

**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS  
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CUENCA  
AÑO 2018**

**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

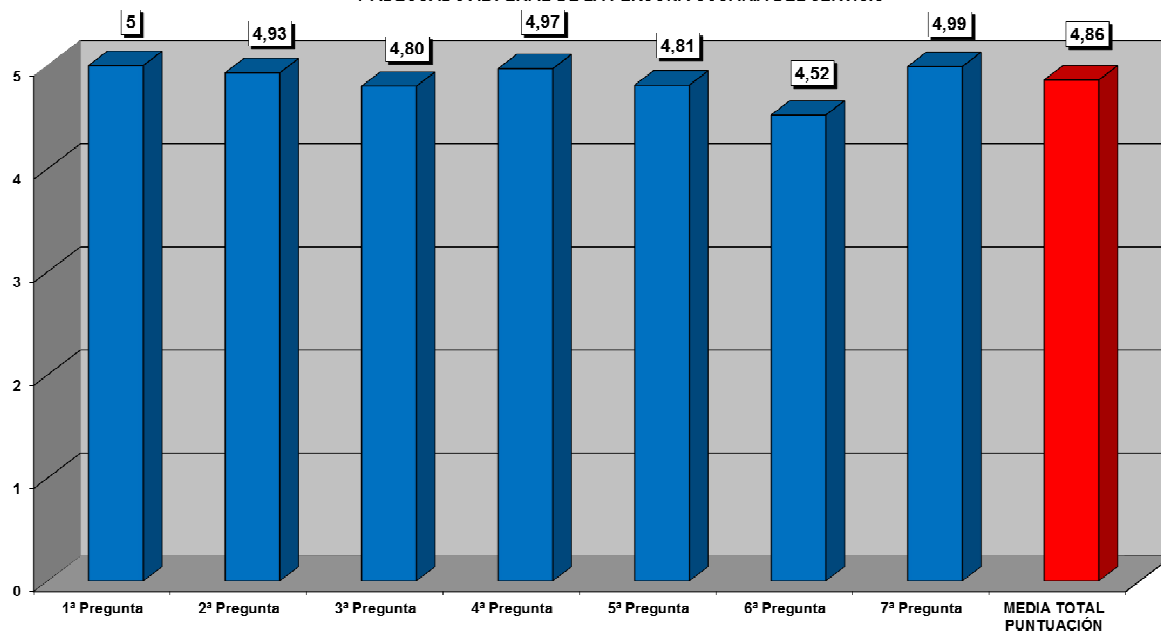
**RESULTADOS TOTALES:**

|                               | <b>MEDIA PUNTUACIÓN</b> | <b>ESTANDAR</b>  |
|-------------------------------|-------------------------|------------------|
| 1ª Pregunta                   | 5                       | 4 sobre 5        |
| 2ª Pregunta                   | 4,93                    | 4 sobre 5        |
| 3ª Pregunta                   | 4,80                    | 4 sobre 5        |
| 4ª Pregunta                   | 4,97                    | 4 sobre 5        |
| 5ª Pregunta                   | 4,81                    | 4 sobre 5        |
| 6ª Pregunta                   | 4,52                    | 4 sobre 5        |
| 7ª Pregunta                   | 4,99                    | 4 sobre 5        |
| <b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b> | <b>4,86</b>             | <b>4 sobre 5</b> |

