

CARTA DE SERVICIOS (Resultados 2018)



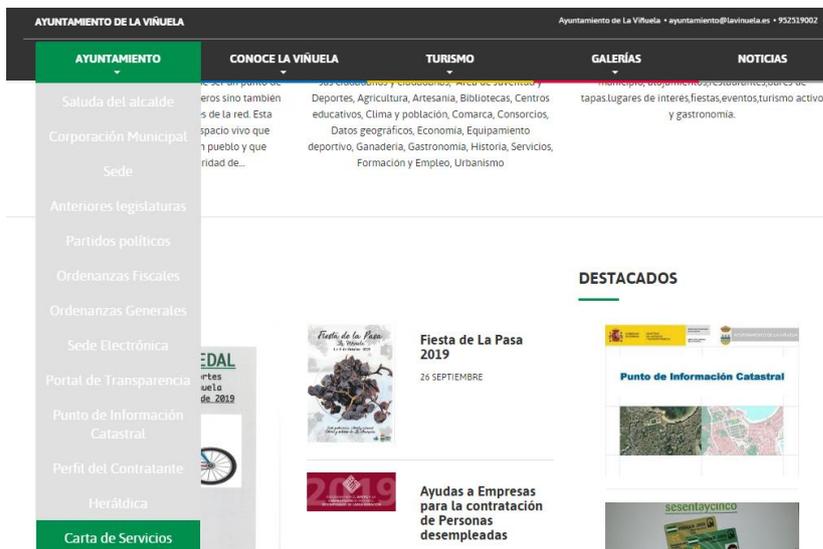
Ayuntamiento de La Viñuela





Antecedentes

En fecha 25 de junio de 2018 se aprobó la primera edición de la Carta de Servicios del Ayuntamiento de La Viñuela, 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 (registro de entrada y salida, información y derivación)
- S2.** Licencias, permisos y autorizaciones (obras, apertura, actividad, animales peligrosos, armas, etc.)
- S3.** Limpieza y mantenimiento de instalaciones (vías, alumbrado, parques, jardines, etc.)
- S4.** Deporte
- S5.** Cultura y Ocio
- S6.** Turismo
- S7.** Medio Ambiente (residuos y agua)
- S8.** Urbanismo.
- S9.** Atención al contribuyente
- S10.** Policía Local

