



AJUNTAMENT de  
RIBA-ROJA DE TÚRIA

Participació ciutadana  
i transparència



Participació Ciutadana Riba-roja

# 2019

## INFORME SEGUIMIENTO INDICADORES CARTA DE SERVICIOS RIBA-ROJA DE TÚRIA

**masuno**

AJUNTAMENT DE RIBA-ROJA DE  
TÚRIA

PERIODO: Enero-diciembre 2019

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES CARTA DE SERVICIOS .....  | 3  |
| 2. COMPROMISOS E INDICADORES .....                                 | 3  |
| ALCALDÍA.....  | 3  |
| TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....     | 3  |
| SERVICIOS PÚBLICOS.....  | 4  |
| SEGURIDAD CIUDADANA .....  | 6  |
| MAYORES, INCLUSIÓN Y DERECHOS SOCIALES.....                        | 6  |
| AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y SERVEF ..... | 7  |
| BIBLIOTECAS.....   | 8  |
| EDUCACIÓN.....   | 9  |
| AUDITORIO.....   | 10 |
| CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA.....                | 11 |
| MUJER E IGUALDAD .....   | 12 |
| JUVENTUD .....   | 13 |
| DEPORTES.....  | 14 |
| TURISMO Y PATRIMONIO.....  | 15 |
| URBANISMO .....  | 15 |
| MEDIO AMBIENTE .....   | 16 |
| RECAUDACIÓN .....  | 16 |



## 1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES CARTA DE SERVICIOS.

El presente informe analiza el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios de Riba-roja de Túria para el período de 2019.

Es el primer informe de seguimiento realizado desde la puesta en marcha de la Carta de Servicios, por lo que se ha realizado en base a los compromisos finalmente aprobados por unanimidad en el Pleno Municipal celebrado en fecha 3 de febrero de 2020, al constituir los compromisos e indicadores válidos tras las auditorías internas y la auditoría de certificación de AENOR.

Al tratarse del primer período evaluado y no estar establecida todavía la sistemática de obtención de datos y seguimiento por parte de los distintos servicios municipales, en ocasiones se han podido analizar datos parciales de 2019, indicándose donde corresponde.

Los indicadores están reflejados en la Carta de Servicios publicada con fecha 3 de febrero de 2020.

## 2. COMPROMISOS E INDICADORES.

### ALCALDÍA.

1. Anualmente, a través del departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana se desarrollarán unos Presupuestos Participativos, con una dotación presupuestaria de al menos 200.000 Euros.

I.1: Dotación presupuestaria anual.

Presupuesto asignado para 2019 de 200.000 Euros

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

### TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

2. Tramitación y contestación de las incidencias y las sugerencias recibidas a través de la APP en un tiempo máximo de tres días hábiles.

I.2.1: Nº de incidencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas.

Se han recibido en 2019 un total de 2005 incidencias, de las cuales 86 no eran válidas por diversos motivos (duplicadas, otros municipios...). En total se han contabilizado 1917 incidencias recibidas válidas, de las cuales 27 se han contestado en un plazo superior a tres días hábiles, correspondiendo a un 98,6 % de incidencias contestadas y tramitadas en fecha.

Las incidencias contestadas fuera de plazo se han debido a falta de personal, en su mayoría por vacaciones, tramitándose en su mayoría entre 4 y 5 días. En 2020 se tratará de suplir el personal en épocas de máximo trabajo y vacaciones para subsanar el 1,4 % de error de 2019. No obstante, debido al bajo porcentaje de retrasos, podemos dar el compromiso como alcanzado.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO, 98,6 %**



I.2.2: Nº de sugerencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas.

