

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2022

CENTRO: S.G. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES (CENTRO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO) - 2022

COMPROMISO	INDICADOR	CIFRAS TOT.	VALOR REAL % CUMPLIM.		Nº DESV. DEL COMPROMISO % DESVIACIÓN		CAUSAS	MEDIDAS
<p><u>Información presencial:</u> Atender el 100% de las consultas en un tiempo no superior a 10 minutos después de la hora solicitada en la cita previa</p>	<p>Porcentaje de las consultas presenciales atendidas en un tiempo no superior a 10 minutos después de la hora solicitada en la cita previa</p>	26.094	26.094	100%	0			
<p><u>Información escrita:</u> Contestar el 100% de las solicitudes en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción en la oficina.</p>	<p>Porcentaje de las solicitudes de información escrita respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción en el Centro y porcentaje sobre el total.</p>	4	4	100%	0			

<p>Información electrónica: Contestar el 100% d ellos mensajes electrónicos recibidos en un plazo máximo de 14 días hábiles desde su recepción.</p>	<p>Porcentaje de los mensajes electrónicos respondidos en un plazo de máximo de 14 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.</p>	50.263	48.438	96,36%	1.825	3,63%	<p>El nuevo sistema de solicitud de becas ha duplicado el número de consultas.</p>	
<p>Responder las Quejas y Sugerencias en un plazo no superior a 17días hábiles desde su recepción en el Centro.</p>	<p>Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en un plazo no superior a 17 días hábiles desde su recepción en la UQS del Centro y porcentaje sobre el total.</p>	1.174	1.046	89,10%	128	10,90%	<p>El resultado global se ha visto afectado por la campaña de becas, sobre todo en el mes de octubre.</p>	