

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA REALIZADA DURANTE LOS MESES DE FEBRERO-MARZO DE 2016

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, utilizando ese conocimiento como 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 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

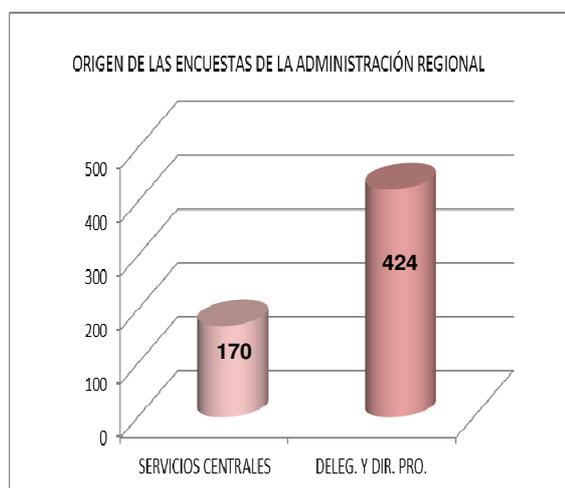
más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal usuario y trabajador en la administración regional a través de correo electrónico, pero adoptando las medidas necesarias para que la cumplimentación de la encuesta se hiciese de forma anónima.

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 2016, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

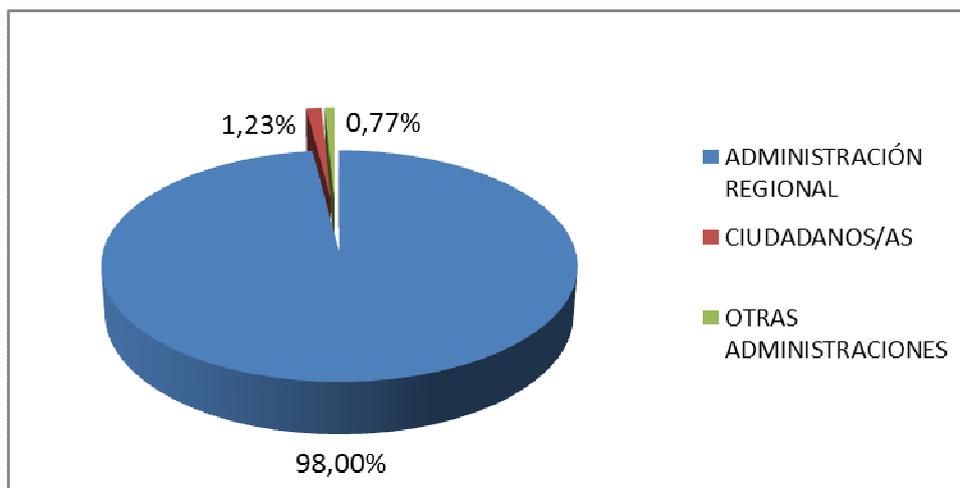
ENCUESTAS Y USUARIOS/AS

El número total de encuestas recibidas ha sido de 620, de las que 594 (95,81%) han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as, es decir, por trabajadores/as de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tan solo 2 encuestas han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas (0,32%) y 11 por ciudadanos/as en general (1,77%). Las 13 restantes no han contestado a la pregunta.



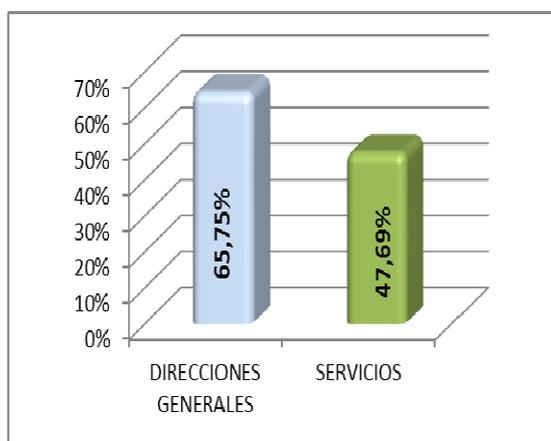
Hay que tener en cuenta que el 98% de los servicios prestados por el Archivo son solicitados por personal de la propia administración regional, y por lo tanto la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo. En este sentido, tan solo un 1,23% de los servicios son solicitados por ciudadanos en general o entidades ajenas a la administración, y un 0,77% son solicitados por otras administraciones públicas, en su mayor parte, administraciones locales.

DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA

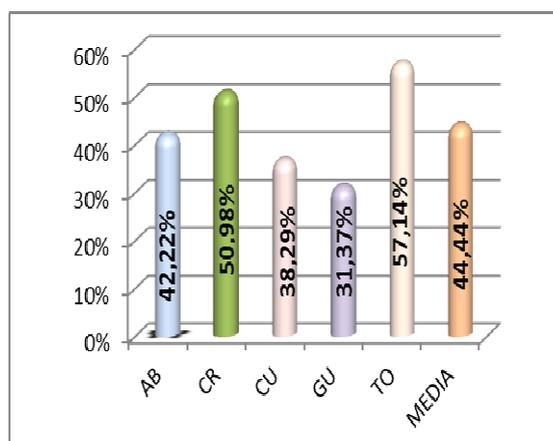


El Archivo de Castilla-La Mancha ha prestado servicios (consultas y préstamos, inserciones e intercalaciones de documentos, asesoramientos técnicos, transferencias documentales, información de referencia y elaboración de informes) durante 2015 a un alto porcentaje de las áreas administrativas que conforman el gobierno y la administración regional. En servicios centrales, organismos autónomos y empresas públicas, el porcentaje asciende al 65,75% de áreas administrativas y de gobierno (Gabinetes, Direcciones Generales y Secretarías Generales) que han solicitado servicios. En cambio, se ha prestado servicios al 44,44% de los Servicios de Delegaciones y Direcciones Provinciales que estructuran la administración periférica de la región.

PORCENTAJE DE ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y DE GOBIERNO DE LOS SERVICIOS CENTRALES USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA

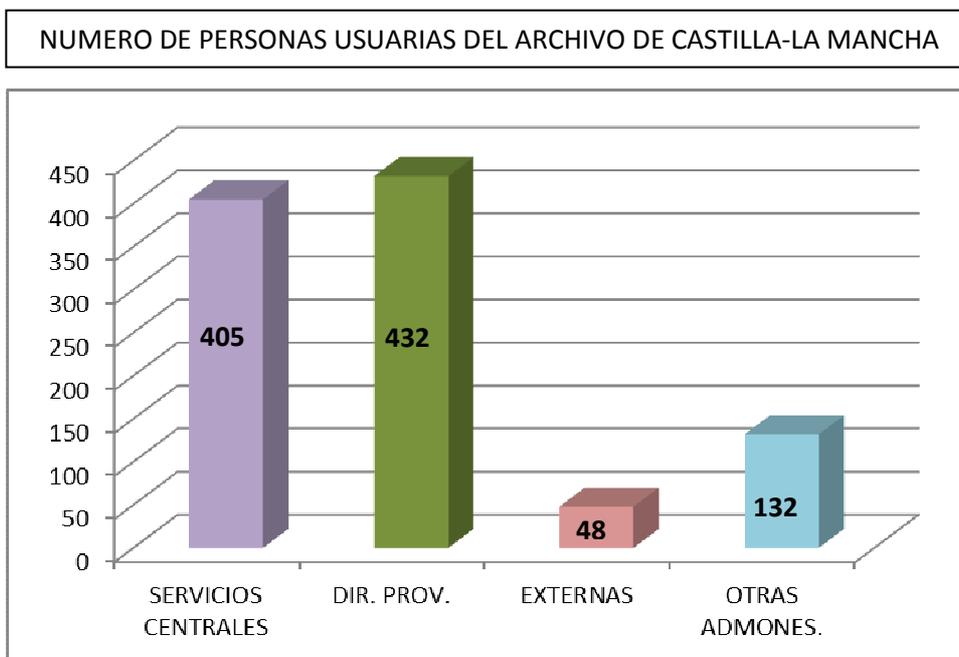


PORCENTAJE DE SERVICIOS DE LAS DELEGACIONES Y DIRECCIONES PROVINCIALES USUARIOS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



Desde este punto de vista, el número de encuestas, gratamente superior al ejercicio anterior, es sumamente representativa, puesto que en 2015 solicitaron servicios del Archivo de Castilla-La Mancha –debemos incluir también archivos

centrales de Consejerías, Delegaciones, Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos- como usuarias internas algo más de ochocientas personas diferentes, distribuidas por casi todos los órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.



No todos/as los/as empleados/as de la Junta que remiten la encuesta de satisfacción son usuario/as del Archivo, puesto que un total de cuarenta y una (41) encuestas incluyen comentarios en el sentido de que nunca han utilizado los servicios del Archivo de Castilla-La Mancha. En cualquier caso, con estos datos podemos intuir que un alto porcentaje de personas usuarias habituales del archivo han respondido a la encuesta.

Gran parte del personal usuario de la Administración Regional suele solicitar diferentes tipos de servicios del archivo. Además de las consultas y préstamos, los más usuales, también reclama asesoramiento técnico y sobre todo transferencias de documentación. En este sentido, 562 usuarios/as han cumplimentado y remitido un total de 909 transferencias desde el módulo de oficina de la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha, lo que ha supuesto el movimiento de un total de 30.708 cajas y la grabación de 178.914 registros informáticos.

USUARIOS	562
TRANSFERENCIAS	909
CAJAS	30708
REGISTROS INFORMÁTICOS	178914

La aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha registra los servicios prestados por el propio archivo y por el resto de archivos centrales de Consejerías, Organismos Autónomos, Delegaciones y Direcciones Provinciales. Estos servicios son registrados manualmente por el propio personal del archivo, seleccionando en cada caso el tipo de servicio prestado. Pero al mismo tiempo, esta aplicación informática es la herramienta en la que queda reflejada la actividad administrativa relacionada con la gestión de archivos en toda la administración regional. Su utilización queda justificada en el número de usuarios/as que acceden diariamente a la misma para realizar transferencias o consultar la documentación previamente registrada y remitida al archivo correspondiente para solicitarla en préstamo. La siguiente tabla nos muestra los picos medios de usuarios diarios y el pico máximo de usuarios:

PICOS MEDIOS DIARIOS	90
PICO MÁXIMO (11/02/2015)	166

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen a continuación en dos formatos diferentes:

- 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.
- Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (620), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

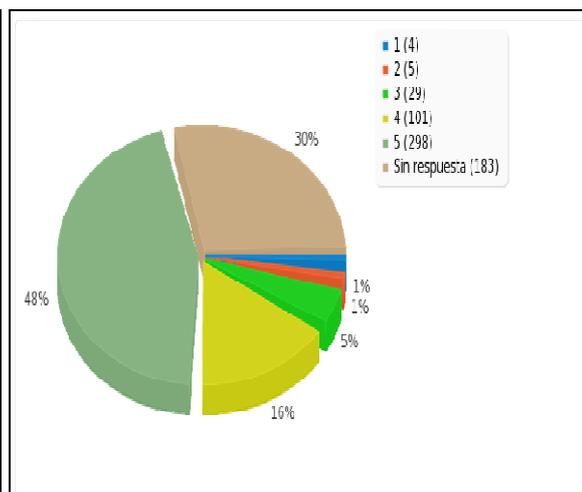
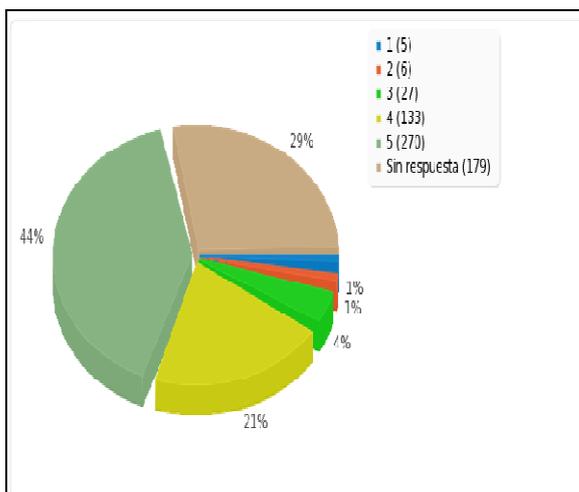
Los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

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
441	11	430	437	9	428
100,00%	2,49%	97,51%	100,00%	2,06%	97,94%

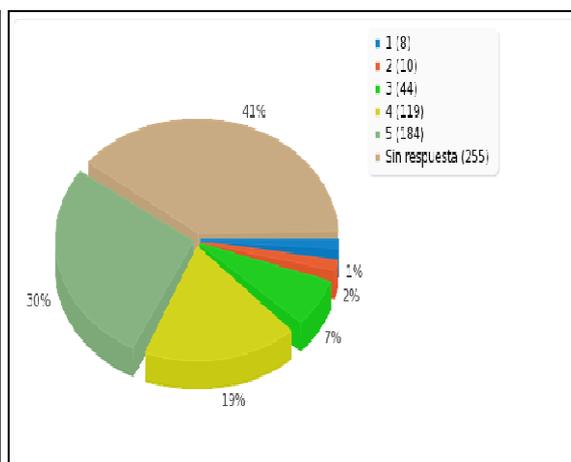
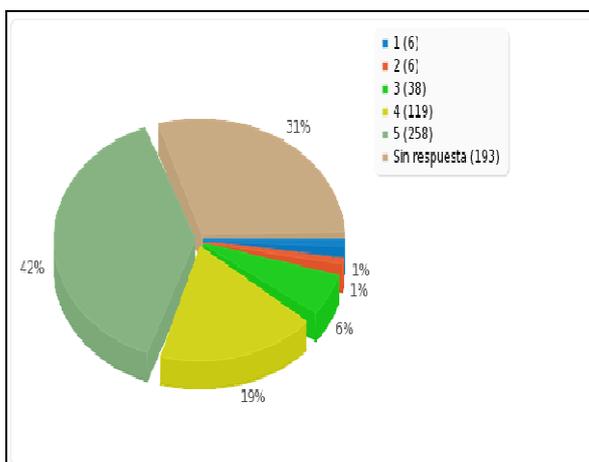


Compromiso nº 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

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
427	12	415	365	18	347
100,00%	2,81%	97,19%	100,00%	4,93%	95,07%



Batería de preguntas.

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 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.

Organismo de procedencia:

A pesar de que el cuestionario es anónimo, el organismo de procedencia nos sirve para identificar y concretar las percepciones que los/as usuarios/as tienen de los servicios prestados por el archivo de su centro de trabajo, con la intención de incidir directamente en el origen de los problemas detectados y de los posibles incumplimientos de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

En este sentido, casi todos los organismos del gobierno y de la administración regional, tanto de servicios centrales como provinciales, han remitido en mayor o menor número encuestas cumplimentadas. No solamente nos sirven las valoraciones consignadas en cada una de las preguntas de la encuesta, sino que los comentarios, sugerencias y apreciaciones expresadas por los/las encuestados/as en texto libre en la última pregunta, nos permiten conocer directamente qué piensan nuestros/as usuarios/as sobre el servicio del Archivo.

De hecho, en 135 encuestas (21,77%) se han incluido comentarios o sugerencias. Desde aquellas que insinúan que no han utilizado nunca los servicios del archivo y por lo tanto no se consideran usuarios/as, hasta las que alaban el servicio prestado por el personal del archivo, o exponen alguna queja en cuanto al funcionamiento de la aplicación informática, a la falta de personal en el servicio o reclamando más información sobre nuestros servicios. También son numerosas las sugerencias en cuanto a la digitalización de la documentación depositada en el archivo o a la mejora de nuestras bases de datos.

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 (63,26%), casi el 25% lo hace una o más veces al mes (23,95%) y tan solo un 12,79% una o más veces a la semana (Ver tabla 2. **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 12,79% 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), ha descendido significativamente el número de personas que solicitan los servicios del archivo de manera presencial con respecto al ejercicio 2015

(20,61% frente al 27,07% respectivamente), pero sigue muy por encima de los ejercicios de 2014 con el 13,27 y del 11,17% de 2013.

Se mantiene, con respecto a ejercicios anteriores el número de solicitudes telefónicas, aunque con un moderado descenso con respecto a 2015 (26,52% frente al 33,58% de la encuesta de 2015, al 21,68% 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 (Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos), 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 49,82%, ampliamente inferior a los de ejercicios pasados (62,55% de 2015, 61,95% de 2014 ó 56,38% de 2013), siendo el porcentaje más bajo de la serie desde 2011, claramente en sintonía con los datos aportados en el siguiente cuadro en cuanto al descenso del porcentaje de usuarios/as que solicitan servicios directamente del Archivo de Castilla-La Mancha.

El descenso porcentual de solicitudes realizadas por todos los medios habituales (presencial, telefónico y correo electrónico) con respecto al ejercicio anterior, se debe a que en la encuesta de 2015 esta pregunta permitía marcar varias respuestas alternativas, por lo que numerosas personas marcaron hasta dos o tres respuestas en algunos casos, incrementando al mismo tiempo los porcentajes de varios medios de solicitud de servicios y desvirtuando por tanto los datos obtenidos para contrastarlos con los recogidos en encuestas anteriores y en la actual.

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 Direcciones Provinciales, aunque tal como se comenta en el apartado anterior, con una importante disminución respecto a los ejercicios anteriores (38,88%, 56,74%, 52,02%, 51,61% y 42,24% en 2016, 2015, 2014, 2013 y 2012 respectivamente). (Ver gráfico nº 6 del anexo)

También desciende considerablemente y desde el punto de vista porcentual, los/as usuarios/as de Consejerías (22,65% de la encuesta de 2016, frente al 27,66% de 2015 o el 38,11% de la de 2014).

El descenso porcentual de solicitudes realizadas al Archivo de Castilla-La Mancha y a Consejerías con respecto a los tres ejercicios anteriores, se debe, al

igual que en la pregunta anterior, a que en la encuestas de estos años (2013, 2014 y 2015) esta pregunta permitía marcar varias respuestas alternativas, por lo que numerosas personas marcaron hasta dos o tres respuestas en algunos casos, incrementando al mismo tiempo los porcentajes de varios organismos a los que se dirigen las consultas y desvirtuando por tanto los datos obtenidos para contrastarlos con los obtenidos en la encuesta actual.

En cualquier caso, en claro ascenso se sitúa, a pesar de lo señalado en el párrafo anterior, el porcentaje de personas que solicitan los servicios de los archivos centrales de las Direcciones Provinciales (32,46% de 2016, frente al 21,28% de 2015, 21,52% de 2014 o al 17,20% de 2013). La reincorporación de los dos archiveros territoriales de Albacete y Guadalajara en enero de 2015 han consolidado los servicios prestados por los archivos centrales de estos organismos.

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 Direcciones Provinciales 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.

Se incrementa también, aunque levemente, el porcentaje de demandantes de servicios a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.), aunque siguen siendo las menos solicitadas (6,01 de 2016, frente al 3,55% de 2015, al 4,04% de 2014 o al 5,58% de 2013).

En resumen, el 61% de las personas encuestadas (frente al 51% del ejercicio anterior, al 63% de 2014 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, ha descendido el porcentaje de personas usuarias que solicitan servicios del Archivo de Castilla-La Mancha, debido también en parte a lo señalado con respecto a las encuestas de los ejercicios 2013 a 2015 en las que esta pregunta permitía 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, un 54% de los encuestados que responden a la pregunta, manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas, habiendo descendido sin embargo con respecto a los ejercicios anteriores (65,15% en 2015, 57,53% en 2014 y 52,87% en 2013).

El 96% de los valores asignados en las respuestas (5=47,50%; 4=34,44%; 3=14,72%) se encuentran dentro de los parámetros exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios considerados con un grado de satisfacción positivo, muy similares a los datos recogidos en la encuesta anterior. También son muy similares los datos totales (3,33%) de las encuestas que señalan un dos (2,22%) o un uno (1,11%) 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, también se ha producido un descenso, moderado en este caso, 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 (35,76% de 2016 frente al 41,86% de 2015), aunque todavía superior a ejercicios inmediatamente anteriores (22,45% en 2014 y 28,67% en 2013).

El porcentaje total de encuestas (91,78%) que asignan valores exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (3, 4 y 5) consolida una recuperación iniciada en el ejercicio de 2014 (88,26% y 90,70% en 2015) 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

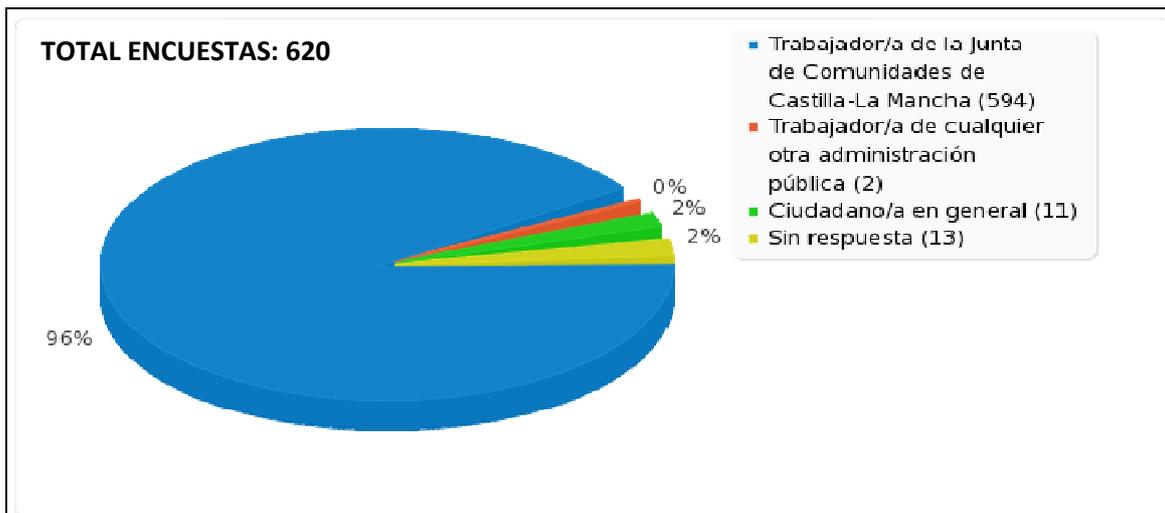
El grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores, es decir, un 96,52% de las encuestas señalan al menos un 3 en la escala de valores (Ver cuadro nº 9 de Anexo). En este sentido, el número de usuarios/as con máxima satisfacción, es decir, el 5, aunque ha descendido con respecto a 2015, mantiene porcentajes superiores a 2014 (53,33%) y 2013 (53,41%), manteniéndose por debajo del 2% las encuestas que señalan un mínimo (2) o nulo (1) grado de satisfacción (1,86% y 1,62% 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, genera al mismo tiempo un mayor grado 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 todos/as sus usuarios/as.

