

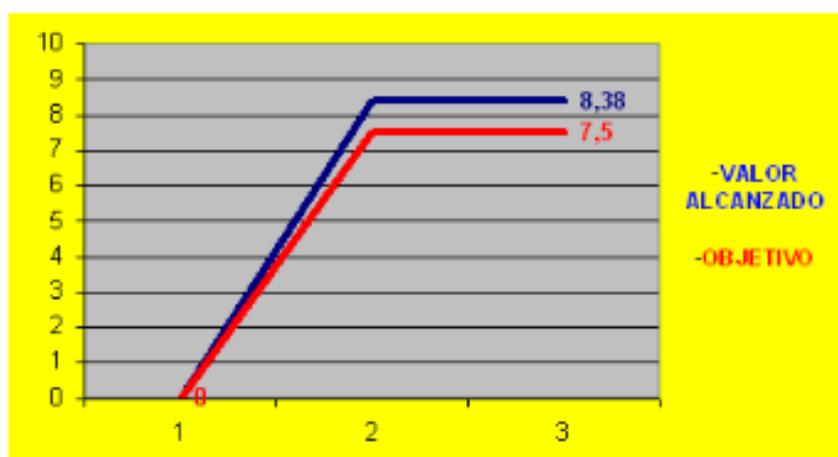


7. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAC

COMPROMISO DE: AMABILIDAD

Compromiso: En una escala del 1 al 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 7,5

Se ha obtenido una **puntuación media de 8,38**.



SE CUMPLE EL COMPROMISO.

COMPROMISO DE: INFORMACIÓN

Información sobre servicios

Compromiso: Se realizarán al menos 10 comunicaciones anuales sobre los servicios del SAC a través de web, prensa, redes, sociales...

Se realizaron aproximadamente **31 comunicaciones** sobre servicios del SAC:

-Se difunde en web, medios y redes sociales la memoria del 2015 y el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.

-Implantación servicio atención a sordos. Web, Twitter y medios).

-Campaña peatonalización (web y twitter).

-Votación cartel fiestas (web, Twitter y medios).



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

Atención on line

Compromiso: Las solicitudes on line serán tramitadas en el primer día hábil siguiente a la recepción.

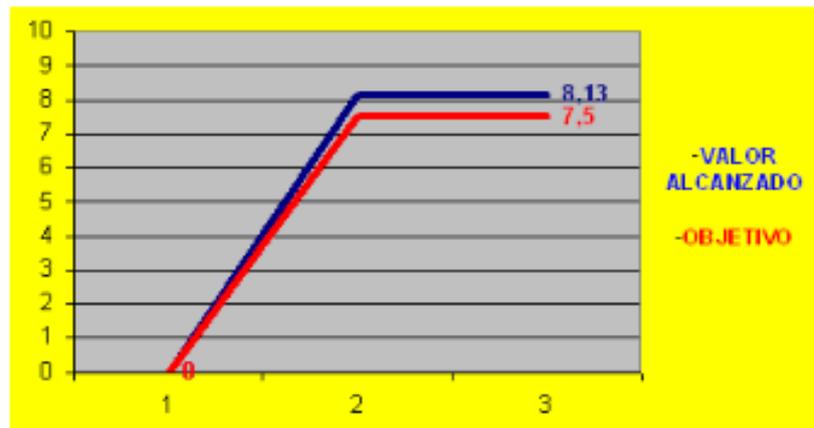
No se han registrado incumplimientos

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

COMPROMISO DE: RAPIDEZ Y EFICACIA

Celeridad en la resolución de demandas

Compromiso: Actuamos con la máxima celeridad, sin perder por ello la fiabilidad. Las gestiones encomendadas al SAC son resueltas de forma inmediata si los ciudadanos aportan la documentación establecida al efecto. En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados será superior al 7,5, tanto en la resolución de su demanda como para la rapidez de la realización de la gestión. Las quejas anuales sobre ineficacia y rapidez no serán superiores a 5



Se ha obtenido una **puntuación media de 8,13**.

No hay quejas al respecto.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.