incidir en la millora dels serveis municipals.**

Fets

1. Les Cartes de Serveis, el sistema de gestió per compromisos municipal

L'any 2016 l'Ajuntament va decidir implantar un sistema de gestió per compromisos basat en l'elaboració d'un Catàleg de Cartes de Serveis, què descriu els serveis i permet adquirir compromisos de qualitat en les seves prestacions.

Després d'un procés de treball en què van participar els i les professionals responsables, l'any 2019 l'Ajuntament disposava d'un total de **59 Cartes**. Totes elles van ser redactades seguint directrius de la **Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**.

Els **objectius** d'aquest sistema de gestió per compromisos són els següents:

- **Donar a conèixer a la ciutadania els serveis públics que presta l'Ajuntament:** dades d'identificació (responsables, adreces, telèfons,...), condicions d'accés, formes de participació en la seva millora, drets i deures de les persones usuàries, etc.
- **Adquirir davant la ciutadania un conjunt de compromisos de qualitat, més enllà de les obligacions legals, en base a les capacitats i potencialitats de l'organització.** L'assumpció d'aquests compromisos respon a la voluntat de millorar la qualitat de les prestacions municipals i d'atendre cada dia en millors condicions les necessitats de la ciutadania.
- **Avaluar el compliment dels compromisos adquirits i publicar, un cop l'any, els resultats obtinguts.** L'anàlisi dels resultats permet detectar els encerts i els desencerts de la gestió municipal, i introduir progressivament mesures correctores per millorar els resultats en el futur.

Les Cartes de Serveis, per tant, no només són uns documents que descriuen els serveis que presta l'Ajuntament sinó que, sobretot, **configuren una eina de millora contínua de la gestió i l'organització municipal**. A més, funcionen com un projecte col·lectiu que engloba tots els membres de l'organització i permet compartir la missió corporativa, els objectius i els valors comuns.

2. Classificació de les Cartes

El Catàleg conté tres tipologies de Cartes diferents:

- Les **externes**, de serveis dirigits als conjunt de la ciutadania.
- Les **internes**, de serveis destinats al personal de l'Ajuntament per facilitar l'exercici de les seves funcions.
- Les **mixtes**, els serveis de les quals es destinen a la ciutadania i al personal municipal

Les Cartes s'ordenen al Catàleg per ordre alfabètic i pels **blocs temàtics que classifiquen els serveis al web municipal** (annex 1):

- Atenció ciutadana i govern obert
- Cultura, esports, cooperació i turisme
- Educació, formació i ocupació
- Serveis a les persones
- Activitat econòmica i hisenda
- Urbanisme, habitatge i medi ambient
- Cartes de suport intern

3. Aprovació de les Cartes

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal
- 2) Període d'informació pública
- 3) Aprovació definitiva del Ple amb resolució d'al·legacions
- 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal

Les diferents fases d'aprovació de Cartes de Serveis han estat les següents:

	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
I Fase: 31 Cartes de serveis	28 de novembre de 2016	31 de març de 2017
II Fase: 27 Cartes de serveis	25 de setembre de 2017	20 de març de 2018
III Fase: 2 Cartes de serveis	6 de novembre de 2017	20 de març de 2018

4. Actualització de continguts de les Cartes

Segons estableix l'acord de Ple de data 22 de juliol de 2019 (aprovat definitivament el 2 de desembre de 2019), **les Cartes aprovades poden ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. En cas que els canvis a introduir siguin de caràcter substancial es seguirà el procediment descrit a l'apartat anterior, i la seva tramitació es fa durant el segon semestre de l'any.** D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Entenem com a canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos i objectius, 3) els drets i deure de la ciutadania, i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Quan els canvis a introduir no afectin aquests apartats es tractaran de canvis no substancials i s'incorporaran directament a les Cartes en el moment en què es produeixin. Aquests canvis es publicaran al web municipal previ acord de la tinença d'alcaldia competent. Posteriorment, de l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Les actualitzacions de contingut aprovades fins ara han estat les següents:

		Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Aprovació de la modificació de l'apartat 10 relatiu a l'aprovació, actualització i retiment de comptes de les Cartes	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	Actualització de continguts de les Cartes per a l'any 2020.	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020 BOPB 14/02/2020

5. Sistema d'avaluació i rendició de comptes dels compromisos

Al seu apartat núm. 10 les Cartes incorporen l'obligació de fer avaluació i retiment de comptes del compliment dels seus compromisos amb periodicitat anual. La rendició de comptes de les Cartes forma part de les diferents accions de govern obert i transparència que realitza l'Ajuntament, i té com a objectiu principal informar dels resultats obtinguts a la ciutadania, el Ple i el personal municipal.

En sessió de Ple del 25 de març de 2019 es va donar compte del compliment de compromisos de l'any 2018 i **el present informe té com objectiu informar dels resultats de compliment dels compromisos de 2019.**

Per facilitar el coneixement d'aquestes dades, aquest informe es publicarà al web municipal després de la sessió de rendició de comptes al Ple i les dades es mostraran amb elements gràfics per facilitar la seva comprensió.

6. Compliment dels compromisos de 2019

El Catàleg de les 59 Cartes de Serveis de 2019 incorpora un total de:

Compromisos	345
--------------------	------------

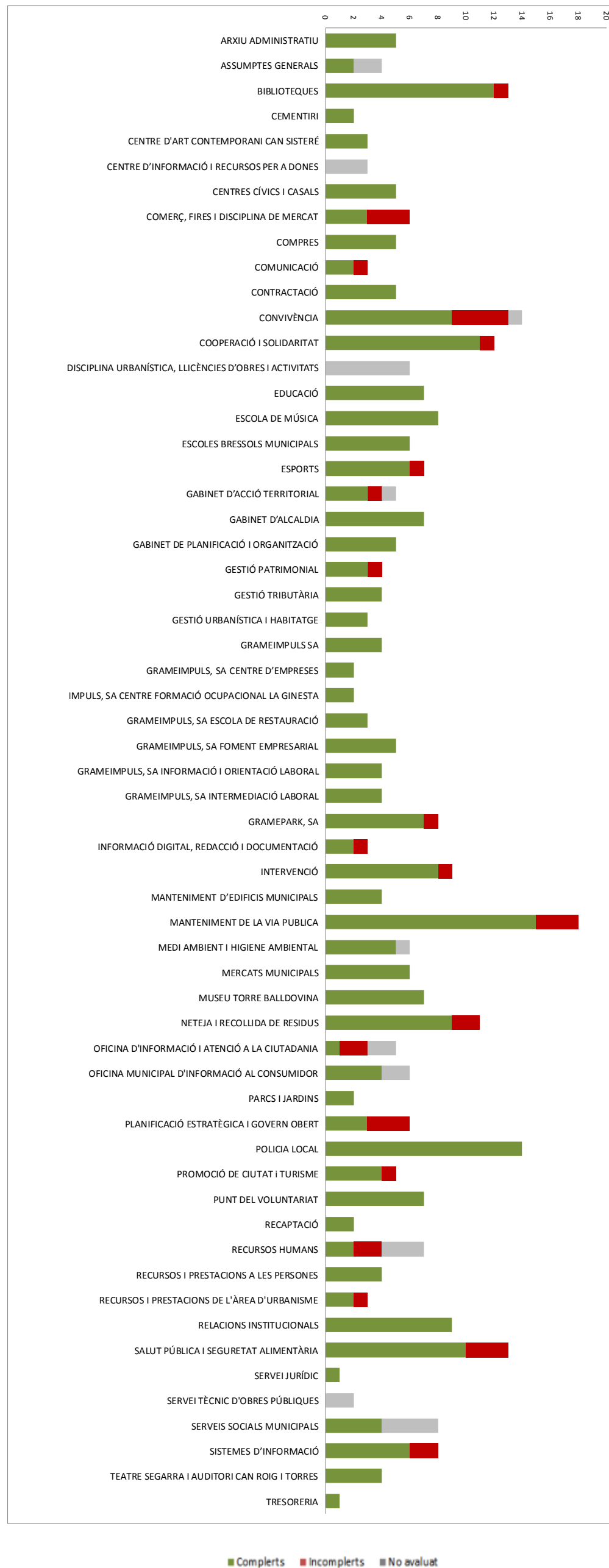
La informació complerta sobre els resultats obtinguts figura a l'**Annex 2. Compliment de compromisos per Cartes de Serveis**. Podem distingir tres nivells de compliment:

- **Compromisos complets.** S'identifiquen amb el distintiu de color verd.
- **Compromisos incomplets.** El color distintiu és el vermell.
- **Compromisos no avaluats.** Identificats amb el color gris.

La següent taula incorpora el nombre de compromisos complets, incomplets i no avaluats de cada Carta de Serveis.

Compliment de compromisos per Carta

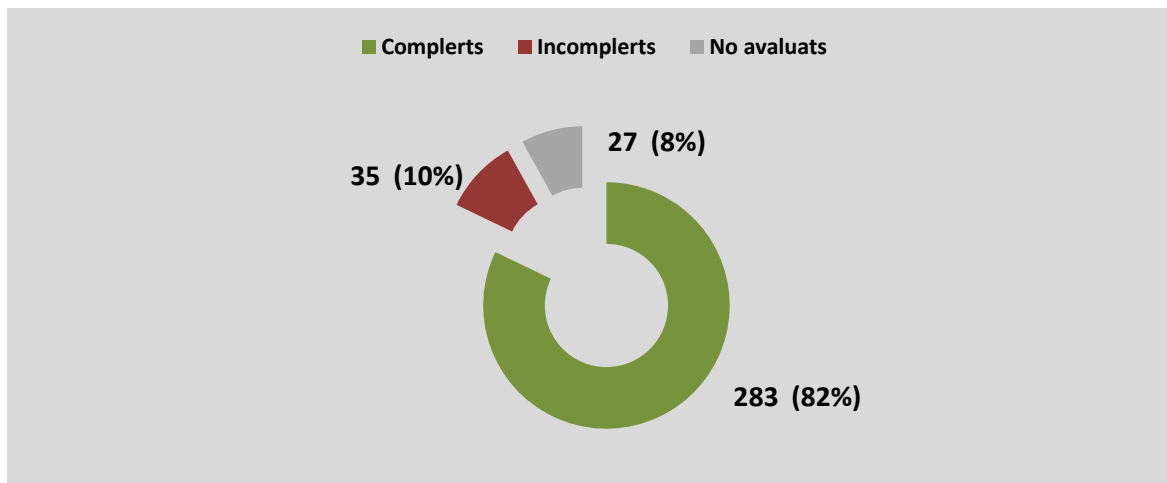
CARTES DE SERVEIS		COMPROMISOS 2019			
		Total	Complerts	Incomplerts	No avaluats
1	ARXIU ADMINISTRATIU	5 (1%)	5 (100%)		
2	ASSUMPTES GENERALS	4 (1%)	2 (50%)		2 (50%)
3	BIBLIOTEQUES	13 (4%)	12 (92%)	1 (8%)	
4	CEMENTIRI	2 (1%)	2 (100%)		
5	CENTRE D'ART CONTEMPORANI CAN SISTERÉ	3 (1%)	3 (100%)		
6	CENTRE D'INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES	3 (1%)			3 (100%)
7	CENTRES CÍVICS I CASALS	5 (1%)	5 (100%)		
8	COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT	6 (2%)	3 (50%)	3 (50%)	
9	COMPRES	5 (1%)	5 (100%)		
10	COMUNICACIÓ	3 (1%)	2 (67%)	1 (33%)	
11	CONTRACTACIÓ	5 (1%)	5 (100%)		
12	CONVIVÈNCIA	14 (4%)	9 (64%)	4 (29%)	1 (7%)
13	COOPERACIÓ I SOLIDARITAT	12 (3%)	11 (92%)	1 (8%)	
14	DISCIPLINA URBANÍSTICA, LICÈNCIES D'OBRES I ACTIVITATS	6 (2%)			6 (100%)
15	EDUCACIÓ	7 (2%)	7 (100%)		
16	ESCOLA DE MÚSICA	8 (2%)	8 (100%)		
17	ESCOLES BRESSOLS MUNICIPALS	6 (2%)	6 (100%)		
18	ESPORTS	7 (2%)	6 (86%)	1 (14%)	
19	GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL	5 (1%)	3 (60%)	1 (8%)	1 (20%)
20	GABINET D'ALCALDIA	7 (2%)	7 (100%)		
21	GABINET DE PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ	5 (1%)	5 (100%)		
22	GESTIÓ PATRIMONIAL	4 (1%)	3 (75%)	1 (25%)	
23	GESTIÓ TRIBUTÀRIA	4 (1%)	4 (100%)		
24	GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE	3 (1%)	3 (100%)		
25	GRAMEIMPULS SA	4 (1%)	4 (100%)		
26	GRAMEIMPULS, SA CENTRE D'EMPRESES	2 (1%)	2 (100%)		
27	GRAMEIMPULS, SA CENTRE FORMACIÓ OCUPACIONAL LA GINESTA	2 (1%)	2 (100%)		
28	GRAMEIMPULS, SA ESCOLA DE RESTAURACIÓ	3 (1%)	3 (100%)		
29	GRAMEIMPULS, SA FOMENT EMPRESARIAL	5 (1%)	5 (100%)		
30	GRAMEIMPULS, SA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ LABORAL	4 (1%)	4 (100%)		
31	GRAMEIMPULS, SA INTERMEDIACIÓ LABORAL	4 (1%)	4 (100%)		
32	GRAMEPARK, SA	8 (2%)	7 (88%)	1 (13%)	
33	INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ	3 (1%)	2 (67%)	1 (33%)	
34	INTERVENCIÓ	9 (3%)	8 (89%)	1 (11%)	
35	MANTENIMENT D'EDIFICIS MUNICIPALS	4 (1%)	4 (100%)		
36	MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA	18 (5%)	15 (83%)	3 (17%)	
37	MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL	6 (2%)	5 (83%)		1 (17%)
38	MERCATS MUNICIPALS	6 (2%)	6 (100%)		
39	MUSEU TORRE BALLDOVINA	7 (2%)	7 (100%)		
40	NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	11 (3%)	9 (82%)	2 (18%)	
41	OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LA CIUTADANIA	5 (1%)	1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)
42	OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR	6 (2%)	4 (67%)		2 (33%)
43	PARCS I JARDINS	2 (1%)	2 (100%)		
44	PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I GOVERN OBERT	6 (2%)	3 (50%)	3 (50%)	
45	POLICIA LOCAL	14 (4%)	14 (100%)		
46	PROMOCIÓ DE CIUTAT I TURISME	5 (1%)	4 (80%)	1 (20%)	
47	PUNT DEL VOLUNTARIAT	7 (2%)	7 (100%)		
48	RECAPTACIÓ	2 (1%)	2 (100%)		
49	RECURSOS HUMANS	7 (2%)	2 (29%)	2 (29%)	3 (43%)
50	RECURSOS I PRESTACIONS A LES PERSONES	4 (1%)	4 (100%)		
51	RECURSOS I PRESTACIONS DE L'ÀREA D'URBANISME	3 (1%)	2 (67%)	1 (33%)	
52	RELACIONS INSTITUCIONALS	9 (3%)	9 (100%)		
53	SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA	13 (4%)	10 (77%)	3 (23%)	
54	SERVEI JURÍDIC	1 (0%)	1 (100%)		
55	SERVEI TÈCNIC D'OBRES PÚBLIQUES	2 (1%)			2 (100%)
56	SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS	8 (2%)	4 (50%)		4 (50%)
57	SISTEMES D'INFORMACIÓ	8 (2%)	6 (75%)	2 (25%)	
58	TEATRE SEGARRA I AUDITORI CAN ROIG I TORRES	4 (1%)	4 (100%)		
59	TRESORERIA	1 (0%)	1 (100%)		
TOTAL		345 (100%)	283 (82%)	35 (10%)	27 (8%)



De l'anàlisi dels resultats obtinguts destaquem els següents aspectes.

Grau de compliment dels 345 compromisos

Complets	283 (82%)
Incomplerts	35 (10%)
No avaluats	27 (8%)



Causes dels incompliments

Les principals causes dels incompliments són les següents:

- **Falta de personal**, incapacitats laborals temporals dels membres dels equips, jubilacions i mobilitat de la plantilla.
- **Càrregues de treball** en moments puntuals.
- **Dificultats a l'hora de desenvolupar la feina** (falta d'informació, complexitat dels procediments, reajustaments dels mitjans, etc.).
- **Altres causes alienes als serveis.**

Quan es produeixen incompliments les persones responsables de les Cartes especifiquen la següent informació (annex 2):

- **Causes**
- **Queixes rebudes**
- **Accions de millora** per evitar futurs incompliments i
- **Dates d'implementació** de les accions de millora

Amb aquest exercici d'autoavaluació l'Ajuntament vol adaptar-se permanentment als objectius que persegueix i als compromisos adquirits. Aquest és un dels reptes rellevants del sistema de gestió per compromisos de les Cartes.

Causes dels compromisos no avaluats

Les causes són bàsicament les següents:

- **Dificultats amb l'instrument de mesura**
- **Supressió per canvis en la programació de treball**
- **Incorreccions en la formulació dels compromisos**
- **Càrregues de treball.**

A més, en el moment d'elaborar el present informe s'ha produït una circumstància excepcional: la pandèmia de la Covid-19. La propagació d'aquesta malaltia i l'estat d'alarma ocasionat a partir del 14 de març de 2020 han dificultat l'elaboració d'alguns indicadors i ha incrementat el nombre de compromisos no avaluats. En aquest context, alguns serveis no han pogut elaborar els seus indicadors perquè havien d'atendre altres tasques assignades per l'excepcionalitat del moment.

7. Compliment de les línies estratègiques de millora de 2019

La incorporació dels 345 compromisos de qualitat ha estat possible gràcies a un procés de reflexió en què cada Servei va valorar les seves capacitats i possibilitats de millora per l'any 2019.

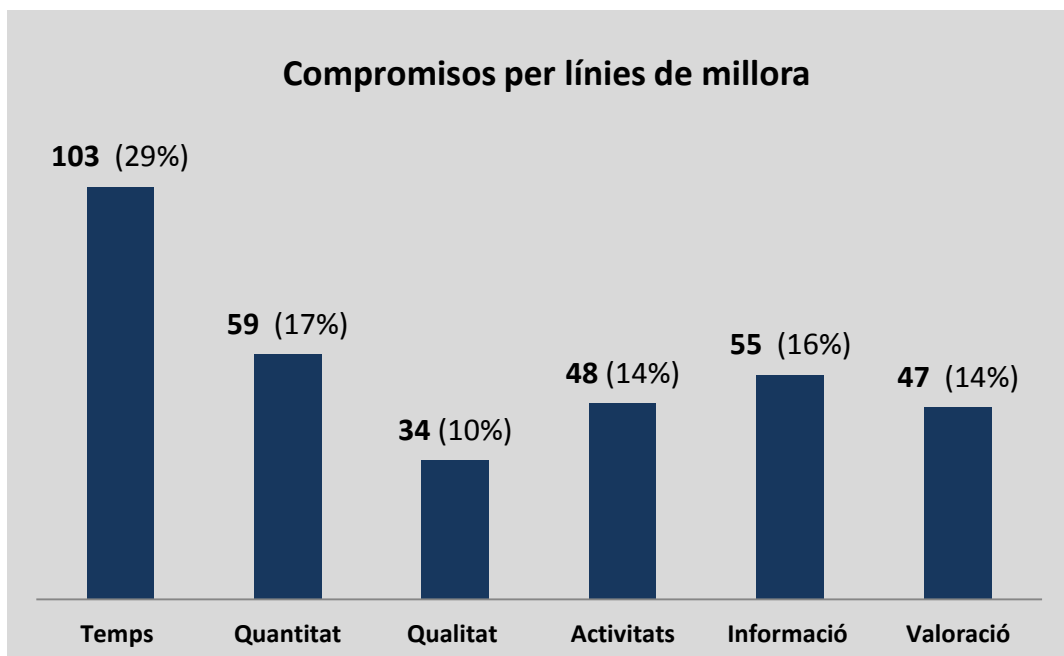
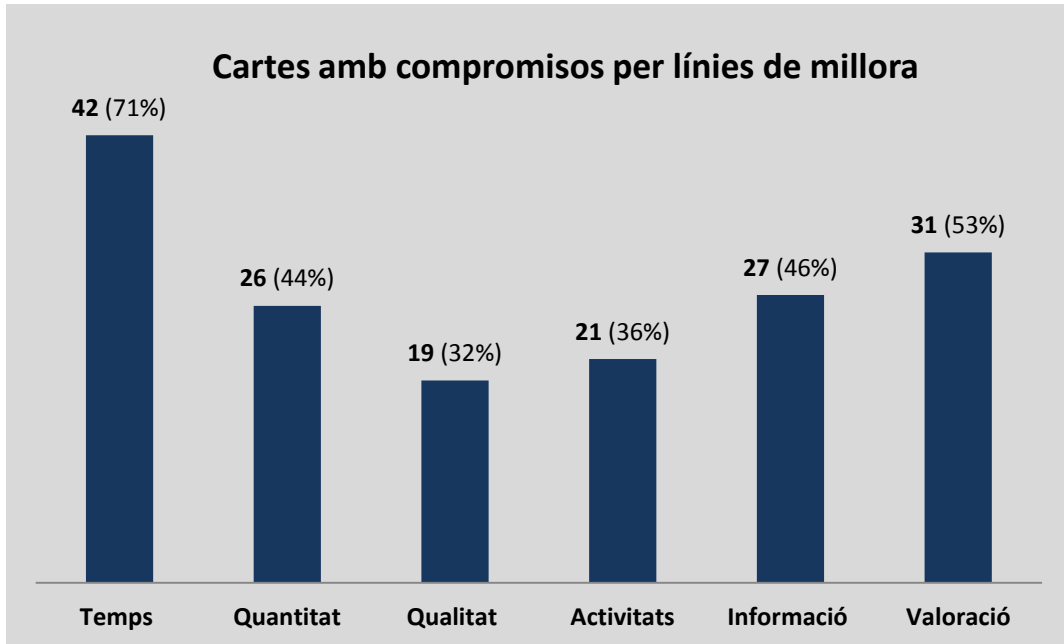
Cada compromís correspon a una de les sis línies estratègiques de millora a les què els serveis donen prioritat i hi dediquen temps, esforços i recursos per garantir la millora continuada de les prestacions.

