





**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**  
**2º SEMESTRE 2023**

**3º SERVICIO:**

**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

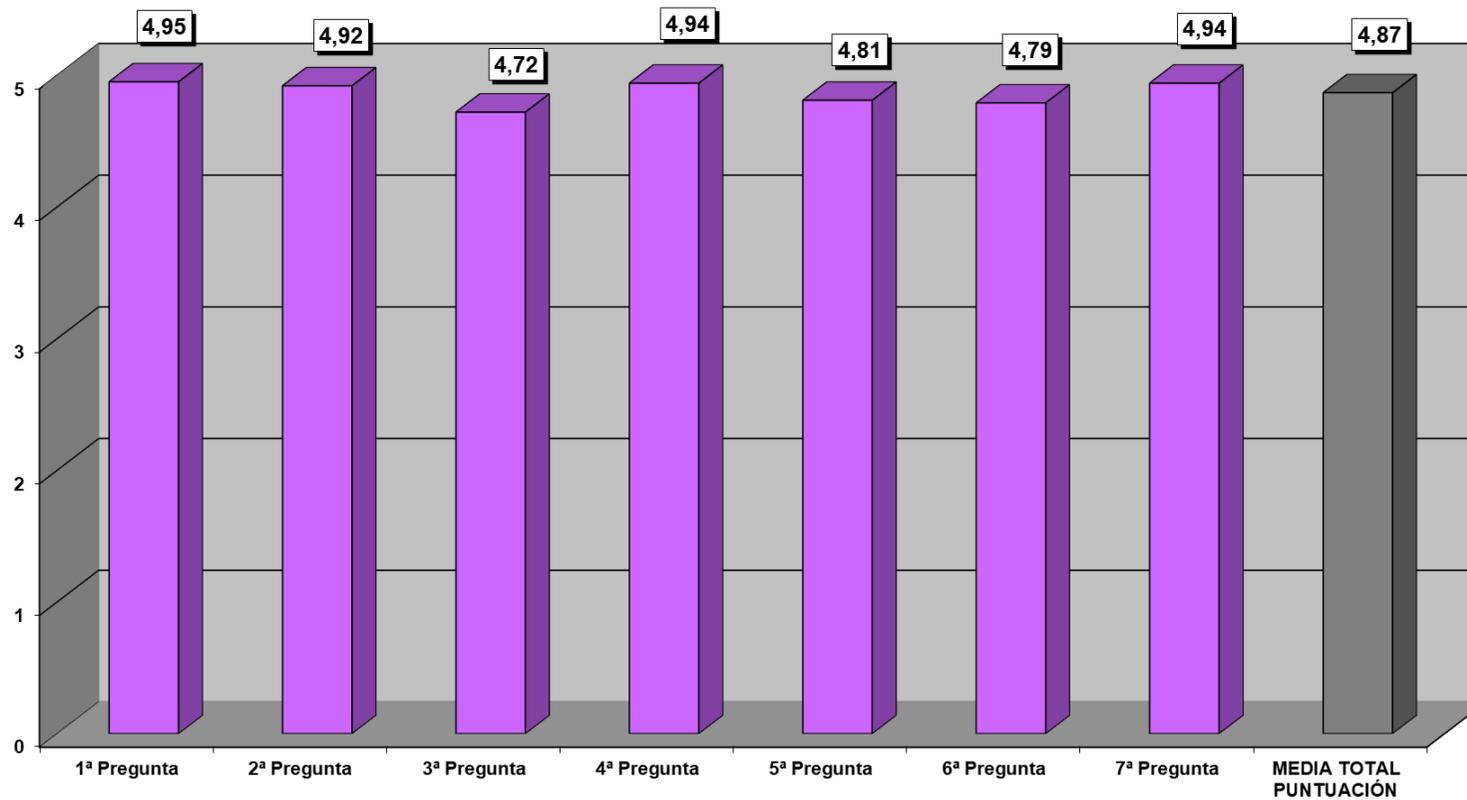
**Nº DE PREGUNTAS:** 7

**Nº DE RESPUESTAS:** 700

**RESULTADOS TOTALES:**

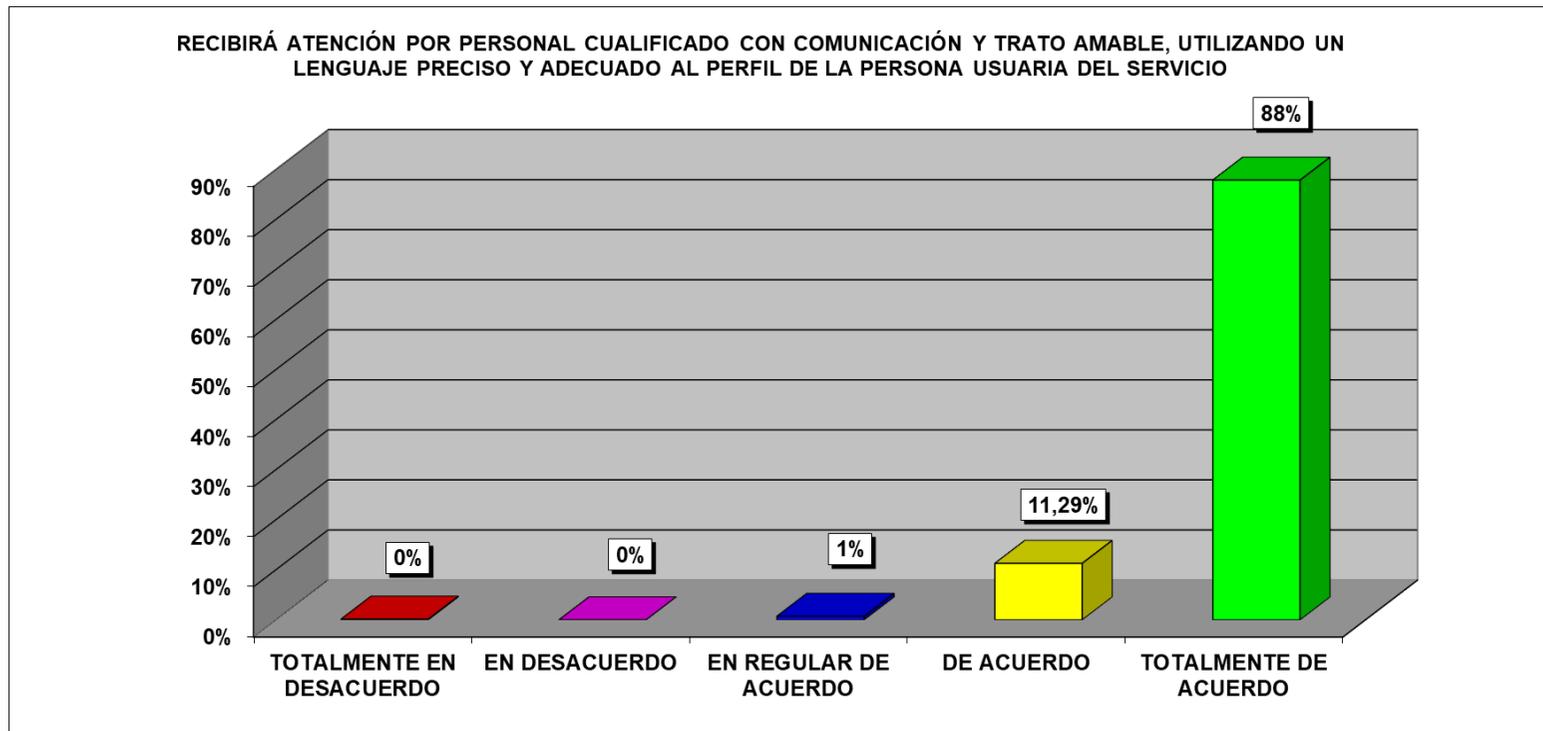
	<b>MEDIA Puntuación</b>	<b>ESTANDAR</b>
<b>1ª Pregunta</b>	<b>4,95</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>2ª Pregunta</b>	<b>4,92</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>3ª Pregunta</b>	<b>4,72</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>4ª Pregunta</b>	<b>4,94</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>5ª Pregunta</b>	<b>4,81</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>6ª Pregunta</b>	<b>4,79</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>7ª Pregunta</b>	<b>4,94</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>MEDIA TOTAL Puntuación</b>	<b>4,87</b>	<b>4 sobre 5</b>

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	1%
DE ACUERDO	11,29%
TOTALMENTE DE ACUERDO	88%



