

**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>4,914</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>4,864</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>4,824</b>

**4<sup>a</sup> 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
<b>TOTAL</b>	<b>23,25</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,65</b>

**5<sup>a</sup> 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
<b>TOTAL</b>	<b>24,25</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,85</b>

**6<sup>a</sup> 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
<b>TOTAL</b>	<b>23,36</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,672</b>

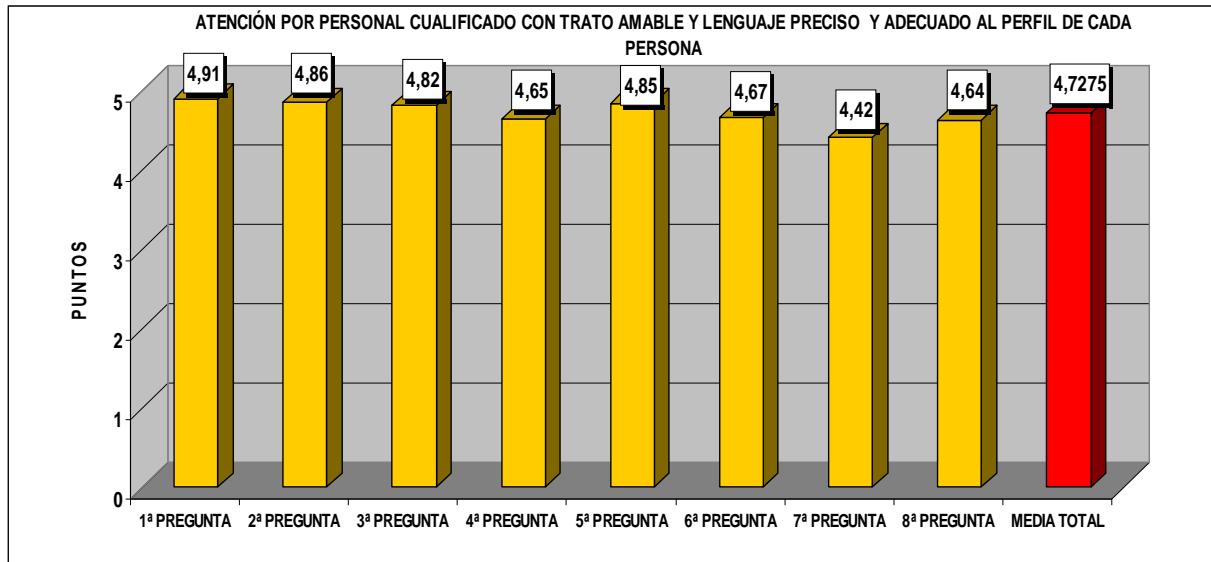
**7<sup>a</sup> pregunta: ¿Considera que el Archivo facilita la realización de gestiones por teléfono y correo electrónico a los usuarios?**

AHP ALBACETE	4,88
AHP CIUDAD REAL	4
AHP CUENCA	4,79
AHP GUADALAJARA	4,27
AHP TOLEDO	4,18
<b>TOTAL</b>	<b>22,12</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,424</b>

**8<sup>a</sup> 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
<b>TOTAL</b>	<b>23,23</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,646</b>

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

**8<sup>a</sup> 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
<b>TOTAL</b>	<b>22,34</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,468</b>

**9<sup>a</sup> 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
<b>TOTAL</b>	<b>23,31</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,662</b>

**10<sup>a</sup> 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
<b>TOTAL</b>	<b>24,21</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,842</b>

**11<sup>a</sup> 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
<b>TOTAL</b>	<b>23,47</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,694</b>

**12<sup>a</sup> 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
<b>TOTAL</b>	<b>24,2</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,84</b>

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

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 AL EFECTO

