



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE

NUEVAS TECNOLOGÍAS

2022





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022
3. Gráficas 2022.

1. Motivación selección indicadores.

En función de la clasificación una incidencia podrá ser:

Prioridad 1 tipo A o B

Prioridad 2 tipo A o B

Prioridad 3 tipo A o B

Propuesta de tiempos de respuesta según el tipo de incidencia:

Tipo	Tiempo de resolución
1A	4 horas. Máximo
1B	1 Día
2A	1 Día
2B	3 Días
3A	4 Días
3B	4 Días

Notas: Las incidencias no resueltas a tiempo por ausencia del usuario que la ha solicitado, quedarán informadas en GestDoc sobre esta situación.

Las incidencias quedarán cerradas en GestDoc una vez finalizada la actuación correspondiente, y no a la recepción del conforme por parte del usuario. Si el usuario no quedara conforme podrá reabrir la incidencia.

Razones en cuanto a la clasificación de incidencia:

Clase Prioridad -> Por norma general casi todas las incidencias son de prioridad Alta o Media, se contempla la prioridad baja ya que de forma no habitual se registran incidencias que no influyen para el desarrollo del trabajo diario por tratarse de dudas personales o peticiones no relacionadas con su actividad diaria.

Tipos -> Se ha creado el subgrupo tipo A o B en la calificación, sobre todo para identificar aquellas que requieren de uno o varios desplazamientos y por lo tanto mayor tiempo de resolución principalmente. Aunque este subgrupo también nos sirve para clasificar la complejidad de la incidencia.

La asignación de tiempo se ha realizado en función a los dos parámetros de clasificación, una incidencia de tipo A es más fácil de resolver que una de tipo B y por lo tanto esto influirá en su tiempo de resolución, por otro lado una incidencia de prioridad 1 requiere que se resuelva antes que una de prioridad 2, por este motivo las incidencias de tipo 1B y 2ª tienen asignado el mismo tiempo de resolución.

Se podría llegar a la conclusión que con una sola clasificación de incidencia que englobara estos dos casos sería suficiente, pero esta clasificación nos proporcionará información útil desde el punto de vista estadístico.

Indicadores de Calidad:

Que el **85%** de las incidencias mensuales se resuelvan en plazo según la tabla de tiempos y su tipología.

Que no se supere más de **50** incidencias abiertas simultáneamente. Toma del dato fin de mes.

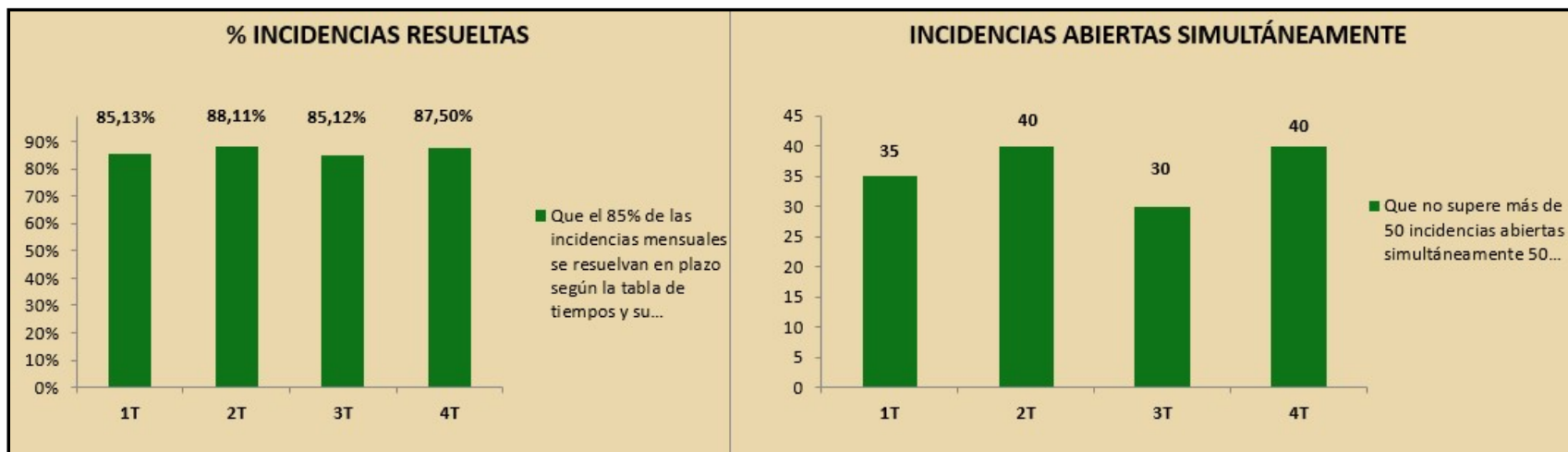
2. Toma de datos 2022.

