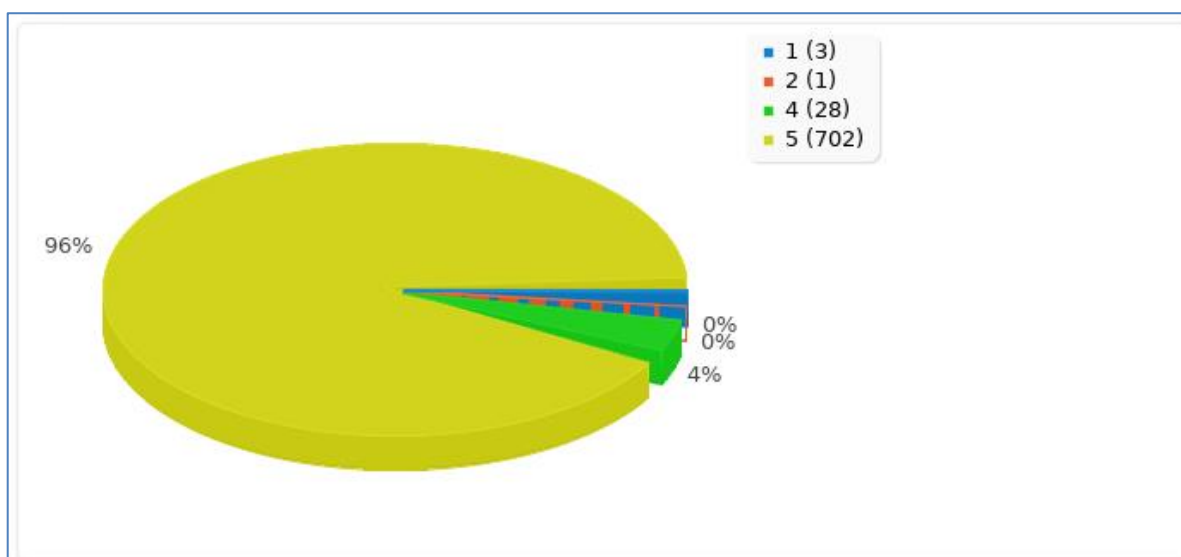


## COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS ENERO-DICIEMBRE 2021)

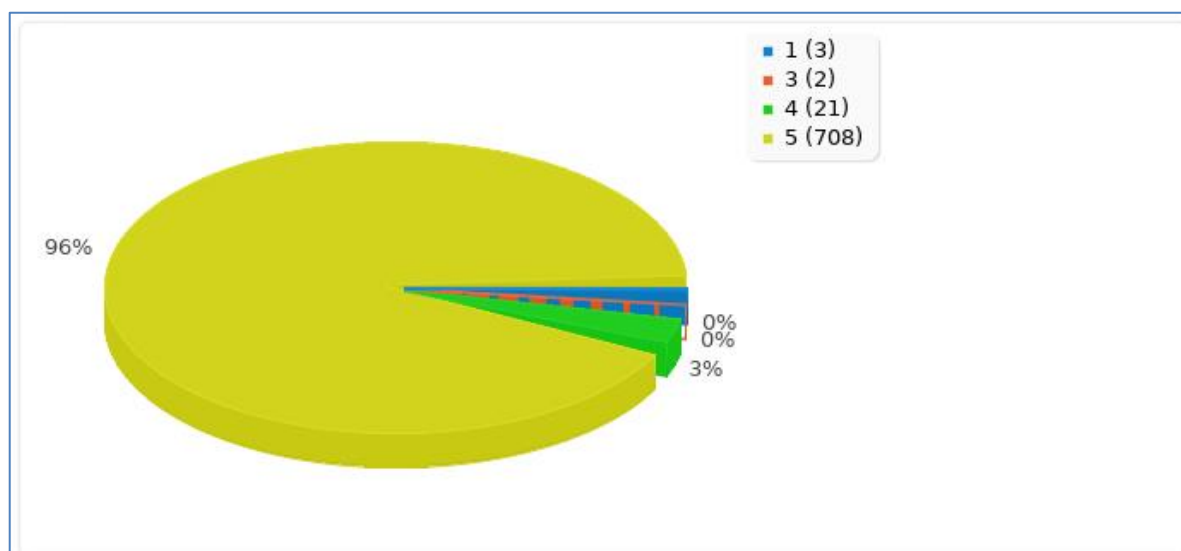
### OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE TOLEDO

#### VALORACIÓN DEL TIEMPO EMPLEADO, EL TRATO Y LA INFORMACIÓN RECIBIDA

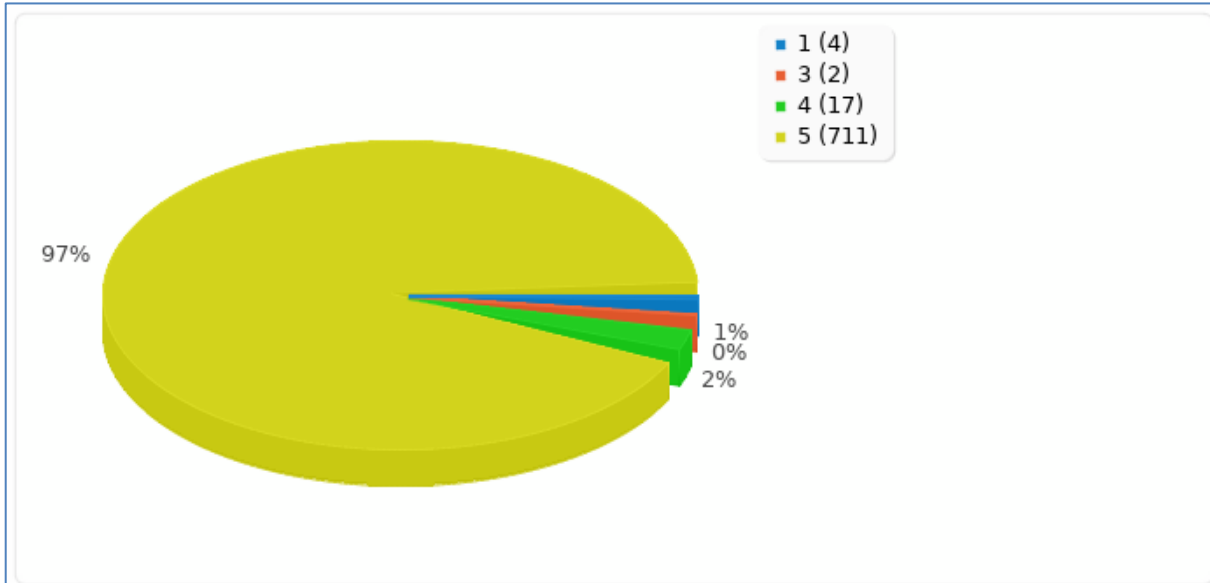
##### 1 - TIEMPO EMPLEADO (Valoración de 1 a 5)



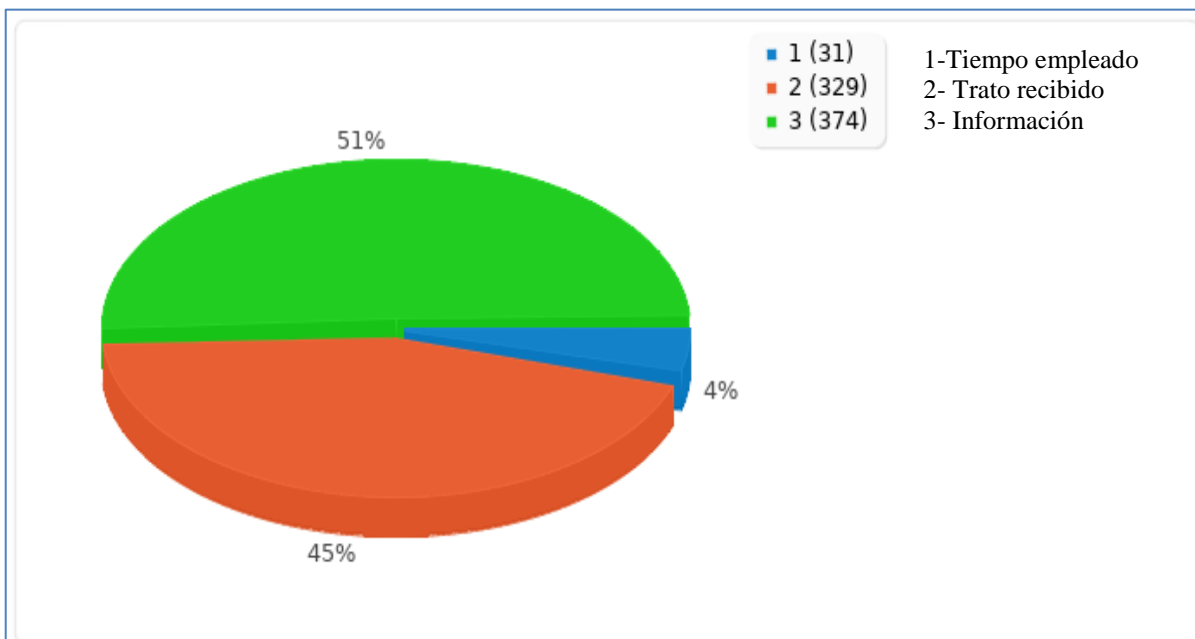
##### 2 - TRATO RECIBIDO (Valoración de 1 a 5)



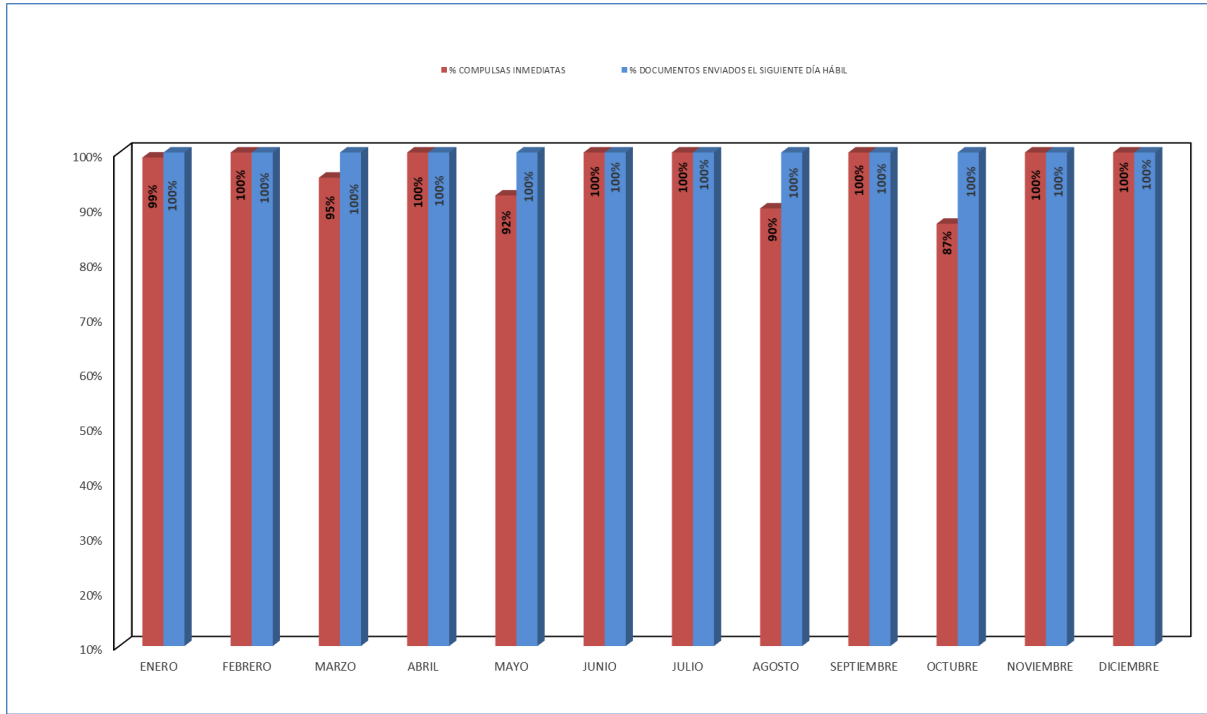
### 3 - INFORMACIÓN SOLICITADA (Valoración de 1 a 5)



