

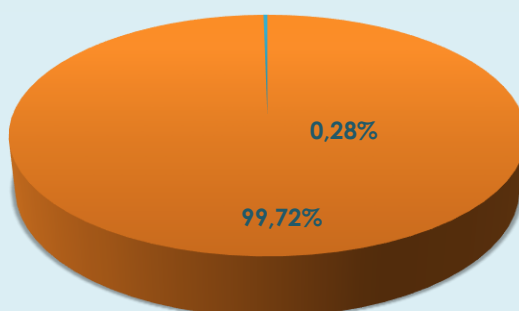
INDICADORES 2025 DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA

COMPROMISO Nº 1.1
La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, SESCOAM, 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 TOTAL DE SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
		Nº solicitudes	Porcentaje	Nº solicitudes	Porcentaje
ENERO	265	265	100%	0	-
FEBRERO	549	549	100%	0	-
MARZO	544	542	99,63%	2	0,37%
1º TRIMESTRE	1358	1356	99,85%	2	0,15%
ABRIL	344	339	98,55%	5	1,45%
MAYO	686	686	100%	0	-
JUNIO	302	298	98,68%	4	1,32%
2º TRIMESTRE	1332	1323	99,32%	9	0,68%
JULIO	326	326	100%	0	-
AGOSTO	320	319	99,69%	1	0,31%
SEPTIEMBRE	428	427	99,77%	1	0,23%
3º TRIMESTRE	1074	1072	99,81%	2	0,19%
OCTUBRE	368	368	100%	0	-
NOVIEMBRE	406	406	100%	0	-
DICIEMBRE	166	166	100%	0	-
4º TRIMESTRE	940	940	100%	0	-

CONSULTAS O PRÉSTAMOS



■ EN PLAZO

■ FUERA DE PLAZO

COMPROMISO N° 1.2
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

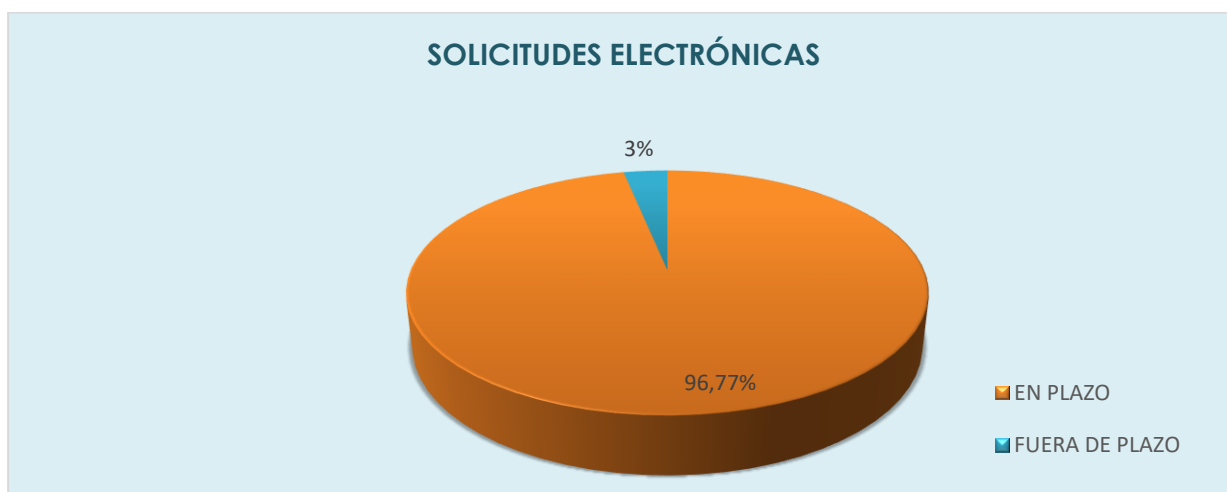
PERIODO	N° TOTAL DE SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
		N° solicitudes	Porcentaje	N° solicitudes	Porcentaje
ENERO	0	0	-	0	-
FEBRERO	83	83	100%	0	-
MARZO	16	16	100%	0	-
1º TRIMESTRE	99	99	100%	0	-
ABRIL	17	17	100%	0	-
MAYO	223	223	100%	0	-
JUNIO	0	0	-	0	-
2º TRIMESTRE	240	240	100%	0	-
JULIO	0	0	-	0	-
AGOSTO	23	23	100%	0	-
SEPTIEMBRE	10	10	100%	0	-
3º TRIMESTRE	33	33	100%	0	-
OCTUBRE	1	1	100%	0	-
NOVIEMBRE	48	48	100%	0	-
DICIEMBRE	1	1	100%	0	-
4º TRIMESTRE	51	51	100%	0	-



