

Tesorería General de la Seguridad Social
Secretaría General

Cartas de Servicios

Informe anual de seguimiento

Año 2015



Índice

1	PROCESO DE ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS CARTAS	3
2	VIABILIDAD DE LOS INDICADORES	5
2.1	<i>Implantación de Sistemas Dinámicos de Ordenación y Gestión de Atención Presencial...</i>	<i>6</i>
2.2	<i>Compromisos Carta de Servicios 2013-2016</i>	<i>7</i>
2.3	<i>Compromisos Carta de Servicios Electrónicos 2015-2018.....</i>	<i>13</i>
3	VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA TGSS.....	16
3.1	<i>Atención Presencial</i>	<i>19</i>
3.2	<i>Atención Telefónica.....</i>	<i>22</i>
4	QUEJAS Y SUGERENCIAS	25

1 PROCESO DE ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

1.1 Elaboración

El R.D. 951/2005 por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración Pública define unas bases comunes y homogéneas desde las que desarrollar los compromisos de calidad por parte de todas las Administraciones Públicas desde una estructura basada en programas. Se trata de potenciar tanto en las organizaciones, y su mayor activo que son los empleados, como en la sociedad y los ciudadanos una cultura de calidad que favorezca la mejora continua de los servicios que se prestan.

En su Capítulo III, se recoge el Programa de cartas de servicio, y se define que las Cartas de Servicios como los documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

En el año 2000 la TGSS decidió comprometerse con el ciudadano y la sociedad al elaborar las primeras Cartas de Servicio de la Entidad al amparo del RD 1259/1999 de 16 de julio por el que se regulan las Cartas de Servicios. Las peculiaridades que se derivan de los servicios que presta esta Entidad, el grado de complejidad de algunas actuaciones y la diversificación de los canales de atención, así como la mejora en la calidad y la oferta de los servicios que ofrece la TGSS, han determinado la evolución de las Cartas de Servicios en cuanto a su número y contenido. Todas las revisiones realizadas han tenido en consideración el estudio de las expectativas de los ciudadanos, el análisis de los cuestionarios de evaluación y el contenido de las quejas y sugerencias recibidas.

El criterio de unificación de las Cartas de Servicios que se ha seguido en la última actualización, deriva de la prácticamente unánime tendencia seguida por la mayoría de los organismos de la Administración. La Carta de Servicios 2013-2016, aprobada por Resolución de 6 de junio de 2013 del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (BOE 14 de junio de 2013), tiene como objetivo presentar a los ciudadanos, a las empresas y a otros grupos de interés los compromisos de calidad de los servicios que prestamos a través de los canales presencial y telefónico, considerando las demandas y preocupaciones actuales, y cuyo cumplimiento puede ser evaluado y contrastado de acuerdo con los niveles e indicadores asociados.

Igualmente, el compromiso de la TGSS con la calidad se pone de manifiesto con la aprobación de la Carta de Servicios Electrónicos 2015-2018, por Resolución de 11 de noviembre de 2014 (BOE 2 de diciembre de 2014), en la que se incorporan compromisos e indicadores de gestión asociados a la Administración Electrónica, en línea con la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En los compromisos e indicadores recogidos en ambas Cartas de Servicios, se evidencia la importancia que la Tesorería da tanto a la atención presencial y telefónica que presta a los ciudadanos, para que puedan resolver todas las gestiones a las que deban hacer frente, como a la atención telemática, destacando la apuesta por la Administración Electrónica y dedicando una especial atención a potenciar la incorporación de nuevos servicios en la Sede Electrónica.

Durante el año 2015 se atendió a 8.209.351* ciudadanos en las Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, y el total de llamadas realizadas al número general de atención telefónica 901 50 20 50 fue de 7.871.003*. El número de accesos a la página web de la Seguridad Social fue de 141.723.899 y de ellos 42.514.697 fueron a los contenidos de la TGSS y el número de accesos al Portal de la Sede Electrónica de la Seguridad Social fue de 104.866.879.

* Debido a la implantación de la aplicación Sistema Inteligente de gestión de esperas (SIGE) y al cambio en el modelo de atención telefónica según la información de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social, los datos estadísticos no se pueden considerar consolidados, tanto a nivel de número de clientes como de número de llamadas recibidas.

1.2 Difusión

La difusión de las Cartas de Servicios se realiza en dos ámbitos:

Divulgación pública:

- Publicación en Internet:

Se puede acceder a las Cartas de Servicios vigentes en castellano y en las distintas lenguas vernáculas desde las páginas: www.seg.social.es, administración.gob.es, <https://sede.seg-social.gob.es>

- Cartas de Servicios en formato papel:

Se mantiene la publicación de trípticos en las distintas lenguas (castellano, catalán, valenciano, gallego y euskera) de las Cartas de Servicios. También se editaron carteles que se dispusieron en las administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social.

Divulgación interna:

Las Cartas de Servicios están publicadas en la Intranet corporativa, donde se publican también los informes de seguimiento que se realizan anualmente, con el fin de facilitar su difusión entre el personal.

2 VIABILIDAD DE LOS INDICADORES

El equipo de trabajo creado para la elaboración de las Cartas de Servicios, tomó en consideración como principales enfoques para su diseño, la participación no sólo de los clientes externos (ciudadanos y empresas fundamentalmente, a través de las encuestas de satisfacción, y el programa de quejas y sugerencias entre otros), sino también a los clientes internos (subdirecciones generales y direcciones provinciales), así como la búsqueda de las mejores prácticas aplicadas por otras Administraciones.

En la definición de los compromisos e indicadores se valoraron entre otros aspectos que fueran concretos, que estuvieran alineados con las necesidades y expectativas de calidad de los ciudadanos, que fueran relevantes, verificables, y coherentes con los resultados obtenidos, que fueran más exigentes que lo establecido legalmente y que fueran acordes con los resultados del seguimiento de los objetivos.

En las Cartas de Servicios de la TGSS se han adecuado los compromisos e indicadores, adaptándolos a las necesidades actuales de los ciudadanos, potenciando su identificación y trazabilidad con los servicios prestados por la TGSS.

Tras una labor de análisis y de enfoque hacia el ciudadano, se consiguió delimitar los indicadores que responden a los compromisos fijados, implicando a los responsables en el seguimiento de los mismos, como parte de la cultura de calidad implantada en la TGSS.

2.1 Implantación de Sistemas Inteligentes de Gestión y Atención al Ciudadano

Durante el año 2015, se han ido sustituyendo los Sistemas Dinámicos de Ordenación y Gestión de la Atención Presencial en oficinas con atención al público por los nuevos Sistemas inteligentes de gestión de esperas (SIGE) en la totalidad de las Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social. Esta nueva herramienta corporativa desarrollada por la Gerencia de Informática de la Seguridad Social, adaptada a las necesidades de atención al ciudadano, administra y ordena de forma eficiente la gestión de los puestos de atención e información al ciudadano, dado el número de personas que acuden a las oficinas que se estima en una media de más de seiscientos ochenta y cinco mil al mes.

Sin embargo debido a los desarrollos y ajustes informáticos realizados en la aplicación no es posible facilitar datos consolidados del año 2015.

A continuación se indica el grado de cumplimiento de los compromisos incluidos en las Cartas de Servicios.

2.2 Compromisos Carta de Servicios 2013-2016:

Compromisos generales

- En atención presencial, el tiempo de espera en ser atendido será inferior o igual a 12 minutos en el 85% de los casos y el 15% restante inferior o igual a 20 minutos.

*Durante 2015 el compromiso no ha podido ser valorado debido al cambio en el Sistema inteligente de gestión de espera (SIGE) ya que hasta su total implementación no permite una correcta obtención de resultados.

- Contestación de las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual a 18 días hábiles.

El 96,20% de la contestación de las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual a 18 días hábiles.

- Publicación semestral en www.seg-social.es de información relativa al cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios.

El 100 % de este compromiso en cuanto a publicar la información relativa al cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios, una vez consolidados los datos.

- Resolución por las Unidades de impugnación de las Direcciones Provinciales de las impugnaciones que se formulen ante la misma en un plazo inferior o igual a 50 días naturales, desde la fecha de entrada en la unidad de trámite.

Porcentaje de un 99,39 % de resolución por las Unidades de impugnación de las Direcciones Provinciales de las impugnaciones que se formulen ante la misma en un plazo inferior o igual a 50 días naturales, desde la fecha de entrada en la unidad de trámite. La desviación es debida a la necesidad de solicitar informes a otros organismos.

A continuación se muestra una tabla resumen con el grado de cumplimiento de los compromisos generales de la Tesorería General de la Seguridad Social:

Tabla resumen grado de cumplimiento de los compromisos	
Tesorería General de la Seguridad Social	
Compromiso	Grado de cumplimiento
En atención presencial, el tiempo de espera en ser atendido será inferior o igual a 12 minutos en el 85% de los casos y el 15% restante inferior o igual a 20 minutos.	*
Contestación de las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual de 18 días hábiles.	96,20%
Publicación semestral en www.seg-social.es de información relativa al cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios.	100%
Resolución por las Unidades de impugnación de las Direcciones Provinciales de las impugnaciones que se formulen ante la misma en un plazo inferior o igual a 50 días naturales, desde la fecha de entrada en la unidad de trámite.	99,39%

* El compromiso no ha podido ser valorado debido al cambio en el Sistema inteligente de gestión de espera (SIGE) ya que hasta su total implementación no permite una correcta obtención de resultados.

Atención Presencial: Inscripción y Afiliación.

- La tramitación de Códigos de Cuenta de Cotización y Asignación del Número de Seguridad Social en un día laborable.

El porcentaje de solicitudes de Códigos de Cuenta de cotización y Asignación de Número de Seguridad Social en un día laborable alcanzó el 100%.

- La tramitación de las solicitudes de alta y baja de trabajadores en un tiempo inferior o igual a 2 días laborables.

El porcentaje de solicitudes de alta y baja de trabajadores en un tiempo inferior o igual a 2 días laborales alcanzó el 90,16%.

La desviación se produce porque al presentar las altas/bajas por correo, registro electrónico u otras administraciones se pueden demorar sus

resoluciones por falta de documentación o por el traslado a la administración competente.

- La tramitación de las solicitudes de Convenios Especiales en un plazo inferior o igual a 15 días laborables.

La tramitación de solicitudes de Convenios Especiales en un plazo inferior o igual a 15 días laborables alcanzó el 89,70%.
La causa de la desviación se debe a los Convenios Especiales derivados de expedientes de regulación de empleo, que conllevan una complejidad especial en su tramitación.

- Tramitación de las solicitudes de rectificación de vida laboral y de bases de cotización en un plazo inferior o igual a 4 días laborables.

La tramitación de las solicitudes de rectificación de vida laboral y bases de cotización en un plazo inferior o igual a 4 días laborables alcanzó el 97,36%.

A continuación se muestra una tabla resumen con el grado de cumplimiento de los compromisos de Inscripción y Afiliación:

Tabla resumen grado de cumplimiento de los compromisos	
Atención Presencial:Inscripción Afiliación	
Compromiso	Grado de cumplimiento
Tramitación de Códigos de Cuenta de Cotización y Asignación del Número de Seguridad Social en un día laborable.	100,00%
Tramitación de las solicitudes de alta y baja de trabajadores en un tiempo inferior o igual a 2 días laborables.	90,16%
Tramitación de las solicitudes de Convenios Especiales en un plazo inferior o igual a 15 días laborables.	89,70%
Tramitación de las solicitudes de rectificación de vida laboral y de bases de cotización en un plazo inferior o igual a 4 días laborables.	97,36%

Atención Presencial: Recaudación.

- Tramitación de liquidaciones que arrojen saldo acreedor en un plazo inferior o igual a 20 días laborables.

La tramitación de liquidaciones que arrojen saldo acreedor en un plazo inferior o igual a 20 días laborables alcanzó el 97,76%.

- Tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos en un plazo inferior o igual a 10 días laborables.

La tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos en un plazo inferior o igual a 10 días laborables alcanzó el 88,03%.

*Las causas más habituales que producen una paralización o interrupción del procedimiento tanto en el caso de liquidaciones que arrojen saldo acreedor como los que generen una devolución de ingresos indebidos son:

- No figurar el ingreso en el fichero general de Recaudación.
- Si el solicitante es deudor de la Seguridad Social, previamente se le envía un informe de morosidad al objeto de resolver por compensación y por tanto es difícil resolver en dicho plazo.
- Si el interesado no aporta toda la documentación necesaria para tramitar la solicitud (plazo de subsanación de 10 días).
- en algunos expedientes la resolución del mismo implica toda una serie de cambios en materia de afiliación del sujeto responsable del pago de cotizaciones que igualmente repercuten en el tiempo de tramitación.

Por último señalar que hay una serie de expedientes (pluriactividad) que si bien se pueden solicitar a través de internet, no es posible resolverlos en dicho plazo puesto que el procedimiento de tramitación es anual y se lleva a cabo una vez finalizado el plazo de presentación (primer cuatrimestre del año).

- Tramitación del 90% de las solicitudes de aplazamiento en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles y el 10% restante en un plazo inferior o igual a 30 días hábiles.

El porcentaje de las solicitudes de aplazamiento resueltas en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles alcanzó el 85,90% y el 7,10 % restante en un plazo inferior o igual a 30 días hábiles. La desviación está motivada por aquellas solicitudes cuya tramitación presenta, por su complejidad o importancia, especiales características.

* Excepciones: se exceptúan del cumplimiento de este compromiso aquellas solicitudes de aplazamiento en cuya resolución sea necesario realizar actuaciones que se apartan del procedimiento normal establecido.

A continuación se muestra una tabla resumen con el grado de cumplimiento de los compromisos de Recaudación:

Tabla resumen grado de cumplimiento de los compromisos	
Atención Presencial: Recaudación	
Compromiso	Grado de cumplimiento
Tramitación de liquidaciones que arrojen saldo acreedor en un plazo inferior o igual a 20 días laborables.	97,76%
Tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos en un plazo inferior o igual a 10 días laborables.	88,03%
Tramitación del 90% de las solicitudes de aplazamiento en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles y el 10% restante en un plazo inferior o igual a 30 días hábiles.	85,90%

Atención Telefónica

- Atención directa del 80 % de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 20% restante, en las opciones en las que exista buzón de voz y dejen sus datos de contacto serán contestas posteriormente.

*Durante 2015 no se ha podido valorar este compromiso debido al cambio en el modelo de atención telefónica que afecta tanto a las opciones de servicio como al sistema de contabilización y que ha repercutido en los datos estadísticos.

- Comunicación de todas las variaciones de altas y bajas de trabajadores vía SMS, cuando se disponga de número de teléfono.

El porcentaje de comunicación de todas las variaciones de altas y bajas de trabajadores vía SMS cuando se disponga de número de teléfono ha sido del 100%.

A continuación se muestra una tabla resumen con el grado de cumplimiento de los compromisos de Atención Telefónica:

Tabla resumen grado de cumplimiento de los compromisos	
Atención Telefónica	
Compromiso	Grado de cumplimiento
Atención directa del 80% de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 20% restante, en las opciones en las que exista buzón de voz y dejen sus datos de contacto serán contestadas posteriormente.	*
Comunicación de todas las variaciones de altas y bajas de trabajadores vía SMS, cuando se disponga de número de teléfono.	100,00%

*Durante 2015 no se ha podido valorar este compromiso debido al cambio en el modelo de atención telefónica que afecta tanto a las opciones de servicio como al sistema de contabilización y que ha repercutido en los datos estadísticos.

2.3 Compromisos Carta de Servicios Electrónicos 2015-2018:

- Generación de una comunicación o justificante del trámite realizado en un 100% de los servicios de Afiliación y cotización disponibles en la Sede Electrónica de la Seguridad Social

El porcentaje de servicios en Sede Electrónica de la Seguridad Social que generan una comunicación o justificante ha sido del 100%.

- Generación en los servicios sin certificado digital (Informe bases de cotización, informe de bases y cuotas ingresadas, informe de estar al corriente en las obligaciones de SS e informe de vida laboral) de un número de referencia para verificar el estado de ejecución del trámite solicitado.

El porcentaje de servicios de Afiliación y Cotización sin certificado digital que generan un número de referencia para verificar el estado de ejecución del trámite solicitado ha sido del 100%.

- Responder a las sugerencias y quejas presentadas por vía telemática en un plazo inferior o igual a 18 días laborales.

El 88,74% de las quejas y sugerencias interpuestas por vía telemática fueron contestadas en un tiempo inferior o igual a 18 días laborables.

- Emisión del acuse de recepción del envío de las relaciones nominales de trabajadores a través del Sistema RED en un plazo inferior a 24 horas.

El porcentaje de acuses emitidos de la recepción en la TGSS del envío de las relaciones nominales de trabajadores a través del Sistema RED realizadas en el plazo establecido ha sido del 100%.

- Proporcionar información contenida en internet sobre cambios normativos que afecten a procedimientos de la TGSS antes del segundo día hábil posterior a la entrada en vigor.

El porcentaje de comunicaciones informativas sobre cambios normativos que afecten a procedimientos de la TGSS realizadas en el plazo establecido ha sido del 100%.

- Emisión de un boletín de noticias RED en un plazo de 48 horas desde que se realicen cambios en los procedimientos de gestión.

El porcentaje de Boletines de Noticias RED emitidos en el plazo establecido, una vez se hayan producido cambios en los procedimientos de gestión ha sido del 100%.

- Responder al buzón de consultas en un plazo inferior o igual a 48 horas.

Porcentaje de consultas a los buzones contestadas en un plazo inferior o igual a 48 horas ha sido del 98,70%.

- Tramitar en un plazo de 8 días laborables, el 100% de las solicitudes de devolución de ingresos para Regímenes y sistemas Especiales, realizadas a través de Internet*.

El 100% de las solicitudes de devolución de ingresos para Regímenes y Sistemas Especiales realizadas a través de internet se ha realizado en un plazo máximo de 8 días laborables.

* Se exceptúan de este compromiso aquellas solicitudes en las que no se disponga, en el momento de su inicio, de toda la información o documentación necesaria para el mismo o que por diversas razones durante el procedimiento se produzca una interrupción que implique su paralización o reinicio.

- Comunicar, por vía telemática, las subastas convocadas para enajenar inmuebles de la TGSS a los suscriptores de este servicio en un plazo igual o inferior a 48 horas, sin computar días festivos.

El porcentaje de comunicaciones, por vía telemática, de convocatorias de subastas de inmuebles de la TGSS, efectuadas en un plazo igual o inferior a 48 horas, sin computar días festivos, ha sido del 100%.

- Atender las solicitudes de información formuladas a través del canal de Twitter institucional, que se reciban dentro del horario de atención, el mismo día de la solicitud. El horario de atención se encuentra reflejado en la cabecera de la cuenta de Twitter: L-V de 9 h a 14 h.

El número de consultas contestadas a través de Twitter ha sido de 356 y el 99% de las solicitudes de información a través de Twitter se responden el mismo día.

A continuación se muestra una tabla resumen con el grado de cumplimiento de los compromisos:

Tabla resumen grado de cumplimiento de los compromisos	
Tesorería General de la Seguridad Social	
Compromiso	Grado de cumplimiento
Generación de una comunicación o justificante del trámite realizado en un 100% de los servicios de Afiliación y cotización disponibles en la Sede Electrónica de la Seguridad Social	100%
Generación en los servicios sin certificado digital (Informe bases de cotización, informe de bases y cuotas ingresadas, informe de estar al corriente en las obligaciones de SS e informe de vida laboral) de un número de referencia para verificar el estado de ejecución del trámite solicitado	100%
Responder a las sugerencias y quejas presentadas por vía telemática en un plazo inferior o igual a 18 días laborales.	88,74%
Emisión del acuse de recepción del envío de las relaciones nominales de trabajadores a través del Sistema RED en un plazo inferior a 24 horas.	100%
Proporcionar información contenida en internet sobre cambios normativos que afecten a procedimientos de la TGSS antes del segundo día hábil posterior a la entrada en vigor.	100%
Emisión de un boletín de noticias RED en un plazo de 48 horas desde que se realicen cambios en los procedimientos de gestión.	100%
Responder al buzón de consultas en un plazo inferior o igual a 48 horas.	98,70%
Tramitar en un plazo de 8 días laborables, el 100% de las solicitudes de devolución de ingresos para Regímenes y sistemas Especiales, realizadas a través de Internet*	100%
Comunicar, por vía telemática, las subastas convocadas para enajenar inmuebles de la TGSS a los suscriptores de este servicio en un plazo igual o inferior a 48 horas, sin computar días festivos.	100%
Atender las solicitudes de información formuladas a través del canal de Twitter institucional, que se reciban dentro del horario de atención, el mismo día de la solicitud. El horario de atención se encuentra reflejado en la cabecera de la cuenta de Twitter: L-V de 9 h a 14 h.	356 consultas 99%

* Se exceptúan de este compromiso aquellas solicitudes en las que no se disponga, en el momento de el inicio de toda la información o documentación necesaria para el mismo o para que por diversas razones durante el procedimiento se produzca una interrupción que implique su paralización o reinicio.

3 VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA TGSS

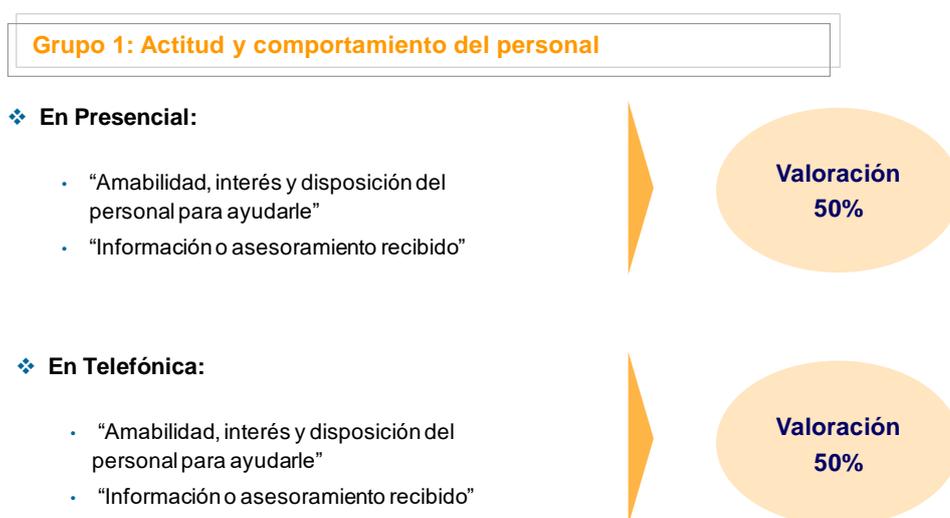
La Tesorería General de la Seguridad Social, tal y como se refleja en la declaración institucional, está comprometida en prestar un servicio con los máximos niveles de calidad, proporcionando las máximas facilidades a los ciudadanos en sus relaciones con el organismo.

