

**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE.
2º SEMESTRE DE 2015**

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

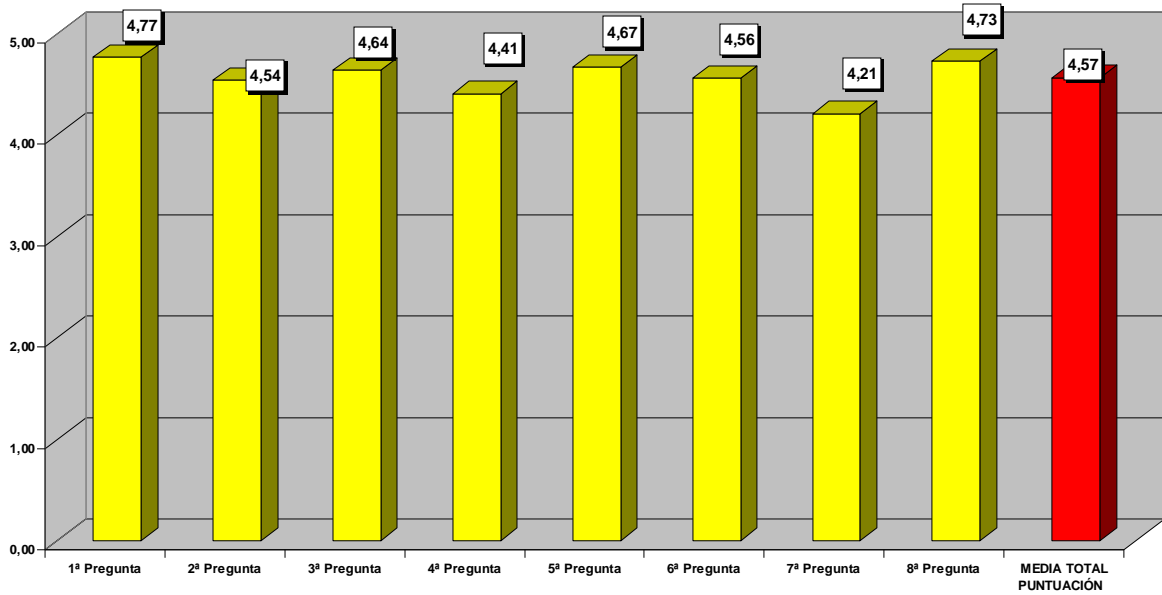
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA Puntuación	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,77	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,54	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,64	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,41	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,67	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,56	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,21	4 sobre 5
8ª Pregunta	4,73	4 sobre 5
MEDIA TOTAL Puntuación	4,57	4 sobre 5

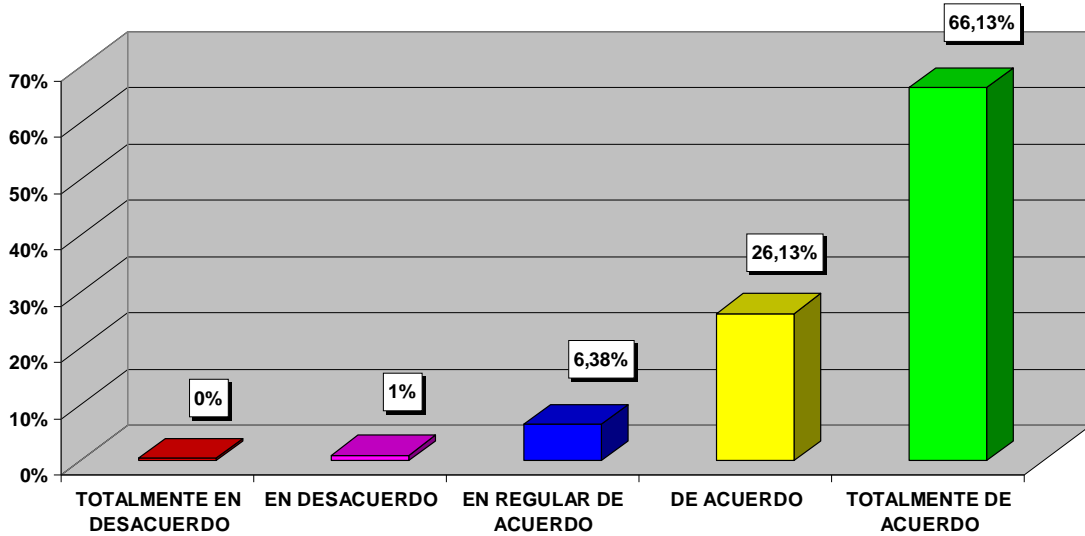
PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	1%
EN REGULAR DE ACUERDO	6,38%
DE ACUERDO	26,13%
TOTALMENTE DE ACUERDO	66,13%

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

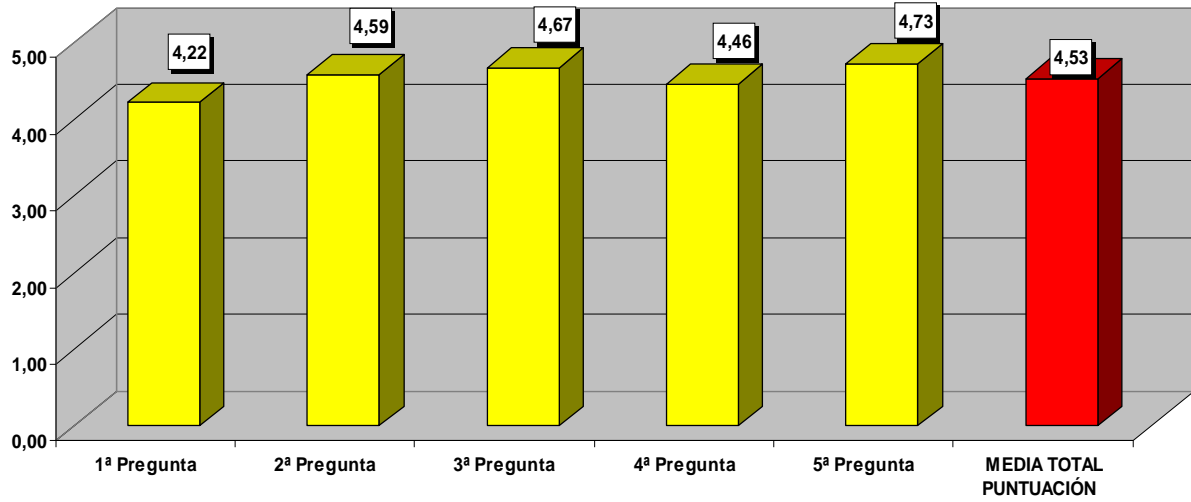
RESULTADOS TOTALES:

	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
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,53	4 sobre 5

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

