

**SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

**AÑO 2009**



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

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

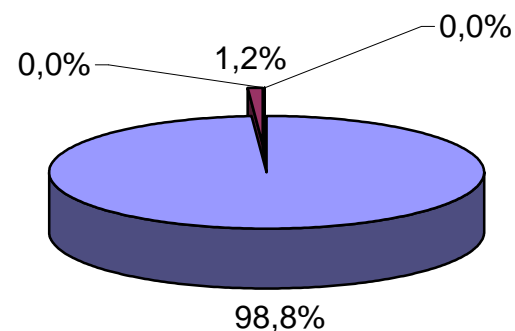
## Atención

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

MEDICIONES MENSUALES	
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	0,1
MAYO	0,08
JUNIO	0
JULIO	0
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
<b>TIEMPO MEDIO</b>	<b>0,02</b>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
De 0 a 5 minutos	98,8%
De 5 a 10 minutos	1,2%
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

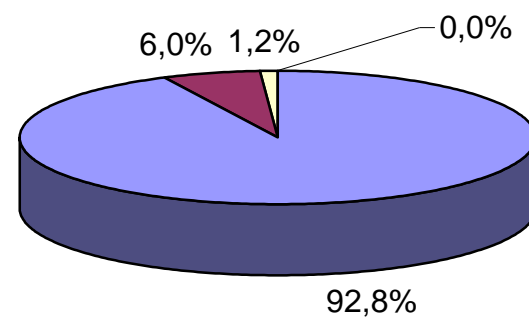
## Atención

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

MEDICIONES MENSUALES	
ENERO	3,5
FEBRERO	3,37
MARZO	5,33
ABRIL	3,3
MAYO	4,92
JUNIO	1,48
JULIO	2,09
AGOSTO	2,67
SEPTIEMBRE	2,33
OCTUBRE	2,64
NOVIEMBRE	2,71
DICIEMBRE	3,33
<b>TIEMPO MEDIO</b>	<b>3,14</b>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
De 0 a 5 minutos	92,8%
De 5 a 10 minutos	6,0%
De 10 a 15 minutos	1,2%
Superior a 15 minutos	0,0%

TIEMPO DURACIÓN DE LA PRESTACIÓN (SEGÚN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN)



# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

## Amabilidad

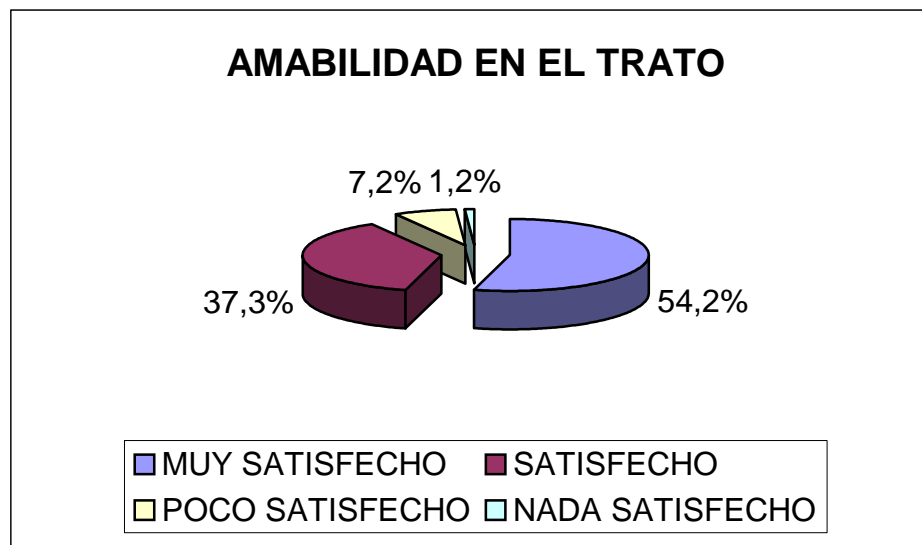
Compromiso: Los usuarios serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.

