



Región de Murcia


Grado de cumplimiento de compromisos en 2016:

Carta de Servicios: Servicio de Atención al Ciudadano.

Consejería: Hacienda y Administraciones Públicas.

Región de Murcia.

Murcia, 2017.

COMUNIDAD AUTONOMA DE MURCIA   / CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS/ DIRECCION GENERAL FUNCION PUBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS   / SERVICIO ATENCION AL CIUDADANO 

2011-006 Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano

2011-006 Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano - a2016

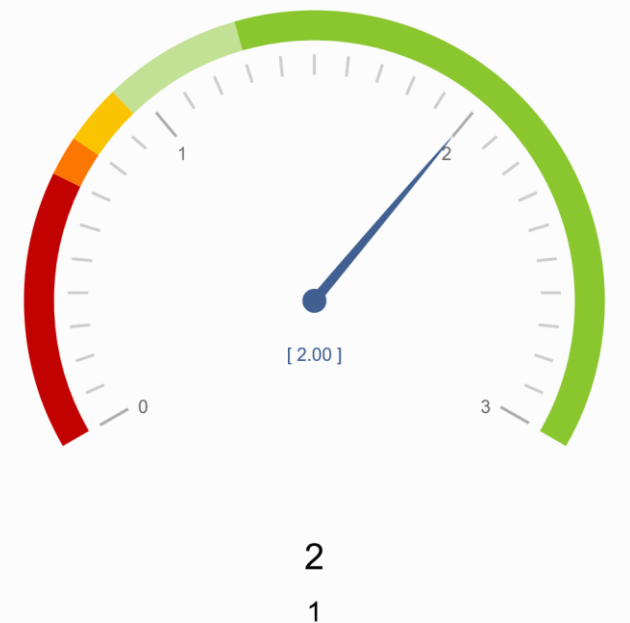
Código

Código

1. Se realizará anualmente un estudio de satisfacción que nos permita conocer la opinión de la ciudadanía sobre los servicios ofrecidos a través de los distintos canales de atención (presencial y telefónico), publicándose los resultados de dicho estudio en el portal de atención al ciudadano de la CARM tras su realización.

Publicación anual (diciembre) de resultados de estudios de satisfacción.

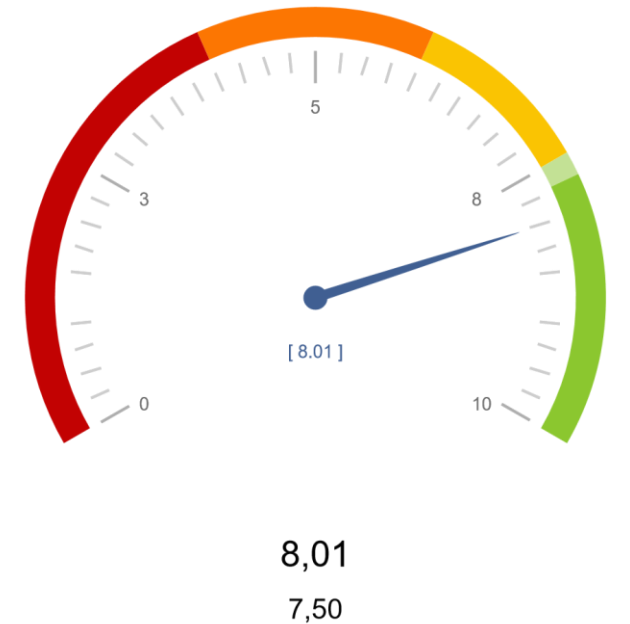
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Publicación anual (diciembre) de resultados de estudios de satisfacción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	$\Sigma = 2$
Meta parcial	0	0,17	0,25	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67	0,75	0,83	0,92	1,00	
Sumatorio parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2	



2. El Servicio de Atención al Ciudadano, se compromete a prestar a través de su red de oficinas corporativas, un servicio global de calidad, para conseguir la satisfacción de la ciudadanía, valorando dicha satisfacción en una escala del 0 al 10, con una puntuación igual o superior al 7,5.

Valoración media de los usuarios de las oficinas Corporativas de Atención al ciudadano de carácter General igual o superior a 7,5 sobre 10.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Valoración media de los usuarios de las oficinas Corporativas de Atención al ciudadano de carácter General igual o superior a 7,5 sobre 10.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	8,01	$\bar{x} = 8,01$
Cálculo												8,01	8,01

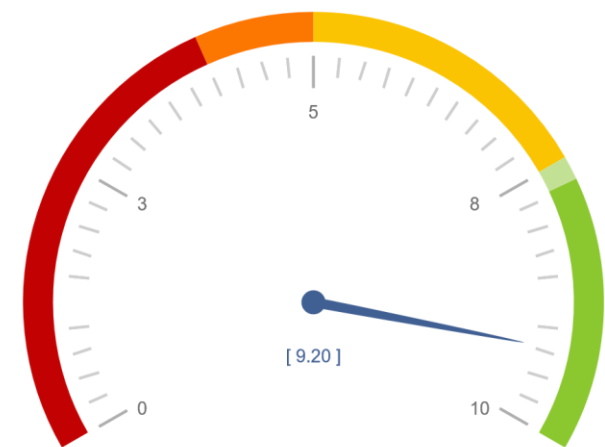


Código

3. El Servicio de Atención al Ciudadano, se compromete a prestar, a través del teléfono corporativo 012, un servicio global de calidad, para conseguir la satisfacción de la ciudadanía, valorando dicha satisfacción en una escala del 0 al 10, con una puntuación igual o superior al 7,5.

Valoración media de los usuarios del teléfono 012 igual o superior a 7,5.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Valoración media de los usuarios del teléfono 012 igual o superior a 7,5.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	9.2	$\bar{x} = 9,20$
Cálculo												9,20	9,20



9,20

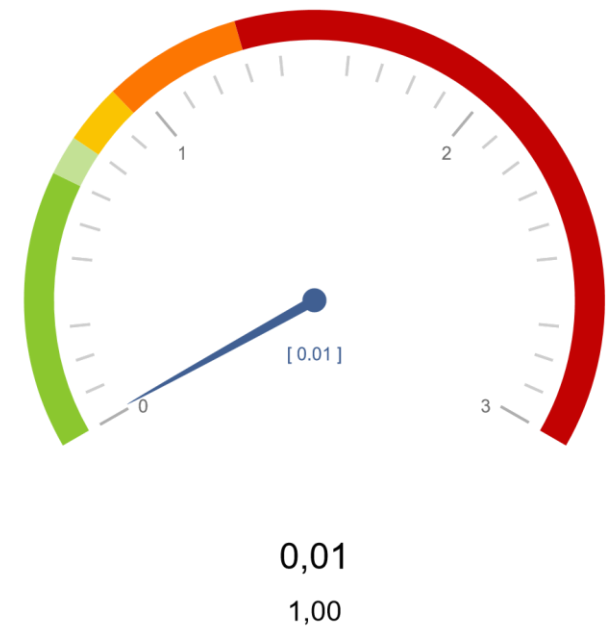
7,50

Código

4. Las quejas sobre los servicios prestados por la red de Oficinas Corporativas del Servicio de Atención al Ciudadano no superarán, en cómputo anual el 1%.

(Nº de quejas presentadas sobre la atención presencial en el año / personas atendidas) X 100 ≤ 1.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de quejas presentadas sobre la atención presencial en el año	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	121	Σ = 121
Personas atendidas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	10228	Σ = 1.022.811
Cálculo												0,01	0,01

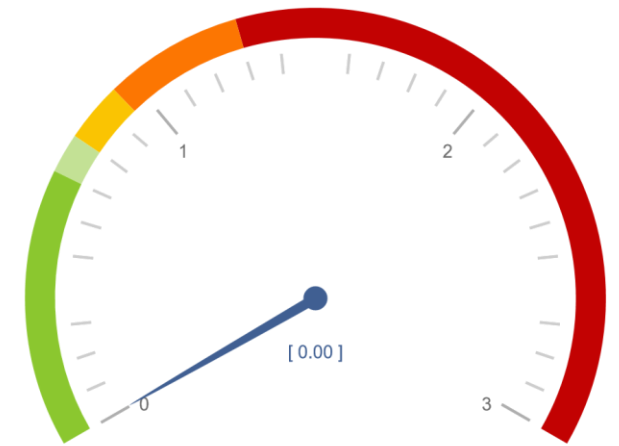


Código

5. Las quejas sobre los servicios prestados a través del teléfono corporativo de Atención al Ciudadano no superarán, en cómputo anual el 1%.

(Nº de quejas presentadas sobre la atención telefónica en el año / llamadas atendidas) X 100 ≤ 1.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de quejas presentadas sobre la atención telefónica en el año	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="7"/>	Σ = 7
Llamadas atendidas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="52367"/>	Σ = 523.670
Cálculo												0,00	0,00



0,00

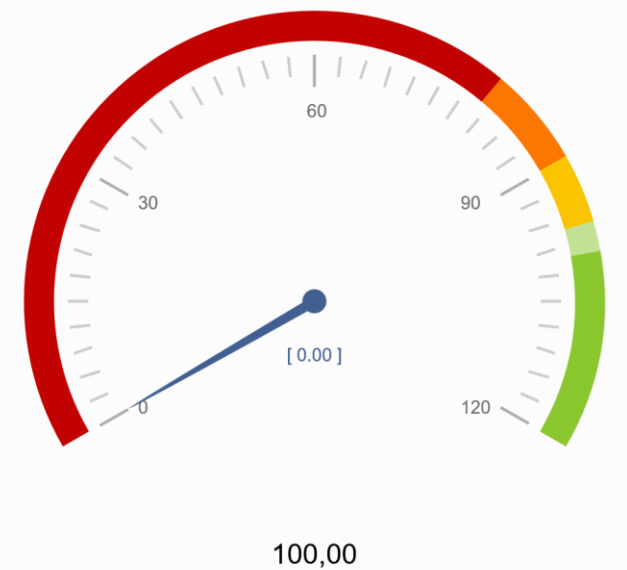
1,00

Código

6. La totalidad de las quejas presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios de atención se responderán justificadamente por escrito, en un plazo inferior a 20 días hábiles, informando, en su caso, de las acciones de mejora emprendidas.

(Nº mensual de quejas contestadas en plazo igual o inferior a 20 días hábiles / Nº mensual de quejas contestadas en el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº mensual de quejas contestadas en plazo igual o inferior a 20 días hábiles	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 0
Nº mensual de quejas contestadas en el mes	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 0
Cálculo													

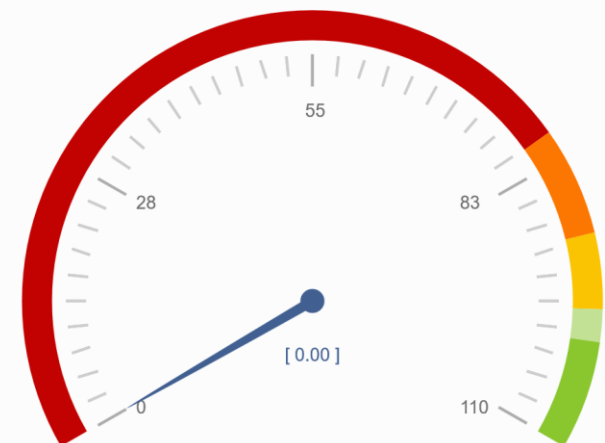


Código

7. A la recepción de cualquier queja o sugerencia que afecte a los servicios de la Administración Regional distintos de los del SAC se acusará recibo en un plazo de 2 días de la fecha de la recepción de las mismas y en un plazo inferior a 28 días se le informará de las actuaciones llevadas a cabo.

(Nº mensual de quejas contestadas en plazo igual o inferior a 28 días / Nº mensual de quejas contestadas en el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº mensual de quejas contestadas en plazo igual o inferior a 28 días	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Nº mensual de quejas contestadas en el mes	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Cálculo													



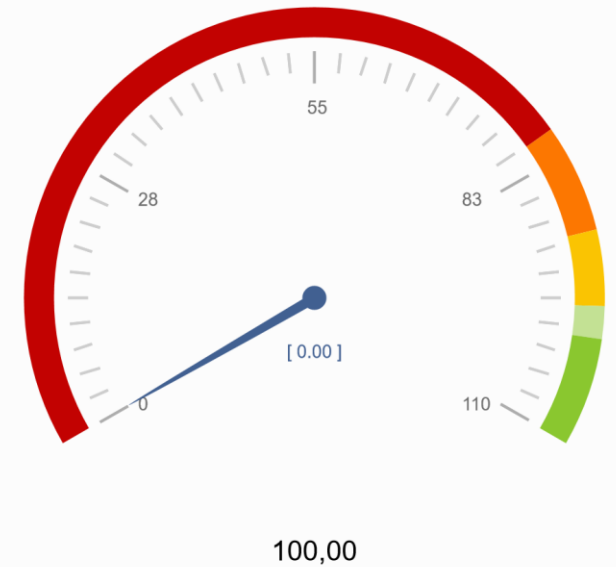
100,00

Código

8. Si su queja o sugerencia es relativa a la actividad de otras Administraciones Públicas, nos comprometemos a hacerla llegar a la administración que corresponda y a informarle de dicho traslado, en el plazo de 2 días.

(Nº de quejas y sugerencias comunicadas a otras administraciones en el plazo de 2 días / Nº de quejas/sugerencias presentadas para otras administraciones) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de quejas y sugerencias comunicadas a otras administraciones en el plazo de 2 días	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Nº de quejas/sugerencias presentadas para otras administraciones	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Cálculo													

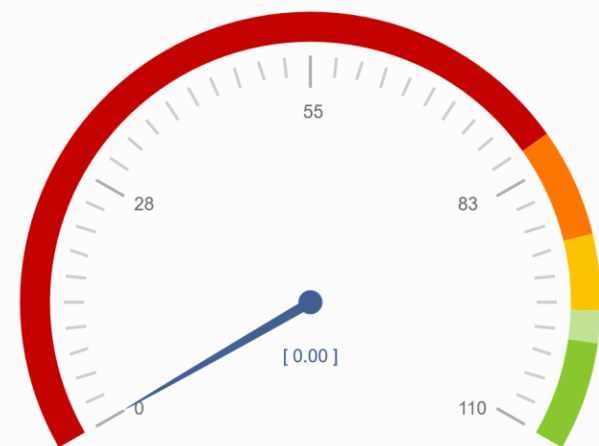


Código

9. La atención presencial prestada en OCAGS se ofrecerá en horario de mañanas de 09:00 a 14:00. El horario publicado en la WEB se cumplirá en el 100% de los casos.

(Nº de oficinas abiertas en horario de 09 a 14h en el mes / Nº de OCAGS) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de oficinas abiertas en horario de 09 a 14h en el mes	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 0
Nº de OCAGS	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 0
Cálculo													



