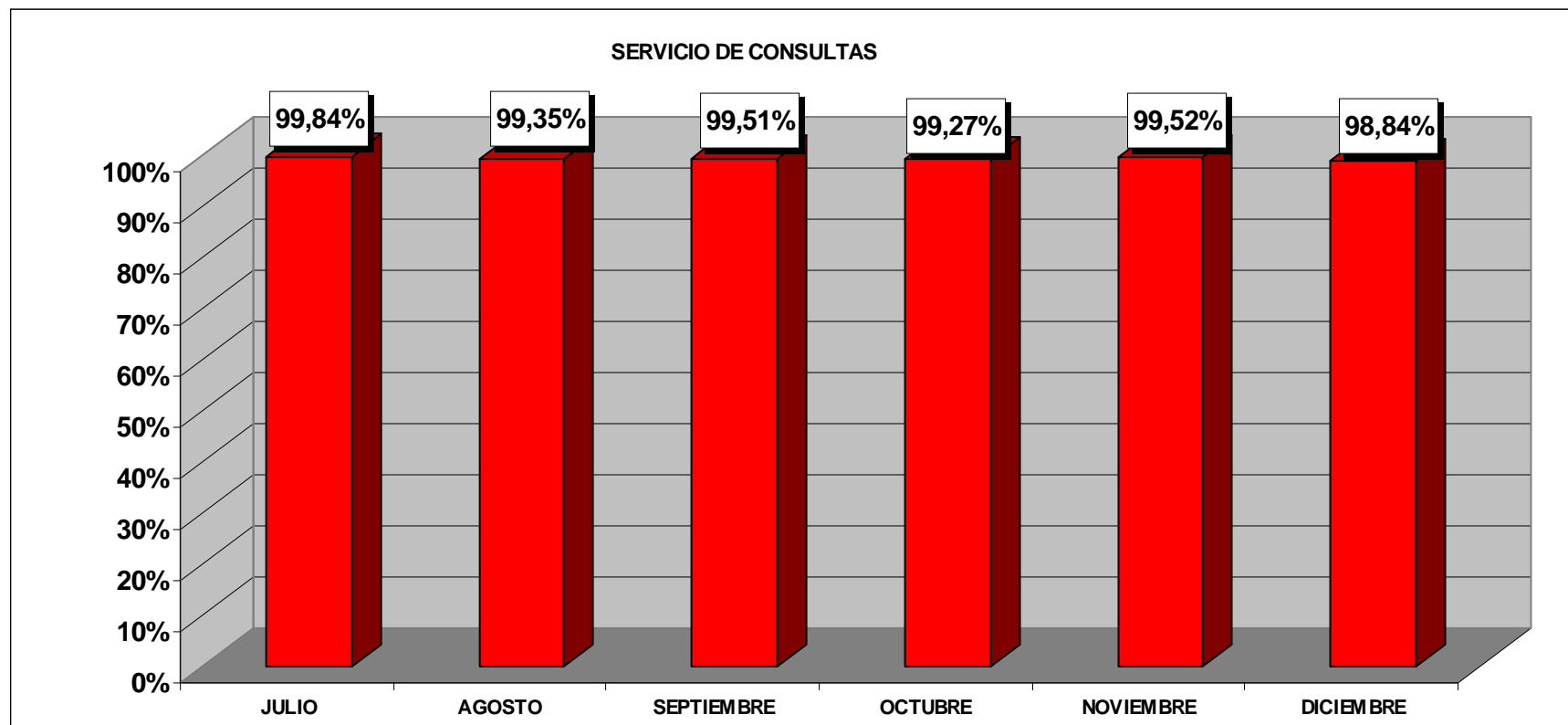


ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CUENCA

CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014

5º Servicio: 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	TOTAL
Nº de Servicios atendidos	639	767	809	819	629	687	4.350
Resueltos en plazo	638	762	805	813	626	679	4.323
Resueltos fuera de plazo	1	5	4	6	3	8	27
No resueltos	0	0	0	0	0	0	0
	99,84%	99,35%	99,51%	99,27%	99,52%	98,84%	99,38%
	0,16%	0,65%	0,49%	0,73%	0,48%	1,16%	1%
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CUENCA

