

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

		2022		VALORACIÓN INDICADOR (fin de año)	VALORACIÓN OBJETIVO ESTRATÉGICO (fin de año)	META AÑO 2022
	PESO	DIC y RESULTADO ANUAL				
OE-01 CONTRIBUIR A QUE LA SOCIEDAD TENGA UNA IMAGEN POSITIVA DEL MINISTERIO						
1	% de necesidades de actuación / modificación de la Web, detectadas por el Área Web de la OAC, atendidas con resultado positivo en el periodo.	50%	88%	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%
OE-02 FORTALECER Y PONER EN VALOR EL PAPEL INSTITUCIONAL Y COORDINADOR DE LA OAC						
3	% de peticiones por parte de las unidades, de reuniones para evaluar y mejorar los procesos, que se han atendido en el periodo.	50%	95%	BIEN	BIEN	90%
4	% de solicitudes de actualización / modificación de la Web, solicitadas por las unidades, resueltas con resultado positivo en el periodo.	50%	97%	EXCELENTE		85%
OE-03 PRESTAR SERVICIOS ACCESIBLES, ÁGILES, PERSONALIZADOS Y EN CONTINUA ADAPTACIÓN A SUS NECESIDADES						
5	Índice de satisfacción media - atención al ciudadano (CIC)	20%	9,18	BIEN	BIEN	8,50
6	Índice de satisfacción media - usuarios de la web	20%	6,94	BIEN		7,00
7	Índice de satisfacción media - servicio del Registro	20%	8,77	BIEN		9,00
8	% Consultas presenciales atendidas en plazo	15%	100%	BIEN		95%
9	% ESCRITOS_NO telemáticos contestados en plazo	10%	100%	BIEN		100%
10	% CONSULTAS_TELEMÁTICAS (GESTSOL) y mensajes electrónicos contestadas en plazo	10%	97,32%	BIEN		100%
11	Actualización de la información contenida en las BASES_de_DATOS en plazo	5%	100%	BIEN		99%
OE-04 FACILITAR SU TRABAJO, APOYÁNDOLOS DE UNA FORMA PERSONALIZADA Y CERCANA						
12	Índice de satisfacción media - cliente interno	25%	8,54	BIEN	BIEN	8,00
13	Solicitudes de acceso a la información notificadas al interesado en plazo	25%	100%	BIEN		95%
14	Peticiones de asesoramiento e información en protección de datos finalizadas antes de 5 días	25%	95%	BIEN		95%
15	Resolver QUEJAS_SUGERENCIAS y felicitaciones en un plazo no superior a 17 días hábiles, desde su recepción en las unidades de quejas y sugerencias	25%	92,24%	REGULAR		100%
OE-05 CAMINAR HACIA LA EXCELENCIA OPERATIVA: OPTIMIZACIÓN CONTINUA DE PROCESOS Y RESULTADOS - INNOVACIÓN						
16	Nº de consultas – solicitudes – peticiones atendidas: brexit – electrónicas – presenciales – protección datos – quejas – registro electrónico – registro postal – registro presencial – transparencia – incidencias web	No	15056		EXCELENTE	
17	Tiempo promedio de espera / en contestar consultas en atención presencial: Atender el 100 % de las consultas presenciales de los ciudadanos en un tiempo no superior a diez minutos después de la	25%	100,00%	BIEN		100%
18	Nivel de servicio de atn. Telefónica	25%	94,27%	EXCELENTE		85%
19	Documentos registrados	No	6810			
20	% Documentos digitalizados en el registro	25%	99,66%	EXCELENTE		75%
21	Nivel de saturación de la atención telefónica	25%	4,90%	EXCELENTE		15,00%
OE-06 DESARROLLAR PERMANENTEMENTE EL EQUIPO DE TRABAJO - CONSEGUIR VINCULACIÓN						
22	Índice de ausencias no justificadas	25%	3,30%	MAL	BIEN	3%
23	Índice de satisfacción media - clima laboral	50%	3,10	BIEN		3,00
24	Horas anuales de formación recibida por persona	25%	38,19	EXCELENTE		30,00
OE-07 OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE ACTIVOS Y RECURSOS: TANGIBLES, INTANGIBLES Y ECONÓMICOS						
25	Presupuesto anual de la OAC	No	697760,00		EXCELENTE	
26	% Ejecución presupuestaria	100%	100,00%	EXCELENTE		80,00%