



GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS CARTAS SE SERVICIOS

Bibliotecas Municipales

COMPROMISOS ASUMIDOS POR CARTA DE SERVICIOS - GRADO DE CUMPLIMIENTO

PRÉSTAMO

1. Proporcionar gratuitamente la primera emisión del carné de biblioteca, en un plazo máximo de 1 día hábil, con sólo rellenar la solicitud, entregando dos fotos tamaño carnet y mostrando el DNI (con una autorización para los menores de 15 años).

Grado de cumplimiento: 100%

	Año 2016
Nº Personas solicitantes de carnet	1155
Nº Carnets emitidos en plazo	1155
% Grado de cumplimiento	100%

2. Comunicar por escrito la disponibilidad de los documentos reservados en un plazo máximo de siete días hábiles desde la devolución de los mismos.

Grado de cumplimiento: 100%

	Año 2016
Nº de reservas de documentos prestados	4284
Nº de comunicaciones por escrito de documentos reservados (7 días hábiles desde la devolución)	4284
% Grado de cumplimiento	100%

HEMEROTECA

1. Proporcionar la consulta de las publicaciones periódicas atrasadas solicitadas por el usuario en un plazo máximo de 1 día hábil.

Grado de cumplimiento: 100%

	Año 2016
--	----------

Nº de consultas solicitadas de publicaciones periódicas atrasadas	81
Nº de consultas proporcionadas en plazo	81
% Grado de cumplimiento	100%

2. Adquirir y facilitar la consulta de prensa local en el día.

Grado de cumplimiento: 100%

OTRAS

1. Dar respuesta a las peticiones de adquisición de documentos (desideratas) en un plazo máximo de dos meses.

Grado de cumplimiento: 99%

	Año 2016
Nº de peticiones de adquisición de documentos	519
Nº de respuesta a las peticiones en plazo	517
% Grado de cumplimiento	99%

2. Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo de tres días hábiles e informar de las incidencias en un plazo máximo de siete días hábiles.

Grado de cumplimiento: 100%

	Año 2016
Nº de peticiones de préstamo interbibliotecario	17
Nº de peticiones tramitadas en plazo	17
% Grado de cumplimiento	100%

3. Contestar a las quejas y sugerencias que formulen los usuarios en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Grado de cumplimiento: 100% (22 quejas y sugerencias en 2016, todas ellas contestadas en plazo).

	Año 2016
Nº de quejas y sugerencias formuladas	22



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos

Nº de quejas y sugerencias contestadas en plazo	22
% Grado de cumplimiento	100%

INFORMACIÓN

1. **Proporcionar información inmediata sobre las condiciones del acceso, de la consulta y préstamo de los fondos y de los servicios que ofrece la Red de Bibliotecas Municipales, (entregando además una guía de uso...).**

Grado de cumplimiento: 100% (además de la información en el momento, se entrega a cada nuevo usuario una Guía de uso de la Biblioteca, disponible en WEB).

http://bibliotecas.aytosalamanca.es/es/publicaciones/otraspublicaciones/publicacion_0125

2. **Atender en el acto a las preguntas relacionadas con los fondos de las bibliotecas, en las secciones correspondientes.**

Grado de cumplimiento: 100%

3. **Actualizar mensualmente la información de la web de la biblioteca.**

Grado de cumplimiento: 90% (Se evalúa a través de la encuesta de Satisfacción a usuarios/as que se realizó en 2015).

<http://bibliotecas.aytosalamanca.es/es/index.html>



Salud Pública

COMPROMISOS ASUMIDOS POR CARTA DE SERVICIOS - GRADO DE CUMPLIMIENTO

Compromiso1: Atender los avisos de los ciudadanos en materia de control de plagas, realizando la primera inspección en 3 días laborables siguientes desde que se recibe en la Unidad de Sanidad. (90% compromiso).

	AÑO 2016
Nº Avisos control de Plagas	374
Nº de avisos fuera de plazo	16
% Grado de cumplimiento	95,72

Compromiso 2: Instaurar en los edificios de titularidad municipal un sistema de control de plagas preventivo, disminuyendo al máximo el uso de plaguicidas y usando los de menor toxicidad posible. Revisiones anuales

	AÑO 2016
Nº Centros Municipales	35
Nº Inspecciones	38
Nº Tratamientos	38
% Grado de cumplimiento	100%

Compromiso 3: Realizar cada dos años una campaña informativa y formativa sobre las medidas preventivas que pueden adoptar los ciudadanos en el control de plagas urbanas y sobre la seguridad en el uso de plaguicidas.

Grado de cumplimiento: 100%

http://medioambiente.aytosalamanca.es/es/saludambiental/plagas/saludambiental_0006

Ante la demanda de información de la existencia de plagas se entregan los folletos informativos de los que dispone el servicio específicos para palomas, cucarachas y ratas o ratones.

Compromiso 4: Realizar cada dos años, un diagnóstico de la situación de las plagas urbanas en la ciudad y hacer público sus resultados.

Grado de cumplimiento: En febrero de 2016 se realizó el análisis de los datos de 2015 los informes están en la página web municipal:

http://medioambiente.aytosalamanca.es/es/saludambiental/plagas/saludambiental_0005

En este momento estamos en proceso de los datos del año 2016



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos

Compromiso 5: contestar las quejas y sugerencias del servicio dando respuesta en el plazo máximo de tres días laborables

No se ha recibido ninguna queja o sugerencia a través del sistema general.

	AÑO 2016
Nº Quejas y Sugerencias presentadas	
Nº Quejas y Sugerencias presentadas en plazo	
% Grado de cumplimiento	



Servicio de Policía Administrativa y Actividades Clasificadas

COMPROMISOS ASUMIDOS POR CARTA DE SERVICIOS - GRADO DE CUMPLIMIENTO

ANOTACIÓN: El grado de compromiso hace referencia a los tres primeros trimestres del año 2014, el último está en curso.

1. El 90% de los trámites presenciales se realizarán en una sola visita siempre que el usuario traiga los documentos necesarios.

1.- Contestación del 100% de las consultas formuladas por correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción por el departamento.

	1 ^{ER} TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3 ^{ER} TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
Nº Total de consultas	12	25	11	14
Contestaciones en plazo	100%	100%	100%	100%
Contestaciones fuera de plazo	--	--	--	--

2.- Contestación del 100% de las solicitudes de información en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la solicitud por parte del ciudadano.

	1 ^{ER} TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3 ^{ER} TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
Número total de solicitudes	38	53	23	28
Contestaciones en plazo	100%	100%	100%	100%
Contestaciones fuera de plazo	--	--	--	--

3.- Resolución del 80% de las comunicaciones de inicio de actividad/solicitudes de declaración de conformidad (antes licencias de apertura de actividades clasificadas) en el plazo máximo de 20 días desde su fecha de solicitud.

	1 ^{ER} TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3 ^{ER} TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
Número total de	21	8	7	10



expedientes				
Resueltos en plazo	8 (38,09%)	6 (75%)	2 (28,57%)	4 (40%)
En plazo para resolver	13 (61,90%)	2 (25%)	5 (71,42%)	6 (60%)
Resueltos fuera de plazo	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

4.- Resolución del 90% de las solicitudes de autorización de actividades, instalaciones y ocupaciones en la vía pública en el plazo máximo de 15 días desde su fecha de solicitud.

	1 ^{ER} TRIMESTRE	2 ^º TRIMESTRE	3 ^{ER} TRIMESTRE	4 ^º TRIMESTRE
Número total de expedientes	287	311	175	194
Resueltos en plazo	265 (92,33%)	297 (95,49%)	168 (96%)	191 (98,45%)
En plazo para resolver	22 (7,66%)	14 (4,50%)	7 (4%)	3 (1,54%)
Resueltos fuera de plazo	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

5.- Resolución del 100% de las solicitudes de sustitución de vehículos taxis en un plazo máximo de 10 días hábiles.

	1 ^{ER} TRIMESTRE	2 ^º TRIMESTRE	3 ^{ER} TRIMESTRE	4 ^º TRIMESTRE
Número total de solicitudes	6	9	3	5
Resueltos en plazo	6 (100%)	9 (100%)	3 (100%)	5 (100%)
Resueltos fuera de plazo	--	--	--	--

6.- Resolución del 100% de las solicitudes de autorización de instalación y de modificación de terrazas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

	1 ^{ER} TRIMESTRE	2 ^o TRIMESTRE	3 ^{ER} TRIMESTRE	4 ^o TRIMESTRE
Número total de solicitudes	89	104	18	26
Resueltos en plazo	89 (100%)	104 (100%)	18 (100%)	26 (100%)
Resueltos fuera de plazo	--	--	--	--

7.- Contestación del 100% de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la formulación por parte del ciudadano.

