

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN. ARCHIVOS HISTÓRICOS PROVINCIALES DE CASTILLA-LA MANCHA

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE

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 con 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

ENCUESTA:

PREGUNTAS:

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

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

3ª ¿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?

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

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

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

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

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

VALOR DE LAS RESPUESTAS:

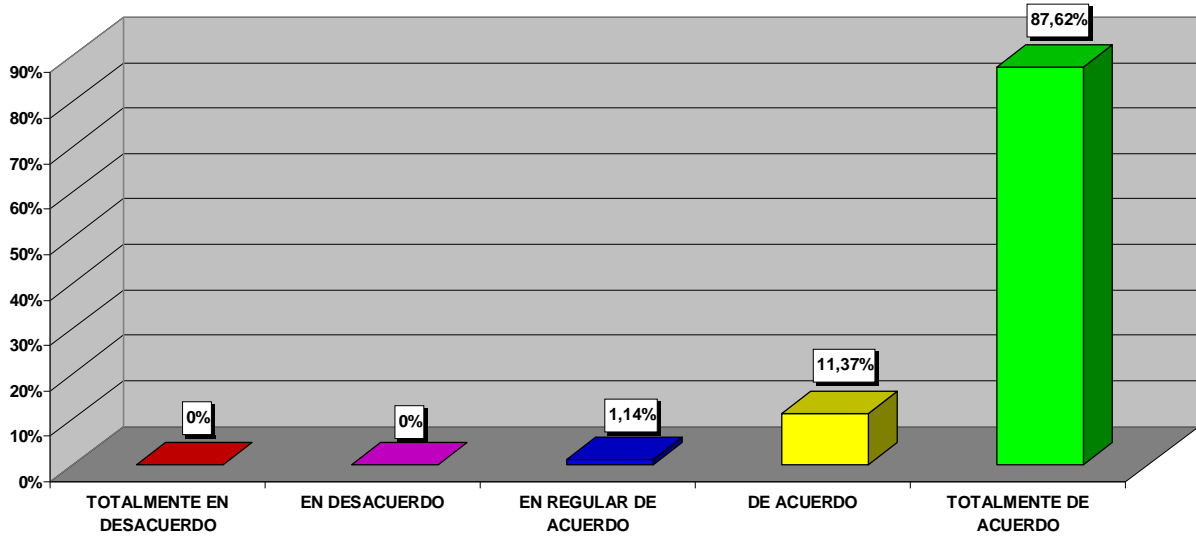
- 1: totalmente en desacuerdo
- 2: en desacuerdo
- 3: en regular de acuerdo
- 4: de acuerdo
- 5: totalmente de acuerdo

RESULTADOS TOTALES:

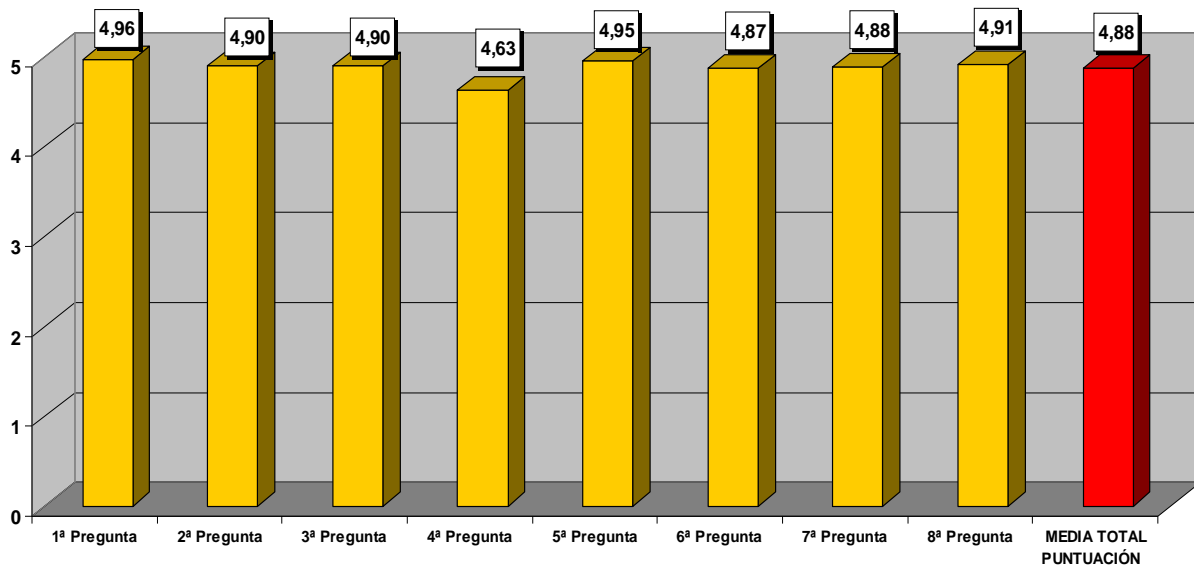
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
En regular de acuerdo	8	1,14%
De acuerdo	91	11,37%
Totalmente de Acuerdo	701	87,62%
Total	800	100%

