

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

AÑO 2011



OFICINA ATENCIÓN CIUDADANA
AYUNTAMIENTO VILAVA

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

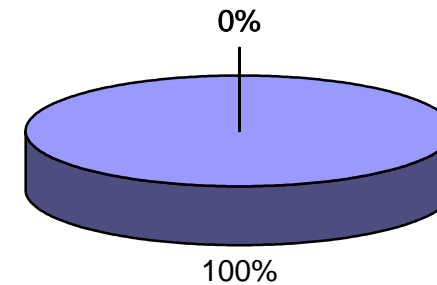
Atención

Compromiso: El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los 5 minutos (Mediciones mensuales de los tiempos de espera + Encuesta de Satisfacción)

MEDICIONES MENSUALES	
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	0
JULIO	0,11
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
TIEMPO MEDIO	0,01

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
De 0 a 5 minutos	100,0%
De 5 a 10 minutos	0,0%
De 10 a 15 minutos	0,0%
Superior a 15 minutos	0,0%

**TIEMPO ESPERA ANTES DE SER ATENDIDO
(SEGÚN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN)**



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

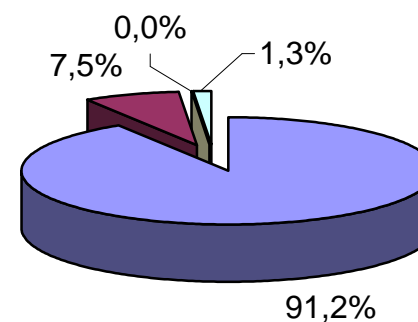
Atención

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

MEDICIONES MENSUALES	
ENERO	3,14
FEBRERO	2,19
MARZO	2,8
ABRIL	3,17
MAYO	6
JUNIO	2,36
JULIO	3
AGOSTO	3
SEPTIEMBRE	4,25
OCTUBRE	2,7
NOVIEMBRE	3,88
DICIEMBRE	1,75
TIEMPO MEDIO	3,19

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
De 0 a 5 minutos	91,2%
De 5 a 10 minutos	7,5%
De 10 a 15 minutos	0,0%
Superior a 15 minutos	1,3%

**TIEMPO DURACIÓN DE LA ATENCIÓN
(SEGÚN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN)**



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Amabilidad

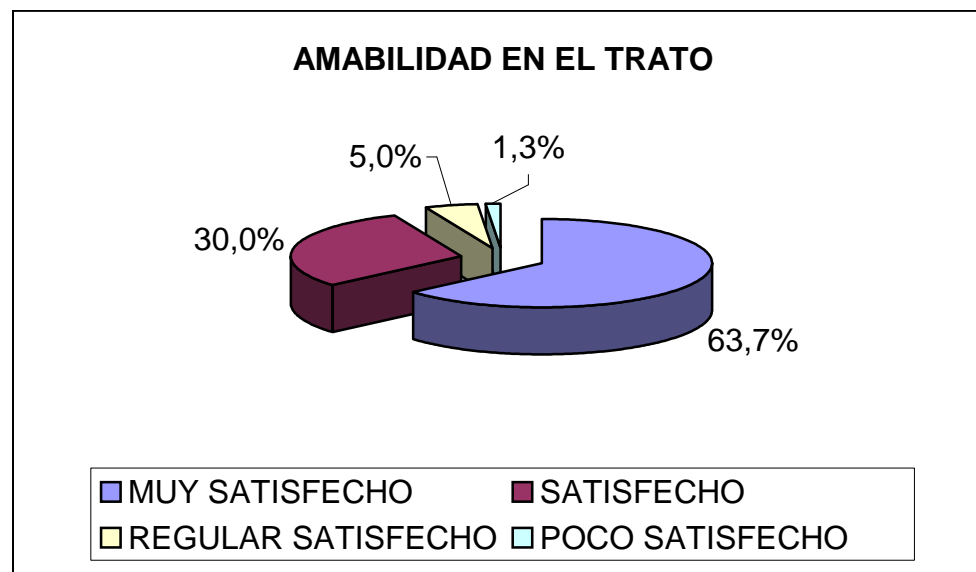
Compromiso: Los usuarios serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.

