

## **Este Paquete PDF combina varios archivos.**

Adobe recomienda que se utilice Adobe Reader o Adobe Acrobat versión 8 o posterior para trabajar con los documentos del Paquete PDF. Si actualiza a la versión más reciente, disfrutará de las siguientes ventajas:

- Excelente visualización de archivos PDF
- Facilidad de impresión
- Rapidez en las búsquedas

**Si no dispone de la última versión de Adobe Reader,**

**[haga clic aquí para descargar la última versión de Adobe Reader](#)**

**Si ya dispone de Adobe Reader 8,  
haga clic en un archivo del Paquete PDF para verlo.**

## **Este Paquete PDF combina varios archivos.**

Adobe recomienda que se utilice Adobe Reader o Adobe Acrobat versión 8 o posterior para trabajar con los documentos del Paquete PDF. Si actualiza a la versión más reciente, disfrutará de las siguientes ventajas:

- Excelente visualización de archivos PDF
- Facilidad de impresión
- Rapidez en las búsquedas

**Si no dispone de la última versión de Adobe Reader,**

**[haga clic aquí para descargar la última versión de Adobe Reader](#)**

**Si ya dispone de Adobe Reader 8,  
haga clic en un archivo del Paquete PDF para verlo.**

## **Este Paquete PDF combina varios archivos.**

Adobe recomienda que se utilice Adobe Reader o Adobe Acrobat versión 8 o posterior para trabajar con los documentos del Paquete PDF. Si actualiza a la versión más reciente, disfrutará de las siguientes ventajas:

- Excelente visualización de archivos PDF
- Facilidad de impresión
- Rapidez en las búsquedas

**Si no dispone de la última versión de Adobe Reader,**

**[haga clic aquí para descargar la última versión de Adobe Reader](#)**

**Si ya dispone de Adobe Reader 8,  
haga clic en un archivo del Paquete PDF para verlo.**

## **Este Paquete PDF combina varios archivos.**

Adobe recomienda que se utilice Adobe Reader o Adobe Acrobat versión 8 o posterior para trabajar con los documentos del Paquete PDF. Si actualiza a la versión más reciente, disfrutará de las siguientes ventajas:

- Excelente visualización de archivos PDF
- Facilidad de impresión
- Rapidez en las búsquedas

**Si no dispone de la última versión de Adobe Reader,**

**[haga clic aquí para descargar la última versión de Adobe Reader](#)**

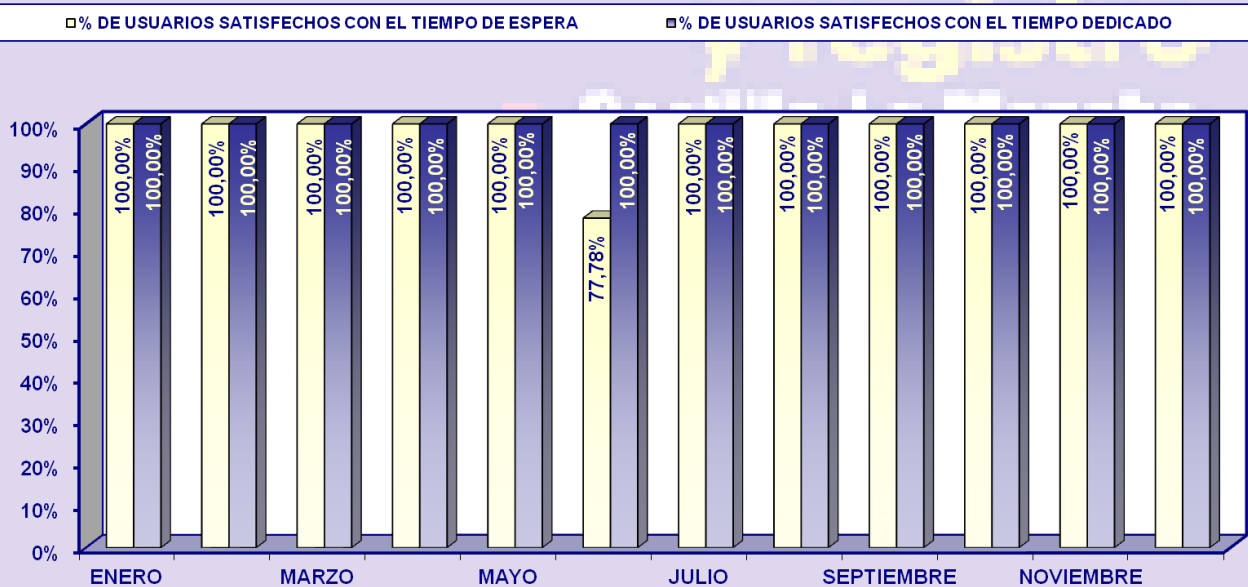
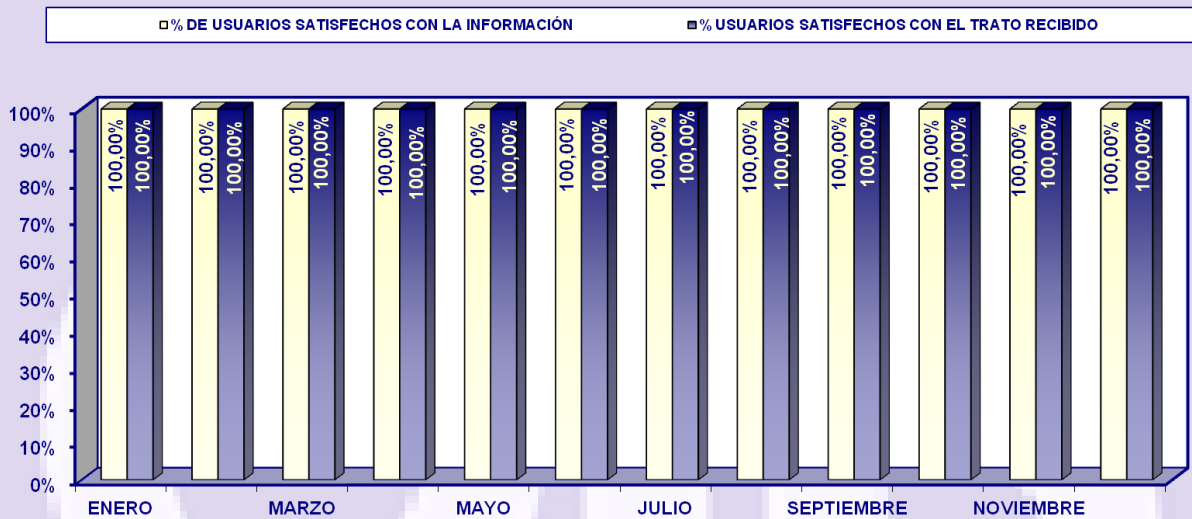
**Si ya dispone de Adobe Reader 8,  
haga clic en un archivo del Paquete PDF para verlo.**



## COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2012)

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

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

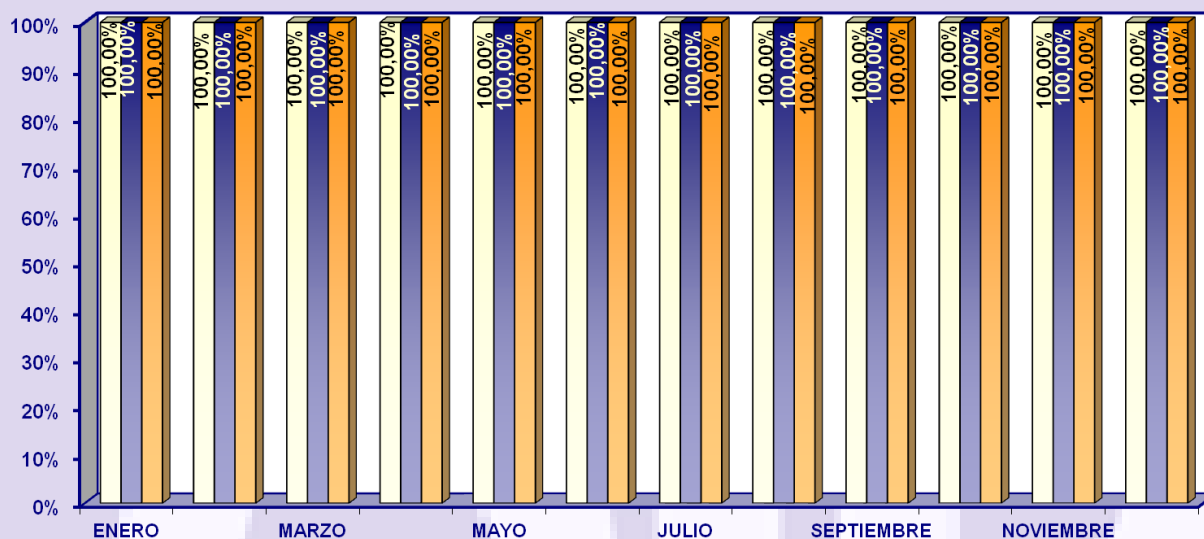


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

□ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

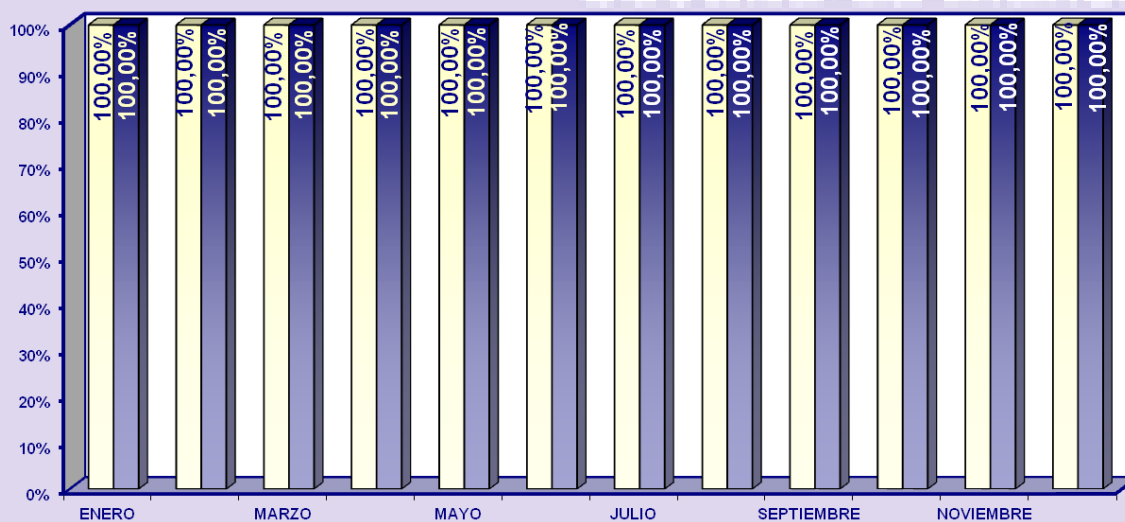
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



