



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 %