

# CARTA DE SERVICIOS DEL SAC



## SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2009

## Amabilidad

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

Los ciudadanos/as encuestados dan una nota media de 8,7 al trato y amabilidad recibidos en las oficinas del SAC.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS

## CARTA SERVICIOS AÑO 2009

### 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 926 búsquedas presenciales y 2.024 búsquedas telefónicas. Hay 430 documentos con justificante de envío en el mismo día.

No se registran incumplimientos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2009

## Información

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

Se realizan 6 campañas de divulgación del SAC en 2008.

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

La nota media es de 6,05 (conocen el SAC pero no todos los servicios).

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

El 88,5% de las fichas de información están vigentes.

NO SE CUMPLE LA TOTALIDAD DEL COMPROMISO

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2009

## Atención

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

El 15,11% 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 0,84% 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. Hemos atendido a 5.775 personas más que en 2008.**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2009

## 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

La nota media de los encuestados sobre la amplitud de los horarios de atención del SAC, es de 8,3.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2009

## 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.

La nota media de los encuestados sobre la rapidez y la eficacia en los servicios prestados en el SAC es de 8,1.

SE CUMPLE EL COMPROMISO

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2009

## Instalaciones y equipamiento

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

**En el año 2009 se han introducido 3 mejoras:**

**Instalación de lectores tarjetas de acreditación municipal tecnología sin contacto. Nuevo ordenador en la oficina del SAC del Barrio de Lourdes. Instalación de sistema protector contra los insectos en la oficina del Barrio de Lourdes.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2009

## Mejora continua-Incremento gestiones

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

Se introducen nueve nuevas gestiones a realizar en el SAC:

-Inscripción cursos organizados Empleo-Fundagro. Inscripciones Feria del Stock. Fes de Vida. Recogida curricula Empleo. Entrega de nuevas tarjetas de acreditación municipal. Entrega de mandos a ciudadanos afectados peatonalizaciones. Inscripciones llamando al 010. Tramitación tarjetas de transporte con tarifas sociales. Registro de entrada de todos los documentos que llegan al Ayuntamiento.

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2009

## 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 90,02% de los avisos, quejas y sugerencias son contestados a los ciudadanos en un plazo inferior a 20 días.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**