

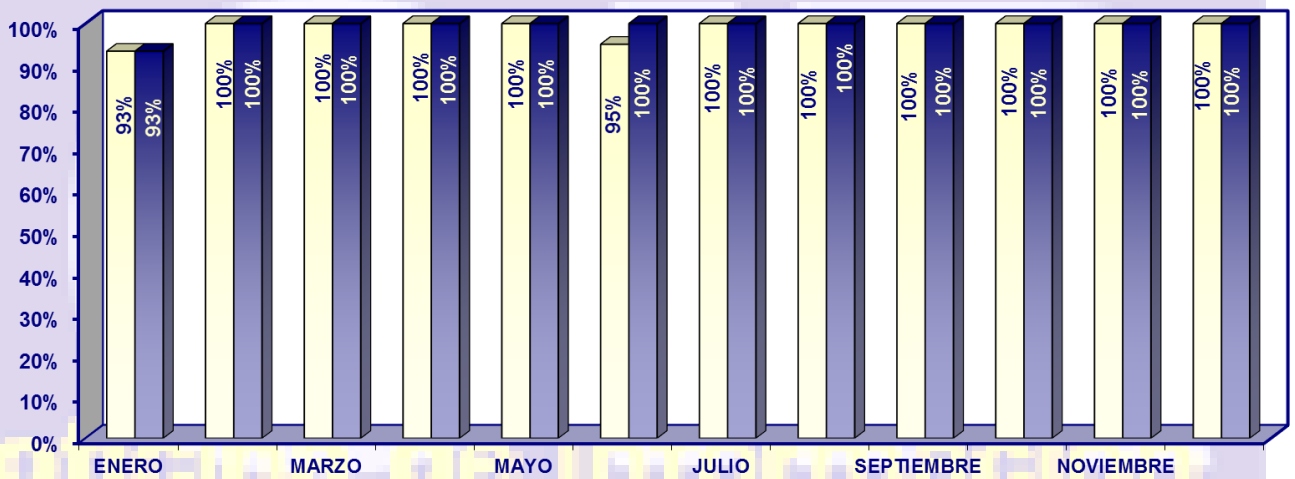
# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2018)

## 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

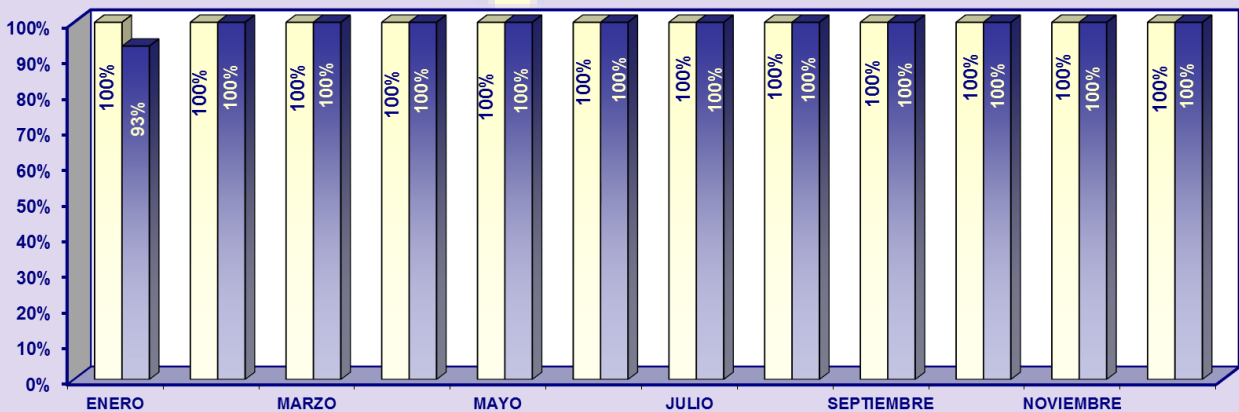
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



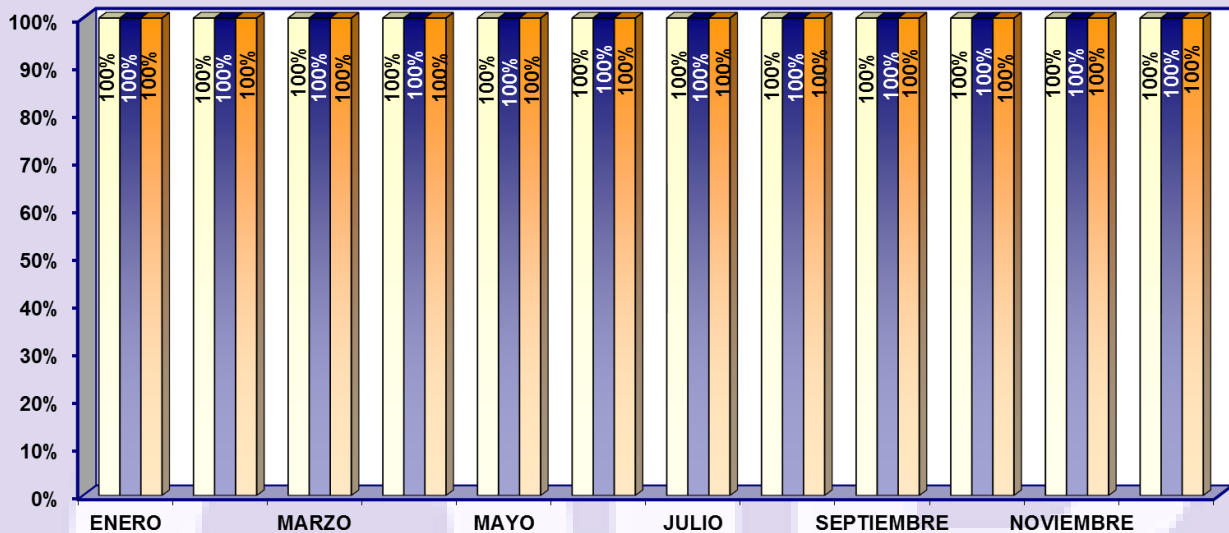
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO



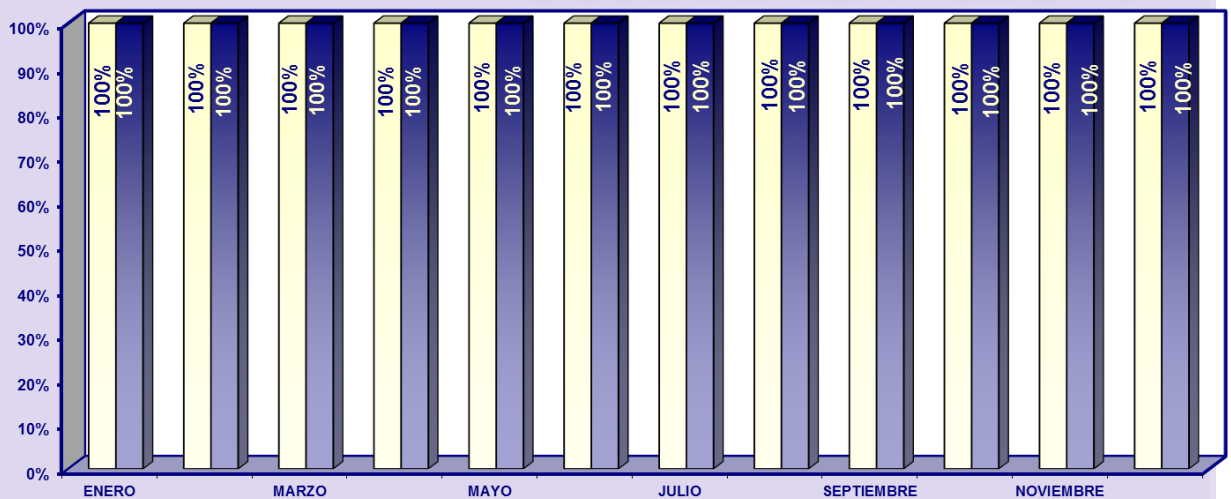
# INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % 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.

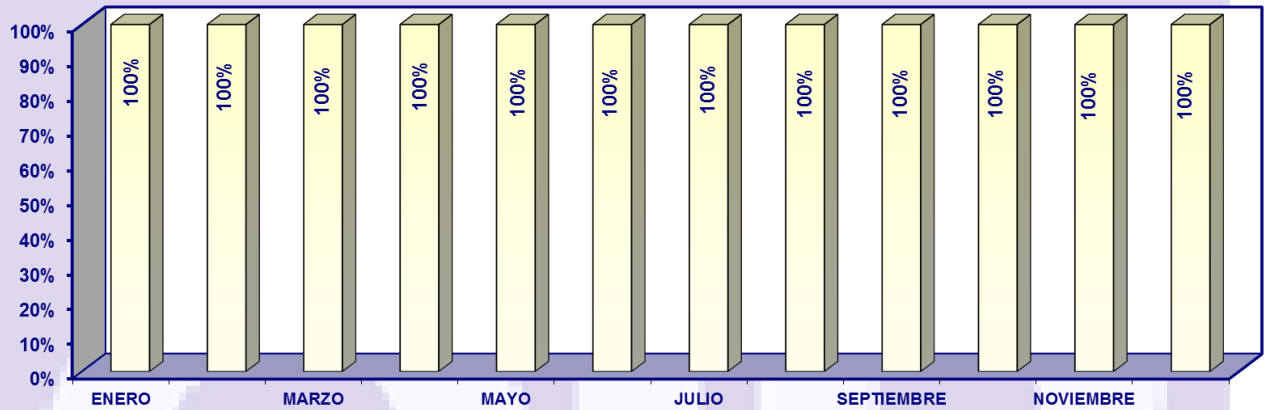


# IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

oficina de información y registro

Castilla-La Mancha

□ % CIUDADANOS QUE ENCUENTRAN LA IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADOR



oficina de información  
y registro

Castilla-La Mancha

## RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Oficina de Información y Registro

Durante este periodo se han realizado las siguientes encuestas entre los ciudadanos, con los resultados que se detallan a continuación:

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO					PUNTUACIÓN MEDIA
	1	2	3	4	5	
	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	1	0	0	0	14	4,73
FEBRERO	0	0	0	0	17	5,00
MARZO	0	0	0	1	25	4,96
ABRIL	0	0	0	0	37	5,00
MAYO	0	0	0	2	32	4,94
JUNIO	0	0	0	0	20	5,00
JULIO	0	0	0	0	29	5,00
AGOSTO	0	0	0	0	14	5,00
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	21	5,00
OCTUBRE	0	0	0	0	20	5,00
NOVIEMBRE	0	0	0	0	13	5,00
DICIEMBRE	0	0	0	0	15	5,00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>257</b>	<b>4,97</b>

**PREGUNTA MÁS VALORADA SOBRE EL SERVICIO PRESTADO EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO**

MES	CUESTIÓN MÁS VALORADA	CUESTIÓN MENOS VALORADA
ENERO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
FEBRERO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
MARZO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/ TIEMPO RAZONABLE
ABRIL	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
MAYO	INFORMACIÓN ADECUADA	TRATO ADECUADO
JUNIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
JULIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
AGOSTO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
SEPTIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/ TIEMPO RAZONABLE
OCTUBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/ TIEMPO RAZONABLE
NOVIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
DICIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA

**oficina de información  
y registro**

Castilla-La Mancha

