

51. RECURSOS Y PRESTACIONES DEL ÁREA DE URBANISMO

Compromisos de calidad		Resultados*		
		2018	2019	2020
1	<p>Realizar una encuesta de satisfacción a las personas usuarias internas a partir de 2018, con un grado de satisfacción como mínimo de 5 puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, por tanto, 2019 es el último año evaluable. 	No ⁽¹⁾	No ⁽¹⁾	
2	<p>Facilitar información administrativa a otros servicios y departamentos internos, y no recibir más de 5 quejas por información deficiente.</p> <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. 	2	1	*
3	<p>Elaborar propuestas de articulado y de disposiciones de carácter general (ordenanzas y ordenanzas fiscales, en un tiempo medio de 15 días laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017. 	10	10	*
4	<p>Entregar en los plazos previstos los indicadores relativos al PAM, transparencia, cuenta general y cartas de servicios</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)	Compromiso de difícil cumplimiento por tres razones; 1) cargas de trabajo en la tramitación de expedientes; 2) inestabilidad del personal; i 3) el Ayuntamiento prioriza las encuestas de servicios externos.	0	El compromiso se ha retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.	