

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL ARCHIVO MUNICIPAL. AÑO 2016

La carta de compromisos del Archivo Municipal fue aprobada por acuerdo de la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Logroño de 4 de octubre de 2006.

Se procede a la evaluación de la misma, y a elaborar un informe de seguimiento

- **INDICADOR 1 y 3. Porcentaje de quejas válidas producidas, respecto al total de consultas atendidas**
A- Respecto de la cualificación técnica
B- Respecto a la atención prestada

No se ha producido ninguna queja. Por ello, el porcentaje de quejas válidas atendidas es del 100%.

- **INDICADOR 2. Porcentaje de documentos puestos acertadamente a disposición del público, respecto al total de solicitados**

Entendemos el término "solicitados" una vez hecha la revisión del contrato, es decir, que no computamos las que previamente hemos derivado por carecer de información el Archivo.

	CONSULTAS CIUDADANOS E INVESTIGADORES	FALLOS
Total 2016	8794	0

El porcentaje de documentos puestos acertadamente a disposición del público asciende a 100%

- **INDICADOR 4. Porcentaje de derivaciones a otros centros, respecto al total de consultas no satisfechas por carecer de datos el Archivo Municipal**

	Derivaciones	No satisfechas
Total 2016	62	0

PORCENTAJE 100%

Los archivos receptores son los siguientes:

ARCHIVOS DE OFICINA DEL AYUNTAMIENTO	51
REGISTRO CIVIL	4
REGISTRO DE LA PROPIEDAD	4
CATASTRO	3

- **INDICADOR 5A: Porcentaje de peticiones de reproducciones atendidas en el plazo:**
-Hasta 20 fotocopias A3 o A4 en un día

100% de cumplimiento. Incluso en los dos casos de avería de la máquina, nos hemos trasladado a otras dependencias municipales a realizar las fotocopias en el acto.

-Más de 20 fotocopias A3 o A4 o planos de formato superior en máximo de dos días laborales

Porcentaje de cumplimiento: 100%. Incluso se acortan los plazos. Cuestión diferentes es lo que al ciudadano le cuesta recoger el encargo.

-Foto digital (hasta 20 unidades) en un máximo de 3 días laborales

Porcentaje de cumplimiento: 100%

- **INDICADOR 5B: Porcentaje de copias repetidas gratuitamente respecto al total de copias defectuosas.**

Se han repetido el 100% de las ocasiones, en el acto y de forma gratuita.

- **INDICADOR 6. Porcentaje de certificados puestos a disposición del ciudadano en un máximo de 5 días laborables.**

De los 12 certificados realizados en 2016, 11 de ellos fueron puestos a disposición del ciudadano en un máximo de 5 días laborables. La única excepción fue en agosto, con la puesta a disposición el sexto día laborable desde la recepción de la solicitud.

Por ello, el grado de cumplimiento de este indicador es del 91,67%.

- **INDICADOR 7. Porcentaje de quejas válidas contestadas en su plazo respecto del total de las producidas**

No se ha producido ninguna queja. Por ello, el porcentaje de quejas válidas atendidas es del 100%.

CONCLUSIONES

- 1.- Los indicadores se cumplen plenamente
- 2.- Hay que adaptar la Carta al nuevo modelo de gestión del servicio mediante Cita previa

En Logroño, a 12 de febrero de 2017

Fdo.: Isabel Murillo
Directora General de Transparencia,
Evaluación y Control de Políticas Públicas