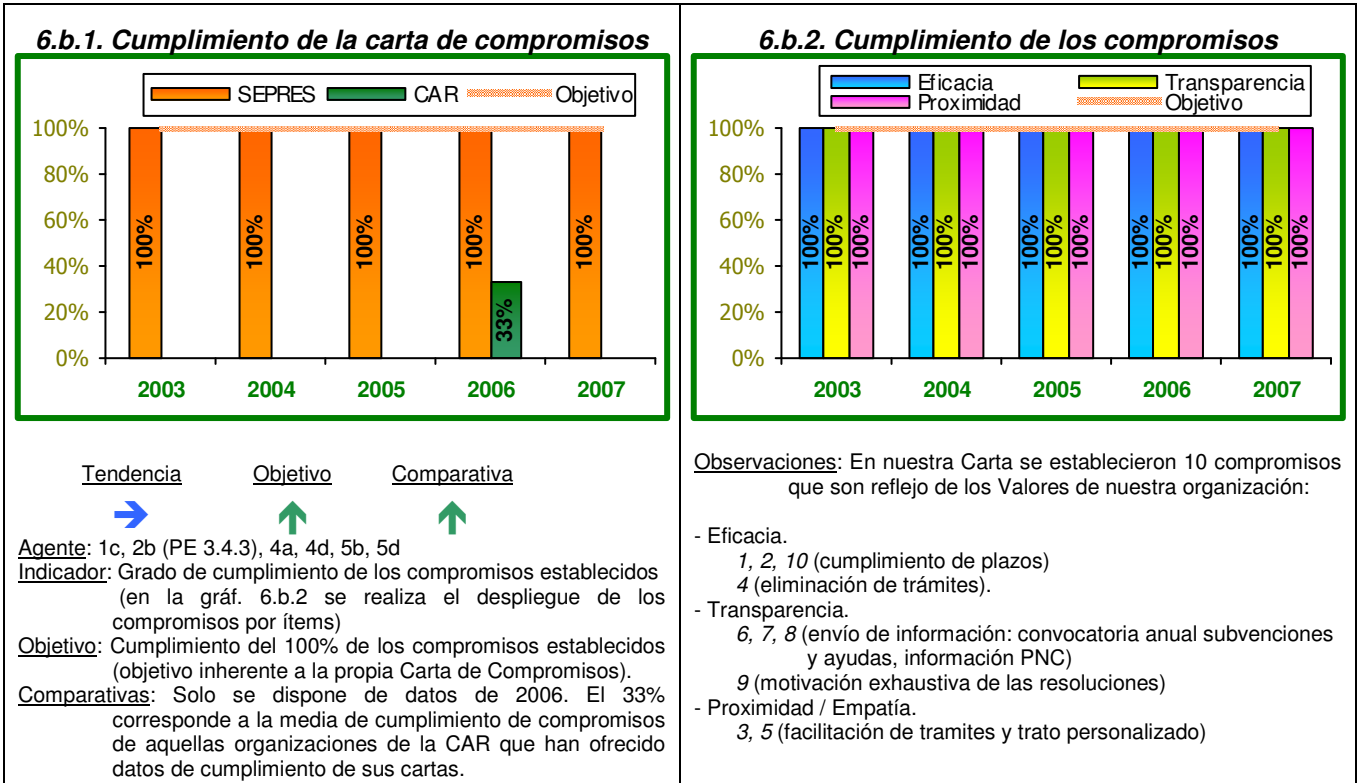


**SUBCRITERIO 6 B. INDICADORES DE RENDIMIENTO**

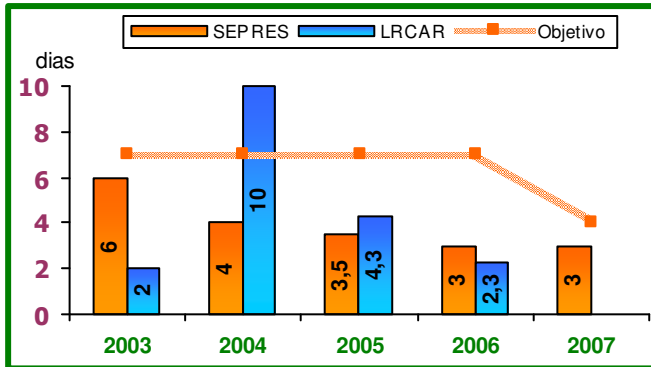
El Grupo de Clientes, junto con el Comité de Calidad, analiza los resultados de rendimiento respecto al cumplimiento de nuestros compromisos (gráfica 6.b.1, 6.b.2), la fiabilidad (gráfica 6.b.6) y la rapidez de respuesta (gráficas 6.b.3, 6.b.4, 6.b.5). Queremos destacar la enorme importancia que supone el total cumplimiento de nuestra Carta de Compromisos, como factor fundamental de la excelente valoración del Servicio por parte de nuestros clientes. El análisis pormenorizado de la Carta se efectúa en el criterio 9b por considerarse resultado clave.

Comparaciones:

- \_ERAP-Escuela Riojana de Administración Pública (Q de Bronce).
- \_CAR-Valoración media de la CAR para el indicador de que se trate
- \_LRCAR-Laboratorio Regional de la Comunidad Autónoma de La Rioja (Q de Plata y referente en la CAR).



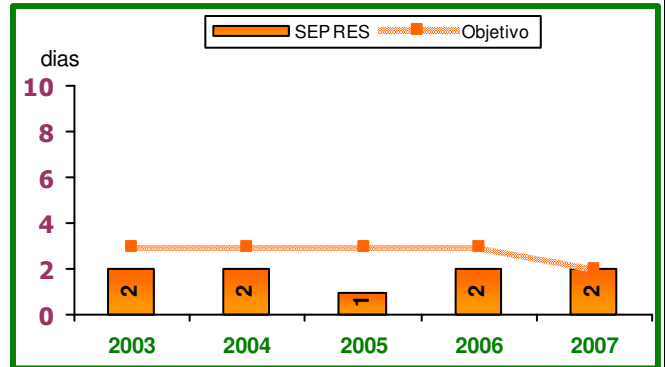
### 6.b.3. Tiempo Medio de Respuesta a Consultas y Quejas por Escrito



Tendencia: ↑  
Objetivo: ↑  
Comparativa: →

**Agente:** 1e, 2b (PE 3.4.3), 4a, 4d, 5b, 5d, 5e  
**Indicador:** Nº de días de media en responder a consultas, quejas y sugerencias efectuadas por escrito por los clientes.  
**Objetivo:** Hasta el año 2006, el fijado en la Carta de Compromisos (7 días). Para 2007, el establecido en la matriz de determinación y evaluación de objetivos (4 días)  
**Comparativas:** Laboratorio Regional de la CAR  
**Observaciones:** No se tiene constancia de que se haya efectuado ninguna reclamación al SEPRES en el "libro de quejas y reclamaciones" de la CAR.  
 El grupo de clientes ha propuesto como mejora para el año 2008, la creación de un buzón de quejas y sugerencias "Informales", con el fin de recoger aquellas quejas manifestadas de forma verbal por los clientes.

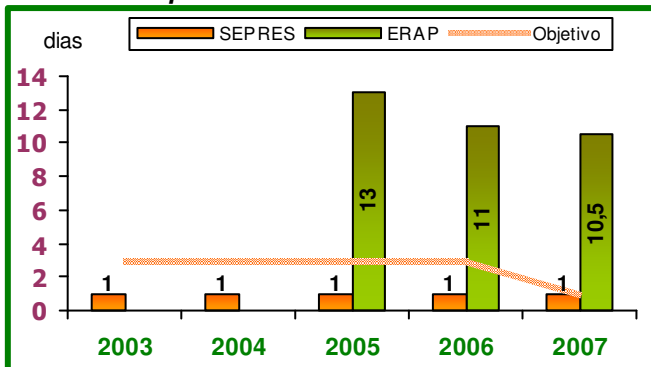
### 6.b.4. Tiempo Medio de Respuesta a Consultas y Quejas Telemáticas



Tendencia: →  
Objetivo: ↑  
Comparativa: →

**Agente:** 1e, 2b (PE 3.4.3), 4a, 4d, 5b, 5d, 5e  
**Indicador:** Nº de días de media en responder a consultas, quejas y sugerencias efectuadas telemáticamente por los clientes.  
**Objetivo:** Hasta el año 2006, el fijado en la Carta de Compromisos (3 días). Para 2007, el establecido en la matriz de determinación y evaluación de objetivos (2 días)  
**Comparativas:** No se dispone de datos de organizaciones de características similares

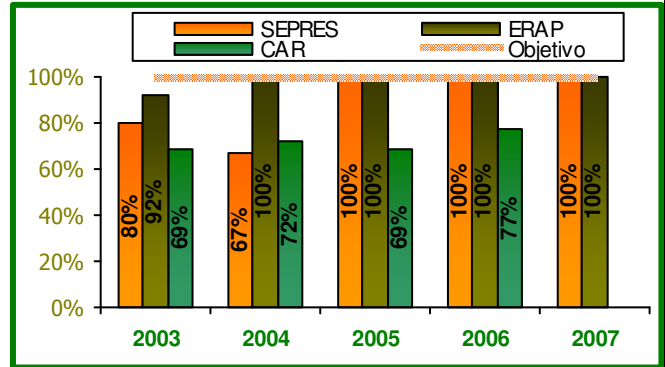
### 6.b.5. Tiempo Medio de Emisión de Certificados



Tendencia: →  
Objetivo: ↑  
Comparativa: ↑

**Agente:** 1e, 2b (PE 3.4.3), 4a, 4d, 5b, 5d  
**Indicador:** Nº de días de media en expedir certificados de percibo de prestaciones (276 certificados expedidos en 2007, al margen de los expedidos a principios de año-ver observaciones).  
**Objetivo:** Hasta el año 2006, el fijado en la Carta de Compromisos (3 días). Para 2007, el establecido en la matriz de determinación y evaluación de objetivos (1 día).  
**Comparativas:** Los datos de la Escuela Riojana se refieren al tiempo medio de expedición de certificados de **cursos**.  
**Observaciones:** A principios de cada año, se remite a cada uno de los 2.000 clientes de pensión no contributiva, un certificado de lo percibido en el año inmediatamente anterior.

### 6.b.6. Demandas Judiciales Favorables a SEPRES



Tendencia: ↑  
Objetivo: ↑  
Comparativa: →

**Agente:** 2b (PE 3.4.3), 5a, 5b, 5d  
**Indicador:** % demandas falladas en sentido favorable al SEPRES.  
**Objetivo:** 100%. Objetivo de fiabilidad del servicio, inherente al propio indicador.  
**Comparativas:** Escuela Riojana de Administración Pública y con la media de la Comunidad Autónoma de La Rioja  
**Observaciones:** En el año 2003 y 2004 se estimó una demanda cada año en favor del cliente, ambas por parte del Tribunal Supremo, y que han supuesto un cambio en los criterios de gestión a nivel nacional, es decir, no estaban motivadas en errores o actuaciones incorrectas del Servicio, sino en un cambio de criterio jurisdiccional.