



**Región de Murcia**

**Grado de cumplimiento de compromisos en 2016**

**Carta de Servicios: Archivo General de la Región de Murcia**

**Consejería: Cultura y Portavocía**

Región de Murcia.  
Murcia, 2017.

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 - a2016

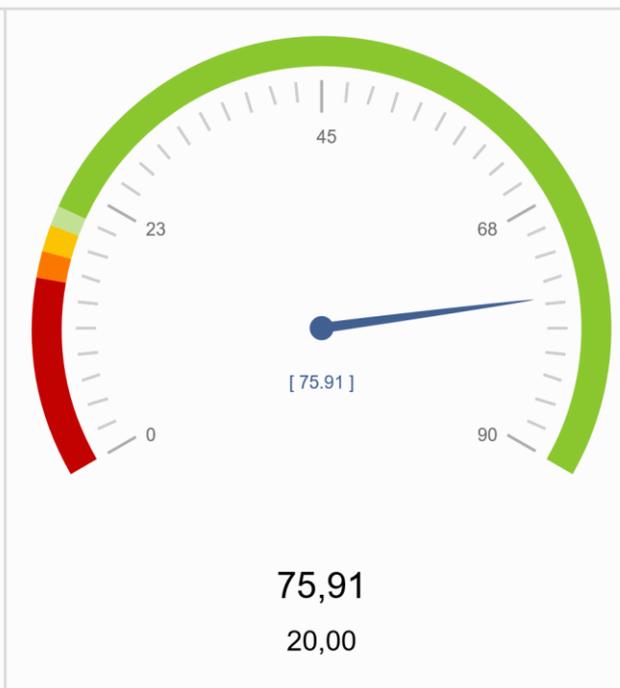
Código

D

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)

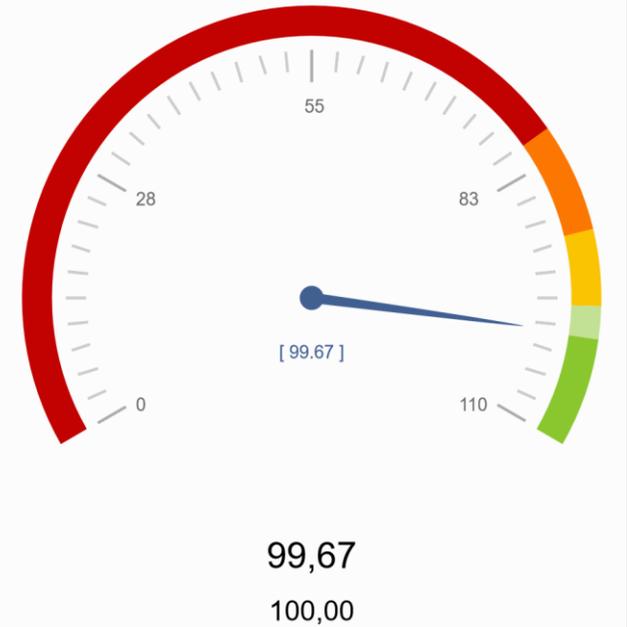
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea	20,95	5,297	5,083	10,69	6,235	3,873	11,19	1,214	3,203	3,204	4,257	0,704	$\Sigma = 75,91$
<b>Meta parcial</b>	2	3,33	5,00	7	8,33	10,00	12	13,33	15,00	17	18,33	20,00	
<b>Sumatorio parcial</b>	20,96	26,26	31,34	42,03	48,27	52,14	63,33	64,55	67,75	70,95	75,21	75,91	



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

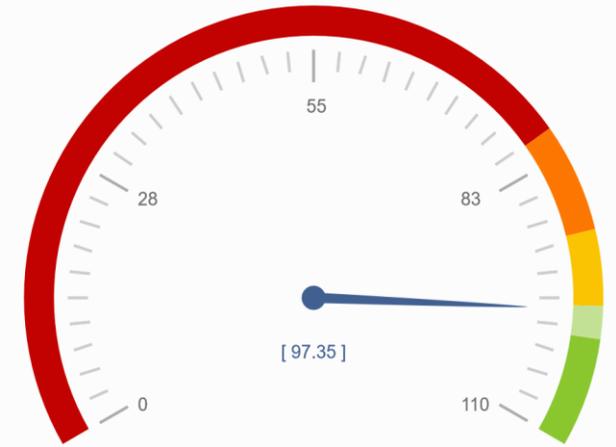
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido	75	47	64	60	45	38	41	21	53	57	63	42	$\Sigma = 606$
Nº total de respuestas mensuales realizadas	75	47	64	60	45	38	42	22	53	57	63	42	$\Sigma = 608$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	97,62	95,45	100	100	100	100	99,67



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	2016
Nº de solicitudes mensuales de documentos entregados a consulta en el plazo comprometido inferior o igual a 20 minutos	411	295	449	368	347	442	323	464	459	474	461	473	Σ = 4.966
Nº mensual de solicitudes de documentos	416	298	462	368	348	448	330	496	477	482	495	481	Σ = 5.101
<b>Cálculo</b>	98,80	98,99	97,19	100	99,71	98,66	97,88	93,55	96,23	98,34	93,13	98,34	97,35



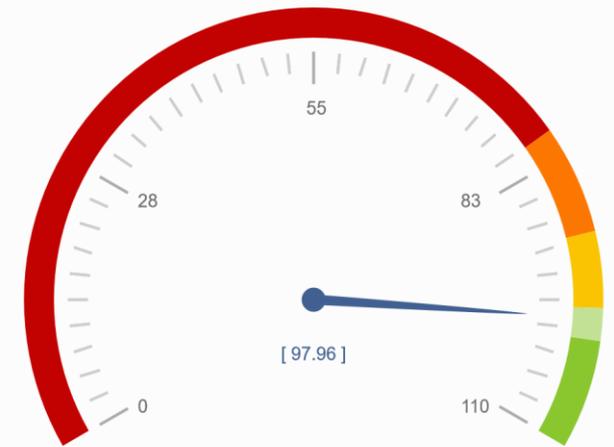
97,35

100,00

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	2016
Nº de solicitudes mensuales de reproducciones documentos entregados en el plazo igual o inferior a 30 días	21	106	108	35	32	37	55	265	44	156	114	37	$\Sigma = 1.010$
Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos	21	106	110	46	33	39	58	267	44	156	114	37	$\Sigma = 1.031$
<b>Cálculo</b>	100	100	98,18	76,09	96,97	94,87	94,83	99,25	100	100	100	100	97,96

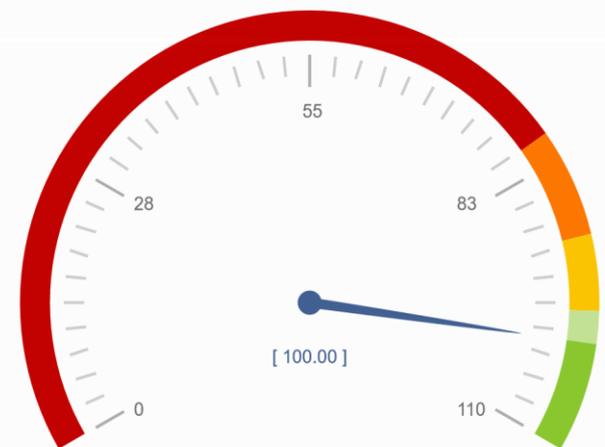


97,96  
100,00

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	2016
Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 15 días	0	3	0	0	1	1	2	0	1	1	0	2	$\Sigma = 11$
Nº mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas	0	3	0	0	1	1	2	0	1	1	0	2	$\Sigma = 11$
<b>Cálculo</b>		100			100	100	100		100	100		100	100



100  
100

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 sobre 4**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Media anual de la satisfacción del usuario de sala de investigación en las encuestas	3,09	3,73	3,55	3,14	3	3,43	3,81	4	3,44	3,25	3,43	3,34	$\bar{x} = 3,43$
<b>Cálculo</b>	3,09	3,73	3,55	3,14	3	3,43	3,81	4	3,44	3,25	3,43	3,34	3,43

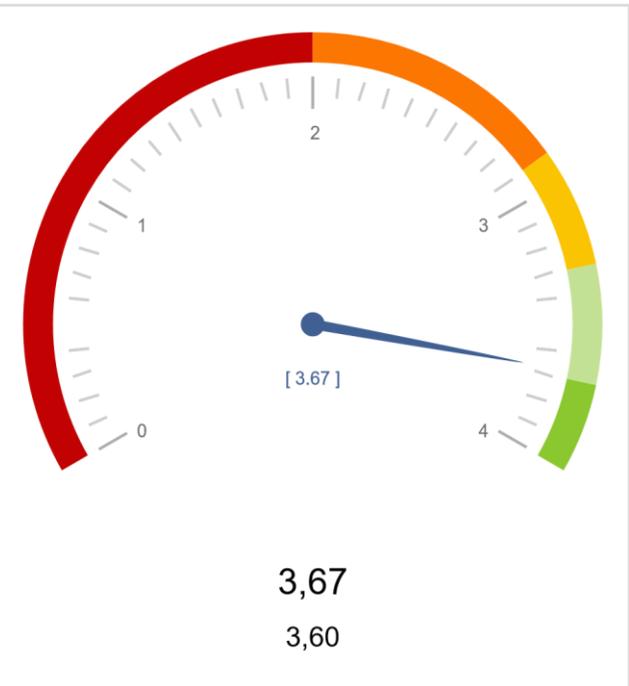


3,43  
3,60

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 sobre 4**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Media anual de la satisfacción del usuario de actividades culturales en las encuestas	2.74	3.96	3.86	3.88	3.23	3.95	3.69	3.78	3.75	3.89	3.52	3.79	$\bar{x} = 3,67$
<b>Cálculo</b>	2,74	3,96	3,86	3,88	3,23	3,95	3,69	3,78	3,75	3,89	3,52	3,79	3,67



Nº de compromisos listados: 7

