

# CARTA DE SERVICIOS DEL SAC



## SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2008

## Amabilidad

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

**El 92% de los encuestados responde que el trato ha sido bueno o muy bueno**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# **CUMPLIMIENTO COMPROMISOS**

## **CARTA SERVICIOS AÑO 2008**

### **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 702 búsquedas presenciales y  
55 búsquedas telefónicas.  
No se registran incumplimientos.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2008

## Información

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

**Se realizan 6 campañas de divulgación del SAC en 2008.**

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

**El 81,16% de los encuestados conoce el SAC.**

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

**El 92% de las fichas de información están vigentes.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2008

## Atención

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

**El 10,5% 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 0,48% de los usuarios espera más de 1 minuto para ser atendido.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO EN EL SAC TELEFÓNICO Y SE INCUMPLE EN EL SAC PRESENCIAL POR UN MARGEN MUY PEQUEÑO (0,5%) Hemos atendido a 4.415 personas más que en 2007.**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2008

## Accesibilidad

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

**El 86,5% de los encuestados considera suficientes y amplios los horarios del SAC**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2008

## 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 2008

## 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 2008

## 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 640 justificantes de envíos en el mismo día de la solicitud telefónica. No hay incumplimientos.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2008

## Instalaciones y equipamiento

**Compromiso: Se introducirá como mínimo una mejora anual.**

**En el año 2008 se han introducido 4 mejoras:**

**Adquisición de lectores/grabadores oficinas SAC. Gestiones proyecto nueva oficina SAC. Adjudicación de lectores tarjetas de acreditación municipal tecnología sin contacto. Instalación de NET-LAN en la oficina del Barrio de Lourdes para mejorar la velocidad de la conexión Internet con el Ayuntamiento.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# **CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2008**

## **Mejora continua-Incremento gestiones**

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

**Se introducen cinco nuevas gestiones a realizar en el SAC:**

**Utilización programa “cita previa” para: Entrevistas responsable OMIC, reserva espacio Servicios Sociales, actividades conciliación vida laboral y familiar, acceso a Bolsa de Empleo.**

**Recogida documentación para becas de libros y comedor escolar.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2008

## Avisos, quejas y sugerencias

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

**El 92,44% de los avisos, quejas y sugerencias son contestados a los ciudadanos en un plazo inferior a 20 días.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**