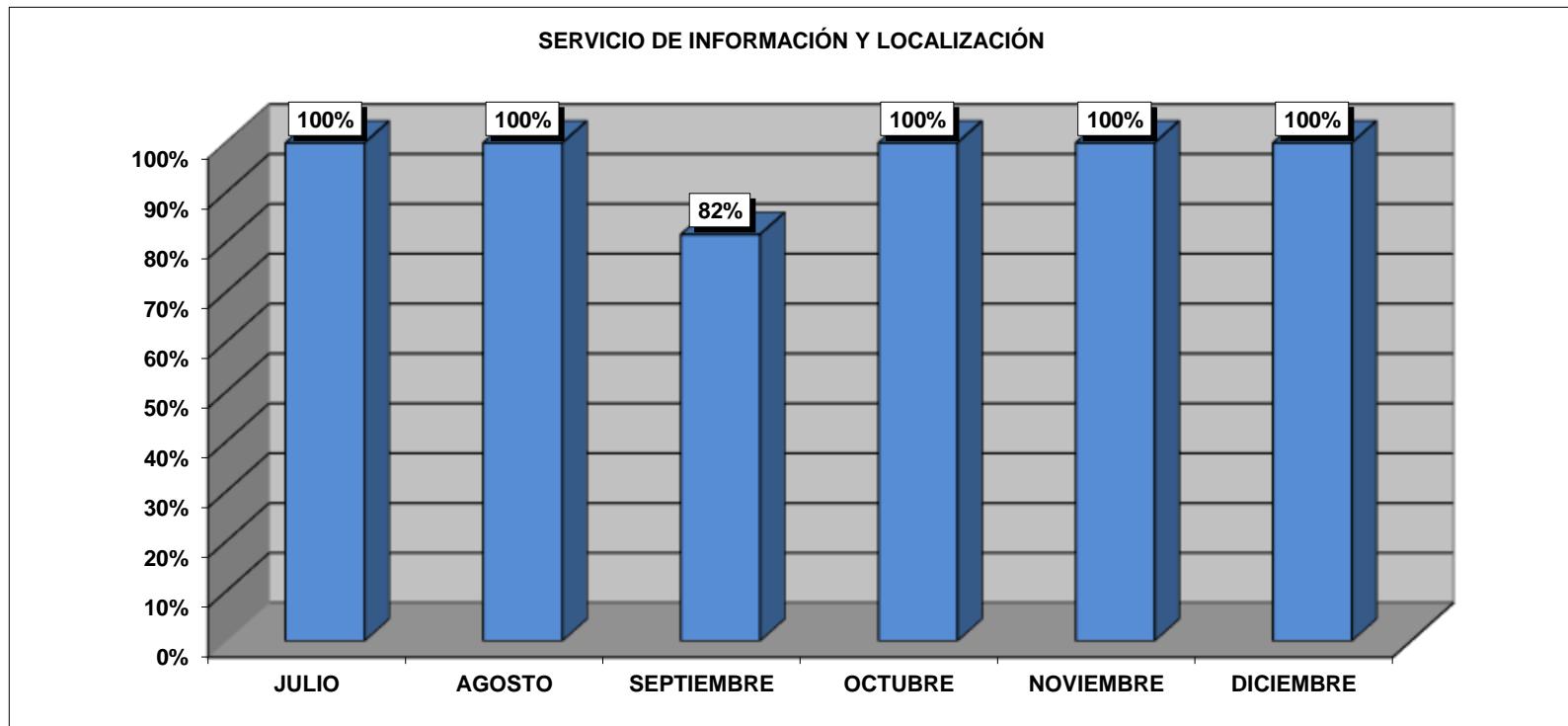


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2024
1º SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

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%

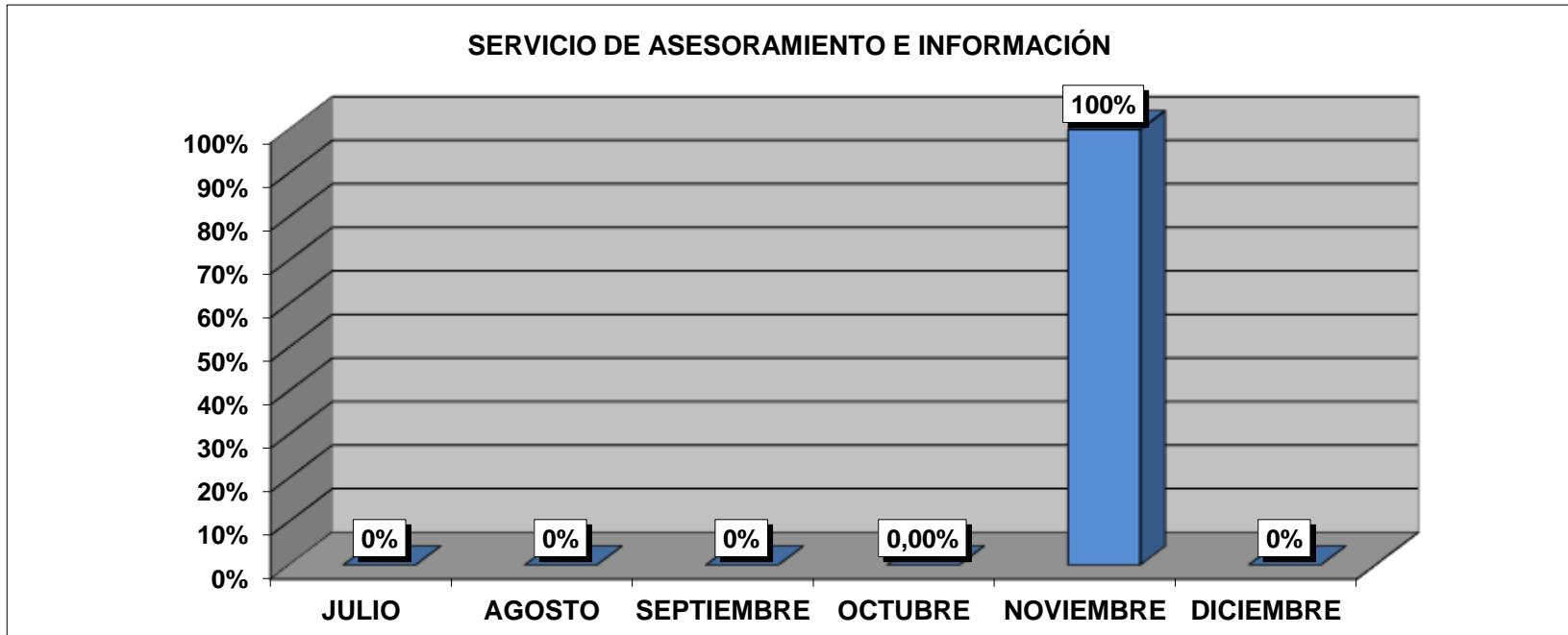


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2024
2º SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN

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%
Resueltos fuera de plazo	0	0	0	0	0	0%
No resueltos	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

