

INFORME 1º TRIMESTRE 2025 “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
COMPARATIVA DE LA EVOLUCIÓN INTERANUAL ESTADO PARTES DE TRABAJO.....	5
COMPARATIVA PROCEDENCIA PARTES DE TRABAJO.....	6
COMPARATIVA ESPECIALIDAD PARTES DE TRABAJO.....	7
COMPARATIVA TIPO PARTES DE TRABAJO.....	9
COMPARATIVA TIEMPO RESPUESTA.....	11
COMPARATIVA-ACUMULADOS ESTADO PARTES DE TRABAJO.....	12
COMPARATIVA- ACUMULADOS PROCEDENCIA PARTES DE TRABAJO.....	13
COMPARATIVA ACUMULADOS ESPECIALIDAD PARTES DE TRABAJO.....	15
COMPARATIVA-ACUMULADOS TIPOS DE PARTES DE TRABAJO.....	21
COMPARATIVA-ACUMULADOS TIEMPOS DE RESPUESTA.....	28

PRÓLOGO

El presente informe pretende plasmar la información relativa a los trabajos realizados por Aserpinto durante el primer trimestre del año 2025 de una forma fácil y sencilla para su comprensión. También se añaden resultados de las encuestas de satisfacción diseñadas con el objetivo de recoger el grado de conformidad del servicio prestado a los vecinos del municipio.

En el periodo de tiempo que abarca el estudio de este informe, cabe hacer especial mención a un suceso que marca la marcha de Aserpinto. Se trata de la recuperación del servicio de parques y jardines el 1 de febrero de 2025. De esta forma, la empresa municipal se hace cargo del servicio de jardinería de Pinto, así como del mantenimiento de juegos infantiles y biosaludables. Esta incorporación conlleva un aumento de personal, medios materiales y trabajos, así como el inicio del proceso de homogeneización de los nuevos servicios con los antiguos en cuanto a procesos y procedimientos.

Asimismo, se continúa trabajando en el “Proyecto de concejalía de barrios”, que supone una vía de comunicación entre los concejales de barrios y sus ciudadanos, a los que se les brinda la posibilidad de notificar cualquier tipo de impresión, propuesta o sugerencia respecto a la infraestructura. A través de este proyecto se impulsan diversas labores de mantenimiento y mejora del municipio.

GLOSARIO Y ACRÓNIMOS:

Orden de trabajo general: Constituye un registro que proporciona instrucciones detalladas para tareas de mantenimiento o reparación, incluyendo la descripción de la tarea, ubicación, operario designado para su realización, horas empleadas, materiales utilizados, fecha de solicitud, planificación y cierre.

Mantenimiento mupis cristaleros: Los Mupis son un elemento de ***“Mobiliario Urbano de Publicidad de Información”***. Son un tipo de publicidad exterior que se utiliza para mostrar anuncios y mensajes en espacios públicos.

BIR: Denominado como ***“Brigada de Intervención Rápida”***. Son equipos organizados de trabajadores capacitados para responder de manera efectiva ante situaciones de emergencia acontecidas fuera del horario laboral.

Dosificación de fuentes: Es un proceso clave que indica la adición controlada de productos químicos mediante bombas dosificadoras, su objetivo principal es modificar la composición química del agua y cambiar sus propiedades para garantizar su calidad.

Trabajos mantenimiento nave: Ejecución de trabajos realizados por el personal interno para el mantenimiento de las instalaciones de Aserpinto.

Trabajos Fiestas/Eventos: Realización de trabajos para cubrir las necesidades de los eventos celebrados en el municipio.

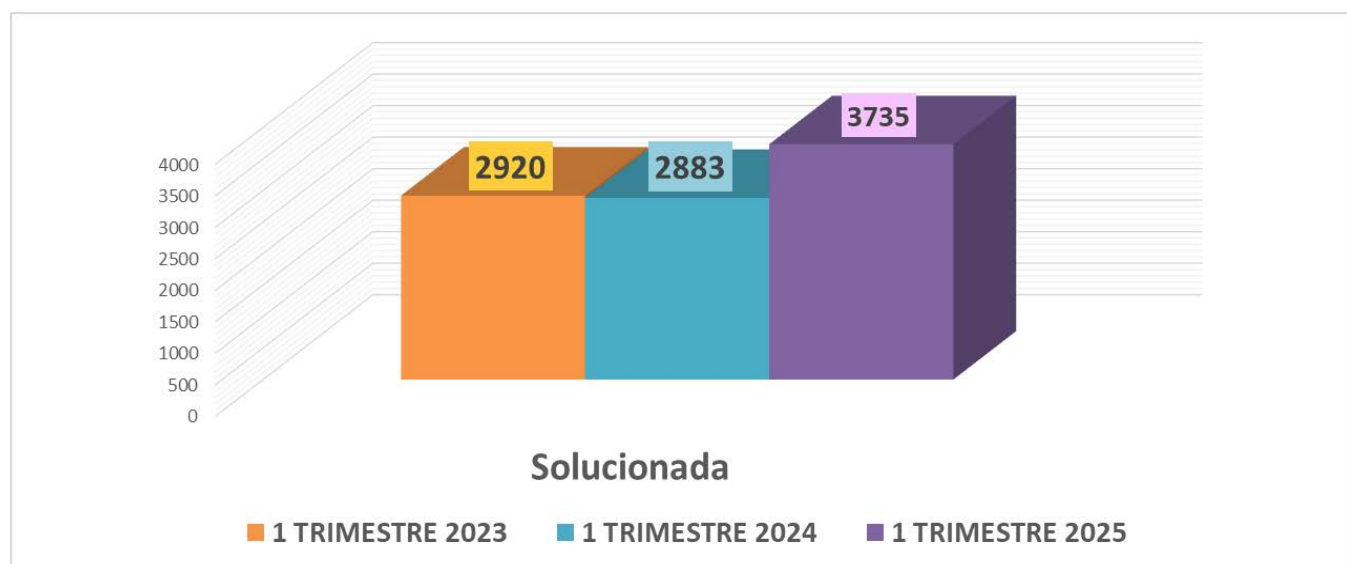
SSGG-AYTO: Constituye un departamento integrado por los Técnicos del Ayuntamiento que se engloban dentro de la concejalía de Urbanismo.

Trabajos mantenimiento compostaje: Se trata de una Técnica mediante la cual se crean las condiciones necesarias para las que, a partir de residuos orgánicos los organismos descomponedores fabriquen un abono de elevada calidad.

COMPARATIVA DE LA EVOLUCIÓN INTERANUAL ESTADO PARTES DE TRABAJO

1º TRIMESTRE 2025

ESTADO	1 TRIMESTRE 2023	1 TRIMESTRE 2024	1 TRIMESTRE 2025	Total general
Solucionada	2.920	2.883	3.735	9.538
Total general	2.920	2.883	3.735	9.538



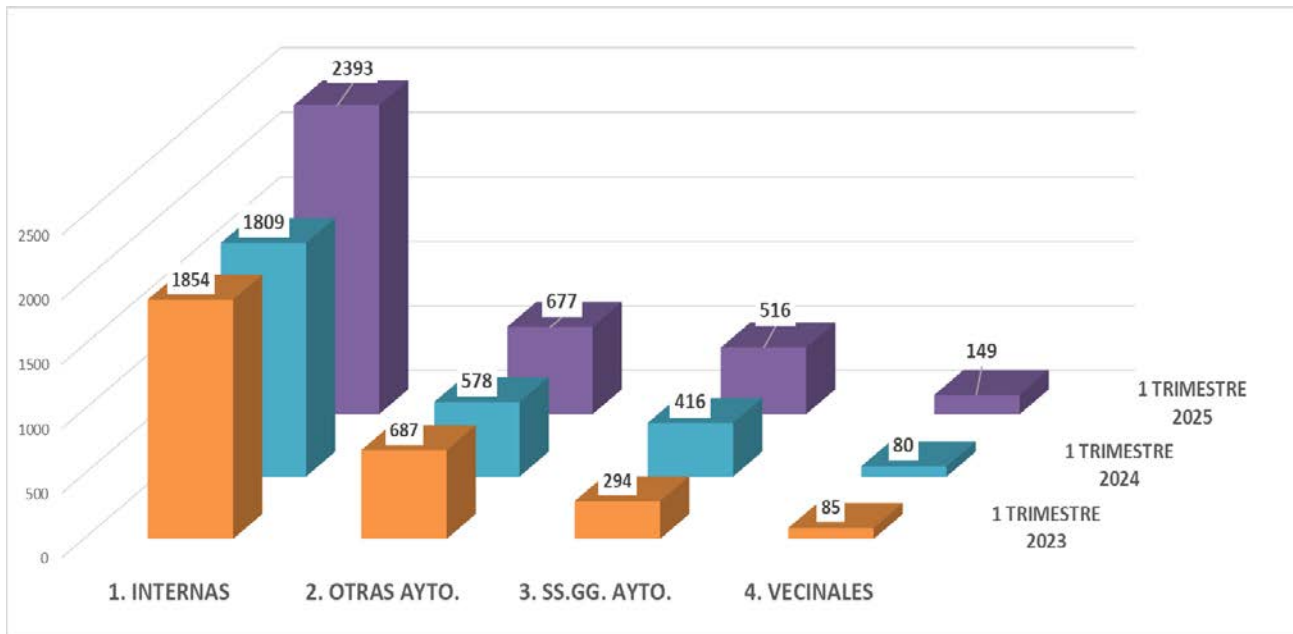
Al realizar las comparaciones de incidencias solucionadas en el primer trimestre del año 2025 con respecto al mismo periodo de años anteriores, se aprecia un incremento de partes de trabajo solucionados en este trimestre de 2025 en relación a este mismo periodo del año 2024.

