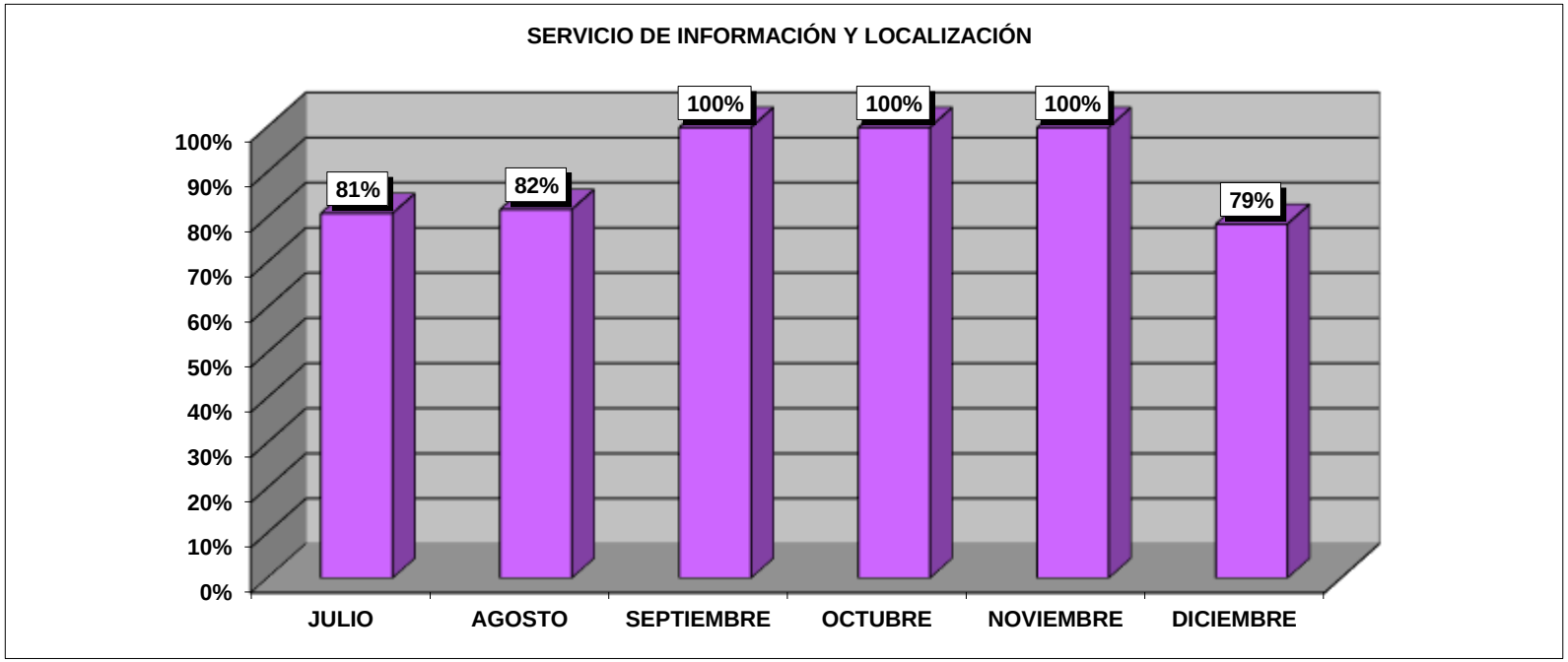
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2023
1º SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN

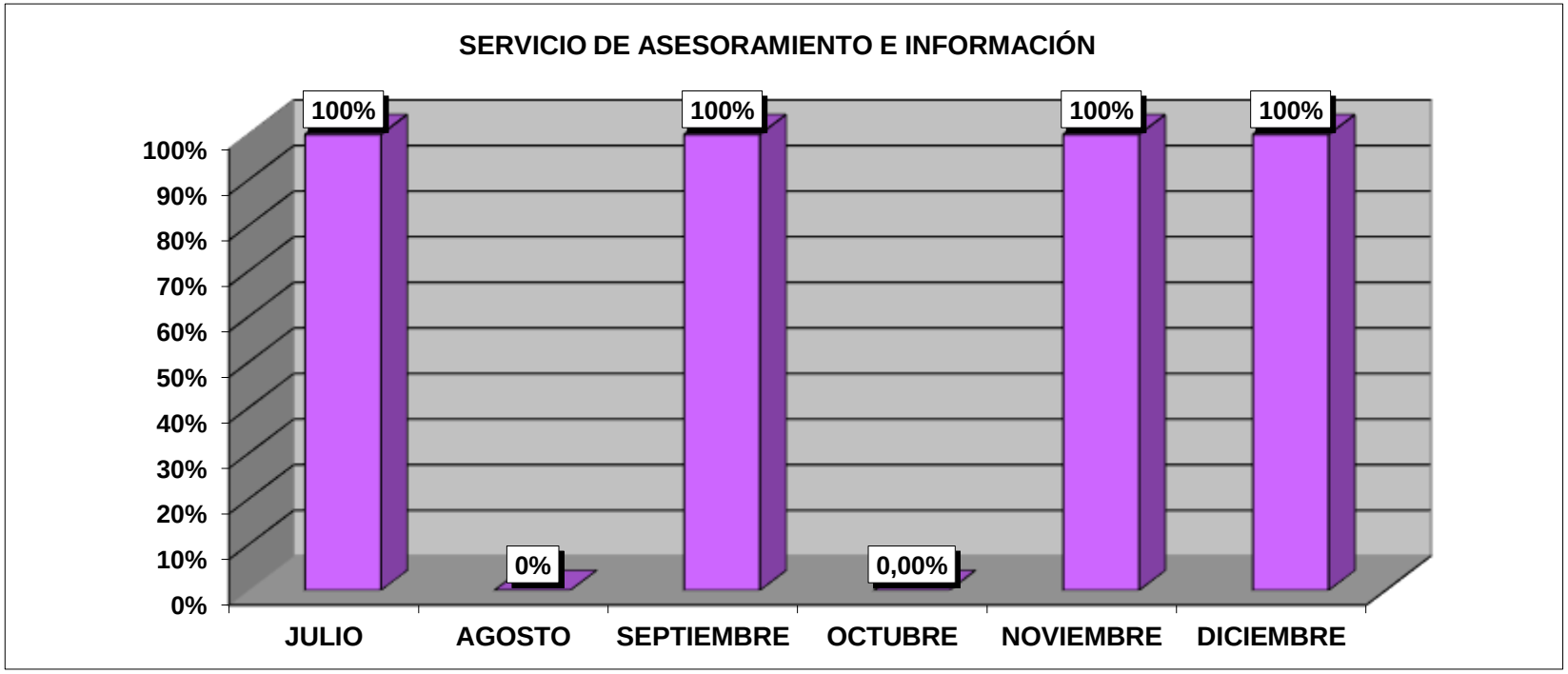
COMPROMISO: Información y localización inmediata de la documentación del archivo y su disponibilidad para su consulta o préstamo
INDICADOR: Porcentaje sobre el total de préstamos y/o consultas
ESTÁNDAR: 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	21		33		49		53		35		14	
Resueltos en plazo	17	81%	27	81,82%	49	100%	53	100%	35	100%	11	79%
Resueltos fuera de plazo	4	19%	6	18,18%	0	0%	0	0%	0	0%	3	21%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2023
2º 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%



