

Informe de Seguimiento Anual de Carta de Servicios

DENOMINACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS: CARTA DE SEERVICIO DE LAS OCAS Y OCAS
Unidad Administrativa Responsable: SERVICIO DE INFORMACIÓN AGRARIA

SERVICIO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDIDA	VALORES LÍMITES ADMISIBLE	VALOR 2020	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
1. Proporcionamos información especializada de interés para para el sector agrario.	A. Porcentaje de publicaciones de información de carácter general actualizadas en plazo en el portal web desde que se origina el cambio.	Número total de publicaciones de actualización necesarias) / Número total de publicaciones de (actualización realizadas en plazo) x 100	90%	90%	0%	-----	-----
1. Proporcionamos información especializada de interés para para el sector agrario.	B. Porcentaje de consultas de información de carácter general atendidas dentro del plazo comprometido	(Número total de solicitudes de información general realizadas / Número total de solicitudes de información atendidas en plazo) x 100.	90%	90%	0%	-----	-----

Informe de Seguimiento Anual de Carta de Servicios

<p>1. Proporcionamos información especializada de interés para para el sector agrario.</p>	<p>C. Número de quejas o reclamaciones por demora o errores en la contestación, ante solicitudes de información de carácter general</p>	<p>Número total de quejas o reclamaciones por demora o errores en la contestación a solicitudes de información</p>	<p style="text-align: center;">0</p>	<p style="text-align: center;">0</p>	<p style="text-align: center;">-----</p>	<p style="text-align: center;">-----</p>	<p style="text-align: center;">-----</p>
<p>1. Proporcionamos información especializada de interés para para el sector agrario.</p>	<p>D. Porcentaje de consultas de información de carácter particular realizadas por el interesado atendidas en el plazo comprometido</p>	<p>(Número total de solicitudes de información de carácter particular producidas/ número total de solicitudes de información particular atendidas en el plazo comprometido) x 100</p>	<p style="text-align: center;">90%</p>	<p style="text-align: center;">90%</p>	<p style="text-align: center;">-----</p>	<p style="text-align: center;">-----</p>	<p style="text-align: center;">-----</p>

Informe de Seguimiento Anual de Carta de Servicios

SERVICIO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDIDA	VALORES LÍMITES ADMISIBLE	VALOR 2020	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
1. Proporcionamos información especializada de interés para para el sector agrario.	E. Porcentaje de consultas de información de carácter particular realizadas por el interesado y trasladadas al órgano gestor en el plazo comprometido (en el mismo día).	(Número total de solicitudes de información de carácter particular producidas y trasladadas al órgano gestor/ número total de solicitudes de información particular trasladadas al órgano gestor en el mismo día) x 100	100%	99%	1%	Existencia de cuestiones retenidas a la espera de devolución de llamadas por los ciudadanos (falta de datos, datos incompletos....) necesarias para continuar con la gestión de la consulta	
1. Proporcionamos información especializada de interés para para el sector agrario.	F. Número de llamadas anuales no atendidas en el acto y no devueltas al ciudadano en el mismo día laborable en que se produce la misma.	Número de llamadas no atendidas en el acto y no devueltas al ciudadano en el mismo día en que se produce la misma	20	1	5%	Pueden producirse este tipo de llamadas no atendidas en el mismo día debido a la falta de personal en numerosas Oficinas, fundamentalmente al final de la jornada laboral de ese día, así como en periodos de consultas de gran demanda ciudadana	Dotación de personal de las Oficinas, según las RPT existentes
2. Facilitamos la consulta tanto en soporte informático como en papel impreso de diarios oficiales y otras publicaciones de interés para el sector agrario.	G. Número total de quejas o reclamaciones, tantos verbales como por escrito, de los usuarios por no poder consultar los Boletines Oficiales de interés para el sector agrario en la forma comprometida.	Número total de quejas o reclamaciones de los usuarios por no poder consultar los Boletines Oficiales de interés para el sector agrario en la forma comprometida	0	0	-----	-----	-----

