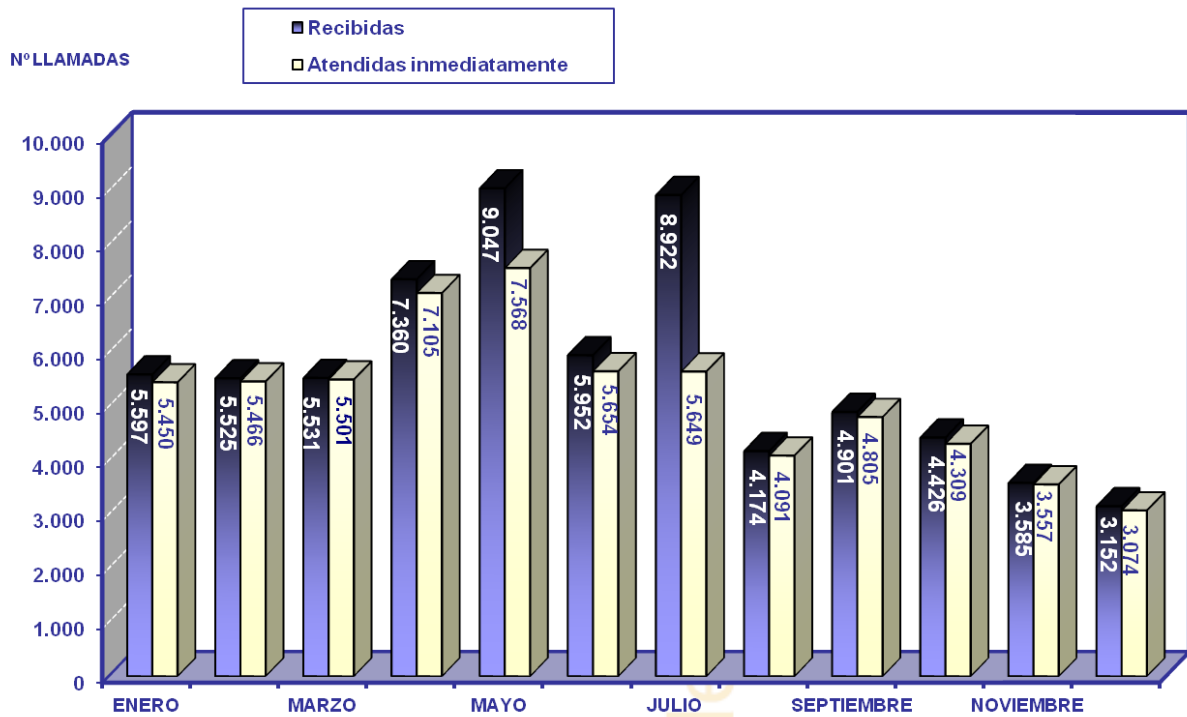


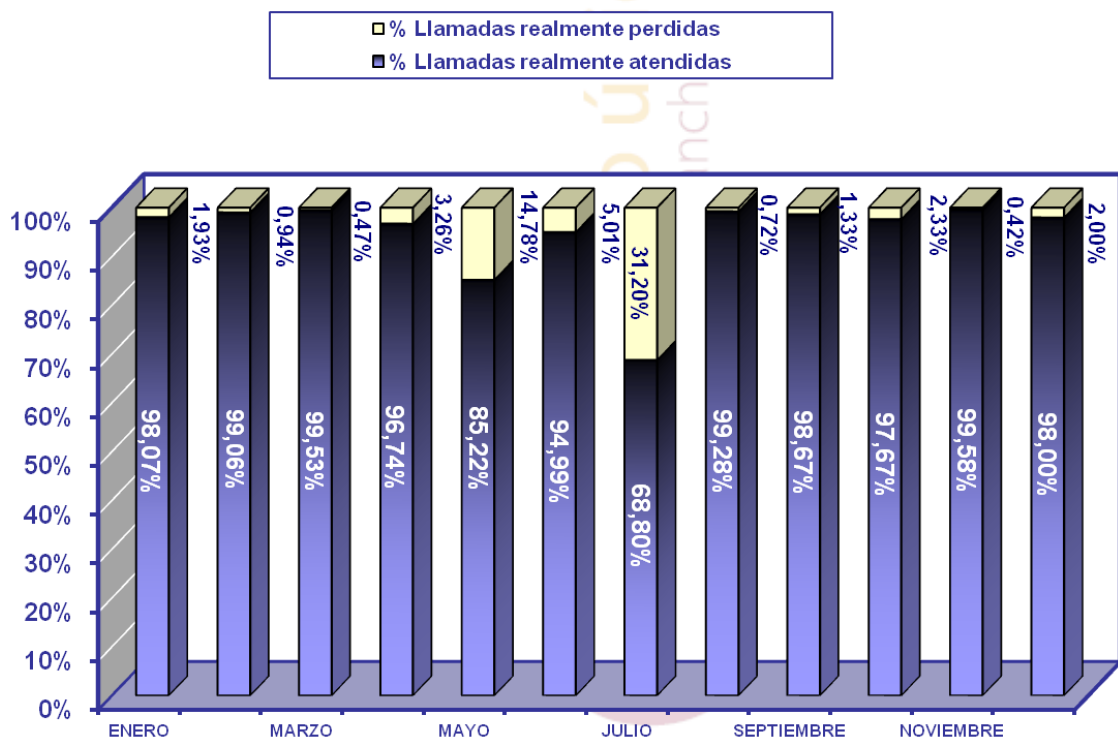
COMPROMISOS DE CALIDAD TUI 012 (DATOS 2012)

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.