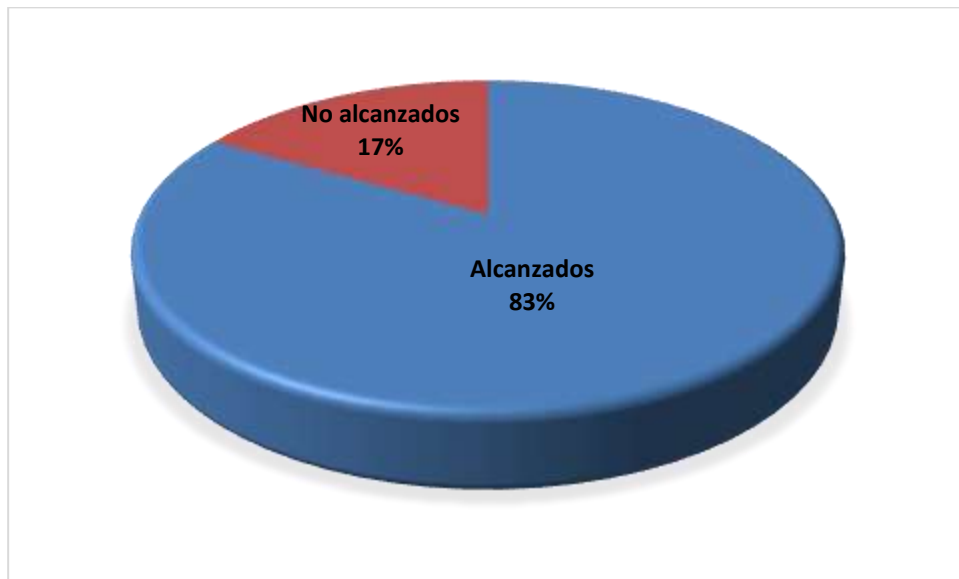


## RESULTADOS COMPROMISOS 2019

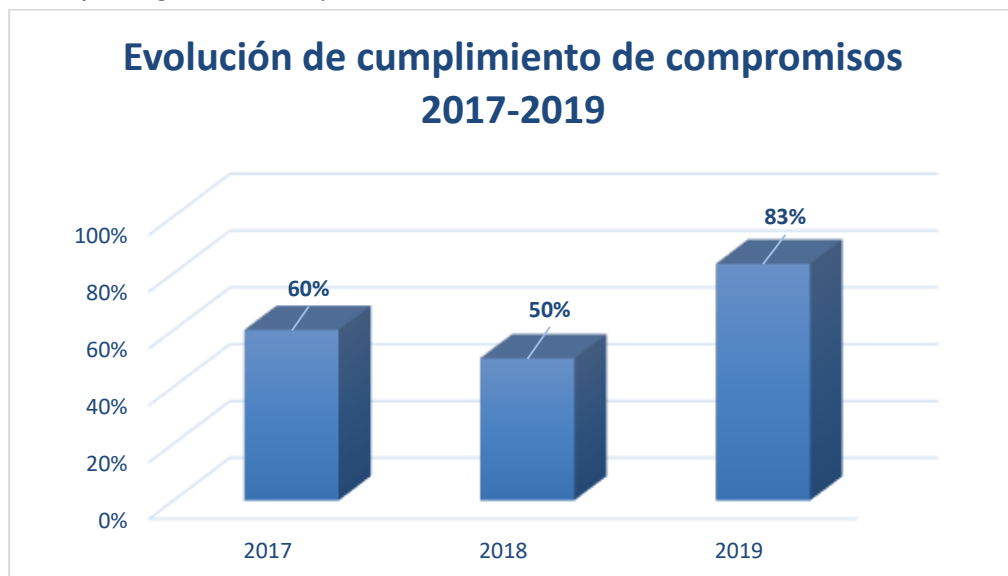
### CARTA DE SERVICIOS DE VÍAS Y OBRAS

#### Resultados generales

Tras el análisis de los 6 compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicio de Vías y Obras, se han obtenido los siguientes resultados:



Se han alcanzado el 83% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2019. Este dato supone una mejora significativa respecto a años anteriores.



## Resultados específicos por compromiso

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Atención 24H de gestión de incidencias en carretera</b>	Tiempo de reacción de avisos 24h: tiempo medio (media anual) entre llamada e inicio de actuaciones, menor que 24h.	SUMA (Hora inicio - Hora llamada) / Nº de actuaciones	1.76	<b>A</b>
<b>Uso y defensa de la Red Provincial de Carreteras</b>	Tiempo medio (media anual) de resolución de expedientes de Responsabilidad Patrimonial, menor de 6 meses.	SUMA (Fecha salida - fecha entrada) / Nº de expedientes RP	7 (*)	<b>NA</b>
	Tiempo medio (media anual) de concesión de autorizaciones e informes vinculantes menor de 2 meses	SUMA (Fecha salida - fecha entrada) / Nº de licencias	1.78	<b>A</b>
<b>Redacción de proyectos de infraestructura civil</b>	Porcentaje de proyectos entregados sin retraso, mayor del 90%	TOTAL proyectos sin retraso / Nº de proyectos x 100	97.18%	<b>A</b>
<b>Asesoramiento sobre infraestructura civil</b>	Mantener el número anual de quejas al respecto de este servicio en cero.	Nº anual de quejas	0	<b>A</b>
<b>Dirección de obras de infraestructura civil.</b>	Mantener o mejorar el porcentaje de obras municipales contratadas por los Ayuntamientos dirigidas* sin modificación del presupuesto inicial, en 90%. * Obras proyectadas por Vía y Obras.	Nº obras dirigidas* sin modificación de presupuesto / Nº de obras x 100 * Obras proyectadas por Vía y Obras y contratadas por el Ayto.	98.86%	<b>A</b>

(\*) A excepción de los expedientes que siguen tramitación simplificada, los expedientes tramitados de forma ordinaria se deciden en su práctica totalidad excediendo el plazo de seis meses legalmente fijado, debido sobre todo a la necesidad de dar cumplimiento a las exigencias de comunicación/notificación a los interesados -normalmente personas físicas- de todas las diligencias y resoluciones que recaen; como para la práctica de la prueba acordada.

LEYENDA	
<b>A</b>	Alcanzado
<b>NA</b>	No alcanzado
<b>NM</b>	No medido