





## 22. GESTIÓ PATRIMONIAL

| Compromisos de qualitat |   | Resultats* |                    |                    |      |
|-------------------------|---|------------|--------------------|--------------------|------|
|                         |   | 2017       | 2018               | 2019               | 2020 |
| 1                       | <b>Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 15 minuts.</b><br><br><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, amb un objectiu de 20 minuts.</li><li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu de 15 minuts.</li></ul> | 4          | 5                  | 7                  | *    |
| 2                       | <b>Iniciar els tràmits de resolució d'incidències (reparacions, intervencions i desperfectes) dels béns immobles gestionats pel servei, com a màxim en una setmana.</b><br><br><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li></ul>                                  | 100%       | 100%               | 100%               | *    |
| 3                       | <b>Resoldre les consultes d'altres departaments sobre la titularitat i règim jurídic de finques i altres del patrimoni municipal, en el termini màxim d'una setmana.</b><br><br><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li></ul>                                 | 100%       | 97% <sup>(1)</sup> | 98% <sup>(1)</sup> | *    |
| 4                       | <b>Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei valorat amb puntuació mitjana de 6 punts com a mínim.</b><br><br><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li></ul>  | 8          | 8                  | 9                  | *    |
| 5                       | <b>Emetre certificats sobre la titularitat i règim jurídic de les finques a petició d'altres serveis, en el termini màxim de 10 dies, en tots els casos.</b><br><br><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li><li>▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li></ul>                              |            |                    |                    | *    |

 Complert  Incomplert  No avaluat

\* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.



En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

|     | <b>Causas de l'incompliment</b>  | <b>Queixes</b> | <b>Accions de millora</b>                          | <b>Data</b> |
|-----|----------------------------------|----------------|--|-------------|
| (1) | Sobrecàrrega de feina del servei |                | Sol·licitud incorporació de personal administratiu | Sense data  |