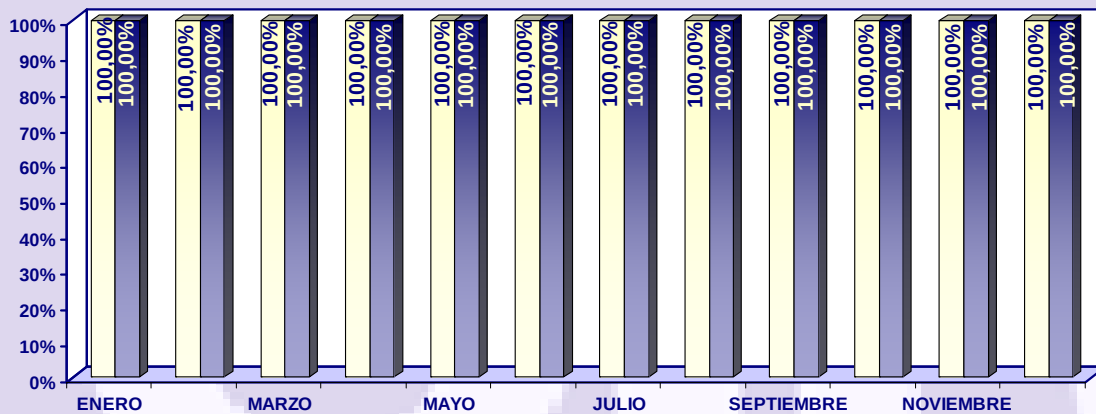


COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2011)

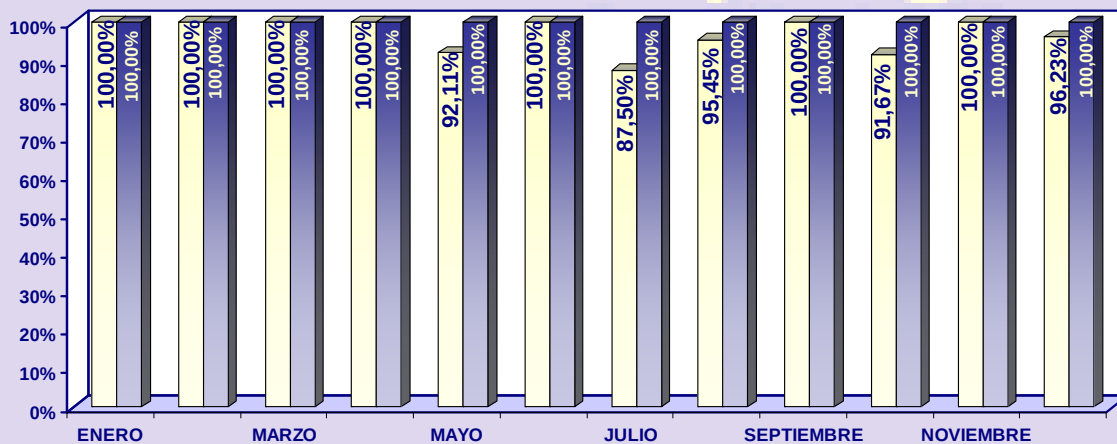
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL

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

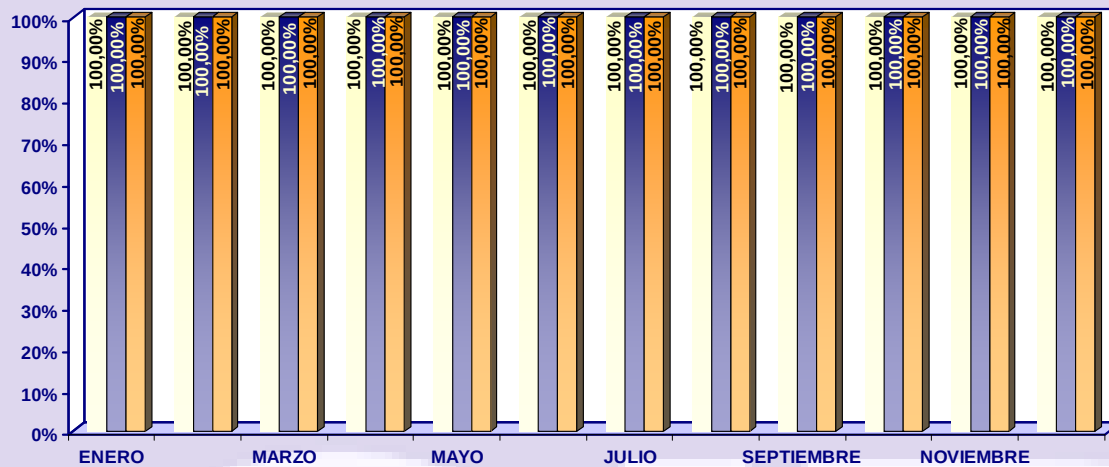


■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA ■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO



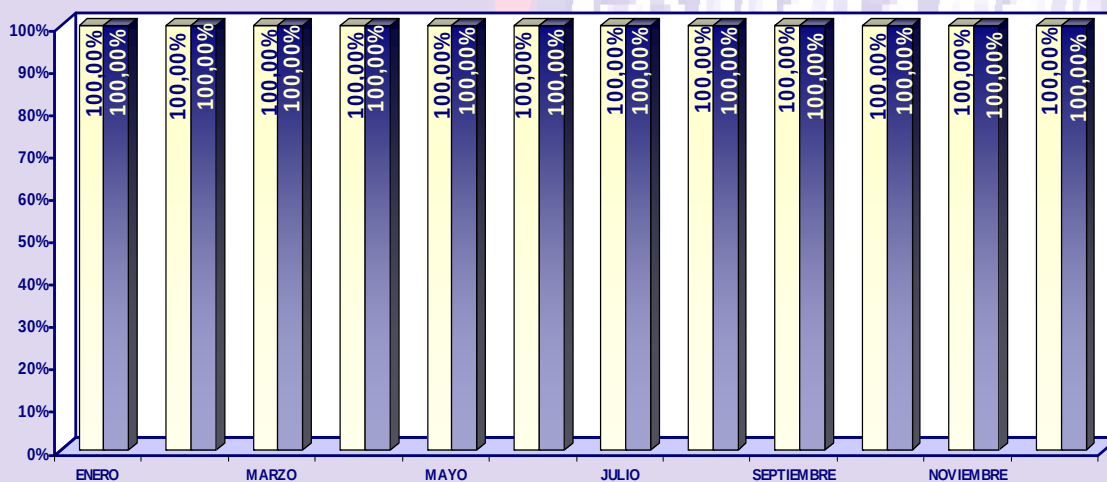
INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

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



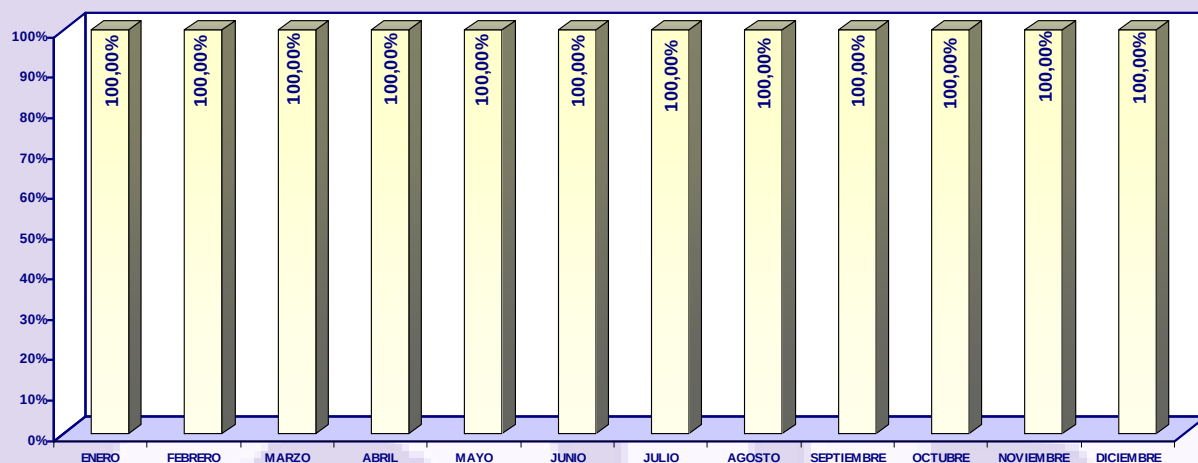
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

■ % 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 334 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	16	13	4,45
FEBRERO	0	0	0	13	11	4,46
MARZO	0	0	0	8	18	4,69
ABRIL	0	0	0	9	16	4,64
MAYO	0	0	0	12	26	4,68
JUNIO	0	0	0	6	13	4,88
JULIO	0	0	0	5	11	4,69
AGOSTO	0	0	1	6	15	4,64
SEPTIEMBRE	0	0	1	8	18	4,63
OCTUBRE	0	0	0	11	13	4,54
NOVIEMBRE	0	0	0	8	23	4,74
DICIEMBRE	0	0	2	23	27	4,40
TOTAL	0	0	4	125	204	4,60

