

**ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SERVICIOS  
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO  
AÑO 2021**

**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

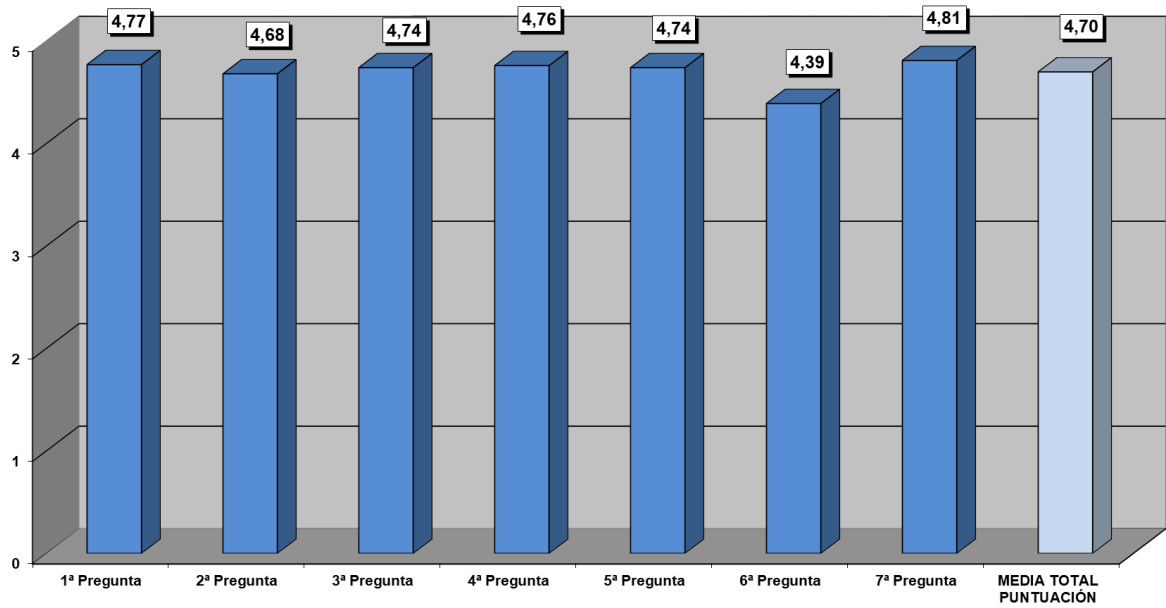
**RESULTADOS TOTALES:**

	<b>MEDIA PUNTUACIÓN</b>	<b>ESTANDAR</b>
<b>1ª Pregunta</b>	<b>4,77</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>2ª Pregunta</b>	<b>4,68</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>3ª Pregunta</b>	<b>4,74</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>4ª Pregunta</b>	<b>4,76</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>5ª Pregunta</b>	<b>4,74</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>6ª Pregunta</b>	<b>4,39</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>7ª Pregunta</b>	<b>4,81</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,70</b>	<b>4 sobre 5</b>

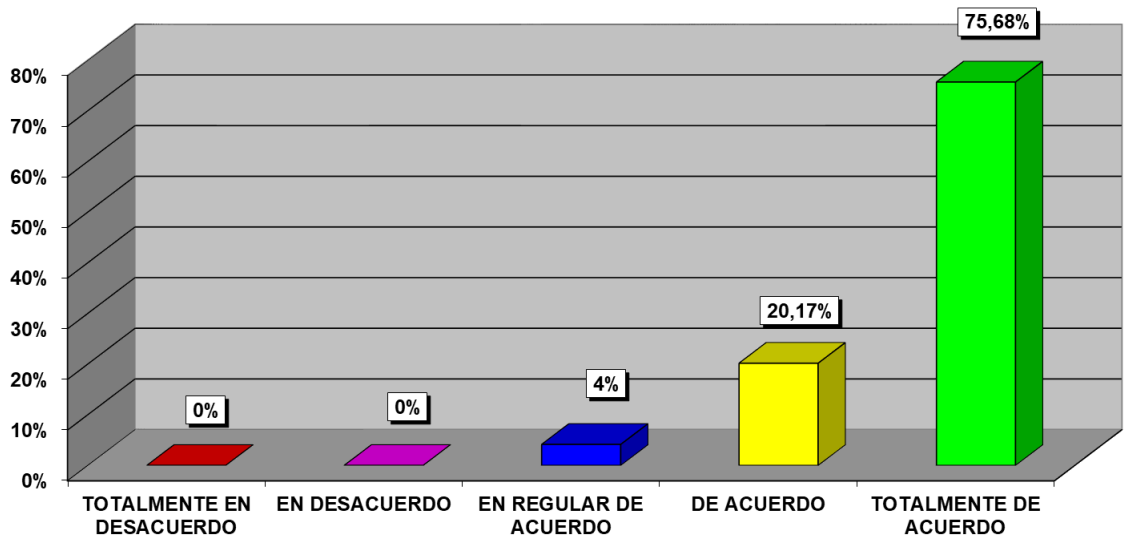
**PREGUNTAS REALIZADAS:**

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>EN DESACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>EN REGULAR DE ACUERDO</b>	<b>4%</b>
<b>DE ACUERDO</b>	<b>20,17%</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>75,68%</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

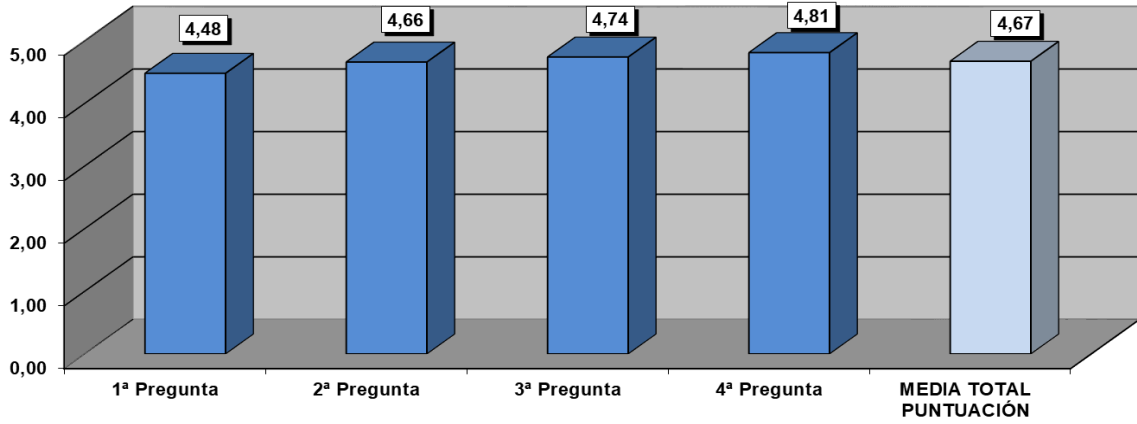
#### RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,48	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,66	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,81	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,67	4 sobre 5

#### PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	1%
EN DESACUERDO	1%
EN REGULAR DE ACUERDO	2,75%
DE ACUERDO	21%
TOTALMENTE DE ACUERDO	74%

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

