

**CARTA DE SERVICIOS "ATENCIÓN CIUDADANA PRESENCIAL NO ESPECIALIZADA" AÑO 2023**

**COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
<p>Garantizar a las personas usuarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada y un trato amable.</li> <li>• Buena disposición para dar respuesta a demandas y necesidades.</li> <li>• Resolución eficaz de sus consultas y trámites solicitados</li> <li>• Atención profesional con personal formado y competente.</li> <li>• Explicaciones claras con un lenguaje comprensible y adecuado.</li> </ul> <p>Con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción</p>	> 8	9,1	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias información clara y actualizada; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción	> 8	8,9	Diciembre 2023	Se cumple.
Informar y orientar a las personas usuarias sobre la documentación que necesitan presentar; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción	> 8	8,9	Diciembre 2023	Se cumple.
<p>Garantizar, en las atenciones con cita previa, un tiempo medio de espera en el conjunto de las oficinas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de menos de 10 minutos en el 85% de los casos.</li> <li>• de entre 10 y 30 minutos en el 15% restante de los casos *.</li> </ul> <p>*Excepto en situaciones en las que no se puedan cumplir estos tiempos por causas ajenas al servicio motivadas y justificadas.</p>	> 85% en menos de 10 minutos	95,62%	Diciembre 2023	Se cumple.
	100% en menos de 30 minutos	99,97%	Diciembre 2023	<p>De entre 54.421 atenciones con cita, se han detectado 14 casos que superan los 30 min de espera, lo que representa un 0,03% del total. Tras haber realizado un análisis de los mismos, la espera se atribuye a tres causas fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Larga duración de las atenciones previas.</li> <li>• Ausencia de un agente.</li> <li>• Incidencias informáticas.</li> </ul> <p>Como acciones de mejora, para la reducción del impacto de dichas incidencias se han abordado 2 actuaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Configuración de los equipos para el acceso mediante VPN en casos de pérdida de conexiones de red corporativa.</li> <li>2. Revisión de la parametrización del gestor de colas para que priorice la atención de las personas que acuden con reserva de cita frente a las personas que carecen de ella, en situaciones de esperas prolongadas por dificultades del servicio como las descritas.</li> </ol>
Garantizar que la ciudadanía disponga de una oficina adonde las personas usuarias puedan acudir a realizar consultas y trámites; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción	> 8	9,00	Diciembre 2023	Se cumple.
Habilitar y publicitar un teléfono de información al que la persona usuaria pueda llamar antes de ir a la oficina para informarse o resolver dudas; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción	> 8	8,90	Diciembre 2023	Se cumple.
Garantizar el orden y la limpieza de las oficinas, con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	> 8	9,20	Diciembre 2023	Se cumple.

**CARTA DE SERVICIOS "ATENCIÓN CIUDADANA PRESENCIAL NO ESPECIALIZADA" AÑO 2021**

**COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
<p>Garantizar a las personas usuarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada y un trato amable.</li> <li>• Buena disposición para dar respuesta a demandas y necesidades.</li> <li>• Resolución eficaz de sus consultas y trámites solicitados</li> <li>• Atención profesional con personal formado y competente.</li> <li>• Explicaciones claras con un lenguaje comprensible y adecuado.</li> </ul> <p>Con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción</p>	> 8	9,0	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias información clara y actualizada; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción	> 8	8,9	Diciembre 2021	Se cumple.
Informar y orientar a las personas usuarias sobre la documentación que necesitan presentar; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción	> 8	8,9	Diciembre 2021	Se cumple.
<p>Garantizar, en las atenciones con cita previa, un tiempo medio de espera en el conjunto de las oficinas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de menos de 10 minutos en el 85% de los casos.</li> <li>• de entre 10 y 30 minutos en el 15% restante de los casos *.</li> </ul> <p>*Excepto en situaciones en las que no se puedan cumplir estos tiempos por causas ajenas al servicio motivadas y justificadas.</p>	> 85% en menos de 10 minutos	97,63%	Diciembre 2021	Se cumple.
	100% en menos de 30 minutos	99,96%	Diciembre 2021	<p>No se cumple.</p> <p>Detectados 12 incumplimientos de compromiso entre 27.783 atenciones con cita, lo que representa un 0,04% del total, atribuidos a dos causas fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Larga duración de las atenciones previas</li> <li>• Problemas técnicos en el SIR (Sistema de Interconexión con otras Administraciones).</li> </ul> <p>Como medida correctora se ha procedido a ajustar la duración del tiempo de cita para los trámites que han registrado mayores tiempos de atención.</p>
Garantizar que la ciudadanía disponga de una oficina adonde las personas usuarias puedan acudir a realizar consultas y trámites; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción	> 8	9,00	Diciembre 2021	Se cumple.
Habilitar y publicitar un teléfono de información al que la persona usuaria pueda llamar antes de ir a la oficina para informarse o resolver dudas; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción	> 8	8,60	Diciembre 2021	Se cumple.
Garantizar el orden y la limpieza de las oficinas, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción	> 8	8,80	Diciembre 2021	Se cumple.