

# INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL 012

(Publicada en el D.O.C.M con fecha 24 de junio de 2024)



Castilla-La Mancha



OCTUBRE 2025

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

### 1.- Tiempo medio de espera

TIEMPO MEDIO DE ESPERA (seg.)	
Valor Objetivo < = 18 seg. Mensual	
ENERO	21
FEBRERO	13
MARZO	15
ABRIL	17
MAYO	19
JUNIO	22
JULIO	17
AGOSTO	18
SEPTIEMBRE	17
OCTUBRE	22
NOVIEMBRE	-
DICIEMBRE	-
TOTAL	18

### 2.- Atención personalizada. Porcentaje de llamadas realmente atendidas

LLAMADAS REALMENTE ATENDIDAS	
Valor Objetivo > = 92% Mensual	
ENERO	90 %
FEBRERO	94 %
MARZO	93 %
ABRIL	92 %
MAYO	92 %
JUNIO	91 %
JULIO	93 %
AGOSTO	92 %
SEPTIEMBRE	93 %
OCTUBRE	90 %
NOVIEMBRE	-
DICIEMBRE	-
TOTAL	92 %

### 3.-Resultado de las encuestas en relación con la calificación global del servicio, el trato cortés y la información recibida.

MES	PUNTUACIÓN SOBRE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO	PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA
	PUNTUACIÓN MEDIA Valor objetivo: 4 sobre 5	PUNTUACIÓN MEDIA Valor objetivo: 4 sobre 5	PUNTUACIÓN MEDIA Valor objetivo: 4 sobre 5
ENERO	4,79	4,96	4,85
FEBRERO	4,83	4,97	4,90
MARZO	4,82	4,97	4,88
ABRIL	4,78	4,96	4,83
MAYO	4,80	4,96	4,89
JUNIO	4,70	4,96	4,88
JULIO	4,82	4,97	4,91
AGOSTO	4,79	4,98	4,90
SEPTIEMBRE	4,80	4,93	4,86
OCTUBRE	4,90	4,95	4,90
NOVIEMBRE	-	-	-
DICIEMBRE	-	-	-
PROMEDIO	4,80	4,96	4,88

### 4.- Identidad de la persona que atiende la llamada.

% EL INFORMADOR SE HA IDENTIFICADO	
Valor objetivo: >=90%	
ENERO	94%
FEBRERO	94%
MARZO	95%
ABRIL	90%
MAYO	91%
JUNIO	89%
JULIO	92%
AGOSTO	92%
SEPTIEMBRE	91%
OCTUBRE	96%
NOVIEMBRE	-
DICIEMBRE	-
PROMEDIO	92%

## 5.- Porcentajes de tramitación atendidas inmediatamente.

	% DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS INMEDIATAMENTE	% DE PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE	% DE CITAS PREVIAS EN LAS OIR
	Valor objetivo:> 95% Mensual	= 100% Mensual	= 100% Mensual
ENERO	100%	100%	100%
FEBRERO	100%	100%	100%
MARZO	100%	100%	100%
ABRIL	100%	100%	100%
MAYO	100%	100%	100%
JUNIO	100%	100%	100%
JULIO	100%	100%	100%
AGOSTO	100%	100%	100%
SEPTIEMBRE	100%	100%	100%
OCTUBRE	100%	100%	100%
NOVIEMBRE	-	-	-
DICIEMBRE	-	-	-

## 6.- Total de tele-tramitaciones realizadas y peticiones atendidas.

Tele-tramitaciones		Peticiones Atendidas
ENERO	165	26
FEBRERO	155	7
MARZO	211	21
ABRIL	167	7
MAYO	116	3
JUNIO	166	5
JULIO	196	9
AGOSTO	189	2
SEPTIEMBRE	269	7
OCTUBRE	243	4
NOVIEMBRE	-	-
DICIEMBRE	-	-
TOTAL	1.872	91

## 7.- 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	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	-	-	-	-	-	-
DICIEMBRE	-	-	-	-	-	-
Total	0	0	0	0	0	0