



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

HOJA 1.

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADOS 08
respuesta a las consultas en 5 días hábiles	% de las respondidas en plazo	100%	100%
adjudicación de los expedientes en 3 meses máximo	% de los adjudicados en plazo	100%	95%
actualización inmediata de los contenidos de la web	nº incidencias detectadas	0	0
contestación de las quejas y sugerencias en 20 días	% de las respondidas en plazo	100%	100%
trato amable y respetuoso del personal	valoración en la encuesta de satisfacción	7	9,08
claridad, exactitud y amplitud de la información suministrada por el departamento	valoración en la encuesta de satisfacción	7	7,81