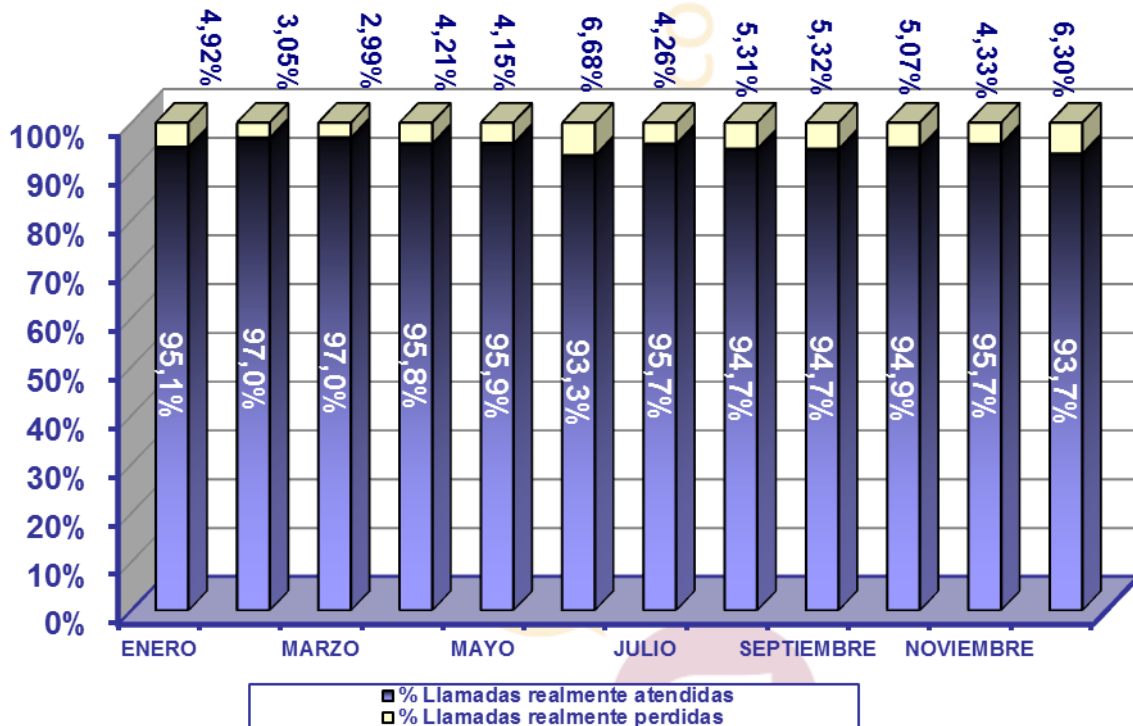


INDICADORES DE CALIDAD DEL T.U.I. 012

(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 |