



ARXIU I GESTIÓ DOCUMENTAL

Avaluació del compliment dels compromisos de qualitat de la Carta de Serveis 2023

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

El servei ha gestionat un total de 109 sol·licituds de consulta.

El temps mitjà de resposta ha estat de 9,72 dies des de la mateixa data de sol·licitud. 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.

Respecte el **compromís de resposta en menys de 10 dies naturals des del dia següent de la sol·licitud, s'ha complert en el 64,22 %**. S'ha produït una desviació del 25,78% respecte al compromís del 90%.

En els casos en que s'ha produït una demora s'ha realitzat comunicació a l'interessat informant de la circumstància.

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

S'ha contestat un total 47 enquestes l'any 2023 per part d'usuaris externs. A la pregunta: Esteu satisfet, de forma general, amb el servei prestat?, **la valoració global és superior al 9 sobre 10.**

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 corresponent a la 5a beca de recerca, **la valoració ha sigut de 3,7 sobre 4, 9,25 sobre 10.**

De l'acte de presentació dels vídeos d'història, en què també es va fer una taula rodona sobre el llinatge d'Els Requesens, la mitjana va disminuir amb **un 3,36 sobre 4, per tant 8,40**, atribuint-se a la condensació de continguts en un acte d'escassa durada.

S'ha fet enquesta als usuaris interns de l'Ajuntament que ha rebut 10 respostes. S'ha valorant conforme **en el 82,5% dels usuaris interns estaven satisfets o molt satisfets amb els serveis prestats.**



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 53,20% dels casos les sol·licituds de préstec o consulta interna de documents s'han resolt en menys de 5 dies naturals.**

El **temps mitjà d'espera ha estat de 2,77 dies** (5,62 dies el 2022 i 4,04 dies el 2021, a la carta de servei s'estableix la referència d'un temps màxim de 5 dies en un mínim del 90% de les sol·licituds).

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.

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, un 89,6 sobre 100 de forma que es compleix els compromisos del servei. No s'ha traslladat cap queixa.

Avaluació de no conformitats i propostes de millora

Respecte als compromisos s'ha produït una desviació del **compromís de resposta en menys de 10 dies naturals des del dia següent de la sol·licitud en el 90% dels casos, s'ha complert en el 64,22 %.**

Respecte als usuaris interns s'ha produït una desviació del **compromís de resposta en menys de 5 dies naturals des del dia següent de la sol·licitud en el 90% dels casos, s'ha complert en el 53,20 %.**

S'analitzen les causes i s'apliquen mesures correctores que s'hauran d'avaluar en la memòria corresponent a l'any 2024