

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

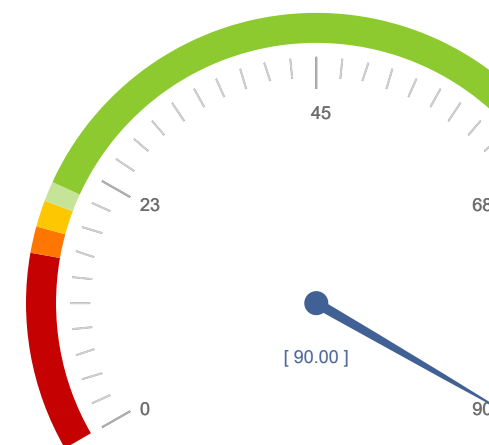
2011-003 Carta de Servicios del Archivo General de la Región de Murcia - a2017

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	2017
Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea	2.058	4.782	12.436	12.006	33.286	5.108	6.592	1.831	7.577	7.561	4.378	2.601	∑ = 100,22
Meta parcial	2	3,33	5,00	7	8,33	10,00	12	13,33	15,00	17	18,33	20,00	
Sumatorio parcial	2,06	6,84	19,28	31,28	64,57	69,68	76,27	78,10	85,68	93,24	97,62	100,22	



100,22
20,00

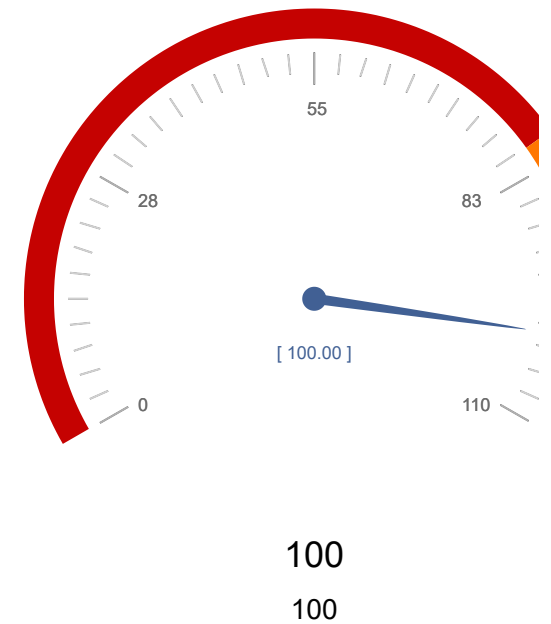
Nº de compromisos listados: 7

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

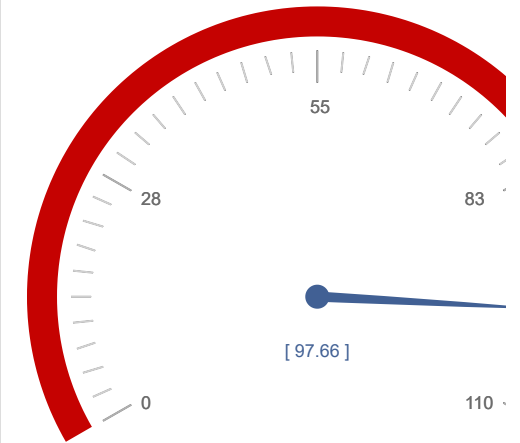
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido	35	64	80	44	64	72	54	21	48	65	80	40	$\Sigma = 667$
Nº total de respuestas mensuales realizadas	35	64	80	44	64	72	54	21	48	65	80	40	$\Sigma = 667$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	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	2017
Nº de solicitudes mensuales de documentos entregados a consulta en el plazo comprometido inferior o igual a 20 minutos	602	520	486	367	561	487	415	459	468	541	594	470	$\Sigma = 5.970$
Nº mensual de solicitudes de documentos	625	531	518	371	580	494	425	461	472	562	604	470	$\Sigma = 6.113$
Cálculo	96,32	97,93	93,82	98,92	96,72	98,58	97,65	99,57	99,15	96,26	98,34	100	97,66



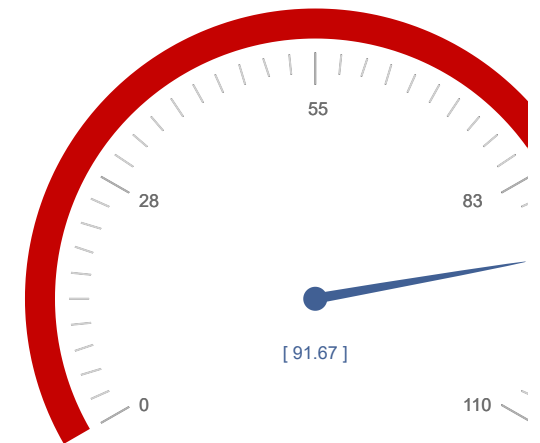
97,66
100,00

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	2017
Nº de solicitudes mensuales de reproducciones documentos entregados en el plazo igual o inferior a 30 días	17	21	27	19	17	20	19	9	6	20	14	20	Σ = 209
Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos	19	21	27	19	17	21	19	9	22	20	14	20	Σ = 228
Cálculo	89,47	100	100	100	100	95,24	100	100	27,27	100	100	100	91,67

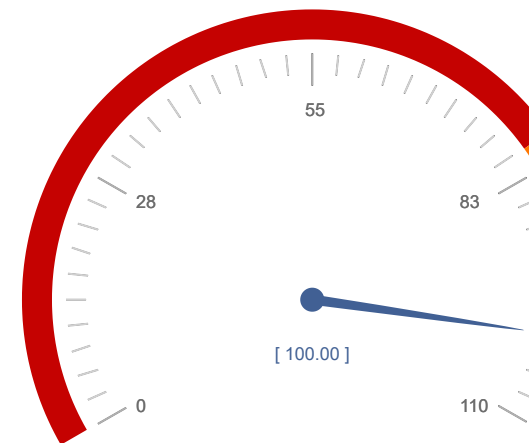


91,67
100,00

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	2017
Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 15 días	0	1	15	2	2	3	3	1	0	2	2	1	$\Sigma = 32$
Nº mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas	0	1	15	2	2	3	3	1	0	2	2	1	$\Sigma = 32$
Cálculo		100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100



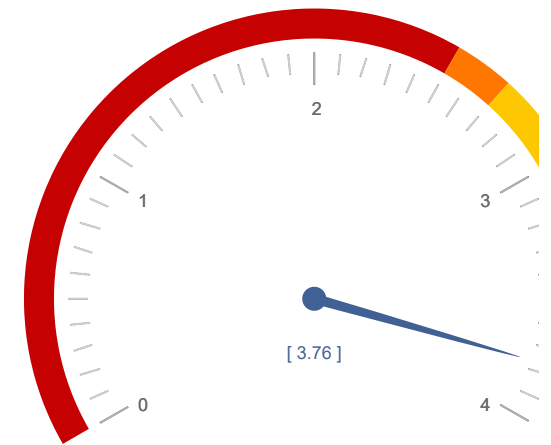
100
100

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	2017
Media anual de la satisfacción del usuario de sala de investigación en las encuestas	3,68	3,8	3,58	3,97	3,89	3,86	3,6	3,67	3,68	4	3,78	3,65	$\bar{x} = 3,76$
Cálculo	3,68	3,80	3,58	3,97	3,89	3,86	3,60	3,67	3,68	4	3,78	3,65	3,76



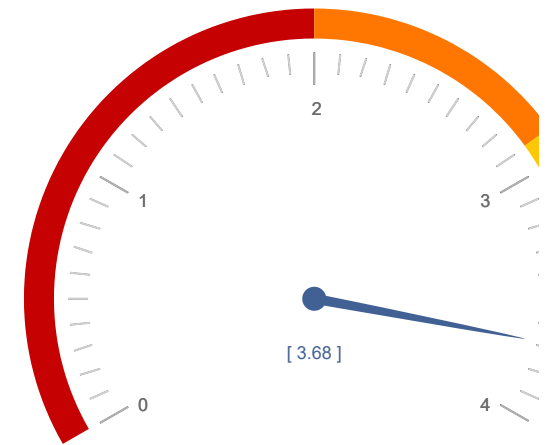
3,76
3,60

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	2017
Media anual de la satisfacción del usuario de actividades culturales en las encuestas	3,81	3,89	3,55	3,62	3,88	3,91	3,77	3,62	3,66	3,53	3,37	3,54	$\bar{x} = 3,68$
Cálculo	3,81	3,89	3,55	3,62	3,88	3,91	3,77	3,62	3,66	3,53	3,37	3,54	3,68



3,68

3,60

Nº de compromisos listados: 7

