



22. GESTIÓN PATRIMONIAL

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Atender las consultas de la ciudadanía en un Tiempo medio de 15 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016, con un objetivo de 20 minutos. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, con un objetivo de 15 minutos. 	4	5	7	*
2	<p>Iniciar los trámites de resolución de incidencias(reparaciones, intervenciones y desperfectos) de los bienes inmuebles gestionados por el servicio, como máximo en una semana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	100%	100%	100%	*
3	<p>Resolver las consultas de otros departamentos sobre la titularidad y régimen jurídico de fincas y otros de patrimonio municipal, en el plazo máximo de una semana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	100%	97% ⁽¹⁾	98% ⁽¹⁾	*
4	<p>Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio valorado con puntuación media de 6 puntos como mínimo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	8	8	9	*
5	<p>Emitir certificados sobre la titularidad y régimen jurídico de las fincas a petición de otros servicios en el plazo máximo de 10 días, en todos los casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado para el año 2020 en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. 				*

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)	Sobrecarga de tareas del servicio		Solicitud de incorporación de personal administrativo.	Sin fecha