

CARTA DE SERVICIOS DEL SAC

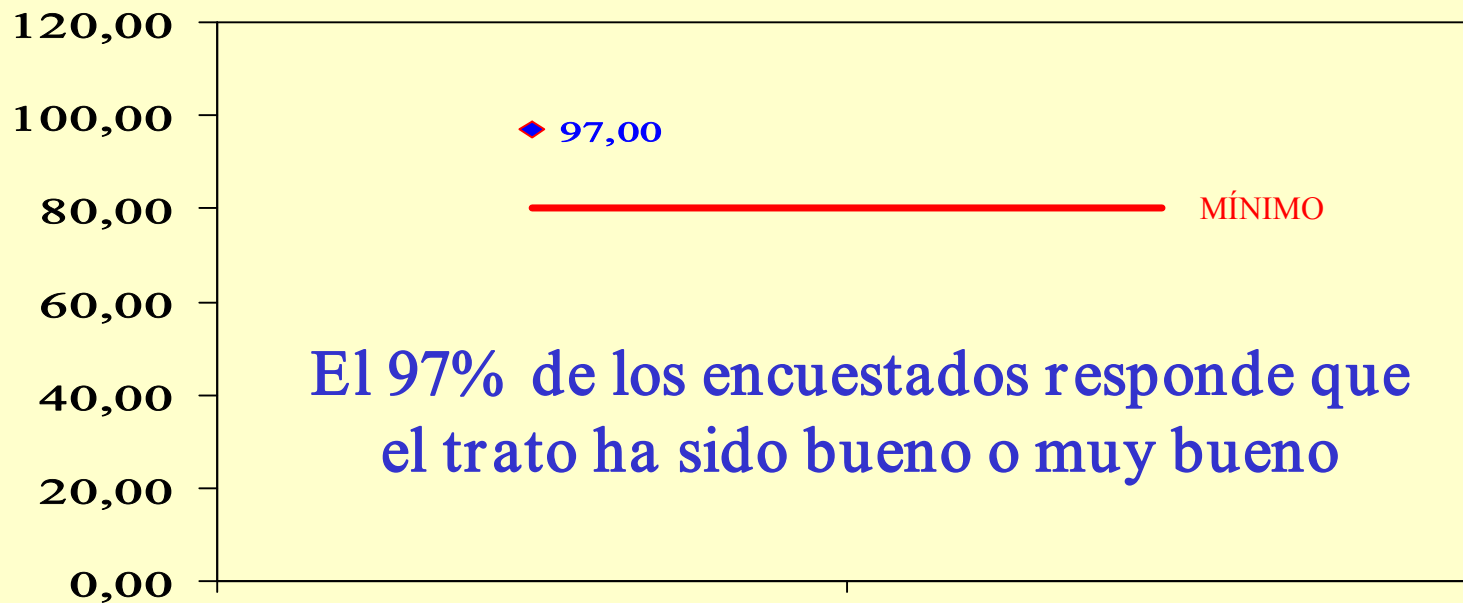


SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Amabilidad

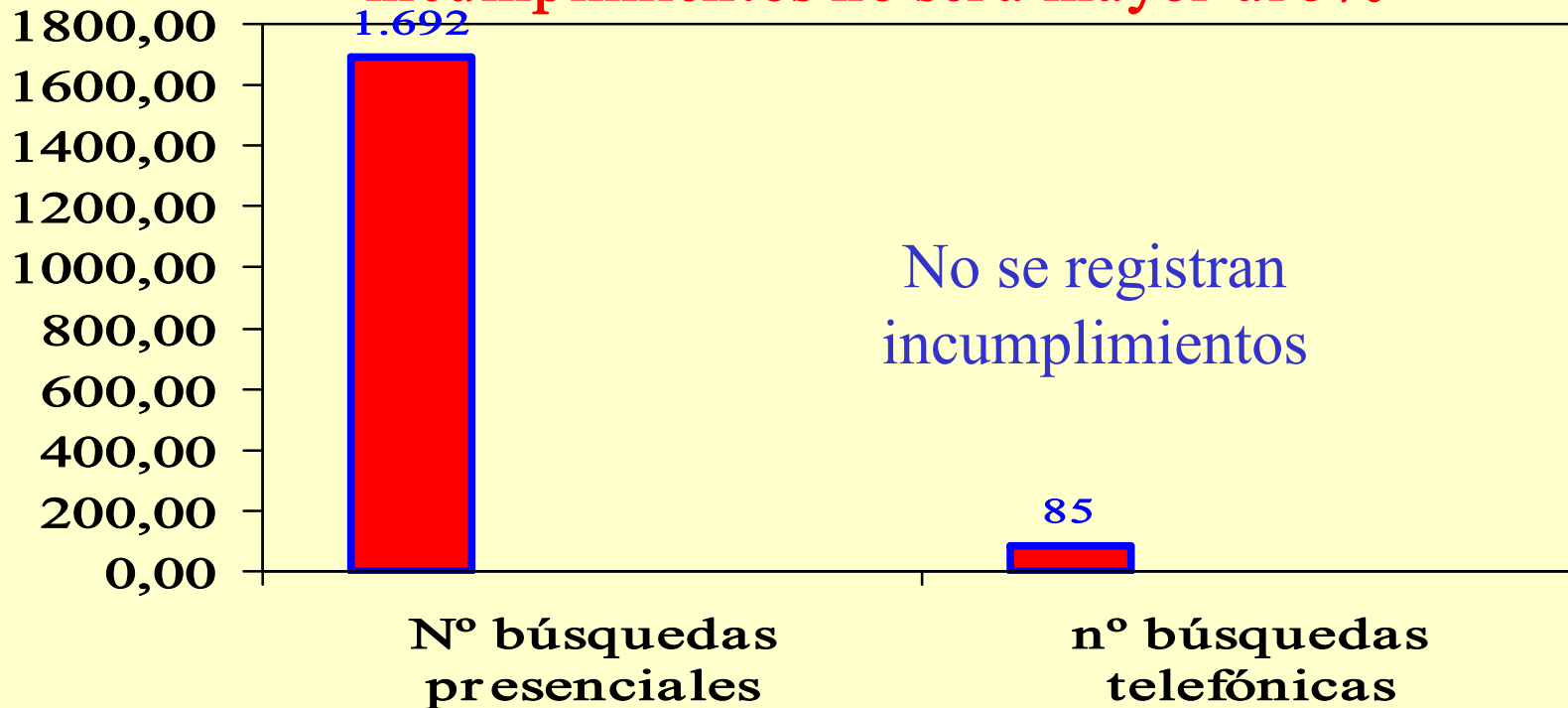
Compromiso: Más del 80% de los encuestados responderá que el trato ha sido bueno o muy bueno



