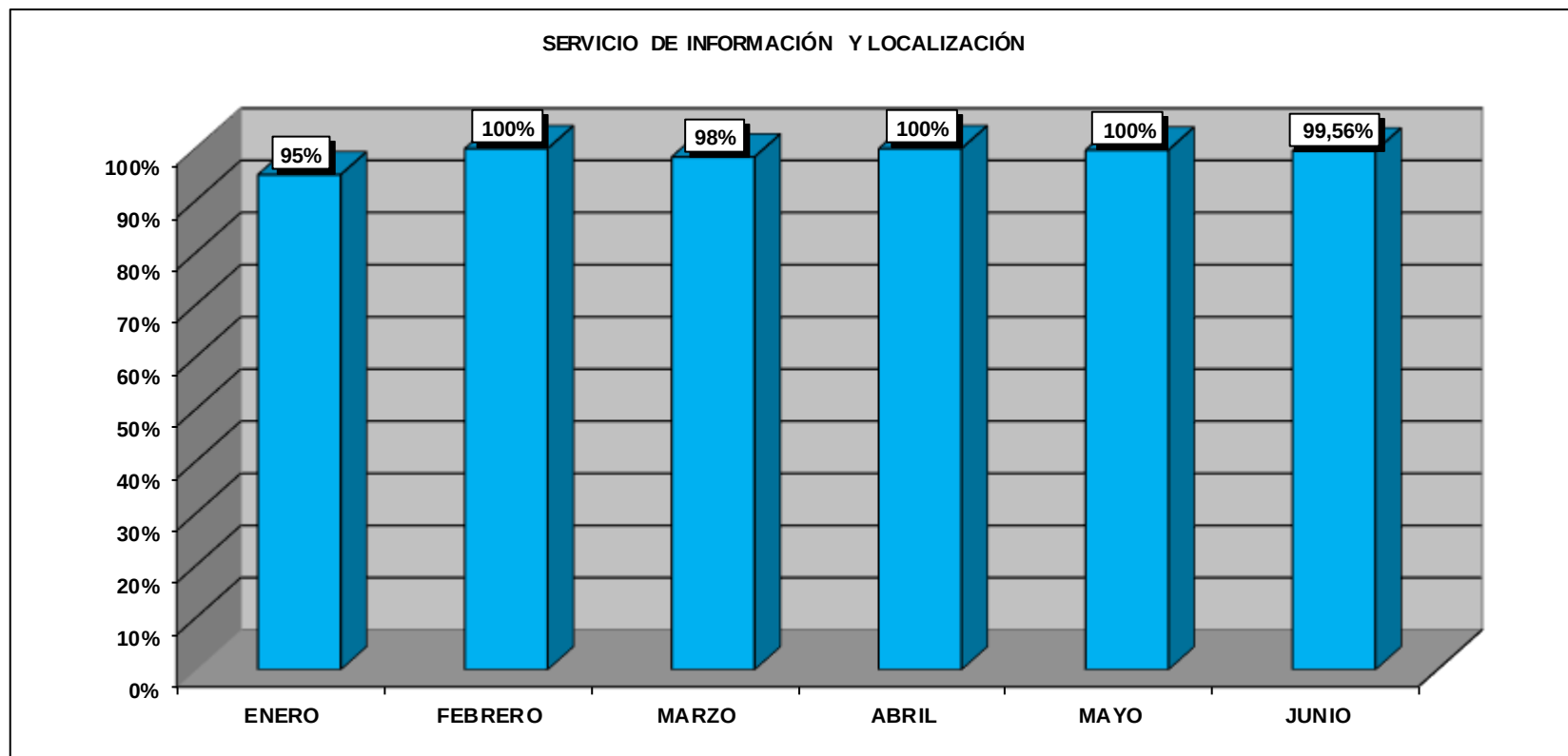


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE**  
**1º SEMESTRE 2023**  
**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

**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%



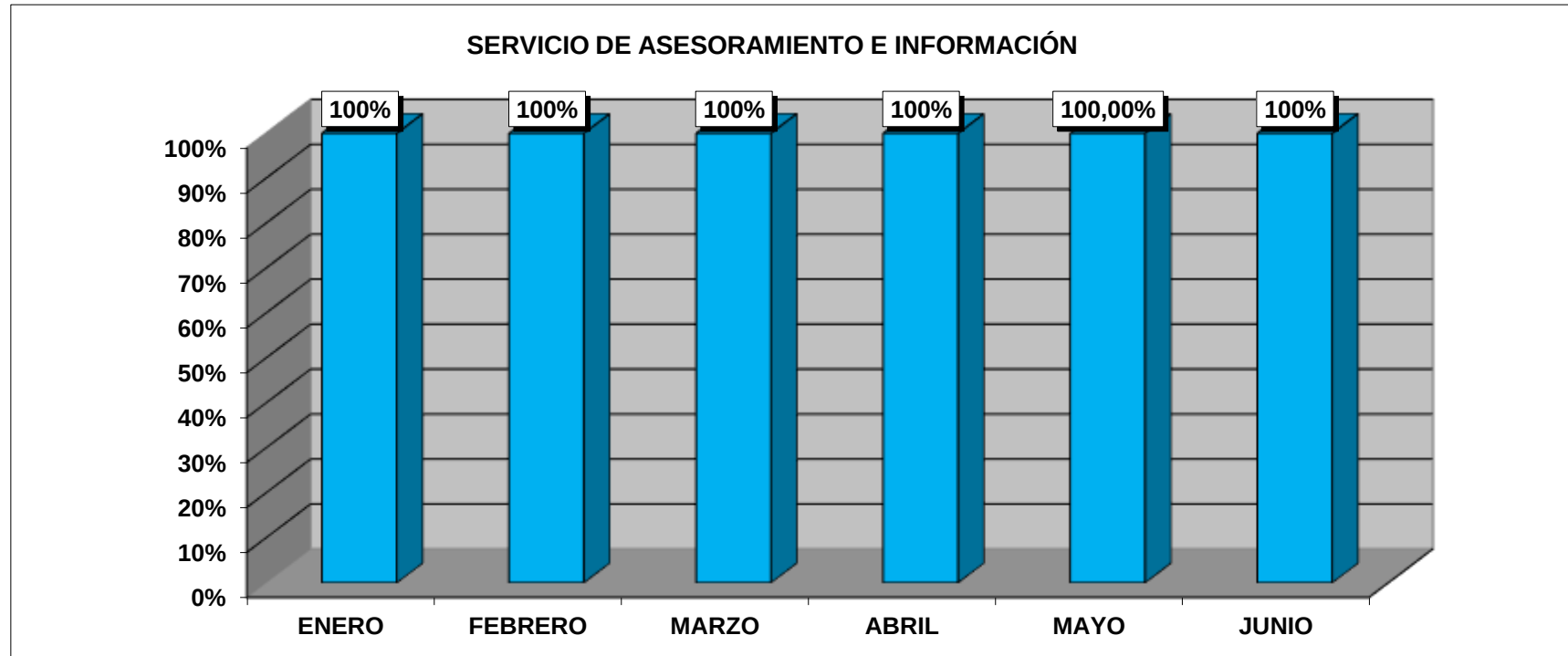
|                           | ENERO |     | FEBRERO |      | MARZO |        | ABRIL |      | MAYO |        | JUNIO |        |
|---------------------------|-------|-----|---------|------|-------|--------|-------|------|------|--------|-------|--------|
| Nº de Servicios atendidos | 300   |     | 306     |      | 252   |        | 397   |      | 371  |        | 227   |        |
| Resueltos en plazo        | 285   | 95% | 306     | 100% | 248   | 98,41% | 397   | 100% | 370  | 99,73% | 226   | 99,56% |
| Resueltos fuera de plazo  | 15    | 5%  | 0       | 0%   | 4     | 2%     | 0     | 0%   | 1    | 0,27%  | 1     | 0,44%  |
| No resueltos              | 0     | 0%  | 0       | 0%   | 0     | 0%     | 0     | 0%   | 0    | 0%     | 0     | 0%     |

**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE**  
**1º SEMESTRE 2023**  
**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%

