



Ayuntamiento de
Valdepeñas

CARTAS DE SERVICIOS MUNICIPALES

INDICADORES 2023





Nº Página

Contratación y Patrimonio	1 - 2
Deportes	3 - 6
Juventud	7 -11
Desarrollo Empresarial.....	12 - 14
Estadística.....	15 - 16
Seguridad Ciudadana	17 - 18
Servicios Funerarios.....	19 - 20
Urbanismo	21 - 22
Obras y Servicios.....	23 - 24
Comercio y Ferias.....	25
Cultura	26 - 28
Turismo.....	29 - 30
Educación.....	31 - 32
Medio Ambiente	33 - 34
Rústica.....	35
Administración General.....	36 - 44
Servicios Económicos.....	45 - 47
Servicios Sociales	48 - 55
Participación Ciudadana, Festejos.....	56
OMIC.....	57 - 58
Informe de la Unidad de Calidad	59 - 62



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.	Sin datos Sin datos
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: 100% Sin datos
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.	100 %
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: 149 (70,28 %)



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 Oficina 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.	Porcentaje (%) de solicitudes de información resueltas en el momento. Porcentaje (%) de solicitudes de información resueltas en el plazo de tres días	70% 40%
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.	Tiempo (días) de antelación de información de una actividad o evento de gestión directa por el área de deportes. Número de correos electrónicos enviados a entidades, asociaciones, etc. con información de actividades y temas sobre los que hayan mostrado interés.	7-10 30 (masivos) Escuelas deportivas, eventos, convocatorias, campus, formularios, normativas,
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	Número de sugerencias, quejas y reclamaciones. % de sugerencias, quejas y reclamaciones respondidas en el plazo de 15 días. Tiempo máximo de tramitación de quejas y reclamaciones.	Se desconoce el número por entrar por varios canales (Alcaldía, deportes, buzón, pagina Web, presenciales, telefónicas, etc.). 90-95 % (aproximado se contestan antes de los 15 días.
4. Permitir la inscripción en el momento en las diferentes actividades deportivas ofertadas.	Porcentaje (%) de inscripciones realizadas en el momento en relación al total de solicitudes.	97%. Actualmente se realizan preinscripciones para Escuelas Deportivas y Campus Polideportivos. Estas se realizan en el momento. En un segundo momento, seleccionadas las preinscripciones por sorteo, se realizan las inscripciones también directamente. En el caso de abonos de Complejo de piscinas y reservas de instalaciones, se realizan también en el



		momento. El resto hasta la totalidad no pueden realizarse en el momento al estar a expensas de aprobación de bonificaciones.
5. La información sobre ayudas y subvenciones a deportistas y entidades deportivas deberá mantenerse actualizada en los principales canales de información	Número de correos electrónicos enviados a entidades, asociaciones, interesadas.	40
6. Disponer de una red de instalaciones deportivas con una dotación de espacios de al menos 1 m ² /habitante	Ratio superficie deportiva por habitante (m ² /hab)	201.553 m ² : 30.218 = 6,66 m ² / habitante
7. Los equipamientos deportivos mantendrán unas adecuadas condiciones de limpieza y mantenimiento: 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. La limpieza de base de pistas deportivas interiores de al menos 1 vez al día.	Nº de limpiezas diarias de aseos y vestuarios en días laborables. Nº de limpiezas diarias de aseos y vestuarios en días festivos. Nº de limpiezas de base diarias de pistas deportivas interiores.	1 1 de manera habitual. En caso de actividad continuada, repaso cada finalización de actividad 1
8. En cuanto a los horarios de los equipamientos deportivos: Se Mantendrán abiertos los complejos deportivos al menos 10 h. de atención al público en días laborables y 5 h. en domingos y festivos. Al menos uno de los centros deportivos cumplirá con alguno de esos requisitos: Abrirá a las 8.00 horas.	Número de horas de apertura diaria en días laborables de los centros deportivos. Número de horas de apertura diaria en domingos de los centros deportivos. Número de horas de apertura diaria en festivos de los centros deportivos.	12/13/14.5 5/12 (según actividad) 5 (en 1 centro deportivo) 1



Mantendrá horario ininterrumpido, sin cerrar a medio día, de lunes a sábado, Cerrará a las 23:00 de lunes a viernes.	Número de centros abiertos en horario ininterrumpido. Número de centros con horario de apertura a las 8:00 h. Número de centros con apertura hasta las 23:00 h	2 2
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 duración o actividades especiales, deberá solicitarse por escrito a la Concejalía de Deportes	Porcentaje (%) de solicitudes de alquiler de espacios resueltas en el momento	100% (diario) – 0 % (larga duración)
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: - 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.	Número de actividades dirigidas a grupos de edad por grupo. Plazas ofertadas de actividades por grupos de edad. Tasa de ocupación de las actividades por grupo de edad Relación nº plazas / plazas demandadas por grupo de edad Nº de actividades dirigidas a colectivos específicos por colectivo. Número de actividades ofertadas por tipo.	7 (de elevado volumen) 6052 (Escuelas (1797), mayores (78), aerobico-mantenimiento físico (125).Campus polideportivos (352), Media maratón y carrera mini (2300 participación). Olimpiada (1.400 aprox.) Escuelas deportivas 100 %, mayores 100%, media maratón 100 %, carrera mini 100 %, aerobico/mantenimiento físico 90%, olimpiada escolar 100%, Campus deportivos 100%. 75% Equipo: fútbol, fútbol sala, baloncesto, waterpolo, voleibol, balonmano Acuáticas: waterpolo, natación, natación Sincronizada, kayak polo, aquagym



