



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE

URBANISMO e INFRAESTRUCTURAS

2022





ÍNDICE:

Licencias de obra:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022
3. Gráficas

Servicio Jurídico:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022

1. Motivación selección indicadores: Licencias de obras

Propuesta de actualización de toma de control y valores de indicadores de calidad

indicadores

- % de Licencias por autorización previa (obra/primer ocupación/parcelación). Indicador 75%.
- % de Licencias por declaración responsable. Límite óptimo al menos 75%.
- % de Cédulas urbanísticas. Límite óptimo al menos 80%.
- % de Consultas urbanísticas. Límite óptimo al menos 80%.

Se manifiesta por el servicio de licencias de obras la necesidad de cambio de criterio en la toma de datos de indicadores en el procedimiento abreviado obras por declaración responsable, debido al aluvión de solicitudes de instalaciones fotovoltaicas. Analizados los datos de solicitudes de licencias hasta el 30 de junio de 2022, se han obtenido los siguientes datos:

Total expedientes de procedimientos objeto de control de calidad:

Expedientes 2021: 1767

Expedientes hasta 30 de junio de 2022: 1210

Media expedientes por mes año 2022: 201

Previsión año 2022: 2420.

Previsión diferencia entre año 2021 y 2022: 653

Porcentaje de aumento 2022 respecto de 2021: 37%

Expedientes de procedimiento abreviado obras por declaración responsable:

Expedientes 2021: 1432

Expedientes hasta 30 de junio de 2022: 1017

Media expedientes por mes año 2022: 169,5

Previsión año 2022: 2034.

