

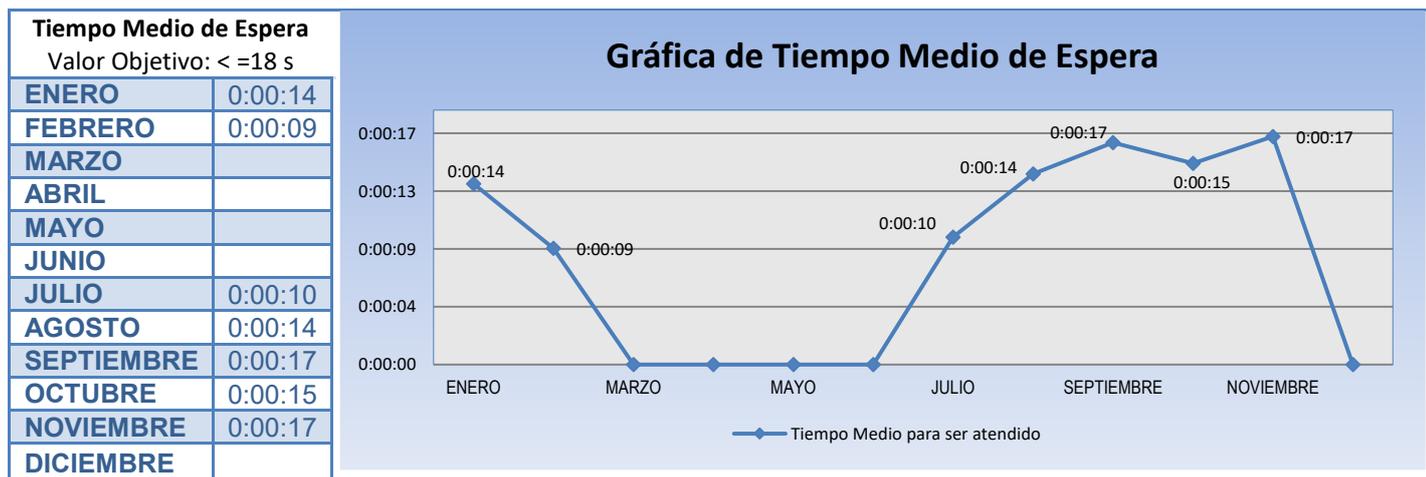


NOVIEMBRE
2020

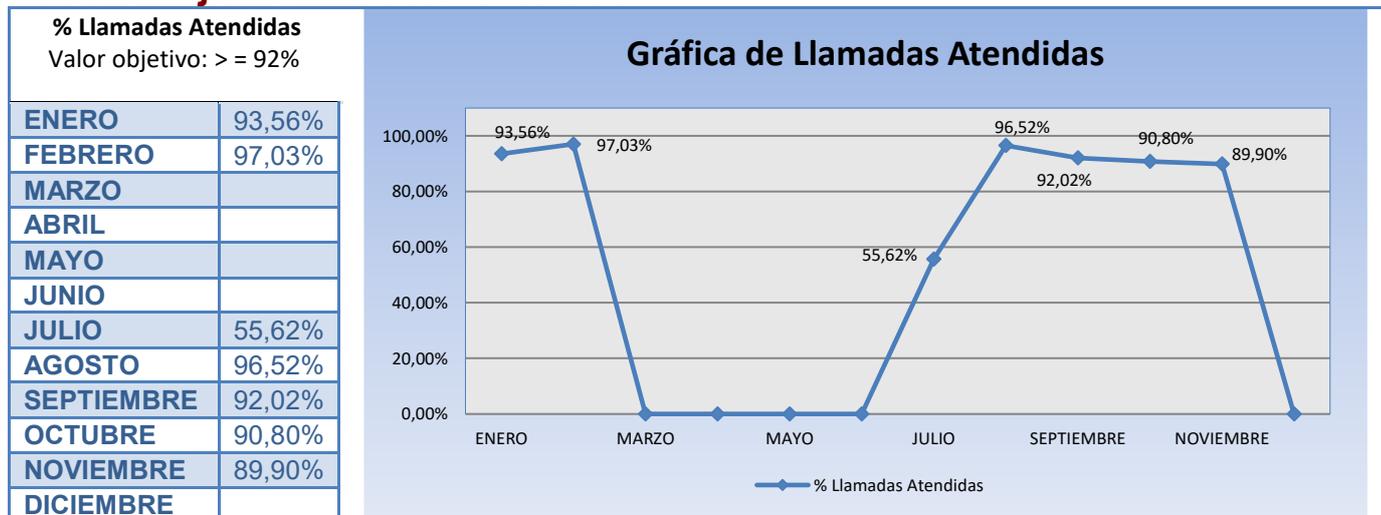
Indicadores de la Carta de Servicios del 012, publicada en el D.O.C.M el
16/7/2018

INDICADORES DE CALIDAD DEL T.U.I. 012

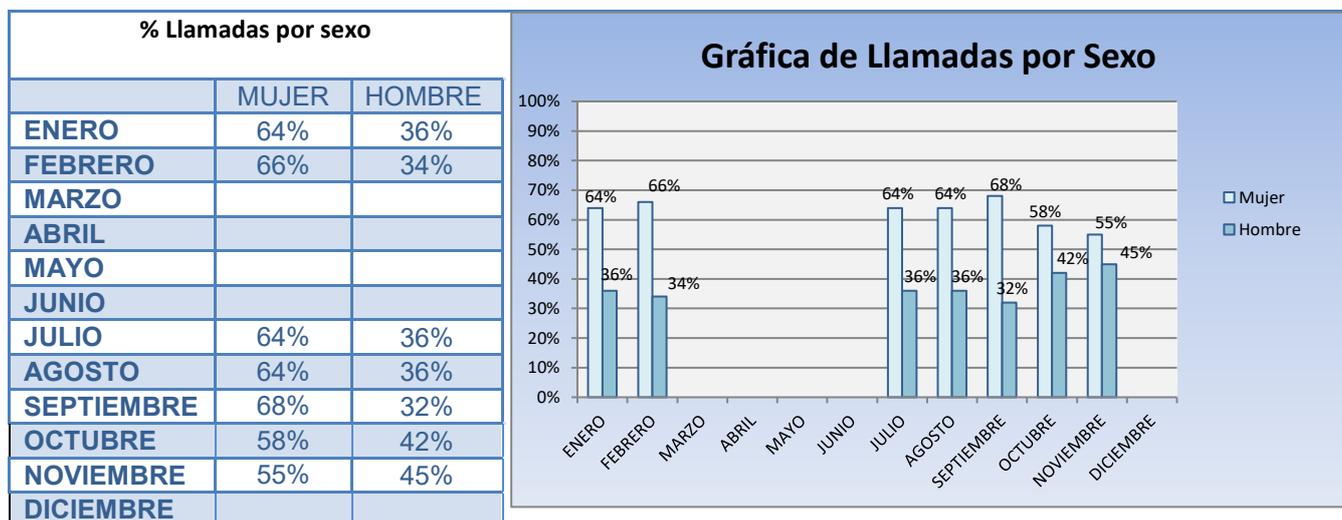
1.- Tiempo medio de espera



2.- Porcentaje de llamadas atendidas



3.- Porcentaje de llamadas de usuarios/as por sexo



4.- Tele-tramitaciones y peticiones de los usuarios/as por sexo

Tele-tramitaciones			Peticiones Atendidas		
	MUJER	HOMBRE		MUJER	HOMBRE
ENERO	-	-		2	1
FEBRERO	-	1		2	3
MARZO	-	2		-	-
ABRIL	2	1		-	-
MAYO	-	1		1	-
JUNIO	-	2			1
JULIO	-	1		29	24
AGOSTO	3	3		-	-
SEPTIEMBRE	3	3		1	2
OCTUBRE	5	6		3	2
NOVIEMBRE	4	2		10	15
DICIEMBRE		-		-	-
TOTAL	17	22		48	39

5.- 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 SOLICITADAS.	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	1	0	0	0	0	0
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
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						
Total	1	0	0	0	0	0

6.- Peticiones de tramitación atendidas

	% DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS CÓMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.	% DE PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE
Valor Objetivo	> 95% Mensual	= 100% Mensual
ENERO	100%	100%
FEBRERO	100%	100%
MARZO	100%	100%
ABRIL		
MAYO		
JUNIO		
JULIO	100%	100%
AGOSTO	100%	100%
SEPTIEMBRE	100%	100%
OCTUBRE	100%	100%
NOVIEMBRE	100%	100%
DICIEMBRE		

7.- Consultas realizadas a los encuestados

MES	% EL INFORMADOR SE HA IDENTIFICADO	PREGUNTA MÁS IMPORTANTE	
		EL TRATO RECIBIDO	INFORMACIÓN RECIBIDA
ENERO	100%	35%	65%
FEBRERO	100%	25%	75%
MARZO			
ABRIL			
MAYO			
JUNIO			
JULIO	100%	23%	77%
AGOSTO	100%	35%	65%
SEPTIEMBRE	100%	42%	58%
OCTUBRE	100%	48%	52%
NOVIEMBRE	100%	8%	92%
DICIEMBRE			
TOTAL	100%	31%	69%

8.- Puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO						PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO						PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					
	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	MEDIA	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	MEDIA	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	MEDIA
ENERO	0	0	0	6	14	4,70	0	0	0	5	15	4,75	0	0	2	4	14	4,60
FEBRE.	0	0	0	5	19	4,79	0	0	0	3	21	4,88	0	0	1	7	16	4,63
MARZO																		
ABRIL																		
MAYO																		
JUNIO																		
JULIO	0	0	1	2	19	4,82	0	0	0	2	20	4,91	0	0	1	8	13	4,55
AGOST.	0	0	0	6	17	4,74	0	0	0	1	22	4,96	0	0	0	5	18	4,78
SEPTIEM.	0	0	0	9	15	4,63	0	0	0	1	23	4,94	0	0	0	8	16	4,67
OCTUBRE	0	0	0	6	19	4,76	0	0	0	2	23	4,92	0	0	0	8	17	4,68
NOVIEMB.	0	0	1	3	20	4,79	0	0	0	6	18	4,75	0	1	0	10	13	4,46
DICIEMB.																		
TOTAL	0	0	1	37	123	4,75	0	0	0	20	142	4,88	0	1	4	50	107	4,62

NOTA: La no publicación de información correspondiente a los meses de marzo, abril, mayo y junio se debe a que como consecuencia del covid-19 no se pudieron recoger datos para poderla realizar.

