

**ENCUESTAS ARCHIVOS HISTÓRICO PROVINCIALES  
DE CASTILLA-LA MANCHA  
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 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    | 4,91         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,80         |
| AHP CUENCA      | 4,92         |
| AHP GUADALAJARA | 4,91         |
| AHP TOLEDO      | 4,86         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>24,40</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,88</b>  |

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

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE    | 4,90         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,74         |
| AHP CUENCA      | 4,94         |
| AHP GUADALAJARA | 4,92         |
| AHP TOLEDO      | 4,86         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>24,36</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,87</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    | 4,85         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,80         |
| AHP CUENCA      | 4,93         |
| AHP GUADALAJARA | 4,90         |
| AHP TOLEDO      | 4,80         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>24,28</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,86</b>  |

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

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE    | 4,80         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,73         |
| AHP CUENCA      | 4,75         |
| AHP GUADALAJARA | 4,79         |
| AHP TOLEDO      | 4,64         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>23,71</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,74</b>  |

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

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE    | 4,90         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,82         |
| AHP CUENCA      | 4,89         |
| AHP GUADALAJARA | 4,93         |
| AHP TOLEDO      | 4,86         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>24,40</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,88</b>  |

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

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE    | 4,85         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,69         |
| AHP CUENCA      | 4,70         |
| AHP GUADALAJARA | 4,82         |
| AHP TOLEDO      | 4,67         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>23,73</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,75</b>  |

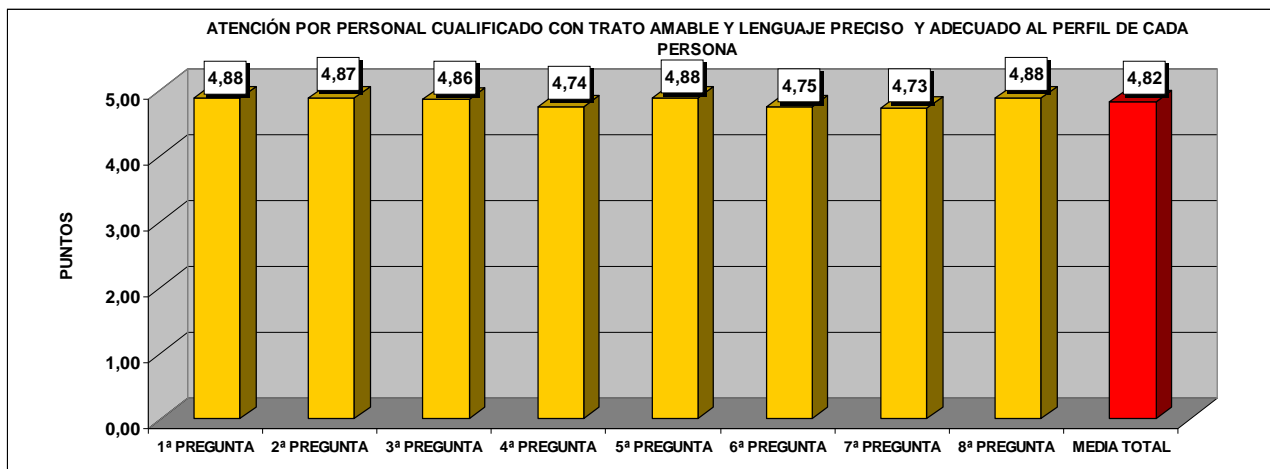
7ª pregunta: ¿Considera que el Archivo facilita la realización de gestiones por teléfono y correo electrónico a los usuarios?

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE    | 4,68         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,62         |
| AHP CUENCA      | 4,82         |
| AHP GUADALAJARA | 4,79         |
| AHP TOLEDO      | 4,72         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>23,63</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,73</b>  |

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

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE    | 4,89         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,80         |
| AHP CUENCA      | 4,94         |
| AHP GUADALAJARA | 4,90         |
| AHP TOLEDO      | 4,85         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>24,38</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,88</b>  |

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| 1ª PREGUNTA        | 4,88        |
| 2ª PREGUNTA        | 4,87        |
| 3ª PREGUNTA        | 4,86        |
| 4ª PREGUNTA        | 4,74        |
| 5ª PREGUNTA        | 4,88        |
| 6ª PREGUNTA        | 4,75        |
| 7ª PREGUNTA        | 4,73        |
| 8ª PREGUNTA        | 4,88        |
| <b>MEDIA TOTAL</b> | <b>4,82</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

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

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE    | 4,67         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,50         |
| AHP CUENCA      | 4,71         |
| AHP GUADALAJARA | 4,46         |
| AHP TOLEDO      | 4,14         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>22,48</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,50</b>  |

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

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE    | 4,84         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,69         |
| AHP CUENCA      | 4,93         |
| AHP GUADALAJARA | 4,67         |
| AHP TOLEDO      | 4,40         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>23,53</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,71</b>  |

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    | 4,93         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,79         |
| AHP CUENCA      | 4,94         |
| AHP GUADALAJARA | 4,88         |
| AHP TOLEDO      | 4,84         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>24,38</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,88</b>  |

4ª 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    | 4,85         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,69         |
| AHP CUENCA      | 4,94         |
| AHP GUADALAJARA | 4,85         |
| AHP TOLEDO      | 4,69         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>24,02</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,80</b>  |

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

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| AHP ALBACETE    | 4,89         |
| AHP CIUDAD REAL | 4,80         |
| AHP CUENCA      | 4,94         |
| AHP GUADALAJARA | 4,90         |
| AHP TOLEDO      | 4,85         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>24,38</b> |
| <b>MEDIA</b>    | <b>4,88</b>  |

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| 1ª PREGUNTA        | 4,50        |
| 2ª PREGUNTA        | 4,71        |
| 3ª PREGUNTA        | 4,88        |
| 4ª PREGUNTA        | 4,80        |
| 5ª PREGUNTA        | 4,88        |
| <b>MEDIA TOTAL</b> | <b>4,75</b> |

