

CARTA DE SERVICIOS DEL SAC

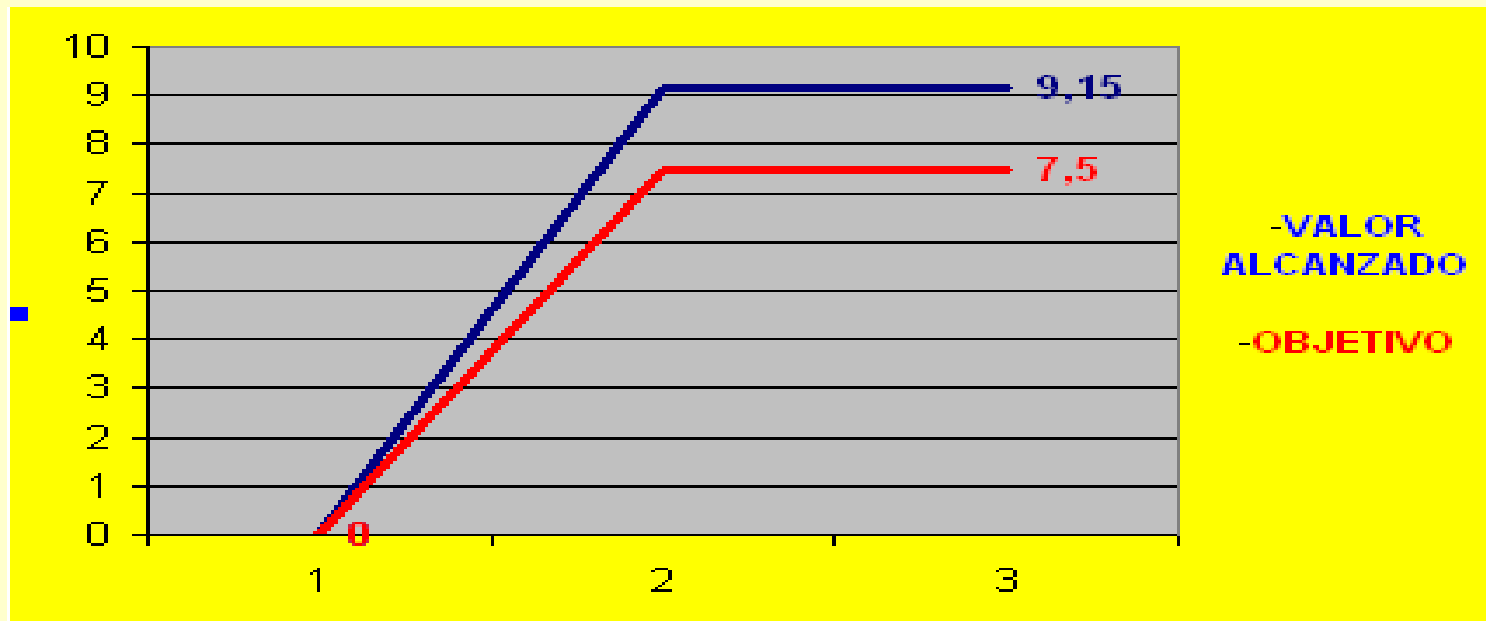


SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2011

Amabilidad

Compromiso: En una escala del 1 al 10 la nota media de los usuarios superará el 7,5.



SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS

CARTA SERVICIOS AÑO 2011

Voluntad de servicio

Compromiso: Se verifica con el número de búsquedas de información y trámites efectuados para ayudar al ciudadano. El número de incumplimientos no será mayor a 5 al año.

Se realizan 666 búsquedas presenciales y 361 búsquedas telefónicas.
No se registran incumplimientos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2011

Información

Compromiso: Al menos se realizará una campaña anual de divulgación del SAC.

Se realizan 2 campañas de divulgación del SAC en 2011.

Compromiso: En una escala de 1 a 10 la nota media de ciudadanos encuestados será de 7 sobre conocimiento del SAC.

7,1 de cada 10 encuestados conoce el SAC

Compromiso: El 80% de las fichas de información del SAC habrán sido revisadas plazo máximo 7 días.

El 90,88% de las fichas de información están vigentes.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2011

Atención

-Compromiso SAC Presencial: El tiempo medio de espera de los ciudadanos no superará los 10 minutos.

El tiempo medio de espera en SAC C.Consistorial es de 4 minutos 45 segundos.

El tiempo medio de espera en SAC Lourdes es de 7 minutos 32 segundos.

-Compromiso SAC Telefónico: El tiempo medio de espera en la atención de la llamada no superará el minuto.

