



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

MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD

2020





ÍNDICE:

1. Toma de datos: total año 2020.
2. Toma de datos: por zonas.
3. Toma de datos: por materias

1.Toma de datos. Total año 2020.

2020	Mantenimiento de la ciudad		
	Indicador	Límite admisible	Total año
MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD TOTALES	Avisos resueltos	75% resueltas	abiertos
			4802
			cerrados
			4575
			95,27%

En el servicio de mantenimiento de la ciudad , se llevan a cabo todas las actuaciones en materia de conservación de la ciudad: bolardos, aparcamientos, rebaje de aceras, asfalto, (...). Los indicadores que se han seleccionado son el % de avisos resueltos frente a los pendientes, estableciendo como límite para dar un servicio de calidad, no superar el 75% de las incidencias. La toma de datos se hace, gracias a la aplicación informática INGRID, en la que se puede llevar a cabo un cómputo del total de partes abiertos y de los cerrados de tal modo, que se puede conocer el % de partes resueltos, casi en tiempo real. Durante el 2020 los datos obtenidos son altamente satisfactorios, ya que se registró un 95,25 % de incidencias resuelta al cierre del año.

2.Toma de datos: por zonas.

2020	Mantenimiento de la Ciudad		
	Indicador	Límite admisible	Total año
MANTENIMIENTO EN URBANIZACIONES	avisos resueltos	75% resueltas	abiertos 2961 cerrados 2801 94,60%
MANTENIMIENTO EN SECTORES	avisos resueltos	75% resueltas	abiertos 1187 cerrados 1140 96,04%
MANTENIMIENTO EN EL CASCO	avisos resueltos	75% resueltas	abiertos 654 cerrados 634 96,94%

En la tabla se han segregado las incidencias por zonas, pudiendo ver qué la zona con mayor número de incidencias es la de urbanizaciones , con 2.961 incidencias abiertas durante todo el año, de las cuales se han cerrado el 94,80%.

La zona de los sectores es la segunda en cuanto a volumen de incidencias, registrando 1.187 incidencias abiertas , menos de la mitad que la zona de urbanizaciones, de las cuales se han cerrado un 96,04%.

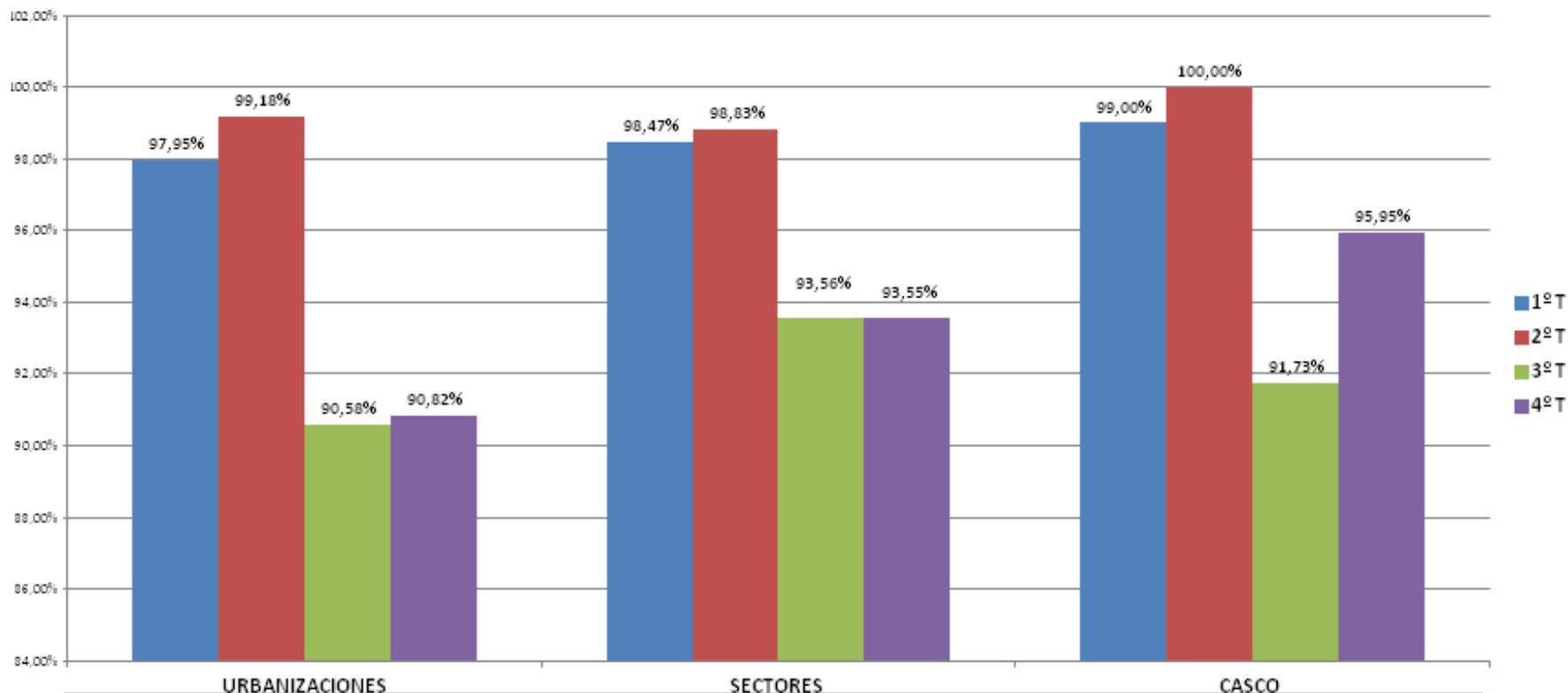
Y por último el casco , que es la zona que registra menor volumen de incidencias abiertas, registrando un total anual de 654 incidencias abiertas, de las cuales se han cerrado un 96,94% .

