



Ayuntamiento de
Pamplona

Iruñeko
Udala

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Servicio de Atención Ciudadana – SAC

SEGUIMIENTO Años 2013, 2014, 2015 y 2018

SAC (Servicio de Atención Ciudadana)

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	Presencial	Telefonico	Telemático	INDICADOR	2013		Evolución	2014		Evolución	2015		Evolución	2018		Evolución
							VALOR OBJETIVO	VALOR REAL		VALOR OBJETIVO	VALOR REAL		VALOR OBJETIVO	VALOR REAL		VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	
1.1	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	En las atenciones PRESENCIALES el tiempo medio de espera será inferior a 7 minutos, y al menos el 80% se realizarán en menos de 10 minutos	✗			Tiempo medio de espera presencial	<10'	6'54"	↑	<8'	12'03"	↓	<7'	17'05"	↓	<7'	05'24"	↑
1.2			✗			% de atenciones con tiempo de espera inferior a 10 minutos	>65%	75,80%	↑	>70%	59,80%	↓	>45%	49%	↑	>80%	81,90%	↑
2.1		Se atenderá el 80% de las llamadas recibidas.		✗		Porcentaje de llamadas contestadas sobre el total de recibidas.	>90%	92,42%	↑	>90%	88,98%	↓	>90%	83,88%	↓	>88%	66,77%	↓
3.1		El tiempo de espera será inferior a 20 segundos en el 80% de las LLAMADAS			✗	Tiempo medio de espera de llamadas	<20"			<20"	16"	↑	<20"	17"	↑	<20"	-	
4.1					✗	Nº total de llamadas con tiempo medio de espera igual o superior a 20 segundos	-			-	32.777		-	35.776		-	-	
5.1				✗	% de llamadas con tiempo medio de espera igual o superior a 20 segundos	<20%	21,33%	↓	<20%	20,22%	↓	<20%	22,23%	↑	<22%	21,78%	↑	
6.1	La información y documentación que se facilite telefónicamente será remitida de manera gratuita en un plazo inferior a 48 horas laborales, independientemente del canal		✗	✗	Solicitudes de información enviadas dentro del plazo (100%) (muestreo)	100%	100%	↑	100%	100%	↑	100%	100%	↑	100%	100%	↑	
7.1	Mantener actualizada toda la información de ámbito local y carácter público que se ofrece al usuario, buscándola en caso de no existir en la base de datos.		✗	✗	✗	Porcentaje de fichas actualizadas sobre el total de las fichas	>96%	95,76%	↓	>96%	99,70%	↑	>96%	99,32%	↑	>96%	98,89%	↓
8.1	El nivel de satisfacción medio con el servicio recibido, el trato, el lenguaje y la eficacia de las respuestas sea al menos del 8 (en una escala del 1 al 10).		✗	✗	✗	Promedio del Nivel de satisfacción con el servicio recibido (encuesta)	>7,5	8,5	↑	>7,5	8,32	↑	>7,5	8,32	↑	>8	8,83 (media encuesta 010 8,5-OAC 9,3 -Áreas 8,7)	↑
10.1	TRAMITACIÓN y GESTIÓN	La gestión de registros, altas de padrón y emisión de volantes padronales serán resueltas en el momento	✗	✗		Nº de registros, altas y emisiones de volantes	167.000(OAC) + 17.120(010)TOTAL 184.120	202.434		167.000(OAC) + 17.120(010)TOTAL 184.120	172.641		172.000(OAC) + 17.120(010)TOTAL 189.120	166.965		130.577(OAC) + 24.653(010)TOTAL 155.230	155.230	
11.1	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	El 92% de los AQS comunicados por el ciudadano serán remitidos a cada áreas municipal en el plazo de 24 h.		✗	✗	% de AQS enviados a las áreas en el dentro del plazo	>92%	94,28%	↑	>92%	92,74%	↑	>92%	93,07%	↑	>92%	93,62%	↑
12.1		El 95% de los AQS serán contestados al ciudadano en un plazo de 5 días laborables desde que se reciba la respuesta del área.		✗	✗	% de AQS respondidos al usuario dentro del plazo	>95%	89,10%	↓	>95%	90,79%	↓	>95%	74,94%	↓	>90%	94,32%	↑