En los siguientes puntos se analiza de forma más detallada la información, con el objetivo de establecer las posibles causas de la evolución registrada.

COMPARATIVA PROCEDENCIA PARTES DE TRABAJO

1º TRIMESTRE 2023 - 2024 - 2025

PROCEDENCIA	1 TRIMESTRE 2023	1 TRIMESTRE 2024	1 TRIMESTRE 2025	Total general
1. INTERNAS	1.854	1.809	2.393	6.056
2. OTRAS AYTO.	687	578	677	1.942
3. SS.GG. AYTO.	294	416	516	1.226
4. VECINALES	85	80	149	314
Total general	2.920	2.883	3.735	9.538

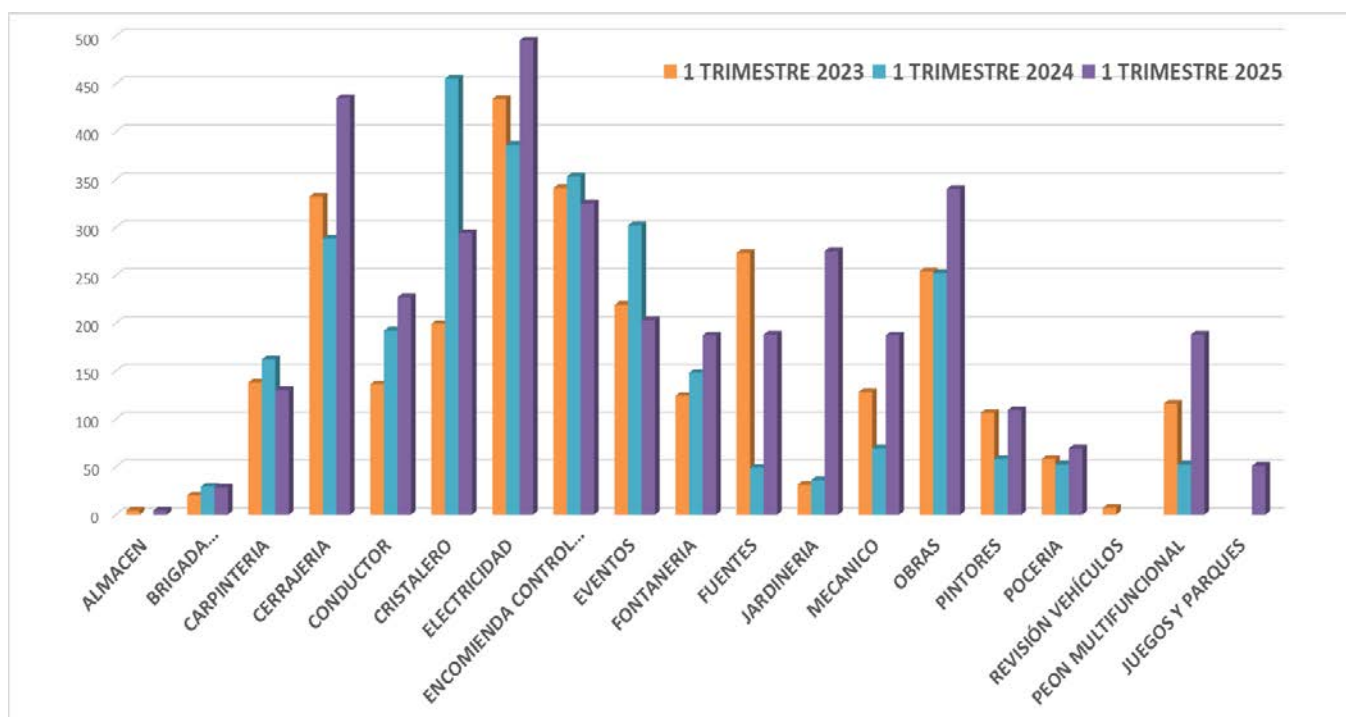


En relación a la procedencia de los partes de trabajo registrados en el primer trimestre del año 2025, y comparándolo con el mismo periodo de los dos años anteriores, se observa un ascenso en las incidencias de procedencia “Interna”, así como las incidencias que provienen de diferentes concejalías del Ayuntamiento “Otras Ayto”, y “SSGG Ayto” y las de procedencia “Vecinales” que también se ven incrementadas.

COMPARATIVA ESPECIALIDAD PARTES DE TRABAJO

1º TRIMESTRE 2023 - 2024 - 2025

ESPECIALIDADES	1 TRIMESTRE 2023	1 TRIMESTRE 2024	1 TRIMESTRE 2025
ALMACEN	4		4
BRIGADA INTERVENCIÓN RÁPIDA	20	29	28
CARPINTERIA	138	162	130
CERRAJERIA	332	288	435
CONDUCTOR	136	192	227
CRISTALERO	199	455	294
ELECTRICIDAD	434	386	495
ENCOMIENDA CONTROL DE CALIDAD	341	353	325
EVENTOS	219	302	203
FONTANERIA	124	148	187
FUENTES	273	49	188
JARDINERIA	31	36	275
MECANICO	128	69	187
OBRAS	254	252	340
PINTORES	106	58	109
POCERIA	58	52	69
REVISIÓN VEHÍCULOS	7		
PEON MULTIFUNCIONAL	116	52	188
JUEGOS Y PARQUES			51
Total general	2.920	2.883	3.735



Respecto a la comparativa según la especialidad, cabe otorgar especial mención al aumento de la especialidad de “Jardinería”, debido a que desde febrero este servicio ha sido acogido por Aserpinto, hecho que justifica este notable incremento si lo comparamos con el mismo periodo de los años anteriores.

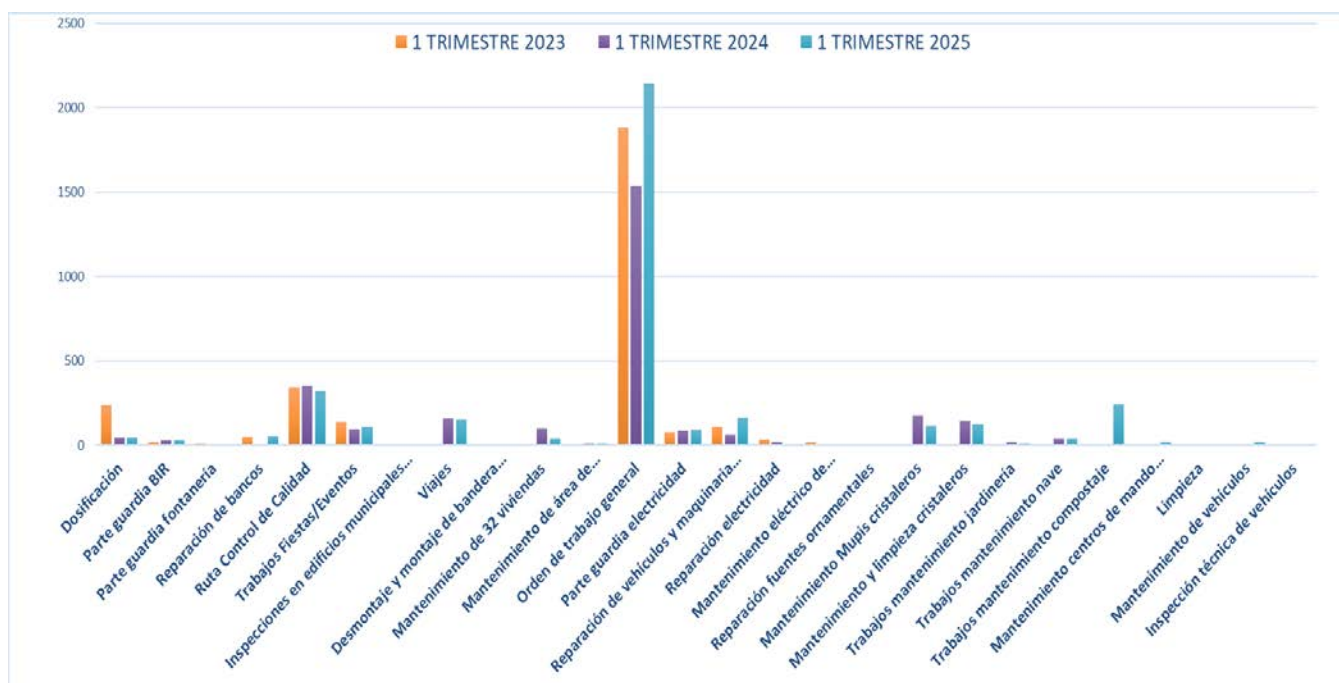
Por otro lado, hay que mencionar un aumento generalizado de la mayoría de las especialidades con respecto a años anteriores, destacando la especialidad de “Cerrajería”, “Electricidad”, “Jardinería”, “Obras”, y “Peón Multifuncional”.

Por último, señalar que la especialidad de “Eventos” refleja una disminución, que tiene su justificación en el cambio en la coordinación de este departamento y una forma de gestión diferente. En cuanto al resto de especialidades con tendencias de distinto signo, en ningún caso su evolución puede considerarse significativa.

COMPARATIVA TIPO PARTES DE TRABAJO

1º TRIMESTRE 2023 - 2024 - 2025

TIPOS PARTES DE TRABAJO	1 TRIMESTRE 2023	1 TRIMESTRE 2024	1 TRIMESTRE 2025
Dosificación	240	44	44
Parte guardia BIR	20	28	28
Parte guardia fontanería	10	3	5
Reparación de bancos	49	4	54
Ruta Control de Calidad	342	353	325
Trabajos Fiestas/Eventos	136	96	108
Inspecciones en edificios municipales y alumbrado público			3
Viajes		155	153
Desmontaje y montaje de bandera por viento		7	1
Mantenimiento de 32 viviendas		101	39
Mantenimiento de área de autocaravanas		10	10
Orden de trabajo general	1.883	1.534	2.144
Parte guardia electricidad	76	87	89
Reparación de vehículos y maquinaria auxiliar	112	60	161
Reparación electricidad	33	20	1
Mantenimiento eléctrico de elementos urbanos	18		
Reparación fuentes ornamentales	1		
Mantenimiento Mupis cristaleros		178	116
Mantenimiento y limpieza cristaleros		141	122
Trabajos mantenimiento jardinería		22	9
Trabajos mantenimiento nave		40	39
Trabajos mantenimiento compostaje			243
Mantenimiento centros de mando alumbrado público			18
Limpieza			2
Mantenimiento de vehículos			20
Inspección técnica de vehículos			1
Total general	2.920	2.883	3.735

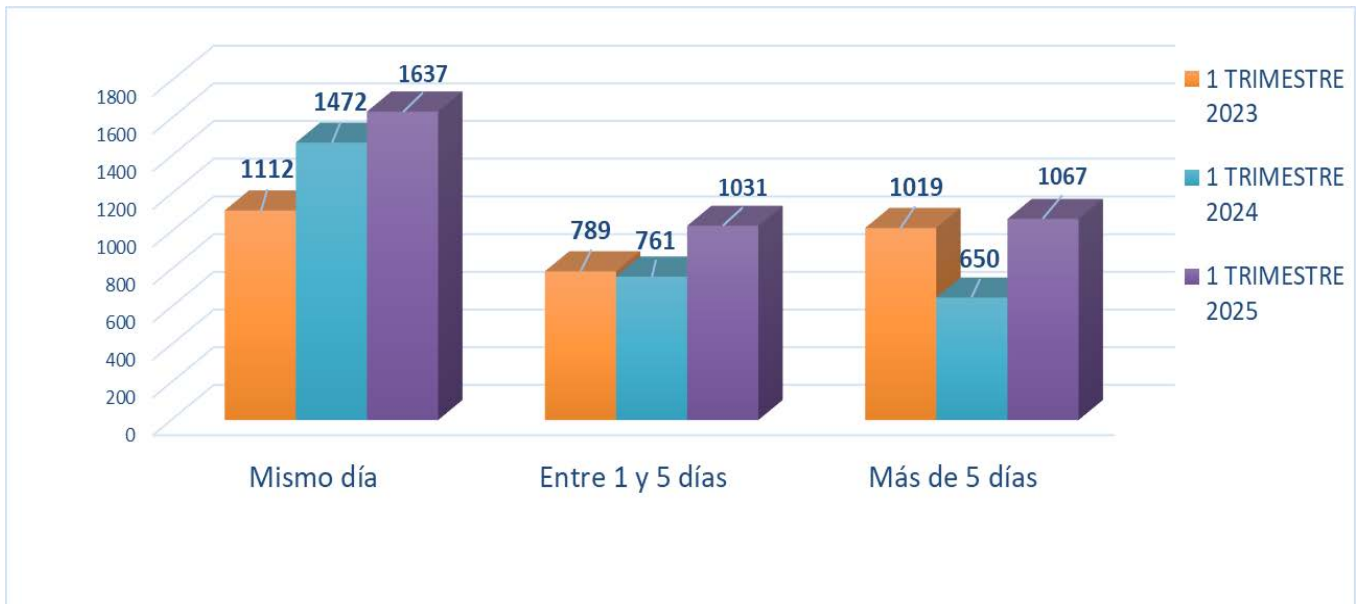


En cuanto a la comparativa por tipo de partes de trabajo, hay que señalar que existe un incremento notable del total de partes de trabajo creados en este primer trimestre del 2025 analizado, comparándolo con el mismo trimestre del año 2024. Esto en gran parte se puede justificar debido a la inclusión de los nuevos partes de trabajo denominados “*Trabajos mantenimiento compostaje*”, tipo de parte creado para dar cobertura a las necesidades de este nuevo proyecto iniciado en el tercer trimestre del año 2024. Mencionar que en este periodo de 2025 existe un ascenso en el tipo de partes denominado “*Orden de trabajo general*”, en comparación con el mismo periodo de 2024. Este tipo de parte engloba las peticiones más comunes, y cuya naturaleza no es de carácter preventivo, como el resto de tipos de partes, por ejemplo, “*Trabajos mantenimiento nave*”, “*Mantenimiento de vehículos*”, “*Trabajos mantenimiento jardinería*” y otros.

COMPARATIVA TIEMPO RESPUESTA

1° TRIMESTRE 2023 - 2024 - 2025

TIEMPO RESPUESTA	1 TRIMESTRE 2023	1 TRIMESTRE 2024	1 TRIMESTRE 2025
Mismo día	1.112	1.472	1.637
Entre 1 y 5 días	789	761	1.031
Más de 5 días	1.019	650	1.067
Total general	2.920	2.883	3.735

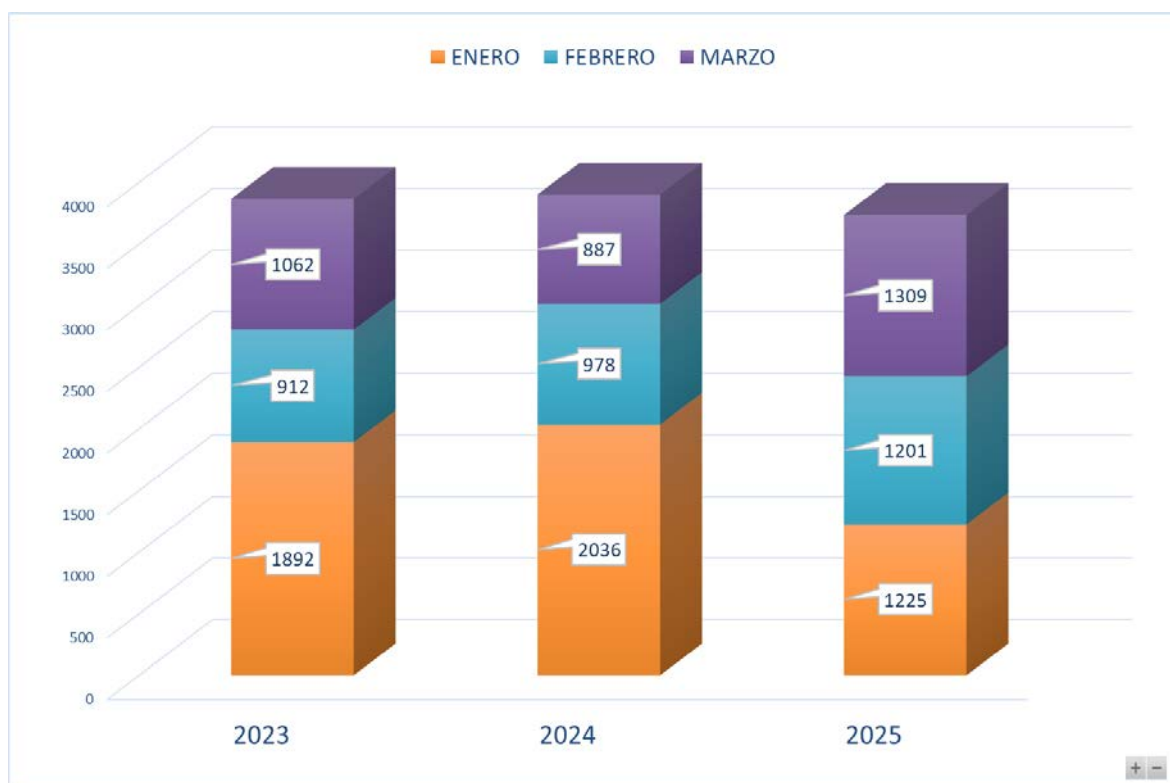


En el gráfico se puede apreciar un incremento general en las tres franjas de tiempo analizadas, que se corresponde con el aumento de partes de trabajo de este trimestre de 2025 si lo comparamos con el mismo periodo de los años anteriores. Respecto al tiempo de respuesta, cabe resaltar que dónde se refleja mayoritariamente este incremento es en los partes de trabajo solucionados *"El mismo día"*, esto está justificado en gran parte por la creación de nuevos partes de trabajos denominados preventivos, los cuales no requieren de planificación, ni de adquisición de materiales para su solución, por lo que este tipo de partes son solucionados el mismo día de su creación.

