



# Carta de SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL DE LA  
SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE LA  
SEGURIDAD SOCIAL





**SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA  
CARTA DE SERVICIOS DEL**

**INSTITUTO NACIONAL DE LA  
SEGURIDAD SOCIAL**

**INFORME**

Carta de  
**SERVICIOS**

INSTITUTO NACIONAL DE LA  
SEGURIDAD SOCIAL

**PERÍODO CONSIDERADO: ENERO A DICIEMBRE DE 2015**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA



MINISTERIO  
DE EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL







## ▪ **CONSIDERACIÓN PREVIA**

La vigente **Carta de Servicios** del Instituto **se aprobó y publicó** por **Resolución** de la Subsecretaría del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, de fecha 15 de junio de 2015, (BOE 151 de 25 de junio), sustituyendo a la anterior Carta de Servicios que fue aprobada por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, de 30 de Octubre de 2007 (BOE 272, de 13 de noviembre).

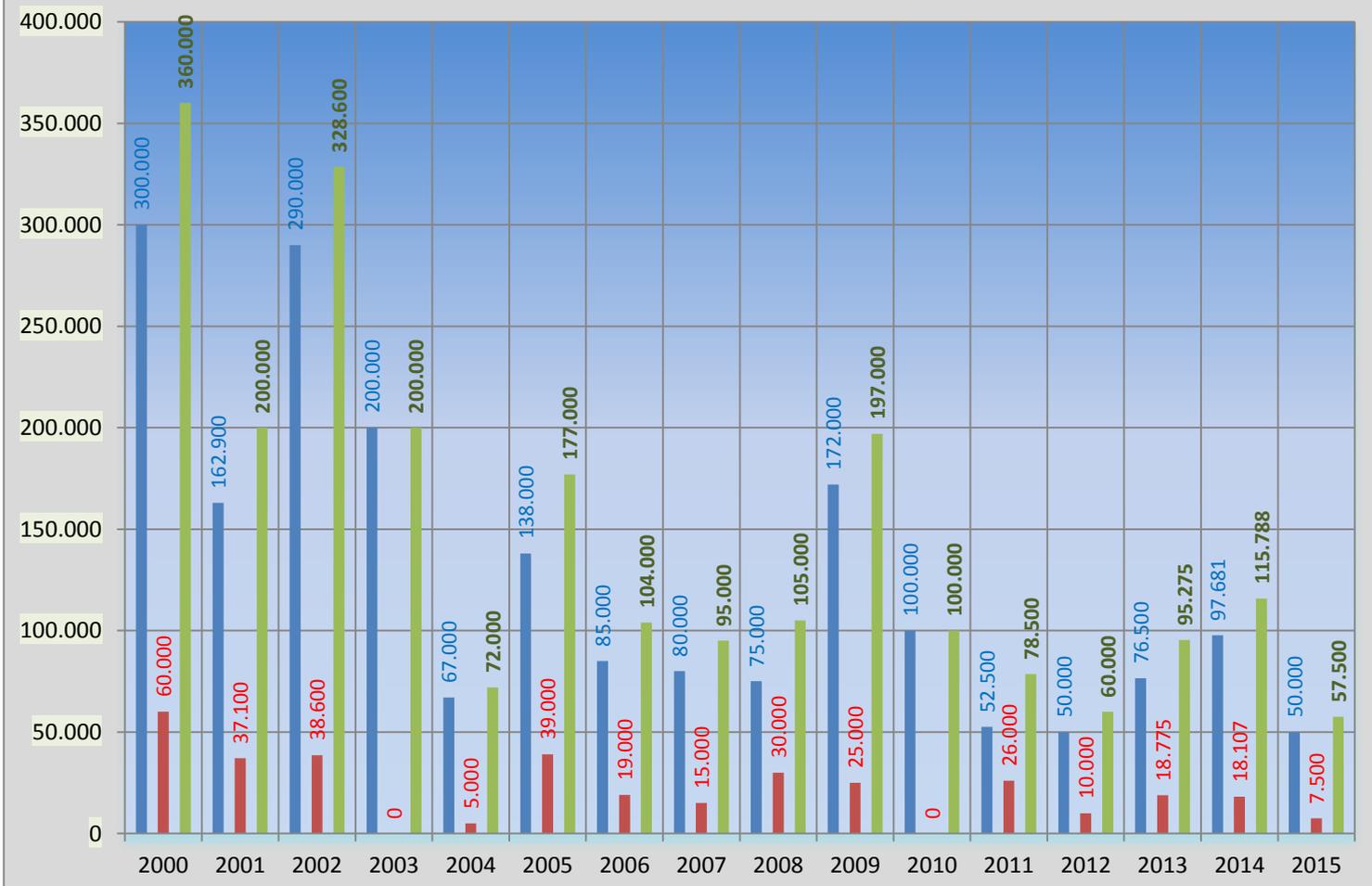
## **I. PROCESO DE IMPLANTACIÓN**

Durante el periodo **2000-2014** se han editado un total de **1.946.581** trípticos en **castellano** y **341.582** en **lenguas vernáculas**, así como **13.163** ejemplares del **documento matriz**.

Con motivo de la aprobación de la nueva Carta de Servicios, se ha procedido, en el pasado año, a realizar una tirada de **50.000** ejemplares del tríptico en castellano y de **7500** en **lenguas vernáculas**, así como **2000** ejemplares del **documento matriz**.

# TRÍPTICOS EDITADOS

■ CAST. ■ VERN. ■ TOTAL





## 1. DIFUSIÓN

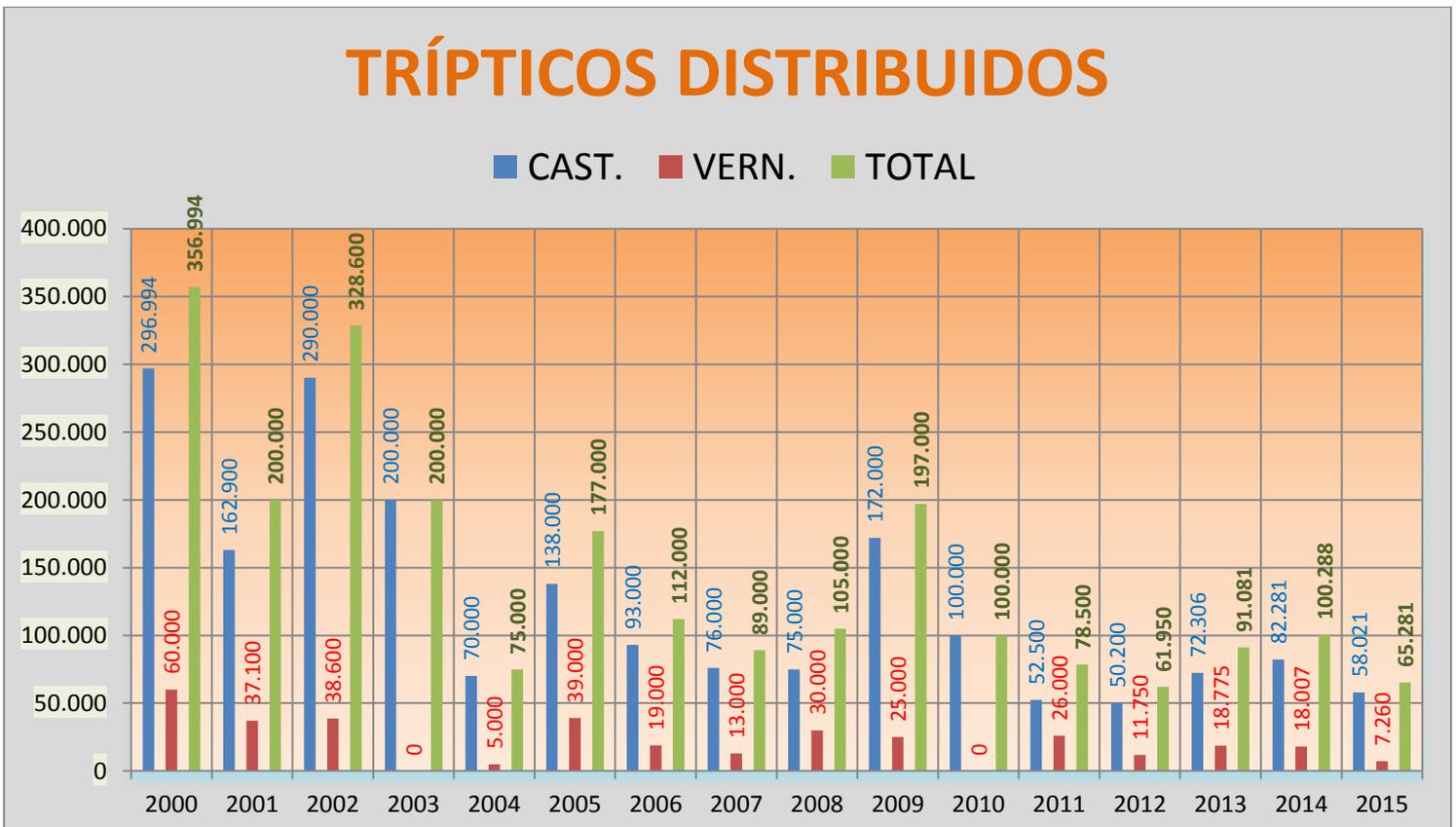
- De la anterior Carta de Servicios, de los **1.946.581 trípticos en castellano** se distribuyeron **1.931.181 (99,21%)** a las 52 Direcciones Provinciales del Instituto para que, a su vez, se enviaran a la totalidad de la Red CAISS para la puesta a disposición de los ciudadanos, por lo que la distribución fue de ámbito nacional.

