

CARTA DE SERVICIOS



Castilla-La Mancha



012
teléfono único de información

Castilla-La Mancha

DICIEMBRE
2018

Indicadores de la Carta de Servicios del 012, publicada en el D.O.C.M el
16/7/2018

INDICADORES DE CALIDAD DEL T.U.I. 012

1.- Tiempo medio de espera

Tiempo Medio de Espera

Valor Objetivo: <=18 s

ENERO	0:00:11
FEBRERO	0:00:11
MARZO	0:00:09
ABRIL	0:00:13
MAYO	0:00:12
JUNIO	0:00:11
JULIO	0:00:08
AGOSTO	0:00:08
SEPTIEMBRE	0:00:13
OCTUBRE	0:00:11
NOVIEMBRE	0:00:10
DICIEMBRE	0:00:13

Gráfica de Tiempo Medio de Espera



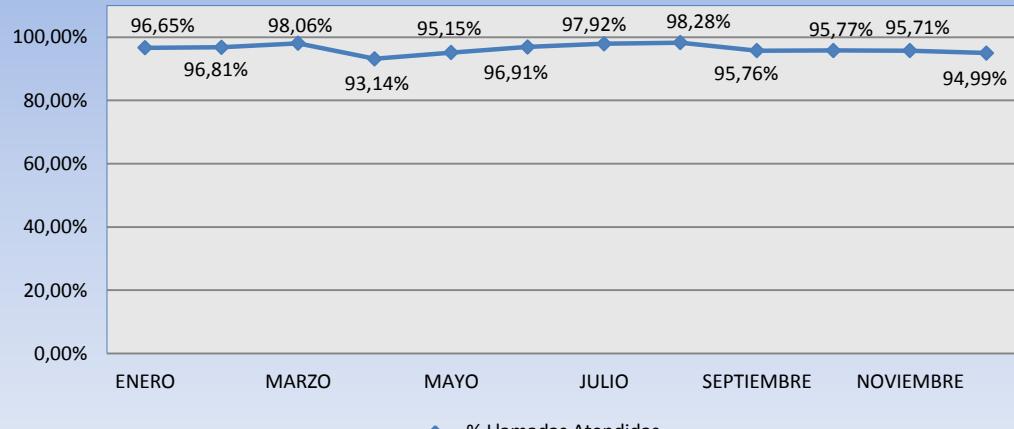
2.- Porcentaje de llamadas atendidas

% Llamadas Atendidas

Valor objetivo: > = 92%

ENERO	96,65%
FEBRERO	96,81%
MARZO	98,06%
ABRIL	93,14%
MAYO	95,15%
JUNIO	96,91%
JULIO	97,92%
AGOSTO	98,28%
SEPTIEMBRE	95,76%
OCTUBRE	95,77%
NOVIEMBRE	95,71%
DICIEMBRE	94,99%

Gráfica de Llamadas Atendidas



	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
Valor Objetivo	Máximo 1 Anual	Máximo 2 Anual	Máximo 1 Anual	Máximo 1 Anual	Máximo 1 Anual	Máximo 1 Anual
ENERO	0	1	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

4.- 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%

5.- Consultas realizadas a los encuestados

MES	% EL INFORMADOR SE HA IDENTIFICADO	PREGUNTA MÁS IMPORTANTE	
		EL TRATO RECIBIDO	INFORMACIÓN RECIBIDA
ENERO	100%	5%	95%
FEBRERO	100%	44%	56%
MARZO	100%	41%	59%
ABRIL	100%	45%	55%
MAYO	100%	28%	72%
JUNIO	100%	36%	64%
JULIO	100%	41%	59%
AGOSTO	100%	52%	48%
SEPTIEMBRE	100%	41%	59%
OCTUBRE	100%	29%	71%
NOVIEMBRE	100%	18%	82%
DICIEMBRE	100%	50%	50%
TOTAL	100%	36%	64%

6.- Puntuaciones obtenidas en 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	0	4	14	4	4,00	0	0	1	6	15	4,64	0	0	3	15	4	4,05
FEBRE.	0	0	2	5	11	4,50	0	0	2	3	13	4,61	0	1	4	3	10	4,22
MARZO	0	0	0	3	19	4,86	0	0	0	2	20	4,91	0	0	0	3	19	4,86
ABRIL	0	0	0	5	17	4,77	0	0	1	2	19	4,82	0	0	2	2	18	4,73
MAYO	0	0	1	8	16	4,60	0	0	2	3	20	4,72	0	0	3	7	15	4,48
JUNIO	0	0	1	4	17	4,73	0	0	0	4	18	4,82	0	0	1	4	17	4,73
JULIO	0	0	1	4	17	4,73	0	0	0	5	17	4,77	0	0	1	4	17	4,73
AGOST.	0	0	1	8	14	4,57	0	0	0	4	19	4,83	0	0	4	5	14	4,43
SEPTIEM.	0	0	1	7	14	4,59	0	0	0	3	19	4,86	0	0	0	7	15	4,68
OCTUBRE	0	0	1	3	17	4,76	0	0	0	4	17	4,81	0	0	0	5	16	4,76
NOVIEMB.	0	0	0	6	16	4,73	0	0	0	1	21	4,95	0	0	1	5	16	4,68
DICIEMB.	0	0	0	5	17	4,77	0	0	0	1	21	4,95	0	0	0	5	17	4,77
TOTAL	0	0	12	72	179	4,63	0	0	6	38	219	4,81	0	1	19	65	178	4,60