INFORME DE RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS- S.A.M.
CDS-2013/0010

AÑO 2021

.

	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADO
1	Dar respuestas a las consultas que no derivan en informe escrito recibidas por teléfono/correo electrónico, en un plazo de 2 días hábiles en el 90% de los casos y nunca superior a 4 días hábiles	% de respuestas a consultas realizadas en un plazo no superior a 2/4 días hábiles	100%
2	Los informes técnicos y jurídicos serán emitidos y notificados en el 80% de los casos en un plazo de 20 días hábiles y nunca un porcentaje superior al 5% serán emitidos en un plazo superior a 3 meses	% informes emitidos y notificados en un plazo de 20 días hábiles y nunca superar 5% de emitidos y notificados3 meses.	91,06%
3	La remisión de las circulares informativas no será superior a un plazo de 5 días hábiles desde que se produzca el hecho en el 90% de los casos y nunca superior a 10 días hábiles.	% circulares informativas remitidas en un plazo de 5/10 días hábiles	100%
4	La atención presencial se realizará con cita previa en un 90% de los casos, sin perjuicio de la demanda y puntas de trabajo.	% personas atendidas con cita previa	100%
5	Atender en el SAM con un personal debidamente cualificado, garantizando una atención eficaz y personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, obteniendo como resultado que el 80% de los usuarios estén satisfechos.	% usuarios satisfechos con una puntuación superior a 7 sobre 10	100%
6	Que el 95% de los informes elaborados no conlleven reclamaciones siempre que éstas sean debidamente fundamentadas o contengan errores.	Nº reclamaciones y/o errores sobre informes emitidos	100%

7	Garantizaremos una disponibilidad operativa de las sedes electrónicas municipales en un 98%, salvo incidencias ajenas que no afecten a más de un 10%.	% disponibilidad de la sede electrónica mensualmente	100%
8	Que el índice de satisfacción global de los usuarios con la celebración de la formación y su contenido, en una puntuación superior a 7.50 puntos sobre 10.	índice de satisfacción global con los cursos de formación en puntuación superior a 7.50 puntos sobre 10 Puntuación: 8,22	8,22
9	Las comunicaciones en formación serán realizadas por correo electrónico y/o mediante llamadas telefónicas en un plazo no superior a 7 días hábiles y nunca superior a 10 días hábiles.	Tiempo en días que se tarda en realizar comunicaciones de formación	100%
10	Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por los usuarios en relación a los servicios prestados por el SAM, contestarlas de forma adecuada en menos de 15 días hábiles en el 90% de los casos y nunca superior a 3 meses.	% reclamaciones contestadas en plazo inferior a 15 días hábiles /3 meses.	100%

SEPTIEMBRE 2022