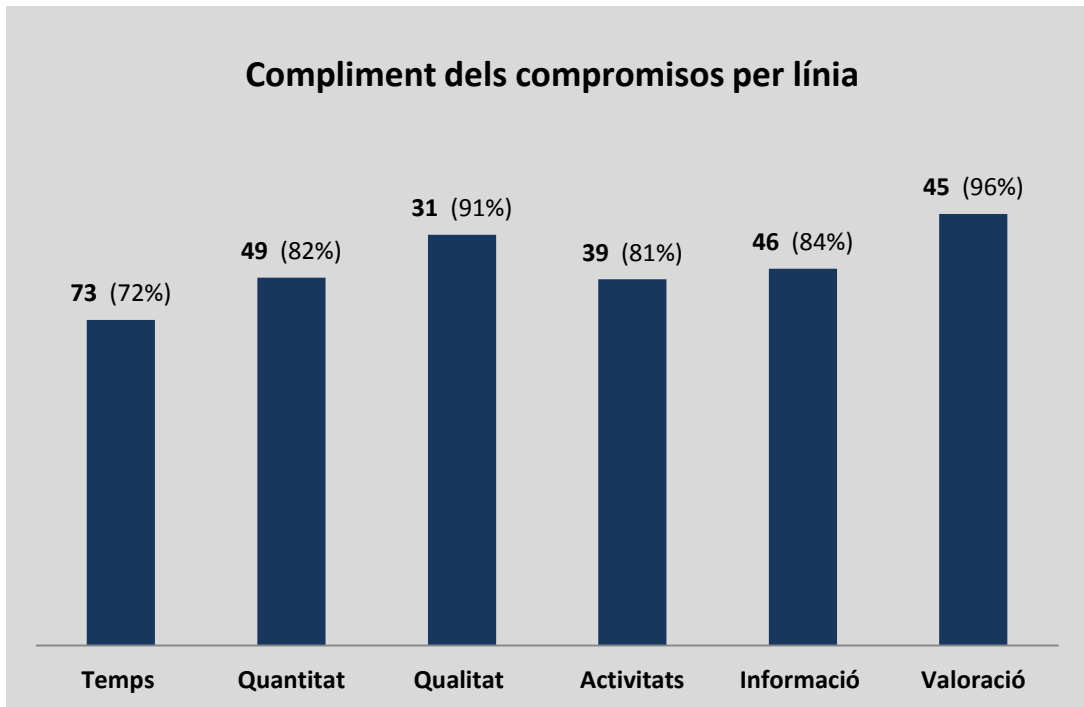
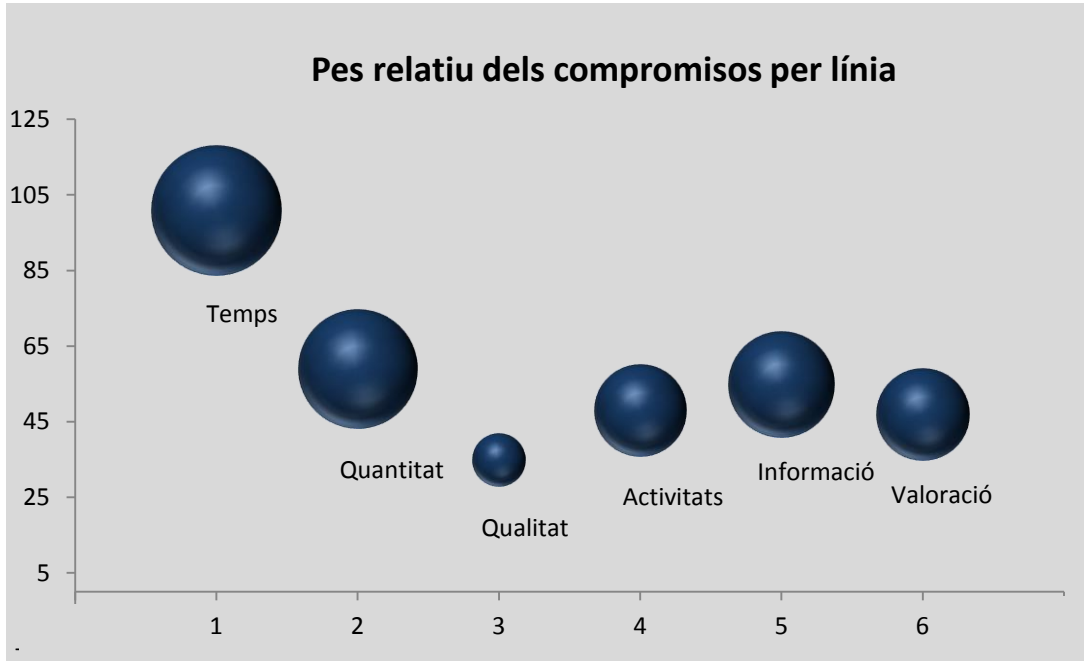
Aconseguir progressivament l'equilibri entre les sis línies estratègiques de millora permetrà, a curt i mig termini, oferir a la ciutadania uns serveis cada vegada més òptims i satisfactoris.

Les línies de millora que l'Ajuntament ha prioritzat són les següents:

<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">TEMPS DE PRESTACIÓ</p> <p>Reduir el temps de prestació dels serveis que ofereix l'Ajuntament és la línia que més compromisos incorpora. Això demostra la importància que l'organització atorga a la reducció dels terminis d'atenció i resolució de peticions, tràmits i demandes ciutadanes.</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">QUANTITAT DE SERVEIS</p> <p>Els compromisos inclosos en aquesta línia vetllen per donar compliment a la quantitat de serveis que s'ofereixen al llarg de l'any. Són serveis que deriven de l'activitat ordinària de l'Ajuntament i que es realitzen amb regularitat: expedients, inspeccions, assistències, etc.</p>	<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">QUALITAT DELS SERVEIS</p> <p>Incorpora compromisos orientats a oferir una major qualitat dels serveis prestats atenent, per exemple, els següents propòsits: que siguin cada vegada més efectius i àgils; que el tracte sigui respectuós; que no es produeixin errors significatius; i/o que el temps s'adeqüi als terminis previstos.</p>
<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">ACTIVITATS, PLANS I PROJECTES</p> <p>Aquesta línia incorpora compromisos d'activitats que moltes vegades estan associades a factors conjunturals i a programes temporals. Són actuacions que, no tenen necessàriament caràcter de continuïtat, i que es planifiquen amb criteris programàtics.</p>	<p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">INFORMACIÓ PÚBLICA</p> <p>Els compromisos d'aquesta línia estan dirigits a oferir a la ciutadania una informació sobre els serveis municipals cada vegada més entenedora, actualitzada i accessible. En aquest sentit, es treballa especialment en la millora de l'atenció ciutadana i la transparència.</p>	<p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">VALORACIÓ DELS USUÀRIS</p> <p>Aquests compromisos volen impulsar la implementació d'enquestes de satisfacció i bústies d'opinió per facilitar l'expressió de les valoracions de les persones usuàries. Sens dubte, conèixer aquestes percepcions ajuda a dissenyar serveis més ajustats a les necessitats ciutadanes.</p>

Les següents gràfiques i taules mostren els aspectes quantitius més rellevants dels resultats de les Cartes en relació a les línies de millora. La informació complerta es pot consultar a l'Annex núm. 3. **Compliment de compromisos per línies de millora.**

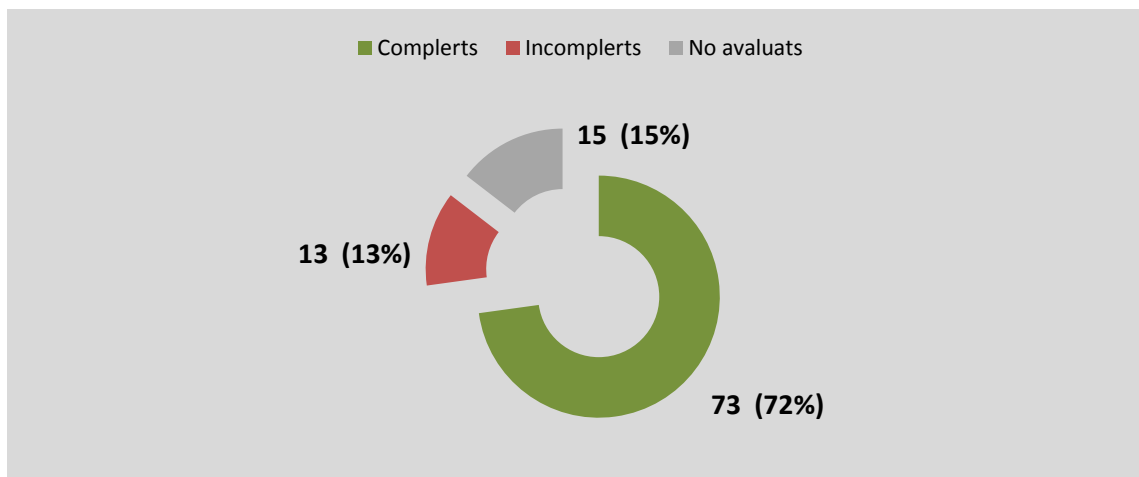




A continuació s'analitzen alguns aspectes de caràcter general sobre els resultats obtinguts a cada línia de millora.

Línia de millora 1. Temps de prestació

Cartes	42 (71%)
Compromisos	101 (29%)



Reduir el temps de prestació dels serveis és la línia de millora que incorpora el major nombre de compromisos: 101, un 29% del total. Es distancia força de la segona línia en nombre de compromisos incorporats: la línia de millora 2. Quantitat de serveis, amb 59 compromisos, un 17%.

