



Ayuntamiento de
Valdepeñas

CARTAS DE SERVICIOS MUNICIPALES

INDICADORES 2020





| | |
|---|----------------|
| Contratación y Patrimonio | 1 - 2 |
| Deportes | 3 - 5 |
| Juventud..... | 6 - 7 |
| Desarrollo Empresarial..... | 8 - 10 |
| Estadística | 11 - 12 |
| Seguridad Ciudadana | 13 |
| Servicios Funerarios..... | 14 - 15 |
| Urbanismo | 16 - 17 |
| Obras y Servicios..... | 18 - 19 |
| Comercio y Ferias..... | 20 - 21 |
| Cultura | 22 - 24 |
| Turismo..... | 25 - 26 |
| Educación..... | 27 |
| Medio Ambiente | 28 - 29 |
| Rústica | 30 |
| Administración General..... | 31 - 39 |
| Servicios Económicos..... | 40 - 42 |
| Servicios Sociales | 43 - 49 |
| Participación Ciudadana, Festejos..... | 50 |
| OMIC..... | 51 |
| Informe de la Unidad de Calidad | 52 - 54 |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|---|---|---|
| 1. Ofrecer información de los expedientes de contratación desde su aprobación y publicación, a través del Perfil de Contratante, Portal de Licitación Electrónica y Plataforma de Contratos del Sector Público. Redirigir a estos medios a quien solicite información en el momento que formule una consulta o en el plazo de 1 día hábil, quedando a su disposición para dudas y aclaraciones. | Número de expedientes publicados electrónicamente. Plazo máximo (días) entre la aprobación y la publicación. | 97 a través de la Plataforma de Contratos del Sector Público, publicados como máximo en un plazo de 5 días desde su aprobación. 552 contratos menores adjudicados en 2019. Su publicación se realiza de manera trimestral. |
| 2. Poner a disposición las notificaciones de Contratación y Patrimonio, de forma electrónica a través de la Carpeta Ciudadana. En el caso de notificaciones por medios ordinarios, se emitirán de forma inmediata tras la adopción de los acuerdos. | Porcentaje (%) de acuerdos notificados por vía telemática. Porcentaje (%) de acuerdos notificados por medios ordinarios. | Contratación: 78,9 % por medios telemáticos 21,1 % por medios ordinarios Patrimonio: 36,2 % por medios telemáticos 63,8 % por medios ordinarios <i>*Datos referidos al total de notificaciones emitidas desde cada Unidad de Gestión.</i> |
| 3. Publicar los acuerdos en materia de contratación, en el Perfil de Contratante el mismo día de su adopción o dentro de los 3 días hábiles siguientes. | Porcentaje (%) de acuerdos publicados el día de su adopción Porcentaje (%) publicados en los 3 días siguientes. | 92% 6% |
| 4. Fomentar el uso de la Carpeta Ciudadana, aumentando los trámites disponibles por vía telemática desde la Sede Electrónica. | Número de trámites disponibles desde la sede electrónica. Número de gestiones realizadas de forma telemática a través de la Carpeta Ciudadana. | Existen tres trámites disponibles desde la sede electrónica para presentar cualquier tipo de solicitud, adjuntar documentación o presentar presupuestos. <i>**Numero de registros de entradas realizados desde la sede electrónica municipal y su porcentaje sobre el total de entradas. **</i> Contratación: 203 (95,3 %) Patrimonio: 32 (38 %) |



5. Responder a las sugerencias, quejas y reclamaciones en menos de 15 días en al menos el 60% de los quejas y reclamaciones y del 90 % de las sugerencias, y como máximo en 2 meses.

Número de sugerencias, quejas y reclamaciones

Porcentaje (%) de sugerencias, quejas y reclamaciones respondidas en el plazo de 15 días

Tiempo máximo de tramitación de quejas y reclamaciones.

No se ha presentado ninguna relación, queja o sugerencia en la Ofician de Contratación y Patrimonio



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|---|---|---|
| 1. Ofrecer información de manera eficiente y correcta en el momento en que se solicita. De no ser posible, se remitirá por teléfono o por el medio indicado por el usuario en el plazo máximo de 3 días, siempre que no suponga la consulta a otras entidades. | <p>Porcentaje (%) de solicitudes de información resueltas en el momento.</p> <p>Porcentaje (%) de solicitudes de información resueltas en el plazo de tres días</p> | <p>85%</p> <p>15%</p> |
| 2. Mantener actualizados los canales de información (web de deportes y página de Facebook). Se publicitará la información de las actividades deportivas con una antelación mínima de 15 días. Se informará de manera específica a las entidades deportivas y colectivos sobre de aquellos temas específicos que les puedan afectar. | <p>Tiempo (días) de antelación de información de una actividad o evento de gestión directa por el área de deportes.</p> <p>Número de correos electrónicos enviados a entidades, asociaciones, etc. con información de actividades y temas sobre los que hayan mostrado interés.</p> | <p>15</p> <p>40 (masivos)</p> <p>Escuelas, eventos, datos Covid19</p> |
| 3. Las quejas y reclamaciones se resolverán en un plazo inferior a 15 días en el 60 % de los casos y como máximo en 2 meses. Las sugerencias se resolverán en un plazo inferior a 15 días en el 90 % de los casos y como máximo en 2 meses | <p>Número de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p> <p>% de sugerencias, quejas y reclamaciones respondidas en el plazo de 15 días.</p> <p>Tiempo máximo de tramitación de quejas y reclamaciones.</p> | <p>1381 (por registro). No se contabilizan por correo ni medios telefónicos.</p> <p>25% (aproximado)</p> <p>Por la situación Covid, han habido reclamaciones atendidas con posterioridad a los dos meses.</p> |
| 4. Permitir la inscripción en el momento en las diferentes actividades deportivas ofertadas. | <p>Porcentaje (%) de inscripciones realizadas en el momento en relación al total de solicitudes.</p> | <p>0% por haber modificado el sistema por la Covid19 y realizar preinscripción para confirmación.</p> |
| 5. La información sobre ayudas y subvenciones a deportistas y entidades deportivas deberá mantenerse actualizada en los principales canales de información | <p>Número de correos electrónicos enviados a entidades, asociaciones, interesadas.</p> | <p>250 (bajo número de solicitudes de ayudas por la Covid19)</p> |



| | | |
|---|---|---|
| <p>6. Disponer de una red de instalaciones deportivas con una dotación de espacios de al menos 1 m²/habitante</p> | <p>Ratio superficie deportiva por habitante (m²/hab)</p> | <p>201.545 m² : 30.289 = 6.65 m² / habitante</p> |
| <p>7. Los equipamientos deportivos mantendrán unas adecuadas condiciones de limpieza y mantenimiento:</p> <p>Aseos y vestuarios se limpiarán al menos 1 vez al día en laborables y 2 veces al día en festivos, siempre que la actividad producida en la instalación así lo exija.</p> <p>La limpieza de base de pistas deportivas interiores de al menos 1 vez al día.</p> | <p>Nº de limpiezas diarias de aseos y vestuarios en días laborables.</p> <p>Nº de limpiezas diarias de aseos y vestuarios en días festivos.</p> <p>Nº de limpiezas de base diarias de pistas deportivas interiores.</p> | <p>1</p> <p>2- más (según actividad celebrada)</p> <p>1</p> |
| <p>8. En cuanto a los horarios de los equipamientos deportivos:</p> <p>Se Mantendrán abiertos los complejos deportivos al menos 10 h. de atención al público en días laborables y 5 h. en domingos y festivos.</p> <p>Al menos uno de los centros deportivos cumplirá con alguno de esos requisitos:</p> <p>Abrirá a las 8.00 horas.</p> <p>Mantendrá horario ininterrumpido, sin cerrar a medio día, de lunes a sábado,</p> <p>Cerrará a las 23:00 de lunes a viernes.</p> | <p>Número de horas de apertura diaria en días laborables de los centros deportivos.</p> <p>Número de horas de apertura diaria en domingos de los centros deportivos.</p> <p>Número de horas de apertura diaria en festivos de los centros deportivos.</p> <p>Número de centros abiertos en horario ininterrumpido.</p> <p>Número de centros con horario de apertura a las 8:00 h.</p> <p>Número de centros con apertura hasta las 23:00 h</p> | <p>13 /13.5</p> <p>5/12 (según actividad)</p> <p>5 (en 1 centro deportivo)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> |
| <p>9. El sistema de alquiler de espacios deportivos cotidiano permitirá ofrecer una respuesta en el momento en que se solicite. En el caso de alquileres de larga</p> | | <p>100% (diario)</p> |



| | | |
|---|---|---|
| <p>duración o actividades especiales, deberá solicitarse por escrito a la Concejalía de Deportes</p> | <p>Porcentaje (%) de solicitudes de alquiler de espacios resueltas en el momento</p> | <p>90% (larga duración)</p> |
| <p>10. Se ofrecerá un programa de actividades variado que permitirá abarcar la demanda en los diferentes grupos de edad y colectivos específicos. Para ello se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer al menos una actividad deportiva para cada grupo de edad, con una ocupación superior al 90% y una relación entre plazas ofertadas y demanda prevista de al menos el 60%. - Ofrecer al menos una actividad dirigida a colectivos específicos (mujeres, mayores, discapacitados). - Ofrecer actividades con al menos 10 disciplinas diferentes entre las cuales al menos 4 serán de actividades acuáticas, al menos 4 de deportes de equipo y al menos 2 de gimnasia de mantenimiento y actividad de sala. | <p>Número de actividades dirigidas a grupos de edad por grupo.</p> <p>Plazas ofertadas de actividades por grupos de edad.</p> <p>Tasa de ocupación de las actividades por grupo de edad</p> <p>Relación nº plazas / plazas demandadas por grupo de edad</p> <p>Nº de actividades dirigidas a colectivos específicos por colectivo.</p> <p>Número de actividades ofertadas por tipo.</p> | <p>6</p> <p>4.835</p> <p>Escuelas deportivas 56%, mayores (sin valor por covid19), media maratón 92%, carrera mini 85%, aerobic 48%, olimpiada escolar (no celebrada por Covid19), jornadas deportivas 92,6%</p> <p>57.82%</p> <p>Equipo: fútbol, fútbol sala, baloncesto, waterpolo. Acuáticas: waterpolo, natación, natación Sincronizada, kayak polo, aquagym</p> <p>Aerobic, gimnasia mantenimiento</p> |
| <p>11. El Ayuntamiento de Valdepeñas se compromete a contar con personal de entrenamiento y cursos deportivos debidamente cualificado y en dotación suficiente.</p> | <p>Porcentaje (%) de titulados relacionados con deporte de al menos 50%</p> | <p>90%</p> |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|---|--|---|
| 1. Ofrecer información de manera eficiente y correcta en el momento que se solicita. | % de solicitudes de información resueltas en el momento. % de solicitudes de información resueltas en el plazo de 30 días. | El nº total de consultas durante 2020 ha sido de 168, donde el 100% se resuelve al instante o en el mismo día. Las consultas que se derivan a otra área, el tiempo de resolución lo marca ese servicio. La mayor parte de las consultas se han realizado por WhatsApp, e-mail o telefónicamente. |
| 2. Mantener actualizados los canales de información del Ayuntamiento en relación con actividades y eventos de juventud, publicando la información con una antelación mínima de 15 días. | Tiempo (días) de antelación de información de una actividad o evento. Número de boletines electrónicos enviados a entidades, asociaciones, etc. con información de actividades. | La información se publica entre 5 y 7 días de antelación a la celebración de la actividad. No se editan boletines informativos. |
| 3. Ofrecer un programa de actividades dirigidas a la juventud de calidad, variada y acorde a la demanda ciudadana | Número total de actividades programadas. Relación nº plazas / plazas demandadas por actividad. | Se han ofrecido 32 actividades diferentes (retos, semana de la juventud, cursos, cine, escuela de verano, etc.) en las que han participado 1.500 jóvenes aproximadamente. Este año, con la pandemia, se han reducido/cancelado las actividades anuales de la Concejalía. La mayoría de las actividades que se han realizado han sido online. |
| 4. Ofrecerá una oferta formativa dirigida a los jóvenes, variada y de calidad. | Número de acciones formativas. Ocupación media de las actividades formativas. Relación nº plazas / plazas demandadas por actividad | Se ha ofrecido: - 2 Cursos de monitor de ocio y tiempo libre: ocupación 50/50.. - Curso de Director de Actividades Juveniles: Ocupación 11/20. - Taller de LSE: 38/38. |



| | | |
|---|--|---|
| | formativa. | - Taller de Cocina: Ocupación 14/15. |
| 5. Ofrecer un espacio con conexión a internet de calidad para jóvenes y ciudadanos. | Porcentaje (%) medio de equipos disponibles a diario. Porcentaje (%) de equipos con programas de ofimática básica instalados. | El Centro de Internet dejó de funcionar en julio de 2018. El centro de Juventud dispone una red wifi gratuita para usuarios dados de alta. |
| 6. Promover el asociacionismo y la participación ciudadana juvenil. | Número anual de convocatorias del Consejo Local de juventud | El Consejo de Juventud no se encuentra en funcionamiento. |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|---|---|---|
| 1. Poner a disposición espacios equipados en el Centro de Formación e Innovación. Contestar a las solicitudes en el plazo de 30 días desde la presentación. | Número de espacios con medios y recursos. % de ocupación. | 1 Salón de actos, 2 salas de reuniones, 3 aulas, 2 despachos y zona coworking Aulas: 5,66% anual Sala coworking: 40% anual |
| 2. Poner a disposición espacios equipados en el Centro de Innovación y empresas. Contestar a las solicitudes en el plazo de 30 días desde la presentación. | Número de espacios con medios y tecnología. % de ocupación. | 2 despachos, 7 oficinas y 5 naves Naves: 60% anual Oficinas: 11% anual Aulas: 24,83 % anual |
| 3. Atención personalizada adaptada a las necesidades de los usuarios. | Número de expedientes nuevos abiertos Número de despachos dotados de los medios suficientes Número de servicios de atención prestados | 374 6 (4 técnicas + jefa de servicio + concejala) Asesoramiento a 55 empresas/emprendedores (3 creadas por PAE) |
| 4. Ofrecer atención útil y eficiente fomentando la cita previa en menos de 10 días naturales. | Número de citas previas concertadas Número de personas atendidas % de usuarios o usuarias inscritas con personal cualificado | 1.058 740 sobre búsqueda de empleo y/o formación (55 empresas y/o emprendedores) 100% |



| | | |
|---|--|--|
| | Plazo máximo desde la cita previa hasta la entrevista | 97,92% menos de 10 días desde la solicitud de la cita y 2,08% más de 10 días después |
| 5. Realizar acciones específicas para la sensibilización en temas de igualdad y empleabilidad de los colectivos más desfavorecidos. Una campaña al año como mínimo. | Número de acciones de sensibilización en materia de igualdad Número de usuarios de colectivos de difícil empleabilidad que han pasado de desempleados a trabajadores activos. | 2 Sin datos |
| 6. Promover la integración de la tecnología. Actualización semanal de la web y remisión de correos informativos a usuarios inscritos. | Frecuencia de actualización estimada de la página web Número de correos electrónicos informativos enviados | Diaria, se ha publicado: - 656 noticias - 2.005 ofertas de empleo privado - 532 ofertas de empleo publico -170 ofertas de empleo privado para Valdepeñas - 29 ofertas gestionadas por la Concejalía 139 correos enviados |



| | | |
|--|--|---|
| <p>7. Proponer una oferta formativa ajustada a la demanda y enfocada a mejorar la empleabilidad. Se ofertarán como mínimo 4 al año, el 25% con formación. Se promoverá la flexibilidad y la teleformación.</p> | <p>Número de cursos impartidos anualmente Número de usuarios y usuarias presenciales Número de usuarios y usuarias a través de teleformación</p> | <p>15 cursos y 6 talleres 160 mujeres y 153 hombres 3 cursos del INAP fueron semipresenciales (35 mujeres y 74 hombres)</p> |
| <p>8. Resolver el 60% de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas en menos de 15 días. En todo caso antes de dos meses.</p> | <p>Número de sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas Respondidas en el plazo de 15 días Tiempo máximo de tramitación de quejas y reclamaciones</p> | <p>Ninguna</p> |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|---|--|--|
| 1. Realizar los trámites (altas, bajas, cambios de residencia o modificación de datos del padrón) en el momento de su solicitud o en el plazo máximo de dos días. | Número de actuaciones por vía de recepción. % de actuaciones por tipo de trámite resultas en el momento de su solicitud. % de actuaciones por tipo de trámite resultas en el plazo de dos días desde su solicitud. | Presencial: 2330 - Telemática: 145 El 85% de las solicitudes se resolvieron en el momento. El 15 % de las solicitudes se resolvieron en el plazo de dos días. Debido al confinamiento y al aumento de solicitudes telemáticas, en ocasiones se ha tardado más en resolver al tener que requerir al interesado para que aporte documentación necesaria |
| 2. Los trámites de oficio para el mantenimiento del padrón a requerimiento de otra administración se resolverán en el plazo de 10 días en el 95 % de los casos y de 30 para el resto. | Número de actuaciones realizadas de oficio a partir de información proporcionada por otras Administraciones. Porcentaje (%) de actuaciones de oficio resueltas en el plazo máximo de 10 días hábiles. Porcentaje (%) de actuaciones de oficio resueltas en el plazo máximo de 30 días hábiles. | 2420 Todas se resuelven en el momento excepto en periodos vacacionales, por lo que el 100 % de las actuaciones de oficio se resuelven en el plazo máximo señalado de 10 días hábiles |
| 3. Expedir en el momento el 100% de las solicitudes telemáticas de certificado de empadronamiento. Las presenciales en el plazo máximo de 3 días en el 90% de los casos y en el de 10 días para el resto. | Número de volantes y certificados expedidos clasificados por canal de solicitud. Porcentaje de certificaciones automatizadas de empadronamiento expedidas en el momento en solicitudes presencial y en sede electrónica. Porcentaje (%) de certificados de empadronamiento expedidos en el plazo de 3 días en solicitudes presencial y en sede | 8.845 certificados El 100 % de los certificados se expiden en el momento de su solicitud salvo que errores informáticos no permitieran su emisión. |



| | | |
|--|--|--|
| | electrónica. Porcentaje (%) de certificados de empadronamiento expedidos en el plazo máximo de 10 días hábiles | |
| 4. Facilitar el número de trámites y procedimientos electrónicos del padrón en la sede electrónica municipal. | Número de trámites disponibles en sede electrónica. % de trámites disponibles en sede electrónica respecto al total de trámites de la unidad de estadística | Trámites disponibles: 8 El 100% de los trámites pueden realizarse de manera telemática desde la sede electrónica. |
| 5. Las quejas y reclamaciones se resolverán en un plazo inferior a 15 días en el 60 % de los casos y como máximo en 2 meses. Las sugerencias se resolverán en un plazo inferior a 15 días en el 90 % de los casos y como máximo en 2 meses | Número de sugerencias. Número de quejas y reclamaciones % de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días. % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de dos meses | 1 1 Resueltas |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|--|---|----------------------------------|
| 1. Dar respuesta a los requerimientos urgentes de la ciudadanía en un tiempo medio de 6 minutos en un 85% de los casos. | Tiempo medio (min) de respuesta desde el momento en que se recibe el aviso hasta la llegada del primer efectivo policial. Porcentaje (%) de requerimientos en los que se llega al lugar del incidente en 6 minutos o menos desde el aviso. | Pendiente de recepción de datos. |
| 2. Restituir la circulación cortada por un vehículo accidentado en menos de 10 minutos en el 85% de los casos, siempre que se trate de daños materiales. | Porcentaje (%) de restituciones de tráfico en menos de 10 minutos. | Pendiente de recepción de datos. |
| 3. Atender a la población con un índice de satisfacción del 75%. Para obtener este dato, desde la Policía Local se realizan encuestas de satisfacción a las personas que han recibido atención ante algún aviso. | Índice de satisfacción de las personas atendidas. | Pendiente de recepción de datos. |
| 4. Seguir los programas y directrices de control que se marquen desde la Dirección General de Tráfico, así como a complementarlos con al menos 500 controles de seguridad ciudadana al año. | Número de programas y directrices de la DGT atendidos. Número de controles adicionales de seguridad ciudadana realizados. | Pendiente de recepción de datos. |
| 5. Realizar al menos 45 campañas de seguridad vial al año en la "Pista de Educación Vial". | Número de campañas de seguridad vial efectuadas | Pendiente de recepción de datos. |
| 6. Responder a las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante la Policía Local en un tiempo inferior a 3 días en al menos el 85% y, como máximo, 15 días. | Número de sugerencias recibidas. Número de quejas y reclamaciones recibidas. % de sugerencias, quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 3 días. | Pendiente de recepción de datos. |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|---|--|---|
| 1. Ofrecer información, a través de la Unidad de Cementerio, en el momento que se solicita en el 95 % de los casos o en el plazo máximo de 3 días. | <p>Porcentaje (%) de solicitudes de información resueltas en el momento</p> <p>Porcentaje (%) de solicitudes de información resueltas en el plazo de tres días</p> | <p>La información presencial se facilitó en el momento de su solicitud en el 100 % de los casos; en cualquier caso, si necesitó estudio o investigación de datos esta se facilitó antes de tres días desde que se produjo la consulta.</p> <p>La información solicitada por escrito se facilitó en menos de 3 días (cuando la información dependía directamente de la Unidad de Cementerio) en el 99 % de los casos.</p> <p>Alguna información solicitada de datos antiguos requiere más tiempo y/o es imposible de localizar</p> |
| 2. Mantener el Cementerio en unas condiciones adecuadas de limpieza, ornato y acondicionamiento obteniendo una valoración media de 7,5 sobre 10 en las encuestas realizadas a quienes lo visitan. | Índice de valoración medio de la encuesta a visitantes | Las encuestas realizadas entre julio y agosto de 2020 otorgaron una puntuación de 8,32 |
| 3. Ofrecer un horario laboral siete días a la semana. Fuera de este horario se garantiza la realización de los trabajos, previo pago de las tasas adicionales. | <p>Número de servicios realizados dentro del horario habitual</p> <p>Número de servicios realizados fuera del horario habitual</p> | <p>289</p> <p>40</p> |
| 4. Realizar el servicio desde la generación del parte de trabajo hasta la finalización del servicio en un tiempo menor a 2 días laborables, en el 95% de los casos. | Porcentaje de servicios realizados en 2 días como máximo | 100% |
| 5. Tramitar los expedientes de concesión administrativa, renovación, duplicados y cambios de titularidad en un | % de expedientes de resueltos en menos de 10 días según tipo de procedimiento (concesión administrativa, renovación, | El 95% de los Expedientes en los que no hay que hacer requerimiento de documentación |



| | | |
|--|--|--|
| plazo máximo de 10 días hábiles en al menos el 95% de los casos. | duplicado y cambio de titularidad) | necesaria no presentada se resuelve en el plazo de 10 días |
| 6. Las quejas y reclamaciones se resolverán en un plazo inferior a 10 días en el 90 % de los casos y como máximo en 15 días. Las sugerencias se resolverán en un plazo inferior a 15 días en el 90 % de los casos. | Número de sugerencias recibidas y número de quejas y reclamaciones. % de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días y % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 10 días. | 5 sugerencias, respondidas antes de 15 días - 4 quejas y reclamaciones, tramitadas antes de 10 días 100% |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|---|---|--|
| 1. Se ofrecerá un servicio de atención directa y telefónica al público. Las citas previas con el técnico se realizarán en un plazo inferior a 5 días laborables. | Número de consultas presenciales y de consultas telefónicas. Número de citas previas concertadas. | Sin datos. (no se disponen de medios para su control) - 9/10 mensuales en primer trimestre. - De abril a junio se atiende telefónicamente. - 2/3 al mes en el último semestre, ya que se intentan resolver las consultas por teléfono. * Se venía atendiendo con cita previa a las personas de fuera del municipio, para asegurar su atención. A las personas de la localidad se les atendía presencialmente sin necesidad de cita. La pandemia cambio la atención personal directa por la atención telefónica, por lo que se redujo sustancialmente el número de citas en el segundo semestre del año. |
| 2. Se dará respuesta al 100% de las consultas informativas formuladas. | Porcentaje de consultas resueltas en atención directa. | 100% |
| 3. Se mantendrá actualizada la información urbanística en la Web municipal. Tras la aprobación definitiva de nuevos instrumentos de planeamiento se subirán a la web municipal en el plazo máximo de dos semanas. | Número de instrumentos actualizados en un año. Tiempo medio desde la aprobación hasta la difusión digital. | Todos los que se originan 2/3 |
| 4. Se podrán consultar expedientes antiguos y se localizará y facilitará la documentación en un plazo de siete días desde la solicitud. | Tiempo medio de entrega de la información solicitada. | 5 días. Durante la pandemia las restricciones de movilidad y aforo redujeron la atención presencial, por lo que el número de solicitudes de acceso a expedientes descendió notablemente. El Servicio de Urbanismo está inmerso en un procedimiento de digitalización de expedientes para facilitar el acceso telemático. |



| | | |
|---|---|--|
| 5. Se agilizarán los plazos de admisión a trámite de las solicitudes de licencias. La solicitud se revisará en los 10 días siguientes a presentación para informar al interesado de su corrección o de puntos a subsanar. | Tiempo medio de revisión de las solicitudes de licencias. | Entre 2 y 3 días. |
| 6. Las solicitudes de licencias de obra se tramitarán en 40 días como máximo. Las Cédulas urbanísticas y parcelaciones en 15 días. | Nº de solicitudes de licencias de obra. Nº de solicitudes de cédulas urbanísticas Nº de solicitudes de parcelaciones recibidas. Nº de solicitudes de consultas de expedientes, certificados y denuncias formuladas Tiempo medio de tramitación de licencias Tiempo medio de tramitación de cédulas y parcelaciones | 165 38 15 111 35 días 10 días |
| 7. Se dará tratamiento a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante el Servicio de Urbanismo y se dará respuesta en un tiempo inferior a 8 días en al menos el 80% de las quejas, reclamaciones y sugerencias | Número de sugerencias. Número de quejas y reclamaciones. % de sugerencias respondidas en menos de 8 días. Tiempo máximo de tramitación de quejas y sugerencias. | Sin datos Sin datos Sin datos Sin datos |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|--|--|---|
| 1. Conseguir itinerarios accesibles y continuos en el espacio público, siguiendo la guía del Plan Municipal Integral de Accesibilidad. | Número de obras realizadas para la mejora de la accesibilidad de las vías públicas y espacios públicos | 2 |
| 2. Resolver los problemas de accesibilidad de los edificios municipales según el Plan Municipal Integral de Accesibilidad de Valdepeñas. | Número de obras realizadas de las indicadas en el Plan Municipal Integral de Accesibilidad para garantizar la accesibilidad de los edificios públicos | Sin datos |
| 3. Ofrecer un servicio de atención directa al público en horario de oficina, haciendo uso de otros canales de información. Para ello se ofrecerá la posibilidad de consulta telemática y derivación hacia la unidad administrativa competente. Además de fomentar el uso de instancias electrónicas. | Peticiones del servicio de información vía telemática. Instancias presentadas electrónicamente. Consultas derivadas a la unidad administrativa competente. | Sin datos 303 100% de las que corresponden |
| 4. Se dará respuesta a las incidencias según su gravedad y posibilidad de riesgo o accidente, resolviendo de forma inmediata las más graves. El resto se derivarán en partes de trabajo que se resolverán en función de su grado de afección a la ciudadanía. | Total de incidencias registradas Incidencias tramitadas y resueltas en el momento Tiempo medio de resolución de incidencias. | 2272 100 % de las que requieren urgencia 2-5 días |
| 5. Se resolverán las consultas que no reviertan complicación en el momento y las más complejas a la mayor brevedad posible. | Número total de consultas recibidas. Número de consultas atendidas en el momento. | Sin datos 100% |
| 6. Se tramitarán las órdenes en el momento que se estiman las incidencias, de forma que el personal disponible tenga la notificación lo antes posible. | Total de órdenes tramitadas. Número de órdenes tramitadas en el momento. Tiempo medio de tramitación de órdenes. Número de incidencias resueltas. | 2272 100% 2-5 días |



| | | |
|---|---|-----------------------------|
| | | 100% |
| 7. Se comunicará por carta con al menos una semana de antelación a los afectados por labores de reparación y mantenimiento cuya estimación sea de diez días en adelante. En caso que surgiera algún imprevisto por la que se tuviera que prolongar el plazo estimado inicialmente, se volverá a comunicar a la ciudadanía afectada. | Número de obras realizadas con aviso previo. Tiempo medio de antelación del primer aviso. Número de obras en las que ha sido necesario realizar una nueva notificación. | 2 Sin datos Sin datos |
| 8. Las quejas y reclamaciones se resolverán en un plazo inferior a 15 días en el 60 % de los casos y como máximo en 2 meses. Las sugerencias se resolverán en un plazo inferior a 15 días en el 90 % de los casos y como máximo en 2 meses | Número de sugerencias, quejas y reclamaciones. % de sugerencias, quejas y reclamaciones respondidas en el plazo de 15 días. % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 2 meses. | 1 100% 100% |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|--|--|---|
| 1. Mantener reuniones con las principales asociaciones de comercio de la ciudad con motivo de las principales campañas y ferias comerciales. | Número de reuniones realizadas con las asociaciones de comercio. Número de asociaciones implicadas en las reuniones. | 4 2 |
| 2. Se realizará al menos una inspección continua al Mercado Municipal "Valcentro" a través de su encargado, para verificar el cumplimiento del reglamento interno, así como revisar que los distintos comercios allí ubicados cumplen la normativa vigente y disponen de todas las autorizaciones necesarias | Número de incidencias reportadas | NINGUNA |
| 3. Los permisos solicitados para el mercadillo se tramitarán en el plazo máximo de tres días, siempre que se aporte la documentación necesaria. | Número de permisos tramitados Número de permisos tramitados en el plazo de tres días | 44 44 |
| 4. Se realizará un seguimiento del mercadillo, registrando el número de puestos ambulantes autorizados y registrando como infracciones aquellos que no dispongan de los correspondientes permisos. | Número total de puestos autorizados Número total de infracciones detectadas. | 151 NINGUNA |
| 5. Se realizarán al menos tres campañas anuales de promoción del Centro Comercial Abierto, así como la organización de al menos dos ferias comerciales, aparte de las que se realicen a iniciativa privada | Número de campañas del Centro Comercial Abierto. Número de ferias comerciales organizadas por el Ayto. Número de establecimientos participantes. Nº de establecimientos adheridos al Centro Comercial Abierto Nº de ferias o actividades privadas. | 2 1 118 104 1 |



6. Las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante la Unidad de Turismo tendrán una gestión y tratamiento adecuados, con un tiempo de respuesta inferior a 5 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y 90% de las sugerencias. En cualquier caso, se responderán como máximo en el pazo de 1 mes.

Número de sugerencias.

Número de quejas y reclamaciones

% de sugerencias respondidas en el plazo de 5 días

% de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 5 días.

% de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de un mes

SIN DATOS



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|--|--|--|
| 1. Realizar la limpieza diaria de las instalaciones de los centros culturales, manteniéndolos en buenas condiciones de uso, limpieza, higiene y seguridad. Además, se realizará al menos una revisión anual de mantenimiento de cada edificio. | Número de servicios de limpieza anual realizados. Número de revisiones de mantenimiento realizadas. | 200 de lunes a viernes. 1 anual de Extintores. 12 climatización 12 ascensores |
| 2. Facilitar información en el momento sobre todas las actividades y servicios de Cultura. De no ser posible, se dará contestación en el plazo máximo de 2 días. | Número de personas atendidas presencialmente. Nº de solicitudes de información atendidas en el momento. Nº de solicitudes atendidas en el plazo de 2 días. | 125 104 21 |
| 3. Contestar por escrito a todas las consultas realizadas por las ciudadanas y ciudadanos a través del correo electrónico, en un plazo máximo de 15 días hábiles. | Número de consultas recibidas. Número de consultas respondidas antes de 15 días hábiles. | 128 128 |
| 4. Organizar un mínimo de dos exposiciones trimestrales en las salas de exposiciones municipales. | Número de exposiciones realizadas. | 6 |
| 5. Realizar una actividad pedagógica al año, en colaboración con los centros de enseñanza, para la difusión entre los escolares del patrimonio de la ciudad de Valdepeñas. | Número de actividades pedagógicas realizadas. Número de centros de enseñanza implicados. Número de personas participantes. | 104 videos*Con motivo de la pandemia no se realizaron actividades presenciales 0 |
| 6. Realizar un ciclo de conferencias al año para la difusión de la historia y el patrimonio artístico y cultural de la ciudad de Valdepeñas | Número conferencias realizadas. Nº de ponentes. Nº de personas participantes. | 0 |



| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| <p>7. Dar respuesta a las solicitudes de uso de las instalaciones culturales municipales en un plazo máximo de tres días hábiles.</p> | <p>Solicitudes de adquisición recibidas. Solicitudes de adquisición aceptadas. Tiempo medio de respuesta.</p> | <p>42 42 2 días</p> |
| <p>8. Realizar un programa de actividades de artes escénicas y musicales de al menos 12 actividades al año, y a ofertar al menos 4 actividades de artes escénicas dirigidas al público infantil y juvenil.</p> | <p>Nº Actividades realizadas. Nº Actividades Infantiles y Juveniles</p> | <p>29 5</p> |
| <p>9. La Biblioteca Municipal se compromete a proporcionar la emisión del carné de lector, en un plazo máximo de 1 día hábil en el 95% de los casos</p> | <p>Número de nuevos carnés expedidos Porcentaje de carnés expedidos en menos de un día hábil.</p> | <p>148 100%</p> |
| <p>10. La Biblioteca Municipal se compromete a programar al menos 50 actividades culturales al año.</p> | <p>Número de actividades culturales programadas al año</p> | <p>29 presenciales y 104 online</p> |
| <p>11. La Biblioteca Municipal se compromete a dar respuesta en el plazo de 5 días hábiles a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de nuevos fondos.</p> | <p>Solicitudes de adquisición recibidas. Solicitudes de adquisición aceptadas. Tiempo medio de respuesta.</p> | <p>68 68 2 días</p> |
| <p>12. La Biblioteca Municipal se compromete a gestionar de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas a título individual se tramitarán en el plazo máximo de tres días hábiles. Las realizadas por otra biblioteca recibirán una respuesta en el plazo de tres días hábiles</p> | <p>Solicitudes de préstamo interbibliotecario a título individual. Plazo medio de tramitación de las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas a título individual. Solicitudes de préstamo interbibliotecario por otra biblioteca. Tiempo medio de respuesta de las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otra biblioteca.</p> | <p>36 1 día 24 1 día</p> |



13. Mantener informados mediante correo electrónico a los usuarios, que así lo deseen, de las actividades realizadas por las Biblioteca Pública, que puedan ser de su interés en función de la franja de edad a la que van dirigidas.

Número de correos electrónicos enviados.

47.021



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|--|--|---|
| <p>1. Impulsar operaciones que mejoren la calidad del servicio y ayuden a dinamizar el sector del turismo, principalmente medidas que promocionen la imagen exterior de la ciudad y la valoración que hagan los visitantes de los servicios prestados. Se realizarán al menos 10 campañas o acciones de promoción turística.</p> | <p>Número de acciones de promoción y dinamización anuales.</p> <p>Grado de satisfacción en relación a la oferta turística.</p> | <p>Debido al Covid-19 este año sólo se han podido realizar 7 acciones, 5 directas del departamento y 2 indirectas con otros departamentos.</p> <p>Muy bueno, pues la oferta es diversa en patrimonio y actividades.</p> |
| <p>2. Cualquier consulta relacionada con el turismo, ya sea presencial, telefónica o telemática recibirá una atención adecuada en el momento de la consulta, o como máximo en el plazo de un día. La valoración de la atención recibida de forma presencial será como mínimo de 7 sobre 10.</p> | <p>Número de consultas recibidas.</p> <p>Número de consultas contestadas en el momento.</p> <p>Número de consultas contestadas en el plazo de un día.</p> <p>Grado de satisfacción en relación a la atención presencial.</p> | <p>11.902 en mostrados o telefónicamente.</p> <p>1 ó 2, dependiendo del personal de la oficina.</p> <p>Una media de 32 personas, habiendo periodos de cierre de la Oficina de Turismo por Covid-19, siendo esta atención exclusivamente telefónica.</p> <p>El grado de satisfacción es de 9.6 sobre 10.</p> |
| <p>3. Incrementar el número de empresas y puntos de interés turístico certificados con la Q de calidad y SICTED, mediante reuniones informativas con las empresas, acciones formativas, apoyo institucional, etc. Como mínimo se realizará dos acciones al año para el asesoramiento y captación de nuevas empresas.</p> | <p>Número de acciones de asesoramiento y captación.</p> <p>Número de empresas con Q de Calidad</p> <p>Número de recursos turísticos con Q de Calidad.</p> <p>Número de empresas con SICTED</p> | <p>Este año se ha visto reducido a 1 convocatoria de asesoramiento y captación, aparte se les ha proporcionado asesoramiento para certificación Covid-Free.</p> <p>1 empresa de restauración</p> <p>1, la Oficina de Turismo</p> <p>29 empresas ajenas al ayuntamiento, se ha incrementado en 2 con respecto a 2019</p> |



| | | |
|---|--|---|
| | Número de recursos turísticos con SICTED | 7, siendo 6 de ellos dependientes del ayuntamiento y 1 colaborador |
| 4. Ayudarse de las nuevas tecnologías para ofertar un producto más atractivo. Se realizarán al menos 8 publicaciones al mes en el perfil de turismo de Facebook. | Número de publicaciones en el perfil de Facebook | 320 a lo largo de todo el año entre datos de interés patrimonial, cultural, gastronómico e informativo. Este año el número ha sido mayor para no perder al visitante y al visitante local. Se ha incrementado también la difusión para compensar el cierre de recursos por Covid-19 |
| 5. Las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante la Unidad de Turismo tendrán una gestión y tratamiento adecuados, con un tiempo de respuesta inferior a 5 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y 90% de las sugerencias. En cualquier caso, se responderán como máximo en el plazo de 1 mes. | Número de sugerencias. | 0 |
| | Número de quejas y reclamaciones | 0 |
| | % de sugerencias respondidas en el plazo de 5 días | 100%, no ha habido |
| | % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 5 días. | 100%, no ha habido |
| | % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de un mes | 100 %, no ha habido |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|--|---|--|
| 1. Realizar revisiones mensuales de las instalaciones de los centros educativos, manteniéndolos en buenas condiciones de uso, limpieza, higiene y seguridad. | Número de revisiones efectuadas en cada centro. | 100% |
| 2. Programar más de 50 cursos y acciones formativas al año a través de la Universidad Popular . | Número de actividades culturales programadas al año. Número total de asistentes. | 100 % En el 2020 se realizaron 51 cursos de los 74 ofertados y hubo unos 2000 participantes. |
| 3. El grado de satisfacción medio de las personas asistentes a los cursos ofertados por la Universidad Popular será al menos de 7 sobre 10 en cuanto a contenidos, duración, personal docente y medios disponibles. | Satisfacción media respecto a los contenidos Satisfacción media respecto a la duración Satisfacción media respecto al personal docente Satisfacción media respecto a los medios disponibles. | Satisfacción media general: ALTA <i>La pandemia ha afectado en la recogida de datos y valoración por parte de los alumnos/as ya que muchos cursos no pudieron terminarse. En general el grado de satisfacción de los participantes es muy alto.</i> |
| 4. La Escuela de Música y Danza se compromete a llevar a cabo un programa de divulgación musical de, al menos, cuatro actuaciones al año, dirigidas a los alumnos y alumnas, así como a sus familias. | Número de actuaciones realizadas al año | Presenciales: 3 No presenciales: 8* Total: 11 actividades. <i>(*) Debido al Covid-19 se organizaron actividades a través de redes sociales (youtube, etc.)</i> |
| 5. La Escuela de Música y Danza se compromete a contestar en un plazo máximo de 15 días a las sugerencias, quejas y reclamaciones en al menos el 85% y como máximo en 30 días | Número de sugerencias. Número de quejas y reclamaciones % de sugerencias y quejas respondidas en el plazo de 15 días | 1 3(*) <i>Han sido de 3 alumnos/as que no asistieron a clase, por motivos ajenos al Centro, y reclamaban que no se les cobrara la cuota de esa mensualidad</i> 100% |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|---|---|---|
| 1. Resolver consultas de carácter técnico relacionadas con los servicios de la Unidad antes de 5 días. | Número de consultas recibidas. | sin datos |
| | Número de consultas resueltas antes de 5 días. | sin datos |
| 2. Mantener en estado adecuado las zonas verdes, parques y jardines, realizando campañas específicas de mantenimiento, resembrado, poda, tratamiento fitosanitario, reposición de marras, etc.. | Número de campañas específicas de mantenimiento realizadas. | 9 |
| 3. Realizar tratamientos fitosanitarios contra las enfermedades de árboles y plantas según las especies en la época del año que corresponda a cada una y con productos respetuosos para el medio ambiente | Número de actuaciones realizadas al año | 4 |
| 4. Tramitar los expedientes de autorización de vertido a la red municipal de saneamiento en el plazo máximo de 30 días. | Número de expedientes de autorización de vertido a la red municipal de saneamiento. | 1 |
| | Plazo medio de resolución de los expedientes | 1 mes |
| 5. Fomentar las adopciones de perros del Centro Canino mediante la realización de al menos 15 anuncios en medios de comunicación de los animales recogidos. | Número de anuncios realizados en medios de comunicación. | Anuncios continuos en facebook del ayto |
| | Número medio de animales en el Centro Canino. | 15 |
| | Número de animales adoptados. | 132 |
| 6. Realizar una programación anual que contemple al menos 5 acciones de actividades destinadas a la concienciación, sensibilización y educación ambiental en centros de educación. | Número de acciones programadas. | 0 |
| | Núm de centros de educación participantes en cada actividad. | 0 |
| | Número de alumnos participantes en cada actividad. | 0 |



| | | |
|---|--|-----------|
| 7. Prestar diariamente el servicio de recogida de residuos orgánicos en la ciudad y semanalmente el servicio de recogida de residuos orgánicos en la zona rural. | Número de días al año en los que no se presta el servicio de recogida de residuos orgánicos en la ciudad. | 0 |
| | Número de semanas al año en las que no se presta el servicio de recogida de residuos orgánicos en la zona rural. | 0 |
| 8. Tramitar los expedientes de licencias para la tenencia de animales peligrosos y de inscripción en el Registro de animales potencialmente peligrosos en el plazo máximo de un mes, siempre que se aporte correctamente toda la documentación requerida. | Número de expedientes de licencias tramitadas | 2 |
| | Número resuelto en el plazo máximo de un mes. | 0 |
| 9. Solucionar cualquier disfunción de los servicios de recogida de residuos orgánicos en el plazo máximo de 2 días hábiles | Número de incidencias del servicio de recogida de residuos orgánicos. | sin datos |
| | Número de incidencias de recogida de residuos orgánicos resueltas en 2 días hábiles. | sin datos |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|--|--|---------------------|
| 1. Resolver las consultas técnicas en la Unidad de Rústica en el 98% de los casos en el mismo momento en que se solicita y el resto en el plazo máximo de 2 días hábiles. | Porcentaje de certificados catastrales emitidos en el momento. | 100% |
| | Porcentaje emitidos en 2 días hábiles | 0% |
| 2. Emitir los certificados catastrales de rústica en el 98% de los casos en el mismo momento en que se solicita y el resto en el plazo máximo de 2 días hábiles. | Porcentaje de certificados catastrales emitidos en el momento. | 100% |
| | Porcentaje emitidos en 2 días hábiles. | 0% |
| 3. Resolver los expedientes de protección de caminos en el plazo de un mes. | Número de expedientes de protección de caminos. | 36 |
| | Número de expedientes de protección de caminos resuelto en el plazo de un mes. | 36 |
| 4. Realizar expedientes de medidas correctoras en cuestión de solares, parcelas e inmuebles en mal estado en el plazo máximo de un mes desde la inspección. | Número de expedientes de medidas correctoras tramitados. | 78 |
| | Plazo medio de realización de los expedientes. | Sin datos |
| 5. Las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante las unidades de Medio Ambiente o de Rústica tendrán una gestión y tratamiento adecuados. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos. Las quejas y reclamaciones se resolverán en el menor tiempo posible. | Número de sugerencias, quejas y reclamaciones. | 61 |
| | % de sugerencias, quejas y reclamaciones respondidas en el plazo de 15 días | 95% |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|---|--|---|
| <p>1. La SECRETARÍA GENERAL se compromete a realizar un servicio ágil y de calidad procurando que la firma de resoluciones y la devolución de los expedientes a los servicios se lleve a cabo en el 80% de los casos en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de toda la documentación pertinente.</p> <p>Las certificaciones de acuerdos, así como el envío de las notificaciones y comunicaciones internas se realizarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la adopción de los acuerdos/resoluciones correspondientes</p> | <p>Número de resoluciones emitidas.</p> <p>Plazo de firma de resoluciones y devolución del expediente al servicio afectado desde la recepción de toda la documentación preceptiva.</p> <p>Porcentaje de resoluciones firmadas en el plazo de 2 días hábiles.</p> <p>Número de certificaciones de acuerdos emitidos.</p> <p>Plazo de emisión de la certificación desde la adopción del acuerdo correspondiente.</p> <p>Plazo máximo de emisión de certificaciones de acuerdos.</p> <p>Número de notificaciones emitidas</p> <p>Plazo de envío de notificaciones desde la adopción de la</p> | <p>DECRETOS: 4.307 JUNTA DE GOBIERNO LOCAL: 1.515 PLENO: 117</p> <p>El plazo de firma: el mismo día, la devolución del expediente: en el mismo momento de la firma de la resolución.</p> <p>DECRETOS: 100% JUNTA DE GOBIERNO LOCAL: 88% PLENO: 72%</p> <p>DECRETOS: 4.307 JUNTA DE GOBIERNO LOCAL: 1.515 PLENO: 117</p> <p>Al día siguiente de la celebración de la sesión.</p> <p>Se emiten automáticamente, al día siguiente de la celebración de la sesión.</p> <p>DECRETOS: 4.256 JUNTA DE GOBIERNO LOCAL: 1.969 PLENO: 240</p> <p>Telemáticas, en el momento de la emisión del acuerdo. Por correo certificado y por</p> |



| | | |
|---|--|---|
| <p>1. La SECRETARÍA GENERAL se compromete a realizar un servicio ágil y de calidad procurando que la firma de resoluciones y la devolución de los expedientes a los servicios se lleve a cabo en el 80% de los casos en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de toda la documentación pertinente.</p> <p>Las certificaciones de acuerdos, así como el envío de las notificaciones y comunicaciones internas se realizarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la adopción de los acuerdos/resoluciones correspondientes</p> | <p>resolución correspondiente.</p> <p>Plazo máximo de envío de notificaciones.</p> <p>Número de comunicaciones internas emitidas.</p> <p>Plazo de envío de la comunicación interna desde la adopción de la resolución correspondiente.</p> <p>Plazo máximo de envío de comunicaciones.</p> | <p>notificador, de 3 a 5 días.</p> <p>5 días</p> <p>357 comunicaciones internas del PLENO 3691 comunicaciones internas de la JGL</p> <p>El envío de las Comunicaciones se encuentra automatizado, desde el momento de la firma de la resolución</p> |
| <p>2. En aras de la máxima transparencia la SECRETARÍA GENERAL publicará, en la web municipal en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su aprobación, las actas del Pleno y de la Junta de Gobierno Local. Así mismo se publicarán las video actas de los Plenos municipales en la web municipal en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su aprobación.</p> | <p>Número de Plenos desarrollados.</p> <p>Número de actas de Pleno publicadas.</p> <p>Plazo de publicación de actas del Pleno desde su aprobación.</p> <p>Plazo máximo de publicación de actas del Pleno desde su aprobación.</p> <p>Número de Juntas de Gobierno Local desarrolladas.</p> <p>Número de actas de Junta de Gobierno Local publicadas.</p> | <p>PLENOS ORDINARIOS: 10 PLENOS EXTRAORDINARIOS: 1</p> <p>PLENOS ORDINARIOS: 10 PLENOS EXTRAORDINARIOS: 1</p> <p>10 días.</p> <p>27 días</p> <p>JGL ORDINARIA 25 JGL EXTRAORDINARIA 0</p> |



| | | |
|---|---|--|
| <p>2. En aras de la máxima transparencia la SECRETARÍA GENERAL publicará, en la web municipal en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su aprobación, las actas del Pleno y de la Junta de Gobierno Local. Así mismo se publicarán las video actas de los Plenos municipales en la web municipal en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su aprobación.</p> | <p>Plazo de publicación de actas de Junta de Gobierno Local desde su aprobación</p> <p>Plazo máximo de publicación de actas de Junta de Gobierno Local desde su aprobación.</p> <p>Número de video actas de Pleno publicadas.</p> <p>Plazo de publicación del videoactas de Pleno desde su aprobación</p> <p>Plazo máximo de publicación de video actas del Pleno dese su aprobación.</p> | <p>8 días</p> <p>28 días</p> <p>PLENOS ORDINARIOS: 10 PLENOS EXTRAORDINARIOS: 1</p> <p>9 días</p> <p>17 días</p> |
| <p>3. La Unidad de RÉGIMEN JURÍDICO procederá a la inscripción en el Registro de parejas de hecho en el plazo máximo de 20 días desde la recepción de la documentación. Las bajas se tramitarán en el plazo máximo de 20 días. Los certificados de inscripción se emitirán en el plazo máximo de 5 días desde la recepción de la solicitud.</p> | <p>Número de solicitudes de inscripción en el Registro de parejas de hecho.</p> <p>Plazo medio de inscripción en el Registro de parejas de hecho desde la recepción la solicitud y plazo máximo.</p> <p>Número de solicitudes de baja en el Registro.</p> <p>Plazo medio de baja en el Registro de parejas de hecho desde la recepción de la solicitud y plazo máximo.</p> <p>Número de certificados de inscripción solicitados.</p> <p>Plazo medio de emisión de certificados de inscripción en el Registro de parejas de hecho desde la recepción de la solicitud y plazo máximo.</p> | <p><i>*Por Acuerdo Plenario 2020PL00027, de 06 de abril de 2020, se declaró cerrado el Registro Municipal de Uniones Civiles, permaneciendo en funcionamiento sólo al efecto de bajas y expedición de certificados.</i></p> <p>11</p> <p>15 días</p> <p>16</p> <p>2 días</p> |
| | <p>Número de actas de procesos selectivos por tipología (empleo</p> | <p>En el tablón se publicaron 85 anuncios de procesos selectivos: 17 sobre la Oferta de</p> |



| | | |
|--|---|--|
| <p>4. Desde la Unidad de RÉGIMEN JURÍDICO, en los procesos selectivos de las bolsas de trabajo las actas de calificaciones de cada ejercicio se publicarán en el Tablón de Anuncios, junto con la plantilla de preguntas y respuestas de las pruebas tipo test, en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su celebración, para bolsas y desde la firma del acta, para empleo fijo.</p> <p>Una vez superado el plazo para presentar alegaciones y reclamaciones el Tribunal Calificador publicará en el plazo máximo de 5 días hábiles las actas definitivas.</p> | <p>fijo o empleo temporal) publicadas en Tablón de Anuncios.</p> <p>Plazo medio y plazo máximo de publicación de las actas de procesos selectivos de empleo temporal desde su celebración.</p> <p>Plazo medio y plazo máximo de publicación de las actas de procesos selectivos de empleo fijo desde la firma del acta.</p> <p>Número de actas definitivas de procesos selectivos publicadas en Tablón de Anuncios.</p> <p>Plazo medio y plazo máximo de publicación de las actas definitivas desde el vencimiento del plazo estipulado de presentación de alegaciones y reclamaciones.</p> | <p>Empleo Público (de estos 10 fueron actas de exámenes y 7 sobre señalamiento de fechas, admitidos, etc) y 68 a bolsas de trabajo (de estos 28 fueron actas de exámenes y el resto listas de admitidos, designaciones de tribunales o fijación de fecha de realización de exámenes)</p> <p>Del total de las actas de exámenes publicadas 5 lo son de resolución de reclamaciones.</p> <p>Las actas se publican el mismo día en el que el secretario del Tribunal la entrega firmada al servicio. La publicación en el tablón en fecha distinta se debe a incidencia técnicas.</p> |
| <p>1. La Unidad de PERSONAL elaborará los contratos de trabajo derivados de procesos selectivos de bolsa de trabajo con la máxima celeridad posible, estando redactados y listos para firma en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de toda la documentación pertinente.</p> | <p>Número contratos de trabajo derivados de procesos selectivos de bolsa de trabajo.</p> <p>Plazo de redacción y puesta a disposición para firma.</p> <p>Plazo máximo de redacción y puesta disposición para firma.</p> | <p>654</p> <p>5 días</p> <p>5 días</p> |
| <p>1. La información desde el REGISTRO GENERAL se ofrecerá por al menos cinco canales diferentes: presencial, telefónica, por correo electrónico, correo postal y de modo telemático en sede electrónica.</p> | <p>Número y tipo de canales de información de registro.</p> | <p>5: Presencial, telefónico, correos electrónicos, buzón de sugerencias y fax.</p> |
| <p>2. El REGISTRO GENERAL ofrecerá al momento la información presencial y telefónica. En caso de no</p> | <p>Número total de solicitudes de información (por canal:</p> | <p>No se contabilizan porque se resuelven en el momento, sin demora.</p> |



| | | |
|---|--|--|
| <p>poder dar la información completa se solicitará al usuario un teléfono o correo electrónico de contacto para remitir la información en el plazo máximo de 3 días.</p> <p>En el caso de información solicitada por correo electrónico o correo postal la información se remitirá en el plazo máximo de 3 días desde la recepción de la solicitud.</p> <p>La Unidad de Registro tendrá a disposición del usuario impresos para todos los trámites necesarios. Estos impresos estarán disponibles para su descarga en la sede electrónica del Ayuntamiento.</p> | <p>presencial, telefónica, correo electrónico o sede electrónica).</p> <p>Número de solicitudes de información presencial o telefónica con información ofrecida en el momento y número de solicitudes con información remitida con posterioridad.</p> <p>Porcentaje de casos en los que la información presencial o telefónica se ofrece en el momento y porcentaje en la que es remitida con posterioridad.</p> <p>Plazo de remisión de la información al teléfono o correo electrónico señalado si no se ofrece en el momento.</p> <p>Plazo de remisión de la información cuando esta es solicitada por correo electrónico o correo postal.</p> <p>Plazo máximo de remisión de información.</p> <p>Número de procedimientos con instancia normalizada.</p> <p>Número y porcentaje de procedimientos con instancia normalizada disponibles en la unidad de registro sobre el total.</p> <p>Número y porcentaje de procedimientos con instancia normalizada disponibles en la sede electrónica sobre el total.</p> | <p>No se contabilizan porque se resuelven en el momento, sin demora.</p> <p>99% en el momento y 1% con posterioridad.</p> <p>Habitualmente en el día o al día siguiente.</p> <p>Habitualmente en el día o al día siguiente.</p> <p>Habitualmente en el día. Máximo un día.</p> <p>99 procedimientos.</p> <p>99 procedimientos: el 100%.</p> <p>93 procedimientos: el 93,94%.</p> |
| <p>3. El servicio de REGISTRO GENERAL de entrada ofrecerá una atención ágil y de calidad, digitalizando toda la información aportada y poniéndola a disposición de los diferentes servicios afectados en el plazo máximo de 2 días para el 90% de los casos y en 5 días para el 100%.</p> <p>En el caso de documentación registrada dirigida a otros organismos y administraciones en el marco del servicio</p> | <p>Número de asientos en el registro de entrada presencial.</p> <p>Plazo de digitalización y puesta a disposición de la documentación aportada en registro a las diferentes áreas.</p> <p>Porcentaje de casos en que la puesta a disposición de</p> | <p>13.067 asientos.</p> <p>Inmediato.</p> <p>100%.</p> |



| | | |
|---|---|--|
| <p>de Oficina de Asistencia en Materia de Registro se digitalizará y remitirá en un plazo máximo de 5 días.</p> | <p>documentación se hace en un plazo inferior a 2 días.</p> <p>Porcentaje de casos en que la puesta a disposición de documentación se hace en un plazo inferior a 5 días</p> <p>Número de asientos en el registro de entrada presencial dirigidos a otros organismos o administraciones en el marco del servicio de Oficina de Asistencia en Materia de Registros.</p> <p>Plazo de digitalización y puesta a disposición de la documentación en registros dirigidos a otros organismos o administraciones.</p> <p>Porcentaje de casos en que la puesta a disposición de documentación en registros dirigidos a otros organismos o administraciones se hace en un plazo inferior a 5 días.</p> | <p>100%.</p> <p>3.637 asientos.</p> <p>Inmediato.</p> <p>100%.</p> |
| <p>4. La unidad de REGISTRO GENERAL efectuará las salidas que deban ser remitidas por correo postal en un plazo máximo de un (1) día desde la recepción de toda la documentación en la Unidad de Registro.</p> | <p>Número de asientos en registro de salida que deban remitirse por correo postal.</p> <p>Plazo de remisión de la documentación que sale por correo postal desde su recepción en la unidad de registro.</p> <p>Plazo máximo de remisión de la documentación que sale por correo postal desde su recepción en la unidad de registro.</p> | <p>6.929 asientos.</p> <p>A diario de manera general.</p> <p>2 días.</p> |
| <p>5. El personal de REGISTRO GENERAL ofrecerá un servicio eficaz, que incluirá atención personalizada, explicando a los usuarios de manera comprensible los pasos a seguir y la documentación a aportar en los diferentes trámites, de modo que el número de quejas anuales en relación al servicio sea inferior a 5.</p> | <p>Número de quejas o reclamaciones anuales recibidas en la Unidad de Registro sobre asuntos de su competencia.</p> | <p>0</p> |