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Voluntad de servicio

Compromiso: Se verifica con el n° de búsquedas de información y trámites efectuados para ayudar al ciudadano. El n° de incumplimientos no será mayor al 5%

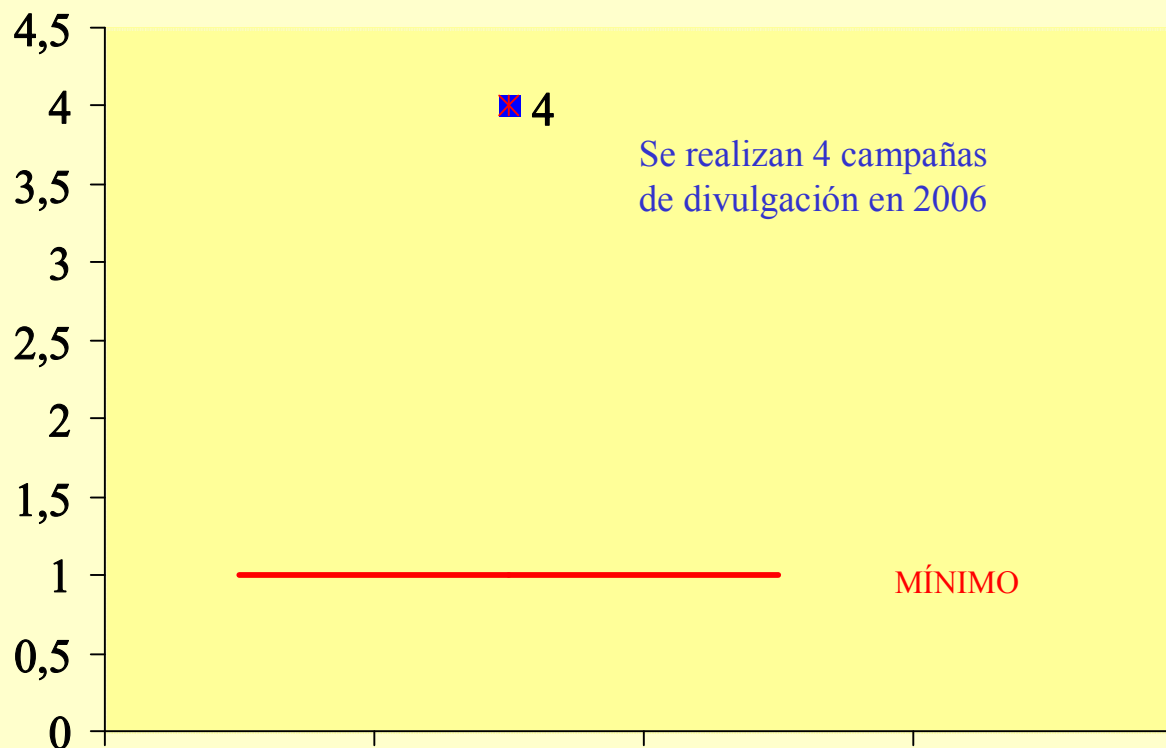


CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Información

