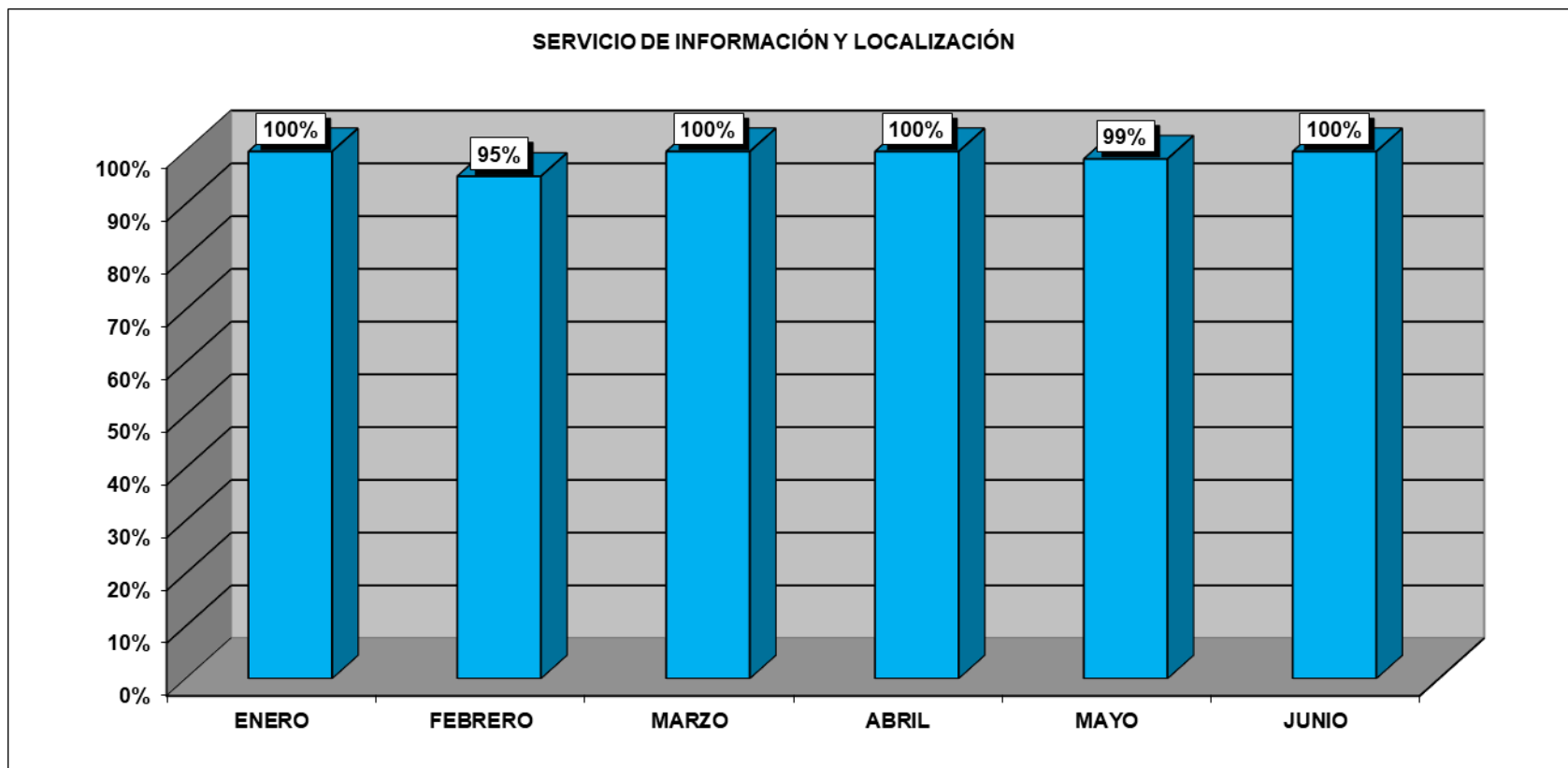


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE DE 2023
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN

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%



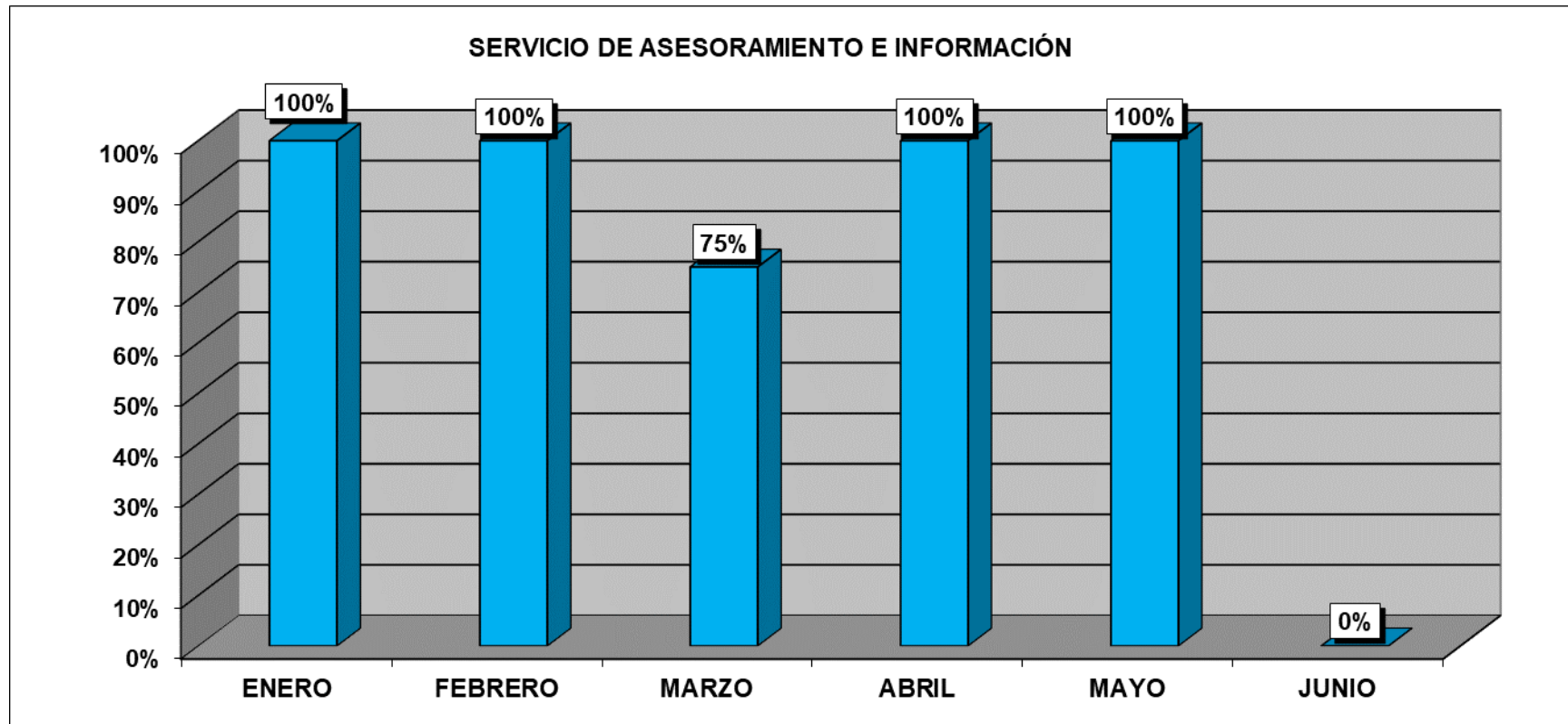
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
N° de Servicios atendidos	35		64		103		59		71		39	
Resueltos en plazo	35	100%	61	95,31%	103	100%	59	100%	70	98,59%	39	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	3	4,69%	0	0%	0	0%	1	1,41%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE 2023
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	2		3		4		3		5		0	
Resueltos en plazo	2	100%	3	100%	3	75%	3	100%	5	100%	0	
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	0	
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO

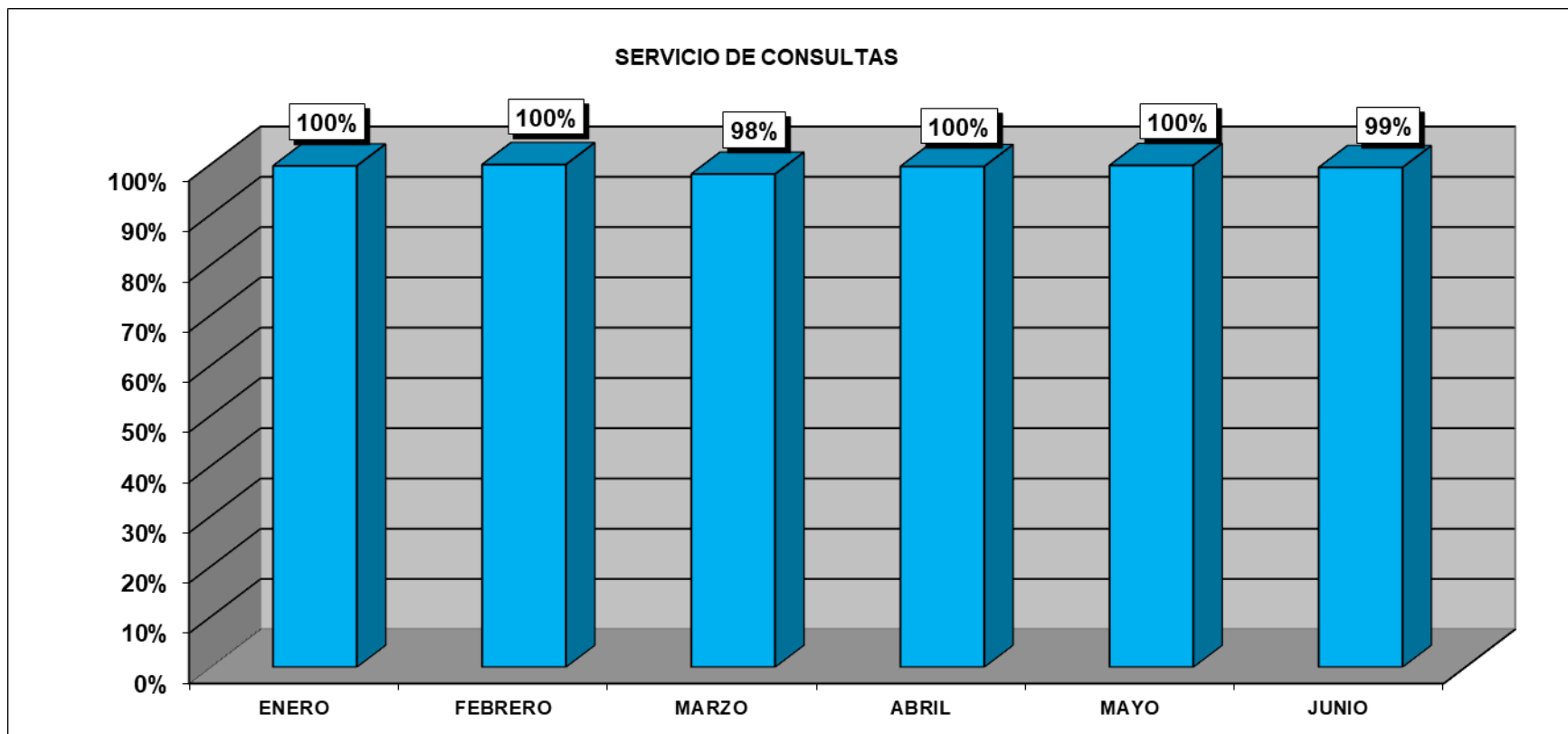
1º SEMESTRE 2023

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%



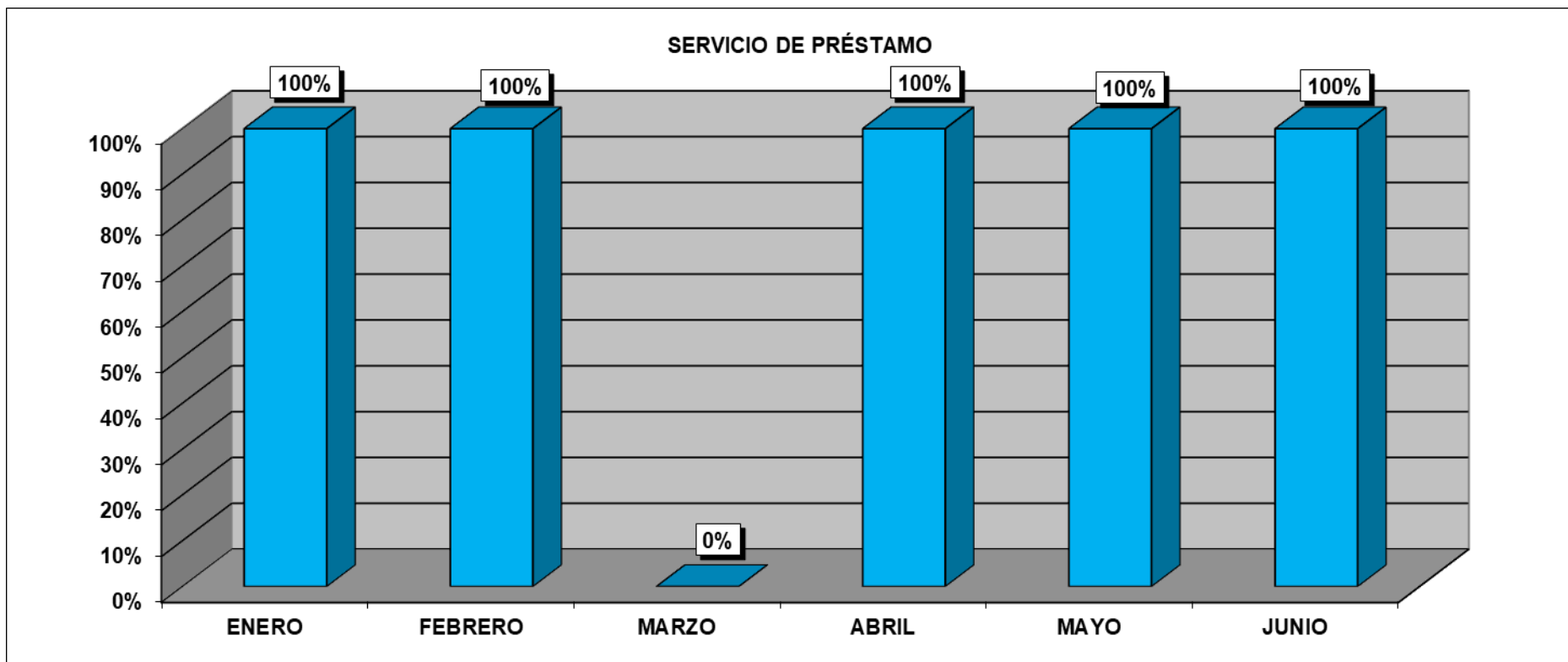
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
N° de Servicios atendidos	364		394		737		514		575		502	
Resueltos en plazo	363	99,73%	394	100%	723	98,10%	512	99,61%	574	99,83%	499	99,40%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	14	1,90%	2	0,39%	1	0,17%	3	0,60%
No resueltos	1	0,27%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE 2023
SERVICIO DE PRÉSTAMOS

