

INFORME VENTANILLA ELECTRÓNICA DE ATENCIÓN (PORTAL WEB CORPORATIVO)
PORCENTAJES DE RESPUESTA: NOVIEMBRE 2015 - (datos obtenidos el 5 de diciembre)

El porcentaje de respuesta del mes de **noviembre** se sitúa en el **97,12%**, por encima del mínimo establecido del **91%**.

Se vuelve a superar el número de comunicaciones recibidas en un mes, llegando a las **312 recibidas** en noviembre. Pese a este elevado número, se ha obtenido el **segundo mejor porcentaje de respuesta de todo el año**, algo sin duda a valorar positivamente.

En este informe y en sucesivos se van a incluir las **valoraciones mensuales y acumuladas del año** para todas las Direcciones Provinciales y los Servicios Centrales.

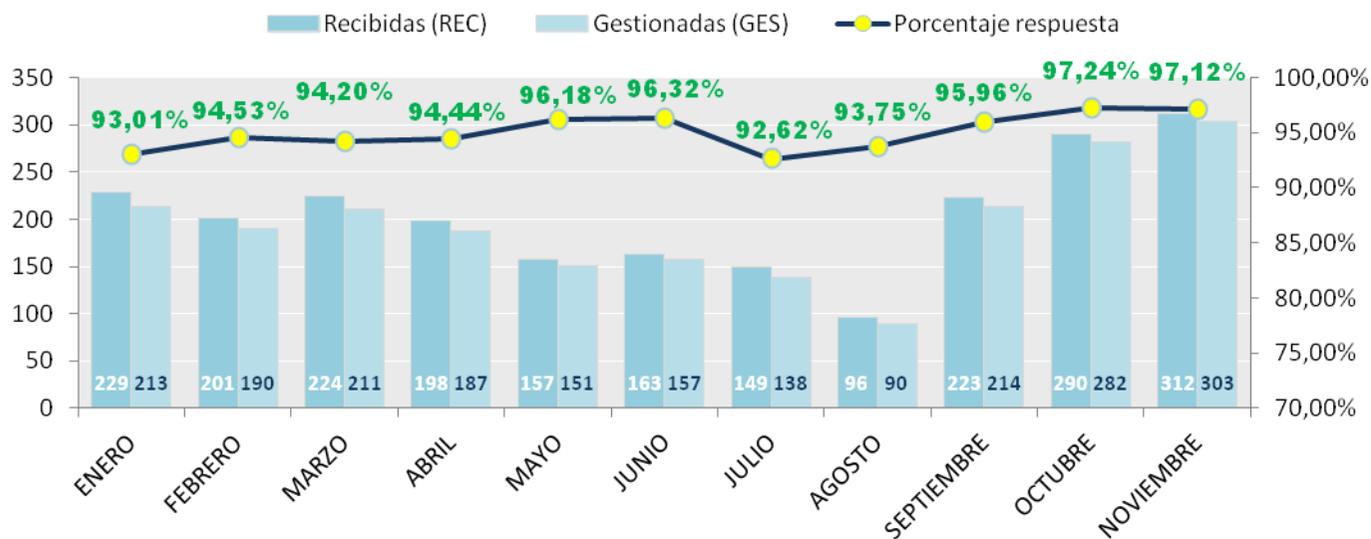
Durante este mes, son **5 provincias y 1 departamento** los que **NO CUMPLEN** con el mínimo fijado en el 91% de gestión de las comunicaciones recibidas. El acumulado anual nos indica que son **2 provincias y 2 departamentos** los que **NO CUMPLEN** con el mínimo fijado en el 91% de gestión de las comunicaciones recibidas.

Datos totales y del mes sobre la gestión de las comunicaciones

2015					
NOVIEMBRE			TOTAL		
REC FM	GES FM	%	REC FM	GES FM	%
312	303	97,12	2164	2151	99,4

Datos

Evolución mes a mes de las comunicaciones recibidas (REC) y gestionadas (GES). Situación al cierre de cada mes



Situación de cierre de cada mes

Porcentajes de respuesta de comunicaciones cuya responsabilidad de gestión corresponde a los departamentos de SS.CC

Área/Departamento			NOVIEMBRE				TOTAL			
			REC	GES	%	Media días	REC	GES	%	Media días
Asociación, cotizaciones y primas	Asociación con Fraternidad-Muprespa	Dpto. Comunicación, RRII y Afiliación	1	1	100%	1	3	3	100%	1
	Tarifa de primas de cotización	Centro Financiero Contable	2	2	100%	1	3	3	100%	2
	Reducción de cotizaciones por disminución de la siniestralidad laboral	Dpto. Prevención	0	0	--	0	6	6	100%	1
Prestaciones económicas	por Incapacidad Temporal	Dpto. Prestaciones Económicas	0	0	--	0	0	0	--	0
	por Incapacidad Permanente	Dpto. Prestaciones Económicas	0	0	--	0	0	0	--	0
	por Muerte y Supervivencia	Dpto. Prestaciones Económicas	0	0	--	0	0	0	--	0
	Servicios centrales	Dpto. Prestaciones Económicas	1	1	100%	1	4	4	100%	11
Trámites y servicios electrónicos	Usuarios de acceso y Servicios Extranet	Centro de contactos 902	16	16	100%	1	95	94	99%	2
	Parte de Enfermedad Profesional	Dpto. Prestaciones Económicas	0	0	--	0	0	0	--	0
	Perfil del contratante - Licitaciones públicas de FM	Dpto. Contratación	1	1	100%	1	5	5	100%	1
	Solicitud de Botiquines	Dpto. Comunicación, RRII y Afiliación	0	0	--	0	1	1	100%	20
	Delt@, Conta y e-Servicios	Centro de contactos 902	4	4	100%	1	39	39	100%	4
Prevención	Plan Actividades Educativas	Dpto. Prevención	4	4	100%	1	13	13	100%	1
	Asesoramiento en materia de prevención	Dpto. Prevención	7	7	100%	3	32	32	100%	1
	Premio Escolástico Zaldivar	Dpto. Comunicación, RRII y Afiliación	0	0	--	0	1	1	100%	23
Publicaciones	General (Folleto y guías, memoria anual, trípticos, etc.)	Dpto. Comunicación, RRII y Afiliación	0	0	--	0	2	2	100%	13
	Revista "La Mutua"	Dpto. Comunicación, RRII y Afiliación	0	0	--	0	1	1	100%	1
	Boletín electrónico - infoPrevención.FM	Dpto. Prevención	0	0	--	0	0	0	--	0
Otros	Recursos Humanos - Selección de personal	Centro de Recursos Humanos y Rsc	103	101	98%	1	665	663	100%	2
	Aspectos de la Web - www.fraternidad.com	Dpto. Comunicación, RRII y Afiliación	1	1	100%	1	34	34	100%	2
	Otro ámbito	Dpto. Comunicación, RRII y Afiliación	1	1	100%	1	7	7	100%	5
	LOPD y Protección de datos	Dpto. de Seguridad de Sistemas de Información	1	1	100%	1	6	6	100%	3
	Gestión Sanitaria - Servicios centrales	Dpto. Gestión Sanitaria	0	0	--	0	10	9	90%	6
	Compras - Servicios Centrales	Dpto. Compras y Servicios	1	0	0%	0	3	2	67%	3
	Defensor del mutualista	Dpto. Defensor del Mutualista	14	14	100%	5	84	84	100%	7
	RRHH - Hospital Paseo de la Habana	Hospital Paseo de la Habana	0	0	--	0	1	1	100%	7
	Sala de prensa	Dpto. Comunicación, RRII y Afiliación	0	0	--	0	1	1	100%	1
	Política de cookies	Política de cookies	0	0	--	0	0	0	--	0
	Responsabilidad Social Corporativa	Centro de Recursos Humanos y Rsc	0	0	--	0	2	2	100%	15
	Ley de transparencia	Centro de Asesoría y Servicios Jurídicos	0	0	--	0	2	2	100%	65

Nota: Los ámbitos de comunicación señalados en verde corresponden a ámbitos de gestión a los que sólo se puede dirigir una comunicación fruto de una reasignación desde otro ámbito. Esto significa que el envío de una comunicación por parte de un usuario externo jamás tendrá como resultado el envío automático a uno de estos ámbitos.

Porcentajes de respuesta de comunicaciones cuya responsabilidad de gestión corresponde a las Dir. Provinciales

Provincia	Código	NOVIEMBRE				TOTAL			
		REC FM	GES FM	%	Media días	REC FM	GES FM	%	Media días
ILLES BALEARS	7	2	1	50%	3	8	7	87%	7
PONTEVEDRA	36	1	0	0%	0	12	11	91%	1
GRANADA	18	4	3	75%	4	18	17	94%	4
VIZCAYA	48	4	3	75%	2	35	33	94%	2
MURCIA	30	3	3	100%	1	21	20	95%	2
GUIPUZCOA	20	1	0	0%	0	33	32	96%	7
MADRID	28	48	47	97%	1	313	312	99%	2
OURENSE	32	1	1	100%	1	5	5	100%	28
HUESCA	22	0	0	--	0	4	4	100%	20
CORUÑA	15	4	4	100%	1	35	35	100%	17
GIRONA	17	1	1	100%	1	11	11	100%	15
CEUTA	51	0	0	--	0	2	2	100%	8
SALAMANCA	37	1	1	100%	10	9	9	100%	7
LA RIOJA	26	4	4	100%	8	12	12	100%	7
CADIZ	11	3	3	100%	1	25	25	100%	7
NAVARRA	31	1	1	100%	1	8	8	100%	5
LUGO	27	2	2	100%	1	16	16	100%	5
ASTURIAS	33	5	5	100%	4	18	18	100%	5
TENERIFE	38	11	11	100%	1	20	20	100%	5
ZARAGOZA	50	0	0	--	0	24	24	100%	5
LEON	24	0	0	--	0	5	5	100%	4
CANTABRIA	39	2	2	100%	1	9	9	100%	4
LAS PALMAS	35	3	3	100%	1	20	20	100%	4
ALICANTE	3	4	4	100%	1	28	28	100%	4
ALMERIA	4	2	2	100%	1	29	29	100%	4

VALENCIA	46	4	4	100%	1	38	38	100%	4
SEVILLA	41	6	6	100%	1	39	39	100%	4
PALENCIA	34	0	0	--	0	3	3	100%	3
HUELVA	21	2	2	100%	1	11	11	100%	3
BARCELONA	8	14	14	100%	2	110	110	100%	3
TARRAGONA	43	0	0	--	0	5	5	100%	2
BURGOS	9	2	2	100%	1	15	15	100%	2
TERUEL	44	0	0	--	0	2	2	100%	1
CUENCA	16	1	1	100%	1	3	3	100%	1
SEGOVIA	40	1	1	100%	1	3	3	100%	1
ZAMORA	49	0	0	--	0	4	4	100%	1
ALAVA	1	0	0	--	0	5	5	100%	1
CASTELLON	12	0	0	--	0	5	5	100%	1
LLEIDA	25	1	1	100%	1	5	5	100%	1
GUADALAJARA	19	1	1	100%	3	6	6	100%	1
CACERES	10	1	1	100%	1	9	9	100%	1
CORDOBA	14	1	1	100%	3	10	10	100%	1
VALLADOLID	47	0	0	--	0	11	11	100%	1
ALBACETE	2	1	1	100%	1	16	16	100%	1
CIUDAD REAL	13	4	4	100%	1	17	17	100%	1
MALAGA	29	2	2	100%	1	23	23	100%	1
JAEN	23	1	1	100%	1	25	25	100%	1
TOLEDO	45	2	2	100%	1	29	29	100%	1
BADAJOS	6	4	4	100%	1	30	30	100%	1
AVILA	5	0	0	--	0	0	0	--	0
SORIA	42	0	0	--	0	0	0	--	0
MELILLA	52	0	0	--	0	0	0	--	0

IMPORTANTE: Si existen comunicaciones que por haber superado el plazo de respuesta “razonable” deban ser desestimadas en el sistema (sin generar una comunicación al usuario externo), es necesario tramitar solicitud (identificador y justificación) al buzón web@fraternidad.com

Asimismo, comunicar a este buzón la asignación o eliminación de contactos a un determinado ámbito de gestión

Valoraciones de los usuarios para el mes correspondientes a los departamentos de SS.CC

Tipos de valoraciones:

A: Valoración de forma **global** del **servicio de atención**

B: Valoración de la **atención** y el **trato recibido**

C: Valoración de la **documentación** o **publicación recibida**

D: Valoración el **tiempo transcurrido** hasta ponernos en **contacto**

E: Valoración del **tiempo transcurrido** hasta **solventar** la **necesidad**

Los **valores** están comprendidos entre el **0** y el **4**, **ambos inclusive**:

0: Muy Malo

1: Malo

2: Normal

3: Bueno

4: Muy Bueno

NP: No Procede

Área	Departamento	Noviembre					Comunicaciones valoradas	Total					Comunicaciones valoradas	
		A	B	C	D	E		A	B	C	D	E		
Servicios centrales	Dpto. Prestaciones Económicas							1	NP	NP	0	0		1
Defensor del mutualista	Dpto. Defensor del Mutualista							2	2	2	2	1		7
Usuarios de acceso y Servicios Extranet	Centro de contactos 902							3	4	3	3	3		7
General (Folletos y guías, memoria anual, trípticos, etc.)	Dpto. Comunicación, RRII y Afiliación							3	4	4	4	2		1
Delt@, Conta y e-Servicios	Centro de contactos 902							4	4	4	4	4		3
Recursos Humanos - Selección de personal	Centro de Recursos Humanos y Rsc							4	4	4	4	4		64

Nota: Las valoraciones están agrupadas por Área y por Departamento.