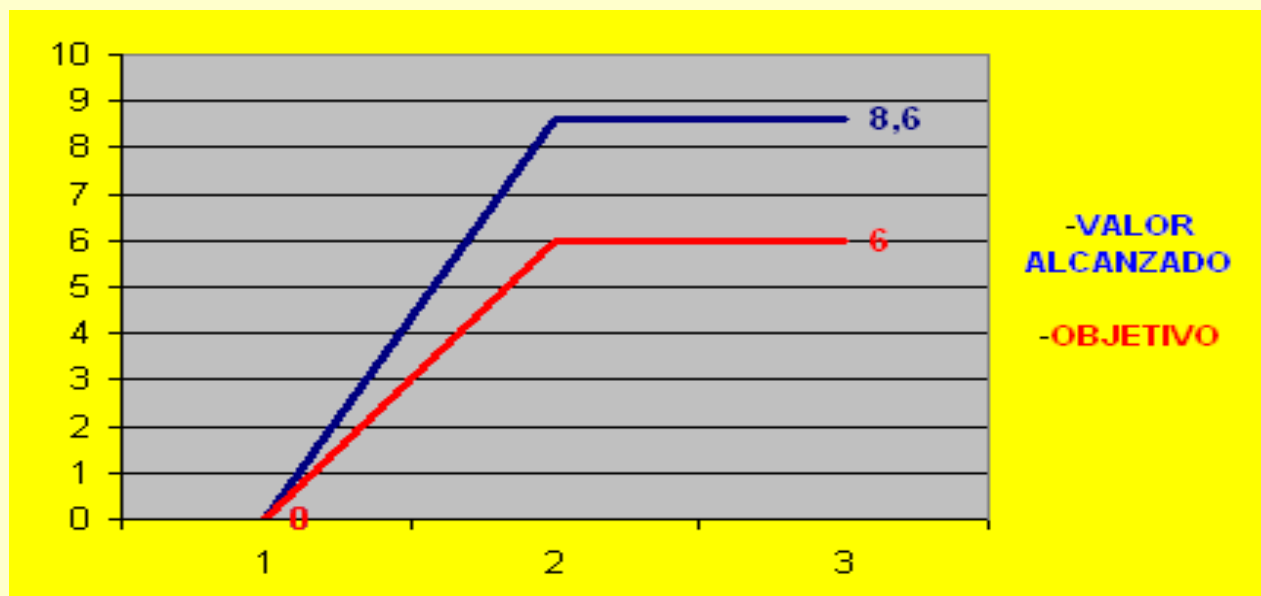
El tiempo medio de espera en el 010 ha sido de 17 segundos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2011

Accesibilidad

Compromiso: En una escala de 1 a 10 la nota media de los usuarios SAC superará el 6 en cuanto a la valoración de la amplitud de los horarios de atención.



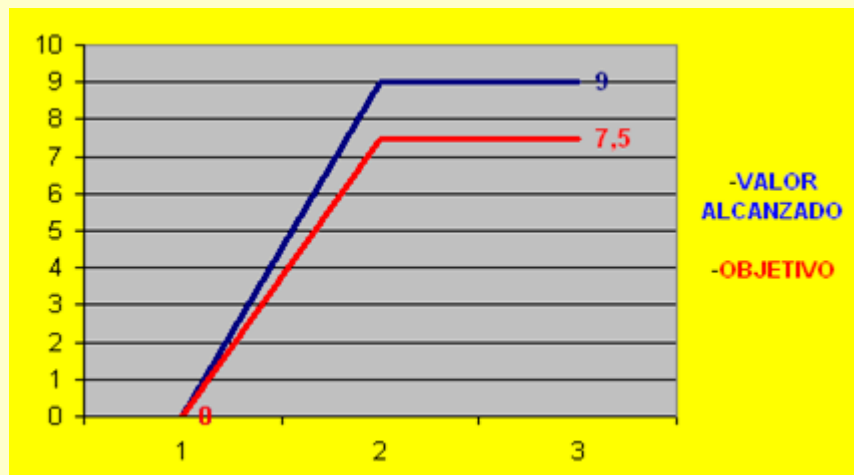
SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2011

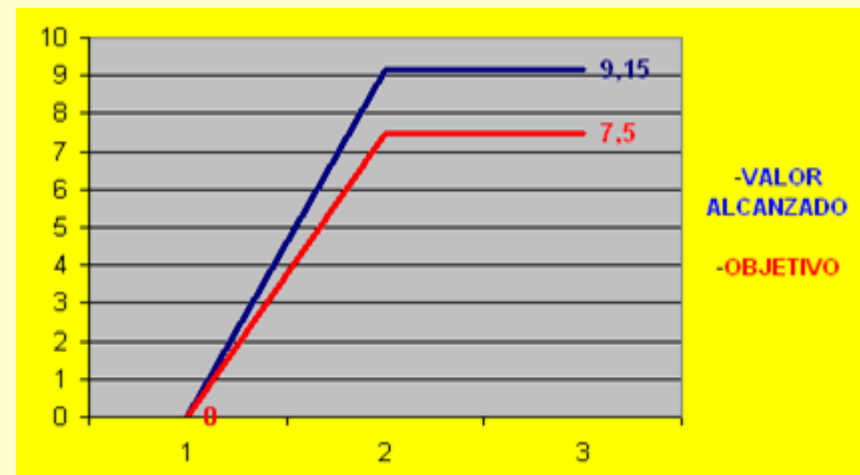
Rapidez y eficacia

Compromiso: En una escala de 1 a 10 la nota media de los usuarios encuestados será superior a 7,5 tanto para resolución demanda como rapidez gestión.

RESOLUCIÓN DEMANDA



RAPIDEZ EN LA GESTIÓN



SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2011

Instalaciones y equipamiento

Compromiso: Se introducirá como mínimo una mejora anual y se introducirá al menos una nueva gestión a realizar.

Se han introducido 2 mejoras:

- Instalación de escáner para la digitalización documental.**
- Adquisición auricular para una mejor atención telefónica.**

Se han introducido 2 nuevos trámites a realizar:

- Tarjeta monedero zona azul.**
- Digitalización de documentos.**

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2011

Avisos, quejas y sugerencias

Compromiso: Al menos el 80% de las respuestas a los avisos, quejas y sugerencias se transmitirán al ciudadano en un plazo de 20 días.

El 81,4% de los avisos, quejas y sugerencias son contestados a los ciudadanos en un plazo inferior a 20 días.

SE CUMPLE EL COMPROMISO