		Aerobic, gimnasia mantenimiento, actividad física de mayores
11. El Ayuntamiento de Valdepeñas se compromete a contar con personal de entrenamiento y cursos deportivos debidamente cualificado y en dotación suficiente.	Porcentaje (%) de titulados relacionados con deporte de al menos 50%	50 %



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 2023 ha sido de 183 (memoria JCCM 2023), donde el 100% se resuelve al instante o en el mismo día. Las consultas que se derivan a otra área o servicio, el tiempo de resolución lo marca el mismo. La mayor parte de las consultas se realizan presencialmente o por redes sociales. El dato corresponde al número de usuarios atendidos según sexo: - Mujeres atendidas: 88 - Hombres atendidos: 95
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 mínimo con 5 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.	Las actividades desarrolladas durante el año 2023 son las siguientes: CARNAVAL. Talleres de Conciliación familiar. 20 y 21 de febrero. Diferentes talleres destinados a la infancia y juventud de Valdepeñas (hinchables, taller de naturaleza, pintacaras). Participantes: 100 aprox. DISCO LIGHT CARNVAL. 18 de febrero. Discoteca light para jóvenes de 12 a 17 años. Participantes: 120 SAN VALENTÍN: Concurso de cartas de amor para jóvenes de 14 a 35 años. Del 6 al 17 de febrero de 2023. Participantes: 14



ESCAPE ROOM: BASURA DE LA BASURA. Escape Room con temática de reciclaje. Participantes: 30.

DÍA DE LA PRIMAVERA: Día especial final del segundo trimestre para todos los alumnos de los IES de Valdepeñas (rocódromo, fútbol, desayuno saludable, actividades de concienciación, deportivas...). Participantes: 1400 aprox.

TALLERES SEMANA SANTA (Conciliación familiar). 3, 4 y 5 de abril. Diferentes talleres para la infancia y juventud de Valdepeñas (pintacaras, manualidades, taller de cocina). Participantes: 120.

TALLER CONTRA EL BULLYING. Participantes: 20.

TALLER: LA DIVERSIDAD DE TUS OJOS. Participantes: 20.

DÍA DEL ORGULLO LGTBIQ+. Diferentes actividades para los jóvenes (conciertos y actividades). Participantes: 1500 aprox.

DÍAS SIN COLE. (Conciliación familiar). 21, 22 y 23 de junio. Diferentes talleres para la infancia y juventud de Valdepeñas (pintacaras, manualidades, taller de cocina). Participantes: 100.

ESCAPE ROOM: DESCUBRIENDO EL



CÓDIGO FUENTE. Escape Room con temática de reciclaje de dispositivos. Participantes: 50.

FESTIVALDEPEÑAS 2023. 28, 29 y 30 de julio. Conciertos de artistas locales con zonas diferenciadas de estilos de música (techno, rock y cantautores). Participantes: 1200

SUMMER PARTY POOL. Actividad de verano en la piscina municipal (disco light). Participantes: 400 aprox.

SEMANA DE LA JUVENTUD - VALDEPEÑAS. Del 18 al 25 de agosto. Actividades: Pool party, Mercadillo de arte joven, campeonato de Fortnite, musical Sésamo, Cine familiar, hinchables y campeonato de Pingpong. Participantes: 2000 aprox.

ESCUELA DE VENDIMIA. (Conciliación familiar). Del 4 al 7 de septiembre. Diferentes talleres para la infancia y juventud de Valdepeñas (pintacaras, manualidades, talleres). Participantes: 100

LUDOTECA CONCILIACIÓN OCTUBRE. (Conciliación familiar). 13 de octubre. Diferentes talleres para la infancia y juventud de Valdepeñas (pintacaras, manualidades, talleres). Participantes: 90

HALLOWEEN 2023. Actividades con temática Halloween: Party Halloween (27/10), Halloween Black Party (27/10), maratón de



		cine de terror (28/10), maratón de cine de terror infantil (29/10), Halloween de cuento (29/10), pasaje del terror (31/10). Participantes: 1000 aprox. LUDOTECA CONCILIACIÓN NOVIEMBRE. (Conciliación familiar). 17 de noviembre. Diferentes talleres para la infancia y juventud de Valdepeñas (pintacaras, manualidades, talleres). Participantes: 90 LUDOTECA CONCILIACIÓN DICIEMBRE. (Conciliación familiar). 7 de diciembre. Diferentes talleres para la infancia y juventud de Valdepeñas (pintacaras, manualidades, talleres). Participantes: 80 VISITA A LA CASA DE PAPA NOEL. 20, 21, 22 y 23 de diciembre. Centro de Juventud. Participantes: 1000 aprox. CHICOLANDIA 2023/24. Del 27 al 30 de diciembre y del 2 al 4 de enero. Feria infanto-juvenil navideña. Participantes: +3000 Aproximadamente han participado 11.400 jóvenes.
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 formativa.	Se han ofrecido: - 2 Cursos de monitor de ocio y tiempo libre (julio y agosto): ocupación 50/50.



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 Juventud dispone una red wifi gratuita para usuarios dados de alta. No tenemos equipos disponibles al público. También cuenta con un Punto de Inclusión Digital con 3 equipos para su uso.
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: 7,32 % anual Sala coworking: 50 % 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: 100% anual Oficinas: 28,57 % anual Aulas: 25,00 % 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	7001 (al instalarse la nueva plataforma hubo que abrir todos los expedientes como nuevos) 6 (4 técnicas/os de empresas y empleo + jefa de servicio + concejala) Asesoramiento: 24 empresas/emprendedores (5 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	884 989 sobre búsqueda de empleo y/o formación (24 empresas y/o emprendedores)

	% de usuarios o usuarias inscritas con personal cualificado	100%
	Plazo máximo desde la cita previa hasta la entrevista	100% menos de 10 días desde la solicitud de la cita
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	0
	Número de usuarios de colectivos de difícil empleabilidad que han pasado de desempleados a trabajadores activos.	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	Diaria, se ha publicado: - 107 noticias - 2322 ofertas de empleo privado - 492 ofertas de empleo publico - 161 ofertas de empleo privado para Valdepeñas - 77 ofertas gestionadas por la Concejalía
	Número de correos electrónicos informativos enviados	- 721 correos enviados (más avisos renovación demanda) - 1626 sms (información sobre ofertas de empleoj)



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.	Número de cursos impartidos anualmente Número de usuarios y usuarias presenciales Número de usuarios y usuarias a través de teleformación	18 cursos presenciales 89 mujeres y 191 hombres
8. Resolver el 60% de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas en menos de 15 días. En todo caso antes de dos meses.	Número de sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas Respondidas en el plazo de 15 días Tiempo máximo de tramitación de quejas y reclamaciones	1 queja



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: 7.761 - Telemática: 2.387 Un 63% de las solicitudes se resolvieron en un plazo máximo de 2 días. El 37% de las solicitudes se resolvieron en un plazo no superior a 2 meses. En el caso de solicitudes telemáticas, en ocasiones se tardó más en resolver al tener que requerir al interesado para que aportara documentación necesaria para la tramitación
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.	3.152 Todas se resolvieron en el momento excepto en periodos vacacionales, por lo que el 100 % de las actuaciones de oficio se resolvieron 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	15.768 certificados y volantes El 100 % de los certificados y volantes se expidieron en el momento de su solicitud o en un plazo máximo de 2 días los solicitados por la sede electrónica, 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	Sin datos Sin datos



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.	El tiempo medio en condiciones normales de servicio y tráfico, es aproximadamente de 5 minutos, pudiendo llegar a 10 por otras causas que afectan al servicio. El porcentaje de la llegada al incidente se aproxima al 87 %.
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.	Dependiendo de la gravedad del accidente, así como la situación de los vehículos, el tiempo en ocasiones excede de los 10 minutos, oscilando la restitución del tráfico en un 75 %.
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.	En la actualidad, así como en años anteriores, no hay constancia de haber realizado encuesta de satisfacción, si bien en el software de gestión policial consta algunas reseñas donde los ciudadanos manifiestan estar satisfechos con la actuación policial.
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.	La DGT ha solicitado la colaboración de esta policía en 9 campañas/controles (alcoholemia, documentación, transporte escolar, velocidad, sistemas de retención, cinturones...). Controles adicionales y conjuntos con Policía Nacional aproximadamente 960 anuales.



5. Realizar al menos 45 campañas de seguridad vial al año en la "Pista de Educación Vial".	Número de campañas de seguridad vial efectuadas	Se han realizado 21 jornadas de Educación Vial.
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.	La respuesta a las quejas y reclamaciones ante la policía se encuentra estimada dependiendo de la urgencia, prioridad y necesidad de las mismas, pueden ir de 2 a 8 días, estimándose en un 85 % de resolución.



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.	Porcentaje (%) de solicitudes de información resueltas en el momento Porcentaje (%) de solicitudes de información resueltas en el plazo de tres días	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 ésta se facilitó antes de tres días desde que se produjo la consulta. 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. Alguna información solicitada de datos antiguos requiere más tiempo y/o es imposible de localizar
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	Sin datos
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.	Número de servicios realizados dentro del horario habitual Número de servicios realizados fuera del horario habitual	251 0
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	99% En algunos casos se demora más la resolución debido a problemas informáticos o retraso en la comunicación con el propio Cementerio



5. Tramitar los expedientes de concesión administrativa, renovación, duplicados y cambios de titularidad en un plazo máximo de 10 días hábiles en al menos el 95% de los casos.	% de expedientes de resueltos en menos de 10 días según tipo de procedimiento (concesión administrativa, renovación, duplicado y cambio de titularidad)	Prácticamente el 100% de los Expedientes, incluso sin tener que hacer requerimiento de documentación, se ha resuelto en el plazo de 2 ó 2,5 meses
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.	Sin datos



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 (se estima una media de mas 100/120 consulta al mes) - Para personas de fuera del municipio estimado 8/10 mes. Las personas de fuera del municipio suelen llamar para concertar la cita. Las personas de la localidad, los técnicos les atienden presencialmente sin necesidad de cita previa
q2. 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 - Una o dos semanas.
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.	- 10/ 15 días.
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.	- 3/5 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 recibidas. Nº de solicitudes de cédulas urbanísticas. Nº de solicitudes de parcelaciones. Nº de solicitudes de consultas de expedientes, certificados y denuncias formuladas Tiempo medio de tramitación de licencias de obra. Tiempo medio de tramitación de cédulas y parcelaciones.	- 199 - 32 - 26 - 205 - Entre 2 /3 meses - 15 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	5
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	5
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.	88 a través de correo electrónico 126 100% 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.	3458 100 % de las que requieren urgencia 2 a 15 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.	De forma telefónica una media de 12 diarias y presencial una media de 8 diarias. 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.	3458 95 % 1-2 días



	Número de incidencias resueltas.	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.	Sin datos 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.	216 70% 30%



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 3
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	29 29
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.	3 1 182 / 182 2



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.	246 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.	176 163 13
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.	163 163
4. Organizar un mínimo de dos exposiciones trimestrales en las salas de exposiciones municipales.	Número de exposiciones realizadas.	22
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.	10 10 409
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.	2 2



	Nº de personas participantes.	113
7. Dar respuesta a las solicitudes de uso de las instalaciones culturales municipales en un plazo máximo de tres días hábiles.	Solicitudes de adquisición recibidas. Solicitudes de adquisición aceptadas. Tiempo medio de respuesta.	40 40 2 días
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.	Nº Actividades realizadas. Nº Actividades Infantiles y Juveniles	64 10
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	Número de nuevos carnés expedidos Porcentaje de carnés expedidos en menos de un día hábil.	495 100%
10. La Biblioteca Municipal se compromete a programar al menos 50 actividades culturales al año.	Número de actividades culturales programadas al año	157 presenciales
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.	Solicitudes de adquisición recibidas. Solicitudes de adquisición aceptadas. Tiempo medio de respuesta.	116 116 2 días
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	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.	576 1 día 135



	Tiempo medio de respuesta de las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otra biblioteca.	1 día
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.	100.310



COMPROMISOS	INDICADORES	CUMPLIMIENTO
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.	Número de acciones de promoción y dinamización anuales. Grado de satisfacción en relación a la oferta turística.	Este año se han podido realizar 10 acciones, 6 directas del departamento y 3 indirectas con otros departamentos. Muy bueno, pues la oferta es diversa en patrimonio y actividades.
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.	Número de consultas recibidas. Número de consultas contestadas en el momento. Número de consultas contestadas en el plazo de un día. Grado de satisfacción en relación a la atención presencial.	5.302 en mostrador o telefónicamente. 1 ó 2, dependiendo del personal de la oficina. Una media de 19.6 personas El grado de satisfacción es de 9.7 sobre 10.
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.	Número de acciones de asesoramiento y captación. Número de empresas con Q de Calidad Número de recursos turísticos con Q de Calidad. Número de empresas con SICTED Número de recursos turísticos con SICTED	Este año se ha visto reducido a 1 convocatoria de asesoramiento y captación 1, la Oficina de Turismo 34 empresas ajenas al ayuntamiento, se ha incrementado en 02 con respecto a 2022 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	310 a lo largo de todo el año entre datos de interés patrimonial, cultural, gastronómico e informativo.
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%. Las condiciones de limpieza han mejorado mucho con el apoyo de limpieza que, desde la pandemia, ha facilitado la Diputación Provincial. El mantenimiento lo realizan los operarios de obras y aunque es muy adecuado, resulta insuficiente en algunos aspectos
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 2023 se realizaron 80 cursos de los 118 ofertados y hubo unos 2500 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 La satisfacción de los contenidos es muy alta en la mayoría de los cursos y la valoración sobre los docentes es altísima. Los participantes valoran muy positivamente la Universidad Popular aunque mejorarían aspectos como los espacios (que sean más amplios sobre todo el aula 3), materiales y los de cocina. En cuanto a los medios disponibles, son mejorables, pero han sido suficientes para dar los cursos con calidad. Principalmente faltan espacios.
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: 13 Audiciones: 14



		Otras: - No presenciales / online: - Total: 27 actividades
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 2(*) Sobre tasas. 66,66%



COMPROMISOS	INDICADORES	CUMPLIMIENTO
1. Resolver consultas de carácter técnico relacionadas con los servicios de la Unidad antes de 5 días.	Número de consultas recibidas.	30
	Número de consultas resueltas antes de 5 días.	30
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.	4
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	2
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.	5
	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.	Información periódica en Facebook del Centro Municipal Canino.
	Número medio de animales en el Centro Canino.	60
	Número de animales adoptados.	102
6. Realizar una programación anual que contemple al menos 5 acciones de actividades destinadas a la concienciación, sensibilización y educación ambiental	Número de acciones programadas.	4
	Núm de centros de educación participantes en cada actividad.	De 1 a 3



en centros de educación.	Número de alumnos participantes en cada actividad.	50 (de media)
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. Número de semanas al año en las que no se presta el servicio de recogida de residuos orgánicos en la zona rural.	68 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 Número resuelto en el plazo máximo de un mes.	45 30
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. Número de incidencias de recogida de residuos orgánicos resueltas en 2 días hábiles.	50 25



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. Porcentaje emitidos en 2 días hábiles	100% 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. Porcentaje emitidos en 2 días hábiles.	100% 0%
3. Resolver los expedientes de protección de caminos en el plazo de un mes.	Número de expedientes de protección de caminos. Número de expedientes de protección de caminos resuelto en el plazo de un mes.	76 76
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. Plazo medio de realización de los expedientes.	53 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. % de sugerencias, quejas y reclamaciones respondidas en el plazo de 15 días	Sin datos Sin datos



COMPROMISOS	INDICADORES	CUMPLIMIENTO
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. 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	Número de resoluciones emitidas.	DECRETOS: 11.171 JUNTA DE GOBIERNO LOCAL: 1.315 PLENO: 110
	Plazo de firma de resoluciones y devolución del expediente al servicio afectado desde la recepción de toda la documentación preceptiva.	Los decretos se firman el mismo día que se presenta la propuesta, o como mucho en un plazo máximo de 48 horas.
		Los expedientes que se envían a Junta de Gobierno Local y a Pleno se devuelven al servicio afectado el día que resuelve el asunto el órgano colegiado.
	Porcentaje de resoluciones firmadas en el plazo de 2 días hábiles.	100%
	Número de certificaciones de acuerdos emitidos.	DECRETOS: Sólo se emiten las solicitadas. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL: 1.315 PLENO: 110
	Plazo de emisión de la certificación desde la adopción del acuerdo correspondiente.	Las certificaciones se emiten el mismo día en el que se celebra la sesión del órgano colegiado y se desbloquean los expedientes.
	Plazo máximo de emisión de certificaciones de acuerdos.	
	Número de notificaciones emitidas	32.987