D'altra banda, unes 42 Cartes de Serveis incorporen compromisos de temps de prestació, és a dir, el 71%. Representa el major nombre de Cartes corresponent a una línia, seguit de les Cartes que incorporen compromisos de la línia 6. Valoració d'usuaris, amb 31 Cartes i un 53% del total.

Per tant, si tenim en compte aquests paràmetres (compromisos i cartes per línia), podem dir que **la Línia de millora 1. Temps de prestació és la línia prioritària per als equips gestors de l'Ajuntament.**

L'organització municipal atorga especial importància al compliment dels terminis en els següents casos:

- Peticions, demandes, queixes, consultes i sol·licituds rebudes
- Atenció que s'ofereix
- Tràmits i els procediments administratius
- Disponibilitat dels serveis
- Transmissió, derivació i requeriments de documentació
- Realització d'accions i serveis concrets
- Compliment dels terminis formalment establerts

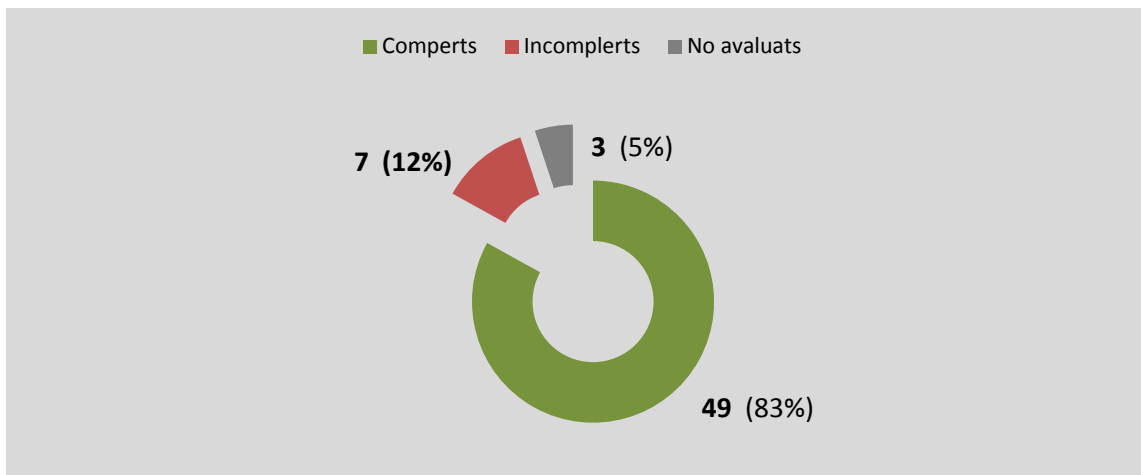
Pel que fa al grau de compliment, 73 compromisos d'aquesta línia s'han complert, la qual cosa representa un 72% del total. En aquest cas, contràriament, aquest és el menor percentatge de compliment de les sis línies de millora.

Això indica que la major prioritat de l'organització municipal (complir i reduir els terminis de prestacions) presenta el major grau de dificultat a l'hora d'aconseguir els objectius. **Les dificultats que impedeixen el compliment dels compromisos són, bàsicament, la complexitat dels processos de treball i dels procediments normatius, i les mancances de recursos tècnics, materials i humans.**

Amb el propòsit de superar aquestes dificultats actualment **es treballa en diferents projectes organitzatius que afavoreixen la simplificació dels procediments administratius i el desenvolupament de l'administració electrònica i la transformació digital de la tramitació.**

Línia de millora 2. Quantitat de serveis

Cartes	27 (46%)
Compromisos	59 (17%)



Els compromisos inclosos en aquesta línia de millora vetllen pel manteniment i per l'increment de la quantitat de prestacions que s'ofereixen a la ciutadania. **Un total de 59 compromisos formen part d'aquesta línia, la qual cosa representa un 17% del total. Les Cartes de Serveis que han incorporat aquest tipus de compromisos són 27, un 46%. El nivell de compliment és el 83%.**

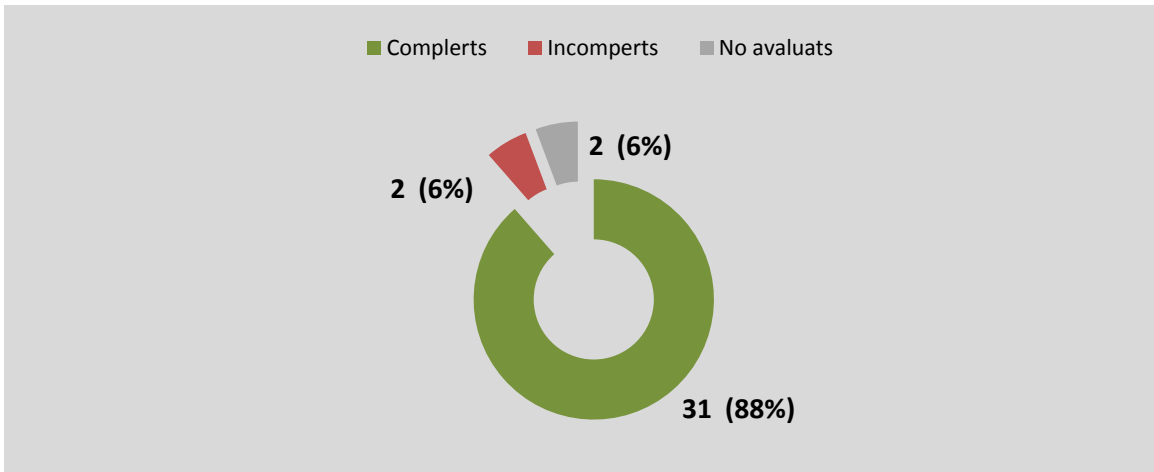
Aquest tipus de compromisos mesuren la quantitat de serveis que s'han ofert al llarg de l'any 2019: exposicions, hores de servei, tallers, col·laboracions, inscripcions, accions comunicatives, convocatòries, formació, intercanvis, activitats per sectors poblacionals, grups de treball, sol·licituds ateses, expedients tramitats, intervencions, inspeccions, assistència, derivacions, assessoraments, respostes, reparacions, etc.

Bàsicament es tracta d'activitats regularitzades que es deriven de l'activitat ordinària i estructural dels serveis, i que es realitzen de manera habitual.

El propòsit general d'aquests compromisos és donar resposta, amb el major nombre possible de prestacions, a les múltiples necessitats bàsiques de la ciutadania. Per aconseguir-ho es treballa en l'optimització dels recursos humans, tècnics i econòmics, per garantir la cobertura prevista dels serveis. Aquests compromisos i el seu nivell de compliment i incompliment, posen de manifest, en part, el nivell d'activitat i les càrregues de treball que assumeixen els serveis.

Línia de millora 3. Qualitat dels serveis

Cartes	18 (31%)
Compromisos	35 (10%)



Els compromisos orientats a la millora contínua de la qualitat de les prestacions municipals són 35 (10%) i estan incorporats a 18 Cartes de Serveis (31%). El seu nivell de compliment és el 88%.

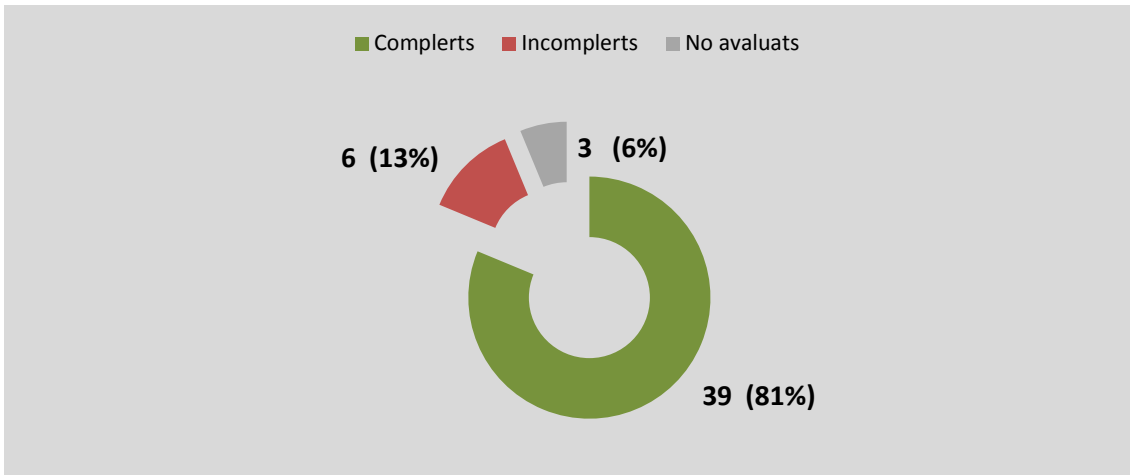
La qualitat de les administracions públiques és un camí de llarg recorregut i a l'Ajuntament s'observa una actitud proactiva en aquest àmbit per part dels diferents equips responsables. El fet d'incorporar objectius de qualitat a les seves Cartes denota que els gestors i les gestores municipals manifesten interès en oferir prestacions cada vegada més ajustades a les expectatives de la ciutadania.

El factor "qualitat" s'ha incorporat a les Cartes mitjançant compromisos que tenen en compte els següents paràmetres: que els serveis municipals s'adeqüin a les disposicions legals; que siguin consistents, permanents i oferts a tota la població; que s'ofereixin solucions o respostes efectives i ràpides; que l'atenció sigui eficient i el tracte agradable, respectuós i correcte; que els processos siguin àgils; que les instal·lacions siguin adequades; que no es produeixin errors ni imprevistos significatius; que els terminis es compleixin; que els controls de qualitat interns i externs siguin favorables; que les queixes i els desacords es moderin, etc.

Per seguir avançant en aquesta línia de millora, caldrà insistir en el redisseny dels processos de treball per garantir que es desenvolupin de manera eficaç i amb els menors costos possibles. Un treball constant en aquesta direcció incrementarà, sens dubte, la confiança de les persones usuàries a l'hora d'interactuar amb l'Ajuntament.

Línia de millora 4. Activitats plans i projectes

Cartes	22 (37%)
Compromisos	48 (14%)



Els compromisos adquirits per donar compliment a la realització de determinades activitats, plans i projectes són 48, un 14% del total. Les Cartes que els han incorporat són 22, la qual cosa representa un 37%. El nivell de compliment és el 81%.

