

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 transfieren 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%

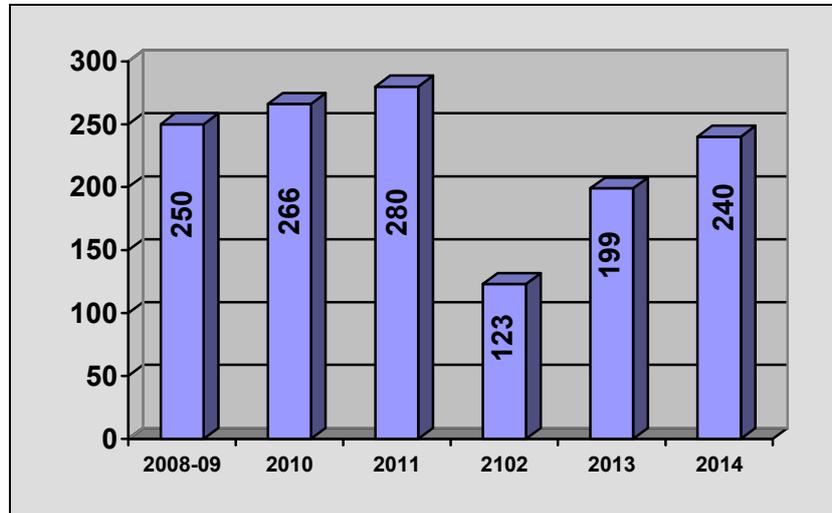
10.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
219	4	4	24	61	126
100,00%	1,83%	1,83%	10,96%	27,85%	57,53%

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%

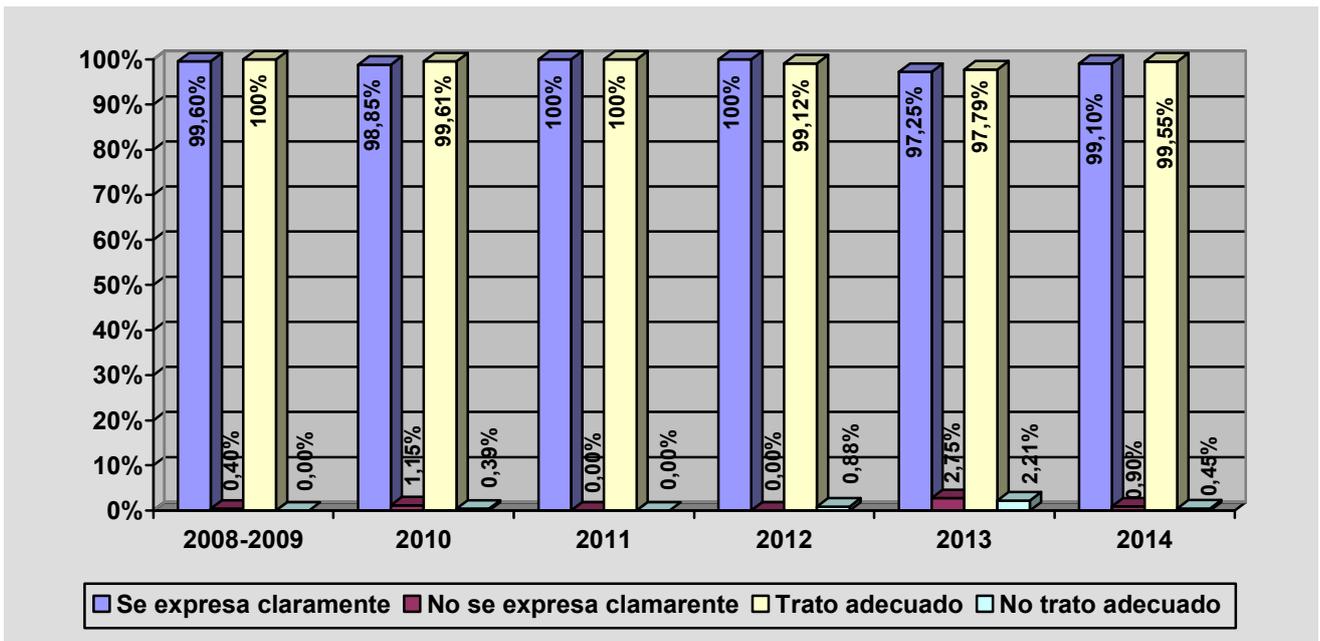
10.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
225	4	5	20	76	120
100,00%	1,78%	2,22%	8,89%	33,78%	53,33%

