

## Vigencia, seguimiento y evaluación de la Carta de Servicios de la Oficina de Registro y Atención al Ciudadano

La Carta de Servicios de la Oficina de Registro y Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz continúa vigente actualmente como documento informativo y de referencia para la prestación de los servicios de registro, atención administrativa, asistencia ciudadana y tramitación electrónica.

La Carta recoge los principales servicios prestados por el área, así como los compromisos de calidad, atención y mejora continua asumidos por el Ayuntamiento para facilitar la relación de la ciudadanía con la Administración municipal y otras Administraciones Públicas.

### Compromisos con la ciudadanía

La Oficina de Registro y Atención al Ciudadano mantiene los siguientes compromisos de funcionamiento y atención:

- Garantizar la atención presencial y electrónica a la ciudadanía.
- Facilitar la presentación y registro de documentación administrativa.
- Prestar asistencia personalizada en materia de registros y tramitación electrónica.
- Impulsar el funcionamiento electrónico y la administración digital.
- Facilitar información sobre procedimientos municipales y de otras Administraciones Públicas.
- Gestionar trámites administrativos de atención inmediata.
- Prestar servicios de información, orientación y apoyo administrativo a la ciudadanía.
- Gestionar sugerencias, incidencias y consultas relacionadas con los servicios prestados.
- Garantizar una atención basada en criterios de eficacia, accesibilidad y mejora continua.

### Indicadores básicos de seguimiento

Para el seguimiento del funcionamiento del servicio se utilizan, entre otros, los siguientes indicadores internos:

- Porcentaje de solicitudes y documentación digitalizada en el registro presencial.
- Número de anotaciones registrales realizadas.

- Tiempo medio de asignación de expedientes al departamento competente.
- Número de trámites electrónicos gestionados.
- Número de consultas y atenciones realizadas.
- Número de incidencias, sugerencias y reclamaciones gestionadas.
- Seguimiento del funcionamiento de los sistemas electrónicos de registro y tramitación.
- Número de trámites de atención inmediata realizados.

## Instrumentos de evaluación y control

La evaluación y seguimiento de la Carta de Servicios se realiza mediante:

- Control interno de la actividad administrativa del área.
- Seguimiento ordinario de expedientes y anotaciones registrales.
- Supervisión del funcionamiento de los servicios de atención y registro.
- Gestión y análisis de incidencias, consultas y reclamaciones recibidas.
- Revisión periódica de los procedimientos de atención y administración electrónica.
- Seguimiento del cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios.

## Resultados del grado de cumplimiento

La Oficina de Registro y Atención al Ciudadano mantiene de forma continuada la prestación de los servicios incluidos en la presente Carta, garantizando la atención administrativa presencial y electrónica, la gestión ordinaria de registros y trámites y el funcionamiento de los servicios de asistencia ciudadana dentro del ámbito de sus competencias municipales.