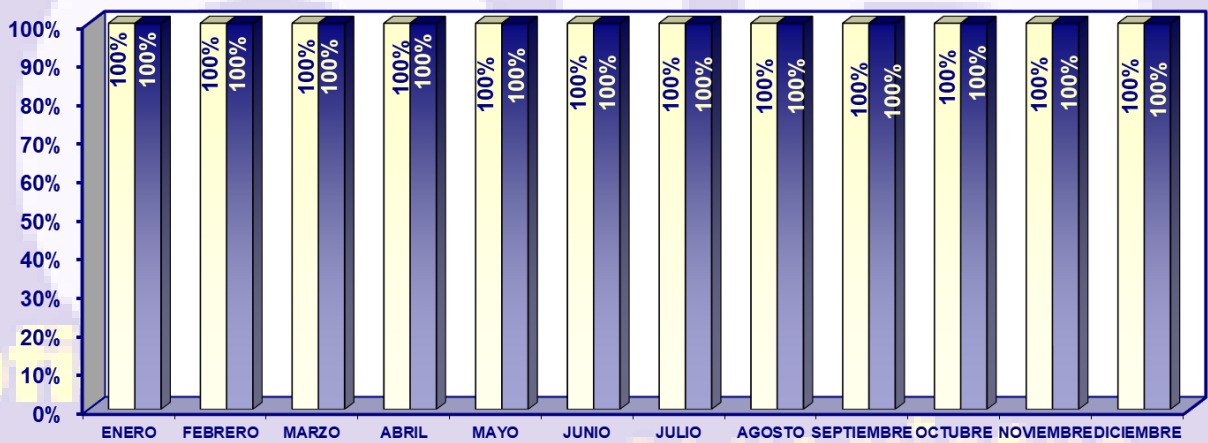


COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2019)

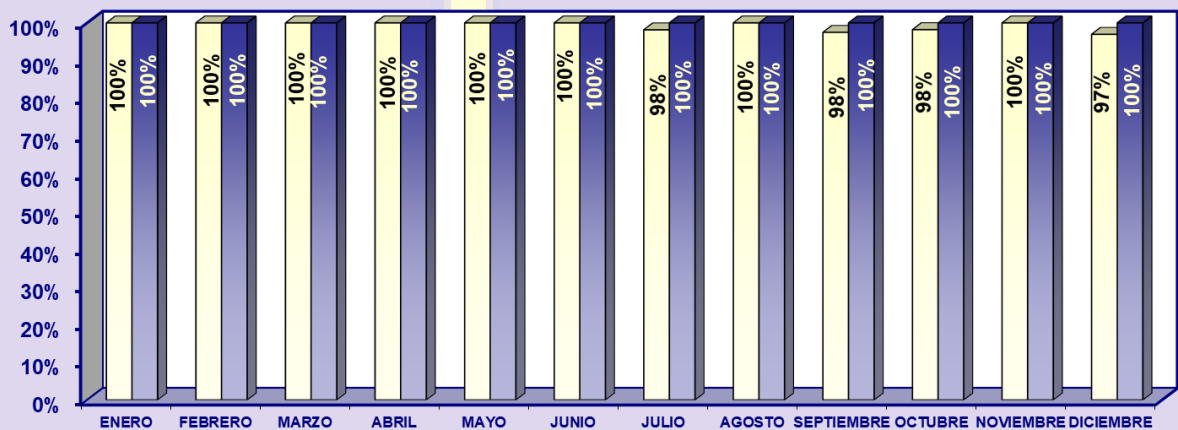
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE TOLEDO

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

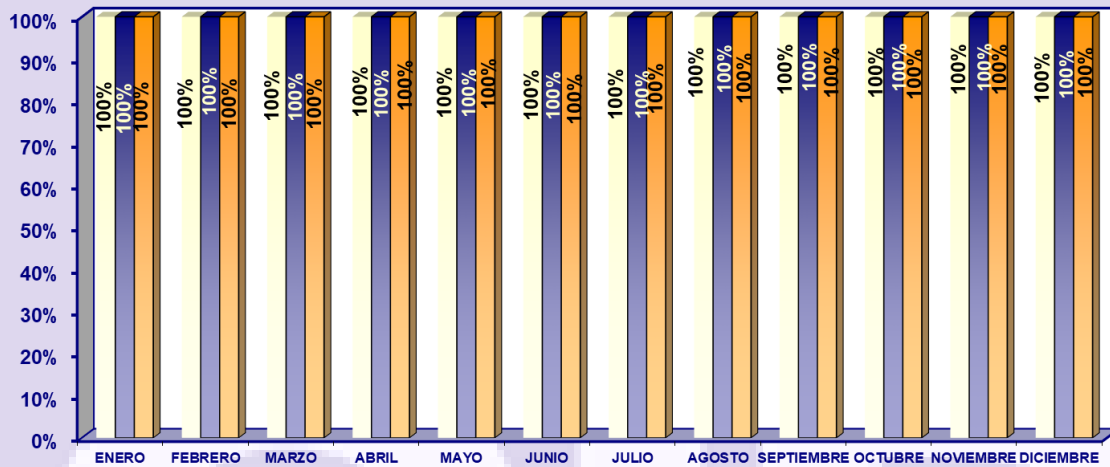


INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

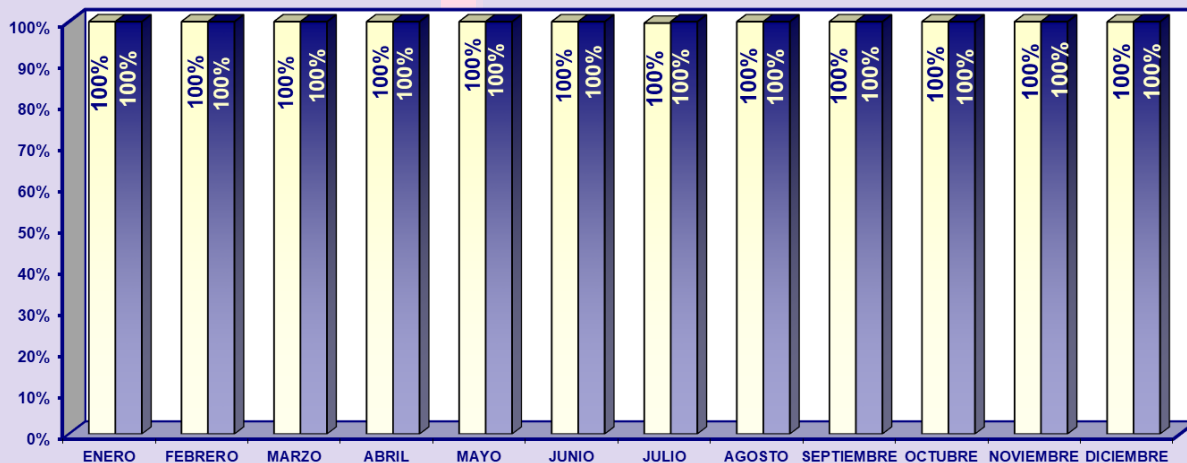
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



% 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.

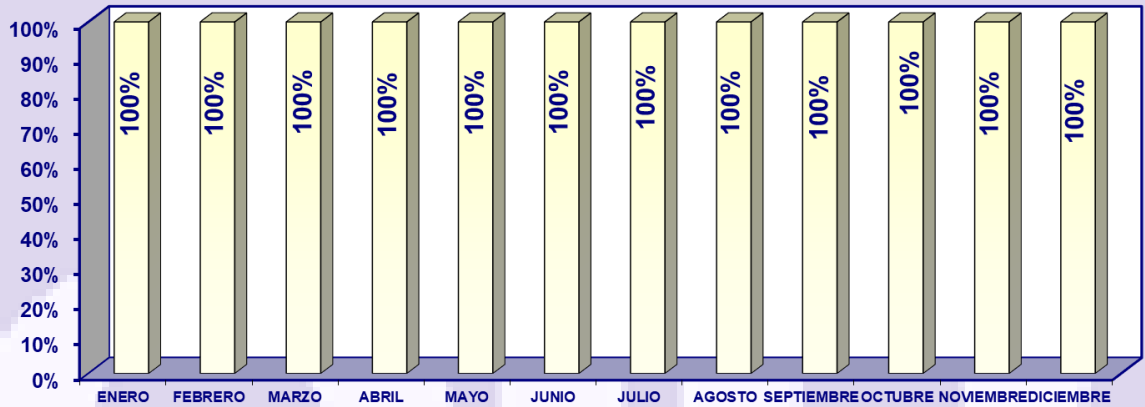


IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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

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 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	
ENERO	0	0	0	2	50	4,96
FEBRERO	0	0	0	7	49	4,88
MARZO	0	0	0	3	64	4,96
ABRIL	0	0	1	0	54	4,96
MAYO	0	0	0	4	68	4,94
JUNIO	0	0	0	3	49	4,94
JULIO	0	0	0	2	52	4,96
AGOSTO	0	0	0	1	33	4,97
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	39	4,98
OCTUBRE	0	0	0	1	55	4,98
NOVIEMBRE	0	0	0	1	47	4,98
DICIEMBRE	0	0	0	4	29	4,88
TOTAL	0	0	1	29	589	4,95

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

**oficina de información
y registro**
Castilla-La Mancha

