

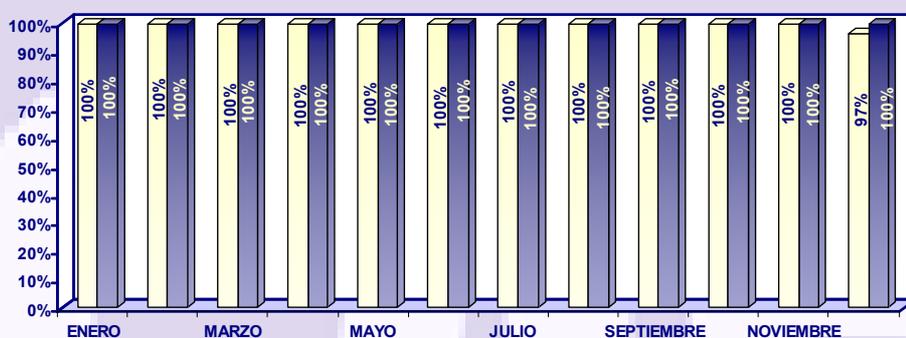
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2014)

OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL

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

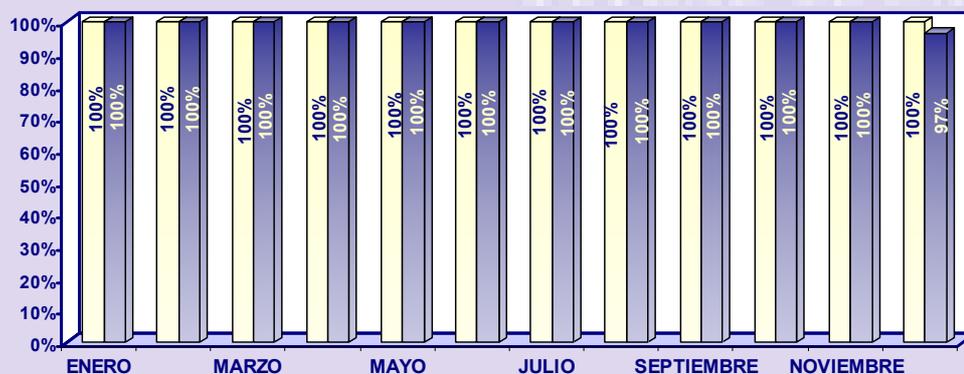
▣ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



▣ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

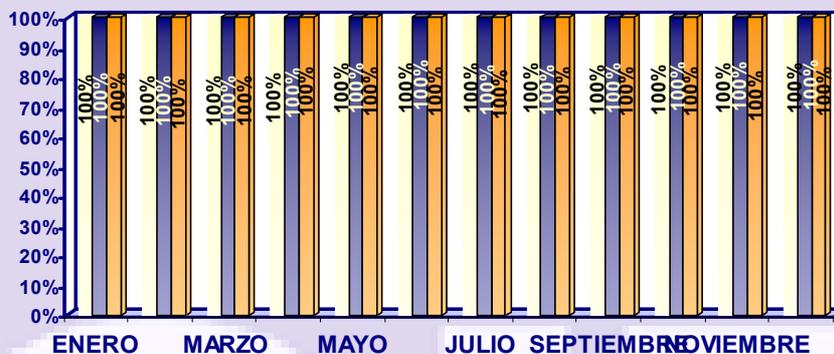


INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COM PULSAS INMEDIATAS

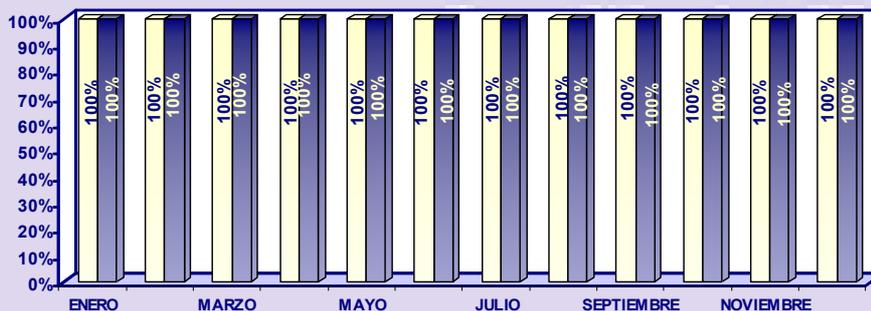
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

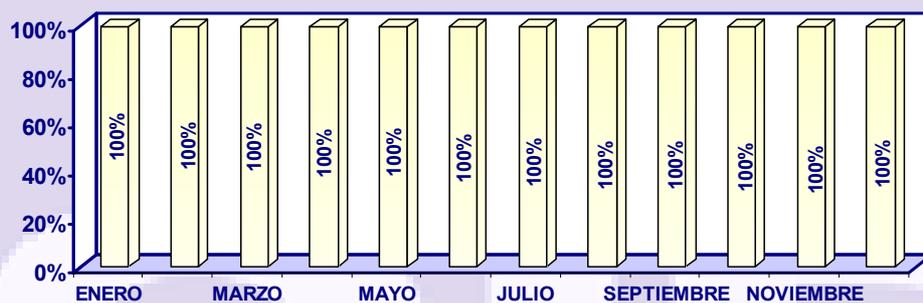
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

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



IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

□ % CIUDADANOS QUE ENCUENTRAN LA IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADOR



oficina de información y registro

Castilla-La Mancha



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante este periodo se han realizado un total de 326 encuestas entre los ciudadanos, con los siguientes resultados:

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO					PUNTUACIÓN MEDIA
	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	
ENERO	0	0	1	3	26	4,83
FEBRERO	0	0	1	2	25	4,86
MARZO	0	0	0	7	20	4,74
ABRIL	0	0	1	2	25	4,86
MAYO	0	0	0	4	26	4,87
JUNIO	0	0	2	8	25	4,66
JULIO	0	0	0	3	17	4,85
AGOSTO	0	0	0	4	22	4,85
SEPTIEMBRE	0	0	2	3	15	4,65
OCTUBRE	0	0	0	2	23	4,92
NOVIEMBRE	0	0	2	5	21	4,68
DICIEMBRE	0	0	1	1	27	4,90
TOTAL	0	0	10	44	272	4,80

