

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA EN 2025

JUSTIFICACIÓN

El Archivo de Castilla-La Mancha tiene como uno de sus principales objetivos la plena satisfacción de las personas usuarias que utilizan sus servicios. En este sentido, la encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado en la prestación de dichos servicios porque permite conocer de primera mano qué opinan éstas de la calidad de los servicios que reciben y porque proporciona una información objetiva de los resultados de cada servicio al establecer la medida de la satisfacción.

Del mismo modo, el Archivo de Castilla-La Mancha también ha asumido el compromiso de conocer de forma rigurosa la percepción y valoración que las usuarias y usuarios tienen sobre el propio Archivo. El conocimiento de esos extremos es utilizado como herramienta de gestión interna y posibilita la identificación de problemas y de puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas adecuadas.

Estos parámetros generales se han traducido de forma operativa en estos tres objetivos específicos:

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 los 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, a otras administraciones públicas y, específicamente, al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La finalidad de la encuesta no se reduce tan sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para conocer 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 se envía para su cumplimentación a todas las personas que han utilizado los servicios ofrecidos por el Archivo de Castilla-La Mancha durante el ejercicio 2025¹.

Se remite por correo electrónico, tanto a personas de uso interno, es decir, pertenecientes a la Administración Regional como a personas de uso externo, esto es, ciudadanía y personal de otras administraciones públicas. Eso sí, se han adoptado las medidas necesarias para que su cumplimentación se haga de forma anónima.

Esta información tiene un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Además, a lo largo del desarrollo del informe se adjuntan algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con respecto a la del presente ejercicio para poder comparar la evolución de los resultados.

Por último, la encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y del portal de archivos de Castilla-La Mancha.

<https://encuestas-gen.castillalamancha.es/index.php/738556?lang=es>

RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN

Tal y como se inició el año pasado, la encuesta ha ido dirigida exclusivamente a las personas usuarias del Archivo que hicieron uso de sus servicios de una u otra forma durante el año 2025, mientras que en años anteriores la encuesta se dirigía, además de a la ciudadanía y a otras administraciones públicas, a todo el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, sin tener en cuenta si habían hecho o no uso de los servicios del Archivo. De ahí, que el número de encuestadas y encuestados sea más reducido que en ediciones anteriores. Sin embargo, por este mismo motivo, los resultados de esta encuesta se ajustan aún más a la realidad y sus conclusiones puedan caracterizarse por un cariz más objetivo ya que recoge las opiniones de las personas que han tenido un contacto directo con el Archivo y con los servicios que ofrece.

En concreto, la encuesta se ha enviado a 711 personas, de las cuales un 2,67% han declinado la invitación y tan sólo 117 (16,46%) la han completado.

¹ Encuesta enviada en el mes de mayo de 2026.

La encuesta se divide en 4 secciones: personas usuarias y procedencia; presencia del Archivo; uso de los servicios del Archivo; y, calidad de los servicios del Archivo.

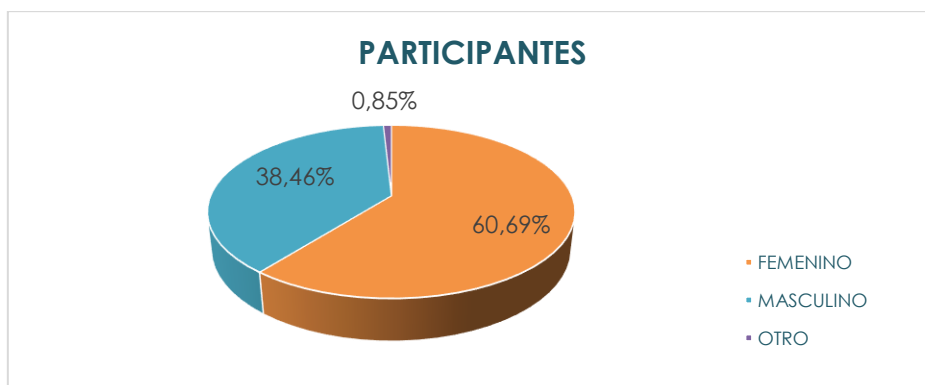
1.- PERSONAS USUARIAS Y PROCEDENCIA

En esta primera sección de la encuesta las preguntas van dirigidas a conocer de las personas encuestadas el sexo, tipo de usuario/a, administración donde presta servicios, y, la provincia de procedencia.

Los resultados a las preguntas de esta sección son los siguientes:

1.1 Participantes:

De 117 encuestas completadas, 71 han sido respondidas por mujeres, 45 por hombres y tan sólo una persona no lo ha indicado.



1.2 Indique, por favor, en qué tipo de usuario/a se incluye:

Del total de las respuestas, 107 han sido realizadas por personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha²; 5 han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas; y otras 5 por ciudadanas y ciudadanos en general.

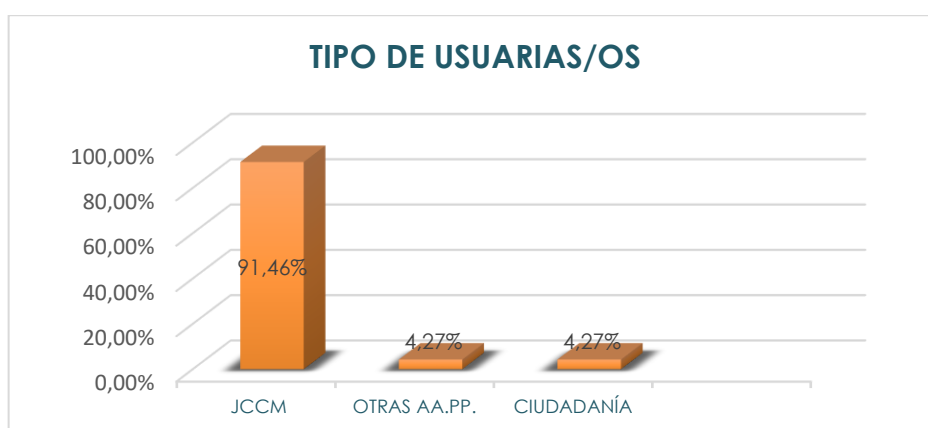
Otro año más, se observa cómo el grueso de las personas usuarias que solicitan los servicios de archivo se corresponde con el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (91,46%) de ahí que la encuesta de satisfacción vaya dirigida principalmente a este colectivo.

² Compuesto por Servicios Centrales (Consejerías y SESCOAM), Servicios Periféricos (Delegaciones Provinciales) y Organismos Públicos de la Administración Regional.

Un dato a tener en cuenta es que vemos una disminución con respecto al año anterior en el porcentaje de personas que han completado la encuesta y que no se adscriben a ninguna institución pública y que se corresponden con la ciudadanía en general (de un 7,24% a un 4,27%).

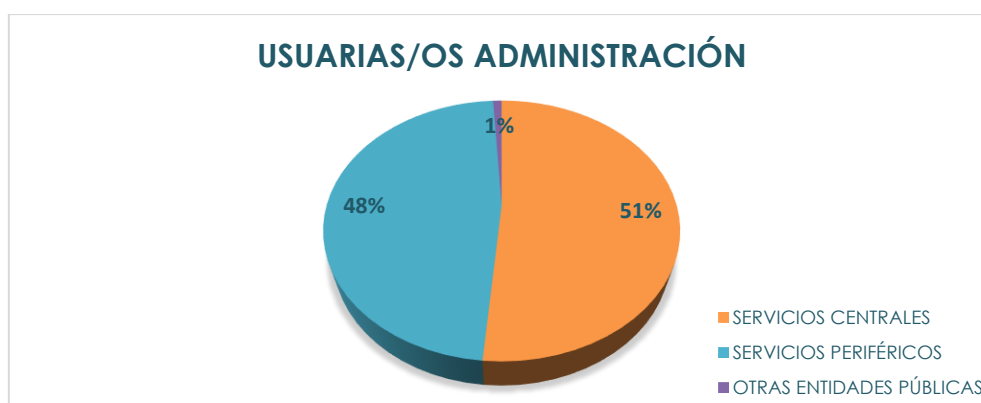
Lo mismo ocurre con el número de personas usuarias pertenecientes a otras administraciones públicas, que ha pasado de un 7,24% a un 4,27%.

Esta situación mejorará en la encuesta de 2026 al enviar inmediatamente el cuestionario a las usuarias y usuarios externos una vez que han recibido el servicio solicitado al Archivo.



1.3 Indique, por favor, dónde presta sus servicios³:

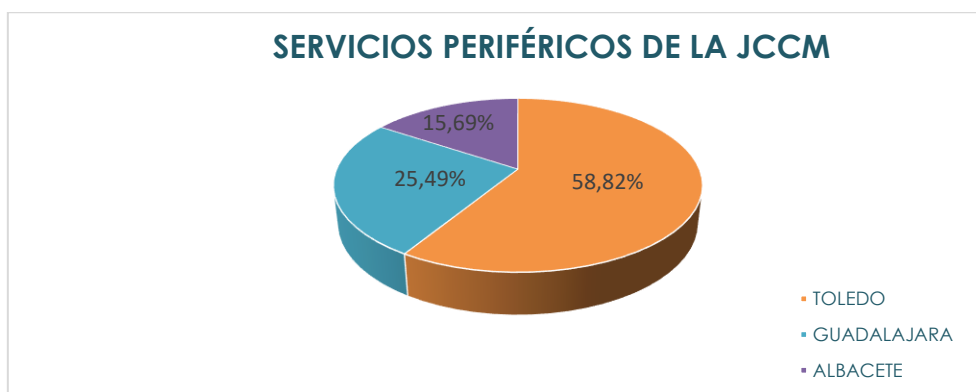
Un 99,07% de las respuestas obtenidas en esta tercera cuestión se corresponden a personal de la Administración Regional, de las cuales 55 (51,40%) pertenecen a personas procedentes de los servicios centrales, y 51 (47,67%) a personas procedentes de los servicios periféricos, mientras que tan sólo una persona (0,93%) presta servicios en otra entidad pública:



³ Esta pregunta está dirigida solamente al personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

1.4 Indique, por favor, la provincia⁴:

En la última pregunta de esta sección se han obtenido 51 encuestas procedentes de personal de los servicios periféricos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, de las que la mayor parte (30) han sido contestadas desde la provincia de Toledo; 13 desde Guadalajara; y 8 desde Albacete:



⁴ Esta pregunta solamente va dirigida al personal de los servicios periféricos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

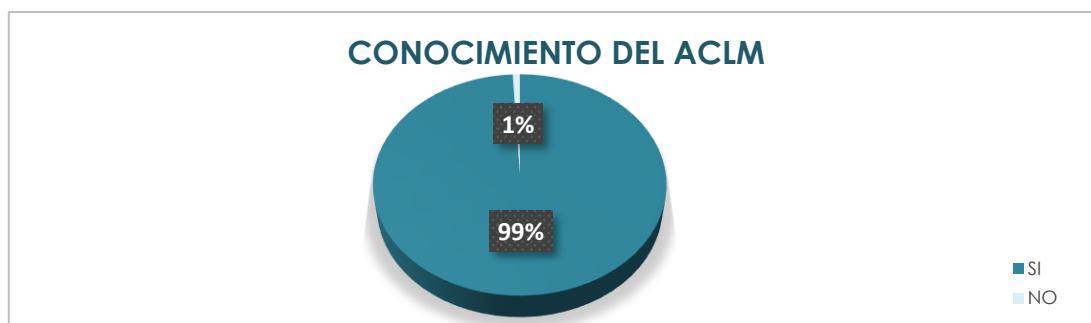
2. PRESENCIA DEL ARCHIVO

La elaboración de la encuesta ha estado enfocada en valorar la relevancia que tienen los servicios de archivo entre las usuarias y usuarios. Para ello, el segundo bloque de preguntas se ha centrado en averiguar los conocimientos que tiene exclusivamente el personal de la Administración Regional acerca de distintos aspectos relacionados con el lugar que ocupa el Archivo en el funcionamiento habitual de la Administración.

Los resultados a las preguntas de esta sección son los siguientes:

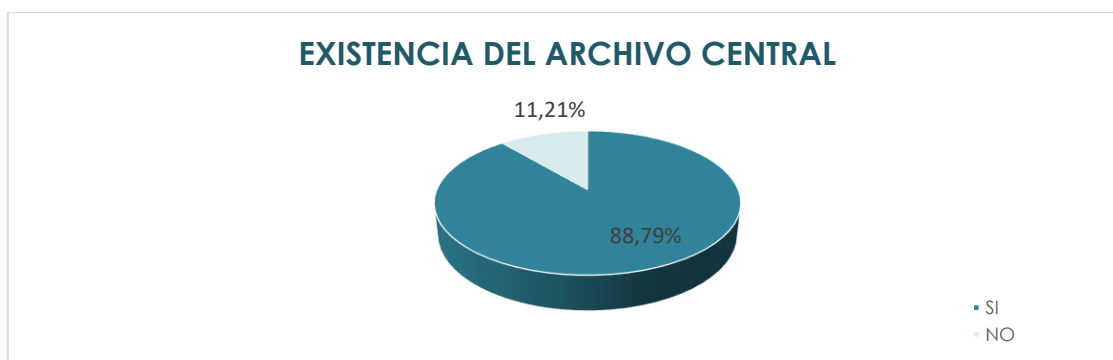
2.1 ¿Conoce la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha?

Esta pregunta tiene como finalidad valorar el impacto que tiene el Archivo de Castilla-La Mancha en la Organización. Los resultados obtenidos son bastante satisfactorios puesto que una amplia mayoría es consciente de su existencia (99,15%), mientras que tan sólo un 0,85% lo desconoce:



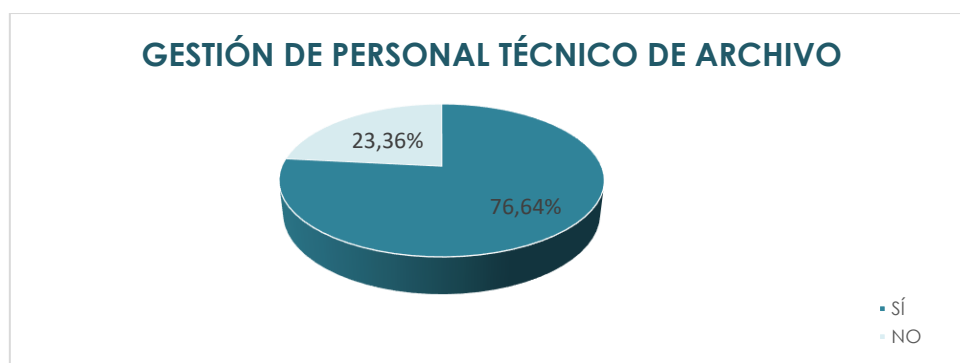
2.2 ¿Conoce la existencia del Archivo Central del organismo donde trabaja?

En cuanto al porcentaje sobre el conocimiento que se tiene de la existencia del Archivo Central del organismo donde trabaja la persona encuestada, ha aumentado con respecto al año anterior (de un 78% a un 88,79%), mientras que el 11,21% lo desconoce. Por tanto, podemos decir que el Archivo de Castilla-La Mancha tiene un alto grado de integración en la estructura administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha:



2.3 Sabe si el Archivo Central de su organismo está gestionado por personal técnico de archivos?

El porcentaje de usuarias y usuarios que es consciente de que el personal que trabaja en el Archivo Central de su organismo sea un técnico de archivo cualificado y capacitado para ejercer las labores que implica la gestión de documentos ha aumentado con respecto a la encuesta realizada el año pasado (de un 66,45% a un 76,64%).



2.4 En caso de necesitar los servicios del Archivo, ¿sabría a quién y dónde dirigirse?

Los resultados de la última pregunta de este bloque nos indican de nuevo un amplio reconocimiento de la figura del profesional del Archivo puesto que la mayoría sabe a quién y a dónde dirigirse dentro de su organización en caso de necesitar dichos servicios.



Es importante mencionar que la encuesta va dirigida al personal que ha utilizado los servicios del archivo durante el año 2025. Por tanto, teniendo en cuenta estos datos, se puede hacer una distinción entre aquellas personas usuarias que son habituales y por tanto están familiarizados con el Archivo y su archivera o

archivero, y aquellos que hasta este momento no habrían utilizado dichos servicios, que se puede corresponder con el 14,02% restante de las personas encuestadas.

También habría que tener en cuenta que la dispersión de las sedes de los servicios periféricos en cada capital de provincia por diferentes edificios oficiales hace más complicada la labor del personal de archivos para intervenir en cada una de las áreas administrativas de cada Delegación Provincial. Además, una gran parte del personal funcionario que trabaja en los servicios periféricos, no solicitan los servicios de archivo a la archivera o archivero de su Consejería correspondiente, ya sea por desconocimiento de su existencia o porque prefieren evitar intermediarios, sino que acuden directamente al Archivo de Castilla-La Mancha para cubrir sus necesidades relacionadas con la gestión de documentos.

En conclusión, del estudio de los datos porcentuales extraídos de las respuestas a la encuesta se deduce que el personal de la Administración Regional conoce la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha, los Archivos Centrales de sus propios organismos y el personal técnico a su cargo.

