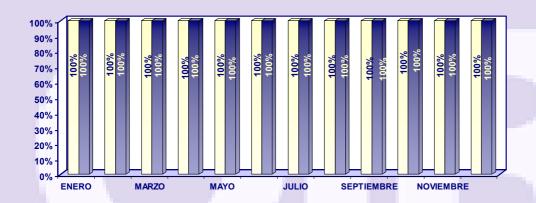
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2014)

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

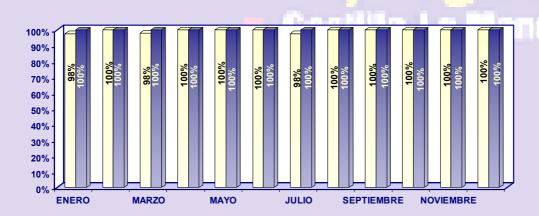
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



□% DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEM PO DE ESPERA

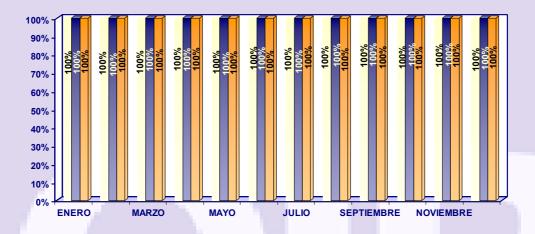
®% DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO



INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

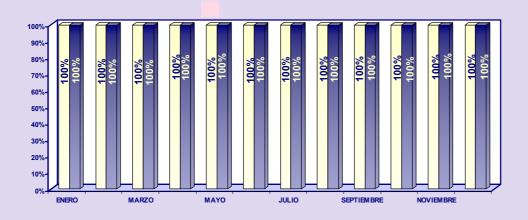
W COMPULSAS INMEDIATAS



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

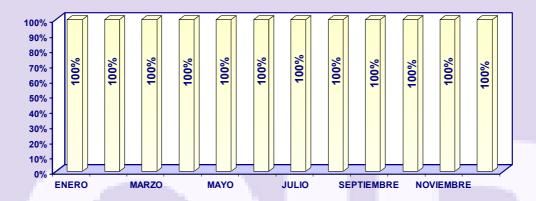
□% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

9% RECLAMACIONES INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS CÓMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

□ % CIUDADANOS QUE ENCUENTRAN LA IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADOR



oficina de información y registro

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante este periodo se han realizado un total de 515 encuestas entre los ciudadanos, con los siguientes resultados:

		PUNT	TUACIÓN S	OBRE EI	SERVIC	010
	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN
MES	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	MEDIA
ENERO	0	0	1	8	34	4,77
FEBRERO	0	0	2	9	37	4,73
MARZO	0	0	2	9	38	4,73
ABRIL	0	0	0	7	35	4,83
MAYO	0	0	0	6	41	4,87
JUNIO	0	0	0	8	34	4,81
JULIO	0	1	2	9	32	4,64
AGOSTO	0	0	0	3	28	4,90
SEPTIEMBRE	0	0	1	9	30	4,73
OCTUBRE	0	0	0	5	35	4,88
NOVIEMBRE	0	0	_1	8	38	4,79
DICIEMBRE	0	0	1	7	34	4,79
TOTAL	0	1	10	89	415	4,78

RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

					OBJETO DE	OBJETO DE LA RECLAMACIÓN	ıcıón			
MES	TRATO DEL INFORMADOR	COMPULSAS	COPIA GRATUITA DE DOCUMENTOS	APOYO DEL INFORMADOR	COPIA GRATUITA DE MODELOS DE SOLICITUD	CONSULTA Y OBTENCIÓN DE CARTAS DE DE DE CARTAS DE CARTAS DE SERVICIOS	ACCESO ELECTRÓNICO AL DOCM, BOE Y OTROS	CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	RETRASO O NO TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS	SISTEMA DE ALERTAS INFORMATIVAS
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0