

**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CUENCA
AÑO 2020**

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: 100

Nº DE PREGUNTAS: 7

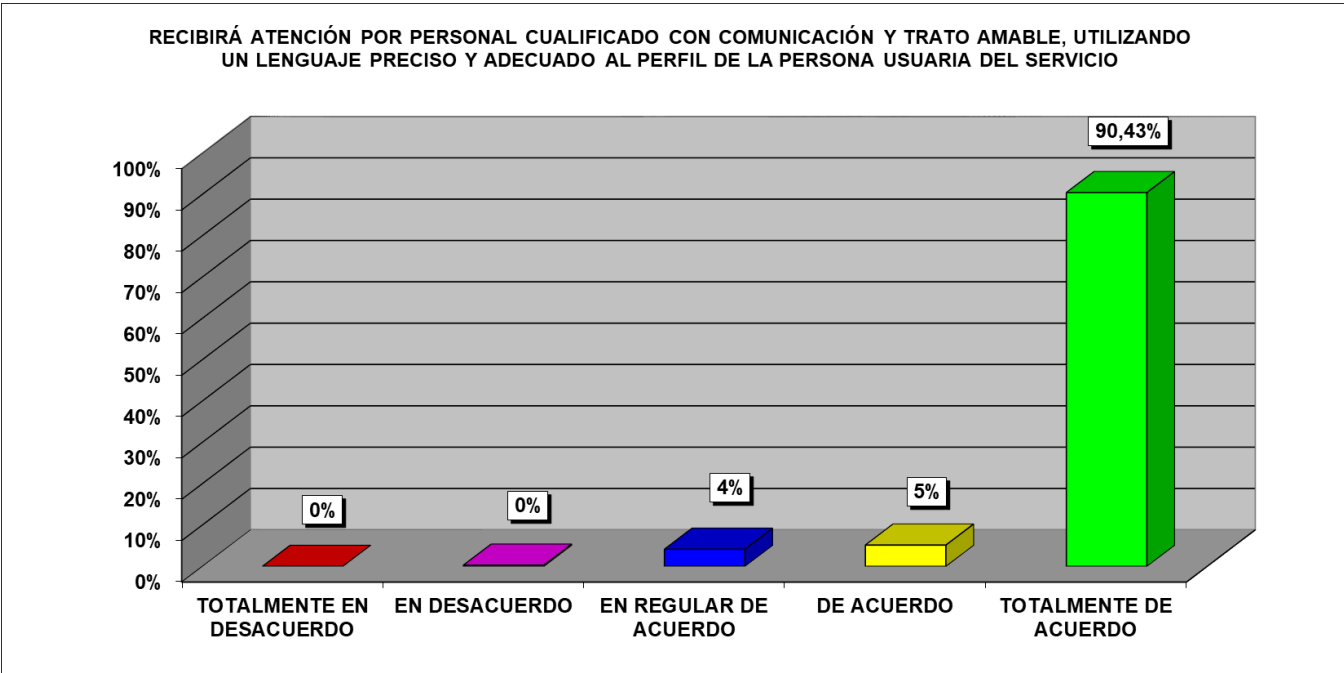
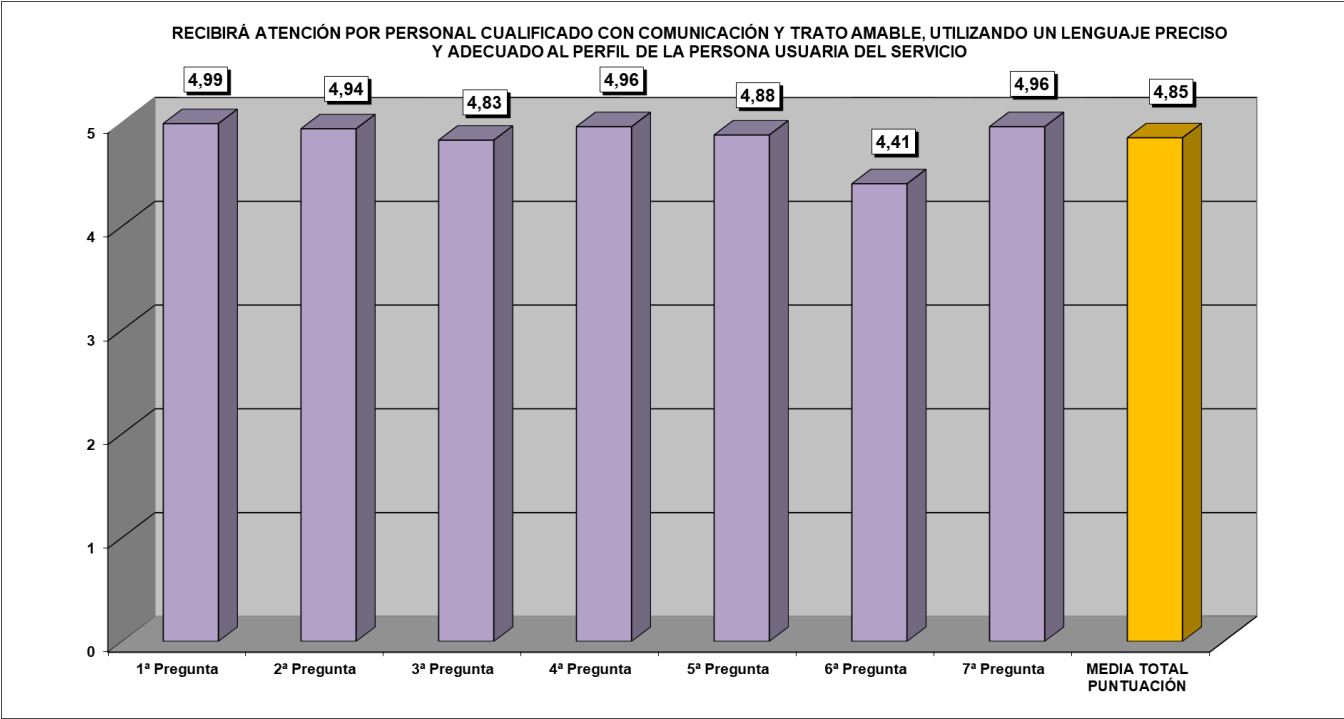
Nº DE RESPUESTAS: 700

