

**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
AÑO 2019**

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

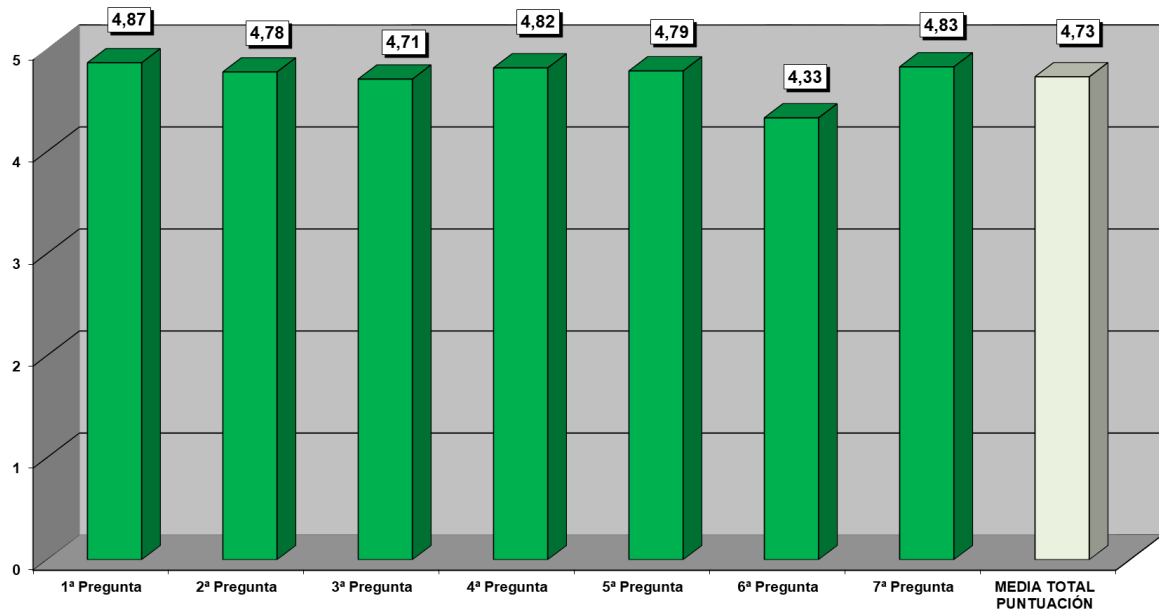
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,87	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,78	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,71	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,82	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,79	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,33	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,83	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,73	4 sobre 5

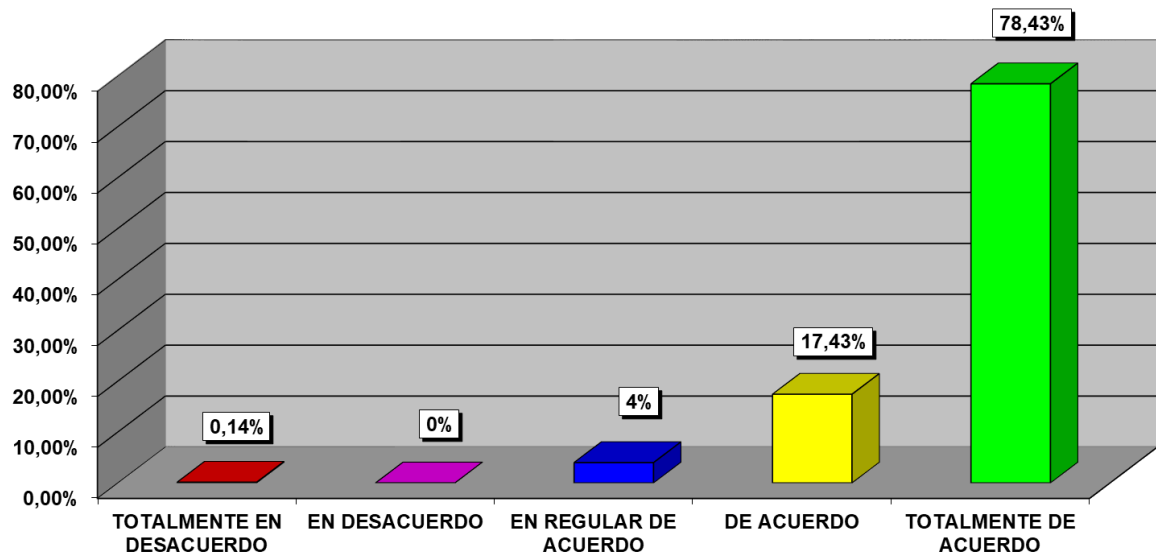
PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0,14%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	4%
DE ACUERDO	17,43%
TOTALMENTE DE ACUERDO	78,43%

