

ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN (ENERO-MAYO 2015).

- **Enero 2015**

- ✓ **Volumen y canales utilizados.** Se han recibido **587 consultas:**

- un 57,4% (337) se han recibido por **correo electrónico.**
- un 36,9% (217) **por teléfono.**
- un 5,6% (33) de **forma presencial.**

- ✓ **Análisis de los resultados:**

- **Vía presencial.** El compromiso de calidad establece que se atenderá el 70% de las consultas en un plazo máximo de 5 minutos y el 30% antes de 10 minutos. La solicitud de información que requiera una actuación posterior se facilitará en un máximo de 7 días hábiles.

De las 33 consultas, el 100% se atendieron antes de 5 minutos.

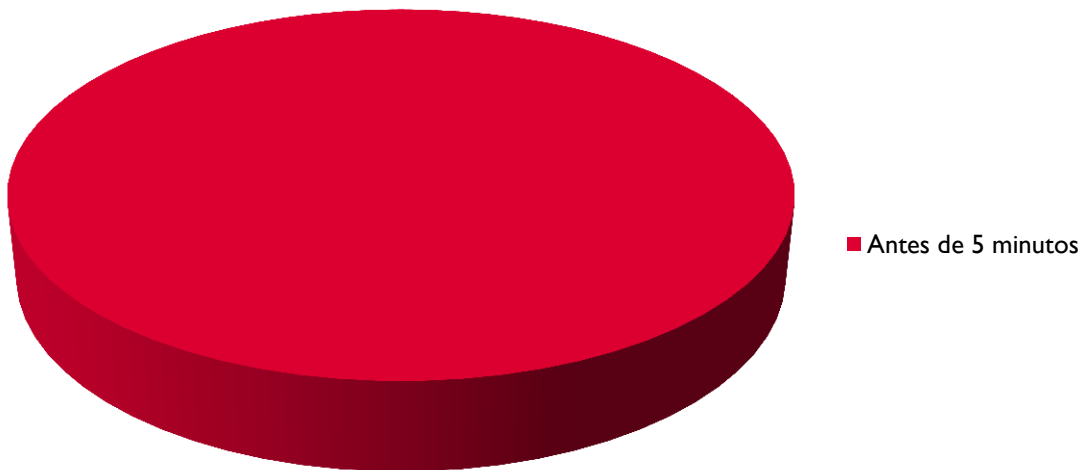
- **Vía telefónica.** El compromiso de calidad establece que se atenderán el 80% de las consultas antes de 2 minutos y el 20% restante y las solicitudes que requieran una actuación posterior en un máximo de 7 días hábiles.

De las 217 consultas, el 100% se atendieron antes de 2 minutos.

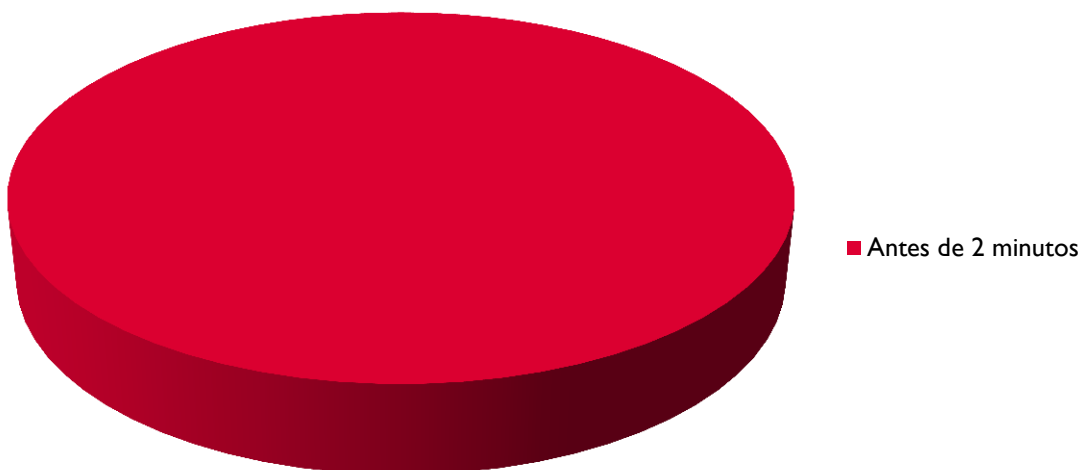
- **Por correo electrónico.** El compromiso de calidad establece que se atenderá el 80% de las consultas en un plazo máximo de 72 horas, el 20% restante y las solicitudes que requieran una actuación posterior en un máximo de 7 días hábiles.

