

**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE.
2º SEMESTRE DE 2013**

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

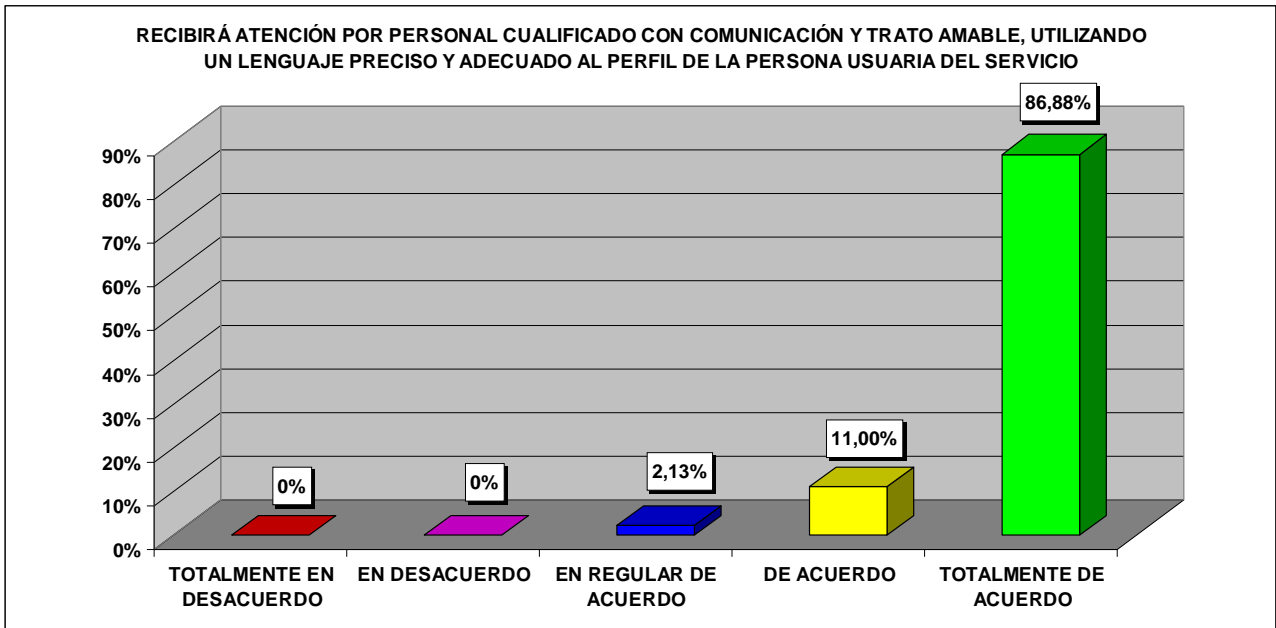
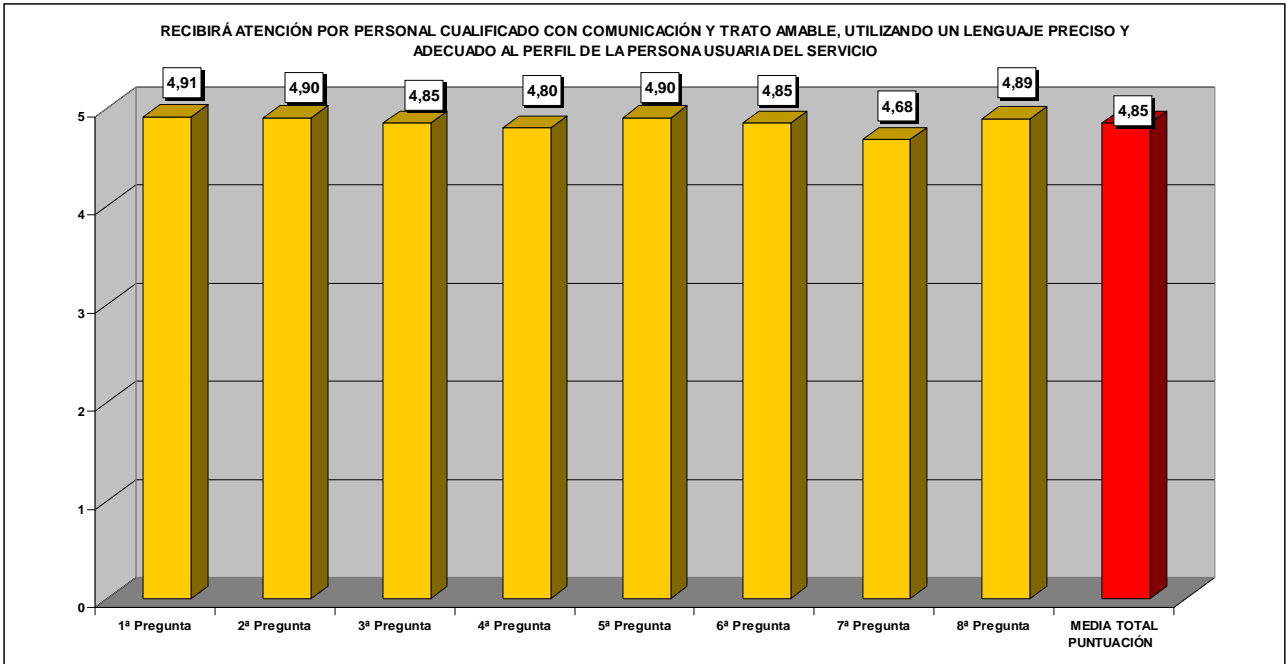
Nº DE RESPUESTAS: 800

RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,91	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,90	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,85	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,80	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,90	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,85	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,68	4 sobre 5
8ª Pregunta	4,89	4 sobre 5
MEDIA PUNTUACIÓN	4,85	4 sobre 5

PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	2,13%
DE ACUERDO	11,00%
TOTALMENTE DE ACUERDO	86,88%



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

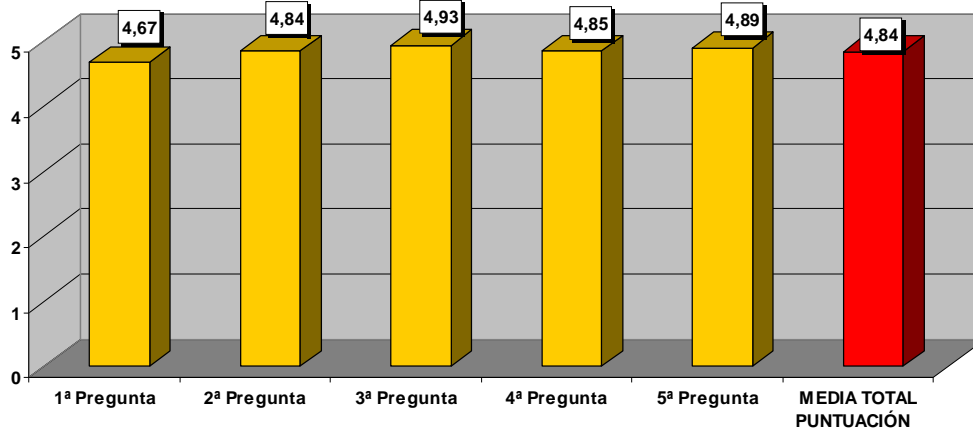
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,67	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,84	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,93	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,85	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,89	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,84	4 sobre 5

PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	1,20%
DE ACUERDO	14,03%
TOTALMENTE DE ACUERDO	84,77%

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



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

