

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

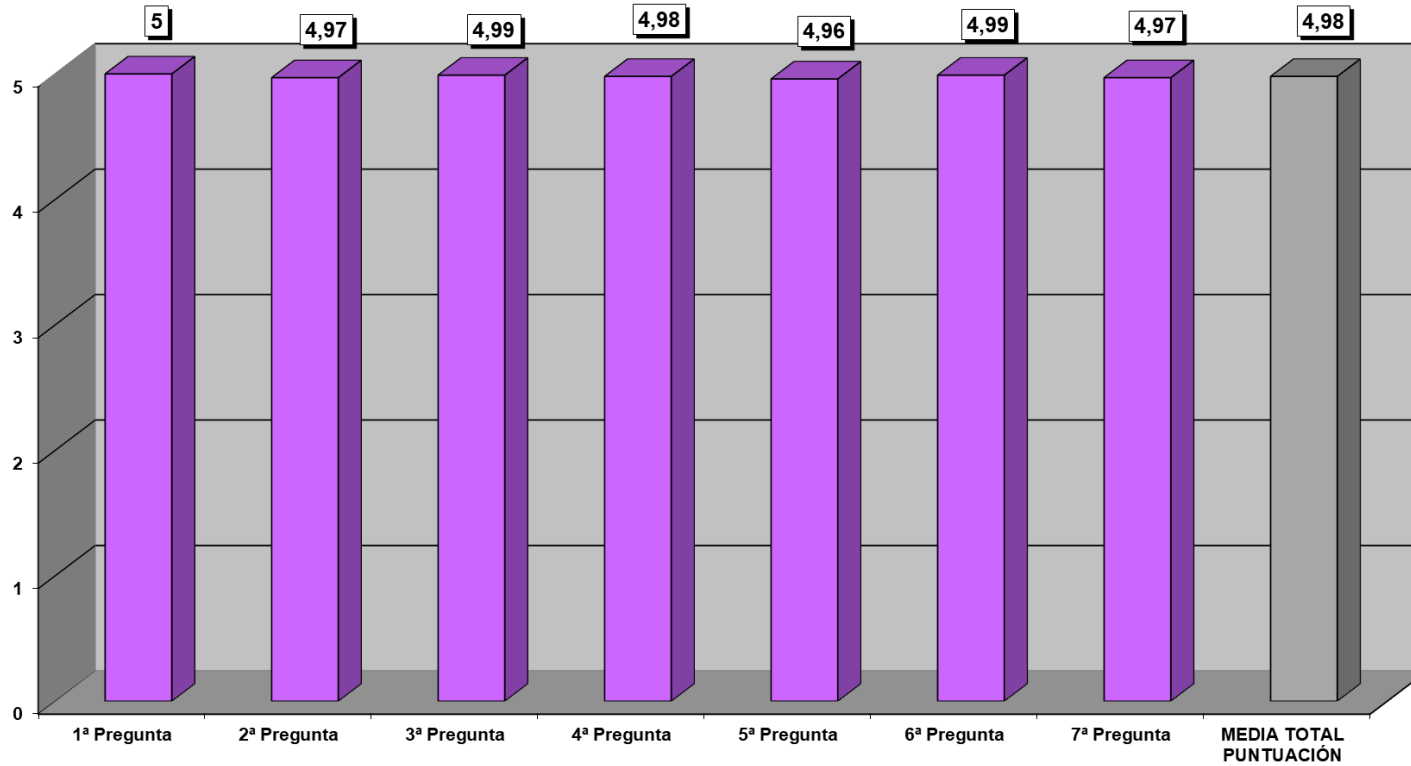
Nº DE PREGUNTAS: 7

Nº DE RESPUESTAS: 700

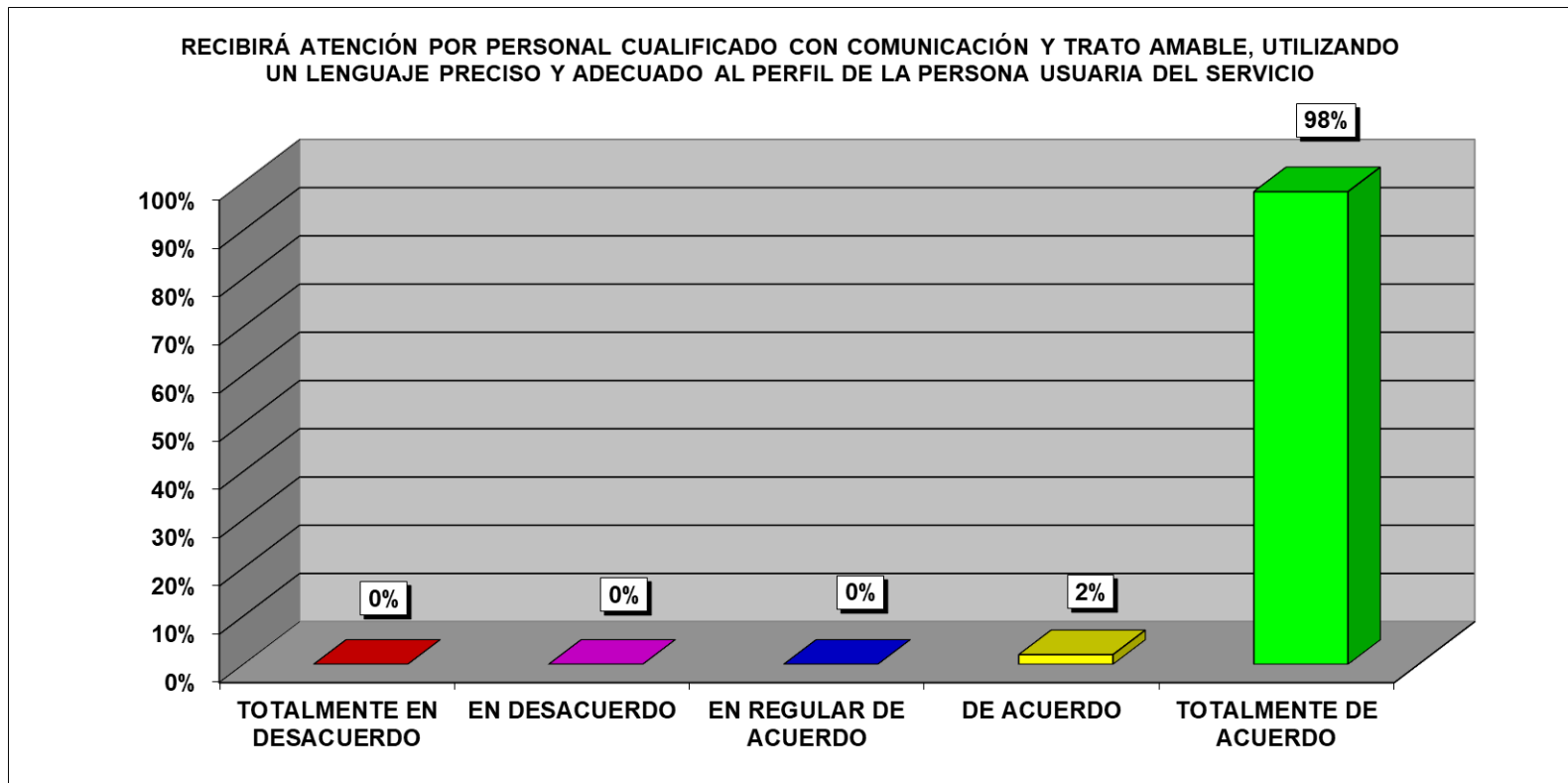
RESULTADOS TOTALES:

	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

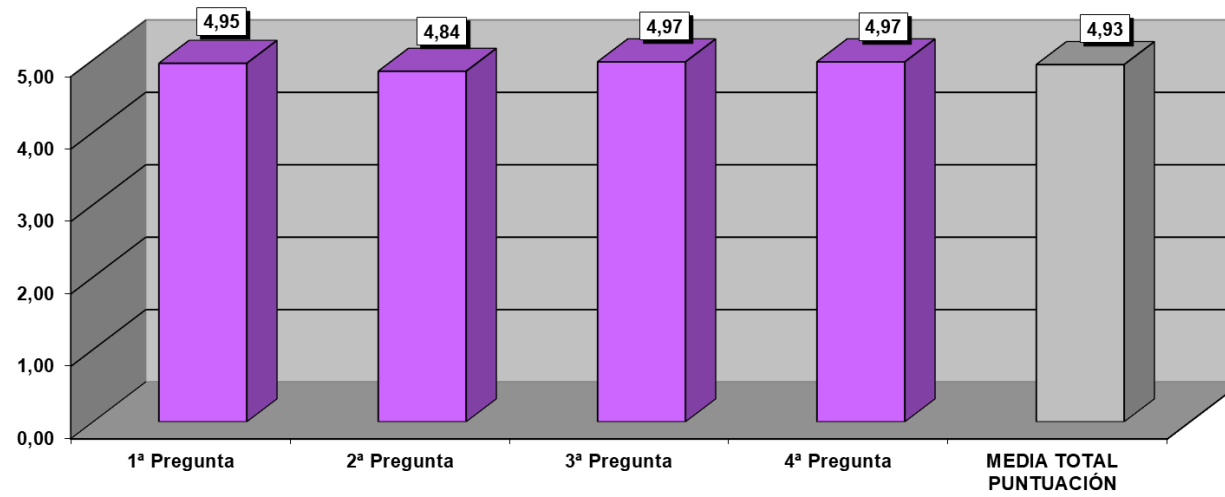
Nº DE PREGUNTAS: 4

Nº DE RESPUESTAS: 400

RESULTADOS TOTALES:

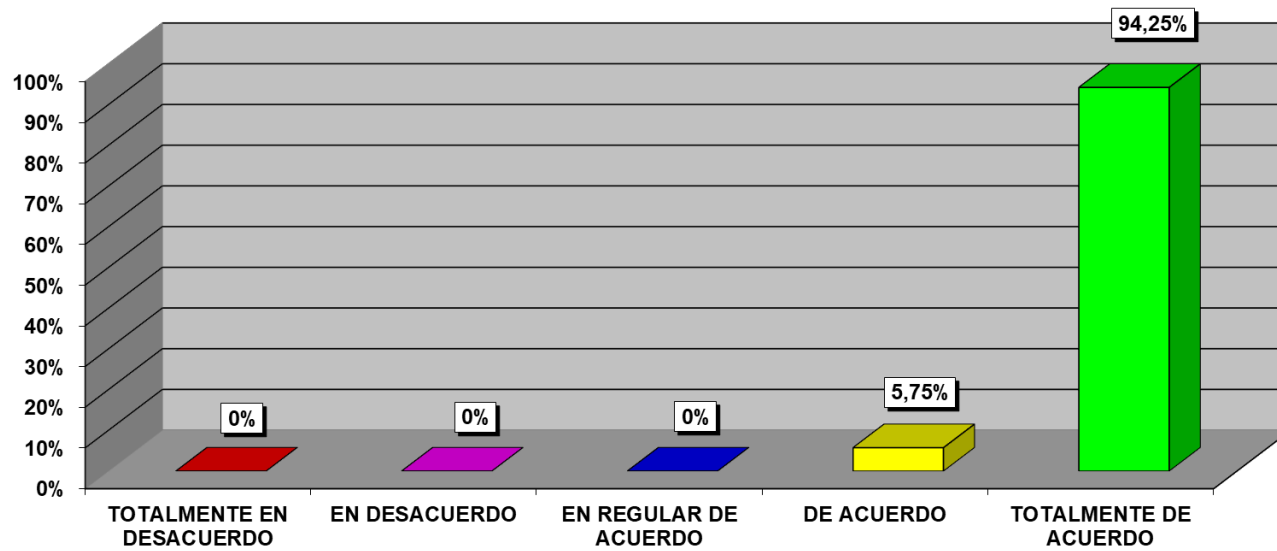
	MEDIA Puntuación	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,95	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,84	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
MEDIA TOTAL Puntuación	4,93	4 sobre 5

