

**SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

**AÑO 2008**



**OFICINA ATENCIÓN CIUDADANA**  
**AYUNTAMIENTO VILLAVA**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

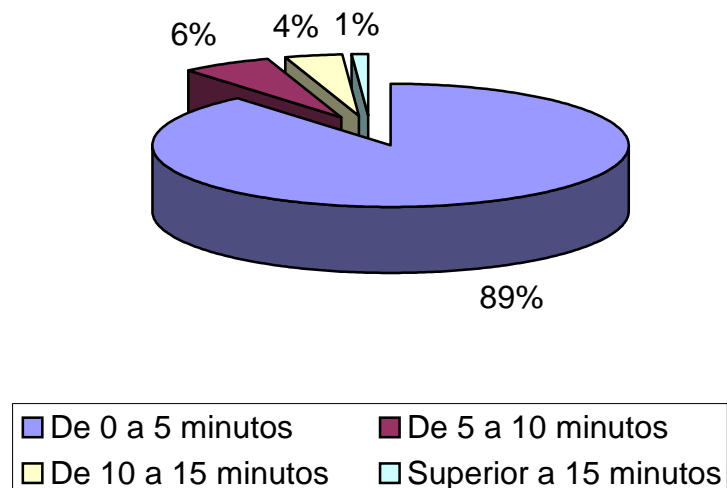
## Atención

Compromiso: El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los 5 minutos (resultado encuesta de satisfacción + Mediciones Mensuales).

MEDICIONES MENSUALES	
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0,13
ABRIL	0,38
MAYO	0,23
JUNIO	0
JULIO	0
AGOSTO	0,38
SEPTIEMBRE	0,18
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
<b>TIEMPO MEDIO</b>	<b>0,11</b>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
De 0 a 5 minutos	89%
De 5 a 10 minutos	6,1%
De 10 a 15 minutos	3,7%
Superior a 15 minutos	1,2%

### TIEMPO ESPERA ANTES DE SER ATENDIDO



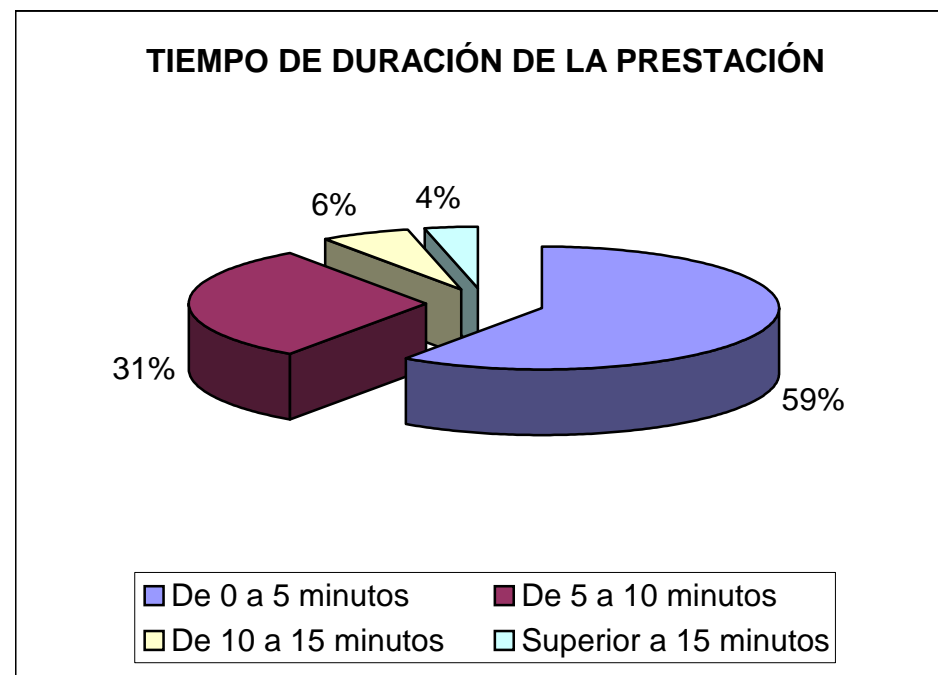
# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Atención

Compromiso: El tiempo medio de duración de la atención no superará los 5 minutos (resultado encuesta de satisfacción + Mediciones Mensuales).