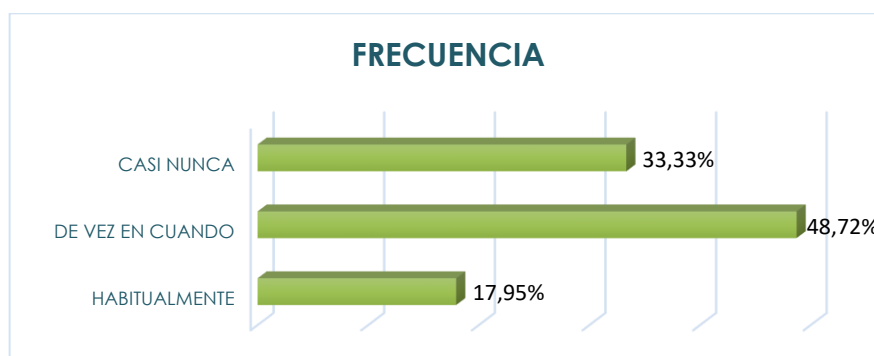
3. USO DE LOS SERVICIOS DE ARCHIVO

Con este tercer bloque de preguntas se pretende conocer la frecuencia con la que se solicitan los servicios de archivo, el medio por el que habitualmente lo requieren y el tipo de servicio demandado.

Los resultados a las preguntas de esta sección son los siguientes:

3.1 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del Archivo?

De las respuestas obtenidas a esta pregunta el 17,95% utiliza los servicios del Archivo habitualmente, el 48,72% de vez en cuando, mientras que el 33,33% de las encuestadas y encuestados no lo utilizan casi nunca:



Con estos resultados podemos observar un aumento de la frecuencia de uso de los servicios de archivo con respecto al año anterior, ya que se pasa de un 16,45% a un 48,72% en la opción *de vez en cuando*, de un 8,55% a un 17,95% en la opción *habitualmente*, y, de un 60,53% a un 33,33% en la opción *de casi nunca*.

El aumento de la opción *de vez en cuando* nos indica un incremento del uso de los servicios de archivo y, por tanto, una mayor consideración de las personas usuarias hacia el Archivo y su necesidad en el funcionamiento de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

3.2 ¿De qué forma solicita habitualmente los servicios del Archivo?

Esta cuestión permite marcar varias opciones como respuesta, puesto que la persona demandante puede solicitar los servicios del Archivo por distintos medios.

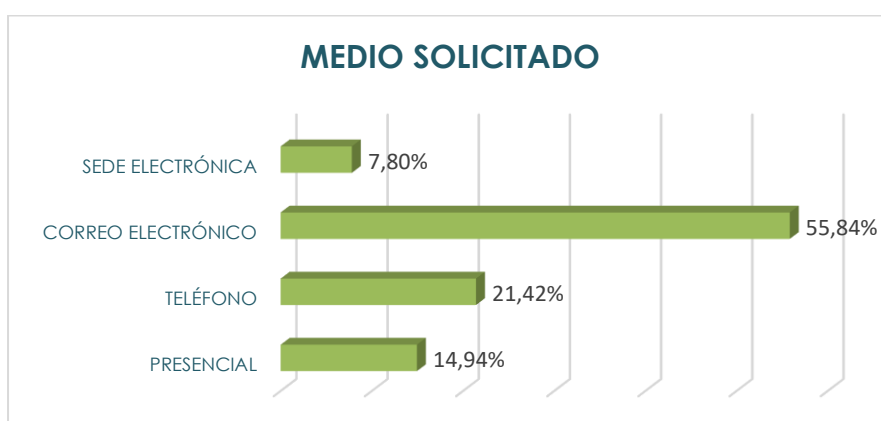
Un año más, se observa cómo el porcentaje de las consultas por correo electrónico sigue en alza⁵, siendo la amplia mayoría de las personas encuestadas (55,84%), la que solicita servicios al Archivo a través de este medio.

⁵ Véase anexo I.

El resto de las opciones muestran unos porcentajes bastante similares entre ellos destacando ligeramente el teléfono (21,42%), un medio igual de rápido que el correo electrónico para poder contactar con el personal de archivo, manteniéndose los mismos porcentajes con respecto a encuestas anteriores. Las solicitudes telefónicas se realizan generalmente por personas ajenas a la Administración Regional, que llaman al Archivo de Castilla-La Mancha recabando información, y a las que se les redirige, en caso de solicitud de consulta de documentos, a la cumplimentación de la solicitud electrónica.

Solamente el 14,94% de las personas usuarias opta por realizar la consulta presencial al Archivo, ya que la mayoría de los servicios demandados se corresponden con solicitudes de copias digitalizadas que se envían por correo electrónico sin necesidad de desplazarse al Archivo.

Por último, un número muy reducido de los encuestados (7,80%) accede por la sede electrónica⁶ de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha⁷.



