

Fecha:
1º
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. | Analizando la posibilidad de incorporar mejoras relacionadas con: la App de quejas y sugerencias, la integración con las aplicaciones corporativas del Ayto. y la inclusión de nuevos canales:RRSS | EN CURSO |
| 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 > 7 5% puntuación [5-7] 0% puntuación < 5 | 99% puntuación > 7 1% puntuación [5-7] 0% puntuación < 5. | CUMPLIDO |
| 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 antes de 1 minuto. 70% entre 1 y 3 minutos. 0% en más de 3 minutos | 37,83% atención antes de 1min. 62,02% entre 1 y 3 minutos. 0,15% en más de 3 minutos. | INCUMPLIDO |
| 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 recibidos que han facilitado teléfono de contacto han sido 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 | 0 reclamaciones | CUMPLIDO |

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS-SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA

| Nº Indicador | COMPROMISO | OBJETIVO | VALOR REAL | COMENTARIOS |
|-----------------|--|---|---|-------------|
| 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 | El 93% se gestionó al siguiente día hábil. No gestionadas al siguiente día hábil un 7% | INCUMPLIDO |
| 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 > 7 0% puntuación < 5 | 100% puntuación > 7 0% puntuación < 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 > 7 0% puntuación < 5 | 99,66% puntuación > 7 0% puntuación < 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/sugerencias) respondidas al siguiente día hábil. | Total App recibidas: 3.864 Facilitan datos de contacto: 2.098, Quejas:1.926 Sugerencias: 172, recibidas y respondidas siguiente día hábil. Se contestan el 100% de los avisos que han facilitado los datos de contacto | 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 | 2.156 Consultas atendidas de forma inmediata | CUMPLIDO |