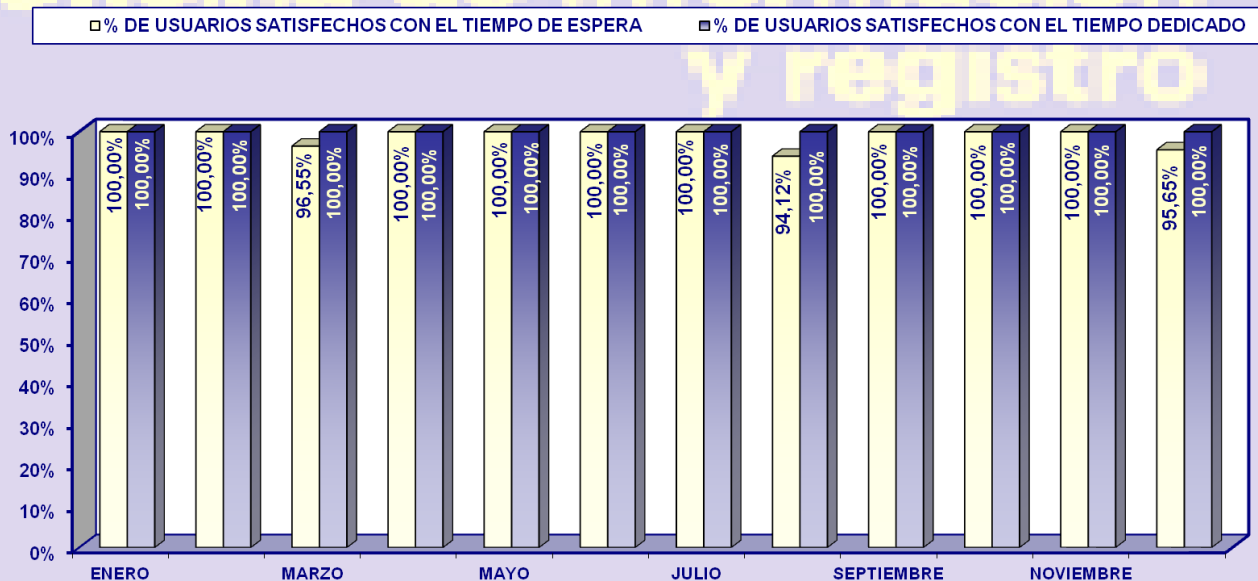
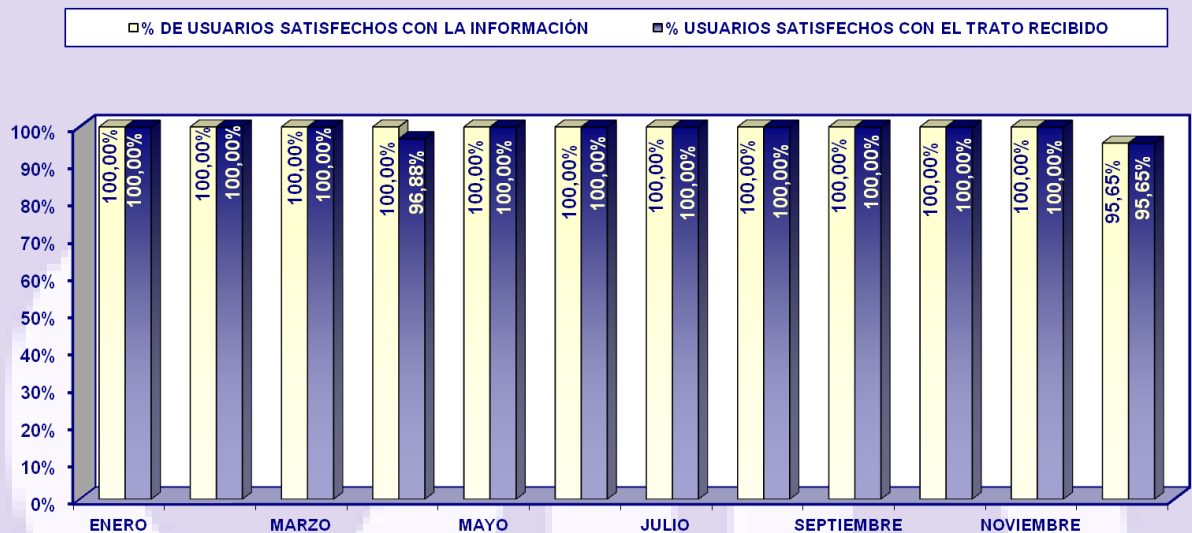
RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2012)

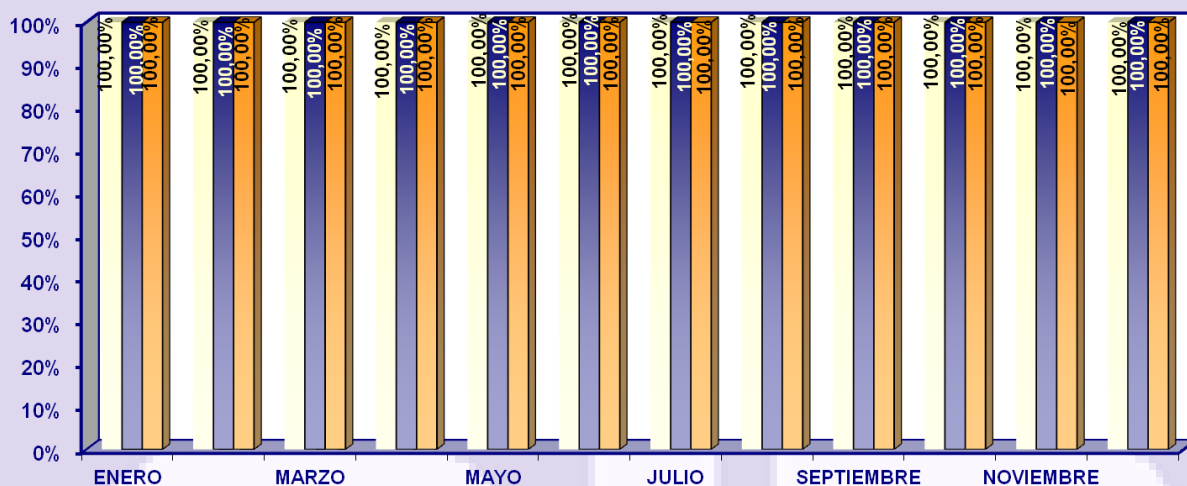
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL

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



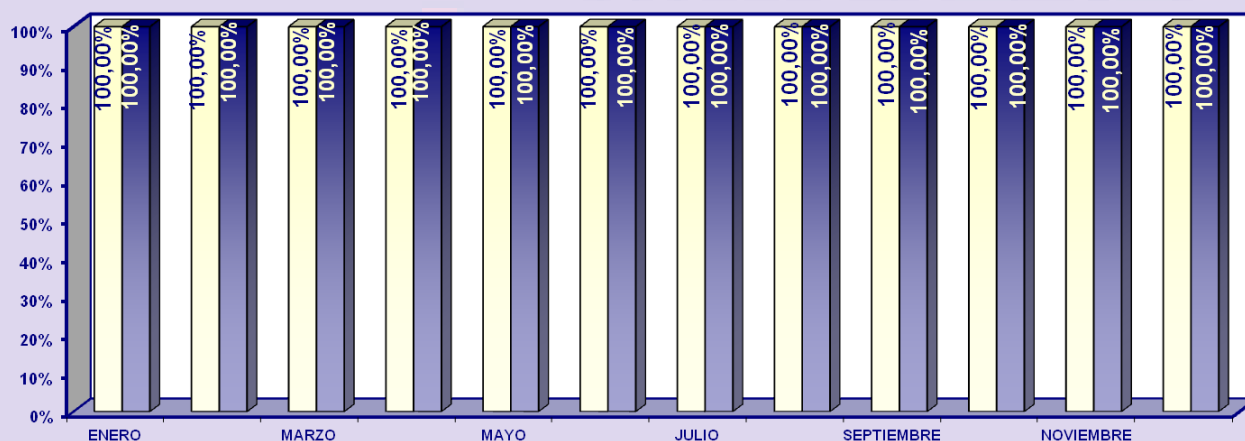
INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

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



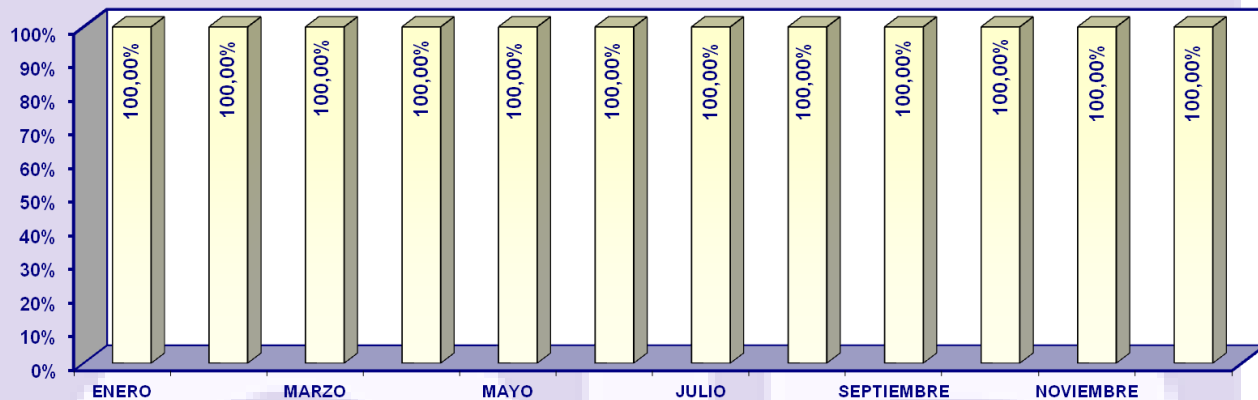
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS Y % RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS TRAMITADOS COMO MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

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



IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

□ % CIUDADANOS QUE ENCUENTRAN LA IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADOR



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 322 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	5	20	4,80
FEBRERO	0	0	0	1	23	4,96
MARZO	0	0	0	7	22	4,76
ABRIL	0	0	0	9	23	4,72
MAYO	0	0	0	7	22	4,76
JUNIO	0	0	0	4	29	4,88
JULIO	0	0	1	7	17	4,64
AGOSTO	0	0	0	5	12	4,71
SEPTIEMBRE	0	0	0	4	23	4,85
OCTUBRE	0	0	0	9	20	4,69
NOVIEMBRE	0	0	0	10	19	4,66
DICIEMBRE	0	0	2	6	15	4,57
TOTAL	0	0	3	74	245	4,75

RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

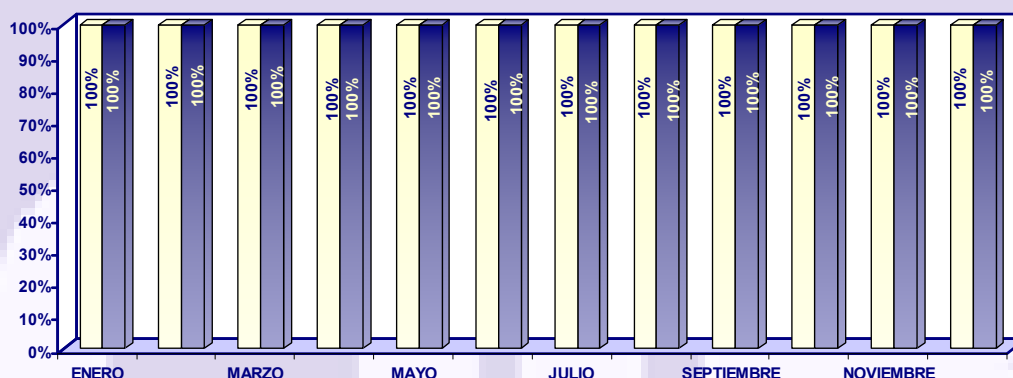
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2013)

OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL

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

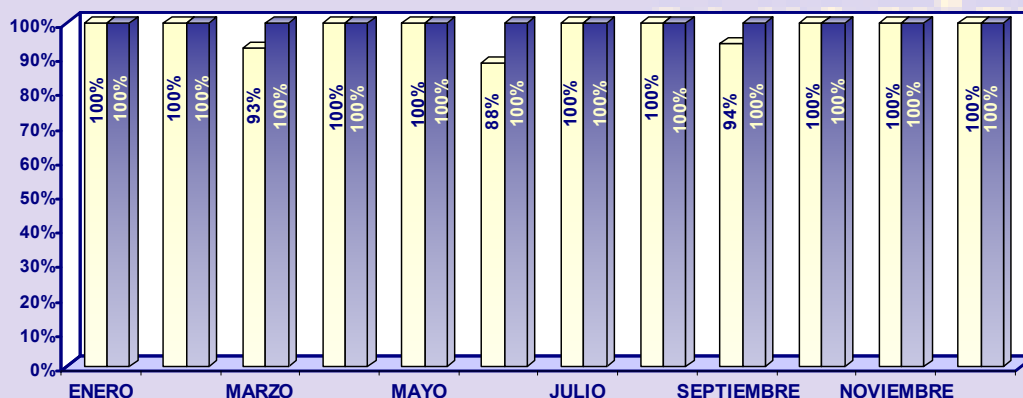
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO

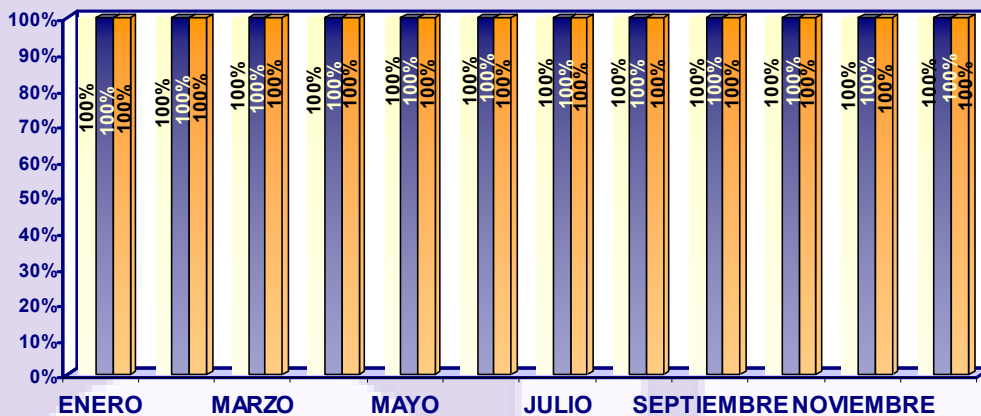


□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

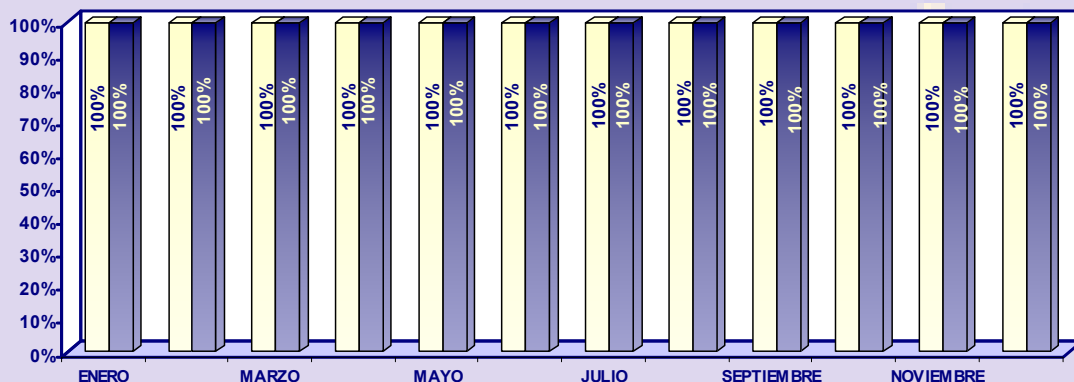
■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO



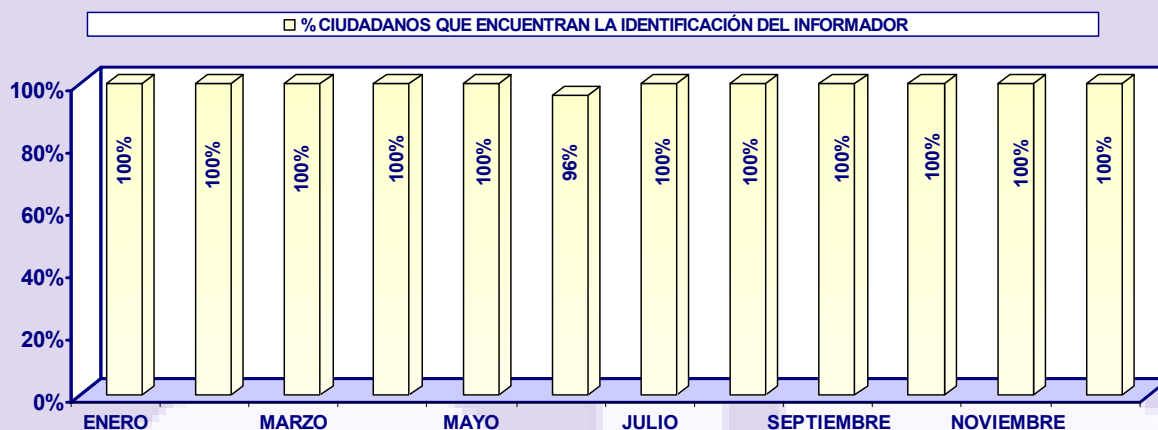
INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA



**% 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 2013 se han realizado un total de 304 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	8	17	4,68
FEBRERO	0	0	2	3	20	4,72
MARZO	0	0	0	10	17	4,63
ABRIL	0	0	2	5	17	4,63
MAYO	0	0	0	8	21	4,72
JUNIO	0	0	0	3	23	4,88
JULIO	0	0	0	2	24	4,92
AGOSTO	0	0	0	0	19	5,00
SEPTIEMBRE	0	0	0	3	14	4,82
OCTUBRE	0	0	1	3	28	4,84
NOVIEMBRE	0	0	0	8	18	4,69
DICIEMBRE	0	0	1	8	19	4,64
TOTAL	0	0	6	61	237	4,76

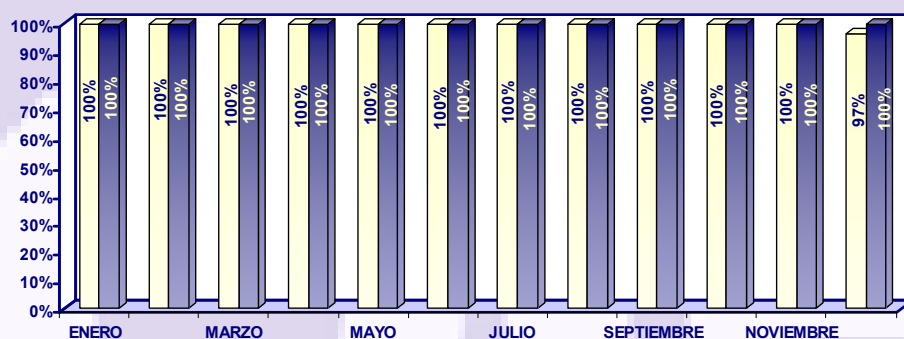
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2014)

OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL

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

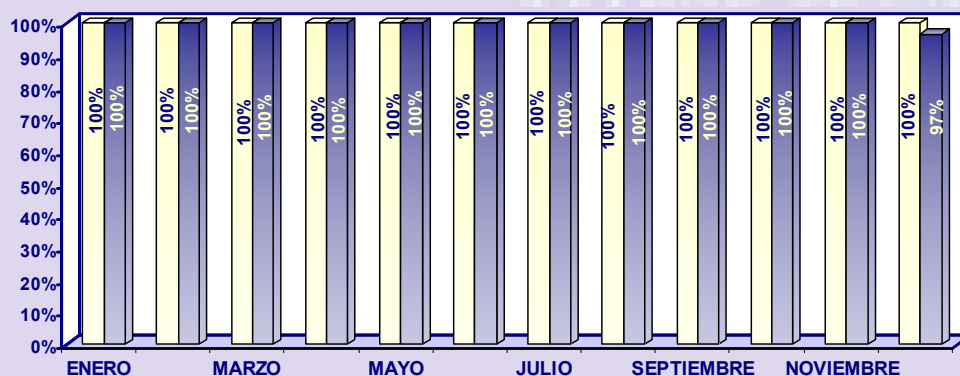
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

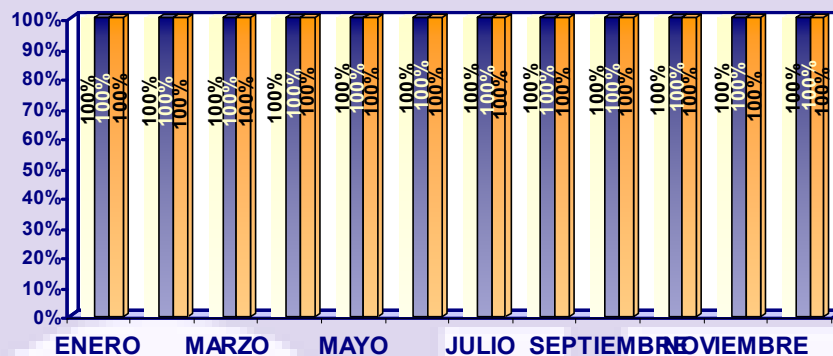


INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COMPULSAS INMEDIATAS

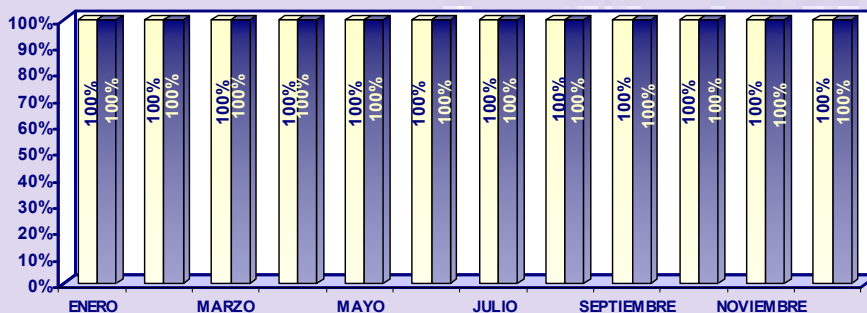
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

