

Catàleg d'Indicadors

Estructura Territorial i Atenció Ciutadana

Gener 2019

Índex

1. Introducció. Justificació	3
2. Relació d'indicadors	4
3. Fitxes descriptives.....	6
4. Catàleg d'indicadors	7
5. Organització / arxiu	9
6. Circuit de recollida.....	9
7. Obligació de publicar	10
8. Cronograma	11

Catàleg d'Indicadors

1. Introducció. Justificació

En un procés de millora continua del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

Les administracions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en condicions de qualitat. El seguiment i l'avaluació d'aquests serveis a partir d'indicadors de gestió ens permet mesurar el compliment dels estàndards de qualitat establerts i establir actuacions de millora.

La Llei 19/2014 de Transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix el dret a les persones a una bona administració. Per tal d'avançar en l'estratègia de transparència i retiment de comptes de l'Ajuntament de Terrassa, facilitar l'accés de la ciutadania a la informació pública, impulsar dinàmiques de gestió de qualitat mitjançant compromisos i clarificar els mecanismes d'interacció de les persones usuàries dels serveis, des del Servei de Planificació i Desplegament Territorial periòdicament i a demanda, realitzem una sèrie d'informes que recullen dades dels serveis durant l'any i les organitzem en el catàleg d'indicadors que presentem en aquest document.

L'objectiu, així mateix, d'aquest Catàleg també és definir els procediments, circuits i tasques necessàries a realitzar per garantir un sistema complet de recollida i gestió d'indicadors, que abasteixi als processos relacionats amb la millora contínua.

Una gran part de les activitats desenvolupades pels serveis de l'Àrea Estructura territorial i Atenció Ciutadana, i també pel Servei de Planificació i Desplegament Territorial, pròpiament, poden generar informació susceptible de ser agrupada en els àmbits d'indicadors que es descriuen en aquest document.

Aquest document ordena els tipus d'indicadors i els blocs que els agrupen, amb l'objectiu de fer entenedora l'estructura d'informació. També contempla la possibilitat de dissenyar nous indicadors, a fi de mantenir-lo actualitzat d'acord als objectius dels serveis i del programa de govern vigent. Per tant, és un document que preveu la seva actualització, amb la incorporació de nous indicadors ja existents, o la modificació d'alguns dels existents.

2. Relació d'indicadors

El fitxer d'indicadors que estem treballant s'estructura en 7 àmbits:

1. Districtes
2. Equipaments cívics
3. Atenció ciutadana
4. Gestió econòmica i recursos humans
5. Informació territorial i població
6. Programa de Govern

Districtes

-Per una altra, recollim les dades de seguiment i control de l'actuació municipal als consells de districte, com per exemple, la composició del plenari, els seus membres, els extractes dels acords, els plans d'inversions i les dinamitzacions.

Equipaments cívics

Els indicadors que recollim en aquest àmbit són bàsicament de dos tipus :

-Per una banda, tenen a veure amb el nombre i tipologia d'equipaments, espais i superfícies (dades recollides a l'inventari municipal).

-Per una altra, recollim les principals dades d'usos i usuaris d'activitats organitzades per entitats.

En aquest àmbit recollim també els indicadors que fan referència als compromisos fixats en la carta de serveis, en termes d'eficàcia i qualitat, i referents a l'ús d'espais i les cessions de sales per les activitats als equipaments cívics.

Atenció ciutadana

En aquest àmbit, analitzem dues tipologies d'indicadors: per una banda usuaris d'atenció ciutadana del Servei d'Atenció Ciutadana, i per una altra dades de tramitació a nivell de ciutat (per oficines, districtes i barris).

Així mateix, en breu, començarem a explotar dades relatives a la cita prèvia.

En aquest àmbit recollim també els indicadors que fan referència als compromisos fixats en la carta de serveis, en termes d'eficàcia, referents als temps d'espera i de resposta, tant telefònica com presencialment.

Gestió econòmica i recursos humans

Aquest àmbit està pendent de desenvolupar

Informació territorial

En aquest àmbit fem un recull de les principals dades sobre població, activitat econòmica, treball, habitatge, equipaments dels barris, i teixit associatiu, la qual cosa ens permet fer una radiografia acurada de la realitat socioeconòmica de cada barri i districte.

Així mateix, també volem analitzar tota la informació relativa a la tramitació del padró.

Programa de Govern

Aquest àmbit d'adequarà al programa de govern de cada mandat i als plans d'actuació municipal. En aquests moments s'està revisant aquest programa de govern, i per tant, aquests indicadors estan pendents d'actualitzar.

Taula 1. Relació d'indicadors d'Estructura Territorial i Atenció Ciutadana

CODI	ÀMBIT	DESCRIPCIÓ INDICADOR
IGETAC-001	Districte	Indicadors bàsics de ciutat dels districtes
IGETAC-002	Districte	Teixit associatiu
IGETAC-003	Districte	Composició del plenari dels consells municipals de districte
IGETAC-004	Districte	Membres titulars de cada districte desglossat per gènere
IGETAC-005	Districte	Participació i assistència a les sessions dels CMD
IGETAC-006	Districte	Sessions realitzades i ordre del dia pels CMD
IGETAC-007	Districte	Extracte dels acords presos de les sessions dels CMD
IGETAC-008	Districte	Pla d'inversions en els CMD
IGETAC-009	Districte	Activitats de dinamització aprovades en els CMD
IGETAC-014	Equipaments cívics	Nombre d'equipaments, casals i locals de la ciutat
IGETAC-015	Equipaments cívics	Nombre d'equipaments i casals dels quals s'aporten dades (EC)
IGETAC-016	Equipaments cívics	Nombre d'espais disponibles per a activitats als EC
IGETAC-017	Equipaments cívics	Superfície útil dels espais dels EC
IGETAC-018	Equipaments cívics	Superfície útil reals dels espais
IGETAC-019	Equipaments cívics	Nombre total d'usuaris dels EC, d'activitats d'iniciativa municipal.
IGETAC-020	Equipaments cívics	Nombre d'usuaris dels EC, d'activitats organitzades per tercers.
IGETAC-021	Equipaments cívics	Nombre d'usuaris dels EC, d'activitats organitzades per entitats amb conveni
IGETAC-022	Equipaments cívics	Nombre d'usos de les activitats d'iniciativa municipal
IGETAC-023	Equipaments cívics	Nombre d'usos de les activitats organitzades per tercers
IGETAC-024	Equipaments cívics	Nombre d'usos de les activitats organitzades per entitats amb conveni.
IGETAC-025	Equipaments cívics	Nombre cessions de sala i activitats realitzades als EC
IGETAC-026	Equipaments cívics	Nombre de sol·licituds de cessions de sales i ús d'espais als EC
IGETAC-027	Equipaments cívics	Tipologia de resposta a totes les sol·licituds de cessions sales
IGETAC-028	Equipaments cívics	Temps de resposta a les sol·licituds puntuals de cessió de sales als EC
IGETAC-029	Equipaments cívics	Nombre de sol·licituds reconduïdes per manca d'espais
IGETAC-030	Equipaments cívics	Col·lectius sol·licitant en la reserva d'espais d' EC
IGETAC-031	Equipaments cívics	Nombre d'activitats per tipologia
IGETAC-035	Atenció Ciutadana	Nombre de tràmits realitzats a través Registre d'Entrada Municipals
IGETAC-036	Atenció Ciutadana	Nombre de tràmits per canal d'entrada
IGETAC-037	Atenció Ciutadana	Nombre de tràmits segons procedència del usuari
IGETAC-038	Atenció Ciutadana	Nombre de tràmits per Districte
IGETAC-039	Atenció Ciutadana	Nombre de tràmits per Oficina
IGETAC-040	Atenció Ciutadana	Nombre de tràmits realitzats en la Seu electrònica
IGETAC-041	Atenció Ciutadana	Nombre de tràmits realitzats al Padró Municipal d'Habitants
IGETAC-042	Atenció Ciutadana	Nombre de tràmits realitzats a la T Blanca
IGETAC-043	Atenció Ciutadana	Nombre de persones ateses presencialment
IGETAC-044	Atenció Ciutadana	Nombre de persones ateses telefònicament
IGETAC-045	Atenció Ciutadana	Nombre de consultes realitzades a les Bústies
IGETAC-046	Atenció Ciutadana	Temps d'espera a les OACs
IGETAC-047	Atenció Ciutadana	Temps espera a una atenció telefònica
IGETAC-048	Atenció Ciutadana	Temps espera de resposta a una atenció telefònica
IGETAC-049	Atenció Ciutadana	Temps espera de resposta a una atenció telemàtica
IGETAC-050	Atenció Ciutadana	Temps d'espera per concertar una Cita Prèvia
IGETAC-052	Gestió Econom.i rrrh	Despesa corrent en gestió directa
IGETAC-053	Gestió Econom.i rrrh	Despesa corrent en gestió indirecta
IGETAC-054	Gestió Econom.i rrrh	Despesa corrent en els EC
IGETAC-055	Gestió Econom.i rrrh	Ingressos per taxes, preus públics i patrocinis
IGETAC-056	Gestió Econom.i rrrh	Aportacions d'altres institucions
IGETAC-057	Gestió Econom.i rrrh	Cost econòmic de la cessió dels espais (ord. 3,19)
IGETAC-058	Gestió Econom.i rrrh	Pressupost de despesa anual
IGETAC-059	Gestió Econom.i rrrh	Percentatge de pressupost de despesa anual
IGETAC-060	Gestió Econom.i rrrh	% Autofinançament - ingrés generat internament
IGETAC-061	Gestió Econom.i rrrh	Inversions
IGETAC-062	Gestió Econom.i rrrh	Plantilla total
IGETAC-063	Gestió Econom.i rrrh	Percentatge de plantilla fixa i temporal
IGETAC-064	Gestió Econom.i rrrh	Subvencions concedides
IGETAC-065	Gestió Econom.i rrrh	Entitats veïnals a qui s'ha atorgat subvenció municipal
IGETAC-066	Informació territorial i població	Pendent de desenvolupar
IGETAC-067	Informació territorial i població	Pendent de desenvolupar
IGETAC-075	Programa de Govern	PG 2019-2021
IGETAC-076	Programa de Govern	PG 2019-2021

3. Fitxes descriptives

Els indicadors són la unitat de mesura que permeten el seguiment i l'avaluació periòdica de les variables clau del servei. Per tant, han de reunir les qualitats de rellevància, pertinença i objectivitat. Han de ser inequívocs i accessibles. Aquestes són les condicions perquè puguin constituir una eina de control, aprenentatge i millora. Els indicadors no són un objectiu en si mateixos, sinó que constitueixen una eina per avaluar la gestió. I per diferenciar-los i concretar amb els ítems que es valoren s'ha realitzat les següents fitxes descriptives de cada Indicador.

Model Fitxa Descriptiva

Indicador	Tipologia de resposta a totes les sol·licituds de cessions de sala							
Codi	IGETAC-027							
Definició	Nombre de respostes: Aprovades, Denegades, Denegades per manca d'espai i/o Cancel·lades							
Observacions i/o criteris aplicats per l'obtenció del valor	Enviam a cada Responsable les sol·licituds de sala i ens envia les resposta de cada registre. "Dx_Indicadors"							
Tipus	Gestió	x	Transparència	X	Pla de Mandat	X	Carta de Serveis	X
Àmbit sectorial	Carta Serveis: Equipaments cívics							
Àmbit territorial	Ciutat		Districte	X	Barri		Oficina / Equipament	X
Periodicitat	Quinzenal							
Fórmula de càlcul	Suma del tipus de resposta que s'ha donat als sol·licitants de cessió de sala							
Font d'informació	Responsables equipaments cívics							
Enllaç								
Data del valor (any_mes)	Tipus de resposta							
Format	Text							
Valor								
Valor_mig								
Descripció del valor mig								
Nivell_esperat	90% de respostes aprovades a les entitats							
Descripció del nivell esperat								
Interpretació dels resultats								
Responsable de la recollida	Planificació i Desplegament Territorial							
Persona de referència	Responsables equipaments cívics							
Validador	Àngels Soler							
Data recollida	Dia 1 i 16 de cada mes							
Tercer que ho demana								
Descripció del Tercer								
Ús	Carta de Serveis, Memòria, Pla de Mandat, Plans estratègics							
Publicació	Portal de Transparència, web							
Arxiu	N:\EstructuraTerritoriQdC\B100_Organitzacio_administrativa\B121_Gestio_Qualitat\B124_Indicadors_gestio\Planificacio_Estrategica\Bases_Dades\BdD4_CartaServeis							

A l'annex 1 hi ha cadascuna de les fitxes corresponents als indicadors d'aquest catàleg.

4. Catàleg d'indicadors

El següent quadre fa una breu descripció de cada indicador, l'àmbit territorial, la periodicitat de recollida d'informació, la fórmula del càlcul, el format del valor en que s'extrau i la font d'informació de procedència de l'indicador.

CODI2	INDICADOR	DESCRIPCIÓ INDICADOR	ÀMBIT TERRITORIAL	FÒRMULA DE CàLCUL	FONT D'INFORMACIÓ	PERIODICITAT
IGETAC-001	Indicadors bàsics de ciutat dels districtes	Dades de població, activitat econòmica, habitatge, seguretat ciutadana, serveis socials, transport públic i equipaments	Ciutat-Districte	Dades extretes dels Indicadors bàsics de ciutat per districtes	Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat.	Anual
IGETAC-002	Teixit associatiu	Distribució per districtes de les entitats inscrites al RMEAC	Ciutat-Districte	Suma d'entitats per àmbit i districte.	Qualitat Democràtica	Anual
IGETAC-003	Composició del plenari dels consells municipals de districte	Nomenament de titulars i suplents dels consells municipals de districte	Ciutat-Districte	Recollida de dades dels consellers dels CMD referent a l'àmbit de representació : Presidència, secretaria, grups polítics, associacions veïnals i associacions de comerciants dels barris, comunitat educativa primària i secundària, comunitat sociosanitària, entitats sectorials i ciutadans del barri.	Portal d'expedients DIVOC - Servei de Planificació	Semestral
IGETAC-004	Membres titulars de cada districte desglossat per gènere	Nombre total dels membres titulars del CMD per gènere	Ciutat-Districte	Suma de dones i homes per CMD i percentatge	Servei de Planificació i Desplegament Territorial.	Anual
IGETAC-005	Participació i assistència a les sessions dels CMD	Mitjana anual de participació a les sessions del CMD i desglossat per gènere	Ciutat-Districte	Mitjana de participació a les sessions de CMD i percentatge d'homes i dones	Servei de Planificació i Desplegament Territorial.	Anual
IGETAC-006	Sessions realitzades i ordre del dia dels CMD	Nombre de sessions realitzades al CMD i ordre del dia de cada sessió	Ciutat-Districte	Transcripció de l'ordre del dia de cada sessió del CMD	Servei de Planificació i Desplegament Territorial.	Anual
IGETAC-007	Extracte dels acords presos de les sessions dels CMD	Extracte dels acords presos de les sessions dels CMD	Ciutat-Districte	Extracció d'acords de les sessions dels CMD	Servei de Planificació i Desplegament Territorial.	Anual
IGETAC-008	Pla d'inversions en els CMD	Resum proposta del Pla d'inversions aprovat.	Ciutat-Districte	Resumir les propostes d'inversions aprovades per any i el seu valor	Servei de Planificació i Desplegament Territorial.	Anual
IGETAC-009	Activitats de dinamització aprovades en els CMD	Resum activitats amb pressupost aprovat per realitzar la dinamització del districte	Ciutat-Districte	Resumir les activitats de dinamització aprovades per any i el seu valor	Servei de Planificació i Desplegament Territorial.	Anual
IGETAC-014	Nombre d'equipaments, casals i locals de la ciutat	Espais de relació i de referència orientats a l'acció de proximitat i activitat comunitària en el suport i enfortiment de la xarxa associativa de Terrassa.	Districte/Equipament	Suma dels equipaments, casals i locals	Servei de Patrimoni i Manteniment dels edificis Municipals.	Anual
IGETAC-015	Nombre d'equipaments i casals dels quals s'aporten dades (EC)	Nombre d'equipaments municipals orientats a l'acció de proximitat i a l'activitat comunitària en contacte amb el territori i les xarxes d'agents i entitats locals.	Districte/Equipament	Suma dels centre cívics i casals de gestió directa	Servei de Patrimoni i Manteniment dels edificis Municipals.	Anual
IGETAC-016	Nombre d'espais disponibles per a activitats als EC	Nombre total de sales i espais disponibles als equipaments per cedir a les entitats i/o serveis municipals.	Districte/Equipament	Suma dels espais disponibles en els equipaments i casals de gestió directe	Programa de reserves i gestió de sales : Kmkey Project	Anual
IGETAC-017	Superfície útil dels espais dels EC	Superfície útil del total dels EC . És l'àrea de cada espai o estança delimitada per la línia perimetral interior que ho delimita.	Ciutat-Districte-Barri-Equipament	Suma dels metres quadrats dels diferents espais	Programa de reserves i gestió de sales : Kmkey Project i Projectes de construcció	Anual
IGETAC-018	Superfície útil reals dels espais	Superfície útil del total dels espais dels EC del municipi, disponibles per ser cedits.	Ciutat-Districte-Barri-Equipament	Suma dels metres quadrats dels diferents espais	Programa de reserves i gestió de sales : Kmkey Project	Anual
IGETAC-019	Nombre total d'usuaris dels EC, d'activitats d'iniciativa municipal.	Nombre total d'usuaris que assisteixen a activitats d'iniciativa municipal.	Ciutat-Districte-Barri-Equipament	Suma de les dones i els homes, únics,que han assistit a cadascuna de les activitats d'iniciativa municipal. I els percentatges.	Programa de reserves i gestió de sales : Kmkey Project	Trimestral
IGETAC-020	Nombre d'usuaris dels EC, d'activitats organitzades per tercers .	Nombre total d'usuaris que assisteixen a activitats organitzades per tercers	Ciutat-Districte-Barri-Equipament	Suma dels usuaris que han assistit a cadascuna de les activitats organitzades.	Programa de reserves i gestió de sales : Kmkey Project	Trimestral
IGETAC-021	Nombre d'usuaris dels EC, d'activitats organitzades per entitats amb conveni	Nombre d'usuaris que assisteixen a activitats organitzades periòdicament	Districte-Barri-Equipament	Suma i percentatge dels usuaris únics que han assistit a cadascuna de les activitats organitzades	Programa de reserves i gestió de sales : Kmkey Project	Anual
IGETAC-022	Nombre d'usos de les activitats d'iniciativa municipal	Suma del nombre de persones que han participat a les activitats d'iniciativa municipal. S'inclou tant les activitats que requereixen inscripció (cursos, tallers,) com aquelles de lliure accés (conferències, taules rodones, presentacions, etc.).	Ciutat-Districte-Barri-Equipament	Suma dels usos que s'hagin fet en participar en les activitats d'iniciativa municipal. I els percentatges.	Programa de reserves i gestió de sales : Kmkey Project	Trimestral
IGETAC-023	Nombre d'usos de les activitats organitzades per tercers	Suma del nombre de persones que han participat a les activitats organitzades per tercers. S'inclou tant les activitats que requereixen inscripció (cursos, tallers,) com aquelles de lliure accés (conferències, taules rodones, presentacions, etc.).	Ciutat-Districte-Barri-Equipament	Suma dels usos que s'hagin fet en participar en les activitats organitzades per tercers. I els percentatges.	Programa de reserves i gestió de sales : Kmkey Project	Trimestral

IGETAC-024	Nombre d'usos de les activitats organitzades per entitats amb conveni.	Suma del nombre de persones que han participat a les activitats organitzades per entitats amb conveni. S'inclou tant les activitats que requereixen inscripció (cursos, tallers,) . Activitats periòdiques.	Ciutat-Districte-Barri-Equipament	Suma dels usos que s'hagin fet en participar en les activitats organitzades per tercers. I els percentatges.	Programa de reserves i gestió de sales : Kmkey Project	Trimestral
IGETAC-025	Nombre cessions de sala i activitats realitzades als EC	Nombre total de cessions de sala realitzades d'entitats i serveis municipals	Districte-barri-Equipament	Suma de cessions de sala realitzades per entitats i serveis municipals.	Programa de reserves i gestió de sales : Kmkey Project	Anual
IGETAC-026	Nombre de sol·licituds de cessions de sales i ús d'espais als EC	Nombre de sol·licituds de cessió de sales tant per activitats periòdiques com puntuals, als equipaments cívics	Districte-Equipament	Suma de les sol·licituds entrades per la seu electrònica .	Aplicacions corporatives	Quinzenal
IGETAC-027	Tipologia de resposta a totes les sol·licituds de cessions sales	Nombre de respostes: Aprovades, Denegades, Denegades per manca d'espai i/o Cancel·lades	Districte-Equipament	Suma del tipus de resposta que s'ha donat als sol·licitants de cessió de sala	Responsables equipaments cívics	Quinzenal
IGETAC-028	Temps de resposta a les sol·licituds puntuals de cessió de sales als EC	Dies transcorreguts entre la data de registre d'entrada i la data de resposta.	Districte-Equipament	Data de resposta responsable, menys la data d'entrada d'aplicacions corporatives "Da_ho_ent, " , el càlcul es fa en dies laborables. Ho dividim en Dins o Fora de termini en una altre columna	Responsables equipaments cívics	Quinzenal
IGETAC-029	Nombre de sol·licituds reconduïdes per manca d'espais	Nombre de sol·licituds reconduïdes de les denegades per manca d'espai	Districte-Equipament	Suma de les sol·licituds reconduïdes de les denegades per manca d'espai	Responsables equipaments cívics	Quinzenal
IGETAC-030	Col·lectius sol·licitant en la la reserva d'espais d' EC	Tipus de col·lectiu que sol·liciten una cessió de sala: Entitats, associacions veïnals, partits polític/sindicats, altres col·lectius i/o empreses.	Districte-Equipament	Suma segons la tipologia	Responsables equipaments cívics	Quinzenal
IGETAC-031	Nombre d'activitats per tipologia	Tipus d'activitat que fan els corresponents col·lectius en la cessió de sala, tant puntual com periòdic.	Districte-Equipament	Fem una recerca en l'EXTRACTE del tràmit	Aplicacions corporatives	Quinzenal
IGETAC-035	Nombre de tràmits realitzats a través Registre d'Entrada Municipals	Nombre de tràmits gestionats mitjançant el Registre d'Entrada Municipal.	Ciutat, Districte, Barri i Oficina	Suma de tràmits per ítem	Aplicacions Corporatives	Mensual
IGETAC-036	Nombre de tràmits per canal d'entrada	Nombre de tràmits gestionats mitjançant el Registre d'Entrada Municipal i per canal	Ciutat, Districte, Barri i Oficina	Suma de tràmits segons canal d'entrada	Aplicacions Corporatives	Anual
IGETAC-037	Nombre de tràmits segons procedència del usuari	Nombre de tràmits gestionats mitjançant el REM distingint el districte del usuari	Ciutat, Districte, Barri i Oficina	Suma de tràmits segons Districte de procedència del usuari	Aplicacions Corporatives	Anual
