

49. Relacions institucionals

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	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	Implementada	Implementada	84				
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	Implementada	Implementada	67				
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	Implementada	Implementada	9				
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	Implementada	Implementada	23				
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	Implementada	Implementada	0				
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	Implementada	Implementada	100				
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	Implementada	Implementada	Sí				
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	Implementada	100				
49.9.	Ofertir 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 avaluada	No avaluat	La majoria de persones que atenem per telèfon demanen cita amb l'alcalde, som primer filtre, no els fem enquesta de satisfacció telefònica perquè no es considera adient	no aplica	no aplica	no aplica