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. 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	Plazo de envío de notificaciones desde la adopción de la resolución correspondiente. Plazo máximo de envío de notificaciones. Número de comunicaciones internas emitidas. Plazo de envío de la comunicación interna desde la adopción de la resolución correspondiente. Plazo máximo de envío de comunicaciones.	Las notificaciones telemáticas se ponen a disposición de la persona interesada en el momento de la emisión del acuerdo. Las notificaciones por correo certificado y a través por notificador, se envían a partir de los 10-12 días desde la puesta a disposición. Las comunicaciones internas se realizan a través de avisos o tareas. Estos avisos y tareas se trasladan a las unidades afectadas en el momento en que se firma la resolución o se emite el certificado del acuerdo.
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.	Número de Plenos desarrollados. Número de actas de Pleno publicadas. Plazo de publicación de actas del Pleno desde su aprobación. Plazo máximo de publicación de actas del Pleno desde su aprobación. Número de Juntas de Gobierno Local desarrolladas.	Ordinarios: 8 Extraordinarios: 5 13 2 días. 5 días Ordinarias: 21



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.	Número de actas de Junta de Gobierno Local publicadas. Plazo de publicación de actas de Junta de Gobierno Local desde su aprobación Plazo máximo de publicación de actas de Junta de Gobierno Local desde su aprobación. Número de video actas de Pleno publicadas. Plazo de publicación del videoactas de Pleno desde su aprobación Plazo máximo de publicación de video actas del Pleno dese su aprobación.	Extraordinarias: 3 24 2 días 5 días 13 5 días 10 días
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.	Número de solicitudes de inscripción en el Registro de parejas de hecho. Plazo medio de inscripción en el Registro de parejas de hecho desde la recepción la solicitud y plazo máximo. Número de solicitudes de baja en el Registro. Plazo medio de baja en el Registro de parejas de hecho desde la recepción de la solicitud y plazo máximo. Número de certificados de inscripción solicitados. Plazo medio de emisión de certificados de inscripción en el Registro de parejas de hecho desde la recepción de la solicitud y plazo máximo.	*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. 10 15 días 6 2 días



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. 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.	Número de actas de procesos selectivos por tipología (empleo fijo o empleo temporal) publicadas en Tablón de Anuncios. Plazo medio y plazo máximo de publicación de las actas de procesos selectivos de empleo temporal desde su celebración. Plazo medio y plazo máximo de publicación de las actas de procesos selectivos de empleo fijo desde la firma del acta. Número de actas definitivas de procesos selectivos publicadas en Tablón de Anuncios. Plazo medio y plazo máximo de publicación de las actas definitivas desde el vencimiento del plazo estipulado de presentación de alegaciones y reclamaciones.	Sin datos.
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.	Número contratos de trabajo derivados de procesos selectivos de bolsa de trabajo. Plazo de redacción y puesta a disposición para firma. Plazo máximo de redacción y puesta a disposición para firma.	Sin datos
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.	Número y tipo de canales de información de registro.	5: Presencial, telefónico, correo electrónico, correo postal/fax, información publicada en la sede electrónica.
2. El REGISTRO GENERAL ofrecerá al momento la información presencial y telefónica. En caso de no poder dar la información completa se solicitará al usuario un teléfono o correo electrónico de contacto	Número total de solicitudes de información y número de solicitudes por canal de información: presencial, telefónica, por correo electrónico o por sede electrónica. Número de solicitudes de información presencial o telefónica	No se contabilizan porque se resuelven en el momento, sin demora.



para remitir la información en el plazo máximo de 3 días. 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. 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.	con información ofrecida en el momento y número de solicitudes con información remitida con posterioridad. 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. Plazo de remisión de la información al teléfono o correo electrónico señalado por el usuario en el caso de no poder ofrecer información al momento. Plazo de remisión de la información cuando esta es solicitada por correo electrónico o correo postal. Plazo máximo de remisión de información. Número de procedimientos existentes en el Ayuntamiento con instancia normalizada. Número y porcentaje de procedimientos con instancia normalizada disponibles en la unidad de registro sobre el total de procedimientos existentes con instancia normalizada. Número y porcentaje de procedimientos con instancia normalizada disponibles en la sede electrónica sobre el total de procedimientos existentes con instancia normalizada.	No se contabilizan porque se resuelven en el momento, sin demora. 99% en el momento y 1% con posterioridad. Habitualmente en el día o al día siguiente. Habitualmente en el día o al día siguiente. Habitualmente en el día. Máximo un día. 181 procedimientos. 161 procedimientos: El 88,95%. Esto es debido a que las instancias relativas a procesos selectivos y empleados públicos hay que presentarlas obligatoriamente por medios electrónicos 181 procedimientos: el 100%.
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%. En el caso de documentación registrada dirigida a otros	Número de asientos en el registro de entrada presencial. Plazo de digitalización y puesta a disposición de la documentación aportada en registro a las diferentes áreas. Porcentaje de casos en que la puesta a disposición de documentación se hace en un plazo inferior a 2 días.	18.002 asientos. Inmediato. 100%. 100%.



organismos y administraciones en el marco del servicio de Oficina de Asistencia en Materia de Registro se digitalizará y remitirá en un plazo máximo de 5 días.	Porcentaje de casos en que la puesta a disposición de documentación se hace en un plazo inferior a 5 días 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. Plazo de digitalización y puesta a disposición de la documentación en registros dirigidos a otros organismos o administraciones. 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.	6.106 asientos. Inmediato. 100%.
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.	Número de asientos en registro de salida que deban remitirse por correo postal. Plazo de remisión de la documentación que sale por correo postal desde su recepción en la unidad de registro. Plazo máximo de remisión de la documentación que sale por correo postal desde su recepción en la unidad de registro.	15.153 asientos. A diario de manera general. 2 días.
5. El personal la unidad 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 relación a los diferentes trámites disponibles, de modo que el que el número de quejas anuales en relación al servicio de registro sea inferior a 5.	Número de quejas o reclamaciones anuales recibidas en la Unidad de Registro sobre asuntos de su competencia.	0



