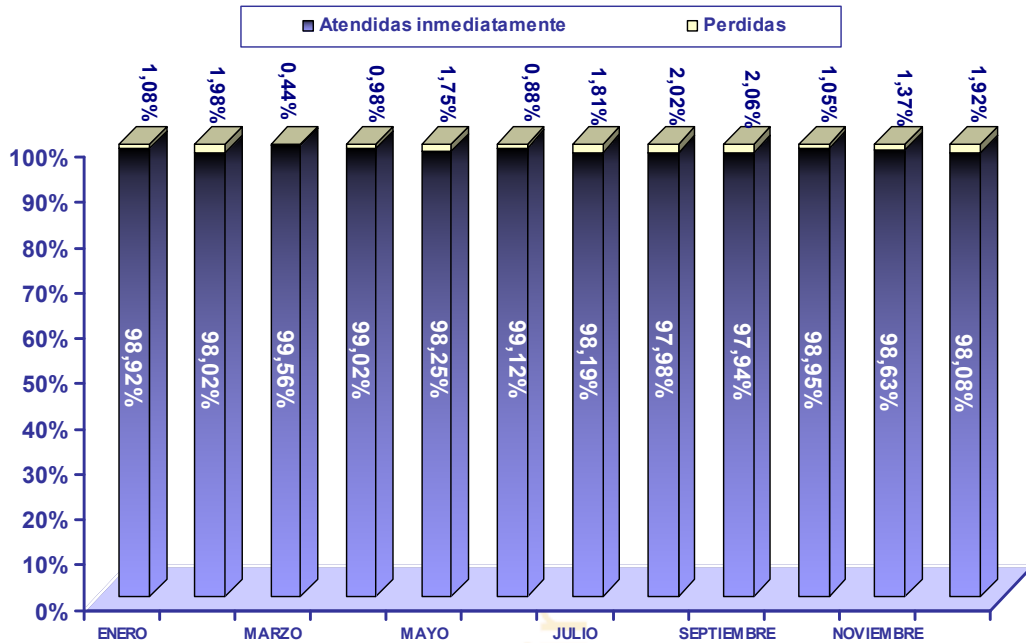


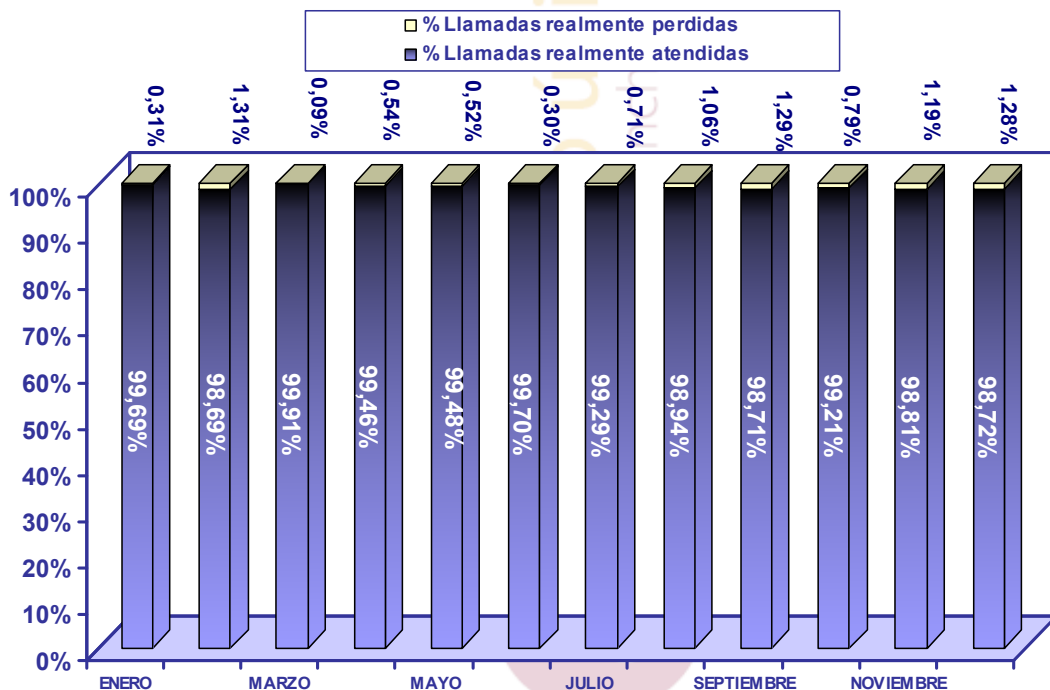
COMPROMISOS DE CALIDAD TUI 012 (DATOS 2013)

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.