

40. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

Resultados

	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021
40.1.	Proporcionar una información rigurosa, suficiente y útil y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No evaluada
40.2.	Ofrecer un espacio de acogida adecuado y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No evaluada
40.3.	Atender de manera satisfactoria las personas usuarias con un grado de satisfacción global mínimo de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
40.4.	Atender las peticiones a demanda en un tiempo medio de espera inferior a 25 minutos.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No evaluada
40.5.	Atender las peticiones a través de cita previa en un tiempo medio inferior a 5 minutos.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada
40.6.	Mejorar la valoración global del servicio de usuarios/as, superando en 5 décimas la valoración del año anterior.	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente
40.7.	Responder o derivar al departamento responsable las peticiones ciudadanas hechas en los 'Trámites en línea', en un periodo no superior a 24 horas laborables.	Implementada	No evaluada	No evaluada	No vigente	No vigente
40.8.	Responder o derivar al departamento responsable las consultas hechas en el buzón de la oficina en un periodo no superior a 24 horas laborables.	Implementada	No evaluada	No evaluada	No vigente	No vigente