

OCTUBRE
2020

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	0:00:14
FEBRERO	0:00:09
MARZO	
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	
JULIO	0:00:10
AGOSTO	0:00:14
SEPTIEMBRE	0:00:17
OCTUBRE	0:00:15
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	

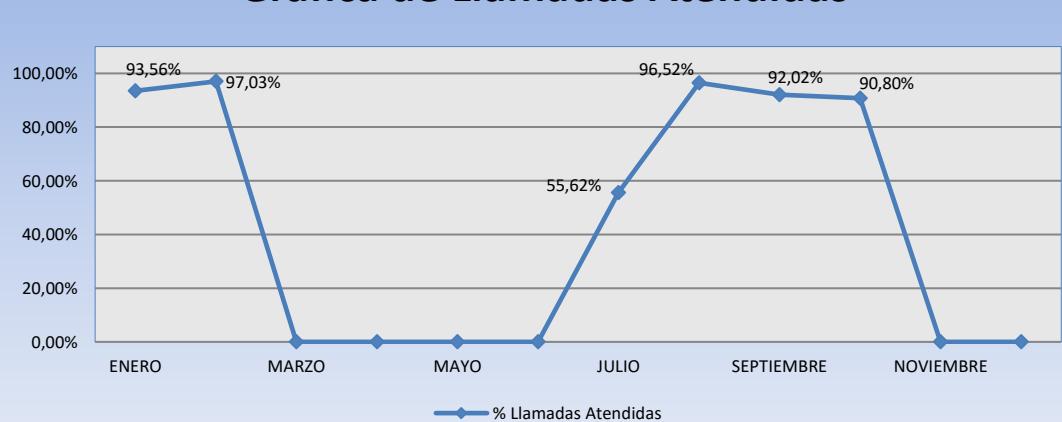
Gráfica de Tiempo Medio de Espera



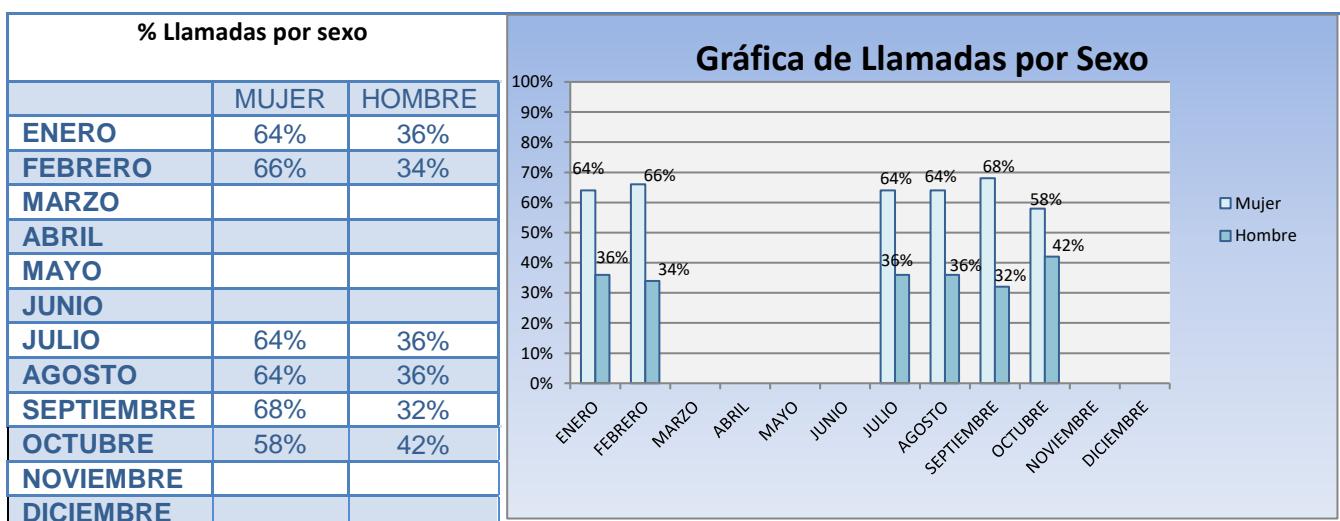
2.- Porcentaje de llamadas atendidas

% Llamadas Atendidas	
Valor objetivo: > = 92%	
ENERO	93,56%
FEBRERO	97,03%
MARZO	
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	
JULIO	55,62%
AGOSTO	96,52%
SEPTIEMBRE	92,02%
OCTUBRE	90,80%
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	

