

Definición de indicadores a nivel nacional. Ejercicio 2017

Indicadores		Prop.	Fuente	Frecuencia	Punto partida	Fecha punto partida	Valor Alarma	Fecha valor	Análisis Comité Sectorial
% pendientes de alta CP / CB (RG + RETA)		DAS	CMA-IE	Trimestral	9,91	dic-16	9,91	dic-17	SI
Días Baja CP RG (sin SREL)		DAS	CMA-IE	Trimestral	3.063.163	dic-16	3.369.479	dic-17	SI
Duración media de los casos activos CP RG		DAS	CMA-CP	Trimestral	35,52	dic-16	35,52	dic-17	SI
% casos baja s/ primeras visitas CP (RG + RETA)		DAS	Circular C-057/17	Trimestral	43,03	dic-16	42,00	dic-17	SI
% ITCP (RG) sin SREL		DPS	CMA-REC	Trimestral	13,51	dic-16	13,78	dic-17	SI
Difª ITCP RG delegada RM (transversal)		DPS	Circular C-049/17	Trimestral	-0,21	dic-16	0,00	dic-17	SI
% sobre cuotas Siniestro Graves AT+EP (pago + provisión)		DPS	CMA-GEO / CG	Trimestral	21,92	dic-16	22,00	dic-17	SI
Grado satisfacción usuarios		DSyC	Circular C-136/15.3	Trimestral	8,20	dic-16	8,20	dic-17	SI
Días Baja con deducción CC RG		DPS	CMA-IE	Trimestral	14.612.489	dic-16	16.219.863	dic-17	SI
% ITCC RG		DPS	CMA-IE	Trimestral	120,61	dic-16	127,85	dic-17	SI
Difª ITCC RG delegada RM (transversal)		DPS	Circular C-049/17	Trimestral	-5,30	dic-16	-5,00	dic-17	SI
% actuaciones control y seguimiento sobre CBD CC-RG		DPS	Circular C-035/17	Trimestral	79,12	dic-16	70,00	dic-17	SI
% propuestas de alta + incapac. sobre CBD CC-RG		DPS	Circular C-035/17	Trimestral	16,01	dic-16	25,00	dic-17	SI
Plazo medio respuesta quejas y reclamaciones		DSyC	C.G.Procesos	Semestral	22,39	dic-16	24,50	dic-17	NO
% Llamadas desbordadas / recibidas		DSyC	C.G.Procesos	Semestral	3,05	dic-16	4,00	dic-17	NO
Atención mut./usuario - Tiempo cierre SA		DSyC	C.G.Procesos	Semestral	6,23	dic-16	7,00	dic-17	NO
Plazo medio resolución de expediente CATA		DPS	C.G.Procesos	Semestral	25,62	dic-16	25	dic-17	NO
% Cumplimiento Presupuesto Ayudas Sociales		DPS	C.G.Procesos	Semestral	105,80	dic-16	95	dic-17	NO
Nº solicitudes bonus no desfavorables		DPV	C.G.Procesos	Semestral	2.554	dic-16	2.670	dic-17	NO
Horas formación por empleado indefinido		DRH	C.G.Procesos	Semestral	36,11	dic-16	30	dic-17	NO
Auditorías instalaciones		DIE	C.G.Procesos	Semestral	177	dic-16	160	dic-17	NO
Nº impactos en medios de comunicación		DSyC	C.G.Procesos	Semestral	2.201	dic-16	2.000	dic-17	NO
Nº documentos con firma biométrica		DTIC	C.G.Procesos	Semestral	44.000	dic-16	50.000	dic-17	NO
Concertación sanitaria		DC	C.G.Procesos	Semestral	17	dic-16	90	dic-17	NO