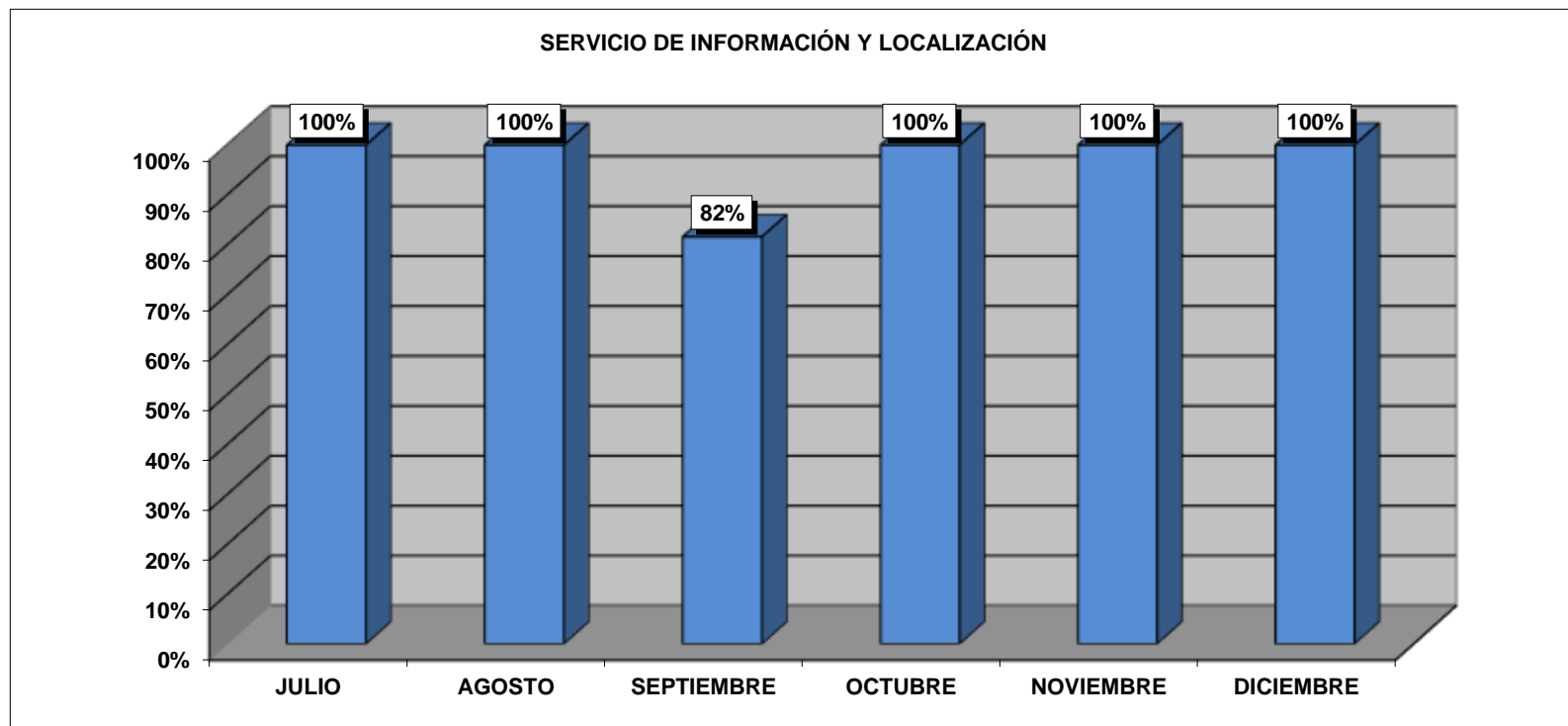


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO**  
**2º SEMESTRE 2024**  
**1º SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