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

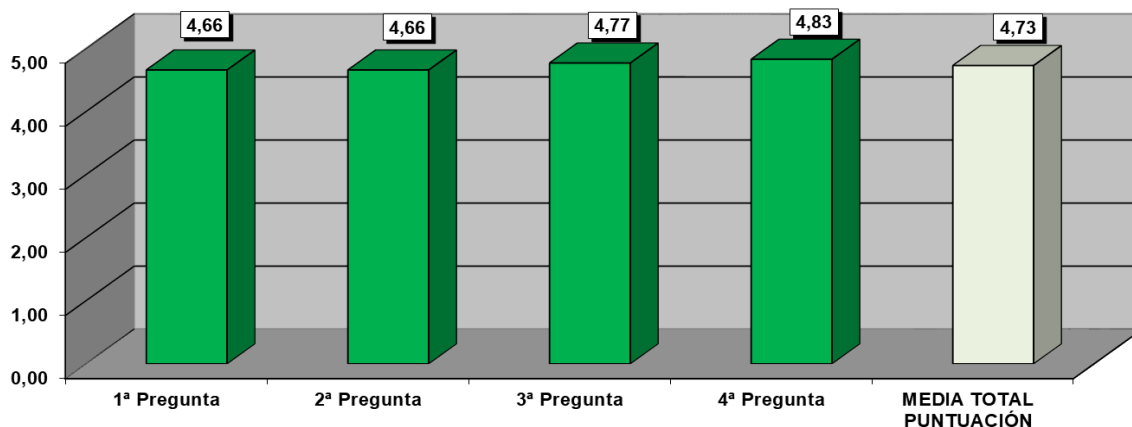
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,66	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,66	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,77	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,83	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,73	4 sobre 5

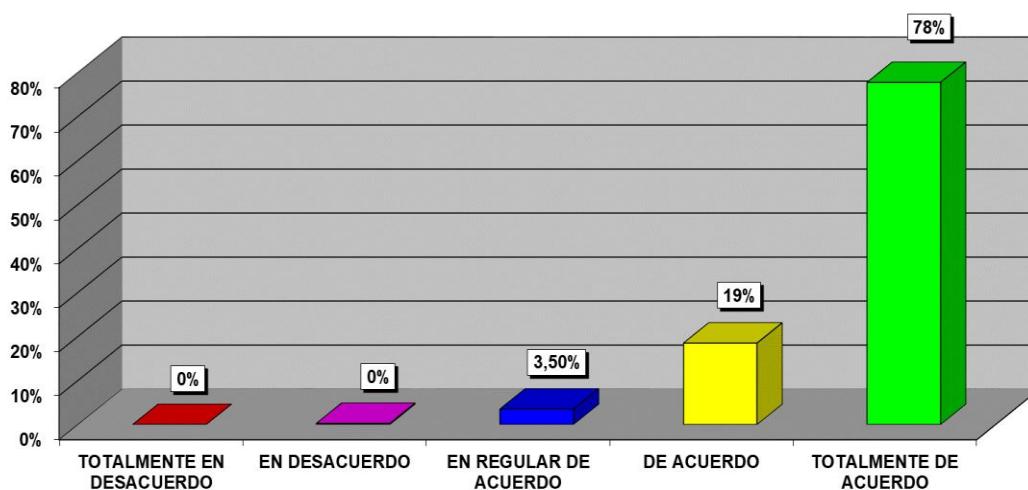
PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	3,50%
DE ACUERDO	19%
TOTALMENTE DE ACUERDO	78%

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 TOLEDO
AÑO 2020**

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

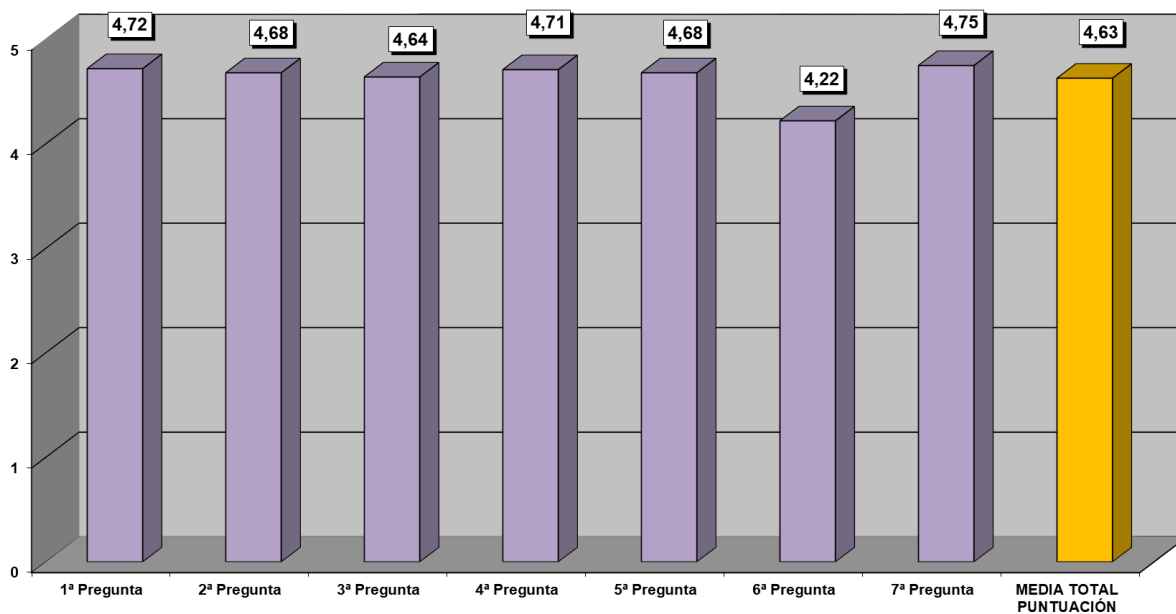
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,72	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,68	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,64	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,71	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,68	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,22	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,75	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,63	4 sobre 5

