

Seguimiento de indicadores a nivel nacional. Ejercicio 2018

Calidad

Indicadores		Prop.	Fuente	Frecuencia	Punto partida	Fecha punto partida	Último Valor	Fecha valor	Valor Alarma	Fecha valor	Cumple Alarma	Análisis Comité Sectorial
1	% pendientes de alta CP / CB (RG + RETA)	DAS/SG	M-1423	Trimestral	9,89	dic-17	10,51	dic-18	9,89	dic-18	NO	SI
2	Días Baja CP RG (sin SREL) (2)	DAS/SG	M-1423	Trimestral	3.152.249	dic-17	3.593.144	dic-18	3.246.816	dic-18	NO	SI
3	Duración media de las altas CP RG	DAS/SG	CMA-CP	Trimestral	36,49	dic-17	37,33	dic-18	35,50	dic-18	NO	SI
4	% casos baja s/ primeras visitas CP (RG + RETA)	DAS/SG	C-057/17, M-1423	Trimestral	40,88	dic-17	41,97	dic-18	40,00	dic-18	NO	SI
5	% ITCP (RG) sin SREL	DPS/SG	M-1423	Trimestral	12,87	dic-17	12,87	dic-18	12,50	dic-18	NO	SI
6	Difª ITCP RG delegada RM (transversal)	DPS/SG	M-1423 - C-131/18	Trimestral	-0,12	dic-17	-0,24	dic-18	0,00	dic-18	NO	SI
7	% sobre cuotas Sinistro Graves AT+EP (pago + provisión)	DPS/SG	M-1423	Trimestral	19,82	dic-17	17,78	dic-18	19,00	dic-18	SI	SI
8	Grado satisfacción usuarios	DRE/SG	M-1423	Trimestral	8,18	dic-17	8,24	dic-18	8,00	dic-18	SI	SI
9	Días Baja con deducción CC RG (2)	DPS/SG	M-1423	Trimestral	16.769.182	dic-17	19.174.278	dic-18	18.600.000	dic-18	NO	SI
10	% ITCC RG	DPS/SG	M-1423	Trimestral	124,44	dic-17	134,44	dic-18	125,00	dic-18	NO	SI
11	Difª ITCC RG delegada RM (transversal)	DPS/SG	M-1423 - C-131/18	Trimestral	-5,56	dic-17	-6,62	dic-18	-5,00	dic-18	NO	SI
12	% actuaciones control y seguimiento sobre CBD CC-RG	DPS/SG	Circular C-035/17	Trimestral	77,53	dic-17	74,89	dic-18	70,00	dic-18	SI	SI
13	% propuestas de alta + incapac. sobre CBD CC-RG	DPS/SG	Circular C-035/17	Trimestral	22,64	dic-17	22,11	dic-18	20,00	dic-18	SI	SI
14	Plazo medio respuesta quejas y reclamaciones	DRE	C.G.Procesos	Semestral	11,70	dic-17	7,01	dic-18	15,00	dic-18	SI	NO
15	% Llamadas desbordadas / recibidas (3)	DRE	C.G.Procesos	Semestral	3,57	ago-17	---	dic-18	4,00	dic-18	---	NO
16	Atención mut./usuario - Tiempo cierre SA	DRE	C.G.Procesos	Semestral	3,00	dic-17	1,81	dic-18	3,00	dic-18	SI	NO
17	Plazo medio resolución de expediente CATA	DPS	C.G.Procesos	Semestral	26,20	dic-17	32,76	dic-18	25,00	dic-18	NO	NO
18	% Cumplimiento Presupuesto Ayudas Sociales	DPS	C.G.Procesos	Semestral	96,10	dic-17	84,80	dic-18	95,00	dic-18	NO	NO
19	Nº solicitudes bonus no desfavorables	DPV	C.G.Procesos	Semestral	3.042	dic-17	18.337	dic-18	3.042	dic-18	SI	NO
20	Horas formación por empleado indefinido	DRH	C.G.Procesos	Semestral	42,75	dic-17	36,16	dic-18	30,00	dic-18	SI	NO
21	Auditorías instalaciones (2)	DIE	C.G.Procesos	Semestral	168	dic-17	164	dic-18	160	dic-18	SI	NO
22	Nº documentos con firma biométrica	DTIC	C.G.Procesos	Semestral	188.023	dic-17	194.918	dic-18	200.000	dic-18	NO	NO
23	Concertación sanitaria	DC	C.G.Procesos	Semestral	98	dic-17	88	dic-18	110	dic-18	NO	NO
24	Plazo de registro de las prealtas (1)	DA	C.G.Procesos	Trimestral	39,15	dic-17	7,57	dic-18	30	dic-18	SI	NO
25	Visitantes Unicos Web Asepeyo (1) (2)	DRE	Circular C-135/18	Semestral	424.744	dic-17	547.582	dic-18	425.000	dic-18	SI	NO
26	Seguidores Redes Sociales (1)	DRE	Circular C-135/18	Semestral	13.964	dic-17	17.018	dic-18	15.300	dic-18	SI	NO
27	Alta de nuevos usuarios AOV / App empresas (1)	DRE	Circular C-129/18	Semestral	3.444	dic-17	3.797	dic-18	3.500	dic-18	SI	NO

(1) Nuevo Indicador 2018

(2) Valor Alarma Prorrrateado

(3) Desde la implantación de Comunicaciones Unificadas no se disponen de datos de tráfico de llamadas. Se está trabajando para obtener la información.