



## INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

BAZ (2020)				
COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Estudio para medir el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios recibidos en el BAZ	El nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10 debe ser superior a 7,5	<b>Grado de satisfacción</b>  La puntuación obtenida ha sido de 8,8	Diciembre 2020	Se cumple
Medición del tiempo medio de espera antes de ser atendido	El 90% de las esperas no deben superar los tiempos medios previstos (mostrador 10 minutos, teléfono 1 minuto, email 24 horas)	<b>Servicio presencial</b> El tiempo de espera es el siguiente  - El 84% de personas <2 min. - El 15% de personas <4 min. - El 1% de personas <8 min.  <b>E-mail</b> El tiempo de respuesta de los emails recibidos es el siguiente:  - El 95% <24 horas - El 5% <36 horas	Diciembre 2020	Se cumple
Medición de número de trámites ofrecidos en cada canal de atención	En cada tres primeros años se incorporarán a los canales digital y telefónico un mínimo de 5 nuevos trámites al año	<b>Canal de tramitación</b>  El nº de trámites ofrecidos en cada canal de atención es el siguiente:  - 100% canal presencial - 1,3% canal telefónico - 66% canal telemático  En los últimos 2 años se han incorporado al canal telemático 13 nuevos trámites	Diciembre 2020	Se cumple
Medición de número de visitas personales, llamadas telefónicas, visitas de la web municipal	La utilización de los canales telemático y telefónico tendrá un uso creciente en un 10% como mínimo sobre el año precedente	<b>Visitas y llamadas</b>  La atención ciudadana se da a través de los siguientes canales:  - 80% atención presencial - 14% atención telefónico - 6% atención telemático	Diciembre 2020	Se cumple
Análisis de las quejas y sugerencias recibidas	El 100% de las quejas y sugerencias recibidas deben ser registradas, y tras acuse de recibo, se remitirán al órgano competente.	<b>Quejas</b>  El 100% de las quejas recibidas se registran y tras su acuse de recibo se remiten al órgano competente.	Diciembre 2020	Se cumple