



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

2020

**Informe d'Avaluació de la implementació de la Llei 19/2014, del 29 de  
desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**

**Març, 2021**

Servei de Planificació i Organització

Gerència





## Índex

<b>1. Introducció .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Marc legal .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Coordinació i seguiment.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Anàlisi .....</b>	<b>6</b>
4.1 Publicitat activa .....	6
4.2 Dret d'accés a la informació pública .....	10
4.3 Registre de grups d'interès .....	11
4.4 Bon govern .....	12
<b>5. Programa de formació i sensibilització.....</b>	<b>18</b>
<b>6. Donar compte de les propostes realitzades a l'informe de 2020 .....</b>	<b>18</b>
<b>7. Avaluacions externes.....</b>	<b>19</b>
7.1 Síndic de greuges .....	19
7.2 Altres organismes avaluadors externs.....	19
<b>8. Propostes de futur.....</b>	<b>20</b>

## 1. Introducció

Des del Programa de Transparència i Qualitat democràtica s'elabora anualment un informe relatiu a l'avaluació de la implementació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (en endavant LTRAIBG) i es publica al web municipal per tal de donar compliment a l'article 10.1.a de la citada llei. El present informe respon a l'exercici 2020.

Les circumstàncies especials derivades de la pandèmia del Covid-19, han tingut com a conseqüència, en algunes ocasions, canvis en la dinàmica habitual de la prestació de serveis públics i aquest fet es pot veure reflectit en el resultat d'algunes de les dades del present informe.

L'informe recull el marc normatiu, les tasques de coordinació i seguiment realitzades així com l'anàlisi dels diferents àmbits que contempla la llei de transparència: publicitat activa, dret d'accés a la informació pública, registre de grups d'interès i bon govern.

A més, es presenta el programa de formació i sensibilització, es dona compte de les propostes realitzades a l'informe de 2019 i s'exposa els resultats de les avaluacions externes.

Per últim, es citen les propostes de futur pel següent exercici, 2021 i s'afegeix l'annex II, on es pot consultar el quadre de comandament del programa de Transparència i Qualitat democràtica.

## 2. Marc legal

Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.

Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (LRJPCat).

Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.

Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

Llei Orgànica 9/2013, de 20 de desembre, de control del deute comercial al sector públic.

Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.



Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals.

Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

Decret Llei 1/2017, de 14 de febrer, pel qual es crea i regula el Registre de grups d'interès de Catalunya.

Decret 111/2017, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública.

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de Santa Coloma de Gramenet, 2015.

### 3. Coordinació i seguiment

El programa de Transparència i Qualitat Democràtica (PTIQD) s'emmarca dins del servei de Planificació i Organització i els objectius són els següents:

- **Vetllar** pel compliment de la norma 19/2014, fet que comporta generar les estructures necessàries per garantir el dret a l'accés a la informació pública (publicitat activa, resposta a les sol·licituds d'accés a la informació i dades obertes).
- **Impulsar** les estructures internes que han de facilitar la implementació de la norma de transparència, com la implantació d'indicadors de seguiment, els referents de transparència per àrees o l'equip formador intern en temes d'ètica i integritat.
- **Promoure** la bona administració (enquestes de satisfacció, cartes de serveis, retiment de comptes, i codi ètics i/o de conducta).

El PTIQD s'ha coordinat durant el 2020, principalment, amb el departament d'Informació digital i accessibilitat web. A més, compta amb la col·laboració dels grups de treball, actius des de 2017, amb l'objectiu d'impulsar cadascun dels eixos regulats a la Llei 19/2014. Aquests grups són els següents:

- Grup de Publicitat activa, que treballa la informació que es publica al web municipal, i comprova l'actualització i claredat del contingut.
- Grup de treball Dret d'accés a la informació pública, on hi participen professionals de diferents serveis, sent l'objectiu principal el disseny del circuit i la informatització del tràmit.
- Grup del Bon govern i bona administració, inclòs en el marc de la comissió responsable del desenvolupament de l'administració electrònica a l'Ajuntament per tal de donar compliment a la Llei 39/2015 i la Llei 40/2015.

A continuació es poden veure els indicadors d'activitat en relació a la coordinació i seguiment, *Taula 1*.