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

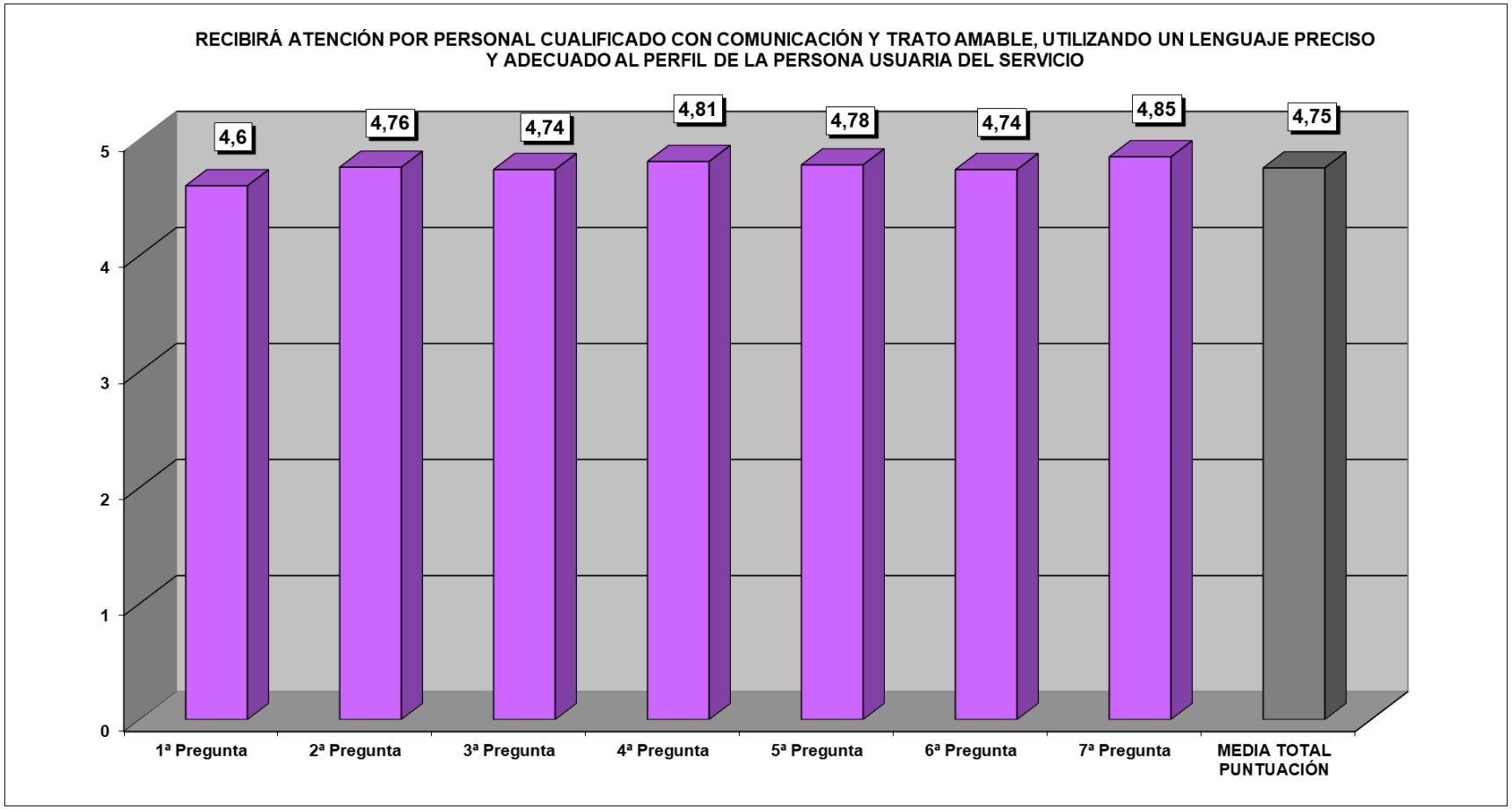
ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE DE 2023

3º SERVICIO:

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

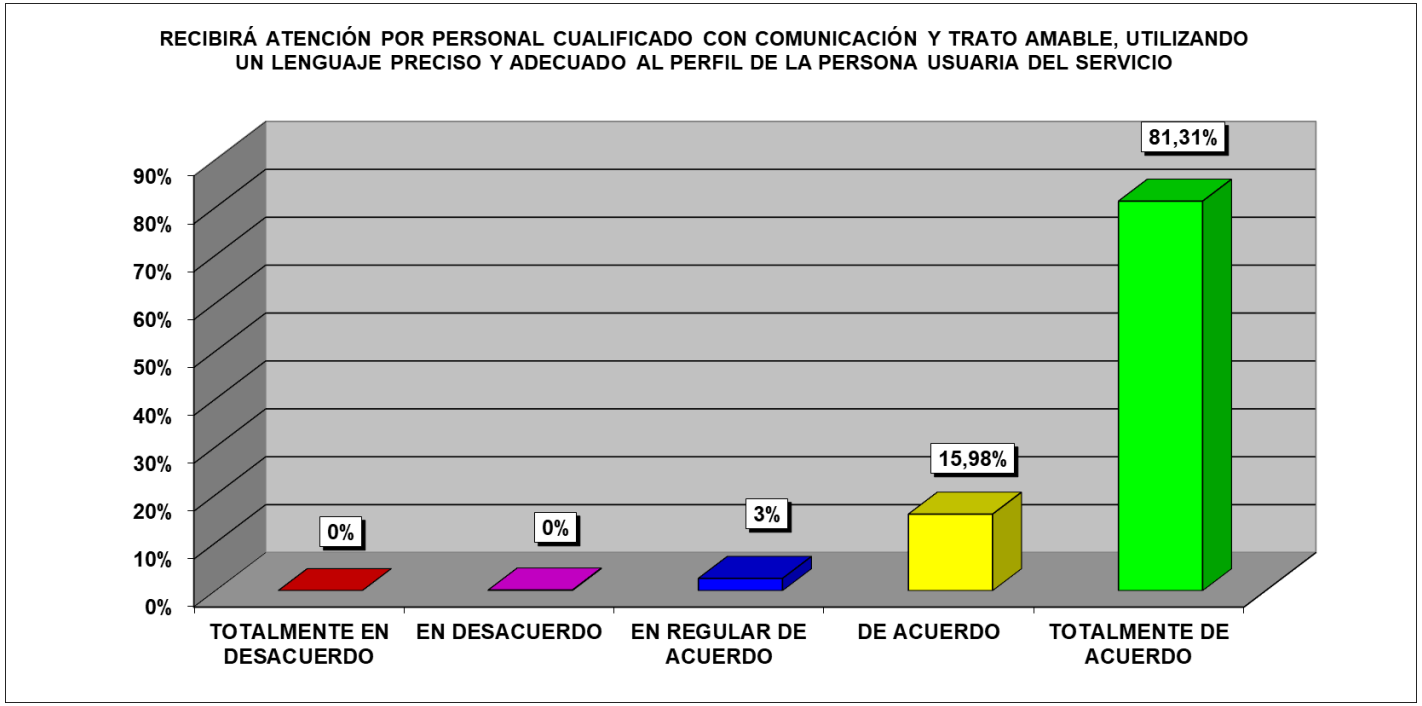
RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,6	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,76	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,81	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,78	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,85	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,75	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
4,6
4,76
4,74
4,81
4,78
4,74
4,85
4,75
0
1
2
3
4
5
1ª Pregunta
2ª Pregunta
3ª Pregunta
4ª Pregunta
5ª Pregunta
6ª Pregunta
7ª Pregunta
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN

PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	3%
DE ACUERDO	15,98%
TOTALMENTE DE ACUERDO	81,31%



ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE DE 2023

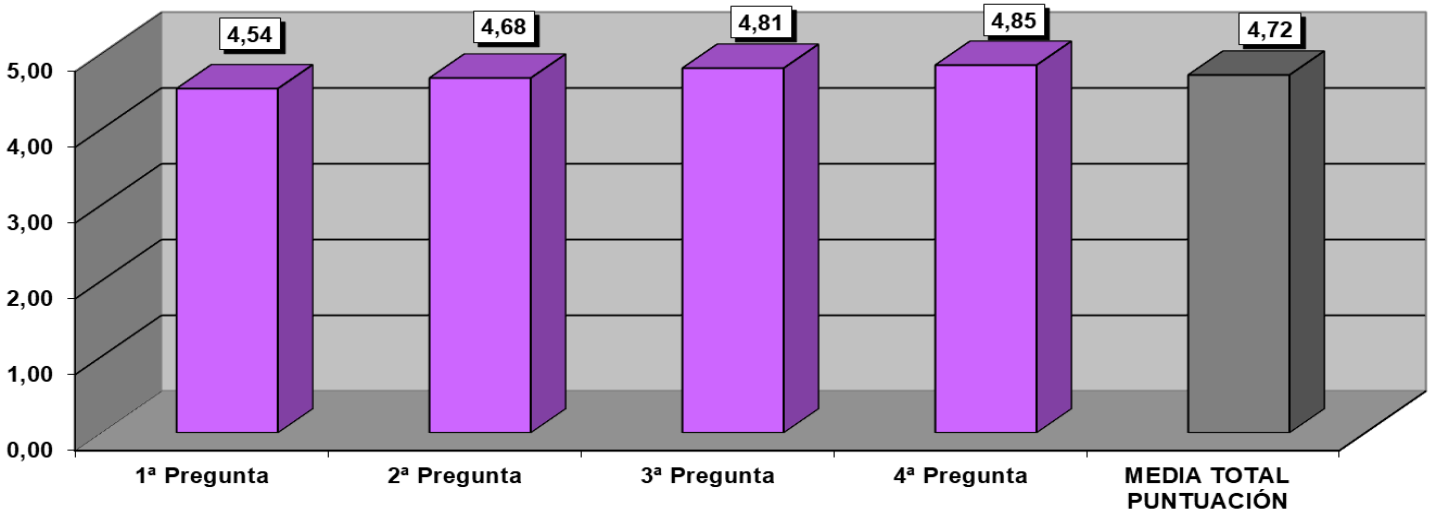
4º SERVICIO:

COMPROMISO: Los usuarios y usuarias podrán realizar la consulta de los documentos solicitados dentro del horario de atención al público 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:

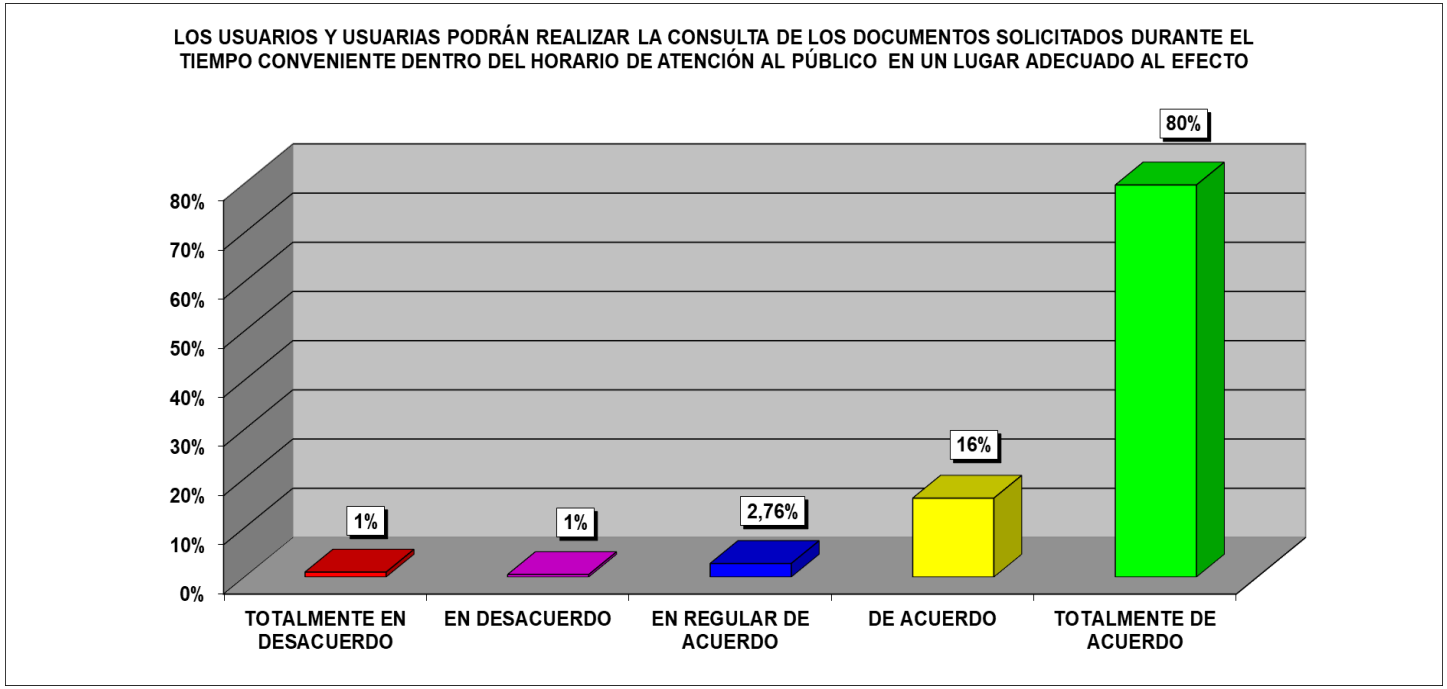
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,54	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,68	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,81	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,85	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,72	4 sobre 5

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



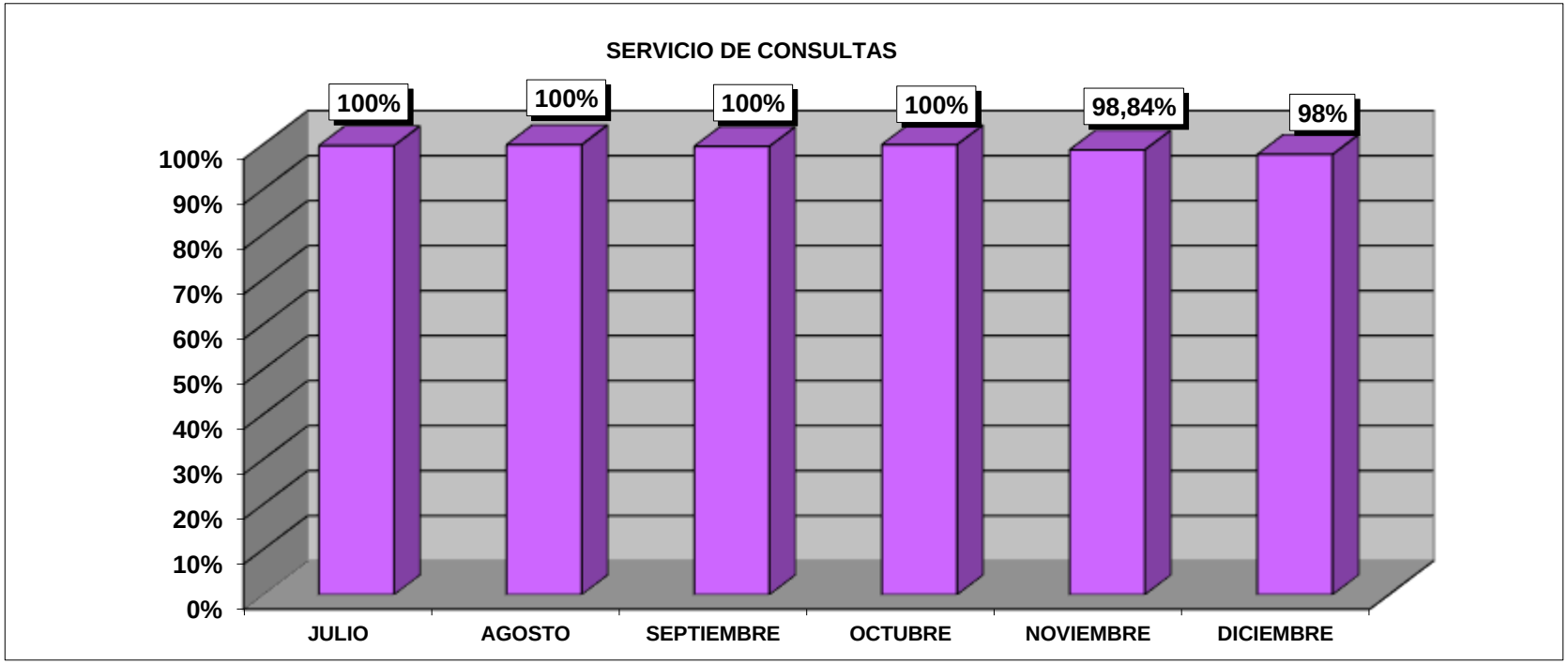
PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	1%
EN DESACUERDO	1%
EN REGULAR DE ACUERDO	2,76%
DE ACUERDO	16%
TOTALMENTE DE ACUERDO	80%



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

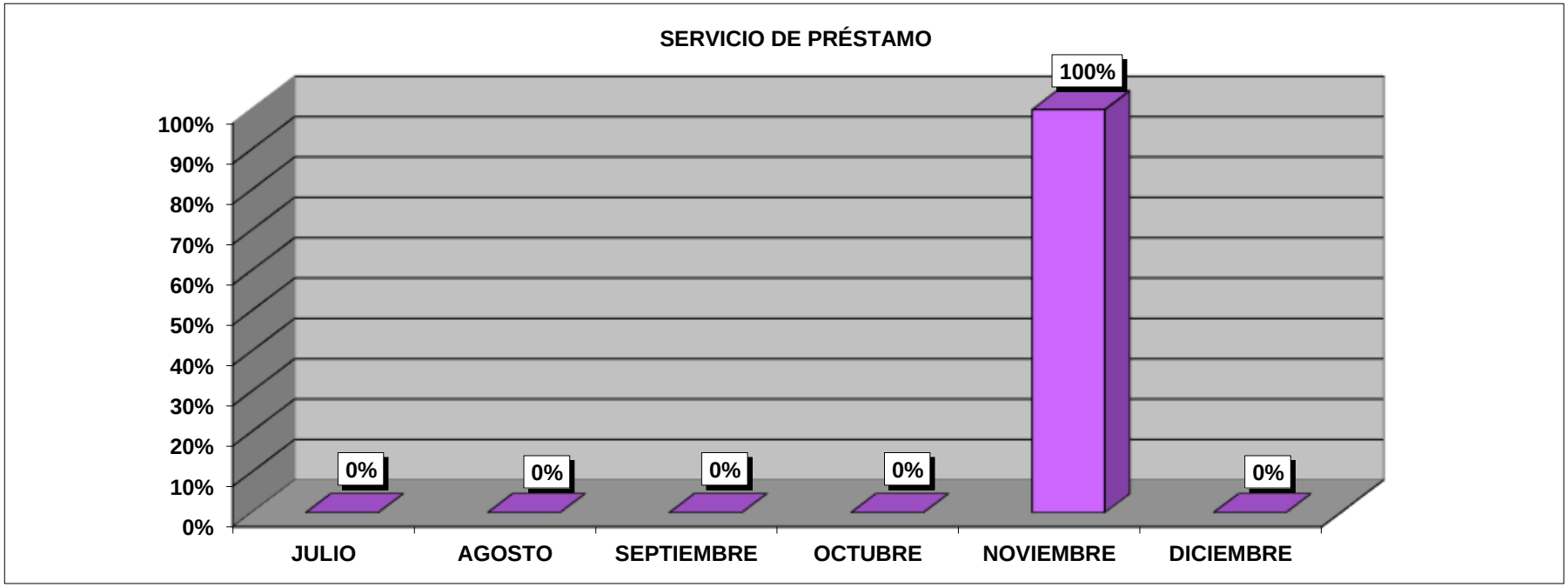
COMPROMISO: Las consultas remitidas al archivo por correo postal, teléfono, fax o correo electrónico se resolverán en un plazo máximo de 7 días desde su recepción
INDICADOR: Porcentaje sobre el total de consultas recibidas
ESTÁNDAR: 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	481		567		530		470		516		512	
Resueltos en plazo	480	99,79%	567	100%	528	99,62%	470	100%	510	99%	501	97,85%
Resueltos fuera de plazo	1	0,21%	0	0%	2	0,38%	0	0%	6	1%	11	2,15%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2023
6º SERVICIO DE PRÉSTAMOS