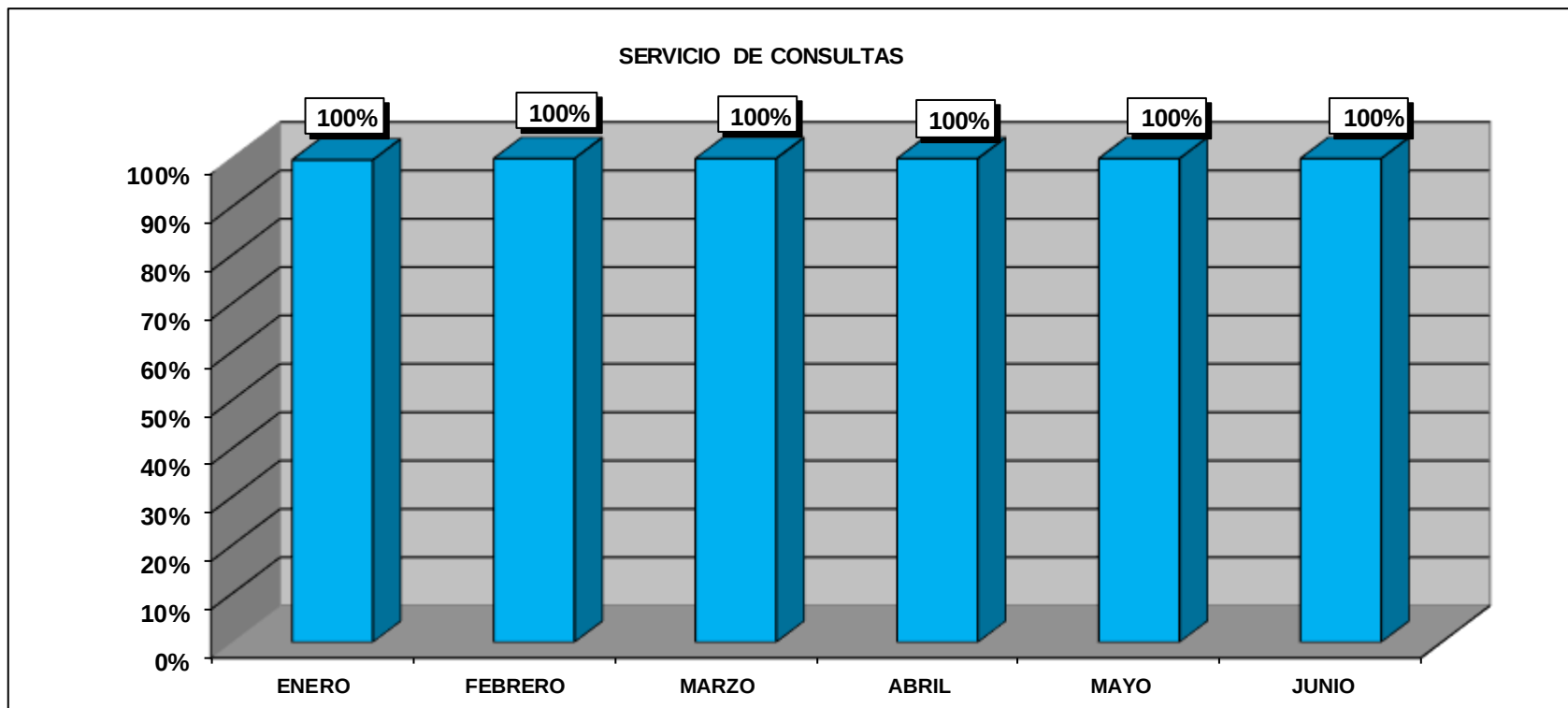


|                           | ENERO |      | FEBRERO |      | MARZO |      | ABRIL |      | MAYO |      | JUNIO |      |
|---------------------------|-------|------|---------|------|-------|------|-------|------|------|------|-------|------|
| Nº de Servicios atendidos | 14    |      | 4       |      | 2     |      | 12    |      | 13   |      | 6     |      |
| Resueltos en plazo        | 14    | 100% | 4       | 100% | 2     | 100% | 12    | 100% | 13   | 100% | 6     | 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 ALBACETE**  
**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%

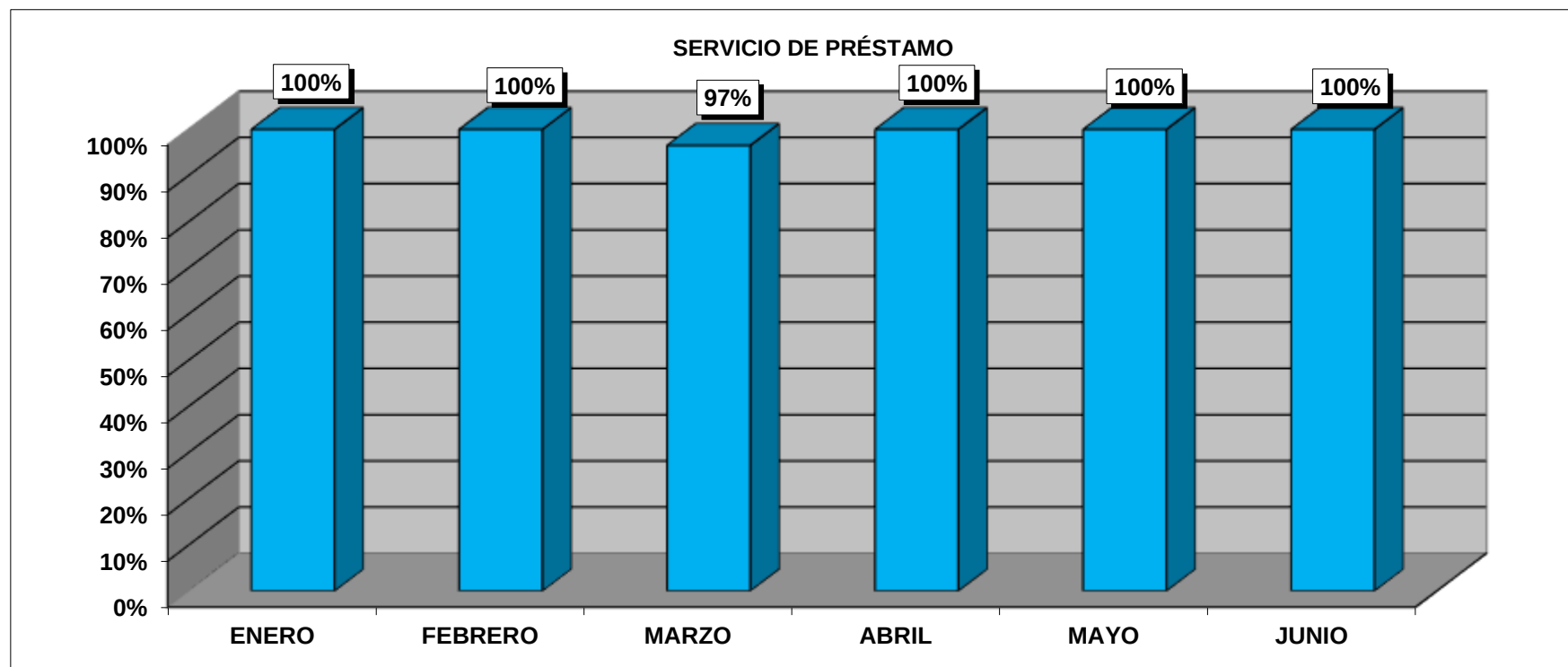


|                           | ENERO |        | FEBRERO |      | MARZO |      | ABRIL |      | MAYO |      | JUNIO |      |
|---------------------------|-------|--------|---------|------|-------|------|-------|------|------|------|-------|------|
| Nº de Servicios atendidos | 348   |        | 322     |      | 246   |      | 420   |      | 384  |      | 200   |      |
| Resueltos en plazo        | 347   | 99,71% | 322     | 100% | 246   | 100% | 420   | 100% | 384  | 100% | 200   | 100% |
| Resueltos fuera de plazo  | 0     | 0%     | 0       | 0%   | 0     | 0%   | 0     | 0%   | 0    | 0%   | 0     | 0%   |
| No resueltos              | 1     | 0,29%  | 0       | 0%   | 0     | 0%   | 0     | 0%   | 0    | 0%   | 0     | 0%   |

**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE**  
**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%

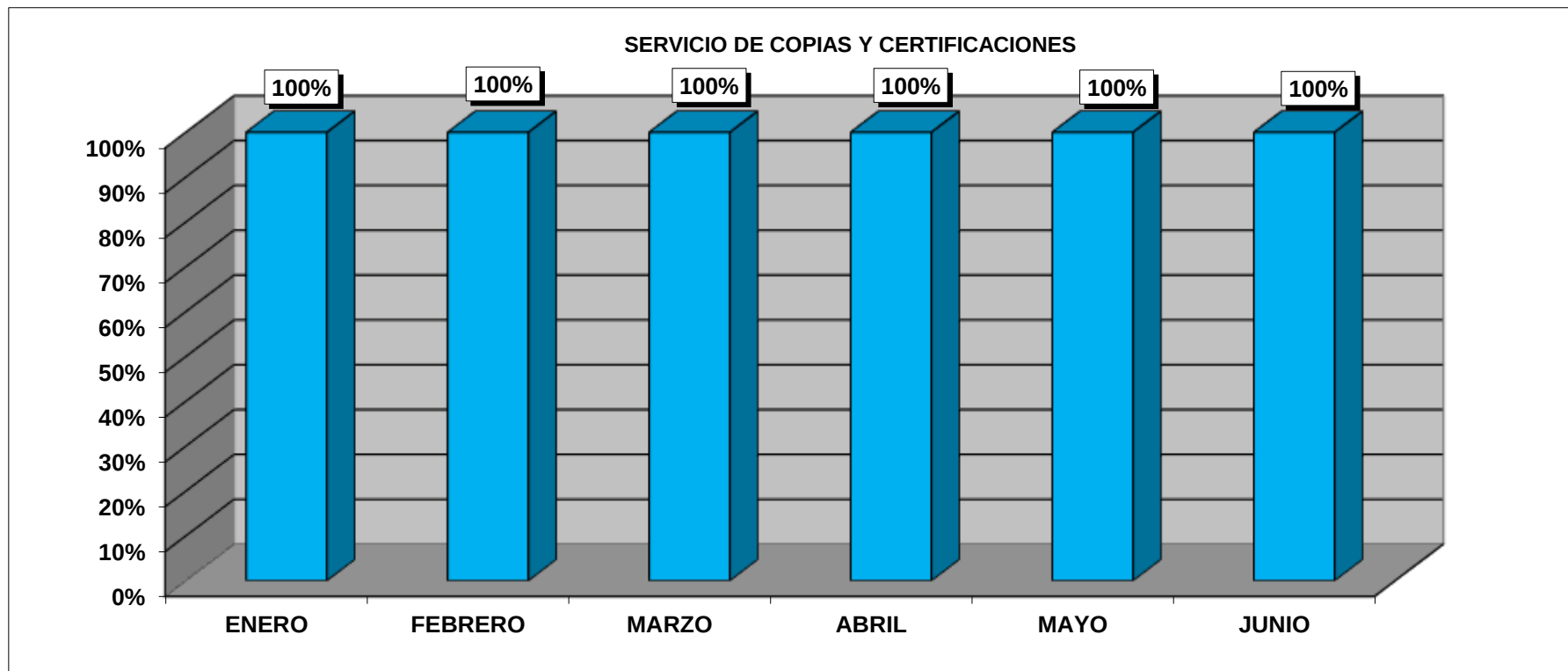


|                           | ENERO |      | FEBRERO |      | MARZO |        | ABRIL |      | MAYO |      | JUNIO |      |
|---------------------------|-------|------|---------|------|-------|--------|-------|------|------|------|-------|------|
| Nº de Servicios atendidos | 11    |      | 39      |      | 58    |        | 40    |      | 40   |      | 44    |      |
| Resueltos en plazo        | 11    | 100% | 39      | 100% | 56    | 96,55% | 40    | 100% | 40   | 100% | 44    | 100% |
| Resueltos fuera de plazo  | 0     | 0%   | 0       | 0%   | 2     | 3,45%  | 0     | 0%   | 0    | 0%   | 0     | 0%   |
| No resueltos              | 0     | 0%   | 0       | 0%   | 0     | 0%     | 0     | 0%   | 0    | 0%   | 0     | 0%   |

**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE**  
**1º SEMESTRE 2023**  
**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%



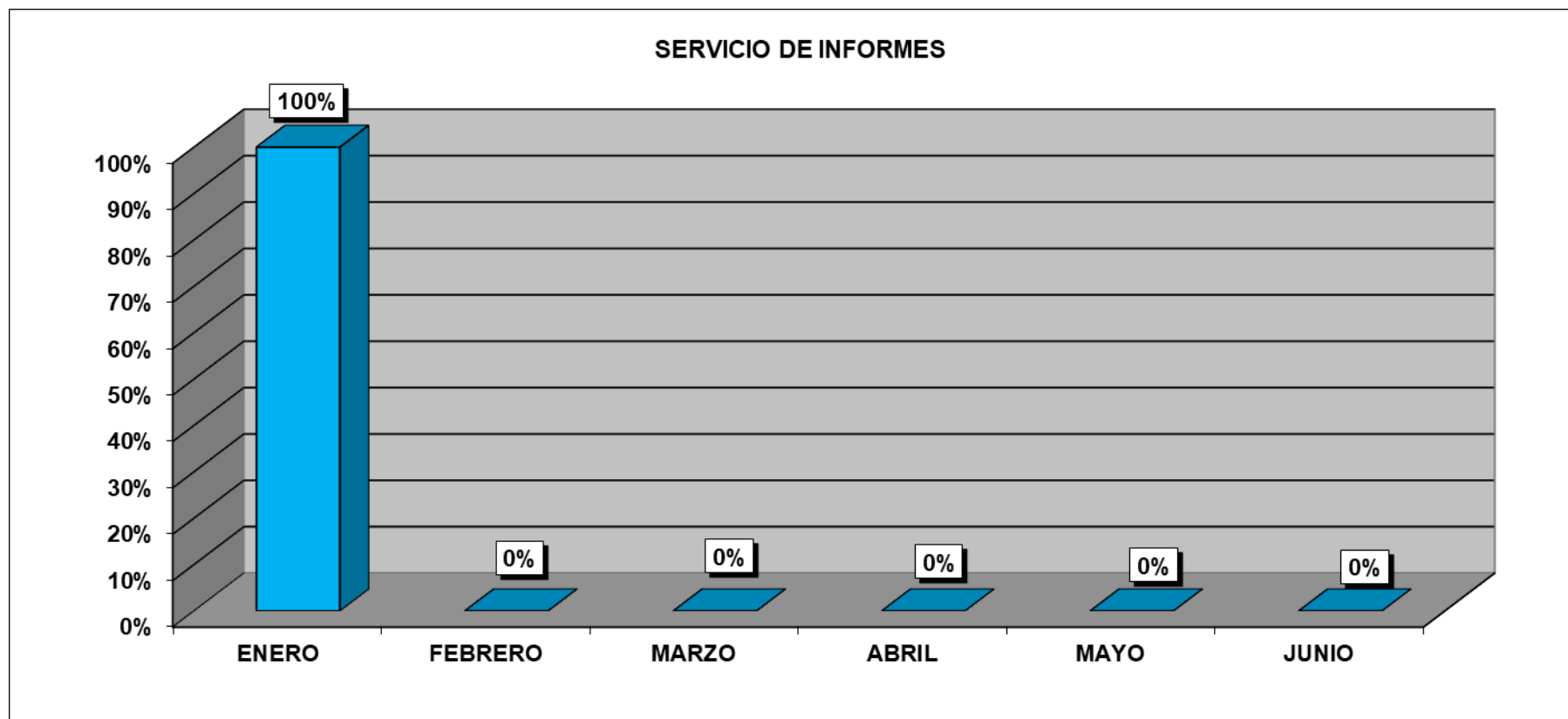
|                           | ENERO |      | FEBRERO |      | MARZO |      | ABRIL |      | MAYO |      | JUNIO |      |
|---------------------------|-------|------|---------|------|-------|------|-------|------|------|------|-------|------|
| Nº de Servicios atendidos | 89    |      | 93      |      | 119   |      | 95    |      | 97   |      | 33    |      |
| Resueltos en plazo        | 89    | 100% | 93      | 100% | 119   | 100% | 95    | 100% | 97   | 100% | 33    | 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      | 1487  |      | 1116    |      | 940   |      | 1053  |      | 737  |      | 748   |      |

**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE**  
**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 | 3     |      | 0       |  | 0     |  | 0     |  | 0    |  | 0     |  |
| Resueltos en plazo        | 3     | 100% | 0       |  | 0     |  | 0     |  | 0    |  | 0     |  |
| Resueltos fuera de plazo  | 0     | 0%   | 0       |  | 0     |  | 0     |  | 0    |  | 0     |  |
| No resueltos              | 0     | 0%   | 0       |  | 0     |  | 0     |  | 0    |  | 0     |  |

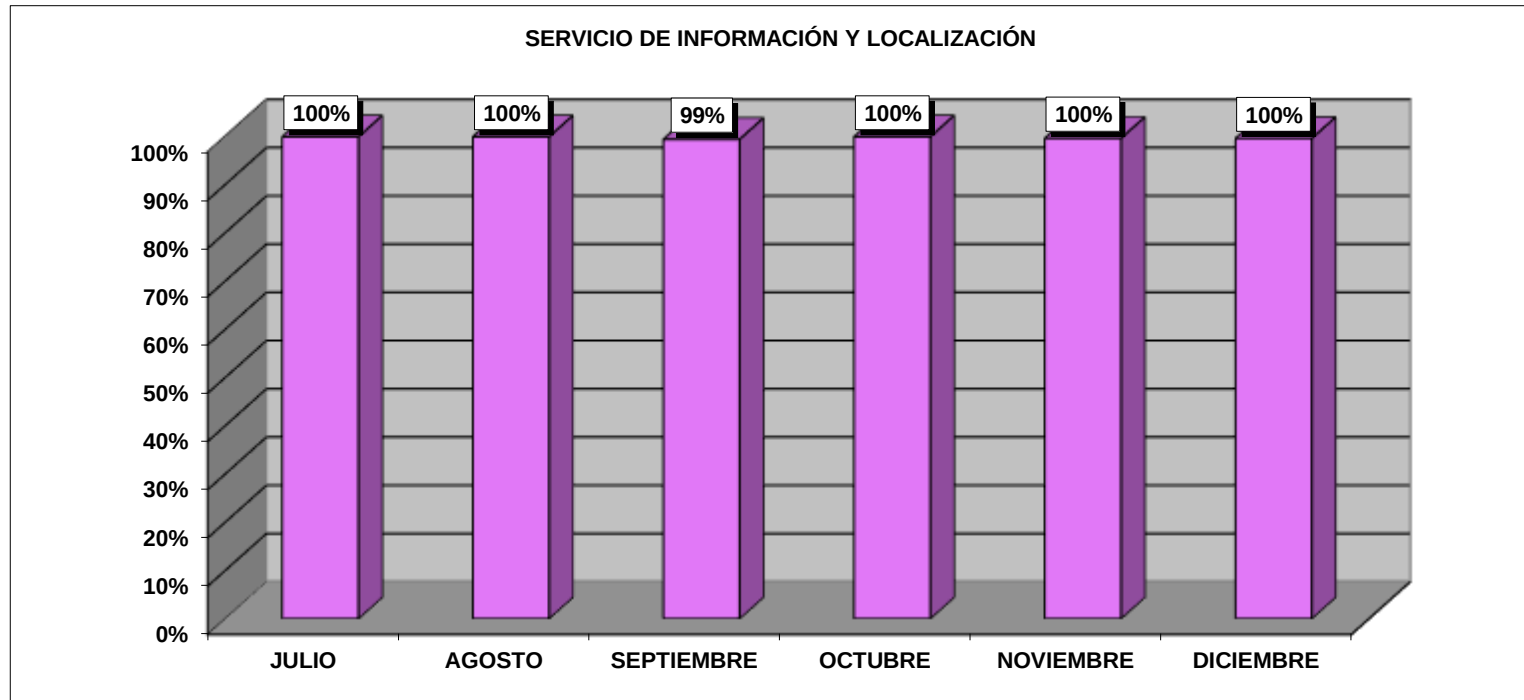


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE**  
**2º SEMESTRE 2023**  
**1º SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

**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%



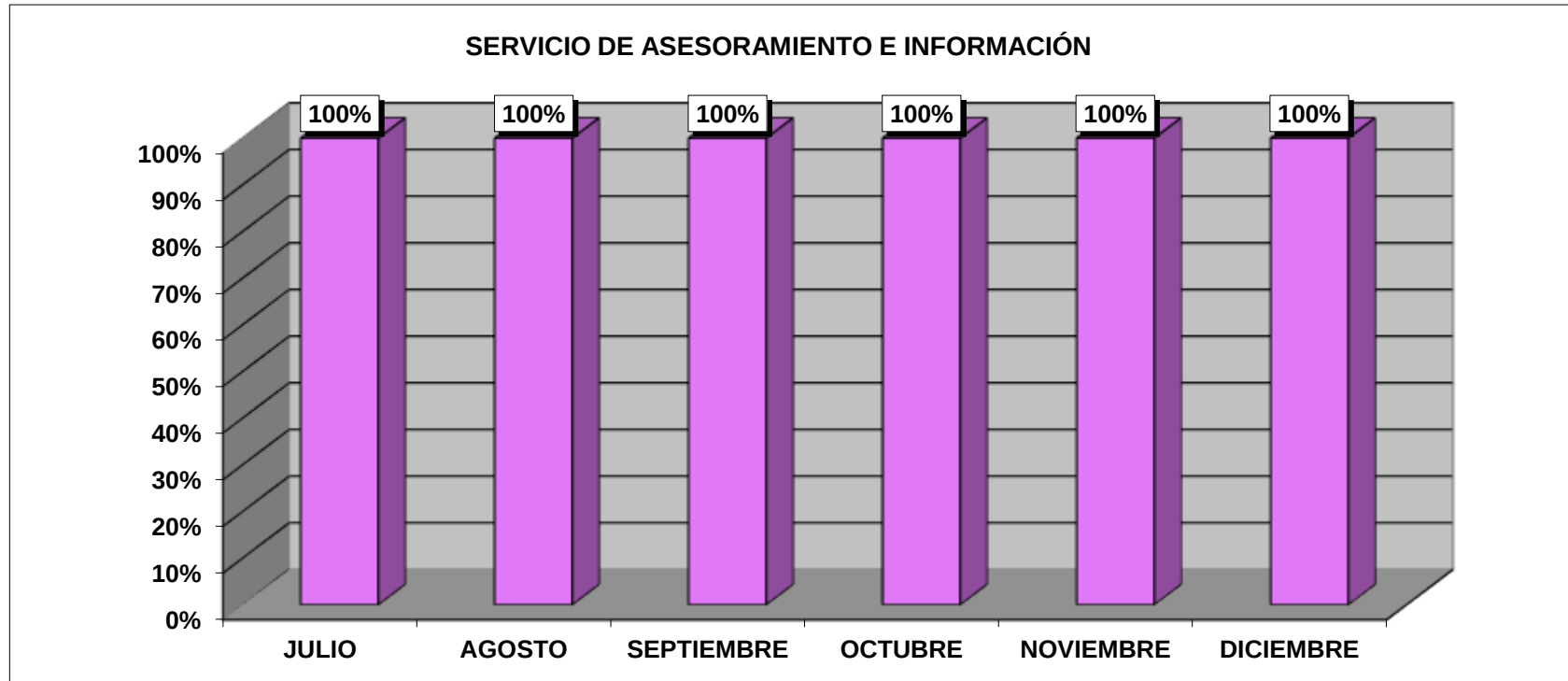
|                           | JULIO |      | AGOSTO |      | SEPTIEMBRE |        | OCTUBRE |      | NOVIEMBRE |        | DICIEMBRE |        |
|---------------------------|-------|------|--------|------|------------|--------|---------|------|-----------|--------|-----------|--------|
| Nº de Servicios atendidos | 237   |      | 221    |      | 197        |        | 239     |      | 320       |        | 297       |        |
| Resueltos en plazo        | 237   | 100% | 221    | 100% | 196        | 99,49% | 239     | 100% | 319       | 99,69% | 296       | 99,66% |
| Resueltos fuera de plazo  | 0     | 0%   | 0      | 0%   | 1          | 0,51%  | 0       | 0%   | 1         | 0,31%  | 1         | 0,34%  |
| No resueltos              | 0     | 0%   | 0      | 0%   | 0          | 0%     | 0       | 0%   | 0         | 0%     | 0         | 0%     |

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE  
2º SEMESTRE 2023  
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 | 4     |      | 37     |      | 16         |      | 19      |      | 33        |      | 29        |      |
| Resueltos en plazo        | 4     | 100% | 37     | 100% | 16         | 100% | 19      | 100% | 33        | 100% | 29        | 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 ALBACETE**  
**2º SEMESTRE DE 2023**

**3º SERVICIO:**

**COMPROMISO:** Recibirá atención y trato amable por personal cualificado con, 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

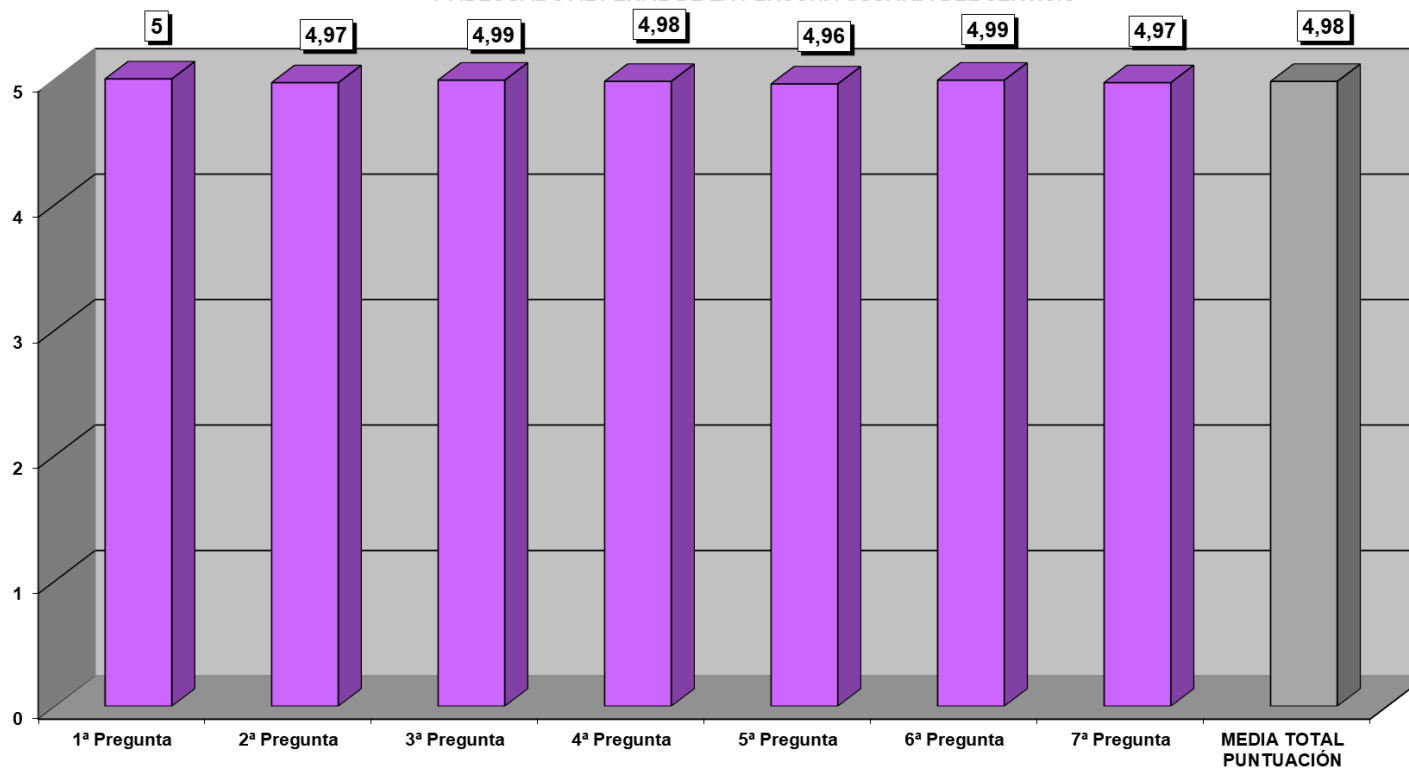
**Nº DE PREGUNTAS:** 7

**Nº DE RESPUESTAS:** 700

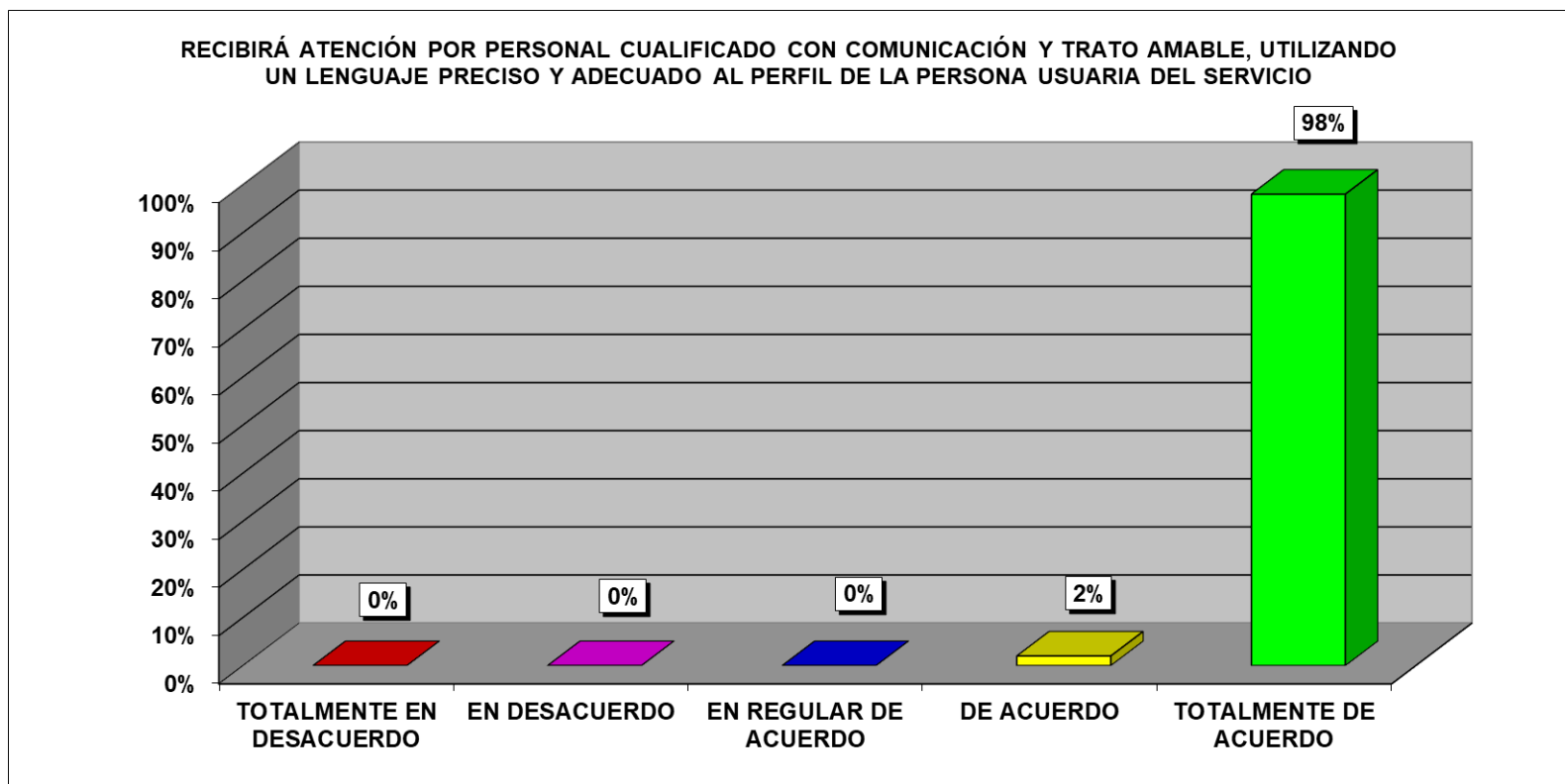
**RESULTADOS TOTALES:**

|                        | MEDIA PUNTUACIÓN | ESTANDAR  |
|------------------------|------------------|-----------|
| 1ª Pregunta            | 5                | 4 sobre 5 |
| 2ª Pregunta            | 4,97             | 4 sobre 5 |
| 3ª Pregunta            | 4,99             | 4 sobre 5 |
| 4ª Pregunta            | 4,98             | 4 sobre 5 |
| 5ª Pregunta            | 4,96             | 4 sobre 5 |
| 6ª Pregunta            | 4,99             | 4 sobre 5 |
| 7ª Pregunta            | 4,97             | 4 sobre 5 |
| MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN | 4,98             | 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



