

49. Relacions institucionals

	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
49.1.	Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) dins l'any natural.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	82	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.2.	Donar respostes com a mínim al 40% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) com a màxim en 45 dies.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	76	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.3.	Donar respostes com a màxim al 32% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) entre 46 i 65 dies.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.4.	Donar respostes com a màxim al 28% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en 66 dies o més.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	15	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.5.	Mantenir actualitzats els serveis de la Bústia de queixes (QUI) al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.6.	Formar el personal municipal que ho necessitin en l'ús del programa de la Bústia de queixes (QUI).	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.7.	Publicar durant el primer quadrimestre de l'any següent, l'informe anual de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes rebudes a l'Ajuntament.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.8.	Informar la ciutadania mitjançant totes les reunions que siguin necessàries i sol·licitades, sobre l'ús del Programa transversal de queixes QUI.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	No avaluada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumpliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
49.9.	Oferir un servei de qualitat a les persones usuàries i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada	No avaluat	Els qüestionaris de qualitat es faciliten en les atencions presencials a la ciutadania. Durant el 2023 s'han continuat fent majoritàriament atencions telefòniques a la ciutadania, no presencials, a excepció d'entitats per a la gestió de convenis de col·laboració i atencions ciutadanes amb caràcter d'urgència. Les de caràcter d'urgència no passem qüestionaris, no resulta adient.	0	1) Atencions telefòniques: a valorar si després de realitzar atencions telefòniques caldria passar un qüestionari automàtic de veu sobre el grau de satisfacció. 2) Avaluar el canal QUI: a valorar si un cop la ciutadania rep la resposta a la seva QUI, que pugui avaluar el grau de satisfacció de l'experiència en aquest canal.	Pendent de valorar les millores i de planificar les tasques en cas afirmatiu.