

# **SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

**AÑO 2006**



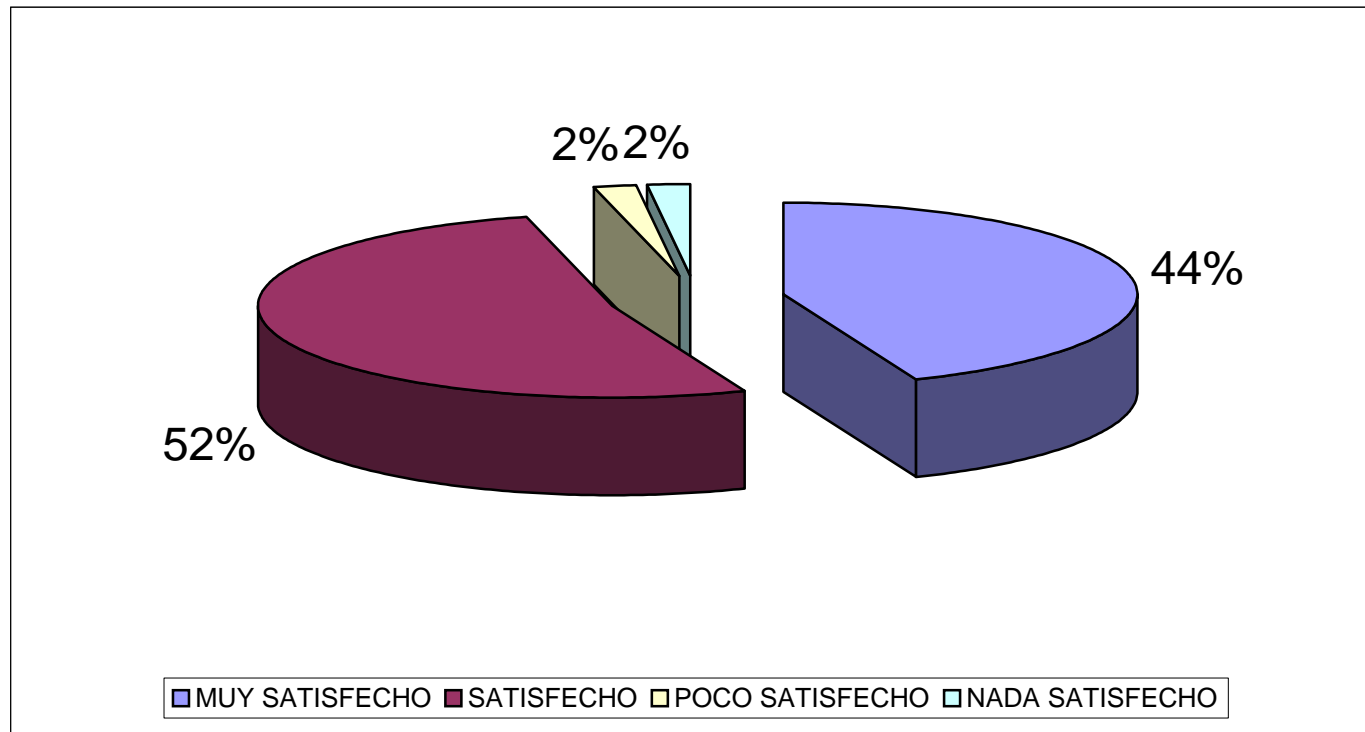
**OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**AYUNTAMIENTO DE VILLAVA**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Atención

