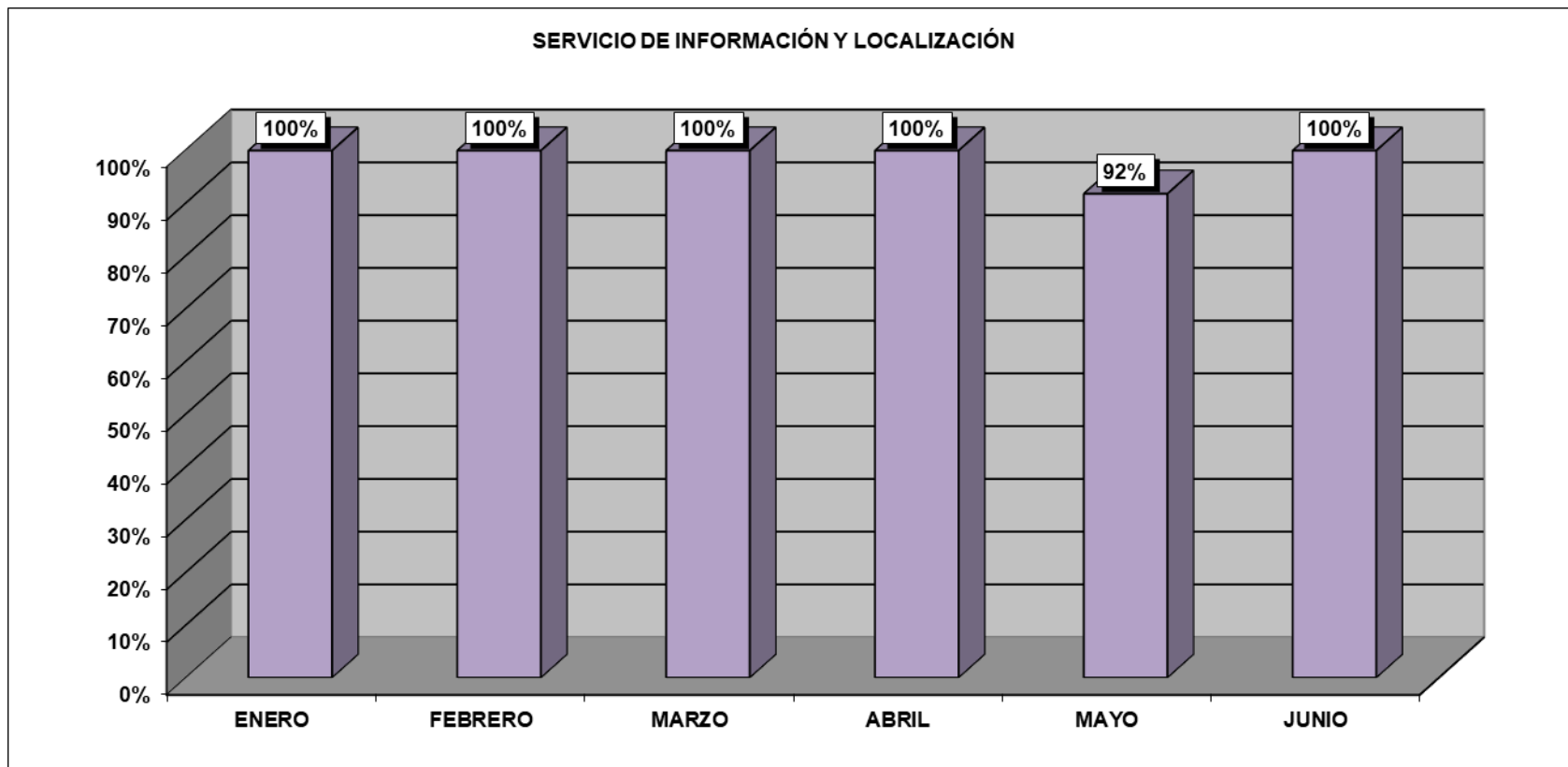


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1ºSEMESTRE DE 2025
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN

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%



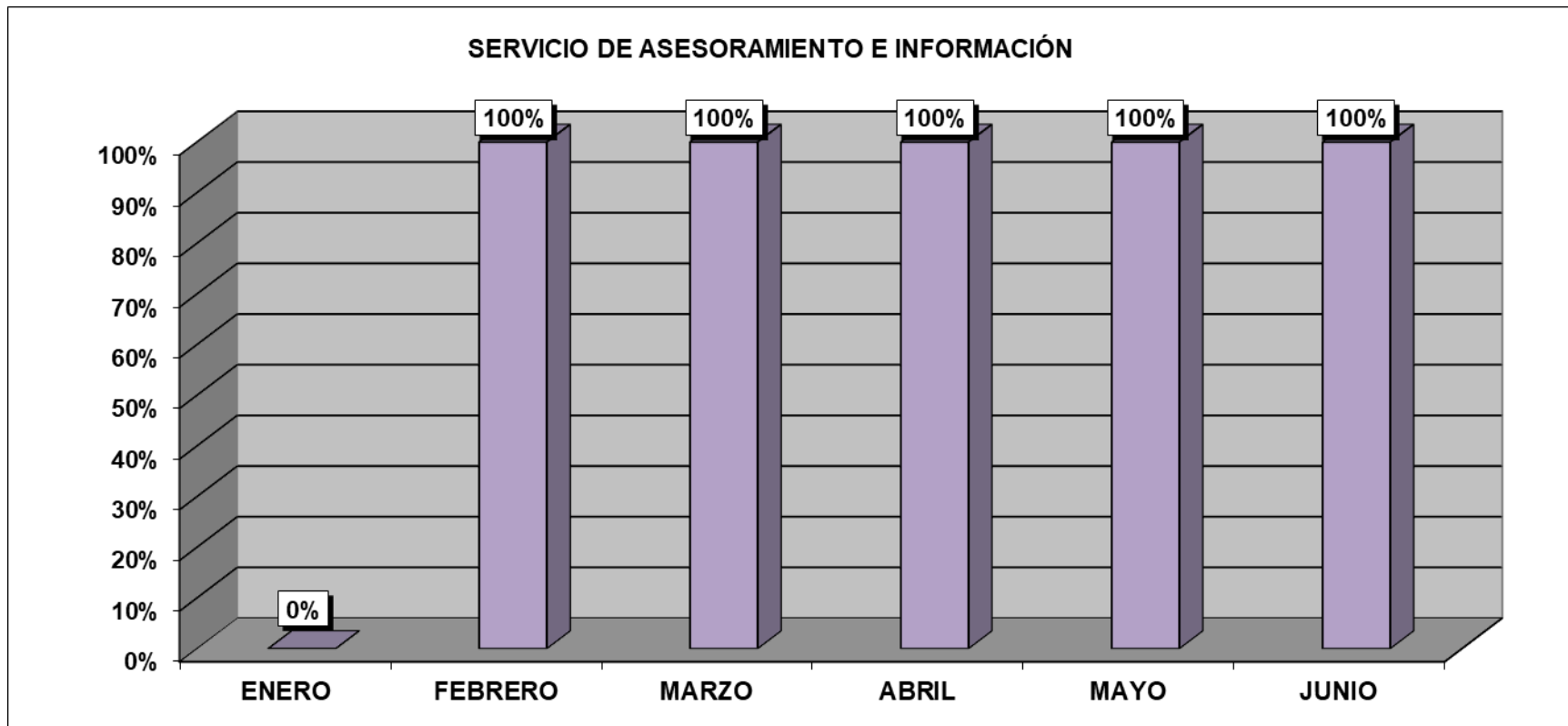
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	51		34		81		37		110		80	
Resueltos en plazo	51	100%	34	100%	81	100%	37	100%	101	91,82%	80	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	7,27%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,91%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
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%



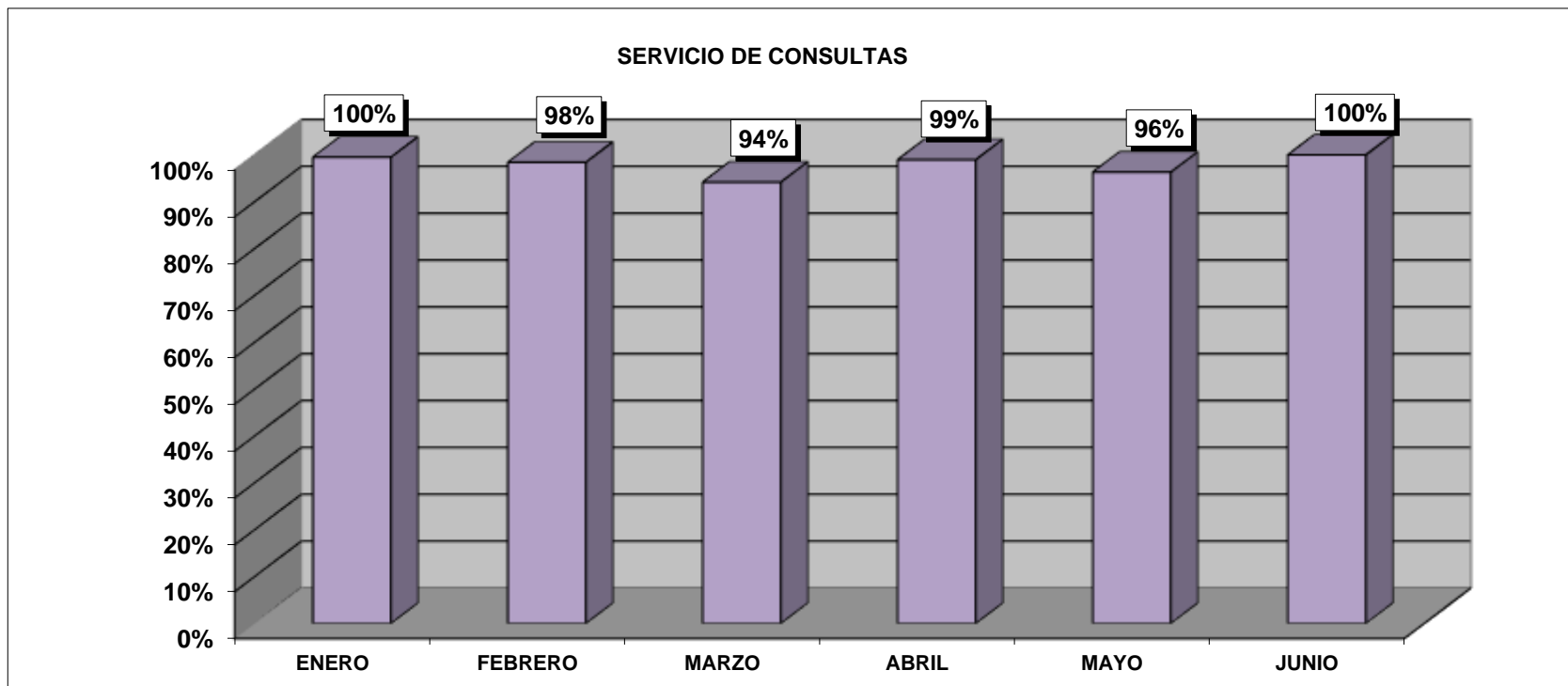
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	0		3		2		3		2		1	
Resueltos en plazo	0	#¡DIV/0!	3	100%	2	100%	3	100%	2	100%	1	100%
Resueltos fuera de plazo	0	#¡DIV/0!	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	#¡DIV/0!	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
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%



