



## SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS - OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA - 1º semestre 2016

COMPROMISO	OBJETIVO	VALOR REAL	COMENTARIOS
1 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.	<p><b>Mejora 1.</b> Incorporación de un nuevo canal APP móvil para quejas y sugerencias, que permite al ciudadano enviar desde su móvil, quejas y/o sugerencias al Ayuntamiento de Murcia.</p> <p><b>Mejora 2.</b> Realización de una campaña de publicidad de difusión del 010 y Oficinas Municipales de Pedanías y Distritos, campaña de comunicación mediante carteles, folletos, mupis, autobuses y cuñas de radio, para que el ciudadano conozca mejor el 010 y los servicios que se prestan.</p> <p><b>Mejora 3:</b> Ampliación del horario de Atención al Ciudadano estableciendo un horario continuo de 8:30 h. a 17:30 h. de lunes a jueves y viernes de 8:30 h. a 14:30. poniendo a disposición del ciudadano una mayor franja horaria.</p> <p><b>Mejora 4:</b> Ampliación de idiomas de Atención al Ciudadano incorporando chino, portugués e italiano a los ya existentes: castellano, inglés, árabe, francés, ruso, ucraniano y lengua de signos, para facilitar y acercar al ciudadano al Ayuntamiento de Murcia en su propio idioma.</p>	CUMPLIDO



## SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS - OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA - 1º semestre 2016

	COMPROMISO	OBJETIVO	VALOR REAL	COMENTARIOS
2	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 85% de los casos y nunca por debajo de 5 en los casos restantes.	85% puntuación mínima de 7. 5% puntuación mínima de 5. 0% puntuación menor de 5.	99,4%. 0,6%. 0%	CUMPLIDO
3a)	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 menos de 10'. 5% atención en un máximo de 25'. 0% atención en un tiempo superior a 25'.	98,13 % atención en menos de 10'. 1,87 % atención en máximo de 25'. 0 % atención en un tiempo superior a 25'.	CUMPLIDO
3b)	En cuanto a la atención telefónica, el tiempo máximo de espera para llamadas atendidas, será de 1 minuto en el 90% de los casos, no superando los 3 minutos en el resto de los casos.	90% atención en 1 minuto. 10% atención en 3 minutos. 0% atención en más de 3 minutos.	98,72% atención en 1' máx. 1,27% atención en 3' máx. 0,01% atención en más de 3'.	INCUMPLIDO PARA LA ATENCIÓN EN MÁS DE 3 MINUTOS EN UNA LLAMADA. SE REALIZARÁ UN SEGUIMIENTO DE ESTE INDICADOR PARA SUBSANAR.
4	El tiempo de espera para Cita Previa, será de un máximo de 5 minutos, una vez confirmada la cita, salvo circunstancias excepcionales.	100% atención 5'.	100% atención 5'	CUMPLIDO
5	Los mensajes recogidos en el "Buzón Telefónico Permanente" serán respondidos al siguiente día hábil.	100% de los mensajes respondidos al siguiente día hábil.	100% de los mensajes respondidos al siguiente día hábil.	CUMPLIDO
6	La información que facilita la Oficina de Información Ciudadana, será revisada y actualizada diariamente, asegurando así un servicio de confianza a los ciudadanos.	Actualizar todos los días la información.	Información actualizada todos los días.	CUMPLIDO



## SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS - OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA - 1º semestre 2016

	COMPROMISO	OBJETIVO	VALOR REAL	COMENTARIOS
7	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.	0 reclamaciones.	CUMPLIDO
8	Los impresos solicitados a través de los canales telefónico y telemático, serán enviados por correo a los ciudadanos a lo largo del siguiente día hábil. En caso de requerir los impresos de forma presencial, se entregarán en la propia oficina de información desde el día de su solicitud.	Impresos enviados en 1 día hábil. Impresos entregados desde el día de su solicitud.	Entregado desde el día de su solicitud.	CUMPLIDO
9	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 en el 95% y nunca por debajo de 5 en los casos restantes Asimismo, todo el personal de la Oficina de Información Ciudadana recibirá la formación que planifique a lo largo del año.	95% puntuación mínima de 7.  0% puntuación menor de 5.	Preparación del Personal y Asesoramiento: 99,1 %  0,6% puntuación menor de 5.  Todo el personal recibe la formación planificada.	INCUMPLIDO OBJETIVO PARA PUNTUACIÓN MENOR A 5. SE REFORZARÁ LA FORMACIÓN DIARIA AL PERSONAL DE ATENCIÓN.
10	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 en el 95% y nunca por debajo de 5 en el resto de los casos.	95% puntuación mínima de 7.  0% puntuación menor de 5.	98,58 % puntuación mínima de 7  0,6% puntuación menor de 5	INCUMPLIDO OBJETIVO PARA PUNTUACIÓN MENOR A 5. SE REFORZARÁ LA FORMACIÓN DIARIA AL PERSONAL DE ATENCIÓN.
11	El tiempo de respuesta a una sugerencia depositada físicamente por el ciudadano en el Buzón Presencial de Sugerencias de la Oficina de Información Ciudadana será, como máximo, de 10 días hábiles dando la opción al ciudadano que elija el canal para recibir la respuesta.	100% Sugerencias contestadas como máximo en 10 días hábiles.	7 Sugerencias gestionadas como máximo en 10 días hábiles.	CUMPLIDO
12	El tiempo máximo de contestación a una queja o sugerencia recibida a través de la App móvil Tu Murcia será al día siguiente hábil de su recepción siempre y cuando facilite el ciudadano los datos de contacto.	100% Quejas y /o Sugerencias respondidas al siguiente día hábil.	Total APP recibidas: 165. Facilitan datos de contacto:126, de las cuales 111 son Quejas y 15 Sugerencias recibidas y respondidas al siguiente día hábil.	CUMPLIDO