

ENCUESTAS. ARCHIVOS HISTÓRICO PROVINCIALES DE CASTILLA-LA MANCHA. 1º SEMESTRE DE 2013

3º SERVICIO:

COMPROBAMOS: 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 | 4,93 |
| AHP CIUDAD REAL | 4,76 |
| AHP CUENCA | 4,96 |
| AHP GUADALAJARA | 4,94 |
| AHP TOLEDO | 4,89 |
| TOTAL | 24,48 |
| MEDIA | 4,896 |

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

| | |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE | 4,93 |
| AHP CIUDAD REAL | 4,70 |
| AHP CUENCA | 4,97 |
| AHP GUADALAJARA | 4,95 |
| AHP TOLEDO | 4,87 |
| TOTAL | 24,42 |
| MEDIA | 4,884 |

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 | 4,91 |
| AHP CIUDAD REAL | 4,76 |
| AHP CUENCA | 4,96 |
| AHP GUADALAJARA | 4,93 |
| AHP TOLEDO | 4,81 |
| TOTAL | 24,37 |
| MEDIA | 4,874 |

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

| | |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE | 4,82 |
| AHP CIUDAD REAL | 4,70 |
| AHP CUENCA | 4,77 |
| AHP GUADALAJARA | 4,75 |
| AHP TOLEDO | 4,51 |
| TOTAL | 23,55 |
| MEDIA | 4,71 |

5^a 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 | 4,77 |
| AHP CUENCA | 4,91 |
| AHP GUADALAJARA | 4,94 |
| AHP TOLEDO | 4,87 |
| TOTAL | 24,44 |
| MEDIA | 4,888 |

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

| | |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE | 4,88 |
| AHP CIUDAD REAL | 4,63 |
| AHP CUENCA | 4,70 |
| AHP GUADALAJARA | 4,75 |
| AHP TOLEDO | 4,61 |
| TOTAL | 23,57 |
| MEDIA | 4,714 |

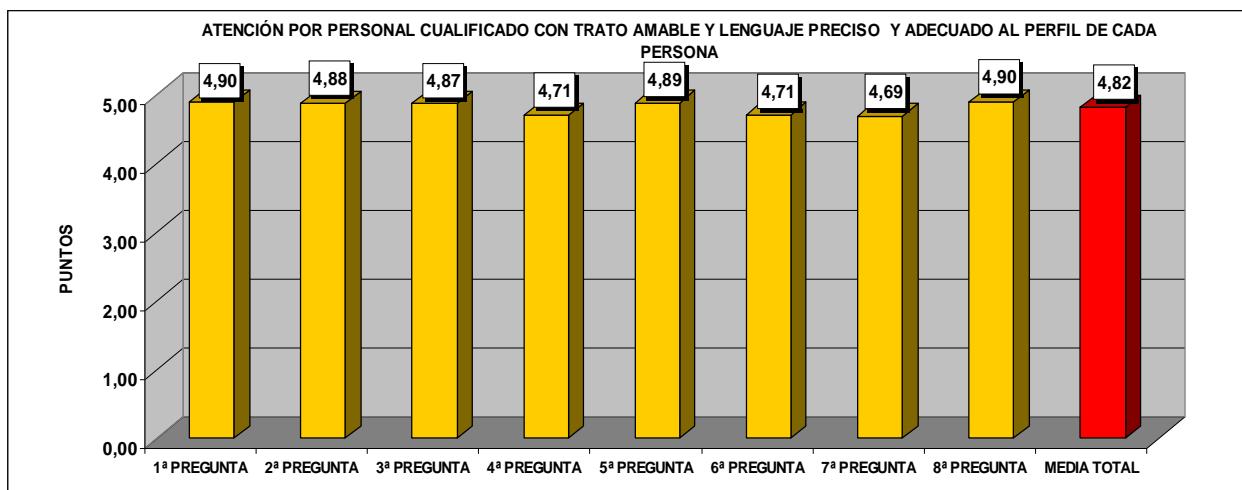
7^a pregunta: ¿Considera que el Archivo facilita la realización de gestiones por teléfono y correo electrónico a los usuarios?

| | |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE | 4,69 |
| AHP CIUDAD REAL | 4,55 |
| AHP CUENCA | 4,80 |
| AHP GUADALAJARA | 4,75 |
| AHP TOLEDO | 4,68 |
| TOTAL | 23,47 |
| MEDIA | 4,694 |

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

| | |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE | 4,93 |
| AHP CIUDAD REAL | 4,79 |
| AHP CUENCA | 4,96 |
| AHP GUADALAJARA | 4,93 |
| AHP TOLEDO | 4,88 |
| TOTAL | 24,49 |
| MEDIA | 4,898 |

| | |
|-------------------------------|-------------|
| 1^a PREGUNTA | 4,90 |
| 2^a PREGUNTA | 4,88 |
| 3^a PREGUNTA | 4,87 |
| 4^a PREGUNTA | 4,71 |
| 5^a PREGUNTA | 4,89 |
| 6^a PREGUNTA | 4,71 |
| 7^a PREGUNTA | 4,69 |
| 8^a PREGUNTA | 4,90 |
| MEDIA TOTAL | 4,82 |



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

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

| | |
|-----------------|-------------|
| AHP ALBACETE | 4,62 |
| AHP CIUDAD REAL | 4,49 |
| AHP CUENCA | 4,71 |
| AHP GUADALAJARA | 4,38 |
| AHP TOLEDO | 4,10 |
| TOTAL | 22,3 |
| MEDIA | 4,46 |

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

| | |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE | 4,84 |
| AHP CIUDAD REAL | 4,66 |
| AHP CUENCA | 4,94 |
| AHP GUADALAJARA | 4,63 |
| AHP TOLEDO | 4,40 |
| TOTAL | 23,47 |
| MEDIA | 4,694 |

3ª 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 | 4,90 |
| AHP CIUDAD REAL | 4,83 |
| AHP CUENCA | 4,98 |
| AHP GUADALAJARA | 4,92 |
| AHP TOLEDO | 4,80 |
| TOTAL | 24,43 |
| MEDIA | 4,886 |

4^a 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 | 4,81 |
| AHP CIUDAD REAL | 4,62 |
| AHP CUENCA | 4,96 |
| AHP GUADALAJARA | 4,86 |
| AHP TOLEDO | 4,67 |
| TOTAL | 23,92 |
| MEDIA | 4,78 |

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

| | |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE | 4,93 |
| AHP CIUDAD REAL | 4,79 |
| AHP CUENCA | 4,96 |
| AHP GUADALAJARA | 4,93 |
| AHP TOLEDO | 4,88 |
| TOTAL | 24,49 |
| MEDIA | 4,90 |

| | |
|-------------------------------|-------------|
| 1^a PREGUNTA | 4,46 |
| 2^a PREGUNTA | 4,69 |
| 3^a PREGUNTA | 4,89 |
| 4^a PREGUNTA | 4,78 |
| 5^a PREGUNTA | 4,90 |
| MEDIA TOTAL | 4,74 |

