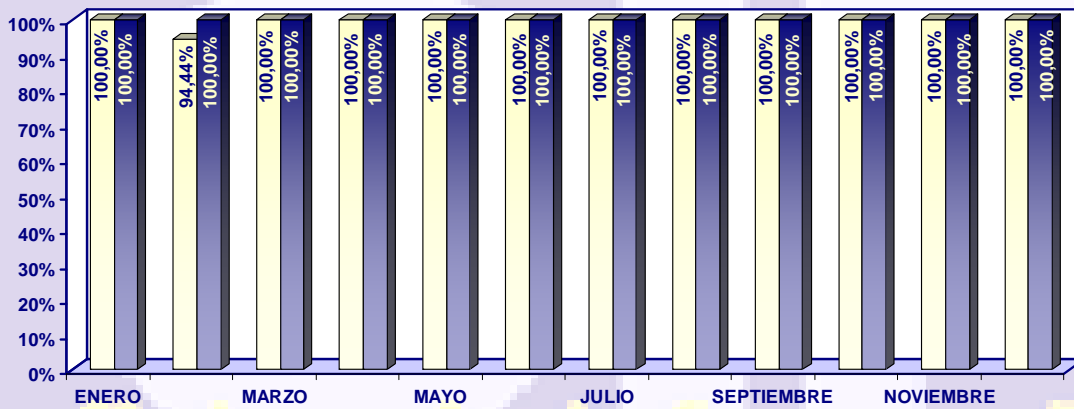


COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2011)

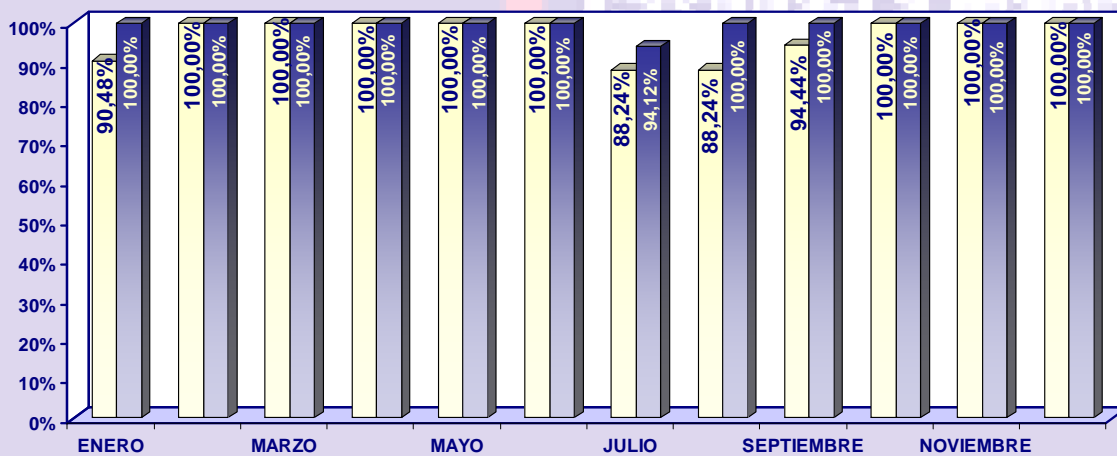
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE ALBACETE

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

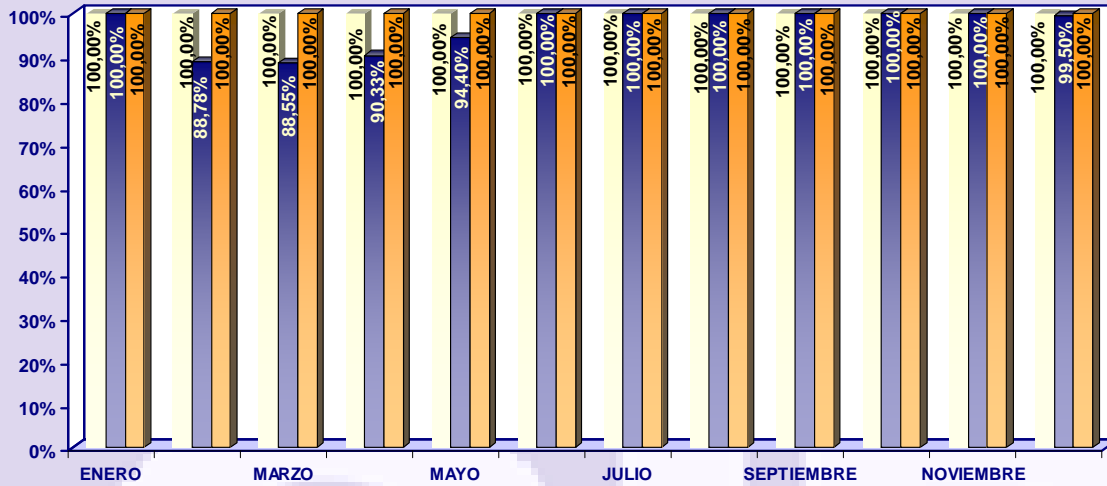


□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA ■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO



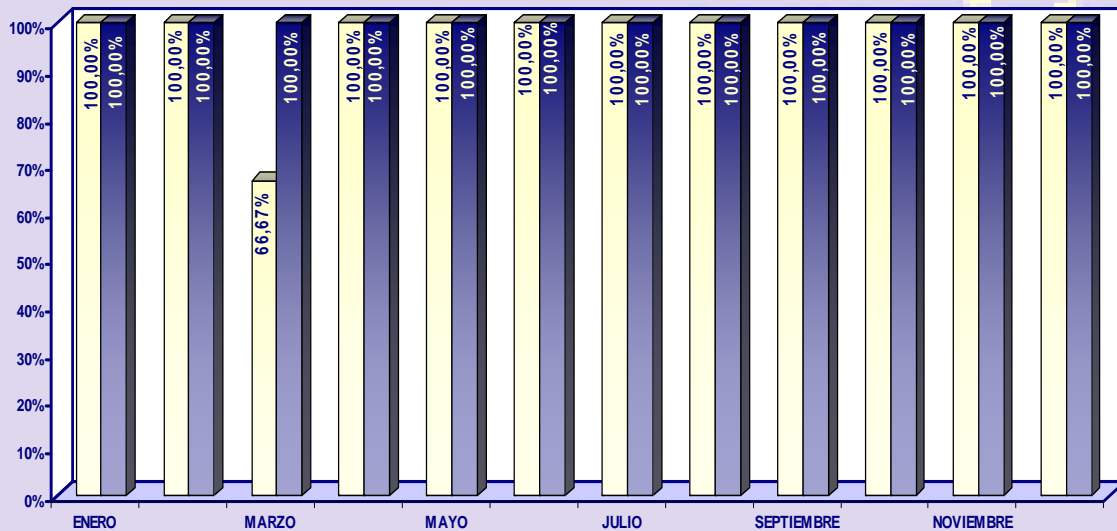
INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE
 ■ % COMPULSAS INMEDIATAS
 ■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



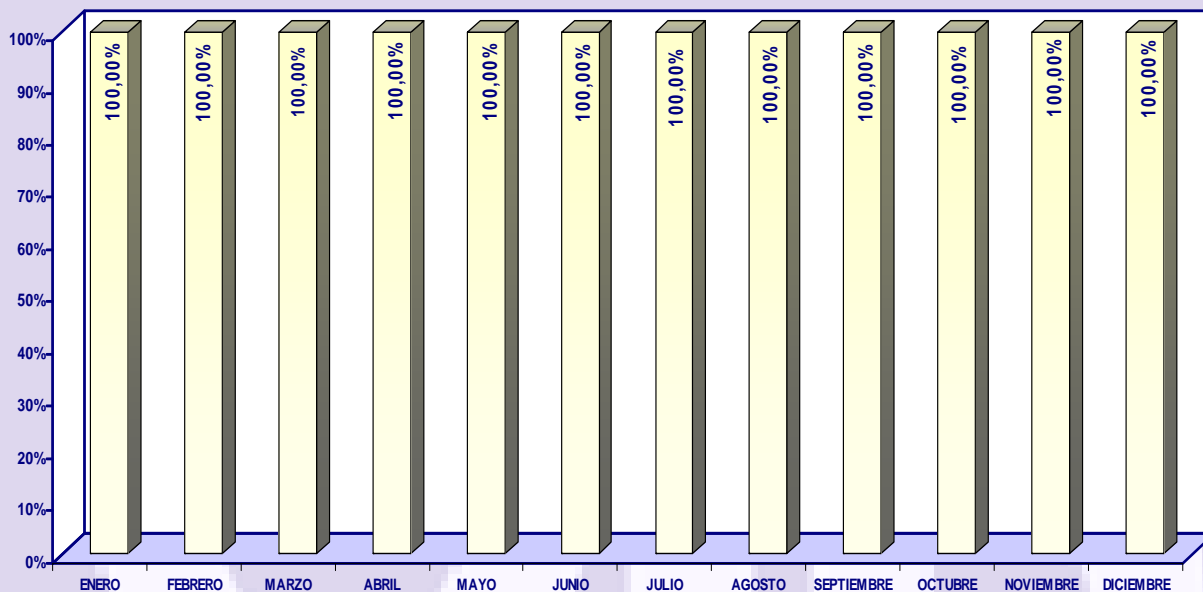
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

■ % 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 el período de enero – diciembre se han realizado un total de 217 encuestas entre los ciudadanos, con los siguientes resultados:

MES	PUNTUACION SOBRE EL SERVICIO					PUNTUACIÓN MEDIA
	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	
ENERO	0	0	0	0	21	5,00
FEBRERO	0	0	0	6	12	4,67
MARZO	0	0	1	5	10	4,56
ABRIL	0	0	1	8	10	4,47
MAYO	0	0	0	6	12	4,67
JUNIO	0	0	1	5	12	4,61
JULIO	0	0	0	5	12	4,71
AGOSTO	0	0	1	2	14	4,76
SEPTIEMBRE	0	0	0	6	12	4,67
OCTUBRE	0	0	1	6	12	4,58
NOVIEMBRE	0	0	0	4	6	4,60
DICIEMBRE	0	0	0	5	12	4,71
	0	0	5	56	156	4,70