Por ello tiene establecidos procedimientos, en los servicios que presta de forma presencial y telefónica, que permiten conocer la opinión de los usuarios.

Valoración del Servicio

El autor de esta valoración es el ciudadano que es nuestro cliente y usuario de los servicios que ofrece la Tesorería General de la Seguridad Social.

En base al conocimiento que, en los últimos años, nos han proporcionado los cuestionarios de valoración en la atención telefónica y presencial junto con el estudio realizado por expertos externos al tratamiento y valoración de expectativas y percepciones de clientes, el seguimiento y gestión de la calidad se basa en los siguientes aspectos del servicio, correspondiendo a cada uno de ellos una ponderación equivalente a la importancia que los ciudadanos le asignaron y que en una escala de 1 a 10 permite realizar el análisis que se presenta a continuación.



Grupo 2: Funcionamiento y valoración general de la organización

❖ En Presencial:

- “Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina”
- “Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones”
- “Calificación global del servicio”

Valoración
40%

❖ En Telefónica:

- “Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones”
- “En el caso de que le haya atendido un sistema automático de voz, denos su valoración”
- “Calificación global del servicio”

Valoración
40%

Grupo 3: Recursos e instalaciones

❖ En Presencial:

- “Acceso, comodidad y espacio de las instalaciones”

Valoración
10%

❖ En Telefónica:

- “Facilidad par contactar”

Valoración
10%

Valoración ponderada

En base a las valoraciones ponderadas de cada uno de los grupos de atributos que componen el servicio se obtiene la calificación global. A continuación se muestra la valoración por preguntas:

Atención Presencial				
	Grupo	% Global de su grupo	% Sobre su grupo	% Valoración pregunta
Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle	1	50%	45%	22,50%
Información o asesoramiento recibido			55%	27,50%
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	2	40%	30%	12%
Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones			25%	10%
Calificación global del servicio recibido			45%	18%
Acceso, comodidad y espacio de las instalaciones	3	10%	100%	10%
				100%

¿Hubiera preferido realizar esta gestión por canales alternativos?

¿Conoce la Sede Electrónica?

Atención Telefónica				
	Grupo	% Global de su grupo	% Sobre su grupo	% Valoración pregunta
Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle	1	50%	45%	22,50%
Información o asesoramiento recibido			55%	27,50%
Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones	2	40%	30%	12%
En caso de que le haya atendido un sistema automático de voz, denos su valoración			30%	12%
Calificación global del servicio recibido			40%	16%
Facilidad para contactar	3	10%	100%	10%
				100%

Resolución de su gestión en la primera llamada

¿Conoce la Sede Electrónica?

¿Hubiera preferido realizar esta gestión por la Sede Electrónica?

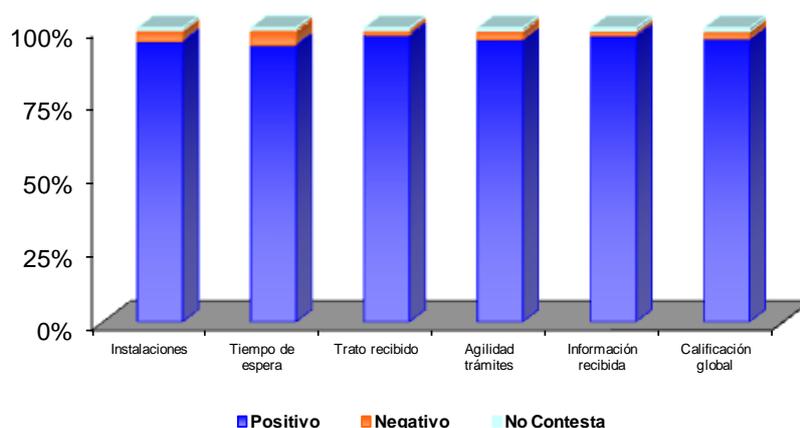
3.1 Atención Presencial

En el año 2015 se atendió a 8.209.351* ciudadanos en las Administraciones y recibieron y trataron 36.478 cuestionarios, un 15,77% menos que el año anterior, con los siguientes resultados:

* Datos no consolidados debido a la implantación de la aplicación SIGE en las administraciones de la Tesorería de la Seguridad Social durante el año 2015

Índices de Percepción de la Calidad - Atención presencial						
2015						
	Instalaciones	Tiempo de espera	Trato recibido	Agilidad trámites	Información recibida	Calificación global
Positivo	95,35%	94,07%	97,52%	96,03%	97,19%	96,24%
Negativo	3,53%	4,84%	1,34%	2,71%	1,49%	2,33%
No contesta	1,11%	1,09%	1,14%	1,27%	1,31%	1,43%

Índice de Percepción de la Calidad. Atención Presencial
Año 2015



Hay que destacar que en las evaluaciones realizadas por los ciudadanos a través de los cuestionarios, el número de las valoraciones positivas ha sido de un 96,24 %.

