

ENCUESTAS 1º SEMESTRE DE 2012
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL

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

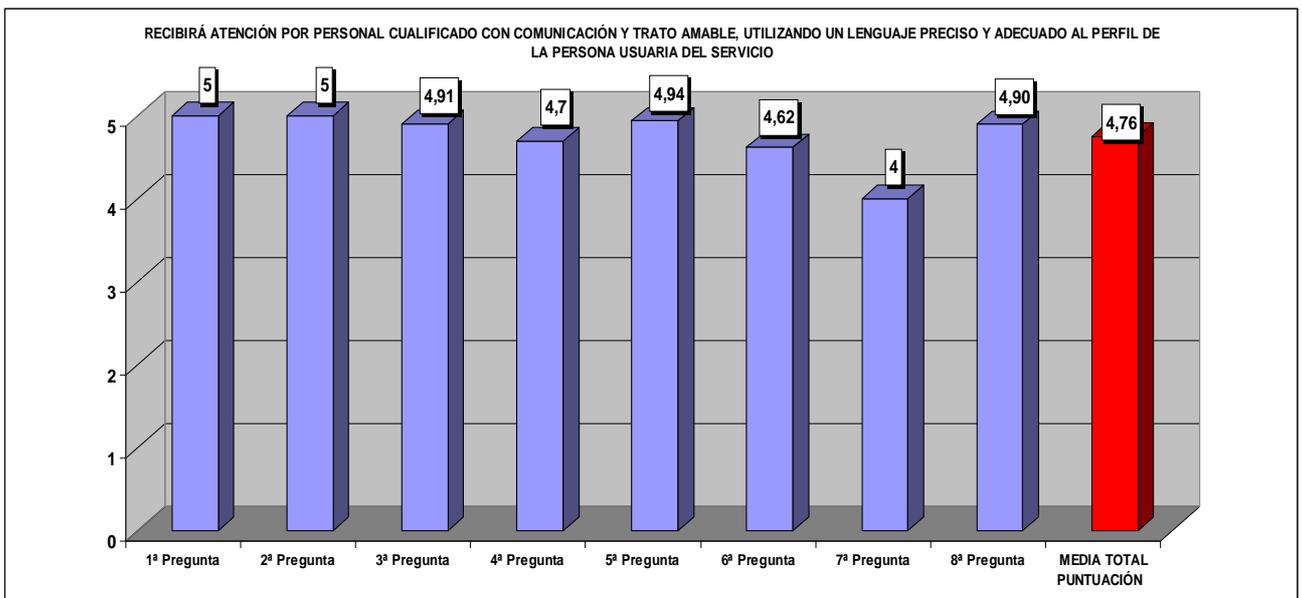
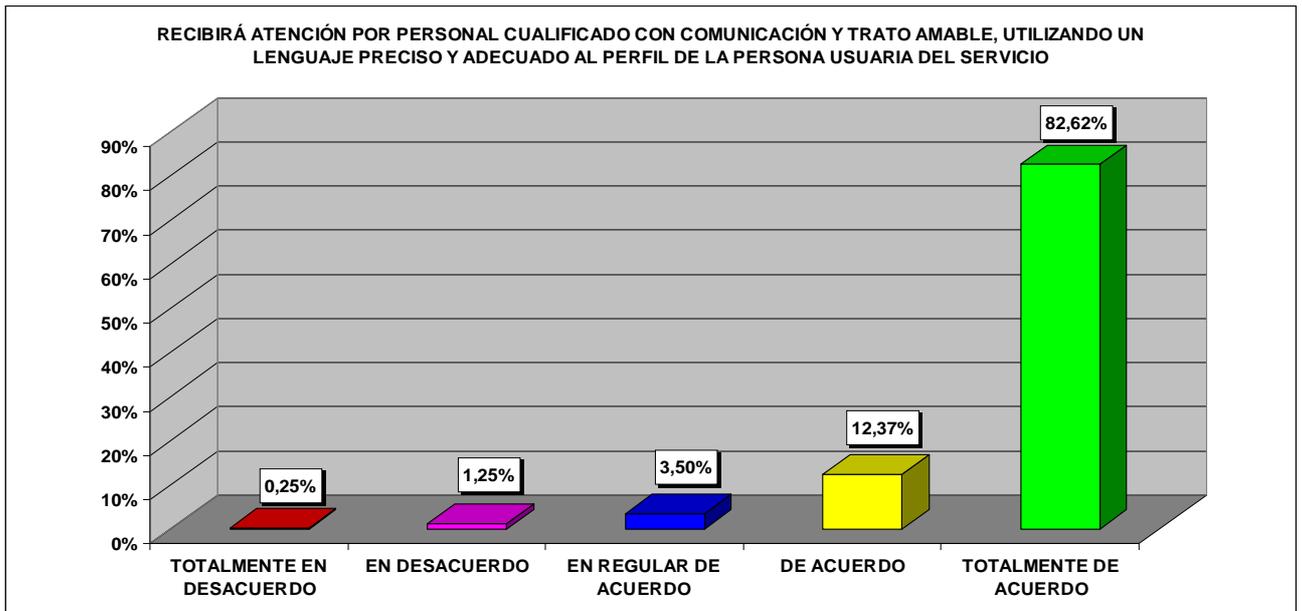
Nº DE PREGUNTAS: 8