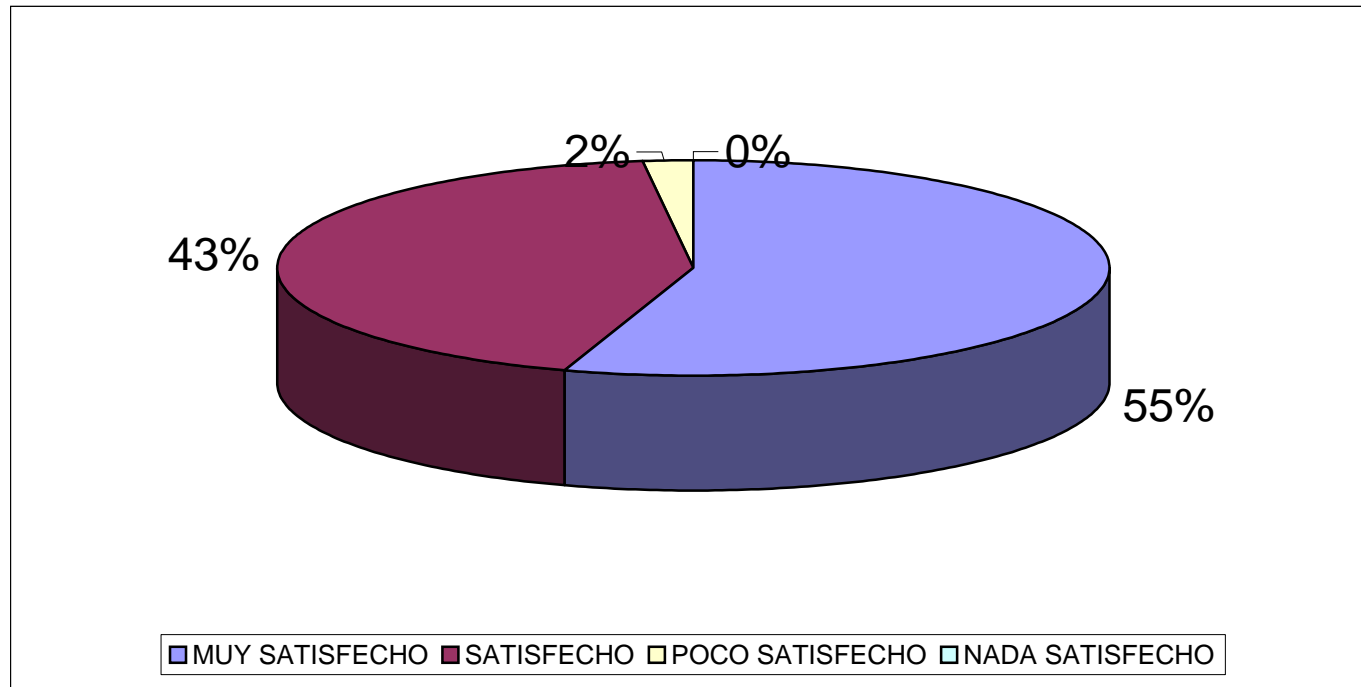
Compromiso: El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los 10 minutos (resultado encuesta de satisfacción realizada en agosto de 2006).



# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Atención

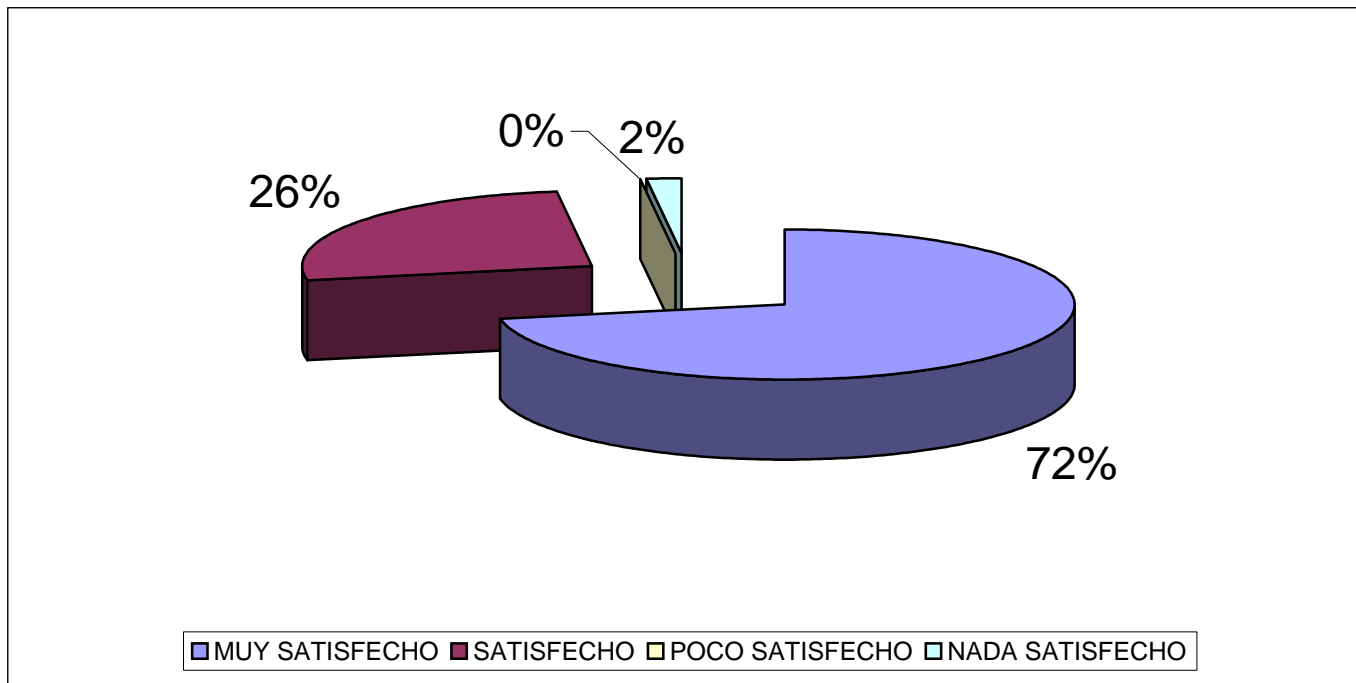
Compromiso: El tiempo medio de duración de la atención no superará los 10 minutos (resultado encuesta de satisfacción realizada en agosto de 2006).



# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Amabilidad

Compromiso: Los usuarios serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.  
Nos interesamos por sus problemas y ofrecemos la respuesta más adecuada a los mismos.  
(resultado encuesta de satisfacción realizada en agosto de 2006)