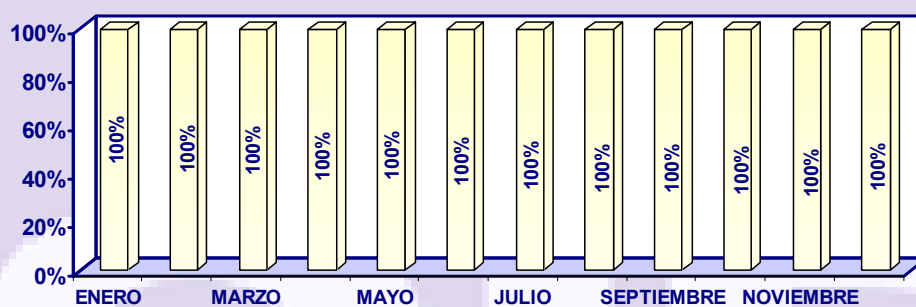
% PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

% 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 326 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	1	3	26	4,83
FEBRERO	0	0	1	2	25	4,86
MARZO	0	0	0	7	20	4,74
ABRIL	0	0	1	2	25	4,86
MAYO	0	0	0	4	26	4,87
JUNIO	0	0	2	8	25	4,66
JULIO	0	0	0	3	17	4,85
AGOSTO	0	0	0	4	22	4,85
SEPTIEMBRE	0	0	2	3	15	4,65
OCTUBRE	0	0	0	2	23	4,92
NOVIEMBRE	0	0	2	5	21	4,68
DICIEMBRE	0	0	1	1	27	4,90
TOTAL	0	0	10	44	272	4,80

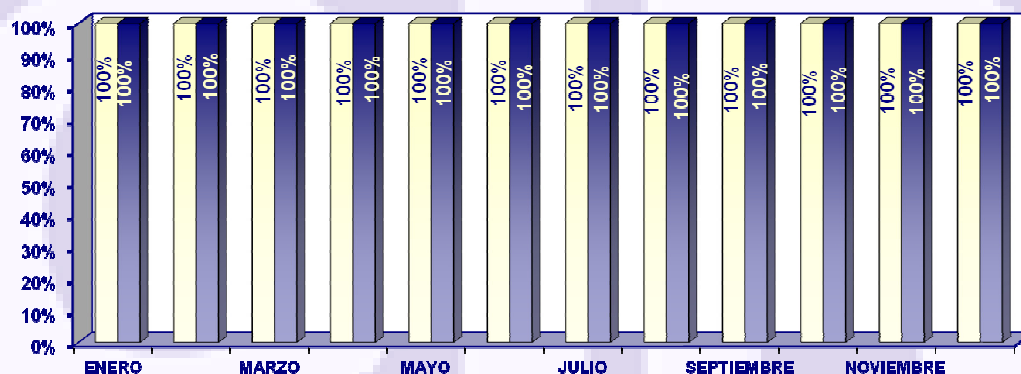
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2015)

OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL

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

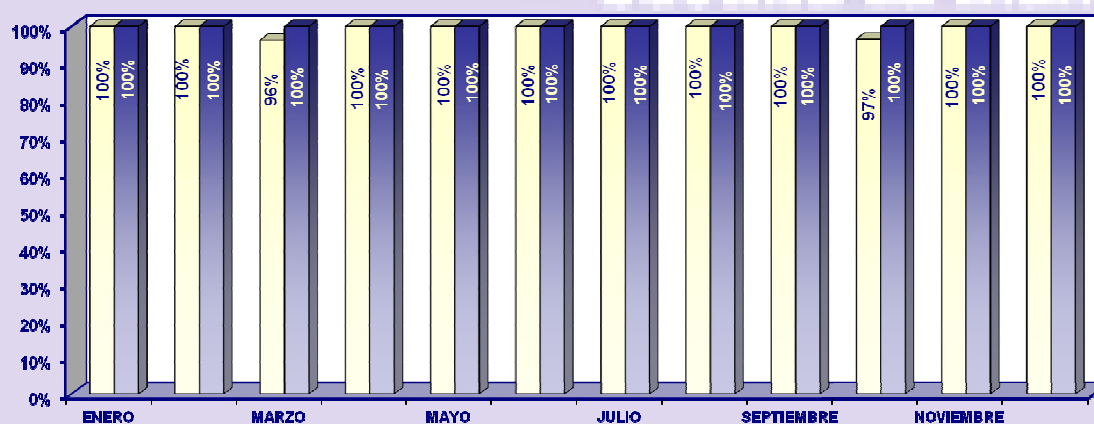
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

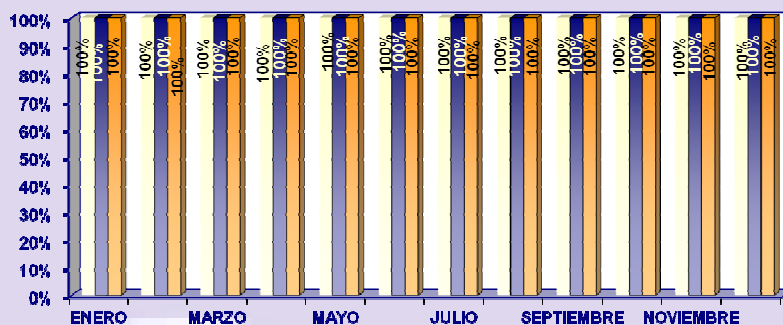


INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COMPULSAS INMEDIATAS

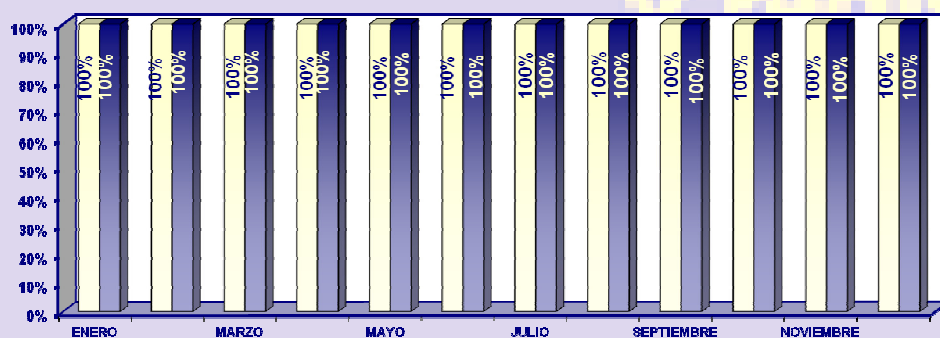
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



% 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.

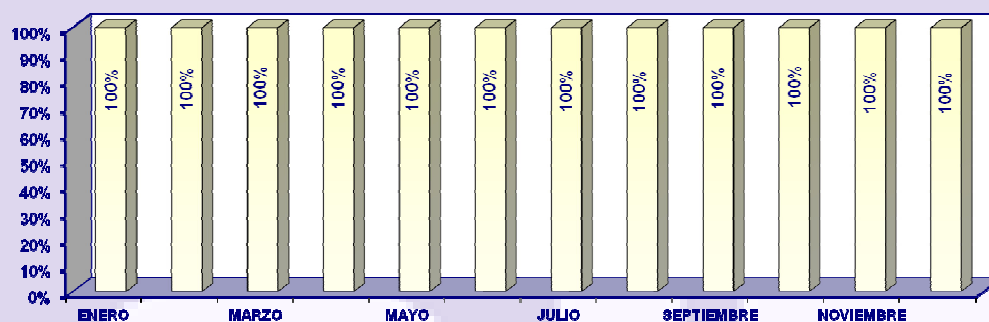


IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

oficina de información y registro

Castilla-La Mancha

100% 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 187 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	1	2	22	4,84
FEBRERO	0	0	1	5	21	4,74
MARZO	0	0	0	4	23	4,85
ABRIL	0	0	0	4	22	4,85
MAYO	0	0	0	1	25	4,96
JUNIO	0	0	0	0	34	5,00
JULIO	0	0	1	3	18	4,77
AGOSTO	0	0	0	1	22	4,96
SEPTIEMBRE	0	0	0	2	29	4,94
OCTUBRE	0	0	0	3	26	4,90
NOVIEMBRE	0	0	0	2	27	4,93
DICIEMBRE	0	0	0	2	26	4,93
TOTAL	0	0	3	29	295	4,89

RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

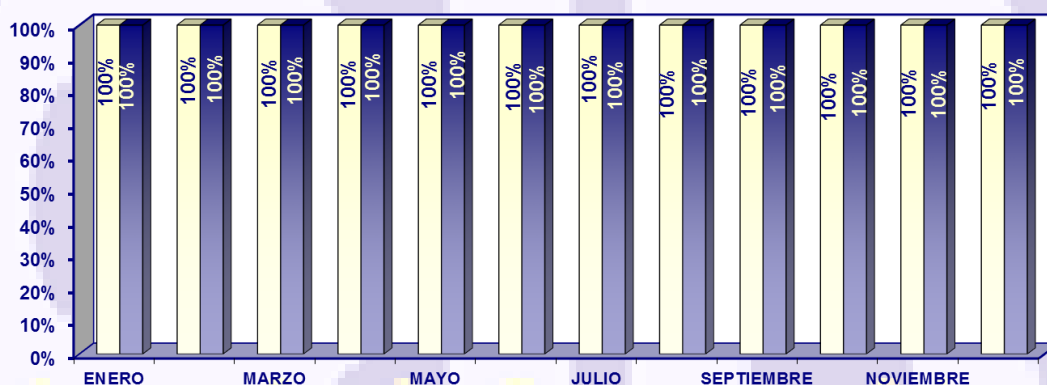
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2016)

OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL

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

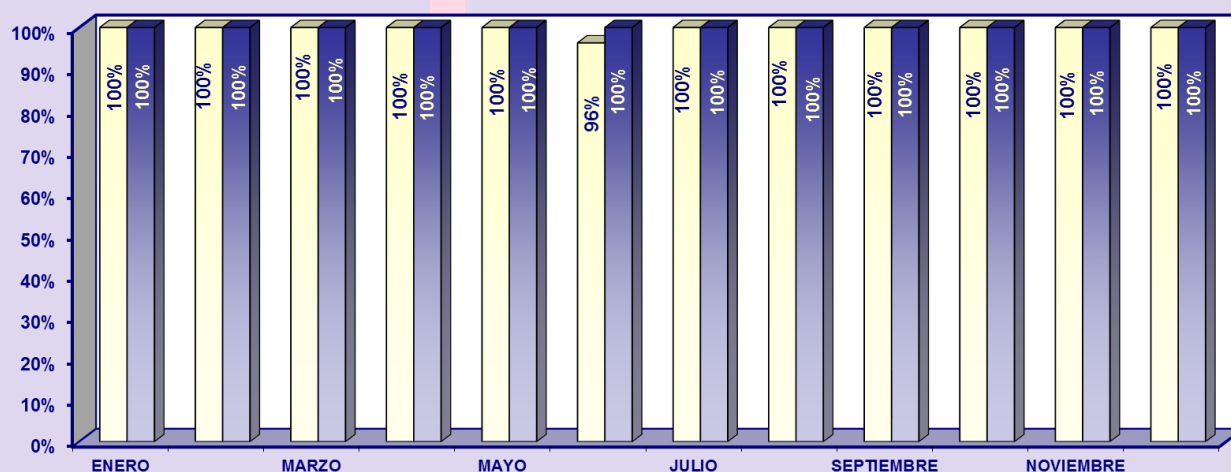
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

