

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

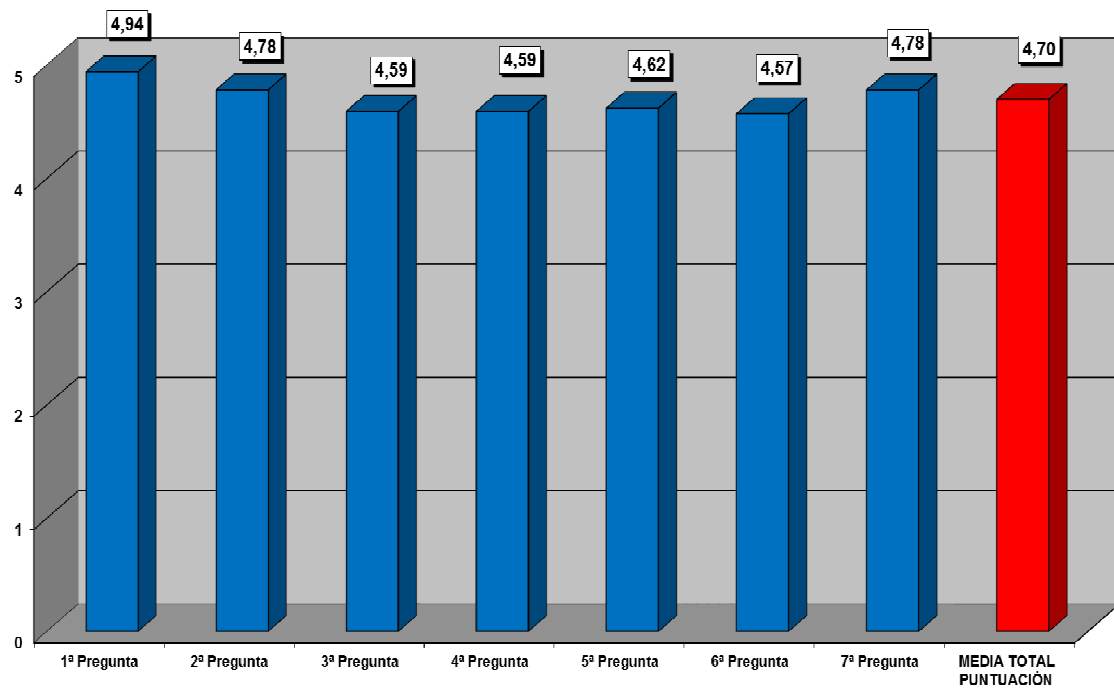
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,94	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,78	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,59	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,59	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,62	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,57	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,78	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,70	4 sobre 5

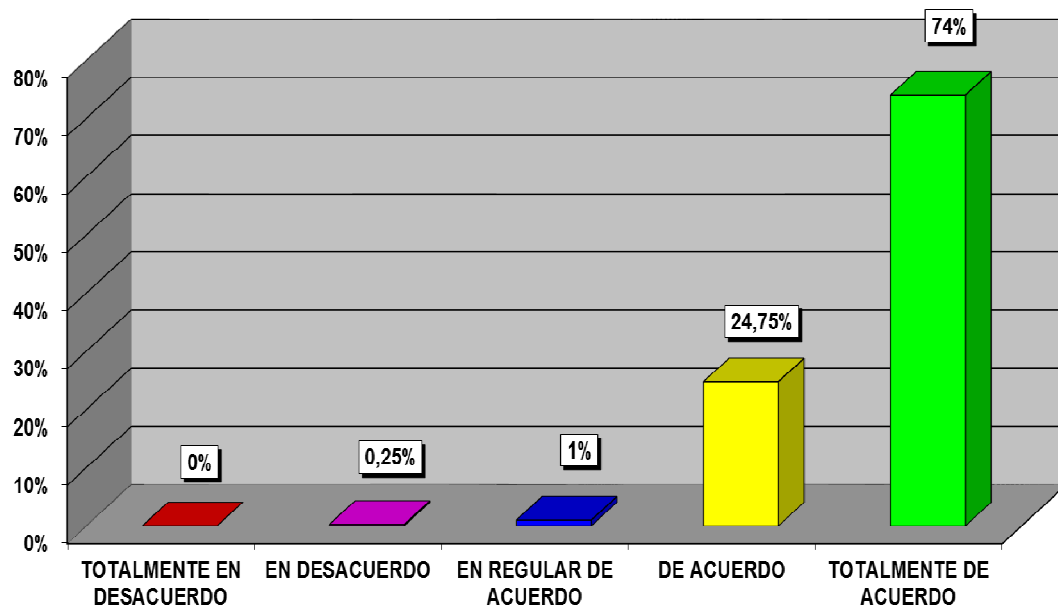
PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0,25%
EN REGULAR DE ACUERDO	1%
DE ACUERDO	24,75%
TOTALMENTE DE ACUERDO	74%

