

CARTA DE SERVICIOS "OFICINAS COMARCALES AGRARIAS" AÑO 2023**COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Atender a las personas usuarias de forma amable y profesional, con resolución y en un lenguaje claro. La puntuación obtenida deber ser superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.	> 8,5	9,3	Diciembre 2023	Se cumple.
Garantizar a las personas usuarias la confidencialidad en sus trámites y gestiones; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	8,7	Diciembre 2023	Se cumple.
Trasladar al servicio de gestión, en un plazo máximo de 5 días, todas las solicitudes que se realicen en las OCAs.	< 5 días	< 1 día	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias un servicio fiable y sin errores; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	8,8	Diciembre 2023	Se cumple.
Informar y asesorar con claridad en cuestiones técnicas y administrativas, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	9,2	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias unas oficinas limpias y con un buen mantenimiento; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	9,5	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias oficinas con unas condiciones adecuadas de iluminación, temperatura, ruido, ...; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	9,4	Diciembre 2023	Se cumple.

CARTA DE SERVICIOS "OFICINAS COMARCALES AGRARIAS" AÑO 2021**COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Atender a las personas usuarias de forma amable y profesional, con resolución y en un lenguaje claro. La puntuación obtenida deber ser superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.	> 8,5	9,4	Diciembre 2021	Se cumple.
Garantizar a las personas usuarias la confidencialidad en sus trámites y gestiones; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	9,1	Diciembre 2021	Se cumple.
Trasladar al servicio de gestión, en un plazo máximo de 5 días, todas las solicitudes que se realicen en las OCAs.	< 5 días	< 1 día	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias un servicio fiable y sin errores; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	9,1	Diciembre 2021	Se cumple.
Informar y asesorar con claridad en cuestiones técnicas y administrativas, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	9,2	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias unas oficinas limpias y con un buen mantenimiento; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	9,3	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias oficinas con unas condiciones adecuadas de iluminación, temperatura, ruido, ...; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	9,3	Diciembre 2021	Se cumple.

CARTA DE SERVICIOS "OFICINAS COMARCALES AGRARIAS" AÑO 2020

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Atender a las personas usuarias de forma amable y profesional, con resolución y en un lenguaje claro. La puntuación obtenida deber ser superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción	> 8,5	9,0	Diciembre 2020	Se cumple.
Informar y asesorar con claridad en cuestiones técnicas y administrativas, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción	> 8,5	8,4	Diciembre 2020	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción
Disponer del 100% de las Oficinas en buen estado, limpias, cuidadas y cómodas para las personas usuarias. La puntuación media en la encuesta de satisfacción debe ser superior a 8	> 8	8,6	Diciembre 2020	Se cumple.
Ofrecer a la persona usuaria el poder realizar el 100% de los trámites, en persona en la propia Oficina.	100%	100%	Diciembre 2020	Se cumple.
Entregar un registro de entrada como justificante a la persona usuaria con el 100% de los trámites solicitados, ofreciendo un servicio fiable y sin errores de forma que se obtenga una puntuación en materia de fiabilidad de más de un 8,5 en la encuesta de satisfacción.	0 desviaciones	0 desviaciones	Diciembre 2020	Se cumple.
	> 8,5	8,5	Diciembre 2020	Se cumple.
Trasladar todas las solicitudes que se realicen en las OCA's al servicio competente para su gestión, antes de 7 días.	< 7	< 7	Diciembre 2020	Se cumple.

CARTA DE SERVICIOS "OFICINAS COMARCALES AGRARIAS" AÑO 2019

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Atender a las personas usuarias de forma amable y profesional, con resolución y en un lenguaje claro. La puntuación obtenida deber ser superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción	> 8,5	9,2	Febrero 2020	Se cumple.
Informar y asesorar con claridad en cuestiones técnicas y administrativas, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción	> 8,5	8,7	Febrero 2020	Se cumple.
Disponer del 100% de las Oficinas en buen estado, limpias, cuidadas y cómodas para las personas usuarias. La puntuación media en la encuesta de satisfacción debe ser superior a 8	> 8	9,0	Febrero 2020	Se cumple.
Ofrecer a la persona usuaria el poder realizar el 100% de los trámites, en persona en la propia Oficina.	100%	100%	Diciembre 2019	Se cumple.
Entregar un registro de entrada como justificante a la persona usuaria con el 100% de los trámites solicitados, ofreciendo un servicio fiable y sin errores de forma que se obtenga una puntuación en materia de fiabilidad de más de un 8,5 en la encuesta de satisfacción.	0 desviaciones	0 desviaciones	Diciembre 2019	Se cumple.
	> 8,5	8,9	Febrero 2020	Se cumple.
Trasladar todas las solicitudes que se realicen en las OCAs al servicio competente para su gestión, antes de 7 días.	< 7	< 7	Diciembre 2019	Se cumple.