

ENCUESTAS 1º SEMESTRE DE 2012
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA

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 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: 8

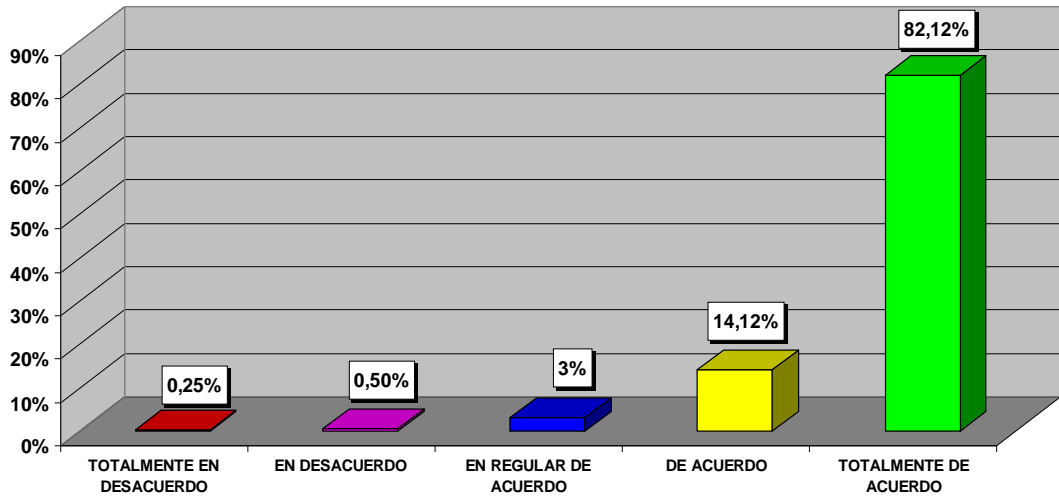
Nº DE RESPUESTAS: 800

RESULTADOS TOTALES:

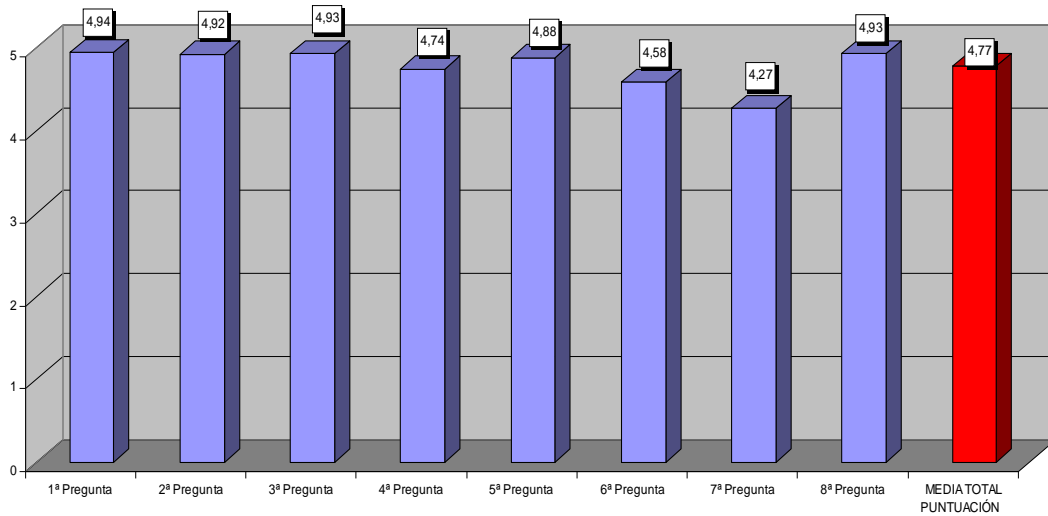
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	0,25%
En desacuerdo	4	0,50%
En regular de acuerdo	24	3%
De acuerdo	113	14,125%
Totalmente de Acuerdo	657	82,125%
Total	800	100%

PREGUNTAS	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,94	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,92	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,93	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,74	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,88	4 sobre 5
6ª PREGUNTA	4,58	4 sobre 5
7ª PREGUNTA	4,27	4 sobre 5
8ª PREGUNTA	4,93	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,77	4 sobre 5

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



4° SERVICIO:

COMPROMISO: Los usuarios y usuarias podrán realizar la consulta de los documentos solicitados durante el tiempo conveniente, dentro del horario de atención al público y en un lugar adecuado al efecto.

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.

N° DE PERSONAS ENCUESTADAS: 100

N° DE PREGUNTAS: 5

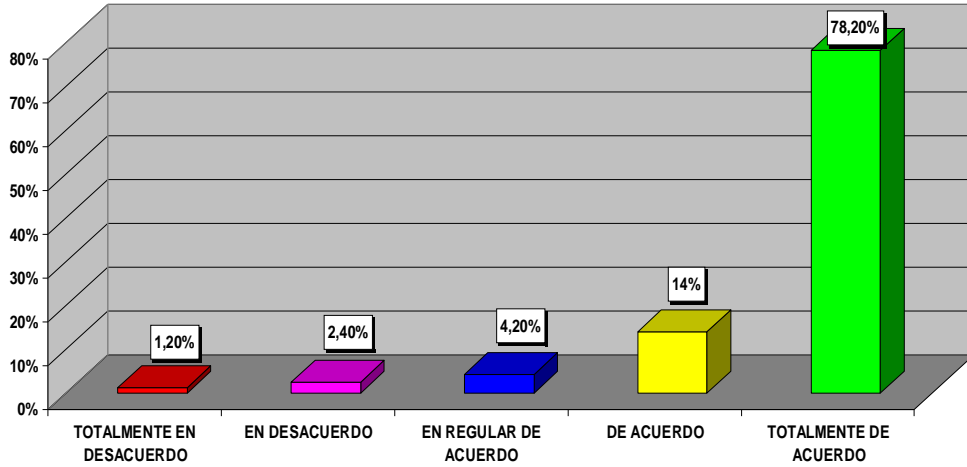
N° DE RESPUESTAS: 500

RESULTADOS TOTALES:

RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	6	1,20%
En desacuerdo	12	2,4%
En regular de acuerdo	21	4,2%
De acuerdo	70	14%
Totalmente de Acuerdo	391	78,20 %
Total	500	100%

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª PREGUNTA	4,27	4 sobre 5
2ª PREGUNTA	4,60	4 sobre 5
3ª PREGUNTA	4,86	4 sobre 5
4ª PREGUNTA	4,65	4 sobre 5
5ª PREGUNTA	4,93	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,66	4 sobre 5

LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO CONVENIENTE DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y 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 Y EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO