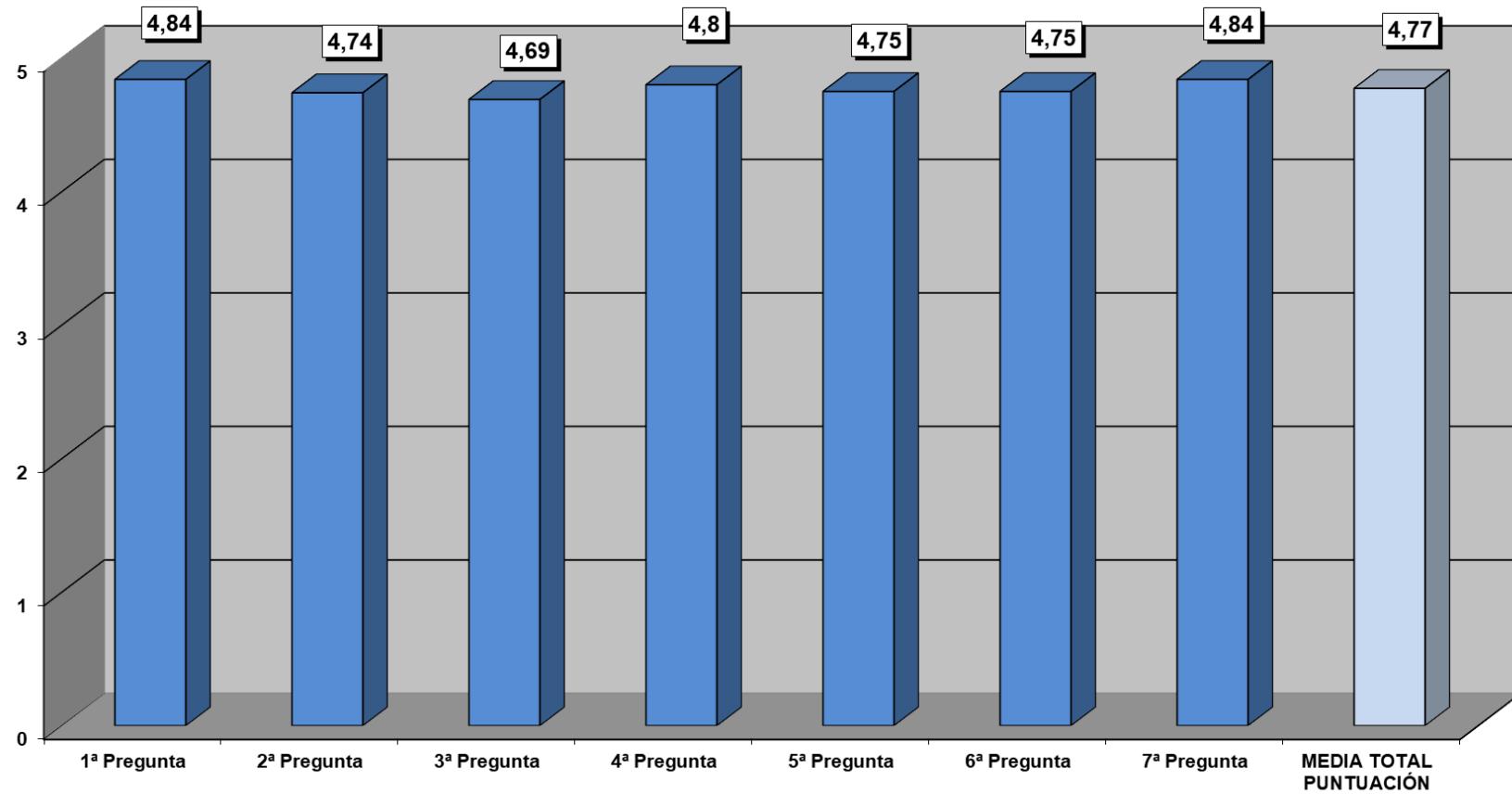
Nº DE PREGUNTAS: 7

Nº DE RESPUESTAS: 700

RESULTADOS TOTALES:

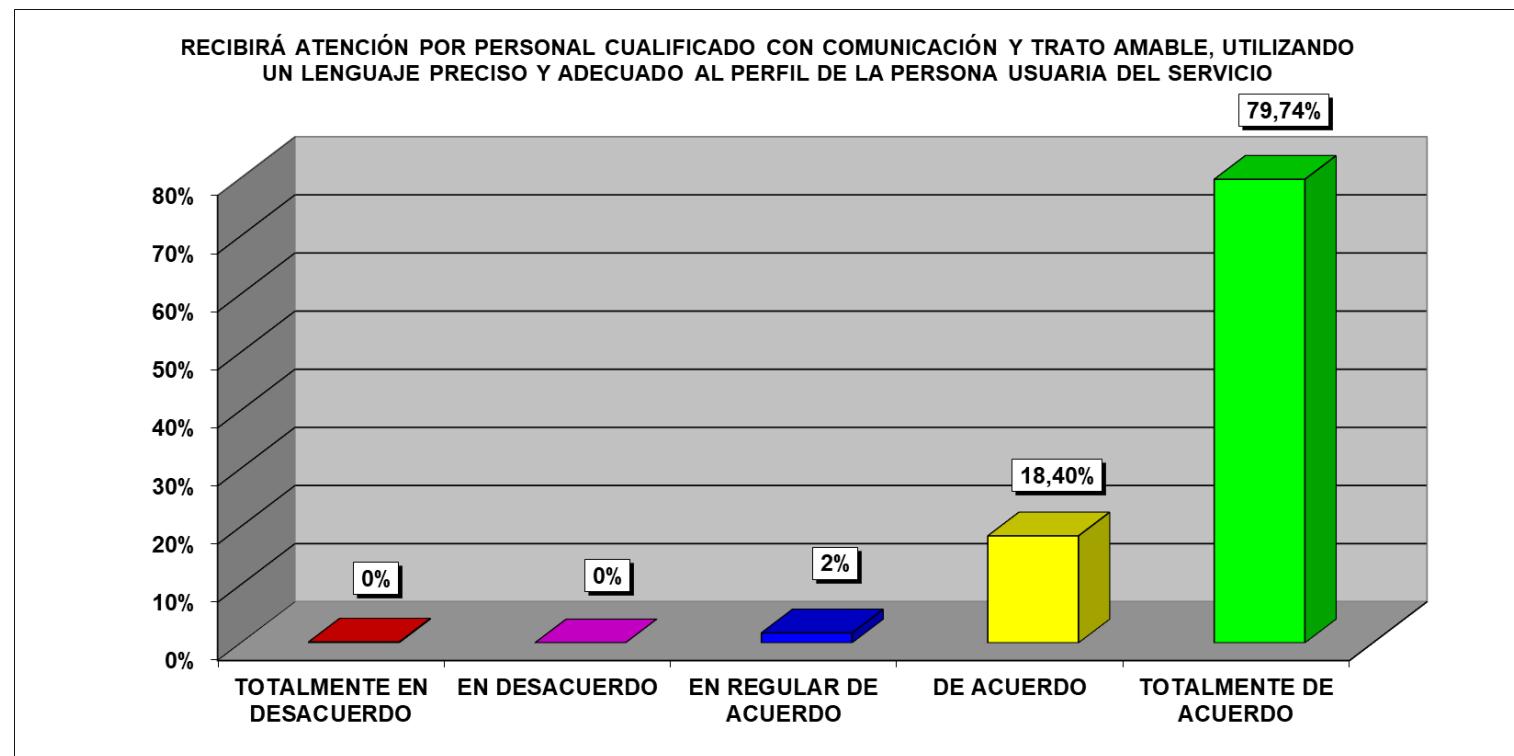
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,84	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,69	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,8	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,75	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,75	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,84	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,77	4 sobre 5

RECIBIRÁ ATENCIÓN POR PERSONAL CUALIFICADO CON COMUNICACIÓN Y TRATO AMABLE, UTILIZANDO UN LENGUAJE PRECISO
Y ADECUADO AL PERIFL 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