<b>Taula 1. Indicadors d'activitat del programa</b>	<b>2020</b>
<b>Coordinació i seguiment</b>	
Nombre reunions Grup Publicitat activa	17
Nombre reunions Grup Dret d'accés a la informació	5
Nombre de reunions amb serveis gestors (enquestes de satisfacció)	4
Nombre de reunions relatives a la Integritat	10

## 4. Anàlisi

### 4.1 Publicitat activa

Actualment es gestiona un total de 158 indicadors que responen a les obligacions de transparència— publicitat activa— i què es poden consultar al web municipal. Pel que fa el Portal de transparència, el nombre d'indicadors és de 135.

#### 4.1.1 Dades estadístiques del Portal de Transparència

A continuació, Taula 2, es presenten algunes dades estadístiques relatives a la publicitat activa al Portal de Transparència.

<b>Taula 2. Indicadors del Portal de Transparència</b>	<b>2020</b>
Nombre indicadors al Portal	135
Indicadors redirigits <sup>1</sup>	88
Indicadors automàtics <sup>2</sup>	47
Nombre indicadors no emplenats	18 <sup>3</sup>

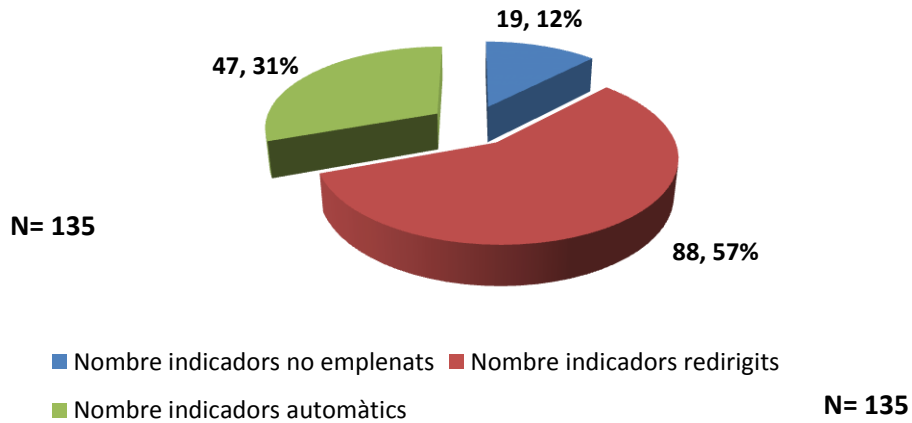
<sup>1</sup> Són els indicadors del Portal on cliques i et redirigeix a l'apartat corresponent del web municipal,

<sup>2</sup> Són els indicadors el contingut dels quals, per defecte, es troba de forma automàtica dins del Portal.

<sup>3</sup> Els ítems no emplenats tenen com causa principal el fet que la informació no està centralitzada i per tant requereix una coordinació entre els diferents serveis gestors o bé no està automatitzada. Altres causes poden ser la necessitat de fer una validació especial dels documents per tal de garantir el compliment de les obligacions relatives a la protecció de dades personals.



Gràfic 1. Estat dels indicadors del Portal de Transparència, 2020



Taula 3. Dades estadístiques sobre el Portal de Transparència	2020
Nombre de visites <sup>4</sup>	18863
Nombre de visites úniques <sup>5</sup>	14641
Temps mitjà al portal <sup>6</sup>	0:01:33

Els ítems més consultats, amb diferència, són similars a anys anteriors, les subvencions, les convocatòries de personal i els tràmits.

La relació dels ítems no emplenats es pot consultar a la Taula 4.

<sup>4</sup> Nombre de pàgines visualitzades: nombre total de pàgines vistes; les visites repetides a una mateixa pàgina també es compten.

<sup>5</sup> Nombre de pàgines visualitzades úniques: el nombre de pàgines visualitzades úniques és el nombre de sessions durant les quals s'ha visualitzat la pàgina especificada com a mínim una vegada.

<sup>6</sup> La mitjana de temps que les persones usuàries han destinat a visualitzar una pantalla o una pàgina, o un conjunt de pantalles o de pàgines.

