

Medidas de subsanación adoptadas por incumplimientos de compromisos de la carta de servicios de 2021

Incumplimiento indicador 3.1. "Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente".

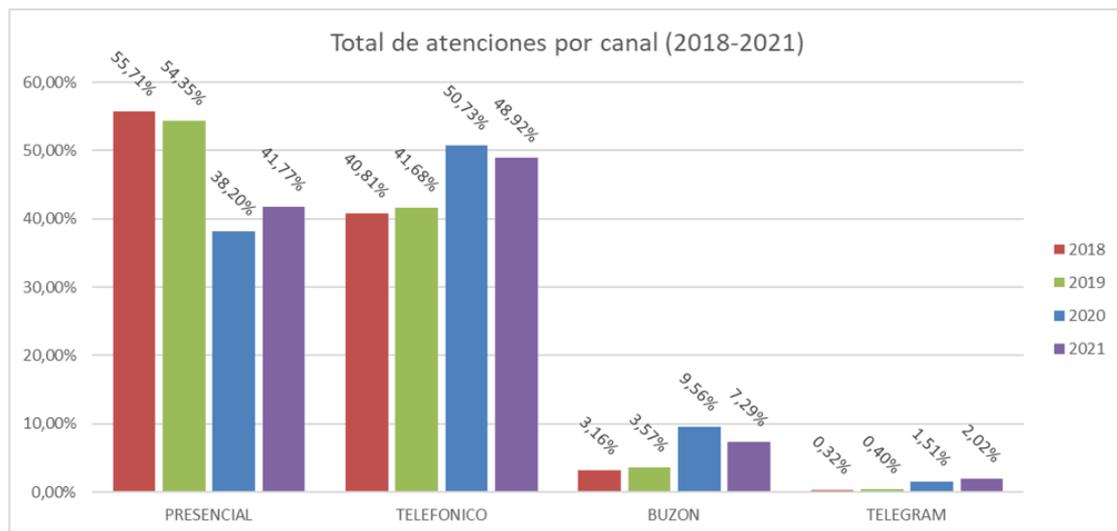
Resultado 2020: 5,4

Objetivo 2021: 6,0

Resultado 2021: **5,8**

Análisis:

La situación iniciada por la pandemia de COVID-19 ha producido un cambio de tendencia en cuanto al uso del canal telefónico incrementándose, desde 2019, en torno a un 10% el uso del canal telefónico, que ya tenía una tendencia alcista en años anteriores.



Las medidas adoptadas durante 2020 han supuesto una mejora en los resultados que se ha demostrado, sin embargo, insuficiente.

Se produjo un incremento inusualmente alto del número de atenciones por todos los canales de atención en relación a la obligatoriedad del certificado COVID-19 para acceder a establecimientos públicos, llegando a colapsarse el servicio en las fechas navideñas.

Este hecho, ha tenido como resultado el incumplimiento del indicador relativo a la valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente.

Medidas de subsanación previstas:

- Eliminación cita previa telefónica (febrero 2022)
- Simplificación y rediseño del flujo de locución telefónica (marzo 2022)
- Asistencia telefónica a la cita previa desde oficinas de atención presencial (abril 2022)
- Mejora de la usabilidad del formulario de citas previas presenciales (2022)
- Refuerzo de la plantilla asignada al canal telefónico (2022)
- Se está trabajando en la posibilidad de un sistema automatizado para solicitar cita previa presencial a través de WhatsApp (2022)
- Plan de redimensionamiento del canal telefónico con un nivel 0 de atención (2023)