

21. GESTIÓ PATRIMONIAL

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 15 minuts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, amb un objectiu de 20 minuts. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu de 15 minuts. 	4 minuts 57 segons	5 minuts	7 minuts	6,95 minuts
2	<p>Iniciar els tràmits de resolució d'incidències (reparacions, intervencions i desperfectes) dels béns immobles gestionats pel servei, com a màxim en una setmana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	100%	100%	100 %
3	<p>Resoldre 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	97% ⁽¹⁾	98,31% ⁽²⁾	100 %
4	<p>Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei valorat amb puntuació mitjana de 6 punts com a mínim.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8,4	8,4	8,66	8,50
5	<p>Emetre 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				100 %

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Sobrecàrrega de feina del servei		Sol·licitud incorporació de personal administratiu	Sense data
(2)	Sobrecàrrega de feina del servei		Sol·licitud incorporació de personal administratiu	Sense data