



CARTA DE SERVICIOS: OFICINA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2020

COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A que las instalaciones de las oficinas de atención presencial sean adecuadas al servicio que se presta	8,5	9,24	1	
A que las oficinas de atención presten su servicio en un horario continuado de mañana y tarde (8:30 a 18:30 Registro – 8:30 a 19:00 Atención) de lunes a jueves y en horario de mañana los viernes y mes de agosto (8:30 a 14:30 Registro – 8:30 a 15:00 Atención)	8,5	9,23	2	
A reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de los 2 minutos en base al tiempo promedio de espera	95%	78,54%	3	Personas atendidas: 12.691 Tiempo promedio espera: 2:13 minutos
Facilitar información actualizada y veraz, facilitando la realización de las gestiones necesarias solicitadas	8,5	9,76	4	
A mantener actualizadas las habilidades profesionales del personal para una mejor atención a la ciudadanía				
A atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades	8,5	9,75	5	
A utilizar un lenguaje sencillo, claro y concreto en las informaciones				
A facilitar la tramitación a realizar en la oficina de atención presencial	8,5	9,69	6	
A contestar el 100% de las consultas, quejas y sugerencias relacionadas con el servicio de información y atención en un tiempo inferior a 5 días hábiles (plazo legal: 30 días)	100%	100%	7	No se ha recibido ninguna queja ni consulta.

- Debido a la pandemia el número de encuestas recogidas ha disminuido (70 encuestas)



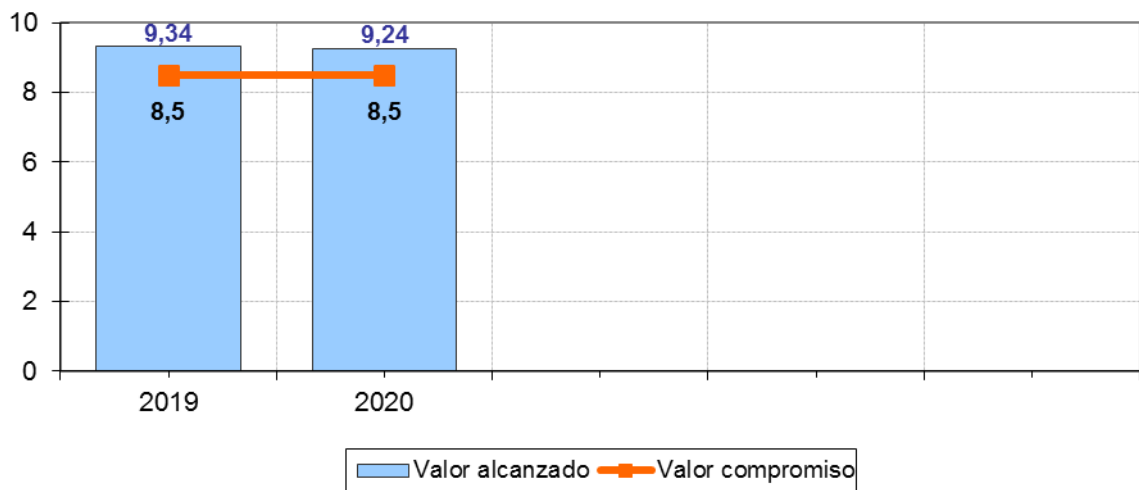
[volver](#)

INDICE DE GRÁFICOS

Instalaciones

Gráfico 1: A que las instalaciones de las oficinas de atención presencial sean adecuadas al servicio que se presta

Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas



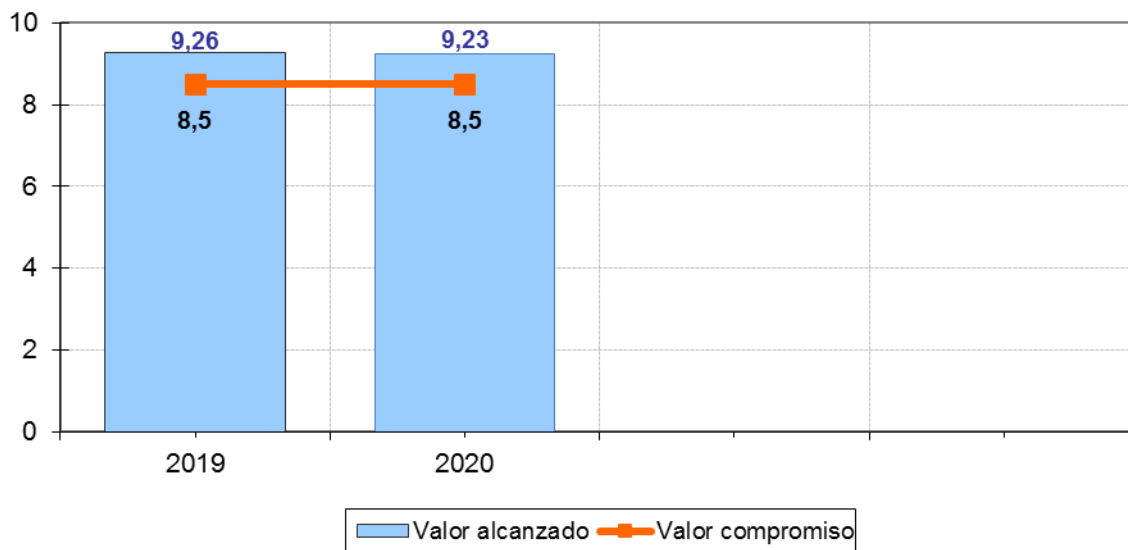


[volver](#)

Horario de atención

Gráfico 2: A que las oficinas de atención presten su servicio en un horario continuado de mañana y tarde (8:30 a 18:30 Registro – 8:30 a 19:00 Atención) de lunes a jueves y en horario de mañana los viernes y mes de agosto (8:30 a 14:30 Registro – 8:30 a 15:00 Atención)

Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas



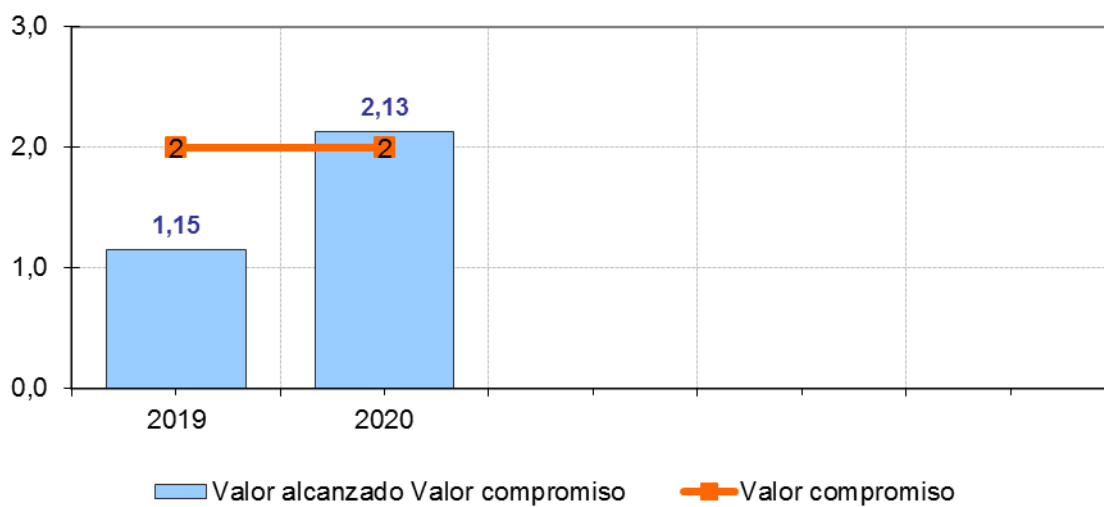


[volver](#)

