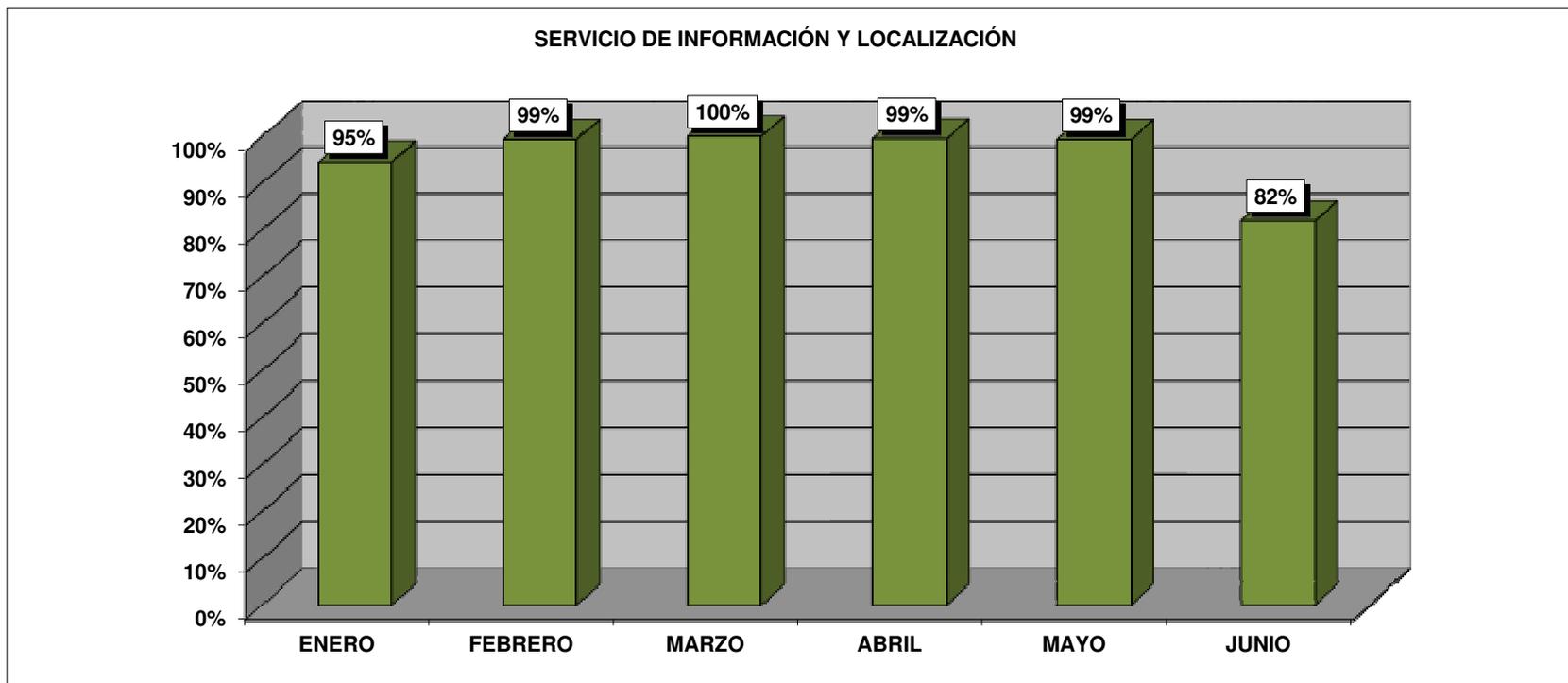


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO**  
**1º SEMESTRE DE 2019**  
**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

**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		TOTAL	
<b>Nº de Servicios atendidos</b>	92		139		153		182		138		100		804	
<b>Resueltos en plazo</b>	87	94,57%	138	99,28%	153	100%	181	99,45%	137	99,28%	82	82%	778	97%
<b>Resueltos fuera de plazo</b>	5	5,43%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	18	18%	23	3%
<b>No resueltos</b>	0	0%	1	0,72%	0	0%	1	0,55%	1	0,72%	0	0%	3	0%

