

49. Relaciones Institucionales

| | Compromisos de calidad | Resultados anteriores | | | | | | | Resultados 2024 | | | | | |
|-------|--|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|-------------|----------------------------|------------------|-----------------------|--------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Cumplimiento | Indicadores | En caso de incumplimientos | | | |
| | | | | | | | | | | | 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 | Implementada | Implementada | 84 | | | | |
| 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 | Implementada | Implementada | 67 | | | | |
| 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 | Implementada | Implementada | 9 | | | | |
| 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 | Implementada | Implementada | 23 | | | | |
| 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 | Implementada | Implementada | 0 | | | | |
| 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 | Implementada | Implementada | 100 | | | | |
| 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 | Implementada | Implementada | Sí | | | | |
| 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 | Implementada | 100 | | | | |

| | Compromisos de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 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 evaluada | No evaluada | La mayoría de personas que atendemos por teléfono piden cita con la Alcaldesa, somos primer filtro, no les hacemos encuesta de satisfacción telefónica porque no lo valoramos necesario | no aplica | no aplica | no aplica |