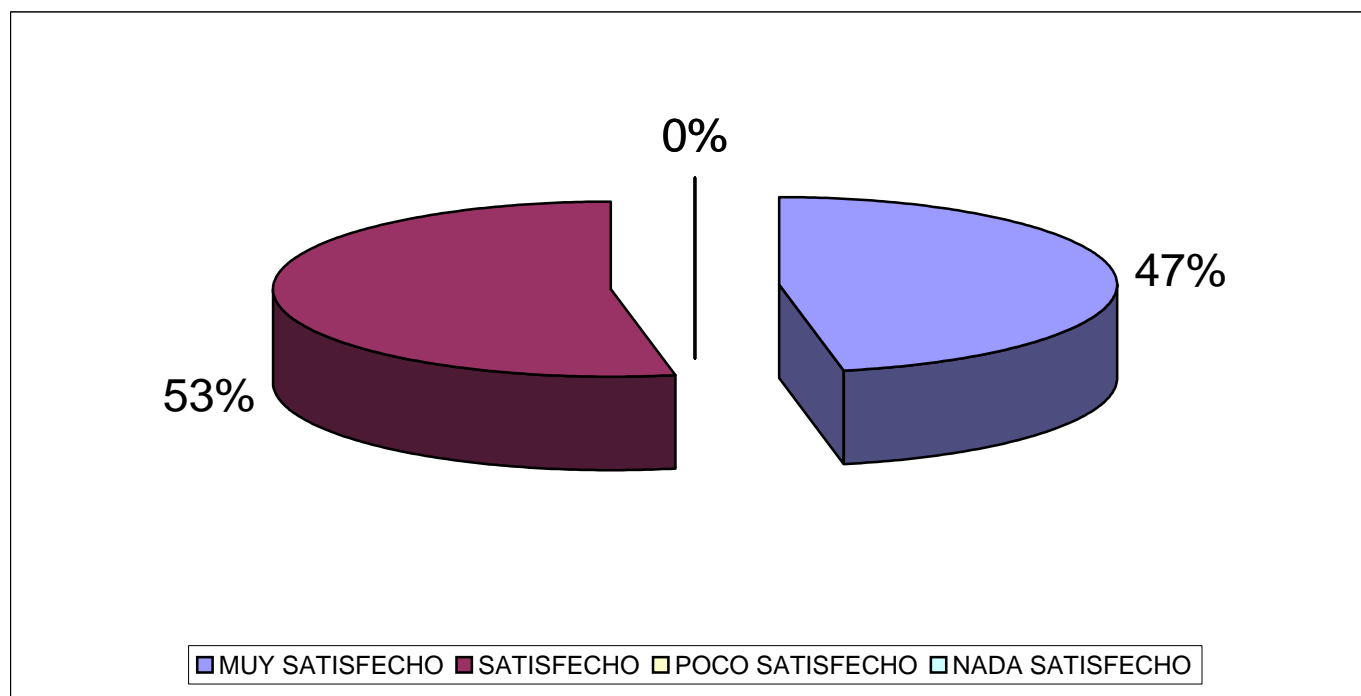


# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Rapidez y eficacia

Compromiso: Cualquiera de los trámites definidos como inmediatos serán resueltos en el momento.

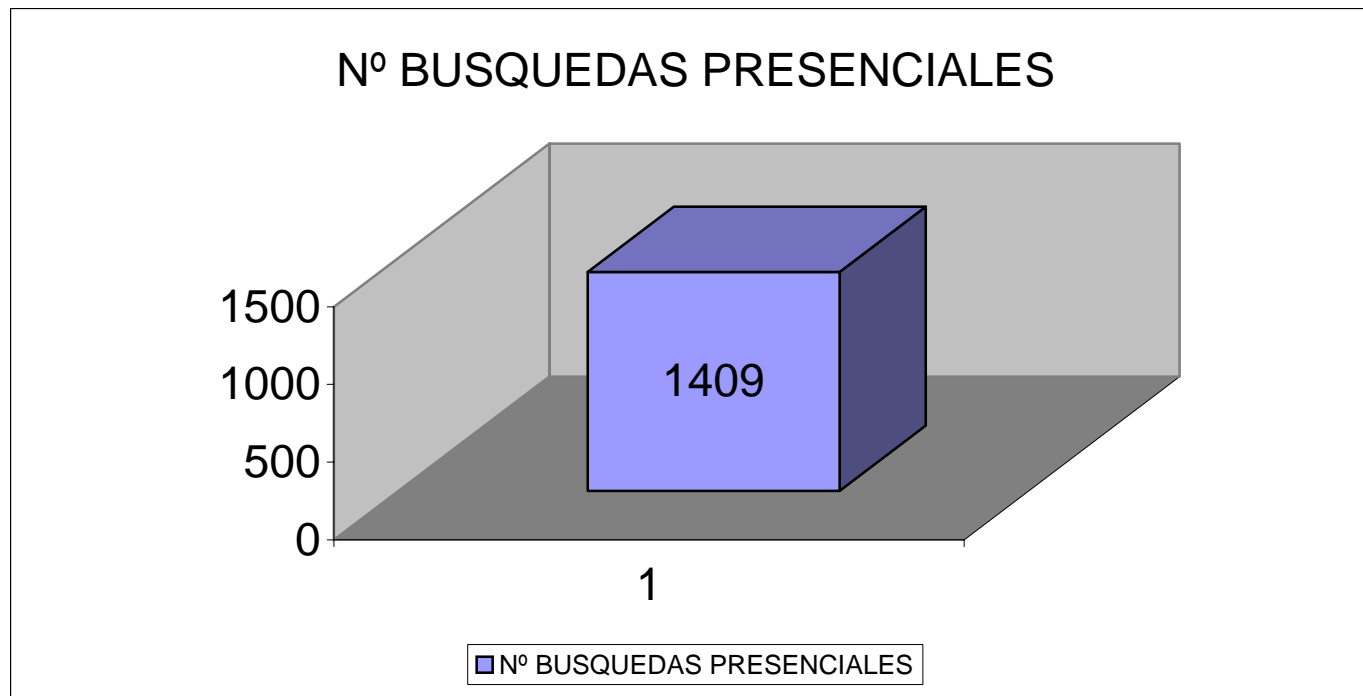
(resultado encuesta de satisfacción realizada en agosto de 2006)



# 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.



# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Alcance del servicio

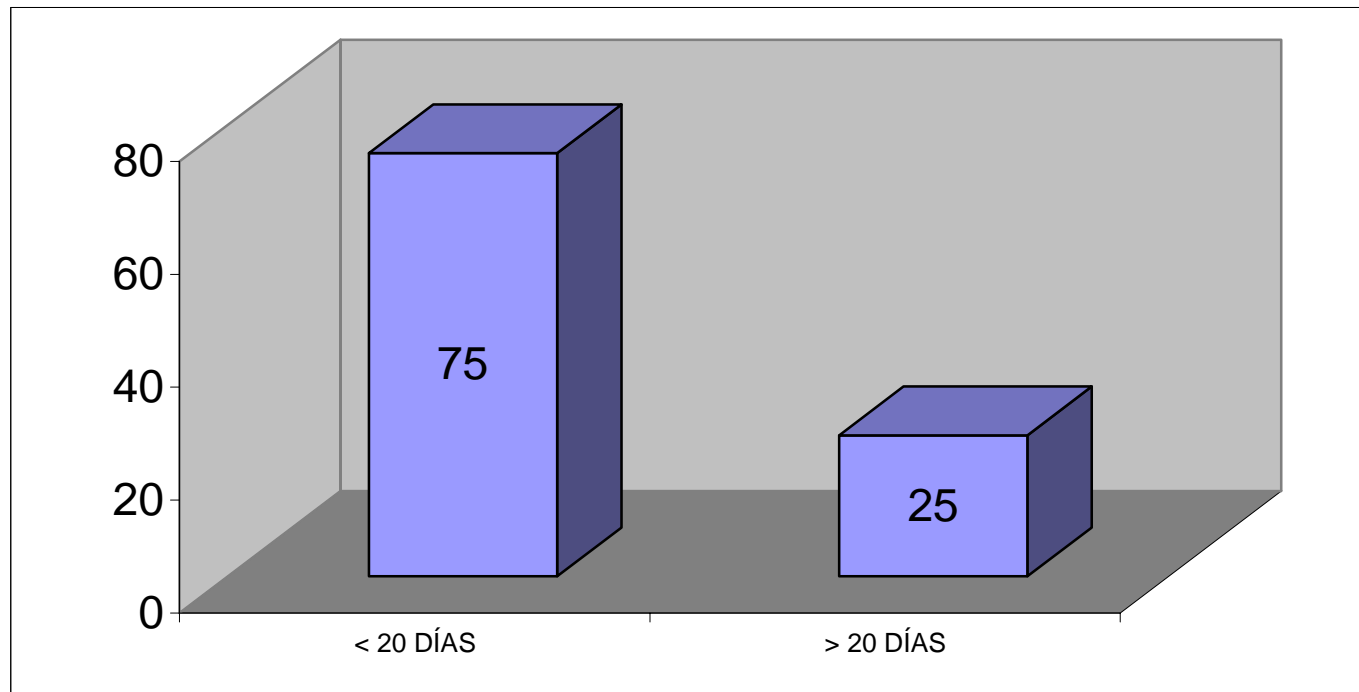
Compromiso: Nos comprometemos a ampliar el número de gestiones a realizar en la OAC.

A lo largo del año 2006 se han incorporado, normalizado y procedimentado los siguientes trámites o gestiones: **actualización web** municipal y **cita previa** con Secretario e Ingeniero

## CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

### Avisos, quejas y sugerencias

Compromiso: Nos comprometemos a transmitir la respuesta a los AQS relacionados con los servicios municipales en un plazo de 20 días.





# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Instalaciones y Equipamientos

Compromiso: Nos comprometemos a mantener en buen estado de conservación las instalaciones y equipamientos y a adecuarlos, en todo momentos, a las necesidades que puedan surgir.