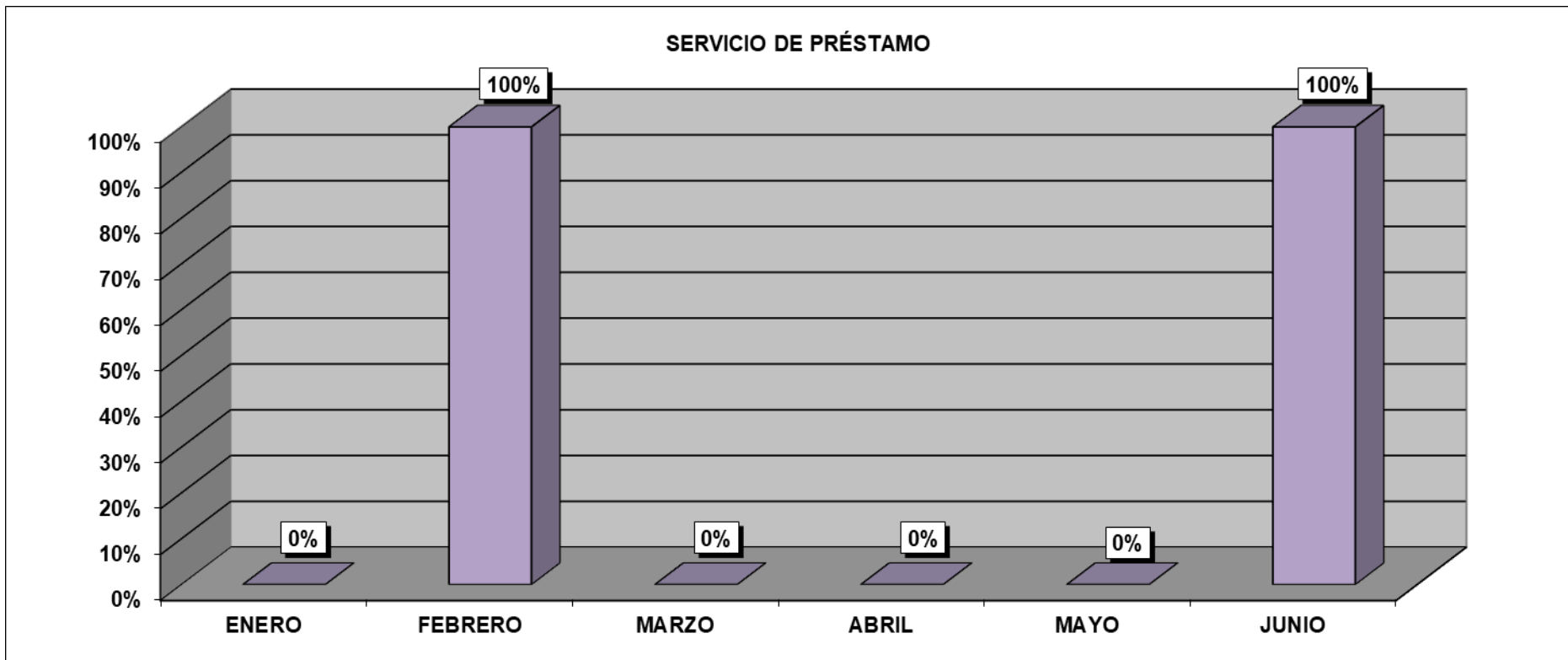
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	420		511		413		492		353		323	
Resueltos en plazo	418	99,52%	503	98,43%	389	94,19%	487	98,98%	340	96,32%	323	100%
Resueltos fuera de plazo	2	0,48%	6	1,17%	24	5,81%	5	1,02%	13	3,68%	0	0%
No resueltos	0	0%	2	0,39%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE 2025
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 desde su recepción