NUEVAS TECNOLOGÍAS					
Num	INDICADOR	Límite admisible	Frecuencia de toma de datos	Total Año	Media Trimestral
1	Que el 85% de las incidencias mensuales se resuelvan en plazo según la tabla de tiempos y su tipología	85%	Trimestral		86,47%
2	Que no supere más de 50 incidencias abiertas simultáneamente	50	Trimestral	145	36,25

Los indicadores del servicio de Nuevas Tecnologías, se centran en las actuaciones correctivas. Previamente han establecido una tipología de las incidencias en función de su priorización, y se ha asociado el tiempo medio de respuesta, siendo el indicador el % de incidencias resueltas en función de la prioridad establecida. La media trimestral de resueltas en el plazo establecido, es de un 86,47%, este porcentaje aunque está dentro del límite establecido como óptimos se ha visto reducido con respecto al año 2021, en el que se registró un 90% de las incidencias resueltas dentro del plazo.

El segundo indicador es referente al número total de incidencias que permanecen abiertas en simultáneo, siendo el límite establecido, no más de 50 al trimestre, siendo la media trimestral 36,25 y un total de 145 al año, estos datos han experimentado un aumento sustancial con respecto al año anterior, en el que la media trimestral registrada fue de 8 incidencias abiertas de manera simultanea y el total anual fue de 75, sería conveniente analizar las causas de este incremento con respecto al año anterior. Sería recomendable incluir algún indicador sobre las actuaciones preventivas y sobre la satisfacción de los usuarios.

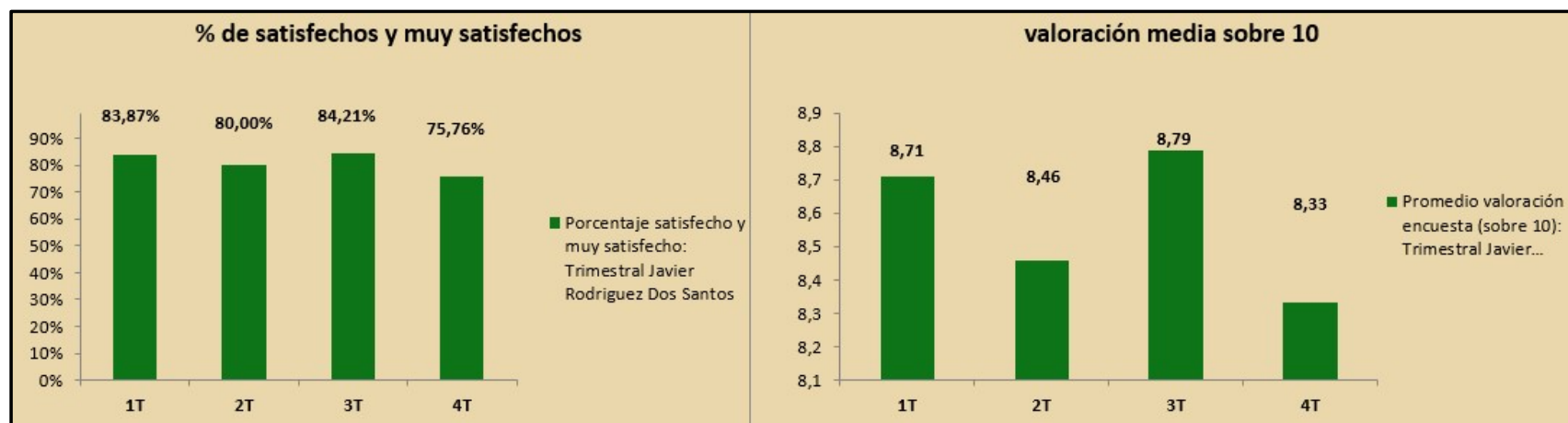
3. Gráficas 2022.



En las gráficas se observa la evolución trimestral de los indicadores. En la primera gráfica se observa que en todos los trimestres se ha superado el límite establecido para garantizar la calidad del servicio, siendo el 2º trimestre el que registra el % ligeramente más alto registrando, con más de un 88% de incidencias resueltas en plazo, registrando en los demás trimestres valores superiores al 85% de resueltas.

