



ARXIU I GESTIÓ DOCUMENTAL

Avaluació del compliment dels compromisos de qualitat de les cartes de serveis

Compromís 1: Donar sempre una resposta ràpida i professional a qualsevol sol·licitud de la ciutadania.

Respecte el **compromís de resposta en menys de 10 dies naturals des del dia següent de la sol·licitud, s'ha complert en el 70,57 %** valor inferior 83,15% dels casos de 2021. Més endavant s'analitzaran les causes i les solucions, no implantades, ja identificades en anys anteriors.

El temps mitjà de resposta ha estat de 9,51 dies des de la mateixa data de sol·licitud, valor superior als 7,63 dies de 2021. El compromís de resposta és de 10 dies des de la data següent de la sol·licitud, mentre que la Llei de transparència ho marca en un mes.

Malgrat que no s'ha arribat a l'objectiu de donar resposta en el 90% de casos en menys de 10 dies naturals des del dia següent de la presentació, la percepció és que s'ha respost de forma ràpida o molt ràpida tant en les respostes de consultes presencials com les de en línia (84,40%):

Compromís 2: Satisfer de forma excel·lent els usuaris del Servei d'Arxiu i Gestió Documental

S'ha contestat un total 52 enquestes l'any 2021 per part d'usuaris externs. A la pregunta: Esteu satisfet, de forma general, amb el servei prestat?, el 97,8% de les respostes en presencial han respost conforme estaven totalment d'acord o d'acord. El 100% en línia.

Tots els tràmits oferts per l'Arxiu s'han pogut iniciar de forma no presencial.

Respecte a activitats de difusió, es va enquestar als assistents a l'acte de presentació del llibre *Castellbisbal, una història pota-roja*. La valoració va ser positiva, amb una puntuació de 3,73 sobre 4.



Compromís 3: Donar sempre una resposta ràpida i professional a qualsevol sol·licitud d'un treballador o treballadora de l'Ajuntament.

Respecte al compliment dels compromisos als usuaris interns, **en el 65,05% dels casos les sol·licituds de préstec o consulta interna de documents s'han resolt en menys de 5 dies naturals** (el 2021 va ser 74,59%).

El temps mitjà d'espera ha estat de 5,62 dies (4,04 dies el 2021, a la carta de servei s'estableix la referència d'un temps màxim de 5 dies hàbils en un mínim del 90% de les sol·licituds).

S'ha fet enquesta que ha significat la resposta per part d'aproximadament el 10% dels destinataris. S'ha valorant conforme en el 100% estaven satisfets o molt satisfets amb els serveis prestats.

Compromís 4: Donar sempre una resposta a qualsevol queixa, reclamació o suggeriment formal realitzada al Servei d'Arxiu i Gestió Documental en menys de 10 dies naturals, excepte en cas d'absència del tècnic del servei per permisos o baixa.

No s'ha realitzat cap queixa, reclamació o suggeriment formal relacionat amb el servei.

Per tal d'avaluar el nivell de satisfacció dels usuaris interns, s'ha fet una enquesta al conjunt de treballadors municipals per mitjà d'enviament de l'enquesta electrònicament.

Compromís 5: Compromisos de qualitat respecte al servei d'assistència a l'administració electrònica dirigit a la ciutadania.

Puntuació mitjana de l'enquesta de satisfacció que ofereix el proveïdor. De forma mensual es fa un seguiment del servei amb anàlisi d'indicadors proporcionats pel proveïdor del servei. La valoració global va ser de 4,48 sobre 5, de forma que es compleix els compromisos del servei. No s'ha traslladat cap queixa.

Avaluació de no conformitats i propostes de millora

Respecte a les no conformitats i propostes de millora realitzades i pendents, aquestes deriven de les enquestes als usuaris interns i externs, així com de la detecció per part del propi Servei. Aquestes s'han documentat a efectes de seguiment en un document a banda.

A continuació es detallen les deficiències i propostes de millora identificades en les enquestes de satisfacció. S'ha reproduït el contingut malgrat que algunes no es poden classificar com propostes de millora o suggerències.



- A les enquestes externes han senyalat al camp corresponent a deficiències:
 - *Seria fantàstic un servei per la tarda*
 - *Bastant lent*
 - *Servei molt lent, encara no hem rebut la informació que vam demanar*
 - *després de fet el tràmit de sol·licitud que no se'ns informi de seguida del termini i estat en què estem*
 - *Vaig sol·licitar una còpia dels plànols de casa meva i ja han passa't gairebé tres setmanes i encara estic esperant a rebre'ls.*

- Respecte a les suggerències-propostes de millora a les enquestes externes:
 - *Informatizarlo para no deteriorar la documentació*
 - *la resposta online*
 - *més personal per a l'arxiu*
 - *Más personal para continuar en la digitalización de documentos*
 - *Demandar en aquesta enquesta satisfacció perquè m'han tractat molt bé*
 - *Més rapidesa*
 - *Que es puguin consultar documents sense haver de sol·licitar-los, en un inventari en línia.*
 - *oferir documents històrics digitalitzats online de lliure accés.*
 - *després de fet el tràmit de sol·licitud que si se'ns informi de seguida del termini i estat en què estem*
 - *Que qualsevol ciutadà és pugui descarregar els plànols des de la mateixa web de l'Ajuntament on-line sense tindre tanta burocràcia. Amb això l'únic que es fa per la meva opinió és retrasar l'entrega de lo sol·licitat i conseqüentment el malestar per l'espera de un ciutadà que contribueix amb els seus pagaments.*

- Respecte a les suggerències-propostes de millora a les enquestes internes la única ha sigut:
 - *A l'hora de fer préstec documental es podria fer un formulari tipus aquesta enquesta, et serviria per fer estadística de l'ús del servei per part de cadascun del departaments.*

Les incidències i propostes de millora han estat analitzades al Quadre de no conformitats i propostes de millora del Quadre de Comandament Integral del servei per al seu seguiment, senyalar, però que en el cas dels punts identificats com deficiències són a partir d'enquestes en línia que sempre s'envien posteriorment a la resposta formal d'una sol·licitud, no obstant en ser les enquestes anònimes no s'ha pogut comprovar el compliment vinculat a la deficiència concreta.

En el cas d'incidències detectades pel Servei i vinculades amb les eines de gestió documental corporativa s'han vinculat a través de la pròpia eina del proveïdor permetent d'aquesta forma la interacció sobre els nous avisos d'incidències.