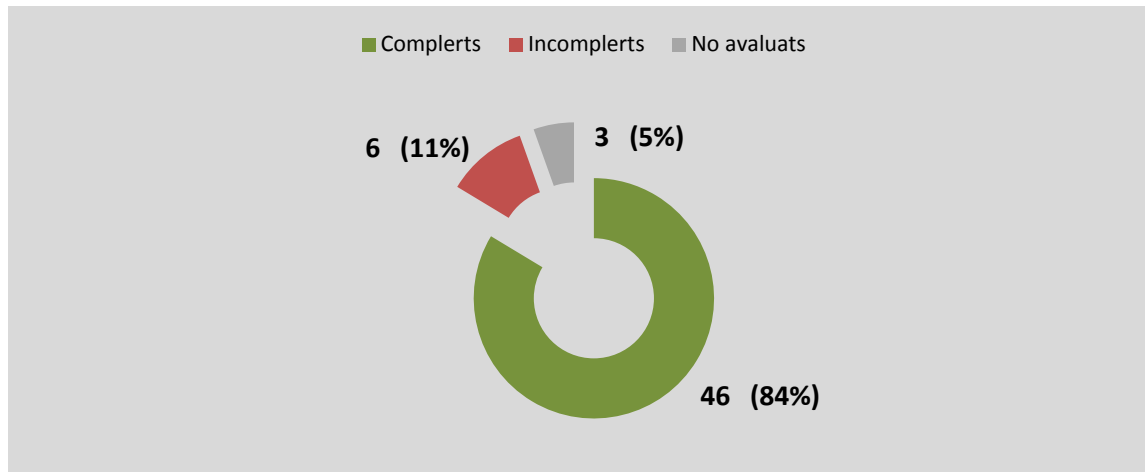
A diferència de la “Línia de millora 2. Quantitat de serveis prestats” (incorpora compromisos d’actuacions de tipus estructural), la línia 4 incorpora compromisos d’activitats específiques, condicionades moltes vegades per factors de caràcter conjuntural, pel disseny de polítiques concretes i/o per necessitats circumstancials de determinats sectors de la població. Aquestes actuacions no tenen necessàriament caràcter regular.

Podem destacar, per exemple: la realització de terminades activitats, plans i projectes per a infants, joves, gent gran o col·lectius vulnerables, de caràcter cultural, esportiu, formatiu, sanitari, etc.; l’oferta d’activitats lligades als equipaments municipals (biblioteques, museu, teatre, auditori, centres cívics, escoles, etc.); la celebració de determinats certàmens; la realització de campanyes informatives i de sensibilització; la participació i suport a projectes d’altres organismes locals i supramunicipals, de caràcter públic i privat; la posada en marxa de nous serveis i prestacions, l’establiment d’acords per impulsar determinats plans d’acció, etc.

En aquest cas, l’esforç de futur ha d’anar encaminat a ajustar cada vegada més aquestes activitats a les demandes i les necessitats de la ciutadania, tot practicant una escolta activa i analítica.

Línia de millora 5. Informació pública

Cartes	28 (47%)
Compromisos	55 (16%)



Oferir informació actualitzada, amb periodicitat regular i per diferents canals institucionals; difondre aquesta informació de manera correcte i eficient; afavorir el ressò dels missatges i valors que milloren la convivència; utilitzar les avantatges tecnològiques actuals en l'àmbit de la comunicació; realitzar campanyes informatives i de sensibilització de manera regular; atendre i respondre les peticions, suggeriments, queixes i agraïments de la ciutadania; fer reunions, assembles, fòrums i sessions obertes al públic per afavorir la participació; invertir esforços en l'elaboració d'informació i documentació clara, entenedora i comprensible; afavorir la publicació de dades obertes i l'accés a la informació pública; vetllar per un web accessible; editar publicacions; elaborar memòries d'avaluació i indicadors de gestió; garantir una franja horària òptima per a l'atenció directa, etc.

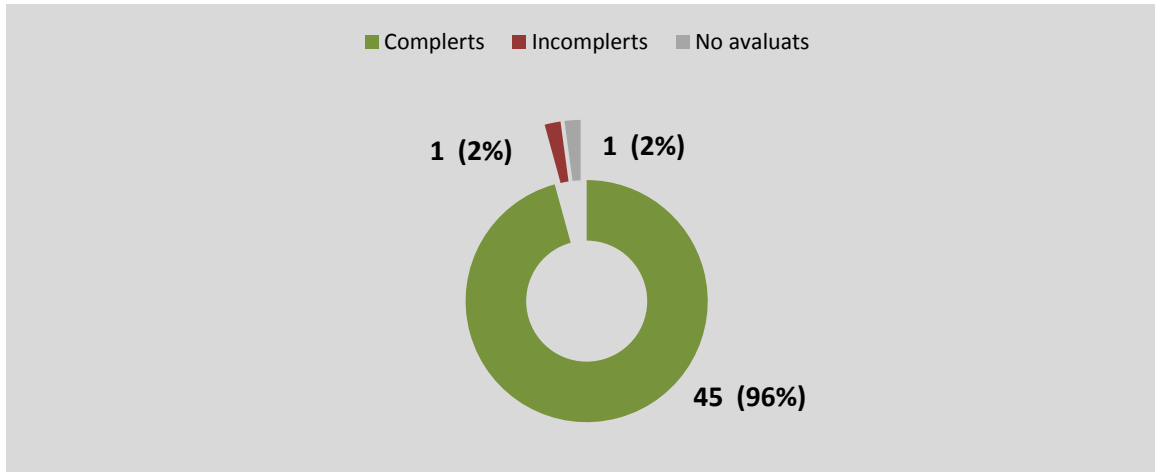
Aquest conjunt d'accions, encaminades a oferir una informació pública òptima, han estat incorporades en forma de compromisos a les Cartes de Serveis de 2019, concretament en 28 Cartes (47%). Del conjunt de compromisos de tot el Catàleg els compromisos relatius a la informació pública són 55, que representen un 16%. El seu nivell de compliment és del 84%.

Es tracta, per tant, d'una de les línies de millora rellevant, amb la qual es vol donar a conèixer a la ciutadania, de la manera entenedora i actualitzada, la informació dels serveis prestats.

Com es pot veure, la comunicació institucional ocupa un lloc predominant en l'administració municipal i configura per a l'Ajuntament un servei més. En aquest sentit es treballa especialment en la qualitat de la informació, la millora de l'atenció ciutadana i la transparència.

Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries

Cartes	31 (53%)
Compromisos	47 (14%)



Conèixer les valoracions de les persones usuàries dels serveis municipals és una altra línia en la qual l'Ajuntament està centrant els seus esforços. Concretament, entre altres paràmetres, interessa saber quina és l'avaluació de l'atenció rebuda, la informació disponible, l'assessorament ofert, la realització d'activitats concretes, la gestió prestada, la tramitació, les instal·lacions, la qualitat i la quantitat de prestacions, etc. La raó és obvia: **conèixer aquestes percepcions contribueix a avaluar i ajustar els serveis municipals a les demandes i expectatives de la ciutadania. Realitzar enquestes de satisfacció i utilitzar bústies que facilitin l'expressió de les opinions de la ciutadania són objectius en què es treballa actualment i es desitja potenciar en el futur.**

Aconseguir, d'altra banda, que la informació que aporten aquestes eines de percepció, de caràcter subjectiu, formin part d'un sistema d'informació més ampli que es complementi amb dades objectives (d'auditories i d'autoavaluacions), també resultarà útil en el procés de millora constant dels serveis i en la presa de decisions.

En aquests moments es treballa, per exemple, en la implementació d'aquest tipus d'enquestes en els serveis municipals bàsics. L'objectiu és disposar a mig termini d'un sistema de qüestionaris que aportin una visió global d'aquests serveis i que permetin obtenir sèries històriques homogènies per estudiar la seva evolució.

Actualment les Cartes que incorporen compromisos de percepció de les persones usuàries són 31 (53%). Es disposa de 47 compromisos, que representen un 14 % del total, amb un nivell de compliment del 96%, el més alt de totes les línies de millora.

8. Anàlisi comparativa dels anys de vigència de les Cartes

8.1. Objectius

Els objectius d'aquesta anàlisi comparativa són els següents:

- **Conèixer el comportament dels compromisos i les línies de millora de 2019 respecte els anys de vigència de les Cartes: 2017 i 2018.**
- **Saber quina és la tendència incipient i els canvis que s'observen en aquest comportament.**

8.2. Consideracions prèvies

Abans d'analitzar els resultats obtinguts cal tenir en compte els següents aspectes:

- 8.2.1. Reformulació dels compromisos amb indicadors múltiples
- 8.2.2. Valor estimatiu de les dades de l'any 2017
- 8.2.3. Criteris de valoració

8.2.1. Reformulació dels compromisos amb indicadors múltiples

Per fer aquesta anàlisi comparativa s'ha modificat prèviament la formulació dels compromisos que en 2017 i 2018 tenien associats indicadors múltiples de mesura; és a dir, aquells que tenien més d'un indicador per valorar el nivell de compliment.

Tal com consta als informes de rendició de comptes corresponents, als anys 2017 i 2018 hi havien alguns compromisos d'aquestes característiques i la manera de classificar-los segons el grau de compliment era la següent:

- compromisos complerts
- compromisos parcialment complerts (aquells que tenien més d'un indicador i com a mínim un d'ells s'havia complert)
- compromisos incomplerts
- compromisos no avaluats

Amb l'objectiu de simplificar aquesta classificació, en el present informe els compromisos amb indicadors múltiples de 2017 i 2018 s'han desglossats tantes vegades com indicadors tenien associats. D'aquesta manera els compromisos dels tres anys tenen només un únic indicador associat per mesurar el nivell de compliment.

Aquesta reformulació dels compromisos no ha comportat cap modificació de contingut. Només ha afectat la seva presentació formal.

Aquest nou criteri “un compromís, un indicador” aporta dos avantatges evidents:

- Per una banda, **simplifica la classificació dels compromisos per grau de compliment**, que en aquest informe queda de la següent manera:
 - compromisos complerts,
 - compromisos incomplerts
 - compromisos no avaluats
- Per una altra banda, **permet fer anàlisis comparatives de sèries anuals** perquè, ara sí, tots els compromisos de 2017, 2018 i 2019 comparteixen el mateix criteri de configuració.

8.2.2. Valor estimatiu de les dades de l'any 2017

Tal com mostren les tables i gràfiques que es reproduïxen en aquest apartat, **2017 ha estat l'any amb millors resultats del període de vigència de les Cartes de Serveis.**

Aquestes són algunes de les circumstàncies que diferencien l'any 2017 dels posteriors i que expliquen en part aquest fet. Convé tenir-les present al llarg d'aquesta anàlisi.

- En primer lloc, **a l'any 2017 només s'havia aprovat la primera fase de tot el Catàleg amb 31 Cartes de Serveis, un 56% del total de les 59 Cartes que componen el Catàleg (apartat 3).** Aquesta gestió limitada d'una part de les Cartes i dels compromisos pot influir en els resultats de 2017, en la mesura que provenen d'una **mostra que podria estar esbiaixada.**

- En segon lloc, cal tenir en compte que per elaborar les primeres Cartes de 2017 es van seleccionar els serveis externs considerats més bàsics, com ara, neteja, biblioteques, ocupació, mercats, policia local, salut pública, etc. Posteriorment, l'any 2018 es van afegir altres serveis externs i interns (aquells que faciliten les tasques internes dels equips municipals).

En general, podem dir que **els serveis externs bàsics seleccionats l'any 2017 tenien més experiència a l'hora de treballar per objectius**, elaborar indicadors, realitzar avaluacions i retre comptes de manera pública. És per això que, **a les Cartes de la primera fase, la identificació dels compromisos i dels indicadors possiblement estava més ajustada a les possibilitats reals de gestió dels serveis.**

- Per últim, **l'any 2017 hi havia moltes cartes amb pocs compromisos** (entre 2 i 4), mentre que a partir de 2018 es van incorporar cartes amb major nombre de compromisos (12, 14, 18), i per tant amb majors dificultats de compliment.

Malgrat aquestes circumstàncies **es considera oportú incorporar les dades de l'any 2017 en aquesta anàlisi comparativa per tal de tenir la visió més completa del cicle de gestió de les Cartes.**

Convé tenir present, no obstant això, que la informació que aporta l'any 2017 té un valor relatiu i que s'ha de considerar com una estimació. És per això que en aquest apartat es farà especial incidència en la comparació de l'any 2019 amb l'any 2018.

8.2.3. Criteris de valoració

No totes les dades disponibles de 2017, 2018 i 2019 es poden comparar entre si perquè l'any 2017 només incorpora dades d'un 56% de les Cartes. Per tant, aquesta anàlisi comparativa no tindrà en compte variables com el nombre de Cartes i nombre de compromisos anuals donat que no es parteix de la mateix base.

En canvi, **hem considerat comparables aquelles variables que es mantenen estables al llarg dels tres anys, els valors absoluts de les quals s'han passat a valors percentuals. Només en aquests cassos les dades són equiparables i en base a elles s'han seleccionat els següents criteris de valoració.**

CRITERIS DE VALORACIÓ	VARIABLES
COMPROMISOS	
A. Compliment dels compromisos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats de 2017. ▪ Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats de 2018. ▪ Percentatges de compromisos complerts, incomplerts i no avaluats de 2019.
LINIES ESTRATÈGIQUES DE MILLORA	
B. Importància de cada línia de millora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percentatge de Cartes que incorporen compromisos de cada línia. ▪ Percentatge de compromisos que s'incorporen a cada línia.
C. Compliment per línia de millora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats de cada línia l'any 2017. ▪ Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats de cada línia l'any 2018. ▪ Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats de cada línia l'any 2019.

8.3. Compromisos

La següent taula mostra les dades de compliment dels compromisos de 2017 i 2018, i les diferències del grau de compliment de l'any 2019.

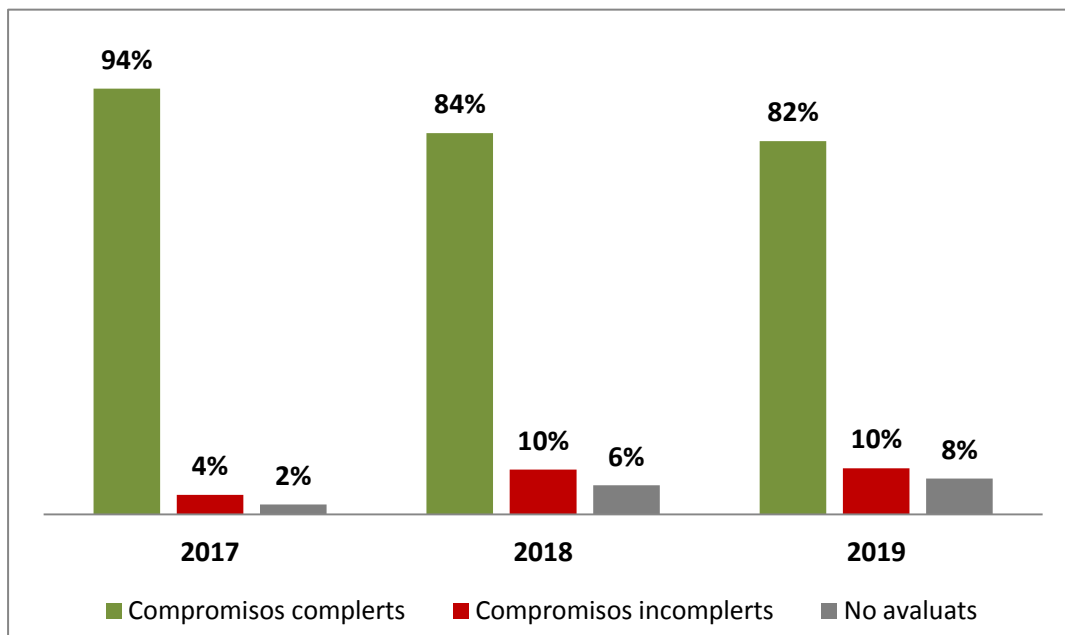
	2017	2018	2019	2019 vs 2017	2019 vs 2018
Nombre de cartes	31	59	59		
Nombre de compromisos	187	345	345		
Complerts	175 (94%)	289 (84%)	283 (82%)	-(12%)	(-2%)
Incomplerts	8 (4%)	34 (10%)	35 (10%)	(6%)	0%
No avaluats	4 (2%)	22 (6%)	27 (8%)	(6%)	(+2%)

A. Compliment dels compromisos

En relació a l'any 2018, en 2019 es detecten els següents canvis:

- **Els compromisos complerts han disminuït un 2%.**
Tot i que no es tracta d'un descens significatiu és una dada a tenir en compte per ser corregida en propers exercicis. Possiblement aquesta disminució del nivell de compliment estigui relacionada amb l'augment dels compromisos no avaluats.
- **Els compromisos no avaluats han augmentat un 2%**
Tal com comentàvem a l'apartat 6.1., la raó principal d'aquest augment ha estat la dificultat d'elaborar alguns indicadors d'algunes Cartes en el moment de redactar aquest informe, coincidint amb **l'estat d'alerta de la pandèmia de la Covid 19**, decretat el 14 de març de 2020.
- **Els compromisos incomplerts es mantenen.**

En relació a l'any 2017 el grau de compliment de 2019 disminueix 12 punts, resultat que s'explica possiblement per les raons comentades a l'apartat 8.2.2 i que aconsellen considerar 2017 com un any amb valor estimatiu.



8.4. Línies estratègiques de millora

La següent taula mostra les dades comparatives de 2017, 2018 i 2019 per valorar els següents criteris:

B. Importància de cada línia de millora

C. Compliment per línia de millora

	2017	2018	2019	2019 vs 2017	2019 vs 2018
Línia de millora 1. Temps de prestació	2017	2018	2019	2019 vs 2017	2019 vs 2018
Cartes	20 (65%)	42 (71%)	42 (71%)	(7%)	0%
Compromisos	60 (32%)	101 (29%)	101 (29%)	-(3%)	0%
Complerts	56 (93%)	76 (75%)	73 (72%)	-(21%)	(-3%)
Incomplerts	3 (5%)	16 (16%)	13 (13%)	(8%)	(-3%)
No avaluats	1 (2%)	9 (9%)	15 (15%)	(13%)	(+6%)
Línia de millora 2. Quantitat de serveis	2017	2018	2019	2019 vs 2017	2019 vs 2018
Cartes	10 (32%)	27 (46%)	26 (44%)	(12%)	(-2%)
Compromisos	29 (16%)	60 (17%)	59 (17%)	(2%)	0%
Complerts	28 (97%)	53 (88%)	49 (83%)	-(14%)	(-5%)
Incomplerts	0 (0%)	6 (10%)	7 (12%)	(12%)	(+2%)
No avaluats	1 (3%)	1 (2%)	3 (5%)	(2%)	(+3%)
Línia de millora 3. Qualitat dels serveis	2017	2018	2019	2019 vs 2017	2019 vs 2018
Cartes	12 (39%)	18 (31%)	19 (32%)	-(7%)	(+1%)
Compromisos	17 (9%)	34 (10%)	35 (10%)	(1%)	0%
Complerts	16 (94%)	30 (88%)	31 (89%)	-(6%)	(+1%)
Incomplerts	1 (6%)	3 (9%)	2 (6%)	(0%)	(-3%)
No avaluats	0 (0%)	1 (3%)	2 (6%)	(6%)	(+3%)
Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes	2017	2018	2019	2019 vs 2017	2019 vs 2018
Cartes	12 (39%)	21 (36%)	21 (36%)	-(3%)	0%
Compromisos	28 (15%)	48 (14%)	48 (14%)	-(1%)	0%
Complerts	25 (89%)	42 (88%)	39 (81%)	-(8%)	(-7%)
Incomplerts	2 (7%)	5 (10%)	6 (13%)	(5%)	(+3%)
No avaluats	1 (4%)	1 (2%)	3 (6%)	(3%)	(+4)
Línia de millora 5. Informació pública	2017	2018	2019	2019 vs 2017	2019 vs 2018
Cartes	12 (39%)	28 (47%)	27 (46%)	(7%)	(-1%)
Compromisos	21 (11%)	55 (16%)	55 (16%)	(5%)	0%
Complerts	20 (95%)	51 (93%)	46 (84%)	-(12%)	(-9%)
Incomplerts	1 (5%)	3 (5%)	6 (11%)	(6%)	(+6)
No avaluats	0 (0%)	1 (2%)	3 (5%)	(5%)	(+3)
Línia de millora 6. Valoració usuaris/àries	2017	2018	2019	2019 vs 2017	2019 vs 2018
Cartes	19 (61%)	30 (51%)	31 (53%)	-(9%)	(+2%)
Compromisos	32 (17%)	47 (14%)	47 (14%)	-(3%)	0%
Complerts	30 (94%)	37 (79%)	45 (96%)	(2%)	(+17%)
Incomplerts	1 (3%)	1 (2%)	1 (2%)	-(1%)	0%
No avaluats	1 (3%)	9 (19%)	1 (2%)	-(1%)	(-17%)

B. Importància de cada línia de millora

La importància que l'organització atorga a cada línia de millora ve determinada per dues variables:

1. El nombre de cartes amb compromisos a cada línia
2. El nombre de compromisos incorporats a cada línia

Les dades de la taula anterior mostren el següent:

- Que **la tendència de la importància atorgada a cada línia en aquests 3 anys es manté estable** i que els canvis són suaus (veure apartat 7).
- Que els **canvis s'observen en 2018-2019 -respecte a 2017** i apunten en el següent sentit:

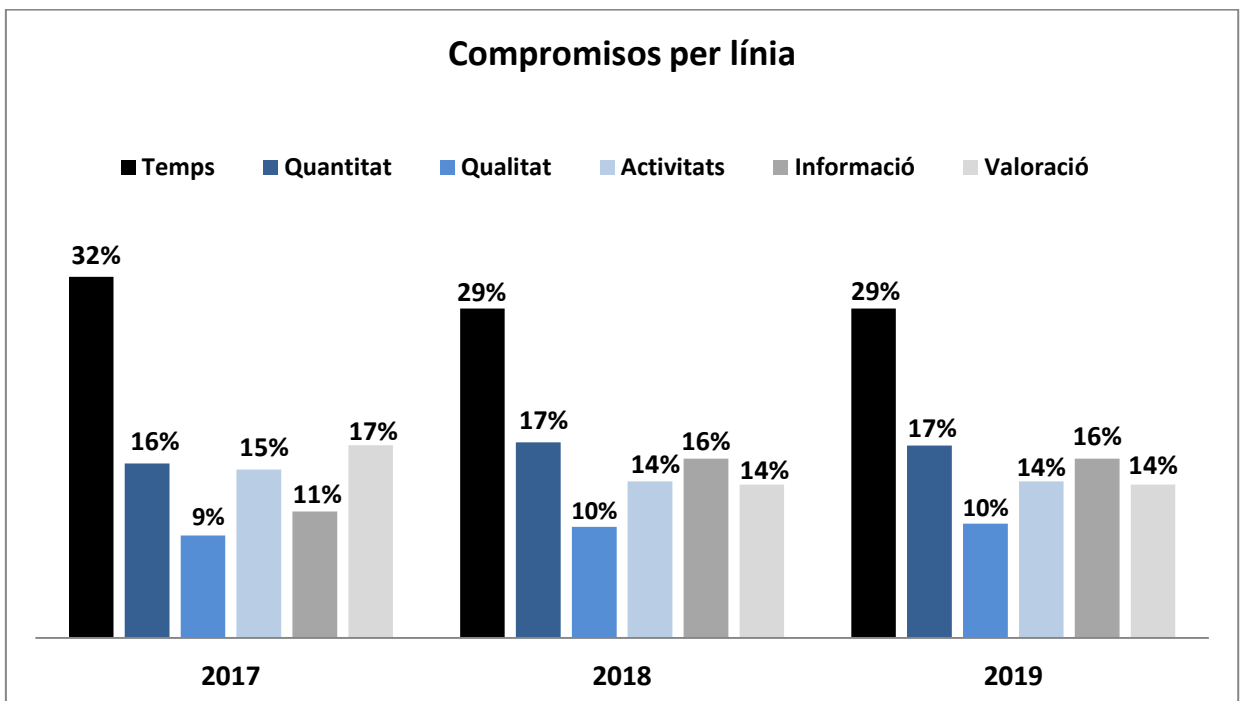
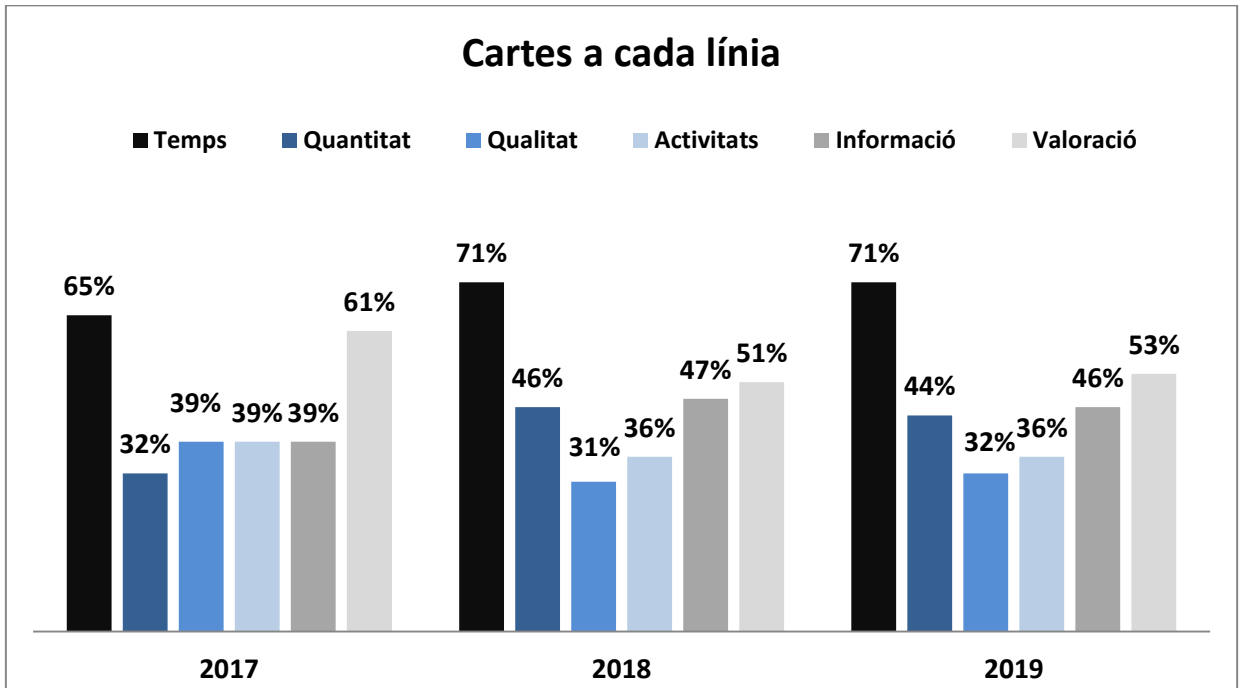
↑ Augmenten les cartes i els compromisos

Línia 2. Quantitat de serveis
Línia 5. Informació pública

↓ Disminueixen les cartes i els compromisos

Línia 4. Activitats, plans i projecte
Línia 6. Valoració de les persones usuàries

En el cas de la Línia 1. Temps de prestació augmenten les Cartes però disminueixen els compromisos; i en la Línia 3. Qualitat dels serveis és al contrari.



C. Compliment per línia de millora

La tendència incipient de 2019 respecte als anys 2017 i 2018 és la següent:

↑ Tendència a la millora del compliment

Línia 3. Qualitat dels serveis

Línia 6. Valoració de les persones usuàries

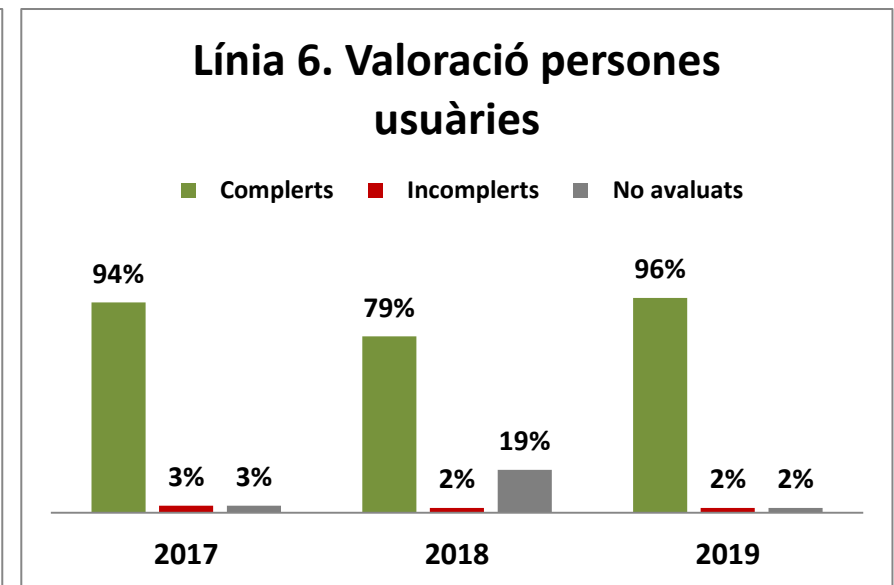
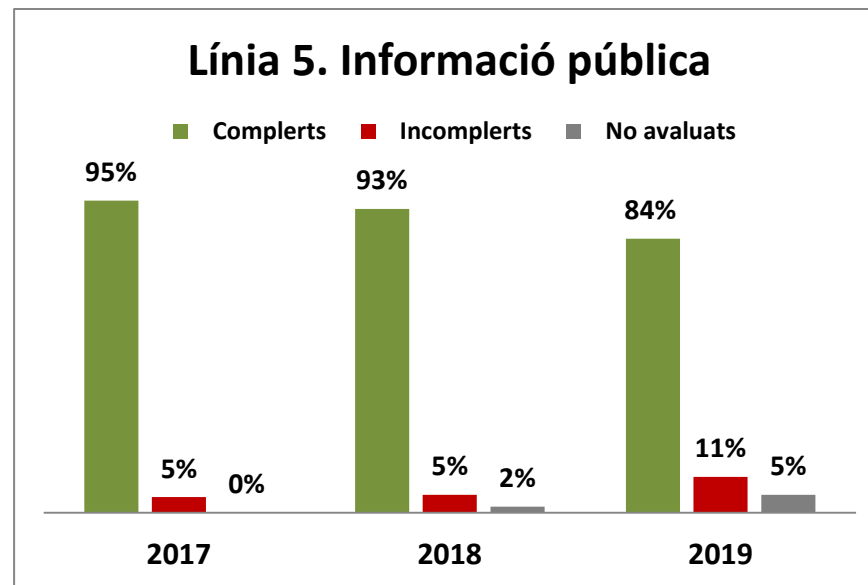
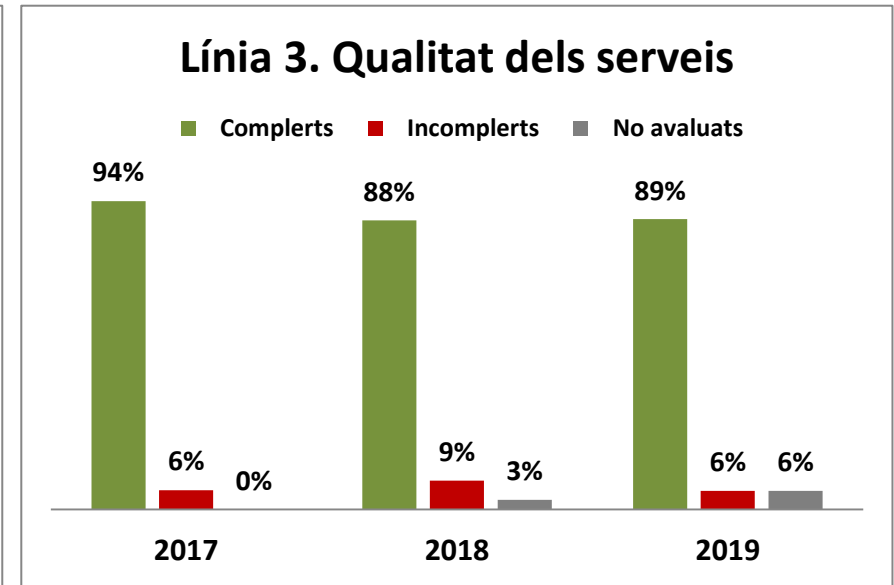
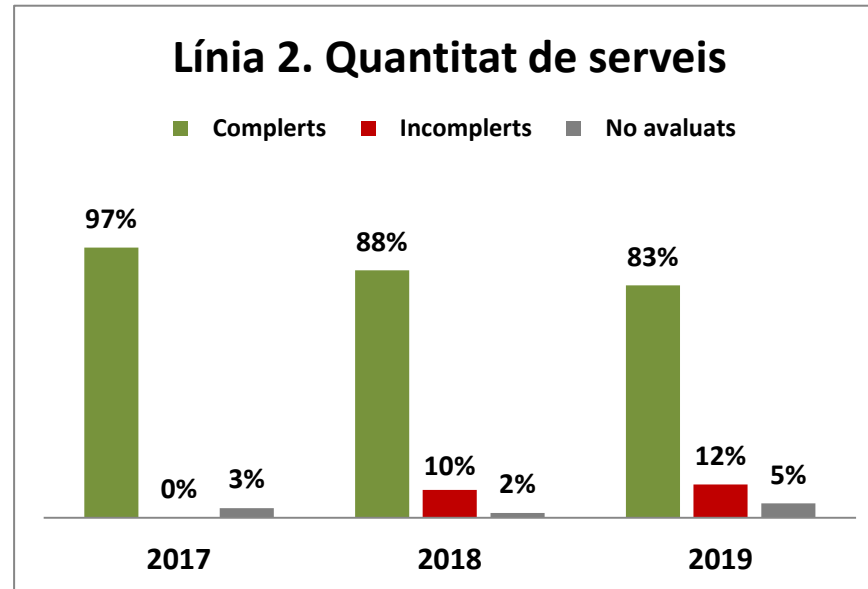
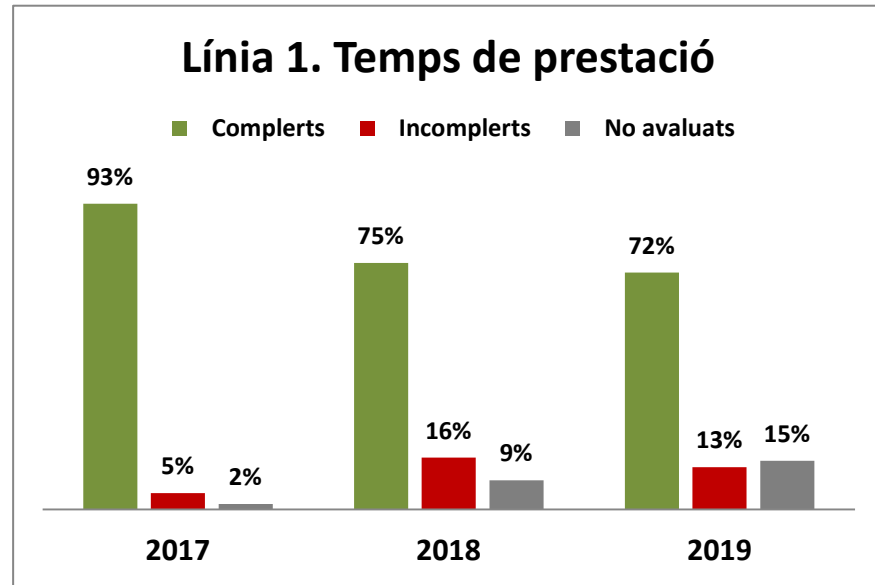
↓ Tendència a la disminució del compliment

