

**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS  
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL.  
AÑO 2016**

**3º SERVICIO:**

**COMPROMISO:** Recibirá atención y trato amable por personal cualificado, utilizando un lenguaje 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:** 25

**Nº DE PREGUNTAS:** 7

**Nº DE RESPUESTAS:** 175

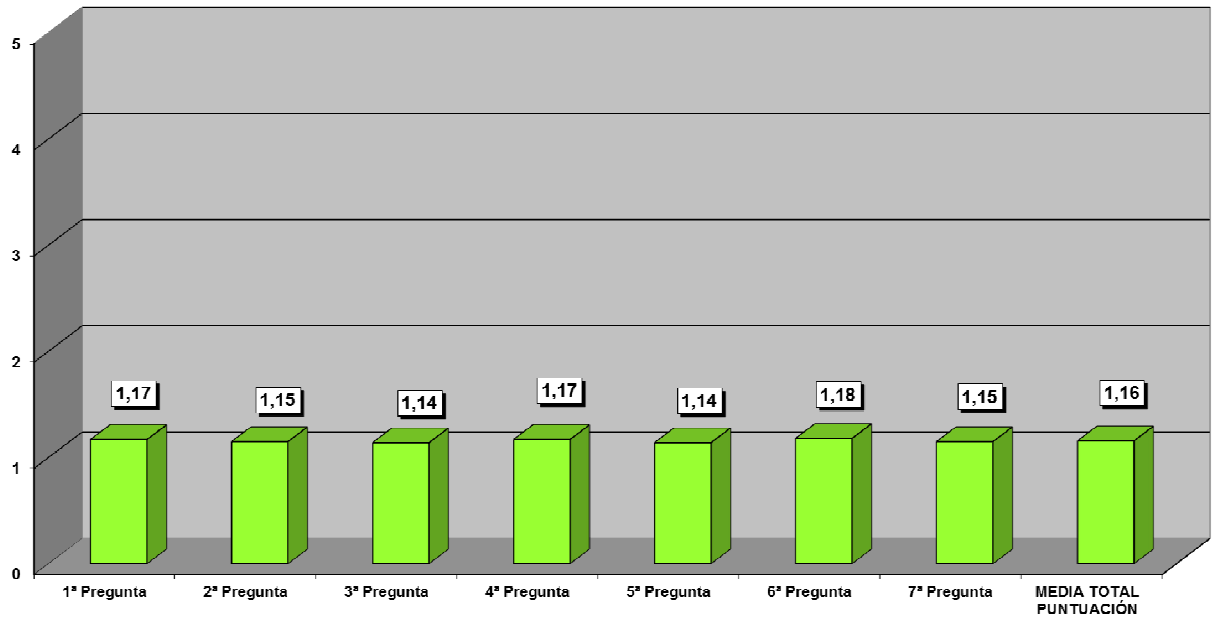
**RESULTADOS TOTALES:**

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	1,17	4 sobre 5
2ª Pregunta	1,15	4 sobre 5
3ª Pregunta	1,14	4 sobre 5
4ª Pregunta	1,17	4 sobre 5
5ª Pregunta	1,14	4 sobre 5
6ª Pregunta	1,18	4 sobre 5
7ª Pregunta	1,15	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>1,16</b>	<b>4 sobre 5</b>

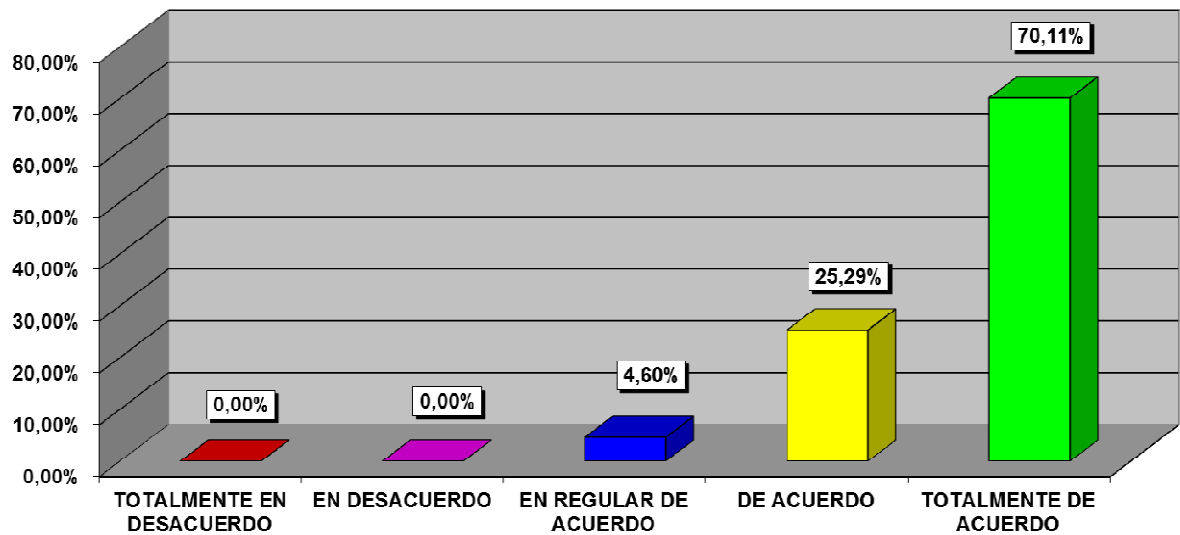
**PREGUNTAS REALIZADAS:**

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>0,00%</b>
<b>EN DESACUERDO</b>	<b>0,00%</b>
<b>EN REGULAR DE ACUERDO</b>	<b>4,60%</b>
<b>DE ACUERDO</b>	<b>25,29%</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>70,11%</b>

**RECIBIRÁ ATENCIÓN Y TRATO AMABLE, POR PERSONAL CUALIFICADO, UTILIZANDO UN LENGUAJE ADECUADO AL PERFIL DE LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO**



**RECIBIRÁ ATENCIÓN POR PERSONAL CUALIFICADOY, UTILIZANDO UN LENGUAJE ADECUADO AL PERFIL DE LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO**



#### 4º SERVICIO:

**COMPROMISO:** Los usuarios y usuarias podrán realizar la consulta de los documentos solicitados dentro del horario de atención al público y en un lugar adecuado.

**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:** 25

**Nº DE PREGUNTAS:** 4

**Nº DE RESPUESTAS:** 100

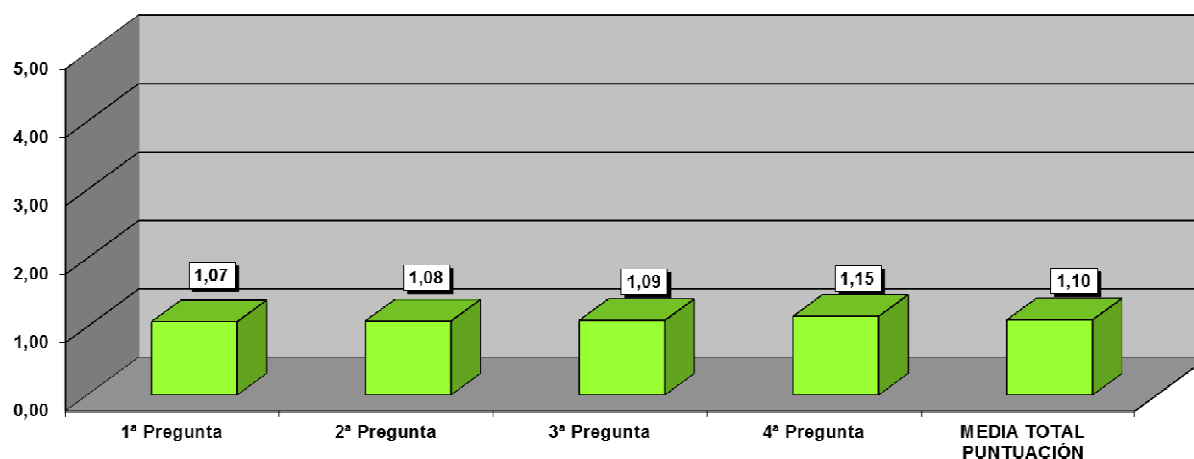
#### RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	1,07	4 sobre 5
2ª Pregunta	1,08	4 sobre 5
3ª Pregunta	1,09	4 sobre 5
4ª Pregunta	1,15	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>1,10</b>	<b>4 sobre 5</b>

#### PREGUNTAS REALIZADAS:

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>0,00%</b>
<b>EN DESACUERDO</b>	<b>2,02%</b>
<b>EN REGULAR DE ACUERDO</b>	<b>11,11%</b>
<b>DE ACUERDO</b>	<b>28,28%</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>58,59%</b>

**LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UN LUGAR ADECUADO**



**LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UN LUGAR ADECUADO**

