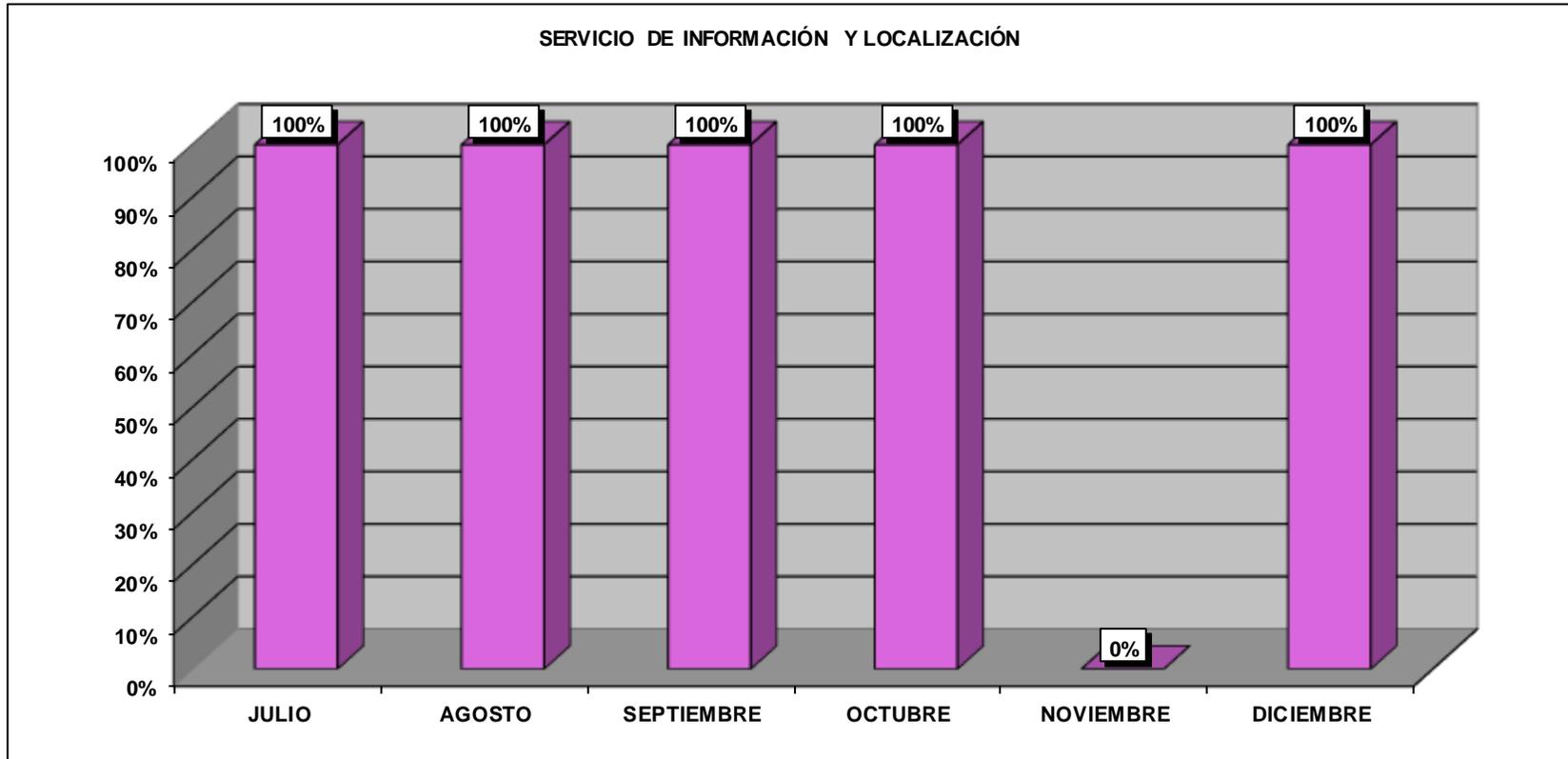


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA**  
**2º SEMESTRE 2023**  
**1º SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

**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 |      |
|----------------------------------|-------|------|--------|------|------------|------|---------|------|-----------|--|-----------|------|
| <b>Nº de Servicios atendidos</b> | 1     |      | 1      |      | 5          |      | 1       |      | 0         |  | 1         |      |
| <b>Resueltos en plazo</b>        | 1     | 100% | 1      | 100% | 5          | 100% | 1       | 100% | 0         |  | 1         | 100% |
| <b>Resueltos fuera de plazo</b>  | 0     | 0%   | 0      | 0%   | 0          | 0%   | 0       | 0%   | 0         |  | 0         | 0%   |
| <b>No resueltos</b>              | 0     | 0%   | 0      | 0%   | 0          | 0%   | 0       | 0%   | 0         |  | 0         | 0%   |

**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA**  
**2º SEMESTRE 2023**  
**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     |  | 0      |  | 1          |      | 0       |  | 0         |  | 0         |  |
| <b>Resueltos en plazo</b>        | 0     |  | 0      |  | 1          | 100% | 0       |  | 0         |  | 0         |  |
| <b>Resueltos fuera de plazo</b>  | 0     |  | 0      |  | 0          | 0%   | 0       |  | 0         |  | 0         |  |
| <b>No resueltos</b>              | 0     |  | 0      |  | 0          | 0%   | 0       |  | 0         |  | 0         |  |

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

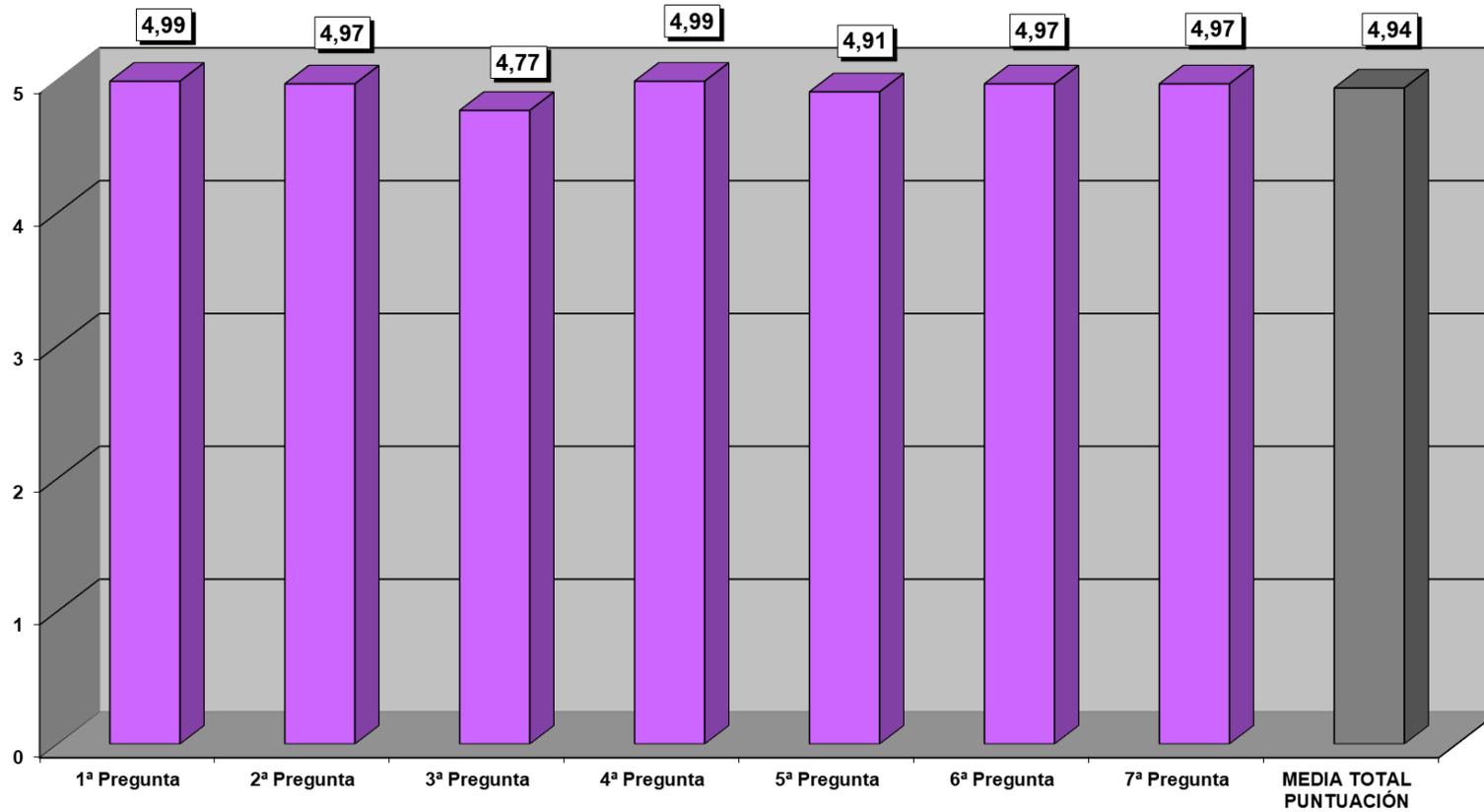
**Nº DE PREGUNTAS:** 7

**Nº DE RESPUESTAS:** 700

**RESULTADOS TOTALES:**

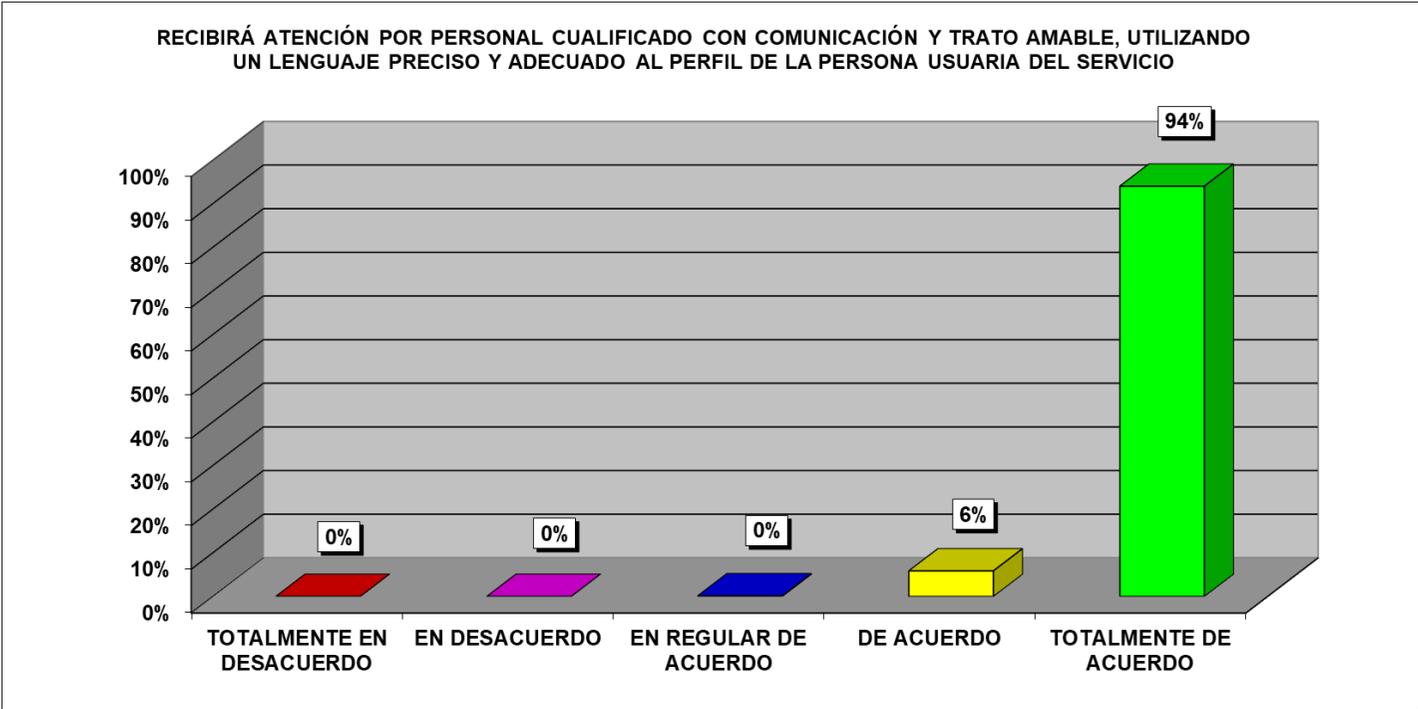
|                               | <b>MEDIA PUNTUACIÓN</b> | <b>ESTANDAR</b>  |
|-------------------------------|-------------------------|------------------|
| <b>1ª Pregunta</b>            | <b>4,99</b>             | <b>4 sobre 5</b> |
| <b>2ª Pregunta</b>            | <b>4,97</b>             | <b>4 sobre 5</b> |
| <b>3ª Pregunta</b>            | <b>4,77</b>             | <b>4 sobre 5</b> |
| <b>4ª Pregunta</b>            | <b>4,99</b>             | <b>4 sobre 5</b> |
| <b>5ª Pregunta</b>            | <b>4,91</b>             | <b>4 sobre 5</b> |
| <b>6ª Pregunta</b>            | <b>4,97</b>             | <b>4 sobre 5</b> |
| <b>7ª Pregunta</b>            | <b>4,97</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:**