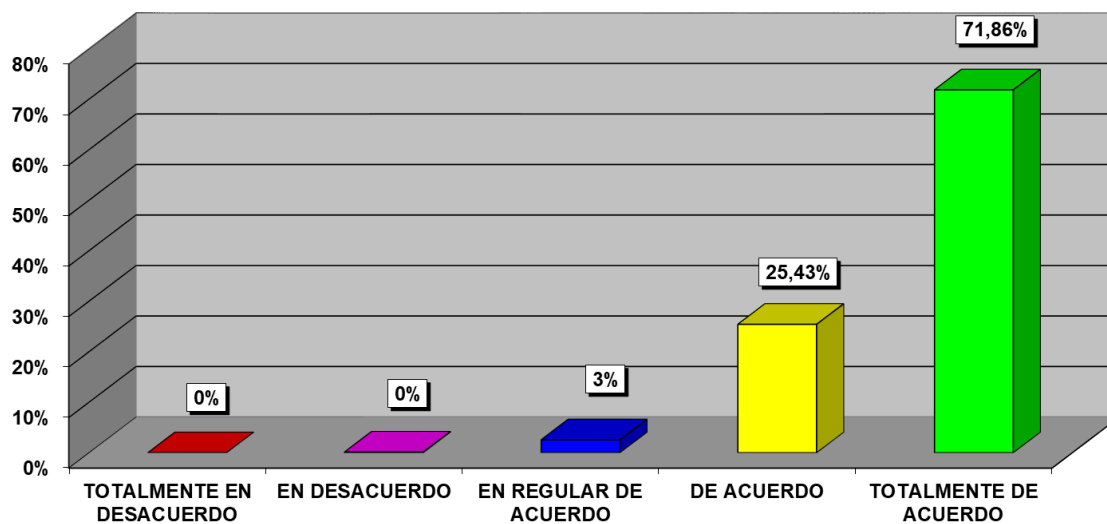
PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	3%
DE ACUERDO	25,43%
TOTALMENTE DE ACUERDO	71,86%

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

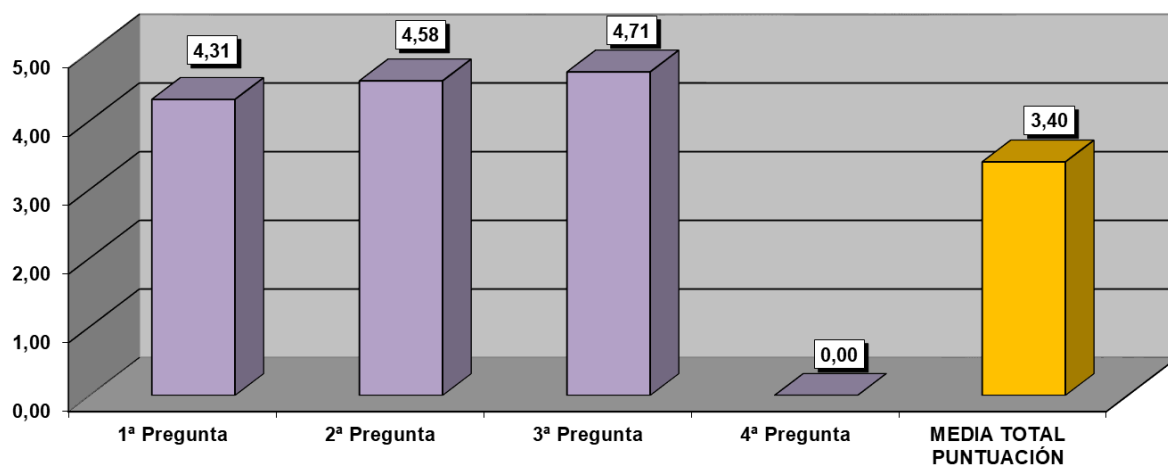
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,31	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,58	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,71	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,75	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,59	4 sobre 5

PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	1%
EN DESACUERDO	1%
EN REGULAR DE ACUERDO	4,50%
DE ACUERDO	25%
TOTALMENTE DE ACUERDO	69%

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

