INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL 012
(Publicada en el D.O.C.M con fecha 30 de junio de 2026)

Castilla-La Mancha

012 teléfono único de información Castilla-La Mancha

OCTUBRE 2026

INDICADORES DE CALIDAD DEL T.U.I. 012

1.- Tiempo medio de espera.

TIEMPO MEDIO DE ESPERA (segundos) Valor Objetivo ≥ 18 segundos mensual	
ENERO	19
FEBRERO	14
MARZO	19
ABRIL	14
MAYO	16
JUNIO	17
JULIO	15
AGOSTO	19
SEPTIEMBRE	17
OCTUBRE	18
NOVIEMBRE	-
DICIEMBRE	-
TOTAL	**17**

2- Atención personalizada. Porcentajes y número de (llamadas realmente atendidas en primera llamada, llamadas atendidas por devolución de llamadas y llamadas abandonadas).

MES	**NUMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS EN 1ª LLAMADA**	**% DE LLAMADAS ATENDIDAS EN 1ª LLAMADA** Valor Objetivo ≥ 92% mensual	**NUMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS** (CALL BACK)	**% LLAMADAS ATENDIDAS POR DEVOLUCION LLAMADAS** (CALL BACK)
ENERO	4.172	91%	173	4%
FEBRERO	4.509	94%	93	2%
MARZO	5.467	92%	151	3%
ABRIL	4.328	94%	113	3%
MAYO	4.801	94%	95	2%
JUNIO	5.008	93%	380	7%
JULIO	4.359	91%	190	4%
AGOSTO	3.315	91%	194	5%
SEPTIEMBRE	4.060	91%	159	4%
OCTUBRE	4.468	92%	72	2%
NOVIEMBRE	-	-	-	-
DICIEMBRE	-	-	-	-
TOTAL	**44.487**	**92%**	**1620**	**4%**

3.- Resultado de las encuestas en relación con el trato cortés de la persona informadora y sobre la calificación global del servicio.

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO CORTÉS	PUNTUACIÓN SOBRE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	NÚMERO TOTAL DE ENCUESTAS MENSUALES
	PUNTUACIÓN MEDIA Valor objetivo: 4 sobre 5	PUNTUACIÓN MEDIA Valor objetivo: 4 sobre 5	
ENERO	4,98	4,85	124
FEBRERO	4,98	4,82	110
MARZO	4,98	4,80	133
ABRIL	4,97	4,83	147
MAYO	4,98	4,86	263
JUNIO	4,94	4,85	139
JULIO	4,96	4,84	113
AGOSTO	4,96	4,85	128
SEPTIEMBRE	4,98	4,75	51
OCTUBRE	4,97	4,82	66
NOVIEMBRE	-	-	-
DICIEMBRE	-	-	-
TOTAL	4,97	4,84	1274

4.- Identidad de la persona que atiende la llamada de acuerdo con el resultado en la encuesta de satisfacción.

% EL INFORMADOR SE HA IDENTIFICADO Valor objetivo: ≥ 90%	
ENERO	93%
FEBRERO	95%
MARZO	96%
ABRIL	92%
MAYO	90%
JUNIO	95%
JULIO	94%
AGOSTO	96%
SEPTIEMBRE	98%
OCTUBRE	94%
NOVIEMBRE	-
DICIEMBRE	-
TOTAL	96%

5.- Resultado de la encuesta relativa a la información facilitada a la persona llamante sobre si considera actualizada, clara y adecuada dicha información.

MES	PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	NÚMERO TOTAL DE ENCUESTAS MENSUALES
	PUNTUACIÓN MEDIA Valor objetivo: 4 sobre 5	
ENERO	4,95	124
FEBRERO	4,88	110
MARZO	4,86	133
ABRIL	4,92	147
MAYO	4,89	263
JUNIO	4,92	139
JULIO	4,89	113
AGOSTO	4,94	128
SEPTIEMBRE	4,91	51
OCTUBRE	4,95	66
NOVIEMBRE	-	-
DICIEMBRE	-	-
TOTAL	4,91	1274

6.- Porcentaje, número de iniciativas, quejas y sugerencias y Tele-tramitaciones realizadas sobre cualquier servicio de la Junta atendidas inmediatamente y cumplimentadas a petición de la persona llamante.

MES	% DE TELETRAMITACIONES SOBRE CUALQUIER SERVICIO DE LA JCCM TRAMITADAS INMEDIATAMENTE	NUMERO TOTAL DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE CUALQUIER SERVICIO DE LA JCCM TRAMITADAS INMEDIATAMENTE	NÚMERO TOTAL DE TELETRAMITACIONES Y PETICIONES ATENDIDAS INMEDIATAMENTE
ENERO	100%	1	46
FEBRERO	100%	3	41
MARZO	100%	4	18
ABRIL	100%	0	21
MAYO	100%	0	55
JUNIO	100%	0	47
JULIO	100%	1	37
AGOSTO	100%	0	34
SEPTIEMBRE	100%	0	14
OCTUBRE	100%	1	12
NOVIEMBRE	-	-	-
DICIEMBRE	-	-	-
TOTAL	100%	10	325

7.- Total de envíos realizados por correo electrónico o postal sobre información publicada en el DOCM o la sede electrónica www.jccm.es , previa solicitud por las personas usuarias.

	INFORMACIÓN DOCM	DOCUMENTOS NORMALIZADOS
ENERO	0	3
FEBRERO	6	4
MARZO	3	2
ABRIL	6	1
MAYO	16	10
JUNIO	13	6
JULIO	11	1
AGOSTO	3	4
SEPTIEMBRE	2	4
OCTUBRE	2	2
NOVIEMBRE	-	-
DICIEMBRE	-	-
TOTAL	62	37

8.- Porcentaje de personas que llaman para informarse de un trámite o procedimiento fuera de plazo y se les informa del sistema de alertas.

	% DE INFORMADOS DEL SISTEMA DE ALERTAS	NUMERO DE INFORMADOS DEL SISTEMA DE ALERTAS
	= 100% Mensual	
ENERO	-	0
FEBRERO	100%	3
MARZO	-	0
ABRIL	-	0
MAYO	100%	3
JUNIO	100%	1
JULIO	100%	1
AGOSTO	100%	4
SEPTIEMBRE	-	0
OCTUBRE	-	0
NOVIEMBRE	-	-
DICIEMBRE	-	-
TOTAL	100%	12

9.- Número y porcentajes de citas previas atendidas inmediatamente en relación con el total de llamadas (OIR, Empleo y Delegaciones Provinciales de Hacienda, (Tele-tramitaciones)

MES	CITAS PREVIAS OIR	CITAS PREVIAS EMPLEO	CITAS PREVIAS DELEGACIONES HACIENDA	% CITAS PREVIAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE
ENERO	2	38	2	100%
FEBRERO	1	18	6	100%
MARZO	0	10	2	100%
ABRIL	0	8	2	100%
MAYO	1	19	4	100%
JUNIO	0	19	1	100%
JULIO	0	20	2	100%
AGOSTO	0	20	2	100%
SEPTIEMBRE	0	8	0	100%
OCTUBRE	0	8	0	100%
NOVIEMBRE	-	-	-	
DICIEMBRE	-	-	-	
TOTAL	4	168	21	100%

10.- Quejas recibidas sobre el servicio

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