

**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CUENCA
2º 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

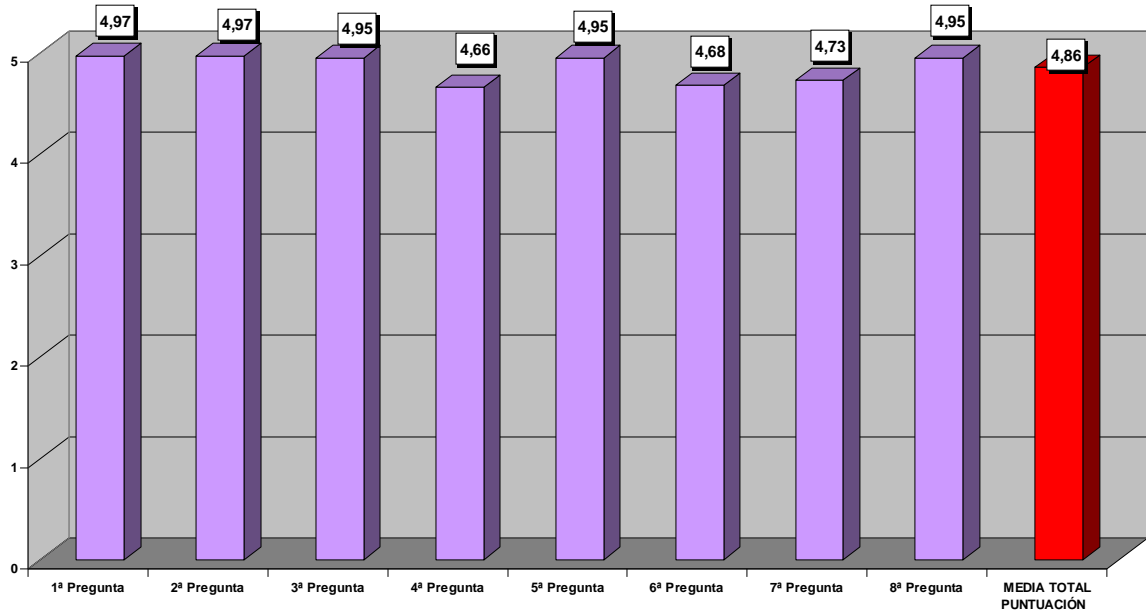
RESULTADOS TOTALES:

| | MEDIA PUNTUACIÓN | ESTANDAR |
|-------------------------------|-------------------------|------------------|
| 1ª Pregunta | 4,97 | 4 sobre 5 |
| 2ª Pregunta | 4,97 | 4 sobre 5 |
| 3ª Pregunta | 4,95 | 4 sobre 5 |
| 4ª Pregunta | 4,66 | 4 sobre 5 |
| 5ª Pregunta | 4,95 | 4 sobre 5 |
| 6ª Pregunta | 4,68 | 4 sobre 5 |
| 7ª Pregunta | 4,73 | 4 sobre 5 |
| 8ª Pregunta | 4,95 | 4 sobre 5 |
| MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN | 4,86 | 4 sobre 5 |

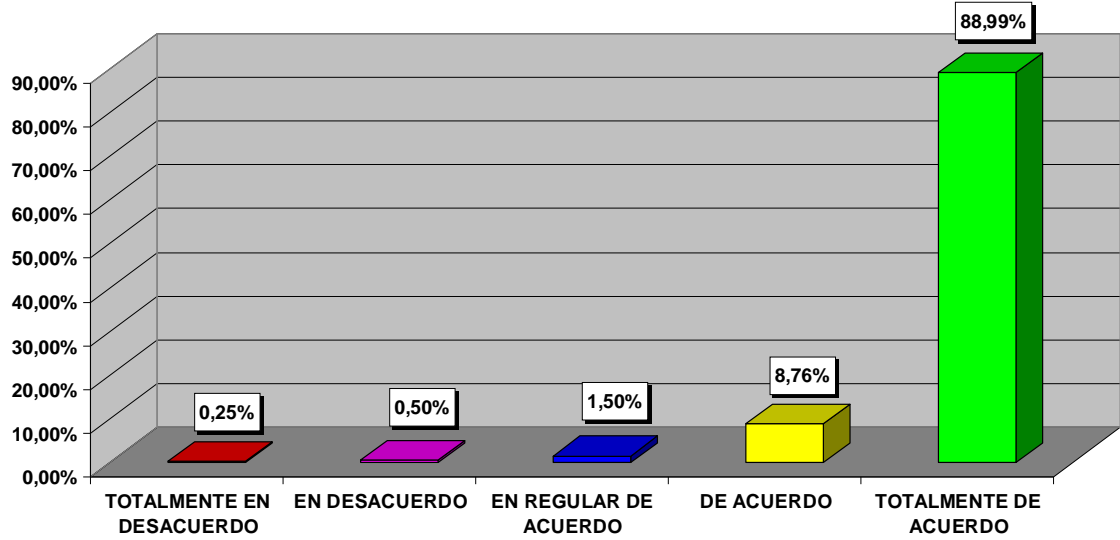
PREGUNTAS REALIZADAS:

| | |
|---------------------------------|---------------|
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 0,25% |
| EN DESACUERDO | 0,50% |
| EN REGULAR DE ACUERDO | 1,50% |
| DE ACUERDO | 8,76% |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 88,99% |

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

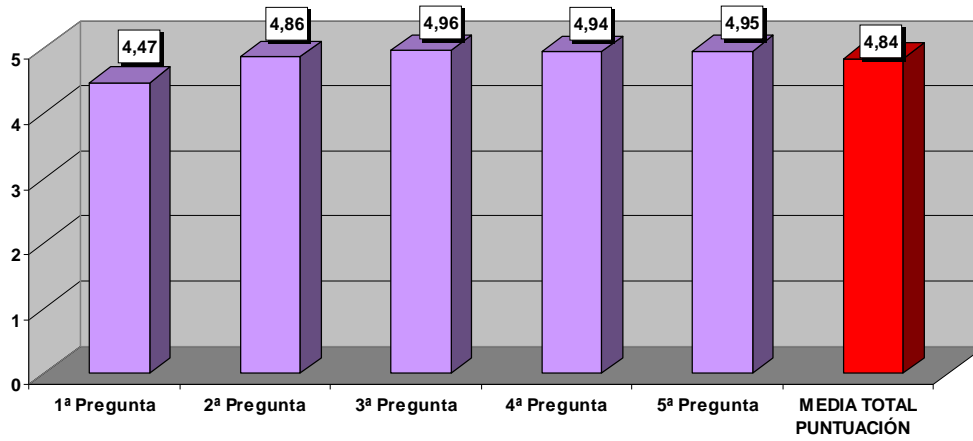
RESULTADOS TOTALES:

| | MEDIA PUNTUACIÓN | ESTANDAR |
|-------------------------------|------------------|------------------|
| 1ª Pregunta | 4,47 | 4 sobre 5 |
| 2ª Pregunta | 4,86 | 4 sobre 5 |
| 3ª Pregunta | 4,96 | 4 sobre 5 |
| 4ª Pregunta | 4,94 | 4 sobre 5 |
| 5ª Pregunta | 4,95 | 4 sobre 5 |
| MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN | 4,84 | 4 sobre 5 |

PREGUNTAS REALIZADAS:

| | |
|---------------------------------|---------------|
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 0,20% |
| EN DESACUERDO | 0,00% |
| EN REGULAR DE ACUERDO | 2,20% |
| DE ACUERDO | 11,42% |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 86,17% |

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