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.	Número de puestos de consulta de fondos con mesa de trabajo y punto de suministro eléctrico y acceso a internet. Nº de URL de consulta del inventario de fondos del archivo	Tres puestos de consulta No cuantificable
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.	Número de solicitudes de consulta de fondos. Plazo de cita para la consulta de fondos de archivo desde la recepción de la solicitud. Plazo máximo de la cita para la consulta de fondos del archivo desde la recepción de la solicitud.	130 1 día 5 días
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. (este compromiso se repite en el número 5)	Número de solicitudes de reproducción de fondos del archivo en formato papel. 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. Número de solicitudes de reproducción de fondos de archivo en formato digital. Plazo máximo de puesta a disposición del usuario de las reproducciones solicitadas y porcentaje de solicitudes remitidas en el plazo 7 días	El 100% de las reproducciones de documentación se han facilitado en soporte digital, independientemente del soporte de documento original solicitado 2 días - 100% de las solicitudes son atendidas en plazo inferior a 5 días
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	Número de quejas o reclamaciones anuales recibidas en la Unidad de Archivo sobre asuntos de su competencia.	0



inferior a 5 quejas o reclamaciones anuales.		
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). 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.	Número de solicitudes de información y soporte técnico con relación a la sede electrónica del Ayuntamiento por canal de acceso. Plazo de respuesta a la solicitud de información y soporte por canal presencial o telefónico. Porcentaje de solicitudes de información y soporte presencial o telefónico respondidas en el plazo máximo de 1 día. Porcentaje de solicitudes de información y soporte presencial o telefónico respondidas en el plazo máximo de 3 días.	Los datos de los que disponemos son los siguientes: La herramienta de gestión de incidencias hay registradas 49 incidencias relacionadas con la sede electrónica. De ellas: • 18 se resuelven en un plazo máximo de 1 día, el 36,75%. • 10 se resuelven en un plazo de 1 a 3 días, el 20,40%. • 21 se resuelven en un plazo de más de 3 días, el 42,85%. En la herramienta de gestión de incidencias no se registra toda la atención presencial o telefónica
5. 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.	% de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días. Tiempo máximo de tramitación de quejas y reclamaciones. Número de sugerencias. Número de quejas y reclamaciones. % de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días.	83,34% 18 días 0 6 0%



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 ingresos de derecho público 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.



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.	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.	Sin datos
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.	Número de facturas pagadas. Tiempo máximo para el pago de facturas desde su aprobación.	Sin datos
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.	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.	Sin datos
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.	Número de compensaciones y de fraccionamientos aprobadas. Tiempo máximo para la aprobación de compensaciones y fraccionamientos.	Sin datos
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	Número de providencias de apremio dictadas. Tiempo máximo para el dictado de providencias de apremio.	Sin datos



ingreso en voluntaria.		
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.	Número de trámites en sede electrónica	Sin datos
10. La Unidad de INTERVENCIÓN se compromete a publicar en la página web del Ayuntamiento, dentro de las dos semanas siguientes a su dación de cuenta al Pleno, la información periódica económica financiera y presupuestaria.	Número de boletines de información publicados en la Web del Ayuntamiento. Tiempo máximo de publicación de los boletines desde la dación de cuenta al Pleno.	1 documento con varios apartados por cada trimestre. 14 días.



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 en el servicio de orientación e información, 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.	6.675 90% 10%
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.	125 90%
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 cada 6000 habitantes o fracción.	Ratio de cobertura de trabajador/a social/habitantes.	5.105 habitantes/trabajador social



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.	Sin datos
	Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de 1 mes.	95%
	Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de 2 meses.	5%
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.	100%
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.	1
	Número de quejas y reclamaciones	6
	Porcentaje de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.	100%
	Porcentaje de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días	100%



COMPROMISOS	INDICADORES	CUMPLIMIENTO
CENTRO DE MAYORES MUNICIPAL “LUCERO”.		
1. La accesibilidad del Centro de Mayores 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	246 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.	69 talleres y/o actividades desarrollados. 16 talleres semanales.
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 La suma de los porcentajes de bastante y muy satisfecho asciende al 97,70%.
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	Número de días al año que se presta el servicio. Porcentaje de usuarios/as que reciben la comida en horario de	365 días 100%.



servicio. El grado de satisfacción del servicio será de 8 puntos sobre 10.	11:30 a 14:00 horas. Número de servicios que se empiezan a prestar en un plazo máximo de 48 horas desde la solicitud. Grado de satisfacción de los usuarios/as con el menú	100%. Respecto a la satisfacción expresada respecto a las características del servicio, los porcentajes de satisfacción (muy o bastante satisfecho) se han situado en el año 2023 en 99,17%.
6. El Centro de Día 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.	Ratio de auxiliares de geriatría por número de personas usuarias.	1 por cada 8 personas usuarias
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.	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.	0 0 0



