

ENCUESTAS 2º SEMESTRE DE 2011
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

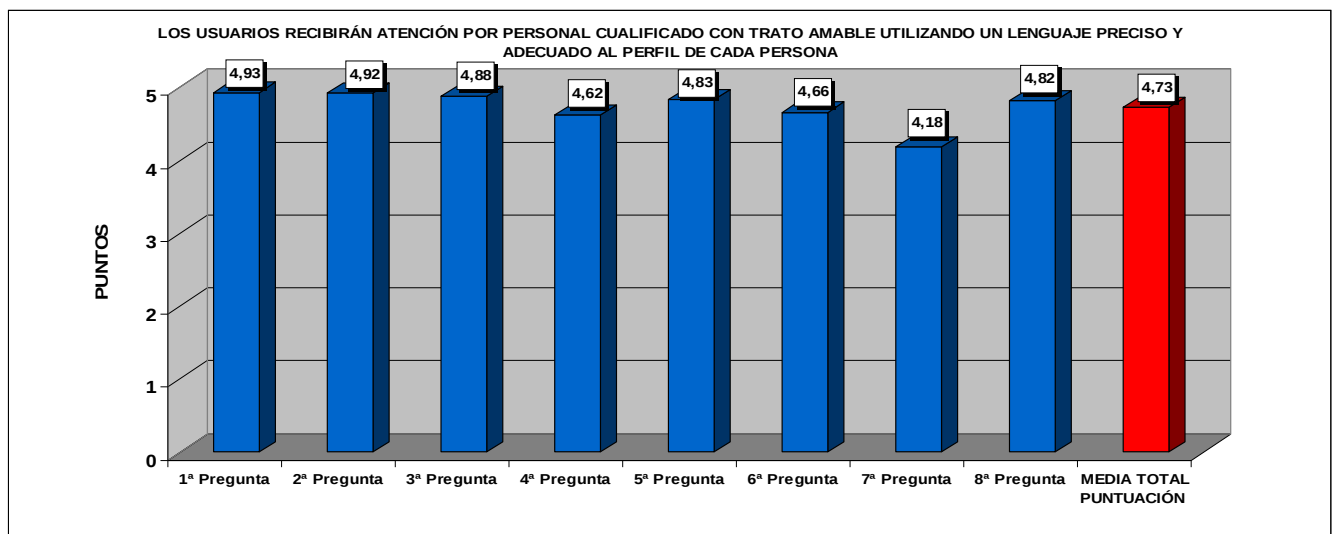
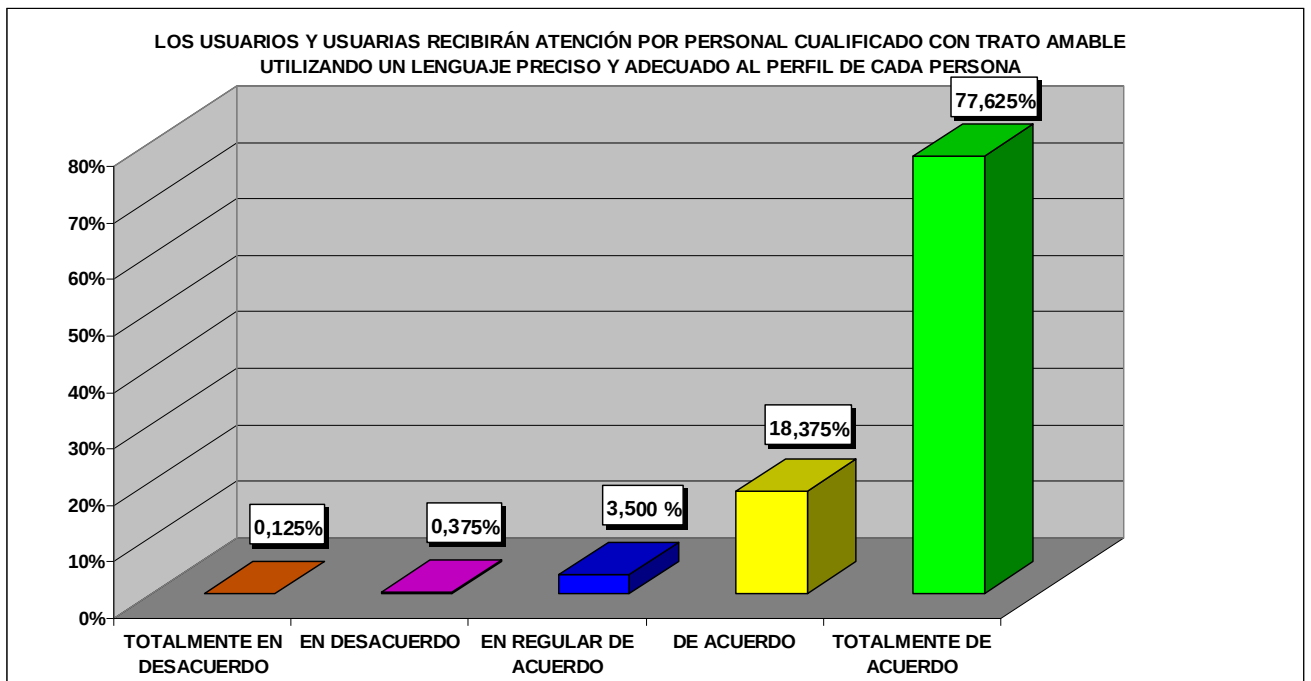
Nº DE PREGUNTAS: 8

Nº DE RESPUESTAS: 800

RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	Nº	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0,125%
En desacuerdo	3	0,375%
En regular de acuerdo	28	3,50%
De acuerdo	147	18,375%
Totalmente de acuerdo	621	77,625%
TOTAL	800	100%

PREGUNTAS	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTÁNDAR
1ª PREGUNTA	4,93	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,92	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,88	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,62	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,83	4 sobre 5
6ª PREGUNTA	4,66	4 sobre 5
7ª PREGUNTA	4,18	4 sobre 5
8ª PREGUNTA	4,82	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,73	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

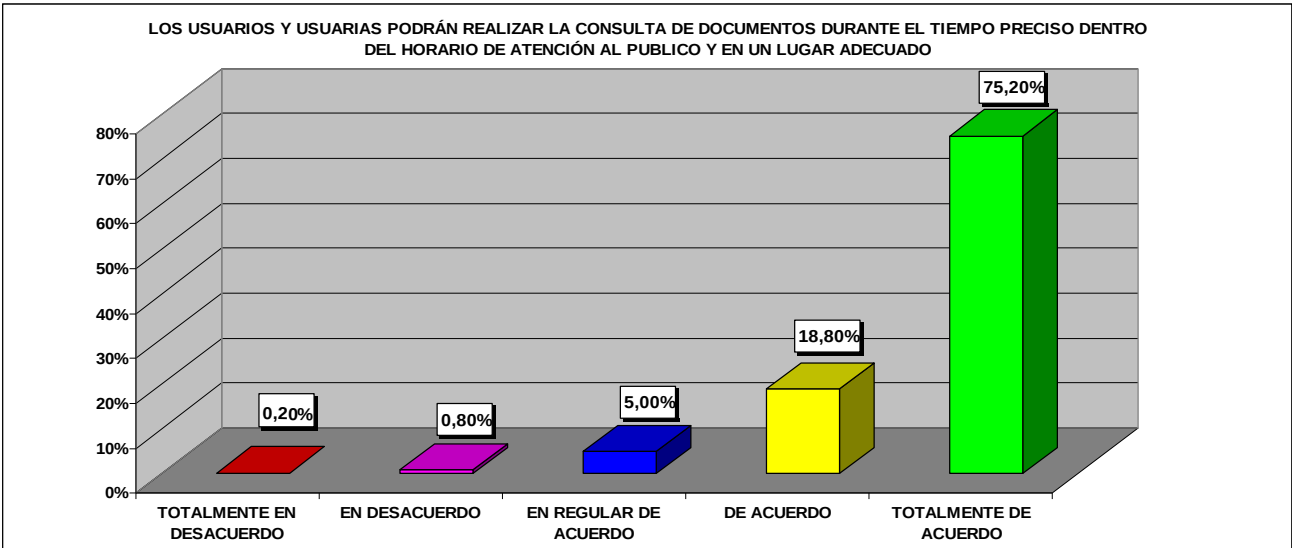
FORMA DE CÁLCULO: Encuestas de satisfacción. Porcentaje de reclamaciones y quejas recibidas.

Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS: 100
Nº DE PREGUNTAS: 5
Nº DE RESPUESTAS: 500

RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	Nº	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0,20%
En desacuerdo	4	0,80%
En regular de acuerdo	25	5%
De acuerdo	94	18,80%
Totalmente de acuerdo	376	75,20%
TOTAL	500	100%

PREGUNTAS	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,35	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,70	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,76	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,73	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,82	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,672	4 sobre 5



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

