

ENCUESTAS 2º SEMESTRE DE 2011
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CUENCA

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

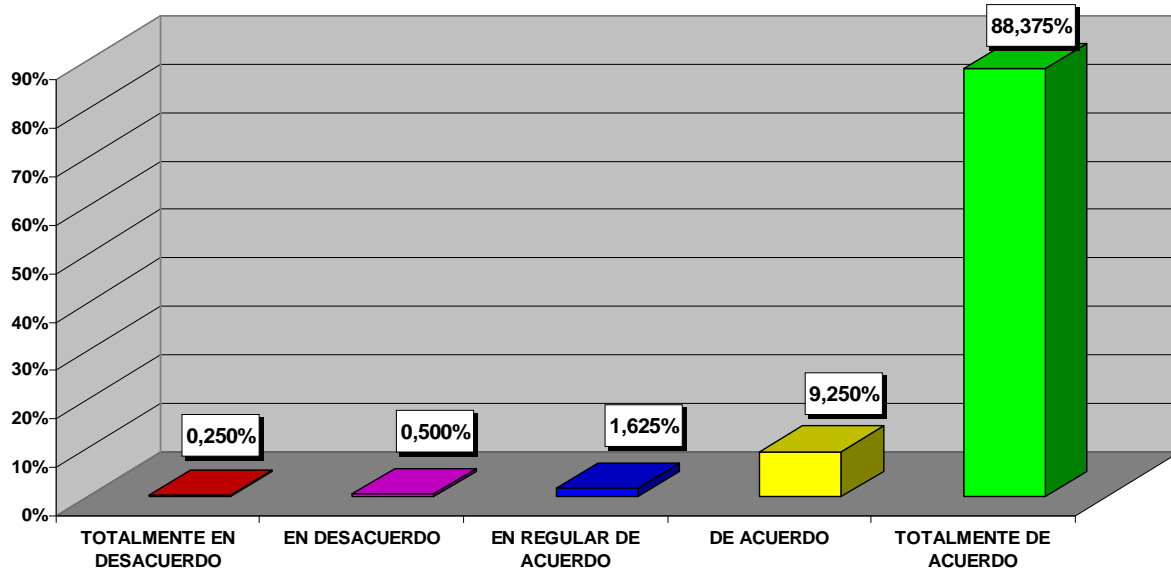
Nº DE RESPUESTAS: 800

RESULTADOS TOTALES:

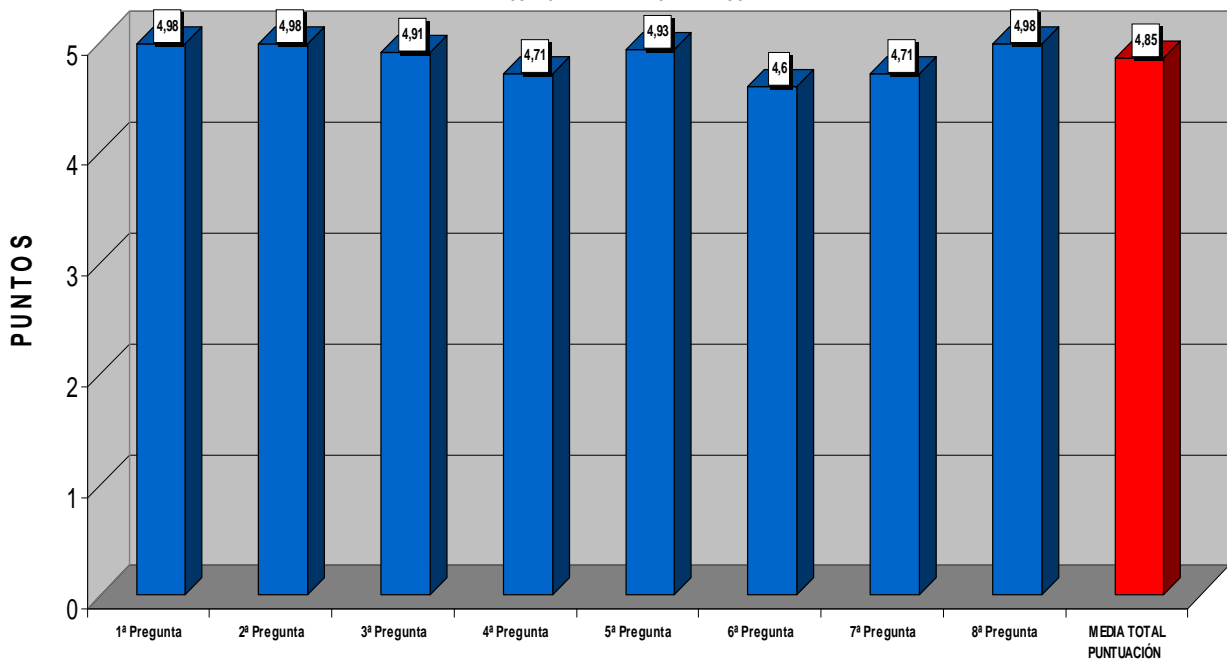
RESPUESTAS	Nº	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	0,250%
En desacuerdo	4	0,500%
En regular de acuerdo	13	1,625%
De acuerdo	74	9,250%
Totalmente de acuerdo	707	88,375%
TOTAL	800	100%