**Taula 4. Ítems no emplenats al Portal de Transparència.**

Bloc temàtic	Indicador
Informació institucional i organitzativa	Relació d'obsequis als alts càrrecs
	Relació d'invitacions als alts càrrecs
	Dades estadístiques
	Listes de personal per a cada procés de formació i/o promoció
Acció de govern i normativa	Resolucions i decrets
	Actes administratius amb incidència al domini públic i als serveis públics
	Actes objecte de revisió en via administrativa
	Resolucions administratives i judicials rellevants.
	Directives, instruccions, circulars i respostes a consultes sobre les normes
	Avaluació de l'aplicació de les normes
Contractes, convenis i subvencions	Pla anual normatiu
	Contractes menors
	Consultes més freqüents sobre contractació
	Personal adscrit pels/ per les concessionaris/àries i retribucions
Serveis i tràmits	Retribució dels/de les directius/tives beneficiaris/àries de subvencions
	Incidències dels serveis
Participació	Estat dels meus tràmits (carpeta ciutadana)
	Registre de grups d'interès

D'altra banda, a continuació es presenten els **ítems més** i **menys** valorats per la ciutadania a partir de la consulta del Portal de Transparència, Taula 5.

**Taula 5. Relació dels ítems més i menys valorats del Portal de Transparència**

ítems més valorats	ítems menys valorats
Tauler edictes i anuncis	Auditoria de comptes
Sol·licitud accés a la informació pública	Convenis de col·laboració
Licitacions en tràmit	Ordenances fiscals
Catàleg de dades i documentació interna	Catàleg de tràmits i procediments
Ordenances reguladores i reglaments	Convocatòria de subvencions i ajuts
Retribucions, indemnitzacions i dietes empleats públics	Informació terme municipal
Normativa d'urbanisme	Gestió tributària
Catàleg i cartes de serveis	Subvencions atorgades
Indicadors de transparència	Atenció ciutadana
Resolucions sobre el règim d'incompatibilitat dels alts càrrecs	Notificacions electròniques





#### 4.1.2 Dades estadístiques de l'espai web municipal de Transparència

Taula 6. Dades estadístiques a l'espai web Transparència	2020
Nombre de pàgines visualitzades	3355
Nombre de pàgines visualitzades úniques	2617
Temps mitjà a la pàgina	0:01:06

Font: .Departament d'Informació digital i accessibilitat web

#### 4.1.3 Dades obertes

Al finalitzar el 2020, en relació a les dades obertes, es disposava d'un conjunt de 47 arxius — un 30% més que al 2019— i la classificació per bloc temàtic es pot consultar a la taula 7.

Taula 7. Dades obertes segons bloc temàtic	2020
Informació institucional i organitzativa	12
Gestió econòmica	13
Acció de govern i normativa	7
Contractes , convenis i subvencions	10
Dades de visites al portal de transparència	5
<b>Nombre total de conjunt de dades obertes</b>	<b>47</b>

#### 4.1.4 Queixes i suggeriments del web municipal

Com a resultat de les visites al web municipal durant l'any 2020 el nombre de queixes rebudes a través de la bústia de *Queixes i suggeriments* és de 13. Es pot veure la tipologia a la taula següent:

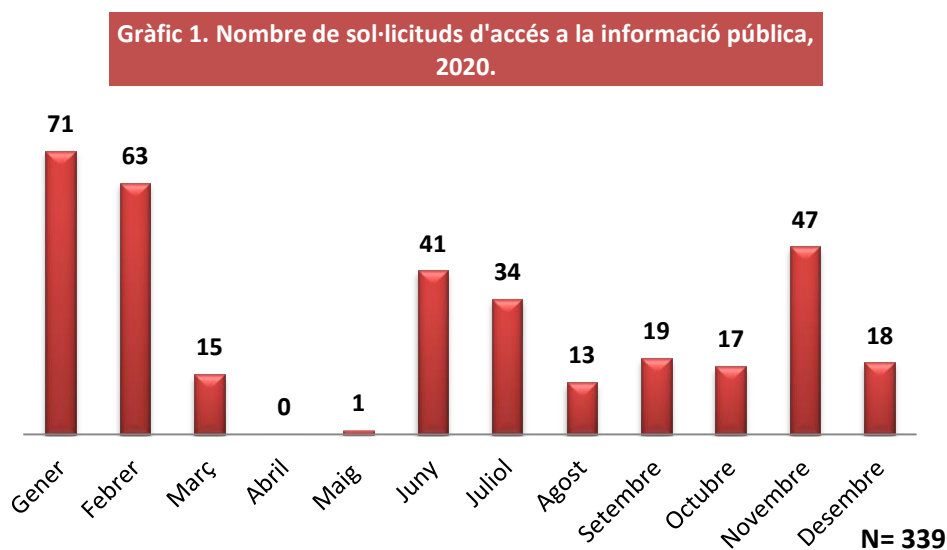
Taula 8. Tipologia de queixa sobre el web municipal	2020
Accessibilitat	0
Actualització informació	2
Incidències amb els tràmits online	11
Manca d'informació	1
Altres	0
<b>Total</b>	<b>13</b>

Font: Unitat de Relacions Institucionals

## 4.2 Dret d'accés a la informació pública<sup>7</sup>

Durant l'any 2020, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ha rebut i tramitat 339 sol·licituds d'accés a la informació pública (en endavant SAIP), i són gestionades per l'Arxiu Administratiu i el Programa de Transparència.

L'evolució mensual del nombre de sol·licituds rebudes i tramitades durant aquest any, Gràfic 2, ha estat la següent:



A la Taula 9 es pot consultar les dades sobre la tipologia, temps d'atenció i tipus de resolució de les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes durant l'exercici 2020.

<sup>7</sup> Font: Arxiu administratiu i Programa de Transparència i Qualitat democràtica



Taula 9. Dades sobre la tipologia, temps d'atenció i tipus de resolució, 2020

		Nombre	% sobre el total de sol·licituds
Temps d'atenció	≤ 30 dies		99,7
Tipus de resolució	Estimades		100
Tipologia	Informació urbanística/Obres	269	79,35
	Llicències d'activitats	43	12,68
	Padrons històrics	11	3,24
	Acció i òrgans de Govern	8	2,36
	Memòria històrica	2	0,59
	Activitats culturals	2	0,59
	Altres	4	1,18

Es pot tenir més informació sobre les sèries consultades al web municipal, a l'**Arxiu municipal** o bé [aquí](#).<sup>8</sup>

A més, es pot consultar el **Registre de sol·licituds d'accés a la informació pública**.<sup>9</sup>

### 4.3 Registre de grups d'interès

La informació relativa al Registre de Grups d'interès<sup>10</sup> es pot consultar al web municipal (<https://www.gramenet.cat/ajuntament/transparencia/registre-de-grups-dinteres/>).

Està pendent posar en marxa l'agenda dels alts càrrecs, a fi de publicar les reunions amb les diferents persones físiques o jurídiques que estiguin inscrites al RGI, tal com preveu la llei.

<sup>8</sup> <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/arxiu/transparencia/dades-sobre-laccés-a-la-informacio-publica/historic-sollicituds/>

<sup>9</sup> <https://www.gramenet.cat/ajuntament/transparencia/retiment-de-comptes/dades-sobre-el-dret-daccés-a-la-informacio-publica/>

<sup>10</sup> La Llei de transparència catalana defineix com a grup d'interès les persones i les organitzacions que, independentment de llur forma o estatut jurídic, en interès propi, d'altres o d'organitzacions, duen a terme activitats susceptibles d'influir en l'elaboració de lleis, normes amb rang de llei o disposicions generals o en l'elaboració i l'aplicació de les polítiques públiques. També resten incloses les plataformes, xarxes o altres formes d'activitat col·lectiva que, tot i no tenir personalitat jurídica, constitueixen de facto una font d'influència organitzada i duen a terme activitats incloses en l'àmbit d'aplicació del Registre.

## 4.4 Bon govern

### 4.4.1 Codi ètic

Al 2019 es va fer el primer pas per construir el Marc d'Integritat Institucional, el diagnòstic de l'organització en la qüestió ètica. Està pendent iniciar l'execució del projecte per desenvolupar el codi ètic de l'Ajuntament per tal de donar compliment a la normativa de transparència.

### 4.4.2 Cartes de serveis

Les cartes de serveis i el retiment de comptes del seus compromisos de qualitat<sup>11</sup> és un procés consolidat a l'organització i, un cop més, ha rebut el reconeixement extern. En aquesta ocasió es tracta d'un **premi de la 5à edició dels Premis Alfons Ortuño de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC)**<sup>12</sup>, accèssit de la categoria 2, Transparència, Bon govern, Avaluació i Qualitat.

### 4.4.3 Avaluació dels serveis públics

A continuació es presenta l'avaluació del grau de satisfacció dels ciutadans i de les ciutadanes davant els serveis públics municipals, al llarg del 2020.

El context de la Covid 19 ha tingut com a conseqüència, entre altres aspectes, un canvi en la dinàmica dels diferents serveis municipals, fet que ha dificultat avaluar els serveis prestats com en exercicis anteriors i, per aquest motiu, en la majoria dels serveis, s'ha traduït en una disminució del nombre d'enquestes realitzades.

L'anàlisi del grau de satisfacció ajuda a orientar els canvis necessaris per a la millora continua dels serveis.

A continuació es poden consultar el resultats a les Taules 10, 11 i 12.

---

<sup>11</sup> Es pot consultar el retiment de comptes dels compromisos de qualitat de les cartes de serveis a <https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

<sup>12</sup> [http://eapc.gencat.cat/ca/recerca/premis\\_alfons\\_ortuno/](http://eapc.gencat.cat/ca/recerca/premis_alfons_ortuno/)



Taula 10. Valoració global dels serveis públics municipals. Comparativa 2017-20

Servei	Valoració global (mitjana sobre 10)			
	2017	2018	2019	2020
Arxiu	9,67	9,5	9,53	9,5
Biblioteca Can Peixauet	8,35	-	8,35	7,65
Biblioteca Central	8,28	-	8,17	-
Biblioteca Fondo	-	7,17	8,14	6,63
Biblioteca Singuerlin	-	8,35	7,66	-
Cementiri			-	7,67
Centres Cívics	9,31	8,74	9,38	-
Cita Prèvia Oficina Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)	10	8,76	8,94	9,71
Compres	9,42	9,71	9,27	9,41
Escola de Música	7,76	-	7,43	-
Gabinet d'Alcaldia	-	8,77	9,43	10
Mediació i Convivència	-	-	8,25	9
OIAC	8,94	7,90	8,39	8,86
OMIC	8,75	7	7,17	6,47
Patrimoni	8,4	8,54	8,56	8,5
Polícia local	-	8,42	-	8,63
Unitat de Relacions Institucionals	-	9,63	9,7	9,33
Museu Torre Balldovina	-	9,23	9,21	9,33
Grups escolars	-	9,19	9,15	9,25
Grups no escolars	-	9,29	9,27	9,12

**Taula 11. Nombre d'enquestes realitzades segons serveis. Comparativa 2017-20**

Servei	Nre. enquestes			
	2017	2018	2019	2020
Arxiu	15	24	34	14
Biblioteca Can Peixauet	41	-	224	45
Biblioteca Central	58	-	298	-
Biblioteca Fondo	-	607	100	57
Biblioteca Singuerlin	-	245	84	-
Cementiri			-	9
Centres Cívics	59	130	246	-
Cita Prèvia OIAC	6	135	118	24
Compres	7	7	11	12
Escola de Música	72	-	144	-
Gabinet d'Alcaldia	-	36	81	14
Mediació i Convivència			410	171
OIAC	36	431	454	118
OMIC	4	39	18	19
Patrimoni	22	24	9	4
Polícia local	-	69	-	8
U. Relacions institucionals	-	35	20	13
Museu Torre Balldovina:	-	257	253	169
Grups escolars	-	114	155	62
Grups no escolars	-	14	8	5
Individuals	-	129	90	102
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>2296</b>	<b>2757</b>	<b>679</b>



Taula 12. Detall del grau de satisfacció, segons servei i ítem. Comparativa 2017-20 (1/3)

Servei	Grau de satisfacció			
	2017	2018	2019	2020
<b>Arxiu</b>				
Tracte dispensat	10	9,79	9,82	9,86
Atenció individualitzada	10	9,88	9,85	9,86
Qualitat instal·lació	9,11	7,96	8,38	8,14
Valoració global	9,67	9,5	9,53	9,5
<b>Biblioteca Can Peixauet</b>				
Tracte dispensat	8,57	-	8,32	6,54
Préstec	8,15	-	8,13	7,72
Materials bibliogràfics	7,44	-	7,7	7,02
Qualitat instal·lació	8,55	-	8,05	7,41
Valoració global	8,35	-	8,35	7,65
<b>Biblioteca Central</b>				
Tracte dispensat	8,04	-	8,66	-
Préstec	8,3	-	8,1	-
Materials bibliogràfics	7,33	-	7,7	-
Qualitat instal·lació	8,11	-	7,82	-
Valoració global	8,28	-	8,17	-
<b>Biblioteca Fondo</b>				
Tracte dispensat	-	6,91	7,53	6,35
Préstec	-	7,1	7,64	6,37
Materials bibliogràfics	-	7	7,4	6,22
Qualitat instal·lació	-	7,07	7,35	7,03
Valoració global	-	7,17	8,14	6,63
<b>Biblioteca Singuerlin</b>				
Tracte dispensat	-	8,46	7,53	-
Préstec	-	8,27	7,64	-
Materials bibliogràfics	-	8,11	7,4	-
Qualitat instal·lació	-	8,42	7,35	-
Valoració global	-	8,35	7,66	-
<b>Cementiri</b>				
Facilitat en contactar amb el servei	-	-	-	7,44
Qualitat informació rebuda	-	-	-	7,22
Tracte dispensat	-	-	-	8,22
Qualitat instal·lació	-	-	-	7,33
Valoració global	-	-	-	7,67
<b>Centres Cívics</b>				
Tracte dispensat	9,42	9	9,14	-
Atenció individualitzada	9,27	8,77	8,98	-
Qualitat instal·lació	8,42	7,46	8,64	-
Valoració global	9,31	8,74	9,38	-