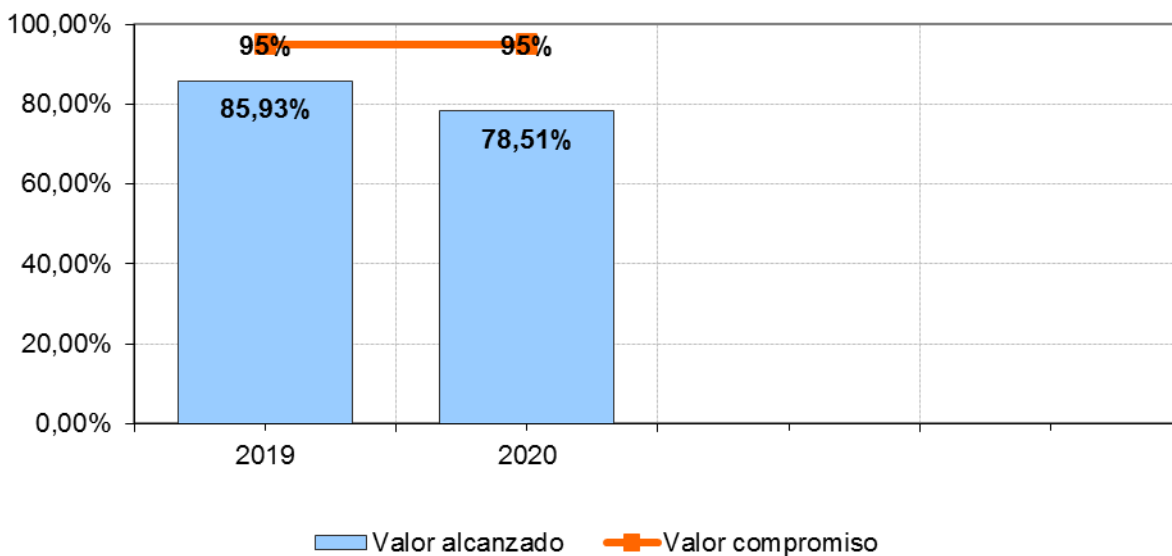
Tiempos de espera

Gráfico 3: A reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de los 2 minutos en base al tiempo promedio de espera

Unidad de medida: tiempo promedio de espera



Unidad de medida: Porcentaje de casos en los que se cumple el tiempo de espera comprometido





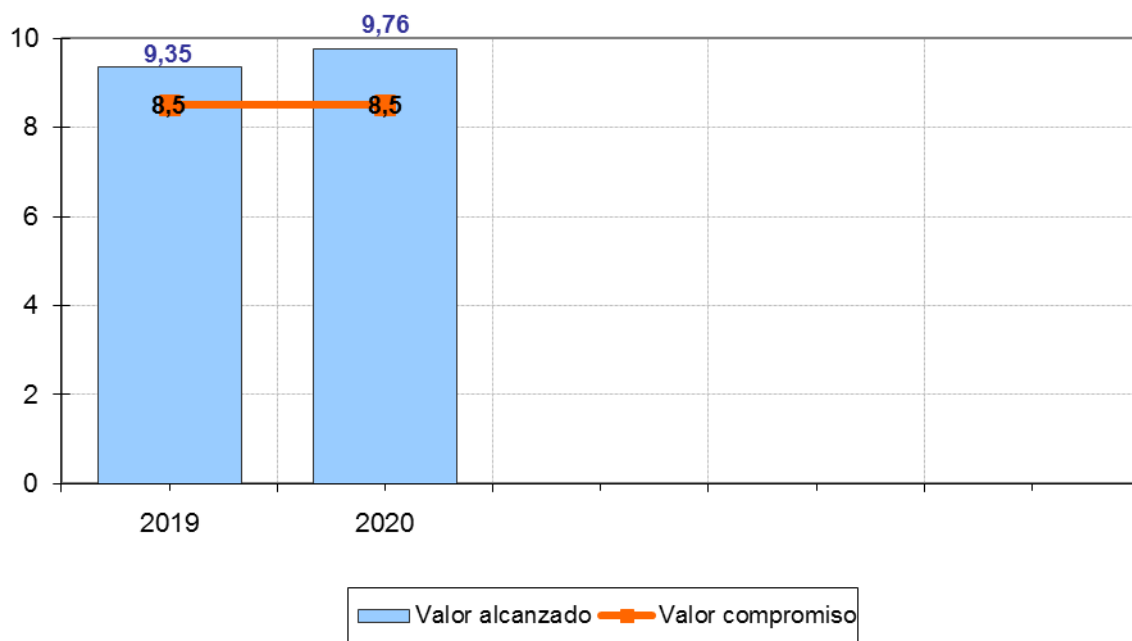
[volver](#)

