

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.

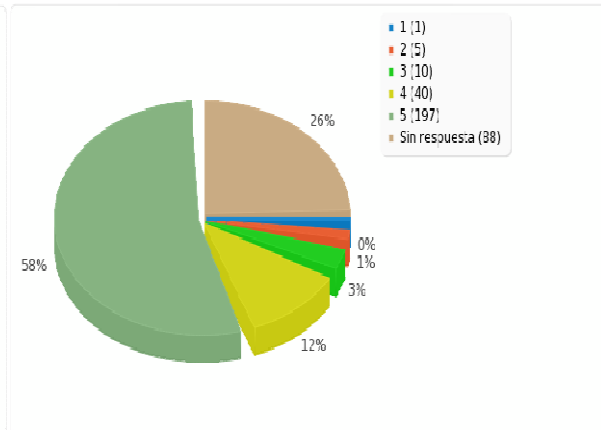
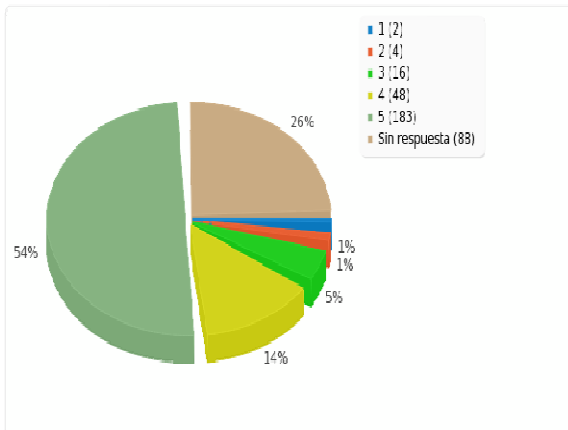
Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

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%

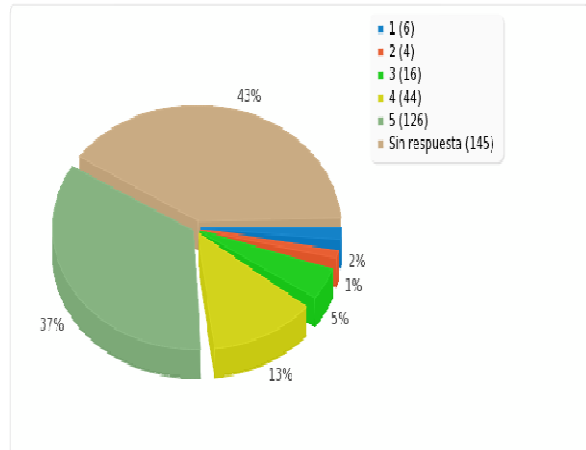
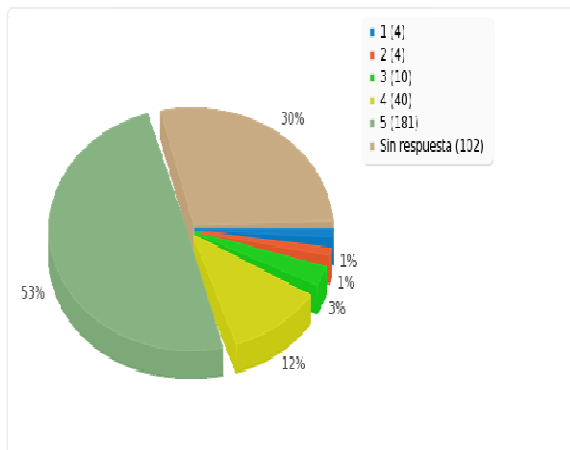


Compromiso n° 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

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).

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, 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

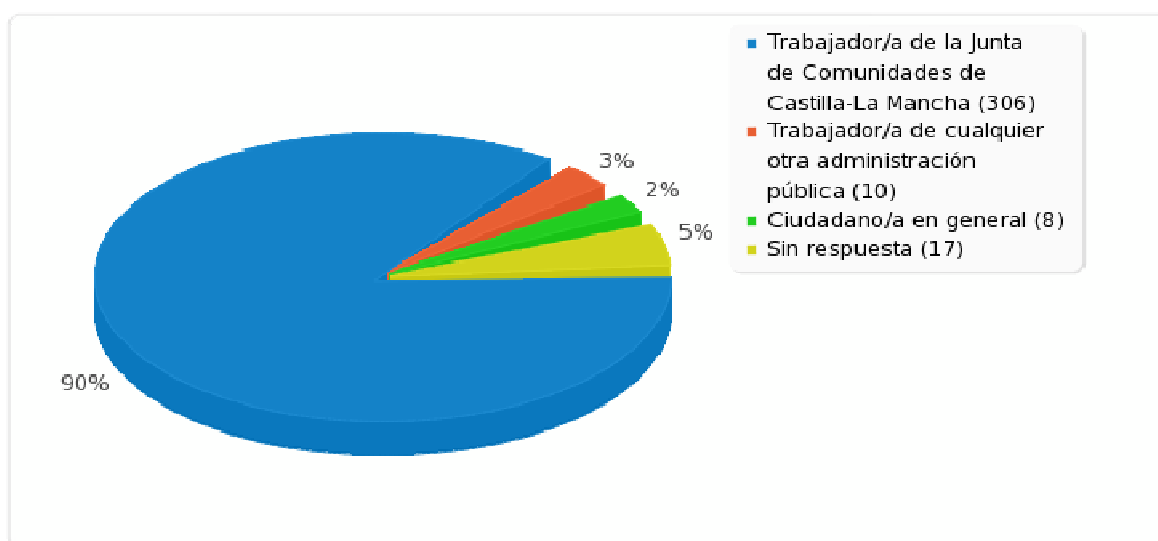
El grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores, es decir, un 96,54% de las encuestas señalan al menos un 3 en la escala de valores (Ver cuadro nº 9 de Anexo). En este sentido, el número de usuarios/as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

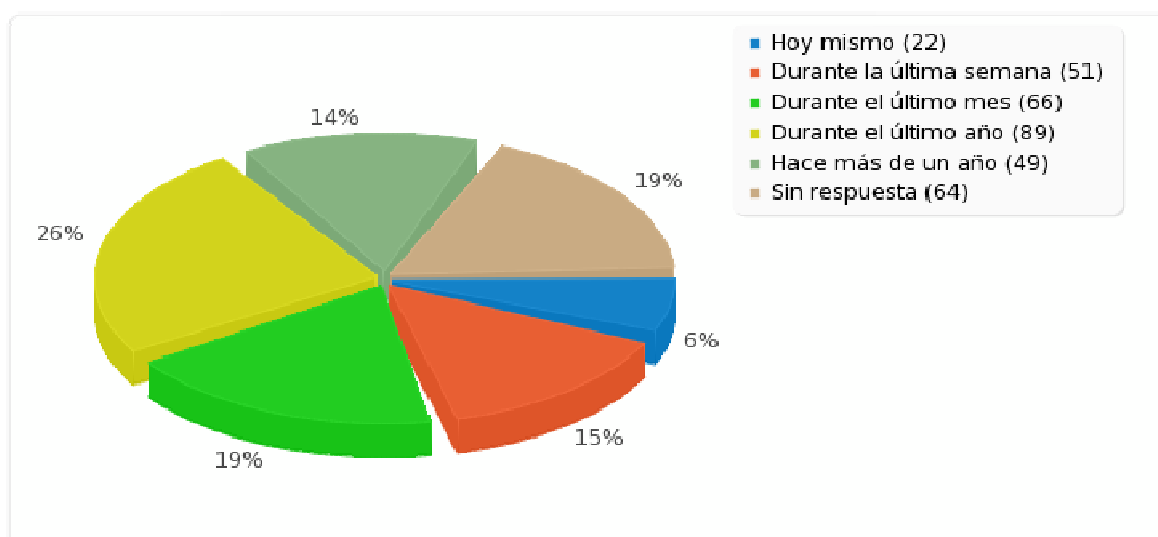
Todos los datos recogidos en las encuestas de satisfacción y expuestos más abajo en las tablas de resultados nos reafirma en el convencimiento de que la mejora continua es una herramienta útil y necesaria para conseguir y mantener unos estándares de calidad acordes con el servicio ofrecido y exigidos 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:

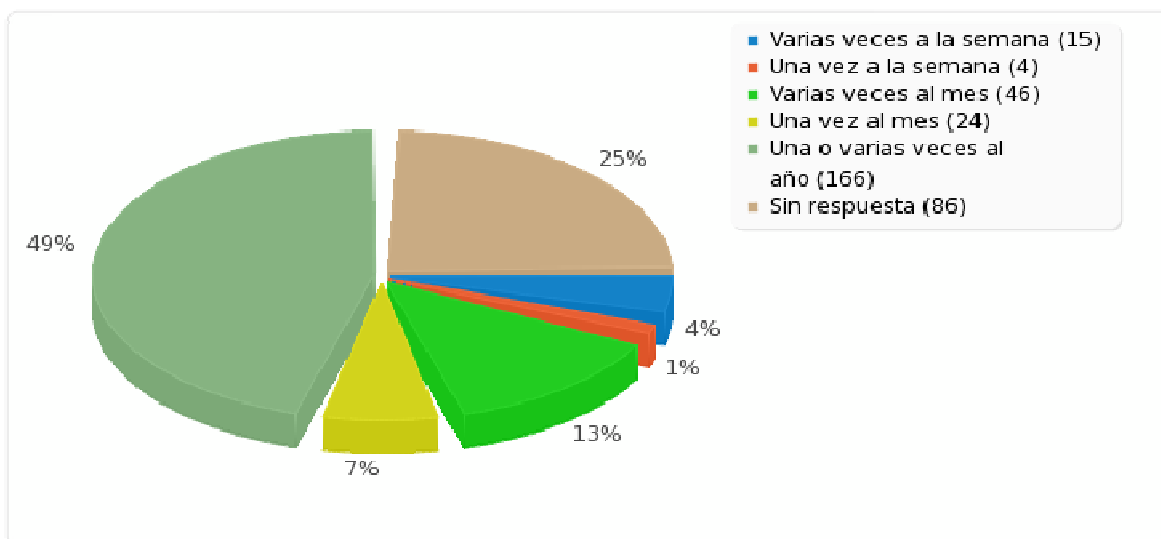
1. TIPO DE USUARIO			
CONTESTADAS	JUNTA	OTRAS	CIUDADANO
324	306	10	8
100,00%	94,44%	3,07%	2,47%



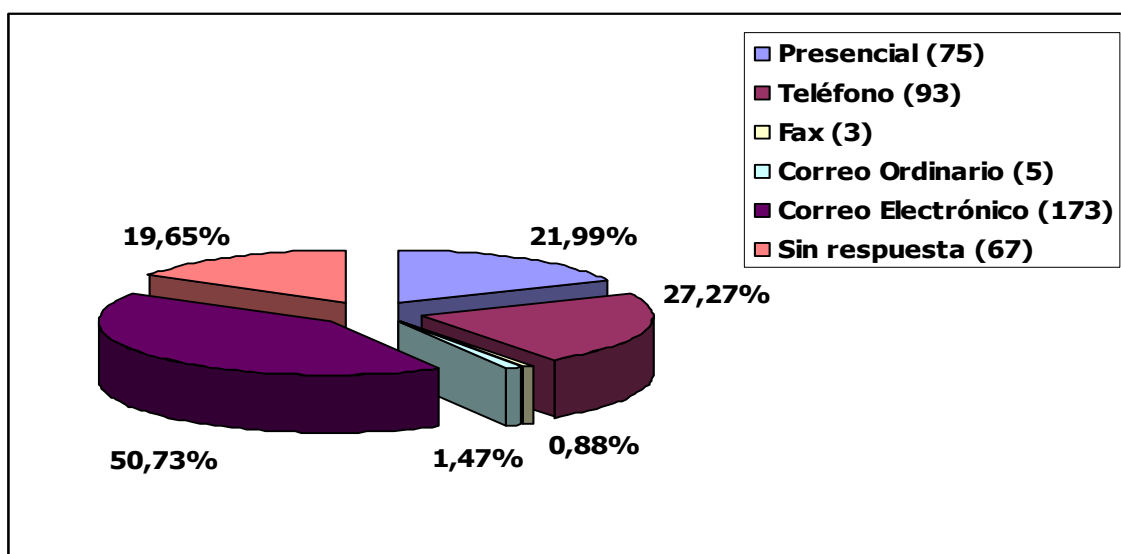
2. ÚLTIMA VEZ QUE UTILIZÓ EL ARCHIVO					
CONTESTADAS	HOY	SEMANA	MES	AÑO	MÁS DE UN AÑO
277	22	51	66	89	49
100,00%	7,94%	18,41%	23,83%	32,13%	17,69%



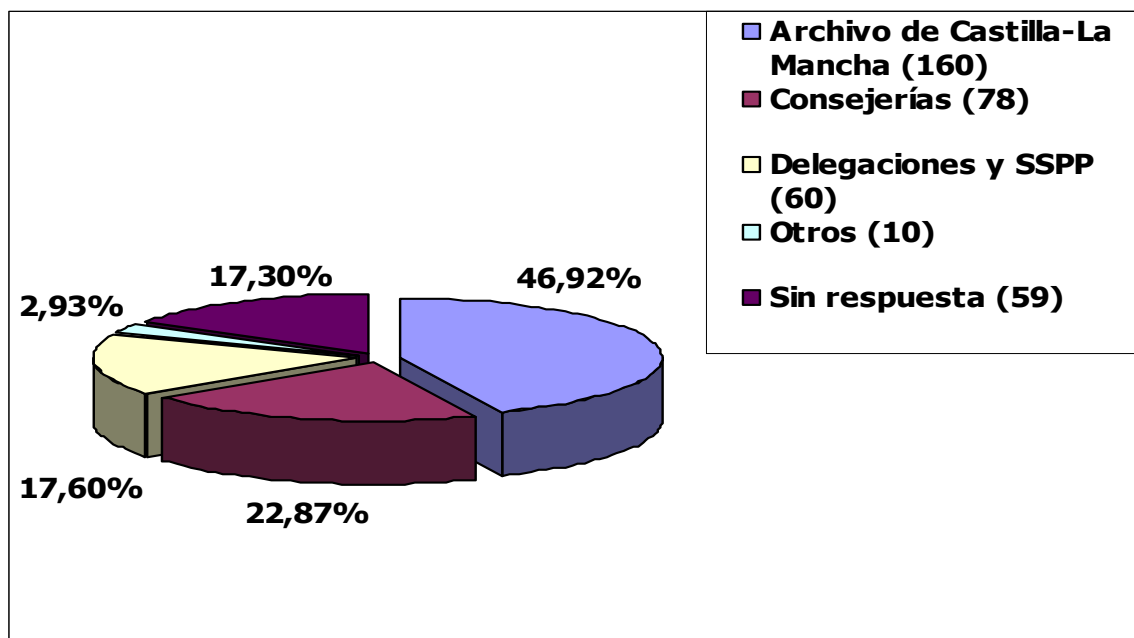
3. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
CONTESTADAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
255	15	4	46	24	166
100,00%	5,88%	1,57%	18,03%	9,41%	65,10%



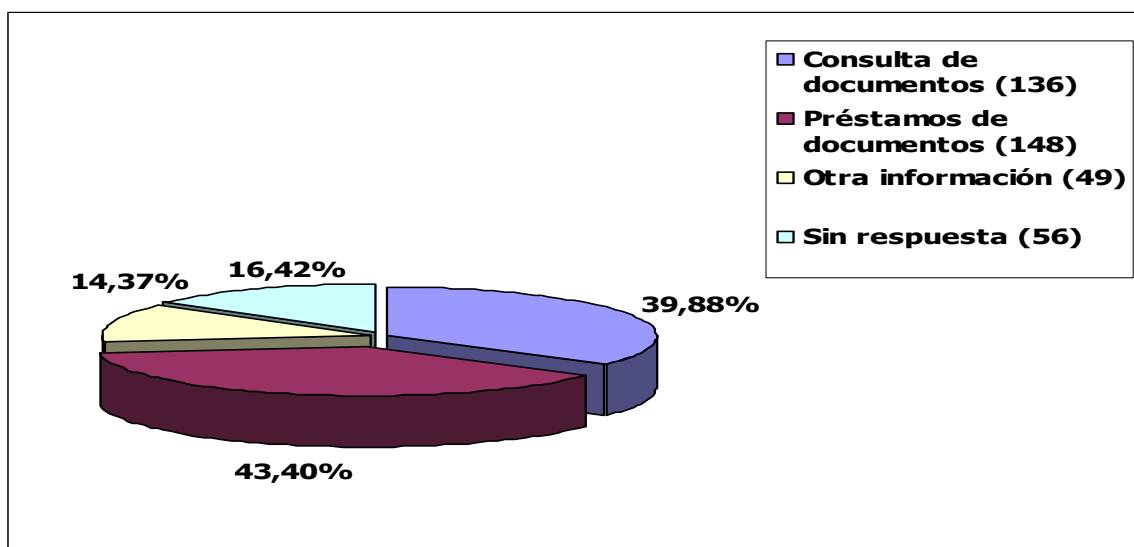
4. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
CONTESTADAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO
226	75	93	3	5	173
100,00%	27,07%	33,58%	1,09%	1,81%	62,45%



