

INFORME DE SEGUIMIENTO
CARTA DE SERVICIOS
AYUNTAMIENTO DE BENALAURÍA
2018





1. INTRODUCCIÓN

Los elementos fundamentales de una Carta de Servicios son los compromisos que se asumen en la prestación de los servicios. El seguimiento del cumplimiento de estos compromisos son la base para lograr la mejora continua de la organización.

Mediante Resolución del Alcaldía número 2018-0064 de 24 de mayo de 2018 se aprobó la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Benalauría.

En el año 2018 se ha realizado la primera valoración del cumplimiento de los compromisos establecidos, obteniéndose como resultado general que se alcanzan el 70.6% de los compromisos establecidos.

El resultado del análisis de las Cartas de Servicios para el año 2018 se encuentra publicado en <http://www.benalauria.es/10590/carta-servicios>



2. RESULTADOS GENERALES 2018

Tras el análisis de los **17 compromisos de calidad** recogidos en la Carta de Servicios del Ayuntamiento, a través de la medición de sus correspondientes indicadores, se han obtenido los siguientes resultados:



Se alcanzan el **76.5% de todos los compromisos de calidad** establecidos por los distintos servicios incluidos en la Carta para el año 2018.

El **23.5% de los compromisos** establecidos para 2018 no se han alcanzado aunque, en algunos casos, la desviación de los resultados obtenidos es muy leve.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Para llevar a cabo el seguimiento de cada uno de los compromisos incluido en la Carta de Servicios desarrollada por el Ayuntamiento de Benalauría se ha presentado una tabla en la que se recogen los servicios prestados, compromisos de calidad asumidos, los indicadores definidos, los resultados obtenidos y una valoración de los mismos.



3.1 Atención al contribuyente

| COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2018 | OBSERVACIONES |
|---|--|----------------|---------------|
| El 90% de las consultas y solicitud de certificados catastrales se resuelven de forma inmediata | (Nº anual de consultas y solicitudes de certificados catastrales resueltos de forma inmediata/ Nº anual de consultas y solicitudes de certificados catastrales) x 100. | 100% | |
| El 90% de los certificados y cartas de pago se obtienen en el plazo máximo de 24 horas. | (Nº anual de certificados y cartas de pago obtenidos en menos de 24 horas/ Nº anual de certificados y cartas de pago solicitados) x 100. | 100% | |

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos.

3.2 Biblioteca municipal

| COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2018 | OBSERVACIONES |
|---|---|----------------|---------------|
| Igualar o superar el número de préstamos de fondos bibliográficos respecto al año anterior. | Nº de préstamos año en curso- Nº de préstamos año anterior. | +40 | |
| Asistencia a la Escuela de Verano de un mínimo de 15 menores. | Nº de asistentes a Escuela de Verano. | 25 | |

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos.

3.3 Centro Guadalinfo

| COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2018 | OBSERVACIONES |
|--|---|----------------|---------------|
| Mantener el número de usuarios respecto al año anterior +/- 5. | Nº personas usuarias año en curso- Nº personas usuarias año anterior. | +15 | |
| El número total de actividades realizadas durante el año se mantiene respecto al año anterior +/- 5. | Nº actividades realizadas año en curso- Nº actividades realizadas año anterior. | +16 | |

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos.



3.4 Cultura y Deportes

| COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2018 | OBSERVACIONES |
|---|--|----------------|---------------|
| Organización de al menos un evento cultural al mes. | Nº de eventos culturales celebrados en el año. | 12 | |
| Participación del 30% de la población infantil en actividades deportivas. | Nº de menores de 4-12 años participantes en actividades deportivas/Nº total de menores de 4-12 años empadronados en el municipio | 89% | |
| Organización y/o colaboración en al menos 5 eventos deportivos al año. | Nº de eventos deportivos organizados o con los que se colabora en el año. | 10 | |

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos.

3.5 Información y atención a la ciudadanía

| COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2018 | OBSERVACIONES |
|---|--|----------------|--|
| El 90% de las sugerencias, quejas y reclamaciones son atendidas en el plazo máximo de 1 semana. | (Nº anual de sugerencias, quejas y reclamaciones atendidas en menos de 1 semana/ Nº anual de sugerencias, quejas y reclamaciones totales) x 100. | 100% | |
| El 90% de las consultas al archivo municipal son atendidas en el plazo máximo de 1 semana. | (Nº anual de consultas de archivo atendidas en menos de 1 semana/ Nº anual total de consultas de archivo atendidas) x 100. | 85.71% | Hay un único caso con retraso debido a que la consulta se realizó en el periodo de vacaciones del personal |

Se han alcanzado solo el 50% de los compromisos establecidos. El compromiso no alcanzado ha sido por menos de 5 puntos porcentuales.

3.6 Limpieza y mantenimiento de instalaciones y vía pública

| COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2018 | OBSERVACIONES |
|--|--|----------------|---------------|
| 15% del presupuesto municipal destinado a mantenimiento y reparación de vía pública. | (Presupuesto mantenimiento y reparación vía pública/presupuesto total de gasto) x100. | 10.80% | |
| Mantenimiento del porcentaje del presupuesto municipal destinado a mantenimiento y reparación de mobiliario urbano respecto al año anterior. | Porcentaje presupuesto mantenimiento y reparación mobiliario urbano año actual- Porcentaje presupuesto mantenimiento y reparación mobiliario urbano año anterior. | +0.04% | |

Se han alcanzado el 50% de los compromisos de calidad establecidos. Es necesario redefinir para próximos años el compromiso no alcanzado.



3.7 Urbanismo

| COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2018 | OBSERVACIONES |
|---|---|----------------|--|
| 90% de informes técnicos para la concesión de licencias urbanísticas y medioambientales son emitidos en el plazo máximo de 2 semanas desde su solicitud | (Nº anual de informes técnicos para la concesión de licencias emitidos en menos de 2 semanas/ Nº anual de informes técnicos emitidos para licencias urbanísticas y medioambientales) x 100. | 80% | Hay casos en los que los informes son complejos y requieren de mayor tiempo para su emisión. |
| Atención inmediata a las solicitudes de citas de ciudadanos que se produzcan en horario de atención | Nº citas no atendidas en el momento a lo largo del año | 0 | |

Se han alcanzado el 50% de los compromisos de calidad establecidos. Es necesario redefinir en próximos años el compromiso no alcanzado.

3.8 Licencias y permisos municipales

| COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2018 | OBSERVACIONES |
|---|---|----------------|---|
| Resolución del 90% de los expedientes de obra menor en el plazo máximo de 1 mes. | (Nº anual de expedientes de obra menor resueltos en menos de 1 mes/ Nº anual de expedientes de obra menor) x 100. | 88% | En los dos casos que no se cumple es por falta de documentación privada |
| Disponibilidad de toda la documentación necesaria para licencia en la página web. | Nº de documentos relacionados con la tramitación de licencias-Nº de documentos sobre tramitación de licencias expuestos en web municipal. | OK | |

Se han alcanzado el 50% de los compromisos de calidad establecidos. El compromiso no alcanzado ha sido solo por dos puntos porcentuales.