COMPARATIVA-ACUMULADOS ESTADO PARTES DE TRABAJO

DE ENERO A MARZO 2023- 2024 – 2025

ESTADO SOLUCIONADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
2023	1.892	912	1.062	3.866
2024	2.036	978	887	3.901
2025	1.225	1.201	1.309	3.735

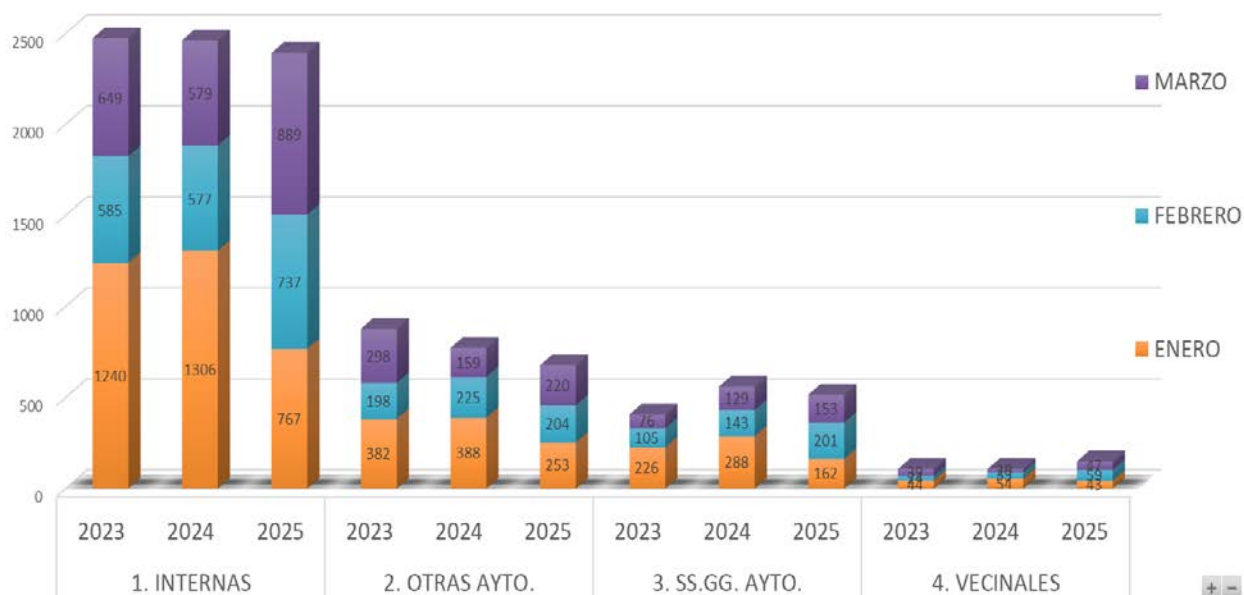


A través de este gráfico se pretende tener una visión del acumulado por meses de los partes de trabajo solucionados, estableciendo una comparativa con los dos años anteriores. Se puede observar que existe un incremento aunque poco significativo de partes de trabajo en 2024 respecto al año 2023 y un descenso en la misma medida en este mismo periodo de 2025, comparándolo con 2024. En términos relativos, el porcentaje de partes resueltos por mes, confirma las citadas tendencias.

COMPARATIVA- ACUMULADOS PROCEDENCIA PARTES DE TRABAJO

DE ENERO A MARZO 2023- 2024 – 2025

PROCEDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
1. INTERNAS				
2023	1240	585	649	2.474
2024	1306	577	579	2.462
2025	767	737	889	2.393
2. OTRAS AYTO.				
2023	382	198	298	878
2024	388	225	159	772
2025	253	204	220	677
3. SS.GG. AYTO.				
2023	226	105	76	407
2024	288	143	129	560
2025	162	201	153	516
4. VECINALES				
2023	44	24	39	107
2024	54	33	20	107
2025	43	59	47	149



Este gráfico refleja los partes de trabajo realizados durante el primer trimestre de 2025 clasificado según procedencia, es decir, en función de si el origen del encargo de trabajo proviene de la empresa o su propio personal, del personal del Ayuntamiento de Pinto o por el aviso de un vecino. También se analiza la comparativa de acumulados de los tres primeros meses de 2025 respecto al mismo periodo de los dos años anteriores.

En relación a los datos acumulados durante este primer trimestre del año 2025, se puede observar que el número de partes de trabajo originados desde la propia empresa sufre un mínimo descenso respecto al mismo periodo de los dos años anteriores.

Respecto a los avisos cuya procedencia es “*Servicios Generales y Otras Ayto*”, mencionar que estos dos grupos representan tanto las peticiones de los Técnicos del Ayuntamiento las cuales se engloban dentro de la procedencia de “*Servicios Generales*”, como las peticiones que emiten las diferentes concejalías del Ayuntamiento descritas como “*Otras Ayto*”, como pueden ser las concejalías de Educación, Juventud, Deportes o Cultura, por lo que, si sumamos los avisos de Servicios Generales del Ayuntamiento al resto de avisos recibidos por las diferentes concejalías mencionadas anteriormente, la cantidad de partes que proceden del Ayuntamiento de Pinto en su conjunto tienen una tendencia descendente en este año 2025 respecto al 2024.

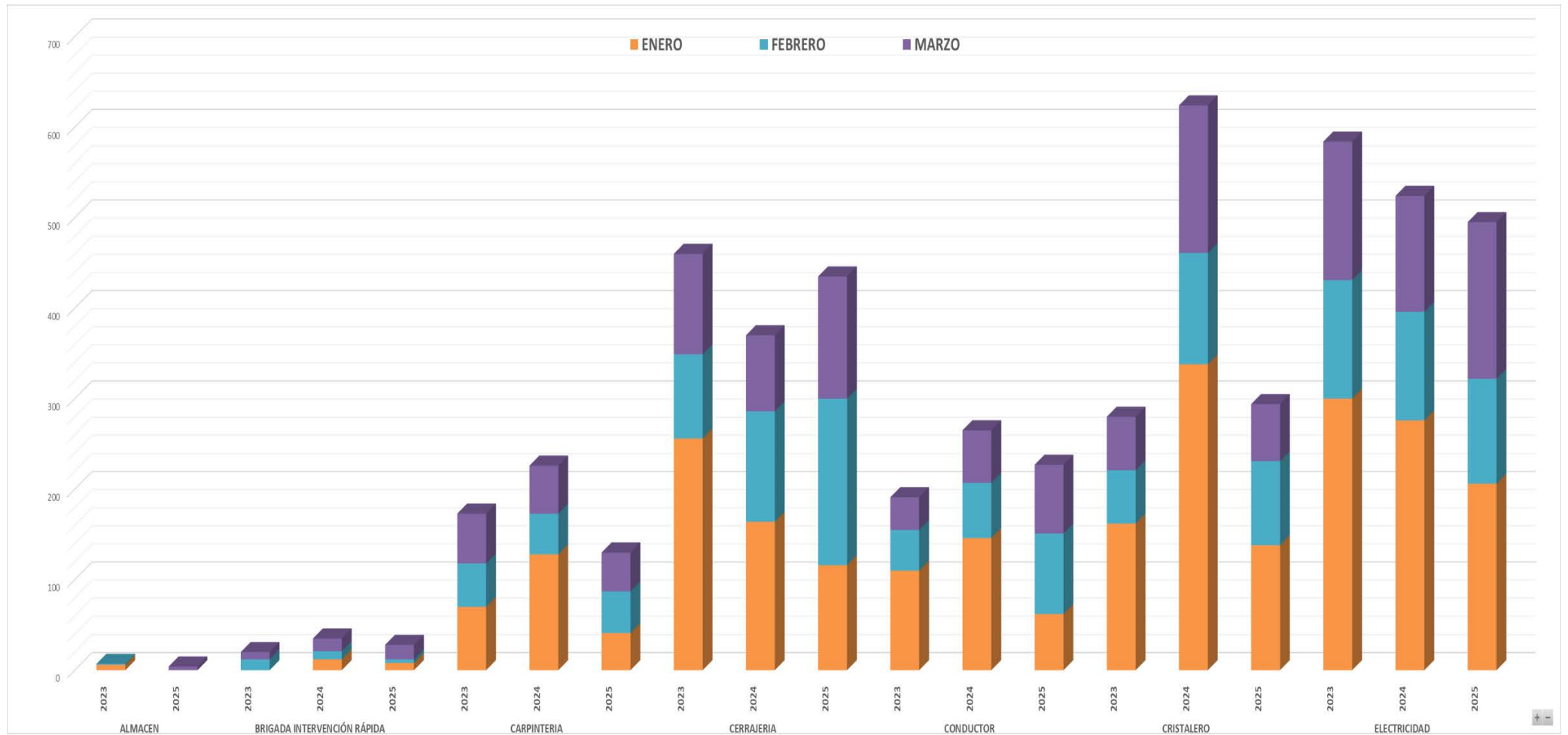
Por último, señalar que el total de los partes de trabajo originados por avisos “*Vecinales*” sufren un incremento en este primer trimestre de 2025 en comparación con el mismo periodo de 2023 y 2024.

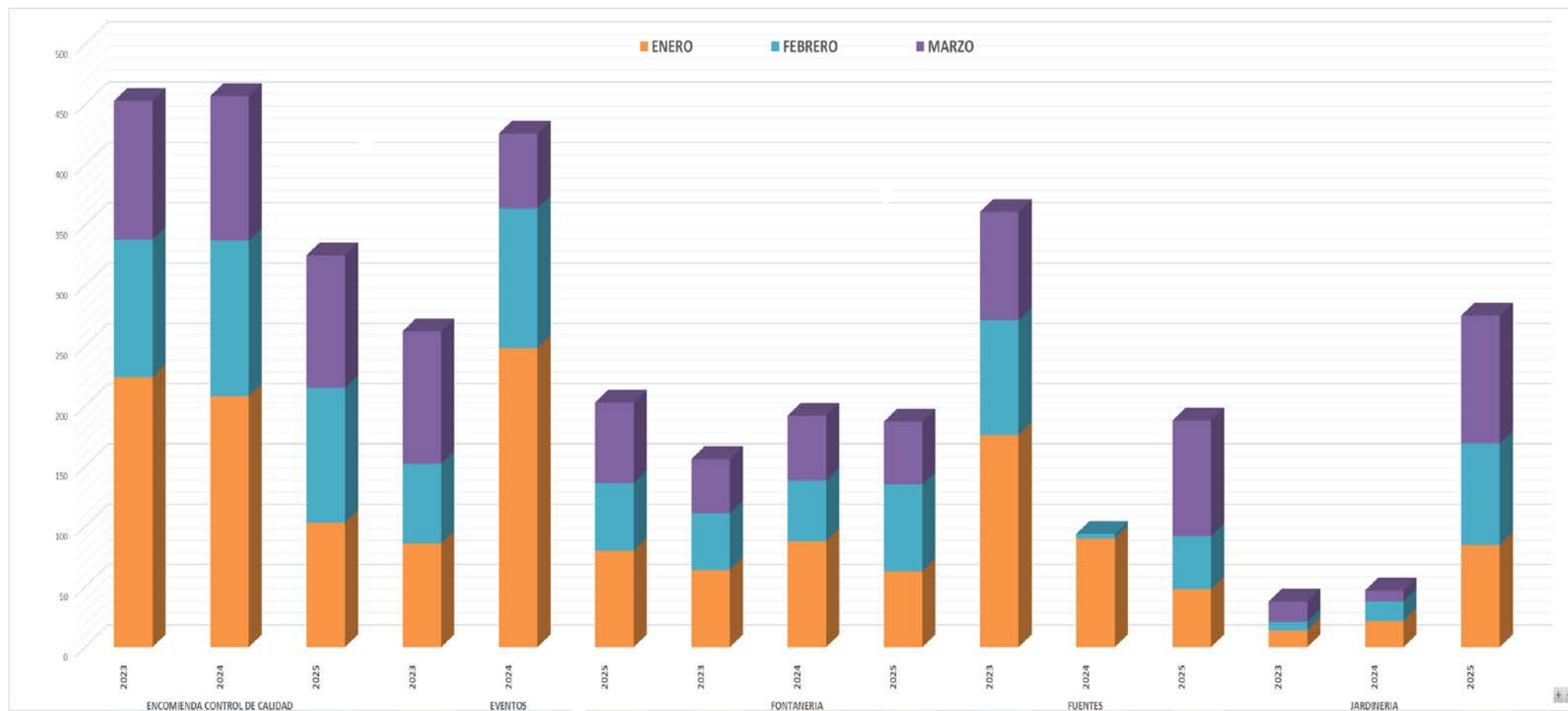
COMPARATIVA ACUMULADOS ESPECIALIDAD PARTES DE TRABAJO

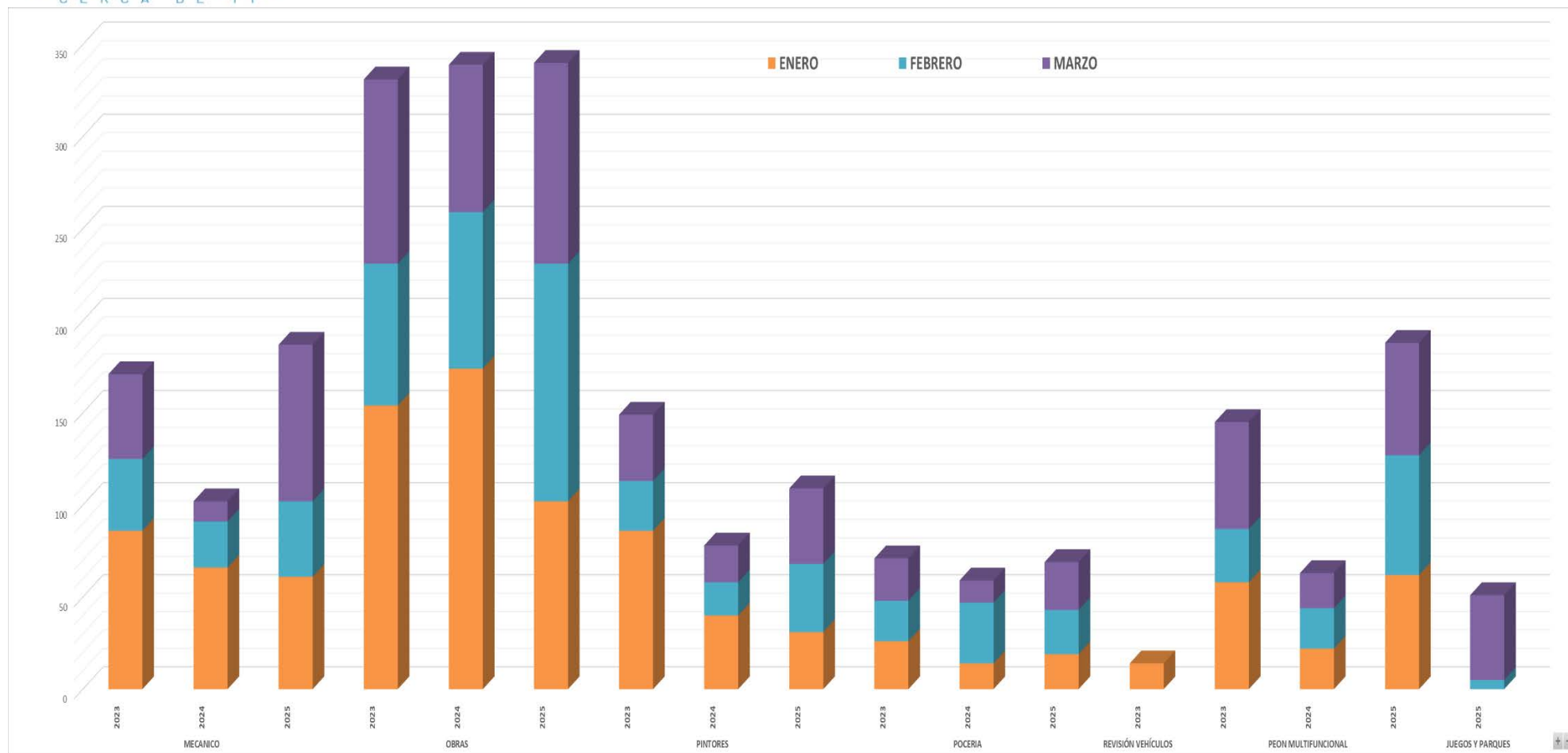
DE ENERO A MARZO 2023- 2024 – 2025

ESPECIALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
ALMACEN				
2023	6	1		7
2025			4	4
BRIGADA INTERVENCIÓN RÁPIDA				
2023		12	8	20
2024	12	9	14	35
2025	8	4	16	28
CARPINTERIA				
2023	70	48	55	173
2024	128	45	53	226
2025	41	46	43	130
CERRAJERIA				
2023	256	93	111	460
2024	164	122	84	370
2025	116	184	135	435
CONDUCTOR				
2023	110	45	36	191
2024	146	61	58	265
2025	62	89	76	227
CRISTALERO				
2023	162	59	59	280
2024	338	123	163	624
2025	138	93	63	294
ELECTRICIDAD				
2023	300	131	153	584
2024	276	120	128	524
2025	206	116	173	495
ENCOMIENDA CONTROL DE CALIDAD				
2023	224	114	115	453
2024	208	129	120	457
2025	103	112	110	325
EVENTOS				
2023	86	66	110	262
2024	248	116	62	426
2025	80	56	67	203

FONTANERIA				
2023	64	47	45	156
2024	88	50	54	192
2025	63	72	52	187
FUENTES				
2023	176	95	90	361
2024	90	4		94
2025	48	44	96	188
JARDINERIA				
2023	14	7	17	38
2024	22	16	9	47
2025	85	84	106	275
MECANICO				
2023	86	39	46	171
2024	66	25	11	102
2025	61	41	85	187
OBRAS				
2023	154	77	100	331
2024	174	85	80	339
2025	102	129	109	340
PINTORES				
2023	86	27	36	149
2024	40	18	20	78
2025	31	37	41	109
POCERIA				
2023	26	22	23	71
2024	14	33	12	59
2025	19	24	26	69
REVISIÓN VEHÍCULOS				
2023	14			14
PEON MULTIFUNCIONAL				
2023	58	29	58	145
2024	22	22	19	63
2025	62	65	61	188
JUEGOS Y PARQUES				
2025		5	46	51







Los gráficos precedentes, nos dan una visión de los partes de trabajo realizados en Aserpinto clasificados por especialidades durante el primer trimestre del año 2025 y se compara con el mismo periodo en 2023 y 2024.

