

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

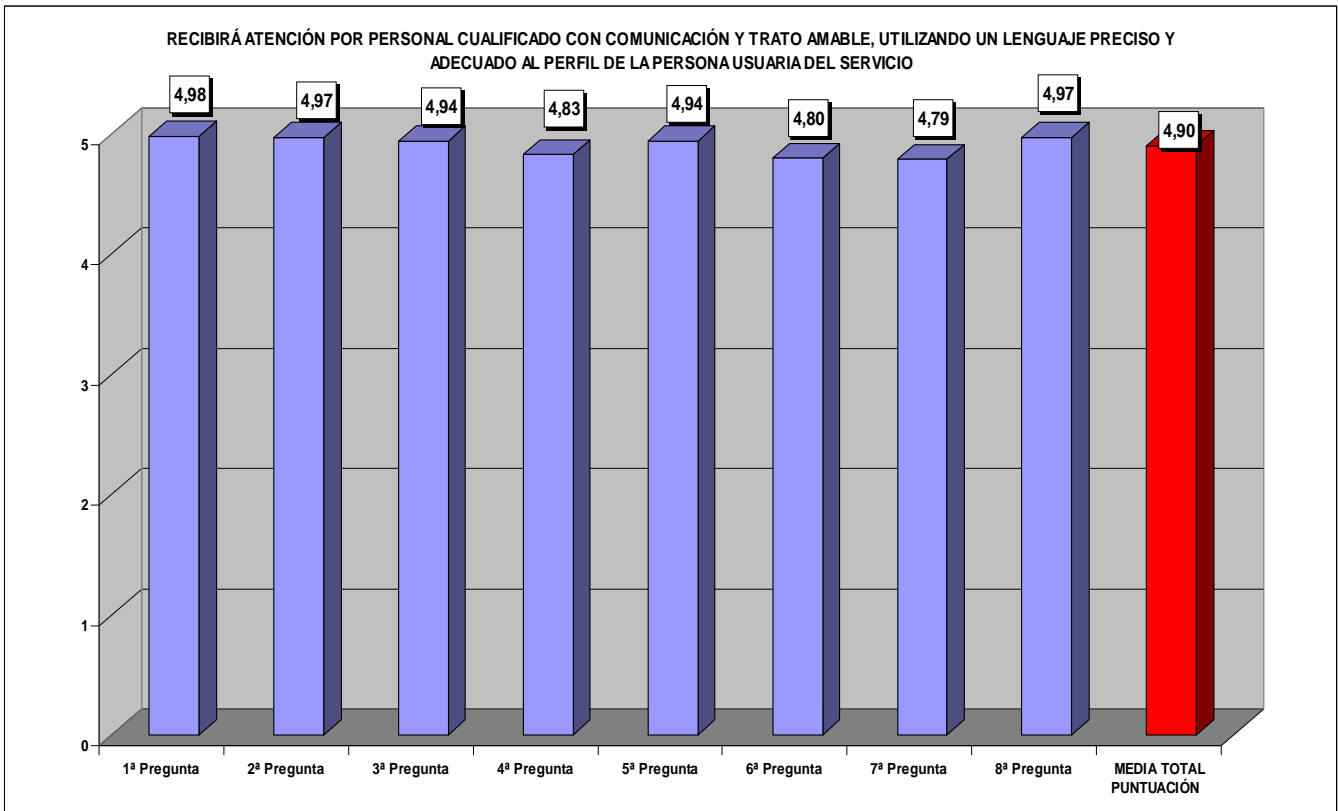
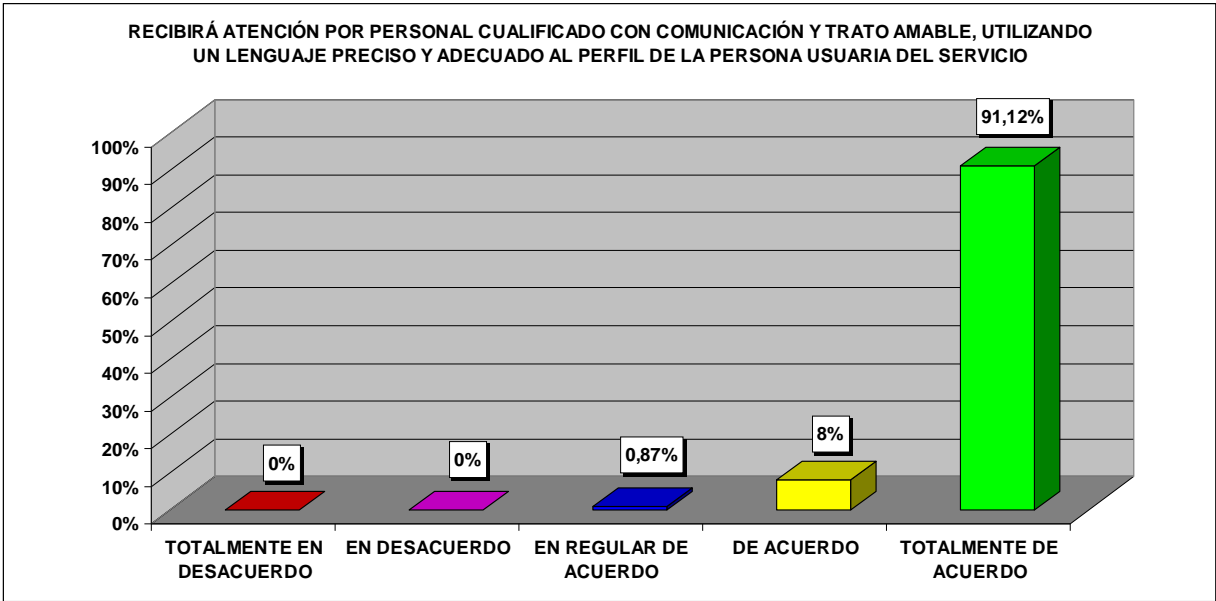
**Nº DE PREGUNTAS:** 8

