

**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL.
AÑO 2017**

3º SERVICIO:

COMPROBACIÓN: 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: 100

Nº DE PREGUNTAS: 7

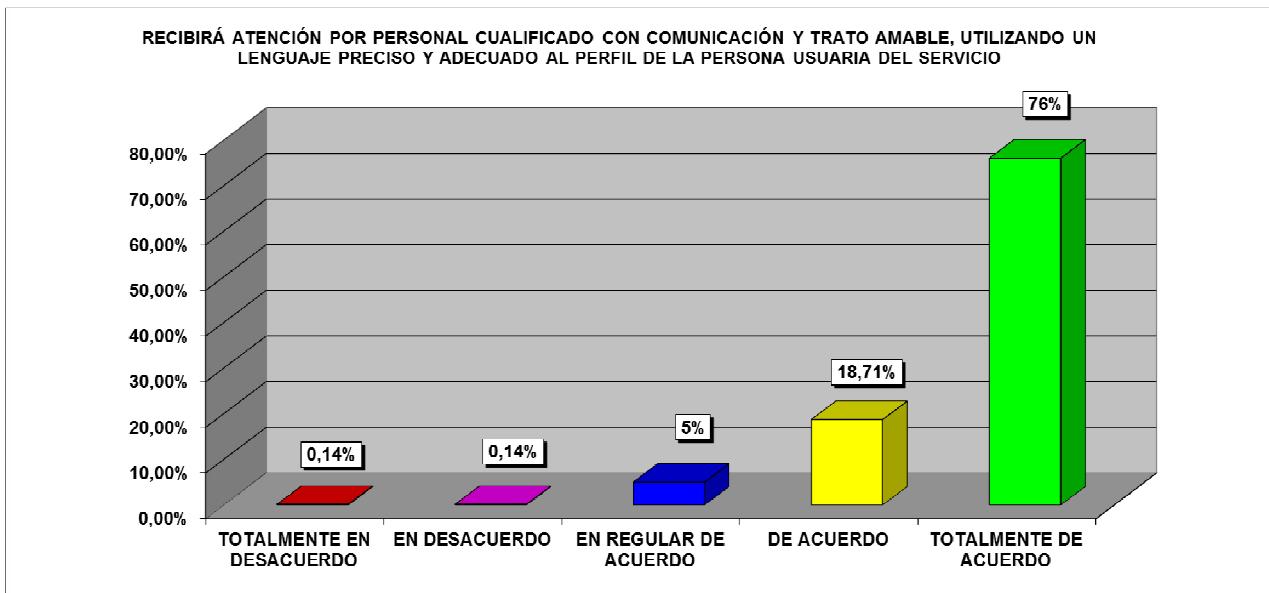
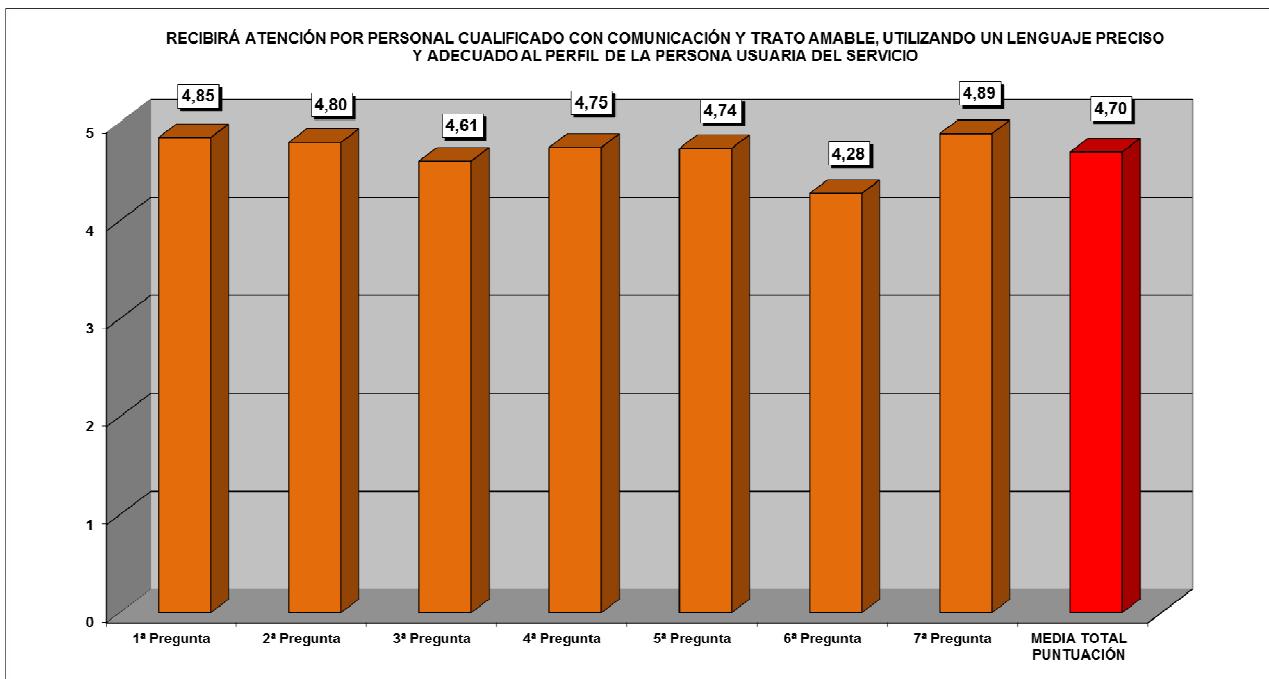
Nº DE RESPUESTAS: 700

RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTÁNDAR
1ª Pregunta	4,85	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,80	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,61	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,75	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,28	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,89	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,70	4 sobre 5

PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0,14%
EN DESACUERDO	0,14%
EN REGULAR DE ACUERDO	5%
DE ACUERDO	18,71%
TOTALMENTE DE ACUERDO	76%



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: 100

Nº DE PREGUNTAS: 4

Nº DE RESPUESTAS: 400

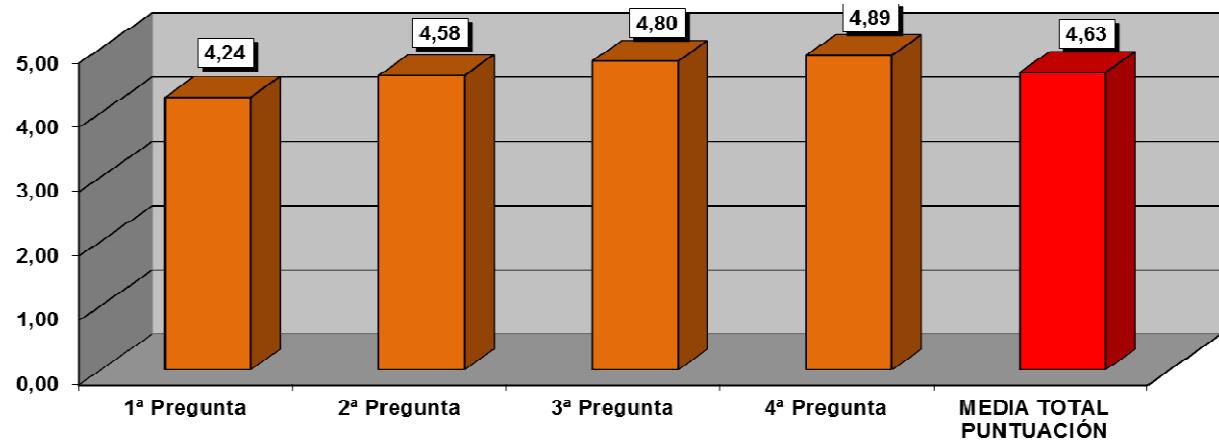
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,24	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,58	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,80	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,89	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,63	4 sobre 5

PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	1%
EN REGULAR DE ACUERDO	6,50%
DE ACUERDO	21,25%
TOTALMENTE DE ACUERDO	71,25%

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