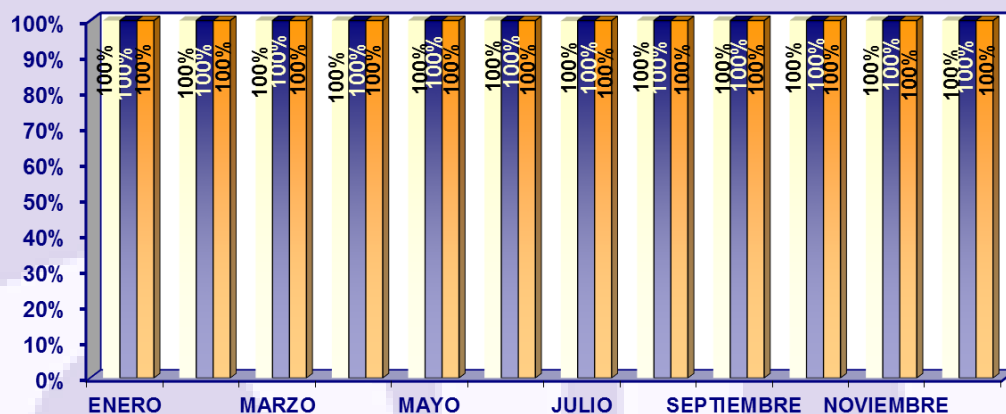


INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COMPULSAS INMEDIATAS

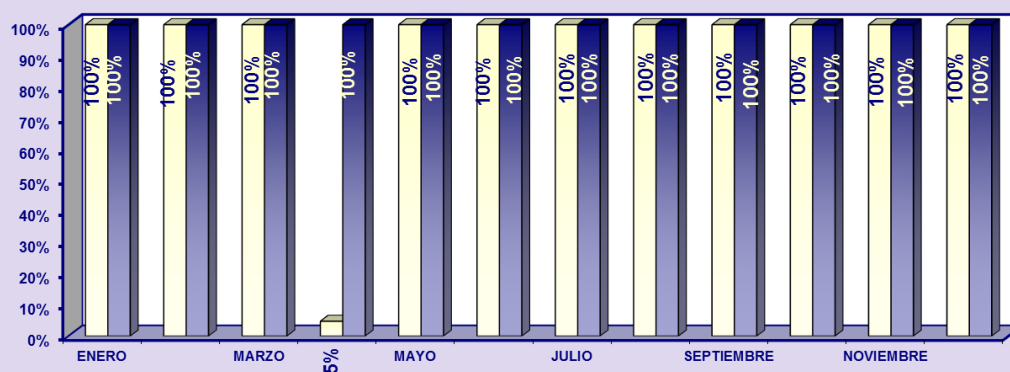
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



% 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.

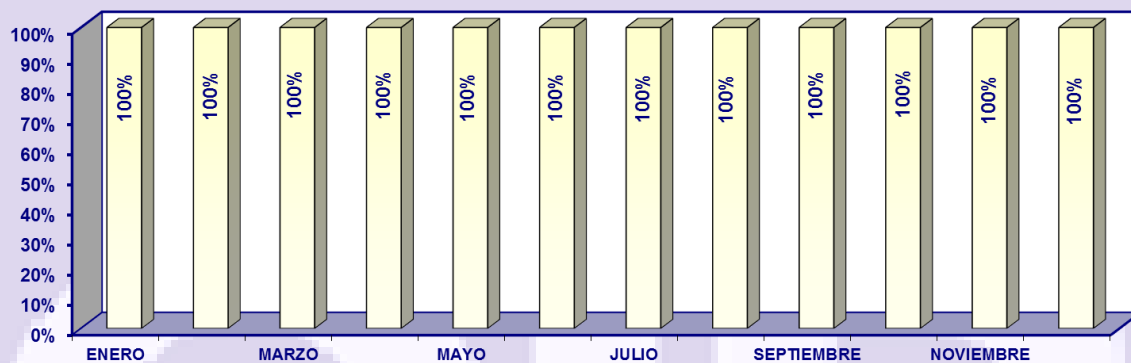


IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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

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	28	4,97
FEBRERO	0	0	0	0	25	5,00
MARZO	0	0	0	2	23	4,92
ABRIL	0	0	0	0	27	5,00
MAYO	0	0	0	0	27	5,00
JUNIO	0	0	1	1	25	4,89
JULIO	0	0	0	0	19	5,00
AGOSTO	0	0	0	2	24	4,92
SEPTIEMBRE	0	0	0	3	27	4,90
OCTUBRE	0	0	0	4	23	4,85
NOVIEMBRE	0	0	0	0	30	5,00
DICIEMBRE	0	0	0	0	24	5,00
TOTAL	0	0	1	13	302	4,95

RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

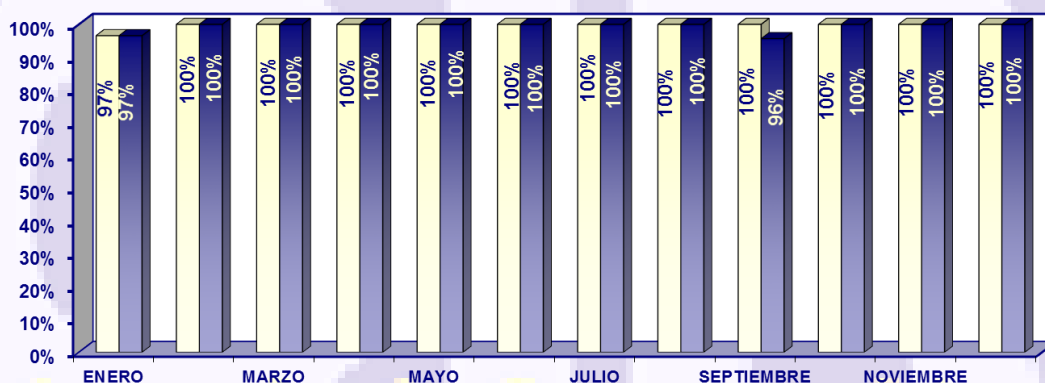
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2017)

OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL

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

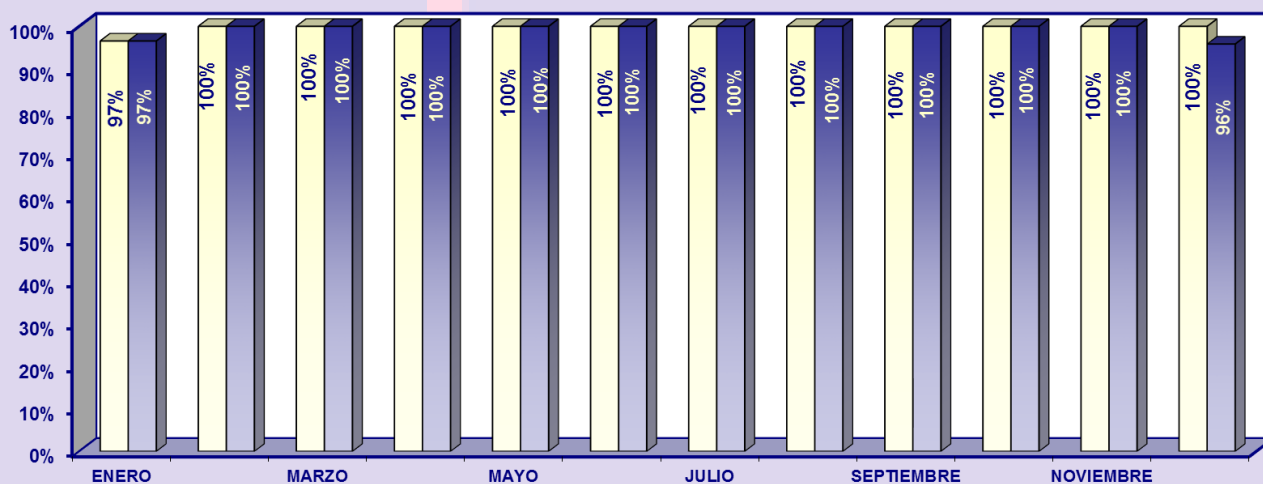
□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



□ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

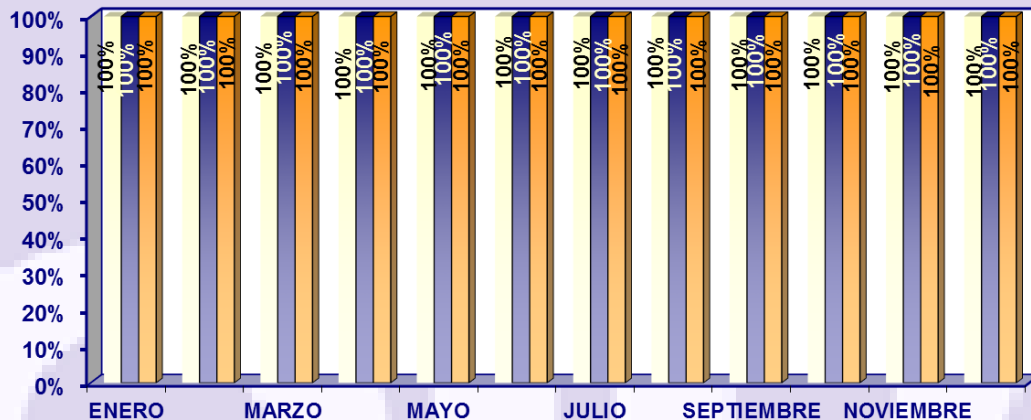


INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COMPULSAS INMEDIATAS

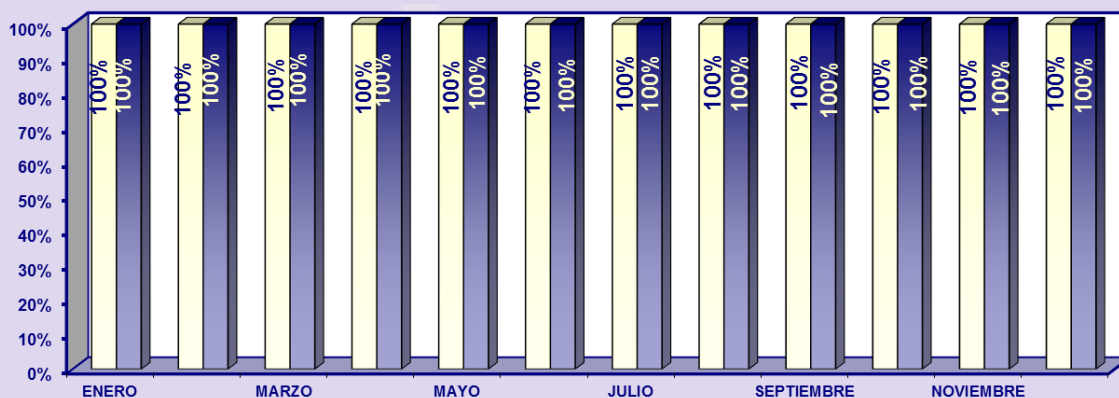
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