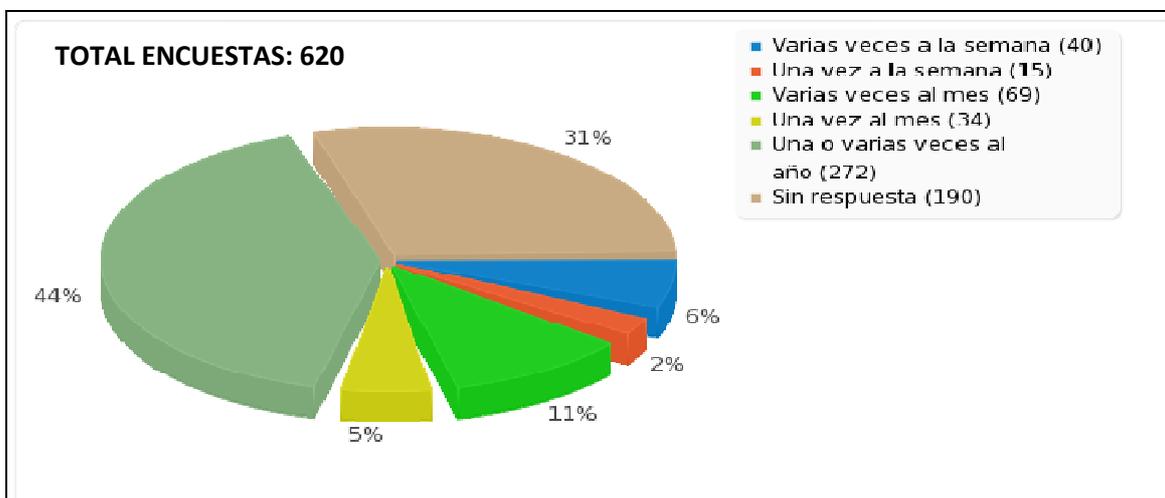
Todos los datos recogidos en las encuestas de satisfacción y expuestos más abajo en las tablas de resultados nos reafirma en el convencimiento de que la mejora continua es una herramienta útil y necesaria para conseguir y mantener unos estándares de calidad acordes con el servicio ofrecido y exigidos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

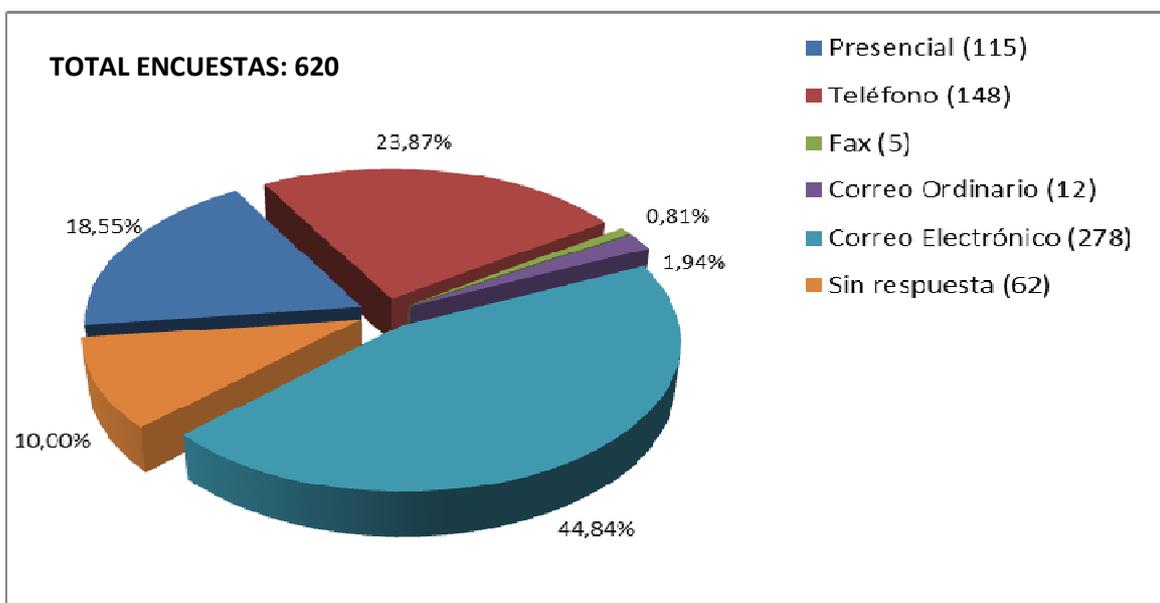
1. TIPO DE USUARIO			
CONTESTADAS	JUNTA	OTRAS	CIUDADANO
607	594	2	11
100,00%	97,86%	0,33%	1,85%



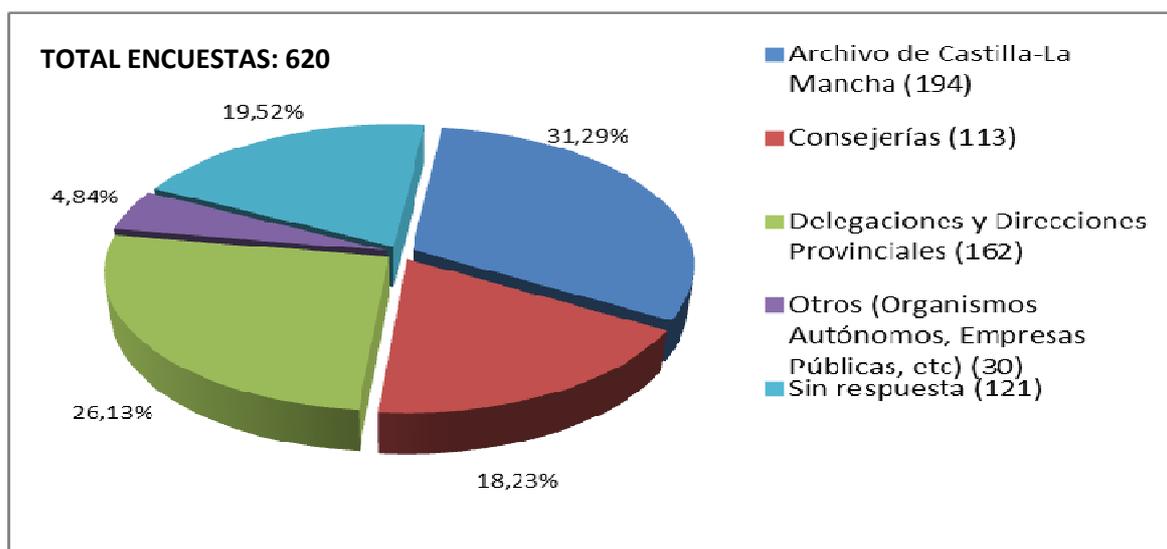
2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
CONTESTADAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
430	40	15	69	34	272
100,00%	9,30%	3,49%	16,04%	7,91%	63,26%



3. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
CONTESTADAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO
558	115	148	5	12	278
100,00%	20,61%	26,52%	0,90%	2,15%	49,82%

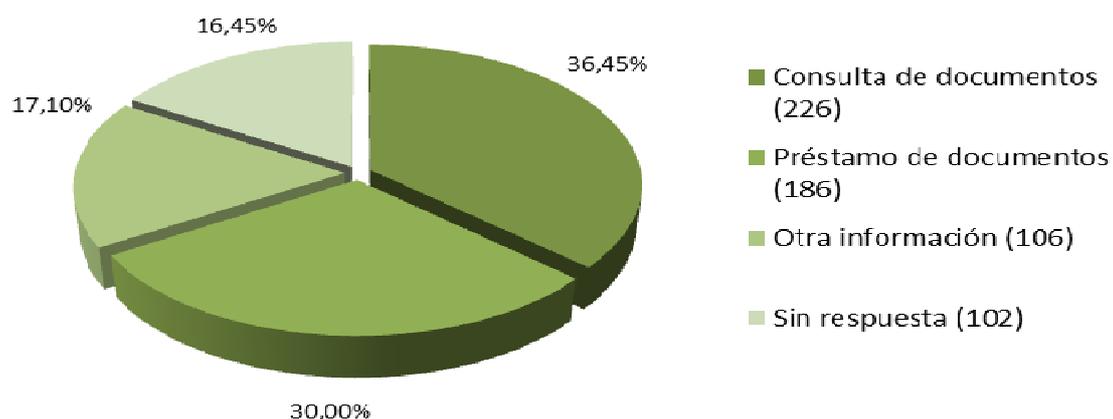


4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
CONTESTADAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
499	194	113	162	30
100,00%	38,88%	22,65%	32,46%	6,01%



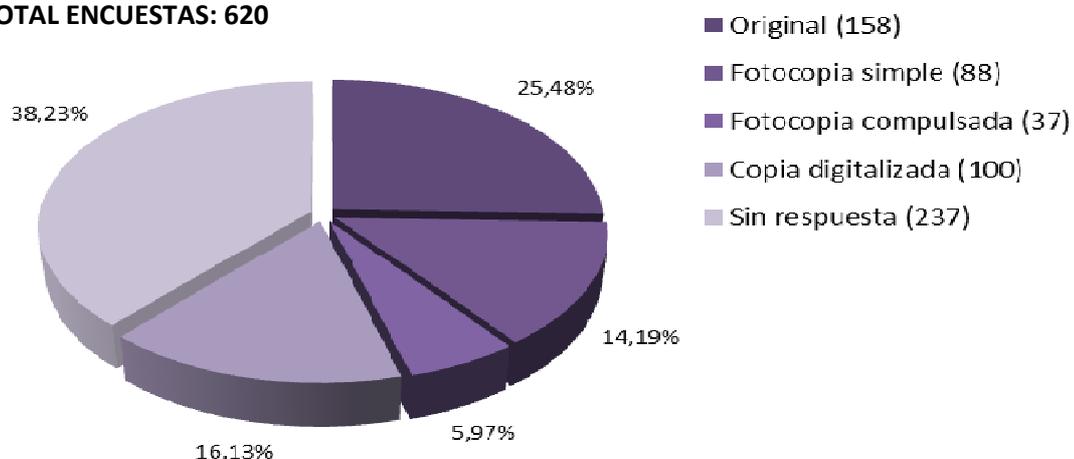
5. INFORMACIÓN SOLICITADA			
CONTESTADAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
518	226	186	106
100,00%	43,63%	35,91%	20,46%

