

CARTA DE SERVICIOS

(Resultados 2018)



**Ayuntamiento de
Archidona**





Antecedentes

En fecha 6 de abril de 2018 se aprobó la primera edición de la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Archidona, 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, estadística, información y derivación, etc.)
- 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, Ocio y Cultura
- S5.** Medio Ambiente (Residuos y Agua)
- S6.** Urbanismo.
- S7.** Atención al contribuyente
- S8.** 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 (Sí/No/Sin Medición)
S1	S1. Información y Atención a la Ciudadanía			
S1.01	Emisión de certificados en un plazo inferiores a 7 días naturales	(Fecha de emisión del certificado - Fecha de solicitud del certificado) / Nº de certificados	-	Sin medición
S1.02	Máximo 5 quejas o reclamaciones al año por una mala derivación del expediente.	Nº anual de reclamaciones registradas en el Ayuntamiento por mala información/derivación del expediente.	0	Sí
S2	S2. Licencias, permisos y autorizaciones municipales			
S2.01	Resolver el 70% de los expedientes de obra mayor en un plazo máximo de 3 meses*. * Solicitudes sin necesidad de requerimientos o informe sectorial	(Nº solicitudes de obra mayor resueltas en menos de 3 meses / Nº de solicitudes) x 100 * Solicitudes sin necesidad de requerimientos o informe sectorial	100%	Sí
S2.02	Resolver el 90% de los expedientes de licencias de apertura de actividades inocuas en el plazo máximo de 2 meses. * Siempre y cuando no esté paralizado por causa del interesado	(Nº licencias apertura inocuas resueltas en menos de 2 meses / Nº de solicitudes) x 100 * Siempre y cuando no esté paralizado por causa del interesado	70%	No
S2.03	Resolver el 80% de los expedientes de licencias de apertura de actividades clasificadas como no inocuas en el plazo máximo de 3 meses. * Siempre y cuando no esté paralizado por causa del interesado	(Nº licencias apertura no inocuas resueltas en menos de 3 meses / Nº de solicitudes) x 100 * Siempre y cuando no esté paralizado por causa del interesado	75%	No
S2.04	Poner a disposición el 100% de formularios y documentos necesarios para solicitudes de licencia 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.	100%	Sí
S3	S3. Limpieza y mantenimiento de instalaciones, vía pública...			
S3.01	Dedicar al menos 10.000 horas de trabajo para la limpieza viaria	Nº horas limpieza viaria año.	16.400	Sí
S3.02	Máximo 15 quejas o reclamaciones anuales por mal estado del mobiliario urbano	Nº anual de reclamaciones registradas en el Ayuntamiento por mal estado del mobiliario urbano.	-	Sin medición
S3.03	Máximo 15 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.	-	Sin medición
S4	S4. Deporte, ocio y cultura			
S4.01	Máximo de 5 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, de ocio y culturales	0	Sí
S4.02	Organización de al menos 20 eventos deportivos al año	Nº eventos deportivos en el año.	36	Sí
S4.03	Organización de al menos 30 eventos culturales al año	Nº eventos culturales en el año.	79	Sí
S4.04	Organización de al menos 20 eventos de ocio al año	Nº eventos de ocio en el año.	102	Sí
S4.05	Mantener por encima de 1.000 el nº de usuarios/as de instalaciones deportivas	Nº usuarios/as instalaciones.	1.758	Sí
S5	S5. Medio ambiente (residuos y agua)			
S5.01	Recoger la basura orgánica en un plazo máximo de 2 días de media.	Nº de días que se recoge la basura orgánica / 365	0,86	Sí
S5.02	Máximo 20 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.)	-	Sin medición
S5.03	Máximo 5 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.	-	Sin medición
S6	S6. Urbanismo			
S6.01	Emitir informes técnicos para la concesión de licencias urbanísticas en el plazo máximo de 1 mes* desde su solicitud. * Solicitudes sin necesidad de requerimientos	(Nº informes emitidos en menos de 1 mes / Nº de solicitudes) x 100 * Solicitudes sin necesidad de requerimientos	98%	Sí
S6.02	Atender solicitudes de cita previa en un plazo medio inferior a 15 días naturales	(Fecha de solicitud de cita-Fecha cita) / Nº solicitudes	-	Sin medición
S7	S7. Atención al contribuyente			
S7.01	Resolver los trámites relacionados con tributos, en una media anual inferior a 5 días.	(Fecha de resolución - Fecha de solicitud) / Nº de Solicitudes	-	Sin medición
S7.02	Máximo 10 quejas o reclamaciones* relacionadas la gestión de tributos. * Ayuntamiento + Patronato de Recaudación + Aguas de Archidona	Nº anual de reclamaciones registradas* * Ayuntamiento + Patronato de Recaudación + Aguas de Archidona	0	Sí
S8	S8. Policía local			
S8.01	Realizar un mínimo de 400 horas al mes de patrullaje preventivo	Nº horas anuales de patrullaje preventivo	-	Sin medición
S8.02	Resolución de diligencias sin denuncia en un plazo inferior a 2 días de media.	(Fecha solución - Fecha solicitud) / Nº de diligencias	-	Sin medición
S8.03	Personarse en el lugar de los hechos de una denuncia en un plazo inferior a 2 días de media.	(Fecha personarse - Fecha denuncia) / Nº de denuncias	-	Sin medición



Conclusiones

Al ser el primer año que se dispone de carta de servicios, algunos compromisos no se han podido medir, en concreto un 41,67%, no obstante, el cumplimiento de los que sí se han podido medir es muy satisfactorio cumplido es del 85,71 % (50,00% del total), y solo el 14,23% (8,33% del total) no se han cumplido.

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

