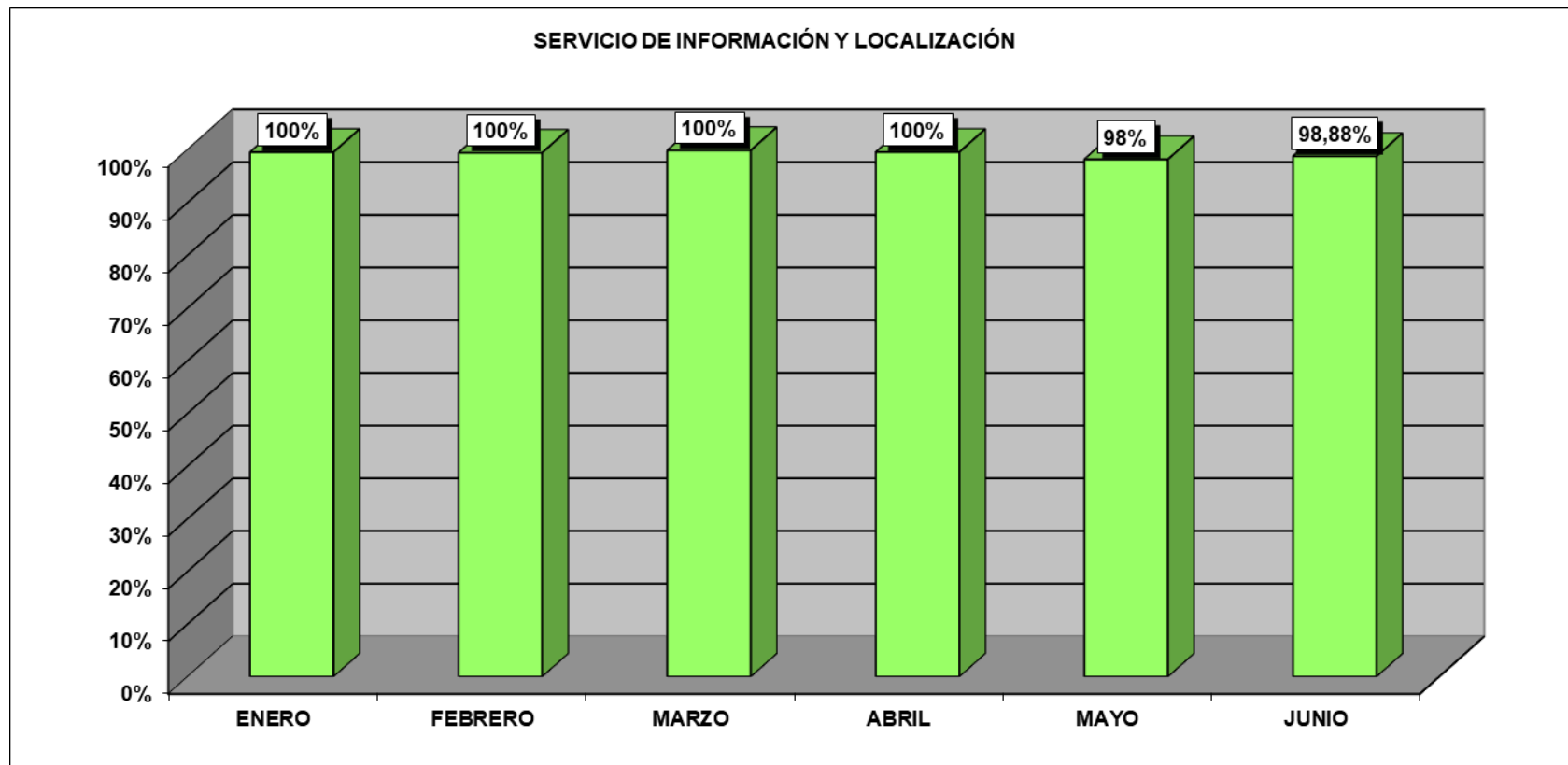


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE
1º SEMESTRE 2024
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN

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	290		432		387		607		235		178	
Resueltos en plazo	289	99,66%	430	99,54%	387	100%	605	99,67%	231	98,30%	176	98,88%
Resueltos fuera de plazo	1	0,34%	2	0,46%	0	0%	2	0,33%	4	1,70%	2	1,12%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE
1º SEMESTRE 2024
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%

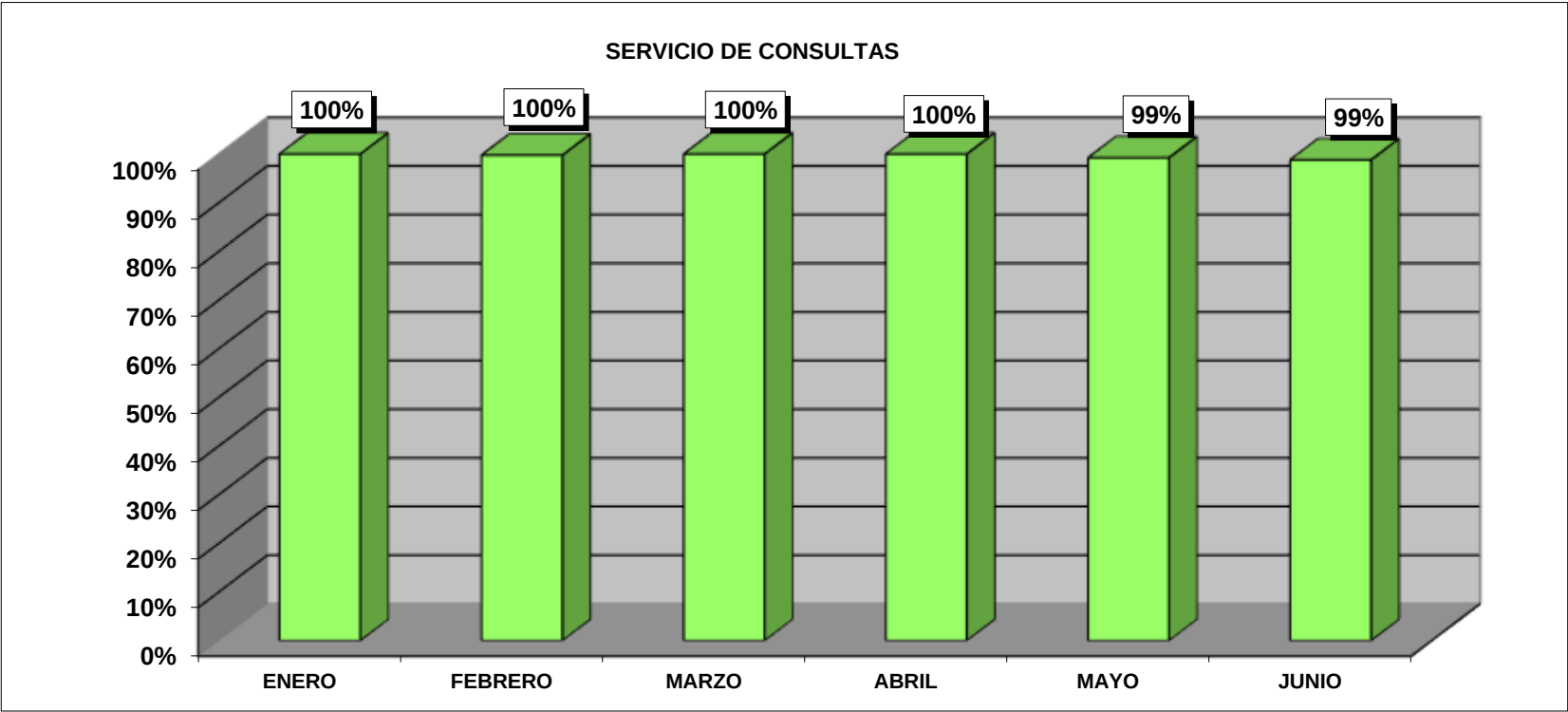


	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	12		12		4		45		16		6	
Resueltos en plazo	12	100%	12	100%	4	100%	44	98%	16	100%	6	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,22%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE
1º SEMESTRE 2024
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%

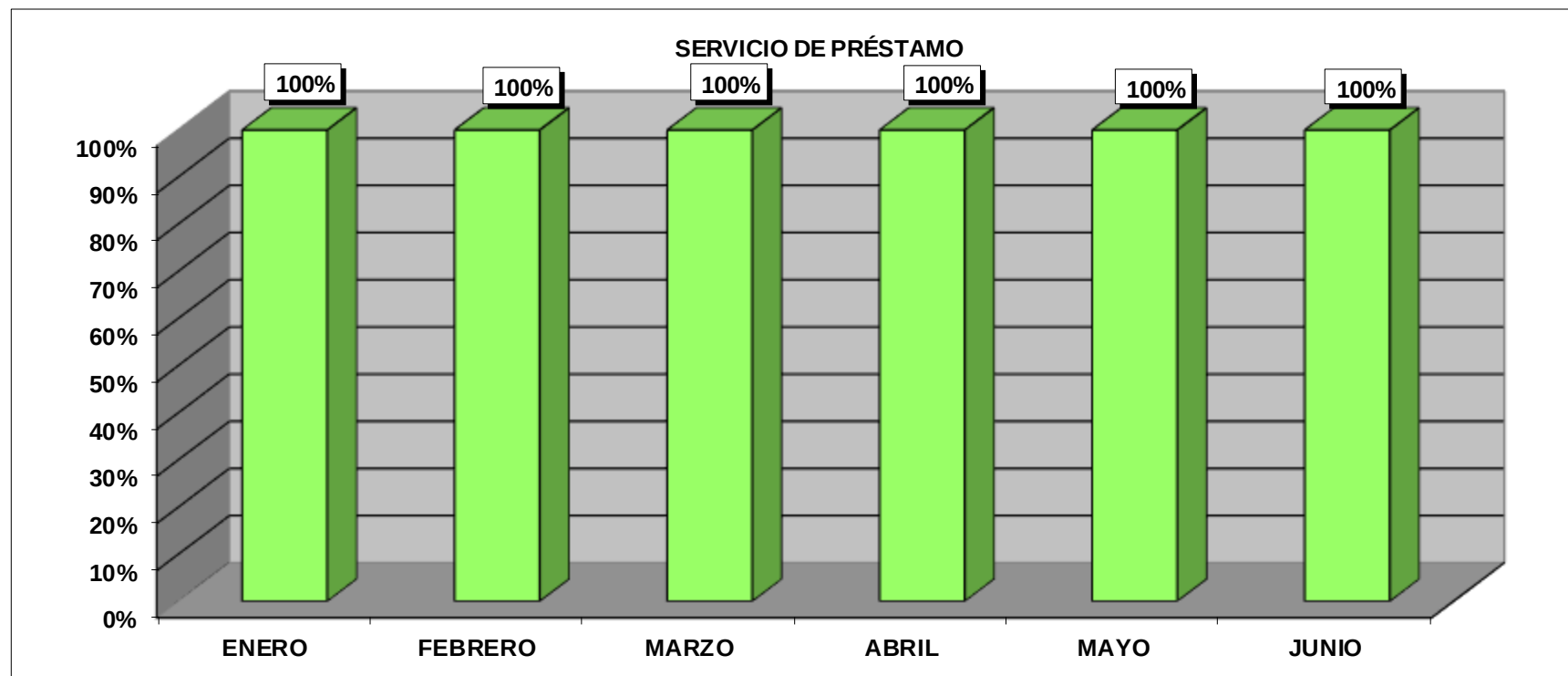


	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	307		435		390		638		261		168	
Resueltos en plazo	307	100%	434	99,77%	390	100%	638	100%	259	99%	166	98,81%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0,00%	1	0,23%	0	0%	0	0%	2	1%	2	1,19%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE
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 hábiles desde su recepción.

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de préstamos solicitados
ESTÁNDAR 95%

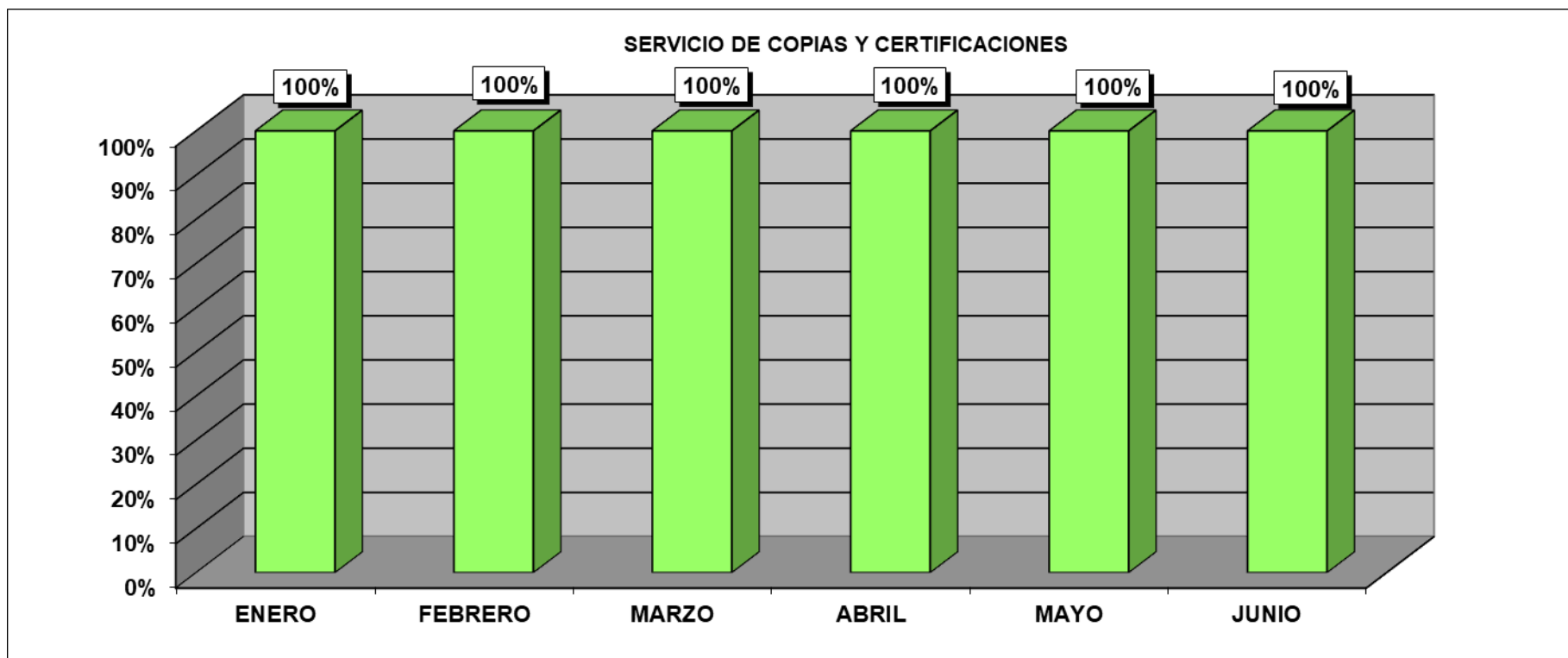


	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	13		20		37		62		57		53	
Resueltos en plazo	13	100%	20	100%	37	100%	62	100%	57	100%	53	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE
1º SEMESTRE 2024
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.

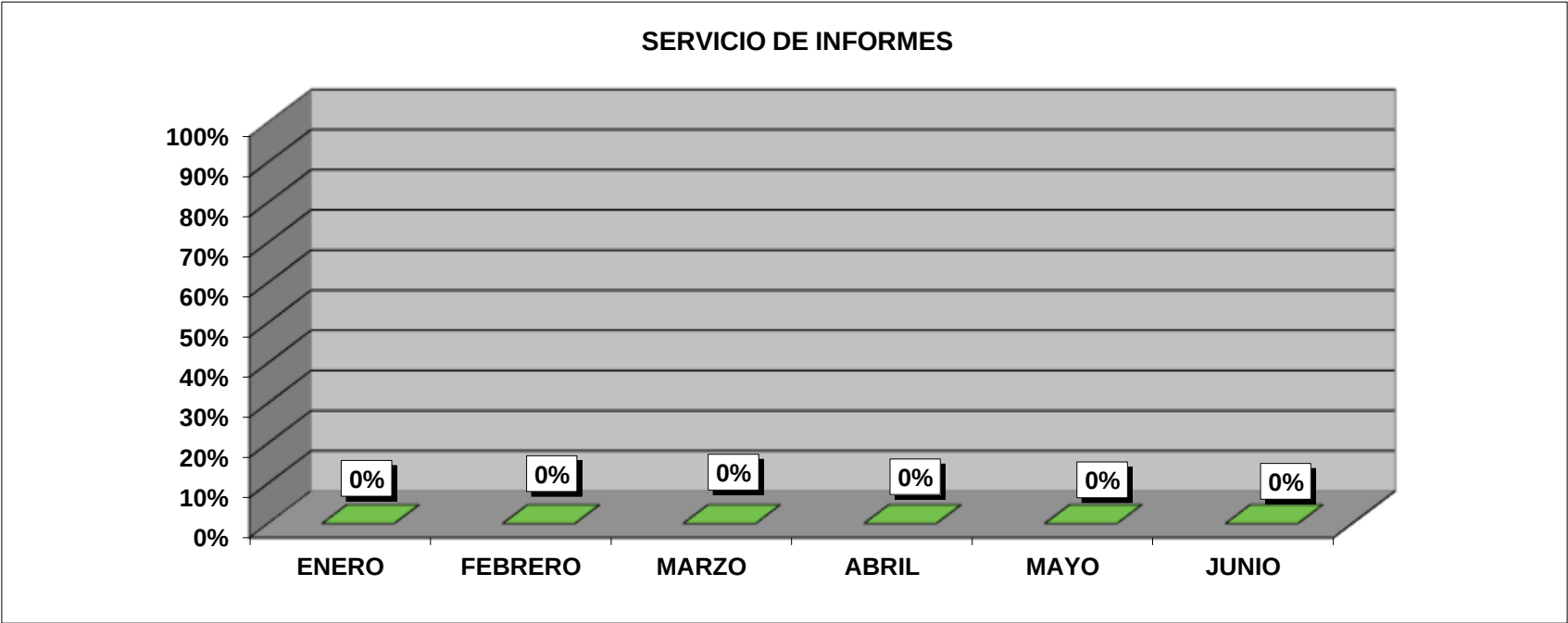
INDICADOR: Porcentaje sobre el total de copias y certificaciones entregadas en los plazos establecidos
ESTÁNDAR 95%



	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	86		75		95		123		62		49	
Resueltos en plazo	86	100%	75	100%	95	100%	123	100%	62	100%	49	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	2013		2087		73961		2855		744		845	

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

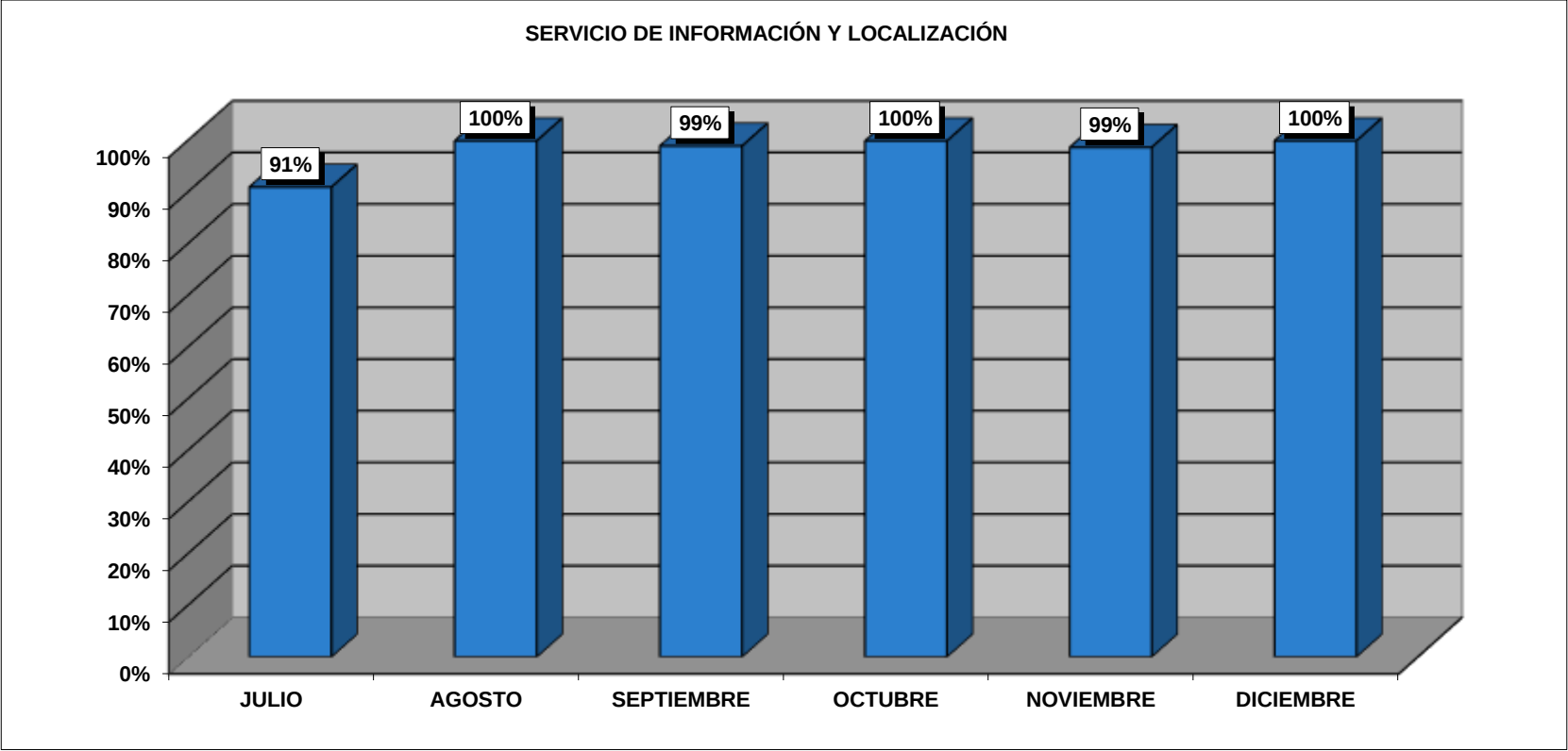
COMPROMISO: Emisión de los informes solicitados en el plazo de 5 días
INDICADOR: Porcentaje de informes emitidos en dicho plazo
ESTÁNDAR 95%



	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
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 ALBACETE
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%



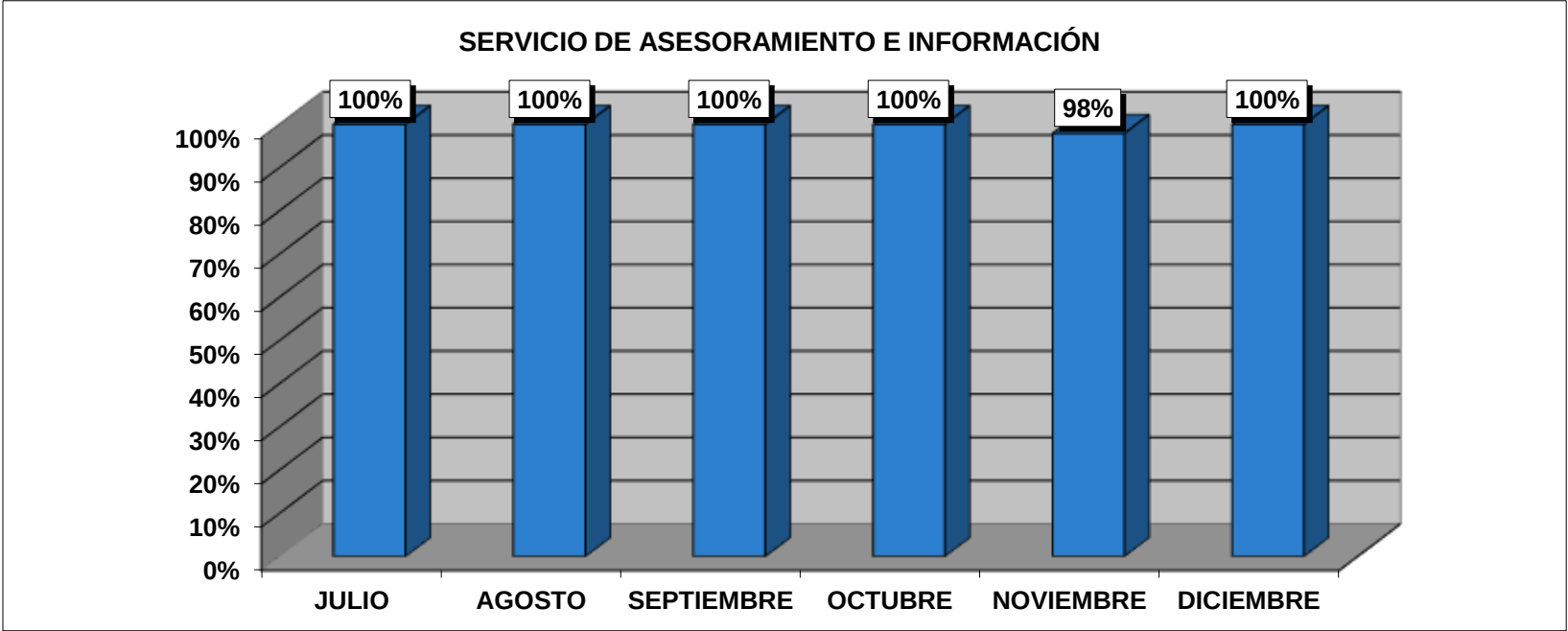
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	134		242		303		442		396		257	
Resueltos en plazo	122	91,04%	242	100%	300	99,01%	442	100,00%	391	98,74%	257	100%
Resueltos fuera de plazo	11	8,21%	0	0%	3	0,99%	0	0%	3	0,76%	0	0%
No resueltos	1	0,75%	0	0%	0	0%	0	0,00%	2	0,51%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE
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	17		48		55		138		96		78	
Resueltos en plazo	17	100%	48	100%	55	100%	138	100%	94	97,92%	78	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	%	0	0%	1	1,04%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,04%	0	0%

3º SERVICIO: Encuestas a los usuarios.

