



AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Archivo Municipal

SEGUIMIENTO AÑO 2013

ARCHIVO MUNICIPAL

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evoluc
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
1.1	Atención a la ciudadanía	Atender todas las consultas de documentos o de información, ya sean presenciales y no presenciales (correo postal, teléfono, fax o correo electrónico) que se nos solicite por parte de la ciudadanía, dedicando los medios que nsean necesarios para atender cada consulta	Número de consultas registradas y resueltas /año	n/a	10.992	↑
1.2			Número de quejas registradas sobre atención a los ciudadanos	0	0	↑
2.1	Acceso a los documentos	Facilitar el acceso a los documentos que custodiamos a todos los ciudadanos y entidades que lo soliciten	Número anual de consultas registradas año/número de consultas denegadas.		0%	↑
2.2.		Impulsar la utilización de medios electrónicos y digitales para garantizar el acceso de la ciudadanía los archivos en los términos previstos en la legislación general	Número anual de documentos digitalizados		68.063	↑
3.1	Consulta de documentos	Las consultas presenciales de documentos se realizará en una sala de consultas específicamente acondicionada para ello, con las codiciones de comodidad y silencio que satisfagan a los usuarios	Número de quejas presentadas sobre la confortabilidad de las salas		0	↑
4.1	Reproducción de documentos en distintos soportes (fotocopias, copias digitales, etc.)	Atender las solicitudes de reproducción de documentos que se soliciten siempre que no se ponga en riesgo la integridad de los documentos, se respete el marco legal vigente sobre acceso a documetnos y se disponga de los medios técnicos adecuados para ello.	Número de copias expedidas/año		1.216	↑



AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Servicio de Promoción Empresarial (SPE)

SEGUIMIENTO AÑO 2013

SERVICIO DE PROMOCION EMPRESARIAL (SPE)

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
1.1	Información Empresarial	Adquirir al menos 50 nuevos libros/año	Nº de libros adquiridos anualmente	50/año	50 libros	↑
1.2		Incrementar el número de socios cada año en 150	Nº de nuevos socios captados anualmente	150/año	284 nuevos socios	↑
1.3		Conseguir al menos 200 nuevos seguidores en facebook	Nº de nuevos seguidores captado anualmente	200/año	202 nuevos seguidores	↑
1.4		Realizar visitas guiadas a centros educativos y otros colectivos con objeto de fomentar el espíritu emprendedor. Para ello se atenderán el 100% solicitudes de visitas con un máximo de 10 al año	Nº de visitas atendidas anualmente	10/año	9 visitas	→
1.5		Mantener y mejorar la visibilidad de la biblioteca empresarial, publicando 3 boletines de novedades al año	Nº de boletines publicados	3/año	2 boletines	↓
2.1	Asesoramiento Empresarial	Organizar al menos 24 sesiones informativas sobre los primeros pasos para la creación de empresas al año con un nivel de satisfacción de 8	Nº de sesiones organizadas anualmente	24/año	23 sesiones	↓
2.2			Nivel de satisfacción	8	8,6	↑
2.3		Atender al 100% de nuevos proyectos empresariales con un máximo de 200 proyectos/año	Nº de proyectos atendidos anualmente	200/año	206 proyectos en total (184 nuevos)	↑
2.4		Elaborar el plan de empresa en un máximo de 30 días desde la entrega de los datos	Nº de planes elaborados anualmente en el plazo de entrega estipulado		25 planes elaborados en plazo	→

SERVICIO DE PROMOCION EMPRESARIAL (SPE)

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
2.5		Elaborar el 100% de los planes de empresa solicitados, con una valoración de satisfacción media de 8	Nivel de satisfacción	8	-	-
2.6		Al menos entre el 10%-15% de los proyectos empresariales atendidos creen empresa	Nº de empresas creadas anualmente sobre el total de proyectos atendidos	10%-15%	17%-19%	↑
3.1	Desarrollo empresarial	Elaborar un programa de actividades semestral alcanzando una ocupación del 90% de las plazas ofertadas y con un grado de satisfacción medio de 8	% de ocupación sobre el total de plazas ofertadas	90%	100%	↑
3.2			Nivel de satisfacción	8	8,4	↑
4.1	Investigación empresarial	Mantener actualizada la base de datos de GIS empleate desarrollando al menos 4 actualizaciones al año	Nº de actualizaciones al año	4/año	4	→
4.2		Elaborar 36 informes de actividad y locales disponibles al año	Nº de informes al año	36/año	36 informes	→
5.1	Punto de información al consumidor	Atender el 100% de las consultas de información al consumidor recibidas	% de consultas atendidas en relación a las consultas recibidas	100%	100%	→
6.1	Gestión y control de instalaciones	Garantizar un correcto mantenimiento de las instalaciones, a través de controles periódicos de limpieza y mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal	Nº de horas de limpieza/día	-	1,5 horas/día	→
6.2			Nº de revisión de extintores/año	-	1 revisión anual	→
6.3			Nº de incidencias gestionadas/año	-		→



AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Servicio de Atención Ciudadana – SAC

SEGUIMIENTO AÑO 2013

SAC (Servicio de Atención Ciudadana)