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de préstamos solicitados

ESTÁNDAR: 95%



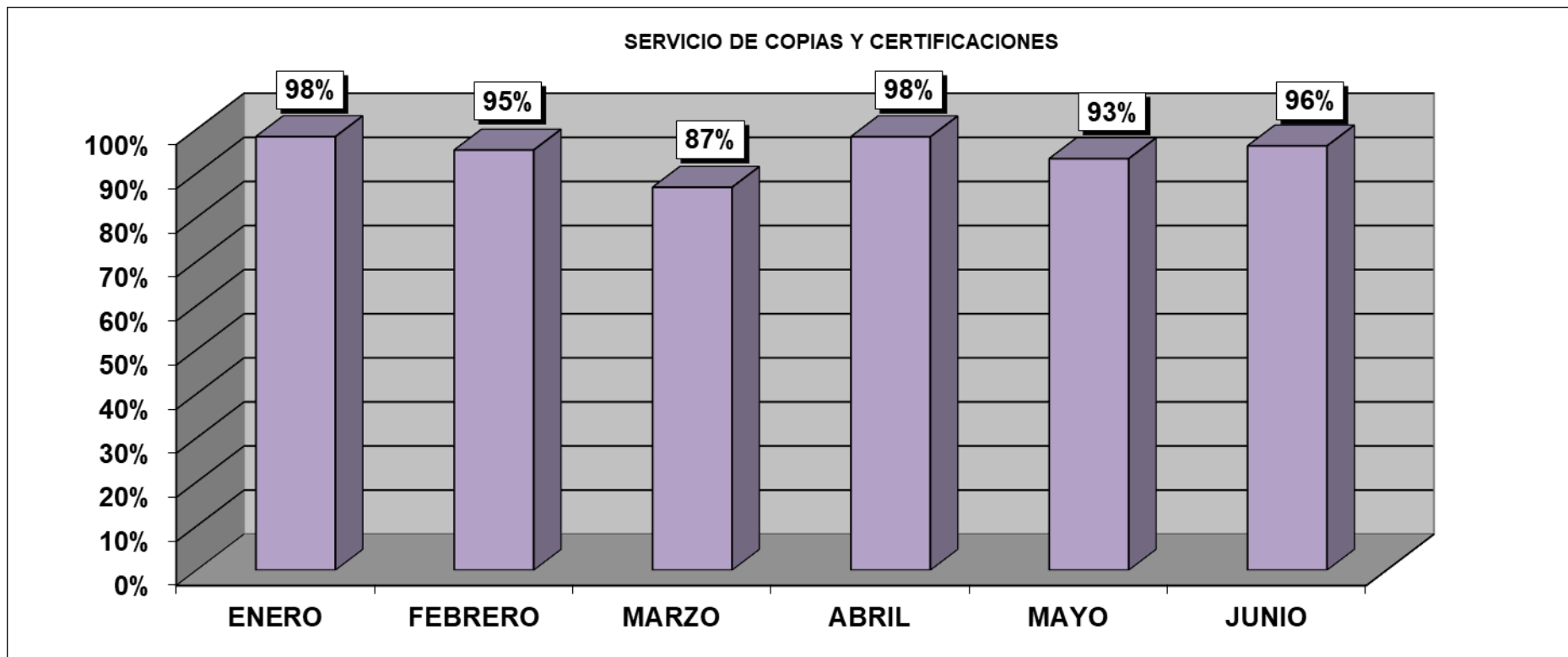
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	0		2		0		0		0		1	
Resueltos en plazo	0		2	100%	0		0		0		1	100%
Resueltos fuera de plazo	0		0	0%	0		0		0		0	0%
No resueltos	0		0	0%	0		0		0		0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
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	120		85		190		177		165		159	
Resueltos en plazo	118	98%	81	95%	165	86,84%	174	98%	154	93,33%	153	96,23%
Resueltos fuera de plazo	2	2%	4	5%	24	12,63%	3	2%	10	6,06%	6	3,77%
No resueltos	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Nº de Reproducciones	3637		661		42005		3717		1801		4528	

3º SERVICIO: Encuestas a los usuarios.

