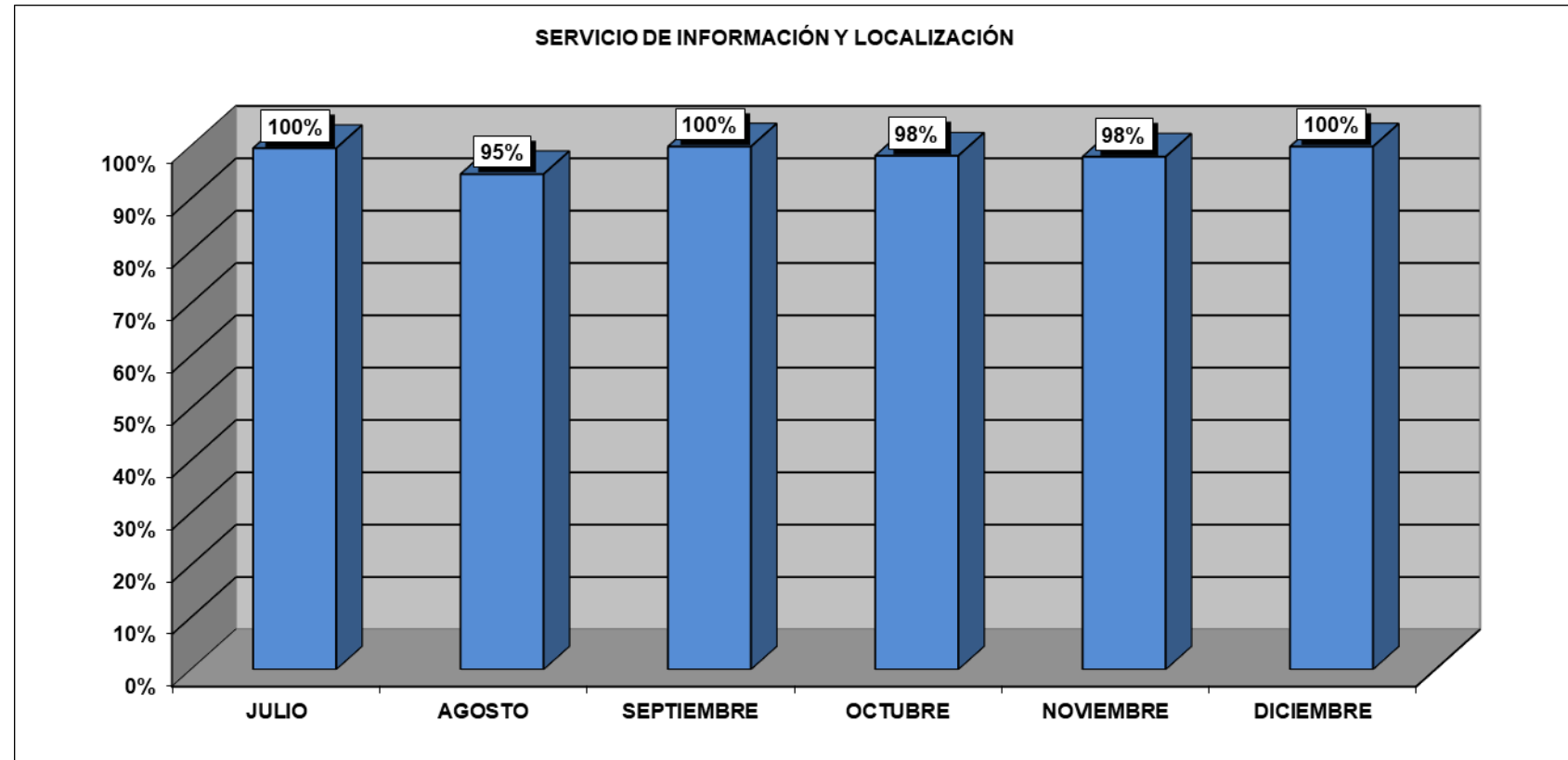


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
2º SEMESTRE 2024
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN

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

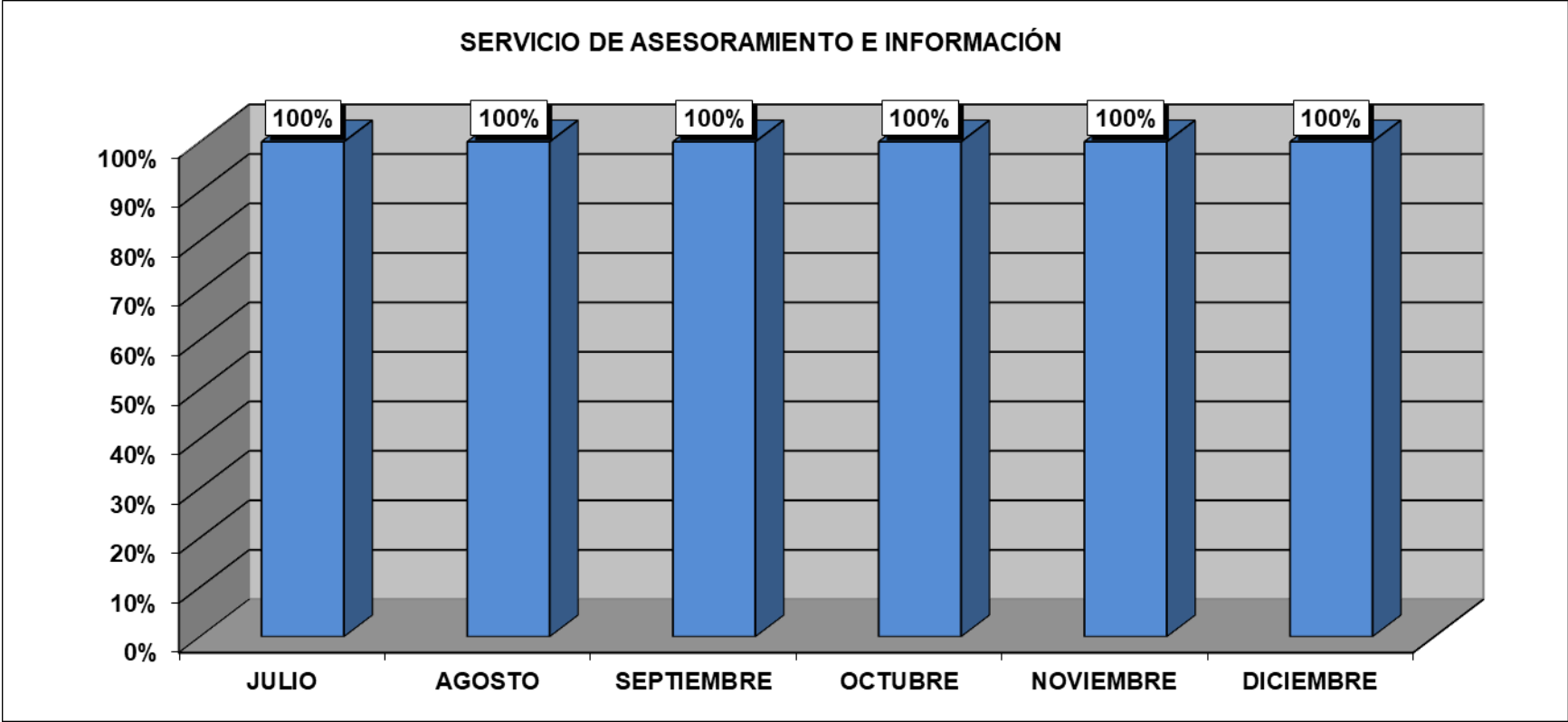
ESTÁNDAR: 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	327		228		256		401		363		237	
Resueltos en plazo	326	99,69%	216	94,74%	256	100%	394	98,25%	356	98,07%	237	100%
Resueltos fuera de plazo	1	0,31%	12	5,26%	0	0%	7	1,75%	7	1,93%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
2º SEMESTRE 2024
SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN

COMPROMISO: Asesoramiento 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	65		38		69		57		64		35	
Resueltos en plazo	65	100%	38	100%	69	100%	57	100%	64	100%	35	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%

3º SERVICIO: Encuestas a los usuarios.