% 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

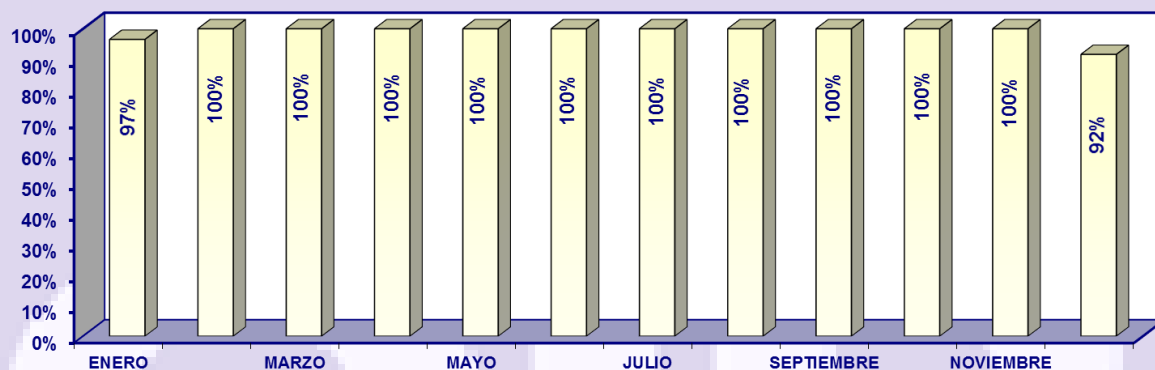


IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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

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	29	5,00
FEBRERO	0	0	0	0	26	5,00
MARZO	0	0	0	0	28	5,00
ABRIL	0	0	0	1	24	4,96
MAYO	0	0	0	0	22	5,00
JUNIO	0	0	0	3	19	4,86
JULIO	0	0	0	1	18	4,95
AGOSTO	0	0	0	0	14	5,00
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	23	5,00
OCTUBRE	0	0	1	1	26	4,89
NOVIEMBRE	0	0	0	2	18	4,90
DICIEMBRE	0	0	0	1	23	4,96
TOTAL	0	0	1	9	270	4,96

RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

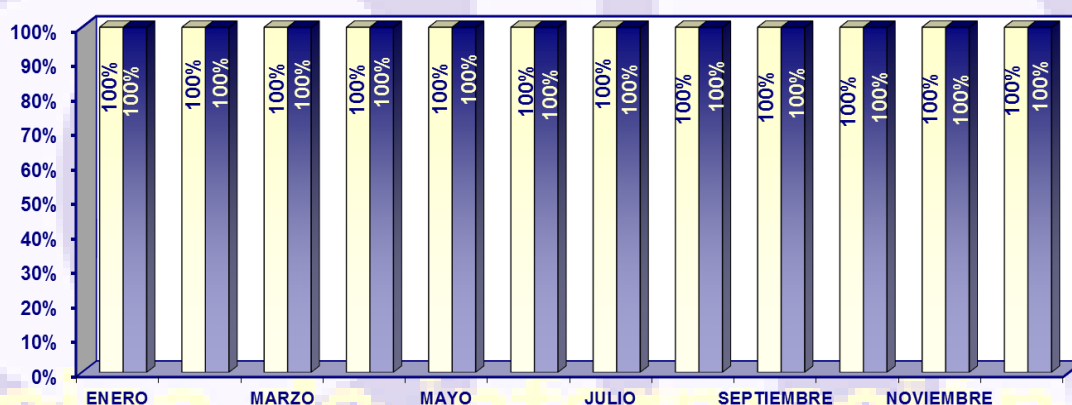
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2018)

OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL

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

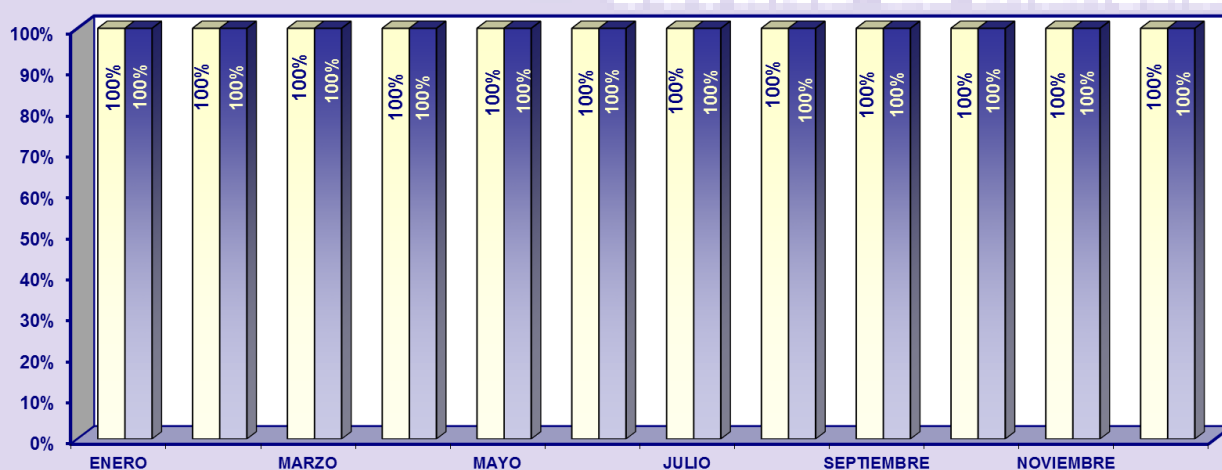
■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO

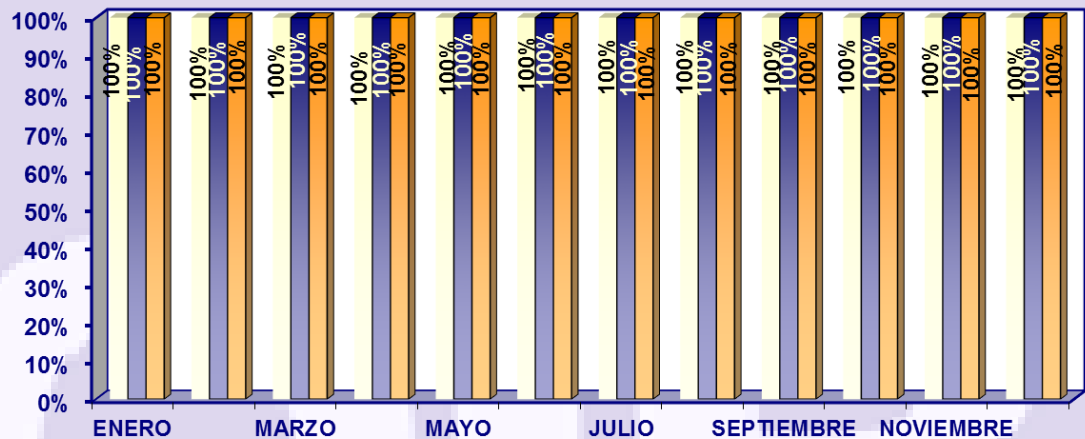


INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COMPULSAS INMEDIATAS

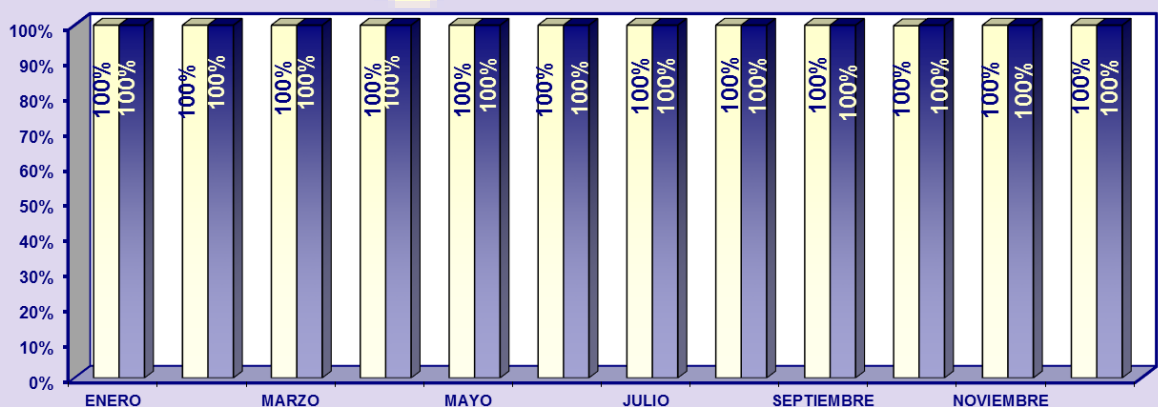
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



% 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.