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	Presencial	Telefonico	Telematico	INDICADOR	2013		Evolución
							VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
1.1	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	El tiempo medio de espera será inferior a 10 minutos para el 65% de las atenciones PRESENCIALES	x			Tiempo medio de espera presencial	<10'	6'54"	↑
1.2			x			% de atenciones con tiempo de espera inferior a 10 minutos	>65%	75,80%	↑
2.1		Se atenderá el 90% de las llamadas recibidas.		x		Porcentaje de llamadas contestadas sobre el total de recibidas.	>90%	92,42%	↑
3.1		El tiempo de espera será inferior a 20 segundos en el 80% de las LLAMADAS		x		Tiempo medio de espera de llamadas	<20"		
4.1				x		Nº total de llamadas con tiempo medio de espera igual o superior a 20 segundos	-		
5.1					x	% de llamadas con tiempo medio de espera igual o superior a 20 segundos	<20%	21,33%	↓
6.1		La información y documentación que se facilite telefónicamente será remitida de manera gratuita en un plazo inferior a 48 horas laborales, independientemente del canal		x	x	Solicitudes de información enviadas dentro del plazo (100%) (muestreo)	100%	100%	↑
7.1		Mantener actualizada toda la información de ámbito local y carácter público que se ofrece al usuario, buscándola en caso de no existir en la base de datos.	x	x	x	Porcentaje de fichas actualizadas sobre el total de las fichas	>96%	95,76%	↓
8.1		El nivel de satisfacción medio con el servicio recibido, el trato, el lenguaje y la eficacia de las respuestas sea al menos del 7,5 (en una escala del 1 al 10).	x	x	x	Promedio del Nivel de satisfacción con el servicio recibido (encuesta)	>7,5	8,5	↑

SAC (Servicio de Atención Ciudadana)

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	Presencial	Telefonico	Telematico	INDICADOR	2013		Evolución
							VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
9.1	TRAMITACIÓN y GESTIÓN	ELIMINADO.Los certificados y volantes solicitados telefónica o telemáticamente serán remitidos en menos de 24 horas (sin contar fines de semana y festivos).		x	x	Porcentaje de volantes emitidos en menos de 24 horas.	Eliminado	Eliminado	
10.1		La gestión de registros, altas de padrón y emisión de volantes padronales serán resueltas en el momento	x	x		Nº de registros, altas y emisiones de volantes	167.000(OAC) + 17.120(010)TO	202434	↑
11.1	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	El 92% de los AQS comunicados por el ciudadano serán remitidos a cada áreas municipal en el plazo de 24 h.		x	x	% de AQS enviados a las áreas en el dentro del plazo	>92%	0,9428	↑
12.1		El 95% de los AQS serán contestados al ciudadano en un plazo de 5 días laborables desde que se reciba la respuesta del área.		x	x	% de AQS respondidos al usuario dentro del plazo	>95%	0,891	↓



AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Seguridad Ciudadana y Policia Municipal

SEGUIMIENTO AÑO 2013

Seguridad Ciudadana y Policía Municipal

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
GESTION ADMINISTRATIVA						
1.1	Recogida y entrega de objetos perdidos	Notificar de forma inmediata a los titulares de objetos, cuya pérdida o robo ha sido comunicada previamente al Ayuntamiento por su propietario.	% de objetos encontrados y comunicados a las personas propietarias sobre total de objetos perdidos notificados al Ayuntamiento.	N/A	89%	↑
1.2	Autorización de ocupación de vía pública.	Gestionar de forma inmediata el 100% de solicitudes de ocupaciones de vía pública (reserva espacio mudanzas, etc..) que se soliciten con una antelación mínima de 24 horas (y cumplan los requisitos exigidos).	% de peticiones solicitadas con una antelación mínima de 24 h. y gestionadas de forma inmediata.	100%	99%	→
1.3	Resolución de recursos a multas de tráfico	Resolver el 70% de recursos a multas en un plazo igual o inferior a 30 días.	Porcentaje de recursos a multas resueltas en plazo igual o inferior a 30 días.	>70%	95%	↑
POLICIA MUNICIPAL						
2.1	Seguridad de la ciudadanía.	Mejorar la protección y seguridad de los espacios públicos.	Indicadores de prevención. Número de horas de patrullaje preventivo general y específico.	N/A	2.882,78 (especifico)	↑
2.2		Garantizar que el tiempo medio de respuesta a requerimientos urgentes de la ciudadanía sea inferior a 5 minutos.	Tiempo medio de respuesta desde el momento en que se recibe la llamada hasta la llegada del primer efectivo policial.	<5 min.	4,38	↑
2.3		Atención personalizada a la totalidad de las víctimas de la violencia de	Contactos periódicos con la totalidad de mujeres con órdenes de protección.	N/A	668	↑
2.4		Seguimiento de la totalidad de los problemas ocasionados por conductas incívicas.	Número de reclamaciones ciudadanas por estos motivos.	N/A	347	↑
2.5		Número de controles derivados de estos hechos.	N/A	2.347	↑	

Seguridad Ciudadana y Policía Municipal

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
2.6	Servicio de mensajes SMS - Alertas de grúa.	Avisar al 100 % de las personas inscritas en el sistema de avisos de Policía Municipal por SMS en los momentos en los que sea necesario por temas relacionados con su vehículo.	% porcentaje de titulares que retiran su vehículo antes de que llegue la grúa, sobre el total a los que se ha enviado sms comunicando la salida de grúa para intervención de retirada de vehículo	N/A	61,31%	↑
2.7	Vigilancia, control y regulación del tráfico.	Mejorar la Seguridad Vial realizando controles de velocidad, alcoholemia y drogas y regulación del tráfico en entornos de centros escolares.	Número de horas de regulación del tráfico en entornos de centros escolares.	N/A	5.965	↑
2.8			Número de vehículos de Transporte Escolar controlados.	N/A	88	↑
2.9			Número anual de horas en controles de velocidad, etilometrías, drogas conducción con teléfonos móviles y sistemas de retención.	N/A	2.255	↑
2.10	Formación en Educación Vial.	Desarrollar acciones formativas en materia de seguridad vial en el ámbito escolar	Número anual de acciones formativas de Seguridad Vial en el ámbito escolar.	N/A	508	→
2.11			Número anual total de alumnos/as asistentes a acciones formativas de Seguridad Vial.	N/A	12.714	→
2.12	Atención en accidentes de tráfico.	Efectuar un seguimiento en el 100 % de las víctimas graves por accidentes de tráfico en 30 días.	Número de contactos establecidos con las víctimas graves en accidentes de tráfico.	N/A	93	↑
2.13		Tiempo de respuesta en la elaboración de atestados a las compañías menor a 20 días.	Plazo medio de respuesta.	<20 días	10,42	↑
2.14		Realización de estudios de siniestralidad para la mejora de la seguridad vial.	Número de estudios de siniestralidad realizados al año.	8	3	↓
2.15	Reclamaciones de la ciudadanía.	Responder a las quejas o reclamaciones de la ciudadanía en un tiempo medio inferior a 20 días.	Plazo medio de respuesta entre las quejas recibidas.	<20 días (PM)	14	↑
				<20 días (Seg. C)	15,71	↑
PROTECCION CIVIL						

Seguridad Ciudadana y Policía Municipal

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
3.1	Prevenir riesgos potenciales y potenciar las acciones preventivas	Desplegar un dispositivo de prevención coordinando el aviso a los titulares de vehículos y la retirada de éstos ante situación de alerta de inundaciones.	Número de SMS enviados a los titulares de vehículos que los hayan solicitado previamente.		3.900	↑
3.2			Número de intervenciones de retirada de vehículos.		80	↑
3.3.			Número de contactos telefónicos para aviso a los titulares de vehículos ubicados en zonas en peligro de inundación dentro del término de Pamplona.		50	↑
MOVILIDAD						
4.1	Concesión de reservas de aparcamiento de uso general para minusválidos.	Se tramitarán el 100% de las solicitudes de reserva de aparcamiento de uso general para personas minusválidas en menos de 30 días	Porcentaje de solicitudes de reserva de aparcamiento de uso general para personas minusválidas tramitadas en menos de 30 días.	100%	99,73%	→
4.2	Gestión de las Zonas de Estacionamiento Restringido	Se tramitarán el 100% de las nuevas tarjetas de residente en el plazo máximo de una semana (siempre que se aporte toda la documentación requerida).	Porcentaje de nuevas tarjetas de residentes tramitadas en menos de 1 semana	100%	100%	↑



AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Sede Electrónica

SEGUIMIENTO AÑO 2013

SEDE ELECTRONICA

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución	
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL		
1.1	SERVICIOS DE ACCESO LIBRE	Mantener los servicios de la web y de la sede electrónica operativos las 24 h. del día, todos los días del año	% de Disponibilidad de los servicios web	99,99%	100%	↑	
2.1		Cuando por razones técnicas de competencia municipal se prevea que la Web, la sede electrónica o alguno de	Nº de paradas programadas al año	N/A		↑	
3.1		Velar por la vigencia de la información contenida en la web y en la sede electrónica.	% Fichas Actualizadas	>90%	88,90%	↓	
3.2			% de fichas erróneas sobre el total de las fichas	<5%	4,54%	↑	
4.1		Garantizar que los servicios son accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos de	Nº de navegadores soportados	N/A	5	↑	
5.1		Poner a disposición de la ciudadanía, de forma libre y gratuita, terminales informáticas de acceso público para	Nº de equipos disponibles en las oficinas de atención presencial	N/A	1	↑	
6.1		Asistir y orientar sobre el uso de la sede electrónica	Nº de atenciones realizadas sobre la Sede Electrónica	N/A	45	↑	
7.1		Incorporar al menos 6 nuevos trámites, servicios y procedimientos a la sede electrónica, cada año.	Nº de nuevos tramites incorporados a la sede	6	20	↑	
8.1		SERVICIOS CON ACREDITACIÓN PREVIA	Cuando el ciudadano solicite ser notificado vía electrónica, el Ayuntamiento se compromete a	Nº de avisos emitidos	N/A	672	↑
8.2			Se podrá enviar un aviso de que la notificación está disponible a la dirección electrónica o teléfono de	Nº de Notificaciones puestas puestas a disposición en "Mi carpeta Ciudadana"	N/A	51.148	↑
8.3			Nº de Notificaciones electrónicas efectivamente practicadas	N/A	663	↑	
9.1	Ofrecer protocolos de transferencia segura de datos siempre que sea necesario (carpeta ciudadana) para		Número de accesos a la carpeta ciudadana, en los que se ha utilizado un protocolo de transferencia segura	N/A	12.014	↑	



AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Polideportivos

SEGUIMIENTO AÑO 2013

POLIDEPORTIVOS

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
1.1	Gestión horas de utilización de los polideportivos para toda la temporada.	Gestionar adecuadamente el calendario de reservas de instalaciones polideportivas para lograr un nivel de respuesta del 100% a la demanda existente	% de reservas realizadas sobre el total de solicitadas.	100%	100%	↑
1.2			% de horas reservadas sobre el total de horas de utilización de polideportivos ofertadas anualmente	N/A	71,93%	↑
2.1	Gestión de uso puntual de los polideportivos municipales.	Se dará respuesta en menos de 24 h. a las solicitudes recibidas de carácter puntual.	Nº de quejas presentadas que versan sobre los plazos de respuesta	N/A	0	↑
3.1	Gestión del control de limpieza.	Mantener en perfecto estado de limpieza los polideportivos municipales, a través de revisiones diarias y realizar al menos 3 controles	% de días en los que se ha realizado la revisión de limpieza sobre total de días disponibles para ser utilizados por los usuarios	100%	100%	↑
3.2			Número de supervisiones de limpieza realizadas al año.	3	3	↑
3.3			Nº de incidencias gestionadas a través de los registros de inspecciones sobre el estado de limpieza realizadas diariamente en cada polideportivo.		6	→
4.1	Mantenimiento de Polideportivos.	Controlar el funcionamiento de las instalaciones, equipamientos, materiales y circuitos de los polideportivos municipales, a través de revisiones diarias y realizar al menos 3 controles.	% de días en los que se ha realizado la revisión del estado de mantenimiento de instalaciones sobre total de días disponibles para ser utilizados por los usuarios.	100%	100%	↑
4.2			Número de supervisiones del estado de mantenimiento de instalaciones realizadas al año.	3	3	↑
4.3			Nº de incidencias (sobre mantenimiento de equipamientos y materiales) gestionadas a través de los registros de inspecciones diarias realizadas en cada polideportivo.		188	↑

POLIDEPORTIVOS

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
5.1	Supervisión del cumplimiento del Decreto Foral que regula las medidas de seguridad a adoptar para la utilización de equipamientos deportivos fijos y móviles en la Comunidad Foral de Navarra.	Controlar el estado de seguridad los equipamientos fijos y móviles.	% de días en los que se ha realizado la revisión del estado de seguridad de instalaciones sobre el total de días disponibles para ser utilizados por los usuarios.	100%	100%	↑
5.2			Número de supervisiones (trimestrales) del estado de seguridad de instalaciones realizadas al año	3	1	↓
5.3			Nº de incidencias (sobre estado de seguridad) gestionadas a través de los registros de inspecciones diarias realizadas en cada polideportivo)	N/A	0	↑



AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Obras

SEGUIMIENTO AÑO 2013

OBRAS

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
1	Conservación y mantenimiento del pavimento de las vías públicas	Actuar en menos de 72h en caso de caída en todos los casos que sean causa competente del Servicio	% de actuaciones de reparación realizadas en caso de caída en el plazo establecido de menos de 72 horas	100%	100%	→
2	Acondicionamiento de los pasos peatonales conforme a las Directrices Técnicas sobre Accesibilidad en Pasos Pevtonales. (Área de Conservación Urbana. Ayto de Pamplona. Febrero 2008)	Realizar el rebaje de pasos peatonales en menos de 1 semana tras la ejecución de la señalización vial correspondiente	% de pasos peatonales rebajados en el plazo máximo de una semana tras llevarse a cabo la señalización vial del mismo	100%	100% 4 DE 4	→



AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Formación para el Empleo

SEGUIMIENTO AÑO 2013

FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución	OBSERVACIONES
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL		
1.1	GESTIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO	Mantener un sistema de gestión de calidad que permita una gestión basada en la mejora	Nº de homologaciones conseguidas anualmente	-	16	↑	Homologaciones exigidas por el Servicio Navarro de Empleo para poder impartir la formación cuyos requisitos (instalaciones, material técnico, perfil de monitores) depende de la temática de la acción formativa.
1.2		Concurrir a las Convocatorias de Subvenciones del Servicio Navarro de Empleo vinculadas a la Formación	Número de proyectos presentados anualmente	-	12	↑	- Subvención impartición cursos formación personas prioritariamente desempleadas (3 cursos) - Subvención Escuelas Taller de Empleo (3 Escuelas Taller) - Obra Social "La Caixa" (2 proyectos) - Subvención para la contratación de personas desempleadas para la realización de obras y servicios de interés general y Social (2 proyectos) - Subvención de Escuelas Taller de Empleo (2 Escuelas Taller de Empleo)
1.3		Lograr una ocupación del 100 % de las plazas ofertadas en las diferentes acciones formativas	Porcentaje de plazas ocupadas respecto del total de plazas ofertadas	100%	100%	↑	863 plazas ocupadas / 863 plazas ofertadas Se trata del valor anual del 2013 considerando todas las acciones formativas de todos los programas.
1.4		Elaborar un programa de acciones formativas anual con un grado de satisfacción medio de 3 en adecuación de la formación, en el 75% de las personas formadas	Porcentaje de personas formadas respecto del total de personas encuestadas, que valoran la adecuación de la formación con una puntuación igual o superior a 3, en una escala de 1 a 4, en el 75% de las personas encuestadas	2 Indicador anual	3,54	↑	- Encuesta satisfacción "Formación para personas desempleadas". Item "10. Grado de satisfacción general con el curso": 3,54 de media para los 3 cursos) - Encuesta satisfacción "EISOL" (Programa de Incorporación Sociolaboral). Item "3. ó 2. Contenidos del curso y metodología": 3,39 de media para los 4 cursos: - Encuesta satisfacción "Escuela Taller Construcción". Item "2. Aprovechamiento de las clases": 3,29 de media para todas las especialidades. - Encuesta satisfacción "Escuela Taller Aranzadi": datos en proceso de explotación. - Encuesta satisfacción "Taller de Empleo Atención a Personas dependientes en Instituciones". Item "9. Valoración general del Taller de Empleo" 3,95 de media

FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución	OBSERVACIONES
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL		
2.1	MATERIAL E INFRAESTRUCTURA	Mantener las instalaciones en perfecto estado de limpieza y accesibilidad mediante un conveniente mantenimiento preventivo, correctivo y técnico-legal así como a través de revisiones diarias y controles trimestrales	Porcentaje de personas usuarias respecto del total de personas encuestadas, que valoran las instalaciones con una puntuación igual o superior a 3, en una escala de 1 a 4, en el 75% de las personas encuestadas	2 Indicador anual	3,55	↑	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta satisfacción "Formación para personas desempleadas". Item "6.1.Instalaciones y medios técnicos - El aula, el taller o las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso": 3,27 de media para los 3 cursos: - Encuesta satisfacción "EISOL" (Programa de Incorporación Sociolaboral). Item "7.1./6.1./5.1. Instalaciones y medios técnicos - Las aulas han sido apropiadas para el desarrollo del Curso": 3,62 de media para los 4 cursos: - Encuesta satisfacción "Escuela Taller Construcción": Item "3. Profesores, material, instalaciones - Las instalaciones: ¿son adecuadas? ¿son suficientes? ¿están bien aprovechadas?": 3,58 de media para todas las especialidades. - Encuesta satisfacción "Escuela Taller Aranzadi": datos en proceso de explotación. - Encuesta satisfacción "Taller de Empleo Atención a Personas dependientes en Instituciones": Item "6.1. Instalaciones y medios técnicos - Las aulas han sido apropiadas para el desarrollo del Taller de Empleo": 3,73 de media.
2.1		Facilitar material en todas las acciones formativas	Porcentaje de personas formadas respecto del total de personas encuestadas, que valoran la adecuación del material formativo facilitado con una puntuación igual o superior a 3, en una escala de 1 a 4, en el 75% de las personas encuestadas	2 Indicador anual	3,36	↑	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta satisfacción "Formación para personas desempleadas". Item "5. Medios didácticos": 3,55 de media para los 3 cursos: - Encuesta satisfacción "EISOL" (Programa de Incorporación Sociolaboral). Item "4.2./3.2. Formación en Aula - Medios didácticos (libros, materiales de apoyo...)": 3,10 de media para los 4 cursos: - Encuesta satisfacción "Escuela Taller Construcción": Item "3. Profesores, material, instalaciones - Material de clases: ¿está bien? ¿es suficiente?": 3,32 de media para todas las especialidades. - Encuesta satisfacción "Escuela Taller Aranzadi": datos en proceso de explotación. - Encuesta satisfacción "Taller de Empleo Atención a Personas dependientes en Instituciones": Item "4.2.Formación en Aula - Medios didácticos (libros, materiales de apoyo...)": 3,47 de media.

FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución	OBSERVACIONES
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL		
3.1	RRHH	Asegurar que los monitores/formadores que imparten las acciones formativas poseen los conocimientos necesarios y/o experiencia profesional acorde a las materias impartidas	Porcentaje de personas formadas respecto del total de personas encuestadas, que valoran los conocimientos y experiencia del personal formado con una puntuación igual o superior a 3, en una escala de 1 a 4, en el 75% de las personas encuestadas	2 Indicador anual	3,53	↑	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta satisfacción "Formación para personas desempleadas". Item "4.Formadores/a": 3,66 de media para los 3 cursos: - Encuesta satisfacción "EISOL" (Programa de Incorporación Sociolaboral). Item "4.1./3.1.Formación en Aula - Docente-Monitor/a": 3,44 de media para los 4 cursos: - Encuesta satisfacción "Escuela Taller Construcción": Item "3.Profesores, material, instalaciones - ¿Crees que las clases están bien preparadas?": 3,16 de media para todas las especialidades. - Encuesta satisfacción "Escuela Taller Aranzadi": datos en proceso de explotación. - Encuesta satisfacción "Taller de Empleo Atención a Personas dependientes en Instituciones": "Item "4.Formación en Aula - Docente-Monitor/a": 3,87 de media.
4.1	USUARIOS/AS	Atender el 100% de los avisos, quejas y sugerencias presentadas por los usuarios/as en relación a los servicios prestados en un plazo máximo de 2 meses	% de AQS contestadas sobre el total de recibidas en el plazo máximo de 2 meses	100%	-	-	En este periodo no se han recibido ningún AQS ni presencialmente ni vía correo electrónico.



AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

CIVIVOX

SEGUIMIENTO AÑO 2013

CIVIVOX

Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución	OBSERVACIONES	
			VALOR OBJETIVO	VALOR REALIZADO			
1.1	Promocionar actividades culturales, socioculturales y festivas en distintos ámbitos, facilitando el acceso a través de la inscripción telefónica y telemática.	Ofertar, al menos: 500 cursos y 50 cursos de interés municipal. 90 tertulias- conferencias. 50 excursiones-visitantes. 8 fiestas. 62 espectáculos de música, teatro y danza aficionados. 60 espectáculos profesionales de pequeño formato (cuentacuentos o similar). 10 espectáculos de artes escénicas profesionales (música, teatro y danza). 50 proyecciones de cine. 9 concursos. 60 exposiciones.	Número de actividades ofertadas de cada tipo en la red de Civivox	500 cursos y 50 de interés municipal	632	↑	
				90 tertulias-conferencias	115	↑	
				50 excursiones/visitantes	61	↑	
				8 fiestas	8	↑	
				62 espec.(aficionados)	246 (total 3 tipos)	↑	
				60 espec.profesionales		↑	
				10 espec. arte esc.		↑	
				50 proyecciones cine	56	↑	
				9 concursos	9	↑	
				60 exposiciones	93	↑	
1.2		Número de actividades realizadas en colaboración con otras áreas municipales	N/A	341	↑		
1.3		Nivel de cumplimiento en el número de actividades ofertadas	100%	138%	↑		
1.4		Número de participantes en las diferentes actividades ofertadas en los civivox.	N/A	354.631	↑	- 11.532 inscritos con 135.846 asistencias. - 165.101 usos sin preinscripción. - 29.413 usos de balneario.	
2.1	Atender las expectativas de la ciudadanía, ofreciendo una oferta variada de cursos, con el objetivo de alcanzar el 80% de ocupación de las acciones formativas ofertadas anualmente	% de ocupación sobre el total de nº de plazas de cursos ofertados anualmente	>80%	86	↑	- Iturrama: 90% - Milagrosa: 95% - San Jorge: 79% - Ensanche: 82% - Jus la Rocha: 82,6% - Mendillorri: 89,95	

