

	Contestar a las solicitudes recibidas en el mismo idioma oficial (castellano o euskera) en el que se ha recibido	Registro informático AQS	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.	Registros del correo (ayuntamiento@...), buzón y twitter	> 90% <= 2 días; 100% en < 5 días	100%	>	100%	
						100%	
						97%	
						7	
						262	
						269	
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	BIM	>= 1	1	>	3	
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.	Registro informático AQS	> 80% < 15 días; 100% en < 20 días	100%	>	#,DIV/0!	
						0	
						0	
						0	
		Registro informático AQS	100% <= 2 días.	100%	>	100%	
						0	
	Habilitar a lo largo del año al menos tres canales de participación (el alcalde responde, buzón de sugerencias) entre la ciudadanía y el ayuntamiento	Encuesta de satisfacción	> 7	7	>	6,65	
		Memoria	>=3	3	>	3	El Alcalde responde, Buzón de sugerencias, Portal de Transparencia
	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 .	Memoria	>=2	2	>	3	Presupuestos Participativos, Elección cartel de fiestas, Elección lanzamiento Txupinazo