

ENCUESTA 1º SEMESTRE DE 2012
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO

3º SERVICIO:

COMPROMISO: Recibirá atención por personal cualificado con comunicación y trato amable, utilizando un lenguaje preciso y adecuado al perfil de la persona usuaria del servicio

INDICADOR: Grado de satisfacción de la persona usuaria por la atención recibida

ESTÁNDAR: 4 sobre 5

FORMA DE CÁLCULO: Encuestas de satisfacción. Porcentaje de reclamaciones y quejas recibidas.

Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS: 100

Nº DE PREGUNTAS: 8

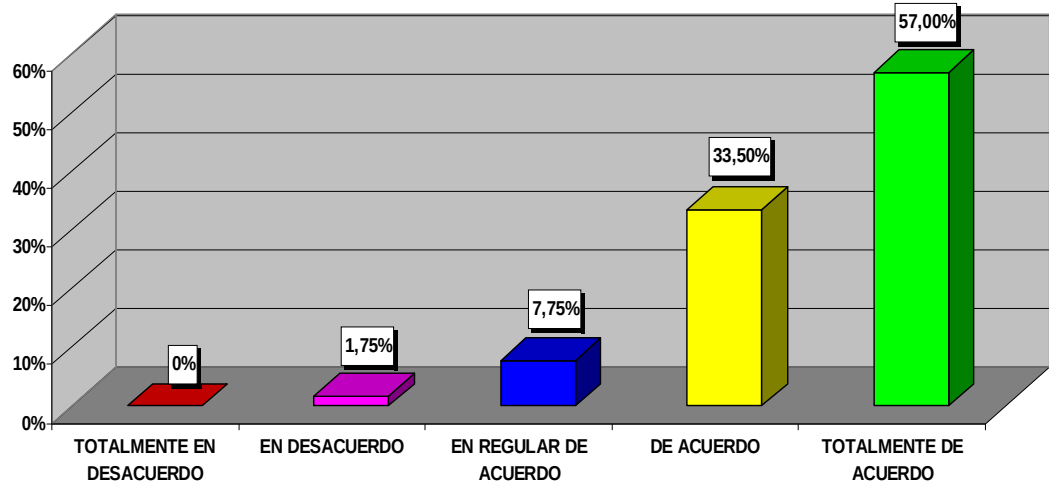
Nº DE RESPUESTAS: 800

RESULTADOS TOTALES:

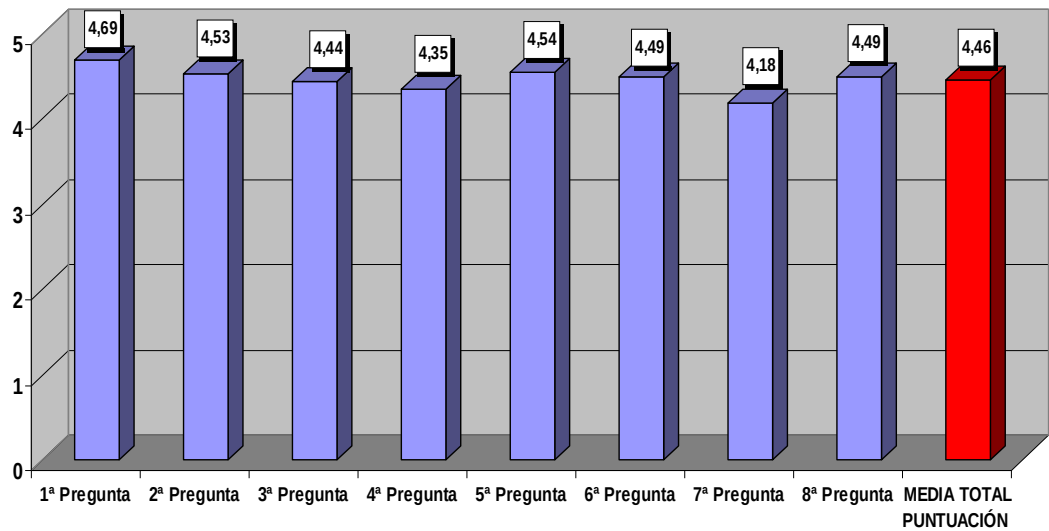
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	14	1,75 %
En regular de acuerdo	62	7,75 %
De acuerdo	268	33,50 %
Totalmente de Acuerdo	456	57%
Total	800	100 %

PREGUNTAS	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,69	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,53	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,44	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,35	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,54	4 sobre 5
6ª PREGUNTA	4,49	4 sobre 5
7ª PREGUNTA	4,18	4 sobre 5
8ª PREGUNTA	4,49	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,46	4 sobre 5

RECIBIRÁ ATENCIÓN POR PERSONAL CUALIFICADO CON COMUNICACIÓN Y TRATO AMABLE, UTILIZANDO UN LENGUAJE PRECISO Y ADECUADO AL PERFIL DE LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO



RECIBIRÁ ATENCIÓN POR PERSONAL CUALIFICADO CON COMUNICACIÓN Y TRATO AMABLE, UTILIZANDO UN LENGUAJE PRECISO Y ADECUADO AL PERFIL DE LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO



4º SERVICIO:

COMPROMISO: Los usuarios y usuarias podrán realizar la consulta de los documentos solicitados durante el tiempo conveniente, dentro del horario de atención al público y en un lugar adecuado al efecto.

INDICADOR: Grado de satisfacción de la persona usuaria por la atención recibida.

ESTÁNDAR: 4 sobre 5

FORMA DE CÁLCULO: Encuestas de satisfacción. Porcentaje de reclamaciones y quejas recibidas.

Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS: 100

Nº DE PREGUNTAS: 5

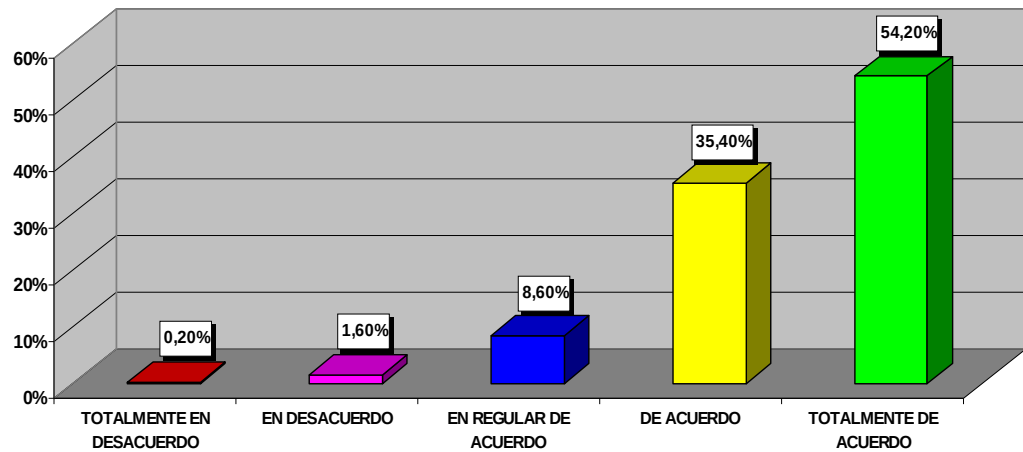
Nº DE RESPUESTAS: 500

RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0,20%
En desacuerdo	8	1,60%
En regular de acuerdo	43	8,60%
De acuerdo	177	35,40%
Totalmente de acuerdo	271	54,20%
TOTAL	500	100%

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,21	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,42	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,55	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,41	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,49	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,42	4 sobre 5

LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE DOCUMENTOS SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO
CONVENIENTE DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO



LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE DOCUMENTOS SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO
CONVENIENTE DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO