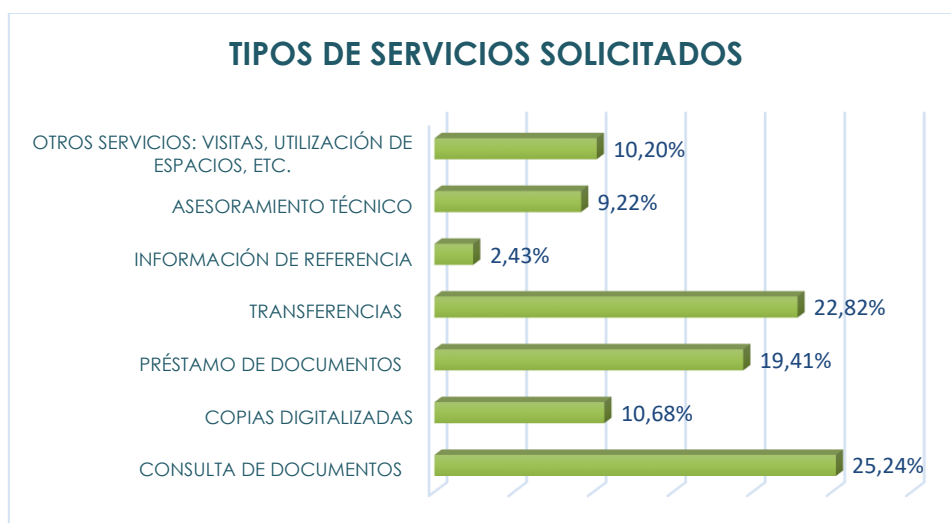
3.3 Señale qué tipo o tipos de servicios ha solicitado mayoritariamente

Al contrario que la ciudadanía que solicita la consulta o copia de documentación, gran parte del personal usuario de la Administración Regional suele solicitar diferentes tipos de servicios al Archivo. Servicios que son fundamentales para el correcto funcionamiento de la Administración, ya que suponen un elemento esencial para que las funcionarias y funcionarios puedan llevar a cabo el ejercicio de sus funciones.

⁶ Se tiene acceso a dos formularios de solicitud: (uso de instalaciones y/o visitas guiadas <https://www.jccm.es/tramites/1017216> y, autorización de consulta y/o copia del Archivo de Castilla-La Mancha <https://www.jccm.es/tramites/1002522>)

⁷ Este servicio de Archivo se está implementando en la actualidad de manera paulatina y por este motivo mantiene aún porcentajes muy bajos.

Es importante destacar que de esta pregunta se han recogido 206 respuestas ya que las personas encuestadas pueden seleccionar varias opciones. A partir de los resultados obtenidos podemos observar que los servicios de archivo más demandados son la consulta de documentos (52 respuestas); copias digitalizadas (22 respuestas); el préstamo de documentación (40 respuestas); transferencias a cualquiera de los Archivos del sistema (47 respuestas); solicitud de información de referencia (5 respuestas); 19 de asesoramiento técnico; y, 21 de utilización de espacios o visitas al Archivo de Castilla-La Mancha.



4. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ARCHIVO

El resto de las 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 persona usuaria 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 Servicios⁸ a las demandas de nuestras usuarias y usuarios.

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.

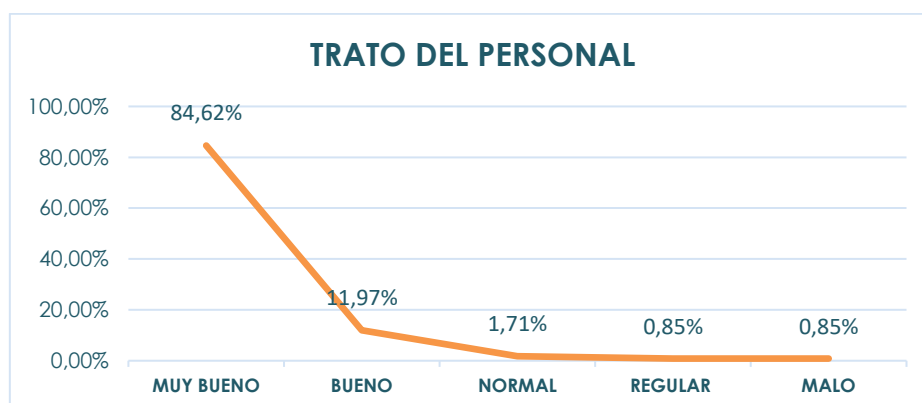
Los resultados a las preguntas de esta sección son los siguientes:

4.1 Manifieste su opinión

El primer apartado de esta sección se divide en tres preguntas en las que las respuestas se asocian a una escala de 1 al 5, donde 1 significa que no está de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo:

4.1.1 ¿El trato del personal que le atendió fue el adecuado?⁹

Esta pregunta tiene como objetivo conocer la calidad del trato recibido por el personal del Archivo y a la vista de los resultados, se puede apreciar que la mayoría de las personas encuestadas (98,29%) opina que el trato recibido es muy bueno, bueno o normal y, por el contrario, tan sólo un 1,71% ha opinado que el trato recibido por el personal del Archivo ha sido regular o malo.

