






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 l 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.