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

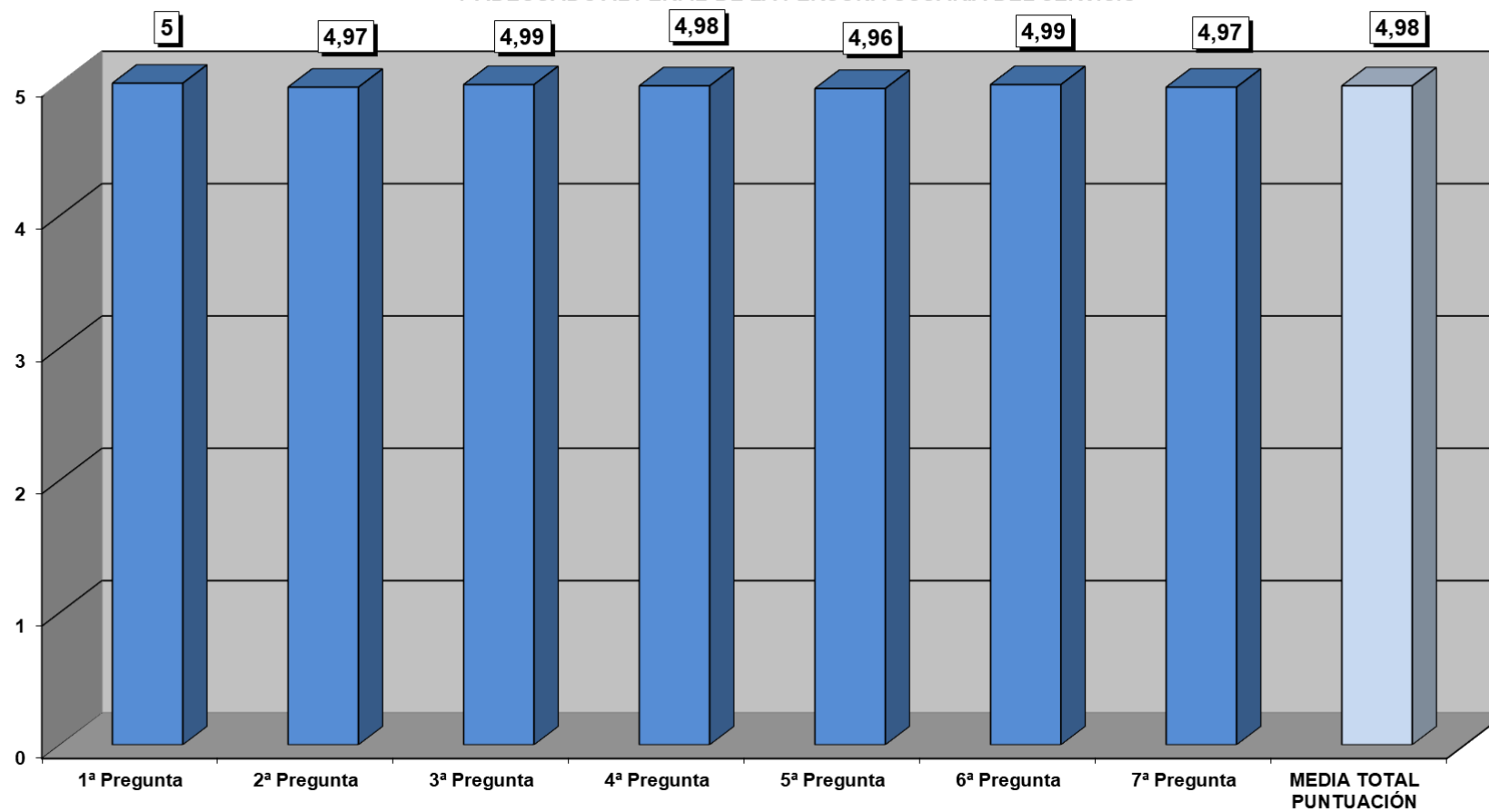
Nº DE PREGUNTAS: 7

Nº DE RESPUESTAS: 700

RESULTADOS TOTALES:

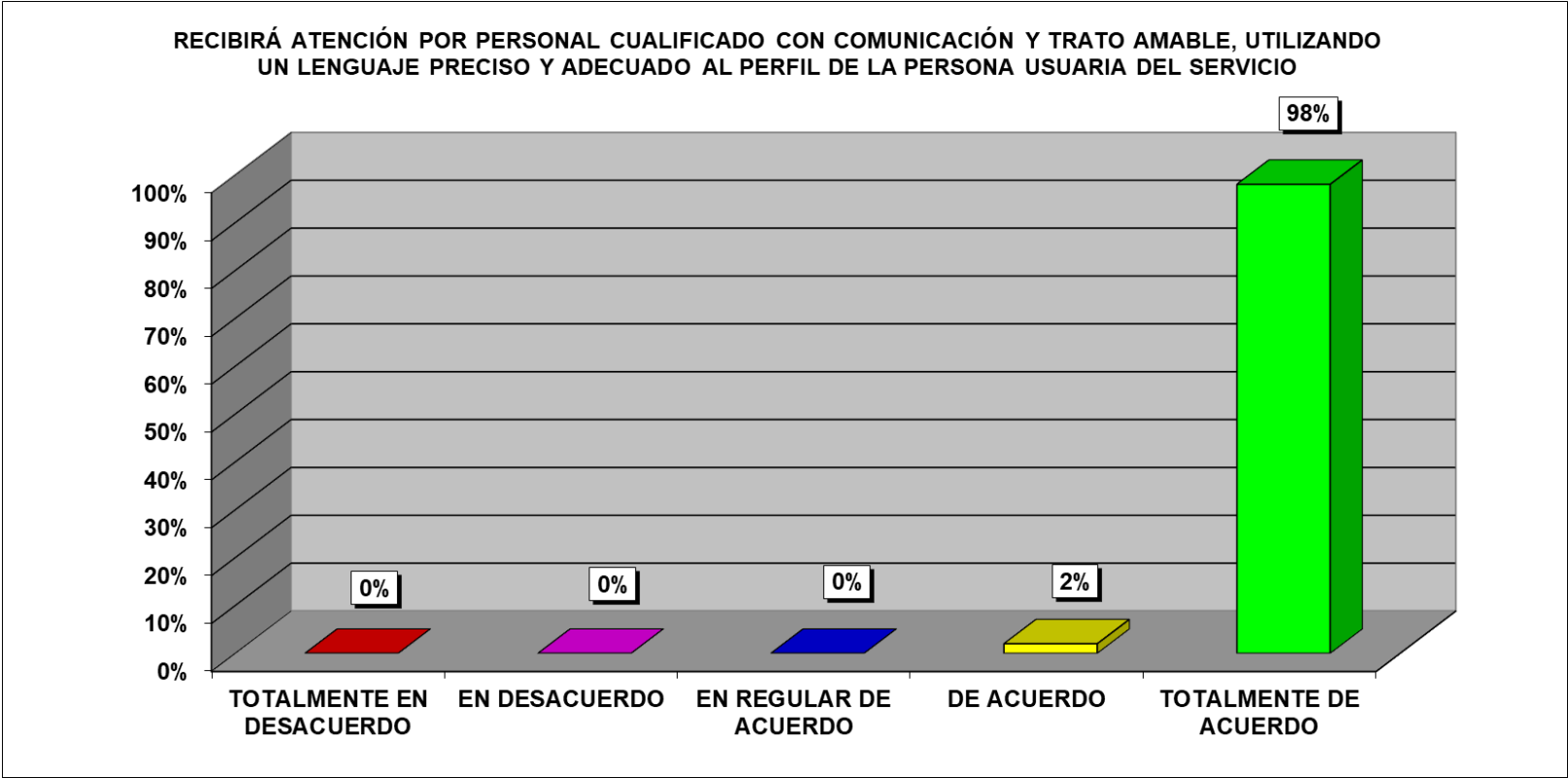
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	5	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,99	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,98	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,96	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,99	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,98	4 sobre 5

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



PREGUNTAS REALIZADAS:

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



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 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

