

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	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	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	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%	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%	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%	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%	Anual	aplicación SUQUE
	Número de sugerencias y quejas recogidas.		3956	3970	3956	3664	2665	2088	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%	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%	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%	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%	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%	Anual	Informe anual de la SGAC

* Nuevos compromisos e indicadores vinculados