COMPROMISOS	INDICADORES	CUMPLIMIENTO
CENTRO DE LA MUJER.		
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).	Número de tardes con atención durante el año	Una tarde a la semana excepto los meses de verano Puntualmente, en la realización de ciertas actividades también hay que tener horario de tarde
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	Porcentaje de entrevistas realizadas en el plazo de 7 días hábiles desde las solicitudes de cita previa. Porcentaje realizadas en el plazo de 15 días hábiles	100% cumplida 80% cumplida
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	Porcentaje de casos con calificación de urgentes que son atendidos en el plazo de 24 horas desde que se tiene conocimiento de la situación	100 % cumplida
4. Las solicitudes de recursos y prestaciones tramitados relacionadas con víctimas de violencia de género se resolverán en el plazo máximo de 1 mes.	Número de solicitudes de recursos y prestaciones relacionadas con la violencia de género resueltas en el plazo máximo de un mes	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
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	Número de colaboraciones prestadas para el desarrollo de actividades por parte del tejido asociativo de mujeres	Desde el Centro de la Mujer se han intentado mantener todas las actividades habituales con ellas, así como el contacto frecuente. Las comunicaciones son numerosas y se realizan de manera presencial, telefónica y por correo electrónico, superando el mínimo establecido.



		En cuanto a las colaboraciones son algo menores porque no ha surgido tanta demanda
6. Se realizarán al menos 5 acciones anuales en materia de Igualdad	Número de campañas o acciones de Igualdad anuales	100 % cumplida
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 será de 8 sobre 10.	Número de actividades ofertadas anualmente. Ocupación media de las actividades ofertadas. Grado de satisfacción en relación a las actividades ofertadas.	Alrededor de 62 actividades diferentes, algunas de las cuales han sido más de 45 talleres dirigidos al alumnado de primaria y secundaria. Depende de la actividad, pero normalmente 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%



COMPROMISOS	INDICADORES	CUMPLIMIENTO
ESCUELA INFANTIL MUNICIPAL “CACHIPORRO”		
Nota: Desde Julio de 2019 este servicio pertenece a la concejalía de Educación		
1. La Escuela Infantil “Cachiporro” tiene 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. El centro programará al menos 3 horarios de salida diferente en el horario ordinario.	Número de horas de apertura en horario ordinario desde octubre a mayo y en junio, julio y septiembre. Número de salidas programadas en horario ordinario	El centro estuvo abierto de septiembre a julio, ambos incluidos, siendo su horario de entradas de 7:30-9:00 (aula matinal) y 9:00-9:30 (entrada ordinaria); y el horario de salidas de 13:30-14:15 (sin siesta) salida con siesta a las 15:00 y a las 16:00h. Sin datos
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.)	Número de reuniones trimestrales individuales realizadas. Número de charlas comunitarias con las familias. Número de actividades trimestrales con las familias	Se realiza una reunión inicial a principios de curso, tanto a nivel general como a nivel de grupo-aula. Esta misma dinámica se realiza al comienzo del 2º y 3º trimestre. Asimismo, las familias han tenido tutorías individuales con sus respectivos tutores, al menos una vez al año. En cuanto a las actividades, dentro de nuestro proyecto anual “La vuelta al mundo”, nos visitan varios medios de transporte, celebramos Halloween y Thanksgiving Day (EEUU), Navidad, San Antón (trayendo a sus mascotas), Fiesta Holi (India), Año Nuevo Chino (China), Carnaval, Fallas (España), y



		Semana del Libro.
3. Existirán menús adaptados a las necesidades médicas alimentarias.	Número de solicitudes de menús adaptados atendidas.	Dos menús adaptados: lactosa y huevo.
4. La valoración global del conjunto de servicios ofrecidos por la Escuela Infantil de 7,5 sobre 10 puntos.	Grado de satisfacción global	Datos no disponibles
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.	Número de sugerencias, quejas y reclamaciones.	Datos totales no disponibles
	Porcentaje de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.	100%
	Porcentaje de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días.	100%



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.	A demanda de los colectivos se realizan diferentes reuniones presenciales, además de la atención telefónica y presencial de las Oficinas del Departamento. Se aceptan y llevan a cabo alrededor de un 95% de las propuestas colectivas
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	A demanda de los colectivos se realizan diferentes reuniones presenciales, además de la atención telefónica y presencial en las oficinas del departamento.
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.	2 1 encuentro familiar en Cognac
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.	30-35 solicitudes Entre 1 mes y 3 meses
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.	Una media de 5-7 diarias Una media de 5-7 diarias.



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.	Total consultas 2.209 Actualmente no existe un sistema para contabilizar la forma de presentación. La mayoría de las reclamaciones son presenciales, aunque durante el año 2023 se han incrementado las presentadas mediante la sede electrónica. El 50% de las consultas son presenciales y el resto por teléfono. El tiempo de espera presencial es inferior a 30 minutos.
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.	526 Actualmente no existe un sistema para contabilizar la forma de presentación 5 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.	15 (3 campañas informativas, 7 charlas coloquio, 1 actividad formativa educativa y 2 talleres de Consumo Sostenible). Asistentes 270 2 medios de comunicación): dirigidas a



		público en general
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.	526
	Tiempo medio de resolución de las mediaciones por escrito.	1 mes



Las Cartas de Servicios municipales son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía. Los datos indicadores de las Cartas de Servicios evalúan el cumplimiento de dichos compromisos y ayudan a mejorar la calidad de la actividad municipal ofreciendo información al respecto de los servicios prestados.

En el año 2023 los datos indicadores fueron satisfactorios, no obstante se detectaron algunos aspectos susceptibles de cambio o mejora en algunas áreas municipales. Se intentaron alcanzar los objetivos marcados por las Cartas de Servicios, entre otros promover la participación ciudadana e impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.

En este último aspecto, el Ayuntamiento implantó en 2023 una nueva solución tecnológica de gestión de expedientes administrativos con el fin de mejorar el sistema existente hasta la fecha, repercutiendo en la actividad administrativa municipal.

Al mismo tiempo, 2023 destacó por el incremento de la organización de cursos, actividades y acciones divulgativas respecto al año 2022, con un alto grado de asistencia. El número de usuarios de los diferentes servicios también se vio incrementado, trabajando desde las diferentes áreas y departamentos en mantener los compromisos adquiridos en cuanto a tiempos de atención y respuesta al ciudadano.

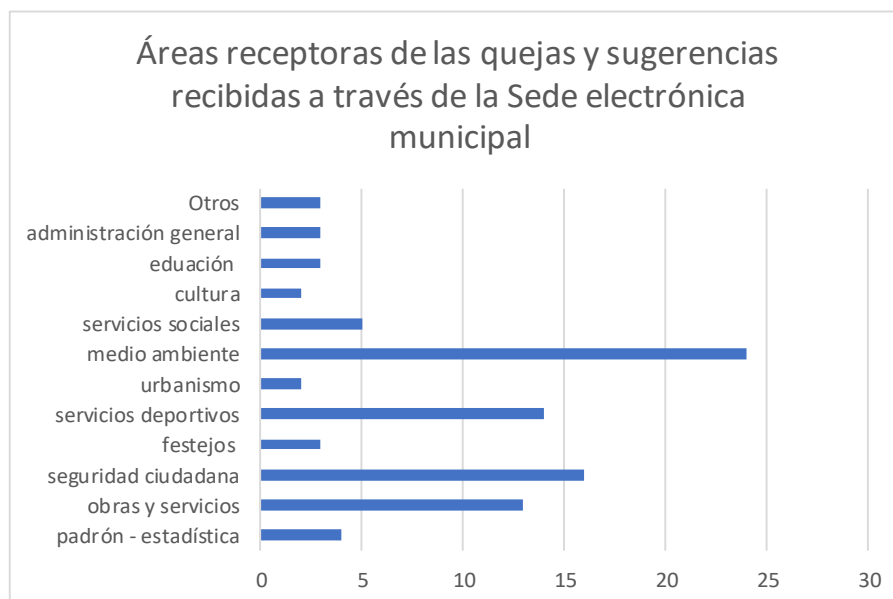
En resumen, el conjunto de indicadores de 2023 muestra una evolución de la actividad municipal continuada respecto a años anteriores.



GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones ayudan a conocer la opinión de la ciudadanía acerca de los servicios que ofrece el Ayuntamiento y sirven para mejorar la gestión municipal proporcionando información que puede resultar beneficiosa de cara a posibles acciones de mejora en la actividad del Ayuntamiento.

En 2023 se continuó con el sistema de recogida de quejas y sugerencias de años anteriores. Como novedad, se creó un nuevo canal de recepción de quejas y sugerencias a través de la sede electrónica del Ayuntamiento, el formulario 'Quejas y Sugerencias' disponible en la dirección web <https://valdepenas.sedelectronica.es/>. Mediante dicho formulario se recibieron un total de 134 comunicaciones, de las cuales 92 cumplieron los requisitos para ser tramitadas como queja o sugerencia. Las áreas destinatarias fueron, principalmente, las mostradas en el siguiente gráfico:



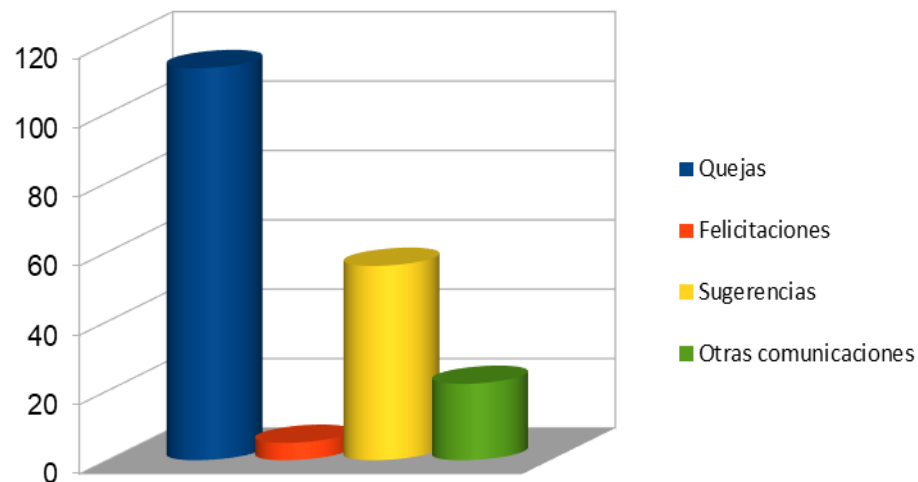


Otro de los canales más usados para hacer llegar las incidencias, opiniones o propuestas acerca de los servicios municipales fue el Buzón de Sugerencias, a disposición del ciudadano/a en la web municipal www.valdepenas.es. Siguiendo el procedimiento establecido, se informó al ciudadano de la recepción de su queja o sugerencia, trasladando la misma al área municipal implicada.

Durante el año 2023 se recibieron un total de 196 comunicaciones por correo electrónico en el Buzón de Sugerencias municipal, de las cuales se no se admitieron en el sistema de gestión de quejas y sugerencias 22 por tratarse de correos electrónicos no calificados como queja o sugerencia, gestionándose las 174 comunicaciones restantes.

Los siguientes gráficos muestran la actividad del Buzón de Sugerencias municipal durante el año 2023, indicando el número de quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas, así como el área municipal al que fueron destinadas.

Actividad del buzón de sugerencias





Distribución por área de las quejas y sugerencias recibidas en el Buzón de Sugerencias

