

ENCUESTAS 2º SEMESTRE DE 2011
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA

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

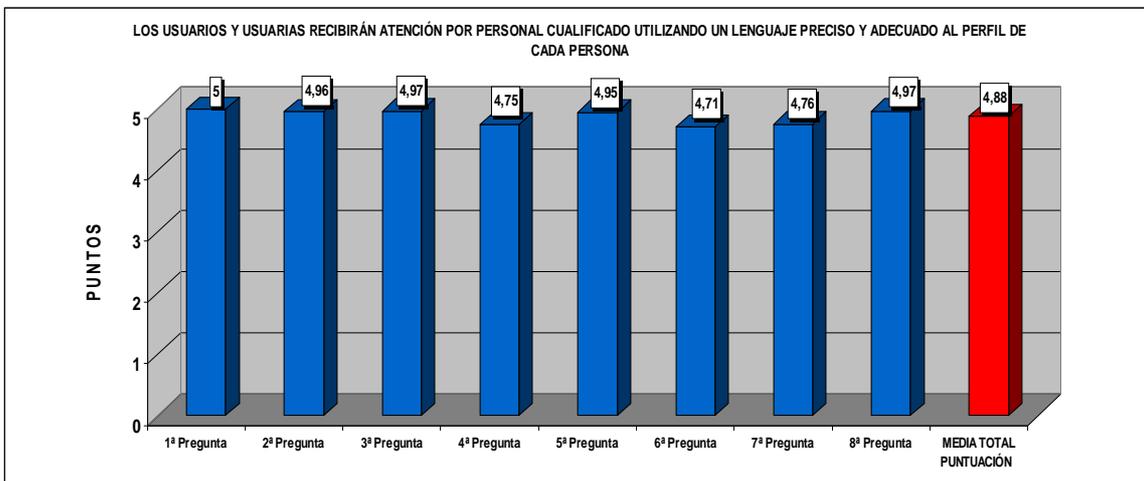
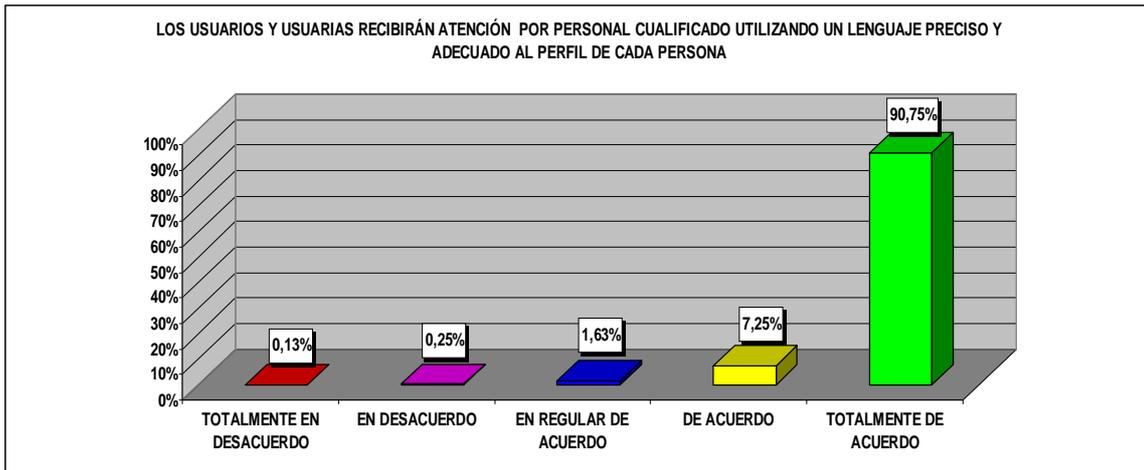
Nº DE PREGUNTAS: 8

Nº DE RESPUESTAS: 800

RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	Nº	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0,125%
En desacuerdo	2	0,25%
En regular de acuerdo	13	1,625%
De acuerdo	58	7,25%
Totalmente de acuerdo	726	90,75%
TOTAL	800	100%

PREGUNTAS	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	5	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,96	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,75	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,95	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,71	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,76	4 sobre 5
8ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
MEDIA TOTAL	4,88	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

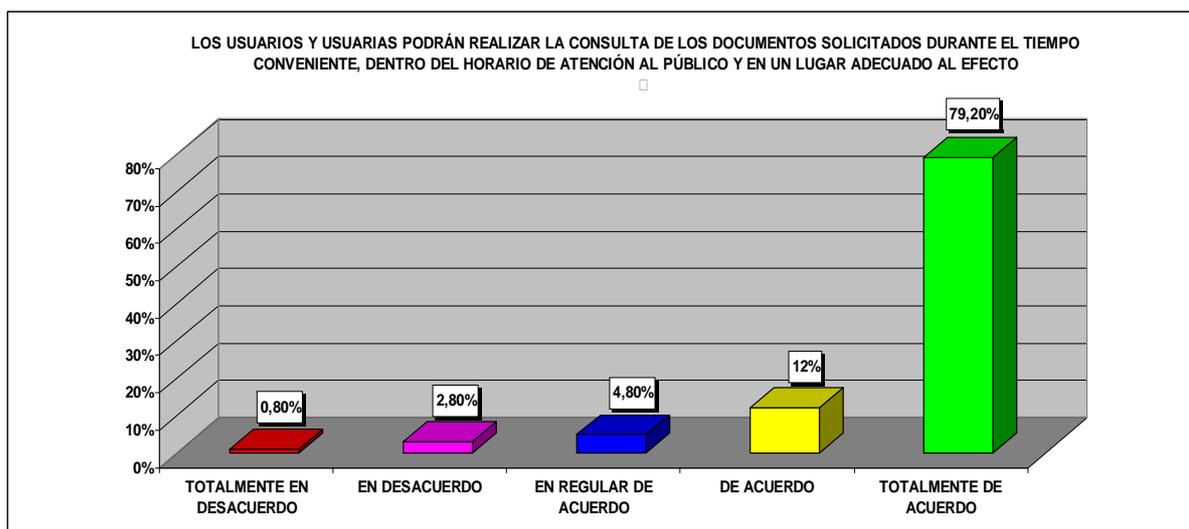
Nº DE PREGUNTAS: 5

Nº DE RESPUESTAS: 500

RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	Nº	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	0,80 %
En desacuerdo	14	2,80 %
En regular de acuerdo	24	4,80 %
De acuerdo	62	12 %
Totalmente de acuerdo	396	79,20%
TOTAL	500	100 %

PREGUNTAS	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,19	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,63	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,95	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,58	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,97	4 sobre 5
MEDIA TOTAL	4,664	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 EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO

