

**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

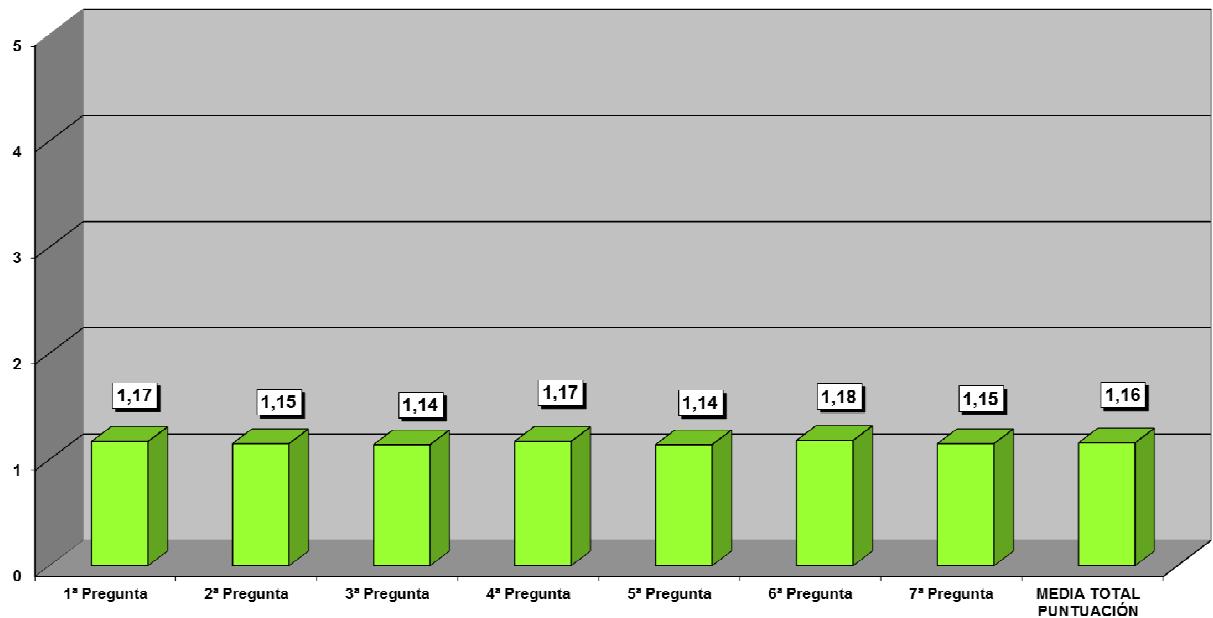
RESULTADOS TOTALES:

	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
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	1,16	4 sobre 5

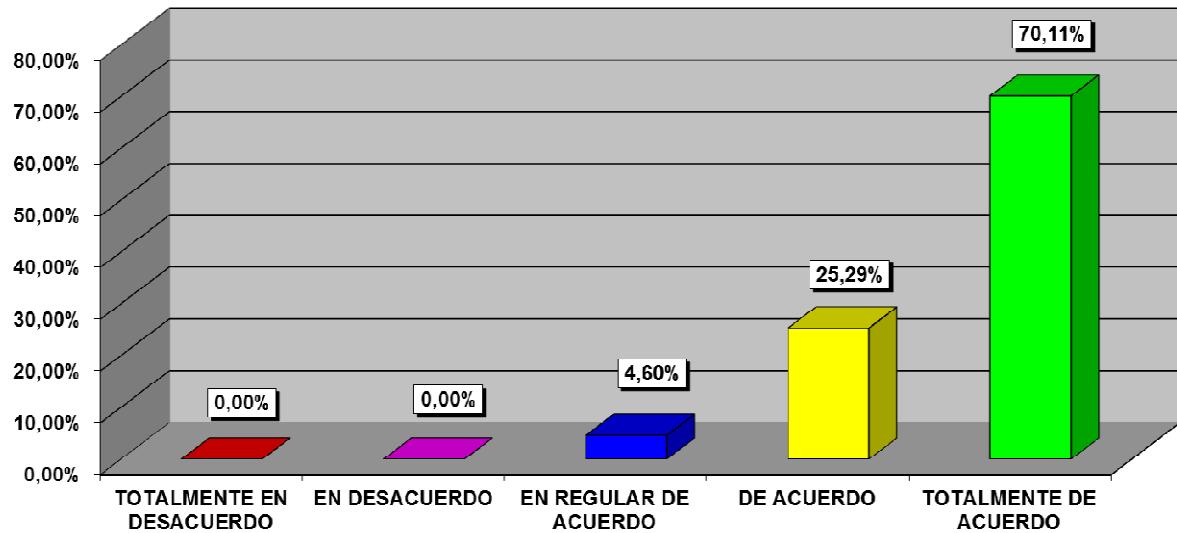
PREGUNTAS REALIZADAS:

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

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

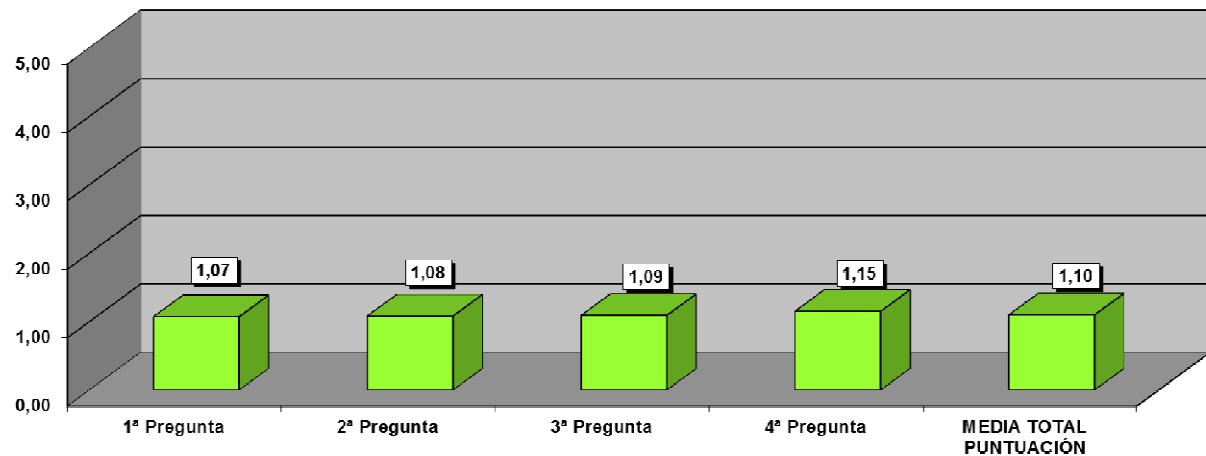
RESULTADOS TOTALES:

	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
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	1,10	4 sobre 5

PREGUNTAS REALIZADAS:

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

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

