

## 21. Gestió patrimonial

Compromisos de qualitat		Resultats anteriors						Resultats 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumpliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
										Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
21.1.	Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 15 minuts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
21.2.	Iniciar tots els tràmits de resolució d'incidències (reparacions, intervencions i desperfectes) dels béns immobles gestionats pel servei, com a màxim en una setmana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
21.3.	Resoldre totes 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.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
21.4.	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei valorat amb puntuació mitjana de 6 punts com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
21.5.	Emetre els 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.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica