

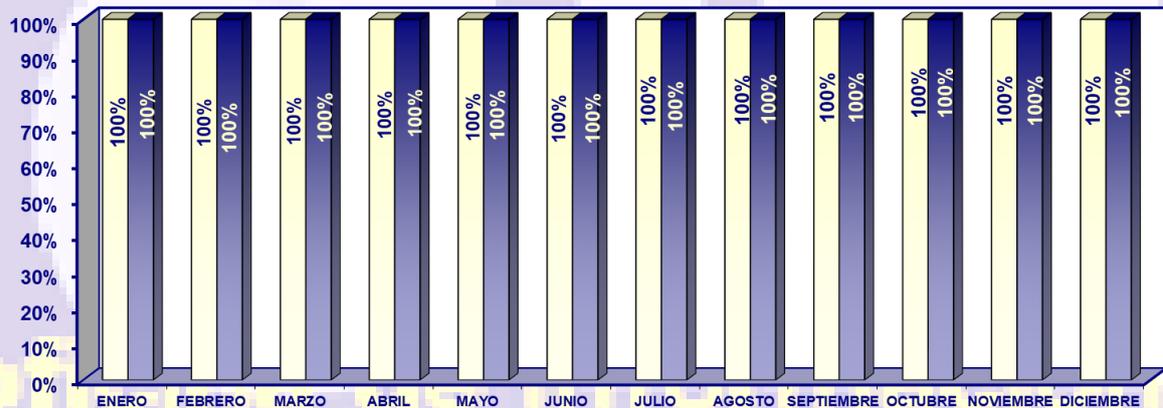
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2019)

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

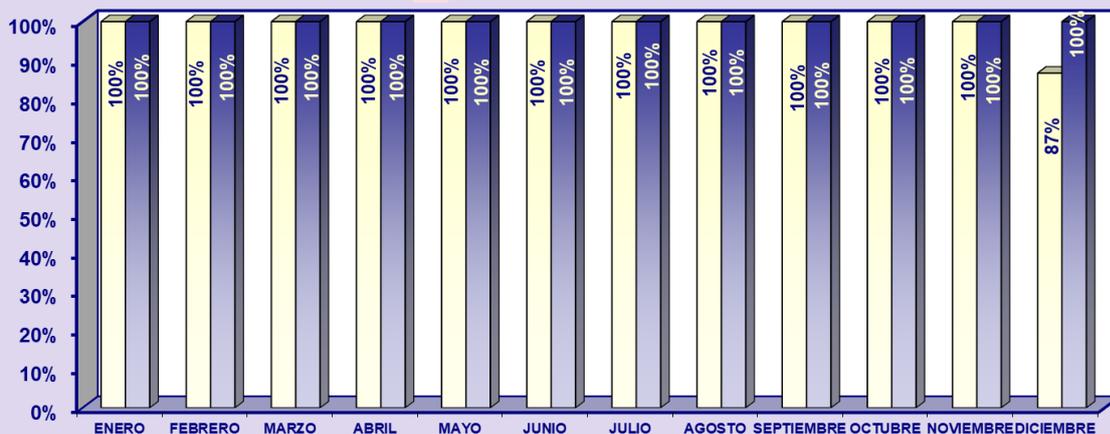
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

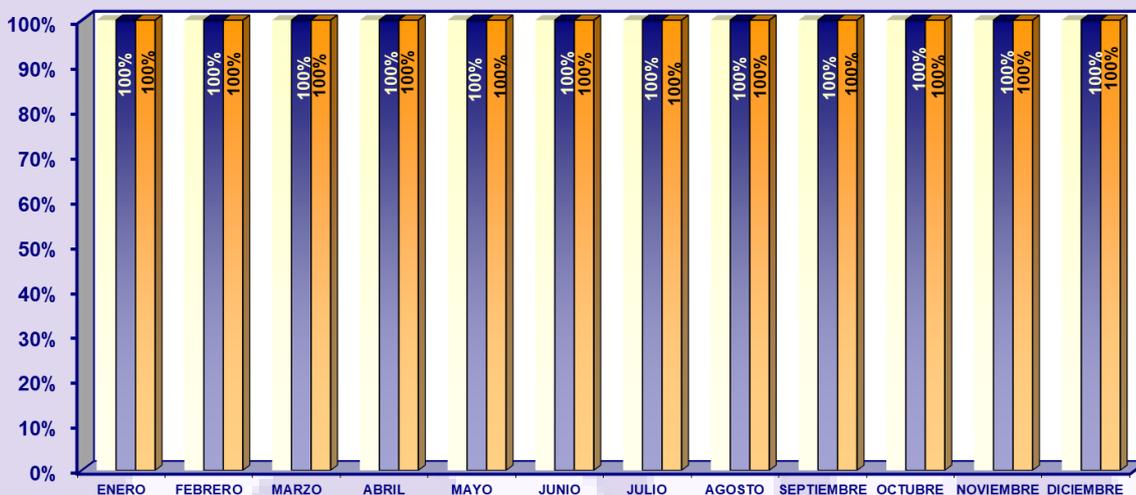


INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

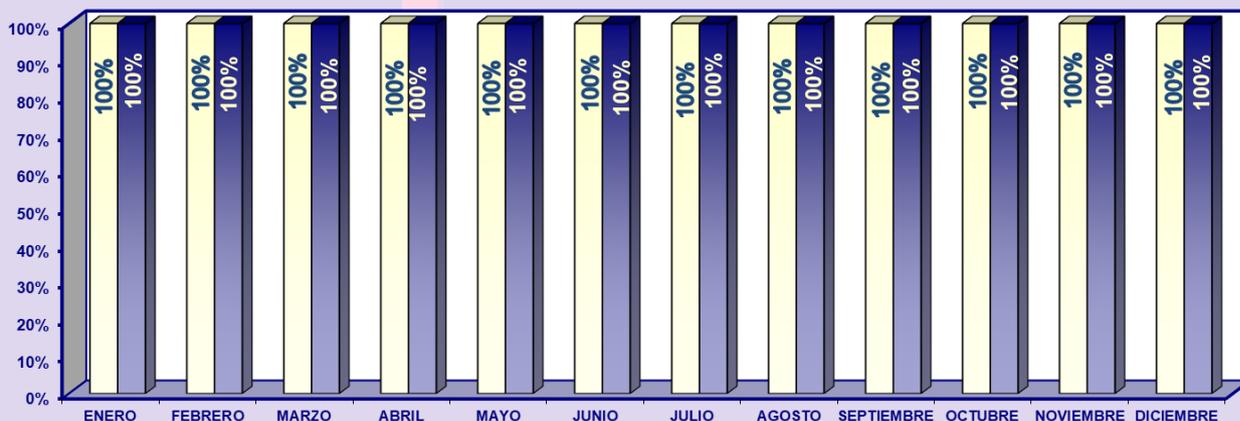
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



% 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.

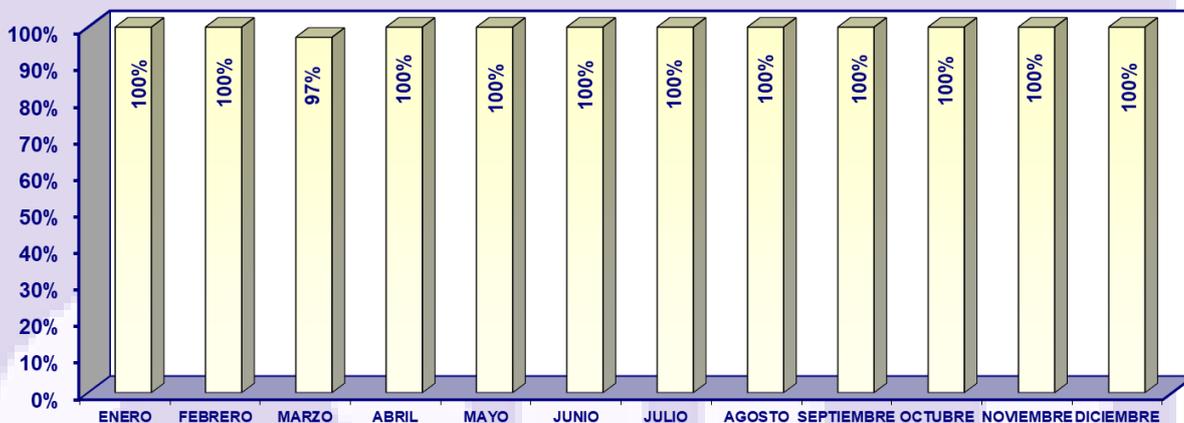


IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

oficina de información y registro

Castilla-La Mancha

□ CIUDADANOS QUE ENCUENTRAN LA IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADOR



oficina de información
y registro

Castilla-La Mancha

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Oficina de Información y Registro

Castilla-La Mancha

Durante este periodo se han realizado las siguientes encuestas entre los ciudadanos, con los resultados que se detallan a continuación:

| MES | PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO | | | | | PUNTUACIÓN MEDIA |
|--------------|------------------------------|----------|----------|----------|------------|------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | MUY MALO | MALO | NORMAL | BUENO | MUY BUENO | |
| ENERO | 1 | 0 | 0 | 0 | 47 | 4,92 |
| FEBRERO | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 | 5,00 |
| MARZO | 0 | 1 | 0 | 0 | 35 | 4,92 |
| ABRIL | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 5,00 |
| MAYO | 0 | 0 | 0 | 1 | 25 | 4,96 |
| JUNIO | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 5,00 |
| JULIO | 0 | 0 | 0 | 1 | 27 | 4,96 |
| AGOSTO | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 5,00 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 5,00 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 5,00 |
| NOVIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 1 | 23 | 4,96 |
| DICIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 1 | 14 | 4,93 |
| TOTAL | 1 | 1 | 0 | 4 | 300 | 4,96 |

PREGUNTA MÁS VALORADA SOBRE EL SERVICIO PRESTADO EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

| MES | CUESTIÓN MÁS VALORADA | CUESTIÓN MENOS VALORADA |
|-------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| ENERO | INFORMACIÓN ADECUADA | TIEMPO RAZONABLE |
| FEBRERO | TIEMPO DE ESPERA/INFORMACIÓN ADECUADA | TIEMPO RAZONABLE |
| MARZO | INFORMACIÓN ADECUADA | TIEMPO RAZONABLE |
| ABRIL | INFORMACIÓN ADECUADA | TIEMPO RAZONABLE |
| MAYO | INFORMACIÓN ADECUADA | TIEMPO RAZONABLE |
| JUNIO | INFORMACIÓN ADECUADA | TIEMPO RAZONABLE |
| JULIO | INFORMACIÓN ADECUADA | TIEMPO RAZONABLE |
| AGOSTO | INFORMACIÓN ADECUADA | TIEMPO RAZONABLE |
| SEPTIEMBRE | INFORMACIÓN ADECUADA | TRATO ADECUADO |
| OCTUBRE | INFORMACIÓN ADECUADA | TIEMPO RAZONABLE |
| NOVIEMBRE | INFORMACIÓN ADECUADA | TIEMPO RAZONABLE |
| DICIEMBRE | INFORMACIÓN ADECUADA | TIEMPO RAZONABLE |

**oficina de información
y registro**

Castilla-La Mancha

