AYUNTAMIENTO DE VILLAVA
ATARRABIAKO UDALA

Carta de Servicios OAC

COMPARATIVA CUMPLIMIENTO COMPROMISOS AÑOS 2014-2025

Leyenda

Objetivo alcanzado

Objetivo alcanzado en un 85%

Objetivo no alcanzado

Compromiso	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los 5 minutos.	0	0,04	0,04	0,07	0,05	0	0,05	0	0	0,05	0	0
El tiempo medio de duración de la atención por el personal de la OAC no superará los 5 minutos.	2,91	3,4	3,7	2,79	2,7	2,99	3,31	2,59	3,56	3,16	4,57	4,84
Amabilidad: 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.	9	9	8,6	8,9	8,9	9,2	9,2	9,2	9,2	9,13	9,13	9,52
Rapidez y eficacia: En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 8.	9,2	9,2	8,7	9,2	9,2	8,8	8,8	8,75	8,75	8,73	8,73	8,73
El número de quejas anual por deficiente atención personal no pasará de 1.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Las quejas anuales por ineficacia en la resolución no serán superiores a 1.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nos comprometemos a ampliar el número de trámites a realizar en la OAC.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	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.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%