





## INFORME SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (CAC)

### Informe 2023

Compromiso	Indicador	Valor real	Desviación	Causas	Medidas
 El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas por un agente, consideradas en períodos mensuales, no será superior a un minuto.	Porcentaje (%) de llamadas atendidas por un agente en el tiempo comprometido. Valor esperado: 100 %.	100 %	0 %		
 Las consultas directas se responderán en un tiempo máximo de dos días hábiles.	Porcentaje (%) de las consultas directas que se han respondido en el tiempo comprometido. Valor esperado: 100 %.	100 %	0 %		
Las consultas indirectas se responderán en un tiempo máximo de cuatro días hábiles, siempre que la UIA haya recibido el informe del órgano directivo o unidad responsable de la información consultada.	Porcentaje (%) de las consultas indirectas que se han respondido en el tiempo comprometido. Valor esperado: 100 %.	100 %	0 %		



Compromiso	Indicador	Valor real	Desviación	Causas	Medidas
En el caso de que la consulta indirecta no haya sido resuelta en los cuatro primeros días hábiles, se informará al ciudadano, a partir del quinto día hábil, el estado en el que se encuentra su consulta.	Porcentaje de comunicaciones de estado de la consulta respecto de las consultas indirectas no resueltas en el tiempo comprometido. Valor esperado: 100 %.	100 %	0 %		
Prestamos una atención personalizada e individualizada, proporcionando información de calidad ajustada a los intereses de los ciudadanos.	Valoración media de la calidad de la información recibida. Valor esperado: $\geq 4$ .	100 %	0 %		
Resolver en un plazo no superior a quince días hábiles desde su entrada en la UQS.	Porcentaje de las quejas, sugerencias o felicitaciones que se han contestado en un plazo máximo de quince días hábiles. Valor esperado: 100 %.	95 %	5 % (Todas resueltas antes de 20 días hábiles)	La tramitación de las quejas implica a varios departamentos con cuestiones delicadas que a veces hay que reclamar y/o revisar.	Prever qué quejas pueden demorarse y hacer hincapié a las unidades de la importancia del plazo de respuesta.