






24. GESTIÓN URBANÍSTICA Y VIVIENDA

Compromisos de calidad		Resultados*		
		2018	2019	2020
1	Dar respuesta al 95 % de las quejas y sugerencias, cuando la petición sea responsabilidad del servicio, en un plazo no superior a 30 días: <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017.▪ Retirado en sesión del Pleno del 26 noviembre de 2019.	75% ⁽¹⁾	95%	
2	Concertar el 95% de las citas previas presenciales en un tiempo medio de 5 días laborables, en períodos fuera de vacaciones. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017.▪ Retirado en sesión del Pleno del 26 noviembre de 2019.	100%	100%	
3	Resolver de mutuo acuerdo con las personas afectadas el 50% de los expedientes de expropiaciones con derecho a realojamiento. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017.	No se han producido expedientes	100%	*
4	Colaborar en la tramitación administrativa de 2 Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR). <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.			*
5	Tramitar el cobro, como mínimo, de 300 cuotas de contribución que han de pagar las familias afectadas por las Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR). <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.			*
6	Tramitar administrativamente los acuerdos aprobados por los órganos competentes relacionados con el PERI Santa Coloma Vella II, con un objetivo mínimo anual de 5 acuerdos. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019			*
7	Proporcionar información a las personas afectadas del PERI Santa Coloma Vella II, mediante entrevistas personales, y/o reuniones informativas. No recibir más de 5 quejas por falta de información y/o atención.			*



	<ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 5. Información pública.▪ Incorporado 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⁾	Respecto a este 25 % se trataba de realizar únicamente un escrito dentro del expediente.	4	Velar por el cumplimiento	2019