

CARTA DE SERVICIOS DEL SAC



SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2007

Amabilidad

Compromiso: Más del 80% de los encuestados responderá que el trato ha sido bueno o muy bueno.

El 93% de los encuestados responde que el trato ha sido bueno o muy bueno

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS

CARTA SERVICIOS AÑO 2007

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 al 5%.

**Se realizan 730 búsquedas presenciales y
48 búsquedas telefónicas.
No se registran incumplimientos.**

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2007

Información

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

Se realizan 5 campañas de divulgación del SAC en 2007.

Compromiso: Más del 50% de los consultados en las encuestas responderá que conoce el SAC.

El 98% de los encuestados conoce el SAC.

Compromiso: El porcentaje de fichas de información vigentes será mayor al 80%.

El 85% de las fichas de información están vigentes.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2007

Atención

-Compromiso SAC Presencial: El porcentaje de usuarios que superan 10 minutos de espera no será mayor al 10%:

El 9,5% de usuarios espera más de 10 minutos para ser atendido.

-Compromiso SAC Telefónico: El porcentaje de usuarios del 010 que supera 1 minuto de espera no será mayor al 10%.

El 0,98% de los usuarios espera más de 10 minutos para ser atendido.

**SE CUMPLEN LOS COMPROMISOS TANTO EN SAC
PRESENCIAL COMO EN 010**

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2007

Accesibilidad

Compromiso: Más del 60% de los encuestados responderá que los horarios del SAC son suficientes

El 85,5% de los encuestados considera suficientes y amplios los horarios del SAC

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2007

Rapidez y eficacia

Compromiso: Más del 80% de los encuestados responderá afirmativamente sobre la resolución de su demanda

El 84 % de los encuestados responde afirmativamente sobre la resolución de su demanda.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2007

Polivalencia del personal

Compromiso: En los resúmenes trimestrales de atenciones de operadores aparecen todos los auxiliares de tramitación del SAC

En dichos resúmenes aparecen todos los auxiliares de tramitación del SAC.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2007

Servicio a domicilio

Compromiso: Se verifica con el número de justificantes de solicitudes por 010 enviados en el mismo día. El número de incumplimientos no será mayor al 5%

Hay 900 justificantes de envíos en el mismo día de la solicitud telefónica. Hay dos incumplimientos: uno de ellos por insuficiencia de personal y el otro por necesidad de consulta a otro Departamento del Ayuntamiento.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2007

Instalaciones y equipamiento

Compromiso: Se introducirá como mínimo una mejora anual.

En el año 2007 se han introducido 4 mejoras:

Instalación del enlace “Consultas” en www.tudela.es, que permite acceder a la base de datos del SAC. Puesta en marcha SAC On-line “Carpeta Ciudadana”. Instalación punto wifi en SAC Barrio de Lourdes. Compra de dos impresoras para las oficinas del SAC .

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2007

Mejora continua-Incremento gestiones

Compromiso: Se introducirá como mínimo una nueva gestión a realizar respecto año anterior.

Se introducen cuatro nuevas gestiones a realizar en el SAC: - Generación de pin para “Carpeta Ciudadana”. Reserva sala 1ª Planta C. Consistorial. Inscripciones Talleres Padres (Bienestar Social). Modificación de datos padronales por teléfono.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2007

Avisos, quejas y sugerencias

Compromiso: El porcentaje de respuestas transmitidas en un plazo menor a 20 días será mayor al 80%.

El 85,5% de los avisos, quejas y sugerencias son contestados a los ciudadanos en un plazo inferior a 20 días.

SE CUMPLE EL COMPROMISO