

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

**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**

**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

**ENCUESTA:**

**PREGUNTAS:**

- 1<sup>a)</sup>) ¿Considera que el trato recibido por parte del personal del archivo hacia usted ha sido amable y respetuoso?
- 2<sup>a)</sup>) ¿Considera que el personal del archivo ha utilizado un lenguaje claro, preciso y adecuado?
- 3<sup>a)</sup>) ¿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?
- 4<sup>a)</sup>) ¿Cree que al entrar en el Archivo es fácil saber a quien debe usted dirigirse para realizar su consulta o gestión?
- 5<sup>a)</sup>) ¿Considera que el personal del Archivo está cualificado para las tareas que realiza y las desarrolla con profesionalidad y disponibilidad?
- 6<sup>a)</sup>) ¿La información que le ha proporcionado el Archivo se corresponde con la solicitada por usted y responde a sus expectativas?
- 7<sup>a)</sup>) ¿Considera que el Archivo facilita la realización de gestiones por teléfono y correo electrónico a los usuarios?
- 8<sup>a)</sup>) En general ¿está usted satisfecho con la atención y el trato recibido en el Archivo?

## **VALOR DE LAS RESPUESTAS:**

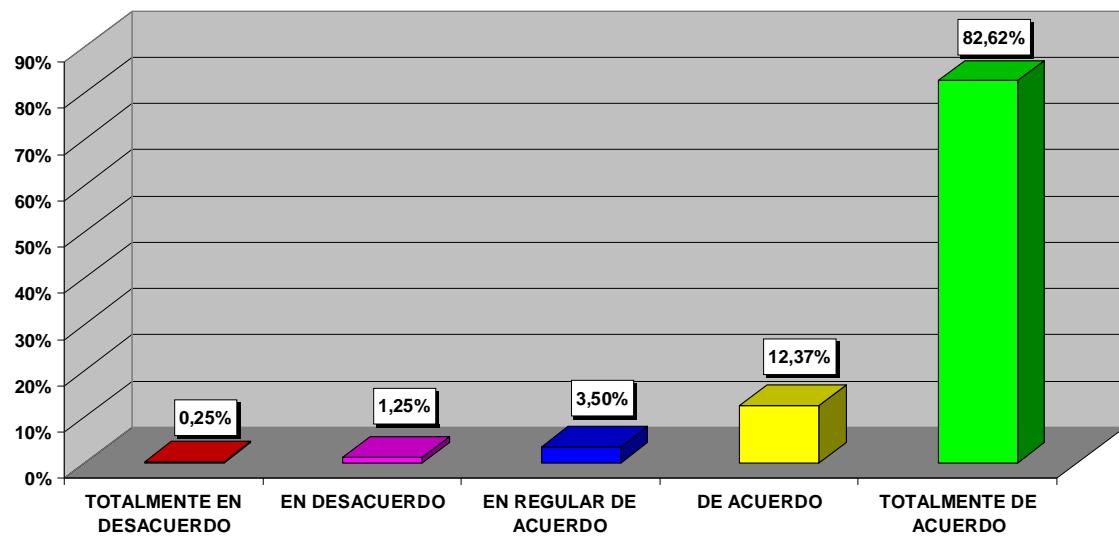
- 1: totalmente en desacuerdo
- 2: en desacuerdo
- 3: en regular de acuerdo
- 4: de acuerdo
- 5: totalmente de acuerdo