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° TOTAL DE SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
		N° solicitudes	Porcentaje	N° solicitudes	Porcentaje
ENERO	1	1	100%	0	-
FEBRERO	9	9	100%	0	-
MARZO	5	3	60%	2	40%
1º TRIMESTRE	15	13	86,66%	2	13,33%
ABRIL	2	2	100%	0	-
MAYO	6	6	100%	0	-
JUNIO	1	1	100%	0	-
2º TRIMESTRE	9	9	100%	0	-
JULIO	5	5	100%	0	-
AGOSTO	5	5	100%	0	-
SEPTIEMBRE	5	5	100%	0	-
3º TRIMESTRE	15	15	100%	0	-
OCTUBRE	13	13	100%	0	-
NOVIEMBRE	7	7	100%	0	-
DICIEMBRE	3	3	100%	0	-
4º TRIMESTRE	23	23	100%	0	-



COMPROMISO N° 1.4
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° TOTAL DE SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
		N° solicitudes	Porcentaje	N° solicitudes	Porcentaje
ENERO	2	2	100%	0	-
FEBRERO	0	0	-	0	-
MARZO	5	5	100%	0	-
1º TRIMESTRE	7	7	100%	0	-
ABRIL	4	4	100%	0	-
MAYO	1	1	100%	0	-
JUNIO	1	1	100%	0	-
2º TRIMESTRE	6	6	100%	0	-
JULIO	0	0	-	0	-
AGOSTO	0	0	-	0	-
SEPTIEMBRE	6	6	100%	0	-
3º TRIMESTRE	6	6	100%	0	-
OCTUBRE	2	2	100%	0	-
NOVIEMBRE	4	4	100%	0	-
DICIEMBRE	1	1	100%	0	-
4º TRIMESTRE	7	7	100%	0	-



COMPROMISO N° 1.5
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

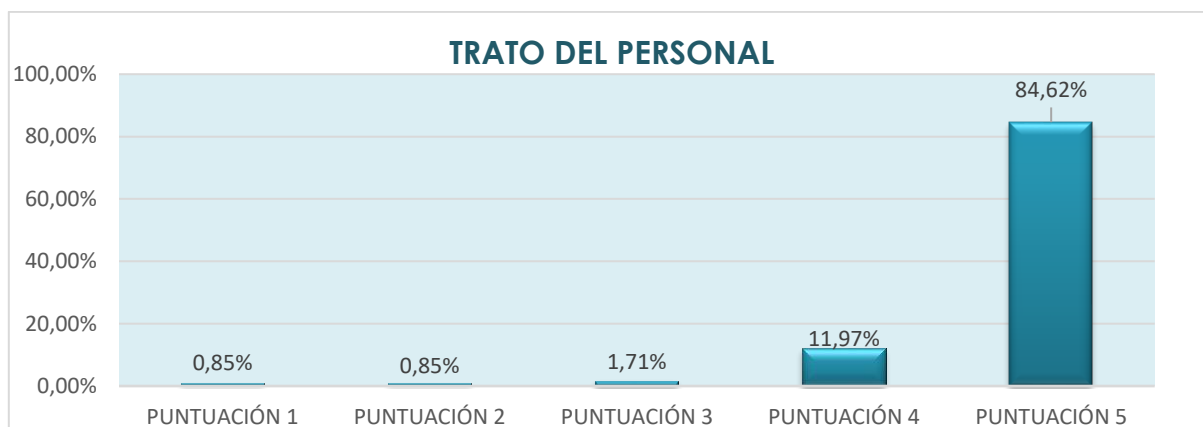
PERIODO	N° TOTAL DE SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
		N° solicitudes	Porcentaje	N° solicitudes	Porcentaje
ENERO	7	7	100%	0	-
FEBRERO	26	26	100%	0	-
MARZO	27	27	100%	0	-
1º TRIMESTRE	60	60	100%	0	-
ABRIL	7	7	100%	0	-
MAYO	10	10	100%	0	-
JUNIO	8	8	100%	0	-
2º TRIMESTRE	25	25	100%	0	-
JULIO	9	9	100%	0	-
AGOSTO	9	9	100%	0	-
SEPTIEMBRE	5	5	100%	0	-
3º TRIMESTRE	23	23	100%	0	-
OCTUBRE	11	11	100%	0	-
NOVIEMBRE	17	17	100%	0	-
DICIEMBRE	16	16	100%	0	-
4º TRIMESTRE	44	44	100%	0	-



