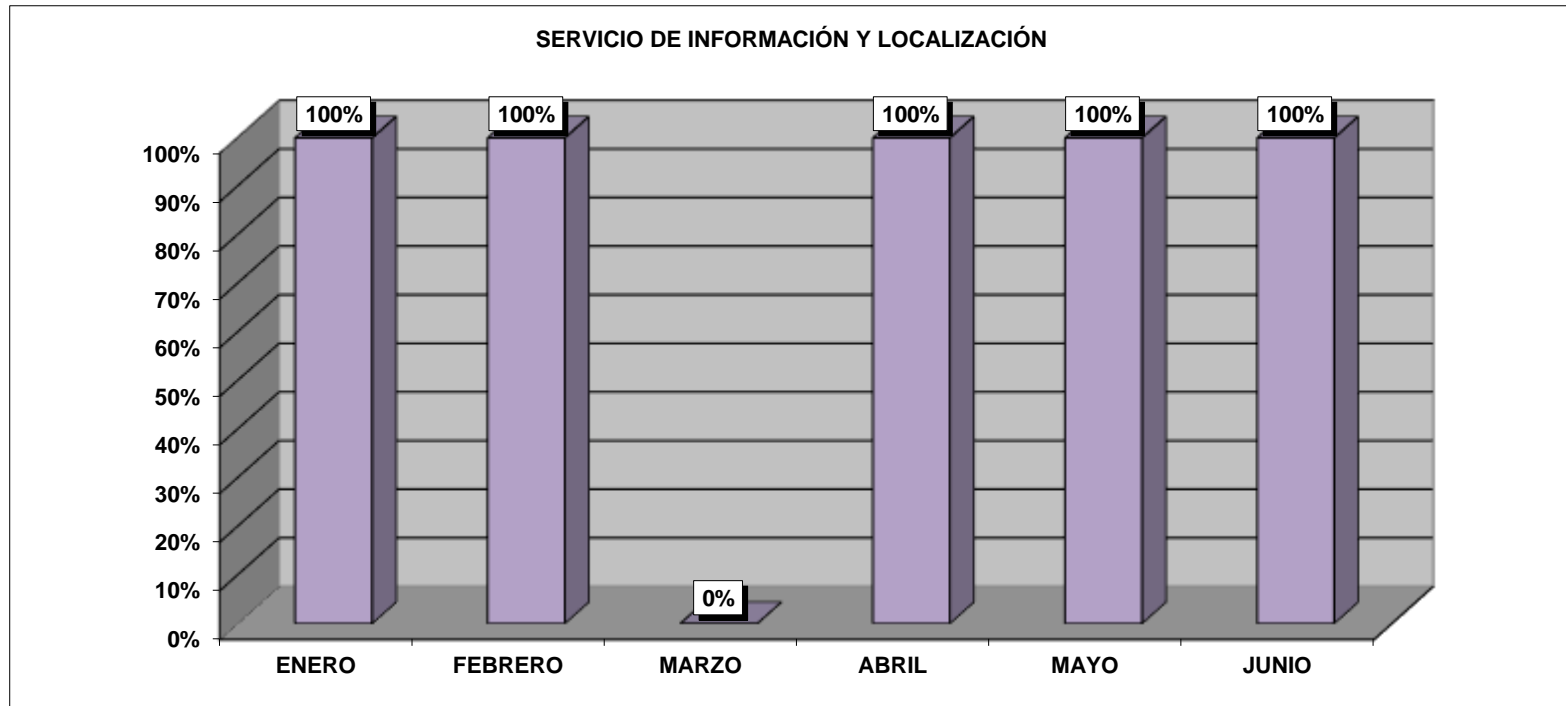


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2025
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN

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%



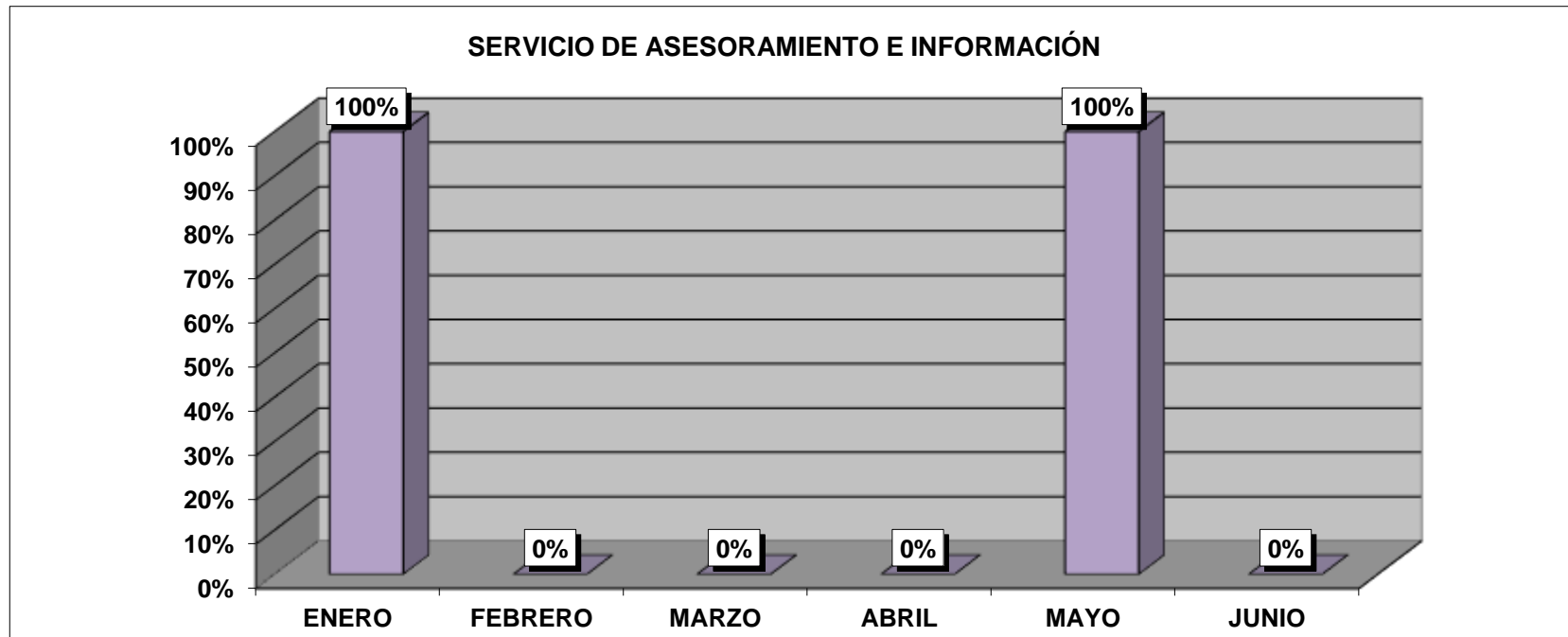
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	3		7		0		3		6		1	
Resueltos en plazo	3	100%	7	100%	0	#¡DIV/0!	3	100%	6	100%	1	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	#¡DIV/0!	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos		0%	0	0%	0	#¡DIV/0!	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2025
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%



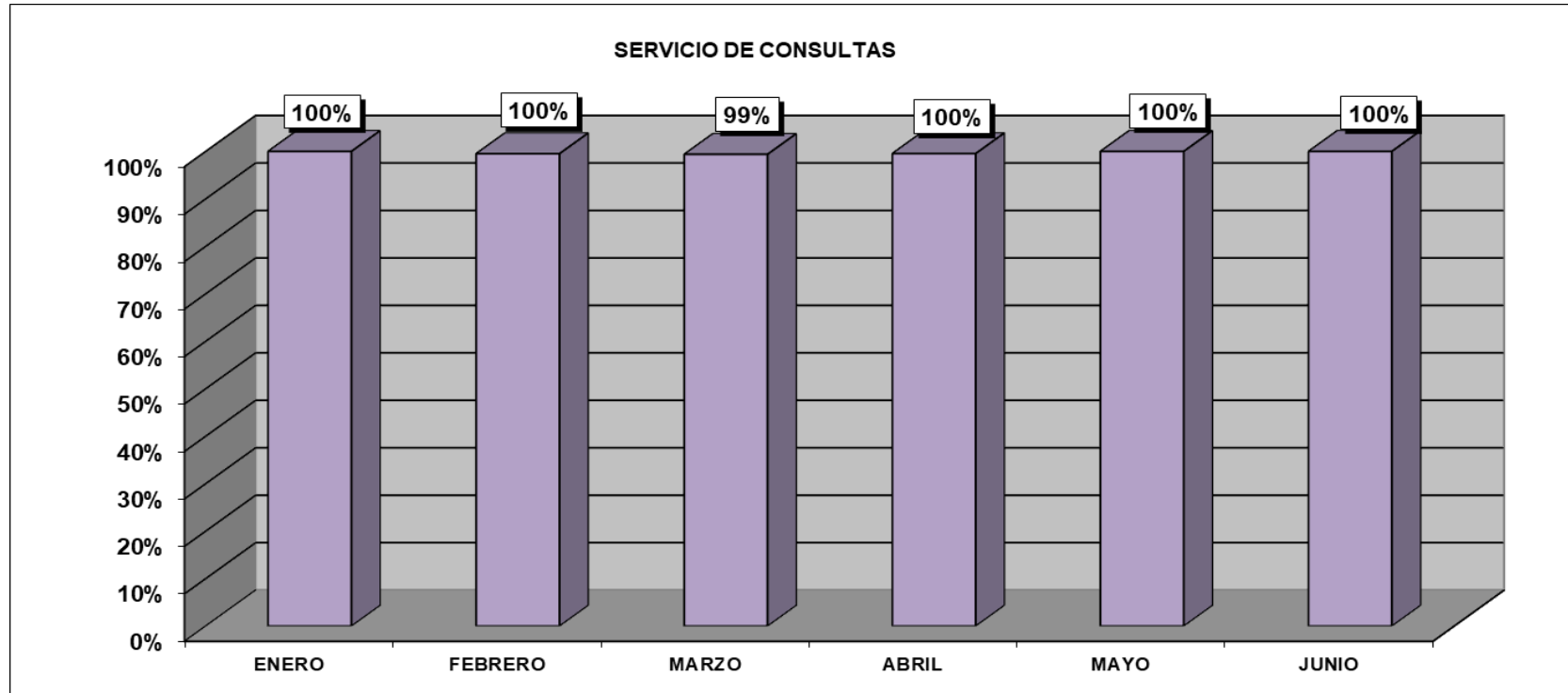
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	3		0		0		0		1		0	
Resueltos en plazo	3	100%	0		0		0		1	100%	0	
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0		0		0		0	0%	0	
No resueltos	0	0%	0		0		0		0	0%	0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2025
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%

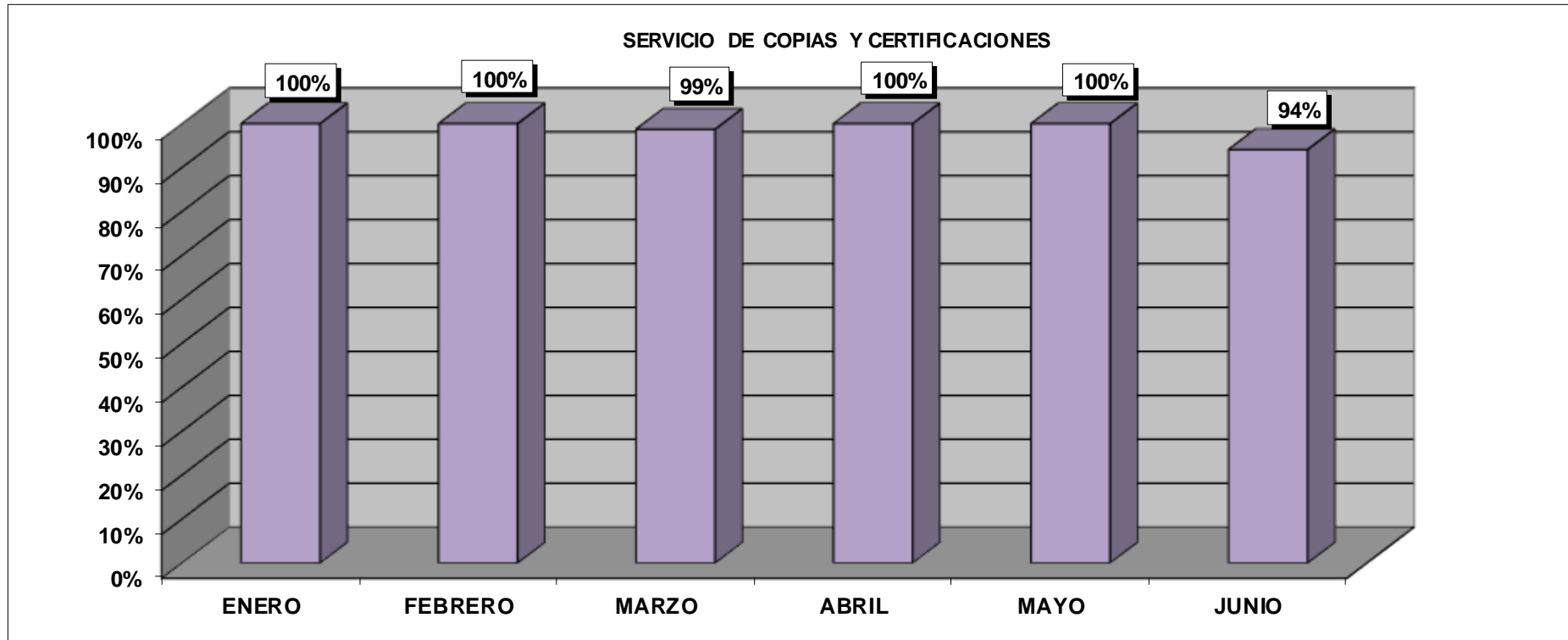


	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	292		408		325		431		409		246	
Resueltos en plazo	292	100%	406	99,51%	323	99%	429	100%	409	100%	246	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	2	0,49%	2	1%	2	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2025
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%



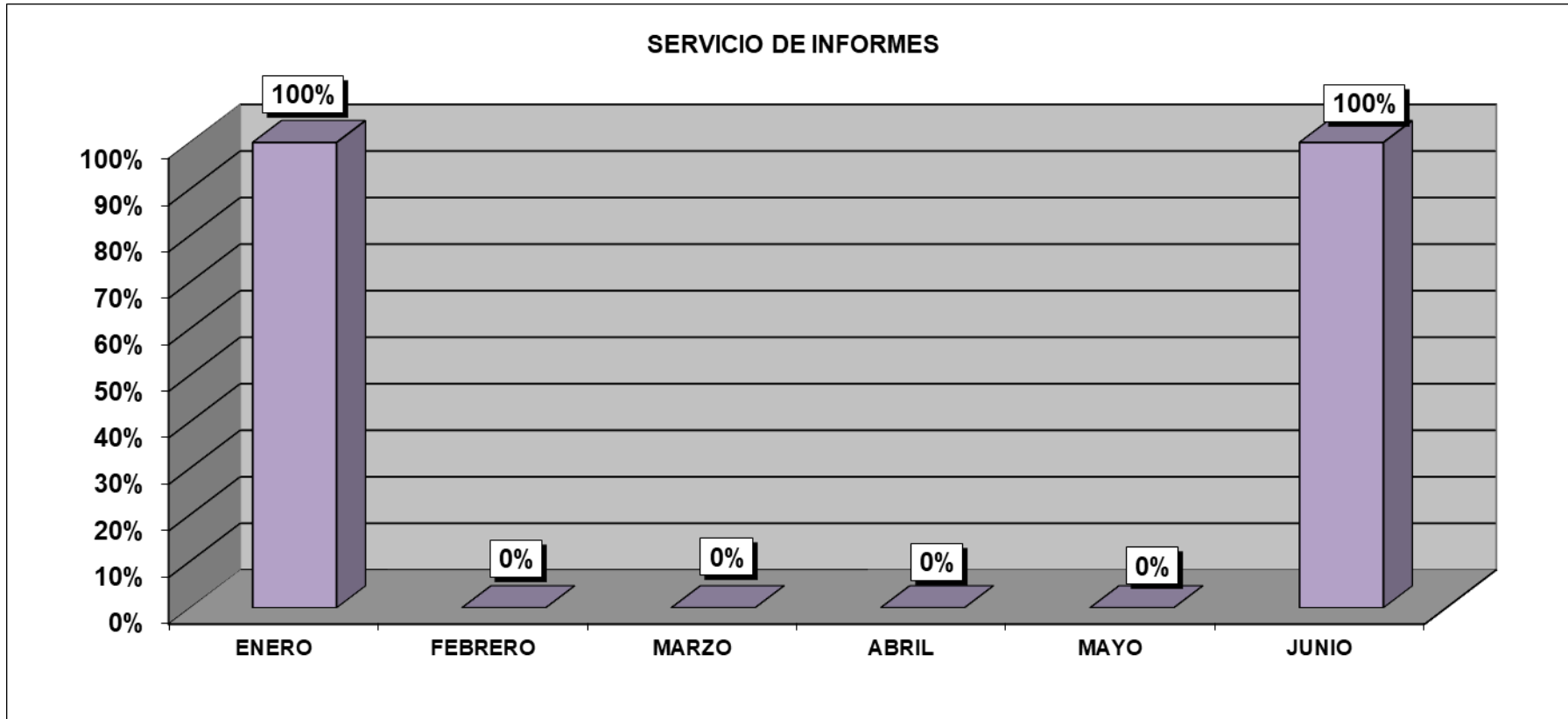
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	55		78		79		76		90		51	
Resueltos en plazo	55	100%	78	100%	78	99%	76	100%	90	100%	48	94,12%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	6%
No resueltos	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	504		787		890		396		1397		307	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2025
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%



