

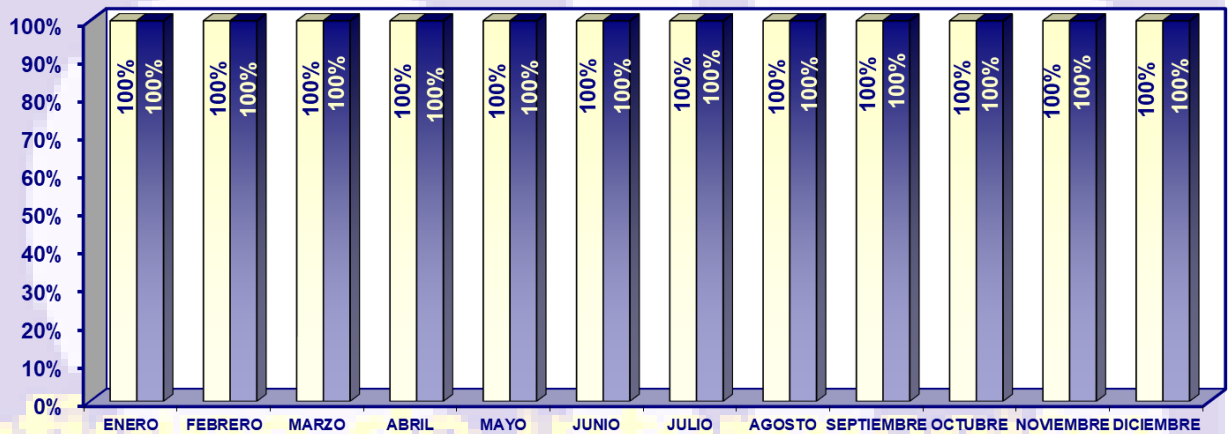
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2019)

OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CUENCA

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

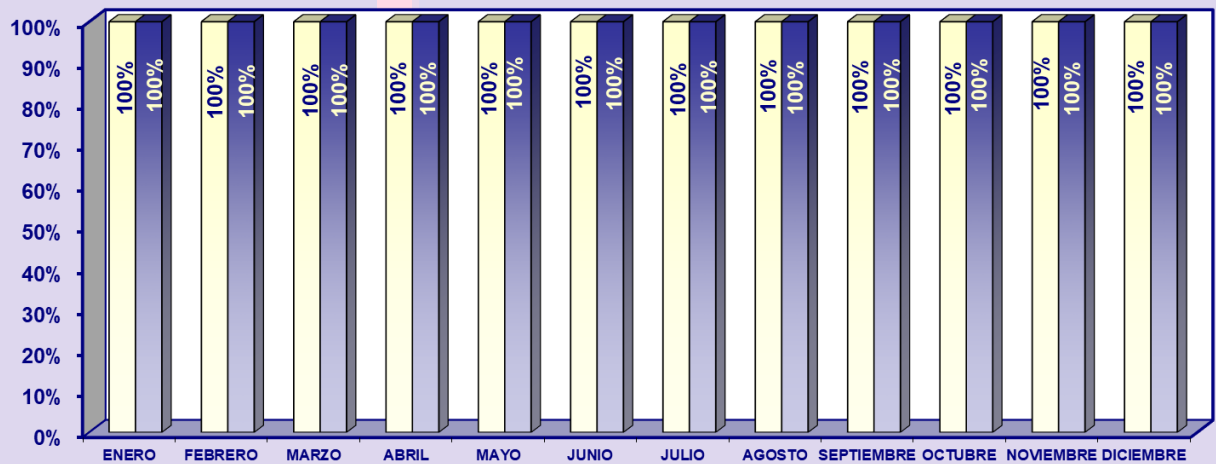
▣ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

