

**ENCUESTAS. ARCHIVOS HISTÓRICO PROVINCIALES DE CASTILLA-LA  
MANCHA. 1º SEMESTRE DE 2012**

**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

**1ª pregunta:** ¿Considera que el trato recibido por parte del personal del archivo ha sido amable y respetuoso?

AHP ALBACETE	4,96
AHP CIUDAD REAL	5
AHP CUENCA	4,98
AHP GUADALAJARA	4,94
AHP TOLEDO	4,69
<b>TOTAL</b>	<b>24,57</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,91</b>

**2ª pregunta:** ¿Considera que el personal del archivo ha utilizado un lenguaje claro, preciso y adecuado?

AHP ALBACETE	4,90
AHP CIUDAD REAL	5
AHP CUENCA	4,97
AHP GUADALAJARA	4,92
AHP TOLEDO	4,53
<b>TOTAL</b>	<b>24,32</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,86</b>

**3ª pregunta:** ¿La información y orientación proporcionada por el personal del archivo en su consulta ha sido clara, precisa y comprensible y se le ha informado bien sobre todos los trámites, normas, plazos y documentos solicitados?

AHP ALBACETE	4,9
AHP CIUDAD REAL	4,91
AHP CUENCA	4,94
AHP GUADALAJARA	4,93
AHP TOLEDO	4,44
<b>TOTAL</b>	<b>24,12</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,82</b>

4ª pregunta: ¿Cree que al entrar en el Archivo es fácil saber a quien debe usted dirigirse para realizar su consulta o gestión?

AHP ALBACETE	4,63
AHP CIUDAD REAL	4,70
AHP CUENCA	4,83
AHP GUADALAJARA	4,74
AHP TOLEDO	4,35
TOTAL	23,25
MEDIA	4,65

5ª pregunta: ¿Considera que el personal del Archivo está cualificado para las tareas que realiza y las desarrolla con profesionalidad y disponibilidad?

AHP ALBACETE	4,95
AHP CIUDAD REAL	4,94
AHP CUENCA	4,94
AHP GUADALAJARA	4,88
AHP TOLEDO	4,54
TOTAL	24,25
MEDIA	4,85

6ª pregunta: ¿La información que le ha proporcionado el Archivo se corresponde con la solicitada por usted y responde a sus expectativas?

AHP ALBACETE	4,87
AHP CIUDAD REAL	4,62
AHP CUENCA	4,80
AHP GUADALAJARA	4,58
AHP TOLEDO	4,49
TOTAL	23,36
MEDIA	4,67

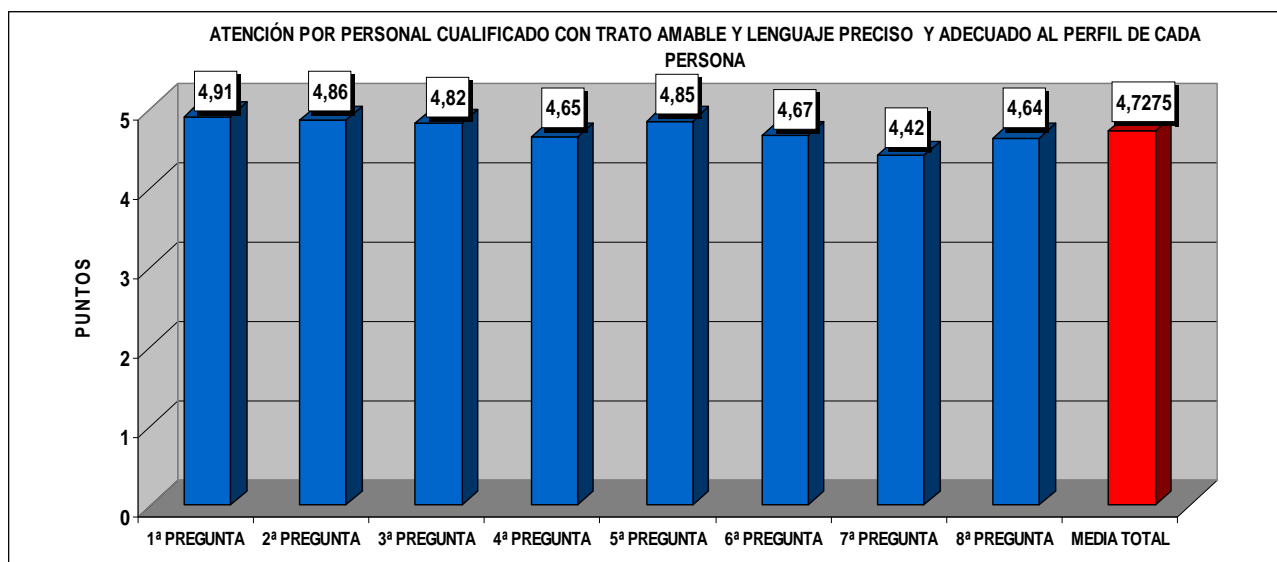
7ª pregunta: ¿Considera que el Archivo facilita la realización de gestiones por teléfono y correo electrónico a los usuarios?

AHP ALBACETE	4,88
AHP CIUDAD REAL	4
AHP CUENCA	4,79
AHP GUADALAJARA	4,27
AHP TOLEDO	4,18
TOTAL	22,12
MEDIA	4,42

8ª pregunta: En general ¿está usted satisfecho con la atención y el trato recibido en el Archivo?

AHP ALBACETE	4,91
AHP CIUDAD REAL	4,90
AHP CUENCA	4,97
AHP GUADALAJARA	4,27
AHP TOLEDO	4,18
TOTAL	23,23
MEDIA	4,64

1ª PREGUNTA	4,91
2ª PREGUNTA	4,86
3ª PREGUNTA	4,82
4ª PREGUNTA	4,65
5ª PREGUNTA	4,85
6ª PREGUNTA	4,67
7ª PREGUNTA	4,42
8ª PREGUNTA	4,64
MEDIA TOTAL	4,7275



#### 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

**8ª pregunta:** ¿Considera que la señalización y el acceso a las instalaciones del Archivo son las adecuadas?

AHP ALBACETE	4,71
AHP CIUDAD REAL	4,46
AHP CUENCA	4,69
AHP GUADALAJARA	4,27
AHP TOLEDO	4,21
TOTAL	22,34
MEDIA	4,46

**9ª pregunta:** ¿Cree que este lugar está limpio, bien iluminado y dispone de una buena climatización?

AHP ALBACETE	4,73
AHP CIUDAD REAL	4,71
AHP CUENCA	4,85
AHP GUADALAJARA	4,6
AHP TOLEDO	4,42
TOTAL	23,31
MEDIA	4,66

10ª pregunta ¿Ha podido realizar su consulta y se le ha permitido ver la documentación durante el tiempo que usted ha requerido y de la forma que usted deseaba?

AHP ALBACETE	4,88
AHP CIUDAD REAL	4,93
AHP CUENCA	4,99
AHP GUADALAJARA	4,86
AHP TOLEDO	4,55
TOTAL	24,21
MEDIA	4,84

11ª pregunta: ¿Considera que las instalaciones y dependencias del Archivo son las adecuadas y en general son tranquilas y cómodas para el buen desarrollo del servicio solicitado por usted?

AHP ALBACETE	4,79
AHP CIUDAD REAL	4,76
AHP CUENCA	4,86
AHP GUADALAJARA	4,65
AHP TOLEDO	4,41
TOTAL	23,47
MEDIA	4,69

12ª pregunta: En general ¿está usted satisfecho con la atención y el trato recibido en el Archivo?

AHP ALBACETE	4,91
AHP CIUDAD REAL	4,90
AHP CUENCA	4,97
AHP GUADALAJARA	4,93
AHP TOLEDO	4,49
TOTAL	24,2
MEDIA	4,84

<b>1ª PREGUNTA</b>	<b>4,46</b>
<b>2ª PREGUNTA</b>	<b>4,66</b>
<b>3ª PREGUNTA</b>	<b>4,84</b>
<b>4ª PREGUNTA</b>	<b>4,69</b>
<b>5ª PREGUNTA</b>	<b>4,84</b>
<b>MEDIA TOTAL</b>	<b>4,698</b>

