AYUNTAMIENTO DE VILLAVA
ATARRABIAKO UDALA

Carta de Servicios OAC

COMPARATIVA CUMPLIMIENTO COMPROMISOS AÑOS 2009-2019

Leyenda

Objetivo alcanzado

Objetivo alcanzado en un 85%

Objetivo no alcanzado

Compromiso	Indicador	Media 2009/2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los 5 minutos.	Tiempo medio de espera antes de la prestación del servicio	0	0	0,04	0,04	0,07	0,05	0
El tiempo medio de duración de la atención por el personal de la OAC no superará los 5 minutos.	Tiempo medio de duración de la prestación del servicio	3,07	2,91	3,4	3,7	2,79	2,7	2,99
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 8.	Indice de satisfacción de los usuarios/as en relación a la amabiliadd en el trato	8,5	9	9	8,6	8,9	8,9	9,2
En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 8.	Indice de satisfacción de los usuarios/as en relación a la rapidez y eficacia en la resolución	8,5	9,2	9,2	8,7	9,2	9,2	8,8
El número de quejas anual por deficiente atención personal no pasará de 1.	Nº quejas relativas a la amabilidad	0	0	0	0	0	0	0
Las quejas anuales por ineficacia en la resolución no serán superiores a 1.	Nº quejas relativas a la rapidez y eficacia en la resolución	0	0	0	0	0	0	0
Nos comprometemos a ampliar el número de trámites a realizar en la OAC.	Nº de trámites incorporados en el año*	1	1	1	1	1	1	1
Al menos el 80% de las respuestas a los AQS relacionados con los servcios municipales se transmitirán al ciudadano/a en un plazo de 15 días naturales. El porcentaje restante, en un plazo máximo de 25 días naturales.	% de AQS contestados en plazo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%