

2011-003 Carta de Servicios del Archivo General de la Región de Murcia ▾

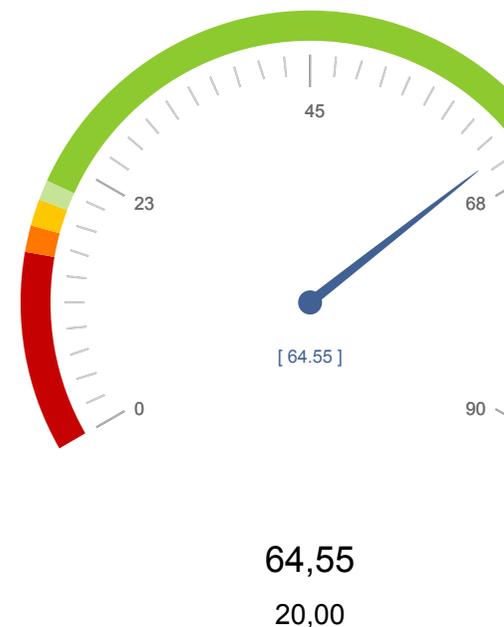
2011-003 Carta de Servicios del Archivo General de la Región de Murcia - a2018

Código

1. Incorporación anual de 20 000 registros al catálogo en línea del Archivo General

Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea >= 20 mil (los datos de Meta y Sumatorio parcial y total anual están expresados en miles de registros)

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea	1.608	9.135	5.913	11.403	15.124	1.847	2.35	1.19	1.457	2.186	6.528	5.812	Σ = 64,55
Meta parcial	2	3,33	5,00	7	8,33	10,00	12	13,33	15,00	17	18,33	20,00	
Sumatorio parcial	1,61	10,74	16,66	28,06	43,18	45,03	47,38	48,57	50,03	52,21	58,74	64,55	



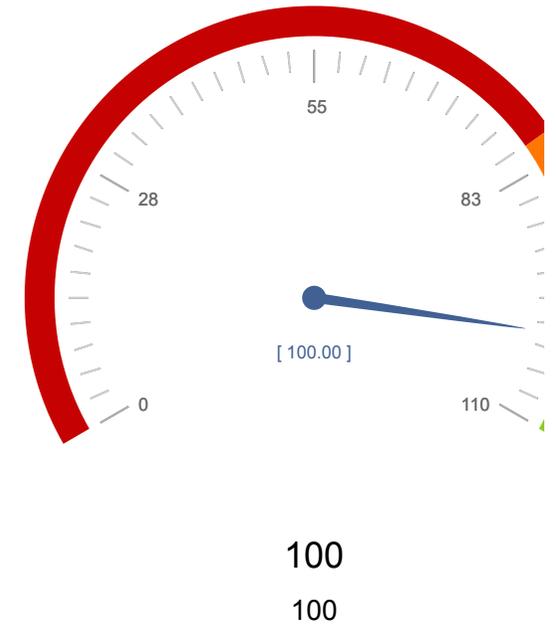
Nº de compromisos listados: 7

Código

2. Respuesta al 100% de las consultas de los usuarios, en el plazo máximo de 15 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

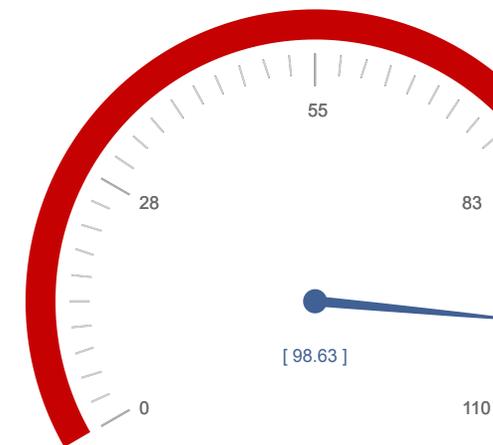
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido	60	49	42	41	45	57	27	30	61	49	52	31	$\Sigma = 544$
Nº total de respuestas mensuales realizadas	60	49	42	41	45	57	27	30	61	49	52	31	$\Sigma = 544$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



