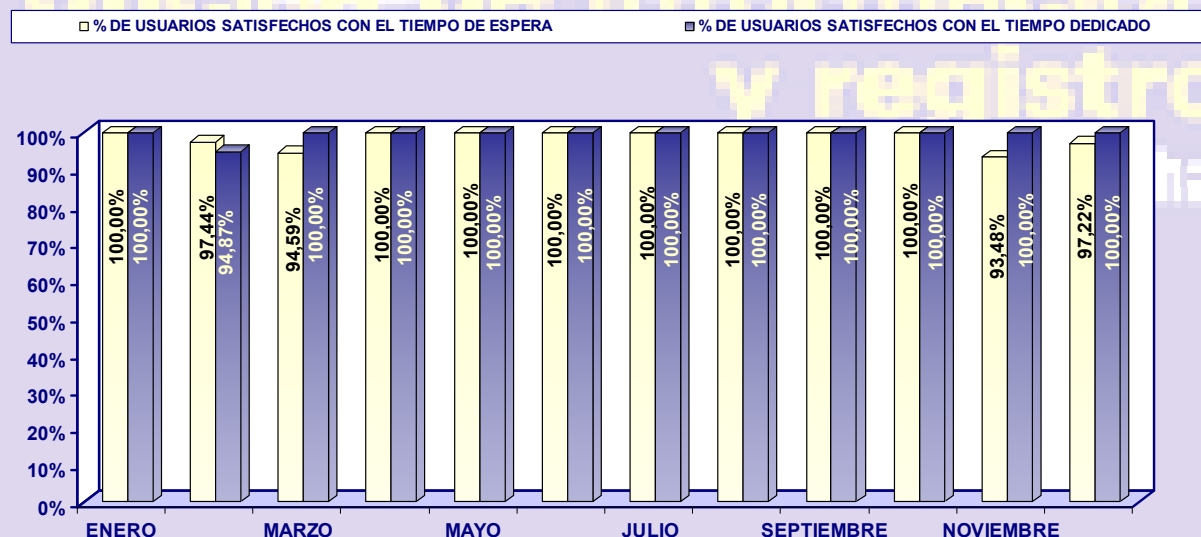
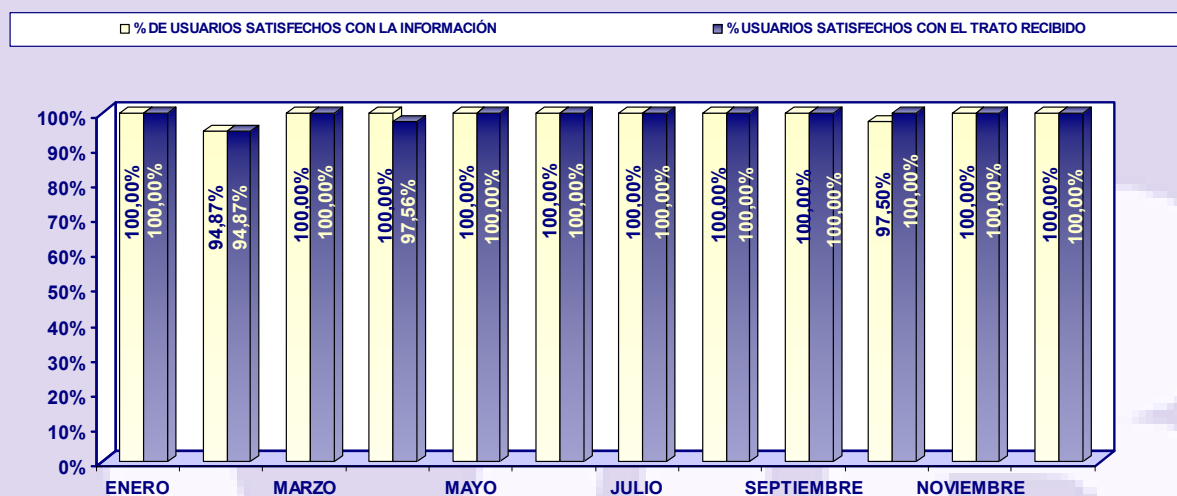


# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2013)

## 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

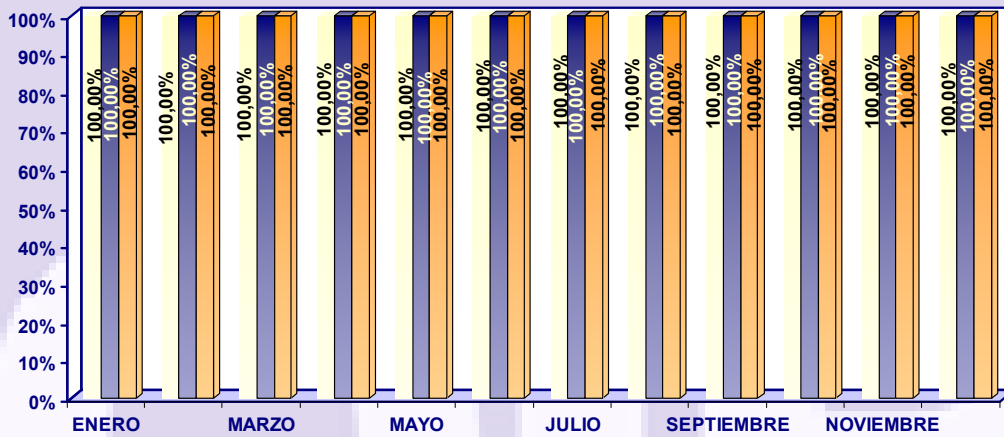


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COMPULSAS INMEDIATAS

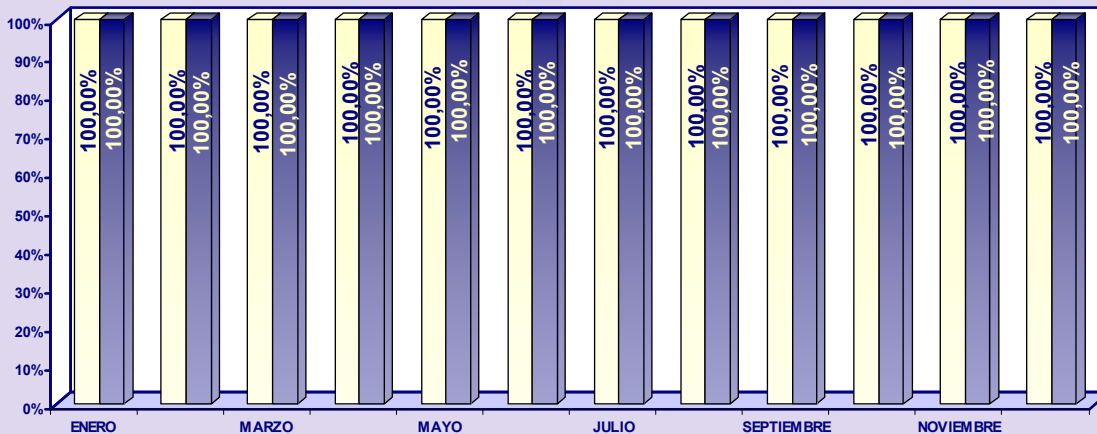
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



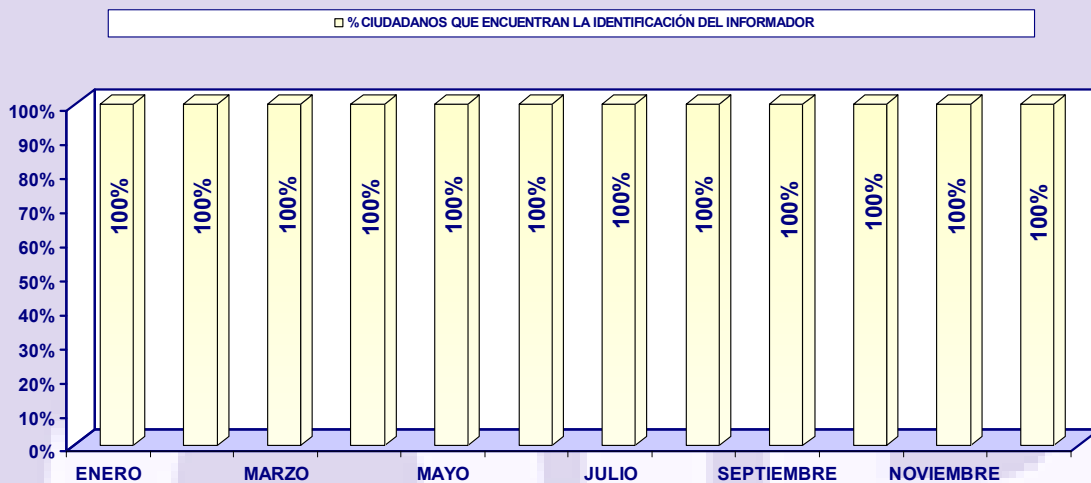
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

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



## IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES



## RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante 2013 se han realizado un total de 457 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	10	26	4,68
FEBRERO	2	0	4	5	28	4,46
MARZO	0	0	1	9	27	4,70
ABRIL	0	0	2	6	33	4,76
MAYO	0	0	0	8	30	4,79
JUNIO	0	0	1	9	25	4,69
JULIO	0	0	1	8	23	4,69
AGOSTO	0	0	1	6	34	4,80
SEPTIEMBRE	0	0	2	8	25	4,66
OCTUBRE	0	0	4	10	26	4,55
NOVIEMBRE	0	0	2	9	35	4,72
DICIEMBRE	0	0	1	8	27	4,73
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>96</b>	<b>339</b>	<b>4,68</b>