Nº DE RESPUESTAS: 800

RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	0,25%
En desacuerdo	10	1,250%
En regular de acuerdo	28	3,50%
De acuerdo	99	12,37%
Totalmente de Acuerdo	661	82,62%
Total	800	100%

PREGUNTAS	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	5	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	5	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,91	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,7	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,94	4 sobre 5
6ª PREGUNTA	4,62	4 sobre 5
7ª PREGUNTA	4	4 sobre 5
8ª PREGUNTA	4,90	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,76	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.

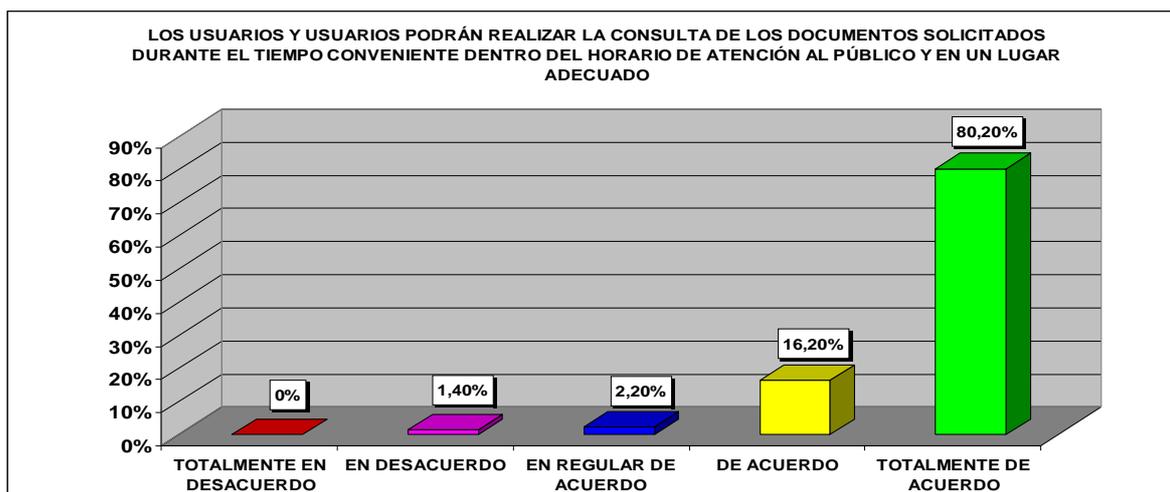
ESTÁNDAR: 4 sobre 5

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	0	0%
En desacuerdo	7	1,40%
En regular de acuerdo	11	2,20%
De acuerdo	81	16,20%
Totalmente de acuerdo	401	80,20%
TOTAL	500	100%

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,46	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,71	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,93	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,76	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,90	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,75	4 sobre 5



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