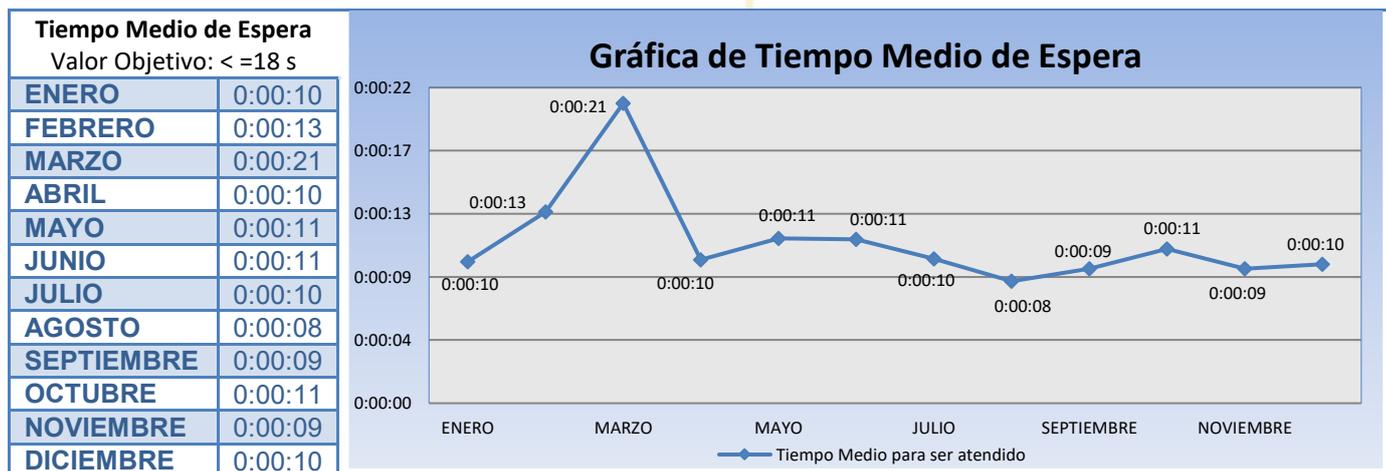


DICIEMBRE
2019

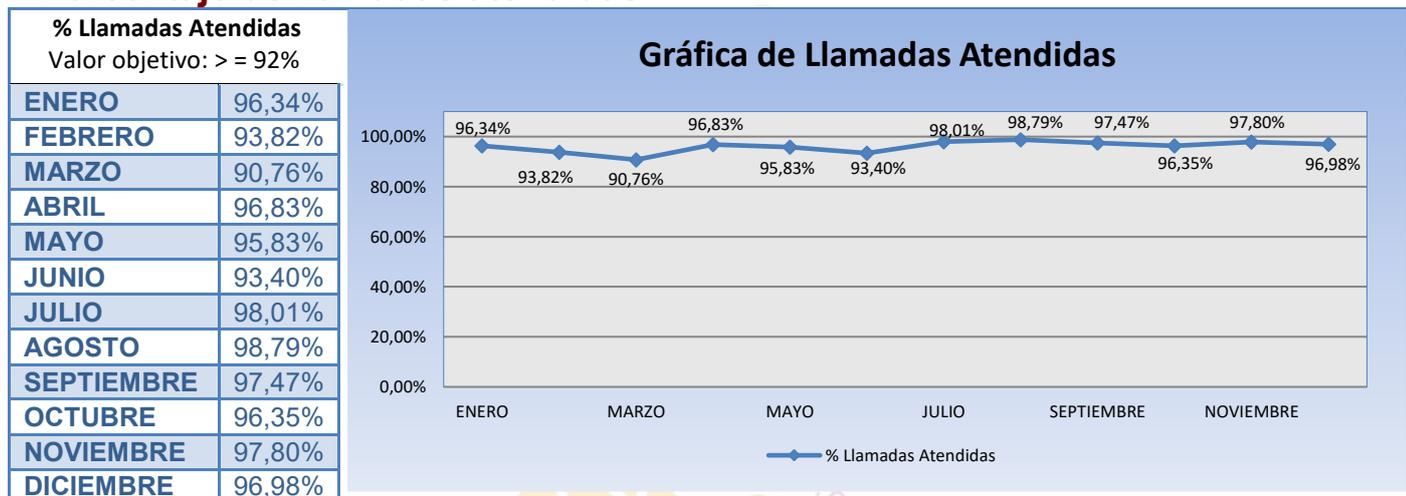
Indicadores de la Carta de Servicios del 012, publicada en el D.O.C.M el
16/7/2018

INDICADORES DE CALIDAD DEL T.U.I. 012

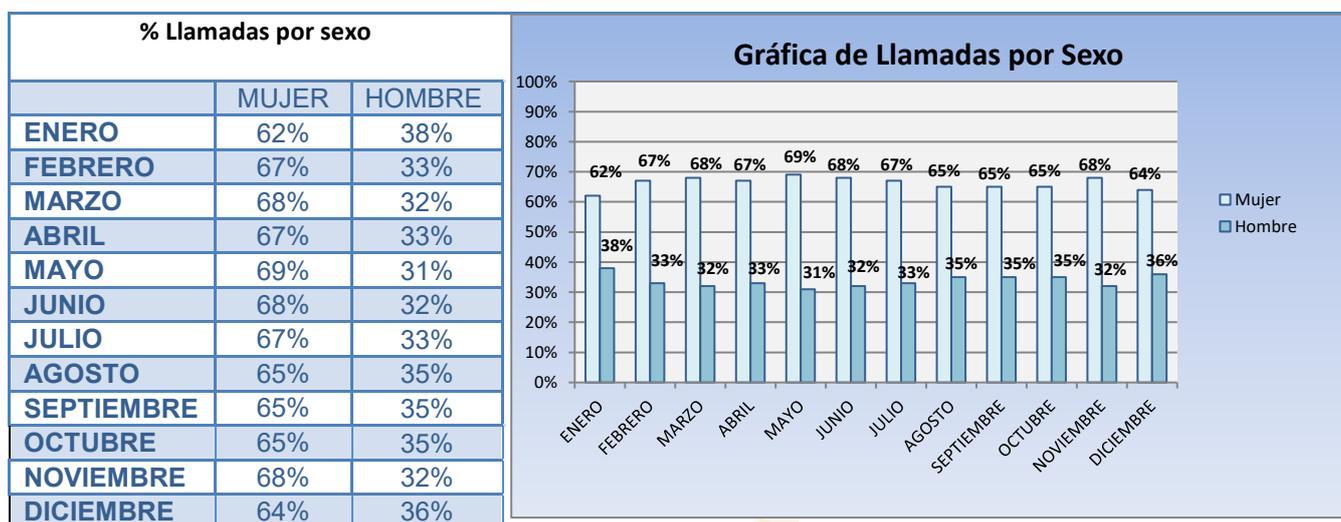
1.- Tiempo medio de espera



2.- Porcentaje de llamadas atendidas



3.- Porcentaje de llamadas de usuarios/as por sexo



4.- Tele-tramitaciones y peticiones de los usuarios/as por sexo

Tele-tramitaciones			Peticiones Atendidas	
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
ENERO	1	1	1	-
FEBRERO	1	1	-	3
MARZO	-	3	2	-
ABRIL	1	1	-	-
MAYO	2	2	-	-
JUNIO	1	-	-	-
JULIO	1	3	-	-
AGOSTO	-	1	1	1
SEPTIEMBRE	1	2	-	-
OCTUBRE	5	-	-	1
NOVIEMBRE		1	3	1
DICIEMBRE	4	1	1	-
TOTAL	17	16	8	6

5.- 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 SOLICITADAS.	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	1	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0
Total	0	1	0	0	0	0

6.- Peticiones de tramitación atendidas

	% DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS CÓMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.	% DE PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE
Valor Objetivo	> 95% Mensual	= 100% Mensual
ENERO	100%	100%
FEBRERO	100%	100%
MARZO	100%	100%
ABRIL	100%	100%
MAYO	100%	100%
JUNIO	100%	100%
JULIO	100%	100%
AGOSTO	100%	100%
SEPTIEMBRE	100%	100%
OCTUBRE	100%	100%
NOVIEMBRE	100%	100%
DICIEMBRE	100%	100%

7.- Consultas realizadas a los encuestados

MES	% EL INFORMADOR SE HA IDENTIFICADO	PREGUNTA MÁS IMPORTANTE	
		EL TRATO RECIBIDO	INFORMACIÓN RECIBIDA
ENERO	100%	41%	59%
FEBRERO	100%	33%	67%
MARZO	100%	54%	46%
ABRIL	100%	38%	62%
MAYO	100%	58%	46%
JUNIO	100%	44%	56%
JULIO	100%	44%	56%
AGOSTO	100%	35%	65%
SEPTIEMBRE	100%	33%	67%
OCTUBRE	100%	22%	78%
NOVIEMBRE	100%	30%	70%
DICIEMBRE	100%	30%	70%
TOTAL	100%	38%	62%

8.- Puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO						PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO						PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					
	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	MEDIA	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	MEDIA	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	MEDIA
ENERO	0	0	2	6	14	4,55	0	0	0	2	20	4,91	0	0	0	8	14	4,64
FEBRE.	0	0	0	9	15	4,63	0	0	0	3	21	4,88	0	0	0	6	18	4,75
MARZO	0	0	1	6	19	4,69	0	0	0	0	26	5	0	0	2	4	20	4,69
ABRIL	0	0	0	9	17	4,65	0	0	0	7	19	4,73	0	0	0	7	19	4,73
MAYO	0	0	1	6	19	4,69	0	0	0	6	20	4,77	0	0	1	6	19	4,69
JUNIO	0	0	0	2	23	4,92	0	0	0	1	24	4,96	0	0	0	3	22	4,88
JULIO	0	0	0	6	19	4,76	0	0	1	5	19	4,72	0	0	1	8	16	4,60
AGOST.	0	0	0	7	19	4,73	0	0	1	3	22	4,81	0	0	1	7	18	4,65
SEPTIEM.	0	0	1	8	15	4,58	0	0	0	6	18	4,75	0	0	2	8	14	4,50
OCTUBRE	0	0	1	5	17	4,70	0	0	0	1	22	4,96	0	0	3	7	13	4,43
NOVIEMB.	0	0	0	5	18	4,78	0	0	0	4	19	4,83	0	0	0	7	16	4,70
DICIEMB.	0	0	2	4	14	4,60	0	0	0	5	15	4,75	0	0	2	4	14	4,60
TOTAL	0	0	8	73	209	4,69	0	0	2	43	245	4,84	0	0	12	75	203	4,69

CARTA DE SERVICIOS

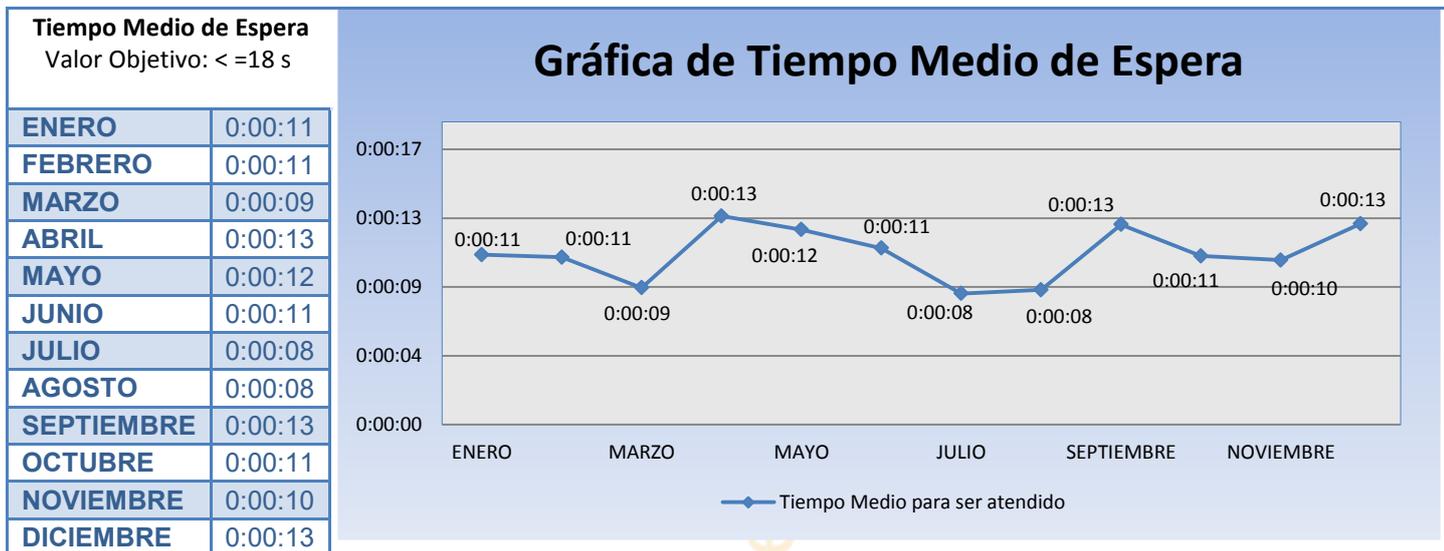


**DICIEMBRE
2018**

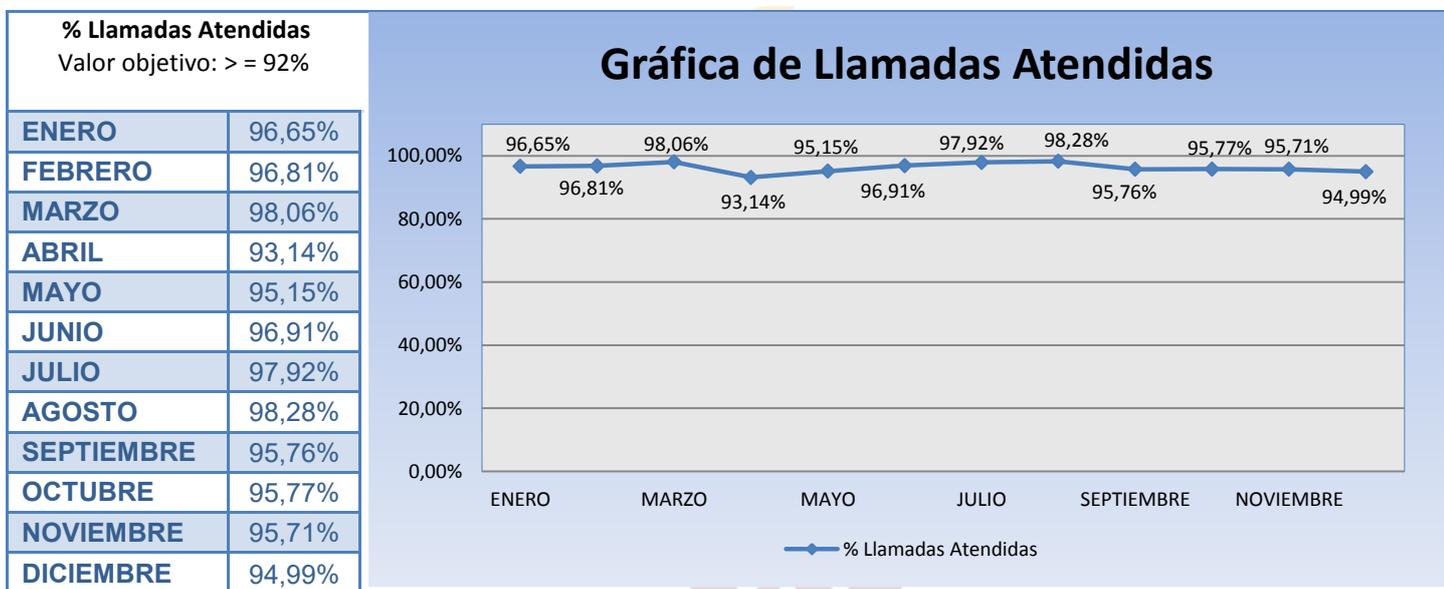
Indicadores de la Carta de Servicios del 012, publicada en el D.O.C.M el 16/7/2018

INDICADORES DE CALIDAD DEL T.U.I. 012

1.- Tiempo medio de espera



2.- Porcentaje de llamadas atendidas



	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	1	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

4.- Peticiones de tramitación atendidas

	% DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS CÓMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.	% DE PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE
Valor Objetivo	> 95% Mensual	= 100% Mensual
ENERO	100%	100%
FEBRERO	100%	100%
MARZO	100%	100%
ABRIL	100%	100%
MAYO	100%	100%
JUNIO	100%	100%
JULIO	100%	100%
AGOSTO	100%	100%
SEPTIEMBRE	100%	100%
OCTUBRE	100%	100%
NOVIEMBRE	100%	100%
DICIEMBRE	100%	100%

5.- Consultas realizadas a los encuestados

MES	% EL INFORMADOR SE HA IDENTIFICADO	PREGUNTA MÁS IMPORTANTE	
		EL TRATO RECIBIDO	INFORMACIÓN RECIBIDA
ENERO	100%	5%	95%
FEBRERO	100%	44%	56%
MARZO	100%	41%	59%
ABRIL	100%	45%	55%
MAYO	100%	28%	72%
JUNIO	100%	36%	64%
JULIO	100%	41%	59%
AGOSTO	100%	52%	48%
SEPTIEMBRE	100%	41%	59%
OCTUBRE	100%	29%	71%
NOVIEMBRE	100%	18%	82%
DICIEMBRE	100%	50%	50%
TOTAL	100%	36%	64%

6.- Puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO						PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO						PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					
	1	2	3	4	5	MEDIA	1	2	3	4	5	MEDIA	1	2	3	4	5	MEDIA
	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	0	0	4	14	4	4,00	0	0	1	6	15	4,64	0	0	3	15	4	4,05
FEBRE.	0	0	2	5	11	4,50	0	0	2	3	13	4,61	0	1	4	3	10	4,22
MARZO	0	0	0	3	19	4,86	0	0	0	2	20	4,91	0	0	0	3	19	4,86
ABRIL	0	0	0	5	17	4,77	0	0	1	2	19	4,82	0	0	2	2	18	4,73
MAYO	0	0	1	8	16	4,60	0	0	2	3	20	4,72	0	0	3	7	15	4,48
JUNIO	0	0	1	4	17	4,73	0	0	0	4	18	4,82	0	0	1	4	17	4,73
JULIO	0	0	1	4	17	4,73	0	0	0	5	17	4,77	0	0	1	4	17	4,73
AGOST.	0	0	1	8	14	4,57	0	0	0	4	19	4,83	0	0	4	5	14	4,43
SEPTIEM.	0	0	1	7	14	4,59	0	0	0	3	19	4,86	0	0	0	7	15	4,68
OCTUBRE	0	0	1	3	17	4,76	0	0	0	4	17	4,81	0	0	0	5	16	4,76
NOVIEMB.	0	0	0	6	16	4,73	0	0	0	1	21	4,95	0	0	1	5	16	4,68
DICIEMB.	0	0	0	5	17	4,77	0	0	0	1	21	4,95	0	0	0	5	17	4,77
TOTAL	0	0	12	72	179	4,63	0	0	6	38	219	4,81	0	1	19	65	178	4,60

CARTA DE SERVICIOS

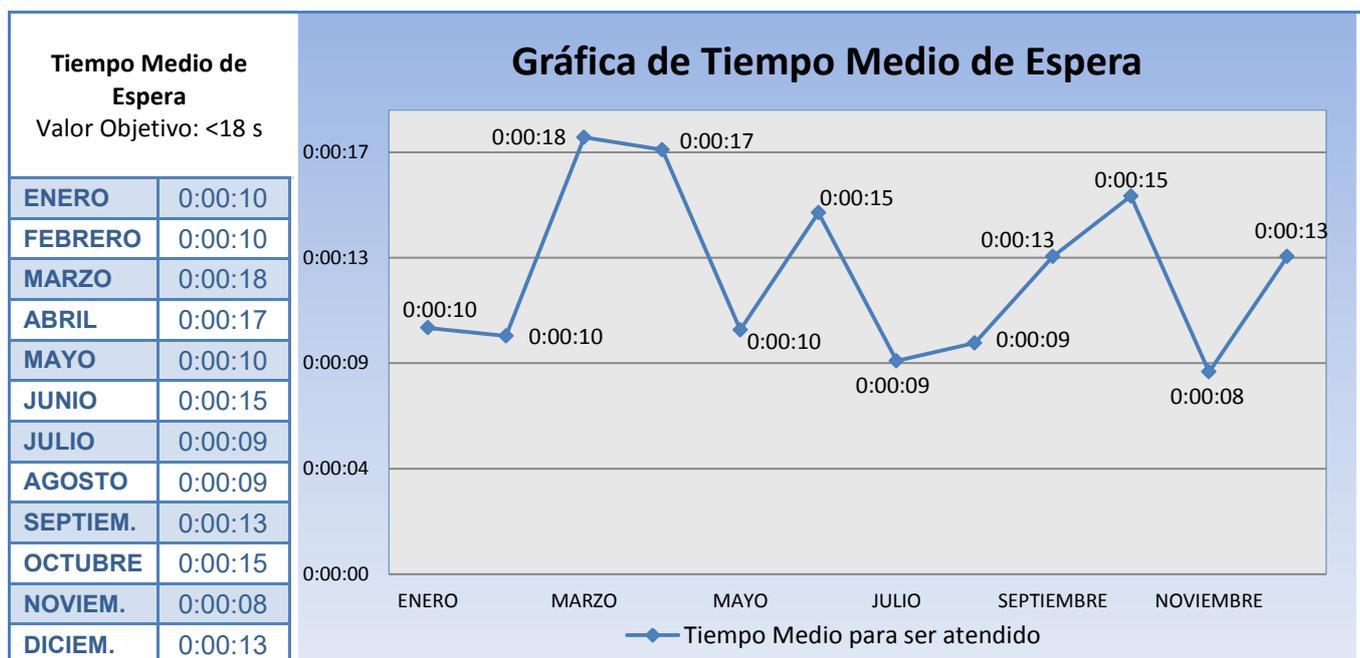


DICIEMBRE 2017

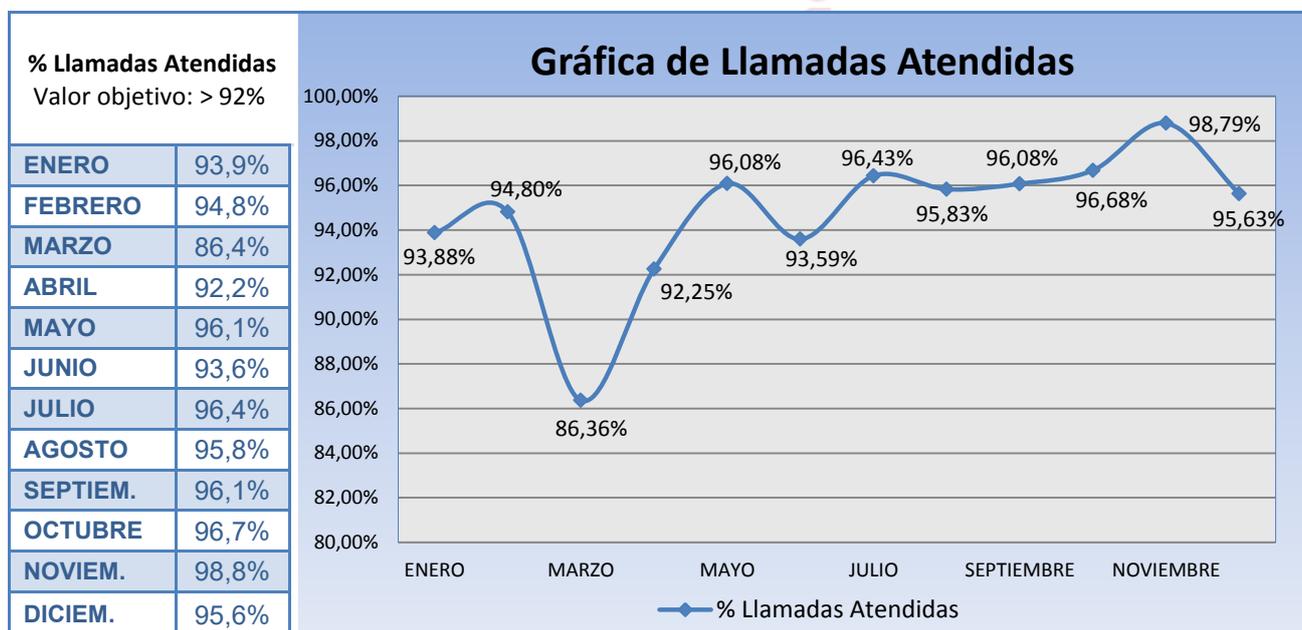
Indicadores de la Carta de Servicios del 012, publicada en el D.O.C.M el 7/7/2016

INDICADORES DE CALIDAD DEL T.U.I. 012

1.- Tiempo medio de espera



2.- Porcentaje de llamadas atendidas



3.- 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	NO PODER CONSULTAR INFORMACIÓN V.R.U.
Valor Objetivo	< 20 Anuales	< 20 Anuales	< 20 Anuales	< 20 Anuales	< 20 Anuales	< 20 Anuales	< 20 Anuales
ENERO	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0

4.- Peticiones de tramitación atendidas

	% DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS CÓMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.	% DE PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE
Valor Objetivo	> 95% Mensual	= 100% Mensual
ENERO	100%	100%
FEBRERO	100%	100%
MARZO	100%	100%
ABRIL	100%	100%
MAYO	100%	100%
JUNIO	100%	100%
JULIO	100%	100%
AGOSTO	100%	100%
SEPTIEMBRE	100%	100%
OCTUBRE	100%	100%
NOVIEMBRE	100%	100%
DICIEMBRE	100%	100%

5.- Consultas realizadas a los encuestados

MES	% EL INFORMADOR SE HA IDENTIFICADO	PREGUNTA MÁS IMPORTANTE	
		EL TRATO RECIBIDO	INFORMACIÓN RECIBIDA
ENERO	100%	18%	82%
FEBRERO	100%	31%	69%
MARZO	100%	10%	90%
ABRIL	100%	8%	92%
MAYO	100%	14%	86%
JUNIO	100%	8%	92%
JULIO	100%	9%	91%
AGOSTO	100%	19%	81%
SEPTIEMBRE	100%	8%	92%
OCTUBRE	100%	9%	91%
NOVIEMBRE	100%	9%	91%
DICIEMBRE	100%	15%	85%
TOTAL	100%	13%	87%

6.- Puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción

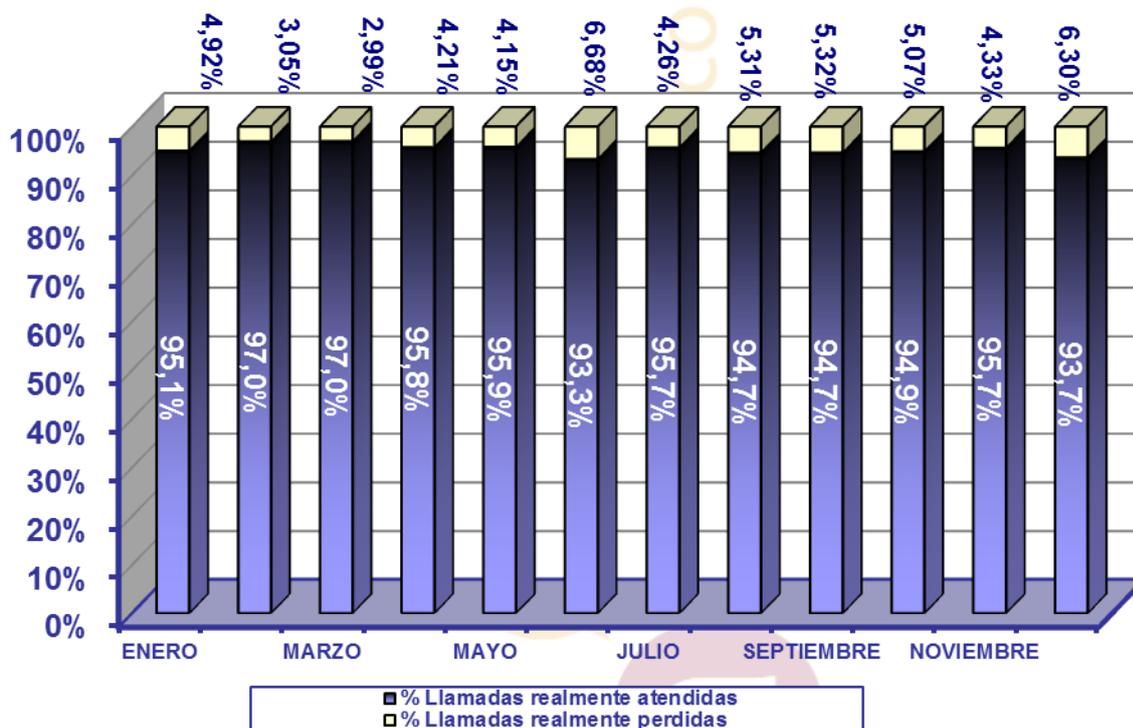
MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO						PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO						PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					
	1	2	3	4	5	MEDIA	1	2	3	4	5	MEDIA	1	2	3	4	5	MEDIA
	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	0	0	0	7	10	4,59	0	0	2	9	6	4,24	0	0	1	11	5	4,24
FEBRE.	0	0	1	16	12	4,38	0	0	1	19	9	4,28	0	0	2	19	8	4,21
MARZO	0	0	0	3	7	4,70	0	0	1	7	2	4,10	0	0	0	8	2	4,20
ABRIL	0	0	0	9	17	4,65	0	0	0	23	3	4,12	0	0	0	19	7	4,27
MAYO	0	0	2	14	13	4,38	0	0	0	18	11	4,38	0	0	1	19	9	4,28
JUNIO	0	1	0	6	17	4,63	0	1	0	13	10	4,33	0	1	0	13	10	4,33
JULIO	0	0	2	8	12	4,45	0	0	1	9	12	4,50	0	0	2	10	10	4,36
AGOST.	0	0	0	9	7	4,44	0	0	0	5	11	4,69	0	0	1	8	7	4,38
SEPTIEM.	0	0	1	8	15	4,58	0	0	0	5	19	4,79	0	0	1	10	13	4,50
OCTUBRE	0	0	1	7	14	4,59	0	0	0	12	10	4,45	0	0	1	13	8	4,32
NOVIEMB.	0	0	0	11	12	4,52	0	0	0	5	18	4,78	0	0	0	13	10	4,43
DICIEMB.	0	0	0	17	9	4,35	0	0	0	7	19	4,73	0	0	0	17	9	4,35
TOTAL	0	1	7	115	145	4,51	0	1	5	132	130	4,46	0	1	9	160	98	4,32

INDICADORES DE CALIDAD DEL T.U.I. 012

(Indicadores asociados a los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios del 012 publicada en el D.O.C.M. el 7/7/2016)

	TIEMPO MEDIO DE ESPERA (Segundos)
Valor Objetivo	< 18 seg. Mensual
ENERO	0:00:08
FEBRERO	0:00:08
MARZO	0:00:08
ABRIL	0:00:09
MAYO	0:00:11
JUNIO	0:00:11
JULIO	0:00:10
AGOSTO	0:00:11
SEPTIEMBRE	0:00:11
OCTUBRE	0:00:11
NOVIEMBRE	0:00:08
DICIEMBRE	0:00:10

GRÁFICA REPRESENTATIVA DE LLAMADAS ATENDIDAS



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	NO PODER CONSULTAR INFORMACIÓN V.R.U.
Valor Objetivo	< 20 Anuales	< 20 Anuales	< 20 Anuales	< 20 Anuales	< 20 Anuales	< 20 Anuales	< 20 Anuales
ENERO	0	0	0	0	0	No aplica	No aplica
FEBRERO	0	0	0	0	0	No aplica	No aplica
MARZO	0	0	0	0	0	No aplica	No aplica
ABRIL	0	0	0	0	0	No aplica	No aplica
MAYO	0	0	0	0	0	No aplica	No aplica
JUNIO	0	0	0	0	0	No aplica	No aplica
JULIO	0	0	0	0	0	No aplica	No aplica
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0

PETICIONES DE TRAMITACIÓN ATENDIDAS

	% DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS CÓMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.	% DE PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE
Valor Objetivo	> 95% Mensual	= 100% Mensual
ENERO	100%	100%
FEBRERO	100%	100%
MARZO	100%	100%
ABRIL	100%	100%
MAYO	100%	100%
JUNIO	100%	100%
JULIO	100%	100%
AGOSTO	100%	100%
SEPTIEMBRE	100%	100%
OCTUBRE	100%	100%
NOVIEMBRE	100%	100%
DICIEMBRE	100%	100%

CONSULTAS REALIZADAS A LOS ENCUESTADOS

MES	% EL INFORMADOR SE HA IDENTIFICADO	PREGUNTA MÁS IMPORTANTE	
		EL TRATO RECIBIDO	INFORMACIÓN RECIBIDA
ENERO	100%	11%	89%
FEBRERO	100%	31%	69%
MARZO	100%	0%	100%
ABRIL	100%	18%	82%
MAYO	100%	18%	82%
JUNIO	100%	22%	78%
JULIO	100%	32%	68%
AGOSTO	100%	8%	92%
SEPTIEMBRE	100%	5%	95%
OCTUBRE	100%	13%	88%
NOVIEMBRE	100%	6%	94%
DICIEMBRE	100%	14%	86%
TOTAL	100%	15%	85%

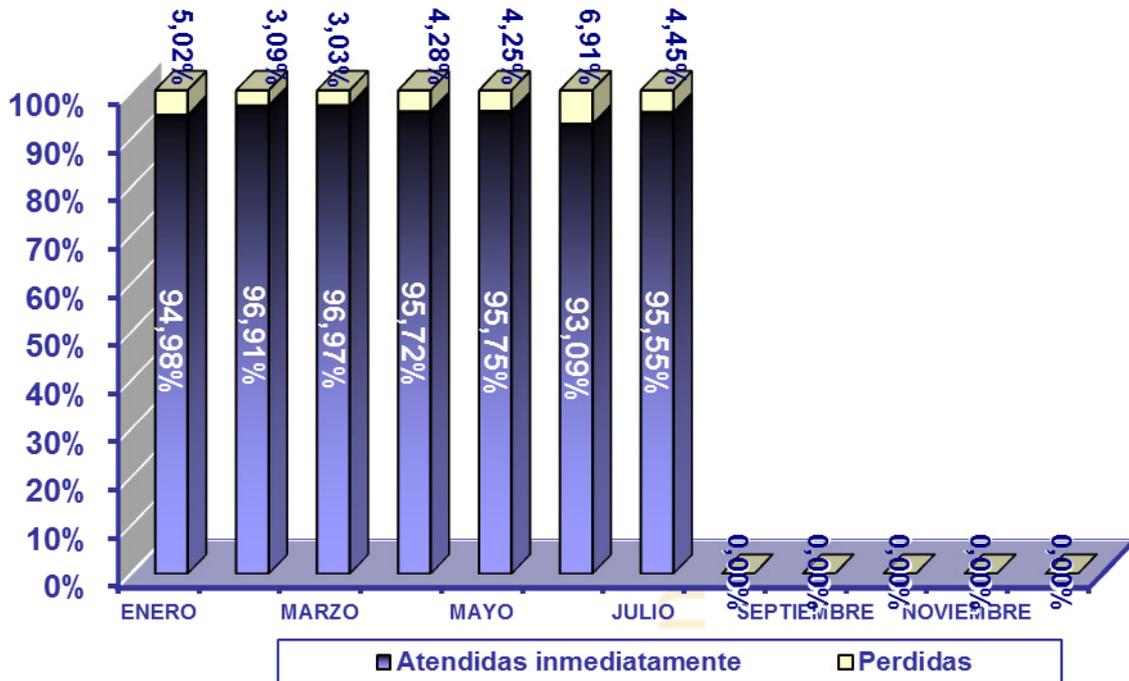
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO						PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO						PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					
	1	2	3	4	5	MEDIA	1	2	3	4	5	MEDIA	1	2	3	4	5	MEDIA
	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	0	1	1	10	16	4,46	0	0	1	6	21	4,71	0	0	3	8	17	4,50
FEBRE.	0	0	3	18	18	4,38	0	0	0	11	28	4,72	0	0	0	15	24	4,62
MARZO	0	1	2	24	10	4,16	0	1	1	18	17	4,38	0	2	2	28	5	3,97
ABRIL	0	1	4	20	13	4,18	1	0	4	13	20	4,34	1	1	4	18	14	4,13
MAYO	0	0	0	17	17	4,50	0	0	0	13	21	4,62	0	0	2	15	17	4,44
JUNIO	0	0	8	20	8	4,00	0	0	3	13	20	4,47	0	0	9	15	12	4,08
JULIO	0	0	2	14	12	4,36	0	0	0	9	19	4,68	0	0	0	12	16	4,57
AGOST.	0	0	0	7	5	4,42	0	0	0	5	7	4,58	0	0	0	7	5	4,42
SEPTIEM.	0	0	0	11	11	4,50	0	0	0	6	16	4,73	0	0	0	9	13	4,59
OCTUBRE	0	0	0	8	8	4,50	0	0	0	6	10	4,63	0	0	0	6	10	4,63
NOVIEMB.	0	0	1	8	7	4,38	0	0	2	9	5	4,19	0	0	1	10	5	4,25
DICIEMB.	0	0	0	7	7	4,50	0	0	2	6	6	4,29	0	0	1	8	5	4,29
TOTAL	0	3	21	164	132	4,36	1	1	13	115	190	4,53	1	3	22	151	143	4,37

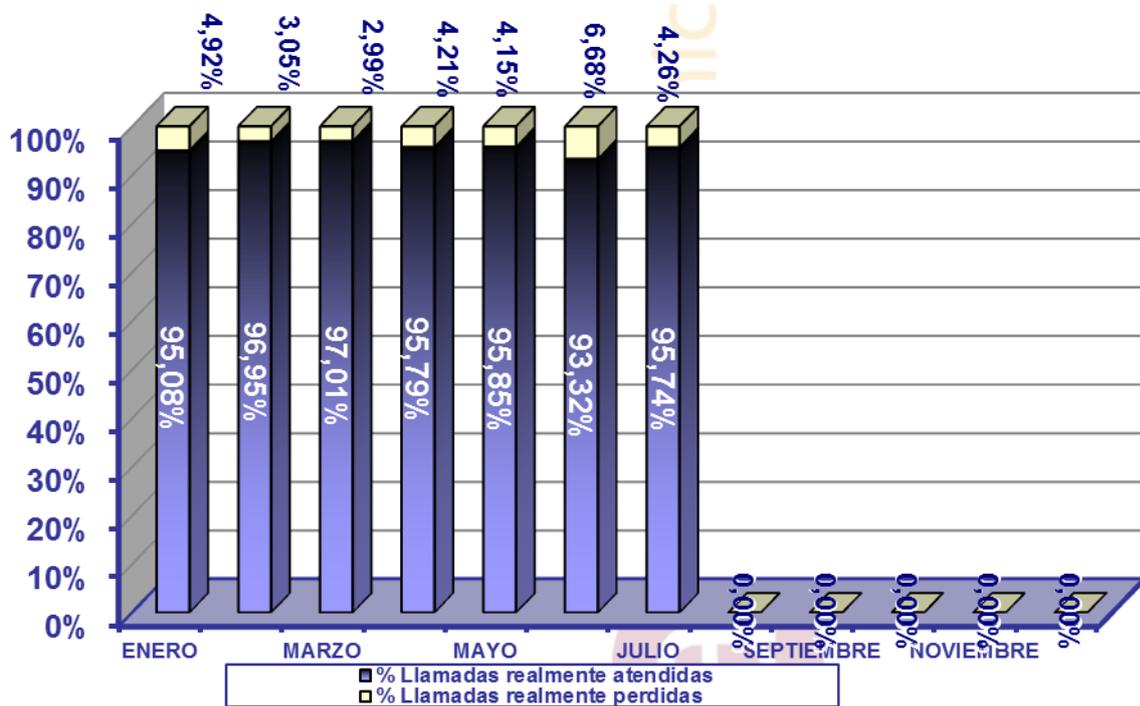
COMPROMISOS DE CALIDAD TUI 012 (DATOS 2016)

LLAMADAS RECIBIDAS / ATENDIDAS 2016

LLAMADAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE



TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS



QUEJAS SOBRE EL SERVICIO

OBJETO DE LA QUEJA								
MES	TRATO RECIBIDO DEL INFORMADOR	INFORMACIÓN RECIBIDA	FALTA DE ENVÍO DE CARTAS DE DERECHOS DEL CIUDADANO	FALTA DE ENVÍO DE CARTAS DE SERVICIOS	FALTA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS	RETRASO EN LA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SOLICITADOS	GESTIÓN DEL ALTA O BAJA EN EL SISTEMA DE ALERTAS INFORMATIVAS.	NO ATENDER LLAMADAS EN INGLÉS O FRANCÉS
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO								
SEPTIEMBRE								
OCTUBRE								
NOVIEMBRE								
DICIEMBRE								
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0

PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE

100% de los procedimientos solicitados.

TRAMITACIÓN DE QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS DE FORMA INMEDIATA.

100 % de las presentadas.

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL MISMO IDIOMA QUE LA PERSONA QUE LLAMA, RESPECTO DEL TOTAL DE LLAMADAS EN OTROS IDIOMAS DE LAS RECIBIDAS EN EL 012

Durante este periodo no se recibieron llamadas de este tipo.

TIEMPO MEDIO DE ESPERA
(Antes de atender la llamada)

ENERO	8 seg.
FEBRERO	8 seg.
MARZO	8 seg.
ABRIL	8 seg.
MAYO	11 seg.
JUNIO	11 seg.
JULIO	10 seg.



teléfono único de información
Castilla-La Mancha

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

De las encuestas realizadas cada mes se desprenden los siguientes resultados:

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO						PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO						PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					
	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA
	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	0	1	1	10	16	4,46	0	0	1	6	21	4,71	0	0	3	8	17	4,50
FEBRERO	0	0	3	18	18	4,38	0	0	0	11	28	4,72	0	0	0	15	24	4,62
MARZO	0	1	2	24	10	4,16	0	1	1	18	17	4,38	0	2	2	28	5	3,97
ABRIL	0	1	4	20	13	4,18	1	0	4	13	20	4,34	1	1	4	18	14	4,13
MAYO	0	0	0	17	17	4,50	0	0	0	13	21	4,62	0	0	2	15	17	4,44
JUNIO	0	0	8	20	8	4,00	0	0	3	13	20	4,47	0	0	9	15	12	4,08
JULIO	0	0	2	14	12	4,36	0	0	0	9	19	4,68	0	0	0	12	16	5,57
AGOSTO																		
SEPTIEMBRE																		
OCTUBRE																		
NOVIEMBRE																		
DICIEMBRE																		
TOTAL	0	3	20	123	94	4,28	1	1	9	83	146	4,55	1	3	20	111	105	4,32

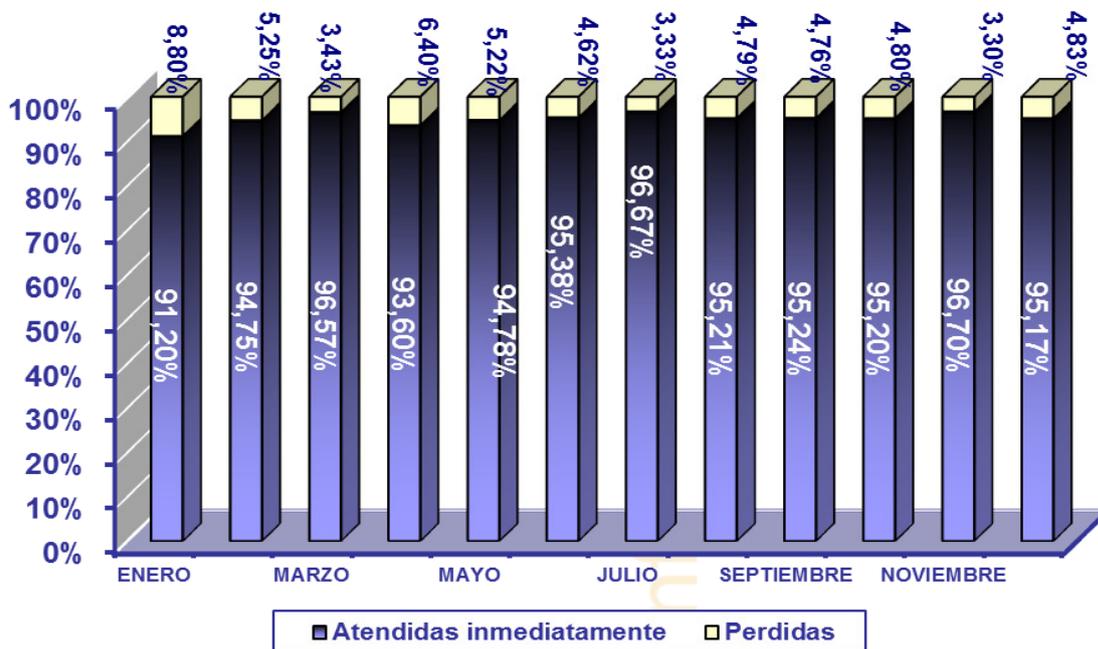
% DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE FUERON INFORMADOS DE LA IDENTIDAD DE LA PERSONA QUE LES ATENDIÓ.

100 % de usuarios.

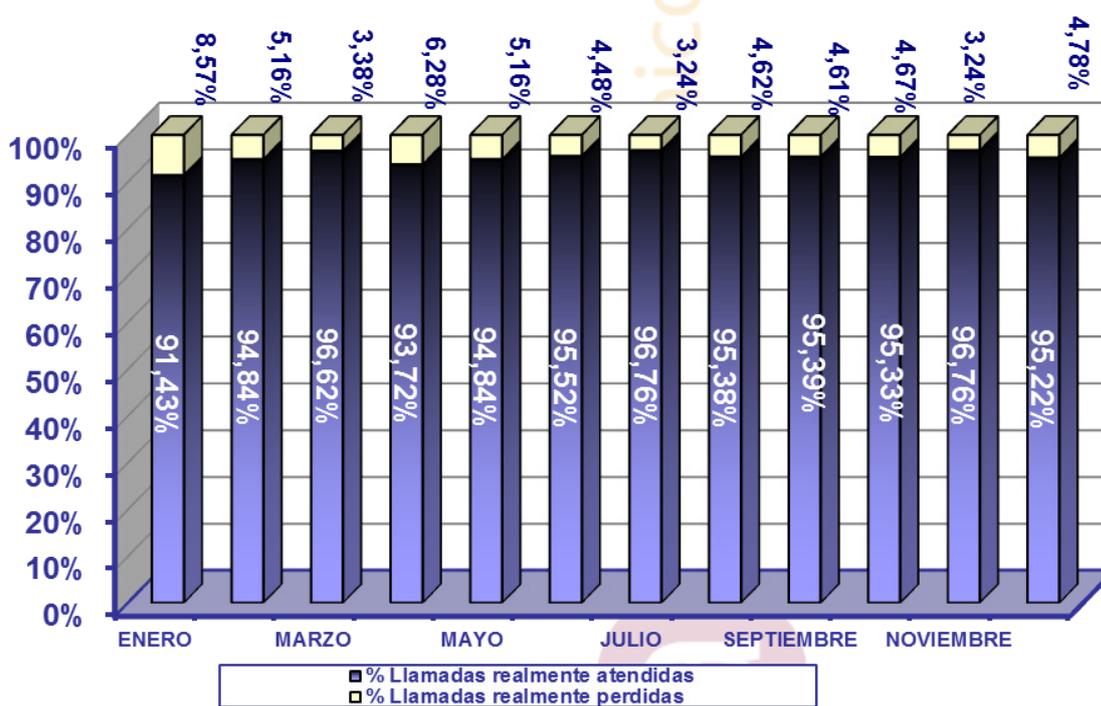
COMPROMISOS DE CALIDAD TUI 012 (DATOS 2015)

LLAMADAS RECIBIDAS / ATENDIDAS 2015

LLAMADAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE



TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS



QUEJAS SOBRE EL SERVICIO

OBJETO DE LA QUEJA								
MES	TRATO RECIBIDO DEL INFORMADOR	INFORMACIÓN RECIBIDA	FALTA DE ENVÍO DE CARTAS DE DERECHOS DEL CIUDADANO	FALTA DE ENVÍO DE CARTAS DE SERVICIOS	FALTA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS	RETRASO EN LA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SOLICITADOS	GESTIÓN DEL ALTA O BAJA EN EL SISTEMA DE ALERTAS INFORMATIVAS.	NO ATENDER LLAMADAS EN INGLÉS O FRANCÉS
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0

PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE

100% de los procedimientos solicitados.

TRAMITACIÓN DE QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS DE FORMA INMEDIATA.

100 % de las presentadas.

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL MISMO IDIOMA QUE LA PERSONA QUE LLAMA, RESPECTO DEL TOTAL DE LLAMADAS EN OTROS IDIOMAS DE LAS RECIBIDAS EN EL 012

Durante este periodo no se recibieron llamadas de este tipo.

TIEMPO MEDIO DE ESPERA

(Antes de atender la llamada)

ENERO	11,00 seg.
FEBRERO	10,00 seg.
MARZO	9,00 seg.
ABRIL	10,00 seg.
MAYO	10,00 seg.
JUNIO	9,00 seg.
JULIO	9,00 seg.
AGOSTO	9,00 seg.
SEPTIEMBRE	9,00 seg.
OCTUBRE	8,00 seg.
NOVIEMBRE	7,00 seg.
DICIEMBRE	8,00 seg.



teléfono único de información
Castilla-La Mancha

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

De las encuestas realizadas cada mes se desprenden los siguientes resultados:

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO						PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO						PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					
	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA
	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	0	0	2	12	18	4,50	1	0	2	5	24	4,59	2	0	5	3	22	4,34
FEBRERO	0	0	1	5	25	4,77	0	0	0	3	28	4,90	0	0	0	5	26	4,84
MARZO	0	0	4	10	20	4,47	0	0	3	4	27	4,71	0	1	2	6	25	4,62
ABRIL	0	0	0	7	22	4,76	0	0	0	2	27	4,93	0	0	3	1	25	4,76
MAYO	0	0	0	2	7	4,78	0	0	0	1	8	4,89	0	0	1	3	5	4,44
JUNIO	0	0	3	5	25	4,67	0	0	1	3	29	4,85	0	0	3	6	24	4,64
JULIO	1	0	3	9	23	4,47	0	0	0	6	30	4,83	1	1	1	7	26	4,56
AGOSTO	0	0	1	4	7	4,50	0	0	1	5	6	4,42	0	0	1	3	8	4,58
SEPTIEMBRE	0	0	1	5	18	4,71	0	0	1	1	22	4,88	0	0	1	4	19	4,75
OCTUBRE	0	0	1	6	17	4,67	0	0	0	4	20	4,83	0	0	3	5	16	4,54
NOVIEMBRE	0	0	0	4	20	4,83	0	0	0	2	22	4,92	0	0	0	2	22	4,92
DICIEMBRE	0	0	1	0	11	4,83	0	0	1	1	10	4,75	2	0	0	0	10	4,33
TOTAL	1	0	17	69	213	4,64	1	0	9	37	253	4,80	5	2	20	45	228	4,63

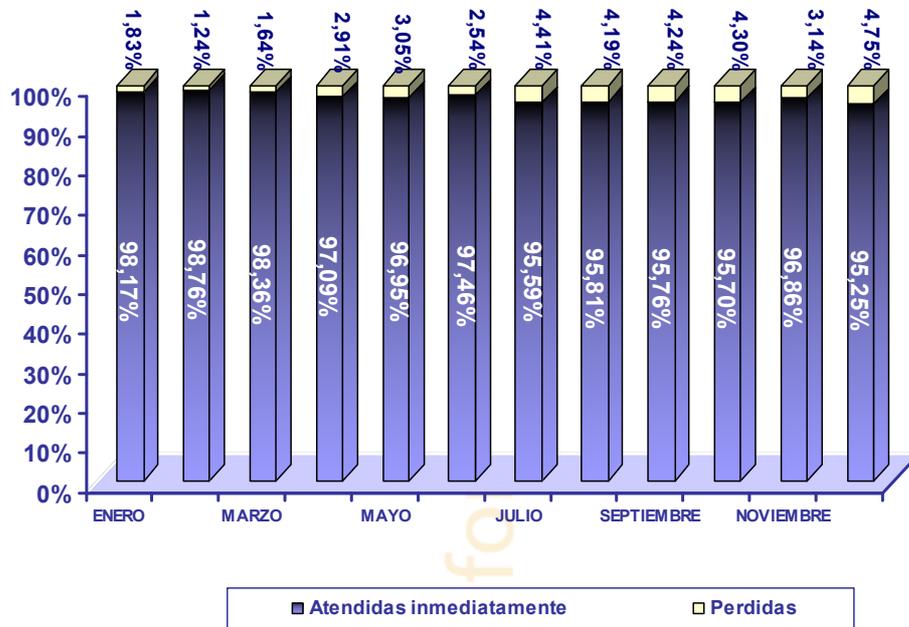
% DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE FUERON INFORMADOS DE LA IDENTIDAD DE LA PERSONA QUE LES ATENDIÓ.

100 % de usuarios.

