

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

COMPROMISOS ASUMIDOS POR CARTA DE SERVICIOS – GRADO DE CUMPLIMIENTO AÑO 2023

1. Calificaciones obtenidas en al encuesta de satisfacción anual.

Durante el año 2023 se ha realizado una encuesta sobre una muestra de 304 personas usuarias de servicios prestados por el SAC con una **nota promedio de 8,2** en relación al servicio y funcionamiento del SAC.

2. Estadísticas mensuales sobre porcentajes de tiempos de espera y de atención.

Mes	TM Atención	TM Espera
ene-23	0:11:06	0:03:43
feb-23	0:07:46	0:03:30
mar-23	0:07:38	0:03:21
abr-23	0:07:43	0:03:10
may-23	0:07:45	0:02:56
jun-23	0:09:59	0:03:08
jul-23	0:08:36	0:03:37
ago-23	0:09:22	0:03:30
sep-23	0:07:40	0:02:45
oct-23	0:08:06	0:04:02
nov-23	0:07:52	0:03:11
dic-23	0:06:40	0:04:07
Acumulado	0:08:21	0:03:25

3. Tiempo de contestación transcurrido desde la recepción de una demanda de información hasta su contestación.

Nº de expedientes	Tiempo de contestación ≤ 30 días	Tiempo de contestación > 30 días	En tramitación
45	21	24	0

4. Agilidad: los documentos registrados en el SAC serán derivados a los departamentos municipales correspondientes en el primer día laboral siguiente a su recepción.

	AÑO 2023
Documentos registrados en SAC para derivar a otros departamentos	77221
Nº Documentos registrados en SAC derivados a otros departamentos el mismo día	77221
% Grado de cumplimiento	100 %

5. Garantía: las notificaciones procedentes de los distintos servicios municipales serán entregadas en la oficina de Correos para su envío dentro de las 48 horas siguientes a su registro de salida.

	AÑO 2023
Nº Notificaciones procedentes de los distintos servicios municipales para entregar a la oficina de Correos, ORVE o Notific@	57399
Nº Notificaciones procedentes de los distintos servicios municipales entregadas en la oficina de Correos, ORVE o Notific@ en plazo (48 horas siguientes a su registro de salida)	57399
% Grado de cumplimiento	100 %

6. Tiempo transcurrido desde la recepción de una queja o sugerencia hasta su comunicación al departamento municipal afectado.

	AÑO 2023
Nº de quejas y sugerencias recibidas en el SAC para derivar a los departamentos afectados	927
Nº de quejas y sugerencias recibidas en el SAC derivadas a los departamentos afectados en plazo (inferior a 48 horas)	927
% Grado de cumplimiento	100 %

7. Número de mejoras adoptadas o nuevos trámites incorporados cada año en el Servicio.

Durante el año 2023 se ha puesto en marcha la remisión y recepción de asuntos judiciales a través de la plataforma LEXNET, habiéndose remitido un total de 188 asuntos a través de esta plataforma.