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

Campañas divulgación SAC

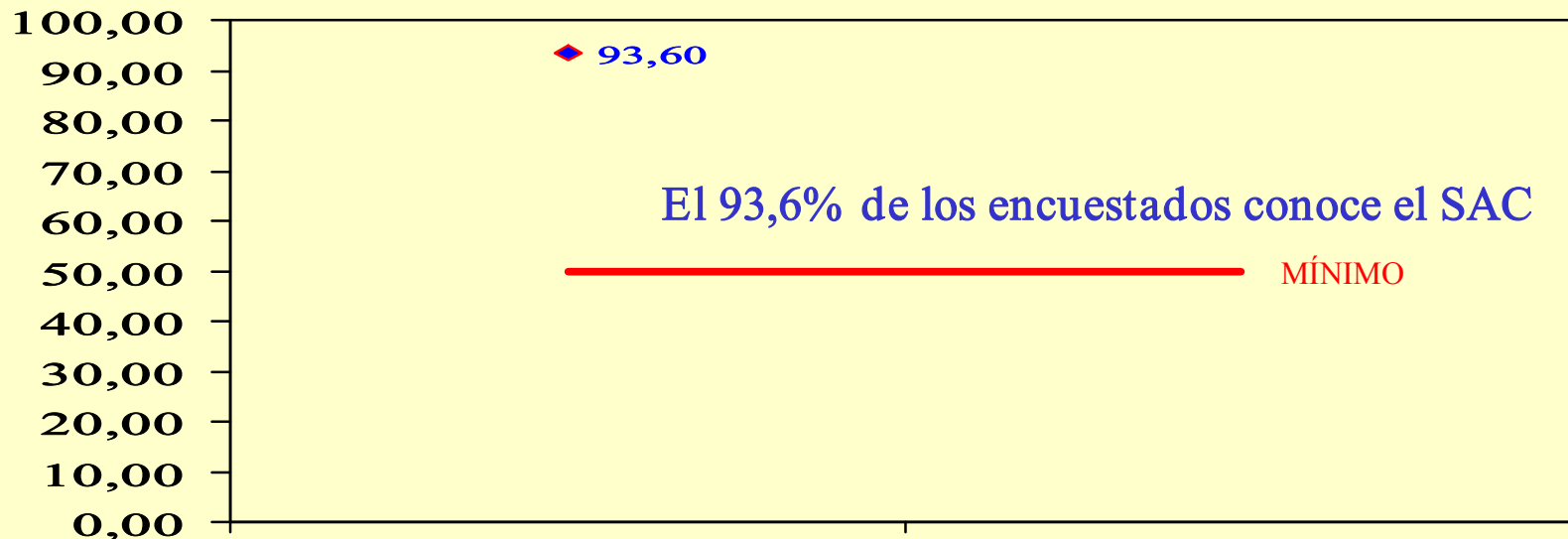


CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Información

Compromiso: Más del 50% de los encuestados responderá que conoce el SAC o el 010

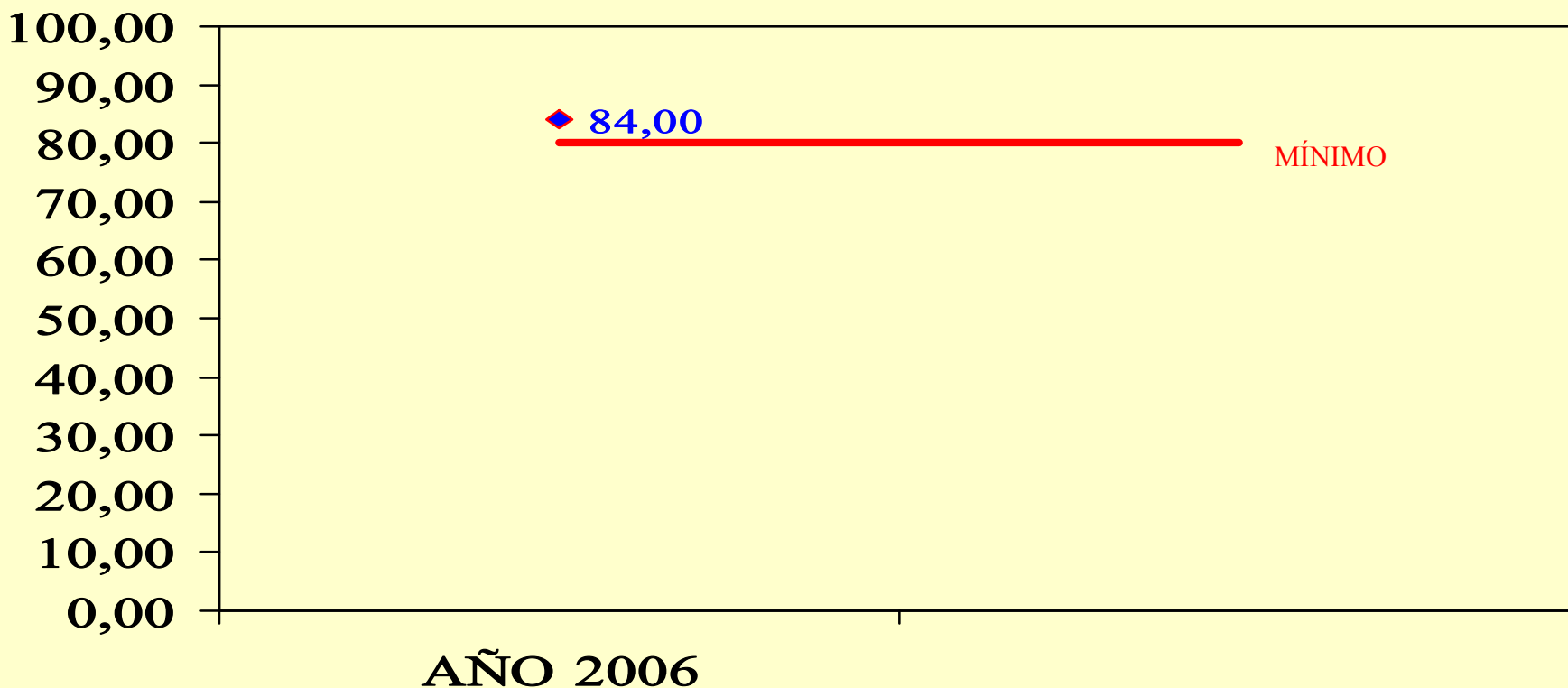
Conocimiento del SAC



