



El Pleno de la Corporación se da por enterado del PMP del primer trimestre.

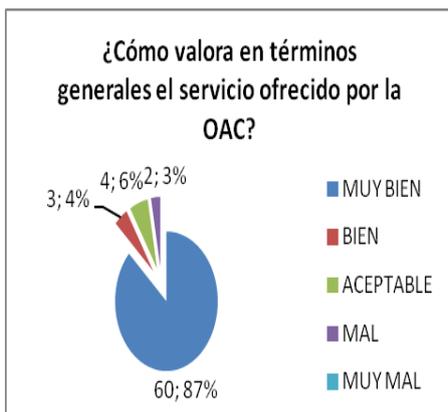
CUARTO.- DAR CUENTA DE LA APROBACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS DE: INDUSTRIA, MODELO DE CIUDAD, EMPLEO, FORMACIÓN, DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL E INNOVACIÓN Y TURISMO.

La Sra. Sabugo Marcello, Concejala Delegada de Hacienda y Régimen Interior, realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

" Traemos hoy a este Plenario el dar cuenta de las 6 cartas de servicio: Industria, Modelo de Ciudad, Empleo, Formación, Desarrollo Local y Empresarial e Innovación, Turismo. Con la aprobación de estas cartas culminamos el proceso de elaboración de las mismas, en total son 26 cartas de servicio que se han elaborado por este gobierno y dan cobertura a las distintas áreas municipales que atienden a la ciudadanía. Las Cartas de servicio tienen como propósito la evaluación de la calidad de la gestión municipal estableciendo un sistema de indicadores de gestión y estándares de calidad, de forma que su actualización nos permita la mejora continua del servicio que desde el Ayuntamiento se presta a la Ciudadanía. Estas Cartas de Servicios son públicas y se pueden consultar tanto en la página Web del Ayuntamiento como en Gobierno Abierto. Objetivos de las mismas: Acercar el Ayuntamiento a la ciudadanía. Informar a la ciudadanía sobre los servicios prestados por las unidades municipales. Expresar el esfuerzo del Ayuntamiento por la mejora de los servicios municipales. Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento. Posibilitar que la Ciudadanía opine sobre el funcionamiento de los servicios municipales. En definitiva, el objetivo es avanzar en la Transparencia y la participación, como ejes centrales para mejorar los servicios que, desde el Ayuntamiento se ofrecen. Este proceso no es estático, sino que conlleva la actualización y evaluación de la información, a través de los estándares de calidad; y sobre todo con la participación de nuestros Conciudadanos, nos va a permitir establecer procedimientos de mejora continua., que redunden en una mayor satisfacción. Dentro de esta estrategia de calidad de los servicios se inició en el mes de noviembre de 2021 una campaña de percepción ciudadana denominada "Tu opinión cuenta", dirigida a la medición del grado de satisfacción de los vecinos y vecinas de la localidad sobre los servicios municipales. El objetivo es mejorar, en la medida de las posibilidades, la calidad de vida del municipio gracias a las aportaciones de la ciudadanía. Para la campaña se elaboró un folleto informativo que contiene un cuestionario con cinco preguntas para ser cumplimentadas en los distintos centros municipales. Este cuestionario se puede cumplimentar tanto en papel como online mediante la lectura de un código QR en todas las unidades que ofrecen un servicio de atención a la ciudadanía.

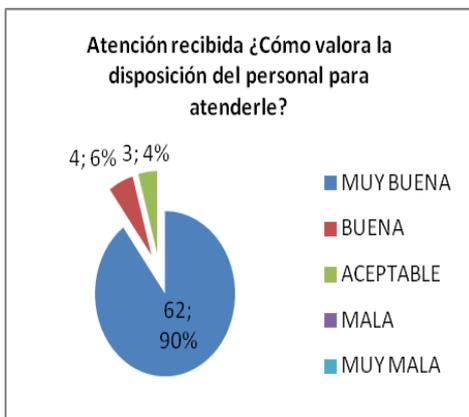


El área que ha recibido un mayor número de valoraciones ha sido la OAC, dado que es el servicio con una atención ciudadana más directa. Hemos recibido 77 valoraciones hasta la fecha. En relación a la pregunta ¿Cómo valora en términos generales el servicio ofrecido por la OAC? El 87% de las personas que han sido atendidas en el OAC ha valorado el servicio ofrecido con un 5 en una escala de 1(muy mal) y 5(muy bien) como refleja el siguiente gráfico:



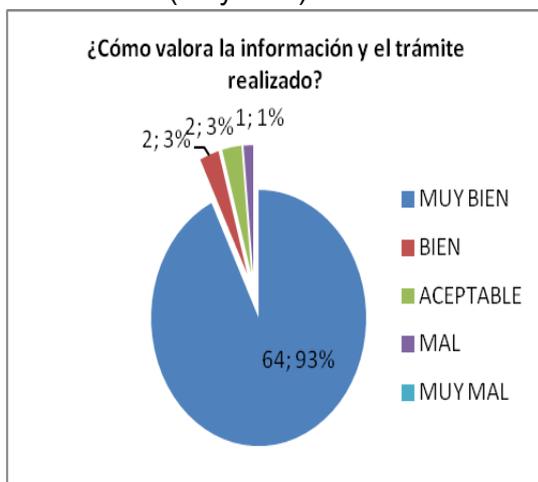
VALORACIÓN	¿Cómo valora en términos generales el servicio ofrecido por la OAC?
MUY BIEN	60
BIEN	3
ACEPTABLE	4
MAL	2
MUY MAL	

En relación a la atención recibida el 90% de las personas atendidas considera que la disposición del personal ha sido muy buena.



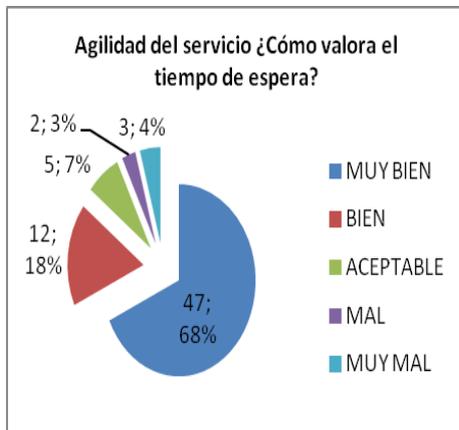
VALORACIÓN	Atención recibida ¿Cómo valora la disposición del personal para atenderle?
MUY BUENA	62
BUENA	4
ACEPTABLE	3
MALA	
MUY MALA	

Respecto al grado de satisfacción con el trámite realizado el 93% de las personas que han respondido al formulario ha puntuado con la máxima valoración 5 (muy bien)



VALORACIÓN	¿Cómo valora la información y el trámite realizado?
MUY BIEN	64
BIEN	2
ACEPTABLE	2
MAL	1
MUY MAL	

Por último, cabe considerar un descenso de la máxima puntuación (5) respecto a los tiempos de espera y agilidad del servicio considerado por un 68% muy bien y un 18% bien. En las observaciones por escrito se solicita en varias ocasiones la vuelta a la cita previa para reducir los tiempos de espera, al menos durante campañas o periodos específicos en los que se incrementa la asistencia de usuarios/as. A este respecto indicar que la cita previa sigue vigente, aunque desde hace ya no es necesaria para ser atendido en las Dependencias municipales.



VALORACIÓN	Agilidad del servicio ¿Cómo valora el tiempo de espera?	
MUY BIEN		47
BIEN		12
ACEPTABLE		5
MAL		2
MUY MAL		3

Seguiremos trabajando en aras de mejorar los servicios y la atención a nuestros vecinos y vecinas."

El Pleno de la Corporación se da por enterado de las cartas de servicios de: Industria, Modelo de Ciudad, Empleo, Formación, Desarrollo Local y Empresarial e Innovación y Turismo.

QUINTO.- RUEGOS Y PREGUNTAS.-

Siendo las catorce horas y dos minutos abandona la sesión el Sr. Majolero López.

La Sra. Cuéllar Espejo, Concejala no Adscrita, realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

" 1.- Sobre la situación de la población que ha llegado a Arganda huyendo de la guerra de Ucrania, saben que en todos los plenos ruego al gobierno que actualice tanto las necesidades que esa población nos transmite como los recursos que el Ayuntamiento pone a su disposición. Hoy hago la pregunta con especial preocupación tras conocer por los medios que las familias están volviendo a su país a pesar de que todavía no ha llegado allí la paz, porque el dinero se les agota y no encuentran aquí medios de vida. Si nos ponemos en los zapatos de esas familias, como de las que desesperadas deciden subirse a una patera, no tengo más remedio que preguntar si el Ayuntamiento de mi localidad está haciendo todo lo que está en su mano para que esas familias se sientan acogidas.

2.- Sobre las lagunas del aceite, señor Escribano, sí ha acertado en su previsión. Voy a preguntar y a rogar al gobierno local y a usted aprovechando su condición de diputado del PP dentro del gobierno regional que si quieren que opinemos sobre el terreno cursen la correspondiente invitación a través de los canales institucionales, porque sin permiso no se puede entrar allí. Resulta pueril acusar a alguien de no asistir a un sitio adonde no se le ha invitado. Y, por favor, hagan extensiva esa invitación a las organizaciones ecologistas de la comarca que han