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

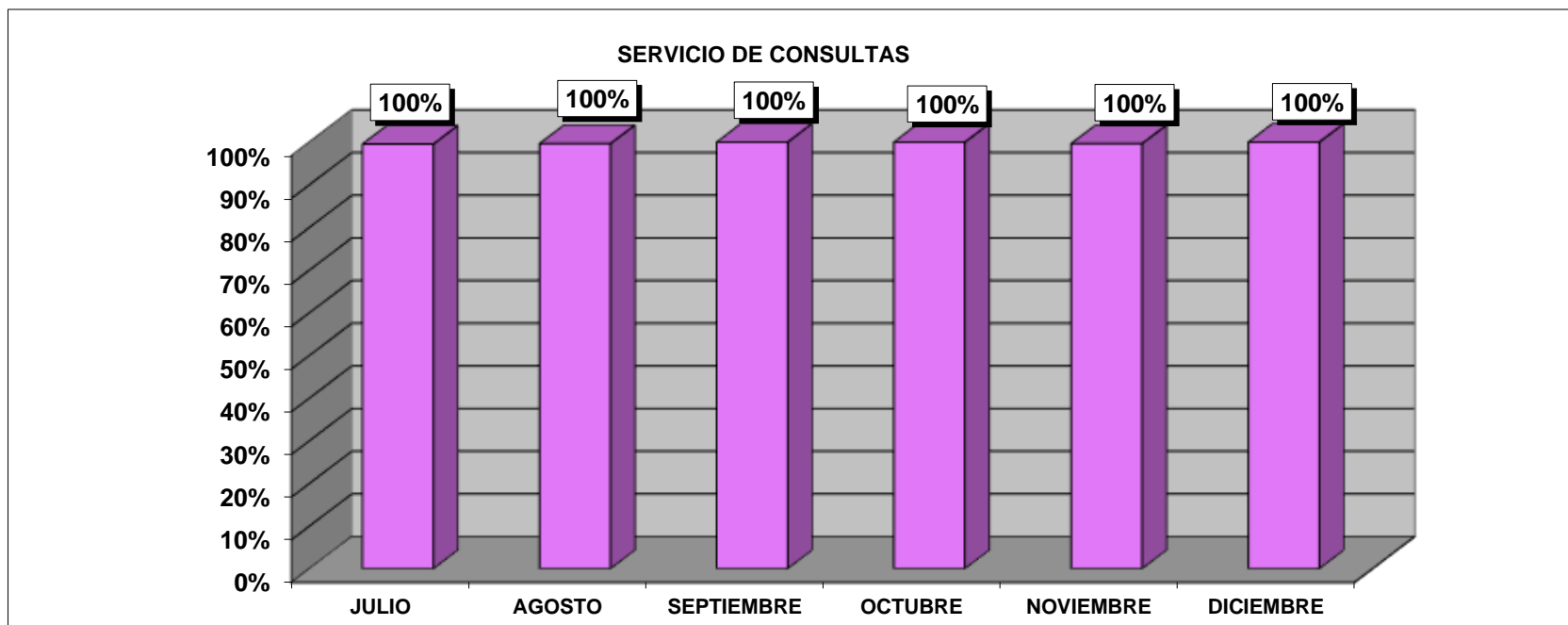


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE
2º SEMESTRE 2023
5º SERVICIO DE CONSULTAS

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%

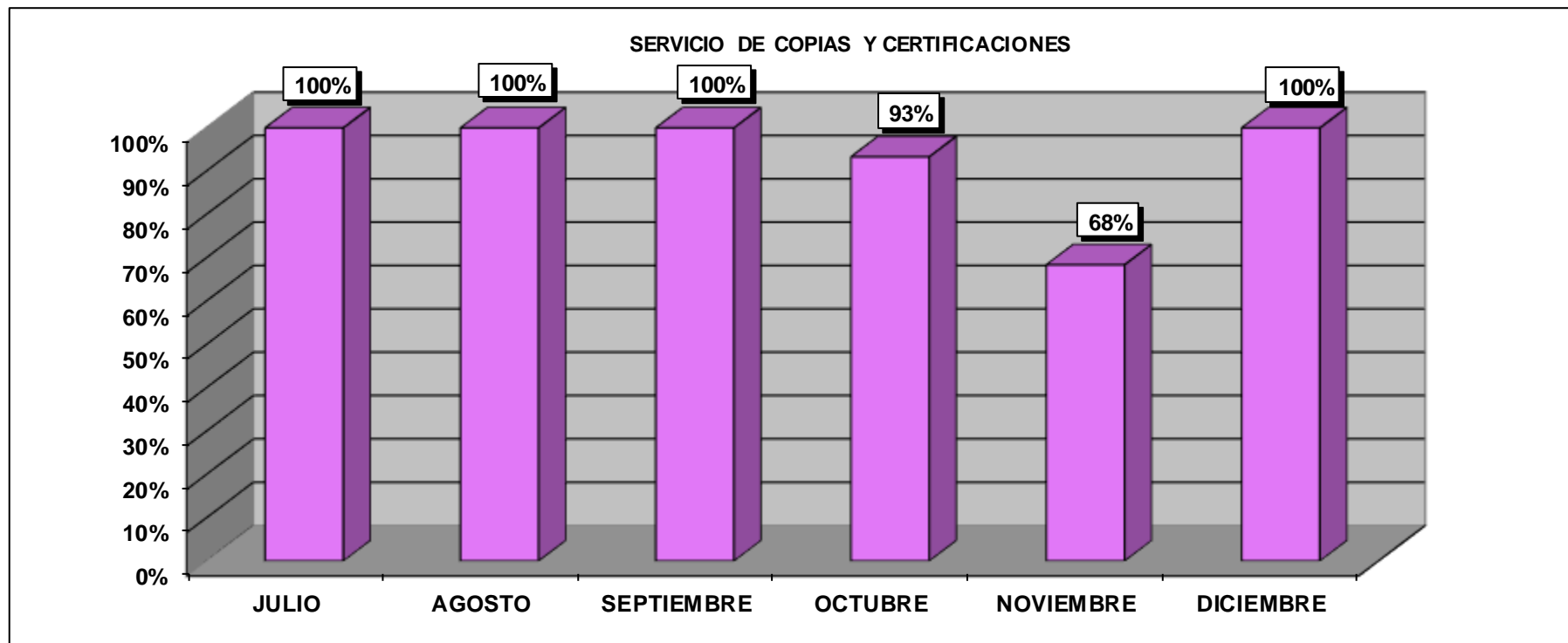


	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	207		283		236		245		269		348	
Resueltos en plazo	206	99,52%	282	99,65%	236	100%	245	100%	268	99,63%	348	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	1	0,48%	1	0,35%	0	0%	0	0%	1	0,37%		0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE ALBACETE
2º SEMESTRE 2023
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%