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Información

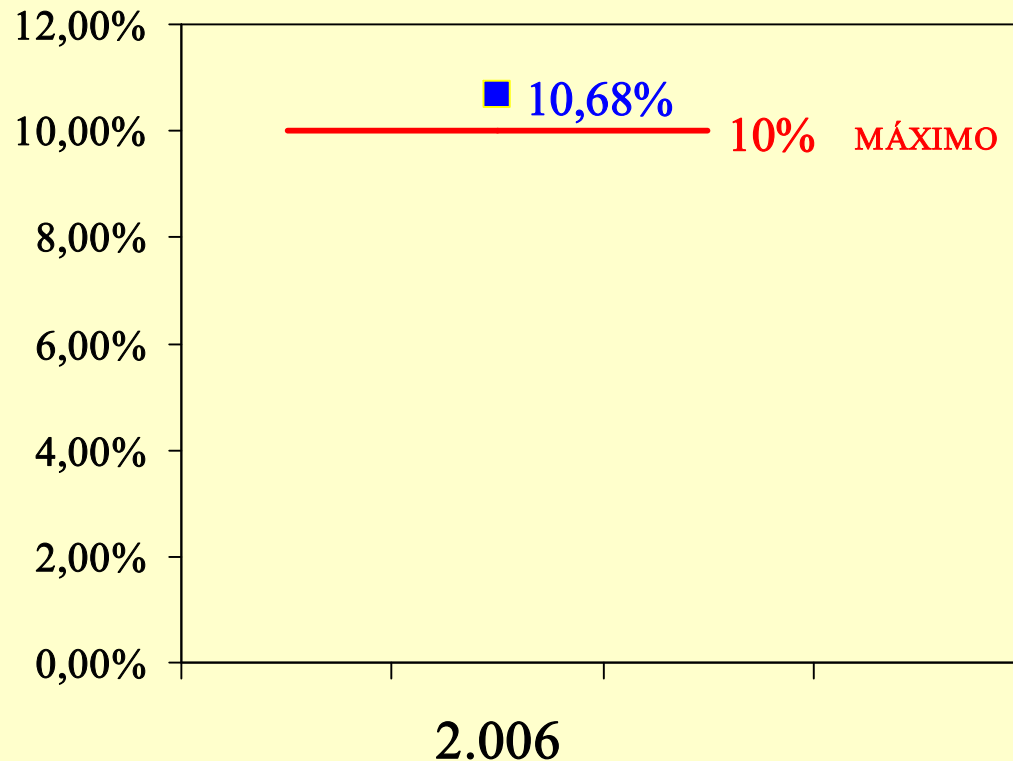
Compromiso: El porcentaje de fichas revisadas será mayor al 80%



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Atención presencial SAC

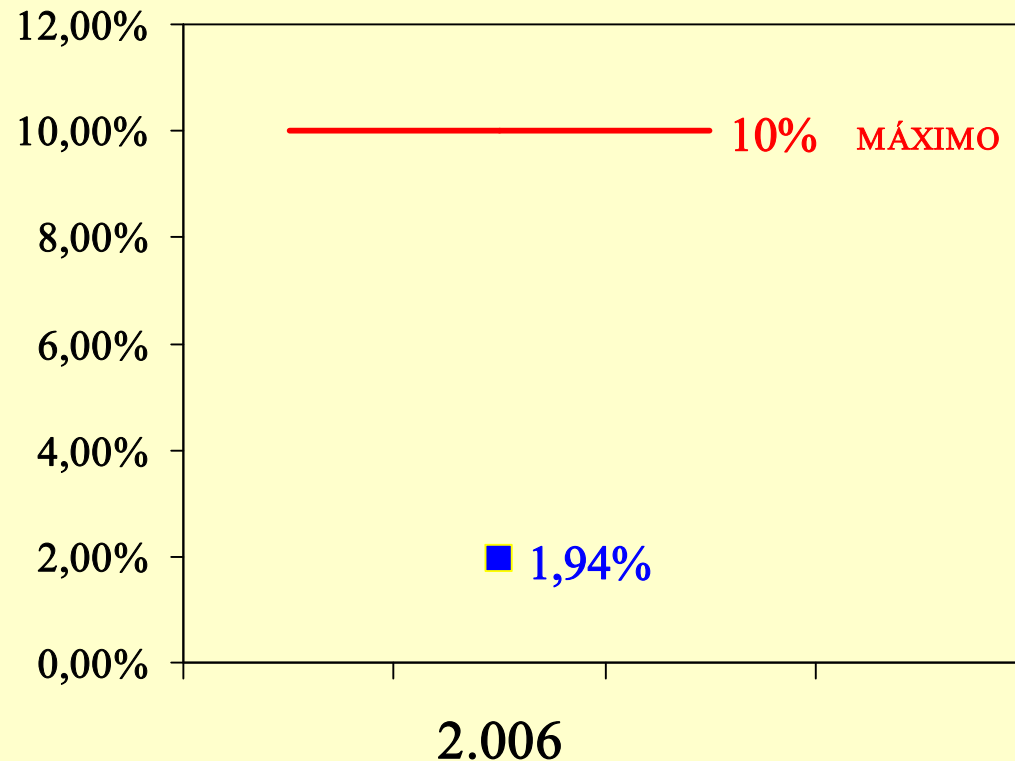
Compromiso: El porcentaje de usuarios que superan 10 minutos de espera no será mayor al 10%