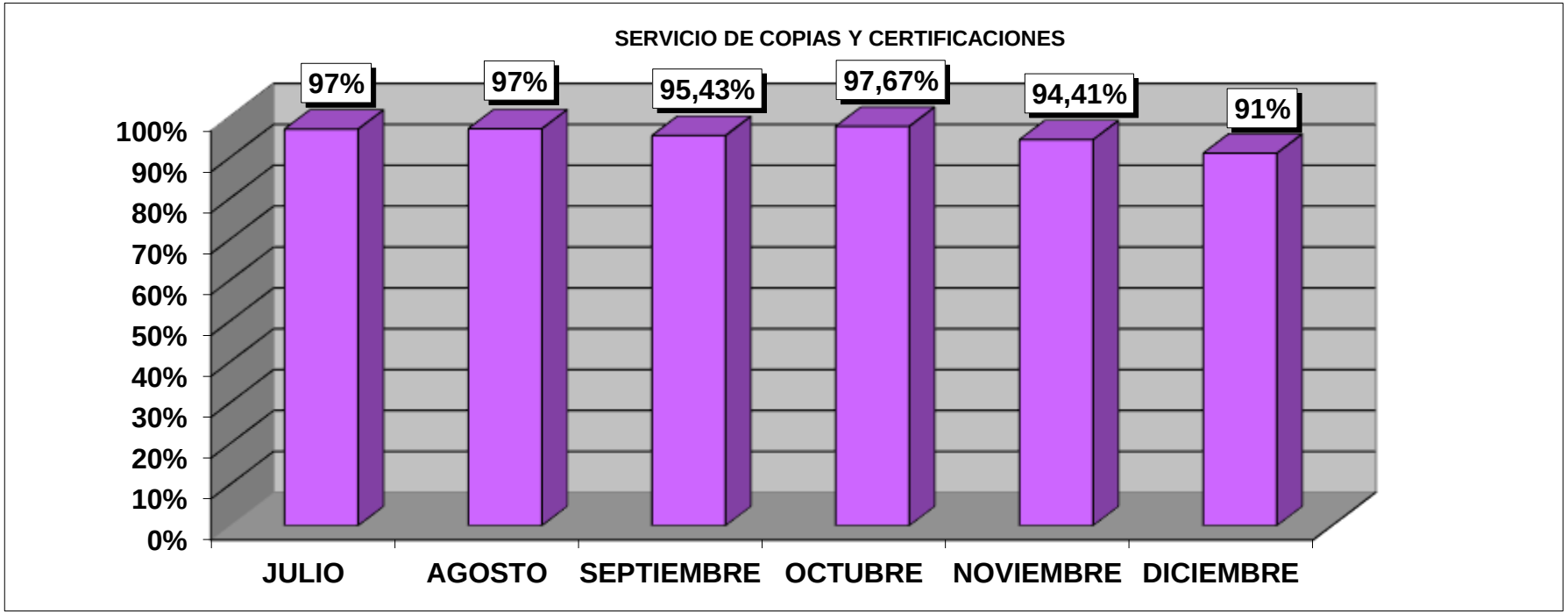
COMPROMISO: El préstamo de documentos a la administración productora e instituciones legalmente habilitadas, se resolverá en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción
INDICADOR: Porcentaje sobre el total de préstamos solicitados
ESTÁNDAR: 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	0		0		0		0		1		0	
Resueltos en plazo	0		0		0		0		1	100%	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 2023
7º SERVICIO DE COPIAS Y CERTIFICACIONES

