



| COMPROMISOS DE CALIDAD  | ENER.   | FEBR.   | MARZO   | ABRIL   | MAYO    | JUNIO   | JULIO   | AGOS    | SEPT.   | OCT.    | NOV.    | DICI.  | COMPROMISO         |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------------------|
| Porcentaje de preguntas, quejas y sugerencias contestadas mensualmente sobre el total de usuarios inscritos en las Oficinas de Empleo     | 0,009 % | 0,011 % | 0,011 % | 0,006 % | 0,015 % | 0,007 % | 0,008 % | 0,003 % | 0,013 % | 0,008 % | 0,009 % | 0,011% | < 5 %              |
| Tiempo máximo mensual de citación en las Oficinas de Empleo   | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%   | 0,00 %  | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%  | < 5 días hábiles   |
| Tiempo de espera en el centro, hasta ser atendido el día de la citación   | 10,68   | 9,05    | 8,83    | 8,78    | 10,84   | 13,83   | 11,60   | 10,95   | 11,37   | 11,59   | 8,90    | 8,35   | < 15 minutos       |
| Tiempo medio para tramitar una queja, pregunta o sugerencia presentada en el SAC  | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1      | < 5 días hábiles   |
| Porcentaje de entrevistas de Orientación Laboral en las que la comunicación al usuario se ha realizado con un antelación mínima de 7 días | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%   | 100%               |
| Número de Oficinas que han sido dotadas del puesto de autoservicio semestralmente   | 96%     | 96%     | 96%     | 96%     | 96%     | 96%     | 96%     | 96%     | 96%     | 96%     | 96%     | 96%    | 100%               |
| Porcentaje de ofertas difundidas en web en menos de 4 horas   | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%   | 100%               |
| Porcentaje de comunicaciones de contratos realizadas a través de Contrat@   | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 99,9%   | 99,9%   | 99,9%   | 100%    | 100%    | 100%    | 100%   | > 75 %             |
| Número de trámites telemáticos por semestre   | 156%    | 156%    | 156%    | 156%    | 156%    | 156%    | 111%    | 111%    | 111%    | 111%    | 111%    | 111%   | Incremento > 110 % |