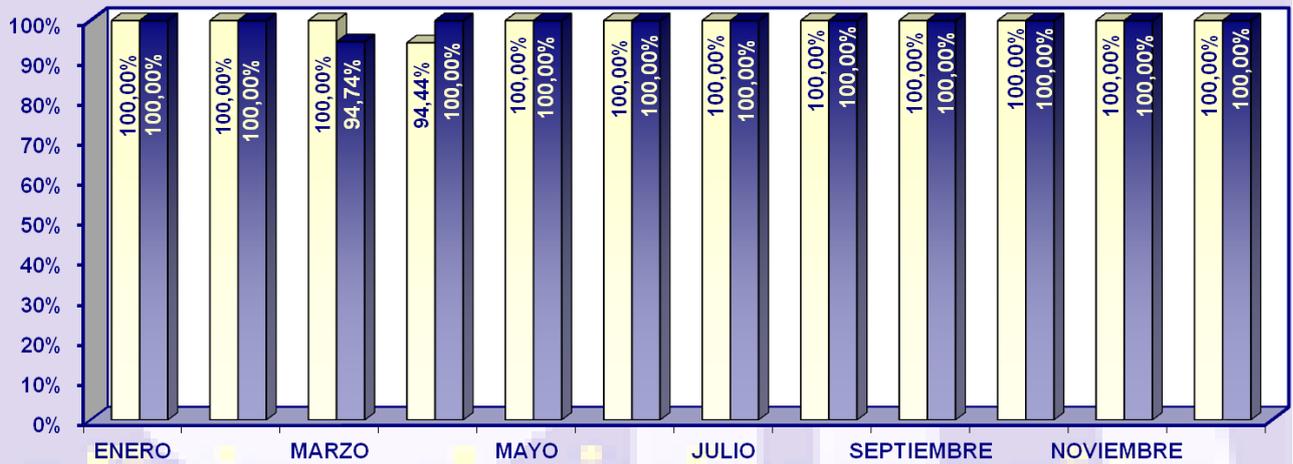


# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2012)

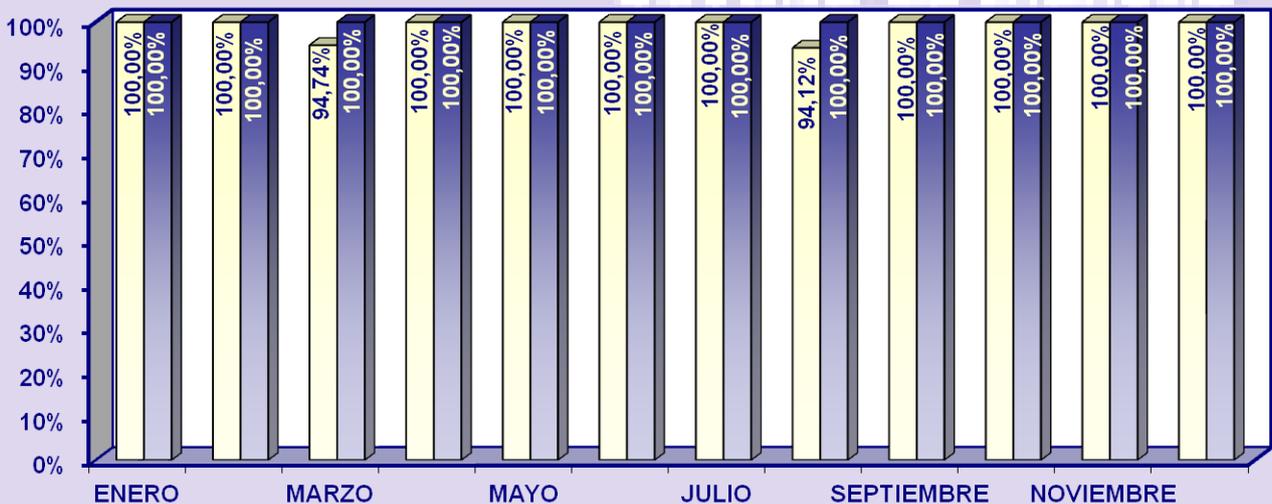
## OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE ALBACETE

### 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

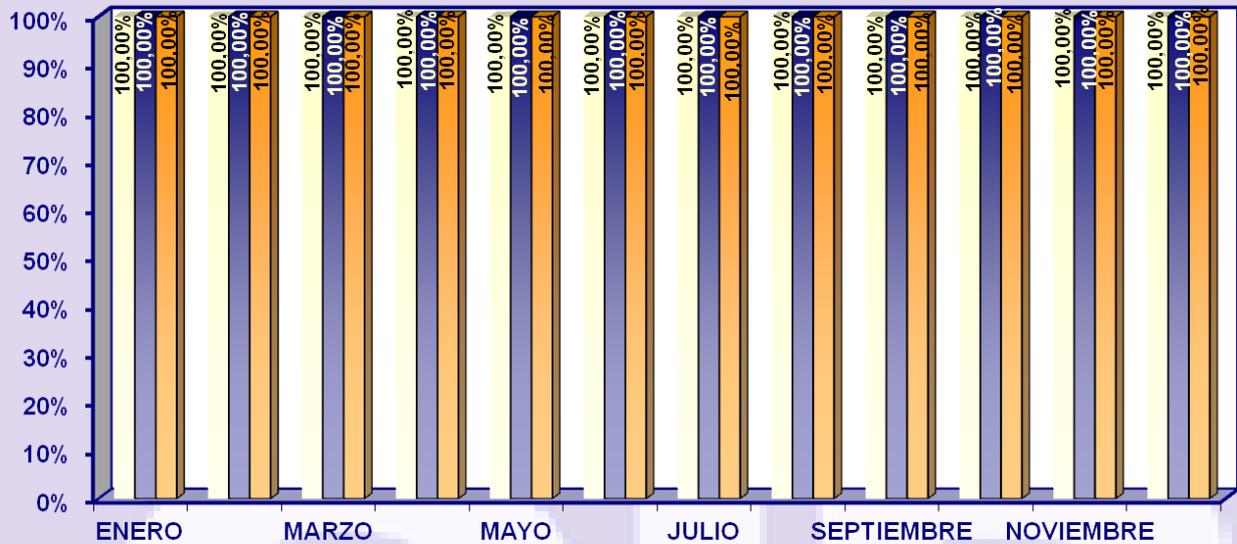


□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA    ■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO



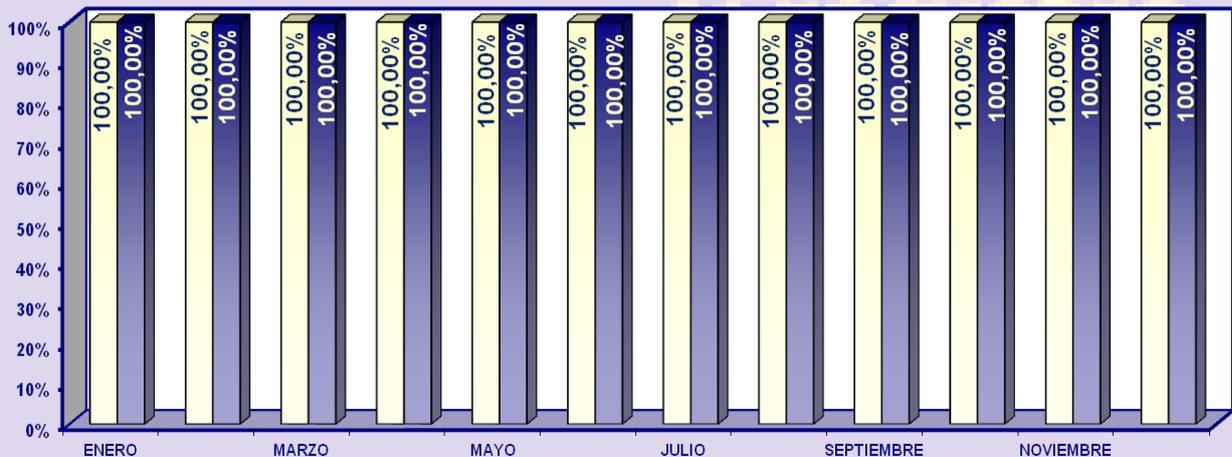
## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE    
 ■ % COMPULSAS INMEDIATAS    
 ■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

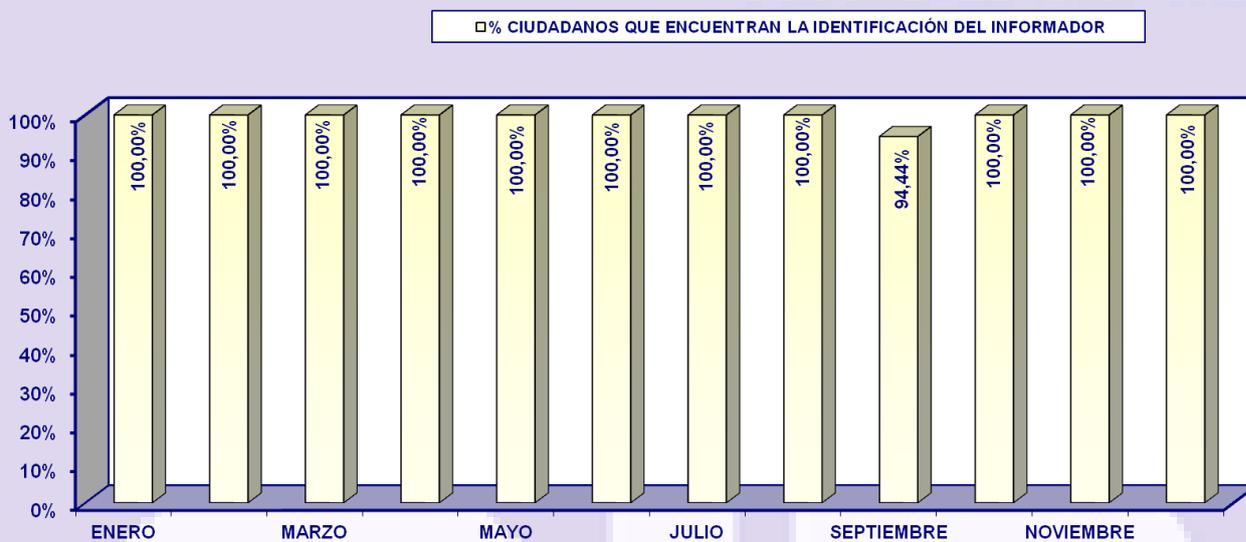


## % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

■ % 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

## RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Oficina de Información y Registro

Castilla-La Mancha

Durante el período enero-diciembre se han realizado un total de 219 encuestas entre los ciudadanos, con los siguientes resultados:

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO					PUNTUACIÓN MEDIA
	1	2	3	4	5	
	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	0	0	0	3	14	4,82
FEBRERO	0	0	0	4	16	4,80
MARZO	0	0	1	1	17	4,84
ABRIL	0	0	1	10	63	4,89
MAYO	0	0	0	4	14	4,78
JUNIO	0	0	0	2	17	4,89
JULIO	0	0	0	6	11	4,65
AGOSTO	0	0	0	8	9	4,53
SEPTIEMBRE	0	0	0	7	11	4,61
OCTUBRE	0	0	0	6	12	4,67
NOVIEMBRE	0	0	0	4	15	4,79
DICIEMBRE	0	0	0	7	12	4,63
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>54</b>	<b>164</b>	<b>4,74</b>