|                          |     |
|--------------------------|-----|
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 0%  |
| EN DESACUERDO            | 0%  |
| EN REGULAR DE ACUERDO    | 0%  |
| DE ACUERDO               | 2%  |
| TOTALMENTE DE ACUERDO    | 98% |



**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE**  
**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 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

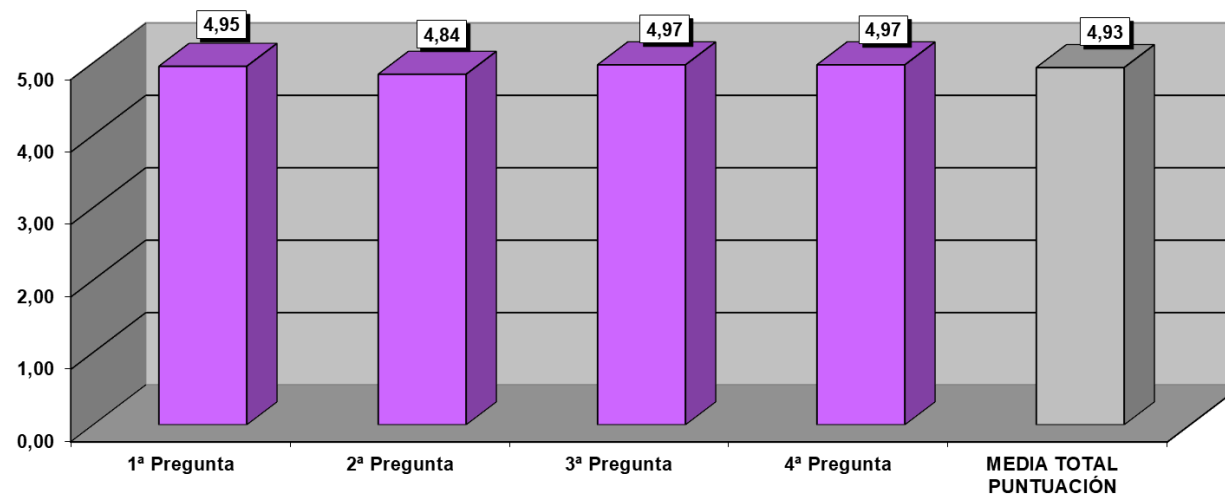
**Nº DE PREGUNTAS:** 4

**Nº DE RESPUESTAS:** 400

**RESULTADOS TOTALES:**

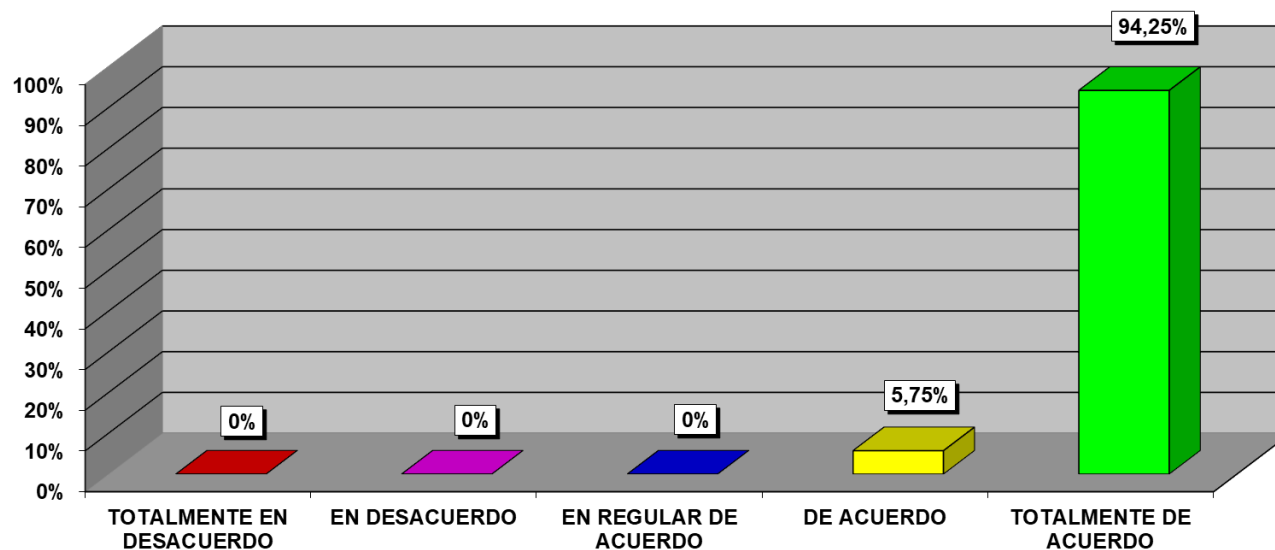
|                        | MEDIA PUNTUACIÓN | ESTANDAR  |
|------------------------|------------------|-----------|
| 1ª Pregunta            | 4,95             | 4 sobre 5 |
| 2ª Pregunta            | 4,84             | 4 sobre 5 |
| 3ª Pregunta            | 4,97             | 4 sobre 5 |
| 4ª Pregunta            | 4,97             | 4 sobre 5 |
| MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN | 4,93             | 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**



|                          |        |
|--------------------------|--------|
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 0%     |
| EN DESACUERDO            | 0%     |
| EN REGULAR DE ACUERDO    | 0%     |
| DE ACUERDO               | 5,75%  |
| TOTALMENTE DE ACUERDO    | 94,25% |