Se han recibido un total de 129 sugerencias, de las cuales se consideran válidas 123. Se ha tratado de contestar a todas en plazo, pero la falta de personal de forma puntual o los períodos vacacionales hacen que el grado de contestación en tres días hábiles sea del 94,3 %. Si bien en 2019 se da como válido, este índice deberá ser mejorado en 2020, con planificación de las vacaciones.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO, 94,3 %. MEJORABLE EN 2020.**

3. Atención a las asociaciones en un máximo de 48 horas con cita previa.

I.3: Nº de atenciones a las asociaciones en plazo / Total solicitadas.

En 2019 Se ha atendido a un total de 59 asociaciones, todas ellas en el plazo de 48 horas.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

#### SERVICIOS PÚBLICOS.

4. Establecimiento de un servicio de Conectometro gratuito de transporte hasta el metro con al menos 10 servicios de lunes a viernes, con una periodicidad de 30 minutos para el casco urbano.

I.4: Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.

En 2019 se realizan 35 servicios al día de lunes a viernes con la periodicidad de 30 minutos.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

5. Establecimiento de un servicio de Arribabus con 10 servicios gratuitos de lunes a viernes que comunican el casco urbano con las áreas industriales del municipio.

I.5: Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.

En 2019 se realizan 14 servicios al día de lunes a viernes.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

6. Se establecerán servicios de transporte especiales con líneas de autobús gratuitos en Fallas, Fin de Año, fiestas, Todos los Santos, Ferias del Comercio y Asociaciones, Fadrins y fines de semana de julio y agosto (Busjove).

I.6: Nº servicios especiales realizados por evento.

En Fallas, del 15 al 18 de marzo se realizan 14 servicios al día, con 4 servicios el día 19 de marzo.

En Ferias se realizan 12 servicios los sábados y 18 los domingos.

Fadrins: se realizan 10 servicios al día del 16 al 24 de agosto.



Todos los santos: se realizan 9 servicios al día los días 21 de octubre y 1 de noviembre.

Navidad: del 26 de diciembre al 6 de enero se realizan 52 servicios al día y 10 servicios en Nochevieja.

Bus Jove: **no se realiza en 2019**, estando previsto retomar este servicio, con 10 servicios al día de mediados de julio a 14 de septiembre.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO en más del 90 %, con excepción de BUS JOVE que se compromete para 2020.**

7. Establecimiento de un servicio gratuito de autobús para los institutos de entrada por la mañana y salida a medio día y para 1-3 años a guarderías municipales (Escoletes).

I.7: Servicio realizado en las condiciones indicadas.

Se presta el servicio durante todo el curso escolar según lo indicado en el compromiso.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

8. Tramitación de las reclamaciones presentadas en la OMIC en un máximo de 3 días hábiles.

I.8: Nº de reclamaciones tramitadas en plazo / Nº total reclamaciones presentadas.

El seguimiento de este compromiso en 2019 se realiza desde el mes de octubre, ya que se tienen datos tan sólo del último trimestre, momento en que el servicio pasa a la persona que lo está desarrollando en la actualidad. En este período se reciben 44 reclamaciones para su tramitación. Tan sólo 6 de ellas no pudieron tramitarse en 3 días hábiles, debido en una ocasión a que no se pudo contactar con la empresa hasta pasados varios días, en tres ocasiones a que no se tenía acceso a la plataforma necesaria (se ha solucionado y no ha vuelto a ocurrir) y en dos ocasiones porque se revisaron reclamaciones antiguas para comprobar su estado de tramitación, por lo que se considerarán todas ellas en plazo.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

9. Solución de pequeños problemas de jardinería que puedan afectar a la integridad de los bienes o de las personas en 48 horas ante incidencias comunicadas por los ciudadanos.

I.9: Nº de incidencias solucionadas en plazo/ Nº Total incidencias

Se han recibido en 2019 un total de 77 incidencias, todas las cuales se han tramitado en un plazo máximo de 48 horas, correspondiendo al 100 % de los casos.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO.**



**SEGURIDAD CIUDADANA.**

10. Llegada ante emergencias de seguridad urbana desde que se recibe el aviso en un máximo de:

- Casco urbano: 8 minutos
- Resto: 15 minutos

I.10.1: % Llegada en casco urbano en tiempo definido.

En 2019 se han recibido 126 emergencias en el casco urbano, llegando en el 99,2% de los casos en un máximo de 8 minutos.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.10.2: % Llegada al resto en tiempo definido.

En 2019 se han recibido 185 emergencias en las zonas periféricas, llegando en el 96,21% de los casos en un máximo de 15 minutos. De las 7 ocasiones en las que se tardó más de 15 minutos, tan sólo en una se debió a que las patrullas estaban ocupadas, el resto a acompañamiento a sanitarios o localización no precisa, por lo que el resultado del indicador se da como cumplido.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

11. Realización de campañas escolares de seguridad ciudadana con al menos 300 horas anuales.

I.11: Nº de horas de campañas escolares realizadas en el año.

Se realizaron en 2019 un total de 340 horas y 30 minutos en campañas escolares de seguridad ciudadana, con un total de 2.252 alumnos que han asistido a las mismas.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

**MAYORES, INCLUSIÓN Y DERECHOS SOCIALES.**

12. Programa de formación, apoyo y ocio a personas con diversidad funcional intelectual y/o dictamen por necesidades educativas especiales incluyendo apoyo terapéutico, formación para la vida independiente y ocio, para el 100 % de las solicitudes, con actividades diarias de lunes a jueves y ocio en fines de semana durante temporada escolar.

I.12.1: Nº solicitudes admitidas/ total solicitudes presentadas.

En 2019 se han solicitado 9 nuevas incorporaciones, admitiéndose el 100 %.

I.12.2: Nº Actividades programadas en las condiciones indicadas.

Se realiza una actividad diaria de lunes a jueves, de 17 a 20 h, y una actividad de ocio dos fines de semana al mes. No se realizan actividades en julio, agosto y la tercera semana de diciembre.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**



13. Tramitación del comedor social en 48 horas y de forma inmediata en caso de urgencia.

I.13.1: Nº de Tramitaciones del comedor social en plazo / total tramitadas.

Se reciben en 2019 28 solicitudes de las cuales 27 se tramitan en menos de 48 horas y una de ellas se deriva a otro servicio, por lo que se tramita en 72 horas.

I.13.2: Nº de tramitaciones casos de urgencia en plazo / total tramitadas.

Fecha de recepción solicitud de urgencia

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

14. Tramitación del servicio de ayudas a domicilio (SAD) en 10 días naturales y del servicio de cáterin social en 7 días naturales.

I.14.1: Nº de Tramitaciones SAD en plazo / total tramitadas.

En 2019 se reciben 12 solicitudes, de las cuales 5 están incompletas no pudiendo tramitarse en plazo. El resto se tramitan el 100 % en menos de 10 días naturales.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.14.2: Nº de Tramitaciones servicio cáterin en plazo / total tramitadas.

En 2019 se reciben 40 solicitudes, de las cuales 12 están incompletas no pudiendo tramitarse en plazo. El resto se tramitan el 100 % en menos de 7 días naturales.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

#### AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y SERVEF.

15. Ofertar al menos 8 cursos de formación propia anual con al menos 150 plazas totales.

I.15.1: Número de cursos de formación propia anual.

En 2019 se ofertan 14 cursos, impartándose los 14.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.15.2: Número de plazas ofertadas.

En 2019 se ofertan 268 plazas, de las cuales se completan 226.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

16. Apoyo a emprendedores para la creación de empresas individuales en un plazo máximo de 7 días hábiles desde de la solicitud y a la creación de empresas mercantiles sociedad limitada en el plazo máximo de 15 días hábiles.

I.16.1: Nº empresas individuales creadas en plazo/Nº total de solicitudes.



En 2019 se reciben 6 solicitudes, tramitándose el 100 % en menos de 7 días hábiles.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.16.2: Nº empresas mercantiles de sociedad limitada creadas en plazo/Nº total de solicitudes.

En 2019 se reciben 3 solicitudes, tramitándose el 100 % en menos de 15 días hábiles.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

17. Realización de al menos 2 campañas de promoción del pequeño comercio al año.

I.17: Número de campañas realizadas en el año.

Se han realizado 3 campañas de comercio en 2019.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

## BIBLIOTECAS.

18. Ofrecer la sala de estudio equipada con acceso Wifi en época de exámenes (de enero a febrero y de mayo a junio) 7 días a la semana con un horario de apertura de como mínimo 14 horas y con un mínimo de 60 plazas.

I.18.1: Número días de apertura sala estudio en las condiciones definidas.

Se prestó el servicio durante 91 días en las condiciones indicadas: sala Trinquet del 2 de enero al 15 de febrero, cerrando el día 6 de enero y media jornada el día 5, por festividad de Reyes, y desde el 7 de mayo en Trinquet hasta el 17, abriéndose Botaia hasta el 14 de julio. No se han registrado incidencias con respecto al uso de la wifi.

I.18.2: Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes.

En 2019 se ofertaron 118 plazas en época de exámenes

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

19. Programación de un mínimo de 70 actividades anuales, con publicación del programa de forma mensual.

I.19.1: Número de actividades anuales programadas.

En 2019 se han programado y realizado un total de 97 actividades, correspondiendo 83 a infantil y 14 a adultos.

I.19.2. Número de meses con publicación de la programación.

Se ha publicado la programación en los 11 meses lectivos, ya que en agosto se considera período vacacional.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**



**EDUCACIÓN.**

20. Colecheque con 50 € para compra de material escolar para gastar en Ribarroja para alumnos de primaria y secundaria para el 100 % de las solicitudes que cumplan los requisitos de la convocatoria.

I.20.1: Importe Colecheque ofrecido.

El importe de Colecheque de 2019 fue de 50 Euros, con un total de 115.000 Euros.

I.20.2: Nº Colecheques entregados/Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos.

En 2019 se reciben 2345 solicitudes, excluyéndose 33 y no retirándose 12, entregándose por tanto el 100 % de las solicitadas.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

21. Organización de una Escola d'Estiu para segundo ciclo de infantil y primaria, y una Escuela de Verano para niños de 0 a 3 años escolarizados en el centro infantil Riu Turia, cubriendo el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma.

I.21.1: Nº alumnos admitidos Escola d'Estiu/ Nº total de solicitudes

En 2019 se reciben 258 solicitudes, admitiéndose el 100 % de las solicitadas.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.21.2: Nº alumnos admitidos del Centro Infantil /Nº total de solicitudes.

En 2019 se reciben 168 solicitudes, admitiéndose el 100 % de las solicitadas.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

22. Complementar las ayudas económicas otorgadas por la Generalitat Valenciana para la escolarización de niños y niñas de 0 a 2 años en las escuelas infantiles Municipales (bono infantil), para que resulte gratuito para el 100 % del alumnado que obtenga puesto escolar en el centro.

I.22.1: Nº de alumnos beneficiados de las ayudas económicas otorgadas/ Nº alumnos matriculados.

En 2019 se reciben 138 solicitudes, excluyéndose 4, entregándose por tanto el 100 % de las solicitadas.

I.22.2: Importe municipal aportado / coste total servicio.

El importe total aportado por el Ayuntamiento en 2019 fue de 215.800 Euros, sobre un total de coste del servicio de 345.000 Euros, suponiendo una aportación del 65,5%

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**



**AUDITORIO.**

23. Realizar al menos 8 funciones de teatro/danza al año; 2 sesiones de cine cada fin de semana siendo 1 de adultos y 1 de niños, de octubre a junio; y cine de verano del 1 de julio a 31 de agosto, con 4 sesiones a la semana.

I.23.1: Nº funciones de teatro/danza.

En 2019 se programaron 10 de funciones de teatro/danza, realizándose todas ellas con un total de 3655 espectadores.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.23.2: Nº de sesiones de cine adulto de octubre a junio.

Se programaron 76 sesiones de cine para adultos de enero a junio y de octubre a diciembre. NO hubo programación en cuatro fines de semanas debido tres de ellos a elecciones y uno a coincidir con fallas. Asistieron un total de 7615 espectadores.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.23.3: Nº de sesiones de cine niños de octubre a junio

Se programaron 56 sesiones de cine de enero a junio y de octubre a diciembre. NO hubo programación en varios fines de semanas debido dos de ellos a elecciones y uno a coincidir con programación de ópera. En 6 fines de semana no se realizaron sesiones al no haberse programado. Se ha cumplido en un 93 % de los casos. Asistieron un total de 5083 espectadores.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO PARCIALMENTE ALCANZADO (93%).  
Deberá mejorarse en 2020**

I.23.4: Nº de sesiones de cine de verano del 1 de junio al 31 de agosto

Se programaron un total de 37 sesiones en 8 fines de semana, no programándose uno de ellos por coincidir con fiestas municipales. Asistieron un total de 6004 espectadores.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

24. Programación de un ciclo de cine escolar, teatro escolar, música/danza anual para todos los colegios de infantil y primaria del municipio.

I.24.1: Nº de sesiones de cine realizadas por centro/nº sesiones programadas.

Se realizaron 2 sesiones por centro, asistiendo todos los centros, con un total de 1262 asistentes.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**



I.24.2: Nº de sesiones de teatro realizadas por centro/nº sesiones programadas.

Se realizaron 2 sesiones para el conservatorio de música y danza, con un total de 150 asistentes.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.24.3: Nº de actuaciones música realizadas por centro/nº sesiones programadas.

Se realizaron 2 sesiones de música, asistiendo todos los centros, con un total de 537 asistentes.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

### CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA.

25. Programación de cursos en la Escuela Municipal de Música y Danza y talleres de teatro para todos los rangos de edad.

Al tratarse de programación de cursos coincidiendo con el curso escolar y al ser un compromiso adquirido a mediados de 2019 y con renovación en 2020, se ha analizado la programación, parte de la cual ha sido realizada en el último trimestre de 2019 y parte pendiente en 2020. Se atenderá por tanto a la programación.

I.25.1: Nº de cursos de Música realizados por rango de edad.

Se programan e imparten 16 cursos de música que cubren desde los 3 años en adelante, con un total de 144 alumnos. Además, se realizan 85 clases instrumentales para 6 años en adelante.

I.25.2: Nº de cursos de Danza realizados por rango de edad.

Se programaron un total de 12 cursos, desde los 3 años. Asistieron un total de 175 alumnos.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.25.3: Nº de talleres de teatro realizados por rango de edad.

Se programaron un total de 4 talleres, para 4 rangos de edad, si bien el taller de 4 a 7 años no se realizó por falta de demanda a pesar de que se reforzó su promoción. Asistieron un total de 34 personas a los talleres.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

26. Organización de un mínimo de 6 conciertos y 4 festivales de danza en el auditorio, un espectáculo conjunto de música y danza y 20 recitales de alumnos al año, todos ellos gratuitos.

Al tratarse de programación coincidiendo con el curso escolar y al ser un compromiso adquirido a mediados de 2019 y con renovación en 2020, se ha analizado la programación, parte de la cual ha sido realizada en el último trimestre de 2019 y parte pendiente en 2020. Se atenderá por tanto a la programación.

I.26.1: Nº de conciertos organizados.

Se realizan 5 conciertos en 2019 y estando programado un sexto concierto para el 7 de marzo de 2020.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.26.2: Nº de festivales de danza organizados .

Hay 7 festivales programados, habiéndose realizado ya tres de ellos.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.26.3: Nº espectáculos conjunto música y danza organizados .

No se realizan espectáculos conjuntos de música y danza en el último trimestre de 2019, estando programado dos espectáculos conjuntos para el 7 y 8 de abril de 2020.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.26.4: Nº recitales de alumnos organizados .

Hay 20 recitales, habiéndose realizado ya 11 de ellos.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

## MUJER E IGUALDAD.

27. Programa “Vitae” dedicado a la crianza respetuosa con el 100 % de solicitudes admitidas.

I.27: Nº de solicitudes admitidas/ Nº total solicitudes.

En 2019 se reciben 168 solicitudes, con una oferta de 116 plazas. Gracias a que durante los cursos se han producido bajas, que se han cubierto con las listas de espera, han podido participar en los talleres el 100 % de las solicitadas.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

28. Realización de charlas de igualdad y prevención de la violencia machista a al menos 600 estudiantes al año en edad escolar (ESO, FP y Bachillerato).

I.28: Nº de asistentes al año.

En 2019 se han realizado 11 charlas con un total de 619 asistentes, en los centros IES Asunción, IES el Quint, EPA, IES Pla de Nadal.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**



**JUVENTUD.**

29. Programación de cursos de repaso de ESO y BACHILLER e INGLES con un 100 % de admitidos, para edades de entre 12 y 30 años, siempre que cumplan los requisitos de la convocatoria, con una ratio máxima de 15 alumnos por profesor.

I.29.1: Nº alumnos admitidos / Total solicitudes

I.29.2: Ratio de alumnos por profesor por curso.

Se ha analizado el período escolar de 2018-2019.

Cursos de inglés: se han realizado 4 nieles de cursos de inglés, con 100 % admitidos. Durante los meses de octubre y noviembre de 2018 y febrero de 2019 se superó en uno de los cursos de inglés la ratio máxima de 15 alumnos. Esto se ha corregido y no ha vuelto a ocurrir.

Cursos de repaso: se han realizado 4 cursos, con el 100 % de admitidos, no superándose el ratio máximo.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

30. Concesión de beca de transporte mediante subvención municipal a estudiantes que salen del municipio a estudiar con 120 € máximo al 100 % de los que solicitan en plazo y cubren los requisitos.

I.30.1: Nº beneficiados / Total solicitudes.

I.30.2: Coste global ayuda.

En 2019 se solicitaron 395 becas de las cuales cumplieron todos los requisitos 362. Se otorgó beca al 100 % de las solicitudes que cumplieron los requisitos, con un importe total de 40.955 €.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

31. Riba-Roja te Beca Plus: oferta de un mínimo de 12 plazas anuales para titulados para realizar prácticas laborales en el ayuntamiento.

I.31.1: Nº plazas ofertadas.

I.31.2: Nº plazas cubiertas / Nº plazas ofertadas.

I.31.3: Coste global ayuda.

Se ofertaron en 2019 un total de 15 plazas, cubriéndose todas ellas. Por renuncia de 4 personas durante la beca, el número de beneficiados fue de 19.

El importe total asignado ha sido de 134.299,96 €

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**



**DEPORTES.**

32. Oferta como mínimo de las siguientes plazas de actividades acuáticas: 72 para niños de 1 a 3 años; 250 para niños de 3 a 5 años, 360 para niños de 6 a 13 años; 35 para jóvenes de 14 a 17 años; 9 para futuras mamás; 8 para natación adaptada; 50 para Aquasalut; 160 para fitness acuático; 200 para adultos; 65 para “gent gran”, a partir de 60 años.

I.32.1: Nº plazas ofertadas para niños de 1 a 3 años.

Total ofertado: 72

I.32.2: Nº plazas ofertadas para niños de 3 a 5 años.

Total ofertado: 258

I.32.3: Nº plazas ofertadas para niños de 6 a 13 años.

Total ofertado: 420

I.32.4: Nº plazas ofertadas para jóvenes de 14 a 17 años.

Total ofertado: 34. El compromiso era de 35, pero en realidad debería ser un máximo de 33 alumnos por motivos de espacio en la piscina. Se compensan estas plazas en otros grupos de edad.

