

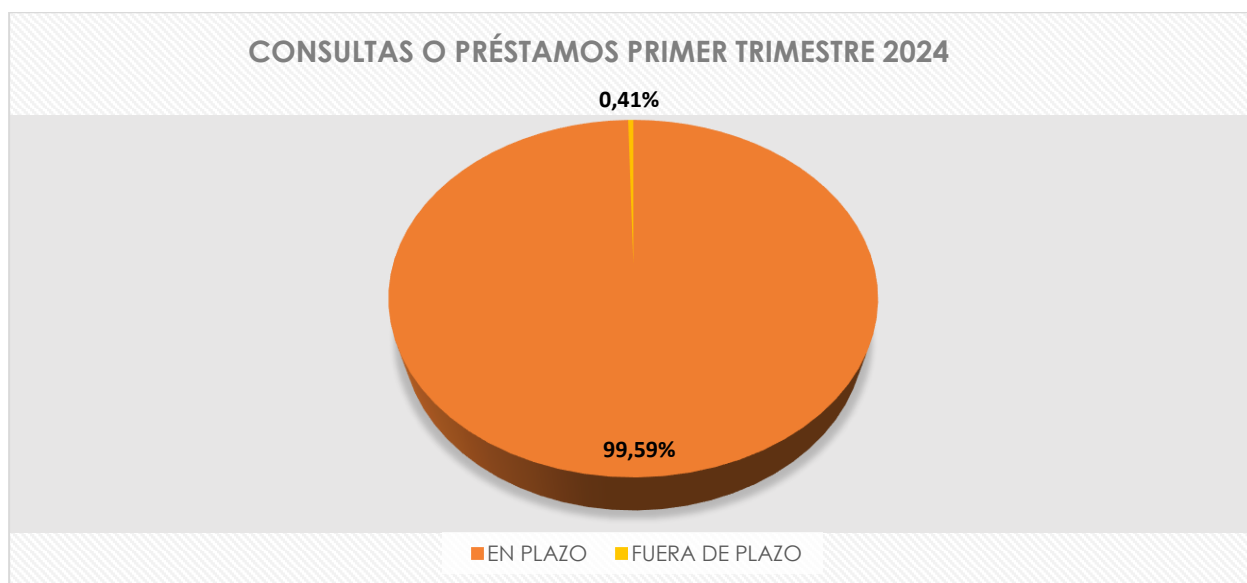


INDICADORES 2024 DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO Nº 1.1 ¹
La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, SESCAM, Delegaciones y Direcciones Provinciales, y Organismos Autónomos, así como para el préstamo de documentos depositados en el Archivo de Castilla-La Mancha, en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación. En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 5 días hábiles desde la fecha de solicitud.
INDICADOR: Nº de consultas o préstamos a disposición en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE CONSULTAS O PRÉSTAMOS

PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	498	495	99,40%	3	0,60%
FEBRERO	904	900	99,56%	4	0,44%
MARZO	289	289	100%	0	0%
1º TRIMESTRE	1691	1684	99,59%	7	0,41%

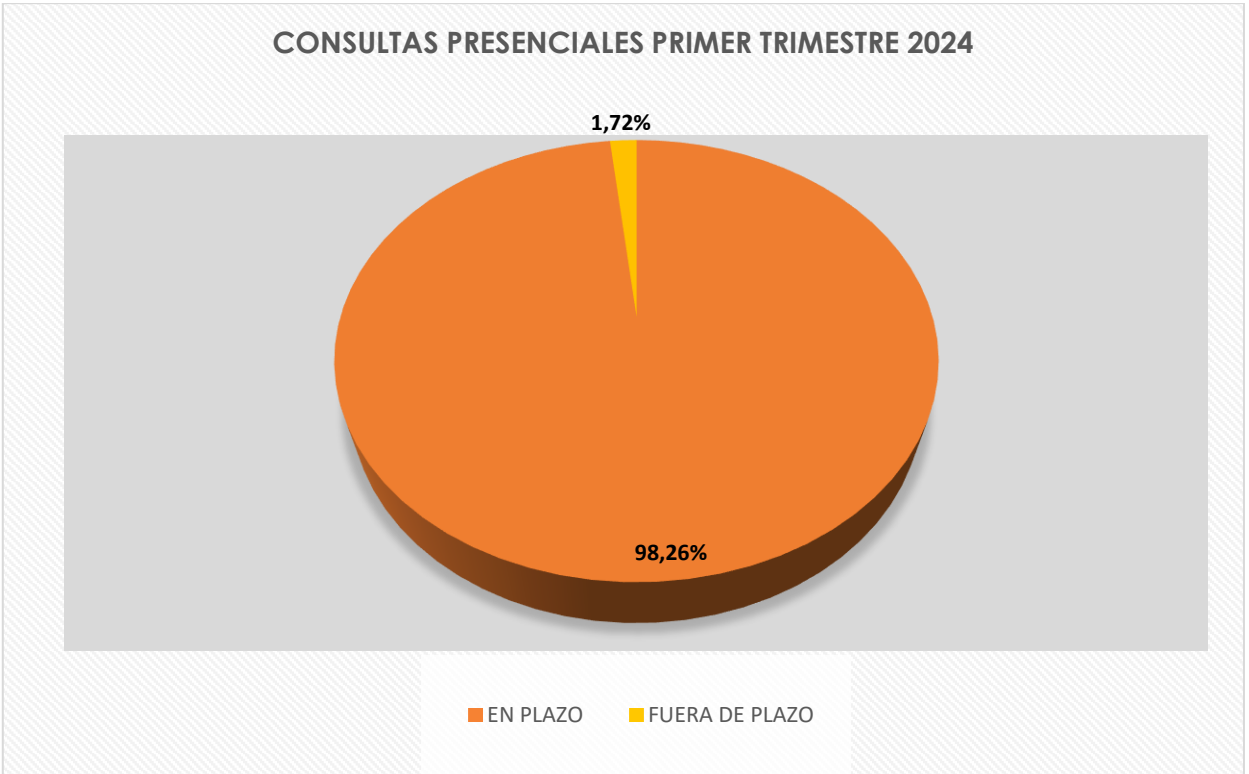


¹ Debido a la incidencia existente en el Registro de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha, este indicador sólo puede ser calculado hasta el 8 de marzo de 2024.

COMPROMISO N° 1.2 ²
Las solicitudes de información y de consulta de documentos localizados en el Archivo de Castilla-La Mancha se atenderán en el propio archivo de forma inmediata, si la consulta se realiza presencialmente
INDICADOR: N° de consultas presenciales atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA

PERIODO	N° SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	1	1	100%	0	0%
FEBRERO	47	46	97,87%	1	2,13%
MARZO	9	9	100%	0	0%
1º TRIMESTRE	58	57	98,26%	1	1,72%

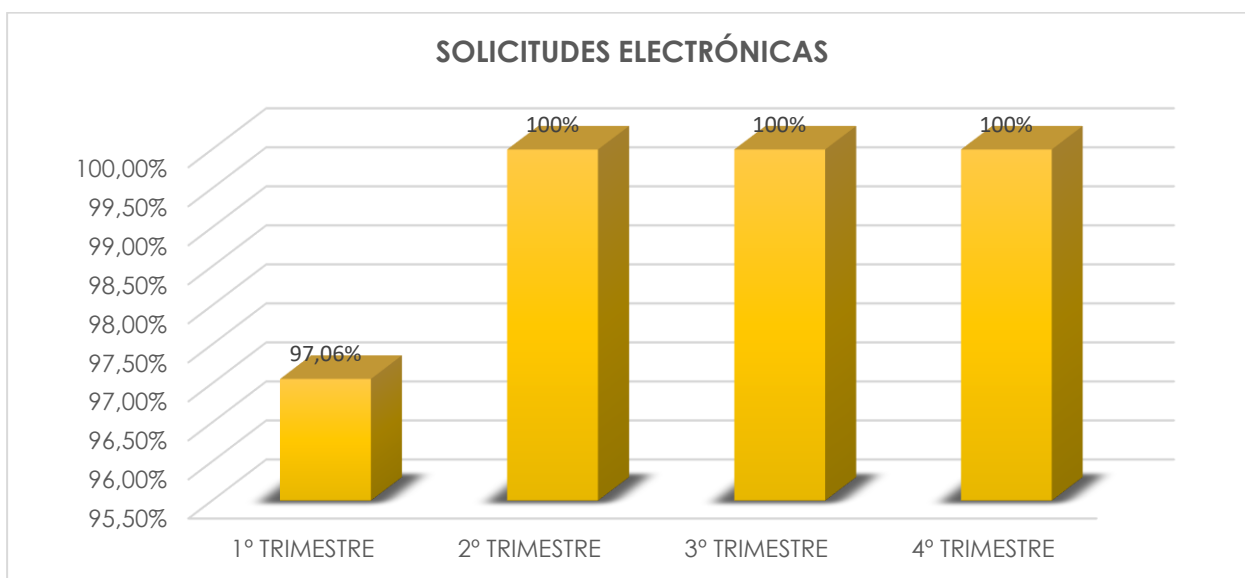


² Debido a la incidencia existente en el Registro de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha, este indicador sólo puede ser calculado hasta el 8 de marzo de 2024.

COMPROMISO N° 1.3.
Las solicitudes electrónicas de consulta de documentos remitidas a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha serán resueltas en el plazo de dos días hábiles
INDICADOR: N° de consultas electrónicas atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ELECTRÓNICAS

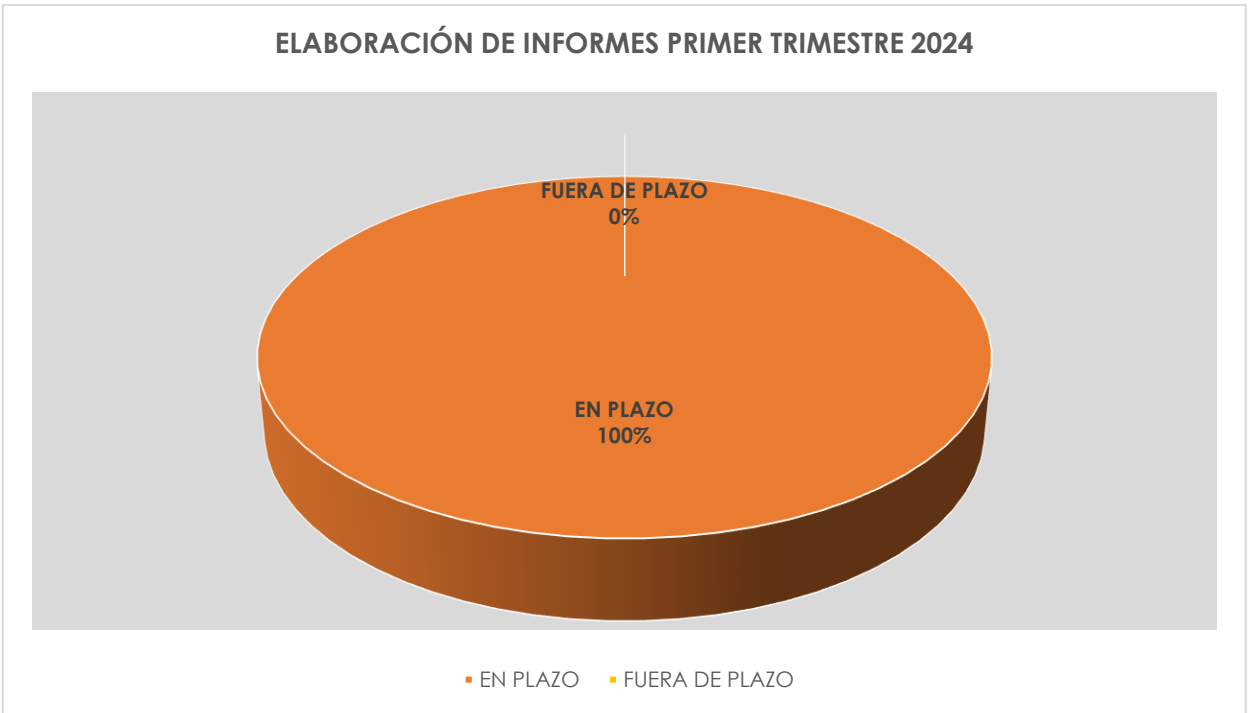
PERIODO	N° SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	12	12	100%	0	100%
FEBRERO	14	13	92,86%	1	7,14%
MARZO	8	8	100%	0	100%
1º TRIMESTRE	34	33	97,06%	1	2,94%
ABRIL	6	6	100%	0	0%
MAYO	5	5	100%	0	0%
JUNIO	3	3	100%	0	0%
2º TRIMESTRE	14	14	100%	0	0%
JULIO	2	2	100%	0	0%
AGOSTO	2	2	100%	0	0%
SEPTIEMBRE	9	9	100%	0	0%
3º TRIMESTRE	13	13	100%	0	0%
OCTUBRE	6	6	100%	0	0%
NOVIEMBRE	6	6	100%	0	0%
DICIEMBRE	8	8	100%	0	0%
4º TRIMESTRE	20	20	100%	0	0%



COMPROMISO N° 1.4. ³
La comunicación de aquellos datos que requiera la elaboración de informes sobre el contenido de los documentos o sobre cualquier otro aspecto relacionado con el servicio, atendiendo a la normativa reguladora en cada caso, se realizará en el plazo máximo de 5 días hábiles
INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES DE INFORMES

PERIODO	N° SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	4	4	100%	0	0%
FEBRERO	6	6	100%	0	0%
MARZO	0	0	100%	0	0%
1º TRIMESTRE	10	10	100%	0	0%



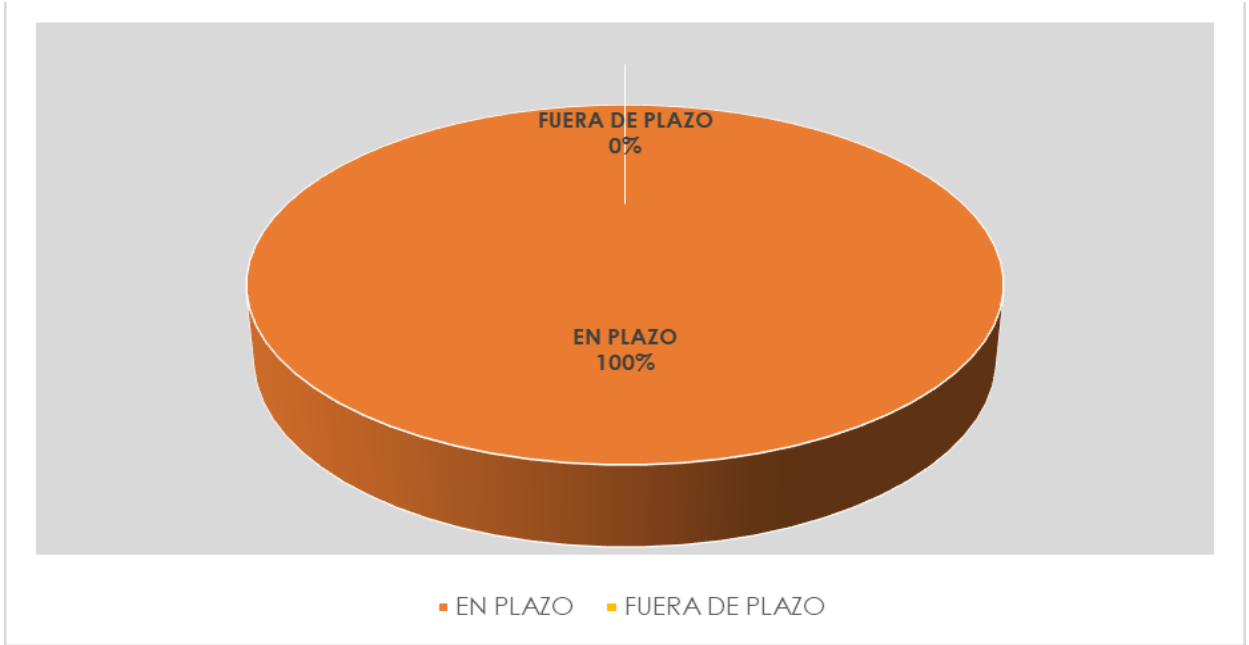
³ Debido a la incidencia existente en el Registro de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha, este indicador sólo puede ser calculado hasta el 8 de marzo de 2024.

COMPROMISO N° 1.5. ⁴
La comunicación de información de referencia sobre los archivos de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otros archivos y fuentes documentales se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles
INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS

PERIODO	N° SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	13	13	100%	0	0%
FEBRERO	36	0	100%	0	0%
MARZO	6	0	100%	0	0%
1º TRIMESTRE	55	13	100%	0	0%

COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DE REFERENCIA PRIMER TRIMESTRE 2024



⁴ Debido a la incidencia existente en el Registro de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha, este indicador sólo puede ser calculado hasta el 8 de marzo de 2024.

COMPROMISO N° 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.	
ENCUESTA 2025 (EJERCICIO 2024) ⁵	
INDICADORES	ESTANDAR
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
Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%

PORCENTAJES OBTENIDOS DE LA PREGUNTA ¿EL TRATO DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ FUE ADECUADO?

Nº DE ENCUESTAS CONTESTADAS		PUNTACIÓN <3		PUNTACIÓN ≥3	
126	100%	2	1,59%	124	98,41%
MEDIA DE VALORACIÓN		4,75			

COMPROMISO N° 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	
ENCUESTA 2025 (EJERCICIO 2024)	
INDICADORES	ESTANDAR
Media de valoración de la satisfacción con el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	> 4
Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%

PORCENTAJES OBTENIDOS DE LA PREGUNTA ¿HA PODIDO REALIZAR SU CONSULTA DURANTE EL TIEMPO QUE ESTIMÓ CONVENIENTE?

Nº DE ENCUESTAS CONTESTADAS		PUNTACUACION <3		PUNTUACIÓN ≥3	
126	100%	2	1,59%	124	98,41%
MEDIA VALORACIÓN		4,66			

⁵ Encuesta realizada en julio de 2025

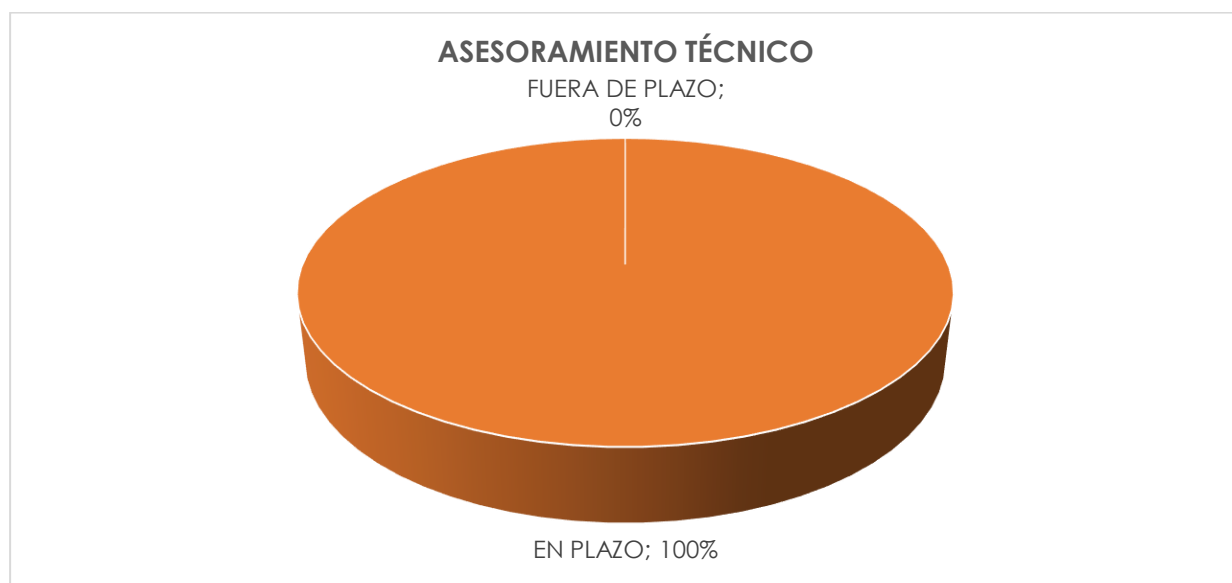
PORCENTAJES OBTENIDOS DE LA PREGUNTA ¿CONSIDERA QUE EL LUGAR HABILITADO PARA LA CONSULTA HA SIDO ADECUADO?

Nº DE ENCUESTAS CONTESTADAS		PUNTUACION <3		PUNTUACIÓN ≥3	
126	100%	2	1,59%	124	98,41%
MEDIA VALORACIÓN				4,67	

COMPROMISO Nº 2.1. ⁶
Las solicitudes de asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de las entidades y organismos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se atenderán en un plazo máximo de 10 días hábiles
INDICADOR: Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO

PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	14	14	100%	0	0%
FEBRERO	47	47	100%	0	0%
MARZO	3	3	100%	0	0%
1º TRIMESTRE	64	64	100%	0	0%