MEDICIONES MENSUALES	
ENERO	4,3
FEBRERO	2,71
MARZO	2,61
ABRIL	3,31
MAYO	4,08
JUNIO	2,82
JULIO	2,29
AGOSTO	2,62
SEPTIEMBRE	3,73
OCTUBRE	2,33
NOVIEMBRE	5
DICIEMBRE	3,64
<b>TIEMPO MEDIO</b>	<b>3,29</b>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
De 0 a 5 minutos	59,8%
De 5 a 10 minutos	30,5%
De 10 a 15 minutos	6,1%
Superior a 15 minutos	3,6%



# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Amabilidad

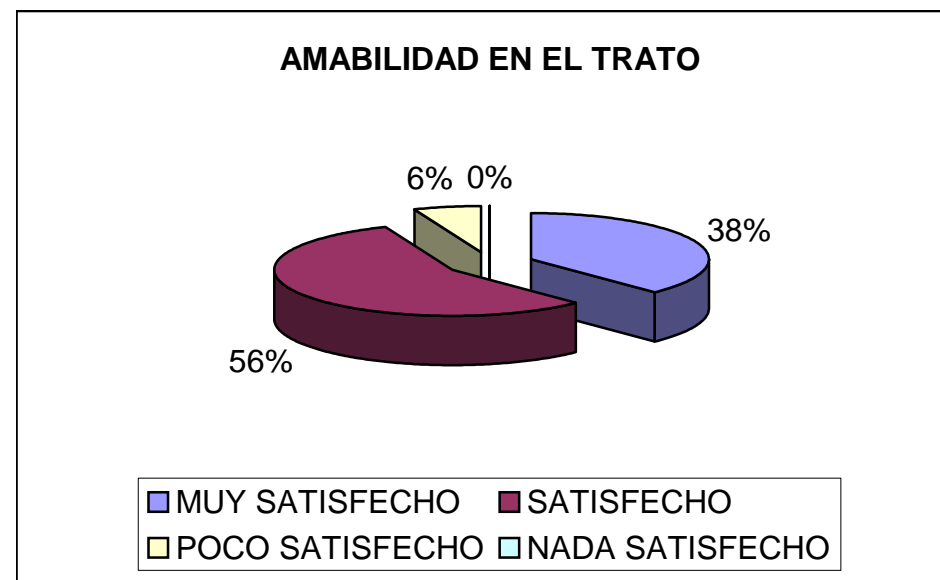
Compromiso: Los usuarios serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.

Más del 80% de usuarios encuestados responderá que el trato ha sido bueno.

El nº de quejas por deficiente atención personal no pasará de 3.

(resultado encuesta de satisfacción)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
MUY SATISFECHO	37,8%
SATISFECHO	56,1%
POCO SATISFECHO	6,1%
NADA SATISFECHO	0%



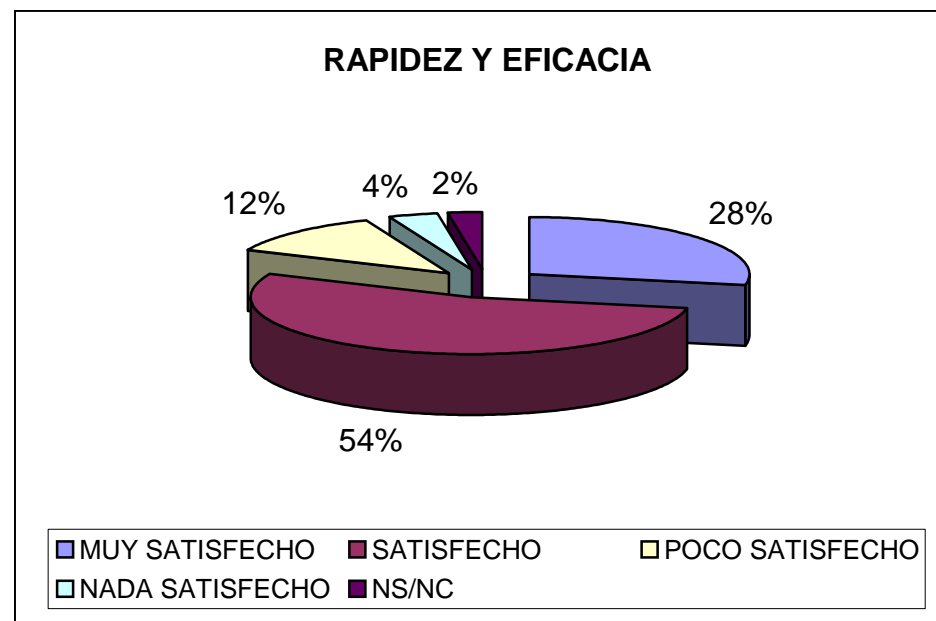
# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Rapidez y eficacia

Compromiso: Al menos el 80% de los usuarios encuestados responderá satisfactoriamente sobre la resolución de su demanda. Las quejas anuales por ineficacia en la resolución no serán superiores a 3.

