

## 49. Relaciones institucionales

### Resultados

	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021
49.1.	Cerrar el 65% de los expedientes de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) dentro del año natural.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.2.	Dar respuesta, como mínimo, al 40% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) como máximo en 45 días.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.3.	Dar respuesta, como máximo, al 32% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) entre 46 y 65 días.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.4.	Dar respuesta, como máximo, al 28% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) en 66 días o más.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.5.	Mantener actualizados los servicios del buzón de quejas (QUI) en la web municipal y no recibir más de 10 quejas por este motivo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.6.	Formar al personal municipal que lo necesite en el uso del programa del buzón de quejas (QUI).	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.7.	Publicar durante el primer cuatrimestre del año siguiente el informe anual de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas recibidas en el Ayuntamiento.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.8.	Informar a la ciudadanía mediante todas las reuniones que sean necesarias y solicitadas, sobre el uso del Programa transversal de quejas QUI.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada
49.9.	Ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias y obtener un grado de satisfacción, como mínimo, de 6,5 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada