

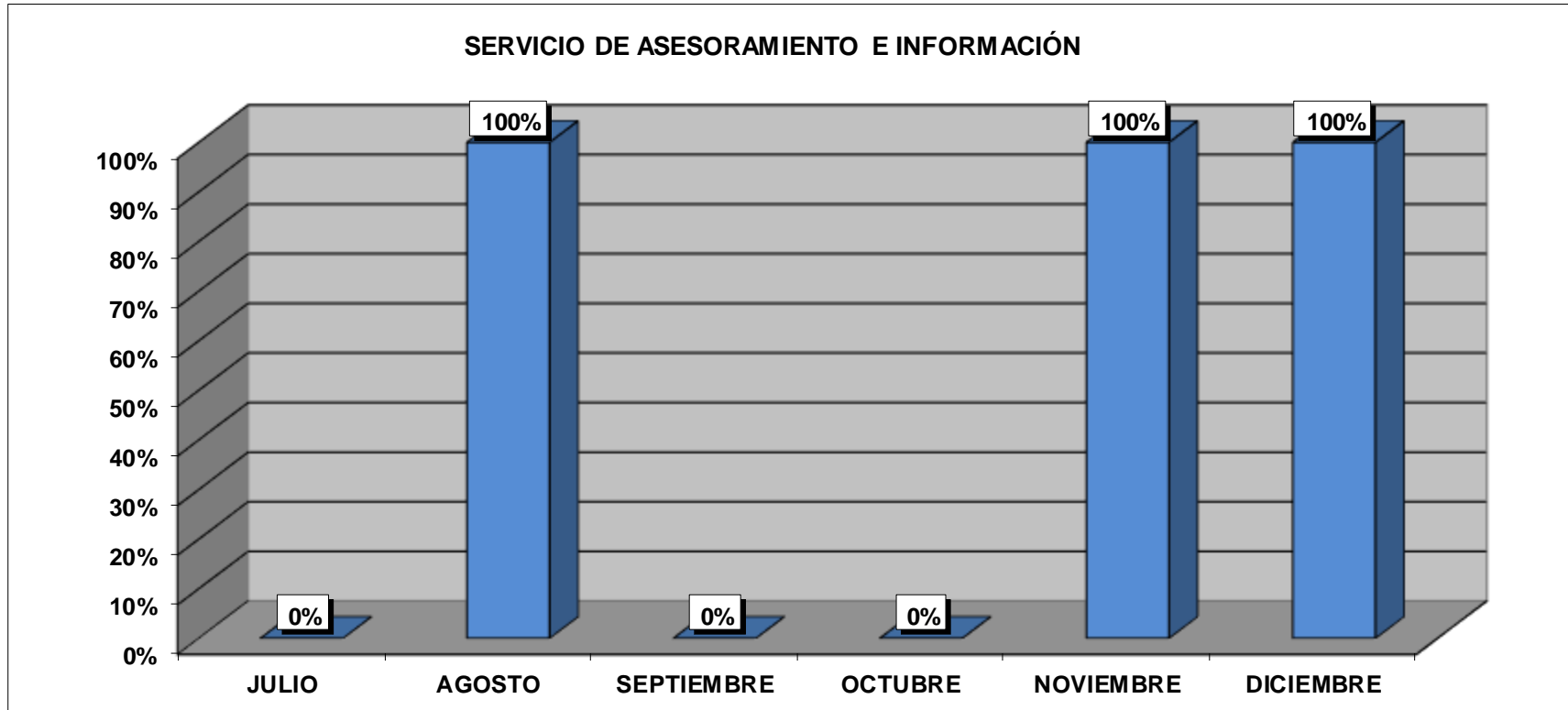


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA**  
**2º SEMESTRE 2024**  
**2º SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN**

**COMPROMISO:** Asesoramiento en el plazo máximo de 48 horas sobre 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	
<b>Nº de Servicios atendidos</b>	0		11		0		0		1		9	
<b>Resueltos en plazo</b>	0		11	100%	0		0		1	100%	9	100%
<b>Resueltos fuera de plazo</b>	0		0	0%	0		0		0	0%	0	0%
<b>No resueltos</b>	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

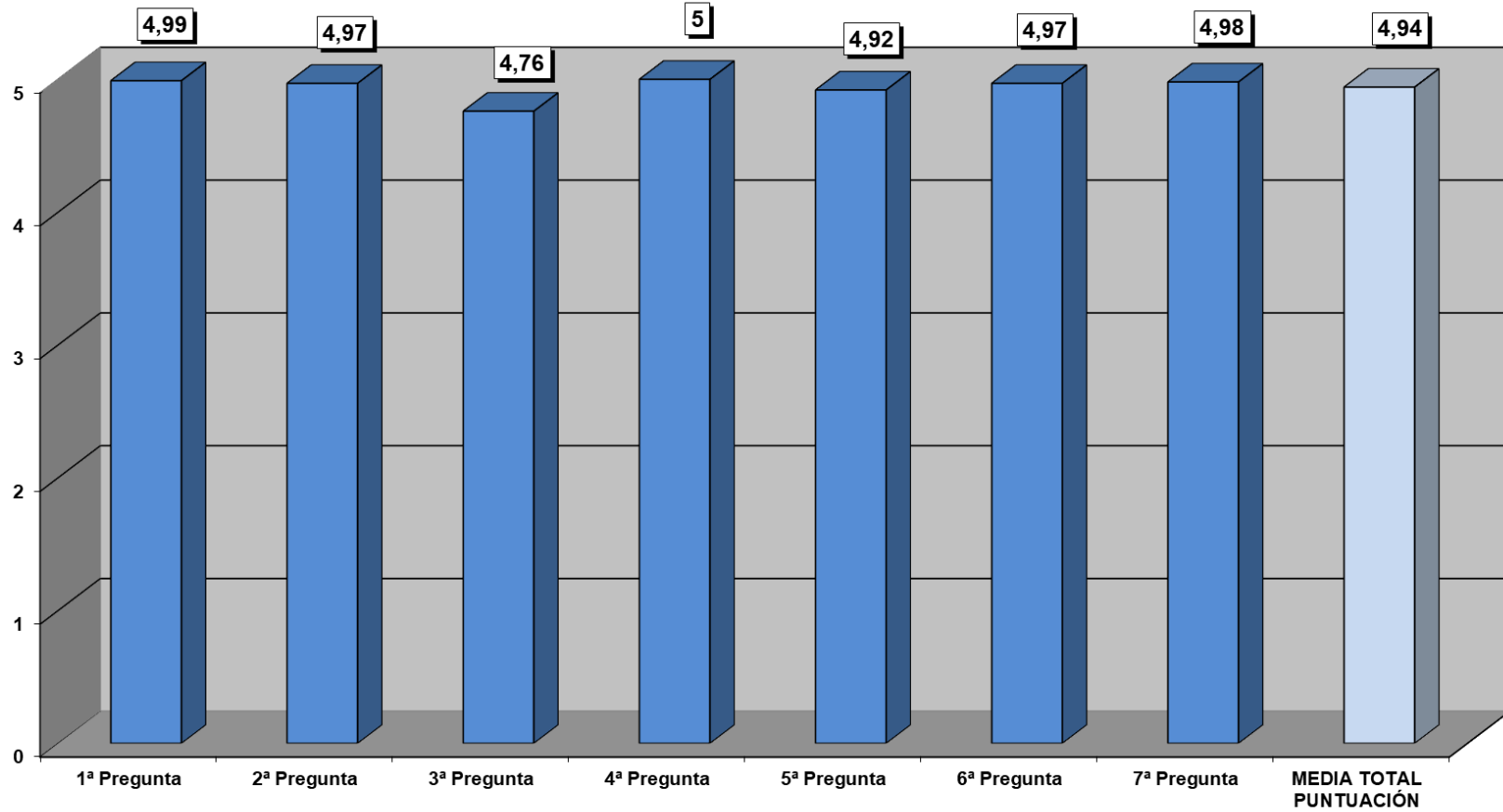
**Nº DE PREGUNTAS:** 7

**Nº DE RESPUESTAS:** 700

#### RESULTADOS TOTALES:

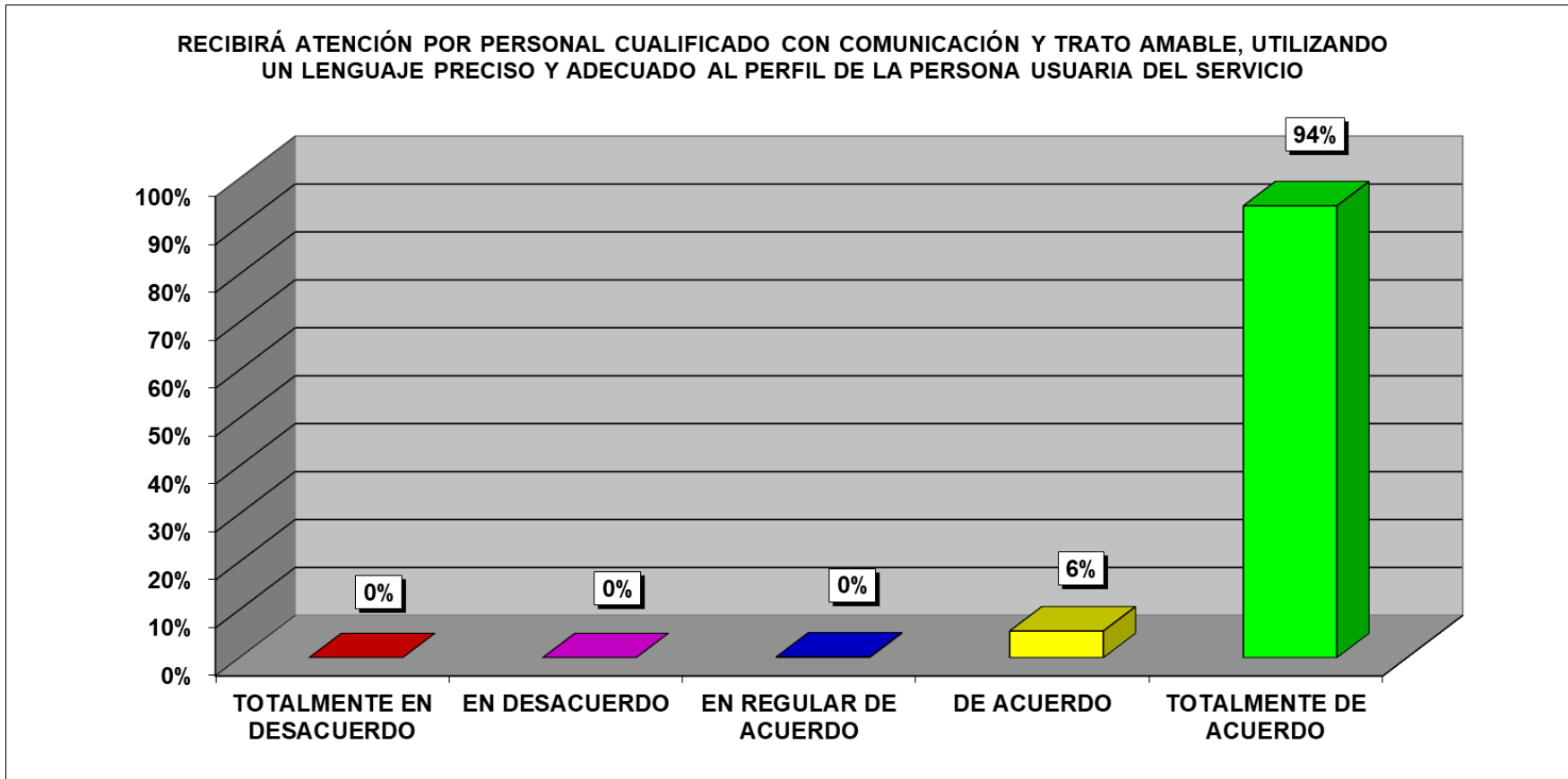
	<b>MEDIA PUNTUACIÓN</b>	<b>ESTANDAR</b>
<b>1ª Pregunta</b>	<b>4,99</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>2ª Pregunta</b>	<b>4,97</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>3ª Pregunta</b>	<b>4,76</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>4ª Pregunta</b>	<b>5</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>5ª Pregunta</b>	<b>4,92</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>6ª Pregunta</b>	<b>4,97</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>7ª Pregunta</b>	<b>4,98</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,94</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:**

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>EN DESACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>EN REGULAR DE ACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>DE ACUERDO</b>	<b>6%</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>94%</b>



#### **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

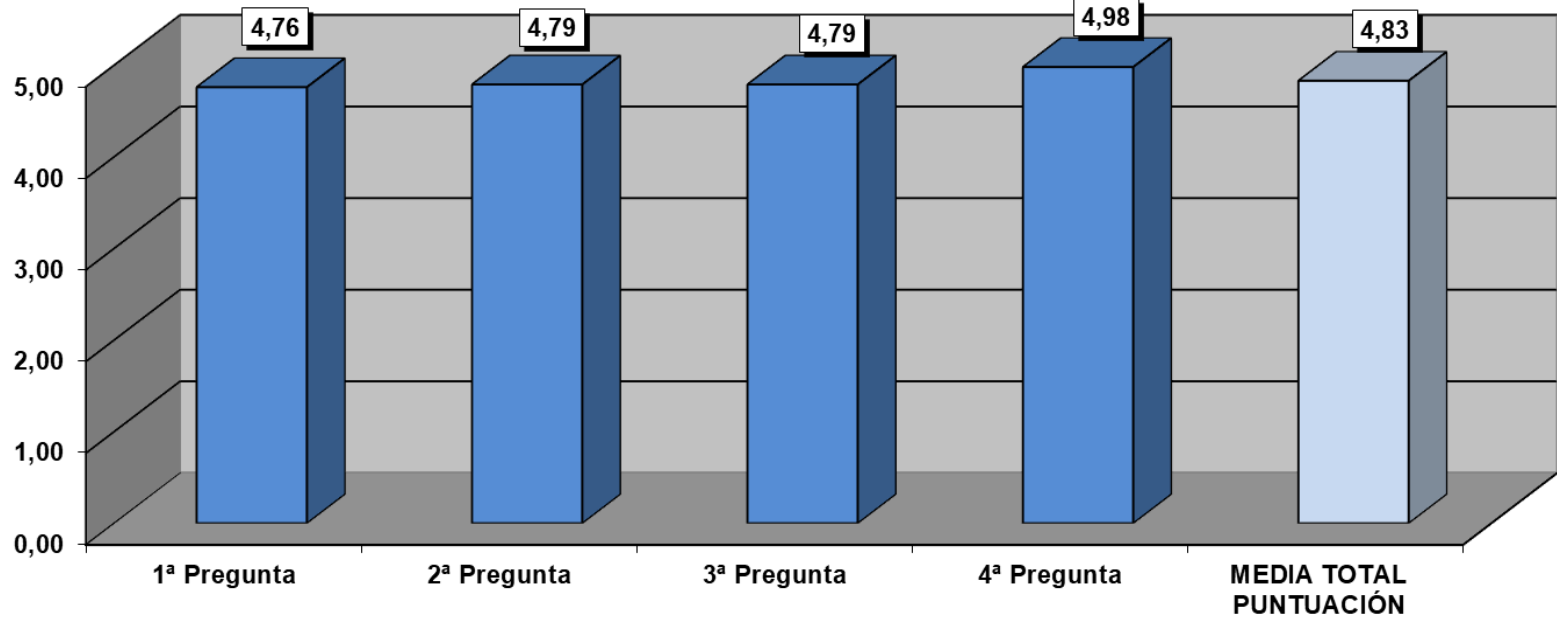
**Nº DE PREGUNTAS:** 4

**Nº DE RESPUESTAS:** 400

#### **RESULTADOS TOTALES:**

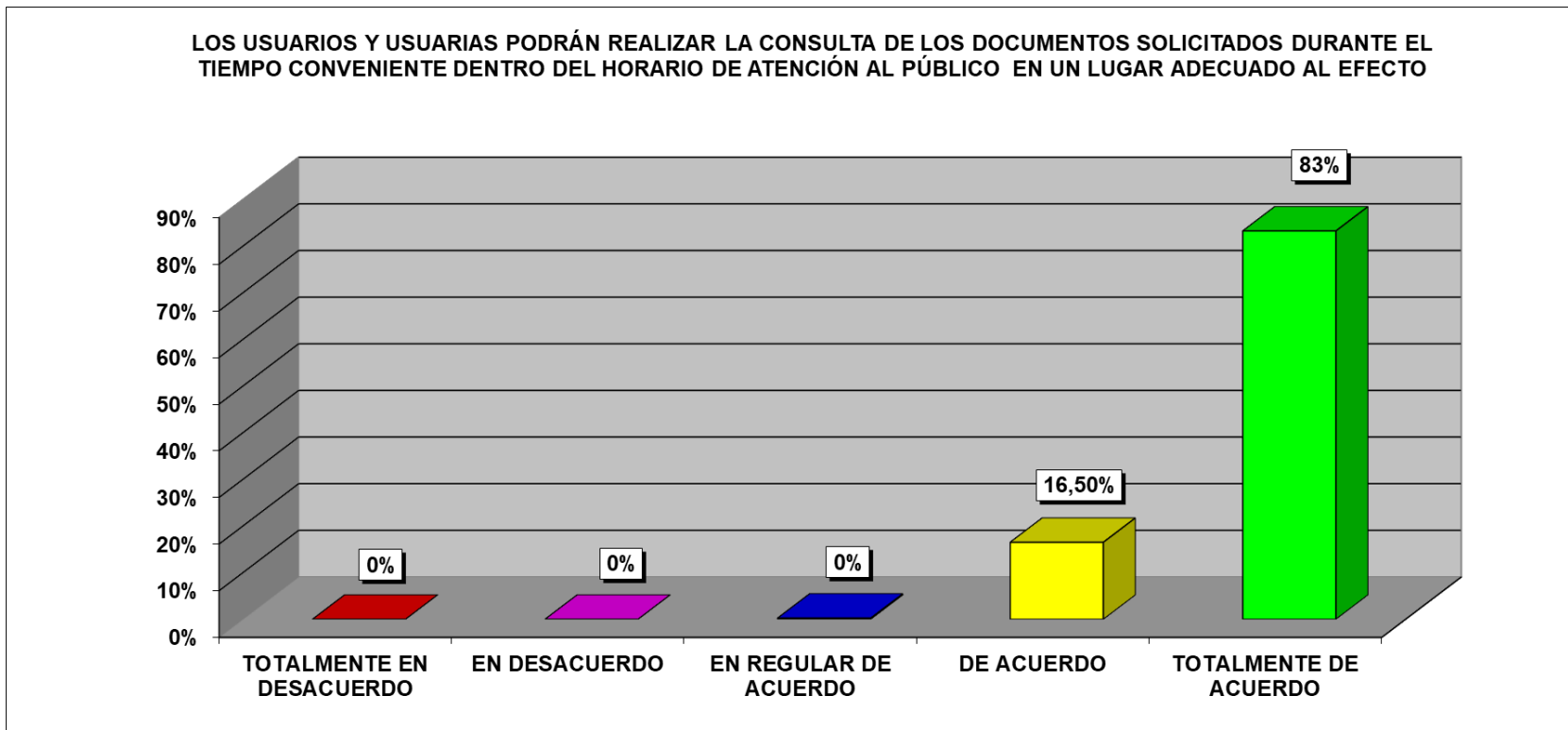
	<b>MEDIA PUNTUACIÓN</b>	<b>ESTANDAR</b>
<b>1ª Pregunta</b>	<b>4,76</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>2ª Pregunta</b>	<b>4,79</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>3ª Pregunta</b>	<b>4,79</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>4ª Pregunta</b>	<b>4,98</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,83</b>	<b>4 sobre 5</b>

**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:**

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>EN DESACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>EN REGULAR DE ACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>DE ACUERDO</b>	<b>16,50%</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>83%</b>