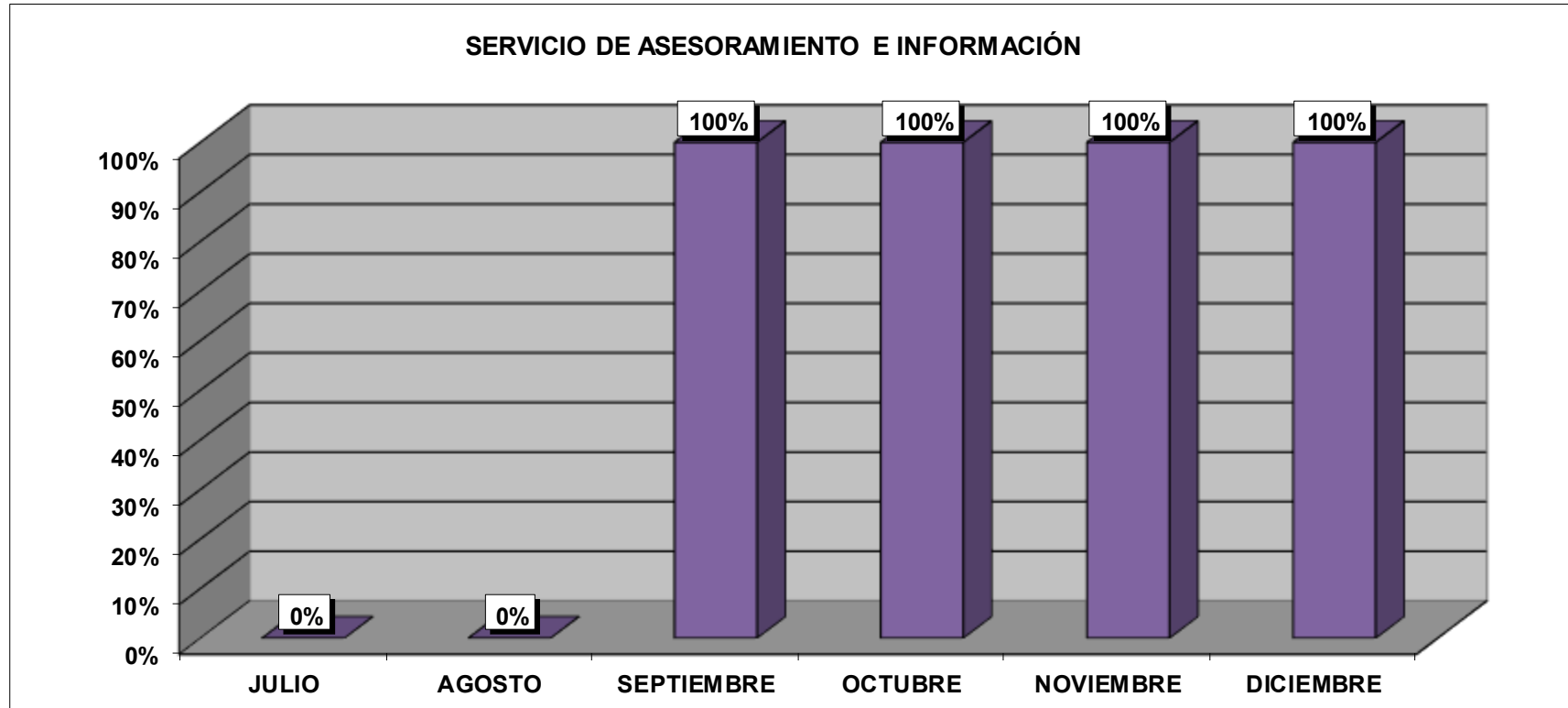
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	15		0		0		0		1		3	
Resueltos en plazo	15	100%	0		0		0		0	0%	3	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0		0		0		1	100%	0	0%
No resueltos	0	0%	0		0		0		0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2025
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		0		2		14		8		9	
Resueltos en plazo	0		0		2	100%	14	100%	8	100%	9	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%