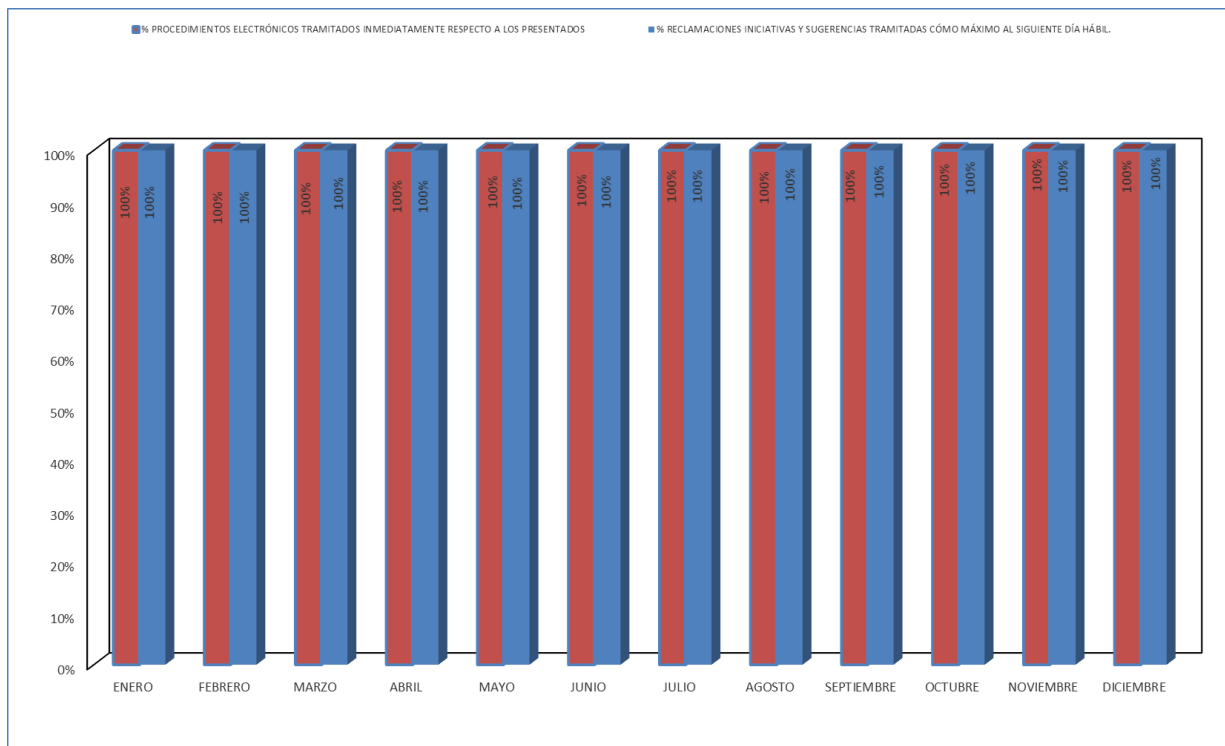
### ASPECTO MÁS VALORADO EN EL SERVICIO RECIBIDO EN RELACIÓN A LAS CUESTIONES ANTERIORES



## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA



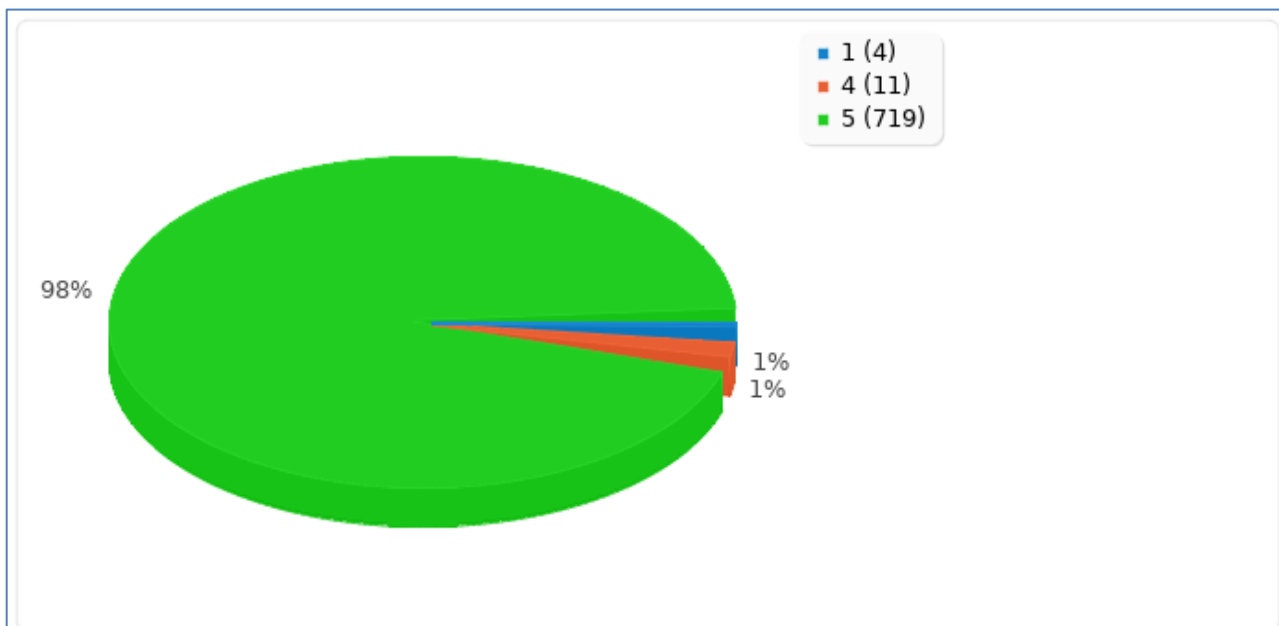
## % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



## RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

### VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO RECIBIDO

(Valoración de 1 a 5)



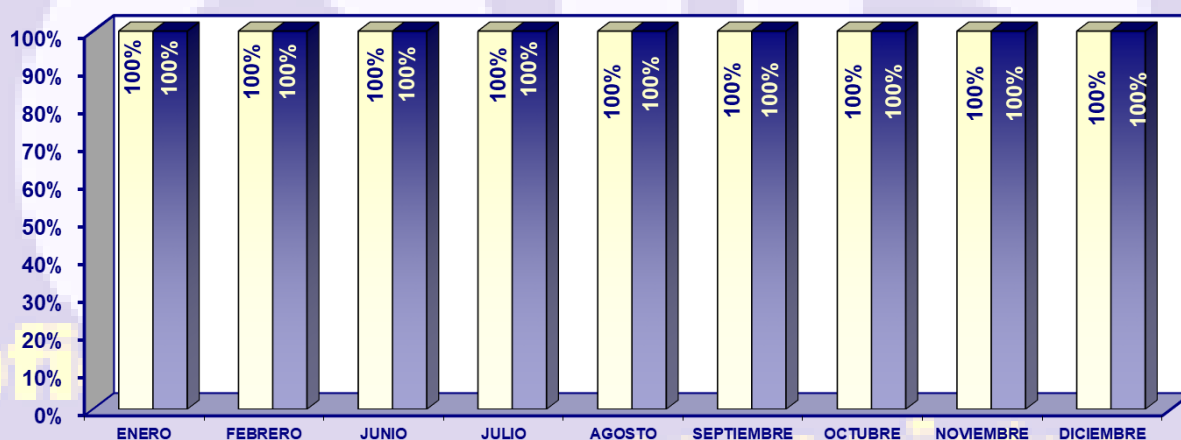


# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2020)

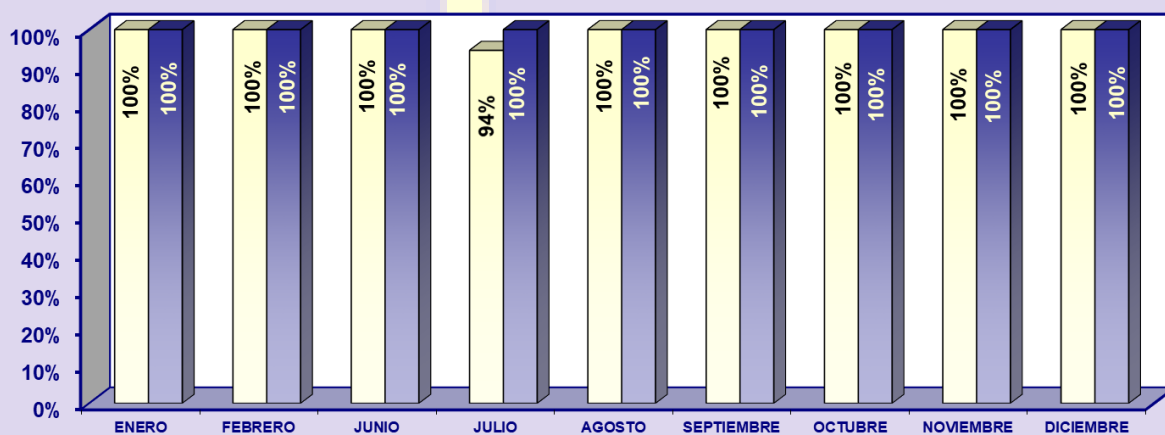
## OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE TOLEDO

### 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



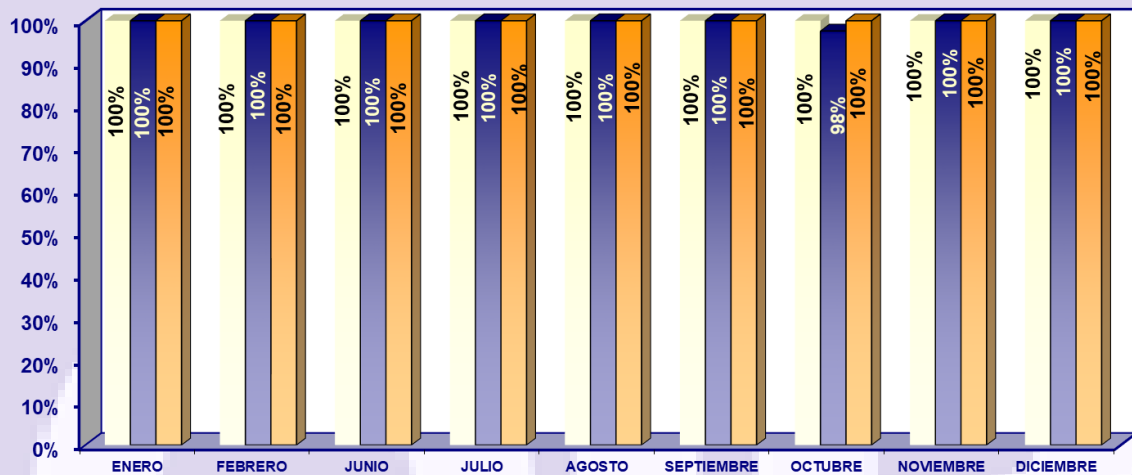
# INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

Castilla-La Mancha

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COMPULSAS INMEDIATAS

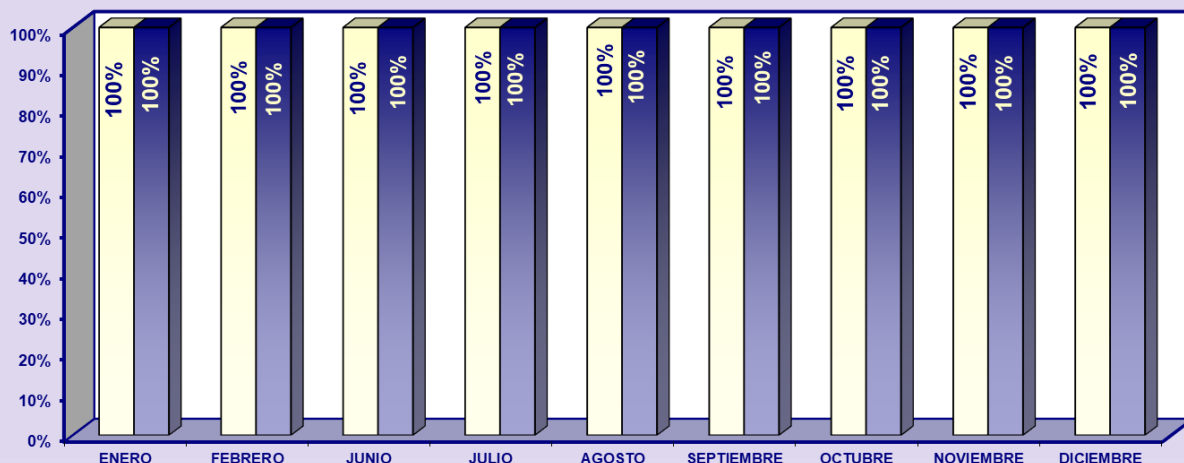
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

□ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

■ % RECLAMACIONES INICIA TIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS CÓMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.