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Atención telefónica SAC

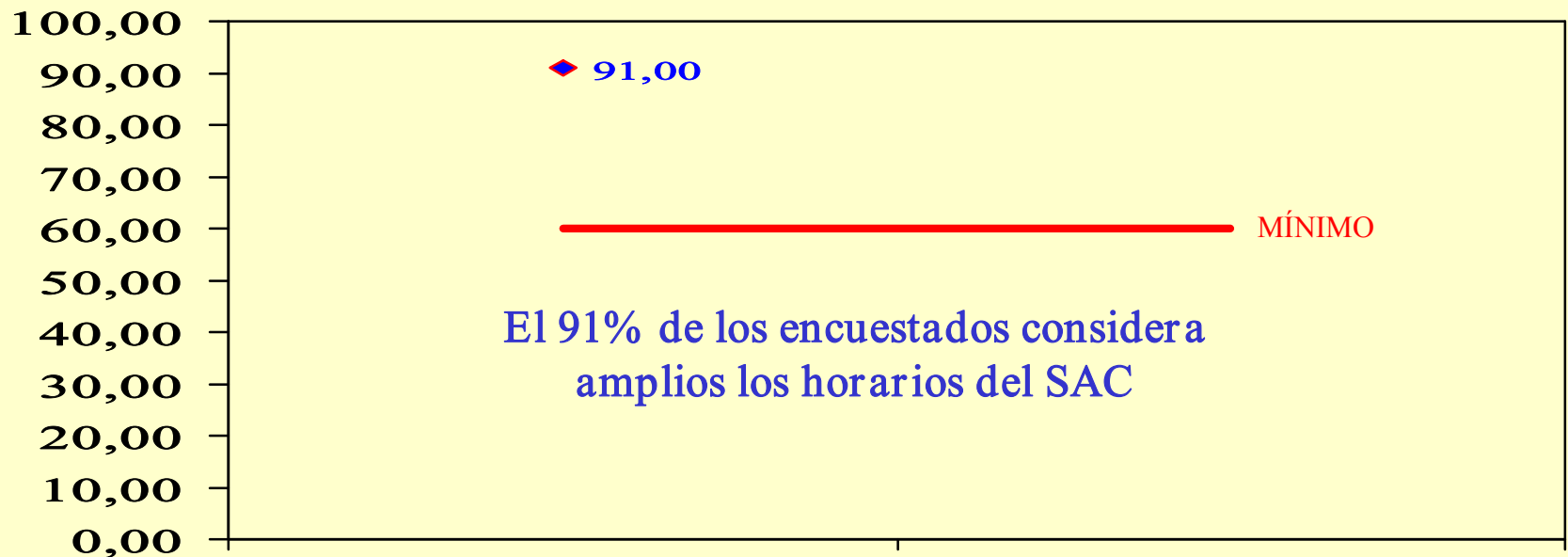
Compromiso: El porcentaje de usuarios que superan 1 minuto de espera para ser atendidos no será mayor al 10%



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Accesibilidad

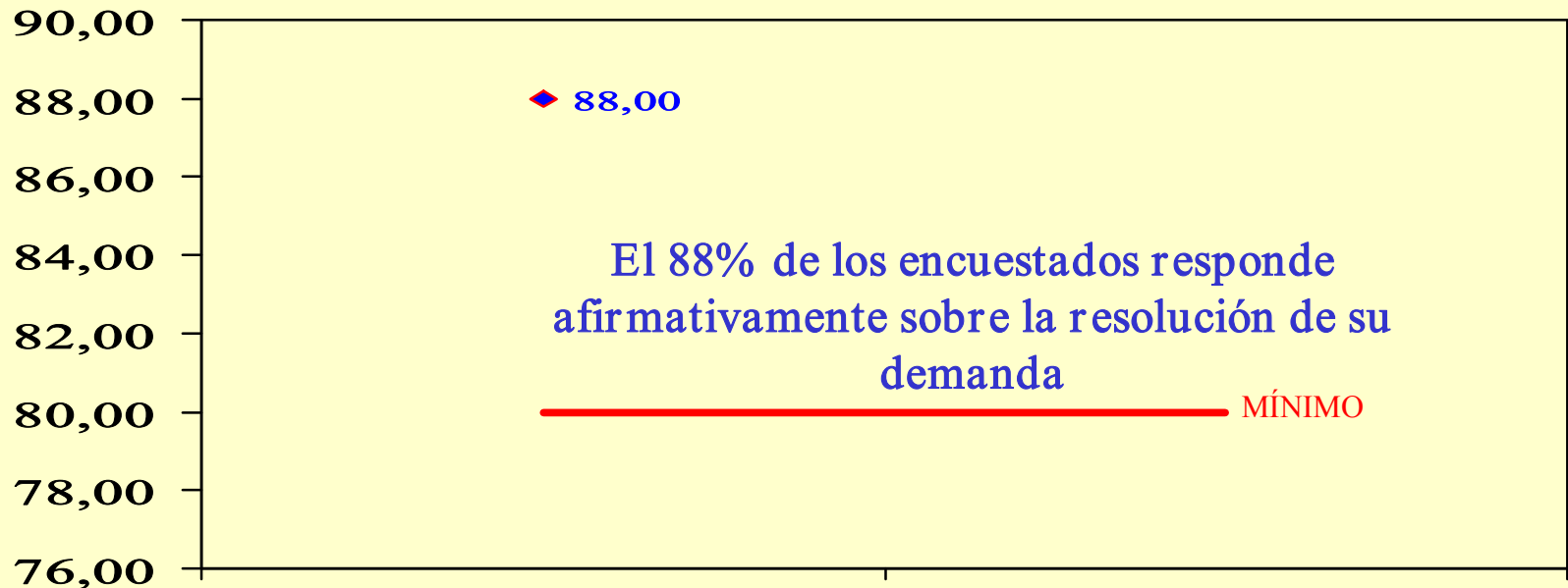
Compromiso: Más del 60% de los encuestados responderá que los horarios del SAC son suficientes



