

18. Gabinete de Acción Territorial

|                        |                                                                                                                                                                                                                                     | Resultados anteriores |                 |                 |                 |                 |                 |                 | Resultados 2024 |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                                                                                                                                                                                                                       |             |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Compromisos de calidad |                                                                                                                                                                                                                                     | 2017                  | 2018            | 2019            | 2020            | 2021            | 2022            | 2023            | Cumplimiento    | Indicadores | En caso de incumplimientos                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                                                                                                                                                                                                                       |             |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                     |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |             | Motivos                                                                                                                                                                                                                                                                            | Quejas recibidas | Mejoras a implementar                                                                                                                                                                                                 | Fechas      |
| 18.1.                  | Atender de manera inmediata todas las personas usuarias que comparecen presencialmente para pedir información sobre condiciones uso y edificabilidad de los terrenos, realidad física de la ciudad, y planes y proyectos aprobados. | No vigente            | Implementada    | Implementada    | Implementada    | Implementada    | Implementada    | Implementada    | Implementada    | 1000        |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                                                                                                                                                                                                                       |             |
| 18.2.                  | Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de 21 días, sobre las siguientes materias: certificados de régimen urbanístico, informes urbanísticos y consultas previas de actividades.                                  | No vigente            | No implementada | No implementada | Implementada    | No implementada | No implementada | No implementada | No implementada | 47          | El departamento continúa infradotado de personal. A este problema se le añade que la única administrativa está de baja. Además, la jubilación del jefe de Servei ha hecho que el visto bueno lo dara el director del área que, por el volumen de trabajo, tarda más días en firmar | 1                | Reforzar el personal, tanto técnico como administrativo. Es necesario que se cubran las bajas. Es necesario mejorar los procedimientos de tramitación telemática sobretodo en lo que respecta a las autoliquidaciones | no evaluada |
| 18.3.                  | Informar del planeamiento urbanístico, planes y proyectos de gran entidad, aprobados o en redacción, como mínimo, con una sesión informativa ciudadanía por proyecto.                                                               | No vigente            | Implementada    | Implementada    | No implementada | No implementada | Implementada    | Implementada    | No implementada | 0           | No ha habido documentación de gran entidad la cual haya sido necesario ir a explicar.                                                                                                                                                                                              | no evaluada      | no aplica                                                                                                                                                                                                             | no aplica   |
| 18.4.                  | Convocar, como mínimo, 1 sesión informativa ciudadana por cada proyecto de movilidad urbana.                                                                                                                                        | No vigente            | Implementada    | Implementada    | Implementada    | Implementada    | Implementada    | Implementada    | Implementada    | 9           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                                                                                                                                                                                                                       |             |
| 18.5.                  | Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de 30 días, sobre las siguientes materias: certificados de legalidad, de antigüedad y de numeración de fincas.                                                             | No vigente            | No vigente      | No vigente      | Implementada    | No implementada | Implementada    | No implementada | No implementada | 38          | La información urbanística incluye todos los informes y certificados urbanísticos. Por tanto, el motivo del incumplimiento es el mismo indicado en el apartado 18.2. En este caso, los términos son menores ya que estos certificados no los valida la dirección del área.         | no evaluada      | La acción de mejora a implementar es la misma que la indicada en el punto 18.2: contratar más personal                                                                                                                | no evaluada |