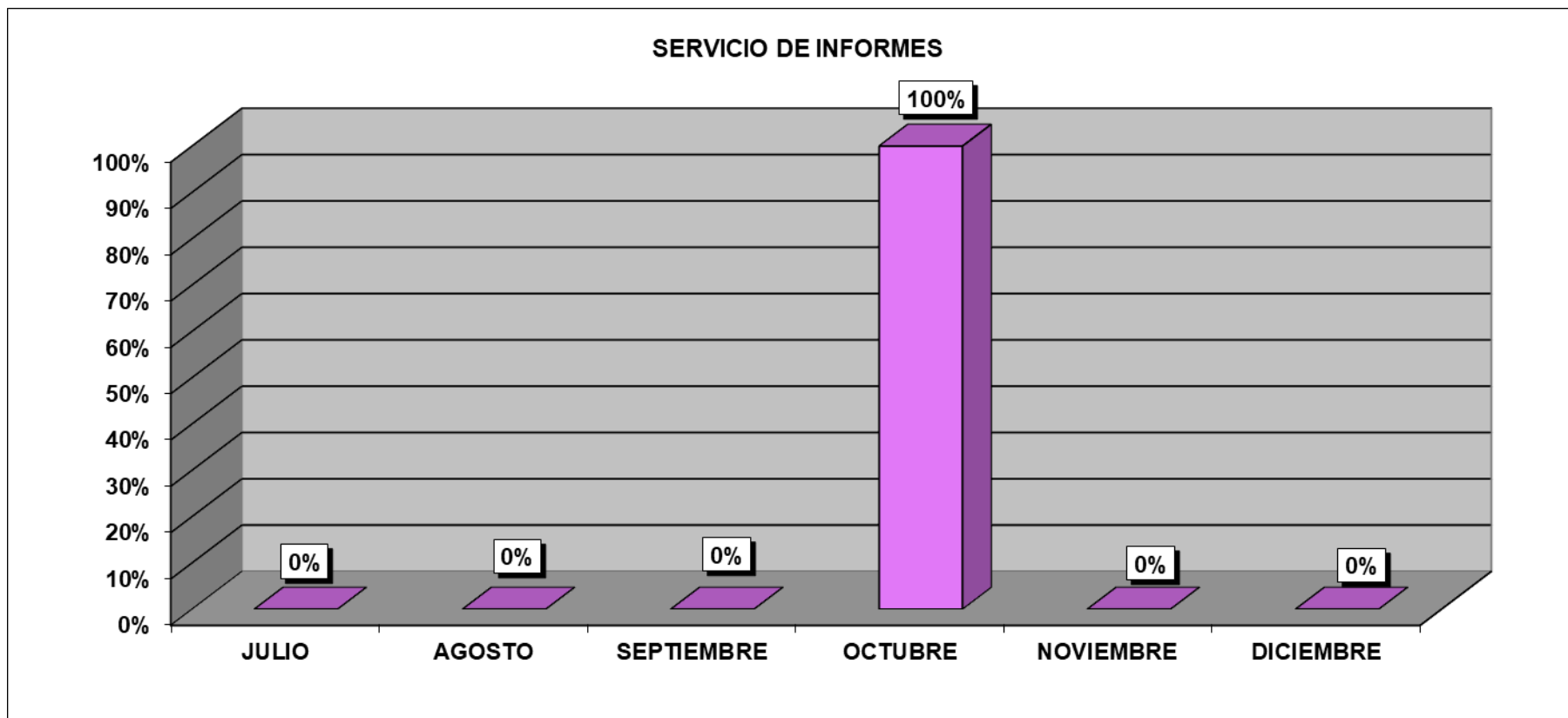
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	30		36		43		45		133		46	
Resueltos en plazo	30	100%	36	100%	43	100%	42	93%	91	68%	46	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	3	7%	42	32%	0	0%
Nº de Reproducciones	1235		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
TOTAL	71	71	95%	100%	2606