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Rapidez y eficacia

Compromiso: Más del 80% de los encuestados responderá afirmativamente sobre la resolución de su demanda

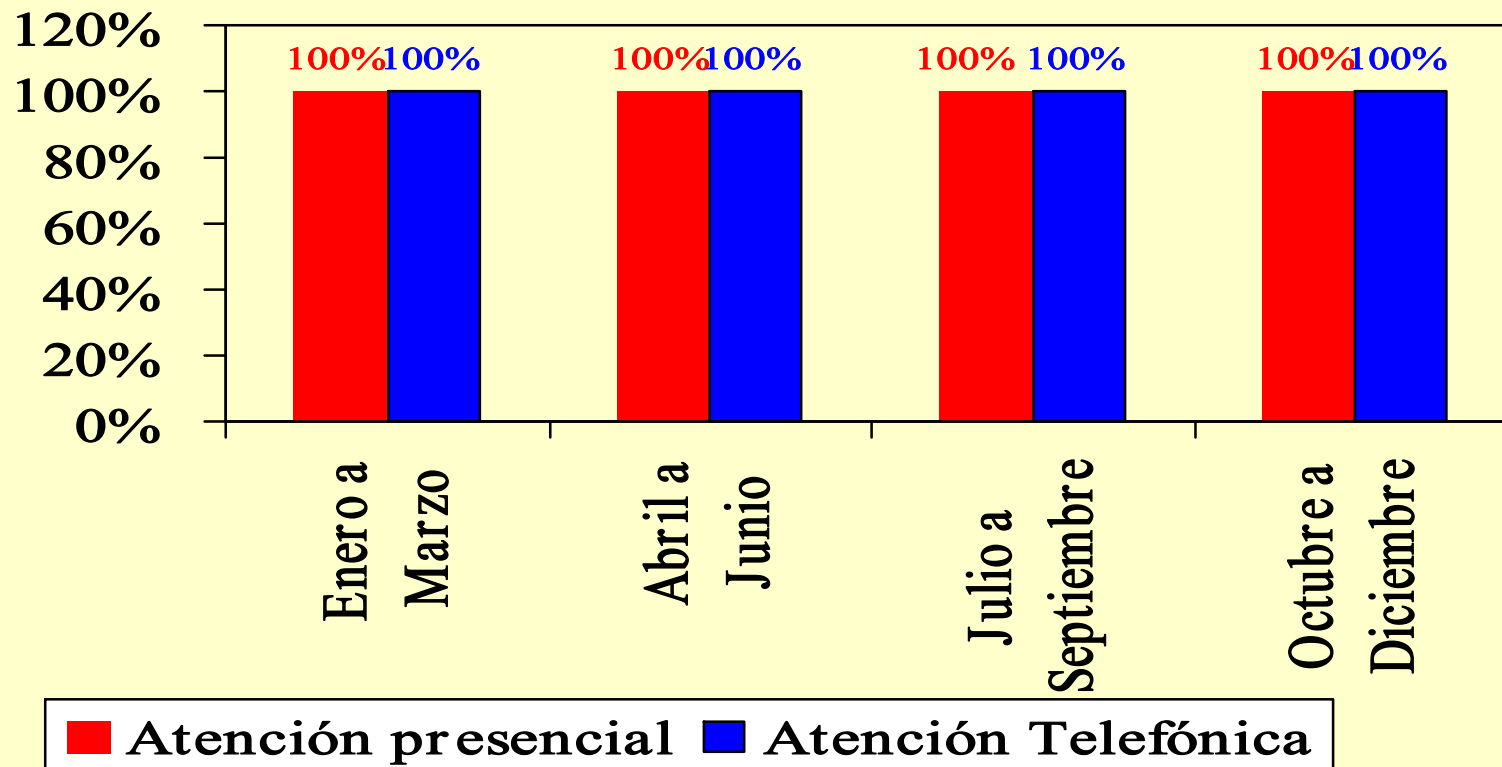


CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Polivalencia del personal

Compromiso: En los resúmenes trimestrales de atenciones de operadores aparecen todos los auxiliares de tramitación del SAC.

