

## Indicadores

### Anuales 2020

#### Cuadro de cumplimiento de la Carta de Servicios de la OAC

COMPROMISO	INDICADOR	TOTAL	VALOR		DESVIACIÓN		CAUSAS	MEDIDAS
			en plazo	% en plazo	nº desviadas	%desviación		
Garantizar la actualización de la información contenida en las <b>BASES de DATOS</b> en un plazo máximo de 3 días.	Porcentaje de actualizaciones de la información contenida en las bases de datos realizadas en menos de tres días.	1	1	100,00%	0	0,00%		
Consultas presenciales <b>Horario Valle</b> (de inicio hasta 11h y de 14h hasta final)	Consultas presenciales atendidas en <b>menos de 10 minutos</b> en hora valle y porcentaje sobre los totales	9.605	8.862	92,26%	743	7,74%	El retraso se produce cuando una consulta presencial necesita la consulta a la unidad tramitadora, sobre todo en expedientes de homologación.	A mediados del mes de junio se implantó el sistema de cita previa por lo que el ciudadano es atendido prácticamente sin demora en cuanto a la hora citada. Se solicita el motivo de la cita para tener preparada la documentación/respuesta necesaria para el ciudadano.
Consultas presenciales <b>Horario Punta</b> (de 11 a 14 horas)	Consultas presenciales atendidas en <b>menos de 20 minutos</b> en hora punta y porcentaje sobre los totales	4.746	4.096	86,30%	650	13,70%	El retraso se produce cuando una consulta presencial necesita la consulta a la unidad tramitadora, sobre todo en expedientes de homologación.	A mediados del mes de junio se implantó el sistema de cita previa por lo que el ciudadano es atendido prácticamente sin demora en cuanto a la hora citada. Se solicita el motivo de la cita para tener preparada la documentación/respuesta necesaria para el ciudadano.

Consultas presenciales un plazo máximo de 10 minutos en <b>Horario Valle</b> y de 20 minutos en <b>Horario punta</b> .	Consultas presenciales atendidas en menos de 10 minutos y porcentaje sobre el total.	14.351 ##### 90,29%	1393 9,71%	A partir de mediados de junio se estableció un sistema de cita previa por lo que el ciudadano es atendido a la hora exacta. en la mayoría de los casos la demora se ha producido el retraso en la contestación a los escritos sobre los expedientes de homologación.	A partir de mediados de junio se estableció un sistema de cita previa por lo que el ciudadano es atendido a la hora exacta a la que solicitó la cita. Se solicita el motivo de la cita para tener preparada la documentación/respuesta necesaria para el ciudadano.
Contestar <b>ESCRITOS NO telemáticos</b> en un máximo de 10 días hábiles desde su recepción en la oficina.	Consultas escritas atendidas en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción en la oficina y porcentaje sobre el total.	29 29 100,00%	0 0,00%		
Contestar <b>COSULTAS TELEMÁTICAS</b> y mensajes electrónicos recibidos en un plazo máximo de 14 días hábiles desde su recepción	Consultas electrónicas atendidas en el plazo máximo de 14 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total	20.795 ##### 99,91%	19 0,09%	Las consultas más complejas se dirigen a los interlocutores lo que hace ralentizar la respuesta.	
Resolver <b>QUEJAS, SUGERENCIAS</b> y felicitaciones en un plazo no superior a 19 días hábiles, desde su recepción en las unidades de quejas y sugerencias.	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo no superior a 19 días hábiles y porcentaje sobre el total.	1.006 972 96,62%	34 3,38%	Los cambios de estructura ministerial y el cambio de personal en las unidades gestoras provocan, a veces, falta de respuesta ágil.	La estabilidad en las estructuras de personal y el mayor esfuerzo de nuestro personal en el seguimiento de las quejas proporcionarán mejores resultados.