






52. RELACIONES INSTITUCIONALES

| Compromisos de calidad | | Resultados* | | |
|------------------------|--|-------------|------|------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| 1 | Cerrar el 65 % de los expedientes de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) dentro del año natural. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017. | 80% | 80% | * |
| 2 | Dar respuestas como mínimo al 40% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) como máximo en 45 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, | 68% | 64% | * |
| 3 | Dar respuestas como mínimo al 32% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) entre 46 i 65 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, | 12% | 15% | * |
| 4 | Dar respuestas como máximo al 28 % de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) en 65 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, con el objetivo “ ≤28% de respuestas en 90 días”.▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con el objetivo “ ≤28% de respuestas en 65 días”. | 6% | 7% | * |
| 5 | Mantener actualizados los servicios de los Buzones de quejas (QUI) al web municipal, i no recibir más de 10 quejas por este motivo. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 5. Información pública.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017 | 0 | 0 | * |
| 6 | Formar al personal municipal que lo necesite en el uso del programa del Buzón de quejas (QUI) <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017 | 100% | 100% | * |
| 7 | Publicar durante el primer cuatrimestre del año | Si | Sí | * |



| | | | | |
|---|--|------|------|---|
| | siguiente, el informe anual de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas recibidas en el Ayuntamiento. ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017 | | | |
| 8 | Informar a la ciudadanía mediante todas las reuniones que sean necesarias y solicitadas, sobre el uso del Programa transversal de quejas QUI. ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017 | 100% | 100% | * |
| 9 | Ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias y obtener un grado de satisfacción como mínimo de 6,5 puntos. ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017 | 10% | 10% | * |

 Cumplido  Incumplido  No evaluado

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