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%



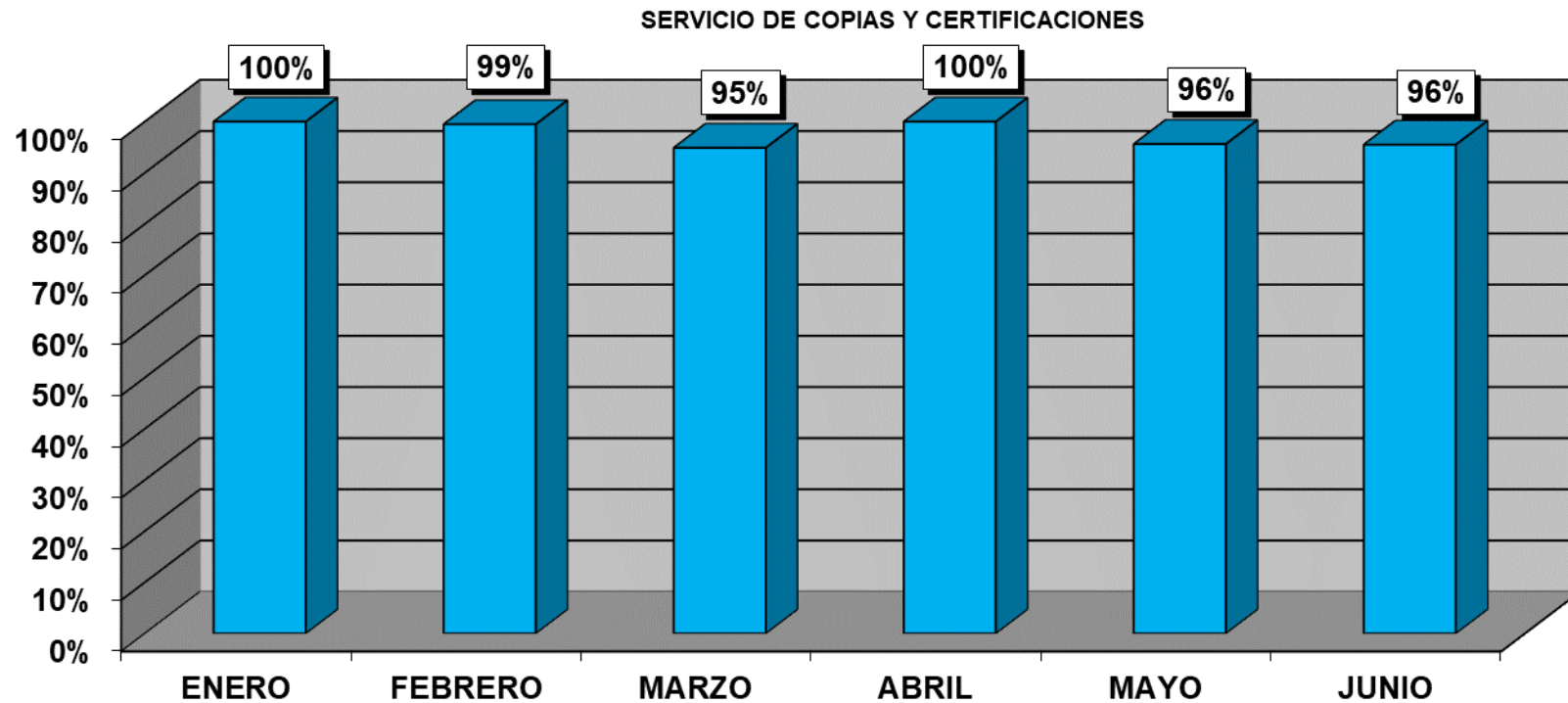
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	2		1		0		1		2		5	
Resueltos en plazo	2	100%	1	100%	0		1	100%	2	100%	5	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0		0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0		0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
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%



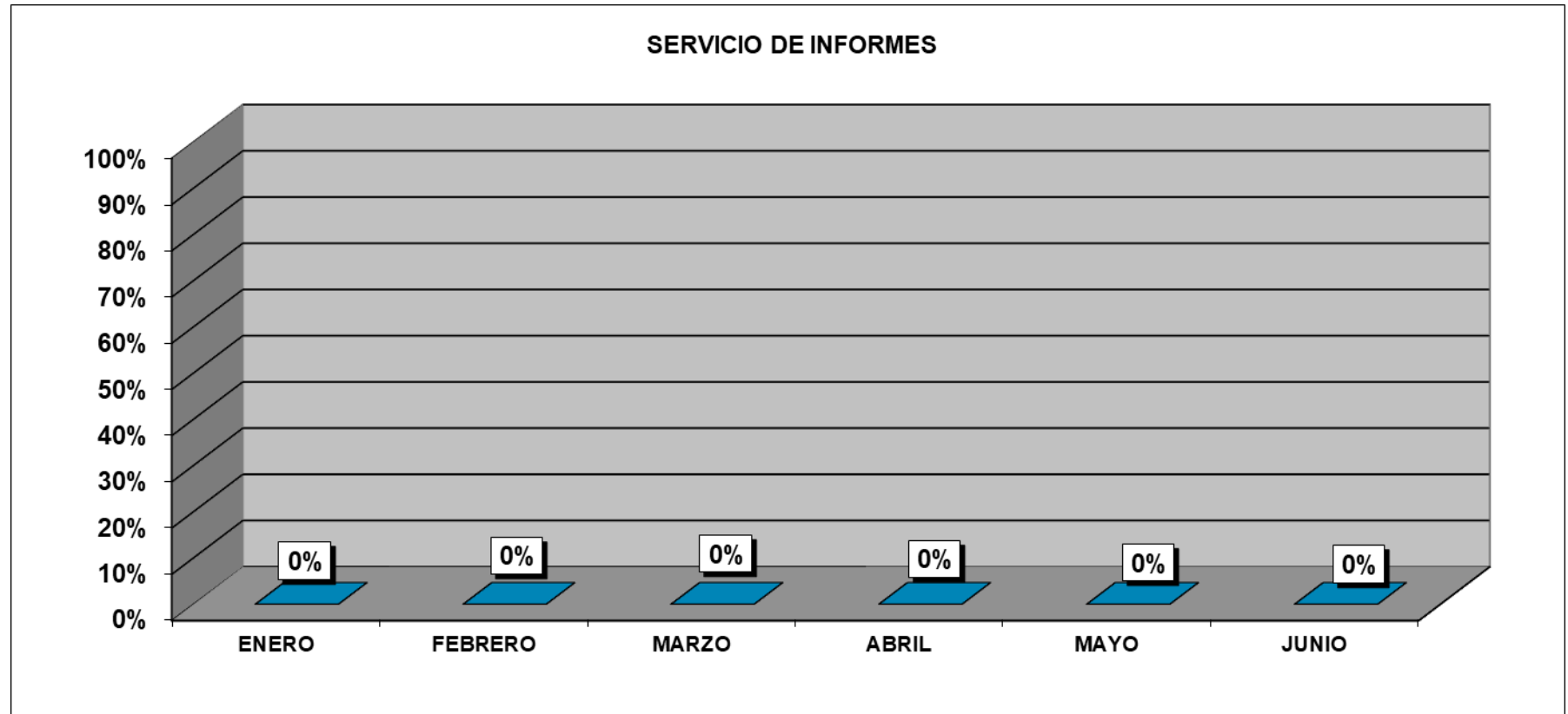
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
N° de Servicios atendidos	82		198		215		105		137		178	
Resueltos en plazo	82	100%	197	99,49%	204	94,88%	105	100%	131	95,62%	170	95,51%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	1	0,51%	11	5,12%	0	0%	6	4,38%	8	4,49%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
N° de Reproducciones	873		1742		1591		556		2232		2281	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
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