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 0%  |
| EN DESACUERDO            | 0%  |
| EN REGULAR DE ACUERDO    | 0%  |
| DE ACUERDO               | 6%  |
| TOTALMENTE DE ACUERDO    | 94% |



**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA**  
**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

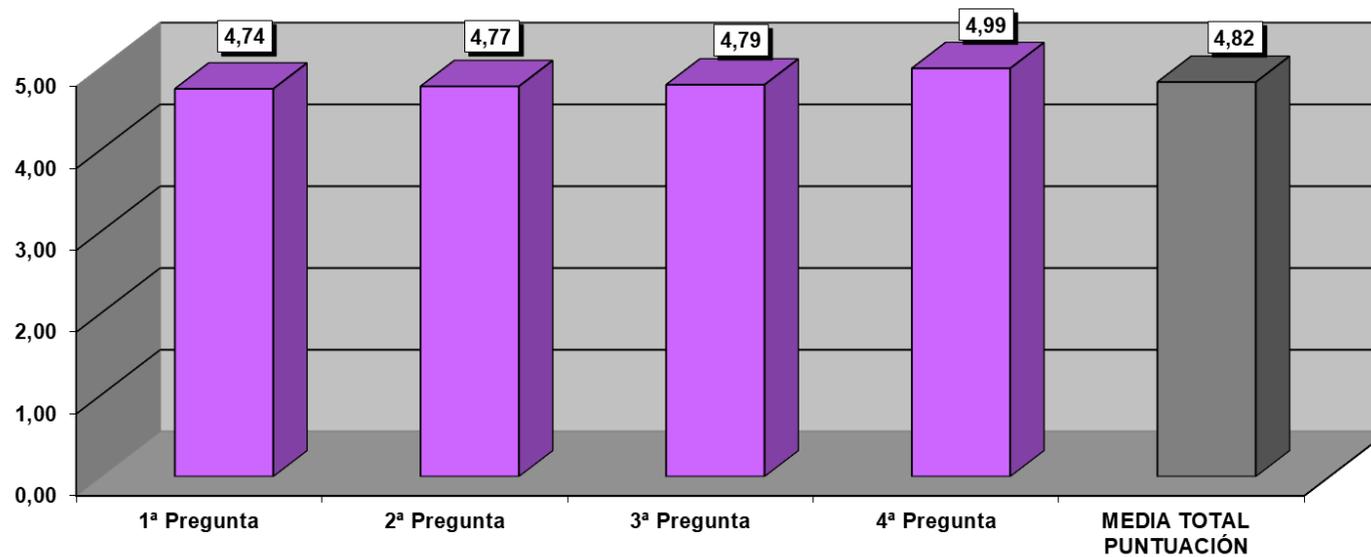
**Nº DE PREGUNTAS:** 4

**Nº DE RESPUESTAS:** 400

**RESULTADOS TOTALES:**

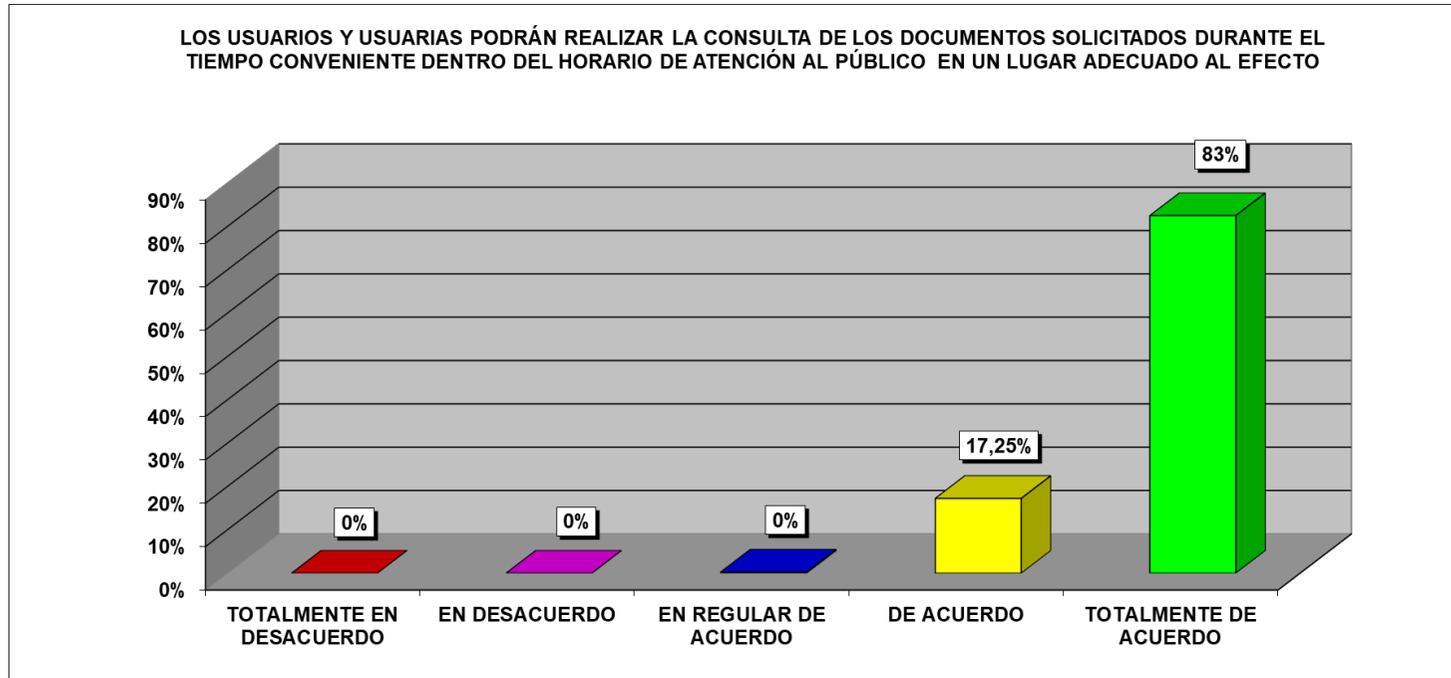
|                               | <b>MEDIA PUNTUACIÓN</b> | <b>ESTANDAR</b>  |
|-------------------------------|-------------------------|------------------|
| <b>1ª Pregunta</b>            | <b>4,74</b>             | <b>4 sobre 5</b> |
| <b>2ª Pregunta</b>            | <b>4,77</b>             | <b>4 sobre 5</b> |
| <b>3ª Pregunta</b>            | <b>4,79</b>             | <b>4 sobre 5</b> |
| <b>4ª Pregunta</b>            | <b>4,99</b>             | <b>4 sobre 5</b> |
| <b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b> | <b>4,82</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>17,25%</b> |
| <b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>    | <b>83%</b>    |

