AYUNTAMIENTO DE VILLAVA
ATARRABIAKO UDALA

# Carta de Servicios OAC

## COMPARATIVA CUMPLIMIENTO COMPROMISOS AÑOS 2009-2020

**Leyenda**

Objetivo alcanzado

Objetivo alcanzado en un 85%

Objetivo no alcanzado

| Compromiso | Indicador | Media 2009/2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 0 | 0 | 0,04 | 0,04 | 0,07 | 0,05 | 0 | 0,05 |
| 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 | 3,07 | 2,91 | 3,4 | 3,7 | 2,79 | 2,7 | 2,99 | 3,31 |
| 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 | 8,5 | 9 | 9 | 8,6 | 8,9 | 8,9 | 9,2 | 9,2 |
| 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 | 8,5 | 9,2 | 9,2 | 8,7 | 9,2 | 9,2 | 8,8 | 8,8 |
| El número de quejas anual por deficiente atención personal no pasará de 1. | Nº quejas relativas a la amabilidad | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 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* | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 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 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |