

# CUADRO DE MANDO INTEGRAL

		2021		VALORACIÓN INDICADOR (fin de año)	VALORACIÓN OBJETIVO ESTRATÉGICO (fin de año)	META AÑO 2021
	PESO	DIC y RESULTADO ANUAL				
<b>OE-01 CONTRIBUIR A QUE LA SOCIEDAD TENGA UNA IMAGEN POSITIVA DEL MINISTERIO</b>						
1	% de necesidades de actuación / modificación de la Web, detectadas por el Área Web de la OAC, atendidas en el período.	50%	89%	BIEN	EXCELENTE	85%
2	% de sugerencias de mejora de procedimientos por parte de los ciudadanos, transmitidos a las unidades del MEFP para su consideración.	50%	100%	EXCELENTE		85%
<b>OE-02 FORTALECER Y PONER EN VALOR EL PAPEL INSTITUCIONAL Y COORDINADOR DE LA OAC</b>						
3	% de peticiones por parte de las unidades, de reuniones para evaluar y mejorar los procesos, que se han atendido en el período.	50%	89%	BIEN	BIEN	90%
4	% de solicitudes de actualización / modificación de la Web, solicitadas por las unidades, resueltas en el período.	50%	96%	EXCELENTE		85%
<b>OE-03 PRESTAR SERVICIOS ACCESIBLES, ÁGILES, PERSONALIZADOS Y EN CONTINUA ADAPTACIÓN A SUS NECESIDADES</b>						
5	Índice de satisfacción media - atención al ciudadano (CIC)	15%	8,60	BIEN	BIEN	8,50
6	Índice de satisfacción media - usuarios de la web	15%	7,00	BIEN		7,00
7	Índice de satisfacción media - servicio del Registro	10%	9,10	BIEN		9,00
8	% Consultas presenciales Horario Valle atendidas en plazo	15%	100%	BIEN		95%
9	% Consultas presenciales Hora Punta atendidas en plazo	15%	100%	BIEN		95%
10	% ESCRITOS_NO telemáticos contestados en plazo	10%	100%	BIEN		95%
11	% CONSULTAS_TELEMÁTICAS (GESTSOL) y mensajes electrónicos contestados en plazo	10%	100%	BIEN		98%
12	Actualización de la información contenida en las BASES de DATOS en plazo	10%	100%	BIEN		99%
<b>OE-04 FACILITAR SU TRABAJO, APOYÁNDOLOS DE UNA FORMA PERSONALIZADA Y CERCANA</b>						
13	Índice de satisfacción media - cliente interno	25%	8,94	EXCELENTE	BIEN	8,00
14	Resolver QUEJAS, SUGERENCIAS y felicitaciones en un plazo no superior a 19 días hábiles, desde su recepción en las unidades de	25%	94%	EXCELENTE		85%
<b>OE-05 CAMINAR HACIA LA EXCELENCIA OPERATIVA: OPTIMIZACIÓN CONTINUA DE PROCESOS Y RESULTADOS - INNOVACIÓN</b>						
15	Nº de consultas – solicitudes – peticiones atendidas: brexit – electrónicas – presenciales – protección datos – quejas – registro	No	89640		EXCELENTE	
16	Tiempo promedio de espera / en contestar consultas	No	95% en plazo se redefinirá en 2022			
17	Nivel de servicio de atn. Telefónica	33%	97%	EXCELENTE		85%
18	Documentos registrados	No	77349			
19	% Documentos digitalizados en el registro	33%	72,30%	BIEN		75%
20	Nivel de saturación de la atención telefónica	34%	2,35%	EXCELENTE		15,00%
<b>OE-06 DESARROLLAR PERMANENTEMENTE EL EQUIPO DE TRABAJO - CONSEGUIR VINCULACIÓN</b>						
21	Índice de satisfacción media - clima laboral	33%	3,00	EXCELENTE	EXCELENTE	2,70
22	Índice de ausencias no justificadas	33%	1,60%	EXCELENTE		3%
23	Horas anuales de formación recibida por persona	34%	24,00	MAL		40,00
<b>OE-07 OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE ACTIVOS Y RECURSOS: TANGIBLES, INTANGIBLES Y ECONÓMICOS</b>						
24	Presupuesto anual de la OAC	No	102.885,09		EXCELENTE	
25	% Ejecución presupuestaria	100%	100,00%	EXCELENTE		80,00%