ANEXO

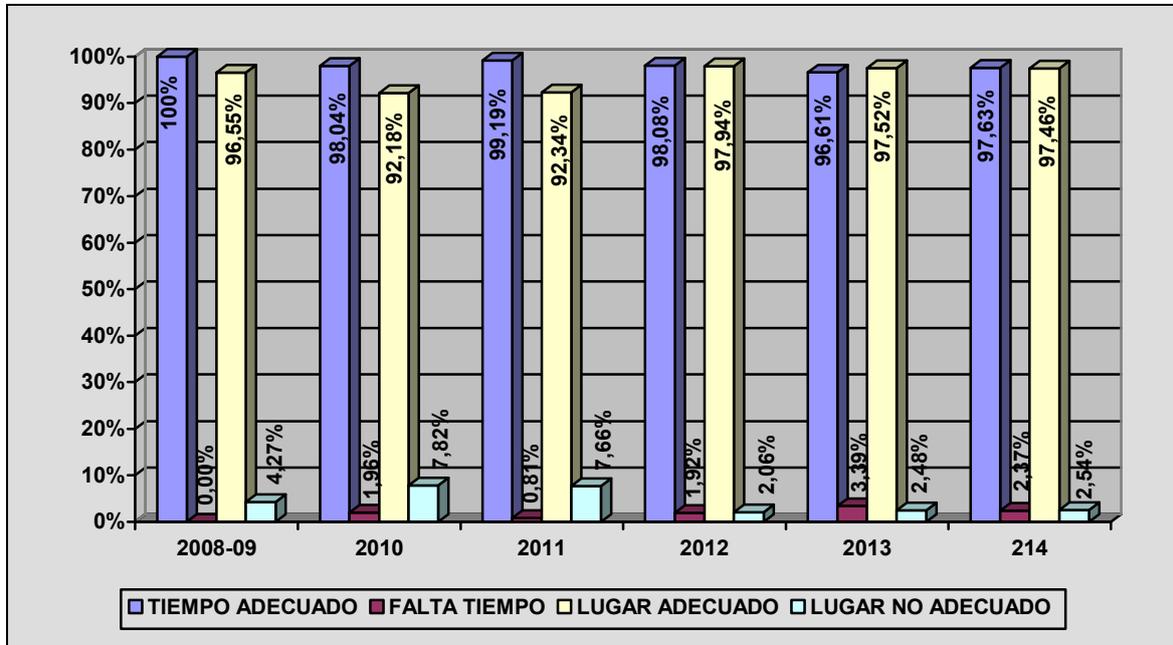
1. Evolución del número de encuestas



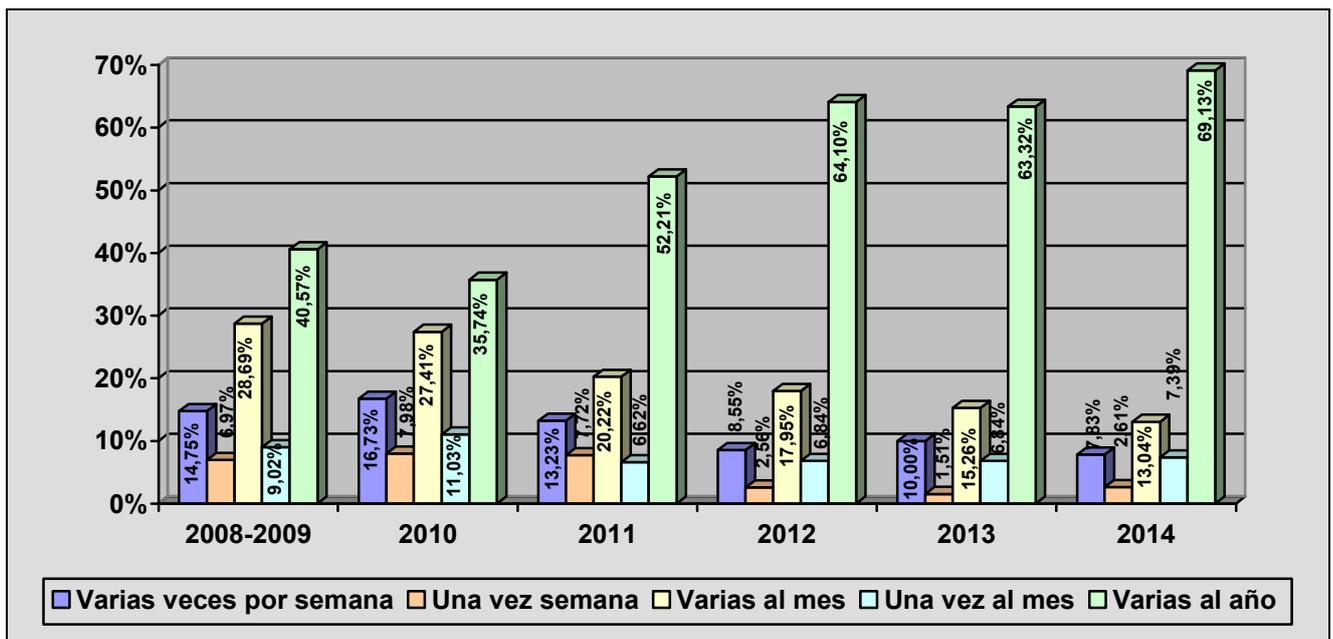
2. Comparativa del compromiso nº 1.4.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.



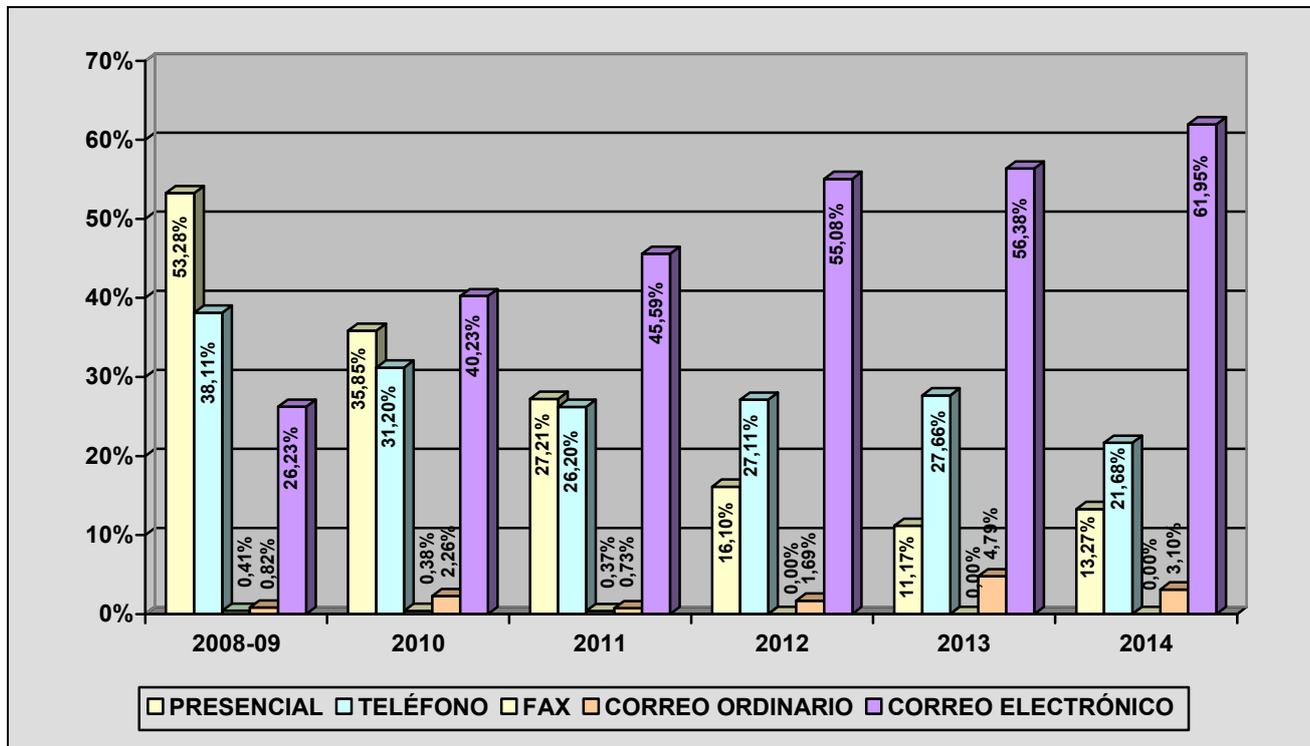
3. Comparativa del compromiso n° 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.



