AYUNTAMIENTO DE VILLAVA
ATARRABIAKO UDALA

COMPARATIVA CUMPLIMIENTO COMPROMISOS AÑOS 2009-2020

Carta de Servicios OAC

Leyenda

- Objetivo alcanzado
- Objetivo alcanzado en un 85%
- Objetivo no alcanzado

Compromiso	Media 2009/2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los 5 minutos.	0	0	0,04	0,04	0,07	0,05	0	0,05	0	0
El tiempo medio de duración de la atención por el personal de la OAC no superará los 5 minutos.	3,07	2,91	3,4	3,7	2,79	2,7	2,99	3,31	2,59	3,56
Los usuarios serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa. En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados	8,5	9	9	8,6	8,9	8,9	9,2	9,2	9,2	9,2
En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados	8,5	9,2	9,2	8,7	9,2	9,2	8,8	8,8	8,75	8,75
El número de quejas anual por deficiente atención personal no pasará de	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Las quejas anuales por ineficacia en la resolución no serán superiores a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nos comprometemos a ampliar el número de trámites a realizar en la	1	1	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	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%