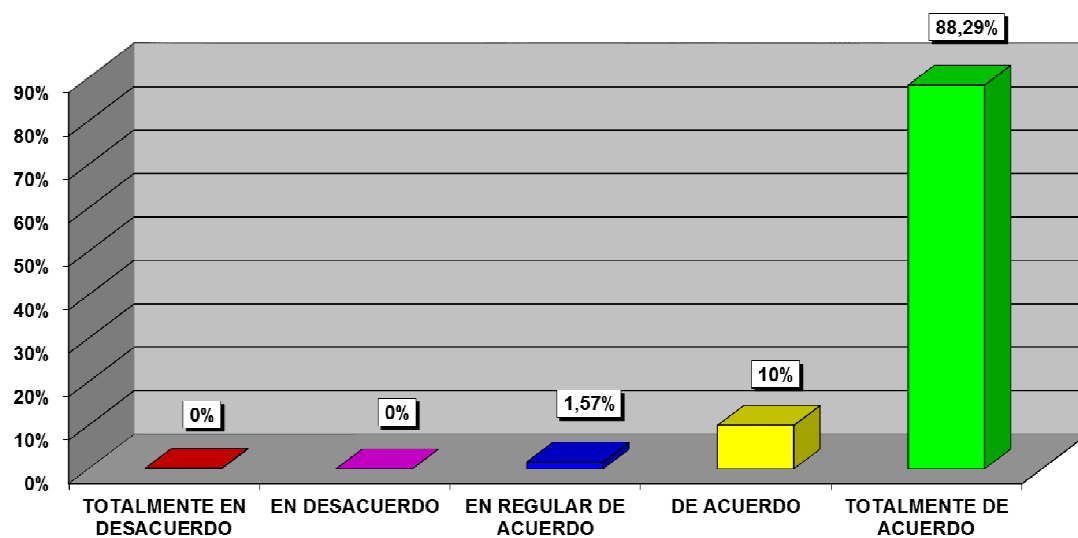
**PREGUNTAS REALIZADAS:**

|                                 |               |
|---------------------------------|---------------|
| <b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b> | <b>0%</b>     |
| <b>EN DESACUERDO</b>            | <b>0%</b>     |
| <b>EN REGULAR DE ACUERDO</b>    | <b>1,57%</b>  |
| <b>DE ACUERDO</b>               | <b>10%</b>    |
| <b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>    | <b>88,29%</b> |

RECIBIRÁ ATENCIÓN POR PERSONAL CUALIFICADO CON COMUNICACIÓN Y TRATO AMABLE, UTILIZANDO UN LENGUAJE PRECISO Y ADECUADO AL PERFIL DE LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO



RECIBIRÁ ATENCIÓN POR PERSONAL CUALIFICADO CON COMUNICACIÓN Y TRATO AMABLE, UTILIZANDO UN LENGUAJE PRECISO Y 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:** 100

**Nº DE PREGUNTAS:** 4

**Nº DE RESPUESTAS:** 400

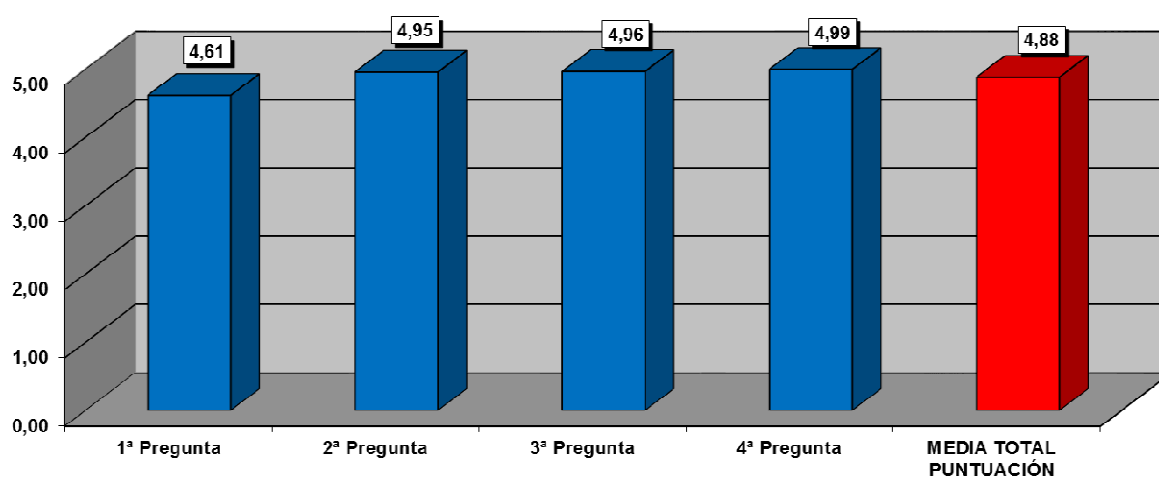
#### RESULTADOS TOTALES:

|                               | MEDIA PUNTUACIÓN | ESTANDAR         |
|-------------------------------|------------------|------------------|
| 1ª Pregunta                   | 4,61             | 4 sobre 5        |
| 2ª Pregunta                   | 4,95             | 4 sobre 5        |
| 3ª Pregunta                   | 4,96             | 4 sobre 5        |
| 4ª Pregunta                   | 4,99             | 4 sobre 5        |
| <b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b> | <b>4,88</b>      | <b>4 sobre 5</b> |

#### PREGUNTAS REALIZADAS:

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 0,25% |
| EN DESACUERDO            | 1%    |
| EN REGULAR DE ACUERDO    | 3%    |
| DE ACUERDO               | 4,75% |
| TOTALMENTE DE ACUERDO    | 92%   |

**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**

