

CARTAS DE SERVICIOS

Rendición de cuentas 2021

**Cumplimiento de los compromisos de calidad
De los servicios municipales**



**Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet**

Contenido

Resumen ejecutivo (pág. 3)

1. Introducción (pág. 6)

2. Gestión de las Cartas (pág. 8)

3. Cumplimiento de los 365 compromisos de calidad (pág.14)

4. Impacto Covid (pág. 23)

5. Contribución a los ODS (pág. 25)

Conclusiones (pág. 29)

Anexo 1. Cumplimiento de los compromisos por Cartas (pág. 31)

Resumen ejecutivo

Resumen ejecutivo

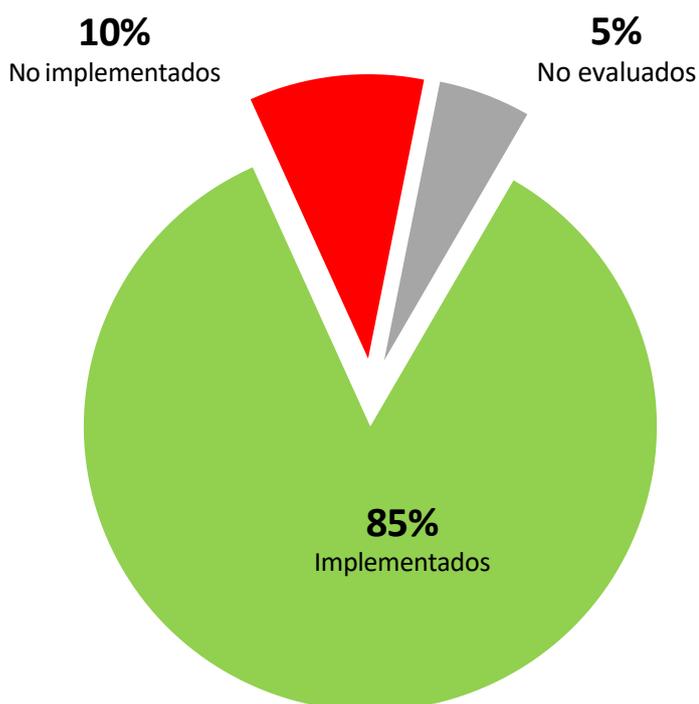
■ **58 Cartas** de Servicios implantadas desde 2018

■ **365 compromisos** de calidad que abarcan todos los servicios municipales

■ **6 ejes estratégicos** de mejora continua:

1. Tiempo de prestación
2. Cantidad de servicios
3. Calidad de servicios
4. Actividades, planes y proyectos
5. Información pública
6. Valoración de las personas usuarias

■ **Cumplimiento de los compromiso**



- **Superado el grado de cumplimiento anterior a la pandemia,** aunque en 2021 los efectos del Covid aún perduraban.
- **Impacto del Covid alto o muy alto en un 20% de los compromisos.** Ha condicionado los incumplimientos.
- **252 compromisos inciden en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas nº 16:** “Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas”.
- **5 premios y reconocimientos** otorgados por diferentes organismos en el Catálogo de Cartas de Servicios.

1. Introducción



Las Cartas de Servicios como sistema de gestión por compromisos

El año 2016 el Ayuntamiento decidió implantar un sistema de gestión por compromisos basado en la elaboración de un Catálogo de Cartas de Servicios.

Las Cartas describen los servicios municipales y determinan los estándares de calidad de sus prestaciones, mediante la adquisición de determinados compromisos.

En 2021 el Ayuntamiento disponía de **58 Cartas**, todas ellas redactadas según las directrices de la **Ley 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**.

Los **objetivos** de este sistema de gestión son los siguientes:

- **Dar a conocer a la ciudadanía los servicios públicos que presta el Ayuntamiento:** datos de identificación (responsables, direcciones, teléfonos...), condiciones de acceso, formas de participación en su mejora, derechos y deberes de las personas usuarias, etc.
- **Adquirir ante la ciudadanía un conjunto de compromisos de calidad**, más allá de las obligaciones legales, en base a las capacidades y potencialidades de la organización. La asunción de estos compromisos responde a la voluntad de mejorar la calidad de las prestaciones municipales y de atender cada día en mejores condiciones las necesidades de la ciudadanía.
- **Evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos** y publicar, una vez al año, los resultados obtenidos. El análisis de los resultados permite detectar los aciertos y los desaciertos de la gestión municipal e introducir, progresivamente, medidas correctoras para mejorar resultados futuros.

Las Cartas de Servicios, por tanto, no son solo documentos que describen los servicios que presta el Ayuntamiento si no que, sobretodo, **configuran un instrumento de mejora continua de la gestión y la organización municipal**. Además, funcionan como un proyecto colectivo que engloba todos/as los/las miembros de la organización y permite compartir la misión corporativa, los objetivos y los valores comunes.

2. Gestión de las Cartas

Clasificación de las Cartas

El Catálogo contiene tres tipologías de Cartas:

- Las **externas**, de los servicios dirigidos a los conjuntos de la ciudadanía.
- Las **internas**, de los servicios destinados al personal del Ayuntamiento para facilitar el ejercicio de sus funciones.
- Las **mixtas**, de los servicios destinados a la ciudadanía y al personal municipal.

Las Cartas se ordenan por orden alfabético y también por bloques temáticos que clasifican los servicios del Ayuntamiento en la web municipal:

<https://www.gramnet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/cartas-dirigides-a-la-ciutadania/>

- Atención ciudadana y gobierno abierto
- Cultura, deportes, cooperación y turismo
- Educación, formación y ocupación
- Servicios a las personas
- Actividad económica y hacienda
- Urbanismo, vivienda y medio ambiente
- Cartas de soporte interno

Aprobación de las Cartas

Debido al su carácter reglamentario, **las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet se han aprobado mediante el procedimiento siguiente:**

- 1) Aprobación inicial por parte del Pleno Municipal
- 2) Periodo de información pública
- 3) Aprobación definitiva del Pleno Municipal con resolución de alegaciones
- 4) Publicación en los diarios oficiales y a la web municipal

Las diferentes fases de aprobación de Cartas de Servicios han sido las siguientes:

| | Aprobaciones iniciales | Aprobaciones definitivas |
|--|-------------------------|--------------------------|
| I Fase: 31 Cartas de servicios | 28 de noviembre de 2016 | 31 de marzo de 2017 |
| II Fase: 27 Cartas de servicios | 25 de setiembre de 2017 | 20 de marzo de 2018 |
| III Fase: 2 Cartas de servicios | 6 de noviembre de 2017 | 20 de marzo de 2018 |

Información ampliada y consultable en la web municipal:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/fases-daprovacio/>

Actualización de contenidos

Según establece el acuerdo de Pleno de fecha 22 de julio de 2019 (aprobado definitivamente el 2 de diciembre de 2019), **las Cartas aprobadas formalmente pueden ser revisadas cada año para actualizar su contenido.**

Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se sigue el procedimiento descrito en el apartado anterior y se tramitan durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entran en vigor a principios del año siguiente.

Entendemos como **cambios sustanciales** los que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos y objetivos, 3) los derechos y los deberes de la ciudadanía, y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Cuando los cambios a introducir no afectan estos apartados son **cambios no sustanciales** y se incorporan directamente a las Cartas en el momento en que se producen. Estos cambios se publican en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de Alcaldía competente. Posteriormente, se da cuenta en el Pleno Municipal del acuerdo mencionado.

Las actualizaciones de contenido que se han aprobado hasta ahora son las siguientes:

| | | Aprobaciones iniciales | Aprobaciones definitivas |
|---|---|--|-----------------------------------|
| 1 | Aprobación de la modificación del apartado 10 relativo a la aprobación, actualización y rendimiento de cuentas de las Cartas | Pleno 2/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019 | BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019 |
| 2 | Actualización de contenidos de las Cartas para el año 2020 | Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019 | BOPB 3/2/2020 BOPB 14/02/2020 |

Más información:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/actualitzacio-de-continguts/>

Rendición de cuentas, premios y reconocimientos

Al apartado núm. 10, las Cartas incorporan la **obligación de hacer evaluación y rendimiento de cuentas** del cumplimiento de sus compromisos con periodicidad anual.

La rendición de cuentas de las Cartas forma parte de las diferentes acciones de gobierno abierto y transparencia que realiza el Ayuntamiento y té como objetivo principal informar de los resultados obtenidos a la ciudadanía, al Pleno y al personal municipal.

Les sesiones de Pleno en las cuales se han rendido cuentas son:

- Resultados de 2017: el 3 de abril de 2018
- Resultados de 2018: el 25 de marzo de 2019
- Resultados de 2019: el 13 de julio de 2020
- Resultados de 2020: el 28 de junio de 2021

Este informe tiene como objetivo informar de los resultados de cumplimiento de los compromisos en 2021 y formará parte de las acciones de difusión pública que se establecen.

Premios y reconocimientos

Es destacable que el trabajo de rendición de cuentas de las Cartas de Servicios realizado hasta ahora ha recibido **los premios y reconocimientos públicos siguientes:**

1. Finalista de los 'Premios XI Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos 2021'.
2. Consideración de buena práctica por parte del 'Club de Innovación 2021'.
3. Accésit en la categoría de Transparencia, buen gobierno, evaluación y calidad, de la 5ª Edición de los Premios Alfons Ortuño, de la Escuela de Administración Pública de Catalunya, marzo de 2021.
4. Premio Extraordinario por el Rendimiento de Cuentas Sostenido, otorgado en junio de 2020, por el grupo de investigación Comunicación Sonora, Estrategia y Transparencia (ComSET) de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB).
5. Reconocimiento del *Síndic de Greuges* de Catalunya en su informe del año 2017.

Enlaces relacionados:

- Rendición de cuentas
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>
- Premios y reconocimientos
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/reconeixements-publics/>

3. Cumplimiento de los 365 compromisos de calidad

3. Cumplimiento de los 365 compromisos de calidad

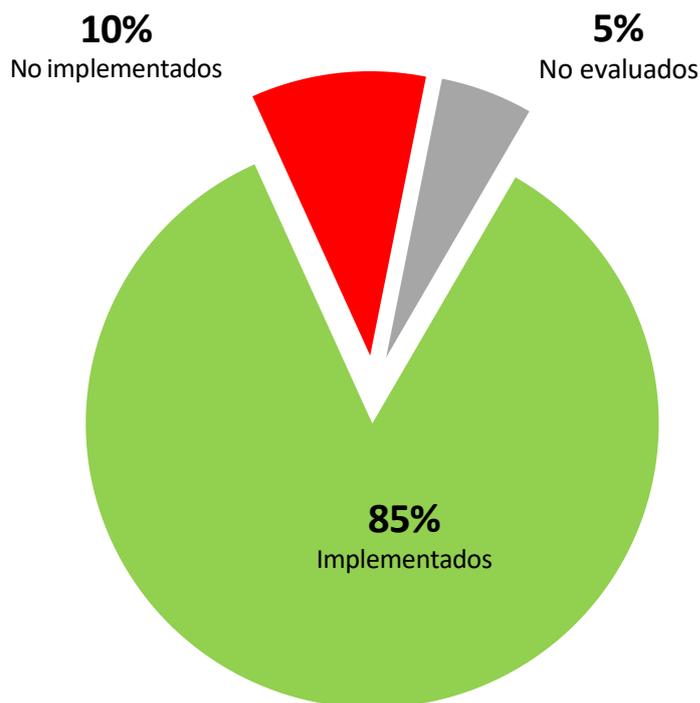


Gráfico 1

El año 2021 el Catálogo de Cartas de Servicios estaba compuesto por 58 Cartas con 365 compromisos de calidad. En este capítulo ofrecemos los datos siguientes de los resultados obtenidos:

1. Grado de cumplimiento general (gráfico 1)

- El 85% de los compromisos se han cumplido de manera satisfactoria, cosa que indica que se han recuperado y superado los niveles de cumplimiento de los años anteriores a la pandemia, a pesar de que durante el año 2021 los efectos del covid-19 aún perduraban.
- El 10% de los compromisos no se han implementado. Las causas principales de estos incumplimientos son:

- Dificultades de gestión por la pandemia del covid 19.
 - Falta de personal, incapacidades laborales temporales de los/las miembros de los equipos, jubilaciones y movilidad de la plantilla.
 - Cargas de trabajo en momentos puntuales.
 - Dificultades a la hora de desarrollar el trabajo (falta de información, complejidad de los procedimientos, reajustes de los medios técnicos, etc.).
 - Otras causas ajenas a los servicios.
- El 5% de los compromisos no se han evaluado por diferentes razones:
 - Dificultades con el instrumento de medida
 - Supresión por cambios en la programación de trabajo
 - Incorrecciones en la formulación del compromiso
 - Cargas de trabajo o dificultades de gestión por la pandemia

2. Cumplimiento por Cartas

En la tabla 2 consta la relación de las Cartas, el número de compromisos de cada una de ellas y su nivel de cumplimiento. Podemos observar que un 59% de las cartas han completado el 100% de sus compromisos y que solo una carta no ha cumplido ninguno.

3. Evolución del cumplimiento desde el año 2018

El gráfico 3 muestra los porcentajes de cumplimiento desde el año 2018. Se observa un descenso en el cumplimiento del año 2020, como consecuencia del Covid, y la recuperación de los niveles de calidad de los servicios del Ayuntamiento en el año 2021.

4. Cumplimiento de los compromisos por ejes de mejora

Cada uno de los compromisos de las Cartas de Servicios corresponde a uno de los seis ejes de mejora en que los servicios municipales están trabajando y dan prioridad para mejorar la calidad de los servicios. Estos ejes son los siguientes:

Tiempo de prestación

Reducir el tiempo de prestación de los servicios que ofrece el Ayuntamiento es el eje que más compromisos incorpora. Esto muestra la importancia que la organización municipal otorga a la reducción de los términos de atención y resolución de peticiones, trámites y demandas ciudadanas.

Cantidad de servicios

Los compromisos incluidos en este eje velan para dar cumplimiento a la cantidad de servicios que se ofrecen al largo del año. Son servicios que derivan de la actividad ordinaria del Ayuntamiento y que se realizan con regularidad: expedientes, inspecciones, asistencias, etc.

Calidad de los servicios

Incorpora compromisos orientados a ofrecer una mayor calidad de los servicios prestados atendiendo, por ejemplo, los propósitos siguientes: que sean cada vez más efectivos y ágiles; que el trato sea respetuoso; que no se produzcan errores significativos; y/o que el tiempo se adecue a los términos previstos.

Actividades, planes y proyectos

Este eje incorpora compromisos de actividades muchas veces asociados a factores coyunturales y a programas temporales. Son actuaciones que no tienen, necesariamente, carácter de continuidad y que se planifican con criterios programáticos.

Información pública

Los compromisos de esta línea están dirigidos a ofrecer a la ciudadanía una información sobre los servicios municipales cada vez más entendedora, actualizada y accesible. En este sentido, se trabaja especialmente en la mejora de la atención ciudadana y la transparencia.

Valoración de las personas usuarias

Estos compromisos quieren impulsar la implementación de encuestas de satisfacción y buzones de opinión para facilitar la expresión de las valoraciones de las personas usuarias. Sin duda, conocer estas percepciones ayuda a diseñar servicios más ajustados a las necesidades ciudadanas.

Estos ejes configuran la estrategia de mejora continuada de los servicios municipales. Conseguir progresivamente su equilibrio permitirá, a corto y medio plazo, ofrecer a la ciudadanía unos servicios cada vez más óptimos y satisfactorios.

El gráfico 4 compara la cantidad de compromisos adquiridos por ejes y años. El año 2021 se observa una clara continuidad de los ejes respecto al año anterior. En términos generales, destaca el mayor número de compromisos concentrados, básicamente, en tres ejes principales:

- Tiempo de prestación
- Cantidad de servicios
- Información pública

Así pues, podemos decir que el Ayuntamiento concentra mayores esfuerzos en cumplir y reducir el tiempo de sus prestaciones, fomentar la cantidad de servicios prestados y facilitar una información pública adecuada.

El gráfico 5 muestra el cumplimiento de los compromisos clasificados por ejes. En todos ellos se observa un aumento del cumplimiento considerable respecto al año 2020 (momento en el que los efectos de la pandemia fueron más intensos). También mejora el cumplimiento respecto a años anteriores a la pandemia.

Los datos indican que en 2021 se recuperó progresivamente la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, con una tendencia al alza en su grado de cumplimiento.

Tabla 2

| CARTAS | COMPROMISOS 2021 | | | TOTALES |
|---|------------------|------------------|--------------|------------|
| | Implementados | No implementados | No evaluados | |
| 1. Archivo | 5 | | | 5 |
| 2. Asuntos generales | 2 | | 3 | 5 |
| 3. Bibliotecas | 9 | 4 | | 13 |
| 4. Cementerio | 2 | | | 2 |
| 5. Centro de información y recursos para mujeres | 4 | | 1 | 5 |
| 6. Centro de arte contemporáneo Can Sisteré | 3 | | | 3 |
| 7. Centros cívicos y casales | 5 | | | 5 |
| 8. Comercio, ferias y disciplina de mercado | 5 | 1 | | 6 |
| 9. Compras | 5 | | | 5 |
| 10. Comunicación | 3 | 2 | 1 | 6 |
| 11. Contratación | 5 | | | 5 |
| 12. Convivencia | 12 | 2 | | 14 |
| 13. Disciplina urbanística, licencias y actividades | 4 | 1 | | 5 |
| 14. Educación | 6 | 1 | | 7 |
| 15. Escuela de música | 11 | 4 | | 15 |
| 16. Guarderías municipales | 6 | | | 6 |
| 17. Deportes | 7 | | | 7 |
| 18. Gabinete de Acción Territorial | 2 | 3 | | 5 |
| 19. Gabinete de Alcaldía | 7 | | | 7 |
| 20. Gabinete de Planificación y Organización | 4 | 3 | | 7 |
| 21. Gestión patrimonial | 5 | | | 5 |
| 22. Gestión tributaria | 4 | | | 4 |
| 23. Gestión urbanística y vivienda | 4 | | 1 | 5 |
| 24. Grameimpuls, SA | 4 | | | 4 |
| 25. Grameimpuls, SA. Escuela de restauración | 3 | | | 3 |
| 26. Grameimpuls, SA. Fomento empresarial | 7 | | | 7 |
| 27. Grameimpuls, SA. Formación ocupacional | 2 | | | 2 |
| 28. Grameimpuls, SA. Información y orientación | 4 | | | 4 |
| 29. Grameimpuls, SA. Intermediación laboral | 4 | | | 4 |
| 30. Gramepark, SA | 7 | | | 7 |
| 31. Información digital | 4 | | | 4 |
| 32. Intervención | 8 | | | 8 |
| 33. Mantenimiento de edificios municipales | 3 | 1 | | 4 |
| 34. Mantenimiento de la vía pública | 17 | 1 | | 18 |
| 35. Medio ambiente e higiene ambiental | 4 | | 2 | 6 |
| 36. Mercados municipales | 6 | | | 6 |
| 37. Museo Torre Balldovina | 7 | | | 7 |
| 38. Limpieza y recogida de residuos | 11 | | | 11 |
| 39. Obras públicas | 3 | 1 | | 4 |
| 40. Oficina de información y atención a la ciudadanía | | 1 | 4 | 5 |
| 41. Oficina municipal información al consumidor/a | 4 | 2 | | 6 |
| 42. Parques y jardines | 2 | | | 2 |
| 43. Planificación estratégica y gobierno abierto | 5 | | | 5 |
| 44. Policía Local | 14 | | | 14 |
| 45. Promoción de la ciudad y turismo | 3 | 3 | 1 | 7 |
| 46. Punto del voluntariado | 7 | | | 7 |
| 47. Recaudación | 2 | | | 2 |
| 48. Recursos Humanos | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 49. Relaciones Institucionales | 7 | | 2 | 9 |
| 50. Salud Pública y Seguridad Alimentaria | 11 | 2 | | 13 |
| 51. Servicio Jurídico | 1 | | | 1 |
| 52. Servicios Sociales | 9 | | | 9 |
| 52. Sistemas de Información | 6 | 1 | | 7 |
| 54. Solidaridad y Cooperación | 12 | | | 12 |
| 55. Soporte Adm. Servicios a las Personas | 3 | | 1 | 4 |
| 56. Soporte Am. de los Servicios Territoriales | 2 | 1 | | 3 |
| 57. Teatro Segarra y Auditorio Can Roig i Torres | 4 | | | 4 |
| 58. Tesorería | 2 | | | 2 |
| TOTALS | 310 | 36 | 19 | 365 |

