

49. Relaciones institucionales

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
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	Implementada	82	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
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	Implementada	76	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
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	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
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	Implementada	15	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
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	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
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	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
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	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
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	No evaluada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
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	No evaluada	No evaluada	No evaluados	Los cuestionarios de calidad se facilitan en las atenciones presenciales a la ciudadanía. Durante el año 2023 se han continuado haciendo mayoritariamente atenciones telefónicas a la ciudadanía, no presenciales, a excepción de entidades para la gestión de convenios de colaboración y atenciones ciudadanas con carácter de urgencia. En las de carácter de urgencia no se pasan cuestionario porque no resulta adecuado.	0	1. Atenciones telefónicas: a valorar si después de realizar atenciones telefónicas hay que pasar un cuestionario automático de voz sobre el grado de satisfacción. 2. Evaluar el canal QUI: a valorar si, una vez que la ciudadanía recibe la respuesta, pueda evaluar el grado de satisfacción de la experiencia en este canal.	Pendiente de valorar las mejoras y de planificar las tareas en caso afirmativo.