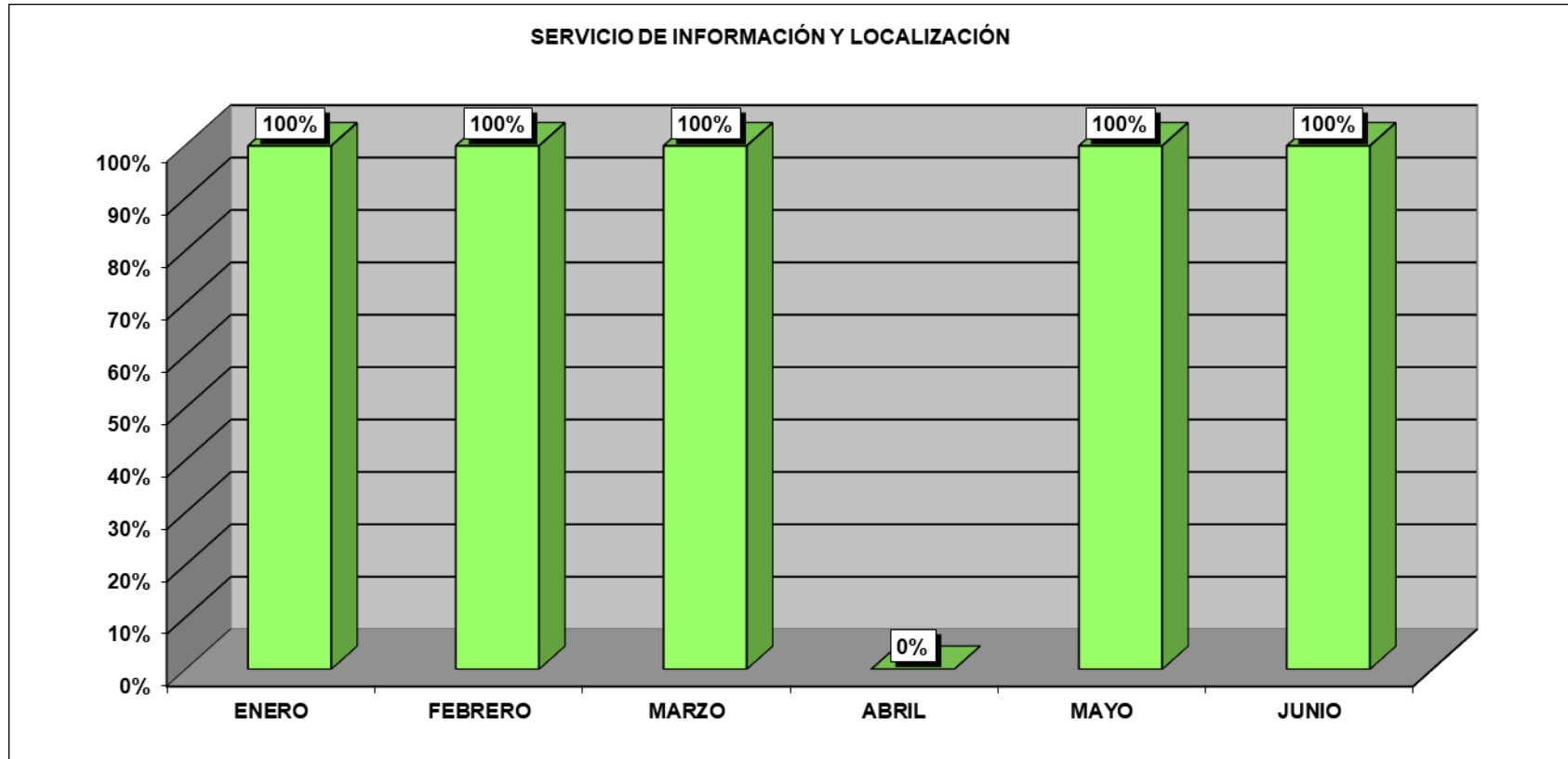


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2024
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN

COMPROMISO: Información y localización inmediata de la documentación del archivo y su disponibilidad para su consulta o préstamo

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de préstamos y/o consultas

ESTÁNDAR: 95%



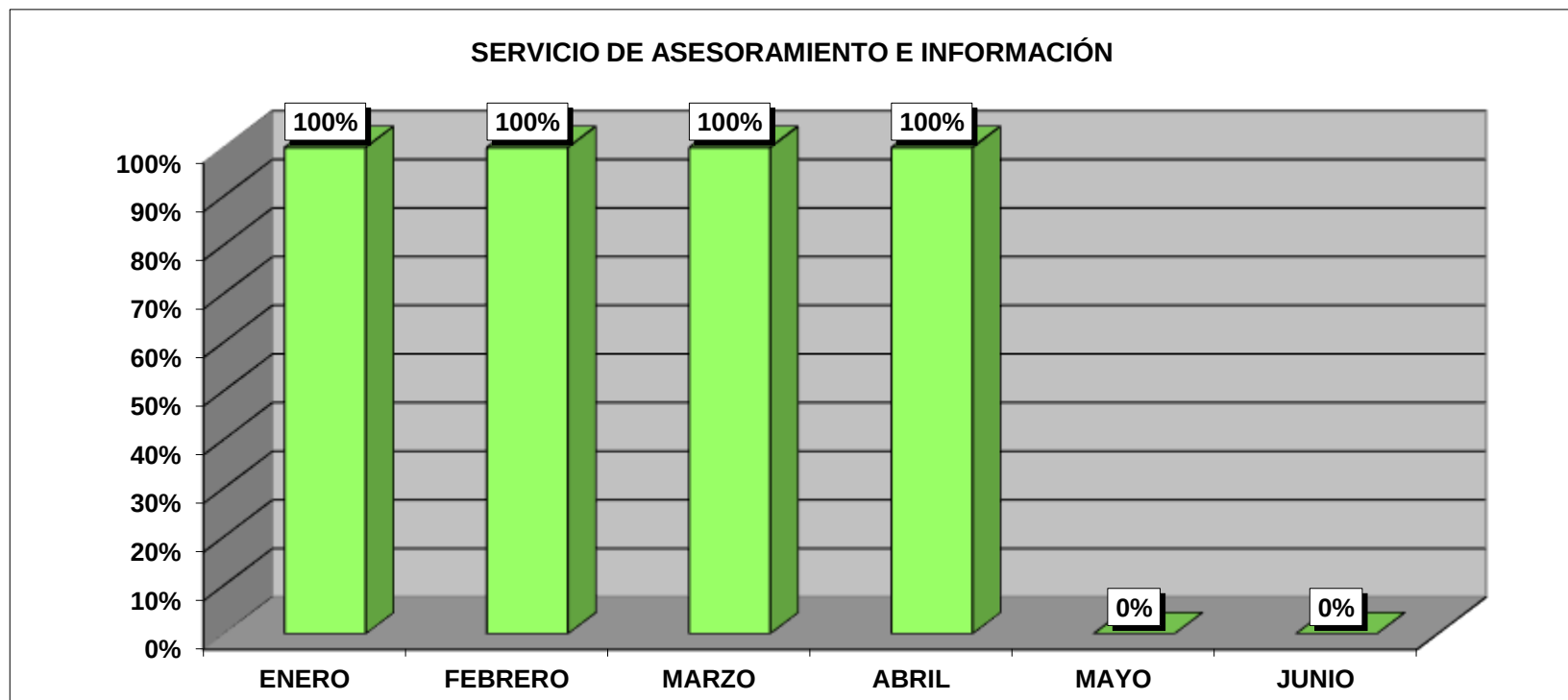
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	1		21		57		0		3		4	
Resueltos en plazo	1	100%	21	100%	57	100%	0		3	100%	4	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0		0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0		0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2024
SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN

COMPROMISO: Asesoramiento e información en un plazo máximo de 48 horas de cualquier documento que se encuentre custodiado en otros archivos

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de consultas solicitadas

ESTÁNDAR: 95%



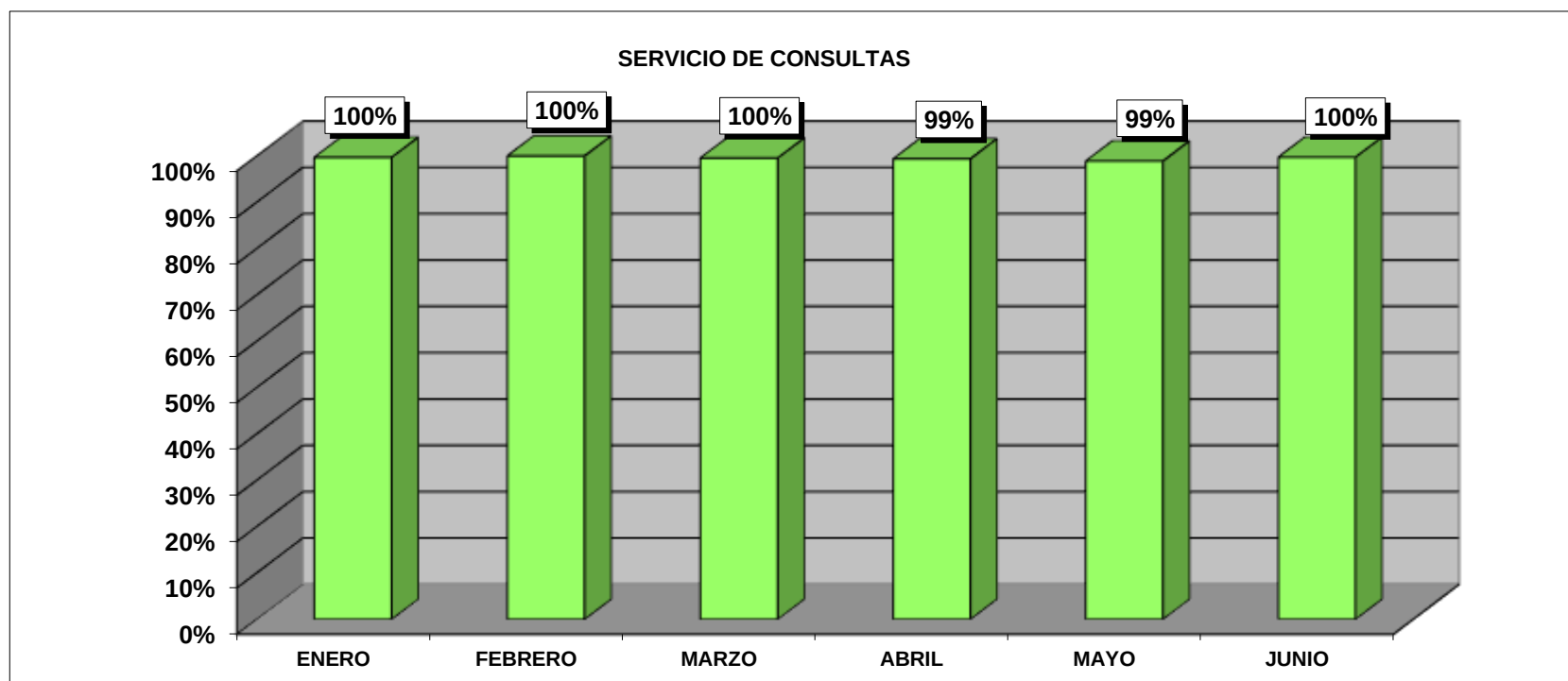
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	1		11		1		2		0		0	
Resueltos en plazo	1	100%	11	100%	1	100%	2	100%	0		0	
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0		0	
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0		0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2024
SERVICIO DE CONSULTAS

COMPROMISO: Las consultas remitidas al archivo por correo postal, teléfono, fax o correo electrónico se resolverán en un plazo máximo de 7 días desde su recepción

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de consultas recibidas

ESTÁNDAR: 95%



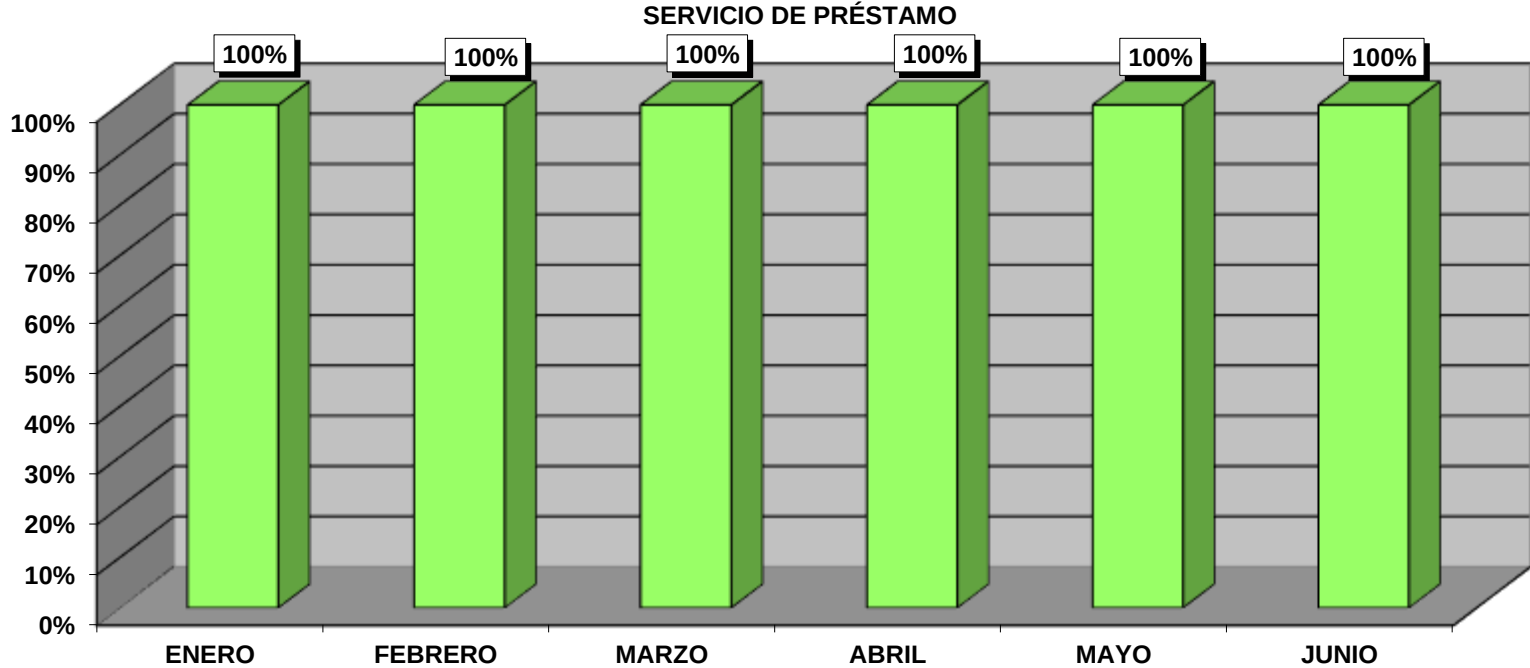
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	329		335		225		324		366		360	
Resueltos en plazo	328	99,70%	335	100%	224	100%	322	99%	362	98,91%	359	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	1	0,30%	0	0%	0	0%	2	1%	4	1,09%	1	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2024
SERVICIO DE PRÉSTAMO

COMPROMISO: El préstamo de documentos a la administración productora e instituciones legalmente habilitadas, se resolverá en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de préstamos solicitados

ESTÁNDAR: 95%



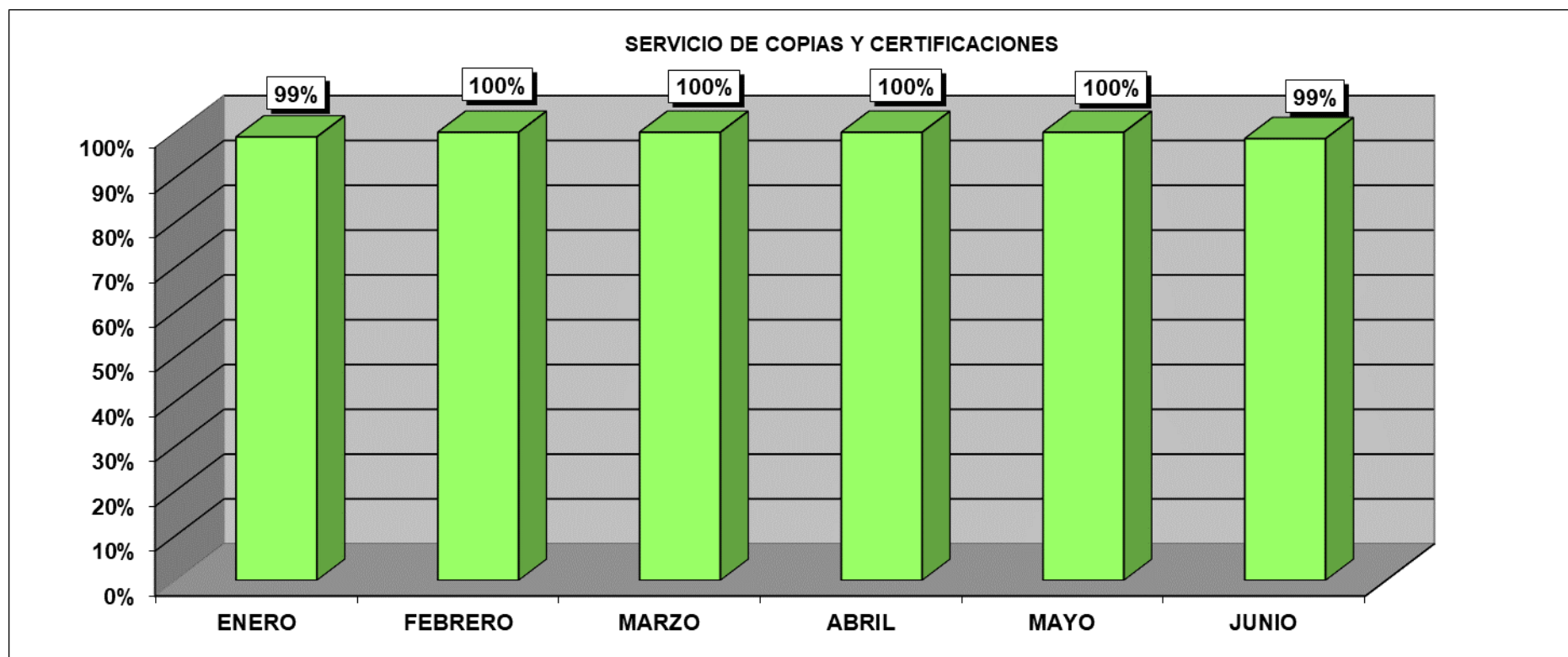
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	79		122		101		104		125		105	
Resueltos en plazo	79	100%	122	100%	101	100%	104	100%	125	100%	105	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2024
SERVICIO DE COPIAS Y CERTIFICACIONES

COMPROMISO: Entrega de copias y certificaciones solicitadas en el plazo de 48 horas, siempre que la petición sea inferior a 25 copias.
 Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad, el plazo será de 7 días.

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de copias y certificaciones entregadas en los plazos establecidos

ESTÁNDAR: 95%



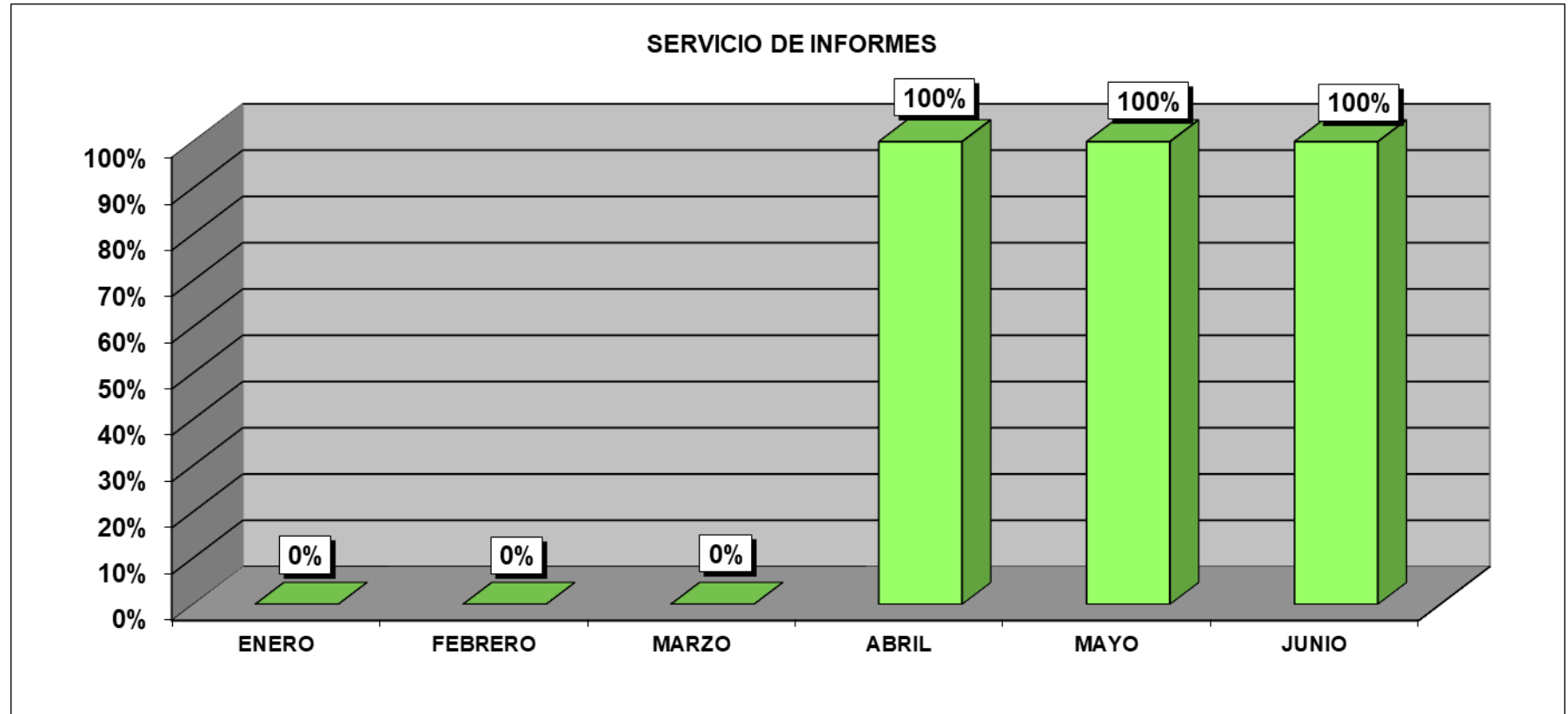
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
N° de Servicios atendidos	96		121		73		102		98		71	
Resueltos en plazo	95	99%	121	100%	73	100%	102	100%	98	100%	70	98,59%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,41%
N° de Reproducciones	1.873		1202		634		957		2529		2283	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2024
SERVICIO DE INFORMES

COMPROMISO: Emisión de los informes solicitados en el plazo de 5 días

INDICADOR: Porcentaje de informes emitidos en dicho plazo

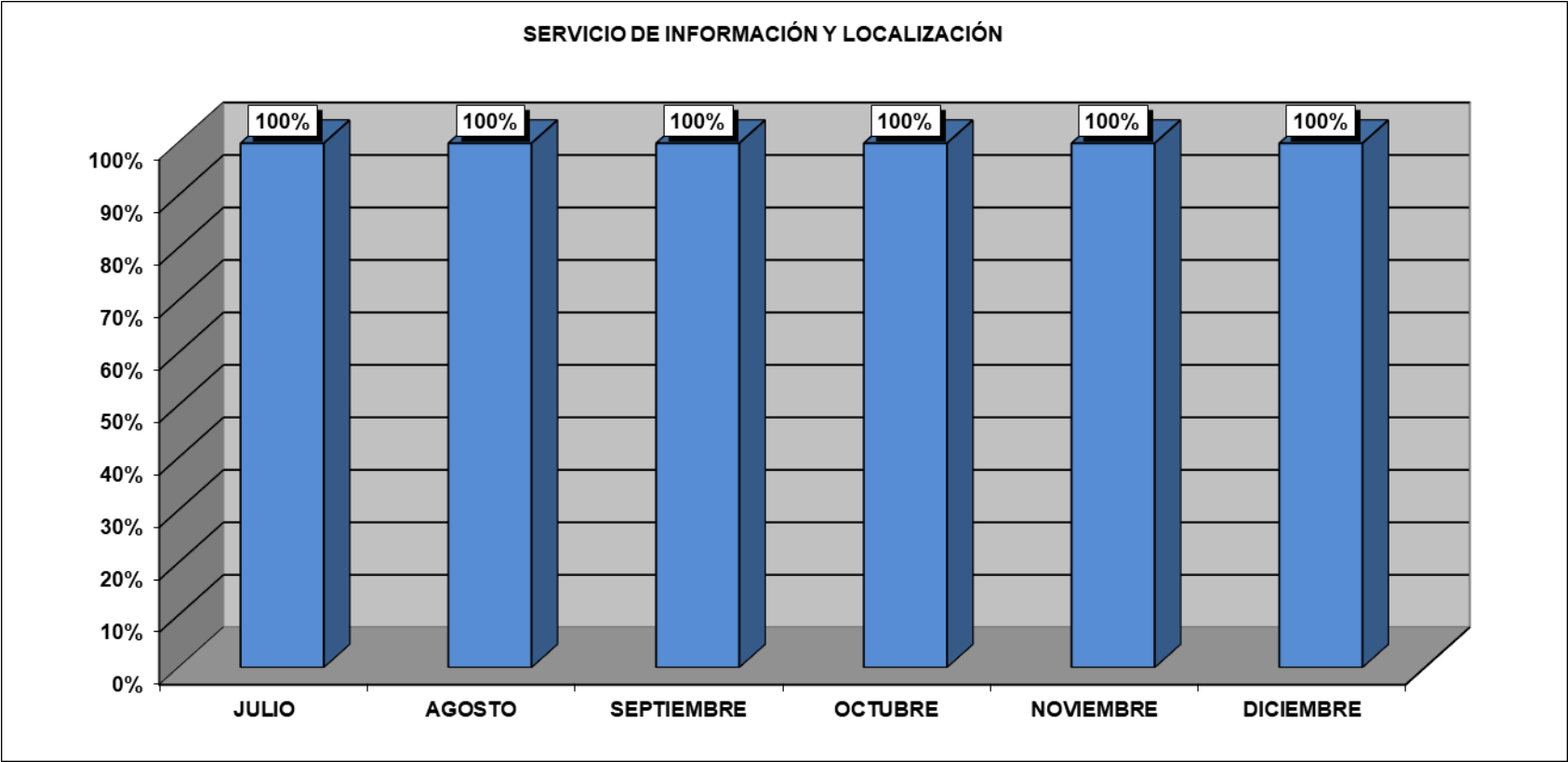
ESTÁNDAR: 95%



	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
N° de Servicios atendidos	0		0		0		50		1		13	
Resueltos en plazo	0		0		0		50	100%	1	100%	13	100%
Resueltos fuera de plazo	0		0		0		0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0		0		0		0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2024
1º SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN

COMPROMISO: Información y localización inmediata de la documentación del archivo y su disponibilidad para su consulta o préstamo
INDICADOR: Porcentaje sobre el total de préstamos y/o consultas
ESTÁNDAR: 95%



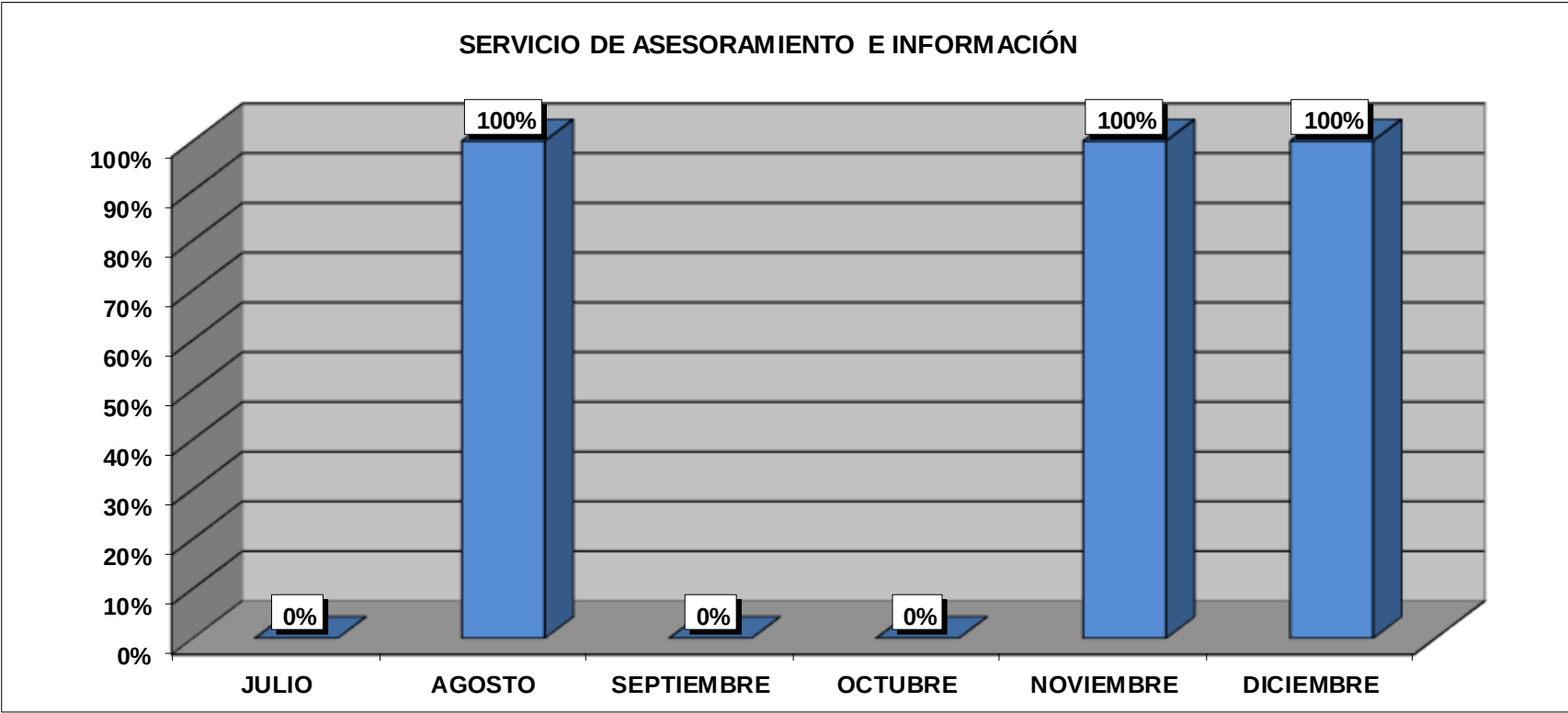
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	2		10		1		1		3		1	
Resueltos en plazo	2	100%	10	100%	1	100%	1	100%	3	100%	1	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2024
2º SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN

COMPROMISO: Asesoramiento en el plazo máximo de 48 horas sobre cualquier documento que se encuentre custodiado en otros Archivos

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de consultas solicitadas

ESTÁNDAR: 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	0		11		0		0		1		9	
Resueltos en plazo	0		11	100%	0		0		1	100%	9	100%
Resueltos fuera de plazo	0		0	0%	0		0		0	0%	0	0%
No resueltos	0		0	0%	0		0		0	0%	0	0%

3º SERVICIO: Encuestas a los usuarios.

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

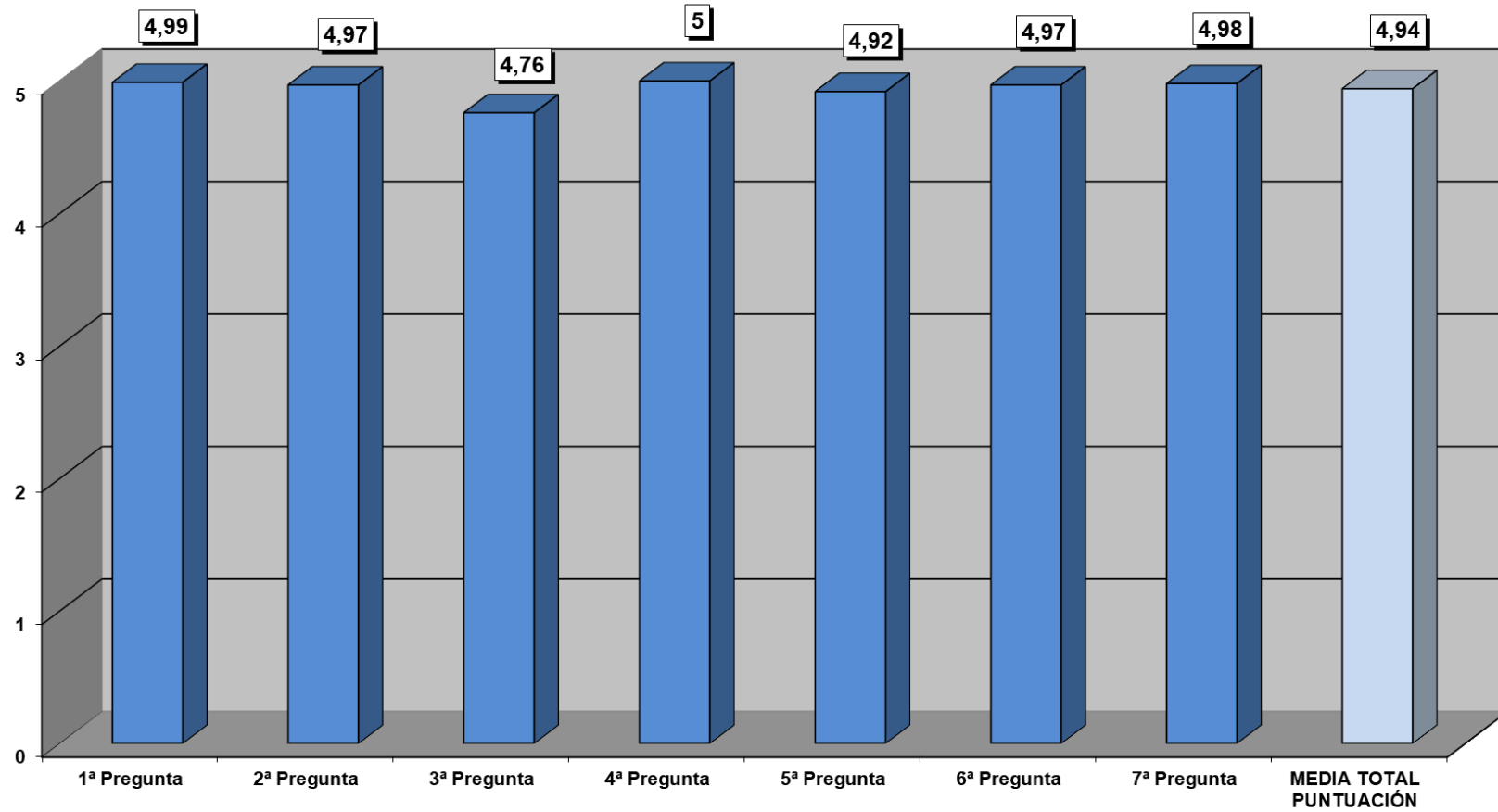
Nº DE PREGUNTAS: 7

Nº DE RESPUESTAS: 700

RESULTADOS TOTALES:

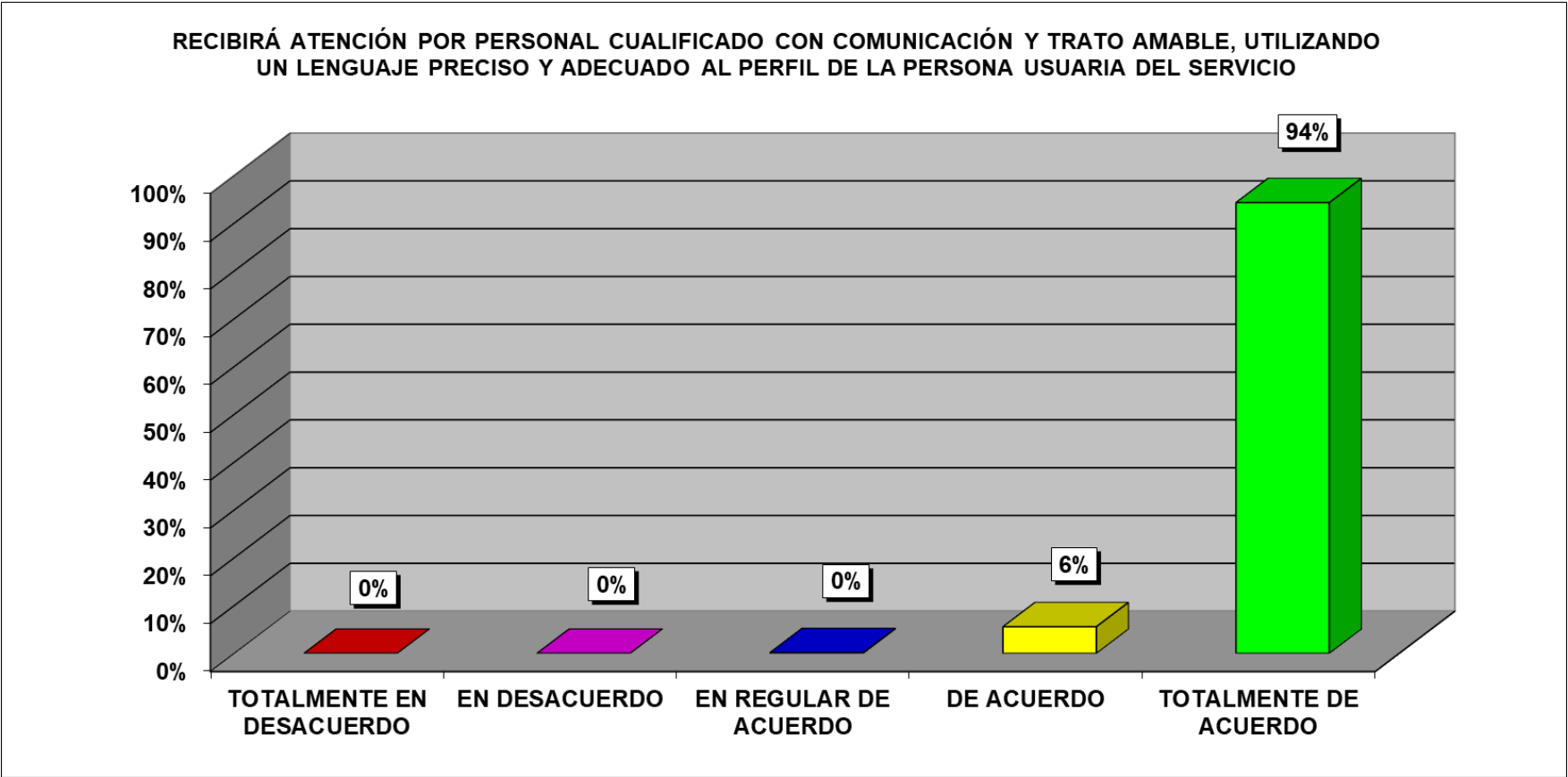
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,99	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,76	4 sobre 5
4ª Pregunta	5	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,92	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,98	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,94	4 sobre 5

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



PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	0%
DE ACUERDO	6%
TOTALMENTE DE ACUERDO	94%



4º SERVICIO: Encuestas a los usuarios.

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

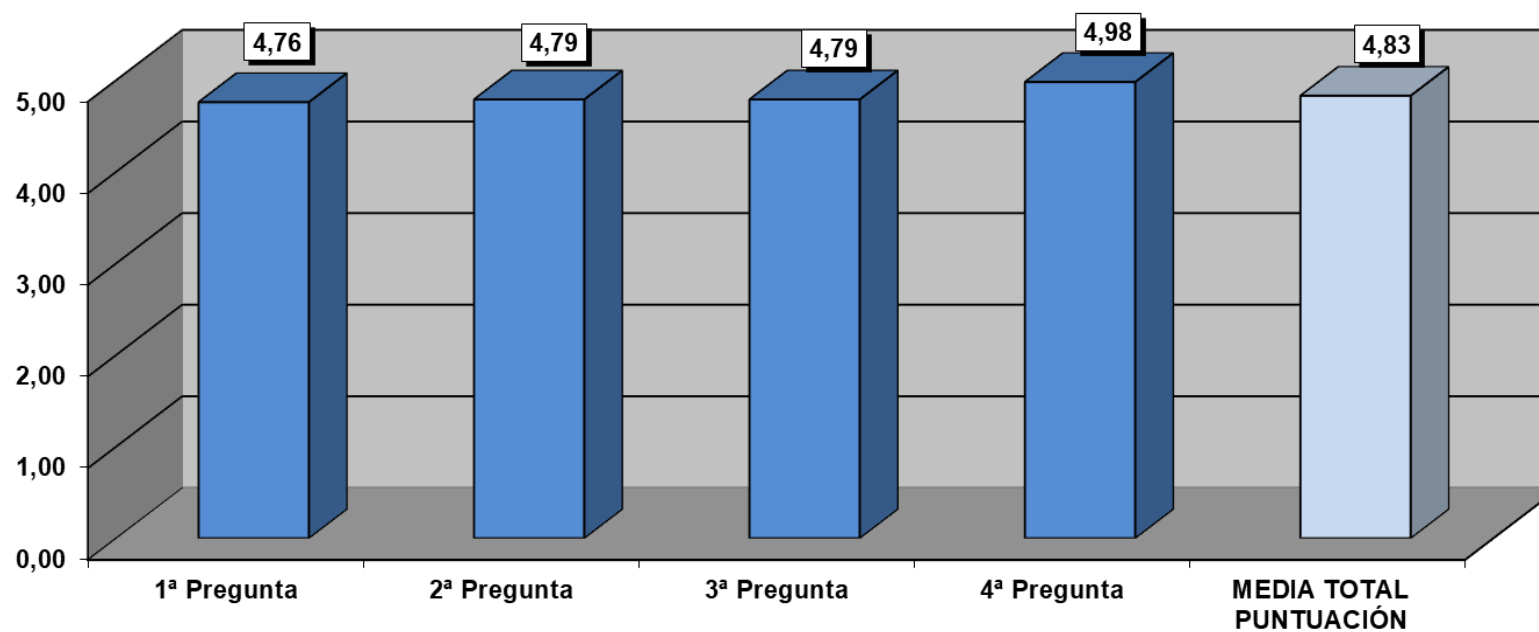
Nº DE PREGUNTAS: 4

Nº DE RESPUESTAS: 400

RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,76	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,79	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,79	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,98	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,83	4 sobre 5

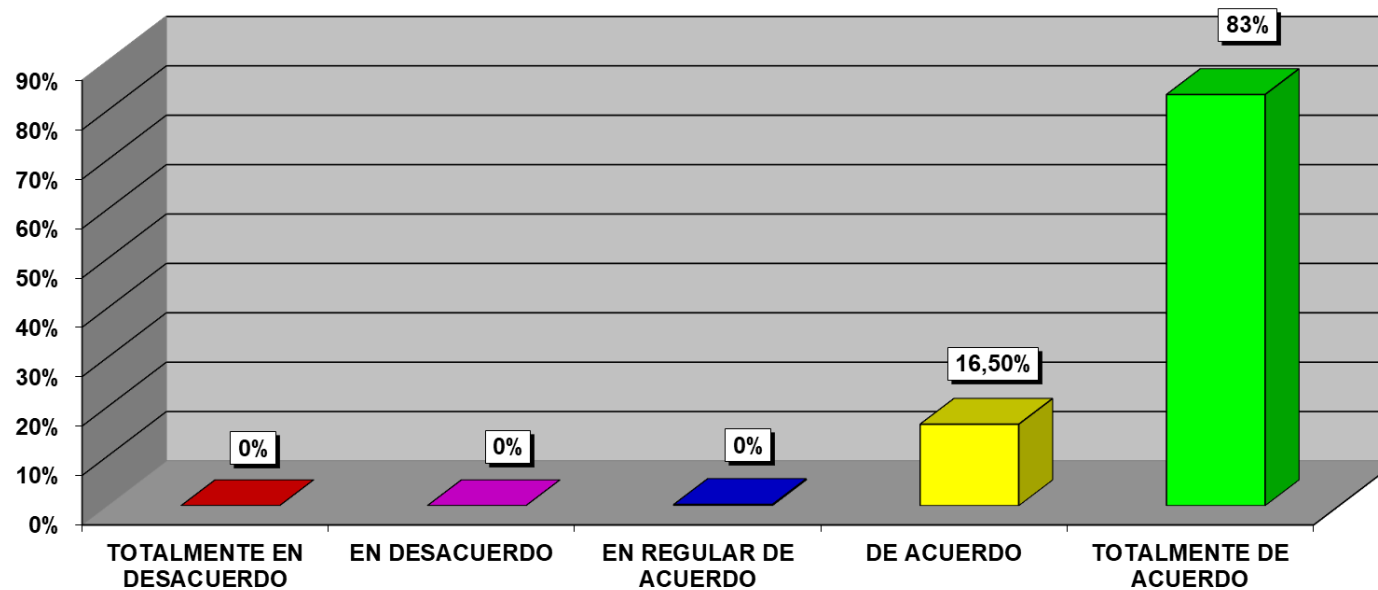
**LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS
SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO CONVENIENTE DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN
AL PÚBLICO EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO**



PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	0%
DE ACUERDO	16,50%
TOTALMENTE DE ACUERDO	83%

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

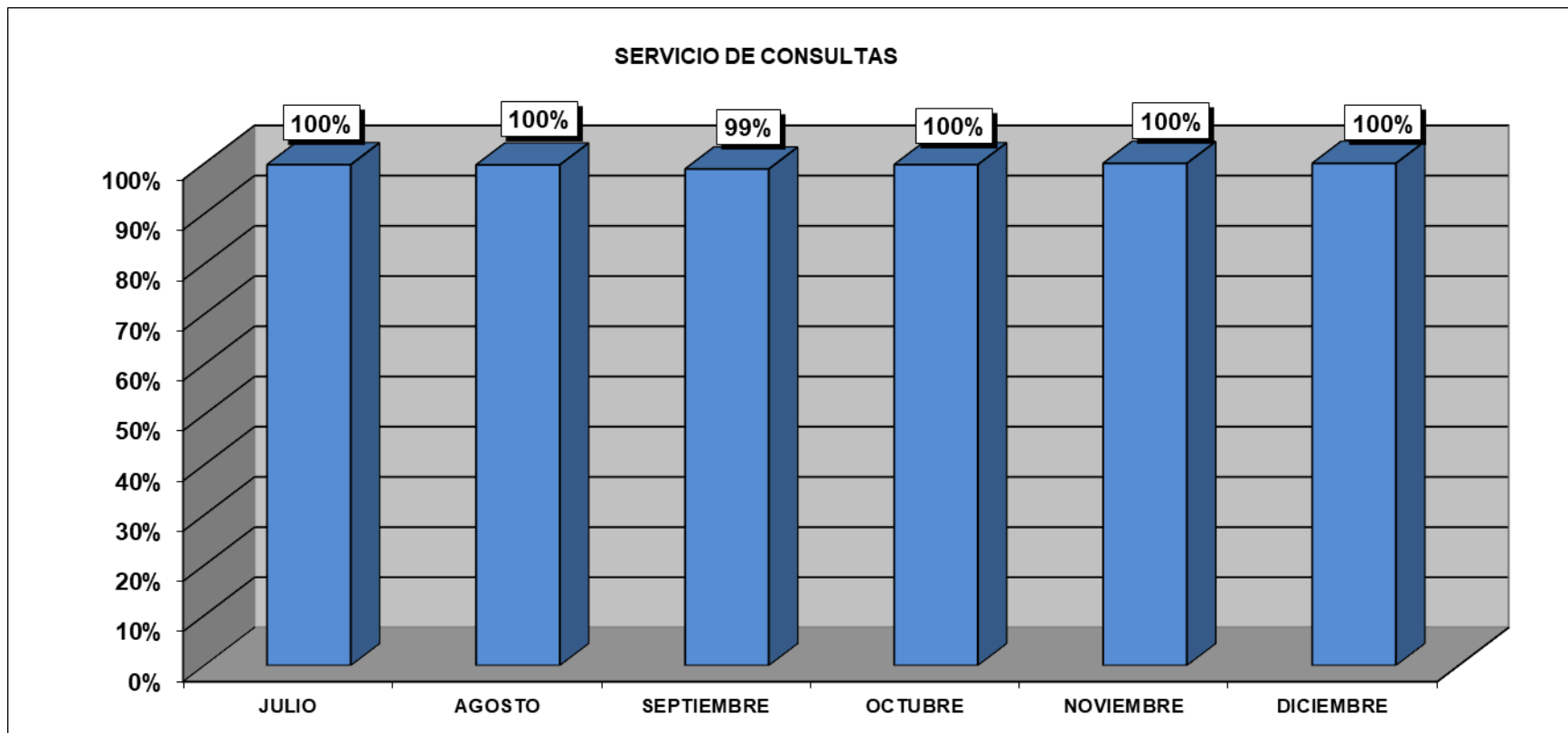


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2024
5º SERVICIO DE CONSULTAS

COMPROMISO: Las consultas remitidas al archivo por correo postal, teléfono o vía telemática, se resolverán en un plazo máximo de 7 días desde su recepción.

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de consultas recibidas

ESTÁNDAR 95%



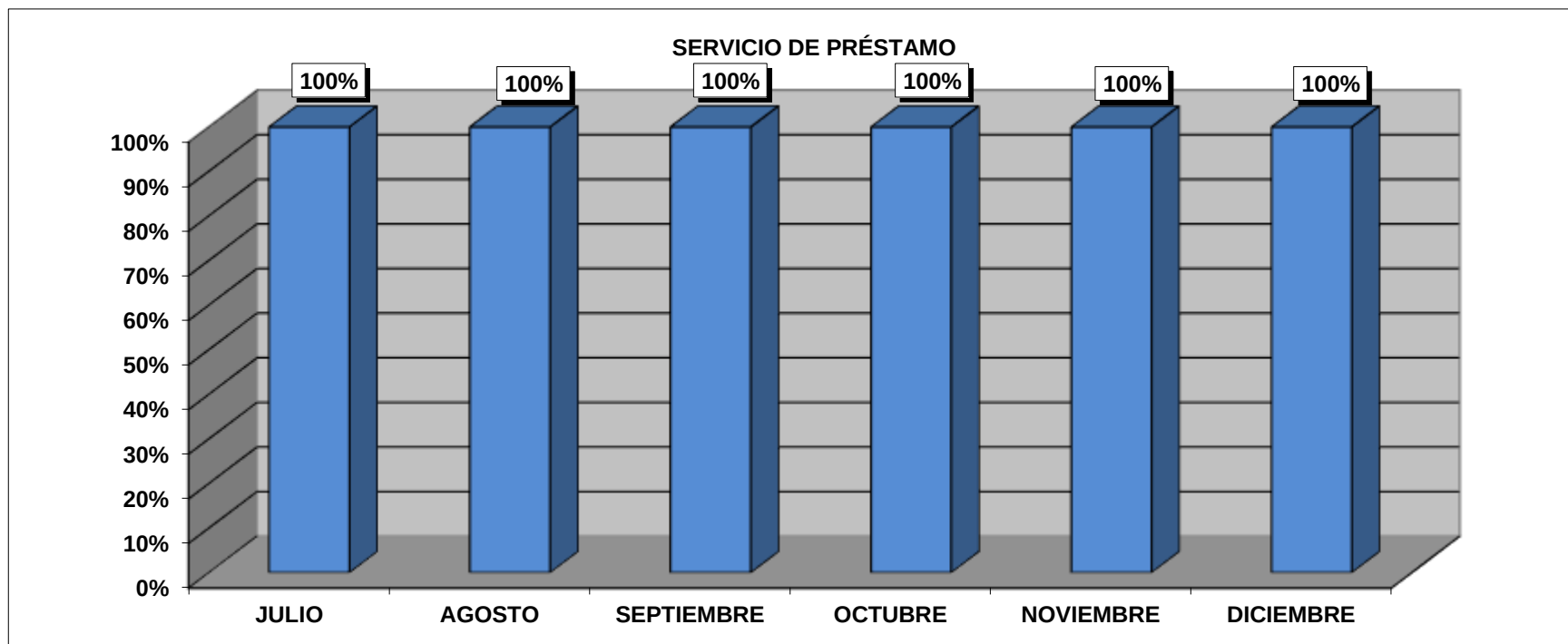
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	393		326		267		386		399		285	
Resueltos en plazo	392	99,75%	325	99,69%	264	98,88%	385	99,74%	399	100%	285	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	1	0,25%	1	0,31%	3	1,12%	1	0,26%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2024
6º SERVICIO DE PRÉSTAMO

COMPROMISO: El préstamo de documentos a la administración productora e instituciones legalmente habilitadas, se resolverá en un plazo máximo de 48 horas hábiles desde su recepción.

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de préstamos solicitados

ESTÁNDAR 95%



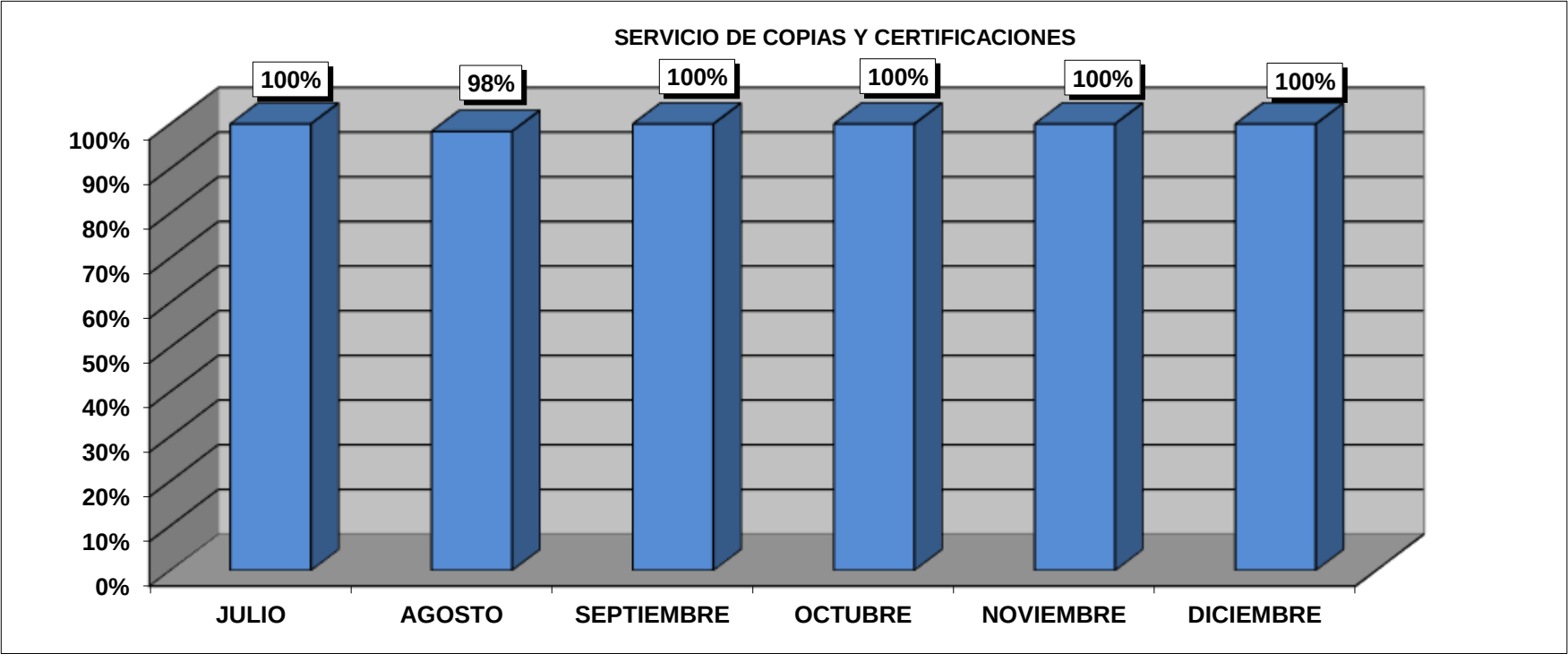
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	102		49		66		96		96		68	
Resueltos en plazo	102	100%	49	100%	66	100%	96	100%	96	100%	68	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2024
7º SERVICIO DE COPIAS Y CERTIFICACIONES

COMPROMISO: Entrega de copias y certificaciones solicitadas en el plazo de 48 horas hábiles, siempre que la petición sea inferior a 25 copias. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad, el plazo será de 7 días.

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de copias y certificaciones entregadas en los plazos establecidos

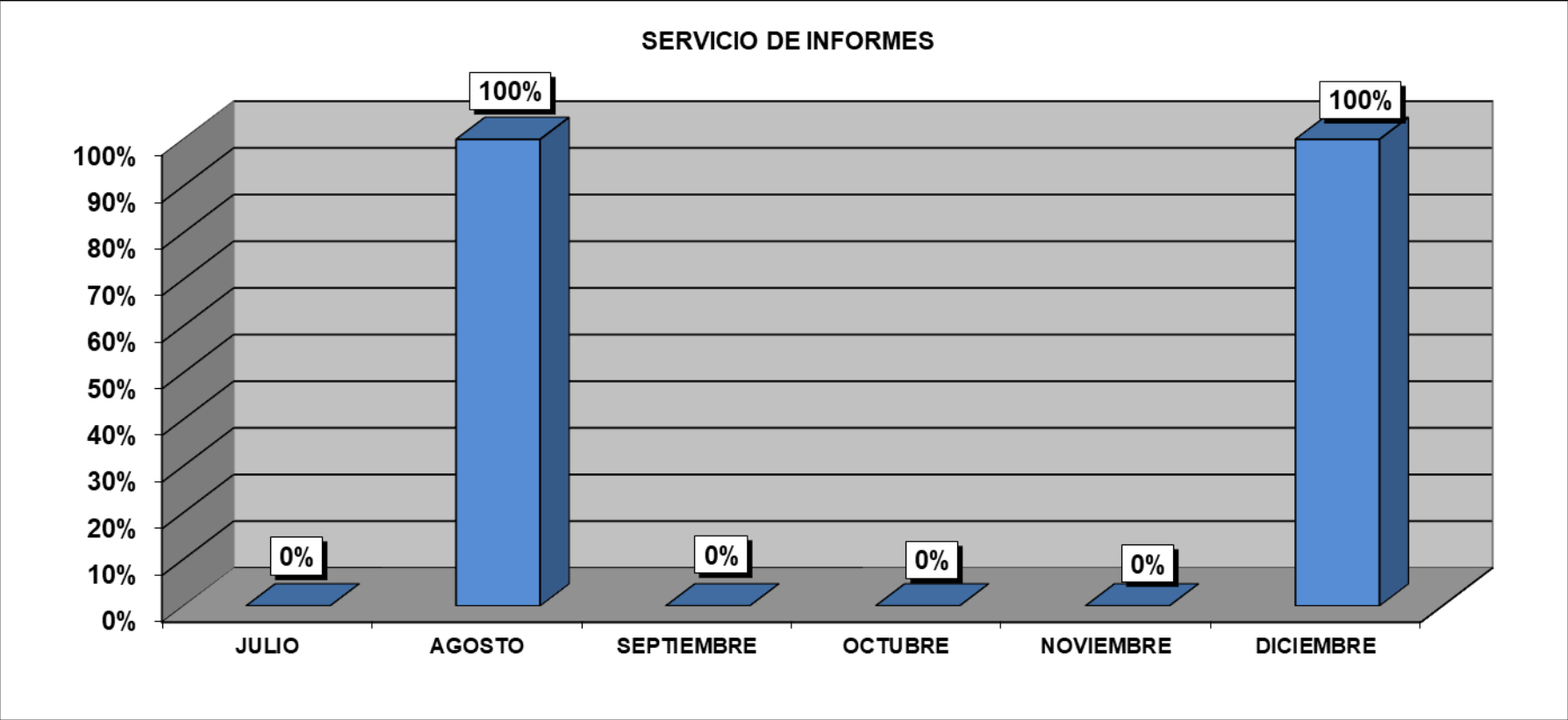
ESTÁNDAR 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	99		60		69		93		75		67	
Resueltos en plazo	99	100%	59	98,33%	69	100%	93	100%	75	100%	67	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	1	1,67%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	1.327		158011		5469		655		684		527	

HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2024
8º SERVICIO DE INFORMES

COMPROMISO: Emisión de los informes solicitados en el plazo de 5 días
INDICADOR: Porcentaje de informes emitidos en dicho plazo
ESTÁNDAR: 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	0		4		0		0		0		37	
Resueltos en plazo	0		4	100%	0		0		0		37	100%
Resueltos fuera de plazo	0		0	0%	0		0		0		0	0%
No resueltos	0		0	0%	0		0		0		0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
MEDICIÓN ANUAL. 2024
9º SERVICIO DE ACTOS CULTURALES

COMPROMISO: Se organizarán actos culturales y visitas guiadas para conocimiento y difusión de los fondos documentales conservados en el Archivo. Se celebrarán anualmente al menos 7 actos culturales y/o visitas guiadas.

INDICADOR: N° de actos culturales y visitas guiadas,
ESTÁNDAR: 95%

MESES	ACTOS ANUALES PROGRAMADOS	ACTOS REALIZADOS	ESTÁNDAR	CUMPLIMIENTO	VISITANTES
ENERO		14			5513
FEBRERO		9			209
MARZO		8			358
ABRIL		6			116
MAYO		13			3637
JUNIO		20			10951
JULIO		11			1692
AGOSTO		1			10
SEPTIEMBRE		1			15
OCTUBRE		19			10258
NOVIEMBRE		10			9902
DICIEMBRE		5			408
TOTAL	117	117	95%	100%	43069