

**ENCUESTAS. 1º SEMESTRE DE 2012**  
**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

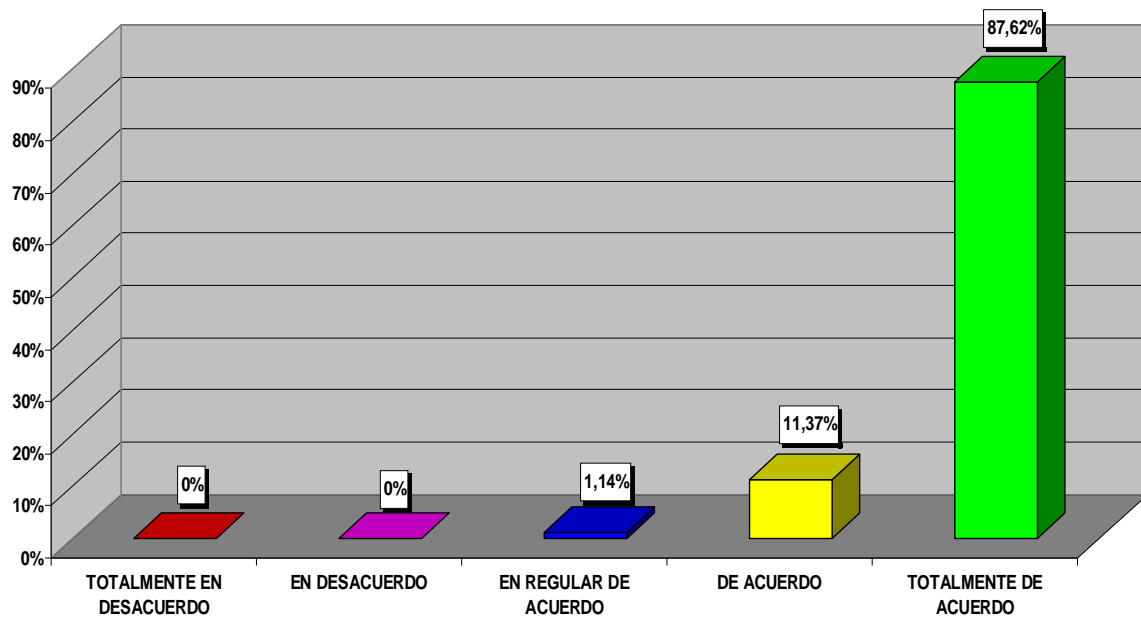
**Nº DE RESPUESTAS:** 800

**RESULTADOS TOTALES:**

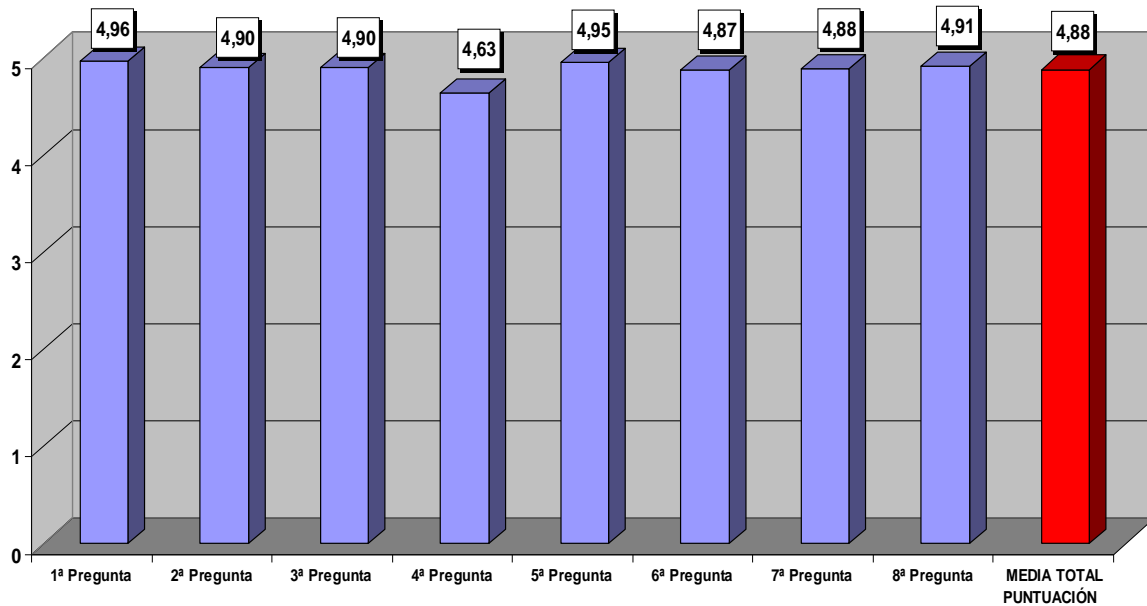
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
En regular de acuerdo	8	1,14%
De acuerdo	91	11,37%
Totalmente de Acuerdo	701	87,62%
Total	800	100%

PREGUNTAS	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,96	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,90	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,90	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,63	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,95	4 sobre 5
6ª PREGUNTA	4,87	4 sobre 5
7ª PREGUNTA	4,88	4 sobre 5
8ª PREGUNTA	4,91	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,88</b>	<b>4 sobre 5</b>

**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

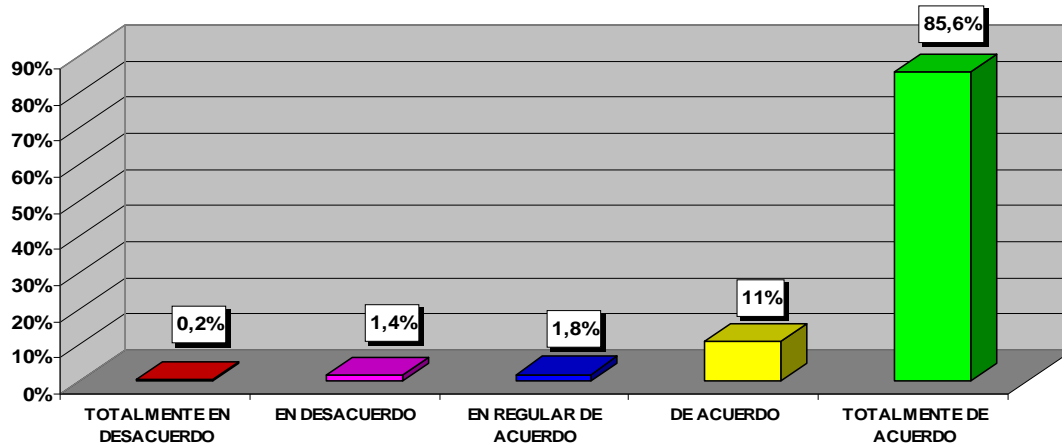
**Nº DE RESPUESTAS:** 500

#### RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	Nº	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0,2%
En desacuerdo	7	1,4%
En regular de acuerdo	9	1,8%
De acuerdo	55	11%
Totalmente de acuerdo	428	85,6%
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,71	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,73	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,88	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,79	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,91	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,80</b>	<b>4 sobre 5</b>

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



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

