

ENCUESTAS. 2º SEMESTRE DE 2011
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE

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 con la atención recibida

ESTÁNDAR: 4 sobre 5

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

Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS: 100

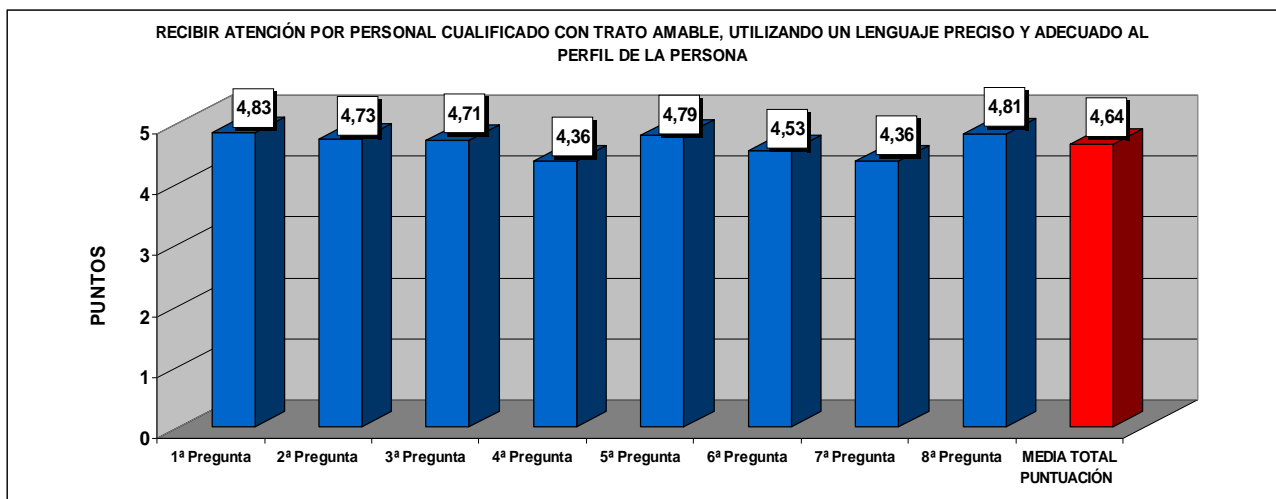
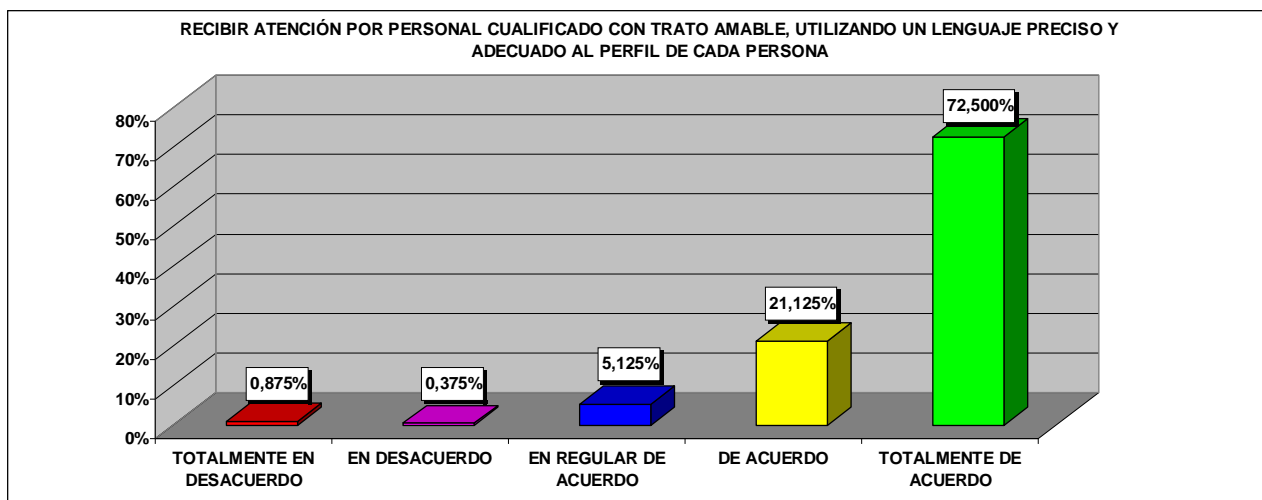
Nº DE PREGUNTAS: 8

Nº DE RESPUESTAS: 800

RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	7	0,875%
En desacuerdo	3	0,375%
En regular de acuerdo	41	5,125%
De acuerdo	169	21,125%
Totalmente de Acuerdo	580	72,500%
Total	800	100%

PREGUNTAS	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,83	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,73	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,71	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,36	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,79	4 sobre 5
6ª PREGUNTA	4,53	4 sobre 5
7ª PREGUNTA	4,36	4 sobre 5
8ª PREGUNTA	4,81	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,64	4 sobre 5



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

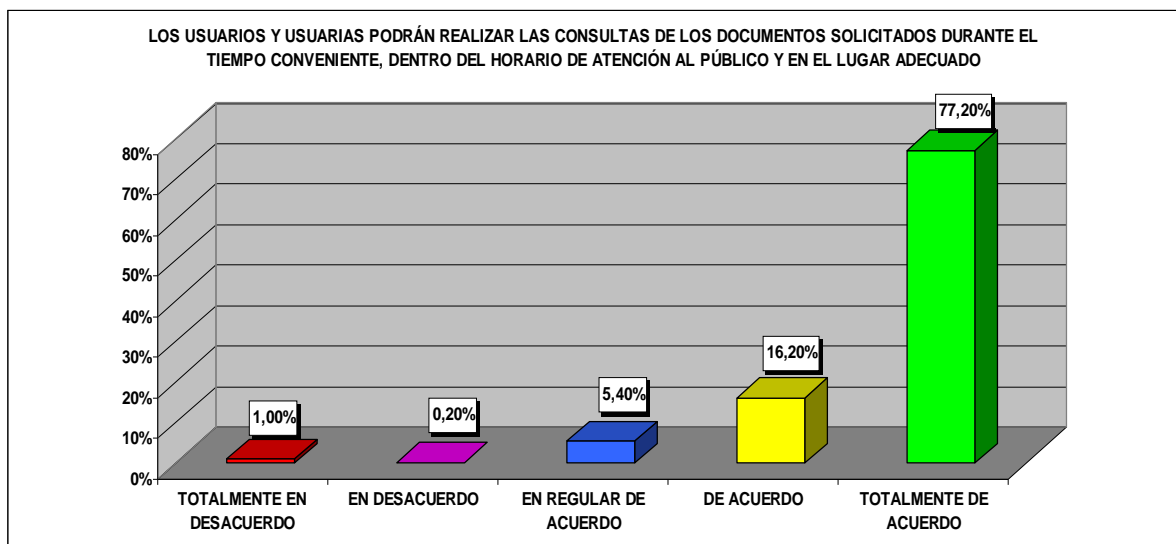
Nº DE PREGUNTAS: 5

Nº DE RESPUESTAS: 500

RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	Nº	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	5	1%
En desacuerdo	1	0,20%
En regular de acuerdo	27	5,40%
De acuerdo	81	16,20%
Totalmente de acuerdo	386	77,20%
TOTAL	500	100%

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,41	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,69	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,82	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,73	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,81	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,692	4 sobre 5



LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR CONSULTAS DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO CONVENIENTE, DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y EN EL LUGAR ADECUADO

