



**Publicación anual (diciembre) de resultados de estudios de satisfacción.**

	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>2018</b>
<b>Cálculo</b>													

2. El Servicio de Atención al Ciudadano se compromete a prestar a través de su red de oficinas corporativas un servicio global de calidad, para conseguir la satisfacción de la ciudadanía, va puntuación igual o superior al 7,5.

**Valoración bienal de los usuarios de las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de carácter General igual o superior a 7,5 sobre 10.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	20
Valoración bienal de los usuarios de las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de carácter General igual o superior a 7,5 sobre 10.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	̄ :
<b>Cálculo</b>													

**Código**

3. Las quejas sobre los servicios prestados por la red de Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de Carácter General, no superarán, en cómputo anual el 1%.

**(N° de quejas presentadas sobre la atención presencial en el año / N° personas atendidas) X 100 <= 0,01**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
N° de quejas presentadas sobre la atención presencial en el año	3	2	8	3	4	0	6	1	1	10	6	6	Σ =
N° personas atendidas	35269	37129	37878	34925	37838	36683	36232	21440	27823	37430	34745	30480	Σ = 407.8
<b>Cálculo</b>	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0	0,02	0,00	0,00	0,03	0,02	0,02	0,

**Código**

4. Si solicita cita previa, será atendido a la hora concertada. Los servicios ofrecidos mediante cita previa y las oficinas donde se prestan están disponibles para su consulta en la Guía de pro número de quejas sobre el incumplimiento de la puntualidad horaria en la atención de cita previa será 0.

**(Nº de quejas sobre incumplimiento presentadas / Nº de personas atendidas) X 100 = 0**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº de quejas sobre incumplimiento presentadas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	Σ :
Nº de personas atendidas	<input type="text" value="101"/>	<input type="text" value="81"/>	<input type="text" value="86"/>	<input type="text" value="86"/>	<input type="text" value="90"/>	<input type="text" value="95"/>	<input type="text" value="96"/>	<input type="text" value="41"/>	<input type="text" value="90"/>	<input type="text" value="164"/>	<input type="text" value="669"/>	<input type="text" value="451"/>	Σ = 2.0
<b>Cálculo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

**Código**

5. El Servicio de Atención al Ciudadano, se compromete a prestar a través de su teléfono corporativo 012, un servicio global de calidad, para conseguir la satisfacción de la ciudadanía, valorando la puntuación igual o superior al 7,5.

**Valoración anual de los usuarios del teléfono 012 igual o superior a 7,5 sobre 10.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Valoración anual de los usuarios del teléfono 012 igual o superior a 7,5 sobre 10.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="8,97"/>	$\bar{x} = 8,$
<b>Cálculo</b>												<b>8,97</b>	<b>8,</b>

**Código**



6. Las quejas sobre los servicios prestados a través del teléfono corporativo de atención al ciudadano, 012, no superarán en cómputo anual el 1%.

**(N° de quejas presentadas sobre la atención telefónica en el año / N° llamadas atendidas) X 100 <= 1.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
N° de quejas presentadas sobre la atención telefónica en el año	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="8"/>	Σ :
N° llamadas atendidas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="52952"/>	Σ = 52.9
<b>Cálculo</b>												<b>0,02</b>	<b>0,</b>



7. Tiempo medio de espera en llamadas atendidas, consideradas en periodos mensuales, no será superior a 20 segundos.

**Media mensual de tiempos de espera en las llamadas telefónicas será igual o inferior a 20 segundos.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Media mensual de tiempos de espera en las llamadas telefónicas será igual o inferior a 20 segundos.	23	21	24	24	14	28	30	18	35	30	22	24	$\bar{x} = 24,$
<b>Cálculo</b>	23	21	24	24	14	28	30	18	35	30	22	24	24,





8. El porcentaje de las llamadas atendidas en menos de 30 segundos deberá ser superior al 80%.

Del total de las llamadas atendidas se calcula el % de aquellas atendidas en menos de 30 segundos por intervalos de antes de 5, 15 y 30 y más de 30 segundos.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Del total de las llamadas atendidas se calcula el % de aquellas atendidas en menos de 30 segundos por intervalos de antes de 5, 15 y 30 y más de 30 segundos.	75.11	76.96	73.38	74.8	87.55	67.56	67.56	81.11	62.73	64.1	75.43	72.43	$\bar{x} = 73,$
<b>Cálculo</b>	75,11	76,96	73,38	74,80	87,55	67,56	67,56	81,11	62,73	64,10	75,43	72,43	73,

**Código**

9. Porcentaje de llamadas no atendidas en media mensual menor del 10%. La suma de las llamadas atendidas y las no atendidas antes del umbral de los 15 segundos dividido por el número de llamadas recibidas al mes X 100 < 10%.

**(N° mensual de llamadas atendidas + N° llamadas abandonadas antes de 15 segundos) / (N° Total llamadas recibidas al mes) X 100 < 10.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
N° mensual de llamadas atendidas + N° llamadas abandonadas antes de 15 segundos	3.63	3.24	4.5	4.29	1.65	5.59	7.18	4.48	6.83	5.63	3.42	4.87	$\bar{x} = 4,$
<b>Cálculo</b>	3,63	3,24	4,50	4,29	1,65	5,59	7,18	4,48	6,83	5,63	3,42	4,87	4,

**Código**

10. Porcentaje de llamadas atendidas satisfactoriamente en el primer contacto será mayor del 90%

**(Nº llamadas atendidas satisfactoriamente primer contacto / Nº llamadas atendidas + Nº llamadas diferidas+ Nº llamadas con incidencias) X 100 > 90**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº llamadas atendidas satisfactoriamente primer contacto	44972	42165	38793	42743	44448	46362	44132	33999	46317	51018	45774	34168	Σ =
Nº llamadas atendidas + Nº llamadas diferidas+ Nº llamadas con incidencias	92.19	92.86	92.06	91.92	94.34	90.4	88.74	92.52	88.8	89.92	91.85	90.78	Σ = 1
<b>Cálculo</b>	48.781,86	45.407,06	42.138,82	46.500,22	47.114,69	51.285,40	49.731,80	36.747,73	52.158,78	56.737,10	49.835,60	37.638,25	4€

**Código**

11. Porcentaje de atención solventada por el operador del teléfono 012, sobre información general contenida en Guía de Procedimientos y Servicios representará más del 80% de las solicitudes.

**(Nº llamadas atendidas de procedimiento + Nº llamadas diferidas de procedimiento + Nº llamadas transferidas de procedimiento) / (Nº total de llamadas) X 100 > 80**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
(Nº llamadas atendidas de procedimiento + Nº llamadas diferidas de procedimiento + Nº llamadas transferidas de procedimiento) / Nº total de llamadas	83.97	83.87	81.79	82.17	81.55	83.73	85.35	87.98	84.03	85.82	85.45	85.64	$\bar{x} = 84,$
<b>Cálculo</b>	83,97	83,87	81,79	82,17	81,55	83,73	85,35	87,98	84,03	85,82	85,45	85,64	84,

**Código**



12. Para la atención de una cuestión no resuelta en el primer contacto, el teléfono 012 realizará la primera llamada al interesado en las dos horas siguientes (dentro del horario del servicio) €

**(Nº llamadas del 012 al interesado dentro del plazo y condiciones comprometidas / Nº total cuestiones no resueltas en primer contacto ) X 100 = 90**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	20
Nº llamadas del 012 al interesado dentro del plazo y condiciones comprometidas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ :
Nº total cuestiones no resueltas en primer contacto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ :
<b>Cálculo</b>													

**Nº de compromisos listados: 12**

