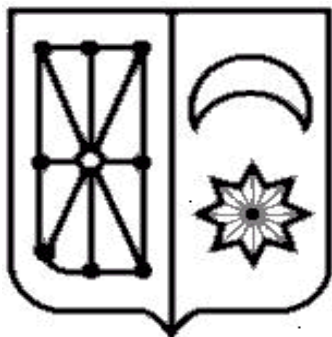


SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

AÑO 2010 - PRIMER TRIMESTRE



OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

AYUNTAMIENTO DE VILLAVA

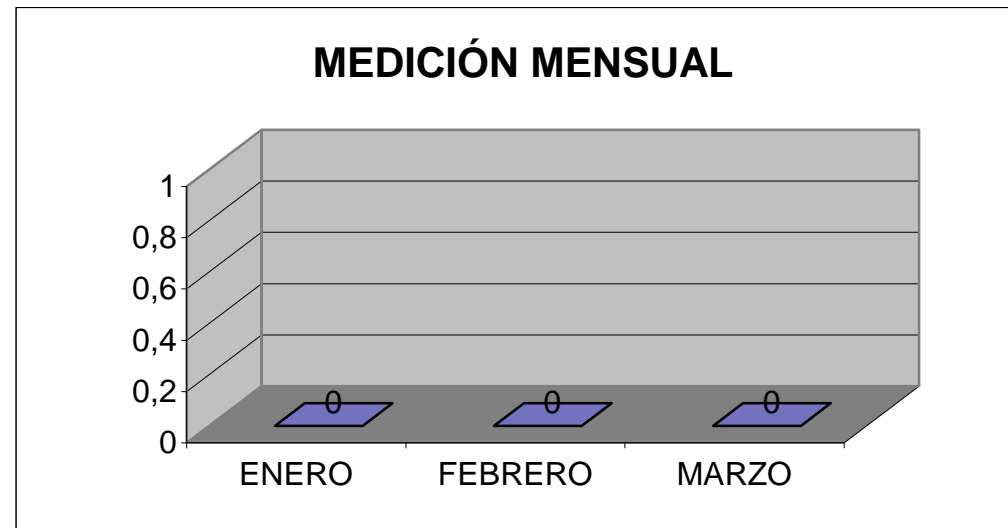
CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Atención

Compromiso: El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los 5 minutos.

Referencia: Mediciones mensuales de los tiempos de espera + Encuesta de Satisfacción.

ENERO	0 minutos
FEBRERO	0 minutos
MARZO	0 minutos



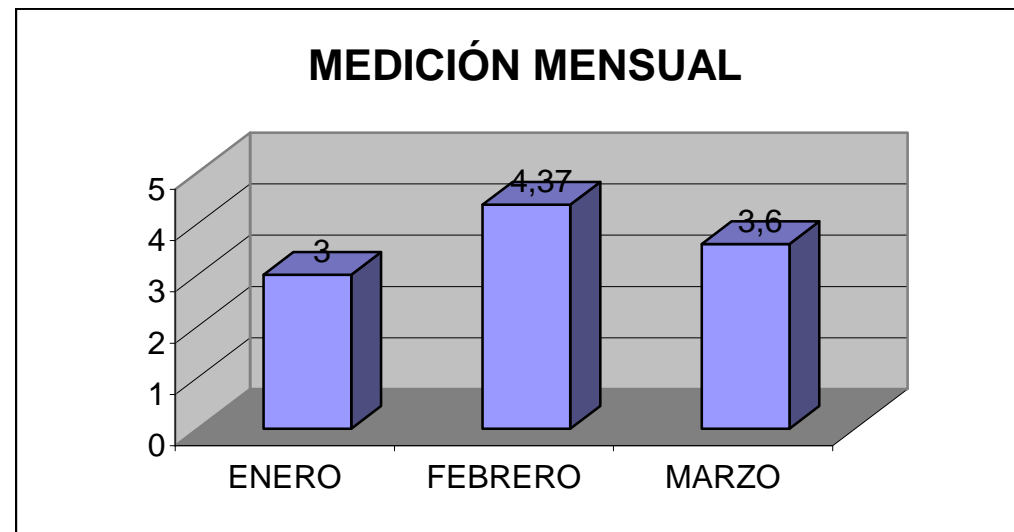
CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Atención

Compromiso: El tiempo medio de duración de la atención no superará los 5 minutos.

Referencia: Mediciones mensuales de los tiempos de espera + Encuesta de Satisfacción.

ENERO	3 minutos
FEBRERO	4,37 minutos
MARZO	3,6 minutos



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Amabilidad

Compromiso: Los usuarios serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.

En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 7,5. El nº de quejas anual por deficiente atención personal no pasará de 3.

Referencia: Encuesta de satisfacción a clientes externos

A lo largo del presente trimestre no se han recibido reclamaciones de clientes.

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Rapidez y eficacia

Compromiso: En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 7,5. Las quejas anuales por ineficacia en la resolución no serán superiores a 3.

Referencia: Encuesta de satisfacción a clientes externos

A lo largo del presente trimestre no se han recibido reclamaciones de clientes.

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Alcance del servicio

Compromiso: Nos comprometemos a ampliar el número de trámites a realizar en la OAC.

A lo largo del año 2010 está previsto incorporar, normalizar y procedimentar los siguientes trámites o gestiones:

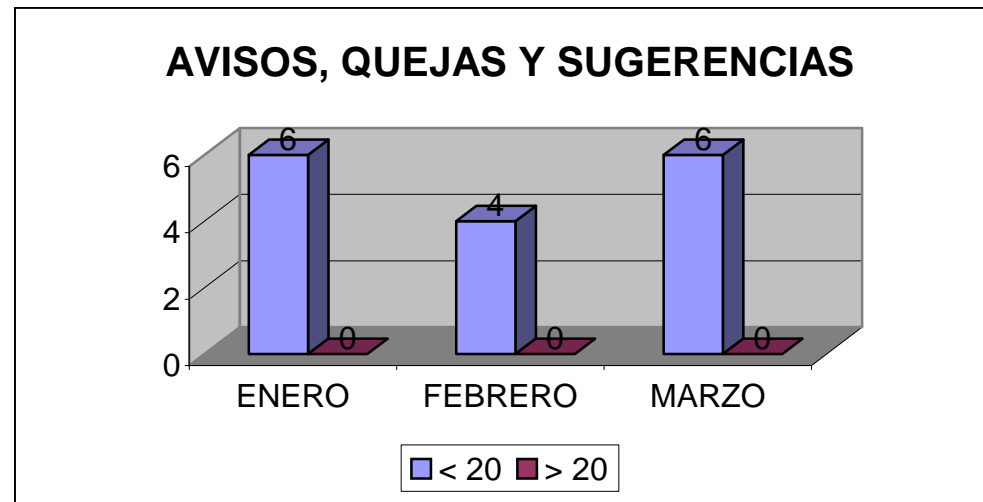
- a) Solicitud Tarjeta de Estacionamiento para personas con discapacidad
- b) Compulsa de Documentos

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Avisos, quejas y sugerencias

Compromiso: Al menos el 80% de las respuestas a los AQS relacionados con los servicios municipales ser transmitirán al ciudadano en un plazo de 20 días naturales. El porcentaje restante, en un plazo máximo de 30 días naturales.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	%
TOTAL	6	4	6	100%
< 20	6	4	6	100%
> 20	0	0	0	0%



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Instalaciones y Equipamientos

Compromiso: Nos comprometemos a introducir al menos una mejora anual referida a instalaciones y equipamientos del servicio.

A lo largo del presente año 2010 está previsto introducir las siguientes mejoras:

a) Sede Electrónica (Tramitación Electrónica en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 11/2007 de acceso Electrónica de los Ciudadanos a los Servicios Públicos).