



**Informe anual 2023 sobre indicadores de compromisos de la Carta de
Servicios del Archivo General de la Región de Murcia
(ACTUALIZADA BORM 10-08-18)**

Expediente: 2011-003-1

Entidad:

- COMUNIDAD AUTONOMA DE MURCIA
- CONSEJERIA TURISMO, CULTURA, JUVENTUD Y DEPORTES
- DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL
- DIRECTOR ARCHIVO GENERAL DE LA REGION DE MURCIA

[Carta de servicios del AGRM](#)

Informe anual de evaluación de la Carta de Servicios: Basado en los datos de evaluación de la Carta de Servicios

1. Incorporación anual de 35.000 registros al catálogo en línea del Archivo General.

Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea > = 35000													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea ></i>	5312	8480	12119	4818	15341	8779	9029	1017	7245	4942	5892	6295	109101
Cálculos												90154	TOTAL

2. Respuesta al 100% de las consultas de los usuarios, en el plazo máximo de 9 días desde su recepción en el Archivo.

(Nº de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido / Nº total de respuestas mensuales realizadas) X 100 = 100													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Nº de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido</i>	66	100	81	56	97	66	73	52	64	79	80	40	992
<i>Nº total de respuestas mensuales realizadas</i>	66	100	81	56	97	67	73	52	64	79	80	40	992
Cálculos	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	

3. Entrega al usuario en la sala de investigación del 100% de los documentos solicitados en el plazo máximo de 20 minutos

(Nº de solicitudes mensuales de documentos entregados a consulta en el plazo comprometido inferior o igual a 20 minutos / Nº mensual de solicitudes de documentos) X 100 = 100													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Nº de solicitudes mensuales de documentos entregados a consulta en el plazo comprometido inferior o igual a 20 minutos</i>	400	344	327	211	336	315	241	217	231	333	302	216	3707
<i>Nº mensual de solicitudes de documentos</i>	402	346	336	220	342	317	241	217	232	347	309	217	3770
Cálculos	-2	-2	-9	-9	-6	-2	0	0	-1	-14	-7	-1	-63

4. Entrega del 100% de las reproducciones de documentos en el plazo máximo de 30 días, si la petición no supera las 100 imágenes.

(Nº de solicitudes mensuales de reproducciones documentos entregados en el plazo igual o inferior a 30 días / Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos) X 100 = 100.													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Nº de solicitudes mensuales de reproducciones documentos entregados en el plazo igual o inferior a 30 días</i>	24	36	40	20	38	38	8	33	21	19	24	4	388
<i>Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos</i>	27	37	52	28	41	39	23	39	21	21	24	13	423
Cálculos	-3	-1	-12	-8	-3	-1	-15	-6	0	-2	0	-9	-35

5. Entrega del 100% de las copias auténticas o certificaciones de documentos conservados en el Archivo en el plazo de 10 días.

(Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 10 días / Nº mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 10 días</i>	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	2	7
<i>Nº mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas</i>	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	2	7
Cálculos	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	2	

6. Obtención en las encuestas sobre el uso de la sala de investigación de una media de satisfacción del usuario de 3,6 sobre 4.

Media anual de la satisfacción del usuario de sala de investigación en las encuestas > = 3,6

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Media anual de la satisfacción del usuario de sala de investigación en las encuestas ></i>	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	3.9	3.89
Cálculos	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	TOTAL	TOTAL

7. Obtención en las encuestas sobre las actividades culturales de una media de satisfacción del usuario de 3,6 sobre 4.

Media anual de la satisfacción del usuario de actividades culturales en las encuestas > = 3,6													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
<i>Media anual de la satisfacción del usuario de actividades culturales en las encuestas ></i>	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	3.8	3.73
Cálculos	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	TOTAL	TOTAL

Aula de formación, 4.0

Salón de actos, 3.7

Visitas guiadas, 3.9

Sala de exposiciones, 3.4