CIVIVOX

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución	OBSERVACIONES
				VALOR OBJETIVO	VALOR REALIZADO		
3.1	Cesión de espacios e infraestructuras	Resolver el 100% de las solicitudes de cesión de espacios (que cumplan los requisitos exigidos en función de la disponibilidad de los espacios) en un plazo igual o inferior a 15 días	% de solicitud de reserva de espacios resueltas en el plazo igual o inferior a 15 días	100%	100%	↑	Media-1,11 días
4.1	Información	Informar y atender a las personas usuarias con consideración, respeto y amabilidad.	Nota media superior a un 3 (en una escala del 1 al 5) en el punto relacionado con la amabilidad en la atención facilitada, obtenido en las encuestas de satisfacción realizadas a las personas participantes en los cursos de los Civivox	>3	4,44	↑	-Condestable: 4,51 - Iturrama: 4,60 - Milagrosa:4,7 - San Jorge: 4,27 - Ensanche: 4,47 - Jus la Rocha: 4,35 -Mendillorri: 4,24
5.1	Gestión y control de instalaciones	Garantizar un correcto mantenimiento de las instalaciones, a través de controles diarios de limpieza y del mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal.	% de incidencias gestionadas en menos de 24 h. sobre el total de incidencias detectadas (salvo que la imposibilidad de encontrar los elementos de recambio necesarios, la necesidad de intervención de otros gremios o el normal funcionamiento del edificio impidan efectuar el trabajo de reparación).	N/A	100%	↑	
5.2			Realización de, al menos, 4 auditorías de limpieza al año.	>=4	4,00	↑	
5.3			100% de controles de ruta de limpieza semanales realizados sobre el total de semanas en las que se encuentran abiertos los centros.	100%	100%	↑	
6.1	Balneario Urbano (Civivox Iturrama)	Velar por el tratamiento del agua y de la temperatura ambiente del Balneario, analizando semanalmente los parámetros y niveles del agua y temperatura, garantizando la apertura del mayor número de jornadas sobre el horario anual.	% de horas en los que la instalación está cerrada sobre el total del horario de apertura de instalaciones ofertado.	0%	0,44%	→	11 horas en balneario
7.1	Puntos de Acceso a Internet	Garantizar el uso gratuito de 30 minutos diarios al Punto de Acceso a Internet a las personas usuarias del servicio.	Número de reservas anual de uso de los puntos de acceso a internet	N/A	24.268	↑	



AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Centro de Asociaciones

SEGUIMIENTO AÑO 2013

CENTRO DE ASOCIACIONES

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
1.1	Asesoramiento jurídico especializado : asesorar a través del canal presencial y vía correo electrónico a aquellas asociaciones en constitución y aquellas constituidas sobre aspectos fiscales, contables y de gestión	Para las solicitudes de asesoramiento jurídico especializado que no puedan resolverse de forma presencial en el momento de la consulta, se les dará respuesta al 100% en un plazo máximo de una semana	% de respuestas vía mail que han sido resueltas en un plazo igual o inferior a una semana (7 días laborables)	100%	100%	↑
1.2			Número anual de solicitudes vía mail atendidas	300	323	↑
1.3			Número anual de atenciones presenciales gestionadas	3.000	3.774	↑
2.1	Gestión de Recursos Técnicos: puesta a disposición de las diferentes entidades de los siguientes medios técnicos: Fotocopiadora, plegadora, guillotina para documentos. Escáner de documentos. Equipos informáticos con acceso a Internet y diferentes paquetes informáticos. Casilleros. Espacio de documentación. Tablón de anuncios.	Se ofertará la utilización inmediata de los diferentes recursos puestos a disposición de las entidades usuarias	Número anual de uso por recursos existentes (SEGUIMIENTO POR RECURSO EN DOCUMENTO ADJUNTO)	2.000	2.303	↑
3.1	Cesión de espacios: cesión para la utilización de los diferentes espacios con los que cuenta el Centro de Asociaciones Sala de reuniones (con capacidad para 16 personas). Despacho de trabajo.	Contestación al 100% de las solicitudes recibidas en 24 h. (1 día laborable) a las peticiones de reserva de espacios.	Número anual del número de uso de cesión de salas	300	387	↑
3.2			Porcentaje de solicitudes de cesión de espacios gestionadas en el plazo de 1 día.	100%	100%	↑