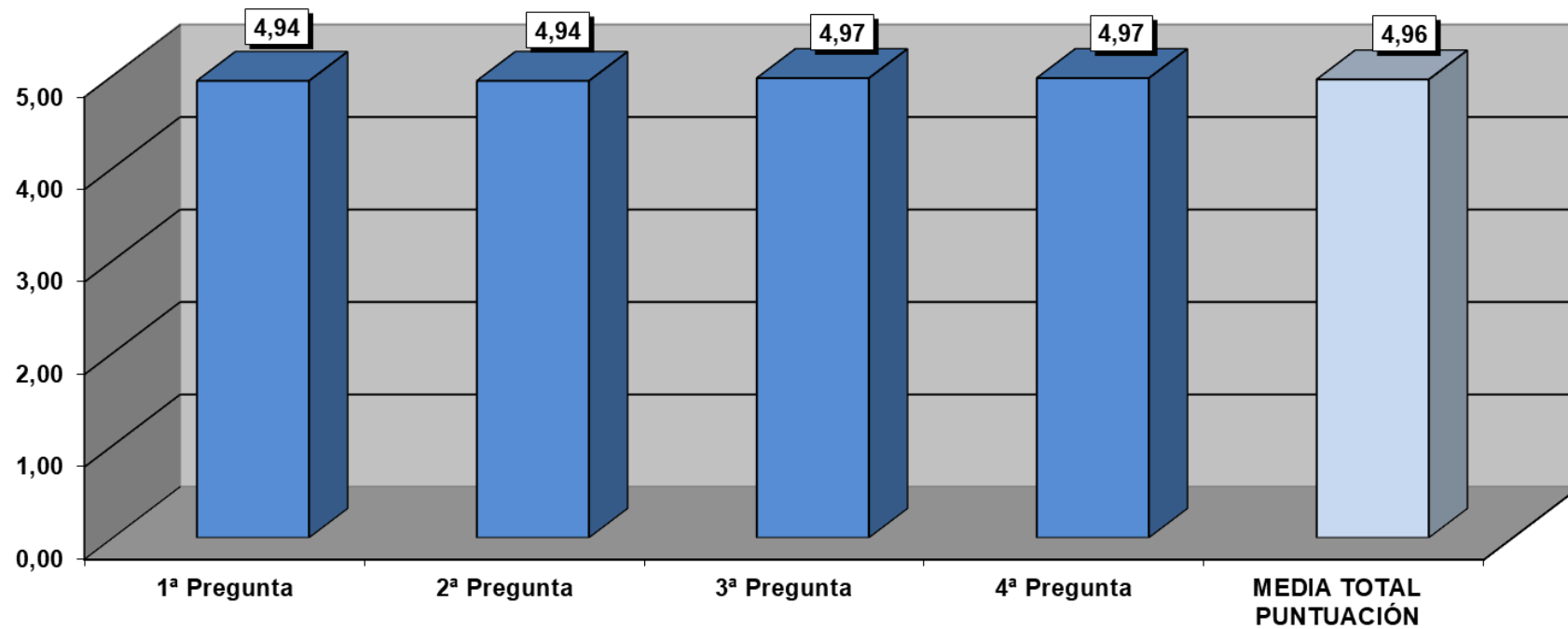
Nº DE PREGUNTAS: 4

Nº DE RESPUESTAS: 400

RESULTADOS TOTALES:

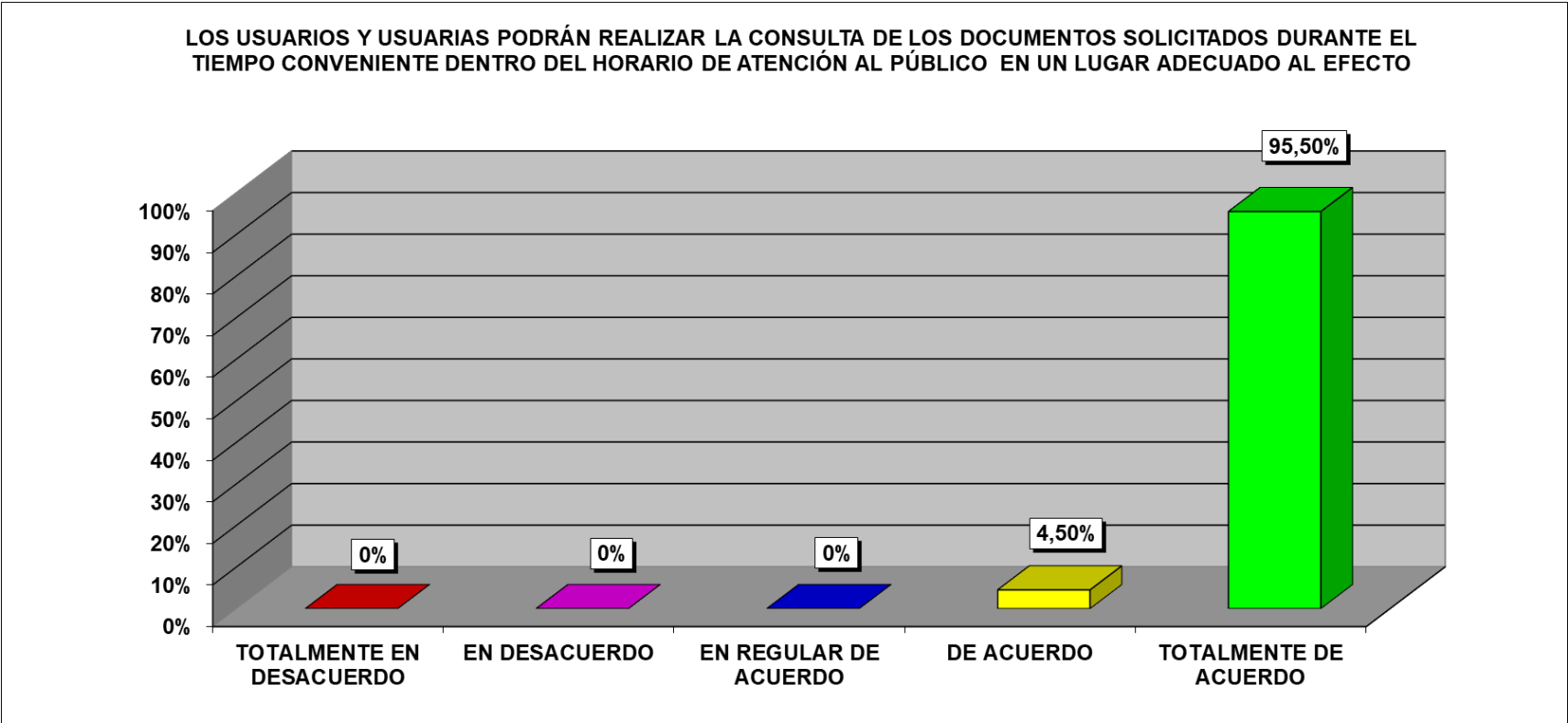
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,94	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,94	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,96	4 sobre 5