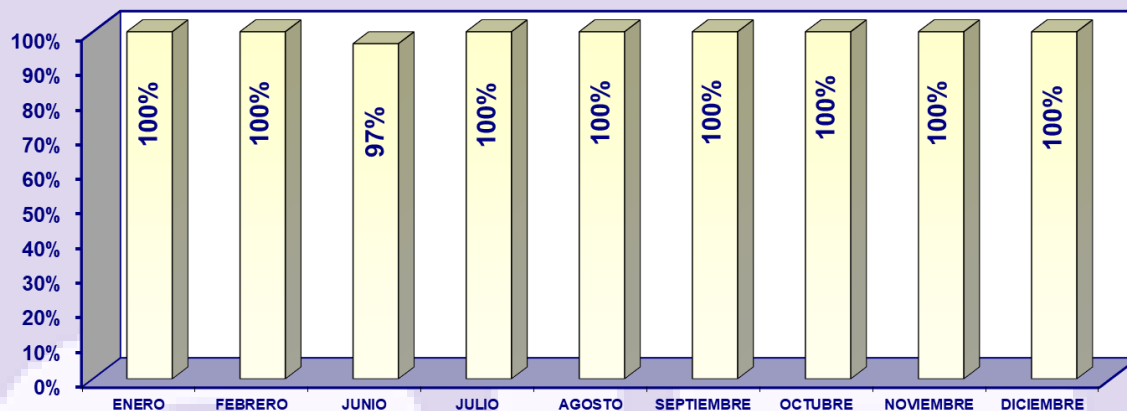


# IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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	0	0	0	0	50	5,00
FEBRERO	0	0	1	2	42	4,91
JUNIO	0	0	0	3	26	4,90
JULIO	0	0	0	1	17	4,94
AGOSTO	0	0	0	0	19	5,00
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	22	5,00
OCTUBRE	0	0	0	2	21	4,91
NOVIEMBRE	0	0	0	1	26	4,96
DICIEMBRE	0	0	0	1	22	4,96
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>245</b>	<b>4,95</b>

Castilla-La Mancha

**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 DE ESPERA
JUNIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
JULIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
AGOSTO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
SEPTIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
OCTUBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
NOVIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
DICIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/TRATO ADECUADO

oficina de información  
y registro

Castilla-La Mancha

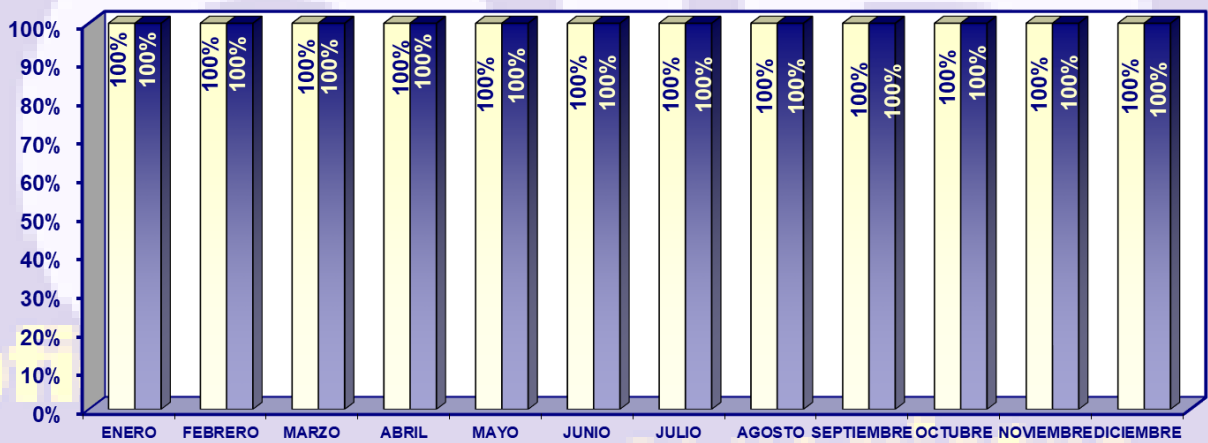


# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2019)

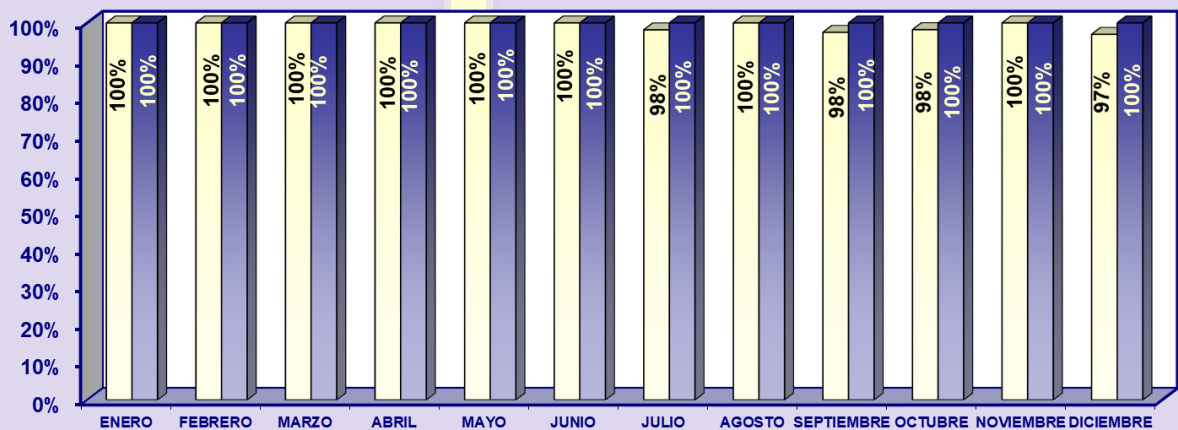
## OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE TOLEDO

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

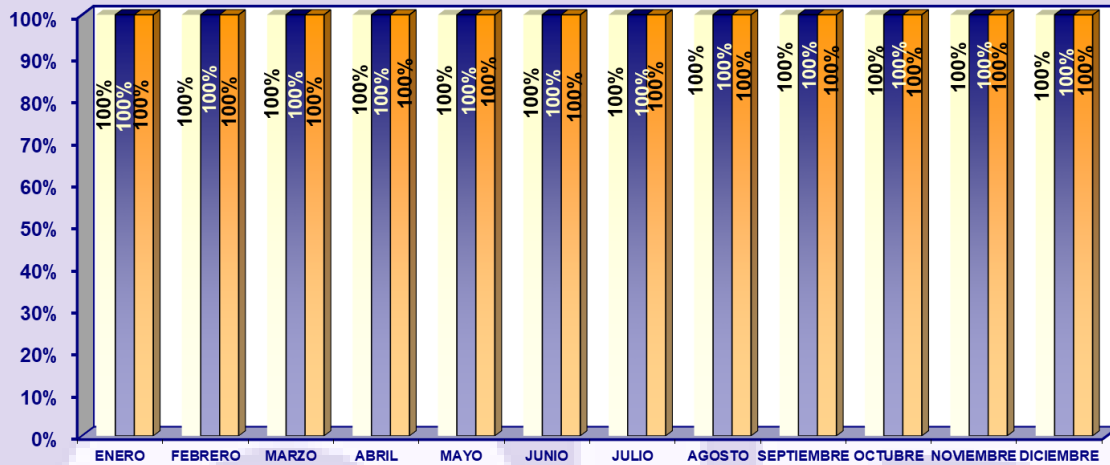


# INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

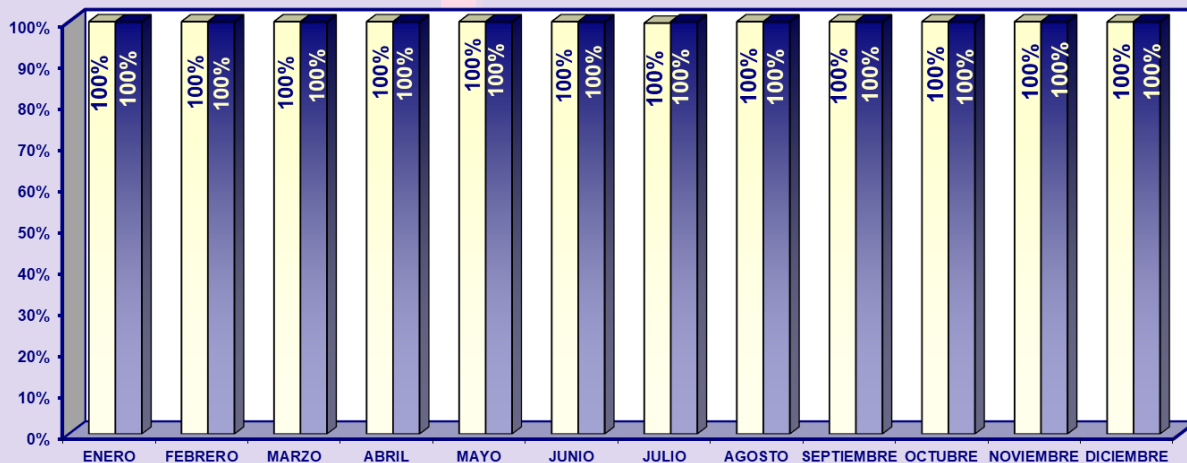
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



**% 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.

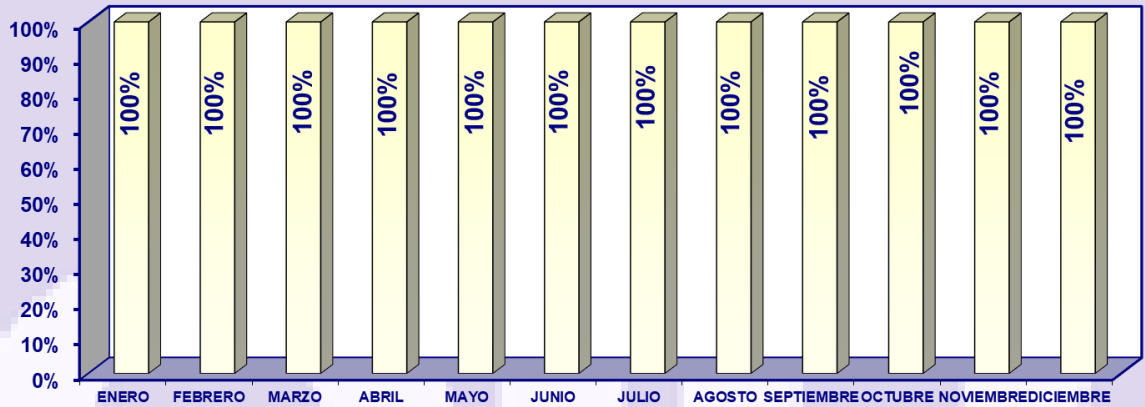


# IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	
ENERO	0	0	0	2	50	4,96
FEBRERO	0	0	0	7	49	4,88
MARZO	0	0	0	3	64	4,96
ABRIL	0	0	1	0	54	4,96
MAYO	0	0	0	4	68	4,94
JUNIO	0	0	0	3	49	4,94
JULIO	0	0	0	2	52	4,96
AGOSTO	0	0	0	1	33	4,97
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	39	4,98
OCTUBRE	0	0	0	1	55	4,98
NOVIEMBRE	0	0	0	1	47	4,98
DICIEMBRE	0	0	0	4	29	4,88
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>589</b>	<b>4,95</b>

**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	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
JULIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
AGOSTO	TIEMPO DE ESPERA/TRATO ADECUADO	TIEMPO RAZONABLE/ INFORMACIÓN ADECUADA
SEPTIEMBRE	TRATO ADECUADO/INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
OCTUBRE	TRATO ADECUADO	TIEMPO DE ESPERA/TIEMPO RAZONABLE
NOVIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
DICIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/TRATO ADECUADO

**oficina de información  
y registro**

Castilla-La Mancha

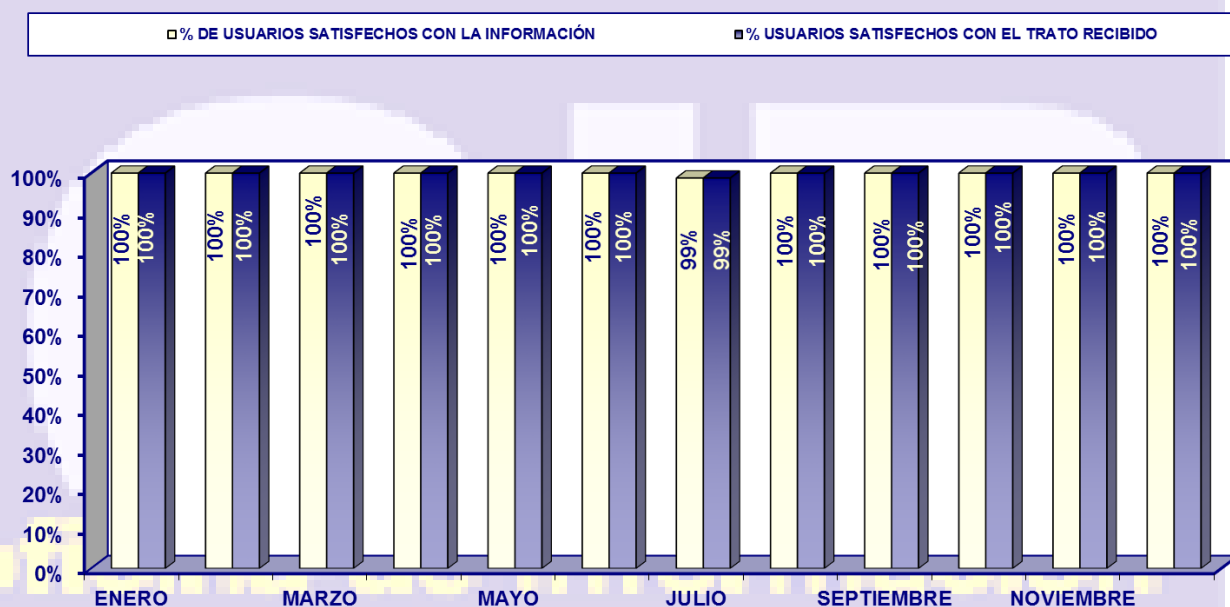




# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2018)

## 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

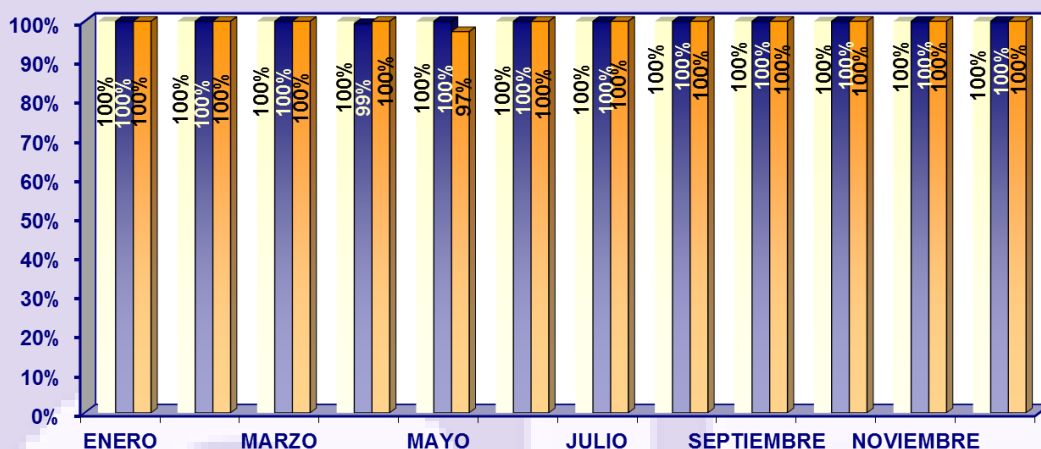


# INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS A TENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COMPULSAS INMEDIATAS

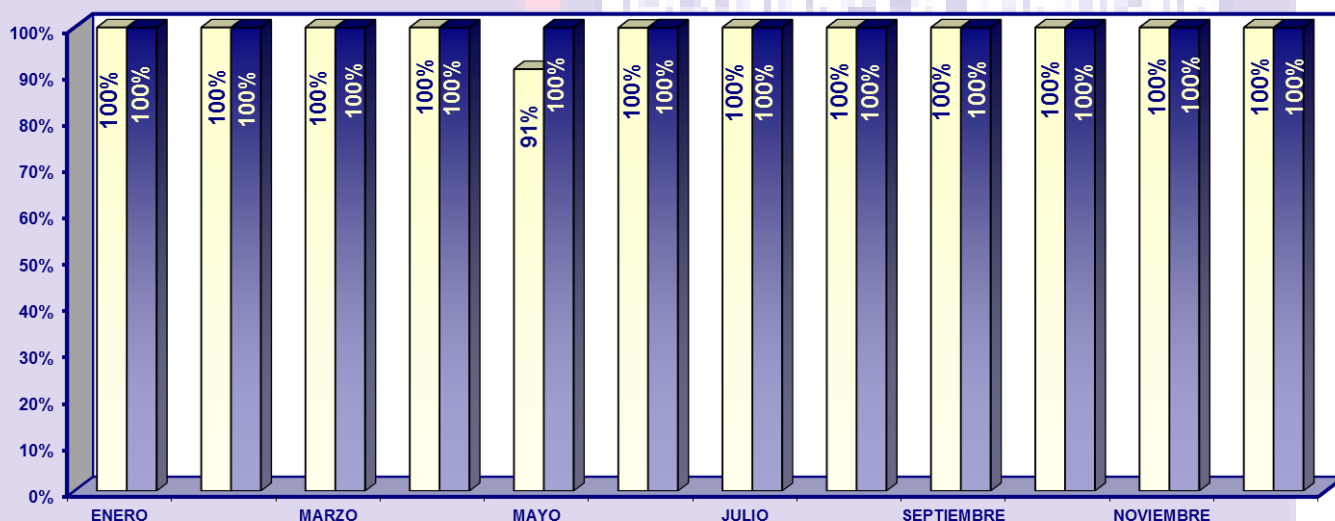
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



**% 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.

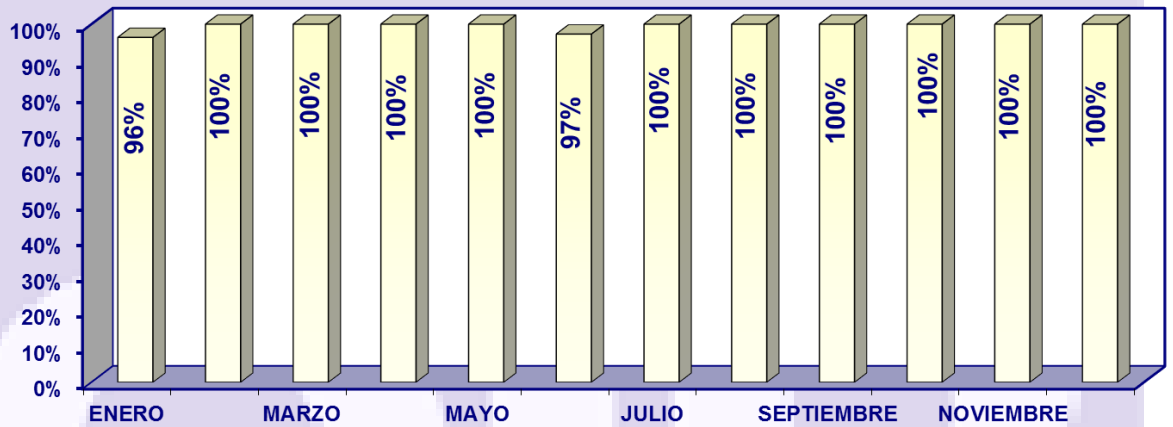


# IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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

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 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>653</b>	<b>4,95</b>

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

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

**oficina de información  
y registro**

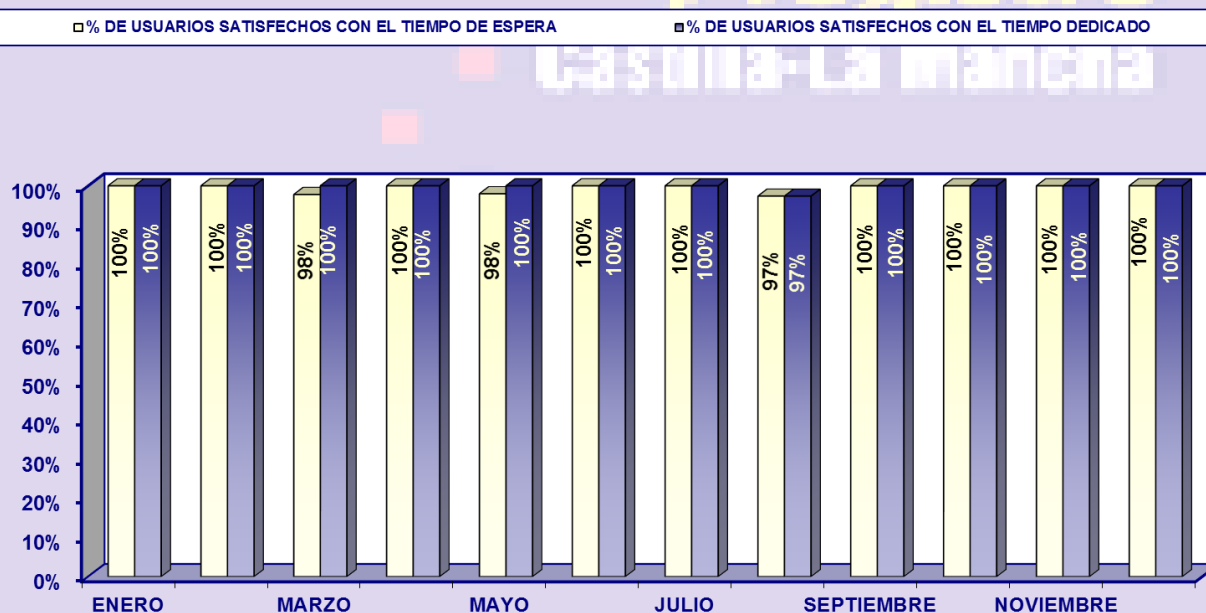
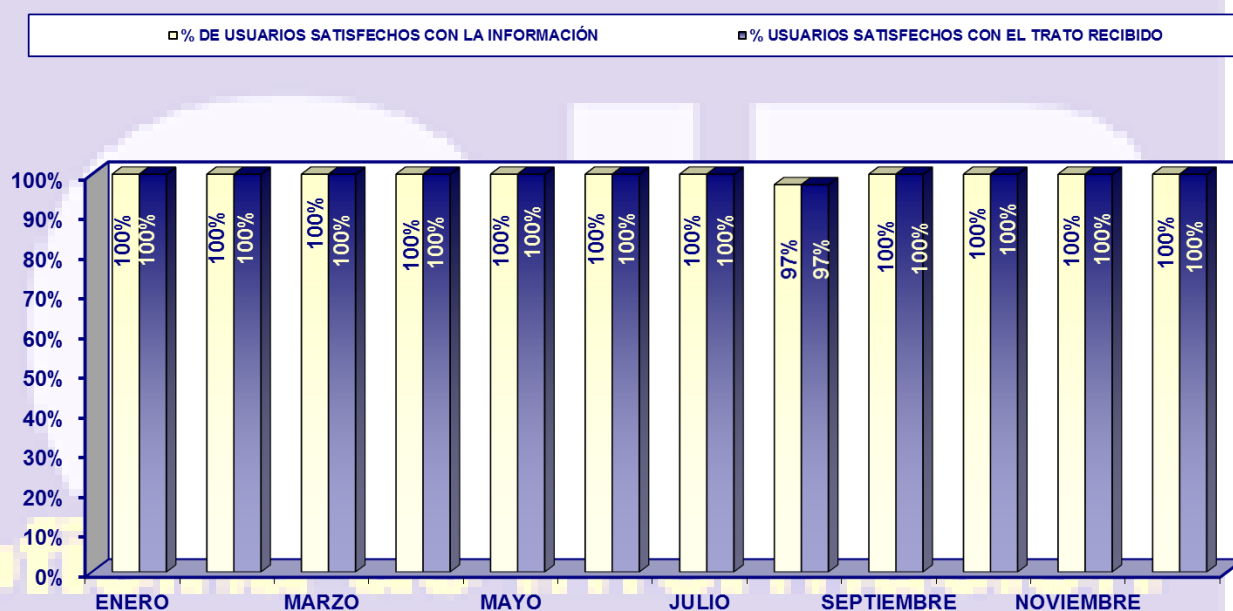
Castilla-La Mancha



# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2017)

