



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

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 2024, 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	889.370 No hi ha increment
	Nombre de subscripcions al butlletí electrònic del web municipal.		1.331 Increment 0,68%
	Nombre de persones seguidores del perfil de Facebook.		2.969 Increment 2,89 %
	Nombre de persones seguidores del perfil de Twitter.		2.301 0,34 %
	Nombre de persones seguidores del perfil d'Instagram.		5.639 Increment 12,73 %
	Nombre de subscripcions al canal de Youtube de l'Ajuntament.		726 Increment 7,87 %



AJUNTAMENT DE MONTORNÈS DEL VALLÈS
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Adreça web per verificar la documentació electrònica
<https://csv.montornès.cat:3090/OAC/ValidarDoc.jsp>



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
	Nombre de descàrregues de l'APP Montornès		281 Increment 8,54 %
2. Millorar la difusió d'informació de l'Ajuntament i del municipi	Número de notes de premsa difoses	Increment d'un 3% anual	23 No hi ha increment
	Número de notícies web publicades al web municipal		382 Increment 3,24 %
	Número de notes de premsa i de notícies web reproduïdes als mitjans de comunicació digital		402 Increment 21,64 %
	Número d'informacions reproduïdes als diaris de referència locals i comarcals (premsa impresa).		450 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_159,04 hores Increment 49,48 hores Notícies esport local_8,6 hores No hi ha increment Entrevistes a personatges locals_24,16 hores Increment 25,86% Entrevistes personatges rellevants_9,0 3 hores No hi ha Increment

**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

Detall dels resultats obtinguts en cadascun dels indicadors dels compromisos:

I. Compromís de qualitat 1

En 2024 no s'ha incrementat el nombre de **pàgines vistes del web** municipal respecte l'any 2023, i per tant, no s'ha assolit el valor d'increment fixat (3%). L'any 2023 van ser 974.144 les pàgines vistes i al 2024, 889.370. La disminució de visites respon a diversos factors. D'una banda, no hi ha hagut, durant aquest període, un efecte crida per un gran esdeveniment, succés o situació d'emergència, i d'altra banda, després de l'impacte de la pandèmia en els mitjans digitals entre 2020 i 2022, l'ús d'aquest canal s'ha anat estabilitzant en una tendència generalitzada de normalització informativa (fora de l'excepcionalitat).

Les **subscripcions al butlletí electrònic** del web municipal s'han mantingut un any més sense retrocés. Continua, doncs, la fidelitat de les persones usuàries, de manera que la newsletter encara es manté com un canal de comunicació consolidat i actiu. L'any 2022 eren 1.276 persones seguidores; el 2023, 1.322 i el 2024, 1.331. L'increment se situa en un 0,68 %.

La normalització informativa també ha marcat l'evolució de les xarxes socials, en **Facebook** s'ha incrementat el nombre de persones seguidores en un 2,23% respecte l'any passat, una mica per sota del valor fixat. L'any 2022 va acabar amb 2.714 persones seguidores; l'any 2023 amb 2.904, i el 2024, s'ha tancat amb 2.969.

En **X** (abans **Twitter**), les dinàmiques de la pròpia xarxa han provocat, de forma general, fluctuacions en el nombre de persones seguidores. En el cas concret que ens ocupa, el 2024 s'ha confirmat el que es podia entreveure el 2023: un estancament per l'existència d'un topall pel que fa als potencials usuaris/usuàries. Les dades així ho posen de manifest. El 2022 es van comptar 2.284 persones usuàries; el 2023, 2.293 persones, i l'any passat, 2.301. Del 3% d'augment esperat en el 2024, s'ha arribat a un 0,34 % real.

Els plantejaments d'aquesta xarxa social sobre el tractament del seus continguts va fer que el 31 de gener de 2025 l'Ajuntament de Montornès decidís deixar de tenir presència activa en **X** com a mesura per expressar el seu compromís amb una comunicació, veraç i responsable.

En **Instagram**, el nombre de persones seguidores s'ha incrementat en un 12,73% respecte el 2023. El 2022 es va tancar amb 4.291 persones, el 2023, amb 5.002, i el 2024, amb 5.639, 637 usuaris/usuàries més. A l'igual que el 2023, l'augment de 2024 ha estat molt per sobre de la previsió.