**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	4,50%
TOTALMENTE DE ACUERDO	95,50%

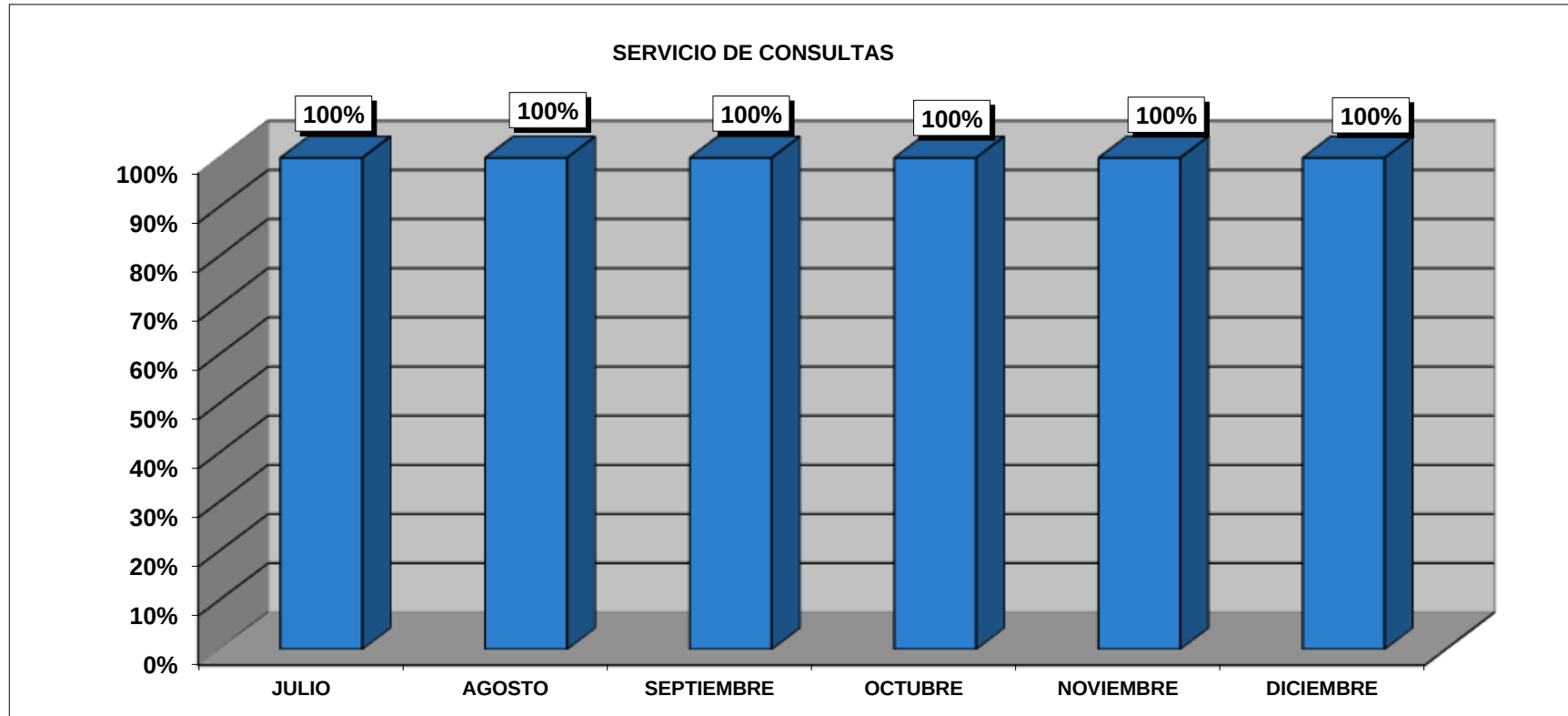


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE
2º SEMESTRE 2024
5º SERVICIO DE CONSULTAS

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

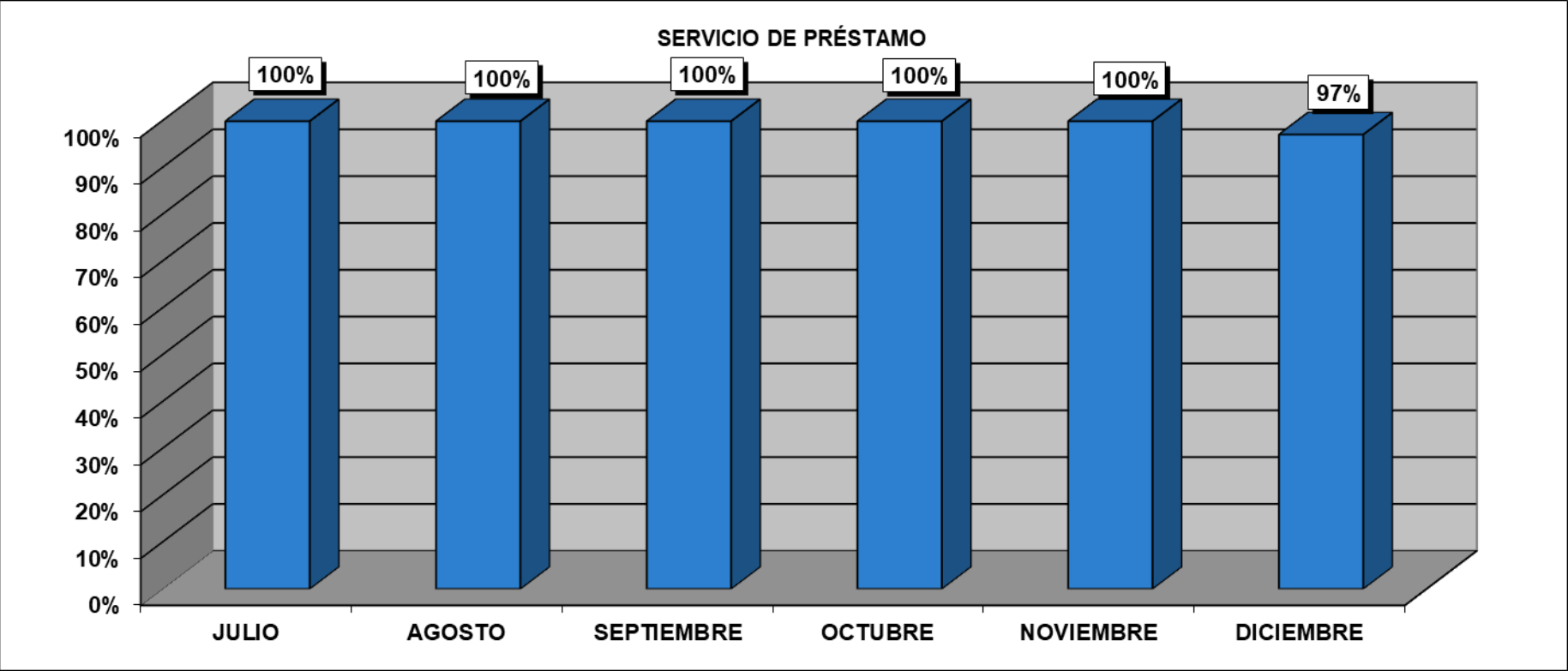
ESTÁNDAR 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	146		244		309		478		447		272	
Resueltos en plazo	146	100%	244	100%	309	100%	478	100%	447	100%	272	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 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%