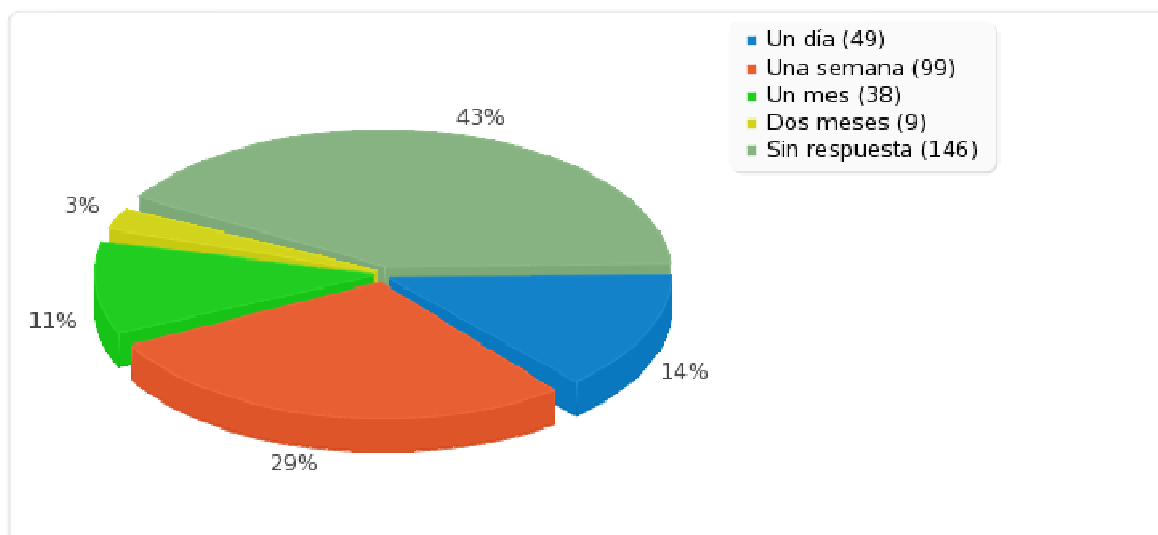
5. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
CONTESTADAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
282	160	78	60	10
100,00%	56,74%	27,66%	21,28%	3,55%



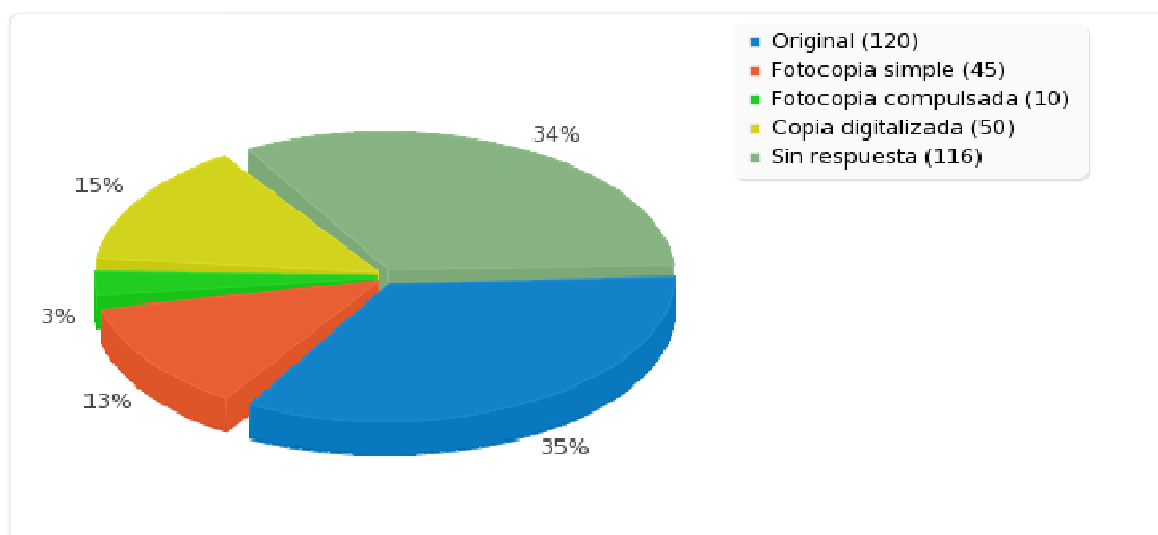
6. INFORMACIÓN SOLICITADA			
CONTESTADAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
285	136	148	49
100,00%	47,72%	51,93%	17,19%



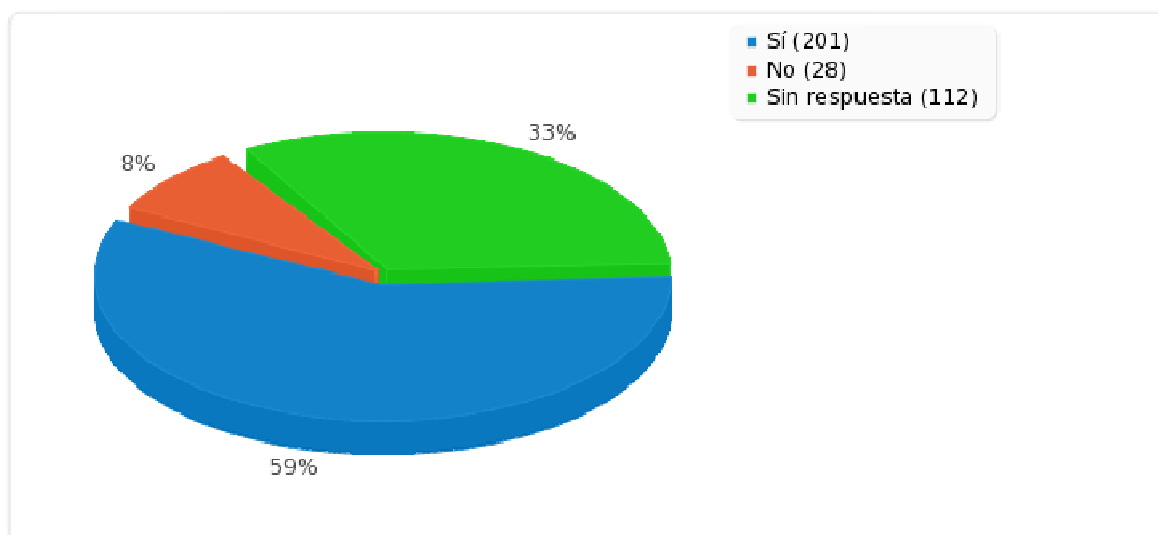
7. TIEMPO QUE SUELE NECESITAR LOS DOCUMENTOS				
CONTESTADAS	UN DÍA	UNA SEMANA	UN MES	DOS MESES
195	49	99	38	9
100,00%	25,13%	50,77%	19,49%	4,62%



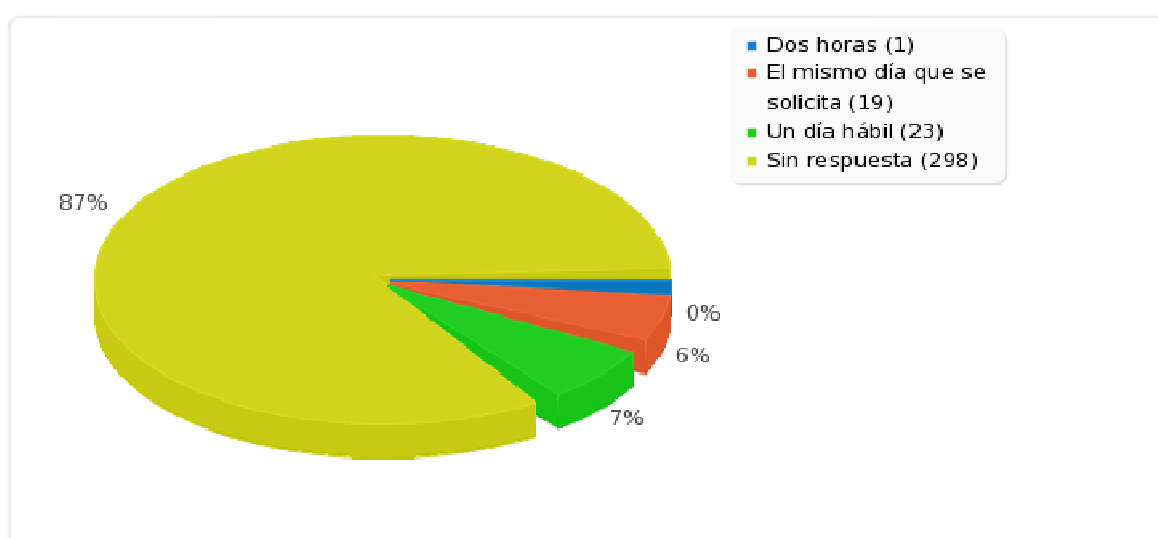
8. ORIGINAL O COPIA				
CONTESTADAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
225	120	45	10	50
100,00%	53,33%	20%	4,44%	22,22%



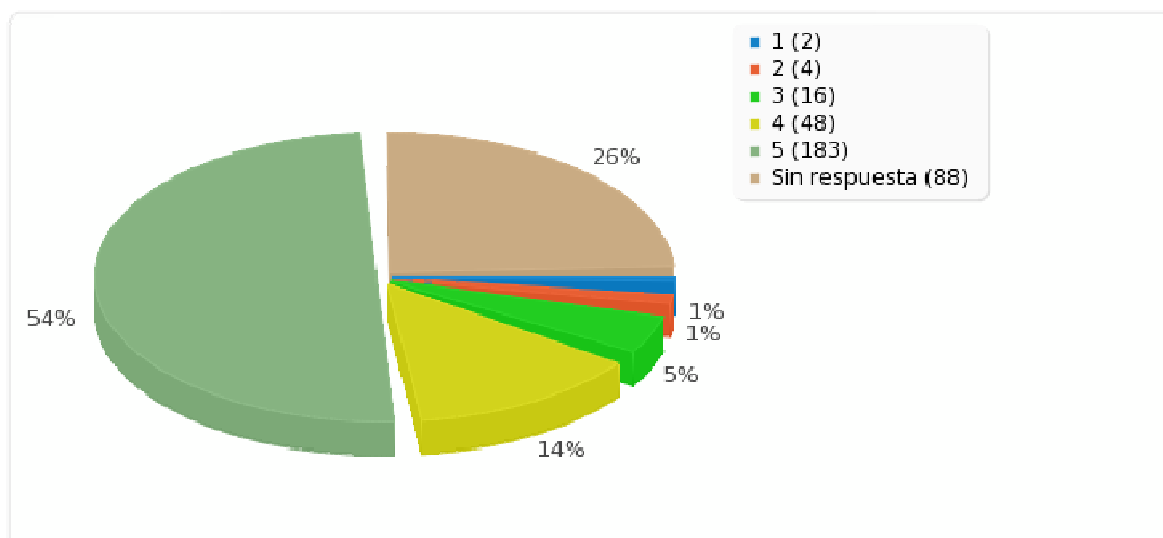
9. DE ACUERDO CON EL PLAZO PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS		
CONTESTADAS	SÍ	NO
229	201	28
100,00%	87,78%	12,22%



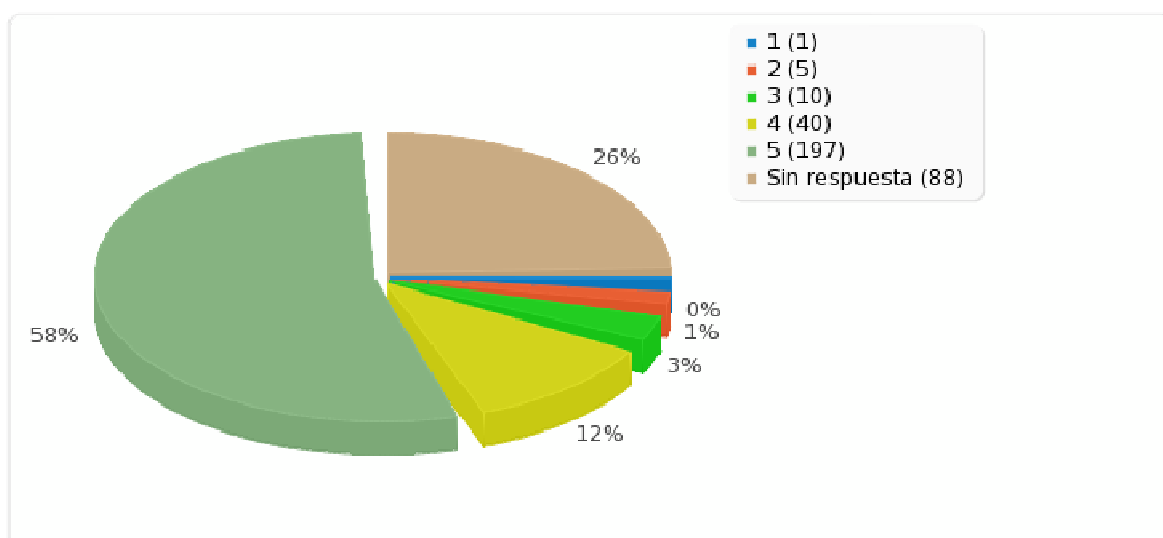
9.1. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
CONTESTADAS	DOS HORAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL
43	1	19	23
100,00%	2,33%	44,18%	53,49%



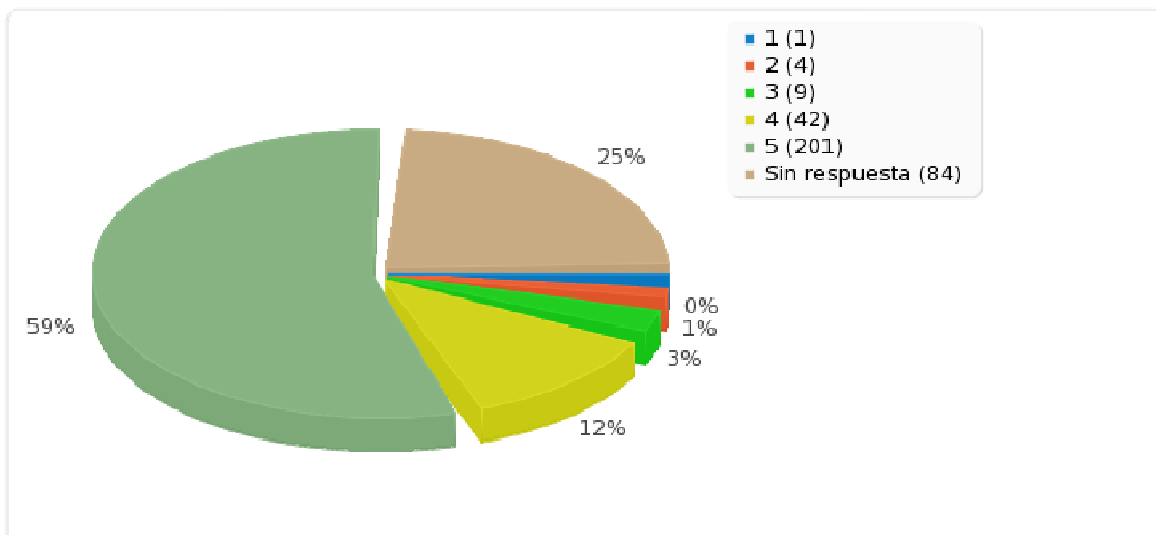
10.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE		
CONTESTADAS	<3	>=3
253	6	247
100,00%	2,37%	97,63%



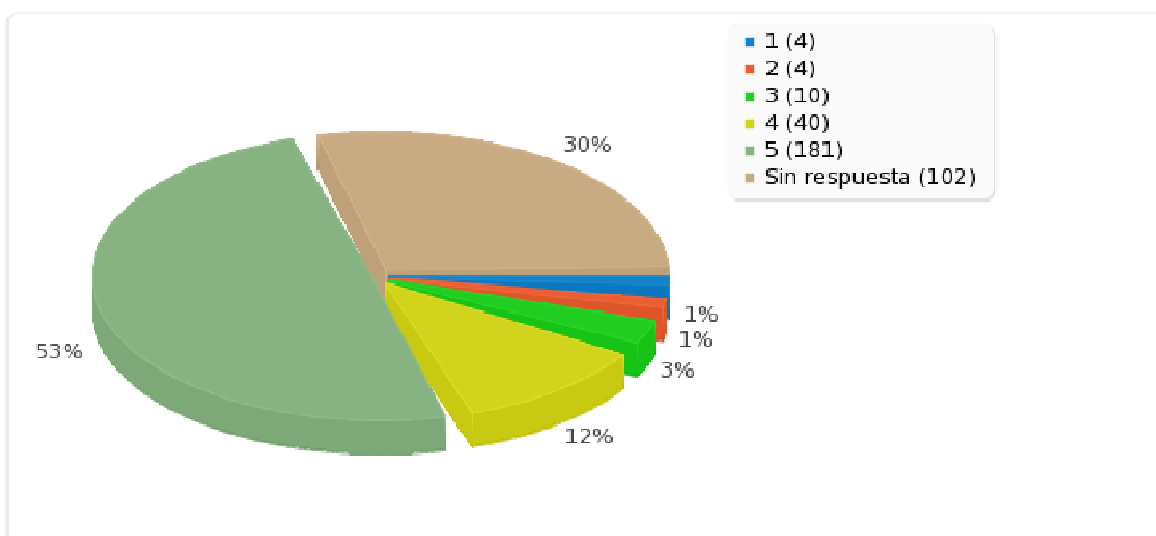
10.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
253	6	247
100,00%	02,38%	97,62%



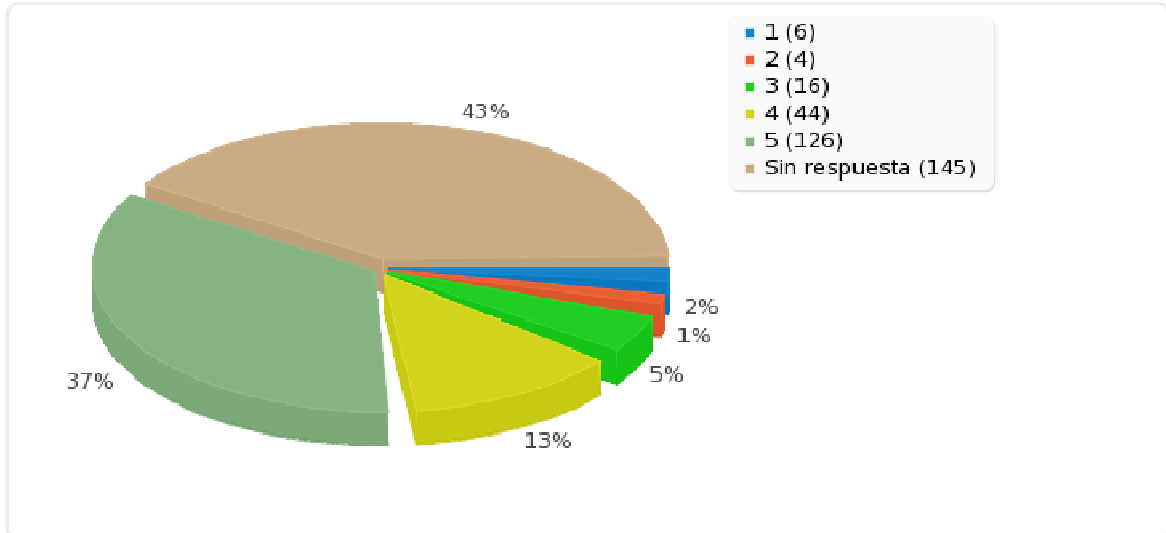
10.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
257	1	4	9	42	201
100,00%	0,39%	1,56%	3,50%	16,34%	78,21%



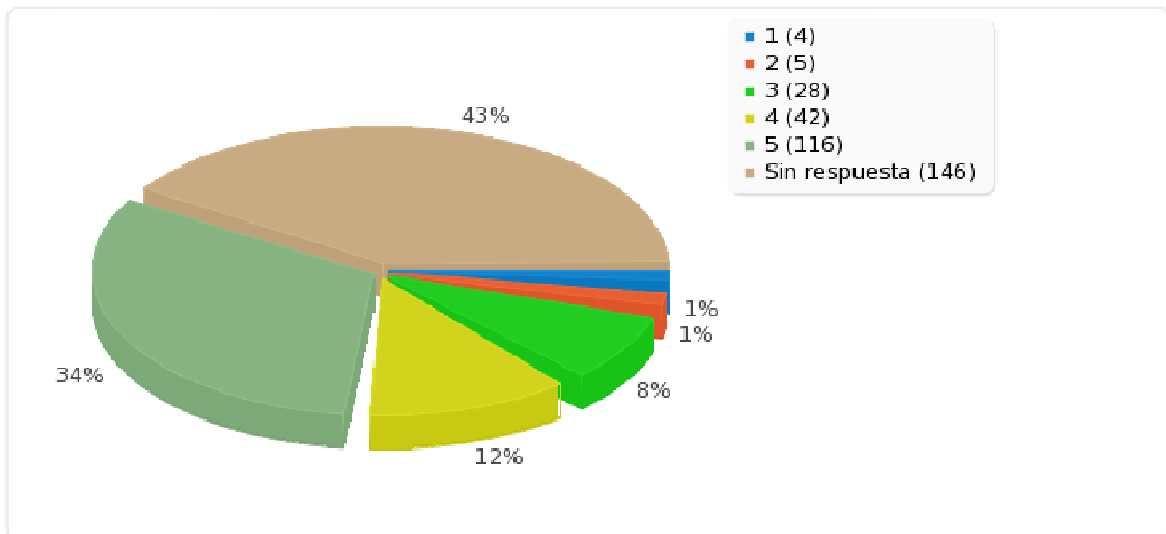
10.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
239	8	231
100,00%	3,34%	96,65%



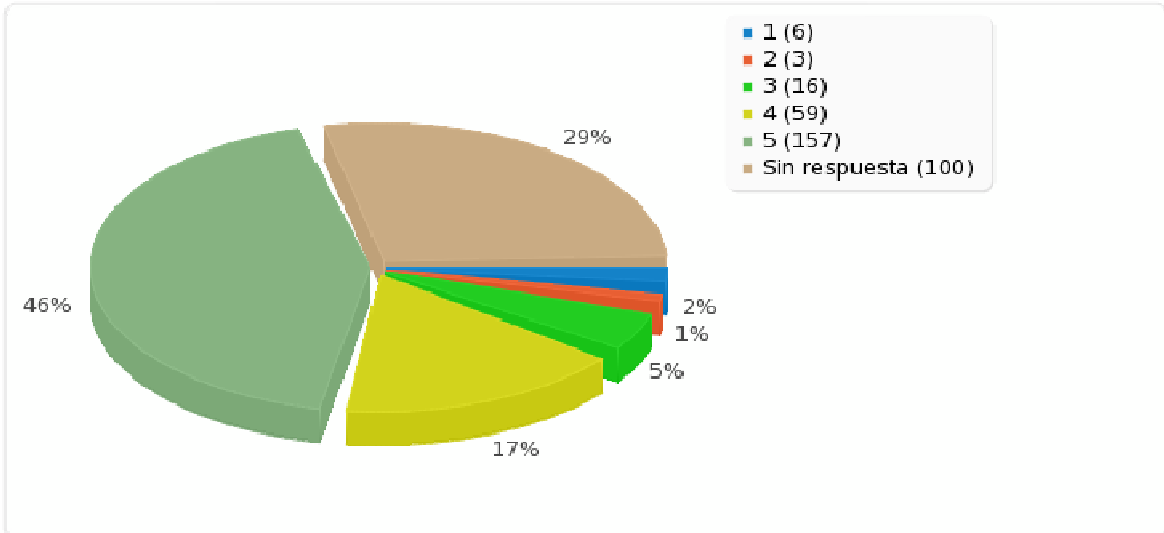
10.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
196	10	186
100,00%	5,10%	94,90%



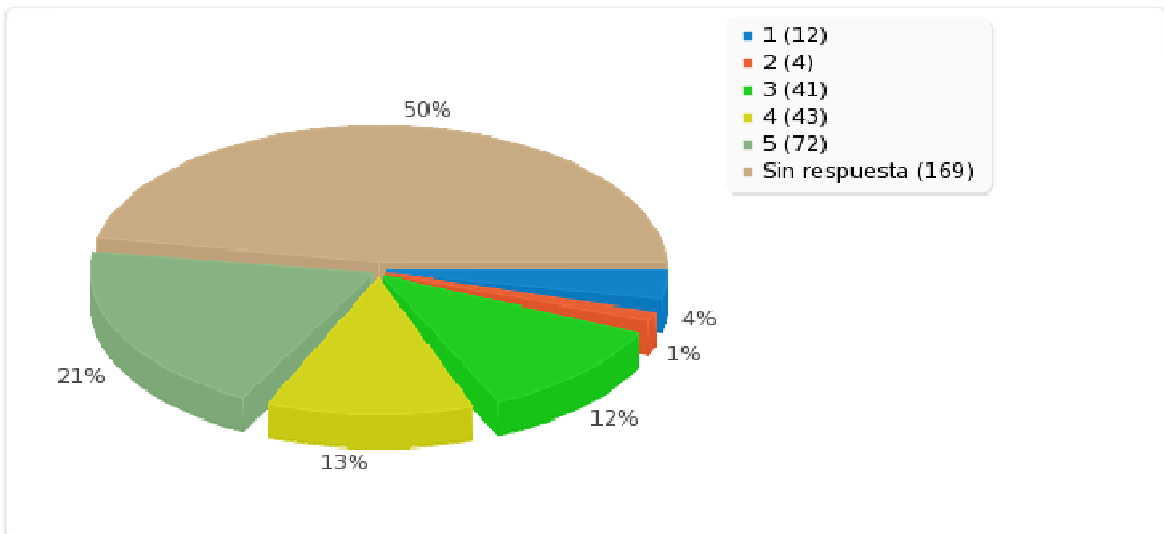
10.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
195	4	5	28	42	116
100,00%	2,05%	2,56%	14,36%	21,54%	59,49%



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%

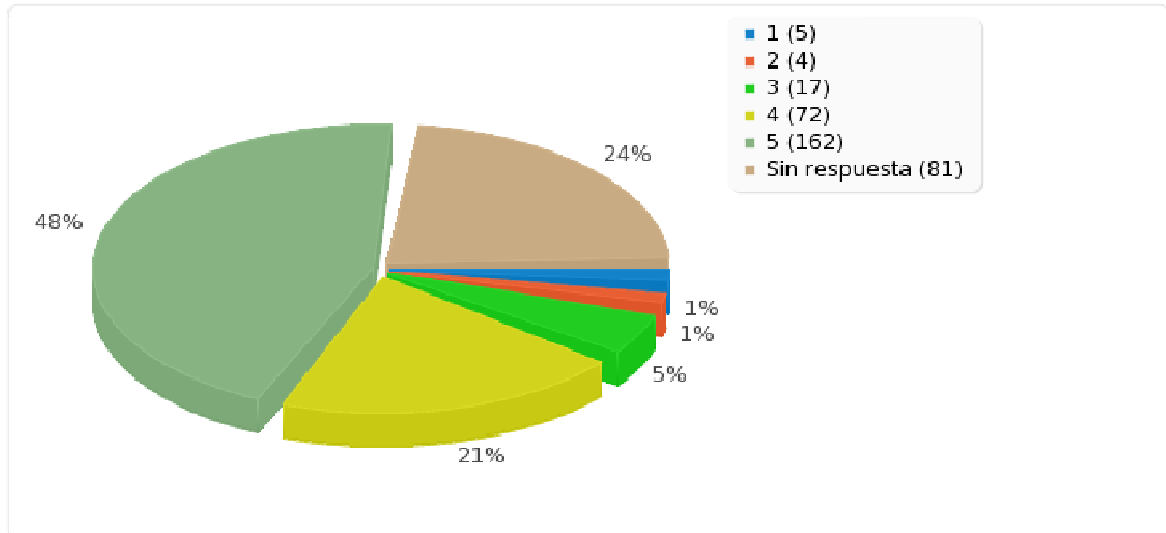


10.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
196	12	4	41	43	72
100,00%	6,98%	2,33%	23,84%	25,00%	41,86%



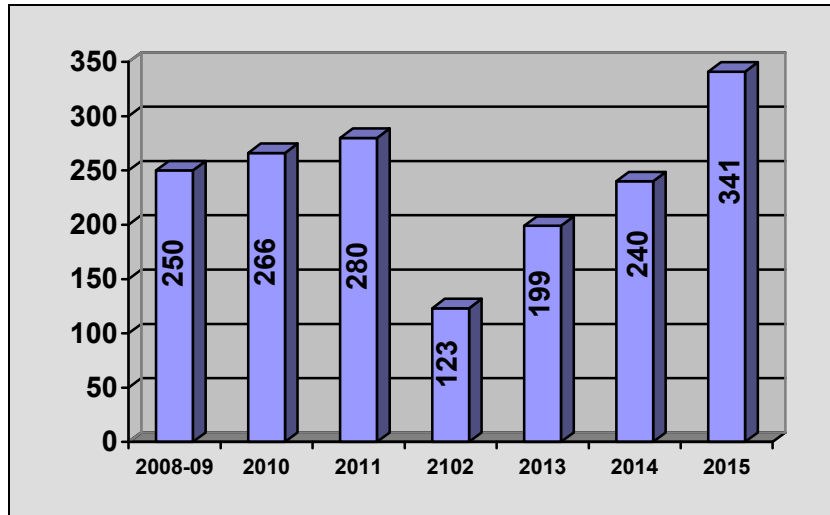
10.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO

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

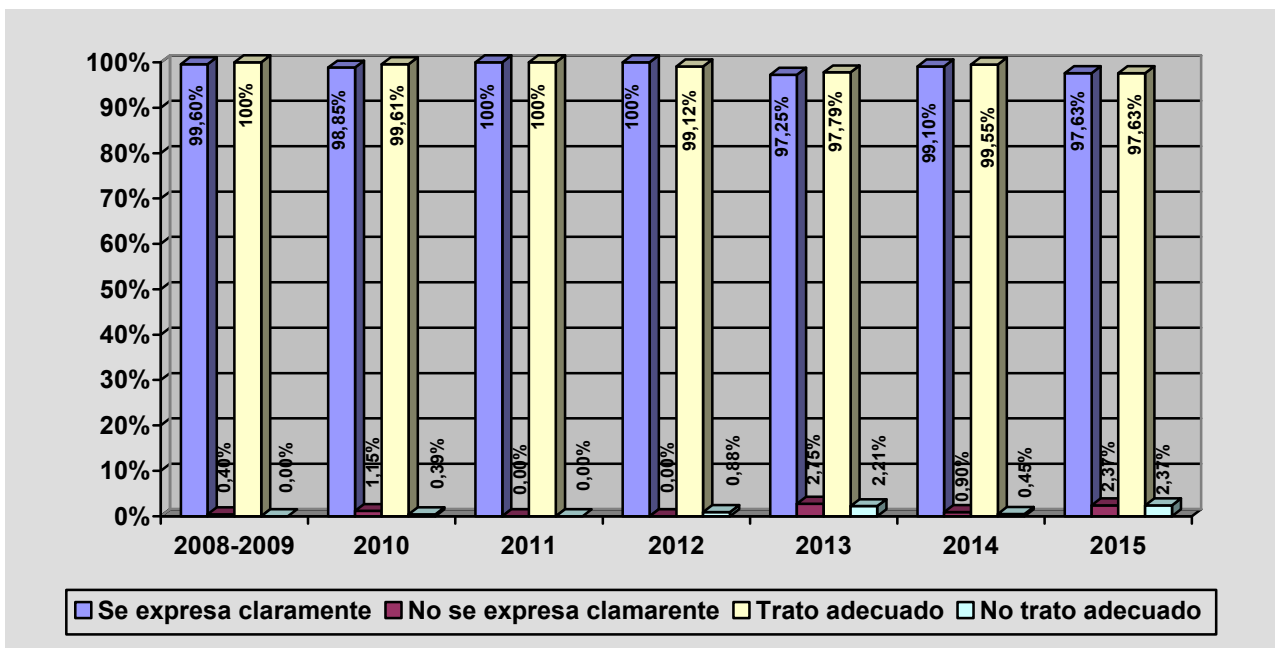


ANEXO

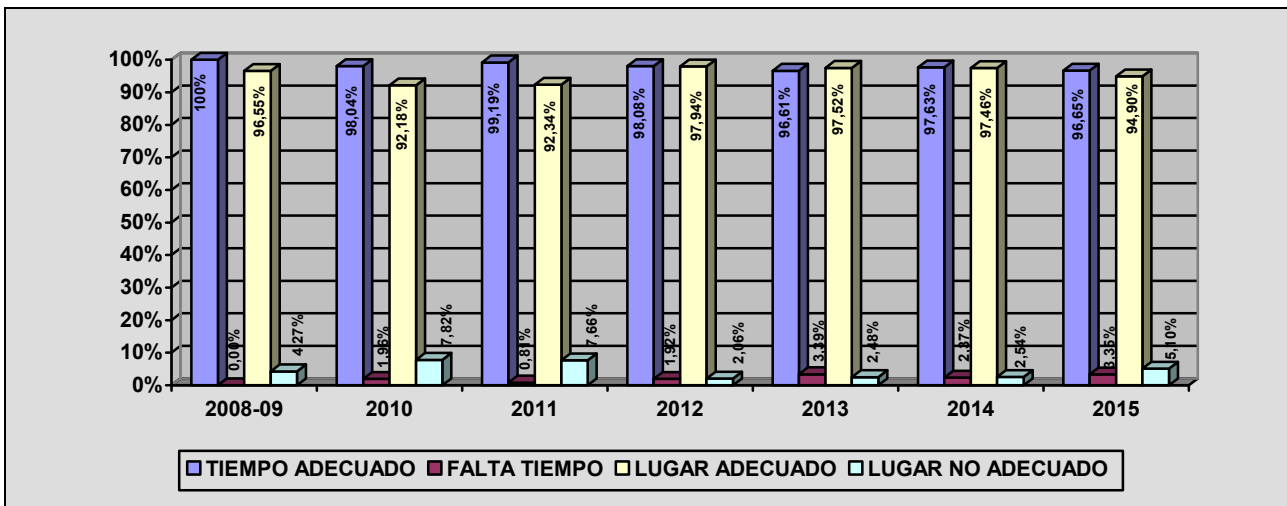
1. Evolución del número de encuestas



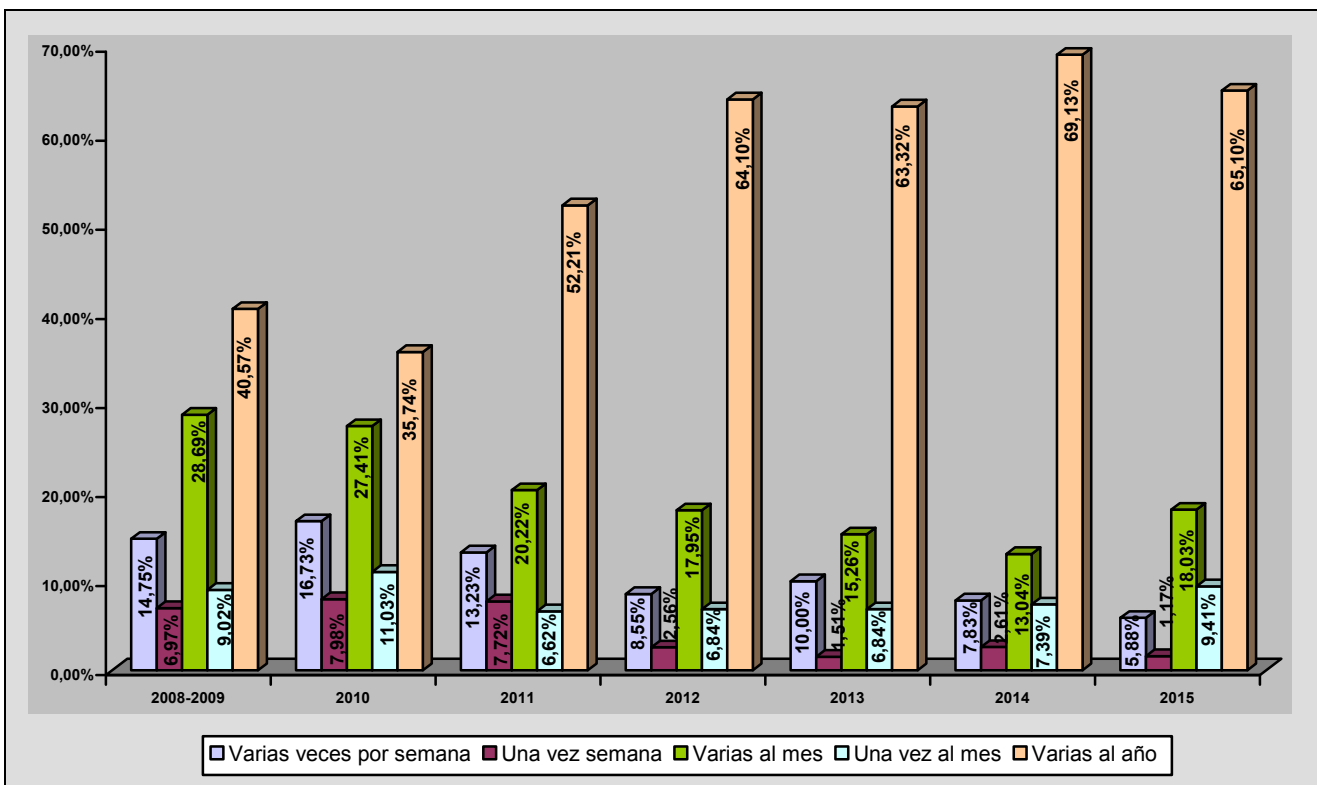
2. Comparativa del compromiso nº 1.4.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.



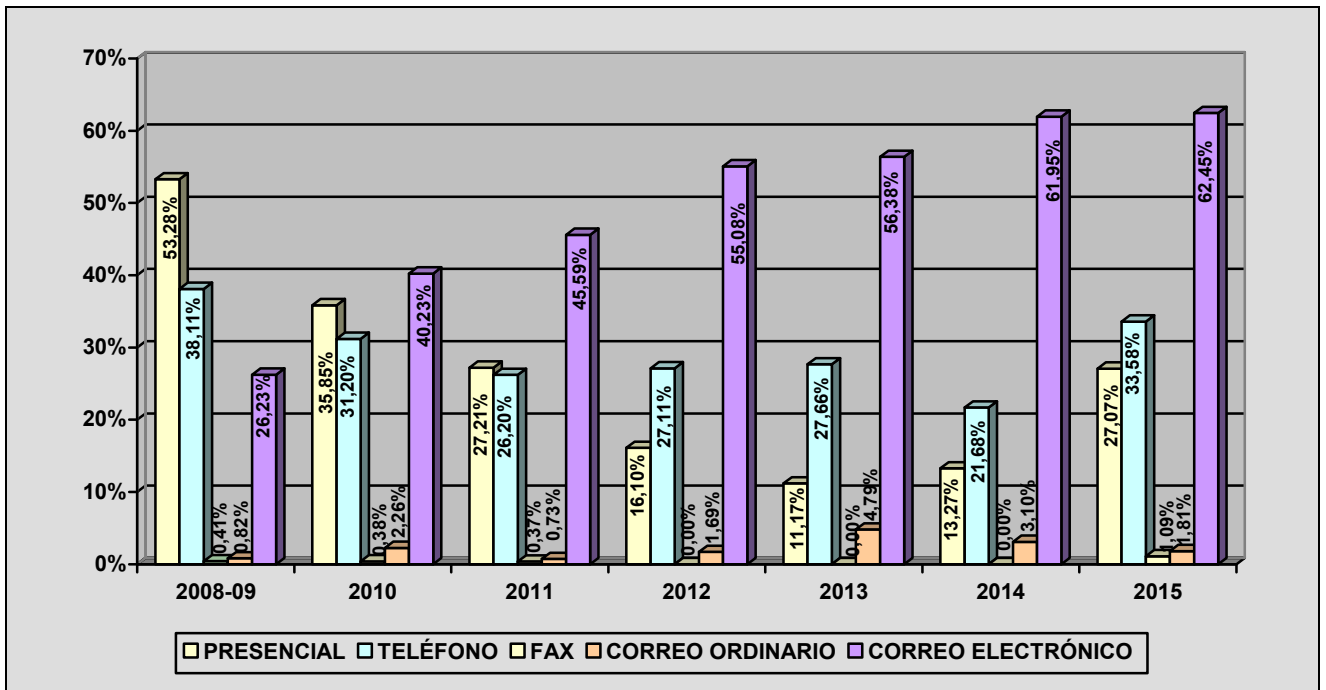
3. Comparativa del compromiso n° 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.



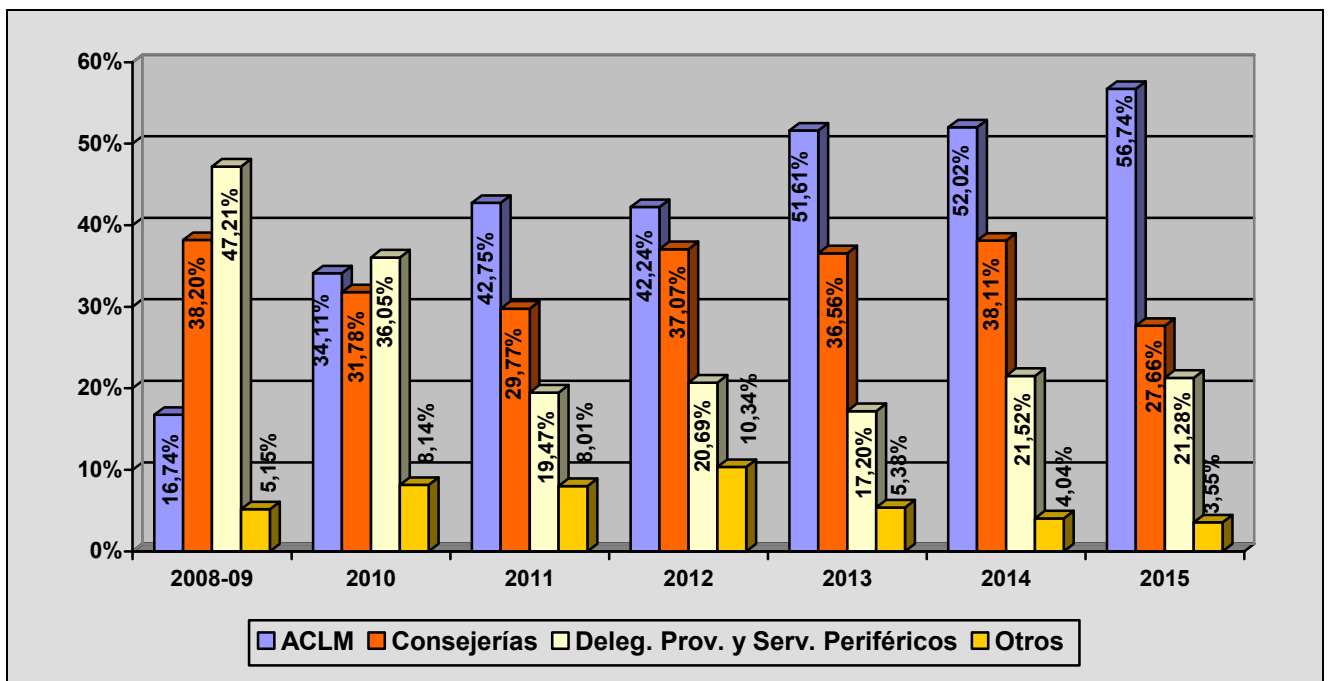
4. Frecuencia de utilización del archivo