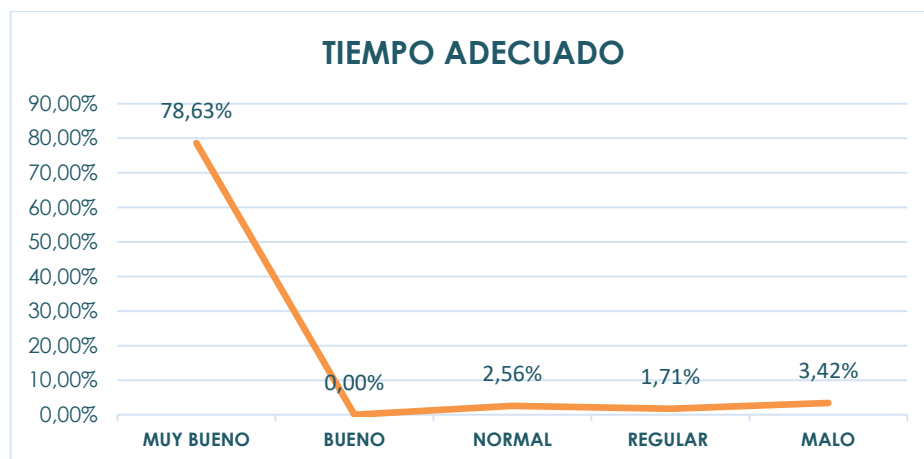


⁸ Los indicadores asociados a los compromisos de esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto a la Resolución de 19/11/2018 por la que se actualiza la Carta de Servicios (DOCM n.º 236, de 4 de diciembre de 2018) https://docm.jccm.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=2018/12/04/pdf/2018_14084.pdf&tipo=rutaDocm

⁹ Compromiso 1.6

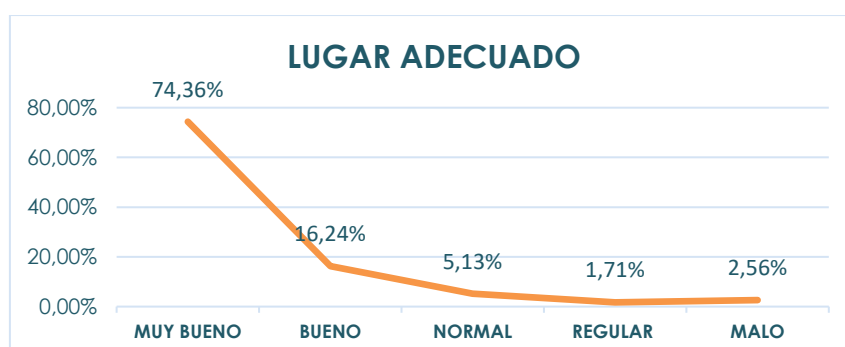
4.1.2 ¿Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente?¹⁰

Las respuestas a esta pregunta han sido satisfactorias ya que el 94,87% de las personas encuestadas han podido realizar su consulta durante el tiempo que estimaron conveniente de forma muy buena, buena o normal, mientras que tan sólo un 5,13% han opinado negativamente.



4.1.3 ¿Considera que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello?¹¹

En la última pregunta de este apartado, de nuevo los resultados han sido muy positivos, ya que un 95,73% ha contestado que el lugar habilitado para la consulta ha sido muy bueno, bueno o normal mientras que tan solo un 4,27% ha respondido que ha sido regular o malo.