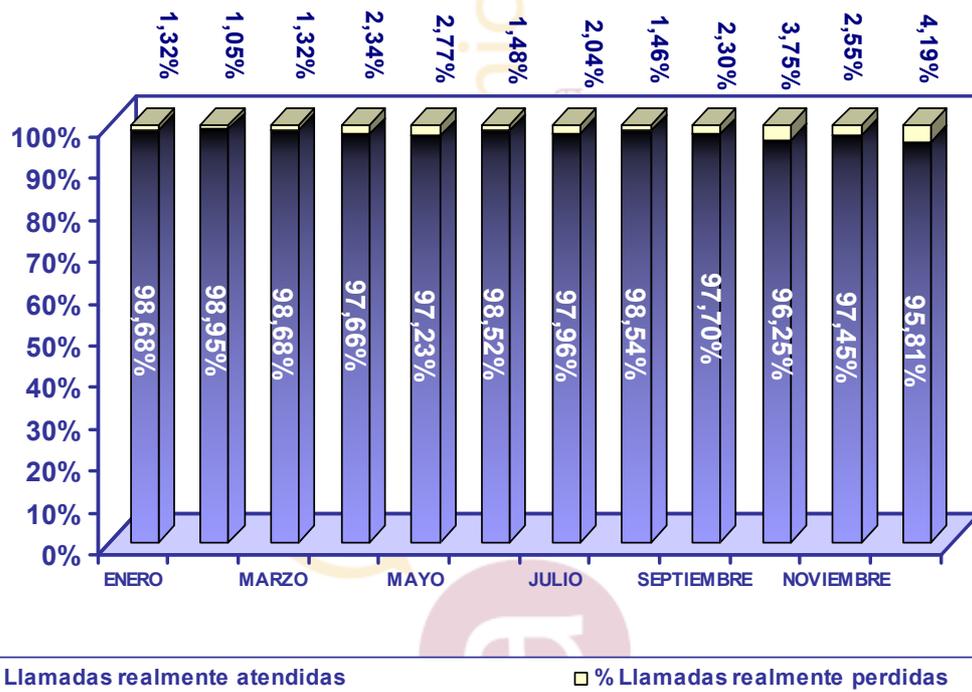
COMPROMISOS DE CALIDAD TUI 012 (DATOS 2014)

LLAMADAS RECIBIDAS / ATENDIDAS 2014

LLAMADAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE



TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS



QUEJAS SOBRE EL SERVICIO

OBJETO DE LA QUEJA								
MES	TRATO RECIBIDO DEL INFORMADOR	INFORMACIÓN RECIBIDA	FALTA DE ENVÍO DE CARTAS DE DERECHOS DEL CIUDADANO	FALTA DE ENVÍO DE CARTAS DE SERVICIOS	FALTA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS	RETRASO EN LA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SOLICITADOS	GESTIÓN DEL ALTA O BAJA EN EL SISTEMA DE ALERTAS INFORMATIVAS.	NO ATENDER LLAMADAS EN INGLÉS O FRANCÉS
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0

PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE

100% de los procedimientos solicitados.

TRAMITACIÓN DE QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS DE FORMA INMEDIATA.

100 % de las presentadas

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL MISMO IDIOMA QUE LA PERSONA QUE LLAMA, RESPECTO DEL TOTAL DE LLAMADAS EN OTROS IDIOMAS DE LAS RECIBIDAS EN EL 012

Durante este periodo no se recibieron llamadas de este tipo

TIEMPO MEDIO DE ESPERA

(Antes de atender la llamada)

ENERO	8,00 seg.
FEBRERO	7,00 seg.
MARZO	7,00 seg.
ABRIL	9,00 seg.
MAYO	9,00 seg.
JUNIO	9,00 seg.
JULIO	10,00 seg.
AGOSTO	8,00 seg.
SEPTIEMBRE	8,00 seg.
OCTUBRE	8,00 seg.
NOVIEMBRE	8,00 seg.
DICIEMBRE	8,00 seg.



teléfono único de información
Castilla-La Mancha

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

De las encuestas realizadas cada mes se desprenden los siguientes resultados:

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO						PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO						PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					
	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA
	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	1	1	3	12	26	4,42	0	0	2	7	34	4,74	1	0	3	7	32	4,60
FEBRERO	0	0	2	12	25	4,59	0	0	1	6	32	4,79	0	0	7	6	26	4,49
MARZO	0	0	2	13	19	4,50	0	0	2	6	26	4,71	0	0	4	11	19	4,44
ABRIL	0	0	3	8	21	4,56	0	0	0	5	27	4,84	0	0	0	8	24	4,75
MAYO	0	0	3	8	17	4,50	0	0	0	2	26	4,93	0	0	1	6	21	4,71
JUNIO	0	2	1	11	12	4,27	0	0	0	3	23	4,88	1	0	1	8	16	4,46
JULIO	0	0	3	8	11	4,36	0	0	1	4	17	4,73	0	1	0	7	14	4,55
AGOSTO	0	0	1	6	14	4,62	0	0	0	1	20	4,95	0	0	1	5	15	4,67
SEPTIEMBRE	0	0	1	8	22	4,68	0	0	0	5	26	4,84	0	0	1	5	25	4,77
OCTUBRE	0	0	1	10	19	4,60	0	0	1	6	23	4,73	0	1	2	6	21	4,57
NOVIEMBRE	0	0	2	6	13	4,52	0	0	2	2	17	4,71	0	1	2	6	12	4,38
DICIEMBRE	0	0	0	7	25	4,78	0	0	0	4	28	4,88	0	0	1	7	24	4,72
TOTAL	1	3	22	109	224	4,54	0	0	9	51	299	4,81	2	3	23	82	249	4,60

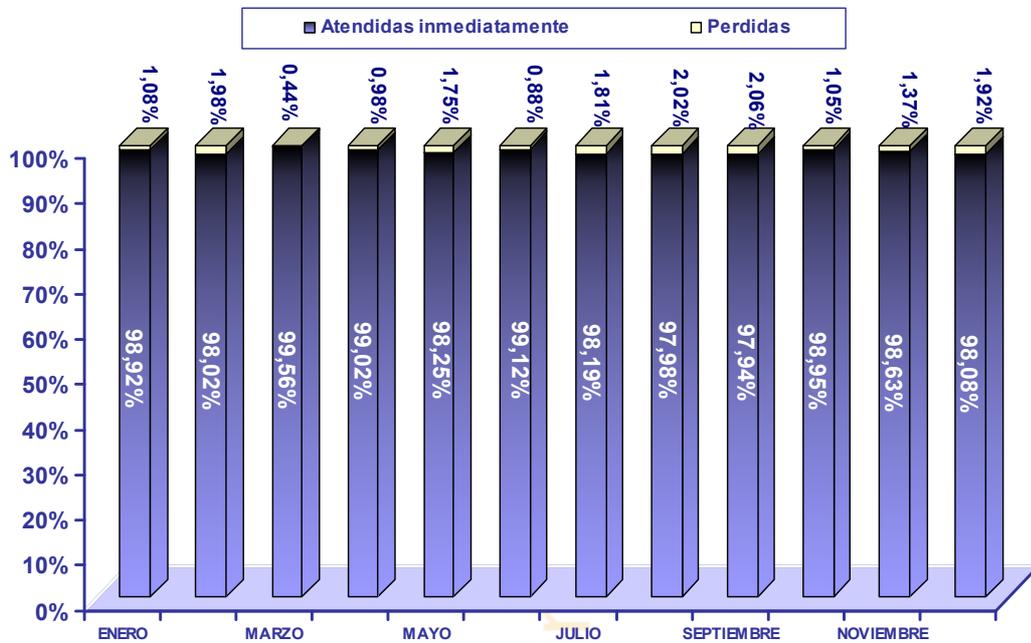
% DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE FUERON INFORMADOS DE LA IDENTIDAD DE LA PERSONA QUE LES ATENDIÓ.

100 % de usuarios.

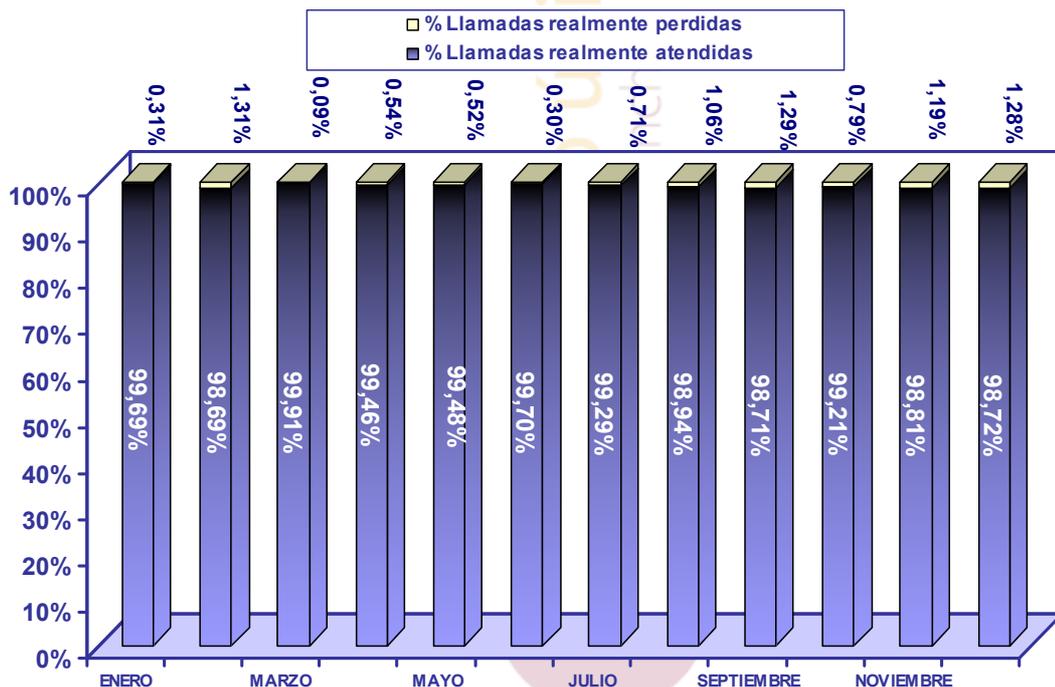
COMPROMISOS DE CALIDAD TUI 012 (DATOS 2013)

LLAMADAS RECIBIDAS / ATENDIDAS 2013

LLAMADAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE



TOTAL LLAMADAS REALMENTE ATENDIDAS



QUEJAS SOBRE EL SERVICIO

OBJETO DE LA QUEJA								
MES	TRATO RECIBIDO DEL INFORMADOR	INFORMACIÓN RECIBIDA	FALTA DE ENVÍO DE CARTAS DE DERECHOS DEL CIUDADANO	FALTA DE ENVÍO DE CARTAS DE SERVICIOS	FALTA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS	RETRASO EN LA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SOLICITADOS	GESTIÓN DEL ALTA O BAJA EN EL SISTEMA DE ALERTAS INFORMATIVAS.	NO ATENDER LLAMADAS EN INGLÉS O FRANCÉS
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	1	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	0	0	0	0	0	0

PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE

100% de los procedimientos solicitados.

TRAMITACIÓN DE QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS DE FORMA INMEDIATA.

