

**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS  
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO  
AÑO 2017**

**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:** 7

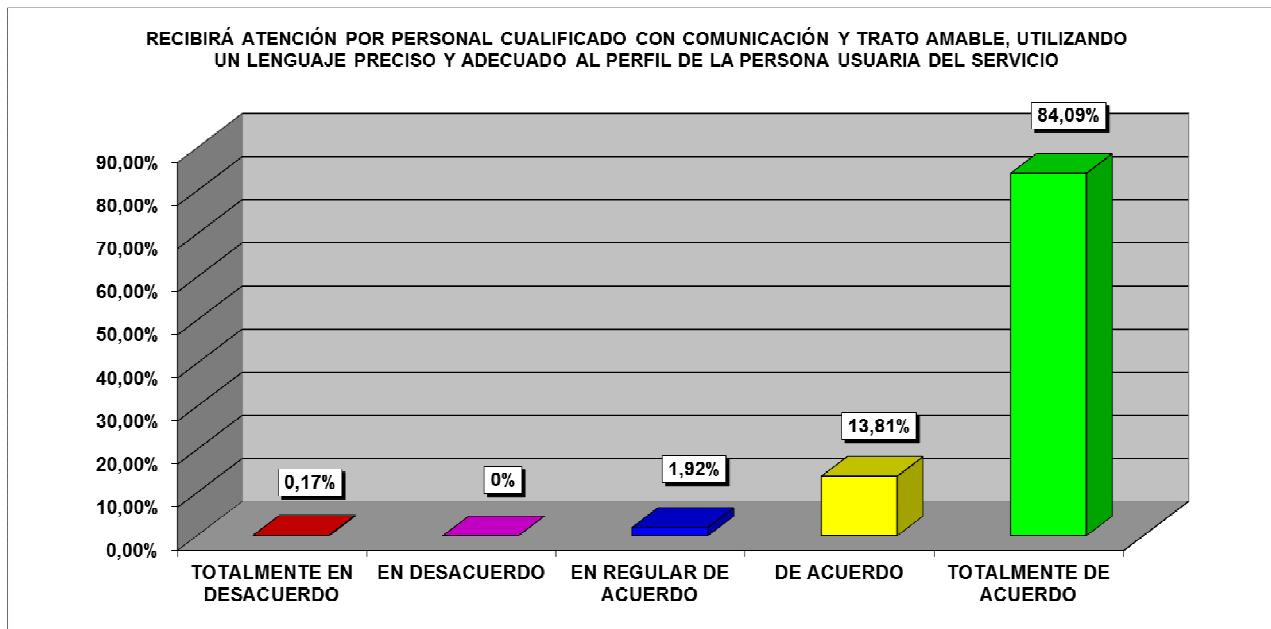
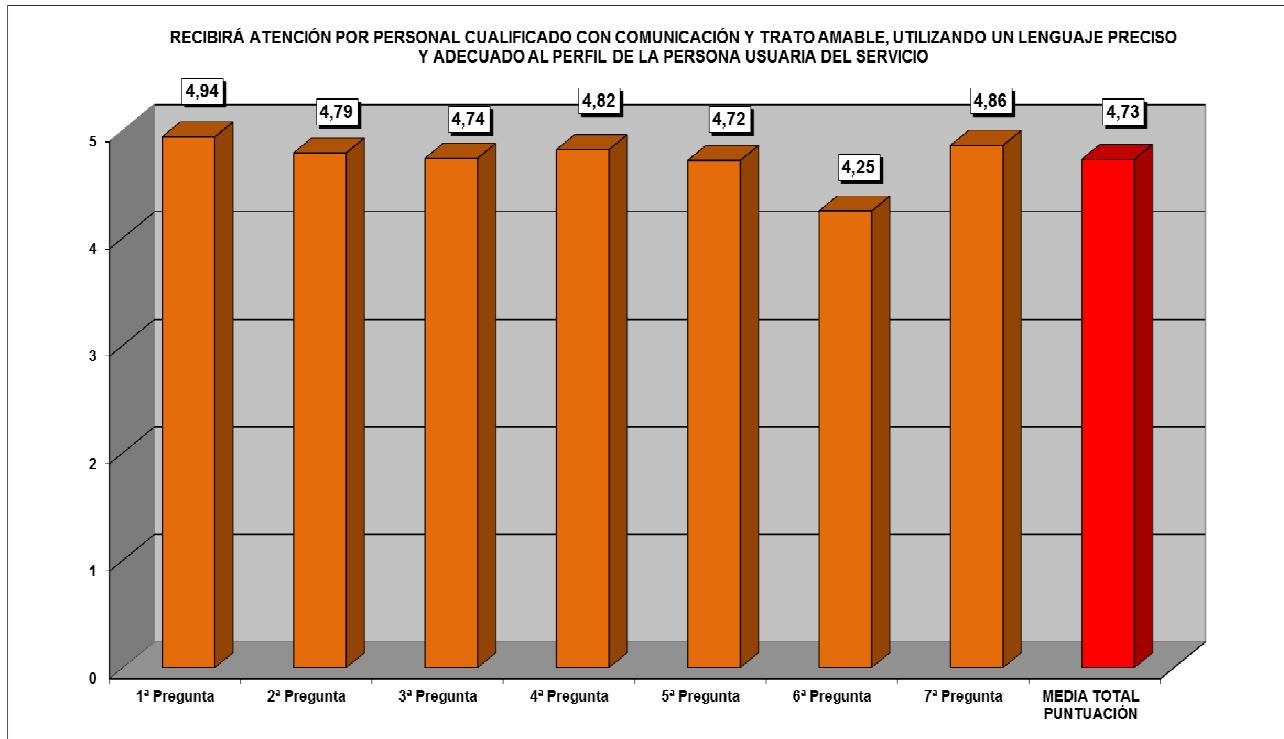
**Nº DE RESPUESTAS:** 700

**RESULTADOS TOTALES:**

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,94	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,79	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,82	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,72	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,25	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,86	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,73</b>	<b>4 sobre 5</b>

**PREGUNTAS REALIZADAS:**

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>0,17%</b>
<b>EN DESACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>EN REGULAR DE ACUERDO</b>	<b>1,92%</b>
<b>DE ACUERDO</b>	<b>13,81%</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>84,09%</b>



#### **4º SERVICIO:**

**COMPROBACIÓN:** 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

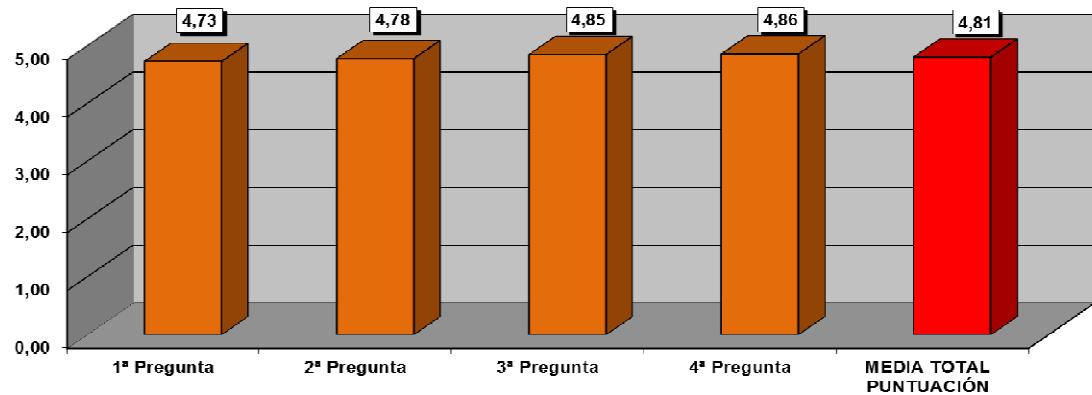
#### **RESULTADOS TOTALES:**

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTÁNDAR
1ª Pregunta	4,73	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,78	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,85	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,86	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,81</b>	<b>4 sobre 5</b>

#### **PREGUNTAS REALIZADAS:**

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>EN DESACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>EN REGULAR DE ACUERDO</b>	<b>2,25%</b>
<b>DE ACUERDO</b>	<b>14,75%</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**