## **RESULTADOS TOTALES:**

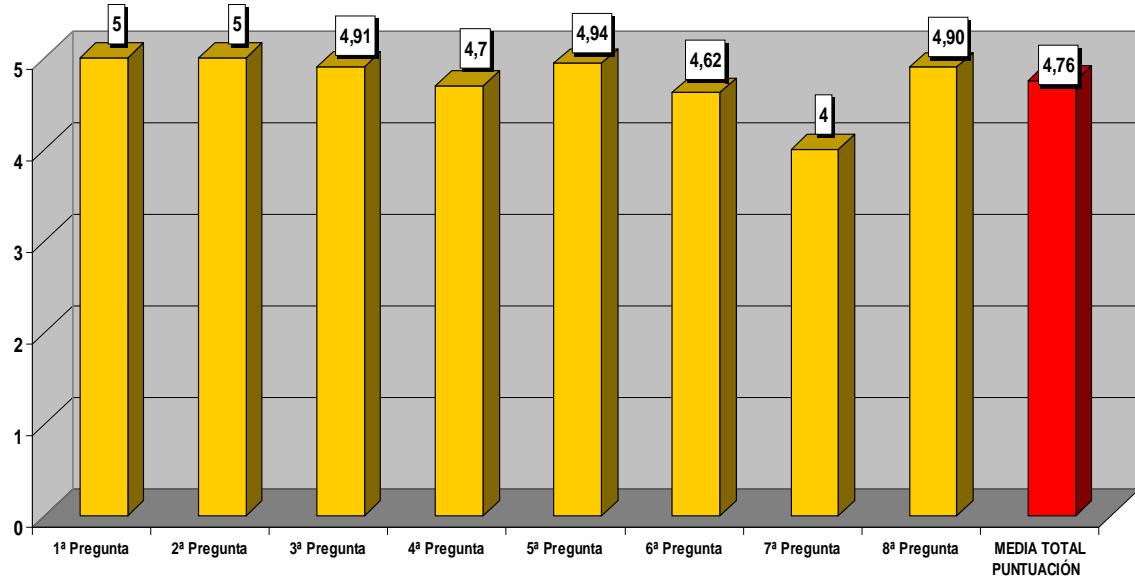
RESPUESTAS	Nº	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	0,25%
En desacuerdo	10	1,250%
En regular de acuerdo	28	3,50%
De acuerdo	99	12,37%
Totalmente de acuerdo	661	82,62%
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	5	4 sobre 5
2ª Pregunta	5	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,91	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,7	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,94	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,62	4 sobre 5
7ª Pregunta	4	4 sobre 5
8ª Pregunta	4,90	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,76</b>	<b>4 sobre 5</b>

**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 CIUDAD REAL**

**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:**

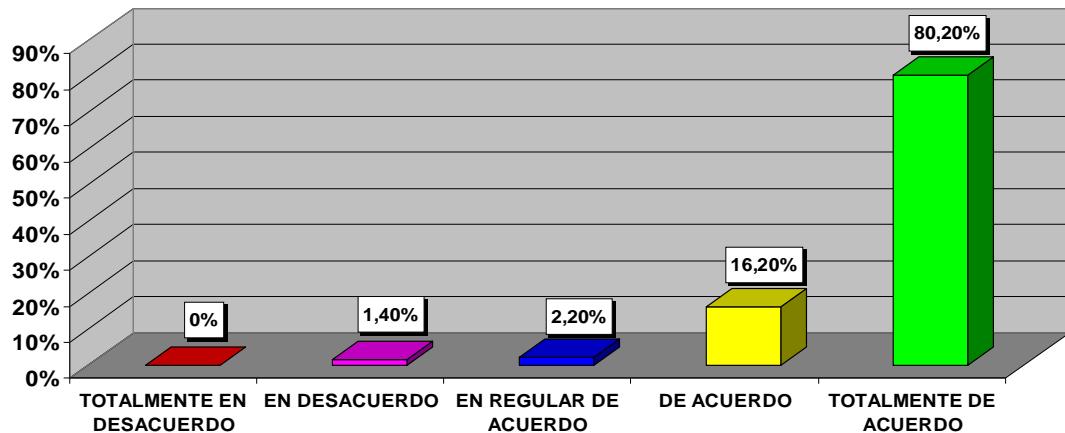
- 1: totalmente en desacuerdo
- 2: en desacuerdo
- 3: en regular de acuerdo
- 4: de acuerdo
- 5: totalmente de acuerdo

**RESULTADOS TOTALES:**

RESPUESTAS	Nº	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	1,40%
En regular de acuerdo	11	2,20%
De acuerdo	81	16,20%
Totalmente de acuerdo	401	80,20%
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,46	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,71	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,93	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,76	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,90	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,75</b>	<b>4 sobre 5</b>

LOS USUARIOS Y USUARIOS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO CONVENIENTE DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y EN UN LUGAR ADECUADO



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