I.32.5: Nº plazas ofertadas para futuras mamás.

Total ofertado: 9

I.32.6: Nº plazas ofertadas para natación adaptada.

Total ofertado: 14

I.32.7: Nº plazas ofertadas para Aquasalut.

Total ofertado: 50

I.32.8: Nº plazas ofertadas para fitness acuático.

Total ofertado: 174

I.32.9: Nº plazas ofertadas para adultos.

Total ofertado: 218

I.32.10: Nº plazas ofertadas para “gent gran”.

Total ofertado: 69

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**



**TURISMO Y PATRIMONIO.**

33. Realización de 6 tipos diferentes de rutas turísticas guiadas a lo largo del año con 50 días de rutas.

I.33.1: Nº de tipos de rutas turísticas guiadas.

I.33.2: Nº de días de rutas turísticas realizadas.

En 2019 se realizaron un total de 13 tipos de rutas turísticas guiadas distintas, con un total de 60 días de rutas realizadas, siendo la más repetida la Ruta Urbana del Agua con 25 días.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

34. Oferta de 5 actividades turísticas para colectivos con diversidad funcional y disposición de al menos 2 soportes de información turística adaptados para personas con diversidad funcional.

I.34.1: Nº de actividades turísticas ofertadas

Se realizaron en 2019 un total de 5 actividades para personas con diversidad funcional, con una asistencia total de 149 turistas.

I.34.2: Nº de soportes adaptados disponibles

Se cuenta con 3 soportes de información turística adaptados: bucle magnético, folletos en braille, maqueta 3 D.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

35. Realización de actividades de promoción turística para al menos 500 estudiantes de primaria/secundaria.

I.35: Nº de escolares participantes al año.

Se realizaron en 2019 un total de 10 actividades para escolares, con una asistencia total de 47 alumnos.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

**URBANISMO.**

36. Validación de las Declaraciones Responsables de obras menores y obras mayores de forma inmediata si la documentación está completa.

I.36: Nº Validaciones de declaraciones responsables validadas de forma inmediata/total de validaciones.

En 2019 se presentan un total de 265 declaraciones para su validación, validándose el 100 % de forma inmediata.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**



37. Emisión de Informe de Ocupación de Vía Pública como máximo en 7 días hábiles.

I.37: Nº Informes emitidos de ocupación de vía pública en plazo definido/Total de informes emitidos.

En 2019 se presentan un total de 1040 solicitudes, emitiéndose el informe en un plazo máximo de 7 días hábiles en el 100 % de las que presentan la documentación en plazo (

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

#### MEDIO AMBIENTE.

38. Oferta de actividades de educación ambiental en los 5 colegios de primaria del municipio todos los años, con un mínimo de 90 horas al año.

I.38.1: Nº actividades de educación ambiental ofertadas por centro.

I.38.2: Nº de horas de actividades de educación ambiental.

En 2019 se ofertó una actividad ambiental por centro, realizándose en todos ellos, con un total de 104 horas de impartición.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

39. Recogida de Muebles y enseres gratuita dos días a la semana.

I.39.1: Nº días de prestación del servicio/Nº previsto de días del servicio.

En 2019 no se realizó el seguimiento de este servicio hasta el mes de septiembre, por lo que los datos que se tienen son de septiembre a diciembre de 2019. Se han prestado el 100 % de servicios previstos.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

#### RECAUDACIÓN.

40. Resolución de los fraccionamientos en 24 horas hábiles y en 72 horas hábiles en final de plazo o en periodo de vacaciones.

I.40: Nº fraccionamientos resueltos en tiempo definido/ Nº total de fraccionamientos solicitados.

En 2019 se han recibido 552 solicitudes de fraccionamiento, si bien algunas de ellas no correspondían a este municipio, se han tramitado por otras vías (servicios sociales) o se han desestimado. El total de solicitudes resueltas en el plazo previsto corresponde al 97,82 %, siendo un valor aceptable para el número de solicitudes que se han tramitado.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

