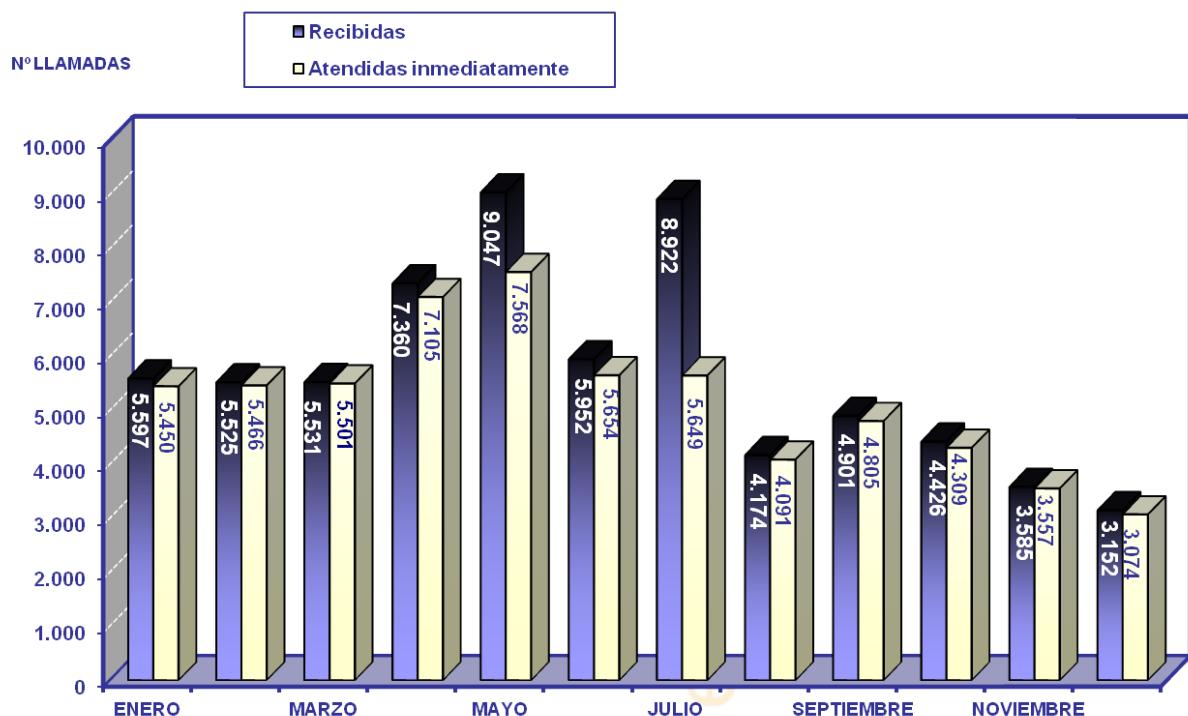


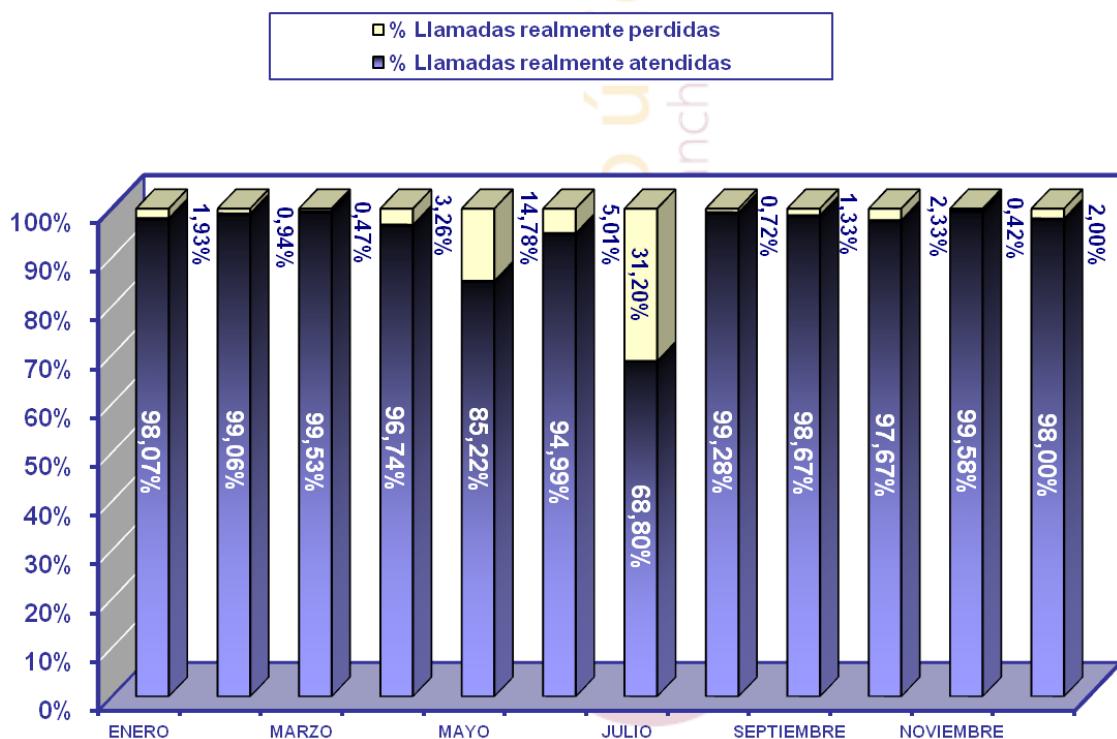
COMPROMISOS DE CALIDAD TUI 012 (DATOS 2012)

LLAMADAS RECIBIDAS / ATENDIDAS 2012

LLAMADAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE



TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS



QUEJAS SOBRE EL SERVICIO

| MES | OBJETO DE LA QUEJA | | | | | | | |
|------------|-------------------------------|----------------------|--|---------------------------------------|---|---|--|---|
| | 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

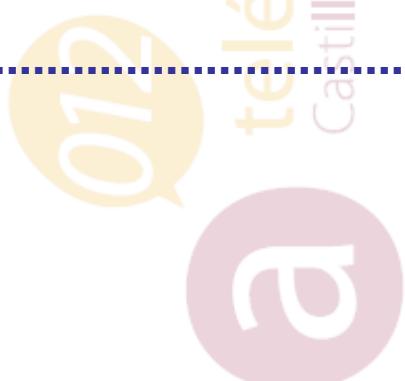
PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL MISMO IDIOMA QUE LA PERSONA QUE LLAMA, RESPECTO DEL TOTAL DE LLAMADAS EN OTROS IDIOMAS DE LAS RECIBIDAS EN EL 012

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:

| | PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO | | | | | PUNTUACIÓN MEDIA | PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO | | | | | PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA | | | | | PUNTUACIÓN MEDIA | |
|------------|------------------------------|----------|------|--------|-------|------------------|---------------------------|------|--------|-------|-----------|--|------|--------|-------|-----------|------------------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | MES | MUY MALO | MALO | NORMAL | BUENO | MUY BUENO | MUY MALO | MALO | NORMAL | BUENO | MUY BUENO | MUY MALO | MALO | NORMAL | BUENO | MUY BUENO | PUNTUACIÓN MEDIA | |
| 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.