**% 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.

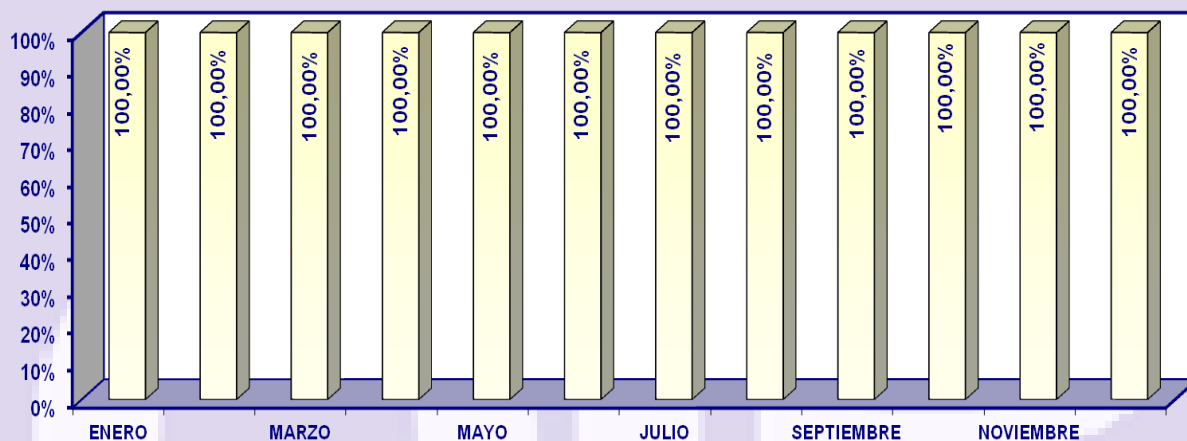


## IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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

Castilla-La Mancha

Durante el período enero-diciembre se han realizado un total de 103 encuestas entre los ciudadanos, con los siguientes resultados:

|            | PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO |      |        |       |           | PUNTUACIÓN MEDIA |
|------------|------------------------------|------|--------|-------|-----------|------------------|
|            | 1                            | 2    | 3      | 4     | 5         |                  |
| MES        | MUY MALO                     | MALO | NORMAL | BUENO | MUY BUENO |                  |
| ENERO      | 0                            | 0    | 0      | 2     | 5         | 4,71             |
| FEBRERO    | 0                            | 0    | 0      | 1     | 9         | 4,90             |
| MARZO      | 0                            | 0    | 0      | 0     | 8         | 5,00             |
| ABRIL      | 0                            | 0    | 0      | 0     | 9         | 5,00             |
| MAYO       | 0                            | 0    | 0      | 2     | 13        | 4,87             |
| JUNIO      | 0                            | 0    | 0      | 1     | 8         | 4,89             |
| JULIO      | 0                            | 0    | 0      | 0     | 7         | 5,00             |
| AGOSTO     | 0                            | 0    | 0      | 0     | 6         | 5,00             |
| SEPTIEMBRE | 0                            | 0    | 0      | 1     | 5         | 4,83             |
| OCTUBRE    | 0                            | 0    | 0      | 0     | 10        | 5,00             |
| NOVIEMBRE  | 0                            | 0    | 0      | 0     | 8         | 5,00             |
| DICIEMBRE  | 0                            | 0    | 0      | 0     | 8         | 5,00             |
| TOTAL      | 0                            | 0    | 0      | 7     | 96        | 4,93             |

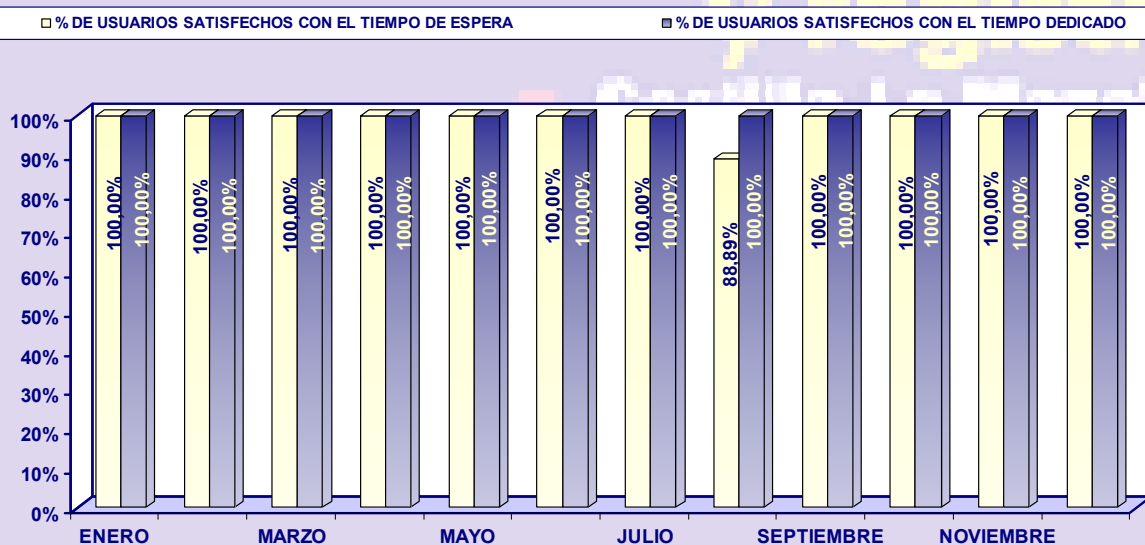
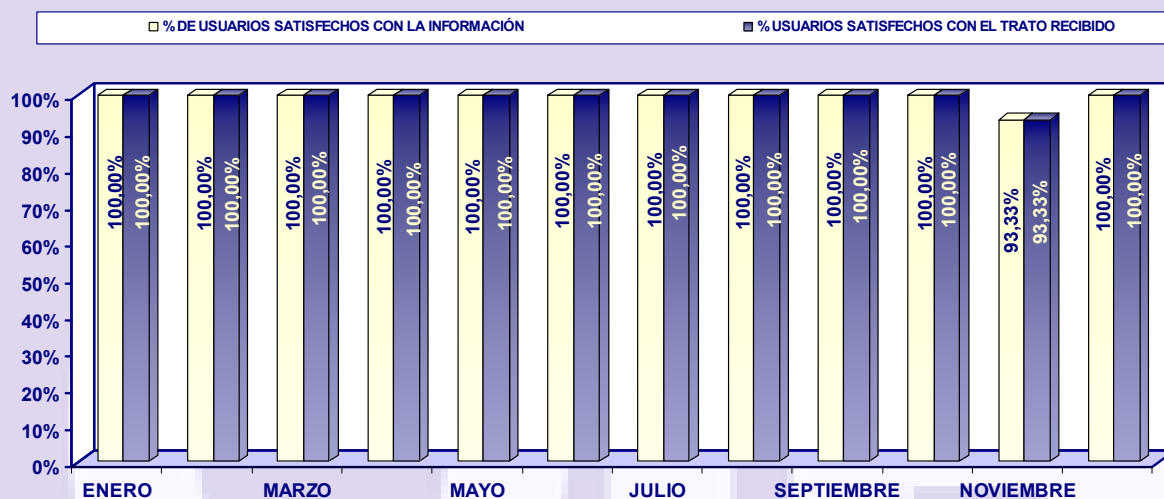
## RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

## COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2013)

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

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

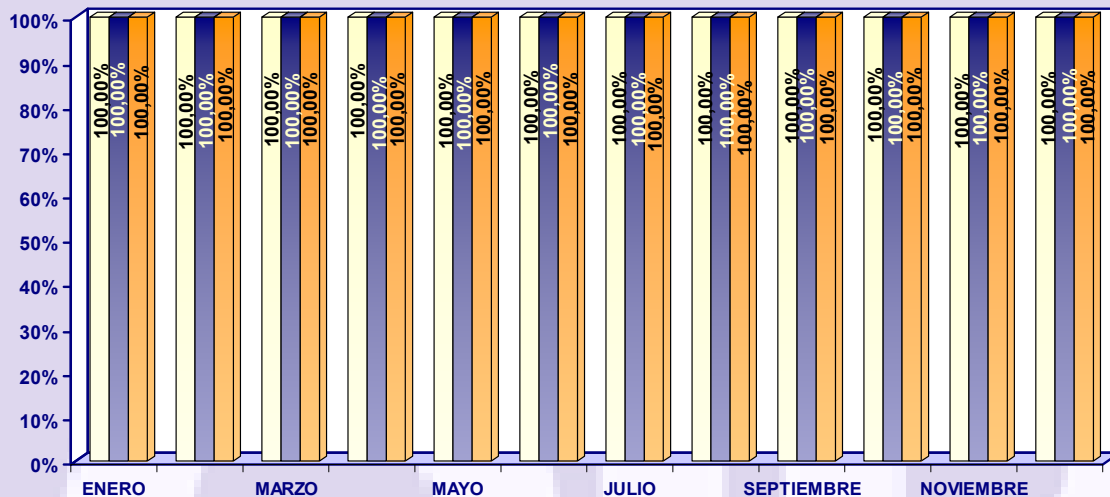


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

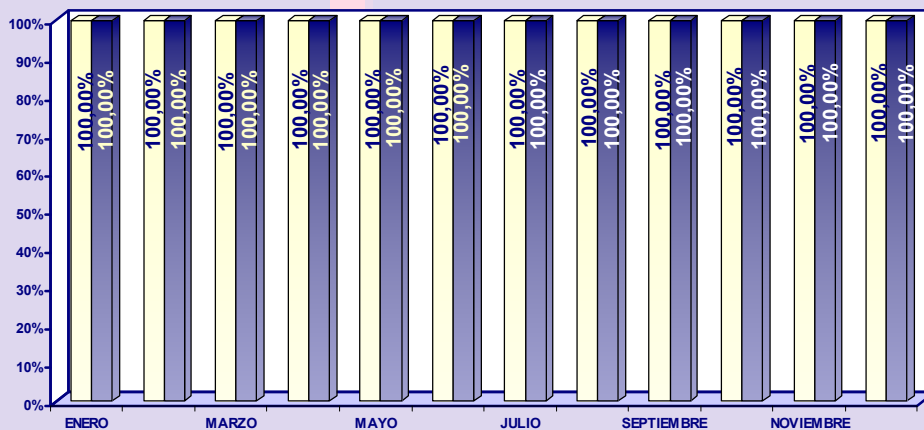
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



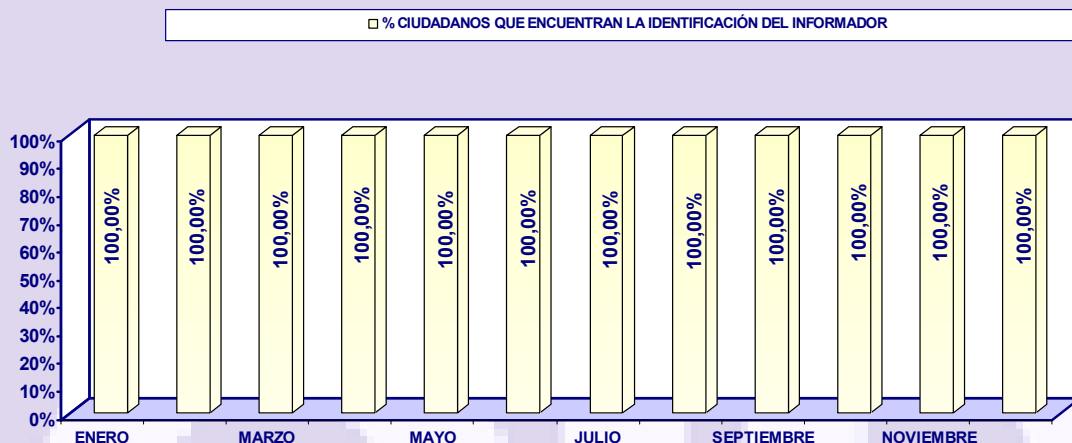
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

■ % 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 141 encuestas entre los ciudadanos, con los siguientes resultados:**

|              | PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO |          |          |          |            | PUNTUACIÓN MEDIA |
|--------------|------------------------------|----------|----------|----------|------------|------------------|
|              | 1                            | 2        | 3        | 4        | 5          |                  |
| MES          | MUY MALO                     | MALO     | NORMAL   | BUENO    | MUY BUENO  |                  |
| ENERO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 10         | 5,00             |
| FEBRERO      | 0                            | 0        | 0        | 0        | 9          | 5,00             |
| MARZO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 17         | 5,00             |
| ABRIL        | 0                            | 0        | 0        | 1        | 11         | 4,92             |
| MAYO         | 0                            | 0        | 0        | 0        | 15         | 5,00             |
| JUNIO        | 0                            | 0        | 0        | 1        | 10         | 4,91             |
| JULIO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 9          | 5,00             |
| AGOSTO       | 0                            | 0        | 0        | 0        | 9          | 5,00             |
| SEPTIEMBRE   | 0                            | 0        | 0        | 0        | 11         | 5,00             |
| OCTUBRE      | 0                            | 0        | 1        | 1        | 16         | 4,83             |
| NOVIEMBRE    | 1                            | 0        | 0        | 0        | 14         | 4,73             |
| DICIEMBRE    | 0                            | 0        | 0        | 0        | 5          | 5,00             |
| <b>TOTAL</b> | <b>1</b>                     | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>136</b> | <b>4,94</b>      |



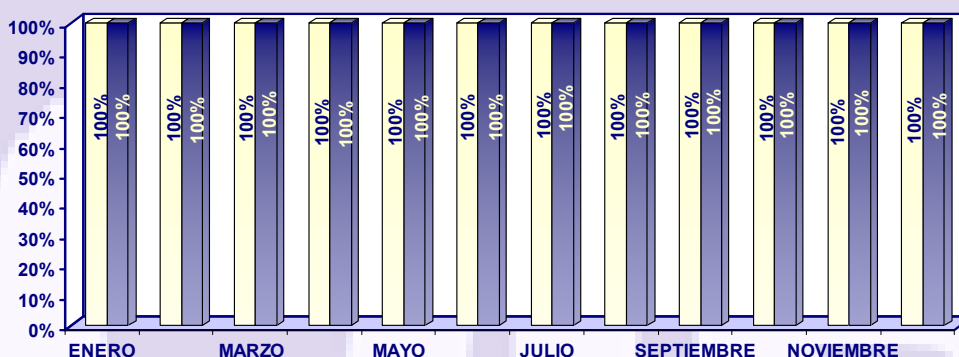
## COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2014)

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

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

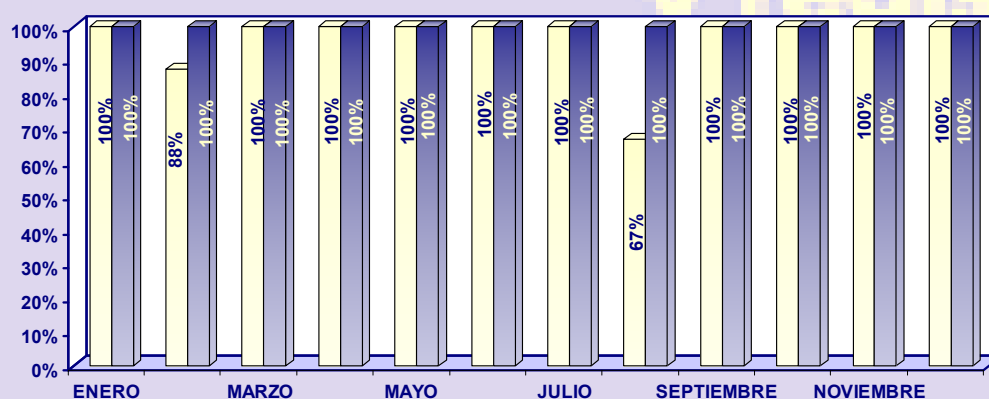
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

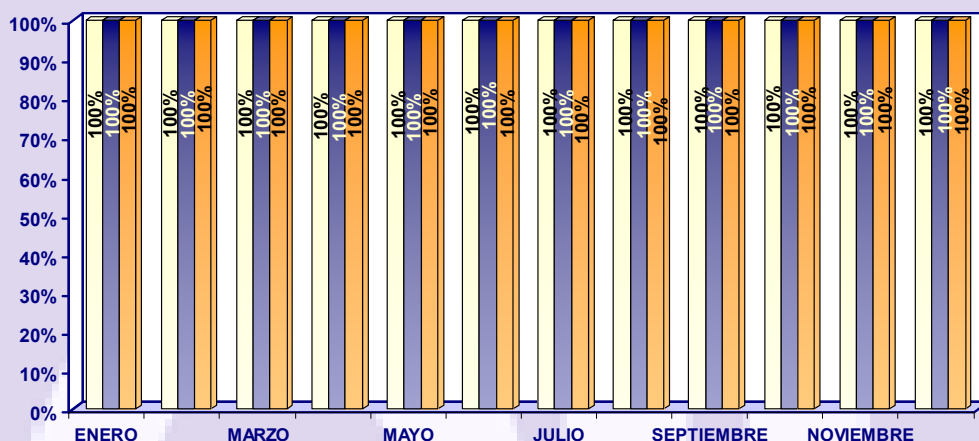


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

□ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

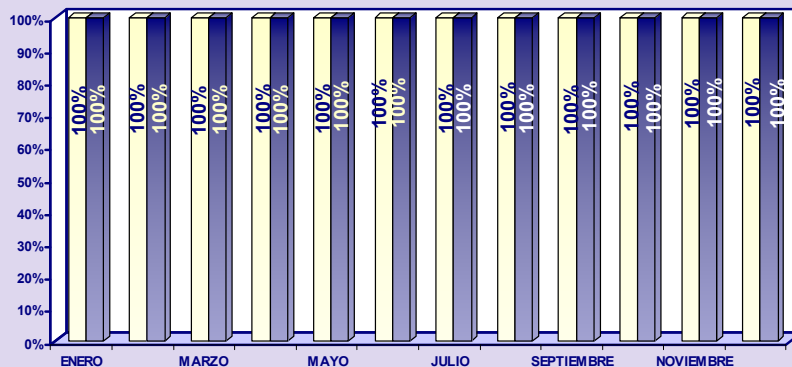
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

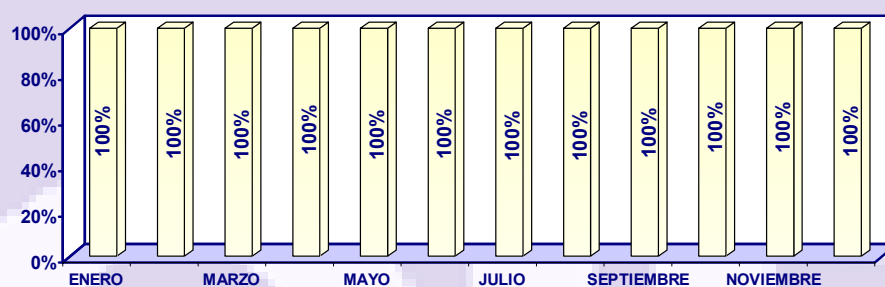
□ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

■ % 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

### Oficina de Información y Registro

Durante este periodo se han realizado un total de 113 encuestas entre los ciudadanos, con los siguientes resultados:

|            | PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO |      |        |       |           | PUNTUACIÓN MEDIA |
|------------|------------------------------|------|--------|-------|-----------|------------------|
|            | 1                            | 2    | 3      | 4     | 5         |                  |
| MES        | MUY MALO                     | MALO | NORMAL | BUENO | MUY BUENO |                  |
| ENERO      | 0                            | 0    | 0      | 2     | 5         | 4,71             |
| FEBRERO    | 0                            | 0    | 0      | 0     | 8         | 5,00             |
| MARZO      | 0                            | 0    | 0      | 2     | 8         | 4,80             |
| ABRIL      | 0                            | 0    | 0      | 1     | 5         | 4,83             |
| MAYO       | 0                            | 0    | 0      | 1     | 10        | 4,91             |
| JUNIO      | 0                            | 0    | 0      | 1     | 11        | 4,92             |
| JULIO      | 0                            | 0    | 0      | 1     | 7         | 4,88             |
| AGOSTO     | 0                            | 0    | 0      | 0     | 6         | 5,00             |
| SEPTIEMBRE | 0                            | 0    | 0      | 0     | 14        | 5,00             |
| OCTUBRE    | 0                            | 0    | 0      | 0     | 14        | 5,00             |
| NOVIEMBRE  | 0                            | 0    | 0      | 0     | 6         | 5,00             |
| DICIEMBRE  | 0                            | 0    | 0      | 0     | 11        | 5,00             |
| TOTAL      | 0                            | 0    | 0      | 8     | 105       | 4,93             |

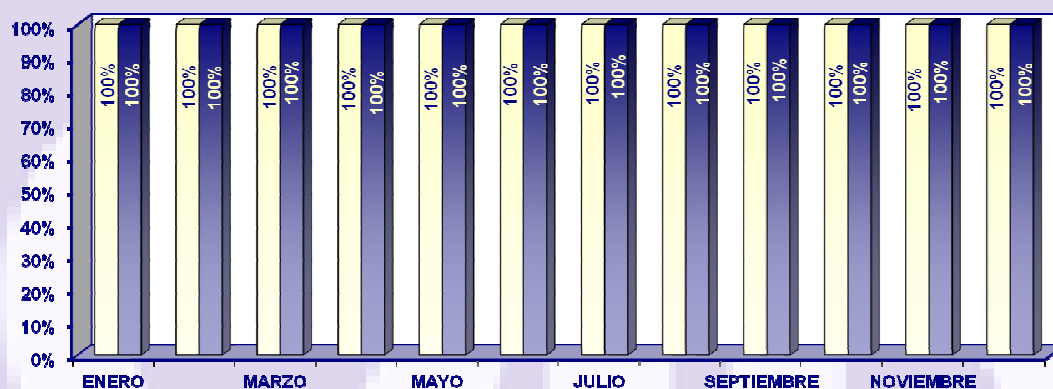


## COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2015)

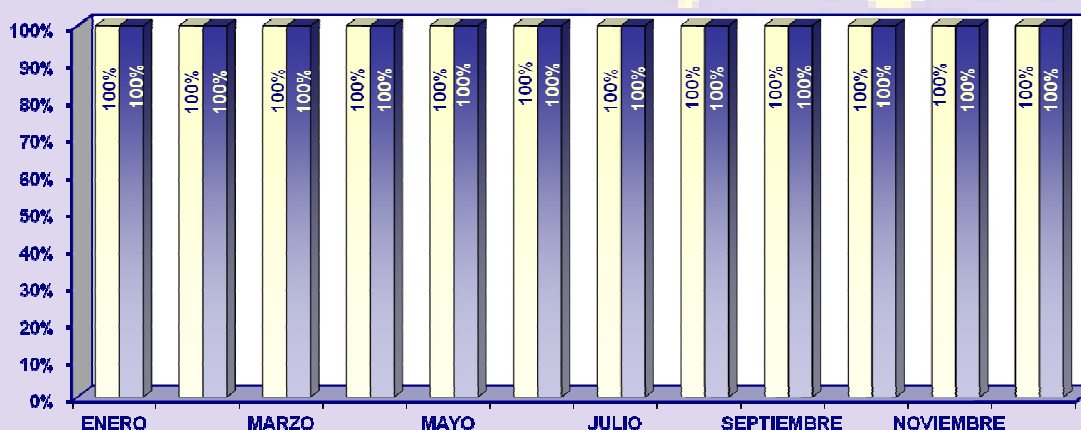
### OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CUENCA

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



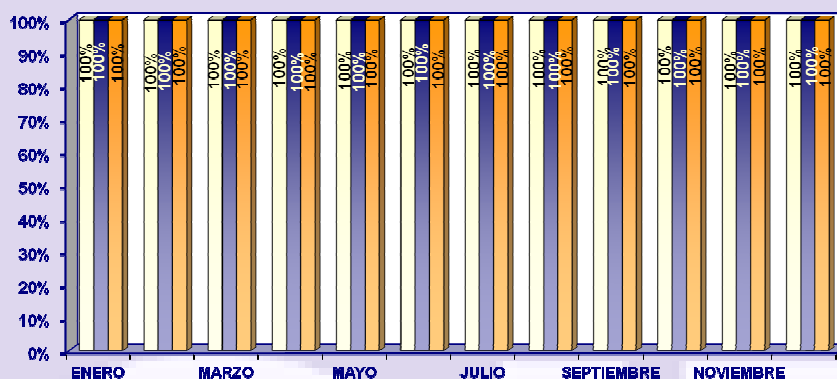
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA      ■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO





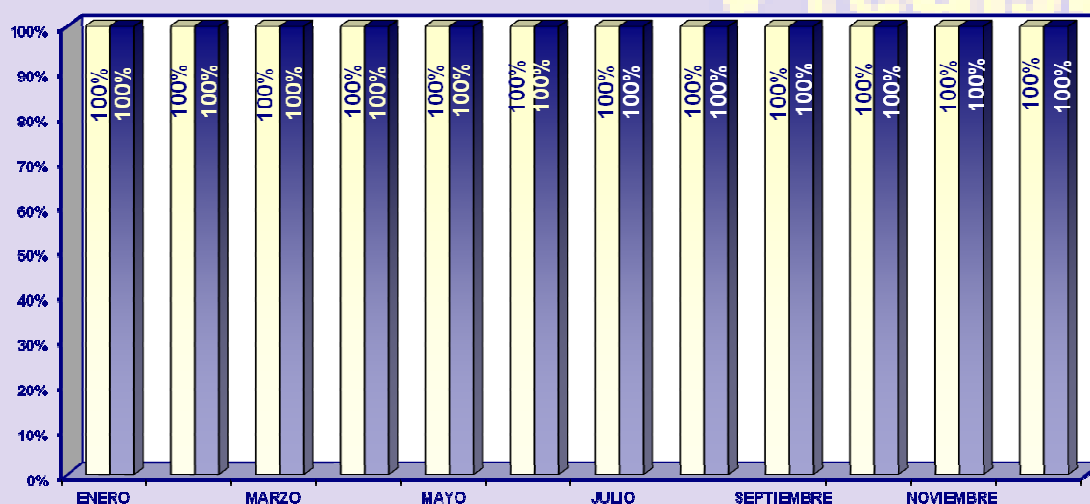
## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

☐ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE    
 ☐ % COMPUJOS INMEDIATOS    
 ☐ % 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.

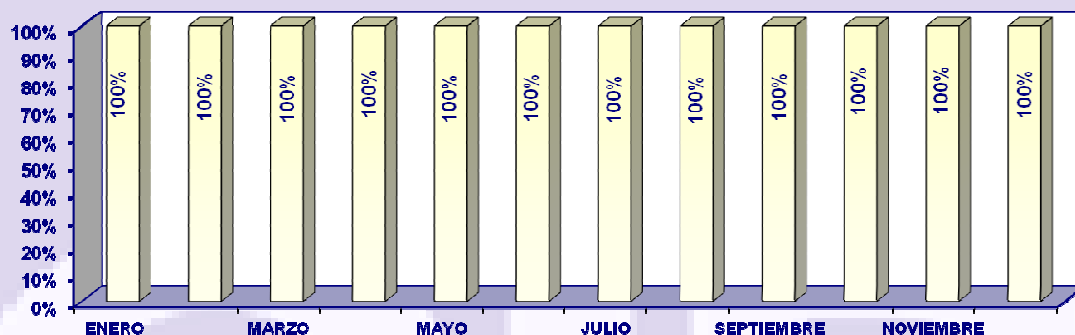


## IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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 un total de 111 encuestas entre los ciudadanos, con los siguientes resultados:

|            | PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO |      |        |       |           | PUNTUACIÓN MEDIA |
|------------|------------------------------|------|--------|-------|-----------|------------------|
|            | 1                            | 2    | 3      | 4     | 5         |                  |
| MES        | MUY MALO                     | MALO | NORMAL | BUENO | MUY BUENO |                  |
| ENERO      | 0                            | 0    | 0      | 1     | 6         | 4,86             |
| FEBRERO    | 0                            | 0    | 0      | 0     | 13        | 5,00             |
| MARZO      | 0                            | 0    | 0      | 1     | 10        | 4,91             |
| ABRIL      | 0                            | 0    | 0      | 0     | 15        | 5,00             |
| MAYO       | 0                            | 0    | 0      | 1     | 14        | 4,93             |
| JUNIO      | 0                            | 0    | 0      | 0     | 13        | 5,00             |
| JULIO      | 0                            | 0    | 0      | 1     | 5         | 4,83             |
| AGOSTO     | 0                            | 0    | 0      | 0     | 5         | 5,00             |
| SEPTIEMBRE | 0                            | 0    | 0      | 0     | 7         | 5,00             |
| OCTUBRE    | 0                            | 0    | 0      | 0     | 11        | 5,00             |
| NOVIEMBRE  | 0                            | 0    | 0      | 1     | 7         | 4,88             |
| DICIEMBRE  | 0                            | 0    | 0      | 0     | 7         | 5,00             |
| TOTAL      | 0                            | 0    | 0      | 5     | 113       | 4,96             |

## RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

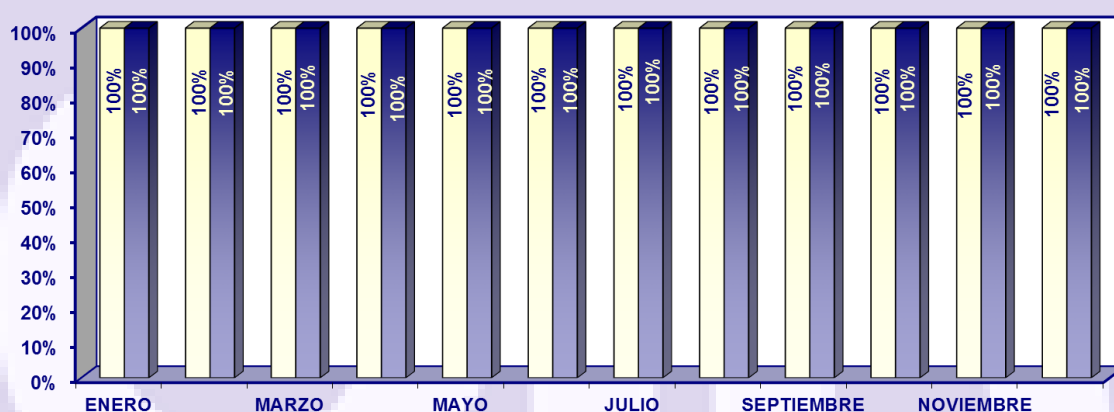
# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2016)

## OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CUENCA

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

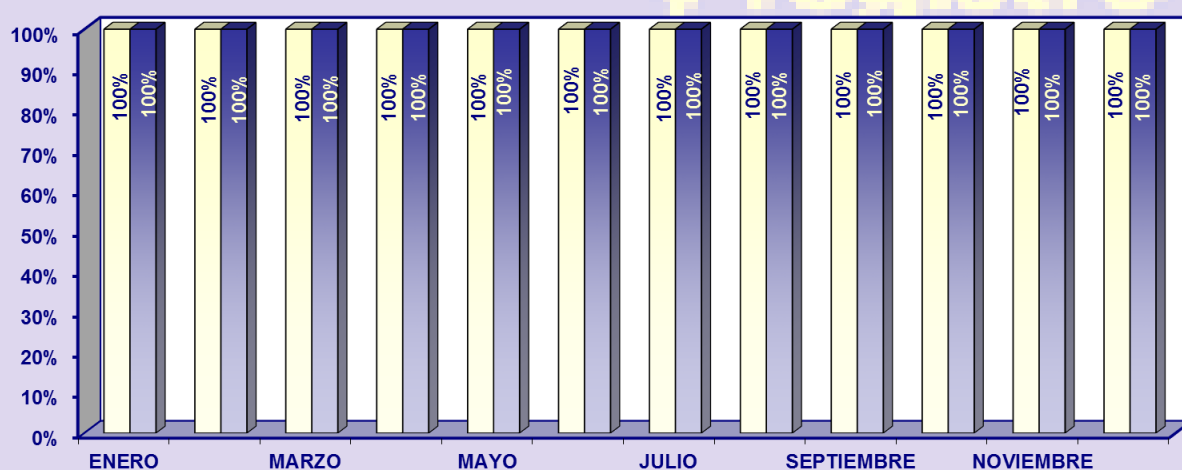
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

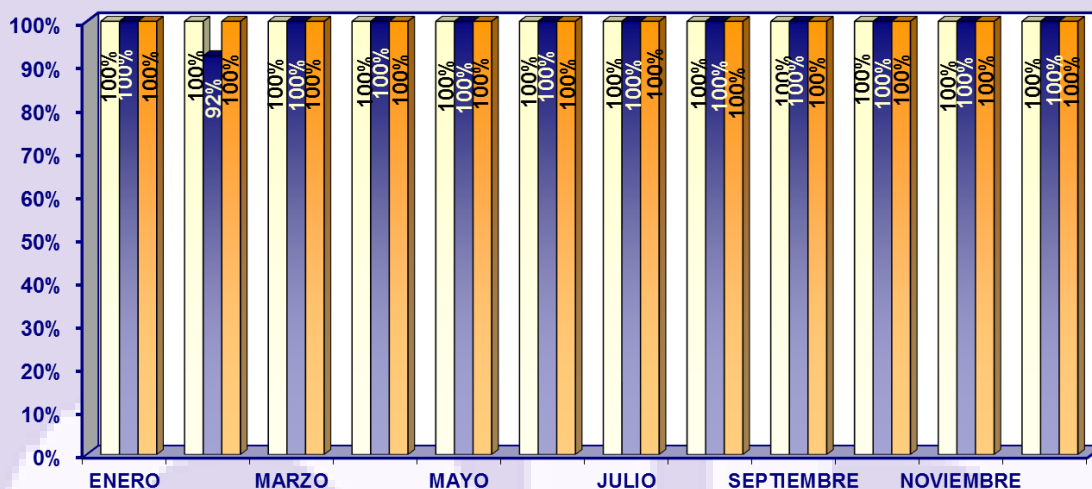


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

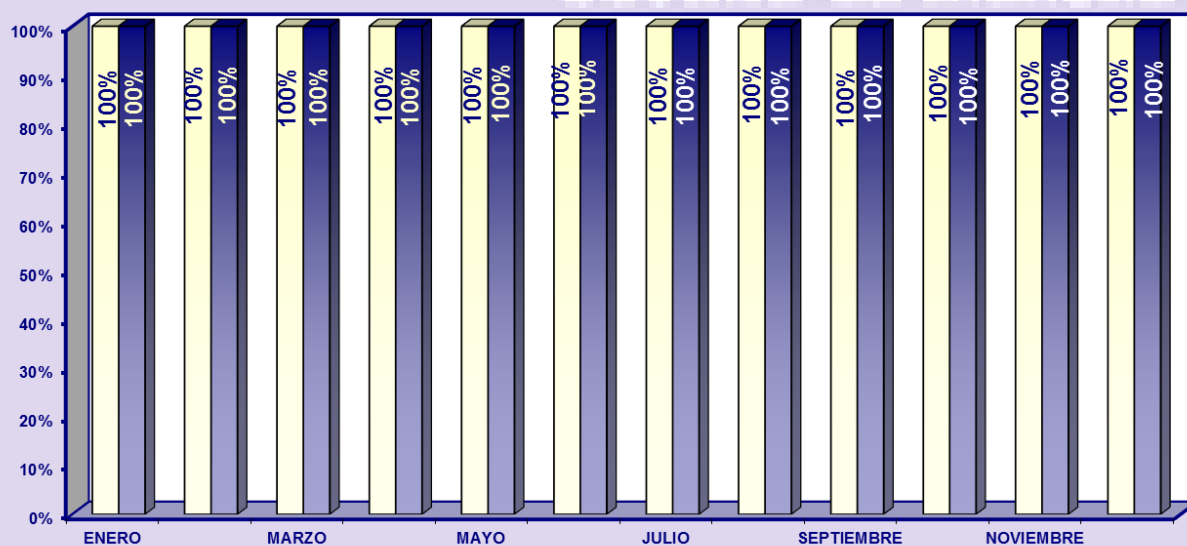
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

■ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

■ % RECLAMACIONES INICIA TIVAS Y SUGERENCIA S TRAMITADA S CÓMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.

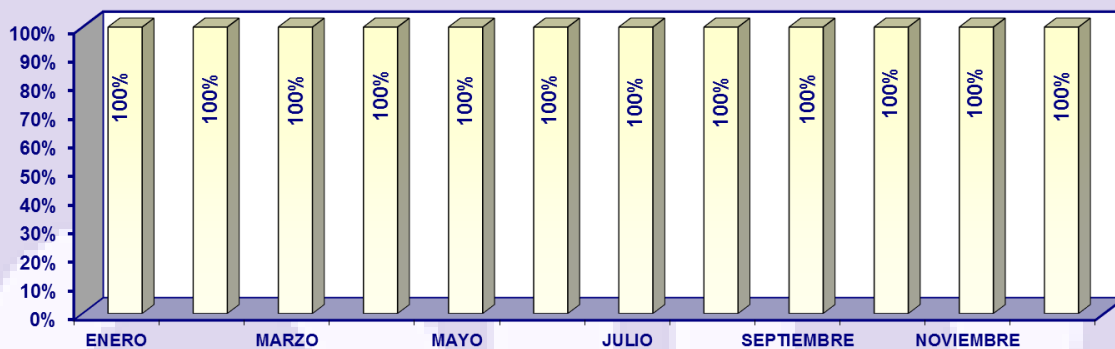


## IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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:

|              | PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO |          |          |          |            | PUNTUACIÓN MEDIA |
|--------------|------------------------------|----------|----------|----------|------------|------------------|
|              | 1                            | 2        | 3        | 4        | 5          |                  |
| MES          | MUY MALO                     | MALO     | NORMAL   | BUENO    | MUY BUENO  |                  |
| ENERO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 7          | 5,00             |
| FEBRERO      | 0                            | 0        | 0        | 0        | 8          | 5,00             |
| MARZO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 9          | 5,00             |
| ABRIL        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 9          | 5,00             |
| MAYO         | 0                            | 0        | 0        | 0        | 14         | 5,00             |
| JUNIO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 14         | 5,00             |
| JULIO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 10         | 5,00             |
| AGOSTO       | 0                            | 0        | 0        | 0        | 8          | 5,00             |
| SEPTIEMBRE   | 0                            | 0        | 0        | 0        | 6          | 5,00             |
| OCTUBRE      | 0                            | 0        | 0        | 1        | 12         | 4,92             |
| NOVIEMBRE    | 0                            | 0        | 0        | 0        | 11         | 5,00             |
| DICIEMBRE    | 0                            | 0        | 0        | 0        | 7          | 5,00             |
| <b>TOTAL</b> | <b>0</b>                     | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>115</b> | <b>4,99</b>      |



## RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

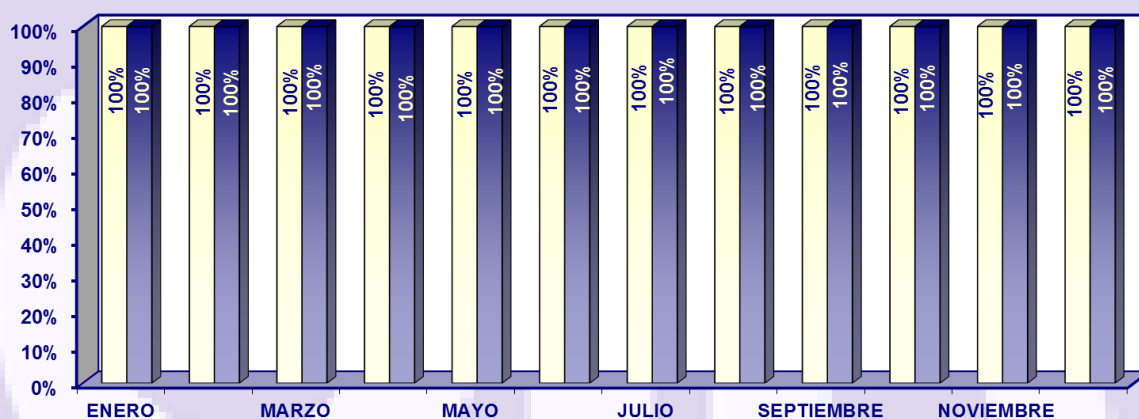
## COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2017)

### OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CUENCA

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

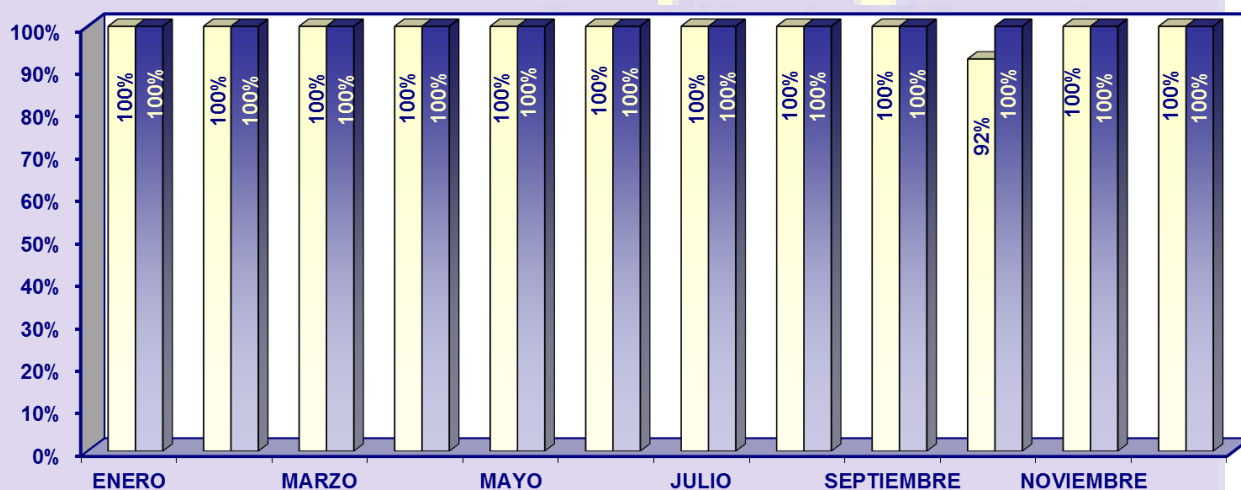
■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

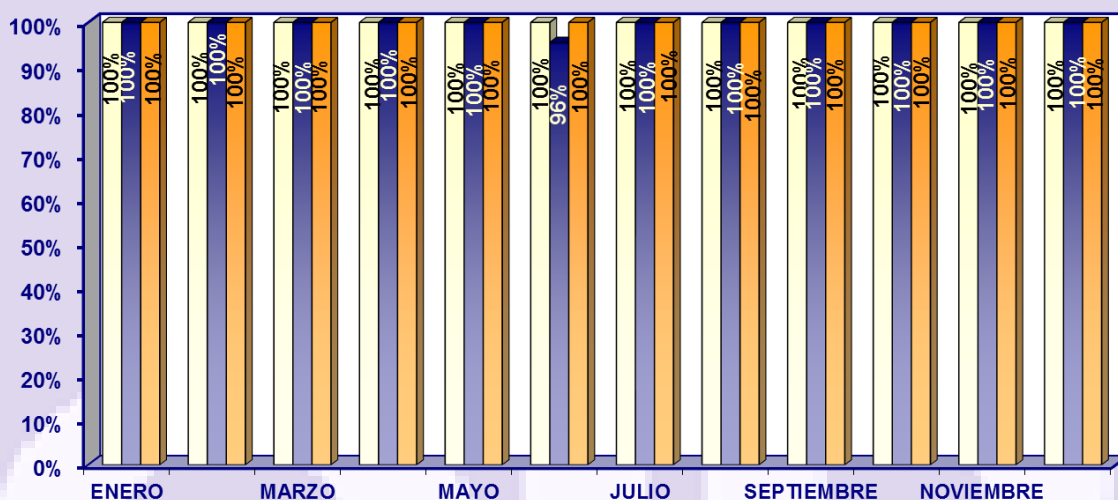


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

□ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

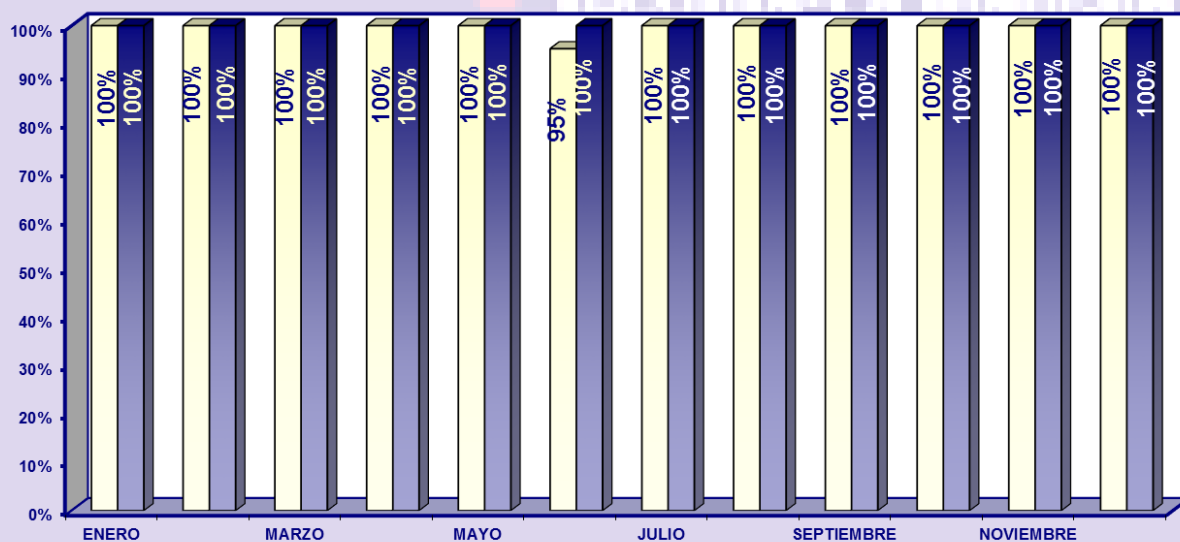
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

□ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

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

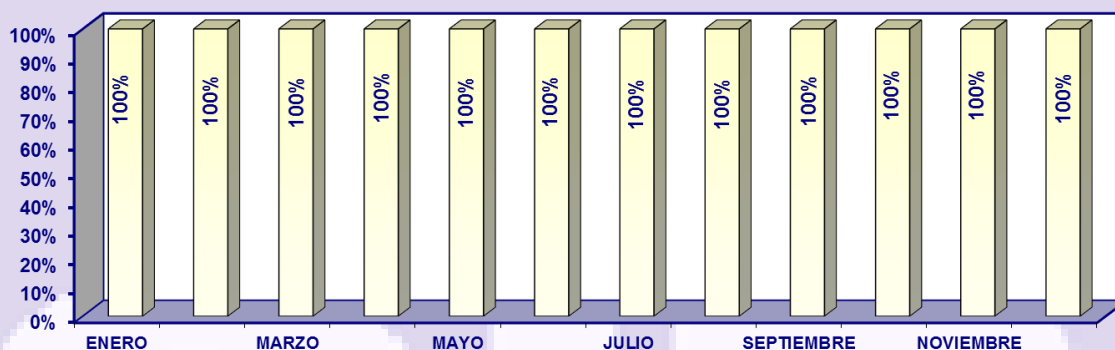


## IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

oficina de información y registro

Castilla-La Mancha

□ % CIUDADANOS QUE ENCUENTRAN LA IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADOR



## 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:

|              | PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO |          |          |          |            | PUNTUACIÓN MEDIA |
|--------------|------------------------------|----------|----------|----------|------------|------------------|
|              | 1                            | 2        | 3        | 4        | 5          |                  |
| MES          | MUY MALO                     | MALO     | NORMAL   | BUENO    | MUY BUENO  |                  |
| ENERO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 9          | 5,00             |
| FEBRERO      | 0                            | 0        | 0        | 0        | 9          | 5,00             |
| MARZO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 14         | 5,00             |
| ABRIL        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 10         | 5,00             |
| MAYO         | 0                            | 0        | 0        | 1        | 12         | 4,92             |
| JUNIO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 12         | 5,00             |
| JULIO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 11         | 5,00             |
| AGOSTO       | 0                            | 0        | 0        | 2        | 3          | 4,60             |
| SEPTIEMBRE   | 0                            | 0        | 0        | 1        | 15         | 4,94             |
| OCTUBRE      | 0                            | 0        | 0        | 0        | 13         | 5,00             |
| NOVIEMBRE    | 0                            | 0        | 0        | 0        | 14         | 5,00             |
| DICIEMBRE    | 0                            | 0        | 0        | 0        | 8          | 5,00             |
| <b>TOTAL</b> | <b>0</b>                     | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>4</b> | <b>130</b> | <b>4,97</b>      |

## RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

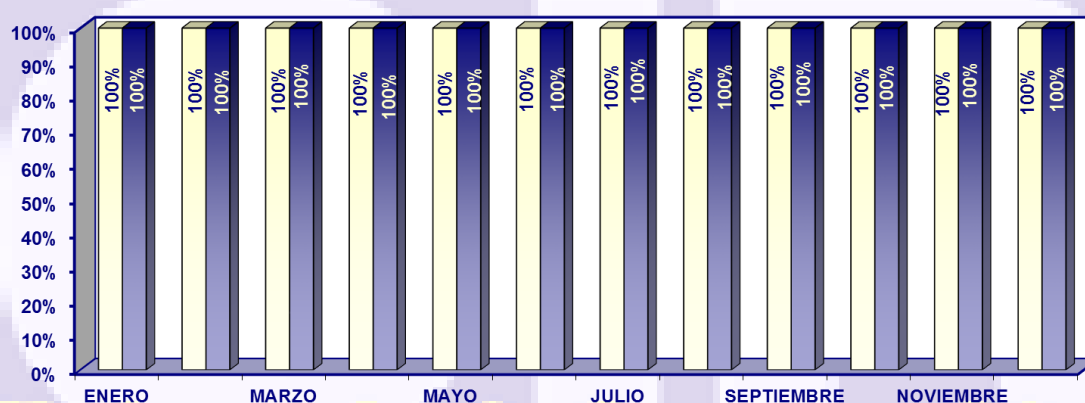
# COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2018)

## OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CUENCA

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

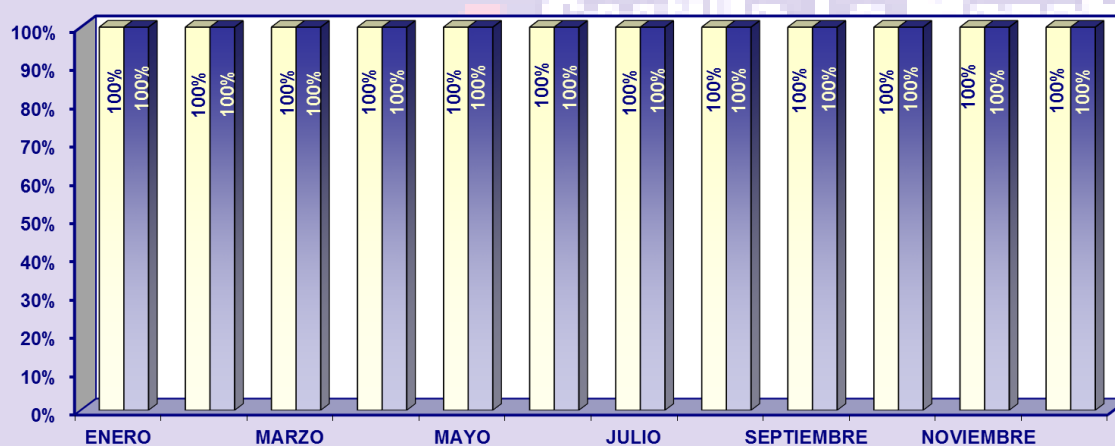
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

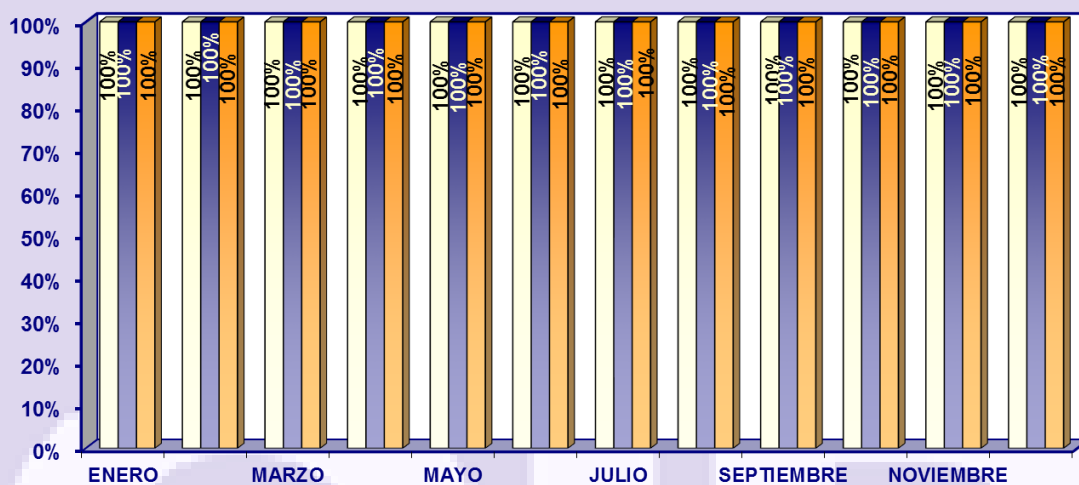


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

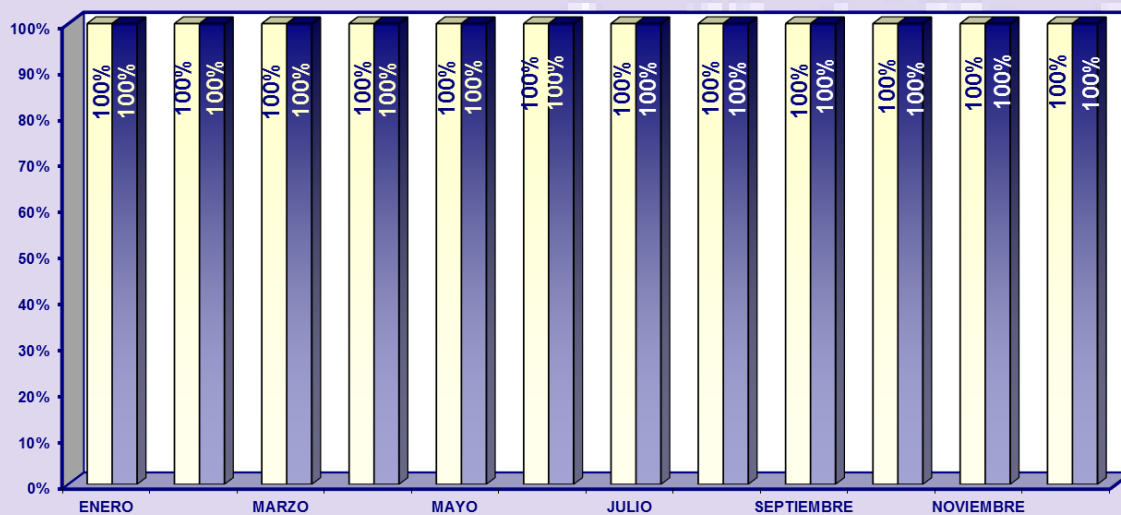
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

■ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

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

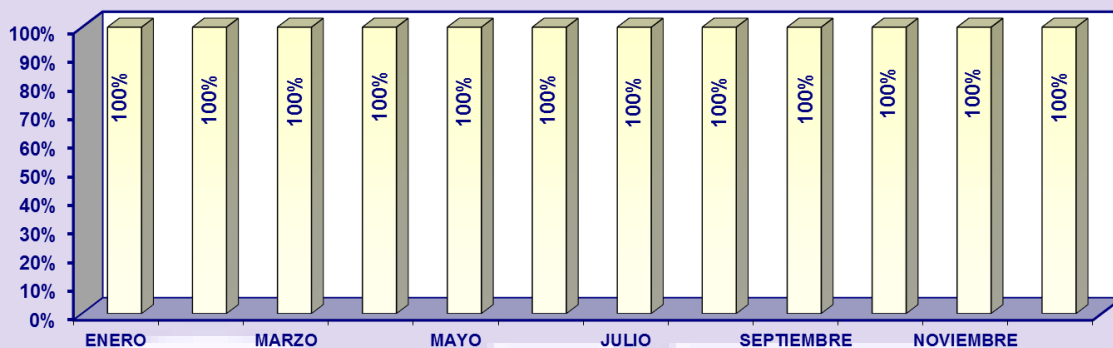




## IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

oficina de información y registro

■ % 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:

|              | PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO |          |          |          |            | PUNTUACIÓN MEDIA |
|--------------|------------------------------|----------|----------|----------|------------|------------------|
|              | 1                            | 2        | 3        | 4        | 5          |                  |
| MES          | MUY MALO                     | MALO     | NORMAL   | BUENO    | MUY BUENO  |                  |
| ENERO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 8          | 5,00             |
| FEBRERO      | 0                            | 0        | 0        | 0        | 12         | 5,00             |
| MARZO        | 0                            | 0        | 0        | 1        | 5          | 4,83             |
| ABRIL        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 9          | 5,00             |
| MAYO         | 0                            | 0        | 0        | 1        | 12         | 4,92             |
| JUNIO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 13         | 5,00             |
| JULIO        | 0                            | 0        | 0        | 0        | 13         | 5,00             |
| AGOSTO       | 0                            | 0        | 0        | 0        | 6          | 5,00             |
| SEPTIEMBRE   | 0                            | 0        | 0        | 0        | 7          | 5,00             |
| OCTUBRE      | 0                            | 0        | 0        | 0        | 7          | 5,00             |
| NOVIEMBRE    | 0                            | 0        | 0        | 0        | 9          | 5,00             |
| DICIEMBRE    | 0                            | 0        | 0        | 0        | 8          | 5,00             |
| <b>TOTAL</b> | <b>0</b>                     | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>109</b> | <b>4,98</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  | TRATO ADECUADO                                     |
| FEBRERO    | INFORMACIÓN ADECUADA  | TIEMPO RAZONABLE                                   |
| MARZO      | INFORMACIÓN ADECUADA  | TIEMPO DE ESPERA/TIEMPO RAZONABLE                  |
| ABRIL      | INFORMACIÓN ADECUADA  | TIEMPO DE ESPERA/TIEMPO RAZONABLE                  |
| MAYO       | INFORMACIÓN ADECUADA  | TIEMPO RAZONABLE                                   |
| JUNIO      | INFORMACIÓN ADECUADA  | TIEMPO DE ESPERA/ TRATO ADECUADO /TIEMPO RAZONABLE |
| JULIO      | INFORMACIÓN ADECUADA  | TIEMPO DE ESPERA/ TRATO ADECUADO                   |
| AGOSTO     | INFORMACIÓN ADECUADA  | TIEMPO RAZONABLE                                   |
| SEPTIEMBRE | INFORMACIÓN ADECUADA  | TIEMPO DE ESPERA/ TRATO ADECUADO /TIEMPO RAZONABLE |
| OCTUBRE    | INFORMACIÓN ADECUADA  | TIEMPO RAZONABLE                                   |
| NOVIEMBRE  | INFORMACIÓN ADECUADA  | TIEMPO DE ESPERA/ TIEMPO RAZONABLE                 |
| DICIEMBRE  | INFORMACIÓN ADECUADA  | TIEMPO RAZONABLE                                   |