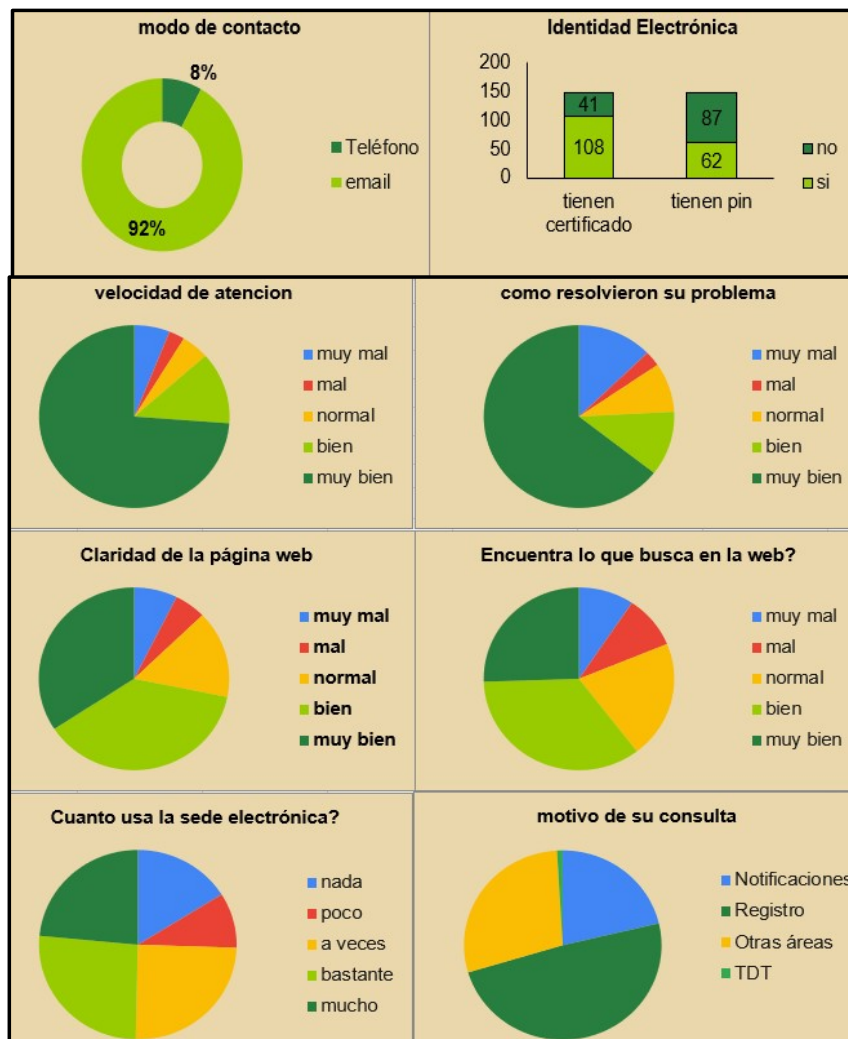
En la segunda gráfica se muestra el número de incidencias abiertas simultáneamente, en todos los trimestres se cumple el límite establecido para garantizar la calidad del servicio de no alcanzar 50 incidencias abiertas simultáneamente, siendo el tercer trimestre en el que se registran menos incidencias (30), quedándose muy por debajo del estándar, pudiendo ser debido a ocasionado por ser periodo vacacional.

3. Gráficas satisfacción 2022.



En las gráficas se observa el resultado de las encuestas de satisfacción que se han realizado con una periodicidad trimestral. En la primera gráfica se observa el porcentaje de encuestados que se encuentra entre satisfechos y muy satisfechos, se puede observar que en todos los trimestres se supera el 75% de usuarios cuya satisfacción está entre satisfechos y muy satisfechos. En la segunda gráfica se muestra la valoración media sobre 10 en función del trimestre, siendo en todo los casos superior a 8.

3. Gráficas satisfacción 2022.



Como se muestra en la primera gráfica, los modos de contacto de los encuestados en su mayoría han sido por email, un 92%, mientras que el 8% restante lo hizo por teléfono. Atendiendo a la identidad electrónica de los encuestados, el 72% dispone de certificado digital, mientras que el 25 % todavía no tiene certificado. En cuanto al pin, un 58% no dispone de pin, mientras que un 41% si que dispone de el.

A continuación se muestran los resultados a las cuestiones realizadas, pudiendo destacar que las respuesta obtenidas han sido muy satisfactorias , siendo las respuestas negativas prácticamente anecdóticas :

En cuanto a “la velocidad de atención” y a “la resolución del problema” la mayoría responden como muy satisfechos. En lo que se refiere a “la claridad de la pagina web” y a “encuentra lo que busca en la web” , se reduce la respuesta “muy bien” a favor de la respuesta “bien”.

Las respuesta sobre “cuanto usa la sede electrónica “, nos permite ver que todavía existe un porcentaje de población que no es usuaria de la web. La última gráfica nos muestra que mayoritariamente los motivos de las consultas de los usuarios son motivadas por el registro, seguido de las notificaciones , siendo anecdóticas las de TDT.