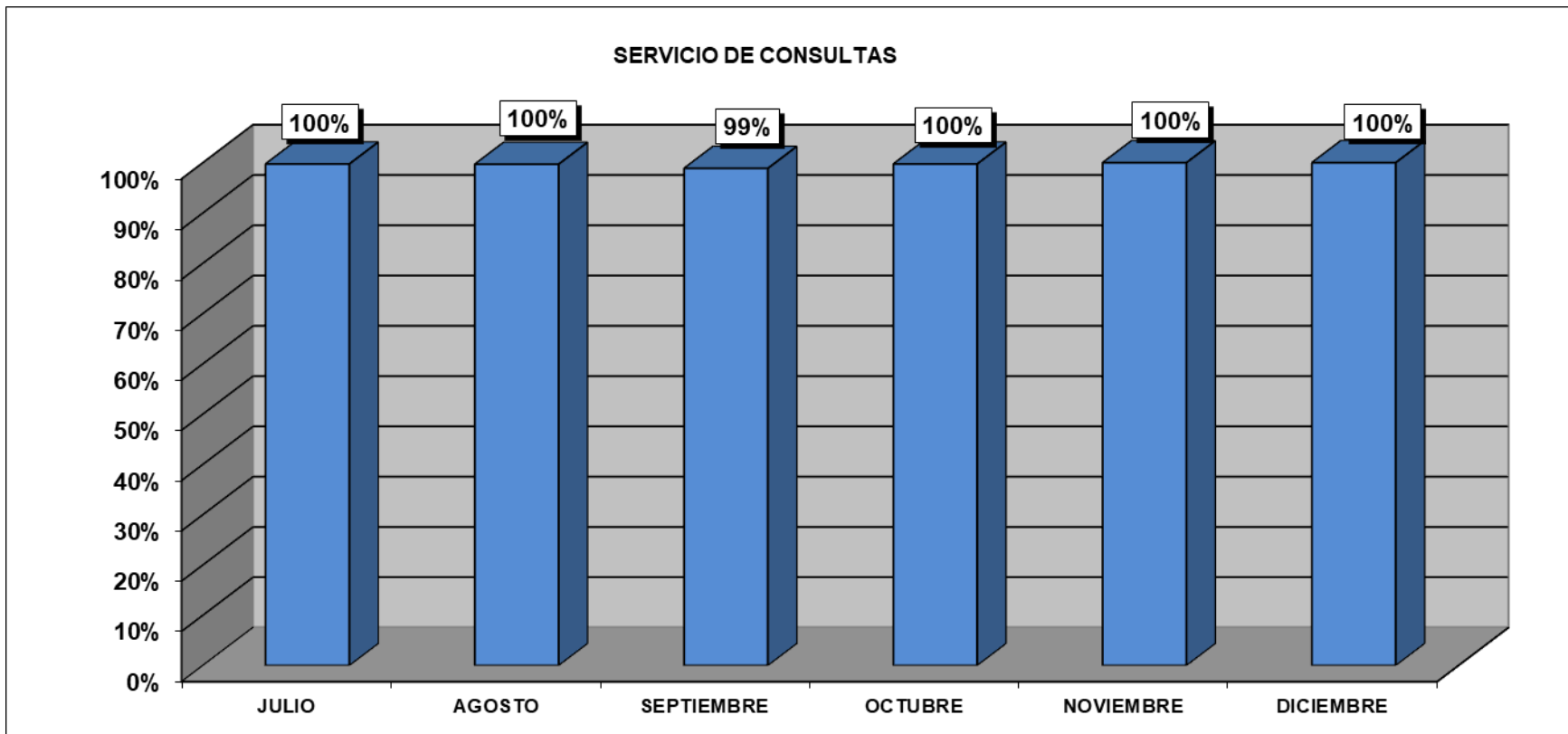


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA**  
**2º SEMESTRE 2024**  
**5º SERVICIO DE CONSULTAS**