oficina de información  
y registro

Castilla-La Mancha

## RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

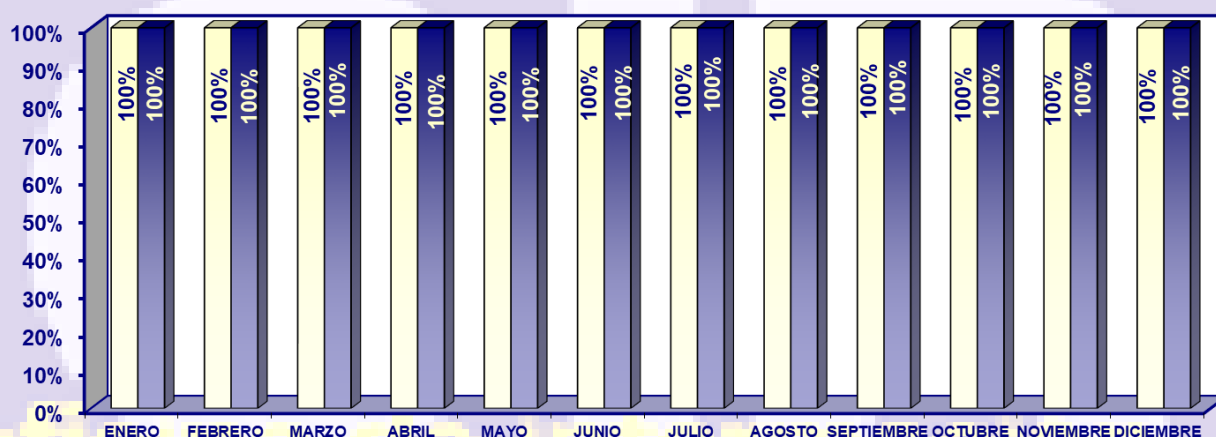
## COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2019)

### OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CUENCA

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

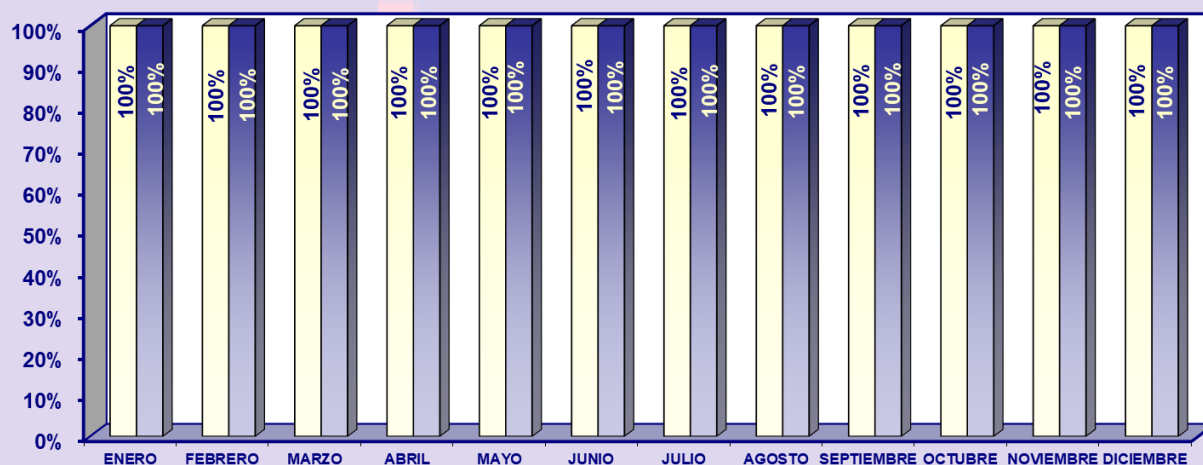
▣ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

▣ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



▣ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

▣ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

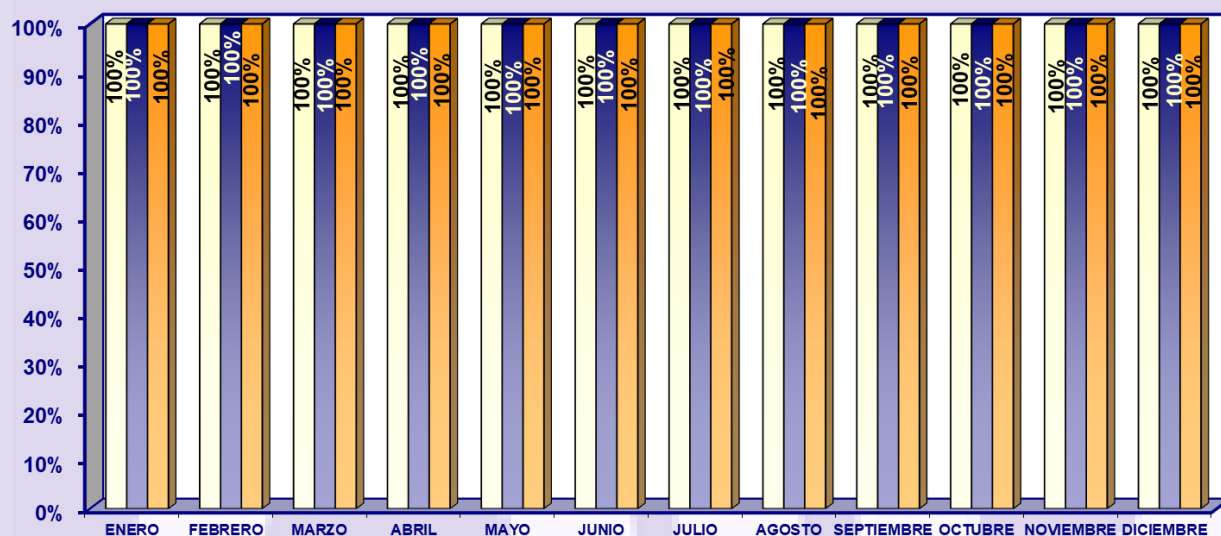


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

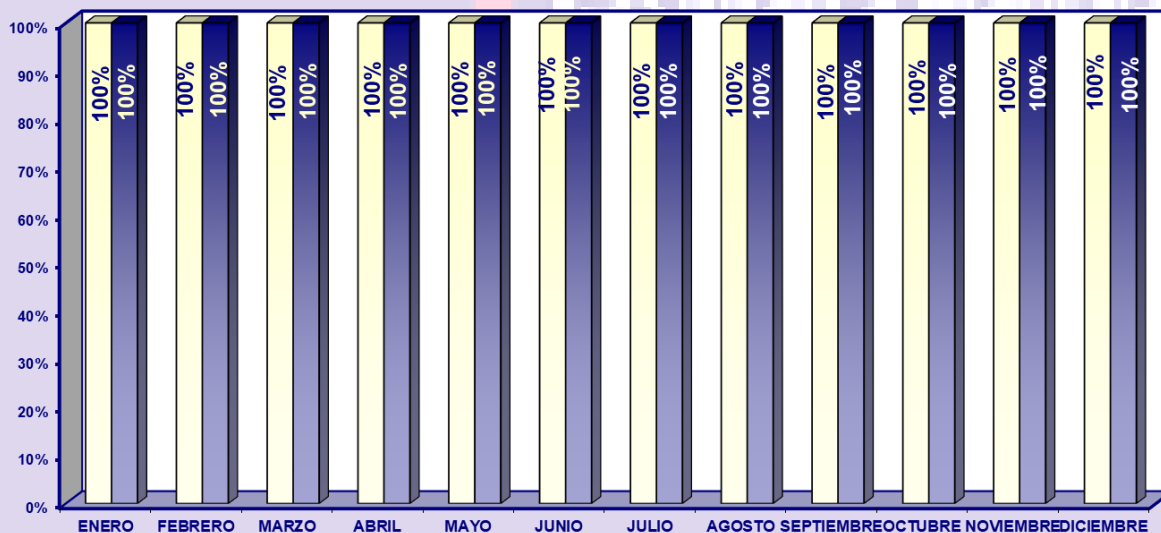
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



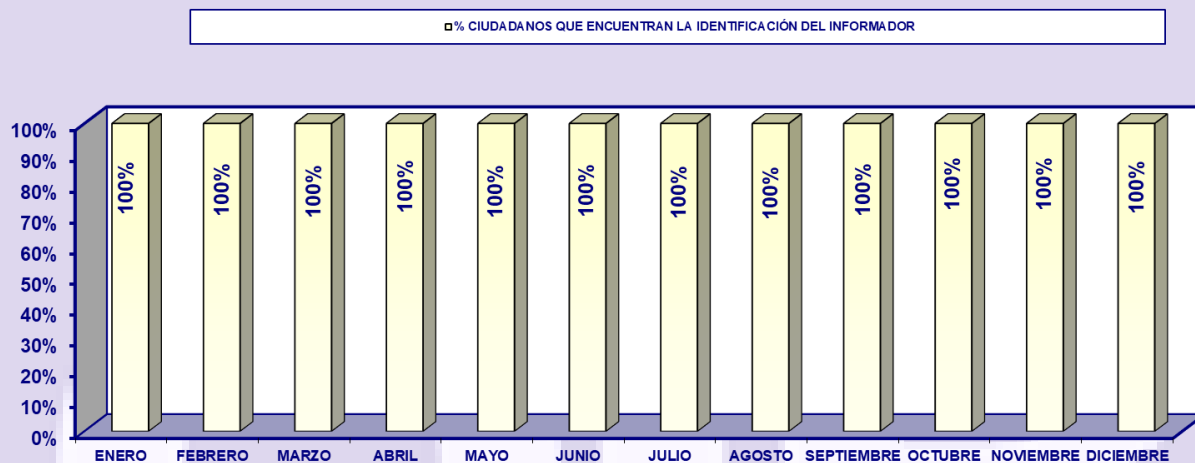
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

■ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

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



## IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES



## 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:

|            | PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO |      |        |       |           | PUNTUACIÓN MEDIA |
|------------|------------------------------|------|--------|-------|-----------|------------------|
|            | 1                            | 2    | 3      | 4     | 5         |                  |
| MES        | MUY MALO                     | MALO | NORMAL | BUENO | MUY BUENO |                  |
| ENERO      | 0                            | 0    | 0      | 1     | 8         | 4,89             |
| FEBRERO    | 0                            | 0    | 0      | 0     | 9         | 5,00             |
| MARZO      | 0                            | 0    | 0      | 0     | 23        | 5,00             |
| ABRIL      | 0                            | 0    | 0      | 0     | 11        | 5,00             |
| MAYO       | 0                            | 0    | 0      | 0     | 10        | 5,00             |
| JUNIO      | 0                            | 0    | 0      | 0     | 8         | 5,00             |
| JULIO      | 0                            | 0    | 0      | 0     | 8         | 5,00             |
| AGOSTO     | 0                            | 0    | 0      | 0     | 6         | 5,00             |
| SEPTIEMBRE | 0                            | 0    | 0      | 0     | 6         | 5,00             |
| OCTUBRE    | 0                            | 0    | 0      | 0     | 11        | 5,00             |
| NOVIEMBRE  | 0                            | 0    | 0      | 0     | 8         | 5,00             |
| DICIEMBRE  | 0                            | 0    | 0      | 0     | 7         | 5,00             |
| TOTAL      | 0                            | 0    | 0      | 1     | 115       | 4,99             |



