

21. Gestió patrimonial

|       |                                                                                                                                                                         | Resultats anteriors |                 |                 |              |              |              |              | Resultats 2024 |            |                        |                 |                        |       |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|------------|------------------------|-----------------|------------------------|-------|
|       |                                                                                                                                                                         |                     |                 |                 |              |              |              |              |                |            | En cas d'incompliments |                 |                        |       |
|       | Compromisos de qualitat                                                                                                                                                 | 2017                | 2018            | 2019            | 2020         | 2021         | 2022         | 2023         | Compliment     | Indicadors | 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 | Implementada | Implementada   | 9          |                        |                 |                        |       |
| 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 | Implementada | Implementada   | 100        |                        |                 |                        |       |
| 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 | Implementada | Implementada   | 100        |                        |                 |                        |       |
| 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 | Implementada | Implementada   | 9          |                        |                 |                        |       |
| 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 | Implementada   | 100        |                        |                 |                        |       |