

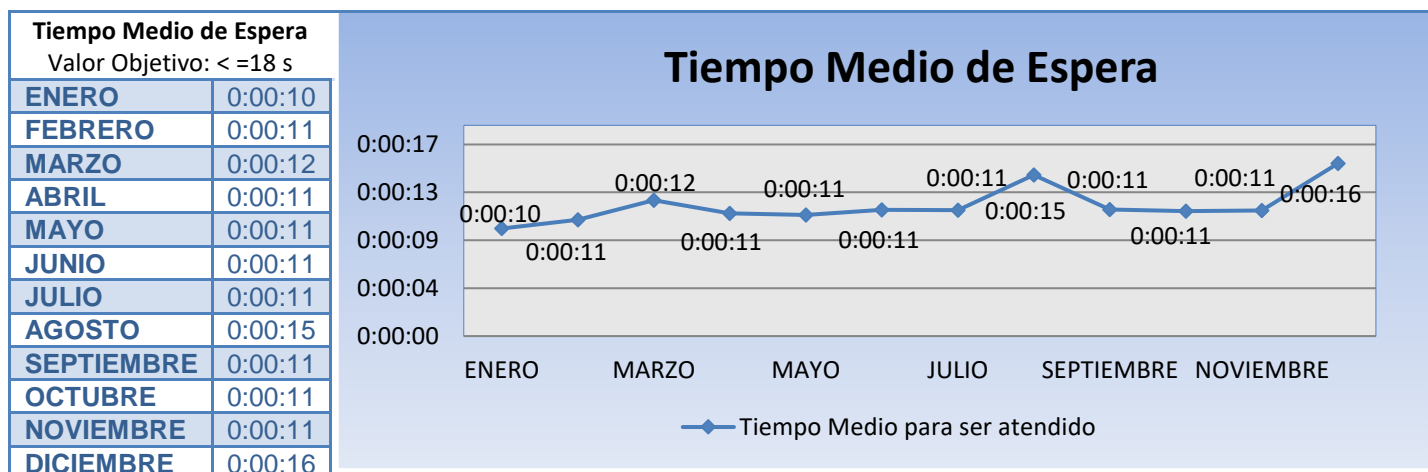


AÑO 2022

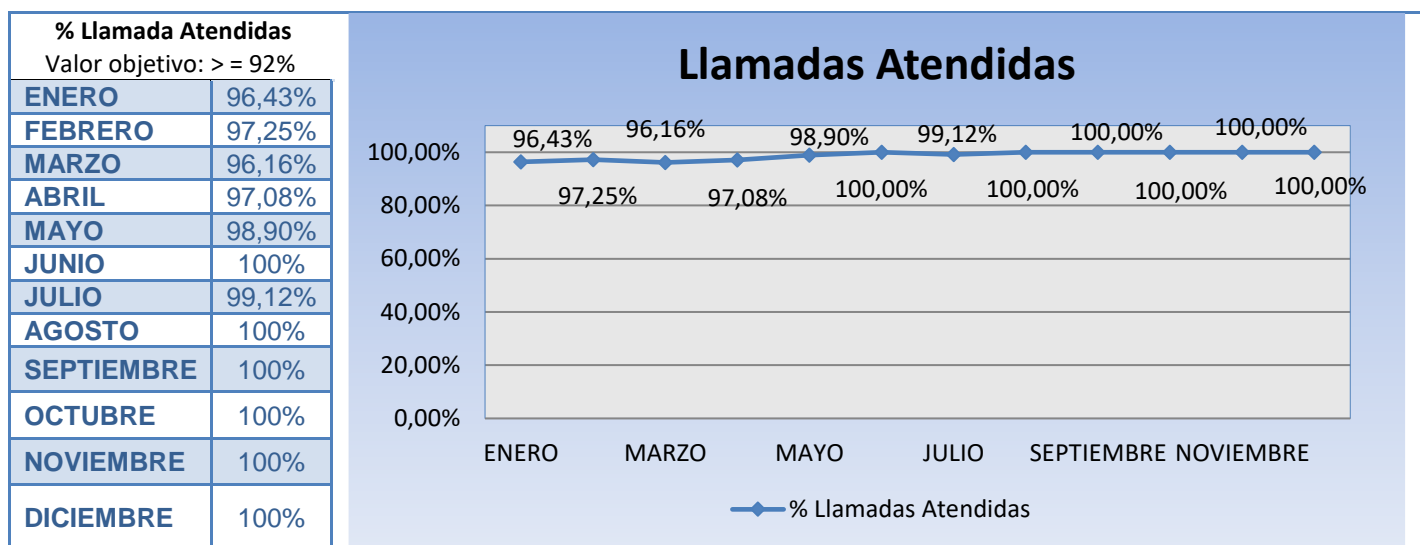
Indicadores de la Carta de Servicios del 012, publicada en el D.O.C.M el 29/6/2021