De las 337 consultas recibidas, el 93,7% fueron contestadas antes de las 72 horas y el 1,48% antes de 7 días hábiles. No obstante, un 2,96% fueron contestadas en plazo superior a 7 días hábiles y un 1,7% no fueron contestadas.

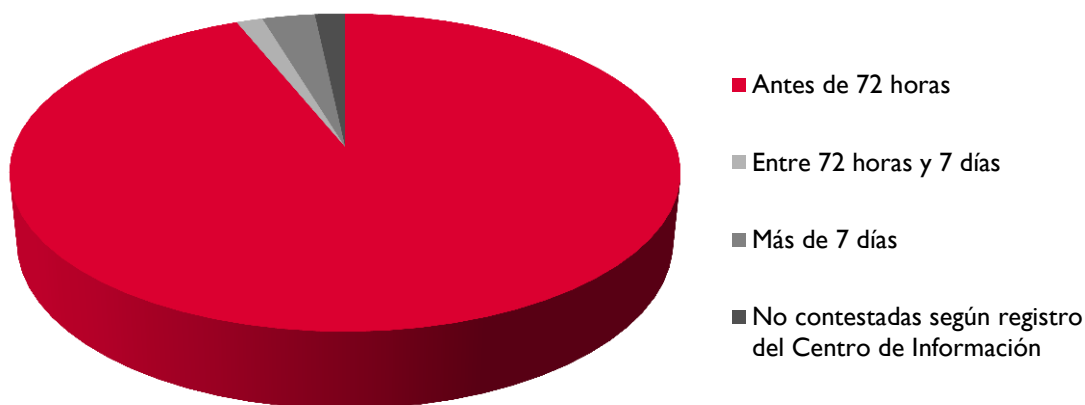
Consultas presenciales en enero



Consultas telefónicas en enero



Consultas por correo electrónico en enero



- **Febrero 2015**

- ✓ **Volumen y canales utilizados.** Se han recibido **1062 consultas:**

- un 54,5% (579) se han recibido por **correo electrónico**.
- un 39,2% (417) **por teléfono**.
- un 6,2% (66) de **forma presencial**.

- ✓ **Análisis de los resultados:**

- **Vía presencial.** El compromiso de calidad establece que se atenderá el 70% de las consultas en un plazo máximo de 5 minutos y el 30% antes de 10 minutos. La solicitud de información que requiera una actuación posterior se facilitará en un máximo de 7 días hábiles.

De las 66 consultas, el 100% se atendieron antes de 5 minutos.