Cabe señalar que las especialidades de *“electricidad”*, *“cerrajería”*, *“encomienda Control de Calidad”*, *“cristalero”* son las que mayor número de partes de trabajo han recibido durante estos tres años. En cuanto a *“electricidad”*, este dato queda justificado por los trabajos de mantenimiento preventivo y los trabajos de revisión diaria de alumbrado público, así como el volumen de partes de trabajo referidos a eventos que se celebran durante todo el año en el municipio. Respecto a la especialidad de *“cerrajería”*, el volumen de partes de trabajo se debe en su gran mayoría a los avisos notificados por los diferentes colegios y centros públicos que demandan un mantenimiento de trabajos de esta índole, como reparaciones de persianas, puertas y demás mobiliario existente en los mismos. En cuanto a la especialidad *“cristalero”*, el gran número de partes generados en su mayoría son preventivos que los operarios realizan en los diferentes centros municipales debido a los mantenimientos que se deben de realizar en los mismos de forma semanal o mensual.

También cabe señalar el aumento en los partes de la especialidad de *“encomienda Control Calidad”*, que se debe a la creación diaria de partes para la ejecución de las diferentes rutas que se realizan con el fin de verificar y controlar la realización de los trabajos encomendados, así como informar de diferentes deficiencias de mobiliario urbano. En cuanto a la especialidad *“cristalero”*, el gran número de partes generados en su mayoría son preventivos que los operarios realizan en los diferentes centros municipales debido a los mantenimientos que se deben de realizar en los mismos de forma semanal o mensual.

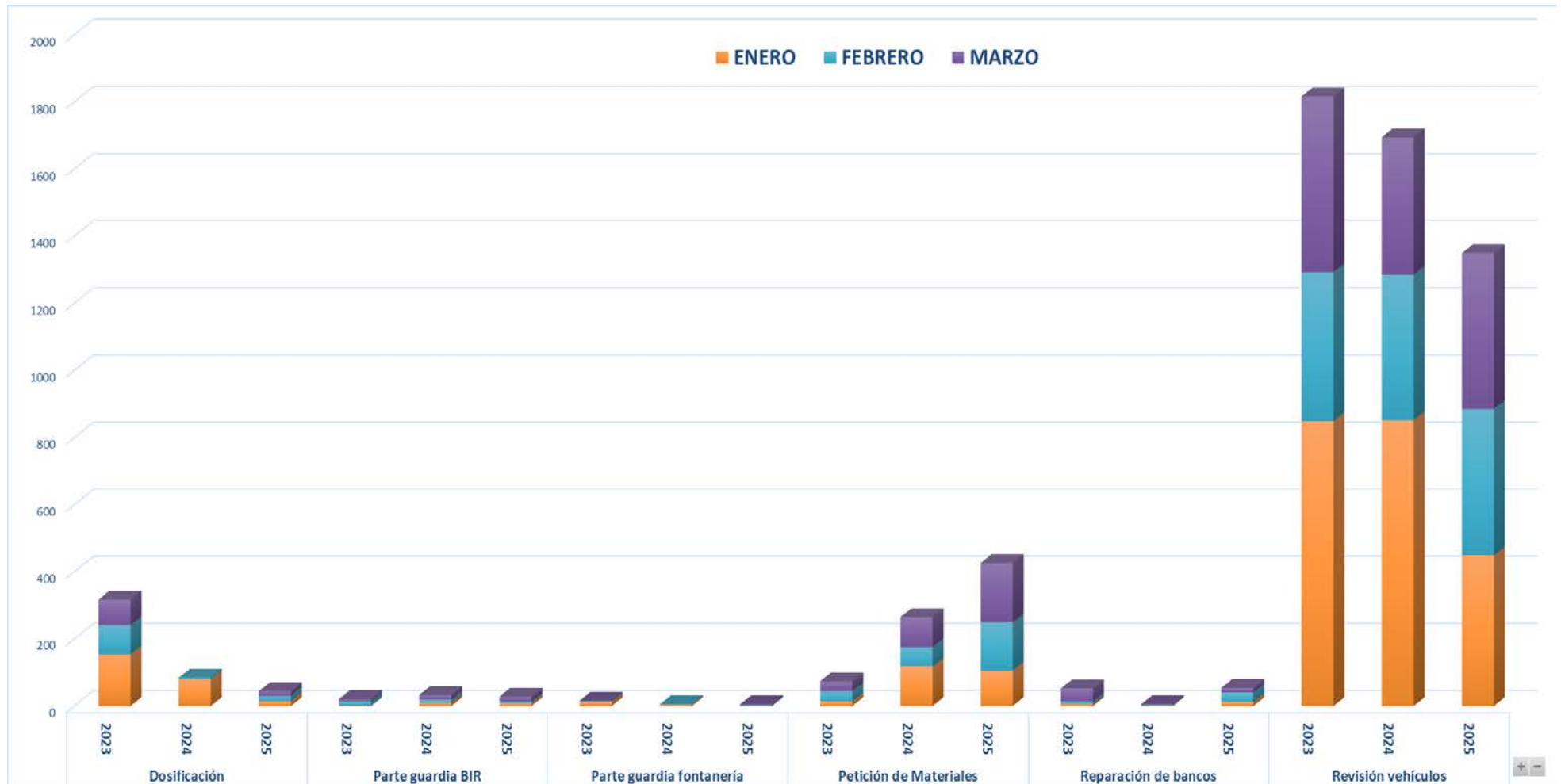
En referencia a las especialidad que ha generado menos partes de trabajo en este periodo es *“juegos y parques”*, siendo uno de los motivos que justifica esto es que esta especialidad no estaba especificada en los procedimientos hasta este año 2025, la cual se creo para cubrir las necesidades del servicio de “parques y jardines” acogido por Aserpinto, por lo que se espera que en un futuro próximo se desarrolle.

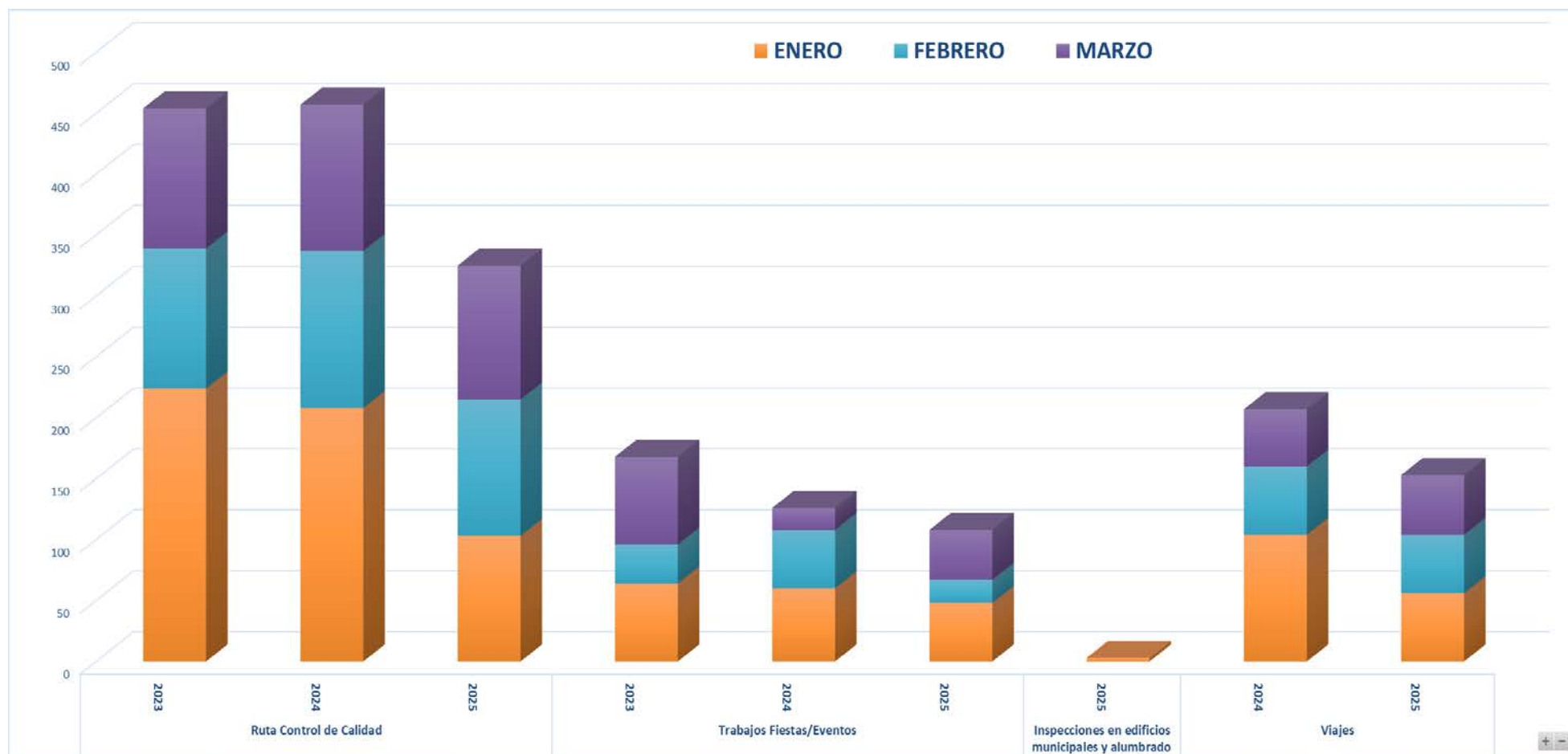
COMPARATIVA-ACUMULADOS TIPOS DE PARTES DE TRABAJO

