

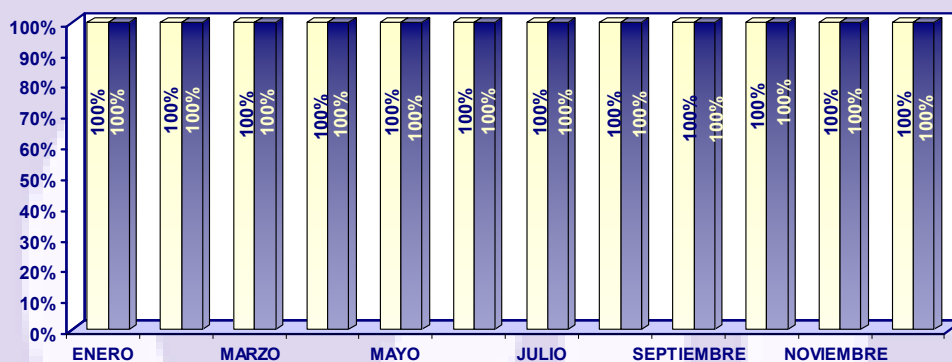
# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2014)

## OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE TOLEDO

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN, EL TRATO, EL TIEMPO DEDICADO Y EL TIEMPO DE ESPERA

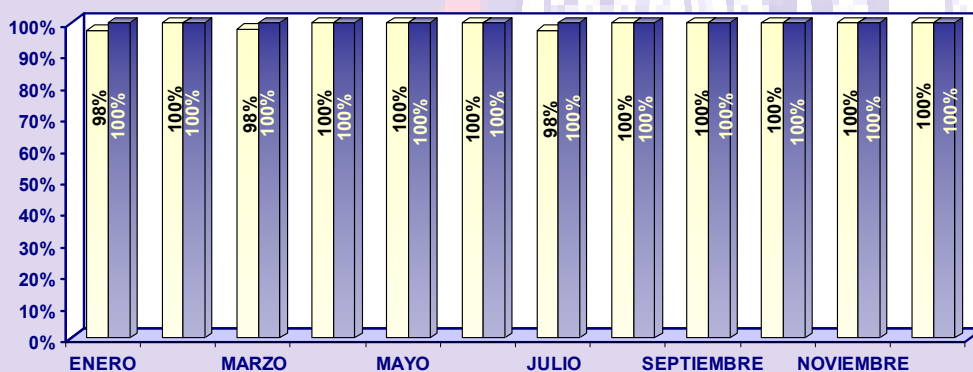
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

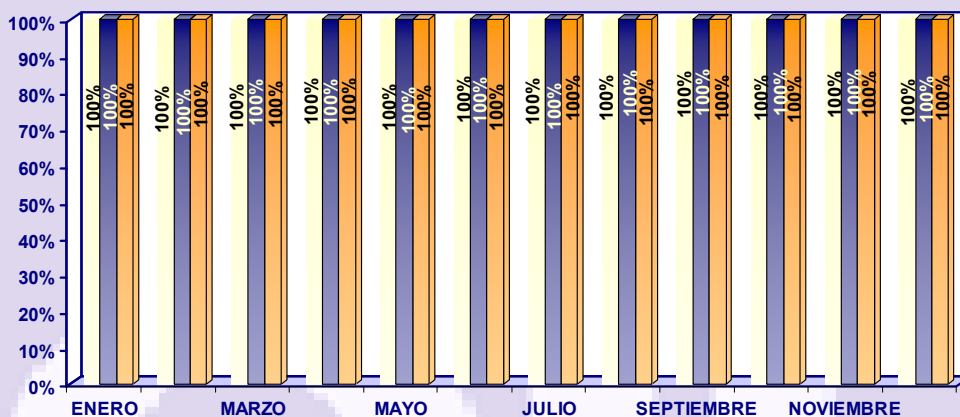


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

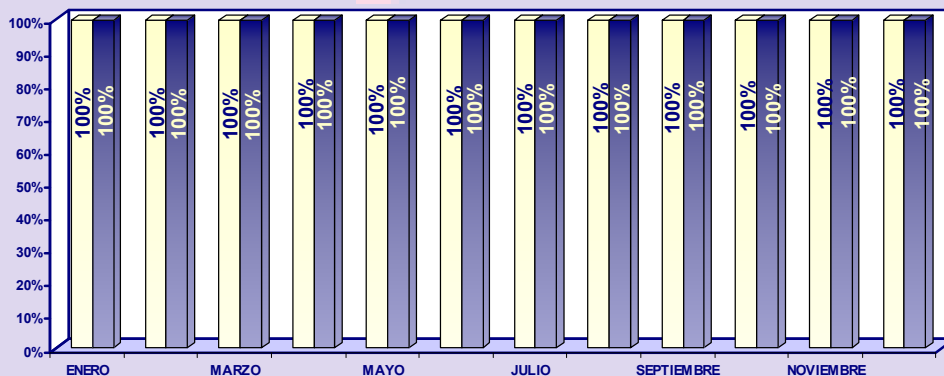
% COMPULSAS INMEDIATAS

% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



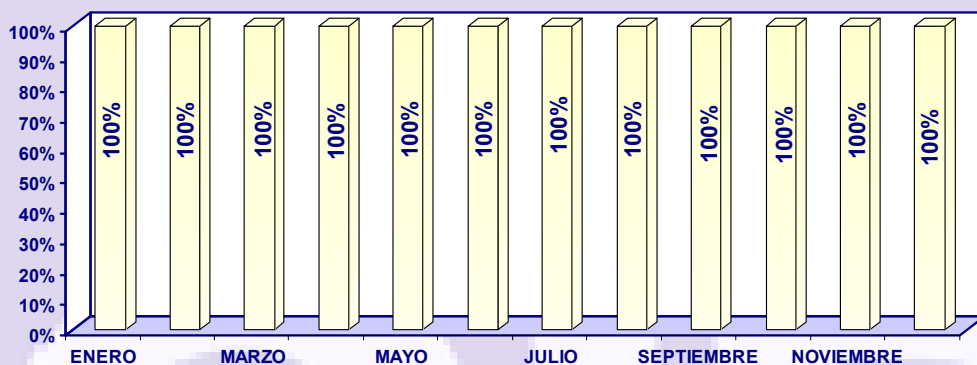
**% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL**

□ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS  
 ■ % RECLAMACIONES INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.



# IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

□ % CIUDADANOS QUE ENCUENTRAN LA IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADOR



oficina de información y registro

Castilla-La Mancha



## RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante este periodo se han realizado un total de 515 encuestas entre los ciudadanos, con los siguientes resultados:

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO					PUNTUACIÓN MEDIA
	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	
ENERO	0	0	1	8	34	4,77
FEBRERO	0	0	2	9	37	4,73
MARZO	0	0	2	9	38	4,73
ABRIL	0	0	0	7	35	4,83
MAYO	0	0	0	6	41	4,87
JUNIO	0	0	0	8	34	4,81
JULIO	0	1	2	9	32	4,64
AGOSTO	0	0	0	3	28	4,90
SEPTIEMBRE	0	0	1	9	30	4,73
OCTUBRE	0	0	0	5	35	4,88
NOVIEMBRE	0	0	1	8	38	4,79
DICIEMBRE	0	0	1	7	34	4,79
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>89</b>	<b>415</b>	<b>4,78</b>