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

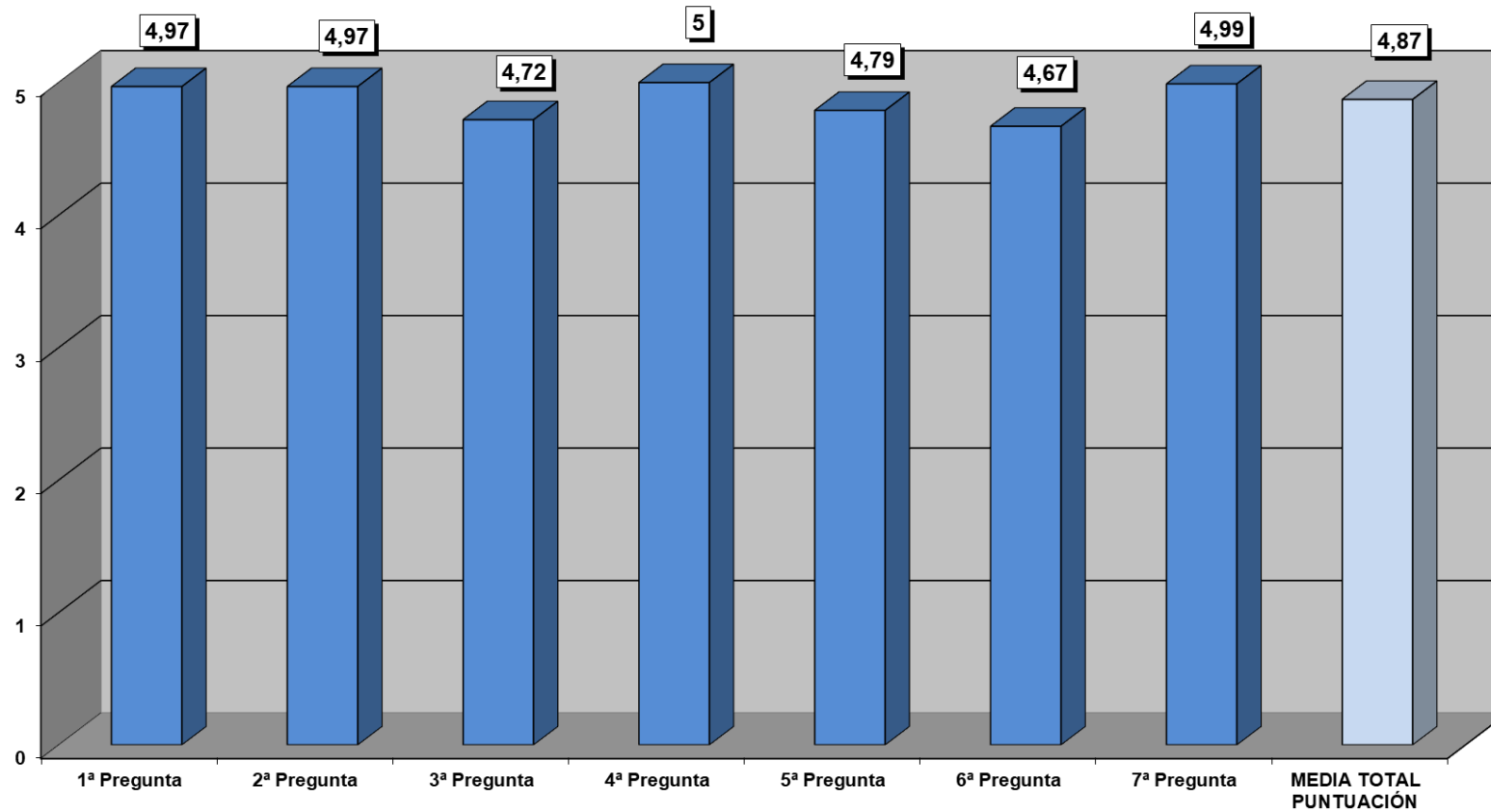
Nº DE PREGUNTAS: 7

Nº DE RESPUESTAS: 700

RESULTADOS TOTALES:

