

# **INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA<sup>1</sup> EN 2017**

## **I. JUSTIFICACIÓN**

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la plena 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 de 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,

---

<sup>1</sup> La encuesta de satisfacción se realiza sobre los servicios prestados durante el ejercicio 2017 por el Archivo de Castilla-La Mancha y todos los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos en los que existe personal técnico a su cargo. La encuesta se llevó a cabo durante el mes de marzo de 2018.

fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

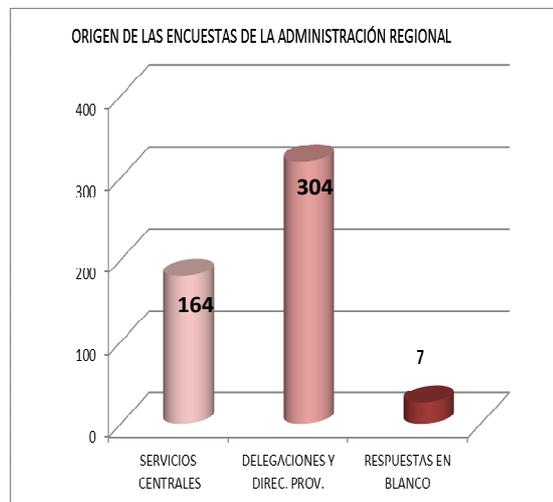
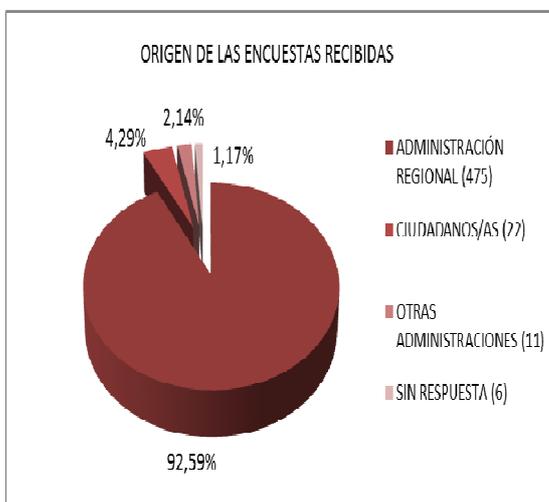
La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y puede cumplimentarse anónimamente desde la web del Archivo de Castilla-La Mancha (<http://pagina.jccm.es/aapp/ArchivoCLM/irAEncuesta.do>). Para favorecer el acceso 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 2018, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

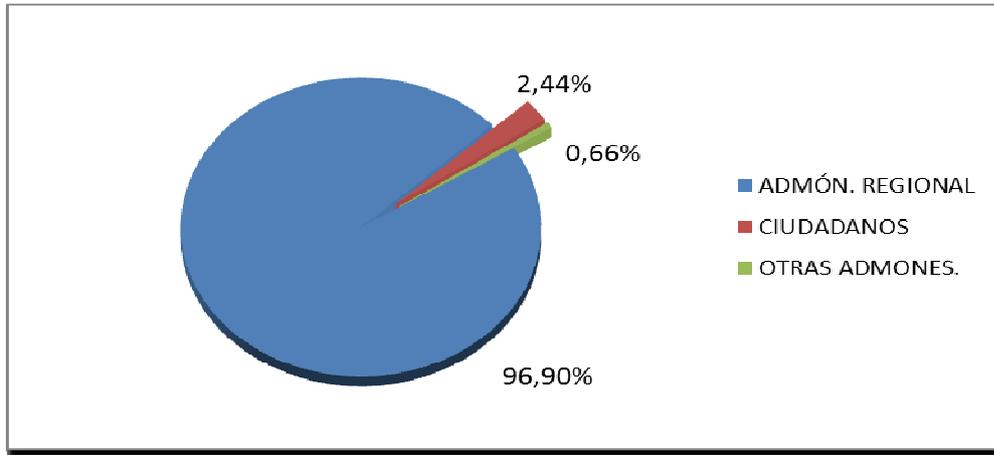
## II. ENCUESTAS Y USUARIOS/AS

El número total de encuestas recibidas ha sido de 514, de las que 475 (92,59%) han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as, es decir, por trabajadores/as de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tan solo 11 encuestas han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas (2,14%) y 22 por ciudadanos/as en general (4,29%). Las 6 restantes no han contestado a la pregunta.



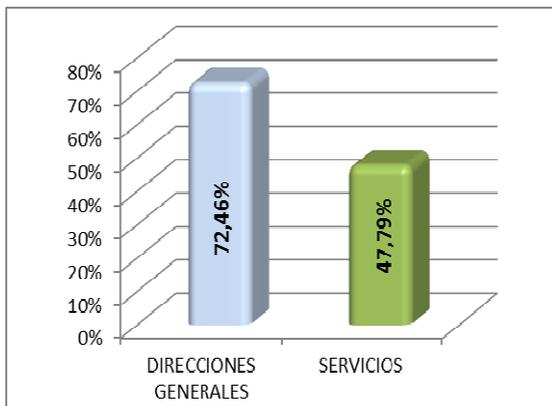
Hay que tener en cuenta que casi el 97% de los servicios prestados por el Archivo son solicitados por personal de la propia administración regional, y por lo tanto la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo. En este sentido, tan solo un 2,44% de los servicios son solicitados por ciudadanos en general o entidades ajenas a la administración, y un 0,66% son solicitados por otras administraciones públicas, en su mayor parte, administraciones locales.

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

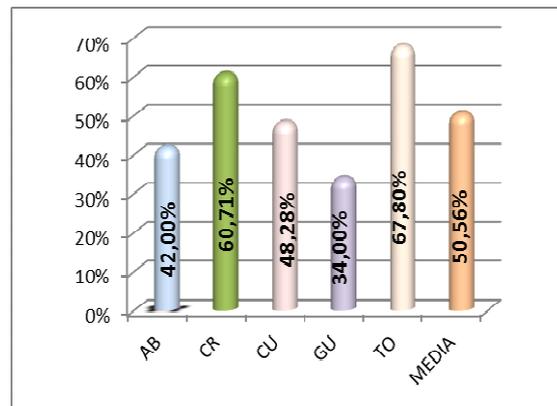


El Archivo de Castilla-La Mancha ha prestado servicios (consultas y préstamos, inserciones e intercalaciones de documentos, asesoramientos técnicos, transferencias documentales, información de referencia y elaboración de informes) durante 2017 a un alto porcentaje de las áreas administrativas que conforman el gobierno y la administración regional. En servicios centrales, organismos autónomos y empresas públicas, el porcentaje asciende al 72,46% de áreas administrativas y de gobierno (Gabinetes, Direcciones Generales y Secretarías Generales) que han solicitado servicios. En cambio, se ha prestado servicios al 50,56% 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

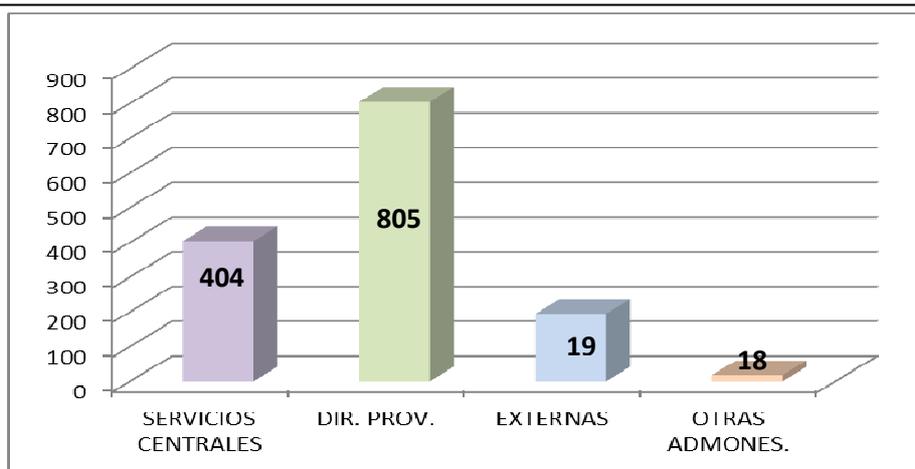


PORCENTAJE DE SERVICIOS DE LAS DELEGACIONES Y DIRECCIONES PROVINCIALES USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



Desde este punto de vista, aunque el porcentaje de encuestas con respecto al número de personas usuarias ha sido inferior al ejercicio anterior, sigue siendo sumamente representativo, puesto que en 2017 solicitaron servicios del Archivo de Castilla-La Mancha –debemos incluir también archivos centrales de Consejerías, Delegaciones, Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos- como usuarias internas mil doscientas nueve (1.209) personas diferentes, distribuidas por los diferentes órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

NUMERO DE PERSONAS USUARIAS DEL ARCHIVO 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 en nueve (9) encuestas se 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 deducir que un porcentaje importante (43%) 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, 438 usuarios/as han cumplimentado y remitido un total de 851 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 29.427 cajas y la grabación de 192.143 registros informáticos.

	2015	2016	2017
<b>USUARIOS</b>	562	519	438
<b>TRANSFERENCIAS</b>	909	931	851
<b>CAJAS</b>	30708	32278	29427
<b>REGISTROS INFORMÁTICOS</b>	178914	226463	192143

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:

	2015	2016	2017
<b>PICOS MEDIOS DIARIOS<sup>2</sup></b>	90	64	54
<b>PICO MÁXIMO</b>	166 (11/02/2015)	91 (22/02/2016)	95 (15/02/2017)

Otros datos que muestran la actividad de la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha es el número de usuarios que se han logado, es decir, que han entrado y realizado alguna actividad en la aplicación, con un total de 625 personas de los/las 1848 usuarios/as que están dado/as de alta.

	2016	2017
USUARIOS QUE HAN HECHO USO DE LA APLICACIÓN	668	625
Nº USUARIOS ACTIVOS	1721	1848
Nº DE SESIONES DE TRABAJO <sup>3</sup>	14865	13340

<sup>2</sup> Este dato ha sido obtenido aplicando la moda estadística, es decir, seleccionando el valor diario que se repite con mayor frecuencia.

<sup>3</sup> Este dato ha sido extraído computando únicamente una entrada por usuario/día.

### III. 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 (514), 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<sup>4</sup> medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

**Compromiso nº 1.5.:** Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o 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.

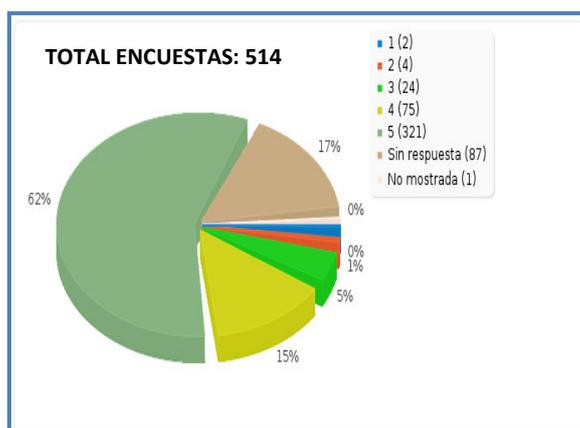
COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.5. Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual
	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		

#### RESULTADO:

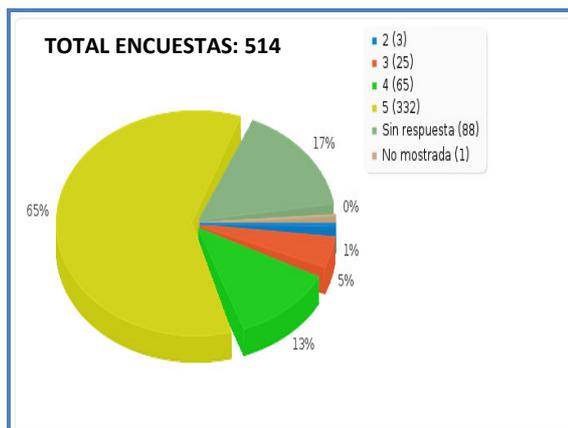
PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
426	6	420	425	3	422
100,00%	1,41%	98,59%	100,00%	0,70%	99,30%
<b>MEDIA VALORACIÓN</b>		<b>4,66</b>	<b>MEDIA DE VALORACIÓN</b>		<b>4,71</b>

<sup>4</sup> Los indicadores asociados a los compromisos de esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto a la Resolución de 13/10/2016 por la que se actualiza la Carta de Servicios (DOCM 27 de octubre de 2016). También se pueden consultar en la sede electrónica [www.jccm.es](http://www.jccm.es), en el apartado Carta de Servicios.