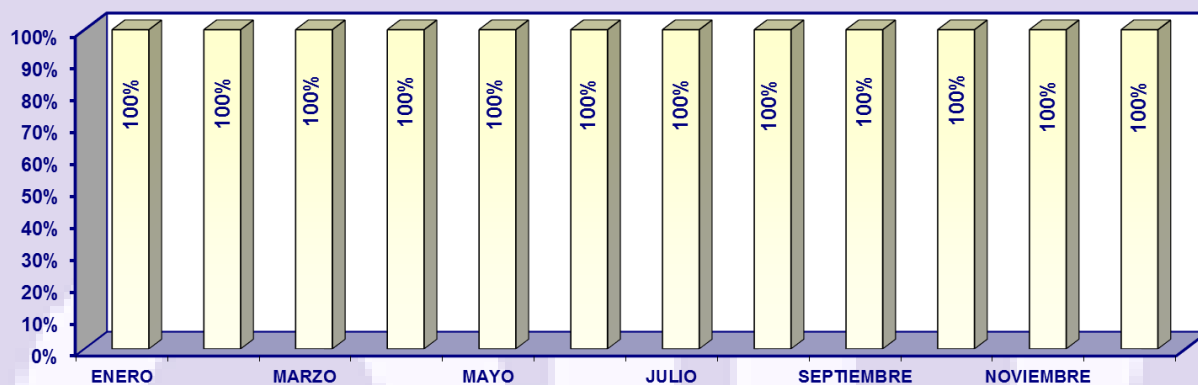


IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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

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	2	18	4,90
FEBRERO	0	0	0	2	19	4,90
MARZO	0	0	0	0	41	5,00
ABRIL	0	0	0	3	29	4,91
MAYO	0	0	0	0	36	5,00
JUNIO	0	0	0	1	34	4,97
JULIO	0	0	0	0	25	5,00
AGOSTO	0	0	0	2	24	4,92
SEPTIEMBRE	0	0	0	2	31	4,94
OCTUBRE	0	0	0	0	39	5,00
NOVIEMBRE	0	0	0	1	37	4,97
DICIEMBRE	0	0	0	0	25	5,00
TOTAL	0	0	0	13	358	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	TRATO ADECUADO
FEBRERO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
MARZO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
ABRIL	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
MAYO	TRATO ADECUADO	TIEMPO DE ESPERA
JUNIO	TRATO ADECUADO	TIEMPO DE ESPERA
JULIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
AGOSTO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
SEPTIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
OCTUBRE	TRATO ADECUADO	TIEMPO DE ESPERA
NOVIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
DICIEMBRE	TRATO ADECUADO	TIEMPO DE ESPERA

**oficina de información
y registro**

Castilla-La Mancha

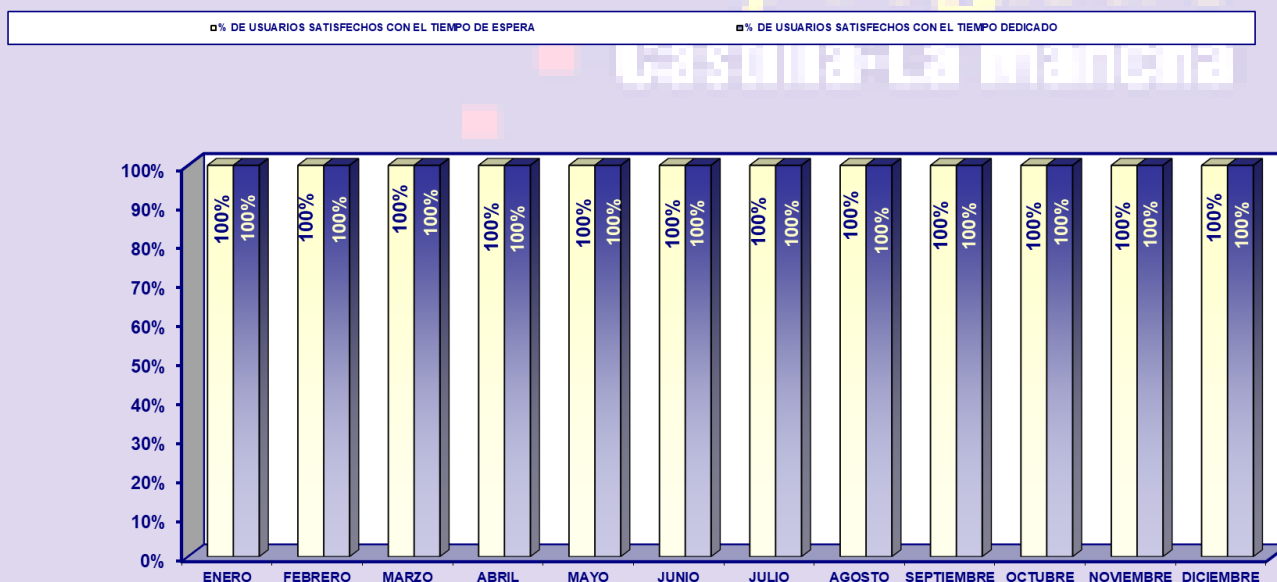
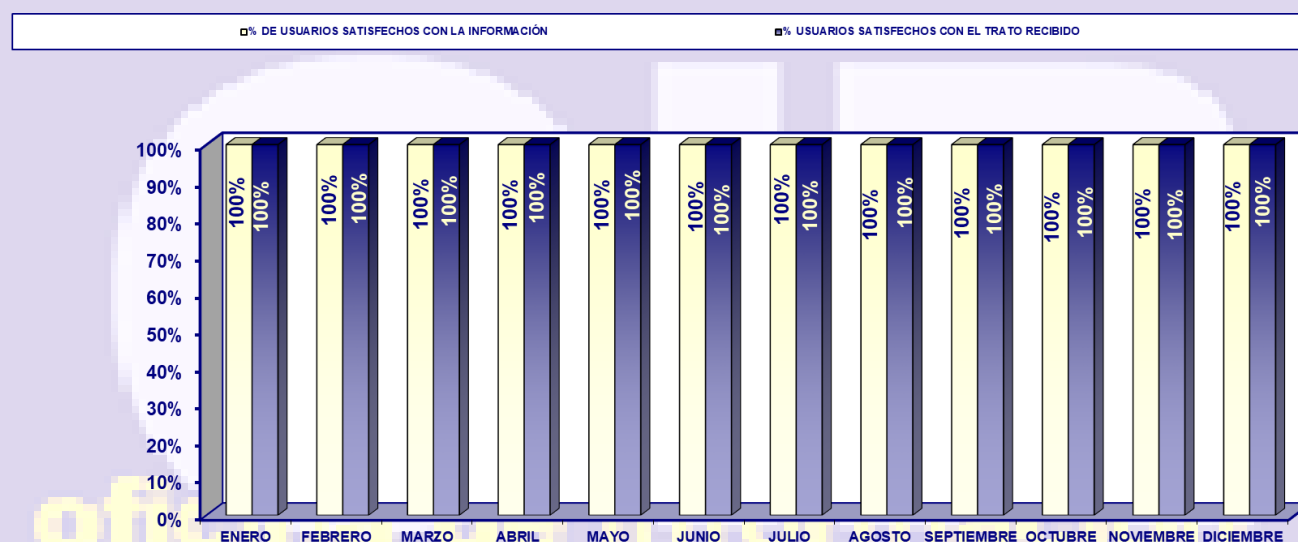
RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2019)

OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL

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

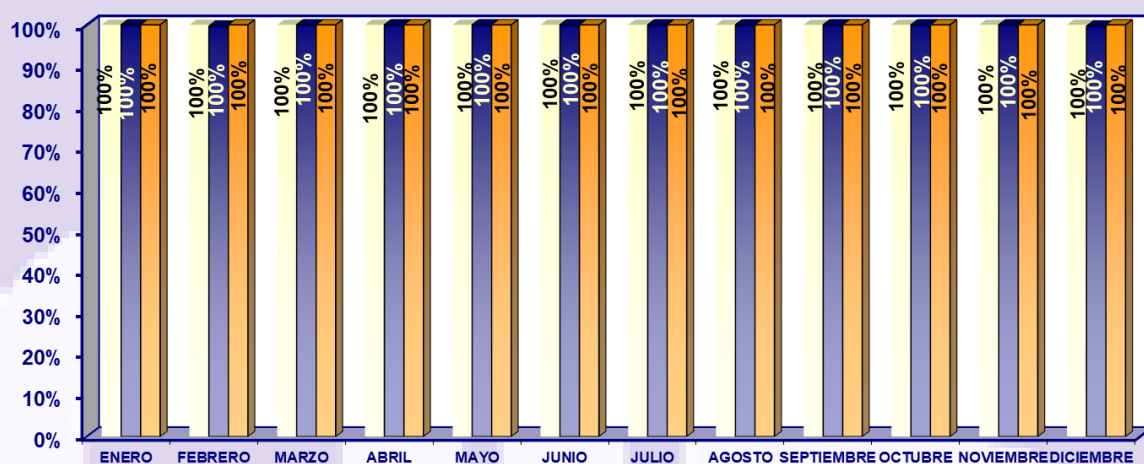


INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

% CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

% COMPULSAS INMEDIATAS

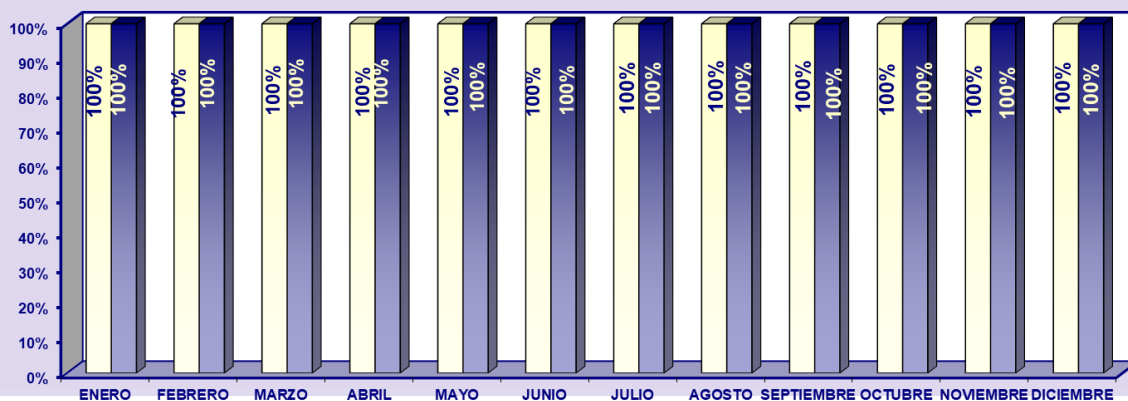
% DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



% 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.