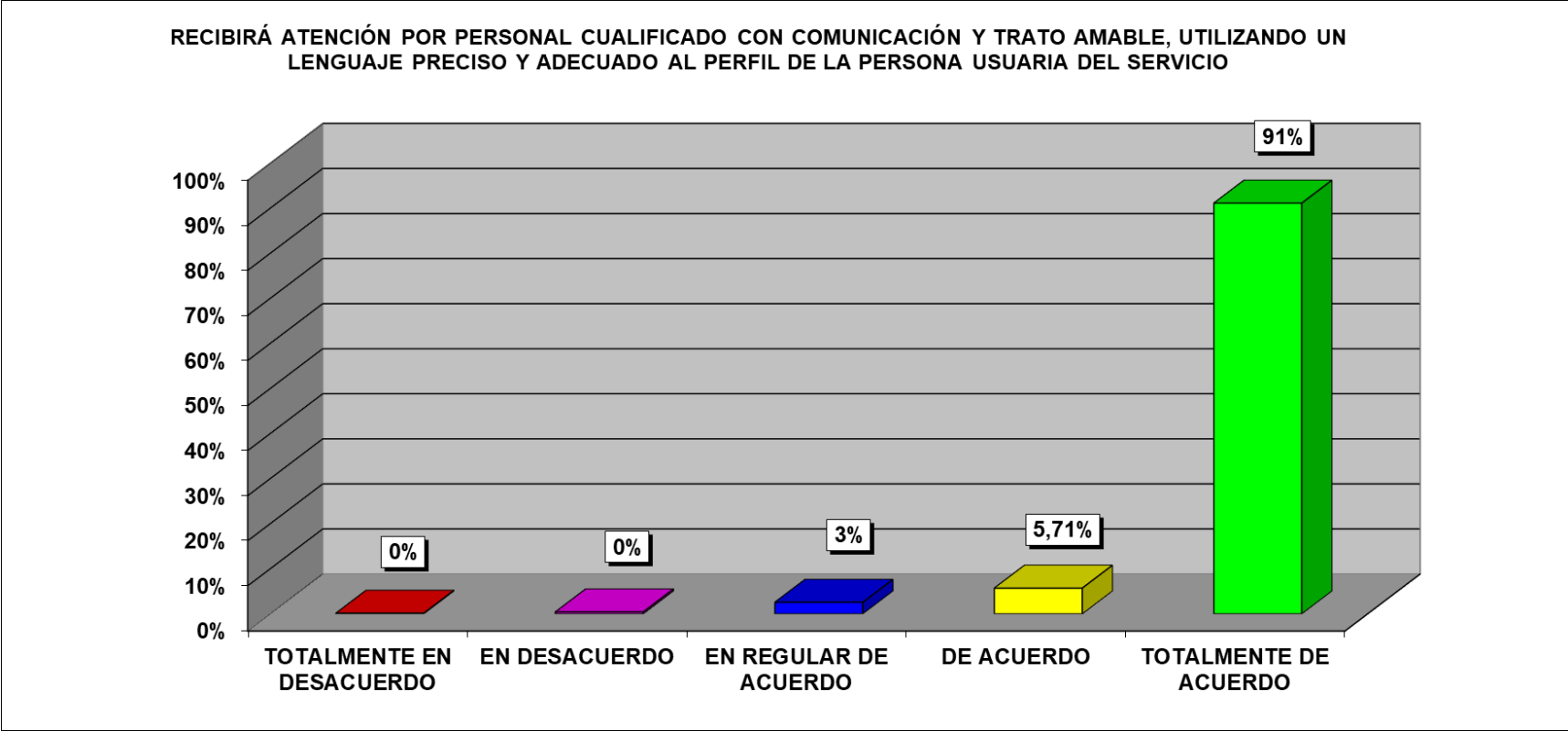
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,72	4 sobre 5
4ª Pregunta	5	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,79	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,67	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,99	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,87	4 sobre 5

RECIBIRÁ ATENCIÓN POR PERSONAL CUALIFICADO CON COMUNICACIÓN Y TRATO AMABLE, UTILIZANDO UN LENGUAJE PRECISO Y ADECUADO AL PERFIL DE LA PERSONA USUARIO DEL SERVICIO



PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	3%
DE ACUERDO	5,71%
TOTALMENTE DE ACUERDO	91%



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

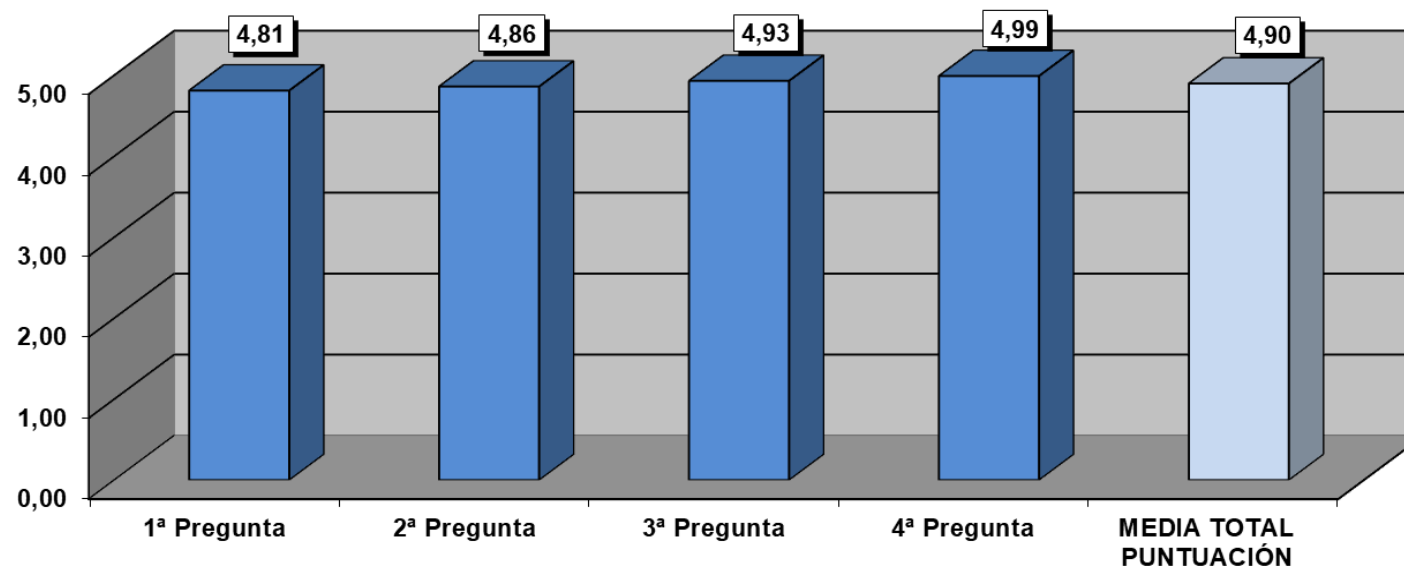
Nº DE PREGUNTAS: 4

Nº DE RESPUESTAS: 400

RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,81	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,86	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,93	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,99	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,90	4 sobre 5

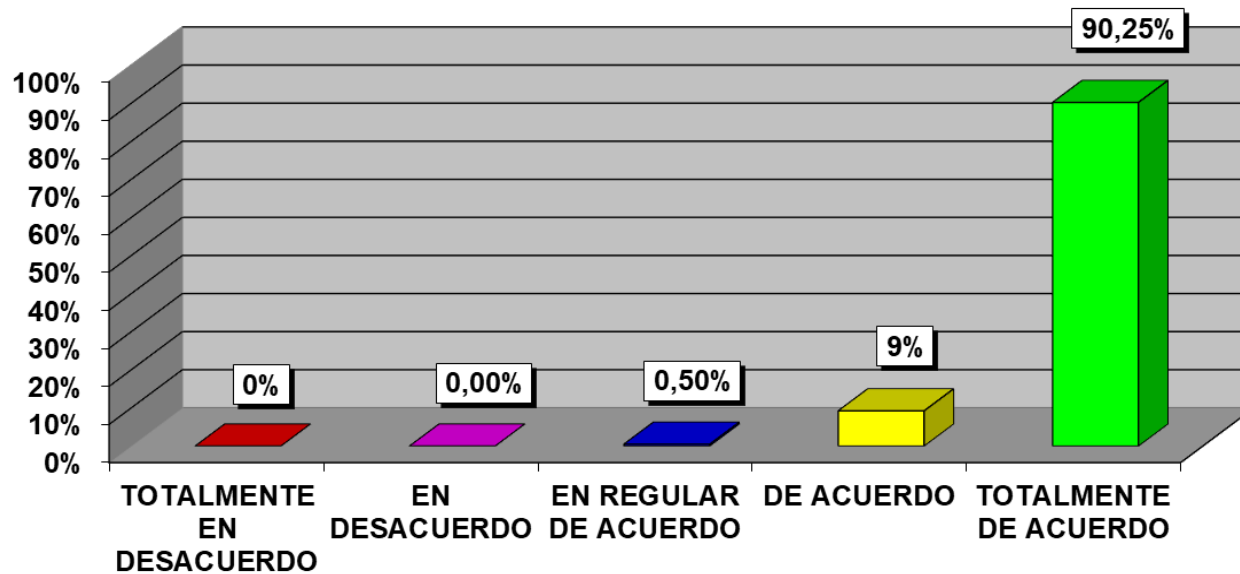
LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO CONVENIENTE DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO



PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0,00%
EN REGULAR DE ACUERDO	0,50%
DE ACUERDO	9%
TOTALMENTE DE ACUERDO	90,25%

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

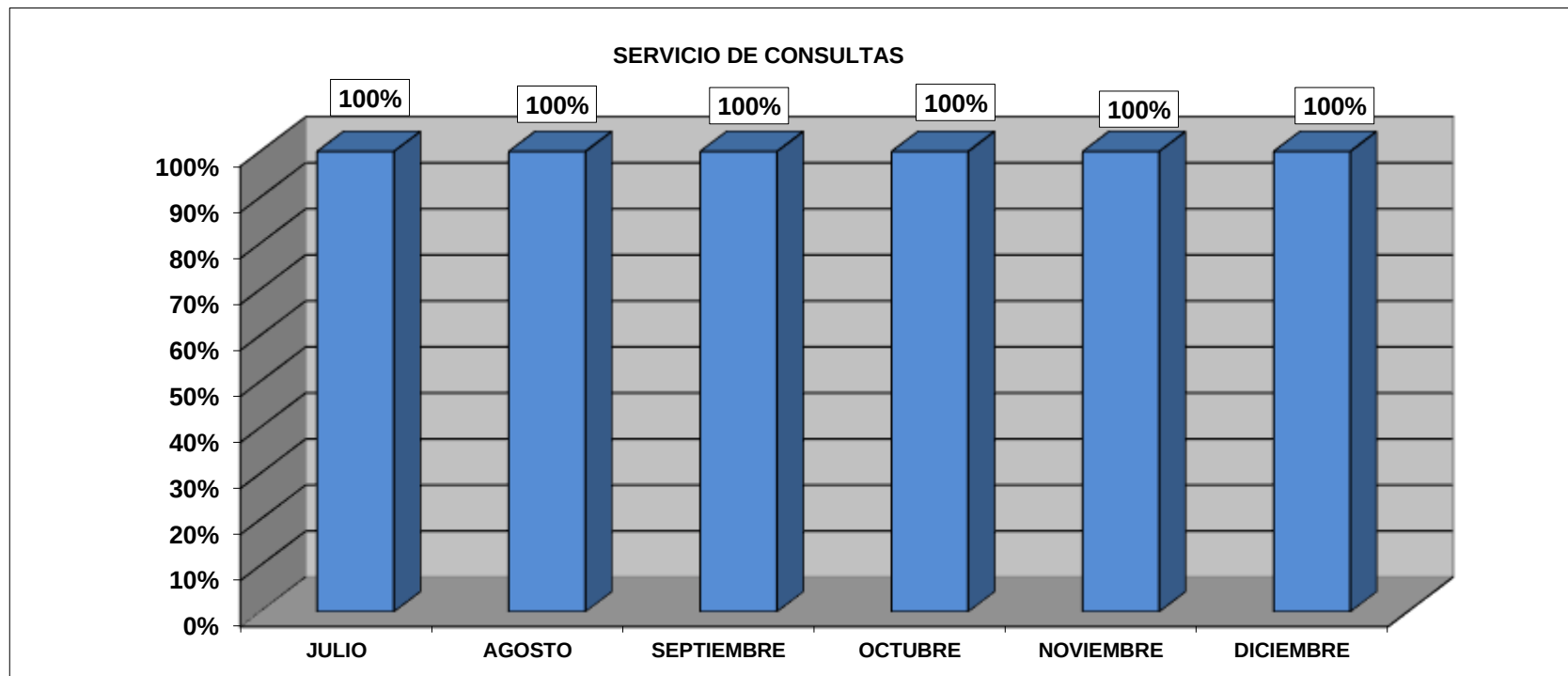


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
2º SEMESTRE 2024
SERVICIO DE CONSULTAS**

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%



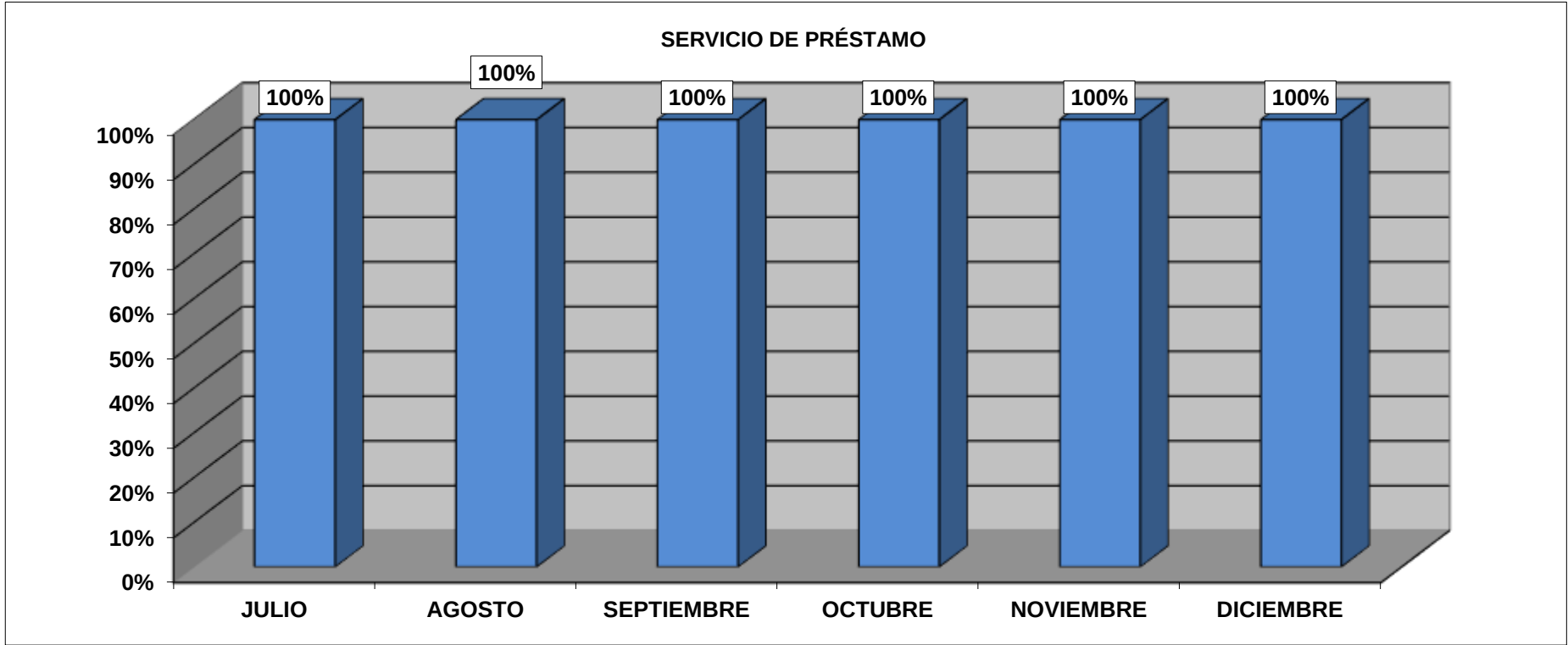
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
N° de Servicios atendidos	226		219		238		332		235		150	
Resueltos en plazo	226	100%	219	100%	238	100%	332	100%	235	100%	150	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
2º SEMESTRE 2024
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%