Complimiento anual de los compromisos desde 2018

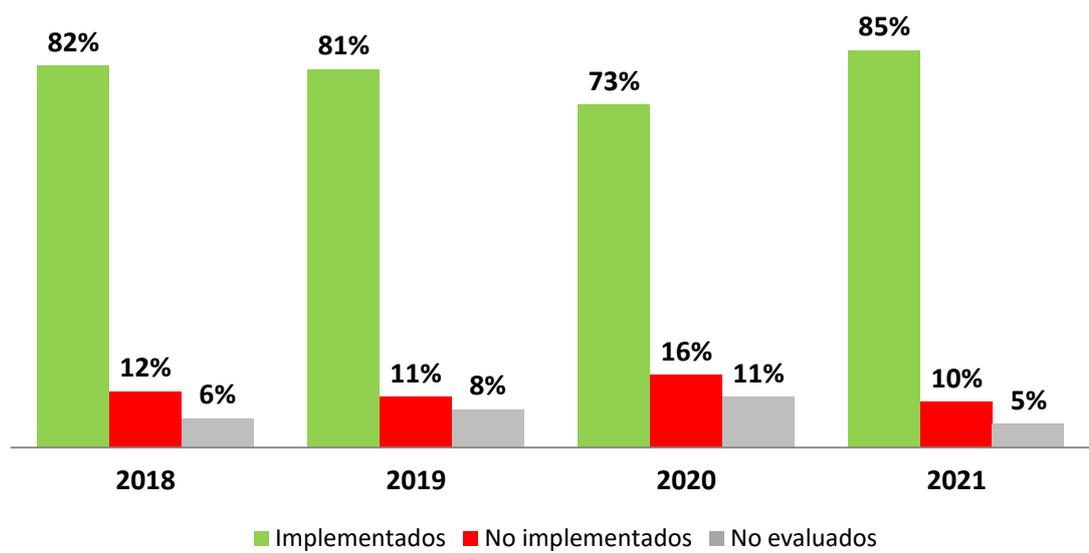


Gráfico 3

Número de compromisos **adquiridos** por ejes de mejora

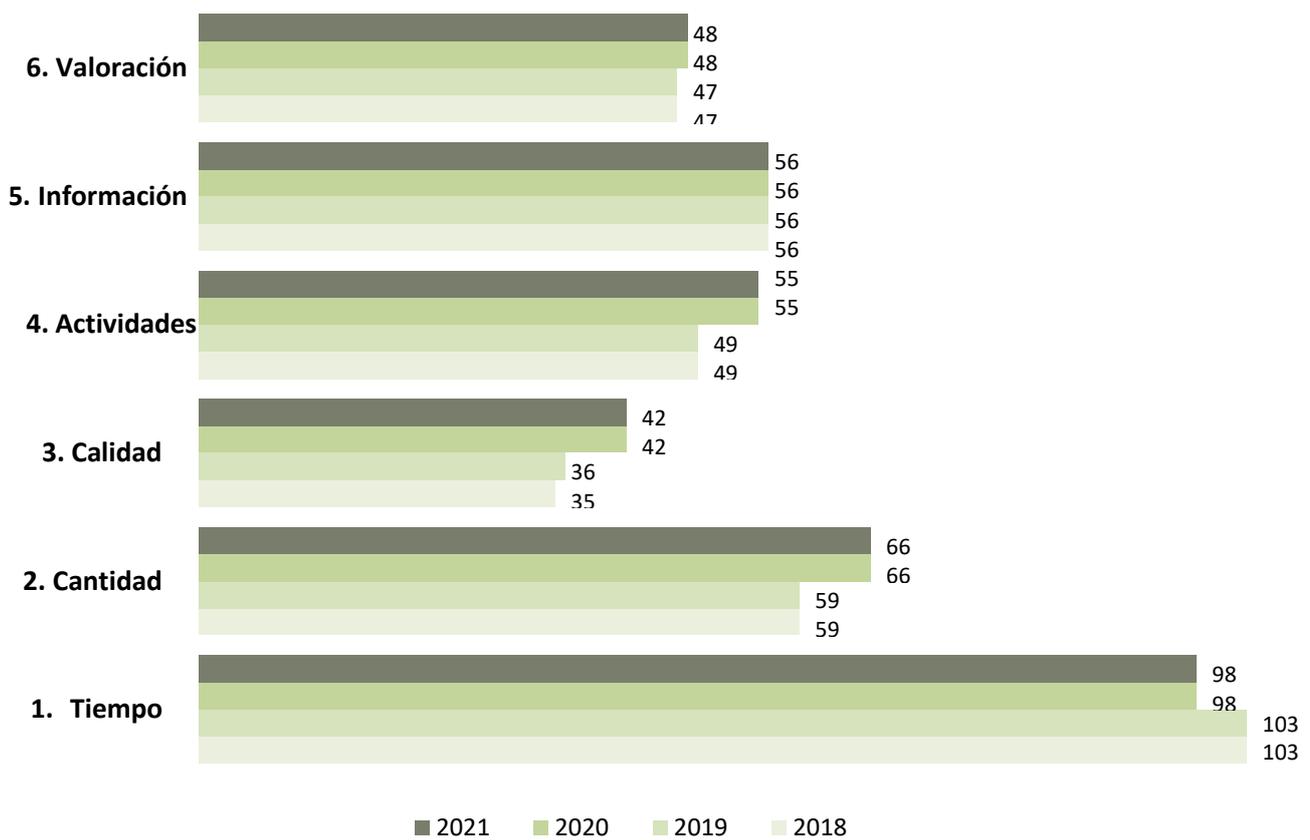


Gráfico 4

Número de compromisos **implementados** por ejes de mejora

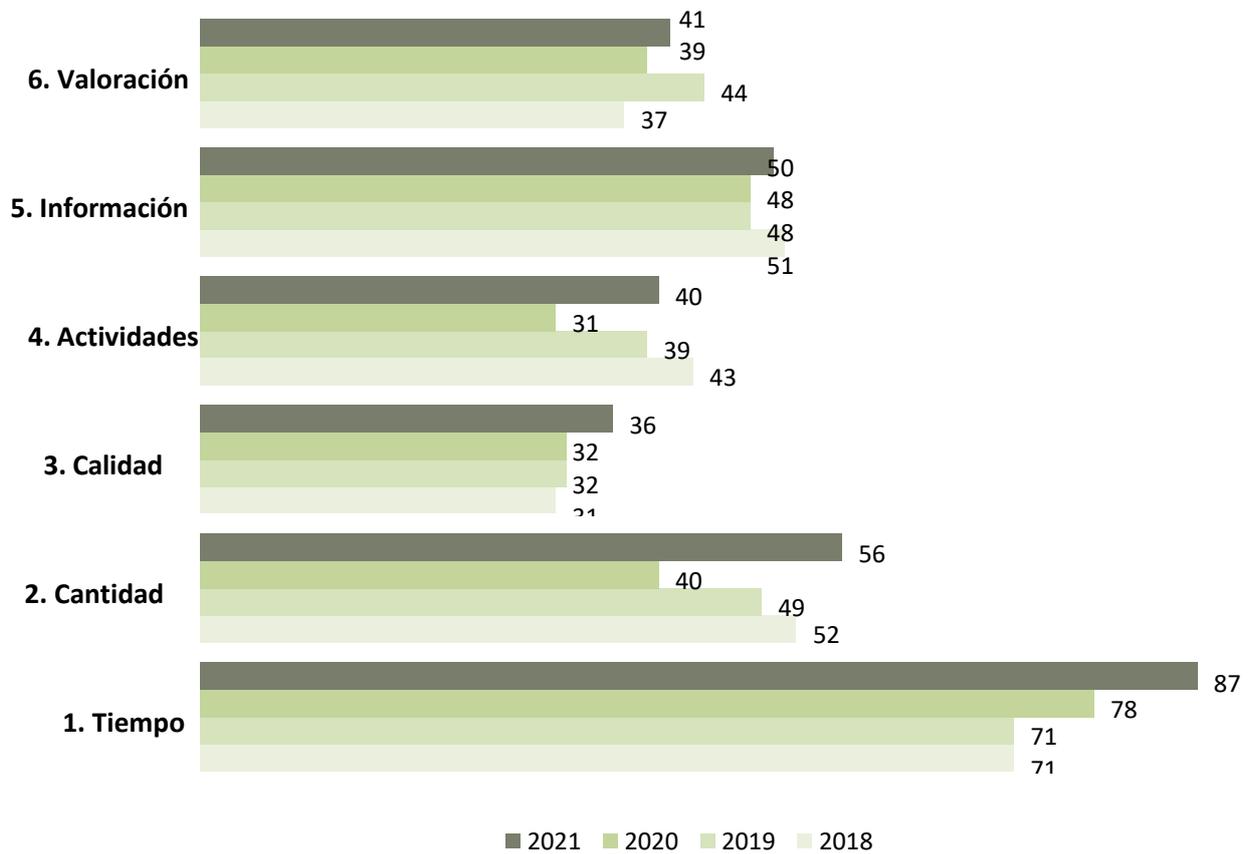


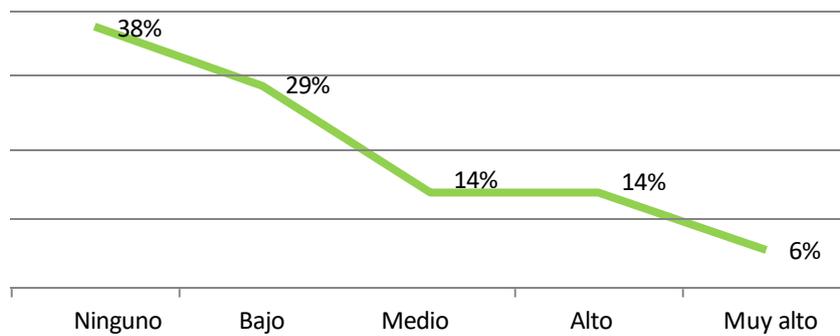
Gráfico 5

4. Impacto Covid

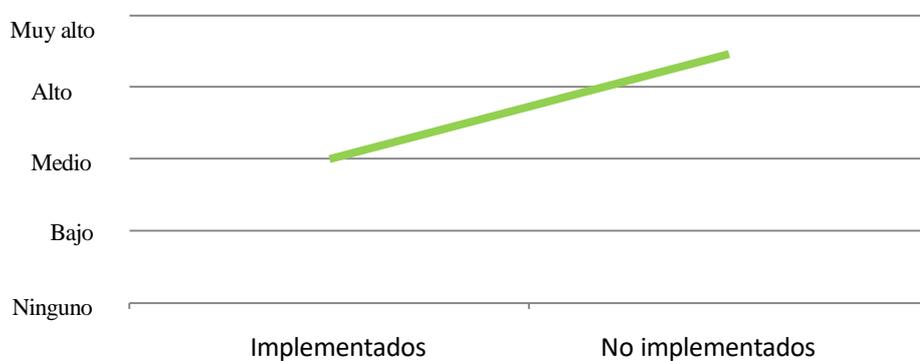
4. Impacto Covid

Las siguientes gráficas ponen de manifiesto el impacto que la pandemia ha tenido en la gestión de los compromisos de las Cartas de Servicios durante el año 2021. Mayoritariamente, se observan valores de cabeza y bajo impacto, aunque los compromisos no implementados han estado acondicionados por el Covid en mayor grado.

Porcentajes de compromisos por impacto



Impacto en el cumplimiento



5. Contribución a los ODS

5. Contribución a los ODS

En septiembre de 2015, con el acuerdo histórico de 193 países, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se trata de un instrumento global elaborado para incentivar la implicación de las organizaciones públicas y privadas mundiales en la consecución de un futuro más esperanzador.

Santa Coloma de Gramenet, con la implantación de los compromisos de las Cartas de Servicios, también contribuye positivamente al cumplimiento de estos objetivos internacionales.

De forma resumida, tal y como muestra el gráfico y tabla siguientes, con las Cartas se está haciendo especial incidencia en los siguientes ODS:

- 3. Buena salud
- 4. Educación de calidad
- 8. Trabajo digno y crecimiento económico
- 9. Innovación e infraestructuras
- 10. Reducción de la desigualdad
- 11. Ciudades y comunidades sostenibles
- 16. Paz y justicia
- 17. Alianzas para los objetivos mundiales

Destaca especialmente la cantidad de compromisos (252) que impactan positivamente (de forma directa o haciendo sinergias) con el ODS 16. Paz y justicia: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.

El motivo principal es que las Cartas de Servicios incorporan, básicamente, compromisos adquiridos por el Ayuntamiento por mejorar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía; por tanto, estos compromisos se ajustan muy bien al ODS 16, diseñado para incidir en la mejora de las instituciones para hacerlas más eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.

| Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) | | Número de compromisos con alineación directa o sinergias* |
|--|---|--|
| 1. | Erradicación de la pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todos los sitios. | 2 |
| 2. | Lucha contra el hambre: Poner fin al hambre y la inanición, conseguir la seguridad alimentaria, mejorar la nutrición y promover una agricultura sostenible. | 0 |
| 3. | Buena salud: Garantizar vidas saludables i promover el bienestar para todas las edades. | 17 |
| 4. | Educación de Calidad: Garantizar una educación inclusiva para todos/as y promover oportunidades de aprendizaje duraderas que sean de calidad y equitativas. | 30 |
| 5. | Igualdad de género: Conseguir la igualdad de género a través del empoderamiento de mujeres adultas y jóvenes. | 6 |
| 6. | Agua potable y saneamiento: Garantizar la disponibilidad y una gestión sostenible del agua y de las condiciones de saneamiento. | 0 |
| 7. | Energías renovables: Garantizar el acceso de todas las personas a fuentes de energía asequibles, fiables, sostenibles y renovables. | 1 |
| 8. | Trabajo digno y crecimiento económico: Promover un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, una ocupación plena y productiva, y un trabajo digno para todas las personas. | 35 |
| 9. | Innovación e infraestructuras: Construir infraestructuras resistentes, promover una industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación. | 13 |
| 10. | Reducción de la desigualdad: Reducir la desigualdad entre y dentro de los países. | 23 |
| 11. | Ciudades y comunidades sostenibles: Crear ciudades sostenibles y poblados humanos que sean inclusivos, seguros y resistentes. | 84 |
| 12. | Consumo responsable: Garantizar un consumo y patrones de producción sostenibles. | 5 |
| 13. | Lucha contra el cambio climático: Combatir con urgencia el cambio climático y sus efectos. | 1 |
| 14. | Flora y fauna acuáticas: Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para un desarrollo sostenible. | 0 |
| 15. | Flora y fauna terrestres: Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de manera sostenible, combatir la desertificación, y detener y revertir la degradación de la tierra y detener la pérdida de la biodiversidad. | 6 |
| 16. | Paz i justicia: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles. | 252 |
| 17. | Alianzas para los objetivos mundiales: Reforzar los medios para implementar y revitalizar las asociaciones mundiales para un desarrollo sostenible. | 24 |

*Un compromiso puede incidir de manera directa en un ODS. No obstante, también puede hacer sinergias con otros ODS si mantiene afinidades con ellos y favorece su cumplimiento.

Compromisos alineados a los ODS y cumplimiento

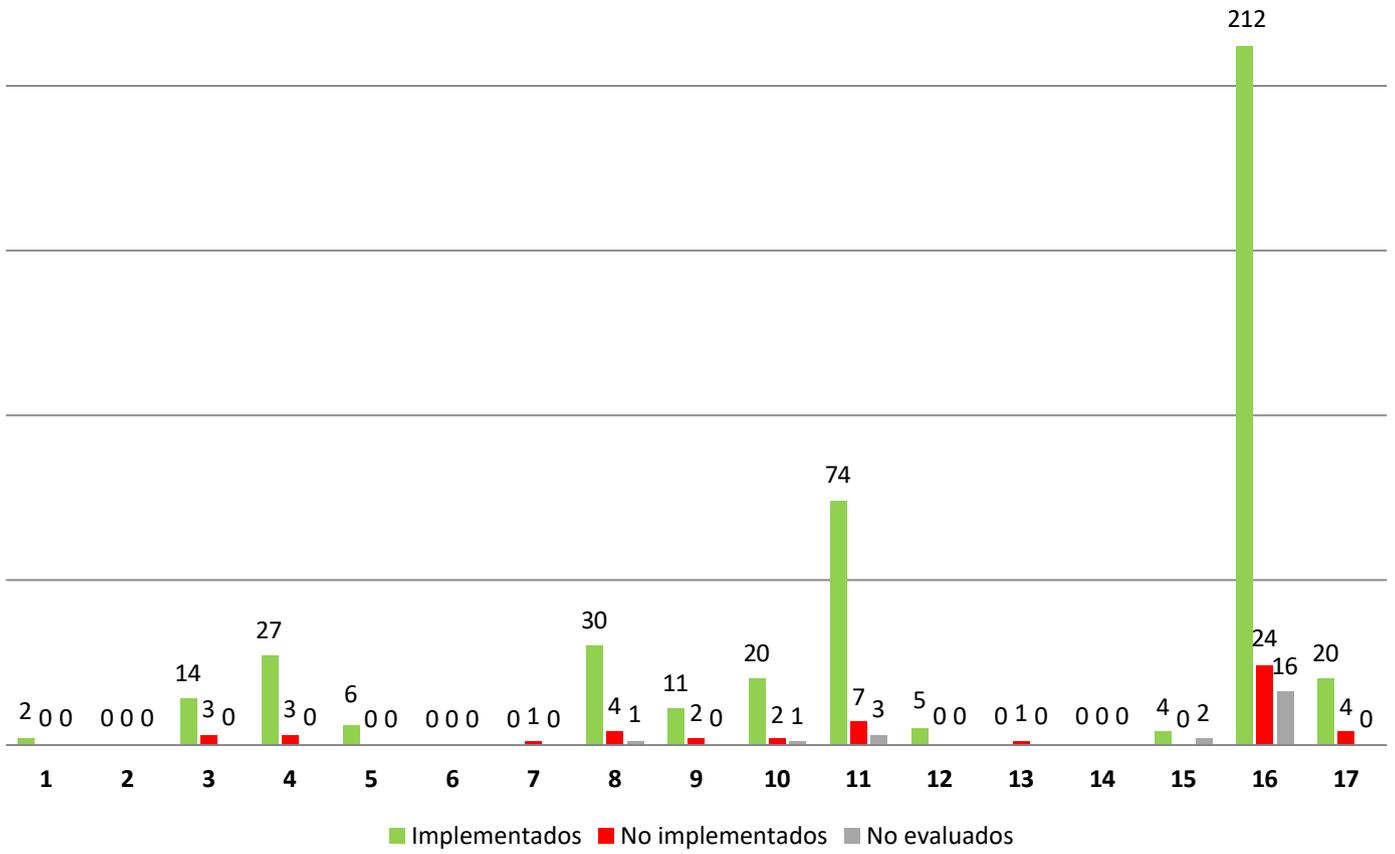


Gráfico 6

Conclusiones

Conclusiones

Desgraciadamente, en el año 2021 la pandemia aún condicionó la gestión de las Cartas de Servicios: en un 20% de los compromisos el impacto de la COVID-19 ha sido alto o muy alto. Sin embargo, los servicios municipales han conseguido recuperar e, incluso, superar el nivel de cumplimiento anterior a la pandemia: en 2021 un 85% de los compromisos se han cumplido, frente al 73% de 2020. Hacemos, por tanto, una valoración positiva de estos resultados, aunque somos conscientes de que las prestaciones municipales todavía deben recorrer un largo camino para mejorar su calidad.

Otras razones para considerar satisfactorio el sistema de gestión de las Cartas de Servicios son las siguientes:

- Las Cartas se implantaron en 2018 y se ha consolidado en la organización.
- El Catálogo abarca la totalidad de los servicios municipales (externos, internos y mixtos) e incorpora un gran número de compromisos: 365.
- Con las Cartas se define una estrategia de mejora continua centrada en 6 ejes principales:
 - La reducción del tiempo en las prestaciones públicas
 - El incremento de la cantidad de los servicios que se ofrecen
 - El aumento de la calidad de los servicios prestados
 - La incorporación de actividades, planes y proyectos programáticos
 - La información pública como factor relevante
 - La atención a la valoración de los servicios que hacen las personas usuarias
- El 69% de los compromisos inciden positivamente en la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas núm 16: Paz y justicia: promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.
- Las Cartas han recibido 5 premios y reconocimientos de organismos públicos y privados.

Valoración final positiva, teniendo en cuenta que las Cartas también funcionan como un proyecto colectivo que engloba a todos y todas los/las miembros de la organización municipal y que permiten compartir misión corporativa y valores comunes.

Anexo 1.
Cumplimiento
de los compromisos
por Cartas

1. Archivo municipal

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1.1. | Atender las solicitudes de consulta y préstamo de documentación de uso interno, en un tiempo medio de 20 minutos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 1.2. | Atender las solicitudes de consulta presenciales de uso externo, en un tiempo medio de 20 minutos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 1.3. | Atender las solicitudes de consulta online de uso interno y externo, en un tiempo medio de 72 horas. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 1.4. | Ofrecer a los usuarios internos y externos un servicio de calidad, con una valoración global media de 6 puntos o superior. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 1.5. | Obtener una valoración mínima de 6 puntos por parte de los investigadores, en la consulta del fondo documental. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 1.6. | Atender a todas las demandas de reproducción documental en un tiempo máximo de 20 minutos. | Implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |
| 1.7. | Atender y dar respuesta a todas las reclamaciones y quejas recibidas en un tiempo máximo de 5 días. | Implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |

2. Asuntos generales

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------|---|------------|--------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 2.1. | Superar en 5 décimas el grado de satisfacción de los servicios usuarios, en relación con la distribución de la documentación registrada de entrada. | No vigente | No evaluada | No evaluada | No vigente | No vigente |
| 2.2. | Obtener 8 puntos como mínimo de valoración de los servicios usuarios, en relación con la distribución de la documentación registrada de entrada. | No vigente | No vigente | No vigente | No evaluada | Implementada |
| 2.3. | Distribuir en menos de 72 horas las solicitudes del circuito de quejas y sugerencias. | No vigente | No evaluada | Implementada | Implementada | No evaluada |
| 2.4. | Distribuir las solicitudes del circuito de quejas y sugerencias, con un número máximo de 5 incidencias anuales. | No vigente | No evaluada | No implementada | No implementada | No evaluada |
| 2.5. | Ajustar la información del Padrón Municipal a la del INE, reduciendo anualmente un 0,20% las diferencias entre uno y otro respecto al año anterior. | No vigente | Implementada | Implementada | No implementada | No evaluada |
| 2.6. | Aumentar un 15% la gestión electrónica de la documentación de entrada del EACat | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 2.7. | Distribuir en menos de 24 horas la documentación registrada de entrada. | No vigente | No evaluada | No evaluada | No vigente | No vigente |

3. Bibliotecas

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------|---|--------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------|
| 3.1. | Tiempo de servicio Ofrecer un mínimo de 1.700 horas/año de servicio en las cuatro bibliotecas de la red. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 3.2. | Mantener abiertas al público 4 bibliotecas de forma regular de lunes a sábado, excepto en períodos de vacaciones de verano, Navidad y Semana Santa. | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada | No implementada |
| 3.3. | Mantener abiertas al público 3 bibliotecas en períodos de vacaciones de verano y Navidad, de lunes a viernes. | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 3.4. | Mantener abierta al público 1 biblioteca en Semana Santa, de lunes a viernes. | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 3.5. | Fondo bibliográfico Mantener, actualizar y renovar el fondo bibliográfico, un mínimo del 3% en toda la red. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 3.6. | Mantener las suscripciones actualizadas de prensa y revistas, al menos de 15 títulos por biblioteca. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 3.7. | Gestionar de forma regular la actualización de la guía y la colección de autores/as locales, y adquirir nuevos títulos publicados. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 3.8. | Actividades Programar anualmente un mínimo de 2 clubs de lectura en cada biblioteca. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 3.9. | Realizar como mínimo 4 actividades infantiles semanales (1 por biblioteca). | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada | No implementada |
| 3.10. | Ofrecer un mínimo de 60 visitas escolares en el conjunto de la red de las 4 bibliotecas. | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada | No implementada |
| 3.11. | Realizar un mínimo de 300 horas de formación en nuevas tecnologías en toda la red.. | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada | No implementada |
| 3.12. | Difusión Ofrecer, al menos 1 vez a la semana, información en la web y en las redes sociales, sobre las actividades que se organicen y las novedades del fondo documental. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 3.13. | Difundir el programa de actividades mediante correo electrónico y por cartelera, con 12 envíos anuales como mínimo. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 3.14. | Adquirir todas las obras de autor y autoras de Santa Coloma publicadas durante el año, manteniendo actualizada la colección local. | No implementada | No implementada | No implementada | No vigente | No vigente |

4. Cementerio

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------|--|-----------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| 4.1. | Realizar los trámites administrativos necesarios para entregar la documentación a los usuarios, como máximo, 4 meses después de la inhumación. | No implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 4.2. | Dar respuesta a las quejas en un tiempo máximo de 30 días. | No implementada | No implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

5. Centro de arte contemporáneo Can Sisteré

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------|---|--------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| 5.1. | Ofrecer al menos 5 exposiciones temporales de arte. | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 5.2. | Resolver las peticiones de visitas guiadas en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la petición. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 5.3. | Atender las solicitudes de la sala de actos o de reuniones en un plazo máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

6. Centro de Información y Recursos para Mujeres (CIRD)

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------|--|------------|-----------------|-------------|--------------|--------------|
| 6.1. | Dar respuesta al menos al 70% de las demandas de atención en un plazo no superior a 24 horas, en los casos de urgencia. | No vigente | Implementada | No evaluada | Implementada | Implementada |
| 6.2. | Dar respuesta al menos al 70% de las demandas de atención, en un plazo no superior a 10 días. | No vigente | No implementada | No evaluada | Implementada | Implementada |
| 6.3. | Mantener actualizada la información en la web municipal y no recibir más de 10 quejas anuales por este concepto. | No vigente | Implementada | No evaluada | Implementada | No evaluada |
| 6.4. | Ofrecer un servicio de atención continuada y de recuperación a las mujeres para dar respuesta a sus procesos y necesidades, con una media de al menos 4 visitas realizadas por mujer atendida. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 6.5. | Ofrecer un servicio que dé una respuesta intergeneracional al conjunto de mujeres de la ciudad. Por este motivo se atenderá al menos al 20% de mujeres entre 13 y 37 años. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |

7. Centros cívicos y casales

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 7.1. | Confirmar la disponibilidad de espacios en los centros solicitados para usos ciudadanos, en un máximo de 7 días, en un 100% de los casos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 7.2. | Atender a todas las demandas de asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales por correo electrónico, en un plazo máximo de 48 h. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 7.3. | Obtener un grado de satisfacción de al menos 7 puntos por la atención a las demandas de asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 7.4. | Garantizar la realización de un mínimo de 30 talleres y actividades en los centros cívicos y casales. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 7.5. | Obtener un grado de satisfacción de al menos 7 puntos por los talleres y actividades organizados en los centros cívicos y casales. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 7.6. | Concertar entrevistas con grupos y/o representantes, por el asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales, en un plazo máximo de 7 días. | Implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |
| 7.7. | Dar respuesta a cualquier demanda de información a la ciudadanía en un plazo máximo de 48h. | Implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |

8. Comercio, ferias y disciplina de mercado

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------|---|------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 8.1. | Actualizar y mejorar la información comercial en la web municipal, y no obtener más de 5 quejas por información deficiente. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 8.2. | Establecer al menos 2 acuerdos y/o convenios de colaboración técnica y económica para la dinamización del comercio local. | No vigente | Implementada | No implementada | No implementada | No implementada |
| 8.3. | Gestionar el 100% de las ayudas solicitadas para el sector comercial y de servicios. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 8.4. | Consolidar la red de moneda local en lo que se refiere a la cantidad de comercios, empresas y consumidores/as inscritos/as, hasta llegar como mínimo a 200. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 8.5. | Difundir entre comerciantes y consumidores/as, como mínimo, 50 comunicaciones de interés, para la actividad comercial. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 8.6. | Realizar al menos 2 campañas de dinamización y sensibilización sobre el comercio local. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 8.7. | Editar al menos 8 ediciones de un boletín impreso y digital (Gramecomerç Informa) para distribuir por la ciudad. | No vigente | No implementada | No implementada | No vigente | No vigente |
| 8.8. | Gestionar al menos 50 ayudas anuales para la apertura o reforma de comercios. | No vigente | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |
| 8.9. | Actualizar y gestionar el censo de locales vacíos de establecimiento comercial. | No vigente | No implementada | No implementada | No vigente | No vigente |

9. Compras

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------|---|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|--------------|
| 9.1. | Atender a los pedidos de material de oficina en un tiempo medio de 72 horas. | No implementada | No implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 9.2. | Atender a los pedidos de mobiliario de oficina, de suministro de vestuario, de material multifunción y de material higiénico, en un tiempo medio de 5 días. | No implementada | No implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 9.3. | Trasladar todas las comunicaciones de siniestros a las distintas compañías aseguradoras, en un tiempo máximo de 72 horas, desde el momento en que el servicio tiene conocimiento. | No implementada | No implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 9.4. | Atender todos los pedidos de tarjetas de carburante en un tiempo máximo de 48 horas. | No implementada | No implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 9.5. | Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio de calidad, valorado al menos en 6 puntos de media. | No implementada | No implementada | No implementada | Implementada | Implementada |

10. Comunicación

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 10.1. | Favorecer la proyección de la ciudad, publicando en los medios de publicación más de 30 entrevistas anuales a los miembros de la Corporación. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada |
| 10.2. | Fomentar los medios de comunicación audiovisuales del Ayuntamiento, con la realización de un mínimo de 50 vídeos anuales sobre la gestión y actualidad municipal. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 10.3. | Mejorar la distribución y recepción del boletín municipal "El Ayuntamiento informa" con la creación de buzones y/o puntos de recogida. | No vigente | No implementada | No implementada | No implementada | No implementada |
| 10.4. | Envío de notas informativas a los medios de comunicación con un objetivo anual de al menos 20. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 10.5. | Mantener al menos 40 ediciones anuales del boletín municipal. | No vigente | No vigente | No vigente | No implementada | Implementada |
| 10.6. | Editar más de 400 trabajos en la imprenta municipal. | No vigente | No vigente | No vigente | No implementada | No implementada |

11. Contratación

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 11.1. | En el 80% de los casos, dar una primera respuesta, con pautas e indicaciones a los servicios gestores, a fin de que inicien sus pujas. Esta respuesta se dará en un plazo no superior a 7 días a partir de la recepción de la primera documentación. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 11.2. | Mantener actualizada la información en la web municipal, y no obtener más de 2 quejas anuales por este concepto. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 11.3. | Convocar a las Mesas de Contratación con la documentación disponible de actos anteriores e informes técnicos, en el 95% de los casos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 11.4. | Requerir a las empresas licitadoras las enmiendas que correspondan a la documentación administrativa (sobre 1), el mismo día de celebración de la Mesa de Contratación. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 11.5. | Entregar al correspondiente servicio gestor las ofertas presentadas el mismo día de la celebración de la Mesa de Contratación. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

12. Convivencia

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 12.1. | <u>Gestión positiva de conflictos</u> Ofrecer una primera intervención en las solicitudes directamente recibidas en el Equipo de Mediación, en un tiempo máximo de 48h en un 80% de los casos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 12.2. | Ofrecer una primera intervención en las solicitudes directamente recibidas en el Equipo de Mediación, en un tiempo máximo de 4 días en el otro 20% de los casos. | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |
| 12.3. | Finalizar los procesos de gestión de conflictos dentro del año en curso, en un 80% de los casos. | No vigente | No implementada | No implementada | No implementada | Implementada |
| 12.4. | Resolver el 45% de los casos de mediación en menos de 60 días. | No vigente | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 12.5. | Resolver el 55% de los casos de mediación en menos de 180 días. | No vigente | No implementada | No implementada | No vigente | No vigente |
| 12.6. | Ofrecer un servicio de calidad en relación con la gestión de los conflictos, con un grado de satisfacción de al menos 7 puntos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 12.7. | <u>Red de transmisión de valores y mensajes positivos</u> Fomentar la transmisión de valores, especialmente entre los jóvenes, mediante la participación de los institutos públicos de secundaria en el certamen anual de convivencia y derechos civiles. Alcanzar la participación del 90% de los institutos públicos de secundaria. | No vigente | Implementada | No implementada | No implementada | Implementada |

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|---|-------------|-----------------|--------------|-----------------|-----------------|
| 12.8. | Fomentar la transmisión de valores, especialmente entre los jóvenes, mediante la participación de los institutos públicos de secundaria en el certamen anual de convivencia y derechos civiles. Conseguir la realización de más de 8 trabajos de investigación y 3 proyectos de centro. | No vigente | No implementada | No evaluada | No vigente | No vigente |
| 12.9. | Favorecer el eco de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, al menos con 700 interacciones anuales. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 12.10 | Favorecer el eco de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, al menos con 3 acciones de sensibilización anuales. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 12.11. | <u>Centro de Información y Asesoramiento a Personas Etranjeras (CIAPE)</u> Organizar al menos 3 módulos formativos para fomentar entre la población extranjera los conocimientos del entorno local, aspectos sociolaborales, sociedad catalana y su marco jurídico. | No vigente | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 12.12. | Alcanzar una asistencia de más de 40 personas a los módulos formativos dirigidos a la población extranjera para fomentar los conocimientos del entorno local, aspectos sociolaborales, sociedad catalana y su marco jurídico. | No vigente | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 12.13. | Organizar un mínimo de 7 sesiones de bienvenida en la población extranjera. | No vigente | Implementada | Implementada | No implementada | No implementada |
| 12.14. | Conseguir una asistencia de 85 participantes al menos en las sesiones de bienvenida a la población extranjera. | No vigente | Implementada | Implementada | No implementada | No implementada |

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|---|-------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| 12.15. | Presentar y publicar una memoria anual en materia de extranjería con datos cuantitativos y cualitativos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 12.16. | Otros compromisos Atender el 100% de las demandas ciudadanas. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 12.17. | Participar anualmente en los siguientes procesos de evaluación nacional e internacional en materia de convivencia: a) Círculos de comparación intermunicipal de la Diputación de Barcelona; b) Red Europea de Ciudades Interculturales. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 12.18. | Mantener activa la red de transmisión de valores con un incremento del 10% de adhesiones. | No vigente | No implementada | No evaluada | No vigente | No vigente |

13. Disciplina urbanística, licencias y actividades

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|------------|-----------------|-------------|-----------------|-----------------|
| 13.1. | Mantener, al menos, 8 reuniones anuales de coordinación con otros servicios municipales, para atender la problemática de la vulnerabilidad social. | No vigente | Implementada | No evaluada | Implementada | Implementada |
| 13.2. | Programar inspecciones de todas las actividades de nueva implantación (régimen de intervención de declaración responsable), en un plazo inferior a 6 meses, desde el momento en que se recibe la comunicación. | No vigente | Implementada | No evaluada | No implementada | No implementada |
| 13.3. | Resolver el 60% de las solicitudes de prórroga de obras, renunciaciones, desistimientos y aplazamientos en un plazo no superior a 40 días. | No vigente | No implementada | No evaluada | No implementada | Implementada |
| 13.4. | Resolver el 60% de las solicitudes de devolución de depósitos sin requerimientos, en tiempo inferior a 40 días. | No vigente | No implementada | No evaluada | Implementada | Implementada |
| 13.5. | Resolver el 60% de las solicitudes de copias de planos y la consulta de expedientes, en plazo no superior a 40 días. | No vigente | No evaluada | No evaluada | No implementada | Implementada |
| 13.6. | Acordar una inspección telefónica, recibida la queja o denuncia, en el 80% de los casos. | No vigente | Implementada | No evaluada | No vigente | No vigente |

14. Educación

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|-----------------|-----------------|--------------|-----------------|-----------------|
| 14.1. | Realizar anualmente una campaña informativa sobre el proceso preinscripción y matrícula para la obtención de una plaza escolar. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 14.2. | Atender al 100% de las familias con cita previa, en un máximo de 3 días. | Implementada | No implementada | Implementada | No implementada | No implementada |
| 14.3. | Dar soporte a los proyectos educativos de centros, como mínimo, con un 80% de actividades centradas en el conocimiento del entorno y los valores. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 14.4. | Dar respuesta al menos al 75% de las solicitudes de cesión uso social de centros, en un máximo de 10 días. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 14.5. | Dar a conocer la inversión municipal en materia de educación, al menos, con 3 sesiones informativas anuales. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 14.6. | Derivar a los correspondientes servicios, en un máximo de 48 horas, el 80% como mínimo de las notificaciones de incidencias de mantenimiento, limpieza y control de plagas. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 14.7. | Publicar y actualizar la información de los diferentes programas educativos en la web municipal, y no recibir más de 6 quejas por información deficiente. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 14.8. | Publicar al menos el 80% de los estudios estadísticos elaborados por el Observatorio de la Escolarización. | No implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |

15. Escuela de música Can Roig i Torres

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| 15.1. | Percepción de las personas usuarias Atender adecuadamente y de forma personalizada a las personas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos. | Implementada | No evaluada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 15.2. | Ofrecer un nivel formativo satisfactorio, con un grado de satisfacción de al menos 6,5 puntos. | Implementada | No evaluada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 15.3. | Ofrecer un sistema organizativo de centro adaptado a las necesidades de las personas usuarias, con un grado de satisfacción de al menos 7 puntos. | Implementada | No evaluada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 15.4. | Mantener en buen estado las instalaciones del centro para un adecuado desarrollo de las actividades, con un grado de satisfacción de al menos 6,5 puntos. | Implementada | No evaluada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 15.5. | Ofrecer actividades de escuela óptimamente valoradas, con un grado de satisfacción al menos de 7 puntos. | Implementada | No evaluada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 15.6. | Conseguir una valoración satisfactoria de las personas usuarias sobre los servicios generales, con un grado de satisfacción de al menos 6,5 puntos. | Implementada | No evaluada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 15.7. | Mantener actualizada la información del centro a través de la web y las redes sociales, con un grado de satisfacción de al menos 5 puntos, en el 80% de los casos, sobre la cantidad y calidad de la información. | Implementada | No evaluada | Implementada | No evaluada | Implementada |

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|---|--------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------|
| 15.8. | Gestión del centro Recibir menos de 10 quejas al año por información inadecuada o incumplida. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 15.9. | Conseguir como mínimo un 30% del alumnado de larga duración sobre el total. | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada |
| 15.10 | Conseguir como mínimo que un 32% del alumnado sea de corta duración. | No vigente | No vigente | No vigente | No implementada | No implementada |
| 15.11. | Conseguir que el 10% del alumnado sea de larga duración son también de corta duración sobre el total de alumnado. | No vigente | No vigente | No vigente | No implementada | No implementada |
| 15.12. | Obtener un 90% de alumnado de proyectos comunitarios sobre el total. | No vigente | No vigente | No vigente | No implementada | No implementada |
| 15.13. | Alcanzar 90 horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía. | No vigente | No vigente | No vigente | No implementada | No implementada |
| 15.14. | Obtener como media 5 años de permanencia del alumnado de larga duración. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 15.15. | Ofrecer al menos clases de 15 instrumentos diferentes. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |

16. Guarderías municipales

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 16.1. | Garantizar información a las familias sobre el seguimiento del proceso educativo de sus niños, realizando como mínimo una tutoría con la familia y un informe por cada curso escolar. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 16.2. | Garantizar información a las familias sobre las actividades que realiza la escuela mediante, como mínimo, una reunión anual con el grupo clase. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 16.3. | Crear otros espacios informativos paralelos: agenda y mostrador informativo. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 16.4. | Ofrecer información a las familias sobre el servicio de comedor con informe mensual. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 16.5. | Alcanzar un grado de satisfacción de las familias usuarias como mínimo de 6 puntos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 16.6. | Impulsar 2 intercambios pedagógicos entre los y las profesionales como herramienta de Innovación educativa. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

17. Deportes

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 17.1. | Atender en un máximo de 5 días al 100% de las peticiones de asesoramiento técnico. | No vigente | No implementada | No implementada | No implementada | Implementada |
| 17.2. | Facilitar el acceso a la red municipal de instalaciones deportivas al 90% de las entidades, colectivos y personas que lo soliciten. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 17.3. | Atender favorablemente las peticiones de acceso al programa de actividades físicas de personas mayores, en el 90% de los casos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 17.4. | Colaborar con el 90% de las entidades y colectivos en la mejora de la calidad de sus actividades deportivas, en función de su demanda y necesidades. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 17.5. | Derivar a los servicios correspondientes, en un máximo de 48 horas, el 90% de las notificaciones de incidencias relacionadas con el mantenimiento, limpieza y control de plagas. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 17.6. | Realizar encuestas de satisfacción, dirigidas a la gente mayor, a partir del curso 2018/2019. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 17.7. | Fomentar los valores del deporte al menos con 1 campaña de sensibilización. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

18. Gabinete de Acción Territorial

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 18.1. | Atender de forma inmediata a todas las personas usuarias que comparecen presencialmente para pedir información sobre condiciones de uso y edificabilidad de los terrenos, realidad física de la ciudad, y planes y proyectos aprobados. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 18.2. | Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de 21 días, sobre las siguientes materias: certificados de régimen urbanísticos, informes urbanísticos y consultas previas actividades. | No vigente | No implementada | No implementada | Implementada | No implementada |
| 18.3. | Informar del planeamiento urbanístico, planes y proyectos de gran entidad, aprobados o en redacción, al menos con una sesión informativa ciudadana por proyecto. | No vigente | Implementada | Implementada | No implementada | No implementada |
| 18.4. | Convocar al menos 1 sesión informativa ciudadana por cada proyecto de movilidad urbana. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 18.5. | Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de 30 días, sobre las siguientes materias: certificados de legalidad, antigüedad y numeración de fincas. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | No implementada |
| 18.6. | Organizar al menos 1 sesión informativa ciudadana de cada proyecto en todos los casos, relacionado con las Áreas de Conservación y Rehabilitación. | No vigente | Implementada | No evaluada | No vigente | No vigente |

19. Gabinete de Alcaldía

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|--------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| 19.1. | Asegurar el funcionamiento óptimo de la agenda de la alcaldesa, y la buena gestión de las reuniones y actos a los que debe asistir, con un número máximo de 12 incidencias atribuibles al Gabinete. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 19.2. | Mantener actualizada la agenda de la alcaldesa en la web municipal, con un máximo de 12 incidencias anuales atribuidas al Gabinete. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 19.3. | Atender y responder a todas las personas que se dirigen a la Alcaldía de forma presencial, virtual o vía telefónica, con un trato amable y cordial, con un grado de satisfacción de al menos 7. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 19.4. | Asegurar el buen funcionamiento de los actos institucionales, con un máximo de 12 quejas de los participantes o requerimientos de la dirección. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 19.5. | Dar respuesta favorable al menos al 75% de las peticiones de boda, respetando las fechas solicitadas. | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 19.6. | Ofrecer fechas alternativas favorables de boda, como mínimo en el 90% de los casos, cuando los datos solicitados están ocupados y no pueden otorgarse. | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 19.7. | Responder a las preguntas y ruegos realizadas por los Grupos Municipales al Pleno Municipal, como mínimo en un 80% de los casos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| 19.8. | Dar respuesta al 85% de las peticiones recibidas. | Implementada | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |
| 19.9. | Atender y responder a la ciudadanía que se dirige a la Alcaldía de forma presencial, virtual o vía telefónica, con un trato amable y cordial, al menos en el 95% de las peticiones. | Implementada | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |

20. Gabinete de Planificación y Organizació

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| 20.1. | Organizar y/o participar, como mínimo, en 5 grupos de carácter interdepartamental para favorecer el trabajo transversal del Ayuntamiento. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | No implementada |
| 20.2. | Asistir a 40 reuniones de trabajo, como mínimo, con las personas responsables de los servicios municipales para garantizar el cumplimiento de las funciones del Gabinete. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | No implementada |
| 20.3. | Realizar labores de actualización de los contenidos de las Cartas de Servicios durante el segundo semestre del año. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | No implementada |
| 20.4. | Realizar tareas de rendición de cuentas de los compromisos de las Cartas de Servicios, durante el primer semestre del año posterior al año evaluable. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 20.5. | Contribuir al cumplimiento de todas las directrices y plazos en el proceso de elaboración de los documentos del PAM de la jefatura de servicios internos. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 20.6. | Introducir con regularidad nuevos contenidos en la Intranet y mantener actualizados los existentes, con una media semanal de 15 nuevos contenidos y/o actualizaciones. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 20.7. | Apoyar a todas las tareas la elaboración y publicación de los indicadores de transparencia de la dirección de servicios internos. | No evaluada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 20.8. | Cumplir todos los encargos recibidos por parte de la dirección para colaborar y apoyar proyectos de carácter innovador. | Implementada | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |
| 20.9. | Organizar y/o participar en un mínimo de 6 sesiones de trabajo de grupos de trabajo transversales municipales. | Implementada | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |

21. Gestión patrimonial

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|--------------|-----------------|-----------------|--------------|--------------|
| 21.1. | Atender las consultas de la ciudadanía en un tiempo medio de 15 minutos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 21.2. | Iniciar todos los trámites de resolución de incidencias (reparaciones, intervenciones i desperfectos) de los bienes inmuebles gestionados por el servicio, como máxima en una semana. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 21.3. | Resolver todas las consultas de otros departamentos sobre la titularidad y régimen jurídico de fincas y otros del patrimonio municipal, en el plazo máximo de una semana. | Implementada | No implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 21.4. | Ofrecer a los usuarios internos y externos un servicio valorado con puntuación media de 6 puntos como mínimo. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 21.5. | Emitir las certificaciones sobre la titularidad y régimen jurídico de las fincas a petición de otros servicios, en el plazo máximo de 10 días, en todos los casos. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |

22. Gestión tributaria

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 22.1. | Dar publicidad al calendario fiscal del ejercicio antes del 15 de febrero de cada año (web, redes sociales, publicaciones institucionales y distribución en domicilios). | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 22.2. | Ofrecer información personalizada en las dependencias del Servicio de forma inmediata con cita previa, y sin cita en caso de que no exista una visita anterior. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 22.3. | Informar telefónicamente y por correo electrónico, previa acreditación de la persona, en un tiempo inferior a 24 horas, en caso de que deban realizarse comprobaciones o simulaciones de liquidaciones. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 22.4. | Responder por escrito a cualquier petición de cambio de las bases de datos del/la contribuyente, como máximo en 15 días. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 22.5. | Distribuir en el buzón de todos los inmuebles el calendario fiscal impreso, antes del 15 de febrero de cada año. | No vigente | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |
| 22.6. | Informar personalmente a las dependencias del Servicio, de forma inmediata en caso de cita previa, y en menos de 10 minutos sin cita previa. | No vigente | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |

23. Gestión urbanística y vivienda

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| 23.1. | Resolver de mutuo acuerdo con las personas afectadas el 50% de los expedientes de expropiaciones con derecho al realojamiento. | No vigente | No evaluada | Implementada | No evaluada | No evaluada |
| 23.2. | Colaborar en la tramitación administrativa de 2 Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR). | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 23.3. | Tramitar el cobro, como mínimo, de 300 cuotas de contribución que deben pagar las familias afectadas por las Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR). | No vigente | No vigente | No vigente | No evaluada | Implementada |
| 23.4. | Tramitar administrativamente los acuerdos tomados por los órganos competentes relacionados con el PERI Santa Coloma Vella II, con un objetivo mínimo anual de 5 acuerdos. | No vigente | No vigente | No vigente | No evaluada | Implementada |
| 23.5. | Proporcionar información a las personas afectadas del PERI Santa Coloma Vella II, mediante entrevistas personales y/o reuniones informativas. No recibir más de 5 quejas por falta de información y/o atención. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 23.6. | Dar respuesta al 95% de las quejas y sugerencias, cuando la petición sea responsabilidad del servicio, en un plazo no superior a 30 días. | No vigente | No implementada | Implementada | No vigente | No vigente |
| 23.7. | Concertar el 95% de las citas previas presenciales en un tiempo medio de 5 días laborables, en períodos fuera de vacaciones. | No vigente | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |

24. Grameimpuls, SA

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|--------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| 24.1. | Ofrecer servicios con un grado de satisfacción medio por parte de los usuarios de 7,5 puntos como mínimo. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 24.2. | Responder a reclamaciones y sugerencias en un máximo de 20 días. | Implementada | No implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 24.3. | Mantener informadas a las personas usuarias mediante la publicación de 40 noticias anuales, como mínimo, a través de la web y las redes sociales. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 24.4. | Distribuir los boletines informativos al menos entre 10.000 personas. | Implementada | No implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

25. Grameimpuls, SA - Escuela de restauración

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 25.1. | Obtener una media de 7,5 puntos como mínimo, en relación con la satisfacción de los cursos de formación ocupacional. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 25.2. | Obtener una media de 7,5 puntos como mínimo, en relación con la satisfacción de los cursos de formación continua dirigidos a los/as profesionales de la restauración. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 25.3. | Obtener una media de 7,5 puntos al menos en los cursos relacionados con "El Espacio de pasión por la cocina". | No implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

26. Grameimpuls, SA - Fomento empresarial

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 26.1. | Atender con visitas personalizadas a las personas usuarias y empresas, obteniendo un grado de satisfacción medio como mínimo de 7,5 puntos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 26.2. | Entregar certificados de viabilidad y/o planes de negocio definitivos, en un plazo máximo de 15 días, desde la finalización de los planes de las empresas. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 26.3. | Elaborar planes de empresa y obtener un grado de satisfacción de las personas solicitantes, al menos de 8 puntos de media. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 26.4. | Atender todas las solicitudes de asesoramiento para la consolidación de proyectos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 26.5. | Atender a todas las solicitudes de capitalización y legalización mediante el punto PAE. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 26.6. | Responder a las peticiones de acceso a los centros, previa entrega del plan de empresa, en un máximo de 10 días. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 26.7. | Ofrecer un servicio a los centros de empresas con un grado de satisfacción por lo menos de 7,5 puntos de media. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 26.8. | Resolver las consultas recibidas telemáticamente en los centros de empresas como máximo en 5 días y las consultas de investigación como máximo en 20 días. | Implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |
| 26.9. | Realizar un seguimiento de los proyectos empresariales presentados. | Implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |

27. Grameimpuls, SA - Formación ocupacional

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 27.1. | Ofrecer formación de calidad regulada por los certificados de profesionalidad, para facilitar la inserción en el mercado laboral, con un grado de satisfacción de al menos 7,5 puntos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 27.2. | Disponer de personal docente y técnico con experiencia, para garantizar una buena formación y acompañamiento a las prácticas en empresas, con un grado de satisfacción de al menos 7,5 puntos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

28. Grameimpuls, SA - Información y orientación

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 28.1. | Atender las peticiones de información en un plazo inferior a un día. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 28.2. | Iniciar el proceso de orientación laboral en un plazo inferior o igual a 10 días laborales. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 28.3. | Dar de alta en la Agencia de colocación a todas las personas que se inscriben en nuestra base de datos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 28.4. | Diseñar para todas las personas usuarias un itinerario adaptado a sus necesidades, con un grado de satisfacción de al menos 7,5 puntos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

29. Grameimpuls, SA - Intermediación laboral

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 29.1. | Ofrecer un servicio de calidad a las empresas usuarias, con un grado de satisfacción de al menos 7,5 puntos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 29.2. | Buscar a las personas candidatas que mejor se adecuen a las demandas empresariales, y enviar candidaturas al 80% de las peticiones. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 29.3. | Buscar empresas para realizar prácticas para todo el alumnado que supere los módulos de los Certificados de Profesionalidad, que no renuncien o las convaliden. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 29.4. | Ofrecer Información al menos a 250 empresas sobre programas útiles para impulsar su actividad económica. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 29.5. | Ofrecer un servicio de calidad a las empresas y personas usuarias, con un grado de satisfacción de al menos 7,5 puntos. | Implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |
| 29.6. | Satisfacer las demandas de las empresas dando respuesta a sus necesidades en menos de 24 h. | Implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |
| 29.7. | Buscar a las personas candidatas que mejor se adecuen a las demandas empresariales, dando respuesta a la empresa (número de horas). | No evaluada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |
| 29.8. | Gestionar la formación de los trabajadores/as de la empresa mediante la Fundación tripartita, en menos de 20 días. | Implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |

30. Gramepark, SA

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|------------|--------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 30.1. | Obtener un grado de satisfacción óptimo en relación con la calidad de los servicios, con un grado de satisfacción medio de 7 puntos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 30.2. | Ofrecer asesoramiento jurídico en caso de posible pérdida de vivienda, con un grado de satisfacción mínimo de 7 puntos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 30.3. | Promover al menos la firma de 50 contratos entre personas propietarias e inquilinas, dentro del programa Bolsa de Vivienda de Alquiler. | No vigente | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 30.4. | Atender como máximo en 15 minutos a las personas usuarias. | No vigente | Implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 30.5. | Mejorar la accesibilidad de las instalaciones, con un grado de satisfacción por lo menos de 7 puntos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 30.6. | Ofrecer información clara, profesional y rigurosa a las personas usuarias, con un grado de satisfacción de al menos 7 puntos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 30.7. | Dar respuesta a las quejas, sugerencias y/o reclamaciones recibidas mediante el buzón de quejas y sugerencias (física y online) de Gramepark, en un plazo no superior a 15 días. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 30.8. | Tramitar un 95% mínimo de las solicitudes de ayudas al pago de alquileres. | No vigente | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |

31. Información digital

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|-----------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|
| 31.1. | Aumentar el número de seguidores/as en las redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) entre un 5 y un 10%. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 31.2. | Velar por la actualización constante de la información en la web municipal, y no obtener más de 10 quejas anuales por este concepto. | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 31.3. | Implementar una nueva capa de software para hacer más accesibles los contenidos de la web. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 31.4. | Realizar gestiones para posibilitar el nombramiento del responsable de la unidad de accesibilidad. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 31.5. | Poner en marcha un nuevo portal municipal, mejorando la navegación en dispositivos móviles, el buscador, la distribución de contenidos y el diseño. | No implementada | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |
| 31.6. | Impulsar la nueva red social Snapchat. | No implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |

32. Intervención

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| 32.1. | Mantener actualizada la información en la web municipal y no recibir más de 10 quejas anuales por este motivo. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 32.2. | Cargar el presupuesto cada año, de forma que el primer día hábil sea operativo para su ejecución. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 32.3. | Aportar los documentos de la Intervención para publicar en el Portal de Transparencia, en un plazo igual o inferior a los 15 días, desde su aprobación o desde el momento en que los órganos competentes tomen conocimiento. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 32.4. | Disponer de un plan de auditorías anual. | No vigente | No implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 32.5. | Realizar controles financieros no obligatorios en las empresas concesionarias. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 32.6. | Garantizar el 90% de los plazos de fiscalización previa limitada que marcan las Bases de ejecución del presupuesto. Concretamente: 8 días laborables anteriores a la fecha de cierre del orden del día de la Junta de Gobierno y del Pleno. Durante el último trimestre del año estos plazos pasarán a ser de 10 días laborables. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 32.7. | Garantizar el 90% de los plazos de fiscalización previa limitada que marcan las Bases de ejecución del presupuesto. Concretamente: 4 días laborables por expedientes a aprobar por decreto. Durante el último trimestre del año estos plazos pasarán a ser de 10 días laborables. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|---|-------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|
| 32.8. | Requerir como máximo en 3 días, los antecedentes y documentos necesarios para complementar los expedientes objeto de fiscalización, a partir de la entrada del expediente en la Intervención. | No vigente | Implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 32.9. | Colgar al traer de transparencia el 90% de la información de nuestra competencia, en un plazo inferior a los 15 días de su aprobación. | No vigente | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |
| 32.10. | Realizar auditorías y controles financieros en un 70% del gasto municipal. | No vigente | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |

33. Mantenimiento de edificios municipales

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| 33.1. | Mantener reuniones de coordinación con jefes de servicios y responsables de los equipamientos, al menos una vez al mes, en un 80% de los casos mínimo. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 33.2. | Implantar una instalación de telegestión al menos, para controlar a distancia la maquinaria municipal y favorecer la reducción de consumos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada |
| 33.3. | Implantar al menos 5 medidas de ahorro energético en las instalaciones municipales. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 33.4. | Atender y/o intervenir en el 90% de las peticiones recibidas. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

34. Mantenimiento de la vía pública

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|--|------------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 34.1. | <u>Pavimentación y mobiliario</u> Iniciar como mínimo el 80% de las reparaciones de aceras y calzadas que impliquen riesgo, en menos de 24 horas desde el momento que la incidencia se notifica al servicio. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 34.2. | Iniciar al menos el 80% de las reparaciones del mobiliario urbano que impliquen riesgo, en menos de 24 horas desde el momento en que la incidencia se notifica al servicio. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 34.3. | Publicar en los medios de comunicación municipal los corte de calle con una semana de antelación. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 34.4. | <u>Alumbrado</u> Aportar información sobre el alumbrado público de la ciudad, en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputació de Barcelona. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 34.5. | Mantener un sistema de control de calidad del alumbrado municipal. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 34.6. | <u>Alcantarilla</u> Limpiar un 25% de la red de alcantarillado. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 34.7. | Limpiar al menos el 50% de las unidades de sumideros y rejas del alcantarillado. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 34.8. | Colocar 60 tapas nuevas de pozos y rejas. | No vigente | Implementada | No implementada | No implementada | No implementada |
| 34.9. | Arreglar por lo menos 40 metros de tubulares de la red del alcantarillado. | No vigente | No evaluada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 34.10. | Atender a más de un 85% de las actuaciones de urgencia. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|---|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 34.11. | <u>Accesos mecánicos</u> Garantizar el buen funcionamiento de las escaleras, ascensores y rampas mecánicas en un 90% mínimo del horario establecido. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 34.12. | Dar respuesta en tiempo medio de 90 minutos a las incidencias ordinarias de los accesos mecánicos, desde el momento en que son detectadas. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 34.13. | <u>Señalización y semáforos</u> Supervisar a diario las instalaciones semaforicas según los itinerarios establecidos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 34.14. | Resolver el 60% de las incidencias anuales relacionadas con la señalización vertical y horizontal. | No vigente | No implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 34.15. | Dar respuesta como máximo en 3 días al 85% de las solicitudes de cortes de calles. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 34.16. | Dar respuesta con un máximo de 5 días al 15% de solicitudes de cortes de calle. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 34.17. | <u>Relaciones con compañías de suministros</u> Inspeccionar, al menos una vez a la semana, las obras de las compañías de suministros en la vía pública (agua, luz, gas, telefonía, etc.). | No vigente | Implementada | No evaluada | No implementada | Implementada |
| 34.18. | Aceptar en más de un 95% de los casos las obras de reposición del pavimento que las compañías realizan cuando terminan la reparación de sus averías. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 34.19. | Anunciar los cortes de calles por actuaciones de mantenimiento con una antelación de una semana, y no recibir más de 10 quejas por este motivo. | No vigente | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |

35. Medio ambiente e higiene ambiental

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|
| 35.1. | Mejorar la protección del espacio natural, disminuyendo un 10% los incendios forestales. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 35.2. | Alcanzar un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos en las actividades del Programa de Actividades Educativas Complementarias. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada |
| 35.3. | Incrementar en más de un 3% las acciones de mejora de la biodiversidad urbana. | No vigente | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 35.4. | Mejorar la tenencia responsable de animales, aumentando como al menos el 3% de las adopciones. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 35.5. | Dar respuesta en 24 horas, al 70% al menos de las demandas urgentes de control de plagas. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 35.6. | Incrementar más del 5% la recogida de residuos de los puntos verdes del Raval y Can Calvet. | No vigente | No implementada | No evaluada | No implementada | No evaluada |

36. Mercados municipales

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 36.1. | Atender al 95% de las reparaciones de pequeño mantenimiento en menos de 24h, desde el momento en que la deficiencia es detectada. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 36.2. | Comunicar en menos de 4 horas a las personas responsables del mantenimiento, las averías detectadas en el 95% de los casos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 36.3. | Tramitar los expedientes administrativos de concesión de puestos en un tiempo medio de 4 meses, desde la entrega de la documentación. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 36.4. | Gestionar los requerimientos para dar cumplimiento a las ordenanzas y reglamentos de los mercados en tiempo medio de 24h. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 36.5. | Realizar al menos 4 reuniones de coordinación y seguimiento con las juntas de personas concesionarias. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 36.6. | Limpiar cada 24 horas las zonas comunes de los mercados municipales, excepto domingos y festivos, en un 95% de los casos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

37. Museo Torre Balldovina

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|-----------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| 37.1. | Ofrecer al menos 1 exposición temporal sobre el pasado y presente de la ciudad. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 37.2. | Obtener una valoración de 7 puntos en relación con las exposiciones temporales sobre el pasado y presente de la ciudad. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 37.3. | Realizar al menos 200 actividades educativas. | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 37.4. | Obtener una valoración de al menos 7 puntos en relación a las actividades educativas ofertadas. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 37.5. | Responder al 90% de peticiones de préstamo temporal de piezas como máximo en 30 días. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 37.6. | Resolver el 90% de las peticiones de préstamo temporal de prendas como máximo en 60 días. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 37.7. | Atender a lo sumo en 15 días, el 90% de las consultas sobre el fondo, de orientación en la búsqueda y/o de información histórica. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 37.8. | Evaluar y contestar a las solicitudes de donaciones de objetos en un plazo máximo de 30 días y resolverlas en un plazo máximo de 60 días. | No implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |

38. Limpieza y recogida de residuos

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|--------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|
| 38.1. | Conseguir el 95% de frecuencia mínima diaria de recogida de la basura (excepto el día de Navidad y 1 de Enero). | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 38.2. | Recoger la fracción de residuos selectiva en un 95% de los casos, como mínimo, 3 días a la semana. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 38.3. | Realizar la recogida domiciliar de voluminosos como máximo en tres días, desde la fecha de solicitud del servicio. | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 38.4. | Recoger muebles y voluminosos de la vía pública como máximo en 2 días, desde la fecha en la que son detectados. | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 38.5. | Recoger a diario 4.000 kg de media de muebles y voluminosos, de lunes a viernes (los datos corresponden a toda la semana). | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 38.6. | Retirar a diario el papel/cartón y la fracción orgánica de los comercios de las principales vías comerciales (excepto festivos), en un 95% de los casos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 38.7. | Obtener una media igual o superior a 5,5 puntos, en las inspecciones de limpieza viaria. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 38.8. | Recoger cada día por lo menos las papeleras de las zonas de gran afluencia de peatones, en un 90% de los casos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 38.9. | Retirar los derrames de los alrededores de los contenedores cada 2 días de media, en el 90% de los casos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 38.10. | Limpiar mensualmente los contenedores en el 90% de los casos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 38.11. | Limpiar los solares municipales 1 de media al año en el 90% de los casos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

39. Obras públicas

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|-------------|-------------|-----------------|-----------------|
| 39.1. | Redactar el 70% de los proyectos de obras planificados anualmente. | No vigente | No vigente | No vigente | No implementada | Implementada |
| 39.2. | Iniciar un 70% de las obras planificadas anualmente. | No vigente | No vigente | No vigente | No implementada | No implementada |
| 39.3. | Participar presencialmente en sesiones dirigidas a la ciudadanía para informar de obras de gran incidencia. | No vigente | No vigente | No vigente | No implementada | Implementada |
| 39.4. | Actuar en 2 Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR) municipales, dentro del Plan de Rehabilitación de Vivienda "Santa Coloma renovamos los barrios". | No vigente | No vigente | No vigente | No evaluada | Implementada |
| 39.5. | Cumplir con los plazos previstos de redacción de proyectos de obras en el 85% de los casos. | No vigente | No evaluada | No evaluada | No vigente | No vigente |
| 39.6. | Cumplir con los plazos previstos de ejecución de obras en el 85% de los casos, a partir de la adjudicación de la empresa constructora o suministradora. | No vigente | No evaluada | No evaluada | No vigente | No vigente |

40. Oficina de información y atención a la ciudadanía

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 40.1. | Proporcionar una información rigurosa, suficiente y útil, obteniendo una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | No evaluada |
| 40.2. | Ofrecer un espacio de acogida adecuado y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | No evaluada |
| 40.3. | Atender de forma satisfactoria a las personas usuarias con un grado de satisfacción global mínimo de 7 puntos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada |
| 40.4. | Atender las peticiones a demanda en un tiempo medio de espera inferior a 25 minutos. | Implementada | No implementada | No implementada | Implementada | No evaluada |
| 40.5. | Atender las peticiones a través de cita previa en un tiempo medio inferior a 5 minutos. | Implementada | Implementada | No implementada | No implementada | No implementada |
| 40.6. | Mejorar la valoración global del servicio de usuarios/as, superando en 5 décimas la valoración del año anterior. | Implementada | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |
| 40.7. | Responder o derivar al departamento responsable las peticiones ciudadanas realizadas en 'Trámites online', antes de 24 horas laborables. | Implementada | No evaluada | No evaluada | No vigente | No vigente |
| 40.8. | Responder o derivar al departamento responsable las consultas hechas en el buzón de la Oficina, antes de 24 horas laborables. | Implementada | No evaluada | No evaluada | No vigente | No vigente |

41. Oficina municipal de información al/a la consumidor/a

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|--------------|-----------------|--------------|-------------|-----------------|
| 41.1. | Atender a todas las demandas con cita previa en un tiempo máximo de 14 días. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 41.2. | Abrir los expedientes de queja, reclamación y/o denuncia en un plazo máximo de 20 días. | Implementada | No implementada | No evaluada | No evaluada | No implementada |
| 41.3. | Cerrar los expedientes de queja, reclamación y/o denuncia en un plazo máximo de 6 meses. | Implementada | Implementada | No evaluada | No evaluada | Implementada |
| 41.4. | Ofrecer actividades educativas y conseguir que al menos el 50% de los centros de educación secundaria trabajen temas de consumo responsable. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 41.5. | Dar respuesta al 80% de las consultas formalizadas por correo electrónico en un tiempo máximo de 6 días laborables. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 41.6. | Divulgar al menos 6 noticias sobre temas de consumo en la hoja informativa y otros medios de comunicación local. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | No implementada |

42. Parques y jardines

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 42.1. | Incrementar hasta en un 2% la calidad de la limpieza en las zonas pavimentadas de las zonas verdes. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 42.2. | Disminuir las molestias provocadas por el arbolado viario y no superar el 30% de quejas por ese motivo. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

43. Planificación estratégica y gobierno abierto

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|--------------|--------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 43.1. | Velar por el mantenimiento de la información en la web, actualizada, clara y accesible, y no recibir más de 10 quejas, derivando todas a los servicios correspondientes. | Implementada | Implementada | No implementada | No evaluada | Implementada |
| 43.2. | Derivar todas las quejas por información deficiente en la web municipal en los servicios correspondientes. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 43.3. | Convocar al menos dos foros ciudadanos para presentar y debatir propuestas de actuaciones públicas. | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 43.4. | Incrementar un 20% las acciones participativas distintas a los previstos en el Plan de acción municipal 2015-19, para mejorar y ampliar las oportunidades de participación de la ciudadanía. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 43.5. | Canalizar y referenciar al menos 3 acciones y procesos participativos desde la proximidad de las Concejalías de Distrito. | Implementada | Implementada | No implementada | No implementada | Implementada |
| 43.6. | Mejorar la calidad de gestión de los servicios municipales a través de la elaboración de cartas de servicios internos y aprobar un 15% de las mismas. | Implementada | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |

44. Policía Local

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 44.1. | Tiempo de respuesta Responder al 90% de los requerimientos de actuación urgente, dentro del término municipal, en un tiempo máximo de 9 minutos (excepto en condiciones extremas e imprevisibles). | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 44.2. | Llegar a los lugares de los accidentes de tráfico con heridos en el caso urbano, como máximo en 9 minutos, en el 90% de los casos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 44.3. | Responder al 90% de las demandas ciudadanas telefónicamente, por escrito o por correo electrónico, en un tiempo máximo de 20 días. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 44.4. | Atencions y derivaciones Atender al teléfono de urgencias 092, 24 h/365 días, con confidencialidad y posibilidad de acceso a otros servicios de urgencia (también se puede acceder a este servicio mediante el teléfono de cobertura europea 112). No recibir más de 1% de quejas por atención deficiente. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 44.5. | Asistir al 100% de las víctimas de delitos, y especial atención a mujeres y menores víctimas de malos tratos en el ámbito del hogar (violencia doméstica y violencia de género). | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 44.6. | Derivar los casos que lo requieran a otros servicios asistenciales municipales o de otras administraciones. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|--|--------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| 44.7. | Derivar al Servicio de Mediación las infracciones y/o conductas susceptibles de ser resueltas mediante solución amistosa y que requieren de un seguimiento específico. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 44.8. | Asistir y asesorar al 100% de los menores residentes en el municipio, detectados con tenencia o consumo de drogas en la vía pública. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 44.9. | Derivar como mínimo el 15% de los casos de menores residentes en el municipio, detectados con tenencia o consumo de drogas en la vía pública, en el Programa de reparación y conciliación municipal. | Implementada | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 44.10. | Seguridad viaria Realizar estudios de los puntos de la ciudad donde se produzca concentración de accidentes de tráfico con víctimas, proponiendo mejoras en caso necesario. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 44.11. | Retirar de la vía pública a los vehículos abandonados que representen un riesgo en un tiempo máximo de 24 horas. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 44.12. | Retirar de la vía pública el 80% de los vehículos abandonados que no supongan riesgo, en un tiempo máximo de 30 días. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 44.13. | Retirar de la vía pública el 100% de los vehículos abandonados que no supongan riesgo, en un tiempo máximo de 60 días. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 44.14. | Admitir todas las peticiones recibidas de los centros educativos por participar en el Programa de educación vial y civismo. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

45. Promoción de la ciudad y turismo

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 45.1. | Obtener una puntuación mínima de 7 puntos en las encuestas de satisfacción sobre las rutas turísticas. | No vigente | Implementada | Implementada | No evaluada | No evaluada |
| 45.2. | Mantener actualizada la información en la web municipal, y no recibir más de 10 quejas por este motivo. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 45.3. | Convocar la Mesa de la Gastronomía al menos 2 veces al año. | No vigente | No implementada | No implementada | No implementada | No implementada |
| 45.4. | Promover la ciudad a través de las redes sociales e incrementar el número de seguidores al menos un 3%. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 45.5. | Fomentar la marca Santa Coloma fuera del municipio, difundiéndola como mínimo en 3 oficinas de información turística. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 45.6. | Dar a conocer las rutas turísticas de Santa Coloma de Gramenet y conseguir que, al menos, que el 30% de las personas participantes sean de fuera de la ciudad. | No vigente | No vigente | No vigente | No implementada | No implementada |
| 45.7. | Promocionar la marca Santa Coloma Gastronómica (DeGusta, Uva y Cultura, Muestra Gastronómica), realizando al menos 20 actividades. | No vigente | No vigente | No vigente | No implementada | No implementada |

46. Punto del voluntariado

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|
| 46.1. | Alcanzar un grado de satisfacción del profesorado sobre las sesiones de sensibilización para jóvenes escolarizados, como mínimo 7 puntos. | No vigente | No evaluada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 46.2. | Mantener actualizada la información en la web municipal y en las redes sociales, y no recibir más de 10 quejas por este motivo. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 46.3. | Atender como máximo en 48 horas (desde el momento de la recepción), el 100% de las solicitudes que lleguen al Punt, pidiendo talleres de sensibilización para jóvenes (Programa de actividades educativas complementarias al Currículum). | No vigente | No implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 46.4. | Realizar al menos 3 talleres de formación para el voluntariado. | No vigente | No implementada | Implementada | No implementada | Implementada |
| 46.5. | Alcanzar un grado de satisfacción mínimo de 8 puntos en los talleres de formación para el voluntariado. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 46.6. | Hacer la primera entrevista a las personas que quieran trabajar como voluntario/a en un máximo de una semana desde su petición como mínimo en el 90% de los casos. | No vigente | No evaluada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 46.7. | Reconocer y agradecer la labor del voluntariado de la ciudad en un acto festivo el día internacional del voluntariado. | No vigente | No evaluada | Implementada | Implementada | Implementada |