## 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



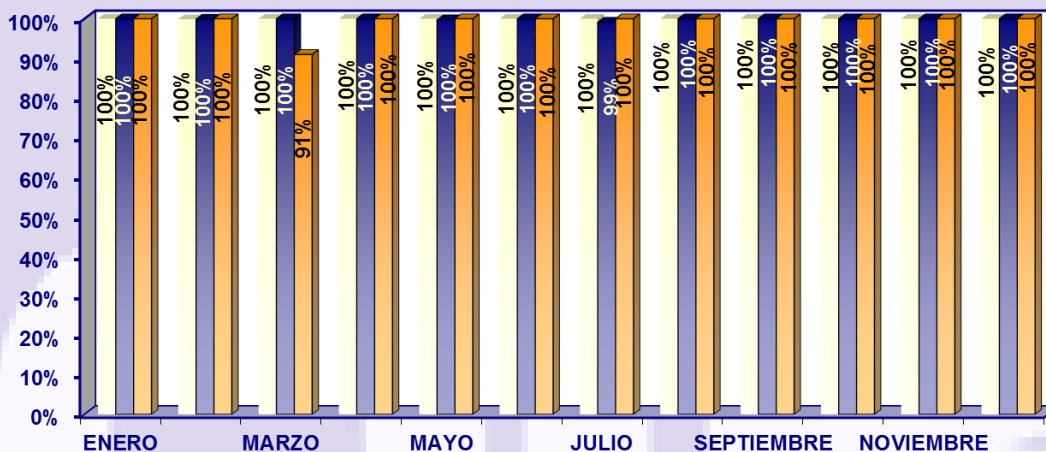


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COMPULSAS INMEDIATAS

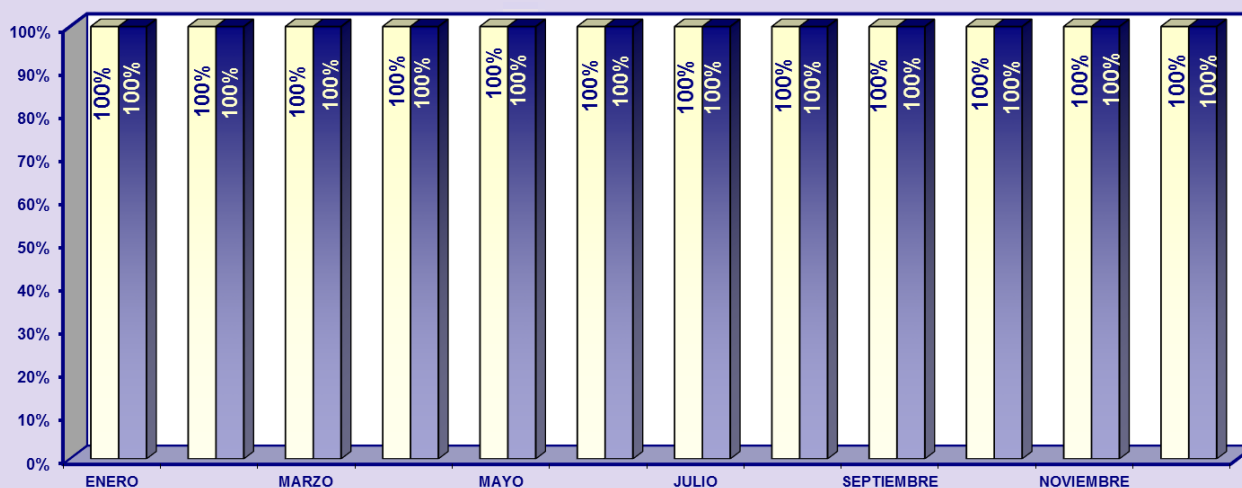
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



## % 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.

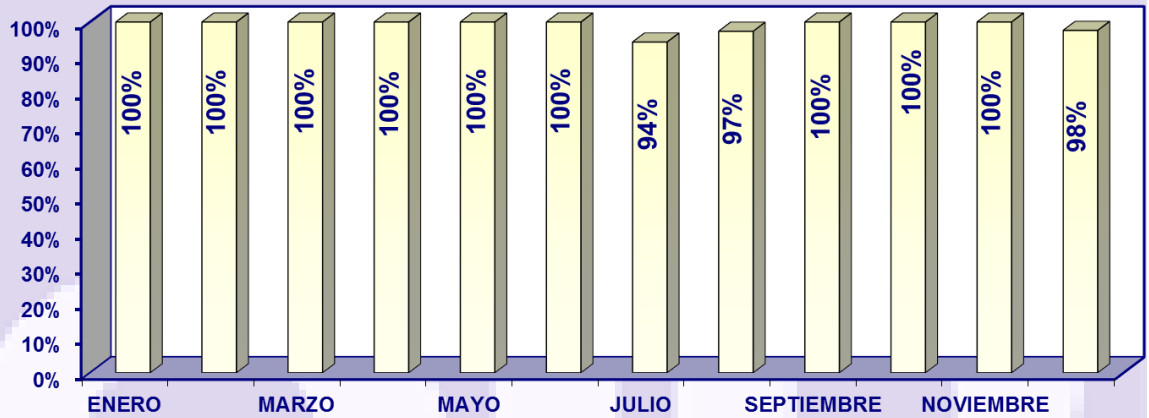


# IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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

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

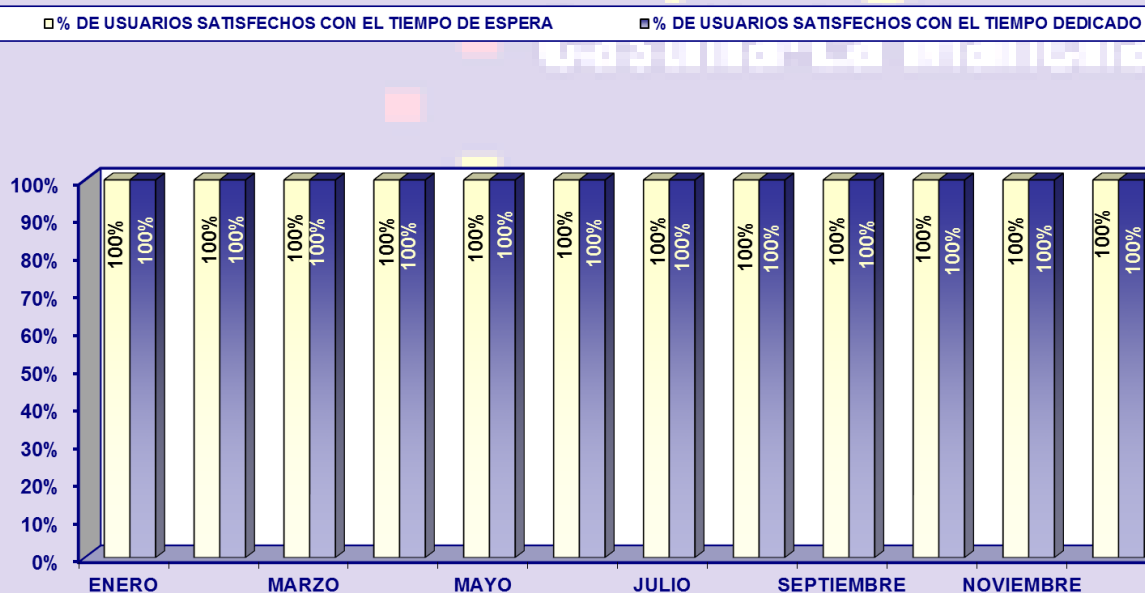
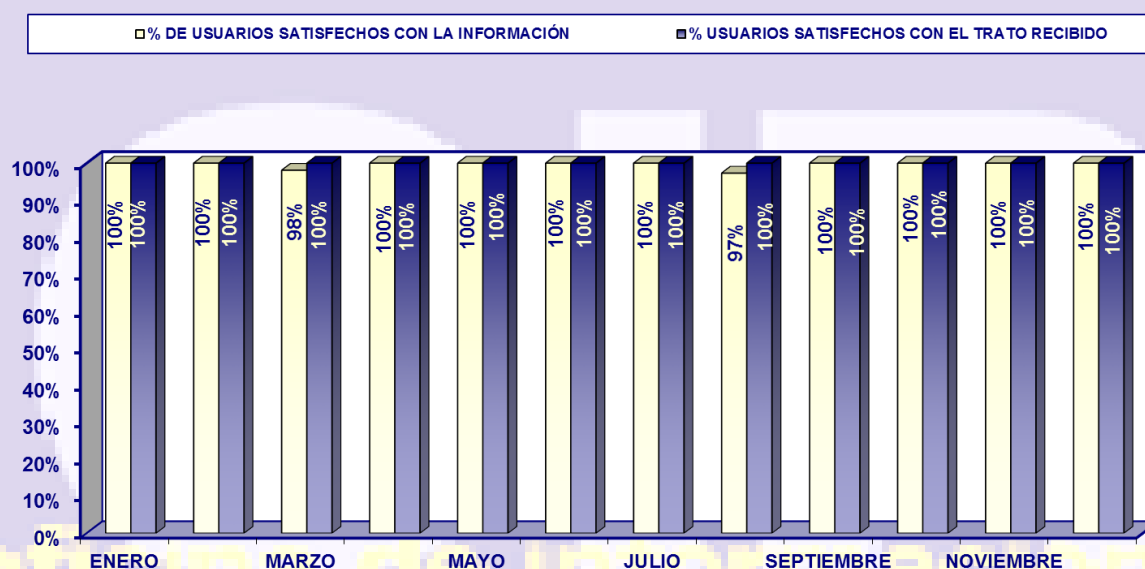
MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO					PUNTUACIÓN MEDIA
	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	
ENERO	0	0	0	7	36	4,84
FEBRERO	0	0	0	4	38	4,90
MARZO	0	0	0	1	44	4,98
ABRIL	0	0	0	1	41	4,98
MAYO	0	0	0	3	46	4,94
JUNIO	0	0	2	4	30	4,78
JULIO	0	0	0	3	31	4,77
AGOSTO	0	0	0	3	34	4,79
SEPTIEMBRE	0	0	0	2	36	4,95
OCTUBRE	0	0	0	1	52	4,98
NOVIEMBRE	0	0	0	4	43	4,91
DICIEMBRE	0	0	0	2	40	4,95
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>471</b>	<b>4,90</b>



# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2016)

## 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

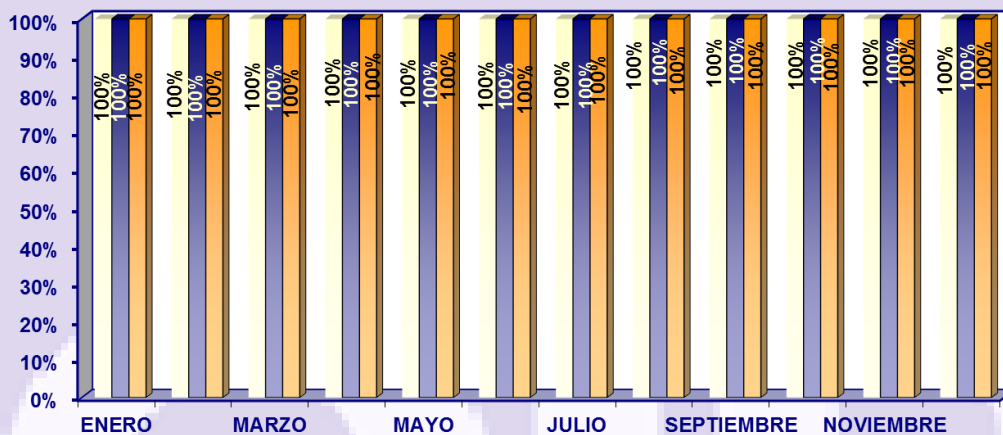


# INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

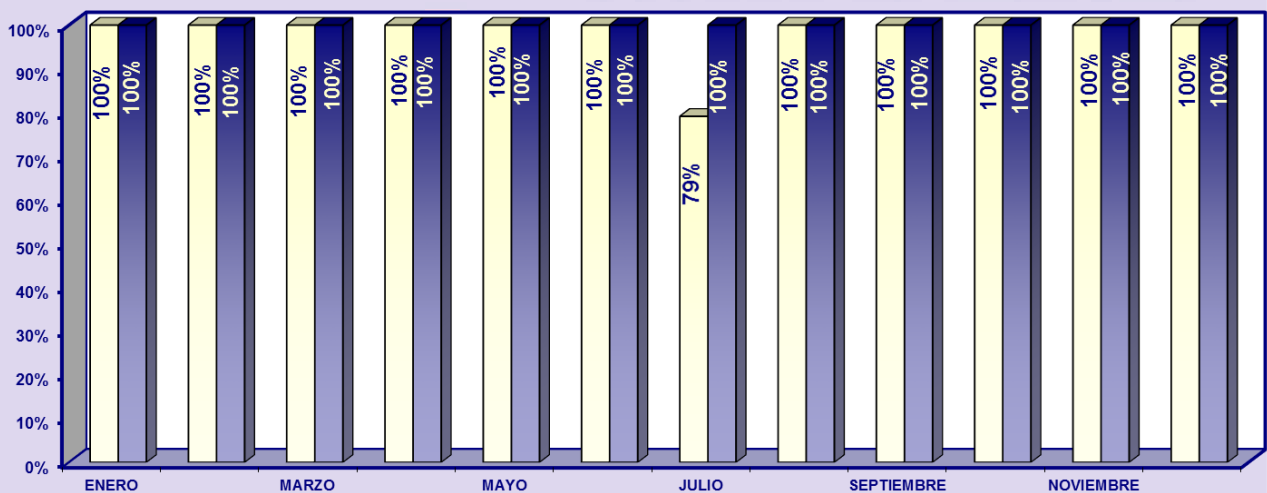
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

■ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

■ % RECLAMACIONES INICIA TIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS CÓMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.

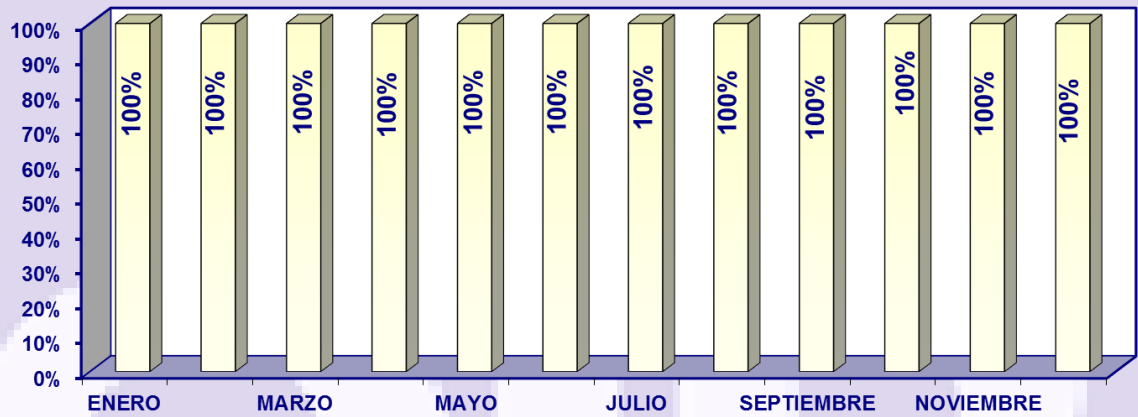


# IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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

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 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	
ENERO	0	0	0	2	39	4,95
FEBRERO	0	0	1	4	42	4,87
MARZO	0	0	0	9	43	4,83
ABRIL	0	0	0	8	45	4,85
MAYO	0	0	0	4	47	4,92
JUNIO	0	0	0	11	43	4,71
JULIO	0	0	1	3	47	4,90
AGOSTO	0	0	1	3	33	4,86
SEPTIEMBRE	0	0	0	4	44	4,92
OCTUBRE	0	0	1	6	40	4,83
NOVIEMBRE	0	0	0	4	43	4,91
DICIEMBRE	0	0	0	4	41	4,91
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>62</b>	<b>507</b>	<b>4,87</b>



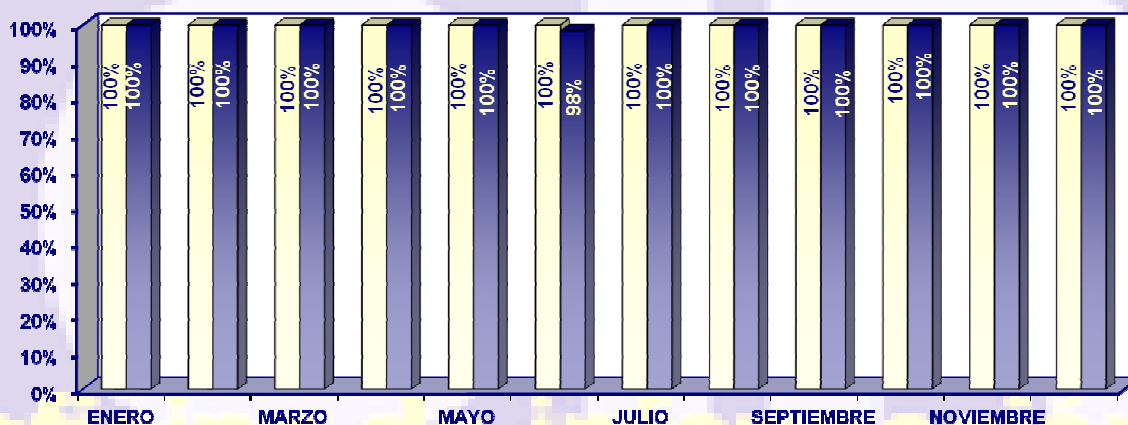


# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2015)

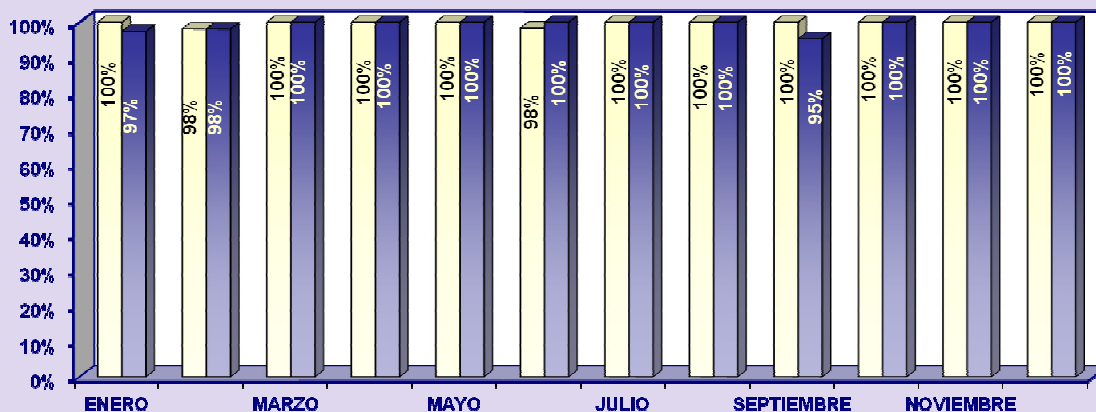
## OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE TOLEDO

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

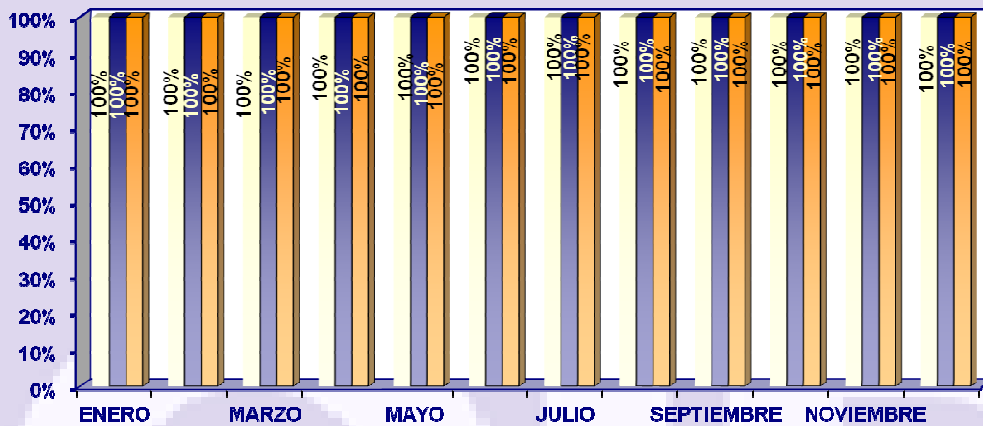


# INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

Oficina de Información y Registro

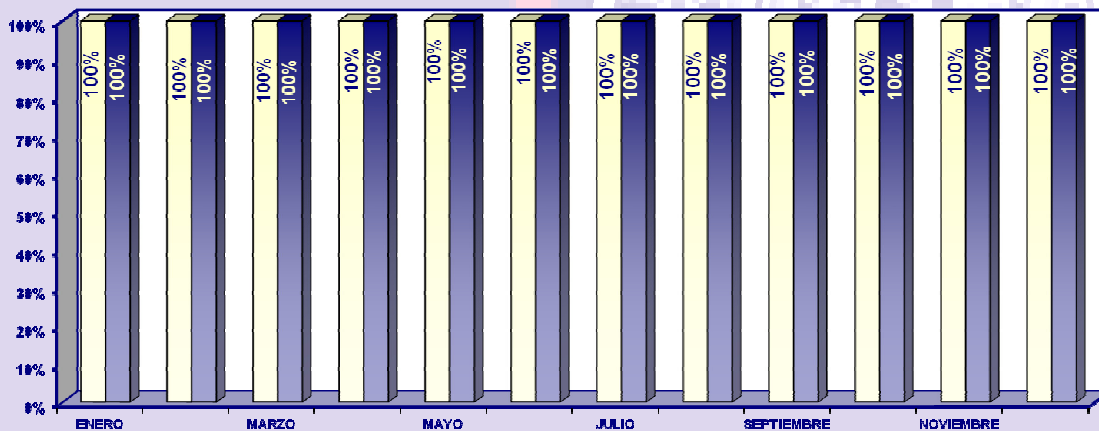
Castilla-La Mancha

■ % 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.

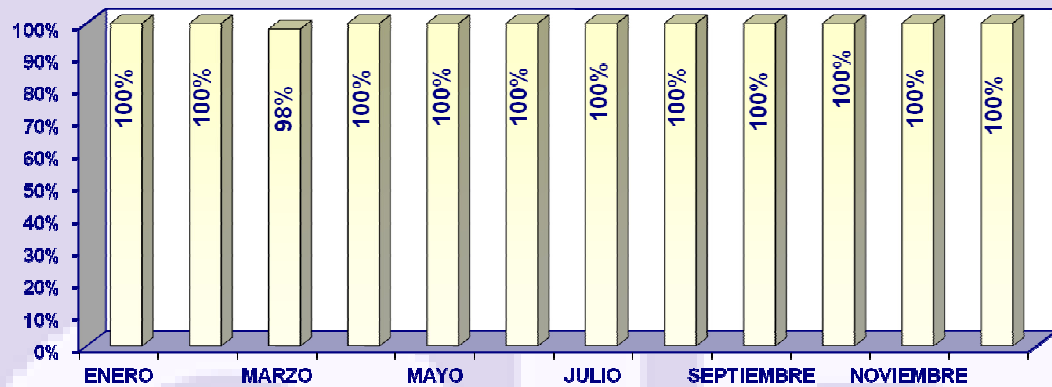


# IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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

Durante este periodo se han realizado un total de 494 encuestas entre los ciudadanos, con los siguientes resultados:

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO					PUNTUACIÓN MEDIA
	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	
ENERO	0	0	0	5	34	4,87
FEBRERO	0	0	1	7	45	4,83
MARZO	0	0	0	8	50	4,86
ABRIL	0	0	0	5	47	4,90
MAYO	0	0	0	4	50	4,93
JUNIO	0	0	1	11	49	4,79
JULIO	0	0	0	5	48	4,91
AGOSTO	0	0	0	3	37	4,93
SEPTIEMBRE	0	0	0	5	38	4,88
OCTUBRE	0	0	0	3	38	4,93
NOVIEMBRE	0	0	0	5	38	4,88
DICIEMBRE	0	0	0	5	25	4,83
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>66</b>	<b>499</b>	<b>4,88</b>



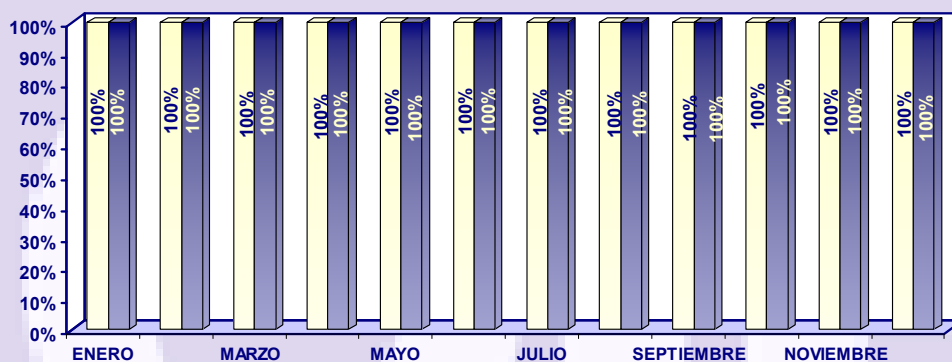
# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2014)

## 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

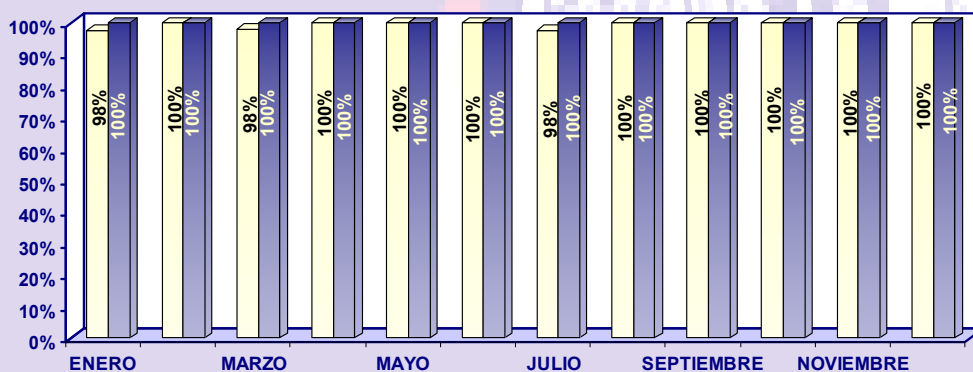
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

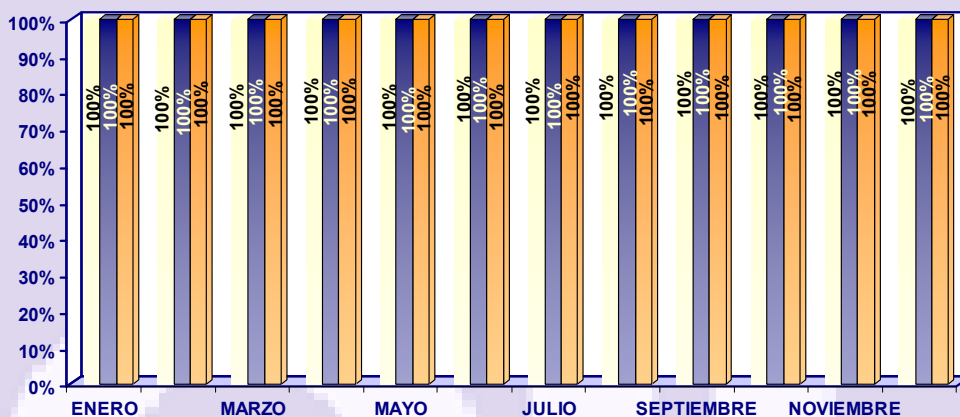


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

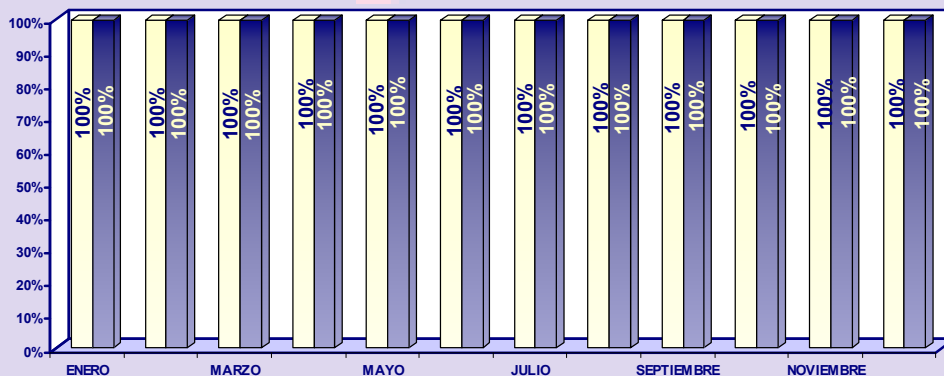
% COMPULSAS INMEDIATAS

% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

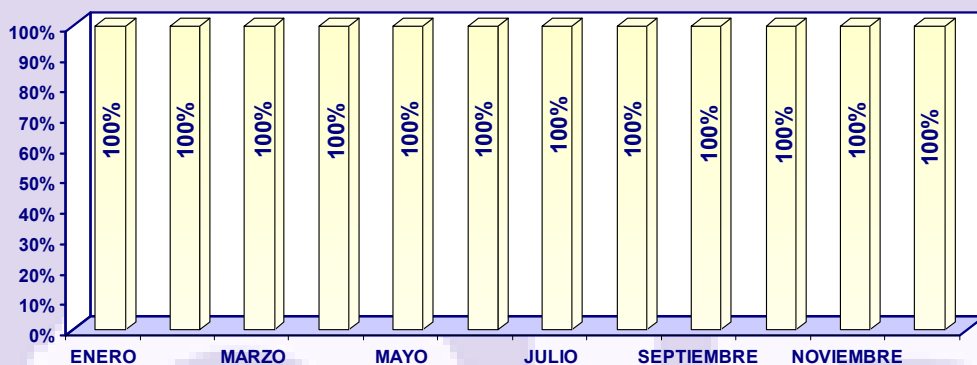
□ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS  
 ■ % RECLAMACIONES INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.





# IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

□ % CIUDADANOS QUE ENCUENTRAN LA IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADOR



oficina de información y registro

Castilla-La Mancha



## RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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

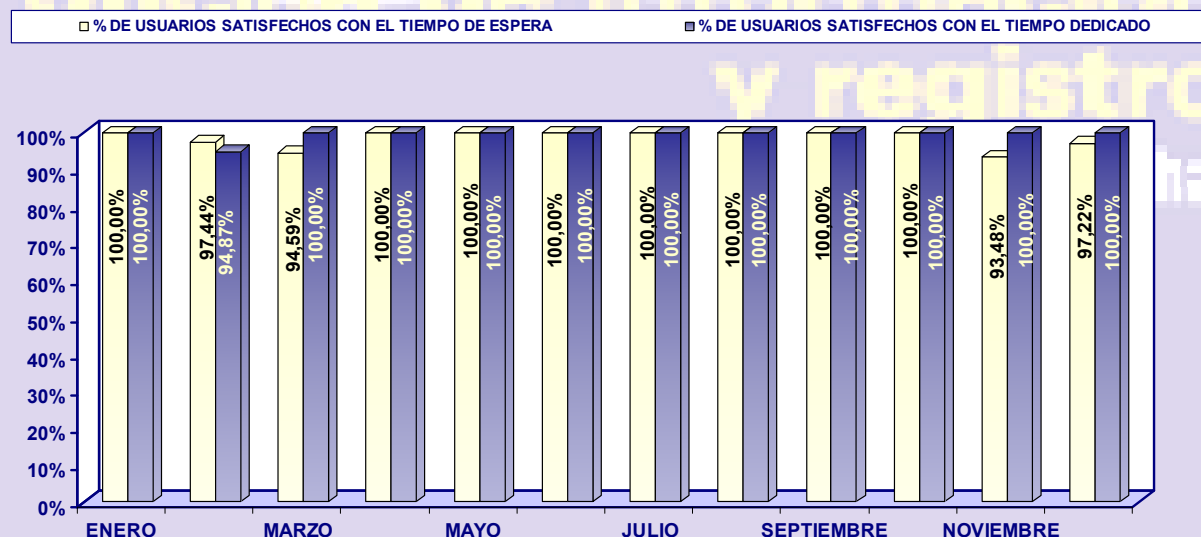
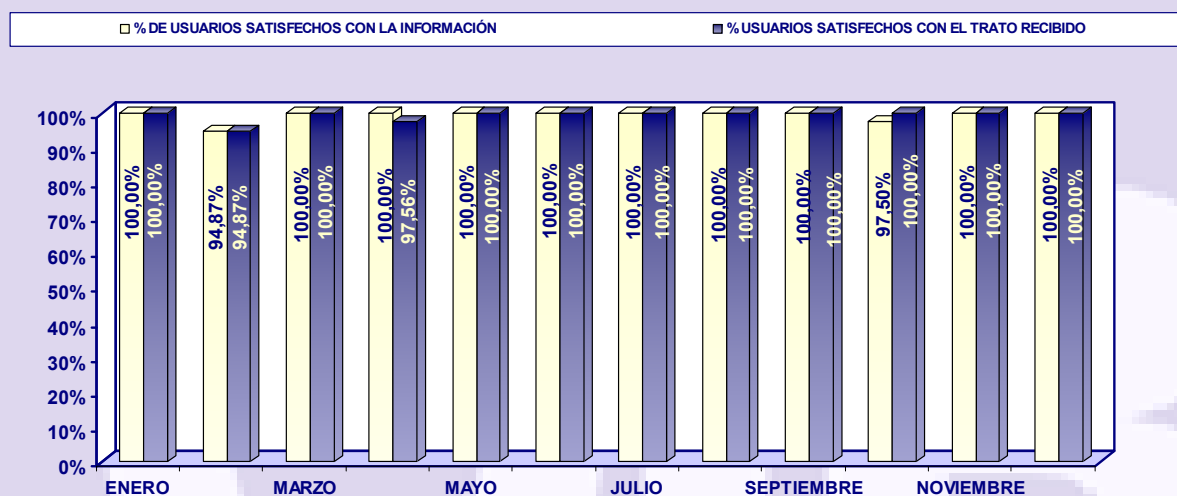
MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO					PUNTUACIÓN MEDIA
	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	
ENERO	0	0	1	8	34	4,77
FEBRERO	0	0	2	9	37	4,73
MARZO	0	0	2	9	38	4,73
ABRIL	0	0	0	7	35	4,83
MAYO	0	0	0	6	41	4,87
JUNIO	0	0	0	8	34	4,81
JULIO	0	1	2	9	32	4,64
AGOSTO	0	0	0	3	28	4,90
SEPTIEMBRE	0	0	1	9	30	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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>89</b>	<b>415</b>	<b>4,78</b>



# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2013)

## 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

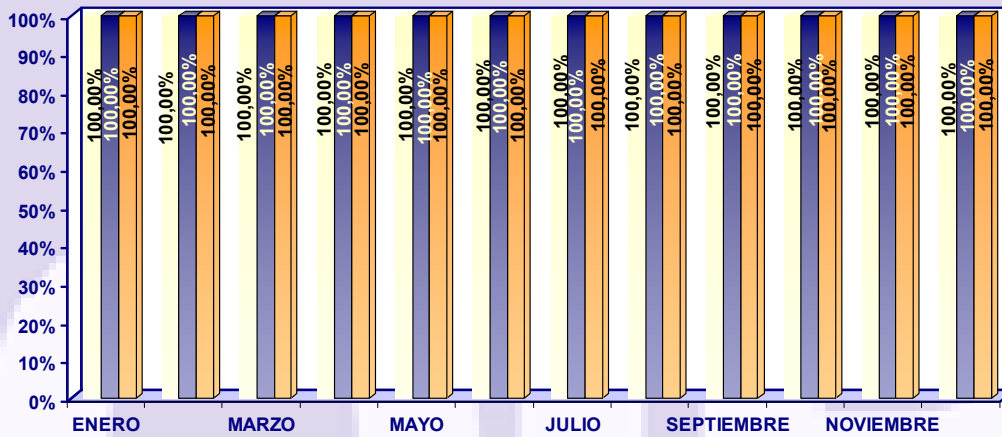


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COMPULSAS INMEDIATAS

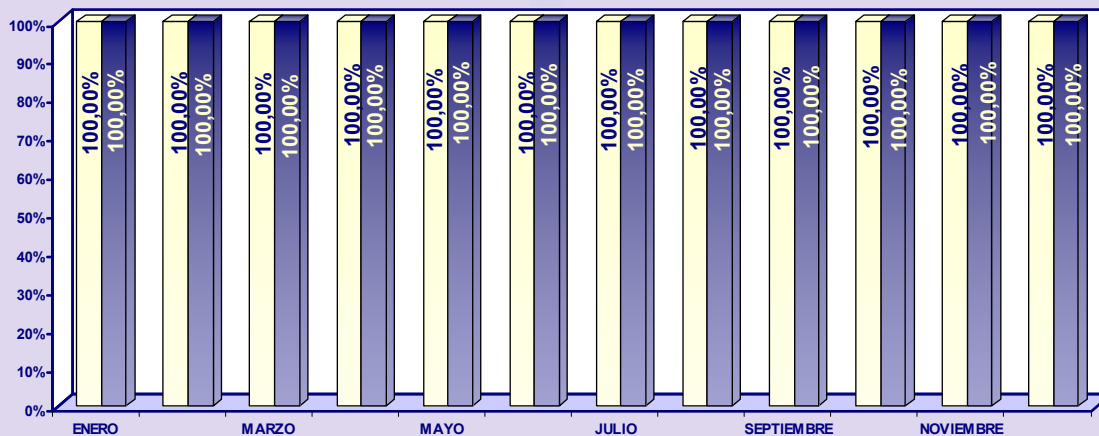
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



