

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA¹ EN 2019

JUSTIFICACIÓN

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la plena satisfacción de sus usuarias/os. La encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado en la prestación de los servicios porque permite conocer de primera mano qué opinan de la calidad de los servicios que reciben, y porque al establecer la medida de la satisfacción se obtiene una información objetiva de los resultados de cada servicio.

Además, es también un objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen las personas usuarias sobre el Archivo de Castilla-La Mancha, utilizando ese conocimiento como herramienta de gestión interna y utilizando los instrumentos técnicos apropiados para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas adecuadas.

Estos objetivos generales se han traducido de forma operativa en los objetivos específicos siguientes:

1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de las personas usuarias sobre el servicio del Archivo.
2. La definición de indicadores específicos que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Los instrumentos y mecanismos de recogida de información se han materializado en una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía en general y al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas.

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema,

¹ La encuesta de satisfacción se realiza sobre los servicios prestados durante el ejercicio 2019 por el Archivo de Castilla-La Mancha y todos los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos en los que existe personal técnico a su cargo. La encuesta se llevó a cabo durante el mes de febrero de 2020.

fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

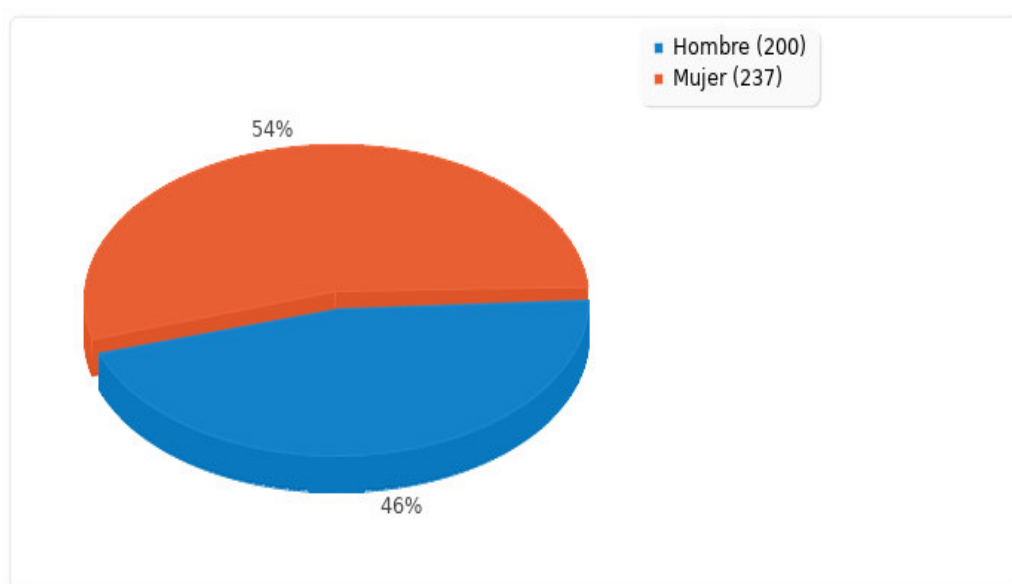
La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/cartasdeservicio/archivo-de-castilla-la-mancha>). Para favorecer el acceso a la encuesta electrónica, para que llegase al mayor número posible de personas usuarias, y las respuestas fueran, por tanto, más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal usuario y trabajador de la administración regional a través de correo electrónico, pero adoptando las medidas necesarias para que la cumplimentación de la encuesta se hiciese de forma anónima.

El proyecto tiene, pues, un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Por esta razón la encuesta se realiza anualmente, para que sirva como instrumento de gestión.

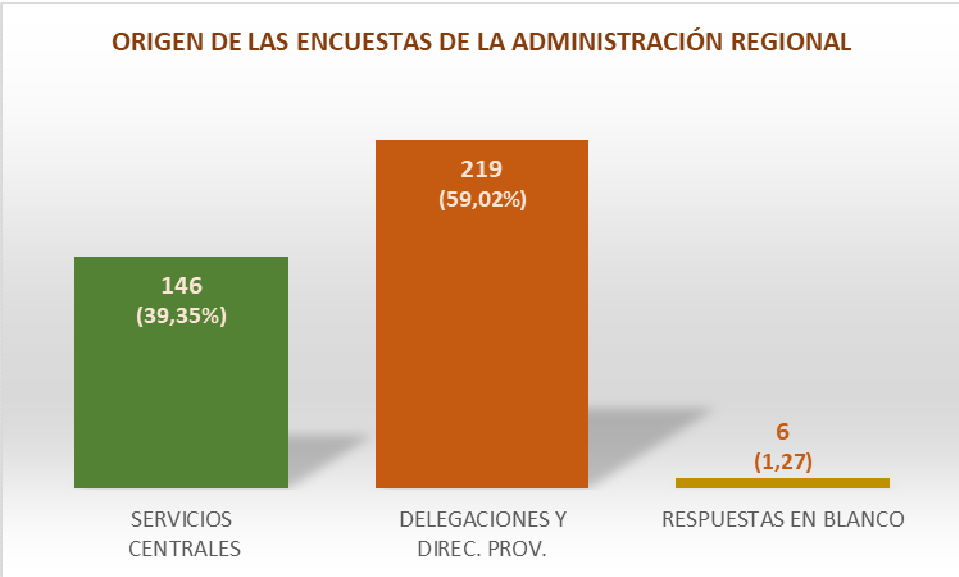
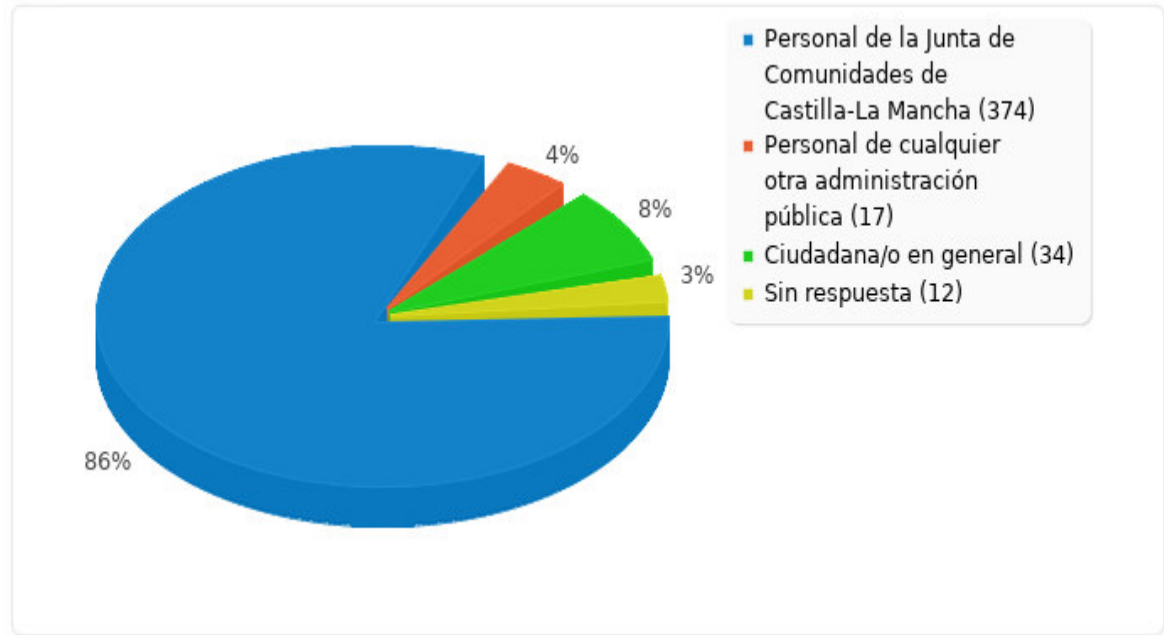
Por último, en el **ANEXO** final se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con la de 2020, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

I. ENCUESTAS Y USUARIOS/AS

El número total de encuestas recibidas ha sido de 437, de las que 237 (54,23%) han sido cumplimentadas por mujeres y 200 (45,77%) por hombres.

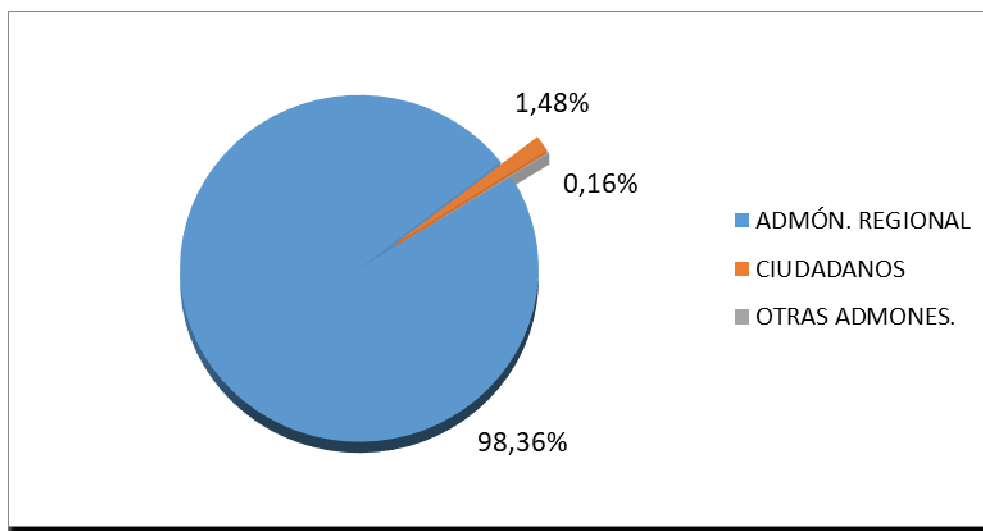


En cuanto al tipo de usuarias/os, 374 (85,58%) han sido cumplimentadas por usuarias/os internas/os, es decir, por personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tan solo 17 encuestas han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas (3,89%) y 34 por ciudadanas/os en general (7,78%). Las 12 encuestas restantes no han contestado a la pregunta.



Hay que tener en cuenta que durante 2019, más del 98% de los servicios prestados por el Archivo fueron solicitados por personal de la propia administración regional, y por lo tanto la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo². En este sentido, tan solo un 1,48% de los servicios han sido solicitados por la ciudadanía en general o entidades ajenas a la administración, y un 0,16% han sido solicitados por otras administraciones públicas, en su mayor parte, administraciones locales.

DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



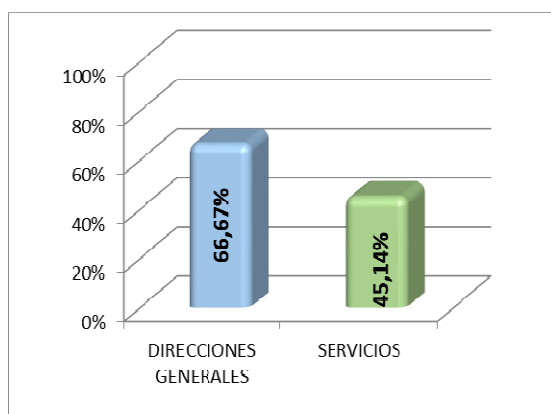
El Archivo de Castilla-La Mancha ha prestado servicios (consultas y préstamos, inserciones e intercalaciones de documentos, asesoramientos técnicos, transferencias documentales, información de referencia y elaboración de informes) durante 2019 a un alto porcentaje de las áreas administrativas que conforman el gobierno y la administración regional. En servicios centrales, organismos autónomos y empresas públicas, el porcentaje asciende al 66,67% de áreas administrativas y de gobierno (Gabinetes, Direcciones Generales y Secretarías Generales) que han solicitado servicios. En cambio, se ha prestado servicio al 32,98% de los Servicios de Delegaciones Provinciales que estructuran la administración periférica de la región³.

² Se incluye dentro de la administración regional a todo el personal de las entidades relacionadas en el art. 17 de la Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha y del resto de Subsistemas, excepto del Subsistema de archivos de las Entidades Locales.

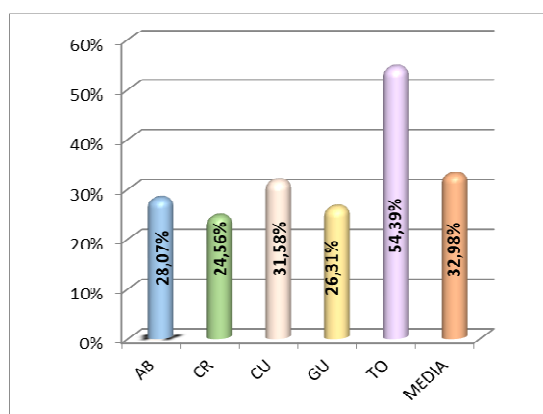
³ Para la elaboración de estos porcentajes se han tenido en cuenta los organigramas remitidos por el personal de archivos de cada una de las Consejerías, Direcciones Provinciales y del SESCOG, así como la página web de la Junta.

En cuanto a los Servicios Centrales se han contabilizado como Direcciones Generales, los Gabinetes, Direcciones Generales, Secretarías Generales, Organismos Autónomos y Empresas Públicas dependientes de

PORCENTAJE DE ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y DE GOBIERNO DE LOS SERVICIOS CENTRALES USUARIOS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA

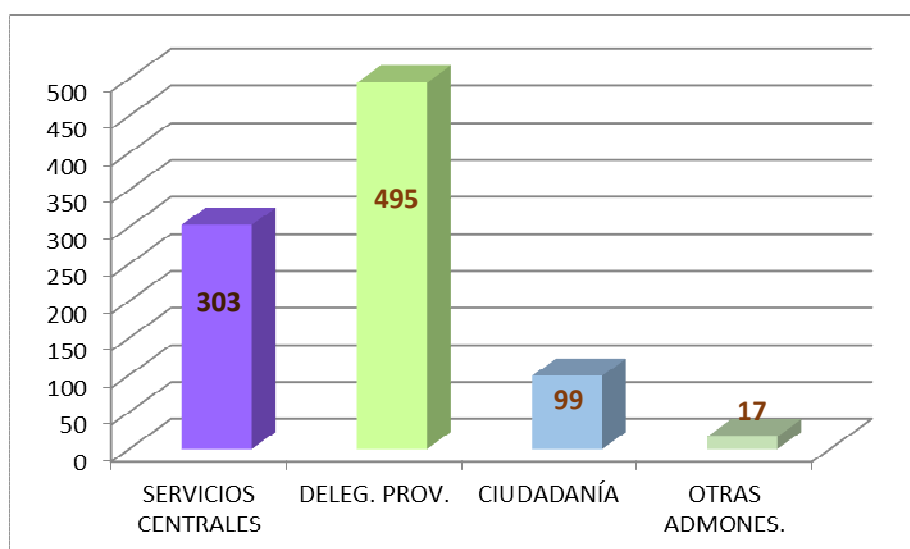


PORCENTAJE DE SERVICIOS DE LAS DELEGACIONES PROVINCIALES USUARIOS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



El porcentaje de encuestas con respecto al número de personas usuarias sigue siendo sumamente representativo, puesto que en 2019 solicitaron servicios del Archivo de Castilla-La Mancha –debemos incluir también archivos centrales de Consejerías, Delegaciones, Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos- un total de novecientos catorce (914) personas diferentes, de las que setecientos noventa y ocho (798) fueron usuarias internas distribuidas por los diferentes órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Con estos datos podemos deducir que un importante porcentaje, casi el 55%, de personas usuarias internas y habituales del archivo han respondido a la encuesta.

NUMERO DE PERSONAS USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA POR PROCEDENCIA



cada Consejería (excepto el SESCOG que se considera como una consejería más), y los Servicios de las DG, SG e Institutos dependientes de cada consejería como Servicios.

En cuanto a Delegaciones Provinciales se han contabilizado solo los servicios, sin tener en cuenta en el caso, por ejemplo, de Economía, Empresas y Empleo, las Oficinas de Empleo, o en el caso de Agricultura las Oficinas Comarcales Agrarias.

Gran parte del personal usuario de la Administración Regional suele solicitar diferentes tipos de servicios del archivo. Además de las consultas y préstamos, los más usuales, también demanda asesoramiento técnico y sobre todo transferencias de documentación. En este sentido, 340 usuarias/os han cumplimentado y remitido un total de 558 transferencias desde el módulo de oficina de la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha, lo que ha supuesto el movimiento de un total de 18.227 cajas y la grabación de 139.186 registros informáticos.

Transferencias. Tabla comparativa con ejercicios anteriores

	2015	2016	2017	2018	2019
USUARIAS/OS	562	519	438	455	340
TRANSFERENCIAS	909	931	851	860	558
CAJAS	30.708	32.278	29.427	24.714	18.227
REGISTROS INFORMÁTICOS	178.914	226.463	192.143	166.179	139.186

La aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha registra los servicios prestados por el propio archivo y por el resto de archivos centrales de Consejerías, Organismos Autónomos y Delegaciones Provinciales. Estos servicios son registrados manualmente por el propio personal del archivo, seleccionando en cada caso el tipo de servicio prestado, por lo que esta aplicación informática es la herramienta en la que queda reflejada la actividad administrativa relacionada con la gestión de archivos en toda la administración regional. Su utilización queda justificada en el número de usuarias/os que acceden diariamente a la misma para realizar transferencias o consultar la documentación previamente registrada y remitida al archivo correspondiente para solicitarla en préstamo. La siguiente tabla nos muestra los picos medios y el pico máximo de usuarias/os:

Aplicación informática del ACLM: nº de usuarios diarios

	2015	2016	2017	2018	2019
PICOS MEDIOS DIARIOS⁴	90	64	54	52	48
PICO MÁXIMO	166 (11/02/2015)	91 (22/02/2016)	95 (15/02/2017)	88 (15/03/2018)	81 (20/02/2019)

Otros datos que muestran la actividad de la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha es el número de usuarios que se han logado, es decir, que han entrado y realizado alguna actividad en la aplicación, con un total de 498 personas de las 1890 que están dadas de alta.

⁴ Este dato ha sido obtenido aplicando la moda estadística, es decir, seleccionando el valor diario que se repite con mayor frecuencia.

Aplicación informática del ACLM: nº de usuarios activos

	2016	2017	2018	2019
USUARIOS QUE HAN HECHO USO DE LA APLICACIÓN	668	625	621	498
Nº USUARIOS ACTIVOS	1.721	1.848	1.877	1.890
Nº DE SESIONES DE TRABAJO ⁵	14.865	13.340	13.171	11.673

⁵ Este dato ha sido extraído computando únicamente una entrada por usuario/día.

II. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen a continuación en dos formatos diferentes:

- a) Tablas: en este formato los datos porcentuales están extraídos del total de las encuestas que han contestado a la pregunta objeto de la tabla, exceptuando, por tanto, el número de encuestas que no la han contestado.
- b) Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (437), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha⁶ medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

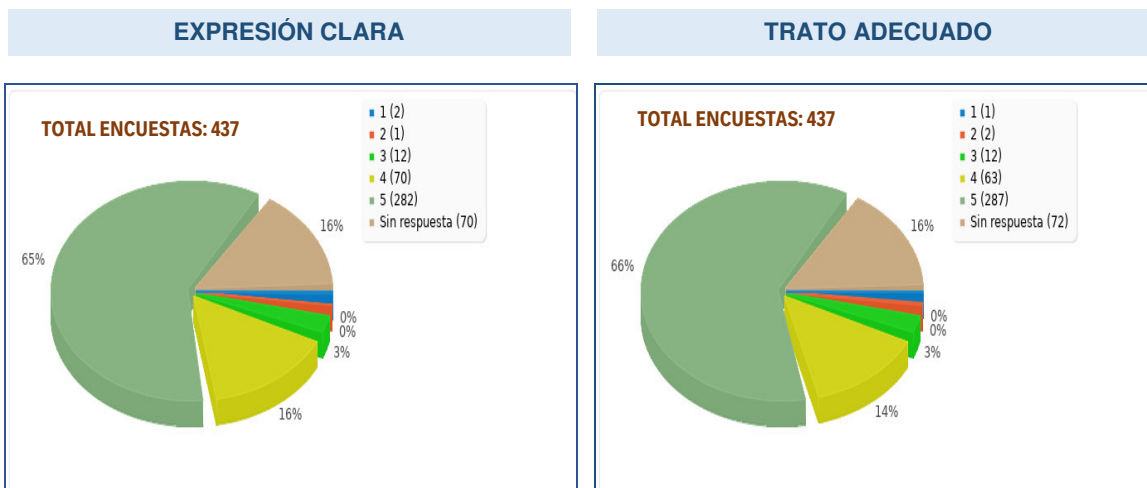
Compromiso nº 1.6.: Atención personalizada, utilizando un lenguaje adecuado, a la persona usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.6. Atención personalizada, utilizando un lenguaje adecuado, a la persona usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual
	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	≥ 4		

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
367	3	364	365	3	362
100,00%	0,82%	99,18%	100,00%	0,82%	99,18%
MEDIA VALORACIÓN		4,71	MEDIA DE VALORACIÓN		4,73

⁶ Los indicadores asociados a los compromisos de esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto a la Resolución de 19/11/2018 por la que se actualiza la Carta de Servicios (DOCM n° 236, de 4 de diciembre de 2018). También se pueden consultar en la sede electrónica www.jccm.es, en el apartado Carta de Servicios.

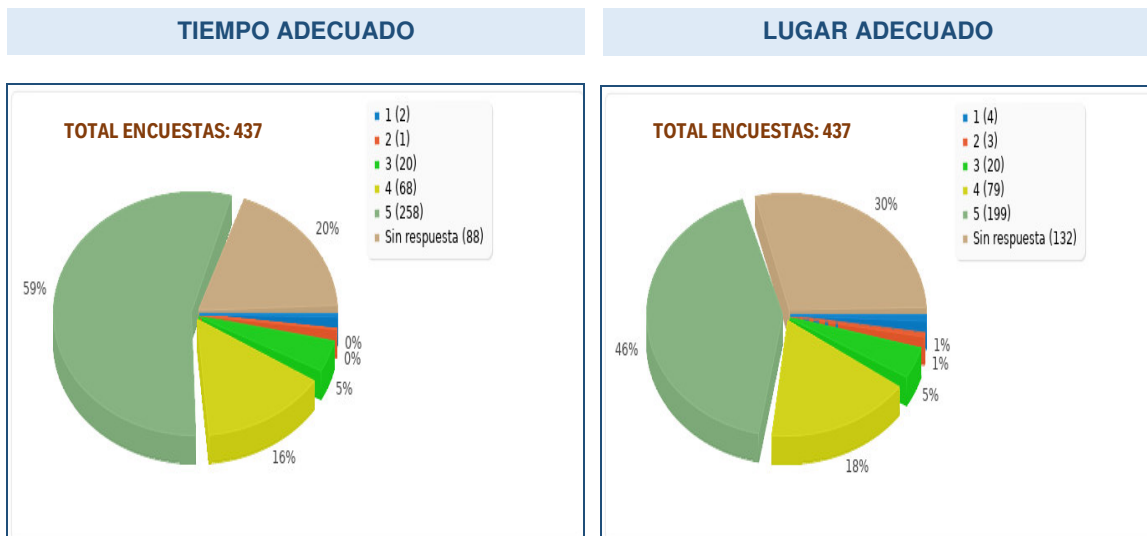


Compromiso n° 1.7.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.7.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual
	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	≥ 4		

RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	≥ 3	CONTESTADAS	<3	≥ 3
349	3	346	305	7	298
100,00%	0,86%	99,14%	100,00%	2,30%	97,70%
MEDIA VALORACIÓN		4,66	MEDIA DE VALORACIÓN		4,53



Batería de preguntas.

El resto de respuestas recogidas a través de la encuesta de satisfacción nos ofrecen otros indicadores muy útiles desde el punto de vista organizativo, es decir, no solo nos permiten valorar el grado de satisfacción de la/del usuaria/o con el servicio recibido, sino también realizar valoraciones objetivas sobre sus necesidades con el fin de ajustar los servicios y compromisos adquiridos en la Carta de Servicios a las demandas de nuestras/os usuarias/os.

Así mismo, con respecto al personal usuario interno ,nos permiten obtener información completa sobre su género y procedencia, la frecuencia de sus solicitudes, el tipo de servicio demandado, el medio por el que habitualmente se comunica con el archivo o si están de acuerdo o no con los plazos establecidos en la Carta de Servicios. La interpretación y valoración de todos estos datos nos sirve para intentar alcanzar nuestro objetivo final que es la mejora continua en la prestación del servicio. En este sentido, se llevan a cabo análisis y revisiones de procedimientos, reorganizaciones de personal y actualización y mejora de instalaciones y medios técnicos.

1. Organismo de procedencia⁷:

A pesar de que el cuestionario es anónimo, el organismo de procedencia nos sirve para identificar y concretar las percepciones que las/os usuarias/os tienen de los servicios prestados por el archivo de su centro de trabajo, con la intención de incidir directamente en el origen de los problemas detectados y de los posibles incumplimientos de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

⁷ En el apartado anterior II. ENCUESTAS Y USUARIOS pueden consultarse los números totales y porcentuales de la procedencia de las personas usuarias que han contestado la encuesta.

En este sentido, casi todos los organismos del gobierno y de la administración regional, tanto de servicios centrales como provinciales, han remitido en mayor o menor número encuestas cumplimentadas, siendo, por tanto, altamente representativas por estar repartidas por la mayoría de los organismos autonómicos. No solamente nos sirven las valoraciones consignadas en cada una de las preguntas de la encuesta, sino que los comentarios, sugerencias y apreciaciones expresadas por las personas encuestadas en texto libre en las dos últimas preguntas, nos permiten conocer directamente el motivo de su valoración negativa, cuando así ha sido, y qué piensan sobre el servicio del Archivo.

De hecho, en 32 encuestas (7,32%) se ha justificado con comentarios el motivo de la disconformidad y en 83 encuestas (18,99%) se han incluido comentarios o sugerencias al servicio del archivo. Algunos comentarios insinúan que no han utilizado nunca los servicios del archivo y por lo tanto no se consideran usuarias/os, otra parte importante de los comentarios valoran positivamente el servicio prestado por el personal del archivo y el resto exponen alguna queja en cuanto al funcionamiento de la aplicación informática, a la falta de personal en el servicio de archivo o reclamando más información sobre nuestros servicios y agilidad en la realización de transferencias. También son numerosas las sugerencias en cuanto a la digitalización de la documentación depositada en el archivo o a la mejora de nuestras bases de datos.

2. Con qué frecuencia utiliza los servicios del Archivo⁸:

Gran parte de las personas encuestadas que contestan a esta pregunta utiliza los servicios del archivo con una frecuencia de una o varias veces al año (71,05%), un 19% lo hace una o más veces al mes y casi un 10% una o más veces a la semana. **(Ver gráfico comparativo 4. Frecuencia de utilización del archivo).**

2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
RESPUESTAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
373	30	7	47	24	265
100,00%	8,04%	1,88%	12,60%	6,43%	71,05%

Los datos obtenidos son muy similares a los de ejercicios anteriores, siendo significativo el mantenimiento de un reducido número de departamentos y personal usuario de la administración regional como los mayores demandantes de

⁸ Los datos porcentuales extraídos de esta pregunta y de las siguientes se han realizado a partir del nº de encuestas que han contestado a la pregunta correspondiente, no del nº total de encuestas. Es decir, si de las 437 encuestas recibidas únicamente han contestado a la pregunta 373, los porcentajes se extraen a partir de esta última cifra.

servicios del Archivo. Es decir, ese 10% que demanda servicios del archivo con una frecuencia, al menos semanal, es, sin embargo, el que acumula la mayor parte de los servicios prestados.

3. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del Archivo:

Esta pregunta permite marcar varias opciones como respuesta, puesto que un usuario puede solicitar los servicios del archivo desde distintos medios. Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores (**Ver gráfico comparativo nº 5 del anexo**), se mantiene el porcentaje de personas que solicitan los servicios del archivo de manera presencial (20,61% en la de 2016, 20,46% en la de 2017, 18,70% en la de 2018, 16,63% de 2019, frente el 18,24% de la de 2020).

Desciende levemente con respecto a encuestas anteriores el número de solicitudes telefónicas (20,39% frente al 26,52% de la encuesta de 2016, al 25,43% de la de 2017, al 22,44% de la de 2018 o al 23,25 de la de 2019).

3. MEDIOS POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
RESPUESTAS	PRESENCIAL	TELF.	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO	SOLICITUD ONLINE
510 ⁹	93	104	9	253	51
100,00%	18,24%	20,39%	1,76%	49,61%	10%

La solicitudes realizadas por estos dos medios se han dirigido básicamente a los archivos centrales de los organismos a cuyo frente hay un/a archivero/a (Consejerías, Delegaciones y Organismos Autónomos), puesto que las solicitudes dirigidas al Archivo de Castilla-La Mancha por parte del personal de la Junta se realizan por correo electrónico a través de un formulario normalizado, y las realizadas por la ciudadanía y otras administraciones públicas se realizan online a través de una solicitud electrónica.

De hecho, por correo electrónico han solicitado servicios del archivo un 49,61%, porcentaje muy similar al resultado de las encuestas de los últimos años (48,30% de la encuesta de 2019, 46,77% de la de 2018, 52,39% de la de 2017 y 49,82% de la de 2016), claramente en sintonía con los datos aportados en el siguiente apartado en cuanto al aumento del porcentaje de usuarias/os que solicitan servicios directamente del Archivo de Castilla-La Mancha, puesto que las solicitudes enviadas al Archivo de Castilla-La Mancha por parte del personal de la Junta, obligatoriamente han de remitirse por correo electrónico.

⁹ En esta pregunta en numerosas encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

Con respecto a la opción "Consulta online", habrá que reformular la respuesta en futuras encuestas por cuanto el número de personas encuestadas que han señalado esta opción es superior al número de personas usuarias externas. Si tenemos en cuenta que la solicitud electrónica de documentos solo deben realizarla personas ajenas a la administración regional, los datos aportados por esta encuesta nos sugiere que algunas personas usuarias internas han indicado esta respuesta por error, al equivocarla con la opción anterior, "Correo electrónico".

4. Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta:

Las/los solicitantes que demandan servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha (38,51%) siguen siendo los más numerosos con respecto a las/los que lo demandan de Consejerías o Delegaciones Provinciales, aunque con un ligero descenso respecto a las encuestas de 2019 (39,01%) y 2018 (39,57%) y 2017 (43,27%). **(Ver gráfico comparativo nº 6 del anexo)**

Los datos porcentuales de las/os usuarias/os de Consejerías (24,10%) aunque ha descendido con respecto la encuesta de 2019 (28,37%), se mantiene en los porcentajes de las encuestas de ejercicios anteriores: 2018 (24,76%), 2017 (25,39%) y 2016 (22,65%). Por su parte, aumenta con respecto a la encuesta del ejercicio anterior el porcentaje de personas que solicitan los servicios de los archivos centrales de las Delegaciones Provinciales (32,43% frente al 28,84% de 2019 y al 30,99% de 2018). **(Véase cuadro comparativo nº 6. Organismo al que dirige la consulta)**

4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
RESPUESTAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
444 ¹⁰	171	107	144	22
100%	38,51%	24,10%	32,43%	5,03%

En cualquier caso, podemos confirmar el éxito de la implantación del sistema de archivos en los organismos que conforman el gobierno y administración regional, en el que las transferencias regulares de documentos realizadas por Consejerías y Direcciones Provinciales permiten gestionar adecuadamente los depósitos de sus archivos centrales con un volumen constante de documentación regulado por el flujo de entradas y salidas a través del procedimiento administrativo especial de las transferencias.

¹⁰ En esta pregunta en numerosas encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

Se mantiene también, en porcentajes similares a ejercicios anteriores, el número de demandantes de servicios a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.), siendo las menos solicitadas (5,03% en la encuesta de 2020, frente al 3,78% en la encuesta de 2019, al 4,68% en la de 2018, 7,94% en la de 2017 o al 6,01% de la de 2016).

En resumen, el 61,49% de las personas encuestadas (frente al 61% de la encuesta anterior, al 60,43% de la de 2018, al 57% de la de 2017 o al 61% de la de 2016) solicitan los servicios del archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (Consejerías, Delegaciones y Servicios Periféricos, Organismos Autónomos, etc.) con fines puramente administrativos y sobre documentación relativamente reciente.

5. Tipo de información solicitada

Los tipos de servicios más demandados al Archivo de Castilla-La Mancha y al resto de archivos centrales de los organismos autonómicos son consultas (43,17%) y préstamos (37,09%) de documentación, que suponen el 80% de los servicios prestados, con un reparto más o menos equitativo de este porcentaje entre ambos tipos de servicios, y manteniéndose en porcentajes muy similares con pequeñas variaciones desde 2013.

5. INFORMACIÓN SOLICITADA			
RESPUESTAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
461 ¹¹	199	171	91
100,00%	43,17%	37,09%	19,74%

El resto del porcentaje, 19,74%, solicita otro tipo de información (inserciones, intercalaciones, asesoramientos técnicos, transferencias de documentación e información de referencia), en términos porcentuales muy similares a las encuestas de años anteriores. (**Véase cuadro comparativo nº 7. Tipo de información solicitada**)

6. Original o copia

El porcentaje de usuarias/os que necesitan el original del documento que solicitan en consulta o préstamo ha descendido significativamente desde 2013. Del

¹¹ A esta pregunta numerosos usuarios han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

61,90% de ese año se ha pasado al 36,89% de la encuesta actual, y con un brusco descenso respecto a la de 2019 (45,87%). Proporcionalmente a este descenso se ha ido incrementando, también de forma acentuada con respecto a la última de 2019, el número de usuarios que solicitan copia digitalizada de la documentación, pasándose del 13,10% de 2013 al 40,13% del ejercicio actual. **(Véase cuadro comparativo nº 8. Original o copia)**

6. ORIGINAL O COPIA				
RESPUESTAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
309	114	55	16	124
100,00%	36,89%	17,80%	5,18%	40,13%

La encuesta de 2020 es la primera en la que el porcentaje de las personas encuestadas que admiten que les serviría una copia digitalizada de los documentos es superior a las que necesitan la documentación original. Estos datos no se corresponden con la realidad, puesto que durante el ejercicio 2019, solo en el Archivo de Castilla-La Mancha, hay registradas 2.596 solicitudes de préstamos de expedientes frente a las 795 solicitudes de digitalización, y muchas de ellas son de la ciudadanía en general. Uno de los objetivos del Archivo de Castilla-La Mancha es seguir invirtiendo totalmente estos porcentajes, es decir, que la mayoría de la documentación consultada o prestada por el Archivo se realice a través de copias digitales remitidas por correo electrónico, evitando la salida de la documentación original y reduciendo, en la medida de lo posible, la puesta en disposición de medios personales y materiales necesarios para recoger la documentación y distribuirla al organismo solicitante.

7. Plazo de resolución

Esta pregunta de la encuesta va dirigida expresamente al personal trabajador de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Hasta la encuesta de 2015 las opciones propuestas en la pregunta ¿Qué plazo de disposición de los documentos solicitados para su consulta o préstamo les parece más oportuno?, eran las siguientes: Dos horas, El mismo día, Un día hábil. **(Véase cuadro comparativo nº 9. Plazo de resolución)**

7. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
RESPUESTAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL	DOS DÍAS HÁBILES
292	39	70	183
100%	13,36%	23,97%	62,67%

En la encuesta de 2016 se eliminó la opción “Dos horas” y se añadió la de “El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)”. Esta es la opción preferida por las últimas encuestas con un 63,26% en 2017, un 59,03% en 2018, un 62,19% en 2019 y un 62,67% en 2020, manifestándose sin duda que el personal usuario de los servicios de consultas y préstamos del Archivo están de acuerdo con los plazos establecidos en la Carta de Servicios.

No deja, sin embargo, de ser representativo el porcentaje de usuarios/as que consideran como plazo más adecuado de resolución de solicitudes de consultas y préstamos de documentos, un día hábil (23,97% en 2020, 22,61% en 2019, 25,34 en 2018 y 22,45% en 2017) y el mismo día de la solicitud (13,36%, 15,19%, 15,63% y 14,29% respectivamente).

8. Importancia de la prestación del servicio en plazo

Esta pregunta se incorporó por primera vez a la encuesta de satisfacción de 2017. El objetivo de la misma no es otro que el de determinar las expectativas que las/os usuarias/os tienen con respecto a nuestros servicios, de forma que se pueda valorar el grado de importancia que le dan a cada uno de los servicios prestados a través de una escala de valores, donde 1 significa poca importancia y 5 significa mucha importancia. Únicamente se han seleccionado los tres servicios más demandados: consulta y préstamo de documentos, asesoramiento técnico y transferencias de documentos.

8. IMPORTANCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZO						
TIPO DE SERVICIO	RESPUESTAS	1	2	3	4	5
Consulta y préstamo de documentos	303	10	3	35	78	177
	100%	3,30%	1%	11,56%	25,74%	58,42%
Asesoramiento técnico	252	14	11	42	73	112
	100%	5,56 %	4,37%	16,67%	28,97%	44,44%
Transferencias de documentos	259	11	7	53	62	126
	100%	4,25%	2,70%	20,46%	23,94%	48,65%

La encuesta actual nos aporta porcentajes similares a los de las encuestas anteriores de 2018 y 2019. En esta escala de valores, ha sido el 5 (mucha importancia) el valor mayoritario, aunque es en el servicio de consulta y préstamo de documentos donde mayor porcentaje obtiene este valor con un 58,42% en la encuesta actual, 61,03% en 2019, y 59,79% en 2018, frente al 44,44%, 43,67% y 45,87% respectivamente, en cuanto al asesoramiento técnico o un 48,65%, 46,51% y 45,86% en cuanto a las transferencias de documentos. Estos datos están en consonancia con la urgencia del servicio y con los plazos establecidos en

la carta de servicios: dos días hábiles para las consultas y préstamos y 10 días hábiles para los asesoramientos técnicos y las transferencias de documentación.

La urgencia del servicio de consulta y préstamo de documentación se manifiesta también en el escaso porcentaje de valores mínimos (1 y 2, que significan poca importancia) señalados por las encuestas, donde la suma de ambos representa poco más del 4%, frente a los porcentajes de los otros dos servicios que están en torno al 10% y 7% respectivamente, valores también similares a las encuestas de años anteriores.

9. El Archivo da respuesta rápida a las consultas

Dentro de la escala de valores establecidos por la encuesta de satisfacción, en los que 1 significa nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, un 71,07% de las personas encuestadas que responden a la pregunta, manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas, manteniéndose en porcentajes muy similares a la encuesta anterior, 72,49%, que fue, además, el porcentaje más alto registrado de la serie.

9.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
356	5	2	20	76	253
100%	1,40%	0,56%	5,62%	21,35%	71,07%

El 98% de los valores asignados en las respuestas (5=71,07%; 4=21,35%; 3=5,62%) se encuentran dentro de los parámetros exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios considerados con un grado de satisfacción positivo, muy similares a los datos recogidos en la encuesta anterior, habiéndose obtenido una puntuación de 4,60 de media aritmética. También son muy similares los datos totales (1,96%) de las encuestas que señalan un dos (0,56%) o un uno (1,40%) en la escala de valores (**Véase cuadro comparativo nº 10. El archivo da respuesta rápida a las consultas**).

10. El servicio del Archivo es mejor que hace un año

En esta misma escala de valores, también se mantienen los porcentajes obtenidos en la encuesta actual, aunque con un ligero aumento (48,34%) con respecto a la anterior (46,36%) en cuanto al número de usuarios/as que está totalmente de acuerdo con que el servicio del archivo es mejor que en el ejercicio anterior.

9.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
271	12	3	46	79	131
100%	4,43%	1,11 %	16,97%	29,15%	48,34%

El porcentaje total de encuestas (94,46%) que asignan valores exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (3, 4 y 5) consolida una recuperación iniciada en el ejercicio de 2014 con un 88,26%, y que se ha mantenido desde 2015 en niveles superiores al 90%, habiéndose obtenido en la encuesta actual una puntuación media de 4,16. (**Véase cuadro comparativo nº 11. El servicio del archivo es mejor que hace un año. Para datos de 2012 y anteriores ver el informe de la encuesta de 2016**).

11. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo

El grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores, es decir, un 97,26% de las encuestas señalan al menos un 3 en la escala de valores (**Véase cuadro comparativo nº 12. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo**), obteniéndose una media aritmética de 4,54, aunque el número de usuarias/os con máxima satisfacción, un 5, desciende significativamente con respecto a la encuesta de 2019 (67,31% frente al 71,31%). Únicamente un 2,74% de las personas encuestadas han señalado un mínimo (2) o nulo (1) grado de satisfacción.

9.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE ARCHIVO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
364	5	5	20	89	245
100%	1,37%	1,37%	5,49%	24,45%	67,31%

La completa integración del servicio de archivo en la estructura administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el alto grado de satisfacción manifestado hasta ahora por el personal usuario, genera al mismo tiempo un mayor nivel de exigencia por parte del mismo, que coincide con los fines y objetivos del Archivo de Castilla-La Mancha como es, entre otros, la obtención de un grado de satisfacción pleno por parte de todas/os sus usuarias/os.

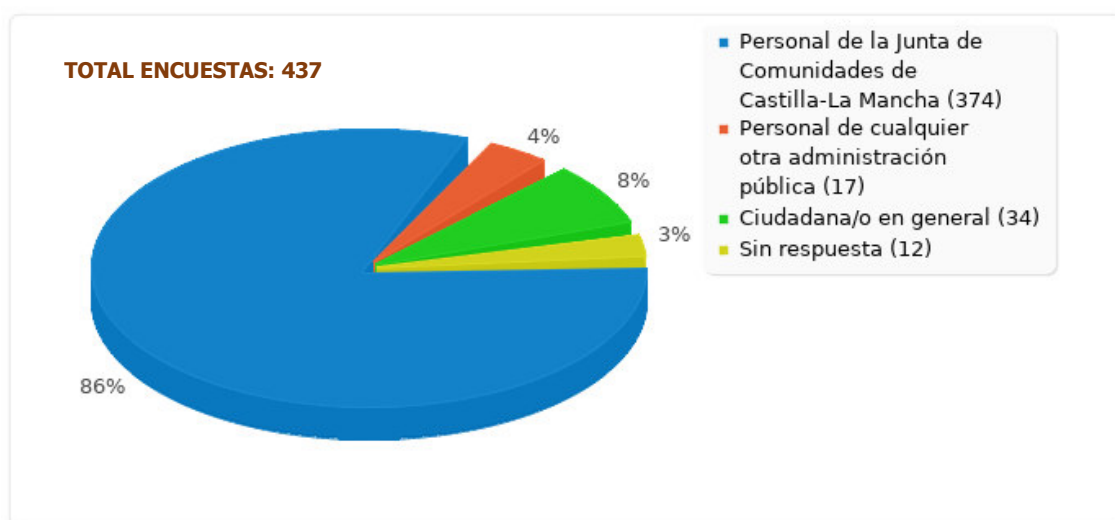
Todos los datos recogidos en las encuestas de satisfacción y expuestos más abajo en las tablas de resultados nos reafirma en el convencimiento de que la

mejora continua es una herramienta útil y necesaria para conseguir y mantener unos estándares de calidad acordes con el servicio ofrecido y exigidos por la propia administración y la ciudadanía, y que nos obliga a mantener un permanente estado de alerta para identificar y tratar de corregir aquellas desviaciones que puedan ocasionarse.

ANEXO I

Resultado de la encuesta de satisfacción en valores absolutos y porcentuales¹²:

1. TIPO DE USUARIO			
RESPUESTAS	JUNTA	OTRAS ADMONES.	CIUDADANO
425	374	17	34
100,00%	85,58%	3,89%	7,78%



¹² Como ya se ha comentado más arriba, los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen en dos formatos diferentes:

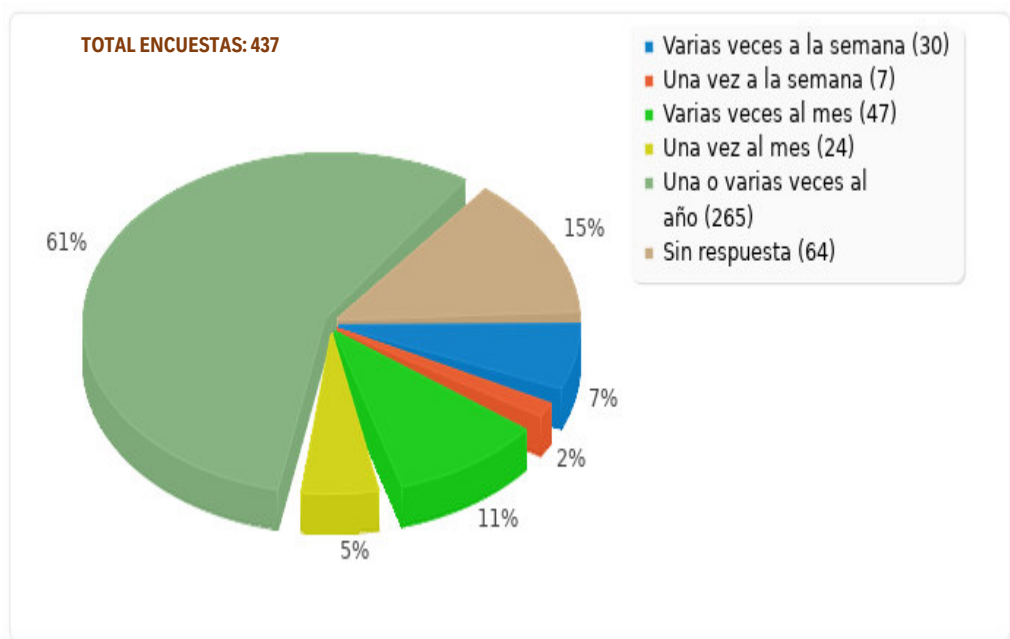
- Tablas: en este formato los datos porcentuales están extraídos del total de las encuestas que han contestado a la pregunta objeto de la tabla, exceptuando, por tanto, el número de encuestas que no la han contestado. Pueden verse también en la explicación de cada una de las preguntas del apartado Batería de preguntas.
- Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (437), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

Nº DE ENCUESTAS REMITIDAS POR LOS ORGANISMOS DE LA JUNTA

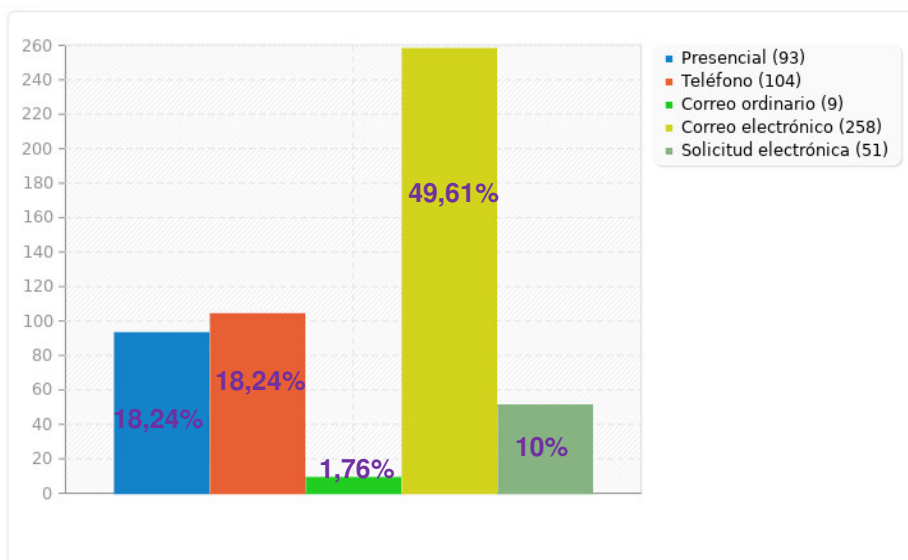
Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural	19	4.35%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Albacete	9	2.06%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Ciudad Real	7	1.60%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Cuenca	7	1.60%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Guadalajara	8	1.83%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Toledo	7	1.60%
Consejería de Bienestar Social	18	4.12%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Albacete	5	1.14%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Ciudad Real	4	0.92%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Cuenca	5	1.14%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Guadalajara	2	0.46%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Toledo	4	0.92%
Consejería de Desarrollo Sostenible	12	2.75%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Albacete	6	1.37%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Ciudad Real	6	1.37%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Cuenca	3	0.69%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Guadalajara	8	1.83%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Toledo	7	1.60%
Consejería de Economía, Empresas y Empleo	14	3.20%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Albacete	7	1.60%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Ciudad Real	3	0.69%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Cuenca	4	0.92%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Guadalajara	5	1.14%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Toledo	7	1.60%
Consejería de Educación, Cultura y Deportes	25	5.72%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete	2	0.46%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Ciudad Real	10	2.29%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Cuenca	2	0.46%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Guadalajara	1	0.23%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Toledo	15	3.43%
Consejería de Fomento (A25)	13	2.97%
Delegación Provincial de Fomento de Albacete	23	5.26%
Delegación Provincial de Fomento de Ciudad Real	1	0.23%
Delegación Provincial de Fomento de Cuenca	6	1.37%
Delegación Provincial de Fomento de Guadalajara	3	0.69%
Delegación Provincial de Fomento de Toledo	7	1.60%
Gestión de Infraestructuras de Castilla-La Mancha, S.A. (GICAMAN)	0	0.00%
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas	28	6.41%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Albacete	5	1.14%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Ciudad Real	3	0.69%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Cuenca	4	0.92%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Guadalajara	6	1.37%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Toledo	7	1.60%
Consejería de Igualdad y Portavoz	2	0.46%
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Albacete	0	0.00%
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Ciudad Real	0	0.00%

Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Cuenca	0	0.00%
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Guadalajara	1	0.23%
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Toledo	0	0.00%
Consejería de Sanidad	11	2.52%
Delegación Provincial de Sanidad en Albacete	6	1.37%
Delegación Provincial de Sanidad en Ciudad Real	2	0.46%
Delegación Provincial de Sanidad en Cuenca	1	0.23%
Delegación Provincial de Sanidad en Guadalajara	4	0.92%
Delegación Provincial de Sanidad en Toledo	4	0.92%
Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)	8	1.83%
Vicepresidencia	4	0.92%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Albacete	0	0.00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Ciudad Real	0	0.00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Cuenca	0	0.00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Guadalajara	1	0.23%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Toledo	2	0.46%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Molina de Aragón	0	0.00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Talavera de la Reina	0	0.00%
Sin respuesta	53	12.13%

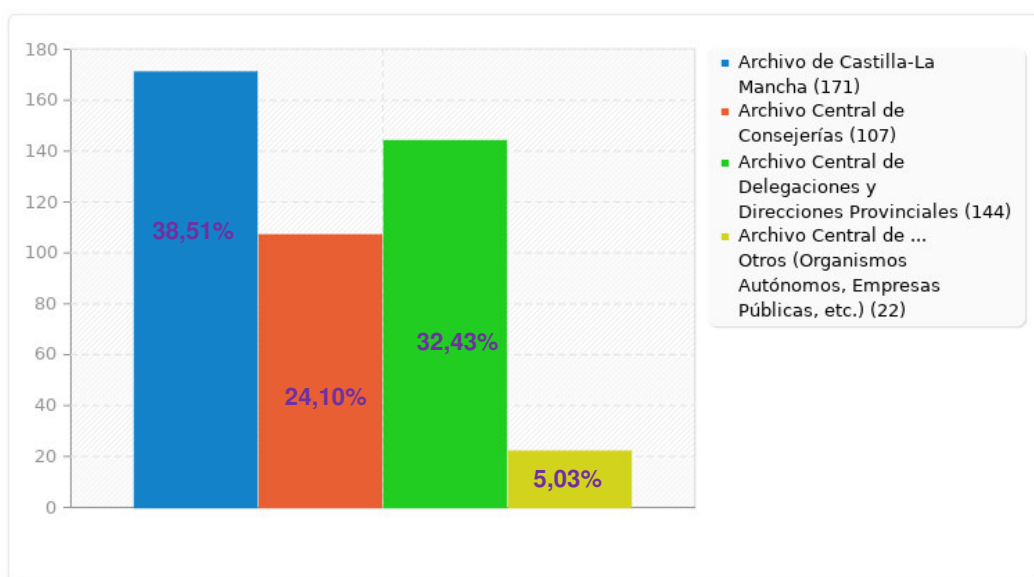
2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
RESPUESTAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
373	30	7	47	24	265
100,00%	8,04%	1,88%	12,60%	6,43%	71,05%



3. MEDIOS POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
RESPUESTAS	PRESENCIAL	TELF.	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO	SOLICITUD ONLINE
510 ¹³	93	104	9	253	51
100,00%	18,24%	20,39%	1,76%	49,61%	10%



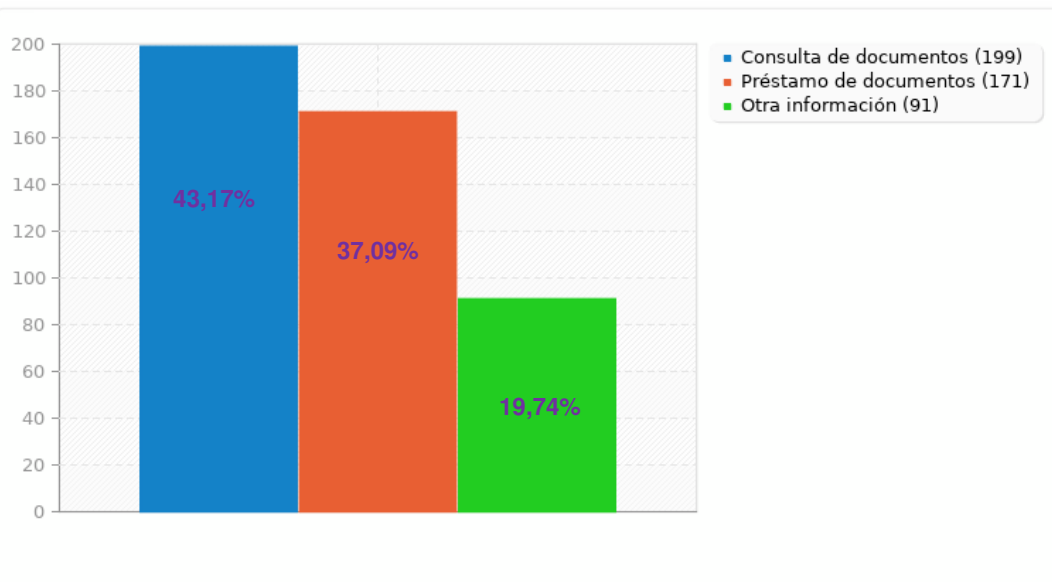
4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
RESPUESTAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
444 ¹⁴	171	107	144	22
100%	38,51%	24,10%	32,43%	5,03%



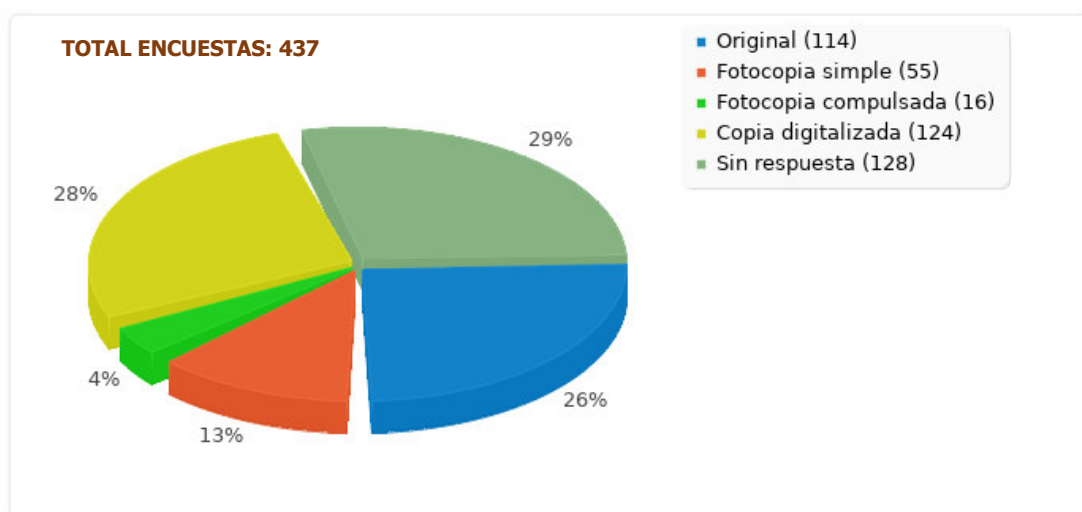
¹³ En esta pregunta en numerosas encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

¹⁴ En esta pregunta en numerosas encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

5. INFORMACIÓN SOLICITADA			
RESPUESTAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
461 ¹⁵	199	171	91
100,00%	43,17%	37,09%	19,74%

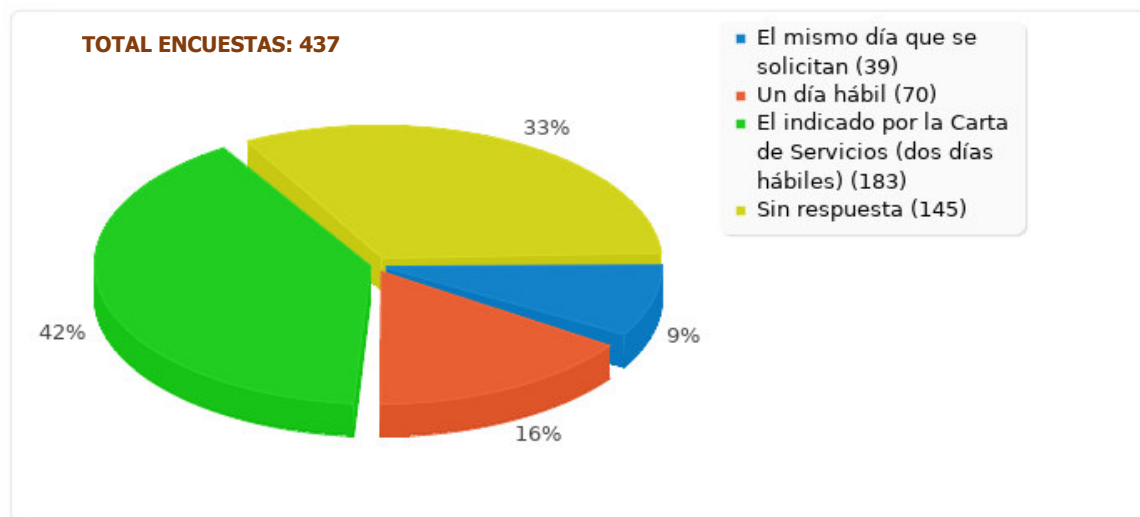


6. ORIGINAL O COPIA				
RESPUESTAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
309	114	55	16	124
100,00%	36,89%	17,80%	5,18%	40,13%



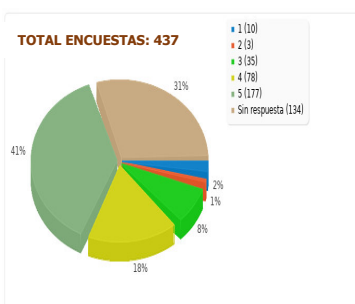
¹⁵ A esta pregunta en numerosas encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

7. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
RESPUESTAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL	DOS DÍAS HÁBILES
292	39	70	183
100%	13,36%	23,97%	62,67%

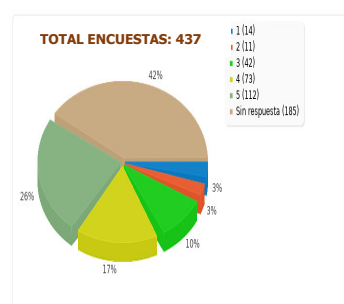


8. IMPORTANCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZO						
TIPO DE SERVICIO	RESPUESTAS	1	2	3	4	5
Consulta y préstamo de documentos	303	10	3	35	78	177
	100%	3,30%	1%	11,56%	25,74%	58,42%
Asesoramiento técnico	252	14	11	42	73	112
	100%	5,56 %	4,37%	16,67%	28,97%	44,44%
Transferencias de documentos	259	11	7	53	62	126
	100%	4,25%	2,70%	20,46%	23,94%	48,65%

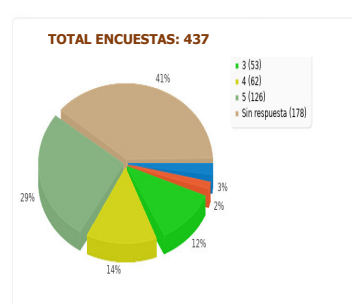
CONSULTA Y PRÉSTAMO



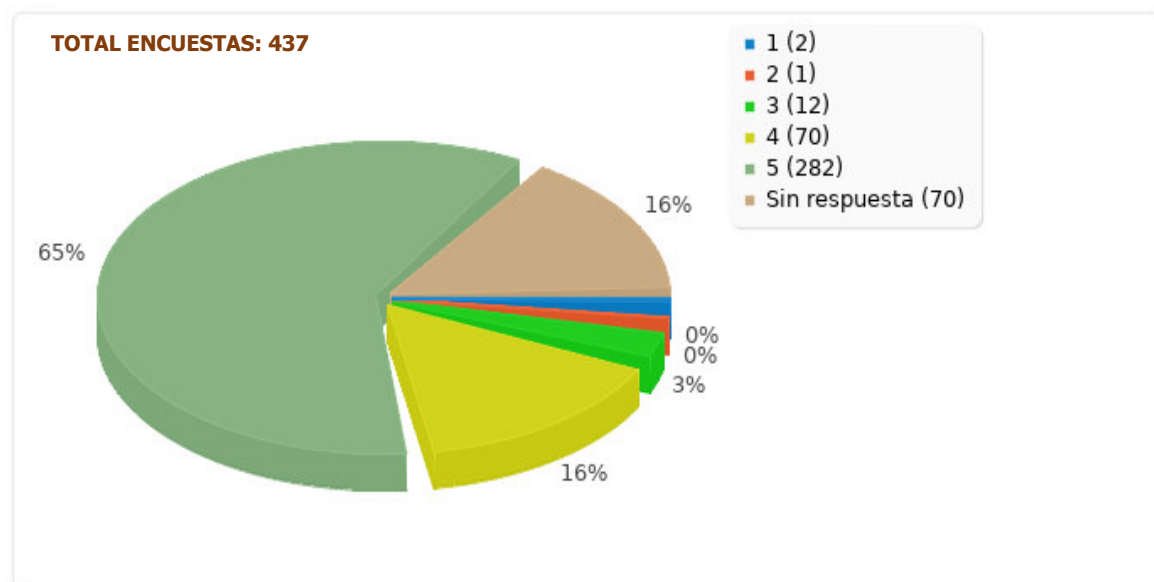
ASESORAMIENTO TÉCNICO



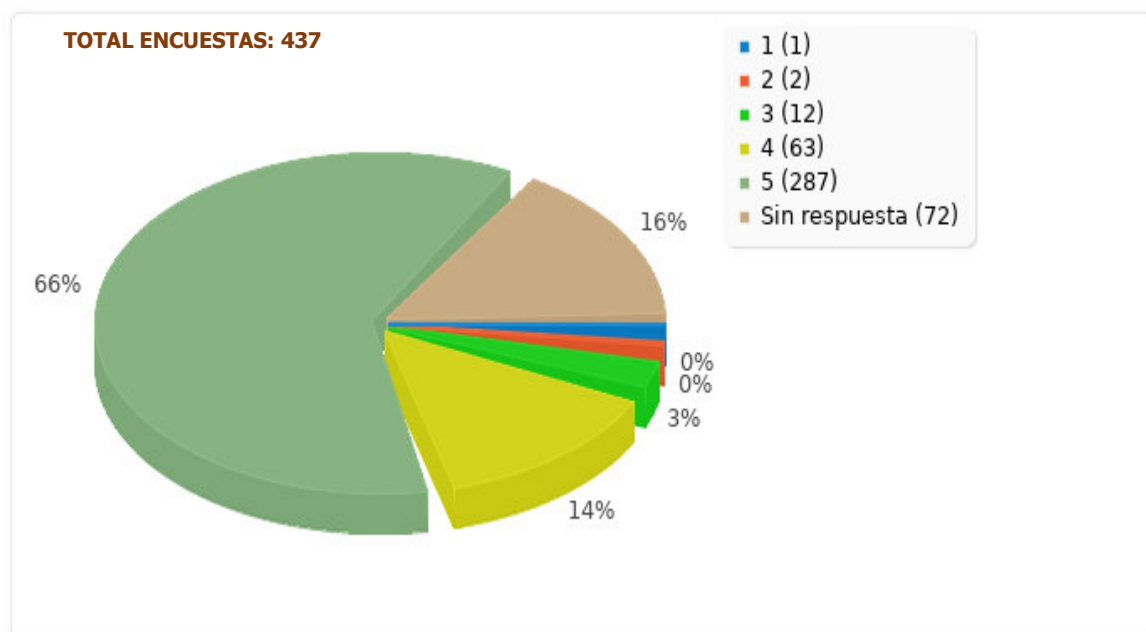
TRANSFERENCIAS



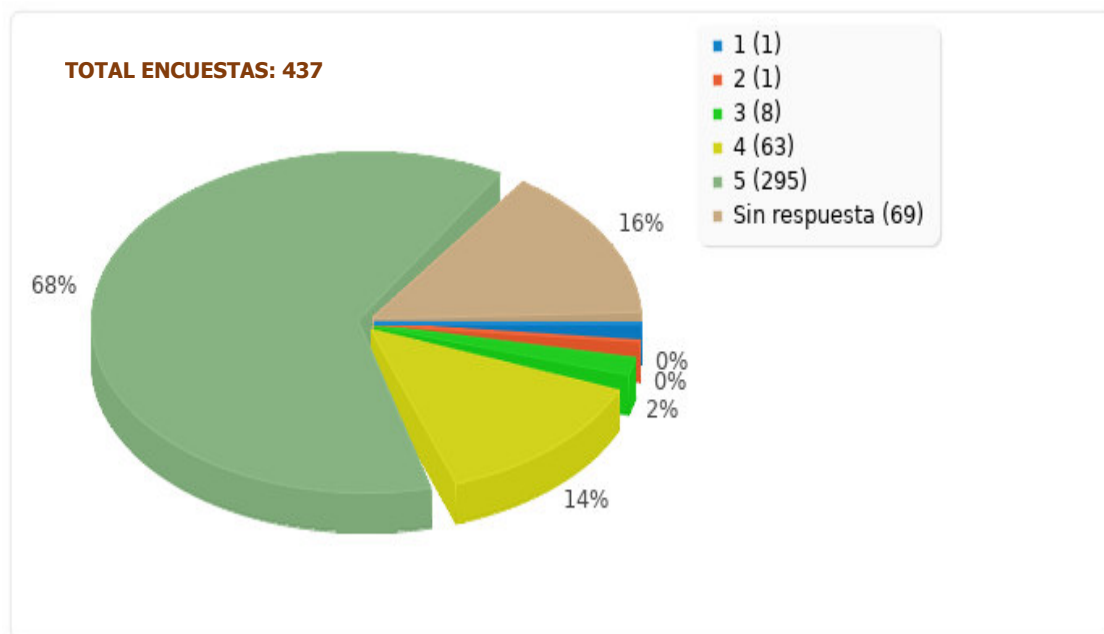
9.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
367	2	1	12	70	282
100,00%	0,54%	0,27%	3,27%	19,07%	76,84%



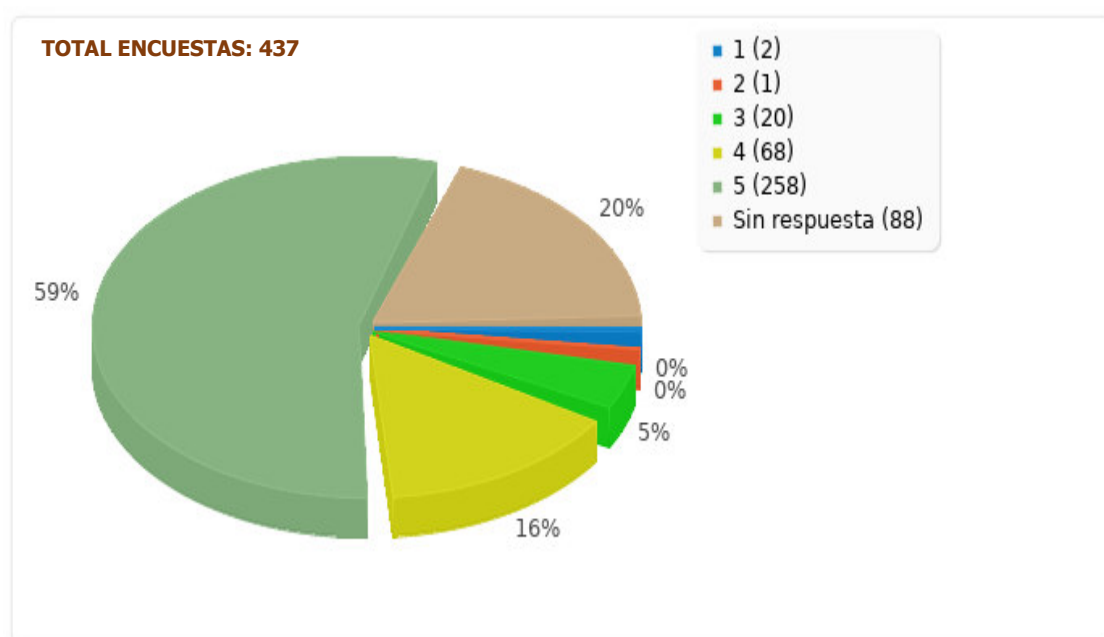
9.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
365	1	2	12	63	287
100,00%	0,27%	0,55%	3,29%	17,26%	78,63%



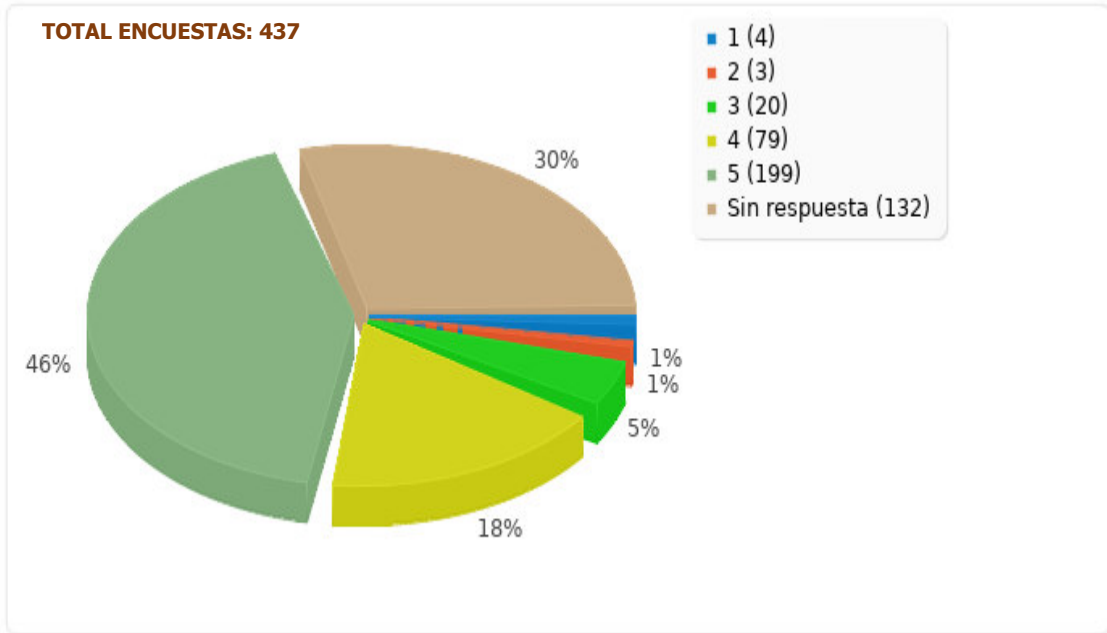
9.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
368	1	1	8	63	295
100,00%	0,27%	0,27%	2,17%	17,12%	80,16%



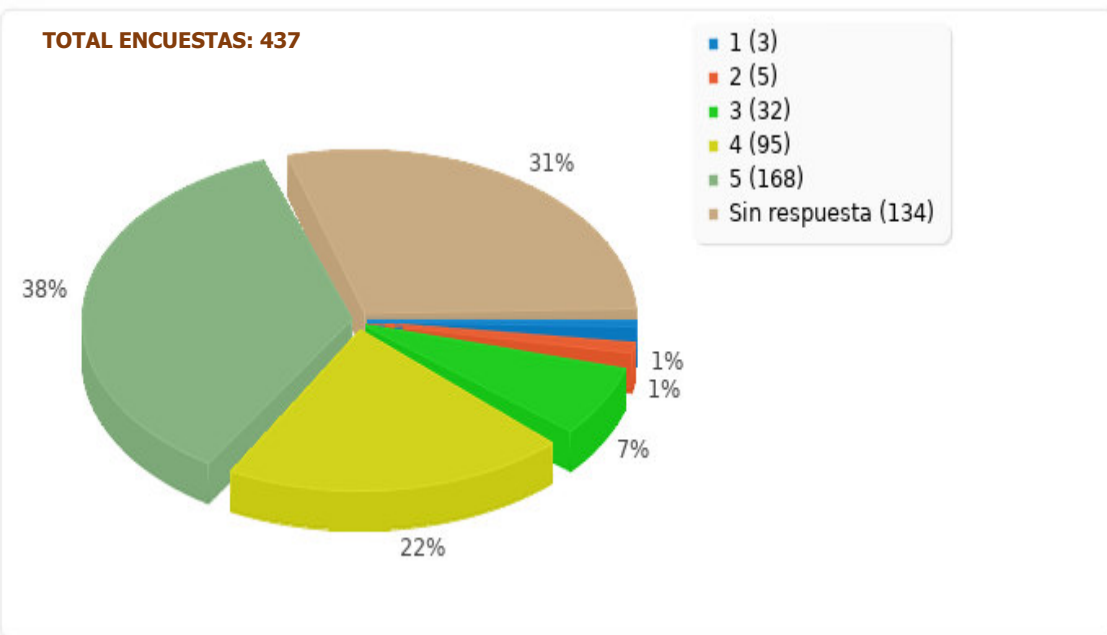
9.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
349	2	1	20	68	258
100,00%	0,57%	0,29%	5,73%	19,48%	73,93%



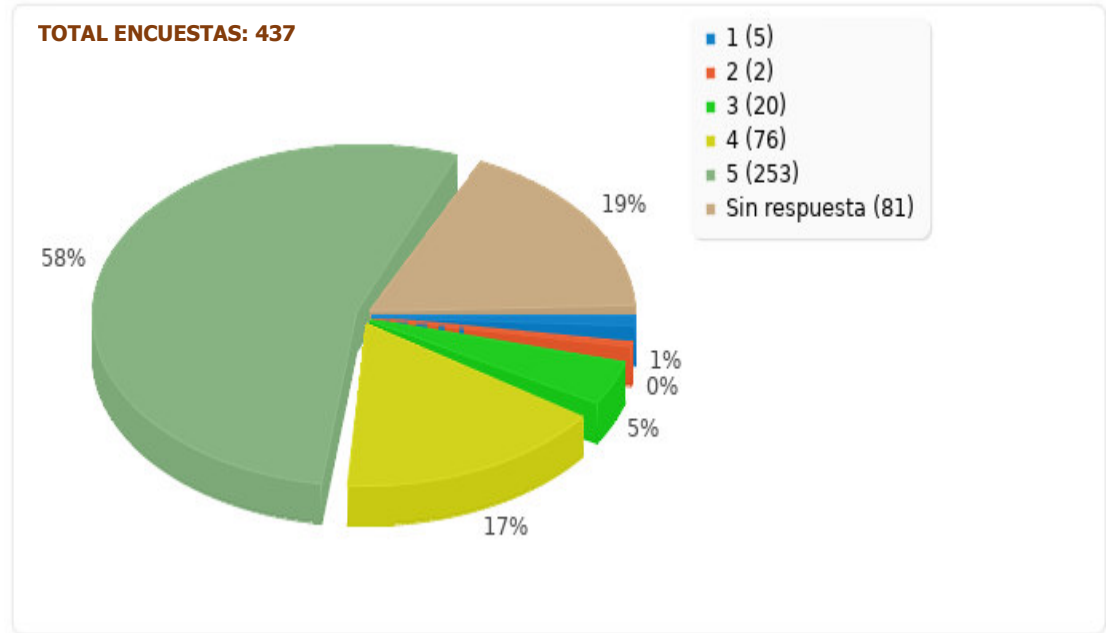
9.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
305	4	3	20	79	199
100,00%	1,31%	0,98%	6,56%	25,90%	65,25%



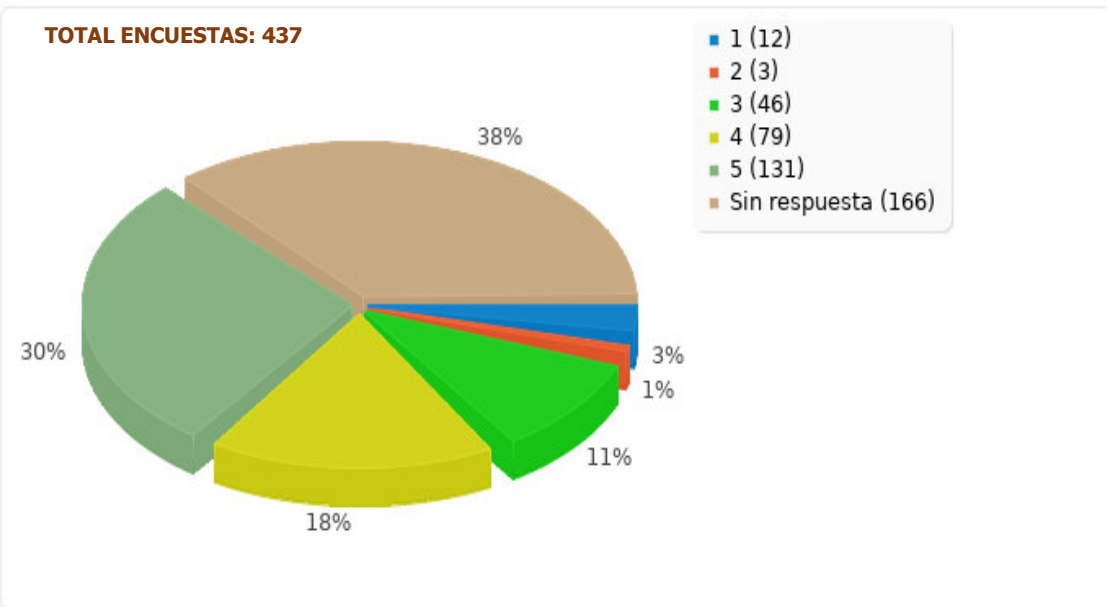
9.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
289	1	7	26	88	167
100,00%	0,35%	2,42%	9,00%	30,45%	57,79%



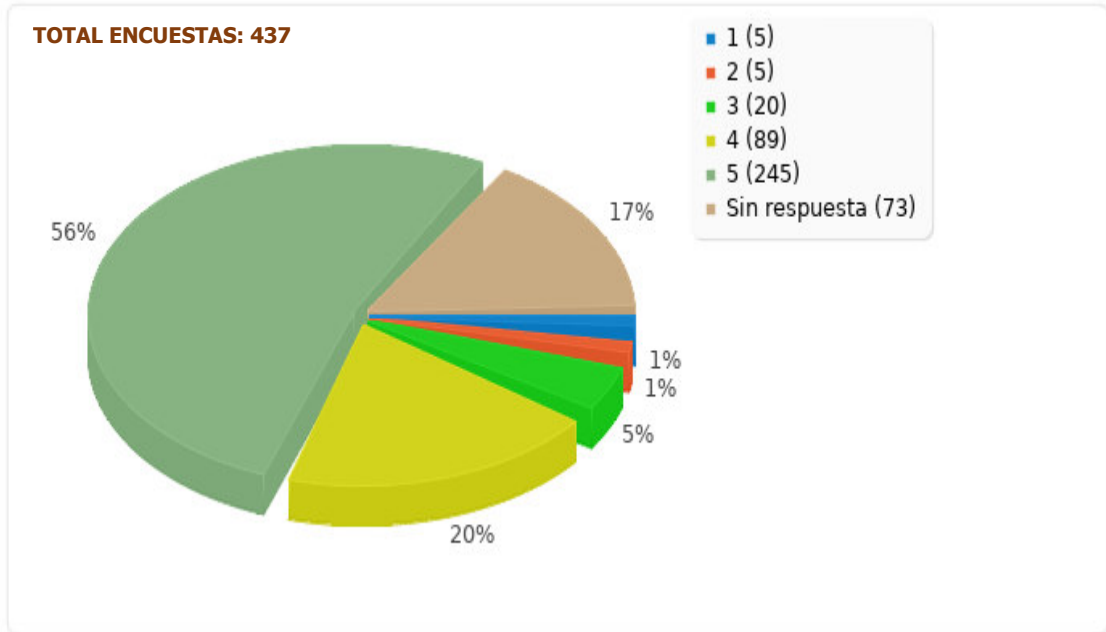
9.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
356	5	2	20	76	253
100%	1,40%	0,56%	5,62%	21,35%	71,07%



9.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
271	12	3	46	79	131
100%	4,43%	1,11 %	16,97%	29,15%	48,34%

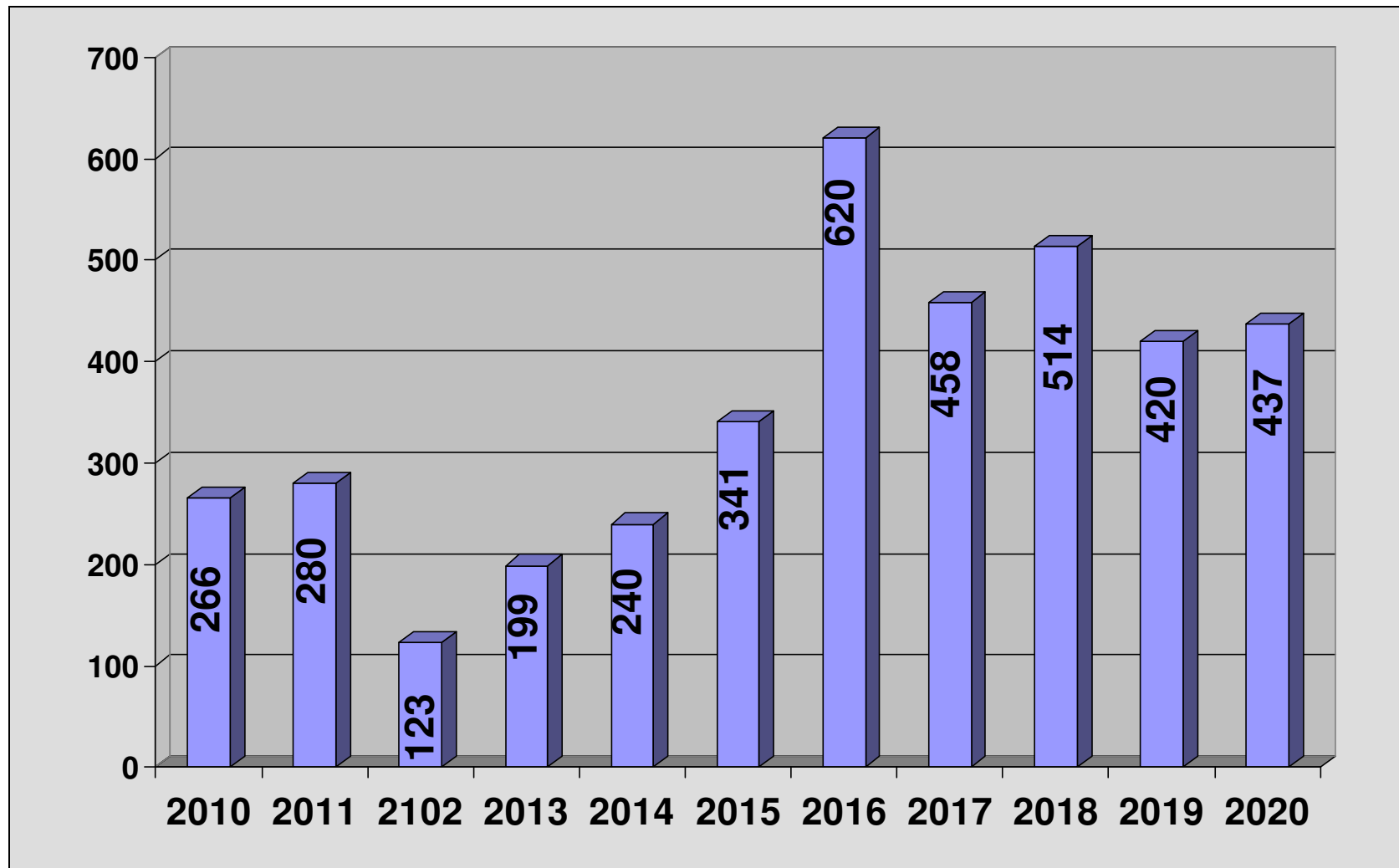


9.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE ARCHIVO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
364	5	5	20	89	245
100%	1,37%	1,37%	5,49%	24,45%	67,31%

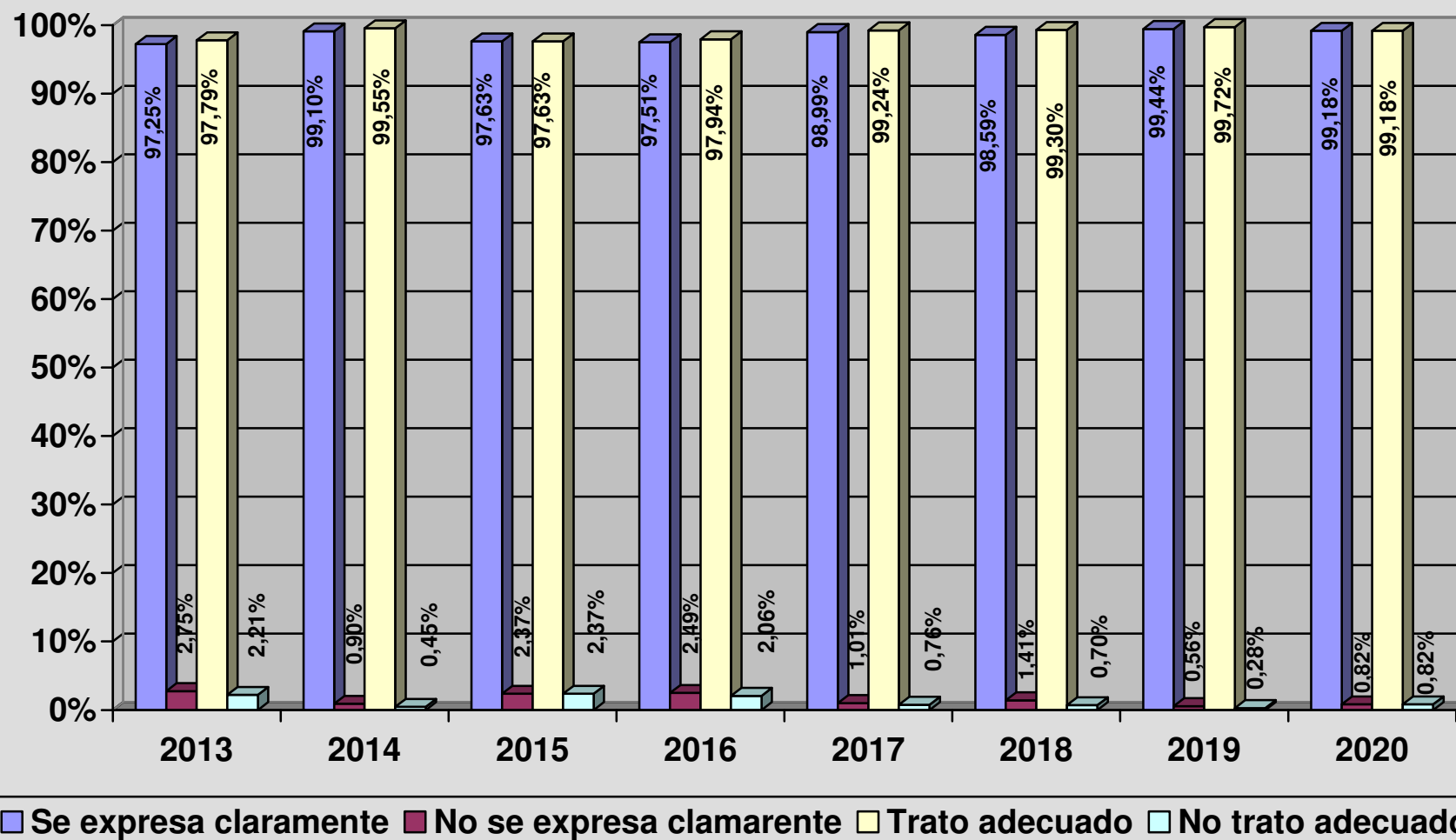


ANEXO II
Tablas comparativas

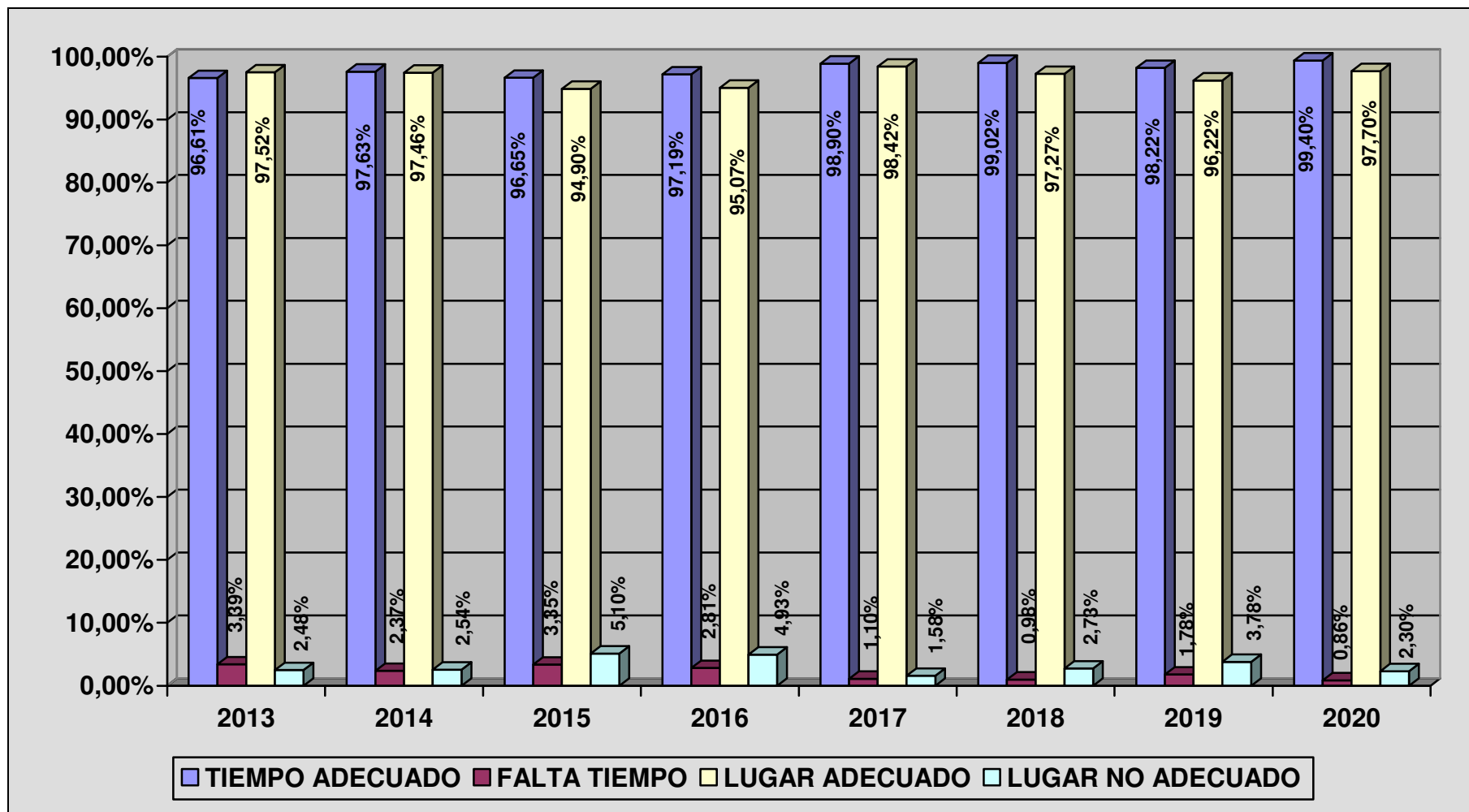
1. Evolución del número de encuestas



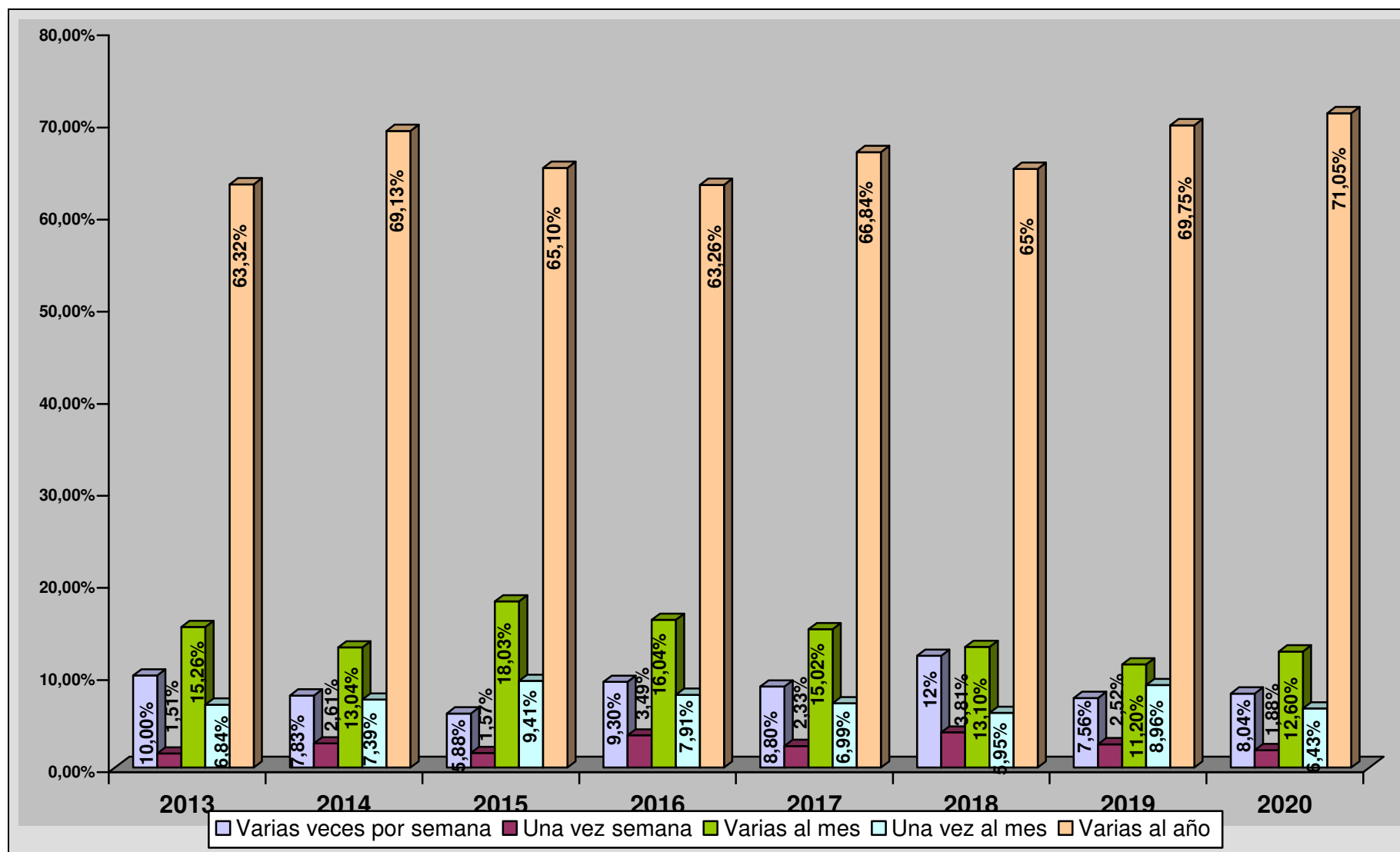
2. Comparativa del compromiso n° 1.5.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



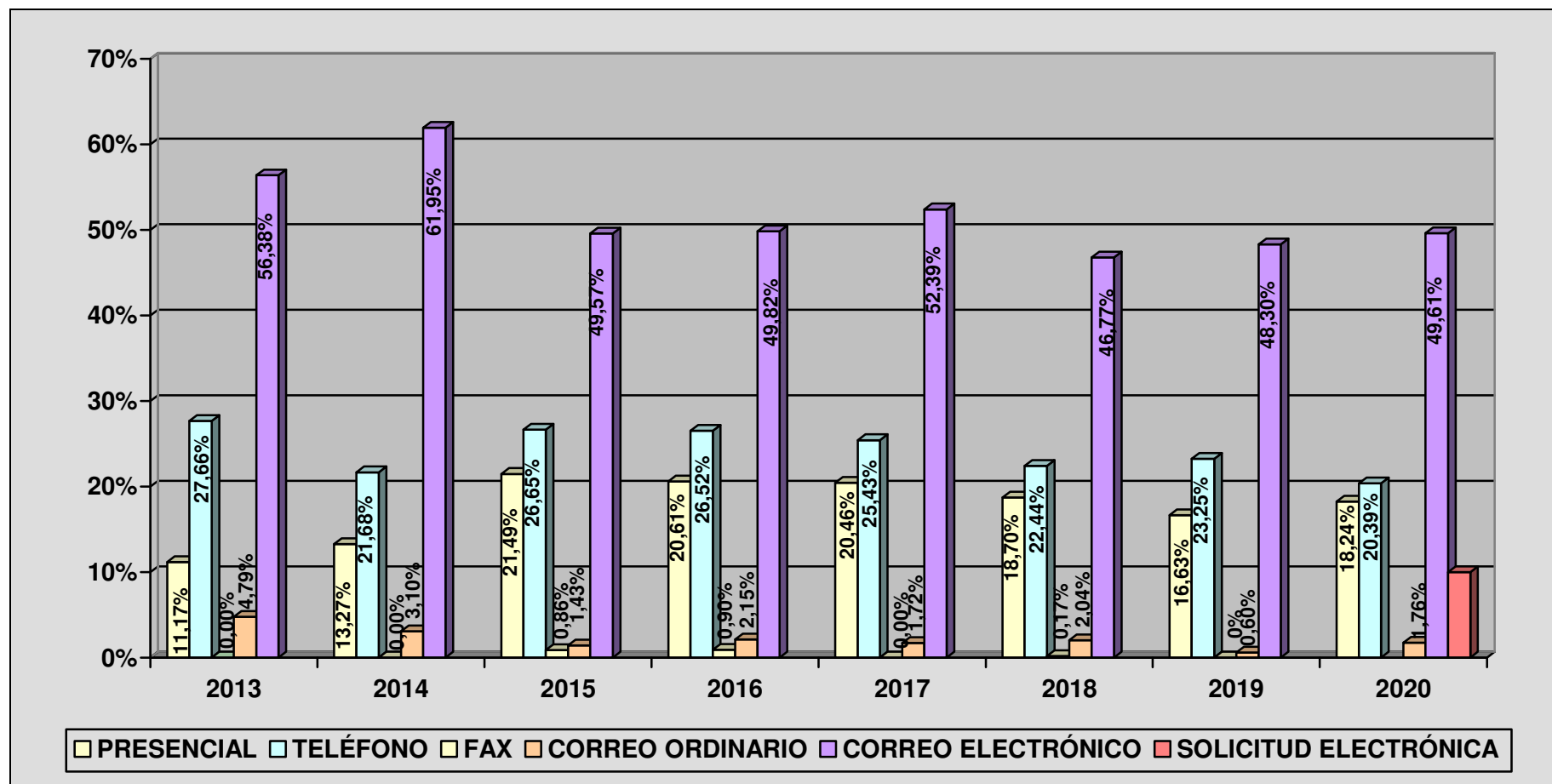
3. Comparativa del compromiso nº 1.6.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



4. Frecuencia de utilización del archivo

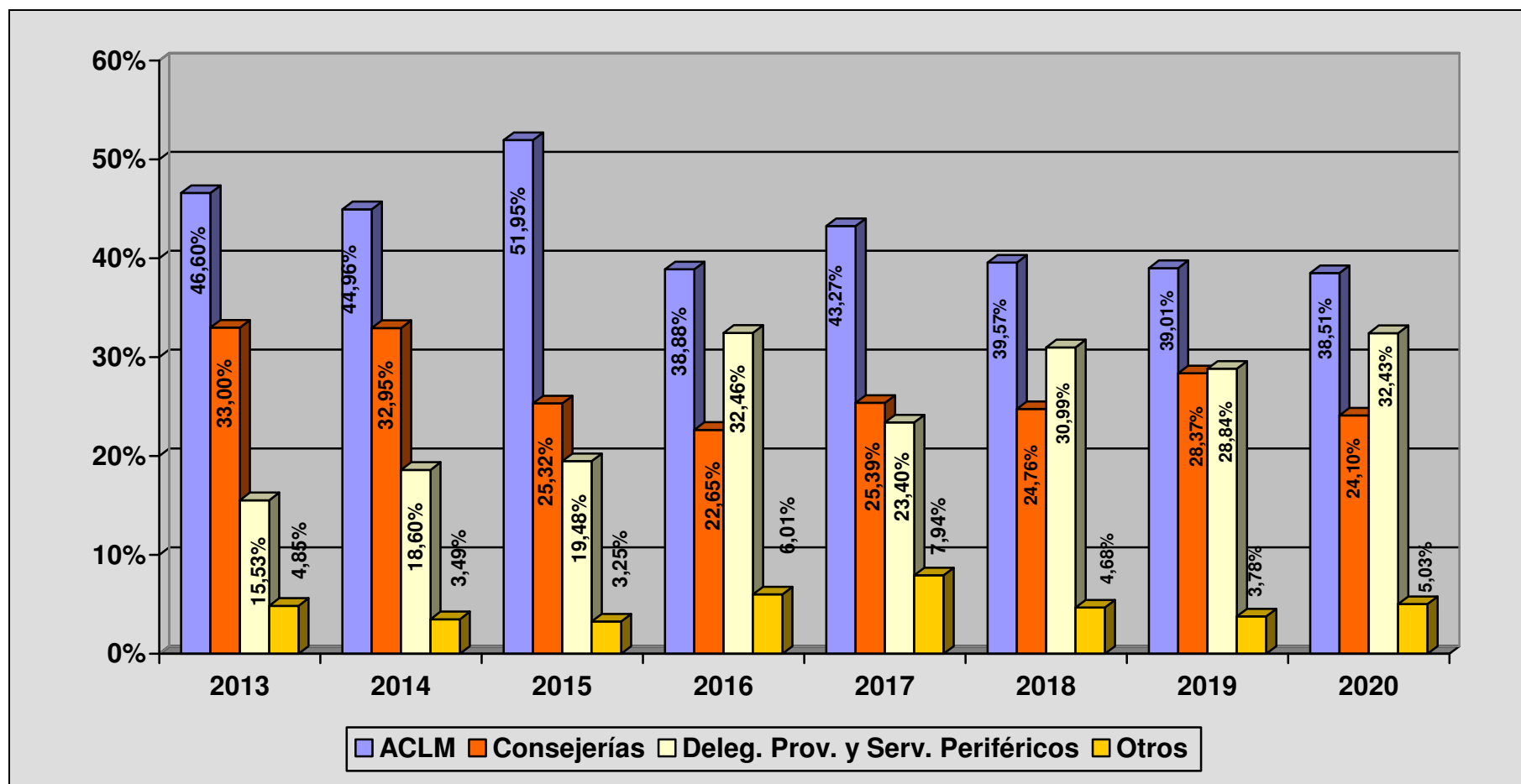


5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo¹⁶



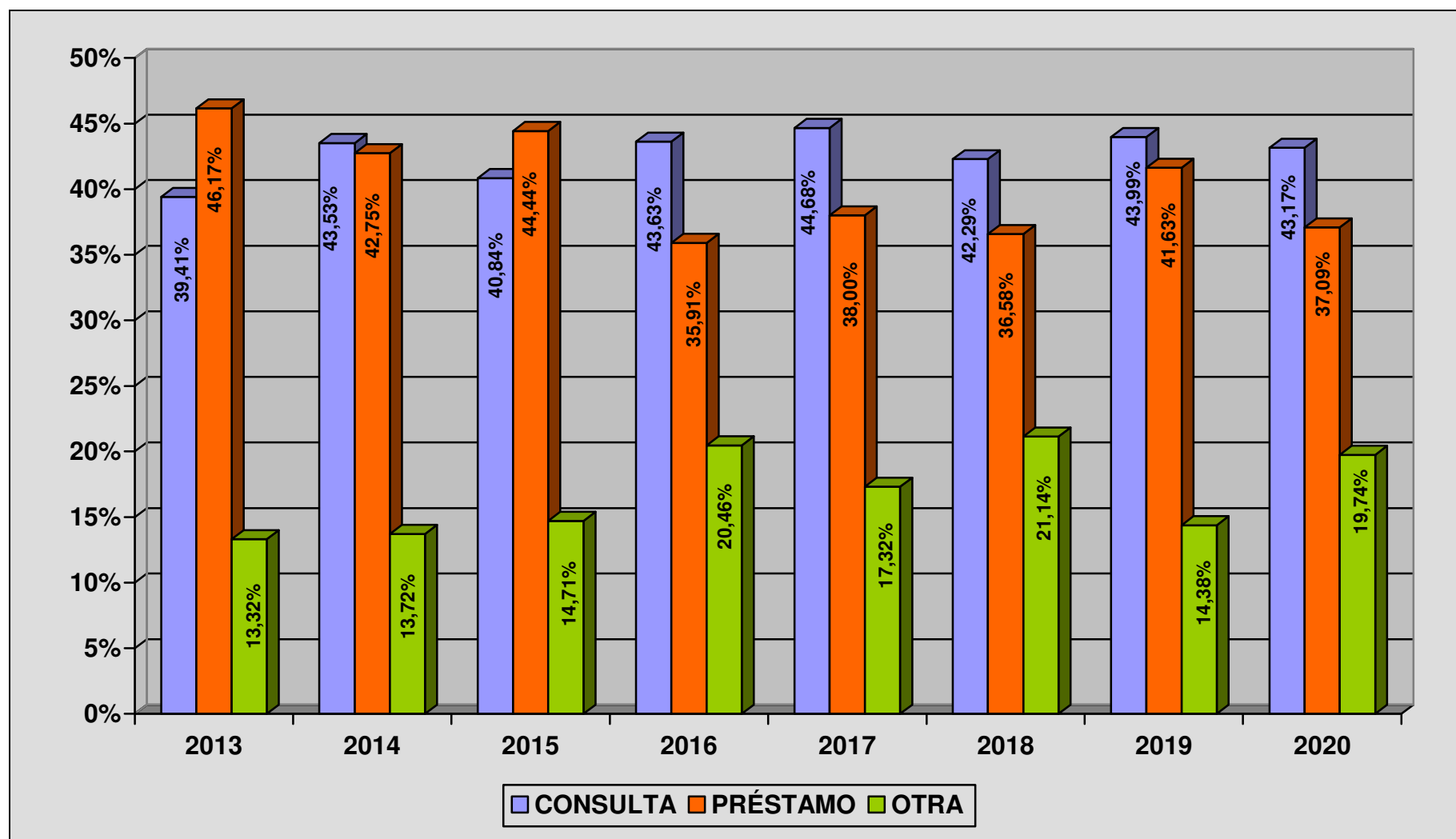
¹⁶ Se han corregido los datos de la encuesta de 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas. En la encuesta actual se ha introducido la opción "Solicitud Electrónica", destinada sobre todo a personas usuarias externas, es decir, ciudadanía y otras administraciones públicas, a través de la Sede Electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

6. Organismo al que dirige la consulta¹⁷



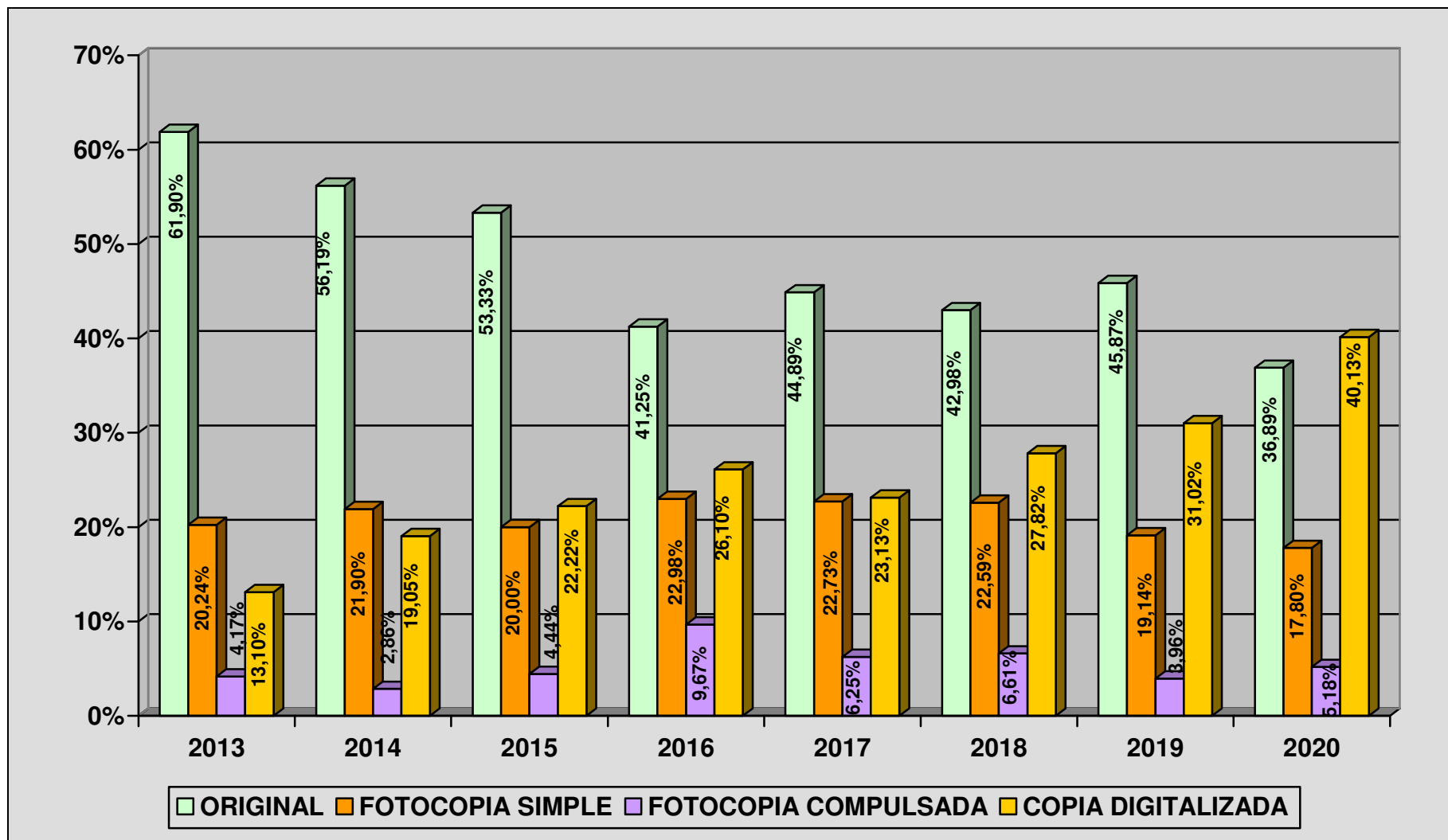
¹⁷ Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

7. Tipo de información solicitada¹⁸

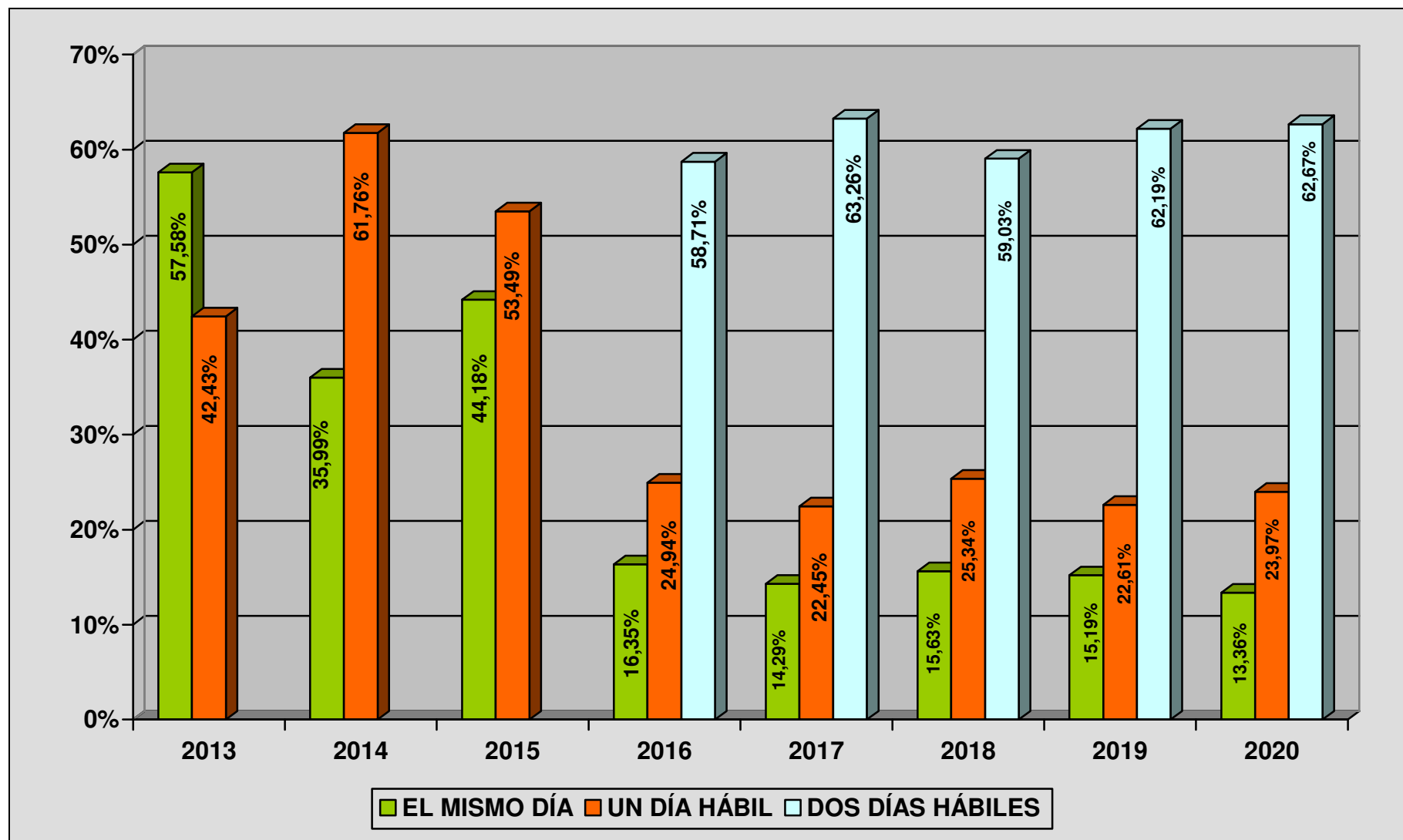


¹⁸ Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

8. Original o copia

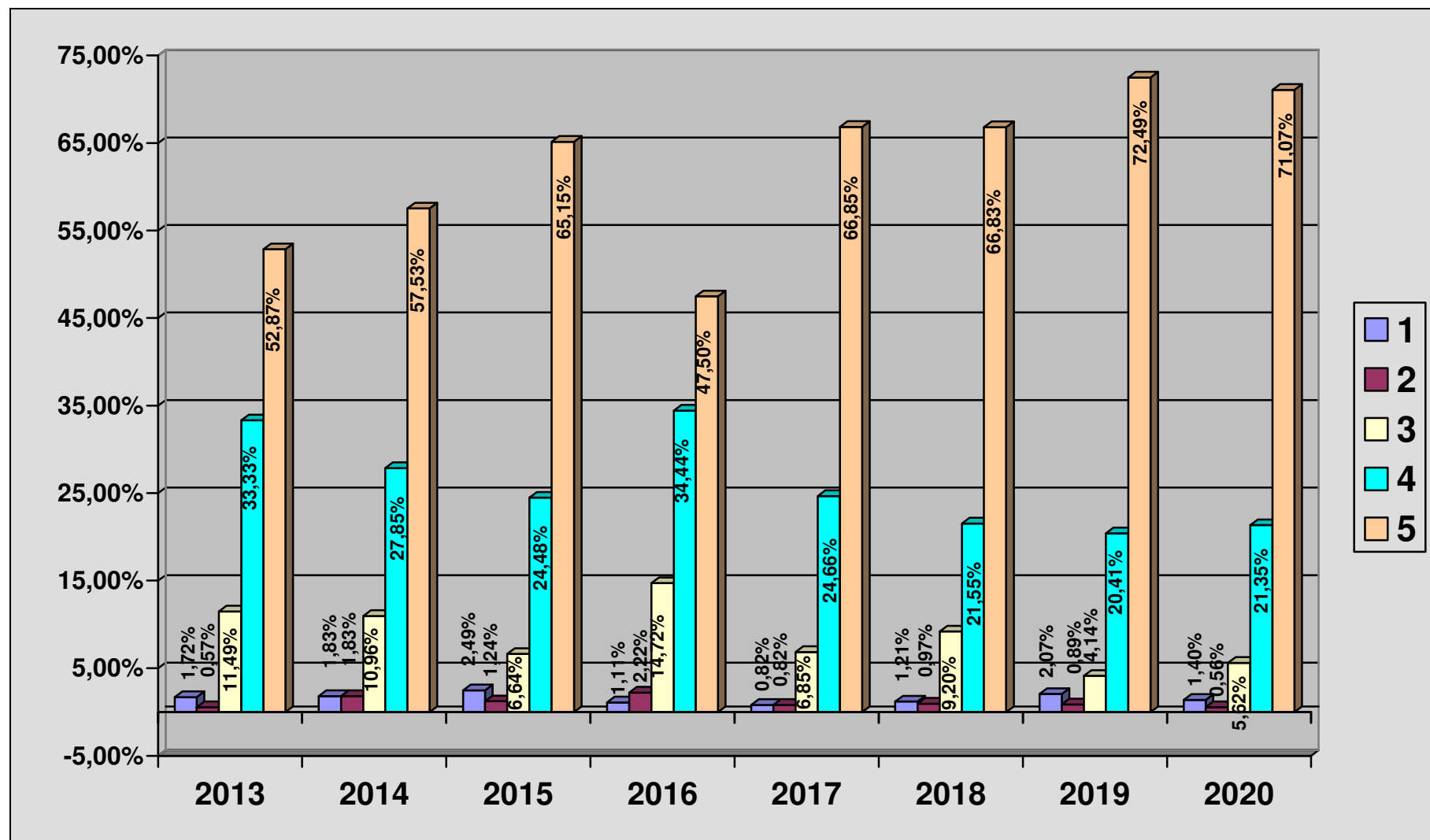


9. Plazo de resolución¹⁹



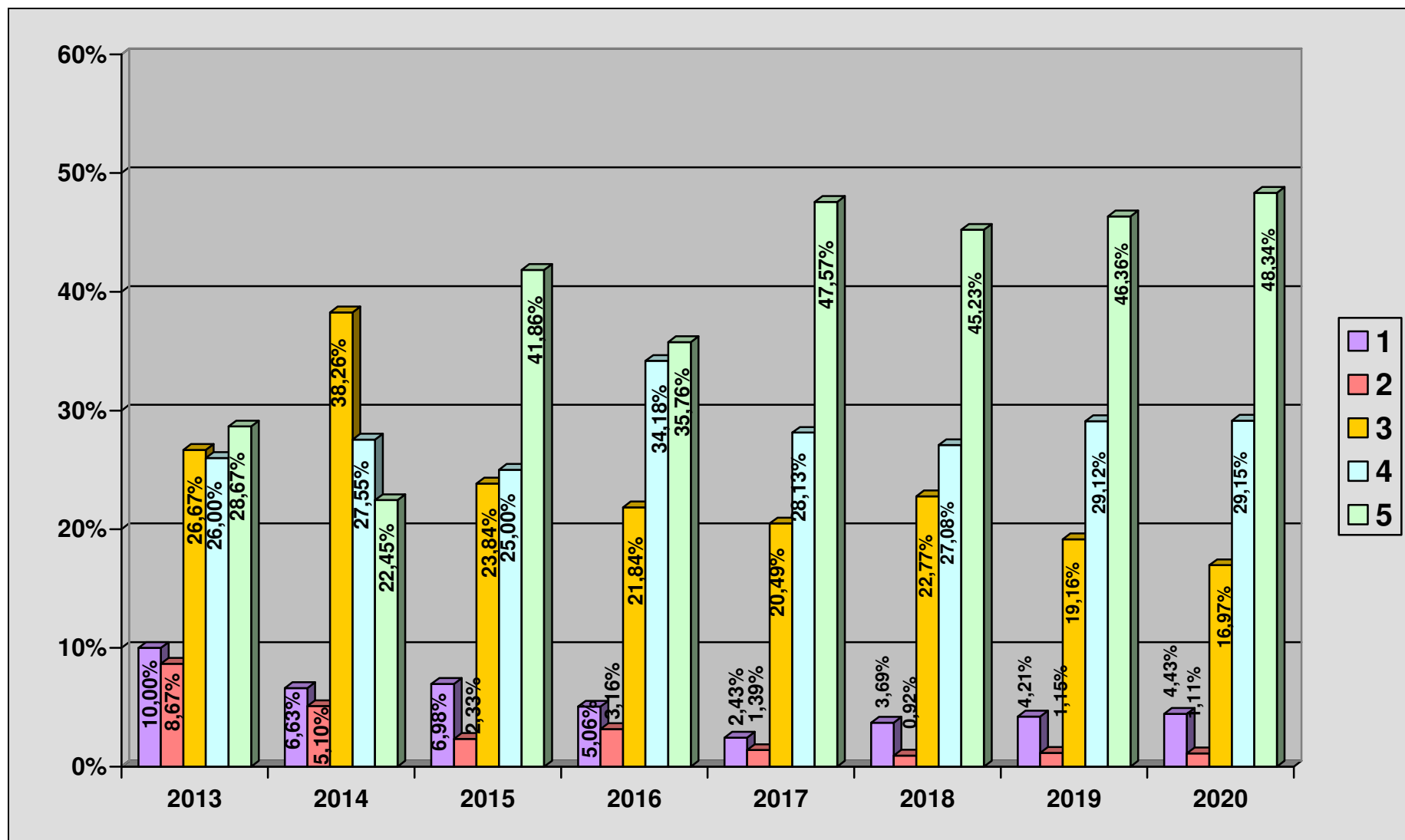
¹⁹ Hasta la encuesta de 2015 se incluía la opción "Dos horas". En la encuesta de 2016 se eliminó esta opción y se agregó la actual de "El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)"

10. El Archivo da respuesta rápida a las consultas²⁰

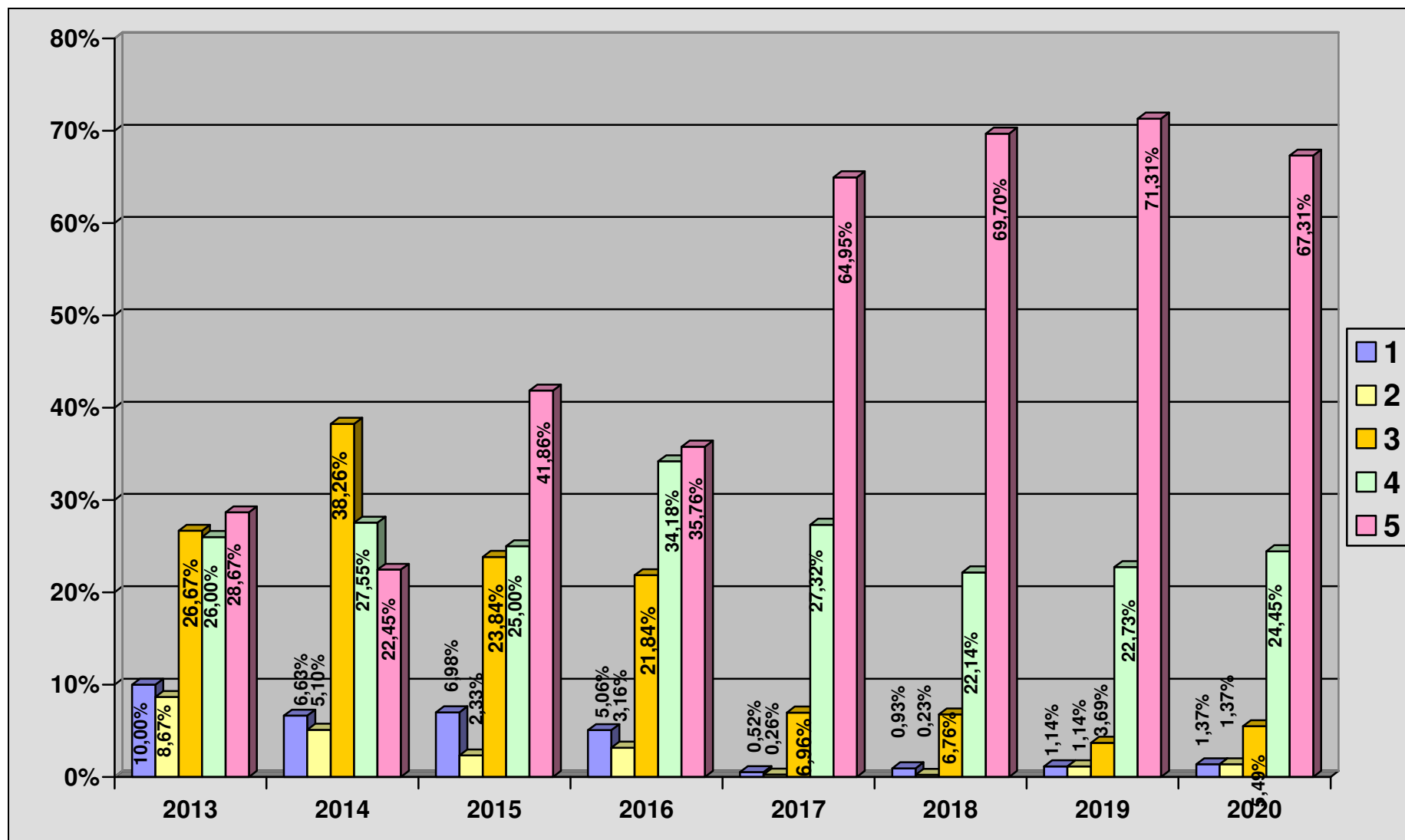


²⁰ Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

11. El servicio del Archivo es mejor que hace un año



12.Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo





Castilla-La Mancha

Encuesta de satisfacción de usuarias/os del Archivo de Castilla-La Mancha

0% 100%

Batería de preguntas

Selecione una de las siguientes opciones

- ☐ Hombre
☐ Mujer

**Indique por favor en qué tipo de usuaria/o se incluye:
Selecione una de las siguientes opciones**

- ☐ Personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
☐ Personal de cualquier otra administración pública
☐ Ciudadana/o en general
☒ Sin respuesta

**Si usted trabaja en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, indique por favor en qué organismo:
Selecione una de las siguientes opciones**

Por favor escoja...

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales o de cualquier otro organismo público de la Junta de Comunidades, así como del Archivo de Castilla-La Mancha?

Selecione una de las siguientes opciones

- ☐ Varias veces a la semana
☐ Una vez a la semana
☐ Varias veces al mes
☐ Una vez al mes
☐ Una o varias veces al año
☒ Sin respuesta

¿A través de qué medio solicita habitualmente los servicios de los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales o de cualquier otro organismo público de la Junta de Comunidades, así como del Archivo de Castilla-La Mancha?

Marque las opciones que correspondan

- ☐ Presencial
☐ Teléfono
☐ Correo ordinario
☐ Correo electrónico
☐ Solicitud electrónica

Indique el archivo al que últimamente ha dirigido su consulta:

Marque las opciones que correspondan

- ☐ Archivo de Castilla-La Mancha
☐ Archivo Central de Consejerías
☐ Archivo Central de Delegaciones y Direcciones Provinciales
☐ Archivo Central de ... Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc.)

**Señale qué tipo de información ha solicitado:
Marque las opciones que correspondan**

- ☐ Consulta de documentos
☐ Préstamo de documentos
☐ Otra información

**Solo para el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Cuando solicita un documento en préstamo del Archivo de Castilla-La Mancha, ¿necesita siempre el original o le serviría una copia?. Marque la opción mayoritaria.
Selecione una de las siguientes opciones**

- ☐ Original
☐ Fotocopia simple
☐ Fotocopia compulsada
☐ Copia digitalizada
☒ Sin respuesta

**Solo para el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Para tener a su disposición los documentos solicitados para su consulta o préstamo, ¿qué plazo le parece más oportuno?.
Selecione una de las siguientes opciones**

- ☐ El mismo día que se solicitan
☐ Un día hábil
☐ El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)
☒ Sin respuesta

Solo para el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. De estos otros servicios, ¿qué importancia tiene para usted, en una escala de 1 a 5, que se presten en el plazo indicado en la Carta de Servicios?.

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
Consulta y préstamo de documentos (2 días hábiles)	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Asesoramiento técnico a las oficinas (10 días hábiles)	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Transferencias de documentos (10 días hábiles)	☐	☐	☐	☐	☐	☒

Por favor, manifieste su opinión sobre los asuntos que se le consultan conforme a una escala de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo, y en su caso valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted el asunto planteado.

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	☐	☐	☐	☐	☐	☒
El trato del personal que le atendió fue adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☒
¿Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió?	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	☐	☐	☐	☐	☐	☒
¿Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto?	☐	☐	☐	☐	☐	☒
El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	☐	☐	☐	☐	☐	☒

Sin respuesta

Si en alguna afirmación de los dos grupos de preguntas anteriores ha marcado 1 ó 2, indiquenos por favor, el motivo de su puntuación:

¿Cómo puede el Archivo de Castilla-La Mancha mejorar el nivel de calidad en la prestación de sus servicios?. Por favor, escriba aquí sus observaciones o sugerencias.

Continuar después

Enviar

Salir y borrar la encuesta

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA¹ EN 2018

JUSTIFICACIÓN

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la plena satisfacción de sus usuarios/as. La encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado en la prestación de los servicios porque permite conocer de primera mano qué opinan de la calidad de los servicios que reciben, y porque al establecer la medida de la satisfacción se obtiene una información objetiva de los resultados de cada servicio.

Además, es también un objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen las personas usuarias sobre el Archivo de Castilla-La Mancha, utilizando ese conocimiento como herramienta de gestión interna y utilizando los instrumentos técnicos apropiados para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas adecuadas.

Estos objetivos generales se han traducido de forma operativa en los objetivos específicos siguientes:

1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de las personas usuarias sobre el servicio del Archivo.
2. La definición de indicadores específicos que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Los instrumentos y mecanismos de recogida de información se han materializado en una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía en general y al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas.

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema,

¹ La encuesta de satisfacción se realiza sobre los servicios prestados durante el ejercicio 2018 por el Archivo de Castilla-La Mancha y todos los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos en los que existe personal técnico a su cargo. La encuesta se llevó a cabo durante el mes de marzo de 2019.

fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

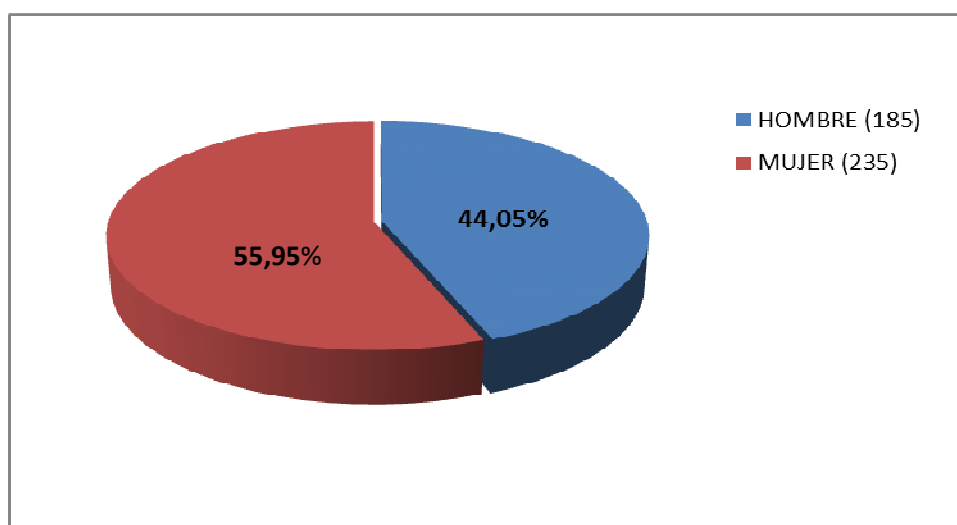
La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y puede cumplimentarse anónimamente desde la web del Archivo de Castilla-La Mancha (<https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/cartasdeservicio/archivo-de-castilla-la-mancha>). Para favorecer el acceso a la encuesta electrónica y para que las respuestas fueran más numerosas, y por tanto más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal usuario y trabajador en la administración regional a través de correo electrónico, pero adoptando las medidas necesarias para que la cumplimentación de la encuesta se hiciese de forma anónima.

El proyecto tiene, pues, un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Por esta razón la encuesta se realiza anualmente, para que sirva como instrumento de gestión.

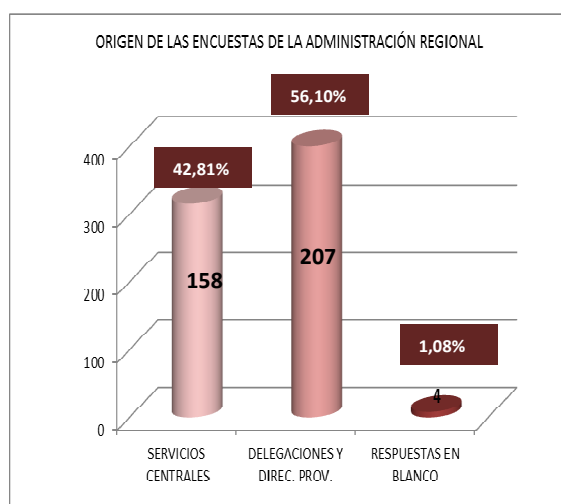
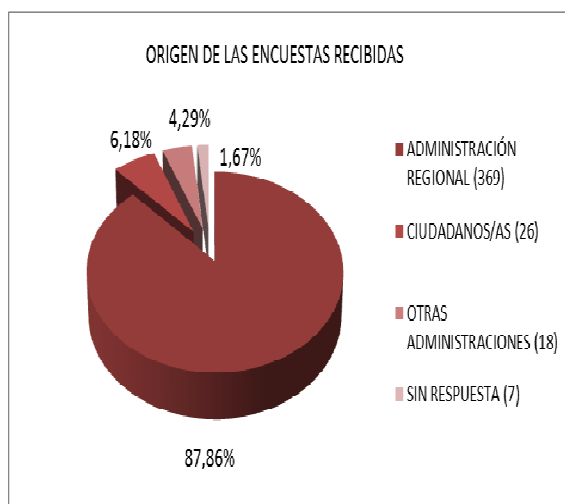
Por último, en el **ANEXO** final se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con la de 2019, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

I. ENCUESTAS Y USUARIOS/AS

Como novedad en la encuesta de satisfacción de este año se ha introducido un indicador de género. El número total de encuestas recibidas ha sido de 420, de las que 235 (55,95%) han sido cumplimentadas por mujeres y 185 (44,05%) por hombres.

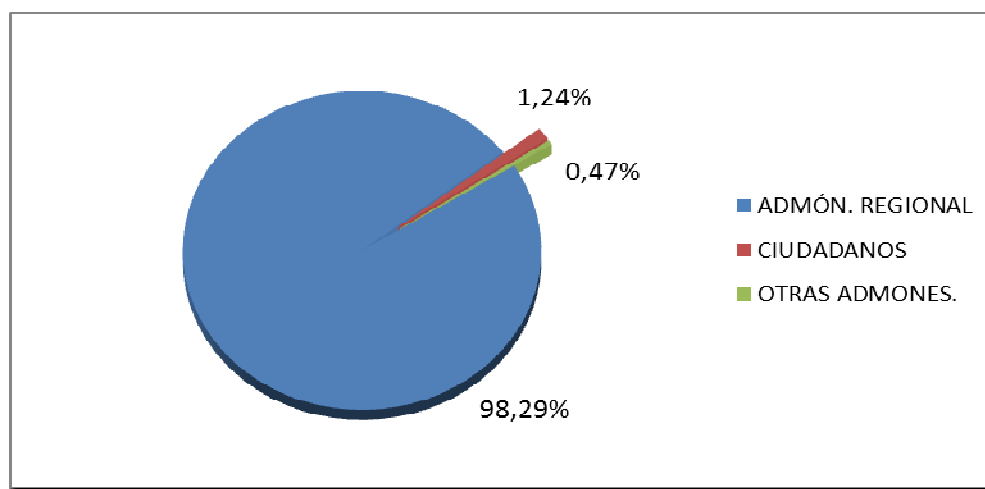


En cuanto al tipo de usuarias/os, 369 (87,86%) han sido cumplimentadas por usuarias/os internas/os, es decir, por personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tan solo 18 encuestas han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas (4,29%) y 26 por ciudadanas/os en general (6,19%). Las 7 restantes no han contestado a la pregunta.



Hay que tener en cuenta que durante 2018, más del 98% de los servicios prestados por el Archivo fueron solicitados por personal de la propia administración regional, y por lo tanto la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo². En este sentido, tan solo un 1,24% de los servicios han sido solicitados por la ciudadanía en general o entidades ajenas a la administración, y un 0,47% han sido solicitados por otras administraciones públicas, en su mayor parte, administraciones locales.

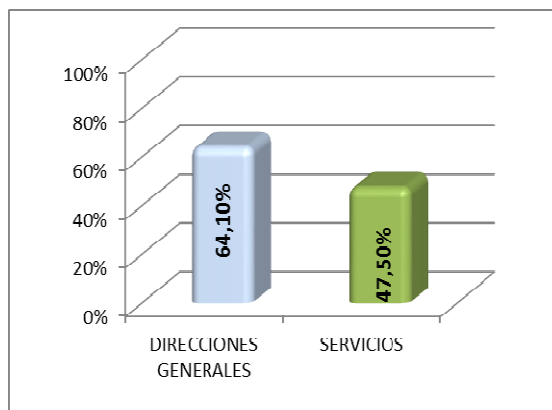
DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



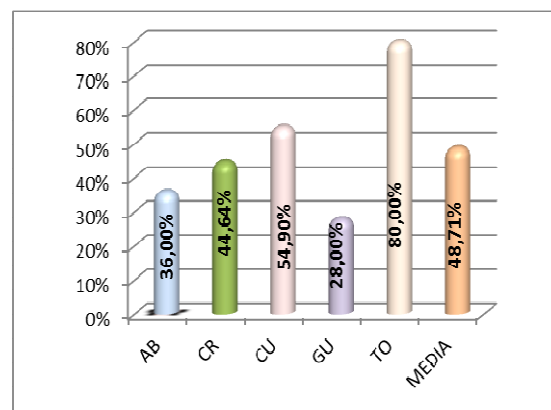
² Se incluye dentro de la administración regional a todo el personal de las entidades relacionadas en el art. 17 de la Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha y del resto de Subsistemas, excepto del Subsistema de archivos de las Entidades Locales.

El Archivo de Castilla-La Mancha ha prestado servicios (consultas y préstamos, inserciones e intercalaciones de documentos, asesoramientos técnicos, transferencias documentales, información de referencia y elaboración de informes) durante 2018 a un alto porcentaje de las áreas administrativas que conforman el gobierno y la administración regional. En servicios centrales, organismos autónomos y empresas públicas, el porcentaje asciende al 64,10% de áreas administrativas y de gobierno (Gabinetes, Direcciones Generales y Secretarías Generales) que han solicitado servicios. En cambio, se ha prestado servicio al 47,50% de los Servicios de Delegaciones y Direcciones Provinciales que estructuran la administración periférica de la región³.

PORCENTAJE DE ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y DE GOBIERNO DE LOS SERVICIOS CENTRALES USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



PORCENTAJE DE SERVICIOS DE LAS DELEGACIONES Y DIRECCIONES PROVINCIALES USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



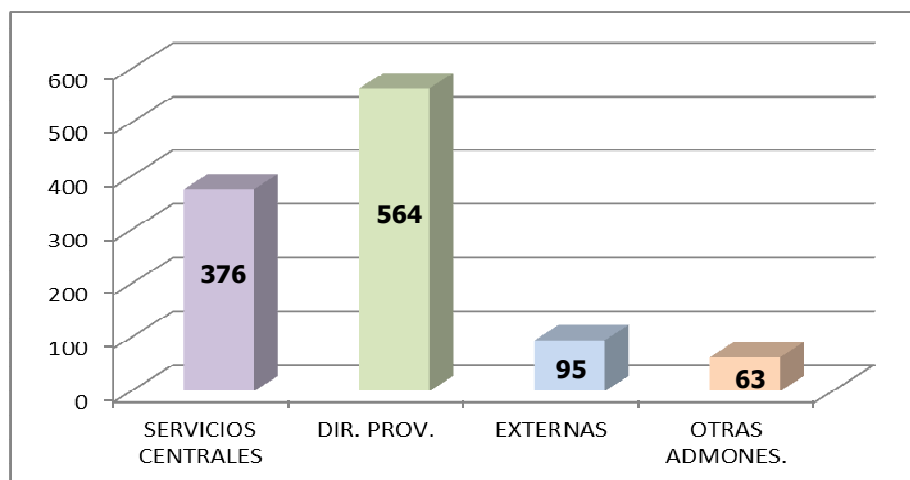
Desde este punto de vista, aunque el porcentaje de encuestas con respecto al número de personas usuarias ha sido inferior al ejercicio anterior, sigue siendo sumamente representativo, puesto que en 2018 solicitaron servicios del Archivo de Castilla-La Mancha –debemos incluir también archivos centrales de Consejerías, Delegaciones, Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos- como usuarias internas novecientas cuarenta (940) personas diferentes, distribuidas por los diferentes órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

³ Para la elaboración de estos porcentajes se han tenido en cuenta los organigramas remitidos por el personal de archivos de cada una de las Consejerías, Direcciones Provinciales y del SESCAM, así como la página web de la Junta.

En cuanto a los Servicios Centrales se han contabilizado como Direcciones Generales, los Gabinetes, Direcciones Generales, Secretarías Generales, Organismos Autónomos y Empresas Públicas dependientes de cada Consejería (excepto el SESCAM que se considera como una consejería más), y los Servicios de las DG, SG e Institutos dependientes de cada consejería como Servicios.

En cuanto a Delegaciones y Direcciones Provinciales se han contabilizado solo los servicios, sin tener en cuenta en el caso, por ejemplo, de Economía, Empresas y Empleo, las Oficinas de Empleo, o en el caso de Agricultura las Oficinas Comarcales Agrarias.

NUMERO DE PERSONAS USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



No todas/os las/os empleadas/os de la Junta que remiten la encuesta de satisfacción son usuaria/os del Archivo, puesto que en seis (6) encuestas se incluyen comentarios en el sentido de que nunca han utilizado los servicios del Archivo de Castilla-La Mancha. En cualquier caso, con estos datos podemos deducir que un porcentaje importante (44,68%), muy similar al de años anteriores, de personas usuarias habituales del archivo han respondido a la encuesta.

Gran parte del personal usuario de la Administración Regional suele solicitar diferentes tipos de servicios del archivo. Además de las consultas y préstamos, los más usuales, también demanda asesoramiento técnico y sobre todo transferencias de documentación. En este sentido, 455 usuarias/os han cumplimentado y remitido un total de 860 transferencias desde el módulo de oficina de la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha, lo que ha supuesto el movimiento de un total de 24.714 cajas y la grabación de 166.179 registros informáticos.

	2015	2016	2017	2018
USUARIAS/OS	562	519	438	455
TRANSFERENCIAS	909	931	851	860
CAJAS	30708	32278	29427	24714
REGISTROS INFORMÁTICOS	178914	226463	192143	166179

La aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha registra los servicios prestados por el propio archivo y por el resto de archivos centrales de Consejerías, Organismos Autónomos, Delegaciones y Direcciones Provinciales. Estos servicios son registrados manualmente por el propio personal del archivo, seleccionando en cada caso el tipo de servicio prestado. Pero al mismo tiempo, esta aplicación informática es la herramienta en la que queda reflejada la actividad administrativa relacionada con la gestión de archivos en toda la administración regional. Su utilización queda justificada en el número de usuarias/os que acceden

diariamente a la misma para realizar transferencias o consultar la documentación previamente registrada y remitida al archivo correspondiente para solicitarla en préstamo. La siguiente tabla nos muestra los picos medios y el pico máximo de usuarias/os:

	2015	2016	2017	2018
PICOS MEDIOS DIARIOS⁴	90	64	54	52
PICO MÁXIMO	166 (11/02/2015)	91 (22/02/2016)	95 (15/02/2017)	88 (15/03/2018)

Otros datos que muestran la actividad de la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha es el número de usuarios que se han logado, es decir, que han entrado y realizado alguna actividad en la aplicación, con un total de 621 personas de las 1877 que están dadas de alta.

	2016	2017	2018
USUARIOS QUE HAN HECHO USO DE LA APLICACIÓN	668	625	621
Nº USUARIOS ACTIVOS	1721	1848	1877
Nº DE SESIONES DE TRABAJO ⁵	14865	13340	13171

⁴ Este dato ha sido obtenido aplicando la moda estadística, es decir, seleccionando el valor diario que se repite con mayor frecuencia.

⁵ Este dato ha sido extraído computando únicamente una entrada por usuario/día.

II. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen a continuación en dos formatos diferentes:

- a) Tablas: en este formato los datos porcentuales están extraídos del total de las encuestas que han contestado a la pregunta objeto de la tabla, exceptuando por tanto, el número de encuestas que no la han contestado.
- b) Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (420), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha⁶ medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

Compromiso nº 1.6.: Atención personalizada, utilizando un lenguaje adecuado, a la persona usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

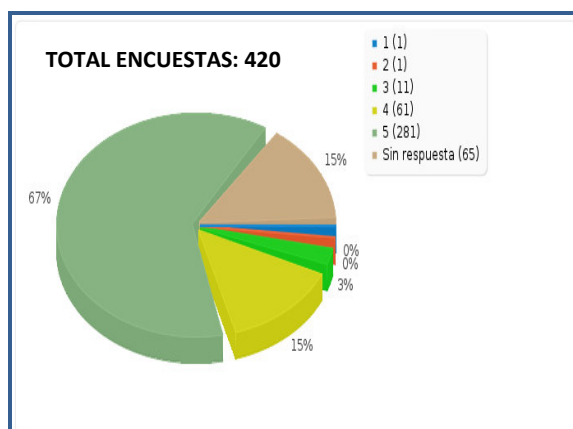
COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.6. Atención personalizada, utilizando un lenguaje adecuado, a la persona usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual
	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	≥ 4		

RESULTADO:

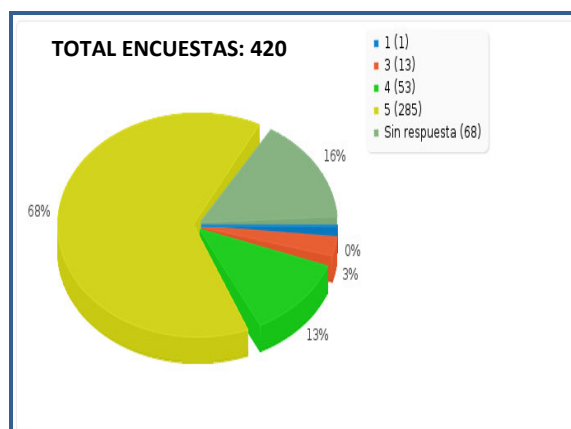
PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
355	2	353	352	1	351
100,00%	0,56%	99,44%	100,00%	0,28%	99,72%
MEDIA VALORACIÓN			MEDIA DE VALORACIÓN		
4,75			4,76		

⁶ Los indicadores asociados a los compromisos de esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto a la Resolución de 19/11/2018 por la que se actualiza la Carta de Servicios (DOCM n° 236, de 4 de diciembre de 2018). También se pueden consultar en la sede electrónica www.jccm.es, en el apartado Carta de Servicios.

EXPRESIÓN CLARA



TRATO ADECUADO



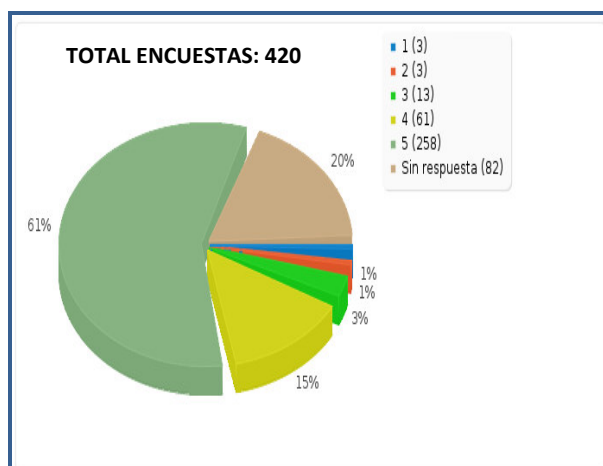
Compromiso nº 1.7.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.7.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual
	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	≥ 4		

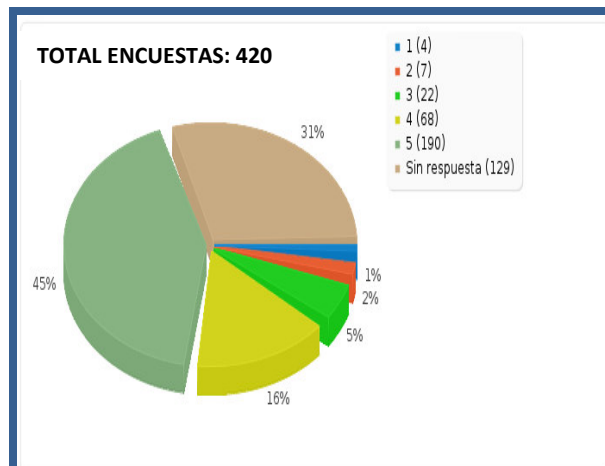
RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
338	6	332	291	11	280
100,00%	1,78%	98,22%	100,00%	3,78%	96,22%
MEDIA VALORACIÓN		4,68	MEDIA DE VALORACIÓN		4,49

TIEMPO ADECUADO



LUGAR ADECUADO



Batería de preguntas.

El resto de respuestas recogidas a través de la encuesta de satisfacción nos ofrecen otros indicadores muy útiles desde el punto de vista organizativo, es decir, no solo nos permiten valorar el grado de satisfacción de la/del usuaria/o con el servicio recibido, sino también realizar valoraciones objetivas sobre sus necesidades con el fin de ajustar los servicios y compromisos adquiridos en la Carta de Servicios a las demandas de nuestras/os usuarias/os.

Así mismo, con respecto al personal usuario interno nos permiten obtener información completa sobre su género y procedencia, la frecuencia de sus solicitudes, el tipo de servicio demandado, el medio por el que habitualmente se comunica con el archivo o si están de acuerdo o no con los plazos establecidos en la Carta de Servicios. La interpretación y valoración de todos estos datos nos sirve para intentar alcanzar nuestro objetivo final que es la mejora continua en la prestación del servicio. En este sentido, se llevan a cabo análisis y revisiones de procedimientos, reorganizaciones de personal y actualización y mejora de instalaciones y medios técnicos.

1. Organismo de procedencia⁷:

A pesar de que el cuestionario es anónimo, el organismo de procedencia nos sirve para identificar y concretar las percepciones que las/os usuarias/os tienen de los servicios prestados por el archivo de su centro de trabajo, con la intención de incidir directamente en el origen de los problemas detectados y de los posibles incumplimientos de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

⁷ En el apartado anterior II. ENCUESTAS Y USUARIOS pueden consultarse los números totales y porcentuales de la procedencia de las personas usuarias que han contestado la encuesta.

En este sentido, casi todos los organismos del gobierno y de la administración regional, tanto de servicios centrales como provinciales, han remitido en mayor o menor número encuestas cumplimentadas, siendo por tanto, altamente representativas por estar repartidas por la mayoría de los organismos autonómicos. No solamente nos sirven las valoraciones consignadas en cada una de las preguntas de la encuesta, sino que los comentarios, sugerencias y apreciaciones expresadas por las personas encuestadas en texto libre en las dos últimas preguntas, nos permiten conocer directamente el motivo de su valoración negativa, cuando así ha sido, y qué piensan sobre el servicio del Archivo.

De hecho, en 29 encuestas (6,90%) se ha motivado con comentarios el motivo de la disconformidad y en 68 encuestas (16,19%) se han incluido comentarios o sugerencias al servicio del archivo. Algunos comentarios insinúan que no han utilizado nunca los servicios del archivo y por lo tanto no se consideran usuarias/os, otra parte importante de los comentarios valoran positivamente el servicio prestado por el personal del archivo y el resto exponen alguna queja en cuanto al funcionamiento de la aplicación informática, a la falta de personal en el servicio de archivo o reclamando más información sobre nuestros servicios y agilidad en la realización de transferencias. También son numerosas las sugerencias en cuanto a la digitalización de la documentación depositada en el archivo o a la mejora de nuestras bases de datos.

2. Con qué frecuencia utiliza los servicios del Archivo⁸:

Gran parte de las personas encuestadas que contestan a esta pregunta utiliza los servicios del archivo con una frecuencia de una o varias veces al año (69,75%), un 17% lo hace una o más veces al mes (20,16%) y algo más de un 10% una o más veces a la semana (10,08%). **(Ver gráfico comparativo 4. Frecuencia de utilización del archivo).**

Los datos obtenidos son muy similares a los de ejercicios anteriores, siendo significativo el mantenimiento de un reducido número de departamentos y personal usuario de la administración regional como los mayores demandantes de servicios del Archivo. Es decir, ese 10% que demanda servicios del archivo con una frecuencia, al menos semanal, es sin embargo, el que acumula la mayor parte de los servicios prestados.

⁸ Los datos porcentuales extraídos de esta pregunta y de las siguientes se han realizado a partir del nº de encuestas que han contestado a la pregunta correspondiente, no del nº total de encuestas. Es decir, si de las 420 encuestas recibidas únicamente han contestado a la pregunta 357, los porcentajes se extraen a partir de esta última cifra.

3. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del Archivo:

Esta pregunta permite marcar varias opciones como respuesta, puesto que un usuario puede solicitar los servicios del archivo desde distintos medios. Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores (**Ver gráfico comparativo nº 5 del anexo**), desciende progresivamente el porcentaje de personas que solicitan los servicios del archivo de manera presencial (21,49% en la encuesta de 2015, 20,61% en la de 2016, 20,46% en la de 2017, 18,70% en la de 2018, frente al 16,63% de 2019), pero sigue muy por encima de las encuestas de 2014 con el 13,27 y del 11,17% de 2013.

Se mantiene con respecto a encuestas anteriores el número de solicitudes telefónicas (23,25% frente al 26,52% de la encuesta de 2016, al 25,43% de la de 2017 o al 22,44% de la de 2018).

Las solicitudes realizadas por estos dos medios se han dirigido básicamente a los archivos centrales de los organismos a cuyo frente hay un/a archivero/a (Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos), puesto que las solicitudes dirigidas al Archivo de Castilla-La Mancha por parte del personal de la Junta se realizan por correo electrónico a través de un formulario normalizado, y las realizadas por la ciudadanía y otras administraciones públicas se realizan, en gran parte, de forma online a través de un solicitud electrónica.

De hecho, por correo electrónico han solicitado servicios del archivo un 48,30%, porcentaje muy similar al resultado de las encuestas de los últimos años (46,77% de la encuesta de 2018, 52,39% de la de 2017, 49,82% de la de 2016 y 49,57% de la encuesta de 2015), claramente en sintonía con los datos aportados en el siguiente apartado en cuanto al aumento del porcentaje de usuarias/os que solicitan servicios directamente del Archivo de Castilla-La Mancha, puesto que las solicitudes enviadas al Archivo de Castilla-La Mancha por parte del personal de la Junta, obligatoriamente han de remitirse por correo electrónico.

Con respecto a la opción "Consulta online", habrá que reformular la respuesta en futuras encuestas por cuanto el número de personas encuestadas que han señalado esta opción es superior al número de personas usuarias externas. Si tenemos en cuenta que la solicitud electrónica de documentos solo deben realizarla personas ajenas a la administración regional, los datos aportados por esta encuesta nos hace pensar que algunas personas usuarias internas han indicado esta respuesta por error, al equivocarla con la opción anterior, "Correo electrónico".

4. Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta:

Las/los solicitantes que demandan servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha (39,01%) siguen siendo los más numerosos con respecto a las/los que lo demandan de Consejerías o Direcciones Provinciales, con un ligero descenso respecto a las encuestas de 2018 (39,57%) y 2017 (43,27%), aunque por encima de la de 2016 (38,88%) y todavía por debajo de los resultados de encuestas anteriores (51,95%, 44,96% y 46,60% en 2015, 2014 y 2013 respectivamente). **(Ver gráfico comparativo nº 6 del anexo)**

Los datos porcentuales de las/os usuarias/os de Consejerías (28,37%) se han incrementado con respecto a la encuesta de 2018 (24,76%), y anteriores: 2017 (25,39%), 2016 (22,65%) y 2015 (25,32%).

Se mantiene con respecto a la encuesta del ejercicio anterior el porcentaje de personas que solicitan los servicios de los archivos centrales de las Delegaciones y Direcciones Provinciales (28,84% frente al 30,99% de 2018). Estos datos, tal como muestran las estadísticas, son inversamente proporcionales al porcentaje de usuarios/as del Archivo de Castilla-La Mancha, es decir, cuando aumentan los porcentajes de solicitantes que se dirigen al Archivo de Castilla-La Mancha, disminuyen los porcentajes de solicitudes dirigidas a las Direcciones Provinciales y a la inversa. **(Véase cuadro comparativo nº 6. Organismo al que dirige la consulta)**

En cualquier caso, podemos confirmar el éxito de la implantación del sistema de archivos en los organismos que conforman el gobierno y administración regional, en el que las transferencias regulares de documentos realizadas por Consejerías y Direcciones Provinciales permiten gestionar adecuadamente los depósitos de sus archivos centrales con un volumen constante de documentación regulado por el flujo de entradas y salidas a través del procedimiento administrativo especial de las transferencias.

Se mantiene también, aunque desciende levemente, el porcentaje de demandantes de servicios a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.), siendo las menos solicitadas (3,78% en la encuesta de 2019 frente a 4,68% en la de 2018, 7,94% en la de 2017 o al 6,01% de la de 2016).

En resumen, el 61% de las personas encuestadas (frente al 60,43% de la encuesta anterior, al 57% de la de 2017, al 61% de la de 2016, o al 48% de 2015) solicitan los servicios del archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (Consejerías, Delegaciones y Servicios Periféricos, Organismos Autónomos, etc.) con fines puramente administrativos y sobre documentación relativamente reciente.

5. Tipo de información solicitada

Los tipos de servicios más demandados al Archivo de Castilla-La Mancha y al resto de archivos centrales de los organismos autonómicos son consultas (43,99%) y préstamos (41,63%) de documentación, que suponen casi el 86% de los servicios prestados, con un reparto más o menos equitativo de este porcentaje entre ambos tipos de servicios, y manteniéndose en porcentajes muy similares con pequeñas variaciones desde 2013.

El resto del porcentaje, 14,38%, solicita otro tipo de información (inserciones, intercalaciones, asesoramientos técnicos, transferencias de documentación e información de referencia), con un importante descenso porcentual con respecto a la encuesta de 2018 (21,14%), aunque en términos muy similares a la de 2017 (17,32%) y anteriores: 2016 (20,46%), 2015 (14,71%), 2014 (13,72%). (**Véase cuadro comparativo nº 7. Tipo de información solicitada**)

6. Original o copia

El porcentaje de usuarias/os que necesitan el original del documento que solicitan en consulta o préstamo ha descendido significativamente desde 2013. Del 61,90% de ese año se ha pasado al 45,87% de la encuesta actual, aunque en niveles similares a los últimos tres años. Proporcionalmente a este descenso se ha ido incrementando, aunque de forma más moderada, el número de usuarios que solicitan copia digitalizada de la documentación solicitada, pasándose del 13,10% de 2013 al 31,02% del ejercicio actual.

Uno de los objetivos del Archivo de Castilla-La Mancha es invertir totalmente los porcentajes, es decir, que la mayoría de la documentación consultada o prestada por el Archivo se envíe por correo electrónico y en formato electrónico, evitando la salida de la documentación original y reduciendo, en la medida de lo posible, la puesta en disposición de medios personales y materiales necesarios para recoger la documentación y distribuirla al organismo solicitante.

7. Plazo de resolución

Esta pregunta de la encuesta va dirigida expresamente al personal trabajador de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Hasta la encuesta de 2015 las opciones propuestas en la pregunta ¿Qué plazo de disposición de los documentos solicitados para su consulta o préstamo les parece más oportuno?, eran las siguientes: Dos horas, El mismo día, Un día hábil. (**Véase cuadro comparativo nº 9. Plazo de resolución**)

En la encuesta de 2016 se eliminó la opción “Dos horas” y se añadió la de “El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)”. Esta es la opción

preferida por las últimas encuestas con un 58,71% en 2016, un 63,26% en 2017, un 59,03% en 2018 y un 62,19% en 2019, manifestándose sin duda que el personal usuario de los servicios de consultas y préstamos del Archivo están de acuerdo con los plazos establecidos en la Carta de Servicios.

No deja, sin embargo, de ser representativo el porcentaje de usuarios/as que consideran como plazo más adecuado de resolución de solicitudes de consultas y préstamos de documentos, un día hábil (22,61% en 2019, 25,34 en 2018, 22,45% en 2017 y 24,94% en 2016) y el mismo día de la solicitud (15,19%, 15,63%, 14,29% y 16,35% respectivamente).

8. Importancia de la prestación del servicio en plazo

Esta pregunta se incorporó por primera vez a la encuesta de satisfacción de 2017. El objetivo de la misma no es otro que el de determinar las expectativas que las/os usuarias/os tienen con respecto a nuestros servicios, de forma que puedan valorar el grado de importancia que le dan a cada uno de los servicios prestados a través de una escala de valores, donde 1 significa poca importancia y 5 significa mucha importancia. Únicamente se han seleccionado los tres servicios más demandados: consulta y préstamo de documentos, asesoramiento técnico y transferencias de documentos.

Porcentajes similares a los de las encuestas anteriores de 2017 y 2018, son los que nos aporta la encuesta actual. En esta escala de valores, ha sido el 5 (mucha importancia) el valor mayoritario, aunque es en el servicio de consulta y préstamo de documentos donde mayor porcentaje obtiene este valor con un 61,03% en 2019, 59,79% en 2018 y un 59,49% en 2017, frente al 43,67%, 45,87% y 42,63% respectivamente, en cuanto al asesoramiento técnico o un 46,51%, 45,86% y un 41,53% en cuanto a las transferencias de documentos. Estos datos están en consonancia con la urgencia del servicio y con los plazos establecidos en la carta de servicios: dos días hábiles para las consultas y préstamos y 10 días hábiles para los asesoramientos técnicos y las transferencias de documentación.

La urgencia del servicio de consulta y préstamo de documentación se manifiesta también en el escaso porcentaje de valores mínimos (1 y 2, que significan poca importancia) señalados por las encuestas, donde la suma de ambos no supera el 3%, frente a los porcentajes de los otros dos servicios que están en torno al 5% y 7%, valores también similares a la encuestas de 2017 y 2018.

9. El Archivo da respuesta rápida a las consultas

Dentro de la escala de valores establecidos por la encuesta de satisfacción, en los que 1 significa nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, un 72,49% de las personas encuestadas que responden a la pregunta, manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas, incrementándose notablemente el porcentaje con respecto a la encuesta anterior, 66,83% y a la de 2017 (66,85%) en la que se produjo un importante incremento de casi veinte puntos con respecto a la encuesta de 2016 en el que el 47,50% de las personas encuestadas señaló la puntuación máxima, siendo además, hasta ahora, el porcentaje más alto de la serie registrada (65,15% en 2015, 57,53% en 2014 y 52,87% en 2013).

El 98% de los valores asignados en las respuestas (5=72,49%; 4=20,41%; 3=4,14%) se encuentran dentro de los parámetros exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios considerados con un grado de satisfacción positivo, muy similares a los datos recogidos en la encuesta anterior, habiéndose obtenido una puntuación de 4,60 de media aritmética. También son muy similares los datos totales (2,96%) de las encuestas que señalan un dos (0,89%) o un uno (2,07%) en la escala de valores (**Véase cuadro comparativo nº 10. El archivo da respuesta rápida a las consulta**).

10. El servicio del Archivo es mejor que hace un año

En esta misma escala de valores, también se mantienen los porcentajes obtenidos en la encuesta actual (46,36%) con respecto a la anterior (45,23%) en cuanto al número de usuarios/as que está totalmente de acuerdo con que el servicio del archivo es mejor que en el ejercicio anterior (47,57% de 2017).

El porcentaje total de encuestas (94,64%) que asignan valores exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (3, 4 y 5) consolida una recuperación iniciada en el ejercicio de 2014 con un 88,26%, un 90,70% en 2015, un 91,78% en 2016, un 96,19% en 2017 y un 95,38% en 2018, después de varios ejercicios consecutivos descendiendo claramente: 95,98% en 2011, 92,85% en 2012 y 81,34 en 2013, obteniéndose una puntuación media de 4,12. (**Véase cuadro comparativo nº 11. El servicio del archivo es mejor que hace un año. Para datos de 2012 y anteriores ver el informe de la encuesta de 2016**).

11. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo

El grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores, es decir, un 97,73% de las encuestas señalan al menos un 3 en la escala de valores (**Véase cuadro comparativo nº 12. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo**), obteniéndose una media aritmética de 4,62. En este

sentido, el número de usuarias/os con máxima satisfacción, un 5, alcanza también el máximo de toda la serie con un 71,31%. Únicamente un 2,28% de las personas encuestadas han señalado un mínimo (2) o nulo (1) grado de satisfacción.

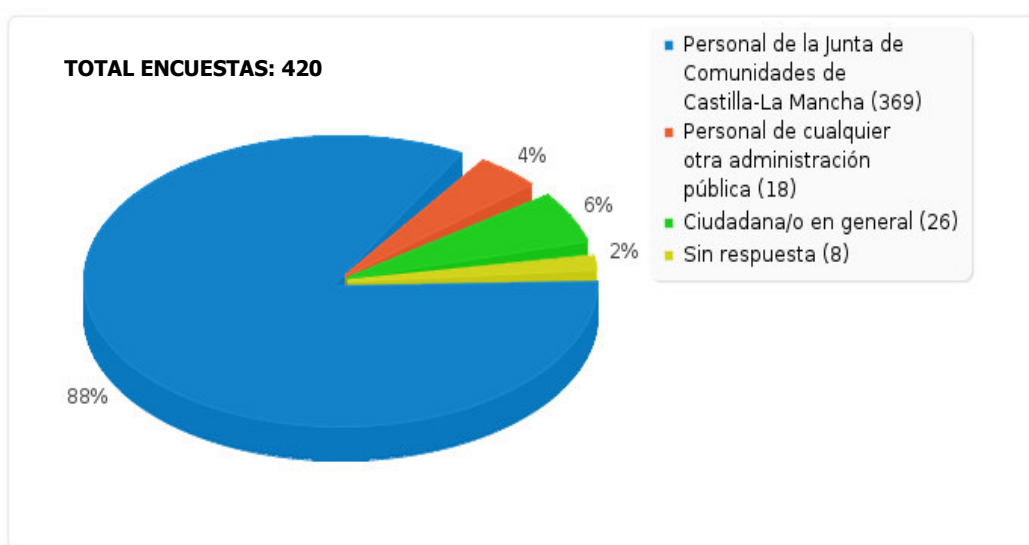
La completa integración del servicio de archivo en la estructura administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el alto grado de satisfacción manifestado hasta ahora por el personal usuario, genera al mismo tiempo un mayor nivel de exigencia por parte del mismo, que coincide con los fines y objetivos del Archivo de Castilla-La Mancha como es, entre otros, la obtención de un grado de satisfacción pleno por parte de todas/os sus usuarias/os.

Todos los datos recogidos en las encuestas de satisfacción y expuestos más abajo en las tablas de resultados nos reafirma en el convencimiento de que la mejora continua es una herramienta útil y necesaria para conseguir y mantener unos estándares de calidad acordes con el servicio ofrecido y exigidos por la propia administración y la ciudadanía, y que nos obliga a mantener un permanente estado de alerta para identificar y tratar de corregir aquellas desviaciones que puedan ocasionarse.

ANEXO I

Resultado de la encuesta de satisfacción en valores absolutos y porcentuales⁹:

1. TIPO DE USUARIO			
RESPUESTAS	JUNTA	OTRAS ADMONES.	CIUDADANO
412	369	18	26
100,00%	89,56%	4,37%	6,31%



⁹ Como ya se ha comentado más arriba, los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen en dos formatos diferentes:

- Tablas: en este formato los datos porcentuales están extraídos del total de las encuestas que han contestado a la pregunta objeto de la tabla, exceptuando por tanto, el número de encuestas que no la han contestado.
- Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (514), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

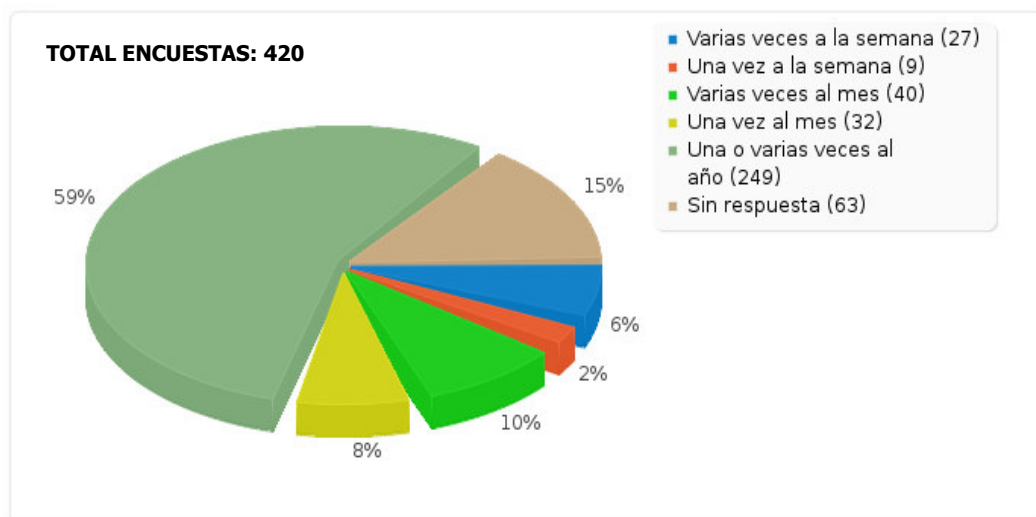
Nº DE ENCUESTAS REMITIDAS POR LOS ORGANISMOS DE LA JUNTA

Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural	25	5.95%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Albacete	21	5.00%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Ciudad Real	7	1.67%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Cuenca	5	1.19%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Guadalajara	7	1.67%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Toledo	13	3.10%
Consejería de Bienestar Social	7	1.67%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Albacete	2	0.48%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Ciudad Real	5	1.19%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Cuenca	3	0.71%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Guadalajara	3	0.71%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Toledo	2	0.48%
Consejería de Economía, Empresas y Empleo	17	4.05%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Albacete	9	2.14%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Ciudad Real	2	0.48%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Cuenca	2	0.48%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Guadalajara	11	2.62%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Toledo	14	3.33%
Consejería de Educación, Cultura y Deportes	35	8.33%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete	2	0.48%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Ciudad Real	5	1.19%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Cuenca	3	0.71%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Guadalajara	1	0.24%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de de Toledo	9	2.14%
Consejería de Fomento	13	3.10%
Dirección Provincial de Fomento de Albacete	17	4.05%
Dirección Provincial de Fomento de Ciudad Real	2	0.48%
Dirección Provincial de Fomento de Cuenca	5	1.19%
Dirección Provincial de Fomento de Guadalajara	4	0.95%
Dirección Provincial de Fomento de Toledo	10	2.38%
Gestión de Infraestructuras de Castilla-La Mancha, S.A. (GICAMAN)	0	0.00%
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas	35	8.33%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Albacete	4	0.95%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Ciudad Real	7	1.67%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Cuenca	6	1.43%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Guadalajara	3	0.71%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Toledo	8	1.90%
Consejería de Sanidad	12	2.86%
Dirección Provincial de Sanidad en Albacete	3	0.71%
Dirección Provincial de Sanidad en Ciudad Real	1	0.24%

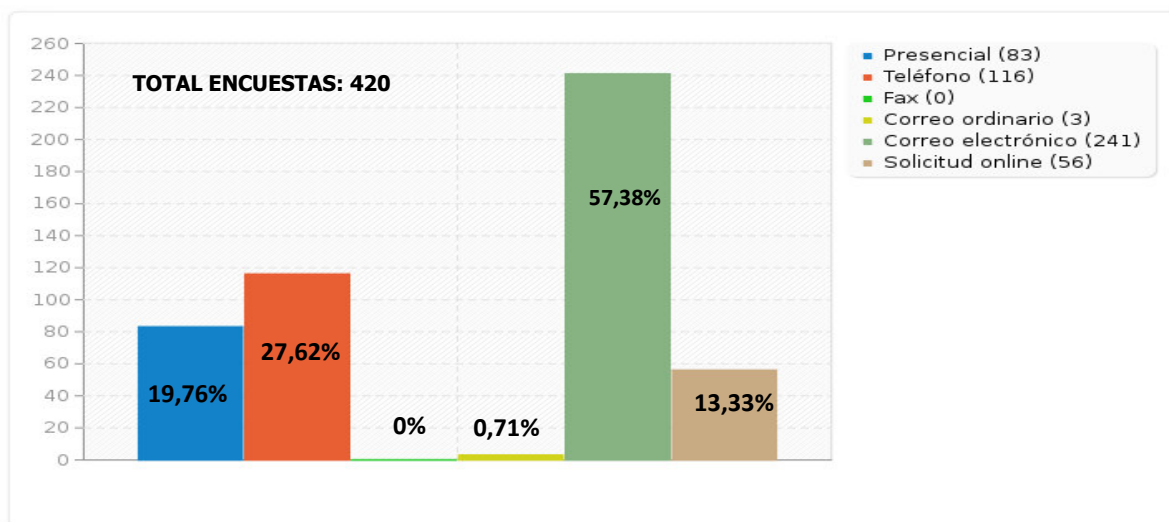
Dirección Provincial de Sanidad en Cuenca	2	0.48%
Dirección Provincial de Sanidad en Guadalajara	6	1.43%
Dirección Provincial de Sanidad en Toledo	7	1.67%
Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)	11	2.62%
Vicepresidencia Primera	8	1.90%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Albacete	1	0.24%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Ciudad Real	0	0.00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Cuenca	0	0.00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Guadalajara	0	0.00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Toledo	0	0.00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Molina de Aragón	0	0.00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Talavera de la Reina	1	0.24%
Vicepresidencia Segunda	0	0.00%
Sin respuesta	44	10.48%

2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO

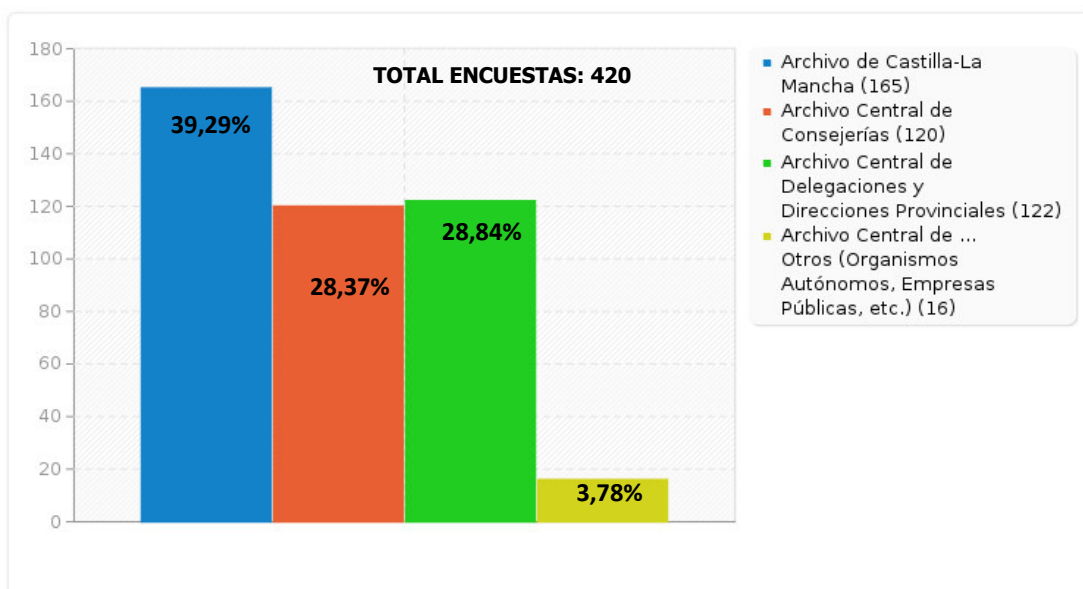
RESPUESTAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
357	27	9	40	32	249
100,00%	7,56%	2,52%	11,20%	8,96%	69,75%



3. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO						
RESPUESTAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO	SOLICITUD ONLINE
499 ¹⁰	83	116	0	3	241	56
100,00%	16,63 %	23,25%	0%	0,60%	48,30%	11,22%



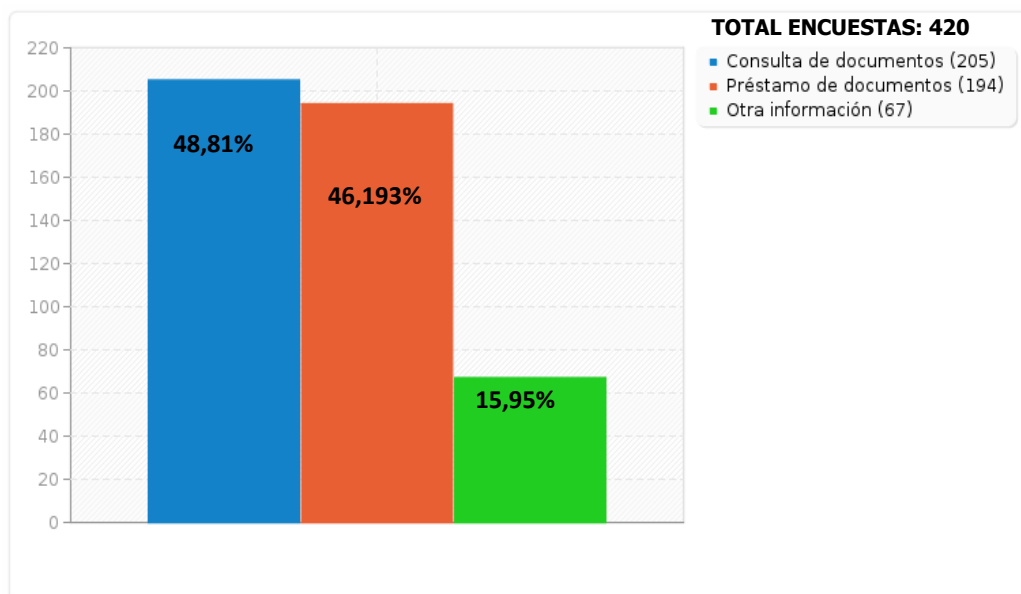
4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
RESPUESTAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DIREC. PROV.	OTROS
423 ¹¹	165	120	122	16
100%	39,01%	28,37%	28,84%	3,78%



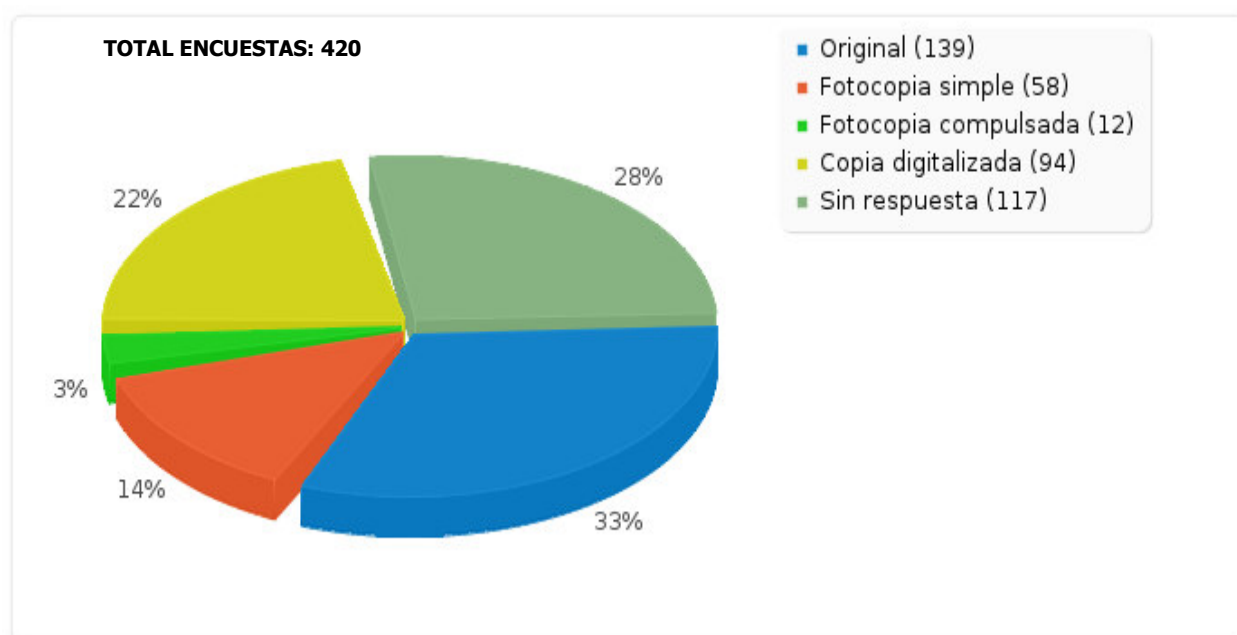
¹⁰ En esta pregunta en numerosos encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

¹¹ En esta pregunta en numerosos encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

5. INFORMACIÓN SOLICITADA			
RESPUESTAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
466 ¹²	205	194	67
100,00%	43,99%	41,63%	14,38%

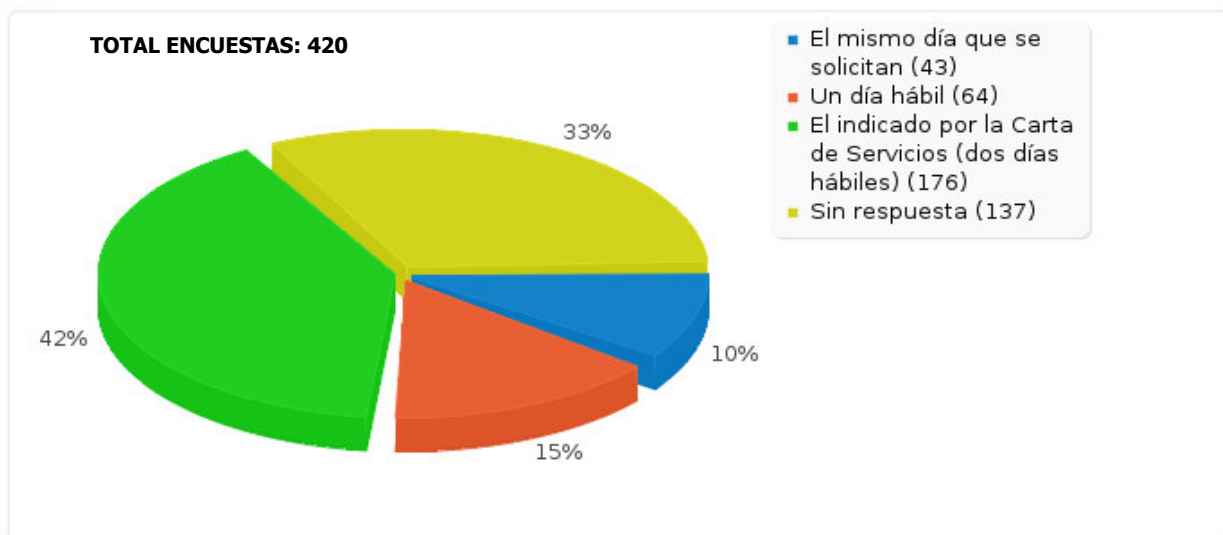


6. ORIGINAL O COPIA				
RESPUESTAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
303	139	58	12	94
100,00%	45,87%	19,14%	3,96%	31,02%



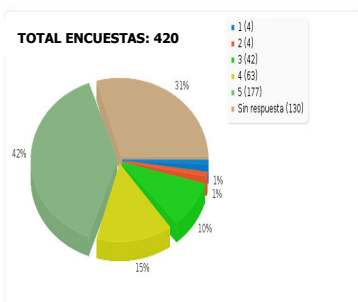
¹² A esta pregunta numerosos usuarios han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

7. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
RESPUESTAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL	DOS DÍAS HÁBILES
283	43	64	176
100%	15,19%	22,61%	62,19%

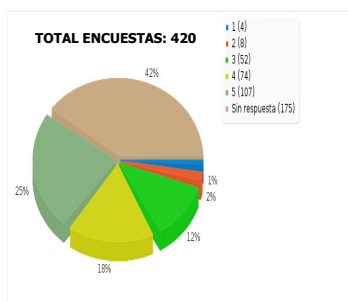


8. IMPORTANCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZO						
TIPO DE SERVICIO	RESPUESTAS	1	2	3	4	5
Consulta y préstamo de documentos	290	4	4	42	63	177
	100%	1,38%	1,38%	14,48%	21,72%	61,03%
Asesoramiento técnico	245	4	8	52	74	107
	100%	1,63%	3,27%	21,22%	30,20%	43,67%
Transferencias de documentos	258	6	13	48	71	120
	100%	2,33%	5,04%	18,60%	27,52%	46,51%

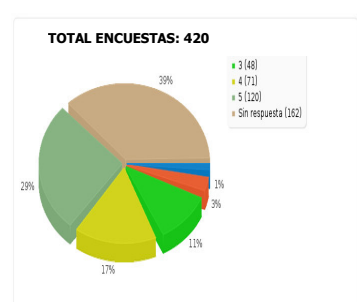
CONSULTA Y PRÉSTAMO



ASESORAMIENTO TÉCNICO

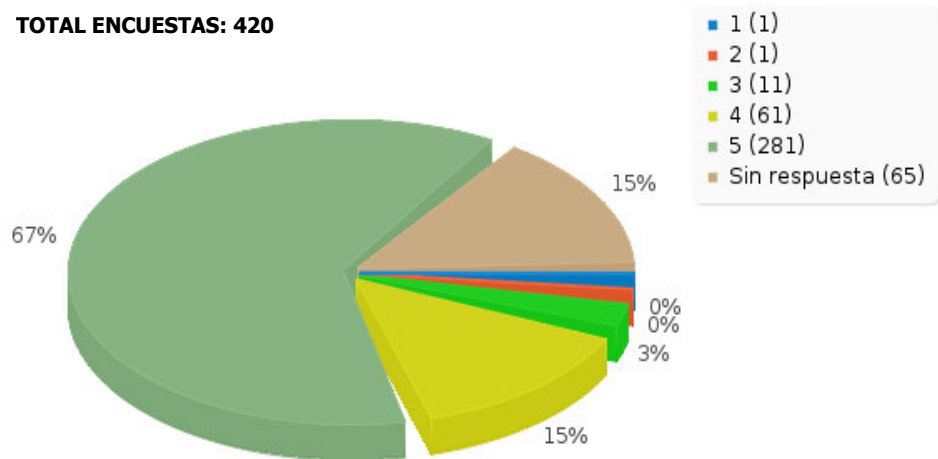


TRANSFERENCIAS



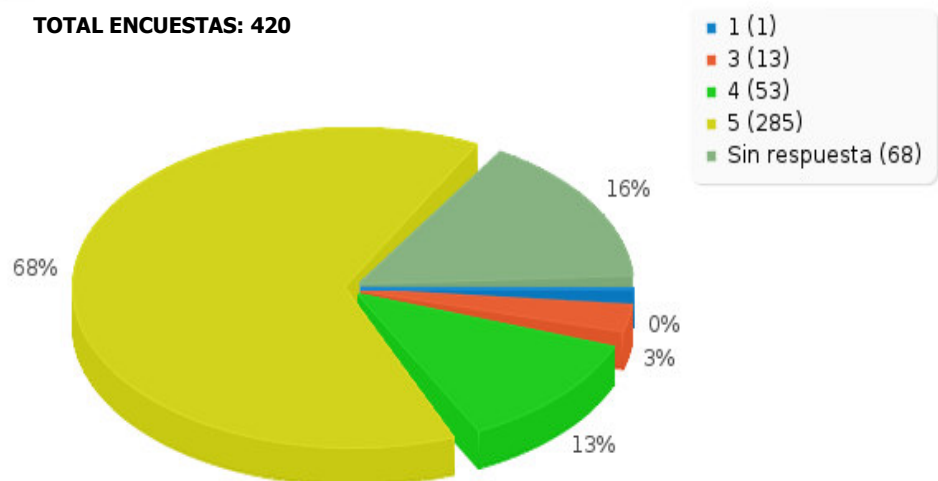
9.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
355	1	1	11	61	281
100,00%	0,28%	0,28%	3,10%	17,18%	79,15%

TOTAL ENCUESTAS: 420

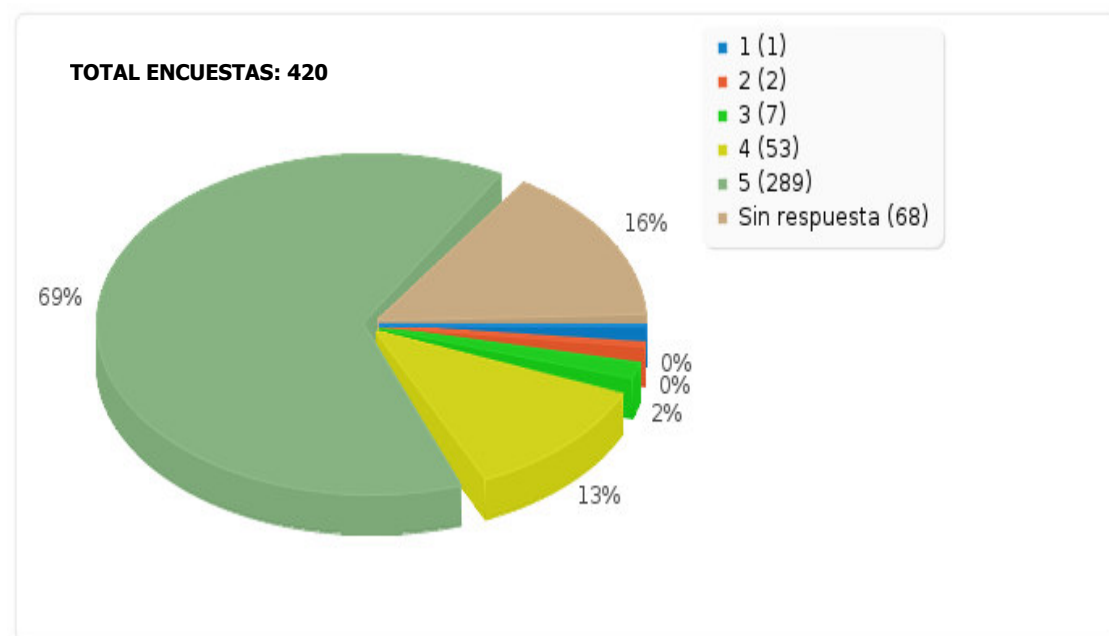


9.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
352	1	0	13	53	285
100,00%	0,28%		3,69%	15,06%	80,97%

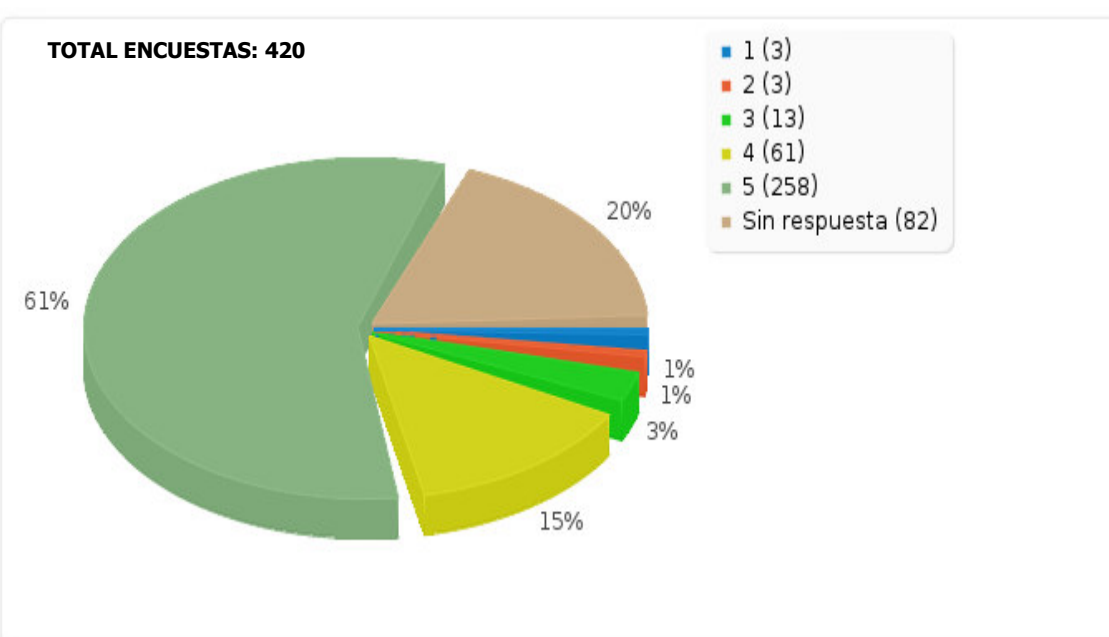
TOTAL ENCUESTAS: 420



9.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
352	1	2	7	53	289
100,00%	0,28%	0,57%	1,99%	15,06%	82,10%

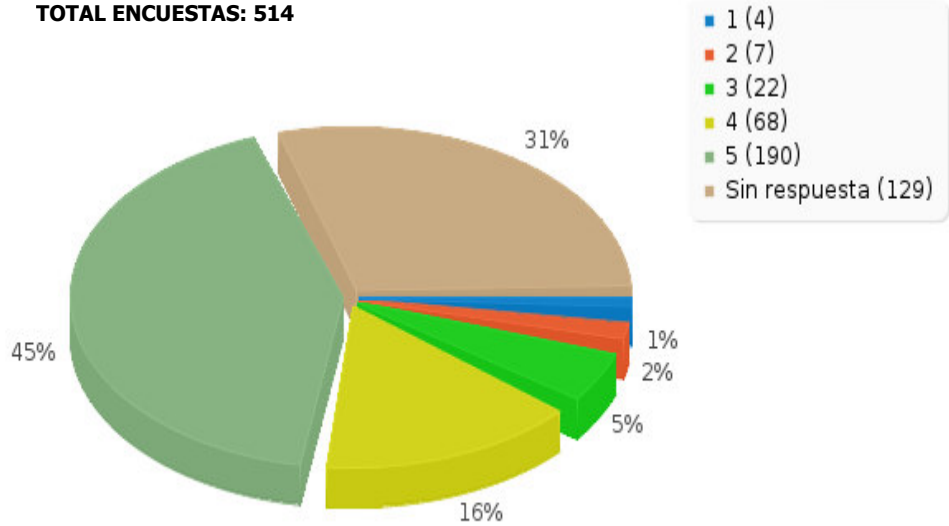


9.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
338	3	3	13	61	258
100,00%	0,89%	0,89%	3,85%	18,05%	76,33%



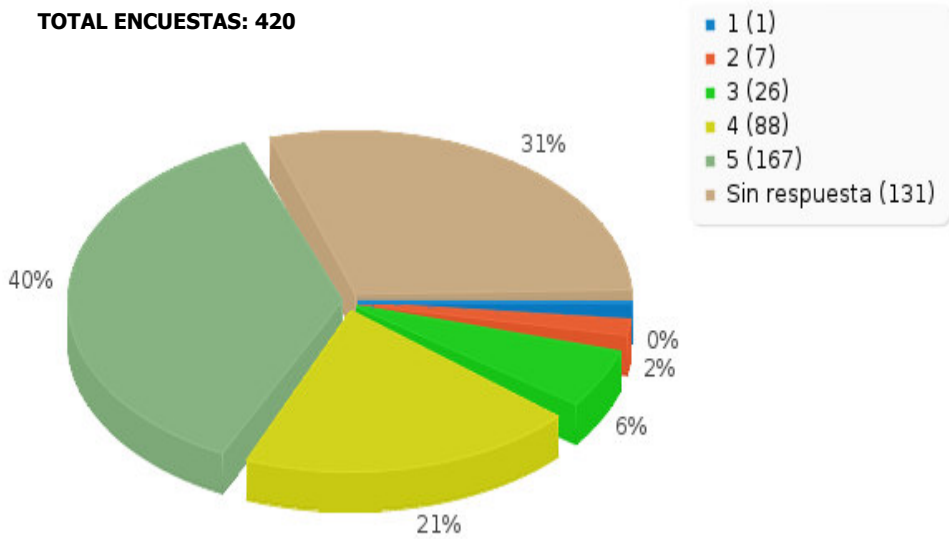
9.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
291	4	7	22	68	190
100,00%	1,37%	2,41%	7,56%	23,37%	65,29%

TOTAL ENCUESTAS: 514

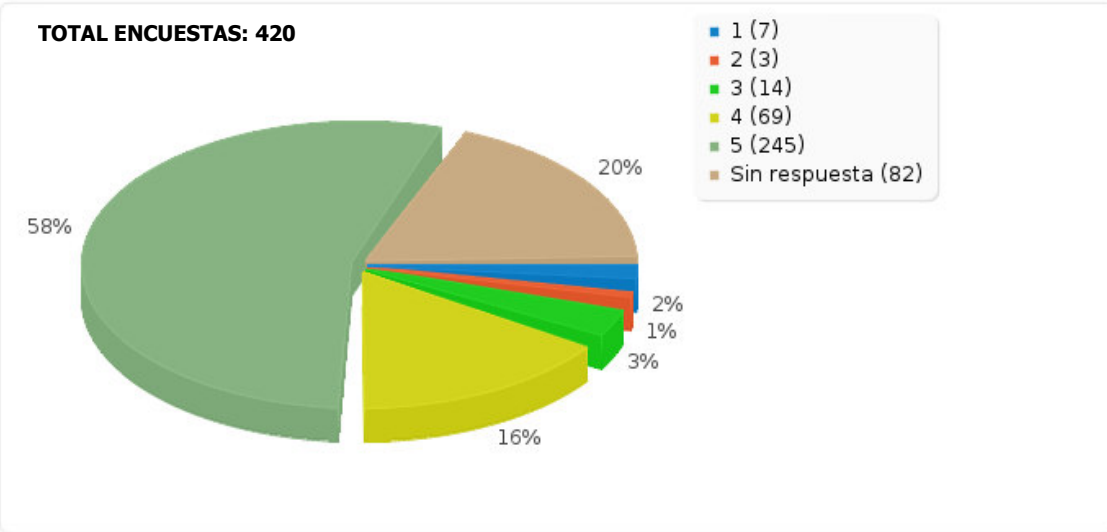


9.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
289	1	7	26	88	167
100,00%	0,35%	2,42%	9,00%	30,45%	57,79%

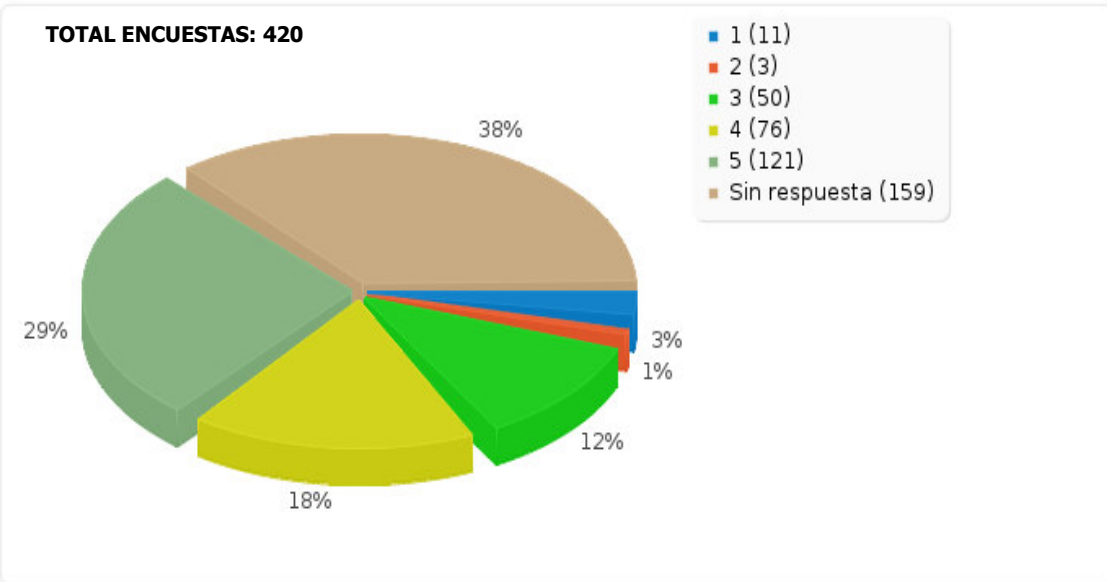
TOTAL ENCUESTAS: 420



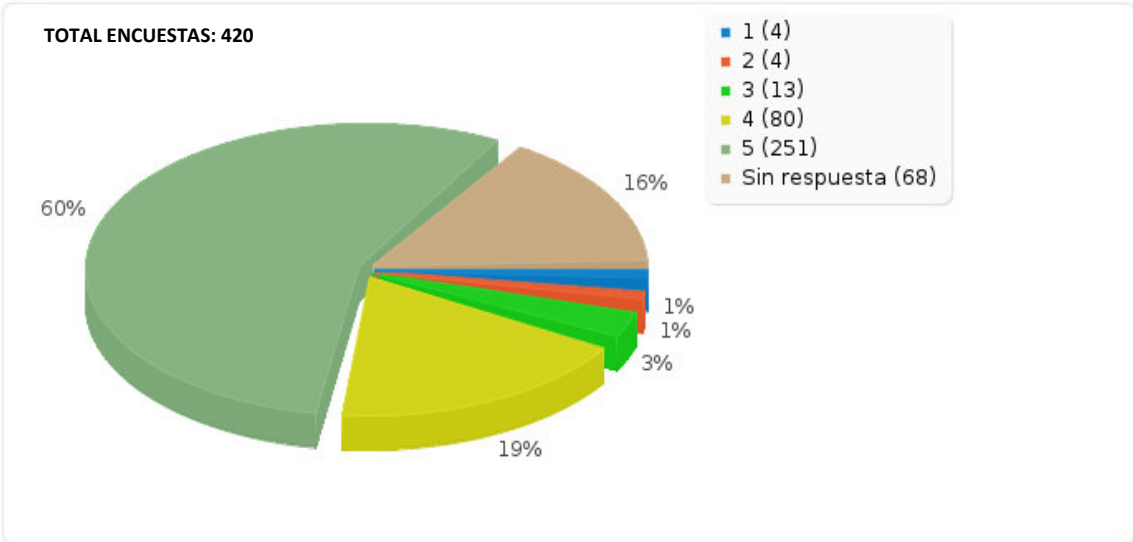
9.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
338	7	3	14	69	245
100%	2,07%	0,89%	4,14%	20,41%	72,49%



9.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
261	11	3	50	76	121
100%	4,21%	1,15%	19,16%	29,12%	46,36%

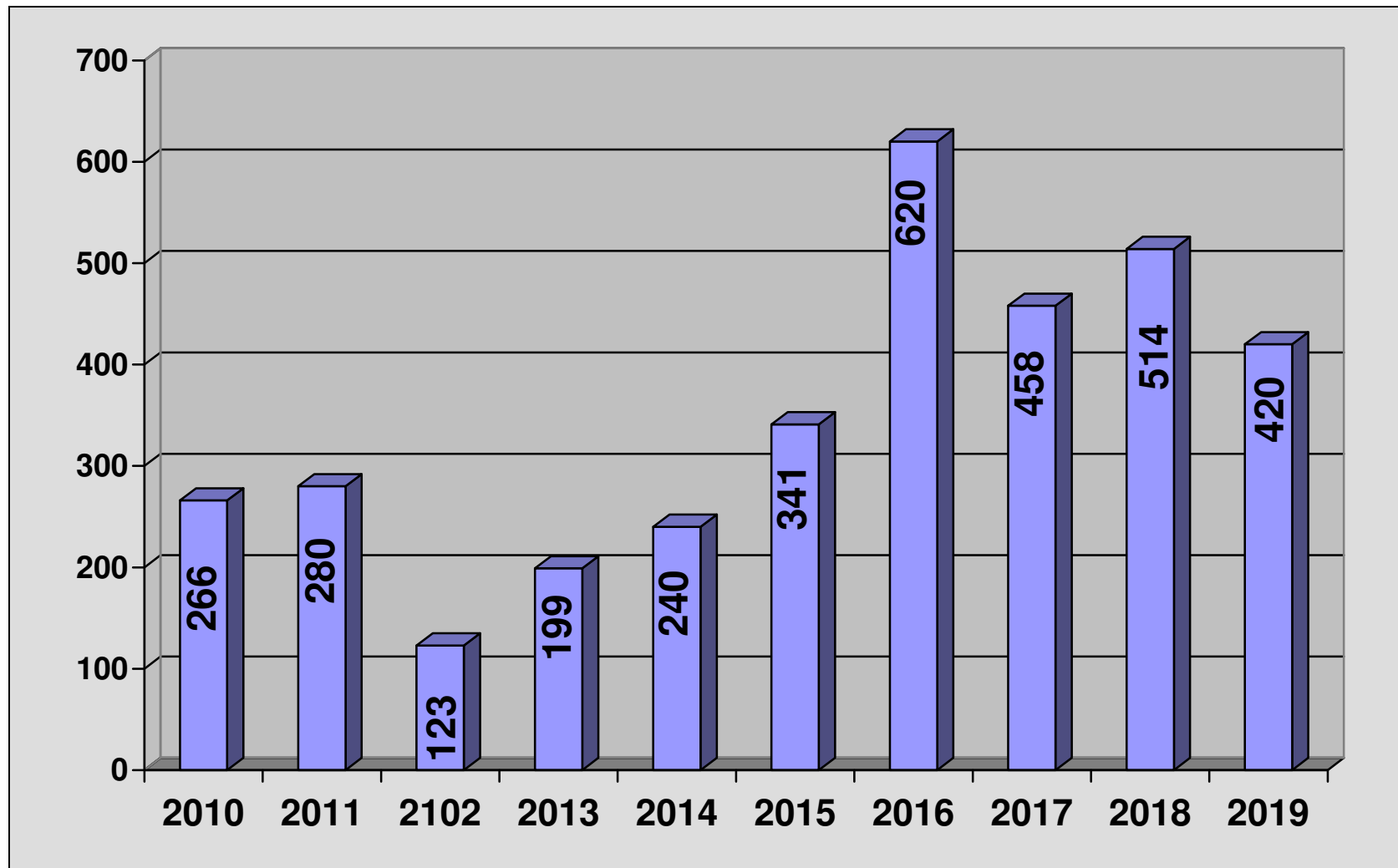


9.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE ARCHIVO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
352	4	4	13	80	251
100%	1,14%	1,14%	3,69%	22,73%	71,31%

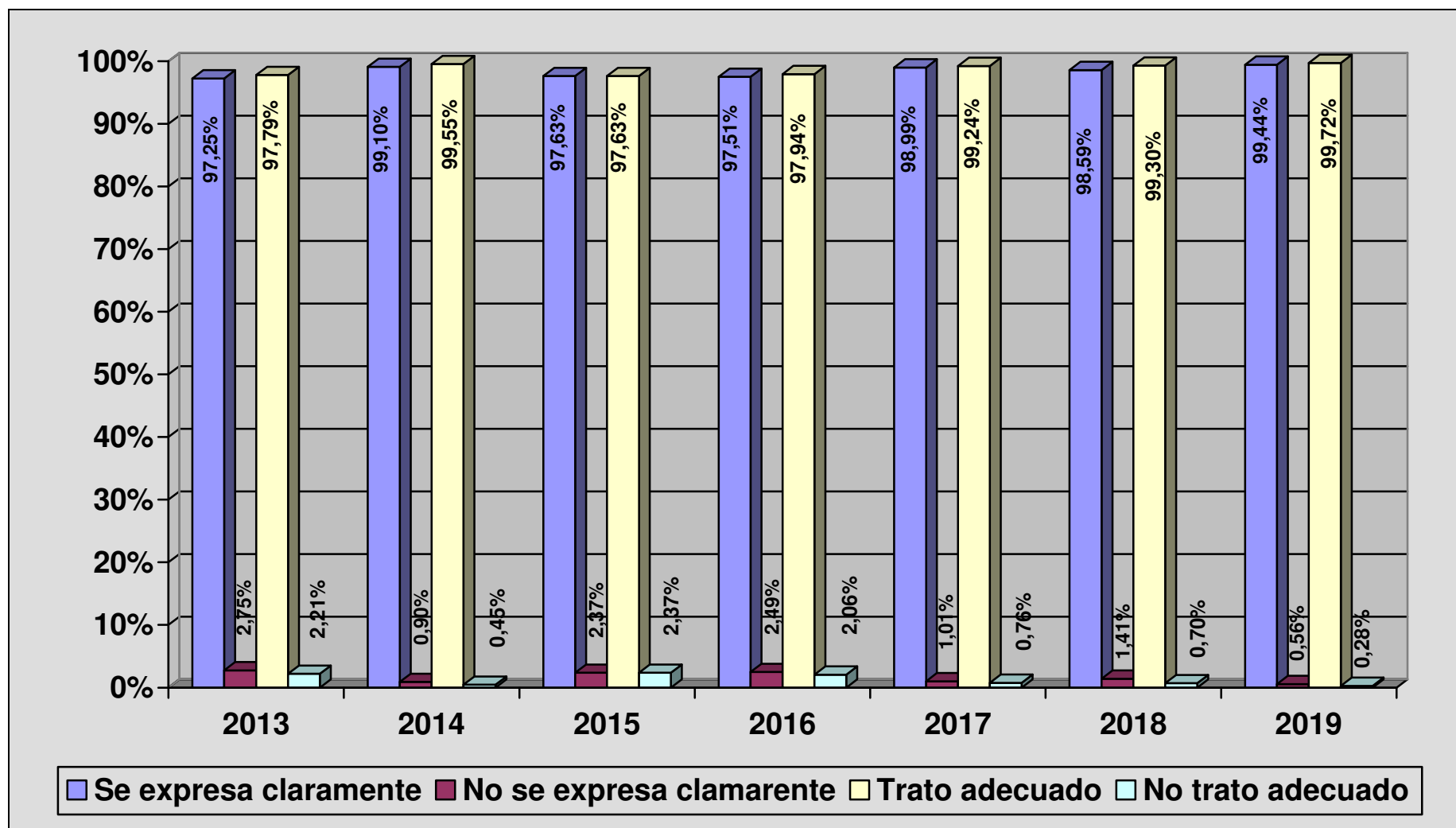


ANEXO II
Tablas comparativas

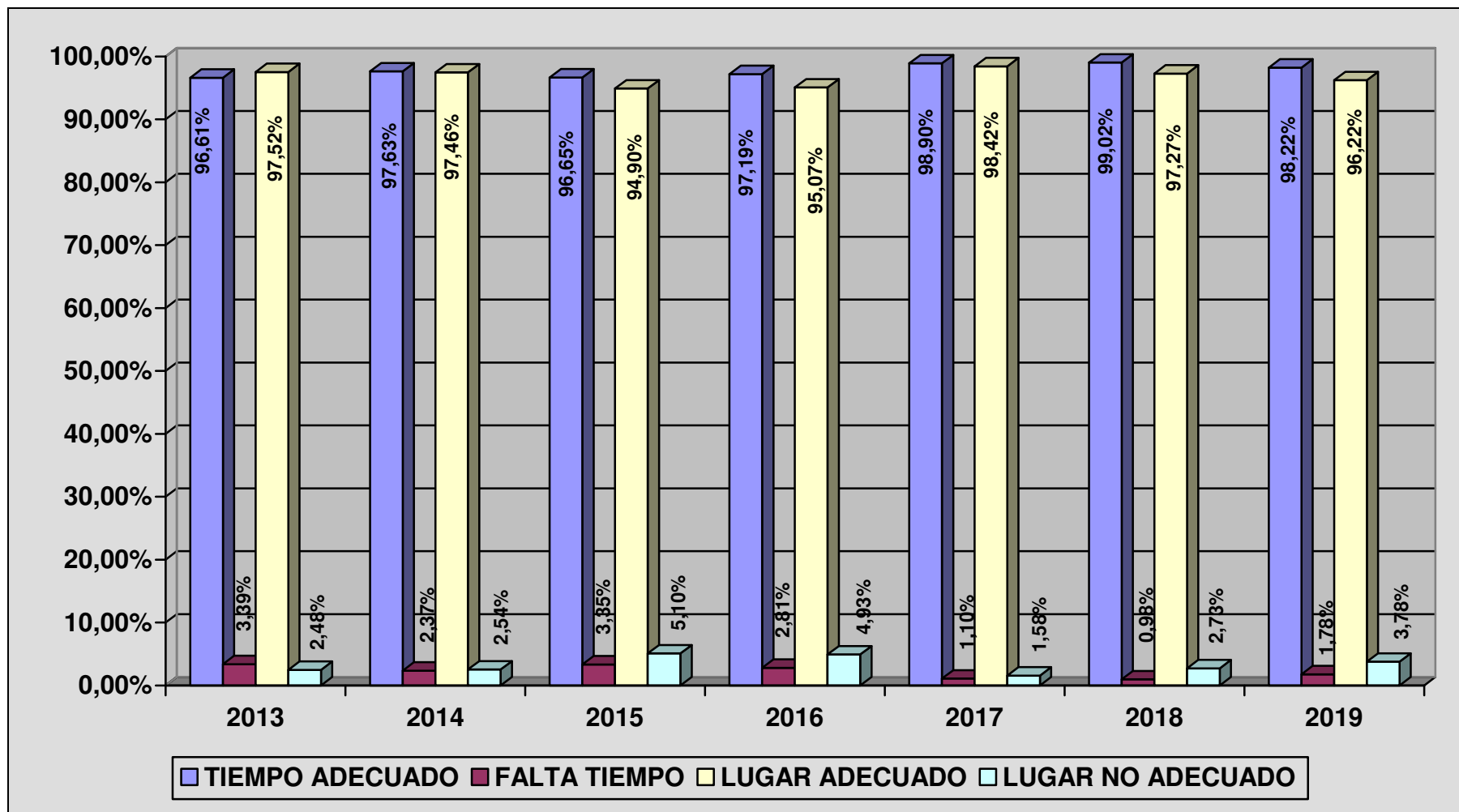
1. Evolución del número de encuestas



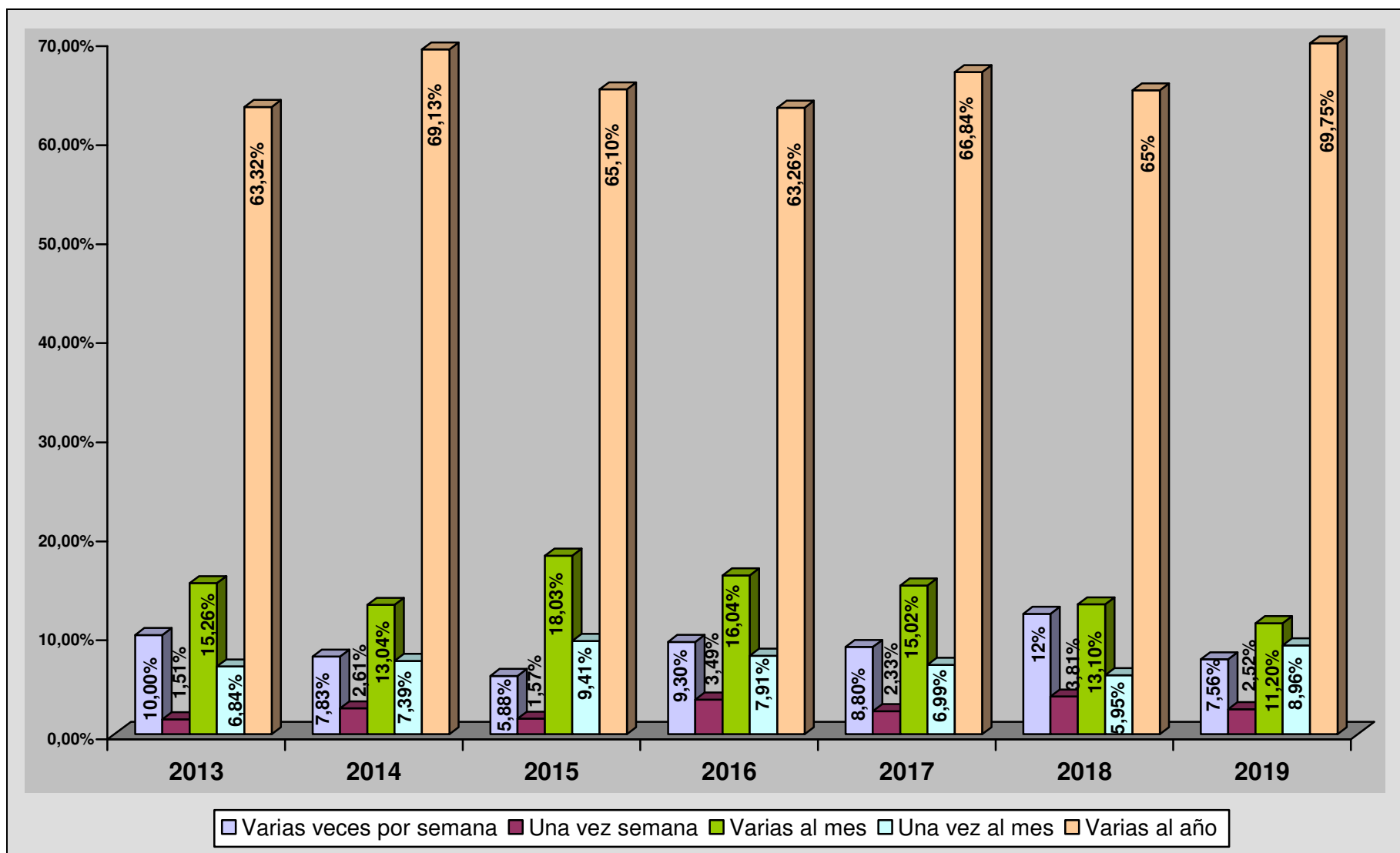
2. Comparativa del compromiso nº 1.5.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



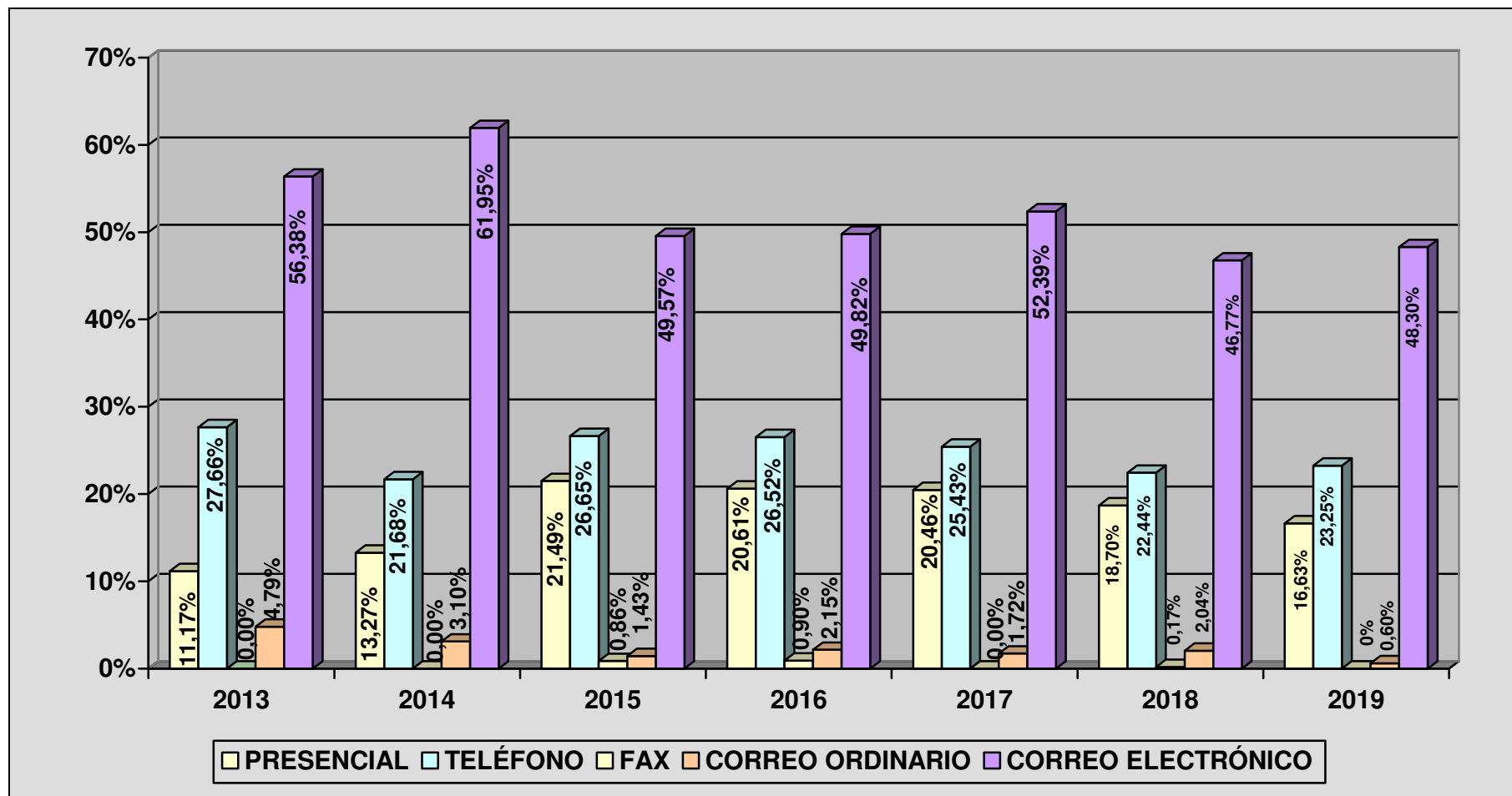
3. Comparativa del compromiso n° 1.6.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



4. Frecuencia de utilización del archivo

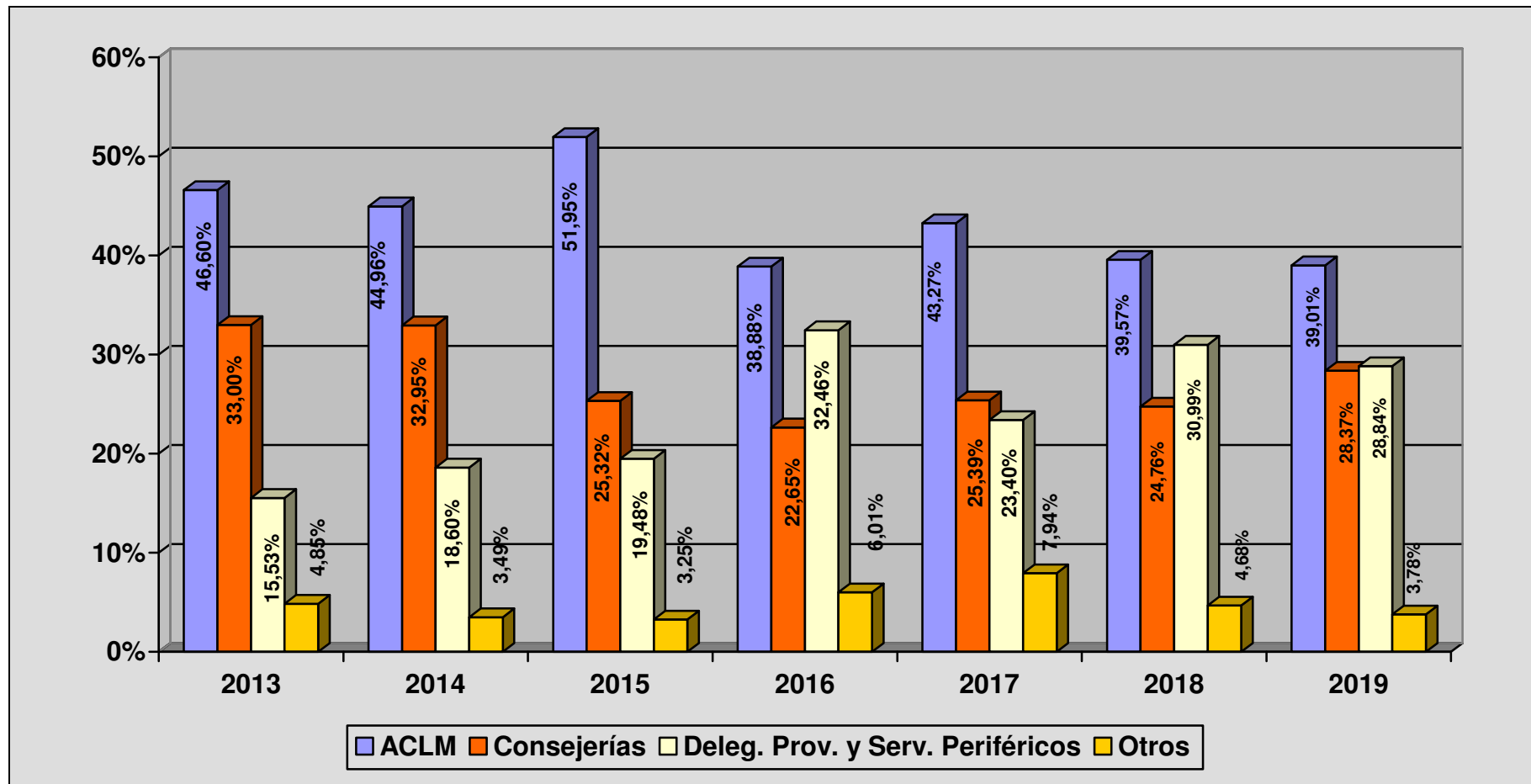


5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo¹³



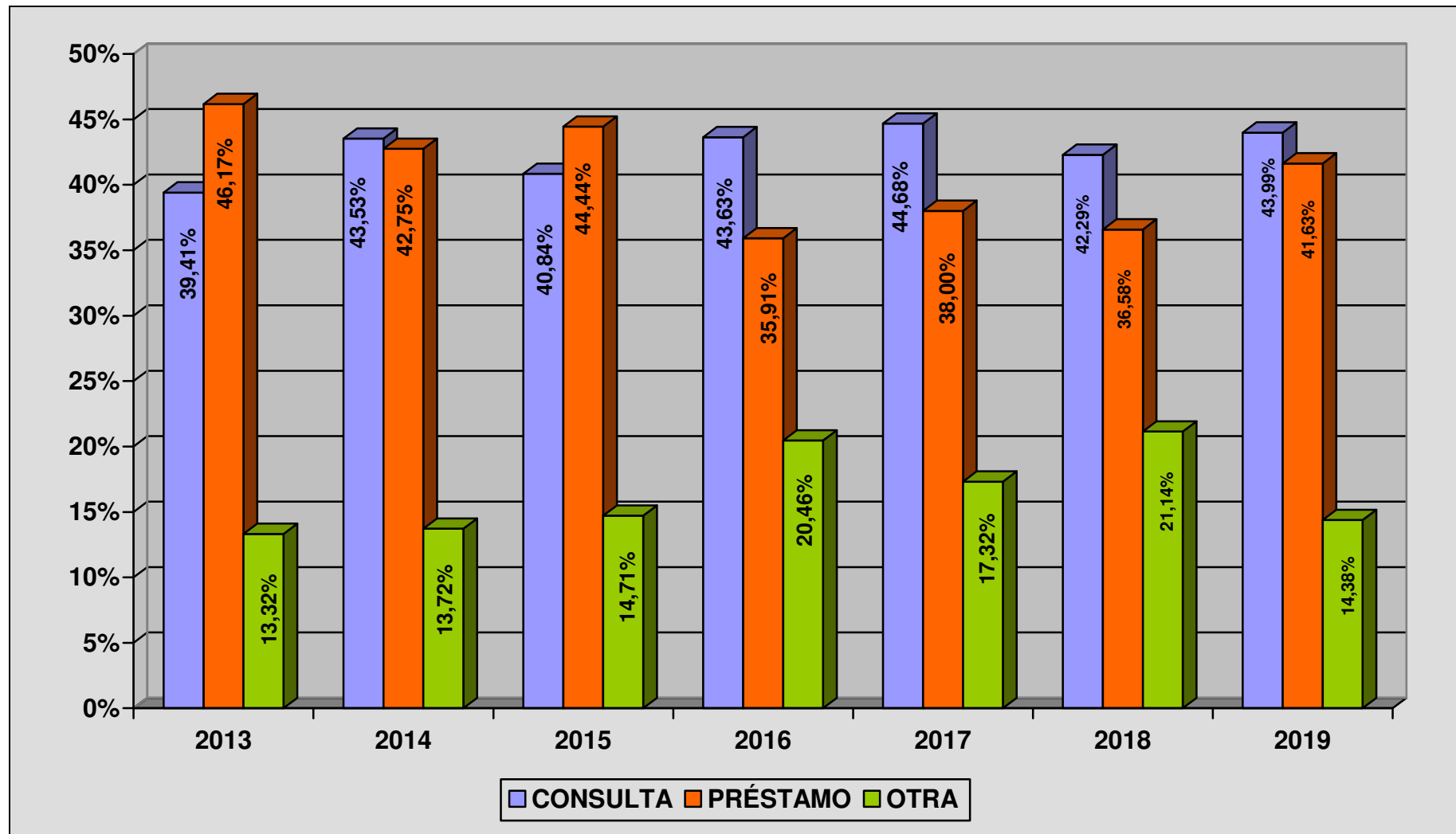
¹³ Se han corregido los datos de la encuesta de 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

6. Organismo al que dirige la consulta¹⁴



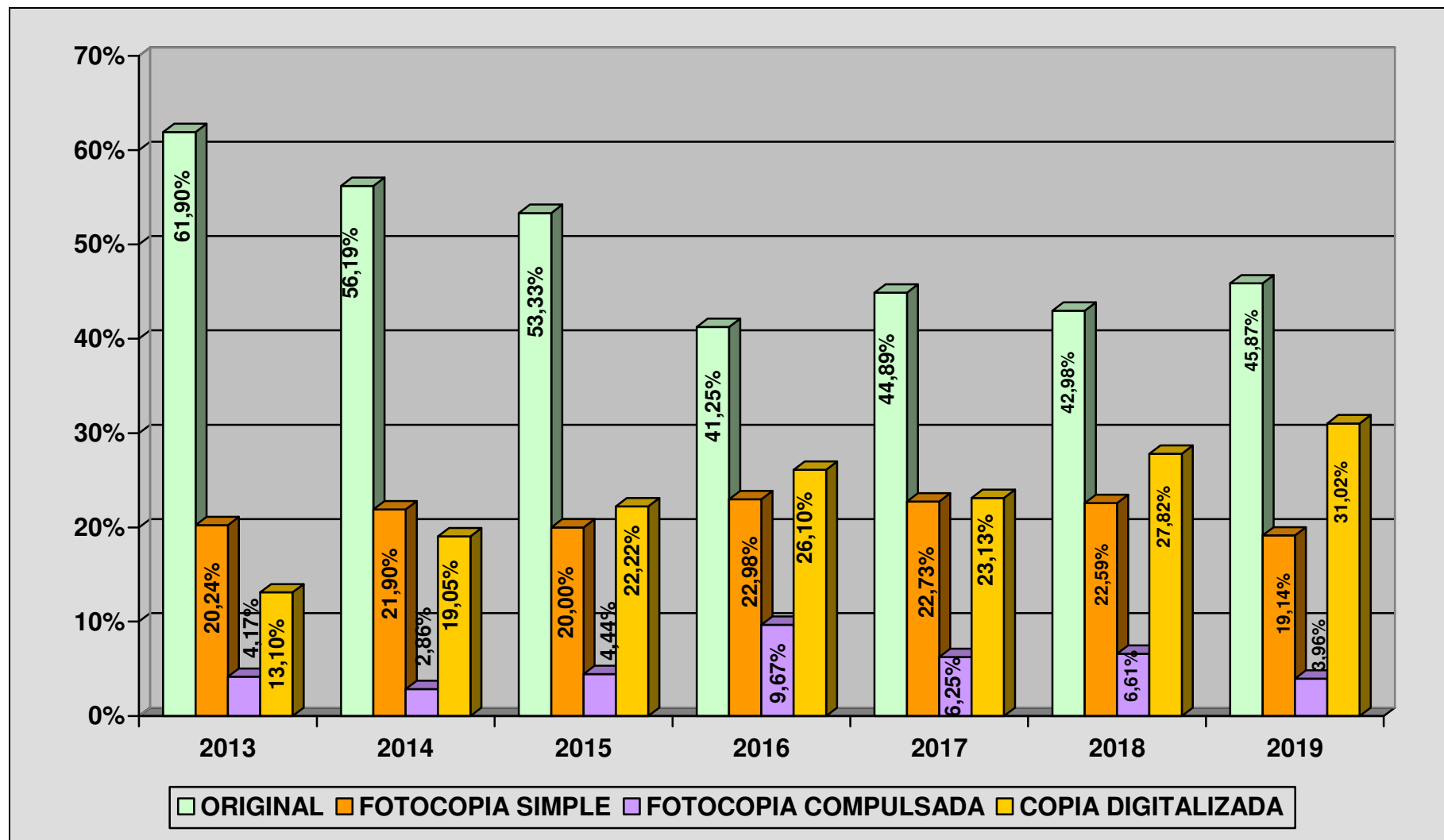
¹⁴ Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

7. Tipo de información solicitada¹⁵

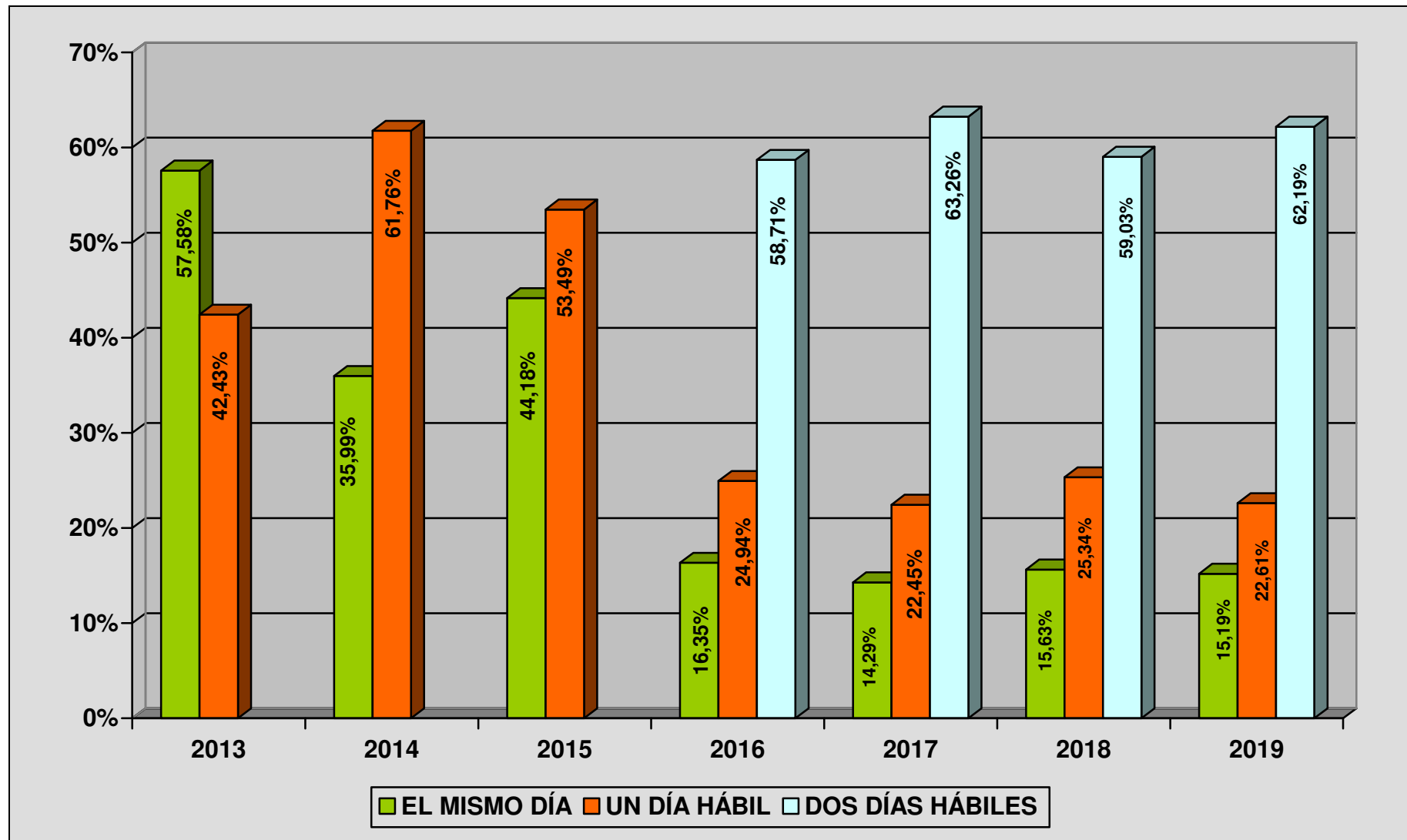


¹⁵ Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

8. Original o copia

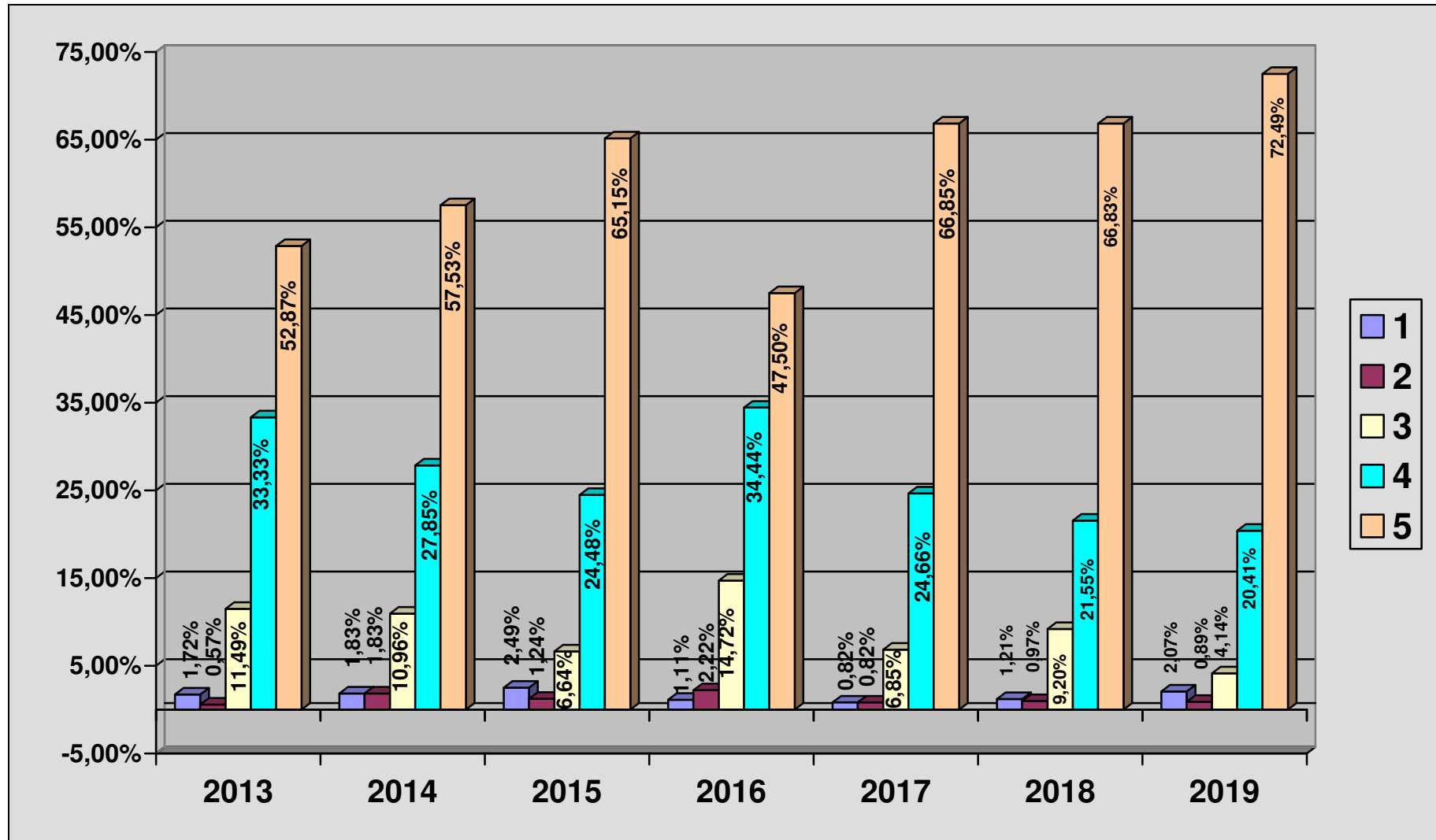


9. Plazo de resolución¹⁶



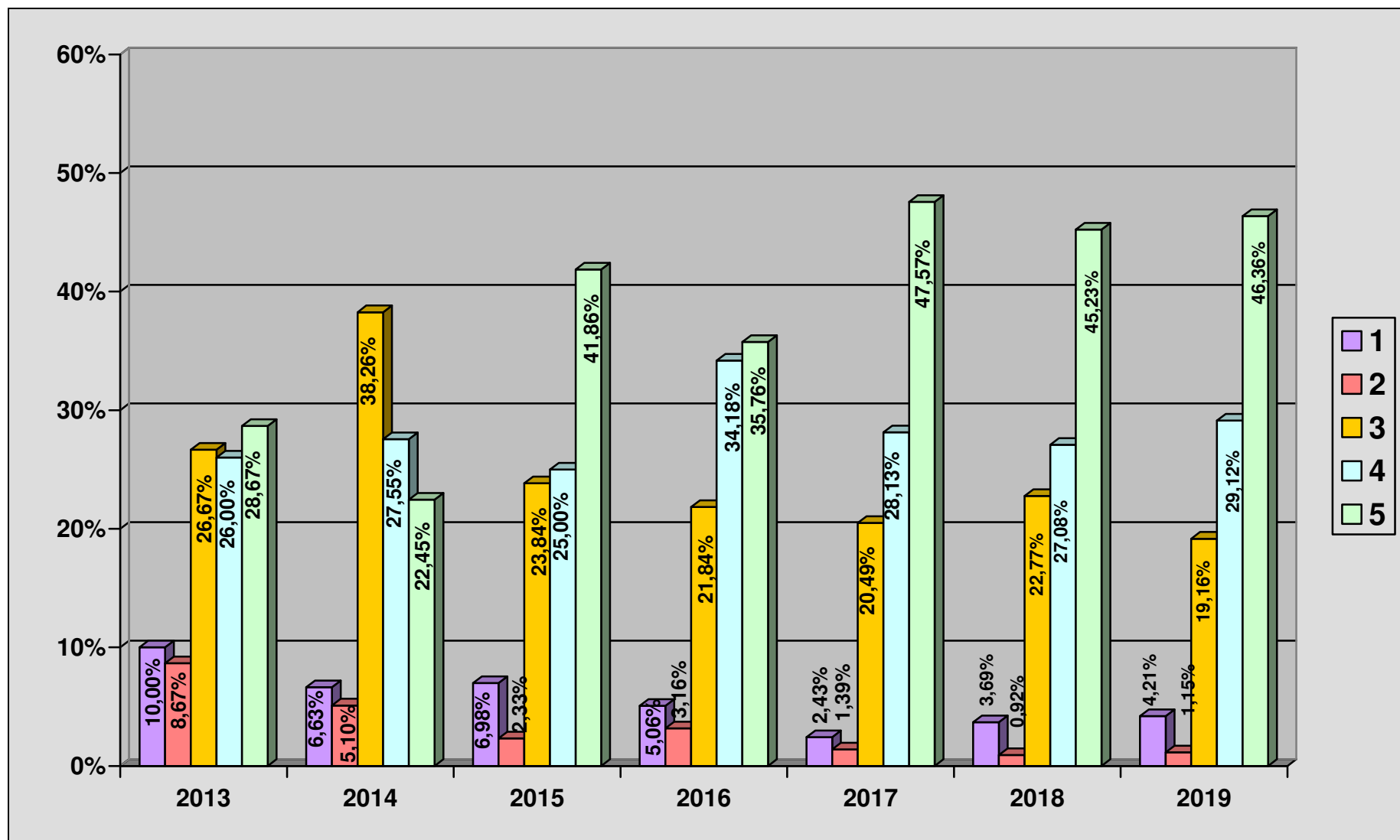
¹⁶ Hasta la encuesta de 2015 se incluía la opción "Dos horas". En la encuesta de 2016 se eliminó esta opción y se agregó la actual de "El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)"

10. El Archivo da respuesta rápida a las consultas¹⁷

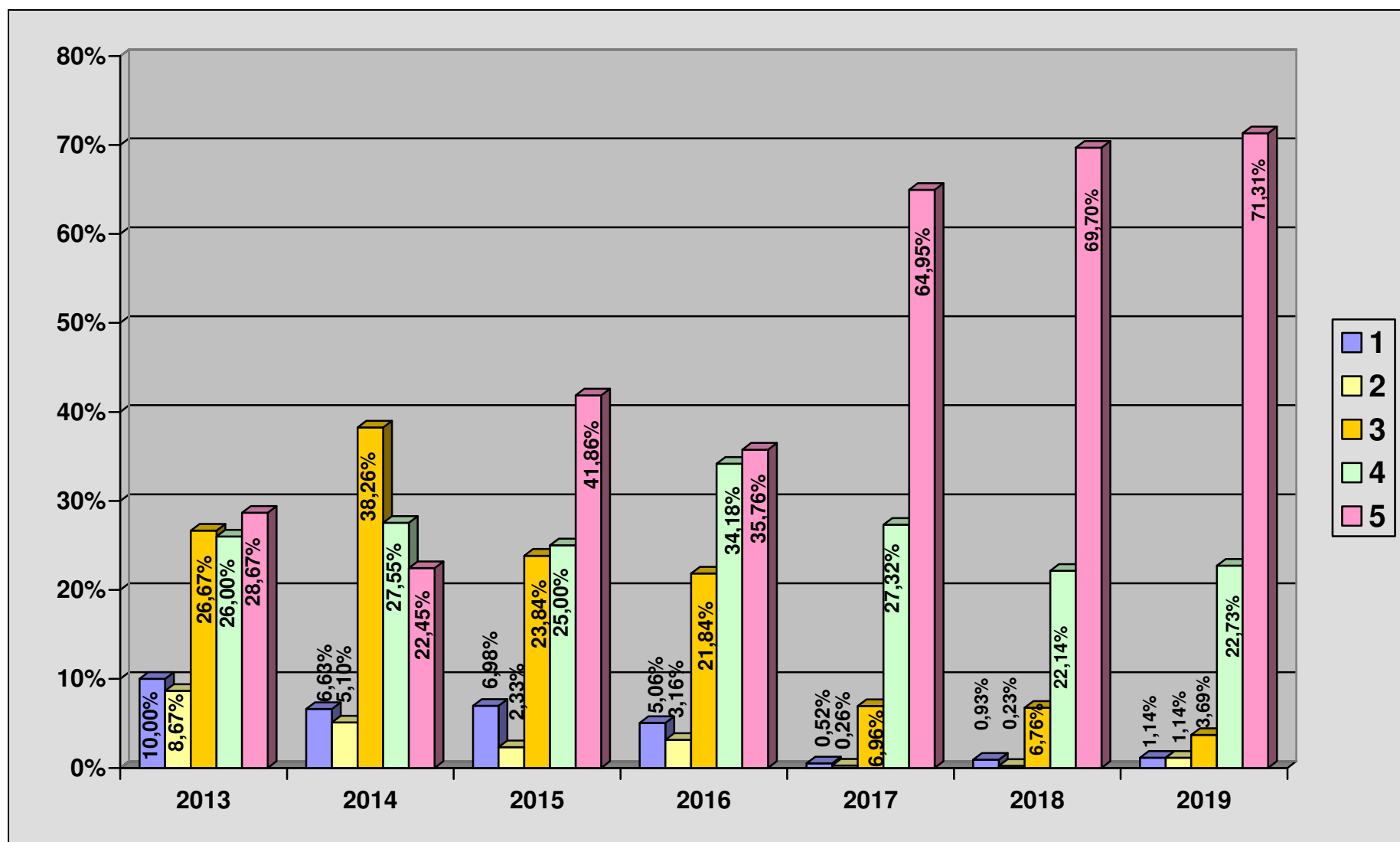


¹⁷ Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

11. El servicio del Archivo es mejor que hace un año



12.Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo





	1	2	3	4	5	Sin respuesta
Consulta y préstamo de documentos (2 días hábiles)	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Asesoramiento técnico a las oficinas (10 días hábiles)	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Transferencias de documentos (10 días hábiles)	☐	☐	☐	☐	☐	☒

Por favor, manifieste su opinión sobre los asuntos que se le consultan conforme a una escala de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo, y en su caso valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted el asunto planteado.

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	☐	☐	☐	☐	☐	☒
El trato del personal que le atendió fue adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☒
¿Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió?	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	☐	☐	☐	☐	☐	☒
¿Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto?	☐	☐	☐	☐	☐	☒
El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	☐	☐	☐	☐	☐	☒

Si en alguna afirmación de los dos grupos de preguntas anteriores ha marcado 1 ó 2, indiquenos por favor, el motivo de su puntuación:

¿Cómo puede el Archivo de Castilla-La Mancha mejorar el nivel de calidad en la prestación de sus servicios?. Por favor, escriba aquí sus observaciones o sugerencias.

[Continuar después](#)

[Enviar](#)

[Salir y borrar la encuesta](#)

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA¹ EN 2017

I. JUSTIFICACIÓN

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la plena satisfacción de sus usuarios/as. La encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado en la prestación de los servicios porque permite conocer de primera mano qué opinan de la calidad de los servicios que reciben, y porque al establecer la medida de la satisfacción se obtiene una información objetiva de los resultados de cada servicio.

Además, es también un objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen las personas usuarias sobre el Archivo de Castilla-La Mancha, utilizando ese conocimiento como herramienta de gestión interna y utilizando los instrumentos técnicos apropiados para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas adecuadas.

Estos objetivos generales se han traducido de forma operativa en los objetivos específicos siguientes:

1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de las personas usuarias sobre el servicio del Archivo.
2. La definición de indicadores específicos que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Los instrumentos y mecanismos de recogida de información se han materializado en una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía en general y al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas.

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema,

¹ La encuesta de satisfacción se realiza sobre los servicios prestados durante el ejercicio 2017 por el Archivo de Castilla-La Mancha y todos los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos en los que existe personal técnico a su cargo. La encuesta se llevó a cabo durante el mes de marzo de 2018.

fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

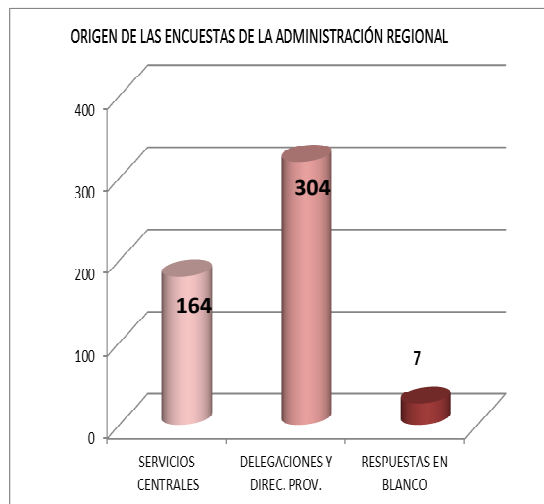
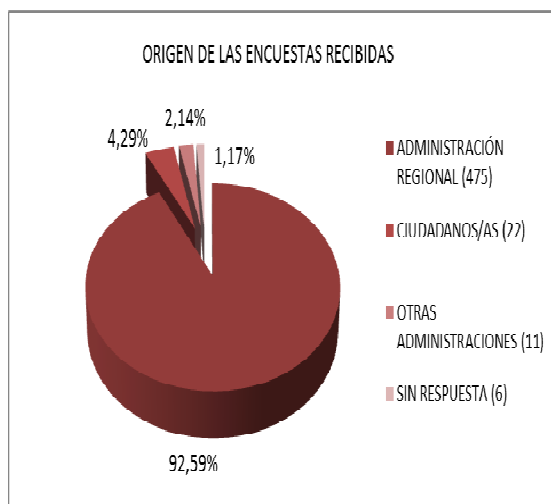
La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y puede cumplimentarse anónimamente desde la web del Archivo de Castilla-La Mancha (<http://pagina.jccm.es/aapp/ArchivoCLM/irAEncuesta.do>). Para favorecer el acceso a la encuesta electrónica y para que las respuestas fueran más numerosas, y por tanto más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal usuario y trabajador en la administración regional a través de correo electrónico, pero adoptando las medidas necesarias para que la cumplimentación de la encuesta se hiciese de forma anónima.

El proyecto tiene, pues, un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Por esta razón la encuesta se realiza anualmente, para que sirva como instrumento de gestión.

Por último, en el **ANEXO** final se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con la de 2018, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

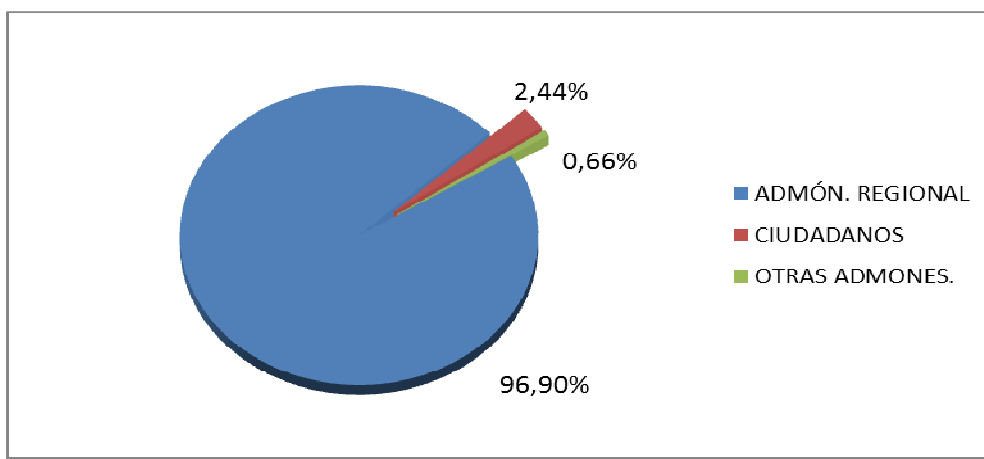
II. ENCUESTAS Y USUARIOS/AS

El número total de encuestas recibidas ha sido de 514, de las que 475 (92,59%) han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as, es decir, por trabajadores/as de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tan solo 11 encuestas han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas (2,14%) y 22 por ciudadanos/as en general (4,29%). Las 6 restantes no han contestado a la pregunta.



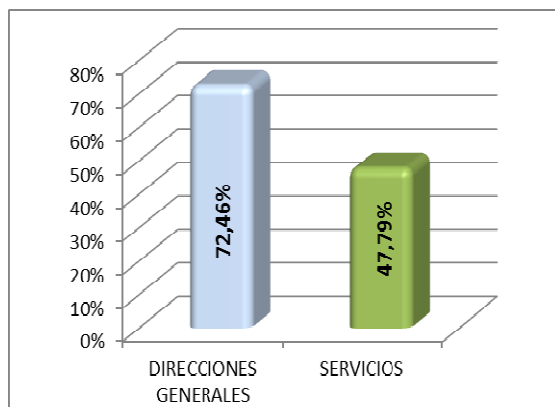
Hay que tener en cuenta que casi el 97% de los servicios prestados por el Archivo son solicitados por personal de la propia administración regional, y por lo tanto la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo. En este sentido, tan solo un 2,44% de los servicios son solicitados por ciudadanos en general o entidades ajenas a la administración, y un 0,66% son solicitados por otras administraciones públicas, en su mayor parte, administraciones locales.

DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA

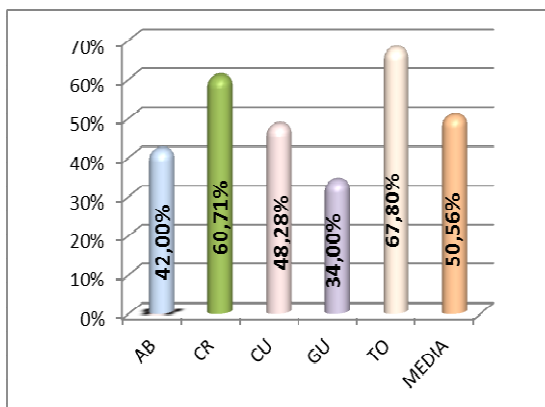


El Archivo de Castilla-La Mancha ha prestado servicios (consultas y préstamos, inserciones e intercalaciones de documentos, asesoramientos técnicos, transferencias documentales, información de referencia y elaboración de informes) durante 2017 a un alto porcentaje de las áreas administrativas que conforman el gobierno y la administración regional. En servicios centrales, organismos autónomos y empresas públicas, el porcentaje asciende al 72,46% de áreas administrativas y de gobierno (Gabinetes, Direcciones Generales y Secretarías Generales) que han solicitado servicios. En cambio, se ha prestado servicios al 50,56% de los Servicios de Delegaciones y Direcciones Provinciales que estructuran la administración periférica de la región.

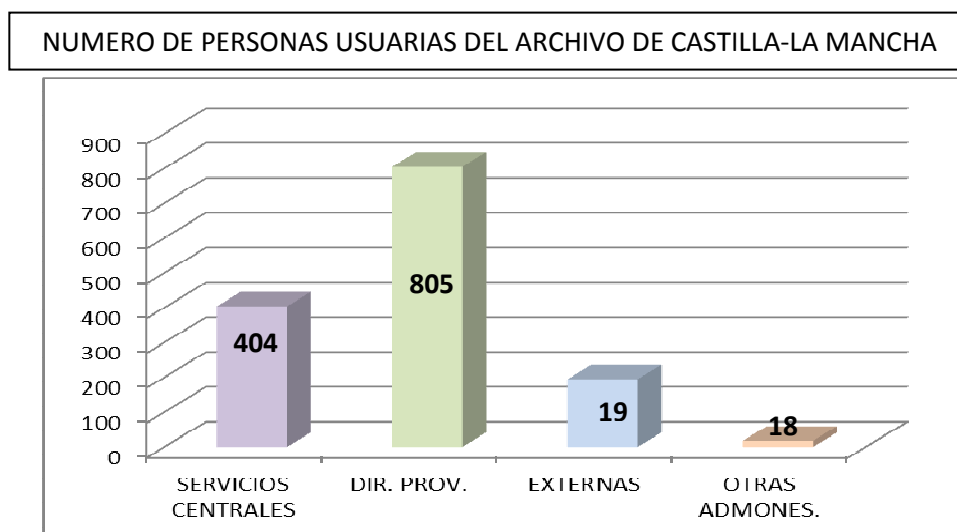
PORCENTAJE DE ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y DE GOBIERNO DE LOS SERVICIOS CENTRALES USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



PORCENTAJE DE SERVICIOS DE LAS DELEGACIONES Y DIRECCIONES PROVINCIALES USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



Desde este punto de vista, aunque el porcentaje de encuestas con respecto al número de personas usuarias ha sido inferior al ejercicio anterior, sigue siendo sumamente representativo, puesto que en 2017 solicitaron servicios del Archivo de Castilla-La Mancha –debemos incluir también archivos centrales de Consejerías, Delegaciones, Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos- como usuarias internas mil doscientas nueve (1.209) personas diferentes, distribuidas por los diferentes órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.



No todos/as los/as empleados/as de la Junta que remiten la encuesta de satisfacción son usuario/as del Archivo, puesto que en nueve (9) encuestas se incluyen comentarios en el sentido de que nunca han utilizado los servicios del Archivo de Castilla-La Mancha. En cualquier caso, con estos datos podemos deducir que un porcentaje importante (43%) de personas usuarias habituales del archivo han respondido a la encuesta.

Gran parte del personal usuario de la Administración Regional suele solicitar diferentes tipos de servicios del archivo. Además de las consultas y préstamos, los más usuales, también reclama asesoramiento técnico y sobre todo transferencias de documentación. En este sentido, 438 usuarios/as han cumplimentado y remitido un total de 851 transferencias desde el módulo de oficina de la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha, lo que ha supuesto el movimiento de un total de 29.427 cajas y la grabación de 192.143 registros informáticos.

	2015	2016	2017
USUARIOS	562	519	438
TRANSFERENCIAS	909	931	851
CAJAS	30708	32278	29427
REGISTROS INFORMÁTICOS	178914	226463	192143

La aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha registra los servicios prestados por el propio archivo y por el resto de archivos centrales de Consejerías, Organismos Autónomos, Delegaciones y Direcciones Provinciales. Estos servicios son registrados manualmente por el propio personal del archivo, seleccionando en cada caso el tipo de servicio prestado. Pero al mismo tiempo, esta aplicación informática es la herramienta en la que queda reflejada la actividad administrativa relacionada con la gestión de archivos en toda la administración regional. Su utilización queda justificada en el número de usuarios/as que acceden diariamente a la misma para realizar transferencias o consultar la documentación previamente registrada y remitida al archivo correspondiente para solicitarla en préstamo. La siguiente tabla nos muestra los picos medios de usuarios diarios y el pico máximo de usuarios:

	2015	2016	2017
PICOS MEDIOS DIARIOS²	90	64	54
PICO MÁXIMO	166 (11/02/2015)	91 (22/02/2016)	95 (15/02/2017)

Otros datos que muestran la actividad de la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha es el número de usuarios que se han logado, es decir, que han entrado y realizado alguna actividad en la aplicación, con un total de 625 personas de los/las 1848 usuarios/as que están dado/as de alta.

	2016	2017
USUARIOS QUE HAN HECHO USO DE LA APLICACIÓN	668	625
Nº USUARIOS ACTIVOS	1721	1848
Nº DE SESIONES DE TRABAJO ³	14865	13340

² Este dato ha sido obtenido aplicando la moda estadística, es decir, seleccionando el valor diario que se repite con mayor frecuencia.

³ Este dato ha sido extraído computando únicamente una entrada por usuario/día.

III. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen a continuación en dos formatos diferentes:

- a) Tablas: en este formato los datos porcentuales están extraídos del total de las encuestas que han contestado a la pregunta objeto de la tabla, exceptuando por tanto, el número de encuestas que no la han contestado.
- b) Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (514), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha⁴ medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

Compromiso nº 1.5.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

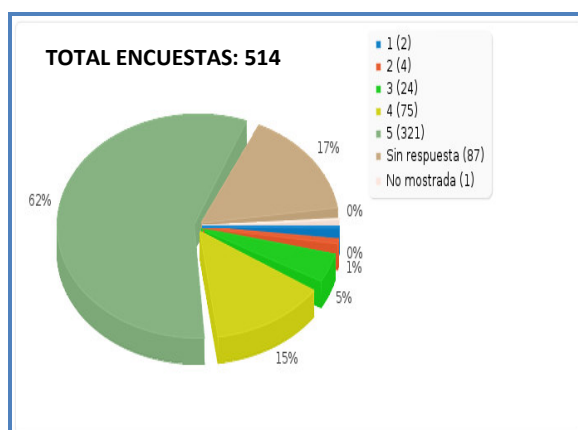
COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.5. Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual
	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	≥ 4		

RESULTADO:

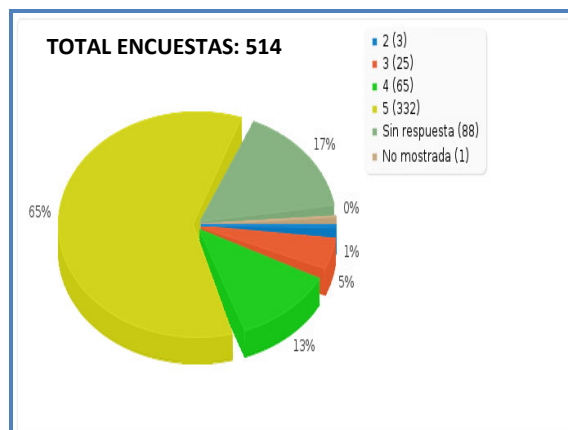
PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
426	6	420	425	3	422
100,00%	1,41%	98,59%	100,00%	0,70%	99,30%
MEDIA VALORACIÓN			MEDIA DE VALORACIÓN		
4,66			4,71		

⁴ Los indicadores asociados a los compromisos de esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto a la Resolución de 13/10/2016 por la que se actualiza la Carta de Servicios (DOCM 27 de octubre de 2016). También se pueden consultar en la sede electrónica www.jccm.es, en el apartado Carta de Servicios.

EXPRESIÓN CLARA



TRATO ADECUADO

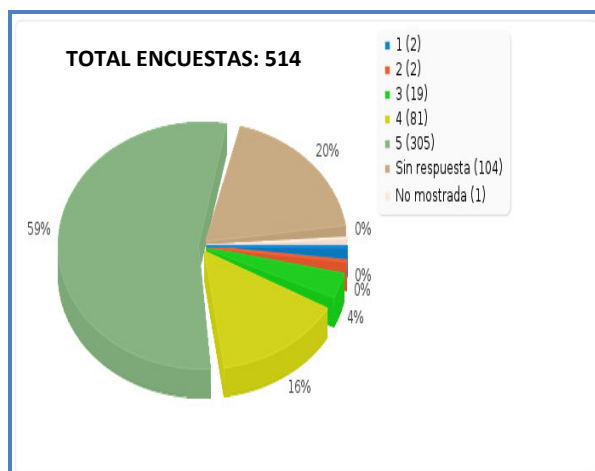
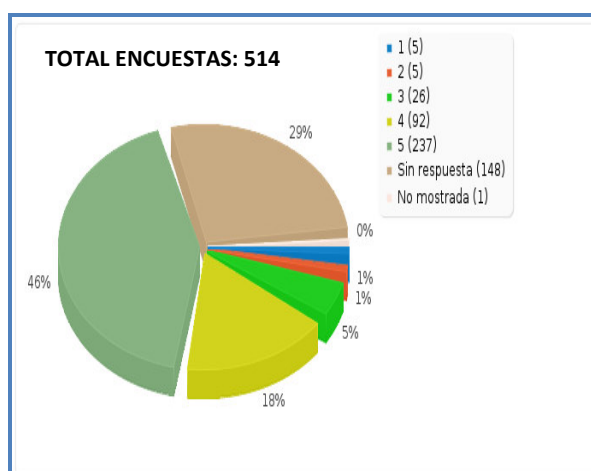


Compromiso nº 1.6.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.6.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual
	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	≥ 4		

RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	≥ 3	CONTESTADAS	<3	≥ 3
409	4	405	365	10	355
100,00%	0,98%	99,02%	100,00%	2,74%	97,26%
MEDIA VALORACIÓN		4,67	MEDIA DE VALORACIÓN		4,51

TIEMPO ADECUADO**LUGAR ADECUADO**

Batería de preguntas.

El resto de respuestas recogidas a través de la encuesta de satisfacción nos ofrecen otros indicadores muy útiles desde el punto de vista organizativo, es decir, no solo nos permiten valorar el grado de satisfacción del/de la usuario/a con el servicio recibido, sino también realizar valoraciones objetivas sobre sus necesidades con el fin de ajustar los servicios y compromisos adquiridos en la Carta de Servicios a las demandas de nuestros/as usuarios/as.

Así mismo, nos permiten obtener información completa sobre la procedencia del/de la usuario/a interno/a, la frecuencia de sus solicitudes, el tipo de servicio demandado, el medio por el que habitualmente se comunica con el archivo o si están de acuerdo o no con los plazos establecidos en la Carta de Servicios. La interpretación y valoración de todos estos datos nos sirve para intentar alcanzar nuestro objetivo final que es la mejora continua en la prestación del servicio. En este sentido, se llevan a cabo análisis y revisiones de procedimientos, reorganizaciones de personal y actualización y mejora de instalaciones y medios técnicos.

1. Organismo de procedencia:

A pesar de que el cuestionario es anónimo, el organismo de procedencia⁵ nos sirve para identificar y concretar las percepciones que los/as usuarios/as tienen de los servicios prestados por el archivo de su centro de trabajo, con la intención de incidir directamente en el origen de los problemas detectados y de los posibles incumplimientos de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

⁵ En el apartado anterior II. ENCUESTAS Y USUARIOS pueden consultarse los números totales y porcentuales de la procedencia de las personas usuarias que han contestado la encuesta.

En este sentido, casi todos los organismos del gobierno y de la administración regional, tanto de servicios centrales como provinciales, han remitido en mayor o menor número encuestas cumplimentadas, siendo por tanto, altamente representativas por estar repartidas por la mayoría de los organismos autonómicos. No solamente nos sirven las valoraciones consignadas en cada una de las preguntas de la encuesta, sino que los comentarios, sugerencias y apreciaciones expresadas por los/las encuestados/as en texto libre en las dos últimas preguntas, nos permiten conocer directamente el motivo de su valoración negativa, cuando así ha sido, y qué piensan nuestros/as usuarios/as sobre el servicio del Archivo.

De hecho, en 26 encuestas (5,06%) se ha motivado con comentarios el motivo de la disconformidad y en 87 encuestas (16,93%) se han incluido comentarios o sugerencias al servicio del archivo. Algunos comentarios insinúan que no han utilizado nunca los servicios del archivo y por lo tanto no se consideran usuarios/as, otra parte importante de los comentarios valoran positivamente el servicio prestado por el personal del archivo y el resto exponen alguna queja en cuanto al funcionamiento de la aplicación informática, a la falta de personal en el servicio o reclamando más información sobre nuestros servicios. También son numerosas las sugerencias en cuanto a la digitalización de la documentación depositada en el archivo o a la mejora de nuestras bases de datos.

2. Con qué frecuencia utiliza los servicios del Archivo:

Gran parte de las personas encuestadas que contestan a esta pregunta utiliza los servicios del archivo con una frecuencia de una o varias veces al año (65%), casi un 20% lo hace una o más veces al mes (19,05%) y algo más de un 15% una o más veces a la semana (15,95%). **(Ver gráfico comparativo 4. Frecuencia de utilización del archivo).**

Los datos obtenidos son muy similares a los de ejercicios anteriores, siendo significativo el mantenimiento de un reducido número de departamentos y personal usuario de la administración regional como los mayores demandantes de servicios del Archivo. Es decir, ese 15,80% que demanda servicios del archivo con una frecuencia, al menos semanal, es sin embargo, el que acumula la mayor parte de los servicios prestados.

3. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del Archivo:

Esta pregunta permite marcar varias opciones como respuesta, puesto que un usuario puede solicitar los servicios del archivo desde distintos medios. Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores **(Ver gráfico comparativo nº 5 del anexo)**, se mantiene porcentualmente el número de personas que solicitan

los servicios del archivo de manera presencial con respecto a las tres últimas encuestas (21,49% en la encuesta de 2015, 20,61% en la de 2016, 20,46% en la de 2017, frente al 18,70% en la de 2018), pero sigue muy por encima de las encuestas de 2014 con el 13,27 y del 11,17% de 2013.

Se mantiene con respecto a encuestas anteriores el número de solicitudes telefónicas, aunque con un moderado descenso con respecto a 2016 y 2017 (22,44% frente al 26,52% de la encuesta de 2016 y al 25,43 de la de 2017).

Las solicitudes realizadas por estos dos medios se han dirigido básicamente a los archivos centrales de los organismos a cuyo frente hay un/a archivero/a (Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos), puesto que las solicitudes dirigidas al Archivo de Castilla-La Mancha por parte del personal de la Junta se realizan por correo electrónico a través de un formulario normalizado, y las realizadas por la ciudadanía y otras administraciones públicas se realizan, en gran parte, de forma online a través de un solicitud electrónica.

De hecho, por correo electrónico han solicitado servicios del archivo un 46,77%, porcentaje algo inferior al resultado de las últimas tres encuestas (52,39% de la encuesta de 2017, 49,82% de la de 2016 y 49,57% de la encuesta de 2015), claramente en sintonía con los datos aportados en el siguiente apartado en cuanto al aumento del porcentaje de usuarios/as que solicitan servicios directamente del Archivo de Castilla-La Mancha, puesto que las solicitudes enviadas al Archivo de Castilla-La Mancha por parte del personal de la Junta, obligatoriamente han de remitirse por correo electrónico.

4. Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta:

Los/las solicitantes que demandan servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha (39,57%) siguen siendo los más numerosos con respecto a los/las que lo demandan de Consejerías o Direcciones Provinciales, con un ligero descenso respecto a la encuesta de 2017 (43,27%), aunque por encima de la de 2016 (38,88%) y todavía por debajo de los resultados de encuestas anteriores (51,95%, 44,96% y 46,60% en 2015, 2014 y 2013 respectivamente). **(Ver gráfico comparativo nº 6 del anexo)**

Los/as usuarios/as de Consejerías (24,76%) mantienen similares datos porcentuales que los de la encuesta de 2017 (25,39%), de la de 2016 (22,65%) y los de la de 2015 (25,32%).

Aumenta con respecto a la encuesta del ejercicio anterior el porcentaje de personas que solicitan los servicios de los archivos centrales de las Delegaciones y Direcciones Provinciales (30,99% de 2018, frente al 23,40% de 2017), recuperando de nuevo los porcentajes de la encuesta de 2016 (32,46%). Estos datos, tal como muestran las estadísticas, son inversamente proporcionales al porcentaje de usuarios/as del Archivo de Castilla-La Mancha, es decir, cuando

aumentan los porcentajes de solicitantes que se dirigen al Archivo de Castilla-La Mancha, disminuyen los porcentajes de solicitudes dirigidas a las Direcciones Provinciales y a la inversa. (**Véase cuadro comparativo nº 6. Organismo al que dirige la consulta**)

En cualquier caso, podemos confirmar el éxito de la implantación del sistema de archivos en los organismos que conforman el gobierno y administración regional, en el que las transferencias regulares de documentos realizadas por Consejerías y Direcciones Provinciales permiten gestionar adecuadamente los depósitos de sus archivos centrales con un volumen constante de documentación regulado por el flujo de entradas y salidas a través del procedimiento administrativo especial de las transferencias.

Se mantiene también, aunque desciende levemente, el porcentaje de demandantes de servicios a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.), aunque siguen siendo las menos solicitadas (4,68% en la encuesta de 2018 frente al 7,94% en la de 2017 o al 6,01% de la de 2016).

En resumen, el 56% de las personas encuestadas (frente al 57% de la encuesta anterior, al 61% de la de 2016, o al 48% de 2015) solicitan los servicios del archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (Consejerías, Delegaciones y Servicios Periféricos, Organismos Autónomos, etc.) con fines puramente administrativos y sobre documentación relativamente reciente.

5. Tipo de información solicitada

Los tipos de servicios más demandados al Archivo de Castilla-La Mancha y al resto de archivos centrales de los organismos autonómicos son consultas y préstamos de documentación. En torno al 80% de los servicios prestados son préstamos y consultas, con un reparto más o menos equitativo de este porcentaje entre ambos tipos de servicios, y manteniéndose en porcentajes muy similares con pequeñas variaciones desde 2013.

El resto del porcentaje, 21,14%, solicita otro tipo de información (inserciones, intercalaciones, asesoramientos técnicos e información de referencia), con un importante incremento porcentual con respecto a la encuesta de 2017 (17,32%) y ligeramente sobre la de 2016 (20,46%), aunque muy por encima todavía de ejercicios anteriores (14,71% en 2015 o 13,72% de 2014). (**Véase cuadro comparativo nº 7. Tipo de información solicitada**)

6. Original o copia

El porcentaje de usuarios/as que necesitan el original del documento que solicitan en consulta o préstamo ha descendido significativamente desde 2013. Del 61,90% de ese año se ha pasado al 42,98% de la encuesta actual.

Proporcionalmente a este descenso se ha ido incrementando, aunque de forma más moderada, el número de usuarios que solicitan copia digitalizada de la documentación solicitada, pasándose del 13,10% de 2013 al 27,82% de 2018, alcanzándose en la encuesta actual el porcentaje más alto en este indicador.

Uno de los objetivos del Archivo de Castilla-La Mancha es invertir totalmente los porcentajes, es decir, que la mayoría de la documentación consultada o prestada por el Archivo se envíe por correo electrónico y en formato electrónico, evitando la salida de la documentación original y reduciendo, en la medida de lo posible, la puesta en disposición de medios personales y materiales necesarios para recoger la documentación y distribuirla al organismo solicitante.

7. Plazo de resolución

Esta pregunta de la encuesta va dirigida expresamente al personal trabajador de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Hasta la encuesta de 2015 las opciones propuestas en la pregunta ¿Qué plazo de disposición de los documentos solicitados para su consulta o préstamo les parece más oportuno?, eran las siguientes: Dos horas, El mismo día, Un día hábil. (**Véase cuadro comparativo nº 9. Plazo de resolución**)

En la encuesta de 2016 se eliminó la opción “Dos horas” y se añadió la de “El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)”. Esta es la opción preferida por las tres últimas encuestas con un 58,71% en 2016, un 63,26% en 2017 y un 59,03% en 2018, manifestándose sin duda que el personal usuario de los servicios de consultas y préstamos del Archivo están de acuerdo con los plazos establecidos en la Carta de Servicios.

No deja, sin embargo, de ser representativo el porcentaje de usuarios/as que consideran como plazo más adecuado de resolución de solicitudes de consultas y préstamos de documentos, un día hábil (25,34 en 2018, 22,45% en 2017 y 24,94% en 2016) y el mismo día de la solicitud (15,63%, 14,29% y 16,35% respectivamente).

8. Importancia de la prestación del servicio en plazo

Esta pregunta se incorporó por primera vez a la encuesta de satisfacción de 2017. El objetivo de la misma no es otro que el de determinar las expectativas que los/as usuarios/as tienen con respecto a nuestros servicios, de forma que puedan valorar el grado de importancia que le dan a cada uno de los servicios prestados a través de una escala de valores, donde 1 significa poca importancia y 5 significa mucha importancia. Únicamente se han seleccionado los tres servicios más demandados: consulta y préstamo de documentos, asesoramiento técnico y transferencias de documentos.

Porcentajes similares a los de la encuesta de 2017, son los que nos aporta la encuesta actual. En esta escala de valores, ha sido el 5 (muchísima importancia) el valor mayoritario, aunque es en el servicio de consulta y préstamo de documentos donde mayor porcentaje obtiene este valor con un 59,79% en la encuesta de 2018 y un 59,49% en 2017, frente al 45,87% y 42,63% respectivamente, en cuanto al asesoramiento técnico o un 45,86% y un 41,53% en cuanto a las transferencias de documentos. Estos datos están en consonancia con la urgencia del servicio y con los plazos establecidos en la carta de servicios: dos días hábiles para las consultas y préstamos y 10 días hábiles para los asesoramientos técnicos y las transferencias de documentación.

La urgencia del servicio de consulta y préstamo de documentación se manifiesta también en el escaso porcentaje de valores mínimos (1 y 2, que significan poca importancia) señalados por las encuestas, donde la suma de ambos supera en poco el 4%, frente a los porcentajes de los otros dos servicios que están en torno al 8%, valores también similares a la encuesta de 2017.

9. El Archivo da respuesta rápida a las consultas

Dentro de la escala de valores establecidos por la encuesta de satisfacción, en los que 1 significa nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, un 66,83% de las personas encuestadas que responden a la pregunta, manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas, manteniéndose en los mismos niveles que la encuesta anterior (66,85%) en la que se produjo un importante incremento de casi veinte puntos con respecto a la encuesta de 2016 en el que el 47,50% de las personas encuestadas señaló la puntuación máxima, siendo además, hasta ahora, el porcentaje más alto de la serie registrada (65,15% en 2015, 57,53% en 2014 y 52,87% en 2013).

Casi el 98% de los valores asignados en las respuestas (5=66,83%; 4=21,55%; 3=9,20%) se encuentran dentro de los parámetros exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios considerados con un grado de satisfacción positivo, muy similares a los datos recogidos en la encuesta anterior, habiéndose obtenido una puntuación de 4,52 de media aritmética. También son muy similares los datos totales (2,18%) de las encuestas que señalan un dos (0,97%) o un uno (1,21%) en la escala de valores (**Véase cuadro comparativo nº 10. El archivo da respuesta rápida a las consultas**).

10. El servicio del Archivo es mejor que hace un año

En esta misma escala de valores, también se mantienen los porcentajes obtenidos en la encuesta de 2017 (45,23% actualmente y 47,57 en la anterior) en la que se produjo un importante incremento, 12 puntos, con respecto a la encuesta de 2016, en cuanto al número de usuarios/as que está totalmente de

acuerdo con que el servicio del archivo es mejor que en el ejercicio anterior (35,76% de 2016). Al igual que en la pregunta anterior, en 2017 se obtuvo el porcentaje más alto de toda la serie (41,86% de 2015, 22,45% en 2014 y 28,67% en 2013).

El porcentaje total de encuestas (95,38%) que asignan valores exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (3, 4 y 5) consolida una recuperación iniciada en el ejercicio de 2014 con un 88,26%, un 90,70% en 2015, un 91,78% en 2016 y un 96,19 en 2017, después de varios ejercicios consecutivos descendiendo claramente: 95,98% en 2011, 92,85% en 2012 y 81,34 en 2013, obteniéndose una puntuación media de 4,10. **(Véase cuadro comparativo nº 11. El servicio del archivo es mejor que hace un año. Para datos de 2012 y anteriores ver el informe de la encuesta de 2016).**

11. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo

El grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores, es decir, un 98,83% de las encuestas señalan al menos un 3 en la escala de valores **(Véase cuadro comparativo nº 12. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo)**, obteniéndose una media aritmética de 4,60. En este sentido, el número de usuarios/as con máxima satisfacción, un 5, alcanza también el máximo de toda la serie con un 69,70%. Únicamente un 0,23% y un 0,93% de las personas encuestadas han señalado un mínimo (2) o nulo (1) grado de satisfacción respectivamente.

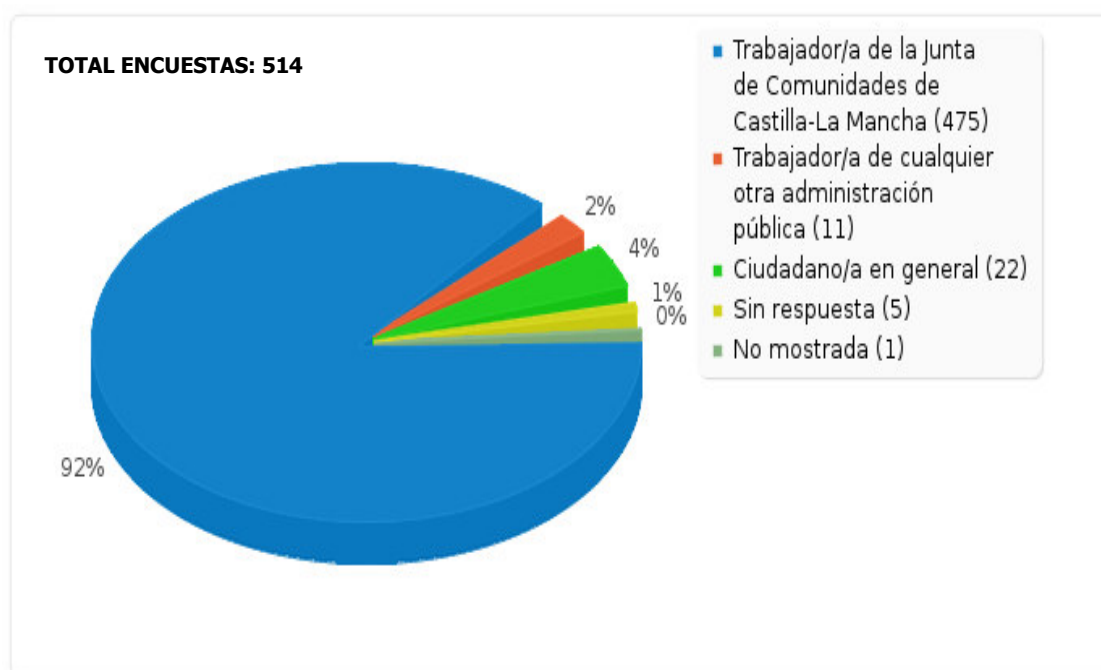
La completa integración del servicio de archivo en la estructura administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el alto grado de satisfacción manifestado hasta ahora por el personal usuario, genera al mismo tiempo un mayor nivel de exigencia por parte del mismo, que coincide con los fines y objetivos del Archivo de Castilla-La Mancha como es, entre otros, la obtención de un grado de satisfacción pleno por parte de todos/as sus usuarios/as.

Todos los datos recogidos en las encuestas de satisfacción y expuestos más abajo en las tablas de resultados nos reafirma en el convencimiento de que la mejora continua es una herramienta útil y necesaria para conseguir y mantener unos estándares de calidad acordes con el servicio ofrecido y exigidos por la propia administración y la ciudadanía, y que nos obliga a mantener un permanente estado de alerta para identificar y tratar de corregir aquellas desviaciones que puedan ocasionarse.

ANEXO I

Resultado de la encuesta de satisfacción en valores absolutos y porcentuales⁶:

1. TIPO DE USUARIO			
RESPUESTAS	JUNTA	OTRAS ADMONES.	CIUDADANO
508	475	11	22
100,00%	93,5%	2,16%	4,33%



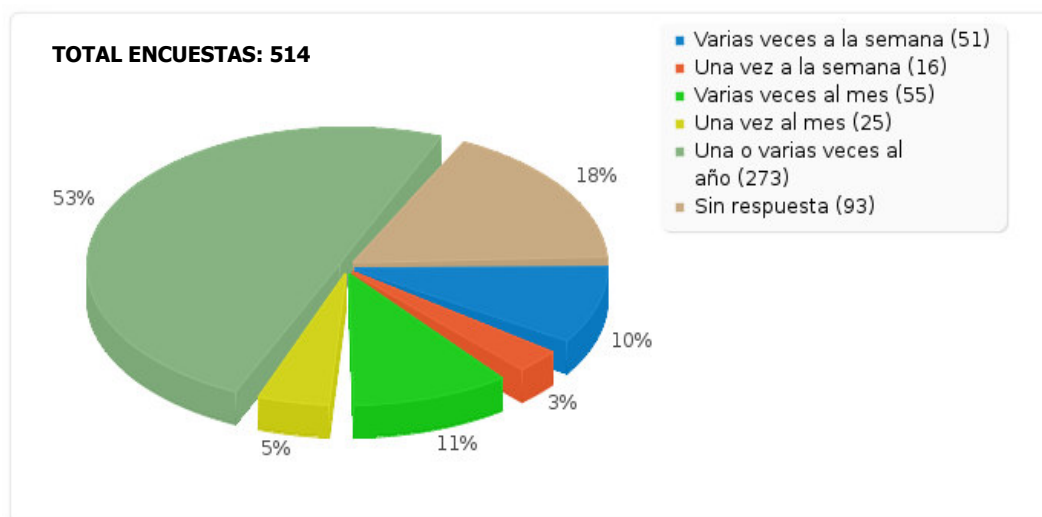
⁶ Como ya se ha comentado más arriba, los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen en dos formatos diferentes:

- Tablas: en este formato los datos porcentuales están extraídos del total de las encuestas que han contestado a la pregunta objeto de la tabla, exceptuando por tanto, el número de encuestas que no la han contestado.
- Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (514), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

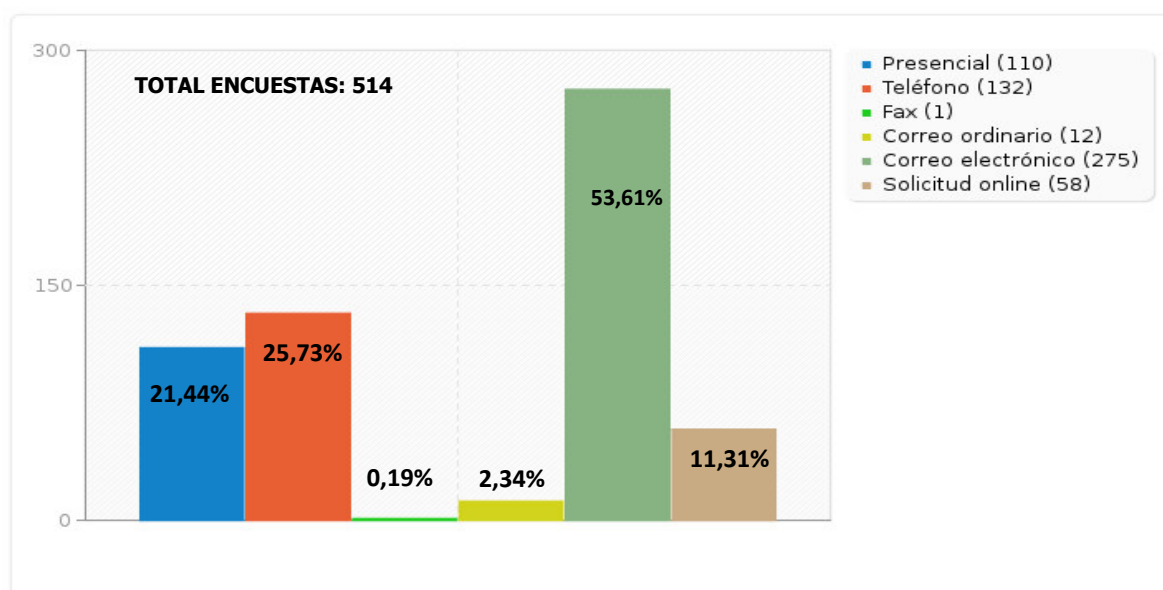
Nº DE ENCUESTAS REMITIDAS POR LOS ORGANISMOS DE LA JUNTA

Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural	31	6,04%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Albacete	23	4,48%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Ciudad Real	20	3,90%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Cuenca	15	2,92%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Guadalajara	9	1,75%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Toledo	21	4,09%
Consejería de Bienestar Social	12	2,34%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Albacete	6	1,17%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Ciudad Real	6	1,17%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Cuenca	4	0,78%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Guadalajara	5	0,97%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Toledo	9	1,75%
Consejería de Economía, Empresas y Empleo	18	3,51%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Albacete	11	2,14%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Ciudad Real	10	1,95%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Cuenca	4	0,78%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Guadalajara	9	1,75%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Toledo	11	2,14%
Consejería de Educación, Cultura y Deportes	34	6,63%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete	7	1,36%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Ciudad Real	13	2,53%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Cuenca	11	2,14%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Guadalajara	2	0,39%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de de Toledo	15	2,92%
Consejería de Fomento	20	3,90%
Dirección Provincial de Fomento de Albacete	5	0,97%
Dirección Provincial de Fomento de Ciudad Real	4	0,78%
Dirección Provincial de Fomento de Cuenca	9	1,75%
Dirección Provincial de Fomento de Guadalajara	4	0,78%
Dirección Provincial de Fomento de Toledo	7	1,36%
Gestión de Infraestructuras de Castilla-La Mancha, S.A. (GICAMAN)	2	0,39%
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas	32	6,24%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Albacete	7	1,36%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Ciudad Real	8	1,56%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Cuenca	10	1,95%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Guadalajara	6	1,17%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Toledo	5	0,97%
Consejería de Sanidad	8	1,56%
Dirección Provincial de Sanidad en Albacete	2	0,39%
Dirección Provincial de Sanidad en Ciudad Real	4	0,78%
Dirección Provincial de Sanidad en Cuenca	3	0,58%
Dirección Provincial de Sanidad en Guadalajara	4	0,78%
Dirección Provincial de Sanidad en Toledo	9	1,75%
Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)	5	0,97%
Vicepresidencia Primera	7	1,36%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Albacete	2	0,39%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Ciudad Real	1	0,19%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Cuenca	0	0,00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Guadalajara	0	0,00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Toledo	1	0,19%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Molina de Aragón	0	0,00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Talavera de la Reina	2	0,39%
Vicepresidencia Segunda	0	0,00%
Sin respuesta	40	7,80%

2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
RESPUESTAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
420	51	16	55	25	273
100,00%	12,14%	3,81%	13,10%	5,95%	65%

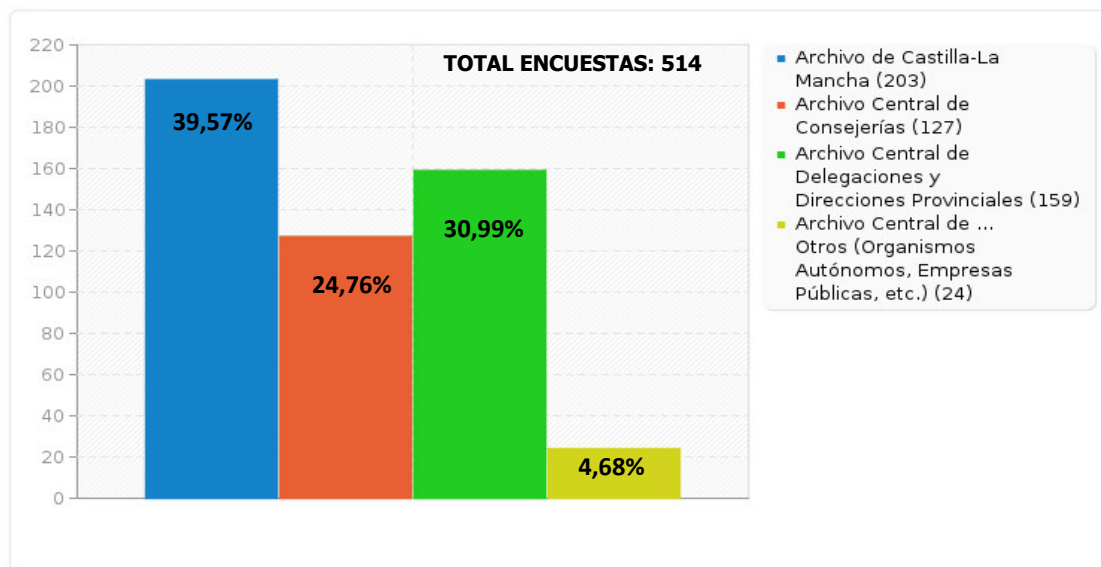


3. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO						
RESPUESTAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO	SOLICITUD ONLINE
588 ⁷	110	132	1	12	275	58
100,00%	18,70%	22,44%	0,17%	2,04%	46,77%	9,86%

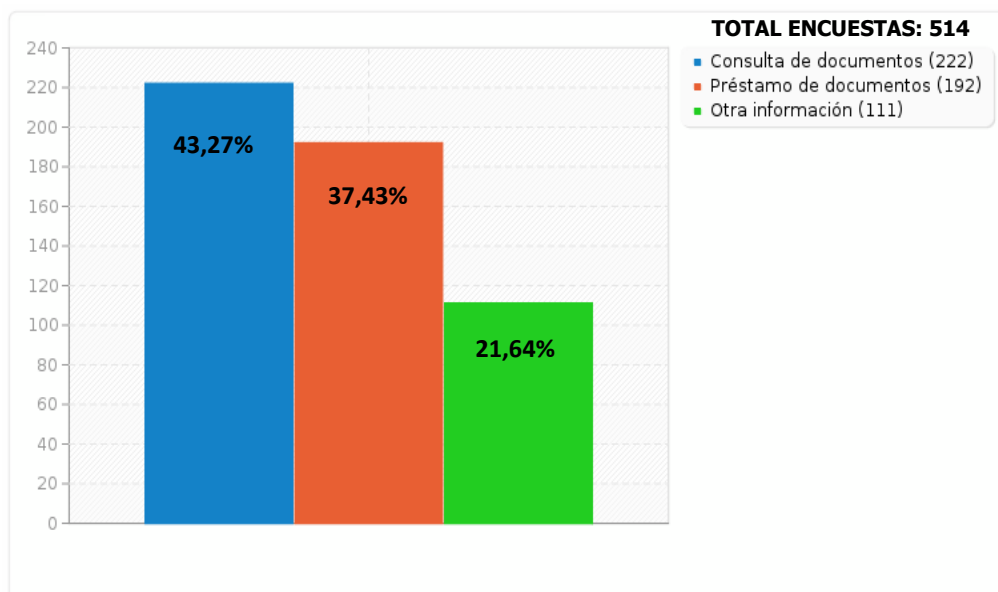


⁷ A esta pregunta numerosos usuarios han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
RESPUESTAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DIREC. PROV.	OTROS
513	203	127	159	24
39,57	24,76%	30,99%	4,68%	7,94%

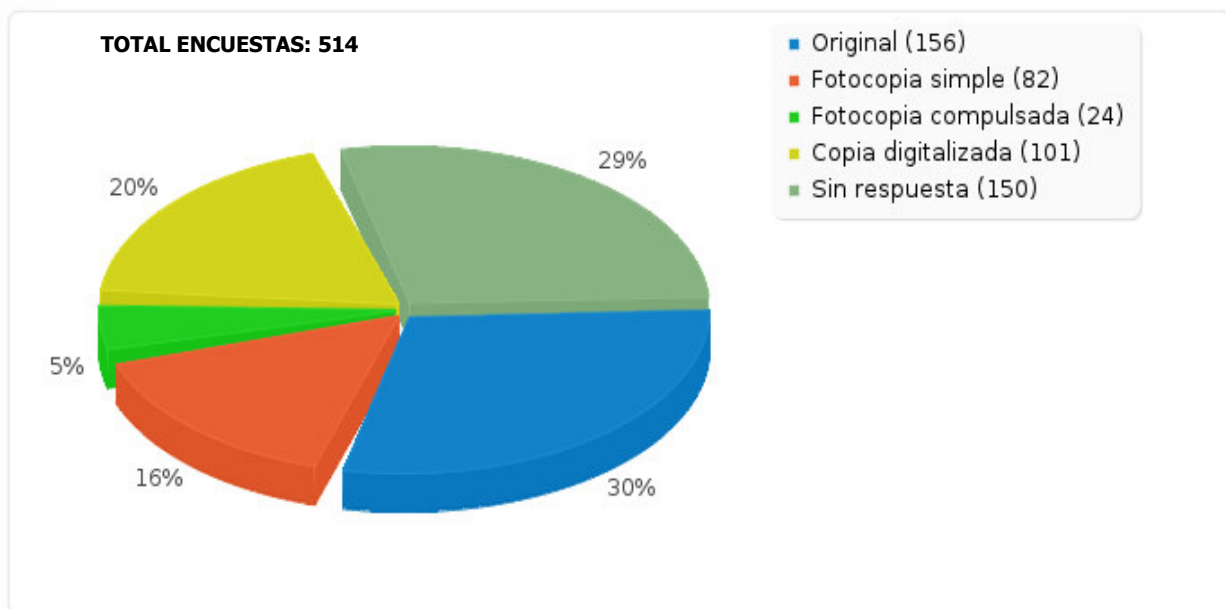


5. INFORMACIÓN SOLICITADA			
RESPUESTAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
525 ⁸	222	192	111
100,00%	42,29%	36,58%	21,14%

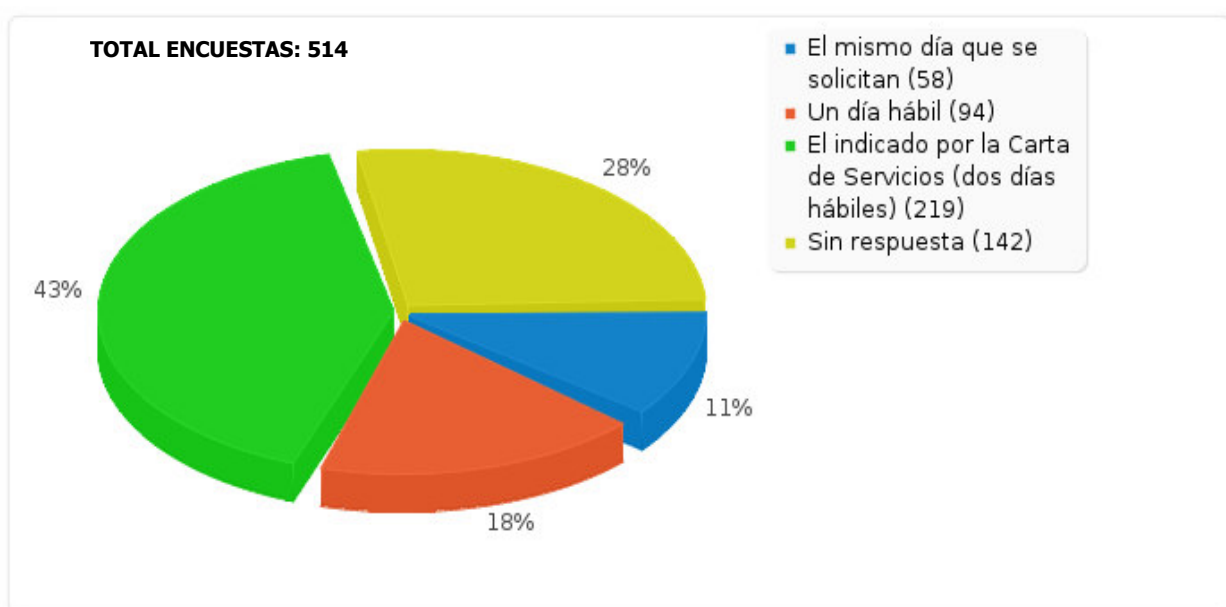


⁸ A esta pregunta numerosos usuarios han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

6. ORIGINAL O COPIA				
RESPUESTAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
363	156	82	24	101
100,00%	42,98%	22,59%	6,61%	27,82%

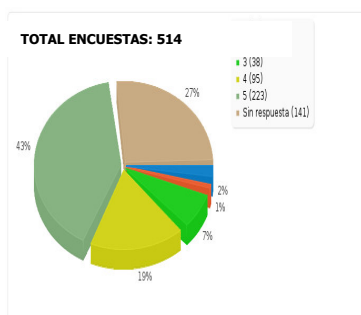


7. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
RESPUESTAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL	DOS DÍAS HÁBILES
371	58	94	219
100%	15,63%	25,34%	59,03%

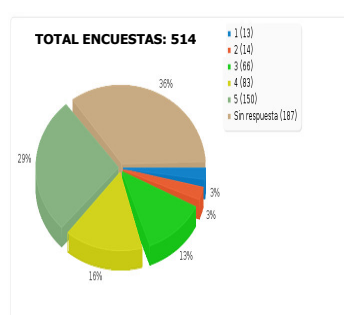


8. IMPORTANCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZO						
TIPO DE SERVICIO	RESPUESTAS	1	2	3	4	5
Consulta y préstamo de documentos	372	12	4	38	95	223
	100%	3,22%	1,07%	10,19%	25,47%	59,79%
Asesoramiento técnico	326	13	14	66	83	150
	100%	3,98%	4,28%	20,18%	25,38%	45,87%
Transferencias de documentos	337	13	14	68	87	155
	100%	3,85%	4,14%	20,12%	25,74%	45,86%

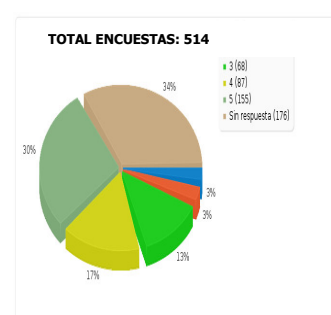
CONSULTA Y PRÉSTAMO



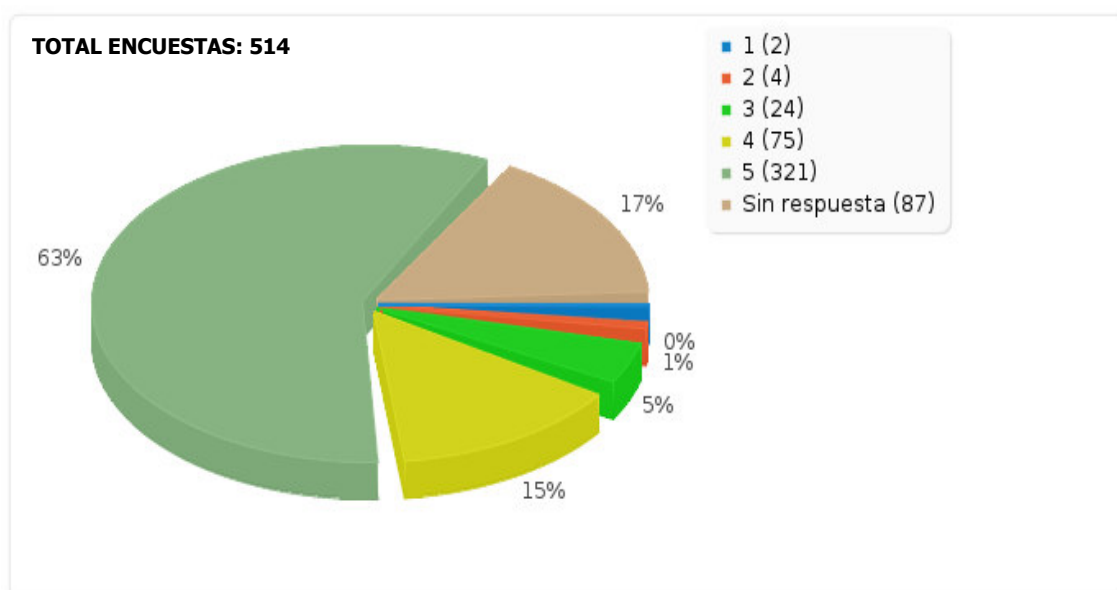
ASESORAMIENTO TÉCNICO



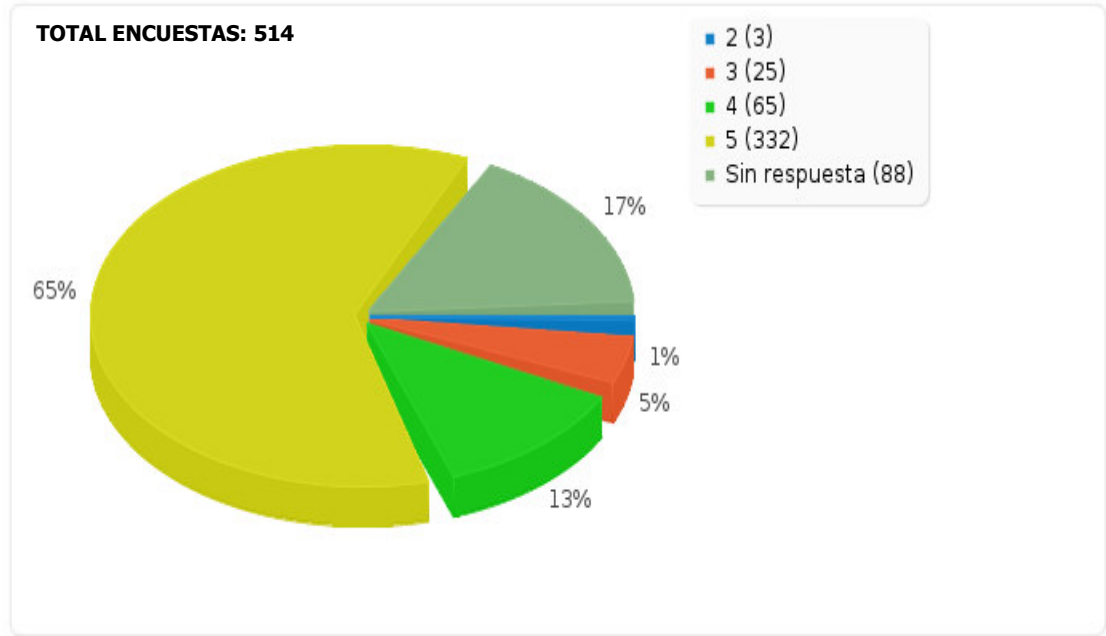
TRANSFERENCIAS



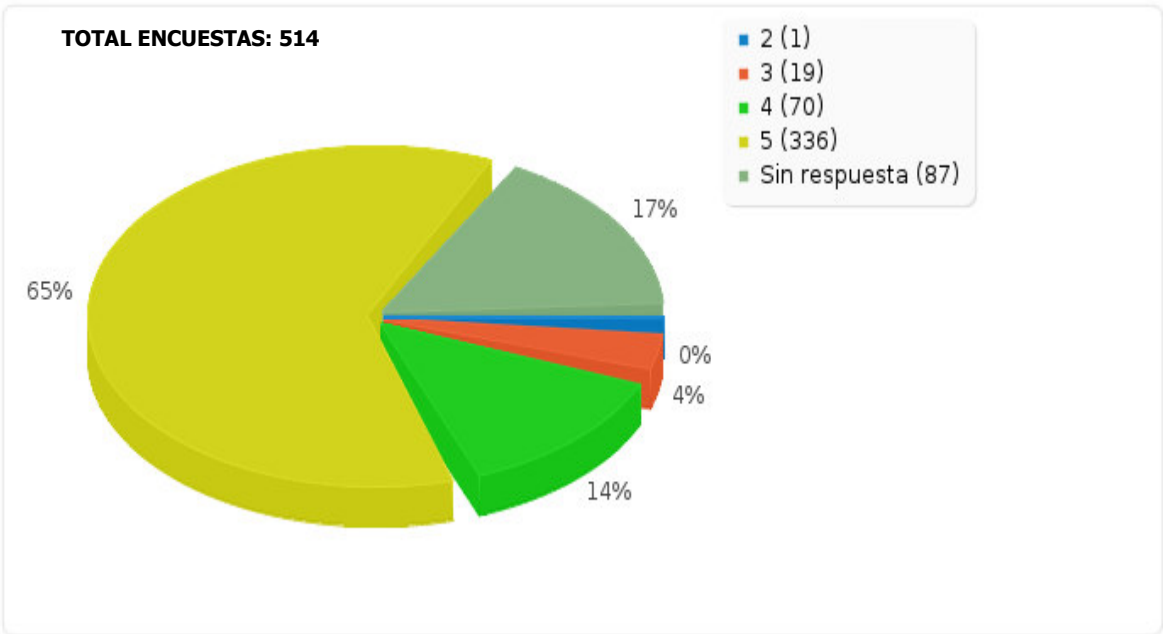
9.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
426	2	4	24	75	321
100,00%	0,47%	0,94%	5,62%	17,56%	75,18%



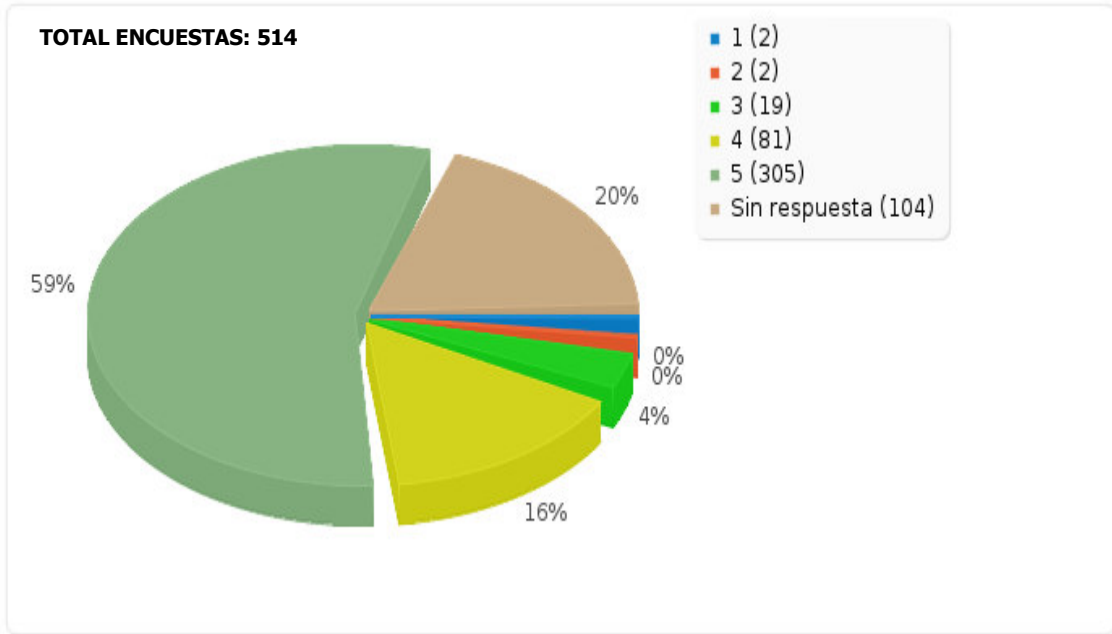
9.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
425	0	3	25	65	332
100,00%	0,00%	0,70%	5,87%	15,26%	77,93%



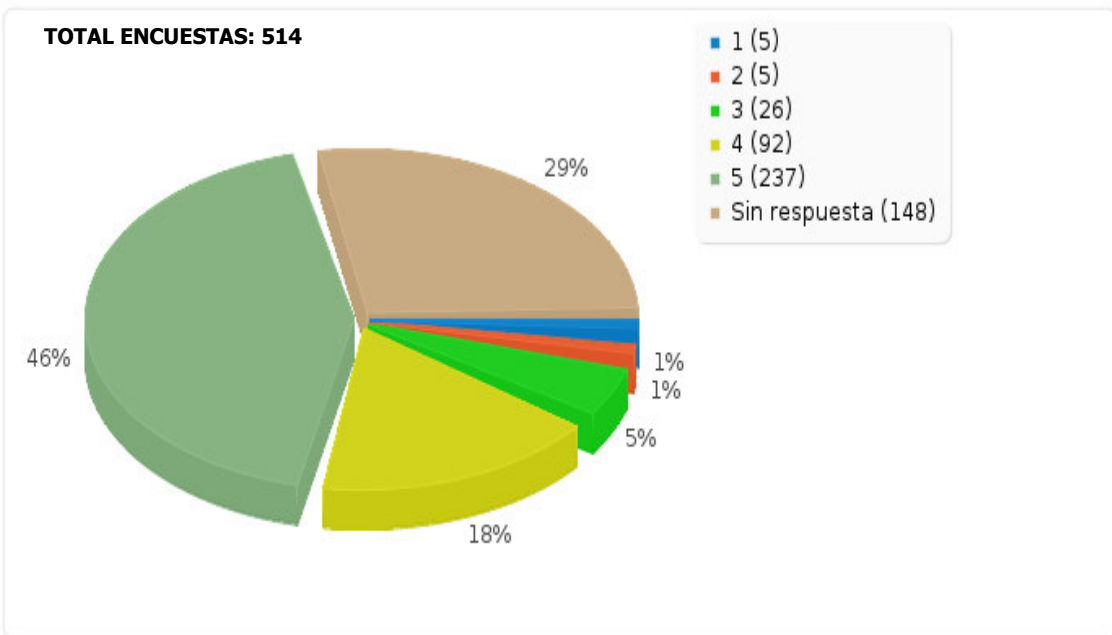
9.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
390	0	1	19	70	336
100,00%	0%	0,23%	4,45%	16,39%	78,69%



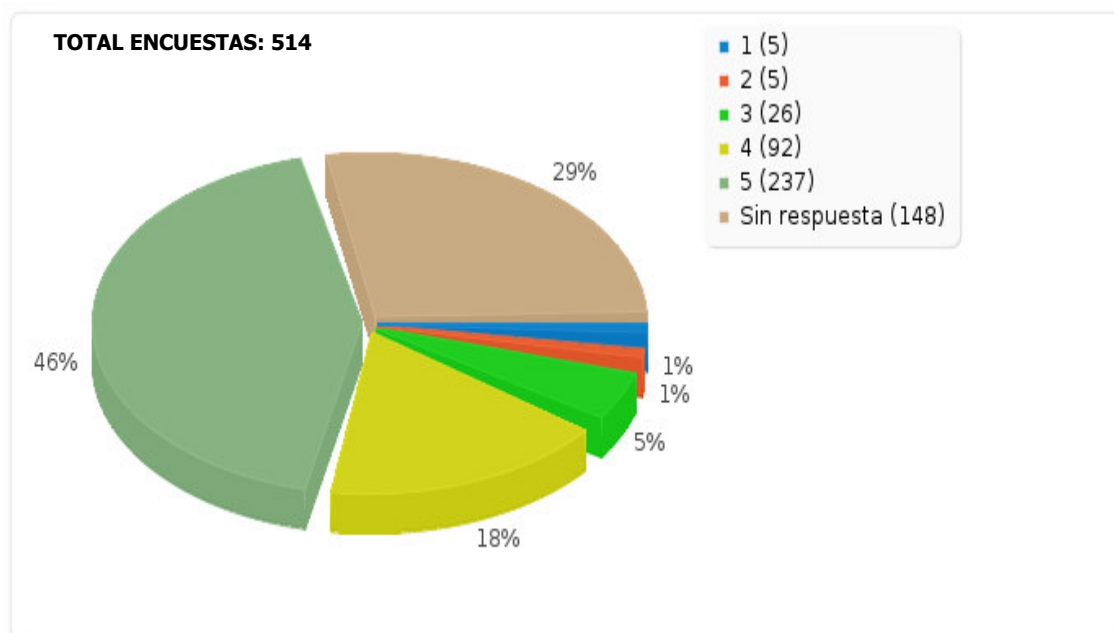
9.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
409	2	2	19	81	305
100,00%	0,49%	0,49%	4,63%	19,76%	74,39%



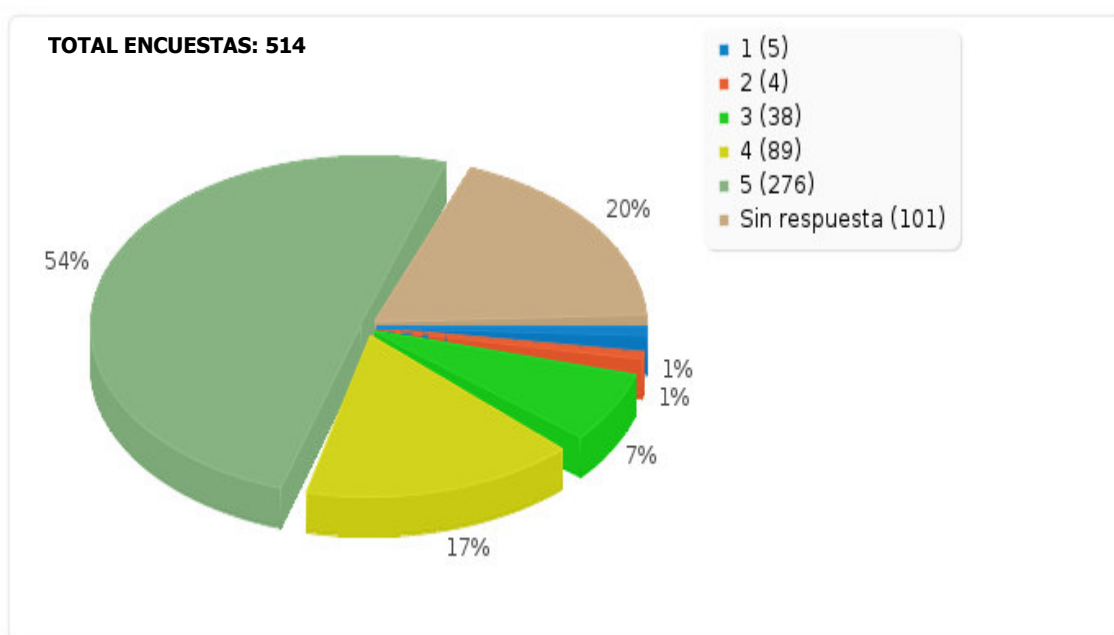
9.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
365	5	5	26	92	237
100,00%	1,37%	1,37%	7,10%	25,14%	64,75%



9.4.1. IMPORTACIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
356	0	6	43	98	209
100,00%	0%	1,68%	12,04%	27,45%	58,54%

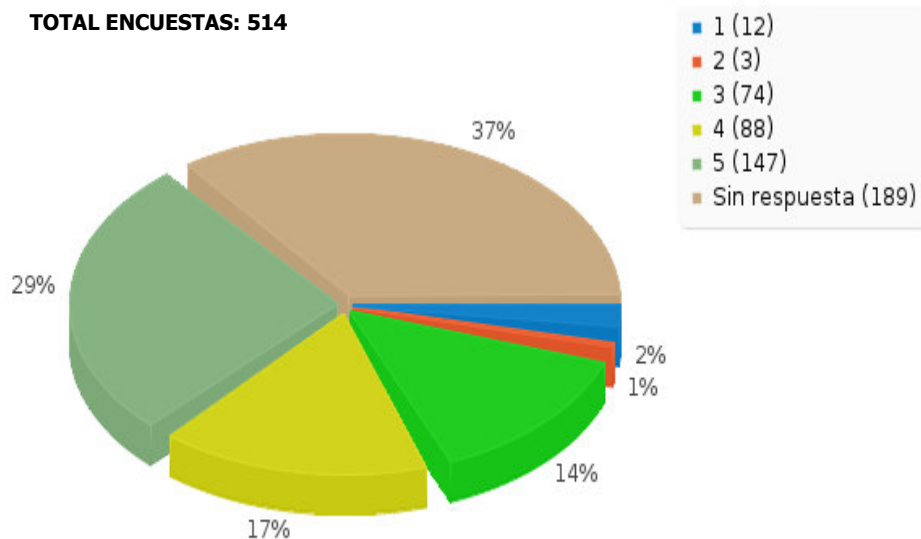


9.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
412	5	4	38	89	276
100%	1,21%	0,97%	9,20%	21,55%	66,83%



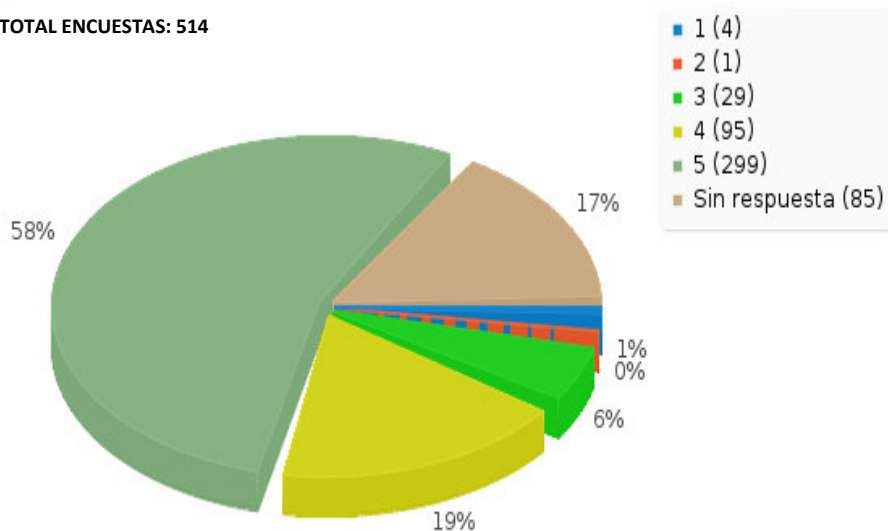
9.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
324	12	3	74	88	147
100%	3,69%	0,92%	22,77%	27,08%	45,23%

TOTAL ENCUESTAS: 514



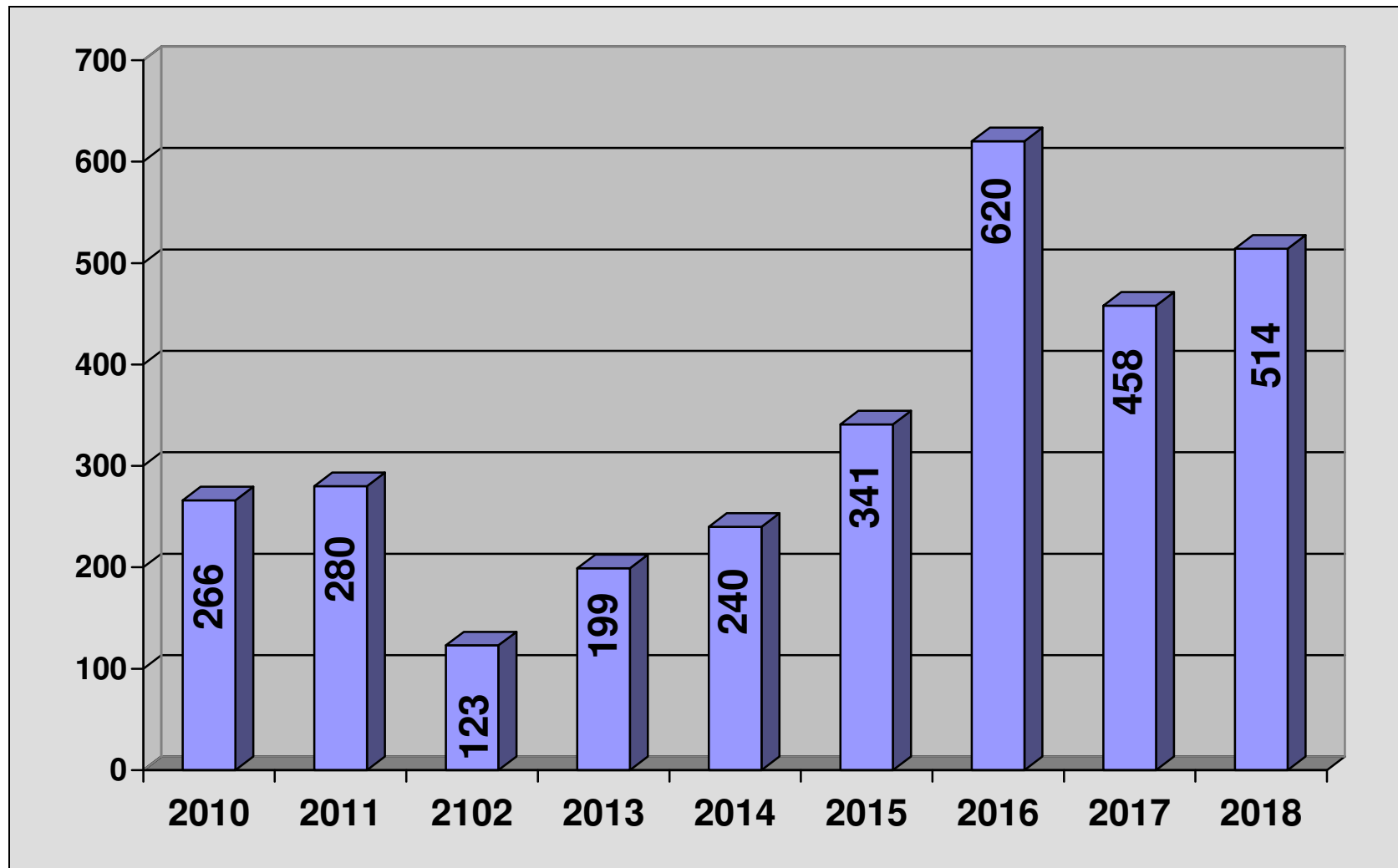
9.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE ARCHIVO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
428	4	1	29	95	299
100%	0,93%	0,23%	6,76%	22,14%	69,70%

TOTAL ENCUESTAS: 514

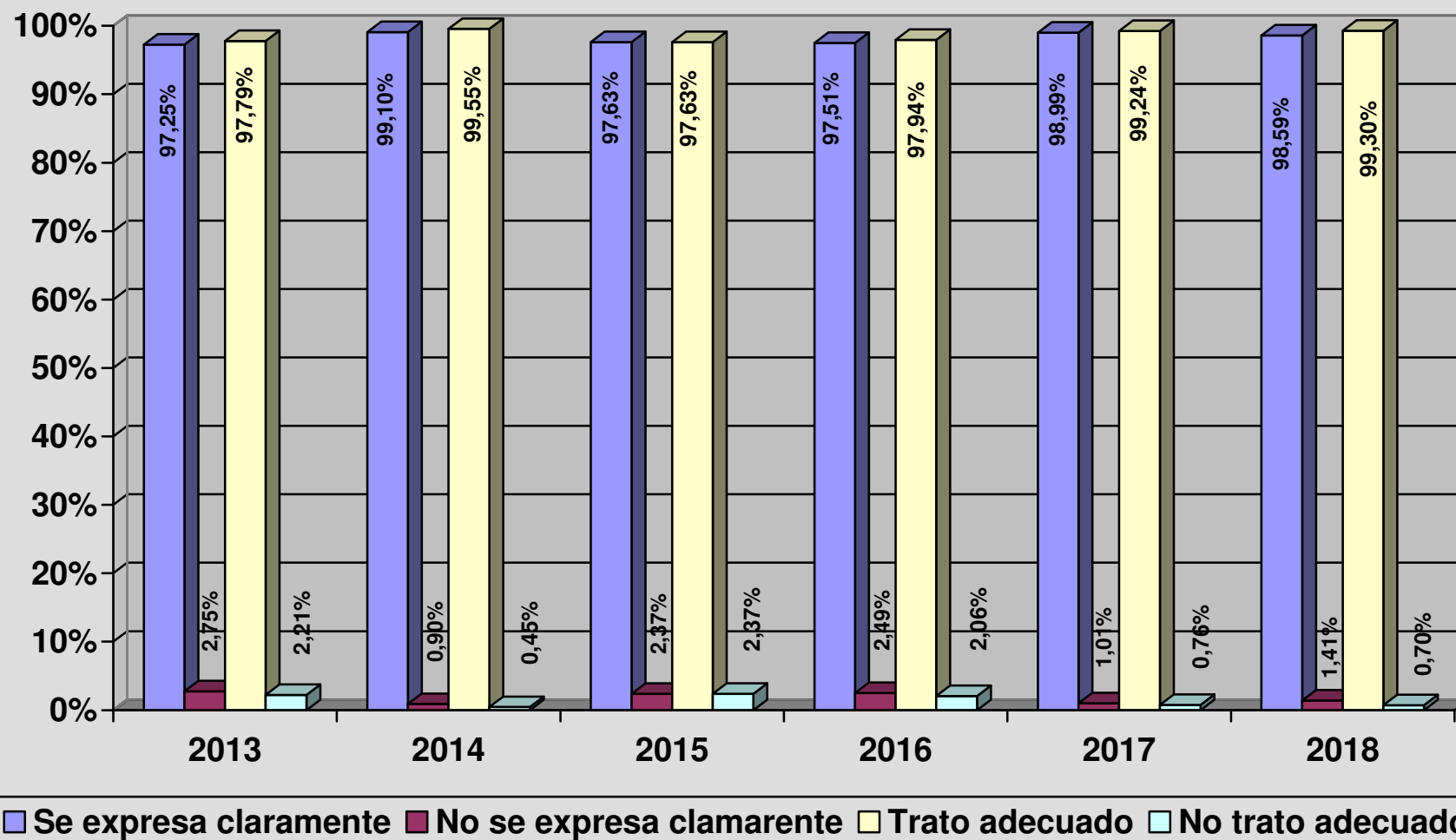


ANEXO II
Tablas comparativas

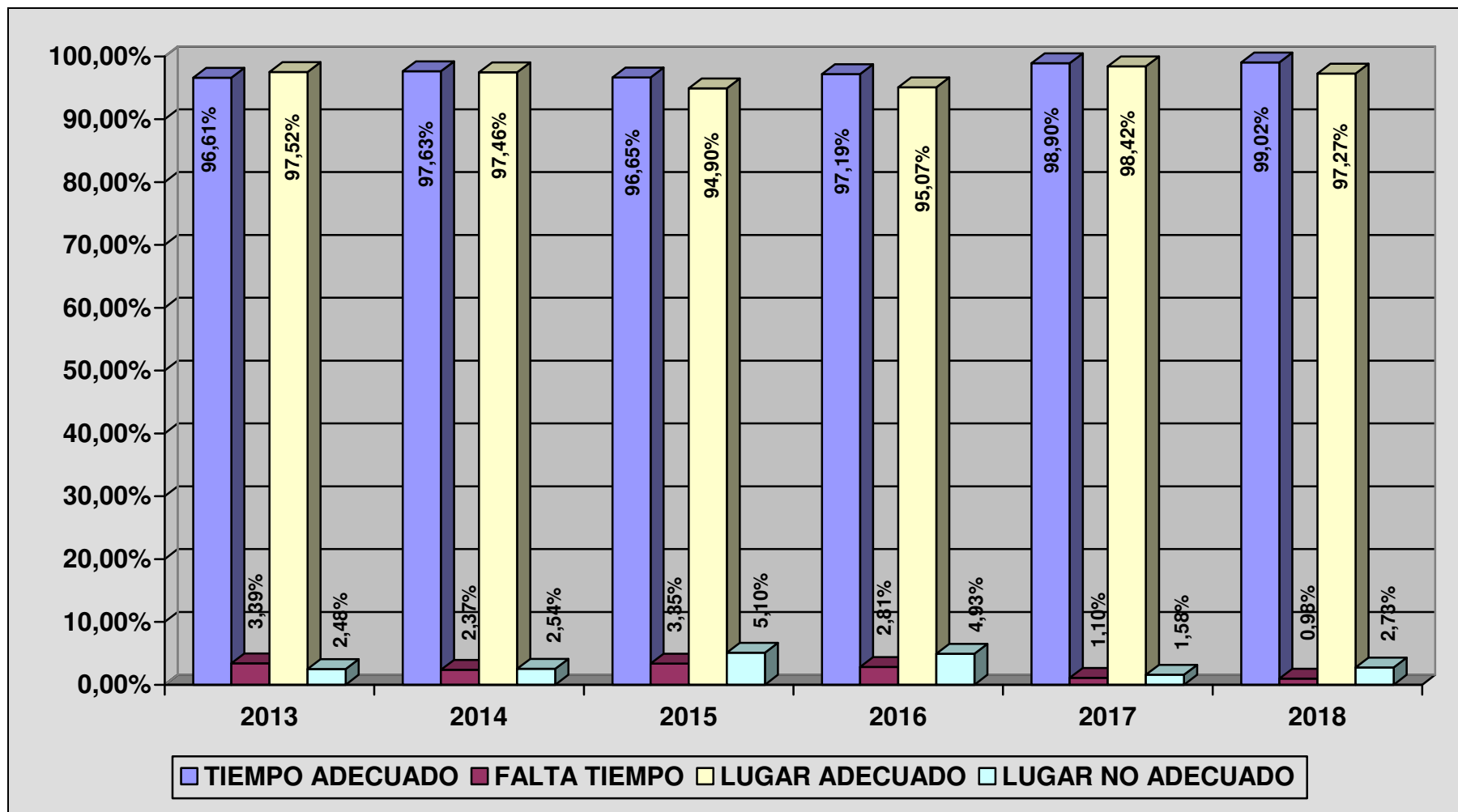
1. Evolución del número de encuestas



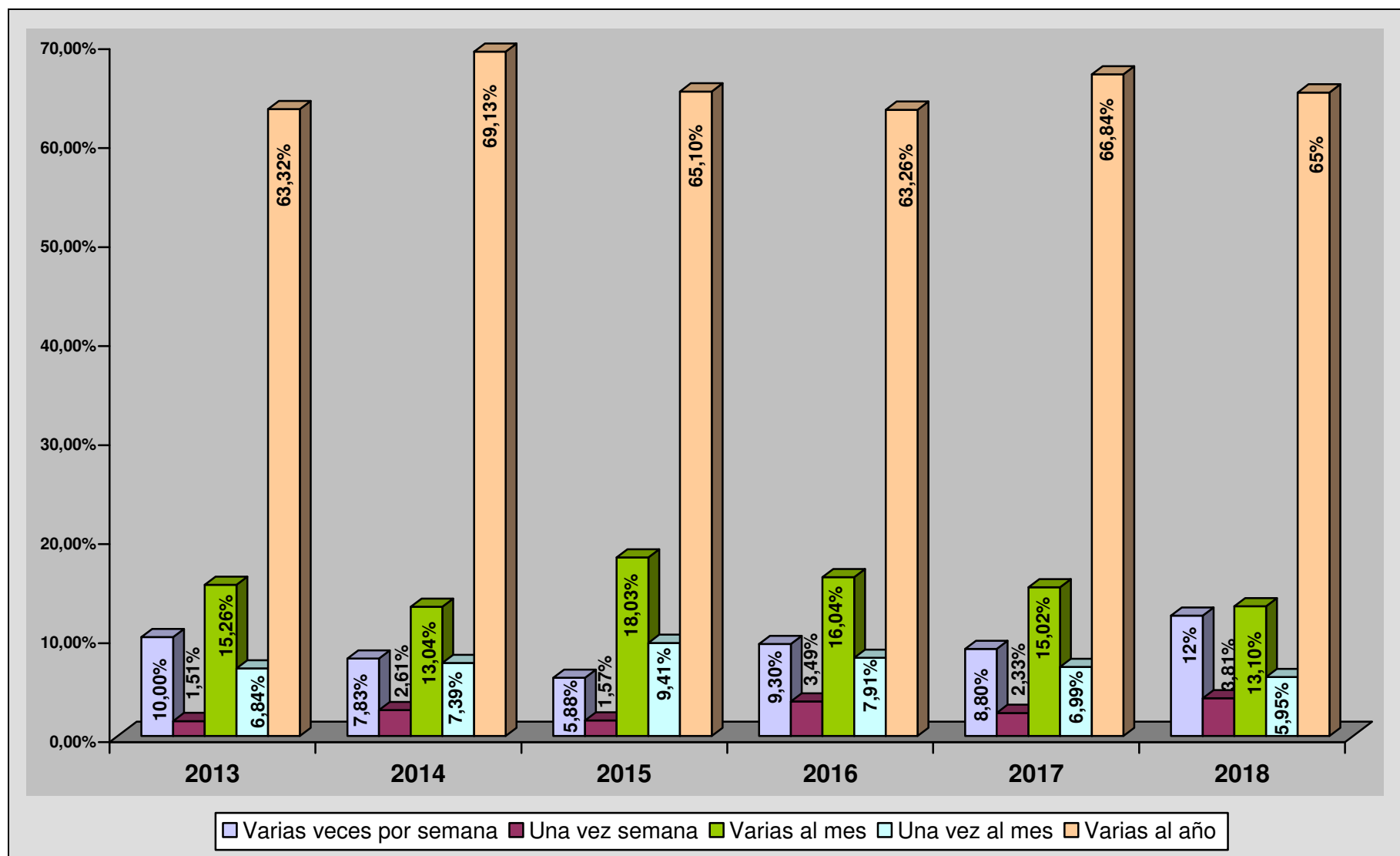
2. Comparativa del compromiso nº 1.5.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



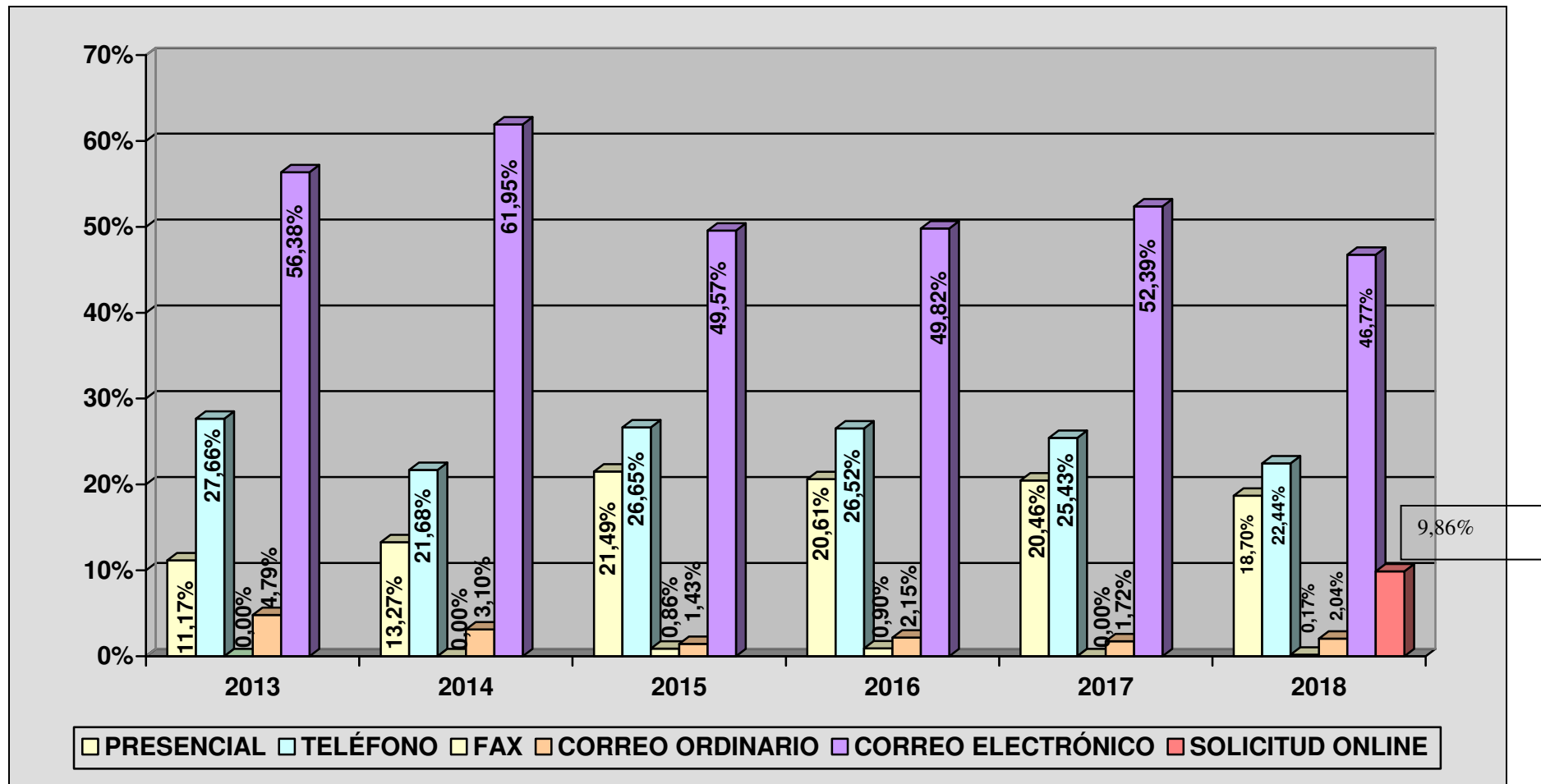
3. Comparativa del compromiso nº 1.6.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



4. Frecuencia de utilización del archivo

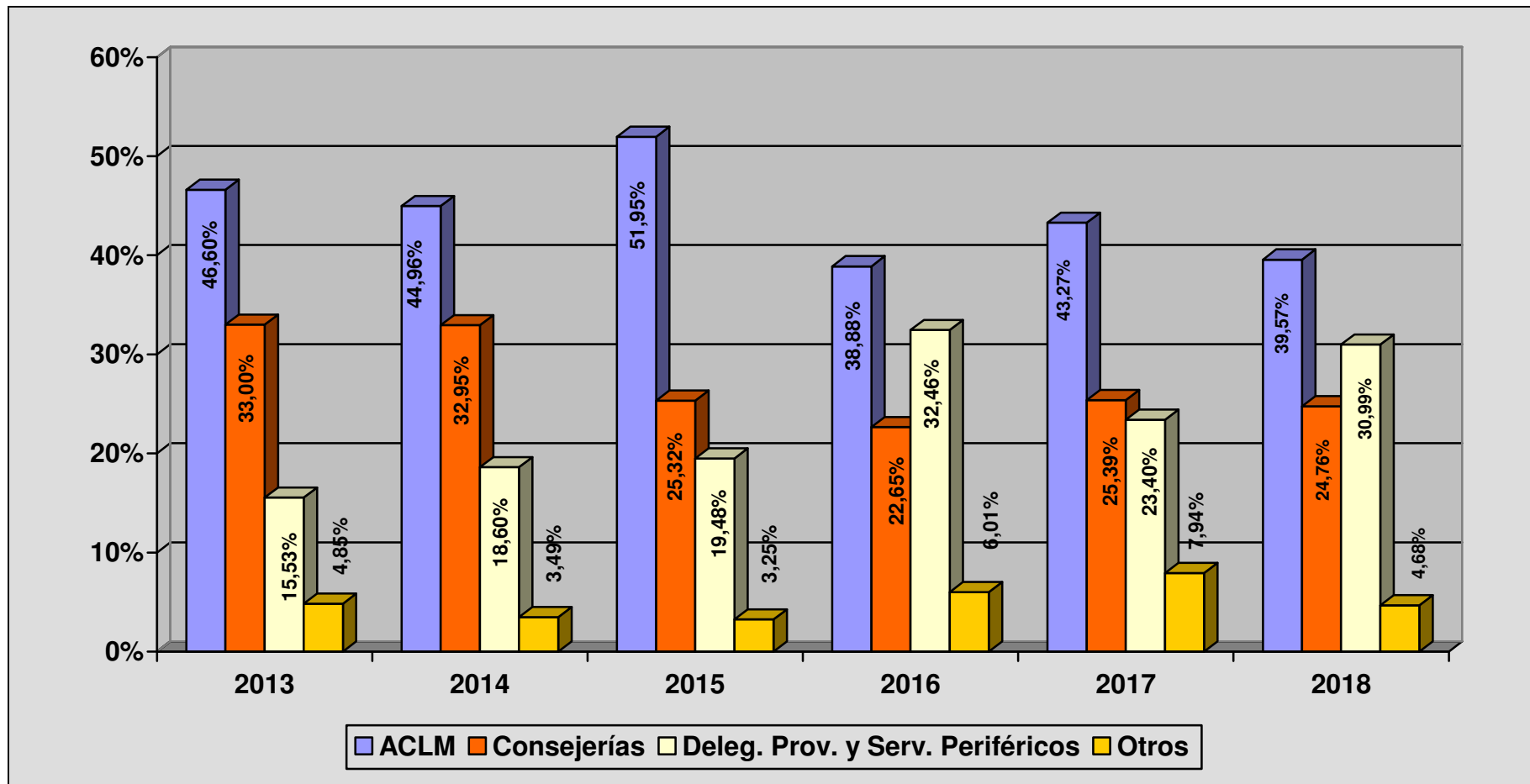


5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo⁹



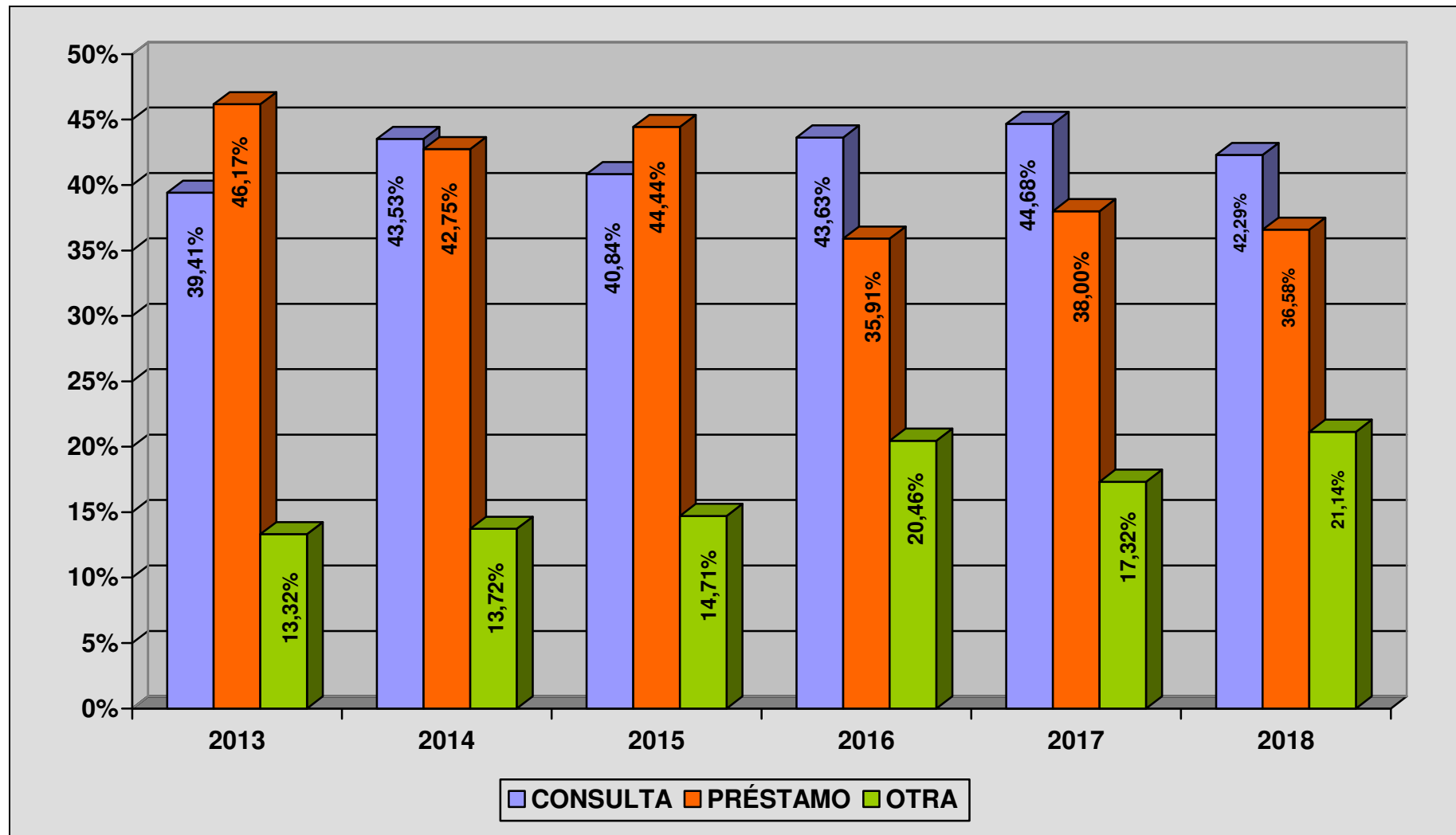
⁹ Se han corregido los datos de la encuesta de 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

6. Organismo al que dirige la consulta¹⁰



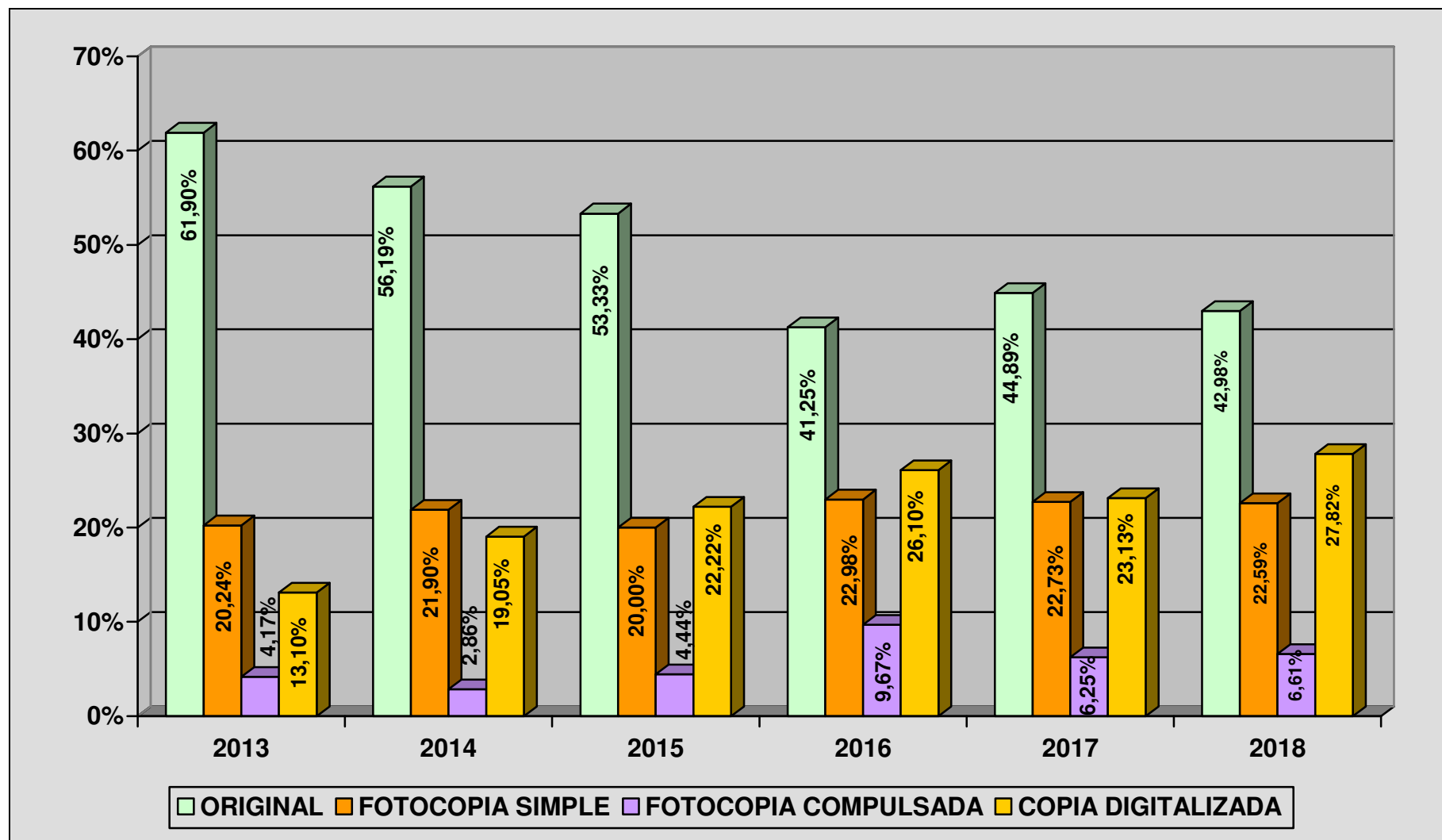
¹⁰ Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

7. Tipo de información solicitada¹¹

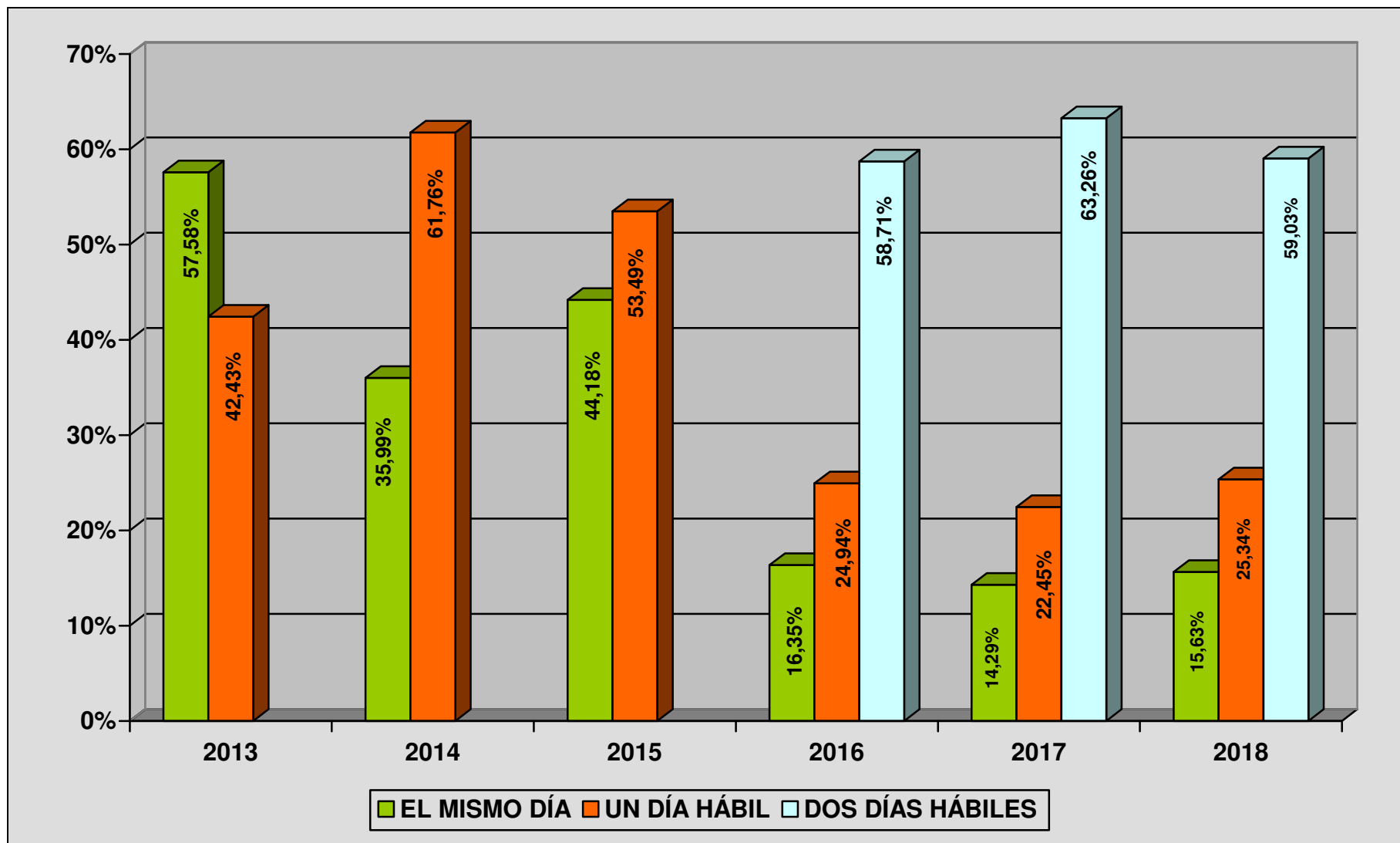


¹¹ Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

8. Original o copia

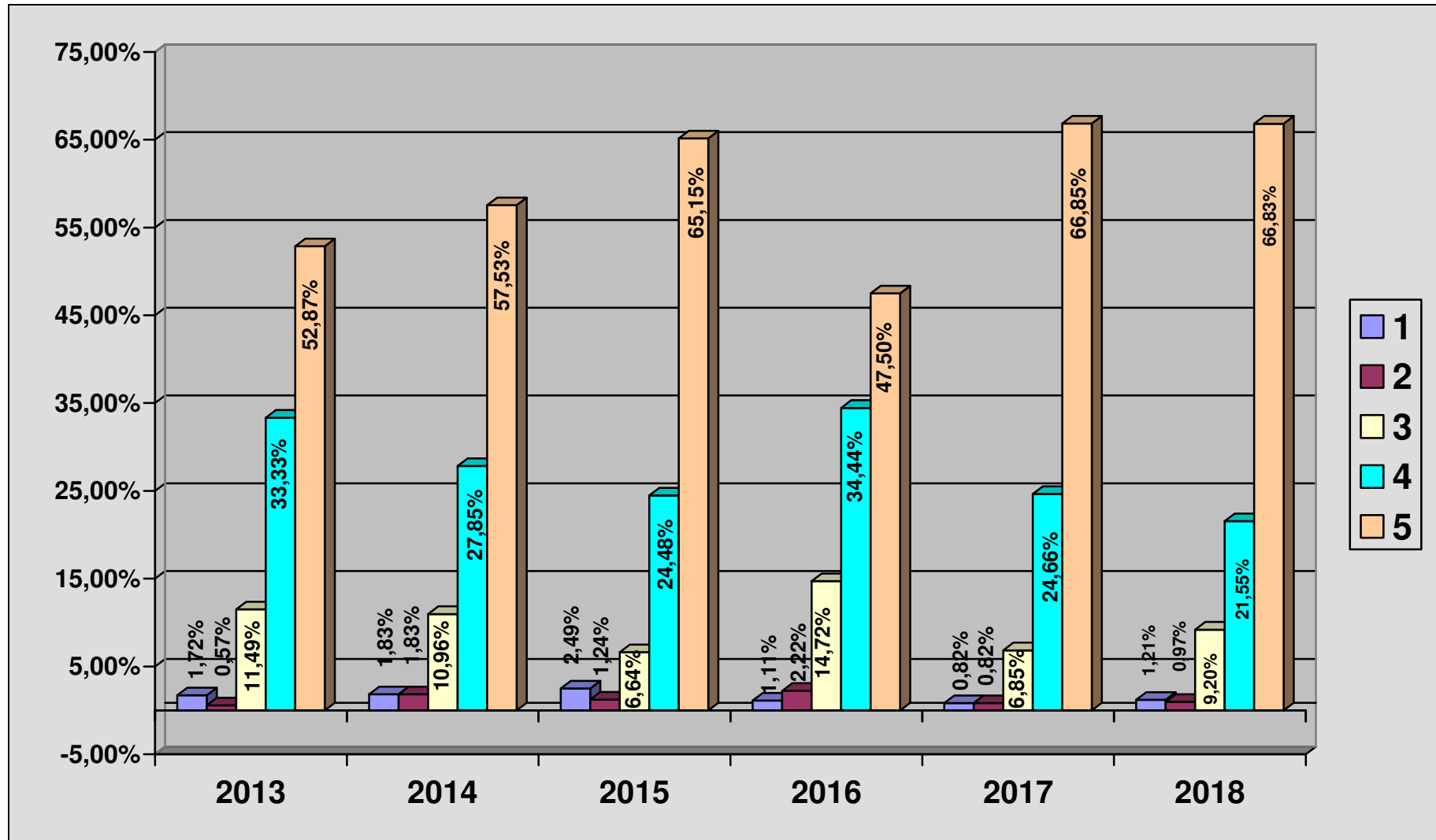


9. Plazo de resolución¹²



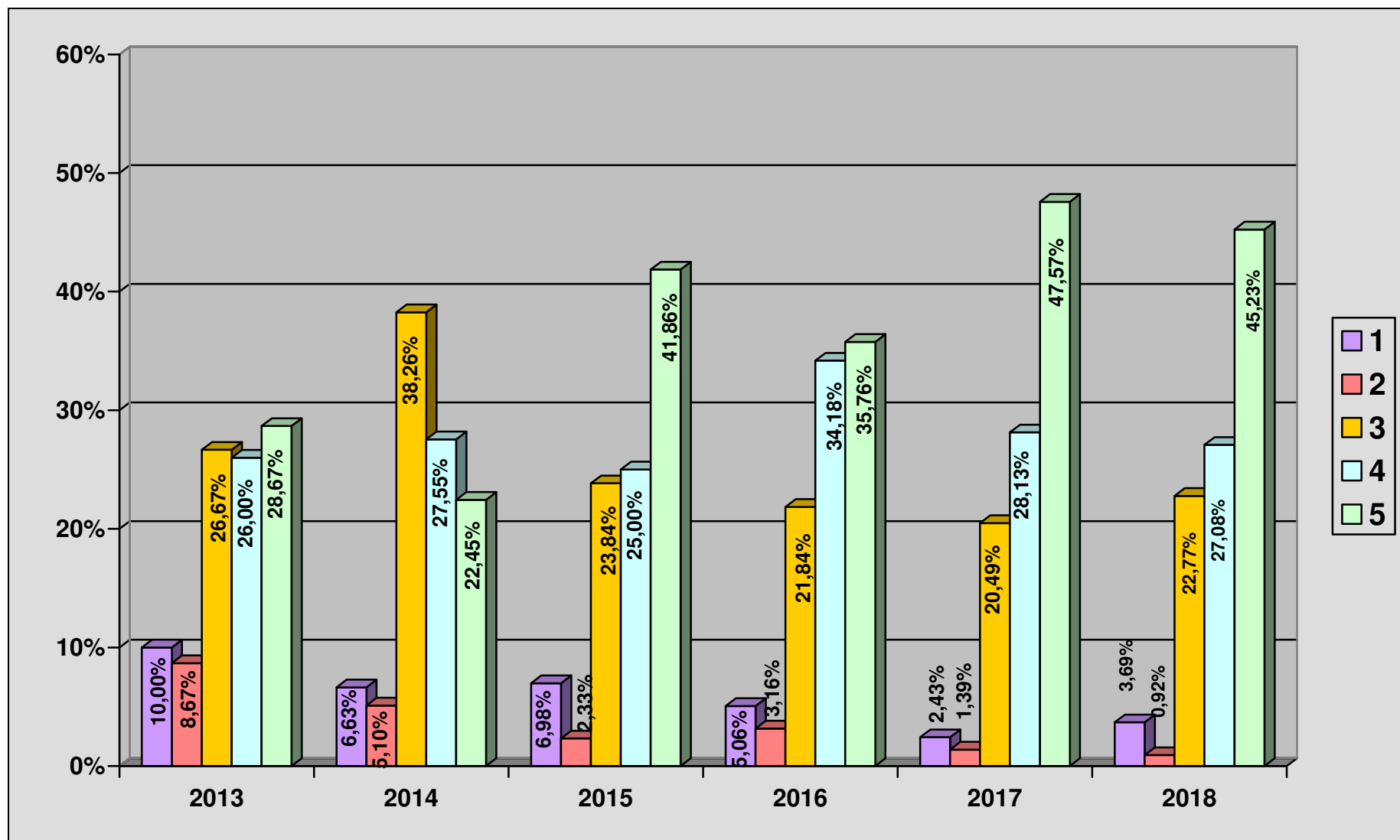
¹² Hasta la encuesta de 2015 se incluía la opción "Dos horas". En la encuesta de 2016 se eliminó esta opción y se agregó la actual de "El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)"

10. El Archivo da respuesta rápida a las consultas¹³

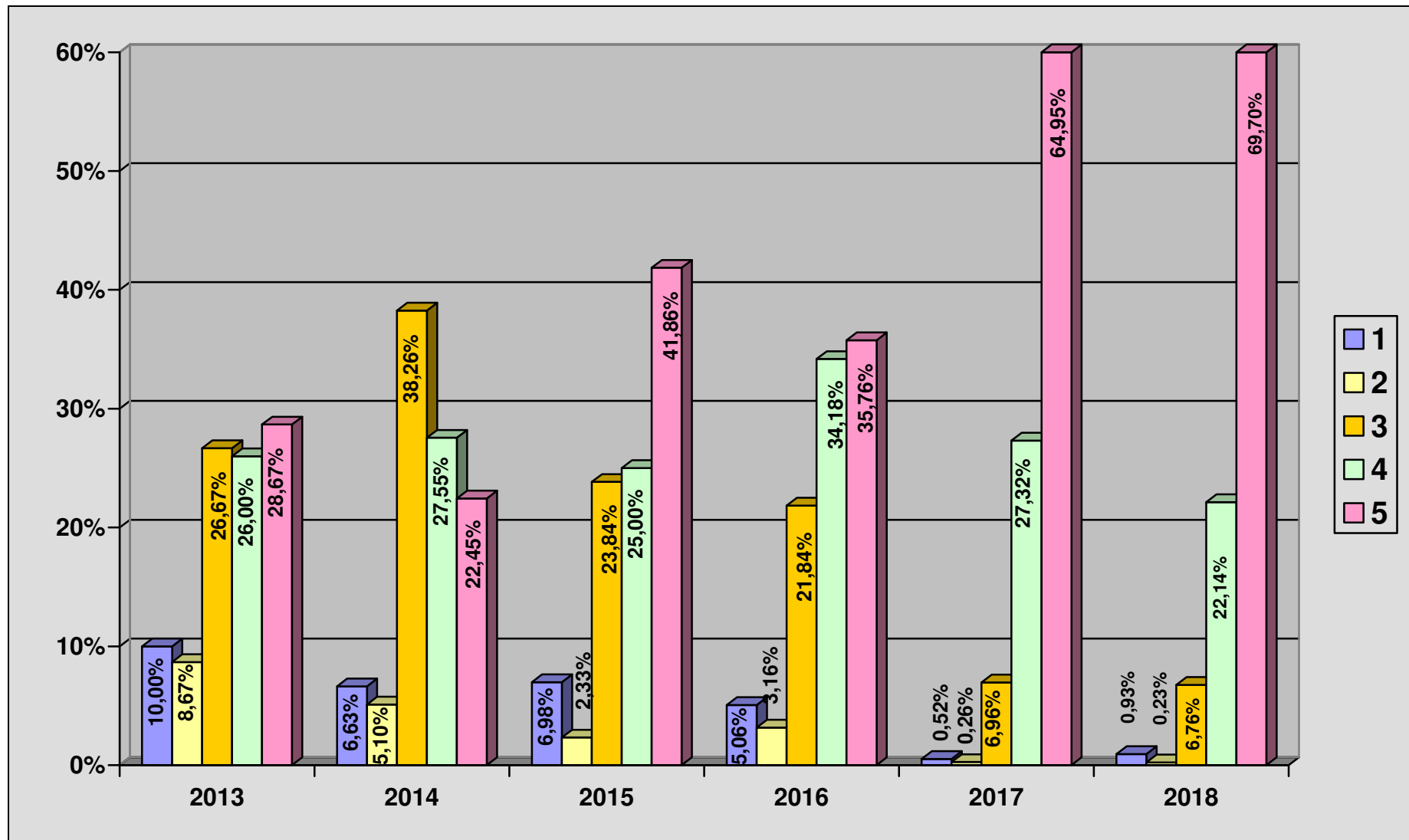


¹³ Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

11. El servicio del Archivo es mejor que hace un año



12. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo





Castilla-La Mancha

Encuesta de satisfacción del Archivo de Castilla-La Mancha

Gracias por realizar la Encuesta de Satisfacción del/de la Usuario/a. No tardará más de tres minutos en completarla y su opinión nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

Batería de Preguntas

Indique por favor en qué tipo de usuario/a se incluye:
Seleccione una de las siguientes opciones

- ☐ Trabajador/a de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
- ☐ Trabajador/a de cualquier otra administración pública
- ☐ Ciudadano/a en general
- ☒ Sin respuesta

Si usted trabaja en la Junta, indique por favor en qué organismo:
Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor escoja...

Con qué frecuencia utiliza los servicios del Archivo:
Seleccione una de las siguientes opciones

- ☐ Varias veces a la semana
- ☐ Una vez a la semana
- ☐ Varias veces al mes
- ☐ Una vez al mes
- ☐ Una o varias veces al año
- ☒ Sin respuesta

A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del Archivo:
Marque las opciones que correspondan

- ☐ Presencial
- ☐ Teléfono
- ☐ Fax
- ☐ Correo Ordinario
- ☐ Correo Electrónico

Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta:
Marque las opciones que correspondan

- ☐ Archivo de Castilla-La Mancha
- ☐ Consejerías
- ☐ Delegaciones y Direcciones Provinciales
- ☐ Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc)

Señale qué tipo de información ha solicitado:
Marque las opciones que correspondan

- ☐ Consulta de documentos
- ☐ Préstamo de documentos
- ☐ Otra información

Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Cuando solicita un documento en préstamo del Archivo de Castilla-La Mancha, ¿necesita siempre el original o le serviría una copia?. Marque la opción mayoritaria.

Seleccione una de las siguientes opciones

- ☐ Original
- ☐ Fotocopia simple
- ☐ Fotocopia compulsada
- ☐ Copia digitalizada
- ☒ Sin respuesta

Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. ¿Qué plazo de disposición de los documentos solicitados para su consulta o préstamo le parece más oportuno?.
Seleccione una de las siguientes opciones

- ☐ El mismo día que se solicitan
- ☐ Un día hábil
- ☐ El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)
- ☒ Sin respuesta

Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. De estos otros servicios, ¿qué importancia tiene para usted, en una escala de 1 a 5, que se presten en el plazo indicado en la Carta de Servicios?

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
Consulta y préstamo de documentos (2 días hábiles)	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Asesoramiento técnico a las oficinas (10 días hábiles)	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Transferencias de documentos (10 días hábiles)	☐	☐	☐	☐	☐	☒

Por favor, manifieste su opinión sobre los asuntos que se le consultan conforme a una escala de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo, y en su caso valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted el asunto planteado.

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	☐	☐	☐	☐	☐	☒
El trato del personal que le atendió fue adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☒
¿Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió?	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	☐	☐	☐	☐	☐	☒
¿Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto?	☐	☐	☐	☐	☐	☒
El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	☐	☐	☐	☐	☐	☒

Si en alguna afirmación ha marcado 1 ó 2, indiquenos por favor, el motivo de su puntuación:

¿Cómo puede el Archivo de Castilla-La Mancha mejorar su nivel de calidad a sus usuarios/as?. Por favor, escriba aquí sus observaciones o sugerencias.

Enviar

Salir y borrar la encuesta

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA¹ REALIZADA DURANTE LOS MESES DE FEBRERO-MARZO DE 2017

I. JUSTIFICACIÓN

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la plena satisfacción de sus usuarios/as. La encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado en la prestación de los servicios porque permite conocer de primera mano qué opinan de la calidad de los servicios que reciben, y porque al establecer la medida de la satisfacción se obtiene una información objetiva de los resultados de cada servicio.

Además, es también un objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen las personas usuarias sobre el Archivo de Castilla-La Mancha, utilizando ese conocimiento como herramienta de gestión interna y utilizando los instrumentos técnicos apropiados para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas adecuadas.

Estos objetivos generales se han traducido de forma operativa en los objetivos específicos siguientes:

1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de las personas usuarias sobre el servicio del Archivo.
2. La definición de indicadores específicos que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Los instrumentos y mecanismos de recogida de información se han materializado en una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía en general y al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas.

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema,

¹ La encuesta de satisfacción se realiza sobre los servicios prestados durante el ejercicio 2016 por el Archivo de Castilla-La Mancha y todos los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos en los que existe personal técnico a su cargo.

fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

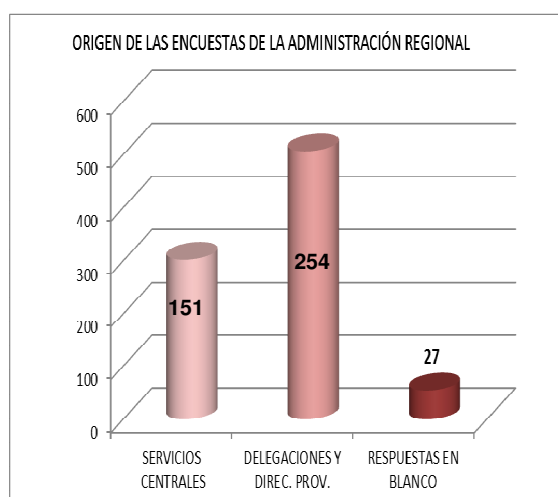
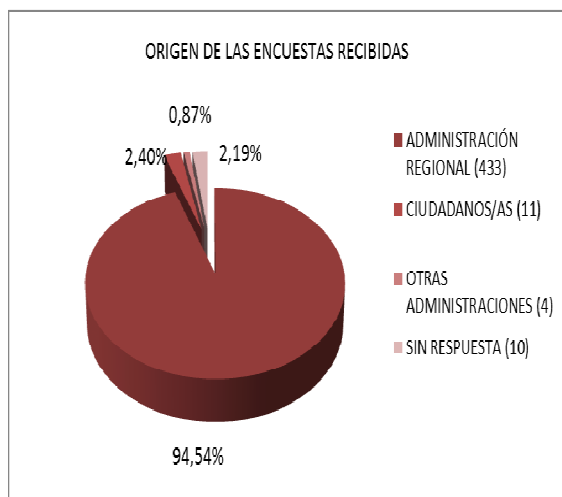
La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y puede cumplimentarse anónimamente desde la web del Archivo de Castilla-La Mancha (<http://pagina.jccm.es/aapp/ArchivoCLM/irAEncuesta.do>). Para favorecer el acceso a la encuesta electrónica y para que las respuestas fueran más numerosas, y por tanto más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal usuario y trabajador en la administración regional a través de correo electrónico, pero adoptando las medidas necesarias para que la cumplimentación de la encuesta se hiciese de forma anónima.

El proyecto tiene, pues, un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Por esta razón la encuesta se realiza anualmente, para que sirva como instrumento de gestión.

Por último, en el **ANEXO** final se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con la de 2017, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

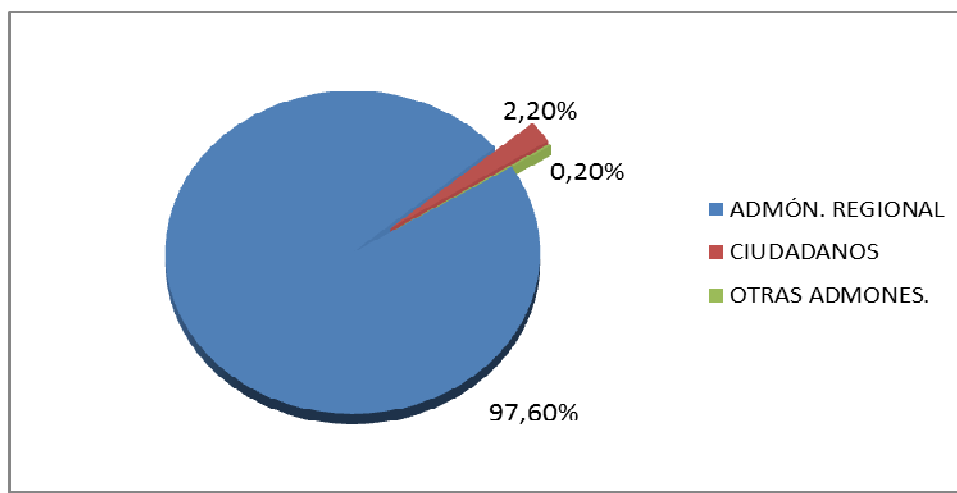
II. ENCUESTAS Y USUARIOS/AS

El número total de encuestas recibidas ha sido de 458, de las que 433 (94,54%) han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as, es decir, por trabajadores/as de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tan solo 4 encuestas han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas (0,87%) y 11 por ciudadanos/as en general (2,40%). Las 10 restantes no han contestado a la pregunta.



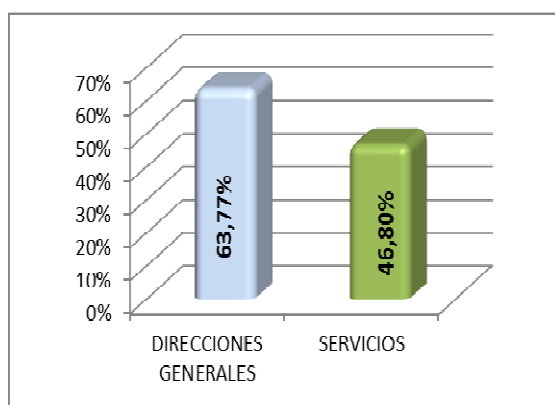
Hay que tener en cuenta que casi el 98% de los servicios prestados por el Archivo son solicitados por personal de la propia administración regional, y por lo tanto la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo. En este sentido, tan solo un 2,20% de los servicios son solicitados por ciudadanos en general o entidades ajenas a la administración, y un 0,20% son solicitados por otras administraciones públicas, en su mayor parte, administraciones locales.

DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA

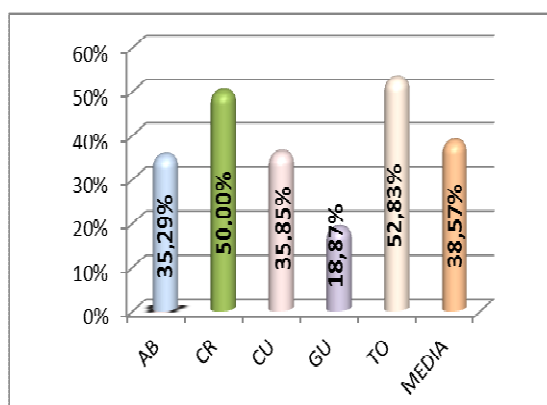


El Archivo de Castilla-La Mancha ha prestado servicios (consultas y préstamos, inserciones e intercalaciones de documentos, asesoramientos técnicos, transferencias documentales, información de referencia y elaboración de informes) durante 2016 a un alto porcentaje de las áreas administrativas que conforman el gobierno y la administración regional. En servicios centrales, organismos autónomos y empresas públicas, el porcentaje asciende al 63,77% de áreas administrativas y de gobierno (Gabinetes, Direcciones Generales y Secretarías Generales) que han solicitado servicios. En cambio, se ha prestado servicios al 46,80% de los Servicios de Delegaciones y Direcciones Provinciales que estructuran la administración periférica de la región.

PORCENTAJE DE ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y DE GOBIERNO DE LOS SERVICIOS CENTRALES USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA

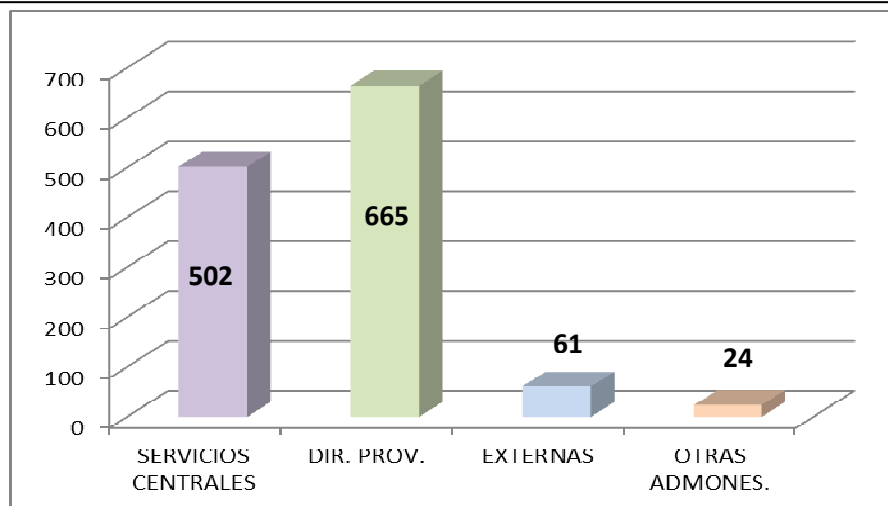


PORCENTAJE DE SERVICIOS DE LAS DELEGACIONES Y DIRECCIONES PROVINCIALES USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



Desde este punto de vista, aunque el número de encuestas ha sido inferior al ejercicio anterior, sigue siendo sumamente representativo, puesto que en 2016 solicitaron servicios del Archivo de Castilla-La Mancha –debemos incluir también archivos centrales de Consejerías, Delegaciones, Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos- como usuarias internas mil ciento sesenta y siete (1.167) personas diferentes, distribuidas por los diferentes órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

NUMERO DE PERSONAS USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



No todos/as los/as empleados/as de la Junta que remiten la encuesta de satisfacción son usuario/as del Archivo, puesto que en siete (7) encuestas se incluyen comentarios en el sentido de que nunca han utilizado los servicios del Archivo de Castilla-La Mancha. En cualquier caso, con estos datos podemos deducir que un porcentaje importante (39%) de personas usuarias habituales del archivo han respondido a la encuesta.

Gran parte del personal usuario de la Administración Regional suele solicitar diferentes tipos de servicios del archivo. Además de las consultas y préstamos, los más usuales, también reclama asesoramiento técnico y sobre todo transferencias de documentación. En este sentido, 519 usuarios/as han cumplimentado y remitido un total de 931 transferencias desde el módulo de oficina de la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha, lo que ha supuesto el movimiento de un total de 32.578 cajas y la grabación de 226.463 registros informáticos.

	2016	2017
USUARIOS	562	519
TRANSFERENCIAS	909	931
CAJAS	30708	32278
REGISTROS INFORMÁTICOS	178914	226463

La aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha registra los servicios prestados por el propio archivo y por el resto de archivos centrales de Consejerías, Organismos Autónomos, Delegaciones y Direcciones Provinciales. Estos servicios son registrados manualmente por el propio personal del archivo, seleccionando en cada caso el tipo de servicio prestado. Pero al mismo tiempo, esta aplicación informática es la herramienta en la que queda reflejada la actividad administrativa relacionada con la gestión de archivos en toda la administración regional. Su utilización queda justificada en el número de usuarios/as que acceden diariamente a la misma para realizar transferencias o consultar la documentación previamente registrada y remitida al archivo correspondiente para solicitarla en préstamo. La siguiente tabla nos muestra los picos medios de usuarios diarios y el pico máximo de usuarios:

	2016	2017
PICOS MEDIOS DIARIOS	90	64 ²
PICO MÁXIMO	166 (11/02/2015)	91 (22/02/2016)

A pesar del descenso en la media diaria de usuarios y en su pico máximo, se ha incrementado sin embargo, como figura en la tabla anterior, el nº de transferencias realizadas, el nº de cajas transferidas y el número de registros informáticos grabados en la aplicación.

Otros datos que muestran la actividad de la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha es el número de usuarios que se han logado, es decir, que han entrado y realizado alguna actividad en la aplicación, con un total de 668 personas de los/las 1721 usuarios/as que están dado/as de alta.

USUARIOS QUE HAN HECHO USO DE LA APLICACIÓN	668
Nº USUARIOS ACTIVOS	1721
Nº DE SESIONES DE TRABAJO	14865 ³

² Este dato ha sido obtenido aplicando la moda estadística, es decir, seleccionando el valor diario que se repite con mayor frecuencia.

³ Este dato ha sido extraído computando únicamente una entrada por usuario/día.

III. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen a continuación en dos formatos diferentes:

- a) Tablas: en este formato los datos porcentuales están extraídos del total de las encuestas que han contestado a la pregunta objeto de la tabla, exceptuando por tanto, el número de encuestas que no la han contestado.
- b) Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (458), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha⁴ medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

Compromiso nº 1.5.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

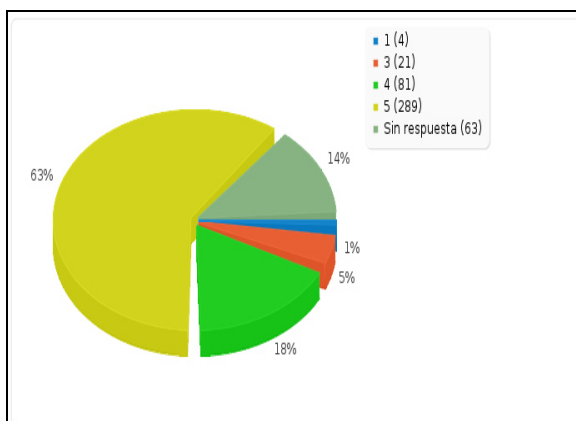
COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.5. Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual
	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	≥ 4		

RESULTADO:

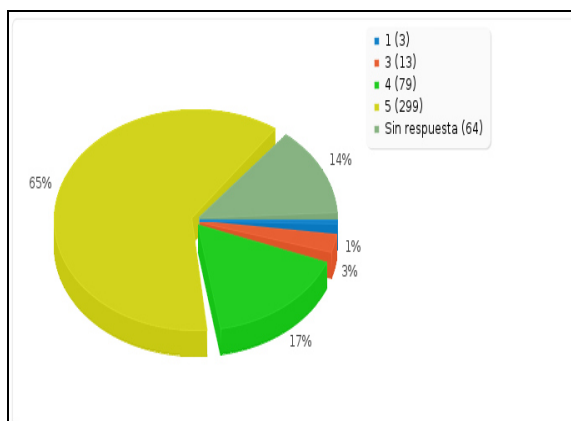
PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
395	4	391	393	3	390
100,00%	1,01%	98,99%	100,00%	0,76%	99,24%
MEDIA VALORACIÓN			MEDIA DE VALORACIÓN		
4,65			4,70		

⁴ Los indicadores asociados a los compromisos de esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto a la Resolución de 13/10/2016 por la que se actualiza la Carta de Servicios (DOCM 27 de octubre de 2016). También se pueden consultar en la sede electrónica www.jccm.es, en el apartado Carta de Servicios.

EXPRESIÓN CLARA



TRATO ADECUADO



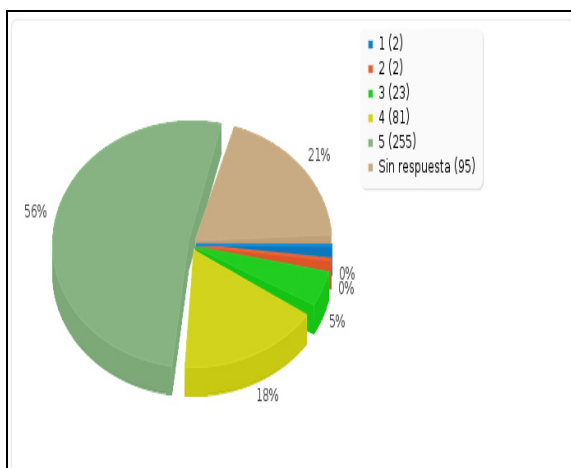
Compromiso nº 1.6.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.6.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual
	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	≥ 4		

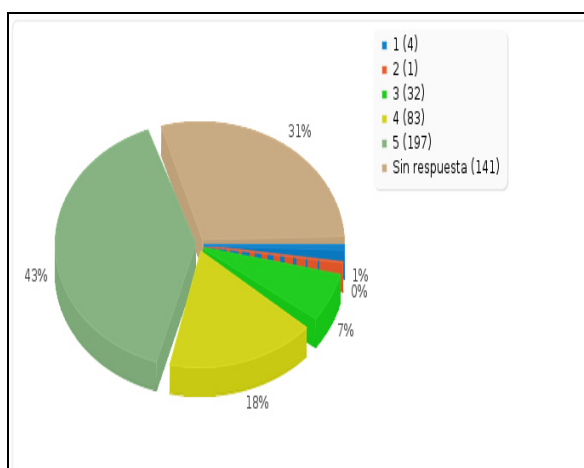
RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	≥ 3	CONTESTADAS	<3	≥ 3
362	4	358	316	5	311
100,00%	1,10%	98,90%	100,00%	1,58%	98,42%
MEDIA VALORACIÓN		4,61	MEDIA DE VALORACIÓN		4,48

TIEMPO ADECUADO



LUGAR ADECUADO



Batería de preguntas.

El resto de respuestas recogidas a través de la encuesta de satisfacción nos ofrecen otros indicadores muy útiles desde el punto de vista organizativo, es decir, no solo nos permiten valorar el grado de satisfacción del/de la usuario/a con el servicio recibido, sino también realizar valoraciones objetivas sobre sus necesidades con el fin de ajustar los servicios y compromisos adquiridos en la Carta de Servicios a las demandas de nuestros/as usuarios/as.

Así mismo, nos permiten obtener información completa sobre la procedencia del/de la usuario/a interno/a, la frecuencia de sus solicitudes, el tipo de servicio demandado, el medio por el que habitualmente se comunica con el archivo o si están de acuerdo o no con los plazos establecidos en la Carta de Servicios. La interpretación y valoración de todos estos datos nos sirve para intentar alcanzar nuestro objetivo final que es la mejora continua en la prestación del servicio. En este sentido, se llevan a cabo análisis y revisiones de procedimientos, reorganizaciones de personal y actualización y mejora de instalaciones y medios técnicos.

1. Organismo de procedencia:

A pesar de que el cuestionario es anónimo, el organismo de procedencia⁵ nos sirve para identificar y concretar las percepciones que los/as usuarios/as tienen de los servicios prestados por el archivo de su centro de trabajo, con la intención de incidir directamente en el origen de los problemas detectados y de los posibles incumplimientos de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

⁵ En el apartado anterior II. ENCUESTAS Y USUARIOS pueden consultarse los números totales y porcentuales de la procedencia de las personas usuarias que han contestado la encuesta.

En este sentido, casi todos los organismos del gobierno y de la administración regional, tanto de servicios centrales como provinciales, han remitido en mayor o menor número encuestas cumplimentadas, siendo por tanto, altamente representativas por estar repartidas por la mayoría de los organismos autonómicos. No solamente nos sirven las valoraciones consignadas en cada una de las preguntas de la encuesta, sino que los comentarios, sugerencias y apreciaciones expresadas por los/las encuestados/as en texto libre en la última pregunta, nos permiten conocer directamente qué piensan nuestros/as usuarios/as sobre el servicio del Archivo.

De hecho, en 90 encuestas (19,65%) se han incluido comentarios o sugerencias. Desde aquellas que insinúan que no han utilizado nunca los servicios del archivo y por lo tanto no se consideran usuarios/as, hasta las que alaban el servicio prestado por el personal del archivo, o exponen alguna queja en cuanto al funcionamiento de la aplicación informática, a la falta de personal en el servicio o reclamando más información sobre nuestros servicios. También son numerosas las sugerencias en cuanto a la digitalización de la documentación depositada en el archivo o a la mejora de nuestras bases de datos.

2. Con qué frecuencia utiliza los servicios del Archivo:

Gran parte de las personas encuestadas que contestan a esta pregunta utiliza los servicios del archivo con una frecuencia de una o varias veces al año (66,84%), algo más del 20% lo hace una o más veces al mes (22,01%) y tan solo un 11,13% una o más veces a la semana (**Ver gráfico comparativo 4. Frecuencia de utilización del archivo**).

Los datos obtenidos son muy similares a los de ejercicios anteriores, siendo significativo el mantenimiento de un reducido número de departamentos y personal usuario de la administración regional como los mayores demandantes de servicios del Archivo. Es decir, ese 11,13% que demanda servicios del archivo con una frecuencia, al menos semanal, es sin embargo, el que acumula la mayor parte de los servicios prestados.

3. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del Archivo:

Esta pregunta permite marcar varias opciones como respuesta, puesto que un usuario puede solicitar los servicios del archivo desde distintos medios. Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores (**Ver gráfico comparativo nº 5 del anexo**), se mantiene porcentualmente el número de personas que solicitan los servicios del archivo de manera presencial con respecto a los dos ejercicios anteriores (21,49% en 2015 y 20,61% en 2016 frente al 20,46% de 2017), pero

sigue muy por encima de los ejercicios de 2014 con el 13,27 y del 11,17% de 2013.

Se mantiene, con respecto a encuestas anteriores, el número de solicitudes telefónicas, aunque con un moderado descenso con respecto a 2015 y 2016 (25,43% frente al 26,65% de la encuesta de 2015 y al 26,52% de 2016).

La solicitudes realizadas por estos medios se han dirigido básicamente a los archivos centrales de los organismos a cuyo frente hay un/a archivero/a (Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos), puesto que las solicitudes dirigidas al Archivo de Castilla-La Mancha, excepto las de algunos ciudadanos y otras administraciones públicas, se han realizado por correo electrónico a través de un formulario normalizado.

Por este medio han solicitado servicios del archivo un 52,39%, algo superior a los de los últimos dos ejercicios inmediatos (49,82% de 2016 y 49,57% de 2015), claramente en sintonía con los datos aportados en el siguiente apartado en cuanto al aumento del porcentaje de usuarios/as que solicitan servicios directamente del Archivo de Castilla-La Mancha, puesto que las solicitudes enviadas al Archivo de Castilla-La Mancha por parte del personal de la Junta, obligatoriamente han de remitirse por correo electrónico.

4. Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta:

Los/las solicitantes que demandan servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha (43,27%) siguen siendo los más numerosos con respecto a los/las que lo demandan de Consejerías o Direcciones Provinciales, con un ligero incremento respecto a 2016 (38,88%) aunque todavía por debajo de ejercicios anteriores (51,95%, 44,96% y 46,60% en 2015, 2014 y 2013 respectivamente). **(Ver gráfico comparativo nº 6 del anexo)**

Los/as usuarios/as de Consejerías (25,39%) mantienen similares datos porcentuales que los de la encuesta de 2016 (22,65%) y los de la de 2015 (25,32%).

En claro descenso con respecto a la encuesta del ejercicio anterior se sitúa el porcentaje de personas que solicitan los servicios de los archivos centrales de las Direcciones Provinciales (23,40% de 2017, frente al 32,46% de 2016), más en consonancia con los datos aportados por las encuestas de 2015 (19,48%), de 2014 (18,60%) o 2013 (15,53%). Si el incremento de usuarios/as en la encuesta anterior con respecto a la de 2015 se justificaba por la reincorporación de los dos archiveros territoriales de Albacete y Guadalajara en enero de ese año 2015 y la consolidación de los servicios prestados por los archivos centrales de estos organismos, ahora, el descenso de solicitantes de servicios de estos organismos puede deberse a los envíos masivos de documentación remitida al Archivo de Castilla-La Mancha desde las distintas Direcciones Provinciales que carecen en su

mayor parte de instalaciones adecuadas para utilizarse como depósitos de archivo, constatándose que algunas de ellas carecen de archivo central.

Estos datos, tal como muestran las estadísticas, son inversamente proporcionales al porcentaje de usuarios/as del Archivo de Castilla-La Mancha, es decir, cuando aumentan los porcentajes de solicitantes que se dirigen al Archivo de Castilla-La Mancha, disminuyen los porcentajes de solicitudes dirigidas a las Direcciones Provinciales y a la inversa. **(Véase cuadro comparativo nº 6. Organismo al que dirige la consulta)**

En cualquier caso, podemos confirmar el éxito de la implantación del sistema de archivos en los organismos que conforman el gobierno y administración regional, en el que las transferencias regulares de documentos realizadas por Consejerías y Direcciones Provinciales permiten gestionar adecuadamente los depósitos de sus archivos centrales con un volumen constante de documentación regulado por el flujo de entradas y salidas a través del procedimiento administrativo especial de las transferencias.

Se incrementa también, aunque levemente, el porcentaje de demandantes de servicios a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.), aunque siguen siendo las menos solicitadas (7,94% en 2017 frente al 6,01% de 2016, al 3,25% de 2015, al 3,49% de 2014 o al 4,85% de 2013).

En resumen, el 57% de las personas encuestadas (frente al 61% de la encuesta anterior, al 48% de 2015 o al 53% de 2013) solicitan los servicios del archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (Consejerías, Delegaciones y Servicios Periféricos, Organismos Autónomos, etc.) con fines puramente administrativos y sobre documentación relativamente reciente.

5. Tipo de información solicitada

Los tipos de servicios más demandados al Archivo de Castilla-La Mancha y al resto de archivos centrales de los organismos autonómicos son consultas y préstamos de documentación. En torno al 80% de los servicios prestados son préstamos y consultas, con un reparto más o menos equitativo de este porcentaje entre ambos tipos de servicios, y manteniéndose en porcentajes muy similares con pequeñas variaciones desde 2013.

El resto del porcentaje, 17,32%, solicita otro tipo de información (inserciones, intercalaciones, asesoramientos técnicos e información de referencia), con un leve descenso porcentual con respecto a la encuesta de 2016 (20,46%) pero por encima todavía de ejercicios anteriores (14,71% en 2015 o 13,72% de 2014). **(Véase cuadro comparativo nº 7. Tipo de información solicitada)**

6. Original o copia

El porcentaje de usuarios/as que necesitan el original del documento que solicitan en consulta o préstamo ha descendido significativamente desde 2013. Del 61,90% de ese año se ha pasado al 44,89% de la encuesta actual. Proporcionalmente a este descenso se ha ido incrementando, aunque de forma más moderada, el número de usuarios que solicitan copia digitalizada de la documentación solicitada (del 13,10% de 2013 se ha pasado al 23,13% de 2017) consiguiéndose el pico más alto en la encuesta pasada con un 26,10%.

Uno de los objetivos del Archivo de Castilla-La Mancha es invertir totalmente los porcentajes, es decir, que la mayoría de la documentación consultada o prestada por el Archivo se envíe por correo electrónico y en formato electrónico, evitando la salida de la documentación original y reduciendo, en la medida de lo posible, la puesta en disposición de medios personales y materiales necesarios para recoger la documentación y distribuirla al organismo solicitante.

7. Plazo de resolución

Esta pregunta de la encuesta va dirigida expresamente al personal trabajador de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Hasta la encuesta de 2015 las opciones propuestas en la pregunta ¿Qué plazo de disposición de los documentos solicitados para su consulta o préstamo les parece más oportuno?, eran las siguientes: Dos horas, El mismo día, Un día hábil. (**Véase cuadro comparativo nº 9. Plazo de resolución**)

En la encuesta de 2016 se eliminó la opción “Dos horas” y se añadió la de “El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)”. Esta es la opción preferida por las dos últimas encuestas con un 58,71% en 2016 y un 63,26% en 2017, manifestándose sin duda que el personal usuario de los servicios de consultas y préstamos del Archivo están de acuerdo con los plazos establecidos en la Carta de Servicios.

No deja, sin embargo, de ser representativo el porcentaje de usuarios/as que consideran como plazo más adecuado de resolución de solicitudes de consultas y préstamos de documentos, un día hábil (22,45% en 2017 y 24,94% en 2016) y el mismo día de la solicitud (14,29% y 16,35% respectivamente).

8. Importancia de la prestación del servicio en plazo

Esta pregunta se ha incorporado por primera vez a la encuesta de satisfacción de 2017. El objetivo de la misma no es otro que el de determinar las expectativas que los/as usuarios/as tienen con respecto a nuestros servicios, de forma que puedan valorar el grado de importancia que le dan a cada uno de los servicios prestados a través de una escala de valores, donde 1 significa poca

importancia y 5 significa mucha importancia. Únicamente se han seleccionado los tres servicios más demandados: consulta y préstamo de documentos, asesoramiento técnico y transferencias de documentos.

En esta escala de valores, ha sido el 5 (mucha importancia) el valor mayoritario, aunque es en el servicio de consulta y préstamo de documentos donde mayor porcentaje obtiene este valor con un 59,49%, frente al 42,63% de asesoramiento técnico y un 41,53% de transferencias de documentos. Estos datos están en consonancia con la urgencia del servicio y con los plazos establecidos en la carta de servicios: dos días hábiles para las consultas y préstamos y 10 días hábiles para los asesoramientos técnicos y las transferencias de documentación.

La urgencia del servicio de consulta y préstamo de documentación se manifiesta también en el escaso porcentaje de valores mínimos (1 y 2, que significan poca importancia) señalados por las encuestas, donde la suma de ambos no llega al 4%, frente a los porcentajes de los otros dos servicios que están en torno al 10%.

9. El Archivo da respuesta rápida a las consultas

Dentro de la escala de valores establecidos por la encuesta de satisfacción, en los que 1 significa nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, un 66,85% de las personas encuestadas que responden a la pregunta, manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas, con un incremento de casi veinte puntos con respecto a la encuesta del pasado año en el que el 47,50% de las personas encuestadas señaló la puntuación máxima, siendo además, hasta ahora, el porcentaje más alto de la serie registrada (65,15% en 2015, 57,53% en 2014 y 52,87% en 2013).

Algo más del 98% de los valores asignados en las respuestas (5=66,85%; 4=24,66%; 3=6,85%) se encuentran dentro de los parámetros exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios considerados con un grado de satisfacción positivo, muy similares a los datos recogidos en la encuesta anterior, habiéndose obtenido una puntuación de 4,56 de media aritmética. También son muy similares los datos totales (1,64%) de las encuestas que señalan un dos (0,82%) o un uno (0,82%) en la escala de valores (**Véase cuadro comparativo nº 7. El archivo da respuesta rápida a las consulta**).

10. El servicio del Archivo es mejor que hace un año

En esta misma escala de valores, también se ha producido un importante incremento, 12 puntos, con respecto a la encuesta del pasado año, en cuanto al número de usuarios/as que está totalmente de acuerdo con que el servicio del archivo es mejor que en el ejercicio anterior (47,57% de 2017 frente al 35,76%

de 2016). Al igual que en la pregunta anterior, es el porcentaje más alto de toda la serie (41,86% de 2015, 22,45% en 2014 y 28,67% en 2013).

El porcentaje total de encuestas (96,19%) que asignan valores exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (3, 4 y 5) consolida una recuperación iniciada en el ejercicio de 2014 con un 88,26%, un 90,70% en 2015 y un 91,78 en 2016, después de varios ejercicios consecutivos descendiendo claramente: 95,98% en 2011, 92,85% en 2012 y 81,34 en 2013, obteniéndose una puntuación media de 4,17. **(Véase cuadro comparativo nº 8. El servicio del archivo es mejor que hace un año. Para datos de 2012 y anteriores ver el informe de la encuesta de 2016).**

11. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo

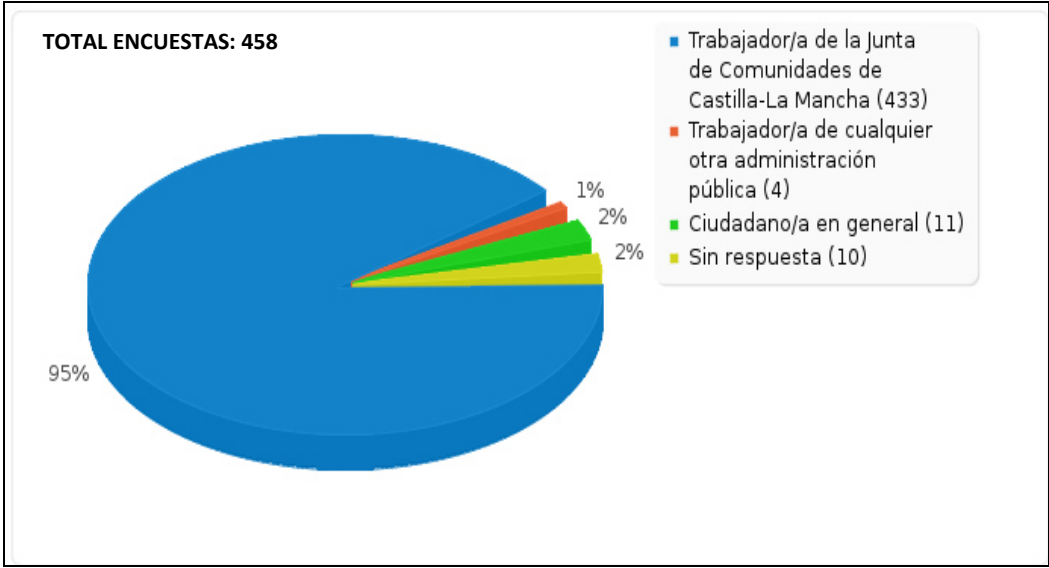
El grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores, es decir, un 99,22% de las encuestas señalan al menos un 3 en la escala de valores **(Véase cuadro comparativo nº 9. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo)**, obteniéndose una media aritmética de 4,56. En este sentido, el número de usuarios/as con máxima satisfacción, un 5, alcanza también el máximo de toda la serie con un 64,95%, casi 30 puntos más que en la encuesta anterior (35,76%). Únicamente un 0,52% y un 0,26% de las personas encuestadas han señalado un mínimo (2) o nulo (1) grado de satisfacción respectivamente.

La completa integración del servicio de archivo en la estructura administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el alto grado de satisfacción manifestado hasta ahora por el personal usuario, genera al mismo tiempo un mayor nivel de exigencia por parte del mismo, que coincide con los fines y objetivos del Archivo de Castilla-La Mancha como es, entre otros, la obtención de un grado de satisfacción pleno por parte de todos/as sus usuarios/as.

Todos los datos recogidos en las encuestas de satisfacción y expuestos más abajo en las tablas de resultados nos reafirma en el convencimiento de que la mejora continua es una herramienta útil y necesaria para conseguir y mantener unos estándares de calidad acordes con el servicio ofrecido y exigidos por la propia administración y la ciudadanía, y que nos obliga a mantener un permanente estado de alerta para identificar y tratar de corregir aquellas desviaciones que puedan ocasionarse.

Resultado de la encuesta de satisfacción en valores absolutos y porcentuales:

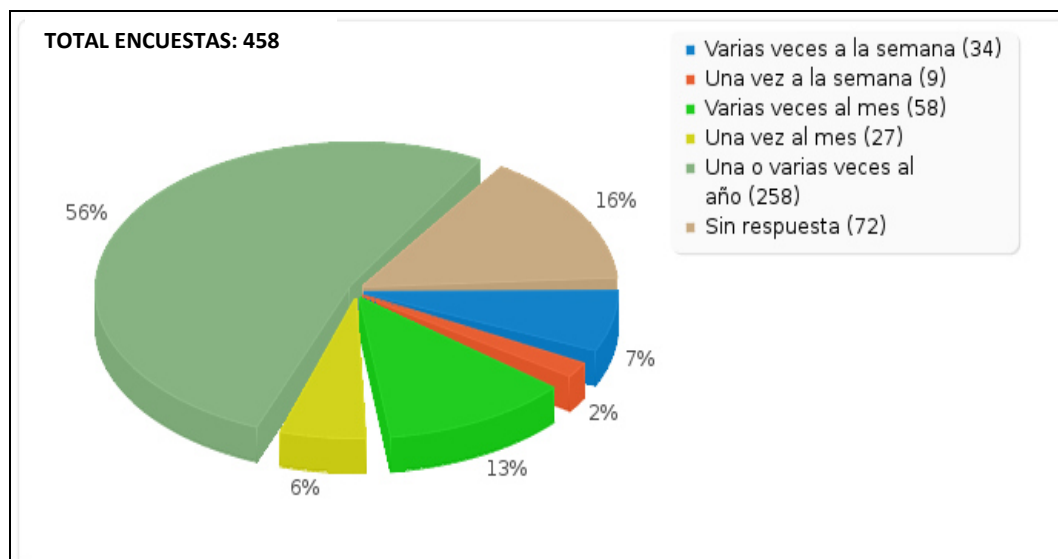
1. TIPO DE USUARIO			
RESPUESTAS	JUNTA	OTRAS ADMONES.	CIUDADANO
448	433	4	11
100,00%	94,54%	0,86%	2,40%



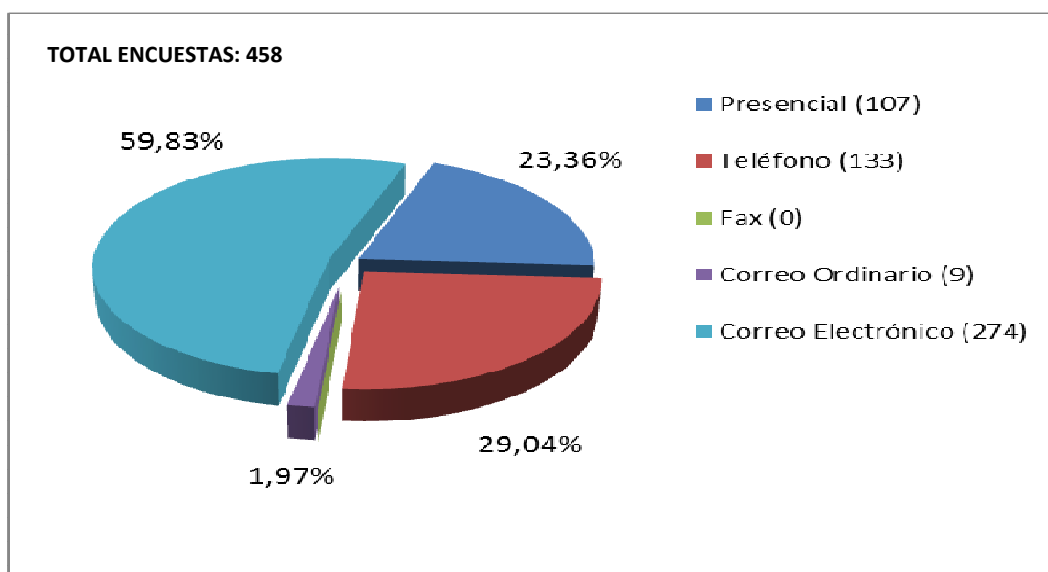
Nº DE ENCUESTAS REMITIDAS POR LOS ORGANISMOS DE LA JUNTA

VICEPRESIDENCIA	7	1,53%
DELEGACIÓN DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA EN ALBACETE	5	1,09%
DELEGACIÓN DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA EN CIUDAD REAL	1	0,22%
DELEGACIÓN DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA EN CUENCA	1	0,22%
DELEGACIÓN DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA EN GUADALAJARA	1	0,22%
DELEGACIÓN DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA EN TOLEDO	4	0,87%
DELEGACIÓN DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA EN TALAVERA DE LA REINA	3	0,66%
DELEGACIÓN DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA EN MOLINA DE ARAGÓN	0	0,00%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO (9)	14	3,06%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO DE ALBACETE	10	2,18%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO DE CIUDAD REAL	9	1,97%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO DE CUENCA	3	0,66%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO DE GUADALAJARA	6	1,31%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO DE TOLEDO	13	2,84%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES (15)	18	3,93%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES DE ALBACETE	8	1,75%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES DE CIUDAD REAL	9	1,97%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES DE CUENCA	7	1,53%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES DE GUADALAJARA	3	0,66%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES DE TOLEDO	17	3,71%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	31	6,77%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL DE ALBACETE	10	2,18%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL DE CIUDAD REAL	22	4,80%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL DE CUENCA	14	3,06%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL DE GUADALAJARA	11	2,40%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL DE TOLEDO	19	4,15%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	39	8,52%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE ALBACETE	1	0,22%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE CIUDAD REAL	6	1,31%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE CUENCA	10	2,18%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE GUADALAJARA	4	0,87%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE TOLEDO	3	0,66%
CONSEJERÍA DE SANIDAD	9	1,97%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SANIDAD DE ALBACETE	3	0,66%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SANIDAD DE CIUDAD REAL	2	0,44%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SANIDAD DE CUENCA	0	0,00%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SANIDAD DE GUADALAJARA	1	0,22%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SANIDAD DE TOLEDO	7	1,53%
CONSEJERÍA DE FOMENTO	10	2,18%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE FOMENTO DE ALBACETE	4	0,87%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE FOMENTO DE CIUDAD REAL	1	0,22%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE FOMENTO DE CUENCA	4	0,87%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE FOMENTO DE GUADALAJARA	3	0,66%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE FOMENTO DE TOLEDO	9	1,97%
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL	15	3,28%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE BIENESTAR SOCIAL DE ALBACETE	3	0,66%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE BIENESTAR SOCIAL DE CIUDAD REAL	4	0,87%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE BIENESTAR SOCIAL DE CUENCA	3	0,66%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE BIENESTAR SOCIAL DE GUADALAJARA	7	1,53%
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE BIENESTAR SOCIAL DE TOLEDO	7	1,53%
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A. (GICAMAN)	0	0,00%
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)	11	2,40%
SIN RESPUESTA	46	10,04%

2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
RESPUESTAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
386	34	9	58	27	258
100,00%	8,80%	2,33%	15,02%	6,99%	66,84%

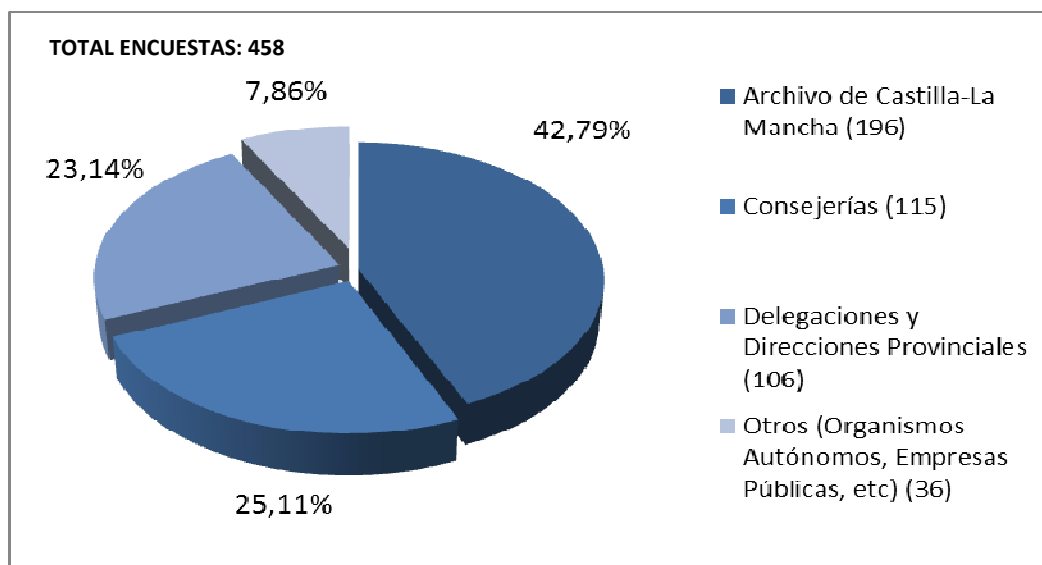


3. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
RESPUESTAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO
522 ⁶	10	133	0	9	274
100,00%	20,46%	25,43%	0,00%	1,72%	52,39%

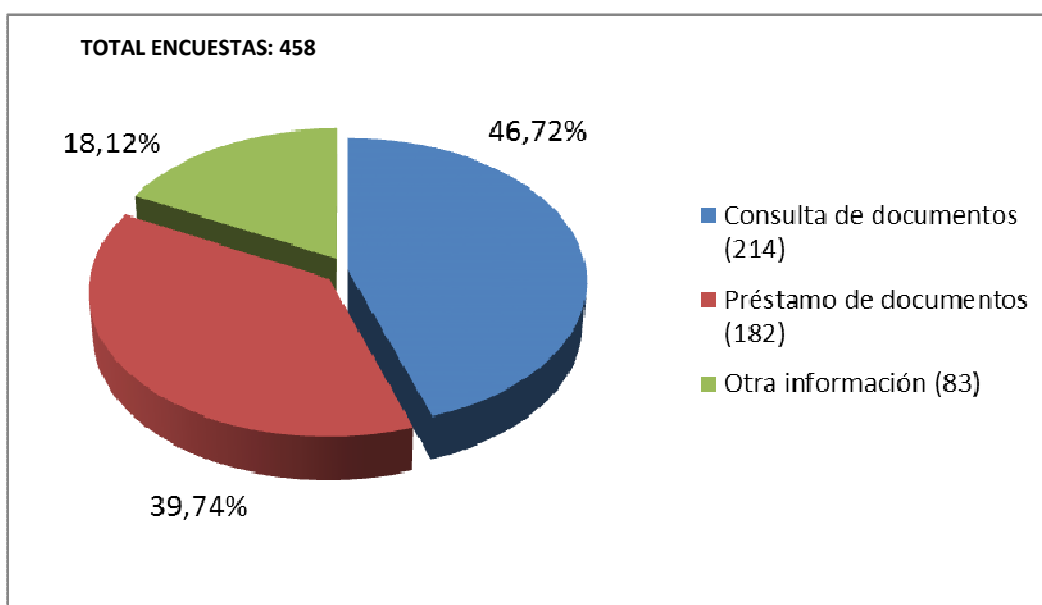


⁶ A esta pregunta numerosos usuarios han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al n° de encuestas.

4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
RESPUESTAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DIREC. PROV.	OTROS
453	196	115	106	36
100,00%	43,27%	25,39%	23,40%	7,94%

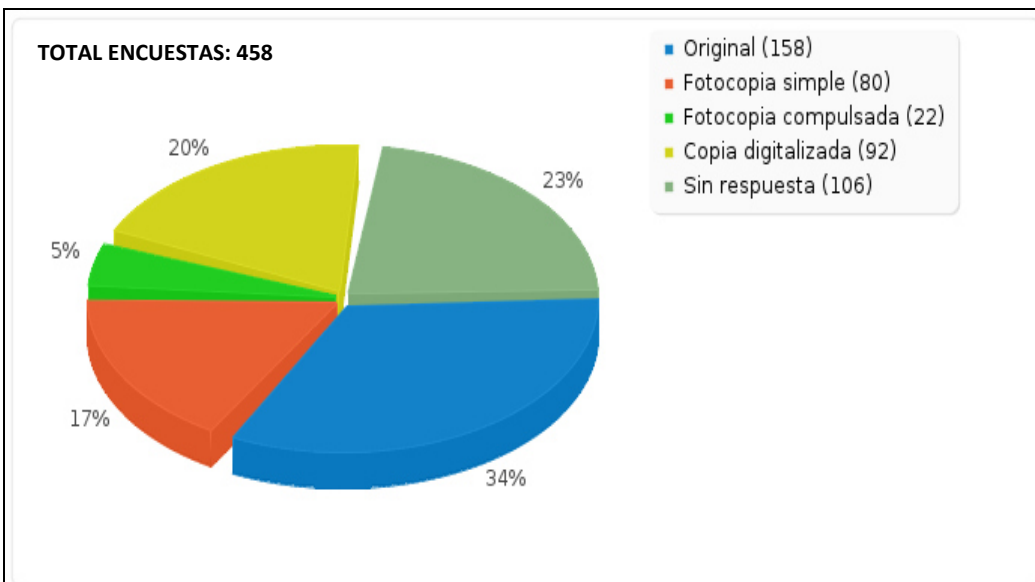


5. INFORMACIÓN SOLICITADA			
RESPUESTAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
479 ⁷	214	183	83
100,00%	44,68%	38,00%	17,32%

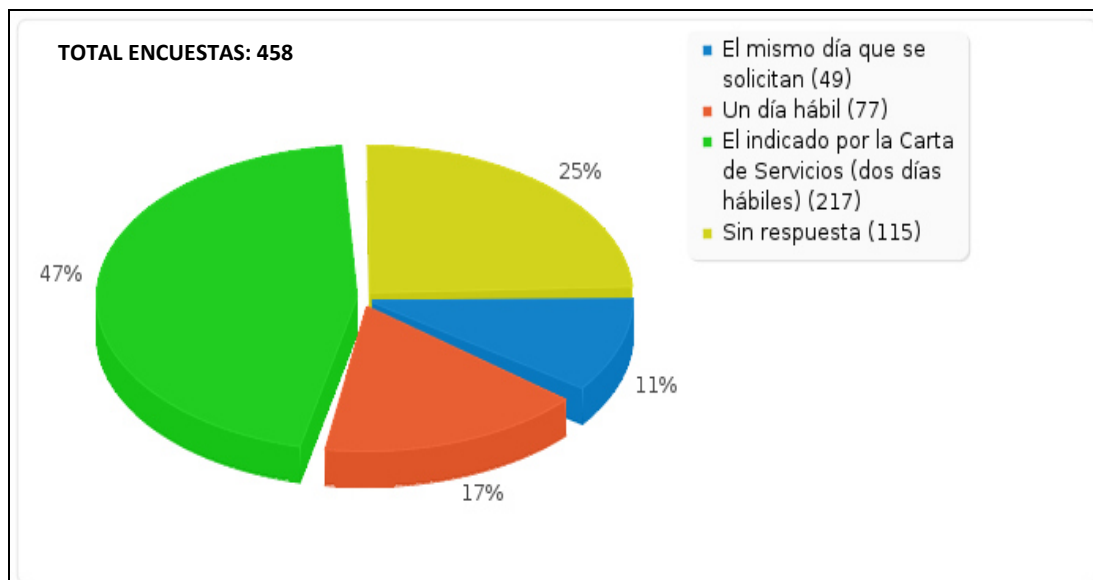


⁷ A esta pregunta numerosos usuarios han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

6. ORIGINAL O COPIA				
RESPUESTAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
352	158	80	22	92
100,00%	44,89%	22,73%	6,25%	23,13%

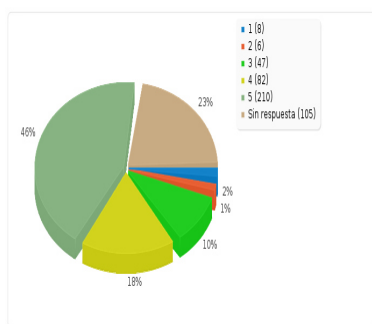


7. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
RESPUESTAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL	DOS DÍAS HÁBILES
343	49	77	217
100%	14,29%	22,45%	63,26%

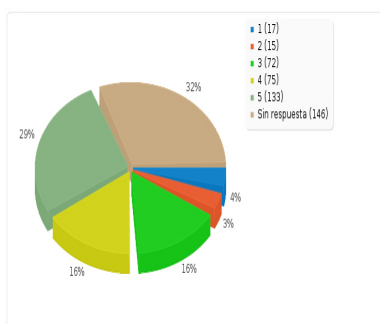


8. IMPORTANCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZO						
TIPO DE SERVICIO	RESPUESTAS	1	2	3	4	5
Consulta y préstamo de documentos	353	8	6	47	82	210
	100%	2,27%	1,70%	13,31%	23,23%	59,49%
Asesoramiento técnico	312	17	15	72	75	133
	100%	5,45%	4,81%	23,08%	24,04%	42,63%
Transferencias de documentos	313	12	16	63	92	130
	100%	3,83%	5,11%	20,13%	29,39%	41,53%

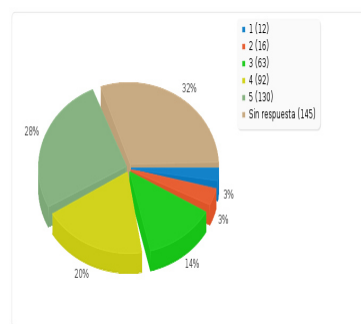
CONSULTA Y PRÉSTAMO



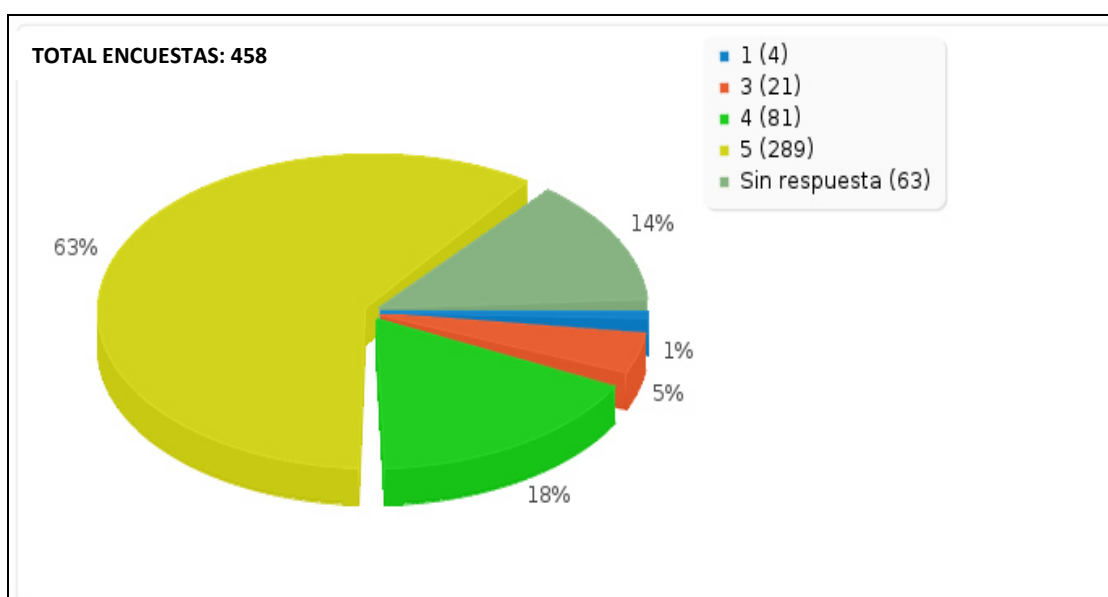
ASESORAMIENTO TÉCNICO



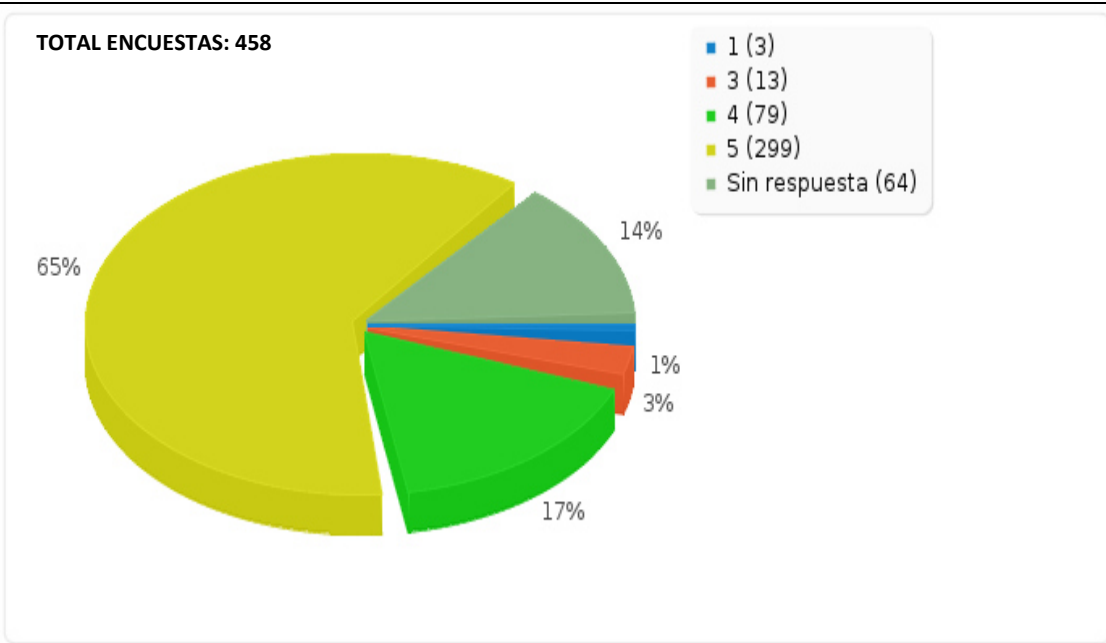
TRANSFERENCIAS



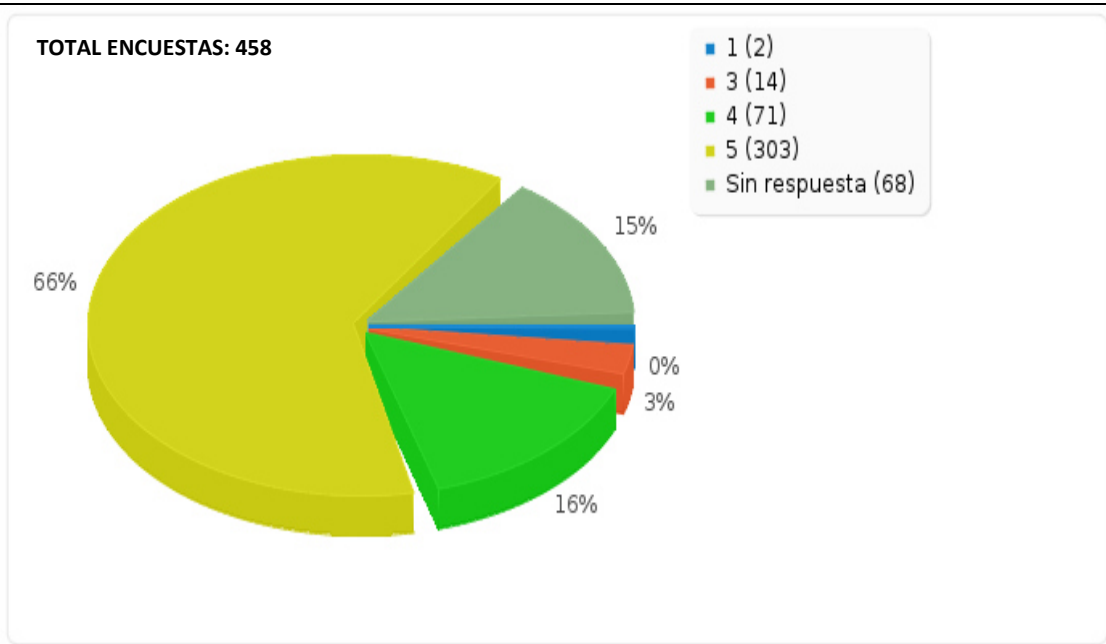
9.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
395	4	0	21	81	289
100,00%	1,01%	0%	5,32%	20,51%	73,16%



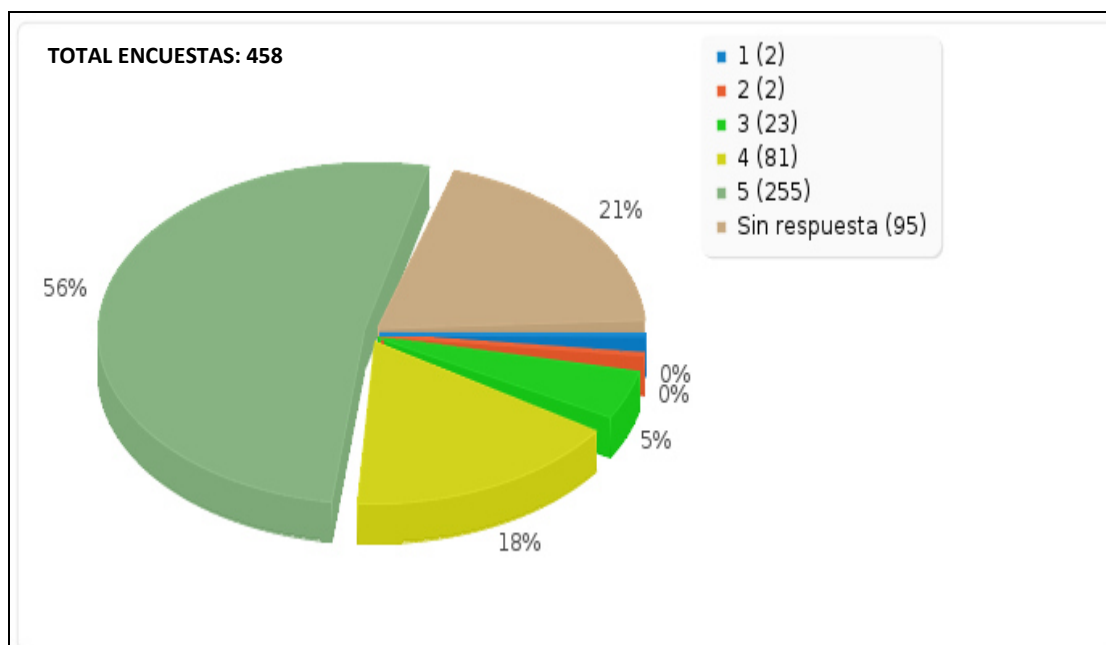
9.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
394	3	0	13	79	299
100,00%	0,76%	0%	3,30%	20,05%	75,89%



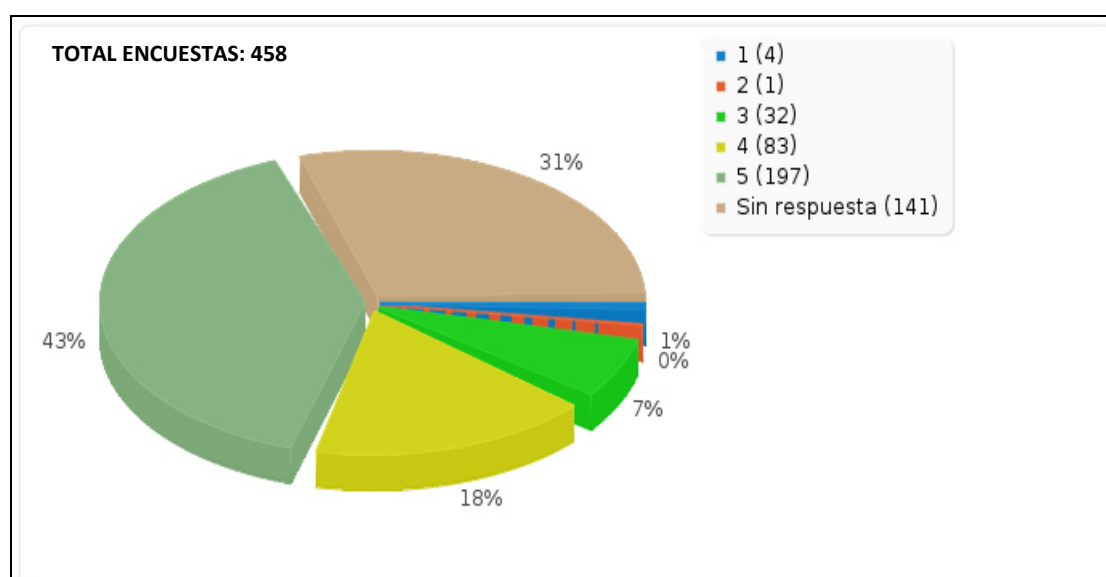
9.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
390	2	0	14	71	303
100,00%	0,51%	0%	3,59%	18,21%	77,69%



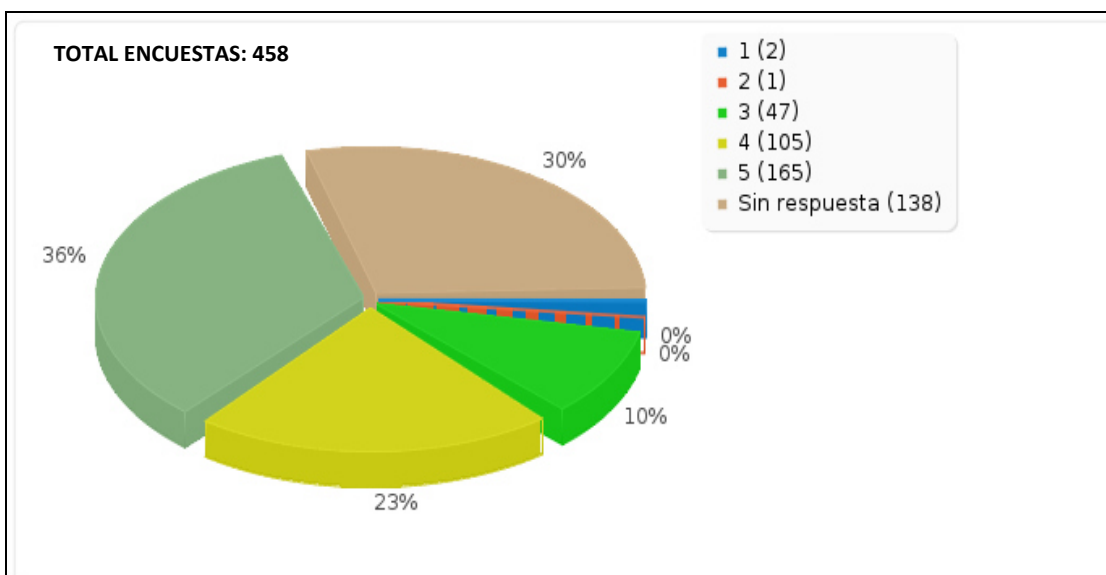
9.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
363	2	2	23	81	255
100,00%	0,55%	0,55%	6,34%	22,31%	70,25%



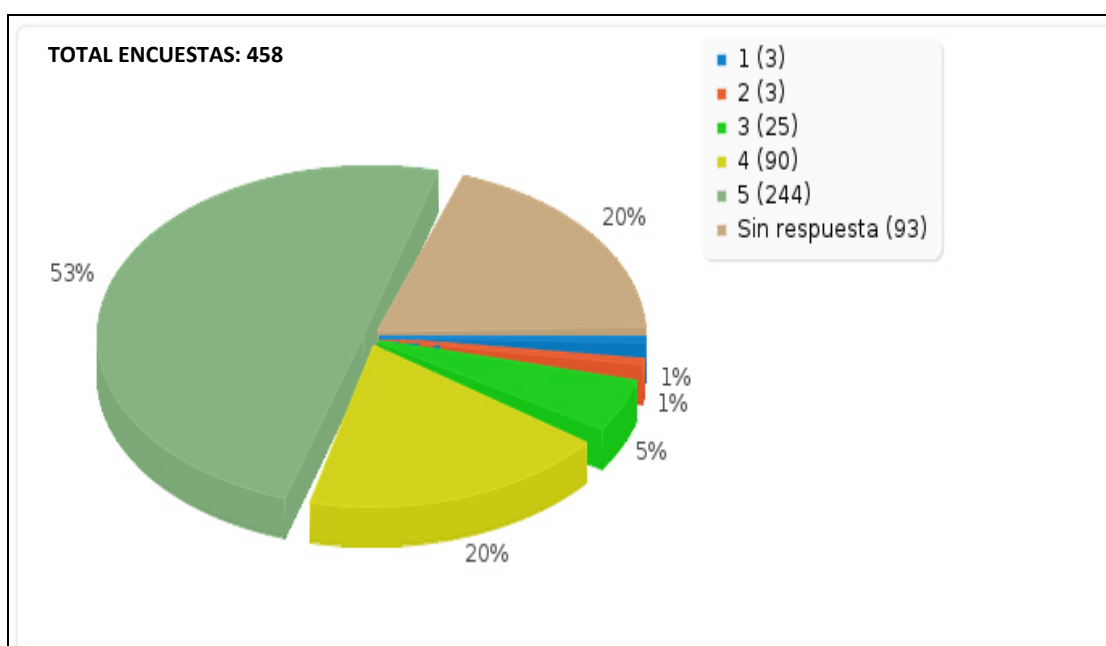
9.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
317	4	1	32	83	197
100,00%	1,26%	0,32%	10,09%	26,18%	62,15%



9.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
320	2	1	47	105	165
100,00%	0,63%	0,31%	14,69%	32,81%	51,56%



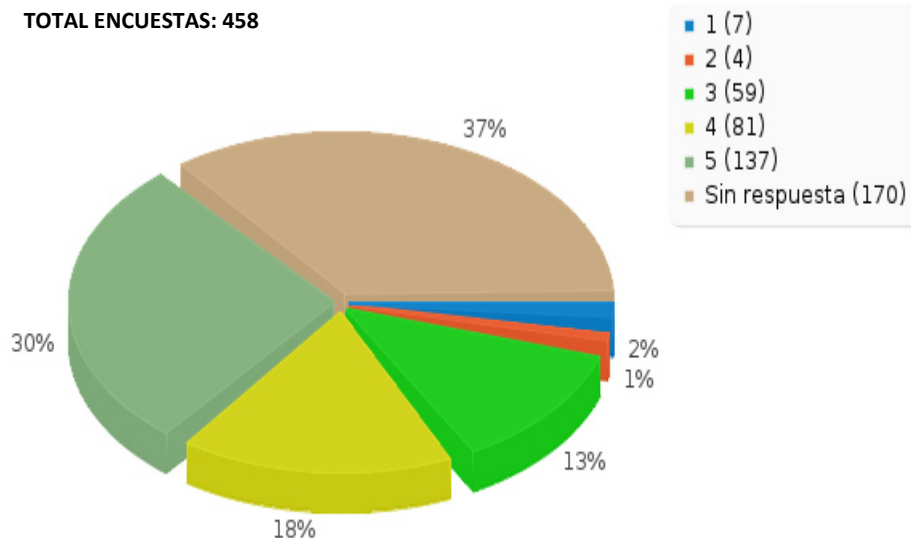
9.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
365	3	3	25	90	244
100%	0,82%	0,82%	6,85%	24,66%	66,85%



9.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO

RESPUESTAS	1	2	3	4	5
288	7	4	59	81	137
100%	2,43%	1,39%	20,49%	28,13%	47,57%

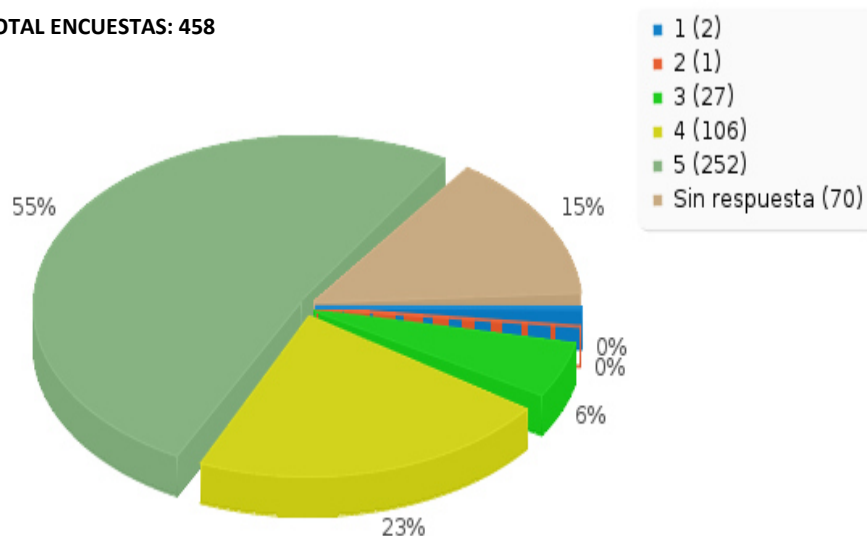
TOTAL ENCUESTAS: 458



9.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO

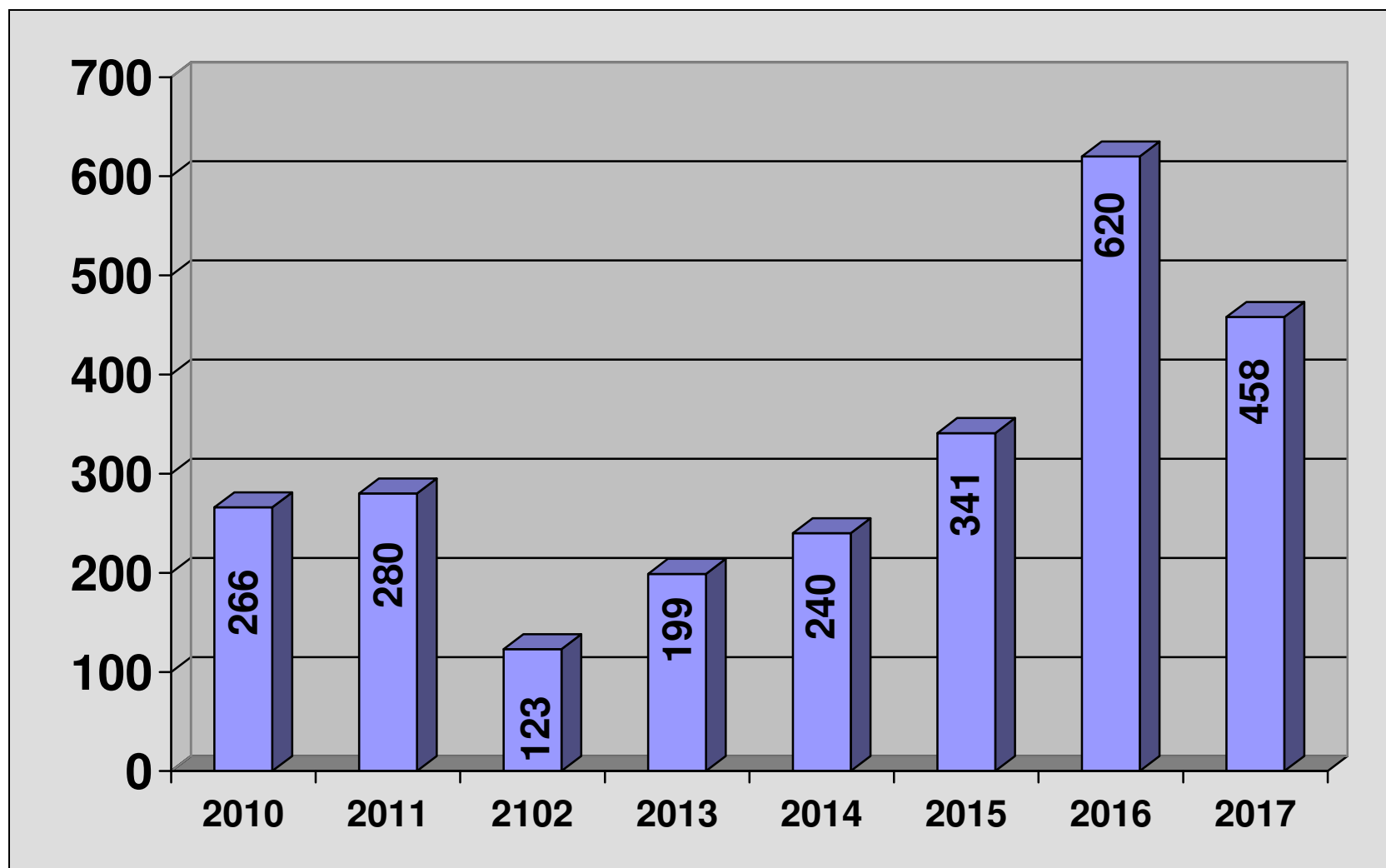
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
388	2	1	27	106	252
100%	0,52%	0,26%	6,96%	27,32%	64,95%

TOTAL ENCUESTAS: 458

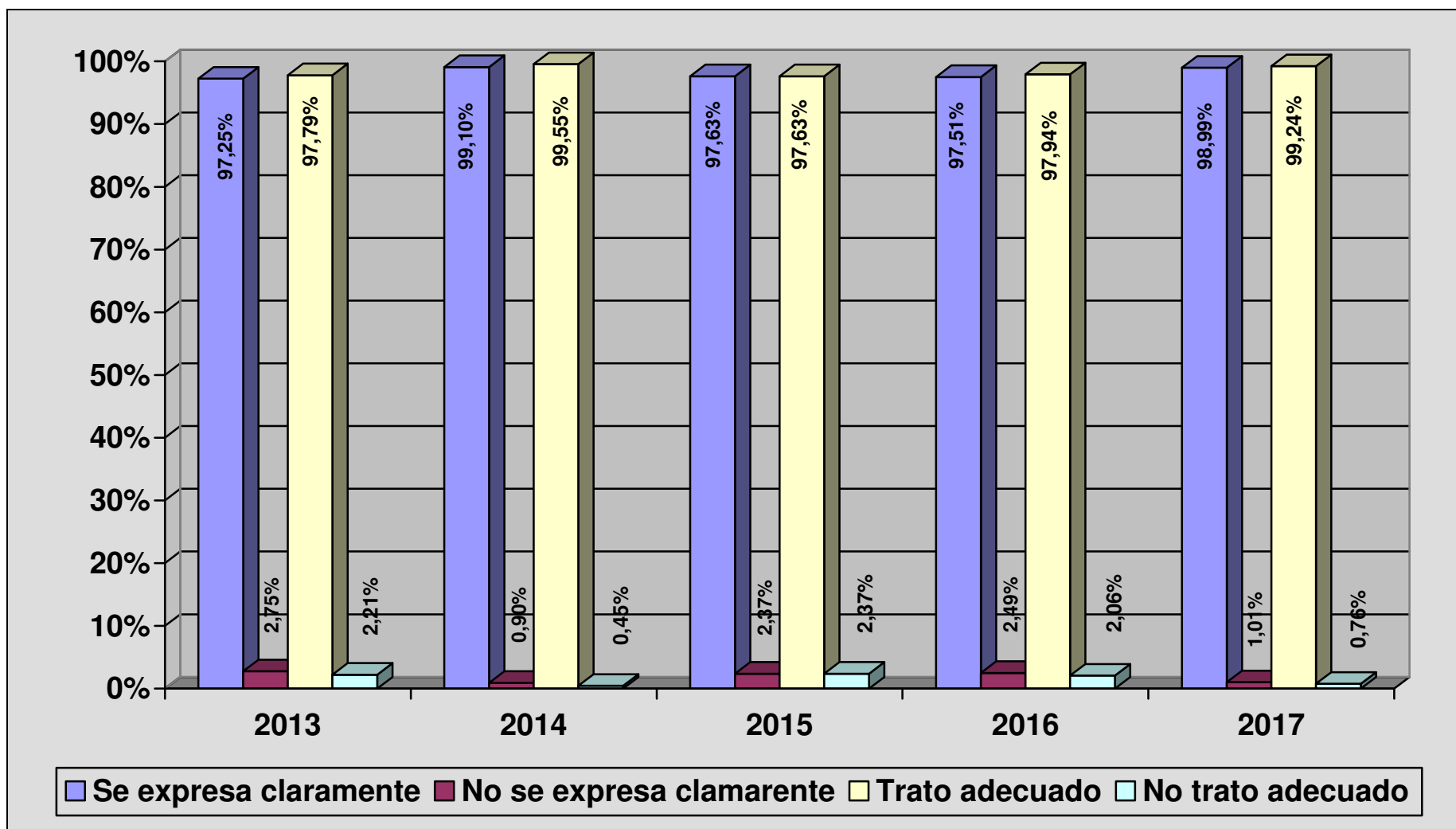


ANEXO

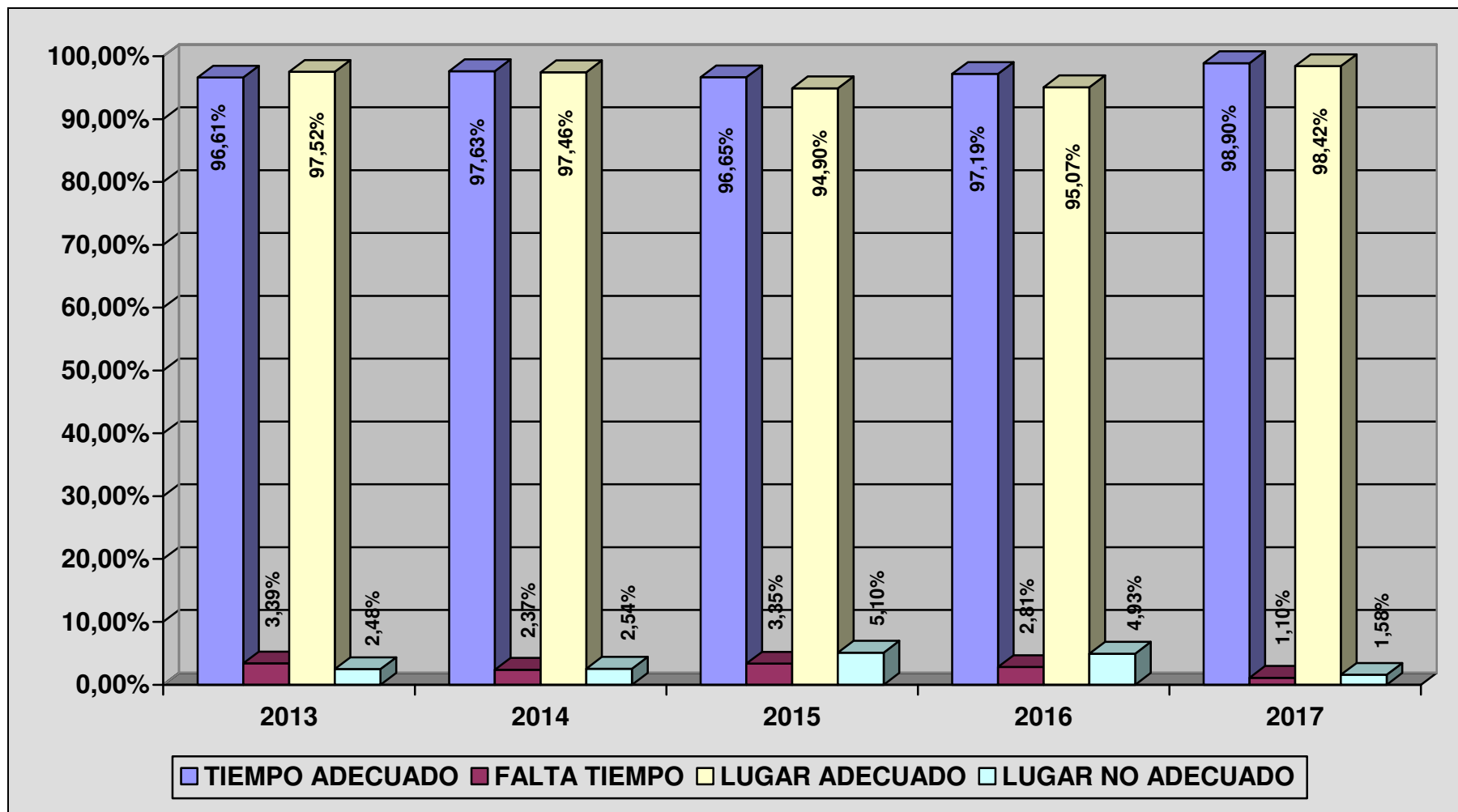
1. Evolución del número de encuestas



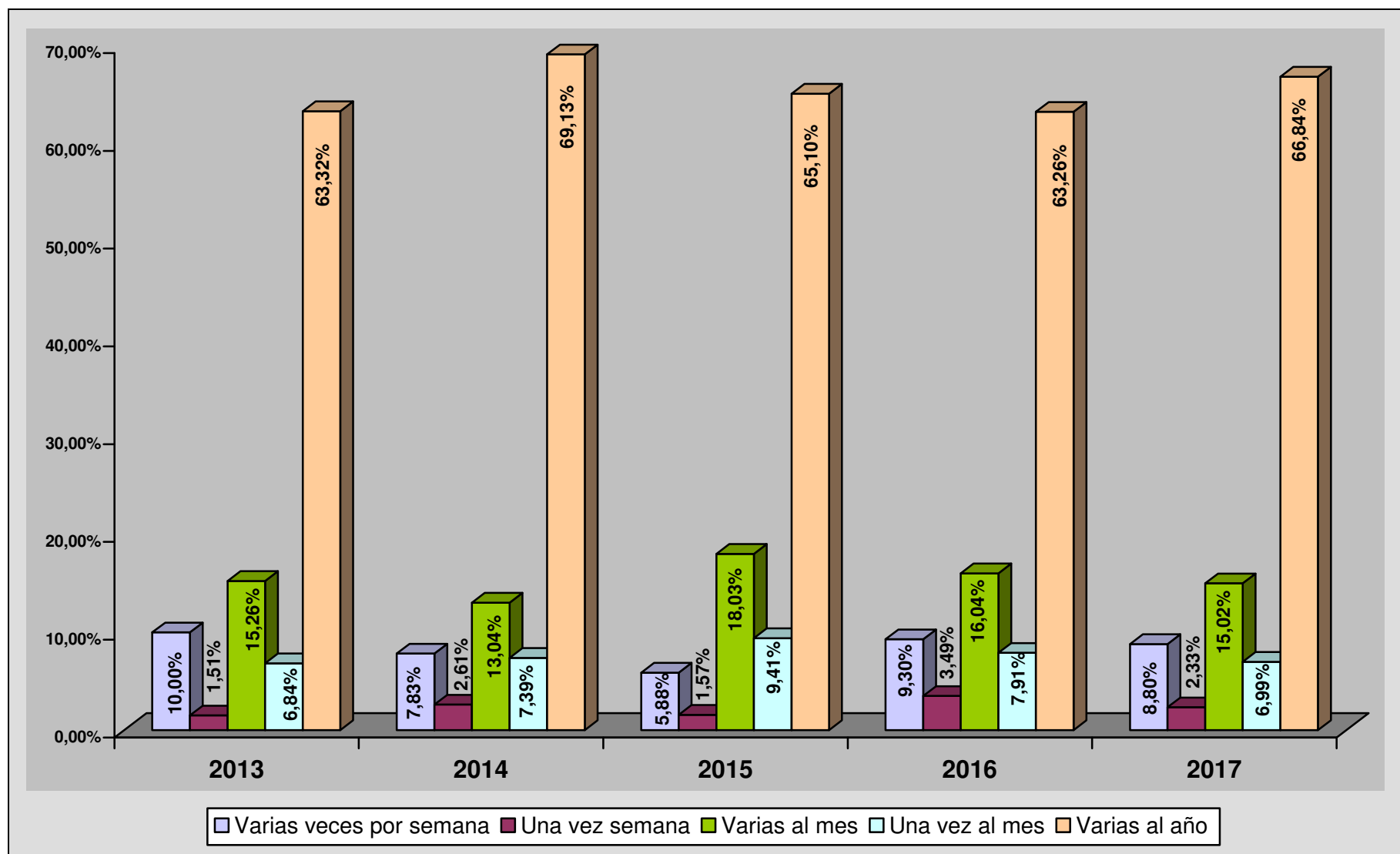
2. Comparativa del compromiso nº 1.5.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



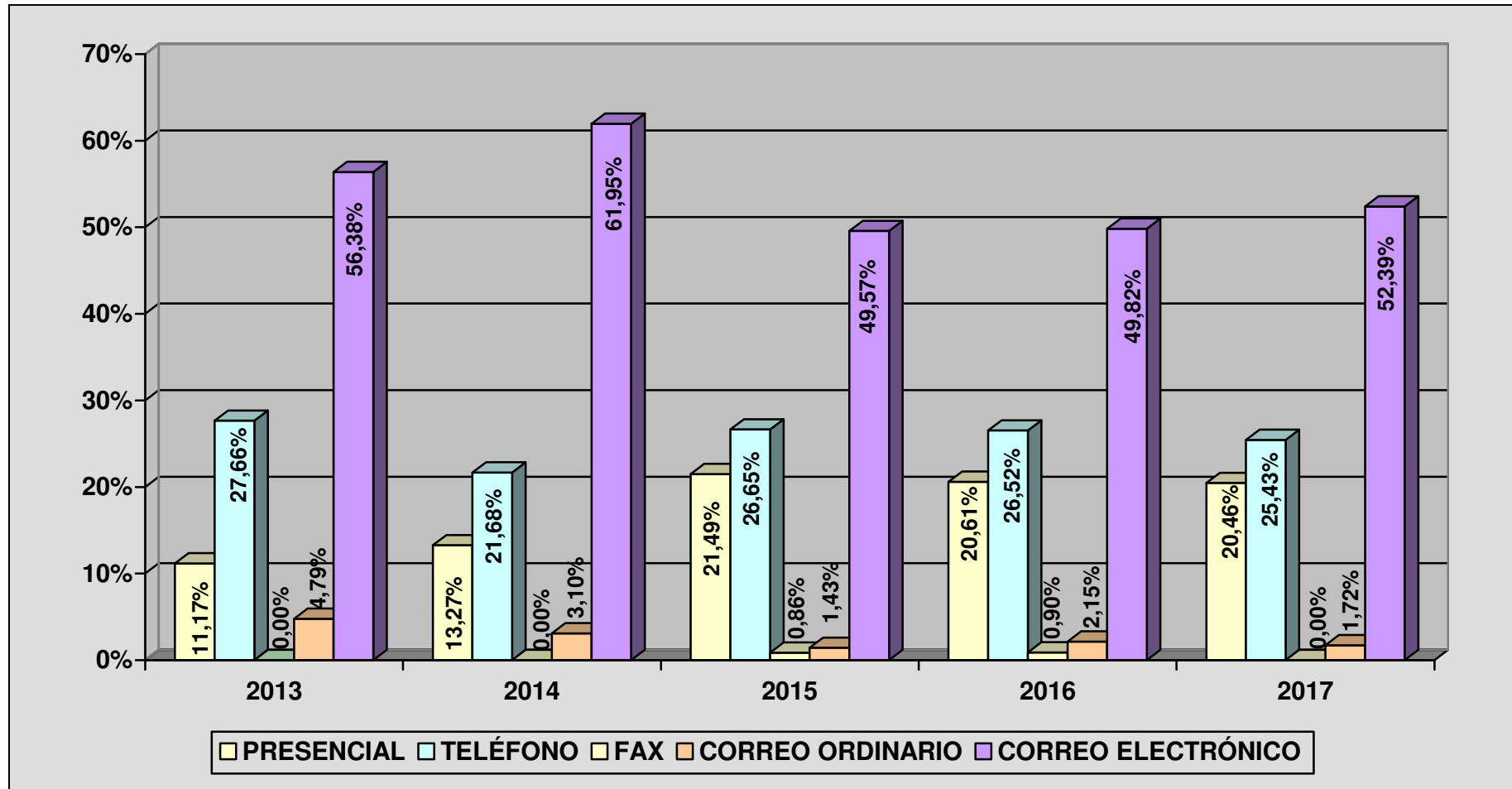
3. Comparativa del compromiso nº 1.6.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



4. Frecuencia de utilización del archivo

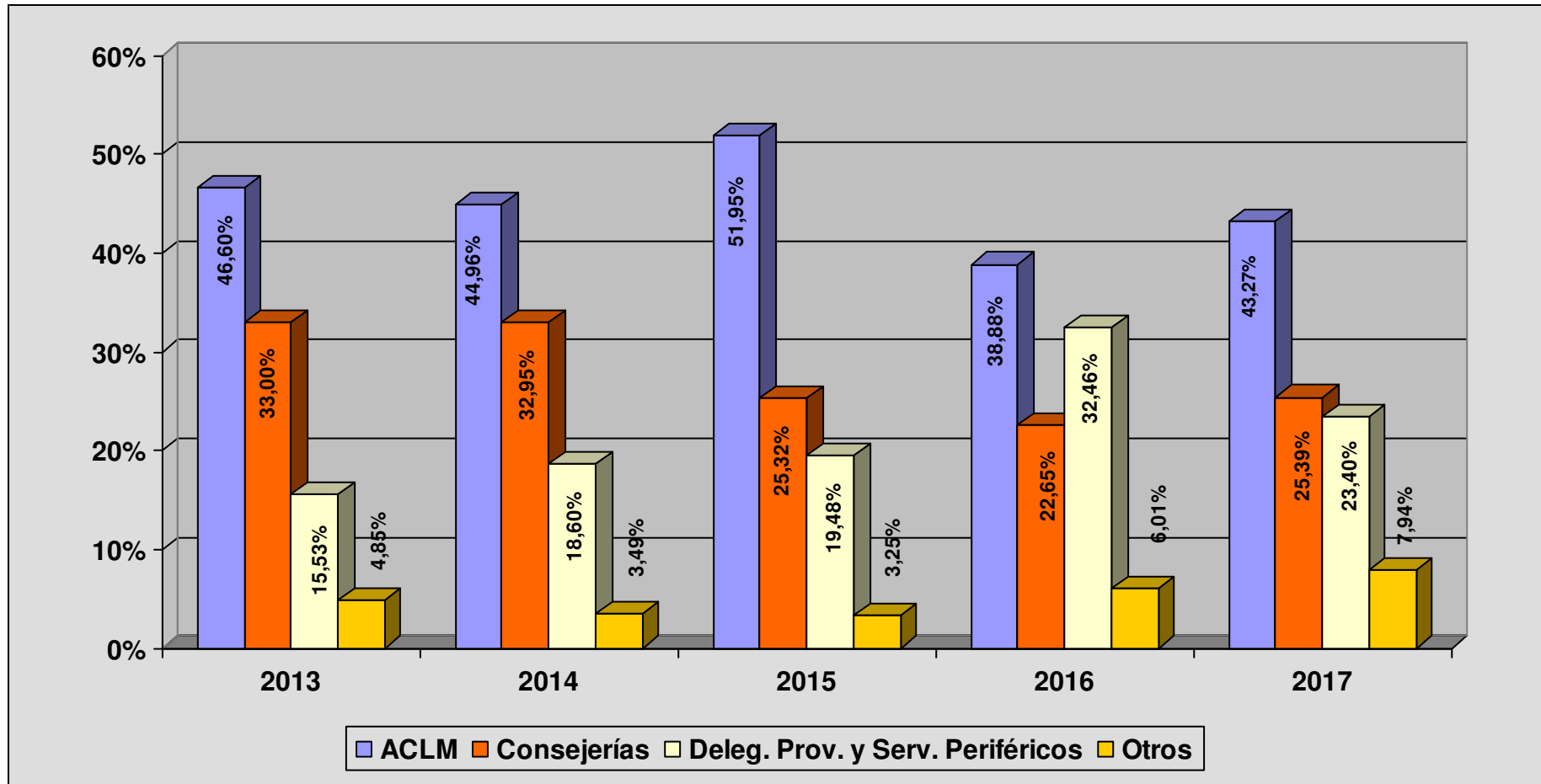


5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo⁸



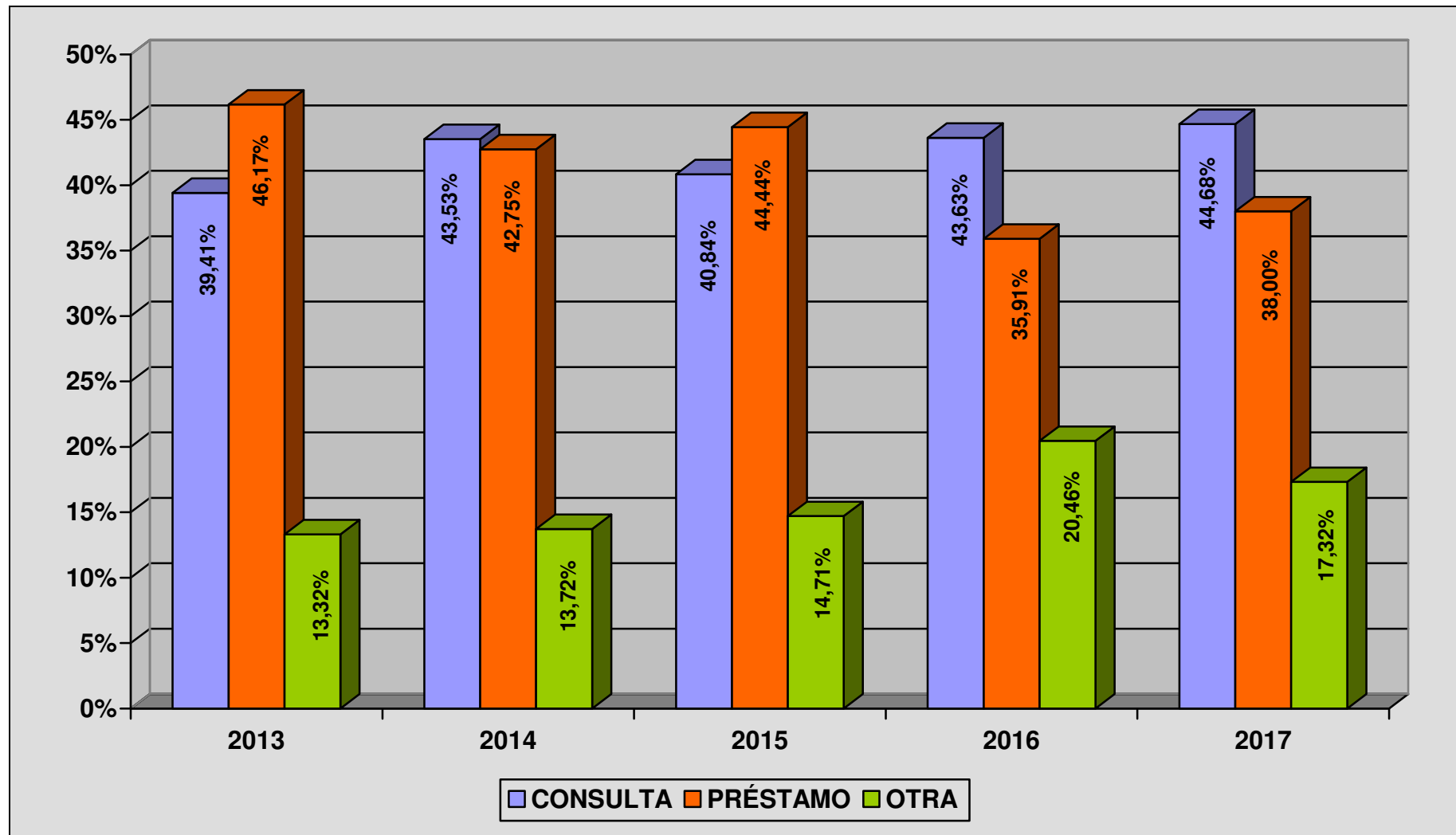
⁸ Se han corregido los datos de la encuesta de 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

6. Organismo al que dirige la consulta⁹



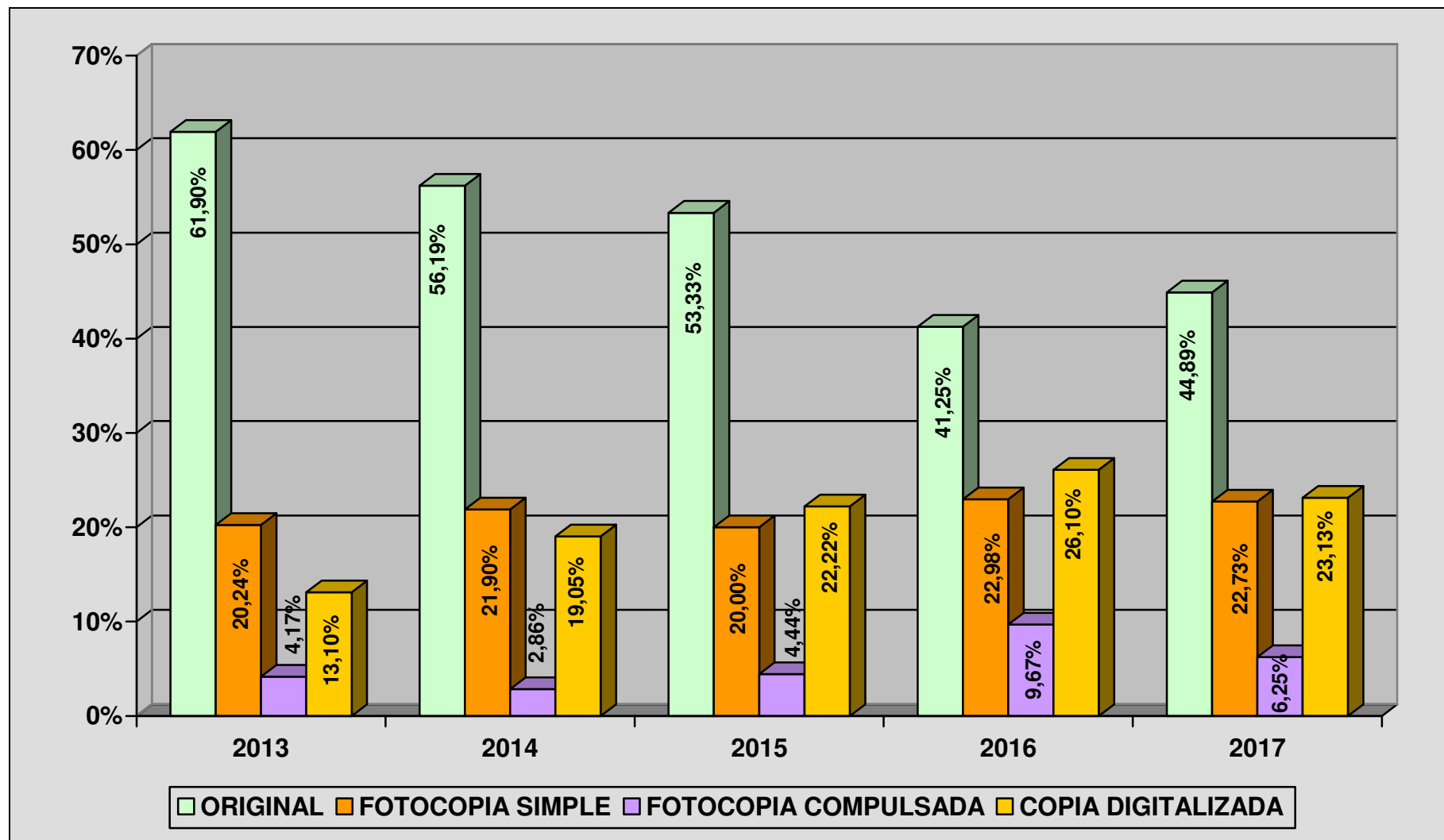
⁹ Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

7. Tipo de información solicitada¹⁰

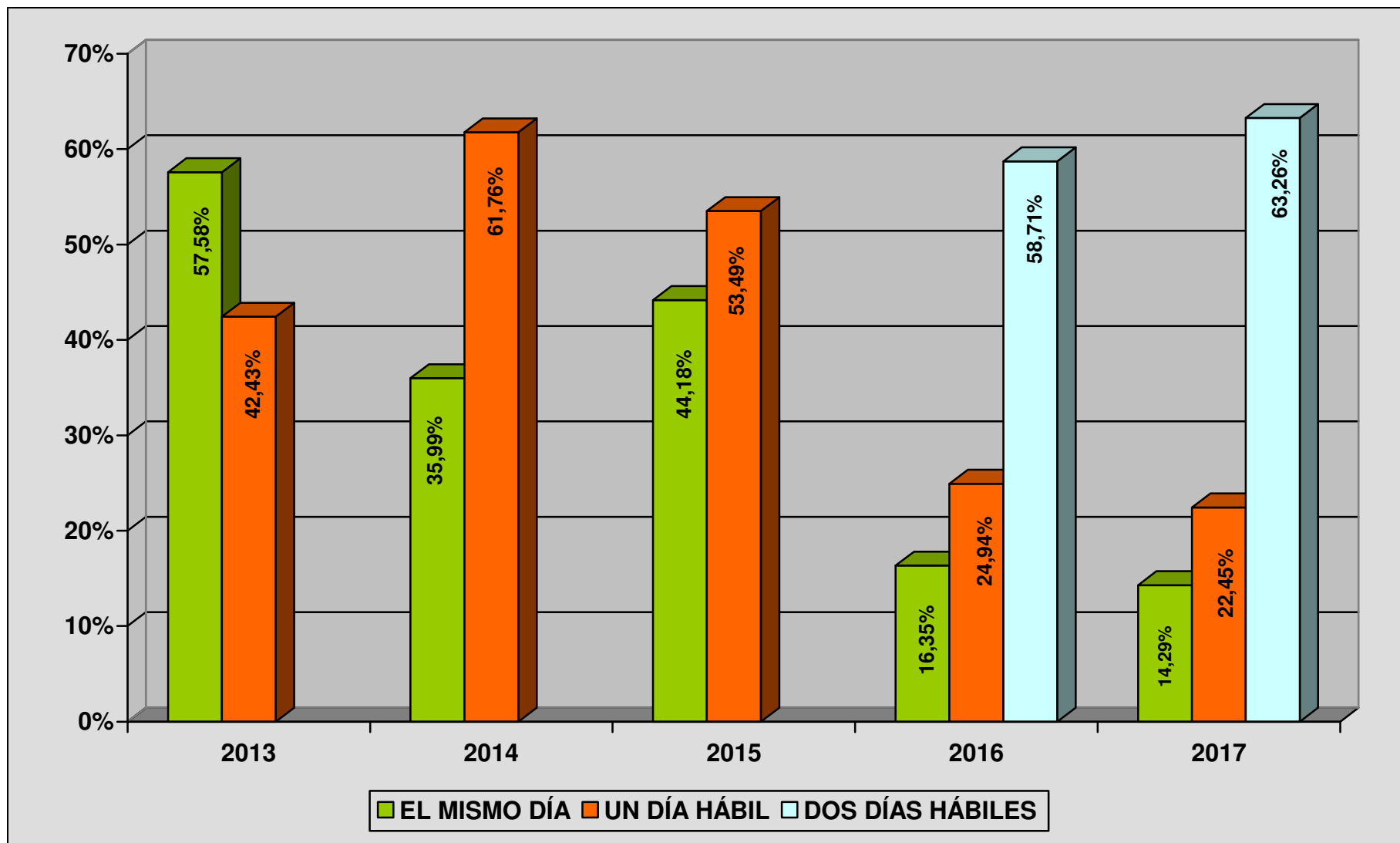


¹⁰ Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

8. Original o copia

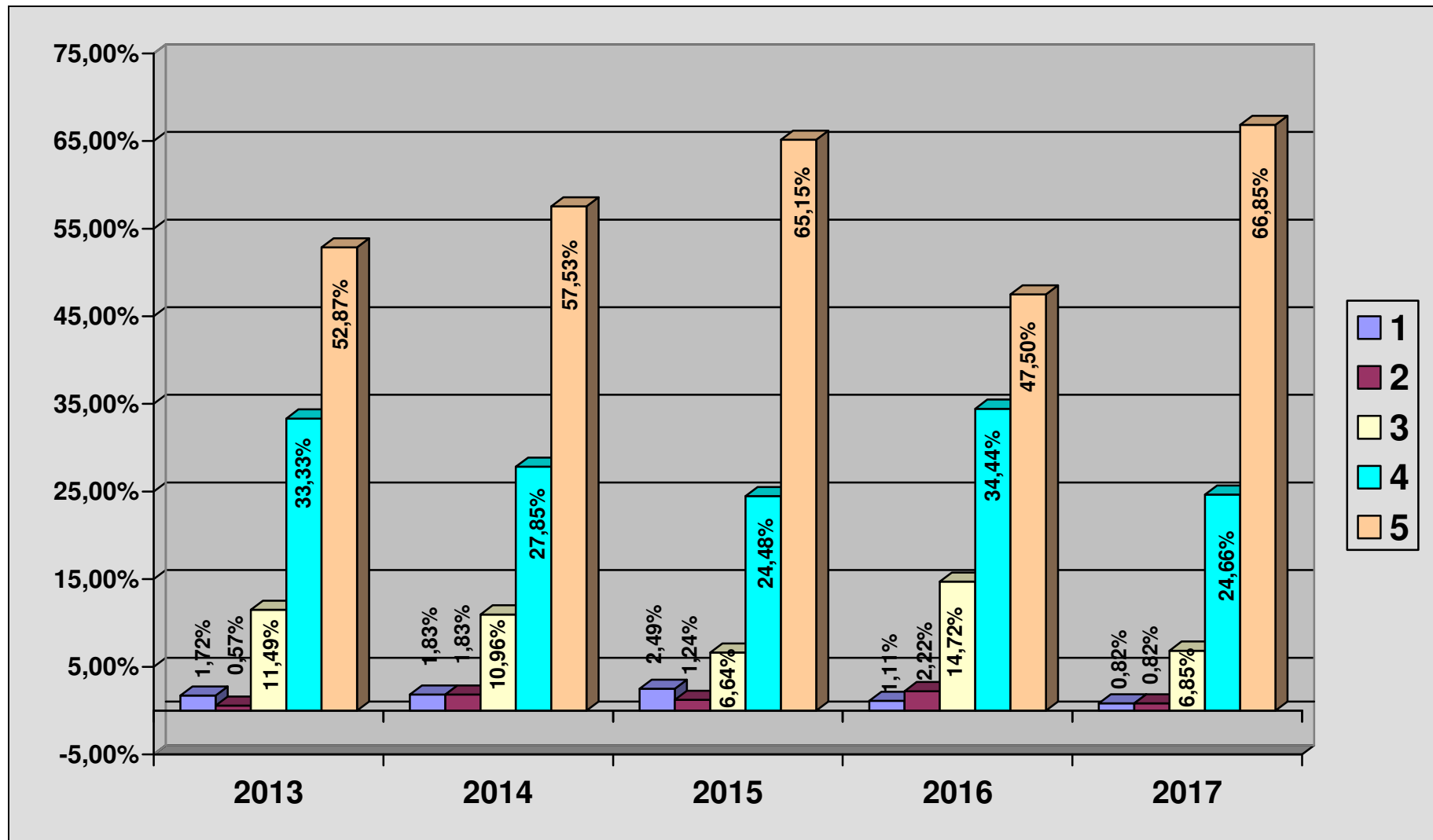


9. Plazo de resolución¹¹



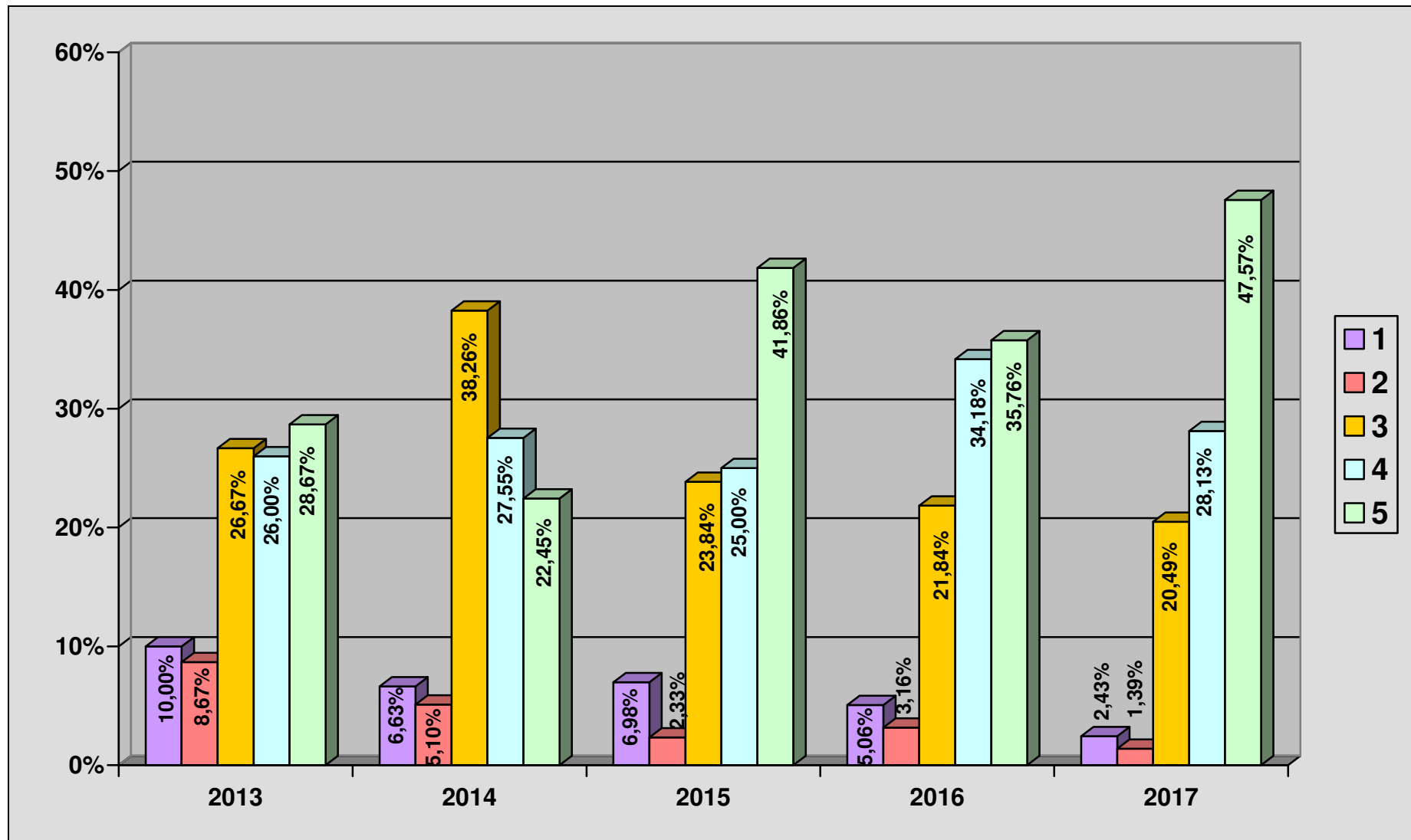
¹¹ Hasta la encuesta de 2015 se incluía la opción "Dos horas". En la encuesta de 2016 se eliminó esta opción y se agregó la actual de "El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)"

10.El Archivo da respuesta rápida a las consultas¹²

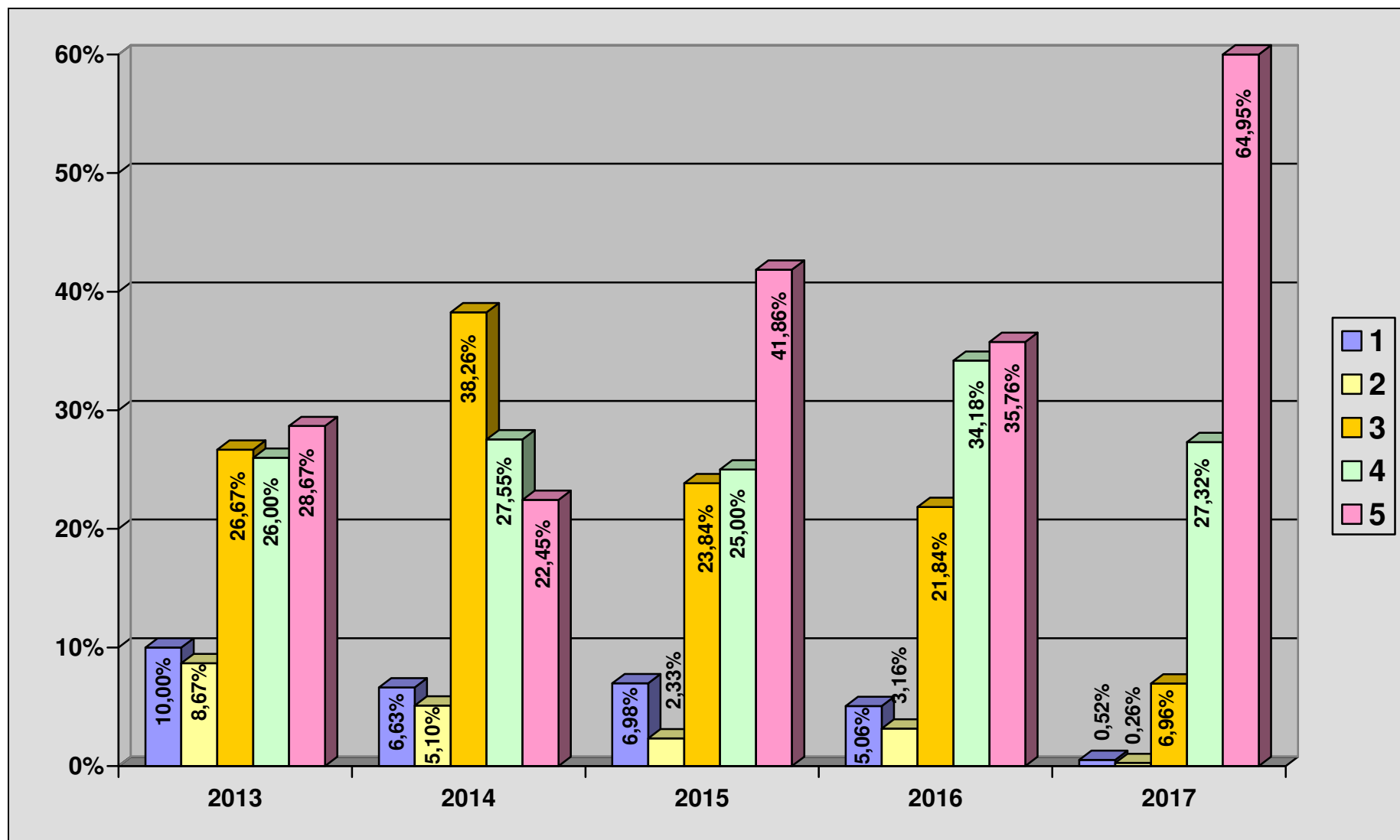


¹² Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

11.El servicio del Archivo es mejor que hace un año



12.Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo





Castilla-La Mancha

Encuesta de satisfacción del Archivo de Castilla-La Mancha

Gracias por realizar la Encuesta de Satisfacción del/de la Usuario/a. No tardará más de tres minutos en completarla y su opinión nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

Batería de Preguntas

Indique por favor en qué tipo de usuario/a se incluye:
Seleccione una de las siguientes opciones

- ☐ Trabajador/a de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
- ☐ Trabajador/a de cualquier otra administración pública
- ☐ Ciudadano/a en general
- ☒ Sin respuesta

Si usted trabaja en la Junta, indique por favor en qué organismo:
Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor escoja...

Con qué frecuencia utiliza los servicios del Archivo:
Seleccione una de las siguientes opciones

- ☐ Varias veces a la semana
- ☐ Una vez a la semana
- ☐ Varias veces al mes
- ☐ Una vez al mes
- ☐ Una o varias veces al año
- ☒ Sin respuesta

A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del Archivo:
Marque las opciones que correspondan

- ☐ Presencial
- ☐ Teléfono
- ☐ Fax
- ☐ Correo Ordinario
- ☐ Correo Electrónico

Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta:
Marque las opciones que correspondan

- ☐ Archivo de Castilla-La Mancha
- ☐ Consejerías
- ☐ Delegaciones y Direcciones Provinciales
- ☐ Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc)

Señale qué tipo de información ha solicitado:
Marque las opciones que correspondan

- ☐ Consulta de documentos
- ☐ Préstamo de documentos
- ☐ Otra información

Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Cuando solicita un documento en préstamo del Archivo de Castilla-La Mancha, ¿necesita siempre el original o le serviría una copia?.
Marque la opción mayoritaria.

Seleccione una de las siguientes opciones

- ☐ Original
- ☐ Fotocopia simple
- ☐ Fotocopia compulsada
- ☐ Copia digitalizada
- ☒ Sin respuesta

Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. ¿Qué plazo de disposición de los documentos solicitados para su consulta o préstamo le parece más oportuno?.
Seleccione una de las siguientes opciones

- ☐ El mismo día que se solicitan
- ☐ Un día hábil
- ☐ El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)
- ☒ Sin respuesta

Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. De estos otros servicios, ¿qué importancia tiene para usted, en una escala de 1 a 5, que se presten en el plazo indicado en la Carta de Servicios?

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
Consulta y préstamo de documentos (2 días hábiles)	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Asesoramiento técnico a las oficinas (10 días hábiles)	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Transferencias de documentos (10 días hábiles)	☐	☐	☐	☐	☐	☒

Por favor, manifieste su opinión sobre los asuntos que se le consultan conforme a una escala de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo, y en su caso valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted el asunto planteado.

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	☐	☐	☐	☐	☐	☒
El trato del personal que le atendió fue adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☒
¿Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió?	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	☐	☐	☐	☐	☐	☒
¿Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto?	☐	☐	☐	☐	☐	☒
El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	☐	☐	☐	☐	☐	☒

Si en alguna afirmación ha marcado 1 ó 2, indiquenos por favor, el motivo de su puntuación:

¿Cómo puede el Archivo de Castilla-La Mancha mejorar su nivel de calidad a sus usuarios/as?. Por favor, escriba aquí sus observaciones o sugerencias.

Enviar

Salir y borrar la encuesta

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA REALIZADA DURANTE LOS MESES DE FEBRERO-MARZO DE 2016

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la satisfacción de sus usuarios/as. La encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado en la prestación de los servicios porque permite conocer de primera mano qué opinan de la calidad los servicios que reciben, y porque al establecer la medida de la satisfacción se obtiene una información objetiva de los resultados de cada servicio.

Además, es también un objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen las personas usuarias sobre el Archivo de Castilla-La Mancha, utilizando ese conocimiento como herramienta de gestión interna y utilizando los instrumentos técnicos apropiados para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas adecuadas.

Estos objetivos generales se han traducido de forma operativa en los objetivos específicos siguientes:

1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de las personas usuarias sobre el servicio del Archivo.
2. La definición de indicadores específicos que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Los instrumentos y mecanismos de recogida de información se han materializado en una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía en general y al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas.

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema, fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y puede cumplimentarse anónimamente desde la web del Archivo de Castilla-La Mancha (<http://pagina.jccm.es/aapp/ArchivoCLM/inicio.do>). Para favorecer el acceso a la encuesta electrónica y para que las respuestas fueran más numerosas, y por tanto

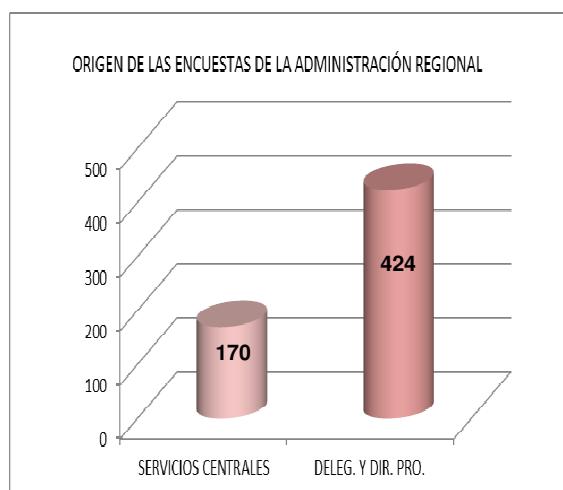
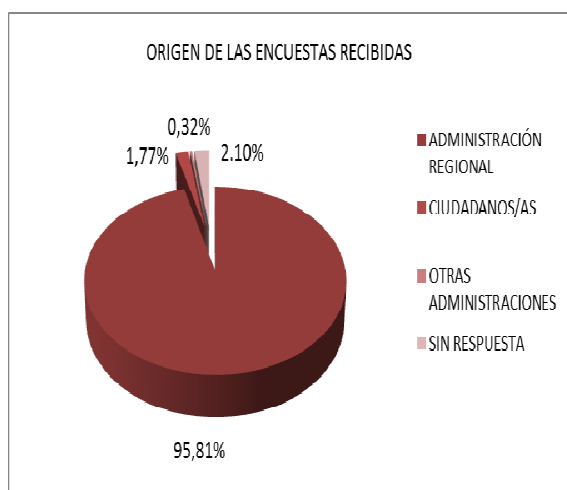
más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal usuario y trabajador en la administración regional a través de correo electrónico, pero adoptando las medidas necesarias para que la cumplimentación de la encuesta se hiciese de forma anónima.

El proyecto tiene, pues, un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Por esta razón la encuesta se realiza anualmente, para que sirva como instrumento de gestión.

Por último, en el **ANEXO** final se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con la de 2016, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

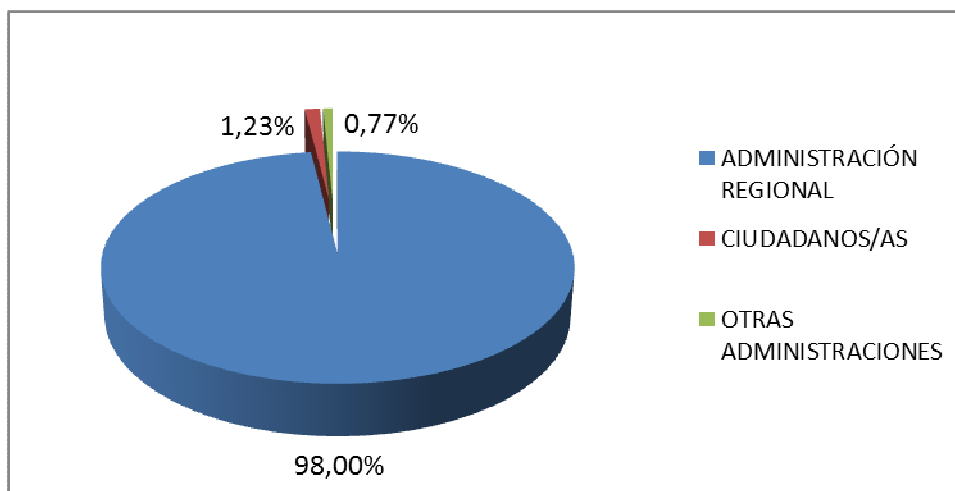
ENCUESTAS Y USUARIOS/AS

El número total de encuestas recibidas ha sido de 620, de las que 594 (95,81%) han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as, es decir, por trabajadores/as de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tan solo 2 encuestas han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas (0,32%) y 11 por ciudadanos/as en general (1,77%). Las 13 restantes no han contestado a la pregunta.



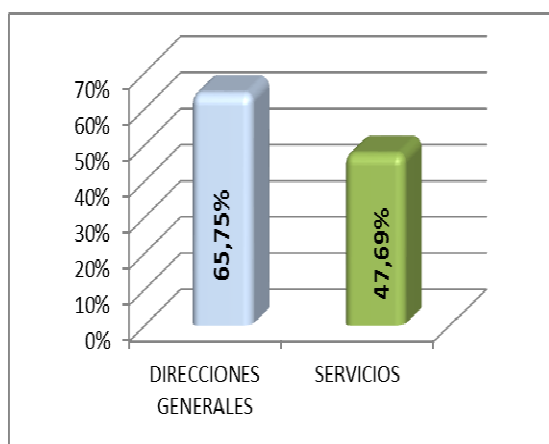
Hay que tener en cuenta que el 98% de los servicios prestados por el Archivo son solicitados por personal de la propia administración regional, y por lo tanto la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo. En este sentido, tan solo un 1,23% de los servicios son solicitados por ciudadanos en general o entidades ajenas a la administración, y un 0,77% son solicitados por otras administraciones públicas, en su mayor parte, administraciones locales.

DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA

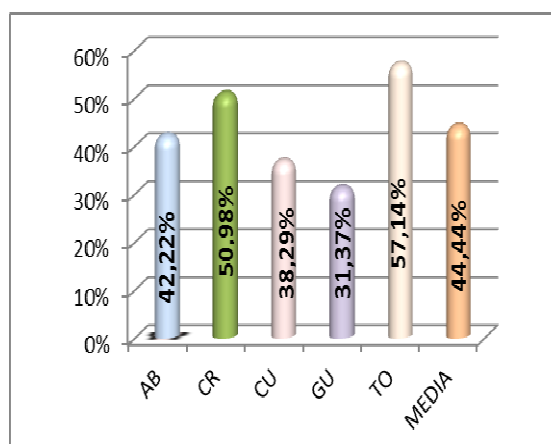


El Archivo de Castilla-La Mancha ha prestado servicios (consultas y préstamos, inserciones e intercalaciones de documentos, asesoramientos técnicos, transferencias documentales, información de referencia y elaboración de informes) durante 2015 a un alto porcentaje de las áreas administrativas que conforman el gobierno y la administración regional. En servicios centrales, organismos autónomos y empresas públicas, el porcentaje asciende al 65,75% de áreas administrativas y de gobierno (Gabinetes, Direcciones Generales y Secretarías Generales) que han solicitado servicios. En cambio, se ha prestado servicios al 44,44% de los Servicios de Delegaciones y Direcciones Provinciales que estructuran la administración periférica de la región.

PORCENTAJE DE ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y DE GOBIERNO DE LOS SERVICIOS CENTRALES USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA

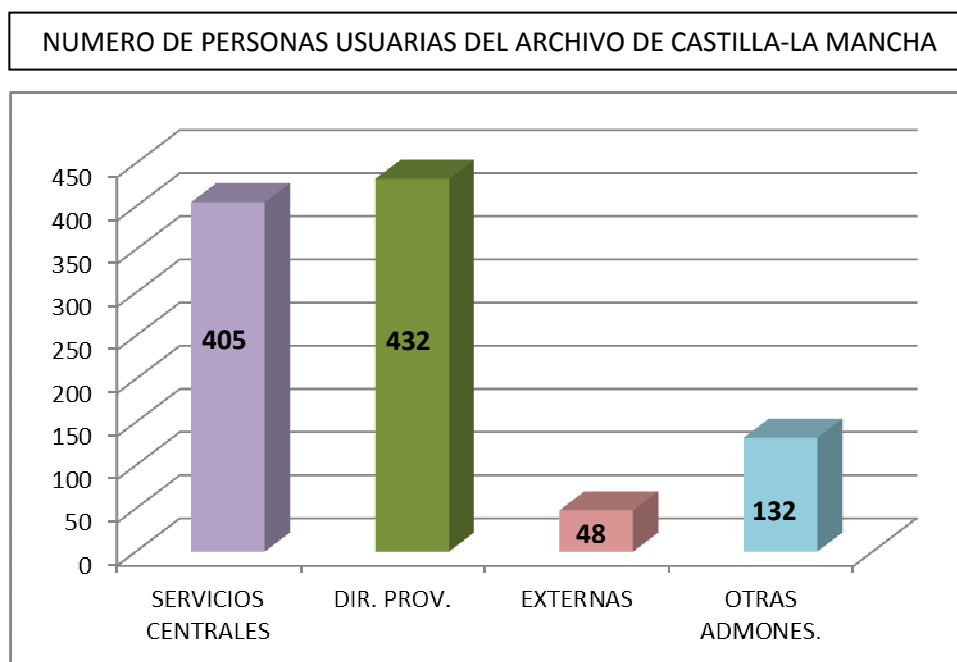


PORCENTAJE DE SERVICIOS DE LAS DELEGACIONES Y DIRECCIONES PROVINCIALES USUARIOS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



Desde este punto de vista, el número de encuestas, gratamente superior al ejercicio anterior, es sumamente representativa, puesto que en 2015 solicitaron servicios del Archivo de Castilla-La Mancha –debemos incluir también archivos

centrales de Consejerías, Delegaciones, Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos- como usuarias internas algo más de ochocientas personas diferentes, distribuidas por casi todos los órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.



No todos/as los/as empleados/as de la Junta que remiten la encuesta de satisfacción son usuario/as del Archivo, puesto que un total de cuarenta y una (41) encuestas incluyen comentarios en el sentido de que nunca han utilizado los servicios del Archivo de Castilla-La Mancha. En cualquier caso, con estos datos podemos intuir que un alto porcentaje de personas usuarias habituales del archivo han respondido a la encuesta.

Gran parte del personal usuario de la Administración Regional suele solicitar diferentes tipos de servicios del archivo. Además de las consultas y préstamos, los más usuales, también reclama asesoramiento técnico y sobre todo transferencias de documentación. En este sentido, 562 usuarios/as han cumplimentado y remitido un total de 909 transferencias desde el módulo de oficina de la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha, lo que ha supuesto el movimiento de un total de 30.708 cajas y la grabación de 178.914 registros informáticos.

USUARIOS	562
TRANSFERENCIAS	909
CAJAS	30708
REGISTROS INFORMÁTICOS	178914

La aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha registra los servicios prestados por el propio archivo y por el resto de archivos centrales de Consejerías, Organismos Autónomos, Delegaciones y Direcciones Provinciales. Estos servicios son registrados manualmente por el propio personal del archivo, seleccionando en cada caso el tipo de servicio prestado. Pero al mismo tiempo, esta aplicación informática es la herramienta en la que queda reflejada la actividad administrativa relacionada con la gestión de archivos en toda la administración regional. Su utilización queda justificada en el número de usuarios/as que acceden diariamente a la misma para realizar transferencias o consultar la documentación previamente registrada y remitida al archivo correspondiente para solicitarla en préstamo. La siguiente tabla nos muestra los picos medios de usuarios diarios y el pico máximo de usuarios:

PICOS MEDIOS DIARIOS	90
PICO MÁXIMO (11/02/2015)	166

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen a continuación en dos formatos diferentes:

- Tablas: en este formato los datos porcentuales están extraídos del total de las encuestas que han contestado a la pregunta objeto de la tabla, exceptuando por tanto, el número de encuestas que no la han contestado.
- Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (620), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

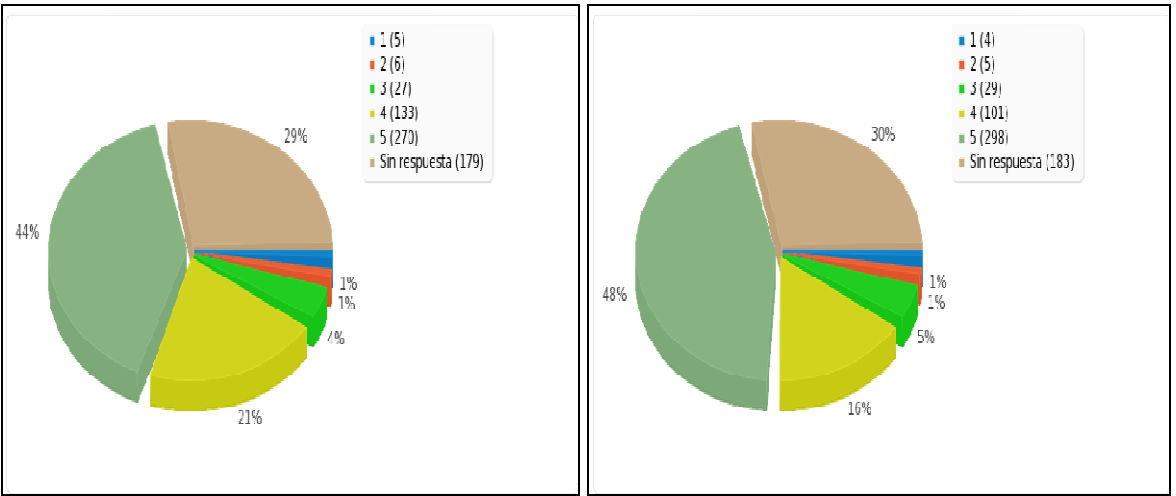
Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

Compromiso nº 1.4.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.4.- Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
441	11	430	437	9	428
100,00%	2,49%	97,51%	100,00%	2,06%	97,94%

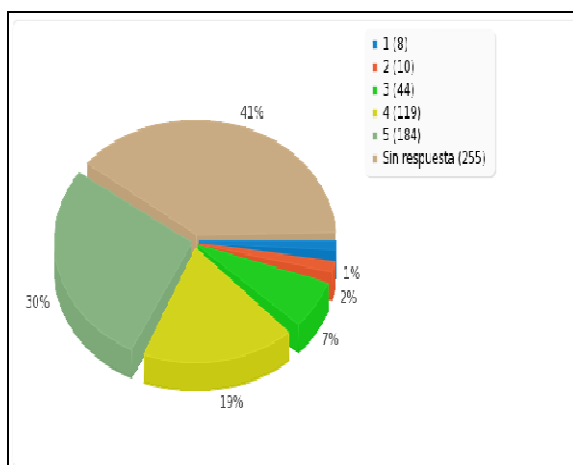
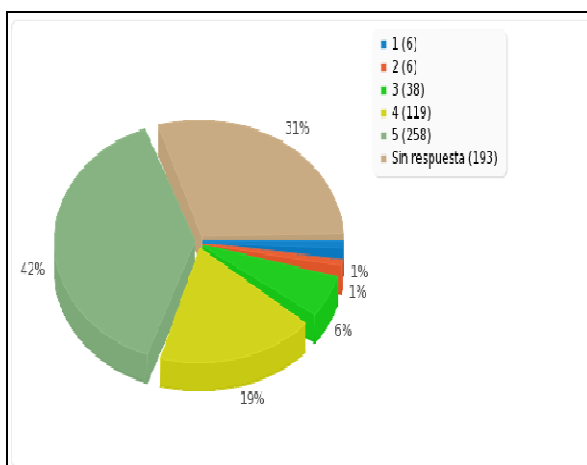


Compromiso nº 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
3.3.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.	Media de valoración de la satisfacción con el tiempo y el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual

RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
427	12	415	365	18	347
100,00%	2,81%	97,19%	100,00%	4,93%	95,07%



Batería de preguntas.

El resto de respuestas recogidas a través de la encuesta de satisfacción nos ofrecen otros indicadores muy útiles desde el punto de vista organizativo, es decir, no solo nos permiten valorar el grado de satisfacción del/de la usuario/a con el servicio recibido, sino también realizar valoraciones objetivas sobre sus necesidades con el fin de ajustar los servicios y compromisos adquiridos en la Carta de Servicios a las demandas de nuestros/as usuarios/as.

Así mismo, nos permiten obtener información completa sobre la procedencia del/de la usuario/a interno/a, la frecuencia de sus solicitudes, el tipo de servicio demandado, el medio por el que habitualmente se comunica con el archivo o si están de acuerdo o no con los plazos establecidos en la Carta de Servicios. La interpretación y valoración de todos estos datos nos sirve para intentar alcanzar nuestro objetivo final que es la mejora continua en la prestación del servicio. En este sentido, se llevan a cabo análisis y revisiones de procedimientos, reorganizaciones de personal y actualización y mejora de instalaciones y medios técnicos.

Organismo de procedencia:

A pesar de que el cuestionario es anónimo, el organismo de procedencia nos sirve para identificar y concretar las percepciones que los/as usuarios/as tienen de los servicios prestados por el archivo de su centro de trabajo, con la intención de incidir directamente en el origen de los problemas detectados y de los posibles incumplimientos de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

En este sentido, casi todos los organismos del gobierno y de la administración regional, tanto de servicios centrales como provinciales, han remitido en mayor o menor número encuestas cumplimentadas. No solamente nos sirven las valoraciones consignadas en cada una de las preguntas de la encuesta, sino que los comentarios, sugerencias y apreciaciones expresadas por los/las encuestados/as en texto libre en la última pregunta, nos permiten conocer directamente qué piensan nuestros/as usuarios/as sobre el servicio del Archivo.

De hecho, en 135 encuestas (21,77%) se han incluido comentarios o sugerencias. Desde aquellas que insinúan que no han utilizado nunca los servicios del archivo y por lo tanto no se consideran usuarios/as, hasta las que alaban el servicio prestado por el personal del archivo, o exponen alguna queja en cuanto al funcionamiento de la aplicación informática, a la falta de personal en el servicio o reclamando más información sobre nuestros servicios. También son numerosas las sugerencias en cuanto a la digitalización de la documentación depositada en el archivo o a la mejora de nuestras bases de datos.

Con qué frecuencia utiliza los servicios del Archivo:

Gran parte de las personas encuestadas utiliza los servicios del archivo con una frecuencia de una o varias veces al año (63,26%), casi el 25% lo hace una o más veces al mes (23,95%) y tan solo un 12,79% una o más veces a la semana (Ver tabla 2. **FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO**).

Los datos obtenidos son muy similares a los del ejercicio anterior, siendo significativo el mantenimiento de un reducido número de departamentos y personal usuario de la administración regional como los mayores demandantes de servicios del Archivo. Es decir, ese 12,79% que demanda servicios del archivo con una frecuencia, al menos semanal, es sin embargo, el que acumula la mayor parte de los servicios prestados.

A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del Archivo:

Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores (Ver gráfico nº 5 del anexo), ha descendido significativamente el número de personas que solicitan los servicios del archivo de manera presencial con respecto al ejercicio 2015

(20,61% frente al 27,07% respectivamente), pero sigue muy por encima de los ejercicios de 2014 con el 13,27 y del 11,17% de 2013.

Se mantiene, con respecto a ejercicios anteriores el número de solicitudes telefónicas, aunque con un moderado descenso con respecto a 2015 (26,52% frente al 33,58% de la encuesta de 2015, al 21,68% de 2014 o al 27,66% en la de 2013).

Las solicitudes realizadas por estos medios se han dirigido básicamente a los archivos centrales de los organismos a cuyo frente hay un/a archivero/a (Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos), puesto que las solicitudes dirigidas al Archivo de Castilla-La Mancha, excepto las de algunos ciudadanos y otras administraciones públicas, se realizan por correo electrónico a través de un formulario normalizado.

Por este medio han solicitado servicios del archivo un 49,82%, ampliamente inferior a los de ejercicios pasados (62,55% de 2015, 61,95% de 2014 ó 56,38% de 2013), siendo el porcentaje más bajo de la serie desde 2011, claramente en sintonía con los datos aportados en el siguiente cuadro en cuanto al descenso del porcentaje de usuarios/as que solicitan servicios directamente del Archivo de Castilla-La Mancha.

El descenso porcentual de solicitudes realizadas por todos los medios habituales (presencial, telefónico y correo electrónico) con respecto al ejercicio anterior, se debe a que en la encuesta de 2015 esta pregunta permitía marcar varias respuestas alternativas, por lo que numerosas personas marcaron hasta dos o tres respuestas en algunos casos, incrementando al mismo tiempo los porcentajes de varios medios de solicitud de servicios y desvirtuando por tanto los datos obtenidos para contrastarlos con los recogidos en encuestas anteriores y en la actual.

Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta:

Los/las solicitantes que demandan servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha siguen siendo los más numerosos con respecto a los/las que lo demandan de Consejerías o Direcciones Provinciales, aunque tal como se comenta en el apartado anterior, con una importante disminución respecto a los ejercicios anteriores (38,88%, 56,74%, 52,02%, 51,61% y 42,24% en 2016, 2015, 2014, 2013 y 2012 respectivamente). (Ver gráfico nº 6 del anexo)

También desciende considerablemente y desde el punto de vista porcentual, los/as usuarios/as de Consejerías (22,65% de la encuesta de 2016, frente al 27,66% de 2015 o el 38,11% de la de 2014).

El descenso porcentual de solicitudes realizadas al Archivo de Castilla-La Mancha y a Consejerías con respecto a los tres ejercicios anteriores, se debe, al

igual que en la pregunta anterior, a que en la encuestas de estos años (2013, 2014 y 2015) esta pregunta permitía marcar varias respuestas alternativas, por lo que numerosas personas marcaron hasta dos o tres respuestas en algunos casos, incrementando al mismo tiempo los porcentajes de varios organismos a los que se dirigen las consultas y desvirtuando por tanto los datos obtenidos para contrastarlos con los obtenidos en la encuesta actual.

En cualquier caso, en claro ascenso se sitúa, a pesar de lo señalado en el párrafo anterior, el porcentaje de personas que solicitan los servicios de los archivos centrales de las Direcciones Provinciales (32,46% de 2016, frente al 21,28% de 2015, 21,52% de 2014 o al 17,20% de 2013). La reincorporación de los dos archiveros territoriales de Albacete y Guadalajara en enero de 2015 han consolidado los servicios prestados por los archivos centrales de estos organismos.

Estos últimos datos confirman el éxito en la implantación del sistema de archivos en los organismos que conforman el gobierno y administración regional, en el que las transferencias regulares de documentos realizadas por Consejerías y Direcciones Provinciales permiten gestionar adecuadamente los depósitos de sus archivos centrales con un volumen constante de documentación regulado por el flujo de entradas y salidas a través del procedimiento administrativo especial de las transferencias.

Se incrementa también, aunque levemente, el porcentaje de demandantes de servicios a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.), aunque siguen siendo las menos solicitadas (6,01 de 2016, frente al 3,55% de 2015, al 4,04% de 2014 o al 5,58% de 2013).

En resumen, el 61% de las personas encuestadas (frente al 51% del ejercicio anterior, al 63% de 2014 o al 59% de 2013) solicitan los servicios del archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (Consejerías, Delegaciones y Servicios Periféricos, Organismos Autónomos, etc.) con fines puramente administrativos y sobre documentación relativamente reciente. Por otra parte, como ya se ha comentado, ha descendido el porcentaje de personas usuarias que solicitan servicios del Archivo de Castilla-La Mancha, debido también en parte a lo señalado con respecto a las encuestas de los ejercicios 2013 a 2015 en las que esta pregunta permitía marcar como respuestas válidas varias opciones, por lo que una misma persona puede haberse identificado como solicitante de servicios de varios organismos señalados en la encuesta de satisfacción al mismo tiempo. Es habitual que el personal de una consejería, delegación o servicio periférico solicite consultas o préstamos de documentos a su archivo central y también al Archivo de Castilla-La Mancha.

El Archivo da respuesta rápida a las consultas

Dentro de la escala de valores establecidos por la encuesta de satisfacción, en los que 1 significa nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, un 54% de los encuestados que responden a la pregunta, manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas, habiendo descendido sin embargo con respecto a los ejercicios anteriores (65,15% en 2015, 57,53% en 2014 y 52,87% en 2013).

El 96% de los valores asignados en las respuestas (5=47,50%; 4=34,44%; 3=14,72%) se encuentran dentro de los parámetros exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios considerados con un grado de satisfacción positivo, muy similares a los datos recogidos en la encuesta anterior. También son muy similares los datos totales (3,33%) de las encuestas que señalan un dos (2,22%) o un uno (1,11%) en la escala de valores (Ver gráfico nº 7 de Anexo).

El servicio del Archivo es mejor que hace un año

En esta misma escala de valores, también se ha producido un descenso, moderado en este caso, con respecto a la encuesta del ejercicio anterior, en cuanto al número de usuarios/as que está totalmente de acuerdo con que el servicio del archivo es mejor que en el ejercicio anterior (35,76% de 2016 frente al 41,86% de 2015), aunque todavía superior a ejercicios inmediatamente anteriores (22,45% en 2014 y 28,67% en 2013).

El porcentaje total de encuestas (91,78%) que asignan valores exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (3, 4 y 5) consolida una recuperación iniciada en el ejercicio de 2014 (88,26% y 90,70% en 2015) después de varios ejercicios consecutivos descendiendo claramente: 95,98% en 2011, 92,85% en 2012 y 81,34 en 2013. Asimismo, pero en sentido positivo, desciende también con respecto a los dos ejercicios anteriores (valores 1 y 2), el número de usuarios/as que no están nada o poco de acuerdo con la afirmación. (Ver cuadro nº 8 de Anexo).

Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo

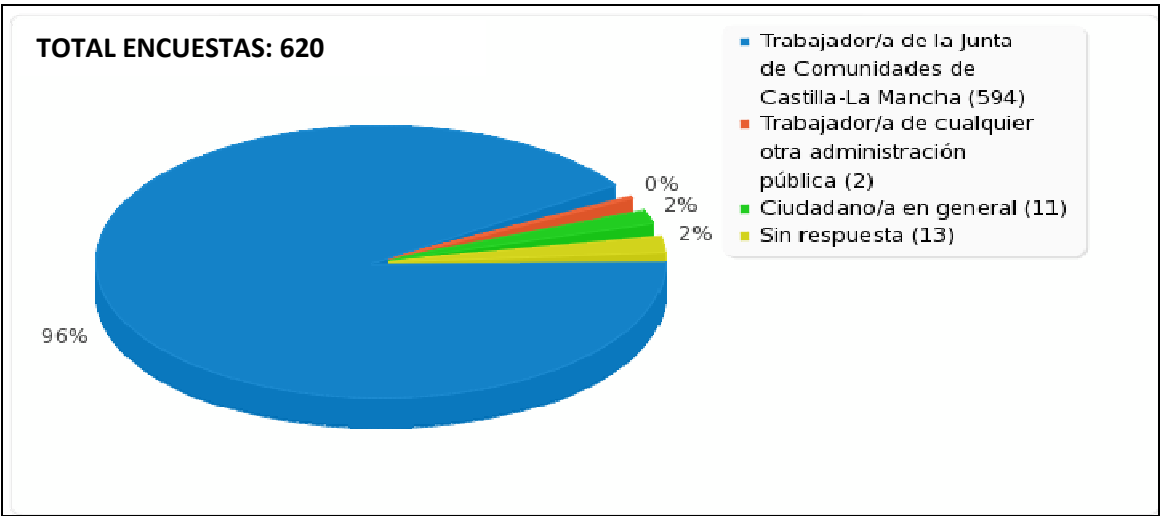
El grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores, es decir, un 96,52% de las encuestas señalan al menos un 3 en la escala de valores (Ver cuadro nº 9 de Anexo). En este sentido, el número de usuarios/as con máxima satisfacción, es decir, el 5, aunque ha descendido con respecto a 2015, mantiene porcentajes superiores a 2014 (53,33%) y 2013 (53,41%), manteniéndose por debajo del 2% las encuestas que señalan un mínimo (2) o nulo (1) grado de satisfacción (1,86% y 1,62% respectivamente).

La completa integración del servicio de archivo en la estructura administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el alto grado de satisfacción manifestado hasta ahora por el personal usuario, genera al mismo tiempo un mayor grado de exigencia por parte del mismo, que coincide con los fines y objetivos del archivo de Castilla-La Mancha como es, entre otros, la obtención de un grado de satisfacción pleno por parte de todos/as sus usuarios/as.

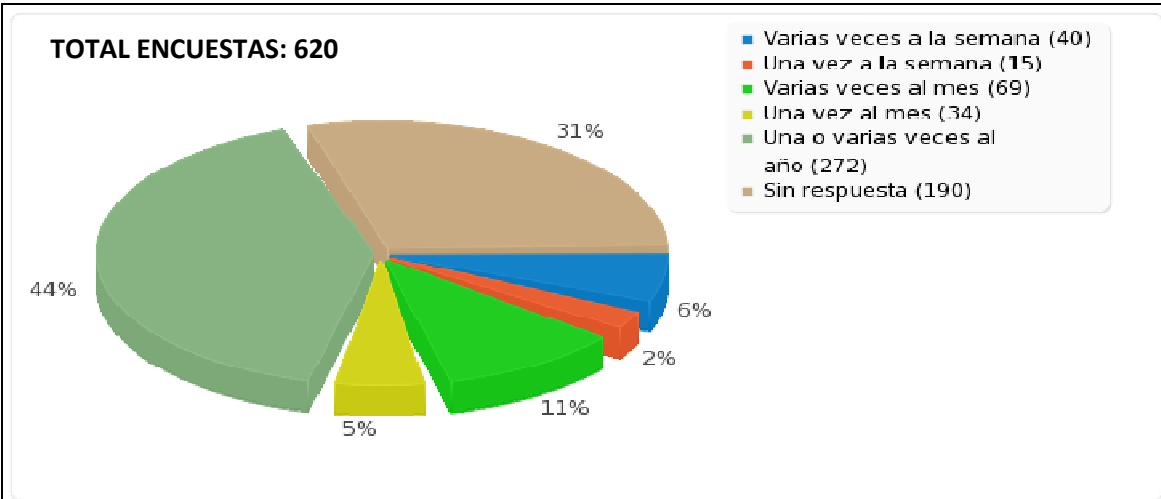
Todos los datos recogidos en las encuestas de satisfacción y expuestos más abajo en las tablas de resultados nos reafirma en el convencimiento de que la mejora continua es una herramienta útil y necesaria para conseguir y mantener unos estándares de calidad acordes con el servicio ofrecido y exigidos por la propia administración y la ciudadanía, y que nos obliga a mantener un permanente estado de alerta para identificar y tratar de corregir aquellas desviaciones que puedan ocasionarse.

Resultado de la encuesta de satisfacción en valores absolutos y porcentuales:

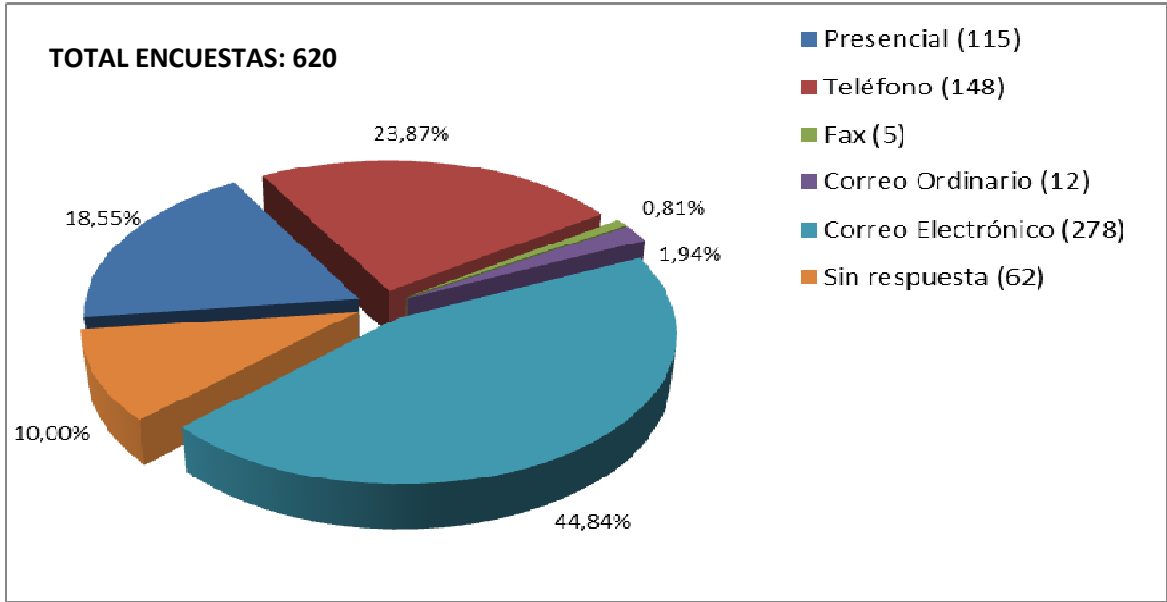
1. TIPO DE USUARIO			
CONTESTADAS	JUNTA	OTRAS	CIUDADANO
607	594	2	11
100,00%	97,86%	0,33%	1,85%



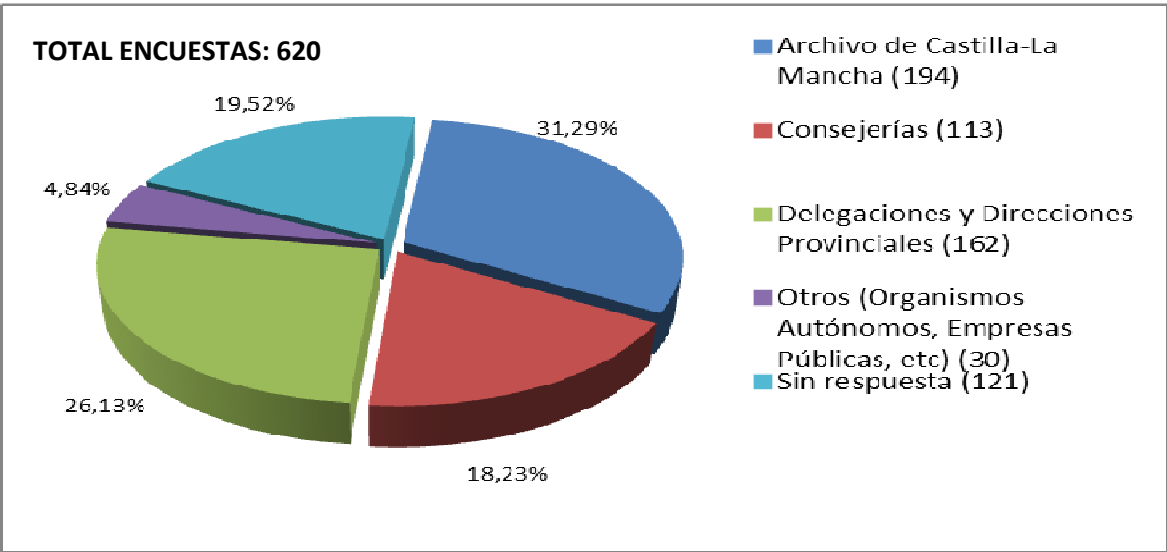
2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
CONTESTADAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
430	40	15	69	34	272
100,00%	9,30%	3,49%	16,04%	7,91%	63,26%



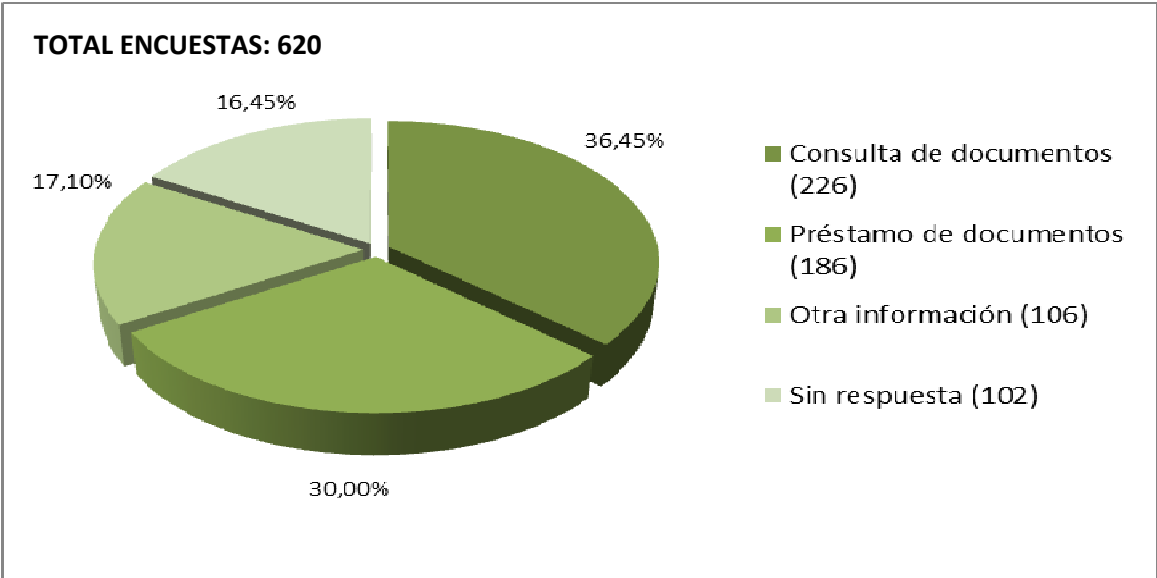
3. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
CONTESTADAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO
558	115	148	5	12	278
100,00%	20,61%	26,52%	0,90%	2,15%	49,82%



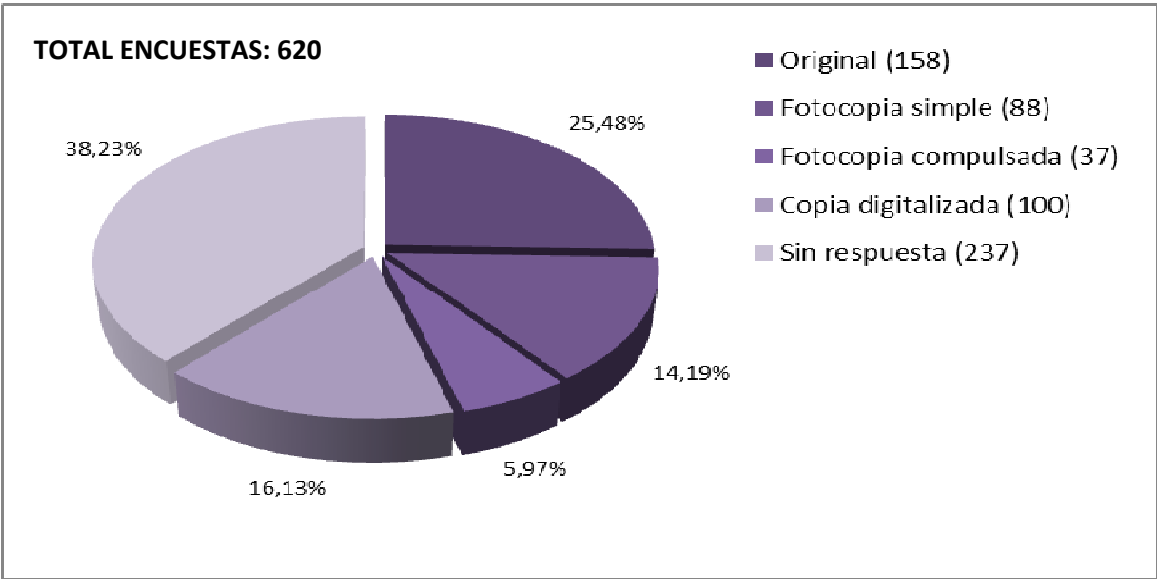
4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
CONTESTADAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
499	194	113	162	30
100,00%	38,88%	22,65%	32,46%	6,01%



5. INFORMACIÓN SOLICITADA			
CONTESTADAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
518	226	186	106
100,00%	43,63%	35,91%	20,46%

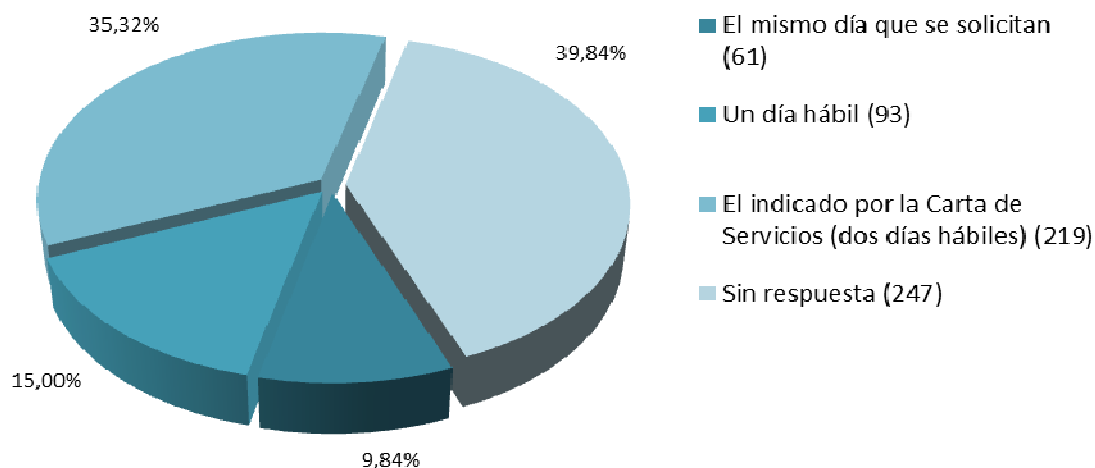


6. ORIGINAL O COPIA				
CONTESTADAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
383	158	88	37	100
100,00%	41,25%	22,98%	9,67%	26,10%



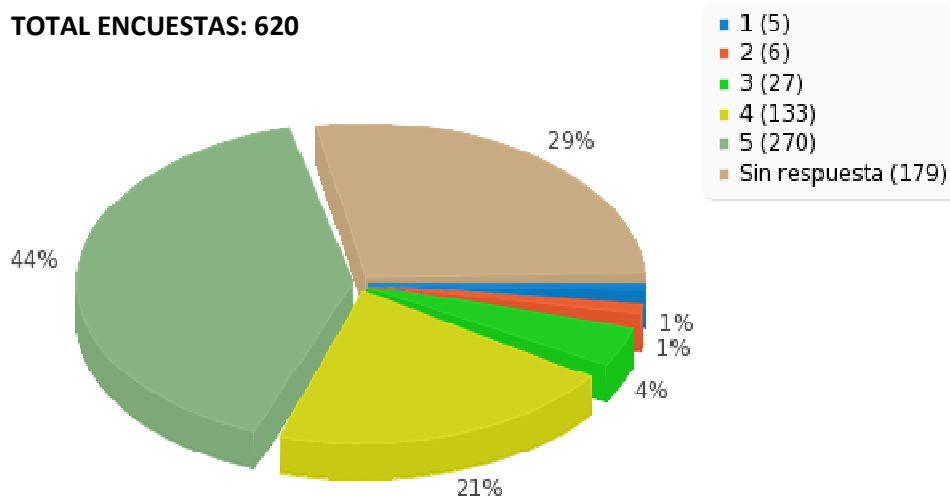
7. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
CONTESTADAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL	DOS DÍAS HÁBILES
373	61	93	219
100,00%	16,35%	24,94%	58,71%

TOTAL ENCUESTAS: 620

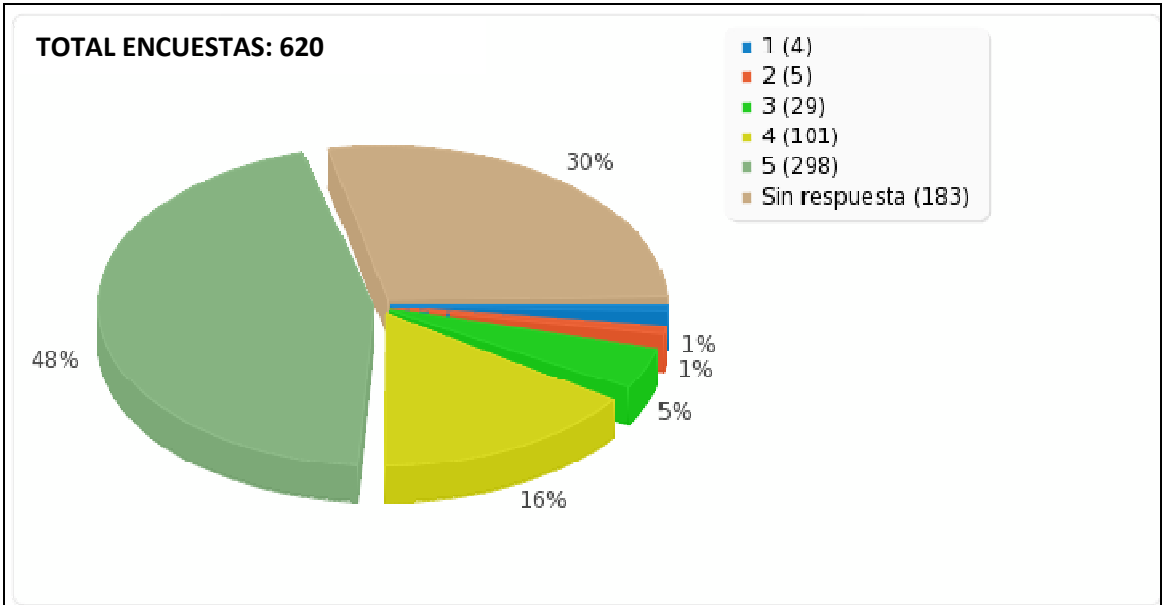


8.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
441	5	6	27	133	270
100,00%	1,13%	1,36%	6,12%	30,16%	61,22%

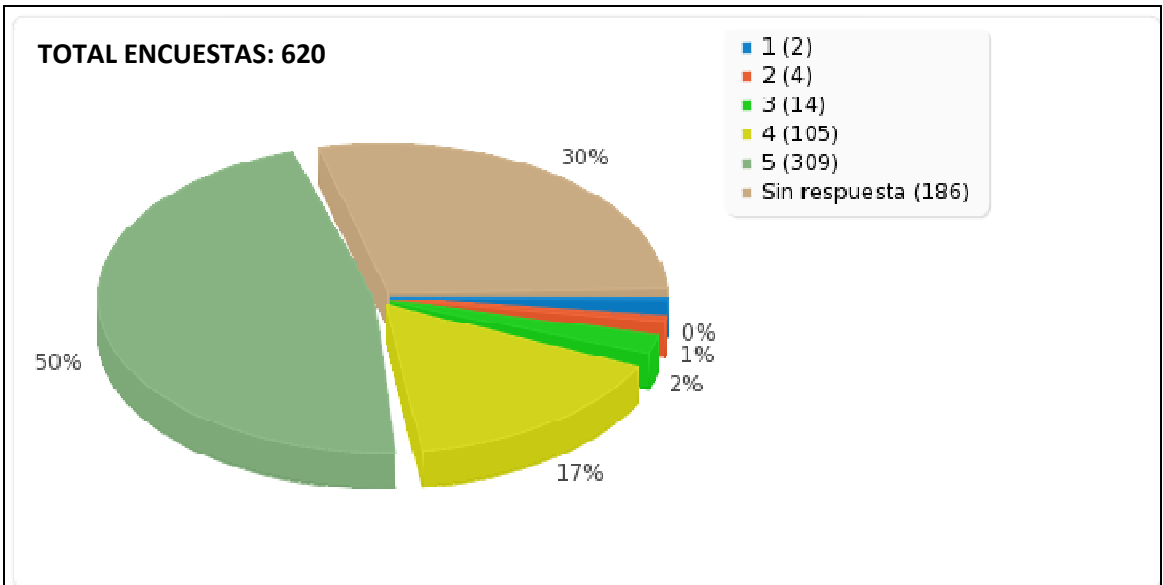
TOTAL ENCUESTAS: 620



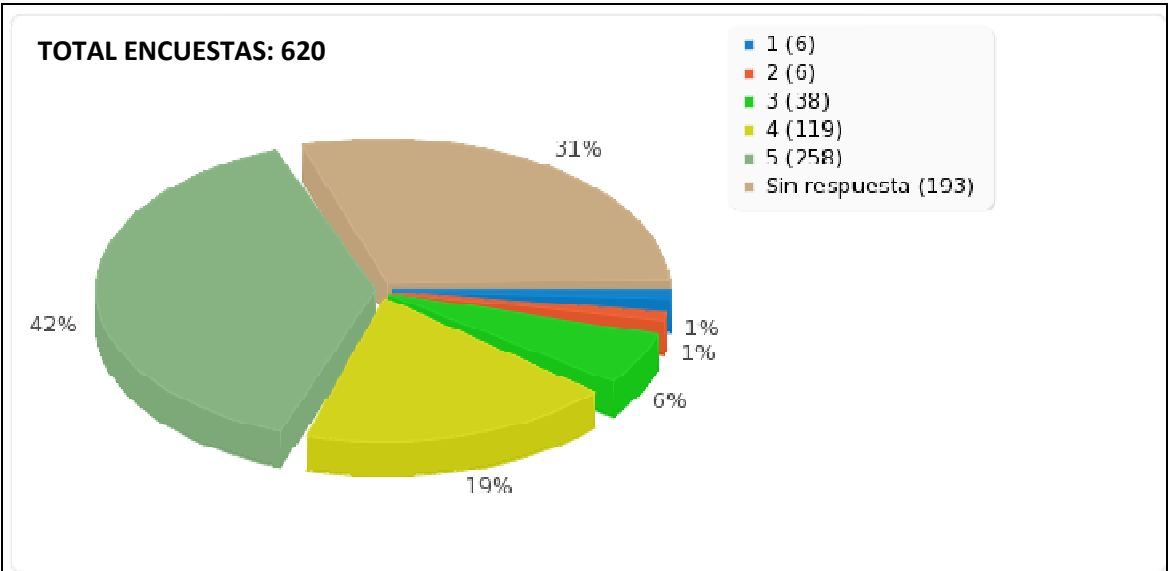
8.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
437	4	5	29	101	298
100,00%	0,92%	1,14%	6,64%	23,11%	68,19%



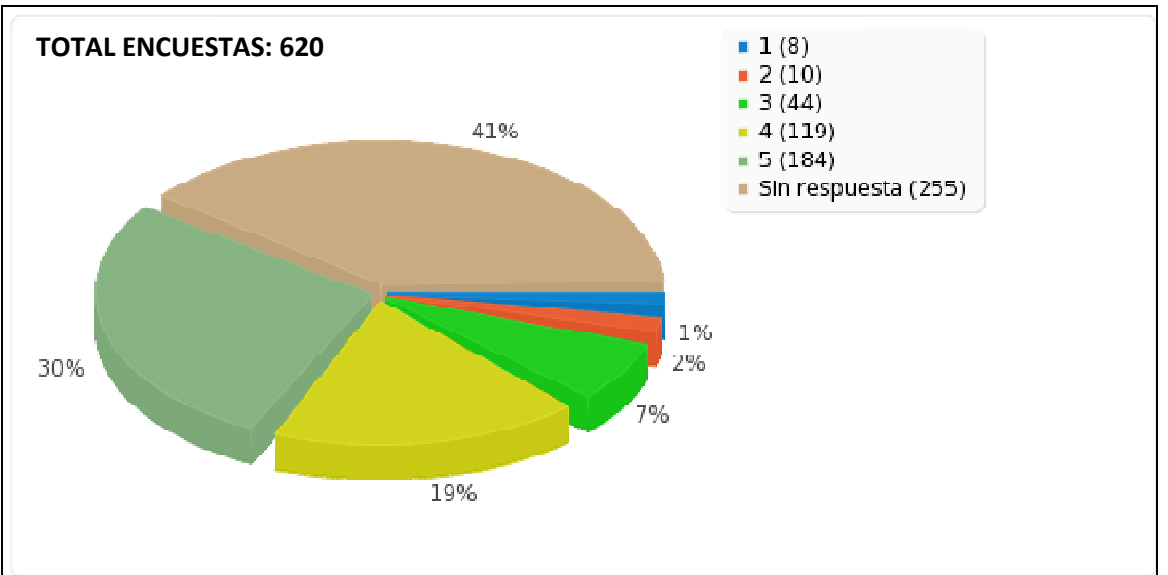
8.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
434	2	4	14	105	309
100,00%	0,46%	0,92%	3,23%	24,19%	71,20%



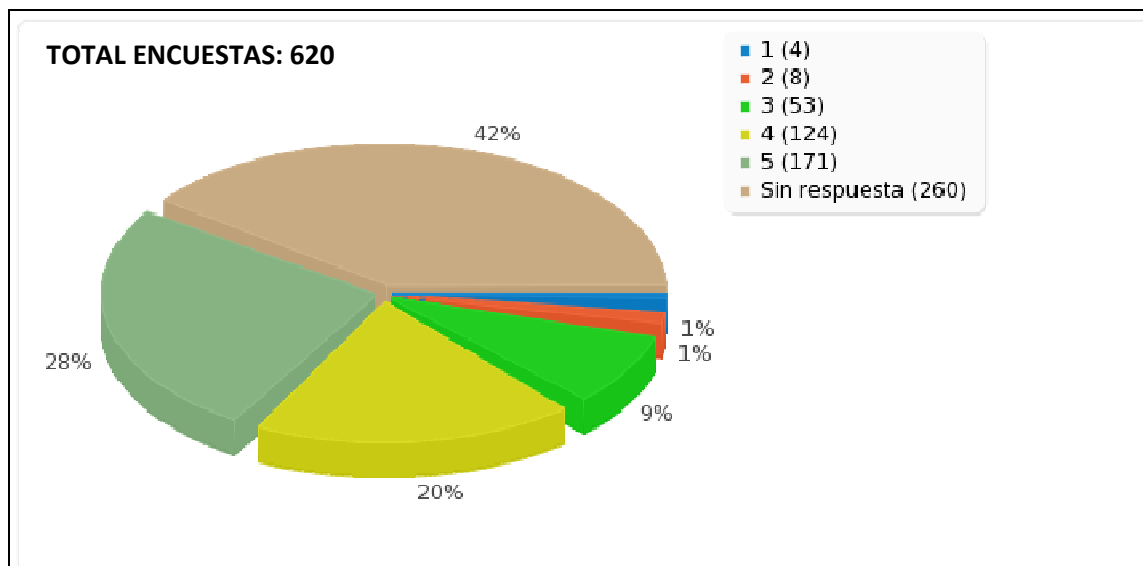
8.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
427	6	6	38	119	258
100,00%	1,41%	1,41%	8,90%	27,87%	60,42%



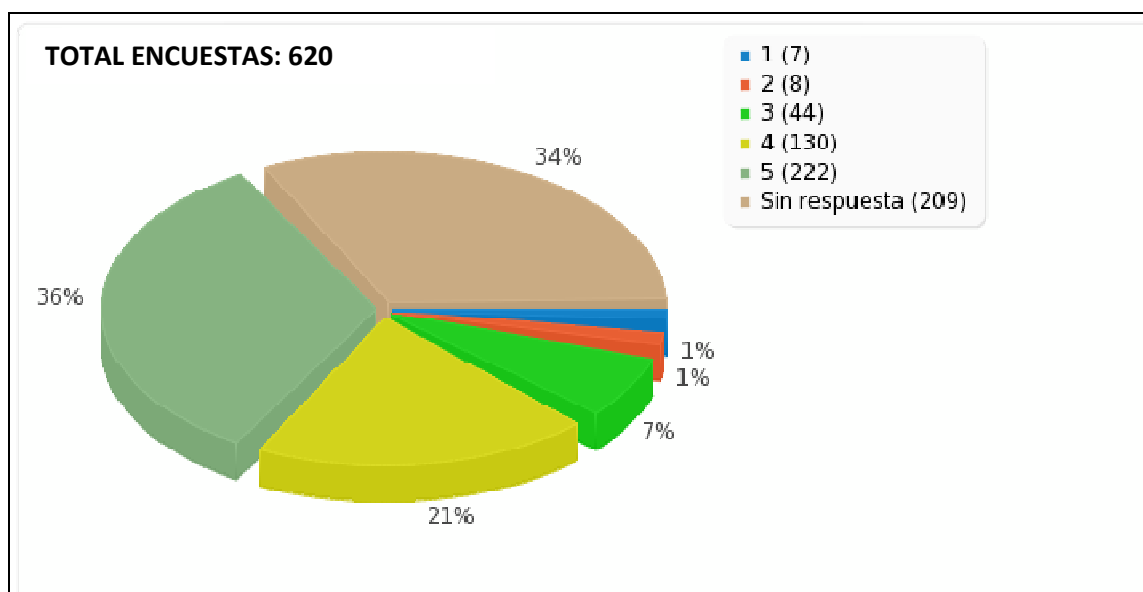
8.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
365	8	10	44	119	184
100,00%	2,19%	2,74%	12,05%	32,60%	50,41%



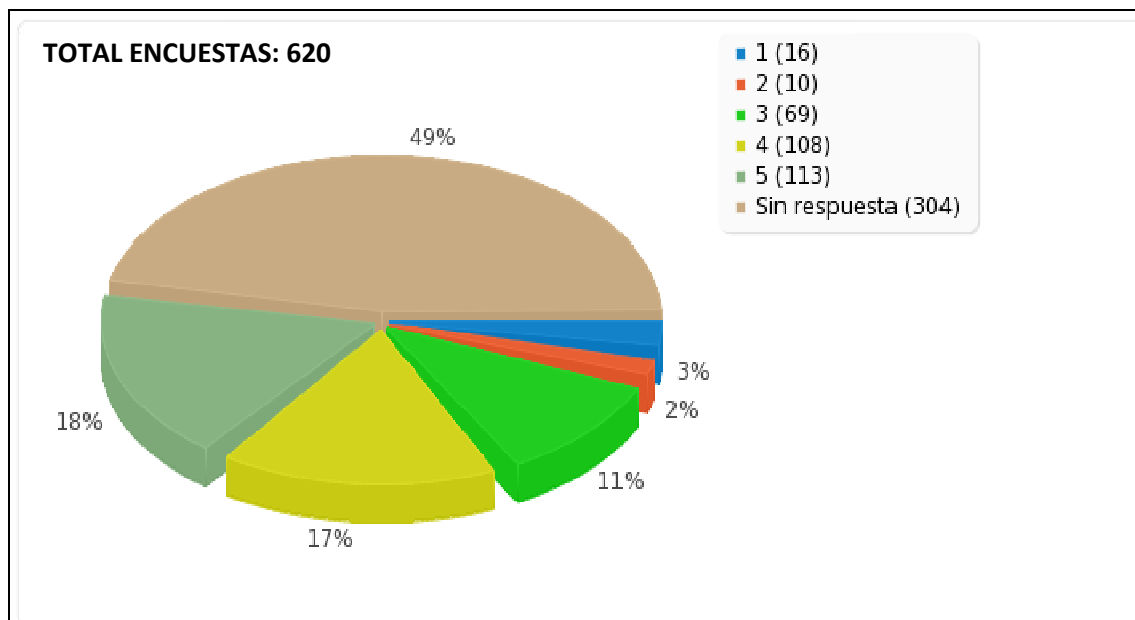
8.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
360	4	8	53	124	171
100,00%	1,11%	2,22%	14,72%	34,44%	47,50%



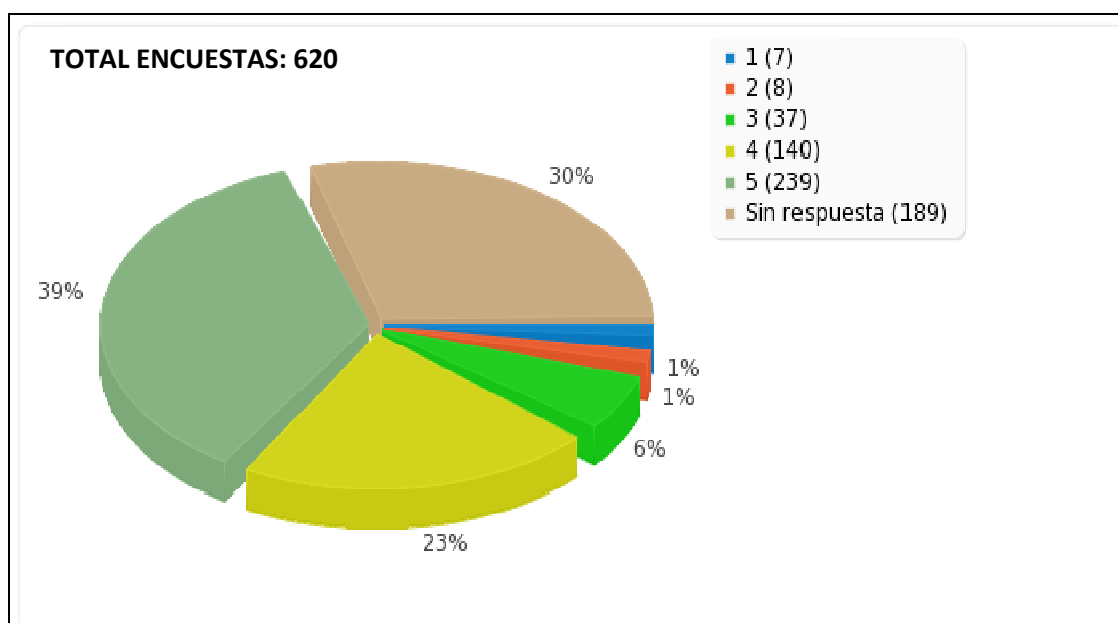
8.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
411	7	8	44	130	222
100,00%	1,70%	1,95%	10,71%	31,63%	54,01%



8.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
316	16	10	69	108	113
100,00%	5,06%	3,16%	21,84%	34,18%	35,76%

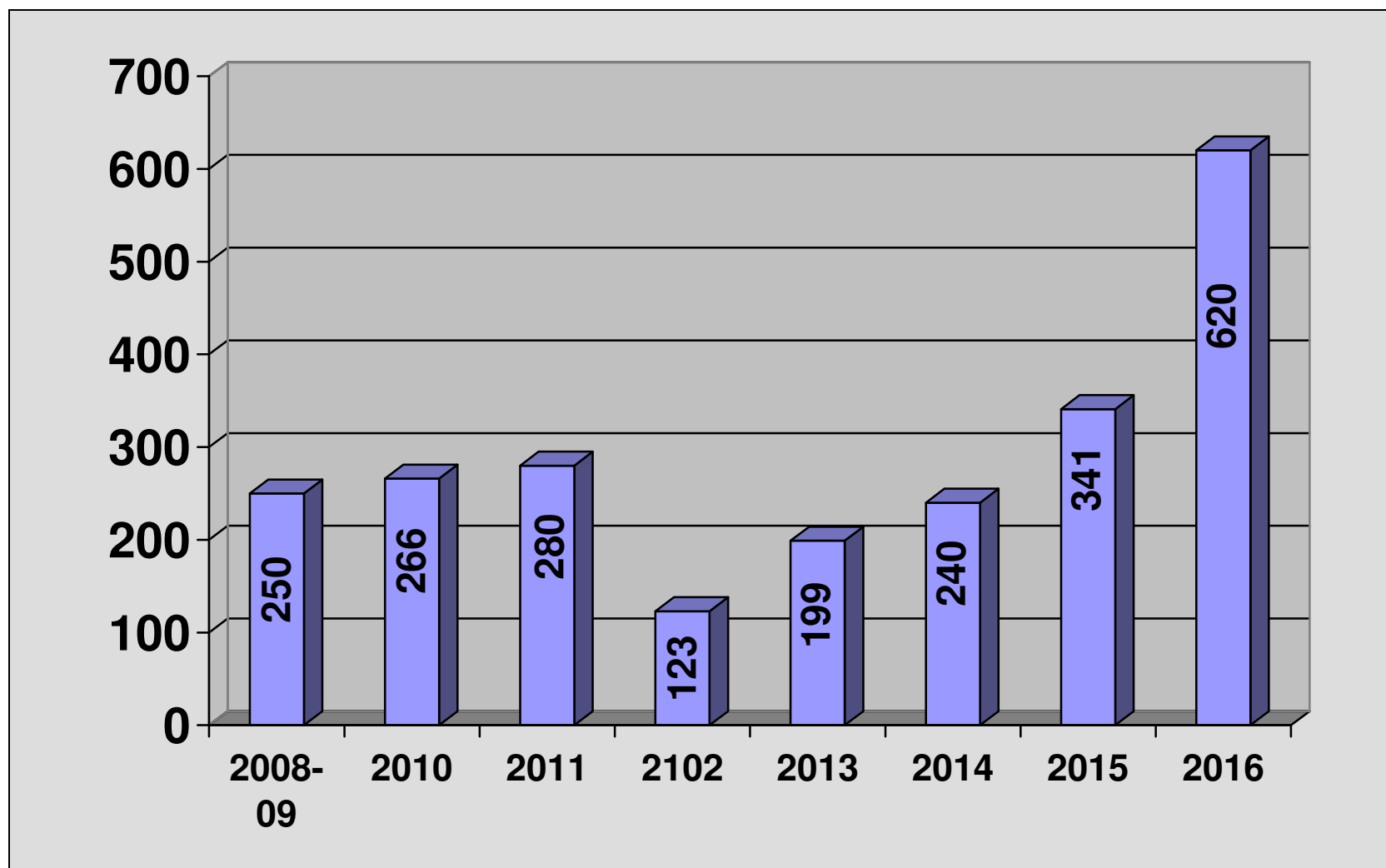


8.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
431	7	8	37	140	239
100,00%	1,62%	1,86%	8,58%	32,48%	55,45%

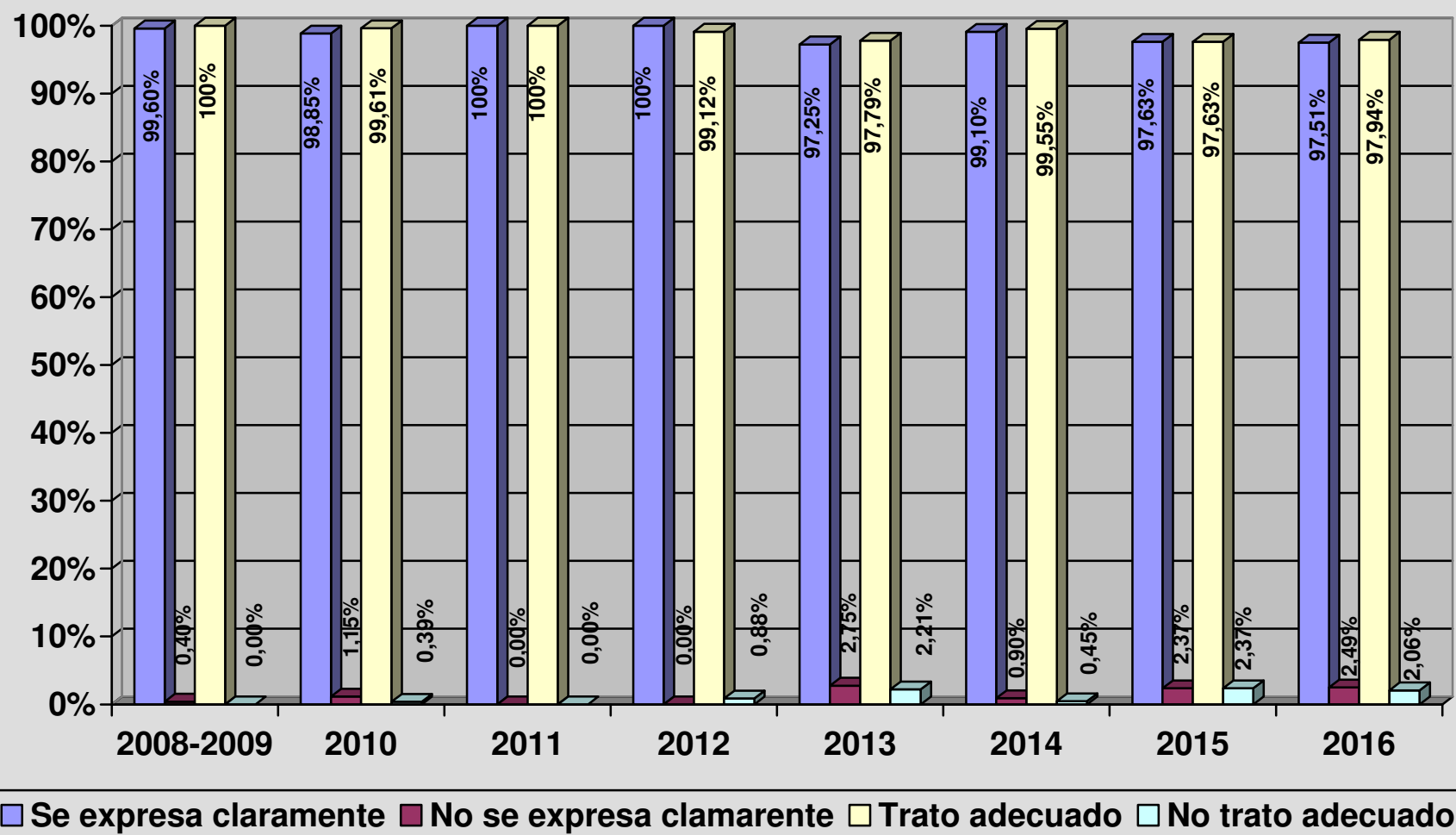


ANEXO

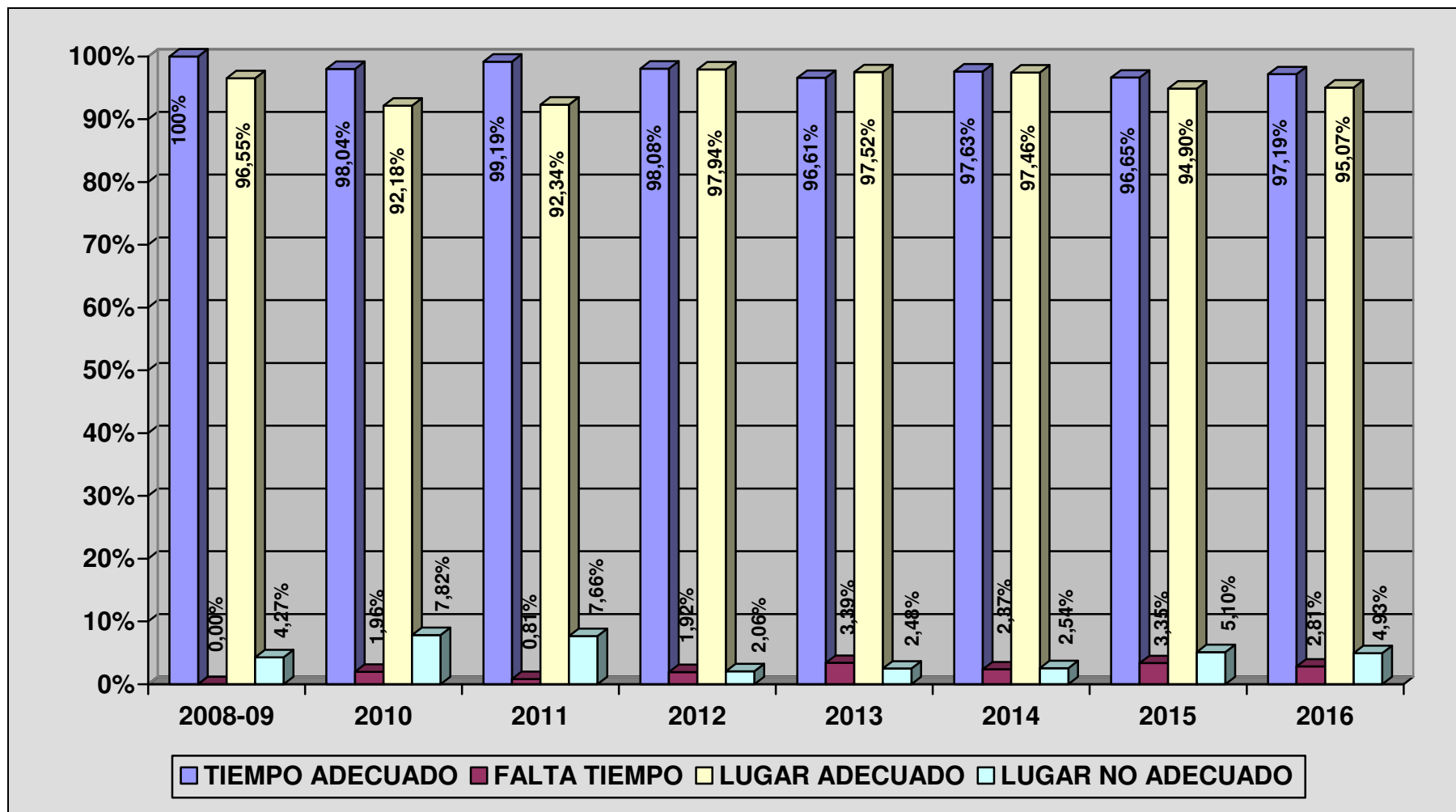
1. Evolución del número de encuestas



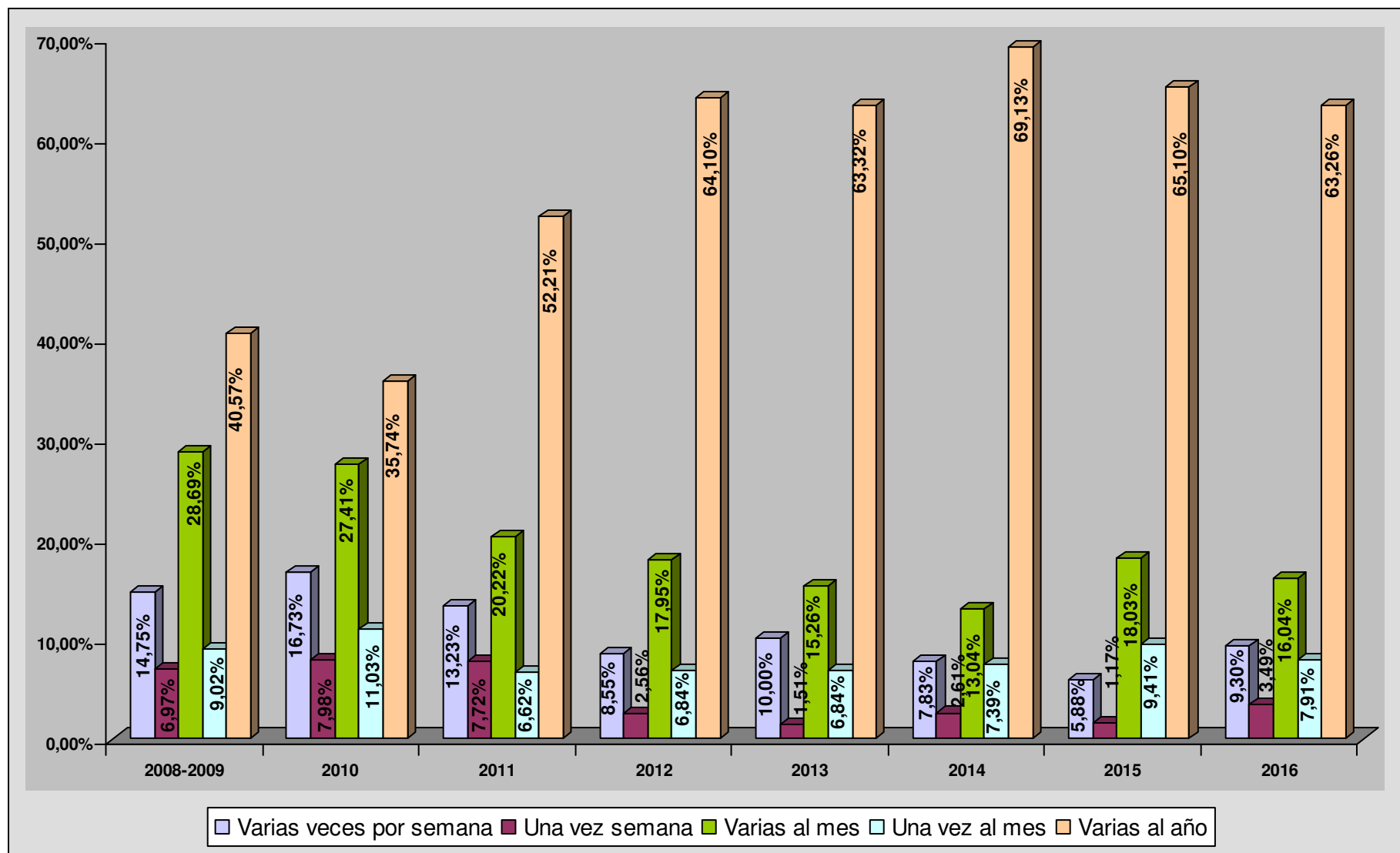
2. Comparativa del compromiso nº 1.4.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.



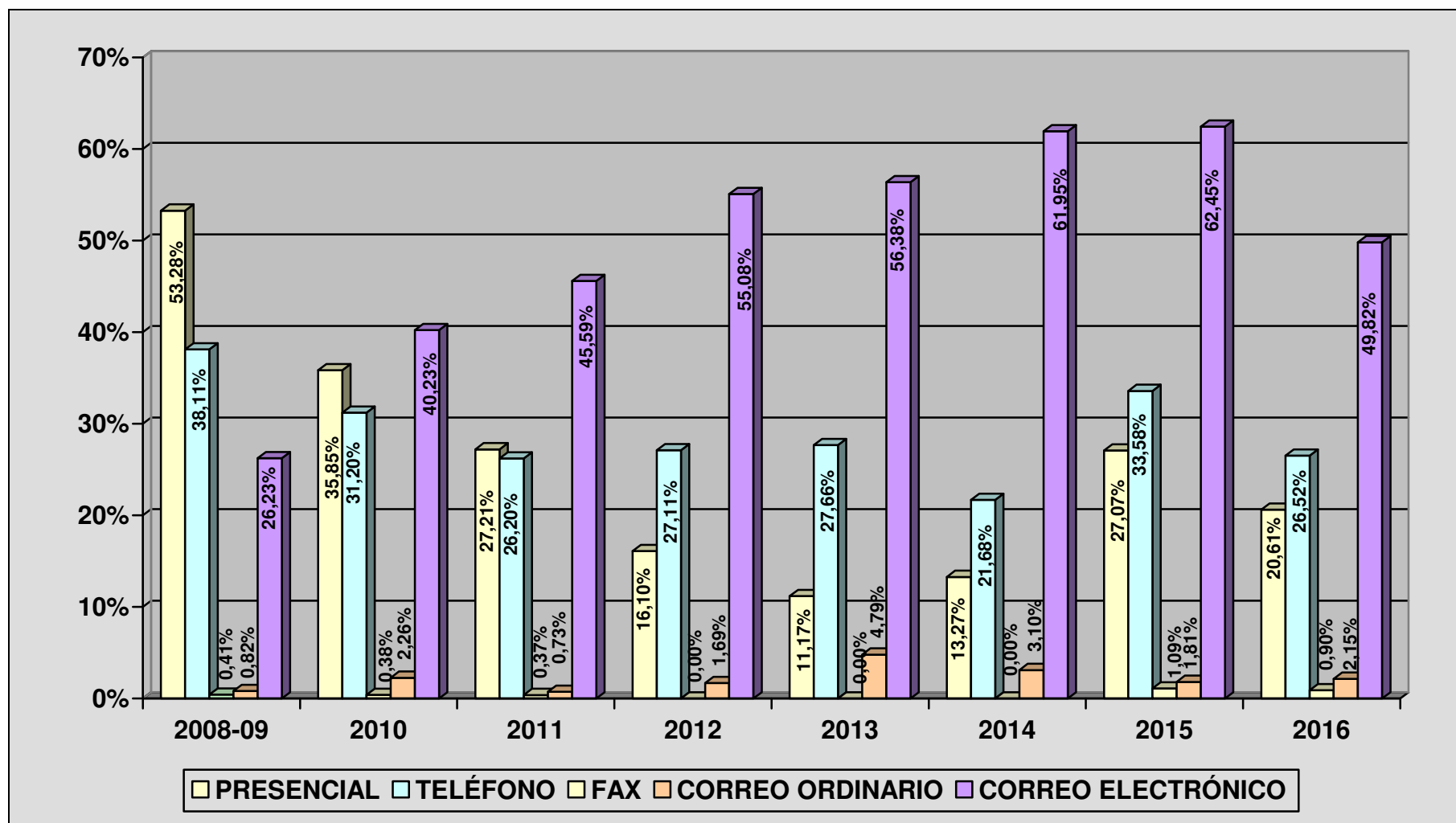
3. Comparativa del compromiso n° 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.



4. Frecuencia de utilización del archivo

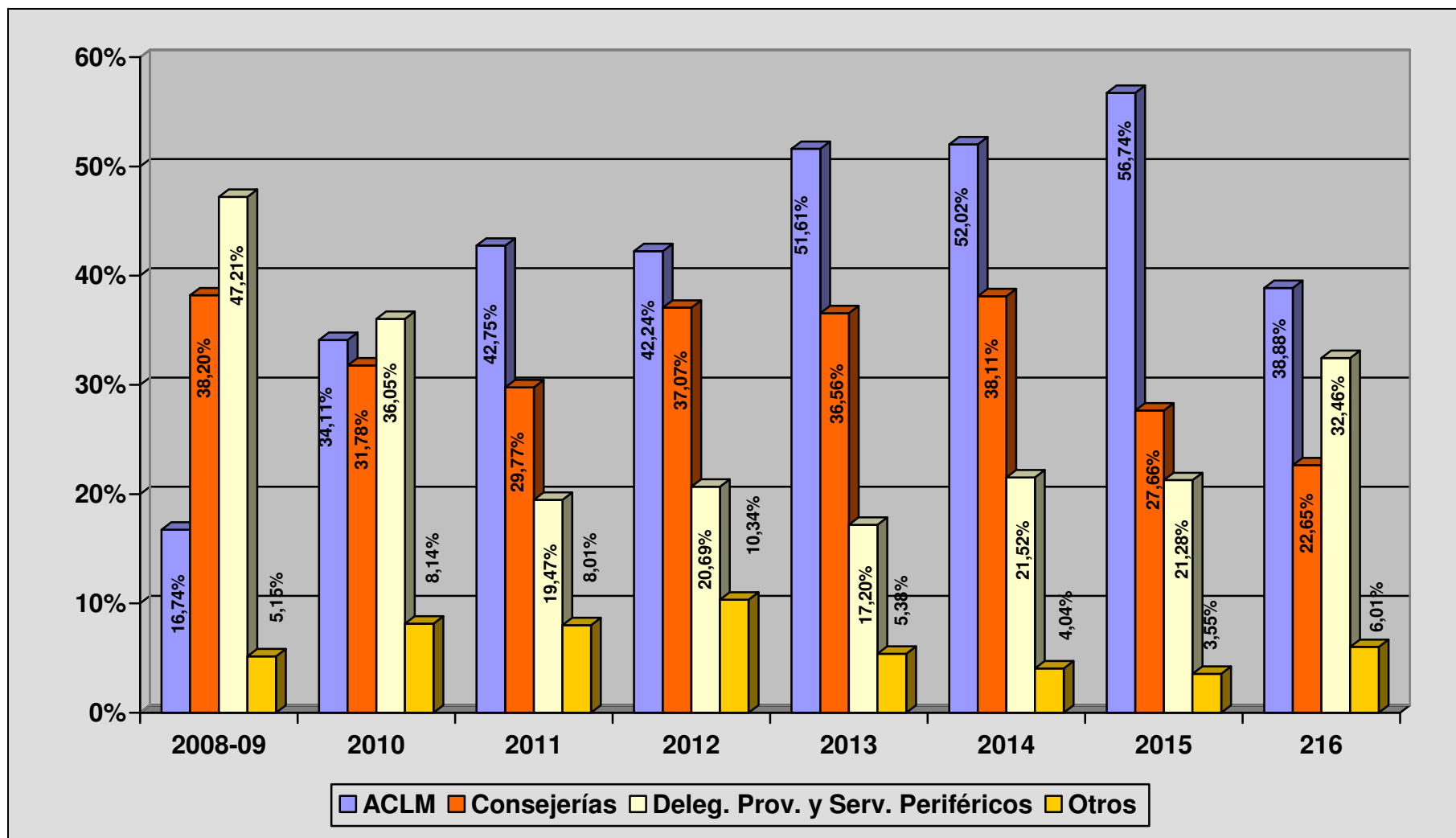


5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo



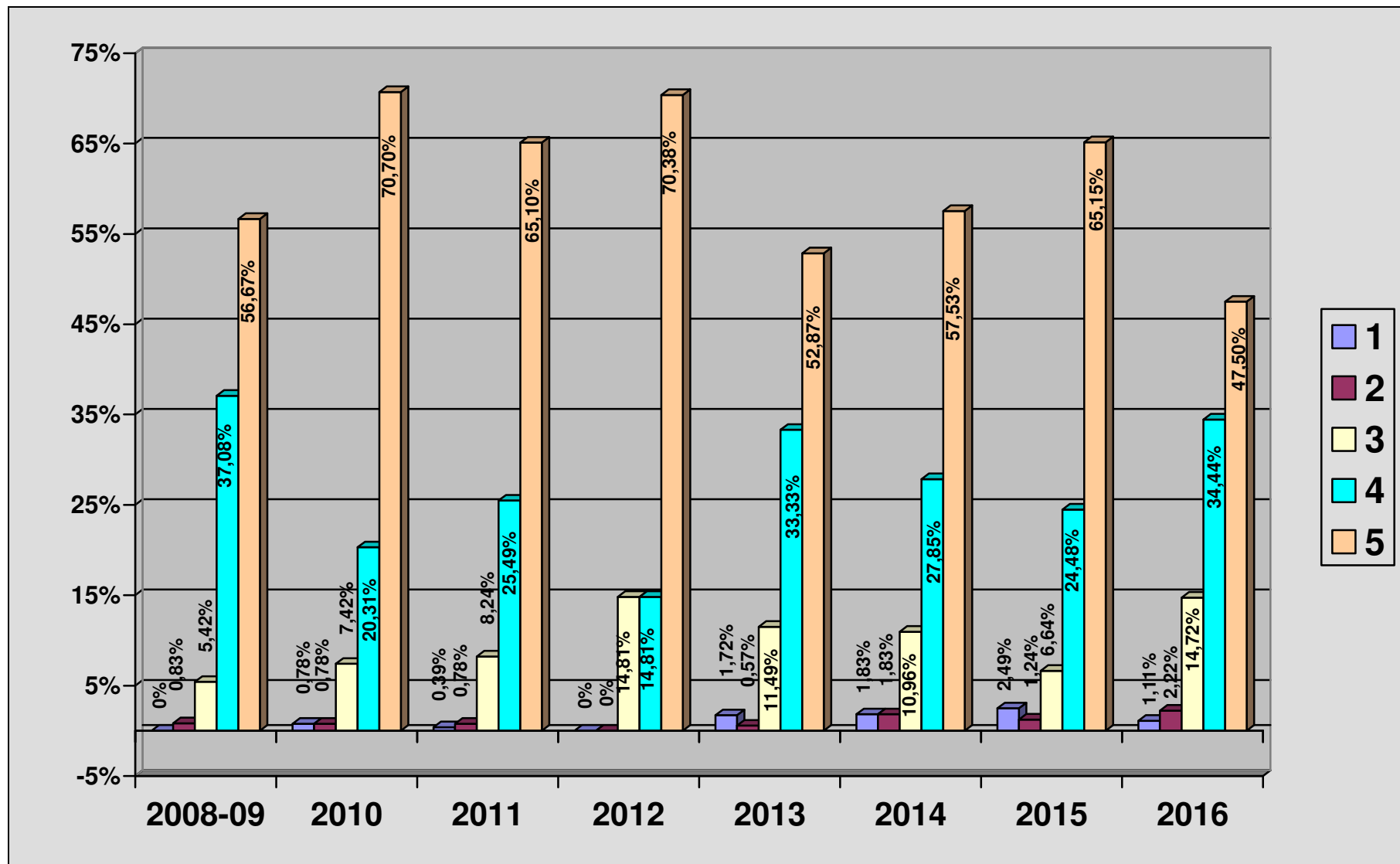
En la encuesta de 2015 esta pregunta permitía marcar varias respuestas alternativas, por lo que numerosas encuestas reflejan hasta dos o tres respuestas en algunos casos, incrementando al mismo tiempo los porcentajes de varios medios de solicitud de servicios y desvirtuando por tanto los datos obtenidos para contrastarlos con los recogidos en encuestas anteriores y en la actual.

6. Organismo al que dirige la consulta



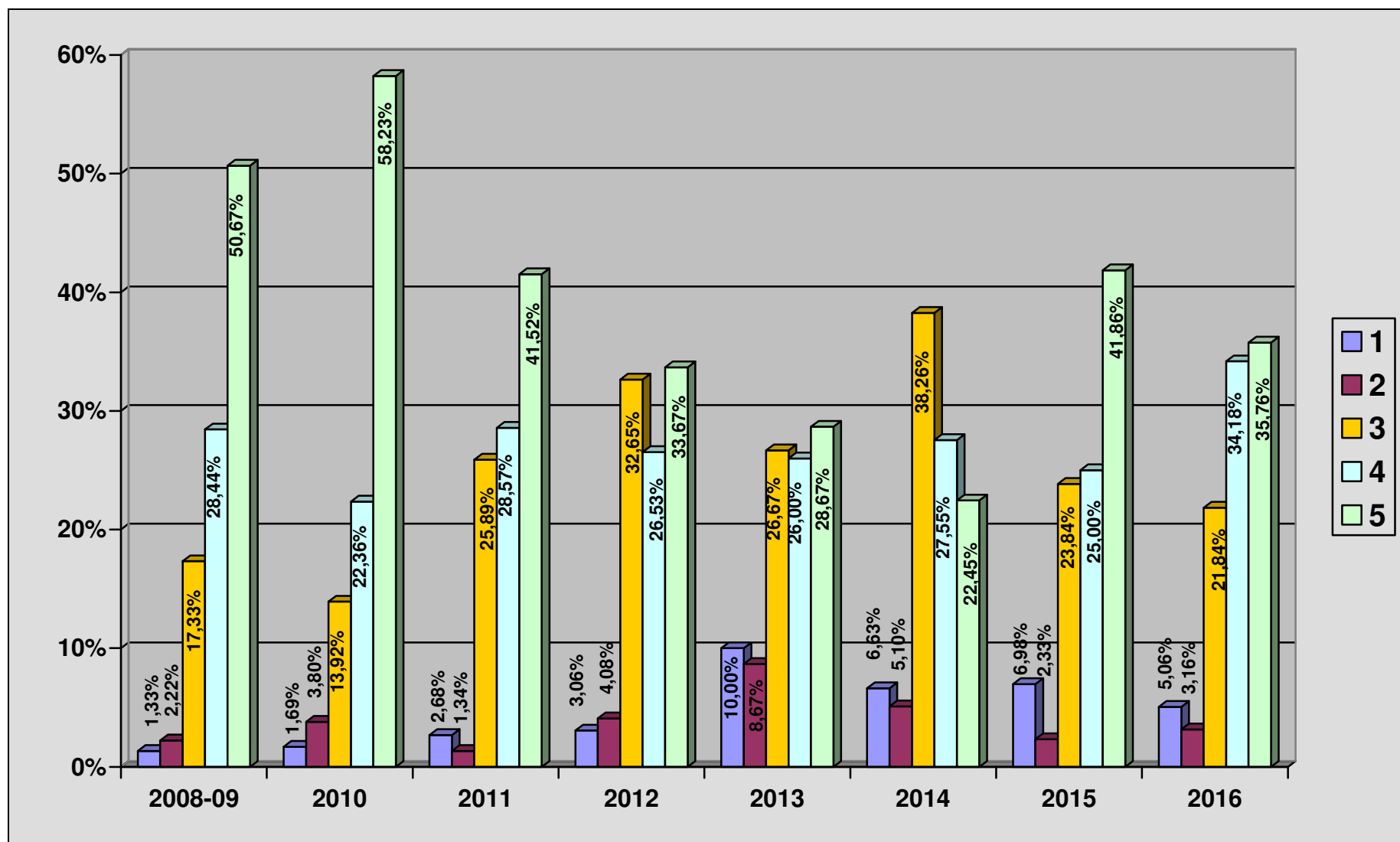
En las encuestas de 2013, 2014 y 2015 esta pregunta permitía marcar varias respuestas alternativas, por lo que numerosas encuestas reflejan hasta dos o tres respuestas en algunos casos, incrementando al mismo tiempo los porcentajes de varios organismos a los que se dirige la consulta y desvirtuando por tanto los datos obtenidos para contrastarlos con los recogidos en la encuesta actual.

7. El Archivo da respuesta rápida a las consultas¹

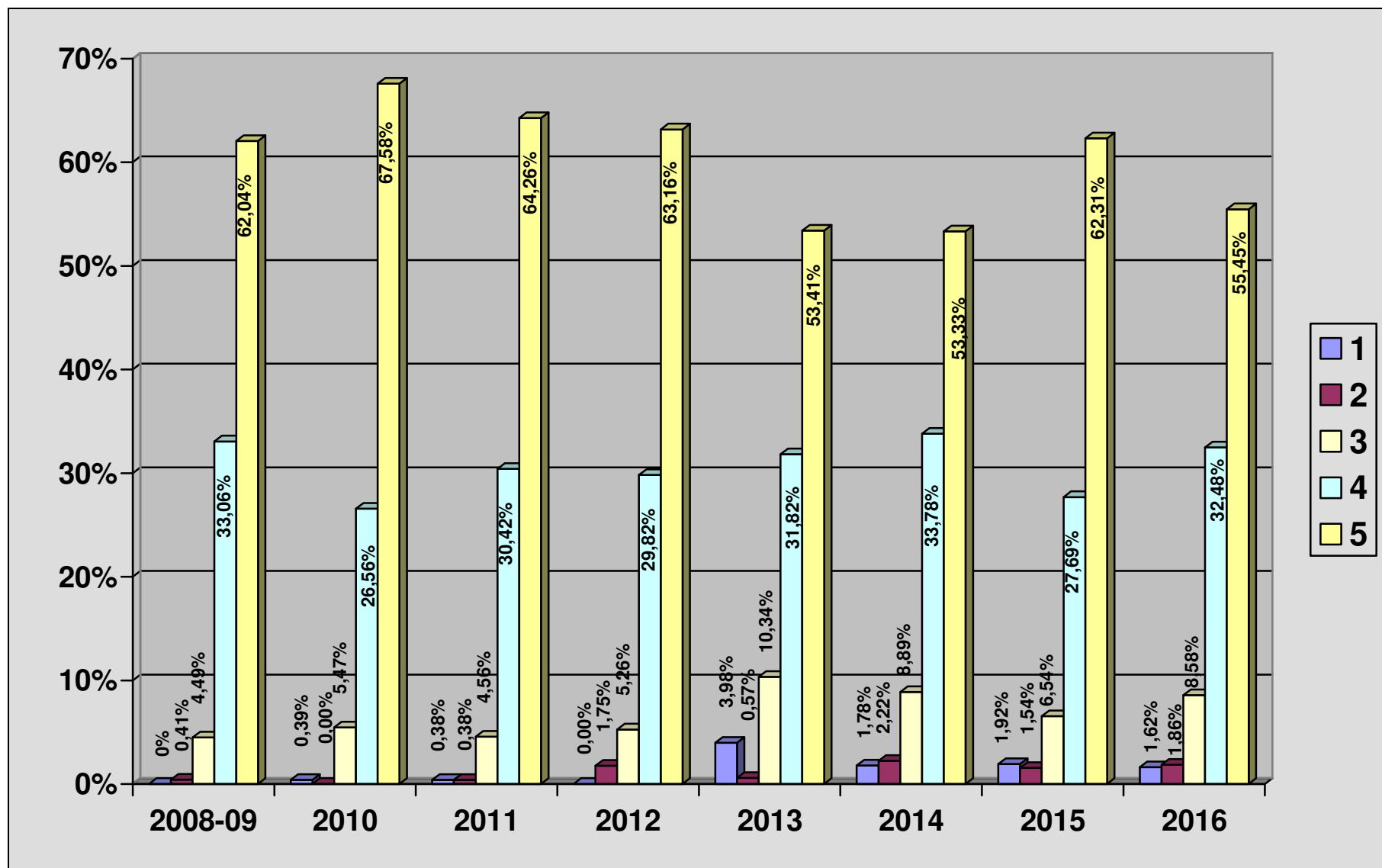


¹ Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

8. El servicio del Archivo es mejor que hace un año



9. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo



INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA DURANTE LOS MESES DE FEBRERO-MARZO DE 2015

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la satisfacción de sus usuarios/as. La encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado en la prestación de los servicios, porque permite conocer de primera mano qué opinan de la calidad los servicios que reciben y porque al establecer la medida de la satisfacción se obtiene una información objetiva de los resultados de cada servicio.

Además, es también un objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen las personas usuarias sobre el Archivo de Castilla-La Mancha, trasladando ese conocimiento a una herramienta de gestión interna y utilizando los instrumentos técnicos apropiados para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas adecuadas.

Estos objetivos generales se han traducido de forma operativa en los objetivos específicos siguientes:

1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de las personas usuarias sobre el servicio del Archivo.
2. La definición de indicadores específicos e índices generales que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Los instrumentos y mecanismos de recogida de información se han materializado en una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía en general y al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas.

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema, fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y puede cumplimentarse anónimamente desde la web del Archivo de Castilla-La Mancha (<http://pagina.jccm.es/aapp/ArchivoCLM/inicio.do>). Para favorecer el acceso a la encuesta electrónica y para que las respuestas fueran más numerosas, y por tanto más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal

usuario y trabajador en la administración regional a través de correo electrónico, pero adoptando las medidas necesarias para que dichas respuestas se recibieran de forma anónima.

El proyecto tiene, pues, un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Por esta razón la encuesta se realiza anualmente, para que sirva como instrumento de gestión.

Por último, en el **ANEXO** final se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con la de 2015, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

El número total de encuestas recibidas ha sido de 341, de las que 306 (90%) han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as, es decir, por trabajadores/as de la Junta de Comunidades. Tan solo 10 encuestas han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas (3%), básicamente administración local, y 8 por ciudadanos/as en general (2%). Hay que tener en cuenta que más del 98% de los servicios prestados por el Archivo son solicitados por personal de la propia administración regional y por lo tanto, la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo.

Desde este punto de vista, el número de encuestas, gratamente superior al ejercicio anterior, no deja de ser representativa, puesto que anualmente solicitan servicios del Archivo de Castilla-La Mancha –debemos incluir también archivos centrales de Consejerías, SSPP, Delegaciones y Organismo Autónomos- como usuarias internas un millar de personas diferentes aproximadamente, distribuidas por casi todos los órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, lo que significa que aproximadamente el 30% de las mismas han contestado a la encuesta.

Los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen a continuación en dos formatos diferentes:

- a) Tablas: en este formato los datos porcentuales están extraídos del total de las encuestas que han contestado a la pregunta objeto de la tabla, exceptuando por tanto, el número de encuestas que no la han contestado.
- b) Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (341), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

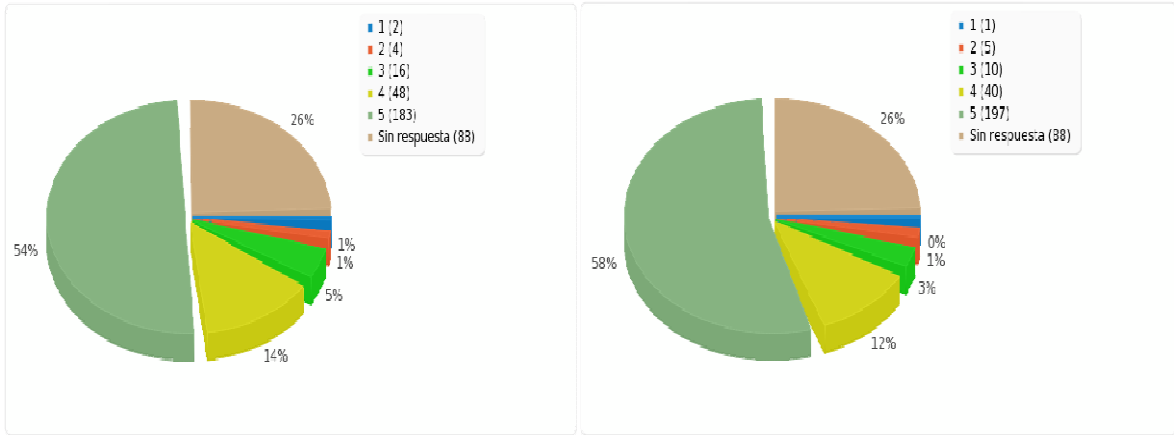
Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

Compromiso nº 1.4.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.4.- Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
253	6	247	257	5	252
100,00%	2,37%	97,63%	100,00%	1.95%	98,05%

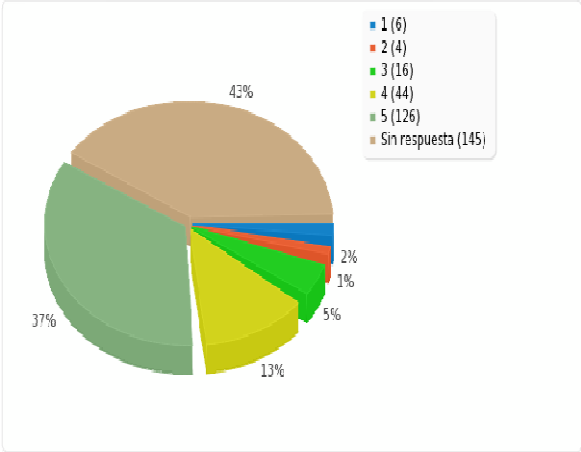
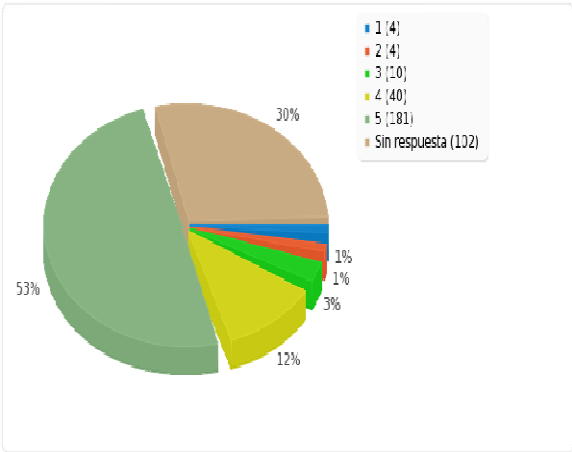


Compromiso nº 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
3.3.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.	Media de valoración de la satisfacción con el tiempo y el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual

RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
239	8	231	196	10	186
100,00%	3,35%	96,65%	100,00%	5,1%	94,9%



El resto de respuestas recogidas a través de la encuesta de satisfacción nos ofrecen otros indicadores muy útiles desde el punto de vista organizativo, es decir, no solo nos permiten valorar el grado de satisfacción del/de la usuario/a con el servicio recibido, sino también realizar valoraciones objetivas sobre sus necesidades con el fin de ajustar los servicios y compromisos adquiridos en la Carta de Servicios a las demandas de nuestros/as usuarios/as.

Así mismo, nos permiten obtener información completa sobre la procedencia del/de la usuario/a interno/a, la frecuencia de sus solicitudes, el tipo de servicio demandado, el medio por el que habitualmente se comunica con el archivo o si están de acuerdo o no con los plazos establecidos en la Carta de Servicios. La interpretación y valoración de todos estos datos nos sirven para intentar alcanzar nuestro objetivo final que es la mejora continua en la prestación del servicio. En este sentido, se llevan a cabo análisis y revisiones de procedimientos, reorganizaciones de personal y actualización y mejora de instalaciones y medios técnicos.

Con qué frecuencia utiliza los servicios del Archivo:

Gran parte de las personas encuestadas utiliza los servicios del archivo con una frecuencia de una o varias veces al año (65,10%), casi el 30% lo hace una o más veces al mes (27,44%) y tan solo un 7,45% una o más veces a la semana (Ver cuadro 3. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO).

Los datos obtenidos son muy similares a los del ejercicio anterior, siendo significativo el mantenimiento de un reducido número de departamentos y personal usuario de la administración regional como los mayores demandantes de servicios del Archivo. Es decir, ese 7,45% que demanda servicios del archivo con una frecuencia, al menos semanal, es sin embargo, el que acumula la mayor parte de los servicios prestados.

A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del Archivo:

Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores (Ver gráfico nº 5 del anexo), se ha incrementado significativamente el número de personas que solicita los servicios del archivo de manera presencial (27,07% frente al 13,27% de 2014 y al 11,17% de 2013), así como el número de solicitudes telefónicas (33,58% frente al 21,68% de la encuesta de 2014 o al 27,66% en la de 2013).

La solicitudes realizadas por estos medios se han dirigido básicamente a los archivos centrales de los organismos a cuyo frente hay un/a archivero/a, puesto que las solicitudes dirigidas al Archivo de Castilla-La Mancha, excepto las de algunos ciudadanos y otras administraciones públicas, se realizan por correo electrónico a través de un formulario normalizado.

Por este medio han solicitado servicios del archivo un 62,45%, levemente superior a los del ejercicio pasado (61,95%), pero con un significativo incremento respecto de los anteriores (56,38% de 2013, 55,08% en 2012, 45,59% en 2011 y 40,23% y 26,23 en 2010 y 2009), fiel reflejo del progresivo aumento del grado de implicación del archivo en la estructura de la administración regional y la consolidación en la normalización de determinados procedimientos.

Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta:

Los/las solicitantes que demandan servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha siguen siendo los más numerosos con respecto a los/las que lo demandan de Consejerías o Servicios Periféricos, con un ligero incremento con respecto a los ejercicios anteriores (56,74%, 52,02%, 51,61% y 42,24% en 2015, 2014, 2013 y 2012 respectivamente) motivado por el mayor volumen de documentación depositada en el Archivo, consecuencia de las continuas y regulares transferencias de documentos remitidas por los órganos de gobierno y administración de la Junta, y el cada vez mayor número de organismos de dicha administración que transfiere su documentación al archivo. (Ver gráfico nº 6 del Anexo)

Ha descendido, sin embargo, el número de personas demandantes de servicios de los archivos centrales de las Consejerías (27% de 2015 frente al 36-38% de los ejercicios 2012 al 2014), aunque sigue estabilizado en torno al 20% el número de las que lo hacen a los archivos centrales de las Delegaciones Provinciales y Servicios Periféricos. Estos últimos datos confirman el éxito en la implantación del sistema de archivos en los organismos que conforman el gobierno y administración regional, en el que las transferencias regulares de documentos realizadas por Consejerías y Servicios Periféricos permiten gestionar adecuadamente los depósitos de sus archivos centrales con un volumen constante de documentación regulado por el flujo de entradas y salidas a través del procedimiento administrativo especial de las transferencias.

Sigue descendiendo el número de demandantes de servicios a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.) que han quedado reducidas al 3,55%, frente al 4,04% de 2014 o al 5,58% de 2013. La desaparición del SEPECAM como organismo autónomo del que partían numerosas solicitudes de consultas y préstamos de documentos del archivo, sigue siendo una de las causas de dicho descenso.

En resumen, el 52% de las personas encuestadas (frente al 63% del ejercicio anterior o al 59% de 2013) solicitan los servicios del archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (Consejerías, Delegaciones y Servicios Periféricos, Organismos Autónomos, etc.) con fines puramente administrativos y sobre documentación relativamente reciente. Por otra parte, como ya se ha comentado, se ha incrementado el porcentaje de personas usuarias que solicitan servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Esta pregunta de la encuesta permite marcar como respuestas válidas varias opciones, por lo que una misma persona puede haberse identificado como solicitante de servicios de varios organismos señalados en la encuesta de satisfacción al mismo tiempo. Es habitual que el personal de una consejería, delegación o servicio periférico solicite consultas o préstamos de documentos a su archivo central y también al Archivo de Castilla-La Mancha.

El Archivo da respuesta rápida a las consultas

Dentro de la escala de valores establecidos por la encuesta de satisfacción, en los que 1 significa nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, más del 65% de los encuestados que responden a la pregunta, manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas, habiéndose incrementado con respecto al ejercicio anterior (57,53%) pero lejos aun del 70% alcanzado durante las encuestas de 2010 y 2012.

El 96% de los valores asignados en las respuestas (5=65,15%; 4=24,48%; 3=6,64%) se encuentran dentro de los parámetros exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios, algo superior a los datos recogidos en la encuesta anterior. Son similares, sin embargo, los datos totales (3,73%) de las encuestas que señalan un dos (1,24%) o un uno (2,49%) en la escala de valores (Ver gráfico nº 7 de Anexo).

El servicio del Archivo es mejor que hace un año

En esta misma escala de valores, se ha producido un incremento considerable con respecto a la encuesta del ejercicio anterior, en cuanto al número de usuarios/as que está totalmente de acuerdo con que el servicio del archivo es mejor que en el ejercicio anterior (41,86% de 2015 frente al 22,45% de 2014). El porcentaje total de encuestas (90,70%) que asignan valores exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (3, 4 y 5) consolida una recuperación iniciada en el ejercicio anterior (88,26%) después de varios ejercicios consecutivos descendiendo claramente: 95,98% en 2011, 92,85% en 2012 y 81,34 en 2013. Asimismo, pero en sentido positivo, desciende también con respecto a los dos ejercicios anteriores (valores 1 y 2), el número de usuarios/as que no están nada o poco de acuerdo con la afirmación. (Ver cuadro nº 8 de Anexo).

Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo

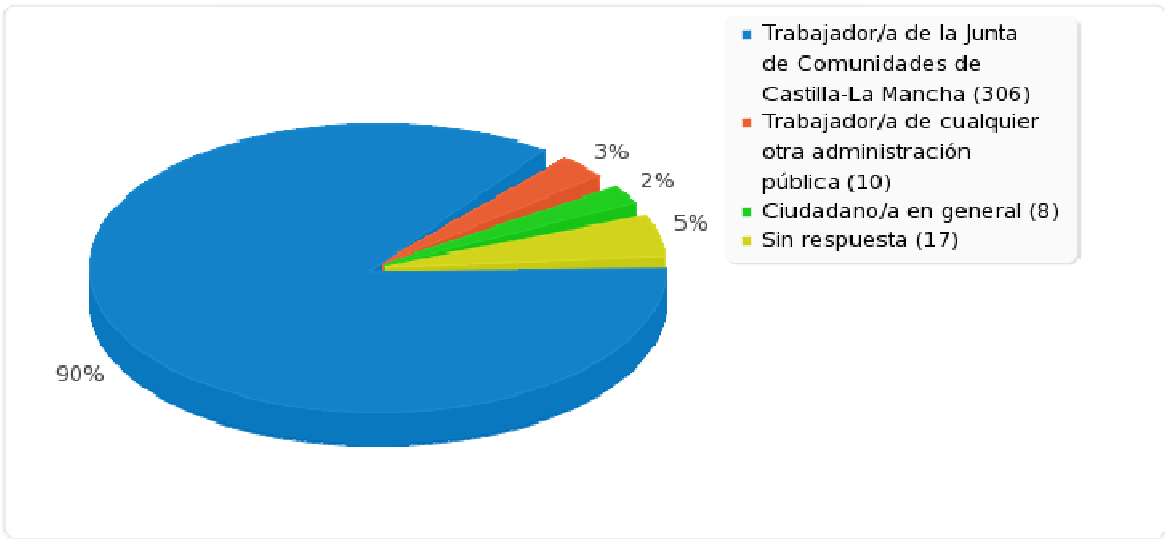
El grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores, es decir, un 96,54% de las encuestas señalan al menos un 3 en la escala de valores (Ver cuadro nº 9 de Anexo). En este sentido, el número de usuarios/as con

máxima satisfacción, es decir, el 5, se ha incrementado considerablemente con respecto a los dos ejercicios anteriores (62,31% de 2015 frente al 53,33% y 53,41 de 2014 y 2013 respectivamente), manteniéndose por debajo del 2% las encuestas que señalan un mínimo (2) o nulo (1) grado de satisfacción (1,54% y 1,92% respectivamente). La completa integración del servicio de archivo en la estructura administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el alto grado de satisfacción manifestado hasta ahora por el personal usuario, provoca al mismo tiempo un mayor grado de exigencia por parte del mismo, que coincide con el objetivo último del archivo que es la obtención de un grado de satisfacción pleno por parte de todos/as sus usuarios/as.

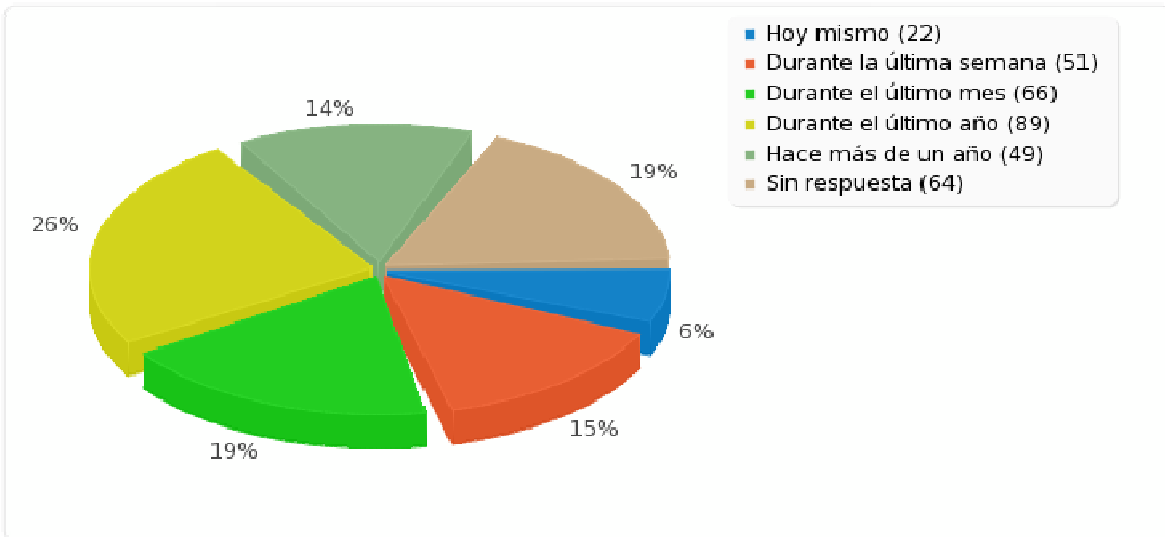
Todos los datos recogidos en las encuestas de satisfacción y expuestos más abajo en las tablas de resultados nos reafirma en el convencimiento de que la mejora continua es una herramienta útil y necesaria para conseguir y mantener unos estándares de calidad acordes con el servicio ofrecido y exigidos por la propia administración y la ciudadanía, que nos obliga a mantener un permanente estado de alerta para identificar y tratar de corregir aquellas desviaciones que puedan ocasionarse.

Resultado de la encuesta de satisfacción en valores absolutos y porcentuales:

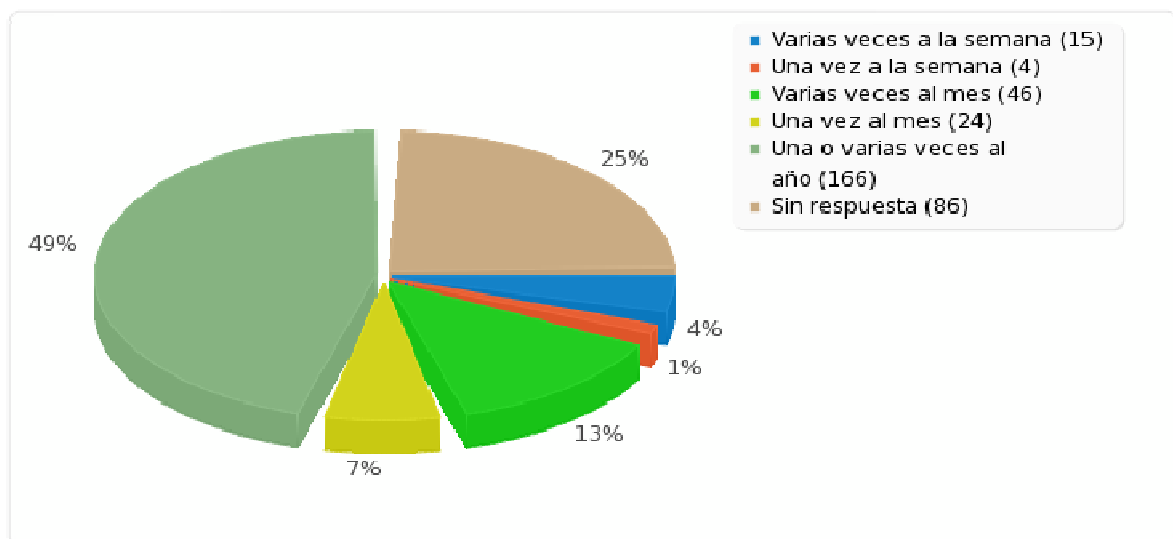
1. TIPO DE USUARIO			
CONTESTADAS	JUNTA	OTRAS	CIUDADANO
324	306	10	8
100,00%	94,44%	3,07%	2,47%



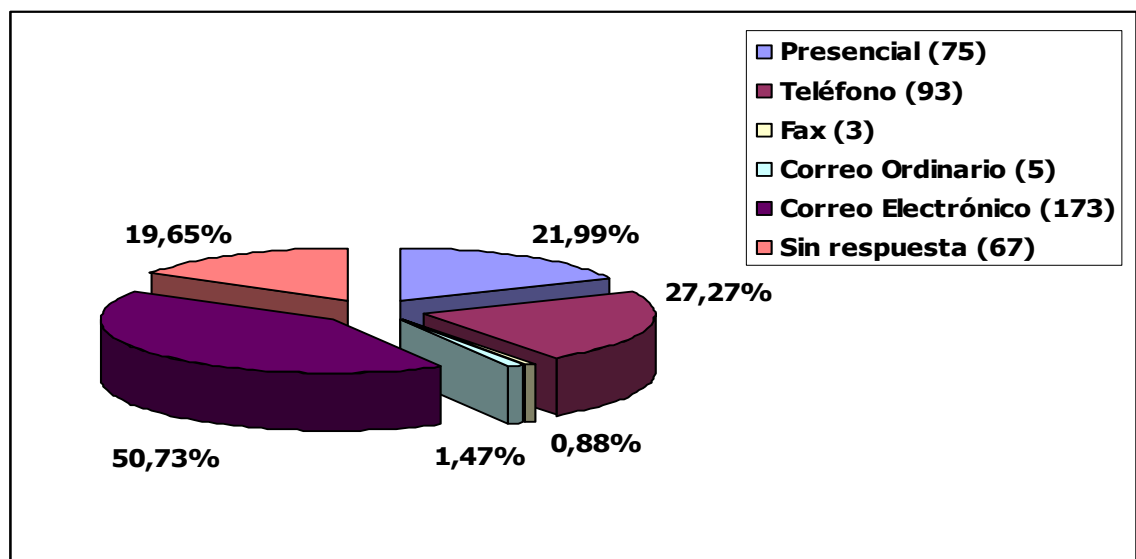
2. ÚLTIMA VEZ QUE UTILIZÓ EL ARCHIVO					
CONTESTADAS	HOY	SEMANA	MES	AÑO	MÁS DE UN AÑO
277	22	51	66	89	49
100,00%	7,94%	18,41%	23,83%	32,13%	17,69%



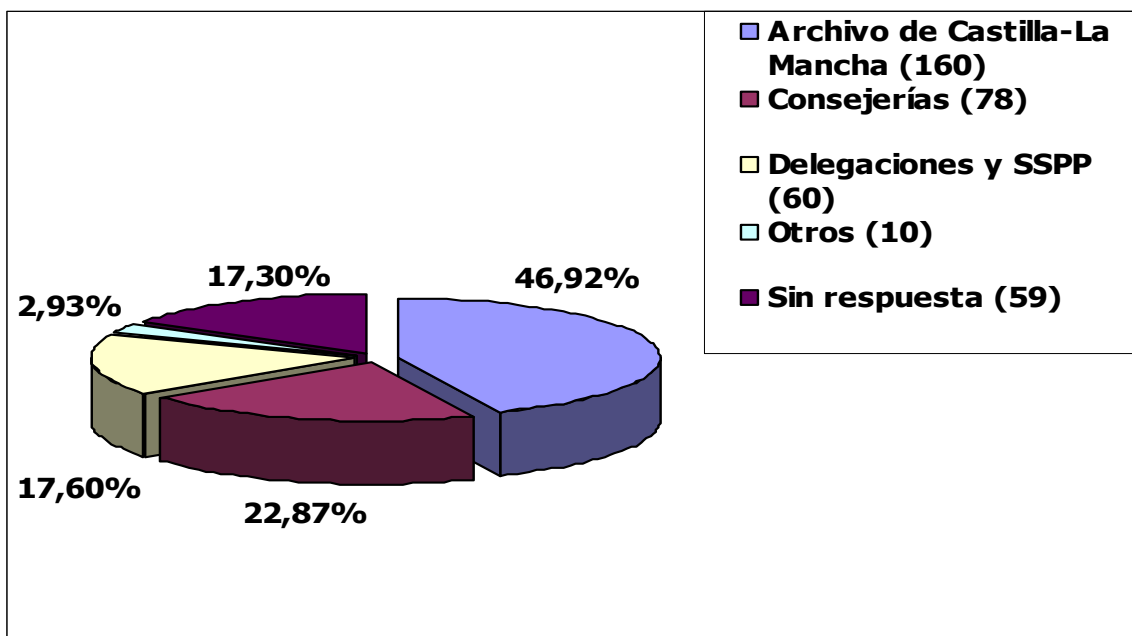
3. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
CONTESTADAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
255	15	4	46	24	166
100,00%	5,88%	1,57%	18,03%	9,41%	65,10%



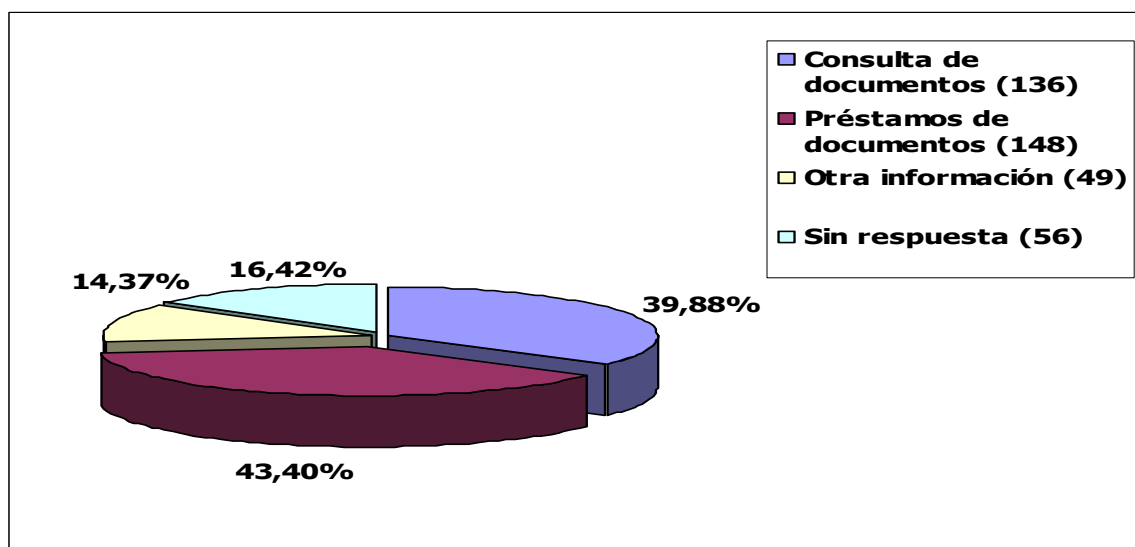
4. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
CONTESTADAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO
226	75	93	3	5	173
100,00%	27,07%	33,58%	1,09%	1,81%	62,45%



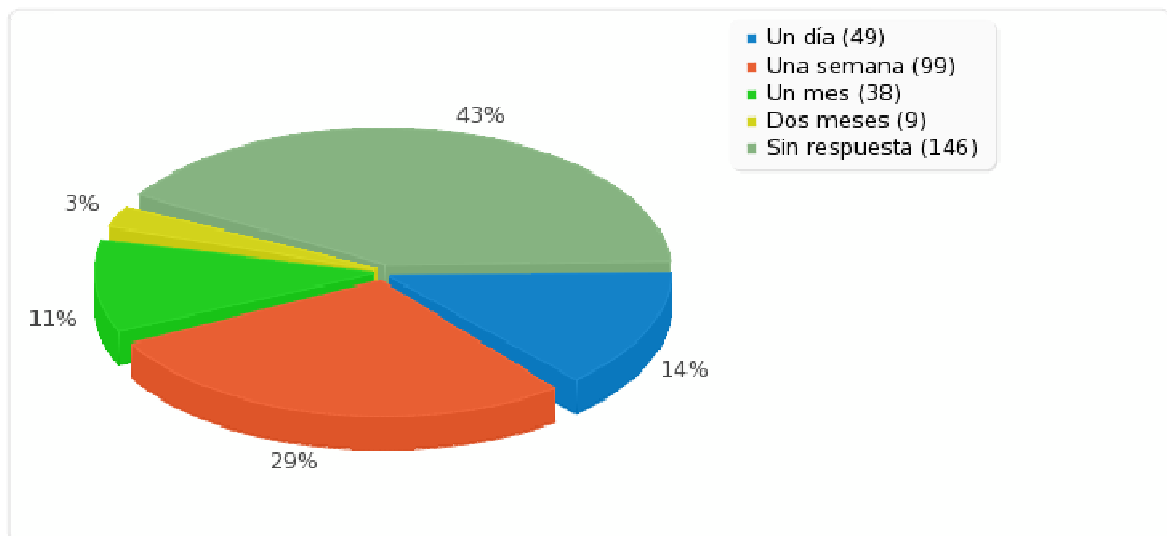
5. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
CONTESTADAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
282	160	78	60	10
100,00%	56,74%	27,66%	21,28%	3,55%



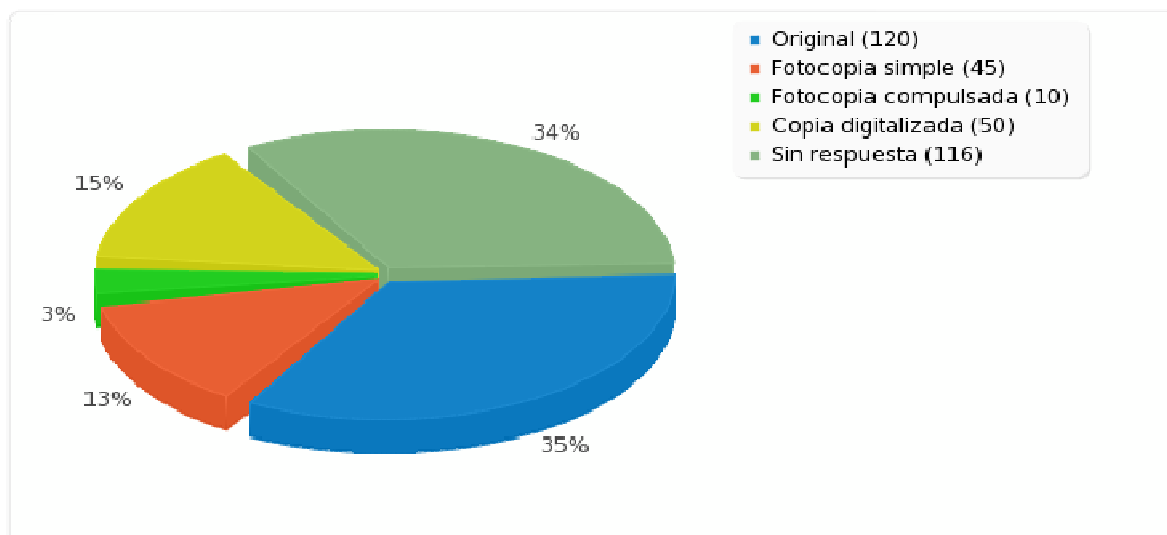
6. INFORMACIÓN SOLICITADA			
CONTESTADAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
285	136	148	49
100,00%	47,72%	51,93%	17,19%



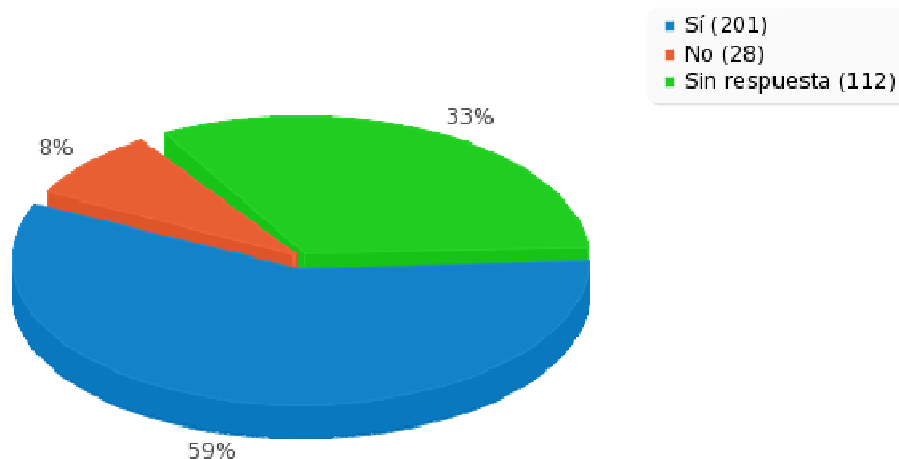
7. TIEMPO QUE SUELE NECESITAR LOS DOCUMENTOS				
CONTESTADAS	UN DÍA	UNA SEMANA	UN MES	DOS MESES
195	49	99	38	9
100,00%	25,13%	50,77%	19,49%	4,62%



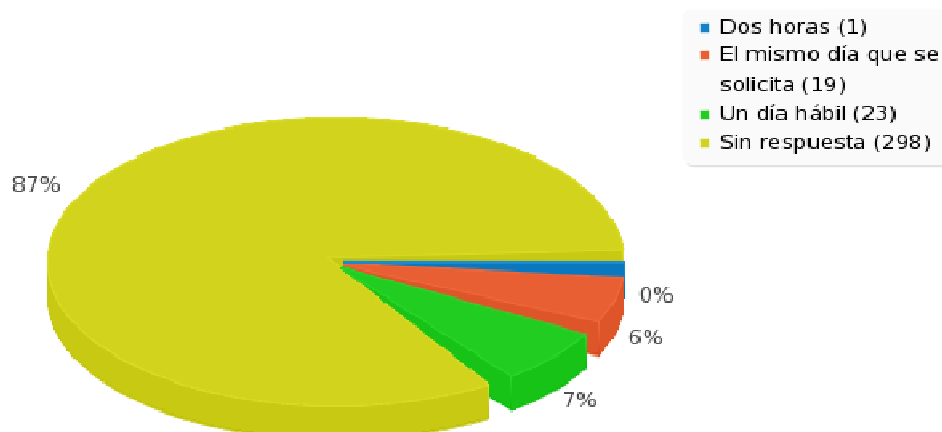
8. ORIGINAL O COPIA				
CONTESTADAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
225	120	45	10	50
100,00%	53,33%	20%	4,44%	22,22%



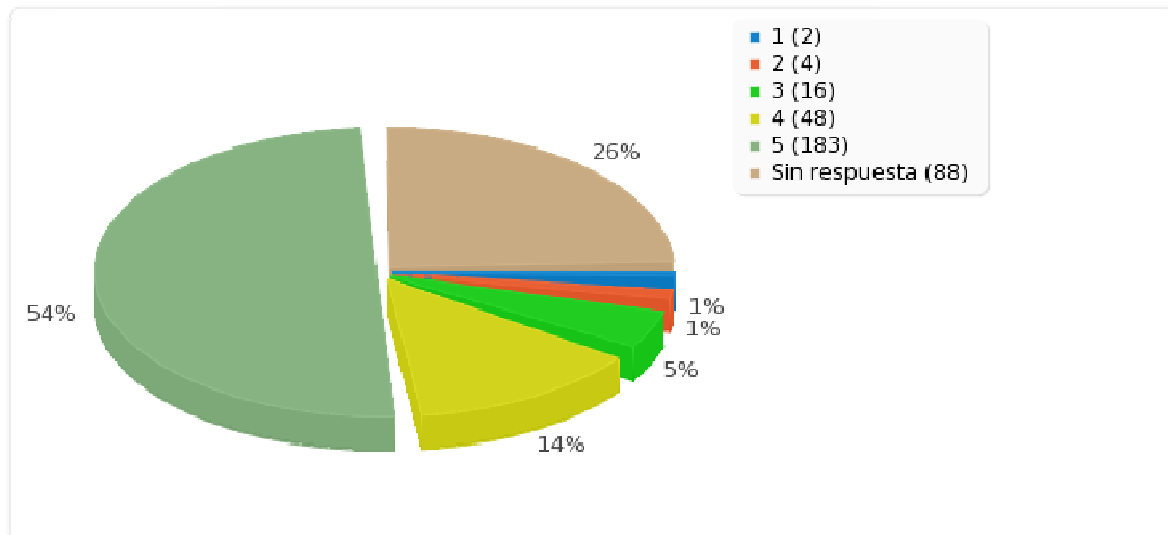
9. DE ACUERDO CON EL PLAZO PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS		
CONTESTADAS	SÍ	NO
229	201	28
100,00%	87,78%	12,22%



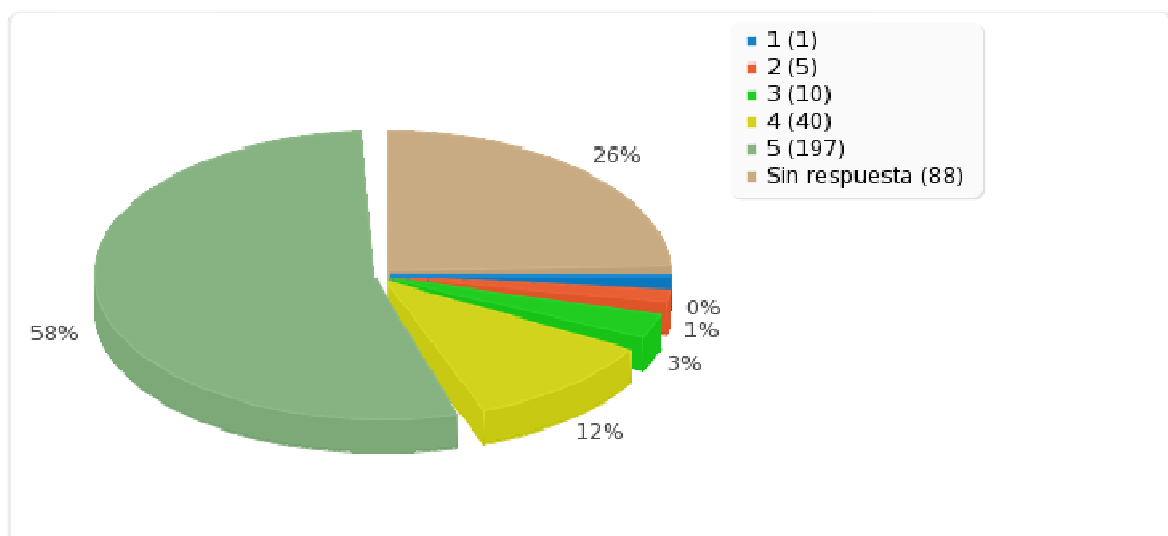
9.1. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
CONTESTADAS	DOS HORAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL
43	1	19	23
100,00%	2,33%	44,18%	53,49%



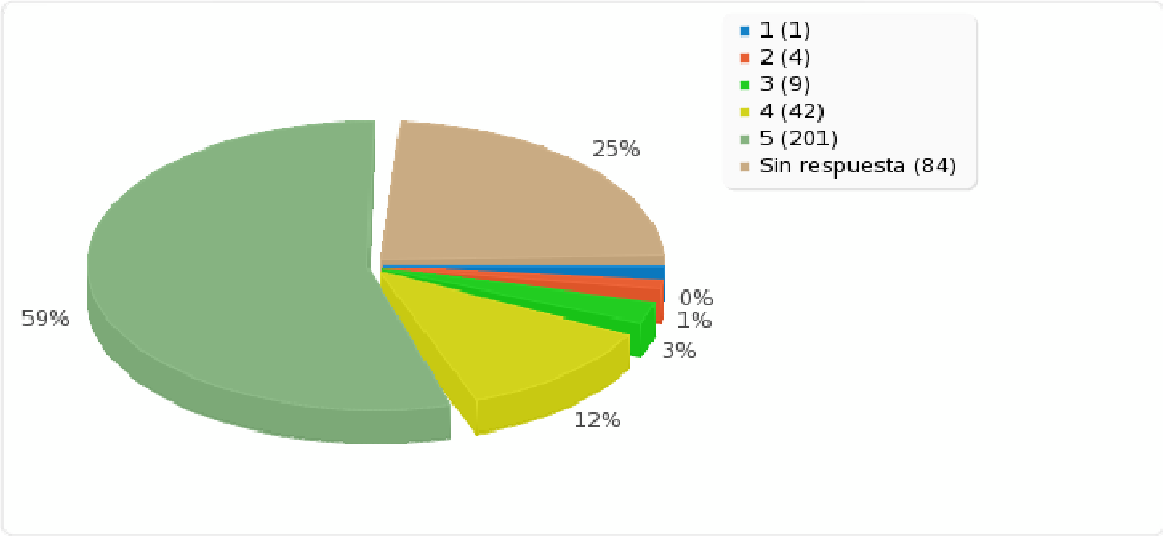
10.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE		
CONTESTADAS	<3	>=3
253	6	247
100,00%	2,37%	97,63%



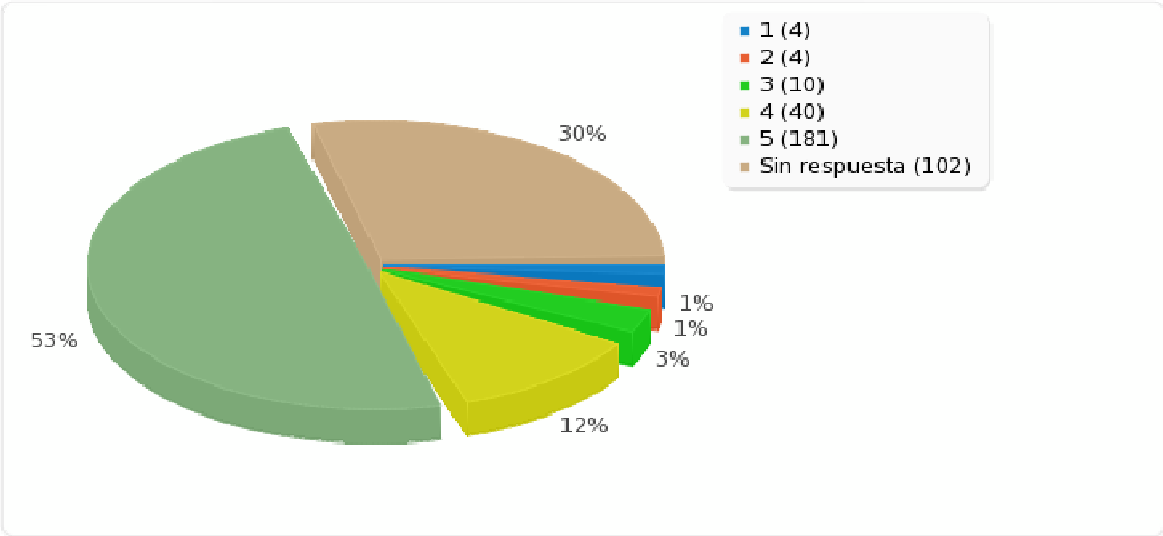
10.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
253	6	247
100,00%	02,38%	97,62%



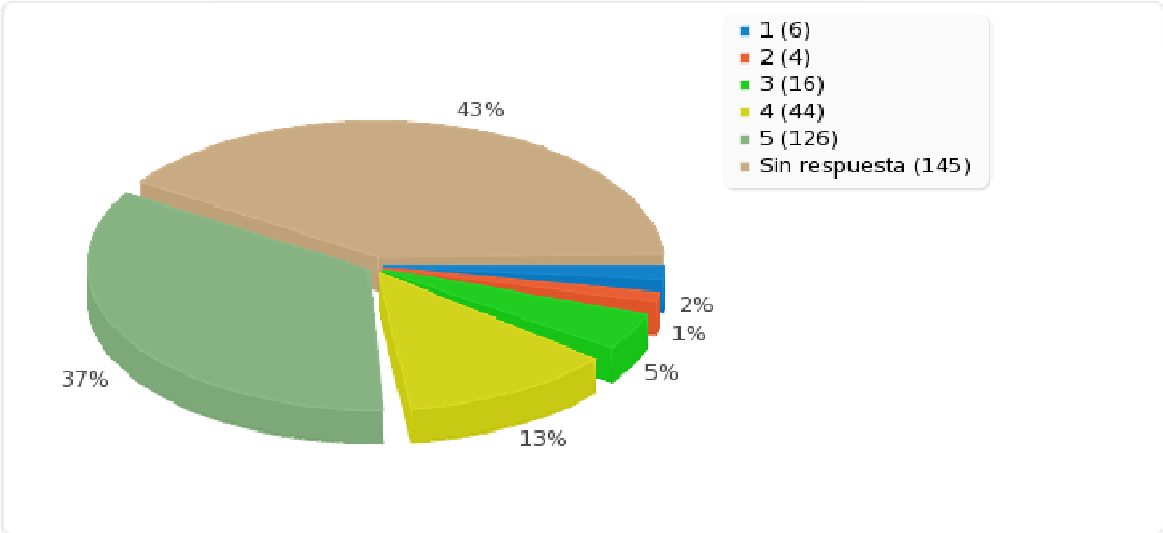
10.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
257	1	4	9	42	201
100,00%	0,39%	1,56%	3,50%	16,34%	78,21%



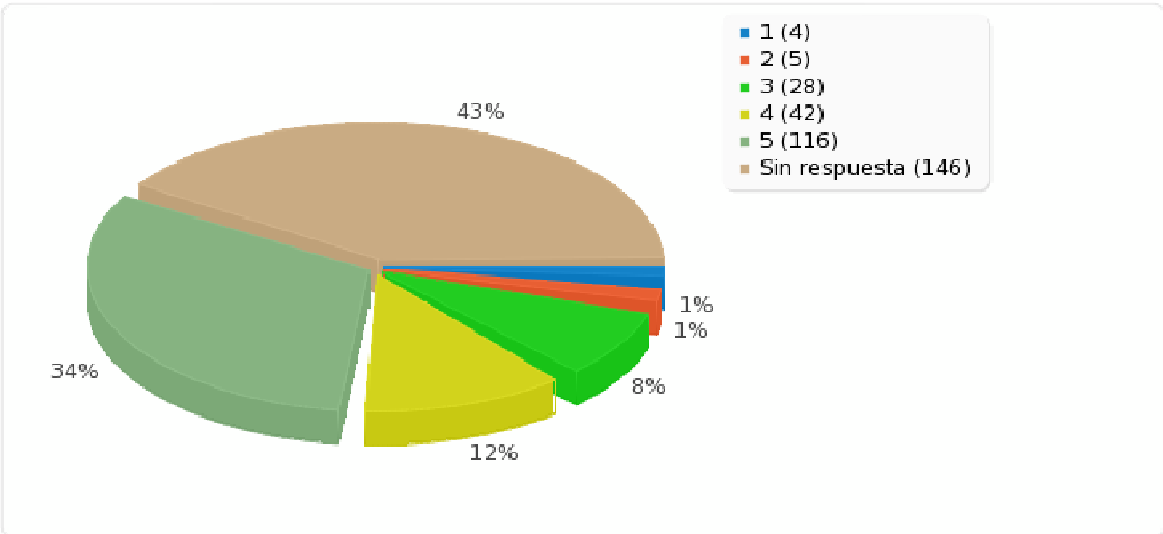
10.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
239	8	231
100,00%	3,34%	96,65%



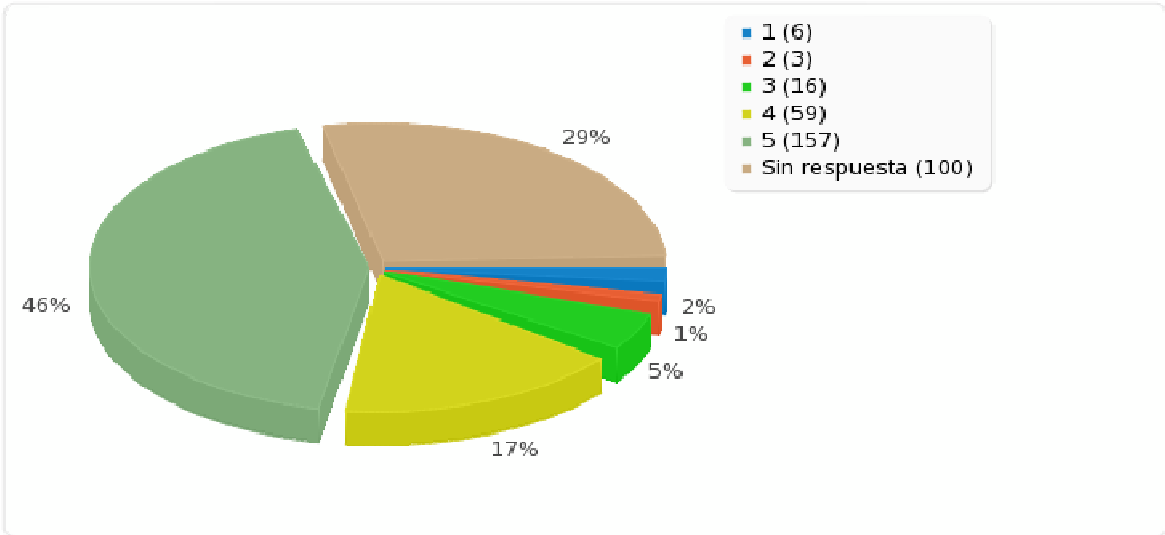
10.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
196	10	186
100,00%	5,10%	94,90%



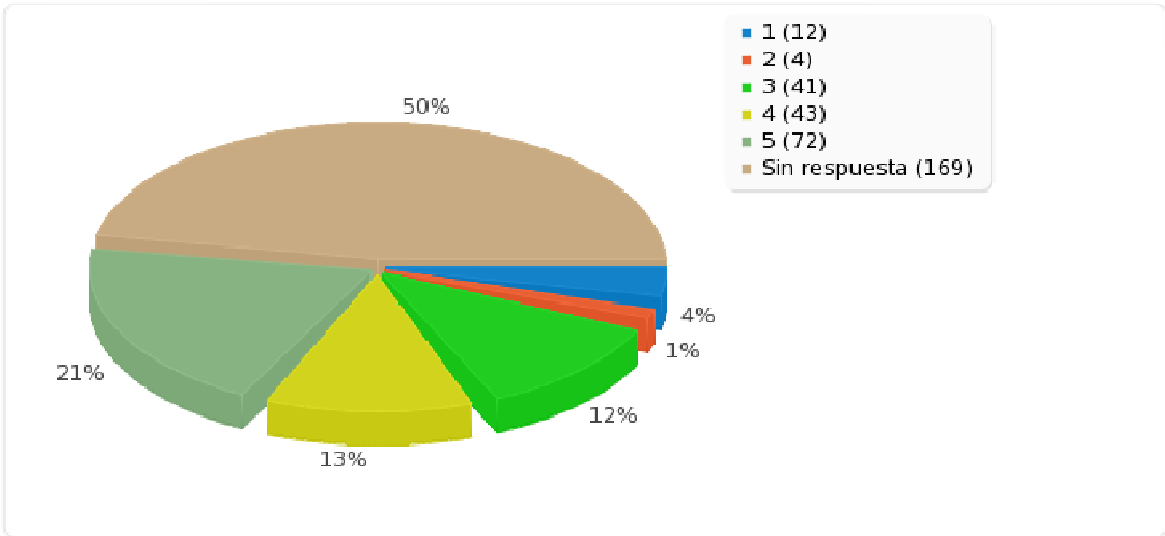
10.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
195	4	5	28	42	116
100,00%	2,05%	2,56%	14,36%	21,54%	59,49%



10.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
241	6	3	16	59	157
100,00%	2,49%	1,24%	6,64%	24,48%	65,15%

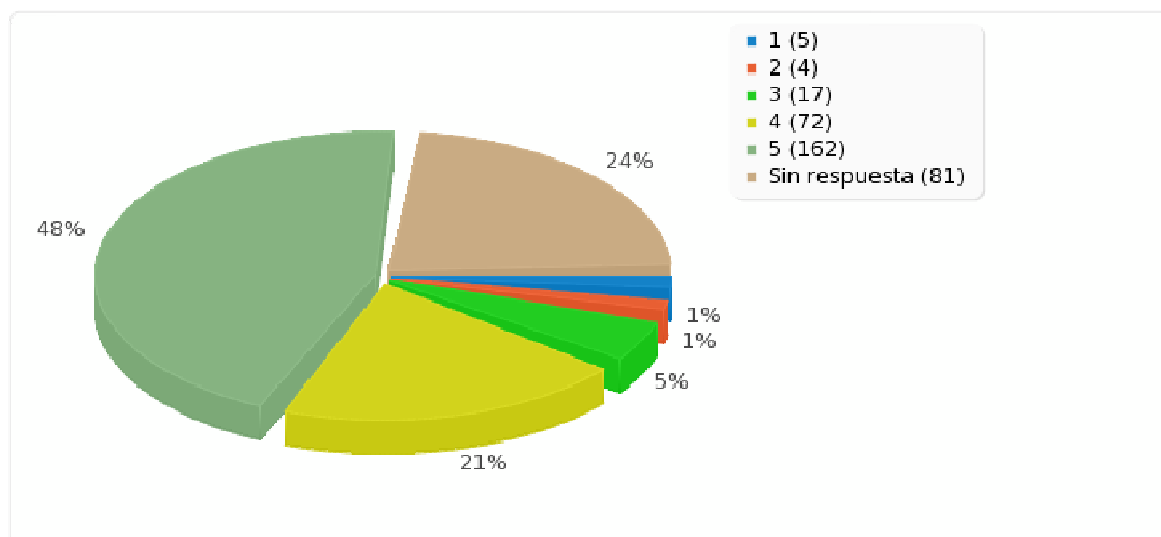


10.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
196	12	4	41	43	72
100,00%	6,98%	2,33%	23,84%	25,00%	41,86%



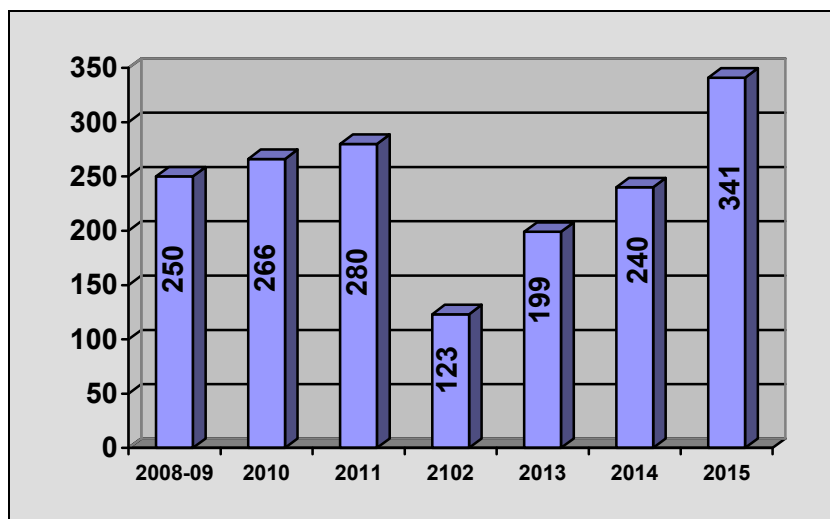
10.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO

CONTESTADAS	1	2	3	4	5
260	5	4	17	72	162
100,00%	1,92%	1,54%	6,54%	27,69%	62,31%

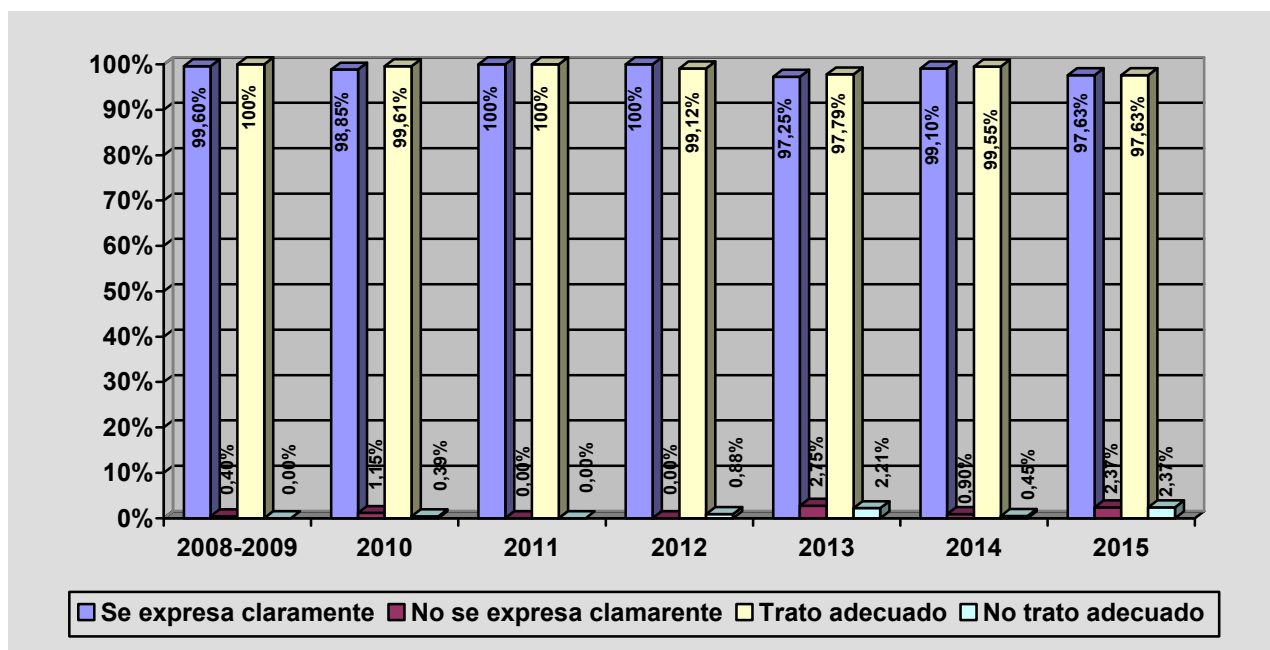


ANEXO

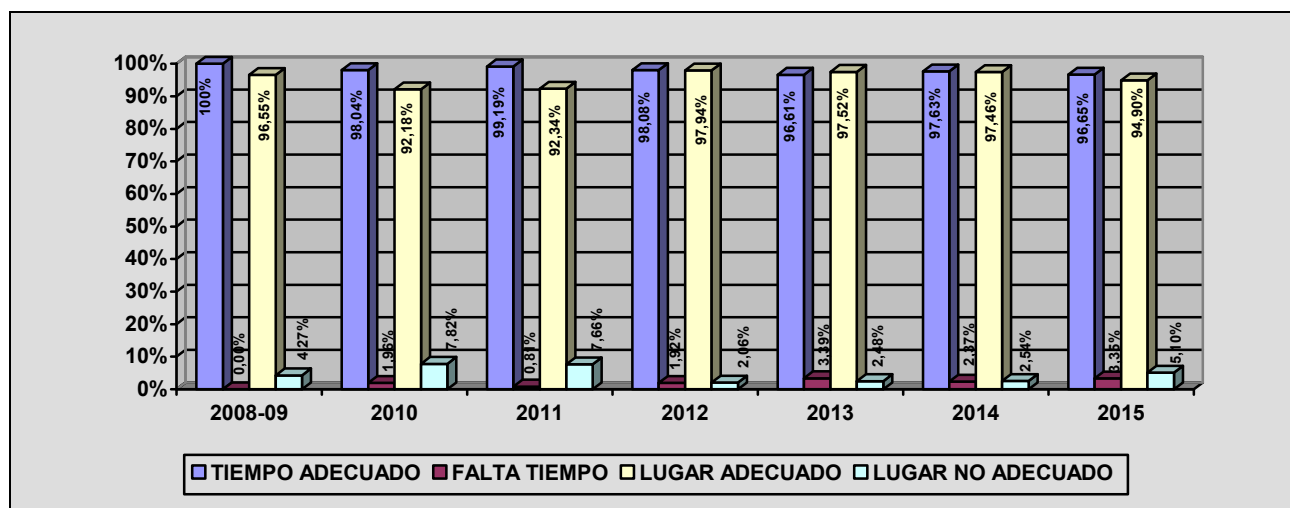
1. Evolución del número de encuestas



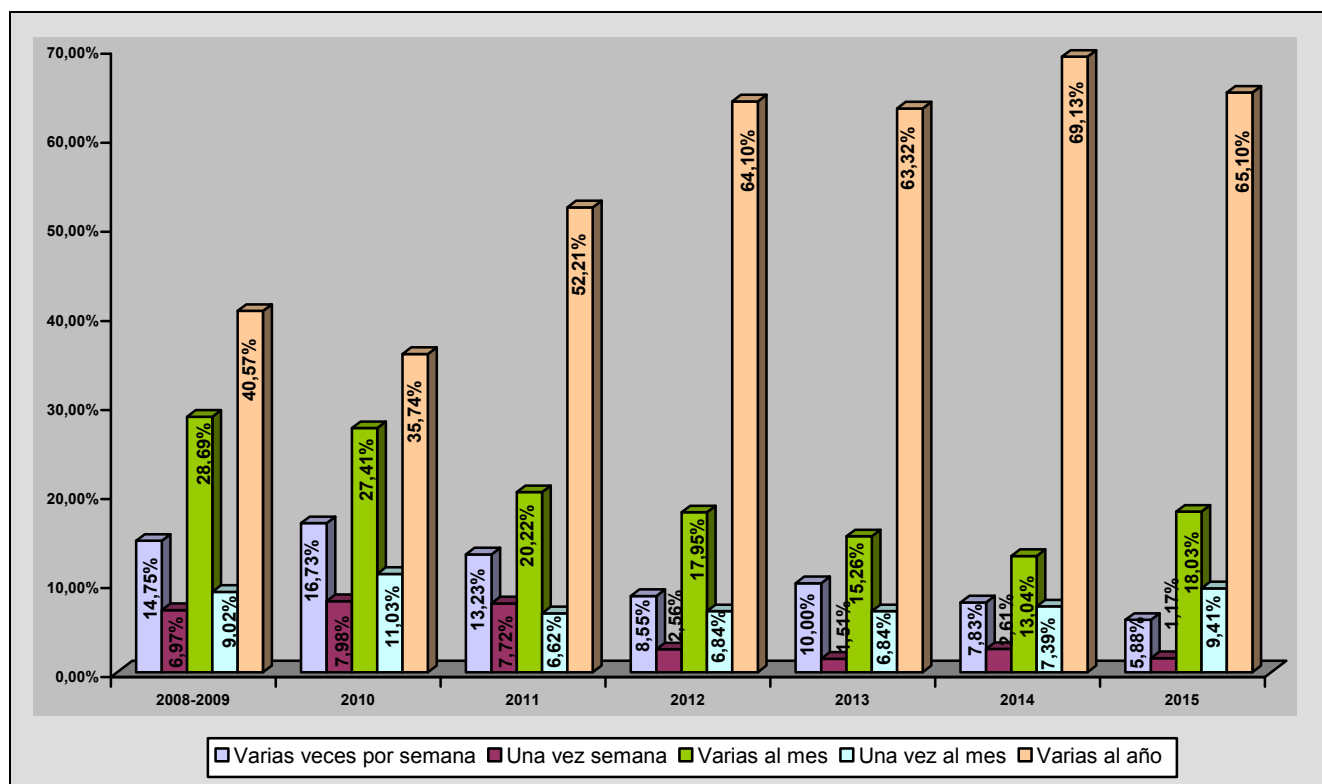
2. Comparativa del compromiso nº 1.4.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.



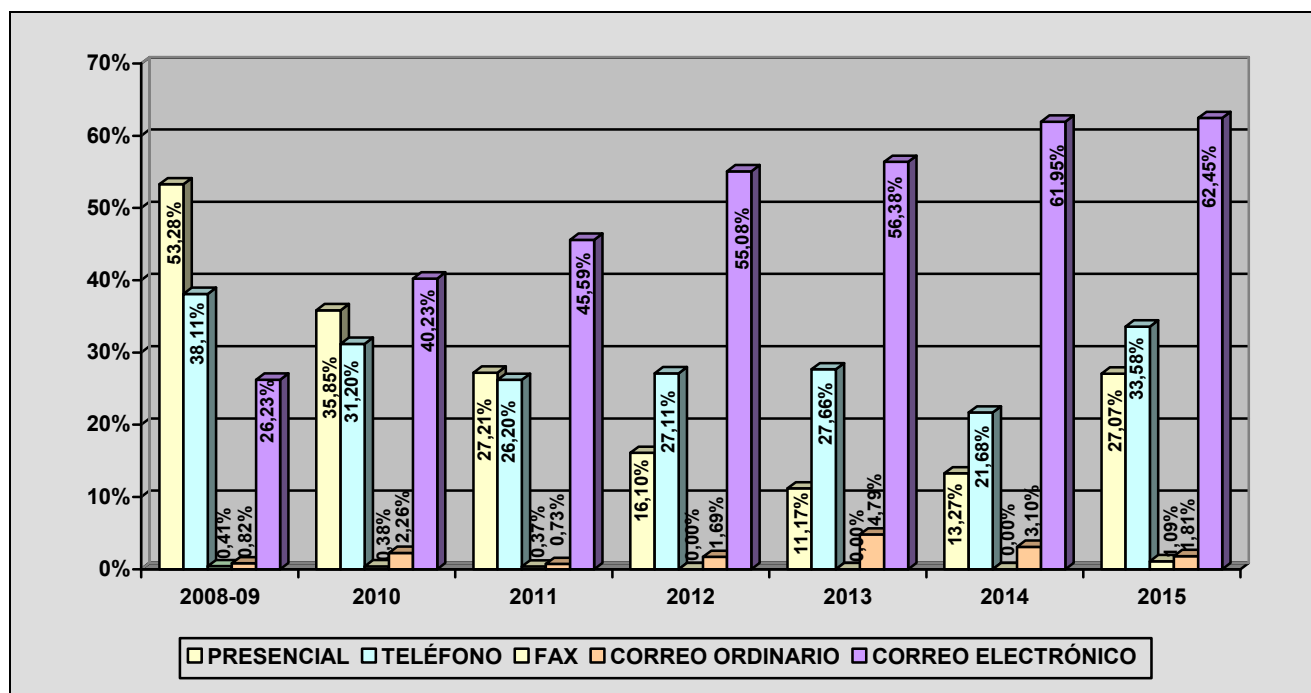
3. Comparativa del compromiso n° 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.



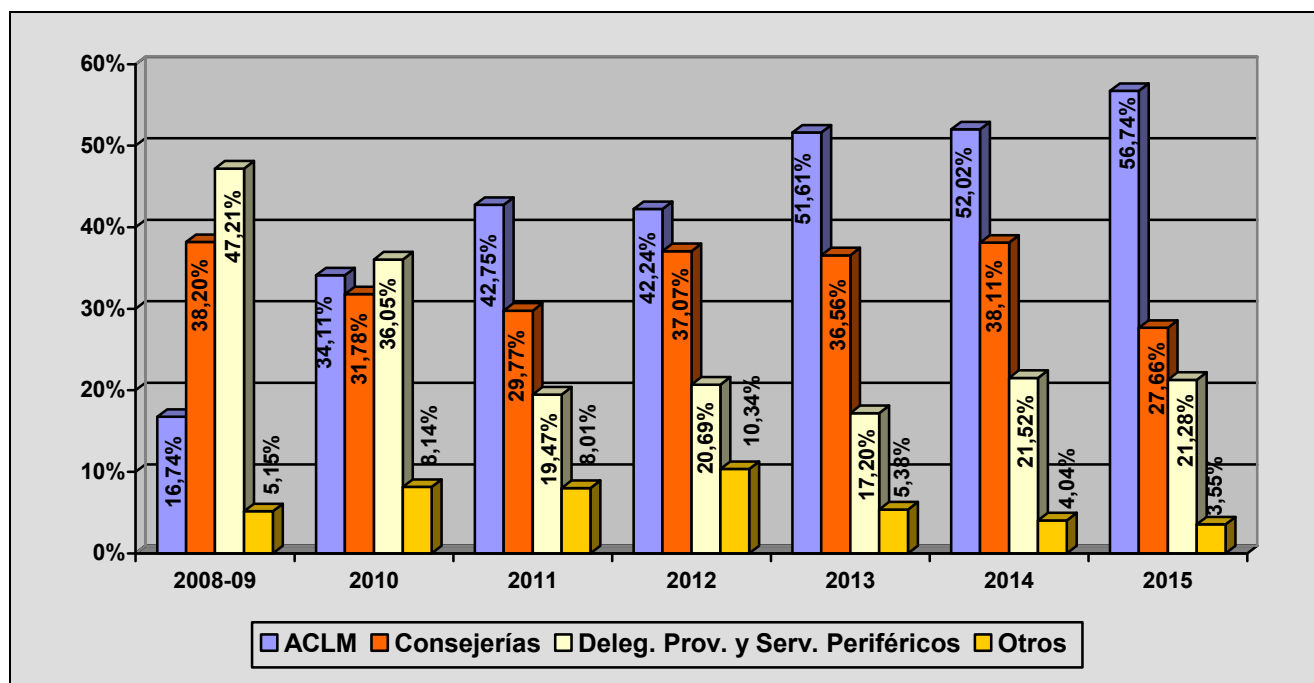
4. Frecuencia de utilización del archivo



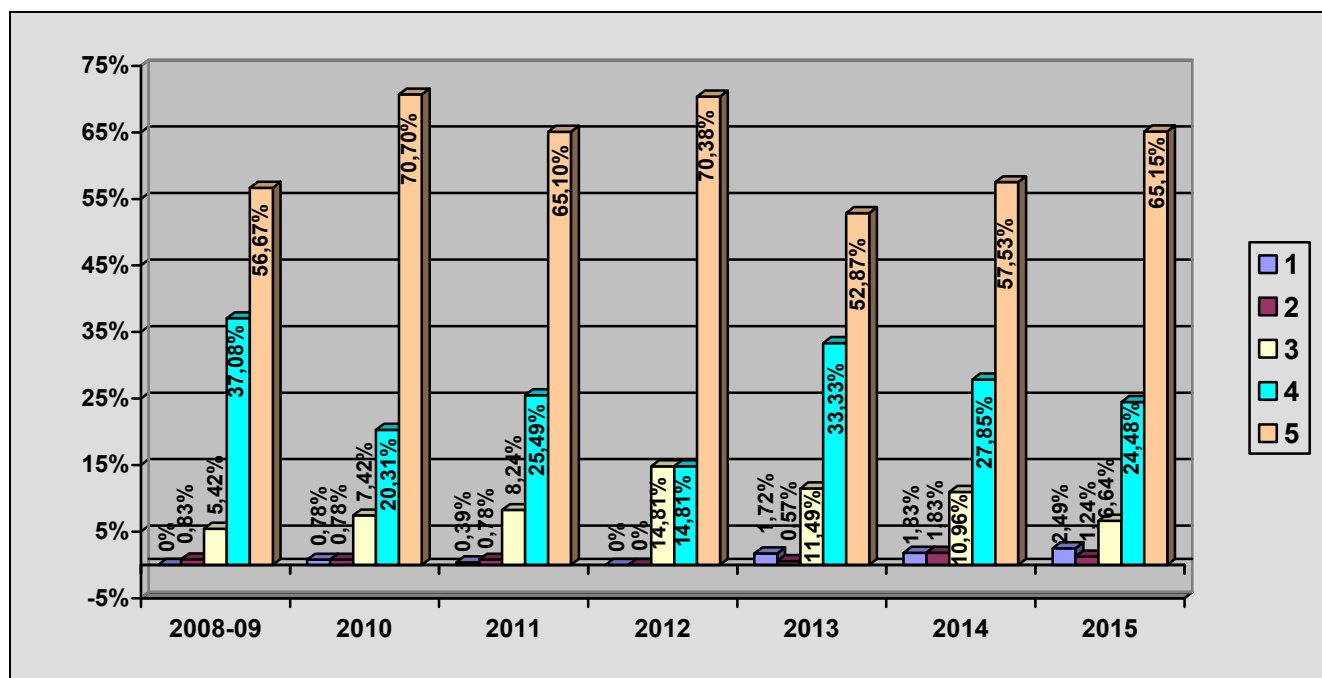
5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo



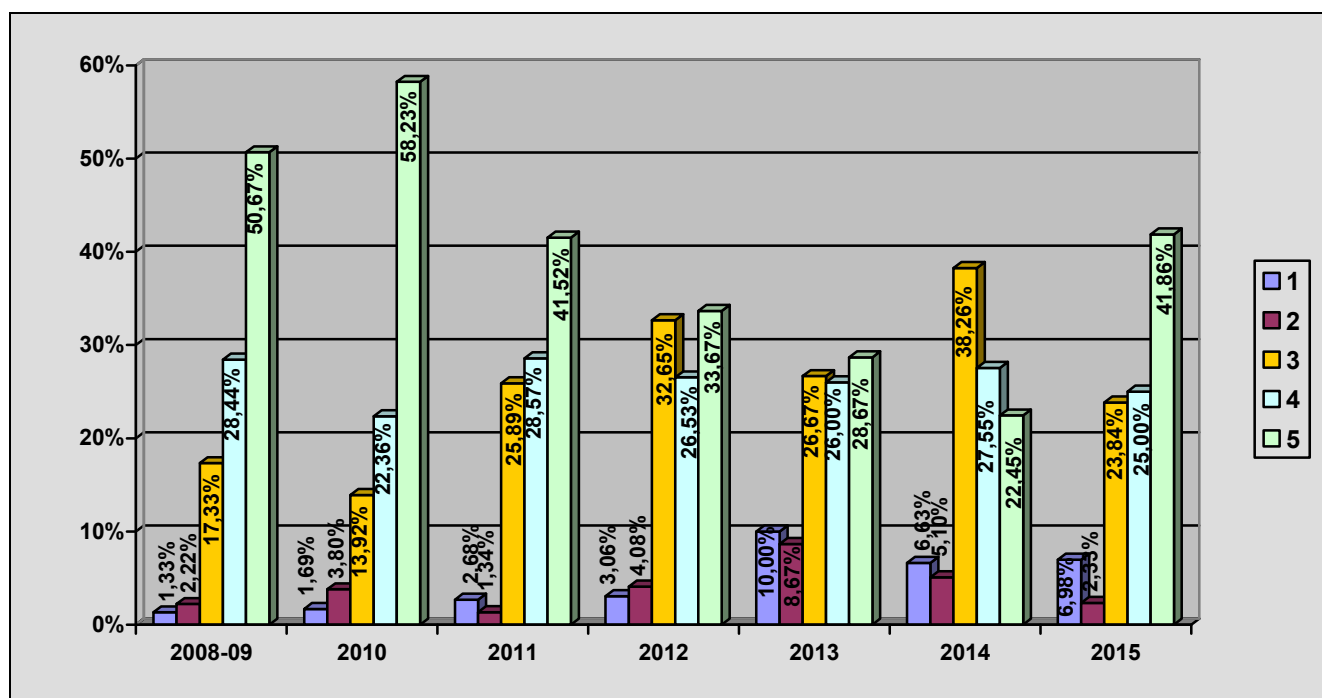
6. Organismo al que dirige la consulta



7. El Archivo da respuesta rápida a las consultas¹

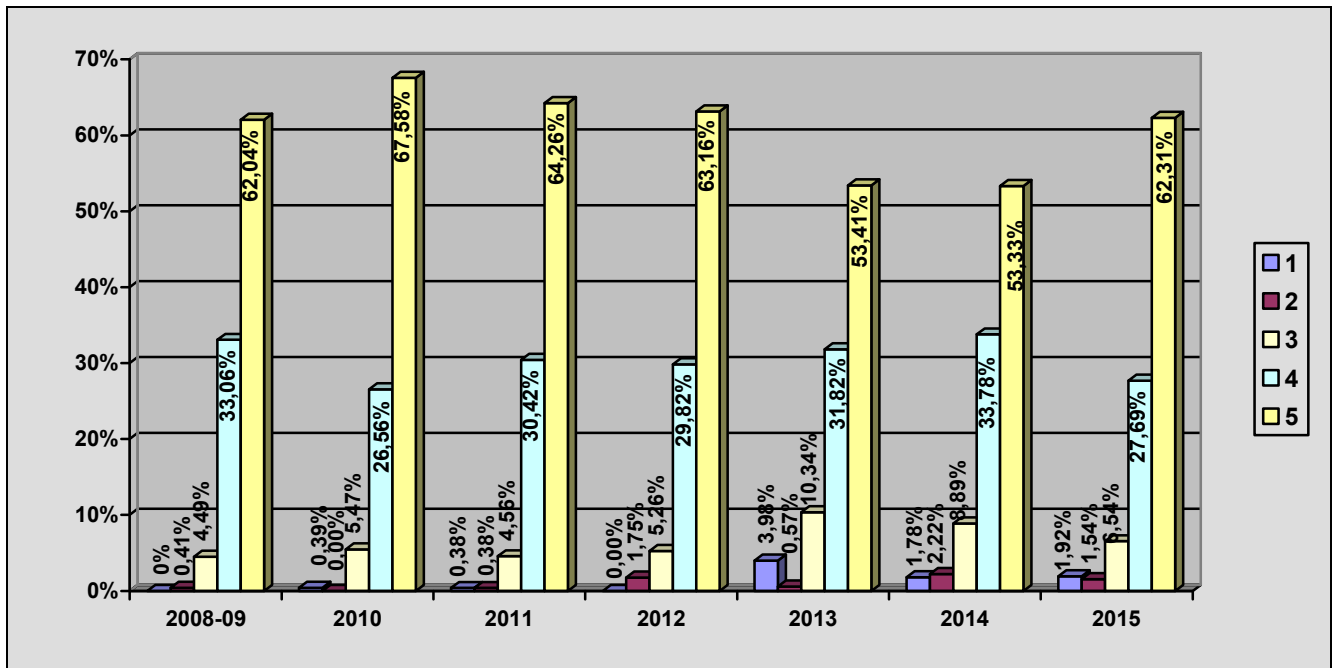


8. El servicio del Archivo es mejor que hace un año



¹ Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

9. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo





Encuesta de Satisfacción del Archivo de Castilla-La Mancha

Gracias por realizar la Encuesta de Satisfacción del/de la Usuario/a. No tardará más de tres minutos en completarla y su opinión nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignan se tratarán de forma anónima.

Batería de Preguntas

**Indique por favor en qué tipo de usuario/a se incluye:
Seleccione una de las siguientes opciones**

- ☐ Trabajador/a de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
- ☐ Trabajador/a de cualquier otra administración pública
- ☐ Ciudadano/a en general
- ☒ Sin respuesta

**Si usted trabaja en la Junta, indique por favor en qué organismo:
Seleccione una de las siguientes opciones**

Por favor escoja...

**Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios del Archivo:
Seleccione una de las siguientes opciones**

- ☐ Hoy mismo
- ☐ Durante la última semana
- ☐ Durante el último mes
- ☐ Durante el último año
- ☐ Hace más de un año
- ☒ Sin respuesta

**Con qué frecuencia utiliza los servicios del Archivo:
Seleccione una de las siguientes opciones**

- ☐ Varias veces a la semana
- ☐ Una vez a la semana
- ☐ Varias veces al mes
- ☐ Una vez al mes
- ☐ Una o varias veces al año
- ☒ Sin respuesta

**A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del Archivo:
Marque las entradas que correspondan**

- ☐ Presencial
- ☐ Teléfono
- ☐ Fax
- ☐ Correo Ordinario
- ☐ Correo Electrónico

**Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta:
Marque las entradas que correspondan**

- ☐ Archivo de Castilla-La Mancha

- ☐ Consejerías
- ☐ Delegaciones y Servicios Provinciales
- ☐ Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc)

Señale qué tipo de información ha solicitado:
Marque las entradas que correspondan

- ☐ Consulta de documentos
- ☐ Préstamos de documentos
- ☐ Otra información

Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
Cuando solicita un documento en préstamo, ¿durante cuánto tiempo suele necesitarlo en la oficina antes de devolverlo a su archivo correspondiente?:
Seleccione una de las siguientes opciones

- ☐ Un día
- ☐ Una semana
- ☐ Un mes
- ☐ Dos meses
- ☒ Sin respuesta

Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
Cuando solicita un documento en préstamo del Archivo de Castilla-La Mancha, ¿necesita siempre el original o le serviría una copia?: Marque la opción mayoritaria.
Seleccione una de las siguientes opciones

- ☐ Original
- ☐ Fotocopia simple
- ☐ Fotocopia compulsada
- ☐ Copia digitalizada
- ☒ Sin respuesta

Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. ¿Está usted de acuerdo con el plazo de dos días hábiles establecidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha para poner a disposición de las personas solicitantes los documentos solicitados para su consulta o préstamo?:

Seleccione una de las siguientes opciones

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☒ Sin respuesta

En caso negativo, ¿Qué plazo de resolución de las solicitudes de consultas o préstamos le parecería más oportuno?:

Seleccione una de las siguientes opciones

- ☐ Dos horas
- ☐ El mismo día que se solicita
- ☐ Un día hábil
- ☒ Sin respuesta

Por favor, manifieste su opinión sobre los asuntos que se le consultan conforme a una escala de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo, y en su caso valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted el asunto planteado.

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
El personal que le atendió se	☐	☐	☐	☐	☐	☒

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
expresaba de forma clara y fácil de entender						
El trato del personal que le atendió fue adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto	☐	☐	☐	☐	☐	☒
El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	☐	☐	☐	☐	☐	☒

¿Cómo puede el Archivo de Castilla-La Mancha mejorar su nivel de calidad a sus usuarios/as?. Por favor, escriba aquí sus observaciones o sugerencias.

Enviar

Salir y borrar la encuesta

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA DURANTE LOS MESES DE ENERO-FEBRERO DE 2014

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la satisfacción de sus usuarios/as. La encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado porque permite conocer de primera mano qué opinan de los servicios que reciben y porque al establecer la medida de la satisfacción se obtiene una información objetiva de los resultados del servicio.

Además, es también un objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen las personas usuarias sobre el Archivo de Castilla-La Mancha y poder trasladar ese conocimiento a una herramienta de gestión interna, utilizando los instrumentos técnicos apropiados para ello, y para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas adecuadas.

Estos objetivos generales se han traducido de forma operativa en los objetivos específicos siguientes:

1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de las personas usuarias sobre el servicio del Archivo.
2. La definición de indicadores específicos e índices generales que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Los instrumentos y mecanismos de recogida de información se han materializado en una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía en general y al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas.

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema, fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y puede cumplimentarse anónimamente desde la web del Archivo de Castilla-La Mancha (<http://pagina.jccm.es/aapp/ArchivoCLM/inicio.do>). Para favorecer el acceso a la encuesta electrónica y para que las respuestas fueran más numerosas, y por tanto más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal usuario y trabajador en la administración regional a través de correo electrónico,

pero adoptando las medidas necesarias para que dichas respuestas se recibieran de forma anónima.

El proyecto tiene, pues, un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema, para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Por esta razón la encuesta se realiza anualmente, para que sirva como instrumento de gestión.

Por último, en el **ANEXO** final se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con la de 2014, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

El número total de encuestas recibidas ha sido de 240, de las que 226 (94,17%) han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as, es decir, por trabajadores/as de la Junta de Comunidades. Tan solo una encuesta ha sido remitida por personal de otras administraciones públicas (0,42%) y 13 por ciudadano/as en general (5,42%). Hay que tener en cuenta que más del 99% de los servicios prestados por el Archivo son solicitados por personal de la propia administración regional y por lo tanto, la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo. Desde este punto de vista, el número de encuestas, gratamente superior al ejercicio anterior, no deja de ser representativa, puesto que anualmente solicitan servicios del Archivo de Castilla-La Mancha como usuarias internas un millar de personas diferentes aproximadamente, distribuidas por casi todos los órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, lo que significa que aproximadamente el 25% de las mismas han contestado a la encuesta.

Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

Compromiso nº 1.4.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.4.- Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
221	2	219	220	1	219
100,00%	0,90%	99,10%	100,00%	0,45%	99,55%

Compromiso nº 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
3.3.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.	Media de valoración de la satisfacción con el tiempo y el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual

RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
211	5	206	197	5	192
100,00%	2,37%	97,63%	100,00%	2,54%	97,46%

Gran parte del personal usuario del archivo lo hace con una frecuencia de una o varias veces al año (69,13%), algo más del 10% lo hace una o más veces al mes (13,04%) y tan solo un 7,83% una o más veces a la semana (Ver gráfico nº 4 del anexo). Los datos obtenidos son muy similares a los del ejercicio anterior, siendo significativo el mantenimiento de un reducido número de departamentos y personal usuario de la administración regional como los mayores demandantes de servicios del Archivo. Es decir, ese 7,83% que demanda servicios del archivo con una frecuencia, al menos semanal, es el que acapara la mayor parte de los servicios prestados.

Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores (Ver gráfico nº 5 del anexo), durante este último año se ha estabilizado el número de personas que solicita los servicios del archivo de manera presencial en torno al 10% (13,27% frente al 11,17% de 2013 y al 16,10%, 27,20%, 35,85% y 53,28% de los ejercicios anteriores), ha descendido la proporción del número de solicitantes que usan el teléfono (21,68% de la encuesta de 2014, 27,66% en la de 2013, 27,11% en la de 2012 y 26,10% en 2011, frente al 31,20% de 2010 y 38,11% de 2008-2009), y se ha incrementado sin embargo significativamente el número de solicitudes realizadas por correo electrónico (61,95% frente al 56,38% de 2013, al 55,08% en 2012, 45,59% en 2011 y 40,23% y 26,23 en 2010 y 2009), fiel reflejo del progresivo aumento del grado de implicación del archivo en la estructura de la administración regional y la normalización de determinados procedimientos.

Los servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha siguen siendo los más numerosos con respecto a los solicitados en Consejerías o Servicios Periféricos, con un ligero incremento con respecto a los ejercicios anteriores

(52,02%, 51,61%, 42,24% y 42,75% en 2014, 2013, 2012 y 2011 respectivamente) motivado por el mayor volumen de documentación depositada en el Archivo, consecuencia de las continuas y regulares transferencias de documentos remitidas por los órganos de gobierno y administración de la Junta, y el cada vez mayor número de organismos de dicha administración que transfiere su documentación al archivo.

También se han incrementado ligeramente los servicios prestados por los archivos centrales de las Consejerías, aunque su porcentaje ha tendido a estabilizarse en torno al 36-38% durante los últimos años (38,11% frente al 36,56% de 2013, o el 37,07% y 30,15% anteriores) y los de las Delegaciones Provinciales y Servicios Periféricos, aunque también estabilizado desde 2011 en torno al 20% (21,52% frente al 17,20%, 20,69% y 19,47% anteriores). Estos últimos datos confirman el éxito en la implantación del sistema de archivos en los organismos que conforman el gobierno y administración regional, en el que las transferencias regulares de documentos realizadas por Consejerías y Servicios Periféricos permiten gestionar adecuadamente los depósitos de sus archivos centrales con un volumen constante de documentación regulado por el flujo de entradas y salidas a través del procedimiento administrativo especial de las transferencias.

A estos datos de la encuesta debemos añadir el descenso por segundo año consecutivo de las solicitudes dirigidas a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.) que han quedado reducidas al 4,04%, frente al 5,58% de 2013 o al 10,34% y 8,01% de 2012 y 2011 respectivamente (Ver gráfico nº 6 del anexo). La desaparición del SEPECAM como organismo autónomo del que partían numerosas solicitudes de consultas y préstamos de documentos del archivo, puede ser una de las causas de dicho descenso.

En resumen, el 63% de las personas encuestadas (frente al 59% del ejercicio anterior) solicitan los servicios del archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (Consejerías, Delegaciones y Servicios Periféricos, Organismos Autónomos, etc.) con fines puramente administrativos y sobre documentación relativamente reciente. Por otra parte, como ya se ha comentado, se ha incrementado también, aunque muy ligeramente, el porcentaje de personas usuarias que solicitan servicios del Archivo de Castilla-La Mancha. El incremento de ambos porcentajes está motivado por el aumento del número de personas encuestadas como solicitantes de servicios de varios organismos al mismo tiempo señalados en la encuesta de satisfacción. Es habitual que el personal de una consejería, delegación o servicio periférico solicite consultas o préstamos de documentos a su archivo central y también al Archivo de Castilla-La Mancha.

Dentro de la escala de valores establecidos por la encuesta de satisfacción, en los que 1 significa nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, casi el 60% de los encuestados que responden a la pregunta, manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas, habiéndose incrementado con respecto al ejercicio anterior pero lejos aun del 70% alcanzado durante la encuesta de 2012. Aunque el 96% de los valores asignados en las

respuestas (5=57,53%; 4=27,85%; 3=10,96%) se encuentran dentro de los parámetros exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios, estos datos ofrecen un ligero descenso con respecto al 98% del ejercicio anterior, puesto que un 1,83% (cuatro encuestas) señalan un dos en la escala de valores y otro 1,83% (4 encuestas) marcan el uno (Ver gráfico nº 7 de Anexo).

En esta misma escala de valores, sigue descendiendo desde la encuesta de 2010 el número de usuarios/as que está totalmente de acuerdo con que el servicio del archivo es mejor que en el ejercicio anterior. Si en 2010 un 58,23% de las encuestas asignaron el máximo valor a la respuesta, es decir, un 5, en la de 2011, 2012, 2013 y 2014 este número ha sido del 41,52%, 33,67%, 28,67% y 22,45% respectivamente. Se ha recuperado, sin embargo, el porcentaje de encuestas que asignan valores exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (3, 4 y 5) frente al ejercicio anterior (88,26% y 81,34% respectivamente) después de varios ejercicios consecutivos descendiendo claramente: 95,98% en 2011, 92,85% en 2012 y 81,34 en 2013. Asimismo, desciende también con respecto al ejercicio anterior, pero se incrementa considerablemente con respecto a ejercicios pasados, el número de usuarios/as que no están nada de acuerdo con la afirmación. (Ver cuadro nº 8 de Anexo).

A pesar de los resultados anteriores, el grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores. Aunque sigue descendiendo, este año ligeramente con respecto a la encuesta anterior, el número de usuarios/as con máxima satisfacción, es decir, el 5, y el número de encuestas con valor 3, este hecho se compensa con el aumento del valor 4 (un 2% más que la encuesta anterior), consiguiendo mantener en un 96% el número de respuestas que asignan valores exigidos por los indicadores (Ver cuadro nº 9 de Anexo). La completa integración del servicio de archivo en la estructura administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha desde hace unos años y el alto grado de satisfacción manifestado hasta ahora por el personal usuario, ha provocado un mayor grado de exigencia por parte del mismo, reacio por tanto cada vez más, a dar su total conformidad con lo afirmado en la pregunta.

Todos los datos recogidos en las encuestas de satisfacción y expuestos más abajo en las tablas de resultados nos reafirma en el convencimiento de que la mejora continua es una herramienta útil y necesaria para conseguir y mantener unos estándares de calidad acordes con el servicio ofrecido y exigidos por la propia administración y la ciudadanía, que nos obliga a una permanente vigilancia para identificar y tratar de corregir aquellas desviaciones que puedan ocasionarse.

Resultado de la encuesta de satisfacción en valores absolutos y porcentuales:

1. TIPO DE USUARIO			
CONTESTADAS	JUNTA	OTRAS	CIUDADANO
240	226	1	13
100,00%	94,17%	0,42%	5,42%

2. ÚLTIMA VEZ QUE UTILIZÓ EL ARCHIVO					
CONTESTADAS	HOY	SEMANA	MES	AÑO	MÁS DE UN AÑO
237	13	34	49	98	43
100,00%	5,49%	14,17%	20,68	41,35%	18,14%

3. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
CONTESTADAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
230	18	6	30	17	159
100,00%	7,83%	2,61%	13,04%	7,39%	69,13%

4. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
CONTESTADAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO
226	30	49	0	7	140
100,00%	13,27%	21,68%	0,00%	3,10%	61,95%

5. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
CONTESTADAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
223	116	85	48	9
100,00%	52,02%	38,11%	21,52%	4,04%

6. INFORMACIÓN SOLICITADA			
CONTESTADAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
229	111	109	35
100,00%	48,47%	56,77%	15,28%

7. TIEMPO QUE SUELE NECESITAR LOS DOCUMENTOS				
CONTESTADAS	UN DÍA	UNA SEMANA	UN MES.	DOS MESES
203	40	116	32	15
100,00%	19,70%	57,14%	15,76	7,39%

8. ORIGINAL O COPIA				
CONTESTADAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
210	118	46	6	40
100,00%	56,19%	21,90%	2,86%	19,05%

9. DE ACUERDO CON EL PLAZO PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS		
CONTESTADAS	SÍ	NO
215	195	20
100,00%	90,70%	9,30%

9.1. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
CONTESTADAS	DOS HORAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL
34	1	12	21
100,00%	2,94%	35,29%	61,76%

10.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE		
CONTESTADAS	<3	>=3
221	2	219
100,00%	0,90%	99,10%

10.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
220	1	219
100,00%	0,45%	99,55%

10.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
219	2	1	12	53	151
100,00%	0,91%	0,46%	5,48%	24,20%	68,95%

10.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
211	5	206
100,00%	2,37	97,63%

10.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
197	5	192
100,00%	2,54%	97,46%

10.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
193	5	7	46	57	78
100,00%	2,59%	3,63%	23,83%	29,53%	40,41%

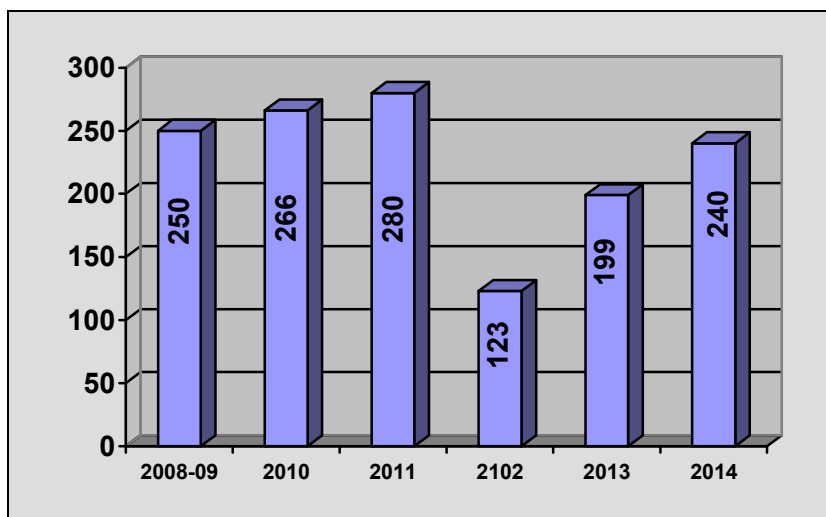
10.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
219	4	4	24	61	126
100,00%	1,83%	1,83%	10,96%	27,85%	57,53%

10.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
196	13	10	75	54	44
100,00%	6,63%	5,10%	38,26%	27,55%	22,45%

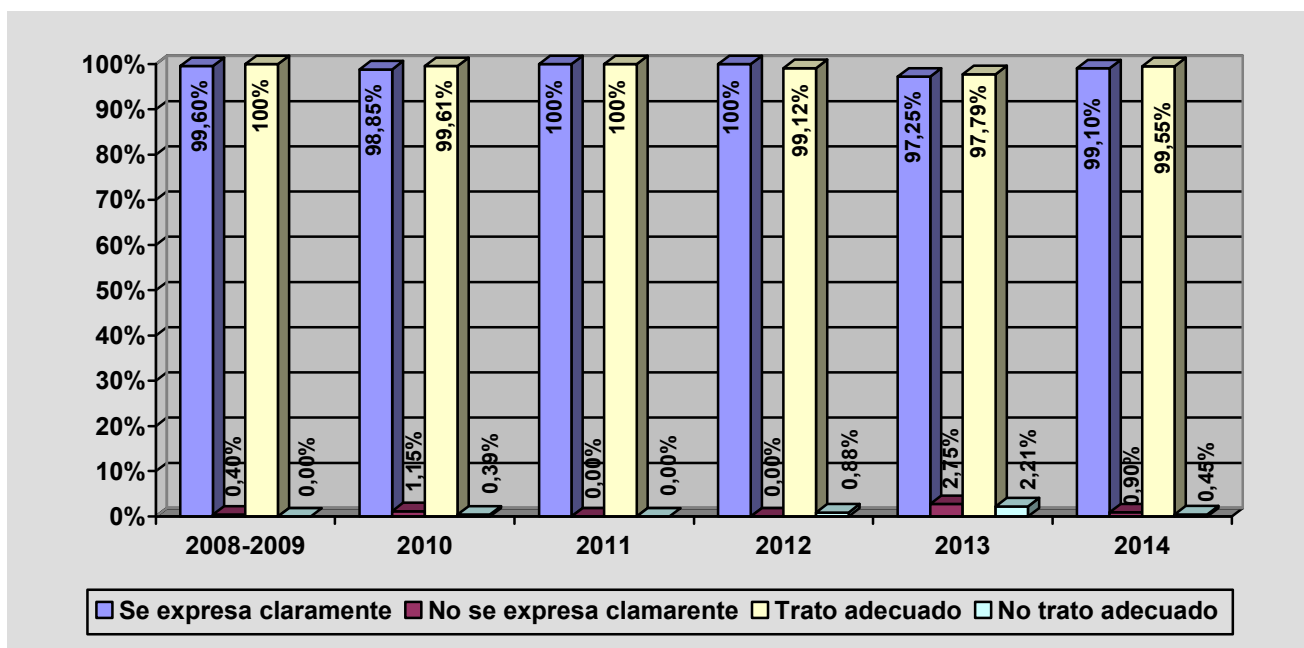
10.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
225	4	5	20	76	120
100,00%	1,78%	2,22%	8,89%	33,78%	53,33%

ANEXO

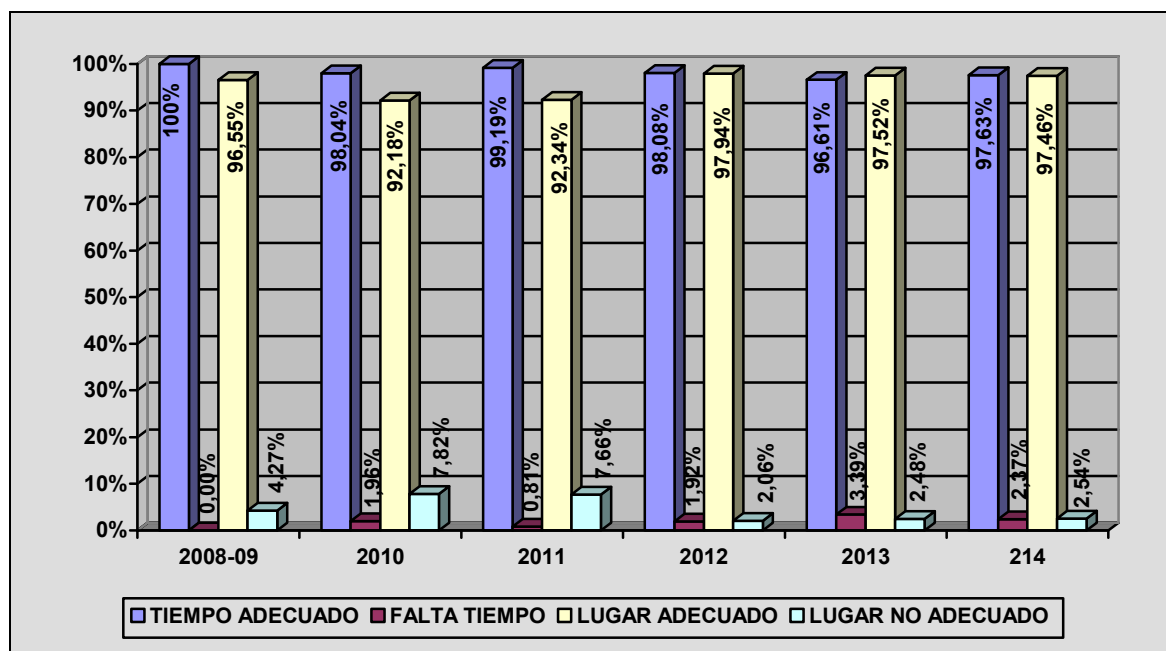
1. Evolución del número de encuestas



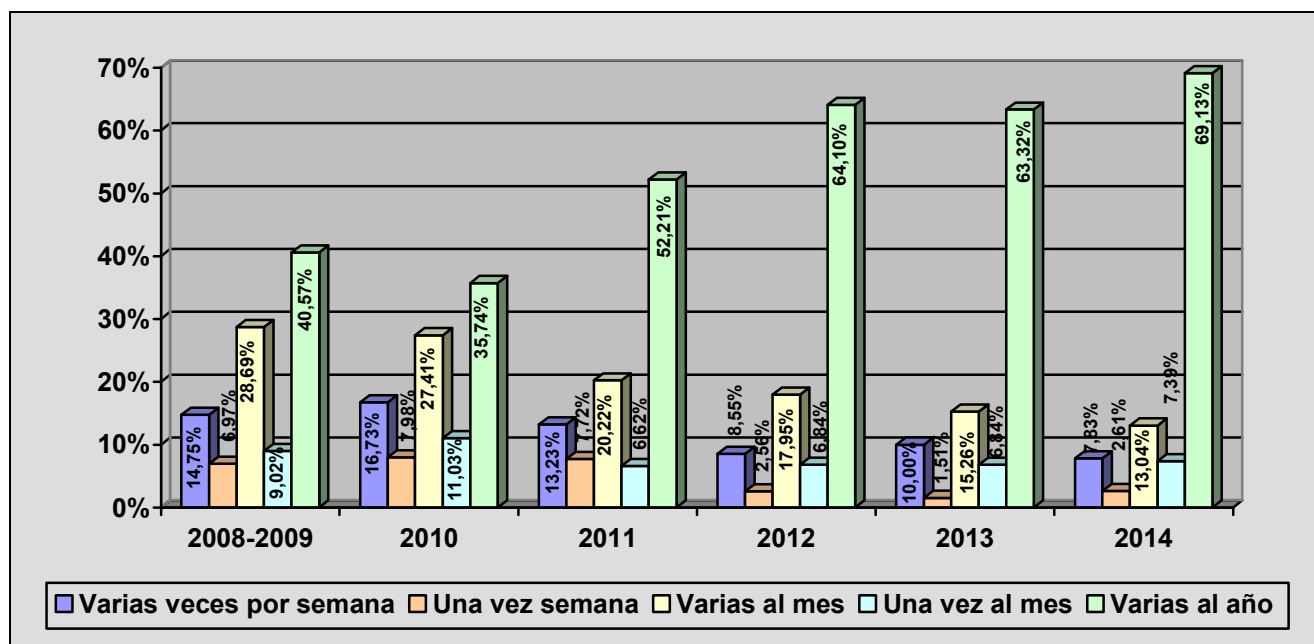
2. Comparativa del compromiso nº 1.4.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.



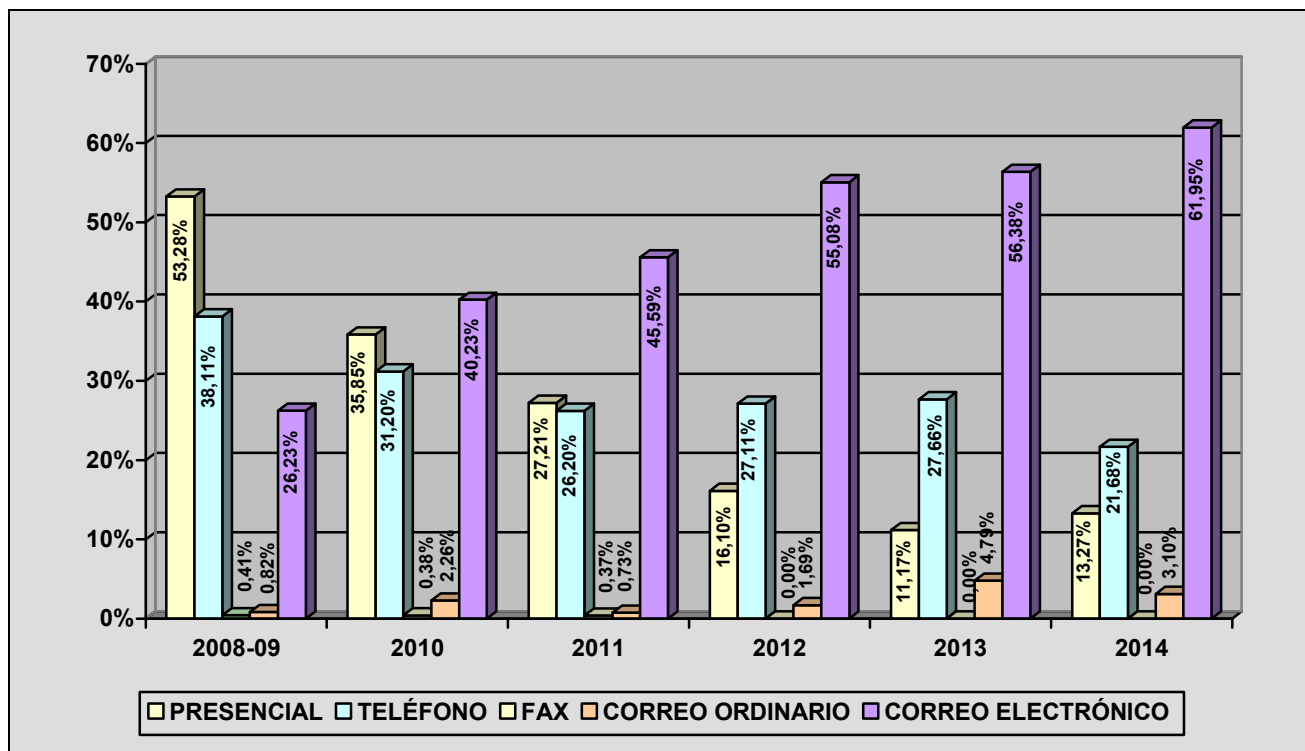
3. Comparativa del compromiso n° 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.



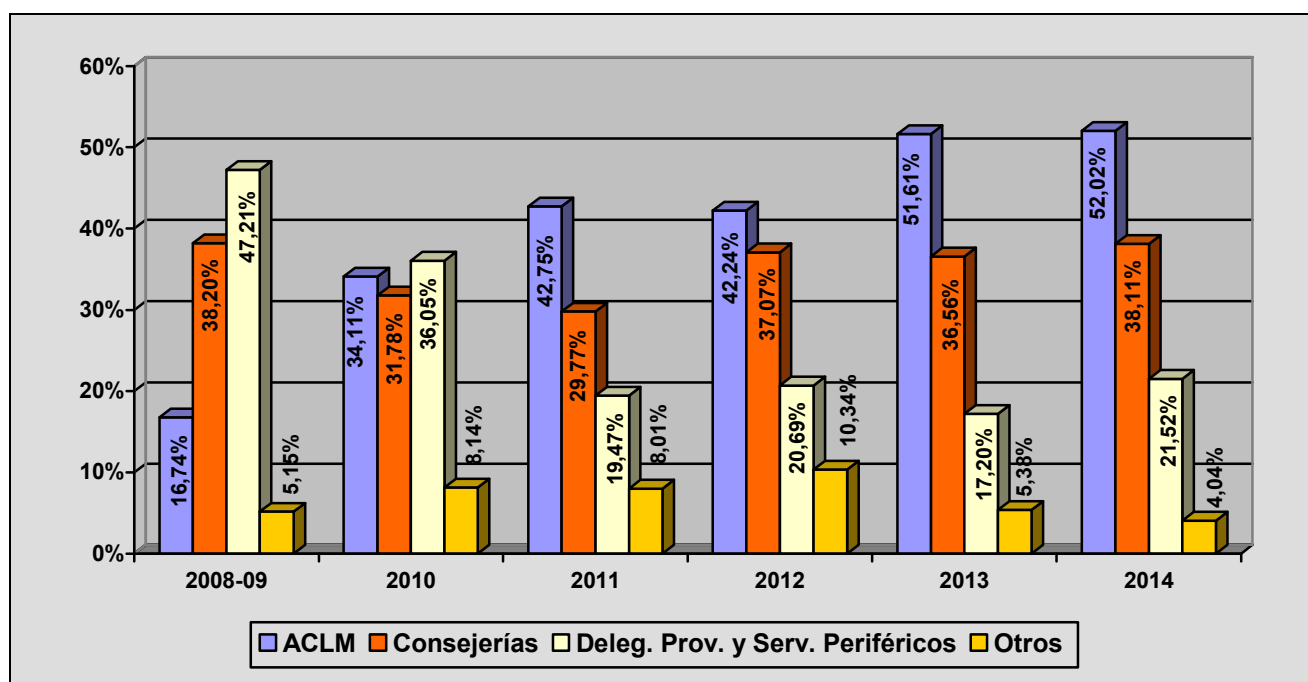
4. Frecuencia de utilización del archivo



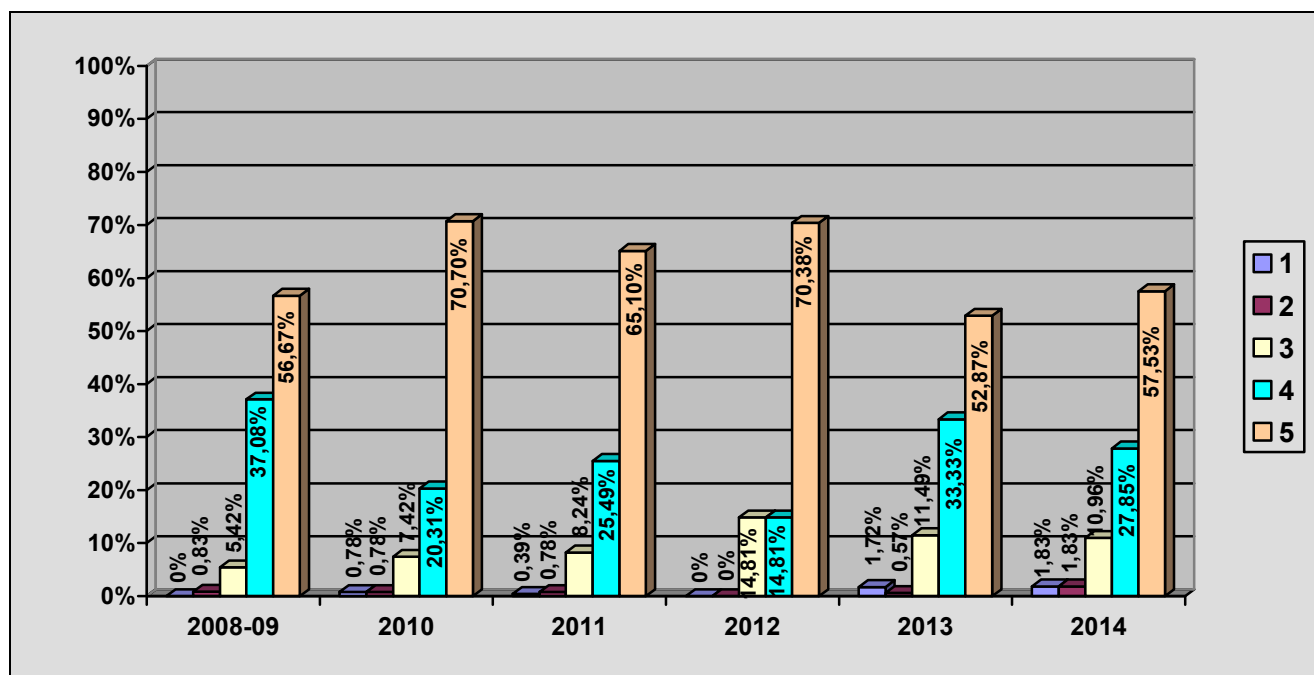
5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo



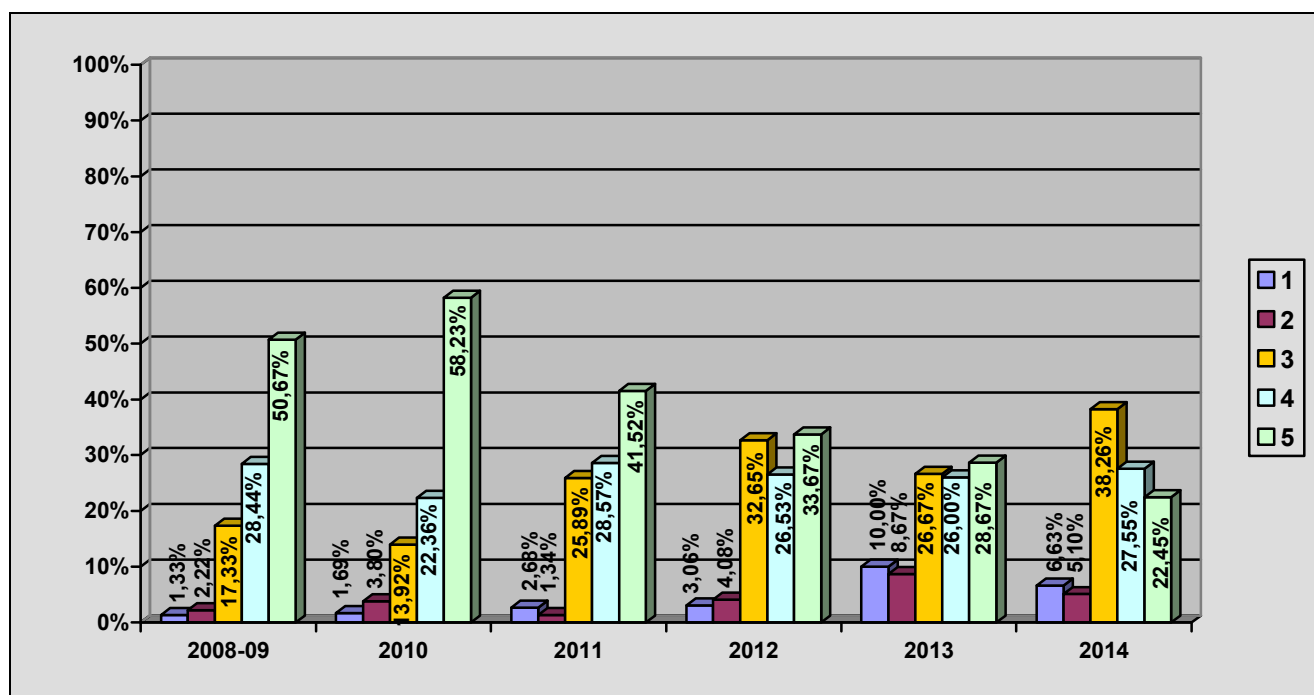
6. Organismo al que dirige la consulta



7. El Archivo da respuesta rápida a las consultas¹

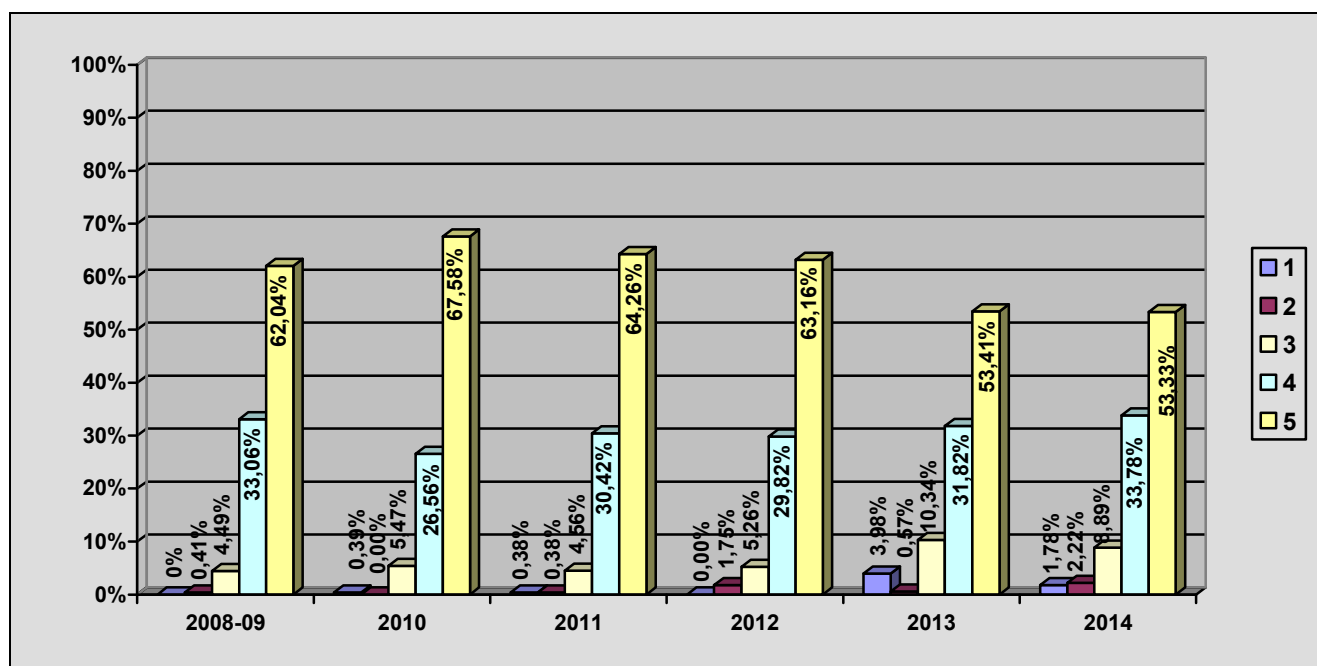


8. El servicio del Archivo es mejor que hace un año



¹ Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

9. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo





Archivo de Castilla-La Mancha

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ARCHIVO

Gracias por realizar la Encuesta de Satisfacción del/de la Usuario/a. No tardará más de tres minutos en completarla y su opinión nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.

Deposítela por favor en el buzón de sugerencias del mostrador de entrada o remítala a ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA, C/ Río Cabriel, s/n, 45071 TOLEDO.

1. Indique por favor en qué tipo de usuario/a se incluye:

- Trabajador/a de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ☐
- Trabajador/a de cualquier otra administración pública ☐
- Ciudadano/a en general ☐

1.1. Si usted trabaja de la Junta de Comunidades, indique por favor en qué organismo:

2. Cuando fue la última vez que utilizó los servicios del Archivo:

- Hoy mismo ☐
- Durante la última semana ☐
- Durante el último mes ☐
- Durante el último año ☐
- Hace más de un año ☐

3. Con qué frecuencia utiliza los servicios del archivo:

- Varias veces a la semana ☐
- Una vez a la semana ☐
- Varias veces al mes ☐
- Una vez al mes ☐
- Una o varias veces al año ☐

4. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del archivo:

- Presencial ☐
- Teléfono ☐
- Fax ☐
- Correo ordinario ☐
- Correo electrónico ☐

5. Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta (puede marcar varios):

- Archivo de Castilla-La Mancha ☐
- Consejerías ☐
- Delegaciones y Servicios Provinciales ☐
- Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc.) ☐

6. Señale qué tipo de información ha solicitado (puede marcar varias):

- Consulta de documentos ☐
- Préstamos de documentos ☐
- Otra información ☐

7. Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Cuando solicita un documento en préstamo, ¿durante cuanto tiempo suele necesitarlo en la oficina antes de devolverlo a su archivo correspondiente?

- Un día ☐
- Una semana ☐
- Un mes ☐
- Dos meses ☐



Archivo de Castilla-La Mancha

8. Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
Cuando solicita un documento en préstamo del Archivo de Castilla-La Mancha,
¿necesita siempre el original o le serviría una copia?. Marque la opción mayoritaria.

- Original
- Fotocopia simple
- Fotocopia compulsada
- Copia digitalizada

☐
☐
☐
☐

9. Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
¿Está de acuerdo con el plazo de dos días hábiles establecidos en la Carta de
Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha para poner a disposición de las
personas solicitantes los documentos solicitados para su consulta o préstamo?.

Sí ☐ No ☐

9.1. En caso negativo, ¿Qué plazo de resolución de las solicitudes de
consultas o préstamos le parecería más oportuno?

- Dos horas
- El mismo día que se solicita
- Un día hábil

☐
☐
☐

10. Por favor, manifieste su opinión sobre los asuntos que se le consultan conforme a una escala de 1 a 5, donde 1
significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo, y en su caso
valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted el asunto planteado.

	1	2	3	4	5
1. El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	☐	☐	☐	☐	☐
2. El trato del personal que le atendió fue adecuado	☐	☐	☐	☐	☐
2.1. Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	☐	☐	☐	☐	☐
4. Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	☐	☐	☐	☐	☐
4.1. Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto	☐	☐	☐	☐	☐
5. El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	☐	☐	☐	☐	☐
6. Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	☐	☐	☐	☐	☐
7. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	☐	☐	☐	☐	☐

11. ¿Cómo puede el Archivo de Castilla-La Mancha mejorar su nivel de calidad a sus usuarios/as?. Por favor, escriba aquí sus observaciones o sugerencias.

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA DURANTE EL MES FEBRERO DE 2013

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la satisfacción de sus usuarios/as. La encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado porque permite conocer de primera mano qué opinan de los servicios que reciben y porque al establecer la medida de la satisfacción se obtiene una información objetiva de los resultados del servicio.

Además, es también un objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen las personas usuarias sobre el Archivo de Castilla-La Mancha y poder trasladar ese conocimiento a una herramienta de gestión interna, utilizando los instrumentos técnicos apropiados para ello, para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas adecuadas.

Estos objetivos generales se han traducido de forma operativa en los objetivos específicos siguientes:

1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de las personas usuarias sobre el servicio del Archivo.
2. La definición de indicadores específicos e índices generales que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Los instrumentos y mecanismos de recogida de información se han materializado en una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía en general y al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas.

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema, fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y puede cumplimentarse anónimamente desde la web del Archivo de Castilla-La Mancha (<http://pagina.jccm.es/aapp/ArchivoCLM/inicio.do>). Para favorecer el acceso a la encuesta electrónica y para que las respuestas fueran más numerosas, y por tanto más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal usuario y trabajador en la administración regional a través de correo electrónico,

pero adoptando las medidas necesarias para que dichas respuestas se recibieran de forma anónima.

El proyecto tiene, pues, un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema, para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Por esta razón la encuesta se realiza anualmente, para que sirva como instrumento de gestión.

Por último, en el **ANEXO** final se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con la de 2013, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

El número total de encuestas recibidas ha sido de 199, de las que 192 (96,48%) han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as, es decir, por trabajadores/as de la Junta de Comunidades, siendo proporcional al número de servicios solicitados por personas usuarias internas y externas. Tan solo siete encuestas han sido remitidas por una persona externa, ciudadano en general. Hay que tener en cuenta que más del 99% de los servicios prestados por el Archivo son solicitados por personal de la propia administración regional y por lo tanto, la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo. Desde este punto de vista, el número de encuestas, gratamente superior al ejercicio anterior, no deja de ser representativa, puesto que durante el año 2012 se han prestado servicios como usuarias internas del Archivo de Castilla-La Mancha a un millar de personas aproximadamente, distribuidas por casi todos los órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, lo que significa que el 20% de las mismas han contestado a la encuesta.

Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

Compromiso nº 1.4.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
5º.- Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Anual

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
182	5	177	182	4	178
100,00%	2,75%	97,25%	100,00%	2,20%	97,80%

Compromiso nº 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
12º.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.	Media de valoración de la satisfacción con el tiempo y el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Anual

RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
177	6	171	161	4	157
100,00%	3,39%	96,61%	100,00%	2,48%	97,52%

Gran parte del personal usuario del archivo lo hace con una frecuencia de una o varias veces al año (63,32%), algo más del 20% lo hace una o más veces al mes y tan solo un 11% una o más veces a la semana (Ver gráfico nº 4 del anexo). Los datos obtenidos son muy similares a los del ejercicio anterior, siendo significativo el mantenimiento de un pequeño número de servicios y personal usuario de la administración regional como los mayores demandantes de servicios del Archivo. Es decir, ese 11% que demanda servicios del archivo con una frecuencia, al menos semanal, es el que acapara la mayor parte de los servicios prestados.

Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores (Ver gráfico nº 5 del anexo), sigue descendiendo el número de personas que solicita los servicios del archivo de manera presencial (11,17% frente al 16,10%, 27,20%, 35,85% y 53,28% de los ejercicios anteriores), se ha estabilizado la proporción del número de solicitantes que usan el teléfono (27,66% en la encuesta de 2013, 27,11% en la de 2012 y 26,10% en 2011, frente al 31,20% de 2010 y 38,11% de 2008-2009), y se ha incrementado sin embargo significativamente el número de solicitudes realizadas por correo electrónico (56,38% frente al 55,08% en 2012, 45,59% en 2011 y 40,23% y 26,23 en 2010 y 2009), fiel reflejo del progresivo aumento del grado de implicación del archivo en la estructura de la administración regional y la normalización de determinados procedimientos.

Los servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha siguen siendo los más numerosos, con un incremento considerable con respecto a los ejercicios anteriores (51,61%, 42,24% y 42,75% en 2013, 2012 y 2011 respectivamente), y también con respecto a los archivos centrales de Consejerías

(36,56% frente al 37,07% y 30,15% anteriores) y de Delegaciones Provinciales y Servicios Periféricos (17,20% frente al 20,69% y 19,47% anteriores), motivado por el constante incremento del volumen documental depositado en el Archivo de Castilla-La Mancha procedente de ingresos regulares de documentación remitida por la administración regional, y el cada vez mayor número de organismos de dicha administración que transfiere su documentación al archivo.

A estos datos de la encuesta debemos añadir el importante descenso de las solicitudes dirigidas a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.) que han quedado reducidas al 5,58% frente al 10,34% y 8,01% de 2012 y 2011 respectivamente (Ver gráfico nº 6 del anexo). La desaparición del SEPECAM como organismo autónomo, y del que partían numerosas solicitudes de consultas y préstamos de documentos del archivo, puede ser una de las causas de dicho descenso.

En resumen, casi el 60% de las personas usuarias (frente al 68,10% del ejercicio anterior) solicitan los servicios del archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (Consejerías, Delegaciones y Servicios Periféricos, Organismos Autónomos, etc.) con fines puramente administrativos y sobre documentación relativamente reciente. Este descenso de 9 puntos con respecto al ejercicio anterior coincide prácticamente con el aumento de los servicios prestados por el Archivo de Castilla-la Mancha (9,37% frente al ejercicio anterior) con más del 50% de usuarios/as que remiten sus solicitudes directamente al Archivo de Castilla-La Mancha con idéntica finalidad, aunque es aquí donde se concentran la casi totalidad (más del 90%) de los servicios externos prestados a la ciudadanía en general y a otras administraciones públicas. Del total del personal de la Junta usuario de los servicios del archivo, un 10% (13% el ejercicio anterior) es solicitante de servicios de varios organismos señalados en la encuesta de satisfacción. Es habitual que el personal de una consejería, delegación o servicio periférico solicite consultas o préstamos de documentos a su archivo central y también al Archivo de Castilla-La Mancha.

Dentro de la escala de valores establecidos por la encuesta de satisfacción, en los que 1 significa nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, algo más del 50% de los encuestados que responden a la pregunta, manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas. Aunque el 98% de los valores asignados en las respuestas (5=52,87%; 4=33,33%; 3=11,49%) se encuentran dentro de los parámetros exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios, estos datos ofrecen un ligero descenso con respecto al 100% del ejercicio anterior, puesto que un 0,57% (una encuesta) señala un dos en la escala de valores y un 1,72% (3 encuestas) marcan el uno (Ver gráfico nº 7 de Anexo).

En esta misma escala de valores, sigue descendiendo desde la encuesta de 2010 el número de usuarios/as que está totalmente de acuerdo con que el servicio del archivo es mejor que en el ejercicio anterior. Si en 2010 un 58,23% de las encuestas asignaron el máximo valor a la respuesta, es decir, un 5, en la de 2011, 2012 y 2013 este número ha sido del 41,52%, 33,67% y 28,67%

respectivamente. Además, desciende también el número total de encuestas que asignan valores exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (3, 4 y 5) frente a encuestas de ejercicios pasados: 95,51% en 2010, 95,98% en 2011, 92,85% en 2012 y 81,34 en el ejercicio actual. Asimismo, se incrementa considerablemente le número de usuarios/as que no están nada de acuerdo con la afirmación. (Ver cuadro nº 8 de Anexo).

A pesar de los resultados anteriores, el grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores. Aunque ha descendido notablemente el número de usuarios/as con máxima satisfacción, es decir, el 5, este hecho se compensa con el aumento de los valores 4 (un 2% más que la encuesta anterior), y sobre todo del valor 3 con más de cinco puntos con respecto al ejercicio anterior (Ver cuadro nº 9 del anexo), alcanzando un total de 95,97% de respuestas que asignan valores exigidos por los indicadores.

Resultado de la encuesta de satisfacción en valores absolutos y porcentuales:

1. TIPO DE USUARIO			
CONTESTADAS	JUNTA	OTRAS	CIUDADANO
199	192	0	7
100,00%	96,48%	0,00%	3,52%

2. ÚLTIMA VEZ QUE UTILIZÓ EL ARCHIVO					
CONTESTADAS	HOY	SEMANA	MES	AÑO	MÁS DE UN AÑO
192	17	32	44	75	23
100,00%	8,85%	16,67%	22,92%	39,06%	11,98%

3. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
CONTESTADAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
190	19	3	29	13	126
100,00%	10,00%	1,51%	15,26%	6,84%	63,32%

4. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
CONTESTADAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO
188	21	52	0	9	106
100,00%	11,17%	27,66%	0,00%	4,79%	56,38%

5. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
CONTESTADAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
186	96	68	32	10
100,00%	51,61%	36,56%	17,20%	5,38%

6. INFORMACIÓN SOLICITADA			
CONTESTADAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
185	93	109	34
100,00%	50,27%	58,92%	18,38%

7. TIEMPO QUE SUELE NECESITAR LOS DOCUMENTOS				
CONTESTADAS	UN DÍA	UNA SEMANA	UN MES.	DOS MESES
169	39	91	30	8
100,00%	23,08%	53,85%	17,75%	4,73%

8. ORIGINAL O COPIA				
CONTESTADAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
168	104	34	7	22
100,00%	61,90%	20,24%	4,17%	13,10%

9. DE ACUERDO CON EL PLAZO PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS		
CONTESTADAS	SÍ	NO
181	159	22
100,00%	87,85%	12,15%

9.1. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
CONTESTADAS	DOS HORAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL
33	0	19	14
100,00%	0,00%	57,58%	42,43%

10.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE		
CONTESTADAS	<3	>=3
182	5	177
100,00%	2,75%	97,25%

10.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
181	4	177
100,00%	2,21%	97,79%

10.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
178	1	1	10	43	123
100,00%	0,56%	0,56%	5,62%	24,16%	69,10%

10.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
177	6	171
100,00%	3,39%	96,61%

10.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
161	4	157
100,00%	2,48%	97,52%

10.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
163	3	1	27	65	67
100,00%	1,84%	0,61%	16,56%	39,88%	41,10%

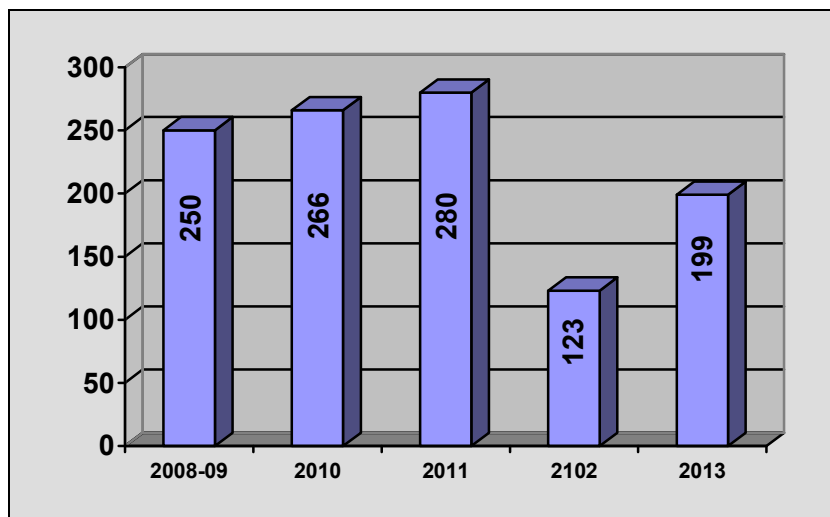
10.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
174	3	1	20	58	92
100,00%	1,72%	0,57%	11,49%	33,33%	52,87%

10.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
150	15	13	40	39	43
100,00%	10,00%	8,67%	26,67%	26,00%	28,67%

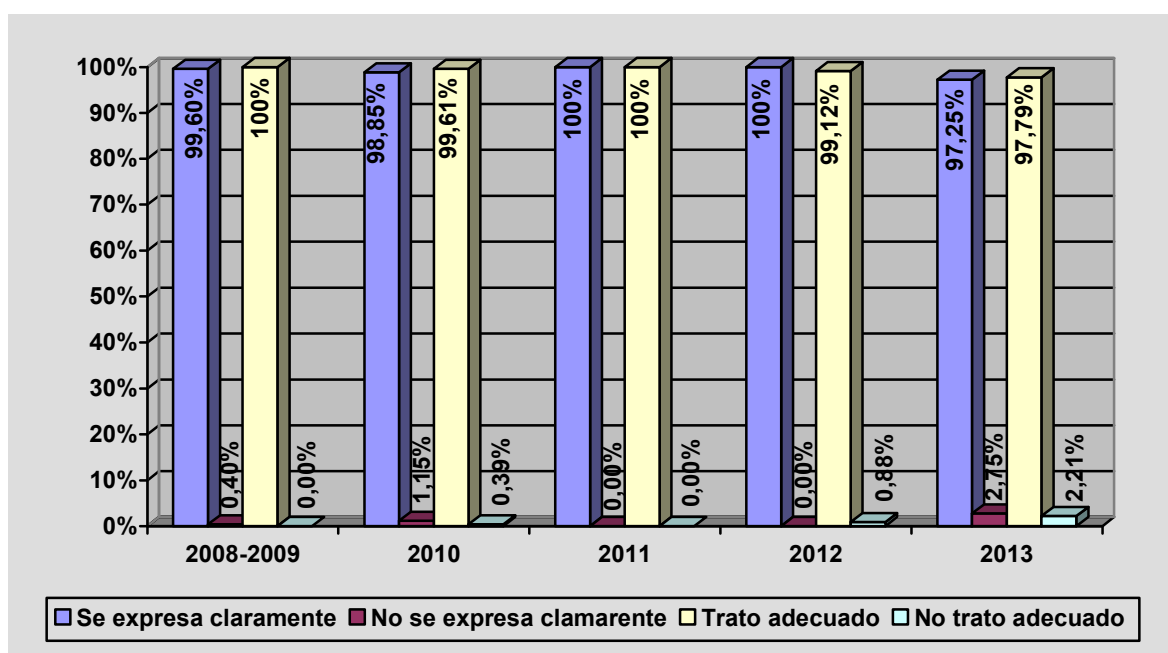
10.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
176	7	1	18	56	94
100,00%	3,98%	0,57%	10,34%	31,82%	53,41%

ANEXO

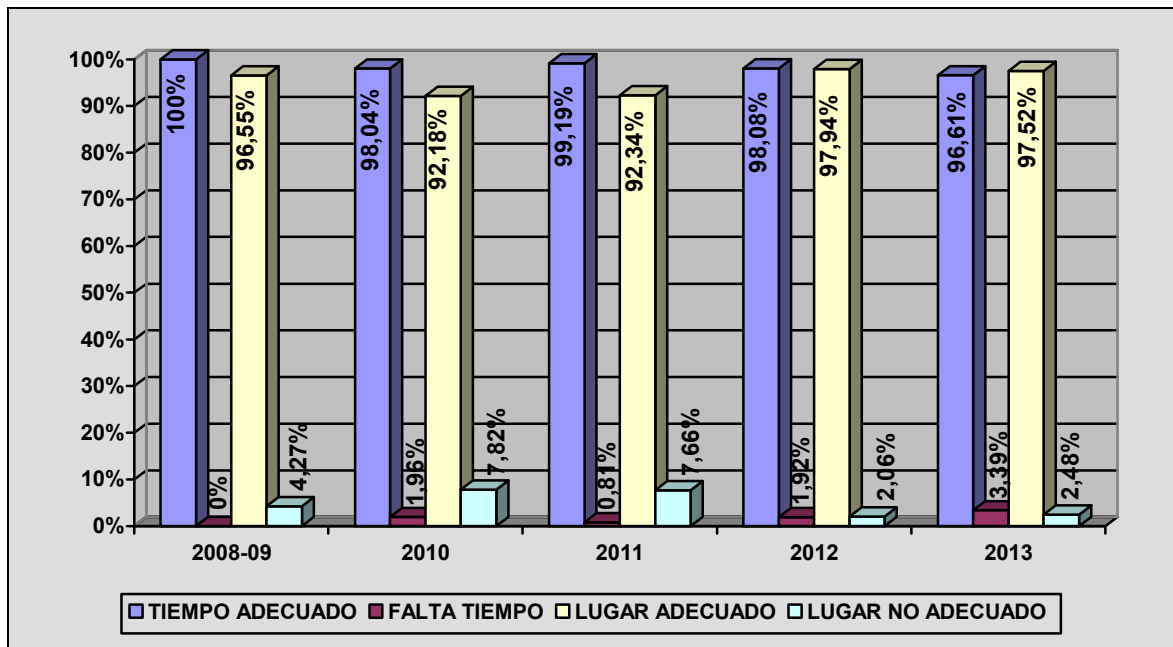
1. Evolución del número de encuestas



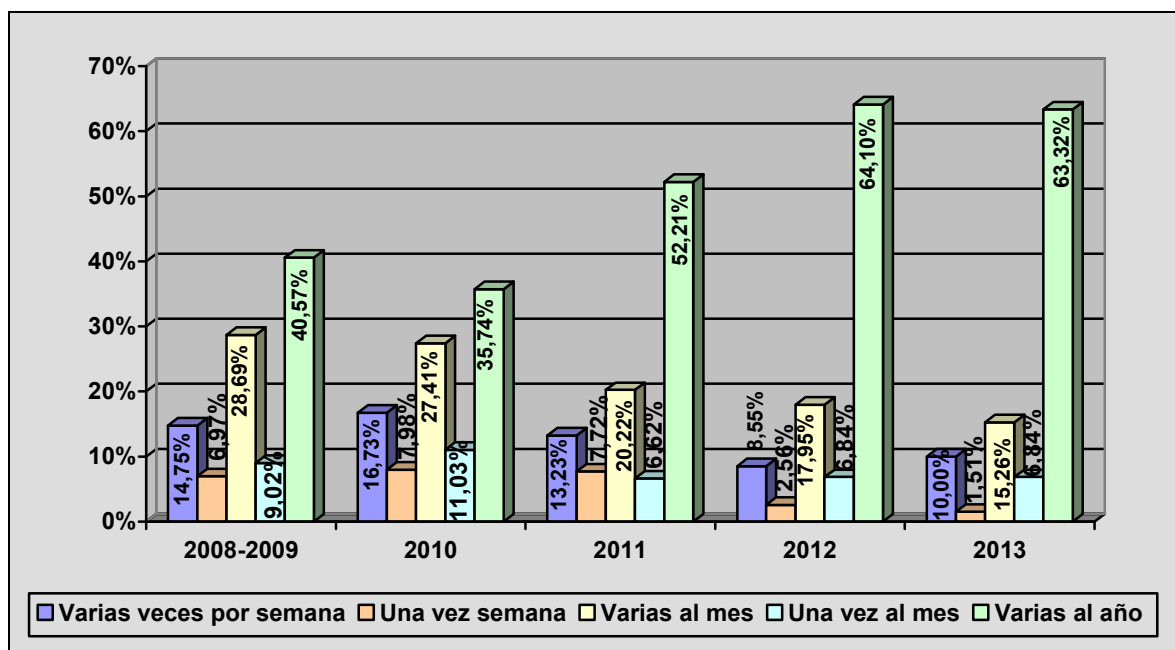
2. Comparativa del compromiso nº 1.4.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.



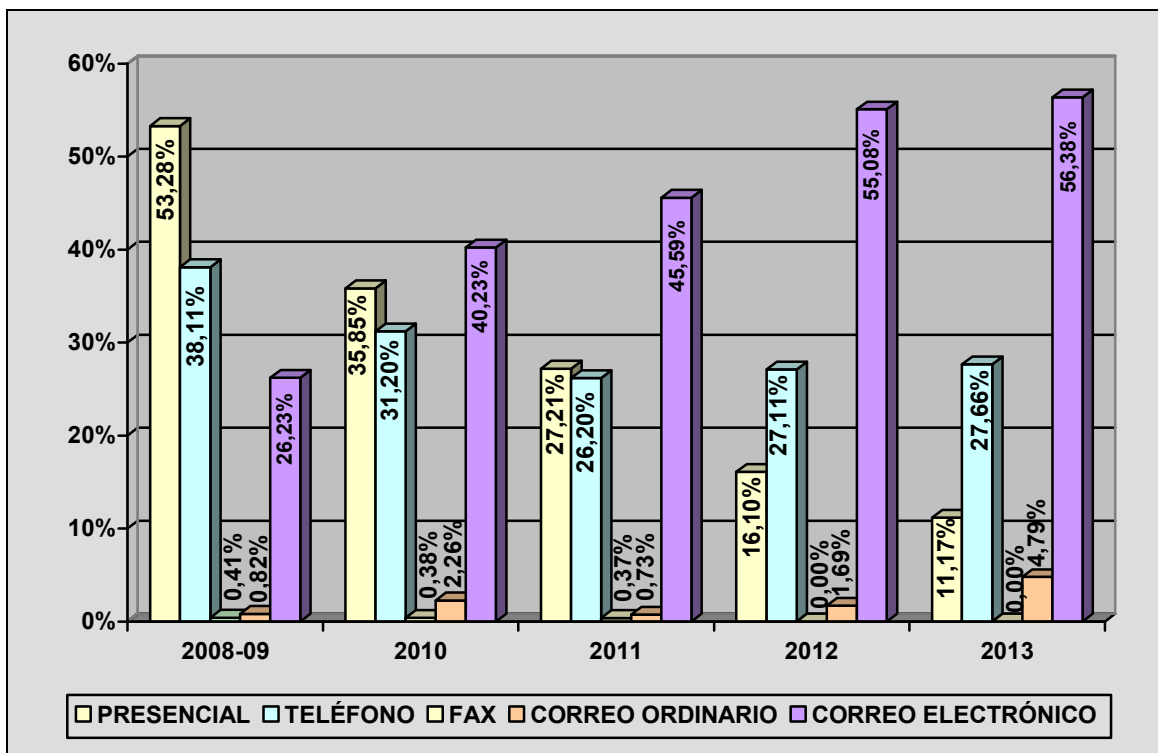
3. Comparativa del compromiso n° 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.



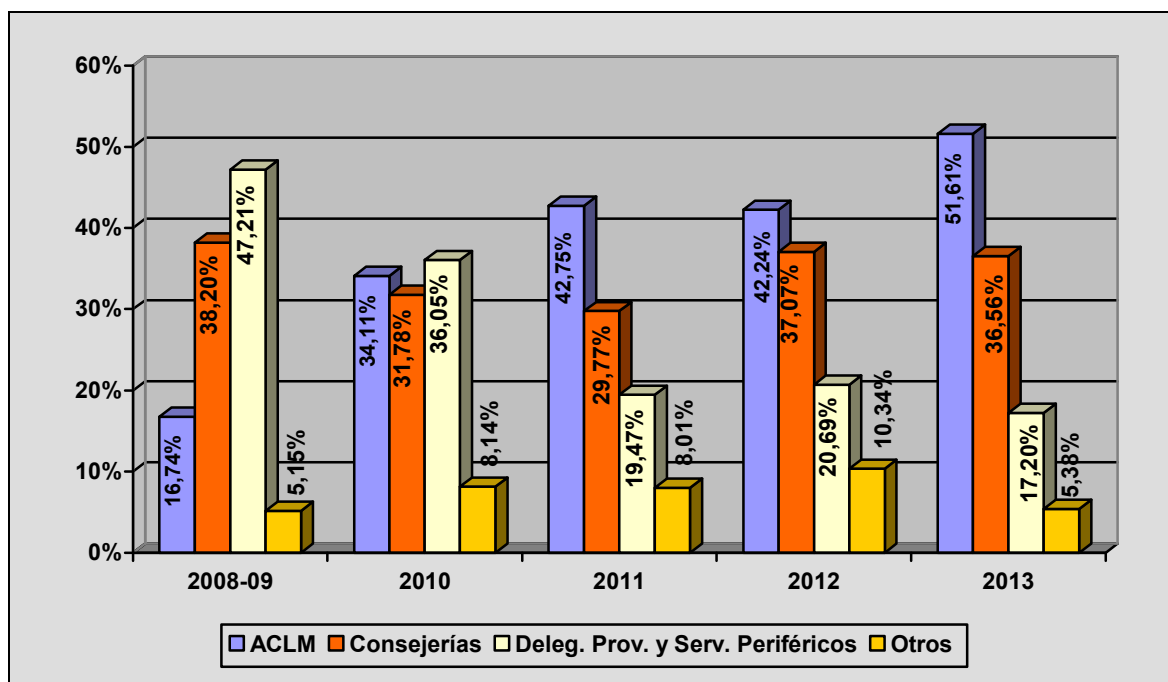
4. Frecuencia de utilización del archivo



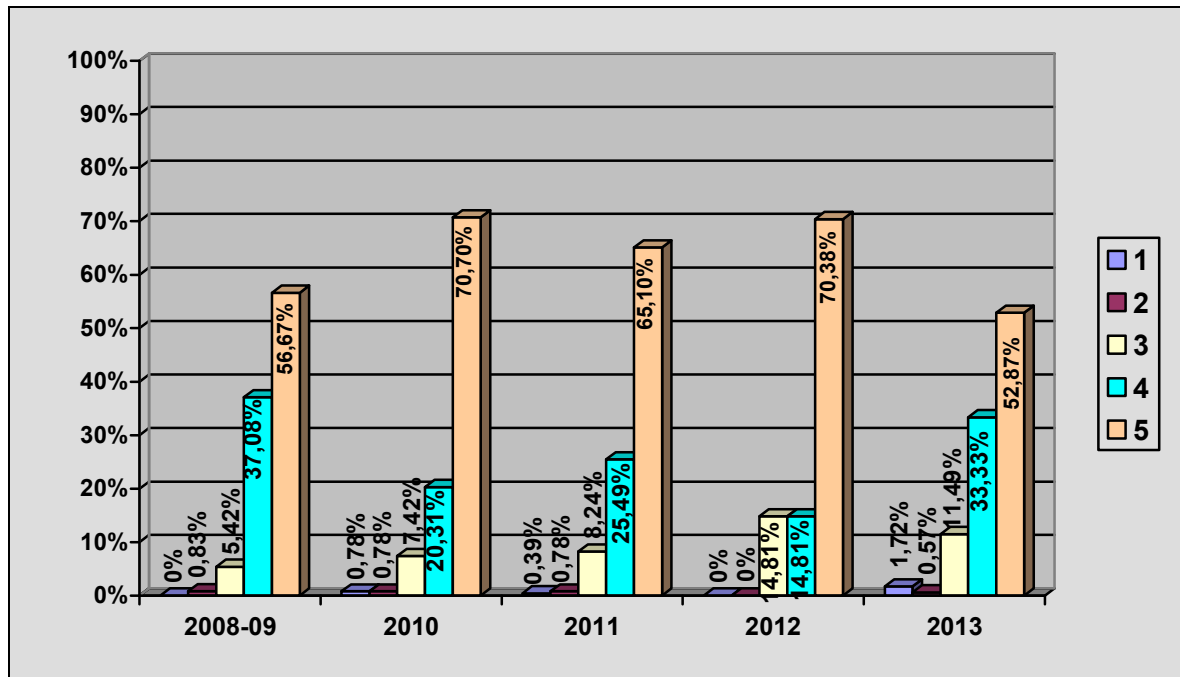
5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo



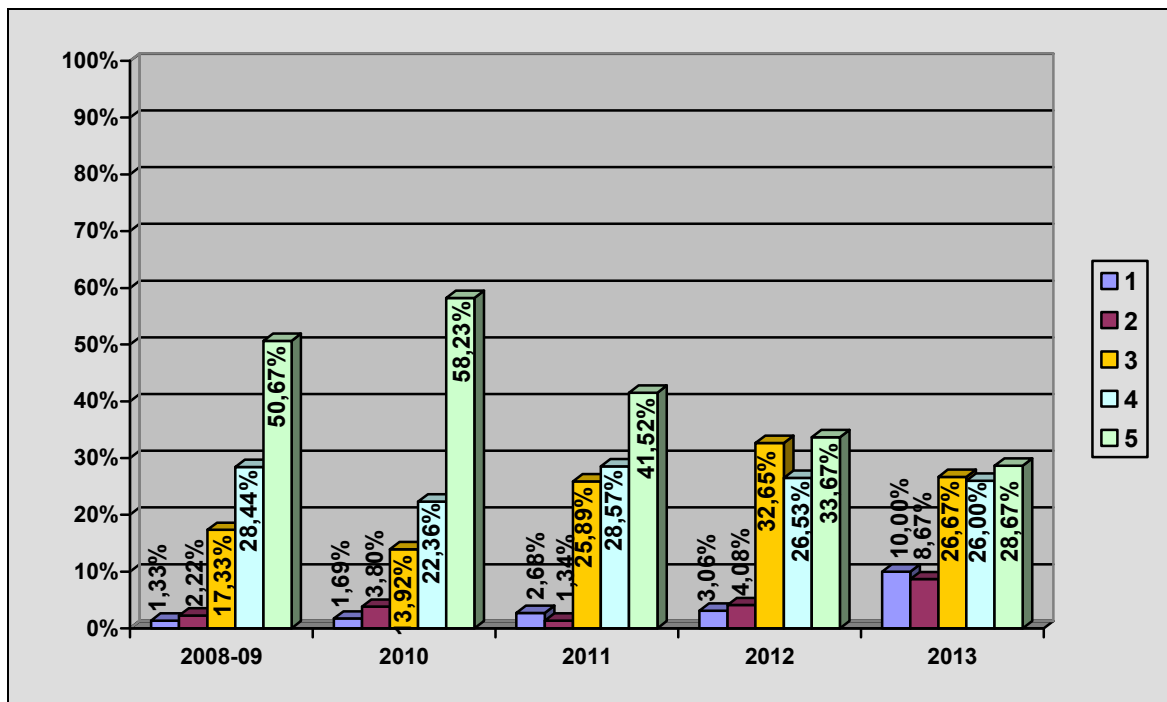
6. Organismo al que dirige la consulta



7. El Archivo da respuesta rápida a las consultas¹

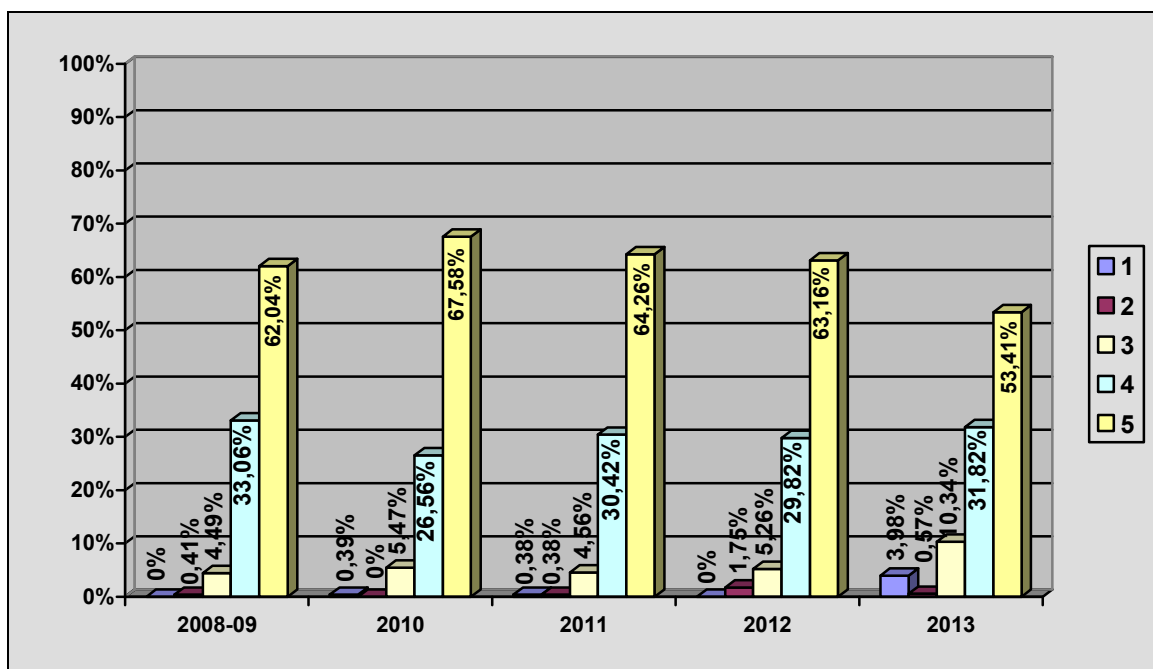


8. El servicio del Archivo es mejor que hace un año



¹ Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

9. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo





Archivo de Castilla-La Mancha

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ARCHIVO

Gracias por realizar la Encuesta de Satisfacción del/de la Usuario/a. No tardará más de tres minutos en completarla y su opinión nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.

Deposítela por favor en el buzón de sugerencias del mostrador de entrada o remítala a ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA, C/ Río Cabriel, s/n, 45071 TOLEDO.

1. Indique por favor en qué tipo de usuario/a se incluye:

- Trabajador/a de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ☐
- Trabajador/a de cualquier otra administración pública ☐
- Ciudadano/a en general ☐

1.1. Si usted trabaja de la Junta de Comunidades, indique por favor en qué organismo:

2. Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios del Archivo:

- Hoy mismo ☐
- Durante la última semana ☐
- Durante el último mes ☐
- Durante el último año ☐
- Hace más de un año ☐

3. Con qué frecuencia utiliza los servicios del archivo:

- Varias veces a la semana ☐
- Una vez a la semana ☐
- Varias veces al mes ☐
- Una vez al mes ☐
- Una o varias veces al año ☐

4. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del archivo:

- Presencial ☐
- Teléfono ☐
- Fax ☐
- Correo ordinario ☐
- Correo electrónico ☐

5. Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta (puede marcar varios):

- Archivo de Castilla-La Mancha ☐
- Consejerías ☐
- Delegaciones y Servicios Provinciales ☐
- Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc.) ☐

6. Señale qué tipo de información ha solicitado (puede marcar varias):

- Consulta de documentos ☐
- Préstamos de documentos ☐
- Otra información ☐

7. Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Cuando solicita un documento en préstamo, ¿durante cuanto tiempo suele necesitarlo en la oficina antes de devolverlo a su archivo correspondiente?

- Un día ☐
- Una semana ☐
- Un mes ☐
- Dos meses ☐



- Original	☒
- Fotocopia simple	☐
- Fotocopia compulsada	☐
- Copia digitalizada	☐

Sí ☐ No ☐

- Dos horas ☐
- El mismo día que se solicita ☐
- Un día hábil ☐

	1	2	3	4	5
1. El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	☐	☐	☐	☐	☐
2. El trato del personal que le atendió fue adecuado	☐	☐	☐	☐	☐
2.1. Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	☐	☐	☐	☐	☐
4. Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	☐	☐	☐	☐	☐
4.1. Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto	☐	☐	☐	☐	☐
5. El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	☐	☐	☐	☐	☐
6. Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	☐	☐	☐	☐	☐
7. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	☐	☐	☐	☐	☐

--

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA DURANTE LOS MESES DE ENERO-FEBRERO DE 2012

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la satisfacción de sus usuarios/as. La encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado porque permite conocer de primera mano qué opinan de los servicios que reciben y porque al establecer la medida de la satisfacción se obtiene una información objetiva de los resultados del servicio.

Además, es también un objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen las personas usuarias sobre el Archivo de Castilla-La Mancha y poder trasladar ese conocimiento a una herramienta de gestión interna, utilizando los instrumentos técnicos apropiados para ello, para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas adecuadas.

Estos objetivos generales se han traducido de forma operativa en los objetivos específicos siguientes:

1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de las personas usuarias sobre el servicio del Archivo.
2. La definición de indicadores específicos e índices generales que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Los instrumentos y mecanismos de recogida de información se han materializado en una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía en general y al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas.

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema, fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y puede cumplimentarse anónimamente desde la web del Archivo de Castilla-La Mancha (<http://pagina.jccm.es/aapp/ArchivoCLM/inicio.do>). Para favorecer el acceso a la encuesta electrónica y para que las respuestas fueran más numerosas, y por tanto más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal usuario y trabajador en la administración de la Junta a través de correo

electrónico, pero adoptando las medidas necesarias para que dichas respuestas se recibieran de forma anónima.

El proyecto tiene, pues, un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema, para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Por esta razón la encuesta se realiza anualmente, para que sirva como instrumento de gestión.

Por último, en el **ANEXO** final se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con la de 2012, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

El número total de encuestas recibidas ha sido de 123, de las que 119 (96,74%) han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as, es decir, por trabajadores/as de la Junta de Comunidades, siendo proporcional al número de servicios solicitados por personas usuarias internas y externas. Tan solo una encuesta ha sido remitida por una persona externa y de las tres restantes no puede determinarse la tipología de usuario/a. Hay que tener en cuenta que más del 99% de los servicios prestados por el Archivo son solicitados por personal de la propia administración regional y por lo tanto, la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo. Desde este punto de vista, el número de encuestas, aunque menor que en ejercicios anteriores, no deja de ser representativa, puesto que durante el año 2011 se han prestado servicios como usuarias internas del Archivo de Castilla-La Mancha a un millar de personas, aproximadamente, distribuidas por casi todos los órganos de Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, lo que significa que algo más del 12% de las mismas han contestado a la encuesta.

Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

Compromiso nº 5: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
5º.- Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Anual

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
114	0	114	114	1	113
100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0.88%	99.12%

Compromiso nº 12: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
12°.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.	Media de valoración de la satisfacción con el tiempo y el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Anual

RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
104	2	104	97	2	95
100,00%	1,92%	98,08%	100,00%	2,06%	97,94%

Compromiso nº 16: La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
22°.- La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Anual

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO			REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
1	0	1	1	0	1
100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%

Gran parte del personal usuario del archivo lo hace con una frecuencia de una o varias veces al año (64,10%), casi el 25% lo hace una o más veces al mes y tan solo un 10% una o más veces a la semana (Ver cuadro nº 4 del anexo). No siendo significativo el descenso del número de servicios realizados durante 2011 con respecto al de 2010 (4,77% menos), sí lo es el aumento del número de usuarios que solicitan servicios de forma más esporádica y por tanto en menor cantidad durante el ejercicio pasado (12% más), cifras que se compensan con el aumento del número de usuarios del archivo.

Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores (Ver cuadro nº 5 del anexo), sigue descendiendo el número de personas que solicita los servicios del archivo de manera presencial (16,10% frente al 27,20%, 35,85% y 53,28% de los ejercicios anteriores), se ha estabilizado la proporción del número de solicitantes que usan el teléfono (27,11% en 2011 y 26,10% en 2010, frente al 31,20% de 2009 y 38,11% de 2008), incrementándose sin embargo significativamente el número de solicitudes realizadas por correo electrónico (55,08% frente al 45,59% en 2010 y 40,23% y 26,23 en 2009 y 2008), fiel reflejo del progresivo aumento del grado de implicación del archivo en la estructura de la administración regional y la normalización de determinados procedimientos.

Los servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha siguen siendo los más numerosos (42,24% y 42,75% en 2011 y 2010 respectivamente), respecto a los archivos centrales de Consejerías (37,07% y 30,15%) y a los de las Delegaciones Provinciales y Servicios Periféricos (20,69% y 19,47%). A estos datos de la encuesta debemos añadir el ligero incremento de las solicitudes dirigidas a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.) que han llegado al 10,34% frente al 8,01% y el 8,14% de 2010 y 2009 respectivamente (Ver cuadro nº 6 del anexo).

En resumen, casi el 70% de las personas usuarias solicitan los servicios del archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (Consejerías, Delegaciones Provinciales y Servicios Periféricos, Organismos Autónomos, etc.) con fines puramente administrativos y sobre documentación relativamente reciente, y algo más del 40% lo hacen directamente al Archivo de Castilla-La Mancha con idéntica finalidad, aunque es aquí donde se concentran la casi totalidad (más del 99%) de los servicios externos prestados a la ciudadanía en general y a otras administraciones públicas. Del total del personal de la Junta usuario de los servicios del archivo, un 13% es solicitante de servicios de varios organismos. Es habitual que el personal de una consejería, delegación o servicio periférico solicite consultas o préstamos de documentos a su archivo central y también al Archivo de Castilla-La Mancha.

Dentro de la escala de valores establecidos por la encuesta de satisfacción, en los que 1 significa nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, el 70% de los encuestados que responden a la pregunta manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas, aunque el 100% de los valores asignados en las respuestas (5=70,38%; 4=14,81%; 3=14,81%) se

encuentran dentro de los parámetros exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (Ver cuadro nº 7 de Anexo).

En esta misma escala de valores, desde la encuesta de 2010 ha ido descendiendo el número de usuarios/as que está totalmente de acuerdo con que el servicio del archivo es mejor que en el ejercicio anterior. Si en 2010 un 58,23% de las encuestas asignaron el máximo valor a la respuesta, es decir, un 5, en la de 2011 y 2012 este número ha sido del 41,52% y 33,67% respectivamente. Además, desciende también el número total de encuestas que asignan valores exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (3, 4 y 5) frente a encuestas de ejercicios pasados: 95,51% en 2010, 95,98% en 2011 y 92,85% en 2012 (Ver cuadro nº 8 de Anexo).

A pesar de los resultados anteriores, el grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores, siendo irrelevante el leve descenso sufrido en esta última encuesta (Ver cuadro nº 9 del anexo), alcanzando el 98,24% de respuestas que asignan valores exigidos por los indicadores, y dentro de éstos el 63,16% otorgando el máximo valor.

Resultado de la encuesta de satisfacción en valores absolutos y porcentuales:

1. TIPO DE USUARIO			
CONTESTADAS	JUNTA	OTRAS	CIUDADANO
120	119	0	1
100,00%	99,17%	0,00%	0,83%

2. ÚLTIMA VEZ QUE UTILIZÓ EL ARCHIVO					
CONTESTADAS	HOY	SEMANA	MES	AÑO	MÁS DE UN AÑO
119	11	23	35	32	8
100,00%	9,24%	19,33%	29,41%	26,9%	6,72%

3. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
CONTESTADAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
117	10	3	21	8	75
100,00%	8,55%	2,56%	17,95%	6,84%	64,10%

4. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
CONTESTADAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO
118	19	32	0	2	65
100,00%	16,10%	27,11%	0,00%	1,69%	55,08%

5. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
CONTESTADAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
116	49	43	24	12
100,00%	42,24%	37,07%	20,69%	10,34%

6. INFORMACIÓN SOLICITADA				
CONTESTADAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	BIBLIOTECA	OTRA
115	50	69	1	30
100,00%	43,48%	60,00%	0,87%	26,09%

7.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE		
CONTESTADAS	<3	>=3
114	0	114
100,00%	0%	100%

7.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
114	1	113
100,00%	0,88%	99,12%

7.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
112	0	1	3	23	85
100,00%	0,00%	0,89%	2,68%	20,54%	75,90%

7.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
104	2	104
100,00%	1,92%	98,08%

7.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
97	2	95
100,00%	2,06%	97,94%

7.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
96	2	3	16	26	49
100,00%	2,08%	3,12%	16,67%	27,08%	51,04%

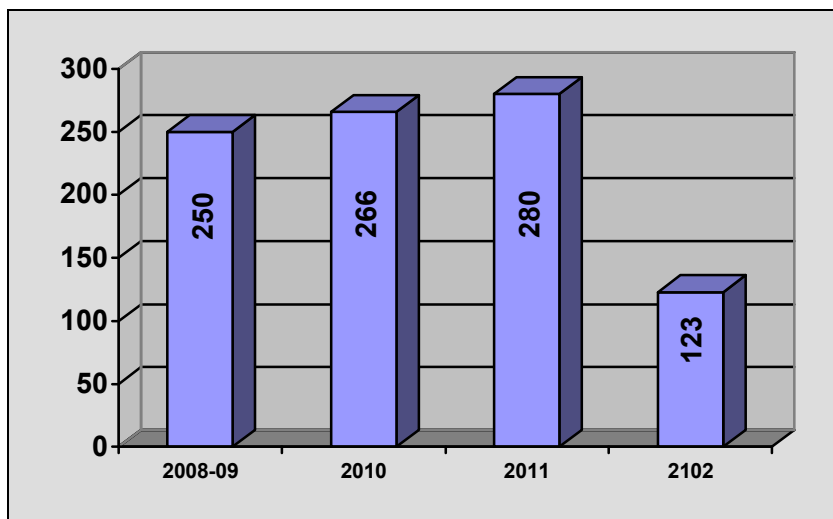
7.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
108	0	0	16	16	76
100,00%	0,00%	0,00%	14,81%	14,81%	70,38%

7.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
98	3	4	32	26	33
100,00%	2,68%	1,34%	25,89%	26,53%	33,67%

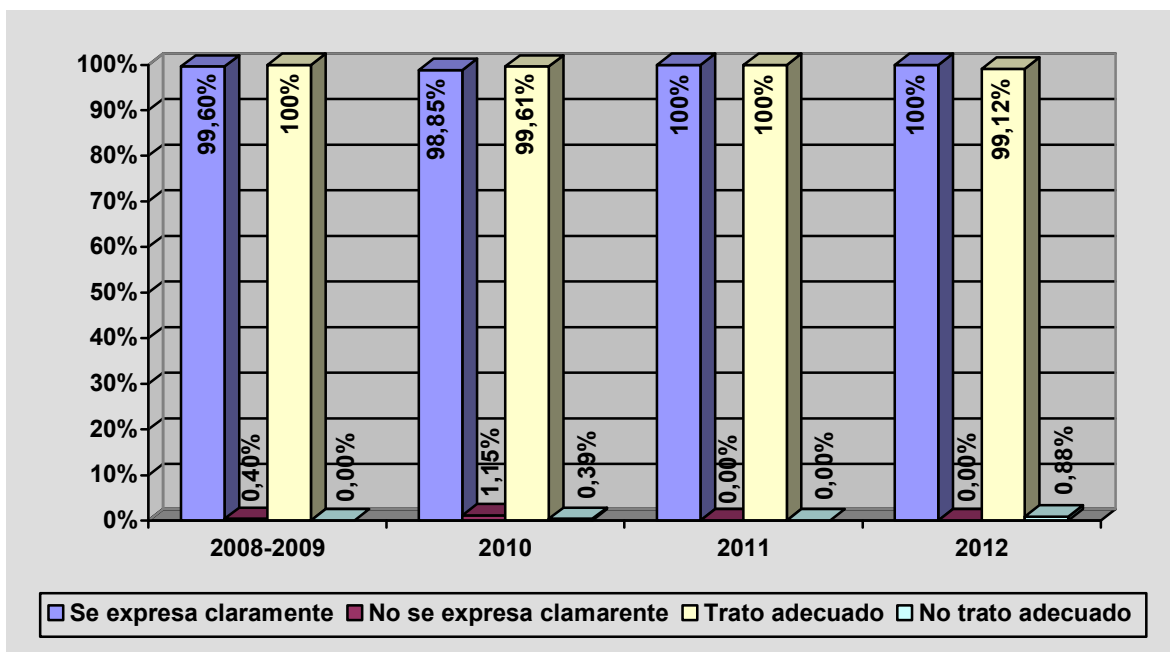
7.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
114	0	2	6	34	72
100,00%	0,00%	1,75%	5,26%	29,82%	63,16%

ANEXO

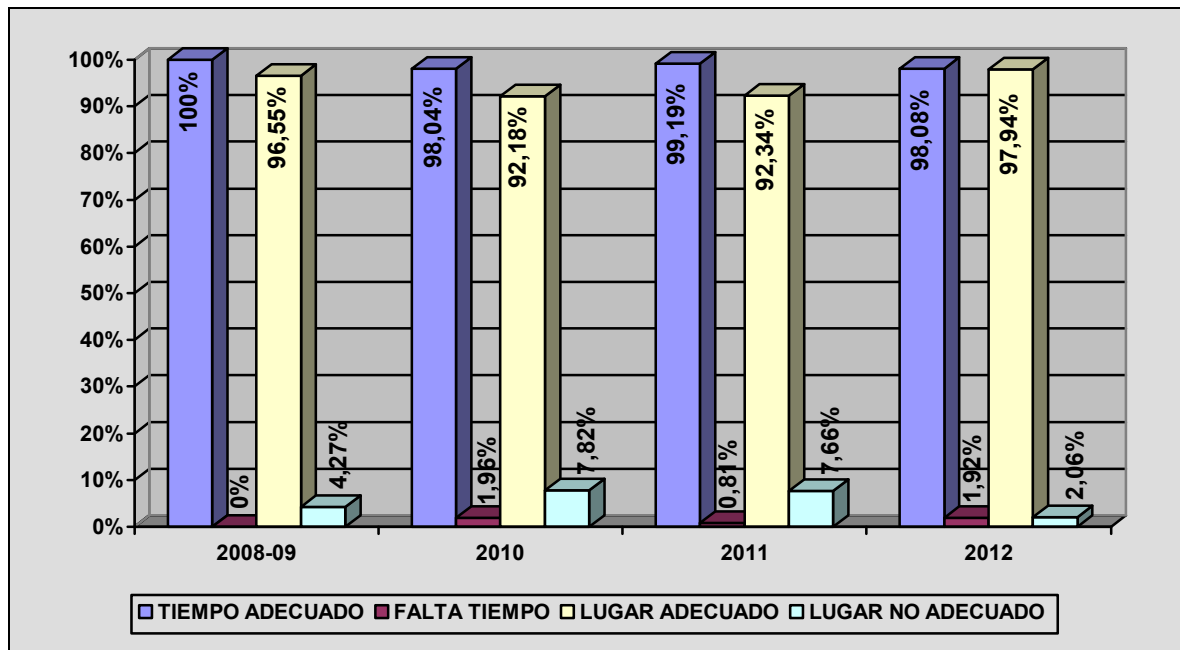
1. Evolución del número de encuestas



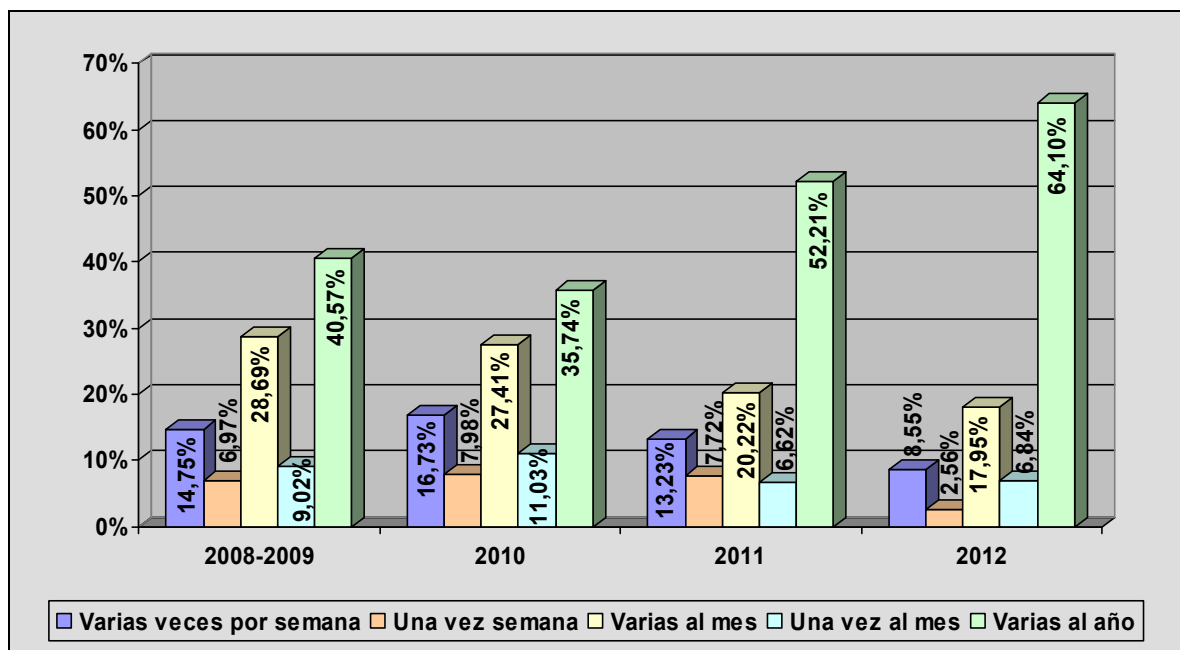
2. Comparativa del compromiso nº 5: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.



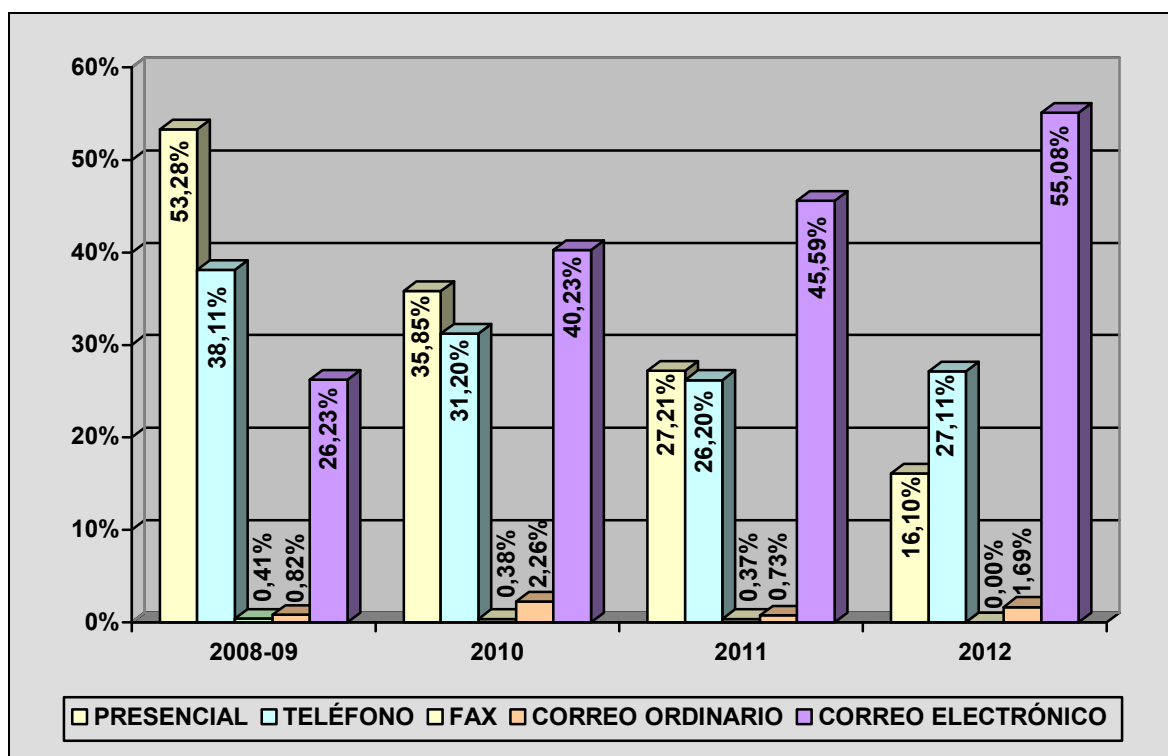
3. Comparativa del compromiso n° 12: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.



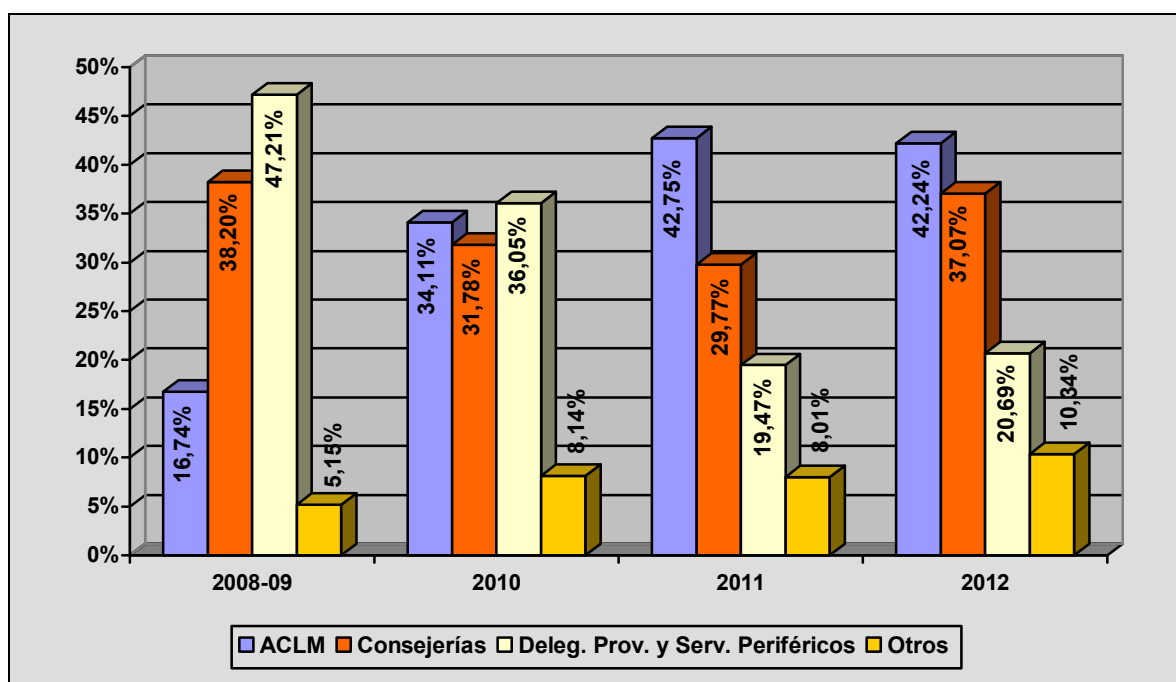
4. Frecuencia de utilización del archivo



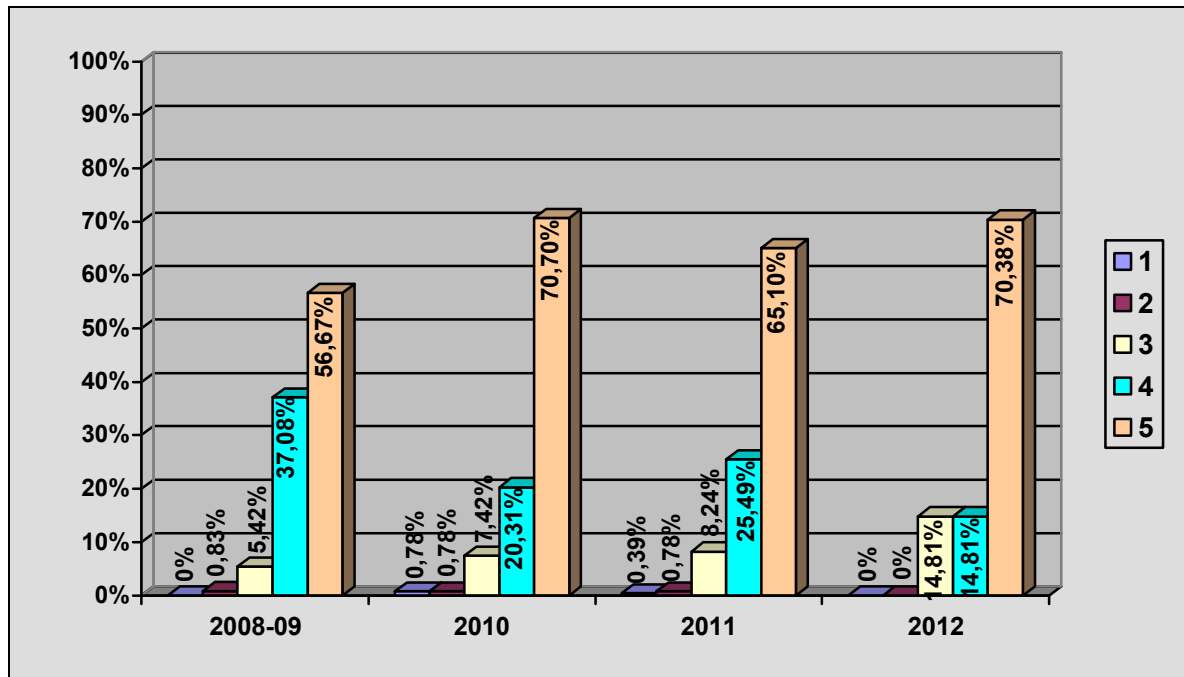
5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo



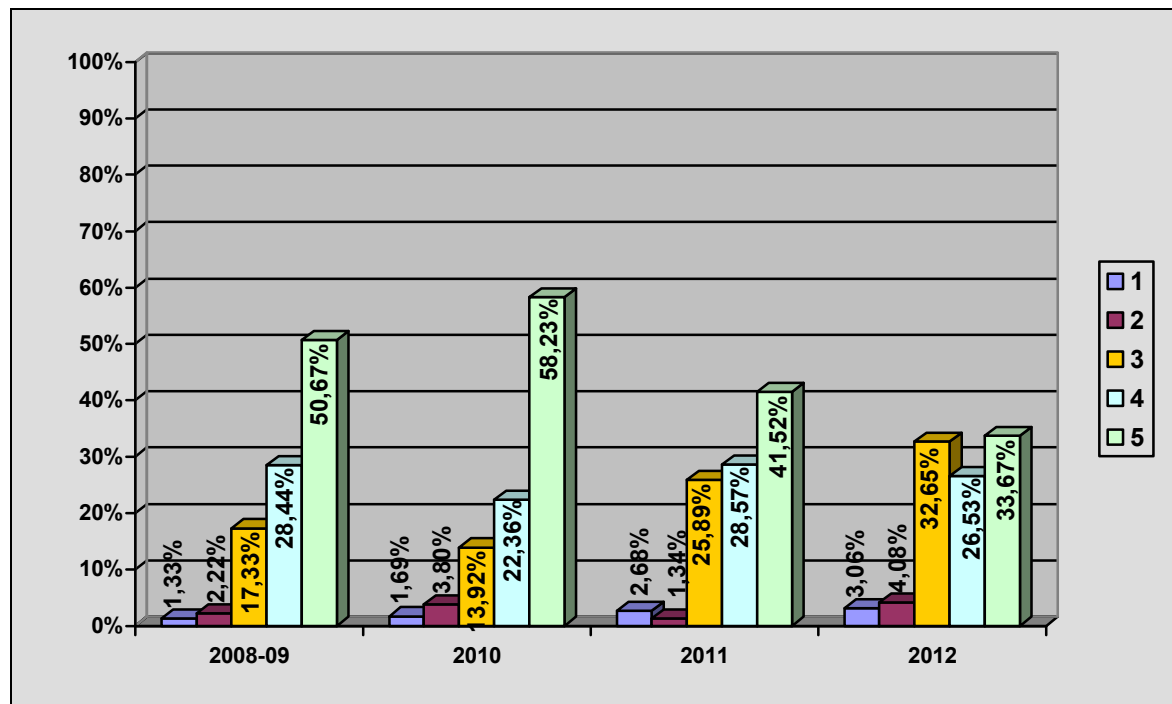
6. Organismo al que dirige la consulta



7. El Archivo da respuesta rápida a las consultas¹

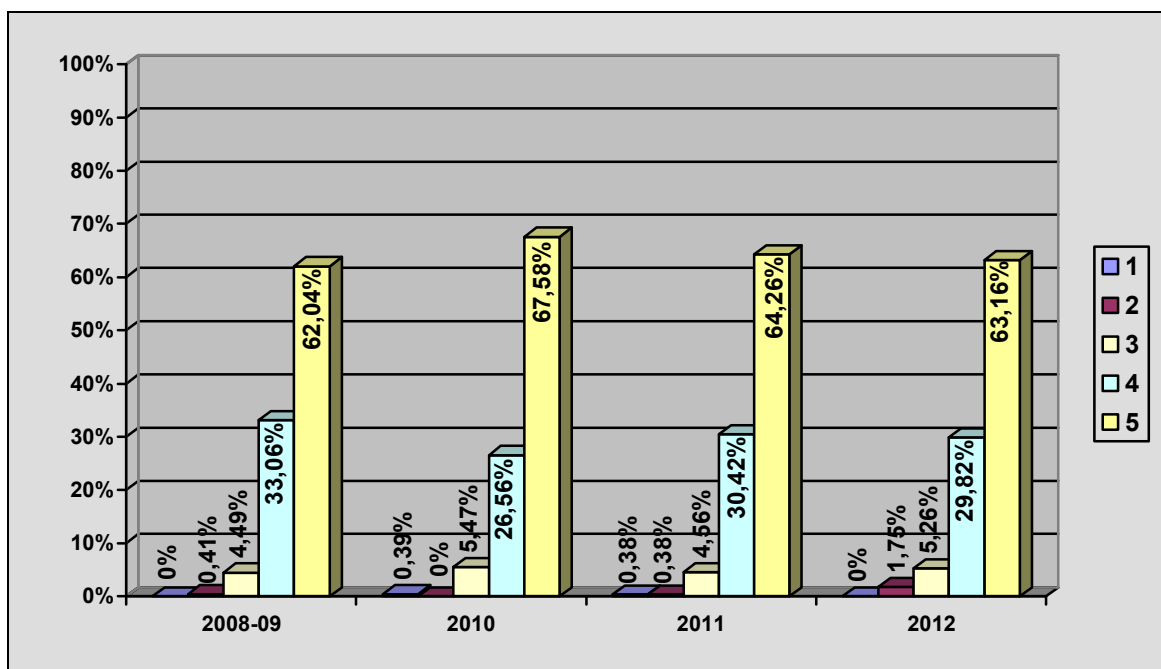


8. El servicio del Archivo es mejor que hace un año



¹ Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

9. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo





Archivo de Castilla-La Mancha

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ARCHIVO

Gracias por realizar la Encuesta de Satisfacción del/de la Usuario/a. No tardará más de tres minutos en completarla y su opinión nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.

Deposítela por favor en el buzón de sugerencias del mostrador de entrada o remítala a ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA, C/ Río Cabriel, s/n, 45071 TOLEDO.

1. Indique por favor en qué tipo de usuario/a se incluye:

- Trabajador/a de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ☐
- Trabajador/a de cualquier otra administración pública ☐
- Ciudadano/a en general ☐

1.1. Si usted trabaja de la Junta, indique por favor en qué organismo:

2. Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios del Archivo:

- Hoy mismo ☐
- Durante la última semana ☐
- Durante el último mes ☐
- Durante el último año ☐
- Hace más de un año ☐

3. Con qué frecuencia utiliza los servicios del archivo:

- Varias veces a la semana ☐
- Una vez a la semana ☐
- Varias veces al mes ☐
- Una vez al mes ☐
- Una o varias veces al año ☐

4. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del archivo:

- Presencial ☐
- Teléfono ☐
- Fax ☐
- Correo ordinario ☐
- Correo electrónico ☐

5. Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta (puede marcar varios):

- Archivo de Castilla-La Mancha ☐
- Consejerías ☐
- Delegaciones Provinciales ☐
- Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc.) ☐

6. Señale qué tipo de información ha solicitado (puede marcar varias):

- Consulta de documentos ☐
- Préstamos de documentos ☐
- Consulta de la Biblioteca Auxiliar del Archivo de Castilla-La Mancha ☐
- Otra información ☐

7. Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Cuando solicita un documento en préstamo, ¿durante cuanto tiempo suele necesitarlo en la oficina antes de devolverlo a su archivo correspondiente?

- Un día ☐
- Una semana ☐
- Un mes ☐
- Dos meses ☐



- Original	☒
- Fotocopia simple	☐
- Fotocopia compulsada	☐
- Copia digitalizada	☐

Sí ☐ No ☐

- Dos horas ☐
- El mismo día que se solicita ☐
- Un día hábil ☐

	1	2	3	4	5
1. El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	☐	☐	☐	☐	☐
2. El trato del personal que le atendió fue adecuado	☐	☐	☐	☐	☐
2.1. Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	☐	☐	☐	☐	☐
4. Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	☐	☐	☐	☐	☐
4.1. Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto	☐	☐	☐	☐	☐
5. El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	☐	☐	☐	☐	☐
6. Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	☐	☐	☐	☐	☐
7. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	☐	☐	☐	☐	☐

--

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA DURANTE LOS MESES DE ENERO-FEBRERO DE 2011

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la satisfacción de los/las usuarios/as del mismo, porque permite conocer de primera mano qué opinan de los servicios que reciben y porque al establecer la medida de la satisfacción se obtiene una información objetiva de los resultados del servicio.

Además, es también un objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen los usuarios sobre el Archivo de Castilla-La Mancha y poder trasladar ese conocimiento a una herramienta de gestión interna, utilizando los instrumentos técnicos apropiados para ello, para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de distintas medidas.

Estos objetivos generales se han traducido de forma operativa en los objetivos específicos siguientes:

1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de las personas usuarias sobre el servicio del Archivo.
2. La construcción de indicadores específicos e índices generales que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Los instrumentos y mecanismos de recogida de información se han materializado en una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía en general y al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas.

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema, fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas. Para este fin en esta nueva encuesta, realizada durante los meses de enero y febrero de 2011, se incluyó un nuevo epígrafe: que las personas trabajadoras de la Junta nos indicasen el organismo al que pertenecían. Obviamente tras el análisis de las encuestas se podría determinar en su caso qué servicio puede tener algún tipo de problema para establecer las medidas tendentes a resolverlo.

Además se realizó un listado de usuarios de la Junta a los que se les envió directamente la encuesta para que las respuestas fueran más numerosas, y por

tanto, representativas, pero adoptando las medidas para que dichas respuestas se recibieran de forma anónima.

El proyecto tiene, pues, un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema, para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Por esta razón la encuesta se realiza anualmente, para que sirva como instrumento de gestión.

Por último en un **ANEXO** se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las dos encuestas pasadas con la de 2011, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los datos.

El número total de encuestas recibidas ha sido de 280, de las que 274 (el 97,86%) han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as. Hay que tener en cuenta que como encuesta de satisfacción, va dirigida a las personas que realmente utilizan con cierta asiduidad los servicios del Archivo, en este caso los distintos departamentos de la Junta de Castilla-La Mancha. Desde este punto de vista, el número de encuestas es altamente representativa puesto que durante el año 2009 se han prestado servicios a más de 900 personas diferentes como usuarias internas del Archivo de Castilla-La Mancha, distribuidas por más de 400 oficinas de todos los órganos de Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, lo que significa que el 31% de las mismas han contestado a la encuesta.

Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes¹:

Compromiso nº 5: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
6º.- Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	ENCUESTA ANUAL

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
266	0	266	263	0	263
100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%

¹ Hay diferencias en la numeración de los compromisos con respecto al informe de las encuestas de 2010, al haberse revisado la carta durante dicho año.

Compromiso nº 12: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
13°.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.	Media de valoración de la satisfacción con el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Encuesta anual

RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
248	2	246	235	18	217
100,00%	0,81%	99,19%	100,00%	7,66%	92,34%

Compromiso nº 16: La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
22°.- La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Encuesta anual

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO			REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
2	0	2	1	0	1
100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%

Gran parte del personal usuario del archivo lo hace con una frecuencia de una o varias veces al año (53,57%), más del 26% lo hace una o más veces al mes y casi un 21% una o más veces a la semana.

Continúa la línea con respecto al año pasado de las personas usuarias lo hacen directamente al archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (29,39% de Consejerías y 19,85% en Delegaciones Provinciales, mientras que en el 2009 fue de 31,78% y 26,05% respectivamente). Lo más significativo es el incremento de personas usuarias que se dirigen directamente al Archivo de Castilla-La Mancha (42,57% por un 34,11% de 2009 y un 16,74% de 2008), lo que es natural si se tiene en cuenta que cada vez recibe mediante transferencias más documentación de Consejerías y Delegaciones. Y por otro último la encuesta indica que algo más del 8% ha dirigido su petición a Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc.

Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores, sigue descendiendo el número de personas que solicita los servicios del archivo de manera presencial (27,20% frente al 35,85% y 53,28% de los ejercicios anteriores), así como la vía telefónica (26,10% por el 31,20% de 2009 y 38,11% de 2008), incrementándose significativamente sin embargo el número de solicitudes realizadas por correo electrónico (45,59% en 2010 y 40,23% y 26,23 en 2009 y 2008).

Los servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha cada vez tienen más utilización (42,75% por un 34,11% en 2009 y un 16,74% en 2008), respecto a los archivos centrales de Consejerías (30,15% por un 31,78% en 2009) y en los de las Delegaciones Provinciales de la Junta (19,47% por un 36,05% en 2009 o un 47,21% en 2008), obviamente por las mismas causas analizadas con anterioridad. A estos datos en la encuesta sobre el 2010 debemos añadir que un 7,63% han indicado que se han dirigido a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.).

Resultado de la encuesta de satisfacción en valores absolutos y porcentuales:

1. TIPO DE USUARIO			
CONTESTADAS	JUNTA	OTRAS	CIUDADANO
277	274	1	2
100,00%	98,92%	0,36%	0,72%

2. ÚLTIMA VEZ QUE UTILIZÓ EL ARCHIVO					
CONTESTADAS	HOY	SEMANA	MES	AÑO	MÁS DE UN AÑO
275	42	67	81	70	15
100,00%	15,27%	24,37%	29,46%	25,45%	5,45%

3. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
CONTESTADAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
272	36	21	55	18	142
100,00%	13,23%	7,72%	20,22%	6,62%	52,21%

4. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
CONTESTADAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO
272	74	71	1	2	124
100,00%	27,21%	26,10%	0,37%	0,73%	45,59%

5. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
CONTESTADAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
262	112	78	51	21
100,00%	42,75%	29,77%	19,47%	8,01%

6. INFORMACIÓN SOLICITADA				
CONTESTADAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	BIBLIOTECA	OTRA
267	98	138	5	26
100,00%	36,70%	51,69%	1,87%	9,74%

7.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE		
CONTESTADAS	<3	>=3
266	0	266
100,00%	0%	100%

7.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
263	0	263
100,00%	0%	100%

7.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
263	1	0	17	65	180
100,00%	0,38%	0,00%	6,46%	24,72%	68,44%

7.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
248	2	246
100,00%	0,81%	99,19%

7.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
235	18	217
100,00%	7,66%	92,34%

7.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
236	8	7	43	77	101
100,00%	3,39%	2,97%	18,22%	32,63%	42,79%

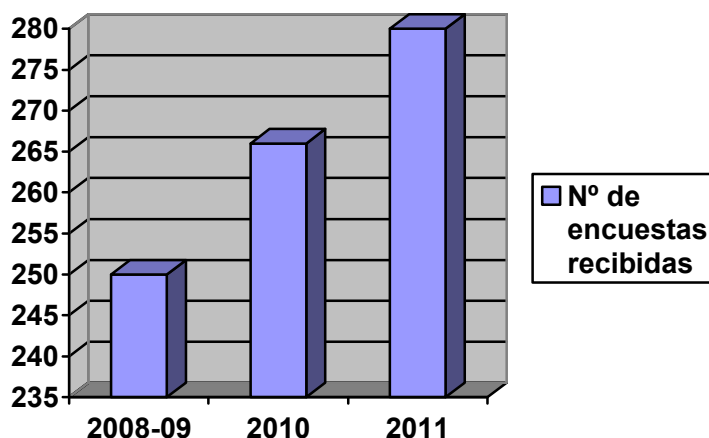
7.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
255	1	2	21	65	166
100,00%	0,39%	0,78%	8,24%	25,49%	65,10%

7.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
224	6	3	58	64	93
100,00%	2,68%	1,34%	25,89%	28,57%	41,52%

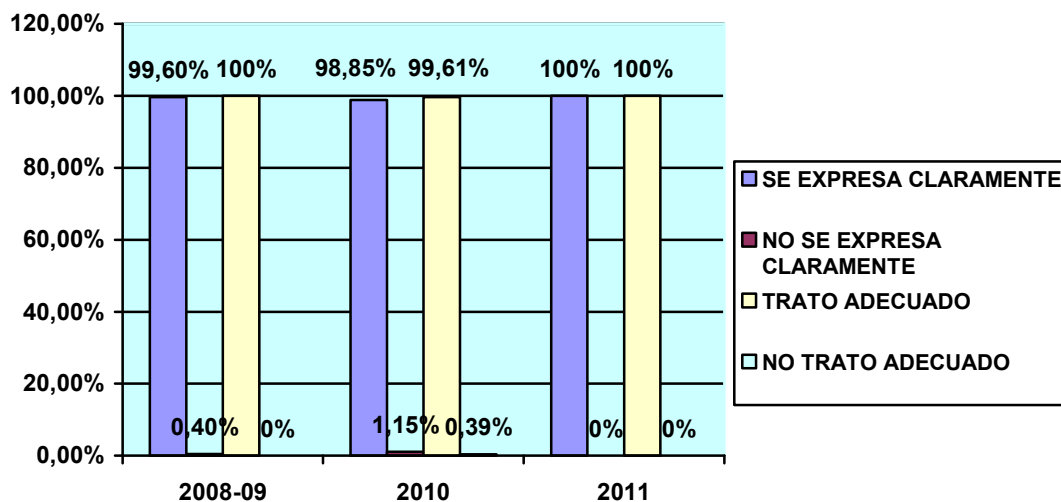
7.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
263	1	1	12	80	169
100,00%	0,38%	0,38%	4,56%	30,42%	64,26%

ANEXO

Evolución del número de encuestas

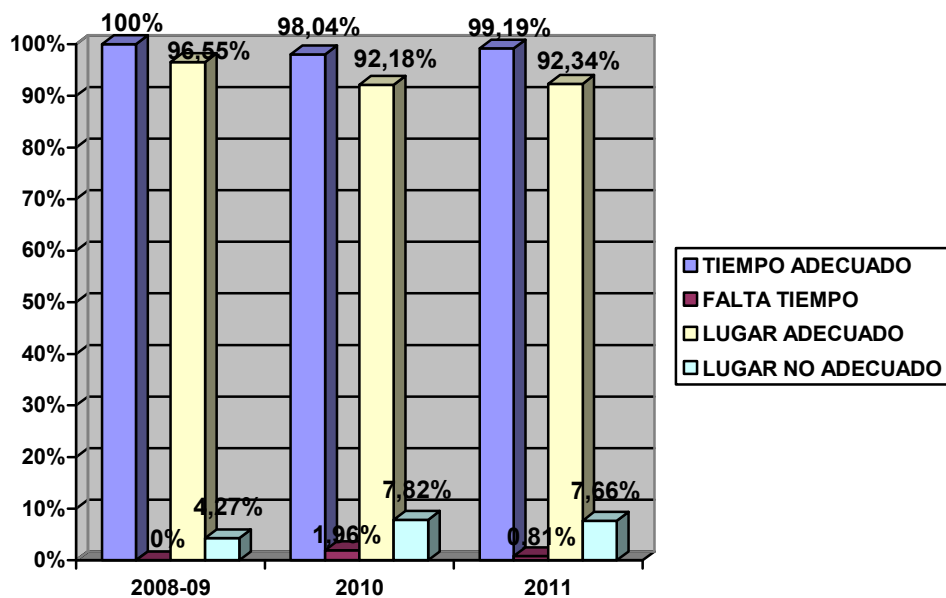


Comparativa del compromiso nº 5²: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

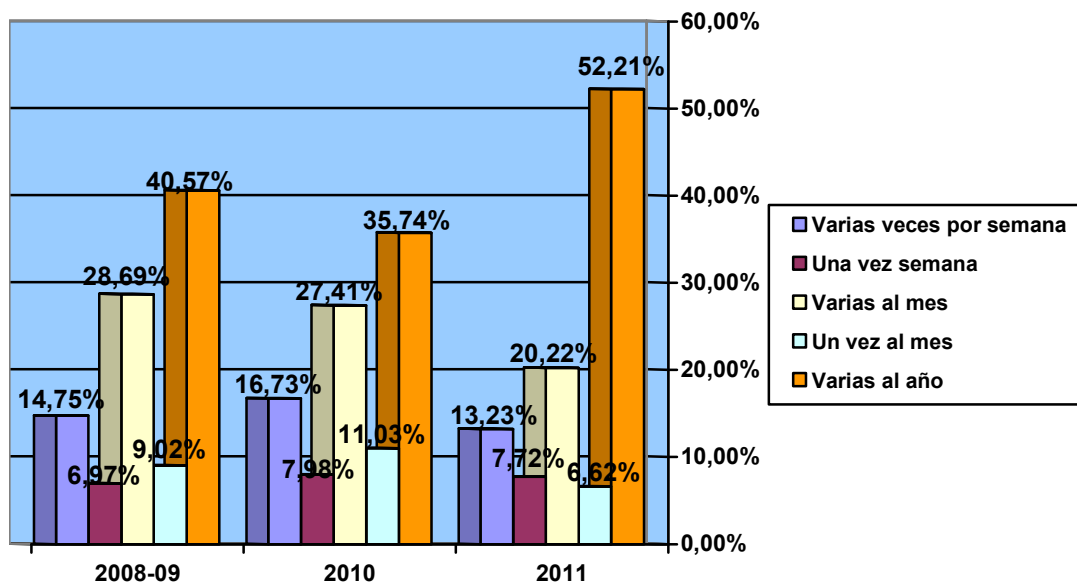


² Antes de la reforma de la Carta de Servicios de 2010, durante los años 2008 y 2009 era el compromiso número 6. De la misma manera el compromiso 12 era el 13.

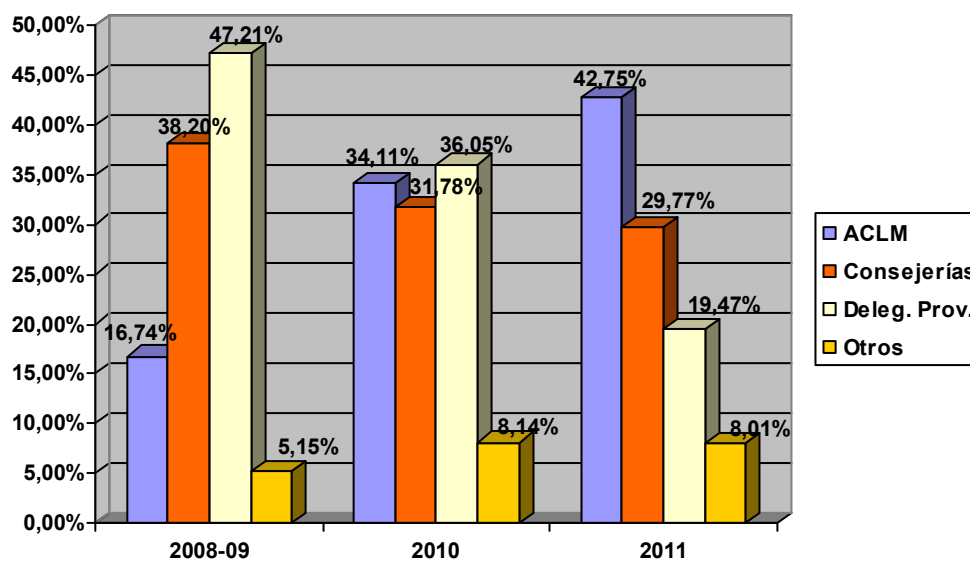
Comparativa del compromiso n° 12: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.



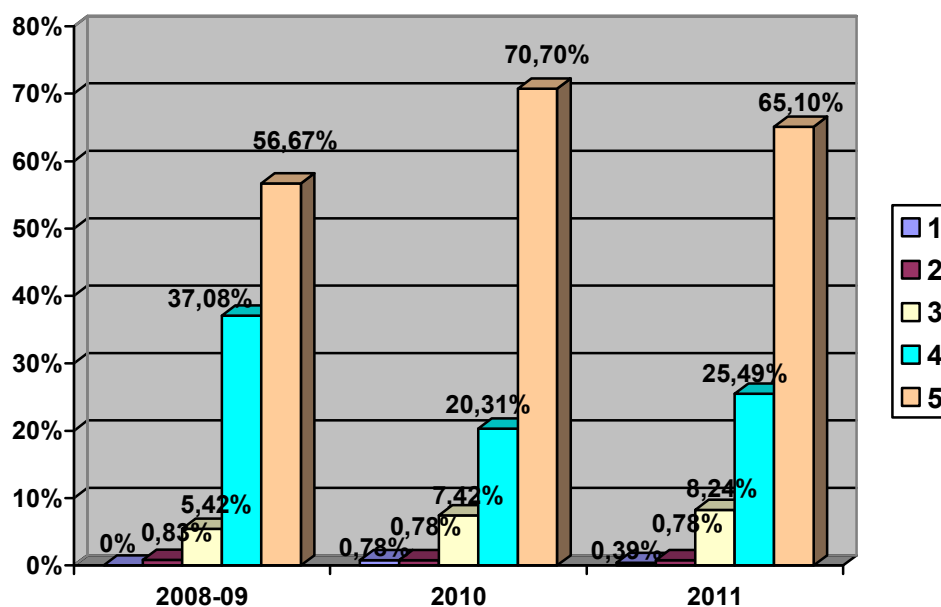
Frecuencia de utilización del archivo



Organismo al que dirige la consulta

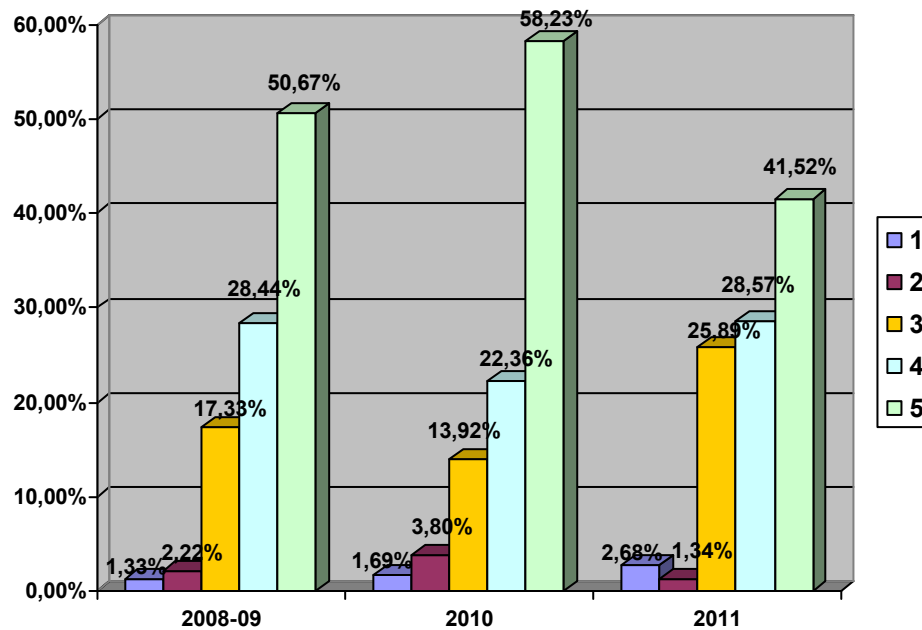


El Archivo da respuesta rápida a las consultas³

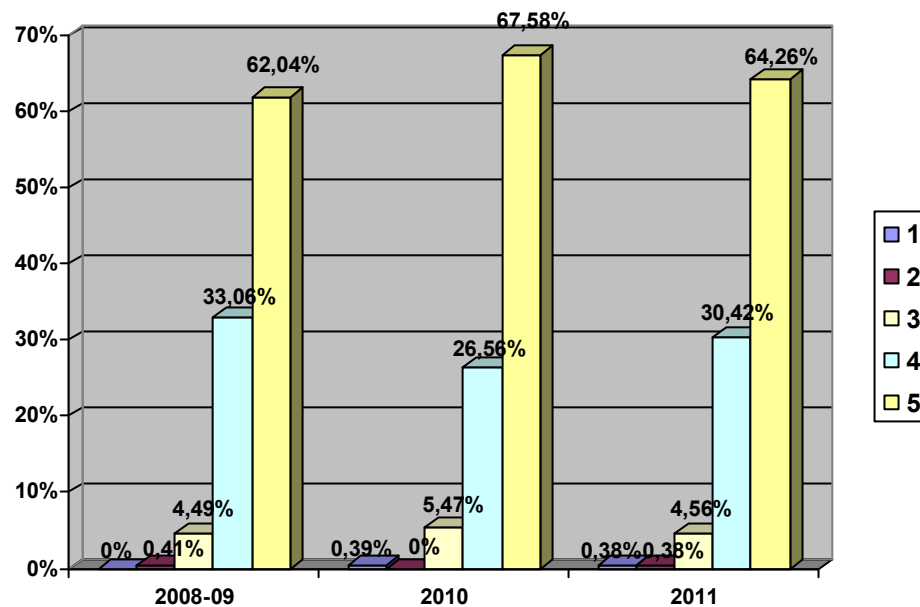


³ Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

El servicio del Archivo es mejor que hace un año



Grado de satisfacción general con el Servicio ofrecido por el Archivo





Archivo de Castilla-La Mancha

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ARCHIVO

Gracias por realizar la Encuesta de Satisfacción del/de la Usuario/a. No tardará más de tres minutos en completarla y su opinión nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.

Deposítela por favor en el buzón de sugerencias del mostrador de entrada o remítala a ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA, C/ Río Cabriel, s/n, 45071 TOLEDO.

1. Indique por favor en qué tipo de usuario/a se incluye:

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| - Trabajador/a de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha | ☐ | |
| - Trabajador/a de cualquier otra administración pública | ☐ | |
| - Ciudadano/a en general | | ☐ |

1.1. Si usted trabaja de la Junta, indique por favor en qué organismo:

2. Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios del Archivo:

- | | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - Hoy mismo | | ☐ |
| - Durante la última semana | | ☐ |
| - Durante el último mes | ☐ | |
| - Durante el último año | ☐ | |
| - Hace más de un año | ☐ | |

3. Con qué frecuencia utiliza los servicios del archivo:

- | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - Varias veces a la semana | | ☐ |
| - Una vez a la semana | ☐ | |
| - Varias veces al mes | ☐ | |
| - Una vez al mes | | ☐ |
| - Una o varias veces al año | | ☐ |

4. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del archivo:

- | | | |
|----------------------|--|--------------------------|
| - Presencial | | ☐ |
| - Teléfono | | ☐ |
| - Fax | | ☐ |
| - Correo ordinario | | ☐ |
| - Correo electrónico | | ☐ |

5. Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta (puede marcar varios):

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| - Archivo de Castilla-La Mancha | ☐ | |
| - Consejerías | ☐ | |
| - Delegaciones Provinciales | | ☐ |
| - Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc.) | ☐ | |

6. Señale qué tipo de información ha solicitado (puede marcar varias):

- | | | |
|--|--|--------------------------|
| - Consulta de documentos | | ☐ |
| - Préstamos de documentos | | ☐ |
| - Consulta de la Biblioteca Auxiliar del Archivo de Castilla-La Mancha | | ☐ |
| - Otra información | | ☐ |

7. Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Cuando solicita un documento en préstamo, ¿durante cuanto tiempo suele necesitarlo en la oficina antes de devolverlo a su archivo correspondiente?

- | | | |
|--------------|--------------------------|--------------------------|
| - Un día | | ☐ |
| - Una semana | ☐ | |
| - Un mes | | ☐ |
| - Dos meses | | ☐ |



- Original	☒
- Fotocopia simple	☐
- Fotocopia compulsada	☐
- Copia digitalizada	☐

Sí ☐ No ☐

- Dos horas		☐
- El mismo día que se solicita	☐	
- Un día hábil	☐	

	1	2	3	4	5
1. El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	☐	☐	☐	☐	☐
2. El trato del personal que le atendió fue adecuado	☐	☐	☐	☐	☐
2.1. Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	☐	☐	☐	☐	☐
4. Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	☐	☐	☐	☐	☐
4.1. Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto	☐	☐	☐	☐	☐
5. El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	☐	☐	☐	☐	☐
6. Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	☐	☐	☐	☐	☐
7. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	☐	☐	☐	☐	☐

--

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA DURANTE LOS MESES DE ENERO-FEBRERO DE 2010

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la satisfacción de los/las usuarios/as del mismo, porque permite conocer de primera mano qué opinan de los servicios que reciben y porque la medida de la satisfacción es una clara medida de los resultados del servicio.

Además, es objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen los usuarios sobre el Archivo de Castilla-La Mancha y poder trasladar ese conocimiento a una herramienta de gestión interna, utilizando los instrumentos técnicos apropiados para ello, para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de resolver con la adopción de medidas apropiadas.

Estos objetivos generales se han traducido de forma operativa en los objetivos específicos siguientes:

1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de las personas usuarias sobre el servicio del Archivo.
2. La construcción de indicadores específicos e índices generales que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Los instrumentos y mecanismos de recogida de información se han materializado en una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía en general y al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas.

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema, fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

El proyecto tiene, pues, un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema, para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Por esta razón la encuesta se realiza anualmente, para que sirva como instrumento de gestión.

El número total de encuestas recibidas ha sido de 266, de las que el 97,74% han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as. Hay que tener en cuenta que como encuesta de satisfacción, va dirigida a los/las verdaderos/as

usuarios/as del Archivo, es decir, a aquellos/aquellas que alguna vez han utilizado los servicios del mismo. Desde este punto de vista, el número de encuestas es altamente representativa puesto que durante el año 2009 se han prestado servicios a más de 900 personas diferentes como usuarias internas del Archivo de Castilla-La Mancha, distribuidas por todos los órganos de Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, lo que significa que casi el 30% de las mismas han contestado a la encuesta.

Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

Compromiso nº 6: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
6º.- Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	ENCUESTA ANUAL

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
260	3	257	259	1	258
100,00%	1,15%	98,85%	100,00%	0,39%	99,61%

Compromiso nº 13: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
13º.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.	Media de valoración de la satisfacción con el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Encuesta anual

RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
255	5	250	243	19	224
100,00%	1,96%	98,04%	100,00%	7,82%	92,18%

Compromiso nº 22: La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
22º.- La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Encuesta anual

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO			REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
6	0	6	6	0	6
100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%

Gran parte del personal usuario del archivo lo hace con una frecuencia de una o varias veces al año (35,74%), aunque casi el 40% lo hace una o más veces al mes y el 20% restante una o más veces a la semana.

La mayor parte de las personas usuarias lo hacen directamente al archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (31,78% de Consejerías y 36,05% en Delegaciones Provinciales), aunque también es significativo el nº de personas usuarias que se dirigen directamente al Archivo de Castilla-La Mancha (34,11%), habiéndose producido un incremento considerable respecto al ejercicio 2008 (16,74%).

Con respecto a la encuesta del ejercicio anterior, ha descendido el nº de personas que solicita los servicios del archivo de manera presencial (35,85% frente al 53,28% del ejercicio anterior), así como la vía telefónica (31,20% frente

al 38,11% de 2008), incrementándose significativamente sin embargo el número de solicitudes realizadas por correo electrónico (40,23% frente al 26,23 de 2008).

Los servicios prestados por el Archivo de Castilla-La Mancha tienen lugar casi en la misma proporción en el propio Archivo de Castilla-La Mancha (34,11%), en los archivos centrales de Consejerías (31,78%) y en los de las Delegaciones Provinciales de la Junta (36,05%), con un considerable aumento de los servicios prestados en el Archivo de Castilla-La Mancha con respecto al ejercicio anterior (16,74%) que coincide casi en la misma proporción con el descenso del número de personas usuarias de las Delegaciones Provinciales (47,21% del curso anterior).

Resultado de la encuesta de satisfacción en valores y absolutos y porcentuales:

1. TIPO DE USUARIO			
CONTESTADAS	JUNTA	OTRAS	CIUDADANO
266	260	4	2
100,00%	97,74%	1,50%	0,75%

2. ÚLTIMA VEZ QUE UTILIZÓ EL ARCHIVO					
CONTESTADAS	HOY	SEMANA	MES	AÑO	MÁS DE UN AÑO
265	48	89	71	41	16
100,00%	18,11%	33,46%	26,69%	15,41%	6,02%

3. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
CONTESTADAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
263	44	21	72	29	94
100,00%	16,73%	7,98%	27,41%	11,03%	35,74%

4. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
CONTESTADAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO
265	95	83	1	6	107
100,00%	35,85%	31,20%	0,38%	2,26%	40,23%

5. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
CONTESTADAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
258	88	82	93	21
100,00%	34,11%	31,78%	36,05%	8,14%

6. INFORMACIÓN SOLICITADA				
CONTESTADAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	BIBLIOTECA	OTRA
259	131	174	6	20
100,00%	50,58%	67,19%	2,32%	7,72%

7.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE		
CONTESTADAS	<3	>=3
260	3	257
100,00%	1,15%	98,85%

7.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
259	1	258
100,00%	0,39%	99,61%

7.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
0	0	15	54	187	0
0,00%	0,00%	5,86%	21,09%	73,05%	0,00%

7.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
255	5	250
100,00%	1,96%	98,04%

7.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
243	19	224
100,00%	7,82%	92,18%

7.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
241	2	5	27	76	131
100,00%	0,83%	2,07%	11,20%	31,54%	54,36%

7.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
256	2	2	19	52	181
100,00%	0,78%	0,78%	7,42%	20,31%	70,70%

7.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
237	4	9	33	53	138
100,00%	1,69%	3,80%	13,92%	22,36%	58,23%

7.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
256	1	0	14	68	173
100,00%	0,39%	0,00%	5,47%	26,56%	67,58%



Archivo de Castilla-La Mancha

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ARCHIVO

Gracias por realizar la Encuesta de Satisfacción del Usuario. No tardará más de tres minutos en completarla y su opinión nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignan se tratarán de forma anónima.

Deposítela por favor en el buzón de sugerencias del mostrador de entrada o remítala a ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA, C/ Río Valdemarías, s/n, 45071 TOLEDO.

1. Indique por favor en qué tipo de usuario se incluye:

- Trabajador de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ☐
- Trabajador de cualquier otra administración pública ☐
- Ciudadano en general ☐

2. Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios del Archivo:

- Hoy mismo ☐
- Durante la última semana ☐
- Durante el último mes ☐
- Durante el último año ☐
- Hace más de un año ☐

3. Con qué frecuencia utiliza los servicios del archivo:

- Varias veces a la semana ☐
- Una vez a la semana ☐
- Varias veces al mes ☐
- Una vez al mes ☐
- Una o varias veces al año ☐

4. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del archivo:

- Presencial ☐
- Teléfono ☐
- Fax ☐
- Correo ordinario ☐
- Correo electrónico ☐

5. Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta (puede marcar varios):

- Archivo de Castilla-La Mancha ☐
- Consejerías ☐
- Delegaciones Provinciales ☐
- Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc.) ☐

6. Señale qué tipo de información ha solicitado (puede marcar varias):

- Consulta de documentos ☐
- Préstamos de documentos ☐
- Consulta de la Biblioteca Auxiliar del Archivo de Castilla-La Mancha ☐
- Otra información ☐



7. Por favor, manifieste su opinión sobre los asuntos que se le consultan conforme a una escala de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo, y en su caso valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted el asunto planteado.

	1	2	3	4	5
1. El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	☐	☐	☐	☐	☐
2. El trato del personal que le atendió fue adecuado	☐	☐	☐	☐	☐
2.1. Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	☐	☐	☐	☐	☐
4. Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	☐	☐	☐	☐	☐
4.1. Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto	☐	☐	☐	☐	☐
5. El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	☐	☐	☐	☐	☐
6. Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	☐	☐	☐	☐	☐
7. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	☐	☐	☐	☐	☐

8. ¿Cómo puede el Archivo de Castilla-La Mancha mejorar su nivel de calidad a sus usuarios?. Por favor, escriba aquí sus observaciones o sugerencias.