Línia 1. Temps de prestació

Línia 2. Quantitat de serveis

Línia 4. Activitats, plans i projectes

Línia 5. Informació pública



Fonament de dret

1. De conformitat a la **Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.**
2. **Reglament municipal de participació ciutadana i bon govern** de Santa Coloma de Gramenet, publicat al BOPB l'1 d'abril de 2015.

Conclusions

Primer. Amb l'aprovació del Catàleg de Cartes de Servei l'Ajuntament ha establert una nova relació amb la ciutadania i ha assumit una sèrie d'obligacions ineludibles:

- Facilitar informació pública veraç i actualitzada dels serveis
- Complir determinats compromisos de qualitat en les seves prestacions
- Donar compte regularment del compliment dels compromisos
- Dissenyar processos de millora per evitar incompliments futurs

Per tant, les Cartes configuren un sistema de gestió per compromisos que va més enllà del compliment de les obligacions legals, i que orienta l'organització cap a la satisfacció ciutadana i el benestar general.

A més, les Cartes funcionen com un projecte col·lectiu que engloba tota l'organització i que permet compartir la missió corporativa, els objectius comuns i els valors professionals.

Segon. El Catàleg de Cartes de Serveis de l'Ajuntament és un dels més destacats de l'entorn, tant pel que fa a la quantitat de Cartes, com a la seva adequació a les directrius de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Tercer. Les 59 Cartes del Catàleg van ser aprovades pel Ple municipal en tres fases diferents entre els anys 2016 i 2017, i el seu contingut s'ha actualitzat en dues sessions de Ple en 2019.

Quart. Les Cartes incorporen l'obligació de retre comptes del nivell de compliment dels compromisos amb una periodicitat anual (primer semestre posterior a l'any avaluable). La rendició de comptes de les Cartes forma part de les diferents accions de govern obert i transparència que realitza l'Ajuntament, i té com a objectiu informar la ciutadania, el Ple i els treballadors i les treballadores municipals dels resultats dels compromisos adquirits.

Per tant, transcorregut l'any 2019 correspon retre comptes dels resultats obtinguts. El present informe recull el detall dels resultats dels 345 compromisos del Catàleg i serà publicat de manera íntegra al web municipal després de la sessió de rendició de comptes del Ple. La informació es publica de manera gràfica i entenedora per facilitar la comprensió de les dades.

Cinquè. En 2019, el 82% dels compromisos s'han complert, el 10% s'han incomplert i el 8% no s'han avaluat.

Sisè. Les causes dels incompliments han estat les següents: a) falta de personal incapacitats temporals dels membres dels equips, jubilacions i mobilitat de la plantilla; b) càrregues de treball en moments puntuals; c) dificultats a l'hora de desenvolupar la feina (falta d'informació, complexitat dels procediments, reajustaments dels mitjans informàtics, etc.); i d) altres motius aliens als serveis. Quan es produeixen incompliments s'identifiquen les causes, les accions de millora que cal implantar i les dates d'implementació.

Els motius que han impedit avaluar el 8% dels compromisos són: dificultats amb els instruments de mesura, supressió per canvis en la programació de treball, incorreccions en la formulació de compromisos i càrregues de treball. En aquesta ocasió, l'estat d'alarma decretat per la pandèmia de la **Covid19** també ha dificultat l'avaluació dels compromisos d'algunes Cartes, en la mesura que els serveis han hagut d'assumir altres tasques prioritàries.

Setè. Cadascun dels 345 compromisos de les Cartes responen bàsicament a 6 línies que defineixen l'estratègia de millora continua de l'organització municipal. Són línies d'actuació en les quals els serveis estan fent especial incidència, tot dedicant-hi esforços, temps i recursos per a la millora de les prestacions municipals. Aconseguir l'equilibri entre totes elles permetrà oferir a la ciutadania prestacions cada vegada més òptimes i satisfactòries.

Les línies estratègiques de millora són les següents:

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

Vuitè. La línia amb major nombre de compromisos és la Línia 1. Temps de prestació (29%). És també la línia que està present en més Cartes. La línia amb menor nombre de compromisos és la Línia 3. Qualitat de serveis (10%).

Novè. La línia amb major nivell de compliment dels compromisos és la Línia 6. Valoració de les persones usuàries (96%), la qual cosa indica que es compleixen de manera òptima les

expectatives de les persones usuàries. **La línia amb menor grau de compliment és la Línia 1. Temps de prestació (73%)** que, a la vegada, és la línia amb més compromisos, la més prioritària. Això posa de manifest l'interès dels serveis en complir els terminis fixats, però que existeixen dificultats per aconseguir-ho. Caldrà revisar els recursos disponibles i donar prioritat a projectes com la simplificació dels processos i la tramitació electrònica.

Desè. El present estudi incorpora per primera vegada una anàlisi comparativa dels anys de vigència de les Cartes amb els següents objectius:

- Conèixer el comportament dels compromisos i les línies de millora de 2019 respecte els anys 2017 i 2018
- Saber quina és la tendència (encara incipient) i els canvis que s'observen en aquest comportament.

Onzè. La comparativa anual s'ha realitzat tenint en compte que els resultats de l'any 2017 tenen un valor estimatiu, entre altres raons, perquè aquell any només eren vigents les 31 Cartes de la primera fase del Catàleg, un 56% del total. Amb tot, s'ha considerat oportú incloure els seus resultats per tenir una visió més completa de la sèrie temporal.

Dotzè. Els resultats de 2019 han evolucionat de la següent manera respecte l'any 2018:

- **El grau de compliment ha baixat un 2%.**
L'any 2018 va ser un 84% i a l'any 2019 ha estat un 82%. Tot i que no es tracta d'un desens significatiu és una dada a tenir en compte per ser corregida en propers exercicis. Possiblement aquesta disminució del compliment està relacionada amb l'augment dels compromisos no avaluats.
- **Es manté el 10% dels compromisos incomplerts en els dos anys.**
- **Els compromisos no avaluats creixen un 2%.**
La causa principal d'aquest augment ha estat la impossibilitat d'elaborar els indicadors d'algunes Cartes durant l'estat d'alerta de la pandèmia de la Covid19, circumstància excepcional que va coincidir amb el moment de redactar el present informe.

Tretzè. La importància atorgada a cada línia es manté estable durant els anys 2018 i 2019. **Pel que fa als nivells de compliment de les línies** de 2019 respecte l'any 2018 s'observa el següent:

- Tendència a la millora del compliment en la Línia 3. Qualitat dels serveis i en la Línia 6. Valoració de les persones usuàries.

- Tendència a la disminució del compliment en les línies: Línia 1. Temps de prestació, Línia 2. Quantitat de serveis, Línia 4. Activitats, plans i projectes i Línia 5. Informació pública.

Quinzè. Tot i que la implantació del sistema de Cartes de Serveis és relativament recent, es consolida com un sistema de gestió per compromisos per incidir en la millora dels serveis municipals.

Per tot això, es proposa retre compte al Ple municipal de la següent consideració:

Nivell de compliment dels 345 compromisos de les 59 Cartes de Serveis de 2019.

Santa Coloma de Gramenet, 22 de maig de 2020

Carme Moraira Reina
Tècnica analista
Servei de Planificació i Organització

Fernando Hernández Baena
Gerent