



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

CENTRO: ARCHIVO HISTÓRICO NACIONAL

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Informar al investigador y al ciudadano de forma presencial sobre el acceso y consulta de documentos y los servicios que ofrece el Archivo, en un plazo máximo de espera de 10 minutos.	Consultas de información formuladas de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno y consulta de documentos, atendidas en un plazo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total de nuevos usuarios	1743	0%		
Acceder los usuarios a la sala de consulta en un tiempo máximo de 5 minutos desde su acreditación.	Acceso de los nuevos usuarios de Archivos Estatales dados de alta de forma presencial en la Secretaría de Referencias	1127	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Respuesta a las consultas por fax, correo postal o correo electrónico, en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha del registro de entrada.	Respuestas a las consultas por fax, correo postal o correo electrónico, en el plazo máximo de 1 mes, a partir de la fecha de entrada y porcentaje sobre el total.	3547 consultas registradas 2242 resueltas dentro de plazo 63,20 %	36'8%	Insuficiente personal para la tramitación y gestión de las mismas que en ocasiones, por su contenido, requieren un tiempo largo para su resolución. En determinadas épocas del año, hay que destinar este personal a la atención de otros servicios como la sala de consulta por lo que no se pueden dedicar a la gestión de las consultas.	
Expedición de certificados de asistencia a la Sala de Consulta en un plazo máximo de en 24 horas	Certificados de asistencia expedidos en el plazo máximo de espera de 24 horas y porcentaje sobre el total	141 certificados de asistencia 100%	0%		
Entrega de documentos y microfilmes, solicitados en la Sala de Consulta, en un plazo máximo de espera de 20 minutos	Documentos entregados la Sala de Consulta, en un plazo máximo de espera de 20 minutos tras su solicitud y porcentaje sobre el total	17.385 firmas 100 %	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Entrega de reproducciones a partir de la aceptación del presupuesto o pedido en firme en un plazo máximo de 5 meses	Trabajos de reproducción de documentos entregados en un plazo máximo de 5 meses a partir de la aceptación del presupuesto o pedido en firme y porcentaje sobre el total	Total de peticiones entregadas antes de 5 meses: 2835 80,72%	19,28%	Falta de personal técnico encargado de hacer los trabajos de digitalización para los usuarios cuya demanda aumenta cada año. Se han producido, situaciones de bajas laborales en el personal La carga de digitalización ha aumentado asimismo con otros trabajos de vinculados a proyectos de difusión, peticiones internas o de carácter administrativo.	
Obtención de certificaciones y copias en papel compulsadas de documentos de libre acceso, en un plazo máximo de un mes	Certificaciones y copias en papel y digitales compulsadas de documentos en un plazo máximo de 1 mes desde la fecha de abono de su importe y porcentaje sobre el total de las entregadas	88 certificaciones y 4640 copias compulsadas en papel 100%	0%		
Responder en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su petición, a las solicitudes de visitas guiadas para grupos, que deberán ser tramitadas al menos con 15 días de antelación	Respuestas a las solicitudes de visitas guiadas para grupos, en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su petición y porcentaje sobre el total	69 solicitudes de visitas 100%	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Responder en un plazo inferior a 1 mes desde su petición, a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones, que deberán hacerse por las instituciones con 3 meses como mínimo de antelación	Contestaciones realizadas en un plazo inferior a 1 mes desde su petición, a las solicitudes de préstamos para muestras expositivas y porcentaje sobre el total	6 solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones 100%	0%		
El plazo de contestación de las quejas y sugerencias será inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Archivo	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total	2 quejas 100 %	0 %		