

**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS  
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE.  
1º SEMESTRE DE 2014**

**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

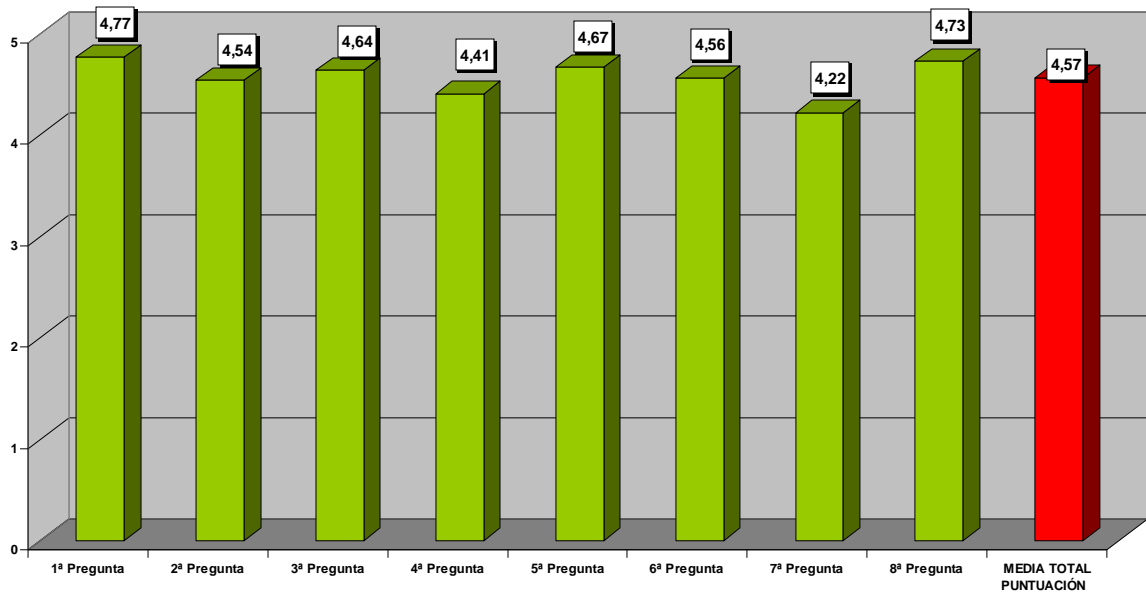
**RESULTADOS TOTALES:**

	<b>MEDIA PUNTUACIÓN</b>	<b>ESTANDAR</b>
<b>1ª Pregunta</b>	<b>4,77</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>2ª Pregunta</b>	<b>4,54</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>3ª Pregunta</b>	<b>4,64</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>4ª Pregunta</b>	<b>4,41</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>5ª Pregunta</b>	<b>4,67</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>6ª Pregunta</b>	<b>4,56</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>7ª Pregunta</b>	<b>4,22</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>8ª Pregunta</b>	<b>4,73</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>MEDIA PUNTUACIÓN</b>	<b>4,57</b>	<b>4 sobre 5</b>

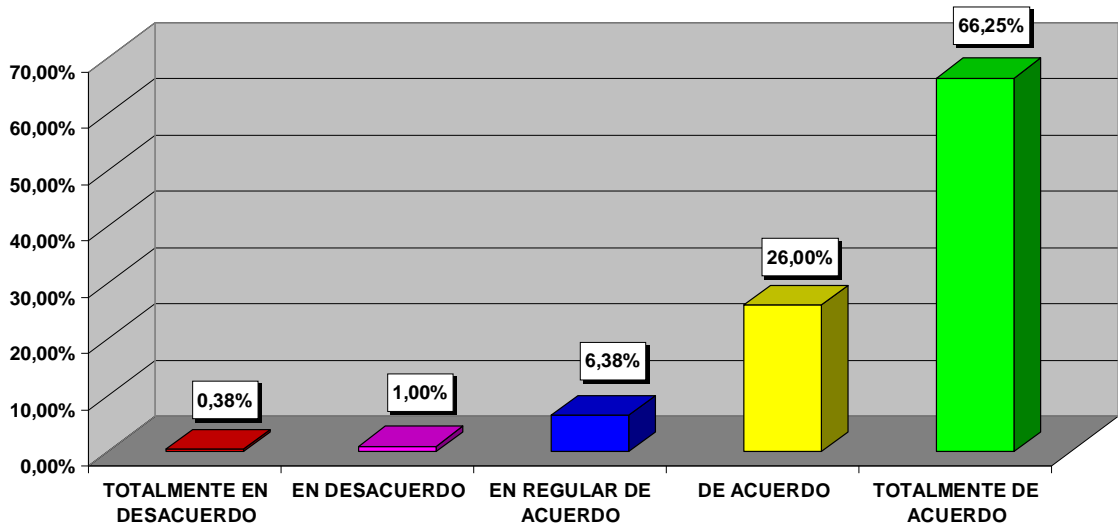
**PREGUNTAS REALIZADAS:**

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>0,38%</b>
<b>EN DESACUERDO</b>	<b>1,00%</b>
<b>EN REGULAR DE ACUERDO</b>	<b>6,38%</b>
<b>DE ACUERDO</b>	<b>26,00%</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>66,25%</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



#### 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

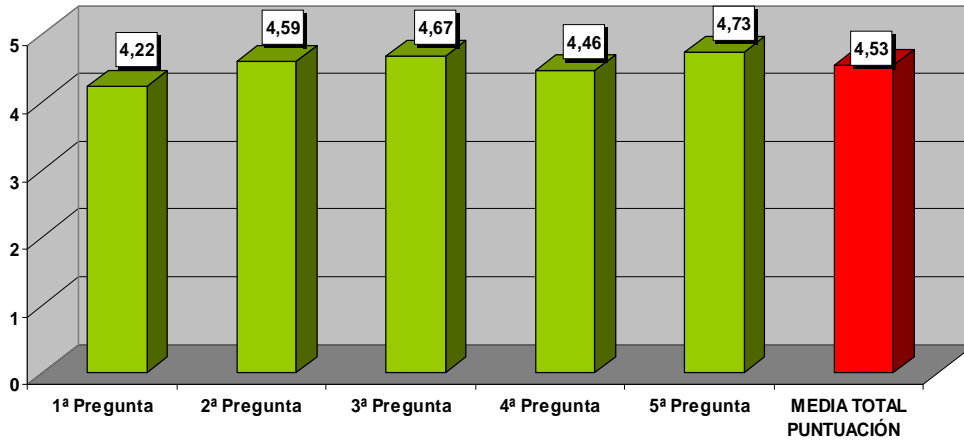
#### RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,22	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,59	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,67	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,46	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,73	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,53</b>	<b>4 sobre 5</b>

#### PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	1,20%
EN DESACUERDO	1,40%
EN REGULAR DE ACUERDO	6,20%
DE ACUERDO	25,20%
TOTALMENTE DE ACUERDO	66,00%

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

