

## Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2021

### CENTRO: S.G. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES (CENTRO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO) - 2021

COMPROMISO	INDICADOR	CIFRAS TOT.	VALOR REAL % CUMPLIM.		Nº DESV. DEL COMPROMISO % DESVIACIÓN		CAUSAS	MEDIDAS
Garantizar la actualización de la información contenida en las <b>BASES de DATOS</b> en un plazo máximo de 3 días.	Porcentaje de actualizaciones de la información contenida en las bases de datos realizadas en menos de tres días.	1	1	100%	0			
Consultas Presenciales Horas Valle (de inicio hasta 11h y de 14h hasta final)	Consultas presenciales atendidas en menos de 10 minutos en hora valle y porcentaje sobre los totales	13.606	13.606	100%	0		En el año 2021 se implantó el sistema de cita previas, sistema que se continúa utilizando. Por ello los tres compromisos de la carta de servicio, en lo que se refiere a consultas presenciales, tienen las mismas cifras.	
Consultas Presenciales Hora Punta (de 11 a 14 horas)	Consultas presenciales atendidas en menos de 20 minutos en hora punta y porcentaje sobre los totales	13.606	13.606	100%	0		En el año 2021 se implantó el sistema de cita previas, sistema que se continúa utilizando. Por ello los tres compromisos de la carta de servicio, en lo que se refiere a consultas presenciales, tienen las mismas cifras.	

<b>Consultas Presenciales CONJUNTA</b> (VALLE + PUNTA)	Número total de consultas presenciales atendidas y porcentaje sobre los totales	13.606	13.606	100%	0		En el año 2021 se implantó el sistema de cita previas, sistema que se continúa utilizando. Por ello los tres compromisos de la carta de servicio, en lo que se refiere a consultas presenciales, tienen las mismas cifras.	
Contestar <b>ESCRITOS NO telemáticos</b> en un máximo de 10 días hábiles desde su recepción en la oficina.	Consultas escritas atendidas en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción en la oficina y porcentaje sobre el total.	27	27	100%				
Contestar <b>COSULTAS TELEMÁTICAS</b> y mensajes electrónicos recibidos en un plazo máximo de 14 días hábiles desde su recepción.	Consultas electrónicas atendidas en el plazo máximo de 14 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.	23.847	23.766	99,66%	82	0,34%	Las consultas más complejas se redirigen a las unidades correspondientes lo que hace ralentizar la respuesta.	
Resolver <b>QUEJAS SUGERENCIAS</b> y felicitaciones en un plazo no superior a 19 días hábiles, desde su recepción en las unidades de quejas y sugerencias.	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo no superior a 19 días hábiles y porcentaje sobre el total.	1534	1.506	97,26%	28	2,74	Coincidieron de baja laboral las tres personas que atendían quejas y sugerencias.	Formación de más personas en la atención de las quejas y sugerencias para solventar escenarios crítico.