



AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

Assumpte:

Informe de seguiment del grau de compliment dels compromisos de qualitat de la Carta de Serveis de l'Arxiu Històric Municipal de l'Ajuntament d'Esparreguera.

INFORME

Per Decret d'Alcaldia 4656/2021 de data 22 de desembre de 2021 es va aprovar la Carta de Serveis de l'Arxiu Històric Municipal.

En el Butlletí de la província de Barcelona de data 16 de març de 2022 es va publicar l'aprovació definitiva del text íntegre de la Carta de Serveis de l'Arxiu Històric Municipal.

Els compromisos de qualitat de la Carta de Serveis de l'Arxiu Històric Municipal són el següents:

1. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb un mínim de 7 sobre 10.
2. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda un mínim de 7 sobre 10.
3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 7 sobre 10.
4. Donar resposta al 100% de les peticions rebudes en un termini màxim de 72h hàbils des de la sol·licitud.
5. Atendre el 100% de les peticions de cita prèvia presencial en un termini màxim de 72h des de la sol·licitud.
6. Oferir un mínim de 10 activitats anuals de descobriment d'història local (xerrades, exposicions, rutes, visites) als centres educatius.

La Carta de Serveis de l'Arxiu Històric Municipal d'Esparreguera recull en l'apartat AVALUACIÓ DEL GRAU DE COMPLIMENT que, anualment l'Arxiu Històric Municipal publicarà en el Portal de Transparència un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

De les dades consultades es desprèn els següents resultats:

1. Compromís:

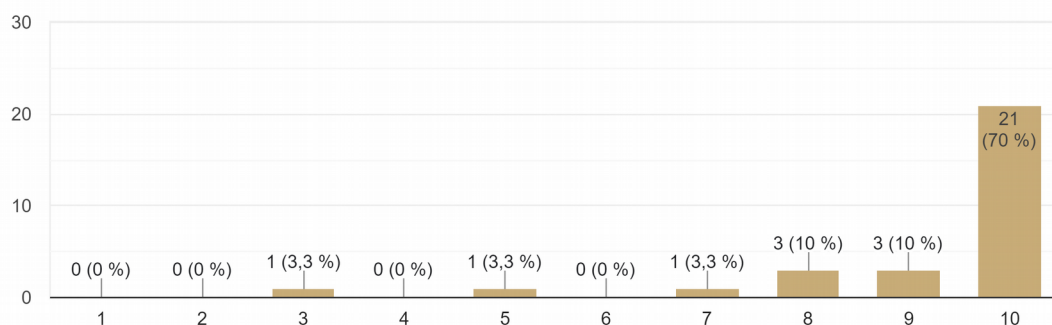
Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb un mínim de 7 sobre 10.



Gràfic1

Com valoreu la competència professional del personal que us ha atès?

30 respostes



La gràfica anterior detalla a les columnes el nombre de persones que han contestat a l'enquesta i com han valorat la competència professional per part del personal que l'ha atès/a.

De les 30 persones que han realitzat l'enquesta s'extreu que 21 persones valoren la competència professional amb una nota de 10 punts, 3 persones ho valoren amb una nota de 9 punts, 3 persones ho valoren amb una nota de 8 punts, 1 persona li dona una nota de 7 punts, i per acabar hi ha una persona que ho valora amb una nota de 5 punts i una altra resposta li dona una valoració de 3 punts.

El 93,30% de les persones que han realitzat l'enquesta han puntuat amb 7 o més punts la competència professional del personal que els ha atès.

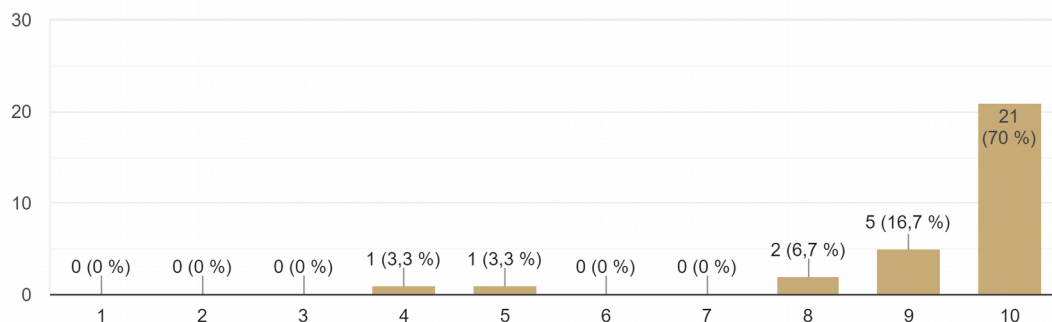
2. Compromís:

Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda un mínim de 7 sobre 10.

Gràfic 2.

Com valoreu l'atenció personalitzada rebuda del personal que us ha atès?

30 respostes





La gràfica anterior detalla en les columnes el nombre de persones que han contestat a l'enquesta i com han valorat l'atenció rebuda per part del personal que l'ha atès/a l'Arxiu Municipal.