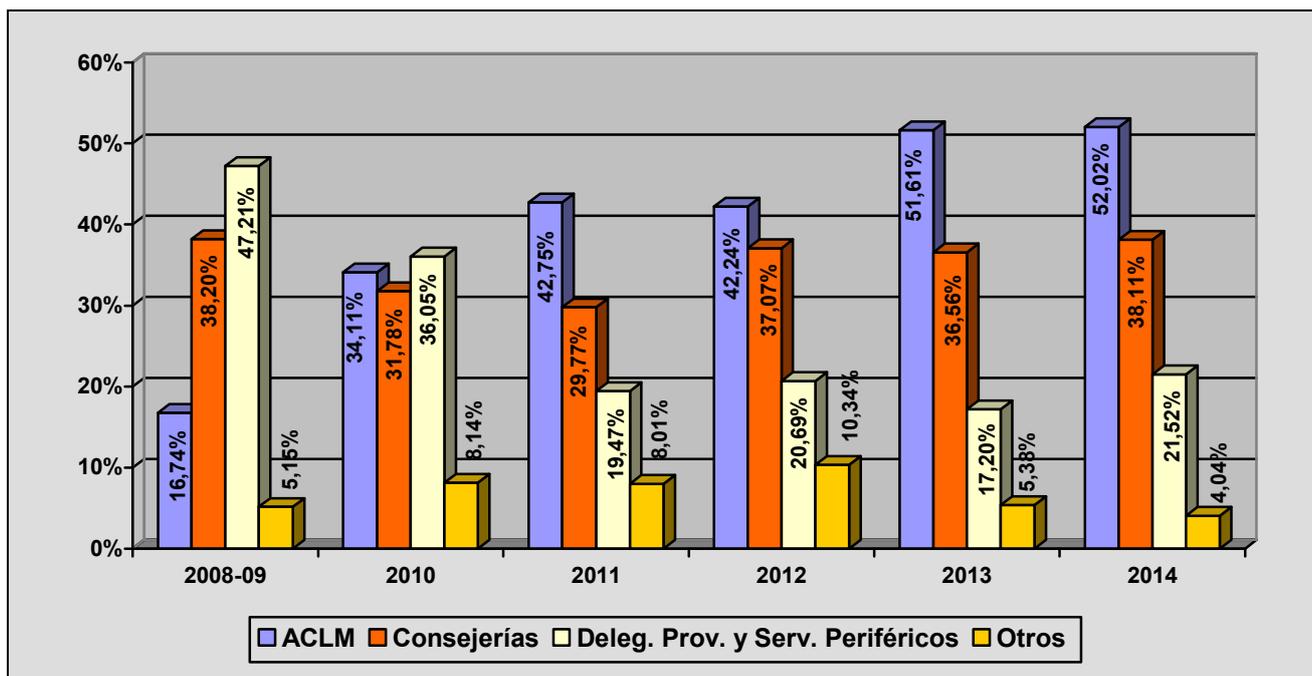
4. Frecuencia de utilización del archivo



