



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI DE MITJANS DE COMUNICACIÓ

Per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Ple municipal en la sessió del mes de juliol de 2022 va aprovar la carta de serveis del Servei de Mitjans de Comunicació.

Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixin respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de qualitat d'aquests en la ciutadania.

Cada compromís de qualitat porta associat un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

Els compromisos de qualitat establerts en la carta de serveis del Servei de Mitjans de Comunicació i els resultats obtinguts per l'exercici 2023, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
1. Fomentar els canals de comunicació digitals de l'Ajuntament.	Nombre de pàgines vistes al web municipal www.montornes.cat	Increment d'un 3% anual	974.144 Increment 5,92 %
	Nombre de subscripcions al butlletí electrònic del web municipal.		1.322 Increment 3,6 %
	Nombre de persones seguidores del perfil de Facebook.		2.904 Increment 7 %
	Nombre de persones seguidores del perfil de Twitter.		2.293 Increment 0,39 %
	Nombre de persones seguidores del perfil d'Instagram.		5.002 Increment 16,5 %
	Nombre de subscripcions al canal de Youtube de l'Ajuntament.		673 Increment 17,65 %



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
	Nombre de descàrregues de l'APP Montornès		257 No hi ha increment
2. Millorar la difusió d'informació de l'Ajuntament i del municipi	Número de notes de premsa difoses	Increment d'un 3% anual	41 No hi ha increment
	Número de notícies web publicades al web municipal		370 No hi ha increment
	Número de notes de premsa i de notícies web reproduïdes als mitjans de comunicació digital		315 No hi ha increment
	Número d'informacions reproduïdes als diaris de referència locals i comarcals (premsa impresa).		496 No hi ha increment
3. Promoció de l'emissora municipal (Ràdio Montornès) com a eina de transmissió d'informació local.	Número d'hores de notícies locals, esport local i entrevistes a personatges locals i a personatges rellevants.		Notícies locals_80,34 h Increment 6,03 %
			Notícies esport local_11,75 h Increment 3,1 %
			Entrevistes a personatges locals_17,91 h Increment 80,9 %
			Entrevistes personatges rellevants_14,6 h Increment 12,97 %

**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

Detall dels resultats obtinguts en cadascun dels indicadors dels compromisos:

I. Compromís de qualitat 1

En 2023 s'ha superat en un 5,92% el nombre de **pàgines vistes del web** municipal respecte l'any 2022. S'ha passat de 919.697 l'any 2022 a 974.144 l'any 2023.

Pel que fa a les **subscripcions al butlletí electrònic** del web municipal, es confirma la consolidació del nombre de persones usuàries. La dada a valorar és que no hi ha pèrdua de subscripcions i es manté un creixement sostingut. Això denota la fidelitat de les persones usuàries a aquest canal de l'Ajuntament. L'any 2022 eren 1.276 persones seguidores i en el 2023, 1.322. L'increment se situa en 46 noves subscripcions (3,6 %), un increment sis dècimes per sobre del valor esperat.

En relació a les xarxes socials, en **Facebook** s'ha incrementat el nombre de persones seguidores en un 6,5 % respecte l'any passat. L'any 2022 va acabar amb 2.714 persones seguidores i l'any 2023, amb 2.904. S'ha assolit el valor d'increment esperat.

En **Twitter**, el nombre de persones seguidores ha augmentat lleugerament respecte l'any 2022 (el 2022 eren 2.284 persones i el 2023, 2.293 persones). Del 3% esperat en el 2023, s'ha arribat a un 0,39 % real. Aquest xifra, que se situa per sota de la previsió, mostra la tendència general a l'estancament d'aquesta xarxa, reconvertida en "X" durant el darrer any. La lenta evolució pot deixar entreveure l'existència d'un topall en relació als potencials usuaris/usuàries.

En **Instagram**, el nombre de persones seguidores s'ha incrementat en un 16,5 % respecte el 2022. El 2022 es va tancar amb 4.291 persones i el 2023, amb 5.002, un 16,5 % més, per tant, per sobre del valor esperat.

En **Youtube**, el nombre de persones seguidores s'ha incrementat respecte 2022 en 101, és a dir, un 17,65%, percentatge superior a l'esperat. El total de persones subscriptores al final de 2023 ha estat de 673. Una de les atraccions d'aquest canal és la retransmissió en directe d'esdeveniments com ara els Plens municipals, i la incorporació de materials audiovisuals sobre projectes amb implicació veïnal.

El nombre de **descàrregues de l'APP Montornès** en el 2023 (257) no s'ha incrementat respecte a les que es van produir en el 2022 (354) i no s'ha assolit el valor d'increment esperat. La xifra se situa en un 27,4% per sota. La dada s'ha de valorar tenint en compte que, un cop descarregada l'aplicació, hi ha la condició de registre per fer-la servir per part de la persona usuària. I tampoc s'ha de desestimar el context de coexistència de canals digitals municipals amb prestacions similars.

**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098**II. Compromís de qualitat 2**

En termes generals la convocatòria d'eleccions municipals el 28 de maig de 2023 va condicionar la dinàmica habitual dels canals de comunicació de l'Ajuntament. La Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general (LOREG) preveu restriccions en l'àmbit comunicatiu i informatiu de les administracions públiques, durant el període electoral que inclou la precampanya electoral, la campanya electoral, la jornada de reflexió i el dia dels comicis.

En compliment amb el marc legal, durant el termini de temps del 4 d'abril fins al 28 de maig de 2023, no es van generar les **notes de premsa** que s'haurien difós en la dinàmica habitual. Ho confirmen les 49 notes de 2022 contra les 41 de 2023, és dir un 16,32% menys.

La convocatòria d'eleccions va condicionar també el nombre de **notícies publicades al web** municipal www.montornes.cat. En el 2022 es van publicar 390 notícies i, durant l'any de municipals, van ser 370. La publicació va descendir un 5,1 %.

El fet de generar menys impactes en forma de notes de premsa i de notícies web va tenir repercussió en les informacions **reproduïdes en mitjans de comunicació digitals**. Així, el 2022 es va tancar amb 365 notícies del web reproduïdes i, el 2023, amb 315, un 13,70 % menys.

La mateixa tendència es repeteix en les dades de les **informacions reproduïdes en premsa impresa**. En el 2022, els número de notícies publicades als mitjans de referència locals i comarcals va ser de 516, i en el 2023, es va reduir a 496 (un 3,88 % per sota). Amb tot, l'afectació no ha estat gaire significativa.

Les circumstàncies extraordinàries han determinat que no s'hagi pogut assolir el valor d'increment esperat (3 %) en el compromís de qualitat 2.

III. Compromís de qualitat 3

Les entrevistes a personatges locals a Ràdio Montornès es van incrementar en el 2023 en un 80,9 %, de les 9,9 h que s'hi van dedicar en el 2022 es va passar a les 17,91 h.

Hi ha dos factors que expliquen aquest important increment. D'una banda, hi ha les entrevistes realitzades, durant la campanya electoral, als candidats i candidates de les formacions que es van presentar als comicis municipals del 28 de maig de 2023. I, d'una altra, hi ha les entrevistes realitzades en compliment del nou Reglament regulador de l'accés dels regidors i de les



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

regidores i grups municipals de l'Ajuntament de Montornès del Vallès als mitjans de comunicació públics municipals i del seu funcionament.

D'acord amb l'article 16 de l'esmentat reglament, en vigor des del 9 de desembre de 2022, *“tots els grups municipals disposaran d'un espai d'entrevista en directe de com a màxim 30 minuts a Ràdio Montornès amb periodicitat trimestral que tindrà difusió a través dels serveis electrònics o digitals associats a l'emissora.”*

Pel que fa a les entrevistes electorals, aquestes formaven part del pla de cobertura informativa de Ràdio Montornès sobre els comicis locals, aprovada per la Junta Electoral Provincial corresponent.

També s'han superat en el 2023 les hores de la ràdio local dedicades a **les entrevistes a personatges rellevants** en un 12,97%. La dada pertany a les entrevistes emeses en el magazine de tarda “La Intersecció”. En el 2022, aquest programa va ocupar 12,96 h amb converses amb persones de rellevància de diversos àmbits, i en el 2023, 14,6 h.

En el compromís de qualitat 3 s'ha assolit el valor d'increment esperat (3 %).

Document signat electrònicament