Valoraciones de los usuarios para el mes correspondientes a las Dir. Provinciales

Ámbito	Provincia	Noviembre					Comunicaciones valoradas	Total					Comunicaciones valoradas	
		A	B	C	D	E		A	B	C	D	E		
por Incapacidad Temporal	MADRID	4	4	3	4	4	1	3	4	3	4	3		5
Asociación con Fraternidad-Muprespa	MADRID	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4		2
Otro ámbito	BARCELONA							0	0	0	0	0		1
Parte de Enfermedad Profesional	SEVILLA							0	0	3	2	0		1
Parte de Enfermedad Profesional	NAVARRA							1	1	3	0	0		1

por Incapacidad Permanente	BADAJOS							1	2	2	1	2	1
por Incapacidad Temporal	BARCELONA							2	3	3	2	2	2
por Incapacidad Temporal	CORUÑA							2	2	4	3	2	2
Otro ámbito	SALAMANCA							3	3	2	1	3	1
Solicitud de Botiquines	S.C.DE TENERIFE							3	3	3	3	1	2
Otro ámbito	MADRID							3	3	2	3	3	11
Otro ámbito	MALAGA							3	NP	4	4	4	1
Otro ámbito	CORUÑA							3	3	3	4	3	2
por Incapacidad Temporal	VALENCIA							3	4	3	3	3	2
Otro ámbito	SEGOVIA							3	4	2	4	4	1
por Incapacidad Temporal	CORDOBA							3	3	4	4	4	1
Solicitud de Botiquines	CORDOBA							4	NP	NP	4	4	1
por Incapacidad Temporal	CIUDAD REAL							4	3	3	2	2	1
Solicitud de Botiquines	ALMERIA							4	4	NP	3	4	1
Solicitud de Botiquines	LEON							4	3	NP	4	4	1
Solicitud de Botiquines	CADIZ							4	4	NP	4	4	1
Otro ámbito	TOLEDO							4	4	NP	4	4	1
Otro ámbito	ALMERIA							4	4	2	4	3	2
Otro ámbito	BADAJOS							4	4	3	4	3	1
por Incapacidad Temporal	BADAJOS							4	4	4	3	3	2
Solicitud de Botiquines	BARCELONA							4	4	3	4	3	1
Asociación con Fraternidad-Muprespa	VALLADOLID							4	4	3	4	3	2
Solicitud de Botiquines	CORUÑA							4	4	3	4	4	1
Solicitud de Botiquines	MADRID							4	4	3	4	4	2
Solicitud de Botiquines	ASTURIAS							4	4	3	4	4	1
Solicitud de Botiquines	LAS PALMAS							4	4	4	4	3	1
Otro ámbito	SEVILLA							4	4	3	4	4	1
Otro ámbito	VIZCAYA							4	4	3	4	4	2
Otro ámbito	ALAVA							4	4	4	4	4	1
Solicitud de Botiquines	BADAJOS							4	4	4	4	4	2
Otro ámbito	ILLES BALEARS							4	4	4	4	4	1
por Incapacidad Temporal	CACERES							4	4	4	4	4	1
Parte de Enfermedad Profesional	CIUDAD REAL							4	4	4	4	4	1
Solicitud de Botiquines	GUIPUZCOA							4	4	4	4	4	4

Otro ámbito	HUELVA							4	4	4	4	4	1
Parte de Enfermedad Profesional	MADRID							4	4	4	4	4	2
Solicitud de Botiquines	MALAGA							4	4	4	4	4	1
Otro ámbito	ASTURIAS							4	4	4	4	4	1
Otro ámbito	LAS PALMAS							4	4	4	4	4	1
Asociación con Fraternidad-Muprespa	TOLEDO							4	4	4	4	4	1
por Incapacidad Temporal	TOLEDO							4	4	4	4	4	1
Solicitud de Botiquines	TOLEDO							4	4	4	4	4	1
Otro ámbito	VALENCIA							4	4	4	4	4	1
por Incapacidad Temporal	VIZCAYA							4	4	4	4	4	1

Nota: Las valoraciones están agrupadas por Ámbito y por Provincia.