RESULTADOS TOTALES:

| | MEDIA PUNTUACIÓN | ESTANDAR |
|-------------------------------|-------------------------|------------------|
| 1ª Pregunta | 4,99 | 4 sobre 5 |
| 2ª Pregunta | 4,94 | 4 sobre 5 |
| 3ª Pregunta | 4,83 | 4 sobre 5 |
| 4ª Pregunta | 4,96 | 4 sobre 5 |
| 5ª Pregunta | 4,88 | 4 sobre 5 |
| 6ª Pregunta | 4,41 | 4 sobre 5 |
| 7ª Pregunta | 4,96 | 4 sobre 5 |
| MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN | 4,85 | 4 sobre 5 |

PREGUNTAS REALIZADAS:

| | |
|---------------------------------|---------------|
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 0% |
| EN DESACUERDO | 0% |
| EN REGULAR DE ACUERDO | 4% |
| DE ACUERDO | 5% |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 90,43% |



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 | 4,99 | 4 sobre 5 |
| 2ª Pregunta | 4,94 | 4 sobre 5 |
| 3ª Pregunta | 4,83 | 4 sobre 5 |
| 4ª Pregunta | 4,96 | 4 sobre 5 |
| 5ª Pregunta | 4,88 | 4 sobre 5 |
| 6ª Pregunta | 4,41 | 4 sobre 5 |
| 7ª Pregunta | 4,96 | 4 sobre 5 |
| MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN | 4,85 | 4 sobre 5 |

PREGUNTAS REALIZADAS:

| | |
|------------------------------|---------------|
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 0% |
| EN DESACUERDO | 0% |
| EN REGULAR DE ACUERDO | 4% |
| DE ACUERDO | 5% |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 90,43% |

