

Servicio	SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	Periodo de seguimiento	01/01/2018 – 30/06/2018	
Compromiso de calidad	Indicador	Valor objetivo	Resultado obtenido	Cumplimiento (SI / NO)
1 Tiempo de respuesta.	Nº de servicios atendidos en plazo / tiempos de ejecución.	<b>95%</b>	<b>96,51% *</b>	<b>SÍ</b>
2 Valoración de los usuarios.	Puntuación otorgada a los servicios prestados mediante administración electrónica.	<b>4,5</b>	<b>4,63</b>	<b>SÍ</b>
3 Comunicación /Transparencia con los usuarios.	% de atención específica a todas las valoraciones iguales o inferiores a 3 (en una escala de 1 a 5).	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>SÍ</b>

Quejas y reclamaciones recibidas por incumplimiento de los compromisos de calidad			
Queja	fecha	Tratamiento	Rble
No se ha registrado ninguna queja específica relacionada directamente con los compromisos de calidad incluidos en la Carta de Servicios. Las quejas se han referido mayoritariamente a plazos o calidades de ejecución de los trabajos encargados a las empresas contratadas.			

\* Ver notas a los indicadores.

## *Notas a los indicadores:*

### *1. Tiempo de respuesta.*

**Fuente:** Espacio Sharepoint de gestión de partes de actuación.

**Criterios:** Filtrado de partes completados cuya fecha de fin de partes está comprendida en el periodo analizado.

**Cálculo:** Tiempo transcurrido entre la fecha de solicitud y la fecha de creación del parte.

**Resultados:**

Tipo	Nº de partes	Partes en atendidos en plazo según el sistema informático	% atendido en plazo
Urgentes	5	5	100
Normales	2170	2094	96,50
<b>Total</b>	<b>2175</b>	<b>2099</b>	<b>96,51</b>

Las causas de partes atendidos en un plazo superior al establecido son las siguientes:

- Partes abiertos en día jueves, viernes o fin de semana que al ser atendidos al comienzo de la semana siguiente figuran en el sistema informático con un incremento en los días de atención de la solicitud.
- Partes de servicio (megafonías, seguridad, etc.) para una fecha posterior en las que no tiene efecto la creación del parte en los dos días siguientes a la solicitud.
- Partes que por razones técnicas no pueden atenderse en el plazo de 48 horas o en los que se pospone intencionadamente su lanzamiento (goteras, revisiones previas al lanzamiento del parte, falta de concreción en la solicitud, etc.).

Si se exceptúan las circunstancias anteriores, los partes han sido atendidos en plazo en el 100% de los casos.

### 2. Valoración de los usuarios.

**Fuente:** Espacio Sharepoint de gestión de solicitudes.

**Criterios:** Filtrado de solicitudes completadas cuya fecha de petición está comprendida en el periodo analizado.

**Cálculo:** Media aritmética de las valoraciones realizadas.

**Resultados:**

Valoración	Nº de casos
1	9
2	4
3	13
4	34
5	234
<b>Total</b>	<b>294</b>

<b>Media</b>	<b>4,63</b>
--------------	-------------

### 3. Comunicación / Transparencia con los usuarios.

**Fuente:** Espacio Sharepoint de gestión de solicitudes. Registro de atención a valoraciones.

**Criterios:** Valoraciones con calificación 3 o inferior (en una escala de 1 a 5, siendo 5 la valoración más positiva). Filtrado de solicitudes completadas cuya fecha de petición está comprendida en el periodo analizado.

**Cálculo:** Valoraciones 3 o inferior atendidas / Valoraciones 3 o inferior presentadas.

**Resultados:**

Valoración	Nº de casos	Nº atendidos	% de atención
1	9	9	100
2	4	4	100
3	13	13	100
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>100</b>