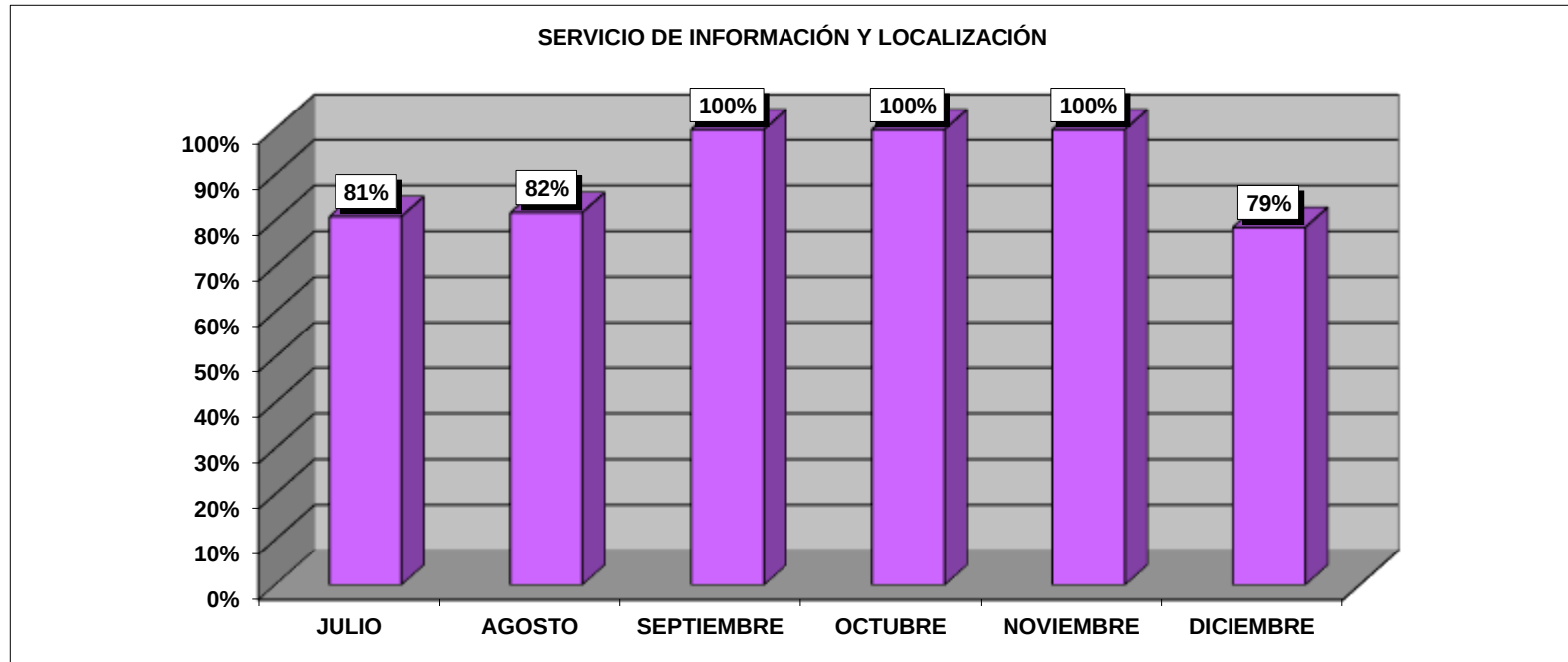
ESTÁNDAR: 95%



	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
N° de Servicios atendidos	0		0		0		0		0		0	
Resueltos en plazo	0		0		0		0		0		0	
Resueltos fuera de plazo	0		0		0		0		0		0	
No resueltos	0		0		0		0		0		0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
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%



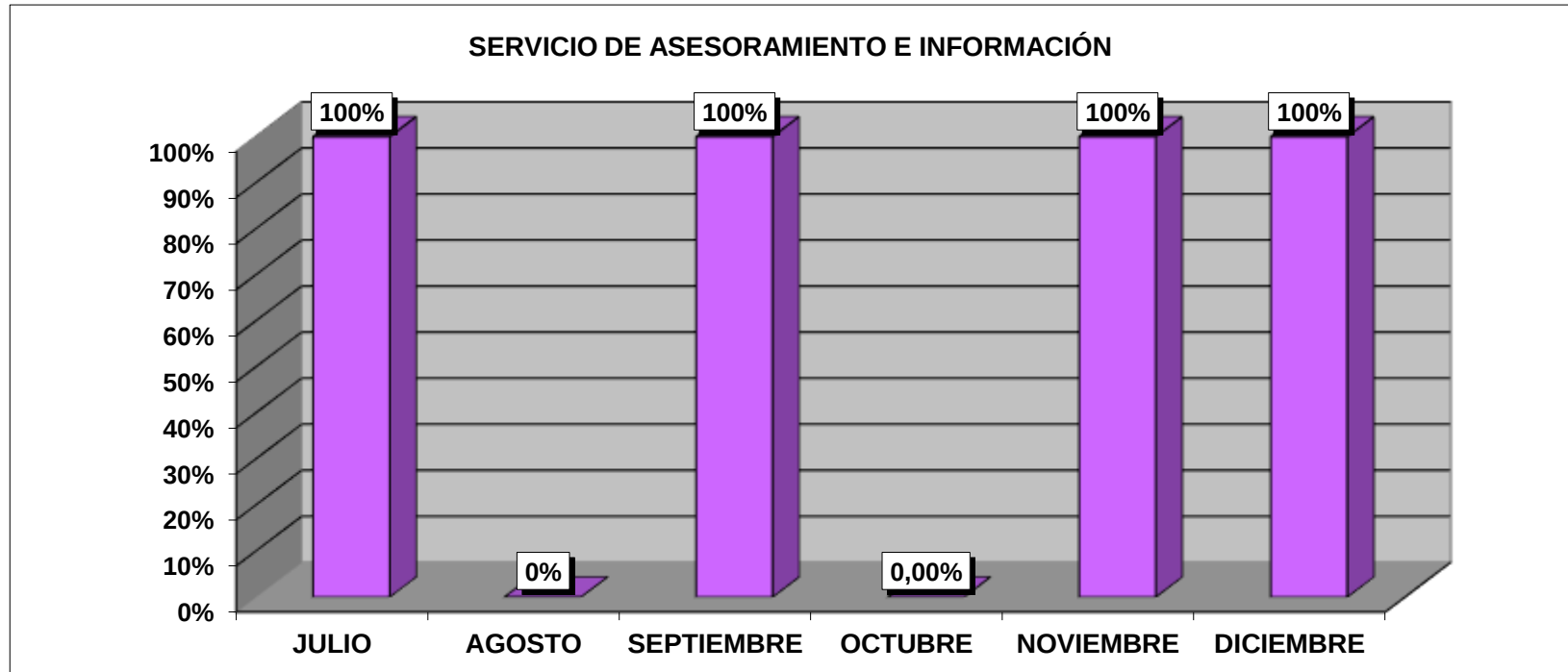
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	21		33		49		53		35		14	
Resueltos en plazo	17	81%	27	81,82%	49	100%	53	100%	35	100%	11	79%
Resueltos fuera de plazo	4	19%	6	18,18%	0	0%	0	0%	0	0%	3	21%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2023
2º 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%