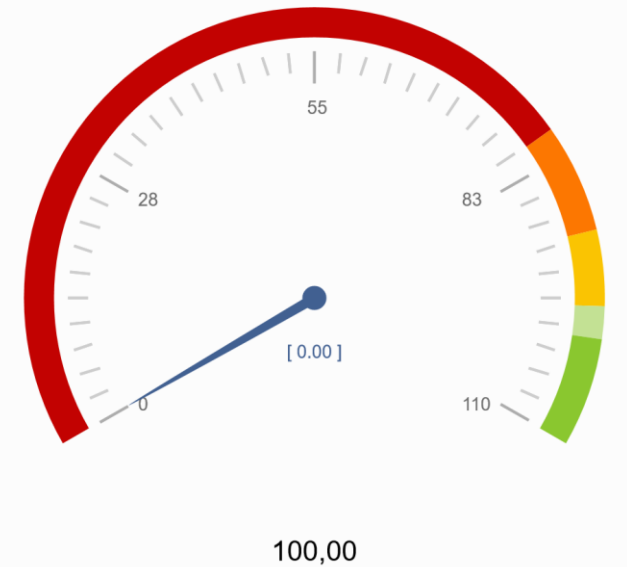
100,00

Código

10. En las oficinas de atención presencial que dispongan de gestor de colas (OCAG ubicadas en los edificios administrativos siguientes: Edificio FORO de Cartagena, Palacio Regional, Edificio Administrativo Infante y Consejería de Agricultura y Agua en Murcia), el tiempo máximo de espera será inferior a 20 minutos.

(Nº de personas atendidas en el mes en tiempos iguales o inferiores a 20 minutos / Nº de personas atendidas en el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de personas atendidas en el mes en tiempos iguales o inferiores a 20 minutos	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Nº de personas atendidas en el mes	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Cálculo													

**Código**

11. En la atención telefónica, el tiempo medio de espera en las llamadas atendidas, consideradas por periodos mensuales, no será superior a los 30 segundos.

Media mensual de tiempos de espera en las llamadas telefónicas será igual o inferior a 30 segundos.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Media mensual de tiempos de espera en las llamadas telefónicas será igual o inferior a 30 segundos.	20	14	9	9	11	17	19	14	29	18	14	14	$\bar{x} = 15,67$
Cálculo	20	14	9	9	11	17	19	14	29	18	14	14	15,67



15,67

30,00

Código

12. Si solicita cita previa, será atendido a la hora concertada. Los servicios ofrecidos mediante cita previa y las oficinas donde se prestan están disponibles para su consulta en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimiento 4241). Número de quejas sobre el incumplimiento de la puntualidad horaria en la atención de citas previas será 0.

(Nº de quejas sobre incumplimiento presentadas / nº de personas atendidas) x 100 = 0.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de quejas sobre incumplimiento presentadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	$\Sigma = 0$
Nº de personas atendidas	82896	11508	10229	96614	99944	96282	83041	48622	77873	89111	76749	54305	$\Sigma = 1.022.811$
Cálculo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



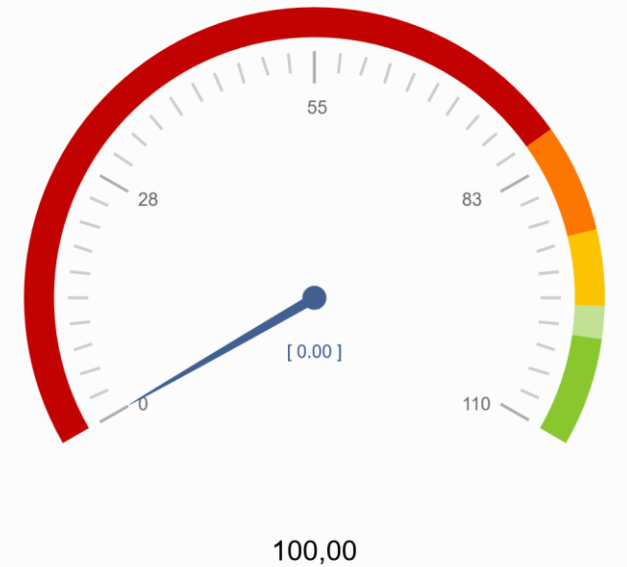
0
0

Código

13. Si se solicita información (de carácter general, especializado o particular de la Administración Regional) en la modalidad de respuesta diferida, el Servicio de Atención al Ciudadano, se compromete a dar respuesta en un plazo máximo de 8 días hábiles.

(Nº mensual de respuestas en plazo igual o inferior a 8 días de solicitudes de información diferida de la CARM / Nº mensual de solicitudes de información diferida de la CARM) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº mensual de respuestas en plazo igual o inferior a 8 días de solicitudes de información diferida de la CARM	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Nº mensual de solicitudes de información diferida de la CARM	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Cálculo													



Nº de compromisos listados: 13