**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%



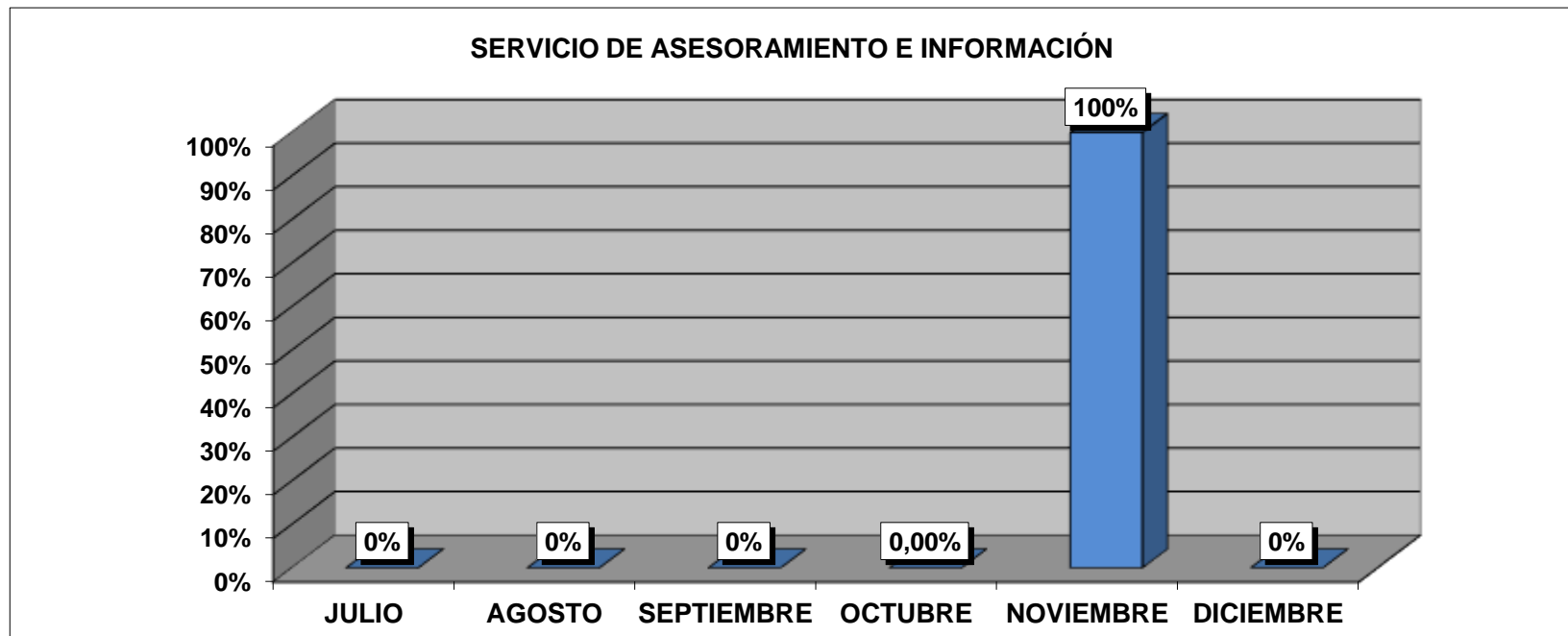
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	53		9		49		27		62		9	
Resueltos en plazo	53	100%	9	100%	40	81,63%	27	100%	62	100%	9	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	9	18,37%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO**  
**2º SEMESTRE 2024**  
**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	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	