▣ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



▣ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

▣ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

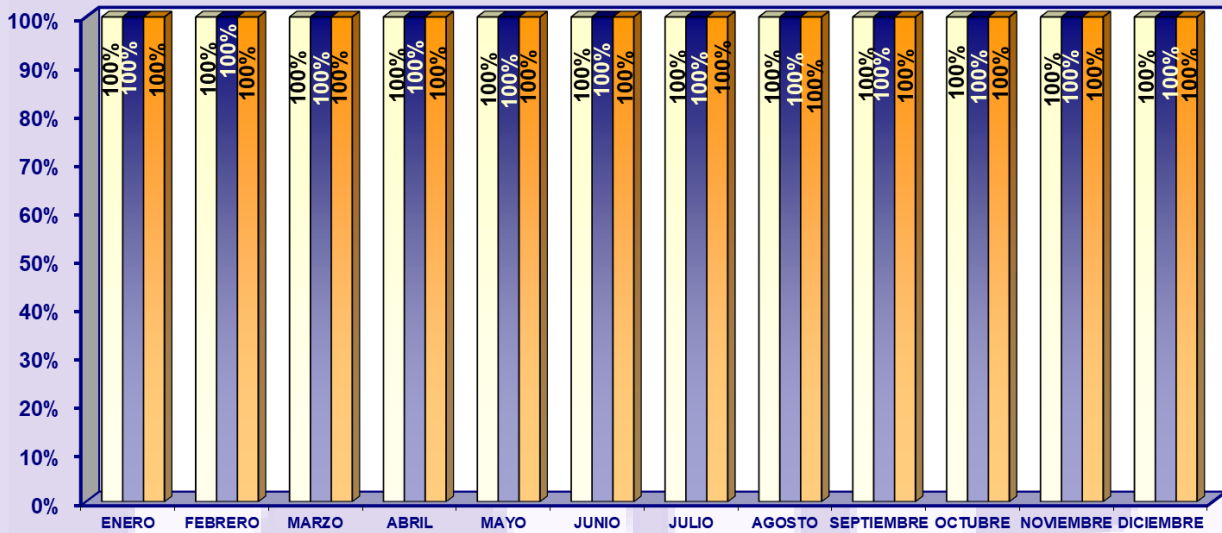


INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

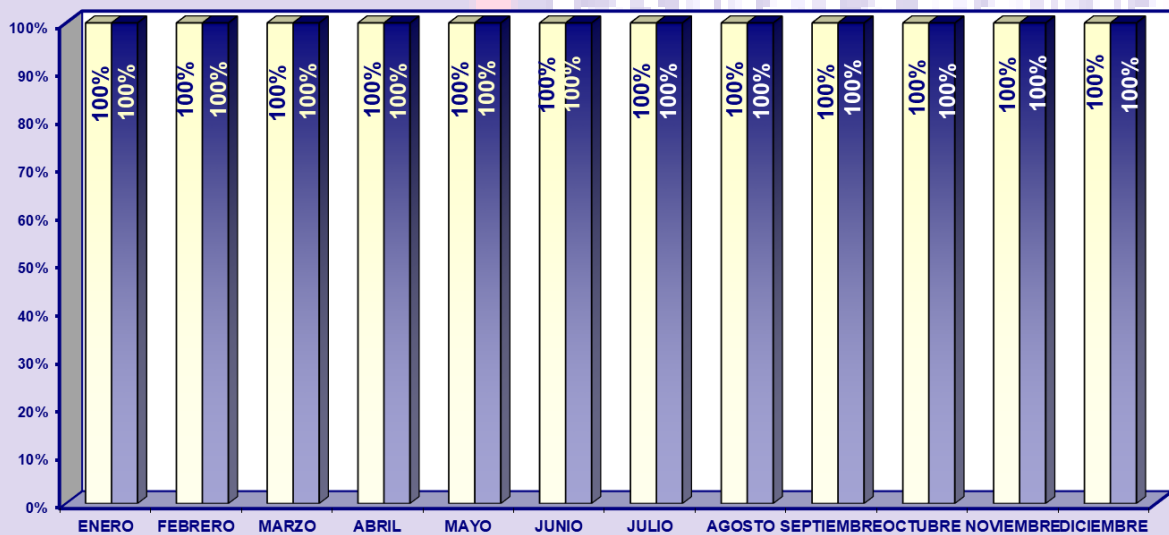
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

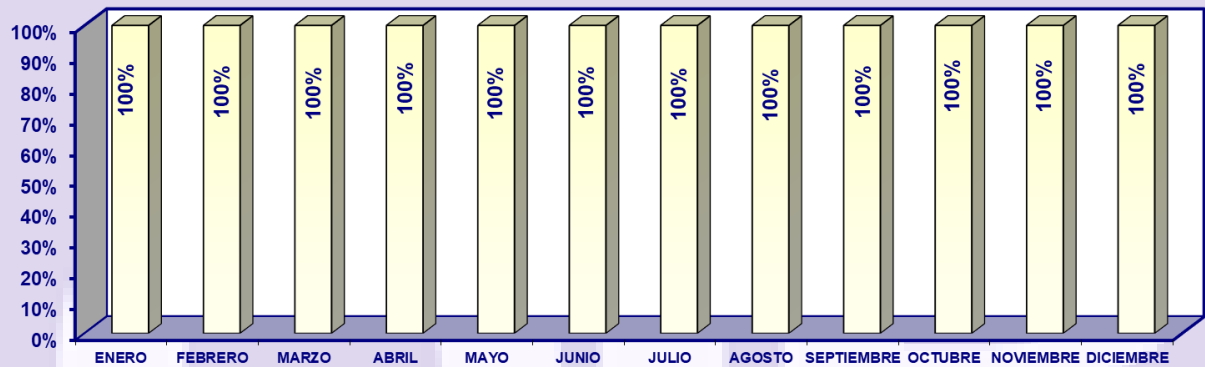
■ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

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



IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

□ % CIUDADANOS QUE ENCUENTRAN LA IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADOR



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Oficina de Información y Registro

Castilla-La Mancha

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	0	0	0	1	8	4,89
FEBRERO	0	0	0	0	9	5,00
MARZO	0	0	0	0	23	5,00
ABRIL	0	0	0	0	11	5,00
MAYO	0	0	0	0	10	5,00
JUNIO	0	0	0	0	8	5,00
JULIO	0	0	0	0	8	5,00
AGOSTO	0	0	0	0	6	5,00
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	6	5,00
OCTUBRE	0	0	0	0	11	5,00
NOVIEMBRE	0	0	0	0	8	5,00
DICIEMBRE	0	0	0	0	7	5,00
TOTAL	0	0	0	1	115	4,99

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 DE ESPERA/TRATO ADECUADO
FEBRERO	TRATO ADECUADO	TIEMPO RAZONABLE
MARZO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
ABRIL	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
MAYO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/TRATO ADECUADO
JUNIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
JULIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TRATO ADECUADO/TIEMPO RAZONABLE
AGOSTO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/ TIEMPO RAZONABLE
SEPTIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/TRATO ADECUADO/ TIEMPO RAZONABLE
OCTUBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/ TIEMPO RAZONABLE
NOVIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
DICIEMBRE	TIEMPO RAZONABLE/ INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA

**oficina de información
y registro**

Castilla-La Mancha