47. Recaudación

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 47.1. | Implementar encuestas de satisfacción a partir del año 2018, con un grado de satisfacción superior a 6 puntos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 47.2. | Atender a la ciudadanía de forma presencia en un tiempo medio de atención menor o igual a 8 minutos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

48. Recursos Humanos

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 48.1. | Mantener actualizadas en la web municipal las convocatorias de selección de personal y no recibir más de 5 quejas por este motivo. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 48.2. | Favorecer la oferta pública de empleo, convocando al menos 3 procesos de selección. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | No implementada |
| 48.3. | Garantizar una buena calidad de la formación del personal, con una valoración superior o igual a 7 puntos, en el 90% de los cursos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 48.4. | Formar el 15% de la plantilla en materia de primeros auxilios, uso de desfibriladores, emergencias y extinción de incendios. | No vigente | No implementada | No implementada | No implementada | No implementada |
| 48.5. | Garantizar la tramitación administrativa de operaciones contables de personal en un plazo máximo de 4 días. | No vigente | Implementada | No evaluada | No implementada | No evaluada |
| 48.6. | Atender al 95% de las consultas y requerimientos por escrito del personal, como máximo en 15 días. | No vigente | No implementada | No evaluada | No implementada | No evaluada |
| 48.7. | Implementar el 50% del portal del/de la empleado/a durante el periodo 2020-2021. | No vigente | Implementada | No evaluada | No implementada | No evaluada |
| 48.8. | Actualizar trimestralmente la información de plantilla, RPT, organigrama y contrataciones. | No vigente | No implementada | No implementada | No vigente | No vigente |

49. Relaciones Institucionales

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| 49.1. | Cerrar el 65% de los expedientes de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) dentro del año natural. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 49.2. | Dar respuestas al menos al 40% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) como máximo en 45 días. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 49.3. | Dar respuestas como máximo al 32% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) entre 46 y 65 días. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 49.4. | Dar respuestas como máximo al 28% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) en 66 días o más. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 49.5. | Mantener actualizados los servicios del Buzón de quejas (QUI) en la web municipal, y no recibir más de 10 quejas por este motivo. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 49.6. | Formar al personal municipal que lo necesiten en el uso del programa del Buzón de quejas (QUI). | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 49.7. | Publicar durante el primer cuatrimestre del año siguiente, el informe anual de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas recibidas en el Ayuntamiento. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 49.8. | Informar a la ciudadanía mediante todas las reuniones que sean necesarias y solicitadas, sobre el uso del Programa transversal de quejas QUI. | No vigente | Implementada | Implementada | No implementada | No evaluada |
| 49.9. | Ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias y obtener un grado de satisfacción de al menos 6,5 puntos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada |

50. Salud Pública y Seguridad Alimentaria

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|--------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------------|
| 50.1. | Salud pública Dar respuesta a todas las demandas de actividades de promoción de la salud para jóvenes en situaciones de vulnerabilidad, según necesidades detectadas por el equipo educativo. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 50.2. | Dar respuesta a todas las demandas de actividades de promoción de la salud para centros de secundaria en los siguientes ámbitos: afectividad, sexualidad, alimentación, salud mental, pantallas, drogas y acoso. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 50.3. | Gestionar al menos el 90% de las demandas de actividades en un plazo máximo de 15 días. | Implementada | No implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 50.4. | Apoyar todas las actividades de prevención del VIH y sida solicitadas por los centros de educación secundaria, en el marco de una campaña anual de sensibilización y prevención. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 50.5. | Disponer de un Plan Municipal sobre Drogas que enmarque todas las acciones preventivas y de normalización social de personas drogodependientes, con una evaluación cuatrienal. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | No implementada |
| 50.6. | Atender como mínimo el 90% de las demandas de profesionales, familiares y jóvenes que se encuentren en medio abierto o en asesoría, en un período máximo de 10 días. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 50.7. | Seguridad alimentaria Inspeccionar al menos el 50% de los establecimientos de nueva apertura y cambios de titular. | Implementada | Implementada | No implementada | No evaluada | Implementada |

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|---|--------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------------|
| 50.8. | Inspeccionar al menos el 50% de los establecimientos de nueva apertura clasificados. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 50.9. | Mantener el censo municipal de establecimientos alimenticios actualizado, con un mínimo del 80% de los establecimientos de nueva apertura censados. | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 50.10. | Inspeccionar el 90% de los establecimientos denunciados, en menos de 48 horas (días laborables). | Implementada | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 50.11. | Hacer el seguimiento y control como mínimo del 50% de los establecimientos de mayor riesgo, según determina el protocolo de riesgo de la Diputación de Barcelona. | Implementada | No implementada | No implementada | No evaluada | Implementada |
| 50.12. | <u>Otros compromisos</u> Inspeccionar el 100% de los centros de piercing, tatuaje y/o micropigmentación, para realizar el seguimiento. | Implementada | No implementada | Implementada | No evaluada | No implementada |
| 50.13. | Gestionar el 100% de las autorizaciones sanitarias solicitadas, para la puesta en marcha de centros de piercing, tatuaje y/o micropigmentación. | Implementada | Implementada | No implementada | No evaluada | Implementada |

51. Servicio jurídico

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| 51.1. | Reducir el plazo de resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por debajo del plazo legalmente establecido, al menos en un 25% de los casos. | No vigente | No evaluada | Implementada | No evaluada | Implementada |

52. Servicios Sociales

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|------------|--------------|-------------|-----------------|--------------|
| 52.1. | Atención a la infancia y las familias Conceder a los usuarios el 90% como mínimo de las entrevistas solicitadas a los servicios sociales básicos. | No vigente | Implementada | No evaluada | No implementada | Implementada |
| 52.2. | Garantizar atención social de urgencias durante las 24 horas del día a las personas usuarias que cumplan los criterios establecidos por este tipo de servicio. Estas demandas se atenderán a los servicios sociales básicos oa través del CUESB. | No vigente | Implementada | No evaluada | Implementada | Implementada |
| 52.3. | Facilitar, al menos en el 90% de los casos, la realización de entrevistas en inglés, francés, árabe, chino o urdu, a las personas que no conozcan el catalán ni el castellano. Estas entrevistas se tendrán que pedir con cita previa. | No vigente | Implementada | No evaluada | Implementada | Implementada |
| 52.4. | Facilitar a las personas usuarias información sobre los servicios sociales municipales y otras Administraciones, y no recibir más de 10 quejas por información deficiente. | No vigente | Implementada | No evaluada | Implementada | Implementada |
| 52.5. | Favorecer la coordinación institucional para gestionar las situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente, a través del funcionamiento de la Mesa Local de Infancia. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |
| 52.6. | Poner en marcha el protocolo de actuación para gestionar situaciones riesgo y maltrato infantil y adolescente. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 52.7. | <u>Atención a las personas en condición de dependencia y adultos vulnerables</u> Atender en un tiempo medio inferior a 4 semanas, el 90% de los usuarios de la unidad de acogida, atención a las personas mayores, dependencia y adultos vulnerables. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 52.8. | Atender en un tiempo medio inferior a 2 semanas, el 90% de las personas usuarias del servicio de transporte adaptado. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 52.9. | Ofrecer el servicio de teleasistencia, como mínimo, a 100 personas nuevas mayores de 75 años. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 52.10 | Atender las reclamaciones de las personas usuarias del departamento de dependencia, y no recibir más de 5 quejas por falta de atención. | No vigente | Implementada | Implementada | No vigente | No vigente |

53. Sistemas de Información

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 53.1. | Resolver el 50% de las incidencias informáticas como máximo en 1 hora. | No vigente | No implementada | No implementada | No implementada | No implementada |
| 53.2. | Resolver el 80% de las incidencias informáticas en 48 horas como máximo. | No vigente | No implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 53.3. | Actualizar regularmente los manuales de las aplicaciones informáticas y elaborar al menos 1 nuevo. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 53.4. | Resolver como máximo en 48 horas las altas, bajas y modificaciones de las personas usuarias para el uso de las aplicaciones informáticas. | No vigente | No implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 53.5. | Garantizar la disponibilidad de las bases de datos de los servicios críticos, al menos en un 99% del tiempo de uso. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 53.6. | Garantizar la disponibilidad de los servidores al menos en un 90% del tiempo de uso. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 53.7. | Restaurar correctamente los datos de las copias de seguridad en el 98% de los casos. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 53.8. | Ofrecer material de préstamo en condiciones óptimas y no superar las 2 incidencias mensuales. | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente | No vigente |

54. Solidaridad y Cooperación

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|--------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|
| 54.1. | Realizar una convocatoria de subvenciones para proyectos de cooperación y acciones de sensibilización. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 54.2. | Dedicar al menos el 70% de la aplicación presupuestaria de cooperación indirecta a la convocatoria de subvenciones para proyecto de cooperación y acción de sensibilización. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 54.3. | Participar como mínimo en 3 campañas anuales de solidaridad y ayuda humanitaria, coordinadas a nivel general, y las propuestas de entidades locales en difusión, actividades y soporte de recursos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 54.4. | Destinar al menos un 10% de la aplicación presupuestaria de cooperación indirecta, a las campañas de solidaridad y ayuda humanitaria. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 54.5. | Mantener actualizados el espacio web y las redes sociales, al menos con la publicación de 4 notas informativas semanales en las redes sociales. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 54.6. | Dar respuesta a las solicitudes de entidades, grupos, colectivos o personas, para la organización y gestión de eventos, en un plazo máximo de 10 días laborables. | Implementada | Implementada | No implementada | Implementada | Implementada |
| 54.7. | No recibir más de 5 quejas anuales en relación con el programa de solidaridad y cooperación. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 54.8. | Incorporar al "Plan de sensibilización en solidaridad y valores" la realización de 10 sesiones, como mínimo, de difusión e información. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 54.9. | Incorporar al "Plan de sensibilización en solidaridad y valores" la realización de un taller como mínimo. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 54.10. | Incorporar al "Plan de sensibilización en solidaridad y valores" la realización de un curso como mínimo. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 54.11. | Incorporar al "Plan de sensibilización en solidaridad y valores" la realización de 4 exposiciones como mínimo. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 54.12 | Conseguir un grado de satisfacción mínimo por el Plan de sensibilización en solidaridad y valores" de 6 puntos. | No evaluada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

55. Soporte administrativo de los servicios a las personas

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| 56.1. | Realizar una encuesta de satisfacción a las personas usuarias internas a partir del año 2018. | No vigente | Implementada | Implementada | No evaluada | No evaluada |
| 56.2. | Facilitar información administrativa a otros servicios y departamentos internos y no recibir más de 5 quejas por información deficiente. | No vigente | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 56.3. | Elaborar propuestas de articulado y disposiciones de carácter general (ordenanzas y ordenanzas fiscales), en un tiempo máximo de 15 días laborables. | No vigente | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |
| 56.4. | Convocar al menos 1 reunión mensual con los diferentes servicios y departamentos de las áreas de las que depende, para informar sobre la tramitación de expedientes de contratación y otros expedientes administrativos. | No vigente | Implementada | Implementada | No evaluada | Implementada |

56. Soporte administrativo de los servicios territoriales

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|-----------------|-----------------|--------------|-----------------|
| 55.1. | Facilitar información administrativa a otros servicios y departamentos internos, no recibiendo más de 5 quejas por información deficiente. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 55.2. | Elaborar propuestas de articulado y disposiciones de carácter general (ordenanzas y ordenanzas fiscales), en un tiempo medio de 15 días laborables. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 55.3. | Entregar en los plazos previstos los indicadores relativos al PAM, transparencia, cuenta general y cartas de servicios. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | No implementada |
| 55.4. | Realizar una encuesta de satisfacción a las personas usuarias internas a partir de 2018, con un grado de satisfacción de al menos 5 puntos. | No vigente | No implementada | No implementada | No vigente | No vigente |

57. Teatro Segarra y Auditorio Can Roig i Torres

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 57.1. | Formalizar con acuerdos previos con las personas que soliciten el uso del teatro y del auditorio, el cumplimiento de la normativa de seguridad y protección de actos públicos. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 57.2. | Mantener la Información actualizada en la web municipal, de forma clara y accesible, y no recibir más de 10 quejas por información deficiente. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 57.3. | Dedicar el 40% de la programación del Teatro a 12 acciones teatrales sobre temas de salud pública, solidaridad, igualdad de género, etc. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 57.4. | Alcanzar una asistencia de 3.500 espectadores a las acciones teatrales sobre temas de salud pública, solidaridad, igualdad de género, etc. | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |

58. Tesorería

Resultados

| | Acciones y compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|---|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 58.1. | Realizar el pago a proveedores/as en un tiempo medio inferior a 60 días en términos anuales. | No vigente | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada |
| 58.2. | Tramitar los pagos a proveedores por parte de la Tesorería en un tiempo medio inferior a 30 días en términos anuales. | No vigente | No vigente | No vigente | Implementada | Implementada |