

COMPROMISO		Serán atendidas las llamadas recibidas en el teléfono único 010 / 902 459 954, 24 horas al día los 365 días al año, al menos en el 95% de los casos (Datos acumulados anuales)											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO 1	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 010/902 459 954	≥ 95%	98,20%	99,00%	97,70%	97,70%	97,00%	94,90%						

COMPROMISO		Atenderemos su llamada realizada al teléfono único 010 / 902 459 954, en un tiempo menor de 25 segundos, al menos en el 90% de los casos (Datos acumulados anuales)											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO 2	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 010/902 459 954	≥ 90%	96,30%	92,10%	92,10%	93,20%	94,50%	88,60%						

COMPROMISO		Alcanzar una puntuación media de satisfacción global del servicio telefónico 010 / 902 459 954 igual o superior a 7 puntos sobre 10, a través de las encuestas a usuarios. (Datos acumulados anuales)											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO 3	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 / 902 459 954	≥ 7	8,58											

COMPROMISO		Responderemos las reclamaciones recibidas en hojas oficiales de la Junta de Andalucía en los 8 días hábiles (1) siguientes a su recepción, al menos en el 80% de los casos (Datos acumulados anuales)											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO 4	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 hábiles siguientes a su recepción	≥ 80%	---	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%						

(1) De Lunes a Viernes

COMPROMISO		No se producirán esperas ni falta de atención en las citas previas acordadas para la "reserva y contratación de las viviendas", en el cien por cien de los casos (Datos mensuales)											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO 5	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
Número de reclamaciones recibidas por "esperas y falta de atención" en las Citas Previas para la "Reserva y Contratación de Viviendas".	= 0	0	0	0	0	0	0						

COMPROMISO		En un plazo máximo de 90 días naturales, desde la fecha de Calificación Definitiva de una promoción, estarán entregadas al menos el 85 % de las viviendas que la componen, cuyos contratos estén visados y tengan financiación hipotecaria aprobada. (Datos por promociones)											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO 6	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 cumplimiento del compromiso.	=100%	---	---	---	---	---							

COMPROMISO		En un plazo máximo de 10 días hábiles desde su presentación por escrito, tramitaremos y responderemos las reclamaciones técnicas sobre las viviendas (durante el periodo de ocupación de las mismas, 6 meses en caso de Venta y 3 meses en caso de Alquiler). (Datos mensuales)											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO 8	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 cumplimiento del compromiso.	=100%	92,00%	94,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%						

COMPROMISO		En un tiempo medio máximo de 10 minutos, le atenderemos en nuestro Servicio de Atención al Ciudadano o podrá Registrar un documento en nuestra sede social. (Datos acumulados anuales)											
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO 9	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
Tiempo medio de espera de los ciudadanos para ser atendidos o Registrar un documento en el Servicio de Atención al Ciudadano, en nuestra sede social.	≤ 10 m.	3,53 m.	7,34 m.	2,28 m.	2,24 m.	2,42 m.	2,42 m.						