	1 ^{ER} TRIMESTRE	2 ^o TRIMESTRE	3 ^{ER} TRIMESTRE	4 ^o TRIMESTRE
Número total de solicitudes	7	11	7	5
Contestaciones en plazo	7 (100%)	11 (100%)	7 (100%)	5 (100%)
Contestaciones fuera de plazo	--	--	--	--

8. El 90% de los trámites presenciales se realizarán en una sola visita siempre que el usuario traiga los documentos necesarios.

9. Se mantendrá una versión actualizada de la normativa municipal competencia del Servicio en la página Web y a disposición del público para su consulta presencial. Si se producen cambios en dicha normativa se actualizará antes de 48 horas desde la aprobación por el Pleno.

10. El tiempo de espera máximo para ser atendido en nuestras oficinas será de 5 minutos.



Servicio de Atención al Ciudadano

COMPROMISOS ASUMIDOS POR CARTA DE SERVICIOS - GRADO DE CUMPLIMIENTO

1. **Amabilidad y cortesía:** las personas usuarias del S.A.C. serán tratadas de forma amable, correcta y respetuosa. En este sentido, en la encuesta de satisfacción anual se obtendrá un índice de satisfacción relativo al trato dispensado superior al 80%

Grado de cumplimiento: 99,6% . Según encuesta de satisfacción con el SAC del año 2015, únicamente 0,4 % de los usuarios calificaron el trato recibido como malo.
<http://intranet.aytosa.inet/es/portada/calidad/estudiosClimaPercepcion/satisfaccionserviciosmunicipal/es/index.html?pageIndex=2&category=2015>

2. **Rapidez:** el tiempo medio de espera para la atención presencial en las dependencias municipales del S.A.C. no superará los 12 minutos en el 85 % de los casos.

Grado de cumplimiento: 100 %

	AÑO 2016
Nº Atenciones presenciales	30.000 APROX
Nº Atenciones presenciales en tiempo medio de 12 minutos	27000 APROX
% Grado de cumplimiento	90%

3. **Efectividad:** el tiempo medio de resolución de las gestiones solicitadas por los ciudadanos de forma presencial no superará los 6 minutos.

Grado de Cumplimiento: 90%

4. **Información:** las demandas de información recibidas vía mail serán contestadas en el mismo día o en el primer día hábil posterior a su recepción.

Grado de cumplimiento: 90%

	AÑO 2016
Nº demandas de información vía mail	2000
Nº demandas de información vía mail contestadas en el mismo día o en el primer día hábil posterior a recepción	1800
% Grado de cumplimiento	90

5. **Agilidad:** los documentos registrados en el SAC serán derivados a los departamentos municipales correspondientes el primer día laboral siguiente a su recepción.

Grado de cumplimiento: 100%

	AÑO 2016
Nº Documentos registrados en SAC para derivar a otros departamentos	36557
Nº Documentos registrados en SAC derivados a otros departamentos el primer día laboral siguiente a su recepción	36557
% Grado de cumplimiento	100

6. **Garantía:** las notificaciones procedentes de los distintos servicios municipales serán entregadas en la oficina de Correos para su envío dentro de las 48 horas siguientes a su registro de salida.

Grado de cumplimiento: 100%

	AÑO 2016
Nº Notificaciones procedentes de los distintos servicios municipales para entregar a la oficina de correos.	25164
Nº Notificaciones procedentes de los distintos servicios municipales entregadas en la oficina de correos en plazo (48 horas siguientes a su registro de salida)	25164
% Grado de cumplimiento	100

7. **Quejas y sugerencias:** las quejas y sugerencias recibidas en el S.A.C. serán derivadas a los servicios municipales afectados en un plazo inferior a las 48 horas.

Grado de cumplimiento: 100%

	AÑO
Nº Quejas y Sugerencias recibidas en SAC para derivar a los departamentos afectados	352
Nº Quejas y Sugerencias recibidas en SAC derivadas a los departamentos afectados en plazo (inferior a 48 horas)	352
% Grado de cumplimiento	100



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos

8. **Mejora Continua:** el Servicio de Atención al Ciudadano se compromete a mejorar continuamente, introduciendo, al menos, una mejora anual que incida en la prestación del servicio, o bien incluyendo la posibilidad de realizar, como mínimo, un nuevo trámite o gestión.

Grado de cumplimiento: 100 %

Mejora Continua Anual	AÑO 2016
% Grado de cumplimiento	100

