

COMPROMISOS

INDICADORES

<p>1. En atención presencial, el tiempo de espera en ser atendido será inferior o igual a 15 minutos en el 85% de los casos y en el 15% restante inferior o igual a 30 minutos.</p>	<p>1.1 Porcentaje de ciudadanos con tiempos de espera en atención presencial que no superan los rangos establecidos.</p>
<p>2. Atención directa del 80% de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 20% restante, en las opciones en las que exista caja de voz y dejen sus datos de contacto serán contestadas posteriormente.</p>	<p>2.1 Porcentaje de llamadas atendidas directamente y contestadas a mensajes válidos de la caja de voz.</p>
<p>3. Disponibilidad de la sede electrónica. La sede electrónica estará disponible un 99,9% del tiempo.</p>	<p>3.1 Porcentaje de tiempo de disponibilidad del servicio con respecto al tiempo total.</p>
<p>4. Tramitación y resolución de las quejas recibidas.</p>	
<p>4.1 Admisión o inadmisión de la petición del ciudadano. El plazo de respuesta será igual o inferior a 10 días en el 90% de los casos y en el 10% restante igual o inferior a 15 días.</p>	<p>4.1.1 Porcentaje de ciudadanos con tiempos de respuesta de admisión o inadmisión de las peticiones que no superan los rangos establecidos.</p>
<p>4.2 Peticiones de información a la Administración. El plazo de respuesta será igual o inferior a 15 días en el 90% de los casos y en el 10% restante igual o inferior a 20 días.</p>	<p>4.2.1 Porcentaje de ciudadanos con tiempos de respuesta de peticiones de información que no superan los rangos establecidos.</p>
<p>4.3 Conclusiones del expediente cuando se disponga de la información necesaria. El plazo de respuesta será igual o inferior a 30 días en el 95% de los casos y en el 5% restante inferior o igual a 40 días.</p>	<p>4.3.1 Porcentaje de expedientes en los que el tiempo de resolución sea inferior a los rangos establecidos.</p>
<p>5. Publicaciones del Valedor do Pobo, el tiempo de envío de la documentación en formato digital para quien lo solicite será igual o inferior a 10 días en el 100% de los casos.</p>	<p>5.1 Porcentaje de ciudadanos con tiempos de espera de publicaciones en formato digital que no superan los rangos establecidos.</p>
<p>6. Estadísticas del Valedor do Pobo, el tiempo de elaboración y publicación de las mismas será igual o inferior a 3 meses.</p>	<p>6.1 Tiempo de elaboración y publicación de los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los ciudadanos que no superan el tiempo previsto.</p>
<p>7. Remisión de expedientes que no sean competencia del Valedor do Pobo en un plazo máximo de 30 días</p>	<p>7.1 Porcentaje de expedientes en los que el tiempo de remisión es inferior al límite establecido.</p>