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

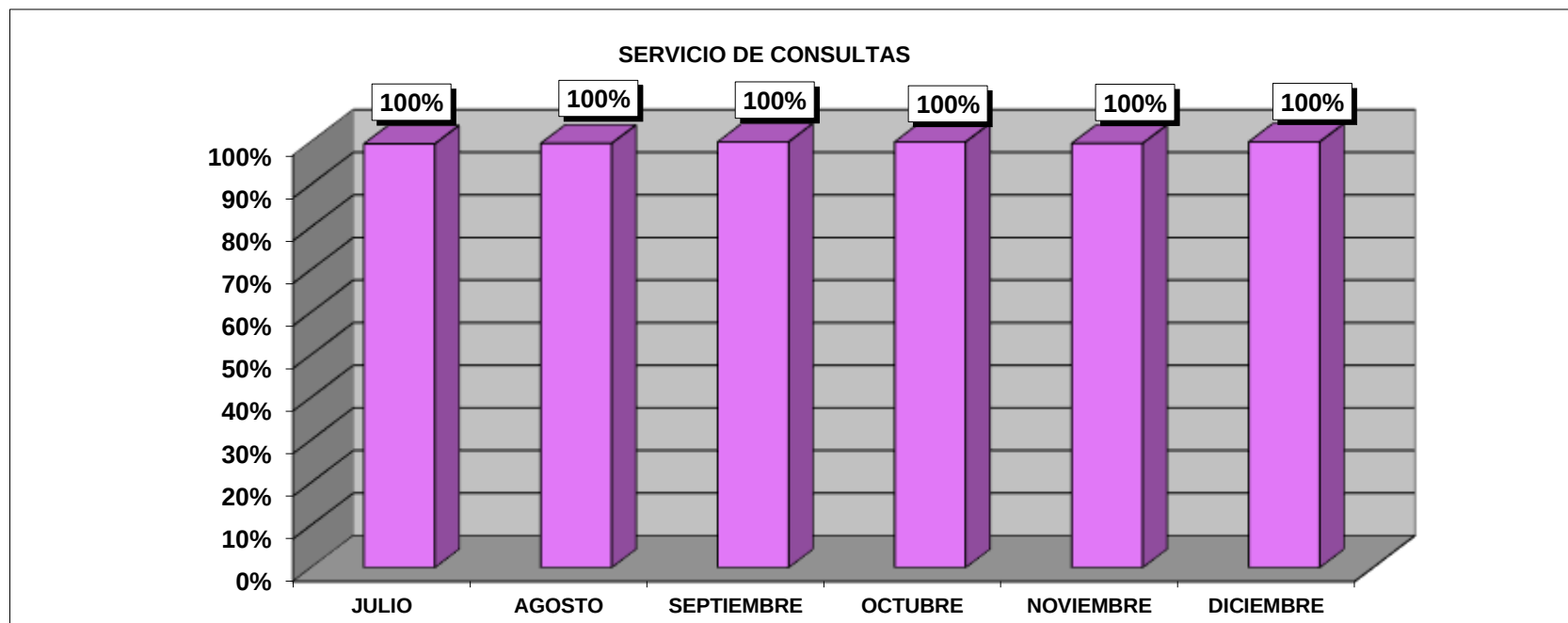


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE**  
**2º SEMESTRE 2023**  
**5º SERVICIO DE CONSULTAS**

**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%



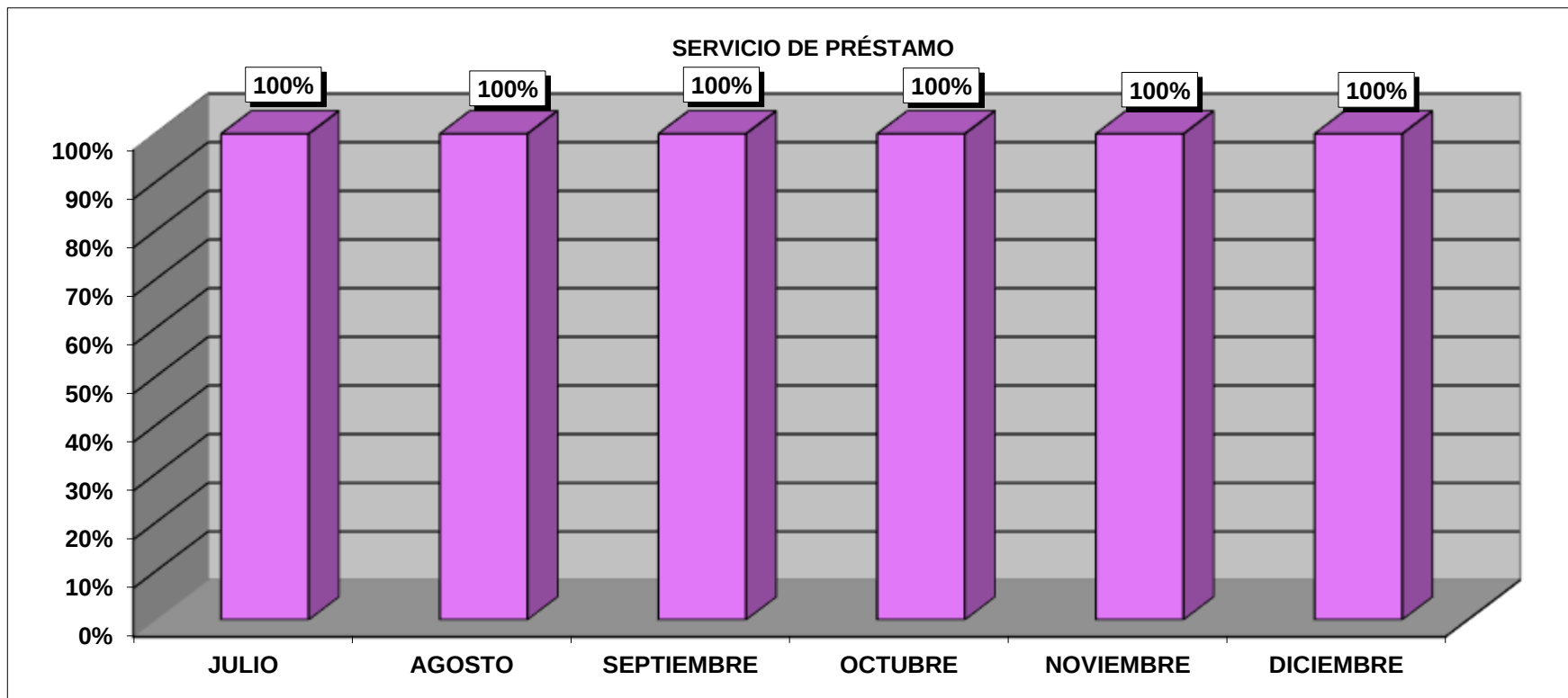
|                           | JULIO |        | AGOSTO |        | SEPTIEMBRE |      | OCTUBRE |      | NOVIEMBRE |        | DICIEMBRE |      |
|---------------------------|-------|--------|--------|--------|------------|------|---------|------|-----------|--------|-----------|------|
| Nº de Servicios atendidos | 207   |        | 283    |        | 236        |      | 245     |      | 269       |        | 348       |      |
| Resueltos en plazo        | 206   | 99,52% | 282    | 99,65% | 236        | 100% | 245     | 100% | 268       | 99,63% | 348       | 100% |
| Resueltos fuera de plazo  | 0     | 0%     | 0      | 0%     | 0          | 0%   | 0       | 0%   | 0         | 0%     | 0         | 0%   |
| No resueltos              | 1     | 0,48%  | 1      | 0,35%  | 0          | 0%   | 0       | 0%   | 1         | 0,37%  |           | 0%   |

**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE**  
**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%

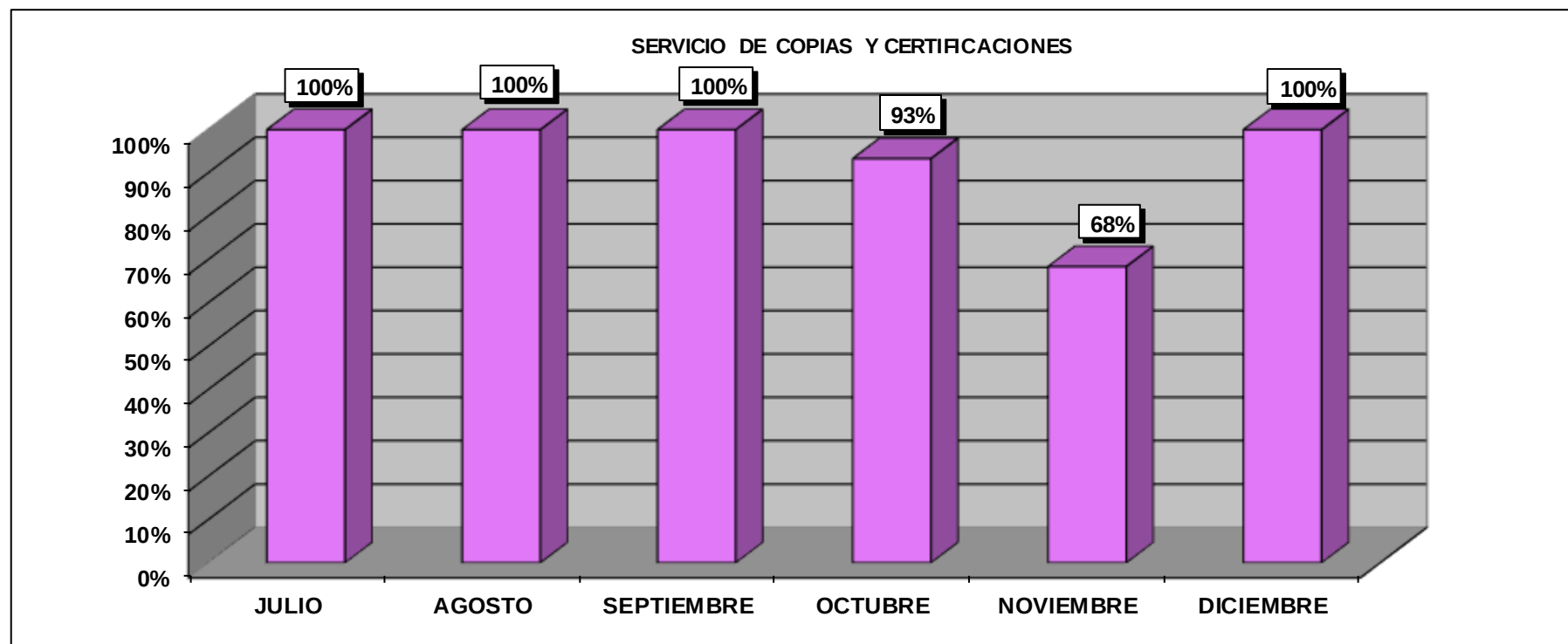


|                           | JULIO |      | AGOSTO |      | SEPTIEMBRE |      | OCTUBRE |      | NOVIEMBRE |      | DICIEMBRE |      |
|---------------------------|-------|------|--------|------|------------|------|---------|------|-----------|------|-----------|------|
| Nº de Servicios atendidos | 60    |      | 17     |      | 21         |      | 29      |      | 42        |      | 29        |      |
| Resueltos en plazo        | 60    | 100% | 17     | 100% | 21         | 100% | 29      | 100% | 42        | 100% | 29        | 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 ALBACETE**  
**2º SEMESTRE 2023**  
**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%



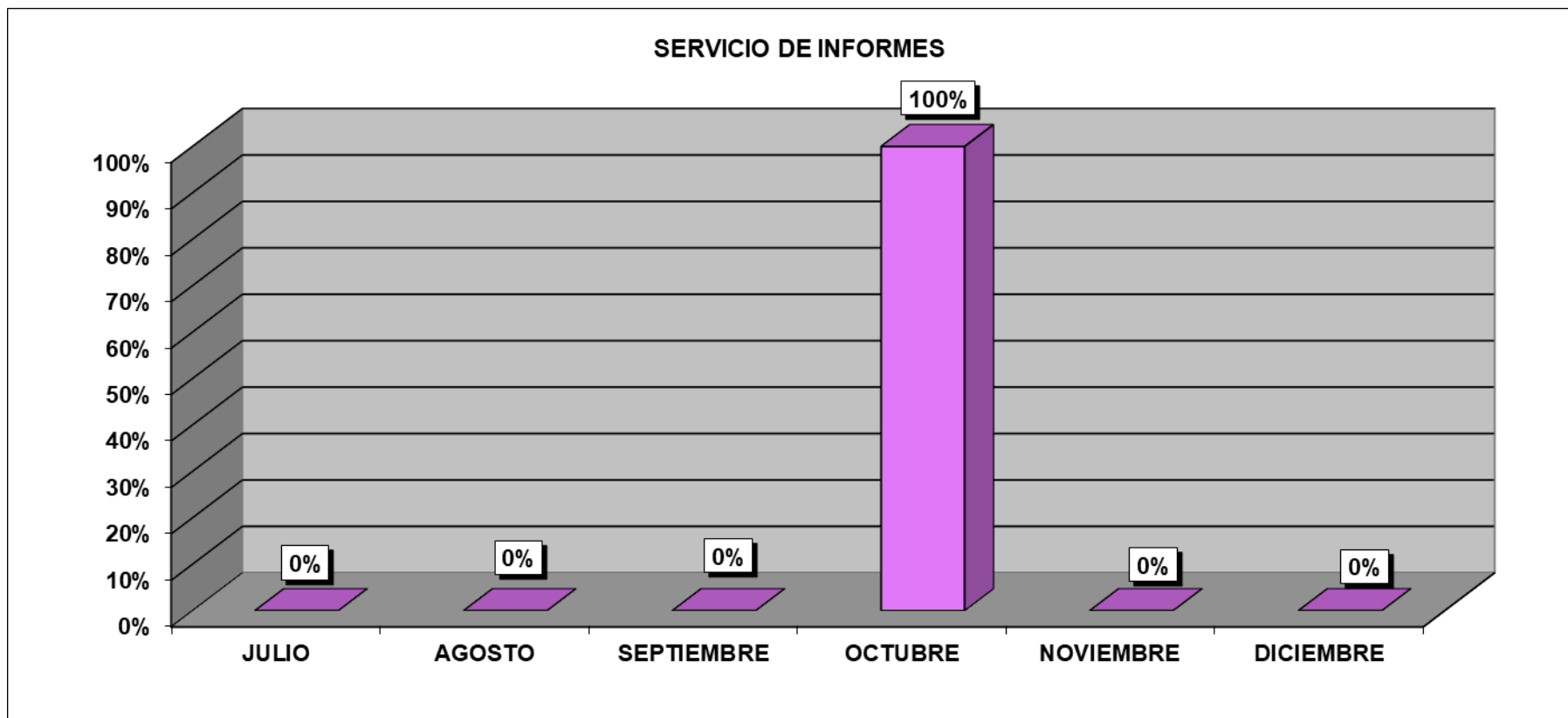
|                           | JULIO |      | AGOSTO |      | SEPTIEMBRE |      | OCTUBRE |     | NOVIEMBRE |     | DICIEMBRE |      |
|---------------------------|-------|------|--------|------|------------|------|---------|-----|-----------|-----|-----------|------|
| Nº de Servicios atendidos | 30    |      | 36     |      | 43         |      | 45      |     | 133       |     | 46        |      |
| Resueltos en plazo        | 30    | 100% | 36     | 100% | 43         | 100% | 42      | 93% | 91        | 68% | 46        | 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%   | 3       | 7%  | 42        | 32% | 0         | 0%   |
| Nº de Reproducciones      | 1235  |      | 548    |      | 1171       |      | 499     |     | 2322      |     | 800       |      |

**HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE**  
**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          |  | 5       |      | 0         |  | 0         |  |
| Resueltos en plazo        | 0     |  | 0      |  | 0          |  | 5       | 100% | 0         |  | 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 ALBACETE**  
**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:** Nº de actos culturales y visitas guiadas,

**ESTÁNDAR:** 95%

| MESES        | ACTOS ANUALES PROGRAMADOS | ACTOS REALIZADOS | ESTÁNDAR   | CUMPLIMIENTO | VISITANTES  |
|--------------|---------------------------|------------------|------------|--------------|-------------|
| ENERO        |                           | 3                |            |              | 55          |
| FEBRERO      |                           | 2                |            |              | 75          |
| MARZO        |                           | 13               |            |              | 369         |
| ABRIL        |                           | 3                |            |              | 70          |
| MAYO         |                           | 0                |            |              | 0           |
| JUNIO        |                           | 12               |            |              | 1194        |
| JULIO        |                           | 0                |            |              | 0           |
| AGOSTO       |                           | 0                |            |              | 0           |
| SEPTIEMBRE   |                           | 1                |            |              | 20          |
| OCTUBRE      |                           | 4                |            |              | 84          |
| NOVIEMBRE    |                           | 28               |            |              | 571         |
| DICIEMBRE    |                           | 5                |            |              | 168         |
| <b>TOTAL</b> | <b>71</b>                 | <b>71</b>        | <b>95%</b> | <b>100%</b>  | <b>2606</b> |