**Nº DE RESPUESTAS:** 800

**RESULTADOS TOTALES:**

RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	0	0 %
En regular de acuerdo	7	0,87%
De acuerdo	64	8 %
Totalmente de Acuerdo	729	91,12 %
Total	800	100 %

PREGUNTAS	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,98	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,97	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,94	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,83	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,94	4 sobre 5
6ª PREGUNTA	4,80	4 sobre 5
7ª PREGUNTA	4,79	4 sobre 5
8ª PREGUNTA	4,97	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,90</b>	<b>4 sobre 5</b>



#### 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

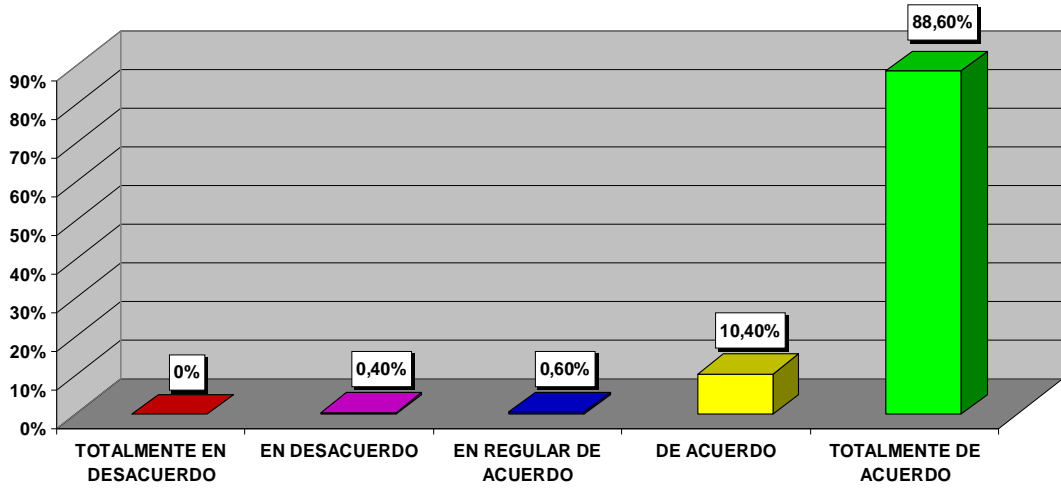
**Nº DE RESPUESTAS:** 500

#### RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	Nº	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	2	0,40 %
En regular de acuerdo	3	0,60 %
De acuerdo	52	10,40 %
Totalmente de acuerdo	443	88,60 %
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,69	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,85	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,99	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,86	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,97	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,87</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 EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO



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

