

# AVALUACIÓ DEL GRAU D'ACOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ACOLLIDA I NOVA CIUTADANIA



Maig 2026

Acollida i Nova Ciutadania – Drets Socials

Atenció Ciutadana, Transformació Digital i Qualitat de Processos

## ÍNDIX

<b>Avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis .....</b>	<b>2</b>
<b>Els compromisos adquirits.....</b>	<b>2</b>
<b>Els indicadors associats als compromisos .....</b>	<b>2</b>
<b>Resultats.....</b>	<b>3</b>
<b>La interpretació de resultats .....</b>	<b>4</b>
<b>Formes de càlcul i valors obtinguts.....</b>	<b>5</b>

## Avaluació del grau d'acompliment de la Carta de Serveis

El servei d'Acollida i Nova Ciutadania du a terme un seguiment regular d'indicadors per avaluar el funcionament i la qualitat del servei i detectar possibles actuacions de millora. Així mateix, tal i com preveu la Carta de Serveis, realitza amb caràcter anual, l'avaluació del seu grau de compliment a fi i efecte de retre comptes dels compromisos adquirits i detectar possibles oportunitats de millora.

Aquest és l'informe d'avaluació de l'any 2025 que es correspon amb la Carta de serveis, aprovada i publicada el mes de setembre de 2021.

### COMPROMISOS

Nom atribut	Compromisos
Competència professional	1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.
Espais	2. Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.
Gestió i prestació	3. Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 20 dies naturals.
	4. Garantir l'accés, en un termini de 3 mesos, als mòduls formatius del servei de primera acollida a un mínim del 85% de les persones sol·licitants.
	5. Tramitar el 100% de les sol·licituds registrades a l'Ajuntament sobre la realització de propostes d'informe vinculats a la llei d'estrangeria, i enviarem la documentació a la Generalitat de Catalunya en un màxim de 30 dies hàbils.
	6. Oferir anualment un mínim de 2 sessions d'assessorament grupal sobre els tràmits d'estrangeria.
	7. Oferir anualment un mínim de 2 accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat a centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits.
Qualitat	8. Garantir que el grau de satisfacció de les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització intercultural sigui com a mínim de 3 sobre 5.
	9. Garantir que la informació del servei d'Acollida i Nova Ciutadania estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.

## INDICADORS ASSOCIATS ALS COMPROMISOS

Compromisos	Nom de l'indicador
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.
Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.	Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'Oficina d'Acollida
Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 20 dies naturals.	Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.
Garantir l'accés, en un termini de 3 mesos, als mòduls formatius del servei de primera acollida a un mínim del 85% de les persones sol·licitants.	Termini d'accés als mòduls formatius del servei de primera acollida
Tramitar el 100% de les sol·licituds registrades a l'Ajuntament sobre la realització de propostes d'informe vinculats a la llei d'estrangeria, i enviar la documentació a la Generalitat de Catalunya en un màxim de 30 dies hàbils.	Percentatge de sol·licituds de propostes d'informe enviades a la Generalitat de Catalunya dins el termini de 30 dies hàbils.
Oferir anualment un mínim de 2 sessions d'assessorament grupal sobre els tràmits d'estrangeria.	Número de sessions d'assessorament grupal sobre tràmits d'estrangeria
Oferir anualment un mínim de 2 accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat a centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits.	Número d'accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat.
Garantir que el grau de satisfacció de les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització intercultural sigui com a mínim de 3 sobre 5.	Puntuació mitjana rebuda sobre el grau de satisfacció de les activitats formatives i de sensibilització intercultural.
Garantir que la informació del servei d'Acollida i Nova Ciutadania estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.	Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

**INDICADORS ASSOCIATS ALS COMPROMISOS I RESULTATS OBTINGUTS 2024**

Compromisos	Nom de l'indicador	Resultat
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.	4,5
Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.	Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'Oficina d'Acollida	83%
Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 20 dies naturals.	Temps mig (dies) entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.	23
Garantir l'accés, en un termini de 3 mesos, als mòduls formatius del servei de primera acollida a un mínim del 85% de les persones sol·licitants.	Termini d'accés (dies) als mòduls formatius del servei de primera acollida	30
Tramitar el 100% de les sol·licituds registrades a l'Ajuntament sobre la realització de propostes d'informe vinculats a la llei d'estrangeria, i enviar la documentació a la Generalitat de Catalunya en un màxim de 30 dies hàbils.	Percentatge de sol·licituds de propostes d'informe enviades a la Generalitat de Catalunya dins el termini de 30 dies hàbils.	100%
Oferir anualment un mínim de 2 sessions d'assessorament grupal sobre els tràmits d'estrangeria.	Número de sessions d'assessorament grupal sobre tràmits d'estrangeria	3
Oferir anualment un mínim de 2 accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat a centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits.	Número d'accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat.	2
Garantir que el grau de satisfacció de les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització intercultural sigui com a mínim de 3 sobre 5.	Puntuació mitjana rebuda sobre el grau de satisfacció de les activitats formatives i de sensibilització intercultural.	(*)
Garantir que la informació del servei d'Acollida i Nova Ciutadania estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.	Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.	0

**La interpretació de resultats**

Durant l'any 2025, la majoria dels indicadors han mostrat un comportament favorable i propers als valors esperats que es detallen en la carta de serveis.

Els usuaris han valorat positivament **el tracte i l'atenció rebuda** (4,5 en una escala de 5).

El **temps mig entre la petició de cita prèvia i la data assignada** continua mostrant una evolució positiva malgrat que encara lleugerament per sobre del valor esperat. Les mesures preses han contribuït a reduir el temps de disponibilitat de cita però caldrà seguir-hi incidint.

Els usuaris mostren disconformitat amb **l'espai i la comoditat** en un 17%, altres aspectes com l'horari o les explicacions rebudes són objecte de major disconformitat.

El **temps mig d'accés a accions formatives** es manté dins del valor esperat. També es comporten favorablement els indicadors sobre el percentatge de sol·licituds enviades a la Generalitat dins dels 30 dies hàbils així com els indicadors sobre oferta de formació que es mantenen estables i dins dels valors esperats.

**El grau de satisfacció continua essent un indicador no informat per manca de dades**  
Caldrà esmenar-ho en futures edicions.

Pel que fa al **nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació** el valor obtingut és 0 atès que no s'han produït incidències que hagin estat objecte de comunicació o queixa.

**Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.**

Descripció	<p>Aquest indicador mesura, en una escala de 1 a 5, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda.</p> <p>Entenem que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	3 sobre 5
Valor real	<b>4,5</b>
Mesures correctores	

**Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'Oficina d'Acollida**

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei presencial respecte l'espai i la comoditat que ofereix l'Oficina d'Acollida.</p> <p>Entenem que la satisfacció es dona en el moment en què l'espai i la comoditat no són percebudes com un dels àmbits de major disconformitat en el marc de l'enquesta de valoració contínua.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{respostes "espai" posició 1}}{N \text{ respostes}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	=<50%
Valor real	<b>83%</b>
Mesures correctores	

**Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.**

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps d'espera en l'assignació de cita prèvia.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre la data de sol·licitud de cita prèvia i la data en que s'assigna la cita.</p>
Font	Gestor de cita prèvia
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{data sol} \cdot \text{licitud} - \text{data assignada})}{N \text{ cites assignades}}$
Periodicitat	Annual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	<20
Valor real	<b>23 dies</b>
Mesures correctores	Malgrat que el temps mig ha disminuït respecte a les dades d'anys anteriors cal seguir reforçant el servei per tal de garantir una major disponibilitat. L'ampliació puntual del servei podria ser una mesura a mantenir.

**Termini d'accés als mòduls formatius del servei de primera acollida**

Descripció	Aquest indicador calcula el temps d'espera en accedir als mòduls formatiu del 85% de les persones sol·licitants.  Comprèn els dies transcorreguts entre la sol·licitud i l'inici de la realització dels mòduls formatius.
Font	Registre d'accions formatives del servei
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sol. litud} - \text{dia inici formació})}{85\% \text{ sol. licitants}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	<3 mesos
Valor real	<b>30 dies</b>
Mesures correctores	

**Percentatge de sol·licituds de propostes d'informe enviades a la Generalitat de Catalunya dins el termini de 30 dies hàbils.**

Descripció	Aquest indicador mesura el percentatge de sol·licituds de propostes d'informe enviades a la Generalitat de Catalunya dins del termini màxim de 30 dies hàbils.
Font	Registre d'entrada-Registre sortida
Fórmula de càlcul	$\frac{\text{dia sortida} - \text{dia entrada}}{\text{total sol.licituds}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	=100%
Valor real	<b>100%</b>
Mesures correctores	

**Número de sessions d'assessorament grupal sobre tràmits d'estrangeria**

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre de sessions realitzades sobre assessorament grupal sobre tràmits d'estrangeria.
Font	Registre d'accions formatives del servei
Fórmula de càlcul	$\sum$ <i>accions d'assessorament realitzades</i>
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	2
Valor real	2
Mesures correctores	

**Número d'accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat.**

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat.
Font	Registre d'accions formatives del servei
Fórmula de càlcul	$\sum$ <i>accions de formació diversitat i interculturalitat</i>
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	2
Valor real	2
Mesures correctores	

**Puntuació mitjana rebuda sobre el grau de satisfacció de les activitats formatives i de sensibilització intercultural.**

Descripció	<p>Aquest indicador mesura, en una escala de 1 a 5, la percepció que tenen les persones usuàries respecte a les activitats formatives i de sensibilització intercultural.</p> <p>Entenem que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el la formació rebuda.</p>
Font	Enquesta de satisfacció accions formatives
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Annual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	3 sobre 5
Valor real	--
Mesures correctores	L'indicador no ha estat informat per manca d'avaluació. Cal preveure sistema regular per avaluar aquesta dimensió.

**Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.**

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'accés i l'actualització de la informació relativa al servei d'Acollida i Nova Ciutadania.
Font	Registre de no conformitats
Fórmula de càlcul	$\sum$ incidències rebudes
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	0
Valor real	0
Mesures correctores	