PREGUNTAS	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,98	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,98	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,91	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,71	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,93	4 sobre 5
6ª PREGUNTA	4,6	4 sobre 5
7ª PREGUNTA	4,71	4 sobre 5
8ª PREGUNTA	4,98	4 sobre 5
MEDIA TOTAL	4,85	4 sobre 5

LOS USUARIOS Y USUARIAS RECIBIRAN ATENCIÓN POR PERSONAL CUALIFICADO, CON TRATO AMABLE Y UTILIZANDO UN LENGUAJE PRECISO Y ADECUADO AL PERFIL DE CADA PERSONA



LOS USUARIOS Y USUARIAS RECIBIRÁN ATENCIÓN POR PERSONAL CUALIFICADO, CON TRATO AMABLE Y UTILIZANDO UN LENGUAJE PRECISO Y ADECUADO AL PERFIL DE CADA PERSONA



**ENCUESTAS 2º SEMESTRE
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CUENCA**

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

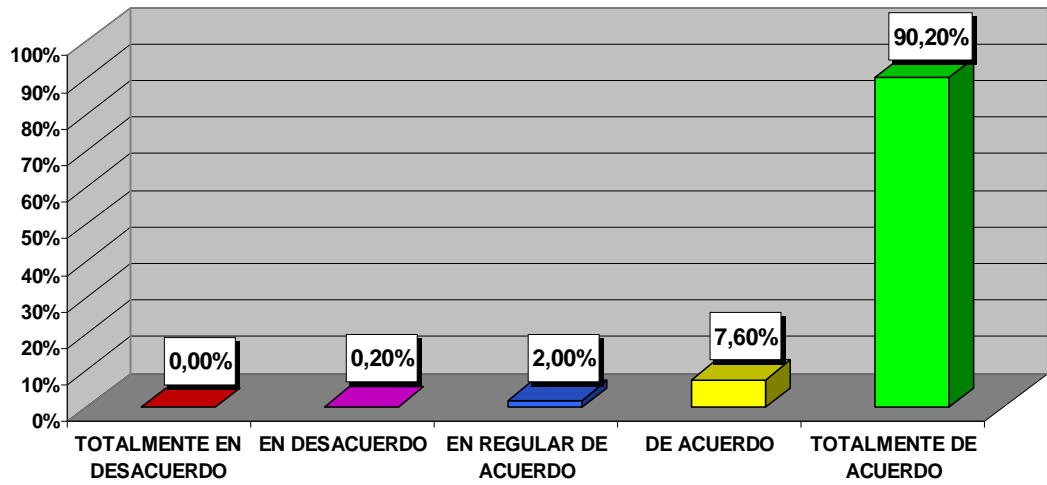
Nº DE RESPUESTAS: 500

RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	Nº	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	0,20%
En regular de acuerdo	10	2%
De acuerdo	38	7,60%
Totalmente de acuerdo	451	90,20%
TOTAL	500	100%

PREGUNTAS	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,71	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,89	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,93	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,88	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,98	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,878	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



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

