

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



Maig 2024

Acollida i Nova Ciutadania – Drets Socials

Atenció Ciutadana, Administració Digital i Qualitat de Serveis

ÍNDEX

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

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 2023 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.
Qualitat	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.
	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 2023

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.	4,2
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	84%
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.	35
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.	3
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 2023, 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** (4,2 en una escala de 5) i, en aquest sentit, es pot considerar que, en termes generals, l'atenció que s'ofereix satisfà les expectatives de les persones usuàries del servei.

El **temps mig entre la petició de cita prèvia i la data assignada** es manté molt per sobre del valor esperat si bé cal fer notar que ha millorat lleugerament i, per tant, es confirma que algunes mesures preses han contribuït a reduir aquest temps mig que habitualment ha estat per sobre dels vint dies naturals. Caldrà seguir-hi incidint.

Els usuaris mostren disconformitat amb **l'espai i la comoditat** en un 16%. És un valor inferior a l'obtingut l'any anterior; es continua fent seguiment de la tendència..

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 i caldria 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	Aquest indicador mesura, en una escala de 1 a 5, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda. Entenem que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut.
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	4,2
Mesures correctores	

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

Descripció	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. 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.
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	86%
Mesures correctores	

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

Descripció	Aquest indicador mesura el temps d'espera en l'assignació de cita prèvia. 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.
Font	Gestor de cita prèvia
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum (data \text{ sol·licitud} - data \text{ assignada})}{N \text{ cites assignades}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	<20
Valor real	35 dies
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 contemplar.

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	$\frac{\sum(\text{dia sol. llicitud} - \text{dia inici formació})}{85\% \text{ sol. llicitants}}$
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	30 dies
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	$\frac{\text{dia sortida} - \text{dia entrada}}{\text{total sol. llicituds}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	=100%
Valor real	100%
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	$\sum accions d'assessorament realitzades$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	2
Valor real	3
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	$\sum \text{accions de formació diversitat i interculturalitat}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	2
Valor real	3
Mesures correctores	

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

Descripció	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. Entenem que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el la formació rebuda.
Font	Enquesta de satisfacció accions formatives
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació rebuda}}{N \text{ respostes}}$
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	--
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	$\sum \text{incidències rebudes}$
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	