### 3º SERVICIO: Encuestas a los usuarios.

**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

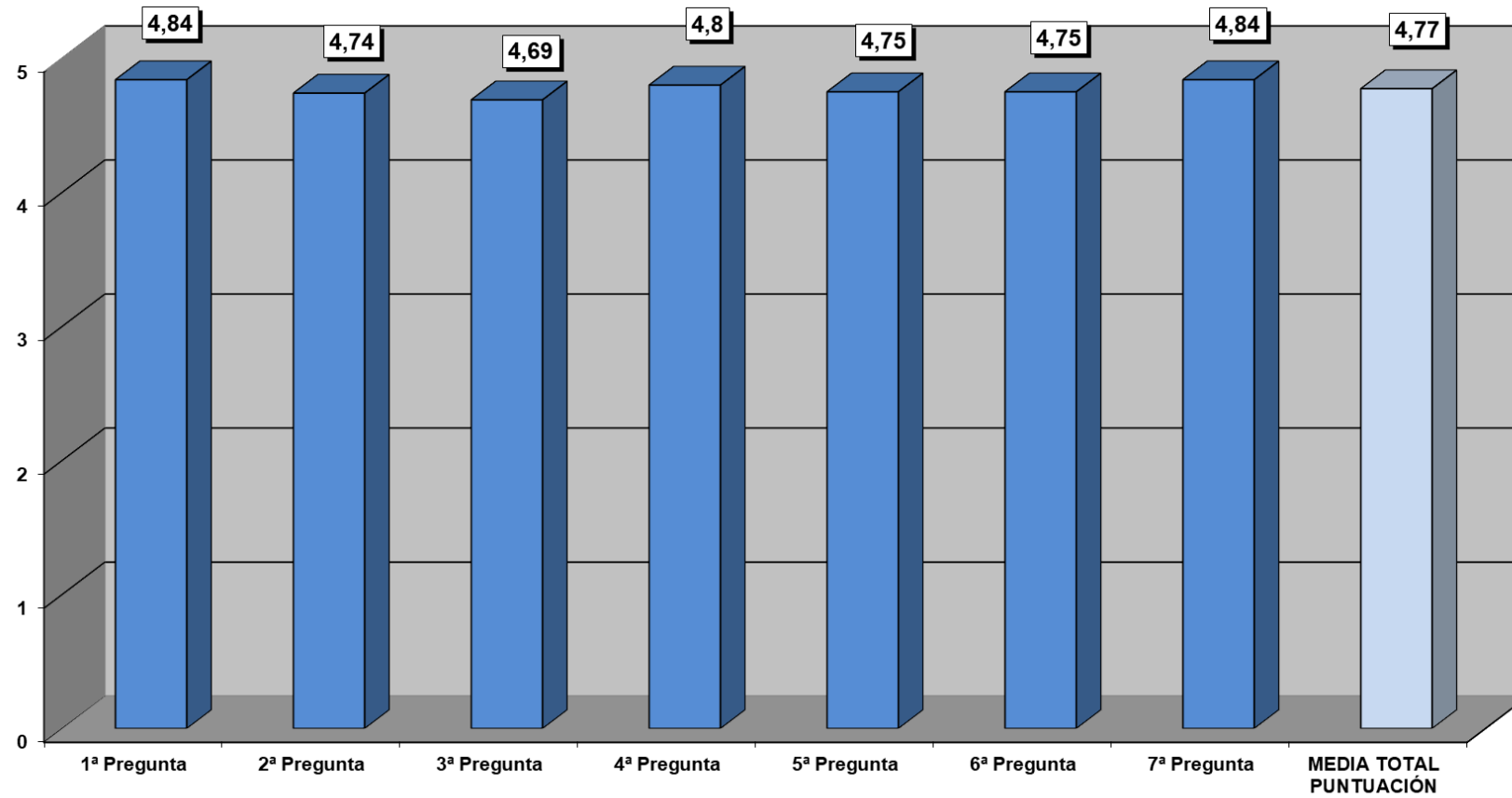
**Nº DE PREGUNTAS:** 7

**Nº DE RESPUESTAS:** 700

#### RESULTADOS TOTALES:

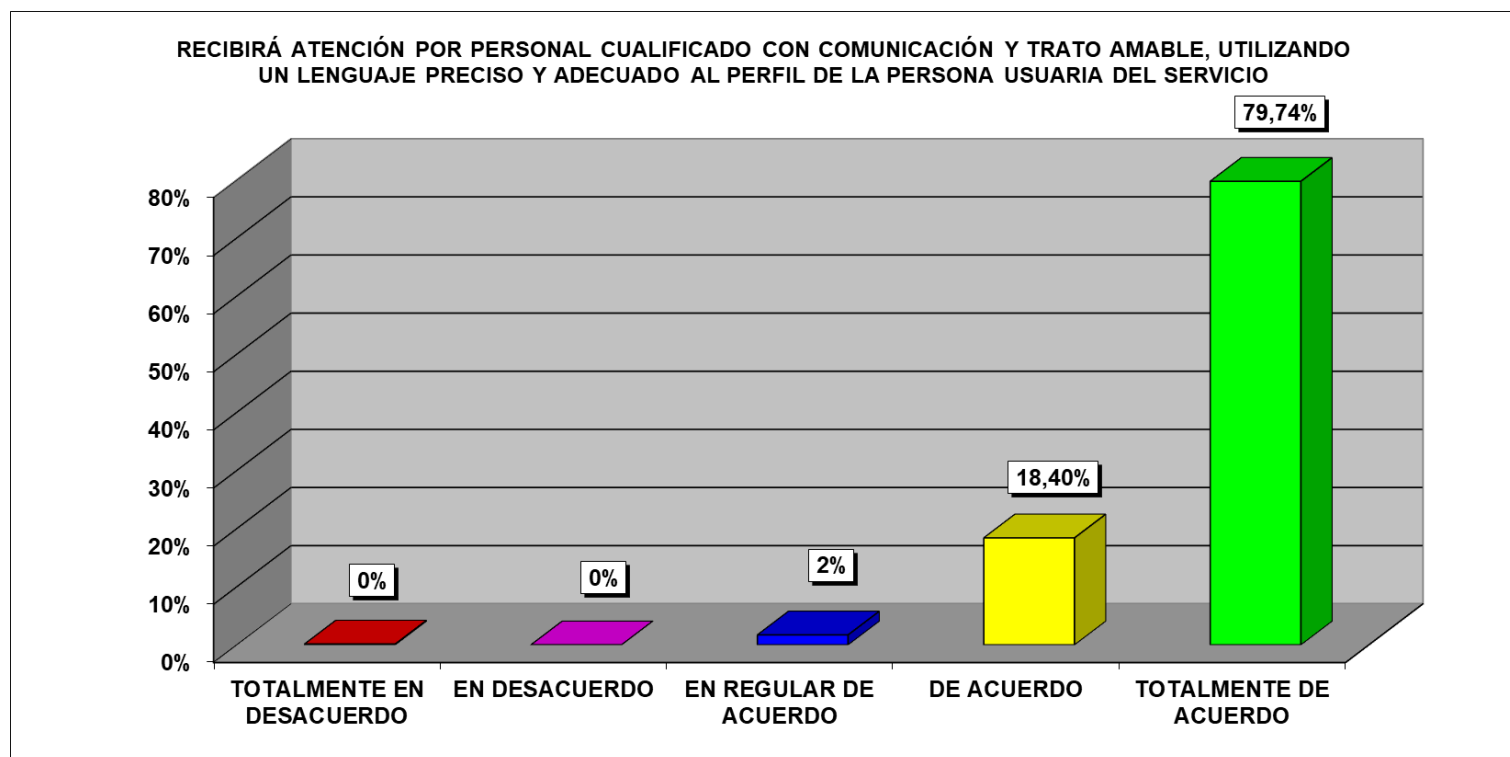
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,84	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,69	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,8	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,75	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,75	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,84	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,77	4 sobre 5

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



# PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	2%
DE ACUERDO	18,40%
TOTALMENTE DE ACUERDO	79,74%



#### **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

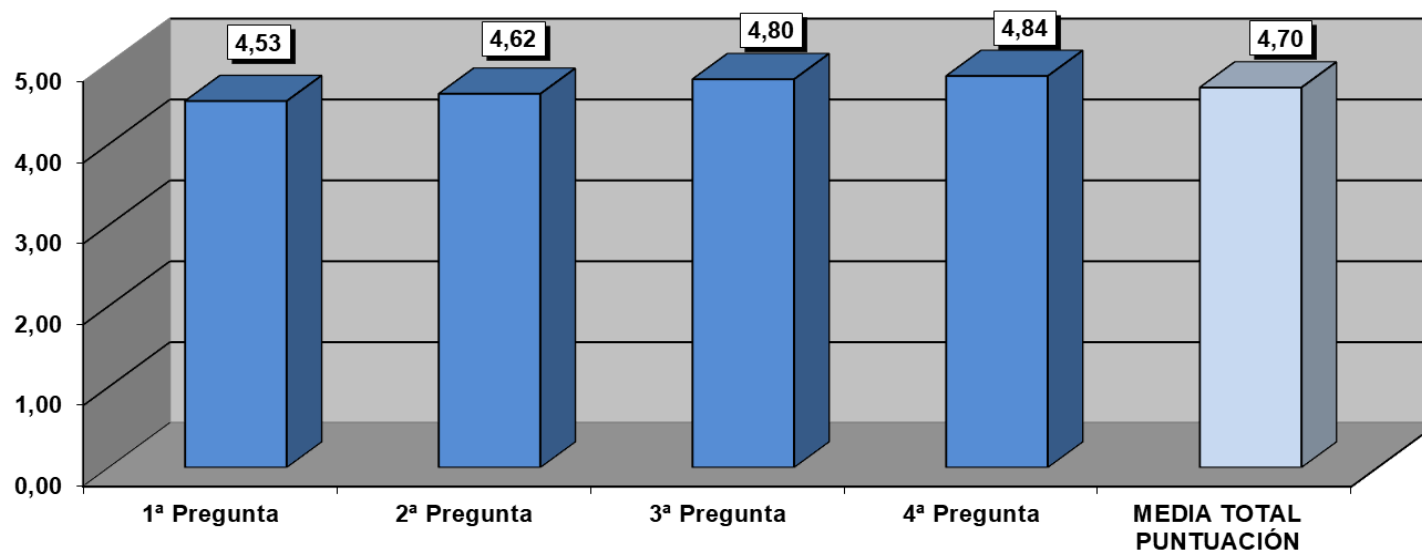
**Nº DE PREGUNTAS:** 4

**Nº DE RESPUESTAS:** 400

#### **RESULTADOS TOTALES:**

	<b>MEDIA PUNTUACIÓN</b>	<b>ESTANDAR</b>
<b>1ª Pregunta</b>	<b>4,53</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>2ª Pregunta</b>	<b>4,62</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>3ª Pregunta</b>	<b>4,80</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>4ª Pregunta</b>	<b>4,84</b>	<b>4 sobre 5</b>
<b>MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>4,70</b>	<b>4 sobre 5</b>

