



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

HOJA 1.

| COMPROMISO  | INDICADOR  | RESULTADOS 08 | OBJETIVO |
|---|--|---------------|----------|
| atención telefónica inmediata   | nº quejas  | 0             | 0        |
| respuesta a las preguntas por escrito en 48 h                                       | % respuestas en plazo  | 100%          | 100%     |
| resolución de los procesos de bolsas de trabajo en 60 días máximo                   | % procesos resueltos en plazo                                    | 100%          | 100%     |
| documentación de los procesos selectivos disponible en la página web y en Abiapuntu | % procesos selectivos con la documentación disponible            | 100%          | 100%     |
| trato amable y respetuoso   | valoración en encuesta de satisfacción                           | 8,7           |          |
| atención de consultas tanto en euskera y como en castellano                         | nº de quejas recibidas   | 0             | 0        |
| realización de los exámenes escritos tanto en castellano como en euskera            | % de procesos en los que se da la posibilidad de elegir          | 87,50%        | 100%     |
| respuesta a las quejas y sugerencias en 20 días máximo                              | % de quejas y sugerencias respondidas en plazo                   | 100%          | 100%     |
| publicación de resultados de encuestas de satisfacción en página web                | % de procesos en los que se publican los resultados de encuestas | 100%          | 100%     |