

Medidas de subsanación previstas por incumplimiento de compromisos de la carta de servicios de 2025

Incumplimiento indicador 1.1.2

“Porcentaje de personas que valoran el tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente como “muy corto” o “corto”.”

Resultado 2024 (sin cita): 72%

Objetivo 2025: 60 % / Resultado: **49,8%**

Análisis:

La atención sin cita previa se implantó en abril de 2024, por lo que no se contaba con datos previos de satisfacción con el tiempo de espera en esta modalidad de oferta del servicio.

Además, desde entonces el número de personas que acude sin cita a las oficinas ha ido aumentando, lo que ha provocado tiempos de espera más largos.

De todo esto se deduce que el objetivo marcado puede ser demasiado elevado, aunque se mantiene como referencia.

Medidas de subsanación previstas:

- Implementar la cita previa obligatoria para servicio personalizados (requieren mayor tiempo de atención).
- Adecuación del servicio para una atención más eficiente a las personas que acuden sin cita, permitiendo rebajar los tiempos de espera.
 - Concentración de la atención sin cita en horas concretas para poder dedicar más recursos.

Incumplimiento indicador 1.1.5

“Estimación media del tiempo de espera para recibir respuesta a su consulta a través de Telegram inferior a dos horas.”

Resultado 2023: 91%

Resultado 2024: 94%

Objetivo 2025: 87% / Resultado: **85,9%**

Análisis:

Aunque el objetivo se ha quedado a un solo punto, se ha producido una bajada significativa en la percepción de las personas que usan Telegram sobre el tiempo de espera para obtener respuesta.

El servicio telefónico se encuentra en una situación que no permite asignar demasiados recursos a la atención de los canales electrónicos, por lo que los tiempos se alargan.

Medidas de subsanación previstas:

- Integración de Telegram en la plataforma de atención telefónica, lo que permitirá compaginar los diferentes canales de una forma óptima.
- Análisis de la capacidad y adecuación del servicio.

Incumplimiento indicador 3.1.1

“Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica realizado con consentimiento, por medio de funcionario habilitado.”

Resultado 2023: 9,2	Resultado 2024: 8,9	Objetivo 2025: 8,7 / Resultado: 8,6
---------------------	---------------------	-------------------------------------

Análisis:

Se está produciendo un descenso en la satisfacción en la atención como funcionario habilitado, los que se puede explicar por la situación de saturación en las oficinas que no permite atenciones más personalizadas.

Medidas de subsanación previstas:

- Implementar la cita previa obligatoria para servicios que requieren la actuación como funcionario habilitado (servicios personalizados).