Resúmenes atenciones para verificar el cumplimiento de la polivalencia

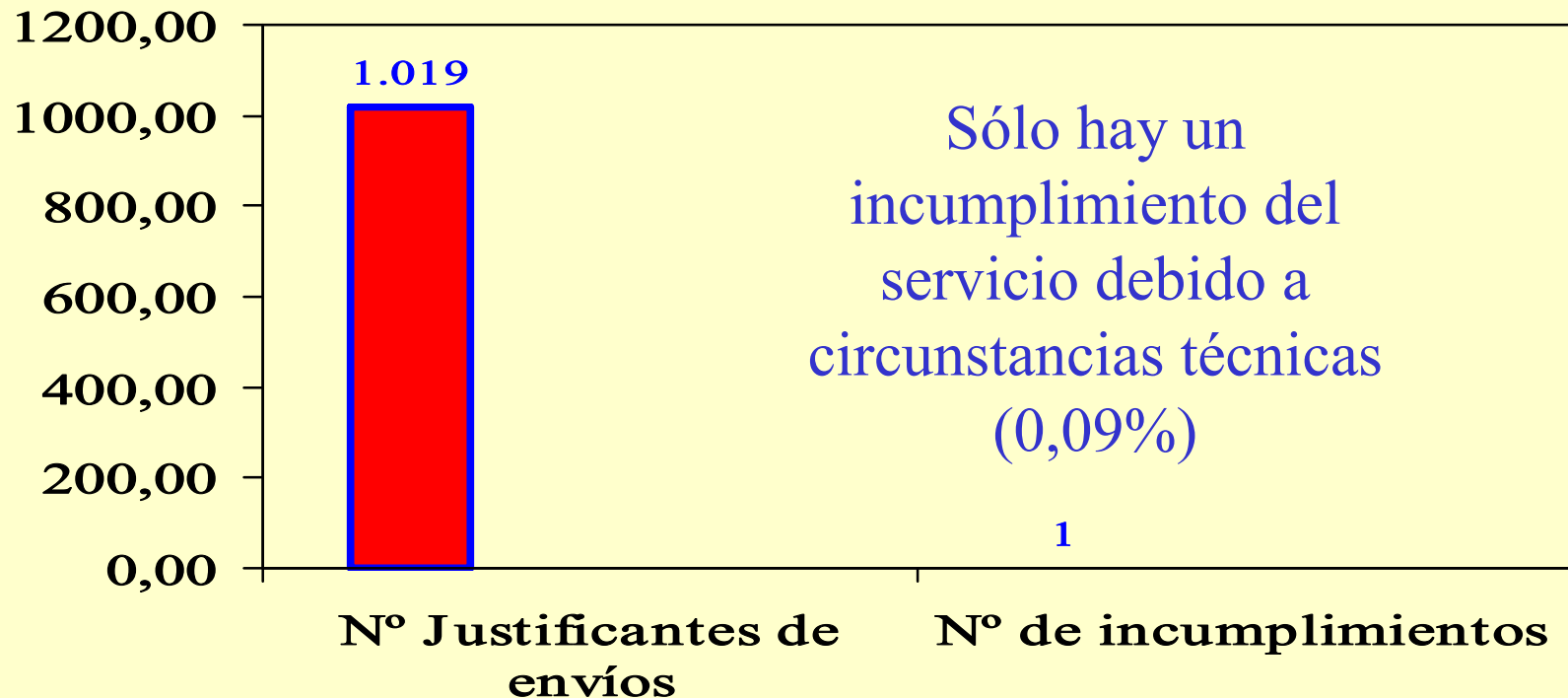


CUMPLIMIENTO COMPROMISOS

CARTA SERVICIOS

Servicio a domicilio

Compromiso: Se verifica con el nº de justificantes enviados en el mismo día de la solicitud. El nº de incumplimientos no será mayor al 5%.

