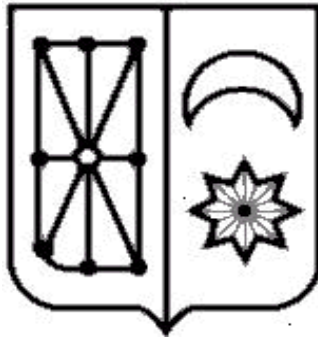


**SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

**AÑO 2007**



OFICINA ATENCIÓN CIUDADANA  
**AYUNTAMIENTO VILLAVA**

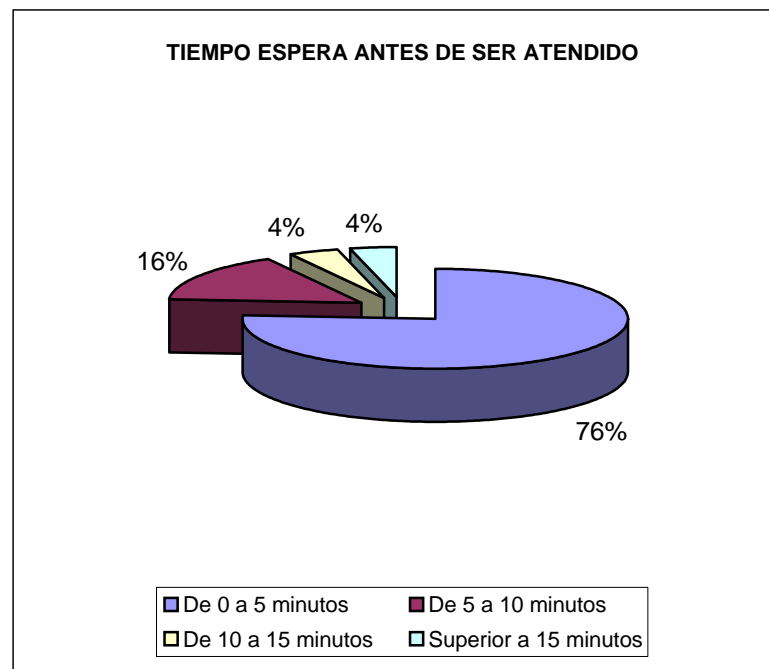
# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Atención

Compromiso: El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los 10 minutos (resultado encuesta de satisfacción + Mediciones Mensuales).

MEDICIONES MENSUALES	
ENERO	0,13
FEBRERO	0,7
MARZO	0,13
ABRIL	0,06
MAYO	0
JUNIO	0
JULIO	0
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
<b>TIEMPO MEDIO</b>	<b>0,09</b>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
De 0 a 5 minutos	76%
De 5 a 10 minutos	16%
De 10 a 15 minutos	4%
Superior a 15 minutos	4%



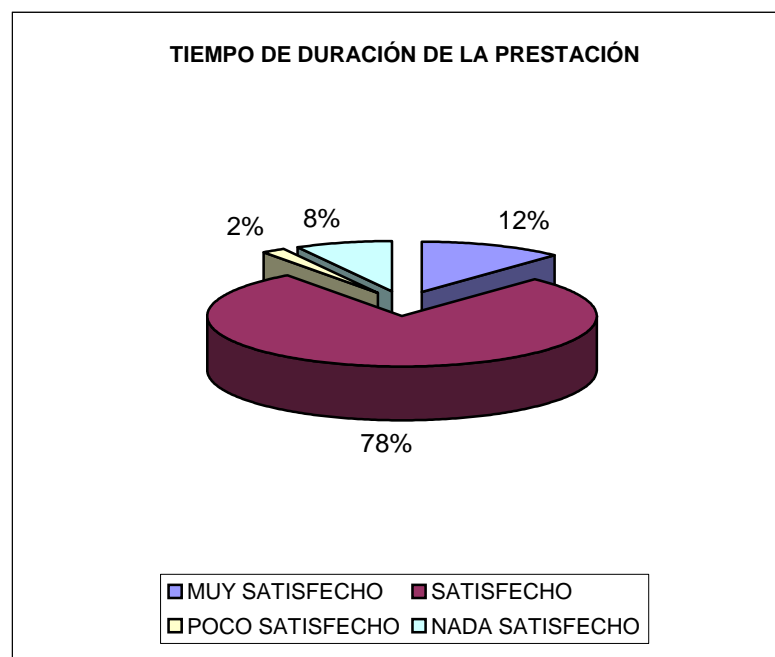
# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Atención

Compromiso: El tiempo medio de duración de la atención no superará los 10 minutos (resultado encuesta de satisfacción + Mediciones Mensuales).

MEDICIONES MENSUALES	
ENERO	3,61
FEBRERO	3,3
MARZO	2,61
ABRIL	3,61
MAYO	2,39
JUNIO	2,91
JULIO	3,33
AGOSTO	3
SEPTIEMBRE	3,27
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	3,08
<b>TIEMPO MEDIO</b>	<b>3,10</b>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
MUY SATISFECHO	12%
SATISFECHO	78%
POCO SATISFECHO	2%
NADA SATISFECHO	8%

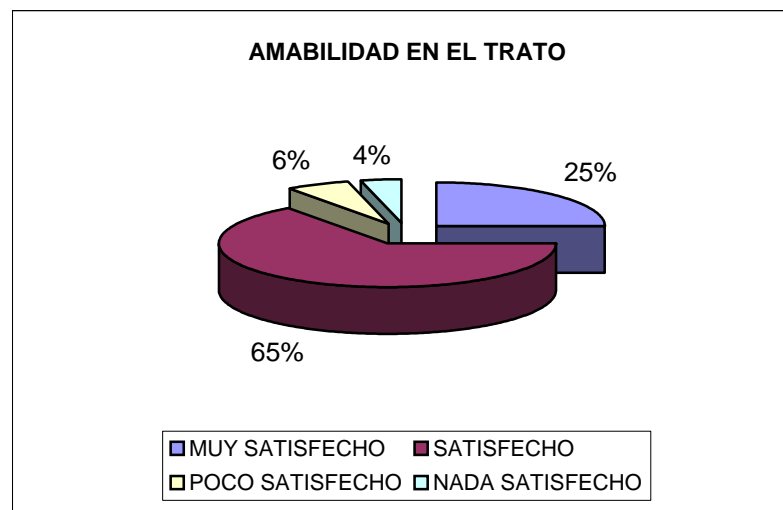


# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## 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 10.  
(resultado encuesta de satisfacción)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
MUY SATISFECHO	25%
SATISFECHO	65%
POCO SATISFECHO	6%
NADA SATISFECHO	4%



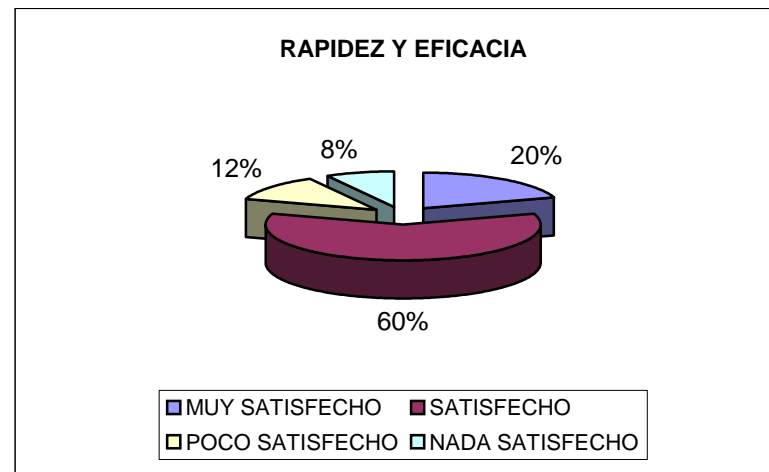
# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## 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 10.

(resultado encuesta de satisfacción)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
MUY SATISFECHO	20%
SATISFECHO	60%
POCO SATISFECHO	12%
NADA SATISFECHO	8%

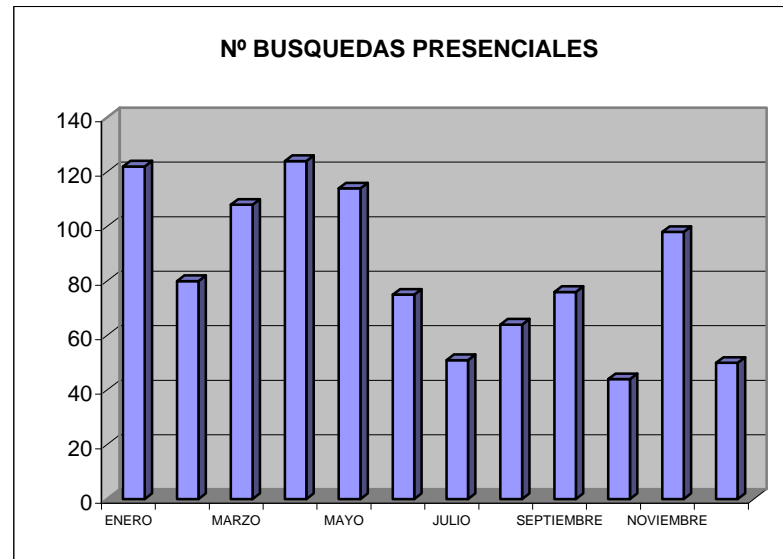


# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Voluntad de servicio

Compromiso: Si nuestra base de datos no dispone de la información que necesita se solicitará un teléfono de contacto para facilitar la respuesta en un plazo inferior a 24 horas.

Nº BUSQUEDAS PRESENCIALES	
ENERO	122
FEBRERO	80
MARZO	108
ABRIL	124
MAYO	114
JUNIO	75
JULIO	51
AGOSTO	64
SEPTIEMBRE	76
OCTUBRE	44
NOVIEMBRE	98
DICIEMBRE	50
<b>PROMEDIO MENSUAL</b>	<b>84</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 2007 se han incorporado, normalizado y procedimentado los siguientes trámites o gestiones:

- a) Ayudas para las actuaciones de convenio de las entidades musicales y artísticas de la localidad
- b) Ayudas a favor de las Asociaciones Socio Culturales de la localidad
- c) Ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición

# 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
ENERO	9	0
FEBRERO	11	0
MARZO	9	0
ABRIL	6	0
MAYO	6	0
JUNIO	8	1
JULIO	5	2
AGOSTO	13	1
SEPTIEMBRE	15	0
OCTUBRE	11	0
NOVIEMBRE	10	1
DICIEMBRE	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>5</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>95,54</b>	<b>4,46</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 2007 se han introducido las siguientes mejoras:

- a) Cobro de recibos por referencia a través de la web municipal
- b) Cobro de recibos con tarjeta de acreditación a través de la web municipal
- c) Consulta de expedientes de urbanismo con tarjeta de acreditación a través de la web