

## INFORME DE RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS- S.A.M.

**AÑO 2015**

	<b>COMPROMISOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESULTADO</b>
1	Dar respuestas a las consultas que no derivan en informe escrito recibidas por teléfono/correo electrónico, en un plazo de 48 horas (hábiles) en el 90% de los casos y nunca superior a 72 horas:	% de respuestas a consultas realizadas en un plazo no superior a 48/72 horas	100%
2	Los informes jurídicos serán emitidos y notificados en el 90% de los casos en un plazo de 15 días laborables y nunca superior a 17 días hábiles	% informes emitidos y notificados en un plazo de 15 días laborables/ 17 hábiles	100%
3	Los informes técnicos serán emitidos y notificados en el 80% de los casos en un plazo de 20 días laborables y nunca superior a 25 días hábiles:	% informes emitidos y notificados en un plazo de 20 días laborables/ 25 hábiles	86,0%
4	La remisión de las circulares informativas no será superior a un plazo de 3 días hábiles desde que se produzca el hecho en el 95% de los casos y nunca superior a 5 días laborables.	% circulares informativas remitidas en un plazo de 3 días hábiles/ 5 laborables	100%
5	La atención presencial se realizará sin necesidad de cita previa en un 90% de los casos, sin perjuicio de la demanda y puntas de trabajo.	% personas atendidas sin cita previa	100%
6	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 90% de los usuarios se encuentren satisfechos con el trato recibido y la respuesta obtenida	% usuarios satisfechos	100%
7	Que el 95% de los informes elaborados no conlleven reclamaciones siempre que éstas sean debidamente fundamentadas o contengan errores, en caso contrario se tomarán las medidas de	Nº reclamaciones y/o errores sobre informes emitidos	100%

	subsanción pertinentes.		
8	Garantizaremos una disponibilidad operativa de las sedes electrónicas municipales de 24 horas x 7 días semanales al mes, salvo incidencias ajenas que no afecten a más de un 10%.	% disponibilidad de la sede electrónica mensualmente	100%
9	Que el 80% de los usuarios estén satisfechos con la celebración de la formación y su contenido, en una puntuación superior a 7.50 puntos sobre 10.	% usuarios satisfechos con los cursos de formación en puntuación superior a 7.50 puntos sobre 10	83%
10	Las comunicaciones en formación serán realizadas por correo electrónico y/o mediante llamadas telefónicas en un plazo no superior a 7 días hábiles.	Tiempo en días que se tarda en realizar comunicaciones de formación	100%
11	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 laborables en el 90% de los casos y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.	% reclamaciones contestadas en plazo inferior a 15 días laborables.	100%

OCTUBRE 2016