

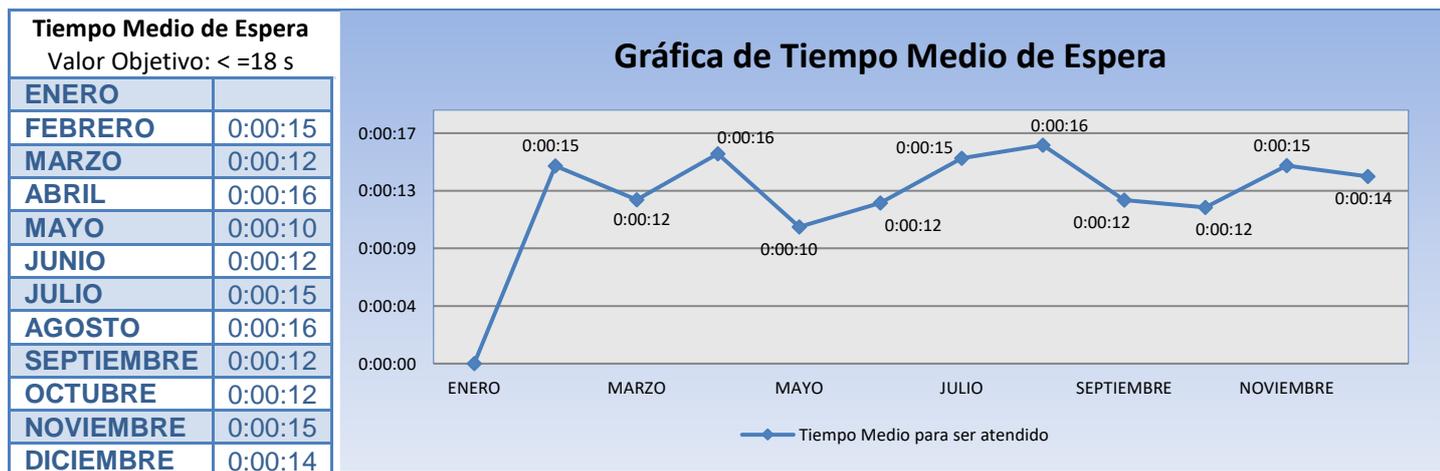


DICIEMBRE  
2021

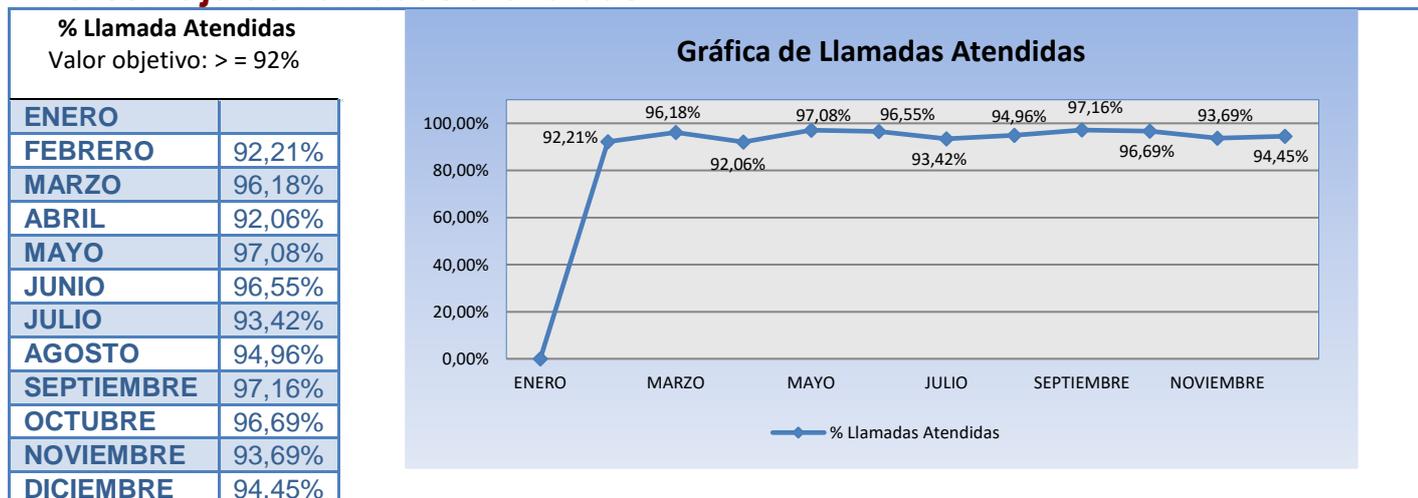
Indicadores de la Carta de Servicios del 012, publicada en el D.O.C.M el  
29/6/2021

## INDICADORES DE CALIDAD DEL T.U.I. 012

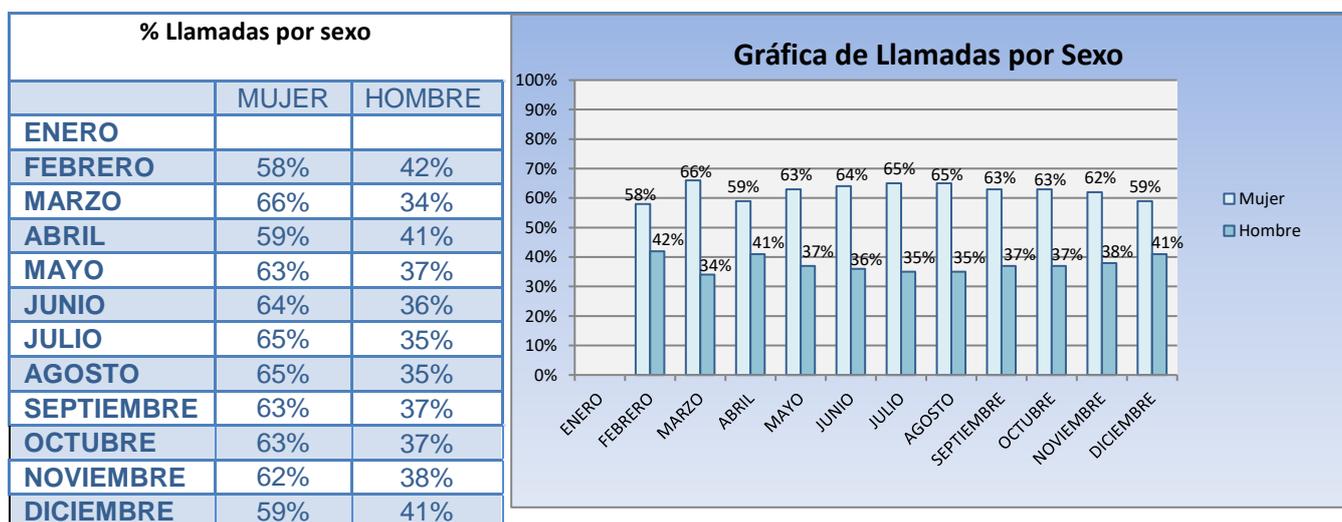
### 1.- Tiempo medio de espera



### 2.- Porcentaje 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	1	2		8	9
FEBRERO	4	1		12	14
MARZO	1	2		24	19
ABRIL	2	1		35	21
MAYO	1	3		20	5
JUNIO	3	9		28	22
JULIO	3	11		74	38
AGOSTO	3	5		55	32
SEPTIEMBRE	1	3		36	23
OCTUBRE	2	4		25	15
NOVIEMBRE	-	-		26	10
DICIEMBRE	1	0		28	19
TOTAL	22	41		371	227

## 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 SOLICITADAS.	RETRASO O NO TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SOLICITADOS.	NO FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE SISTEMA ALERTAS INFORMATIVAS
<b>Valor Objetivo</b>	Máximo 1 Anual	Máximo 4 Anual	Máximo 1 Anual	Máximo 1 Anual	Máximo 1 Anual	Máximo 1 Anual
ENERO	0	0	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	1	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
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 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	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%

## 7.- Consultas realizadas a los encuestados

MES	% EL INFORMADOR SE HA IDENTIFICADO	PREGUNTA MÁS IMPORTANTE	
		EL TRATO RECIBIDO	INFORMACIÓN RECIBIDA
ENERO	100%	50%	50%
FEBRERO	100%	32%	68%
MARZO	100%	43%	57%
ABRIL	100%	33%	67%
MAYO	100%	24%	76%
JUNIO	100%	33%	67%
JULIO	100%	36%	64%
AGOSTO	100%	32%	68%
SEPTIEMBRE	100%	29%	71%
OCTUBRE	100%	29%	71%
NOVIEMBRE	100%	38%	63%
DICIEMBRE	100%	29%	71%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>34%</b>	<b>66%</b>

## 8.- Puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción

MES	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
ENERO	0	0	0	0	2	<b>5</b>	0	0	0	0	2	<b>5</b>	0	0	0	0	2	<b>5</b>
FEBRE.	0	0	0	8	14	<b>4,64</b>	0	0	0	4	18	<b>4,82</b>	0	0	2	11	9	<b>4,63</b>
MARZO	0	0	0	3	20	<b>4,87</b>	0	0	0	0	2	<b>5</b>	0	0	0	7	16	<b>4,70</b>
ABRIL	0	0	0	8	19	<b>4,70</b>	0	0	0	2	25	<b>4,93</b>	0	0	2	7	18	<b>4,59</b>
MAYO	0	0	2	4	15	<b>4,62</b>	0	0	0	1	20	<b>4,95</b>	0	1	1	6	13	<b>4,48</b>
JUNIO	0	0	1	3	17	<b>4,76</b>	0	0	0	2	19	<b>4,90</b>	1	0	0	7	13	<b>4,48</b>
JULIO	0	0	1	3	18	<b>4,77</b>	0	0	1	0	21	<b>4,91</b>	0	1	2	4	15	<b>4,50</b>
AGOST.	0	0	0	4	18	<b>4,82</b>	0	0	0	0	22	<b>5</b>	0	0	1	6	15	<b>4,64</b>
SEPTIEM.	0	0	0	8	13	<b>4,62</b>	0	0	0	2	19	<b>4,90</b>	0	0	0	10	11	<b>4,52</b>
OCTUBRE	0	0	0	6	15	<b>4,71</b>	0	0	0	3	18	<b>4,86</b>	0	0	3	6	12	<b>4,43</b>
NOVIEMB.	0	0	0	4	12	<b>4,75</b>	0	0	0	2	14	<b>4,88</b>	0	0	1	9	6	<b>4,31</b>
DICIEMB.	<b>0</b>	0	0	5	16	<b>4,76</b>	0	0	0	5	16	<b>4,76</b>	0	0	0	10	11	<b>4,52</b>
TOTAL	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>56</b>	<b>179</b>	<b>4,73</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>217</b>	<b>4,90</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>83</b>	<b>141</b>	<b>4,51</b>

**NOTA:** La falta de datos estadísticos en algunos indicadores durante el mes de enero es debido a que como consecuencia del temporal de nieve hubo que trabajar parte del mes a través de VPN, y este sistema no recoge datos para completar dichos indicadores.