

**SEGUIMIENTO CARTA DE SERVICIOS**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC) 2015**

**ACCESIBILIDAD AL SERVICIO**

**COMPROMISO 1**

Se atenderán desde el servicio del SAC, en su horario de 8:30 A 15:00, más del 90 % de las llamadas telefónicas que se reciban, de las cuales, más de un 85% se hará antes de 30 segundos.

*En el siguiente cuadro se presentan los datos que hacen referencia este doble compromiso:*

<i>Llamadas atendidas</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
<i>% de llamadas atendidas de 8:30 a 15:00</i>	<i>89,69</i>	<i>90,84</i>
<i>% de llamadas atendidas antes de 30 segundos</i>	<i>86,20</i>	<i>86,65</i>

*Hay que tener en cuenta el cumplimiento del compromiso a pesar del aumento considerable de atenciones realizadas que se ha producido:*

<i>Personas atendidas</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
<i>Atención presencial: personas atendidas</i>	<i>46.495</i>	<i>51.457</i>	<i>65.643</i>
<i>Atención telefónica: llamadas recibidas</i>	<i>101.626</i>	<i>105.951</i>	<i>109.480</i>
<i>Atención telemática</i>	<i>---</i>	<i>18.734</i>	<i>19.529</i>

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

**COMPROMISO 2**

El tiempo medio de espera para la atención presencial en las oficinas de la entidad será menor de 5 minutos.

*El tiempo medio de espera en las oficinas de la entidad para la atención presencial en el 2015 ha sido de 4:59 minutos, por lo que se considera cumplido el compromiso.*

*Estos tiempos de espera han de entenderse como tiempos medios para los diferentes servicios y tareas que se gestionan desde el SAC, que incluye desde gestiones rápidas como el cobro de facturas a otro tipo de atenciones como la gestión de tarjetas de transporte que tienen tiempo de espera medio superior.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

### **COMPROMISO 3**

**Se dispondrá de un canal telemático, la SEDE ELECTRÓNICA, accesible desde la página web “www.mcp.es”, donde los ciudadanos y ciudadanas podrán realizar gestiones, conocer el estado de sus tramitaciones, enviar sugerencias, consultar y actualizar datos relativos a sus contratos y facturas.**

*La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha puesto a disposición de los ciudadanos y ciudadanas, en su Sede Electrónica, prácticamente todos los trámites para que puedan realizarse de forma telemática; no obstante, algunas gestiones requieren necesariamente la presencia de usuarios y usuarias en nuestras oficinas.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

## **ACCESIBILIDAD A OFICINAS**

### **COMPROMISO 4**

**La valoración que en las encuestas haga la ciudadanía en relación con las instalaciones de la entidad en aspectos como horario, encontrar las oficinas, comodidad y acceso fácil será superior al 85%.**

*La valoración realizada por las personas atendidas en el servicio de atención ciudadana presencial se presenta junto con la anterior realiza, la del 2012. Para los tres aspectos preguntados la valoración ha mejorado considerablemente:*

	<i>2012</i>	<i>2015</i>
<i>Horario</i>	<i>90,8</i>	<i>94,4</i>
<i>Encontrar oficina</i>	<i>95,5</i>	<i>97,1</i>
<i>Comodidad</i>	<i>90,5</i>	<i>98,6</i>

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

## **CALIDAD EN LA ATENCIÓN**

### **COMPROMISO 5**

**La calidad percibida por la ciudadanía en relación con la amabilidad y profesionalidad en la gestión de sus demandas será superior a 8 (en escala de 0 a 10).**

*Para los dos aspectos preguntados y para los tres canales de atención: atención presencial, atención telefónica y atención telemática, la valoración dada por las personas encuestadas ha sido muy superior a 8.*

*La valoración realizada por las personas atendidas en el servicio de atención ciudadana, tanto de forma presencial como telefónica, se presenta junto con la anterior realizada en 2012 y con valores mejorados. Por primera vez se pregunta sobre la atención telemática.*

Aspecto	Atención presencial		Atención telefónica		Atención telemática
	2012	2015	2012	2015	2015
<i>Amabilidad con que le han atendido</i>	9,1	9,4	8,9	9,1	8,5
<i>Cualificación o preparación para atender su demanda</i>	9,0	9,3	8,8	9,0	8,6

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

### **COMPROMISO 6**

**La atención desde el servicio del SAC, en su horario habitual, se prestará tanto en castellano como en euskera.**

*De las 20 personas que a la fecha integran el servicio de atención ciudadana, 10 lo pueden realizar tanto en euskera como en castellano. Esto permite que en la organización de los turnos del servicio, de forma habitual, se pueda ofertar la lengua en la que relacionarse.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

## **EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN**

### **COMPROMISO 7**

**Las demandas sobre los servicios prestados por el SAC serán solucionadas en el plazo establecido para cada una de ellas en un 75% de los casos.**

*El porcentaje general de las demandas solucionadas en el plazo establecido, referidas a los servicios prestados por el SAC para el año 2015, es del 90%.*

*De las más de 17.100 demandas referidas al medio de pago del transporte y gestionadas por el SAC para el año 2015, el porcentaje general de las demandas solucionadas en el plazo establecido es del 97%.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

### **COMPROMISO 8**

**La calidad percibida por los ciudadanos y ciudadanas encuestados en relación con la eficacia en la resolución de su consulta o gestión será superior a 7, en escala de 0 a 10.**

*La valoración dada por las personas encuestadas a la eficacia en la resolución de su consulta o gestión, para los tres canales de atención: atención presencial, atención telefónica y atención telemática, ha sido muy superior a 7.*

*La valoración realizada por las personas atendidas en el servicio de atención ciudadana, tanto de forma presencial como telefónica, se presenta junto con la anterior realizada en 2012 y con valores mejorados. Por primera vez se pregunta sobre la atención telemática.*

Aspecto	Atención presencial		Atención telefónica		Atención telemática
	2012	2015	2012	2015	2015
Eficacia en la resolución de su gestión	8,9	9,2	8,7	8,8	8,3

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

### **COMPROMISO 9**

**La calidad percibida por la ciudadanía en relación con el tiempo de resolución de sus demandas será superior a 7,5 (en escala de 0 a 10).**

*La valoración dada por las personas encuestadas al tiempo de resolución de las demandas, para los tres canales de atención: atención presencial, atención telefónica y atención telemática, ha sido muy superior a 7,5.*

La valoración realizada por las personas atendidas en el servicio de atención ciudadana, tanto de forma presencial como telefónica, se presenta junto con la anterior realizada en 2012 y con valores mejorados. Por primera vez se pregunta sobre la atención telemática.

<i>Aspecto</i>	<i>Atención presencial</i>		<i>Atención telefónica</i>		<i>Atención telemática</i>
	<i>2012</i>	<i>2015</i>	<i>2012</i>	<i>2015</i>	<i>2015</i>
<i>Tiempo de respuesta o rapidez con que se ha resuelto su asunto o consulta</i>	<i>9,0</i>	<i>9,3</i>	<i>8,3</i>	<i>8,8</i>	<i>8,2</i>

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*