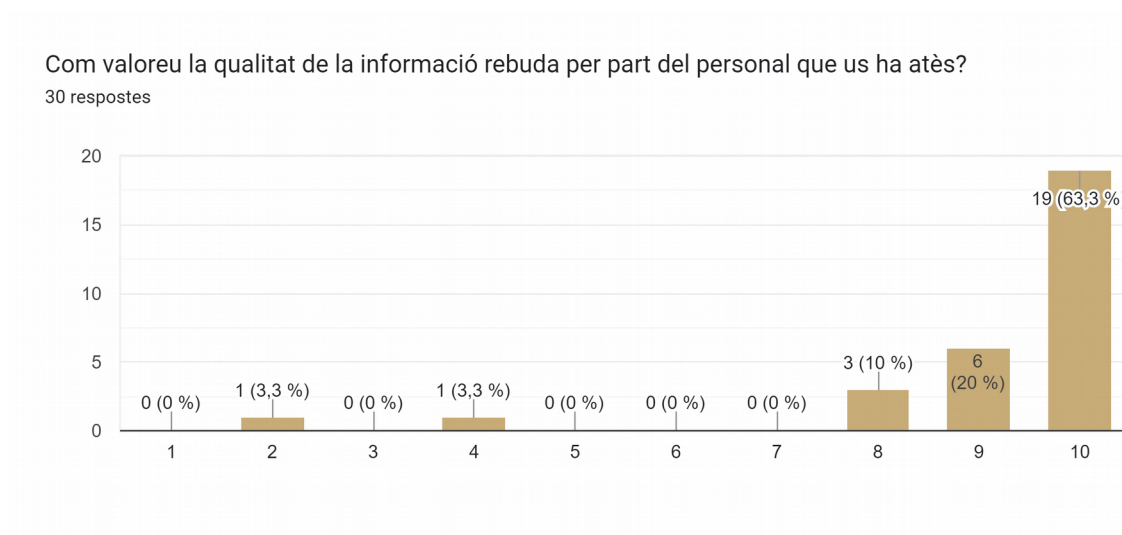
De les 30 persones que han respost a l'enquesta s'extreu que 21 persones valoren l'atenció rebuda amb una nota de 10 punts, 5 persones li donen una nota de 9 punts, 24 persones ho valoren amb una nota de 8 punts, 1 persona li dona una nota de 5 punts, una altra li dona una de 4 punts.

El 93,40 % de les persones que han complimentat l'enquesta han valorat amb un 7 o puntuació superior la competència professional del personal que els ha atès.

3. Compromís:

Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 7 sobre 10.

Gràfic 3.



La gràfica anterior detalla en les columnes el nombre de persones que han contestat a l'enquesta i com han valorat la qualitat de la informació rebuda per part del personal.

De les 30 persones que han respost l'enquesta s'extreu que 19 persones valoren la qualitat de la informació rebuda amb una nota de 10 punts, 6 persones li donen una nota de 9 punts, 3 persones li donen una nota de 8 punts, 1 persona li dona una nota de 4 punts, 1 persona li dona una nota de 2 punts.

El 93,30 % de les persones que han complimentat l'enquesta han valorat amb un 7 o puntuació superior la qualitat de la informació rebuda per part del personal que els ha atès.



4. Compromís:

Donar resposta al 100% de les peticions rebudes en un termini màxim de 72h hàbils des de la sol·licitud

Nombre de consultes	Valor esperat (Respostes en ≤ 2 dies hàbils)	Valor real (Respostes en ≤ 2 dies hàbils)
220	100%	100%

Font de les dades: Programari de gestió interna de l'Arxiu Històric Municipal

5. Compromís:

Atendre el 100% de les peticions de cita prèvia presencial en un termini màxim de 72h hàbils des de la sol·licitud.

Nombre de peticions	Valor esperat (Respostes en ≤ 72 hores hàbils)	Valor real (Respostes en ≤ 2 dies hàbils)
100	100%	100%

6. Compromís:

Oferir un mínim de 10 activitats anuals de descobriment d'història local (xerrades, exposicions, rutes i visites) als centres educatius.

Xerrades	Rutes	Visites escolars
9	5	10

Total
24

Com es pot veure en la taula adjunta s'ha assumit el compromís d'oferir un mínim de 10 activitats anuals.

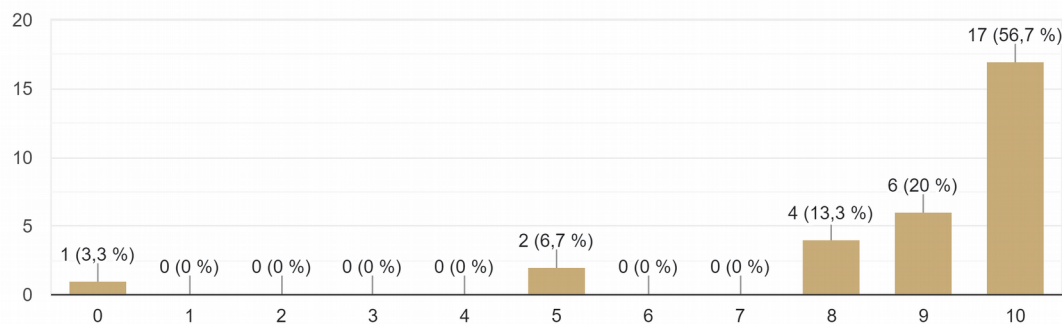
A l'enquesta de satisfacció es va incorporar una pregunta sobre la valoració global de les xerrades que ofereix l'Arxiu Històric i es desprèn de les persones que han respost a aquesta qüestió (30 respostes), que 17 persones valoren les xerrades amb una puntuació de 10 punts (el 56,7%), 6 persones les valoren amb una puntuació de 9 punts (20%), 7 persones les valoren amb una puntuació igual o menor de 8 punts (19,9%).



Veure gràfic adjunt.

Les xerrades de l'Arxiu

30 respostes



S'informa als efectes escaients

Esparreguera, a data de la signatura electrònica

Rosa Maria Codina Companys

Tècnica en Gestió Documental