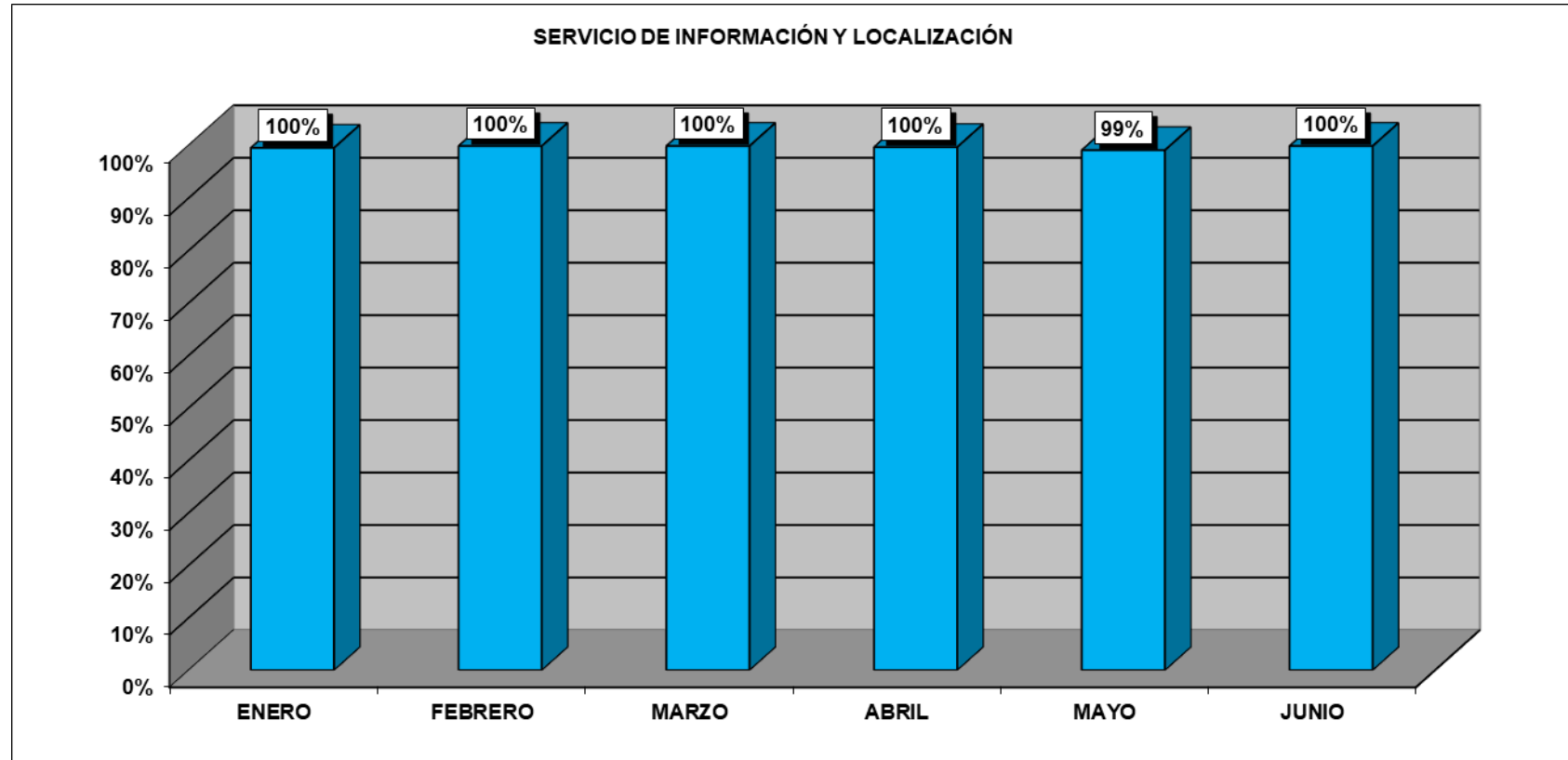


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
1º SEMESTRE 2023
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN

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%



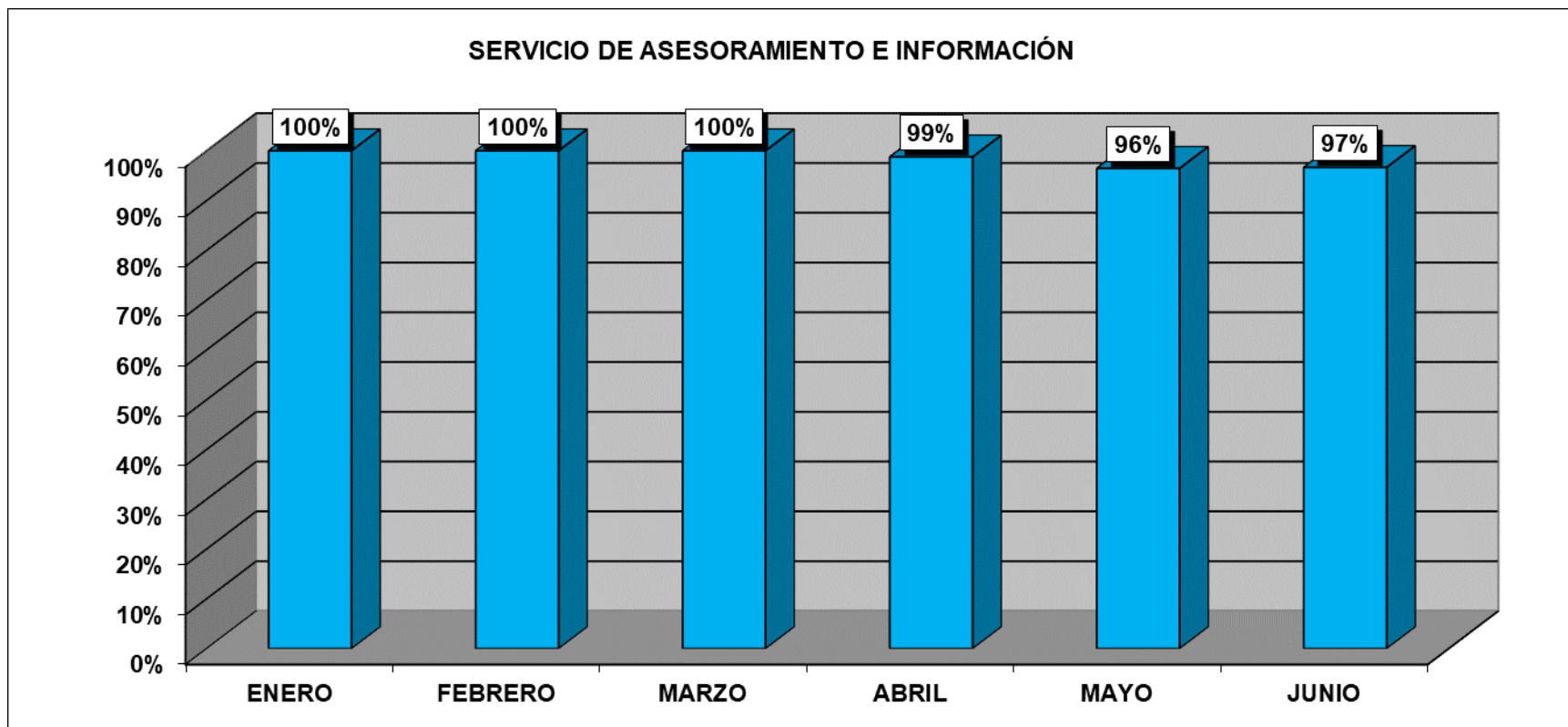
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	280		467		395		479		380		344	
Resueltos en plazo	279	99,64%	467	100%	395	100%	478	99,79%	377	99,21%	344	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,21%	3	0,79%	0	0%
No resueltos	1	0,36%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
1º SEMESTRE 2023
SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN

COMPROMISO: Asesoramiento 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%



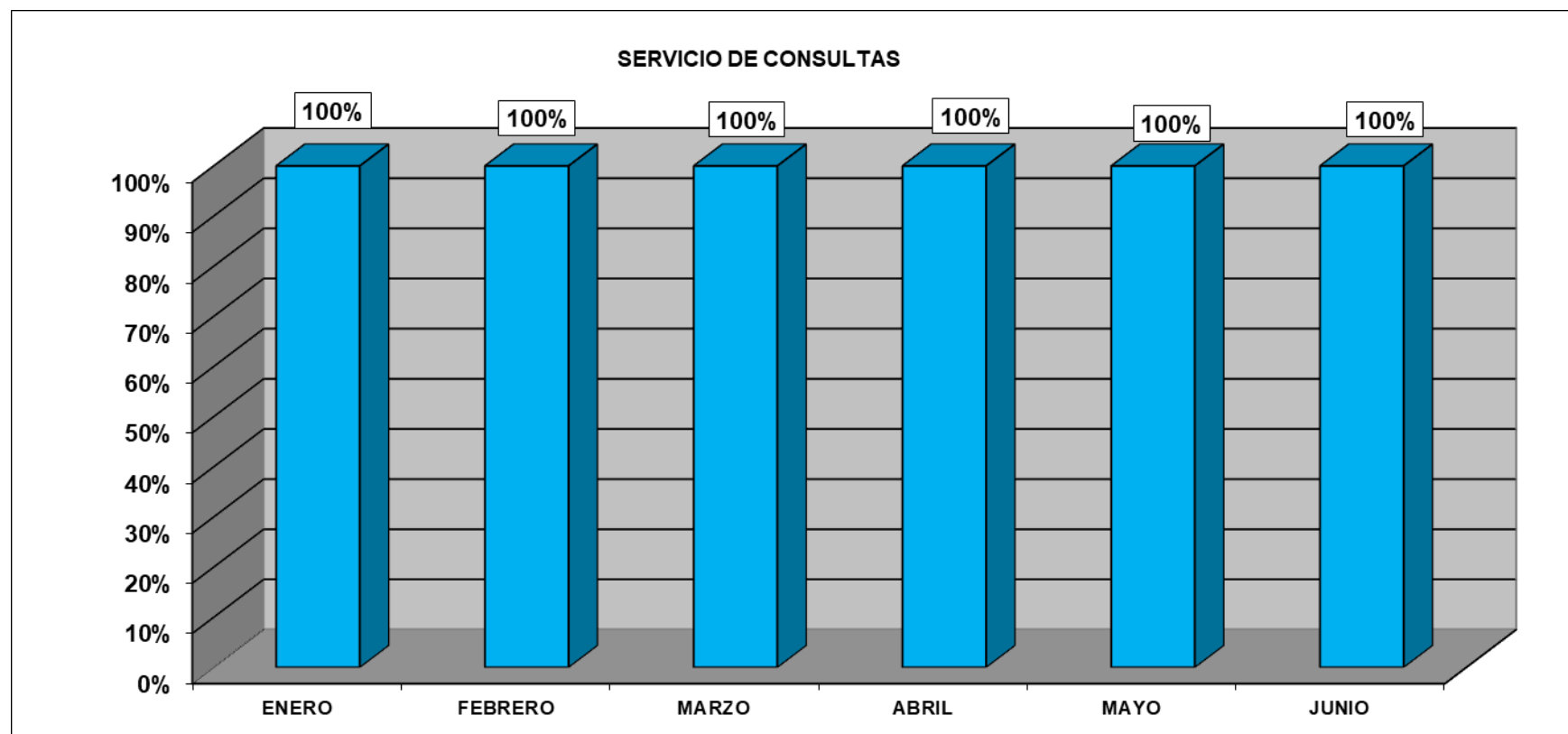
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	45		78		101		81		85		60	
Resueltos en plazo	45	100%	78	100%	101	100%	80	98,77%	82	96,47%	58	96,67%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,23%	3	3,53%	2	3,33%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
1º SEMESTRE 2023
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%



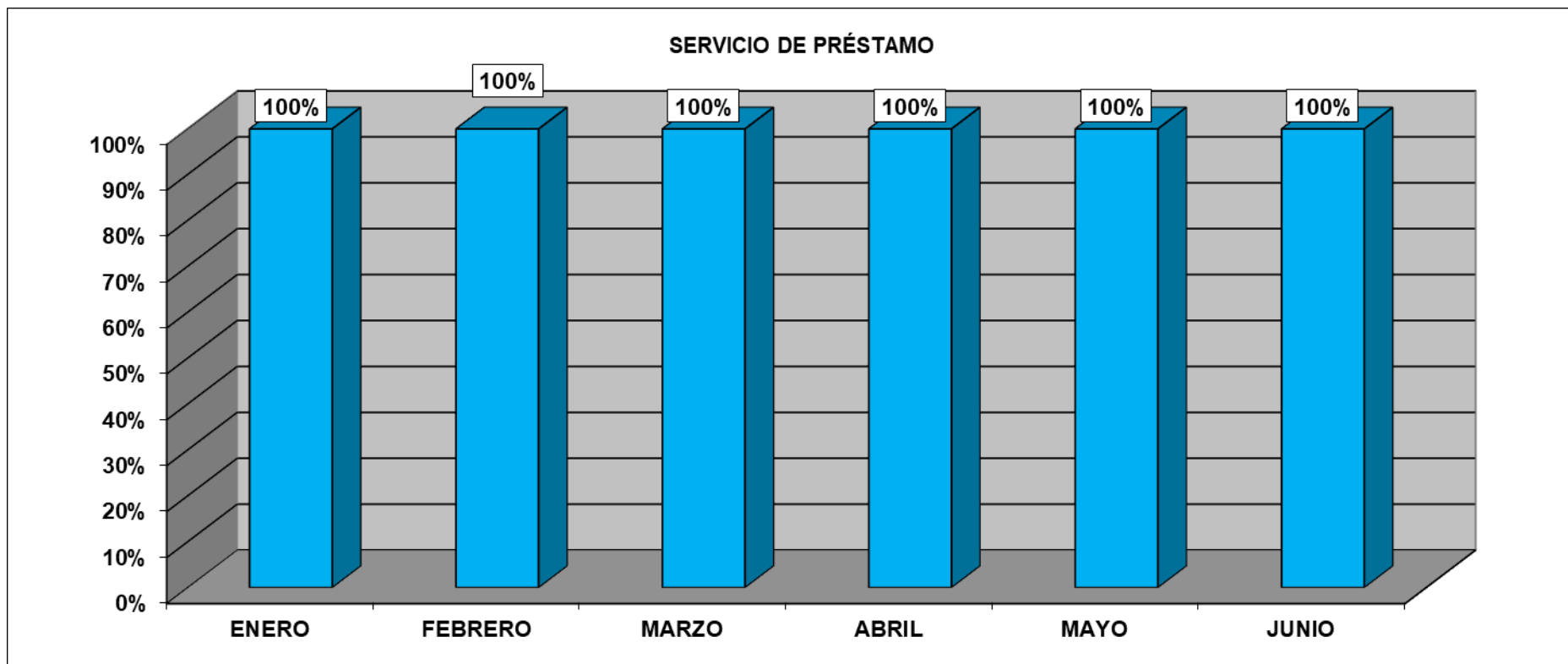
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	272		401		338		402		298		275	
Resueltos en plazo	272	100%	401	100%	338	100%	402	100%	298	100%	275	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
1º SEMESTRE 2023
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%



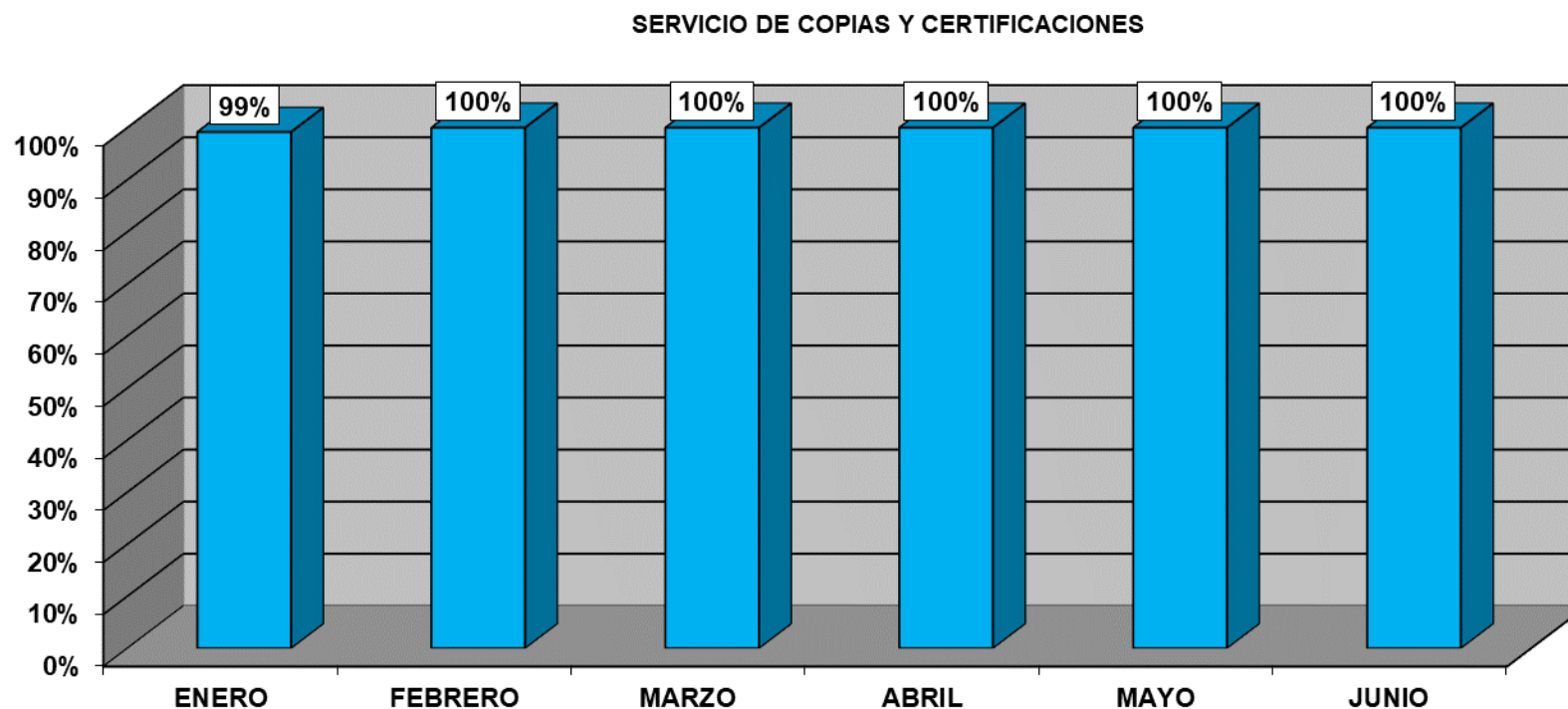
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	4		6		11		7		3		8	
Resueltos en plazo	4	100%	6	100%	11	100%	7	100%	3	100%	8	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
1º SEMESTRE 2023
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

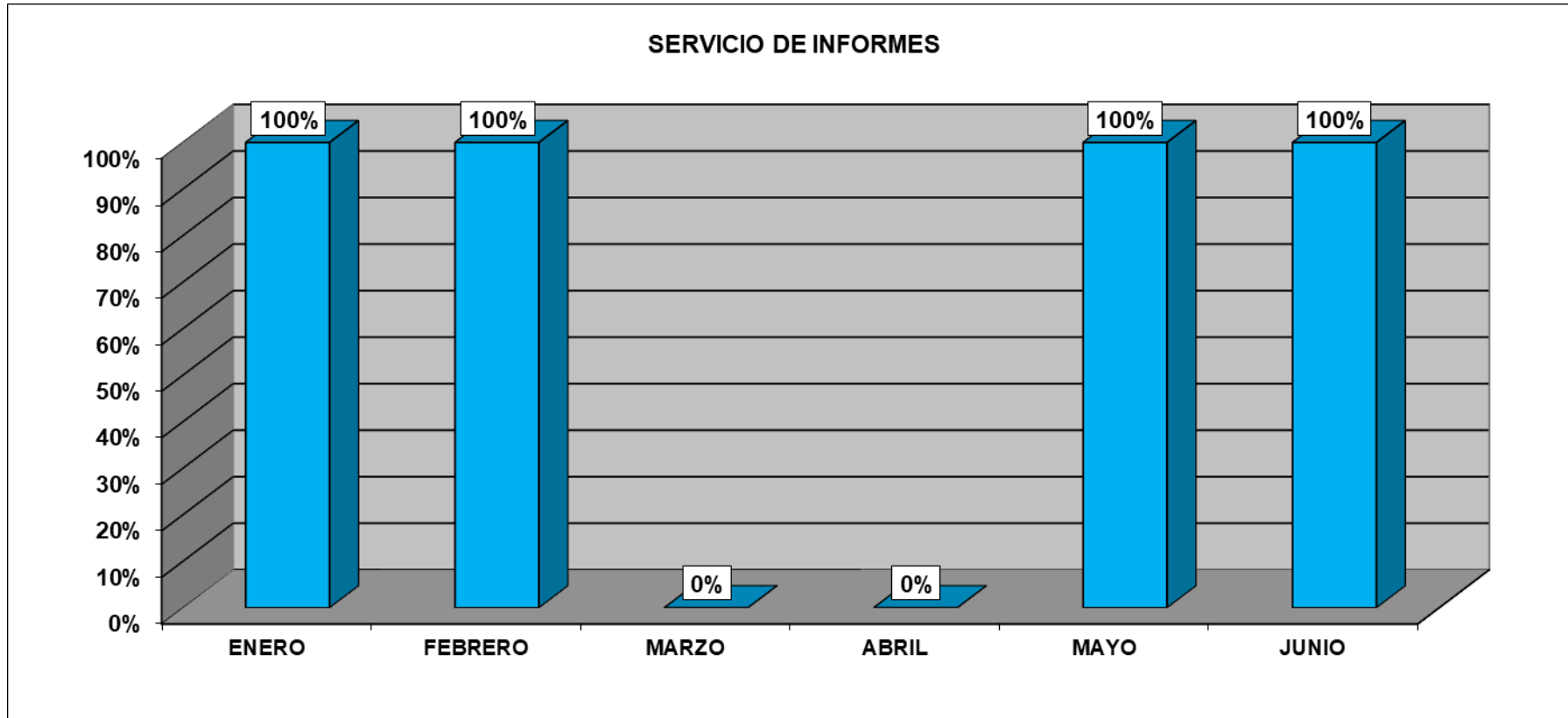
ESTÁNDAR: 95%



	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	121		164		135		169		156		130	
Resueltos en plazo	120	99,17%	164	100%	135	100%	169	100%	156	100%	130	
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	1	0,83%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	424		616		704		1131		3553		2495	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
1º SEMESTRE 2023
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%



