

---

# **CARTA DE SERVICIOS DEL PUERTO DEPORTIVO DE PUNTA UMBRÍA**

---

**INFORME DE CUADRO DE MANDOS**

**2023**

**CARTA DE SERVICIOS DEL PUERTO DEPORTIVO DE PUNTA UMBRÍA**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**Servicio:****1. Gestión Administrativa del Puerto:**

- 1.1.- Gestionar las solicitudes de reserva de atraque (contrato base, tránsito estricto y tránsito de larga duración).
- 1.2.- Actualizar e informar a los usuarios sobre el control de las listas de espera para atraques en agua.
- 1.3.- Gestionar las liquidaciones por tasas portuarias respecto a:
  - a) Depósitos de la reserva. b) Atraques. c) Servicios administrativos específicos para las instalaciones; Aseos y duchas para los usuarios/as. d) Servicios a embarcaciones y ocupación de superficie. e) Suministros a embarcaciones de agua, electricidad,...

**Compromiso**

- 1.1.- Disponer de un mínimo de un 25% de atraques de embarcaciones en tránsito para esloras superiores a 6 metros, sobre el 100% de atraques del puerto.

**Indicador**

- 1.1.- Porcentaje de atraques en tránsito proporcionado con respecto al total de atraques del puerto.

**Frecuencia de la medición**                      *semestral***Estándar de calidad:**                              *25,00%***Resultados:**

01/01/2023 a 30/06/2023: 15,36%

01/07/2023 a 31/12/2023: 15,36%

**Observaciones:** Datos extraídos de la aplicación que gestiona las estancias en los Puertos Deportivos de Gestión Directa Adscritos a la Agencia Pública de Puertos de Andalucía**Compromiso**

- 1.2.- Conseguir una puntuación media de 3 sobre 5 en el factor 'información recibida por los usuarios/as' de los cuestionarios de satisfacción anuales.

**Indicador**

- 1.2.- Puntuación media de satisfacción sobre factor de 'información' del cuestionario de satisfacción anual.

**Frecuencia de la medición**                      *anual***Estándar de calidad:**                              *3,00***Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 1,20

**Observaciones:** Datos obtenidos mediante encuestas anuales a través de la web de la Agencia**Compromiso**

- 1.3.- Comunicar a los usuarios/as el estado de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas en el plazo de 7 días.

**Indicador**

- 1.3.- Porcentaje de comunicaciones realizadas en plazo.

**Frecuencia de la medición**                      *anual***Estándar de calidad:**                              *80,00%***Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 100,00%

**Observaciones:** Seguimiento de las reclamaciones de los usuarios verificado mediante Registros de Entradas y Salidas (Media Anual)

**CARTA DE SERVICIOS DEL PUERTO DEPORTIVO DE PUNTA UMBRÍA**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**Compromiso**

1.4.- *Publicar y actualizar mensualmente las listas de espera a través de la web, en los 5 primeros días del mes.*

**Indicador**

1.4.- *Número de desviaciones sobre la fecha de Publicación y actualización mensual de las listas de espera a través de la web.*

**Frecuencia de la medición**                      *anual*

**Estándar de calidad:**                              *11*

**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: *11*

**Observaciones:** *Las listas de espera en los puertos de Gestión Directa de Agencia Pública de Puertos de Andalucía, publicada en la web se actualiza automáticamente.*

---

## CARTA DE SERVICIOS DEL PUERTO DEPORTIVO DE PUNTA UMBRÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

### Servicio:

#### 2. Centro de control:

- 2.1.- Gestionar los sistemas de comunicación del puerto (telefonía y emisora).
- 2.2.- Dar información de carácter general sobre el puerto, navegabilidad y previsiones meteorológicas.
- 2.3.- Controlar las zonas de acceso restringido a personas y vehículos.
- 2.4.- Prestar y retirar tarjetas, llaves y tomas de conexión eléctricas entregadas a las personas usuarias.

### Compromiso

- 2.1.- Obtener una media de 3,5 sobre 5 en la puntuación global/anual del cuestionario de satisfacción en los factores de atención al usuario/a.

#### Indicador

- 2.1.- Puntuación media de satisfacción sobre factores de atención al usuario/a.

**Frecuencia de la medición**                      *anual*

**Estándar de calidad:**                                      *3,50*

### Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: 3,90

**Observaciones:** *Datos obtenidos mediante encuestas anuales a través de la web de la Agencia*

**CARTA DE SERVICIOS DEL PUERTO DEPORTIVO DE PUNTA UMBRÍA**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**Servicio:**

3. *Control de concesiones y autorizaciones: Supervisar periódicamente, las condiciones de los servicios prestados por las concesiones y autorizaciones administrativas*

---

**Compromiso**

3.1.- *Asegurar que la proporción de incidencias relativas a los controles semestrales de concesiones no supere el 30%.*

**Indicador**

3.1.- *Porcentaje de incidencias relativas a las concesiones sobre las globales del puerto.*

**Frecuencia de la medición**                      *semestral*

**Estándar de calidad:**                              *<30,00%*

**Resultados:**

01/01/2023 a 30/06/2023: *0,00%*

01/06/2023 a 31/12/2023: *0,00%*

**Observaciones:** *En el seguimiento de las reclamaciones de usuarios se constata la no existencia por este concepto*

---

**CARTA DE SERVICIOS DEL PUERTO DEPORTIVO DE PUNTA UMBRÍA**

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

**Servicio:****4. Otros servicios:**

4.1.- Servicio de Marinería.

4.2.- Recogida de basuras y residuos peligrosos producidos por embarcaciones con contrato.

4.3.- Servicio de Vigilancia para las instalaciones públicas, en el ámbito de las competencias propias de la Administración Portuaria.

4.4.- Suministrar combustible a embarcaciones.

**Compromiso**

4.1.- Disminuir el número de Quejas y sugerencias relacionadas con el medio ambiente a no más de 6 (seis).

**Indicador**

4.1.- Número de Quejas y sugerencias relacionadas con el medio ambiente.

**Frecuencia de la medición** anual**Estándar de calidad:** 6,00**Resultados:**

01/01/2023 a 31/12/2023: 0,00

**Observaciones:** En el seguimiento de las reclamaciones de usuarios se constata la casi no existencia por este concepto