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

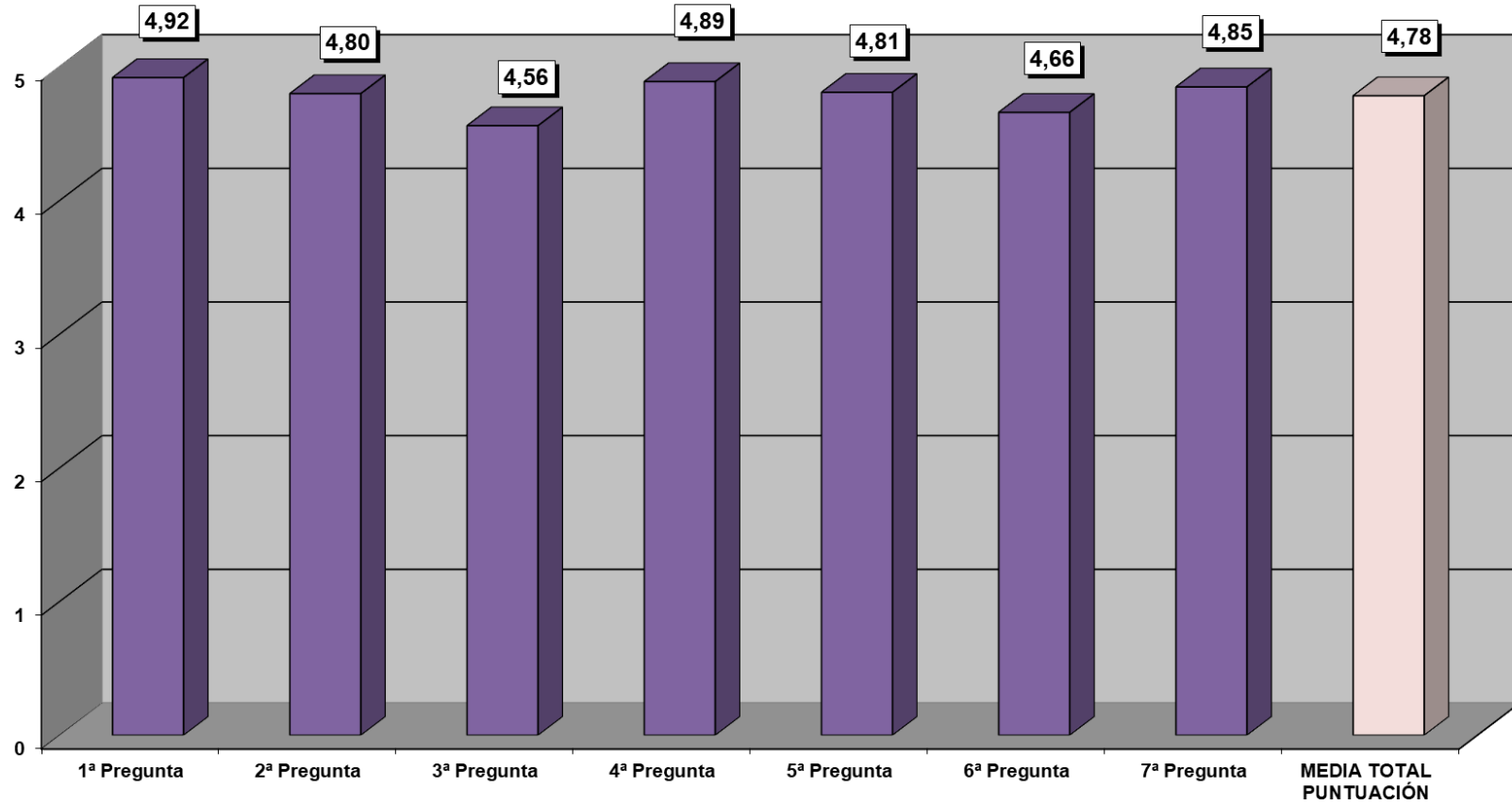
Nº DE PREGUNTAS: 7

Nº DE RESPUESTAS: 700

RESULTADOS TOTALES:

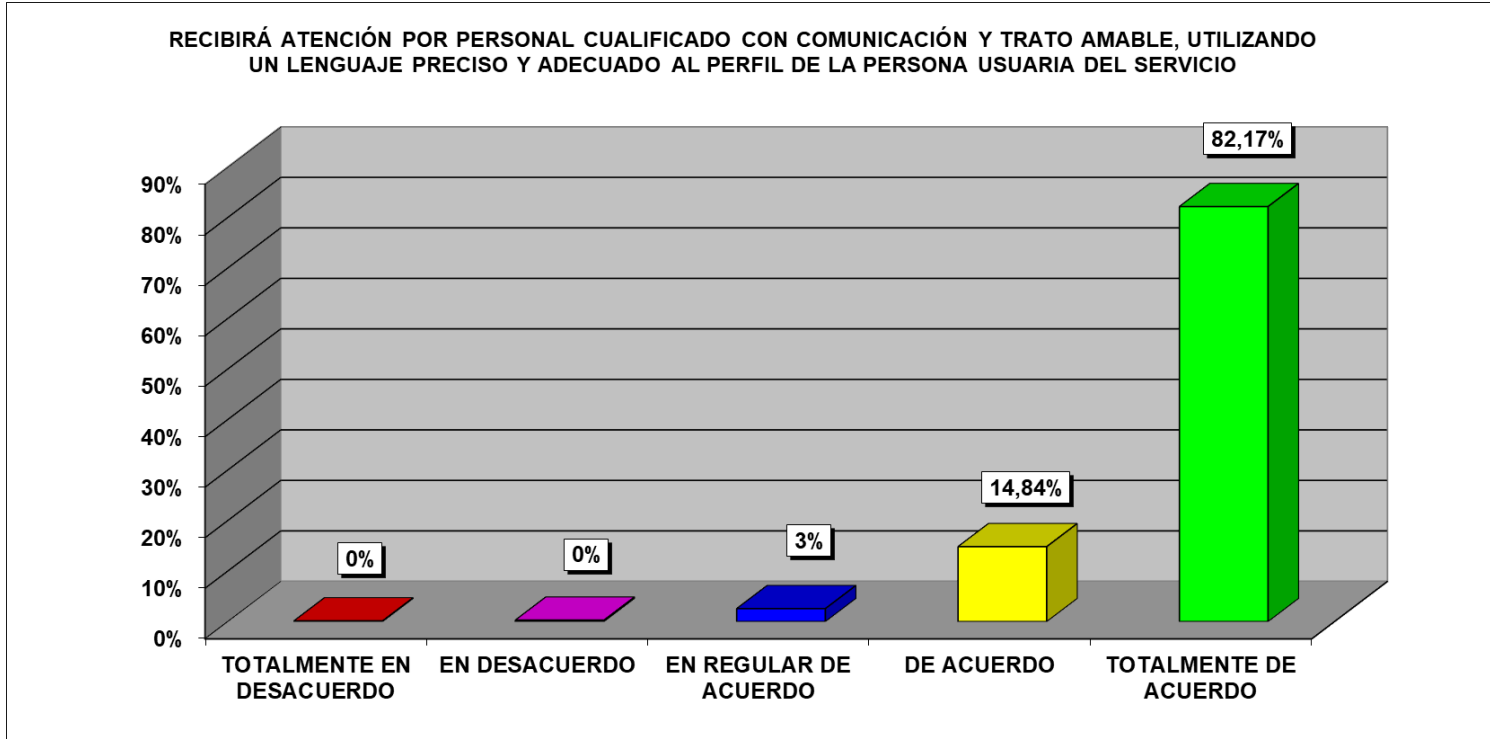
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,92	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,80	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,56	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,89	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,81	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,66	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,85	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,78	4 sobre 5

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	14,84%
TOTALMENTE DE ACUERDO	82,17%



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

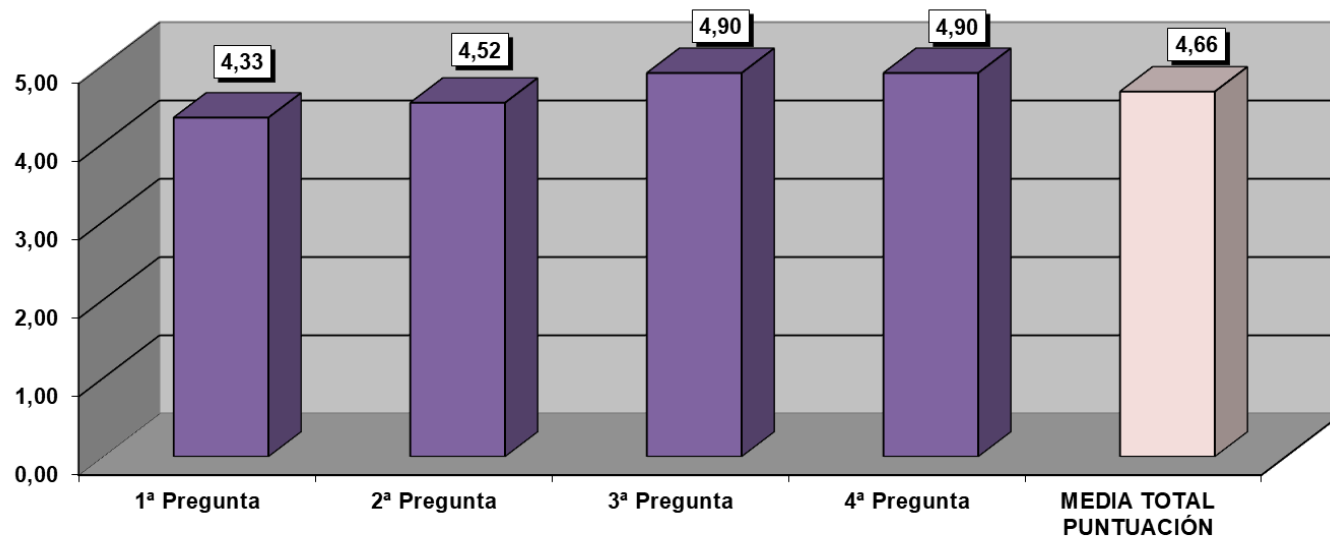
Nº DE PREGUNTAS: 4

Nº DE RESPUESTAS: 400

RESULTADOS TOTALES:

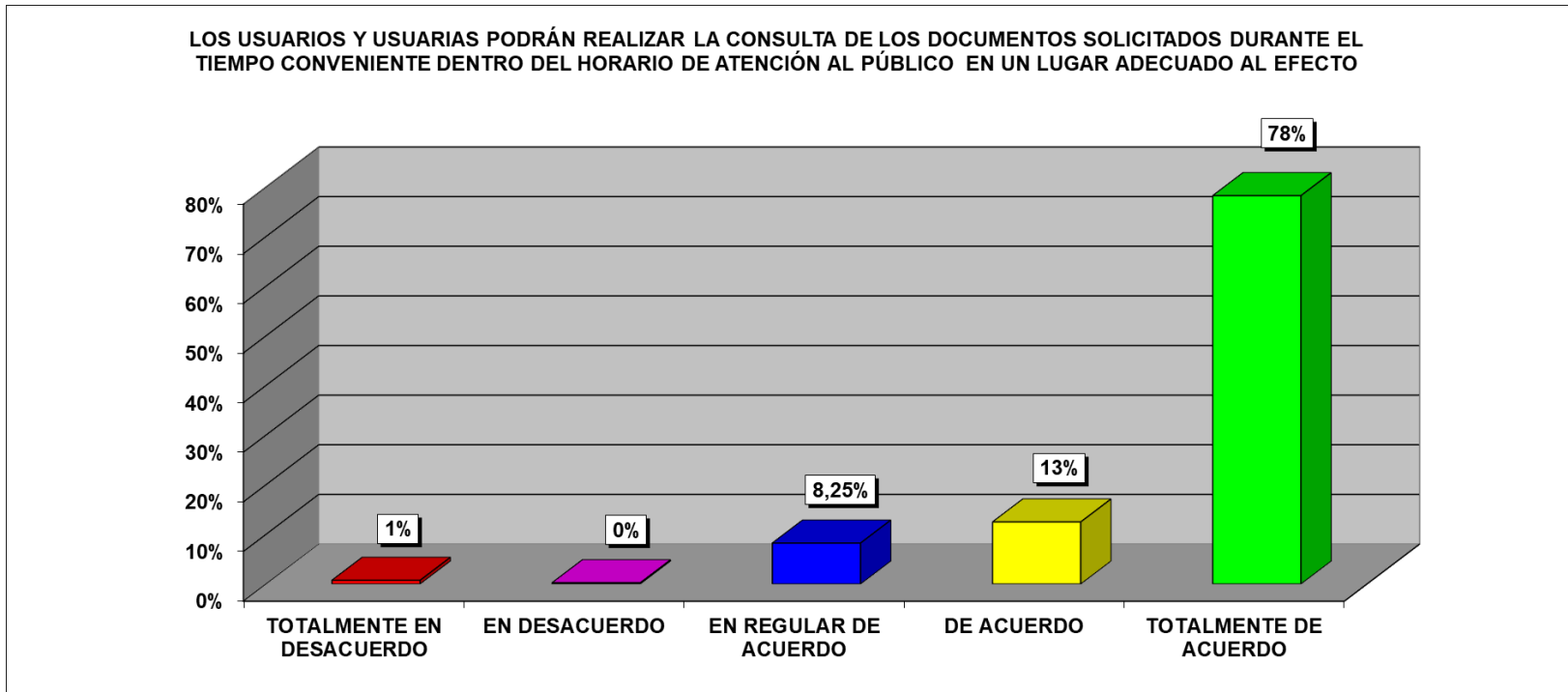
	MEDIA Puntuación	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,33	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,52	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,90	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,90	4 sobre 5
MEDIA TOTAL Puntuación	4,66	4 sobre 5

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	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	8,25%
DE ACUERDO	13%
TOTALMENTE DE ACUERDO	78%

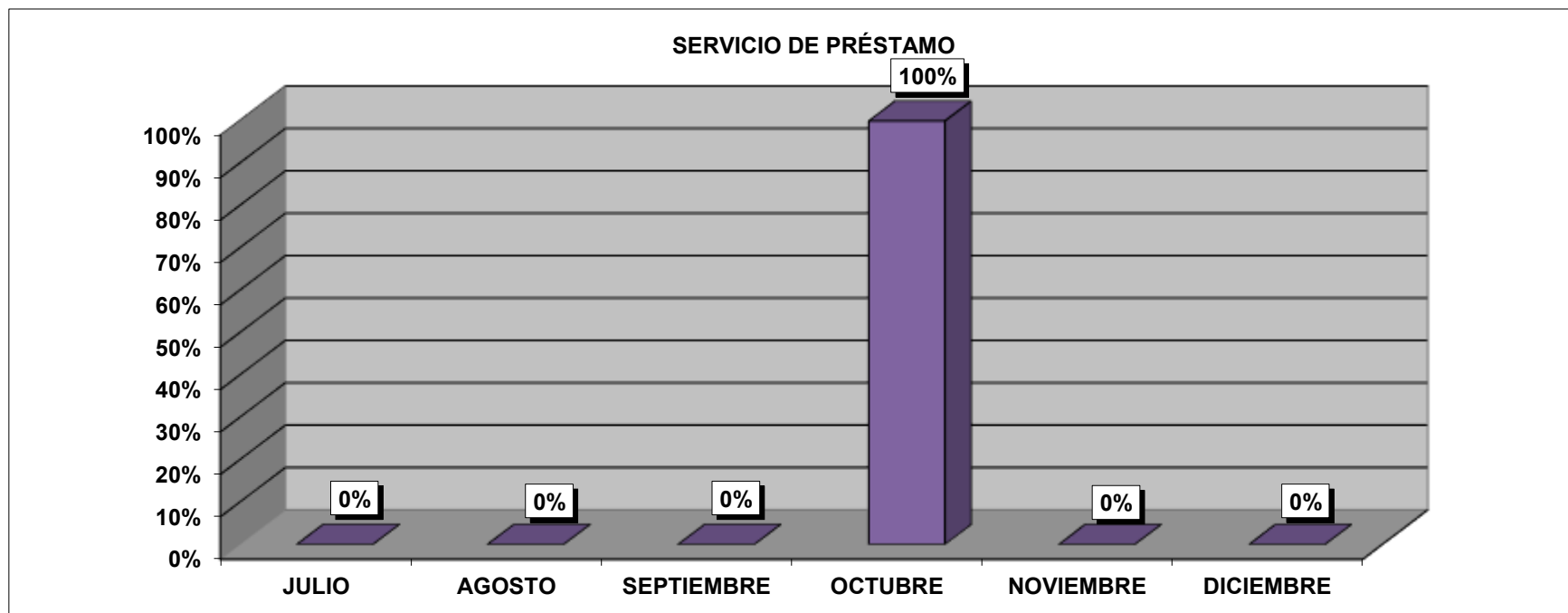


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2025
6º SERVICIO DE PRÉSTAMOS

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%



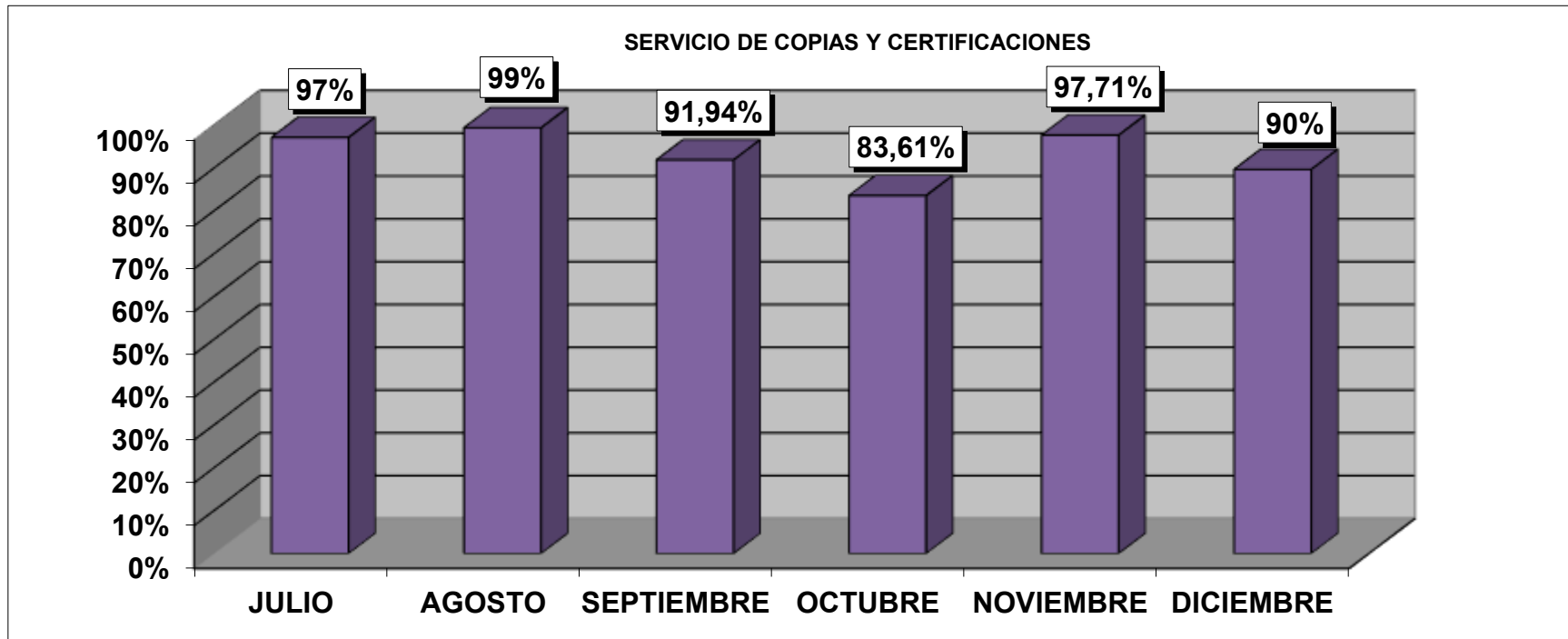
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	0		0		0		1		0		0	
Resueltos en plazo	0		0		0		1	100%	0		0	
Resueltos fuera de plazo	0		0		0		0	0%	0		0	
No resueltos	0		0		0		0	0%	0		0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2025
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	248		175		124		244		262		165	
Resueltos en plazo	241	97,18%	174	99,43%	114	91,94%	204	83,61%	256	97,71%	148	89,70%
Resueltos fuera de plazo	7	2,82%	1	0,57%	10	8,06%	40	16,39%	6	2,29%	17	10,30%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	36506		1502		2879		4185		5461		3529	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
MEDICIÓN ANUAL 2025
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		3			48
FEBRERO		2			39
MARZO		5			131
ABRIL		2			15
MAYO		2			35
JUNIO		4			109
JULIO		0			0
AGOSTO		0			0
SEPTIEMBRE		0			0
OCTUBRE		0			0
NOVIEMBRE		1			2
DICIEMBRE		6			122
TOTAL	25	25	95%	100%	501