

¿Cuál es la MISIÓN de la OIAC?

La OIAC tiene como misión **acercar la Administración a los Ciudadanos ofreciendo servicios de calidad,**

- incrementando progresivamente el número de consultas,
- disminuyendo los tiempos de espera y de respuesta,
- aumentando los procedimientos tramitados por la OIAC,
- fomentando la participación de los ciudadanos y,
- mejorando el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

¿Cuál es la VISIÓN de la OIAC?

La OIAC aspira a **ser la principal vía de comunicación** del Cabildo de GC con el ciudadano potenciando por igual los canales presencial, telefónico y telemático. En este sentido, trabajar para **ser referente** de los ciudadanos y de los organismos del Cabildo en información y tramitación.

¿Cuáles son nuestros OBJETIVOS?

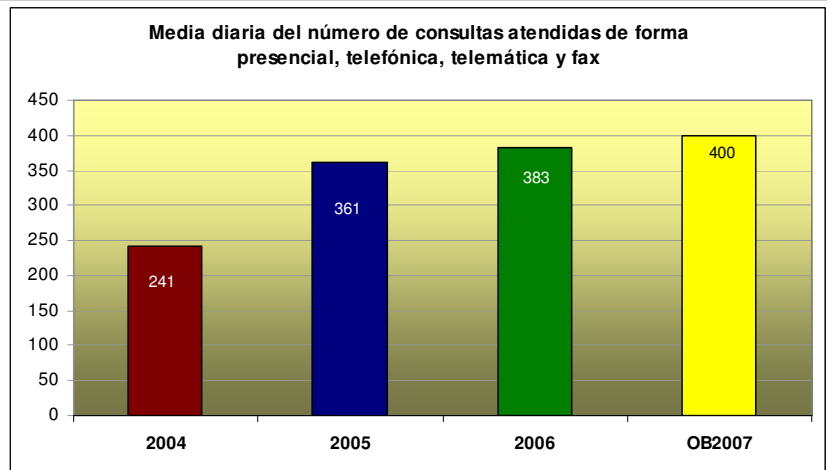
Los objetivos se marcarán a partir de un conjunto de indicadores de calidad que se encuentran reflejados en la Carta de Servicios:

INDICADOR	PESO	2004	2005	2006	OBJ 2007
1. Media diaria del número de consultas atendidas de forma presencial, telefónica, telemática y fax	20%	241	361	383	400
2. Tiempo medio de espera (mm:ss)	20%	5:13	5:17	4:44	4:30
3. Número de procedimientos tramitados directamente por la OIAC	20%	9	10	13	15
4. Número de sugerencias y reclamaciones estudiadas y tramitadas.	20%	19	59	53	75
5. Nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados por la OIAC	20%	-	4,37	4,50	4,55

INDICADOR 1

Media diaria del número de consultas atendidas de forma presencial, telefónica, telemática y fax

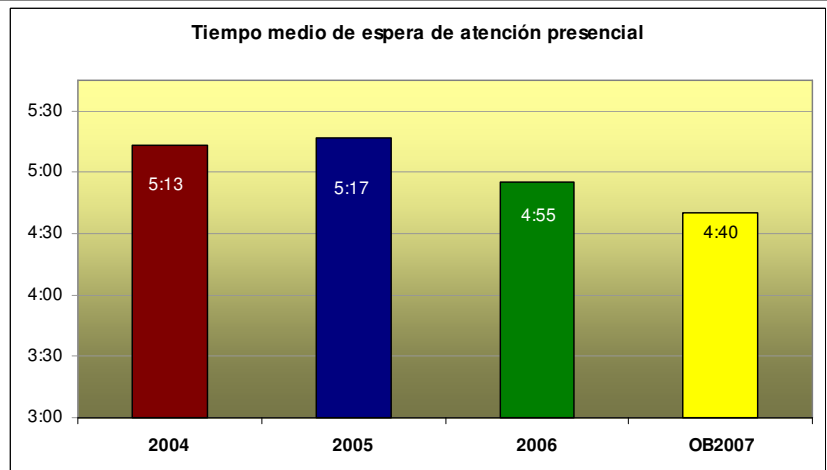
Objetivo: 400 consultas diarias



INDICADOR 2

Tiempo medio de espera de atención presencial

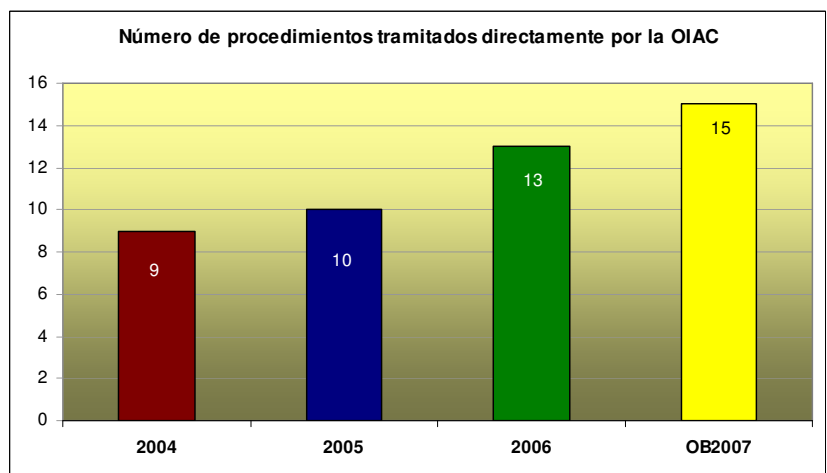
Objetivo: 4 minutos y 40 segundos



INDICADOR 3

Número de procedimientos tramitados directamente por la OIAC

Objetivo: 15 procedimientos

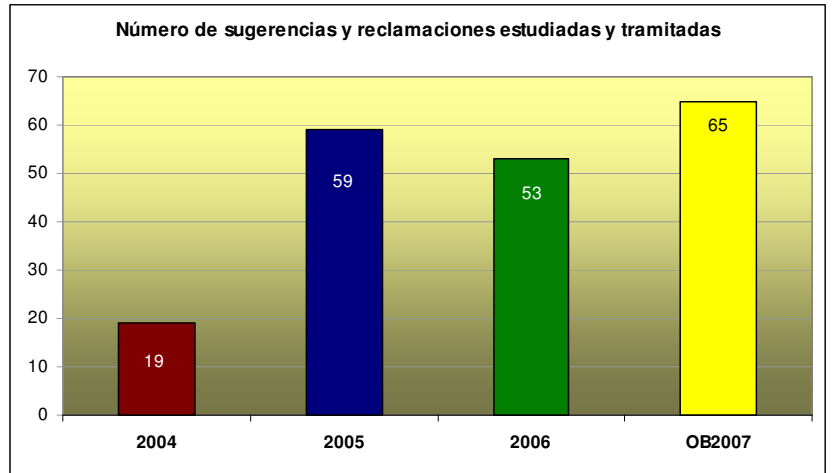


9 = Registro, Citas Industria, Seguimiento Exptes. Industria, Certificados/Invitaciones, Solicitudes GC Empleo, Becas y Ayudas, Permisos de Acampadas, Ofertas Empleo;
10 = 9 + Visitas Guiadas a Yacimientos;
13 = 10 + SMS, Citas Transporte, Certificado Digital

INDICADOR 4

Número de sugerencias y reclamaciones estudiadas y tramitadas

Objetivo: 65 sugerencias y reclamaciones



INDICADOR 5

Nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados por la OIAC

Objetivo: 4,55 sobre 5 de puntuación

