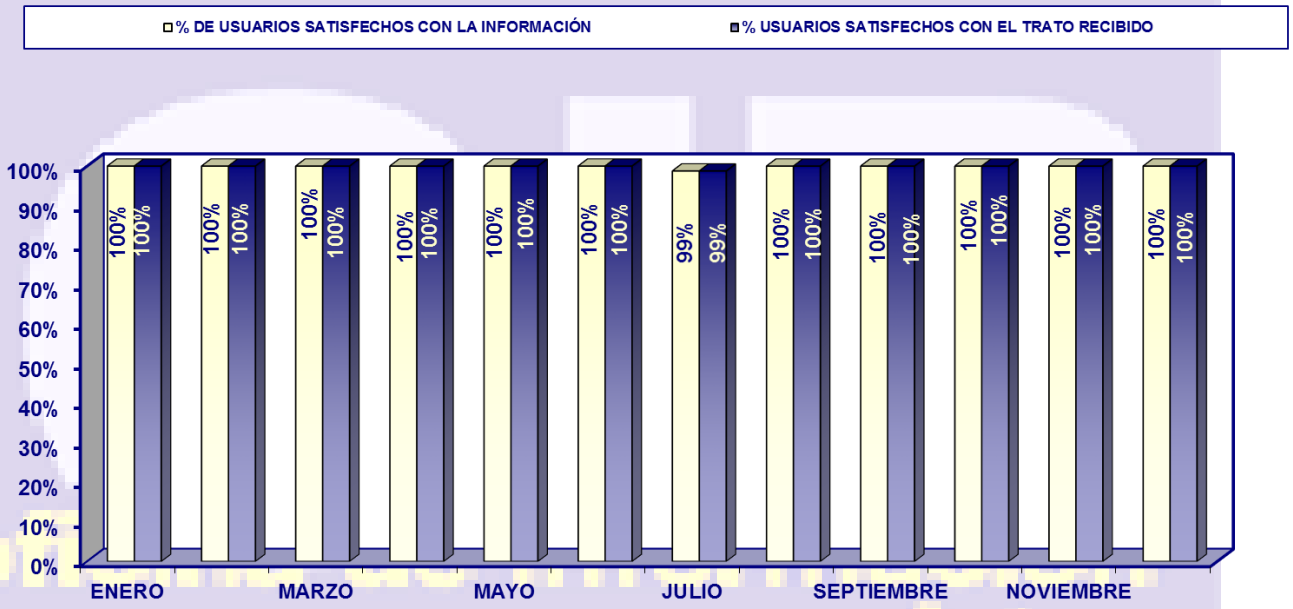
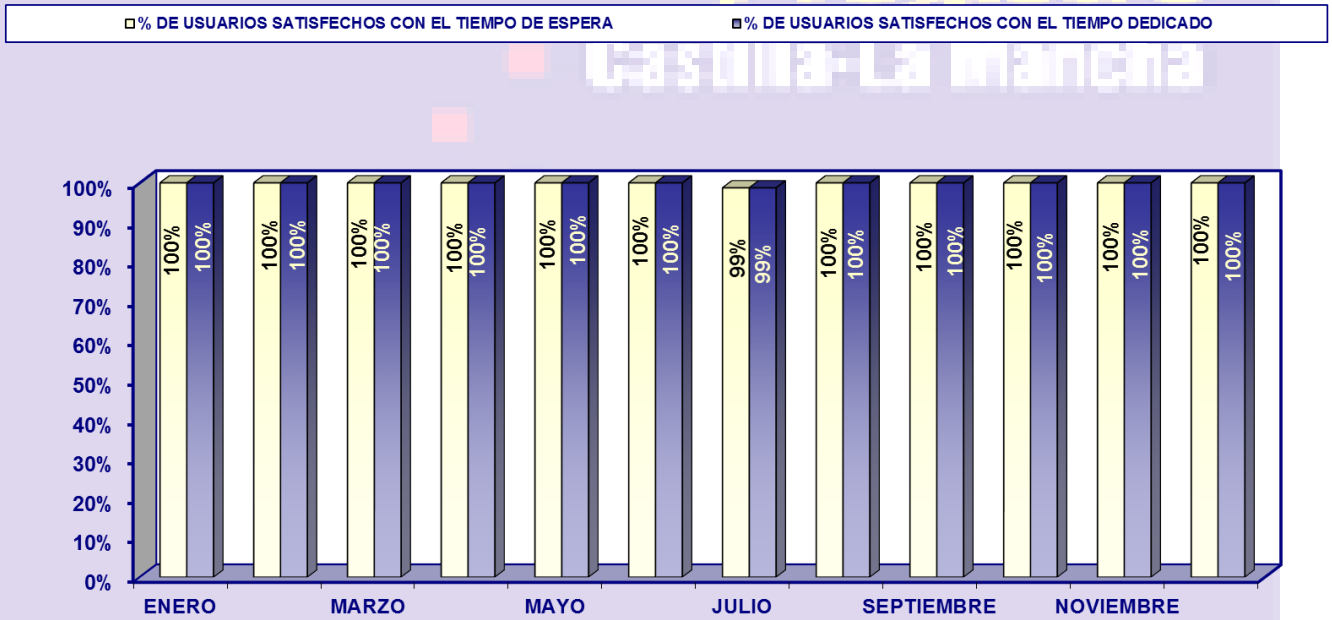
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2018)

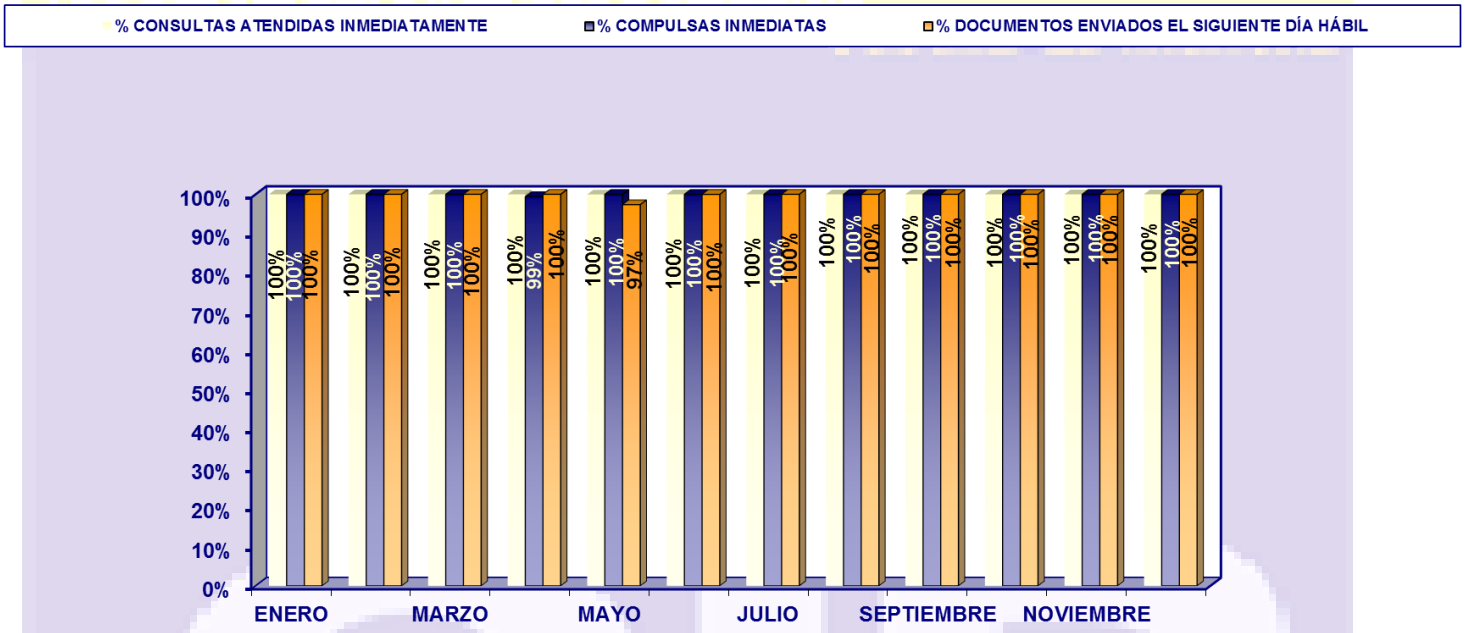
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE TOLEDO

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

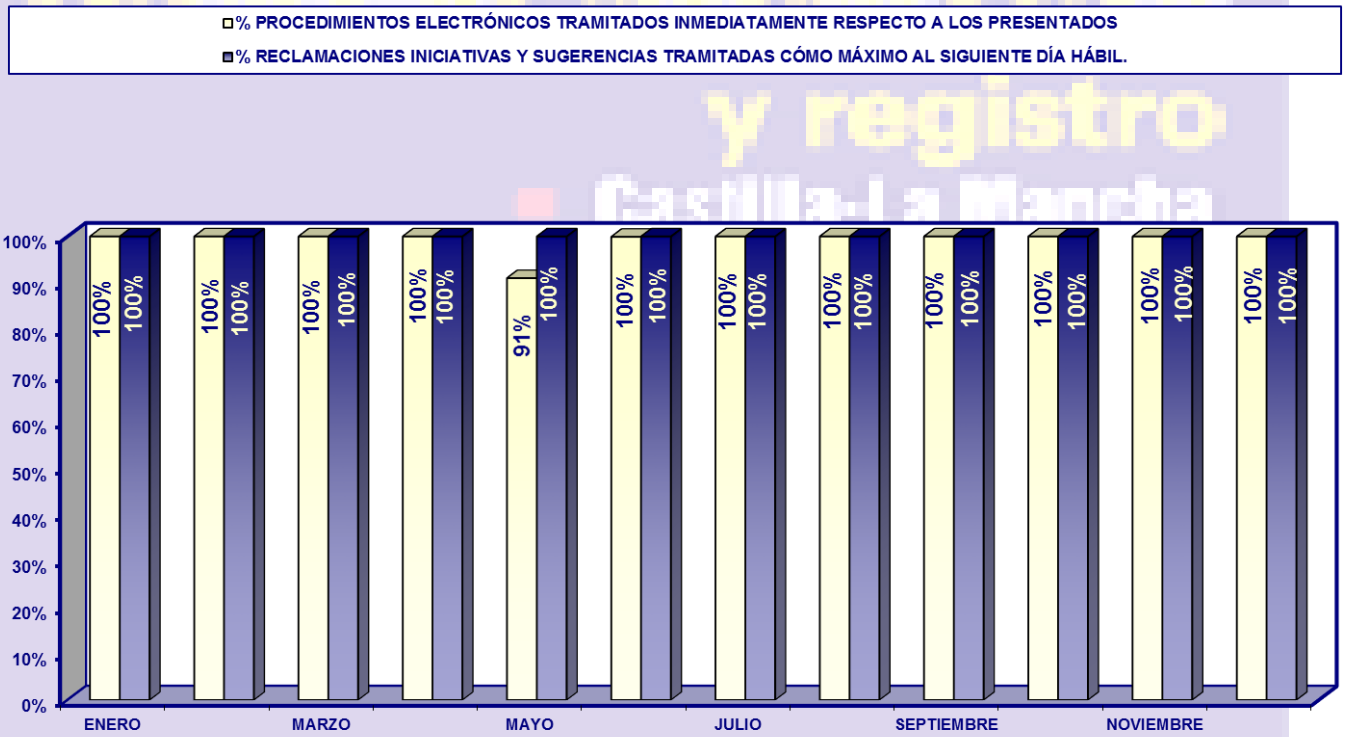




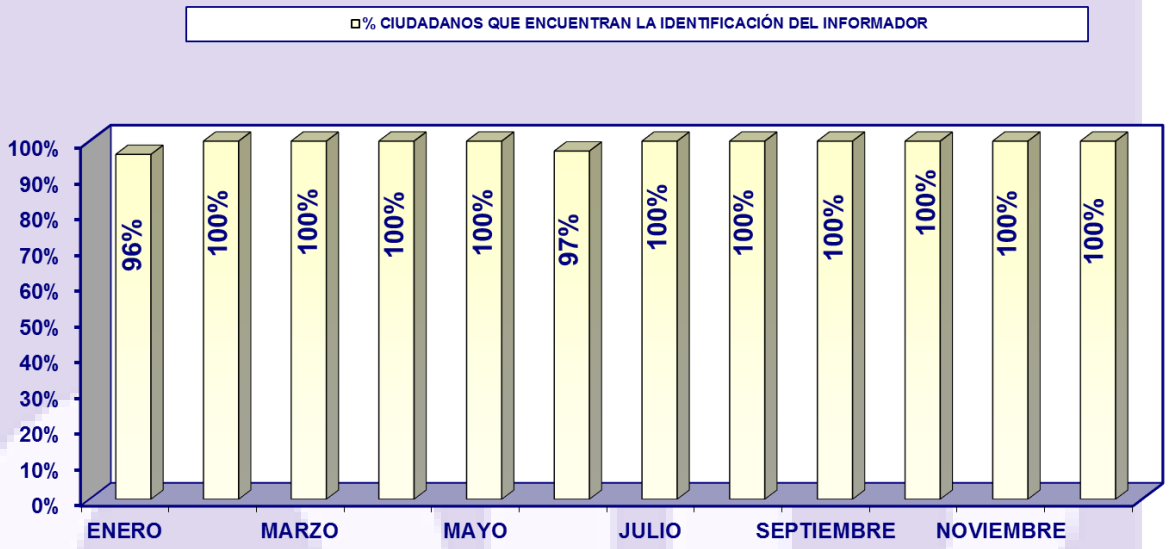
INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA



% 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 las siguientes encuestas entre los ciudadanos, con los resultados que se detallan a continuación:

	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO					
	1	2	3	4	5	PUNTUACIÓN MEDIA
MES	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	0	0	0	1	53	4,98
FEBRERO	0	0	0	4	41	4,91
MARZO	0	0	0	8	56	4,88
ABRIL	0	0	0	1	50	4,98
MAYO	0	0	0	4	52	4,93
JUNIO	0	0	0	1	35	4,97
JULIO	1	0	1	5	73	4,86
AGOSTO	0	0	0	2	39	4,95
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	53	4,98
OCTUBRE	0	0	0	1	83	4,99
NOVIEMBRE	0	0	0	1	63	4,98
DICIEMBRE	0	0	0	1	55	4,98
TOTAL	1	0	1	30	653	4,95

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 DE ESPERA
FEBRERO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
MARZO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
ABRIL	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
MAYO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
JUNIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/ TIEMPO RAZONABLE
JULIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
AGOSTO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
SEPTIEMBRE	TIEMPO DE ESPERA/INFORMACIÓN ADEUCADA	TIEMPO RAZONABLE
OCTUBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
NOVIEMBRE	TRATO ADECUADO	TIEMPO RAZONABLE
DICIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE

oficina de información y registro
Castilla-La Mancha

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	Nº RECLAMACIONES SOBRE EL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN CLAVE
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	1	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	1	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**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

oficina de información y registro
Ciudad Real La Mancha