



Circular nº C-040/20.0

Título:	Informe Área Usuarios - Enero 2020	Fecha entrada en vigor:	01/01/2020
Tipo:	Informes	Fecha actualización:	04/03/2020
Dirección:	Relaciones Externas	Fecha publicación:	04/03/2020
Área:	04 Servicios	Fecha caducidad:	01/02/2022
Nivel de lectura:	Todos los usuarios + Otros_Lectores		

Se adjunta el Informe del Área de Usuarios correspondiente al mes de enero de 2020.



Informes Proas-SAU 012020.pdf

Destacar la evolución/resultados de los siguientes indicadores:

- **Depuración BBDD:** Sobrecumplimiento del objetivo anual marcado (88,19 vs. 85,00). Todas las comunidades autónomas, excepto Asturias, cumplen con el indicador.
- **Encuestas Q-Proas:** El porcentaje de QProas respondidas en el mes de enero es del 81,22%, dato inferior al de cierre de año con un porcentaje de aciertos del 72,72%.
- **Tiempo de espera de pacientes:** La media de tiempos de espera de pacientes a cierre de año se sitúa en 16:13. El dato de primeras visitas está en 17:52 y sucesivas en 15:35. Evolución negativa del indicador. 19 sectores superan los 20' de espera en visitas sucesivas.
- **Firma biométrica:** El porcentaje de documentos con firma biométrica, durante el mes de enero, alcanza el 85,09%. Superan el 90%, Hospitales, Asturias, Cantabria, Illes Balears y C. Valenciana.
- **EVolantes y PreVolantes:** En enero quedan un 12,42% de EVolantes pendientes de gestionar y 38,89% de PreVolantes (94 y 7 documentos respectivamente). Se han recibido 757 EVolantes y generado 17 Prevolantes lo que supone un 4,02% sobre el total de primeras visitas AT y un incremento del 36% respecto al mismo periodo del año anterior.
- **Derivaciones sin asistencia médica previa:** Se han realizado un total de 251 derivaciones al SPS desde Proas en el mes de enero suponiendo un 31% más que el mismo periodo del año anterior.
- **Nuevas claves de acceso a AOV desde Proas:** Se han producido 670 altas en las que el usuario ha finalizado el proceso con validación mediante correo electrónico y SMS

representando un 3,5% sobre el total de primeras visitas AT.

- **Tráficos:** Se incorpora un nuevo indicador en relación a la cumplimentación de datos en los formularios de recepción informados como tráfico y provocados por un tercero con vehículo (susceptibles, por lo tanto, de recobro por parte de Asepeyo). En enero, el 70,55% de los formularios disponía de la información completa (matrícula y compañía de seguros de ambos vehículos).

- **Quejas y Reclamaciones:** Se incorpora el número de quejas y reclamaciones recibidas por la mutua. En enero, se han recibido 180 (-14 vs. mismo periodo del año anterior).

- Indicadores SAU:

- En enero se gestionan 4.499 solicitudes de atención (SA). El tiempo de cierre medio se sitúa en 2,04 días. Los motivos de SA principales continúan siendo petición de información y trámites.
- Se han gestionado 624 contactos por chat.
- Se da respuesta a 9 tweets y 36 reseñas de Google My Business.

Para cualquier duda o sugerencia, podéis dirigirlos a Susana Pérez Martínez, Directora de Área de Usuarios.

Antonia Molina Salvador
Directora de Relaciones Externas

Social media

No está relacionado con otros documentos
