

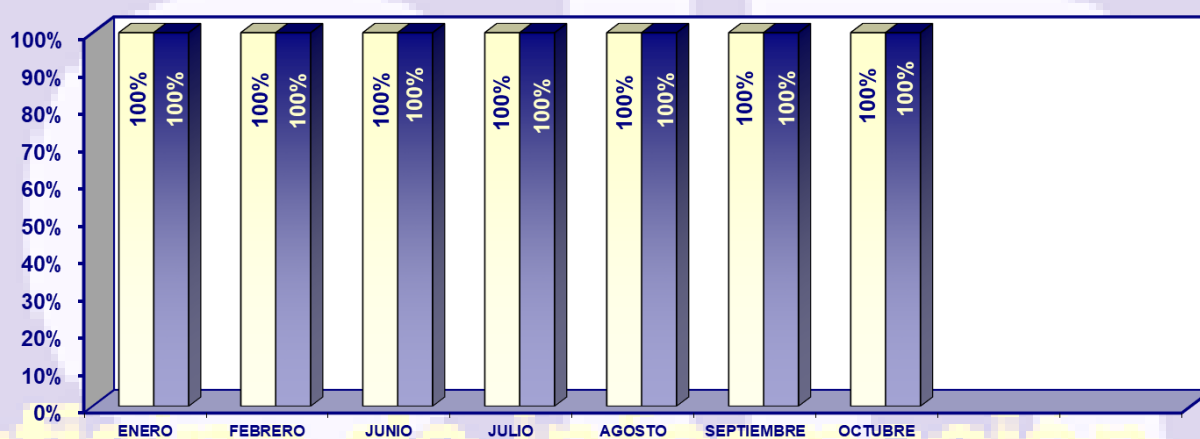
## COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2020)

### 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

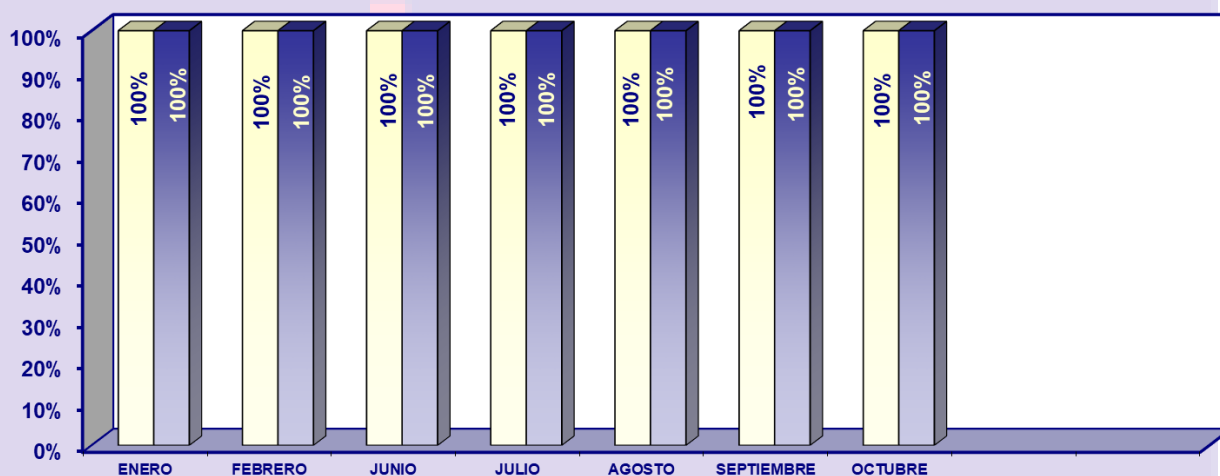
▣ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

▣ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



▣ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

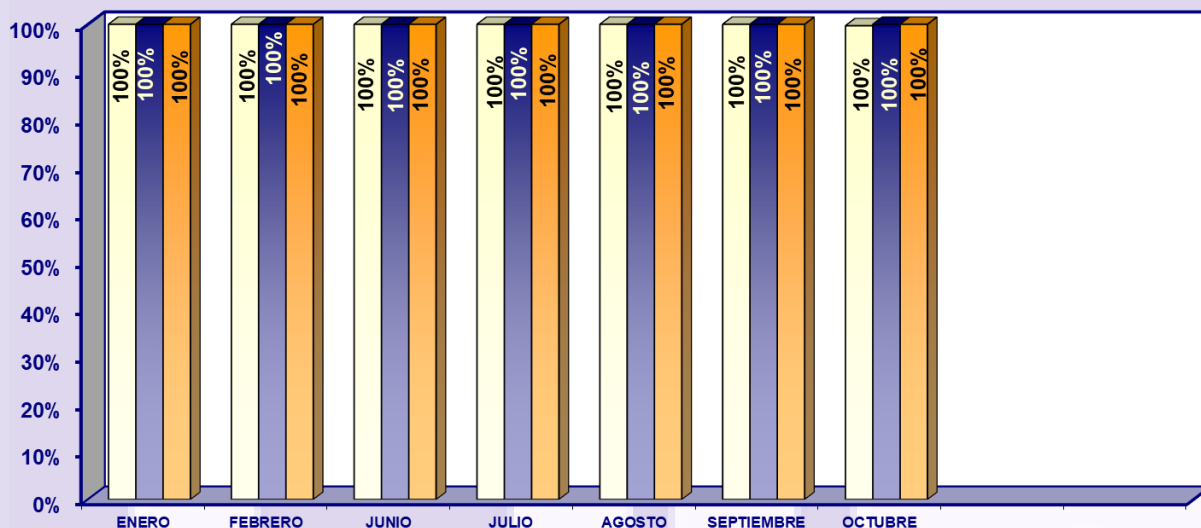
▣ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO



■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

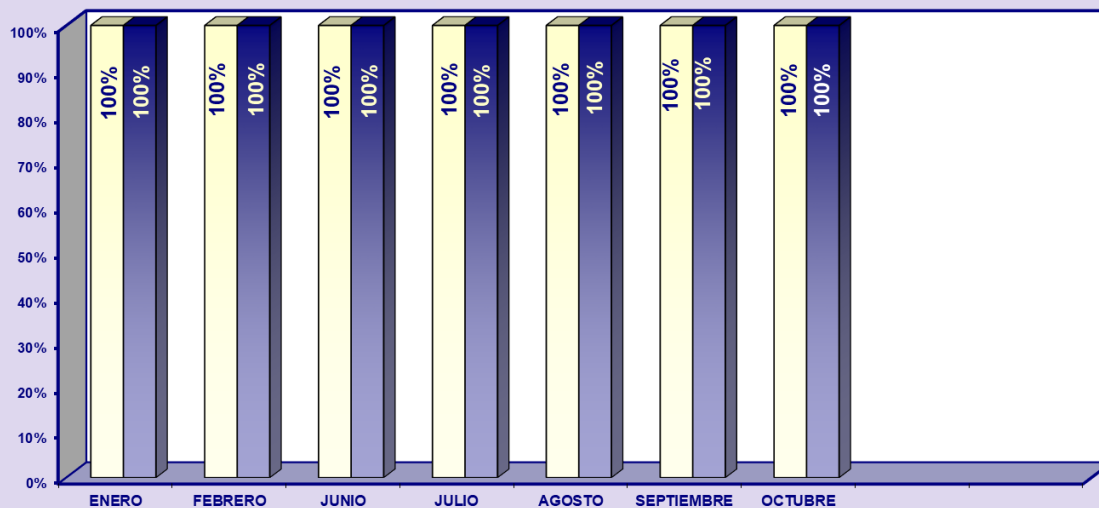
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

■ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

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

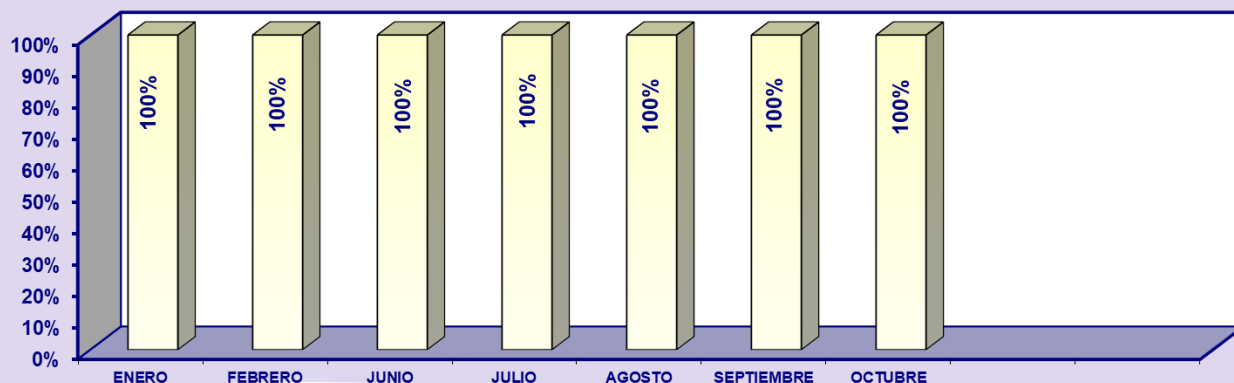


# IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

oficina de información y registro

Castilla-La Mancha

□ % CIUDADANOS QUE ENCUENTRAN LA IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADOR



OR  
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:

PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO						
MES	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	PUNTUACIÓN MEDIA
ENERO	0	0	0	0	7	5,00
FEBRERO	0	0	0	0	12	5,00
JUNIO	0	0	0	0	0	5,00
JULIO	0	0	0	0	2	5,00
AGOSTO	0	0	0	0	2	5,00
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	6	5,00
OCTUBRE	0	0	0	0	16	5,00
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL	0	0	0	0	45	5,00

## oficina de información y registro

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

MES	CUESTIÓN MÁS VALORADA	CUESTIÓN MENOS VALORADA
ENERO	TRATO ADECUADO	TIEMPO RAZONABLE
FEBRERO	TRATO ADECUADO	TIEMPO DE ESPERA/TIEMPO RAZONABLE
JUNIO	-	-
JULIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/TRATO ADECUADO/TIEMPO RAZONABLE
AGOSTO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/TRATO ADECUADO/TIEMPO RAZONABLE
SEPTIEMBRE	TIEMPO RAZONABLE/ INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/TRATO ADECUADO
OCTUBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA

oficina de información  
y registro

Castilla-La Mancha

## RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO								
OBJETO DE LA RECLAMACIÓN								
COMPULSAS	COPIA GRATUITA DE DOCUMENTOS	APOYO DEL INFORMADOR	COPIA GRATUITA DE MODELOS DE SOLICITUD	CONSULTA Y OBTENCIÓN DE CARTAS DE DERECHOS Y CARTAS DE SERVICIOS	ACCESO ELECTRÓNICO AL DOCM, BOE Y OTROS	CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	RETRA- TRAMIT PROCE ELECT	
0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0		