

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

COMPROMISOS ASUMIDOS POR CARTA DE SERVICIOS – GRADO DE CUMPLIMIENTO AÑO 2022

1. Calificaciones obtenidas en la encuesta de satisfacción anual.

No se ha realizado encuesta en el año 2022.

2. Estadísticas mensuales sobre porcentajes de tiempos de espera y de atención.

Mes	TM Atención (en minutos)	TM Espera (en minutos)
ene-22	7:25	3:26
feb-22	6:58	3:18
mar-22	8:12	2:49
abr-22	7:25	2:57
may-22	7:30	2:53
jun-22	9:38	3:29
jul-22	9:18	3:05
ago-22	8:59	3:02
sep-22	9:43	3:38
oct-22	8:38	4:08
nov-22	10:10	4:20
dic-22	7:14	3:17
ACUMULADO	8:26	3:22

3. Tiempo de contestación transcurrido desde la recepción de una demanda de información hasta su contestación.

Grado de cumplimiento: 71,88 %

Nº de expedientes	Tiempo de contestación ≤ 30 días Atención (en minutos)	Tiempo de contestación > 30 días Atención (en minutos)	En tramitación
32	23	9	0

4. Agilidad: los documentos registrados en el SAC serán derivados a los departamentos municipales correspondientes el primer día laboral siguiente a su recepción.

Grado de cumplimiento: 100 %

	AÑO 2022
Nº Documentos registrados en SAC para derivar a otros departamentos	69499
Nº Documentos registrados en SAC derivados a otros departamentos el mismo día	69499
% Grado de cumplimiento	100

5. Garantía: las notificaciones procedentes de los distintos servicios municipales serán entregadas en la oficina de Correos para su envío dentro de las 48 horas siguientes a su registro de salida.

Grado de cumplimiento: 100%

	AÑO 2022
Nº Notificaciones procedentes de los distintos servicios municipales para entregar a la oficina de Correos, ORVE o Notific@	55012
Nº Notificaciones procedentes de los distintos servicios municipales entregadas en la oficina de Correos, ORVE o Notific@ en plazo (48 horas siguientes a su registro de salida)	55012
% Grado de cumplimiento	100

6. Tiempo transcurrido desde la recepción de una queja o sugerencia hasta su comunicación al departamento municipal afectado.

Grado de cumplimiento: 100%

	AÑO 2022
Nº Quejas y Sugerencias recibidas en SAC para derivar a los departamentos afectados	690
Nº Quejas y Sugerencias recibidas en SAC derivadas a los departamentos afectados en plazo (inferior a 48 horas)	690
% Grado de cumplimiento	100

7. Número de mejoras adoptadas o nuevos trámites incorporados cada año en el Servicio.

Grado de cumplimiento: **100%**

En el año 2022 se elimina la obligatoriedad de acudir con **-cita previa-** para cualquier trámite relacionado con las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.

Mejora Continua Anual	AÑO 2022
Total Citas URGENCIA	7100
% Grado de cumplimiento	100