

Seguimiento de indicadores a nivel nacional. Ejercicio 2019

Calidad

	Indicadores	Prop.	Fuente	Frecuencia	Punto partida	Fecha punto partida	Último Valor	Fecha valor	Valor Alarma	Fecha valor	Cumple Alarma	Análisis Comité Sectorial
1	% CBP CP sobre CB (RG + RETA)	DAS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	10,49	Cierre 2018	11,21	dic-19	9,90	dic-19	NO	SI
2	Días Baja CP Total RG (sin SREL)	DAS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	3.587.900	Cierre 2018	4.251.067	dic-19	3.839.000	dic-19	NO	SI
3	Duración media altas CP RG	DAS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	37,23	Cierre 2018	39,25	dic-19	37,23	dic-19	NO	SI
4	% CB CP sobre 1ª Visita	DAS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	42,23	Cierre 2018	42,89	dic-19	41,00	dic-19	NO	SI
5	% IT CP GRAL sin SREL	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	13,06	Cierre 2018	12,80	dic-19	13,06	dic-19	SI	SI
6	Diferencia ITCP delegada respecto otras mutuas RG	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO/C-131	Trimestral	-0,24	Cierre 2018	-0,63	dic-19	-0,24	dic-19	NO	SI
7	% Sinestr. Graves Seg. Pag y Prov sobre Cuotas CP Total	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	16,08	Cierre 2018	16,22	dic-19	18,00	dic-19	SI	SI
8	Grado satisfacción usuarios	DRE/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	8,24	Cierre 2018	8,30	dic-19	8,10	dic-19	SI	SI
9	Días Baja con deducción CC Total estim. RG	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	19.089.751	Cierre 2018	26.354.055	dic-19	21.263.000	dic-19	NO	SI
10	% IT CC GRAL	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	135,18	Cierre 2018	143,83	dic-19	140,00	dic-19	NO	SI
11	Diferencia ITCC delegada respecto otras mutuas RG	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO/C-131	Trimestral	-6,62	Cierre 2018	-8,09	dic-19	-5,00	dic-19	NO	SI
12	% Act. Control y seg. sobre Casos con Deducción CC GRAL	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO/C-035	Trimestral	73,86	Cierre 2018	80,70	dic-19	75,00	dic-19	SI	SI
13	% Prop. de alta + IP sobre Casos con Deducción GRAL CC	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO/C-035	Trimestral	21,75	Cierre 2018	22,72	dic-19	21,00	dic-19	SI	SI
14	Plazo medio respuesta quejas y reclamaciones	DRE	C.G.Procesos	Semestral	7,01	dic-18	9,19	dic-19	15,00	dic-19	SI	NO
15	% Llamadas desbordadas / recibidas (2)	DRE	C.G.Procesos	Semestral	---	dic-18	no disponible	dic-19	4,00	dic-19	---	NO
16	Atención mut./usuario - Tiempo cierre SA	DRE	C.G.Procesos	Semestral	1,81	dic-18	2,04	dic-19	3,00	dic-19	SI	NO
17	Plazo medio resolución de expediente CATA	DPS	C.G.Procesos	Semestral	32,76	dic-18	27,25	dic-19	25,00	dic-19	NO	NO
18	% Cumplimiento Presupuesto Ayudas Sociales	DPS	C.G.Procesos	Semestral	84,80	dic-18	61,40	dic-19	50,00	dic-19	SI	NO
19	Nº solicitudes bonus no desfavorables	DPV	C.G.Procesos	Semestral	18.337	dic-18	14.455	dic-19	18.337	dic-19	NO	NO
20	Horas formación por empleado indefinido	DRH	C.G.Procesos	Semestral	36,16	dic-18	40,71	dic-19	30,00	dic-19	SI	NO
21	Auditorías instalaciones	DIE	C.G.Procesos	Semestral	164	dic-18	160	dic-19	160	dic-19	SI	NO
22	Nº documentos con firma biométrica	DTIC	C.G.Procesos	Semestral	194.218	dic-18	219.595	dic-19	200.000	dic-19	SI	NO
23	Concertación sanitaria	DC	C.G.Procesos	Semestral	88	dic-18	180	dic-19	175	dic-19	SI	NO
24	Plazo de registro de las prealtas	DA	C.G.Procesos	Trimestral	7,57	dic-18	29,79	dic-19	15	dic-19	NO	NO
25	Visitantes Unicos Web Asepeyo	DRE	C.G.Procesos	Semestral	547.582	dic-18	683.775	dic-19	540.000	dic-19	SI	NO
26	Seguidores Redes Sociales	DRE	C.G.Procesos	Semestral	17.018	dic-18	25.264	dic-19	17.500	dic-19	SI	NO
27	Alta de nuevos usuarios AOV / App empresas	DRE	C.G.Procesos	Semestral	3.797	dic-18	2.996	dic-19	3.500	dic-19	NO	NO
28	Porcentaje de Satisfacción Formación (1)	DRH	C.G.Procesos	Semestral	82	dic-18	80,75	dic-19	80	dic-19	NO	NO

(1) Nuevo Indicador 2019

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

(3) Se modifica el Valor Alarma del 95% al 50%