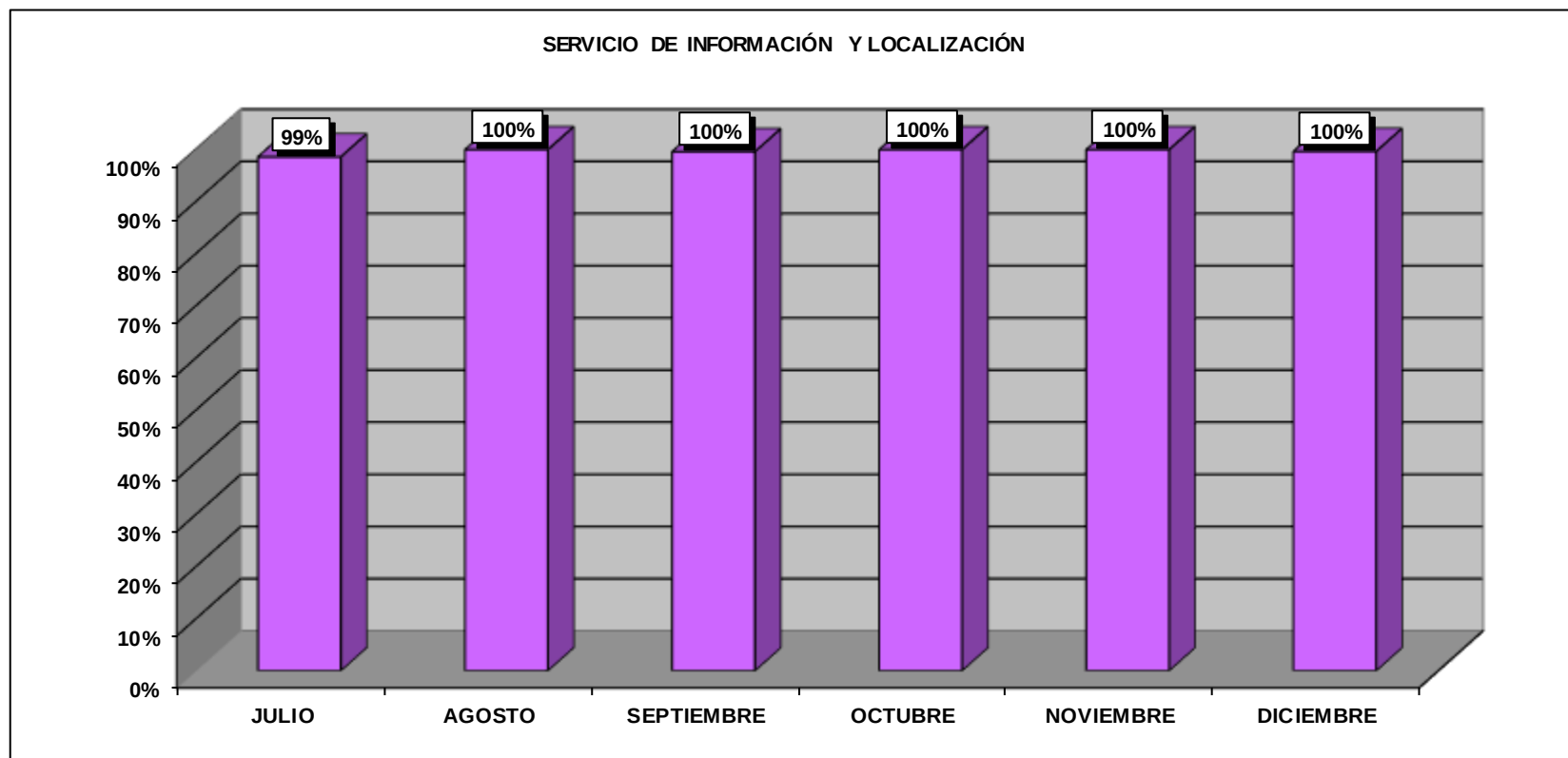
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	6		2		0		0		3		3	
Resueltos en plazo	6	100%	2	100%	0		0		3	100%	3	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0		0		0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0		0		0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
2º SEMESTRE 2023
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%



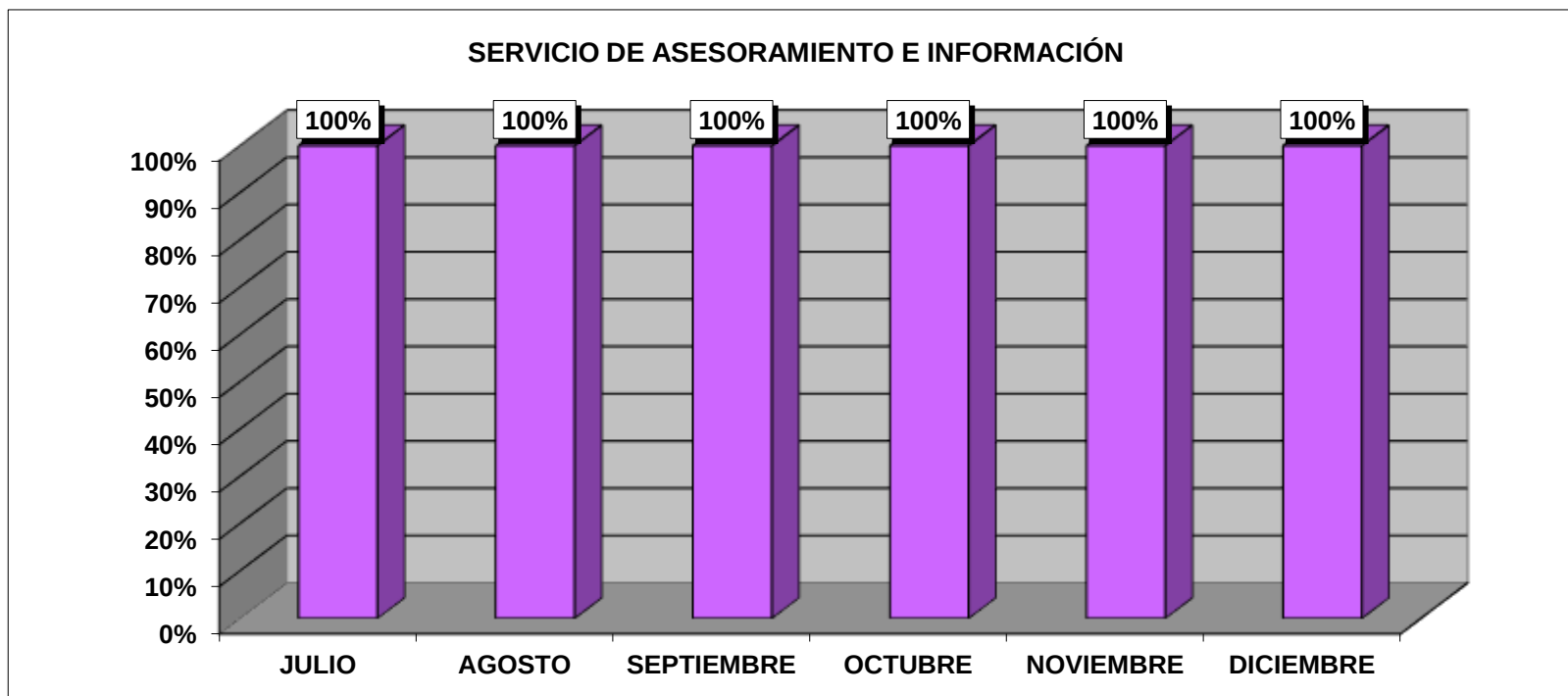
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	360		158		259		382		581		294	
Resueltos en plazo	355	99%	158	100%	258	99,61%	382	100%	581	100%	293	99,66%
Resueltos fuera de plazo	5	1%	0	0%	1	0,39%	0	0%	0	0%	1	0,34%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
2º SEMESTRE 2023
2º SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN

COMPROMISO: Asesoramiento 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%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	46		51		65		66		68		57	
Resueltos en plazo	46	100%	51	100%	65	100%	66	100%	68	100%	57	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 CIUDAD REAL
2º SEMESTRE 2023

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

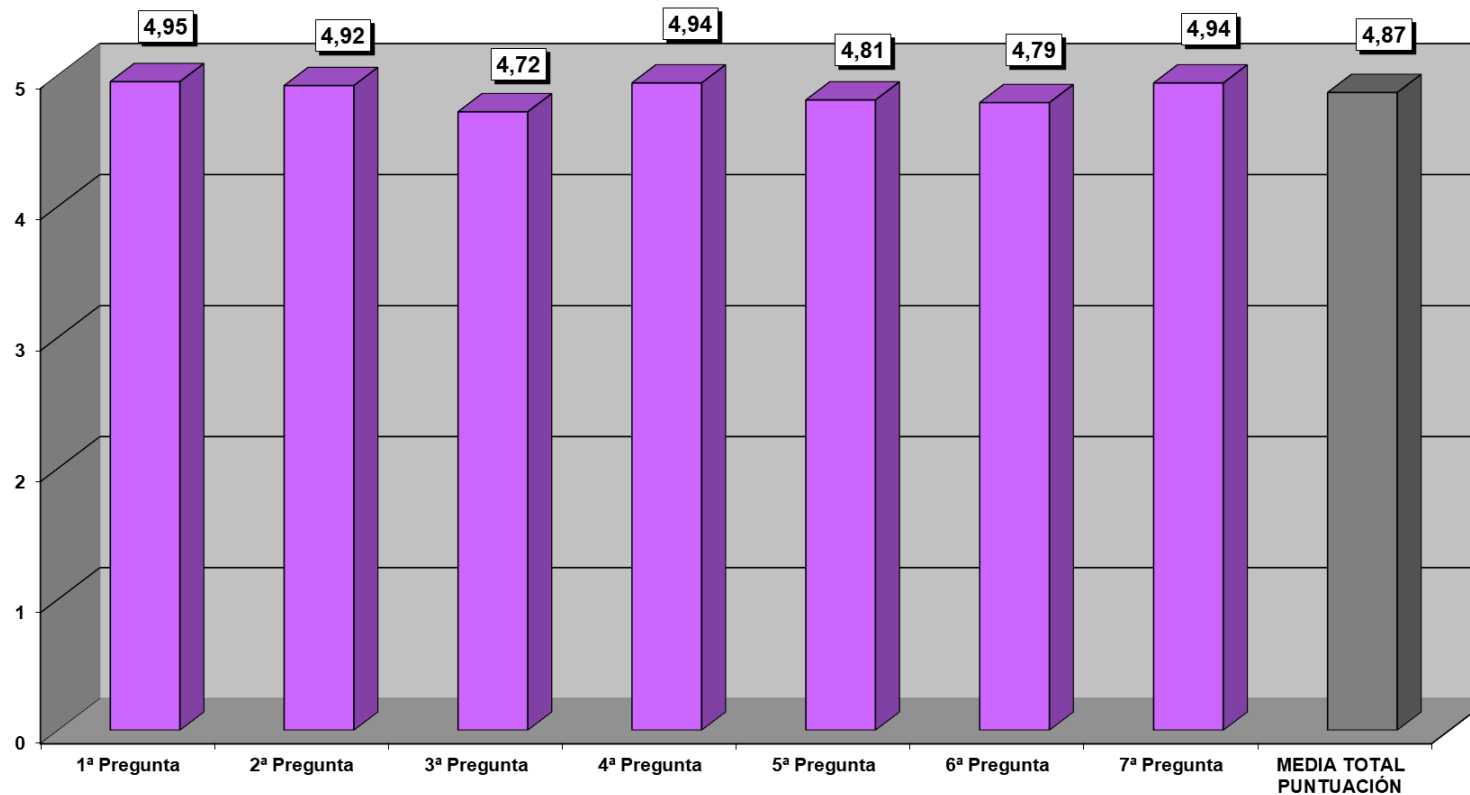
Nº DE PREGUNTAS: 7

Nº DE RESPUESTAS: 700

RESULTADOS TOTALES:

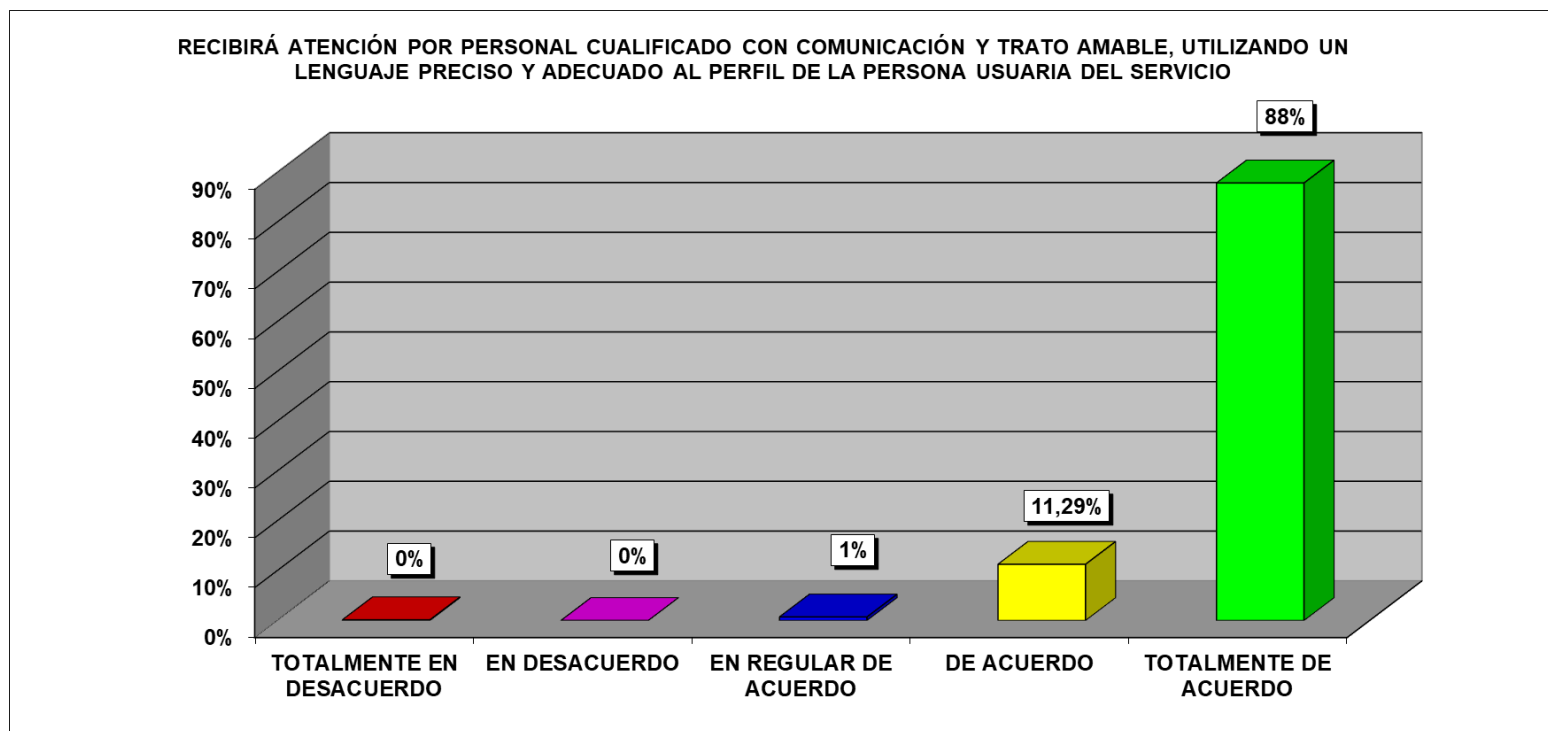
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,95	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,92	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,72	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,94	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,81	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,79	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,94	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,87	4 sobre 5

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



PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	1%
DE ACUERDO	11,29%
TOTALMENTE DE ACUERDO	88%



ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
2º SEMESTRE 2023

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

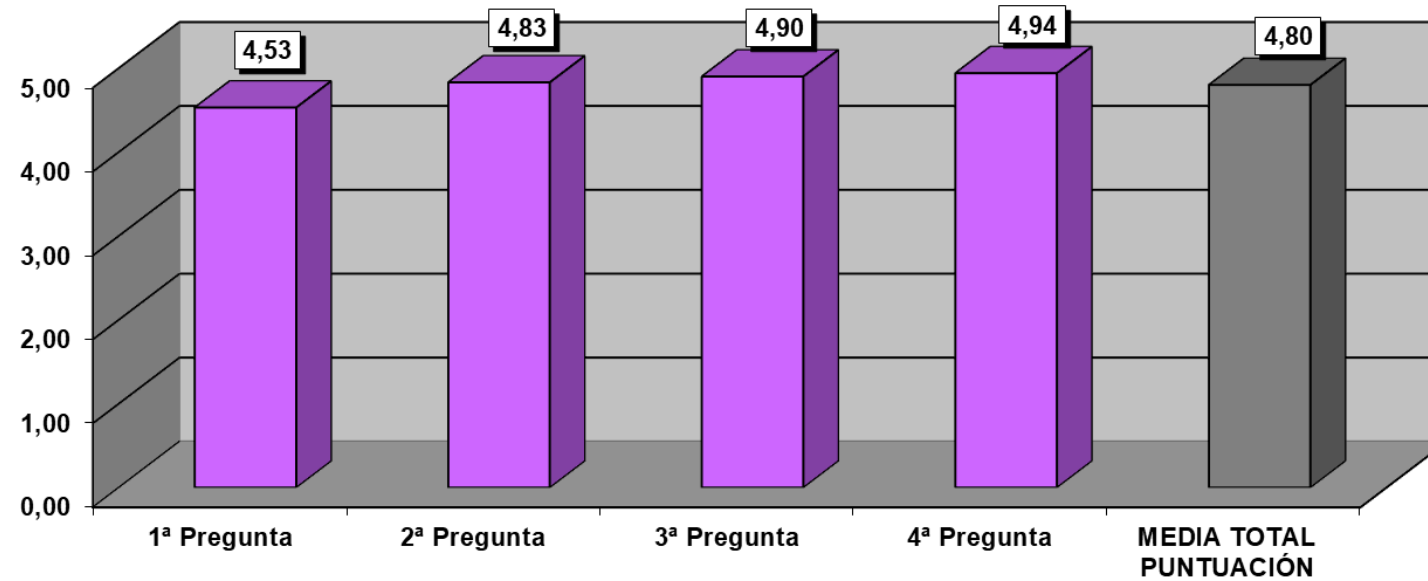
Nº DE PREGUNTAS: 4

Nº DE RESPUESTAS: 400

RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,53	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,83	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,90	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,94	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,80	4 sobre 5

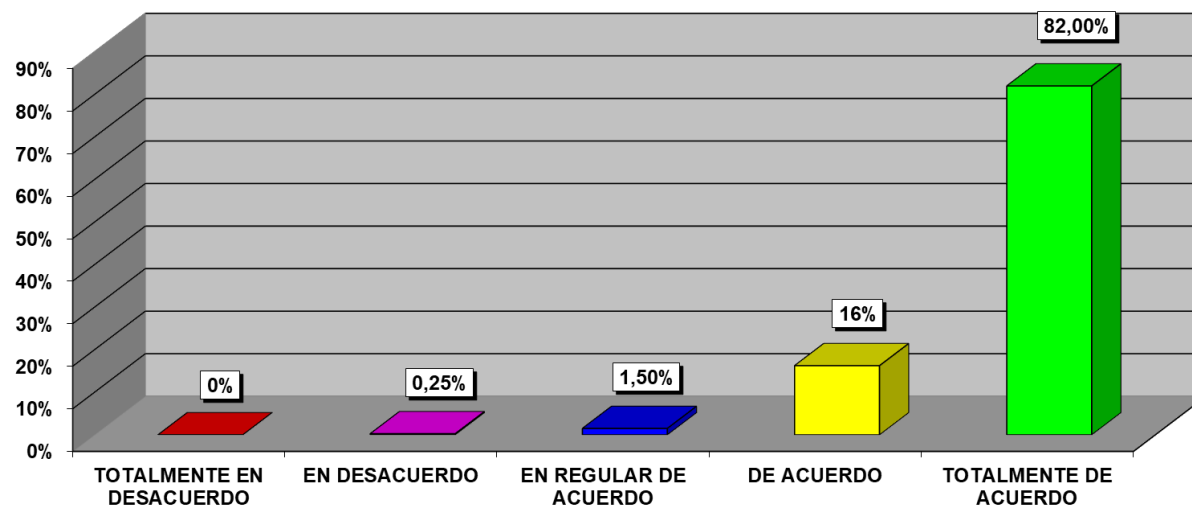
LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO CONVENIENTE DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO



PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0,25%
EN REGULAR DE ACUERDO	1,50%
DE ACUERDO	16%
TOTALMENTE DE ACUERDO	82%

