

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 BASES de DATOS 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.	

Consultas Presenciales CONJUNTA (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 ESCRITOS NO telemáticos 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 COSULTAS TELEMÁTICAS 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 QUEJAS SUGERENCIAS 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.