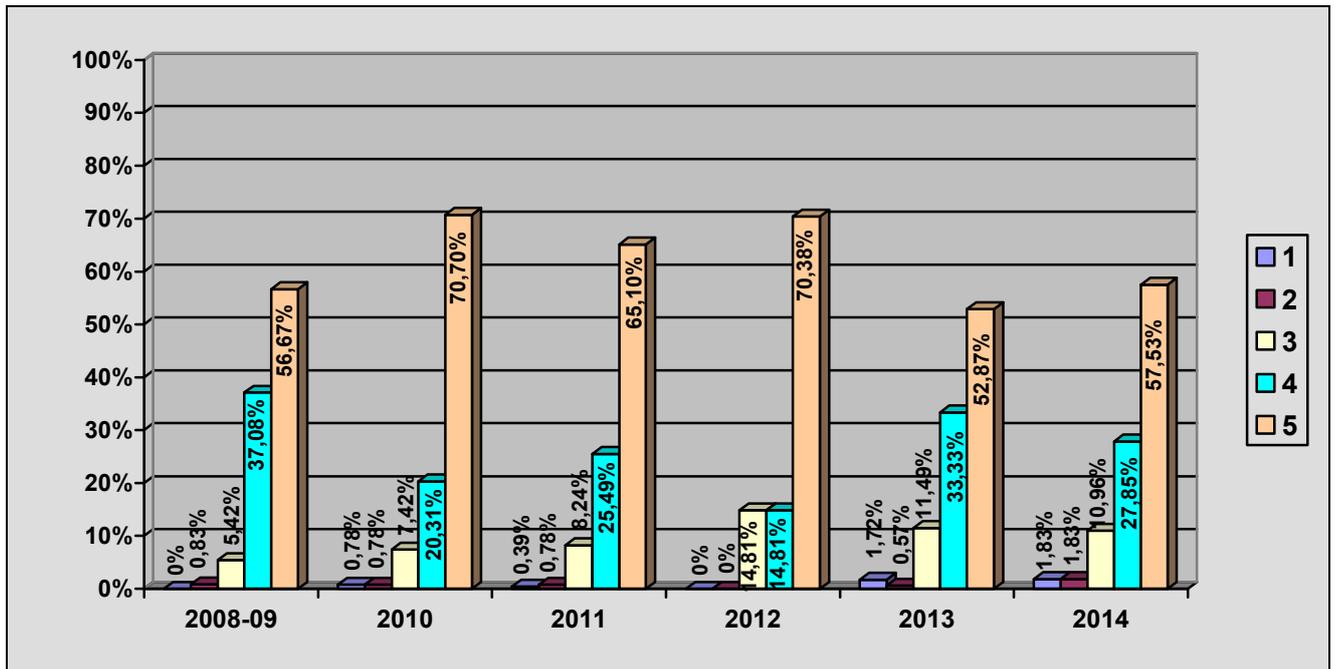
5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo



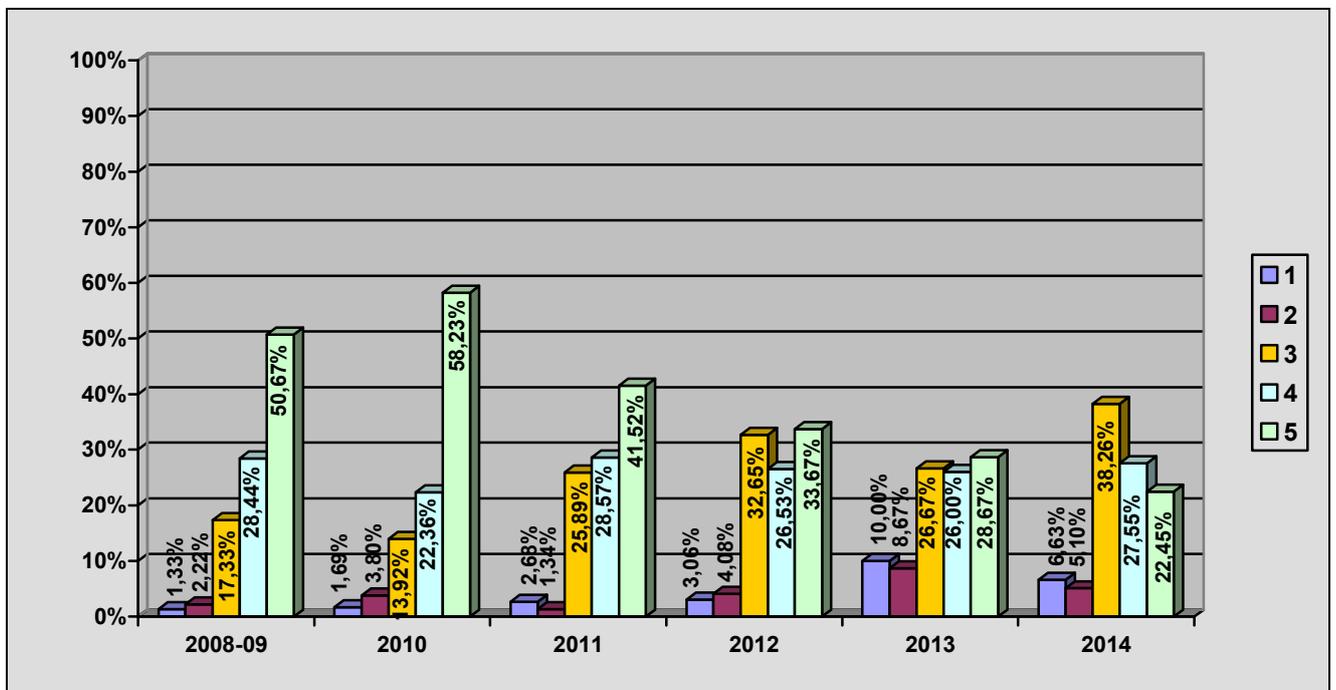
6. Organismo al que dirige la consulta



7. El Archivo da respuesta rápida a las consultas¹

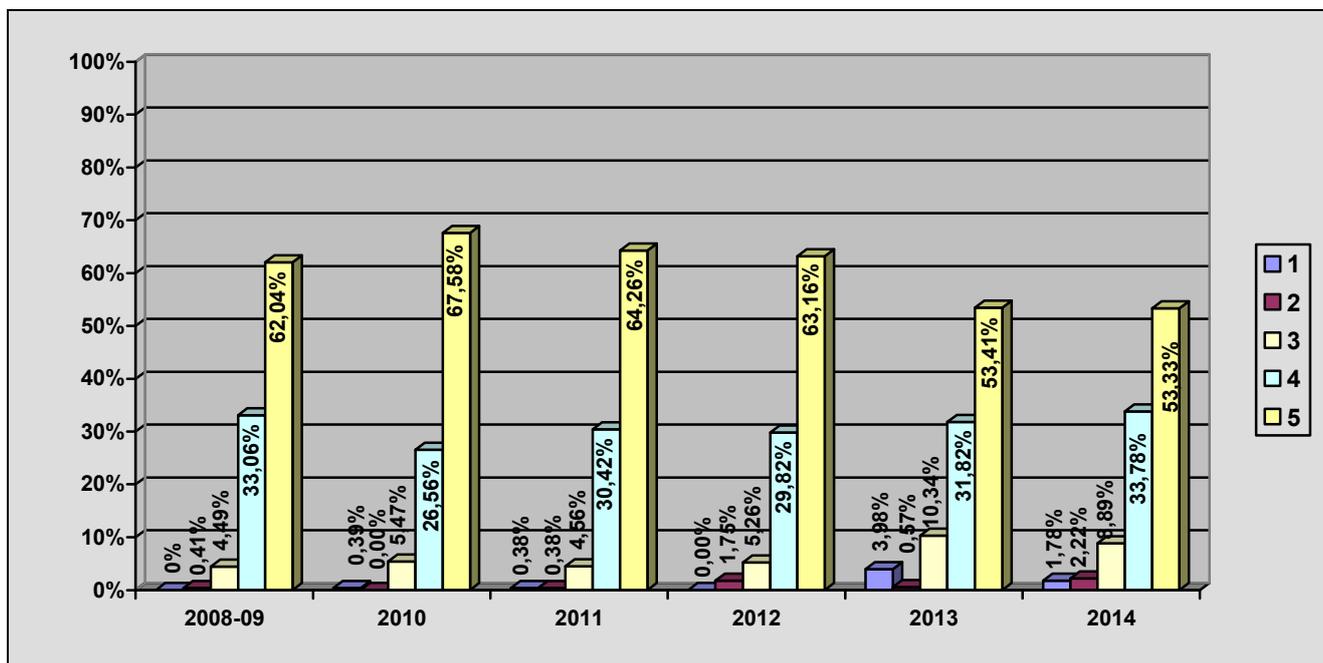


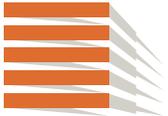
8. El servicio del Archivo es mejor que hace un año



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. 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):

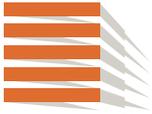
- Archivo de Castilla-La Mancha
- Consejerías
- Delegaciones y Servicios Provinciales
- Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc.)

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



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	<input type="checkbox"/>				
2. El trato del personal que le atendió fue adecuado	<input type="checkbox"/>				
2.1. Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió	<input type="checkbox"/>				
3. Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	<input type="checkbox"/>				
4. Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	<input type="checkbox"/>				
4.1. Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto	<input type="checkbox"/>				
5. El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	<input type="checkbox"/>				
6. Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	<input type="checkbox"/>				
7. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	<input type="checkbox"/>				

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.