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

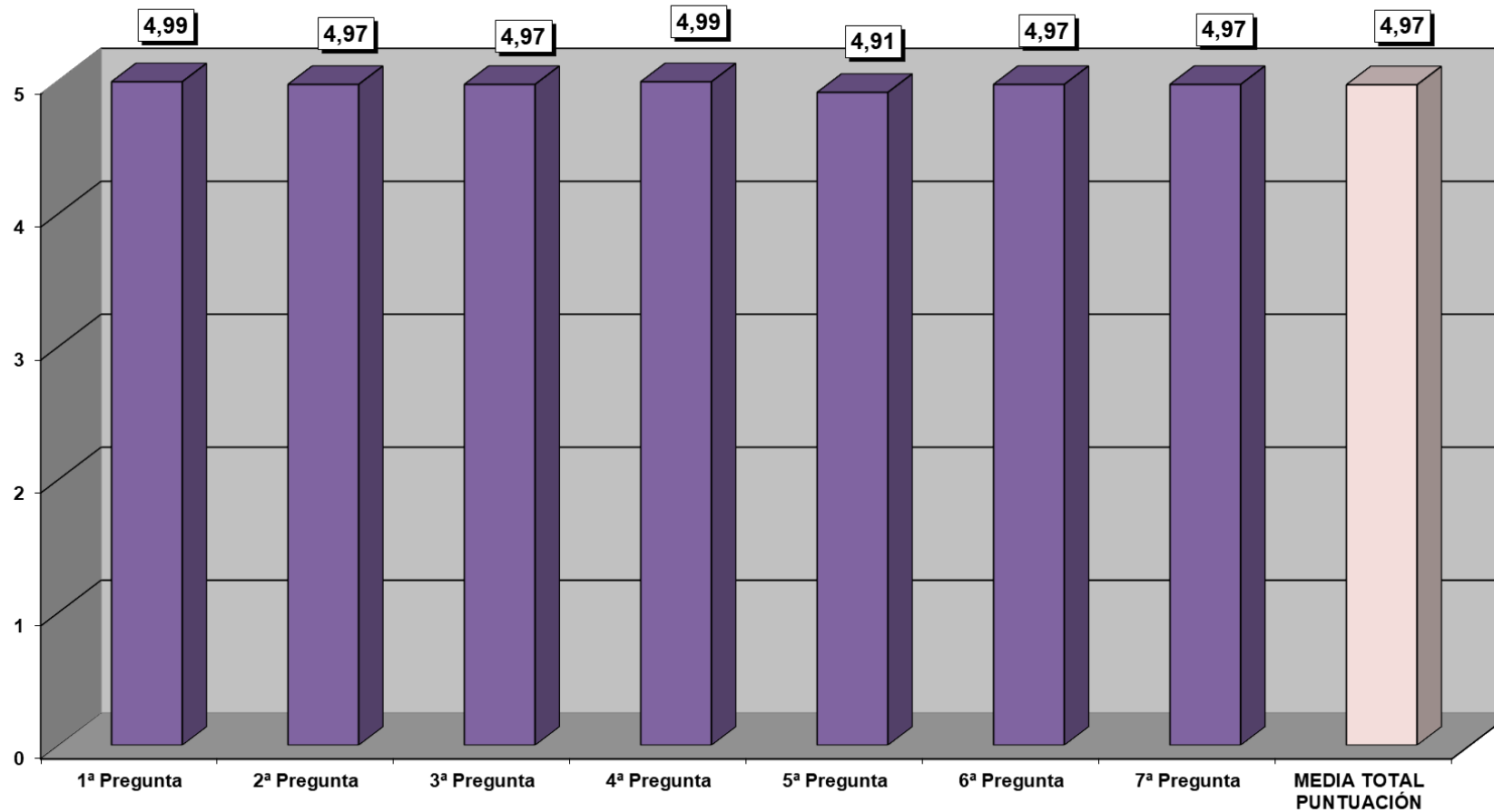
Nº DE PREGUNTAS: 7

Nº DE RESPUESTAS: 700

RESULTADOS TOTALES:

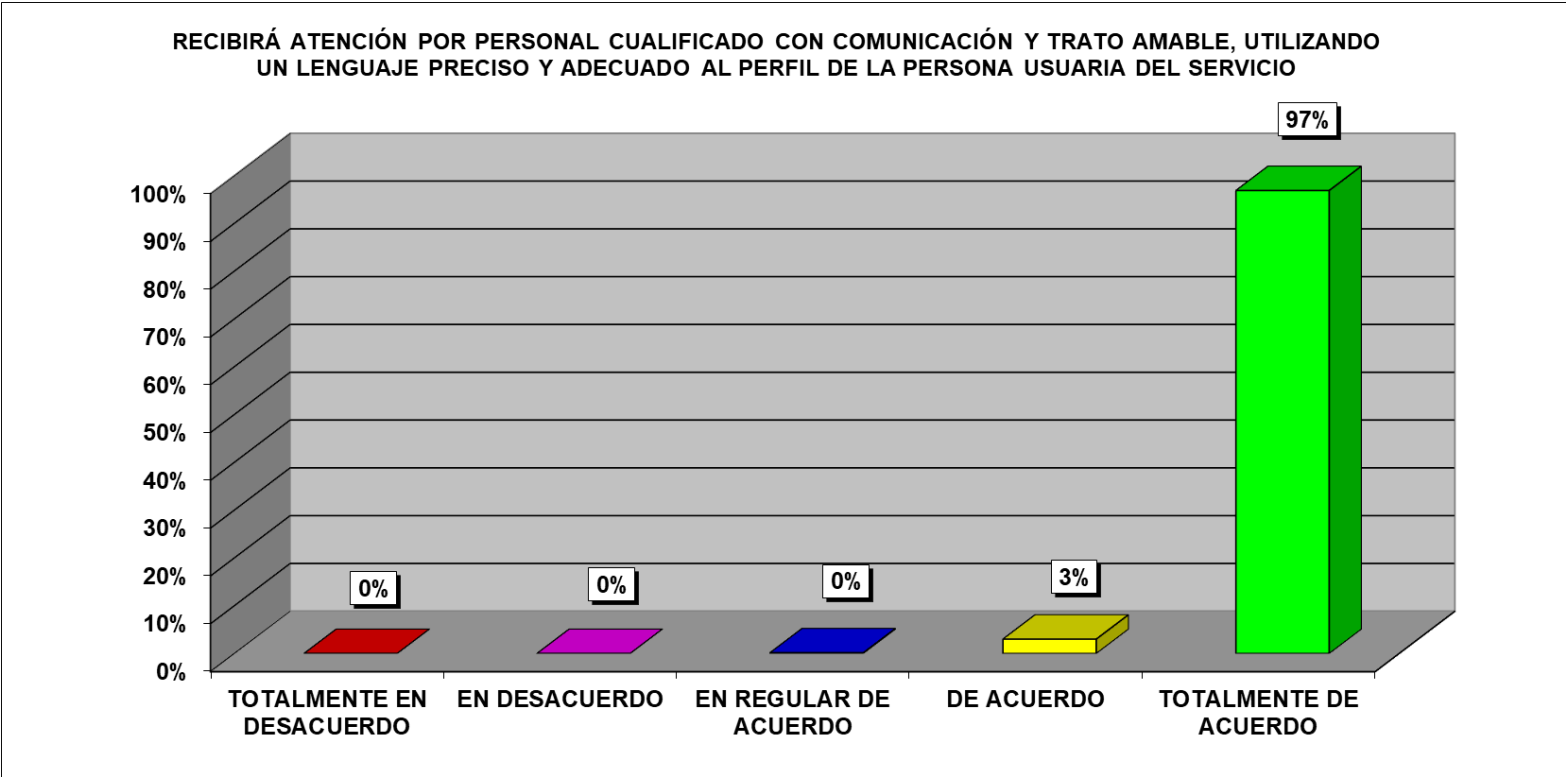
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,99	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,99	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,91	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,97	4 sobre 5

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	3%
TOTALMENTE DE ACUERDO	97%