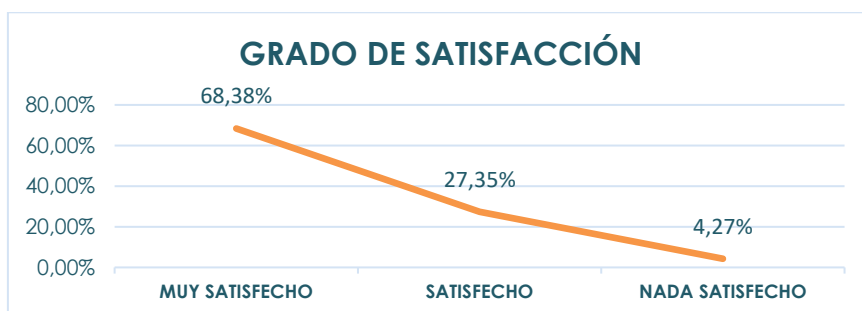


¹⁰ Compromiso 1.7

¹¹ Compromiso 1.7

4.2 Indique el grado de satisfacción general con los servicios ofrecidos por el Archivo

En cuanto al grado de satisfacción general de los servicios ofrecidos, 80 personas están muy satisfechas, 32 satisfechas con los servicios ofrecidos y tan sólo 5 personas encuestadas no lo están.



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

El objetivo de esta última pregunta es conocer las opiniones y sugerencias de las personas usuarias para poder mejorar los servicios ofrecidos por el Archivo de Castilla-La Mancha.

Tan sólo se han recogido 39 respuestas (33,33%) de las cuales la mayoría son sugerencias de mejora que el Archivo de Castilla-La Mancha tendrá en cuenta.

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 las usuarias y usuarios.

Todos los datos recogidos en las encuestas de satisfacción nos reafirman en el convencimiento de que la mejora continua es una herramienta útil y necesaria para conseguir y mantener unos estándares de calidad acordes con los servicios ofrecidos 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.

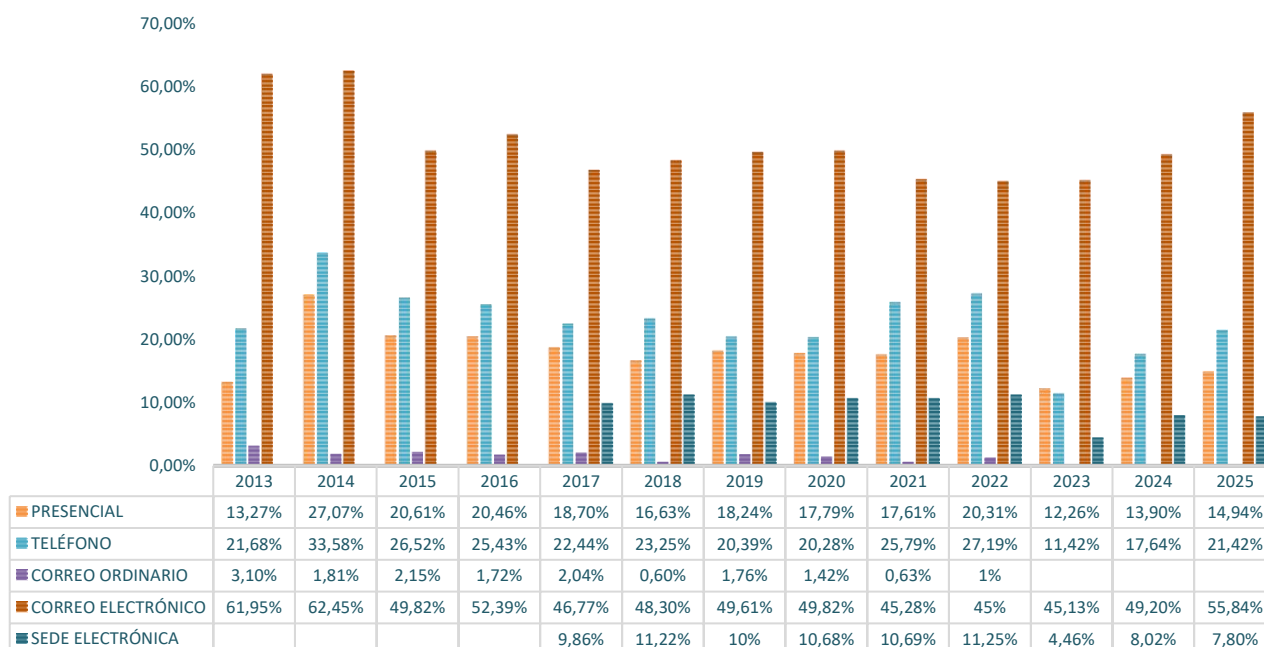
En conclusión, el grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores¹².

Toledo, a 20 de agosto de 2026

¹² Véase anexo II.

ANEXO I

FORMAS DE SOLICITUD DEL SERVICIO



ANEXO II

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL