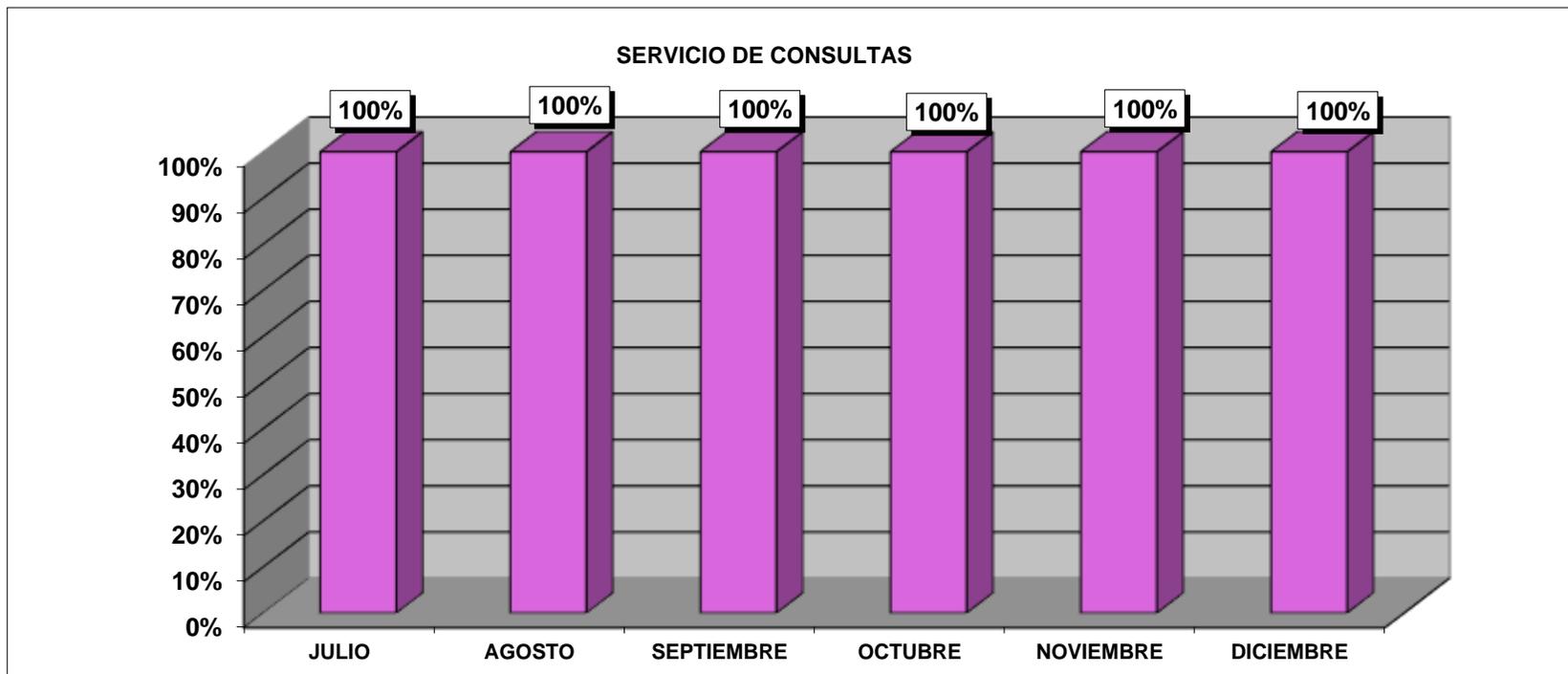


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA**  
**2º SEMESTRE 2023**  
**5º SERVICIO DE CONSULTAS**

**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%



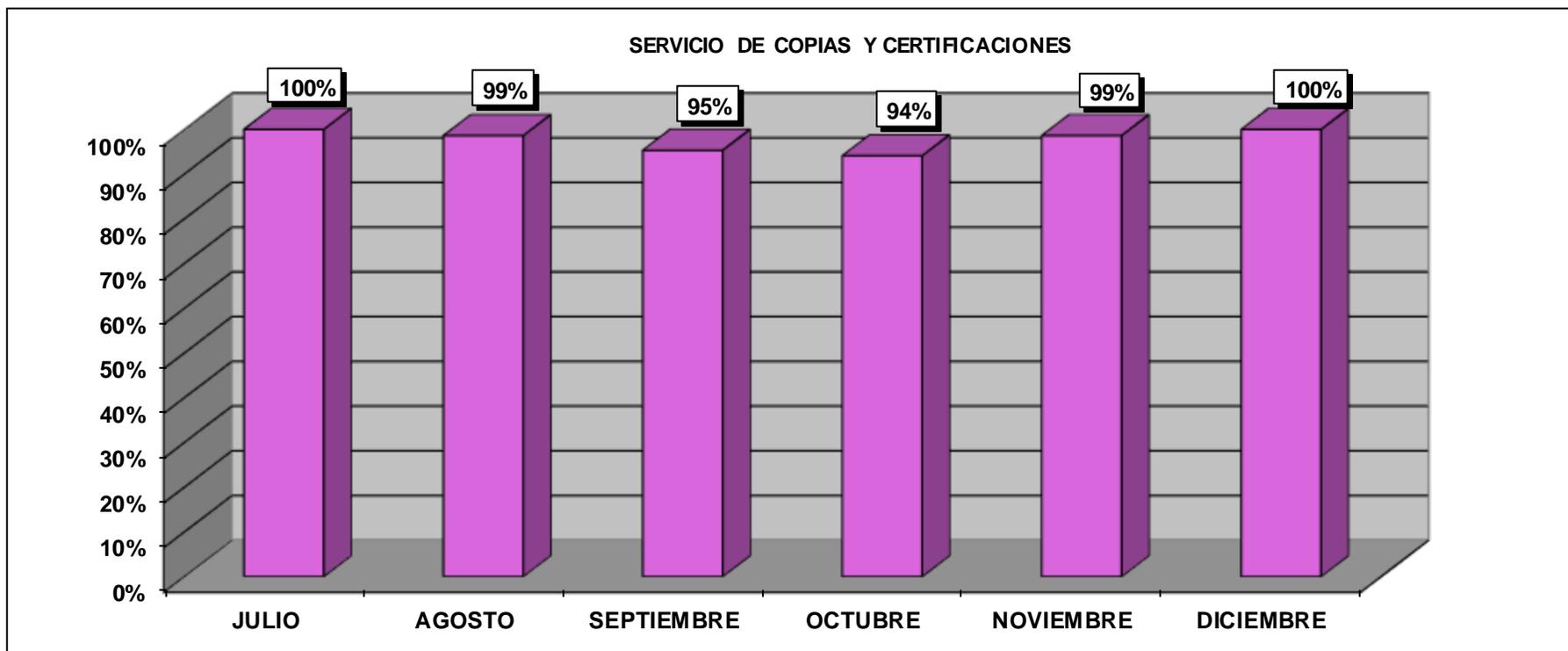
|                                  | JULIO |      | AGOSTO |      | SEPTIEMBRE |      | OCTUBRE |      | NOVIEMBRE |      | DICIEMBRE |      |
|----------------------------------|-------|------|--------|------|------------|------|---------|------|-----------|------|-----------|------|
| <b>Nº de Servicios atendidos</b> | 253   |      | 259    |      | 254        |      | 209     |      | 316       |      | 198       |      |
| <b>Resueltos en plazo</b>        | 253   | 100% | 259    | 100% | 254        | 100% | 209     | 100% | 316       | 100% | 198       | 100% |
| <b>Resueltos fuera de plazo</b>  | 0     | 0%   | 0      | 0%   | 0          | 0%   | 0       | 0%   | 0         | 0%   | 0         | 0%   |
| <b>No resueltos</b>              | 0     | 0%   | 0      | 0%   | 0          | 0%   | 0       | 0%   | 0         | 0%   | 0         | 0%   |



**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA**  
**2º SEMESTRE 2023**  
**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 | 92    |      | 72     |     | 86         |     | 34      |     | 73        |     | 52        |      |
| Resueltos en plazo        | 92    | 100% | 71     | 99% | 82         | 95% | 32      | 94% | 72        | 99% | 52        | 100% |
| Resueltos fuera de plazo  | 0     | 0%   | 0      | 0%  | 1          | 1%  | 0       | 0%  | 0         | 0%  | 0         | 0%   |
| No resueltos              | 0     | 0%   | 1      | 1%  | 3          | 3%  | 2       | 6%  | 1         | 1%  | 0         | 0%   |
| Nº de Reproducciones      | 851   |      | 621    |     | 535        |     | 313     |     | 566       |     | 706       |      |



**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA**  
**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        |                           | 7                |            |              | 440         |
| FEBRERO      |                           | 5                |            |              | 4052        |
| MARZO        |                           | 3                |            |              | 209         |
| ABRIL        |                           | 1                |            |              | 27          |
| MAYO         |                           | 2                |            |              | 28          |
| JUNIO        |                           | 9                |            |              | 312         |
| JULIO        |                           | 2                |            |              | 174         |
| AGOSTO       |                           | 1                |            |              | 92          |
| SEPTIEMBRE   |                           | 6                |            |              | 124         |
| OCTUBRE      |                           | 5                |            |              | 2253        |
| NOVIEMBRE    |                           | 8                |            |              | 1537        |
| DICIEMBRE    |                           | 0                |            |              | 0           |
| <b>TOTAL</b> | <b>49</b>                 | <b>49</b>        | <b>95%</b> | <b>100%</b>  | <b>9248</b> |