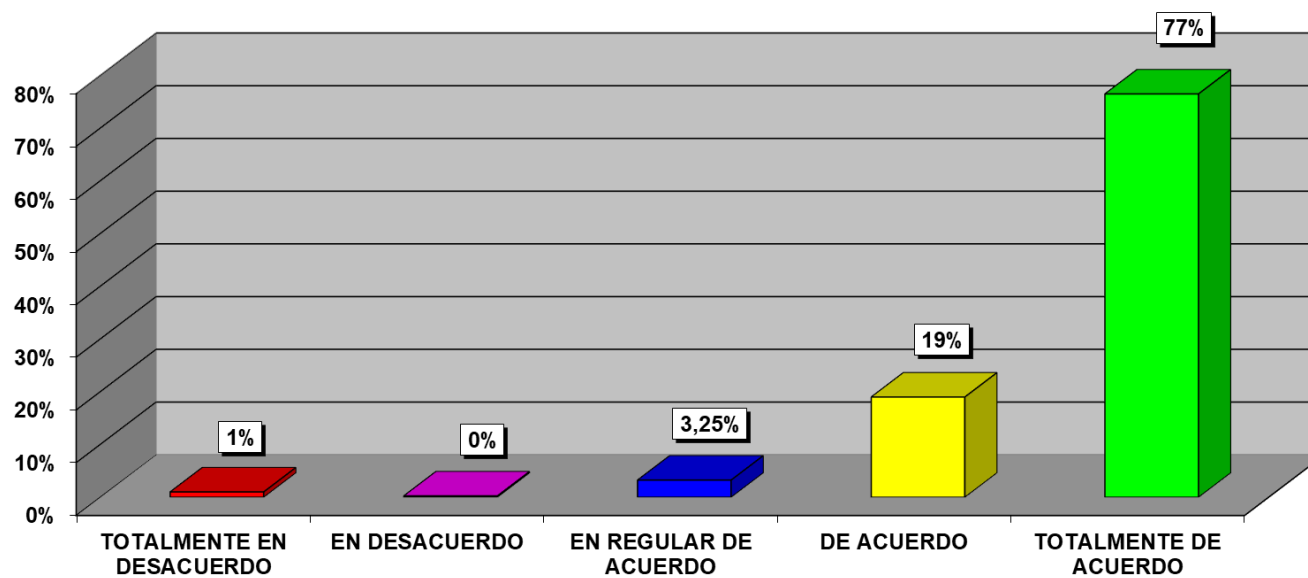
**LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS  
SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO CONVENIENTE DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO**



**PREGUNTAS REALIZADAS:**

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>1%</b>
<b>EN DESACUERDO</b>	<b>0%</b>
<b>EN REGULAR DE ACUERDO</b>	<b>3,25%</b>
<b>DE ACUERDO</b>	<b>19%</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>77%</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



