

## 18. Gabinet de acci3n territorial

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
18.1.	Atender de manera inmediata todas las personas usuarias que comparecen presencialmente para pedir informaci3n sobre condiciones uso y edificabilidad de los terrenos, realidad f3sica de la ciudad, y planes y proyectos aprobados.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
18.2.	Facilitar informaci3n personalizada, en un tiempo m3ximo de 21 d3as, sobre las siguientes materias: certificados de r3gimen urbanfstico, informes urbanfsticos y consultas previas de actividades.	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	35	El Servicio cuenta con un 3nico t3cnico para elaborar los informes y una 3nica administrativa para tramitar los expedientes. A dem3s, algunos de los plazos de certificados se alargan por motivos ajenos al Servicio como, por ejemplo, la falta de pago o de documentaci3n necesaria para hacer el tr3mite.	No evaluadas	Reforzar el personal, tanto t3cnico como administrativa. No obstant, el trabajo depende tambi3n de una mejora de los procedimientos de tramitaci3n telem3tica, sobre todo, en relaci3n al cobro de los certificados. Estas acciones de mejora son ajenas al Servicio.	No evaluadas
18.3.	Informar del planeamiento urbanfstico, planes y proyectos de gran entidad, aprobados o en redacci3n, como m3nimo, con una sesi3n informativa ciudadana por proyecto.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
18.4.	Convocar, como m3nimo, 1 sesi3n informativa ciudadana por cada proyecto de movilidad urbana.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
18.5.	Facilitar informaci3n personalizada, en un tiempo m3ximo de 30 d3as, sobre las siguientes materias: certificados de legalidad, de antig3edad y de numeraci3n de fincas.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	32	El Servicio cuenta con un 3nico t3cnico para elaborar los informes y una 3nica administrativa para tramitar los expedientes. A dem3s, algunos de los plazos de certificados se alargan por motivos ajenos al Servicio como, por ejemplo, la falta de pago o de documentaci3n necesaria para hacer el tr3mite.	No evaluadas	Reforzar el personal, tanto t3cnico como administrativa. No obstant, el trabajo depende tambi3n de una mejora de los procedimientos de tramitaci3n telem3tica, sobre todo, en relaci3n al cobro de los certificados. Estas acciones de mejora son ajenas al Servicio.	No evaluadas