



**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

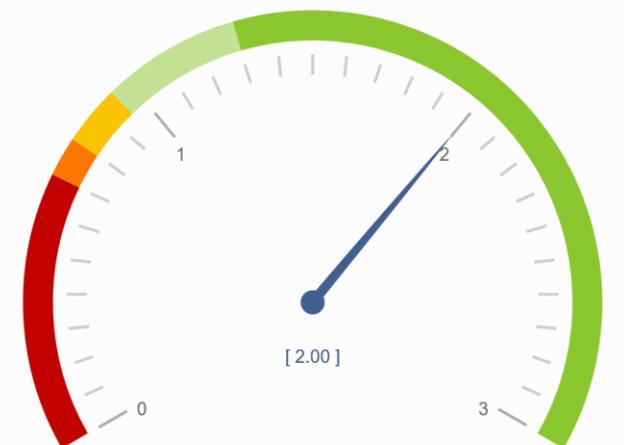
Código

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"/>	$\Sigma = 2$											
<b>Meta parcial</b>	0	0,17	0,25	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67	0,75	0,83	0,92	1,00	
<b>Sumatorio parcial</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2	

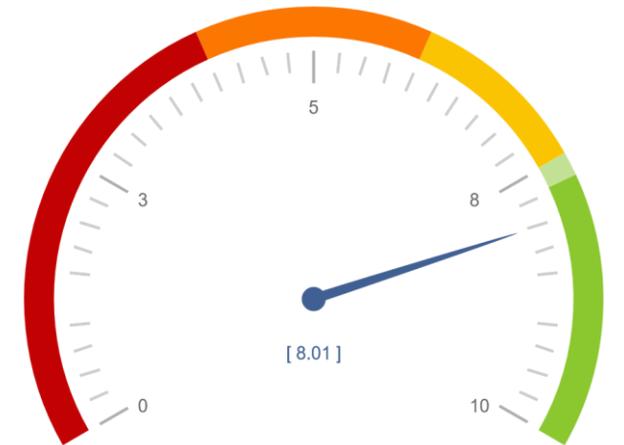


2  
1

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"/>	8,01	$\bar{x} = 8,01$										
<b>Cálculo</b>												8,01	8,01



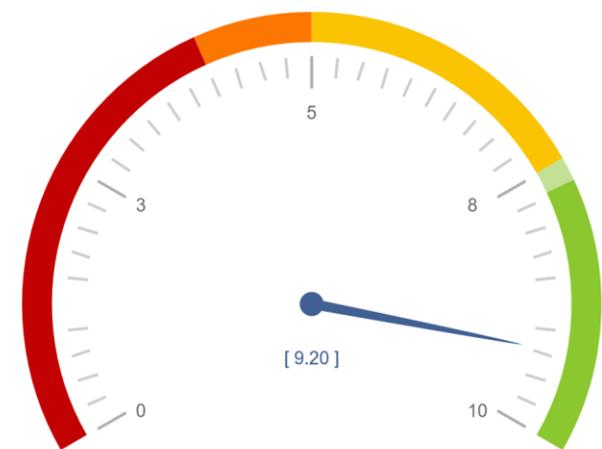
8,01  
7,50

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"/>	9.2	$\bar{x} = 9,20$										
<b>Cálculo</b>												9,20	9,20



9,20

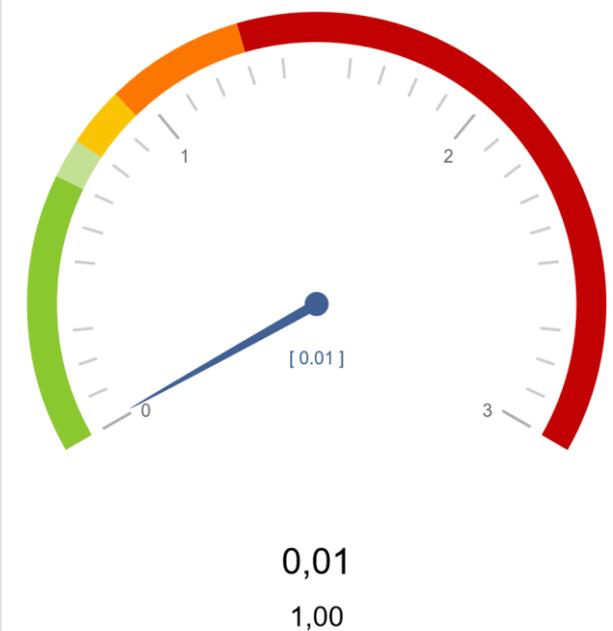
7,50

## 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"/>	121	Σ = 121										
Personas atendidas	<input type="text"/>	10228	Σ = 1.022.811										
<b>Cálculo</b>												0,01	0,01

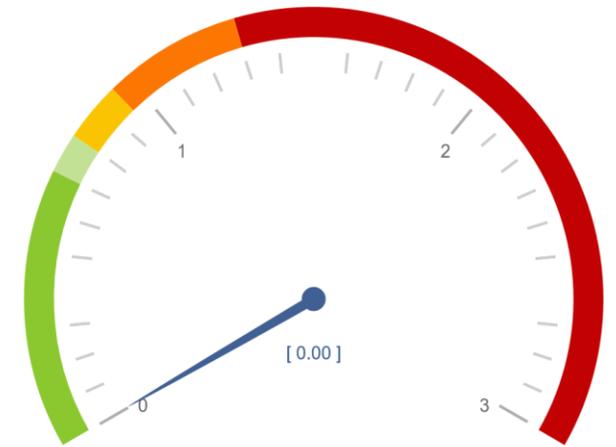


Código

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" value="7"/>	Σ = 7										
Llamadas atendidas	<input type="text"/>	<input type="text" value="52367"/>	Σ = 523.670										
<b>Cálculo</b>												0,00	0,00



