

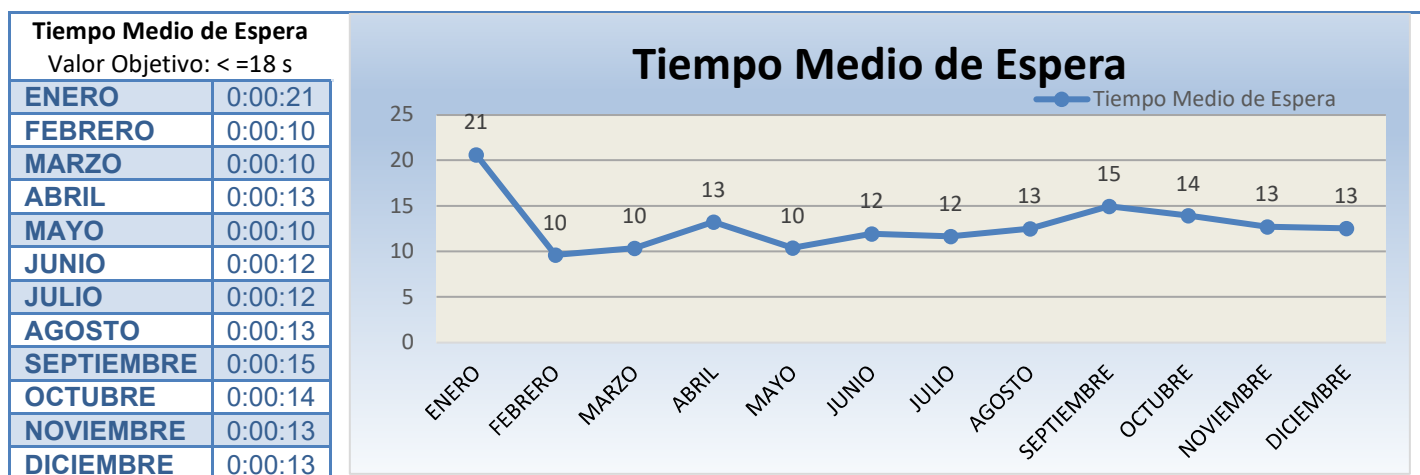


DICIEMBRE
2023

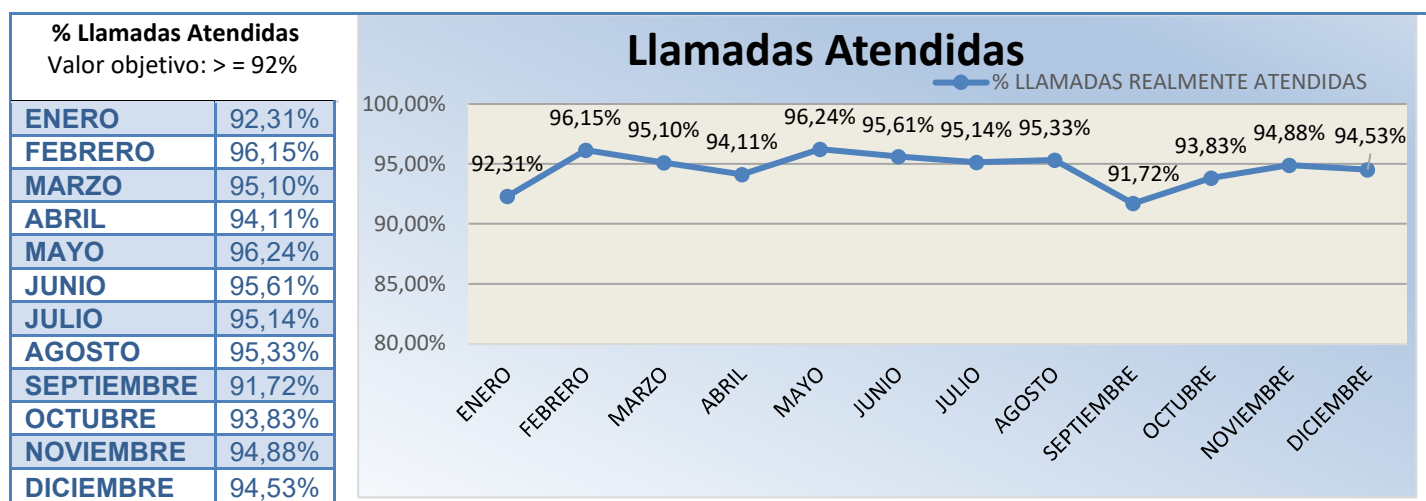
Indicadores de la Carta de Servicios del 012, publicada en el D.O.C.M con fecha 29 de junio de 2021

INDICADORES DE CALIDAD DEL T.U.I. 012

1.- Tiempo medio de espera



2.- Atención personalizada. Porcentaje de llamadas realmente atendidas



3.-Resultado de las encuestas en relación con la calificación global del servicio, el trato cortés y la información recibida.

	PUNTUACIÓN SOBRE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO	PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA
MES	PUNTUACIÓN MEDIA Valor objetivo: 4 sobre 5	PUNTUACIÓN MEDIA Valor objetivo: 4 sobre 5	PUNTUACIÓN MEDIA Valor objetivo: 4 sobre 5
ENERO	4,83	4,96	4,89
FEBRERO	4,83	4,97	4,90
MARZO	4,79	4,93	4,87
ABRIL	4,77	4,94	4,91
MAYO	4,80	4,90	4,85
JUNIO	4,75	4,95	4,82
JULIO	4,79	4,95	4,84
AGOSTO	4,84	4,98	4,98
SEPTIEMBRE	4,89	4,97	4,94
OCTUBRE	4,77	4,90	4,85
NOVIEMBRE	4,79	4,96	4,86
DICIEMBRE	4,89	4,98	4,91
PROMEDIO	4,81	4,95	4,88

4.- Identidad de la persona que atiende la llamada.

% EL INFORMADOR SE HA IDENTIFICADO Valor objetivo: >=90%	
ENERO	94%
FEBRERO	95%
MARZO	93%
ABRIL	91%
MAYO	93%
JUNIO	94%
JULIO	90%
AGOSTO	97%
SEPTIEMBRE	93%
OCTUBRE	90%
NOVIEMBRE	95%
DICIEMBRE	89%
PROMEDIO	93%

5.- Porcentajes de tramitación atendidas inmediatamente.

	% DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS INMEDIATAMENTE	% DE PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE	% DE CITAS PREVIAS EN LAS OIR
	Valor objetivo:> 95% Mensual	= 100% Mensual	= 100% Mensual
ENERO	100%	100%	100%
FEBRERO	100%	100%	100%
MARZO	100%	100%	100%
ABRIL	100%	100%	100%
MAYO	100%	100%	100%
JUNIO	100%	100%	100%
JULIO	100%	100%	100%
AGOSTO	100%	100%	100%
SEPTIEMBRE	100%	100%	100%
OCTUBRE	100%	100%	100%
NOVIEMBRE	100%	100%	100%
DICIEMBRE	100%	100%	100%

6.- Total de tele-tramitaciones realizadas y peticiones atendidas.

Tele-tramitaciones			Peticiones Atendidas	
ENERO	34		7	
FEBRERO	32		9	
MARZO	38		12	
ABRIL	42		17	
MAYO	29		14	
JUNIO	33		10	
JULIO	40		19	
AGOSTO	23		5	
SEPTIEMBRE	24		7	
OCTUBRE	40		7	
NOVIEMBRE	51		9	
DICIEMBRE	7		1	
TOTAL	393		117	

7.- Quejas recibidas sobre el servicio

	INSATISFACCIÓN CON EL TRATO RECIBIDO	INSATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN RECIBIDA.	NO RECEPCIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS SOLICITADAS.	NO RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS NORMALIZADOS DE INSTANCIAS SOLICITADOS.	RETRASO O NO TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SOLICITADOS.	NO FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE SISTEMA ALERTAS INFORMATIVAS
Valor Objetivo	Máximo 1 Anual	Máximo 2 Anual	Máximo 1 Anual	Máximo 1 Anual	Máximo 1 Anual	Máximo 1 Anual
ENERO	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0