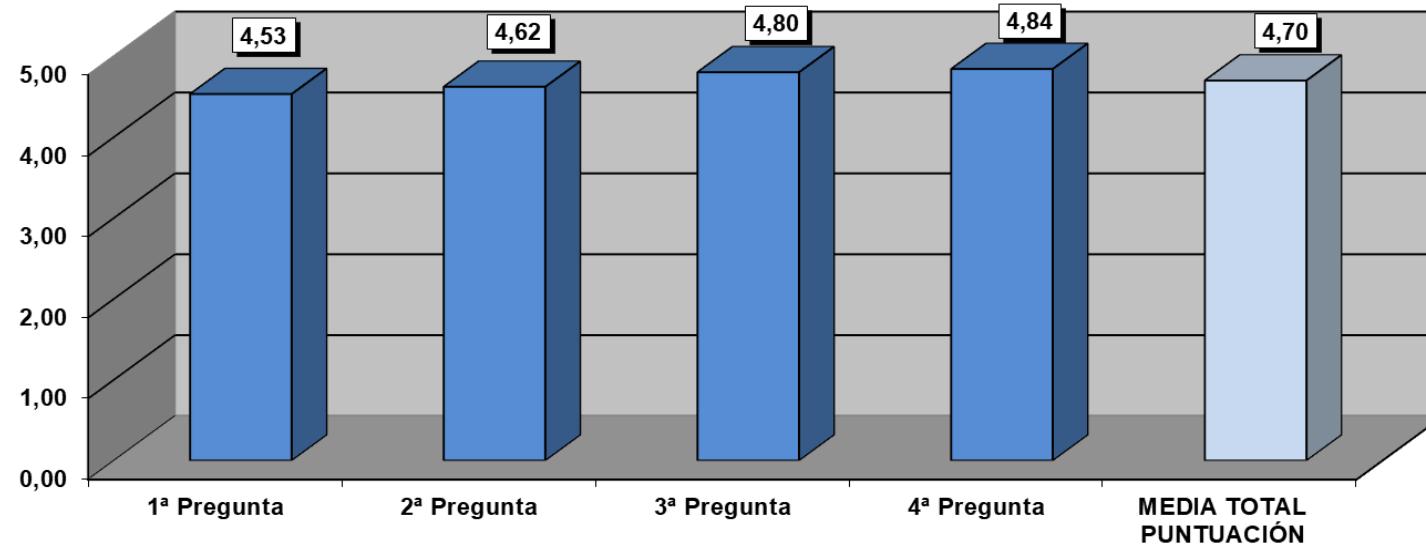
Nº DE PREGUNTAS: 4

Nº DE RESPUESTAS: 400

RESULTADOS TOTALES:

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

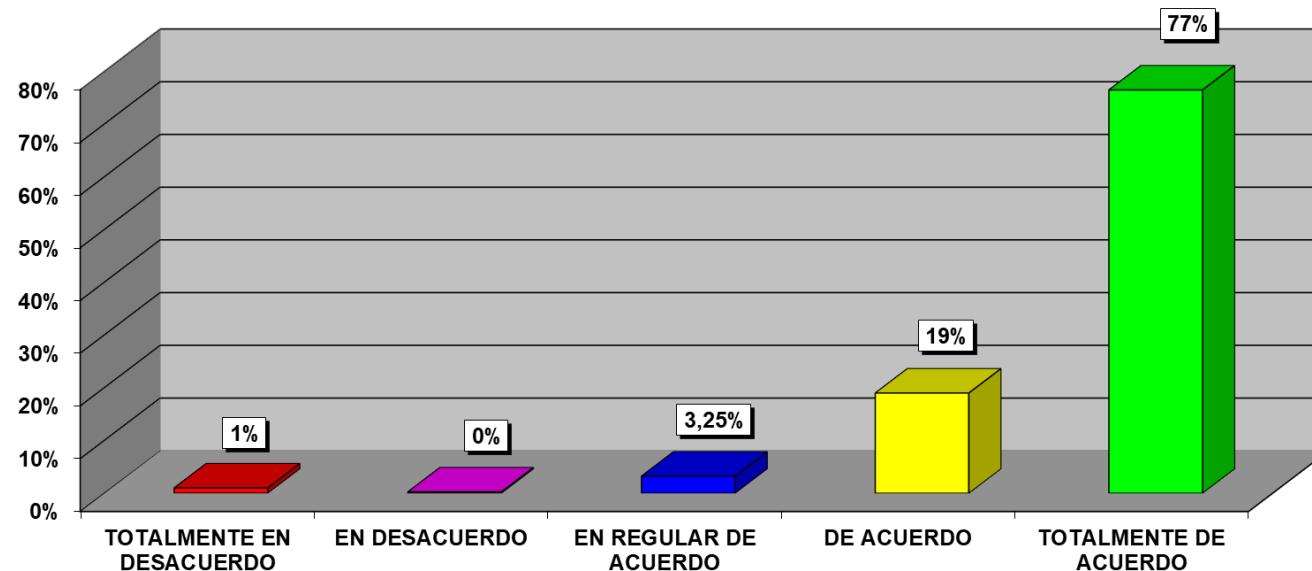
LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO CONVENIENTE DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO



PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	1%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	3,25%
DE ACUERDO	19%
TOTALMENTE DE ACUERDO	77%

