

TESORERÍA GENERAL DE LA
SEGURIDAD SOCIAL



20

22/25





ÍNDICE

1.	PROCESO DE ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	3
	1.1 ELABORACIÓN	3
	1.2 DIFUSIÓN	5
2.	VIABILIDAD DE LOS INDICADORES.....	6
3.	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	7
	3.1 COMPROMISOS EN DETALLE.....	7
	3.2 RESUMEN GRADO CUMPLIMIENTO.....	17
4.	VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA TGSS	20
	4.1 ATENCIÓN PRESENCIAL	20
	4.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA	23
5.	QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	26

1. PROCESO DE ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

1.1 Elaboración

La vigente Carta de Servicios de la Tesorería General de la Seguridad Social se aprobó y publicó por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, de fecha 25 de septiembre de 2022, (BOE 5/10/2022), sustituyendo a la anterior Carta de Servicios que fue aprobada por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, de fecha 2 de marzo de 2018, (BOE 15/03/2018).

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, define bases comunes y homogéneas desde las que desarrollar los compromisos de calidad por parte de las Administraciones Públicas.

Este marco general está conformado por un conjunto de programas, garantizadores de la información necesaria para la toma de decisiones de los poderes públicos, y a su vez sirve para fomentar la transparencia por medio de la publicación de información sobre la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

El programa de Cartas de Servicios viene recogido en el Capítulo III, definiendo en el artículo 8 a las Cartas de Servicios como aquellos 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.

Para la elaboración de la Carta de Servicios correspondiente al período 2022-2025, se creó un grupo de trabajo formado por las Subdirecciones Generales, y varias

Direcciones Provinciales que, partiendo de los anteriores compromisos y servicios, adaptaron la Carta de Servicios a las demandas de los ciudadanos por un lado y por otro, a los cambios de gestión que se han producido en estos últimos años.

Este trabajo, se ha realizado con la finalidad de mejorar la información sobre los servicios prestados por la Tesorería General de la Seguridad Social a los ciudadanos y los compromisos de calidad que se han asumido, así como su adecuación a los nuevos canales de relación existentes.

En los compromisos e indicadores recogidos en la Carta de Servicios, se evidencia la importancia que la Tesorería presta tanto a la atención presencial como a la atención telefónica dada a los ciudadanos. A su vez también se recoge la importancia de la atención telemática, destacando la apuesta por la Administración Electrónica y dedicando una especial atención en potenciar la incorporación de nuevos servicios en la Sede Electrónica.

Durante el año 2023 se atendió a **1.705.779** ciudadanos en las Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, y el total de llamadas telefónicas atendidas fue de **2.674.591**.

El número de accesos a la Sede electrónica de la Seguridad Social fue de **266.902.881** y el número de accesos a la Web de la Seguridad Social fue de **283.248.471**.

1.2 Difusión

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

1. Divulgación en los portales de la Seguridad Social:

Se puede acceder a la carta de servicios vigentes en castellano y en las distintas lenguas vernáculas en las páginas:

<http://www.seg-social.es> y en <https://sede.seg-social.gob.es>

2. Divulgación en el portal de Transparencia:

Se puede acceder a la carta de servicios vigentes en castellano en:

[Transparencia: cartas de servicio](#)

3. Divulgación en la Intranet:

La carta de servicios está referida 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 de la Seguridad Social.

2. VIABILIDAD DE LOS INDICADORES

El equipo de trabajo creado para la elaboración de la carta de servicios tomó en consideración como principales enfoques para su diseño, la participación no sólo de 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 la carta 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.



3. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

3.1. Compromisos en detalle

Nº 1.

- **Compromiso:**
Contestación del 100 % de las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual de 18 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de contestaciones realizadas dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
87,84 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 12,16 %. Las causas del incumplimiento de los plazos han sido las demoras en la tramitación y contestación por parte de las diferentes unidades responsables en la gestión, Subdirecciones Generales y Direcciones Provinciales.
- **Medidas correctoras:**
Se ha recordado a las distintas unidades que el objetivo en la contestación a las quejas y sugerencias debe realizarse en 18 días hábiles.



Nº 2.

- **Compromiso:**
Atención directa del 70 % de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 30 % restante serán contestadas posteriormente en los casos que exista buzón de voz y dejen los datos de contacto.
- **Indicador:**
Porcentaje de llamadas atendidas directamente.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 3.

- **Compromiso:**
Atención del 100 % de los ciudadanos que tienen cita concertada en una administración de la TGSS y acuden a su cita.
- **Indicador:**
Porcentaje de ciudadanos que se atienden en el día de la cita concertada.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna. Se ha atendido a todos los ciudadanos que han concurrido en oficina con cita concertada, resolviendo necesidades de información particularizada o trámite.



Nº 4.

- **Compromiso:**
Tramitación de solicitudes de Códigos de Cuenta de Cotización y asignación del Número de Seguridad Social en un día hábil.
- **Indicador:**
Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo previsto relativas a la tramitación de:
 - Códigos de Cuenta de Cotización.
 - Asignación de NUSS.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 5.

- **Compromiso:**
Tramitación de las solicitudes de alta y baja y variaciones que no puedan realizarse por SEDESS de trabajadores en un tiempo inferior o igual a 2 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de solicitudes de alta, baja y variaciones de trabajadores tramitadas dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
68,78 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 31,22 %.
En aquellas solicitudes de altas o bajas presentadas en las Administraciones de la TGSS, en el registro electrónico de la Seguridad Social o en los registros de otros órganos administrativos, puede ocurrir que



el interesado no presente toda la documentación necesaria para el alta o la baja, por lo que hay que pedirle que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos. Ello repercute en el tiempo de tramitación. También supone una demora en la tramitación del alta o baja, la presentación de la solicitud en registros distintos a los de la TGSS, ya que al ser necesario un traslado de la solicitud por el Servicio de Correos, su entrega en la TGSS se puede demorar más de los dos días fijados.

Nº 6.

- **Compromiso:**
Tramitación de las solicitudes de Convenios Especiales en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles. En el caso de Convenios Especiales consecuencia de un ERE, el plazo será inferior o igual a 25 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de tramitación de solicitudes de Convenios Especiales en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
Convenios especiales: 87,15 %.
Convenios especiales expedientes regulación de empleo: 60,06 %.
- **Desviación:**
La desviación en el caso de convenios especiales es de 12,85 %.
La desviación en el caso de convenios especiales de expedientes regulación de empleo es de 39,94 %.
La causa de la desviación se debe a la complejidad en la tramitación de algunos tipos de convenios especiales.

Nº 7.

- **Compromiso:**
Resolución de solicitudes de autorizaciones al sistema RED, en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles.



- **Indicador:**
Porcentaje de resoluciones tramitadas en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 8.

- **Compromiso:**
Tramitación de las liquidaciones que arrojen saldo acreedor en un plazo inferior o igual a 20 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de las devoluciones por saldo acreedor en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 9.

- **Compromiso:**
Tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos en un plazo inferior o igual a 60 días desde la presentación de su solicitud.
- **Indicador:**
La devolución del ingreso indebido se tramita y se paga en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
100 %. La media en el año ha sido de 34 días.



- **Desviación:**

Ninguna.

Nº 10.

- **Compromiso:**

Resolución de consultas CASIA en un plazo inferior a 2 días hábiles.

- **Indicador:**

Porcentaje de resoluciones dentro del plazo previsto.

- **Cumplimiento:**

84 %.

- **Desviación:**

Ha sido de un 16 %.

En relación con las consultas relativas a normativa recién entrada en vigor, en ocasiones se realizan con carácter previo a contener la completa adaptación a la misma.

Nº 11.

- **Compromiso:**

Resolución del 90 % error/incidencia CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10% restante en plazo inferior a 2 días hábiles.

- **Indicador:**

Porcentaje de resoluciones dentro del plazo previsto.

- **Cumplimiento:**

87 %.

- **Desviación:**

Ha sido de un 13 %.

La causa de los errores e incidencias reportados requiere actuaciones técnicas centralizadas que elevan el tiempo de resolución individual.



Nº 12.

- **Compromiso:**
Resolución del 90 % de trámites CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10 % restante en un plazo inferior a 2 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de resoluciones dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
83 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 17 %.
La causa es que es habitual que para la resolución de ciertos trámites se requiera documentación o información por parte de otros organismos o del propio autorizado RED que elevan el tiempo de tramitación .
Además, los trámites de materia de recaudación requieren un mayor tiempo de estudio y tramitación.

Nº 13.

- **Compromiso:**
Resolución por las Unidades de Impugnaciones 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.
- **Indicador:**
Porcentaje de tramitaciones de las impugnaciones que se resuelven en las Direcciones Provinciales en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
76,67 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 23,33 %.
La causa del incumplimiento de los plazos ha sido que Es extremadamente difícil cumplir el 100% ya que hay expedientes en los que es preciso solicitar



subsanción de trámites e informes a otros organismos sobre los que esta TGSS no puede tener control de los plazos de emisión y que a veces se demoran en exceso.

Nº 14.

- **Compromiso:**
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.
- **Indicador:**
Porcentaje de las solicitudes de aplazamiento tramitadas dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
74,86 % entre 0 y 10 días hábiles, 20,65 % entre 11 y 30 días hábiles y un 4,49 % más de 30 días hábiles.
- **Desviación:**
Está motivada por aquellas solicitudes de aplazamiento en cuya resolución puede ser necesaria la realización de actuaciones que ralentizan el trámite ordinario.

Nº 15.

- **Compromiso:**
Aviso vía SMS al teléfono facilitado por el ciudadano de que se ha ordenado el primer pago de su pensión.
- **Indicador:**
Porcentaje de comunicación de la ordenación de los primeros pagos de pensiones.
- **Cumplimiento:**
35,88 %.



- **Desviación:**
Ha sido del 64,12 %.
Problemas de detección del error y del propio funcionamiento de la funcionalidad han impedido mandar el 100% de los SMS de la ordenación de los primeros pagos de pensiones a los pensionistas con número de teléfono móvil informado, especialmente de enero a julio de 2023.
- **Medidas correctoras:**
La Sub. Gral. Ordenación de Pagos y Gestión del Fondo de Reserva se ha puesto en contacto con el Centro de Desarrollo de la Tesorería para adoptar las medidas correctivas necesarias para corregir el error, así como recibir avisos previos que adviertan de posibles fallos en la comunicación.

Nº 16.

- **Compromiso:**
En las solicitudes sin autenticación recibidas a través del servicio Te Ayudamos contactar con el ciudadano en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo previsto.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 17.

- **Compromiso:**
Tramitación de solicitudes de comunicación y modificación de teléfono y dirección de correo electrónico en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles.



- **Indicador:**
Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 18.

- **Compromiso:**
Facilitar respuesta a través del buzón de consultas de la página web en el plazo de 2 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de respuestas en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
76,28 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 23,72%.
La causa de la desviación es que en 2023 se ha realizado un cambio en la organización del modelo de atención de la TGSS y en el aplicativo del buzón de consultas, esto ha supuesto que no se hayan contestado el 100% de las consultas en plazo.

3.2. Resumen grado cumplimiento

En la siguiente tabla, se muestra una tabla resumen con el grado de cumplimiento de los compromisos:

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos	
Tesorería General de la Seguridad Social	
Compromiso	Grado de cumplimiento
1. Contestación del 100% de las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual de 18 días hábiles.	87,84%
2. Atención directa del 70% de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 30% restante serán contestadas posteriormente en los casos que exista buzón de voz y dejen los datos de contacto	100,00%
3. Atención del 100% de los ciudadanos que tienen cita concertada en una administración de la TGSS y acuden a su cita	100,00%
4. Tramitación de solicitudes de Códigos de Cuenta de Cotización y asignación del Número de Seguridad Social en un día hábil.	100,00%
5. Tramitación de las solicitudes de alta y baja y variaciones que no puedan realizarse por SEDESS de trabajadores en un tiempo inferior o igual a 2 días hábiles.	68,78%

<p>6. Tramitación de las solicitudes de Convenios Especiales en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles. En el caso de Convenios Especiales consecuencia de un ERE, el plazo será inferior o igual a 25 días hábiles.</p>	<p>CE: 87,15% CE ERE: 60,06%</p>
<p>7. Resolución de solicitudes de autorizaciones al sistema RED, en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles.</p>	<p>100,00%</p>
<p>8. Tramitación de las liquidaciones que arrojen saldo acreedor en un plazo inferior o igual a 20 días hábiles.</p>	<p>100,00%</p>
<p>9. Tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos en un plazo inferior o igual a 60 días desde la presentación de su solicitud.</p>	<p>34 días</p>
<p>10. Resolución de consultas CASIA en un plazo inferior a 2 día hábiles.</p>	<p>84,00%</p>
<p>11. Resolución del 90 % error/incidencia CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10 % restante en plazo inferior a 2 días hábiles.</p>	<p>87,00%</p>
<p>12. Resolución del 90 % de trámites CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10 % restante en un plazo inferior a 2 días hábiles.</p>	<p>83,00%</p>
<p>13. Resolución por las Unidades de Impugnaciones 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.</p>	<p>76,67%</p>
<p>14. 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.</p>	<p>74,86% Entre 0 y 10 días hábiles y el 20,65% entre 11 y 30 días hábiles</p>

15. Aviso vía SMS al teléfono facilitado por el ciudadano de que se ha ordenado el primer pago de su pensión.	35,88%
16. En las solicitudes sin autenticación recibidas a través del servicio Te Ayudamos contactar con el ciudadano en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles.	100,00%
17. Tramitación de solicitudes de comunicación y modificación de teléfono y dirección de correo electrónico en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles.	100,00%
18. Facilitar respuesta a través del buzón de consultas de la página web en el plazo de 2 días hábiles.	76,28%

4. 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.

Se trabaja en la puesta en marcha de un sistema de encuestas electrónicas, que permitirá automatizar la recogida de los datos de satisfacción.

4.1 Atención presencial

Durante el año 2023 se atendió a **1.705.779** ciudadanos en las Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social.

A lo largo de 2022 se inició una experiencia piloto para renovar el modelo de atención presencial, esta iniciativa se ha llevado a término a nivel nacional con el comienzo del ejercicio 2023. La experiencia de este Servicio Común en el diseño de un protocolo de atención presencial novedoso ha sido respaldada por el alto grado de satisfacción de la atención y de la respuesta recibida, manifestado por más de un 95% de los ciudadanos encuestados en la experiencia piloto. Culminó el proceso piloto de adaptación, análisis y mejora del diseño actual de atención, en las actuaciones de incorporación en todas nuestras Direcciones Provinciales, de una manera estandarizada y asistida desde la organización central desde comienzos del ejercicio 2023.

Con este propósito de mejora en la gestión de la atención al público, el eje central del actual modelo son los siguientes puntos:

- Apertura al público de la totalidad de administraciones de este servicio común, sin limitación de acceso.
- Atención presencial dispensada solo y desde el primer momento por empleados públicos.

- Atención presencial sin cita concertada para aquellos colectivos que la precisen.
- Atención exclusivamente por medios telemáticos para aquellos colectivos que están obligados por la normativa a relacionarse con la Administración por dichos medios.
- Fomento de los medios telemáticos y de la acreditación digital para todos los ciudadanos, a la vista de que el 80% de los trámites presenciales que se demandan son relativos a gestiones que pueden realizarse por servicios de este tipo, garantizando el protocolo que dichos trámites se realicen mediante la autogestión.
- Prestación de un servicio basado en la orientación, en la información, en la asistencia al ciudadano y en su capacitación digital.
- Seguimiento y valoración de la calidad de la atención al ciudadano.

El número de cuestionarios cumplimentados a lo largo del 2023 ha sido de **291.362**.

Los datos obtenidos son:

Media de tramo de edad

	Nº	%
<i>Menor de 35 años:</i>	81.603	27,76%
<i>Entre 36 y 50 años:</i>	94.210	32,05%
<i>Entre 51 y 64 años:</i>	79.510	27,05%
<i>Mayor de 65 años:</i>	38.641	13,14%
TOTAL	293.964	100%

Utilización INTERNET

	Nº	%
<i>Habitualmente:</i>	159.507	54,14%
<i>En alguna ocasión:</i>	87.860	29,82%
<i>Nunca:</i>	47.236	16,03%
TOTAL	294.603	100%



Conocimiento IMPORTASS

	Nº	%
<i>SÍ:</i>	79.626	30,22%
<i>NO:</i>	183.845	69,78%
TOTAL	263.471	100%

Satisfacción con la respuesta

	Nº	%
1-	4.058	1,39%
2-	2.738	0,94%
3-	6.589	2,26%
4-	24.652	8,44%
5-	254.064	86,98%
TOTAL	292.101	100%

Satisfacción con la atención

	Nº	%
1-	2.973	1,01%
2-	1.899	0,65%
3-	5.982	2,04%
4-	25.063	8,54%
5-	257.484	87,76%
TOTAL	293.401	100%

4.2. Atención telefónica

Durante el año 2023 el total de llamadas telefónicas atendidas en el número general de atención telefónica 901 50 20 50 / 91 541 02 91 fue de **2.674.591**.

Evaluaciones plataforma:

El número total de encuestas telefónicas completadas durante el año 2023 ha sido de **267.209**.

La encuesta se compone de dos preguntas:

“Valore las siguientes dos preguntas pulsando del 1 al 5, siendo 5 la puntuación máxima y 1 la mínima”.

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida?
2. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la solución facilitada?

A continuación, mostramos los datos de encuestas correspondiente a la anualidad 2023, diferenciando entre Empresa de atención telefónica KONECTA, Direcciones Provinciales (DDPP), Unidad Funcional Generalista (UFGEN) y Unidades Funcionales (UFF) Básicas y Especializadas:

2023	EMPRESA			
	Encuestas Realizadas	Encuestas Completadas	PREGUNTA 1 Puntuación	PREGUNTA 2 Puntuación
Enero	64.013	29.037	4,43	4,23
Febrero	63.976	29.763	4,42	4,22
Marzo	61.816	28.408	4,39	4,16
Abril	48.336	21.559	4,35	4,13
Mayo	58.681	25.231	4,36	4,15
Junio	56.445	23.741	4,39	4,21
Julio	46.501	18.784	4,42	4,23
Agosto	37.901	15.232	4,39	4,22
Septiembre	49.613	18.940	4,36	4,17
Octubre	5.382	1.639	3,81	3,66

Esta tabla refleja las llamadas atendidas por KONECTA, quien gestionaba las llamadas hasta el 5 de octubre que finalizó el contrato. Quedan comprendidas todas las encuestas realizadas, salvo las de aquellas llamadas que se transfirieron a las DDPP o fueron atendidas directamente por las DDPP al estar enrutadas.

DDPP				
2023			PREGUNTA 1	PREGUNTA 2
	Encuestas Realizadas	Encuestas Completadas	Puntuación	Puntuación
<i>Enero</i>	16.878	889	4,68	4,59
<i>Febrero</i>	20.448	1.100	4,63	4,54
<i>Marzo</i>	22.330	1.267	4,65	4,60
<i>Abril</i>	16.563	887	4,64	4,53
<i>Mayo</i>	7.362	292	4,57	4,39
<i>Junio</i>	4.779	154	4,57	4,33
<i>Julio</i>	3.350	106	4,64	4,56
<i>Agosto</i>	3.904	128	4,71	4,59
<i>Septiembre</i>	3.926	148	4,51	4,34
<i>Octubre</i>	1.217	33	4,76	4,61

Esta tabla refleja las llamadas atendidas por las DDPP. Quedan comprendidas todas las encuestas realizadas de las llamadas transferidas por KONECTA o atendidas directamente por ellas (hasta el 5 de octubre).

UGEN				
2023			PREGUNTA 1	PREGUNTA 2
	Encuestas Realizadas	Encuestas Completadas	Puntuación	Puntuación
<i>Mayo</i>	2.539	1.763	4,57	4,34
<i>Junio</i>	3.353	2.156	4,55	4,38
<i>Julio</i>	2.851	1.796	4,55	4,37
<i>Agosto</i>	2.786	1.718	4,56	4,38
<i>Septiembre</i>	3.709	2.222	4,51	4,30
<i>Octubre</i>	15.927	11.485	4,50	4,26
<i>Noviembre</i>	18.103	12.543	4,54	4,33
<i>Diciembre</i>	13.544	9.091	4,53	4,35

Esta tabla refleja las encuestas de aquellas llamadas atendidas directamente por la UFGEN.

UFF BÁSICAS Y ESPECIALIZADAS

2023			PREGUNTA 1	PREGUNTA 2
	Encuestas Realizadas	Encuestas Completadas	Puntuación	Puntuación
<i>Octubre</i>	6.632	2.726	4,46	4,31
<i>Noviembre</i>	6.350	2.412	4,5	4,35
<i>Diciembre</i>	5.480	1.959	4,35	4,21

Esta tabla muestra los datos de aquellas encuestas de las llamadas atendidas por las UFF Básicas y Especializadas.



5. QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el año 2023 se han formulado cuatro quejas en el buzón de la carta de servicios, con mención expresa a un posible incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, en relación con los derechos de los ciudadanos que vienen recogidos en la Carta de Servicios.