En **Youtube**, el nombre de persones seguidores s'ha incrementat respecte 2023 en 53, és a dir, un 7,87%, percentatge superior a l'esperat. El total de persones subscriptores al final de 2024 ha estat de 726. Continua aixecant interès, la retransmissió en directe d'esdeveniments com ara els Plens



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

municipals, i la incorporació de materials audiovisuals sobre projectes amb implicació veïnal.

El nombre de **descàrregues de l'APP Montornès** el 2024 (281) és més alt respecte a les que es van produir en el 2023 (257). Això representa un 9,3% més, superant la previsió d'increment del 3%.

Tot i la línia ascendent, la valoració de la dada ha de tenir en consideració el mateix context que l'any passat. D'una banda, la condició de registre per fer-la servir un cop descarregada l'aplicació, i d'una altra, la coexistència de canals digitals municipals amb prestacions similars.

II. Compromís de qualitat 2

Durant l'any 2024 es van convocar dues eleccions: les europees (9 de juny) i les autonòmiques (Parlament de Catalunya, 12 de maig)

Tal com va succeir l'any 2023 la convocatòria de processos electorals condiona, en termes generals, 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.

Així, no es van generar les **notes de premsa** que s'haurien difós en la dinàmica habitual, però en aquest punt també s'ha d'afegir a la valoració un altre factor que té a veure amb altres vies de comunicació amb els mitjans. El 2024 hi ha hagut qüestions que comunicativament no s'han canalitzat a través de notes de premsa sinó amb contactes directes amb els mitjans i per mitjà del web municipal. Ambdós casos han demostrat ser més efectius en la difusió que les notes de premsa, com queda palès en els indicadors d'informacions reproduïdes als mitjans de comunicació digitals.

El 2022 es van enviar 49 notes, el 2023, 41 i el 2024, 23.

Sense oblidar el context electoral en l'anàlisi, el nombre de **notícies publicades al web** municipal www.montornes.cat va ser de 382. El 2023, es van publicar 370 notícies. La publicació es va incrementar un 3,24%, assolint el valor esperat.

En la mateixa línia, cal considerar les dades en el nombre d'informacions **reproduïdes als mitjans de comunicació digitals**. Així, s'ha passat de les 315 notícies reproduïdes el 2023, a les 402 de 2024, un 21,64% més. Dada més propera a les 390 notícies de 2022.

Pel que fa a les **informacions reproduïdes en premsa impresa**, cal assenyalar que des de finals de 2023, el diari "SOM Montornès" només té

**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

versió impresa a Montornès un cop al mes, de manera que durant l'any només se'n van publicar 8 exemplars. Amb tot, el 2024 van ser 450 les notícies publicades als mitjans de referència locals i comarcals, només 46 menys que el 2023 (un 9,2% per sota). No s'ha assolit el valor d'increment fixat (3 %) en el compromís de qualitat 2. Un objectiu susceptible de ser revisat, atenent la disminució progressiva de publicacions de premsa escrita.

III. Compromís de qualitat 3

Les entrevistes a personatges locals a Ràdio Montornès es van incrementar el 2024 en un 25,86%, de les 17,91 hores que s'hi va dedicar el 2023 es va passar a les 24,16 hores. La tendència és ascendent en els darrers tres anys (2022 9,9 hores).

Hi ha diversos factors que expliquen aquest increment. D'una banda, s'han sumat a la graella de Ràdio Montornès nous programes que fomenten la conversa en un ampli ventall de temàtiques i de persones convidades. D'altra banda, hi ha les entrevistes trimestrals realitzades en compliment del Reglament regulador de l'accés dels regidors i de les regidores i grups municipals de l'Ajuntament de Montornès del Vallès als mitjans de comunicació públics municipals i del seu funcionament (article 16).

No s'ha arribat, en canvi, a l'increment fixat del 3% **d'entrevistes a personatges rellevants**, que han ocupat un total de 9,03 hores de la programació.

Pel que fa al número d'hores dedicades a la **informació local**, disminueix en 3,15 hores, el temps dedicat a **les esportives**, per contra, s'incrementa en un 49,48 % el temps dedicat a les notícies locals de la resta d'àmbits. De 80,34 hores ocupades el 2023 es passa a 159,04 hores el 2024. Aquest increment s'explica per la incorporació més continuada de notícies locals formant part del contingut de programes.

Document signat electrònicament