(resultado encuesta de satisfacción)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
MUY SATISFECHO	28%
SATISFECHO	53,7%
POCO SATISFECHO	12,2%
NADA SATISFECHO	3,7%
NS/NC	2,4%

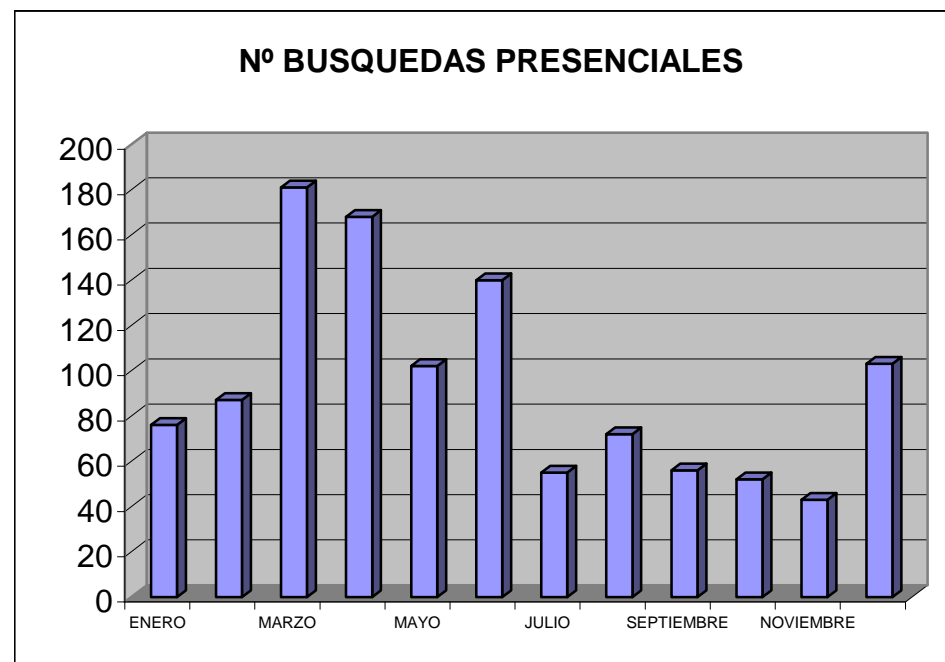


# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Voluntad de servicio

Compromiso: Si nuestra base de datos no dispone de la información que necesita, la buscamos por usted.

Nº BUSQUEDAS PRESENCIALES	
ENERO	76
FEBRERO	87
MARZO	181
ABRIL	168
MAYO	102
JUNIO	140
JULIO	55
AGOSTO	72
SEPTIEMBRE	56
OCTUBRE	52
NOVIEMBRE	43
DICIEMBRE	103
<b>PROMEDIO MENSUAL</b>	<b>95</b>



# 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 2008 se han incorporado, normalizado y procedimentado los siguientes trámites o gestiones:

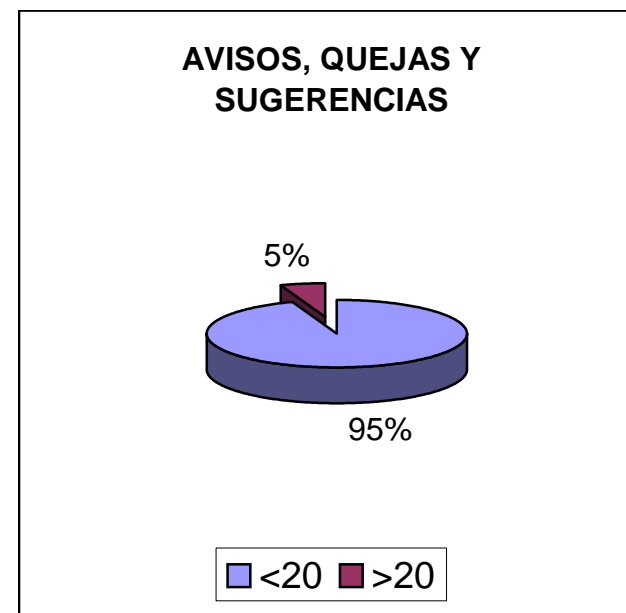
- a) Pago de recibos con VISA
- b) Inscripciones a las colonias urbanas de verano

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Avisos, quejas y sugerencias

Compromiso: Al menos el 80% de las respuestas a los AQS relacionados con los servicios municipales se transmitirán al ciudadano en un plazo de 20 días naturales.

AVISOS, QUEJAS, SUGERENCIAS			
	<20	>20	TOTAL
ENERO	6	0	6
FEBRERO	13	0	13
MARZO	7	4	11
ABRIL	14	0	14
MAYO	17	0	17
JUNIO	11	0	11
JULIO	5	0	5
AGOSTO	16	1	17
SEPTIEMBRE	12	0	12
OCTUBRE	18	1	19
NOVIEMBRE	13	1	14
DICIEMBRE	6	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>8</b>	<b>146</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>94,52</b>	<b>5,48</b>	





# 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 2008 está previsto introducir las siguientes mejoras:

- a) Domiciliación bancaria vía web
- b) Inscripciones vía web
- c) Reserva de espacios vía web
- d) Carpeta ciudadana