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	2018
Nº de solicitudes mensuales de documentos entregados a consulta en el plazo comprometido inferior o igual a 20 minutos	523	550	415	518	485	586	355	338	369	428	618	499	$\Sigma = 5.684$
Nº mensual de solicitudes de documentos	534	555	429	527	492	589	356	342	372	434	627	506	$\Sigma = 5.763$
Cálculo	97,94	99,10	96,74	98,29	98,58	99,49	99,72	98,83	99,19	98,62	98,56	98,62	98,63



98,63
100,00

Código

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	2018
Nº de solicitudes mensuales de reproducciones documentos entregados en el plazo igual o inferior a 30 días	25	23	22	22	21	22	8	31	22	20	23	17	Σ = 256
Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos	25	24	22	22	21	22	8	33	22	20	23	17	Σ = 259
Cálculo	100	95,83	100	100	100	100	100	93,94	100	100	100	100	98,84



5. Entrega del 100% de las copias auténticas o certificaciones de documentos conservados en el Archivo en el plazo de 15 días

(Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 15 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	2018
Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 15 días	0	2	1	5	2	21	1	1	0	1	4	4	$\Sigma = 42$
Nº mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas	0	2	1	5	2	21	1	1	0	1	4	4	$\Sigma = 42$
Cálculo		100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100

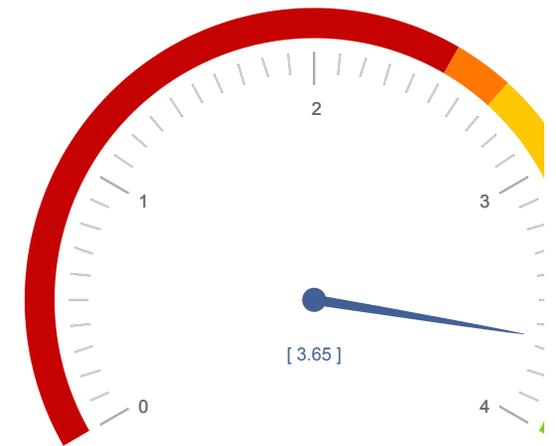


Código

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 $\geq 3,6$ sobre 4

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Media anual de la satisfacción del usuario de sala de investigación en las encuestas	3,58	3,75	3,23	3,82	3,55	3,57	3,88	3,5	3,4	3,67	3,89	4	$\bar{x} = 3,65$
Cálculo	3,58	3,75	3,23	3,82	3,55	3,57	3,88	3,50	3,40	3,67	3,89	4	3,65



3,65

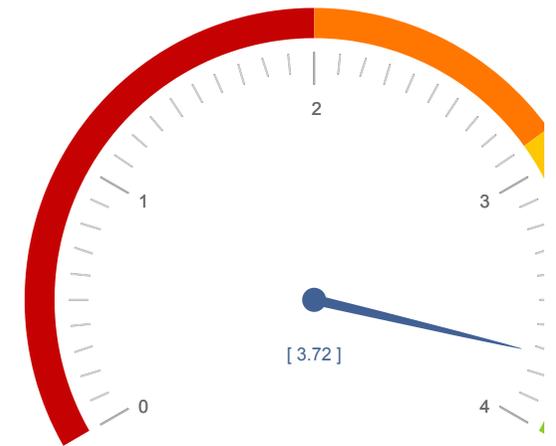
3,60

Código

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 $\geq 3,6$ sobre 4

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Media anual de la satisfacción del usuario de actividades culturales en las encuestas	3,87	3,58	3,66	3,89	3,71	3,91	3,54	3,78	3,26	3,75	3,89	3,79	$\bar{x} = 3,72$
Cálculo	3,87	3,58	3,66	3,89	3,71	3,91	3,54	3,78	3,26	3,75	3,89	3,79	3,72



3,72
3,60

Nº de compromisos listados: 7

