

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO MULTICANAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 012

| COMPROMISOS DE CALIDAD | INDICADORES | ESTANDAR | RESULTADOS 2015 | RESULTADOS 2016 | RESULTADOS 2017 | RESULTADOS 2018 | RESULTADOS 2019 | RESULTADOS 2020 | RESULTADOS 2021 | PERIODICIDAD | INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS |
|---|---|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|--|
| Resolver las consultas planteadas, proporcionando información completa y comprensible, asegurándonos de que el ciudadano ha quedado satisfecho con la información facilitada. | Índice de satisfacción con la información facilitada a través de los distintos canales de comunicación. | 4 sobre 5 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 3,9 | 4 | 4 | 4,1 | Anual | Encuesta |
| Atender las consultas de manera personalizada y confidencial, con un trato amable y un lenguaje comprensible y adecuado a las necesidades de los ciudadanos. | Índice de satisfacción con la atención recibida. | 4 sobre 5 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,19 | 4,3 | 4,2 | 4,4 | Anual | Encuesta |
| Devolverle la llamada con la respuesta en un plazo de dos días hábiles, si la información demandada no está disponible en el momento de la consulta. | Proporción de llamadas devueltas en 2 días hábiles en relación con el total de llamadas diferidas. | ≥90% | 65,88% | 63,59% | 85,09% | 72,05% | 86,73% | 97,04% | 94,66% | Anual | Informe anual del servicio 012 elaborado por la empresa prestadora del servicio. |
| Atender las llamadas recibidas en un tiempo de espera máximo de un minuto. | Porcentaje de llamadas atendidas antes de 1 minuto. | ≥90% | 46,94% | 65,13% | 86,44% | 82,52% | 72,42% | 73,98% | 72,52% | Anual | Informe anual del servicio 012 elaborado por la empresa prestadora del servicio. |
| Resolver su consulta en una única llamada en el caso de que sea sobre información general. | Porcentaje de llamadas atendidas en primera instancia con respecto al total de llamadas. | 100% | 98,61% | 98,75% | 99,41% | 99,48% | 99,62% | 99,76% | 99,60% | Anual | Informe anual del servicio 012 elaborado por la empresa prestadora del servicio. |
| Recoger su sugerencia o queja sobre los servicios públicos de la Comunidad de Madrid incorporándola de modo inmediato a la aplicación informática a través de la que se gestiona. | Porcentaje de sugerencias y quejas recogidas y registradas en la aplicación a través de la que se gestiona. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Anual | aplicación SUQUE |
| | Número de sugerencias y quejas recogidas. | | 3956 | 3970 | 3956 | 3664 | 2665 | 2088 | 1697 | Anual | aplicación SUQUE |
| Enviarle a su domicilio, por correo postal o electrónico, los impresos o formularios que solicite el ciudadano en un plazo máximo de 24 horas hábiles y de forma gratuita. | Porcentaje de impresos o formularios enviados a su domicilio en un plazo máximo de 24 horas sobre el total de solicitados. | ≥95% | 97% | 99% | 99% | 78% | 97,19% | 97,61% | 100,00% | Anual | Informe anual del servicio 012 elaborado por la empresa prestadora del servicio. |
| Responder a su consulta remitida por correo electrónico en un plazo de 24 h en el caso de que sea sobre información general. | Porcentaje de consultas sobre información general contestadas en un plazo máximo de 24 horas. | ≥90% | 92% | 96% | 91% | 49% | 81,86% | 74,48% | 74,90% | Anual | Informe anual del servicio 012 elaborado por la empresa prestadora del servicio. |
| Mantener por debajo del 1% las quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el Servicio de Información y Atención Multicanal 012. * | Porcentaje de quejas recibidas sobre el funcionamiento del Servicio en relación con el número de personas atendidas. | ≤ 1% | | | 0,11% | 0,10% | 0,06% | 0,19% | 0,14% | Anual | aplicación SUQUE |
| Mantener permanentemente actualizada la información del sistema de atención al ciudadano.* | Porcentaje de actualizaciones realizadas en el día siguiente hábil a su publicación en el BOCM o al de la recepción de la información proveniente de las distintas consejerías. | 100% | | | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Anual | Informe anual del servicio 012 elaborado por la empresa prestadora del servicio. |
| Responder en 24 horas hábiles las consultas recibidas dentro del horario de atención en redes sociales (Twitter @012cmadrid). * | Porcentaje de consultas en Twitter respondidas en 24 horas hábiles.. | 100% | | | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Anual | Informe anual de la SGAC |

* Nuevos compromisos e indicadores vinculados