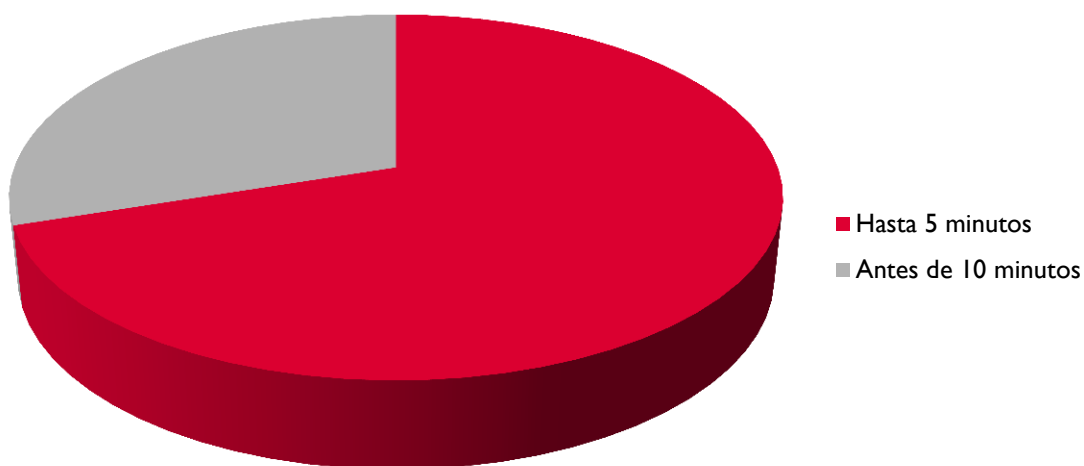
- **Vía telefónica.** El compromiso de calidad establece que se atenderán el 80% de las consultas antes de 2 minutos y el 20% restante y las solicitudes que requieran una actuación posterior en un máximo de 7 días hábiles.

De las 417 consultas, el 100% se atendieron antes de 2 minutos.

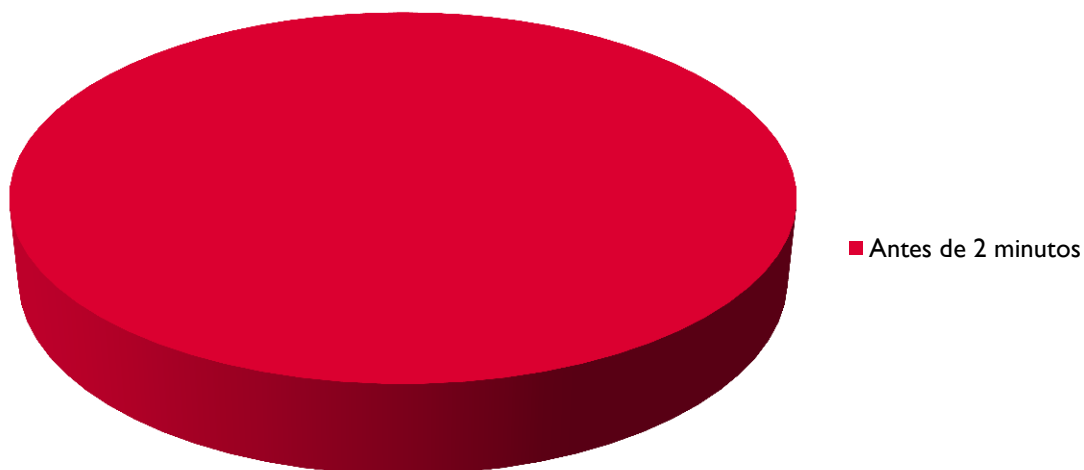
- **Por correo electrónico.** El compromiso de calidad establece que se atenderá el 80% de las consultas en un plazo máximo de 72 horas, el 20% restante y las solicitudes que requieran una actuación posterior en un máximo de 7 días hábiles.

De las 579 consultas recibidas, el 95,5% fueron contestadas antes de las 72 horas y el 0,86% antes de 7 días hábiles. No obstante, un 1,2% fueron contestadas en plazo superior a 7 días hábiles y un 2,41% no fueron contestadas.

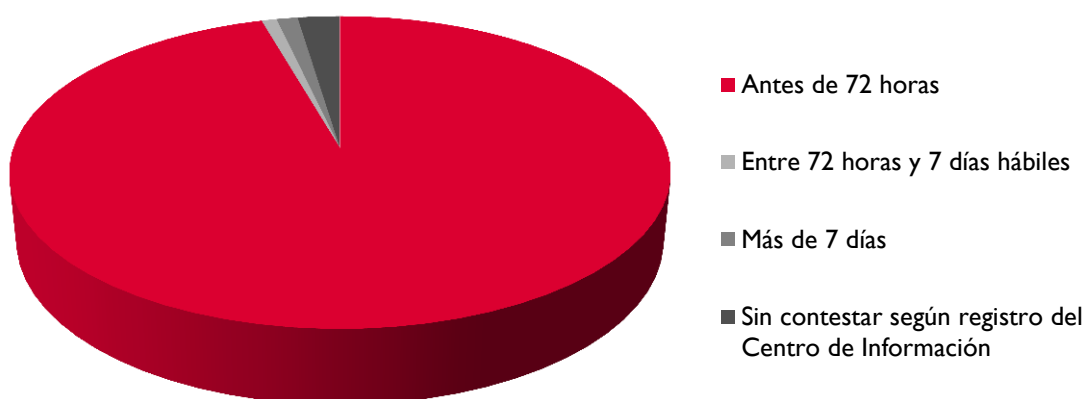
Consultas presenciales en febrero



Consultas telefónicas en febrero



Consultas por correo electrónico en febrero



- **Marzo 2015**

- ✓ **Volumen y canales utilizados.** Se han recibido **1263 consultas:**

- un 36,1% (456) se han recibido por **correo electrónico.**
- un 59% (746) **por teléfono.**
- un 4,9% (61) de **forma presencial.**

- ✓ **Análisis de los resultados:**

- **Vía presencial.** El compromiso de calidad establece que se atenderá el 70% de las consultas en un plazo máximo de 5 minutos y el 30% antes de 10 minutos. La solicitud de información que requiera una actuación posterior se facilitará en un máximo de 7 días hábiles.

De las 61 consultas, el 100% se atendieron antes de 5 minutos.

- **Vía telefónica.** El compromiso de calidad establece que se atenderán el 80% de las consultas antes de 2 minutos y el 20% restante y las solicitudes que requieran una actuación posterior en un máximo de 7 días hábiles.

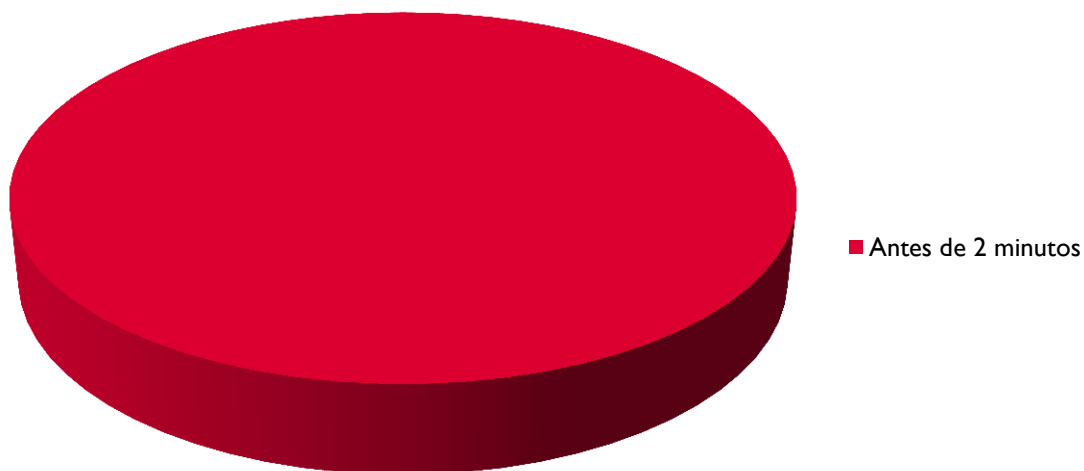
De las 746 consultas, el 100% se atendieron antes de 2 minutos.

- **Por correo electrónico.** El compromiso de calidad establece que se atenderá el 80% de las consultas en un plazo máximo de 72 horas, el 20% restante y las solicitudes que requieran una actuación posterior en un máximo de 7 días hábiles.

