



20. GABINETE DE ALCALDÍA

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	Dar respuesta al 85% de las peticiones recibidas. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea 3. Calidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno el 28 de noviembre de 2016.▪ Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018.	100%			
2	Asegurar el funcionamiento óptimo de la agenda del alcalde/de la alcaldesa, y la buena gestión de las reuniones y actos a los que ha de asistir, con un número máximo de 12 incidencias atribuibles al Gabinete. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea 3. Calidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.	0	0	0	*
3	Mantener actualizada la agenda del alcalde/de la alcaldesa a la web municipal, con un máximo de 12 incidencias anuales atribuidas al Gabinete. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 5. Información pública.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.	0	0	2 ⁽¹⁾	*
4	Atender y responder a la ciudadanía que se dirige a la Alcaldía de forma presencial, virtual o vía telefónica, con un trato amable y cordial, como mínimo en el 95 % de las peticiones. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 5. Información pública.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.	100%	100%	100%	
5	Atender y responder a la ciudadanía que se dirige a la Alcaldía de forma presencial, virtual o vía telefónica, con un trato amable y cordial, con un grado de satisfacción como mínimo de 7. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 5. Valoración de las personas usuarias.▪ Incorporado para el año 2020 en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.				*
6	Asegurar el buen funcionamiento de los actos institucionales, con un máximo de 12 quejas de las personas participantes o requerimientos de la dirección.	0	1	0	*



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016 				
7	<p>Dar respuesta favorable como mínimo al 75% de las peticiones de boda, respetando las fechas solicitadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016 	90%	98%	100%	
8	<p>Ofrecer fechas alternativas favorables de boda, como mínimo en el 90% de los casos, cuando las fechas solicitadas están ocupadas y no se pueden otorgar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	95%	100%	100 %	
9	<p>Responder las preguntas y ruegos realizadas por los Grupos Municipales al Pleno Municipal, como mínimo en un 80 % de los casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016 	100%	100%	100%	

Cumplido
 Incumplido
 No evaluado

*El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en el 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)	Por acumulación de faena	2	Extremar el control diario de la agenda	2020