

# CARTA DE SERVICIOS DEL SAC



## SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2010

## 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 8,16 al trato y amabilidad recibidos en las oficinas del SAC.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# **CUMPLIMIENTO COMPROMISOS**

## **CARTA SERVICIOS AÑO 2010**

### **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 1034 búsquedas presenciales y 84 búsquedas telefónicas. Hay 426 documentos con justificante de envío en el mismo día.  
No se registran incumplimientos.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2010

## Información

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

**Se realizan 5 campañas de divulgación del SAC en 2010.**

**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 8,16.**

**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.**

**SE CUMPLE LA TOTALIDAD DEL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2010

## Atención

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

**El 24,7% 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 1,61% 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**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2010

## 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 8,16.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2010

## 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 7,6.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2010

## Instalaciones y equipamiento

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

**En el año 2010 se han introducido 3 mejoras:**

**Instalación de 2 lectores para tarjetas de acreditación municipal tecnología sin contacto. Nuevo programa e-Pob (Padrón). Nuevo programa Registra.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2010

## 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:**

**-Confirmación de residencia de ciudadanos NO-ENSARP. Tramitación para quema de rastrojos. Comprobación de DNI. Recogida solicitudes ayudas para estudios musicales. Renovación tarjetas de transporte con tarifas sociales.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2010

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

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**