**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/TRATO ADECUADO                   |
| FEBRERO    | TRATO ADECUADO                            | TIEMPO RAZONABLE                                  |
| MARZO      | INFORMACIÓN ADECUADA                      | TIEMPO RAZONABLE                                  |
| ABRIL      | INFORMACIÓN ADECUADA                      | TIEMPO RAZONABLE                                  |
| MAYO       | INFORMACIÓN ADECUADA                      | TIEMPO DE ESPERA/TRATO ADECUADO                   |
| JUNIO      | INFORMACIÓN ADECUADA                      | TIEMPO DE ESPERA                                  |
| JULIO      | INFORMACIÓN ADECUADA                      | TRATO ADECUADO/TIEMPO RAZONABLE                   |
| AGOSTO     | INFORMACIÓN ADECUADA                      | TIEMPO DE ESPERA/ TIEMPO RAZONABLE                |
| SEPTIEMBRE | INFORMACIÓN ADECUADA                      | TIEMPO DE ESPERA/TRATO ADECUADO/ TIEMPO RAZONABLE |
| OCTUBRE    | INFORMACIÓN ADECUADA                      | TIEMPO DE ESPERA/ TIEMPO RAZONABLE                |
| NOVIEMBRE  | INFORMACIÓN ADECUADA                      | TIEMPO DE ESPERA                                  |
| DICIEMBRE  | TIEMPO RAZONABLE/<br>INFORMACIÓN ADECUADA | TIEMPO DE ESPERA                                  |

**oficina de información  
y registro**

**Castilla-La Mancha**

## RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

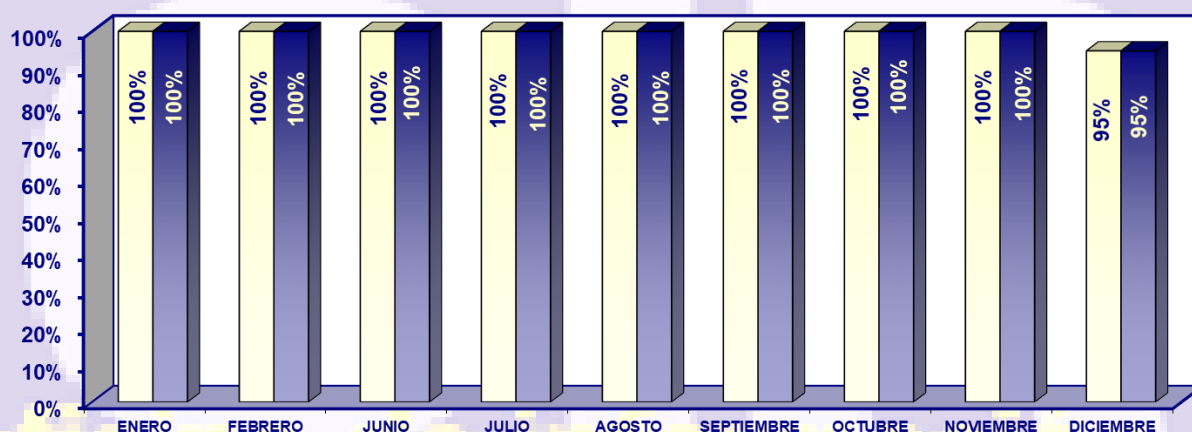
## COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2020)

### OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CUENCA

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

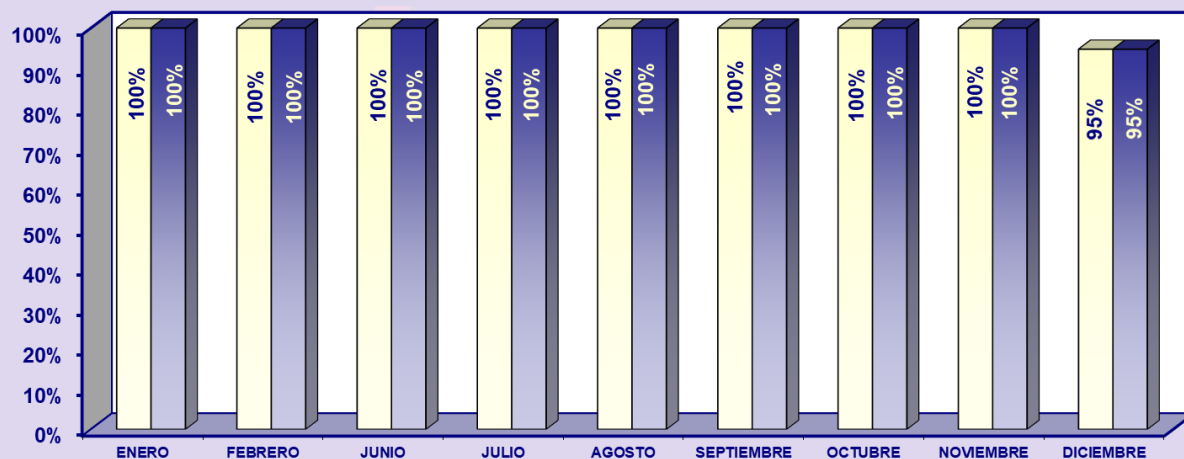
■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

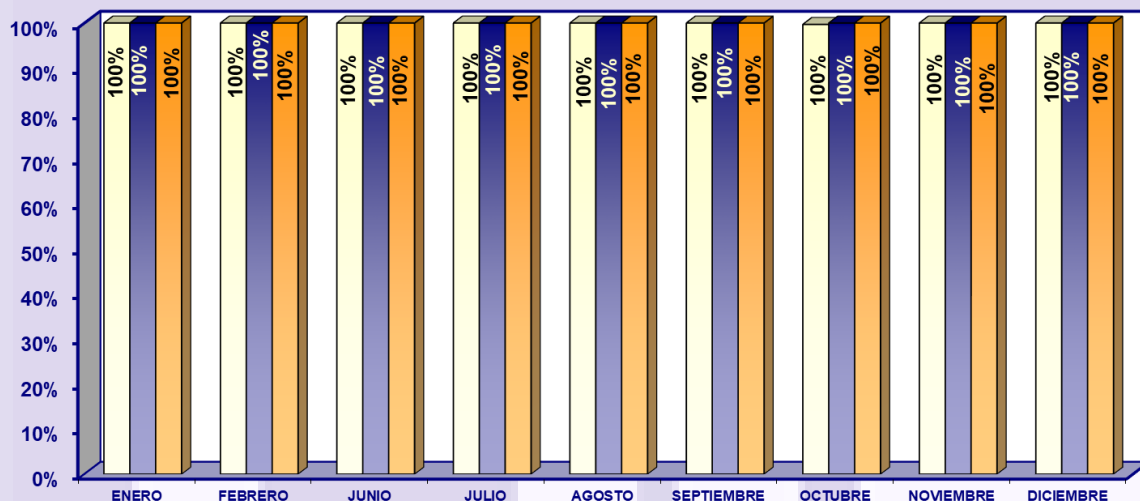


## INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

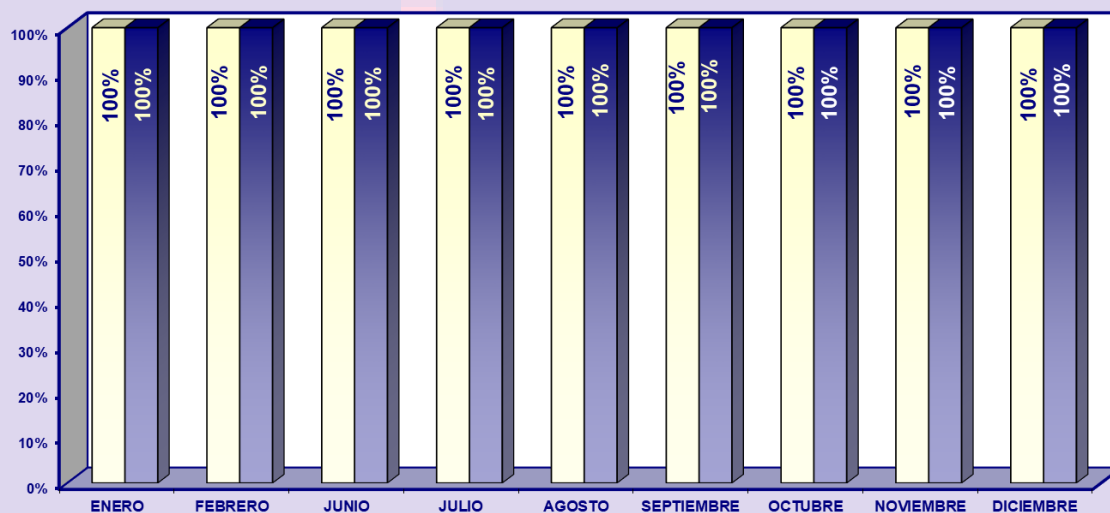
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

□ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

■ % RECLAMACIONES INICIA TIVAS Y SUGERENCIA S TRAMITADA S COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.

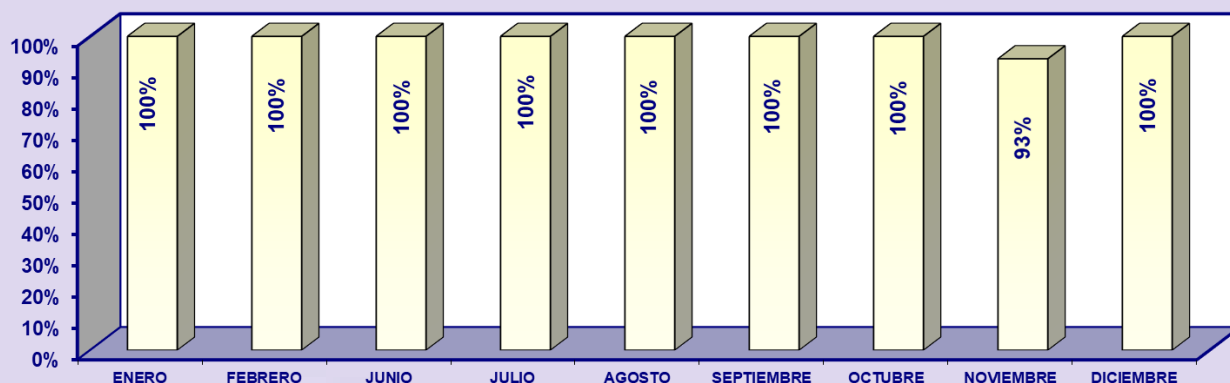


## IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

oficina de información y registro

Castilla-La Mancha

■ % CIUDADANOS QUE ENCUENTRAN LA IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADOR



OIR

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     | 7         | 5,00             |
| FEBRERO    | 0                            | 0    | 0      | 0     | 12        | 5,00             |
| JUNIO      | 0                            | 0    | 0      | 0     | 0         | 5,00             |
| JULIO      | 0                            | 0    | 0      | 0     | 2         | 5,00             |
| AGOSTO     | 0                            | 0    | 0      | 0     | 2         | 5,00             |
| SEPTIEMBRE | 0                            | 0    | 0      | 0     | 6         | 5,00             |
| OCTUBRE    | 0                            | 0    | 0      | 0     | 16        | 5,00             |
| NOVIEMBRE  | 0                            | 0    | 0      | 0     | 14        | 5,00             |
| DICIEMBRE  | 0                            | 0    | 0      | 0     | 19        | 5,00             |
| TOTAL      | 0                            | 0    | 0      | 0     | 78        | 5,00             |

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

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

oficina de información  
y registro

Castilla-La Mancha

## RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]