



INFORME INDICADORES CARTA DE SERVICIOS

El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la Carta de servicios de la Sección de Atención Turística de la Diputación de León, durante el ejercicio 2018, se expresa a través de los indicadores de calidad siguientes:

Sobre Servicios

Los servicios serán prestados teniendo en cuenta los siguientes compromisos de calidad:

- Se proporcionarán siempre que las condiciones de seguridad sean óptimas.
 - ✓ **Se confirma en los servicios prestados desde la Sección. 100%**
- Serán facilitados por personal cualificado que dispondrá de la titulación necesaria que sea exigida para el puesto.
 - ✓ **En todos los casos, el personal de la Sección dispone de la cualificación exigida para el desempeño de las funciones asignadas. 100%**

Sobre la Información

- Toda la información sobre la actividad de la Sección de Atención Turística aparecerá revisada y actualizada en su página web.
 - ✓ **No es posible confirmar la puntualidad en la revisión de la divulgación de la actividad en la web. Si se informa con puntualidad absoluta la información referida a las convocatorias públicas. 80%**
- En todo caso, la información expuesta será suficiente y se presentará en términos que puedan ser entendidos con facilidad por el usuario de la misma, ofreciéndose de manera precisa, oportuna y actualizada.



- ✓ **La información de las acciones desarrolladas en la Sección es suficiente y comprensiva. Debe mejorarla actualización de contenidos. 80%**

Sobre la Atención al Público

- En la atención al público se cumplirán las siguientes reglas:
 - Identificación adecuada.
 - ✓ **Al margen de la atención presencial, las comunicaciones incluyen el pie de firma con todos los datos necesarios de identificación: nombre, apellidos, cargo, teléfono, email, fax, etc. 100%**
 - Atención activa en las cuestiones planteadas, con trato receptivo.
 - ✓ **Se confirma en todos los casos que es requerida. 100%**
 - Se procurará que las cuestiones sean resueltas con eficacia en el menor tiempo posible.
 - ✓ **Es objetivo permanente con desiguales resultados, en función de variables propias y también ajenas a la Sección. 90%**
 - Al finalizar, se solicitará la opinión del interesado en relación con que se haya resuelto la cuestión planteada o no.
 - ✓ **No suele ser necesario, la solución o la persistencia del inconveniente son evidentes y la actuación que se derive de ambas hipótesis se activa para lograr el objetivo establecido.**