

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

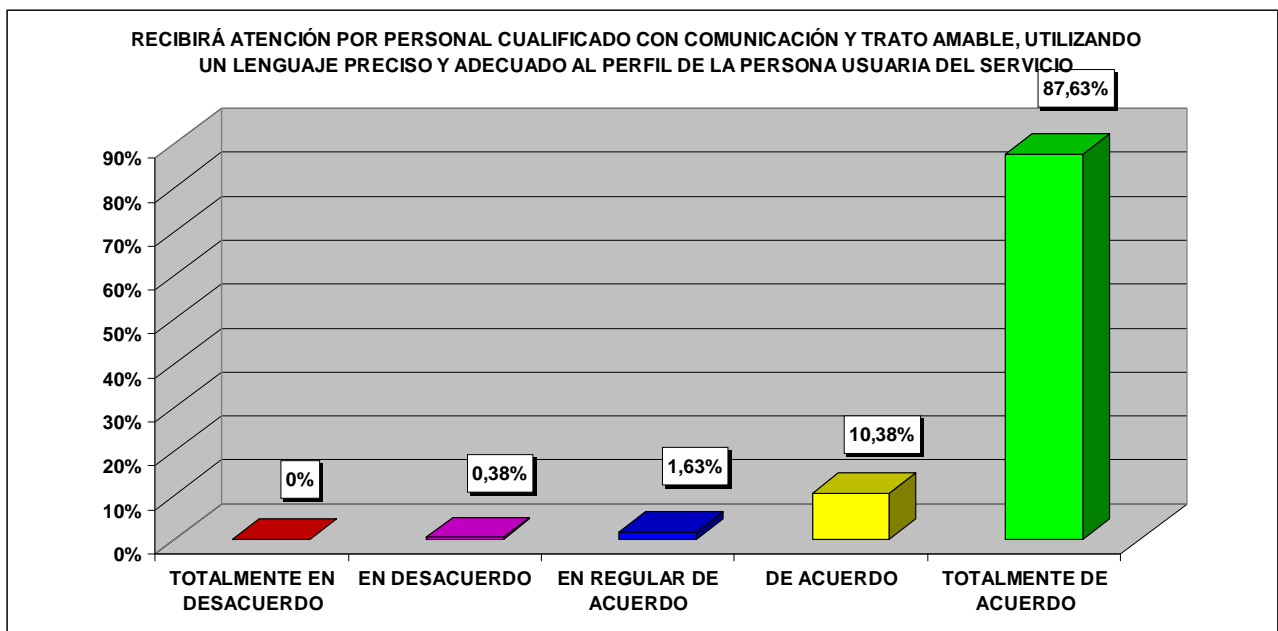
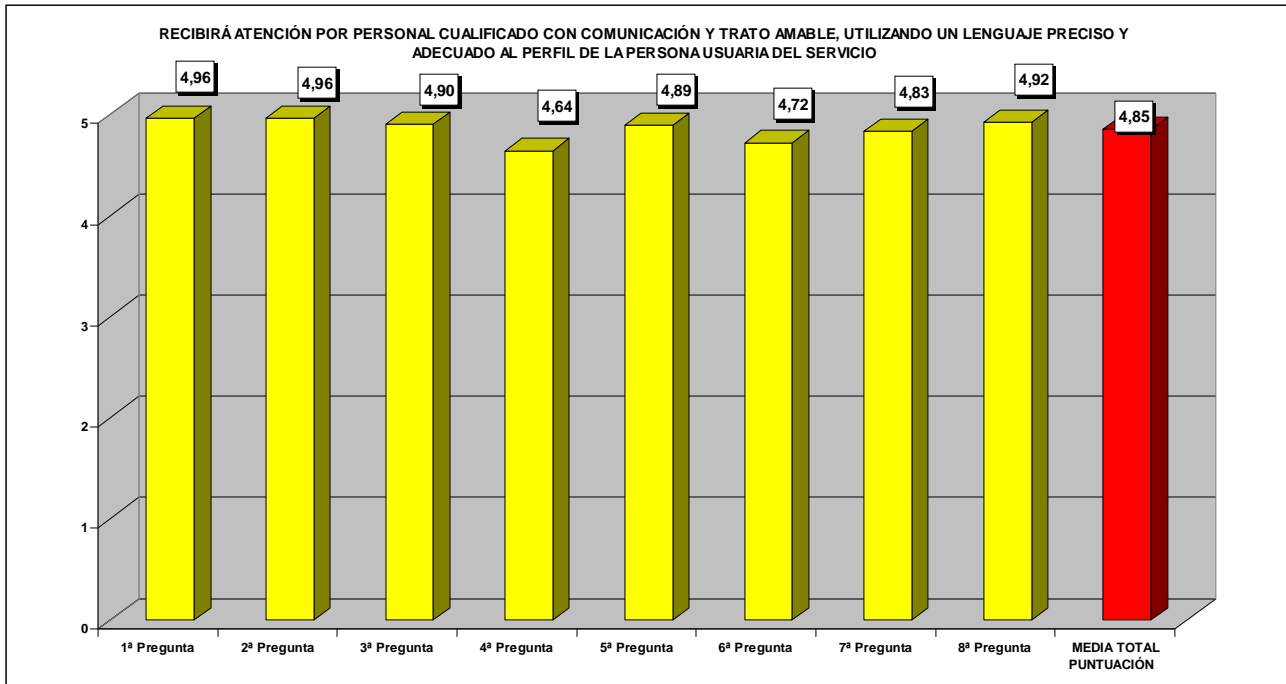
**Nº DE RESPUESTAS:** 800

**RESULTADOS TOTALES:**

	<b>MEDIA PUNTUACIÓN</b>	<b>ESTANDAR</b>
<b>1ª Pregunta</b>	<b>4,96</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>2ª Pregunta</b>	<b>4,96</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>3ª Pregunta</b>	<b>4,90</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>4ª Pregunta</b>	<b>4,64</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>5ª Pregunta</b>	<b>4,89</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>6ª Pregunta</b>	<b>4,72</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>7ª Pregunta</b>	<b>4,83</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>8ª Pregunta</b>	<b>4,92</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,85</b>	<b>4 sobre 5</b>

**PREGUNTAS REALIZADAS:**

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>EN DESACUERDO</b>	<b>0,38%</b>
<b>EN REGULAR DE ACUERDO</b>	<b>1,63%</b>
<b>DE ACUERDO</b>	<b>10,38%</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>87,63%</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

**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

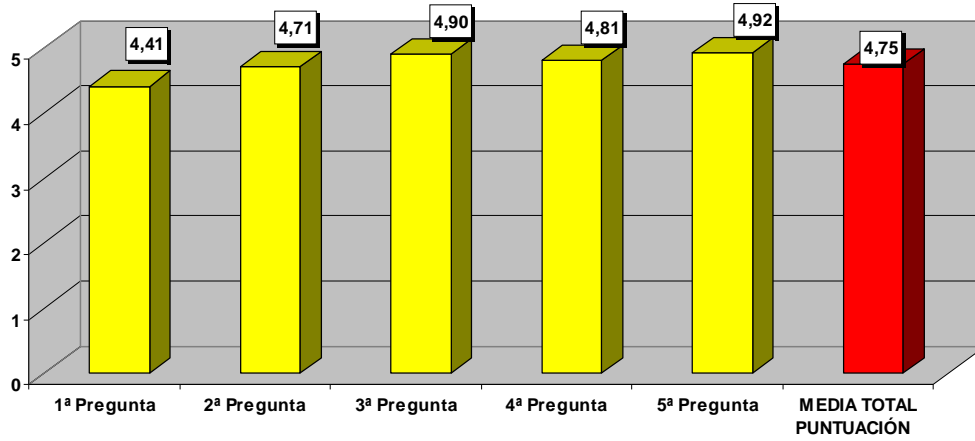
#### RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,41	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,71	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,90	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,81	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,92	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,75</b>	<b>4 sobre 5</b>

#### PREGUNTAS REALIZADAS:

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>0,60%</b>
<b>EN DESACUERDO</b>	<b>1,20%</b>
<b>EN REGULAR DE ACUERDO</b>	<b>3,80%</b>
<b>DE ACUERDO</b>	<b>11,40%</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>83%</b>

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

