

LIPASAM. INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIO. AÑO 2016

COMPROMISO (AIE)	01	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											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	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%	95,7%	94,9%	96,8%	98,0%

COMPROMISO (AIE)	02	Atenderemos su llamada realizada al teléfono 010, en un tiempo menor de 25 segundos, al menos en el 90% de los casos.											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	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%	74,7%	72,8%	74,1%	85,4%

COMPROMISO (AIE)	03	Alcanzar una puntuación de satisfacción global del servicio telefónico 010 igual o superior a 7 puntos sobre 10											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	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											

COMPROMISO	04	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.											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	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%	0%	100%	100%	—

COMPROMISO	05	El promedio de la recogida de muebles será inferior a los 2 días hábiles desde su aviso.											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	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	0,6	0,7	1,0	0,7

COMPROMISO	06	El promedio de la recogida de los contenedores de pilas lleno será inferior a los 3 días hábiles desde su aviso.											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	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	2,9	3,5	2,4	3,7

COMPROMISO	07	La ciudad dispondrá al menos de 1 contenedor de recogida selectiva de vidrio por cada 400 habitantes de promedio.											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	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	374	374	374	374

COMPROMISO	08	La ciudad dispondrá al menos de 1 contenedor de recogida selectiva de papel por cada 375 habitantes de promedio.											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	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	356	356	356	356

COMPROMISO	09	Los contenedores de materia orgánica y restos se lavarán de promedio al menos 1 vez al mes.											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	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	1,35	1,24	1,28	1,23

COMPROMISO	10	La programación establecida por LIPASAM para la limpieza de las vías públicas, se cumplirá de promedio en al menos el 80%.											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	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%	92%	88%	90%	90%

COMPROMISO	11	El porcentaje diario de recogida de los recorridos de materia orgánica y restos será al menos del 100% de su programación.											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	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%	100%	100%	100%	102%

COMPROMISO	12	Alcanzar una puntuación de satisfacción global en los Puntos Limpios igual o superior a 7,5 puntos sobre 10.											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	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											