

Fecha: 2º Semestre 2021

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS-SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA				
Nº Indicador	COMPROMISO	OBJETIVO	VALOR REAL	COMENTARIOS
1	El Servicio de Atención Telefónica y Telemática, se compromete a mejorar continuamente, introduciendo al menos una mejora anual referida a ampliación y optimización de gestiones, adaptación a la administración electrónica en el ámbito de la prestación de este servicio.	1 Anual.	Elaboración y Certificación de la Carta de Servicios.	CUMPLIDO
2	El horario de atención a la ciudadanía será amplio y adecuado a las necesidades de los ciudadanos, siendo valorado en las encuestas de satisfacción a partir de un 7 en el 85% de los casos y nunca por debajo de 5 en los casos restantes.	85% puntuación mínima de 7. 5% puntuación mínima de 5. 0% puntuación menor de 5	99% puntuación mínima de 7. 0% puntuación mínima de 5. 1% puntuación menor de 5.	INCUMPLIDO
3	El tiempo máximo de espera para llamadas atendidas será de 1 minuto en el 30% de los casos, no superando los 3 minutos en el resto de los casos.	30% atención en 1 minuto. 70% en 3 minutos. 0% en más de 3 minutos	81,26% atención en 1 minuto. 18,73% en 3 minutos. <b>0,02% en más de 3 minutos.</b>	INCUMPLIDO Se abre acción correctora. Se realizará un seguimiento de este indicador para subsanar.
4	Los mensajes recogidos en el "Buzón Telefónico Permanente", serán respondidos telefónicamente al siguiente día hábil, si han sido facilitados sus datos.	100% de los mensajes respondidos al siguiente día hábil	100% de los mensajes respondidos al siguiente día hábil.	CUMPLIDO
5	La información que facilita el Servicio de Atención Telefónica y Telemática, será revisada y actualizada diariamente, asegurando así un servicio de confianza a la ciudadanía.	Actualizar todos los días la información	Información actualizada todos los días.	CUMPLIDO
6	El tiempo de contestación a una reclamación interpuesta al Servicio de Atención Telefónica y Telemática será de 5 días hábiles como máximo desde su recepción en el Servicio. En el caso que la contestación requiera de la intervención de otro servicio, este plazo será de 10 días hábiles.	Reclamaciones contestadas en el plazo de 5 días hábiles como máximo	1 reclamación	CUMPLIDO

7	Los trámites solicitados a través de los canales telefónico y telemático, serán gestionados y se enviarán los impresos necesarios por correo postal ordinario a las ciudadanas y los ciudadanos al día siguiente hábil.	Impresos enviados en 1 día hábil. Impresos entregados desde el día de su solicitud	Entregado desde el día de su solicitud	CUMPLIDO
8	El personal del Servicio de Atención Telefónica y Telemática estará altamente preparado y cualificado y asesorará sobre las opciones que más le convienen, obteniendo en las encuestas de satisfacción una puntuación mínima de 7 en el 95% de los casos y nunca por debajo de 5 en los casos restantes.	95% puntuación mínima 7 0% puntuación menor de 5	98% puntuación mínima 7 0% puntuación menor de 5	CUMPLIDO
9	Todo el personal del Servicio de Atención Telefónica y Telemática recibirá la formación que planifique a lo largo del año para garantizar una comunicación y atención inclusiva adaptada a necesidades especiales y garantizando la igualdad de mujeres y hombres	100 % formación planificada impartida	100 % formación planificada impartida	CUMPLIDO
10	La atención a la ciudadanía será prestada con amabilidad y consideración por parte del personal del Servicio de Atención Telefónica y Telemática, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo en todo momento un comportamiento ético e imparcial. La puntuación mínima será de 7 en los cuestionarios de satisfacción en el 95% de los casos y nunca por debajo de 5 en los casos restantes.	95% puntuación mínima 7 0% puntuación menor de 5	99,66% puntuación mínima 7 0% puntuación menor de 5	CUMPLIDO
11	El tiempo máximo de contestación a un aviso (queja) o idea (sugerencia) recibida a través de la App Tu Murcia será al día siguiente hábil de su recepción siempre y cuando se faciliten los datos de contacto	100% avisos (quejas /ideas/segerencias) respondidas al siguiente día hábil.	Total App recibidas: 5.488 Facilitan datos de contacto: 2.959, Quejas:2.735 Sugerencias: 224, recibidas y respondidas siguiente día hábil.	CUMPLIDO
12	La atención a las ciudadanas y ciudadanos será prestada de forma inmediata a través del canal Web Atención en Línea (Chat), a través de la App Tu Murcia en "Tu Consulta (Chat)"	100% Consultas atendidas de forma inmediata	1956 Consultas atendidas de forma inmediata	CUMPLIDO