



DICIEMBRE
2024

Indicadores de la Carta de Servicios del 012, publicada en el D.O.C.M con
fecha 24 de junio de 2024

INDICADORES DE CALIDAD DEL T.U.I. 012

1.- Tiempo medio de espera

Tiempo Medio de Espera	
Valor Objetivo: < =18 s	
ENERO	13
FEBRERO	12
MARZO	12
ABRIL	13
MAYO	14
JUNIO	14
JULIO	13
AGOSTO	13
SEPTIEMBRE	13
OCTUBRE	14
NOVIEMBRE	14
DICIEMBRE	19

2.- Atención personalizada. Porcentaje de llamadas realmente atendidas

% Llamadas Atendidas	
Valor objetivo: > = 92%	
ENERO	94,41%
FEBRERO	94,98%
MARZO	95,03%
ABRIL	93,64%
MAYO	93,35%
JUNIO	94,24%
JULIO	93,40%
AGOSTO	93,62%
SEPTIEMBRE	93,53%
OCTUBRE	92,58%
NOVIEMBRE	93,02%
DICIEMBRE	92,08%

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
	PUNTUACIÓN MEDIA Valor objetivo: 4 sobre 5	PUNTUACIÓN MEDIA Valor objetivo: 4 sobre 5	PUNTUACIÓN MEDIA Valor objetivo: 4 sobre 5
MES			
ENERO	4,72	4,91	4,84
FEBRERO	4,78	4,94	4,87
MARZO	4,85	4,97	4,86
ABRIL	4,76	4,92	4,81
MAYO	4,85	4,91	4,84
JUNIO	4,83	4,98	4,94
JULIO	4,91	4,98	4,98
AGOSTO	4,70	4,92	4,71
SEPTIEMBRE	4,72	4,96	4,87
OCTUBRE	4,77	4,96	4,88
NOVIEMBRE	4,79	4,95	4,94
DICIEMBRE	4,83	4,95	4,88
PROMEDIO	4,79	4,95	4,87

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

% EL INFORMADOR SE HA IDENTIFICADO Valor objetivo: >=90%	
ENERO	92%
FEBRERO	96%
MARZO	91%
ABRIL	89%
MAYO	100%
JUNIO	89%
JULIO	92%
AGOSTO	96%
SEPTIEMBRE	95%
OCTUBRE	93%
NOVIEMBRE	91%
DICIEMBRE	93%
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	23		8	
FEBRERO	7		4	
MARZO	14		9	
ABRIL	5		1	
MAYO	19		3	
JUNIO	11		5	
JULIO	11		3	
AGOSTO	25		6	
SEPTIEMBRE	21		4	
OCTUBRE	21		5	
NOVIEMBRE	12		6	
DICIEMBRE	27		31	
TOTAL	196		85	

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