**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%



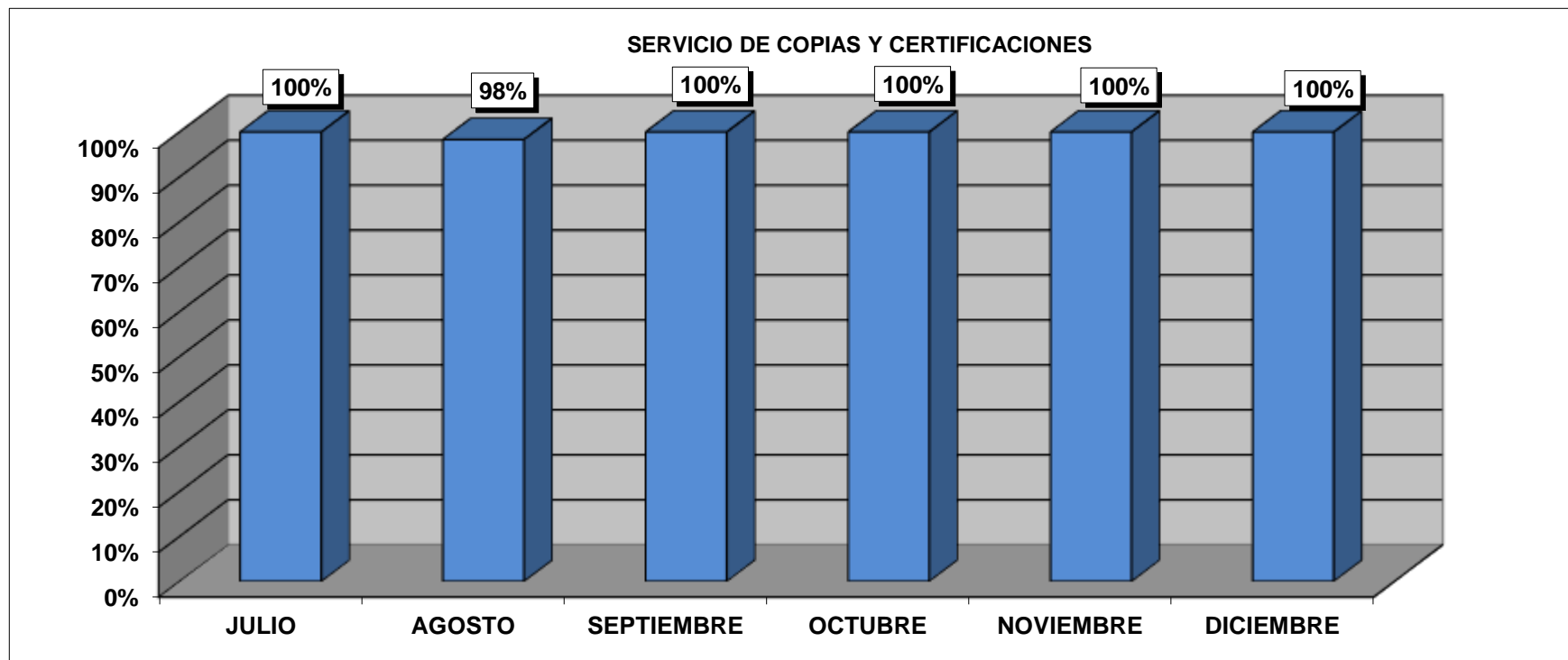
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
<b>Nº de Servicios atendidos</b>	393		326		267		386		399		285	
<b>Resueltos en plazo</b>	392	99,75%	325	99,69%	264	98,88%	385	99,74%	399	100%	285	100%
<b>Resueltos fuera de plazo</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>No resueltos</b>	1	0,25%	1	0,31%	3	1,12%	1	0,26%	0	0%	0	0%



**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA**  
**2º SEMESTRE 2024**  
**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%**



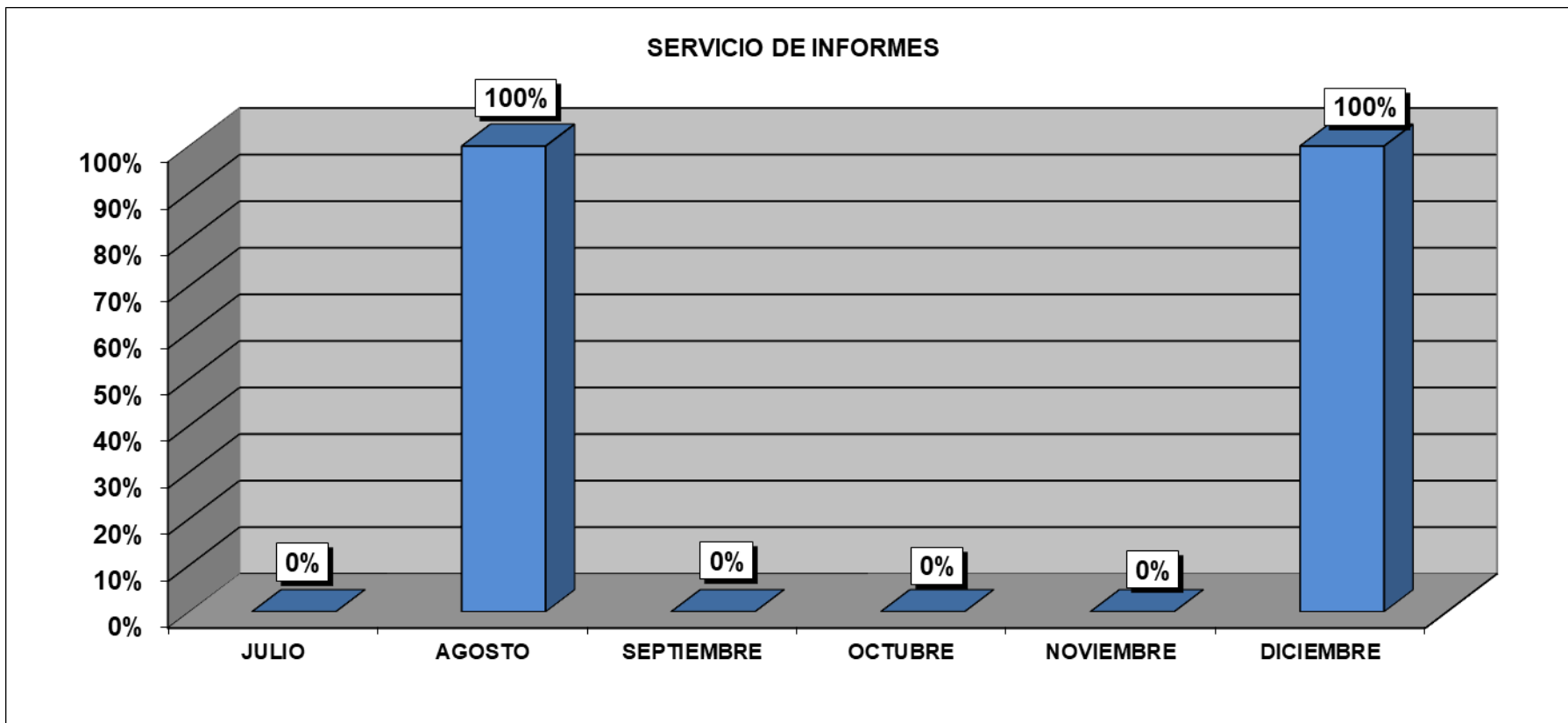
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	99		60		69		93		75		67	
Resueltos en plazo	99	100%	59	98,33%	69	100%	93	100%	75	100%	67	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	1	1,67%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	1.327		158011		5469		655		684		527	

HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA  
2º SEMESTRE 2024  
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		4		0		0		0		37	
Resueltos en plazo	0		4	100%	0		0		0		37	100%
Resueltos fuera de plazo	0		0	0%	0		0		0		0	0%
No resueltos	0		0	0%	0		0		0		0	0%

**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA**  
**MEDICIÓN ANUAL. 2024**  
**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		14			5513
FEBRERO		9			209
MARZO		8			358
ABRIL		6			116
MAYO		13			3637
JUNIO		20			10951
JULIO		11			1692
AGOSTO		1			10
SEPTIEMBRE		1			15
OCTUBRE		19			10258
NOVIEMBRE		10			9902
DICIEMBRE		5			408
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>117</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>43069</b>