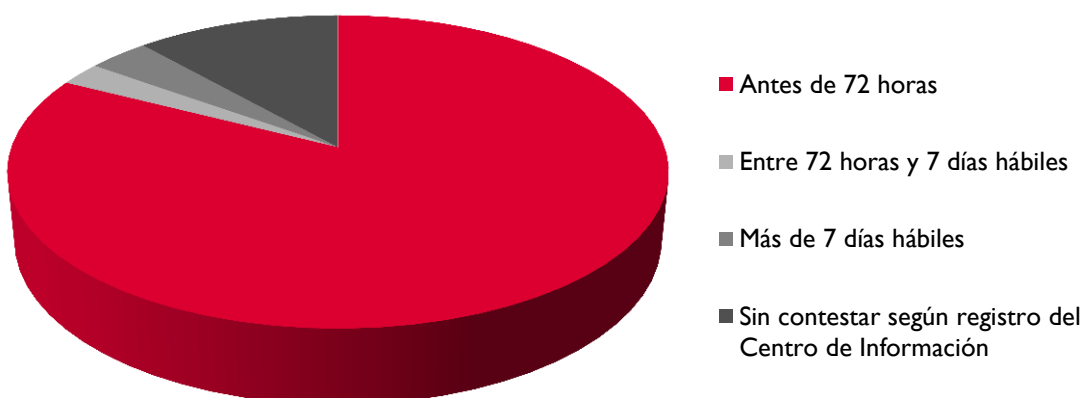
De las 456 consultas recibidas, el 82,4% fueron contestadas antes de las 72 horas y el 2,41% antes de 7 días hábiles. No obstante, un 3,5% fueron contestadas en plazo superior a 7 días hábiles y un 11,6% no fueron contestadas.



Consultas telefónicas en marzo



Consultas por correo electrónico en marzo



- **Abril 2015**
- ✓ **Volumen y canales utilizados.** Se han recibido **701 consultas**:
 - un 49% (343) se han recibido por **correo electrónico**.
 - un 44% (309) **por teléfono**.
 - un 7% (49) de **forma presencial**.

✓ **Análisis de los resultados:**

- **Vía presencial.** El compromiso de calidad establece que se atenderá el 70% de las consultas en un plazo máximo de 5 minutos y el 30% antes de 10 minutos. La solicitud de información que requiera una actuación posterior se facilitará en un máximo de 7 días hábiles.

De las 49 consultas, el 100% se atendieron antes de 5 minutos.

- **Vía telefónica.** El compromiso de calidad establece que se atenderán el 80% de las consultas antes de 2 minutos y el 20% restante y las solicitudes que requieran una actuación posterior en un máximo de 7 días hábiles.

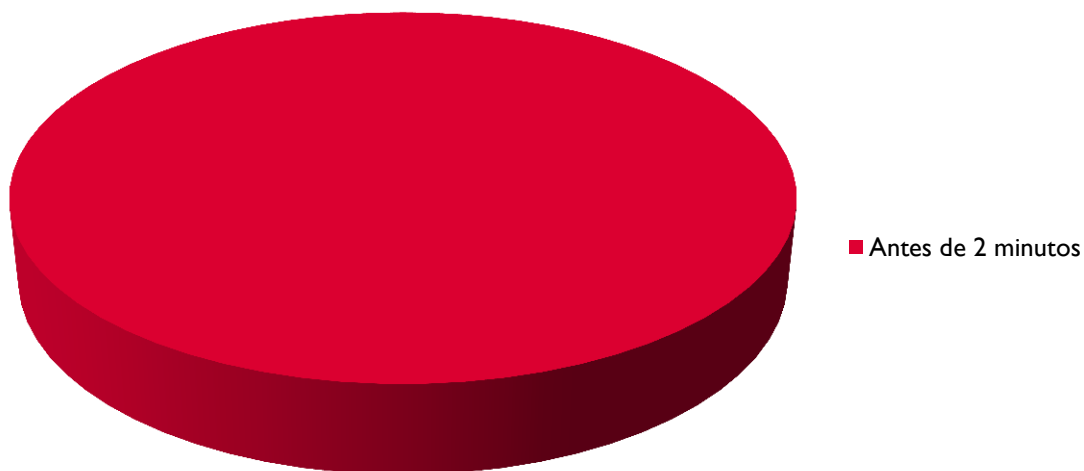
De las 309 consultas, el 100% se atendieron antes de 2 minutos.

- **Por correo electrónico.** El compromiso de calidad establece que se atenderá el 80% de las consultas en un plazo máximo de 72 horas, el 20% restante y las solicitudes que requieran una actuación posterior en un máximo de 7 días hábiles.

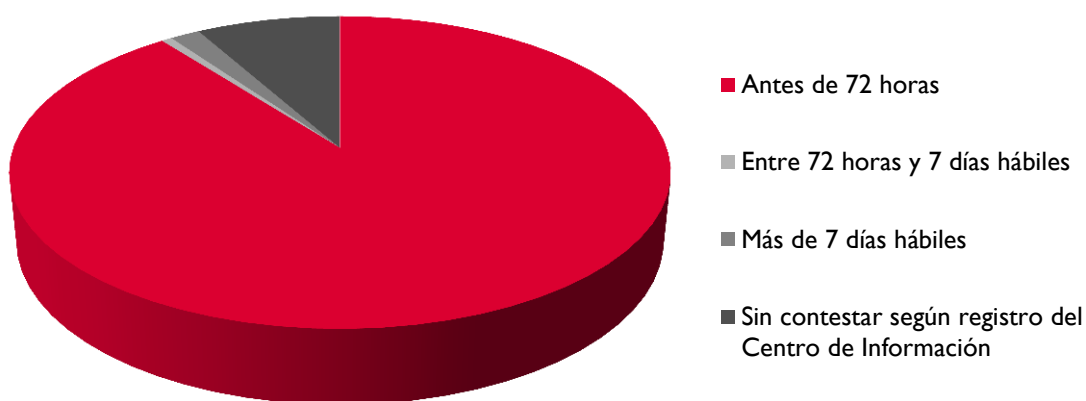
De las 343 consultas recibidas, el 89,5% fueron contestadas antes de las 72 horas y el 0,6% antes de 7 días hábiles. No obstante, un 1,7% fueron contestadas en plazo superior a 7 días hábiles y un 8,2% no fueron contestadas.



Consultas telefónicas en abril



Consultas por correo electrónico en abril



- **Mayo 2015**
- ✓ **Volumen y canales utilizados.** Se han recibido **682 consultas**:
 - un 58,8% (401) se han recibido por **correo electrónico**.
 - un 35% (239) **por teléfono**.
 - un 6,1% (42) de **forma presencial**.

✓ **Análisis de los resultados:**

- **Vía presencial.** El compromiso de calidad establece que se atenderá el 70% de las consultas en un plazo máximo de 5 minutos y el 30% antes de 10 minutos. La solicitud de información que requiera una actuación posterior se facilitará en un máximo de 7 días hábiles.