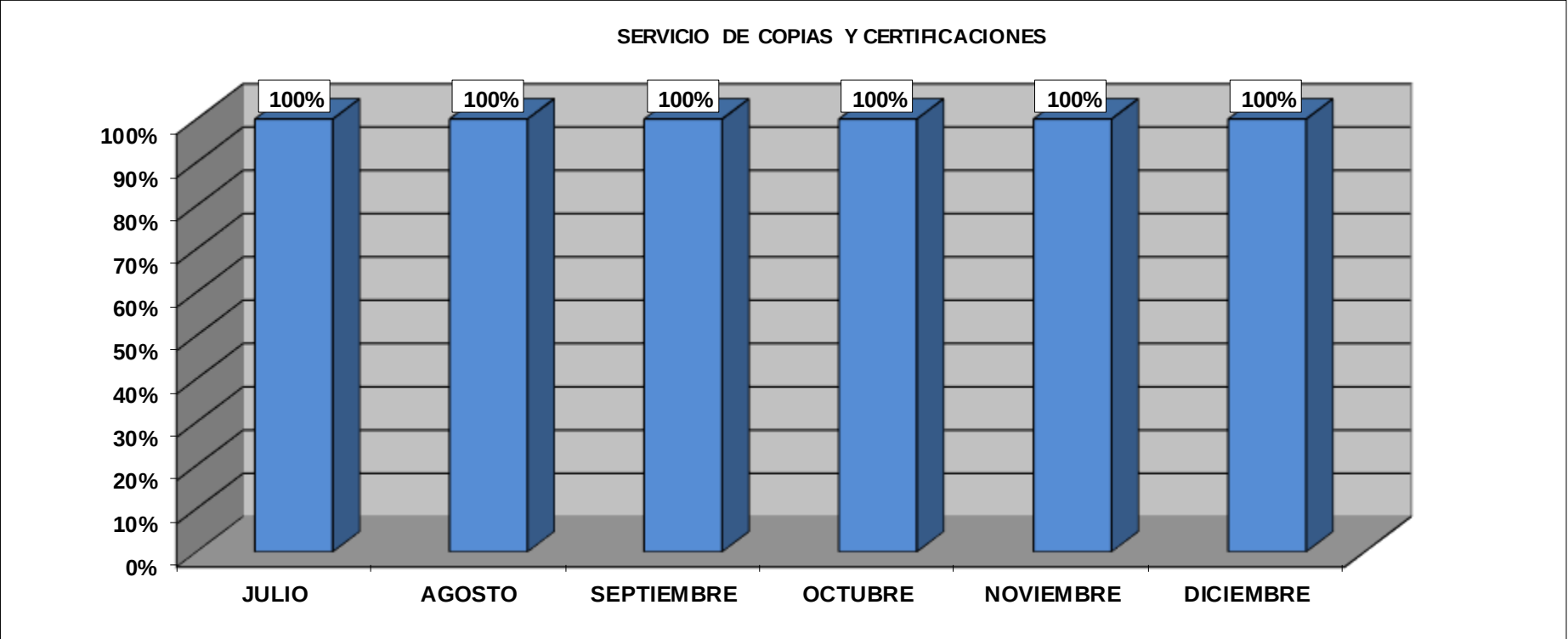
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	10		2		7		9		3		5	
Resueltos en plazo	10	100%	2	100%	7	100%	9	100%	3	100%	5	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
2º SEMESTRE 2024
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