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

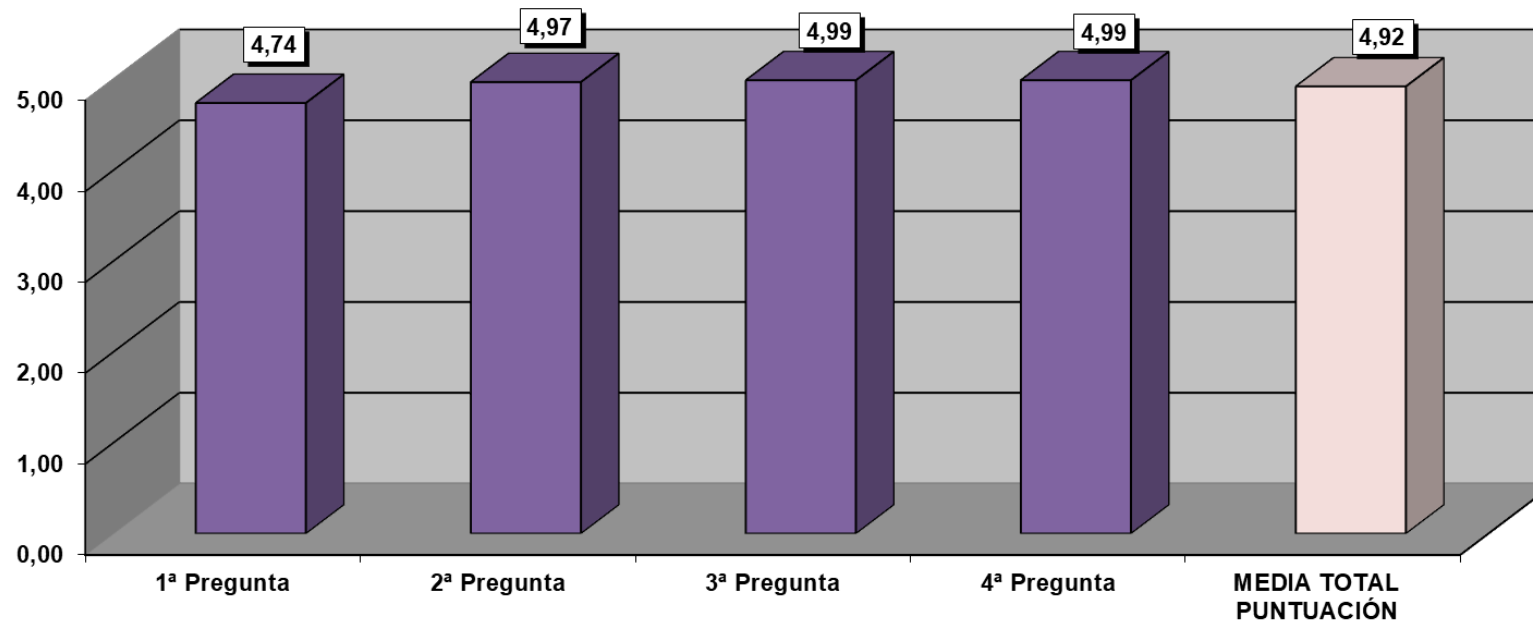
Nº DE PREGUNTAS: 4

Nº DE RESPUESTAS: 400

RESULTADOS TOTALES:

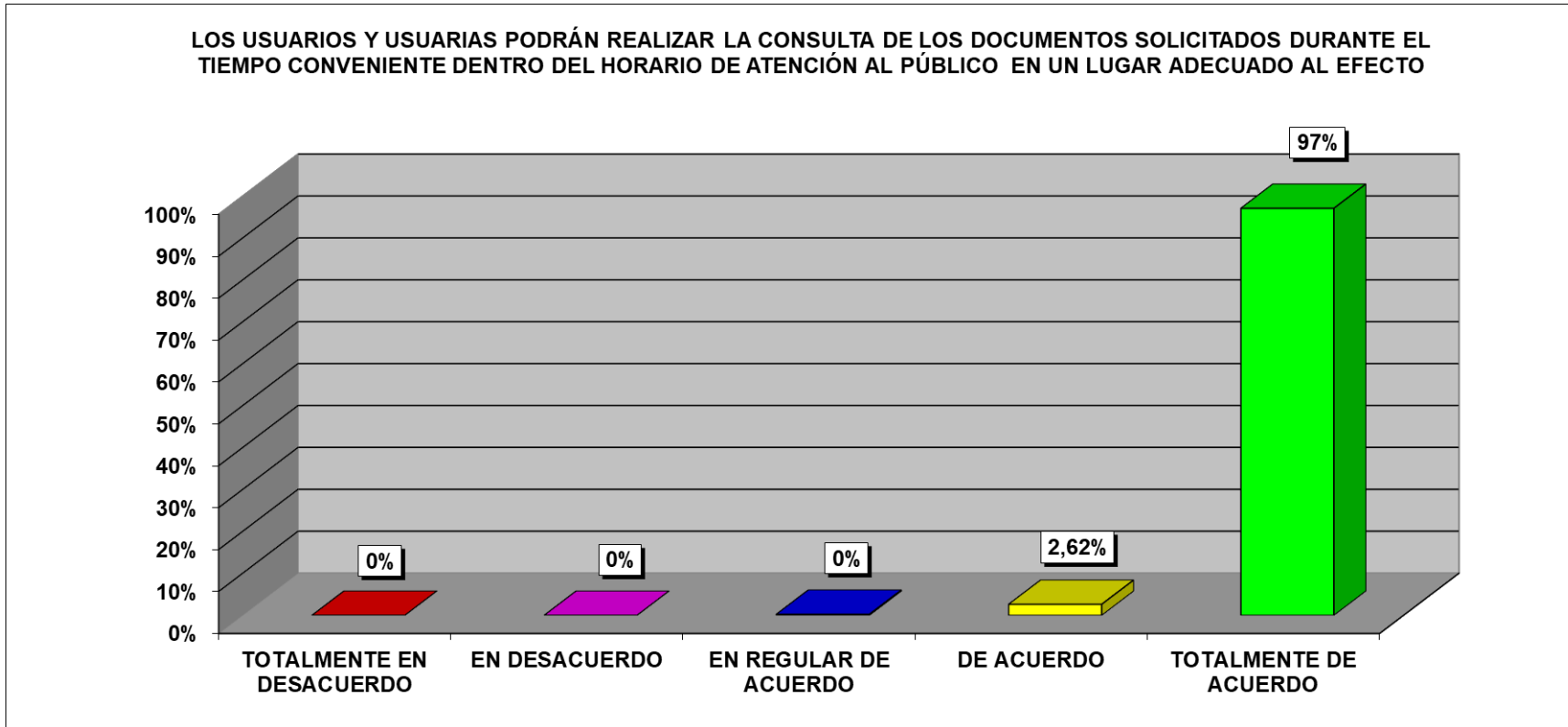
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,99	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,99	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,92	4 sobre 5