Información

Gráfico 4:

- Facilitar información actualizada y veraz, facilitando la realización de las gestiones necesarias solicitadas
- A mantener actualizadas las habilidades profesionales del personal para una mejor atención a la ciudadanía.

Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas





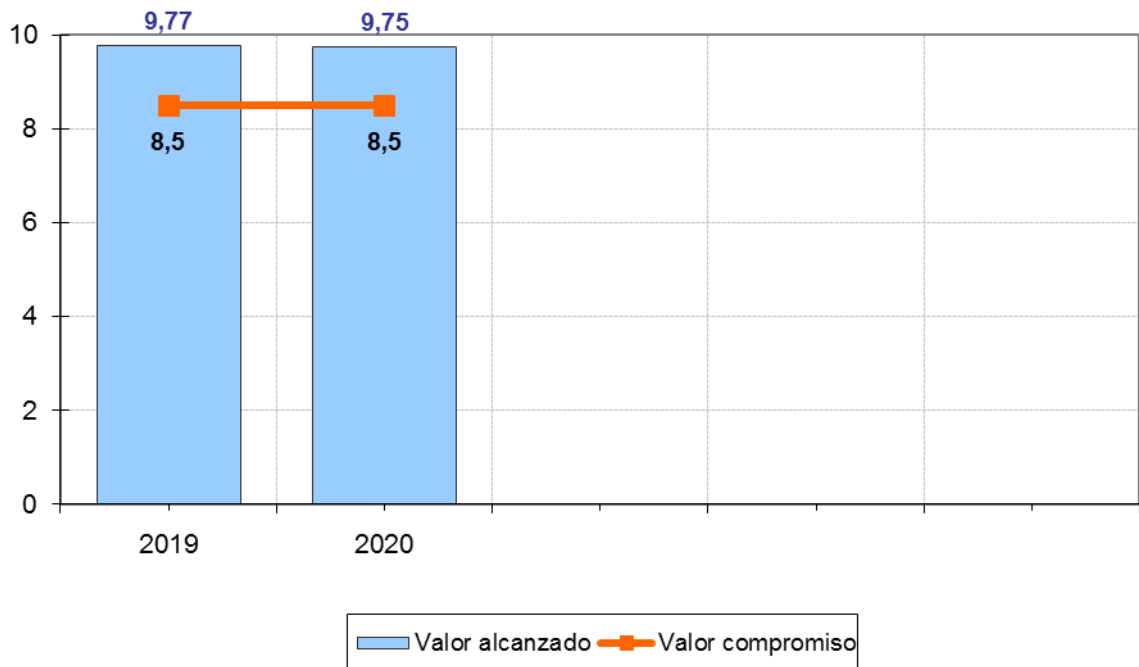
[volver](#)

Atención y capacitación del personal

Gráfico 5:

- A atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades.
- A utilizar un lenguaje sencillo, claro y concreto en las informaciones.

Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas

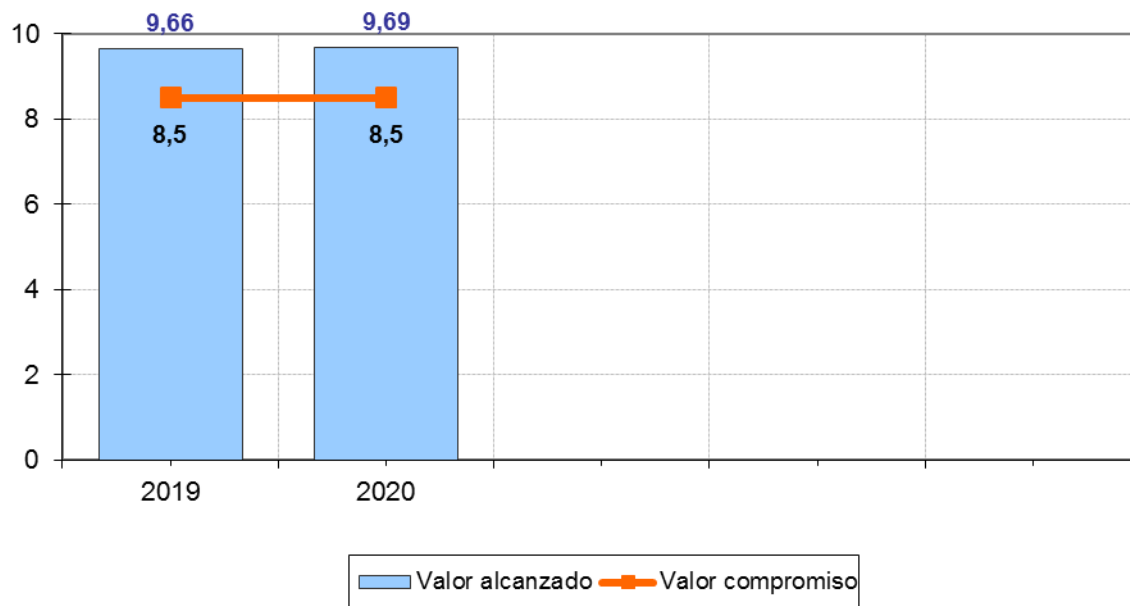




[volver](#)

Gráfico 6: A facilitar la tramitación a realizar en la oficina de atención presencial

Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas



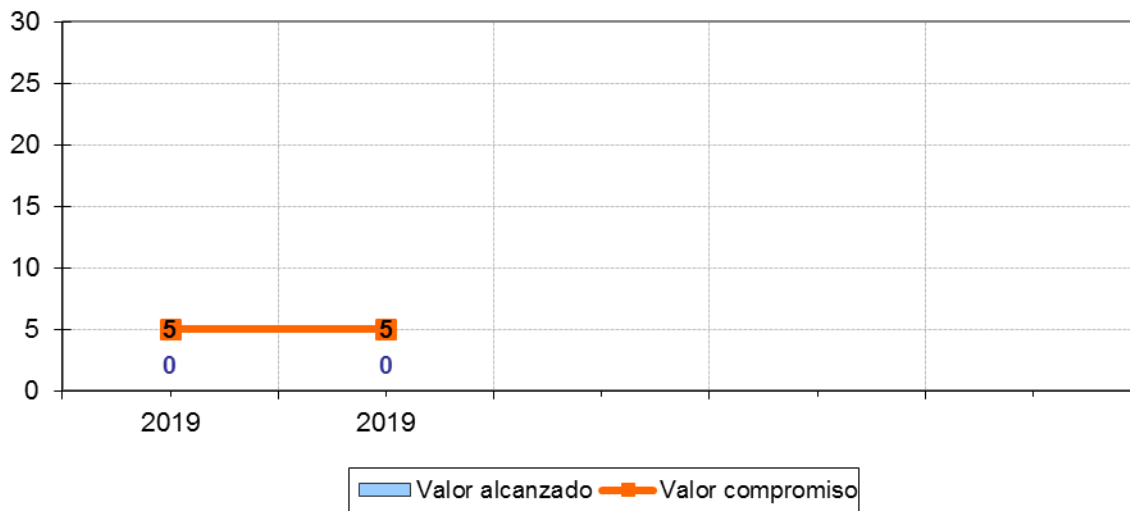


[volver](#)

Consultas, quejas y sugerencias

Gráfico 7: A contestar el 100% de las consultas, quejas y sugerencias relacionadas con el servicio de información y atención en un tiempo inferior a 5 días hábiles (plazo legal: 30 días)

Unidad de medida: tiempo medio de respuesta



Unidad de medida: porcentaje de respuesta en tiempo establecido