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

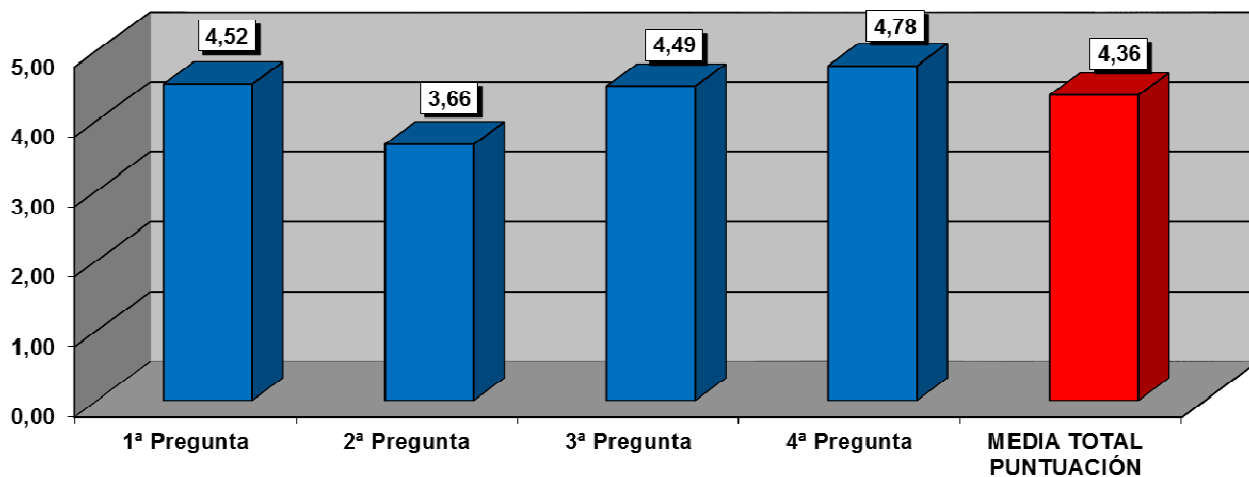
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,52	4 sobre 5
2ª Pregunta	3,66	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,49	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,78	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,36	4 sobre 5