Estos datos nos permiten segregar el volumen de incidencias por zonas, e identificar cuáles son aquellas zonas que necesitan mayor o menor intervención de los servicios de mantenimiento.

2.Toma de datos: por zonas y trimestres del 2020.

2020	Mantenimiento de la ciudad						
	Resultado medición		meses				Total año
	Indicador	Límite admisible	1º T	2º T	3º T	4º T	
MANTENIMIENTO EN URBANIZACIONES	avisos resueltos	75% resueltas	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos
			733	734	775	719	2961
			cerrados	cerrados	cerrados	cerrados	cerrados
			718	728	702	653	2801
			97,95%	99,18%	90,58%	90,82%	94,60%
MANTENIMIENTO EN SECTORES	avisos resueltos	75% resueltas	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos
			326	256	326	279	1187
			cerrados	cerrados	cerrados	cerrados	cerrados
			321	253	305	261	1140
			98,47%	98,83%	93,56%	93,55%	96,04%
MANTENIMIENTO EN EL CASCO	avisos resueltos	75% resueltas	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos
			201	147	133	173	654
			cerrados	cerrados	cerrados	cerrados	cerrados
			199	147	122	166	634
			99,00%	100,00%	91,73%	95,95%	96,94%

2. Gráfica por zonas y trimestres del 2020.



En la gráfica se puede observar la distribución del % de avisos resueltos por zonas y trimestres. Cabe destacar que los trimestres con mayor % de resolución son, los dos primeros, aún siendo muy similares el número de partes abiertos, durante el primer y segundo trimestre del 2020 (2.397), y los abiertos durante el tercer y cuarto trimestre (2.405). Por lo se puede deducir que el motivo por el que se reducen el %de resueltos , puede ser motivado por el aumento de aquellos avisos que tiene una mayor complejidad a la hora de cerrarlos. (ver gráfica por materias y trimestres).



3.Toma de datos: total año 2020 por materias

2020	Mantenimiento de la ciudad		
	Indicador	Límite admisible	Total año
ALUMBRADO PUBLICO	AVISOS RESUELTOS	75% resueltas	abiertos
			1571
			cerrados
			1395
			88,80%
JUEGOS INF./DEPORTIVOS	AVISOS RESUELTOS	75% resueltas	abiertos
			259
			cerrados
			248
			95,75%
MOBILIARIO URBANO	AVISOS RESUELTOS	75% resueltas	abiertos
			1036
			cerrados
			1007
			97,20%
PAVIMENTO/ACERAS	AVISOS RESUELTOS	75% resueltas	abiertos
			760
			cerrados
			682
			89,74%
SANEAMIENTO (URB. HCAS)	AVISOS RESUELTOS	75% resueltas	abiertos
			316
			cerrados
			301
			95,25%
SEÑALIZACIÓN	AVISOS RESUELTOS	75% resueltas	abiertos
			944
			cerrados
			926
			98,09%

En la tabla se han segregado las incidencias por materias; alumbrado público, juegos inf./deportivos, mobiliario urbano, pavimento/acera, saneamiento (solo en urbanizaciones Hcas.), señalización.

