



Carta de servicios electrónicos

Servicio	Compromiso	Indicador	Fuente datos	Objetivo	Valor_2	Valor_t	T1	T2	T3	T4	Resultado 2017	Observaciones
General	Ofrecer una sede electrónica que facilite la búsqueda de la información y de los trámites	Valoración media sobre la facilidad de manejo y búsqueda	Encuesta de satisfacción	> 7	7	>					7,53	
	Dar servicio ininterrumpido las 24 horas, los 365 días, salvo incidencias.	Valoración media sobre accesibilidad de los canales.	Encuesta de satisfacción	> 7	7	>					7,68	
	La no disponibilidad del servicio de correo electrónico externo por incidencias no será superior al 2% de las horas de servicios anuales.	Disponibilidad del servicio (tiempo de no disponibilidad*100 / tiempo total)	Animsa	< 2%	2%	<	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%	
	La no disponibilidad del servicio de acceso a servicios web por incidencias no será superior al 2% de las horas de servicios anuales.	Disponibilidad del servicio (tiempo de no disponibilidad*100 / tiempo total)	Animsa	< 2%	2%	<	0,3%	0,0%	1,1%	0,0%	0,4%	
	La no disponibilidad del servicio de comunicaciones VPN por incidencias no será superior al 2% de las horas de servicios anuales.	Disponibilidad del servicio (tiempo de no disponibilidad*100 / tiempo total)	Animsa	< 2%	2%	<	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	La no disponibilidad de servicios corporativos de 012-Infolocal por incidencias no será superior al 2% de las horas de servicios anuales.	Disponibilidad del servicio (tiempo de no disponibilidad*100 / tiempo total)	Animsa	< 2%	2%	<	0,1%	0,0%	0,35%	0,0%	0,1%	
	En caso de incidencia programada, se comunicará la misma a través de la página web con una antelación mínima de 24 horas.	Nº quejas referentes a la no comunicación	Registro de quejas	0	0	<	0	0	0		0	
		Nº incidencias no comunicadas en plazo	Registro de incidencias	0	0		0	0	0		0	
		Nº incidencias					0	0	0		0	
Facilitar el acceso a los canales telemáticos a toda la ciudadanía, independientemente de sus capacidades o especiales dificultades.	Nº quejas	Registro de quejas	<=2 anual	2	<	0	0	0		0		
Información y transparencia municipal y extramunicipal	Garantizar una información integral, actualizada y fiable respecto a la actividad del Ayuntamiento y del municipio de Villava.	Valoración media respecto a la información suministrada	Encuesta de satisfacción	> 7	7	>					7,8	
	Corregir los errores de contenido detectados en un plazo inferior a 24 horas hábiles desde su conocimiento.	% de errores corregidos en menos de 24 horas	Registro de incidencias	100%	100%	>	100%	100%	100%	100%	100%	
		Nº de errores corregidos en plazo					1	0	3		4	
		Nº de errores detectados					1	0	3		4	
	A publicar las convocatorias, concursos, certámenes ... como mínimo la víspera del inicio del plazo para concurrir a los mismos.	% de convocatorias publicadas en plazo	Registro de incidencias	100%	100%	>	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
		Nº de convocatorias... no publicadas en plazo					0	0	0	0	0	
		Nº de convocatorias, concursos, certámenes... publicadas					12	8	7		27	
	Publicar las actividades ofertadas por el ayuntamiento con un mínimo de 5 días hábiles de antelación.	% actividades publicadas en plazo	Automatismo / registro de incidencias	100%	100%	>	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
Publicadas fuera de plazo						0	0	0	0	0		
Nº actividades publicadas						43	30	21		94		
Contestar a las solicitudes recibidas en el mismo idioma oficial (castellano o euskera) en el que se ha recibido	Nº de quejas recibidas al respecto	Registro informático AQS	0	0	0	0	0	0	0	0		
Contestar el 90% de las consultas recibidas a través de los canales telemáticos en un plazo máximo de 2 días hábiles y el resto en menos de 5 días hábiles.	% consultas contestadas en plazo	Registros del correo (ayuntamiento@...), buzón y twitter	> 90% <= 2 días; 100% en < 5 días	100%	>	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%		
	% de resto de consultas contestadas en menos de 5 días					100%	100%	100%	#DIV/0!	100%		
	% de consultas contestadas en un plazo máximo de 2 días					100%	100%	96%	#DIV/0!	99%		
	Resto consultas contestadas < 5 días					0	0	3		3		
	Nº consultas contestadas <= 2 días					146	84	68		298		
Nº de consultas recibidas					146	84	71		301			

Gestión de trámites / expedientes	Potenciar la realización de trámites a través de medios telemáticos mediante su difusión en el Boletín de Información Municipal (BIM) del Ayuntamiento	Número de informaciones publicadas en el BIM relativas a la tramitación por medios telemáticos	BIM	>= 1	1	>	1	1	0	0	2	
Participación ciudadana	Contestar el 80% de las quejas y sugerencias recibidas telemáticamente en un plazo máximo de 15 días hábiles, y el resto en un plazo máximo de 20 días hábiles. Se notificará la recepción de la queja o sugerencia en un plazo máximo de 2 días hábiles.	% de quejas y sugerencias contestadas en plazo	Registro informático AQS	> 80% < 15 días; 100% en < 20 días	100%	>	100%				100%	
		Nº resto de quejas y sugerencias contestadas en <= 20 días					0	0	0		0	
		Nº de quejas y sugerencias contestadas en <= 15 días					3	3	0		6	
	Nº de quejas y sugerencias recibidas					3	3			6		
	% quejas y sugerencias notificadas en plazo	Registro informático AQS		100% <= 2 días.	100%	>	100%	100%	100%	100%	100%	
	Nº quejas notificadas en plazo						3	3	0		6	
	Habilitar a lo largo del año al menos tres canales de participación (el alcalde responde, buzón de sugerencias) entre la ciudadanía y el ayuntamiento	Valoración de los canales de participación (*)	Encuesta de satisfacción	> 7	7	>					7	
		Nº canales de participación abiertos	Memoria	>=3	3	>	3				3	El Alcalde y los grupos responden, buzón de sugerencias
	Se potenciarán los procesos de toma de decisión, habilitando como mínimo 2 procesos al año en los que la ciudadanía puede dar sus opinión o decisión .	Nº de procesos de toma de decisión impulsados	Memoria	>=2	2	>	0	0	3	0	2	Elección cartel de fiestas, Elección lanzamiento Txupinazo