

CARTA DE SERVICIOS (Resultados 2018)



Ayuntamiento de la Villa de Algarrobo





Antecedentes

En fecha 29 de noviembre de 2018 se aprobó la primera edición de la Carta de Servicios del Ayuntamiento de la Villa de Algarrobo, 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 y playas
- 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	100,00%	Sí
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	Sí
S.02	S.02. Licencias, permisos y autorizaciones municipales			
S.02.1	Resolver los expedientes de obra mayor en un plazo máximo de 60 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	0,0%	No
S.02.2	Resolver 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	30,0%	No
S.02.3	Conceder las autorizaciones de inicio de actividad en un plazo máximo de 90 días naturales* * Solicitudes sin necesidad de requerimientos, informe sectorial o alegaciones.	(Nº autorizaciones solicitudes de obra menor resueltas en menos de 30 d / Nº de solicitudes *) x 100	-	SM
S.02.4	Conceder 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	22,2%	No
S.03	S.03. Limpieza y mantenimiento de instalaciones, vía pública...			
S.03.1	Dedicar al menos 17.000 horas de trabajo para la limpieza viaria	Nº horas limpieza viaria año.	22.190	Sí
S.03.2	Dedicar al menos 13.000 horas de trabajo para limpieza de instalaciones	Nº horas limpieza instalaciones año.	15.340	Sí
S.03.3	Máximo 60 quejas o reclamaciones formales al año, respecto de limpieza de instalaciones, vías o mantenimiento. * No se consideran quejas los avisos para reparaciones. ** No incluyen las quejas o reclamaciones relacionadas con el servicio de aguas.	Nº anual de reclamaciones o quejas formales, exceptuando las de aguas.	0	Sí
S.04	S.04. Deporte			
S.04.1	Máximo de 6 quejas o reclamaciones formales al año relacionadas con actividades deportivas	Nº anual de reclamaciones o quejas formales al año	0	Sí
S.04.2	Organización de al menos 20 eventos deportivos al año	Nº eventos deportivos en el año.	75	Sí
S.04.3	Mantener por encima de 300 el nº de usuarios/as de instalaciones deportivas	Nº usuarios/as instalaciones.	400	Sí
S.05	S.05. Cultura y Ocio			
S.05.1	Máximo de 5 quejas o reclamaciones formales al año relacionadas con actividades culturales	Nº anual de reclamaciones o quejas formales al año	0	Sí
S.05.2	Organización de al menos 15 eventos culturales o de ocio al año	Nº eventos culturales o de ocio en el año.	22	Sí
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 formales relacionadas con la información turística.	0	Sí
S.06.2	Tiempo medio de respuesta del servicio de socorrismo de playa por debajo de 4 minutos. No se ha cumplido * Medición en simulacros	Suma de tiempos de respuesta (socorrista y embarcación) / nº de simulacros	5,72	No
S.06.3	Nº de quejas repetitivas por debajo del 15% respecto del total	Nº Quejas y reclamaciones repetitivas / Nº quejas y reclamaciones totales X 100	0	Sí
S.06.4	80% de valoración de los servicios por encima de 6.	(Valoraciones >= 6 / Valoraciones totales) X 100	-	SM
S.07	S.07. Medio ambiente (residuos y agua)			
S.07.1	Ratio de recogida de basura por encima de 0,8	Nº de recogidas / 365 días	0,87	Sí
S.07.2	Máximo 10 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	Sí
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	Sí
S.08	S.08. Urbanismo			
S.08.1	Emisión de certificaciones y declaraciones en el plazo máximo de 60 días naturales. * Solicitudes sin necesidad de requerimientos.	(Nº certificaciones/declaraciones emitidos en menos de 60 d / Nº de solicitudes *) x 100	0%	No
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.	(Nº certificaciones/declaraciones emitidos en menos de 60 d / Nº de solicitudes *) x 100	0%	No
S.08.3	Atender solicitudes de cita previa en un plazo medio inferior a 15 días naturales	(Fecha de solicitud de cita- Fecha cita) / Nº solicitudes	0	Sí
S.09	S.09. Atención al contribuyente			
S.09.1	Máximo 10 quejas o reclamaciones* relacionadas la gestión de tributos * Ayuntamiento + Patronato de Recaudación + Hidralia	Nº anual de reclamaciones registradas* * Ayuntamiento + Patronato de Recaudación + Hidralia	34	No
S.10	S.10. Policía local			
S.10.1	Realizar un mínimo de 250 horas al mes de patrullaje preventivo	Nº de horas de patrullaje preventivo semanal.	360	Sí
S.10.2	Realización de mínimo de 1 control preventivo en distintas materias de tráfico de manera mensual, de acuerdo con campañas de la Dirección General de Tráfico.	Nº de controles llevados a cabo por campaña.	4	Sí
S.10.3	Personarse en el lugar de los hechos de una denuncia o reclamación por escrito, en un plazo inferior a 15 días	(Fecha personarse - fecha denuncia) nº denuncias	-	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 75,0 %.

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

