

# **CARTA DE SERVICIOS (Resultados 2020)**



## **Ayuntamiento de la Villa de Algarrobo**





## Presentación

En fecha 29 de noviembre de 2018 se aprobó la primera edición de la Carta de Servicios del Ayuntamiento de la Villa de Algarrobo, siendo modificada el 26 de diciembre de 2019.

La segunda edición de la carta de servicios, publicada actualmente en la web municipal, incluye los siguientes servicios y, por tanto, están sujetos a cumplimiento de compromisos:

- 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.
- S11.** Igualdad.
- S12.** Bienestar Social.
- S13.** Educación e Infancia y adolescencia.

### IMPORTANTE

Este informe presenta los resultados del año 2020, año muy complicado debido a la situación sanitaria provocada por el COVID-19, lo cual ha provocado, como refleja este informe, no haber podido cumplir con numerosos compromisos de calidad que este Ayuntamiento se había propuesto.





## Detalle de resultados

Cód.	Compromiso	Indicador	Medición	Cumplimiento (Sí/No/Sin Datos)
<b>S.01</b>	<b>S.01. Información y Atención a la Ciudadanía</b>			
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	27,78%	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.	0	Sí
<b>S.02</b>	<b>S.02. Licencias, permisos y autorizaciones municipales</b>			
S.02.1	Resolver los expedientes de obra mayor en un plazo máximo de 60 días naturales.	(Nº solicitudes de obra mayor resueltas en menos de 60 d / Nº de solicitudes *) x 100 * Contados desde la fecha de solicitud a la fecha de resolución o primer requerimiento.	60,0%	No
S.02.2	Resolver los expedientes de obra menor en un plazo máximo de 30 días naturales.	(Nº solicitudes de obra menor resueltas en menos de 30 d / Nº de solicitudes *) x 100 * Contados desde la fecha de solicitud a la fecha de resolución o primer requerimiento .	74,0%	Sí
S.02.3	Conceder las autorizaciones de ocupación de vivienda en un plazo máximo de 30 días naturales.	(Nº autorizaciones en menos de 30 d / Nº de solicitudes) x 100 * Contados desde la fecha de solicitud a la fecha de resolución o primer requerimiento.	100,0%	Sí
<b>S.03</b>	<b>S.03. Limpieza y mantenimiento de instalaciones, vía pública...</b>			
S.03.1	Dedicar al menos 20.000 horas de trabajo al año para la limpieza viaria.	Nº horas limpieza viaria año.	22.536	Sí
S.03.2	Dedicar al menos 13.000 horas de trabajo al año para limpieza de instalaciones.	Nº horas limpieza instalaciones año.	13.416	Sí
S.03.3	Máximo 10 quejas o reclamaciones formales al año, respecto de limpieza de instalaciones, vías o mantenimiento.	Nº anual de reclamaciones o quejas formales. * No se consideran quejas los avisos para reparaciones. ** No incluyen las quejas o reclamaciones relacionadas con el servicio de aguas .	1	Sí
<b>S.04</b>	<b>S.04. Deporte</b>			
S.04.1	Máximo de 2 quejas o reclamaciones formales al año relacionadas con actividades deportivas.	Nº anual de reclamaciones o quejas formales al año.	1	Sí
S.04.2	Organización de al menos 20 eventos deportivos al año.	Nº eventos deportivos en el año.	17	No
S.04.3	Mantener por encima de 300 el nº de usuarios/as de instalaciones deportivas.	Nº usuarios/as instalaciones.	400	Sí
<b>S.05</b>	<b>S.05. Cultura y Ocio</b>			
S.05.1	Máximo de 2 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.	4	No
<b>S.06</b>	<b>S.06. Turismo</b>			
S.06.1	Informar de los servicios turísticos del entorno, especialmente los de municipio, de forma fidedigna y actualizada, teniendo como máximo 5 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 6 minutos.	Tiempo medio de respuesta (socorrista y embarcación) / nº de simulacros * Medición en simulacros	4	Sí
S.06.3	Satisfacción con el estado del paseo igual o superior a 6.	Encuestas de satisfacción	0,0%	No
S.06.4	Satisfacción con el estado de instalaciones (duchas, aseos, lavapiés, vestuario, etc.) igual o superior a 6.	Encuestas de satisfacción	0,0%	No
S.06.5	Satisfacción con la calidad y limpieza de la arena igual o superior a 6.	Encuestas de satisfacción	0,0%	No
S.06.6	Satisfacción con la calidad y limpieza del agua de baño igual o superior a 6.	Encuestas de satisfacción	0,0%	No
S.06.7	Satisfacción con la calidad de los servicios de restauración (restaurantes, chiringuitos, etc.) igual o superior a 6.	Encuestas de satisfacción	0,0%	No
<b>S.07</b>	<b>S.07. Medio ambiente (residuos y agua)</b>			
S.07.1	Ratio de recogida de basura por encima de 0,8	Nº de recogidas / 365 días	0,86	Sí
S.07.2	Máximo 2 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.)	3	No
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
<b>S.08</b>	<b>S.08. Urbanismo</b>			
S.08.1	Emisión de certificaciones y declaraciones en el plazo máximo de 60 días naturales.	(Nº certificaciones/declaraciones emitidos en menos de 60 d / Nº de solicitudes *) x 100 * Contados desde la fecha de solicitud a la fecha de resolución o primer requerimiento.	33%	No
S.08.2	Emisión de licencias de parcelación o declaración de innecesidad en el plazo máximo de 60 días naturales. * Solicitudes sin necesidad de requerimientos o informe sectorial.	(Nº licencias o declaraciones de innecesidad emitidas en menos de 60 d / Nº de solicitudes *) x 100 * Contados desde la fecha de solicitud a la fecha de resolución o primer requerimiento.	0%	No
<b>S.09</b>	<b>S.09. Atención al contribuyente</b>			
S.09.1	Máximo 10 quejas o reclamaciones relacionadas la gestión de tributos.	Nº anual de reclamaciones registradas* * Ayuntamiento + Patronato de Recaudación + Hidralia	14	No
<b>S.10</b>	<b>S.10. Policía local</b>			
S.10.1	Realizar un mínimo de 300 horas al mes de patrullaje preventivo.	Nº de horas de patrullaje preventivo al mes.	300	Sí
S.10.2	Realización de mínimo de 30 controles preventivos 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.	2	No
<b>S.11</b>	<b>S.11. Igualdad</b>			
S.11.1	Realizar al menos 5 actividades anuales de sensibilización en materia de igualdad.	Nº de actividades	4	No
S.11.2	Realizar al menos 3 actividades anuales de formación en materia de igualdad.	Nº de actividades	0	No
<b>S.12</b>	<b>S.12. Bienestar Social</b>			
S.12.1	Mantener la ayuda del banco de alimentos durante los 365 del año.	Nº de días que el banco de alimentos está disponible.	0	No
S.12.2	Resolver las solicitudes de ayudas de emergencias en menos de 30 días naturales.	(Fecha resolución - Fecha de solicitud) / nº solicitudes X 100	100,0%	Sí
<b>S.13</b>	<b>S.13. Educación e Infancia y adolescencia</b>			
S.13.1	Mantener fidelizados, al menos, 20 usuarios/as.	Nº de usuarios/as	12	No
S.13.2	Realizar, al menos, 30 actividades de sensibilización.	Nº de actividades	58	Sí
S.13.3	Realizar, al menos, el 20% de las propuestas del CLIA.	Nº de acciones implantadas / Nº de propuestas del CLIA X 100	61,9%	Sí
S.13.4	Conceder el 100% de las ayudas que se soliciten relacionadas con estudios universitarios y estudios no obligatorios.	Nº de ayudas concedidas / Nº de solicitudes* X 100 * Solicitudes que cumplan los requisitos	100,0%	Sí
S.13.5	Conceder el 100% de las ayudas que se soliciten relacionadas con estudios obligatorios.	Nº de ayudas concedidas / Nº de solicitudes* X 100 * Solicitudes que cumplan los requisitos	-	Sin Datos



## Conclusiones

Tras la modificación de la carta, tanto el cumplimiento de compromisos como la medición de éstos, mejoró notablemente en el año 2019, visualizándose una mayor madurez en el sistema de análisis. Sin embargo, en 2020, la situación sanitaria, ha imposibilitado el cumplimiento de los compromisos establecidos, algo que es entendible por parte de esta Corporación.

El resultado de cumplimiento de compromisos se resumir en:



Respecto de los compromisos no cumplidos, en situaciones normales, esta Corporación estudiaría las causas y posibles mejoras, pero atendiendo a las circunstancias sanitarias, este proceso se pospone a 2021, esperando que la situación sea más favorable.

EL ALCALDE.

Firmado Alberto Pérez Gil.

