

LÍNEAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	COMPROMISO	INDICADOR	2017	2018
Estabilizar servicios y niveles de calidad	O01 - Recuperar los niveles de servicio que se tenían con anterioridad	Reducir la desviación entre el nivel real de atención y el óptimo	% de desviación sobre nivel de atención óptimo	-5,82%	-19,38%
	O02 - Mantener la satisfacción de los grupos de interés	Reducir el nº de quejas con respecto al año anterior	% de disminución de quejas	-	8%
Impulso tecnológico e interoperabilidad	O03 - Disponer de un conjunto de herramientas renovadas	Aumentar el nº de SBDs con inscripción vía web	% de incrementos de SBDs ofertados por web	-	7,69%
		Aumentar el nº de herramientas actualizadas, mejoradas o nuevas	Nº de herramientas actualizadas, mejoradas o nuevas	5	5
	O04 - Simplificar procedimientos de cara a la ciudadanía	Aumentar el nº de procedimientos simplificados	Nº de procedimientos simplificados	5	7
		Reducción de solicitudes de validaciones padronales	Nº de validaciones padronales	12.541	10.466
Garantía de derechos ciudadanos	O05 - Cumplir los requisitos de la normativa de administración electrónica	Nº de documentos registrados electrónicamente en la oficina	Nº de documentos registrados electrónicamente en la oficina	-	Se implantará en 2019
	O06 - Cumplir los requisitos de normativa de accesibilidad	Nº de iniciativas abiertas en relación con la accesibilidad	Nº de iniciativas abiertas en relación con la accesibilidad	Sin implantar en 2018	1

<b>Comunicación</b>	007 - Garantizar los niveles de atención bilingüe en todos los canales	Cobertura horaria bilingüe	Cobertura horaria en euskera	100%	100%
	008 - Mejorar la comunicación interna	Nº de proyectos en los que debe participar el personal del SAC	Nº de proyectos de otras Áreas en los que deber intervenir el SAC	66%	100%
	009 - Mejorar la comunicación externa	Aumentar el nº de visitas a la web municipal	Nº de visitas a la web municipal	3.090.000	2.660.055
		Aumentar en nº de visitas a INFORMA desde la web municipal	Nº de visitas a INFORMA desde la web municipal	11.807.457	13.695.786
		Aumentar el % de valoraciones positivas	Valoración de la información actualizada por 010 (porcentaje mejor valorado con 3, 4 ó 5)	87,20%	95,86%
		Aumentar el nº de comunicaciones	Nº de notas de prensa y nº de tweets difundiendo el SAC	5 notas 52 tweets	13 notas 52 tweets