

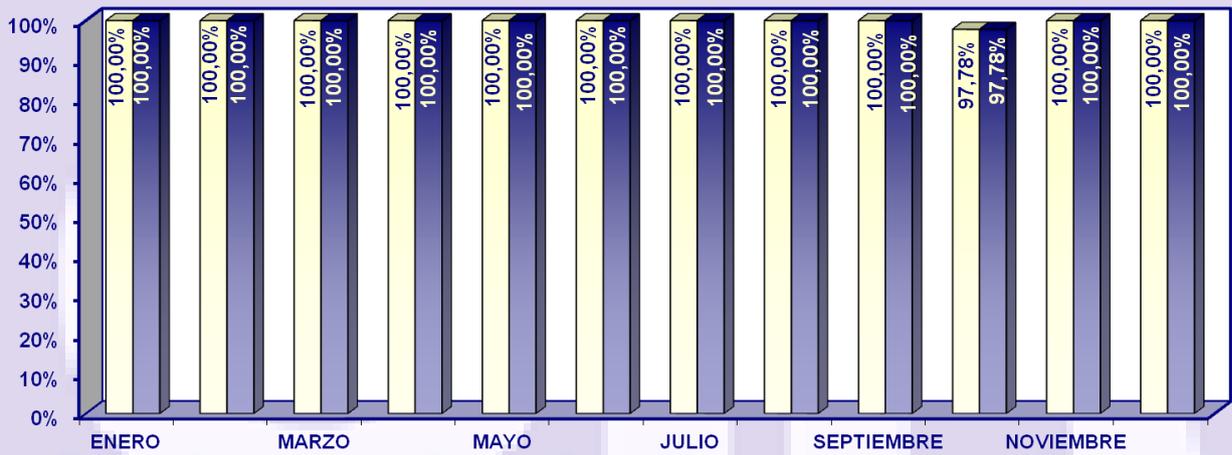
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2012)

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

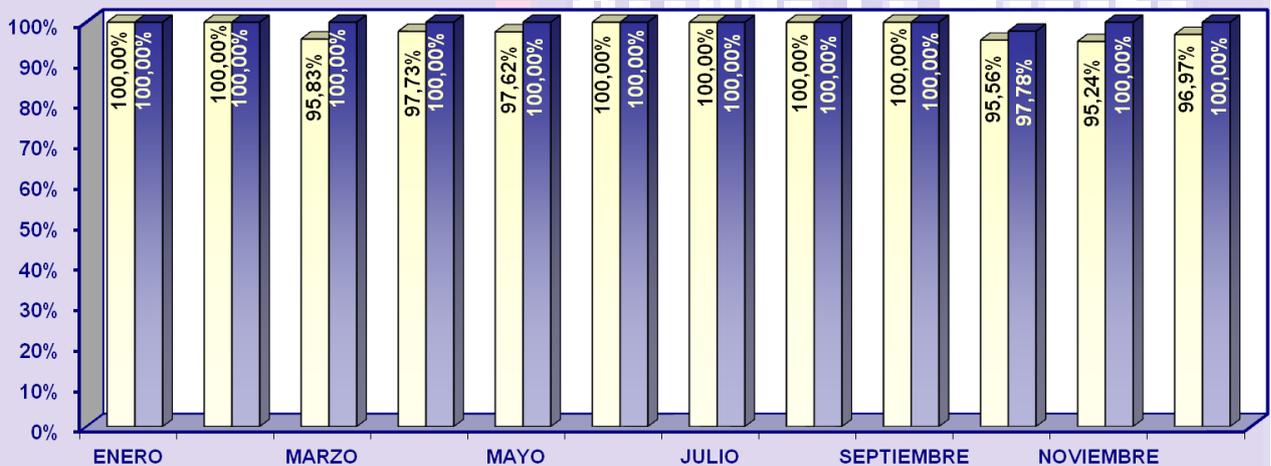
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



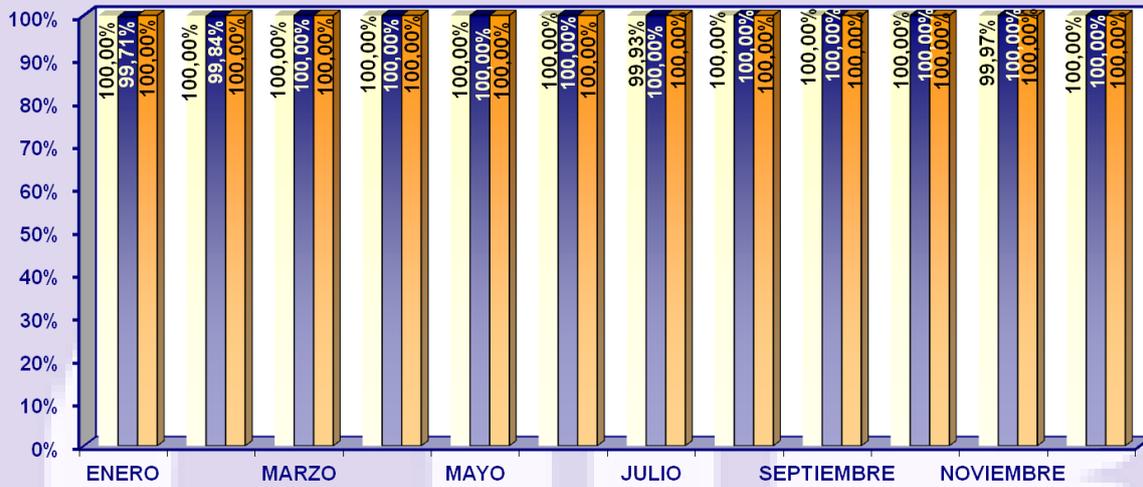
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO



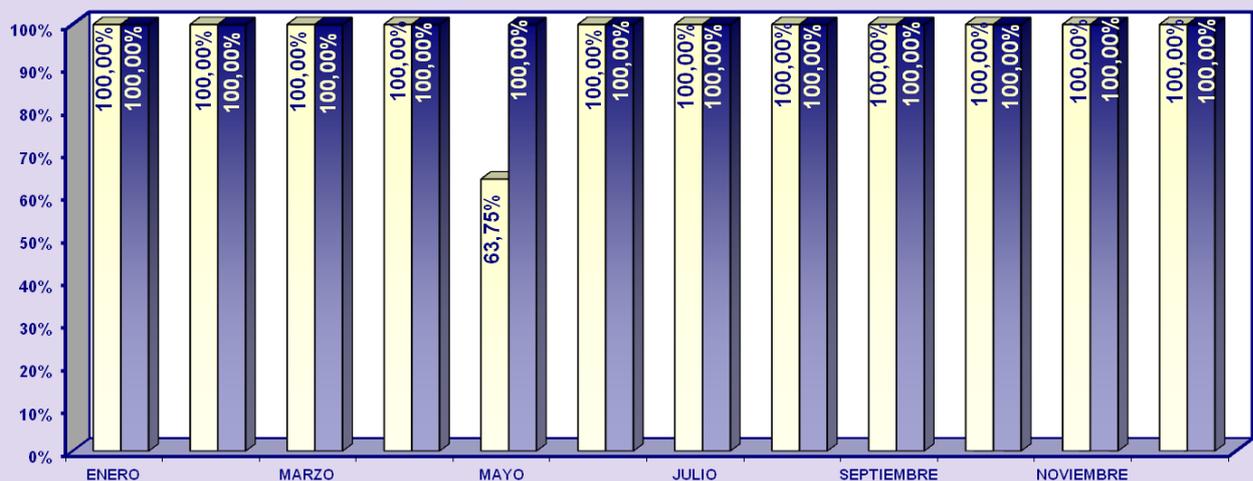
INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

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



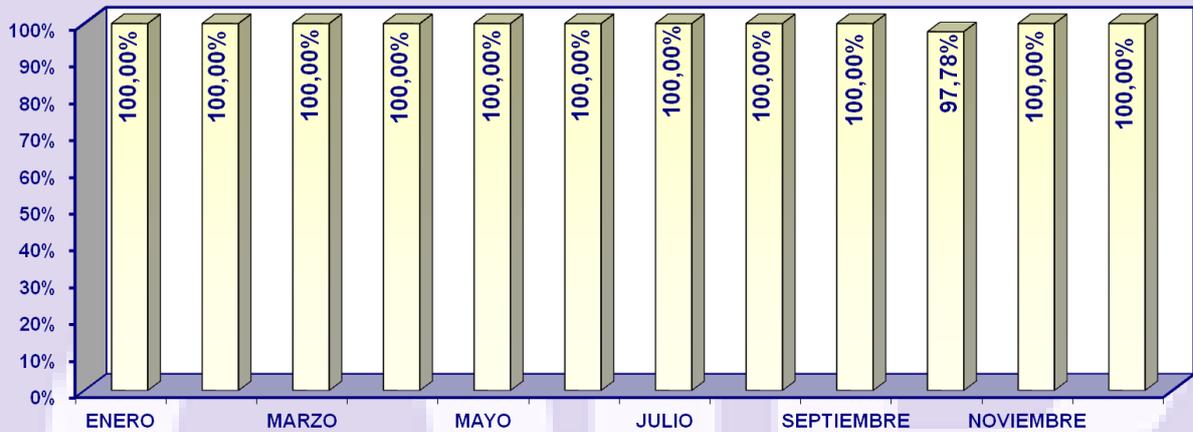
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

■ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS
 ■ % RECLAMACIONES INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.



IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

□% CIUDADANOS QUE ENCUENTRAN LA IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADOR



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante el período enero-diciembre se han realizado un total de 519 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	10	40	4,80
FEBRERO	0	0	1	7	40	4,81
MARZO	0	0	0	10	38	4,79
ABRIL	0	0	1	8	35	4,77
MAYO	0	0	2	9	31	4,69
JUNIO	0	0	1	15	33	4,65
JULIO	0	0	1	5	35	4,83
AGOSTO	0	0	0	11	31	4,74
SEPTIEMBRE	0	0	1	8	26	4,71
OCTUBRE	1	0	2	6	36	4,69
NOVIEMBRE	0	0	1	10	31	4,71
DICIEMBRE	0	0	0	6	27	4,82
TOTAL	1	0	10	105	403	4,75

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	1	0	0	0	0	0
MAYO	1	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	1	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	1	0	0
TOTAL	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0