TOTAL ENCUESTAS: 620

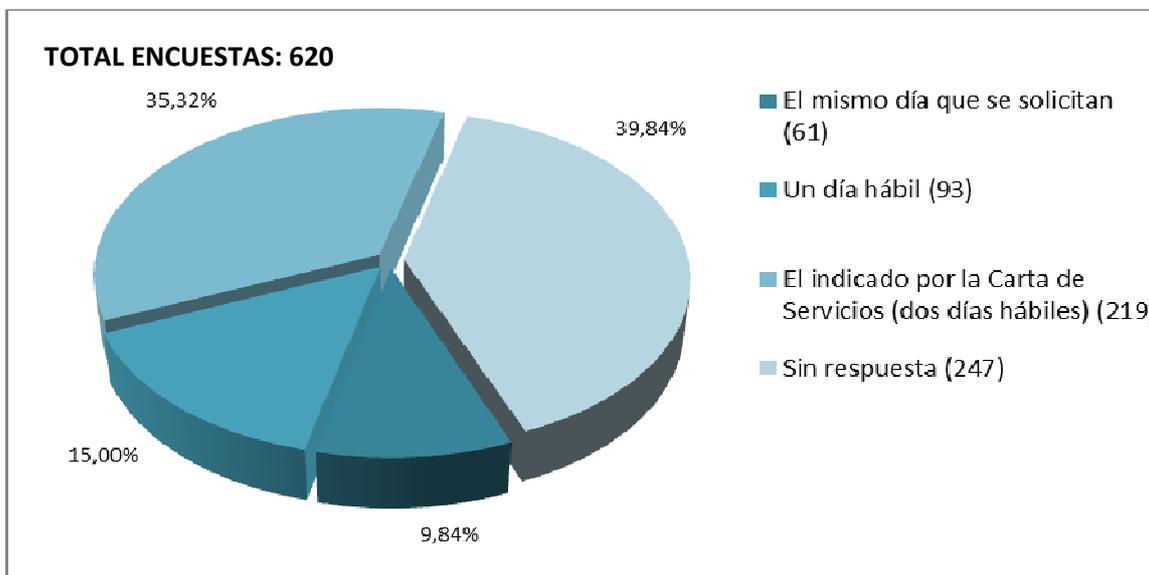


6. ORIGINAL O COPIA				
CONTESTADAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
383	158	88	37	100
100,00%	41,25%	22,98%	9,67%	26,10%

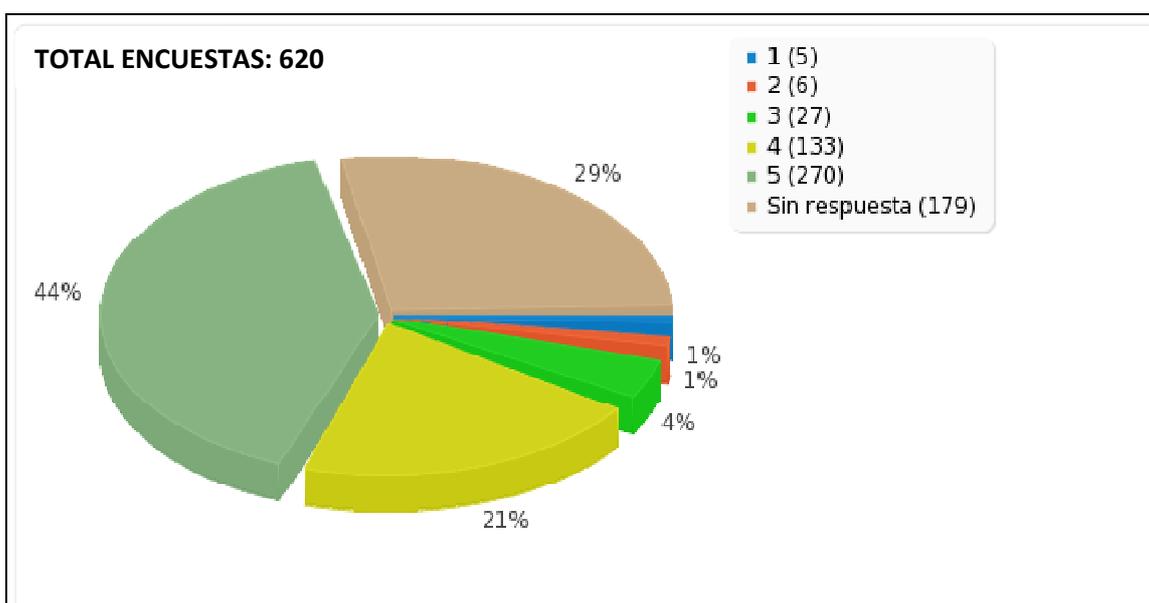
TOTAL ENCUESTAS: 620



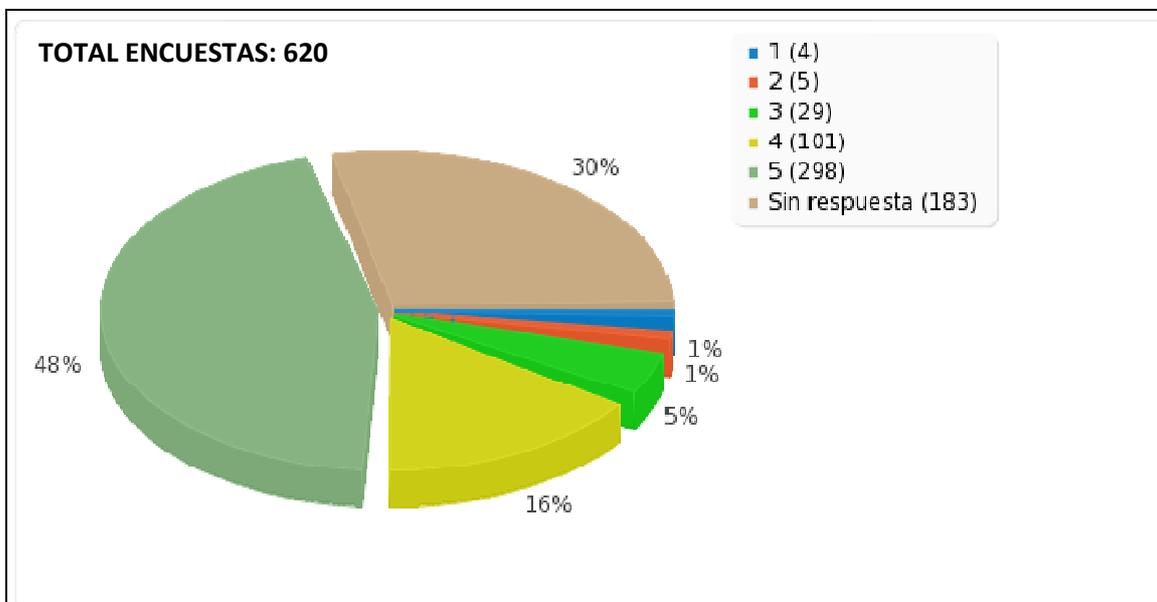
7. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
CONTESTADAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL	DOS DÍAS HÁBILES
373	61	93	219
100,00%	16,35%	24,94%	58,71%



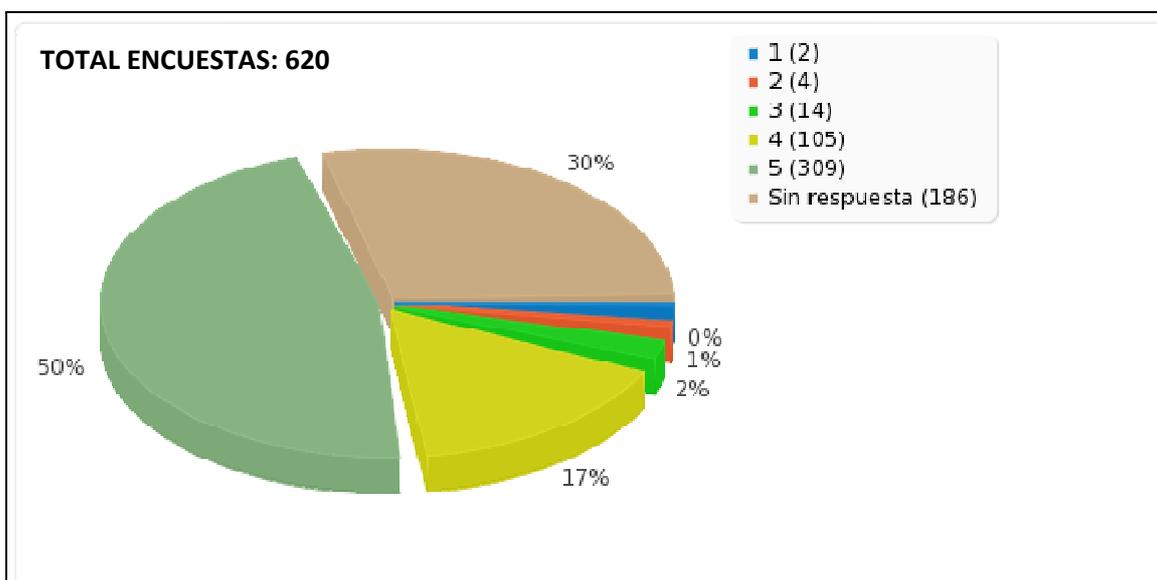
8.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
441	5	6	27	133	270
100,00%	1,13%	1,36%	6,12%	30,16%	61,22%



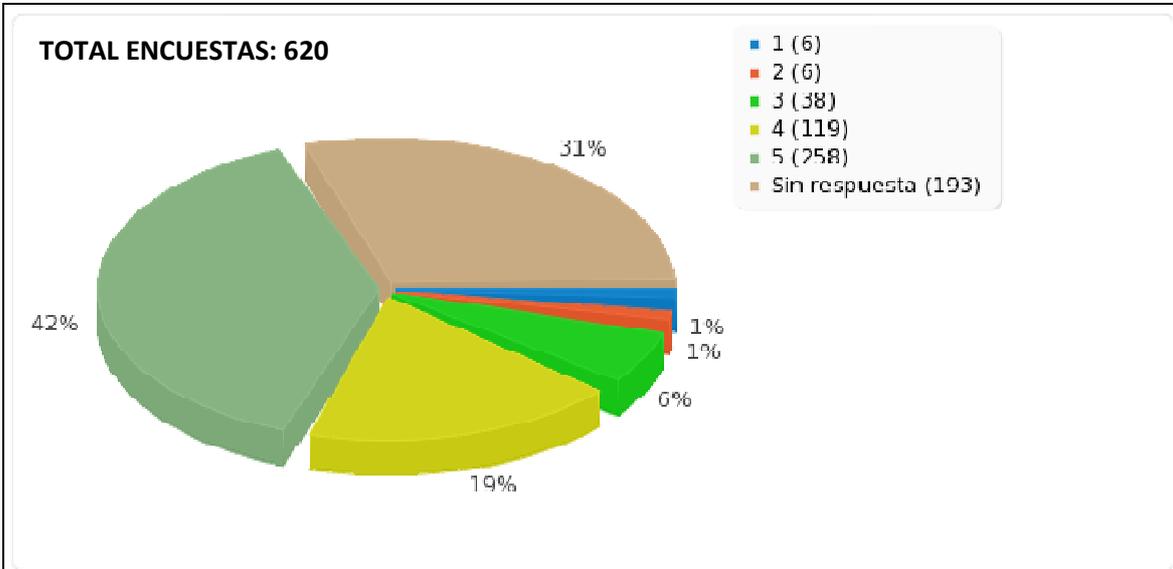
8.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
437	4	5	29	101	298
100,00%	0,92%	1,14%	6,64%	23,11%	68,19%



