



**INFORME DE SEGUIMIENTO
DE LA CALIDAD
LOS SERVICIOS DE**

**MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS E
INSTALACIONES MUNICIPALES Y
BRIGADA DE OBRAS 2020**

2020





ÍNDICE:

1. Toma de datos 2020

1. Toma de datos 2020

Mantenimiento de Edificios e Instalaciones municipales			
Año 2020	Indicador	Límite admisible	Total año
CONSERVACION COLEGIOS	Incidencias resueltas	75% resueltas	abiertos
			1344
			cerrados
			1297
			96,50%
CONSERVACION EDIFICIOS MUNICIPALES	Incidencias resueltas	75% resueltas	abiertos
			1727
			cerrados
			1682
			97,39%

En el servicios de mantenimiento de edificios e instalaciones, se lleva acabo la toma de datos por número de partes de intervención, gracias a la aplicación informática INGRID , se puede llevar a cabo un cómputo del total de partes abiertos y de los cerrados de tal modo, se puede conocer el % de partes resueltos, casi en tiempo real.

Se han diferenciado el mantenimiento en los colegios y en el resto de edificios municipales.

Desde la concejalía se ha establecido como indicador de la calidad del servicio que al menos el 75% estén resueltas, siendo los datos obtenidos mucho más satisfactorios,; registrado un 96,50% en el caso de los colegios y un 97,39% en el caso de los demás edificios municipales.

Mantenimiento de Edificios e Instalaciones Municipales y Brigada de Obras

Ficha de seguimiento y medición de procesos

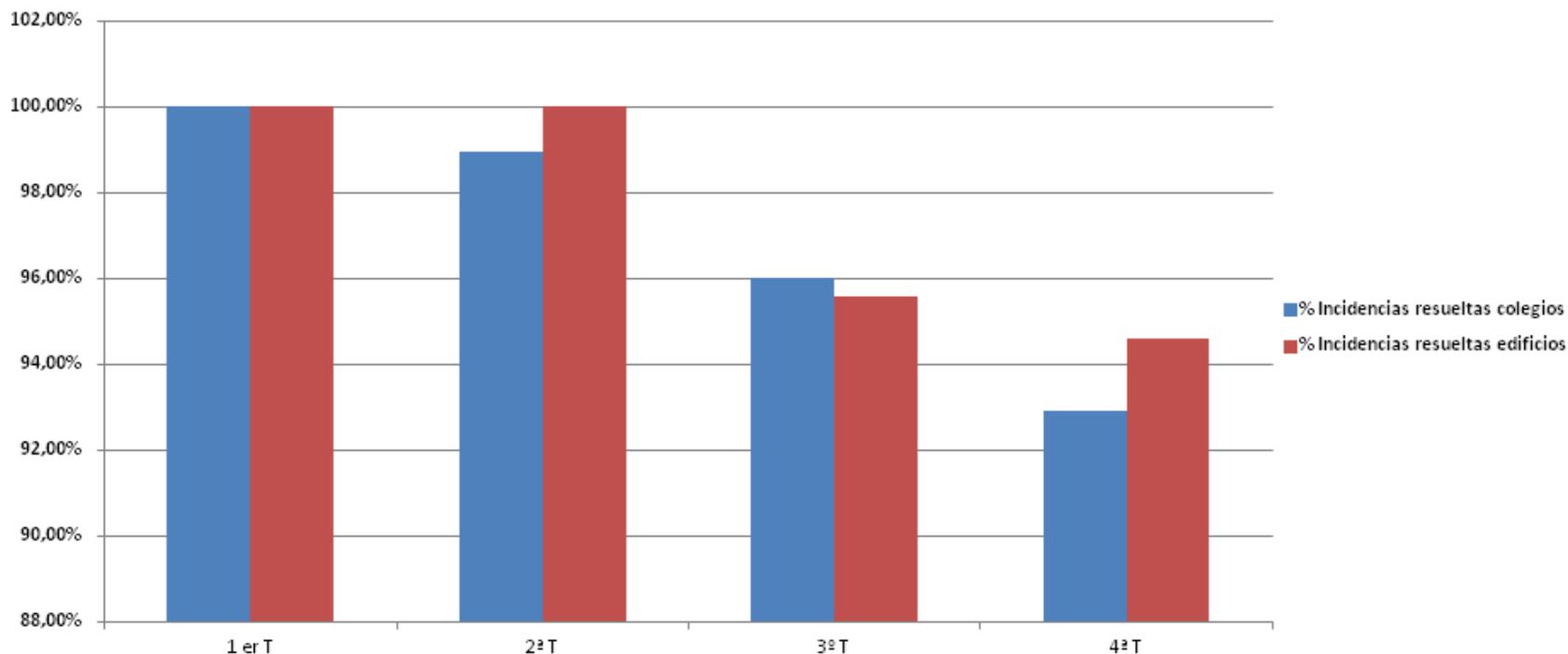
2020

Mantenimiento de Edificios e Instalaciones municipales

Resultado medición			2020						Total año
Indicador	Límite admisible	Frecuencia toma datos		1 er T	2ª T	3º T	4ª T		
CONSERVACION COLEGIOS	% Incidencias resueltas colegios	75% resueltas	TRIMESTRAL		abiertos	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos
					480	94	275	495	1344
					cerrados	cerrados	cerrados	cerrados	cerrados
					480	93	264	460	1297
				100,00%	98,94%	96,00%	92,93%	96,50%	
CONSERVACION EDIFICIOS MUNICIPALES	% Incidencias resueltas edificios	75% resueltas	TRIMESTRAL		abiertos	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos
					597	245	294	591	1863
					cerrados	cerrados	cerrados	cerrados	cerrados
					597	245	281	559	1817
				100,00%	100,00%	95,58%	94,59%	97,53%	

En la presente tabla se pueden ver las incidencias totales por trimestres, tanto las abiertas como las resueltas y el % de resueltas. Cabe destacar que el 1er T. y el 4º T, son los picos de más apertura de incidencias, entendemos que pueden ser ocasionadas por las inclemencias meteorológicas de esos meses. A pesar de ello el % de resueltas es superior al límite establecido de 75%.

Mantenimiento de Edificios e Instalaciones Municipales y Brigada de Obras



En la presente gráfica se puede ver el % de incidencias resueltas en los colegios y en el resto de los edificios municipales, por trimestres.

Cabe destacar que el % de resueltas es un poco más elevado en los edificios municipales, lo que se entiende que el tiempo de respuesta ante las incidencias es menor.

Lo trimestres con mayor % de resueltas son los dos primeros del año.