Asimismo, de los **341.582 trípticos en lenguas vernáculas** se distribuyeron un total de **341.232 (99,90%)** a las Direcciones Provinciales de Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona, Valencia/València, Alicante/Alacant, Castellón/Castelló, Islas Baleares/Illes Balears, Gipúzkoa, Bizkaia, Araba/Álava, Navarra, A. Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra (Vigo) y a los Servicios Centrales de este Instituto.

De la vigente Carta de Servicios, se han editado y distribuido en el pasado mes de julio **50.000** trípticos en castellano y **7.500** en lenguas vernáculas, así como **2.000** ejemplares del **documento matriz en castellano**, a las 52 Direcciones Provinciales y a los Servicios Centrales del Instituto.

Anualmente, las propias Direcciones Provinciales solicitan el número de reposiciones necesarias en función de los trípticos retirados por los usuarios en el año anterior.

- La Carta de Servicios figura en **INTERNET** en la página web del Instituto: [www.seg-social.es/inss](http://www.seg-social.es/inss).
- Las **Direcciones Provinciales** continúan difundiendo el contenido de la Carta con ocasión de las charlas y actos organizados con motivo de la revalorización de pensiones, así como en diversos Congresos o actos relativos a la Tercera Edad.





## 2. ACOGIDA

- ♦ La Carta de Servicios se encuentra en lugar visible para los ciudadanos en todos los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS).
- ♦ La acogida por parte de los usuarios puede estimarse como buena dado que, de los **50.000** trípticos en **castellano** editados, desde la vigencia de la nueva Carta de Servicios (Junio 2015) a diciembre, se han **retirado 13.596 en castellano**, y con respecto a los **7.500** ejemplares editados en **lenguas vernáculas**, se han **retirado 1.203**.

En cuanto a la acogida por el personal del Instituto, ha de indicarse que la Carta está siendo considerada como un recordatorio permanente y operativo de los objetivos que la Entidad tiene establecidos. A este respecto cabe señalar que algunas Direcciones Provinciales han realizado cursos de formación y han dado charlas a los funcionarios sobre los compromisos adquiridos a través de la Carta y, en otras, se han elaborado paneles informativos con el contenido del tríptico o les ha sido facilitado en soportes adecuados y específicos para su presencia permanente en los lugares de trabajo.

## TRÍPTICOS RETIRADOS

■ CAST. ■ VERN. ■ TOTAL





## **II. VIABILIDAD DE LOS INDICADORES**

- ♦ Los **indicadores** del nivel de calidad de los servicios prestados en relación con los compromisos de calidad que la Carta ofrece se estiman **alcanzables en el Instituto**.
- ♦ **Para la medición de los tiempos medios de trámite y resolución de las pensiones**, los programas informáticos de la Entidad ofrecen puntual información dado que los datos de gestión obtenidos por las Direcciones Provinciales se transfieren a un sistema informático que permite conocer los tiempos de gestión de las distintas prestaciones.
- ♦ **Para determinar el porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 12 minutos, el Instituto dispone de un Sistema Inteligente de Gestión de Esperas**, cuyos resultados, dado el índice poblacional que acogen, pueden considerarse absolutamente significativos.

**En cuanto al porcentaje de consultas escritas contestadas antes de 25 días**, las Direcciones Provinciales ejercen el máximo control posible en esta materia a pesar de la dificultad que supone que, en numerosos supuestos, las contestaciones se produzcan desde los propios CAISS. No obstante lo anterior, el número de Direcciones Provinciales que cumplen al 100% este compromiso, se eleva a 40.

El Área de Inspección de Servicios del Instituto y las propias Direcciones Provinciales realizan un específico **control del porcentaje de Quejas y Sugerencias que deben ser contestadas en plazo no superior a 15 días hábiles**. En el año 2015, fueron contestadas dentro del plazo de 15 días, la totalidad de las quejas presentadas. Al efecto, se tiene establecido el correspondiente programa informático.

## **III. RESULTADOS OBJETIVOS: GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

- **COMPROMISO:** *“La resolución de las prestaciones reconocidas al amparo de la legislación nacional se llevará a cabo asegurando, en todo caso, la no interrupción de rentas.*

El plazo de resolución para el 90% de las pensiones, el 95% de los subsidios y el 85% de las prestaciones familiares no superará:

- 15 días naturales en la pensión de jubilación.
  - 10 días naturales en las pensiones de viudedad, orfandad y favor de familiares.
  - 10 días naturales en los subsidios de incapacidad temporal y maternidad.
  - 15 días naturales en las prestaciones familiares por hijo menor de 18 años a cargo o menores acogidos.
  - 25 días naturales cuando se trate de discapacitados mayores de dicha edad.
- **INDICADORES:**
    - Porcentaje de las pensiones de jubilación, viudedad, orfandad y favor de familiares, y de los subsidios de incapacidad temporal, maternidad y paternidad, resueltos dentro de los plazos comprometidos.
    - Porcentaje de las prestaciones familiares por hijo menor de 18 años a cargo o menores acogidos, que han sido resueltas dentro de los plazos comprometidos.



▪ **VALOR REAL OBTENIDO:**

- Jubilación ..... 5,95 días
- Supervivencia ..... 6,50 días
- Incapacidad Temporal..... 5,53 días
- Maternidad ..... 5,11 días
- PF mayores discapacitados.....19,47 días
- PF menores discapacitados y no discap.....12,56 días

**GRADO DE CUMPLIMIENTO:**

- En la prestación de Incapacidad Temporal, se cumple al 100% el compromiso adquirido.
- En las prestaciones de Jubilación, Supervivencia y Maternidad, se cumplen al 98,07% los compromisos adquiridos.
- En la prestación de PF mayores discapacitados, se cumple el compromiso adquirido en un 94,23%.
- En la prestación de PF menores discapacitados y no discapacitados, se cumple al 96,15% el compromiso adquirido.

-\*-\*-\*-

- **COMPROMISO:** *“El derecho a la asistencia sanitaria se reconocerá simultáneamente con el de la pensión solicitada”.*
- **INDICADOR:** Porcentaje de reconocimientos del derecho a la asistencia sanitaria para los nuevos pensionistas, considerado en periodo mensual.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Se cumple en un 98,51%: En 47 Direcciones Provinciales se cumple el compromiso en su totalidad (100%) y parcialmente en las 5 restantes (90,38%).
- **Desviación:** En 5 Direcciones Provinciales no se cumple totalmente el compromiso, alcanzando un promedio total del 98,51%.
- **Causas:** Este incumplimiento parcial de 5 Direcciones Provinciales no puede ni debe imputarse a las mismas, puesto que la no automaticidad deriva de que, en determinados supuestos, existen datos que no figuran en el expediente y deben ser solicitados con posterioridad a la Tesorería General de la Seguridad Social, una vez finalizada la tramitación del mismo. En todo caso, el retraso medio del reconocimiento se sitúa en 1 ó 2 días.
- **Medidas correctoras:** Ninguna.

-\*-\*-\*-

- **COMPROMISO:** *“La tarjeta sanitaria europea se enviará al domicilio del interesado en un plazo máximo de 10 días naturales desde su solicitud”*



- **INDICADOR:** Porcentaje de emisión y envío de la tarjeta sanitaria europea al domicilio del interesado antes de los 10 días a contar desde la solicitud.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Se cumple en un 100%.
- **Desviación:** No existe.

-\*-\*-\*

- **COMPROMISO:** *“Los formularios de derecho para asistencia sanitaria internacional se entregarán en el momento de la solicitud”*
- **INDICADOR:** Porcentaje de emisión de los formularios de derecho para asistencia sanitaria internacional, de forma simultánea a la solicitud, considerado en periodo mensual.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Se cumple en un 95,76%: En 43 Direcciones Provinciales se cumple totalmente el compromiso (100%) y, parcialmente, en nueve Direcciones Provinciales (82,69%)
- **Desviación:** En 9 Direcciones Provinciales no se cumple totalmente el compromiso, alcanzando un promedio total del 95,76%.
- **Medidas correctoras:** No se considera necesaria la implantación de medidas correctoras, dado el grado de cumplimiento obtenido.

-\*-\*-\*

- **COMPROMISO:** *“En la información presencial, con carácter general, las consultas realizadas se atenderán con un tiempo de espera inferior a 12 minutos”.*
- **INDICADOR:** porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 12 minutos, considerado en periodo mensual.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** globalmente, el porcentaje de consultas atendidas, antes de 12 minutos, se eleva al 98,07%.
- **Desviación:** En una Dirección Provincial no se alcanza el compromiso establecido en la Carta de Servicios.
- **Causas:** Aumento considerable de población atendible y asunción de mayor número de competencias por parte de los CAISS.
- **Medidas correctoras:** se insta periódicamente a todas las Direcciones Provinciales afectadas a potenciar el servicio de atención al ciudadano, con la incorporación de un mayor número de funcionarios, si ello fuera posible, dadas las limitaciones que existen a este respecto en la mayoría de las Direcciones Provinciales.

-\*-\*-\*



- **COMPROMISO:** *“En la información escrita, las peticiones y consultas recibidas se contestarán en el plazo máximo de 25 días hábiles, contados desde el día siguiente a su presentación”.*
- **INDICADOR:** porcentaje de peticiones y consultas contestadas antes de 25 días hábiles.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Se contesta conforme al compromiso el 99,10% del total de las consultas recibidas.
- **Desviación:** en 12 Direcciones Provinciales no se cumple totalmente el compromiso, alcanzando éste al (94,43%).
- **Causas:** la dificultad de centralización y control, dado que en la mayoría de los supuestos son los CAISS los que asumen esta función y, por otro lado, la elevada demanda de información anticipada de los futuros pensionistas que desean conocer la cuantía de la pensión a que tendrían derecho si, en ese momento, solicitaran la prestación.
- **Medidas correctoras:** se insta a las Direcciones a que se preste especial atención en el cumplimiento del compromiso.

-\*-\*-\*-

- **COMPROMISO:** *“Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a su petición, las solicitudes de información general que se realicen en la entrada “Consultas/Buzón de consultas” de la página [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es).”*
- **INDICADOR:** Porcentaje de solicitudes de información contestadas antes de 10 días hábiles.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Se contestan en el plazo indicado el 100%. de las consultas recibidas.
- **Desviación:** No existe.

-\*-\*-\*-

- **COMPROMISO:** *“Las comunicaciones de las prestaciones que perciban los interesados se enviarán a su domicilio en el 100% de los casos, sin necesidad de que lo soliciten”.*
- **INDICADOR:** porcentaje de comunicaciones enviadas al domicilio de los interesados, sin necesidad de que lo soliciten.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** se cumple en el 100% de los casos.
- **Desviación:** no existe.

-\*-\*-\*-

- **COMPROMISO:** *“Contestar a los escritos de quejas y sugerencias en un plazo no superior a 15 días”.*
- **INDICADOR:** Porcentaje de escritos de quejas y sugerencias contestados antes de 15 días.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Se contestan dentro del plazo indicado el 100% de los escritos de quejas y sugerencias recibidos.



- **Desviación: No existe.**

-\*-\*-\*

- **COMPROMISO: Contestar directamente al 60% de las llamadas telefónicas recibidas.**
- **INDICADOR:** Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas directamente.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Se contestan directamente el 50,51%.
- **Desviación:** Existe una desviación sobre el compromiso de un 9,49%.
- **Causas:** Disminución del número de efectivos de informadores/gestores del CATT. El número medio de informadores/gestores durante el año 2014 fue de 68 de turno de mañana y 19 en el turno de tarde, mientras que en 2015 ha sido de 66 en turno de mañana y 17 en turno de tarde.
- **Medidas correctoras:** Se insta al CATT a la asignación al servicio de atención telefónica de mayor número de empleados.

-\*-\*-\*

#### **IV. RESULTADOS SUBJETIVOS**

- ♦ En la actualidad el Instituto no se ha planteado la posibilidad de realizar encuestas específicas en relación con la Carta de Servicios y exclusivamente se prestará atención a todo tipo de quejas, sugerencias, denuncias o comunicaciones que tengan relación directa con la misma.
- ♦ La decisión anterior se avala por la existencia en la Entidad de un riguroso y planificado sistema de cuestionario de evaluación de los servicios recibidos, cumplimentado periódicamente tanto por los pensionistas como por los nuevos perceptores de pensiones y subsidios y por aquéllos que solicitan información general. La adopción del Modelo SERVQUAL posibilita el cruce de aquella evaluación con las expectativas que los clientes manifestaron en su día, lo que determina los índices de calidad de los servicios del Instituto.

Todo lo anterior se realiza a través de las 5 dimensiones del citado modelo: capacidad de respuesta, atención individualizada, fiabilidad, seguridad y elementos materiales. A su vez, cada una de las dimensiones se subdivide en componentes lo que otorga a las encuestas un alto grado de seguridad y fiabilidad.

Por otro lado, la unidad responsable de la Carta de Servicios, en el período que ahora se informa, no ha recibido observación y comentario alguno de los usuarios respecto a los compromisos que en aquella se contienen.



## **V. CONCLUSIONES.**

- La información recogida en este Informe, correspondiente al período de enero a diciembre de 2015, permite a este Instituto efectuar una valoración positiva, una vez consolidado el proceso de difusión de la nueva Carta de Servicios.
- De los resultados obtenidos del control y seguimiento de los diferentes parámetros que integran los entornos institucionales, funcionales y operativos de ese documento, pueden explicitarse las siguientes conclusiones:
  - ✓ La Carta de Servicios ha sido bien acogida por los funcionarios y está siendo considerada como un “recordatorio” de los objetivos de la propia Entidad.
  - ✓ Los usuarios han retirado un alto porcentaje de Cartas y es significativo que, desde su vigencia, la totalidad de las Direcciones Provinciales han solicitado reposición de las mismas.
  - ✓ El Instituto dispone de indicadores viables y fiables para el seguimiento y control de los compromisos adquiridos en la Carta y ha establecido una específica estructura en el Área de Inspección de Servicios para su impulso, control y seguimiento.
  - ✓ El grado de cumplimiento de los compromisos se estima que responde a las exigencias que la propia Entidad se ha impuesto; la desviación producida en los tiempos de atención personalizada en una sólo Dirección Provincial, tienen su razón de ser en la mayor demanda de información presencial y, a su vez, asunción de mayor número de competencias y menor disponibilidad de personal.
  - ✓ Desde la Unidad responsable de la Carta se solicitará que se preste especial atención a este tipo de desviaciones, a efectos de cumplir en su totalidad los compromisos adquiridos.

