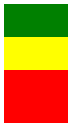
AYUNTAMIENTO DE VILLAVA
ATARRABIAKO UDALA

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS
Año: 2016

Leyenda
Objetivo alcanzado
Objetivo alcanzado en un 85%
Objetivo no alcanzado



Carta de Servicios OAC

Compromiso	Indicador	Fuente datos	Objetivo	Valor_2	Valor_t	T1	T2	T3	T4	2016	
El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los 5 minutos.	Tiempo medio de espera antes de la prestación del servicio	Mediciones mensuales	< 5	5	<	0,08	0,047	0	0	0,04	
El tiempo medio de duración de la atención por el personal de la OAC no superará los 5 minutos.	Tiempo medio de duración de la prestación del servicio	Mediciones mensuales	< 5	5	<	3,5	3,79	3,8	3,57	3,70	
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 8.	Indice de satisfacción de los usuarios/as en relación a la amabiliadd en el trato	Encuesta de satisfacción	> 8	8	>	Media 2010-2014				8,62	
En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 8.	Indice de satisfacción de los usuarios/as en relación a la rapidez y eficacia en la resolución	Encuesta de satisfacción	> 8	8	>	Media 2010-2014				8,7	
El número de quejas anual por deficiente atención personal no pasará de 1.	Nº quejas relativas a la amabilidad	Registro de quejas	<=1 anual	1	<	0	0	0	0	0	
Las quejas anuales por ineficacia en la resolución no serán superiores a 1.	Nº quejas relativas a la rapidez y eficacia en la resolución	Registro de quejas	<=1 anual	1	<	0	0	0	0	0	
Nos comprometemos a ampliar el número de trámites a realizar en la OAC.	Nº de trámites incorporados en el año*	Memoria, Instrucciones de Trabajo	>= 1	1	>	0	1	0	0	1	
Al menos el 80% de las respuestas a los AQS relacionados con los servcios municipales se transmitirán al ciudadano/a en un plazo de 15 días naturales. El porcentaje restante, en un plazo máximo de 25 días naturales.	% de AQS contestados en plazo	Registro informático AQS	> 80% < 15 días; 100% en < 25 días	100%	>	100%	100%	100%		100%	
	Nº resto de AQS contestados en <= 25 días					0	0	6	0	6	5,5%
	Nº de AQS contestados en <= 15 días					20	33	18	33	104	94,5%
	Nº de AQS recibidos					20	33	24	33	110	