En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 7,5. El nº de quejas anual por deficiente atención personal no pasará de 3.

Referencia: Encuesta de satisfacción a clientes externos (**NOTA MEDIA: 8,3**)

A lo largo del presente año no se han recibido reclamaciones de clientes.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
MUY SATISFECHO	63,7%
SATISFECHO	30,0%
REGULAR SATISFECHO	5,0%
POCO SATISFECHO	1,3%



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

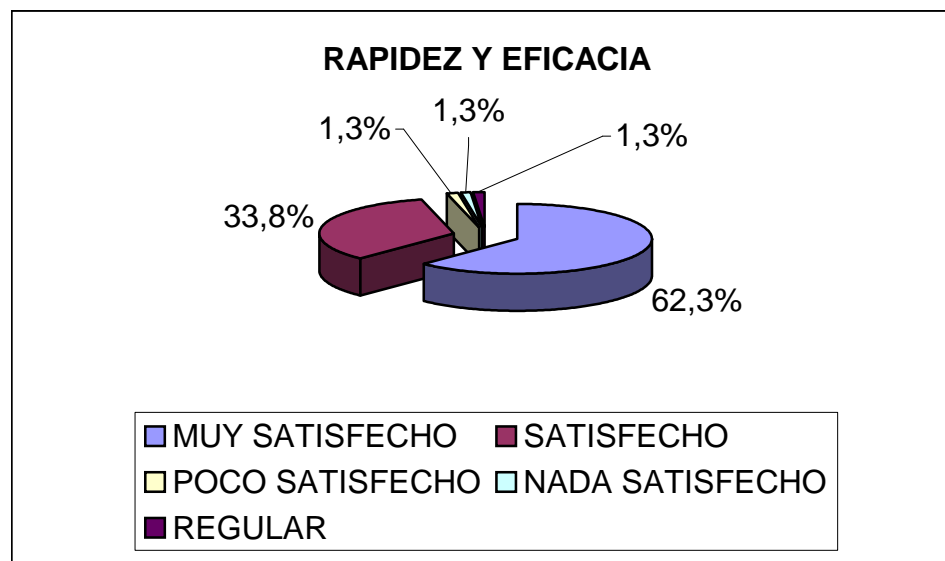
Rapidez y eficacia

Compromiso: En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 7,5. Las quejas anuales por ineficacia en la resolución no serán superiores a 3.

Referencia: Encuesta de satisfacción a clientes externos (**NOTA MEDIA:** 8,5)

A lo largo del presente año no se han recibido reclamaciones de clientes.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
MUY SATISFECHO	62,3%
SATISFECHO	33,8%
POCO SATISFECHO	1,3%
NADA SATISFECHO	1,3%
REGULAR	1,3%



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 2011 se han incorporado, normalizado y procedimentado los siguientes trámites o gestiones:

- a) Solicitud Matrimonio Civil
- b) Inscripción en el Registro Municipal de Entidades

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Avisos, quejas y sugerencias

Compromiso: Al menos el 80% de las respuestas a los AQS relacionados con los servicios municipales ser transmitirán al ciudadano en un plazo de 20 días naturales. El porcentaje restante, en un plazo máximo de 30 días naturales.

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS			
	<20	>20	TOTAL
ENERO	12	0	12
FEBRERO	6	0	6
MARZO	4	0	4
ABRIL	6	0	6
MAYO	10	0	10
JUNIO	5	0	5
JULIO	5	0	5
AGOSTO	13	0	13
SEPTIEMBRE	11	0	11
OCTUBRE	6	0	6
NOVIEMBRE	10	2	12
DICIEMBRE	10	0	10
TOTAL	98	2	100
PORCENTAJE	98,00	2,00	



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 2011 se han introducido las siguientes mejoras:

- a) Registro Electrónico
- b) Carpeta ciudadana (consulta de expedientes vía web)
- c) Tablón de anuncios electrónico