De los 43.309 cuestionarios recibidos, 4.231 contienen comentarios realizados por los ciudadanos que son examinados para analizar las incidencias e introducir las mejoras oportunas en cada caso, permitiendo incrementar los estándares de calidad en la Atención Presencial.

A continuación se incorpora un cuadro en el que se recoge el número de los comentarios recibidos en el año y las principales causas:

Comentarios recibidos. Atención Presencial		
2015		
Motivo del Comentario	TOTAL	
	4.867	% sobre el total
Positivos	1.713	35,20%
Propuesta de mejora	454	9,33%
Ajenos al servicio	608	12,49%
Insatisfacción servicio	290	5,96%
Incidencias	1.514	31,11%
Incidencias procedimientos	167	3,43%
Incidencias informáticas	166	3,41%
Incidencias profesionalidad	209	4,29%
Incidencias organización atención	641	13,17%
Comentarios soportes materiales	331	6,80%
Solicitud información específica	40	0,82%
Lenguas cooficiales	28	0,58%
Otros	184	3,78%

A continuación se muestra una tabla que recoge la gestión de los cuestionarios con seguimiento en los que los usuarios planteaban cuestiones o incidencias en relación con las competencias de la Tesorería General que precisaban bien análisis, solución o aclaraciones de tipo puntual o general y que han sido remitidos a las Direcciones Provinciales o Unidades de Servicios Centrales para su resolución.

Porcentaje de resolución. Atención Presencial					
2015					
Pendientes Inicio Periodo (a)	Recibidos (b)	Resueltos (c)	Pendientes Final Periodo (d)	% Gestión c/(a+b)	Tiempo Medio de Resolución (días laborables)
10	208	206	2	94,5%	9 días

Valoración del servicio

A continuación se muestra una tabla con las valoraciones otorgadas por los ciudadanos a cada uno de los aspectos del servicio recibido, así como las valoraciones de cada grupo:

Valoración del Servicio - Atención Presencial			
2015			
	Grupo	Valoración Grupo	Valoración Pregunta
Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle	1	8,97	9,07
Información o asesoramiento recibido			8,99
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	2	4,50	8,36
Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones			8,84
Calificación global del servicio recibido			8,81
Acceso, comodidad y espacio de las instalaciones	3	8,42	8,30
Valoración Global			7,53

3.2 Atención Telefónica

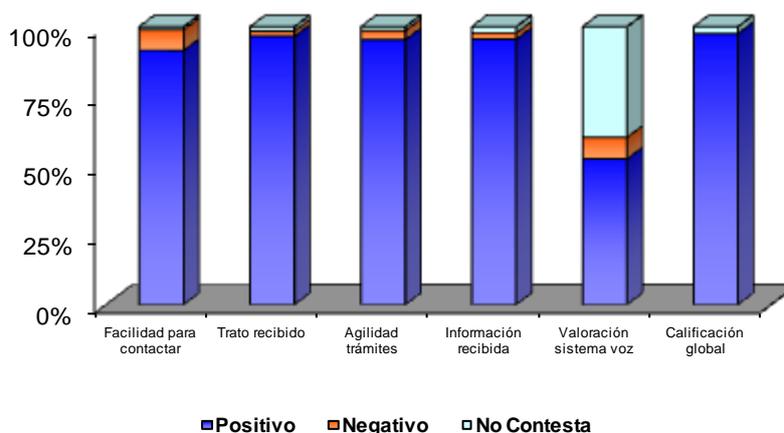
Durante el año 2015 se recibieron 7.871.003 llamadas, evidenciándose un elevado índice de aceptación de este servicio que cuenta con un índice logrado de fidelidad (usuarios que recomiendan el servicio) del 53,75 %.

En el período comprendido de enero a mayo de 2015 se han realizado un total de 236.841 encuestas de atención telefónica, y se han recibido durante todo el año 3.390 cuestionarios sobre los servicios atendidos por las unidades provinciales de atención telefónica.

Del análisis de estos últimos se obtuvieron los siguientes resultados:

Índices de Valoración de la Calidad de los servicios - Atención Telefónica						
Año 2015						
	Facilidad para contactar	Trato recibido	Agilidad trámites	Información recibida	Valoración sistema voz	Calificación global
Positivo	91,50%	96,61%	95,40%	95,52%	52,48%	94,34%
Negativo	7,46%	1,80%	3,27%	2,27%	7,76%	0,09%
No contesta	1,03%	1,59%	1,33%	2,21%	39,76%	2,30%

Índices de Valoración de la Calidad de los servicios
Atención Telefónica
Año 2015



Al igual que en la atención presencial, en las evaluaciones realizadas por los ciudadanos a través de los cuestionarios, el número de las valoraciones positivas siguen siendo las de mayor representación con un 94,34%.

En el pasado ejercicio 2015, de los 3.390 cuestionarios recibidos y tratados, 601 contienen comentarios realizados por los ciudadanos respecto del Servicio recibido. El cuadro que se incorpora a continuación contiene la distribución de estos comentarios:

Comentarios recibidos. Atención Telefónica		
Año 2015		
	TOTAL	
	720	
		sobre el total
Positivos	218	30,28%
Propuesta de mejora	97	13,47%
Ajenos al servicio	72	10,00%
Insatisfacción servicio	1	0,14%
Incidencias	253	35,14%
Incidencias procedimientos	30	4,17%
Incidencias técnicas	161	22,36%
Profesionalidad del personal (Técnicas de atención)	23	3,19%
Dificultad de acceso (Saturación de líneas)	16	2,22%
Falta de publicidad	23	3,19%
Solicitud información específica	20	2,78%
Lenguas cooficiales	0	0,00%
Sede electrónica	0	0,00%
Otros	54	7,50%

A continuación se muestra una tabla que recoge la gestión de los cuestionarios con seguimiento en los que los usuarios planteaban cuestiones o incidencias en relación con las competencias de la Tesorería General que precisaban bien análisis, solución o aclaraciones de tipo puntual o general y que han sido remitidos a las Direcciones Provinciales o Unidades de Servicios Centrales para su resolución.

Porcentaje de resolución. Atención Telefónica					
Año 2015					
Pendientes Inicio Periodo (a)	Recibidos (b)	Resueltos (c)	Pendientes Final Periodo (d)	% Gestión c/(a+b)	Tiempo Medio de Resolución (días laborables)
			a+b-c		
2	29	29	2	93,5%	11

Valoración del servicio

A continuación se muestra una tabla con las valoraciones otorgadas por los ciudadanos a cada uno de los aspectos del servicio recibido, así como las valoraciones de cada grupo:

Valoración del Servicio - Atención Telefónica			
Año 2015			
	Grupo	Valoración Grupo	Valoración Pregunta
Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle	1	8,83	8,87
Información o asesoramiento recibido			8,79
Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones	2	8,05	8,66
En caso de que le haya atendido un sistema automático de voz, denos su valoración			6,89
Calificación global del servicio recibido			8,45
Facilidad para contactar	3	7,80	7,80
Valoración Global			8,41

Hasta mayo de 2015 se han recibido en la opción 1(solicitud de informe de vida laboral) un total de 976.562 llamadas y se han obtenido 236.841 encuestas telefónicas.

Este tipo de cuestionario se realiza telefónicamente con posterioridad a la finalización del servicio.

De las respuestas analizadas se han obtenido los siguientes resultados de valoración:

CONCEPTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Número de encuestas realizadas	48.571	49.892	53.658	48.320	36.400
Índice de participación	40,03%	39,36%	39,02%	38,10%	36,71%
Calificación global del servicio (*)	4,35	4,34	4,33	4,32	4,29
Sí conoce la Sede Electrónica	28,36%	29,29%	29,77%	30,32%	29,14%
No conoce la Sede Electrónica	71,64%	70,71%	70,23%	69,68%	70,86%

(*) Puntuación del 1 al 5

4 Quejas y Sugerencias

En el año 2015 se ha formulado una queja con mención expresa a un posible incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, en relación a los derechos de los ciudadanos que vienen recogidos en la Carta de Servicios.

La queja se refiere al incumplimiento de la TGSS del compromiso de “Contestación de las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual de 18 días hábiles”. En la respuesta dada al ciudadano se le explica que se incluyó una bonificación para personas con discapacidad igual o superior al 33% en supuestos de alta inicial en RETA que no era correcta puesto que anteriormente había estado ya dada de alta en ese régimen anteriormente y que la minusvalía fue concedida posteriormente. Por este motivo se procedió a regularizar las cotizaciones en RETA y a remitir al cobro las cantidades pendientes de liquidar.

Finalmente se le indica al ciudadano que se tardó más tiempo en responder a su queja debido a que en un primer momento no se tramitó como tal y por tanto el tiempo de resolución no puede considerarse incluido dentro de este compromiso de calidad.