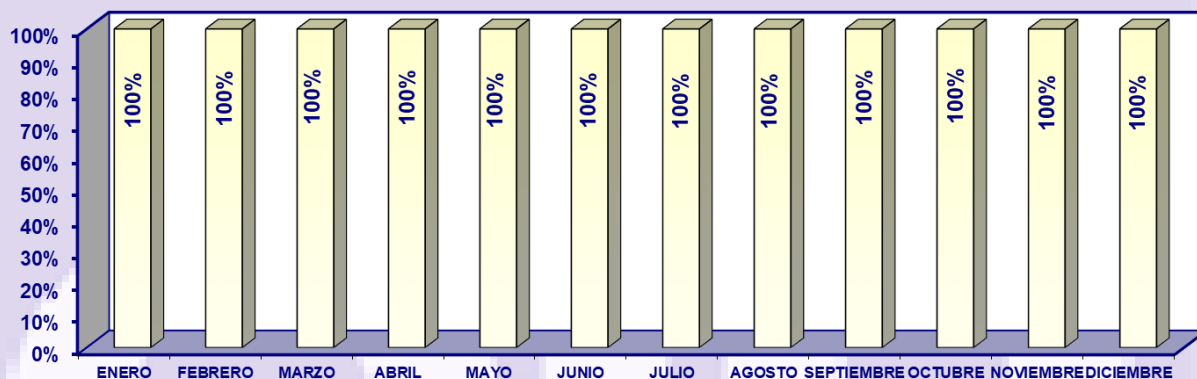


IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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 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	23	4,96
FEBRERO	0	0	0	2	31	4,94
MARZO	0	0	0	4	40	4,91
ABRIL	0	0	0	0	29	5,00
MAYO	0	0	0	0	29	5,00
JUNIO	0	0	0	0	24	5,00
JULIO	0	0	0	1	36	4,97
AGOSTO	0	0	0	1	32	4,97
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	29	4,97
OCTUBRE	0	0	0	2	42	4,95
NOVIEMBRE	0	0	0	2	35	4,95
DICIEMBRE	0	0	0	0	22	5,00
TOTAL	0	0	0	14	372	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 DE ESPERA
FEBRERO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA/TIEMPO RAZONABLE
MARZO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
ABRIL	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
MAYO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO RAZONABLE
JUNIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
JULIO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
AGOSTO	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
SEPTIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
OCTUBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
NOVIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA
DICIEMBRE	INFORMACIÓN ADECUADA	TIEMPO DE ESPERA

**oficina de información
y registro**

Castilla-La Mancha

RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]

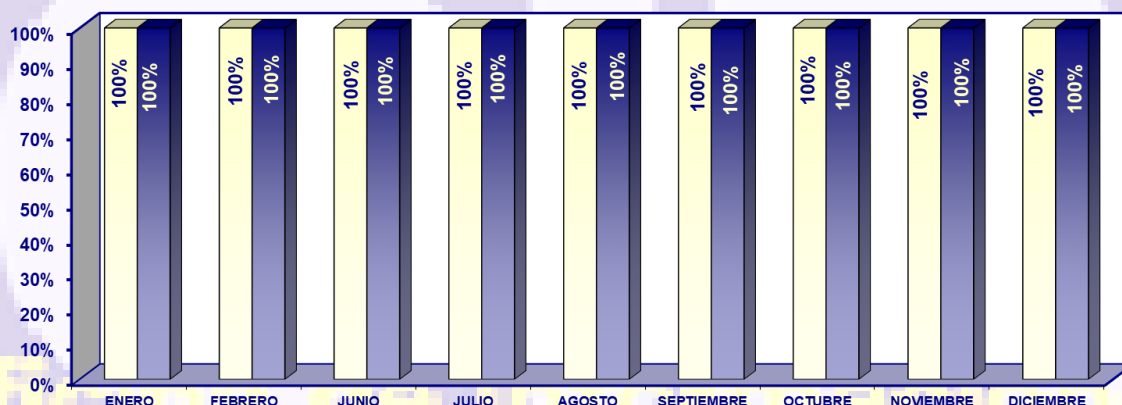
COMPROMISOS DE CALIDAD (DATOS 2020)

OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL

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

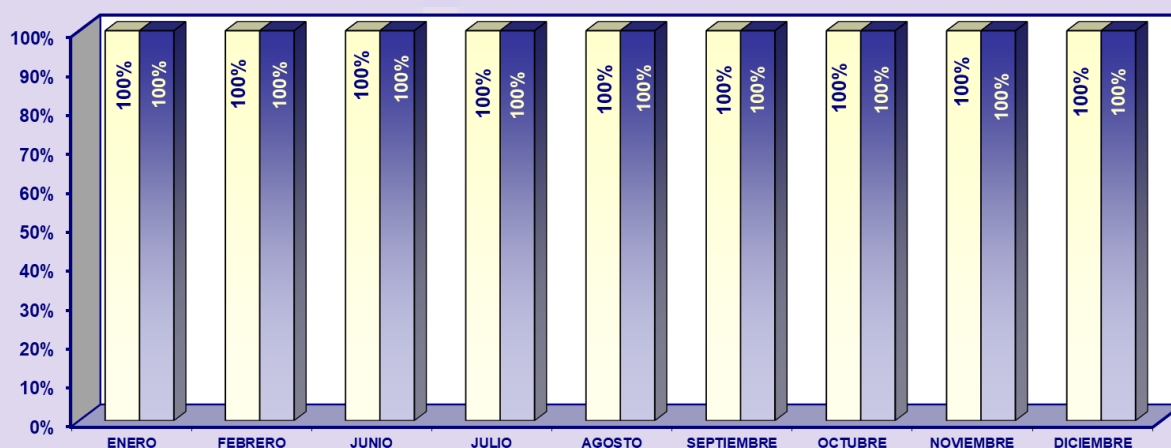
■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN

■ % USUARIOS SATISFECHOS CON EL TRATO RECIBIDO



■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DE ESPERA

■ % DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL TIEMPO DEDICADO



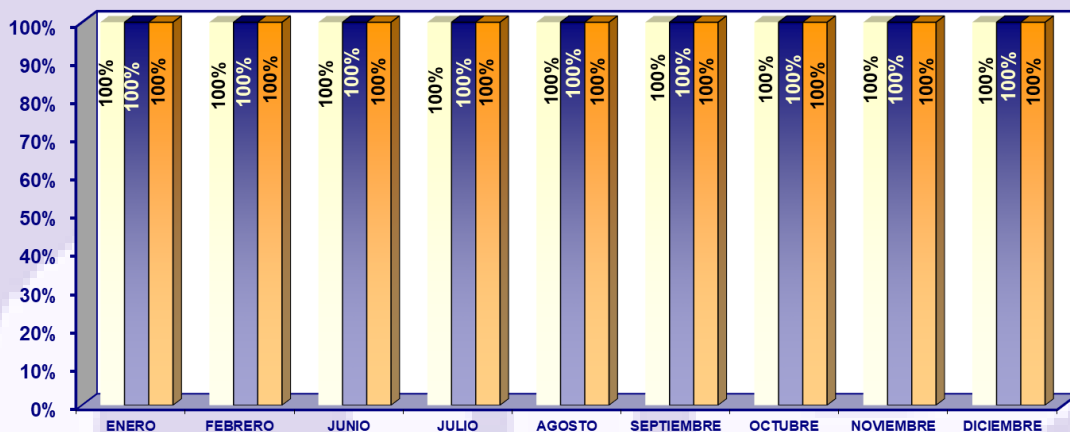
INDICADORES DE ATENCIÓN INMEDIATA

Castilla-La Mancha

■ % CONSULTAS ATENDIDAS INMEDIATAMENTE

■ % COMPULSAS INMEDIATAS

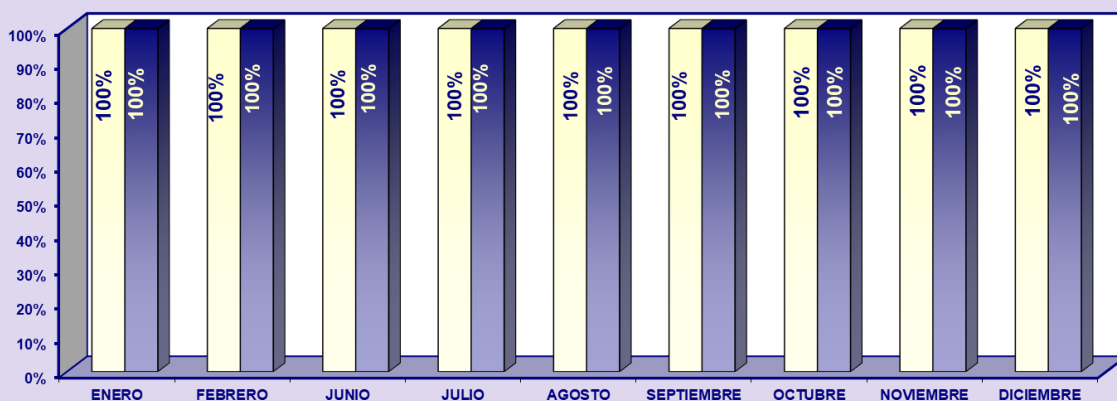
■ % DOCUMENTOS ENVIADOS EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL



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

■ % PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS TRAMITADOS INMEDIATAMENTE RESPECTO A LOS PRESENTADOS

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

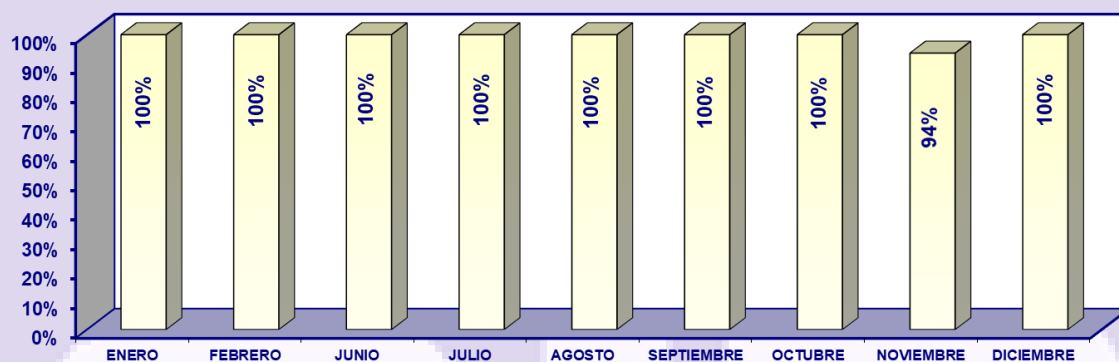


IDENTIFICACIÓN DE LOS INFORMADORES

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:

	PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO					PUNTUACIÓN MEDIA
	1	2	3	4	5	
MES	MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO	
ENERO	0	0	0	3	39	4,93
FEBRERO	0	0	0	0	33	5,00
JUNIO	0	0	0	0	5	5,00
JULIO	0	0	0	0	13	5,00
AGOSTO	0	0	0	0	7	5,00
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	19	5,00
OCTUBRE	0	0	0	0	32	5,00
NOVIEMBRE	0	0	0	0	16	5,00
DICIEMBRE	0	0	0	0	7	5,00
TOTAL	0	0	0	3	171	4,98

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

**oficina de información
y registro**

Castilla-La Mancha

RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

[illegible]