INDICADORES DE CALIDAD DEL T.U.I. 012

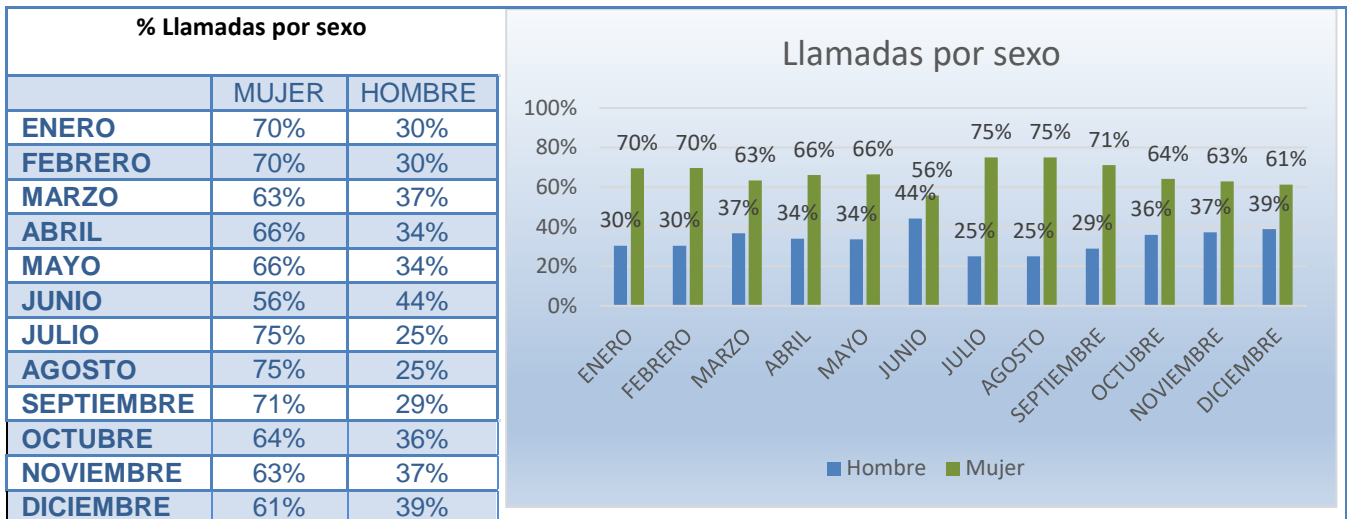
1.- Tiempo medio de espera



2.- Porcentaje de llamadas atendidas

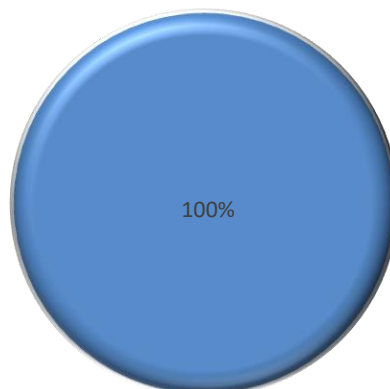


3.- Porcentaje de llamadas de usuarios/as por sexo



4.- Peticiones tramitadas de citas previas a Oficinas de Información y Registro.

Tramitaciones inmediatas de citas previas a OIR



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
Valor Objetivo	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	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

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 > 90% Mensual	PREGUNTA MÁS IMPORTANTE	
		EL TRATO RECIBIDO	INFORMACIÓN RECIBIDA
ENERO			
FEBRERO			
MARZO			
ABRIL	92%	23%	77%
MAYO	91%	59%	41%
JUNIO	92%	47%	53%
JULIO	93%	36%	64%
AGOSTO	89%	36%	64%
SEPTIEMBRE	91%	30%	70%
OCTUBRE	92%	37%	63%
NOVIEMBRE	92%	29%	71%
DICIEMBRE	92%	28%	72%
TOTAL	92%	36%	64%

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																		
FEBRE.																		
MARZO																		
ABRIL	0	0	2	7	17	4,58	0	0	0	5	21	4,81	0	0	3	8	15	4,46
MAYO	0	0	5	12	90	4,79	0	0	0	16	91	4,88	0	0	9	14	84	4,80
JUNIO	0	0	77	95	540	4,65	0	0	12	23	677	4,93	0	0	43	59	610	4,80
JULIO	0	0	101	228	1.160	4,71	0	0	10	74	1.405	4,94	0	0	79	105	1.305	4,82
AGOST.	0	0	38	62	509	4,77	0	0	3	28	578	4,94	0	0	27	42	540	4,84
SEPTIEM.	0	0	33	92	464	4,73	0	0	2	18	569	4,96	0	0	34	57	498	4,79
OCTUBRE	0	0	19	58	310	4,75	0	0	3	16	368	4,94	0	0	15	21	351	4,87
NOVIEMB.	0	0	35	82	366	4,69	0	0	5	30	448	4,92	0	0	21	43	419	4,82
DICIEMB.	0	0	24	51	399	4,79	0	0	4	9	461	4,96	0	0	14	32	428	4,87
TOTAL	0	0	334	687	3.855	4,72	0	0	39	219	4.618	4,94	0	0	245	381	4.250	4,82

NOTA: durante los meses de enero, febrero y marzo no se pudieron realizar encuestas por ausencia de la persona responsable de su elaboración.