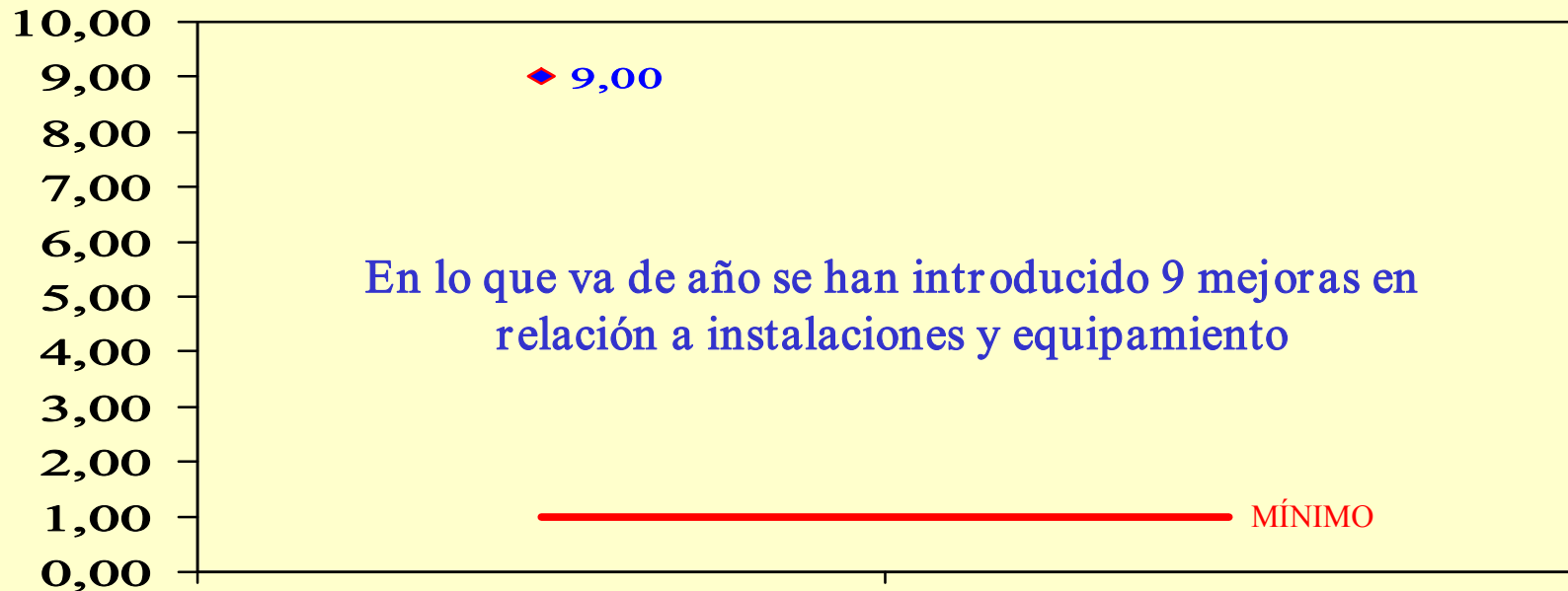


CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Instalaciones y equipamiento

Compromiso: Se introducirá al menos una mejora anual en instalaciones y equipamiento

Mejoras introducidas

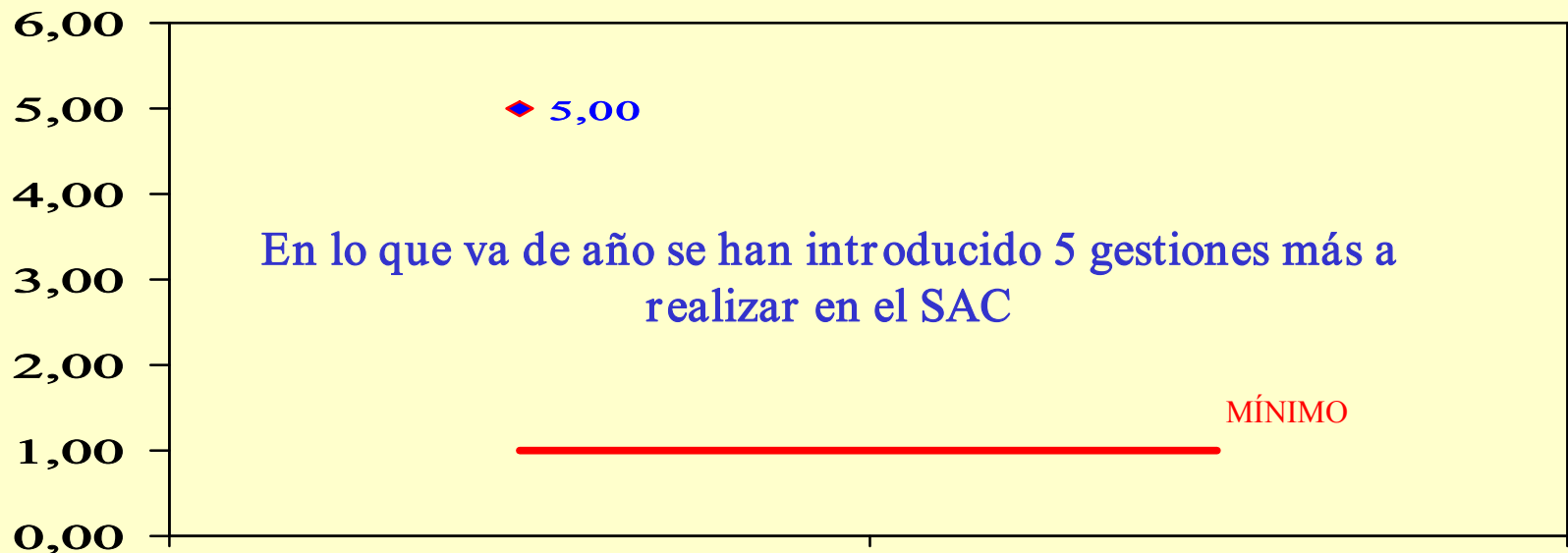


CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Mejora continua

Compromiso: Mínimo 1 gestión más con respecto al año anterior

Incremento gestiones



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Avisos, quejas y sugerencias



Compromiso: El porcentaje de respuestas transmitidas en un plazo menor a 20 días será mayor al 80%