Informe de Seguimiento Anual de Carta de Servicios

<p>3. Las OCAs y OCZ facilitan la tramitación administrativa en la fase de iniciación de los procedimientos relacionados con el sector agrario de la Consejería con competencias en materia de agricultura</p>	<p>H. Porcentaje de solicitudes y de documentación registrada de entrada que han sido remitidos al órgano competente para su tramitación dentro del plazo máximo comprometido.</p>	<p>(Número total de documentación registrada de entrada/ número total de documentación remitida en el plazo comprometido) x 100</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>-----</p>	<p>-----</p>	<p>-----</p>
<p>3. Las OCAs y OCZ facilitan la tramitación administrativa en la fase de iniciación de los procedimientos relacionados con el sector agrario de la Consejería con competencias en materia de agricultura</p>	<p>I. Porcentaje de reclamaciones o quejas recibidas anualmente sobre las revisiones realizadas en trámite de subsanación y mejora por incumplimiento del plazo de realización comprometido o la no utilización de listados de control actualizados respecto del total de las revisiones realizadas.</p>	<p>(Número total de revisiones realizadas en trámite de subsanación y mejora / Número total de reclamaciones recibidas anualmente sobre las revisiones realizadas en trámite de subsanación y mejora) x 100</p>	<p>5%</p>	<p>0%</p>	<p>-----</p>	<p>-----</p>	<p>-----</p>
<p>4. Las OCAs y OCZ realizan los siguientes trámites administrativos correspondientes a las fases de iniciación, ordenación e instrucción en determinados procedimientos de la Consejería con competencias en materia de Agricultura.</p>	<p>J. Porcentaje de incumplimiento del plazo mínimo del preaviso para la presencia del inspeccionado en los controles, o de quejas/reclamaciones sobre el medio empleado (presencial, telefónico, telemático o correo ordinario) o sobre la falta o inexacta información relativa el objeto del control sobre el terreno, procedimiento y plazo para formular alegaciones.</p>	<p>(Número total de controles realizados sobre el terreno en los que se debe realizar un preaviso previo/ Número total de reclamaciones recibidas anualmente sobre los controles sobre el terreno realizados en lo que no se haya producido el preaviso previo o la información sea inexacta) x 100</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>-----</p>	<p>-----</p>	<p>-----</p>

Informe de Seguimiento Anual de Carta de Servicios

<p>5. Las OCAs y OCZ prestan información y asistencia al interesado sobre el funcionamiento y manejo del portal web de la Consejería con competencias en materia de agricultura, y sus aplicaciones ARADO y LABOREO.</p>	<p>K. Número total de quejas por escrito sobre el incumplimiento del servicio de cita concertada, a través del teléfono de atención de la OCA u OCZ, correo electrónico, y por la falta de atención de forma presencial de los ciudadanos que no hayan podido presentar solicitudes y cumplimentar otros trámites a través del portal WEB de la Consejería y sus aplicaciones informáticas ARADO Y LABOREO.</p>	<p>Número total de quejas o reclamaciones de los usuarios por no poder efectuar el servicio de cita concertada, o de las quejas/reclamaciones por la falta de atención de forma presencial donde los ciudadanos no hayan podido presentar solicitudes y cumplimentar otros trámites a través de la aplicación informática ARADO (siempre que previamente, se haya facilitado al personal de las OCZ y OCA para su transcripción literal, los datos y la documentación requerida en el procedimiento) x 100</p>	<p align="center">0</p>	<p align="center">4</p>	<p align="center">4</p>	<p>No se atendió de forma presencial a un ciudadano en una determinada OCA que no había solicitado previamente la cita previa. Problemas informáticos aplicación ARADO/LABOREO Altas/Modificaciones Base de Datos de Administrados</p>	<p>Posibilidad de que, una vez se tenga en una determina Oficina, alcanzada el máximo de citas previas a atender, se brinde la posibilidad al ciudadano de atenderle en otra Oficina próxima, así como dotar las RPT existentes. Los problemas informáticos fueron resueltos en el mismo día de la queja.</p>
<p>5. Las OCAs y OCZ prestan información y asistencia al interesado sobre el funcionamiento y manejo del portal web de la Consejería con competencias en materia de agricultura, y sus aplicaciones ARADO y LABOREO.</p>	<p>L. Porcentaje de incumplimiento a facilitar en el mismo día de ser solicitado las claves de acceso a las aplicaciones ARADO y LABOREO, siempre que el solicitante se encuentre en la base de datos de administrados de estas aplicaciones.</p>	<p>Número total de solicitudes registradas/ Número total de reclamaciones recibidas diariamente en relación a las claves de acceso a las aplicaciones ARADO y LABOREO (siempre que el solicitante se encuentre en la base de datos de administrados de estas aplicaciones).</p>	<p align="center">5%</p>	<p align="center">1%</p>	<p align="center">1%</p>	<p>Falta de datos en las solicitudes, incorrectas, que están pendientes de subsanación, trámites de audiencia, resoluciones...</p>	<p>Mejora en los procedimientos de consulta a través de servicios de consulta de datos, tipo cliente-ligero e interoperabilidad.</p>
	<p>LL. Porcentaje de incumplimiento sobre la evaluación periódica (semestralmente) mediante encuestas de opinión realizadas por personal externo a estas oficinas, sobre el grado de satisfacción de los usuarios de las OCAS y OCZ respecto al servicio prestado.</p>	<p>(Número total de encuestas de opinión no favorables/ número total de encuestas, realizadas todas ellas por personal externo a las OCZ y OCAS, sobre el grado de satisfacción de los usuarios de las OCZ y OCAS respecto del servicio prestado) x 100.</p>	<p align="center">90%</p>	<p align="center">0,67%</p>	<p align="center">-----</p>	<p>Evaluación mediante encuestas de opinión realizadas por personal externo a estas oficinas, sobre el grado de satisfacción de los usuarios de las OCAS y OCZ, durante el año 2020.</p>	<p align="center">-----</p>