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

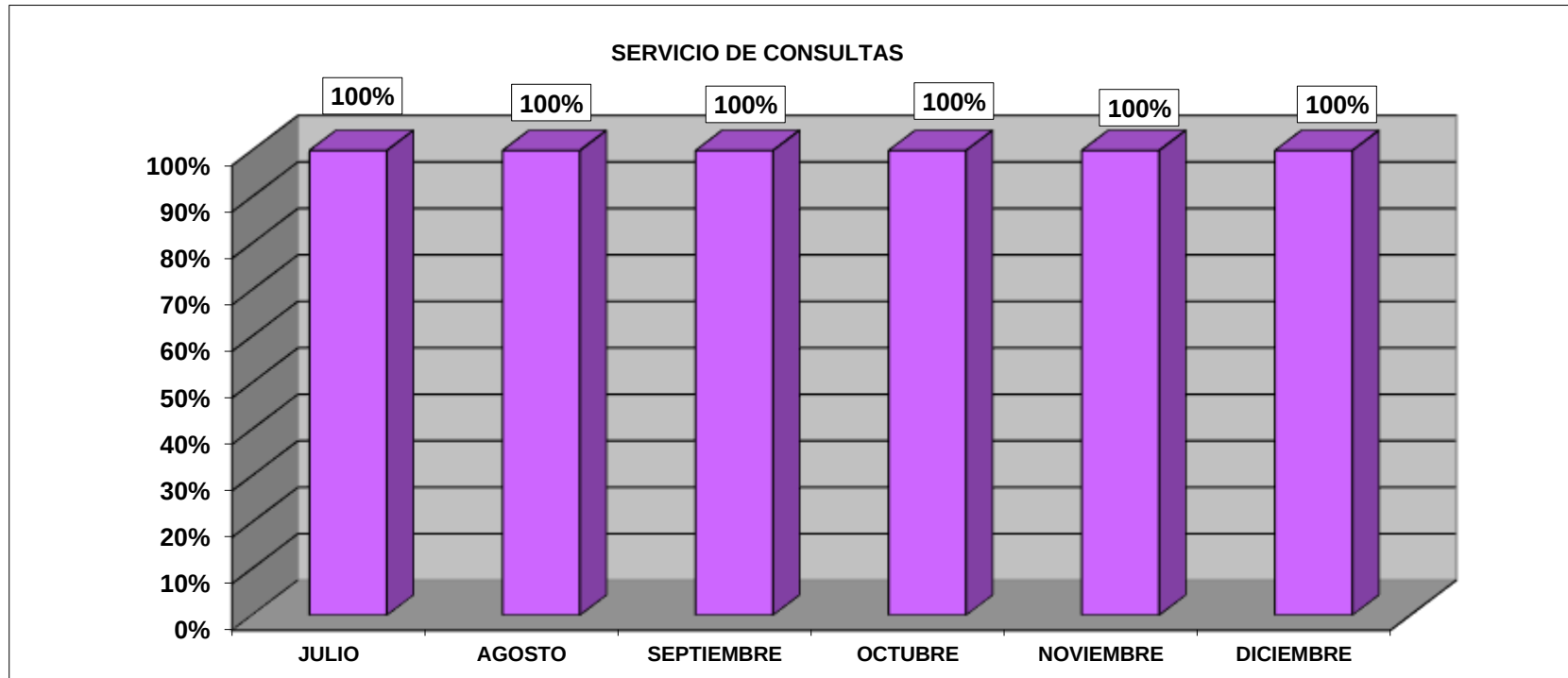


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
2º SEMESTRE 2023
5º SERVICIO DE CONSULTAS

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%

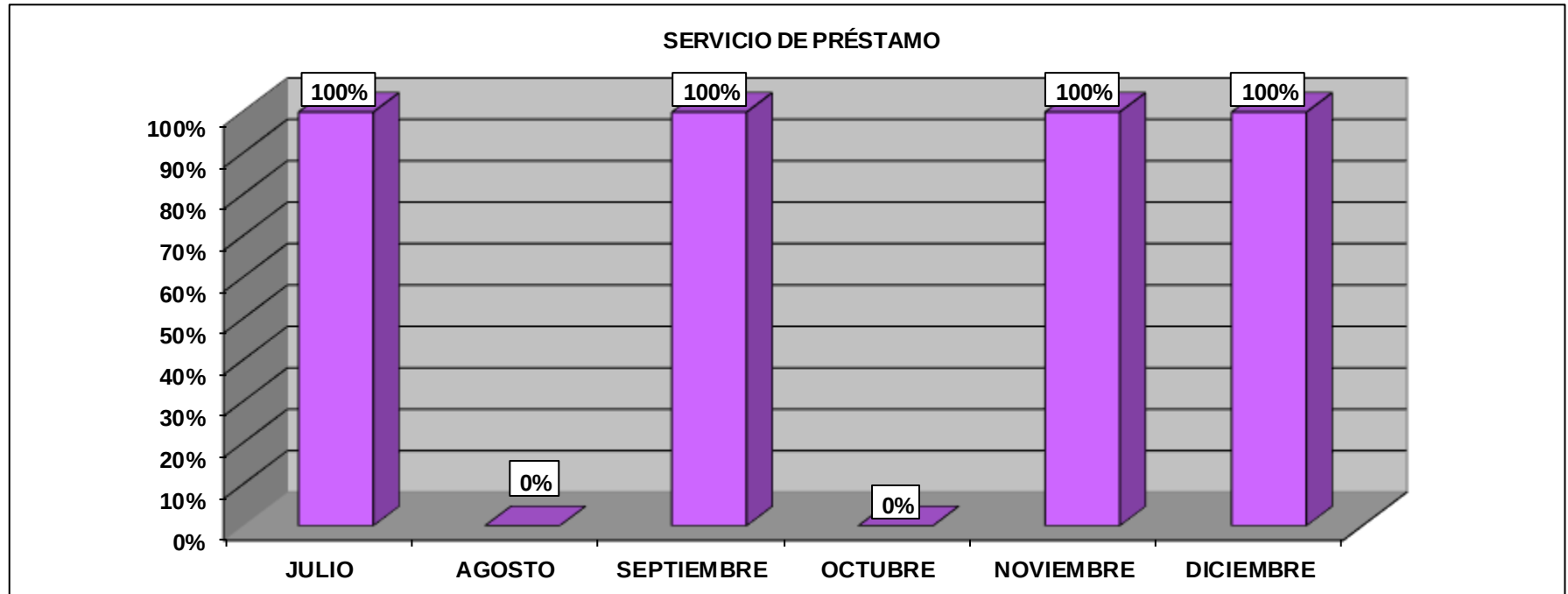


	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	271		268		247		362		456		252	
Resueltos en plazo	271	100%	268	100%	247	100%	362	100%	456	100%	252	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
2º SEMESTRE 2023
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%



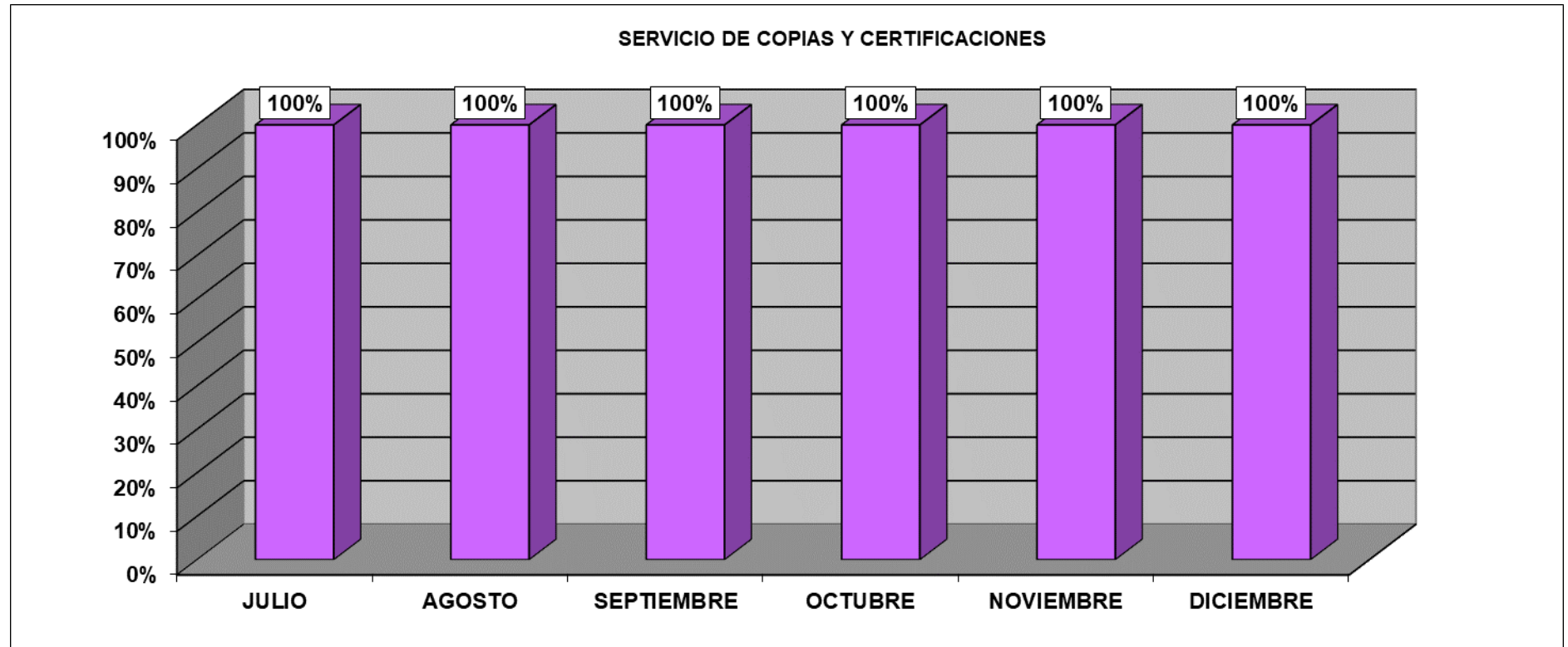
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	3		0		9		0		5		1	
Resueltos en plazo	3	100%	0		9	100%	0		5	100%	1	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0		0	0%	0		0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0		0	0%	0		0	0%	0	0%

2º SEMESTRE 2023
7º 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%



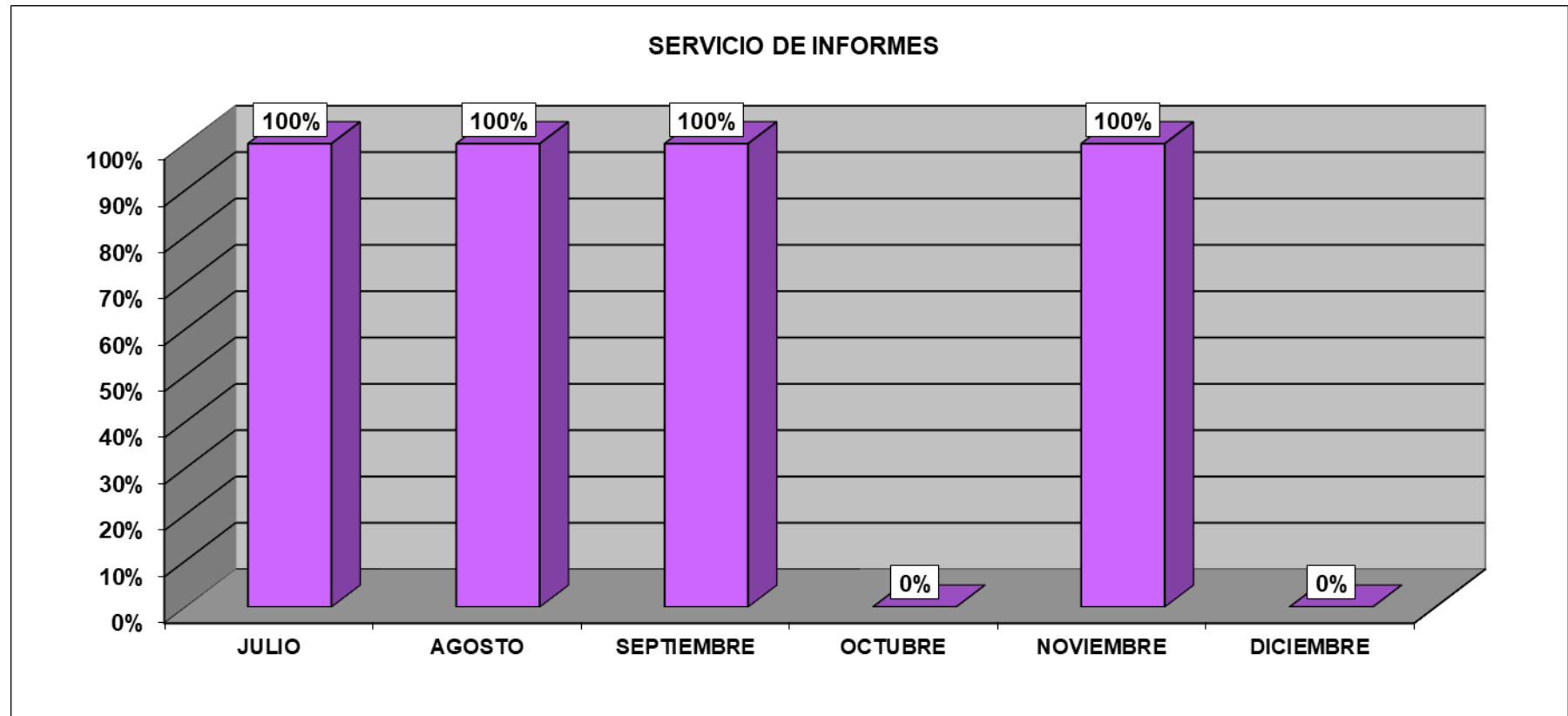
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	133		57		162		173		246		128	
Resueltos en plazo	133	100%	57	100%	162	100%	173	100%	246	100%	128	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	3001		830		3207		1274		1898		504	

2º SEMESTRE 2023
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	2		1		1		0		1		0	
Resueltos en plazo	2	100%	1	100%	1	100%	0		1	100%	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 CIUDAD REAL
MEDICIÓN ANUAL 2023
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		0			
FEBRERO		1			18
MARZO		2			120
ABRIL		4			68
MAYO		1			26
JUNIO		1			50
JULIO		0			0
AGOSTO		0			0
SEPTIEMBRE		1			23
OCTUBRE		1			13
NOVIEMBRE		0			0
DICIEMBRE		0			0
TOTAL	11	11	95%	100%	318