### **▪ ANEXO.**

- Se adjunta “Ficha de seguimiento”

**Madrid, febrero de 2016**



**CARTA DE SERVICIOS DEL INSS. FICHA DE SEGUIMIENTO**  
**PERIODO CONSIDERADO: ENERO-DICIEMBRE 2015**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS CORRECToras
La resolución de las prestaciones reconocidas al amparo de la legislación nacional se llevará a cabo asegurando, en todo caso, la no interrupción de rentas.	Jubilación..... 15 días M. y Super. .... 10 días Inc. Temp..... 10 días Matern/Paternid. .... 10 días PF mayores discapacitados ..25 días PF menores disc. y no disc.. 15 días	Jubilación:..... 5,95 días M. y Superv.: ..... 6,50 días Incap. Temp.: ..... 5,53 días Maternidad.: ..... 5,11 días PF mayores discapac. ....19,47días PF menores disc./no disc.12,56 días	1 D.P. no cumple 1 D.P. no cumple No existe. 1 D.P. no cumple. 3 DD.PP. no cumplen. 2 DD.PP. no cumplen.	No existen. No existen. No existen. No existen.	No son necesarias. No son necesarias. No son necesarias. No son necesarias.
El derecho a la asistencia sanitaria se reconocerá simultáneamente con el de la pensión solicitada.	Porcentaje de reconocimientos del derecho a la asistencia sanitaria.	Cumplimiento total: 47 DDPP Cumplimiento parcial: 5 DDPP Porcentaje: 98,51%	En 5 DD.PP.: 1 ó 2 días de retraso, en casos puntuales.	Documentación incompleta que es objeto de solicitud a la TGSS o al interesado.	No son necesarias.
La tarjeta sanitaria europea se enviará al domicilio del interesado en un plazo de 10 días naturales desde su solicitud.	Porcentaje emisión-envío tarjeta sanitaria europea al domicilio del interesado.	Cumplimiento total:52 DDPP. Porcentaje: 100%	No existe.	No existen.	No son necesarias.
Los formularios de derecho para Asistencia Sanitaria Internacional se entregarán en el momento de la solicitud.	Porcentaje emisión-entrega de formularios de forma simultánea a la solicitud.	Cumplimiento total: 43 DD.PP. Cumplimiento parcial: 9 DDPP. Porcentaje: 95,76%	En 9 DDPP se cumple parcialmente el objetivo.	Información incompleta facilitada por los solicitantes.	No son necesarias.
En la información presencial, con carácter general, las consultas realizadas se atenderán con un tiempo de espera inferior a 12 minutos.	Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 12 minutos.	Globalmente, el porcentaje de consultas atendidas antes de 12 minutos es del 98,07%	En 1 DDPP no se cumple al 100% el objetivo, al alcanzar 13' 57" segundos.	Aumento considerable de población atendible y asunción de nuevas competencias.	Se insta a las DDPP a que se potencie el servicio de Cita Previa.
En la información escrita, las peticiones y consultas recibidas se contestarán en el plazo máximo de 25 días hábiles, desde día siguiente a su presentación.	Porcentaje de peticiones y consultas contestadas antes de 25 días hábiles	Se contestan en plazo, el 99,10% de las consultas recibidas.	En 12 DDPP no se cumple totalmente el compromiso (94,43%).	Dificultad de control, al ser algunos CAISS los que asumen esa función.	No son necesarias.
Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles, las solicitudes de información general que se realicen en la entrada "Consultas/Buzón de consultas" de la página www.seg-social.es	Porcentaje de solicitudes contestadas antes de 10 días hábiles.	Porcentaje alcanzado: 100% de las consultas recibidas.	No existe.		No son necesarias.
Las comunicaciones de las prestaciones que perciban los interesados se enviarán a su domicilio en el 100% de los casos, sin que lo soliciten.	Porcentaje de comunicaciones enviadas al domicilio interesados.	Cumplimiento al 100%.	No existe.	No existen.	No son necesarias.
Contestar a los escritos de quejas y sugerencias en un plazo no superior a 15 días.	Porcentaje de escritos de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días.	Porcentaje alcanzado de contestaciones, antes de 15 días: 100%	No existe.		No son necesarias.
Contestar directamente al 60% de las llamadas recibidas.	Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas directamente.	Porcentaje alcanzado: 50,51%	Existe una desviación del 9,49%.	Carencia de personal.	

**CARTA DE SERVICIOS DEL INSS. FICHA DE SEGUIMIENTO**

**PERIODO CONSIDERADO: ENERO-DICIEMBRE 2015**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS CORRECTORAS
La resolución de las prestaciones reconocidas al amparo de la legislación nacional se llevará a cabo asegurando, en todo caso, la no interrupción de rentas.	Jubilación..... 15 días M. y Super..... 10 días Inc. Temp..... 10 días Matern/Paternid..... 10 días PF mayores discapacitados...25 días PF menores disc. y no disc.. 15 días	Jubilación:..... 5,95 días M. y Superv.: ..... 6,50 días Incap. Temp.: ..... 5,53 días Maternidad...: ..... 5,11 días PF mayores discapac.....19,47días PF menores disc./no disc.12,56 días	1 D.P. no cumple 1 D.P. no cumple No existe. 1 D.P. no cumple. 3 DD.PP. no cumplen. 2 DD.PP. no cumplen.	No existen. No existen. No existen. No existen.	No son necesarias. No son necesarias. No son necesarias. No son necesarias.
El derecho a la asistencia sanitaria se reconocerá simultáneamente con el de la pensión solicitada.	Porcentaje de reconoci-mientos del derecho a la asistencia sanitaria.	Cumplimiento total: 47 DDPP Cumplimiento parcial: 5 DDPP Porcentaje: 98,51%	En 5 DD.PP.: 1 ó 2 días de retraso, en casos puntuales.	Documentación incompleta que es objeto de solicitud a la TGSS o al interesado.	No son necesarias.
La tarjeta sanitaria europea se enviará al domicilio del interesado en un plazo de 10 días naturales desde su solicitud.	Porcentaje emisión-envío tarjeta sanitaria europea al domicilio del interesado.	Cumplimiento total:52 DDPP. Porcentaje: 100%	No existe.	No existen.	No son necesarias.
Los formularios de derecho para Asistencia Sanitaria Internacional se entregarán en el momento de la solicitud.	Porcentaje emisión-entrega de formularios de forma simultánea a la solicitud.	Cumplimiento total: 43 DD.PP. Cumplimiento parcial: 9 DDPP. Porcentaje: 95,76%	En 9 DDPP se cumple parcialmente el objetivo.	Información incompleta facilitada por los solicitantes.	No son necesarias.
En la información presencial, con carácter general, las consultas realizadas se atenderán con un tiempo de espera inferior a 12 minutos.	Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 12 minutos.	Globalmente, el porcentaje de consultas atendidas antes de 12 minutos es del 98,07%	En 1 DDPP no se cumple al 100% el objetivo, al alcanzar 13' 57" segundos.	Aumento considerable de población atendible y asunción de nuevas competencias.	Se insta a las DDPP a que se potencien el servicio de Cita Previa.
En la información escrita, las peticiones y consultas recibidas se contestarán en el plazo máximo de 25 días hábiles, desde día siguiente a su presentación.	Porcentaje de peticiones y consultas contestadas antes de 25 días hábiles	Se contestan en plazo, el 99,10% de las consultas recibidas.	En 12 DDPP no se cumple totalmente el compromiso (94,43%).	Dificultad de control, al ser algunos CAISS los que asumen esa función.	No son necesarias.
Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles, las solicitudes de información general que se realicen en la entrada "Consultas/Buzón de consultas" de la página www.seg-social.es	Porcentaje de solicitudes contestadas antes de 10 días hábiles.	Porcentaje alcanzado: 100% de las consultas recibidas.	No existe.		No son necesarias.
Las comunicaciones de las prestaciones que perciban los interesados se enviarán a su domicilio en el 100% de los casos, sin que lo soliciten.	Porcentaje de comunicaciones enviadas al domicilio interesados.	Cumplimiento al 100%.	No existe.	No existen.	No son necesarias.
Contestar a los escritos de quejas y sugerencias en un plazo no superior a 15 días.	Porcentaje de escritos de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días.	Porcentaje alcanzado de contestaciones, antes de 15 días: 100%	No existe.		No son necesarias.
Contestar directamente al 60% de las llamadas recibidas.	Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas directamente.	Porcentaje alcanzado: 50,51%	Existe una desviación del 9,49%.	Carencia de personal.	