

**LIPASAM. INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIO. AÑO 2016**

(\*) En rojo valores que no cumplen el compromiso.

<b>COMPROMISO (AIE)</b>	<b>01</b>	Serán atendidas las llamadas recibidas en el teléfono 010, 24 horas al día los 365 días al año, al menos en el 95% de los casos											
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>	Valor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Porcentaje de llamadas atendidas respecto del total de llamadas recibidas en la línea 010	>95%	99,3%	97,6%	98,3%	97,7%	96,9%	96,4%	96,8%	97,4%				

<b>COMPROMISO (AIE)</b>	<b>02</b>	Atenderemos su llamada realizada al teléfono 010, en un tiempo menor de 25 segundos, al menos en el 90% de los casos.											
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>	Valor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo menor de 25 segundos respecto al total de llamadas recibidas en la línea 010	>90%	93,1%	87,0%	86,9%	87,1%	86,2%	79,4%	83,0%	83,8%				

<b>COMPROMISO (AIE)</b>	<b>03</b>	Alcanzar una puntuación de satisfacción global del servicio telefónico 010 igual o superior a 7 puntos sobre 10											
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>	Valor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Nivel de satisfacción otorgado en la encuesta del servicio de la línea 010	>= 7	8,84											

<b>COMPROMISO</b>	<b>04</b>	Responderemos las reclamaciones recibidas en hojas oficiales de la Junta de Andalucía en los 8 días siguientes a su recepción, al menos en el 80% de los casos.											
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>	Valor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Porcentaje de reclamaciones recibidas en hojas oficiales de la Junta de Andalucía respondidas en 8 días siguientes a su recepción	>80%	—	—	100%	—	—	100%	100%	100%				

<b>COMPROMISO</b>	<b>05</b>	El promedio de la recogida de muebles será inferior a los 2 días hábiles desde su aviso.											
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>	Valor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Promedio mensual de días en que se tarda en realizar la recogida desde su solicitud.	<=2	0,7	0,6	0,7	0,7	0,5	0,7	0,4	1,0				

<b>COMPROMISO</b>	<b>06</b>	El promedio de la recogida de los contenedores de pilas lleno será inferior a los 3 días hábiles desde su aviso.											
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>	Valor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Promedio mensual de días en que se tarda en realizar la recogida desde su solicitud.	<=3	2,9	3,4	3,1	2,5	1,6	2,3	2,6	2,8				

<b>COMPROMISO</b>	<b>07</b>	La ciudad dispondrá al menos de 1 contenedor de recogida selectiva de vidrio por cada 400 habitantes de promedio.											
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>	Valor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Ratio de contenedores de vidrio por habitante	<400	373	367	374	373	375	375	376	376				

<b>COMPROMISO</b>	<b>08</b>	La ciudad dispondrá al menos de 1 contenedor de recogida selectiva de papel por cada 375 habitantes de promedio.											
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>	Valor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Ratio de contenedores de papel por habitante	<375	359	348	351	352	357	357	358	358				

<b>COMPROMISO</b>	<b>09</b>	Los contenedores de materia orgánica y restos se lavarán de promedio al menos 1 vez al mes.											
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>	Valor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Promedio nº de lavados mensuales de contenedores de materia orgánica y restos	>=1	1,21	1,23	1,23	1,25	1,28	1,28	1,17	1,21				

<b>COMPROMISO</b>	<b>10</b>	La programación establecida por LIPASAM para la limpieza de las vías públicas, se cumplirá de promedio en al menos el 80%.											
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>	Valor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
% medio mensual de sectores servidos en relación a los sectores programados de limpieza de las vías públicas	>80%	85%	90%	94%	91%	92%	90%	83%	79%				

<b>COMPROMISO</b>	<b>11</b>	El porcentaje diario de recogida de los recorridos de materia orgánica y restos será al menos del 100% de su programación.											
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>	Valor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
% de realización de recorridos de recogida de materia orgánica y restos sobre el total de recorridos diarios programados	>100%	102%	100%	103%	101%	99%	100%	100%	100%				

<b>COMPROMISO</b>	<b>12</b>	Alcanzar una puntuación de satisfacción global en los Puntos Limpios igual o superior a 7,5 puntos sobre 10.											
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>	Valor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Nivel de satisfacción otorgado en la encuesta de los Puntos Limpios	>=7,5	8,26											