

**ENCUESTAS. ARCHIVOS HISTÓRICO PROVINCIALES DE CASTILLA-LA MANCHA. 2º SEMESTRE DE 2011**

**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

**1ª pregunta: ¿Considera que el trato recibido por parte del personal del archivo ha sido amable y respetuoso?**

AHP ALBACETE	4,83
AHP CIUDAD REAL	4,93
AHP CUENCA	4,98
AHP GUADALAJARA	5
AHP TOLEDO	4,94
<b>TOTAL</b>	<b>24,68</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,936</b>

**2ª pregunta: ¿Considera que el personal del archivo ha utilizado un lenguaje claro, preciso y adecuado?**

AHP ALBACETE	4,73
AHP CIUDAD REAL	4,92
AHP CUENCA	4,98
AHP GUADALAJARA	4,96
AHP TOLEDO	4,92
<b>TOTAL</b>	<b>24,51</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,902</b>

**3<sup>a</sup> pregunta: ¿La información y orientación proporcionada por el personal del archivo en su consulta ha sido clara, precisa y comprensible y se le ha informado bien sobre todos los trámites, normas, plazos y documentos solicitados?**

AHP ALBACETE	4,71
AHP CIUDAD REAL	4,88
AHP CUENCA	4,91
AHP GUADALAJARA	4,97
AHP TOLEDO	4,88
<b>TOTAL</b>	<b>24,35</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,87</b>

**4<sup>a</sup> pregunta: ¿Cree que al entrar en el Archivo es fácil saber a quien debe usted dirigirse para realizar su consulta o gestión?**

AHP ALBACETE	4,36
AHP CIUDAD REAL	4,62
AHP CUENCA	4,71
AHP GUADALAJARA	4,75
AHP TOLEDO	4,73
<b>TOTAL</b>	<b>23,17</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,634</b>

**5<sup>a</sup> pregunta: ¿Considera que el personal del Archivo está cualificado para las tareas que realiza y las desarrolla con profesionalidad y disponibilidad?**

AHP ALBACETE	4,79
AHP CIUDAD REAL	4,83
AHP CUENCA	4,93
AHP GUADALAJARA	4,95
AHP TOLEDO	4,84
<b>TOTAL</b>	<b>24,34</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,868</b>

**6<sup>a</sup> pregunta: ¿La información que le ha proporcionado el Archivo se corresponde con la solicitada por usted y responde a sus expectativas?**

AHP ALBACETE	4,53
AHP CIUDAD REAL	4,66
AHP CUENCA	4,6
AHP GUADALAJARA	4,71
AHP TOLEDO	4,78
<b>TOTAL</b>	<b>23,28</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,656</b>

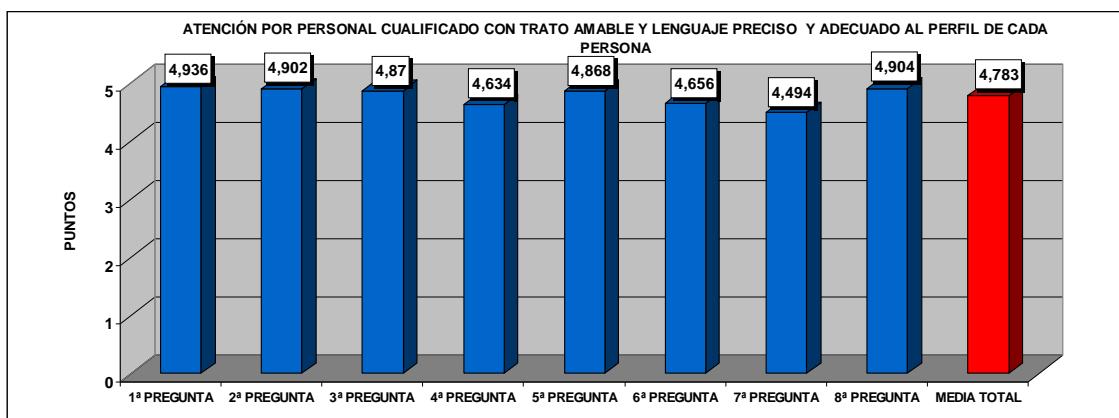
**7<sup>a</sup> pregunta: ¿Considera que el Archivo facilita la realización de gestiones por teléfono y correo electrónico a los usuarios?**

AHP ALBACETE	4,36
AHP CIUDAD REAL	4,18
AHP CUENCA	4,71
AHP GUADALAJARA	4,76
AHP TOLEDO	4,46
<b>TOTAL</b>	<b>22,47</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,494</b>

**8<sup>a</sup> pregunta: En general ¿está usted satisfecho con la atención y el trato recibido en el Archivo?**

AHP ALBACETE	4,81
AHP CIUDAD REAL	4,82
AHP CUENCA	4,98
AHP GUADALAJARA	4,97
AHP TOLEDO	4,94
<b>TOTAL</b>	<b>24,52</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,904</b>

<b>1<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	4,936
<b>2<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	4,902
<b>3<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	4,87
<b>4<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	4,634
<b>5<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	4,868
<b>6<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	4,656
<b>7<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	4,494
<b>8<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	4,904
<b>MEDIA TOTAL</b>	4,783



#### 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

**8<sup>a</sup> pregunta: ¿Considera que la señalización y el acceso a las instalaciones del Archivo son las adecuadas?**

<b>AHP ALBACETE</b>	4,41
<b>AHP CIUDAD REAL</b>	4,35
<b>AHP CUENCA</b>	4,71
<b>AHP GUADALAJARA</b>	4,19
<b>AHP TOLEDO</b>	4,54
<b>TOTAL</b>	22,2
<b>MEDIA</b>	4,44

**9<sup>a</sup> pregunta: ¿Cree que este lugar está limpio, bien iluminado y dispone de una buena climatización?**

AHP ALBACETE	4,69
AHP CIUDAD REAL	4,70
AHP CUENCA	4,89
AHP GUADALAJARA	4,63
AHP TOLEDO	4,76
<b>TOTAL</b>	<b>23,67</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,734</b>

**10<sup>a</sup> pregunta ¿Ha podido realizar su consulta y se le ha permitido ver la documentación durante el tiempo que usted ha requerido y de la forma que usted deseaba?**

AHP ALBACETE	4,82
AHP CIUDAD REAL	4,76
AHP CUENCA	4,93
AHP GUADALAJARA	4,95
AHP TOLEDO	4,92
<b>TOTAL</b>	<b>24,38</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,876</b>

**11<sup>a</sup> pregunta: ¿Considera que las instalaciones y dependencias del Archivo son las adecuadas y en general son tranquilas y cómodas para el buen desarrollo del servicio solicitado por usted?**

AHP ALBACETE	4,73
AHP CIUDAD REAL	4,73
AHP CUENCA	4,88
AHP GUADALAJARA	4,58
AHP TOLEDO	4,81
<b>TOTAL</b>	<b>23,73</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,746</b>

**12<sup>a</sup> pregunta: En general ¿está usted satisfecho con la atención y el trato recibido en el Archivo?**

AHP ALBACETE	4,81
AHP CIUDAD REAL	4,82
AHP CUENCA	4,98
AHP GUADALAJARA	4,97
AHP TOLEDO	4,94
<b>TOTAL</b>	<b>24,52</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,904</b>

<b>1<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	<b>4,44</b>
<b>2<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	<b>4,734</b>
<b>3<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	<b>4,876</b>
<b>4<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	<b>4,746</b>
<b>5<sup>a</sup> PREGUNTA</b>	<b>4,904</b>
<b>MEDIA TOTAL</b>	<b>4,74</b>