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 |
|-------------|---|---|---------------|--------------|
| S.01 | S.01. Información y Atención a la Ciudadanía | | | |
| S.01.1 | Poner a disposición de la ciudadanía, el 100% de los formularios en Sede Electrónica. | Nº de formularios en Sede / Total de Formularios X 100 | 0,00% | No |
| S.01.2 | Máximo 3 quejas o reclamaciones al año por una mala derivación del expediente o gestión de citas. | Nº anual de reclamaciones registradas en el Ayuntamiento por mala información/derivación del expediente/gestión de citas. | 0 | Si |
| S.02 | S.02. Licencias, permisos y autorizaciones municipales | | | |
| S.02.1 | Resolver el 80% de los expedientes de obra mayor en un plazo máximo de 30 días naturales*. * Solicitudes sin necesidad de requerimientos o informe sectorial | (Nº solicitudes de obra mayor resueltas en menos de 60 d / Nº de solicitudes *) x 100 * Solicitudes sin necesidad de requerimientos o informe sectorial | 87,5% | Si |
| S.02.2 | Resolver el 80% de los expedientes de obra menor en un plazo máximo de 30 días naturales*. * Solicitudes sin necesidad de requerimientos o informe sectorial | (Nº solicitudes de obra menor resueltas en menos de 30 d / Nº de solicitudes *) x 100 * Solicitudes sin necesidad de requerimientos o informe sectorial | 90,9% | Si |
| S.02.3 | Resolver el 80% de las autorizaciones de ocupación de vivienda en un plazo máximo de 30 días naturales*. * Solicitudes sin necesidad de requerimientos. | (Nº autorizaciones en menos de 30 d / Nº de solicitudes) x 100 * Solicitudes sin necesidad de requerimientos. | 100,0% | Si |
| S.03 | S.03. Limpieza y mantenimiento de instalaciones, vía pública... | | | |
| S.03.1 | Dedicar al menos 10.000 horas de trabajo para la limpieza viaria | Nº horas limpieza viaria año. | 5.117 | No |
| S.03.2 | Máximo 10 quejas o reclamaciones anuales por mal estado del mobiliario urbano | Nº anual de reclamaciones registradas en el Ayuntamiento por mal estado del mobiliario urbano. | 0 | Si |
| S.03.3 | Máximo 10 quejas o reclamaciones anuales por mal estado de la vía pública | Nº anual de reclamaciones registradas en el Ayuntamiento por mal estado de la vía pública. | 0 | Si |
| S.04 | S.04. Deporte | | | |
| S.04.1 | Máximo de 3 quejas o reclamaciones por falta de información las actividades que se organicen | Nº anual de reclamaciones registradas en el Ayuntamiento por falta de información sobre eventos y actividades deportivas | 0 | Si |
| S.04.2 | Organización de al menos 10 eventos deportivos al año | Nº eventos deportivos en el año. | 10 | Si |
| S.04.3 | Mantener por encima de 1.000 el nº de usuarios/as de instalaciones deportivas | Nº usuarios/as instalaciones. | 170 | No |
| S.05 | S.05. Cultura y Ocio | | | |
| S.05.1 | Organización de al menos 10 eventos culturales o de ocio al año | Nº eventos culturales o de ocio en el año. | 15 | Si |
| S.05.2 | Mantener al menos 500 seguidores/as en Facebook. | Nº de seguidores/as | 920 | Si |
| S.06 | S.06. Turismo | | | |
| S.06.1 | Informar de los servicios turísticos del entorno, especialmente los de municipio, de forma fidedigna y actualizada, teniendo como máximo 3 quejas al año por falta de información o información no adecuada. | Nº anual de quejas o reclamaciones relacionadas con información turística. | 0 | Si |
| S.06.2 | 100% de la señalización que dependa del Ayuntamiento en castellano e inglés. | % de señales en Castellano e Inglés | - | SM |
| S.06.3 | Disponer de al menos 5 distinciones de calidad turística dentro del destino "Axarquía Costa del Sol". | Nº de distinciones de calidad turística | 3 | No |
| S.07 | S.07. Medio ambiente (residuos y agua) | | | |
| S.07.1 | Recoger la basura orgánica de forma diaria el 95% de los días * Excepto Pequeña Axarquía y Ctra. hacia Los Vados (3 días por semana) / Recoger la basura orgánica de forma diaria el 95% de los días * Excepto Pequeña Axarquía y Ctra. hacia Los Vados (3 días por semana) | Nº de días que se recoge la basura orgánica / 365 X 100 * Excepto Pequeña Axarquía y Ctra. hacia Los Vados (3 días por semana) / Nº de días que se recoge la basura orgánica / 365 X 100 * Excepto Pequeña Axarquía y Ctra. hacia Los Vados (3 días por semana) | 99,00% | Si |
| S.07.2 | Máximo 3 quejas por la gestión de contenedores de envases, papel o vidrio. | Nº de reclamaciones registradas en el Ayuntamiento respecto de la gestión de contenedores (mantenimiento, llenos, sucios, etc.) | 0 | Si |
| S.07.3 | Máximo 2 averías en la red que dejen sin abastecimiento a la población más de un día. | Nº de averías al año, que dejen sin abastecimiento más de un día. | 0 | Si |
| S.08 | S.08. Urbanismo | | | |
| S.08.1 | Emisión de certificaciones y declaraciones en el plazo máximo de 15 días naturales. * Solicitudes sin necesidad de requerimientos. Emisión de certificaciones y declaraciones en el plazo máximo de 15 días naturales. * Solicitudes sin necesidad de requerimientos. | (Nº certificaciones/declaraciones emitidos en menos de 60 d / Nº de solicitudes *) x 100 * Solicitudes sin necesidad de requerimientos. (Nº certificaciones/declaraciones emitidos en menos de 60 d / Nº de solicitudes *) x 100 * Solicitudes sin necesidad de requerimientos. | 100% | Si |
| S.08.2 | Emisión de licencias de parcelación o declaración de innecesariedad en el plazo máximo de 60 días naturales. * Solicitudes sin necesidad de requerimientos o informe sectorial. Emisión de licencias de parcelación o declaración de innecesariedad en el plazo máximo de 60 días naturales. * Solicitudes sin necesidad de requerimientos o informe sectorial. | (Nº certificaciones/declaraciones emitidos en menos de 60 d / Nº de solicitudes *) x 100 * Solicitudes sin necesidad de requerimientos o informe sectorial. (Nº certificaciones/declaraciones emitidos en menos de 60 d / Nº de solicitudes *) x 100 * Solicitudes sin necesidad de requerimientos o informe sectorial. | 100% | Si |
| S.09 | S.09. Atención al contribuyente | | | |
| S.09.1 | No superar el 10% de recargos respecto del total*. * Ayuntamiento + Patronato de Recaudación No superar el 10% de recargos respecto del total*. * Ayuntamiento + Patronato de Recaudación | Nº de recargos* / Nº de cargos x 100 * Ayuntamiento + Patronato de Recaudación Nº de recargos* / Nº de cargos x 100 * Ayuntamiento + Patronato de Recaudación | 2,8% | Si |
| S.09.2 | Máximo 10 quejas o reclamaciones* relacionadas la gestión de tributos. * Ayuntamiento + Patronato de Recaudación | Nº anual de reclamaciones registradas* * Ayuntamiento + Patronato de Recaudación | - | SM |
| S.10 | S.10. Policía local | | | |
| S.10.1 | Resolución de informes a quejas vecinales en un plazo máximo de 5 días. *Excepto periodo de vacaciones del policía local. | (Fecha fin- Fecha inicio) / Nº de informes *Excepto periodo de vacaciones del policía local. | - | SM |





Conclusiones

Al ser el primer año que se dispone de carta de servicios, algunos compromisos no se han podido medir o no se han cumplido, no obstante, se han cumplido el 70,1 %.

A fecha de este informe está prevista una revisión de la Carta de Servicios para redefinir ciertos compromisos e indicadores con vistas a 2019.