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,96	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,90	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,90	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,63	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,95	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,87	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,88	4 sobre 5
8ª Pregunta	4,91	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,88	4 sobre 5

RECIBIRÁ ATENCIÓN POR PERSONAL CUALIFICADO CON COMUNICACIÓN Y TRATO AMABLE, UTILIZANDO UN LENGUAJE PRECISO Y ADECUADO AL PERFIL DE LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO



RECIBIRÁ ATENCIÓN POR PERSONAL CUALIFICADO CON COMUNICACIÓN Y TRATO AMABLE, UTILIZANDO UN LENGUAJE PRECISO Y ADECUADO AL PERFIL DE LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO



**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN. ARCHIVOS HISTÓRICOS PROVINCIALES
DE CASTILLA-LA MANCHA**

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE

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

ENCUESTA:

PREGUNTAS:

1ª) ¿Considera que la señalización y el acceso a las instalaciones del Archivo son las adecuadas?

2ª) ¿Cree que este lugar está limpio, bien iluminado y dispone de una buena climatización?

3ª) ¿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?

4ª) ¿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?

5ª) En general ¿está usted satisfecho con la atención y el trato recibido en el Archivo?

VALOR DE LAS RESPUESTAS:

1: totalmente en desacuerdo

2: en desacuerdo

3: en regular de acuerdo

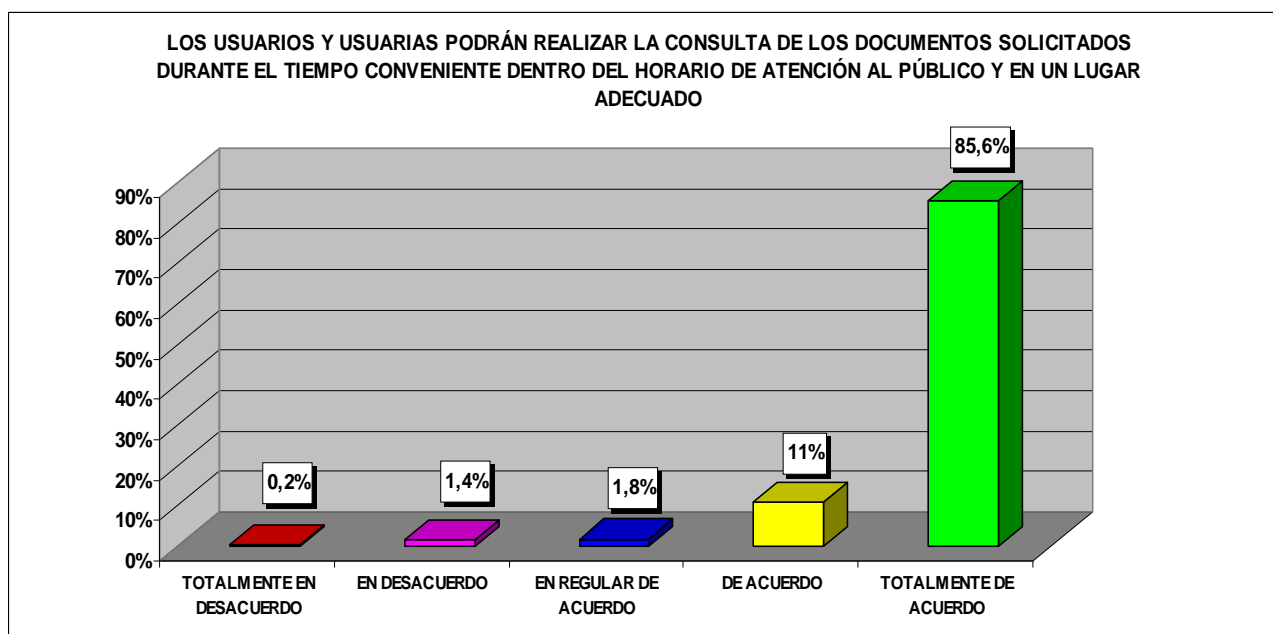
4: de acuerdo

5: totalmente de acuerdo

RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	Nº	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0,2%
En desacuerdo	7	1,4%
En regular de acuerdo	9	1,8%
De acuerdo	55	11%
Totalmente de acuerdo	428	85,6%
TOTAL	500	100%

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,71	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,73	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,88	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,79	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,91	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,80	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 Y EN UN LUGAR ADECUADO