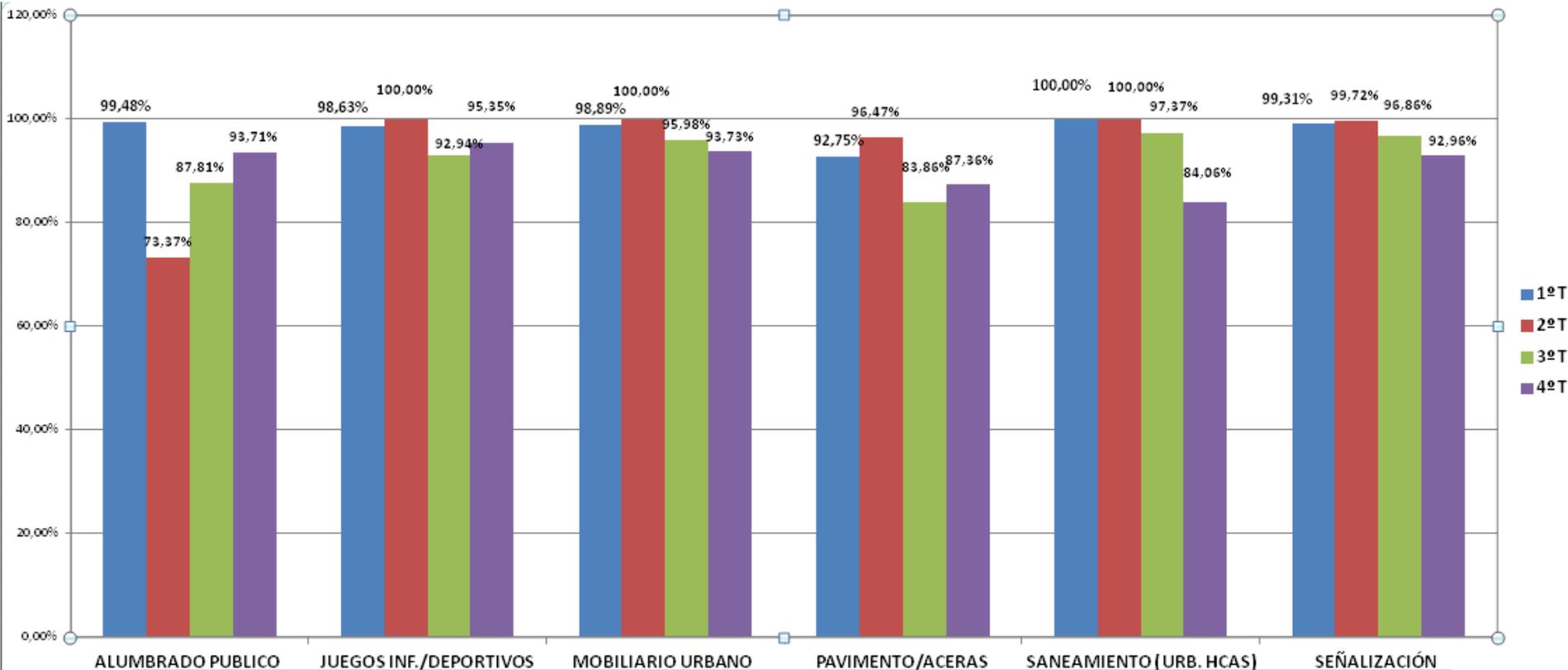
Se puede ver que la materia que mayor número de partes apertura es el alumbrado público (1.571), seguido de el mobiliario urbano (1.036), seguido en orden por; señalización (944), pavimento/aceras (760), y con muchas menos aperturas; saneamiento en Urb. Hcas, (316) y en último lugar juegos infantiles/deportivos (259).

En lo que se refiere a % de avisos cerrados, el menor % es un 88,80% , que corresponde al alumbrado público , lo que puede se explicado por el gran volumen de de avisos abiertos. Los avisos sobre pavimento/aceras registran el segundo % más bajo de cerrados, con un casi un 90%. En las demás materias todas superan el 95% de avisos cerrados.

3.Toma de datos: por materias y trimestres del 2020

2020	Indicador	Límite admisible	1º T	2º T	3º T	4º T	Total año
ALUMBRADO PUBLICO	AVISOS RESUELTOS	75% resueltas	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos
			382	383	361	445	1571
			cerrados	cerrados	cerrados	cerrados	cerrados
			380	281	317	417	1395
			99,48%	73,37%	87,81%	93,71%	88,80%
JUEGOS INF./DEPORTIVOS	AVISOS RESUELTOS	75% resueltas	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos
			73	15	85	86	259
			cerrados	cerrados	cerrados	cerrados	cerrados
			72	15	79	82	248
			98,63%	100,00%	92,94%	95,35%	95,75%
MOBILIARIO URBANO	AVISOS RESUELTOS	75% resueltas	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos
			270	262	249	255	1036
			cerrados	cerrados	cerrados	cerrados	cerrados
			267	262	239	239	1007
			98,89%	100,00%	95,98%	93,73%	97,20%
PAVIMENTO/ACERAS	AVISOS RESUELTOS	75% resueltas	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos
			193	170	223	174	760
			cerrados	cerrados	cerrados	cerrados	cerrados
			179	164	187	152	682
			92,75%	96,47%	83,86%	87,36%	89,74%
SANEAMIENTO (URB. HCAS)	AVISOS RESUELTOS	75% resueltas	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos	abiertos
			45	50	152	69	316
			cerrados	cerrados	cerrados	cerrados	cerrados
			45	50	148	58	301
			100,00%	100,00%	97,37%	84,06%	95,25%

3.Gráfica por materias y trimestres del 2020



En la gráfica se puede observar la distribución del % de avisos resueltos por materias y trimestres. Cabe destacar que los trimestres con mayor % de resolución son, los dos primeros, lo que puede ser motivado por el aumento durante los dos últimos trimestres, de aquellos avisos que tiene una mayor complejidad a la hora de cerrarlos. Tal y como se puede comprobar en la tabla de por materias y trimestres, el aumento de partes durante los últimos dos trimestres fue en juegos infantiles/ deportivos y en saneamiento. (ver tabla por materias y trimestres).