

**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE.
AÑO 2018**

3º SERVICIO:

COMPROMISO: Recibirá atención y trato amable por personal cualificado con, 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

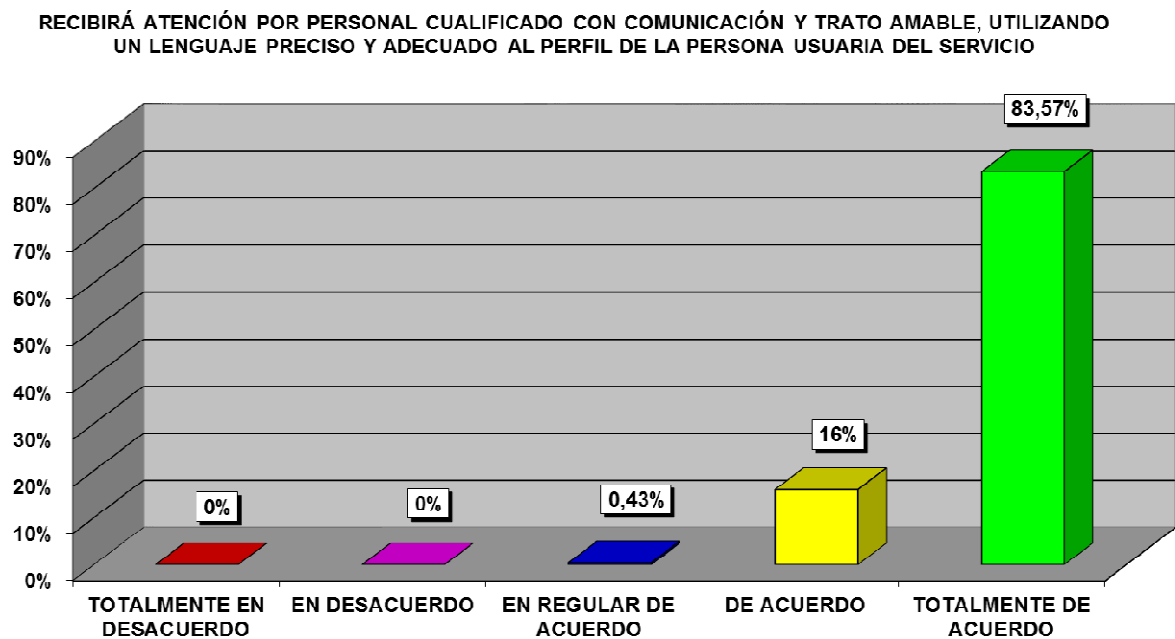
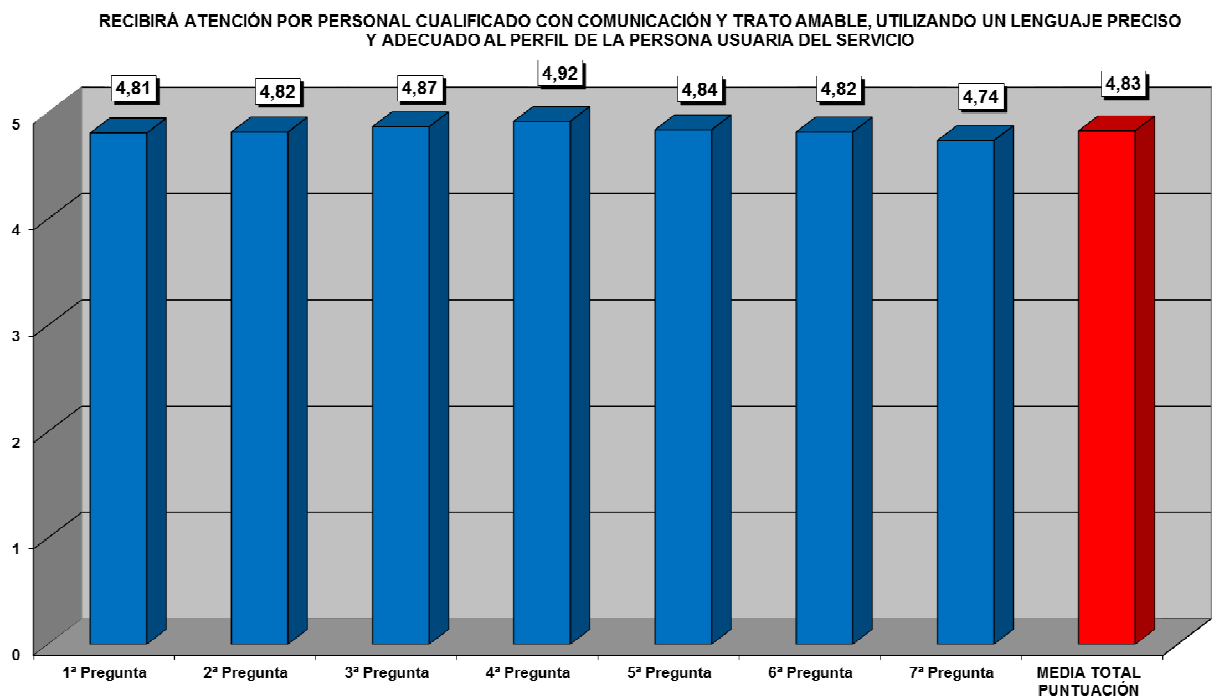
Nº DE RESPUESTAS: 700

RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,81	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,82	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,87	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,92	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,84	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,82	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,83	4 sobre 5

PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	0,43%
DE ACUERDO	16%
TOTALMENTE DE ACUERDO	83,57%



4º SERVICIO:

COMPROMISO: Los usuarios y usuarias podrán realizar la consulta de los documentos solicitados dentro del horario de atención al público 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

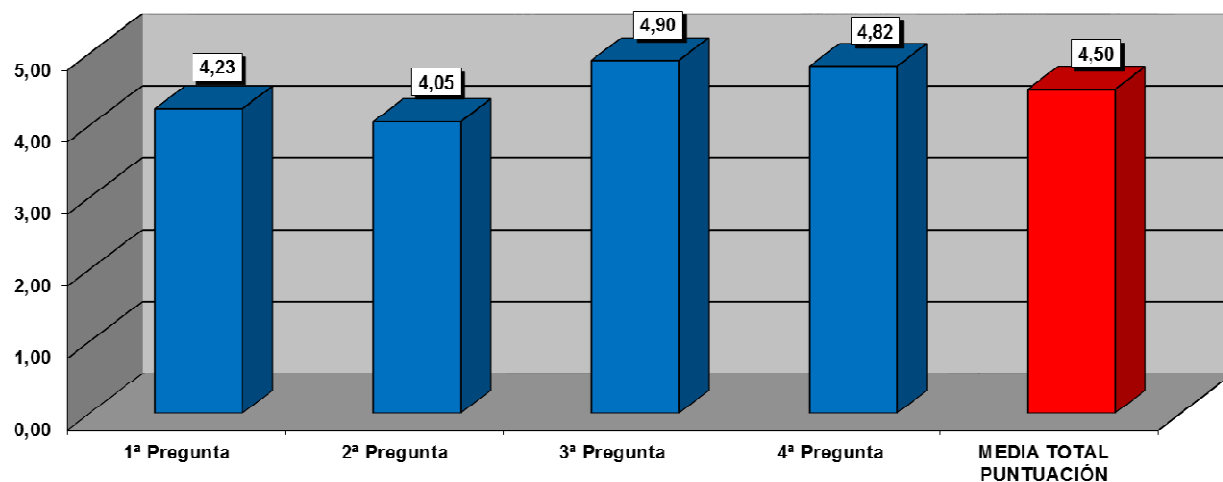
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,23	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,05	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,90	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,82	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,50	4 sobre 5

PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	1%
EN REGULAR DE ACUERDO	5,00%
DE ACUERDO	36,25%
TOTALMENTE DE ACUERDO	57,50%

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