Taula 12. Detall del grau de satisfacció, segons servei i ítem. Comparativa 2017-20 (2/3)

Servei	2017	2018	2019	2020
<b>Cita prèvia OIAC</b>				
Temps d'espera	10	8,87	9,03	9,67
Facilitat per fer la reserva	9,83	8,72	8,75	8,79
Valoració global	10	8,76	8,94	9,71
<b>Compres</b>				
Tracte dispensat	-	9,71	9,64	9,58
Qualitat informació	-	9,86	9,09	9,58
Qualitat instal·lació	-	8,43	9,1	9,58
Valoració global	9,42	9,71	9,27	9,41
<b>Escola de música</b>				
Professorat	8,83	-	8,41	-
Quantitat de la informació	7,88	-	7,35	-
Qualitat de la informació	7,04	-	6,77	-
Qualitat instal·lació	7,54	-	8,2	-
Valoració global	7,76	-	7,43	-
<b>Gabinet d'Alcaldia</b>				
Tracte dispensat	-	9,42	9,74	10
Atenció individualitzada	-	9,36	9,72	10
Qualitat del servei el dia de l'acte	-	9,21	9,59	10
Valoració global	-	8,77	9,43	10
<b>Mediació i Convivència</b>				
Organització	-	-	7	8
Professionals	-	-	8,5	9,5
Activitat desenvolupada	-	-	4,25	3,25
Resultats aconseguits	-	-	3,5	3
Valoració global	-	-	8,25	9
<b>OIAC</b>				
Tracte dispensat	9,14	9,14	9,58	9,72
Atenció individualitzada	9,11	9,25	9,78	9,95
Qualitat instal·lació	8,56	8,79	9,42	9,67
Temps d'espera fins ser atès	3,28	4,86	4,35	1,27
Valoració global	8,94	7,9	8,39	8,86
<b>OMIC</b>				
Tracte dispensat	9,5	8	8,28	7,95
Atenció individualitzada	9,25	8	8,72	8,47
Qualitat instal·lació	8,42	7,13	7,33	7,05
Valoració global	8,75	7	7,17	6,47





Taula 12. Detall del grau de satisfacció, segons servei i ítem. Comparativa 2017-20 (3/3)

Servei	2017	2018	2019	2020
<b>Patrimoni</b>				
Tracte dispensat	-	8,83	8,89	8,75
Atenció individualitzada	-	7,96	7,89	9,25
Qualitat instal·lació	-	7,25	6,89	7
Valoració global	8,4	8,54	8,56	8,5
<b>Polícia Local</b>				
Tracte dispensat	-	8,81	-	8,88
Atenció individualitzada	-	8,29	-	8,88
Atenció de la demanda ciutadana	-	8,36	-	8,63
Recursos destinats	-	8,07	-	8,5
Valoració global	-	8,42	-	8,63
<b>Unitats de Relacions Institucionals</b>				
Tracte dispensat	-	9,86	9,85	9,54
Atenció individualitzada	-	9,91	9,8	9,54
Qualitat instal·lació	-	9,6	9,85	9,31
Valoració global	-	9,63	9,7	9,46
<b>Museu Torre Balldovina</b>				
Valoració global	-	9,23	9,21	9,33
<b>Grups escolars</b>				
Monitoratge	-	9,37	9,39	9,38
Fitxa de treball	-	8,67	8,85	9,12
Relació qualitat preu	-	9,02	9,14	9,14
Valoració global	-	9,19	9,15	9,25
<b>Grups no escolars</b>				
Monitoratge	-	9,75	9,83	-
Material	-	7,9	7,67	9,5
Valoració global	-	9,29	9,27	9,12
<b>Individuals</b>				
Atenció rebuda	-	9,64	9,66	9,92
Satisfacció	-	7,08	9,04	9,58

## 5. Programa de formació i sensibilització

Les accions programades pel 2020 giraven, principalment, entorn a la qüestió ètica i no s'han posat en marxa pel context actual i les mesures de prevenció davant la Covid 19. El tema requereix espais de reflexió i dinàmiques de treball on el format videoconferència podria no ser el més adequat per a aquest tipus d'actuació.

## 6. Donar compte de les propostes realitzades a l'informe de 2020

A l'Informe sobre l'Avaluació de la implementació de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, presentat al 2020, es van fer una sèrie de propostes de futur i continuació es pot consultar l'evolució de les citades propostes:

Publicitat activa i retiment de comptes	Objectiu assolit
·Identificar nous conjunts de bases de dades susceptibles de ser obertes.	sí
·Facilitar la participació de la ciutadania per tal de millorar la comunicació de la publicitat activa i identificar la informació d'interès general.	no <sup>1</sup>
·Elaborar els futurs informes així com la memòria del programa de Transparència, amb tècniques de visualització de dades i llenguatge entenedor per facilitar la comprensió de la informació.	no <sup>2</sup>
Dret d'accés a la informació pública	
·Revisar i millorar la gestió interna de les sol·licituds d'accés a la informació pública per tal de disminuir el temps de resposta per part de l'Administració.	sí
Bon govern	
·Aprovar el Pla d'Integritat Institucional a finals de 2020; i, de forma paral·lela, iniciar el desenvolupament de les estructures necessàries per elaborar el codi ètic, així com el comitè d'ètica i la bústia de consultes/denúncies.	no <sup>3</sup>
·Impulsar la posada en marxa de la publicació de les agendes dels/de les regidors/res.	no <sup>4</sup>
·Augmentar el nombre de serveis públics que disposen d'enquestes de satisfacció.	sí
·Mantenir l'objectiu de sensibilització adreçat a l'alumnat de secundària — batxillerats i cicles formatius— .	no <sup>5</sup>
·Mantenir la coordinació dels grups de treball específics per a cadascun dels blocs de la llei de Transparència (publicitat activa, dret d'accés a la informació pública i bon govern) amb l'objectiu de realitzar un treball més proper a cada una de les àrees de gestió.	sí

**1,3,4 i 5.** No han estat possible per la situació d'excepcionalitat davant la Covid-19.

**2.** Durant l'exercici 2020, s'ha fet una execució parcial del programa de Transparència.



## 7. Avaluacions externes

### 7.1 Síndic de greuges

El Síndic de Greuges té atribuïda la competència d'avaluar el compliment de la Llei 19/2014, de conformitat amb l'art. 75.1 de la citada Llei.

El febrer de 2020, el Síndic ens va enviar la bateria de preguntes en relació al 2019 per fer-ne l'avaluació corresponent i, a data d'avui queda pendent la publicació d'aquest informe, tot i que sabem que es va fer una avaluació del web municipal sobre la publicitat activa i, a més, es va rebre un formulari amb una sèrie de qüestions directament relacionades amb el dret d'accés a la informació pública i la seva gestió. Més informació: <http://www.sindic.cat>.

### 7.2 Altres organismes avaluadors externs

Des de 2012, la corporació municipal es sotmet a l'avaluació externa d'Infoparticipa.

Al 2020, l'Ajuntament ha assolit la puntuació del 96,15%. No ha estat possible donar resposta a dos dels cinquanta dos ítems avaluats, les resolucions judicials i el codi ètic.

## 8. Propostes de futur

Durant el 2021 es dona continuïtat a la tasca planificada, i en part iniciada, al 2020 i respon bàsicament a les següents línies de treball:

### **Publicitat activa i retiment de comptes**

- Identificar nous conjunts de bases susceptibles de ser obertes.
- Facilitar la participació de la ciutadania per tal de millorar la comunicació de la publicitat activa i identificar la informació d'interès general.
- Millorar el contingut dels ítems menys valorats al Portal de Transparència.
- Elaborar els futurs informes així com la memòria del programa de Transparència amb tècniques de visualització de dades i llenguatge entenedor per facilitar la comprensió de la informació.

### **Dret d'accés a la informació pública**

- Publicar el registre de sol·licituds d'accés a la informació pública cada 6 mesos.

### **Bon govern**

- Aprovar el Pla d'Integritat Institucional i de forma paral·lela iniciar el desenvolupament de les estructures necessàries per elaborar el codi ètic, així com el comitè d'ètica i la bústia de consultes/denúncies.
- Impulsar la posada en marxa de la publicació de les agendes dels/les regidors/res.
- Augmentar el nombre de serveis públics que disposen d'enquestes de satisfacció.
- Mantenir la coordinació dels grups de treball específics per cada un dels blocs de la llei de Transparència (publicitat activa, dret d'accés a la informació pública i bon govern) amb l'objectiu de realitzar un treball més proper a cada una de les àrees de gestió.

Santa Coloma de Gramenet, 25 de març de 2021.

Coordinadora tècnica del Programa de  
Transparència i Qualitat democràtica

Gerent

Vist i plau,



## Annex II. Quadre de comandament del Programa de Transparència i Qualitat democràtica

Indicadors	Resultats		
	2018	2019	2020
<b>Coordinació i seguiment</b>			
Nombre reunions Grup Publicitat activa	6	10	17
Nombre reunions Grup Dret d'accés a la informació	10	7	5
Nombre reunions Grup Bon Govern/G39	16	3	-
Nombre convocatòries Comitè de Participació i GO	2	-	-
Nombre de reunions amb serveis gestors (Cartes de serveis)	6	12	-
Nombre de reunions amb serveis gestors (Enquestes de satisfacció)	2	4	4
Nombre de reunions relatives a la Integritat	2	11	10
<b>Indicadors al portal</b>			
Nombre indicadors al Portal	126	124	135
Nombre indicadors publicats al Portal	109	105	88
Nombre ítems no emplenats	17	19	19
Nombre indicadors automàtics	49	49	47
<b>Dades estadístiques al Portal de transparència</b>			
Nombre de visites	13462	32241	18863
Nombre de visites úniques	9925	24584	14641
Temps mitjà al portal	0:02:56	0:03:02	0:01:33
<b>Dades obertes segons bloc temàtic</b>			
Nombre de dades obertes	36	36	47
Informació institucional i organitzativa	11	11	12
Gestió econòmica	10	10	13
Acció de govern i normativa	7	7	7
Contractes , convenis i subvencions	7	7	10
Dades de visites al portal de transparència	1	1	5
<b>Dades estadístiques a l'espai web Transparència</b>			
Nombre de pàgines visualitzades	4821	4474	3355
Nombre de pàgines visualitzades úniques	3682	3499	2617
Temps mitjà a la pàgina	0:01:01	0:00:55	0:01:06
<b>SAIP</b>			
Nombre de SAIP rebudes	396	496	339
Nombre respostes en termini	395	491	338
Nombre SAIP no admeses	0	0	0

Nombre de reclamacions GAIP	0	1	0
Nombre de denúncies presentades per ciutadans per suposat incompliment	0	0	0
Nombre de procediments sancionadors incoats per incompliment	0	0	0
<b>Bon govern: Cartes de serveis i grau de satisfacció</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Nombre de cartes de serveis	59	59	59
% cartes realitzades/Total de serveis	98,36%	98,36%	98,36%
Nombre d'enquestes de satisfacció	2296	2347	2347
% de serveis amb enquestes/Total de serveis externs (36)	36,11%	41,60%	50,00%
Nombre de serveis amb enquestes	13	15	18
Nombre d'enquestes de satisfacció	2296	1757	679
<b>Bon govern: bona administració</b>			
Codi ètic alts càrrecs i electes	-	-	-
Informe de Transparència anual	sí	sí	sí
<b>Nombre queixes</b> relacionades amb el web municipal	11	13	13
accessibilitat	3	0	0
actualització informació	4	0	2
incidències amb els tràmits online	4	11	11
manca d'informació		1	1
altres	1	1	0
<b>Registre del Grups d'interès</b>			
Registre de Grups d'interès en marxa	-	-	-
Nombre de GI	-	-	-
<b>Programa de sensibilització i formació</b>			
Nombre de Jornades realitzades adreçades als professionals	1	0	0
Nombre de Jornades realitzades adreçada a la ciutadania	1	0	0
Nombre materials de difusió realitzat (guies/infografies)	0	0	0
Nombre d'articles, a la intranet, relacionats amb:			
Transparència	-	-	25
Bon govern	-	-	13
Integritat	-	-	7
Dades obertes	-	-	7
Nombre de notícies sobre formació relativa a :			
Transparència, Bon govern, Integritat i/o Dades obertes	-	-	10