**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**  
**2º SEMESTRE 2023**

**4º SERVICIO:**

**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

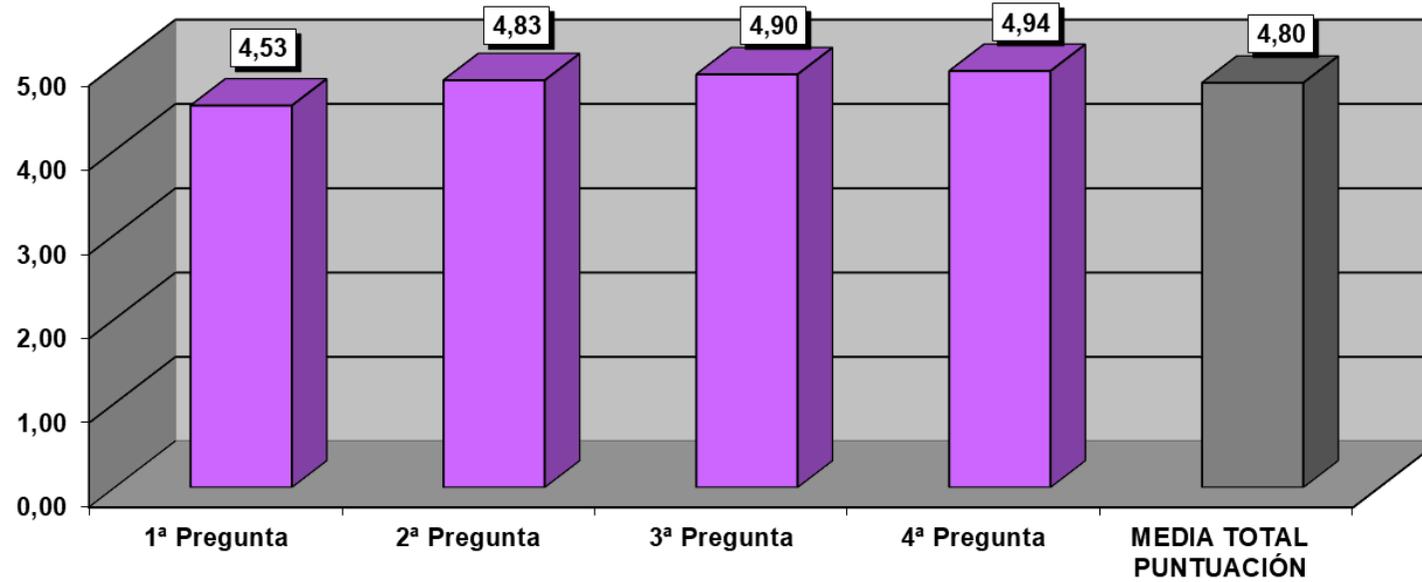
**Nº DE PREGUNTAS:** 4

**Nº DE RESPUESTAS:** 400

**RESULTADOS TOTALES:**

	<b>MEDIA PUNTUACIÓN</b>	<b>ESTANDAR</b>
<b>1ª Pregunta</b>	4,53	4 sobre 5
<b>2ª Pregunta</b>	4,83	4 sobre 5
<b>3ª Pregunta</b>	4,90	4 sobre 5
<b>4ª Pregunta</b>	4,94	4 sobre 5
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	4,80	4 sobre 5

