

Anexo I
INFORME ANUAL DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Consejería: Administraciones Públicas y Política Local

Unidad Orgánica: Secretaría General Técnica - Servicio de Atención al Ciudadano

Carta de Compromisos: Carta de Compromisos del Servicio de Atención al Ciudadano aprobada por Resolución de 12 de mayo de 2005

Año: 2013

Compromiso	Indicador	Valor Real	Desviación	Causas	Medidas	Sistemas de Medición
1- Mantener actualizada la información del sistema de atención al ciudadano. El SAC estará actualizado en el plazo máximo de dos días hábiles desde la publicación de la información en el Boletín Oficial de La Rioja.	Tiempo de actualización del sistema de atención al ciudadano	100%			Hacemos el seguimiento a través de la aplicación CAP: catálogo de procedimientos.	CAP
2- El personal de la oficina se compromete a ofrecer un trato respetuoso con el ciudadano y a atender su consulta de manera personalizada En el caso de que la oficina no disponga de la información solicitada, el personal de la misma le pondrá en contacto telefónico con el órgano que pueda ofrecer dicha información, evitando desplazamientos. Si el ciudadano lo desea, la información le será ofrecida en un momento posterior, en el mismo momento en que ésta se obtenga, por el canal que el ciudadano elija.	- Número y tipo de quejas recibidas en relación con los compromisos adquiridos en esta carta. - Índice de satisfacción de los usuarios medido periódicamente a través de encuestas	100%				Quejas, sugerencias y resultado de las encuestas. Resultado de las encuestas de 2009-2015 es el siguiente: Índice de satisfacción: 2009: 7,97 2010: 8,35 2011: 8,64 2012: 8,49 2013: 8,52 2014: 8,90 2015: 8:75

<p>3- La atención al ciudadano se realizará en un lenguaje claro y comprensible.</p> <p>El 95% de las consultas presenciales y telefónicas se resolverán de manera inmediata. En el resto por la complejidad de la consulta, el tiempo máximo de respuesta es de 10 días hábiles.</p> <p>El 95% de las consultas realizadas por correo electrónico se resolverán en el plazo máximo de un día hábil desde su recepción. En el resto, por la complejidad de la consulta, el tiempo máximo de respuesta es de 10 días hábiles.</p> <p>El tiempo de espera para el registro de escritos no será superior a 3 minutos.</p> <p>El tiempo de obtención del certificado de la FNMT no será superior a 5 minutos siempre que no existan problemas técnicos con la aplicación informática.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número y tipo de quejas recibidas en relación con los compromisos adquiridos en esta carta. - Índice de satisfacción de los usuarios medido periódicamente a través de encuestas - Número de consultas desviadas - Tiempo de espera en registro - Tiempo de respuesta en los distintos canales. - Tiempo de obtención de los certificados 	<p>100%</p>			<p>A fecha de hoy, no se ha implementado la herramienta que permita computar de una manera exacta los datos. No es posible determinar cuándo estará disponible.</p> <p>El tiempo de espera en registro solo puede medirse objetivamente a través de aplicaciones de gestión de colas que no van a estar disponibles en todas las Oficinas, así que hemos decidido eliminar este compromiso e indicador en la próxima carta</p> <p>También eliminaremos el indicador de llamadas desviadas ya que entendemos que no mide el compromiso</p> <p>En la próxima carta eliminaremos el indicador tiempo de obtención de los certificados de la FNMT</p>	<p>Quejas, sugerencias y resultado de las encuestas.</p> <p>Registro acces de consultas.</p> <p>No es posible medir tiempos de tramitación de firma con la Aplicación informática de la FNMT</p>
---	--	-------------	--	--	---	--

<p>4- La oficina se compromete a poner los medios necesarios para que el ciudadano disfrute de los servicios de la oficina en un ambiente agradable y accesible a personas con discapacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número y tipo de quejas recibidas en relación con los compromisos adquiridos en esta carta. - Índice de satisfacción de los usuarios medido periódicamente a través de encuestas 	<p>100%</p>				<p>Quejas, sugerencias y resultado de las encuestas.</p>
---	---	-------------	--	--	--	--