

**ENCUESTAS ARCHIVOS HISTÓRICO PROVINCIALES  
DE CASTILLA-LA MANCHA  
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 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	4,77
AHP CIUDAD REAL	4,85
AHP CUENCA	4,96
AHP GUADALAJARA	4,98
AHP TOLEDO	4,93
<b>TOTAL</b>	<b>24,49</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,90</b>

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

AHP ALBACETE	4,54
AHP CIUDAD REAL	4,81
AHP CUENCA	4,96
AHP GUADALAJARA	4,98
AHP TOLEDO	4,91
<b>TOTAL</b>	<b>24,20</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,84</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	4,64
AHP CIUDAD REAL	4,79
AHP CUENCA	4,90
AHP GUADALAJARA	4,94
AHP TOLEDO	4,86
<b>TOTAL</b>	<b>24,13</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,83</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	4,41
AHP CIUDAD REAL	4,70
AHP CUENCA	4,64
AHP GUADALAJARA	4,58
AHP TOLEDO	4,78
<b>TOTAL</b>	<b>23,11</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,62</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	4,67
AHP CIUDAD REAL	4,79
AHP CUENCA	4,89
AHP GUADALAJARA	4,95
AHP TOLEDO	4,90
<b>TOTAL</b>	<b>24,20</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,84</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	4,56
AHP CIUDAD REAL	4,73
AHP CUENCA	4,72
AHP GUADALAJARA	4,83
AHP TOLEDO	4,80
<b>TOTAL</b>	<b>23,64</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,73</b>

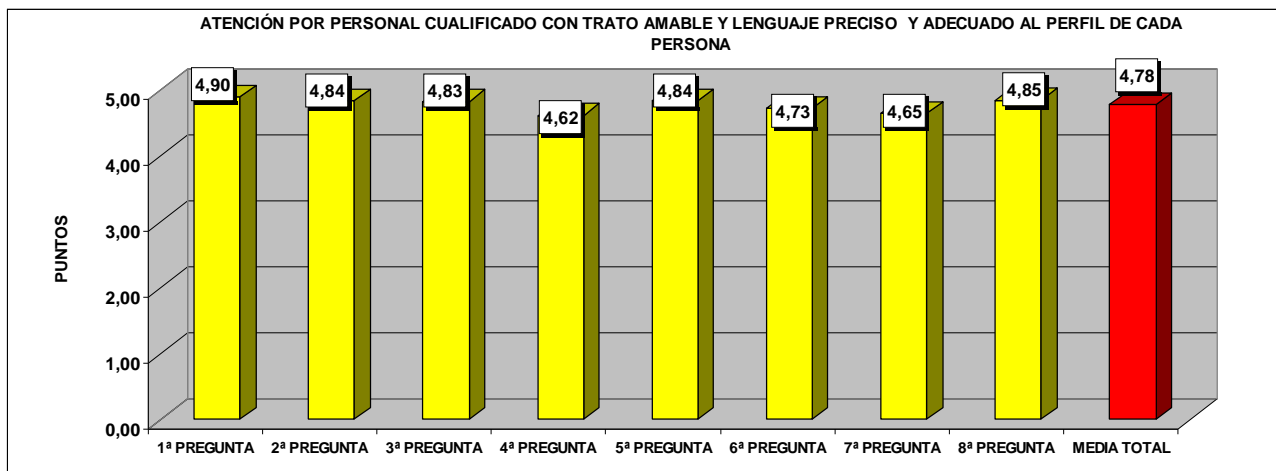
7ª pregunta: ¿Considera que el Archivo facilita la realización de gestiones por teléfono y correo electrónico a los usuarios?

AHP ALBACETE	4,21
AHP CIUDAD REAL	4,67
AHP CUENCA	4,83
AHP GUADALAJARA	4,81
AHP TOLEDO	4,75
<b>TOTAL</b>	<b>23,27</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,65</b>

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

AHP ALBACETE	4,73
AHP CIUDAD REAL	4,75
AHP CUENCA	4,92
AHP GUADALAJARA	4,94
AHP TOLEDO	4,93
<b>TOTAL</b>	<b>24,27</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,85</b>

1ª PREGUNTA	4,90
2ª PREGUNTA	4,84
3ª PREGUNTA	4,83
4ª PREGUNTA	4,62
5ª PREGUNTA	4,84
6ª PREGUNTA	4,73
7ª PREGUNTA	4,65
8ª PREGUNTA	4,85
<b>MEDIA TOTAL</b>	<b>4,78</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	4,22
AHP CIUDAD REAL	4,63
AHP CUENCA	4,41
AHP GUADALAJARA	4,44
AHP TOLEDO	4,52
<b>TOTAL</b>	<b>22,22</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,44</b>

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

AHP ALBACETE	4,59
AHP CIUDAD REAL	4,77
AHP CUENCA	4,71
AHP GUADALAJARA	4,69
AHP TOLEDO	4,73
<b>TOTAL</b>	<b>23,49</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,70</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	4,67
AHP CIUDAD REAL	4,84
AHP CUENCA	4,90
AHP GUADALAJARA	4,92
AHP TOLEDO	4,87
<b>TOTAL</b>	<b>24,2</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,84</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	4,46
AHP CIUDAD REAL	4,73
AHP CUENCA	4,81
AHP GUADALAJARA	4,86
AHP TOLEDO	4,79
<b>TOTAL</b>	<b>23,65</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,73</b>

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

AHP ALBACETE	4,73
AHP CIUDAD REAL	4,75
AHP CUENCA	4,92
AHP GUADALAJARA	4,94
AHP TOLEDO	4,93
<b>TOTAL</b>	<b>24,27</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4,85</b>

1ª PREGUNTA	4,44
2ª PREGUNTA	4,70
3ª PREGUNTA	4,84
4ª PREGUNTA	4,73
5ª PREGUNTA	4,85
<b>MEDIA TOTAL</b>	<b>4,71</b>