| | | |
|--|--|--|
| <p>1. El ARCHIVO MUNICIPAL ofrece un servicio de consulta de fondos. Dispone de una sala con 4 puestos de consulta y punto de suministro eléctrico y acceso a internet. Será posible consultar el inventario de fondos a través de la web del archivo municipal.</p> | <p>Número de puestos de consulta de fondos con mesa de trabajo y punto de suministro eléctrico y acceso a internet.</p> <p>Nº de URL de consulta del inventario de fondos del archivo</p> | <p>Cuatro puestos en sala de consulta</p> <p>No cuantificable</p> |
| <p>2. El ARCHIVO MUNICIPAL atenderá las solicitudes de consulta de fondos concertando una cita de manera presencial, telefónica o por correo electrónico, en el plazo máximo de 7 días desde la recepción de la solicitud.</p> | <p>Número de solicitudes de consulta de fondos.</p> <p>Plazo de cita para la consulta de fondos de archivo desde la recepción de la solicitud.</p> <p>Plazo máximo de la cita para la consulta de fondos del archivo desde la recepción de la solicitud.</p> | <p>112 Solicitudes</p> <p><i>Descenso de atención presencial en 2019 como consecuencia directa del Cierre al público del Centro Cultural La Confianza durante 2020 (Medidas COVID -19)</i></p> <p>2 días</p> <p>7 días</p> |
| <p>3. El ARCHIVO MUNICIPAL permitirá la reproducción de los fondos del archivo en soporte papel, de un máximo de 50 pliegos tamaño A3 o A4 por solicitud, conforme a legislación vigente, los cuales serán facilitados al usuario en el plazo máximo de 7 días desde la formalización del pedido y el pago de las tasas correspondientes. Se permitirá la reproducción en soporte digital, un máximo de 50 pliegos tamaño A3 o A4 por solicitud, que será facilitada al usuario en el plazo máximo de 7 días desde la recepción de la solicitud y pago de las tasas.</p> <p><i>(este compromiso se repite en el número 5)</i></p> | <p>Número de solicitudes de reproducción de fondos del archivo en formato papel.</p> <p>Plazo máximo de salida de puesta a disposición del usuario de las reproducciones solicitadas y porcentaje de solicitudes remitidas en el plazo de 7 días.</p> <p>Número de solicitudes de reproducción de fondos de archivo en formato digital.</p> <p>Plazo máximo de puesta a disposición del usuario de las reproducciones solicitadas y porcentaje de solicitudes remitidas en el plazo 7 días</p> | <p>El 100% de las reproducciones de documentación se han facilitado en soporte digital, independientemente del soporte de documento original solicitado</p> <p>2 días</p> <p>*</p> <p>100% de las solicitudes son atendidas en plazo inferior a 7 días</p> |



| | | |
|---|--|--|
| <p>4. El personal del ARCHIVO MUNICIPAL ofrecerá un servicio de calidad, de tal manera que el número de quejas o reclamaciones recibidas en la Unidad de Archivo en relación a asuntos de su competencia sea inferior a 5 quejas o reclamaciones anuales.</p> | <p>Número de quejas o reclamaciones anuales recibidas en la Unidad de Archivo sobre asuntos de su competencia.</p> | <p>Ninguna</p> |
| <p>1. El servicio de INFORMÁTICA atenderá a las solicitudes de información y soporte técnico de la ciudadanía en relación al acceso y trámites en sede electrónica de manera telefónica, presencial o por correo electrónico (soporte@valdepenas.es).</p> <p>En la medida de lo posible se responderá en el momento en la atención presencial o telefónica. En caso contrario o en las solicitudes por correo electrónico la respuesta se remitirá al medio señalado por el usuario en el plazo máximo de 1 día para el 85% de los casos y en el plazo máximo de 3 días para el resto.</p> | <p>Número de solicitudes de información y soporte técnico con relación a la sede electrónica del Ayuntamiento por canal de acceso.</p> <p>Plazo de respuesta a la solicitud de información y soporte por canal presencial o telefónico.</p> <p>Porcentaje de solicitudes de información y soporte presencial o telefónico respondidas en el plazo máximo de 1 día.</p> <p>Porcentaje de solicitudes de información y soporte presencial o telefónico respondidas en el plazo máximo de 3 días.</p> | <p>Los datos de los que disponemos son los siguientes:</p> <p>La herramienta de gestión de incidencias hay registradas 629 incidencias relacionadas con la sede electrónica.</p> <p>De ellas:</p> <ul style="list-style-type: none">• 340, se resuelven en un plazo máximo de 1 día, el 54,05%.• 173, se resuelven en un plazo de 1 a 3 días, el 27,5%.• 116, se resuelven en un plazo de más de 3 días, el 18,44%. <p>En la herramienta se dan de alta algunas, no todas, las llamadas telefónicas de gente de la calle y la gente que acude de forma presencial.</p> |



| | | |
|---|--|---|
| <p>1. Con carácter general, las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas en cualquiera de las UNIDADES DE ADMINISTRACIÓN GENERAL se resolverán en un plazo inferior a 15 días en el 60 % de las quejas y reclamaciones y en el 90 % de las sugerencias. En cualquier caso se tramitarán como máximo en 2 meses.</p> | <p>% de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.</p> <p>Tiempo máximo de tramitación de quejas y reclamaciones.</p> <p>Número de sugerencias.</p> <p>Número de quejas y reclamaciones.</p> <p>% de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días.</p> | <p>En 2020, la Unidad de Calidad realiza una revisión y actualización del sistema de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento. En el último trimestre se organizan y reactivan los buzones de sugerencias de la web municipal y se controlan todas las quejas y sugerencias que tienen enterada a través de la Sede Electrónica.</p> <ul style="list-style-type: none">- El Buzón de Atención al ciudadano recibió 55 sugerencias/quejas, 6 de ellas no se contestaron por diversos motivos y el resto se contestó en un plazo máximo de 15 días.- El de Informática recibió una sugerencia a la que se respondió antes de 15 días.- En la Sede Electrónica se recibieron 18 sugerencias/quejas que fueron contestadas y trasladadas a las Unidades que se habrían de encargar de su gestión en un plazo menor a 10 días. |
|---|--|---|



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|--|--|--|
| 1. La unidad de GESTIÓN TRIBUTARIA ofrecerá información al momento en la resolución de dudas y consultas tributarias. En caso de no ser posible ofrecer información en el momento se responderá telefónicamente o por correo electrónico en el plazo máximo de 5 días hábiles. | Número de consultas atendidas. Número de consultas atendidas en el momento. Tiempo máximo de respuesta a las consultas. | Sin datos. No existe un sistema de medición que permita controlar las consultas presenciales o telefónicas |
| 2. La Unidad de TESORERÍA se compromete a habilitar para cada tributo municipal al menos 5 modalidades de pago diferentes. | Número de medios de pago diferentes por cada tipo de tributo municipal. | Los medios disponibles de pago, a nivel general, para los distintos tributos son: 1. A través del portal de Tributos. 2. En cajeros Caixabank, o para los clientes de la Caixa, a través de línea abierta. 3. En las entidades colaboradoras: Bankia, BBVA, Liberbank, Globalcaja, Eurocajarural y Banco Sabadell. 4. En efectivo en Caja Municipal. 5. Con tarjeta de Crédito en Caja Municipal. |
| 3. La unidad de TESORERÍA se compromete a remitir duplicados de liquidaciones tributarias de manera inmediata en el caso de solicitudes presenciales o en sede electrónica y en el plazo máximo de 2 días hábiles en el caso de solicitudes telefónicas, por correo postal o correo electrónico | Número de solicitudes de duplicados de liquidaciones tributarias. Número de solicitudes presenciales o por sede electrónica. Plazo máximo de remisión de los duplicados en el caso de solicitudes telefónicas, correo postal o correo electrónico. | Sin datos. Con carácter general los duplicados se solicitan presencialmente y se expiden en el momento de su solicitud por el interesado. No existe un sistema de medición que permita controlar y obtener este dato. |

| | | |
|---|--|---|
| <p>4. Los recursos y reclamaciones presentadas ante la Unidad de SERVICIOS ECONÓMICOS (Intervención, Gestión Tributaria, Tesorería) se tramitarán en un plazo inferior a 3 meses en al menos el 60% y como máximo en 5 meses, siempre y cuando lo permita la complejidad del asunto y no dependa de otras unidades de gestión internas o externas.</p> | <p>Número de recursos Número de reclamaciones Porcentaje de recursos y reclamaciones tramitadas en menos de 3 meses. Tiempo máximo de tramitación de recursos y reclamaciones.</p> | <p>Se han resuelto por Junta de Gobierno Local 677 reclamaciones y recursos, que previamente han sido informados y tramitados por Gestión Tributaria. Se han resuelto, mediante Decreto 23, recursos previamente informados y tramitados por Gestión Tributaria.</p> |
| <p>5. La Unidad de TESORERÍA se compromete a pagar las facturas fiscalizadas y aprobadas en 25 días desde su aprobación, una vez recibido el mandamiento de pago.</p> | <p>Número de facturas pagadas Tiempo máximo para el pago de facturas desde su aprobación.</p> | <p>(*) 13.192 pagos realizados. El plazo medio de pago a proveedores por trimestre: 1T: 25,39 días 2T: 14,41 días 3T: 13,82 días 4T: 7,80 días</p> |
| <p>6. a Unidad de TESORERÍA se compromete a expedir los Certificados de estar al corriente con la Hacienda Local dentro de los 10 días siguientes a la solicitud.</p> | <p>Número de Certificados emitidos de estar al corriente con la Hacienda Local. Tiempo máximo para la emisión de Certificados de estar al corriente con la Hacienda Local.</p> | <p>Las certificaciones de estar al corriente con la Hacienda Local se solicitan internamente por las distintas Unidades de Gestión en aquellos expedientes que se precisan. No se puede obtener el dato desde la Unidad de Tesorería.</p> |
| <p>7. La Unidad de TESORERÍA se compromete a tramitar y a aprobar compensaciones y fraccionamientos en el plazo máximo de un mes desde que se solicita, una vez recibida toda la documentación necesaria.</p> | <p>Número de compensaciones y de fraccionamientos aprobadas Tiempo máximo para la aprobación de compensaciones y fraccionamientos.</p> | <p>Por acuerdo de Junta de Gobierno Local, en 2020 se aprueban: 8 fraccionamientos y 1 aplazamiento. Por acuerdo de Decreto de Alcaldía se aprueban: 65 fraccionamientos y 4 compensaciones.</p> |
| <p>8. La Unidad de TESORERÍA se compromete a dictar providencia de apremio y su envío a Recaudación Ejecutiva de las liquidaciones cuando hayan transcurrido 30 días desde que venció el plazo de ingreso en voluntaria.</p> | <p>Número de providencias de apremio dictadas. Tiempo máximo para el dictado de providencias de apremio.</p> | <p>3 No existe un sistema de medición que permita controlar este dato.</p> |



| | | |
|---|---|--|
| <p>9. La Unidad de SERVICIOS ECONÓMICOS (Intervención, Gestión Tributaria y Tesorería) se compromete a incorporar progresivamente los trámites de recaudación para su realización a través de Sede Electrónica.</p> | <p>Número de trámites en sede electrónica</p> | <p>Intervención: 1 Administración de Tributos: 5 Treasurería: 4</p> |
| <p>10. La Unidad de INTERVENCIÓN se compromete a publicar en la página web del Ayuntamiento, dentro de las dos semanas siguientes a su aprobación, la información periódica económica financiera y presupuestaria.</p> | <p>Número de boletines de información publicados en la Web del Ayuntamiento. Tiempo máximo de publicación de los boletines desde la aprobación.</p> | <p>Después de las aprobaciones de información trimestral se publican los documentos relativos al periodo medio de pago y a la ejecución trimestral del Presupuesto. 14 días.</p> |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|---|--|--|
| SERVICIOS SOCIALES. | | |
| 1. Los centros de servicios sociales serán accesibles en sus accesos, itinerarios interiores y aseos, y existirán indicaciones de lectura fácil y comprensible que permitan orientarse con autonomía en los centros. | Número de centros de servicios sociales con resultado de "accesible" desde el exterior e interior. Número de centros de servicios sociales con señalética adecuada y facilidad de orientación. | 8 (1 de ellos accesible 100% y los otros 7 se requiere apoyo de tercera persona para apertura de puerta). 80% |
| 2. Las instalaciones del Centro Coordinador permitirán una atención individualizada, disponiendo de despachos con los medios suficientes. | Número de despachos individuales de atención en el Centro Coordinador equipados adecuadamente. | 20 despachos |
| 3. Con objeto de ofrecer una atención personalizada será posible concertar cita previa, y la primera entrevista tendrá lugar en un plazo máximo de 10 días hábiles en el 80% de las solicitudes y en el plazo máximo de 18 días hábiles para el 20% restante. | Número de citas previas concertadas. Porcentaje de entrevistas realizadas en el plazo de 10 días hábiles desde la solicitud de cita previa. Porcentaje de entrevistas realizadas en el plazo de 18 días hábiles desde la solicitud de cita previa. | 7.200 80% 20% |
| 4. En los casos de situaciones calificadas por los servicios técnicos como "urgencias" se dará respuesta en un plazo máximo de 24 horas respecto del momento en que se tiene conocimiento de la situación. | Número de casos con calificación de "urgentes" Porcentaje de casos con calificación de "urgentes", atendidos en el plazo de 24 horas desde que se tiene conocimiento de la situación. | 42 (Durante los meses de teletrabajo la atención de urgencia se realizaba de manera telefónica inmediatamente). 100% |
| 5. La dotación de personal será suficiente para atender la demanda de la población. Para ello la cobertura de trabajadores sociales será de como máximo de uno por | Ratio de cobertura de trabajador/a social/habitantes. | Con 6 Trabajadores/as Sociales, 5.000 hab/TS. |



| | | |
|---|---|----------------------------------|
| cada 6000 habitantes o fracción. | | |
| 6. Las prestaciones garantizadas de "Atención a la Familia o Unidad de Convivencia" y de "Prevención y atención integral ante situaciones de exclusión social" serán desarrolladas por un Equipo Interdisciplinar compuesto al menos por los perfiles profesionales de Trabajador/a Social, Educador/a Social y Psicólogo/a. | Existencia de los tres perfiles profesionales en las prestaciones garantizadas de "Atención a la Familia o Unidad de Convivencia" | SI |
| 7. Las solicitudes de recursos y prestaciones de carácter municipal tramitados desde Servicios Sociales se resolverán en el plazo máximo de un mes en el 90% de los casos y como máximo en un plazo de 2 meses desde su registro de entrada en el Ayuntamiento. | Plazo máximo de resolución de las solicitudes de recursos y prestaciones desde su registro de entrada en el Ayuntamiento. Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de 1 mes. Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de 2 meses. | 2 meses 90% 10% |
| 8. Organización y desarrollo del al menos 10 actividades diferentes de intervención grupal o comunitaria cada año. | Número de actividades diferentes de intervención grupal o comunitaria realizadas en un año. | 10 |
| 9. Tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante el Servicio de Servicios Sociales con un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y como máximo 2 meses. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos y como máximo 2 meses. | Número de sugerencias. Número de quejas y reclamaciones Porcentaje de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días. Porcentaje de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días | 0 0 --- --- |



CENTRO DE DÍA “LUCERO”.

***Observaciones:** La atención presencial se vio interrumpida el 13 de marzo con el decreto de cierre de los Centros de Mayores. El último día de atención presencial fue el 13 de marzo. Desde el fin del decreto de cierre hasta la imposición de medidas establecidas por niveles (1,2 o 3) no se produjo la reapertura del Centro, por lo que, los días de apertura se refieren desde enero al 13 de marzo de 2020.

| | | |
|---|--|---|
| 1. La accesibilidad del Centro de Día Municipal “Lucero” se certificará anualmente con un informe de los servicios técnicos municipales. Los espacios comunes estarán identificados y señalizados en sus accesos y existirán indicaciones de lectura fácil y comprensible que permitan orientarse con autonomía en el centro. | Resultado de “accesible” desde el exterior e interior en el informe de accesibilidad. Resultado de señalética y facilidad de orientación favorable en el informe de accesibilidad | Pendiente de realización de informe. |
| 2. El Centro estará abierto un mínimo de 246 días del año, en horario de mañana y tarde de lunes a viernes. La cafetería mantendrá un horario similar al del centro. | Número de días de apertura al año | 51 días* |
| 3. El Centro de ofrecerá una programación de actividades variada y suficiente, al menos 100 anuales, y los servicios de podología y peluquería. Los talleres ofertados tendrán una temática variada, al menos se darán 3 talleres o actividades diferentes semanalmente. | Número de actividades y talleres ofertados anualmente. Número de talleres de temática diferente ofertados a la semana. | 15 talleres y/o actividades desarrollados. 15 talleres semanales. Datos relativos a la participación desde enero al 13 de marzo. |
| 4. El servicio de comedor social ofrecerá menús adecuados a dietas e intolerancias, con atención a las demandas con 1 día hábil de respuesta. El grado de satisfacción con el servicio será de bastante o muy satisfecho en, al menos, el 80% de los casos. | Tiempo de atención a la demanda. Grado de satisfacción en relación a la calidad de los menús | 1 día hábil* Debido al cierre de la atención presencial en los centros de día de atención para personas mayores, este año no se han realizado los cuestionarios de satisfacción. |



| | | |
|--|---|--|
| <p>5. El servicio de comida a domicilio ofrece menús de comida y cena 365 días al año, distribuyéndolos entre las 11:30-14:00 h. Una vez registrada la solicitud, en un plazo máximo de 48 horas, se inicia la prestación del servicio. El grado de satisfacción del servicio será de 8 puntos sobre 10.</p> | <p>Número de días al año que se presta el servicio.</p> <p>Porcentaje de usuarios/as que reciben la comida en horario de 11:30 a 14:00 horas.</p> <p>Número de servicios que se empiezan a prestar en un plazo máximo de 48 horas desde la solicitud.</p> <p>Grado de satisfacción de los usuarios/as con el menú</p> | <p>366 días</p> <p>100%.</p> <p>100%.</p> <p>La satisfacción media relativa a la calidad, características y atención recibida en este servicio se sitúa en 93,96% en la suma las opciones de bastantes y muy satisfecho.</p> |
| <p>6. El Servicio de Estancias Diurnas contará con suficiente personal para atender a las necesidades de las personas usuarias, con una ratio de un/a auxiliar de geriatría por cada 8 usuarios o usuarias.</p> | <p>Ratio de auxiliares de geriatría por número de personas usuarias.</p> | <p>1 por cada 8 personas usuarias*</p> |
| <p>7. Tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante el Centro de Día con un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y 90 % de sugerencias, y como máximo 2 meses.</p> | <p>Número de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p> <p>Porcentaje de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.</p> <p>Porcentaje de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días.</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> |
| <p>CENTRO DE LA MUJER.</p> | | |
| <p>1. El Centro de la Mujer tendrá un horario amplio de atención, por la mañana de 9:00 a 14:00 horas y por la tarde, según las necesidades del servicio para atender las diferentes demandas (excepto durante el horario especial de vacaciones).</p> | <p>Número de tardes con atención durante el año</p> | <p>Una tarde a la semana excepto los meses del confinamiento y de verano</p> <p>Puntualmente se amplía el horario de atención si la demanda lo requiere</p> |



| | | |
|--|---|---|
| <p>2. La entrevista solicitada por cita previa tendrá lugar en un plazo máximo de 7 días hábiles en el 80% de las solicitudes y en el plazo máximo de 15 días hábiles para el 20% restante</p> | <p>Porcentaje de entrevistas realizadas en el plazo de 7 días hábiles desde las solicitudes de cita previa.</p> <p>Porcentaje realizadas en el plazo de 15 días hábiles</p> | <p>100% cumplida</p> <p>100% cumplida</p> |
| <p>3. En el caso de situaciones calificadas de urgencias se dará respuesta en un plazo máximo de 24 h. desde que se tiene conocimiento de la situación</p> | <p>Porcentaje de casos con calificación de urgentes que son atendidos en el plazo de 24 horas desde que se tiene conocimiento de la situación</p> | <p>100 % cumplida</p> |
| <p>4. Las solicitudes de recursos y prestaciones tramitados relacionadas con víctimas de violencia de género se resolverán en el plazo máximo de 1 mes.</p> | <p>Número de solicitudes de recursos y prestaciones relacionadas con la violencia de género resueltas en el plazo máximo de un mes</p> | <p>100 % cumplida en cuanto a las solicitudes. Las resoluciones dependen de otros organismos pero cuando se han solicitado siempre se han resuelto antes de 1 mes</p> |
| <p>5. El Centro de la Mujer prestará apoyo y colaboración técnica al tejido asociativo de mujeres de la ciudad, con un mínimo de 30 colaboraciones anuales</p> | <p>Número de colaboraciones prestadas para el desarrollo de actividades por parte del tejido asociativo de mujeres</p> | <p>Debido a la pandemia la demanda y la participación ha decaído considerablemente, pero desde el Centro de la Mujer se han intentado mantener todas las actividades habituales con ella así como el contacto frecuente</p> |
| <p>6. Se realizarán al menos 5 acciones anuales en materia de Igualdad</p> | <p>Número de campañas o acciones de Igualdad anuales</p> | <p>100 % cumplida</p> |
| <p>7. Se ofrecerá una programación de actividades amplia y variada, con un mínimo de 20 actividades anuales, de tipología y temática variada. El número de plazas responderá a la demanda con una ocupación media del 75% y el grado de satisfacción de las usuarias en relación a las actividades de dinamización ofertadas</p> | <p>Número de actividades ofertadas anualmente.</p> <p>Ocupación media de las actividades ofertadas.</p> <p>Grado de satisfacción en relación a las actividades ofertadas.</p> | <p>Alrededor de 65 actividades. Debido a la pandemia, muchas de las actividades programadas no se han podido llevar a cabo.</p> <p>Depende de la actividad pero normalmente</p> |



| | | |
|--|---|--|
| será de 8 sobre 10. | | cubre objetivos previstos Alto grado de satisfacción |
| 8. Tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas con un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y como máximo 2 meses. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos. | Número de sugerencias, quejas y reclamaciones. Porcentaje de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días. Porcentaje de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días. | Ninguna 0% 0% |
| <p>ESCUELA INFANTIL MUNICIPAL “CACHIPORRO”</p> <p>Desde Julio de 2019 este servicio pertenece a la concejalía de Educación</p> | | |
| <p>1. La Escuela Infantil “Cachiporro” ofrecerá un horario desde las 7:30 (aula matinal) hasta las 16:30 de octubre a mayo y hasta las 15:00 en junio, julio y septiembre.</p> <p>El centro programará al menos 3 horarios de salida diferente en el horario ordinario.</p> | <p>Número de horas de apertura en horario ordinario desde octubre a mayo y en junio, julio y septiembre.</p> <p>Número de salidas programadas en horario ordinario</p> | <p>La pandemia modificó sustancialmente los horarios durante 2020:</p> <p>Entre Enero y Marzo, el centro estuvo abierto 432 horas.</p> <p>De Marzo a Junio el centro estuvo cerrado por Pandemia.</p> <p>Durante el mes de Julio, estuvo abierto 147 h.</p> <p>De Septiembre a Diciembre, el centro estuvo abierto 567 horas.</p> <p>De septiembre a diciembre: horario de entrada de 7:50 a 9:30 y salidas desde las 13:30 a las 14:50 horas.</p> |



| | | |
|---|--|---|
| <p>2. Se garantiza la participación activa de las familias y su implicación por medio de al menos una reunión anual de tutoría individual (a demanda de las familias o de los tutores/as del centro) y al menos una charla anual de carácter comunitario (a demanda de las familias). Además, se realizará al menos una actividad trimestral en horario lectivo con las familias (Navidad, Carnaval, Halloween, etc.)</p> | <p>Número de reuniones trimestrales individuales realizadas.</p> <p>Número de charlas comunitarias con las familias.</p> <p>Número de actividades trimestrales con las familias</p> | <p>Al menos 1 por familia al trimestre, telefónica o video-llamada</p> <p>Dos actividades en horario escolar, antes de la Pandemia.</p> <p>Las actividades presenciales quedan interrumpidas siguiendo indicaciones sanitarias.</p> |
| <p>3. Existirán menús adaptados a las necesidades médicas alimentarias.</p> | <p>Número de solicitudes de menús adaptados atendidas.</p> | <p>Tres solicitudes</p> |
| <p>4. La valoración global del conjunto de servicios ofrecidos por la Escuela Infantil de 7,5 sobre 10 puntos.</p> | <p>Grado de satisfacción global</p> | <p>Datos no disponibles</p> |
| <p>5. Tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante la Escuela Infantil con un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y como máximo 1 mes. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos.</p> | <p>Número de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p> <p>Porcentaje de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.</p> <p>Porcentaje de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días.</p> | <p>Dos quejas.</p> <p>100%</p> <p>100%</p> |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|--|---|----------------------------------|
| 1. Convocar dos reuniones al año con colectivos ciudadanos para recabar y analizar las propuestas para elaborar el programa de fiestas. | Número de reuniones convocadas. Número de colectivos ciudadanos convocados. Porcentaje de propuestas aceptadas y llevadas a cabo. | Pendiente de recepción de datos. |
| 2. Garantizar la participación de los colectivos vecinales, convocando al menos 1 reunión al año con cada asociación de vecinos. | Número de reuniones realizadas con las asociaciones de vecinos | Pendiente de recepción de datos. |
| 3. Realizar o colaborar en dos eventos al año que guarden relación al hermanamiento con la ciudad de Cognac, así como a participar en los eventos que desde la ciudad de Cognac se organicen con tal motivo. | Número de eventos realizados al año en relación al hermanamiento con la ciudad de Cognac. Número de participaciones en actividades organizadas por Cognac. | Pendiente de recepción de datos. |
| 4. Resolver en el plazo máximo de un mes las solicitudes de ocupación de la vía pública con terrazas, veladores y otros elementos de hostelería. | Número de solicitudes de OVP recibidas. Tiempo medio de resolución de las solicitudes. | Pendiente de recepción de datos. |
| 5. Atender las consultas, quejas, denuncias o reclamaciones presenciales con un tiempo de espera máximo de 20 minutos. Las consultas que no revistan complejidad se atenderán en el momento. | Número de consultas recibidas de forma presencial. Número de consultas presenciales atendidas en el momento. | Pendiente de recepción de datos. |



| COMPROMISOS | INDICADORES | CUMPLIMIENTO |
|--|--|---|
| 1. Atender las consultas, quejas, denuncias o reclamaciones presenciales con un tiempo de espera máximo de 30 minutos. | Número de consultas recibidas de forma presencial. Tiempo medio de espera en las consultas presenciales. | 1.214 (509 reclamaciones y 605 consultas) No existe un sistema para controlar el tiempo de espera. |
| 2. Las consultas que no revistan complejidad se atenderán en el momento. En caso contrario se contestarán en un tiempo máximo de 4 días hábiles. | Número de consultas atendidas en el momento. Número de consultas atendidas en el plazo de 4 días | 95% 5% |
| 3. Ayudar a la ciudadanía a cumplimentar el formulario de demanda y facilitar en el momento de la entrega, si es presencial, copia del formulario a la persona demandante. En el resto de los casos completar el registro y primera tramitación de las reclamaciones y denuncias en el plazo máximo de 6 días hábiles. | Número de denuncias tramitadas Número de denuncias tramitadas presencialmente y por otros medios Tiempo medio de registro y primera tramitación. | 461 Actualmente no existe un sistema para contabilizar la forma de presentación 4 días hábiles |
| 4. Realizar al menos 5 actividades divulgativas o acciones informativas en relación con la protección de las personas consumidoras y sus derechos. | Número de acciones divulgativas realizadas. Número de empresas participantes. Número de personas asistentes. | 6 (3 generales y 3 en medios de comunicación) 3 medios de comunicación Debido al Covid-19 no se realizó durante 2020 ninguna acción presencial. |
| 5. Mediar en los conflictos entre consumidores y comerciantes propiciando la resolución voluntaria en al menos un 65% de los mismos. | Porcentaje de mediaciones favorables a los consumidores en relación con el total de las reclamaciones tramitadas | 70% |
| 6. En el caso de mediación por escrito, se dará respuesta en el plazo máximo de dos meses al demandante, desde el acuse de recibo de la parte demandada. | Número de mediaciones realizadas por escrito. Tiempo medio de resolución de las mediaciones por escrito. | 349 1 mes |

El año 2020 ha sido un año atípico. La aparición del virus SARS-CoV-2, responsable de una pandemia mundial, ha modificado la vida de todas las personas y ello se ha visto reflejado en el funcionamiento de la administración.

A mediados de marzo fue decretado un estado de alarma por el Gobierno de España que conllevaba la restricción de la circulación de los ciudadanos, la regulación de la apertura de los locales donde se realizaran actividades culturales, artísticas, deportivas y similares, la priorización del trabajo a distancia y la suspensión de la actividad escolar presencial. Durante tres meses el país estuvo prácticamente paralizado, funcionando bajo mínimos. Durante los meses de verano la situación sanitaria mejoró, pero las restricciones continuaron en cuanto a aforos y realización de actividades. La llegada de una nueva ola pandémica en septiembre implicó una vuelta atrás y se volvió a decretar un nuevo estado de alarma que se prolongó hasta mayo de 2021.

La presentación de los servicios públicos municipales se vio totalmente afectada. Las instalaciones municipales estuvieron cerradas durante días y cuando volvieron a abrir lo hicieron con grandes restricciones de aforos. Los trabajos administrativos se realizaron a través de teletrabajo y la asistencia telefónica en este sentido cobró gran importancia. Del mismo modo se comenzó a facilitar y potenciar el uso de la sede y el registro electrónico para la presentación de la documentación. También se hizo uso de redes sociales como youtube para mantener la actividad cultural y educativa. En resumidas cuentas, el Ayuntamiento en apenas unos días cambió su sistema de trabajo para seguir prestando de la mejor manera posible los servicios a la ciudadanía.

La implantación de las cartas de servicios municipales también sufrió las consecuencias. El trabajo desarrollado por los grupos de trabajo y la constitución de nuevos grupos se vio afectada por las restricciones. Los compromisos no pudieron cumplirse en más de una ocasión, sobre todo en aquellos servicios que sólo pueden prestarse de manera presencial. Aún así, el Ayuntamiento intentó en todo momento que no se viera resentida la atención a la ciudadanía adaptando sus métodos y modos de trabajo.

Las modificaciones y actualizaciones que se planteaban en el informe anterior de esta unidad quedaron paralizadas hasta que se retomara de una manera más normalizada la actividad municipal, por lo que no será hasta 2021 cuando se planteen los cambios a realizar.

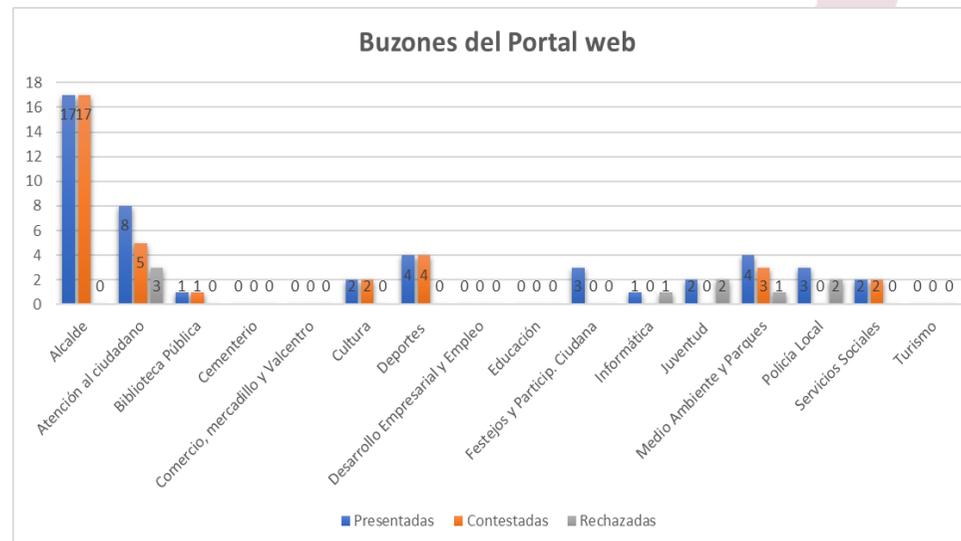
Los indicadores presentados por los grupos de trabajo y unidades municipales, como se ha podido observar se han visto afectados por la situación descrita, siendo más destacable en los departamentos prestadores de servicios como deportes, juventud, cultura, etc.



GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

En el último trimestre de 2020 se reactivó el sistema de quejas y sugerencias municipales. Se actualizaron las opciones disponibles en el buzón de sugerencias disponible desde la página de inicio de la sede Web Municipal, estableciéndose un sistema de control y seguimiento. Del mismo modo, se determinaron las pautas a seguir para la gestión del correo de quejas y sugerencias de la sede electrónica municipal. En el menor tiempo posible se informará al interesado de la recepción de su queja o sugerencias, así como de la Unidad o Servicio Municipal al que se ha dado traslado de la misma para su resolución o conocimiento.

La coordinación y seguimiento del funcionamiento de los buzones se realiza desde la Unidad de Calidad. Los nuevos buzones desde entonces son estos: Alcalde, Atención al ciudadano, Biblioteca Pública, Cementerio, Comercio Mercadillo y Valcentro, Cultura, Deportes, Desarrollo Empresarial y Empleo, Educación, Festejos y Participación Ciudadana, Informática, Juventud, Medio Ambiente y Parques, Policía Local, Servicios Sociales y Turismo.

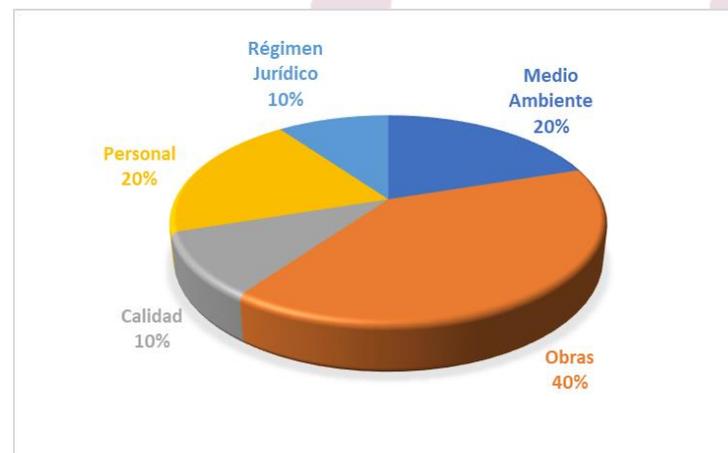
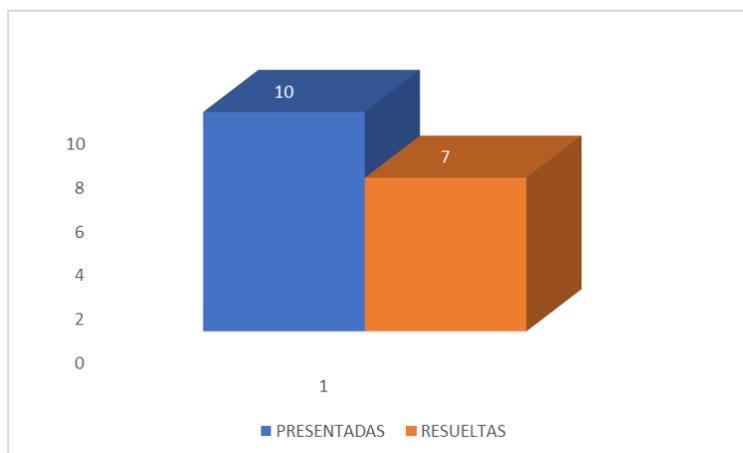


Sugerencias y Quejas presentadas, resueltas y rechazadas (datos de nov-dic 2020)

Los siguientes gráficos muestran el número de quejas y sugerencias presentadas a través del buzón de la Sede Electrónica Municipal.

En los dos meses durante los que se recogieron, datos fueron dieciocho los correos recibidos, aunque solo diez eran quejas o sugerencias, siendo los ocho restantes correos publicitarios que ofertaban recursos culturales y educativos y que se remitieron a las concejalías a las que pudiera interesar.

Se contestó a los diez correos que contenían quejas y sugerencias. Se resolvieron siete de las quejas o cuestiones planteadas, los otros tres correos fueron sugerencia que se trasladaron a la unidad correspondiente.



Numero de sugerencias y quejas presentadas por el buzón de la sede electrónica y destino de las mismas