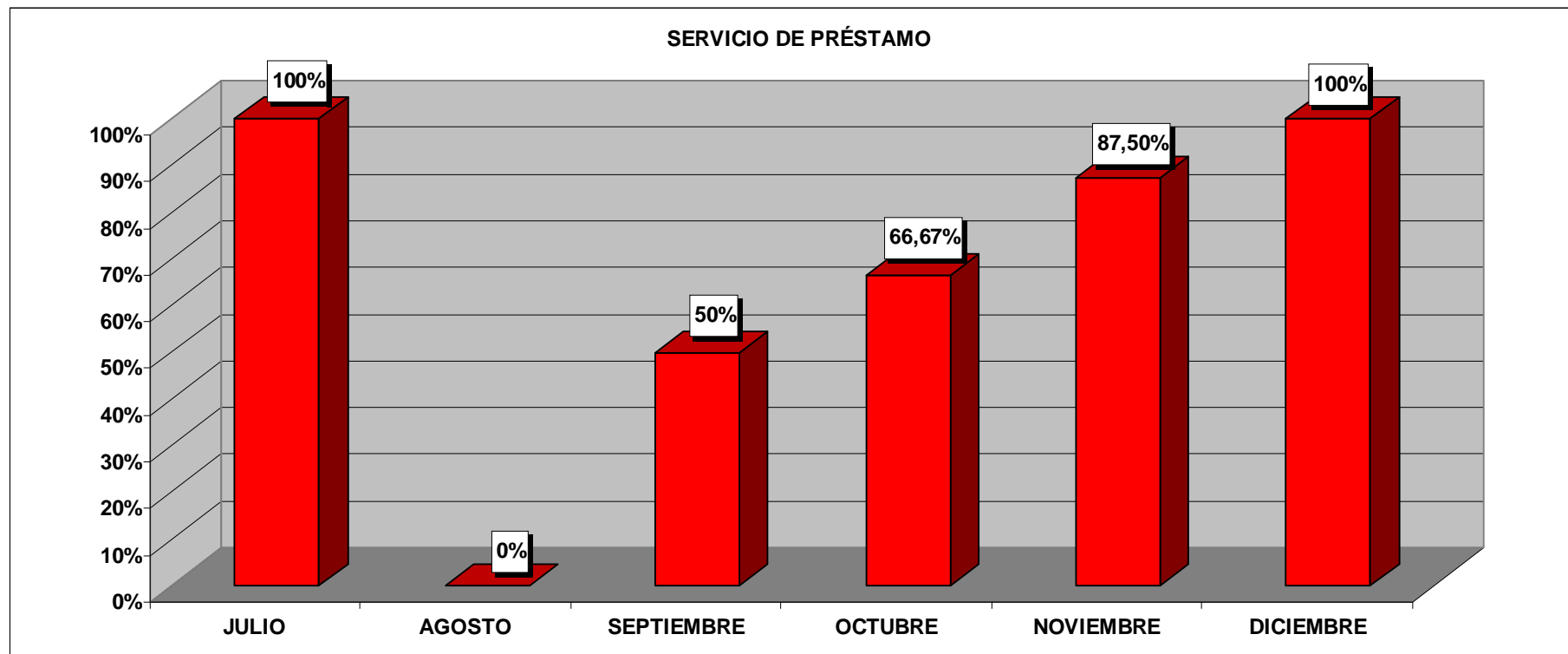
CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014

6º Servicio: PRÉSTAMO

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		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	6		0		2		3		16		2		29	
Resueltos en plazo	6	100%	0	#¡DIV/0!	1	50%	2	66,67%	14	87,50%	2	100%	25	86%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	#¡DIV/0!	1	50%	1	33,33%	2	12,50%	0	0%	4	14%
No resueltos	0	0%	0	#¡DIV/0!	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CUENCA

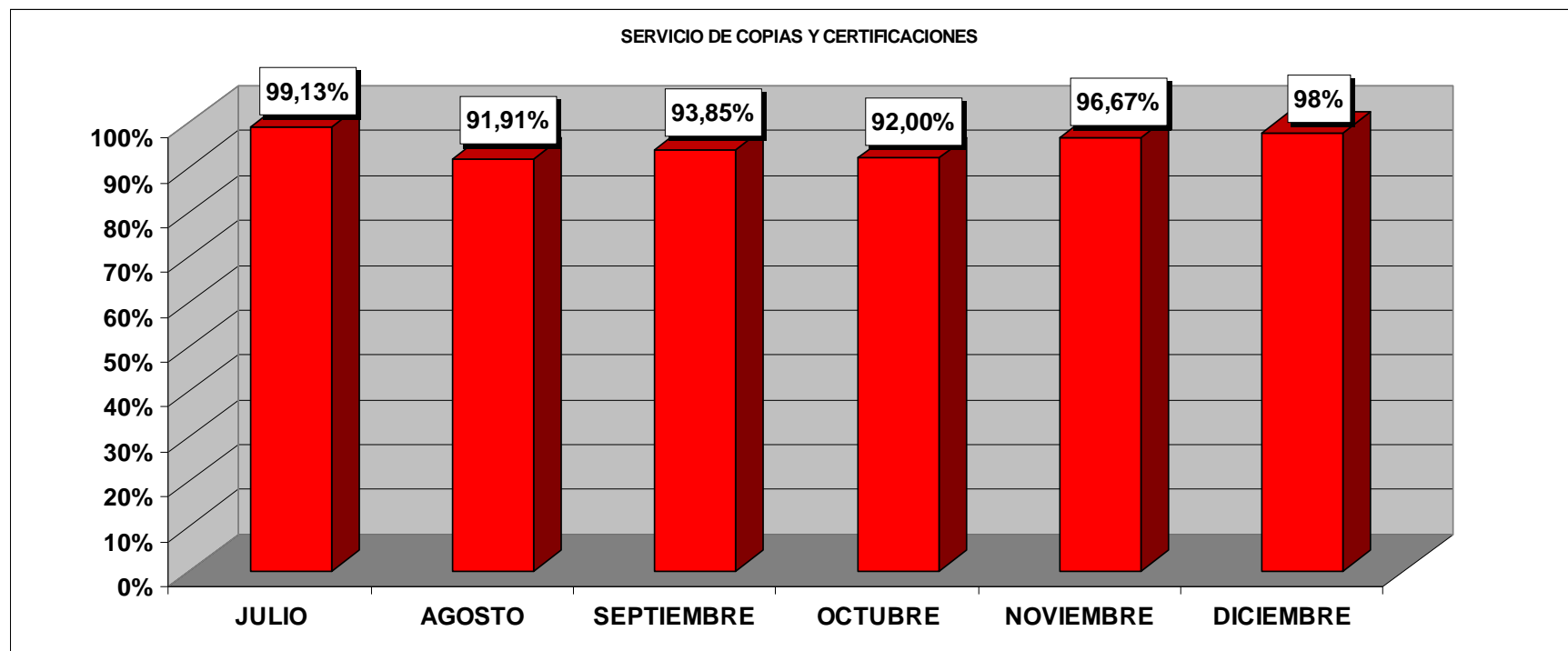
CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014

7º Servicio: 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%



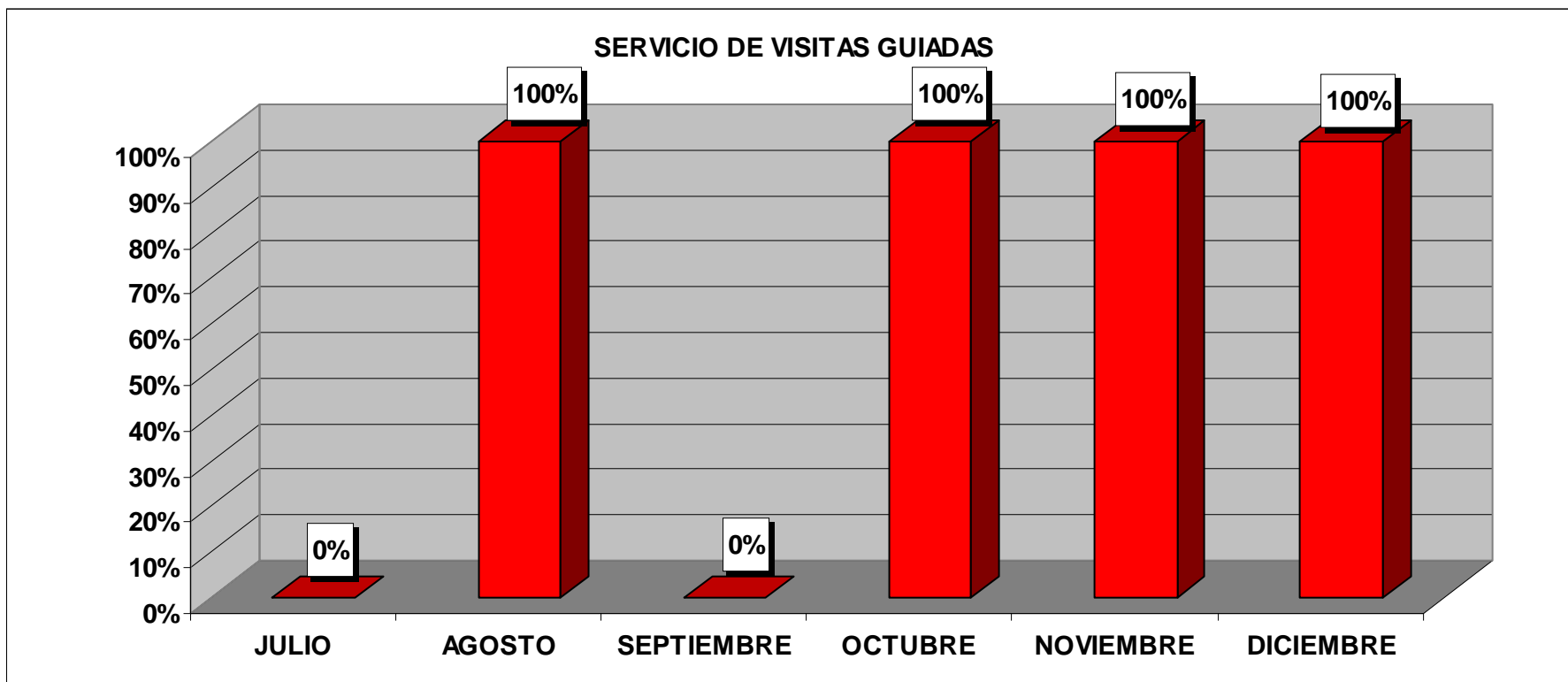
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	230		173		260		200		210		216		1289	
Resueltos en plazo	228	99,13%	159	91,91%	244	93,85%	184	92,00%	203	96,67%	211	97,69%	1229	95%
Resueltos fuera de plazo	2	0,87%	14	8,09%	16	6,15%	16	8,00%	7	3,33%	5	2,31%	60	5%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	1802		1121		1523		1083		1967		843		8.339	

ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CUENCA

CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014

9º Servicio: VISITAS GUIADAS

COMPROMISO: Se atenderán las visitas guiadas al archivo a grupos que lo soliciten con un mes de antelación
INDICADOR: Nº de visitas guiadas a grupos realizadas al archivo en tiempo no superior a un mes desde su solicitud
ESTÁNDAR: 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
Nº de Visitas solicitadas	0		1		0		4		11		2		18	
Resueltos en plazo	0	0%	1	100%	0	0%	4	100%	11	100%	2	100%	18	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	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%	0	0%
Nº de Visitantes	0		2		0		212		310		80		604	