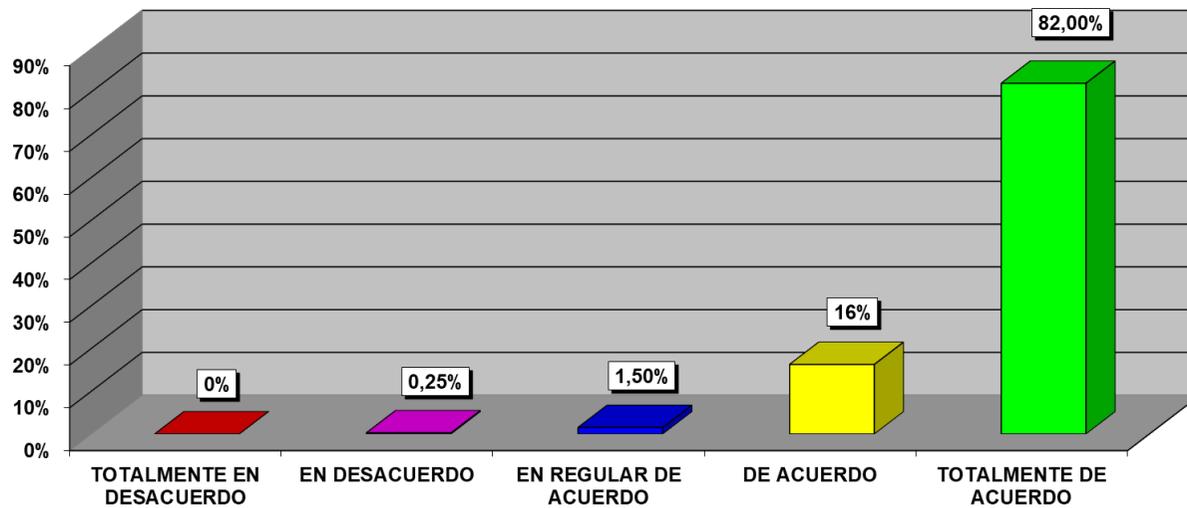
**LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO CONVENIENTE DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO**



**PREGUNTAS REALIZADAS:**

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0,25%
EN REGULAR DE ACUERDO	1,50%
DE ACUERDO	16%
TOTALMENTE DE ACUERDO	82%

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



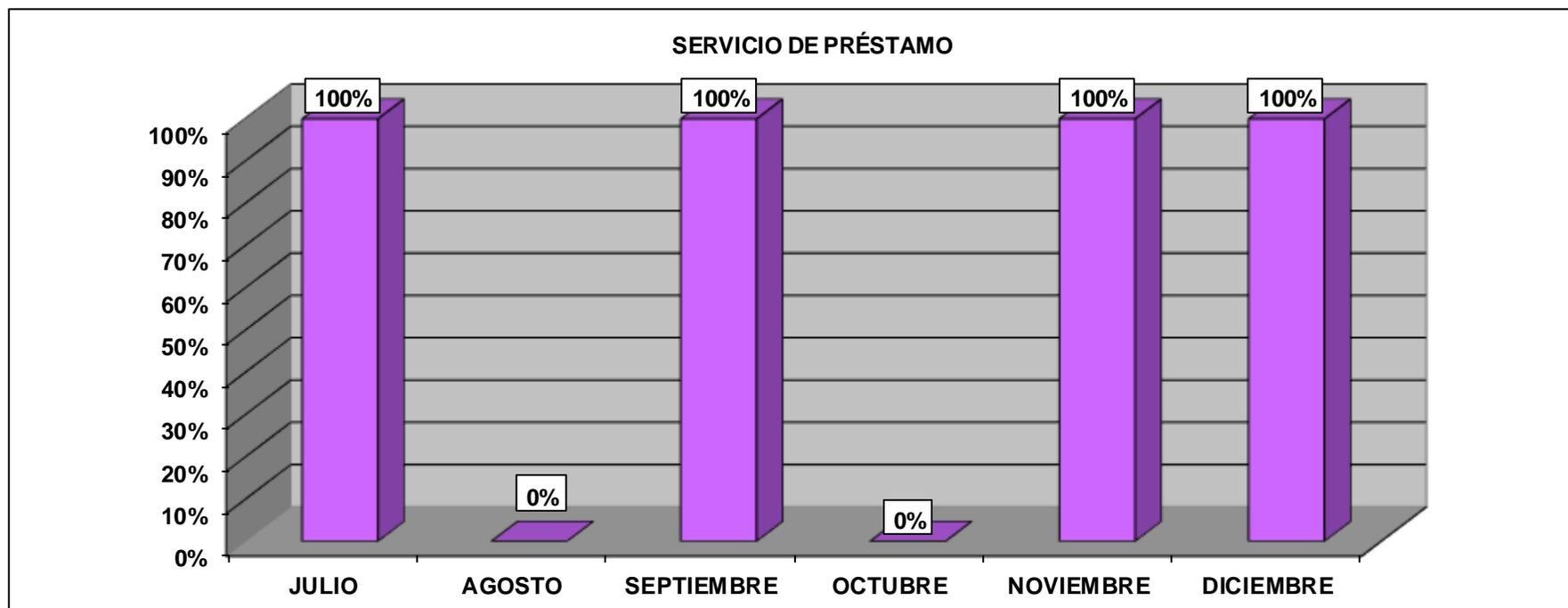


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**  
**2º SEMESTRE 2023**  
**6º SERVICIO DE PRÉSTAMO**

