

CARTA DE SERVICIOS DEL REGISTRO DE PAREJAS DE HECHO DE CASTILLA-LA MANCHA
GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS 2024
MARZO-ABRIL-MAYO

N.º	SERVICIO	COMPROMISO	DATOS REGISTRADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
1	Común	La atención será personalizada y adecuada a cada persona.	Porcentaje de personas satisfechas con el tiempo que se les ha dedicado (100%).	100 %
2	Común	El trato será amable y cortés.	N.º de personas insatisfechas con el trato recibido (0).	100 %
			Porcentaje de personas satisfechas con el trato recibido (100 %).	100 %
3	Común	La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.	Registro de puntuaciones medias de los encuestados a la pregunta sobre cuál es su grado de satisfacción en relación con el servicio prestado (5 puntos)	100 %
4	Información general o especializada sobre el Registro	Las consultas remitidas al correo electrónico de la unidad encargada de la gestión del Registro de parejas de hecho serán contestadas en un plazo máximo de dos días hábiles o, en el caso de que la información demandada no esté disponible en el momento de la consulta, de cuatro días hábiles	Número de quejas por incumplimiento del compromiso de responder a las consultas por correo electrónico en el plazo de dos días hábiles o, si la información no estaba disponible en el Registro, de cuatro días hábiles (no se han presentado quejas).	100 %
5	Información general o especializada sobre el Registro	Resolución de todas las consultas planteadas en relación con los requisitos que la normativa impone para inscribirse o darse de baja del Registro de parejas de hecho o sobre cualquier otro extremo que esté relacionado con el funcionamiento de este registro, proporcionando información completa y comprensible, asegurándonos de que el ciudadano ha quedado satisfecho con la información facilitada, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3	Puntuación y puntuación media en las encuestas de satisfacción (5 puntos).	100 %
6	Tramitación de las inscripciones	Las parejas de hecho que soliciten cita para efectuar la comparecencia personal y conjunta de ambos miembros de la pareja ante el personal funcionario encargado del Registro de parejas de hecho para darse de alta o baja serán atendidas en el día y hora solicitado, sin necesidad de esperar turno	Número de quejas por incumplimiento del compromiso de atención en la cita solicitada (no se han presentado quejas).	100 %
7	Tramitación de las inscripciones	Las solicitudes de inscripción en el Registro de parejas de hecho de Castilla-La Mancha serán resueltas en el plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha de entrada de la documentación que es preceptiva en la unidad administrativa encargada de tramitar el expediente.	Porcentaje de las inscripciones que se resuelven en un plazo inferior 20 días hábiles desde la fecha de entrada de la documentación que es preceptiva en la unidad administrativa encargada de tramitar el expediente (3,00 %).	3,00 %
8	Expedición de certificados de inscripción.	El 100 % de los certificados se expedirán en un plazo inferior a 2 días hábiles desde el siguiente a la recepción de la solicitud.	Porcentaje de certificados emitidos en el plazo inferior a 2 días desde la recepción de la solicitud de la persona interesada (4,55%).	4,55 %