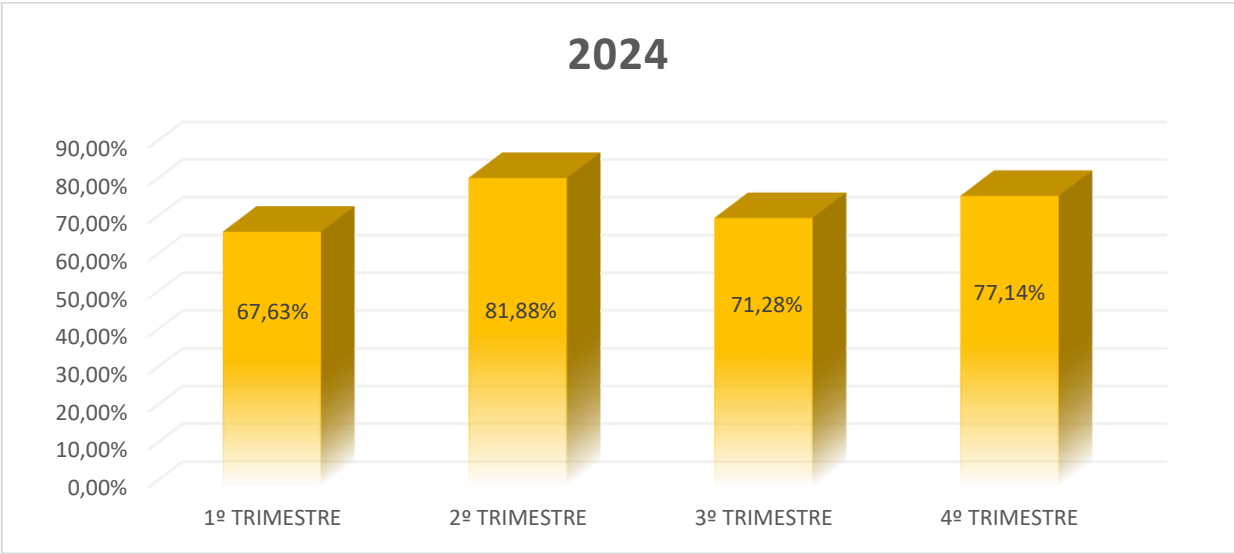


⁶ Debido a la incidencia existente en el Registro de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha, este indicador sólo puede ser calculado hasta el 8 de marzo de 2024.

COMPROMISO N° 2.2.
Las transferencias regulares de documentos por parte del Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se atenderán en un plazo máximo de 10 días hábiles, desde el momento de su solicitud
INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO

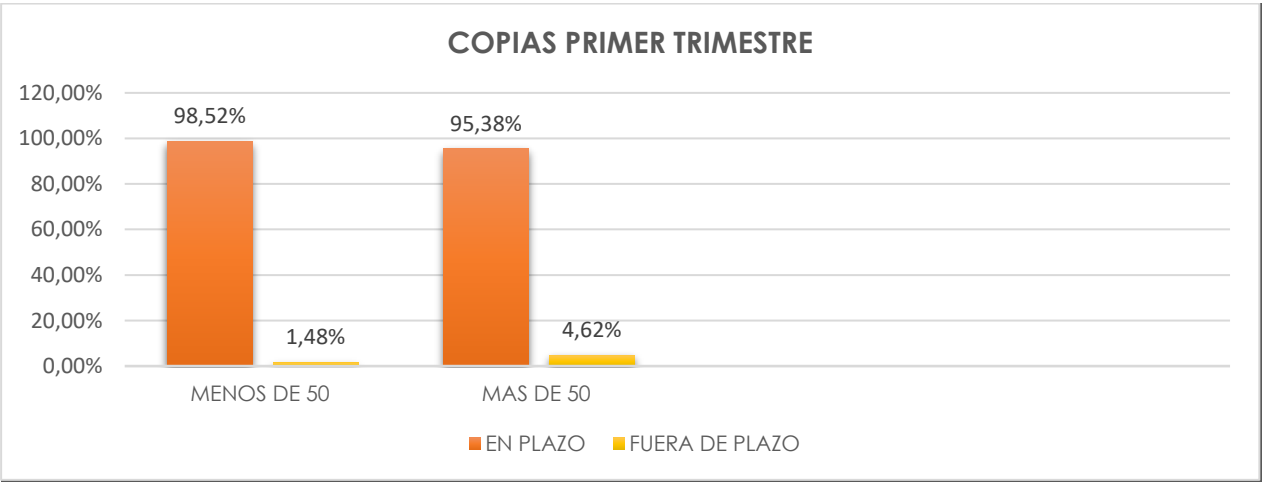
PERIODO	N° TRANSFERENCIAS	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	32	21	65,63%	11	34,38%
FEBRERO	34	24	70,59%	10	29,41%
MARZO	44	29	65,91%	15	34,01%
1º TRIMESTRE	110	74	67,27%	36	32,73%
ABRIL	43	35	81,40%	8	18,60%
MAYO	55	46	83,64%	9	16,36%
JUNIO	40	32	80%	8	20%
2º TRIMESTRE	138	113	81,88%	25	18,12%
JULIO	34	22	64,71%	12	35,29%
AGOSTO	30	24	80%	6	20%
SEPTIEMBRE	30	21	70%	9	30%
3º TRIMESTRE	94	67	71,28%	27	28,72%
OCTUBRE	40	32	80%	8	20%
NOVIEMBRE	21	16	76,20%	5	23,81%
DICIEMBRE	9	6	66,67%	3	33,33%
4º TRIMESTRE	70	54	77,14%	16	22,86%



COMPROMISO N° 3.1.7											
La obtención de copias de cualquier documento se realizará en el plazo máximo de un día hábil, siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50, no sea de un formato superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad o el formato sea superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita, se realizará en un plazo máximo de 4 días hábiles											
INDICADORES: N° de peticiones de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total											
ESTÁNDAR: 95%											

PETICIONES DE COPIAS REALIZADAS EN PLAZO 2024

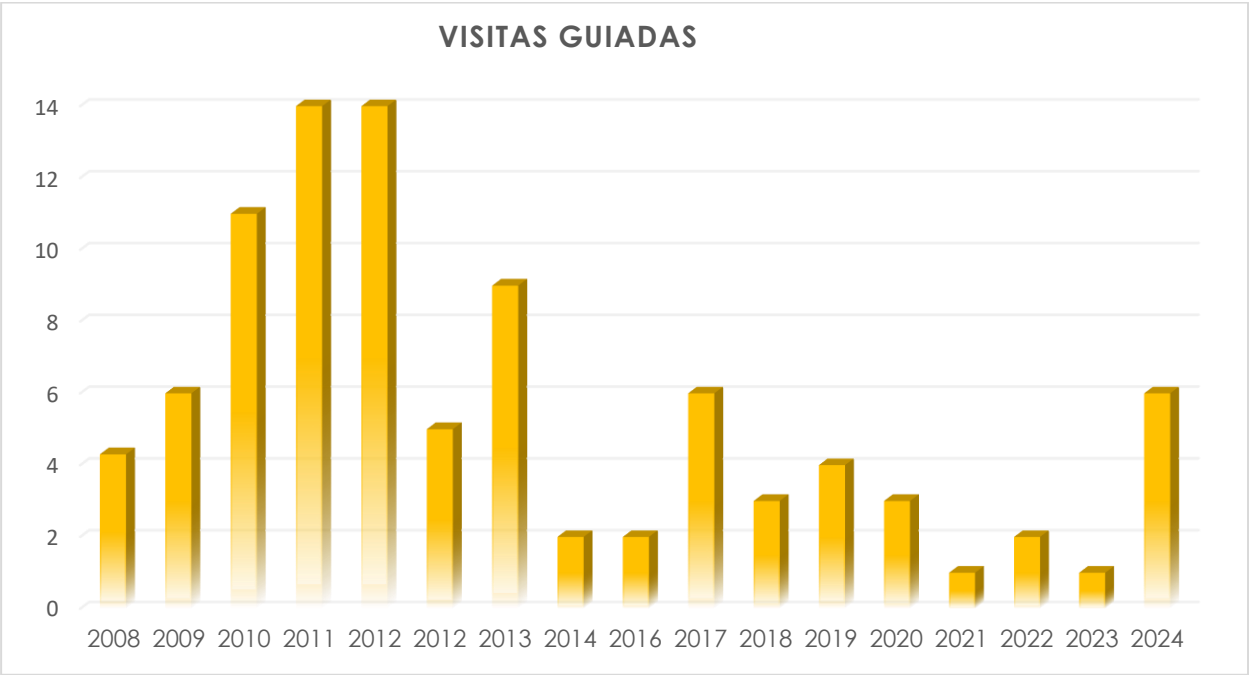
PERIODO	N° SOLICITUDES	MENOS DE 50 COPIAS	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO		MAS DE 50 COPIAS	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	51	35	33	94,29%	2	5,71%	16	14	87,5%	2	12,5%
FEBRERO	128	85	85	100%	0	0%	43	42	97,67%	1	2,38%
MARZO	21	15	15	100%	0	0%	6	6	100%	0	0%
1º TRIMESTRE	200	135	133	98,52%	2	1,48%	65	62	95,38%	3	4,62%
ABRIL	41	18					23				
MAYO	47	25					22				
JUNIO	44	31					13				
2º TRIMESTRE	132	74					58				
JULIO	24	15					9				
AGOSTO	18	7					11				
SEPTIEMBRE	37	18					19				
3º TRIMESTRE	79	40					39				
OCTUBRE	21	11					10				
NOVIEMBRE	47	27					20				
DICIEMBRE	31	16					15				
4º TRIMESTRE	99	54					45				



7 Las peticiones realizadas en plazo a partir del 8 de marzo de 2024 no se pueden calcular debido a la incidencia existente en el Registro de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

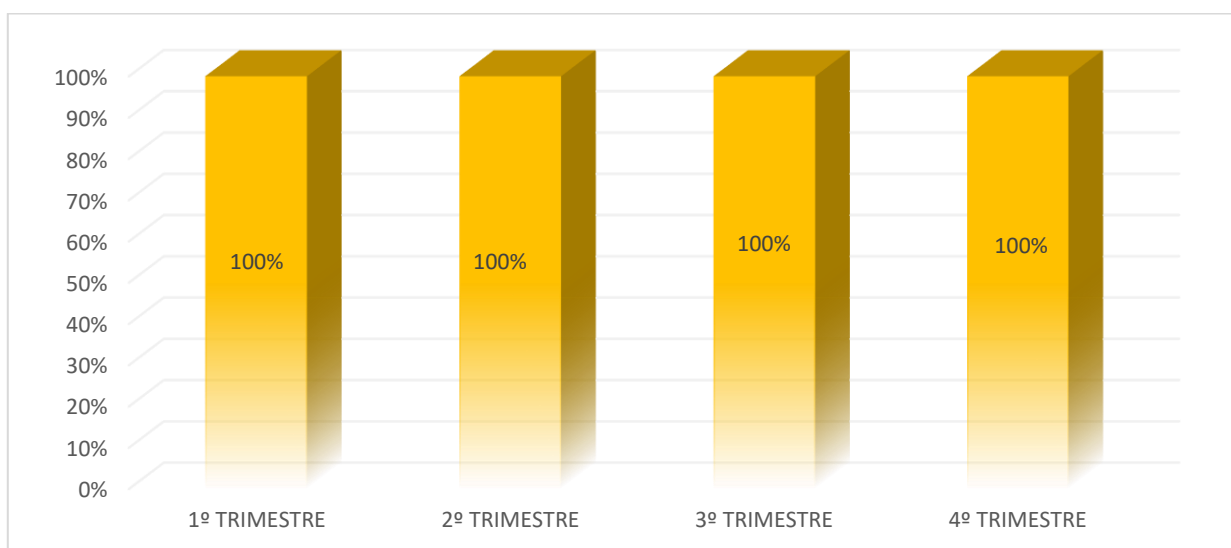
COMPROMISO N° 4.1.
La respuesta en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha
INDICADOR: N° de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

AÑO	N° VISITAS GUIADAS	PORCENTAJE DE SOLICITUDES
2008	6	100%
2009	11	100%
2010	14	100%
2011	14	100%
2012	5	100%
2013	9	100%
2014	2	100%
2015	SIN SERVICIOS	-
2016	2	100%
2017	6	100%
2018	3	100%
2019	4	100%
2020	3	100%
2021	1	100%
2022	2	100%
2023	1	100%
2024	6	100%



COMPROMISO N° 4.2.
La contestación en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de utilización de la sala de exposiciones, la de reuniones, el salón de actos y el aula de usos múltiples del Archivo de Castilla-La Mancha
INDICADOR: N° de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJE DE SOLICITUDES CONTESTADAS EN PLAZO 2024



PERIODO	SALÓN DE ACTOS	SALA REUNIONES	AULA	EXPOSICIONES	TOTAL SOLICITUDES	EN PLAZO	
ENERO	-	-	-	-	-	-	-
FEBRERO	1	-	-	-	1	1	100%
MARZO	1	-	3	-	4	4	100%
1º TRIMESTRE	2	-	3	-	5	5	100%
ABRIL	1	2	7	-	10	10	100%
MAYO	-	3	5	-	8	8	100%
JUNIO	1	1	5	-	7	7	100%
2º TRIMESTRE	2	6	17	-	25	25	100%
JULIO	2	-	-	-	2	2	100%
AGOSTO	-	-	1	-	1	1	100%
SEPTIEMBRE	2	-	7	-	9	9	100%
3º TRIMESTRE	4	-	8	-	12	12	100%
OCTUBRE	4	4	7	-	15	15	100%
NOVIEMBRE	3	1	5	-	9	9	100%
DICIEMBRE	1	-	3	-	4	4	100%
4º TRIMESTRE	8	5	15	-	28	28	100%