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 2026 (EJERCICIO 2025) ¹	
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? (1 no está de acuerdo y 5 está muy de acuerdo).

Nº DE ENCUESTAS CONTESTADAS		PUNTACIÓN <3		PUNTACIÓN ≥3	
117	100%	2	1,71%	115	98,29%
MEDIA DE VALORACIÓN		4,79			



¹ Encuesta realizada en mayo de 2026

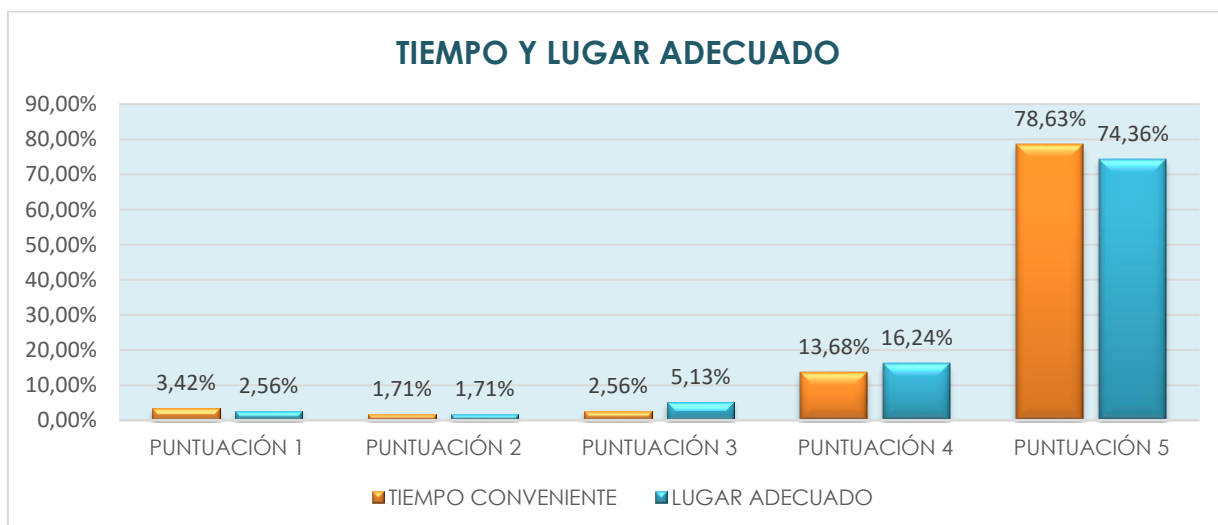
COMPROMISO Nº 1.7.	
La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3	
ENCUESTA 2026 (EJERCICIO 2025) ²	
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? (1 no está de acuerdo y 5 está muy de acuerdo).

Nº DE ENCUESTAS CONTESTADAS		PUNTUACION <3		PUNTUACIÓN ≥3	
117	100%	6	5,13%	111	94,87%
MEDIA VALORACIÓN				4,62	

PORCENTAJES OBTENIDOS DE LA PREGUNTA ¿CONSIDERA QUE EL LUGAR HABILITADO PARA LA CONSULTA HA SIDO ADECUADO? (1 no está de acuerdo y 5 está muy de acuerdo).

Nº DE ENCUESTAS CONTESTADAS		PUNTUACION <3		PUNTUACIÓN ≥3	
117	100%	5	4,27%	112	95,73%
MEDIA VALORACIÓN				4,58	



² Encuesta realizada en mayo de 2026

COMPROMISO Nº 2.1
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

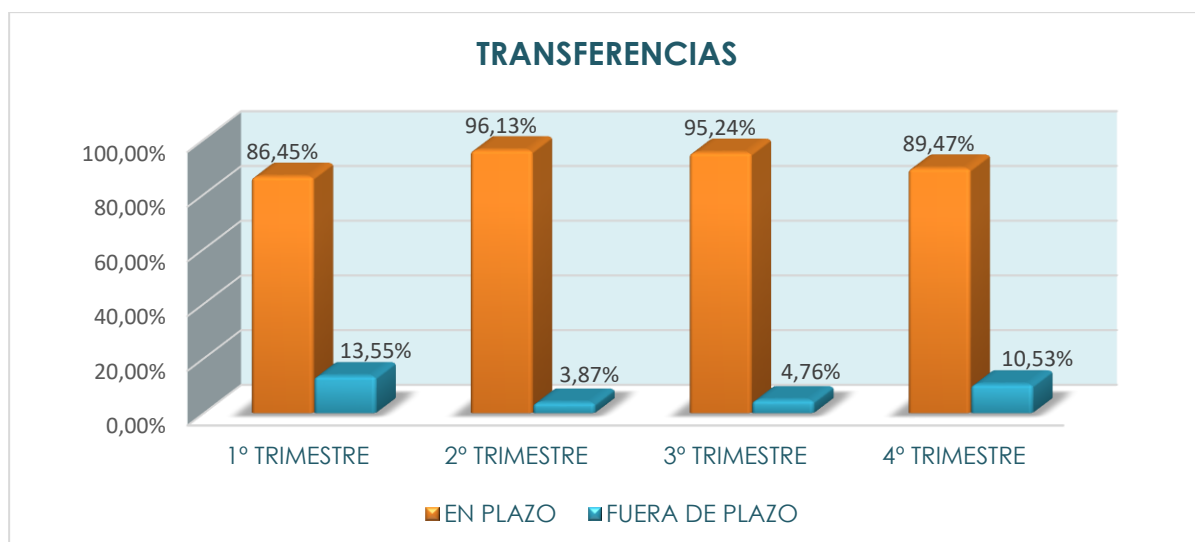
PERIODO	Nº TOTAL DE SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
		Nº solicitudes	Porcentaje	Nº solicitudes	Porcentaje
ENERO	18	18	100%	0	-
FEBRERO	41	40	97,56%	1	2,44%
MARZO	34	34	100%	0	-
1º TRIMESTRE	93	92	98,92%	1	1,08%
ABRIL	28	28	100%	0	-
MAYO	61	61	100%	0	-
JUNIO	29	29	100%	0	-
2º TRIMESTRE	118	118	100%	0	-
JULIO	39	39	100%	0	-
AGOSTO	6	6	100%	0	-
SEPTIEMBRE	40	40	100%	0	-
3º TRIMESTRE	85	85	100%	0	-
OCTUBRE	76	76	100%	0	-
NOVIEMBRE	110	110	100%	0	-
DICIEMBRE	91	91	100%	0	-
4º TRIMESTRE	277	277	100%	0	-



COMPROMISO Nº 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: Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO

PERIODO	Nº TOTAL DE SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
		Nº solicitudes	Porcentaje	Nº solicitudes	Porcentaje
ENERO	25	18	72%	7	28%
FEBRERO	49	44	89,80%	5	10,20%
MARZO	81	72	88,89%	9	11,11%
1º TRIMESTRE	155	134	86,45%	21	13,55%
ABRIL	67	60	89,55%	7	10,45%
MAYO	154	153	99,35%	1	0,65%
JUNIO	63	60	95,24%	3	4,76%
2º TRIMESTRE	284	273	96,13%	11	3,87%
JULIO	18	17	94,44%	1	5,56%
AGOSTO	13	12	92,31%	1	7,69%
SEPTIEMBRE	11	11	100%	0	-
3º TRIMESTRE	42	40	95,24%	2	4,76%
OCTUBRE	7	5	71,43%	2	28,57%
NOVIEMBRE	21	19	90,48%	2	9,52%
DICIEMBRE	29	27	93,10%	2	6,90%
4º TRIMESTRE	57	51	89,47%	6	10,53%



COMPROMISO Nº 3.1

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

PERIODO	Nº TOTAL DE SOLICITUDES (-50copias y +50 copias)	MENOS DE 50 COPIAS	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO		MAS DE 50 COPIAS	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	50	45	45	100%	0	-	5	5	100%	0	-
FEBRERO	110	85	85	100%	0	-	25	25	100%	0	-
MARZO	56	42	42	100%	0	-	14	14	100%	0	-
1º TRIMESTRE	216	172	172	100%	0	-	44	44	100%	0	-
ABRIL	73	58	58	100%	0	-	15	15	100%	0	-
MAYO	106	91	91	100%	0	-	15	15	100%	0	-
JUNIO	99	85	85	100%	0	-	14	14	100%	0	-
2º TRIMESTRE	278	234	234	100%	0	-	44	44	100%	0	-
JULIO	98	90	90	100%	0	-	8	8	100%	0	-
AGOSTO	86	69	69	100%	0	-	17	17	100%	0	-
SEPTIEMBRE	72	59	59	100%	0	-	13	13	100%	0	-
3º TRIMESTRE	256	218	218	100%	0	-	38	38	100%	0	-
OCTUBRE	121	103	103	100%	0	-	18	18	100%	0	-
NOVIEMBRE	59	48	48	100%	0	-	11	11	100%	0	-
DICIEMBRE	88	78	78	100%	0	-	10	10	100%	0	-
4º TRIMESTRE	268	229	229	100%	0	-	39	39	100%	0	-

OBTENCIÓN DE COPIAS



COMPROMISO Nº 4.1.
La respuesta en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha
INDICADOR: Nº de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PERIODO	Nº TOTAL DE SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
		Nº solicitudes	Porcentaje	Nº solicitudes	Porcentaje
ENERO	0	0	-	0	-
FEBRERO	0	0	-	0	-
MARZO	0	0	-	0	-
1º TRIMESTRE	0	0	-	0	-
ABRIL	0	0	-	0	-
MAYO	0	0	-	0	-
JUNIO	0	0	-	0	-
2º TRIMESTRE	0	0	-	0	-
JULIO	0	0	-	0	-
AGOSTO	0	0	-	0	-
SEPTIEMBRE	0	0	-	0	-
3º TRIMESTRE	0	0	-	0	-
OCTUBRE	0	0	100%	0	-
NOVIEMBRE	1	1	100%	0	-
DICIEMBRE	2	2	100%	0	-
4º TRIMESTRE	3	3	100%	0	-



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%

PERIODO	SALÓN DE ACTOS	SALA REUNIONES	AULA	SALA EXPOSICIONES	TOTAL DE SOLICITUDES	EN PLAZO	
ENERO	0	1	0	0	1	1	100%
FEBRERO	2	2	4	0	8	8	100%
MARZO	1	0	0	1	2	2	100%
1º TRIMESTRE	3	3	4	1	11	11	100%
ABRIL	4	0	5	0	9	9	100%
MAYO	3	1	5	1	10	10	100%
JUNIO	6	3	3	0	12	12	100%
2º TRIMESTRE	13	4	13	1	31	31	100%
JULIO	6	0	1	0	7	7	100%
AGOSTO	1	0	0	0	1	1	100%
SEPTIEMBRE	3	0	0	0	3	3	100%
3º TRIMESTRE	10	0	1	0	11	11	100%
OCTUBRE	5	1	3	0	9	9	100%
NOVIEMBRE	2	1	2	0	5	5	100%
DICIEMBRE	1	1	1	0	3	3	100%
4º TRIMESTRE	8	3	6	0	17	17	100%

SOLICITUDES DE ESPACIOS DEL ARCHIVO EN PLAZO