Gráfica de Llamadas Atendidas



3.- Porcentaje de llamadas de usuarios/as por sexo



4.- Tele-tramitaciones y peticiones de los usuarios/as por sexo

Tele-tramitaciones					Peticiones Atendidas	
	MUJER	HOMBRE			MUJER	HOMBRE
ENERO	-	-			2	1
FEBRERO	-	1			2	3
MARZO	-	2			-	-
ABRIL	2	1			-	-
MAYO	-	1			1	-
JUNIO	-	2				1
JULIO	-	1			29	24
AGOSTO	3	3			-	-
SEPTIEMBRE	3	3			1	2
OCTUBRE	5	6			3	2
NOVIEMBRE	-	-			-	-
DICIEMBRE					-	-
TOTAL	13	20			38	33

5.- 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	
Valor Objetivo	Máximo 1 Anual	Máximo 2 Anual	Máximo 1 Anual	Máximo 1 Anual	Máximo 1 Anual	Máximo 1 Anual	
ENERO	0	0	0	0	0	0	
FEBRERO	1	0	0	0	0	0	
MARZO							
ABRIL							
MAYO							
JUNIO							
JULIO	0	0	0	0	0	0	
AGOSTO	0	0	0	0	0		
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	
NOVIEMBRE							
DICIEMBRE							
Total	1	0	0	0	0	0	

6.- 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		
MAYO		
JUNIO		
JULIO	100%	100%
AGOSTO	100%	100%
SEPTIEMBRE	100%	100%
OCTUBRE	100%	100%
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

7.- Consultas realizadas a los encuestados

MES	% EL INFORMADOR SE HA IDENTIFICADO	PREGUNTA MÁS IMPORTANTE	
		EL TRATO RECIBIDO	INFORMACIÓN RECIBIDA
ENERO	100%	35%	65%
FEBRERO	100%	25%	75%
MARZO			
ABRIL			
MAYO			
JUNIO			
JULIO	100%	23%	77%
AGOSTO	100%	35%	65%
SEPTIEMBRE	100%	42%	58%
OCTUBRE	100%	48%	52%
NOVIEMBRE			
DICIEMBRE			
TOTAL	100%	35%	65%

8.- Puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción

	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO						PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO						PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					
	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	MEDIA	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	MEDIA	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	MEDIA
MES																		
ENERO	0	0	0	6	14	4,70	0	0	0	5	15	4,75	0	0	2	4	14	4,60
FEBRE.	0	0	0	5	19	4,79	0	0	0	3	21	4,88	0	0	1	7	16	4,63
MARZO																		
ABRIL																		
MAYO																		
JUNIO																		
JULIO	0	0	1	2	19	4,82	0	0	0	2	20	4,91	0	0	1	8	13	4,55
AGOST.	0	0	0	6	17	4,74	0	0	0	1	22	4,96	0	0	0	5	18	4,78
SEPTIEM.	0	0	0	9	15	4,63	0	0	0	1	23	4,94	0	0	0	8	16	4,67
OCTUBRE	0	0	0	6	19	4,76	0	0	0	2	23	4,92	0	0	0	8	17	4,68
NOVIEMB.																		
DICIEMB.																		
TOTAL	0	0	1	34	103	4,74	0	0	0	14	124	4,90	0	0	4	40	94	4,65

NOTA: La no publicación de información correspondiente a los meses de marzo, abril, mayo y junio se debe a que como consecuencia del covid-19 no se pudieron recoger datos para poderla realizar.