

CARTA DE SERVICIOS DEL SAC



**CARTA DE
SERVICIOS DEL
SAC**



***Tu Ayuntamiento, tan
cerca como quieras***

On line: 
www.tudela.es
sac010@tudela.es

Desde Tudela:
 **010**
Fuera de Tudela o móvil:
 **902 242 010**

OFICINAS
SAC Casa Consistorial
SAC Barrio de Lourdes



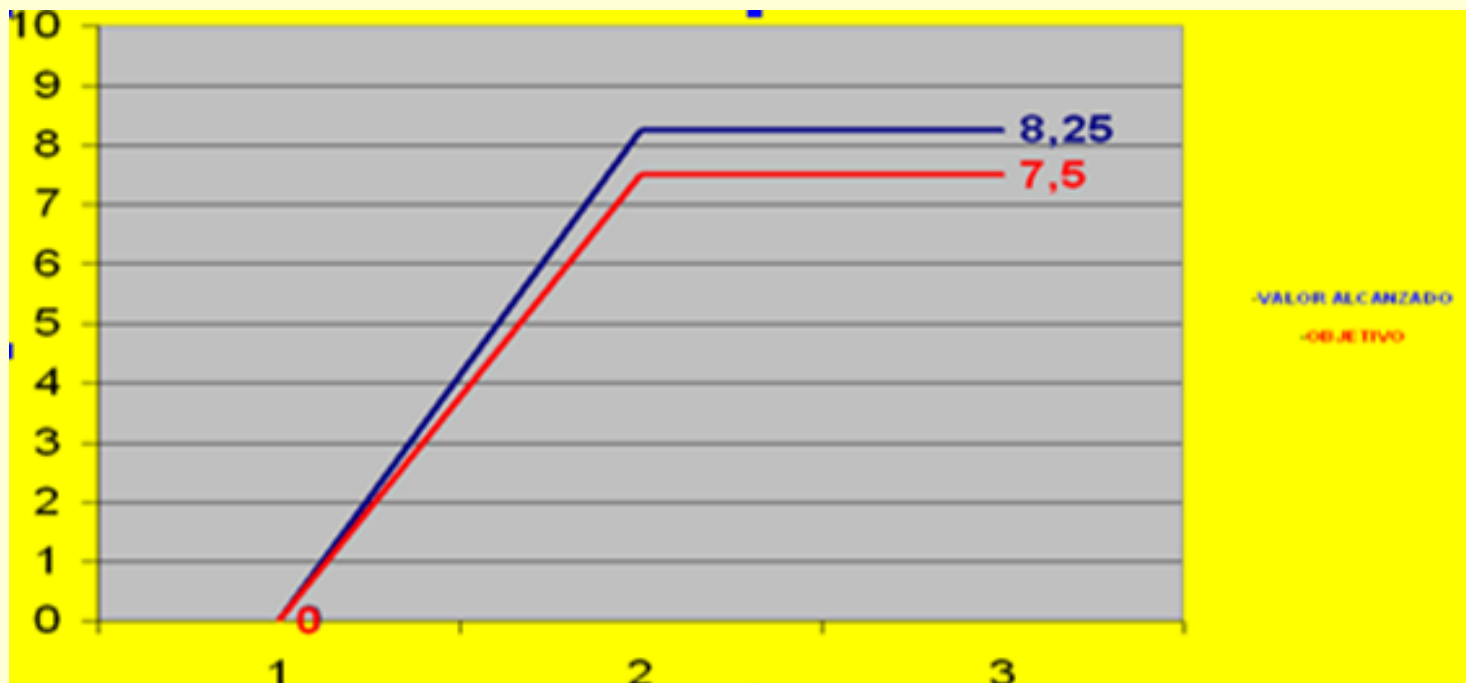
Ayuntamiento de Tudela

SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2013

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 2013 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 866 búsquedas presenciales y 210 búsquedas telefónicas.
No se registran incumplimientos.**

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2013

Información

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

Se realizan 4 campañas de divulgación del SAC en 2013.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

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

6,5 de cada 10 encuestados conoce el SAC

NO SE CUMPLE COMPROMISO

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

El 87% de las fichas de información están vigentes.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2013

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 2 minutos 46 segundos.