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:** 8,5)

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
MUY SATISFECHO	54,2%
SATISFECHO	37,3%
POCO SATISFECHO	7,2%
NADA SATISFECHO	1,2%



# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

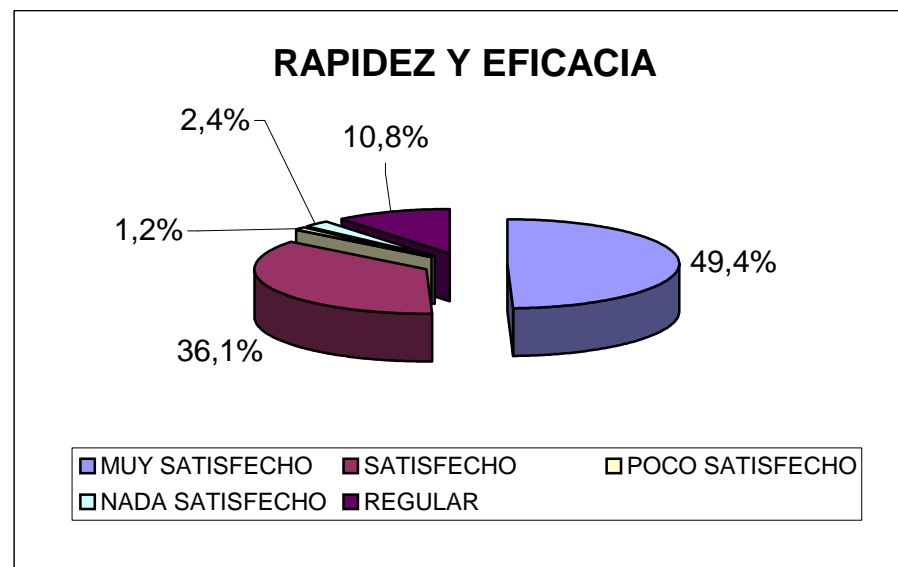
## Rapidez y eficacia

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:** 8,3)

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
MUY SATISFECHO	49,4%
SATISFECHO	36,1%
POCO SATISFECHO	1,2%
NADA SATISFECHO	2,4%
REGULAR	10,8%



# 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 2009 se ha incorporado, normalizado y procedimentado el siguiente trámite o gestión:

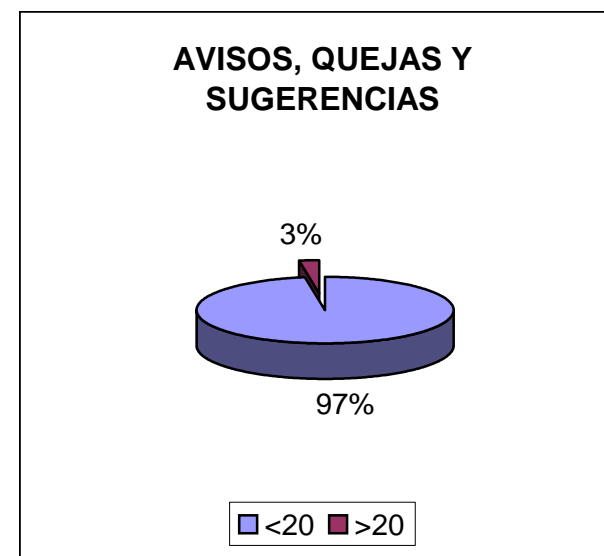
a) Concesión de fraccionamiento de pago del impuesto de Plusvalía

# 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	7	0	7
FEBRERO	4	0	4
MARZO	3	0	3
ABRIL	2	0	2
MAYO	7	0	7
JUNIO	9	0	9
JULIO	6	2	8
AGOSTO	8	0	8
SEPTIEMBRE	11	0	11
OCTUBRE	3	0	3
NOVIEMBRE	6	0	6
DICIEMBRE	9	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>2</b>	<b>77</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>97,40</b>	<b>2,60</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 2009 se ha introducido la siguiente mejora:

a) Nueva aplicación de Gestión de Expedientes (Expediente electrónico)