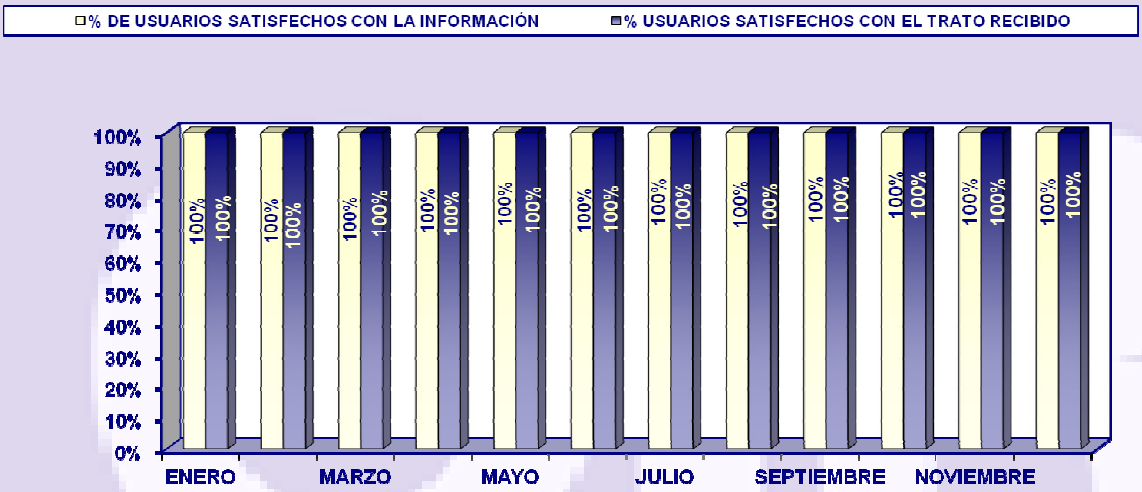
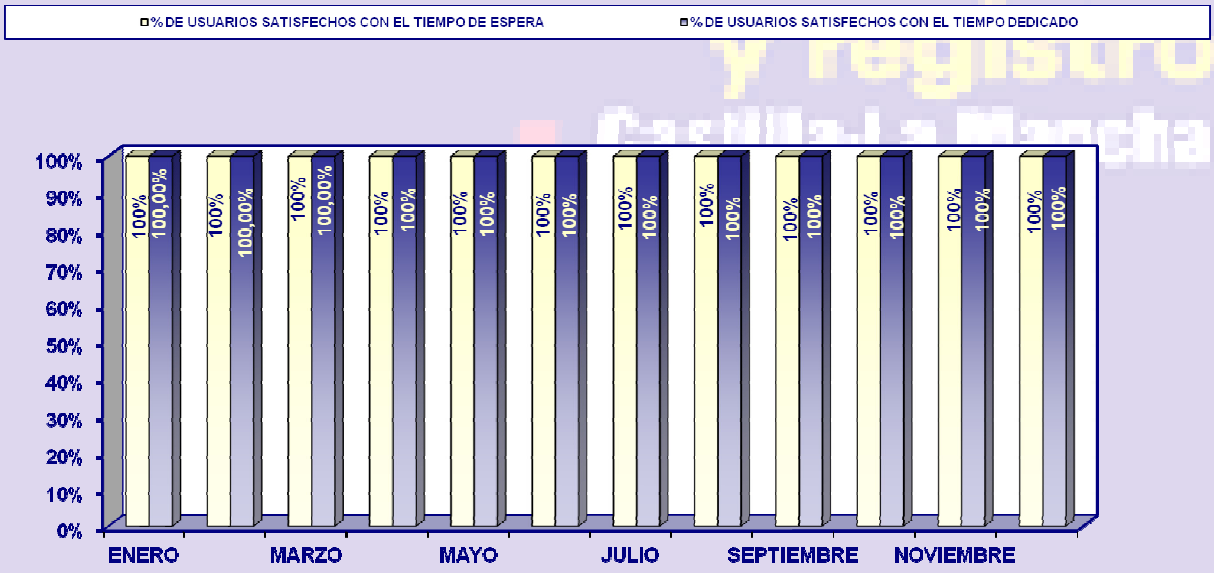
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2015)

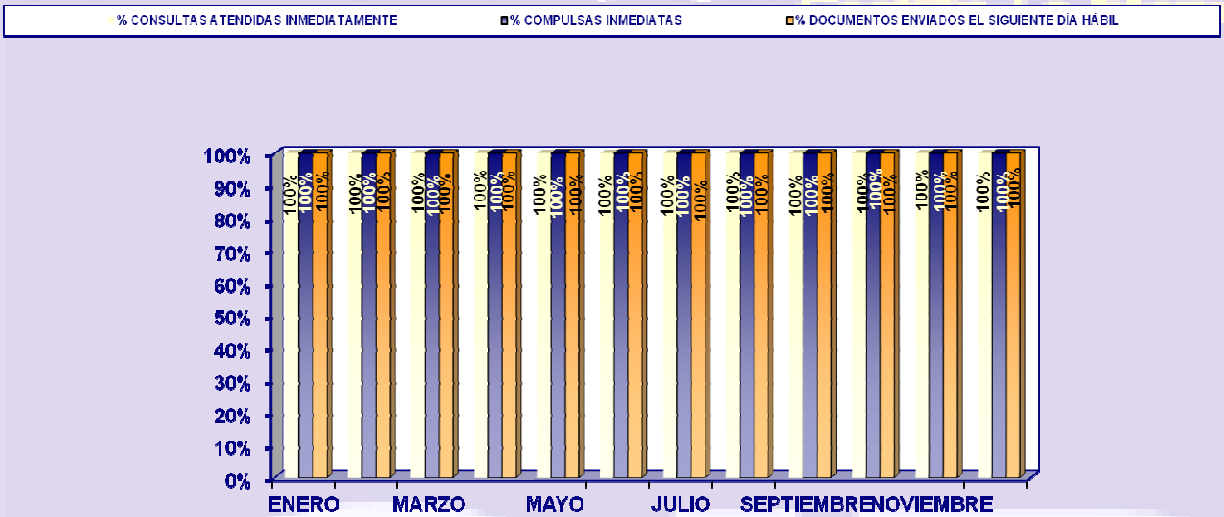
OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE ALBACETE

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

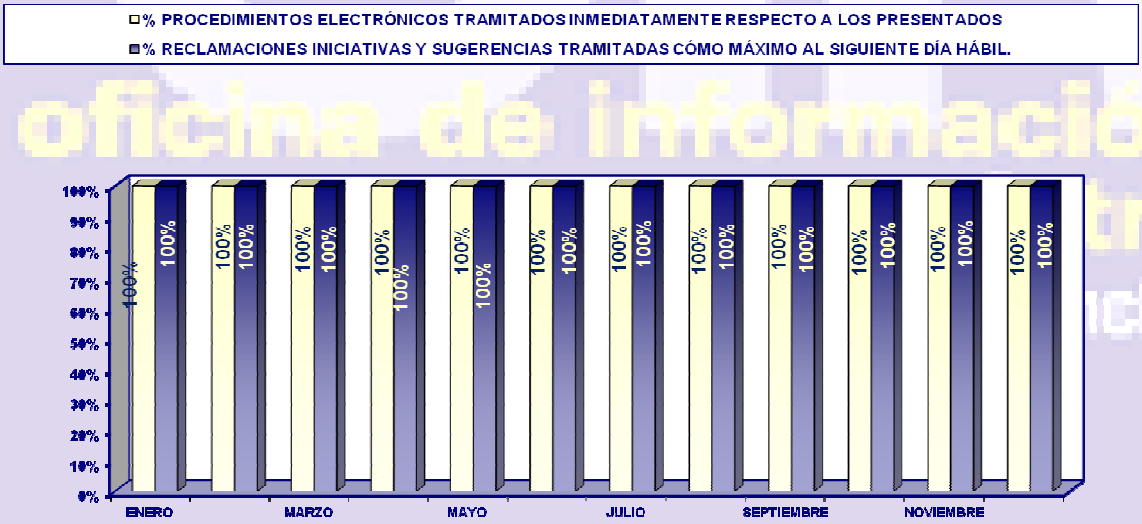




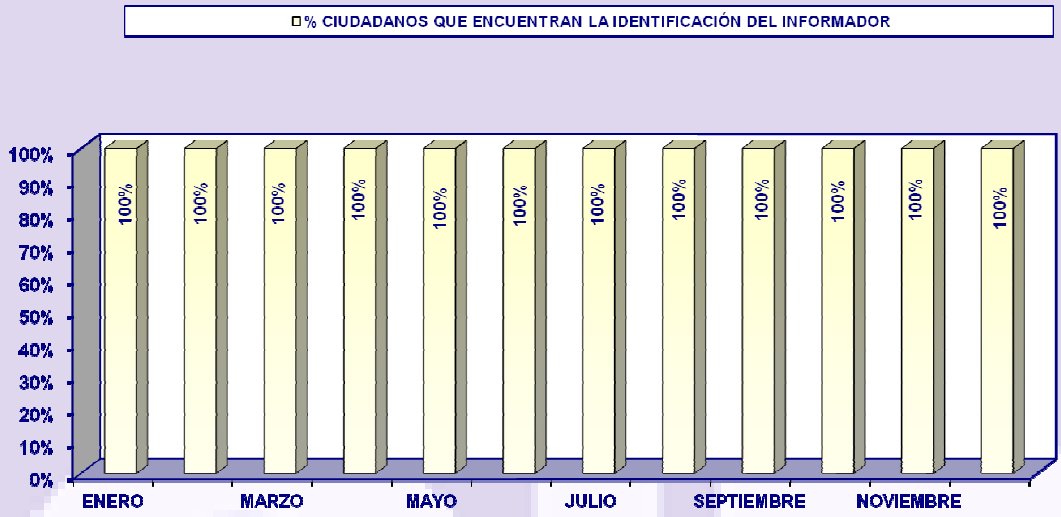
INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA



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



IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante este periodo se han realizado un total de 192 encuestas entre los ciudadanos, con los siguientes resultados:

	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO					
	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA
MES	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	0	0	0	1	13	4,93
FEBRERO	0	0	0	1	11	4,92
MARZO	1	0	0	3	21	4,72
ABRIL	0	0	0	2	17	4,89
MAYO	0	0	0	2	15	4,88
JUNIO	0	0	0	0	21	5,00
JULIO	0	0	0	2	14	4,88
AGOSTO	0	0	0	1	14	4,93
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	16	4,94
OCTUBRE	0	0	0	4	17	4,81
NOVIEMBRE	0	0	0	1	17	4,94
DICIEMBRE	0	0	0	1	16	4,94
TOTAL	1	0	0	19	192	4,89

RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

MES	OBJETO DE LA RECLAMACIÓN									
	TRATO DEL INFORMADOR	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	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	0	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	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

oficina de información y registro Castilla-La Mancha