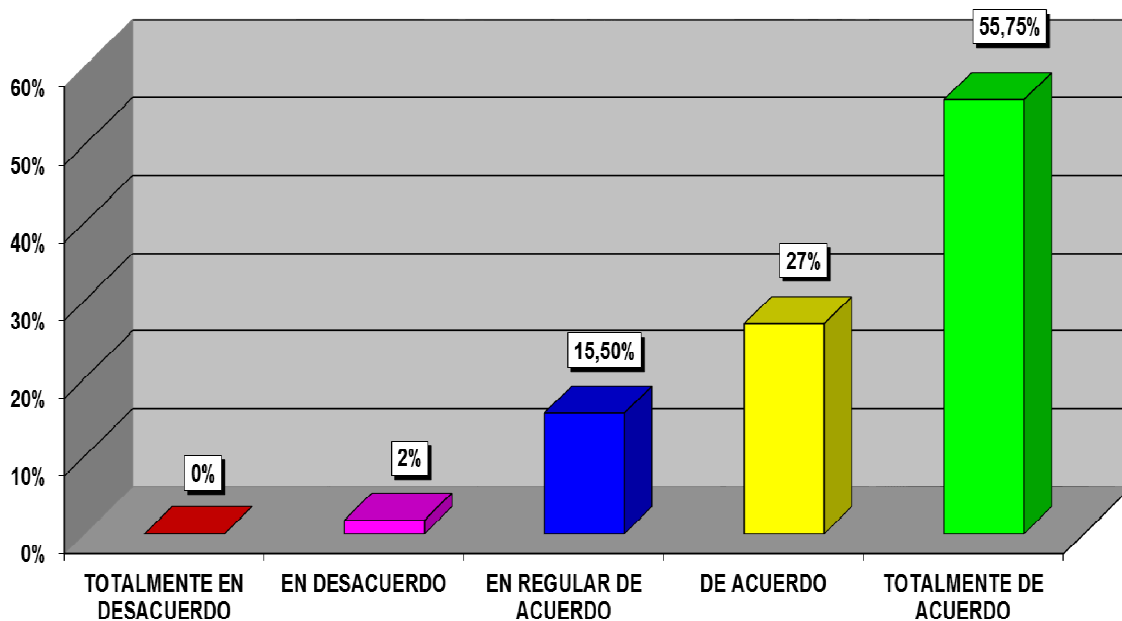
PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	2%
EN REGULAR DE ACUERDO	15,50%
DE ACUERDO	27%
TOTALMENTE DE ACUERDO	55,75%

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



**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL.
AÑO 2019**

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

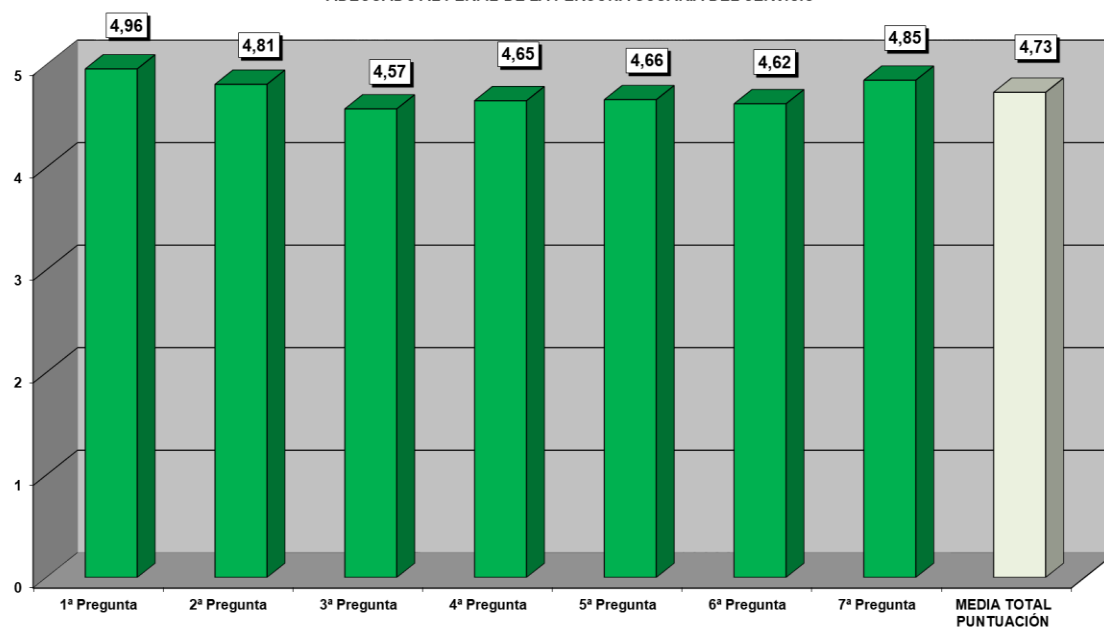
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,96	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,81	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,57	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,65	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,66	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,62	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,85	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,73	4 sobre 5

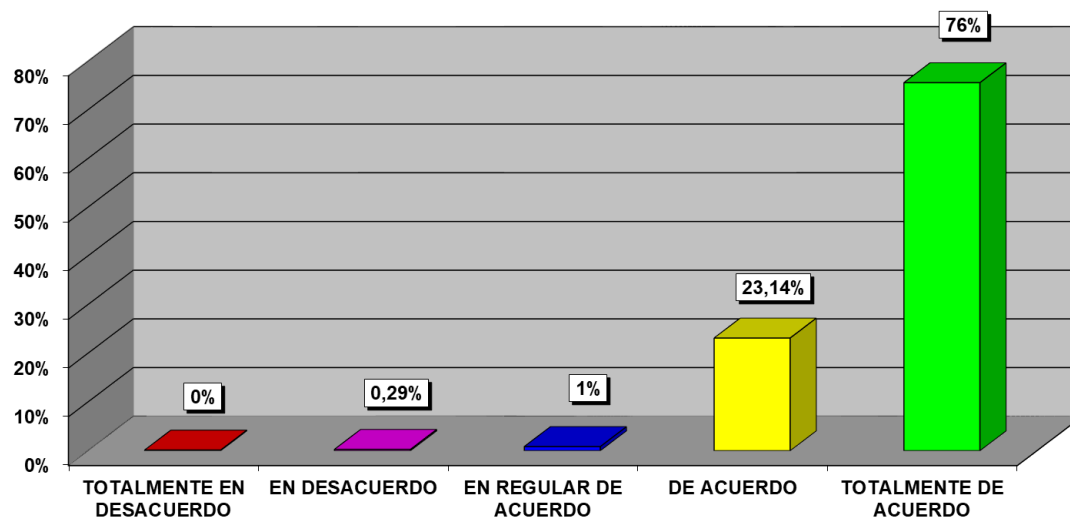
PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0,29%
EN REGULAR DE ACUERDO	1%
DE ACUERDO	23,14%
TOTALMENTE DE ACUERDO	76%

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



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

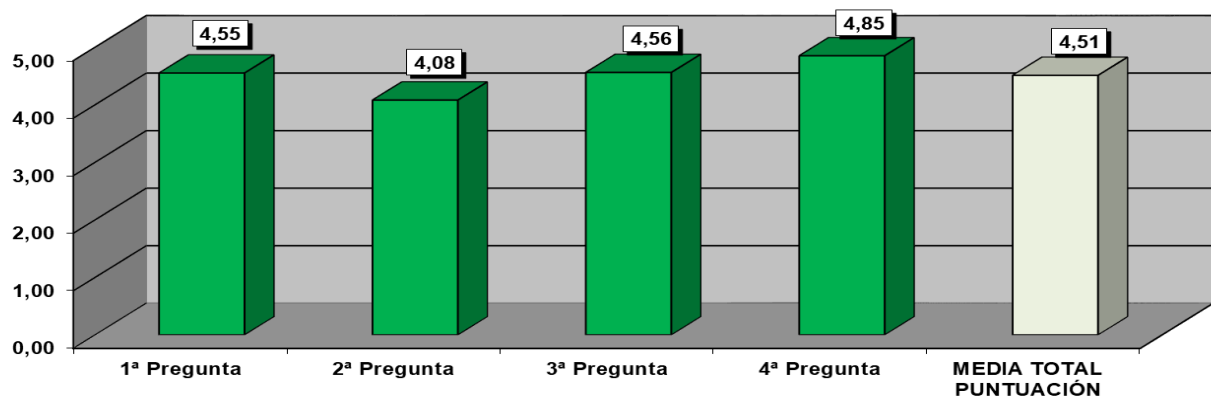
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,55	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,08	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,56	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,85	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,51	4 sobre 5

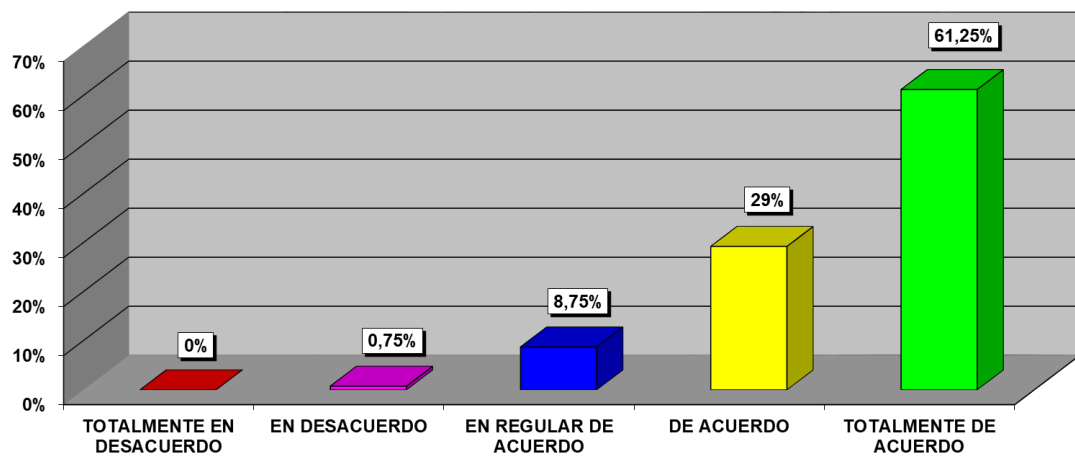
PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0,75%
EN REGULAR DE ACUERDO	8,75%
DE ACUERDO	29%
TOTALMENTE DE ACUERDO	61,25%

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



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

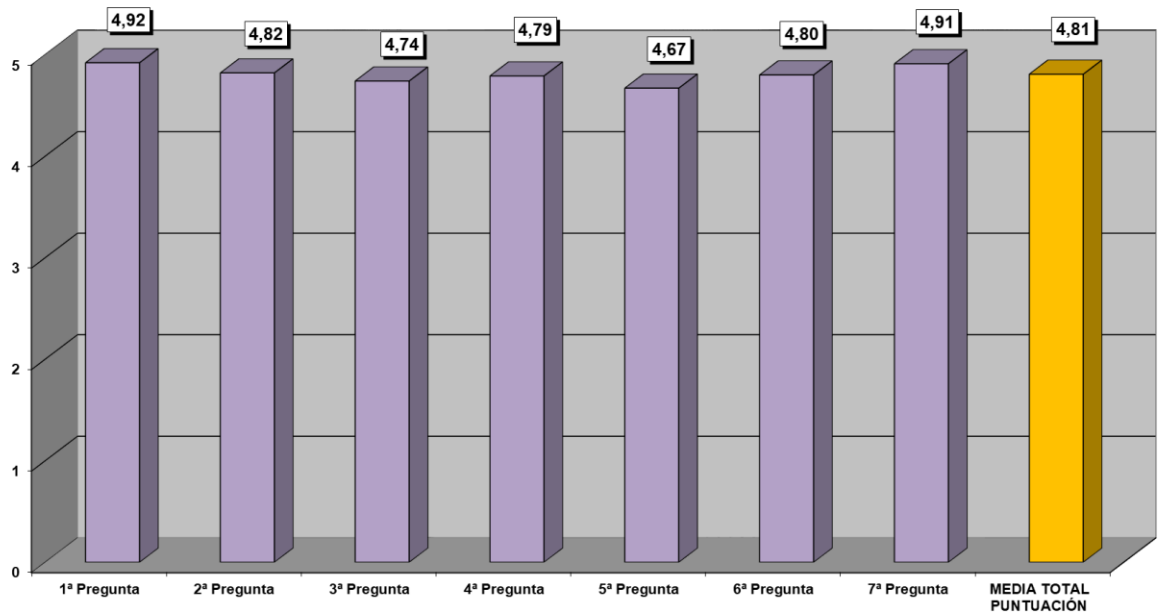
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,92	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,82	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,79	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,67	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,80	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,91	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,81	4 sobre 5

