


49. RELACIONS INSTITUCIONALS

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) dins l'any natural.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	80%	80%	86,7%
2	<p>Donar respostes com a mínim al 40% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) com a màxim en 45 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, 	68%	64%	72,86%
3	<p>Donar respostes com a màxim al 32% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) entre 46 i 65 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, 	12%	15%	5,92%
4	<p>Donar respostes en un percentatge inferior o igual al 28% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en 65 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb l'objectiu " ≤28% de respostes en 90 dies". ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb l'objectiu " ≤28% de respostes en 65 dies". 	6% (dada tenint referència a 90 dies)	7% (dada tenint referència a 90 dies)	7,91%
5	<p>Mantenir actualitzats els serveis de la Bústia de queixes (QUI) al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	0	0	Zero queixes rebudes
6	<p>Formar el personal municipal que ho necessitin en l'ús del programa de la Bústia de queixes (QUI).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	100%	100%	100%

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. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	Si	Sí	Sí
8	Informar la ciutadania mitjançant totes les reunions que siguin necessàries i sol·licitades, sobre l'ús del Programa transversal de queixes QUI. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	100%	100%	No ⁽¹⁾ 
9	Oferir un servei de qualitat a les persones usuàries i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	10 (9,63%)	10 (9,70%)	(9,46%)

Complert
 Incomplert
 No avaluat

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

La següent taula especifica informació complementària en relació als incompliments dels compromisos: causes, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	A causa de la pandèmia no s'han sol·licitat ni s'han pogut fer reunions presencials . Però s'ha publicat al web municipal i difós el servei pels diferents canals (p.e.x. facebook).			