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:

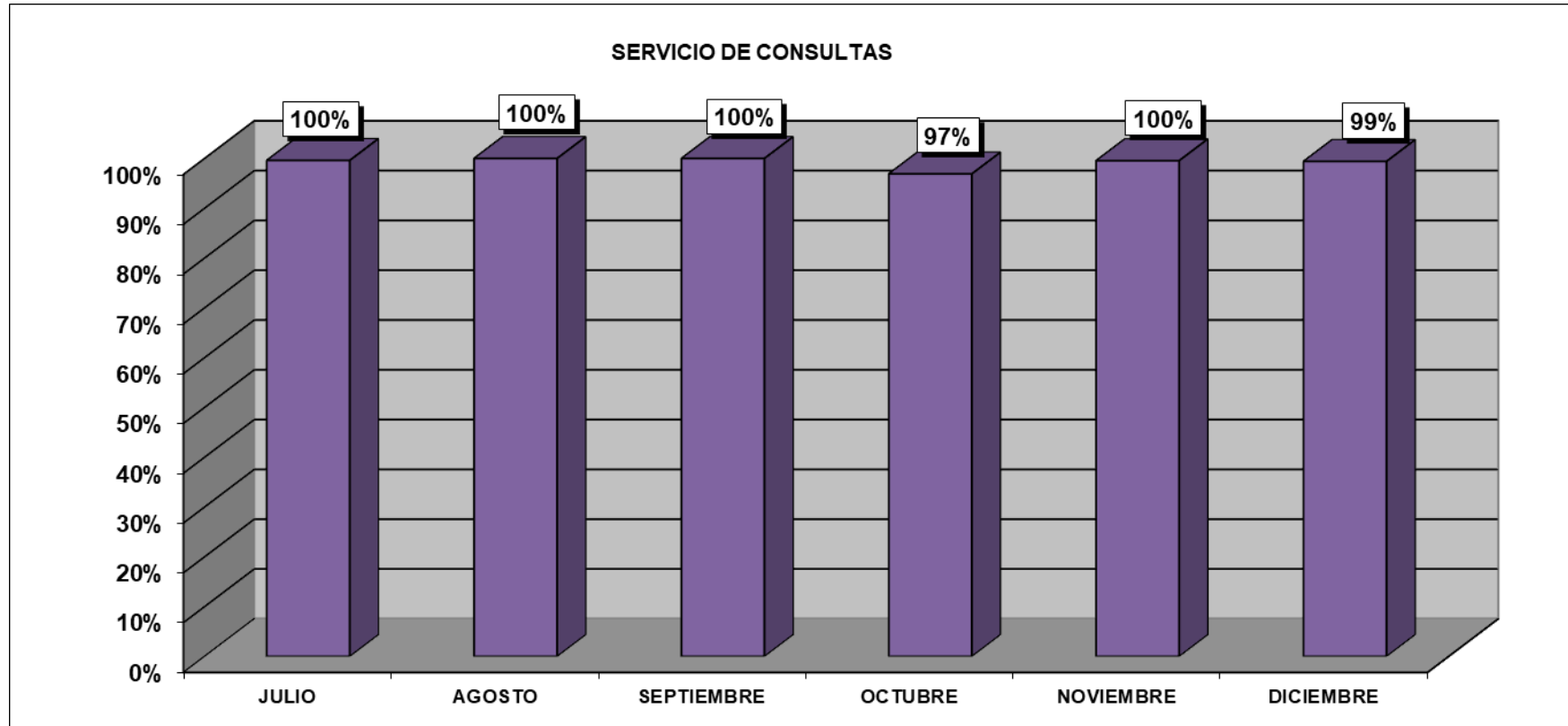
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	0%
DE ACUERDO	2,62%
TOTALMENTE DE ACUERDO	97%



ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2025
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%