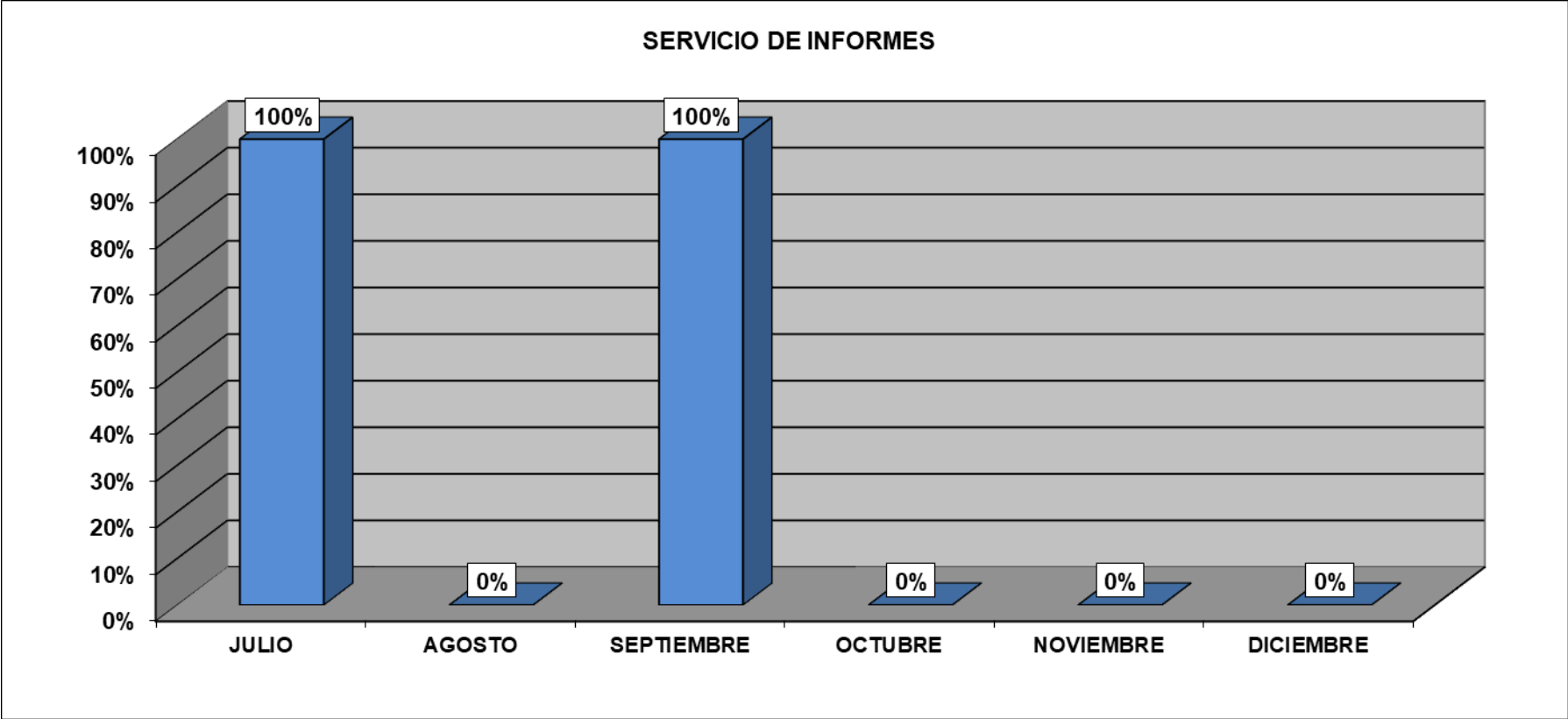
ESTÁNDAR: 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
N° de Servicios atendidos	118		58		62		116		96		77	
Resueltos en plazo	118	100%	58	100%	62	100%	116	100%	96	100%	77	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%
N° de Reproducciones	578		203		682		1357		799		338	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL
2º SEMESTRE 2024
SERVICIO DE INFORMES

COMPROMISO: Emisión de los informes solicitados en el plazo de 5 días
INDICADOR: Porcentaje de informes emitidos en dicho plazo



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	2		0		2		0		0		0	
Resueltos en plazo	2	100%	0		2	100%	0		0		0	
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0		0	0%	0		0		0	
No resueltos	0	0%	0		0	0%	0		0		0	

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			0
FEBRERO		4			144
MARZO		2			70
ABRIL		2			46
MAYO		0			0
JUNIO		4			56
JULIO		0			0
AGOSTO		0			0
SEPTIEMBRE		0			0
OCTUBRE		4			70
NOVIEMBRE		2			36
DICIEMBRE		0			0
TOTAL	18	18	95%	100%	422