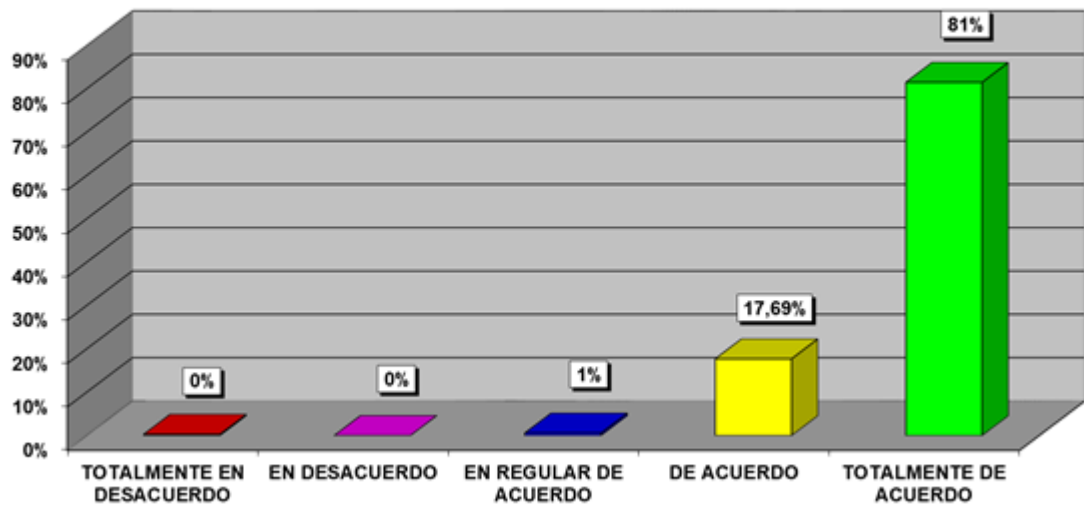
PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	1%
DE ACUERDO	17,69%
TOTALMENTE DE ACUERDO	81%

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

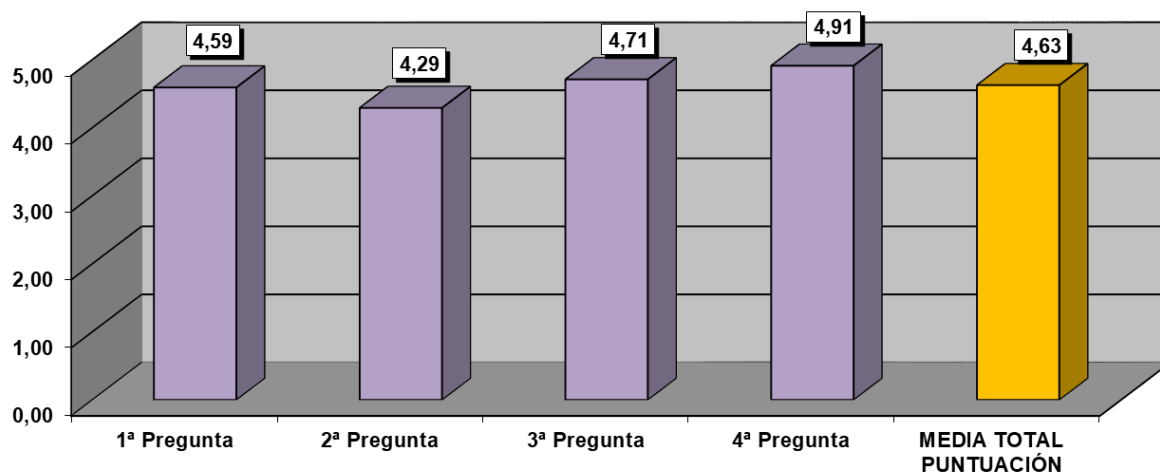
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,59	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,29	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,71	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,91	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,63	4 sobre 5

PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0,75%
EN REGULAR DE ACUERDO	4,25%
DE ACUERDO	28%
TOTALMENTE DE ACUERDO	67,50%

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