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

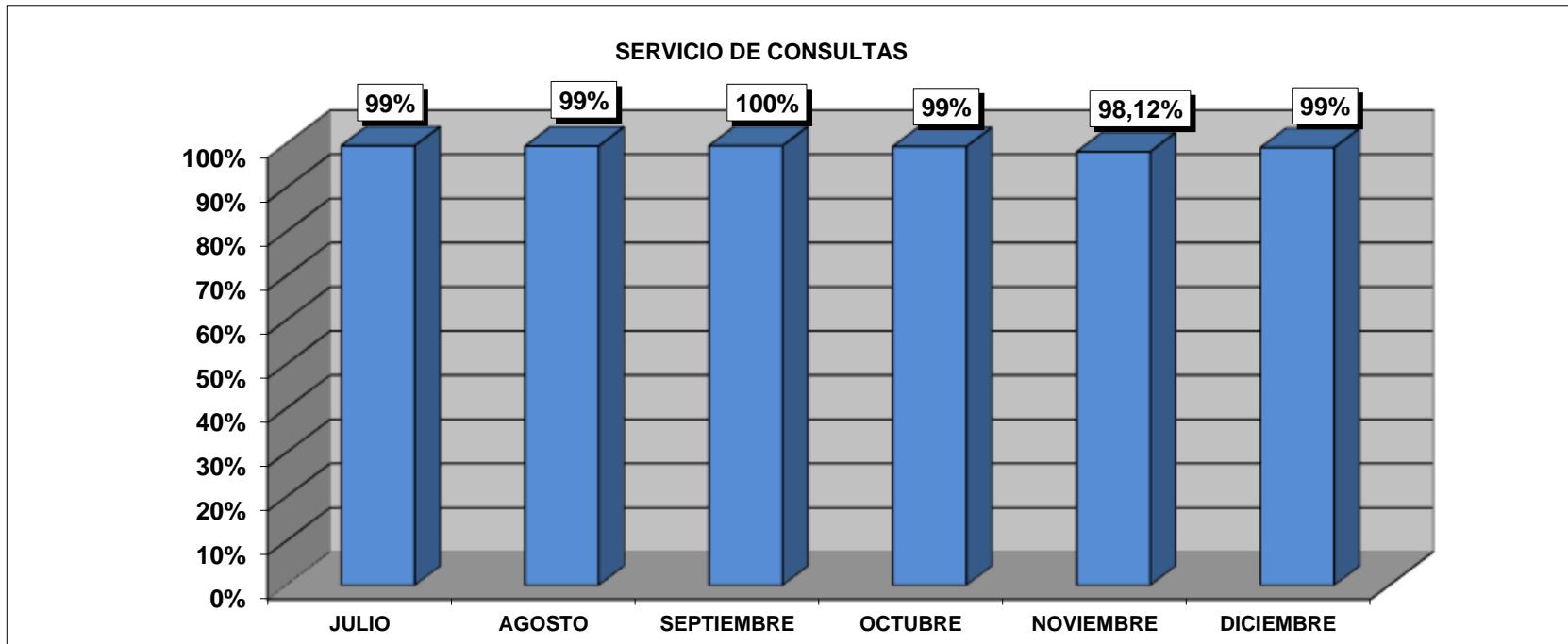


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2024
5º SERVICIO DE CONSULTAS

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%



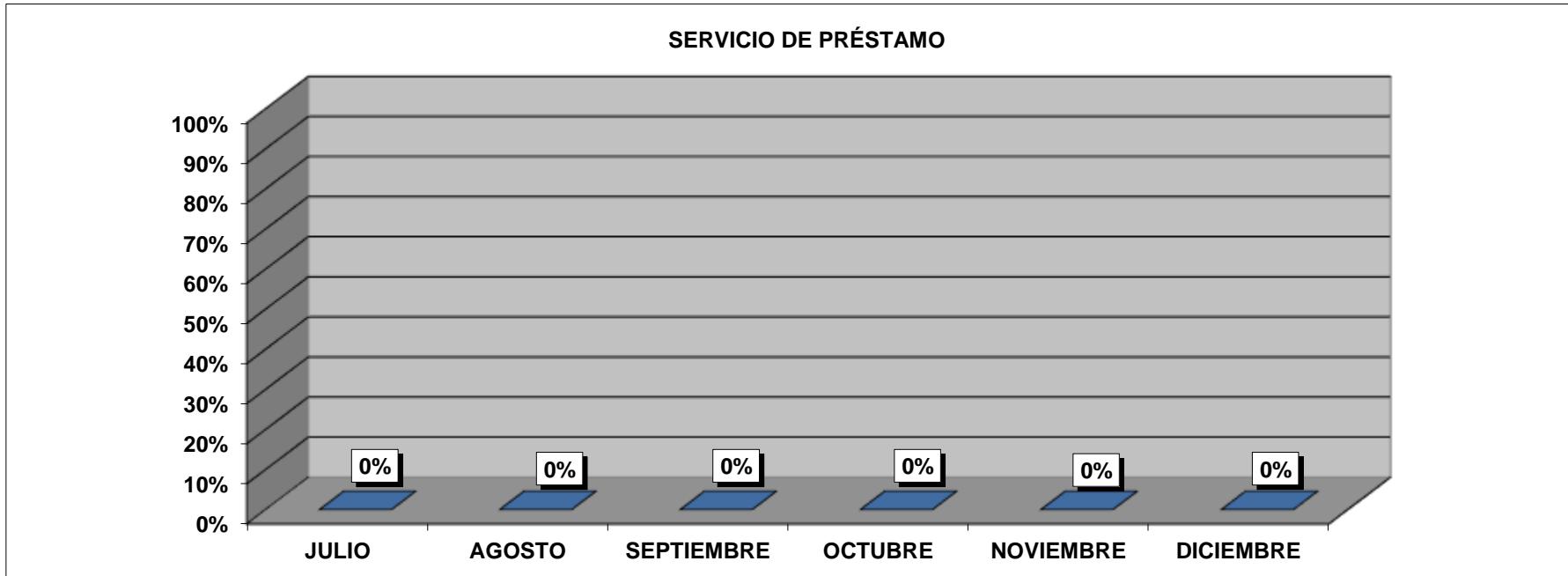
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	577		327		408		418		372		324	
Resueltos en plazo	574	99,48%	325	99,39%	406	99,51%	415	99,28%	365	98,12%	321	99,07%
Resueltos fuera de plazo	3	0,52%	1	0,31%	1	0,25%	3	0,72%	7	1,88%	3	0,93%
No resueltos	0	0%	1	0%	1	0%	0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