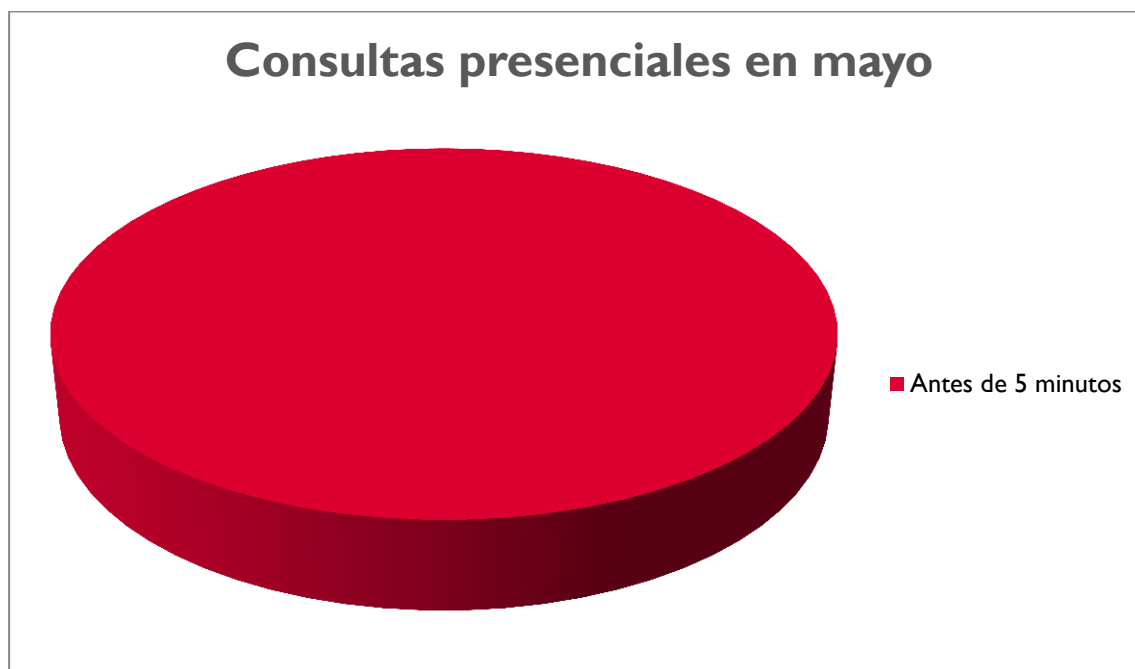
De las 42 consultas, el 100% se atendieron antes de 5 minutos.

- **Vía telefónica.** El compromiso de calidad establece que se atenderán el 80% de las consultas antes de 2 minutos y el 20% restante y las solicitudes que requieran una actuación posterior en un máximo de 7 días hábiles.

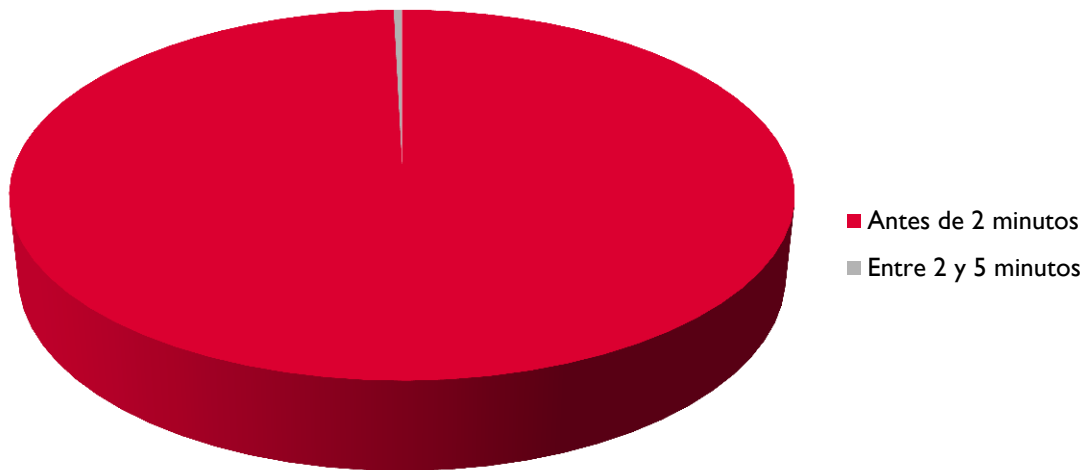
De las 239 consultas, el 99,6% se atendieron antes de 2 minutos, mientras que el 0,4% entre 2 y 5 minutos.

Por correo electrónico. El compromiso de calidad establece que se atenderá el 80% de las consultas en un plazo máximo de 72 horas, el 20% restante y las solicitudes que requieran una actuación posterior en un máximo de 7 días hábiles.

De las 401 consultas recibidas, el 94% fueron contestadas antes de las 72 horas y el 1,5% antes de 7 días hábiles. No obstante, un 1,75% fueron contestadas en plazo superior a 7 días hábiles y un 2,7% no fueron contestadas.



Consultas telefónicas en mayo



Consultas por correo electrónico en mayo