**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%



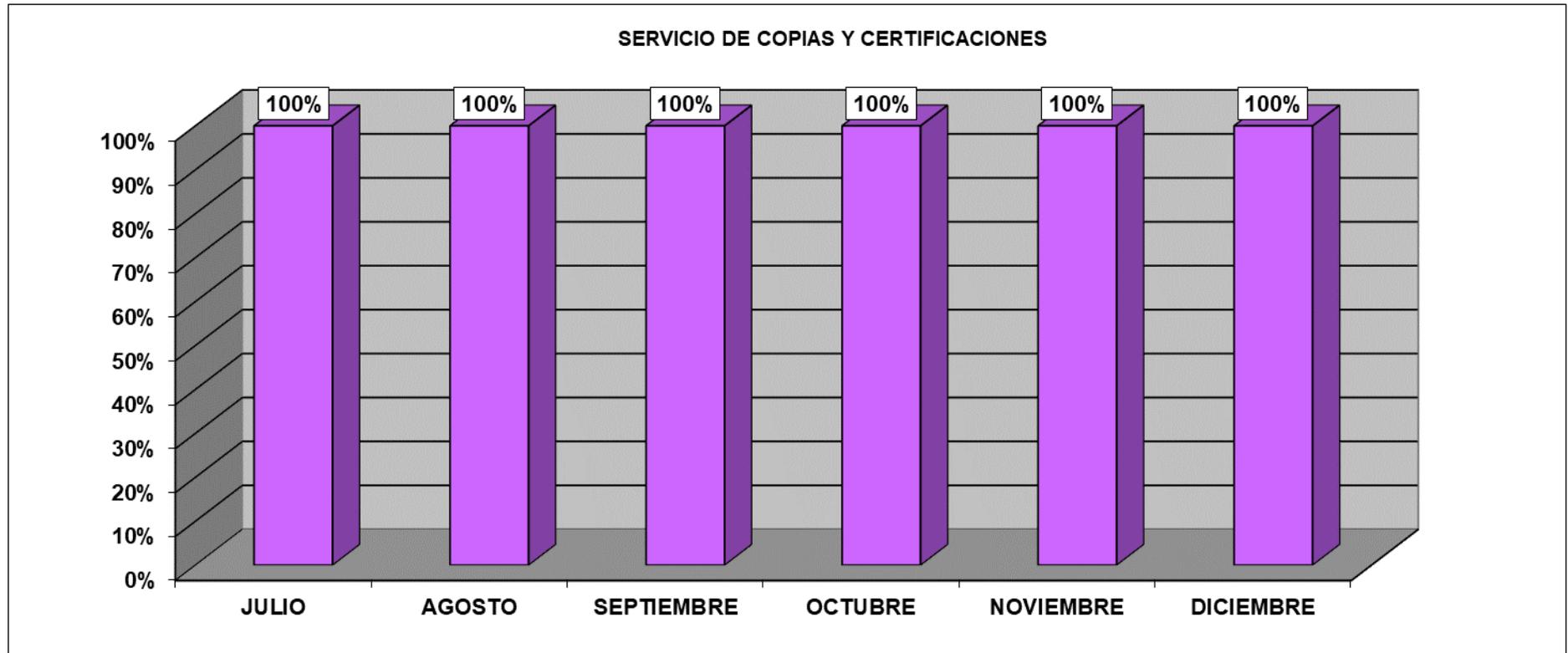
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	3		0		9		0		5		1	
Resueltos en plazo	3	100%	0		9	100%	0		5	100%	1	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0		0	0%	0		0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0		0	0%	0		0	0%	0	0%

**2º SEMESTRE 2023**  
**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

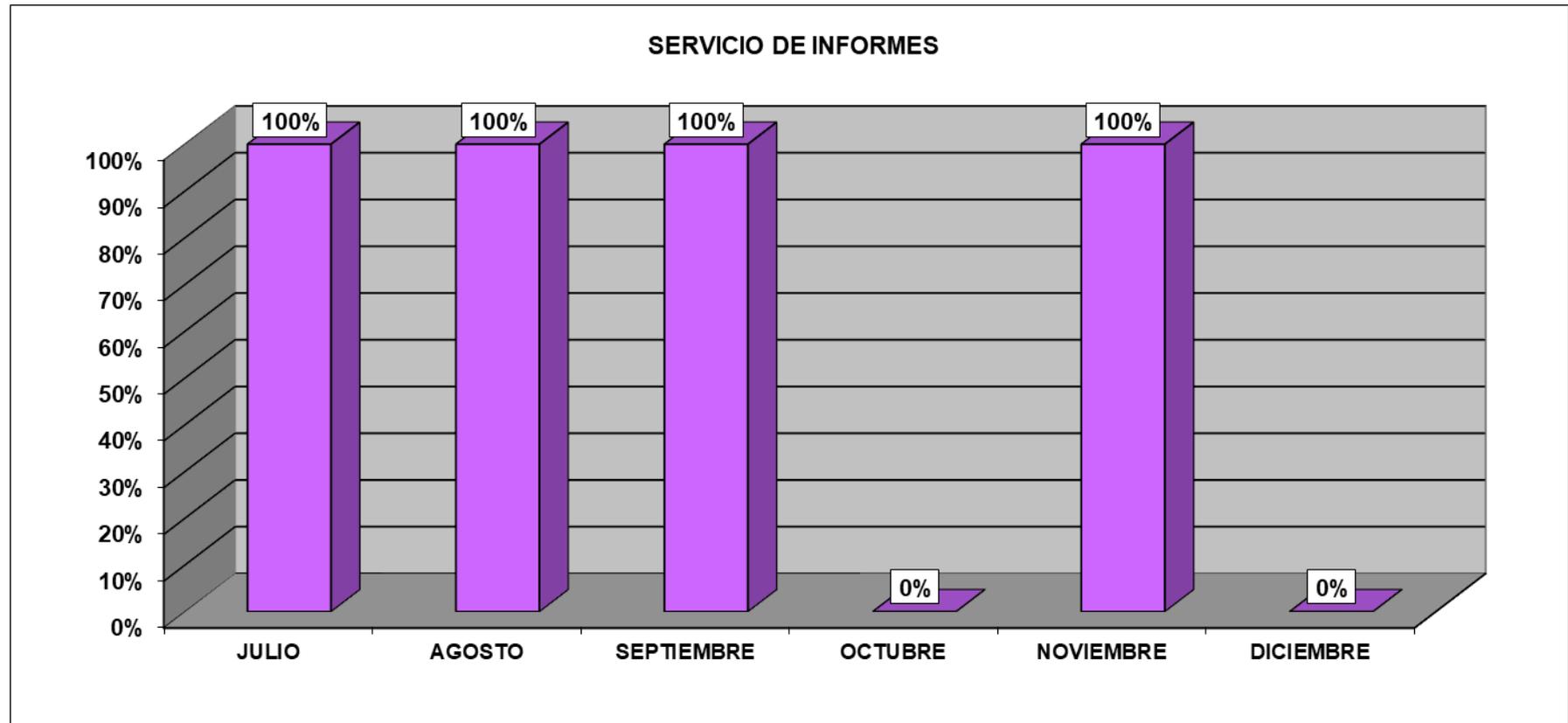
**ESTÁNDAR:** 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	133		57		162		173		246		128	
Resueltos en plazo	133	100%	57	100%	162	100%	173	100%	246	100%	128	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	3001		830		3207		1274		1898		504	

**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	2		1		1		0		1		0	
Resueltos en plazo	2	100%	1	100%	1	100%	0		1	100%	0	
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	

**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**  
**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:** N° de actos culturales y visitas guiadas.

**ESTÁNDAR** 95%

MESES	ACTOS ANUALES PROGRAMADOS	ACTOS REALIZADOS	ESTÁNDAR	CUMPLIMIENTO	VISITANTES
ENERO		0			
FEBRERO		1			18
MARZO		2			120
ABRIL		4			68
MAYO		1			26
JUNIO		1			50
JULIO		0			0
AGOSTO		0			0
SEPTIEMBRE		1			23
OCTUBRE		1			13
NOVIEMBRE		0			0
DICIEMBRE		0			0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>318</b>