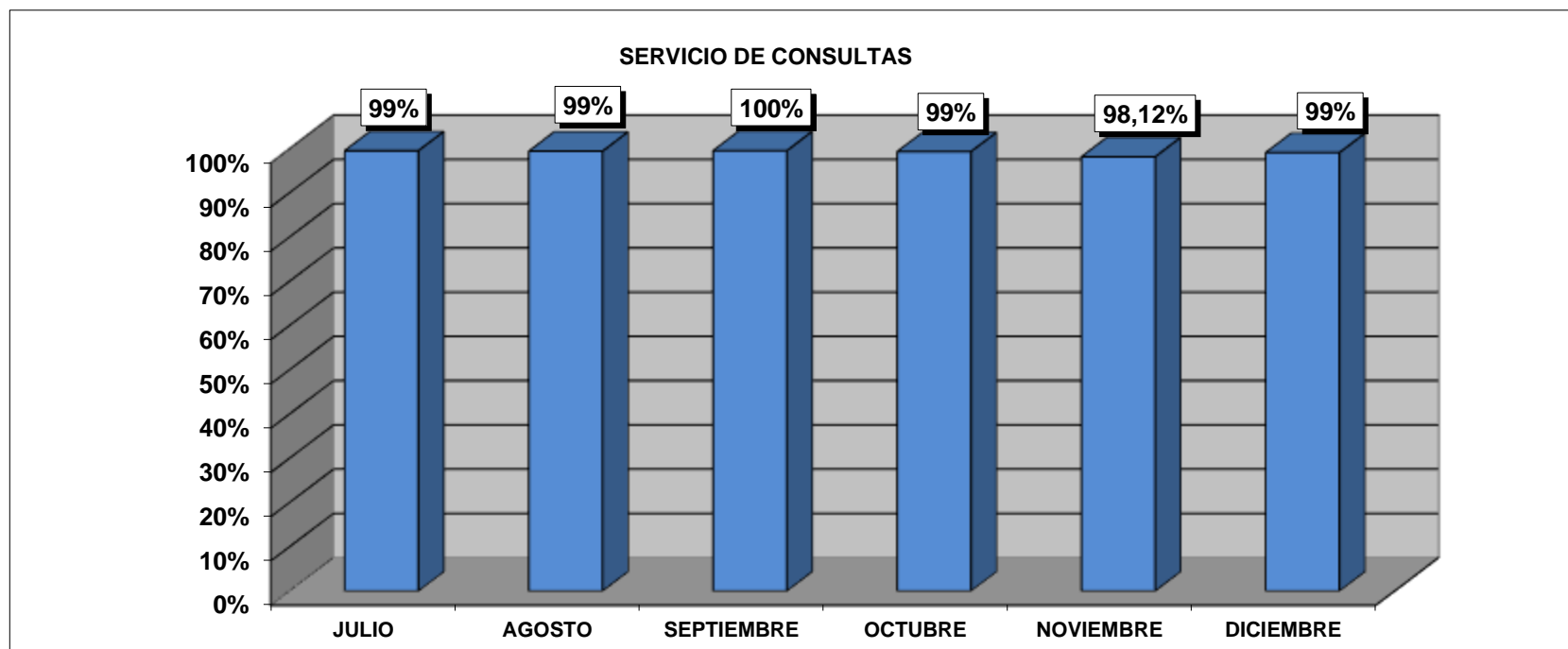


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO**  
**2º SEMESTRE 2024**  
**5º SERVICIO DE CONSULTAS**

**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%



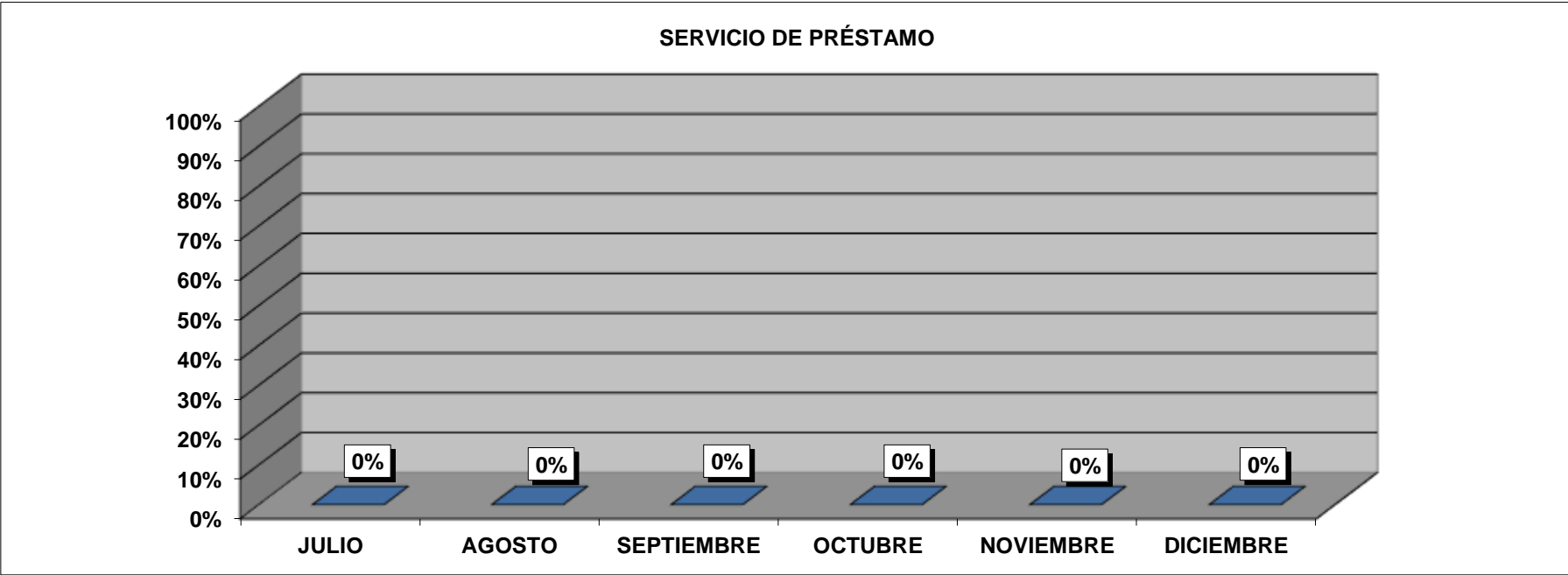
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	577		327		408		418		372		324	
Resueltos en plazo	574	99,48%	325	99,39%	406	99,51%	415	99,28%	365	98,12%	321	99,07%
Resueltos fuera de plazo	3	0,52%	1	0,31%	1	0,25%	3	0,72%	7	1,88%	3	0,93%
No resueltos	0	0%	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO  
2º SEMESTRE 2024  
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%



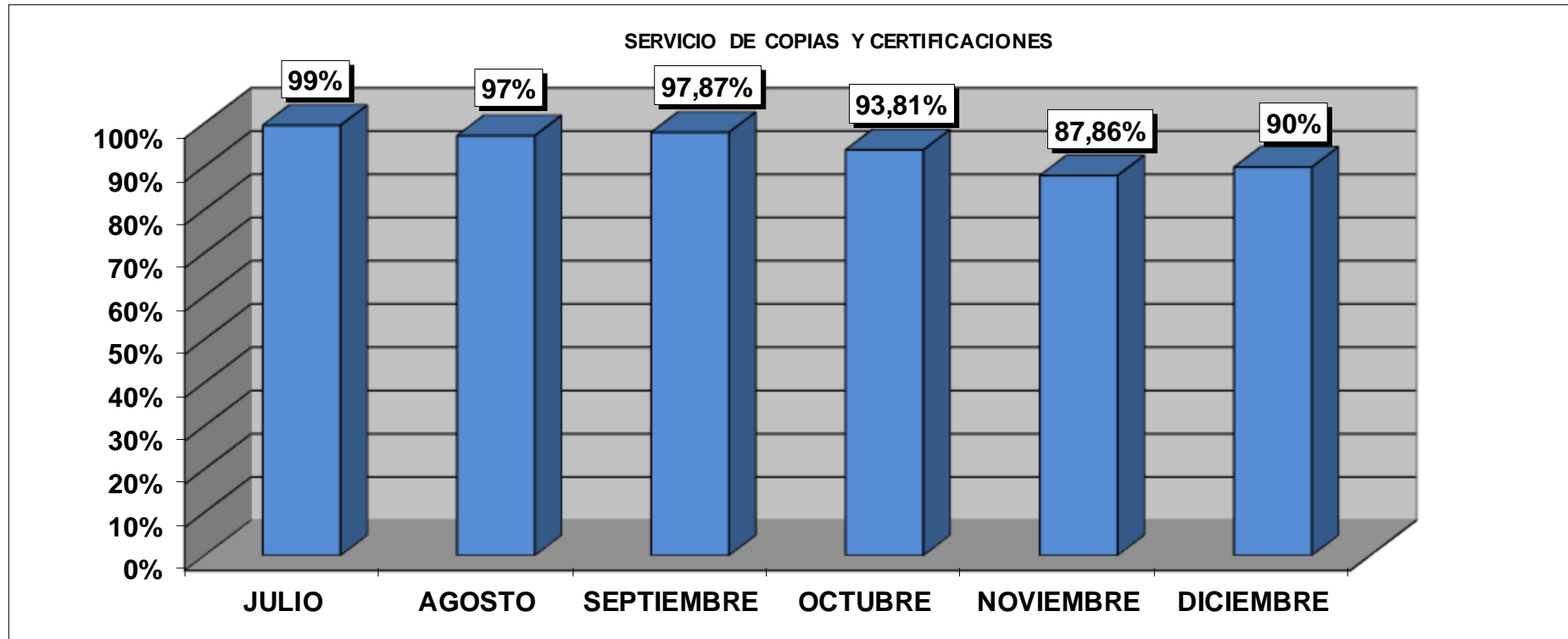
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	0		0		0		0		0		0	
Resueltos en plazo	0		0		0		0		0		0	
Resueltos fuera de plazo	0		0		0		0		0		0	
No resueltos	0		0		0		0		0		0	

**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO**  
**2º SEMESTRE 2024**  
**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

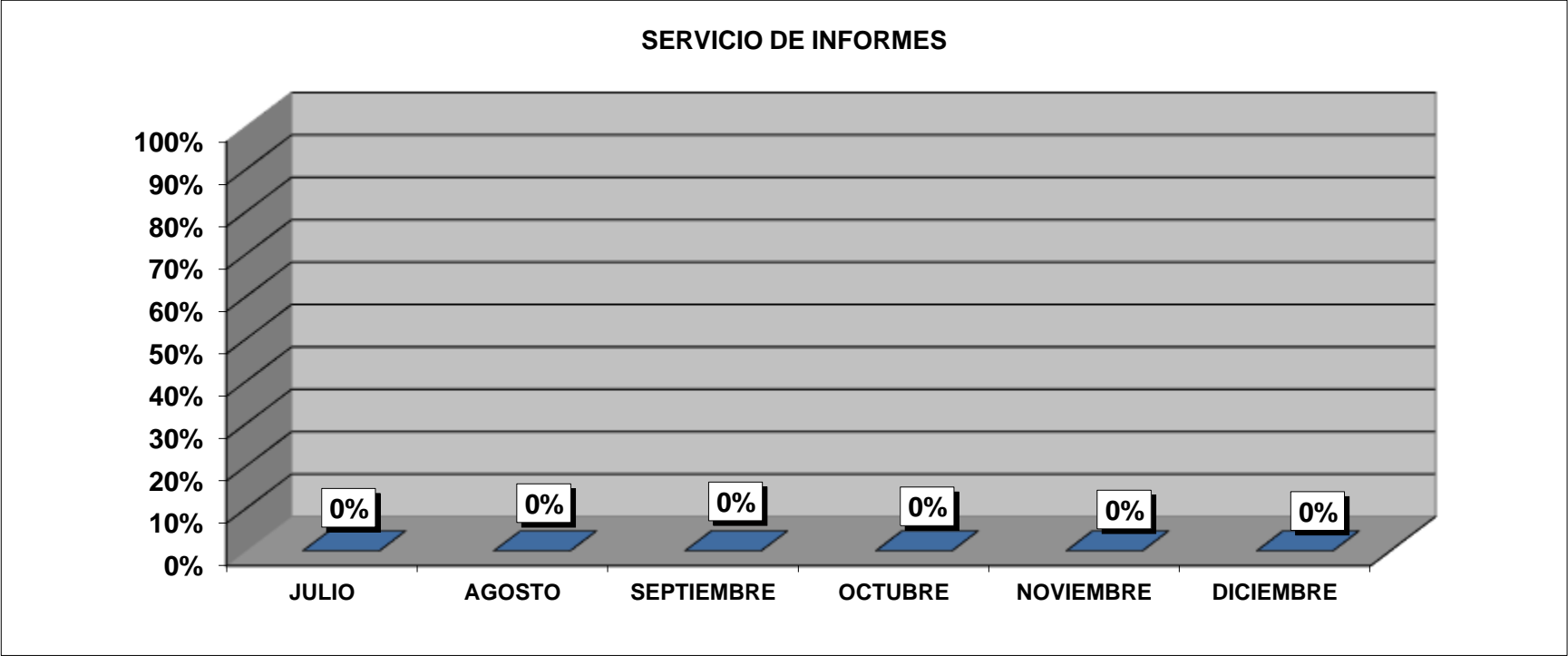
**ESTÁNDAR:** 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	198		103		94		113		140		108	
Resueltos en plazo	197	99,49%	100	97,09%	92	97,87%	106	93,81%	123	87,86%	97	89,81%
Resueltos fuera de plazo	1	0,51%	3	2,91%	2	2,13%	7	6,19%	17	12,14%	11	10,19%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	5866		2972		1444		1649		925		1664	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO  
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		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 2024**  
**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:** N° de actos culturales y visitas guiadas

**ESTÁNDAR:** 95%

MESES	ACTOS ANUALES PROGRAMADOS	ACTOS REALIZADOS	ESTÁNDAR	CUMPLIMIENTO	VISITANTES
ENERO		3			44
FEBRERO		4			76
MARZO		14			272
ABRIL		2			26
MAYO		1			12
JUNIO		3			9
JULIO		0			0
AGOSTO		0			0
SEPTIEMBRE		1			10
OCTUBRE		16			2633
NOVIEMBRE		7			491
DICIEMBRE		5			72
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>3645</b>