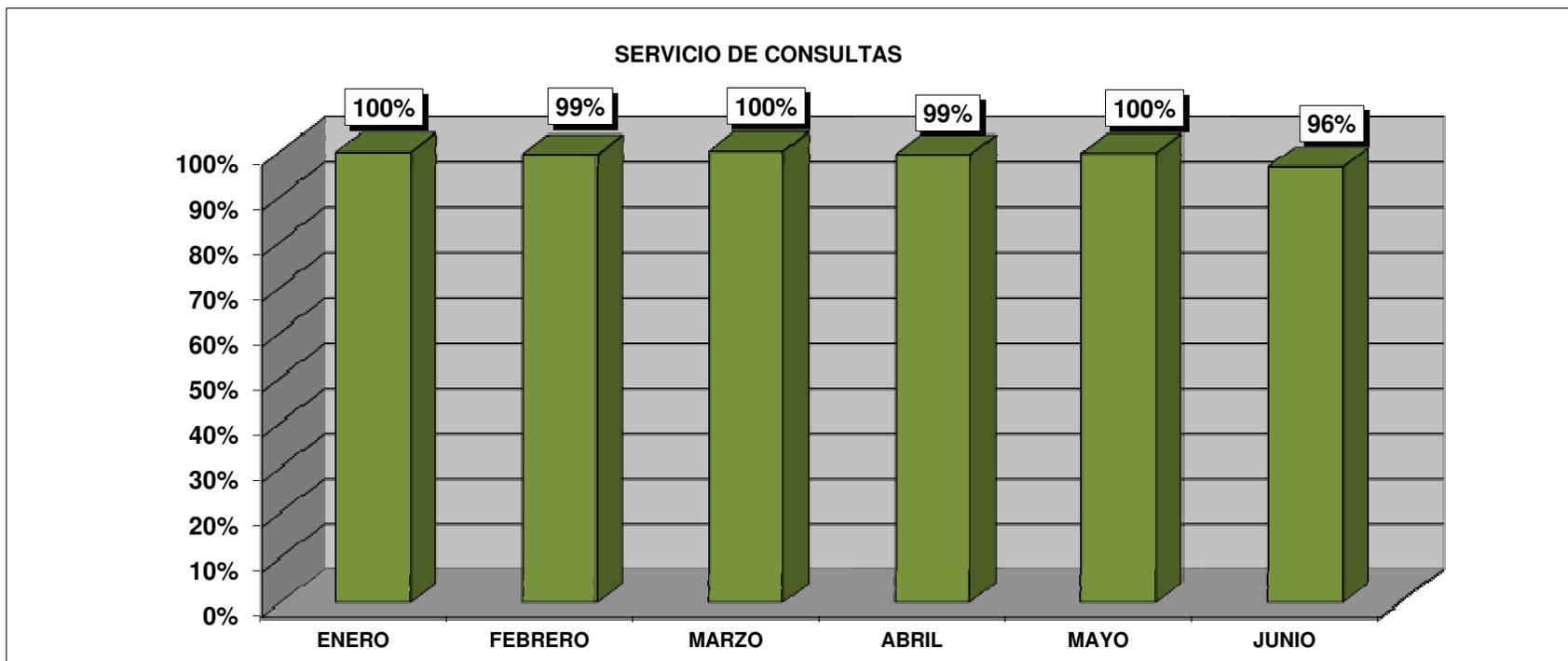


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO**  
**1º SEMESTRE 2019**  
**SERVICIO DE CONSULTAS**

**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		TOTAL	
<b>Nº de Servicios atendidos</b>	431		386		468		368		448		453		2.554	
<b>Resueltos en plazo</b>	430	99,77%	383	99,22%	468	100%	365	99,18%	446	99,55%	437	96,47%	2.529	99%
<b>Resueltos fuera de plazo</b>	1	0,23%	2	0,52%	0	0%	3	0,82%	2	0,45%	16	3,53%	24	1%
<b>No resueltos</b>	0	0%	1	0,26%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%

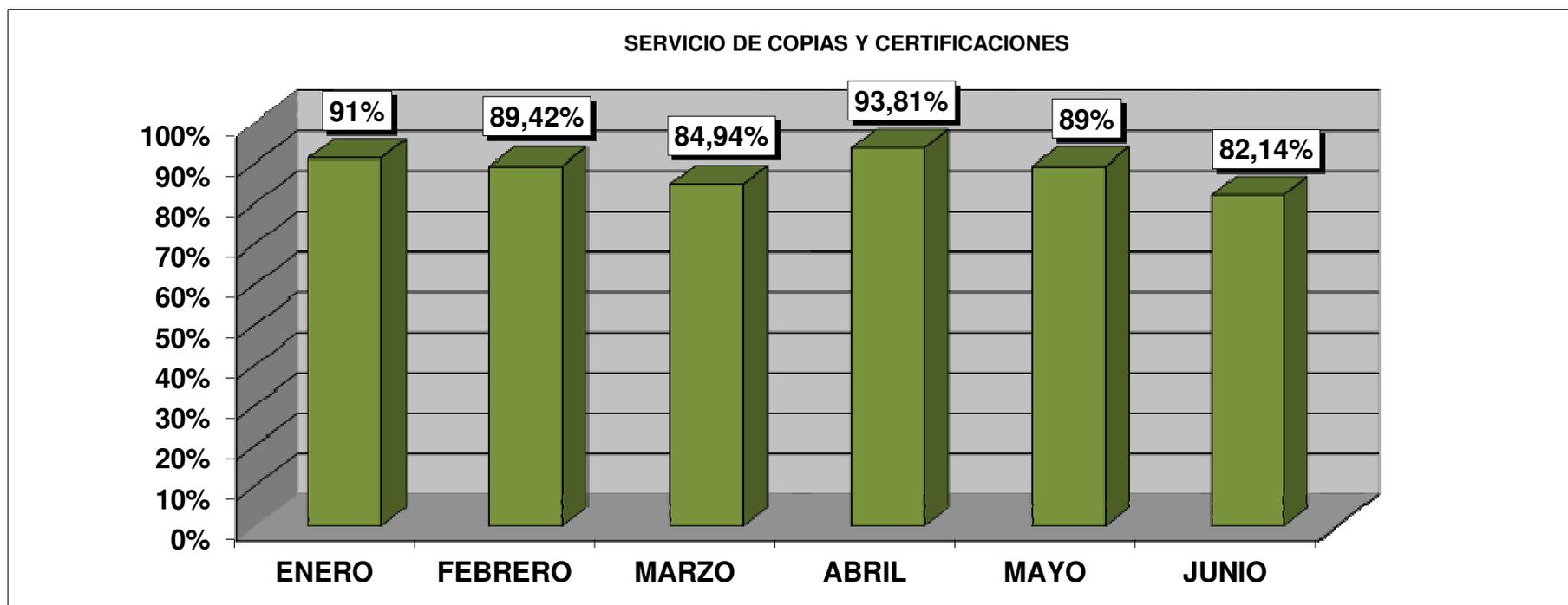


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO**  
**1º SEMESTRE 2019**  
**SERVICIO DE COPIAS Y CERTIFICACIONES**

**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		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	115		189		239		113		198		140		994	
Resueltos en plazo	105	91,30%	169	89,42%	203	84,94%	106	93,81%	177	89,39%	115	82,14%	875	88,03%
Resueltos fuera de plazo	10	8,70%	20	10,58%	36	15,06%	7	6,19%	21	10,61%	25	17,86%	119	11,97%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	1076		1001		2101		1289		1539		6435		13.441	