El tiempo medio de espera en SAC Lourdes es de 3 minutos 11 segundos.

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

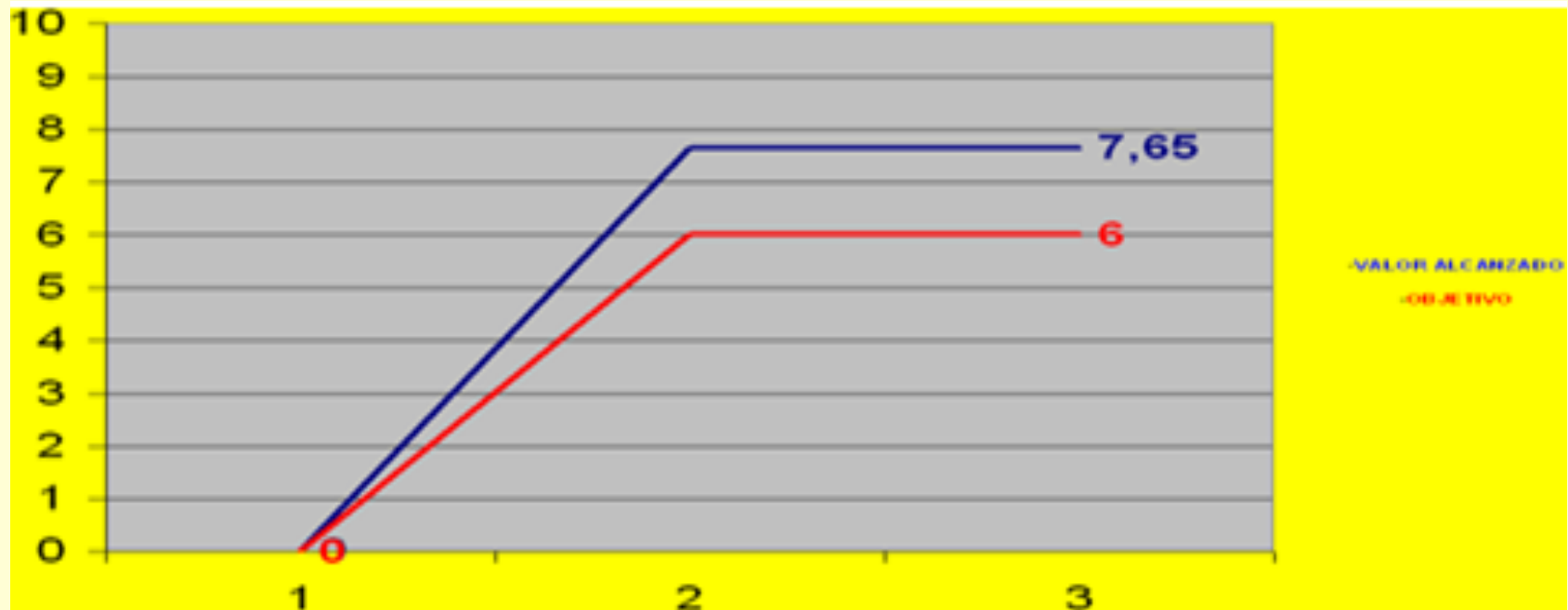
El tiempo medio de espera en el 010 ha sido de 22 segundos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2013

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 2013

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.



SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2013

Instalaciones y equipamiento

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

Se han introducido las siguientes novedades en cuanto a mejoras y gestiones:

- Nueva versión programa Cronos para inscripción actividades y socios instalaciones .
- Recogida y registro de instancias dirigidas al Gobierno de Navarra .
- Creación de la cuenta de Twitter.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2013

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 89% de los avisos, quejas y sugerencias son contestados a los ciudadanos en un plazo inferior a 20 días.

SE CUMPLE EL COMPROMISO