100 % de las presentadas

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL MISMO IDIOMA QUE LA PERSONA QUE LLAMA, RESPECTO DEL TOTAL DE LLAMADAS EN OTROS IDIOMAS DE LAS RECIBIDAS EN EL 012

Durante este periodo no se recibieron llamadas de este tipo

TIEMPO MEDIO DE ESPERA

(Antes de atender la llamada)

ENERO	7,00 seg.
FEBRERO	9,00 seg.
MARZO	8,00 seg.
ABRIL	6,00 seg.
MAYO	6,00 seg.
JUNIO	8,00 seg.
JULIO	10,00 seg.
AGOSTO	9,00 seg
SEPTIEMBRE	11,00 seg
OCTUBRE	7,00 seg
NOVIEMBRE	8,00 seg
DICIEMBRE	9,00 seg



teléfono único de información
Castilla-La Mancha

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

De las encuestas realizadas en cada mes se desprenden los siguientes resultados:

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO						PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO						PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					
	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA
	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	0	1	3	16	20	4,38	0	0	1	11	28	4,68	0	0	3	14	23	4,50
FEBRERO	1	0	1	11	23	4,53	0	0	2	10	24	4,61	1	2	3	9	21	4,31
MARZO	0	0	6	12	18	4,33	0	0	1	13	22	4,58	0	0	3	10	23	4,56
ABRIL	0	0	2	17	21	4,48	0	0	1	14	25	4,60	0	1	1	19	19	4,40
MAYO	0	1	4	23	10	4,11	0	0	2	13	23	4,55	0	2	2	16	18	4,32
JUNIO	0	1	1	19	16	4,35	0	0	0	10	27	4,73	0	1	1	18	17	4,38
JULIO	0	0	3	23	9	4,17	0	0	1	13	21	4,57	0	0	3	16	16	4,37
AGOSTO	0	0	3	15	14	4,34	0	0	1	11	20	4,59	0	0	4	15	13	4,28
SEPTIEMBRE	0	1	0	0	1	3,50	0	0	0	0	2	5,00	0	0	1	0	1	4,00
OCTUBRE	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-
NOVIEMBRE	0	0	6	9	17	4,34	0	0	1	7	24	4,72	0	1	4	8	19	4,41
DICIEMBRE	0	0	3	6	17	4,54	0	0	1	1	24	4,88	0	1	3	6	16	4,42
TOTAL	1	4	32	151	166	4,35	0	0	11	103	240	4,65	1	8	28	131	186	4,39

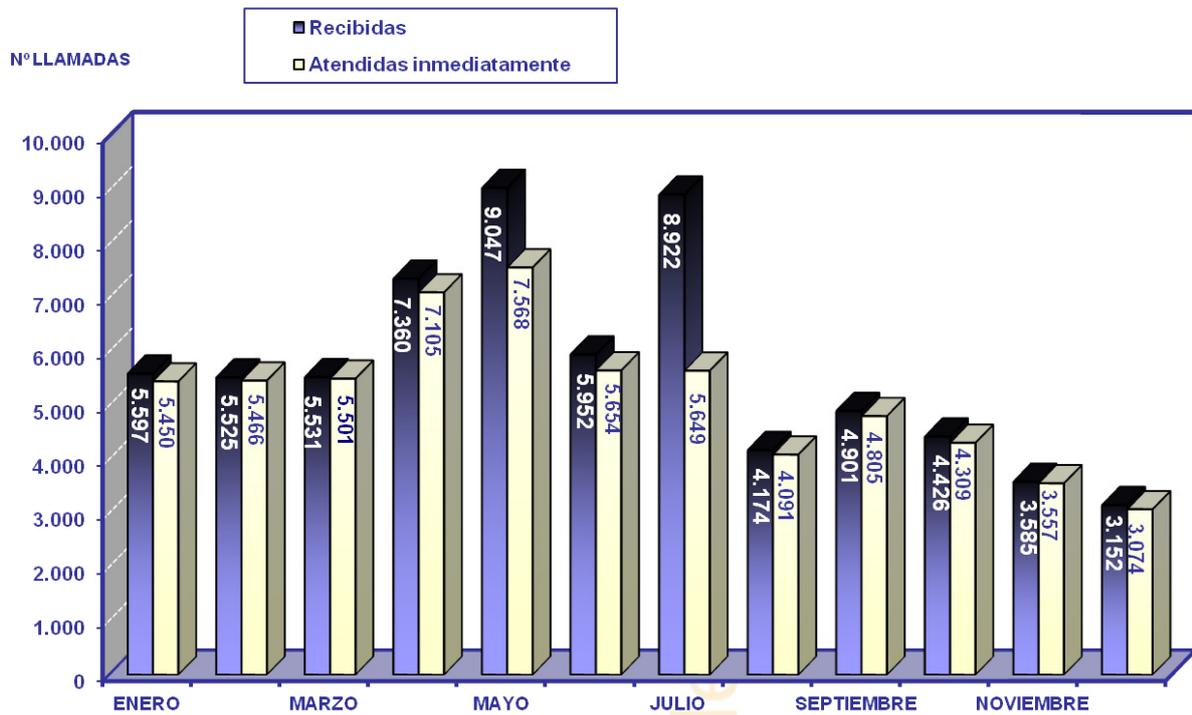
% DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE FUERON INFORMADOS DE LA IDENTIDAD DE LA PERSONA QUE LES ATENDIÓ.

100 % de usuarios.

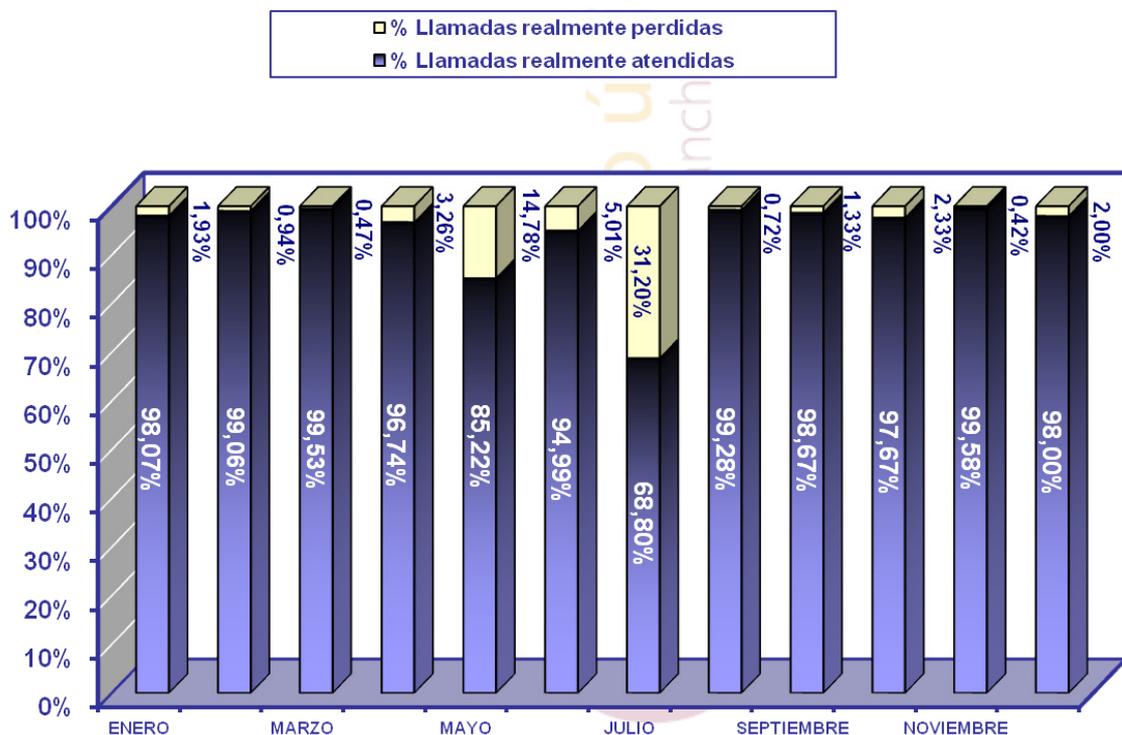
COMPROMISOS DE CALIDAD TUI 012 (DATOS 2012)

LLAMADAS RECIBIDAS / ATENDIDAS 2012

LLAMADAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE



TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS



QUEJAS SOBRE EL SERVICIO

OBJETO DE LA QUEJA								
MES	TRATO RECIBIDO DEL INFORMADOR	INFORMACIÓN RECIBIDA	FALTA DE ENVÍO DE CARTAS DE DERECHOS DEL CIUDADANO	FALTA DE ENVÍO DE CARTAS DE SERVICIOS	FALTA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS	RETRASO EN LA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SOLICITADOS	GESTIÓN DEL ALTA O BAJA EN EL SISTEMA DE ALERTAS INFORMATIVAS.	NO ATENDER LLAMADAS EN INGLÉS O FRANCÉS
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	1	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	0	0	0	0	0

PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE

100% de los procedimientos solicitados.

TRAMITACIÓN DE QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS DE FORMA INMEDIATA.

100 % de las presentadas

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL MISMO IDIOMA QUE LA PERSONA QUE LLAMA, RESPECTO DEL TOTAL DE LLAMADAS EN OTROS IDIOMAS DE LAS RECIBIDAS EN EL 012

Durante este mes no se recibieron llamadas de este tipo

TIEMPO MEDIO DE ESPERA

(Antes de atender la llamada)

ENERO	6,00 seg.
FEBRERO	5,00 seg.
MARZO	5,00 seg.
ABRIL	12,00 seg.
MAYO	21,00 seg.
JUNIO	8,00 seg.
JULIO.....	49,00 seg.
AGOSTO	6,00 seg.
SEPTIEMBRE.....	6,00 seg.
OCTUBRE	7,00 seg.
NOVIEMBRE	5,00 seg.
DICIEMBRE	10,00 seg.



teléfono único de información

Castilla-La Mancha

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

De las encuestas realizadas en 2012 se desprenden los siguientes resultados:

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO						PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO						PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					
	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA
	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO		MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	0	1	5	19	50	4,57	0	0	2	12	61	4,79	0	1	0	20	54	4,69
FEBRERO	0	1	24	4	44	4,25	0	0	17	4	52	4,48	0	1	23	3	46	4,29
MARZO	0	1	13	3	45	4,48	0	0	11	3	48	4,60	0	1	15	5	41	4,39
ABRIL	0	0	1	0	7	4,75	0	0	1	0	7	4,75	0	0	2	0	6	4,50
MAYO	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-
JUNIO	0	0	7	12	11	4,13	0	0	5	9	16	4,37	0	0	3	14	13	4,33
JULIO	0	1	10	15	14	4,05	0	0	3	12	25	4,55	0	2	6	18	14	4,10
AGOSTO	0	0	2	15	23	4,53	0	0	0	11	29	4,73	0	0	2	13	25	4,58
SEPTIEMBRE	0	2	6	20	13	4,07	0	0	2	17	22	4,49	0	2	5	21	13	4,10
OCTUBRE	0	2	4	19	11	4,08	0	0	1	10	25	4,67	0	1	4	17	14	4,22
NOVIEMBRE	0	0	3	9	14	4,42	0	0	1	8	17	4,62	0	0	2	8	16	4,54
DICIEMBRE	0	1	5	24	10	4,08	0	0	3	13	24	4,53	0	2	3	14	21	4,35
TOTAL	0	9	80	140	242	4,31	0	0	46	99	326	4,59	0	10	65	133	263	4,38

*Durante el mes de mayo no se han realizado encuestas, al priorizar la gestión extraordinaria del mecanismo de pago a proveedores y afrontar el nuevo modelo de gestión del TUI

% DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE FUERON INFORMADOS DE LA IDENTIDAD DE LA PERSONA QUE LES ATENDIÓ.

100 % de usuarios.