

El plazo legalmente establecido para la tramitación del expediente del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es de 90 días.

#### 9. Compromisos

##### **Genéricos:**

. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

. **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

. **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

. **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

##### **Específicos**

. Universalización del servicio para todos los mayores de 70 años.

. Que el nivel de calidad del servicio prestado será igual o superior a 3,8 sobre 5.

. Que el tiempo medio de tramitación del expediente será igual o inferior a 2 meses.

. Ofrecer el servicio durante las 24 horas, durante los 365 días del año.

. Que el tiempo de respuesta del servicio al usuario será igual o inferior a 20 segundos.

. Enseñanza y formación en el uso y funcionamiento del equipo instalado a todos los usuarios del servicio.

#### 10. Indicadores

. Normativa reguladora: BASES DEL PROGRAMA DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

. Nivel de calidad total del servicio prestado.

. El tiempo medio de tramitación del expediente de Teleasistencia hasta la fecha de registro de salida del Centro de Servicios Sociales.

. Tiempo que se presta el servicio.

. Tiempo medio de respuesta a usuarios del servicio de Teleasistencia.