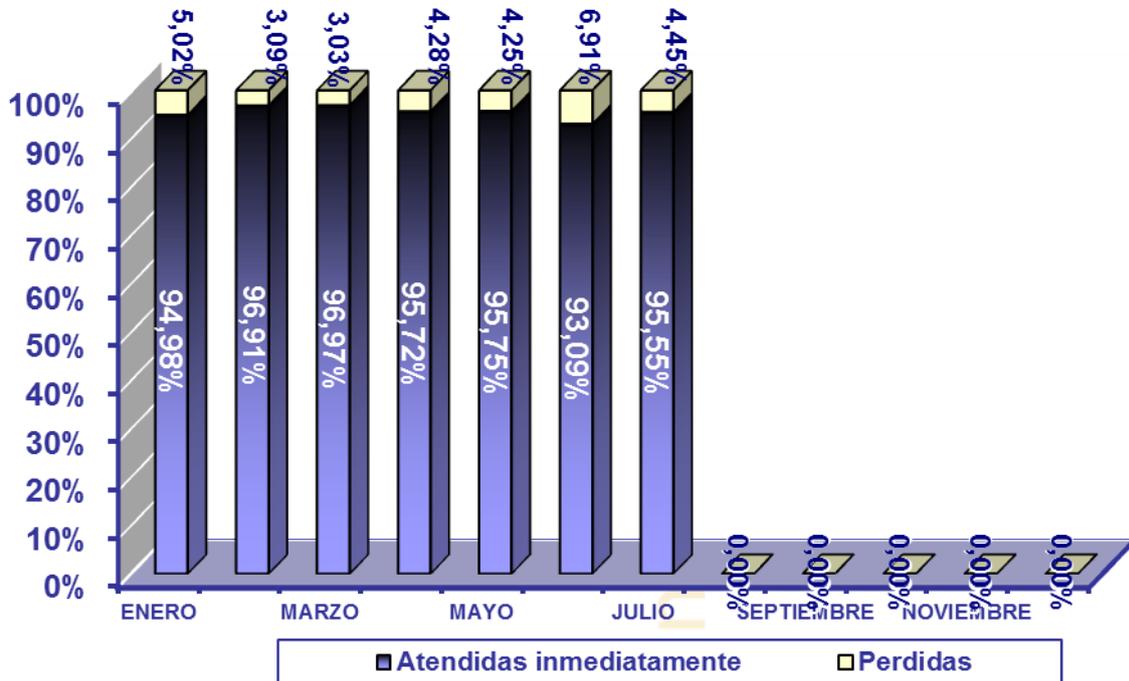


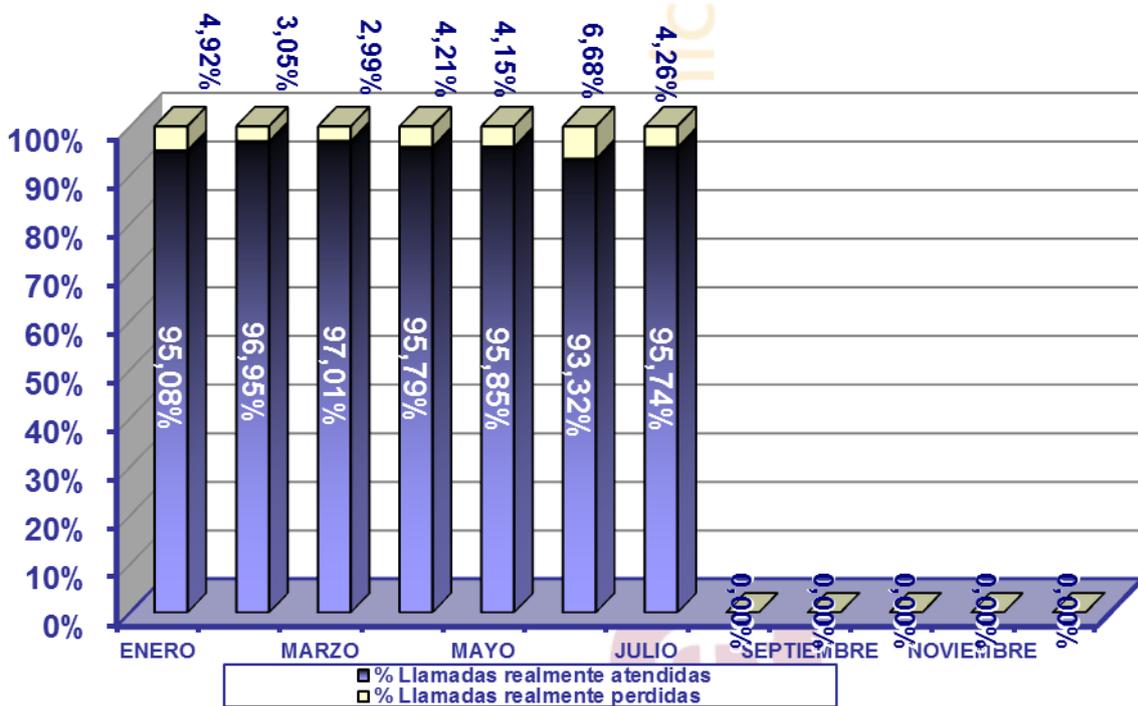
# COMPROMISOS DE CALIDAD TUI 012 (DATOS 2016)

## 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								
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 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)**

<b>ENERO</b>	<b>8 seg.</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>8 seg.</b>
<b>MARZO</b>	<b>8 seg.</b>
<b>ABRIL</b>	<b>8 seg.</b>
<b>MAYO</b>	<b>11 seg.</b>
<b>JUNIO</b>	<b>11 seg.</b>
<b>JULIO</b>	<b>10 seg.</b>



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																		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>123</b>	<b>94</b>	<b>4,28</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>83</b>	<b>146</b>	<b>4,55</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>111</b>	<b>105</b>	<b>4,32</b>

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

100 % de usuarios.