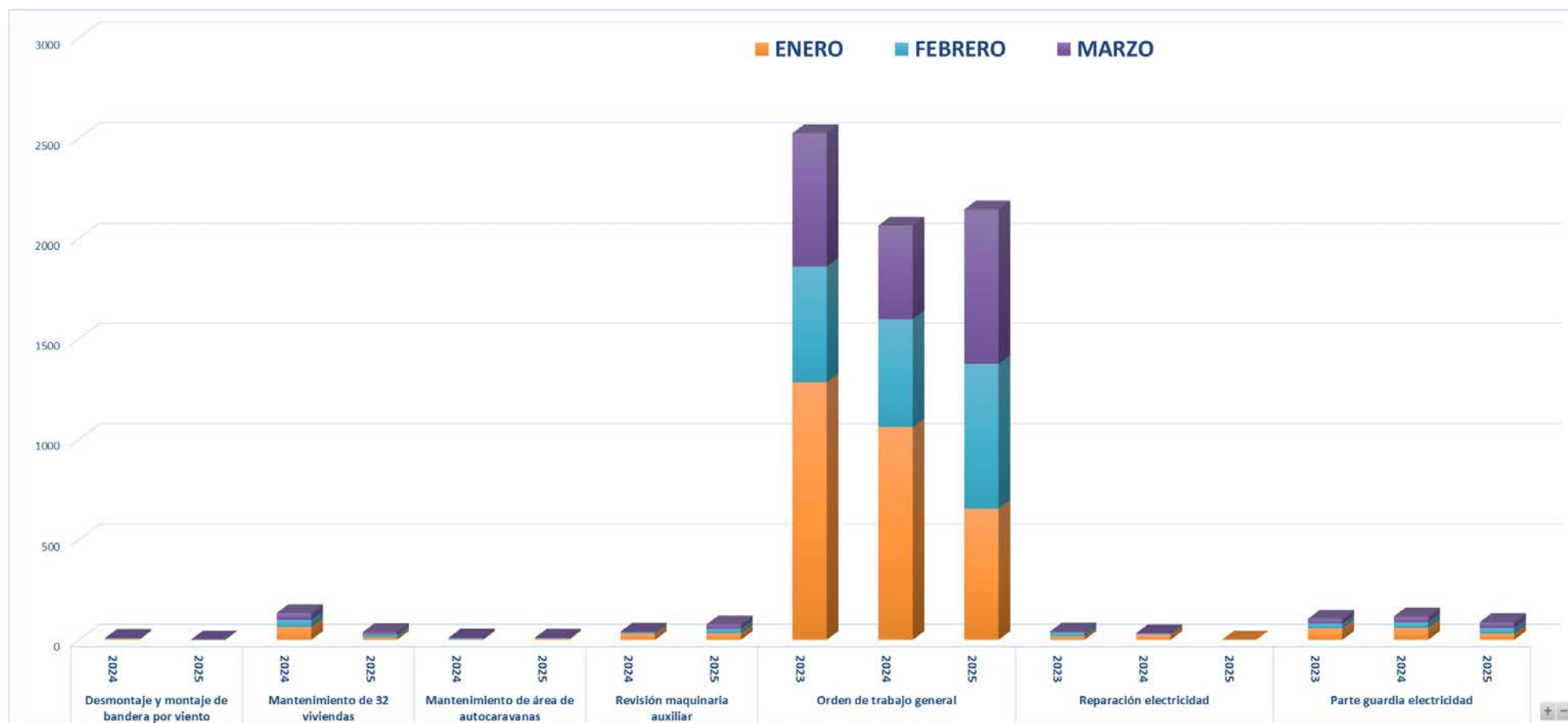
DE ENERO A MARZO 2023- 2024 – 2025

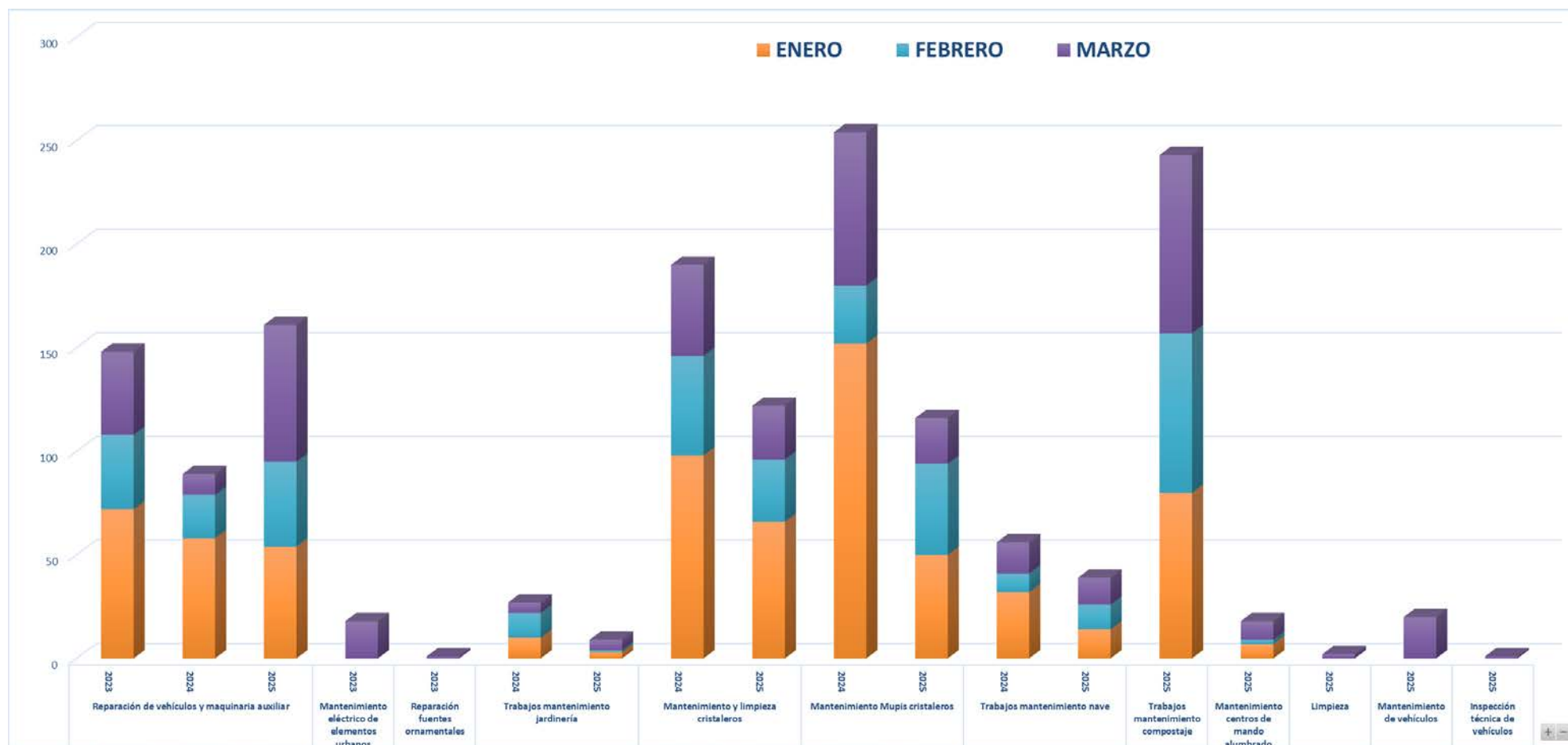
TIPOS DE PARTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Dosificación				
2023	154	87	76	317
2024	80	4		84
2025	15	15	14	44
Parte guardia BIR				
2023	2	12	7	21
2024	10	9	14	33
2025	9	4	15	28
Parte guardia fontanería				
2023	12	3	1	16
2024	4	1		5
2025	1	2	2	5
Reparación de bancos				
2023	6	8	38	52
2024	2	2	1	5
2025	12	28	14	54
Ruta Control de Calidad				
2023	224	115	115	454
2024	208	129	120	457
2025	103	112	110	325
Trabajos Fiestas/Eventos				
2023	64	32	72	168
2024	60	48	18	126
2025	48	19	41	108
Inspecciones en edificios municipales y alumbrado público				
2025	3			3
Viajes				
2024	104	56	47	207
2025	56	48	49	153
Desmontaje y montaje de bandera por viento				
2024	4	3	2	9
2025			1	1
Mantenimiento de 32 viviendas				
2024	66	34	34	134
2025	14	13	12	39
Mantenimiento de área de autocaravanas				
2024	2	5	4	11
2025	5	3	2	10
Orden de trabajo general				
2023	1282	578	664	2.524
2024	1060	537	467	2.064
2025	653	722	769	2.144
Reparación electricidad				
2023	18	19	5	42
2024	26	4	3	33
2025	1			1
Parte guardia electricidad				

2023	58	22	25	105
2024	60	28	29	117
2025	31	28	30	89
Reparación de vehículos y maquinaria auxiliar				
2023	72	36	40	148
2024	58	21	10	89
2025	54	41	66	161
Mantenimiento eléctrico de elementos urbanos				
2023			18	18
Reparación fuentes ornamentales				
2023			1	1
Trabajos mantenimiento jardinería				
2024	10	12	5	27
2025	3	1	5	9
Mantenimiento y limpieza cristaleros				
2024	98	48	44	190
2025	66	30	26	122
Mantenimiento Mupis cristaleros				
2024	152	28	74	254
2025	50	44	22	116
Trabajos mantenimiento nave				
2024	32	9	15	56
2025	14	12	13	39
Trabajos mantenimiento compostaje				
2025	80	77	86	243
Mantenimiento centros de mando alumbrado público				
2025	7	2	9	18
Limpieza				
2025			2	2
Mantenimiento de vehículos				
2025			20	20
Inspección técnica de vehículos				
2025			1	1









En este apartado se analizan las variaciones de partes de trabajo durante este primer trimestre del año 2025, clasificados por los diferentes tipos de partes de trabajo.

En general, la mayoría de los distintos tipos de partes de trabajo han disminuido en su cantidad en el periodo analizado del año 2025 respecto al mismo periodo del año 2024.

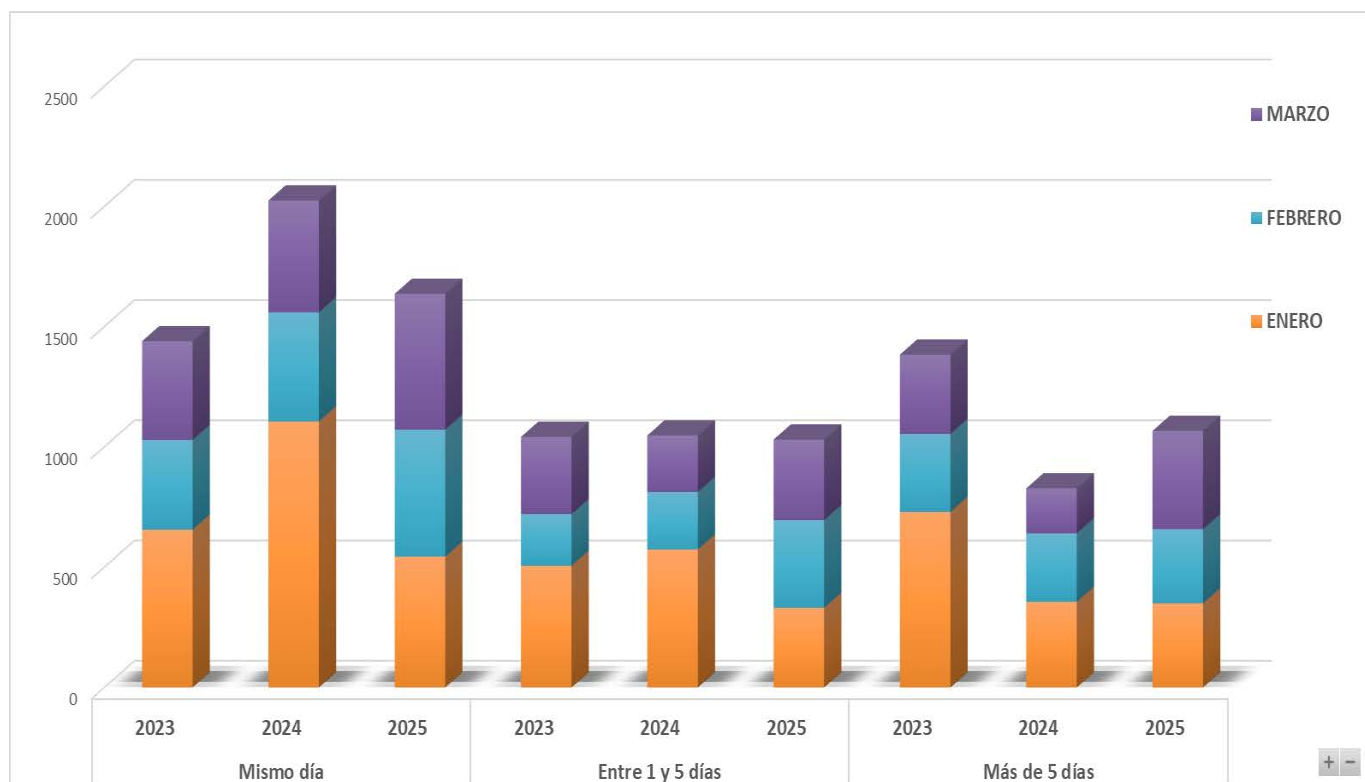
Merece la pena destacar el tipo de partes de *“Orden de trabajo general”*, ya que representa el mayor número de los partes totales que se han generado en los tres años que se comparan. Conviene señalar que este tipo de partes sufrió un descenso en el año 2024 respecto al año 2023, el cual estaba justificado por la subdivisión de este tipo de partes genérico en otros tipos de partes más específicos y acordes con la naturaleza del tipo de trabajo a ejecutar. Cabe resaltar qué en este periodo del año 2025, este tipo de partes vuelve a incrementarse con respecto al mismo periodo analizado de 2024.

También cabe destacar el nuevo tipo de parte *“Trabajos mantenimiento compostaje”*, un nuevo proyecto impulsado por el Ayuntamiento a través de la Concejalía de Medio Ambiente en cooperación con Aserpinto y que como se puede comprobar desde su incorporación en el mes de Septiembre es un tipo de parte de trabajo que se realiza a diario en los diferentes puntos de compostaje que se han instalados por distintas zonas y centros educativos con el fin de recoger todos los residuos organicos que depositan los vecinos y centros que han decidido colaborar, para que a partir de los residuos orgánicos recogidos fabriquen un abono de elevada calidad.

COMPARATIVA-ACUMULADOS TIEMPOS DE RESPUESTA

DE ENERO A MARZO 2023 - 2024 - 2025

TIEMPO DE RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Mismo día				
2023	656	373	411	1.440
2024	1.106	454	465	2.025
2025	544	528	565	1637
Entre 1 y 5 días				
2023	506	215	321	1.042
2024	574	239	235	1.048
2025	331	365	335	1.031
Más de 5 días				
2023	730	324	330	1.384
2024	356	285	187	828
2025	350	308	409	1.067



En cuanto al tiempo de respuesta, en este año 2025 se observa, que el cómputo global de estos meses analizados refiere un descenso de los partes de trabajo resueltos en el mismo día sí lo comparamos con el mismo periodo del año anterior, hecho que ha repercutido en un incremento de los partes de trabajo solucionados en más de 5 días.

En relación a los partes de trabajo solucionados *entre 1 y 5 días*, los datos reflejan un resultado mantenido en este periodo de 2025 en comparación con el mismo periodo de los dos años anteriores. Resaltar que en su mayoría este tipo de partes son generados por las especialidades de “*obras*” y “*eventos*”. En cuanto a la especialidad de “*obras*” y en referencia al tiempo de respuesta analizado, en muchas ocasiones se debe a que estos trabajos requieren una mayor planificación y en su mayoría precisan del suministro y compra de diferentes materiales necesarios para las diferentes reparaciones, por lo que, en muchos casos por su complejidad, necesariamente el tiempo de respuesta es incluso superior a 5 días. En el caso de la especialidad de “*eventos*”, los tiempos de respuesta también son superiores al recibir las peticiones de materiales (carpas, sillas, mesas, banderas institucionales...) que se precisan para los eventos con más de dos semanas de antelación a la celebración del mismo, por lo que los partes de trabajo se generan con bastante tiempo para su planificación por parte del coordinador.