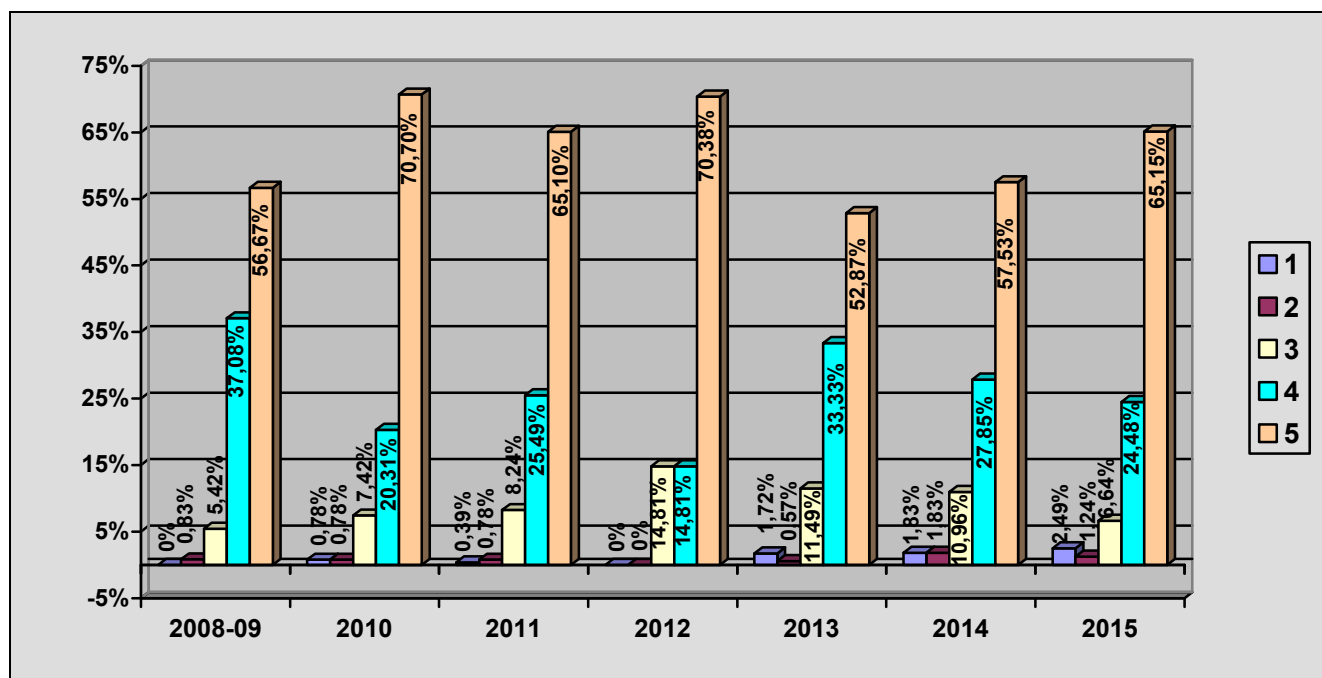
5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo



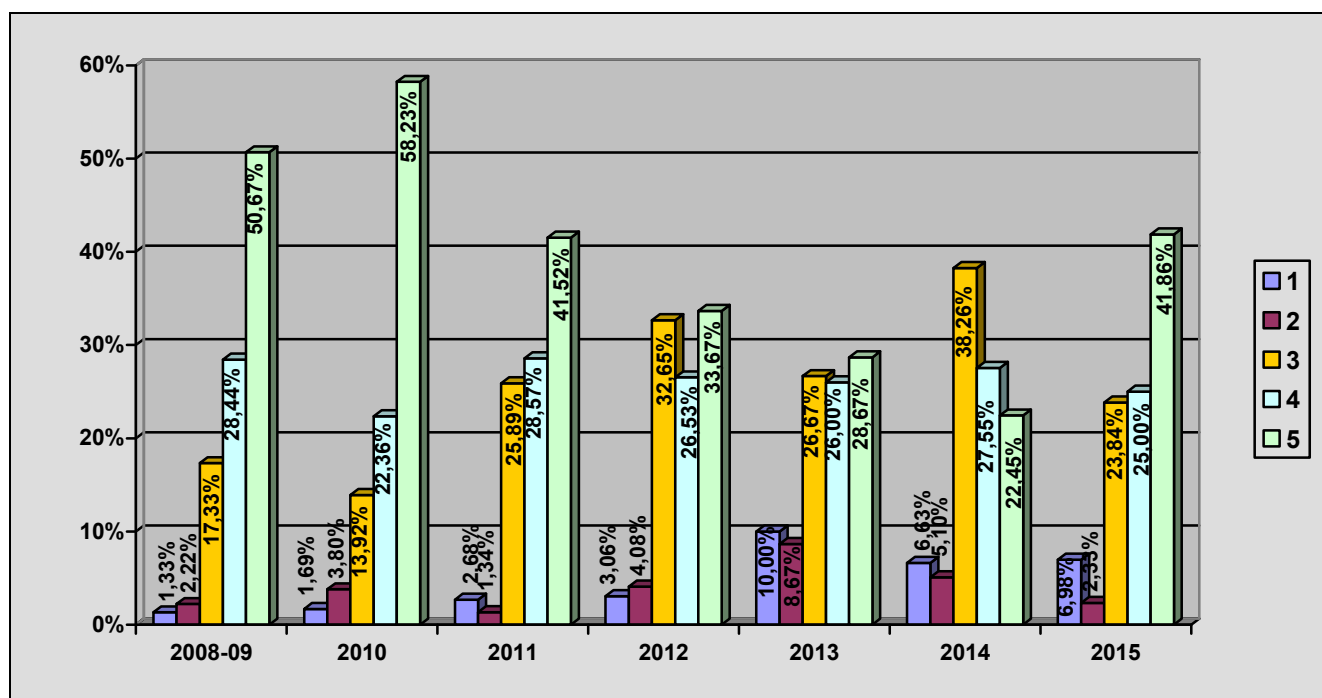
6. Organismo al que dirige la consulta



7. El Archivo da respuesta rápida a las consultas¹

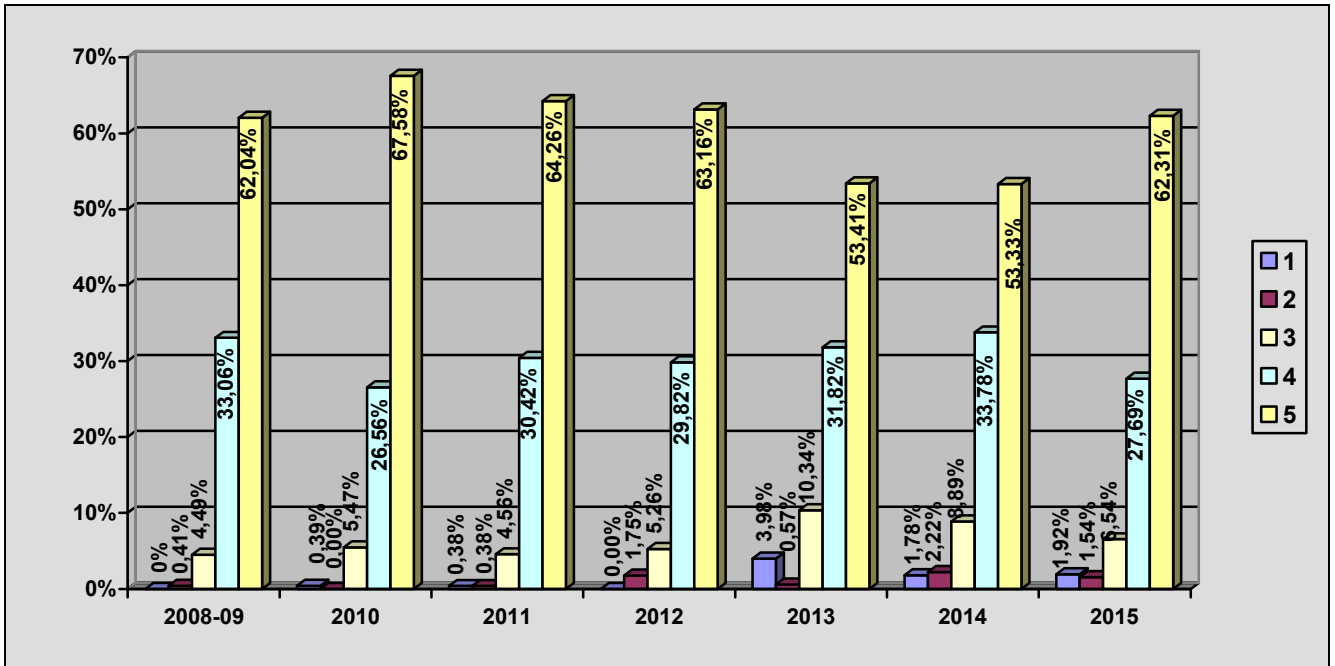


8. El servicio del Archivo es mejor que hace un año



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 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...

**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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

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

¿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](#)