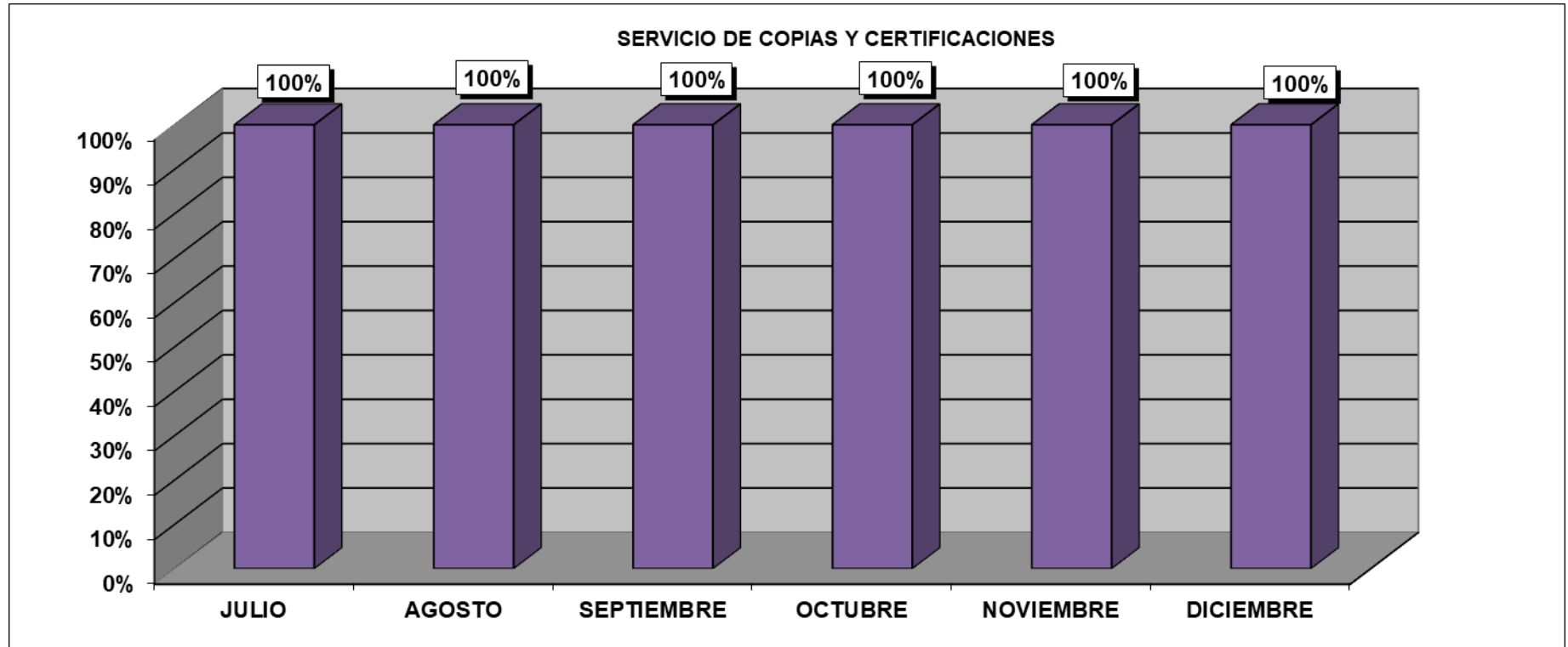


	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	252		202		234		354		221		168	
Resueltos en plazo	251	99,60%	202	100%	234	100%	343	96,89%	220	99,55%	167	99,40%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	1	0,40%	0	0%	0	0%	11	3,11%	1	0,45%	1	0,60%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2025
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%



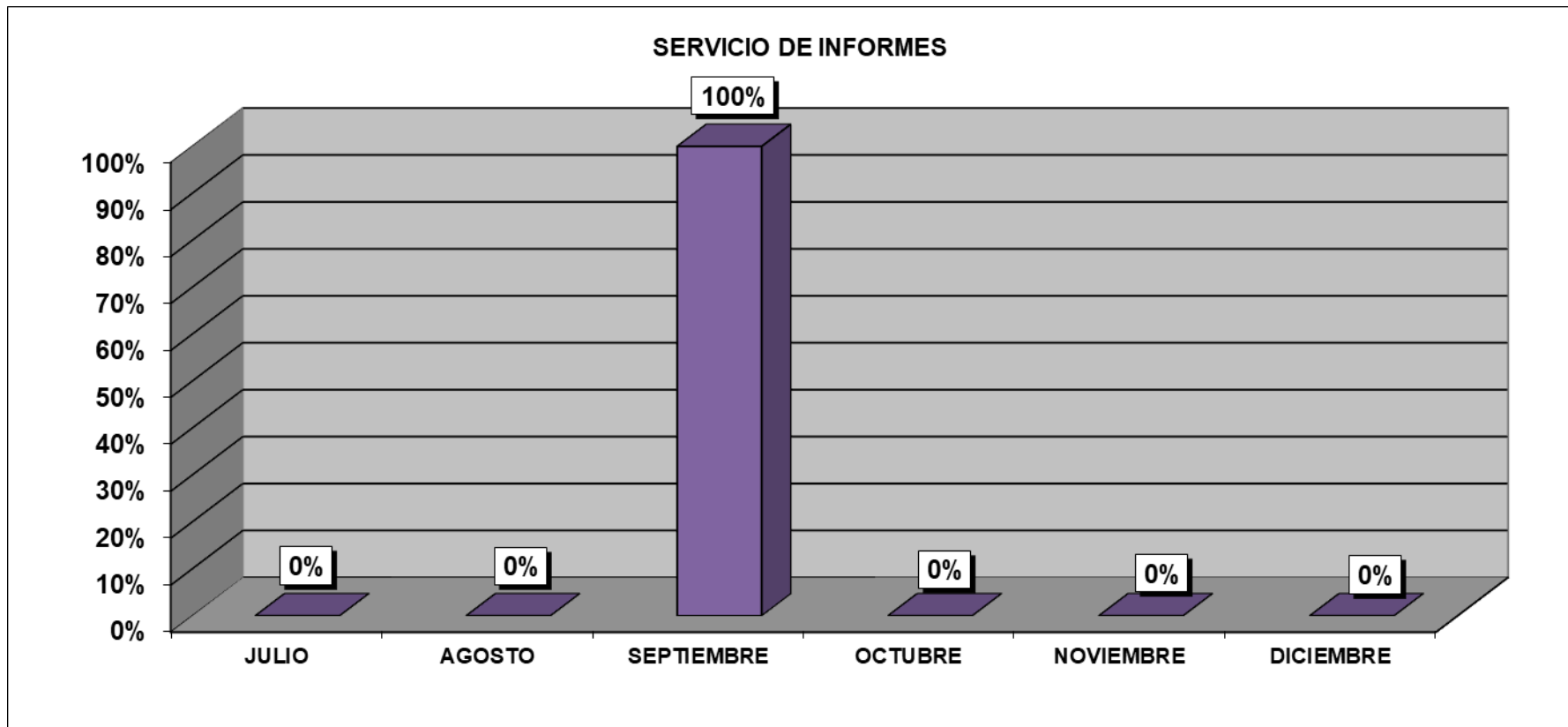
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	82		48		47		75		105		18	
Resueltos en plazo	82	100%	48	100%	47	100%	75	100%	105	100%	18	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	1.394		403		306		478		508		254	

HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2025
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	
Nº de Servicios atendidos	0		0		1		0		0	
Resueltos en plazo	0		0		1	100%	0		0	
Resueltos fuera de plazo	0		0		0	0%	0		0	
No resueltos	0		0		0	0%	0		0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
MEDICIÓN ANUAL. 2025
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		8			85
FEBRERO		12			272
MARZO		28			1170
ABRIL		27			5341
MAYO		31			1937
JUNIO		8			395
JULIO		5			304
AGOSTO		0			0
SEPTIEMBRE		0			0
OCTUBRE		17			3578
NOVIEMBRE		3			106
DICIEMBRE		18			3240
TOTAL	157	157	95%	100%	16428