0,00

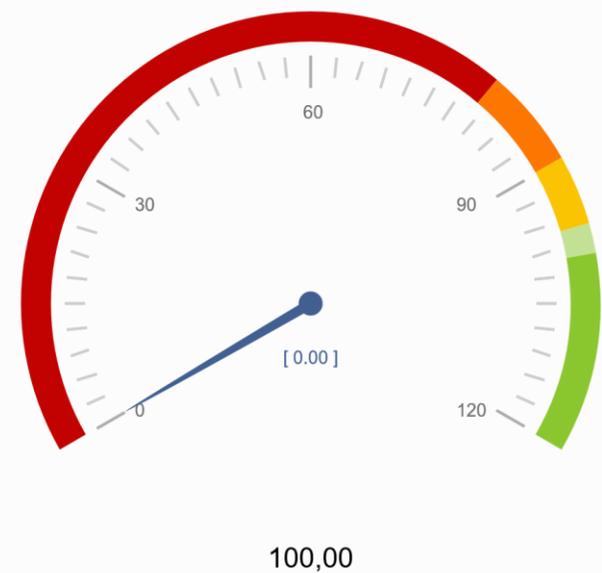
1,00

**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"/>	Σ = 0											
Nº mensual de quejas contestadas en el mes	<input type="text"/>	Σ = 0											
<b>Cálculo</b>													



**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"/>	Σ = 0											
Nº mensual de quejas contestadas en el mes	<input type="text"/>	Σ = 0											
<b>Cálculo</b>													

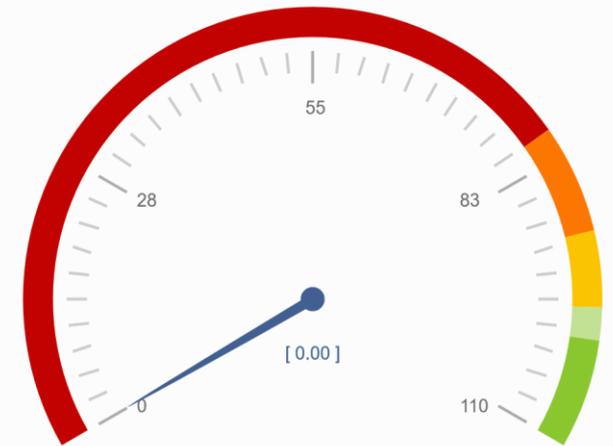


**Código**

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"/>	$\Sigma = 0$											
Nº de quejas/sugerencias presentadas para otras administraciones	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
<b>Cálculo</b>													



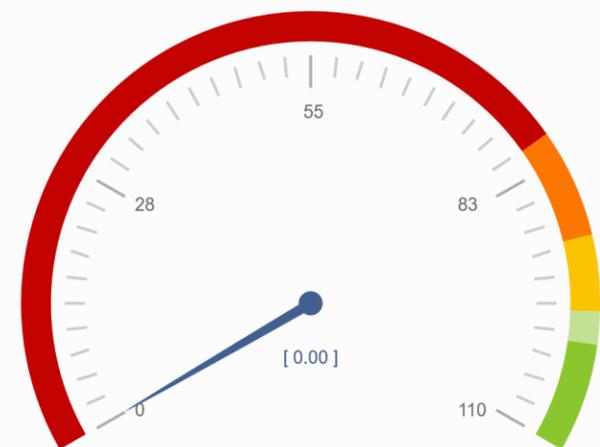
100,00

**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"/>	Σ = 0											
Nº de OCAGS	<input type="text"/>	Σ = 0											
<b>Cálculo</b>													



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"/>	$\Sigma = 0$											
Nº de personas atendidas en el mes	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
<b>Cálculo</b>													

**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	$\bar{x} = 15,67$
<b>Cálculo</b>	20	14	9	9	11	17	19	14	29	18	14	14	15,67



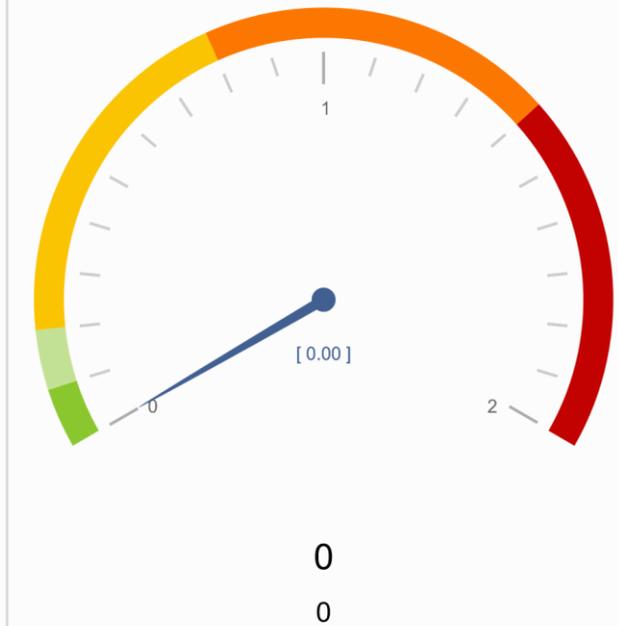
15,67  
30,00

**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	$\Sigma = 1.022.811$
<b>Cálculo</b>	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"/>	$\Sigma = 0$											
Nº mensual de solicitudes de información diferida de la CARM	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
<b>Cálculo</b>													



**Nº de compromisos listados: 13**