

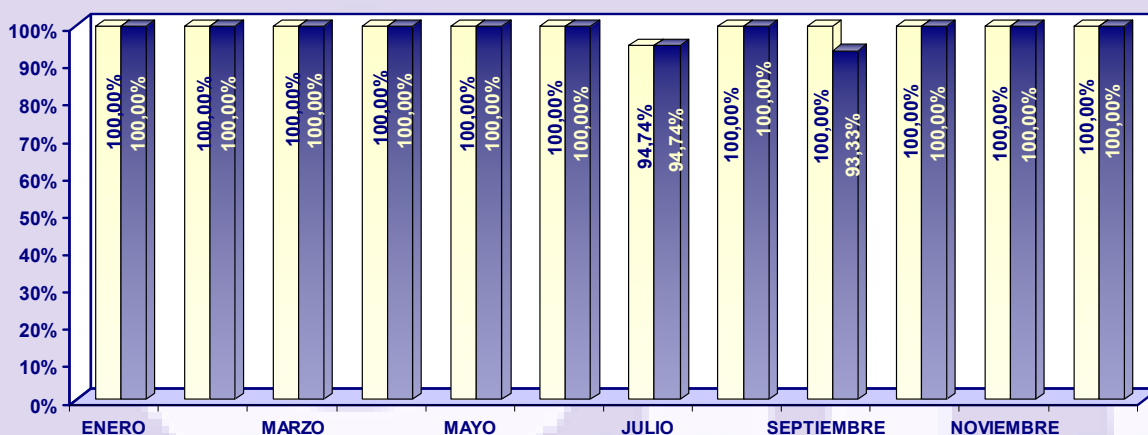
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2013)

OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE GUADALAJARA

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

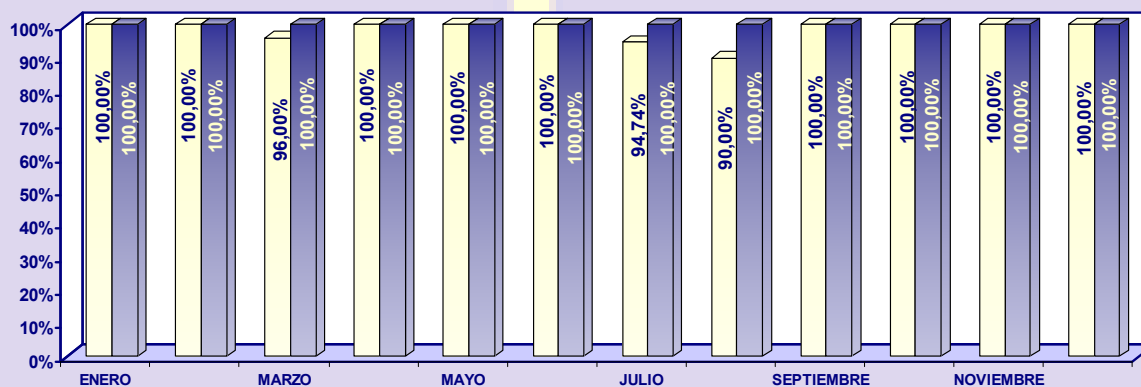
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



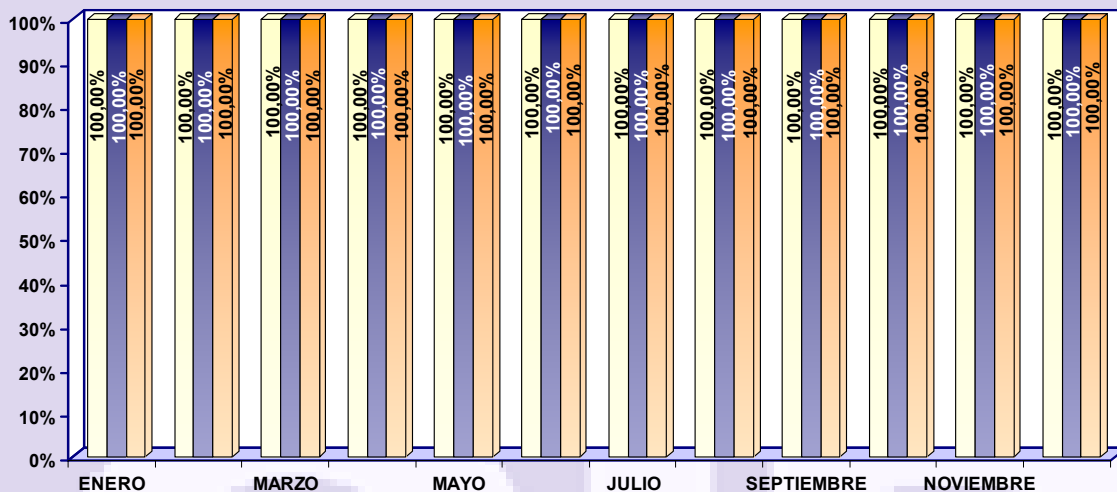
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO



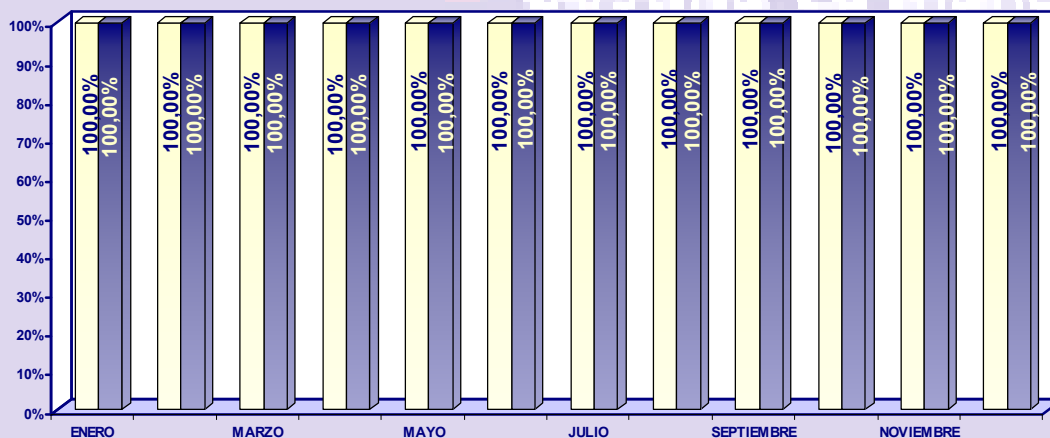
INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

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



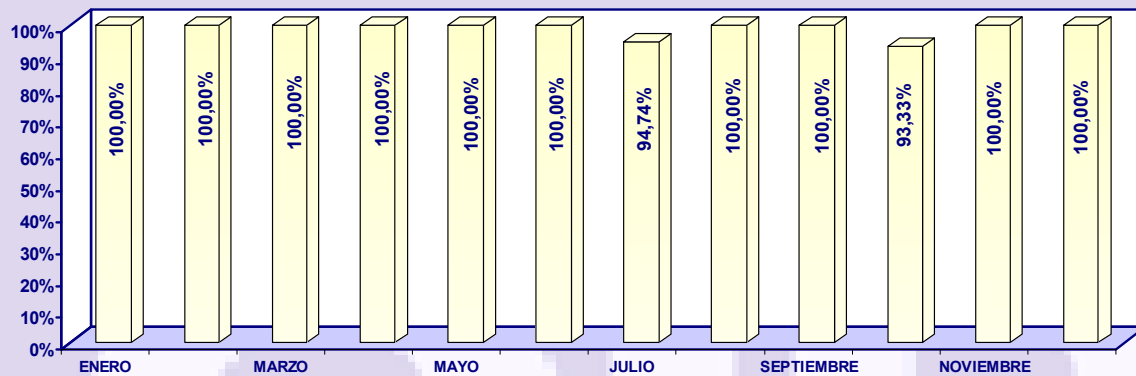
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

□ % 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 2013 se han realizado un total de 250 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	0	23	5,00
FEBRERO	0	0	0	0	25	5,00
MARZO	0	0	0	2	23	4,92
ABRIL	0	0	0	0	28	5,00
MAYO	0	0	0	0	29	5,00
JUNIO	0	0	0	0	24	5,00
JULIO	0	0	0	0	19	5,00
AGOSTO	0	0	0	1	19	4,95
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	14	4,93
OCTUBRE	0	0	0	0	15	5,00
NOVIEMBRE	0	0	0	3	10	4,77
DICIEMBRE	0	0	0	1	13	4,93
TOTAL	0	0	0	8	242	4,97