IGETAC-038	Nombre de tràmits per Districte	Nombre de tràmits gestionats mitjançant el REM a cada districte	Ciutat, Districte, Barri i Oficina	Suma de tràmits segons Districte de l'oficina on s'ha realitzat el tràmit	Aplicacions Corporatives	Anual
IGETAC-039	Nombre de tràmits per Oficina	Nombre de tràmits gestionats mitjançant el REM a cada oficina	Ciutat, Districte, Barri i Oficina	Suma de tràmits per Oficina on s'ha realitzat el tràmit	Aplicacions Corporatives	Anual
IGETAC-040	Nombre de tràmits realitzats en la Seu electrònica	Nombre de tràmits realitzats en la Seu electrònica	Ciutat	Suma de tràmits de la Seu electrònica	Servei d'Organització i Processos	Anual
IGETAC-041	Nombre de tràmits realitzats al Padró Municipal d'Habitants	Tràmits de Padró Municipal d'Habitants, realitzats per les OACs i telemàticament	Ciutat, Districte	Suma de tràmits per Padró	Servei Atenció Ciutadana	Anual
IGETAC-042	Nombre de tràmits T Blanca	Tràmits registrats per sol·licitar la T Blanca	Ciutat	Suma de tràmits per TBlanca	Servei Atenció Ciutadana	Anual
IGETAC-043	Nombre de persones ateses presencialment	Nombre de persones ateses a les Oficines d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Terrassa, independentment hagin fet un tràmit o no.	Ciutat, Districte	Suma de persones ateses a cada oficina	Servei Atenció Ciutadana	Anual, trimestral
IGETAC-044	Nombre de persones ateses telefònicament	Nombre de persones ateses telefònicament al 010 i a la Centraleta de l'Ajuntament	Ciutat	Suma de persones ateses telefònicament	Servei Atenció Ciutadana	Anual, trimestral
IGETAC-045	Nombre de consultes realitzades a les Bústies	Suma de consultes realitzades a les Bústies de l'Ajuntament de Terrassa	Ciutat	Suma de consultes a les Bústies	Servei Atenció Ciutadana	Anual
IGETAC-046	Temps d'espera a les OACs	Temps d'espera de les persones ateses presencialment, des del moment que arriben a l'oficina fins que se'ls atén.	Ciutat, Districte	Els temps d'espera els distribuïm en 3 intervals, amb cita prèvia o sense:- (+20), (>10 i ≤ 20), (< 10)	Servei Atenció Ciutadana	Anual
IGETAC-047	Temps espera a una atenció telefònica	Compromís: no superar la mitjana anual de 40 segons d'espera per ser atesos en una trucada	Ciutat	Mitjana temps d'espera de les trucades telefòniques	Servei Atenció Ciutadana	Anual
IGETAC-048	Temps espera de resposta a una atenció telefònica	Compromís: En cas de no disposar de la informació sol·licitada, ens comprometem a facilitar-la en un màxim de 2 dies hàbils	Ciutat	Mitjana de dies en facilitar una resposta a una sol·licitud d'informació telefònica	Servei Atenció Ciutadana	Anual
IGETAC-049	Temps espera de resposta a una atenció telemàtica	Compromís: En cas de no disposar de la informació sol·licitada, ens comprometem a facilitar-la en un màxim de 2 dies hàbils	Ciutat	Mitjana de dies en facilitar una resposta a una sol·licitud d'informació telemàtica	Servei Atenció Ciutadana	Anual
IGETAC-050	Temps d'espera per concertar una Cita Prèvia	Temps per poder concertar cita prèvia amb les diferents OACs per diferents tràmits	Ciutat	Mitjana de dies en facilitar una resposta a una sol·licitud d'informació	Servei Atenció Ciutadana	Anual

5. Organització /arxiu

El catàleg d'indicadors d'Estructura Territorial i Atenció Ciutadana està ubicat en l'àmbit dels indicadors de gestió de la nostra unitat de xarxa.

A continuació, presentem l'estructura de la seva ubicació :

```
N:\EstructuraTerritoriQdC\  
  B100_Organitzacio_administrativa\  
    B121_Gestio_Qualitat\  
      B124_Indicadors_gestio\  
        Planificacio_Estrategica\  
          Bases_Dades  
            BdD1_Atencio_Ciudadana  
            BdD2_Equipaments  
            BdD3_Districtes  
            BdD4_CartaServeis  
            BdD5_GestioEconomica
```

Les Fitxes descriptives dels Indicadors ho trobarem en la següent carpeta i ubicació de la unitat de xarxa:

```
Catalog_indicadors\  
  Fitxes
```

6. Circuit de recollida

El resultat d'aquest catàleg combina mètodes per extraure les dades. A vegades ens ho facilita algun Servei o Departament i fem el tractament corresponent per tal de poder-ho extrapolar a les nostres necessitats de publicació. Unes altres vegades, recollim les dades de publicacions i fem el tractament de les dades. I en un altre cas, fem el tractament de les dades directament del Programa d'Aplicacions Corporatives per tal de extraure la informació subjecte de publicació.

En qualsevol cas, el circuit que seguirem serà el següent :

7. Obligació de publicar

El marc normatiu, en aquest àmbit, és molt clar :

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern;
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern;
- L'ordenança de Transparència, Accés a la Informació i bon Govern de l'Ajuntament de Terrassa, publicada al BOBP de 17 de març de 2017 (LTBG)¹

El Portal de Transparència és l'instrument bàsic i general per a facilitar a la ciutadania la informació de forma integrada de totes les administracions públiques.

La LTBG té un triple abast que es plasma en la pròpia denominació de la norma:

- a) Incrementa i reforça la transparència de l'activitat pública, imposant obligacions de publicitat activa, que consisteixen a posar a la disposició dels ciutadans a través de mitjans electrònics la informació més requerida sobre la gestió pública.
- b) reconeix i garanteix el dret d'accés a la informació com a dret del ciutadà a accedir a la informació pública que sol·liciti expressament.
- c) estableix les obligacions de bon govern que han de complir els responsables públics

La regulació de la publicitat activa a la LTBG exigeix a les entitats públiques i privades, publicar la informació, el coneixement de la qual sigui rellevant per a garantir la transparència de la seva activitat relacionada amb el funcionament i control de l'actuació pública de l'article 5.1, informació que haurà de comprendre com a mínim la informació institucional, organitzativa i de planificació de l'art. 6, la informació de rellevància jurídica de l'art. 7, i la informació econòmica, pressupostària i estadística de l'art. 8. Aquest contingut obligatori, es completa amb una clàusula de tancament que exigeix que es publiqui a més aquella informació que amb major freqüència sigui objecte de sol·licitud d'accés, de manera que les obligacions de transparència es corresponguin amb els interessos dels ciutadans segons l'article 10.2

Des de l'Àrea d'Estructura Territorial i Atenció Ciutadana, realitzem les següents publicacions periòdiques :

¹ LTBG [Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#)

Portal de Transparència:

- Cartes de Serveis:
 - o Atenció Ciutadana
 - o Cessió De Sales i Espais dels Equipaments Cívics
- Plans estratègics i seguiment dels Plans d'actuació municipals.
- Memòria d'objectius pressupostaris.

Seu electrònica:

- Normativa
- Plans d'actuació municipal

Web municipal:

- Activitat i Acords dels Consells de districte
- Memòries d'activitat dels serveis

8. Cronograma

Taula 2. Cronograma

ELABORACIÓ CATÀLEG D'INDICADORS								
Fases	Funció/Objectius	Accions	Gener			Febrer		
			2a set	3a set	4a set	1a set	2a set	3a set
1	Justificació							
2	Inventari	1. Incorporació de la informació dels diferents serveis a les bases de dades del servei de planificació.						
3	Fitxes Descriptives	1. Revisar fitxes: mateix format						
		2. Model Fitxa.						
		3. Complimentar dades						
4	Catàleg	1. Revisar i complimentar columnes buides						
		2. afegir comna "Ús" de l'indicador i complimentar						
		3. afegir comna "Ubicació" de l'indicador i complimentar						
5	Organització i arxiu	1. Recollida d'informació i desar						
6	Circuit de recollida	1. Tractament de dades						
7	Publicació	1. Realitzar dossier de publicació						
8	Cronograma	1. Dissenyar cronograma						