

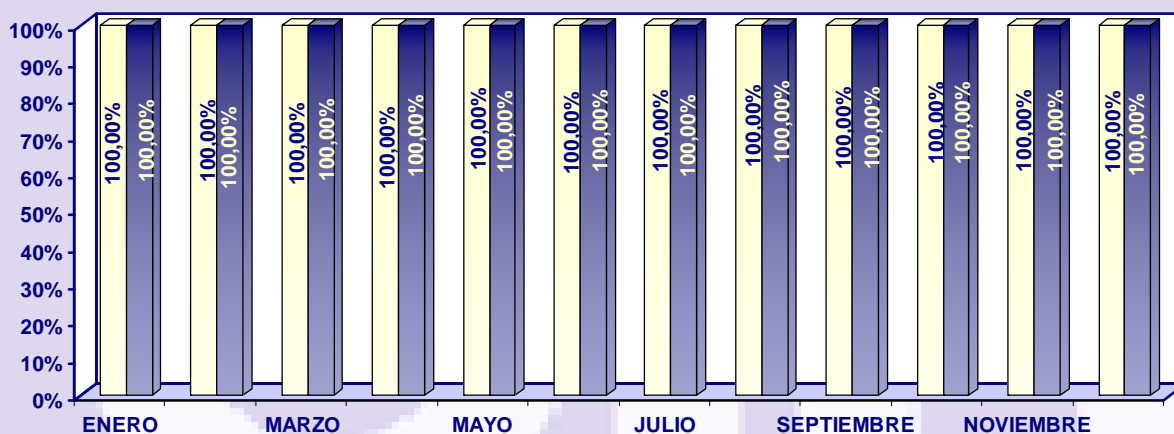
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2013)

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

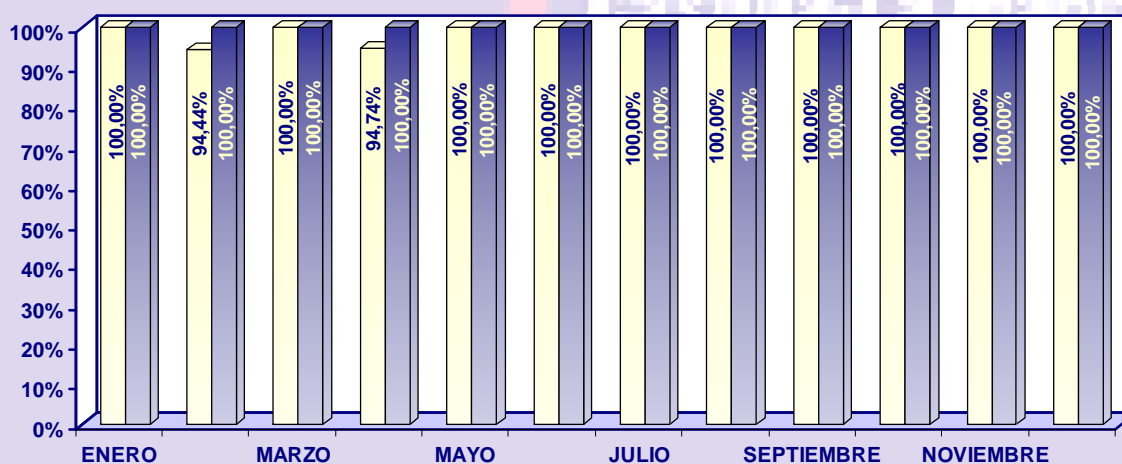
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

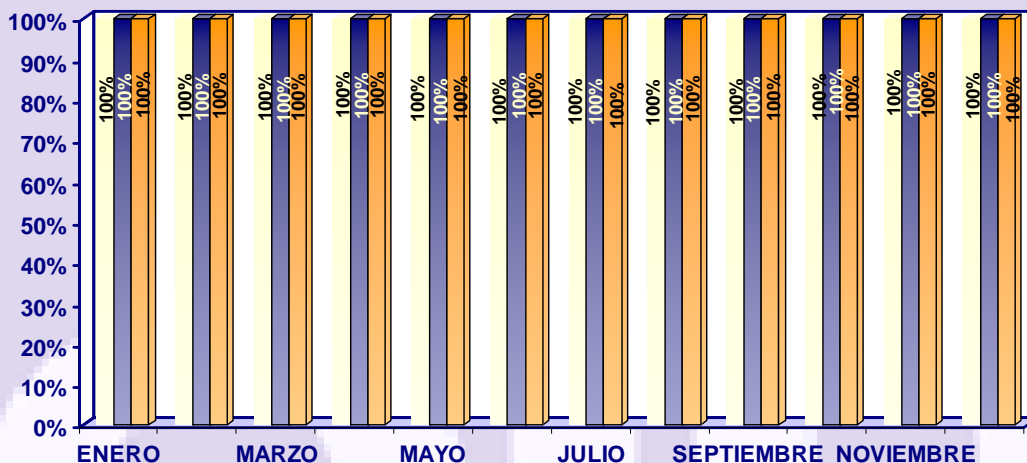


INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COMPULSAS INMEDIATAS

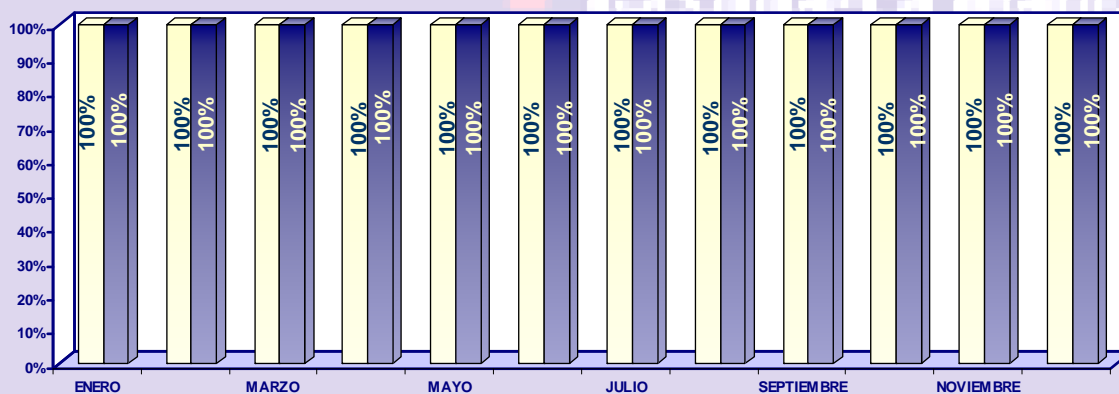
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



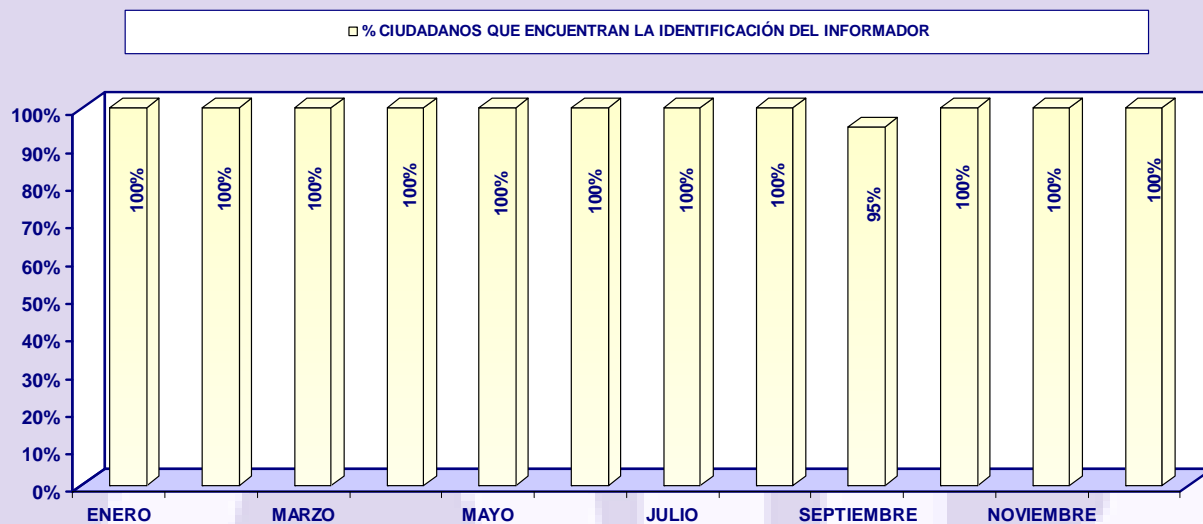
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

% RECLAMACIONES INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.



IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES



oficina de información
y registro

Castilla-La Mancha

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante 2013 se han realizado un total de 253 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	0	4	14	4,78
FEBRERO	0	0	0	3	15	4,83
MARZO	0	0	0	3	16	4,84
ABRIL	0	0	0	3	16	4,84
MAYO	0	0	0	2	30	4,94
JUNIO	0	0	0	2	18	4,90
JULIO	0	0	0	2	21	4,91
AGOSTO	0	0	0	0	17	5,00
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	19	4,95
OCTUBRE	0	0	0	4	26	4,87
NOVIEMBRE	0	0	0	1	18	4,95
DICIEMBRE	0	0	0	3	15	4,83
TOTAL	0	0	0	28	225	4,89

