

ANÁLISIS DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Indicador	Fuente de información	Período anual	Porcentaje de Valoración	Objetivo	Desviación
Mejora en el acceso a las Oficinas de Atención al Ciudadano	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2016	70,16%	60,00%	+10,16
	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2017	71,85%	70,00%	+1,85
	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2018	70,00%	70,00%	0,00
	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2019	75,67%	75,00%	+ 0,67
Atención recibida por el personal de la oficina	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2016	92,16%	90,00%	+2,16
	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2017	91,84%	90,00%	+1,84
	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2018	89,67 %	90,00%	-0,33
	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2019	91,84%	90,00%	+1,84

Satisfacción general de las OAC	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2016	81,00%	75,00%	+6,00
	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2017	78,84%	80,00%	-1,16
	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2018	75,17%	78,84% (*)	-3,67
	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2019	77,67%	75,00%	+2,67

(*) Desviación negativa superior al 1,5% que comporta un análisis pormenorizado, concluyéndose que el ciudadano ha acusado la implantación, en el año 2018, de la nueva Plataforma de Administración Electrónica.

Familiarizar a los ciudadanos con el canal web de atención al ciudadano (*) (**)	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2016	64,00%	50,00%	+14,00
	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2017 (hasta el 14 de febrero, fecha de implantación de la nueva aplicación: Pozuelo Responde)	70,33%	65,00%	+5,33
	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2017 (desde el mes de marzo)	∅	∅	∅
	Encuestas presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano	Año 2019	26,50%	25,00%	+1,50

(*) La implantación de una nueva aplicación informática denominada “**Pozuelo Responde**” de Atención al Ciudadano, que realiza valoraciones automatizadas implantándose el 14 de febrero de 2017, ha motivado el replanteamiento de este indicador; determinándose la suspensión de este Indicador.

(**) La pregunta para obtener información sobre Familiarizar a los ciudadanos con el canal web de atención al ciudadano, ha estado referida exclusivamente a si conoce el canal “**Pozuelo Responde**” en el que puede hacernos llegar sus sugerencias y reclamaciones.