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

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE DE 2023

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

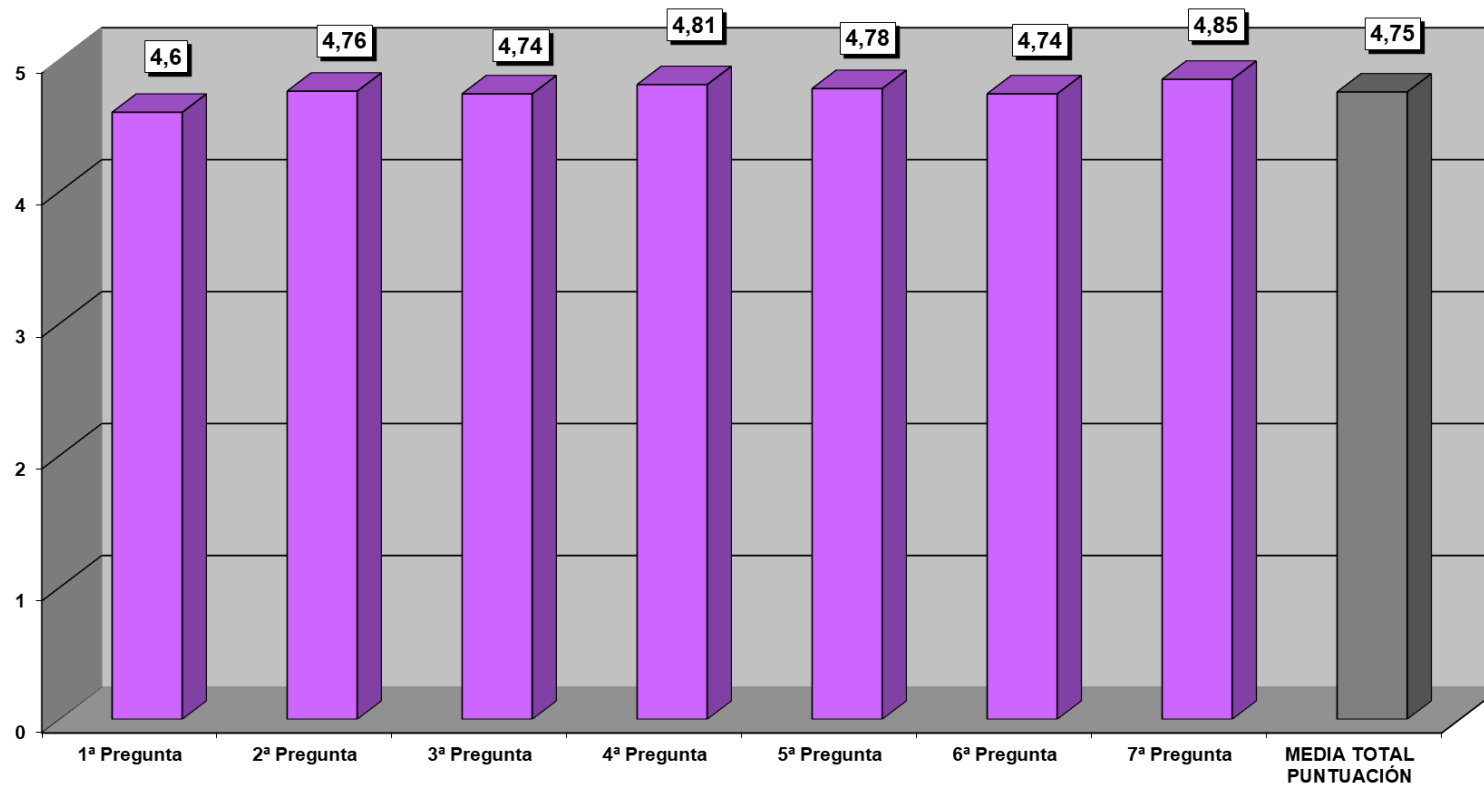
Nº DE PREGUNTAS: 7

Nº DE RESPUESTAS: 700

RESULTADOS TOTALES:

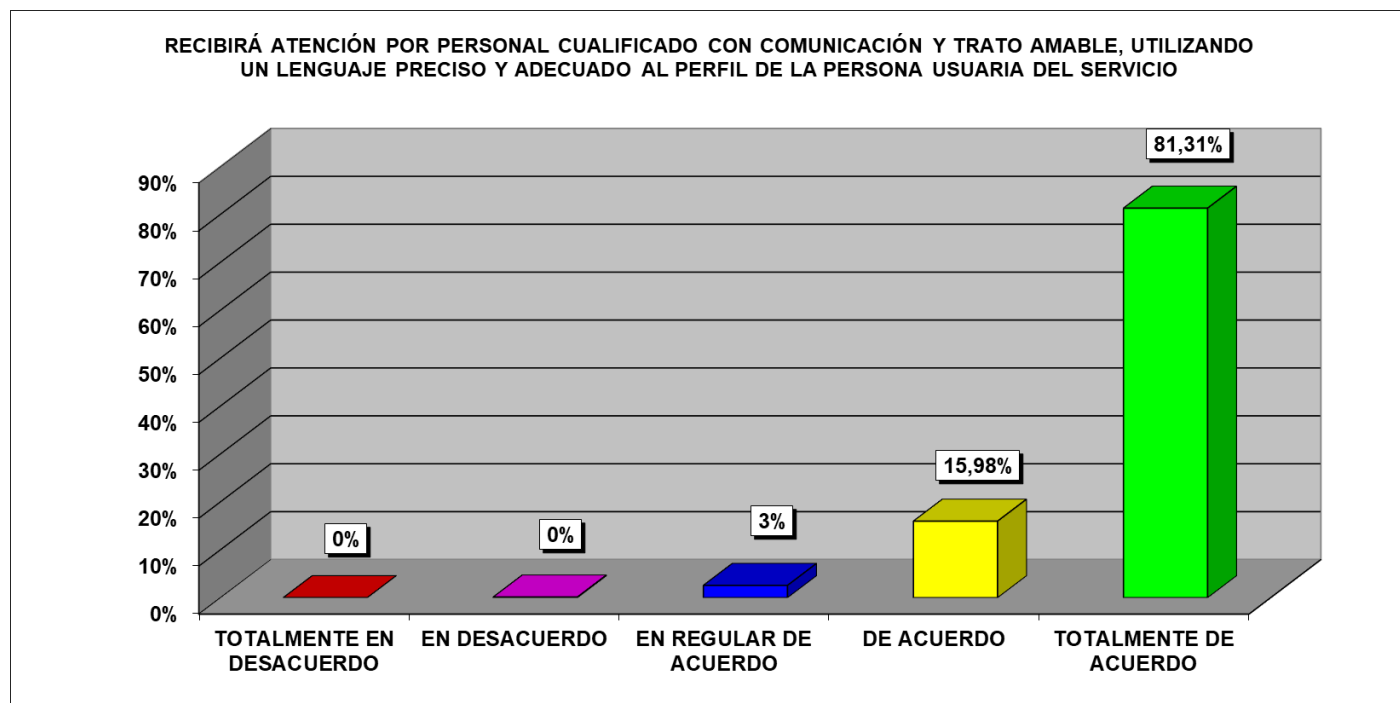
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,6	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,76	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,81	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,78	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,85	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,75	4 sobre 5

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	3%
DE ACUERDO	15,98%
TOTALMENTE DE ACUERDO	81,31%



ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE DE 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

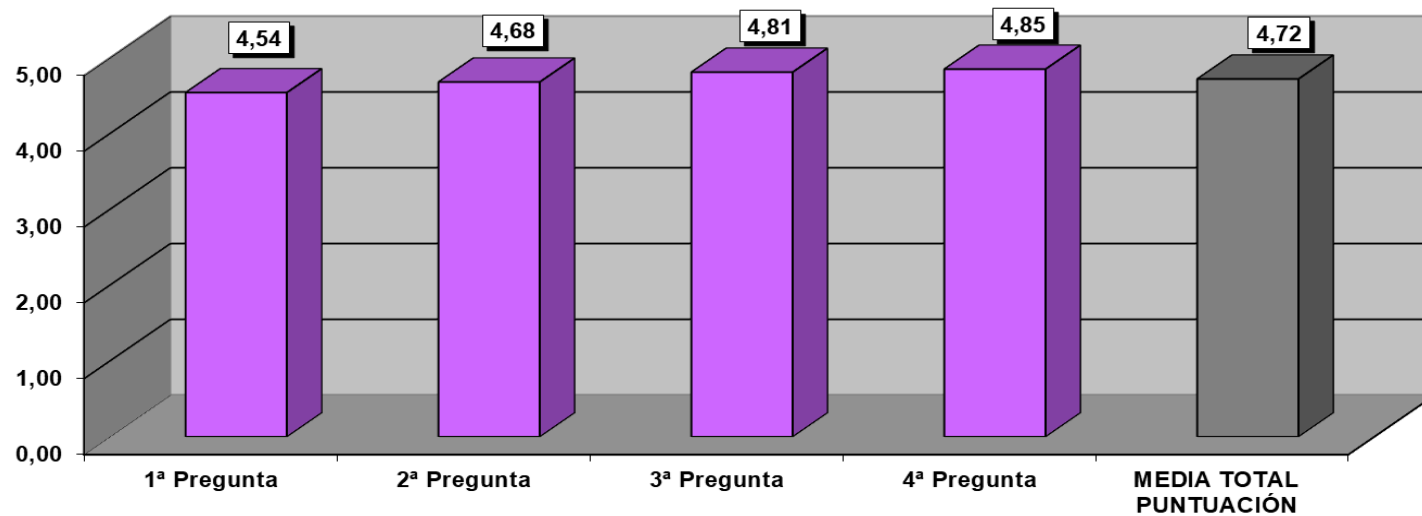
Nº DE PREGUNTAS: 4

Nº DE RESPUESTAS: 400

RESULTADOS TOTALES:

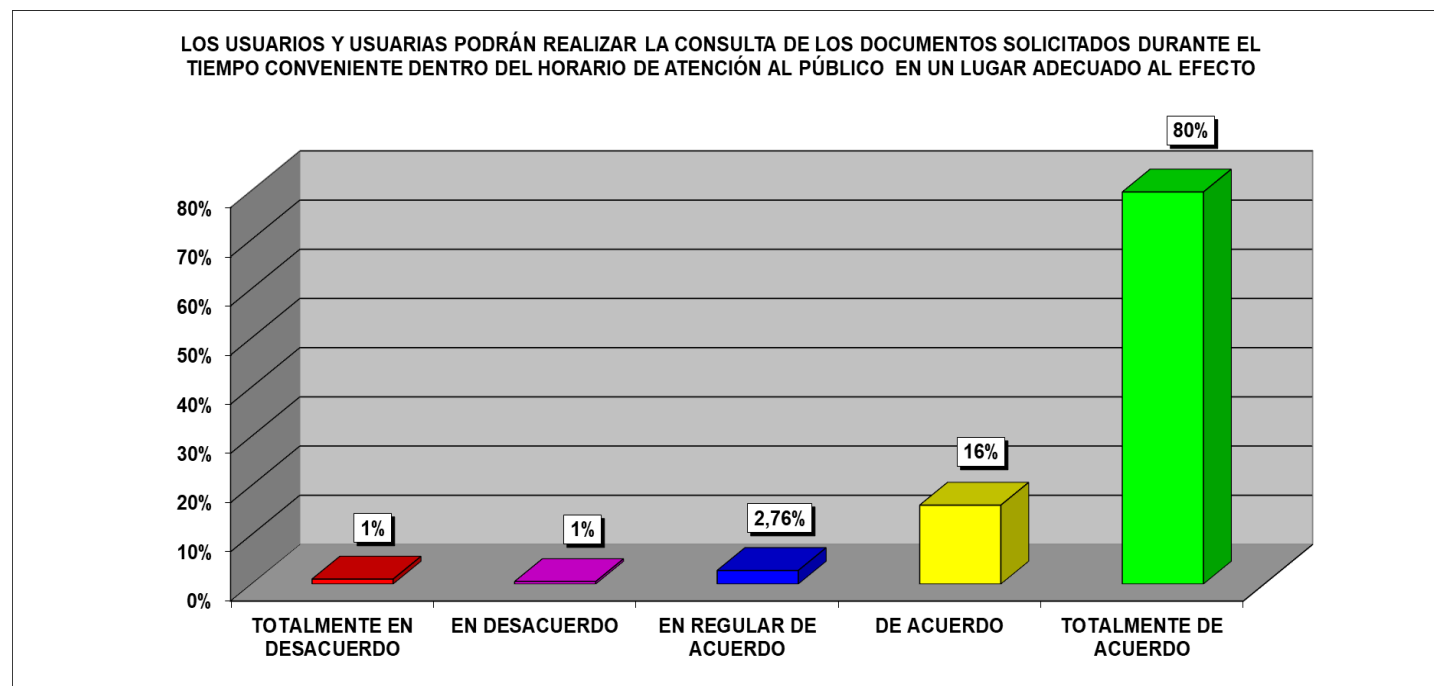
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,54	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,68	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,81	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,85	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,72	4 sobre 5

**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	1%
EN DESACUERDO	1%
EN REGULAR DE ACUERDO	2,76%
DE ACUERDO	16%
TOTALMENTE DE ACUERDO	80%

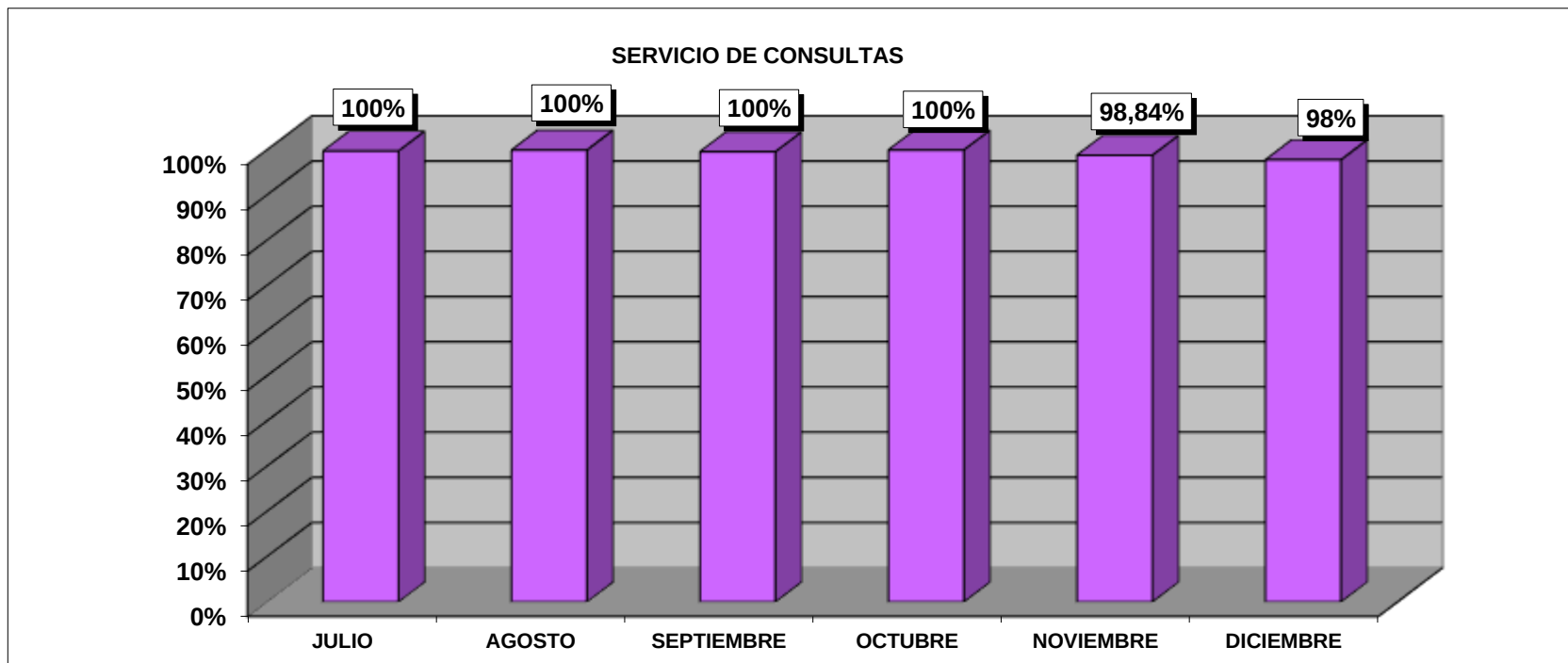


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2023
5º SERVICIO DE CONSULTAS

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%



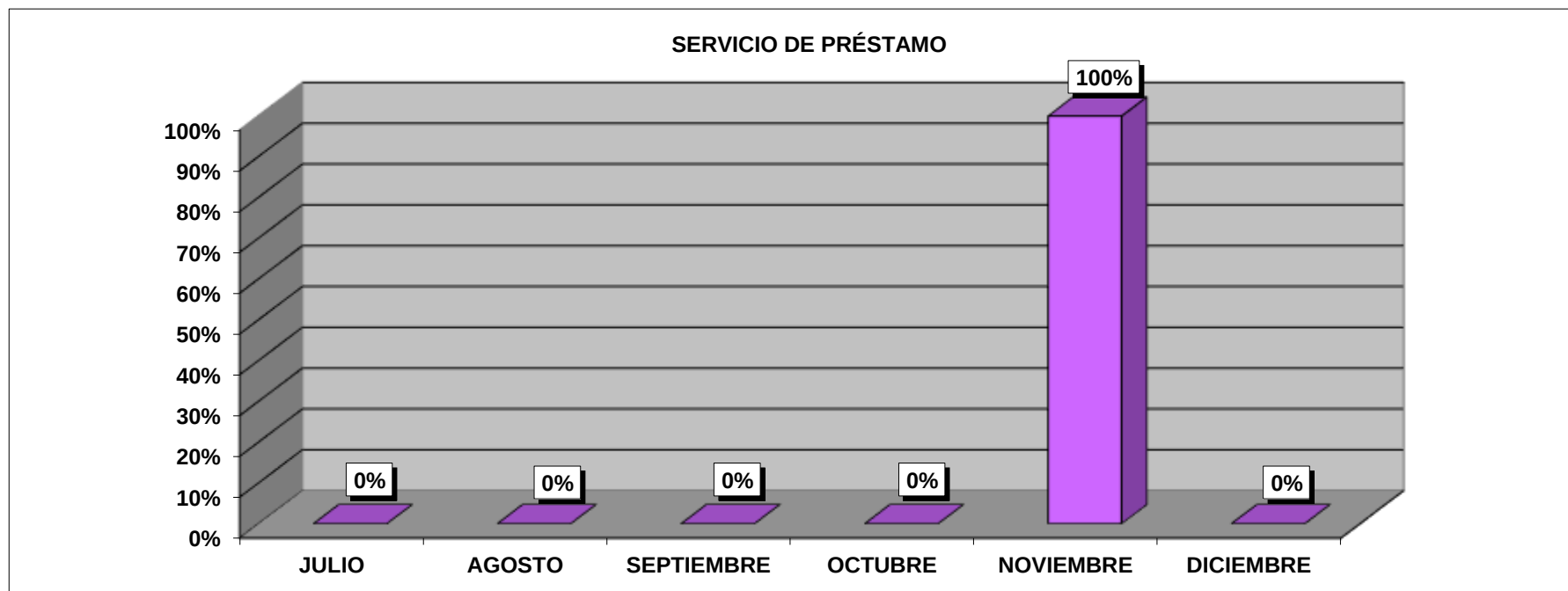
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	481		567		530		470		516		512	
Resueltos en plazo	480	99,79%	567	100%	528	99,62%	470	100%	510	99%	501	97,85%
Resueltos fuera de plazo	1	0,21%	0	0%	2	0,38%	0	0%	6	1%	11	2,15%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2023
6º SERVICIO DE PRÉSTAMOS

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%



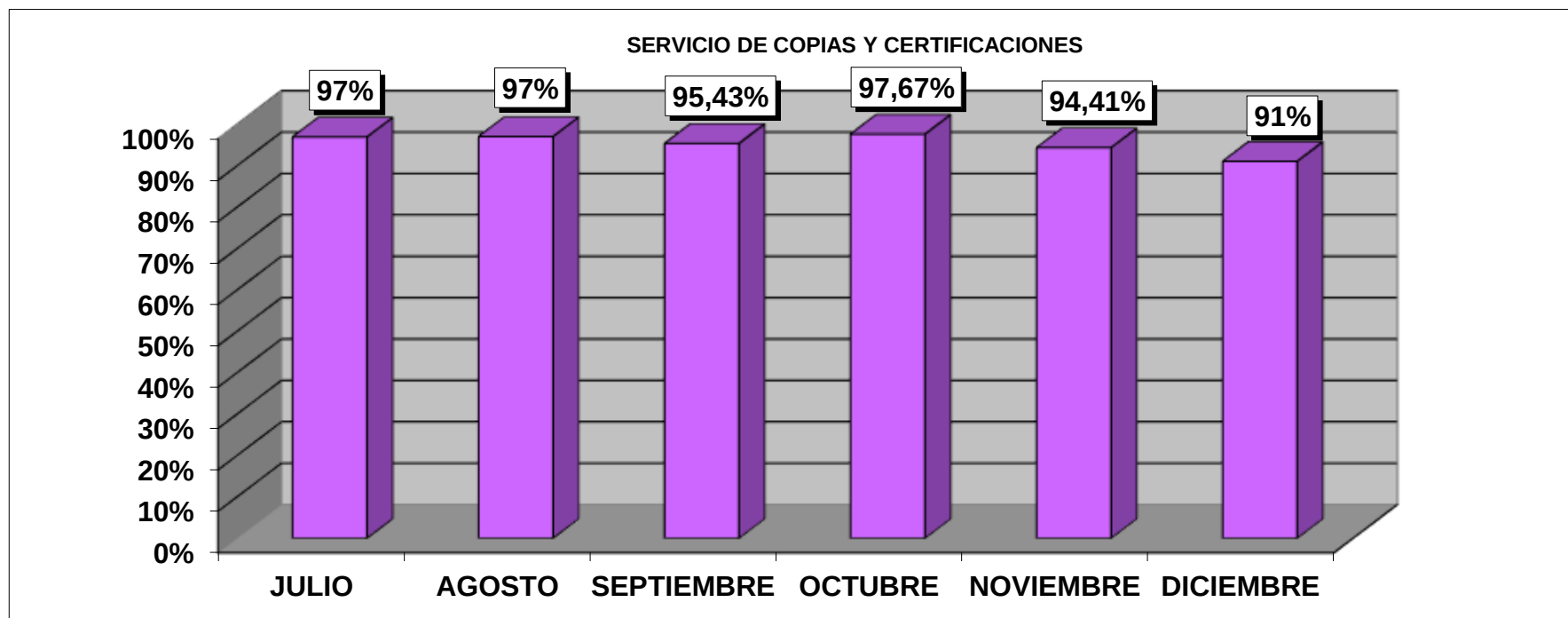
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	0		0		0		0		1		0	
Resueltos en plazo	0		0		0		0		1	100%	0	
Resueltos fuera de plazo	0		0		0		0		0	0%	0	
No resueltos	0		0		0		0		0	0%	0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
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%



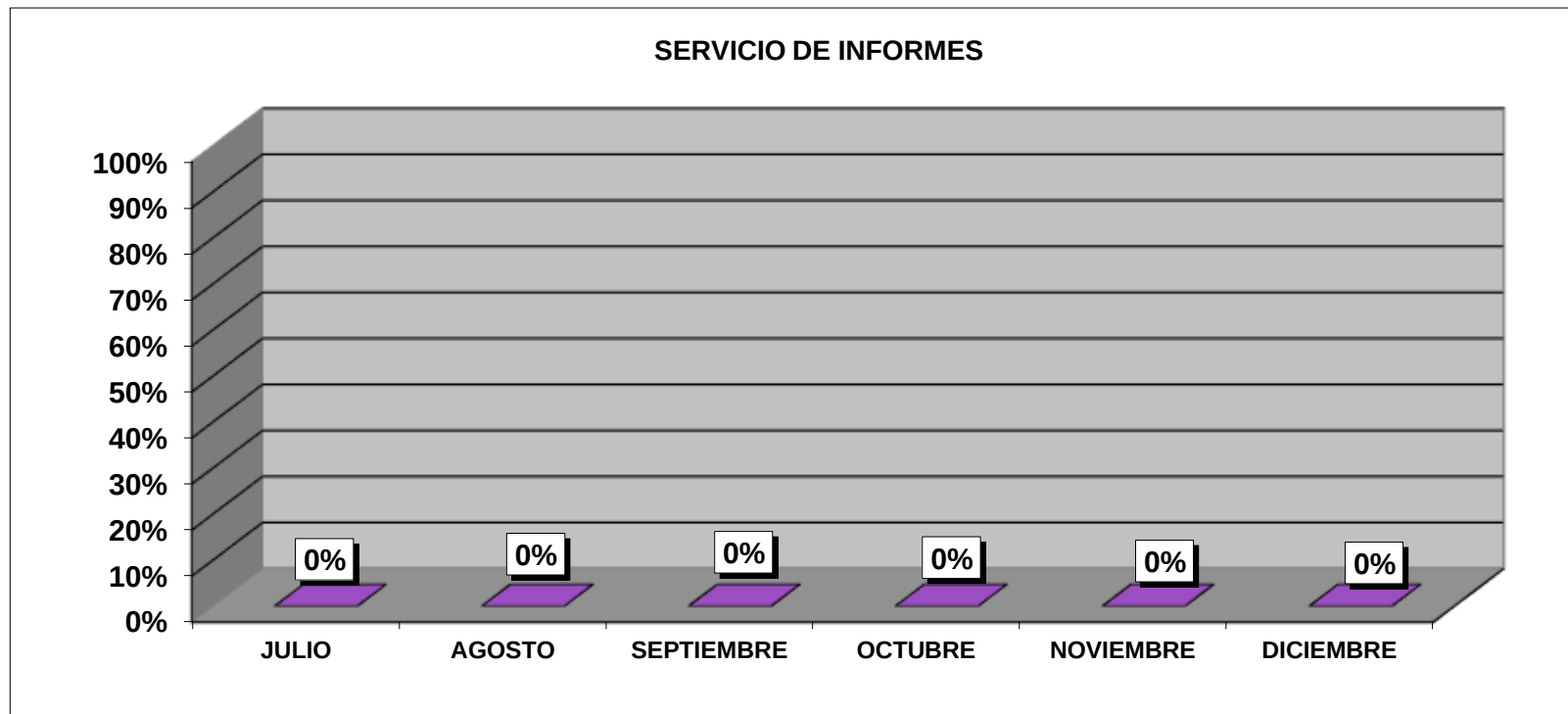
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	133		137		175		172		179		135	
Resueltos en plazo	129	96,99%	133	97,08%	167	95,43%	168	97,67%	169	94,41%	123	91,11%
Resueltos fuera de plazo	4	3,01%	3	2,19%	7	4%	4	2,33%	10	5,59%	12	8,89%
No resueltos	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	2289		1891		1337		1335		1928		988	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
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	0		0		0		0		0		0	
Resueltos en plazo	0		0		0		0		0		0	
Resueltos fuera de plazo	0		0		0		0		0		0	
No resueltos	0		0		0		0		0		0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
MEDICIÓN ANUAL 2023
9º SERVICIO DE ACTOS CULTURALES

COMPROMISO: Se organizarán actos culturales y visitas guiadas para conocimiento y difusión de los fondos del Archivo. Se organizarán al menos 7 actos culturales o visitas guiadas al año.

INDICADOR: N° de actos culturales y visitas guiadas

ESTÁNDAR: 95%

MESES	ACTOS ANUALES PROGRAMADOS	ACTOS REALIZADOS	ESTÁNDAR	CUMPLIMIENTO	VISITANTES
ENERO		2			27
FEBRERO		5			107
MARZO		3			426
ABRIL		2			347
MAYO		2			579
JUNIO		8			602
JULIO		2			620
AGOSTO		0			0
SEPTIEMBRE		9			562
OCTUBRE		1			297
NOVIEMBRE		8			546
DICIEMBRE		3			389
TOTAL	45	45	95%	100%	4502