



2. ASUNTOS GENERALES

Compromisos de calidad		Resultados*		
		2018	2019	2020
1	Distribuir en menos de 24 horas la documentación registrada de entrada. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 25 de noviembre de 2019. 	No evaluado ⁽¹⁾	No evaluado ⁽³⁾	
2	Obtener 8 puntos como mínimo de valoración de los servicios usuarios, en relación a la distribución de la documentación registrada de entrada. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con el objetivo de superar en 5 décimas el grado de satisfacción. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 el objetivo de conseguir una valoración de 8 puntos. 	No ha estado posible realizar la encuesta ⁽²⁾	No ha estado posible realizar la encuesta ⁽⁴⁾	
3	Distribuir en menos de 72 horas las solicitudes del circuito de quejas y sugerencias, con un número máximo de 5 incidencias anuales. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. 	No evaluado ⁽¹⁾	9h 28' 0 incidencias	*
4	Ajustar la información del Padrón Municipal a la del INE, reduciendo anualmente un 0,20% las diferencias entre uno y el otro, respecto al año anterior. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad del servicio ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. 	0,20%	0,28%	*
5	Aumentar un 15% la gestión electrónica de la documentación de entrada del EACat <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Calidad de los servicios ▪ Incorporado en sesión de Ple del 26 de noviembre de 2019 			*

Cumplido
 Incumplido
 No evaluado

* El cumplimiento de los compromisos es podrá consultar al web municipal el primer semestre posterior al año evaluable..

La siguiente tabla especifica información complementaria en relación a los incumplimientos de los compromisos: causas, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y datos de implantación.



	Causas del incumplimiento	Quejas	Acciones de mejora	Fecha
(1)	No medido por dificultades en el instrumento de medida	0	Coordinación con el servicio de sistemas de información	2019
(2)	Cargas de trabajo	0	La encuesta de satisfacción se pondrá en marcha el 2019	1º trimestre
(3)	No medido por dificultades en el instrumento de medida	0	Coordinación con el servicio de sistemas de información	2020
(4)	Cargas de trabajo	0	La encuesta de satisfacción se pondrá en marcha el 2020	1º trimestre