SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS - OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA - 1º semestre 2010			
COMPROMISO	**OBJETIVO**	**VALOR REAL**	**COMENTARIOS**
La oficina de información ciudadana se compromete a mejorar continuamente, introduciendo al menos una mejora anual referida a ampliación y optimización de gestiones, adaptación a la administración electrónica, etc.	1 Mejora anual	**Mejora 1.** Se está gestionando la Cita previa	Compromiso anual
El horario de atención al público será amplio y adecuado a las necesidades de los ciudadanos, siendo valorado en las encuestas de satisfacción a partir de un 7 en el 95% de los casos y nunca por debajo de 6 en los casos restantes.	95% puntuación mínima de 7. 5% puntuación mínima de 6. 0% puntuación menor de 6.	92,5% 5% 2,5%	Se va a reforzar la publicidad del horario de mediodía y ttarde por medio de carteles informativos y una locución en el buzón 010.
El tiempo de espera para atención presencial en la Oficina de Información Ciudadana no será superior a los 10 minutos en el 95% de los casos, y en los casos restantes, el tiempo máximo será de 25 minutos, por circunstancias puntuales.	95% atención en 10' 5% atención en 25'	91,34% atención en 10' máx. 7,77% atención en 25' 0,89% atención en más de 25'	Se establece que en el horario de mayor afluencia todo el personal ha de estar atendiendo. Asimismo se espera que con el establecimiento de la Cita Previa se distribuyan mejor los horarios.
En cuanto a la atención telefónica, el tiempo máximo de espera será de 1 minuto en el 85% de los casos, no superando los 3 minutos en el resto de los casos.	85% atención en 1 minuto. 15% atención en 3 minutos.	98,52% atención en 1' máx. 1,42% atención en 3' máx. 0,04% atención en más de 3'	
La información que facilita la Oficina de Información Ciudadana, será revisada y actualizada diariamente, asegurando así un servicio de confianza a los ciudadanos.	Infromación actualizada todos los días.		CUMPLIDO
El tiempo de contestación a una reclamación interpuesta a la Oficina de Información Ciudadana será de 5 días hábiles como máximo desde su recepción en el Servicio. En el caso de que la contestación requiera de la intervención de otro servicio, este plazo será de 10 días hábiles.	Reclamaciones contestadas en 5 días hábiles. Reclamaciones complejas contestadas en 10 días hábiles.	Queja 1: 1 día Queja 2: 5 días	CUMPLIDO
Los impresos solicitados a través de los canales telefónico y telemático, serán enviados a los ciudadanos a lo largo del siguiente día hábil.	Impresos enviados en 1 día hábil. Impresos entredados en el momento.	Al siguiente día hábil En el momento.	CUMPLIDO
En caso de requerir los impresos de forma presencial, se entregarán en el mismo momento.	0 quejas anuales.	0 quejas	
El personal de la Oficina de Información Ciudadana estará altamente preparado y cualificado y le asesorará sobre las opciones que más le convienen, obteniendo en las encuestas de satisfacción una puntuación mínima de 7 y menos de 10 quejas anuales relacionadas con dicha preparación. Asimismo, se impartirá un mínimo de 20 horas anuales de formación a todo el personal.	100% puntuación mínima de 7.	Preparación:94,34% Asesoramiento: 93,13%	El servicio de Información Ciudadana continuará reforzando la formación en Atención al Ciudadano entre su personal. Se llevarán a cabo acciones específicas orientadas a la formación en materia legislativa y de procedimientos de atención ciudadana.
	10 quejas anuales.	0 quejas	CUMPLIDO
	20 horas anuales de formación.	6 horas y 58 minutos de media	Modificar el compromiso en la próxima revisión de la Carta de Servicios
La atención a los ciudadanos será prestada con amabilidad y consideración por parte del personal de la Oficina de Información Ciudadana, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo en todo momento un comportamiento ético e imparcial. La puntuación mínima será de 7 en los cuestionarios de satisfacción.	100% puntuación mínima de 7.	Amabilidad: 96,25% Voluntad de ayuda: 94,38% Imparcialidad: 96,86%	El servicio de Información Ciudadana continuará reforzando la formación en Atención al Ciudadano entre su personal, potenciando la misma en la gestión de resolución de conflictos y otras informaciones más especializadas.
La Oficina de Información Ciudadana dispondrá de unas instalaciones adecuadas al uso previsto para la prestación de los servicios, obteniendo en las encuestas de satisfacción al menos una puntuación de 7 en el 95% de los casos, y no menos de en el restante 5% de los casos.	95% puntuación mínima de 7. 5% puntuación mínima de 5. 0% puntuación menor de 5.	82,5% 15% 2,5%	El establecimiento de la Cita Previa, tiene por objetivo descongestionar la sala de espera del ciudadano.