

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

		2023		VALORACIÓN INDICADOR	VALORACIÓN OBJETIVO ESTRATÉGICO (fin de año)	META AÑO 2023	
	PESO	RESULTADO ANUAL					
OE-01 CONTRIBUIR A QUE LA SOCIEDAD TENGA UNA IMAGEN POSITIVA DEL MINISTERIO							
1	% de actuaciones sobre la Web, identificadas por la OAC, ejecutadas con resultado positivo en el período.	100%	91%	BIEN	BIEN	85%	
2	% de sugerencias de mejora de procedimientos por parte de los ciudadanos, transmitidos a las unidades del MEFP para su consideración.	NO					
OE-02 FORTALECER Y PONER EN VALOR EL PAPEL INSTITUCIONAL Y COORDINADOR DE LA OAC							
3	Nº de reuniones de asistencia a los usuarios internos de la Web	NO	100		EXCELENTE		
4	% de actuaciones sobre la Web, solicitadas por las unidades internas, ejecutadas con resultado positivo en el período.	100%	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)	15%	9,18	BIEN	BIEN	8,50	
6	Índice de satisfacción media - usuarios de la web	15%	6,94	BIEN		7,00	
7	Índice de satisfacción media - servicio de Registro	15%	8,77	BIEN		9,00	
8	% Consultas presenciales atendidas en plazo (CON CITA)	15%	100%	BIEN		100%	
8	% Consultas presenciales atendidas en plazo (SIN CITA)	15%	82%	REGULAR		95%	
9	Tiempo de Atención medio (minutos)	5%	0:07:08	BIEN		0:07:00	
10	% de clientes que fueron admitidos	5%	53,07%	BIEN		55%	
11	% ESCRITOS_NO telemáticos contestados en plazo	5%	100,00%	BIEN		100%	
12	% CONSULTAS_TELEMÁTICAS (GESTSOL) y mensajes electrónicos contestadas en plazo	10%	93,92%	REGULAR		100%	
OE-04 FACILITAR SU TRABAJO, APOYÁNDOLOS DE UNA FORMA PERSONALIZADA Y CERCANA							
13	Índice de satisfacción media - cliente interno	50%	8,54	BIEN		BIEN	8,50
14	Nº de solicitudes de acceso a la información notificadas al interesado	NO	145				
15	Nº de peticiones de asesoramiento e información en protección de datos	NO	105				
16	Resolver QUEJAS, SUGERENCIAS y felicitaciones en un plazo no superior a 17 días hábiles, desde su recepción en las unidades de quejas y sugerencias	50%	91,42%	REGULAR	100%		
OE-05 CAMINAR HACIA LA EXCELENCIA OPERATIVA: OPTIMIZACIÓN CONTINUA DE PROCESOS Y RESULTADOS - INNOVACIÓN							
17	Nº de consultas – solicitudes – peticiones atendidas: brexit, consultas presenciales, electrónicas, quejas y sugerencias, registro, solicitudes transparencia, DPD, web.	NO	234.794		BIEN		
18	Tiempo promedio de espera / en contestar consultas en atención presencial	33%	0:05:27	EXCELENTE		0:07:00	
19	Nivel de servicio de atn. Telefónica	33%	95,08%	EXCELENTE		85%	
19	Documentos registrados	NO	9082				
20	Nivel de saturación de la atención telefónica	34%	5,31%	REGULAR		5,00%	
21	Número de convocatorias de procedimientos administrativos solicitados por las unidades a la Web.	NO	202				
22	Número de activaciones (publicaciones), de páginas y documentos efectuados en la Web en el período.	NO	39.562				
OE-06 DESARROLLAR PERMANENTEMENTE EL EQUIPO DE TRABAJO - CONSEGUIR VINCULACIÓN							
22	Índice de ausencias no justificadas	25%	1,34%	EXCELENTE	EXCELENTE	3%	
23	Índice de satisfacción media - clima laboral	50%	3,10	BIEN		3,00	
24	Horas anuales de formación recibida por persona	25%	25,00	REGULAR		30,00	
OE-07 OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE ACTIVOS Y RECURSOS: TANGIBLES, INTANGIBLES Y ECONÓMICOS							
25	Presupuesto anual de la OAC	No	697760,00		BIEN		
26	% Ejecución presupuestaria	100%	100,00%	BIEN		95,00%	