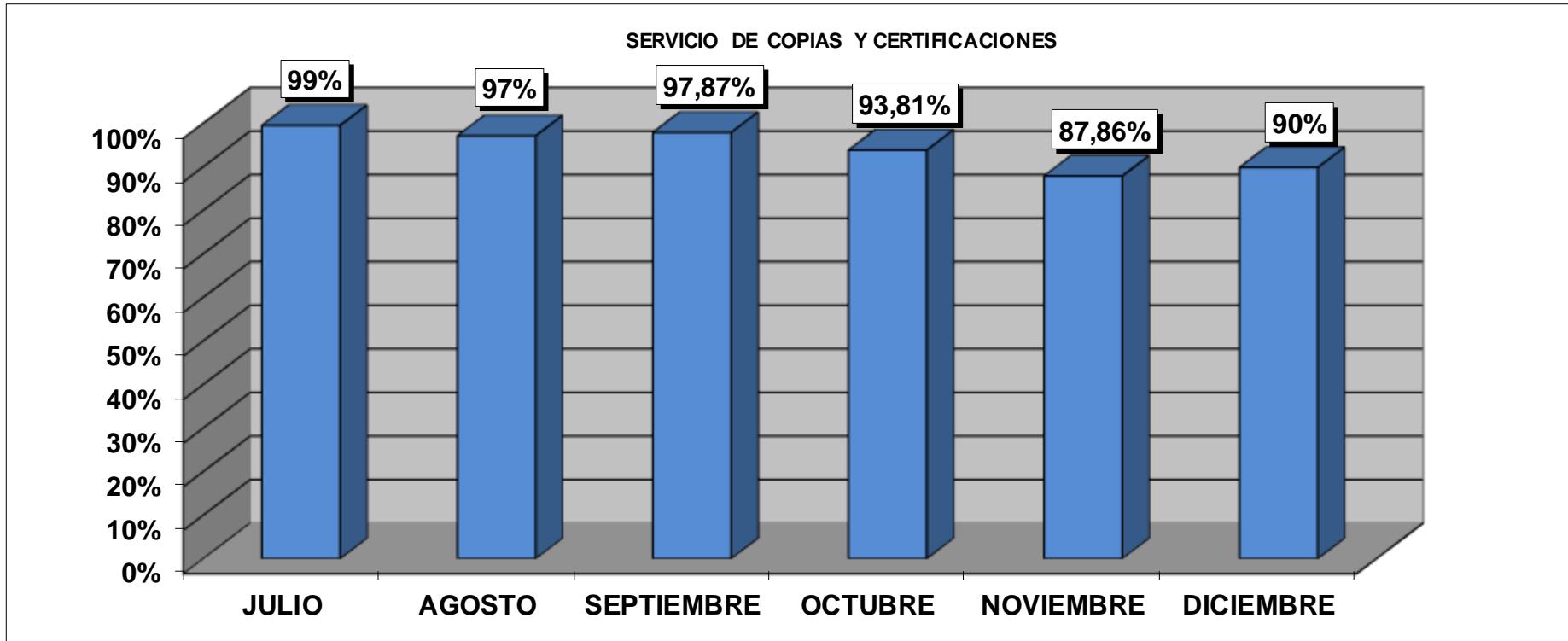
ESTÁNDAR: 95%



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%



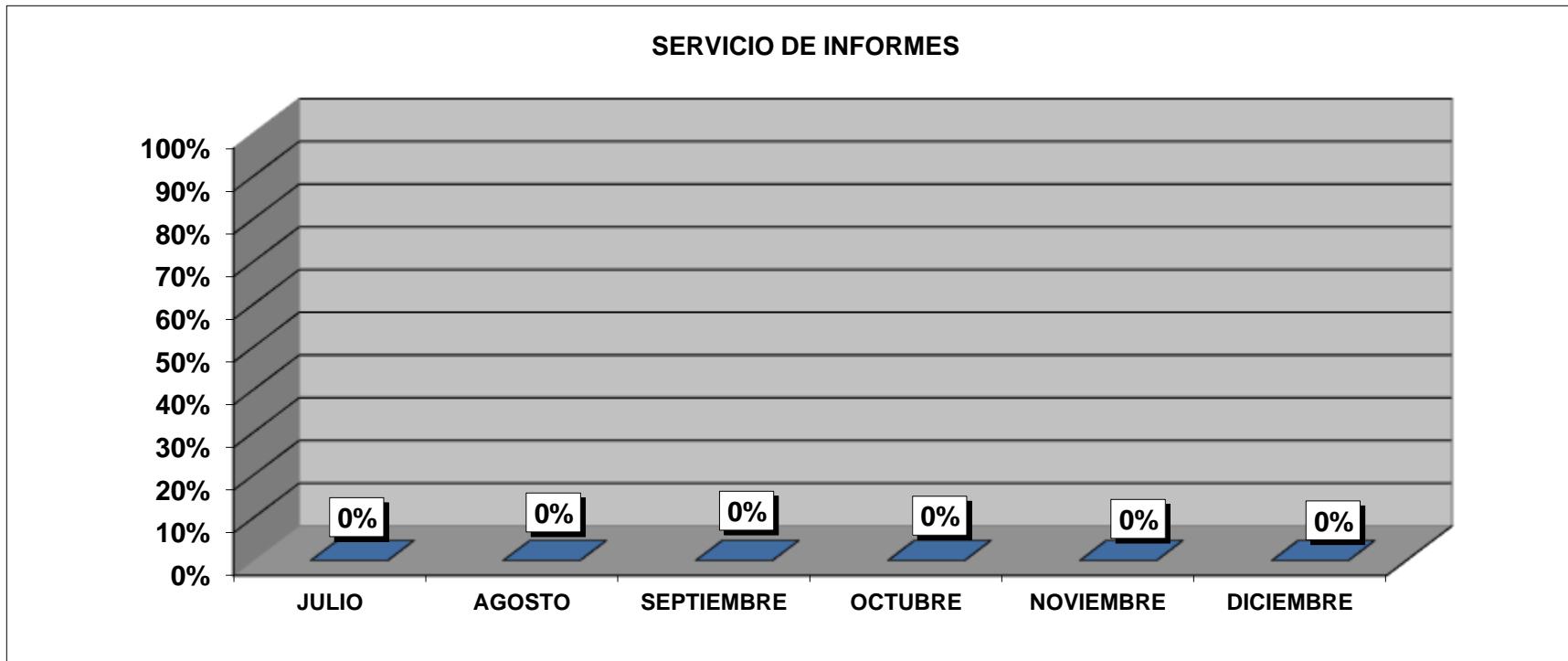
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	198		103		94		113		140		108	
Resueltos en plazo	197	99,49%	100	97,09%	92	97,87%	106	93,81%	123	87,86%	97	89,81%
Resueltos fuera de plazo	1	0,51%	3	2,91%	2	2,13%	7	6,19%	17	12,14%	11	10,19%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%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



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: Nº 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
TOTAL	56	56	95%	100%	3645