



SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS

Leyenda

Año: 2024      Objetivo alcanzado  
Objetivo alcanzado en un 85%  
Objetivo no alcanzado



Compromiso	Fuente datos	Objetivo	Valor_2	T1	T2	T3	T4	Resultado 2024
Ofrecer una sede electrónica que facilite la búsqueda de la información y de los trámites	Encuesta de satisfacción	> 7	7					8,2
Dar servicio ininterrumpido las 24 horas, los 365 días, salvo incidencias.	Encuesta de satisfacción	> 7	7					8,3
La no disponibilidad del servicio de SISTEMAS (BD, sedes electrónicas, webs, intranet, mail, Infolocal) por incidencias no será superior al 2% de las horas de servicios anuales.	Animsa	< 2%	2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
La no disponibilidad del servicio de COMUNICACIONES (sedes electrónicas, webs, intranet, mail, Infolocal) por incidencias no será superior al 2% de las horas de servicios anuales.	Animsa	< 2%	2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
En caso de incidencia programada, se comunicará la misma a través de la página web con una antelación mínima de 24 horas.	Registro de quejas	0	0	0	0	0	0	0
	Registro de incidencias	0	0	0	0	0	0	0
Facilitar el acceso a los canales telemáticos a toda la ciudadanía, independientemente de sus capacidades o especiales dificultades.	Registro de quejas	<=2 anual	2	0	0	0	0	0
Garantizar una información integral, actualizada y fiable respecto a la actividad del Ayuntamiento y del municipio de Villava.	Encuesta de satisfacción	> 7	7					8,2
Corregir los errores de contenido detectados en un plazo inferior a 24 horas hábiles desde su conocimiento.	Registro de incidencias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
				0	0	0	0	0
A publicar las convocatorias, concursos, certámenes ... como mínimo la víspera del inicio del plazo para concurrir a los mismos.	Registro de incidencias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
				0	0	0	0	0
Publicar las actividades ofertadas por el ayuntamiento con un mínimo de 5 días hábiles de antelación.	Automatismo / registro de incidencias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
				0	0	0	0	0
Contestar a las solicitudes recibidas en el mismo idioma oficial (castellano o euskera) en el que se ha recibido	Registro informático AQS	0	0	0	0	0	0	0
				27	27	17	49	120

Contestar el 90% de las consultas recibidas a través de los canales telemáticos en un plazo máximo de 2 días hábiles y el resto en menos de 5 días hábiles.	Registros del correo (ayuntamiento@...), buzón y twitter	> 90% <= 2 días; 100% en < 5 días	100%	100%	100%			100%
								100%
								97%
								3
								92
95								
Potenciar la realización de trámites a través de medios telemáticos mediante su difusión en el Boletín de Información Municipal (BIM) del Ayuntamiento	BIM	>= 1	1	1	2	0	0	3
Contestar el 80% de las quejas y sugerencias recibidas telemáticamente en un plazo máximo de 15 días hábiles, y el resto en un plazo máximo de 20 días hábiles. Se notificará la recepción de la queja o sugerencia en un plazo máximo de 2 días hábiles.	Registro informático AQS	> 80% < 15 días; 100% en < 20 días	100%	100%	100%	100%	100%	100%
								0
								0
								9
								9
Habilitar a lo largo del año al menos tres canales de participación (el alcalde responde, buzón de sugerencias) entre la ciudadanía y el ayuntamiento	Encuesta de satisfacción	> 7	7					7,8
Se potenciarán los procesos de toma de decisión, habilitando como mínimo 2 procesos al año en los que la ciudadanía puede dar sus opinión o decisión .	Memoria	>=2	2	0	0	2	0	3
	Memoria	>=2	2	0	0	2	0	2