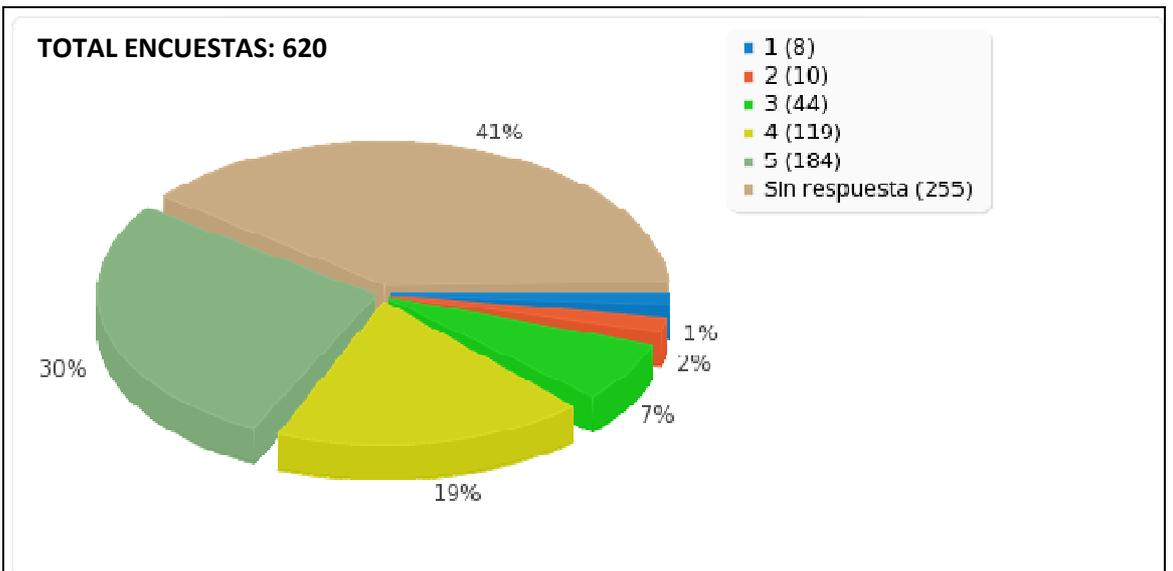
8.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
434	2	4	14	105	309
100,00%	0,46%	0,92%	3,23%	24,19%	71,20%



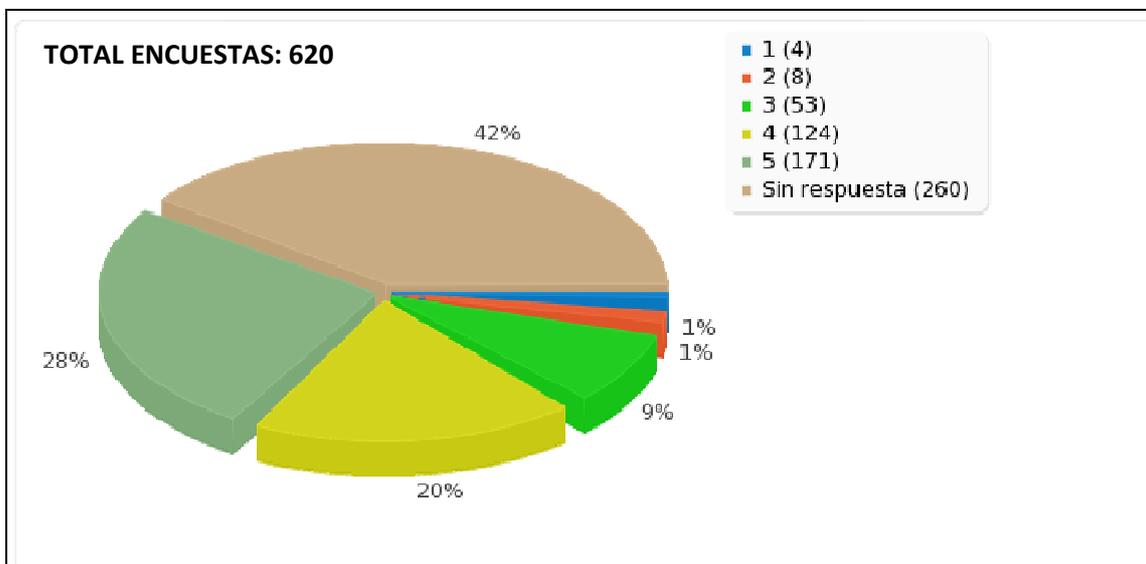
8.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
427	6	6	38	119	258
100,00%	1,41%	1,41%	8,90%	27,87%	60,42%



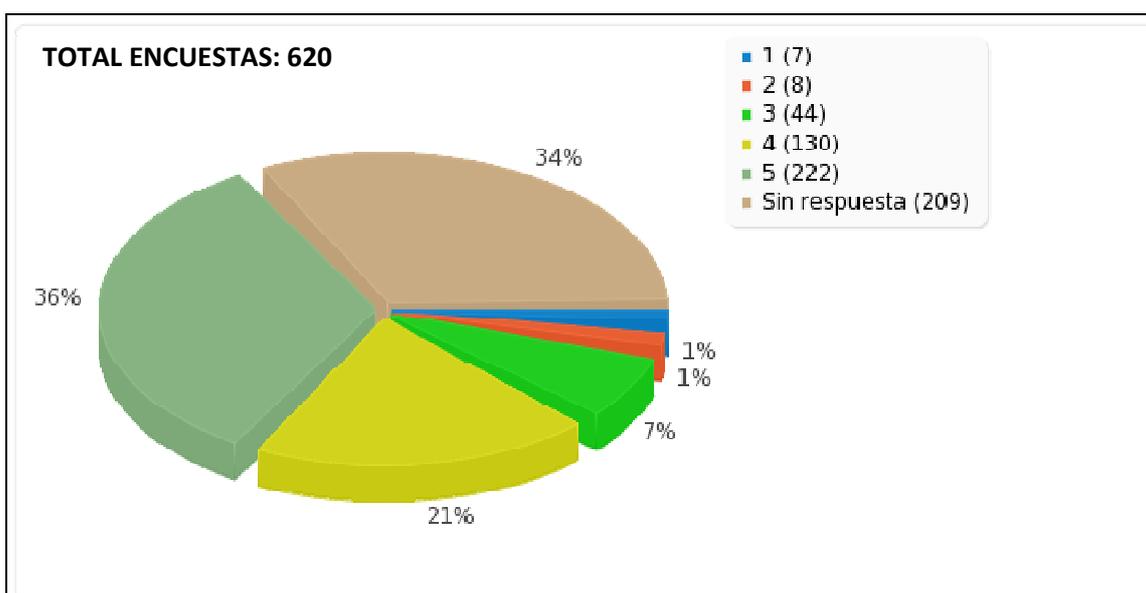
8.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
365	8	10	44	119	184
100,00%	2,19%	2,74%	12,05%	32,60%	50,41%



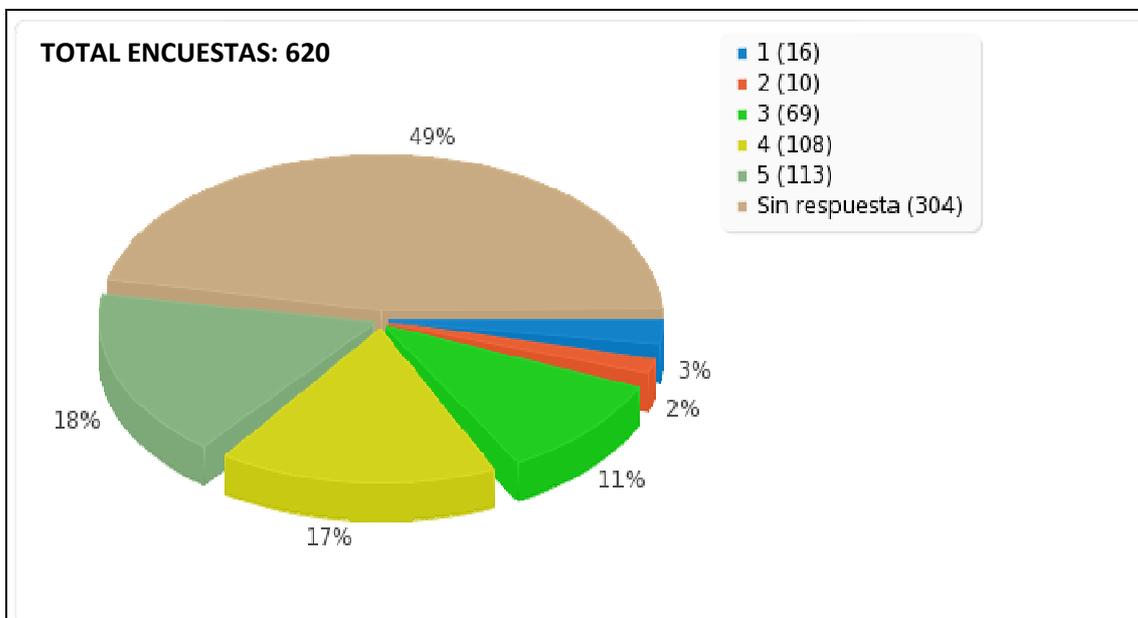
8.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
360	4	8	53	124	171
100,00%	1,11%	2,22%	14,72%	34,44%	47,50%



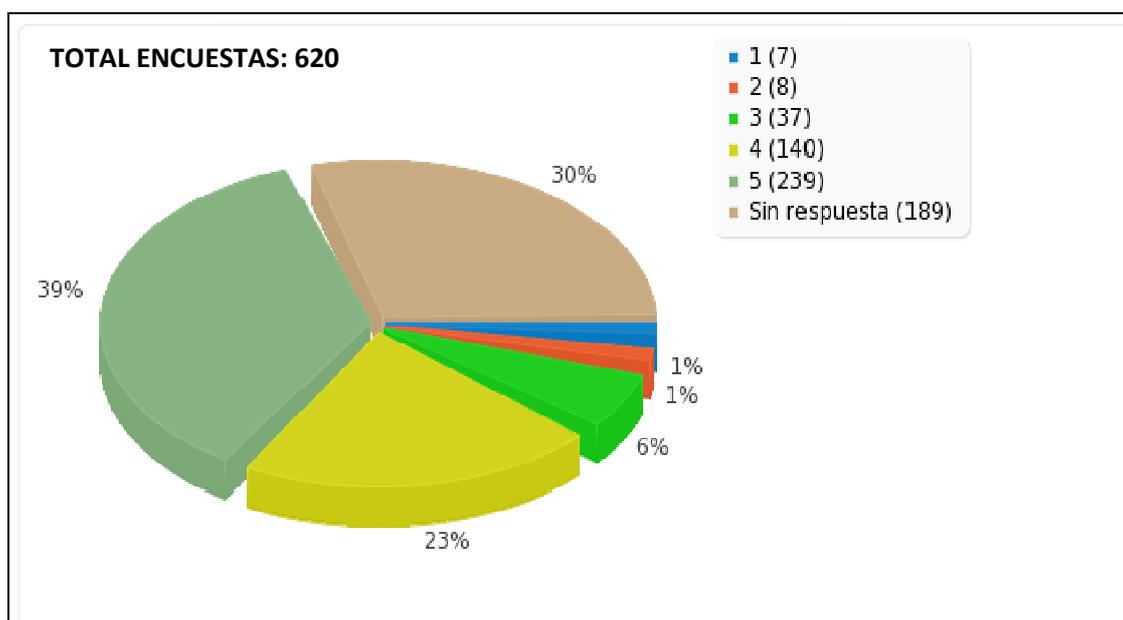
8.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
411	7	8	44	130	222
100,00%	1,70%	1,95%	10,71%	31,63%	54,01%



8.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
316	16	10	69	108	113
100,00%	5,06%	3,16%	21,84%	34,18%	35,76%

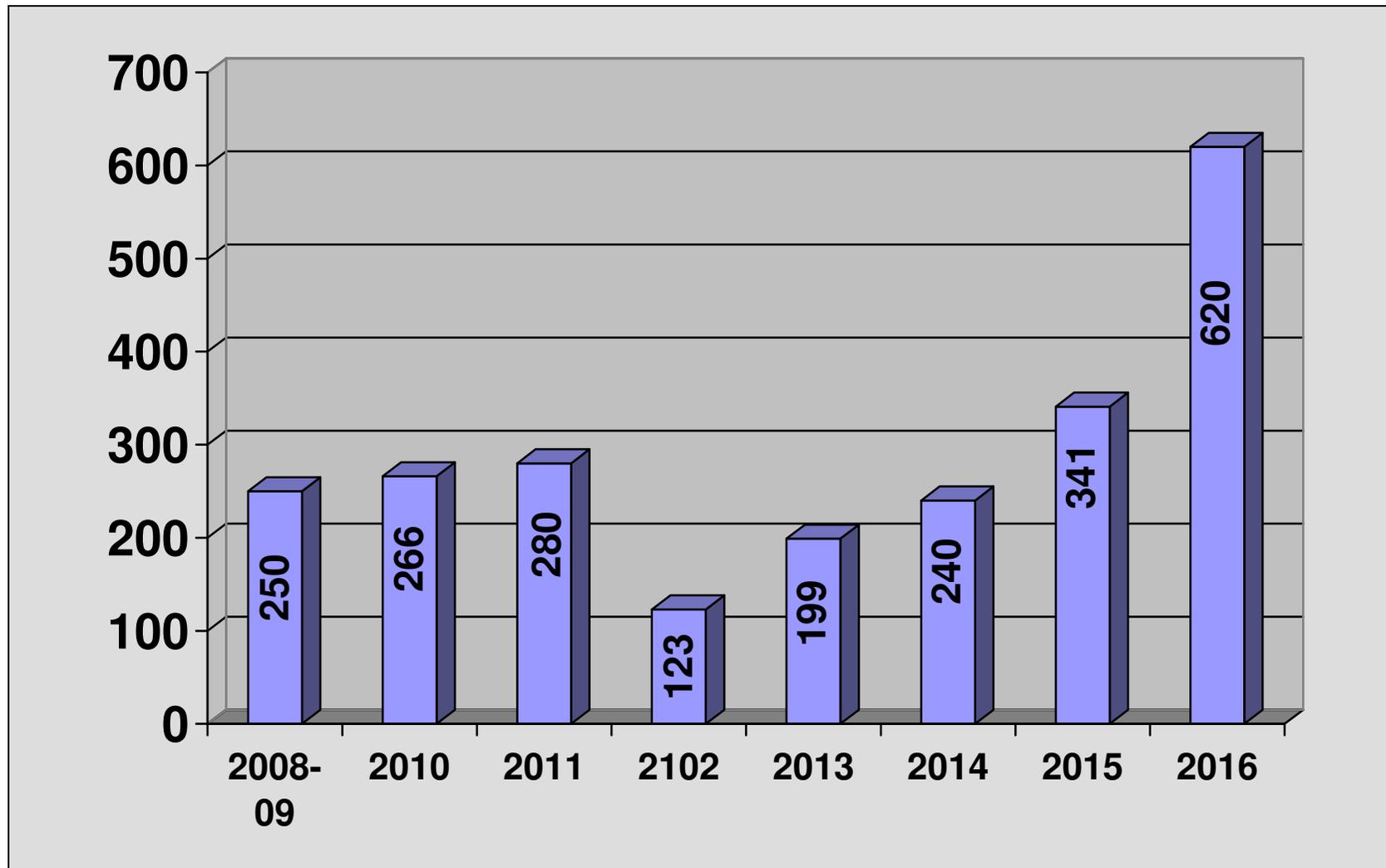


8.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
431	7	8	37	140	239
100,00%	1,62%	1,86%	8,58%	32,48%	55,45%

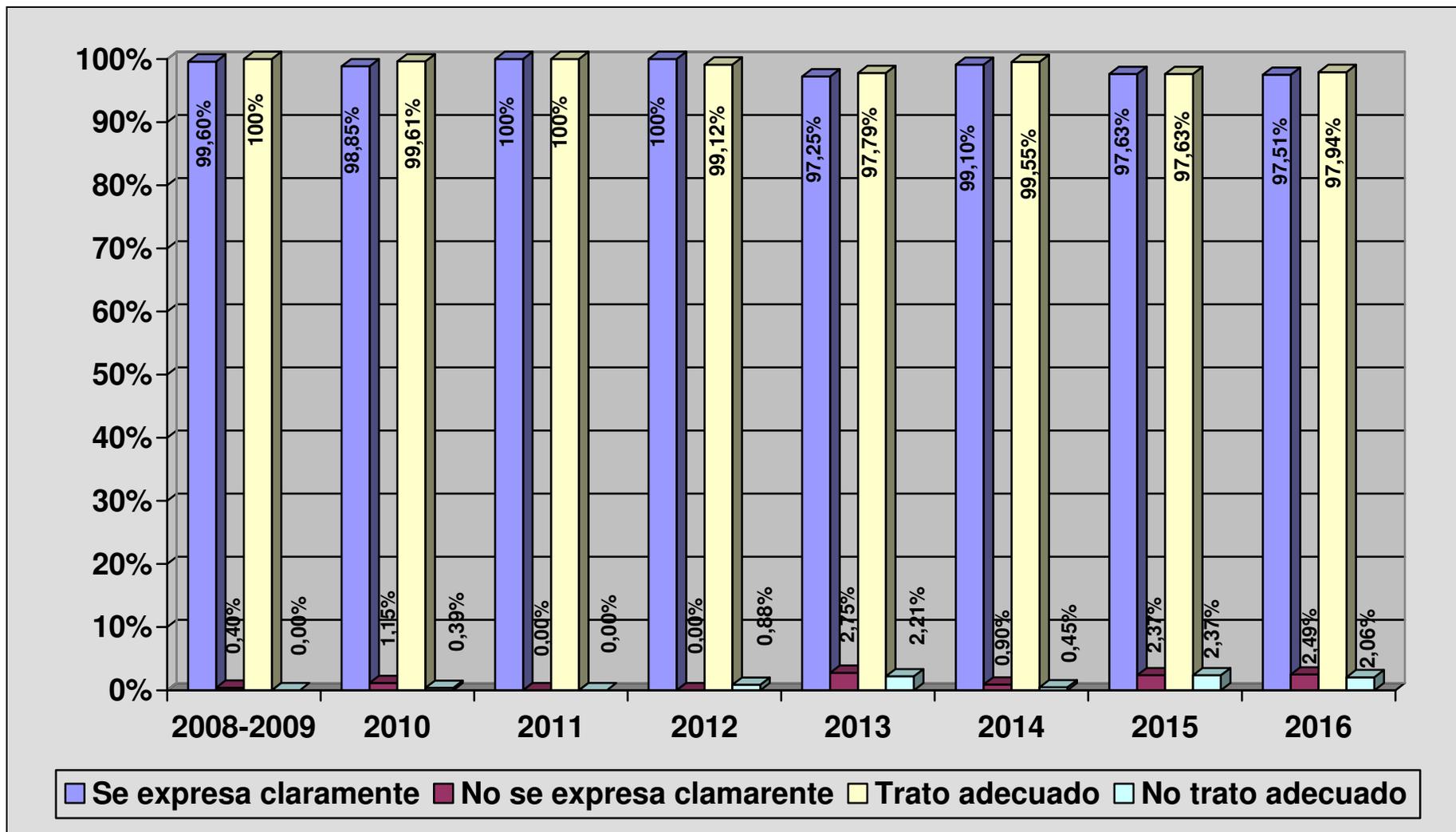


ANEXO

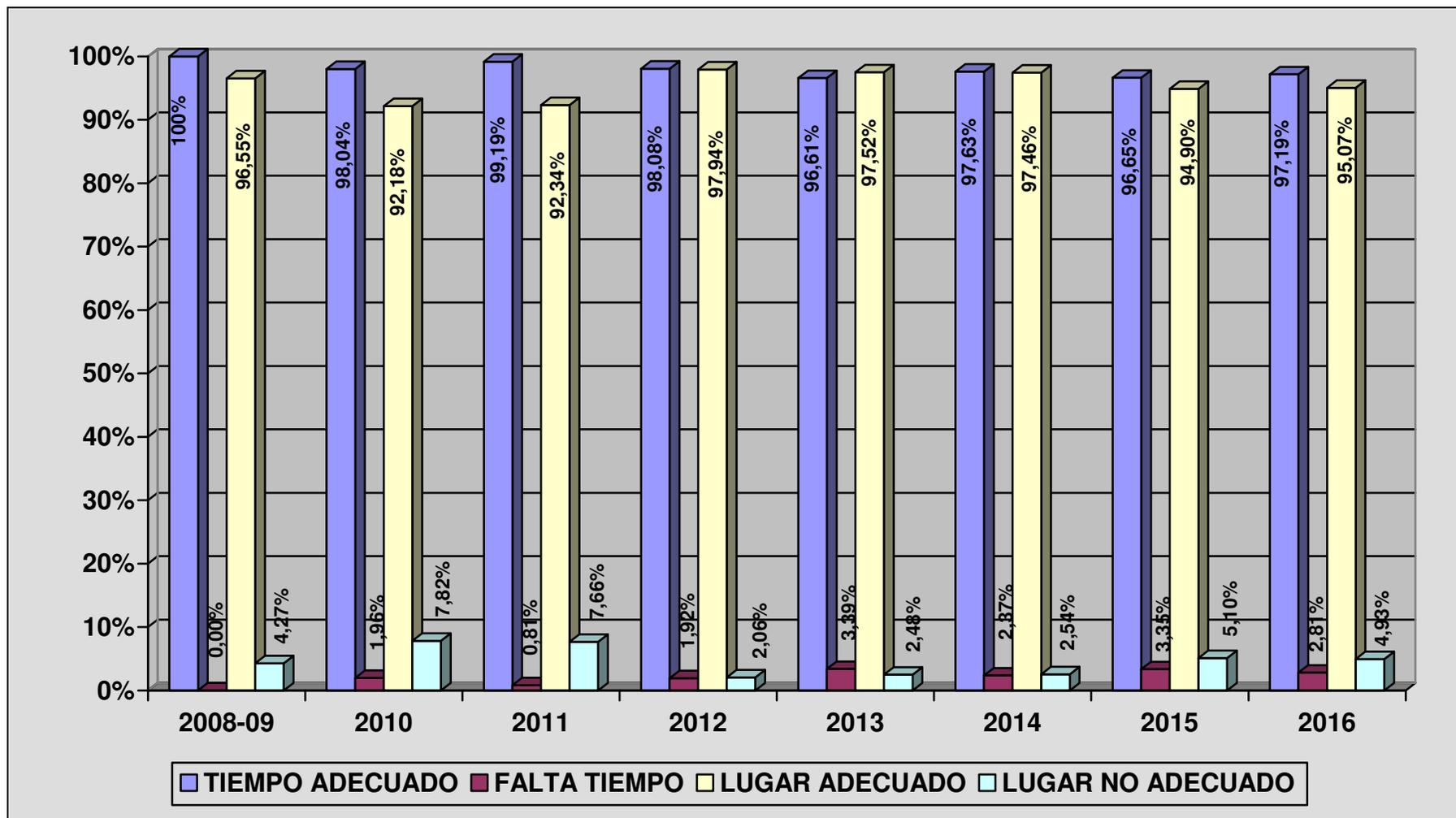
1. Evolución del número de encuestas



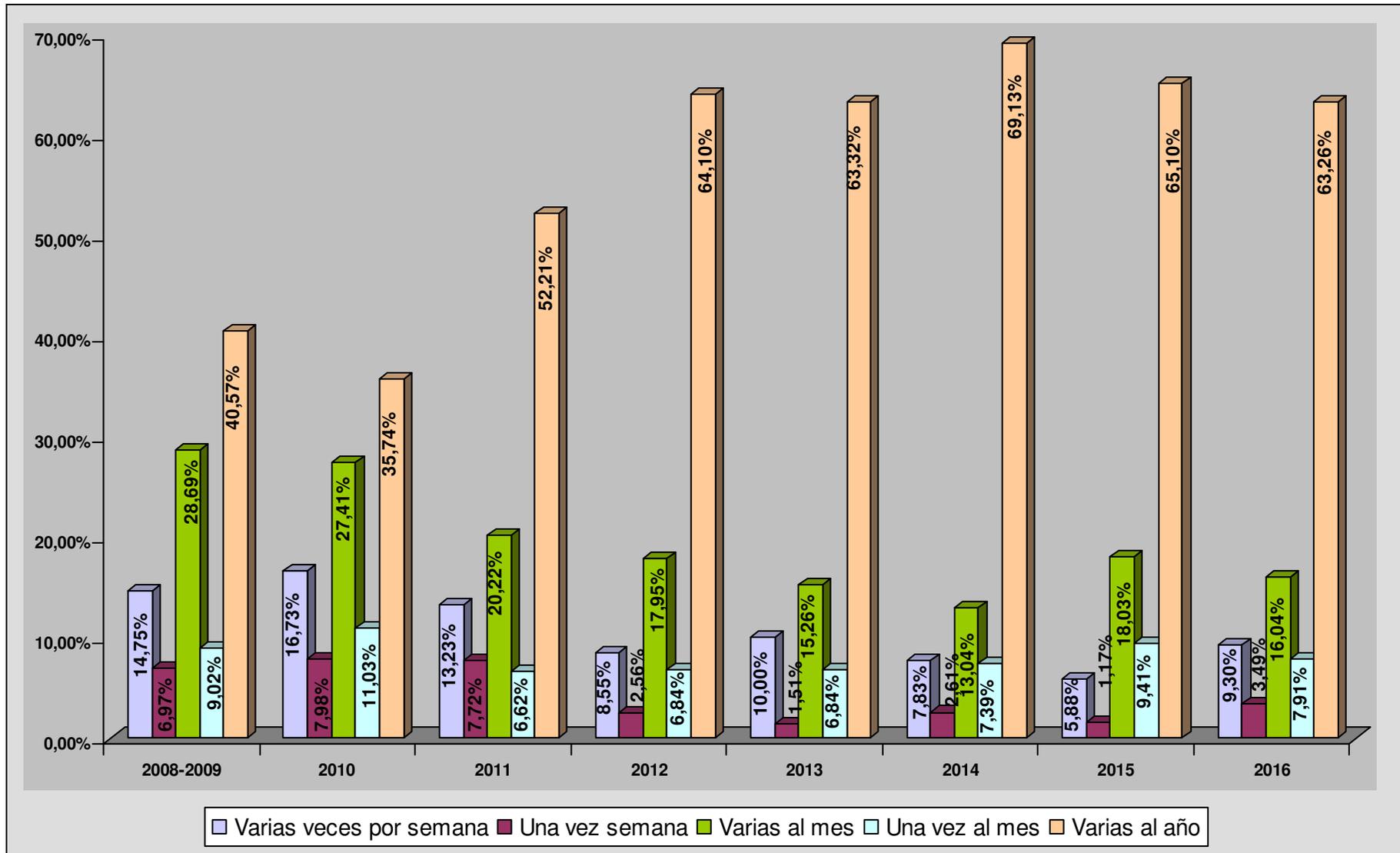
2. Comparativa del compromiso n° 1.4.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.



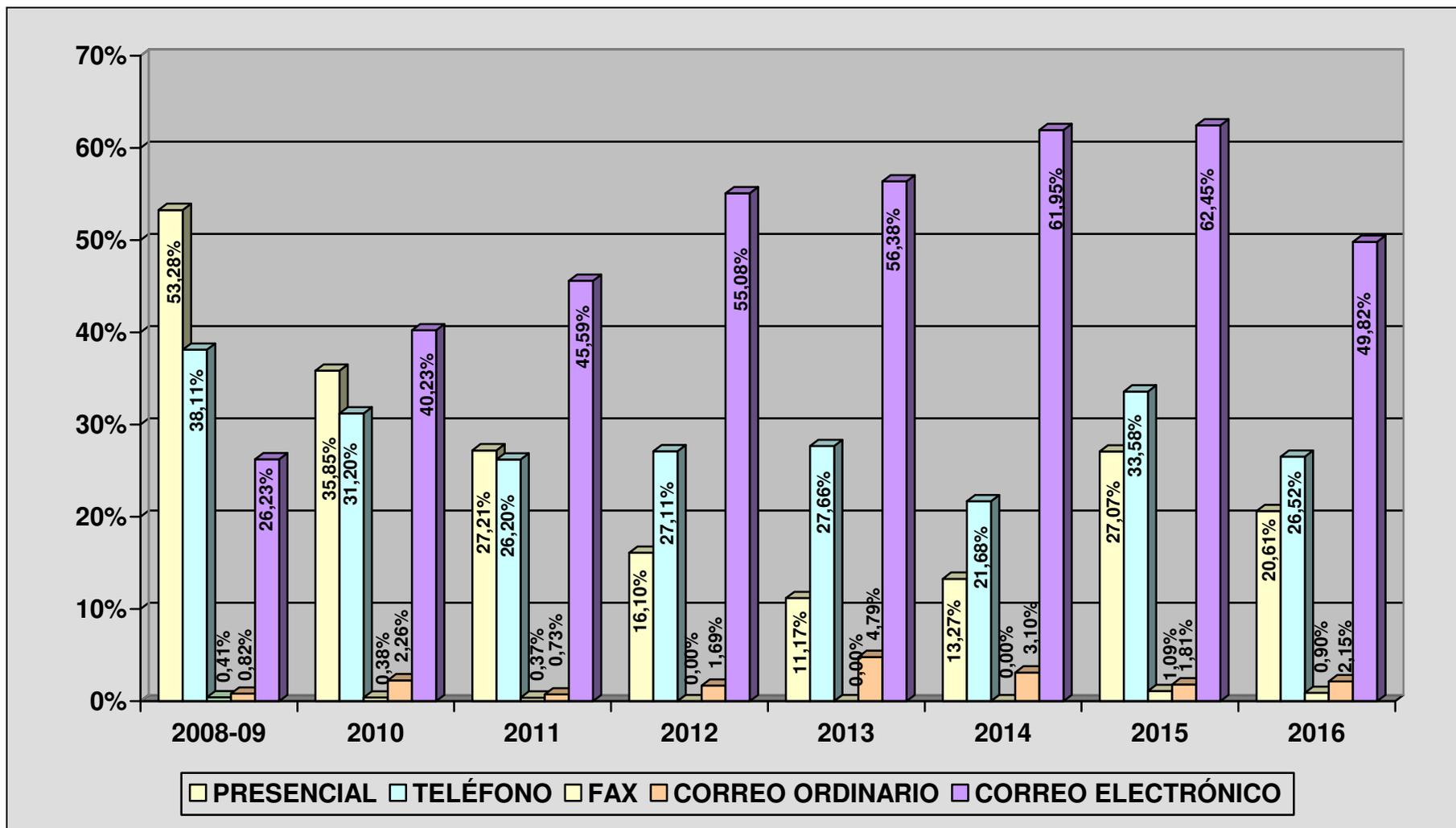
3. Comparativa del compromiso n° 3.3.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.



4. Frecuencia de utilización del archivo

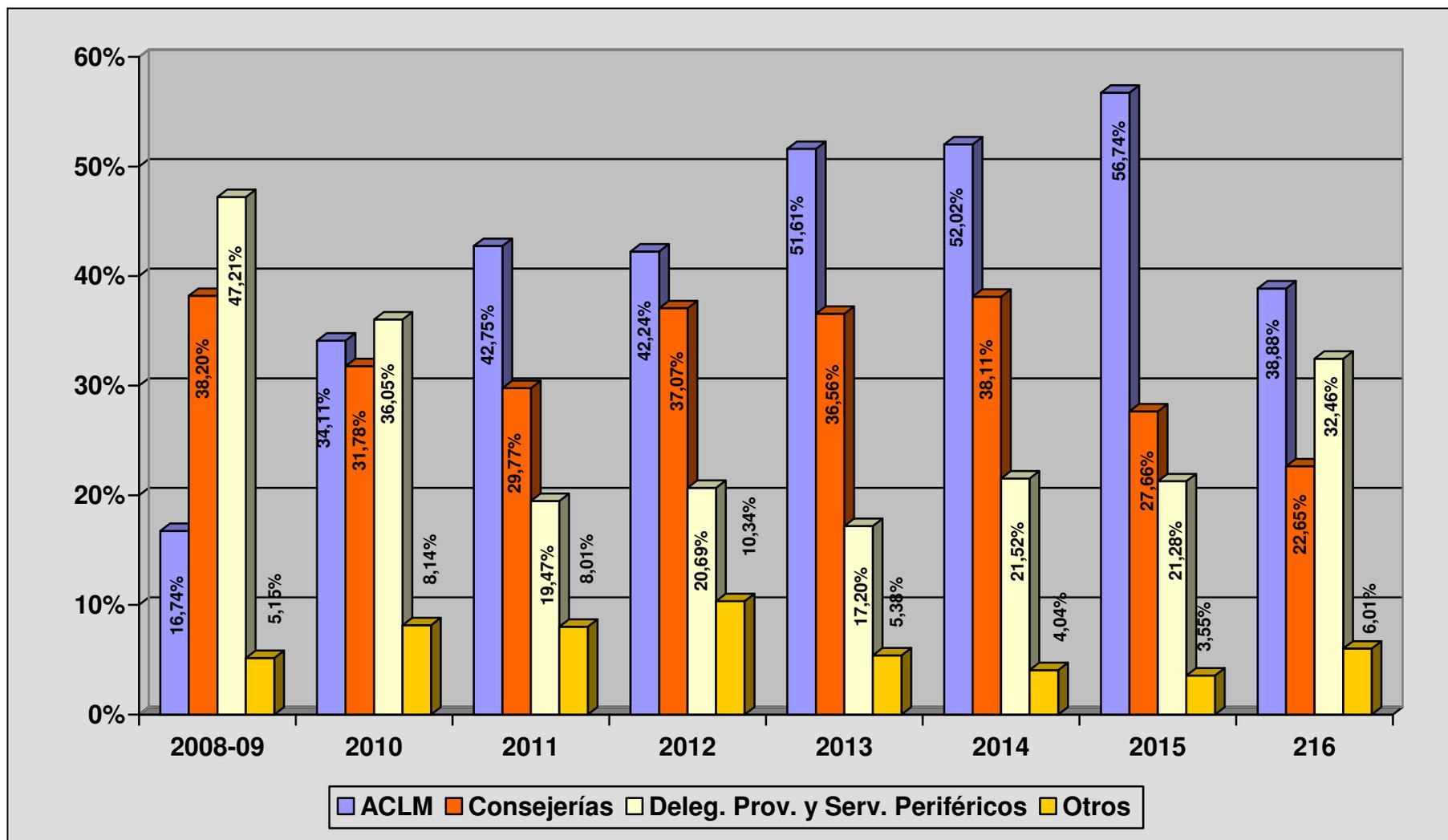


5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo



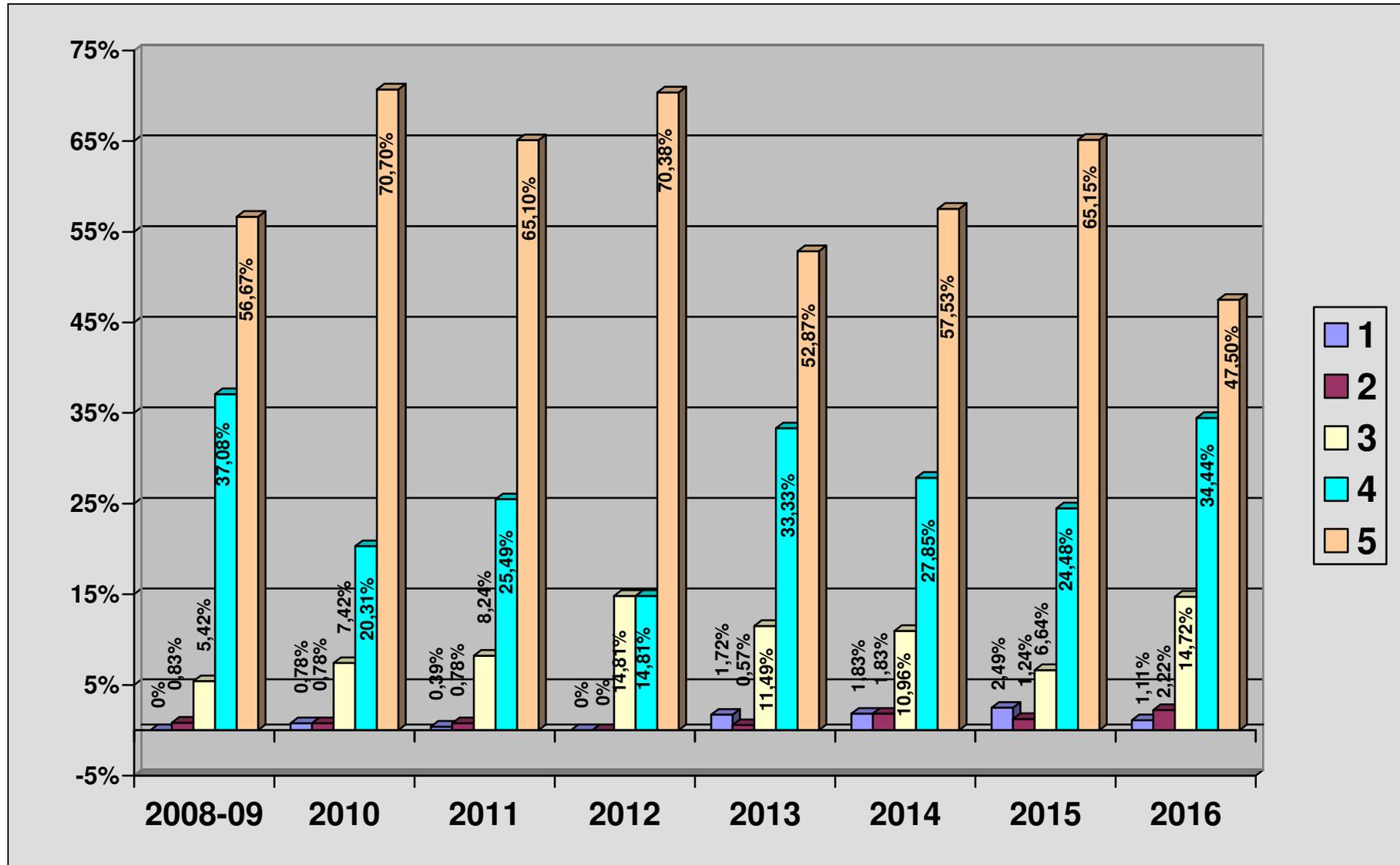
En la encuesta de 2015 esta pregunta permitía marcar varias respuestas alternativas, por lo que numerosas encuestas reflejan hasta dos o tres respuestas en algunos casos, incrementando al mismo tiempo los porcentajes de varios medios de solicitud de servicios y desvirtuando por tanto los datos obtenidos para contrastarlos con los recogidos en encuestas anteriores y en la actual.

6. Organismo al que dirige la consulta



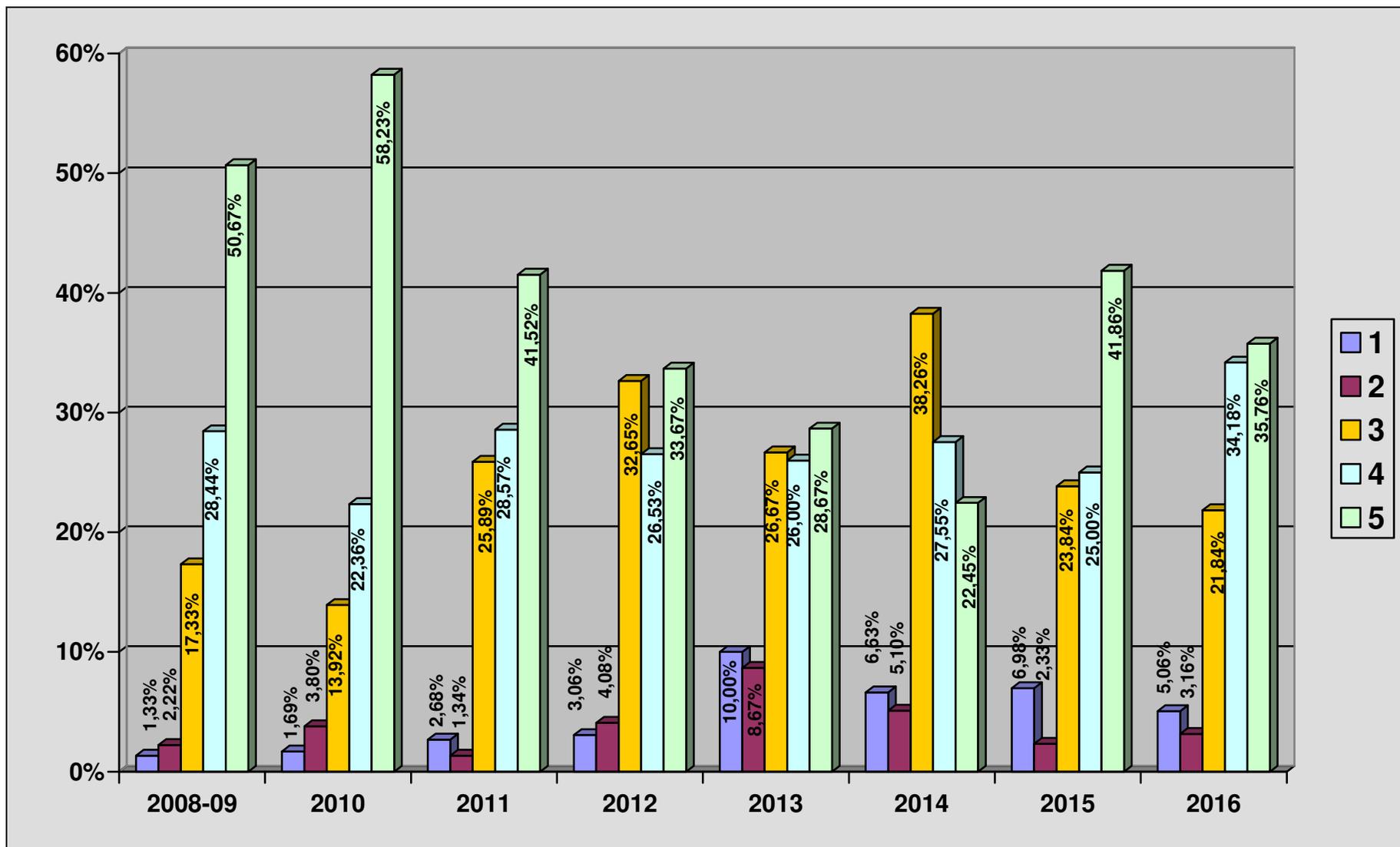
En las encuestas de 2013, 2014 y 2015 esta pregunta permitía marcar varias respuestas alternativas, por lo que numerosas encuestas reflejan hasta dos o tres respuestas en algunos casos, incrementando al mismo tiempo los porcentajes de varios organismos a los que se dirige la consulta y desvirtuando por tanto los datos obtenidos para contrastarlos con los recogidos en la encuesta actual.

7. El Archivo da respuesta rápida a las consultas¹



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.

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



9. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo