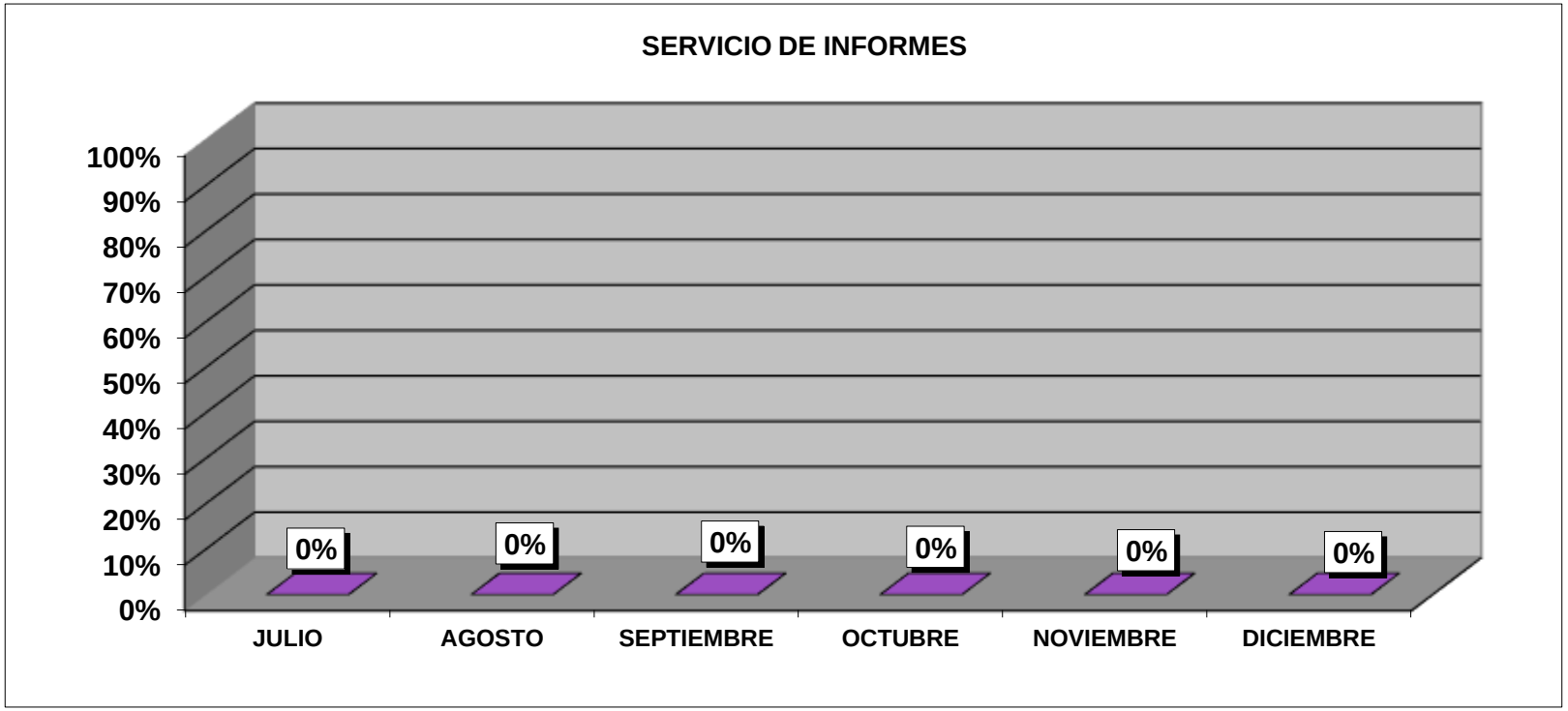
COMPROMISO: Entrega de copias y certificaciones solicitadas en el plazo de 48 horas, siempre que la petición sea inferior a 25 copias. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad, el plazo será de 7 días.
INDICADOR: Porcentaje sobre el total de copias y certificaciones entregadas en los plazos establecidos
ESTÁNDAR: 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	133		137		175		172		179		135	
Resueltos en plazo	129	96,99%	133	97,08%	167	95,43%	168	97,67%	169	94,41%	123	91,11%
Resueltos fuera de plazo	4	3,01%	3	2,19%	7	4%	4	2,33%	10	5,59%	12	8,89%
No resueltos	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	2289		1891		1337		1335		1928		988	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
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		0		0		0	
Resueltos en plazo	0		0		0		0		0		0	
Resueltos fuera de plazo	0		0		0		0		0		0	
No resueltos	0		0		0		0		0		0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
MEDICIÓN ANUAL 2023
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: **Nº de actos culturales y visitas guiadas**
ESTÁNDAR: **95%**

MESES	ACTOS ANUALES PROGRAMADOS	ACTOS REALIZADOS	ESTÁNDAR	CUMPLIMIENTO	VISITANTES
ENERO		2			27
FEBRERO		5			107
MARZO		3			426
ABRIL		2			347
MAYO		2			579
JUNIO		8			602
JULIO		2			620
AGOSTO		0			0
SEPTIEMBRE		9			562
OCTUBRE		1			297
NOVIEMBRE		8			546
DICIEMBRE		3			389
TOTAL	**45**	**45**	**95%**	**100%**	**4502**