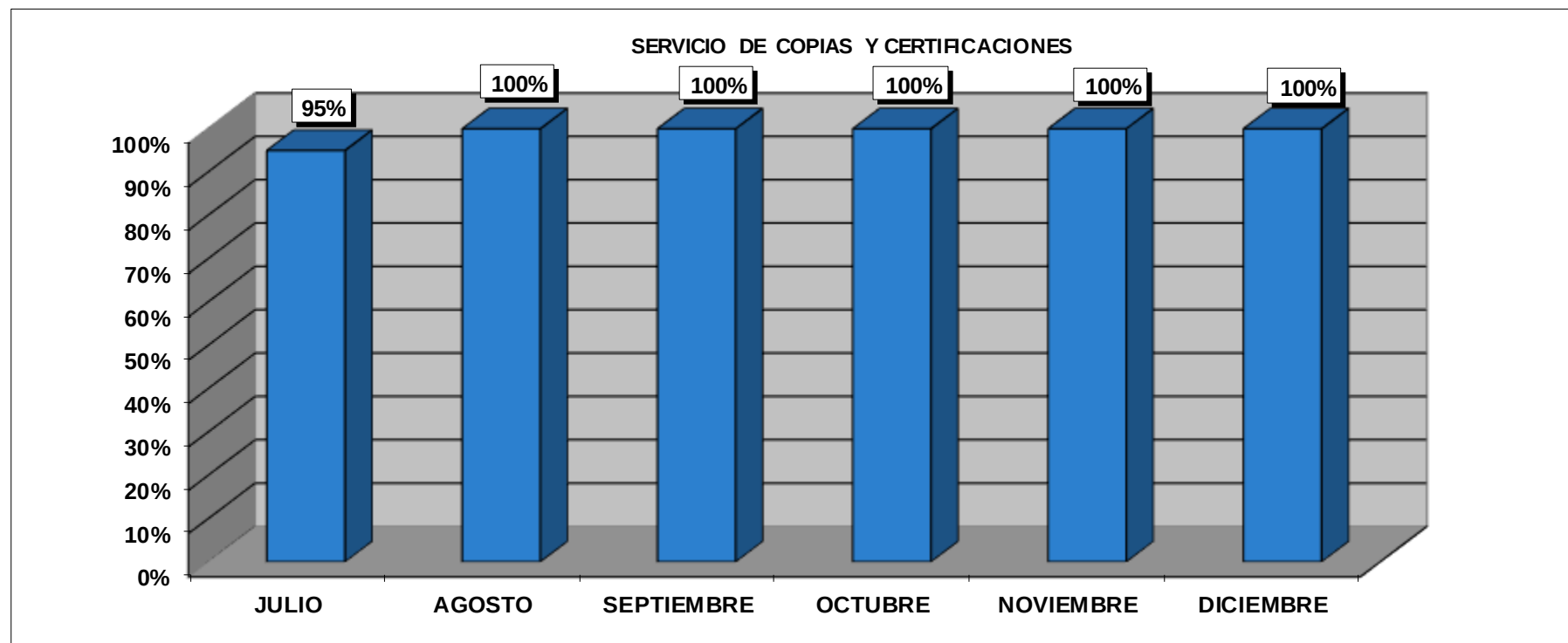


	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	39		27		18		45		47		35	
Resueltos en plazo	39	100%	27	100%	18	100%	45	100%	47	100%	34	97,14%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,86%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE
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.

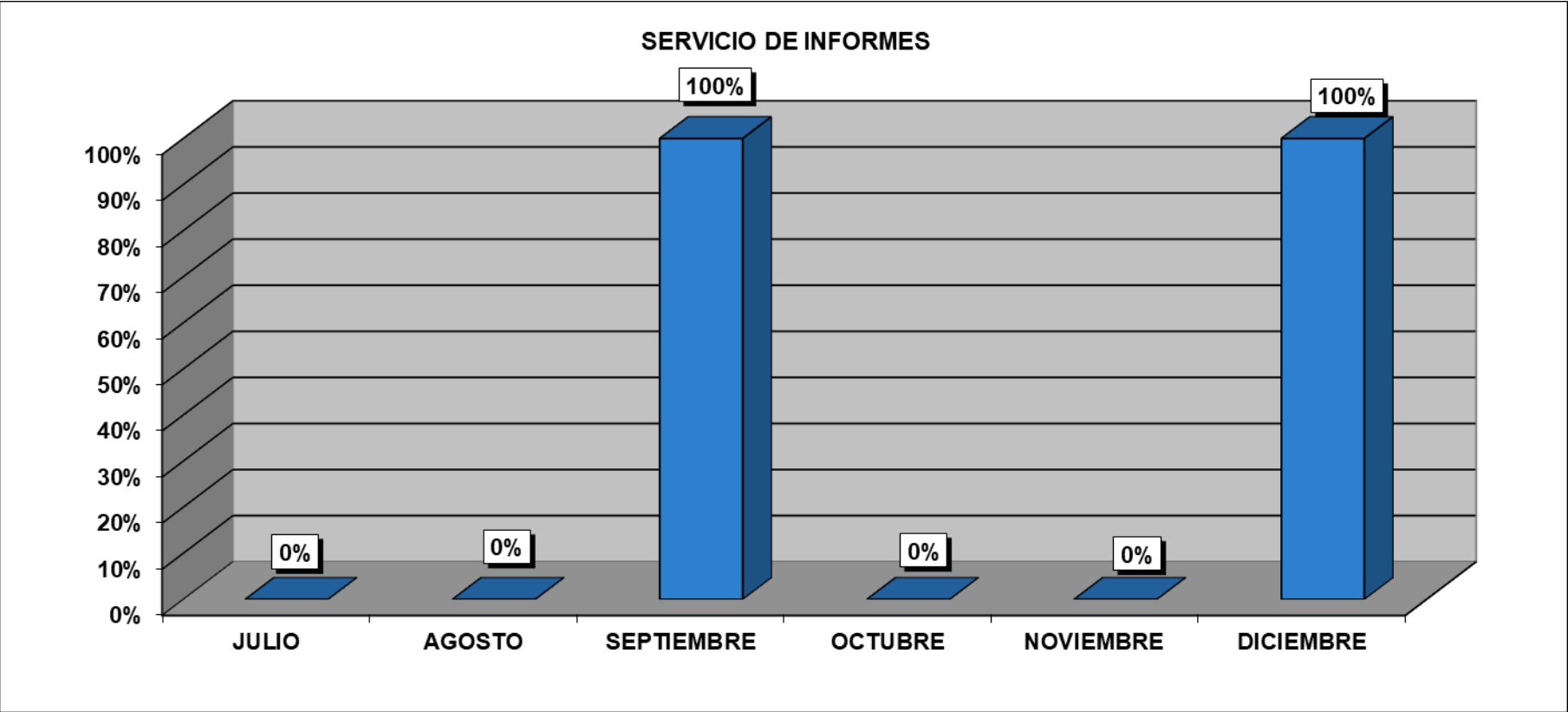
INDICADOR: Porcentaje sobre el total de copias y certificaciones entregadas en los plazos establecidos
ESTÁNDAR 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	20		73		49		86		57		72	
Resueltos en plazo	19	95%	73	100%	49	100%	86	100%	57	100%	72	100%
Resueltos fuera de plazo	1	5%	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	274		791		850		824		1809		1276	

HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE
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		0		1		0		0		3	
Resueltos en plazo	0		0		0	0%	0		0		3	100%
Resueltos fuera de plazo	0		0		1	100%	0		0		0	0%
No resueltos	0		0		0	0%	0		0		0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE
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		2			50
FEBRERO		0			
MARZO		0			
ABRIL		0			
MAYO		3			27
JUNIO		8			158
JULIO		0			
AGOSTO		0			
SEPTIEMBRE		1			18
OCTUBRE		1			15
NOVIEMBRE		3			66
DICIEMBRE		2			66
TOTAL	20	20	95%	100%	400