

**SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS**

<b>Servei</b>	Arxius Administratiu i Històric
<b>Període:</b>	Gener - Desembre 2023

Servei	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Arxius Administratiu i Històric	Atendre i resoldre les consultes presencials sobre fons documentals, informació històrica i assessorament en la recerca de manera immediata com a mínim en el 90% dels casos	Nombre de consultes presencials ateses immediatament/ nombre total de consultes presencials	%	90 %	90,00 %	0,00 %	100,00%
	Atendre i resoldre les sol·licituds i consultes de documentació no presencials (per mitjans electrònics) en menys de 5 dies hàbils en un 85% dels casos	Nombre de consultes no presencials ateses en menys de 5 dies/ nombre total de consultes no presencials	%	85 %	91 %	6,00 %	107,06%
	Atendre i resoldre les peticions d'assessorament en la consulta i cerca d'informació a la ciutadana en menys de 7 dies en un 80% dels casos.	Número de consultes d'assessorament ateses en menys de 7 dies / nombre total de consultes d'assessorament	%	80 %	93,00 %	13,00 %	116,25%
	Lliurar les reproduccions en suport paper o digital el mateix dia quan les peticions siguin de menys de 15 còpies i en un termini màxim de 5 dies hàbils totals i quan sigui superior a 15 còpies o formats més grans de DIN A3, en un 85% dels casos	Nombre de reproduccions lliurades el mateix dia/ nombre de reproduccions totals i nombre de reproduccions lliurades en un termini de 5 dies/ nombre de reproduccions totals	%	85 %		--%	0,00%
	Realitzar activitats i publicacions de difusió del patrimoni documental (webs, exposicions, llibres, Catàlegs, conferències...), amb un mínim de 25 activitats anuals.	Número d'activitats/any		25	48	47,00 %	192,00%
	Programar i organitzar les visites sol·licitades a l'arxiu en un termini màxim de 7 dies hàbils des del moment de la sol·licitud, en un 95% dels casos.	Nombre de respostes en un termini màxim de 7 dies/nombre de respostes	%	95 %	100,00 %	100,00 %	105,26%

Durant 2023 el lliurament de reproduccions de més de 15 còpies o de formats més grans de DIN A3 el fa directament la copisteria. Proposem eliminar aquest indicador