Previsión diferencia entre año 2021 y 2022: 602

Porcentaje de aumento 2022 respecto de 2021: 42,03%

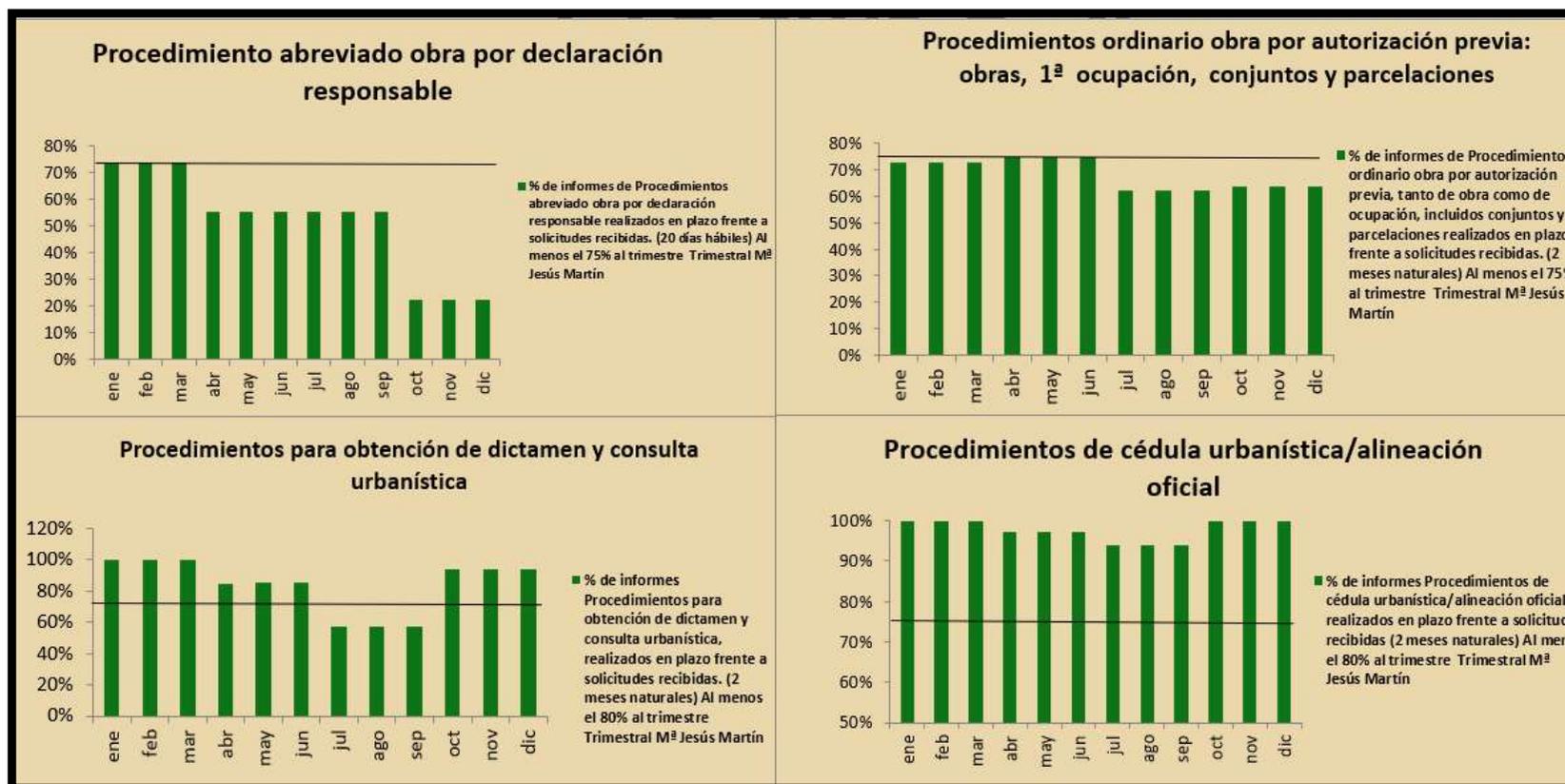
Por tanto, el aumento exponencial de expedientes que se está sufriendo en 2022 (pero que ya se venía arrastrando de años anteriores con un incremento de 360,08% desde 2013), supone inviable seguir realizando un control exhaustivo de los indicadores en el procedimiento abreviado obras por declaración responsable. Atendiendo a la imposibilidad de controlar el 100% de los expedientes lo más conveniente es reducir el control a una toma de muestras aleatoria de los expedientes. Siguiendo este consejo, proponemos la siguiente toma de datos en el procedimiento abreviado obras por declaración responsable: De cada trimestre se tomará una muestra aleatoria no inferior al 10% de los expedientes correspondientes a dicho trimestre. Anualmente se tomará una muestra aleatoria no inferior al 5 % del total de los expedientes tramitados en el año. De esta forma entendemos que el control queda suficientemente garantizado en el procedimiento abreviado obras por declaración responsable.

2. Toma de datos 2022.

INDICADOR	AÑO 2022	
	Límite admisible	Total Año
% de informes de Procedimientos abreviado obra por declaración responsable realizados en plazo frente a solicitudes recibidas. (20 días hábiles)	Al menos el 75% al trimestre	62,13%
% de informes de Procedimientos ordinario obra por autorización previa, tanto de obra como de ocupación, incluidos conjuntos y parcelaciones realizados en plazo frente a solicitudes recibidas. (2 meses naturales)	Al menos el 75% al trimestre	67,71%
% de informes Procedimientos para obtención de dictamen y consulta urbanística, realizados en plazo frente a solicitudes recibidas. (2 meses naturales)	Al menos el 80% al trimestre	81,42%
% de informes Procedimientos de cédula urbanística/alineación oficial, realizados en plazo frente a solicitudes recibidas (2 meses naturales)	Al menos el 80% al trimestre	98,17%

En cuanto a los indicadores de licencias de obras, cabe destacar que no se alcanzan los límites establecidos en los dos primeros Indicadores : % de informes de procedimientos abreviado obra por declaración responsable , registrando un 62,13% frente a un 75% establecido como límite óptimo, en el apartado anterior se justifica la necesidad el cambio en la metodología de la toma de datos. Tampoco se alcanza el límite establecido referente a los procedimientos ordinarios por autorización previa, por lo que debería ser objeto de estudio de las causas. Los indicadores referentes a los procedimientos para obtención de dictamen y consulta urbanista y los referentes a la cédula urbanística se han cumplido de un modo holgado.

3.- GRÁFICAS: Licencias de obra



En las presentes gráficas se puede observar la evolución de cada uno de los ratios por mes, y puede verse cuales son los meses en los que se resuelve un mayor porcentaje en función del procedimiento. El Procedimiento abreviado, se observa que tras el primer trimestre, el resto de meses no alcanza el límite. En cuanto al Procedimiento ordinario por autorización previa, registra el menor % de resueltos durante el 2º semestre del año, sin llegar a alcanzar el estándar óptimo en ninguno de los meses. El procedimiento de obtención de dictamen y consulta urbanística alcanza el límite establecido, salvo durante el período de julio, agosto y septiembre, coincidiendo con el periodo vacacional. El Procedimiento de cédula urbanística/alineación oficial, logra el óptimo del servicio todos los meses del año.

1. Motivación selección indicadores: Servicio Jurídico

INDICADOR Nº1

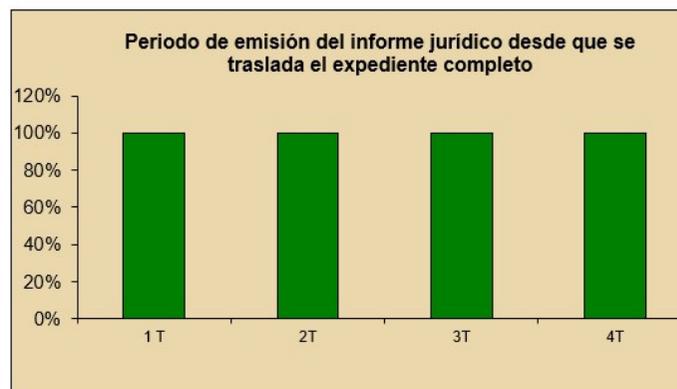
- **Periodo de emisión del informe jurídico desde que se traslada el expediente completo.**
- LÍMITE ADMISIBLE Los informes serán evacuados en el plazo de diez días, salvo que una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento permita o exija otro plazo mayor o menor 100% de los expedientes.
- PERIODICIDAD Trimestral

INDICADOR Nº2

- **Número de reclamaciones interpuestas por demora en la tramitación de expedientes.**
- LÍMITE ADMISIBLE 5% de reclamaciones sobre el total de las licencias concedidas.
- PERIODICIDAD Trimestral

2. Toma de datos 2022: Servicio Jurídico .

INDICADOR	AÑO 2022 SERVICIO JURÍDICO URBANISMO		
	Límite admisible	Total Año	Media Mensual
Número de reclamaciones interpuestas por demora en la tramitación de expedientes	5% de reclamaciones sobre el total de las licencias concedidas	0	0,00%
Periodo de emisión del informe jurídico desde que se traslada el expediente completo	diez días, salvo que una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento permita o exija otro plazo mayor o menor	100%	100,00%



El indicador nº 1, refleja el cumplimiento de los plazos máximos legales para la evacuación de los informes jurídicos. Dicho plazo es de diez días, salvo que una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento permita o exija otro plazo mayor o menor. Con ello, se pretende cumplir con la duración máxima que deben tener los procedimientos. Durante el 2022, se han evacuado 225 informes jurídicos en el seno de los procedimientos de concesión de licencias que así lo requieren; todo ellos, suscritos dentro de los plazos máximos establecidos. El indicador nº 2, refleja el grado de satisfacción de los ciudadanos con la tramitación de los procedimientos de concesión de licencias. En caso de disconformidad con la duración del procedimiento, ésta se sustanciará a través de la correspondiente reclamación. En el 2022 se han tramitado expedientes, ya sean por autorización previa para obras, mediante declaración responsable de ocupación de vía pública, calas, obras menores, de primera ocupación, etcétera. El grado de satisfacción de los ciudadanos con la tramitación de los procedimientos es alto, tal y como se puede deducir del hecho de que no se hayan formulado reclamaciones o quejas con la duración en la tramitación de los mismos.