



41. OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (OIAC)

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	Mejorar la valoración global del servicio de usuarios/arias, superando en 5 decimas la valoración del año anterior. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.▪ Retirado en sesión de Pleno de 3 de abril de 2018.	9			
2	Proporcionar una información rigurosa, suficiente y útil, y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.▪ Incorporar en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.				*
3	Ofrecer un espacio de acogida adecuado y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.▪ Incorporar en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.				*
4	Atender de manera satisfactoria las personas usuarias con un grado de satisfacción global mínimo de 7 puntos. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.▪ Incorporado en sesión de Pleno de 3 de abril de 2018.		8	10	*
5	Responder o derivar al departamento responsable las peticiones ciudadanas hechas en "Trámites en línea", antes de 24 horas laborables. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.	17 h	No evaluado (1)	No evaluado (3)	
6	Responder o derivar el departamento responsable las consultas hechas en el buzón de la oficina, antes de 24 horas laborables. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.	15 h	No evaluado (2)	No evaluado (4)	
7	Atender las peticiones a demanda en un tiempo medio de espera inferior a 25 minutos. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.	23 min	27 min ⁽⁵⁾	30 min ⁽⁵⁾	*



8	<p>Atender las peticiones a través de cita previa en un tiempo medio inferior a 5 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	2 min	3 min	7 min ⁽⁶⁾	*
---	---	-------	-------	----------------------	---

Cumplido
 Incumplido
 No evaluado

*El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en el web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

La siguiente tabla especifica información complementaria en relación a los incumplimientos de los compromisos: causas, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y datos de implantación.

	Causas del incumplimiento	Quejas	Acciones de mejora	Fecha
(1)	No medido por dificultades en el instrumento de medida.		Se cambiará el indicador	
(2)	No medido por dificultades en el instrumento de medida.		Se cambiará el indicador	
(3)	No medido por dificultades en el instrumento de medida. Este compromiso se retira en sesión del 26 de noviembre de 2019			
(4)	No medido por dificultades en el instrumento de medida. Este compromiso se retira en sesión del 26 de noviembre de 2019			
(5)	<p>La media no estaba correctamente ponderada y se ha corregido la fórmula. Con el formato actual, la media del 2018 habría sido de 27,07 minutos</p> <p>El aumento de cita previa sin limitar las atenciones a demanda incide en el tiempo de espera de estas colas.</p> <p>Reducción drástica y puntual de recursos a fines de año.</p> <p>Convocatoria de oferta pública puntual con mucha afluencia: Administrativos y policía local.</p>		<p>Se propone establecer unos números máximos de atención a demanda. Se han tomado medidas para reducir el número de atenciones en la oficina: como es la modificación del modelo de gestión de la tarjeta metropolitana.</p> <p>Se propone compactar más el horario de la oficina para concentrar la capacidad.</p> <p>Se propone compactar más el horario de la oficina para concentrar la capacidad de atención al público.</p>	
(6)	<p>Aumento de las atenciones con Cita Previa. Reducción drástica y puntual de recursos a finales de año.</p> <p>Convocatoria de oferta pública puntual con mucha afluencia: Administrativos y policía local.</p>		<p>Se han tomado medidas para reducir el número de atenciones en la oficina: como es la modificación del modelo de gestión de la tarjeta metropolitana.</p> <p>Se propone compactar más el horario de la oficina para concentrar la capacidad de atención al público.</p>	