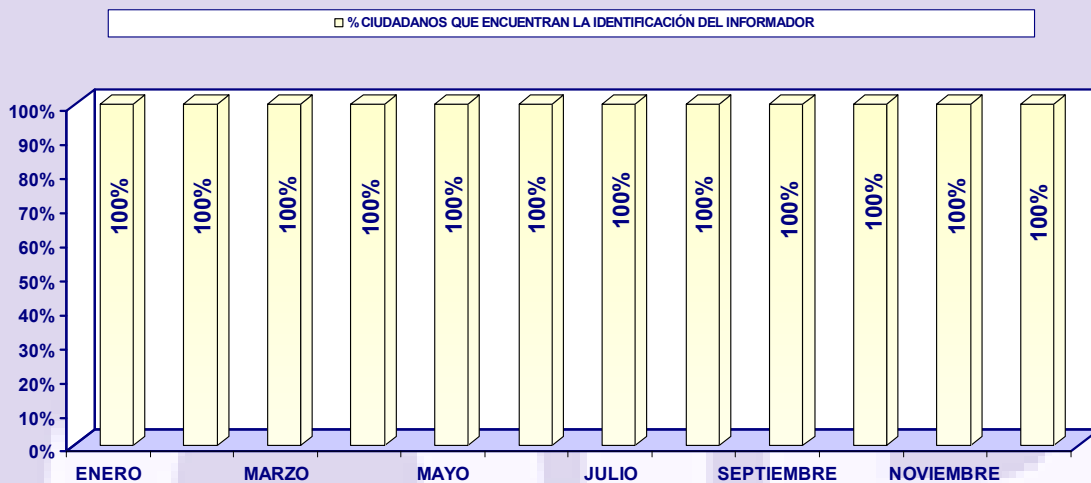
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

% RECLAMACIONES INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



## IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES



## RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante 2013 se han realizado un total de 457 encuestas entre los ciudadanos, con los siguientes resultados:

MES	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO					PUNTUACIÓN MEDIA
	1 MUY MALO	2 MALO	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO	
ENERO	0	0	1	10	26	4,68
FEBRERO	2	0	4	5	28	4,46
MARZO	0	0	1	9	27	4,70
ABRIL	0	0	2	6	33	4,76
MAYO	0	0	0	8	30	4,79
JUNIO	0	0	1	9	25	4,69
JULIO	0	0	1	8	23	4,69
AGOSTO	0	0	1	6	34	4,80
SEPTIEMBRE	0	0	2	8	25	4,66
OCTUBRE	0	0	4	10	26	4,55
NOVIEMBRE	0	0	2	9	35	4,72
DICIEMBRE	0	0	1	8	27	4,73
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>96</b>	<b>339</b>	<b>4,68</b>





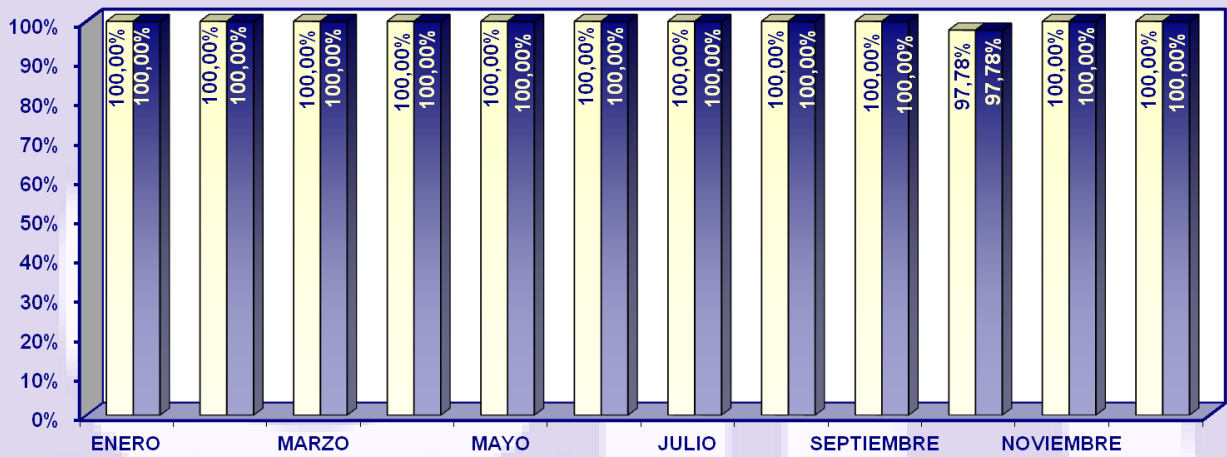
# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2012)

## 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

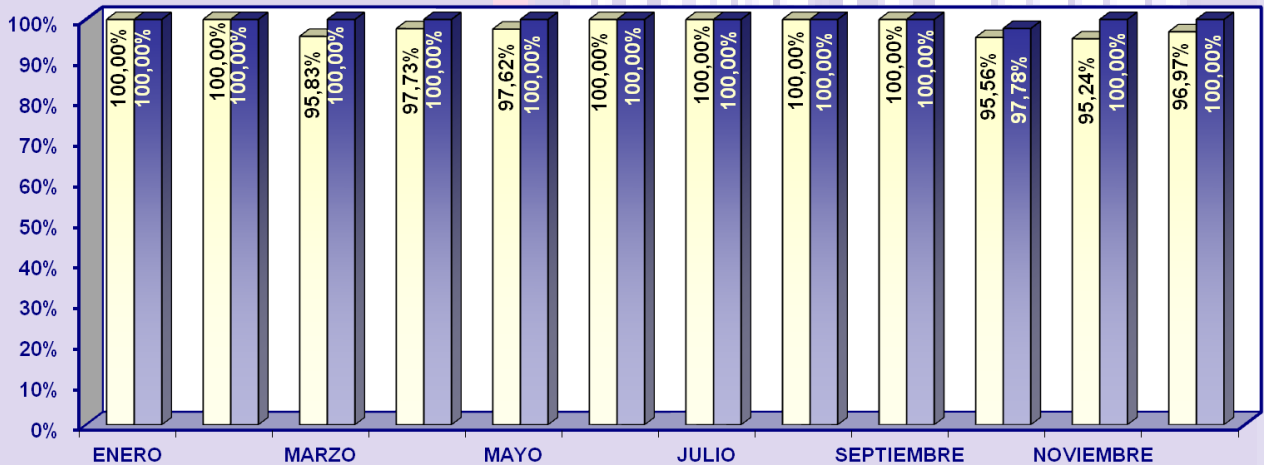
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



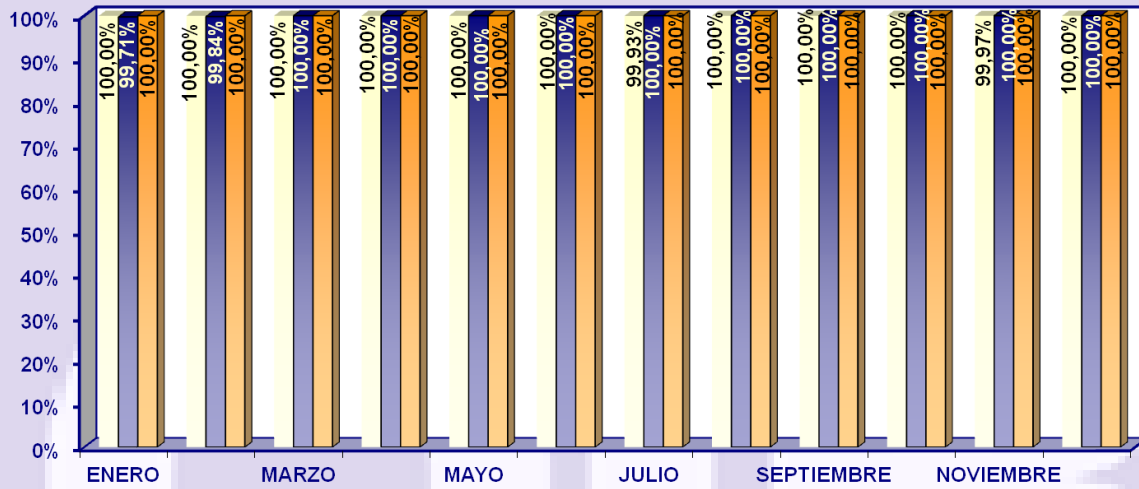
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO



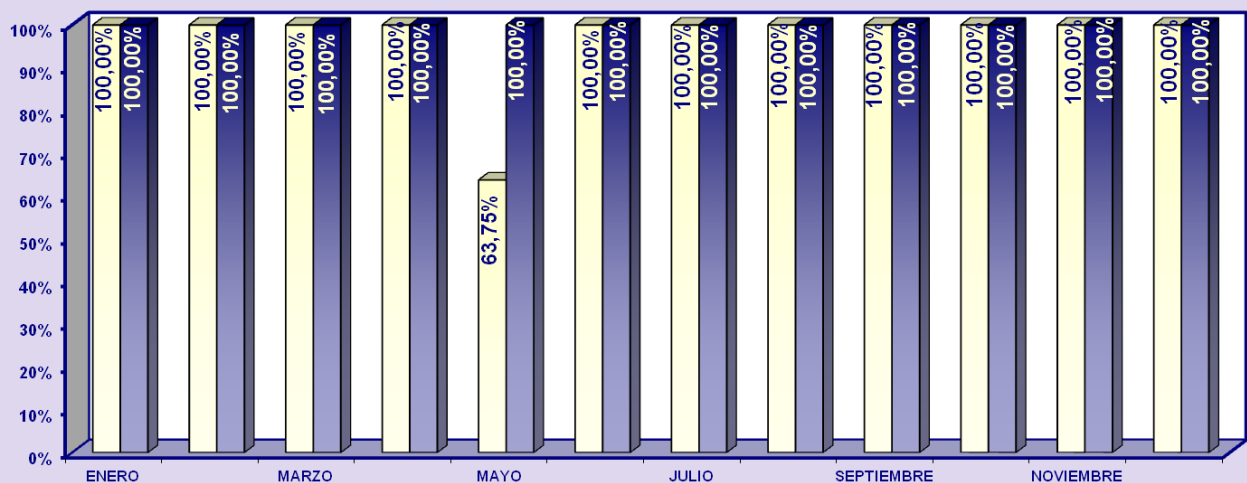
## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

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



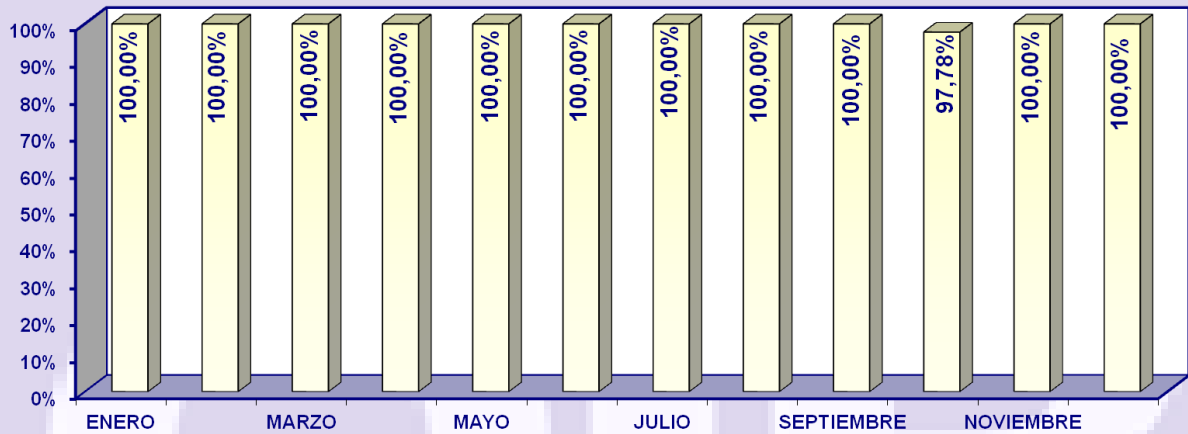
## % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

■ % 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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>105</b>	<b>403</b>	<b>4,75</b>

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>