CENTRO DE ASOCIACIONES

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
4.1	Formación: Ofertar formación específica en temas relacionados con el asociacionismo:	Ofrecer un mínimo de 60 h. de formación al año.	Número de horas ofertadas a lo largo del año.	60	32	↓
4.2			Número de cursos realizados	3 ó 4	2	↓
4.3		Lograr ocupación del 70% de las plazas ofertadas en diferentes cursos	Porcentaje de plazas ocupadas con respecto al total	70%	62,5	↓
4.4		Lograr satisfacción media en las encuestas de evaluación de los cursos realizados igual o superior a 3 sobre 5.	Porcentaje de usuarios que valoren el curso con una nota igual o superior a 3.	100%	100%	↑
5.1	Servicio de información y consulta: resolución de las distintas dudas que le surja a las entidades usuarias vía presencial, telefónica o telemática.	Se dará contestación al 100% de las consultas planteadas de forma presencial en el mismo día de solicitud de éstas.	Porcentaje de consultas atendidas en el mismo día de solicitud.	100%	100%	↑
5.2		Se dará contestación en un plazo máx. de 3 días (laborables) al 100% de las consultas recibidas a través del correo electrónico	Porcentaje de respuestas vía mail que han sido contestadas en plazo igual o inferior a 3 días (laborables)	100%	100%	↑
5.2		Se dará contestación inmediata o derivará la llamada a la entidad competente en la misma llamada recibida	Número de atenciones anuales de información gestionadas por vía telefónica		1.080	↑



AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Casa de la Juventud

SEGUIMIENTO AÑO 2013

CASA DE LA JUVENTUD

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2012		Evolución	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL		VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
01.1	Oficina de Información Juvenil	Ofrecer información fidedigna, actualizada y útil para los jóvenes	Nº de atenciones realizadas en la OIJ	>6500	6.637	↑	>6500	6.056	↓
01.2			Porcentaje de incremento en el número de atenciones realizadas en la OIJ	>5%	7%	↑	>5%	-9%	↓
02.1	Clubs de información mediante correo electrónico y SMS	Ofrecer un servicio de información directa y discriminada a los jóvenes que se inscriban en el servicio mediante correos electrónicos o SMS	Nº de jóvenes inscritos en Club usuarios		4	↑		4.776	↑
02.2			Porcentaje de incremento anual en el número de jóvenes inscritos en los clubs de usuarios	>12%	16%	↑	>12%	18%	↑
02.3			Nº de correos electrónicos enviados a los jóvenes inscritos en los clubs de usuarios	>66.000	66.896	↑	>66.000	110.434	↑
02.4			Nº de SMS enviados a los jóvenes inscritos en los clubs de usuarios	<6.500	6.942	→	<6.500	4.884	↑
03.1	Corresponsales informativos	Supervisar Puntos de Información Juvenil en los centros educativos y colegios mayores de Pamplona que se adscriban al programa	Nº de centros participantes en programa de Corresponsales informativos	>30	35	↑	>30	32	↑
03.2			Porcentaje sobre el total de centros inscritos de la asistencia semanal para recabar información de los corresponsales informativos	>90%	92%	↑	>90%	89%	↑
03.3			Porcentaje sobre el total de centros inscritos en el programa de corresponsales informativos de memorias mensuales entregadas por los corresponsales	>70%	72%	↑	>70%	81%	↑
04.1	Asesoría jurídica	Ofrecer a los jóvenes de Pamplona un servicio de asesoría jurídica a través de un bufete de abogados para orientarles gratuitamente sobre los aspectos que le	Registro mensual del número de demandas de orientación atendidas en la Asesoría Jurídica	>400	423	↑	>400	428	↑
04.2			Porcentaje de incremento en el número de atenciones realizadas en la Asesoría Jurídica	>7%	10%	↑	>7%	1%	↓
04.3			Atención en el mismo día y turno (de mañana o tarde) en que se registre la demanda de asesoramiento	Porcentaje de demandas en la Asesoría Jurídica que se tengan que postergar sobre el total de las demandas recibidas		98%	↓		2%
05.1	Oficina de voluntariado	Poner a disposición de las personas potencialmente interesadas en ser voluntarias la información de las demandas de voluntariado, tanto de forma presencial como a través de un boletín	Nº de demandas de voluntariado realizadas por las entidades a la Oficina de Voluntariado	>1.000	1346	↑	>1.000	930	↓
05.2			Nº de atenciones presenciales realizadas para informar sobre las demandas en la Oficina de Voluntariado	>300	401	↑	>300	828	↑
05.3			Nº de correos enviados con el boletín informativo con las demandas de voluntariado de la Oficina del Voluntariado	>18.000	11.518	↓	>18.000	25.840	↑

CASA DE LA JUVENTUD

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2012		Evolución	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL		VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
06.1	Cesión de espacios y equipamientos	Resolver todas las solicitudes de cesión de espacios puntuales en un plazo igual o inferior a 7 días	Porcentaje sobre el total de solicitudes de reserva de espacios puntuales resueltas en el plazo igual o inferior a 7 días	100%	100%	↑	100%	100%	↑
06.2		Resolver todas las solicitudes de cesión de espacios estables antes del uno de octubre del año corriente	Porcentaje sobre el total de solicitudes de reserva de espacios estables resueltas a fecha de uno de octubre del año corriente	100%	100%	↑	100%	100%	↑
07.1	Cursos culturales y de ocio y tiempo libre	Ofrecer un total de 2.292 horas de formación, distribuidas en cursos de diferente duración, sobre disciplinas variadas	Nº de horas totales ofrecidas en cursos de formación a final de año	>2.300	2.458	↑	>2.300	2.458	↑
07.2			Nº de cursos de formación celebrados registrados según temática		78	↑		78 (total)	↑
07.3		Lograr una ocupación del 85% de las plazas ofertadas en los diferentes cursos	Porcentaje de plazas ocupadas respecto del total de plazas ofertadas en los cursos de formación	>85%	95,48%	↑	>85%	90,87%	↑
07.4		Lograr una satisfacción media en las encuestas de evaluación igual o superior a 4,5 sobre un baremo que va del 1 al 5	Puntuación media obtenida en todas las encuestas de satisfacción en un baremo del 1 a 5.	>4,5	4,7	↑	>4,5	4,7	↑

CASA DE LA JUVENTUD

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2012		Evolución	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL		VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
08.1	Eventos culturales	Organizar al menos 15 actividades culturales a lo largo del año.	Nº de actividades culturales organizadas por el equipo de gestión	>18	21	↑	>15	26	↑
08.2			Nº de participantes que han acudido a las actividades culturales organizadas por el equipo de gestión	>1400	1.498	↑	>1400	1.909	↑
08.3		Acoger y respaldar aquellas actividades de iniciativa juvenil que se celebren en las instalaciones.	Número de actividades organizadas por grupos o asociaciones juveniles	>40	47	↑	>40	55	↑
08.4			Nº de participantes que han acudido a las actividades organizadas por grupos o asociaciones juveniles	>3.000	3.386	↑	>3.000	3.626	↑
08.5			Nº de actividades organizadas por entidades ajenas dirigidas a jóvenes	>40	47	↑	>40	2	↓
08.6		Acoger y respaldar aquellas actividades organizadas por otras entidades dirigidas a la juventud que se celebren	Nº de participantes en actividades organizadas por entidades ajenas dirigidas a jóvenes	>2.800	3.386	↑	>2.800	47	↓
09.1	Sala de exposiciones	Celebración de al menos 12 exposiciones a lo largo del año	Nº de exposiciones celebradas a lo largo del año	>15	6	↓	>12	13	↑
09.2			Nº de personas que han acudido a las exposiciones celebradas	>600	693	↑	>600	1.581	↑
10.1	Servicio de ciberaula	Mantener abierta y a disposición de los usuarios la ciberaula durante el 100% del horario en que se anuncia como abierta al público	Porcentaje igual o inferior al 100% sobre el total de horas de apertura en las que la ciberaula ha estado disponible para sus usuarios según lo registrado en el libro de incidencias	100%	100%	↑	100%	100%	↑
10.2		Ofrecer al menos 40 talleres gratuitos de informática sobre distintos temas anualmente	Nº de talleres de informática ofertados anualmente	>40	42	↑	>40	42	↑
10.3			Nº de participantes en los talleres de informática	>600	638	↑	>600	644	↑
11.1	Gestión y control de instalaciones	Mantener las instalaciones en perfecto estado de limpieza y accesibilidad para que estén disponibles durante el 100% de las horas de apertura del centro mediante un conveniente mantenimiento preventivo, correctivo y técnico-legal.	Porcentaje igual o inferior al 100% sobre el total de horas de apertura en los que algún aula o instalación no ha estado disponible para su uso, conforme a lo registrado en el libro de incidencias	100%	100%	↑	100%	-	-



AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Cementerio Municipal

SEGUIMIENTO AÑO 2013

CEMENTERIO MUNICIPAL

Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución	
			VALOR OBJETIVO	VALOR REAL		
1	Inhumación de cadáveres	Atender todas las solicitudes en el día solicitado	% mensual de inhumaciones realizadas en plazo (en el día solicitado) sobre el total de inhumaciones realizadas	100%	100%	→
2	Cremación de cadáveres y restos	Atender todas las solicitudes en un plazo máximo de 24 horas desde el depósito	% mensual de cremaciones de cadáveres y restos realizadas en un plazo igual o inferior a 24 horas desde su depósito sobre el total de realizadas	100%	100%	↑
3.1	Exhumación y reinhumación de restos	Atender todas las solicitudes en el día señalado	% mensual de exhumaciones de restos realizadas en plazo (en el día señalado) sobre el total de realizadas	100%	100%	↑
3.2		% mensual de reinhumaciones de restos realizadas en plazo (en el día señalado) sobre el total de realizadas	100%	100%	→	
4	Disposición de unidades de enterramiento en sus distintas formas	Disponer en todo momento de, al menos, 75 nichos libres, 4 sepulturas de tierra y 20 columbarios	Nº de nichos, sepulturas de tierra y columbarios disponibles mensualmente	75 4 20	1922 34 114	↑
5.1	Limpieza del recinto	Recoger semanalmente los cubos de basura y limpiar el recinto quincenalmente	Nº de recogidas de cubos de basuras mensuales	4/mes	4/mes (cada lunes)	→
5.2		Nº de limpiezas del recinto con barredora mensuales	2/mes	3-4/mes	↑	
6	Mantenimiento de las zonas ajardinadas	Realizar seis cortes de hierba anuales	Nº de cortes de hierba anuales	6/año => 3	10 cortes en el 2013	↑

CEMENTERIO MUNICIPAL

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
7.1	Mantenimiento de edificios	Limpiar el tejado del edificio crematorio y las paredes del recinto una vez al año	Nº de limpiezas del tejado del edificio crematorio	1/año	1 limpieza en junio	→
7.2			Nº de limpiezas de las paredes del recinto anuales	1/año	2 limpiezas en el 2013	↑
8.1	Mantenimiento de instalaciones – crematorio	Revisar anualmente los quemadores de los hornos crematorios y renovar trianualmente el recubrimiento refractario de los hornos crematorios	Nº de revisiones de los quemadores del horno crematorio anuales	1/año	1/año	→
8.2			Nº de renovaciones del refractario de los hornos crematorios anuales	1/3 años	-	
9	Mantenimiento de maquinaria (<i>retroescavadora, elevaferretros, 2 dumper y barredora</i>)	Revisar y engrasar la maquinaria semestralmente	Nº de revisiones y engrase anuales	2/año => 1	2/año => 1	→