

Seguimiento de indicadores a nivel nacional. Ejercicio 2020

Calidad

Indicadores		Prop.	Fuente	Frecuencia	Punto partida	Fecha punto partida	Valor Alarma	Fecha valor	Análisis Comité Sectorial
1	% CBP CP sobre CB (RG + RETA)	DAS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	11,21	dic-19	---	dic-20	SI
2	Días Baja CP Total RG (sin SREL)	DAS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	4.251.067	dic-19	---	dic-20	SI
3	Duración media altas CP RG	DAS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	39,25	dic-19	37,00	dic-20	SI
4	% CB CP sobre 1ª Visita	DAS/SG	CMA-Inf.ASID-IO/C-057	Trimestral	42,89	dic-19	41,00	dic-20	SI
5	% IT CP GRAL sin SREL	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	12,80	dic-19	---	dic-20	SI
6	Diferencia ITCP delegada respecto otras mutuas RG	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO/C-131	Trimestral	-0,63	dic-19	---	dic-20	SI
7	% Sinestr. Graves Seg. Pag y Prov sobre Cuotas CP Total	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	16,22	dic-19	---	dic-20	SI
8	Grado satisfacción usuarios	DRE/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	8,30	dic-19	8,10	dic-20	SI
9	Días Baja con deducción CC Total estim. RG	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	26.354.055	dic-19	---	dic-20	SI
10	% IT CC GRAL	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO	Trimestral	143,83	dic-19	---	dic-20	SI
11	Diferencia ITCC delegada respecto otras mutuas RG	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO/C-131	Trimestral	-8,09	dic-19	---	dic-20	SI
12	% Act. Control y seg. sobre Casos con Deducción CC GRAL	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO/C-035	Trimestral	80,70	dic-19	75,00	dic-20	SI
13	% Prop. de alta + IP sobre Casos con Deducción GRAL CC	DPS/SG	CMA-Inf.ASID-IO/C-035	Trimestral	22,72	dic-19	21,00	dic-20	SI
14	Plazo medio respuesta quejas y reclamaciones	DRE	C.G.Procesos	Semestral	9,19	dic-19	15,00	dic-20	NO
15	% Llamadas desbordadas / recibidas	DRE	C.G.Procesos	Semestral	ND	dic-19	4,00	dic-20	NO
16	Atención mut./usuario - Tiempo cierre SA	DRE	C.G.Procesos	Semestral	2,04	dic-19	3,00	dic-20	NO
17	Plazo medio resolución de expediente CATA	DPS	C.G.Procesos	Semestral	27,25	dic-19	---	dic-20	NO
18	% Cumplimiento Presupuesto Ayudas Sociales	DPS	C.G.Procesos	Semestral	61,40	dic-19	---	dic-20	NO
19	Nº de visitas a centros de trabajo (1)	DPV	C.G.Procesos	Semestral	10.278	dic-19	9.000	dic-20	NO
20	Horas formación por empleado indefinido	DRH	C.G.Procesos	Semestral	40,71	dic-19	30,00	dic-20	NO
21	Auditorías instalaciones	DIE	C.G.Procesos	Semestral	160	dic-19	150	dic-20	NO
22	Despliegue G-Suite (% usuarios) (1)	DTIC	C.G.Procesos	Semestral	0	dic-19	100	dic-20	NO
23	Despliegue P5000+2FA (% centros migrados) (1)	DTIC	C.G.Procesos	Semestral	0	dic-19	100	dic-20	NO
24	Concertación sanitaria	DC	C.G.Procesos	Semestral	180	dic-19	300	dic-20	NO
25	Plazo de registro de las prealtas	DA	C.G.Procesos	Trimestral	29,79	dic-19	25	dic-20	NO
26	Visitantes Unicos Web Asepeyo	DRE	C.G.Procesos	Semestral	683.775	dic-19	540.000	dic-20	NO
27	Seguidores Redes Sociales	DRE	C.G.Procesos	Semestral	25.264	dic-19	28.000	dic-20	NO
28	Alta de nuevos usuarios AOV / App empresas	DRE	C.G.Procesos	Semestral	4.865	dic-19	3.500	dic-20	NO
29	Porcentaje de Satisfacción Formación	DRH	C.G.Procesos	Semestral	80,75	dic-19	80	dic-20	NO

(1) Nuevo Indicador 2020

Nota: los indicadores operativos por el momento no tienen valor alarma (meta) establecida.