

## Compromisos

**-Amabilidad:** Los usuarios del SAC serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa. Más del 80% de usuarios encuestados responderá que el trato ha sido bueno. El nº de quejas sobre el trato no pasará de 5.

**-Voluntad de servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos, adelantándonos a sus demandas. No generar gestiones innecesarias. Si no tenemos una información, se la buscamos. Se verificará por el nº de búsquedas de información y trámites efectuados para ayudar al ciudadano.

**-Información:** El ciudadano será informado de los servicios que ofrece el SAC, los horarios, líneas de acceso y oficinas. Se realizará al menos una campaña anual de divulgación del servicio. En las encuestas anuales, al menos un 50% de los encuestados conocerá el SAC y el 010.

Asimismo, la información que facilita el SAC al usuario será revisada y actualizada permanentemente para ofrecer un servicio de confianza. El porcentaje de las fichas de la Base de datos del SAC revisadas en los plazos establecidos será mayor al 80%.

**-Atención:** El 90% de los usuarios del SAC no superarán los 10 minutos de espera antes de ser atendidos en el mostrador del SAC.

El 90% de los usuarios no superará el minuto de espera, antes de ser atendida su llamada en el 010.

**-Accesibilidad:** Nuestros horarios de atención y prestación de servicios serán los más amplios posibles, adecuados a las necesidades ciudadanas. El 60% de los encuestados considerarán amplios nuestros horarios.

**-Rapidez y eficacia:** Actuamos con la máxima celeridad, sin perder por ello la fiabilidad. Las gestiones encomendadas al SAC son resueltas de forma inmediata. Al menos el 80% de los usuarios responderá afirmativamente sobre la resolución de su demanda. Las quejas anuales sobre ineficacia en la resolución de las cuestiones encomendadas al SAC no serán superiores a 5.

**-Polivalencia del personal:** Todo el personal del SAC podrá atender cualquiera de las demandas ciudadanas, susceptibles de ser realizadas por este servicio. Se comprobará por medio de informes trimestrales de operadores si se cumple dicha circunstancia. Las quejas anuales sobre el incumplimiento de la polivalencia no serán superiores a 5.

**-Servicio a domicilio:** A través del 010 podrá solicitar volantes, impresos, duplicados de recibos o cualquier otra documentación y se los enviamos en el mismo día a la dirección que nos indique. (Se enviará obligatoriamente a la dirección padronal cuando el documento contenga datos personales).

También podrá solicitar el envío de pliegos, convocatorias, impresos o cualquier otra documentación que no tenga datos personales al fax o correo electrónico que nos facilite, siempre que dicho documento esté disponible en formato electrónico.

Se verificará el envío en el mismo día de la solicitud, mediante justificantes de correos, electrónicos, fax, listados de cómputo de correos postales, recogidas personales, etc.

-Instalaciones y equipamiento: Nos comprometemos a introducir al menos una mejora anual referida a instalaciones y equipamiento del servicio.

-**Mejora continua:** Nos comprometemos a mejorar continuamente los servicios prestados, así como ampliar las gestiones que se pueden realizar en el SAC.

-**Avisos, quejas y sugerencias:** Al menos el 80% de las respuestas a los avisos, quejas y sugerencias relacionadas con los servicios municipales se transmitirán al ciudadano en un plazo de 20 días.