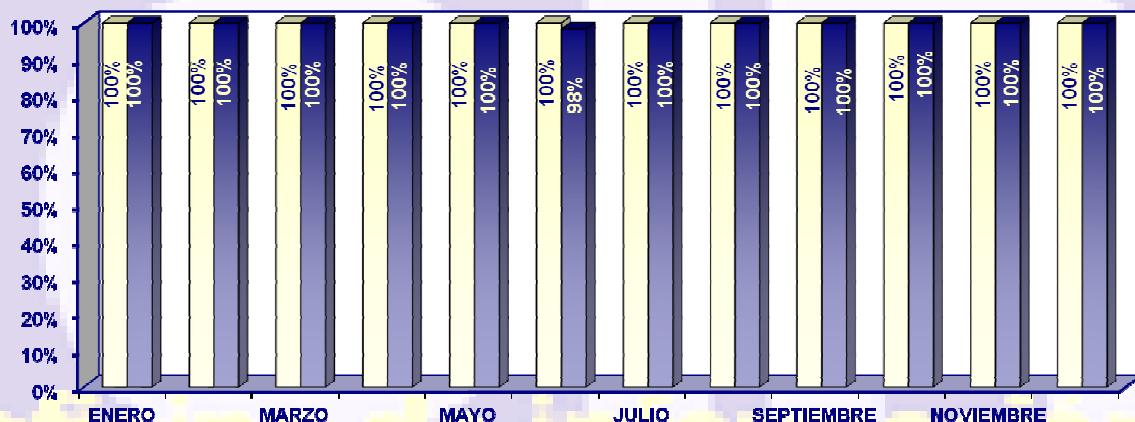


COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2015)

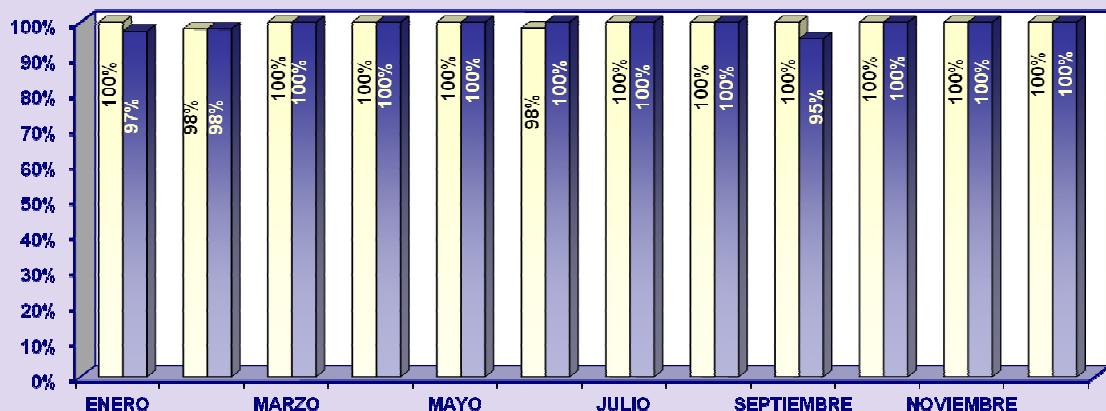
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE TOLEDO

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



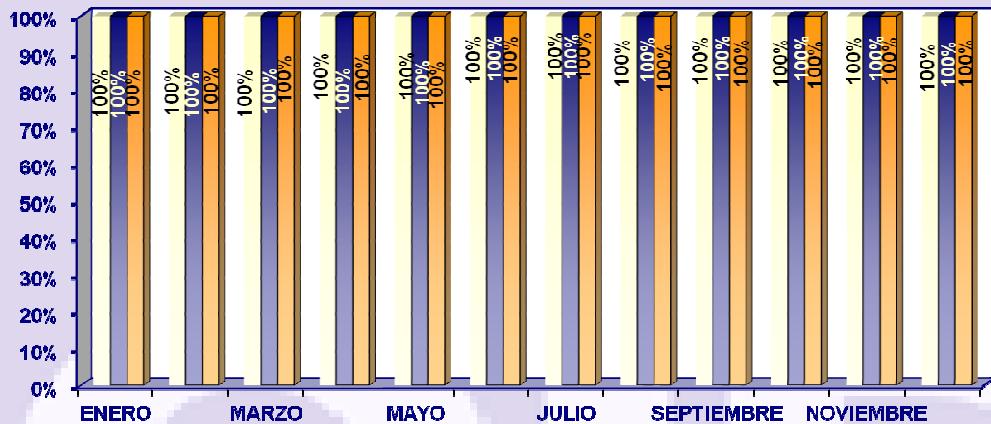
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA □ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO



INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

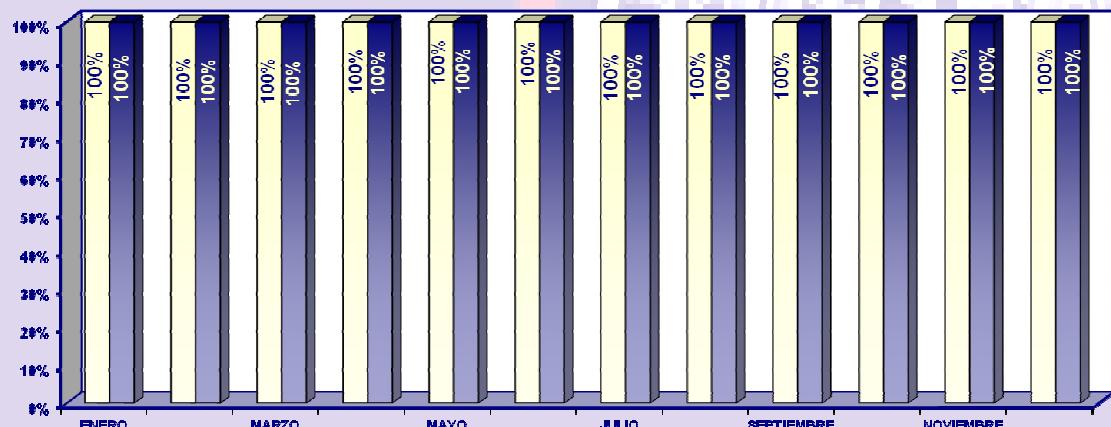
eficiencia del servicio al ciudadano. Cumplimiento de los plazos establecidos.

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



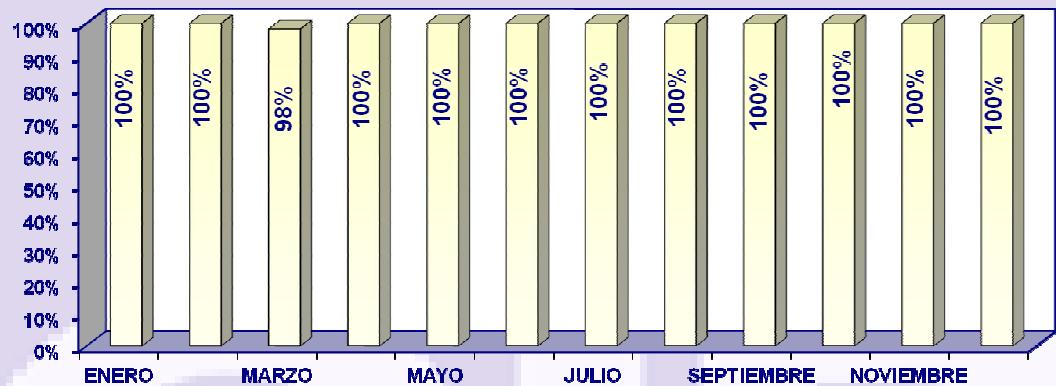
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

□% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS
■% RECLAMACIONES INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS CÓMO 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 494 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	5	34	4,87
FEBRERO	0	0	1	7	45	4,83
MARZO	0	0	0	8	50	4,86
ABRIL	0	0	0	5	47	4,90
MAYO	0	0	0	4	50	4,93
JUNIO	0	0	1	11	49	4,79
JULIO	0	0	0	5	48	4,91
AGOSTO	0	0	0	3	37	4,93
SEPTIEMBRE	0	0	0	5	38	4,88
OCTUBRE	0	0	0	3	38	4,93
NOVIEMBRE	0	0	0	5	38	4,88
DICIEMBRE	0	0	0	5	25	4,83
TOTAL	0	0	2	66	499	4,88

RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO