

CARTA DE SERVICIOS (Resultados 2018)



AYUNTAMIENTO
PIZARRA



Antecedentes

En fecha 1 de agosto de 2018 se aprobó la primera edición de la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Pizarra, publicada posteriormente en la web del Ayuntamiento:

Los servicios objeto de la carta y, por tanto, sujetos a cumplimiento de compromisos fueron:

- S1.** Información y atención a la ciudadanía (Ventanilla Única)
- S2.** Licencias y autorizaciones (obras, apertura, actividad, animales peligrosos, armas, etc.)
- S3.** Mantenimiento de instalaciones, limpieza viaria, alumbrado, parques, jardines, etc.
- S4.** Deporte
- S5.** Educación, Cultura y Ocio
- S6.** Medio Ambiente (Residuos y Agua)
- S7.** Atención al contribuyente
- S8.** Policía Local
- S9.** Bienestar Social

En este informe se presentan los datos de 2018, así como los relacionados con el cumplimiento de los compromisos.



Detalle de resultados

Cód.	Compromiso	Indicador	Medición 2018	Cumplimiento (Sí/No/Sin Medición)
S.01	S1. Información y Atención a la Ciudadanía (Ventanilla Única)			
S.01.1	No superar 5 quejas anuales, relacionadas con falta de	Nº quejas registradas por cualquiera de las vías	-	Sin medición
S.02	S2. Licencias y permisos municipales			
S.02.1	Resolución de los expedientes de obra menor en el plazo medio de 21 días naturales.	(Nº solicitudes de obra resueltas en menos de 21 días / Nº de solicitudes *) x 100	-	Sin medición
S.02.2	Resolución de los expedientes de licencias de ocupación de vía pública, mercadillos, vados en el plazo, en el plazo medio de 21 días naturales.	(Nº licencias resueltas en menos de 21 días / Nº de solicitudes *) x 100	-	Sin medición
S.02.3	100% de formularios y documentos necesarios para solicitudes disponibles en la página web o sede electrónica	(Nº de formularios y documentos disponibles en la web o sede electrónica / Nº de formularios y documentos totales) X 100.	-	Sin medición
S.03	S3. Limpieza y mantenimiento de instalaciones, vía pública...			
S.03.1	Dedicar al menos 4.000 horas de trabajo a la limpieza	Nº horas limpieza viaria año.	-	Sin medición
S.03.2	Dedicar al menos 15.000 horas de trabajo al	Nº horas de mantenimiento al año.	-	Sin medición
S.03.3	Máximo 10 quejas o reclamaciones anuales por mal mantenimiento	Nº reclamaciones anuales por mal mantenimiento de instalaciones.	-	Sin medición
S.04	S4. Deporte			
S.04.1	Dedicar al menos 4.000 horas de trabajo al	Nº horas de limpieza y mantenimiento al año.	4.140,00	Sí
S.04.2	Organización de al menos 10 eventos deportivos al año	Nº eventos deportivos en el año.	31,00	Sí
S.04.3	Mantener por encima de 200 el nº de usuarios/as	Nº usuarios/as instalaciones.	1.034,00	Sí
S.05	S5. Educación, cultura y ocio			
S.05.1	Máximo de 5 quejas por falta de información las actividades que se organicen	Nº de quejas anuales por falta de información sobre eventos y actividades deportivas, de ocio y	-	Sin medición
S.05.2	Organización de al menos 10 eventos de ocio al año	Nº eventos de ocio al año.	-	Sin medición
S.05.3	Organización de al menos 10 eventos culturales	Nº eventos culturales en el año.	-	Sin medición
S.06	S6. Medio ambiente (residuos y agua)			
S.06.1	Recoger la basura orgánica el 90% de las veces, de forma	Nº de días que se recoge la basura orgánica / 365 X	-	Sin medición
S.06.2	Recoger la basura orgánica sin que supere los dos días, el 99% de las veces.	Nº de veces que se recogen con más de dos días / 365 X 100	-	Sin medición
S.06.3	Máximo 20 comunicaciones formales, respecto de incidencias en materia de residuos, al año.	Nº de incidencias comunicadas relacionadas con la gestión de residuos	-	Sin medición
S.06.4	Máximo 5 averías en la red de abastecimiento que duren más de un día, a la totalidad o parte de la	Nº de averías que dejen sin abastecimiento más de un día, a la totalidad o parte de la población.	-	Sin medición
S.07	S7. Atención al contribuyente			
S.07.1	Resolver los trámites relacionados con tributos, en una media de 15 días.	(Fecha de resolución - Fecha de solicitud) / Nº de Solicitudes	-	Sin medición
S.07.2	Emitir en menos de 2 días, documentos sobre impuestos y tasas que se soliciten.	(Fecha de emisión - Fecha de solicitud) / Nº de Solicitudes X 100	-	Sin medición
S.08	S8. Policía local			
S.08.1	Realizar un mínimo de 60 horas de patrullaje preventivo	Nº horas anuales de patrullaje preventivo/12	186,83	Sí
S.08.2	90% de denuncias ciudadanas resueltas por mediación policial	(Nº de denuncias resueltas por mediación policial/Nº de denuncias ciudadanas) x 100	-	Sin medición
S.08.3	Resolución del 90% de los informes en un plazo no	(Fecha salida - Fecha entrada) / Nº expedientes X	248,00	Sí
S.09	S9. Bienestar Social			
S.09.1	Dedicar al menos 2.500 horas al año a asistencia	Nº horas de asistencia domiciliaria al año.	-	Sin medición

Conclusiones

Al ser el primer año que se dispone de carta de servicios, muchos compromisos no se han podido medir, en concreto 23 de los 28 compromisos (82,1%), sin embargo, no se han detectado incumplimientos.

A fecha de este informe está prevista una revisión de la Carta de Servicios para redefinir ciertos compromisos e indicadores, en general, con vistas a mejorar la forma de medir.