### EXPRESIÓN CLARA



### TRATO ADECUADO



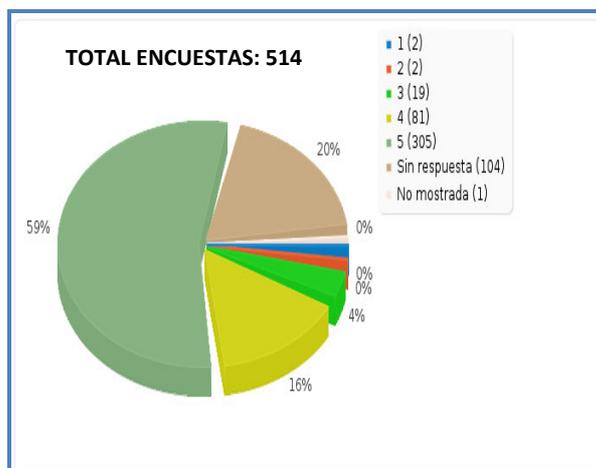
**Compromiso nº 1.6.:** La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.6.- 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.	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual
	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		

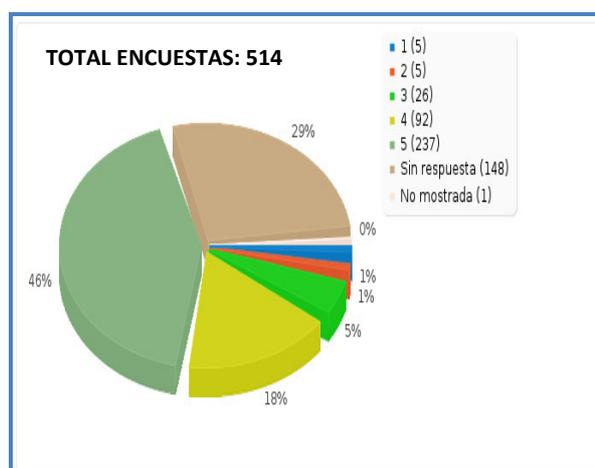
### RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
409	4	405	365	10	355
100,00%	0,98%	99,02%	100,00%	2,74%	97,26%
MEDIA VALORACIÓN		4,67	MEDIA DE VALORACIÓN		4,51

**TIEMPO ADECUADO**



**LUGAR ADECUADO**



## 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.

### **1. Organismo de procedencia:**

A pesar de que el cuestionario es anónimo, el organismo de procedencia<sup>5</sup> 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.

<sup>5</sup> En el apartado anterior II. ENCUESTAS Y USUARIOS pueden consultarse los números totales y porcentuales de la procedencia de las personas usuarias que han contestado la encuesta.

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, siendo por tanto, altamente representativas por estar repartidas por la mayoría de los organismos autonómicos. 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 las dos últimas preguntas, nos permiten conocer directamente el motivo de su valoración negativa, cuando así ha sido, y qué piensan nuestros/as usuarios/as sobre el servicio del Archivo.

De hecho, en 26 encuestas (5,06%) se ha motivado con comentarios el motivo de la disconformidad y en 87 encuestas (16,93%) se han incluido comentarios o sugerencias al servicio del archivo. Algunos comentarios insinúan que no han utilizado nunca los servicios del archivo y por lo tanto no se consideran usuarios/as, otra parte importante de los comentarios valoran positivamente el servicio prestado por el personal del archivo y el resto 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.

## ***2. Con qué frecuencia utiliza los servicios del Archivo:***

Gran parte de las personas encuestadas que contestan a esta pregunta utiliza los servicios del archivo con una frecuencia de una o varias veces al año (65%), casi un 20% lo hace una o más veces al mes (19,05%) y algo más de un 15% una o más veces a la semana (15,95%). **(Ver gráfico comparativo 4. Frecuencia de utilización del archivo).**

Los datos obtenidos son muy similares a los de ejercicios anteriores, 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 15,80% que demanda servicios del archivo con una frecuencia, al menos semanal, es sin embargo, el que acumula la mayor parte de los servicios prestados.

## ***3. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del Archivo:***

Esta pregunta permite marcar varias opciones como respuesta, puesto que un usuario puede solicitar los servicios del archivo desde distintos medios. Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores **(Ver gráfico comparativo nº 5 del anexo)**, se mantiene porcentualmente el número de personas que solicitan

los servicios del archivo de manera presencial con respecto a las tres últimas encuestas (21,49% en la encuesta de 2015, 20,61% en la de 2016, 20,46% en la de 2017, frente al 18,70% en la de 2018), pero sigue muy por encima de las encuestas de 2014 con el 13,27 y del 11,17% de 2013.

Se mantiene con respecto a encuestas anteriores el número de solicitudes telefónicas, aunque con un moderado descenso con respecto a 2016 y 2017 (22,44% frente al 26,52% de la encuesta de 2016 y al 25,43 de la de 2017).

Las solicitudes realizadas por estos dos 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 por parte del personal de la Junta se realizan por correo electrónico a través de un formulario normalizado, y las realizadas por la ciudadanía y otras administraciones públicas se realizan, en gran parte, de forma online a través de un solicitud electrónica.

De hecho, por correo electrónico han solicitado servicios del archivo un 46,77%, porcentaje algo inferior al resultado de las últimas tres encuestas (52,39% de la encuesta de 2017, 49,82% de la de 2016 y 49,57% de la encuesta de 2015), claramente en sintonía con los datos aportados en el siguiente apartado en cuanto al aumento del porcentaje de usuarios/as que solicitan servicios directamente del Archivo de Castilla-La Mancha, puesto que las solicitudes enviadas al Archivo de Castilla-La Mancha por parte del personal de la Junta, obligatoriamente han de remitirse por correo electrónico.

#### ***4. 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 (39,57%) siguen siendo los más numerosos con respecto a los/las que lo demandan de Consejerías o Direcciones Provinciales, con un ligero descenso respecto a la encuesta de 2017 (43,27%), aunque por encima de la de 2016 (38,88%) y todavía por debajo de los resultados de encuestas anteriores (51,95%, 44,96% y 46,60% en 2015, 2014 y 2013 respectivamente). **(Ver gráfico comparativo nº 6 del anexo)**

Los/as usuarios/as de Consejerías (24,76%) mantienen similares datos porcentuales que los de la encuesta de 2017 (25,39%), de la de 2016 (22,65%) y los de la de 2015 (25,32%).

Aumenta con respecto a la encuesta del ejercicio anterior el porcentaje de personas que solicitan los servicios de los archivos centrales de las Delegaciones y Direcciones Provinciales (30,99% de 2018, frente al 23,40% de 2017), recuperando de nuevo los porcentajes de la encuesta de 2016 (32,46%). Estos datos, tal como muestran las estadísticas, son inversamente proporcionales al porcentaje de usuarios/as del Archivo de Castilla-La Mancha, es decir, cuando

aumentan los porcentajes de solicitantes que se dirigen al Archivo de Castilla-La Mancha, disminuyen los porcentajes de solicitudes dirigidas a las Direcciones Provinciales y a la inversa. (**Véase cuadro comparativo nº 6. Organismo al que dirige la consulta**)

En cualquier caso, podemos confirmar el éxito de 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 mantiene también, aunque desciende levemente, el porcentaje de demandantes de servicios a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.), aunque siguen siendo las menos solicitadas (4,68% en la encuesta de 2018 frente al 7,94% en la de 2017 o al 6,01% de la de 2016).

En resumen, el 56% de las personas encuestadas (frente al 57% de la encuesta anterior, al 61% de la de 2016, o al 48% de 2015) 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.

### ***5. Tipo de información solicitada***

Los tipos de servicios más demandados al Archivo de Castilla-La Mancha y al resto de archivos centrales de los organismos autonómicos son consultas y préstamos de documentación. En torno al 80% de los servicios prestados son préstamos y consultas, con un reparto más o menos equitativo de este porcentaje entre ambos tipos de servicios, y manteniéndose en porcentajes muy similares con pequeñas variaciones desde 2013.

El resto del porcentaje, 21,14%, solicita otro tipo de información (inserciones, intercalaciones, asesoramientos técnicos e información de referencia), con un importante incremento porcentual con respecto a la encuesta de 2017 (17,32%) y ligeramente sobre la de 2016 (20,46%), aunque muy por encima todavía de ejercicios anteriores (14,71% en 2015 o 13,72% de 2014). (**Véase cuadro comparativo nº 7. Tipo de información solicitada**)

### ***6. Original o copia***

El porcentaje de usuarios/as que necesitan el original del documento que solicitan en consulta o préstamo ha descendido significativamente desde 2013. Del 61,90% de ese año se ha pasado al 42,98% de la encuesta actual.

Proporcionalmente a este descenso se ha ido incrementando, aunque de forma más moderada, el número de usuarios que solicitan copia digitalizada de la documentación solicitada, pasándose del 13,10% de 2013 al 27,82% de 2018, alcanzándose en la encuesta actual el porcentaje más alto en este indicador.

Uno de los objetivos del Archivo de Castilla-La Mancha es invertir totalmente los porcentajes, es decir, que la mayoría de la documentación consultada o prestada por el Archivo se envíe por correo electrónico y en formato electrónico, evitando la salida de la documentación original y reduciendo, en la medida de lo posible, la puesta en disposición de medios personales y materiales necesarios para recoger la documentación y distribuirla al organismo solicitante.

### ***7. Plazo de resolución***

Esta pregunta de la encuesta va dirigida expresamente al personal trabajador de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Hasta la encuesta de 2015 las opciones propuestas en la pregunta ¿Qué plazo de disposición de los documentos solicitados para su consulta o préstamo les parece más oportuno?, eran las siguientes: Dos horas, El mismo día, Un día hábil. (**Véase cuadro comparativo nº 9. Plazo de resolución**)

En la encuesta de 2016 se eliminó la opción “Dos horas” y se añadió la de “El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)”. Esta es la opción preferida por las tres últimas encuestas con un 58,71% en 2016, un 63,26% en 2017 y un 59,03% en 2018, manifestándose sin duda que el personal usuario de los servicios de consultas y préstamos del Archivo están de acuerdo con los plazos establecidos en la Carta de Servicios.

No deja, sin embargo, de ser representativo el porcentaje de usuarios/as que consideran como plazo más adecuado de resolución de solicitudes de consultas y préstamos de documentos, un día hábil (25,34 en 2018, 22,45% en 2017 y 24,94% en 2016) y el mismo día de la solicitud (15,63%, 14,29% y 16,35% respectivamente).

### ***8. Importancia de la prestación del servicio en plazo***

Esta pregunta se incorporó por primera vez a la encuesta de satisfacción de 2017. El objetivo de la misma no es otro que el de determinar las expectativas que los/as usuarios/as tienen con respecto a nuestros servicios, de forma que puedan valorar el grado de importancia que le dan a cada uno de los servicios prestados a través de una escala de valores, donde 1 significa poca importancia y 5 significa mucha importancia. Únicamente se han seleccionado los tres servicios más demandados: consulta y préstamo de documentos, asesoramiento técnico y transferencias de documentos.

Porcentajes similares a los de la encuesta de 2017, son los que nos aporta la encuesta actual. En esta escala de valores, ha sido el 5 (mucho importancia) el valor mayoritario, aunque es en el servicio de consulta y préstamo de documentos donde mayor porcentaje obtiene este valor con un 59,79% en la encuesta de 2018 y un 59,49% en 2017, frente al 45,87% y 42,63% respectivamente, en cuanto al asesoramiento técnico o un 45,86% y un 41,53% en cuanto a las transferencias de documentos. Estos datos están en consonancia con la urgencia del servicio y con los plazos establecidos en la carta de servicios: dos días hábiles para las consultas y préstamos y 10 días hábiles para los asesoramientos técnicos y las transferencias de documentación.

La urgencia del servicio de consulta y préstamo de documentación se manifiesta también en el escaso porcentaje de valores mínimos (1 y 2, que significan poca importancia) señalados por las encuestas, donde la suma de ambos supera en poco el 4%, frente a los porcentajes de los otros dos servicios que están en torno al 8%, valores también similares a la encuesta de 2017.

### ***9. 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 66,83% de las personas encuestadas que responden a la pregunta, manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas, manteniéndose en los mismos niveles que la encuesta anterior (66,85%) en la que se produjo un importante incremento de casi veinte puntos con respecto a la encuesta de 2016 en el que el 47,50% de las personas encuestadas señaló la puntuación máxima, siendo además, hasta ahora, el porcentaje más alto de la serie registrada (65,15% en 2015, 57,53% en 2014 y 52,87% en 2013).

Casi el 98% de los valores asignados en las respuestas (5=66,83%; 4=21,55%; 3=9,20%) 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, habiéndose obtenido una puntuación de 4,52 de media aritmética. También son muy similares los datos totales (2,18%) de las encuestas que señalan un dos (0,97%) o un uno (1,21%) en la escala de valores (**Véase cuadro comparativo nº 10. El archivo da respuesta rápida a las consulta**).

### ***10. El servicio del Archivo es mejor que hace un año***

En esta misma escala de valores, también se mantienen los porcentajes obtenidos en la encuesta de 2017 (45,23% actualmente y 47,57 en la anterior) en la que se produjo un importante incremento, 12 puntos, con respecto a la encuesta de 2016, 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). Al igual que en la pregunta anterior, en 2017 se obtuvo el porcentaje más alto de toda la serie (41,86% de 2015, 22,45% en 2014 y 28,67% en 2013).

El porcentaje total de encuestas (95,38%) 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 con un 88,26%, un 90,70% en 2015, un 91,78% en 2016 y un 96,19 en 2017, después de varios ejercicios consecutivos descendiendo claramente: 95,98% en 2011, 92,85% en 2012 y 81,34 en 2013, obteniéndose una puntuación media de 4,10. **(Véase cuadro comparativo nº 11. El servicio del archivo es mejor que hace un año. Para datos de 2012 y anteriores ver el informe de la encuesta de 2016).**

### ***11. 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 98,83% de las encuestas señalan al menos un 3 en la escala de valores **(Véase cuadro comparativo nº 12. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo)**, obteniéndose una media aritmética de 4,60. En este sentido, el número de usuarios/as con máxima satisfacción, un 5, alcanza también el máximo de toda la serie con un 69,70%. Únicamente un 0,23% y un 0,93% de las personas encuestadas han señalado un mínimo (2) o nulo (1) grado de satisfacción respectivamente.

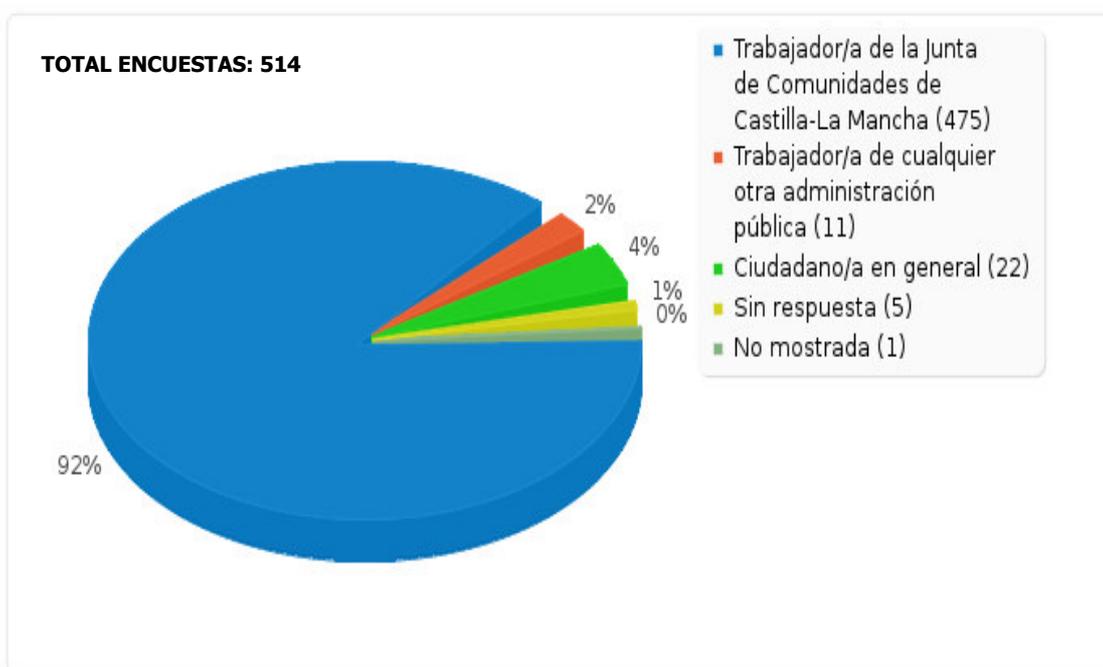
La completa integración del servicio de archivo en la estructura administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el alto grado de satisfacción manifestado hasta ahora por el personal usuario, genera al mismo tiempo un mayor nivel de exigencia por parte del mismo, que coincide con los fines y objetivos del Archivo de Castilla-La Mancha como es, entre otros, la obtención de un grado de satisfacción pleno por parte de 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.

## ANEXO I

### Resultado de la encuesta de satisfacción en valores absolutos y porcentuales<sup>6</sup>:

1. TIPO DE USUARIO			
RESPUESTAS	JUNTA	OTRAS ADMONES.	CIUDADANO
508	475	11	22
100,00%	93,5%	2,16%	4,33%



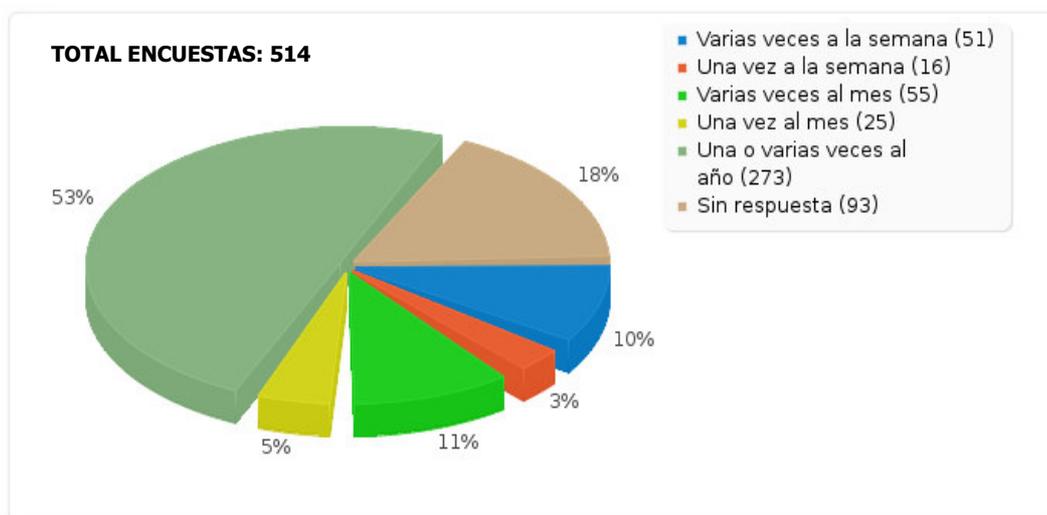
<sup>6</sup> Como ya se ha comentado más arriba, los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen en dos formatos diferentes:

- 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 (514), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

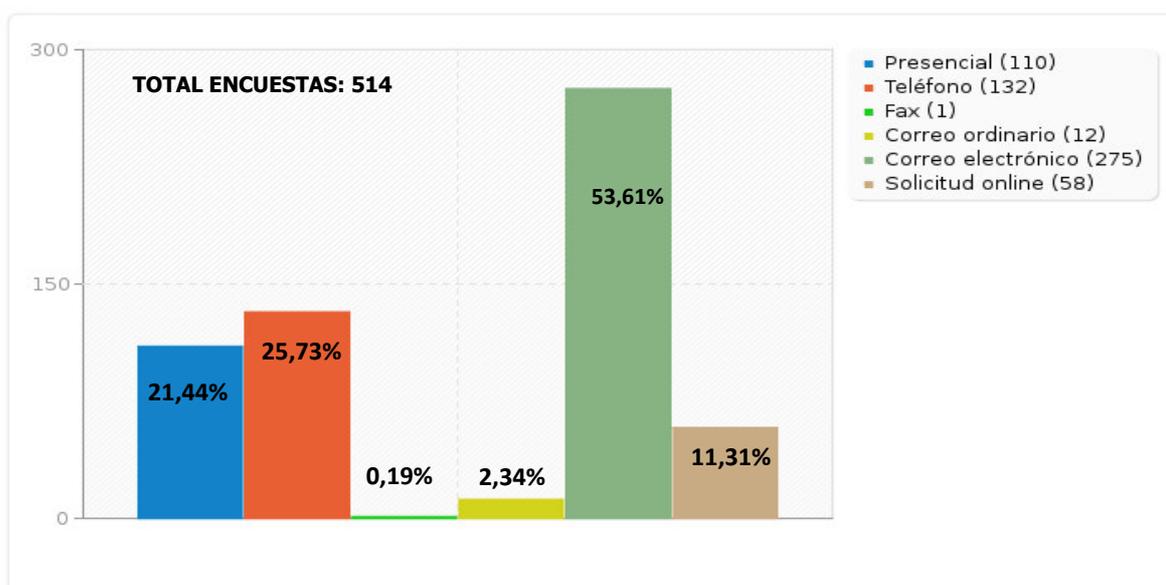
Nº DE ENCUESTAS REMITIDAS POR LOS ORGANISMOS DE LA JUNTA

Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural	31	6,04%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Albacete	23	4,48%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Ciudad Real	20	3,90%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Cuenca	15	2,92%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Guadalajara	9	1,75%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Toledo	21	4,09%
Consejería de Bienestar Social	12	2,34%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Albacete	6	1,17%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Ciudad Real	6	1,17%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Cuenca	4	0,78%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Guadalajara	5	0,97%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Toledo	9	1,75%
Consejería de Economía, Empresas y Empleo	18	3,51%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Albacete	11	2,14%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Ciudad Real	10	1,95%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Cuenca	4	0,78%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Guadalajara	9	1,75%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Toledo	11	2,14%
Consejería de Educación, Cultura y Deportes	34	6,63%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete	7	1,36%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Ciudad Real	13	2,53%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Cuenca	11	2,14%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Guadalajara	2	0,39%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de de Toledo	15	2,92%
Consejería de Fomento	20	3,90%
Dirección Provincial de Fomento de Albacete	5	0,97%
Dirección Provincial de Fomento de Ciudad Real	4	0,78%
Dirección Provincial de Fomento de Cuenca	9	1,75%
Dirección Provincial de Fomento de Guadalajara	4	0,78%
Dirección Provincial de Fomento de Toledo	7	1,36%
Gestión de Infraestructuras de Castilla-La Mancha, S.A. (GICAMAN)	2	0,39%
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas	32	6,24%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Albacete	7	1,36%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Ciudad Real	8	1,56%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Cuenca	10	1,95%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Guadalajara	6	1,17%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Toledo	5	0,97%
Consejería de Sanidad	8	1,56%
Dirección Provincial de Sanidad en Albacete	2	0,39%
Dirección Provincial de Sanidad en Ciudad Real	4	0,78%
Dirección Provincial de Sanidad en Cuenca	3	0,58%
Dirección Provincial de Sanidad en Guadalajara	4	0,78%
Dirección Provincial de Sanidad en Toledo	9	1,75%
Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)	5	0,97%
Vicepresidencia Primera	7	1,36%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Albacete	2	0,39%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Ciudad Real	1	0,19%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Cuenca	0	0,00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Guadalajara	0	0,00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Toledo	1	0,19%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Molina de Aragón	0	0,00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Talavera de la Reina	2	0,39%
Vicepresidencia Segunda	0	0,00%
Sin respuesta	40	7,80%

2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
RESPUESTAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
420	51	16	55	25	273
100,00%	12,14%	3,81%	13,10%	5,95%	65%

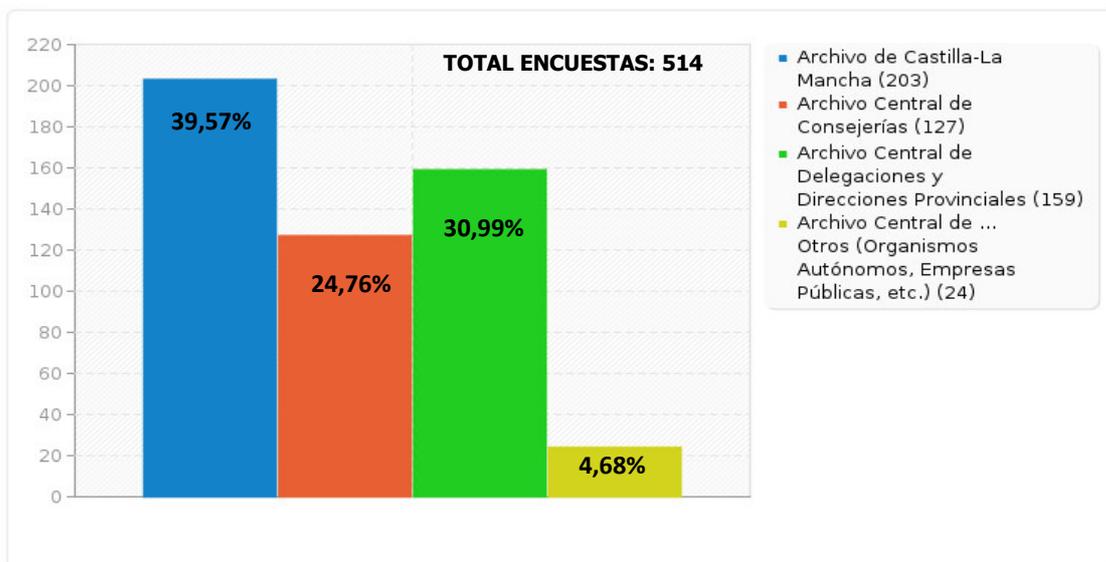


3. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO						
RESPUESTAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO	SOLICITUD ONLINE
588 <sup>7</sup>	110	132	1	12	275	58
100,00%	18,70%	22,44%	0,17%	2,04%	46,77%	9,86%

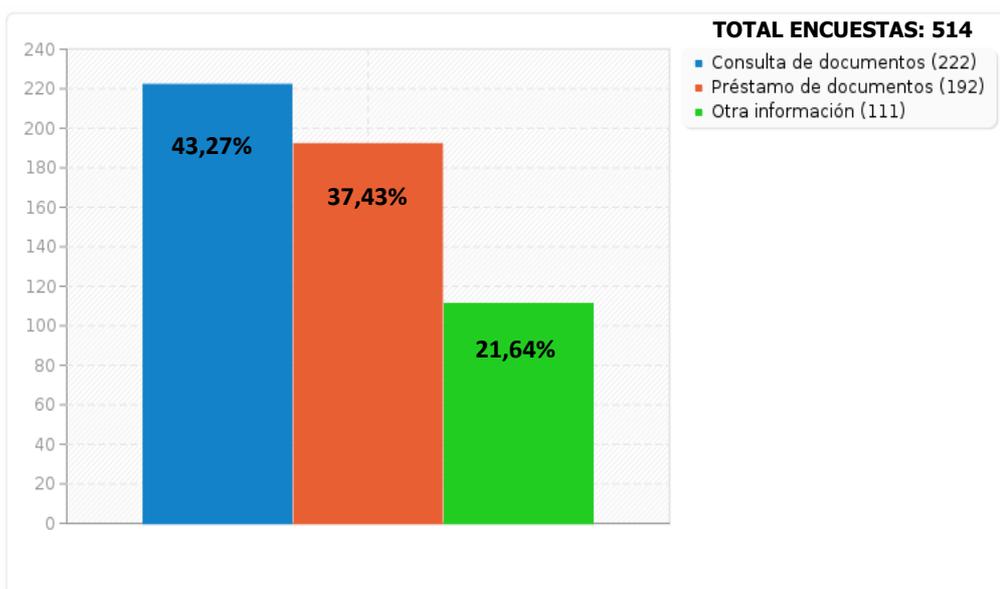


<sup>7</sup> A esta pregunta numerosos usuarios han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
RESPUESTAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DIREC. PROV.	OTROS
513	203	127	159	24
39,57	24,76%	30,99%	4,68%	7,94%

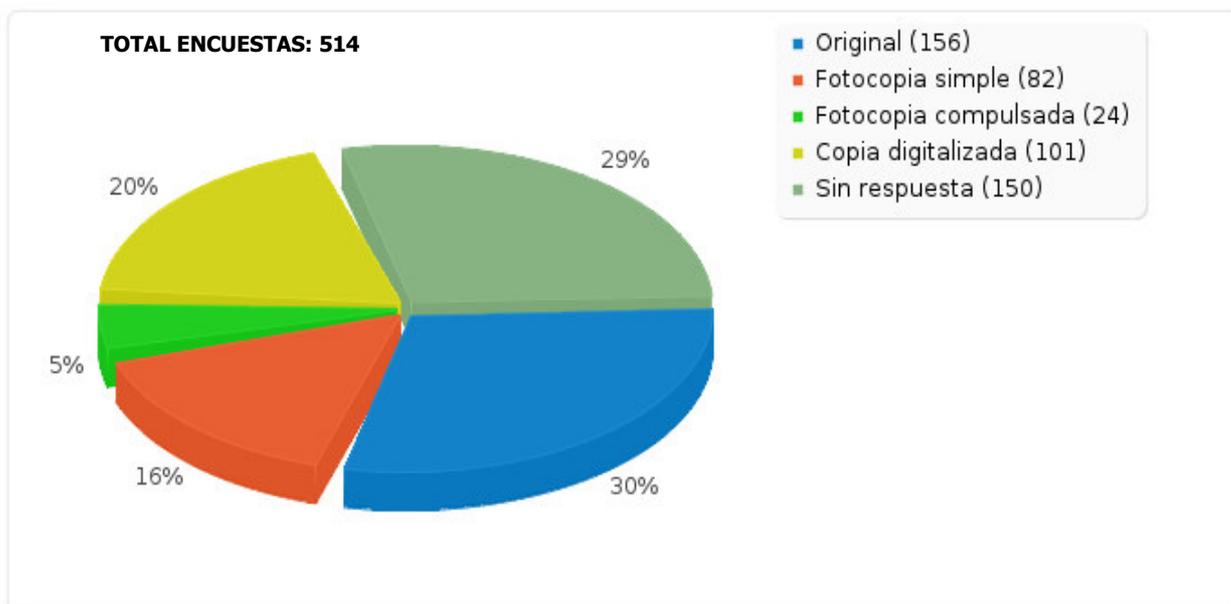


5. INFORMACIÓN SOLICITADA			
RESPUESTAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
525 <sup>8</sup>	222	192	111
100,00%	42,29%	36,58%	21,14%

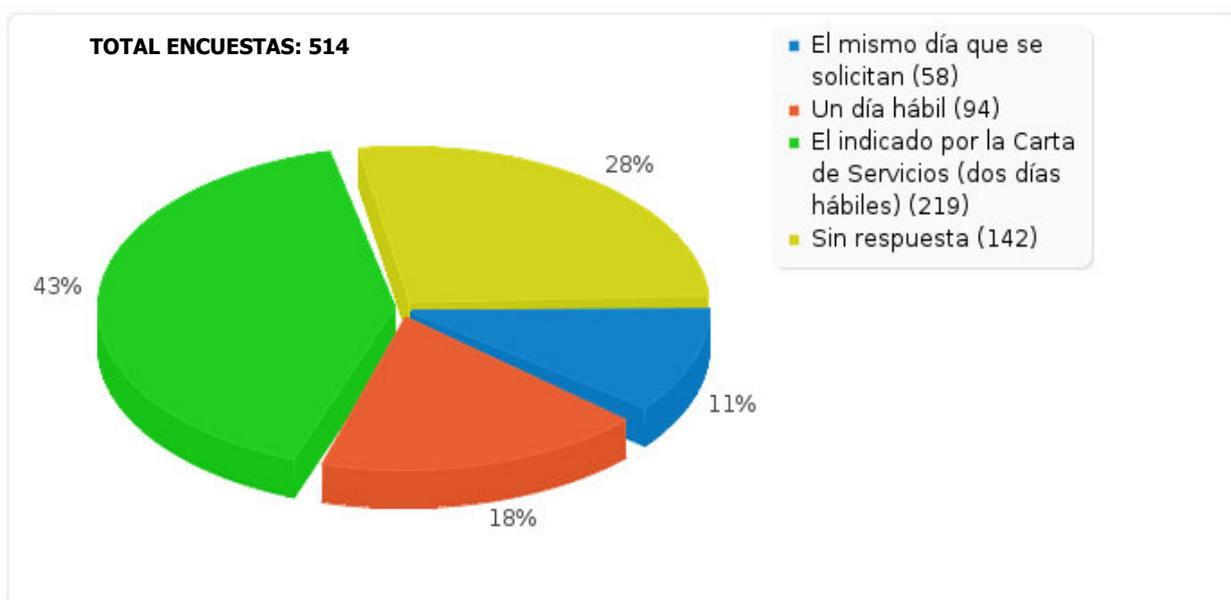


<sup>8</sup> A esta pregunta numerosos usuarios han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

6. ORIGINAL O COPIA				
RESPUESTAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
363	156	82	24	101
100,00%	42,98%	22,59%	6,61%	27,82%



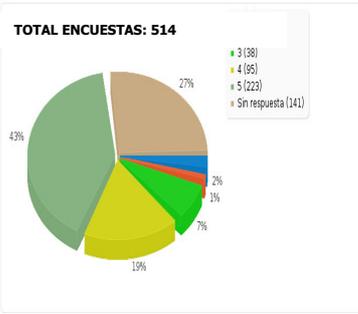
7. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
RESPUESTAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL	DOS DÍAS HÁBILES
371	58	94	219
100%	15,63%	25,34%	59,03%



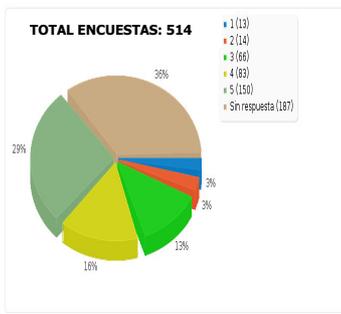
### 8. IMPORTANCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZO

TIPO DE SERVICIO	RESPUESTAS	1	2	3	4	5
Consulta y préstamo de documentos	372	12	4	38	95	223
	100%	3,22%	1,07%	10,19%	25,47%	59,79%
Asesoramiento técnico	326	13	14	66	83	150
	100%	3,98%	4,28%	20,18%	25,38%	45,87%
Transferencias de documentos	337	13	14	68	87	155
	100%	3,85%	4,14%	20,12%	25,74%	45,86%

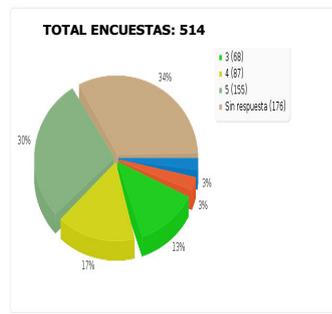
#### CONSULTA Y PRÉSTAMO



#### ASESORAMIENTO TÉCNICO



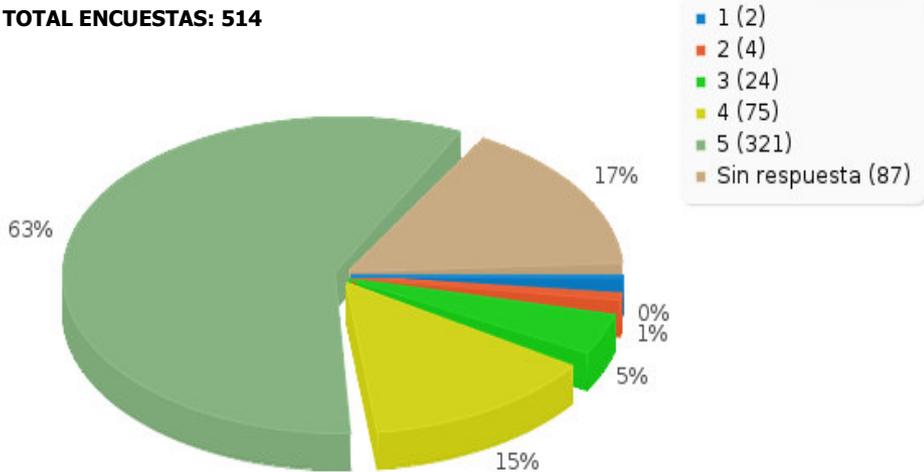
#### TRANSFERENCIAS



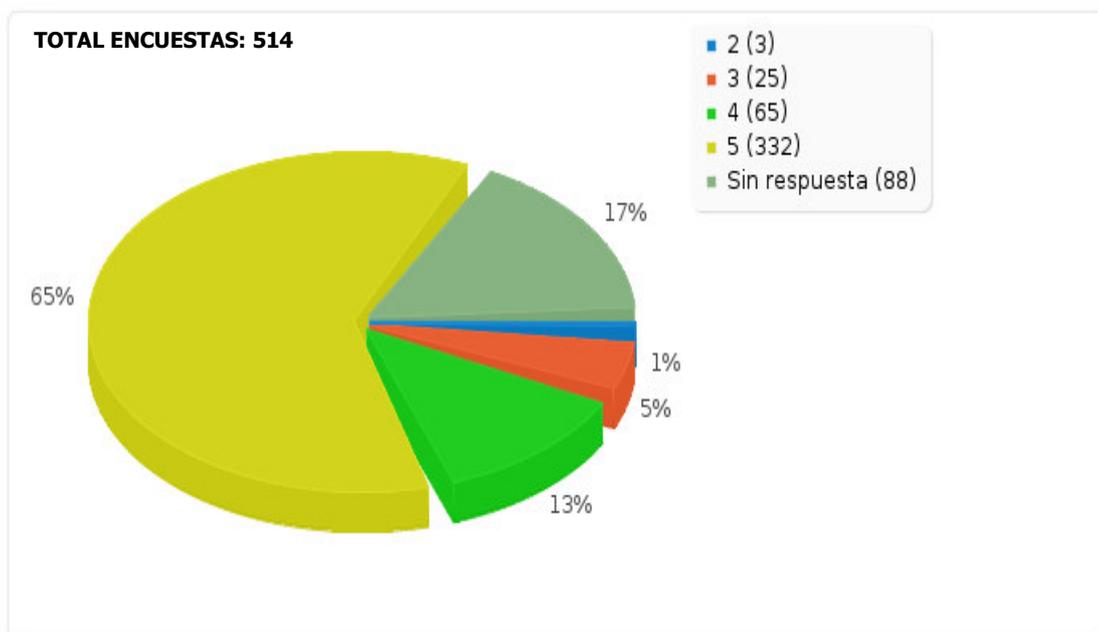
### 9.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE

RESPUESTAS	1	2	3	4	5
426	2	4	24	75	321
100,00%	0,47%	0,94%	5,62%	17,56%	75,18%

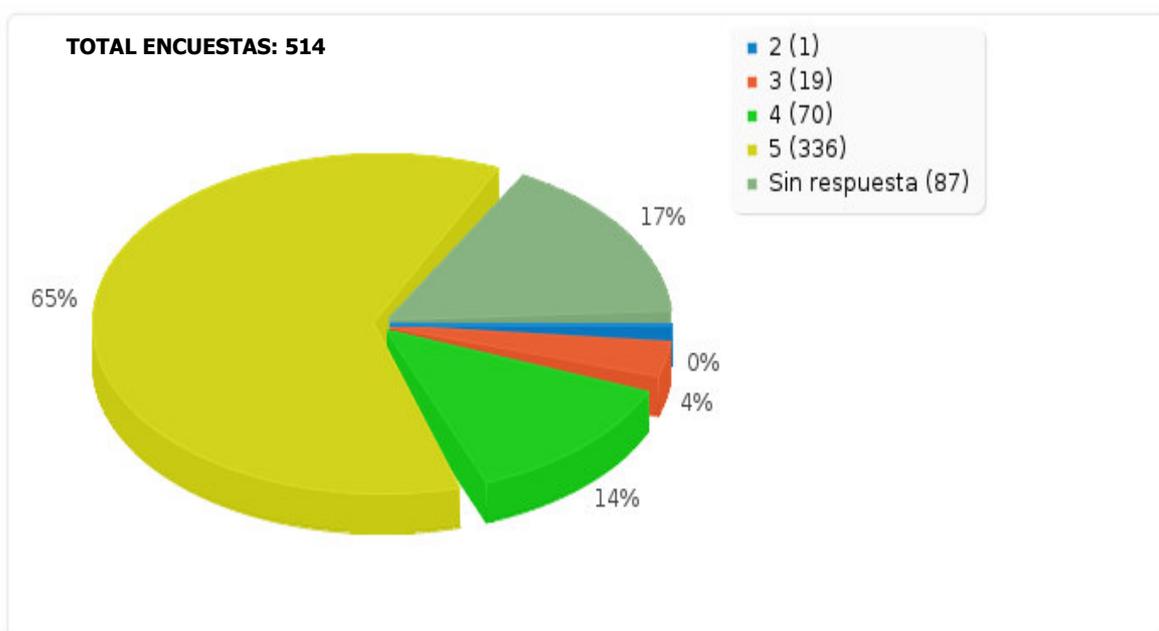
TOTAL ENCUESTAS: 514



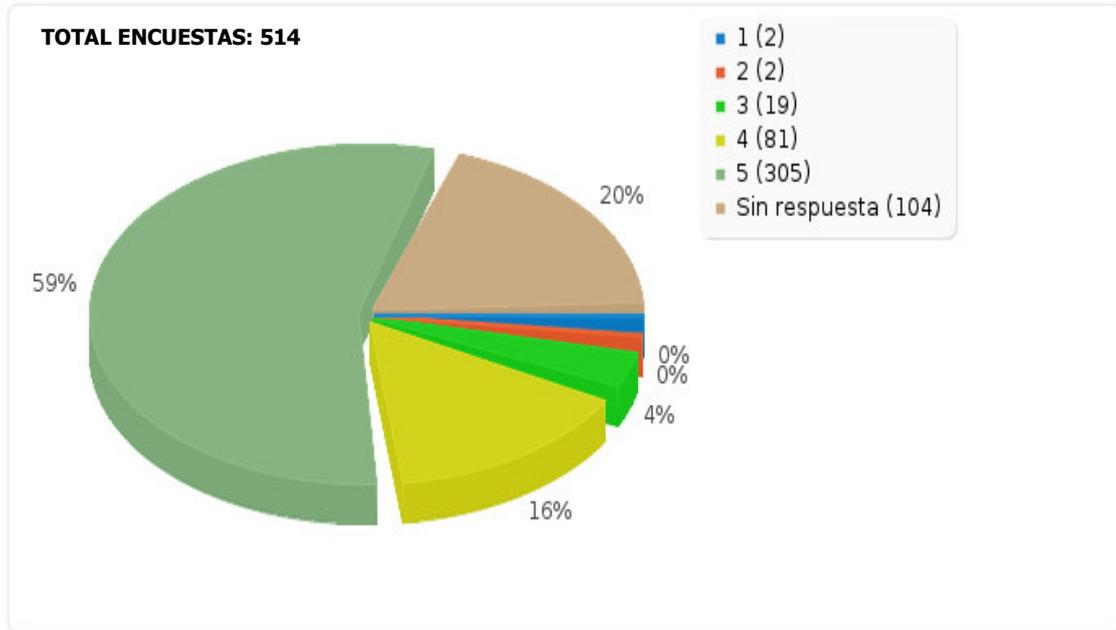
9.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
425	0	3	25	65	332
100,00%	0,00%	0,70%	5,87%	15,26%	77,93%



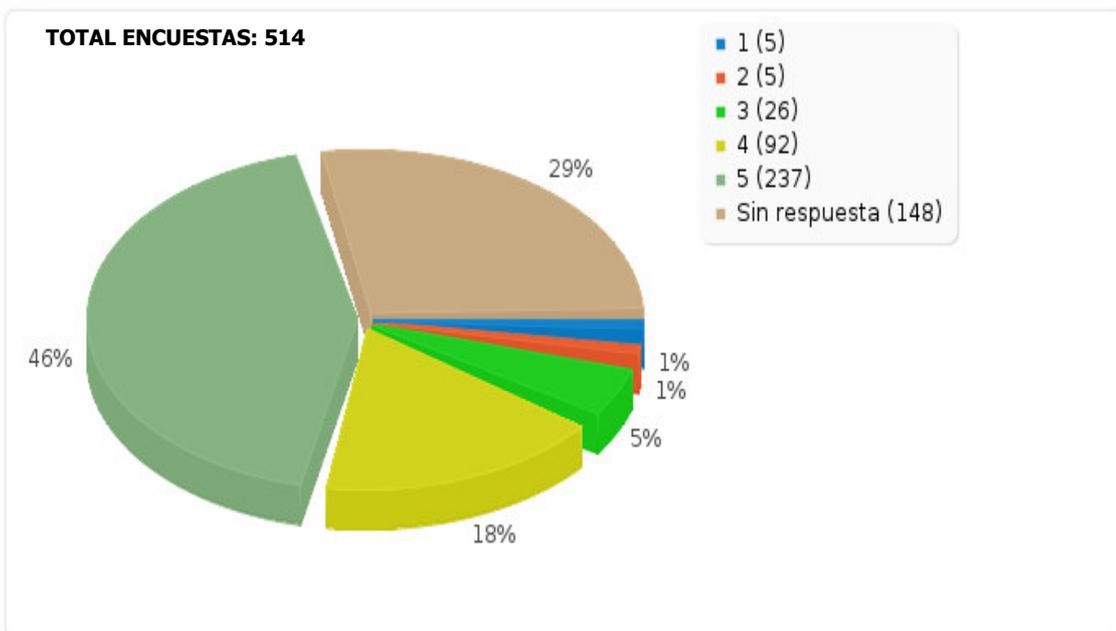
9.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
390	0	1	19	70	336
100,00%	0%	0,23%	4,45%	16,39%	78,69%



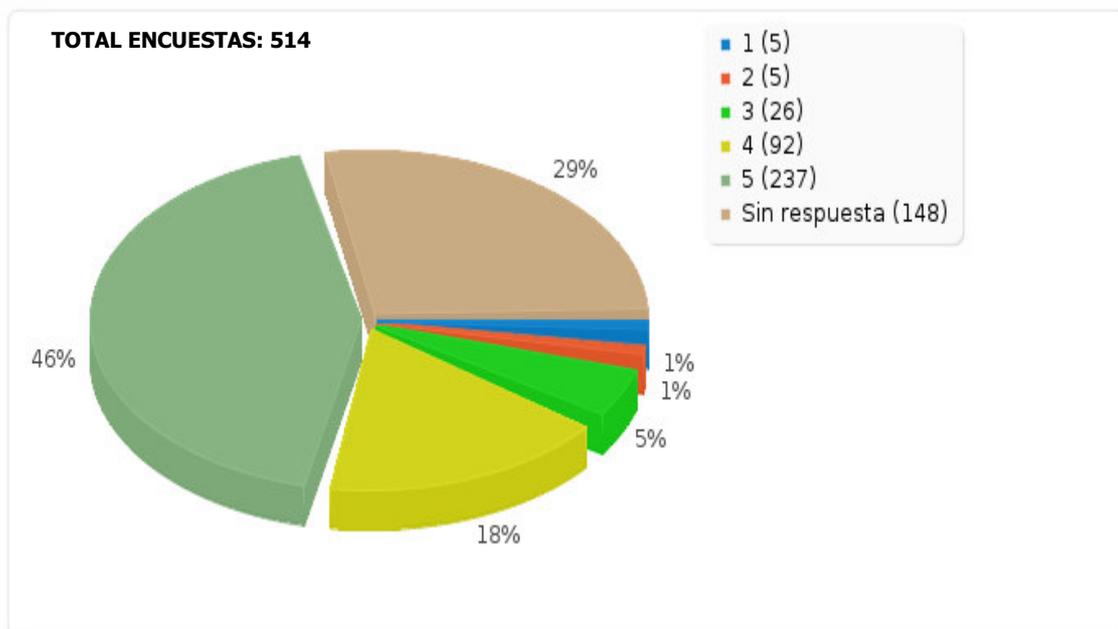
9.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
409	2	2	19	81	305
100,00%	0,49%	0,49%	4,63%	19,76%	74,39%



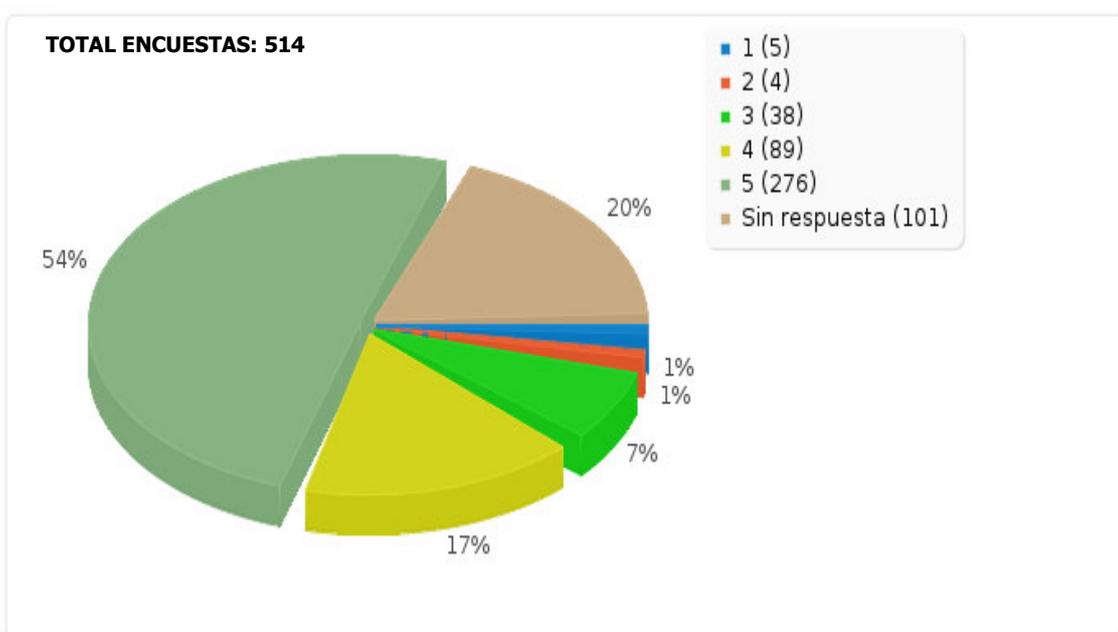
9.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
365	5	5	26	92	237
100,00%	1,37%	1,37%	7,10%	25,14%	64,75%



9.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
356	0	6	43	98	209
100,00%	0%	1,68%	12,04%	27,45%	58,54%



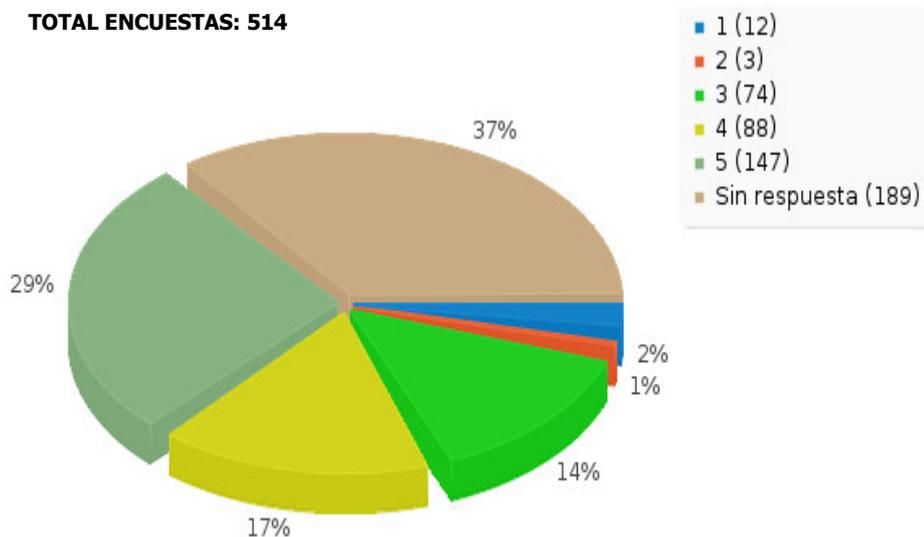
9.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
412	5	4	38	89	276
100%	1,21%	0,97%	9,20%	21,55%	66,83%



### 9.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO

RESPUESTAS	1	2	3	4	5
324	12	3	74	88	147
100%	3,69%	0,92%	22,77%	27,08%	45,23%

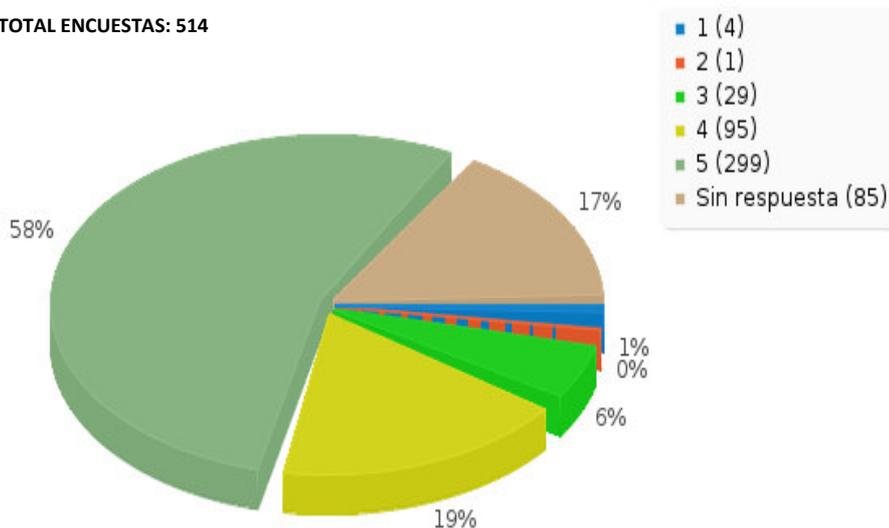
TOTAL ENCUESTAS: 514



### 9.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE ARCHIVO

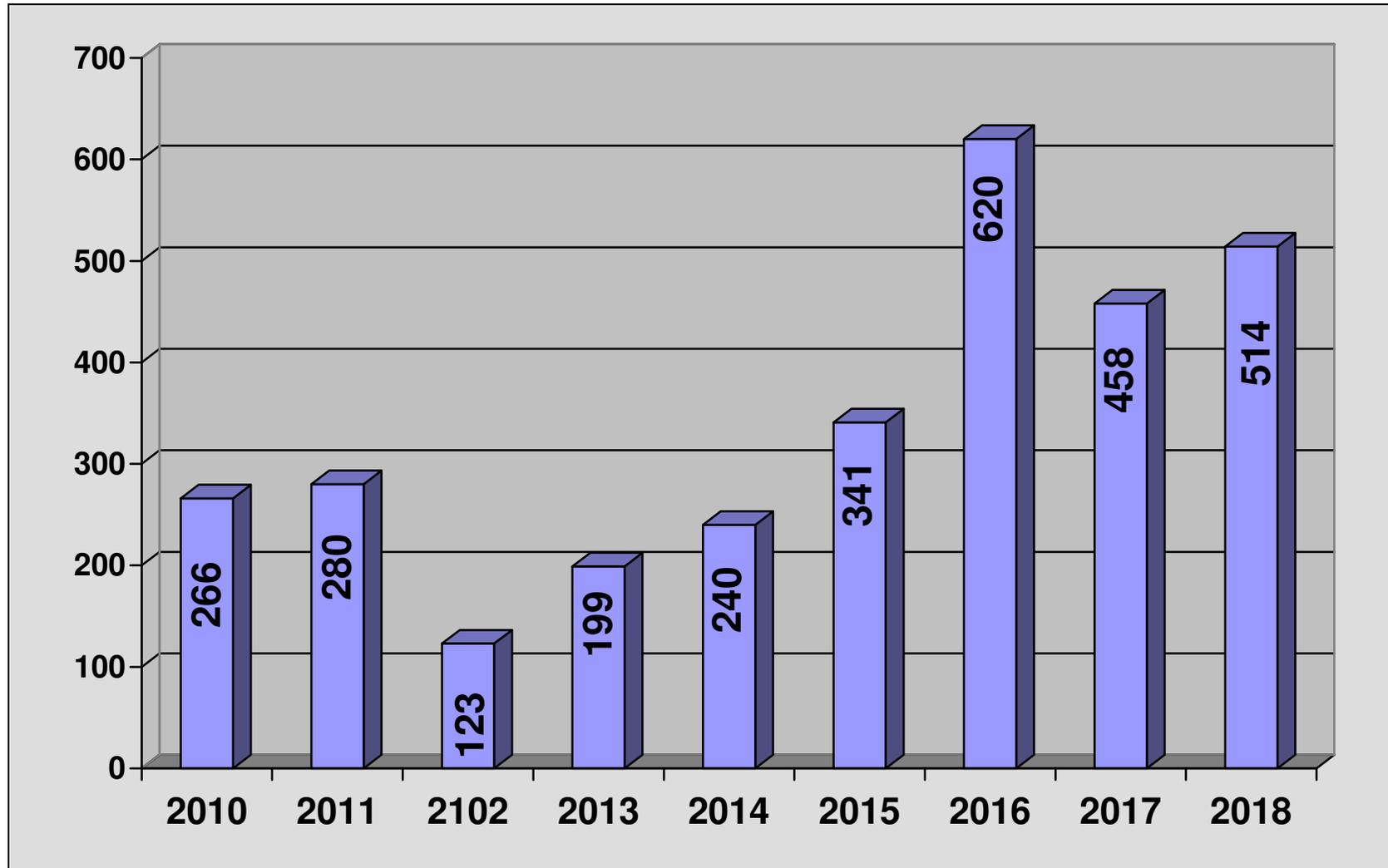
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
428	4	1	29	95	299
100%	0,93%	0,23%	6,76%	22,14%	69,70%

TOTAL ENCUESTAS: 514

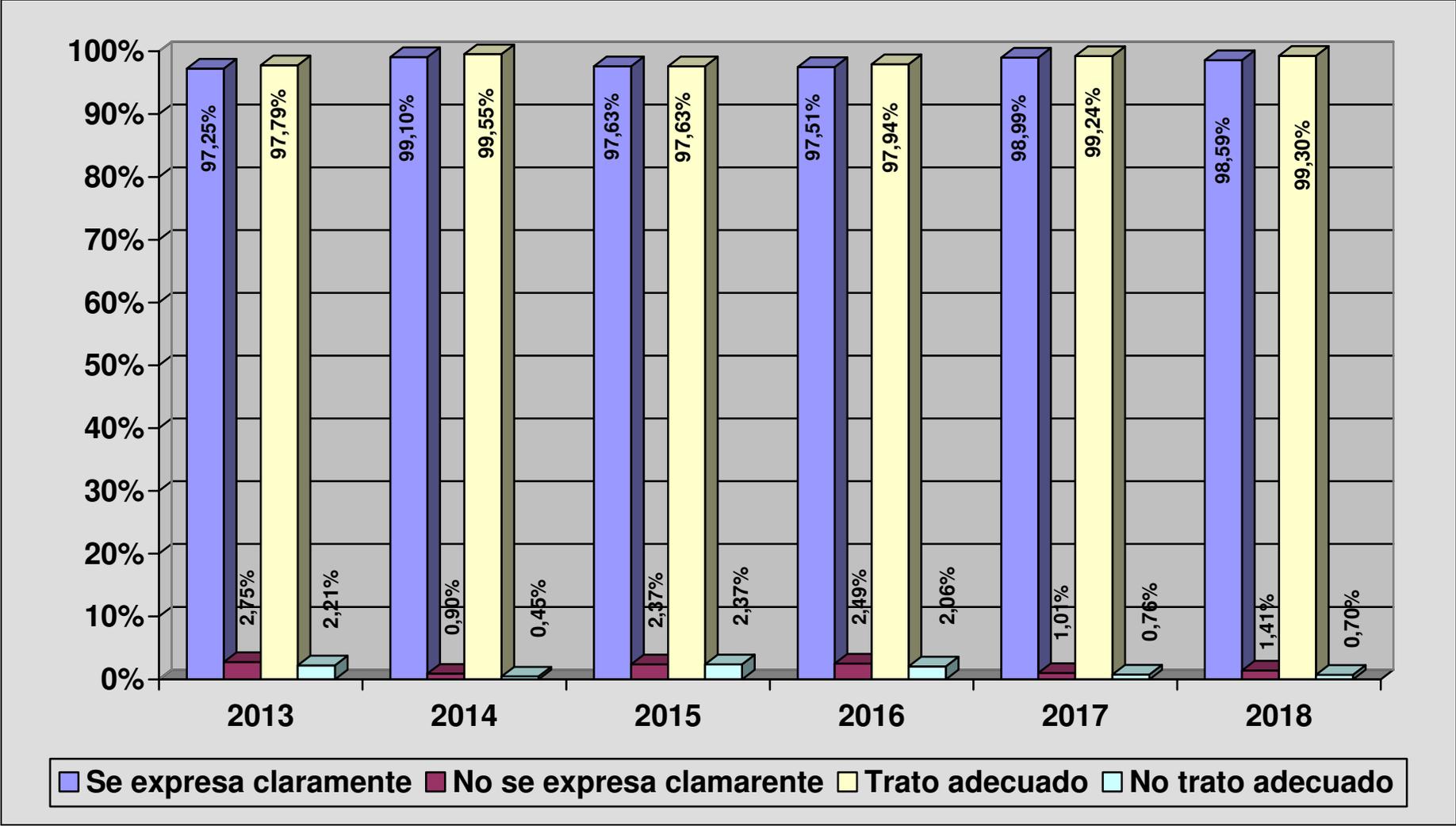


**ANEXO II**  
**Tablas comparativas**

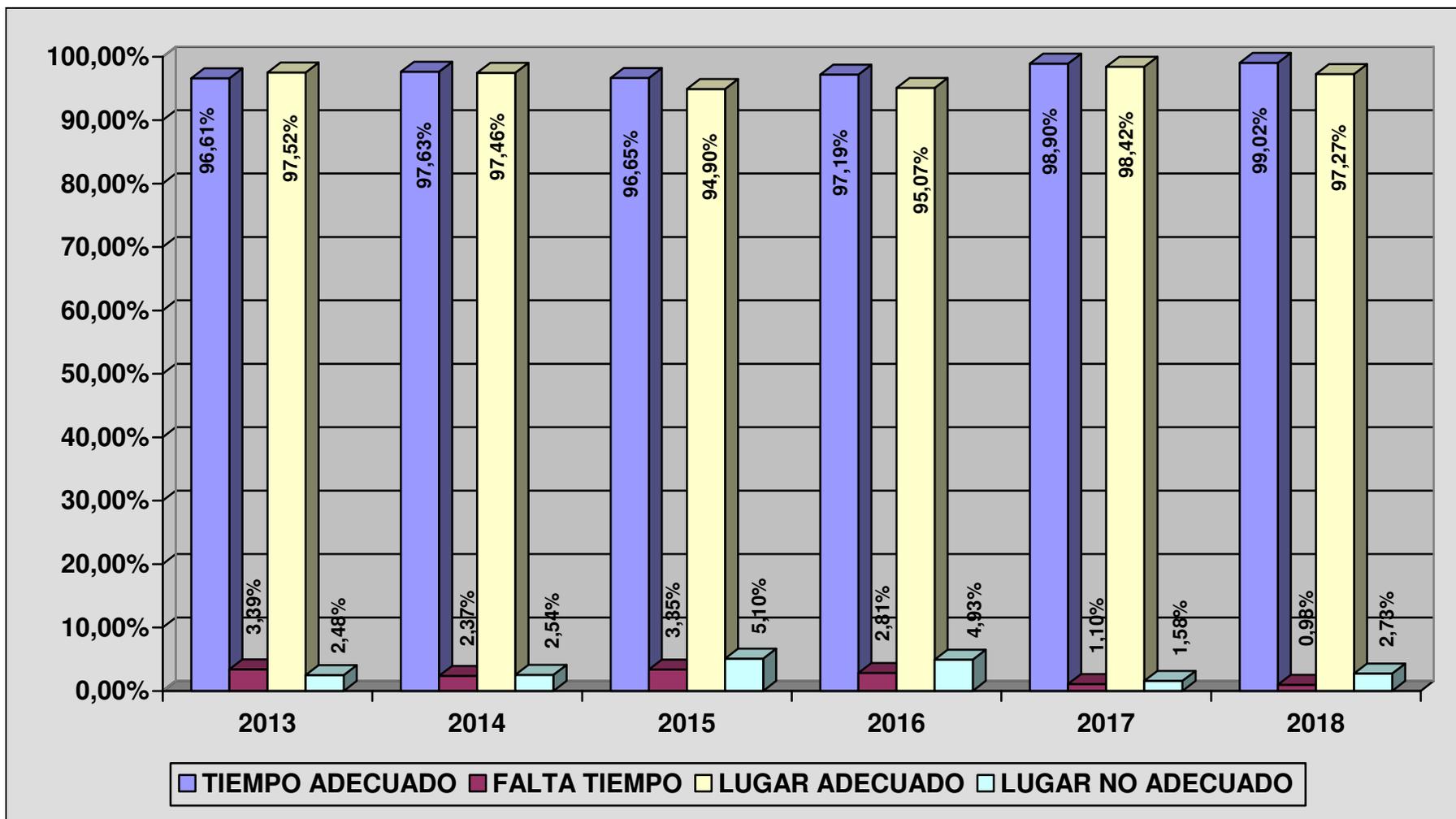
**1. Evolución del número de encuestas**



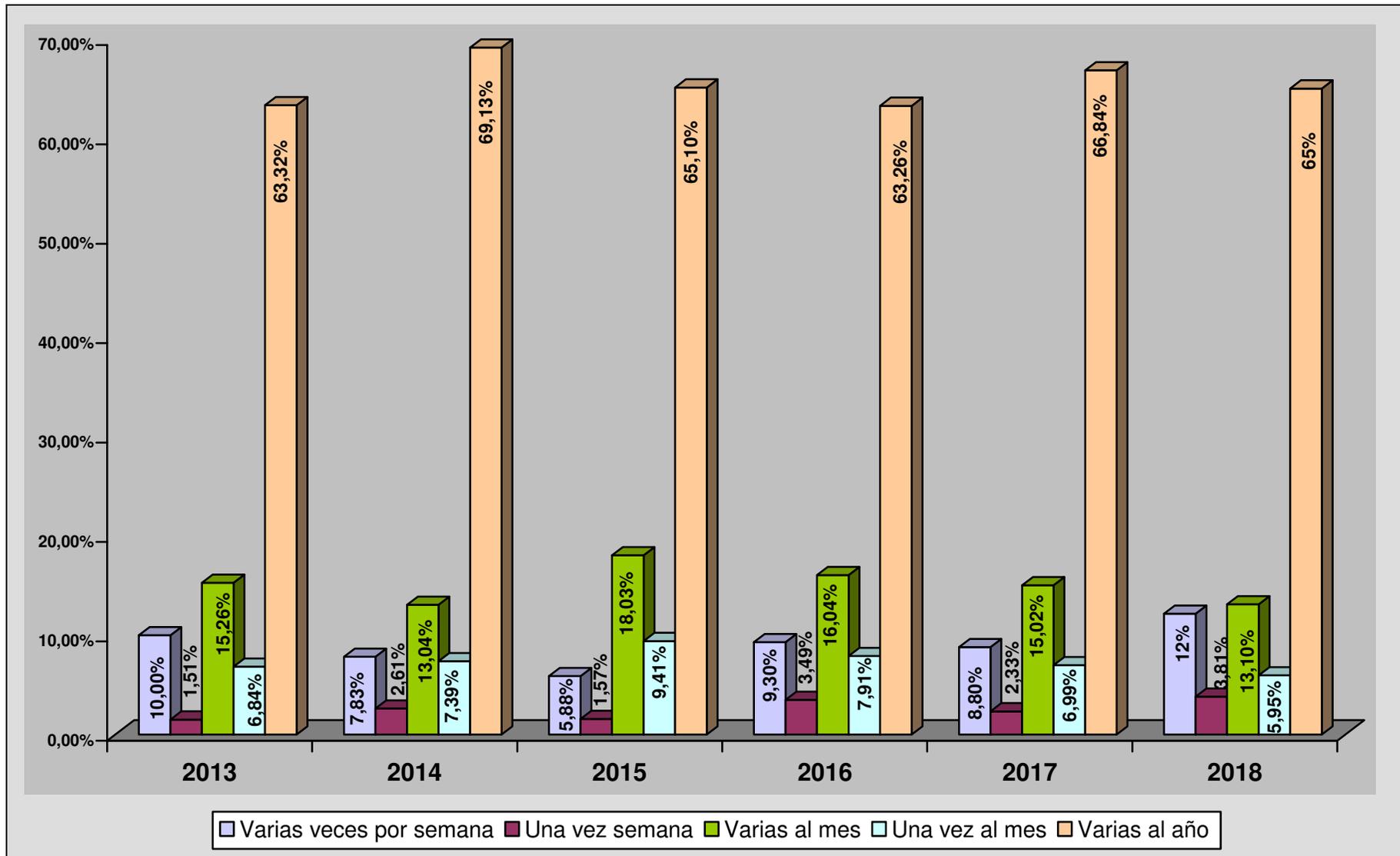
**2. Comparativa del compromiso nº 1.5.:** Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



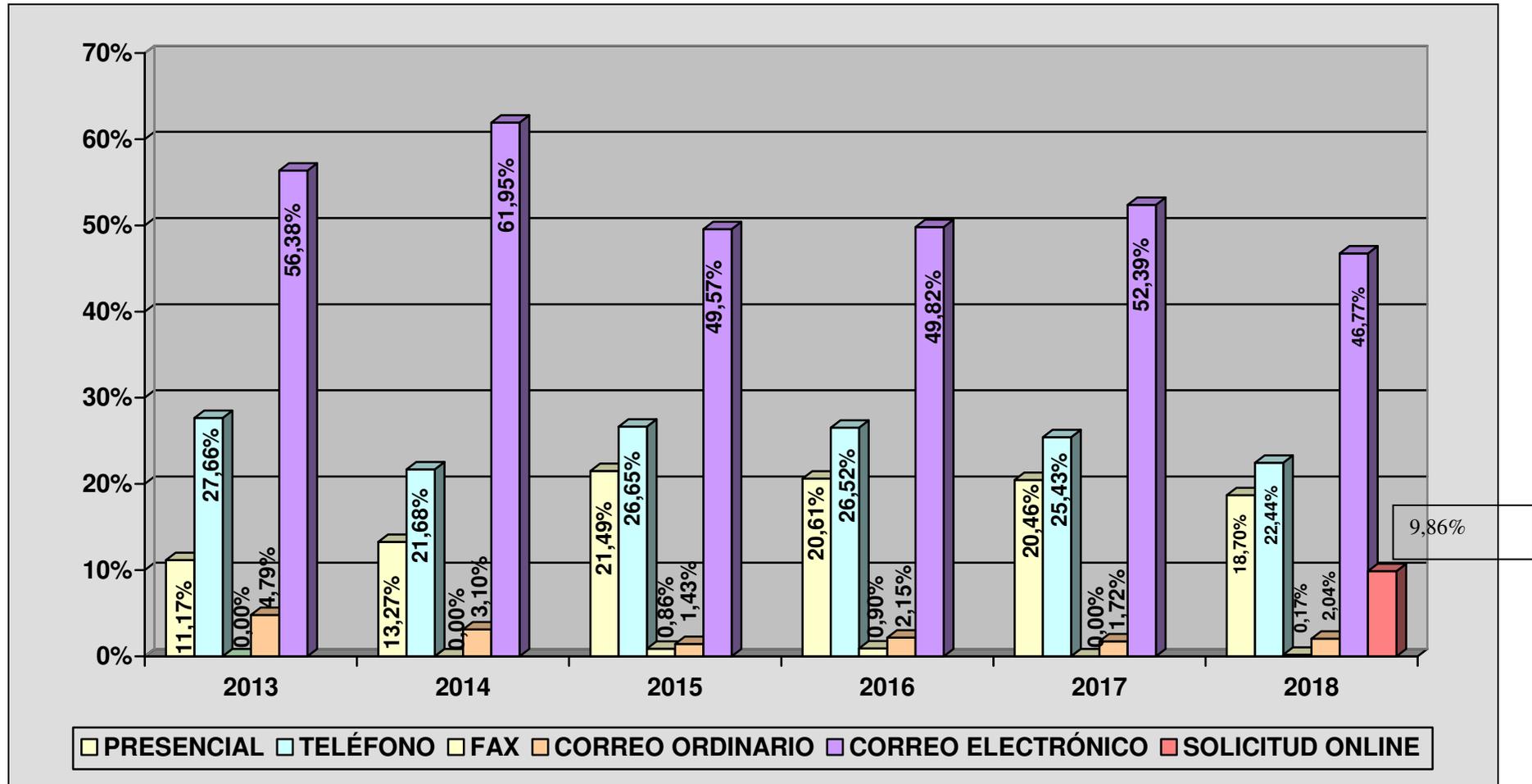
**3. Comparativa del compromiso n° 1.6.:** La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



#### 4. Frecuencia de utilización del archivo

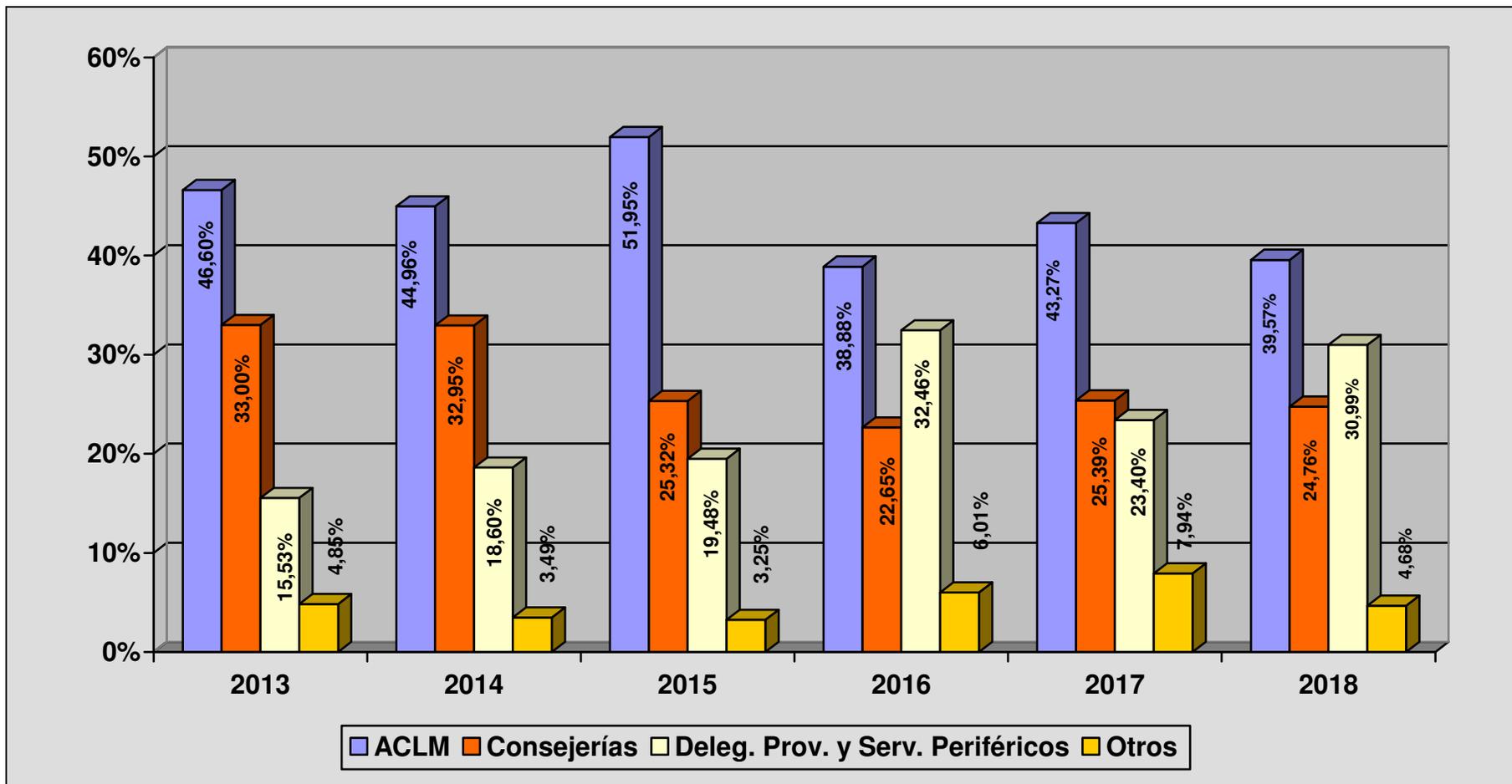


## 5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo<sup>9</sup>



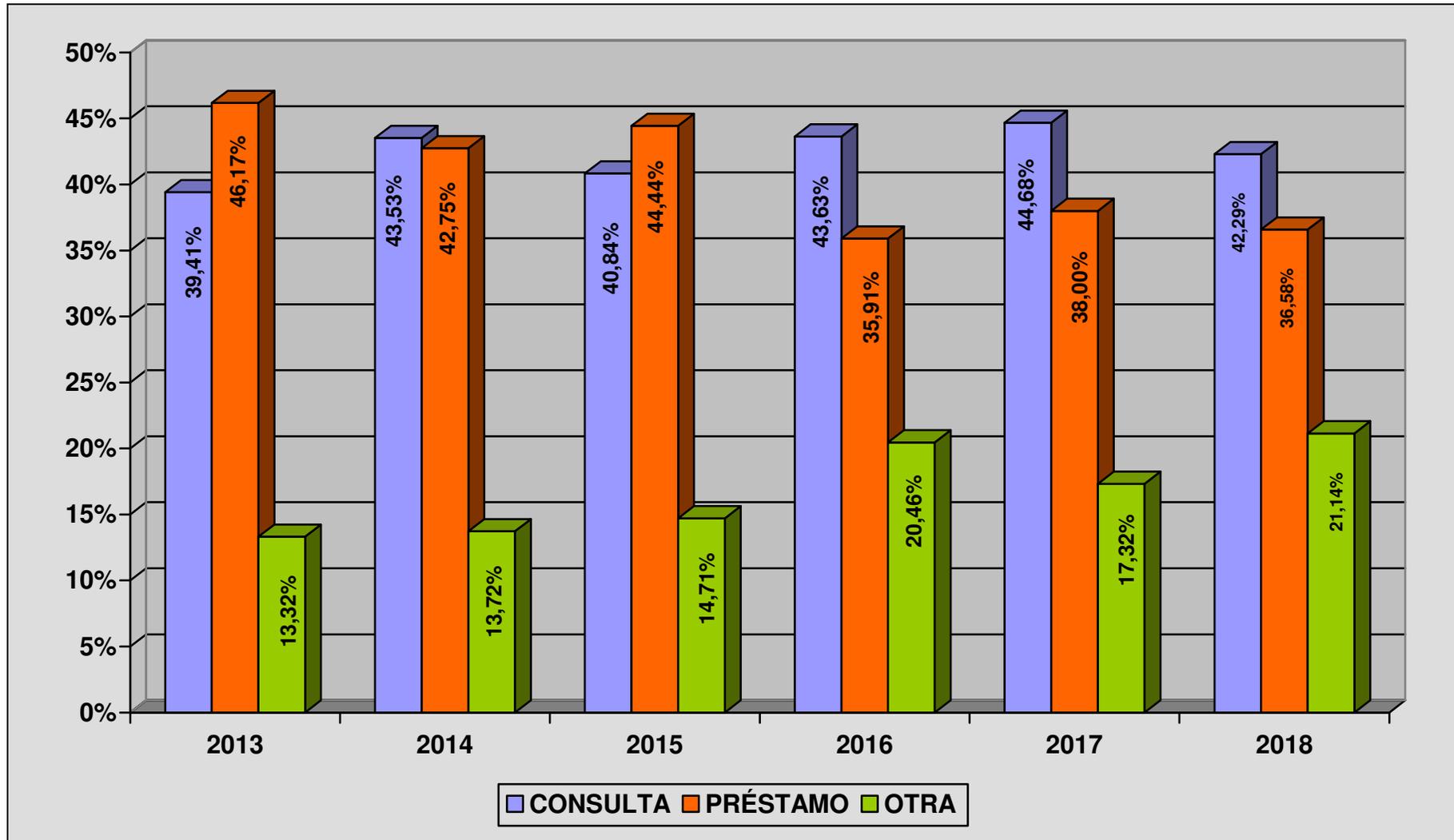
<sup>9</sup> Se han corregido los datos de la encuesta de 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

## 6. Organismo al que dirige la consulta<sup>10</sup>



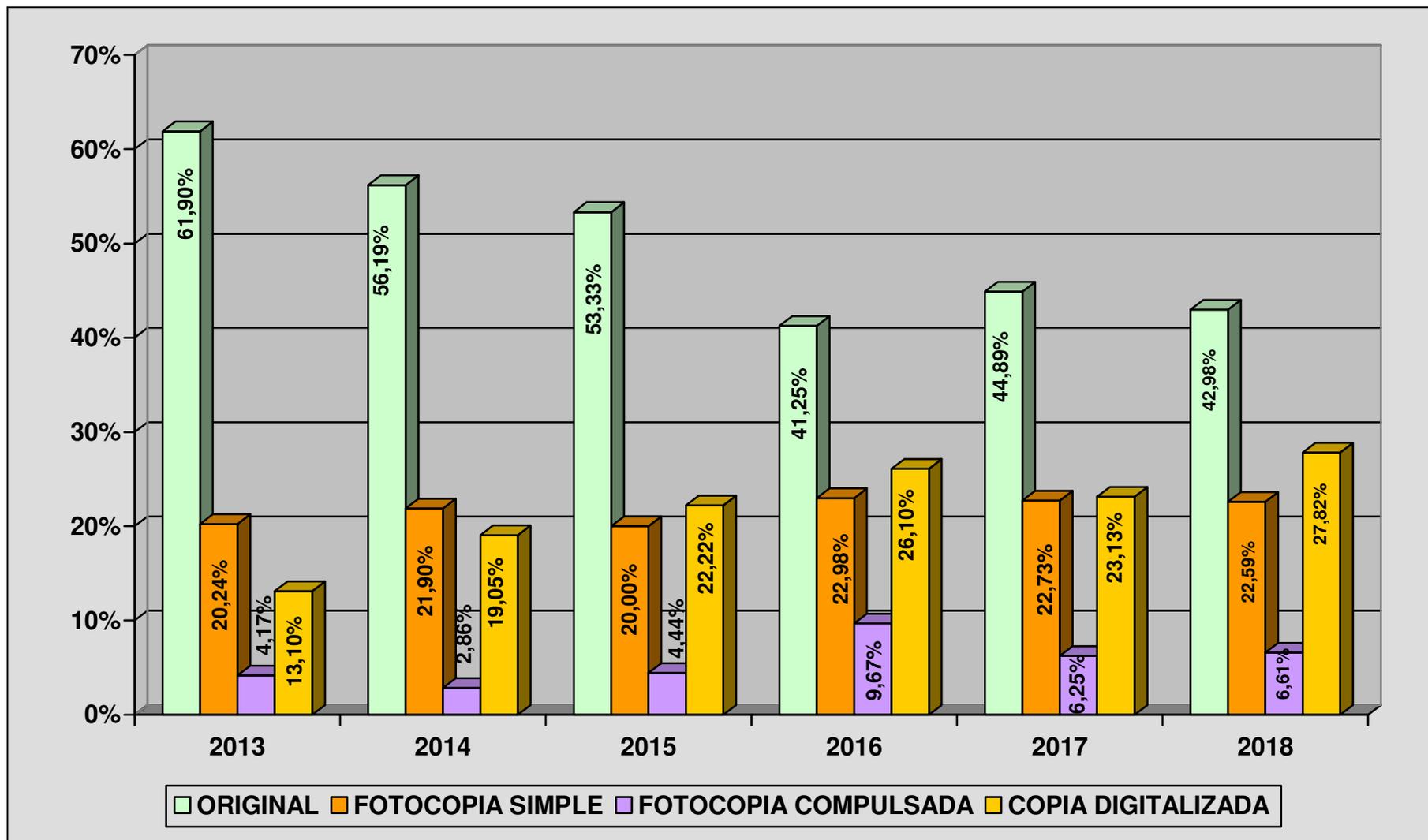
<sup>10</sup> Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

## 7. Tipo de información solicitada<sup>11</sup>

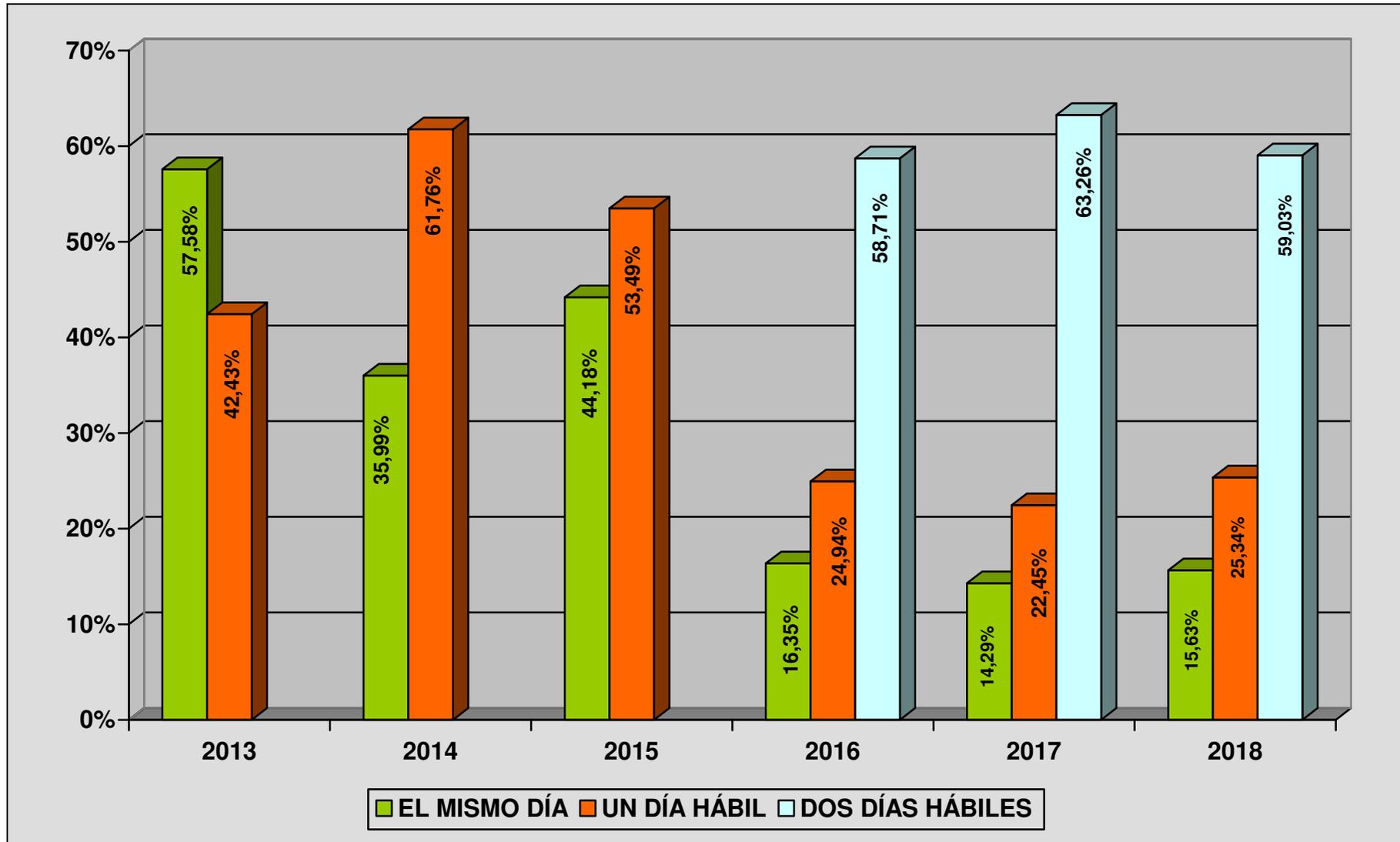


<sup>11</sup> Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

## 8. Original o copia

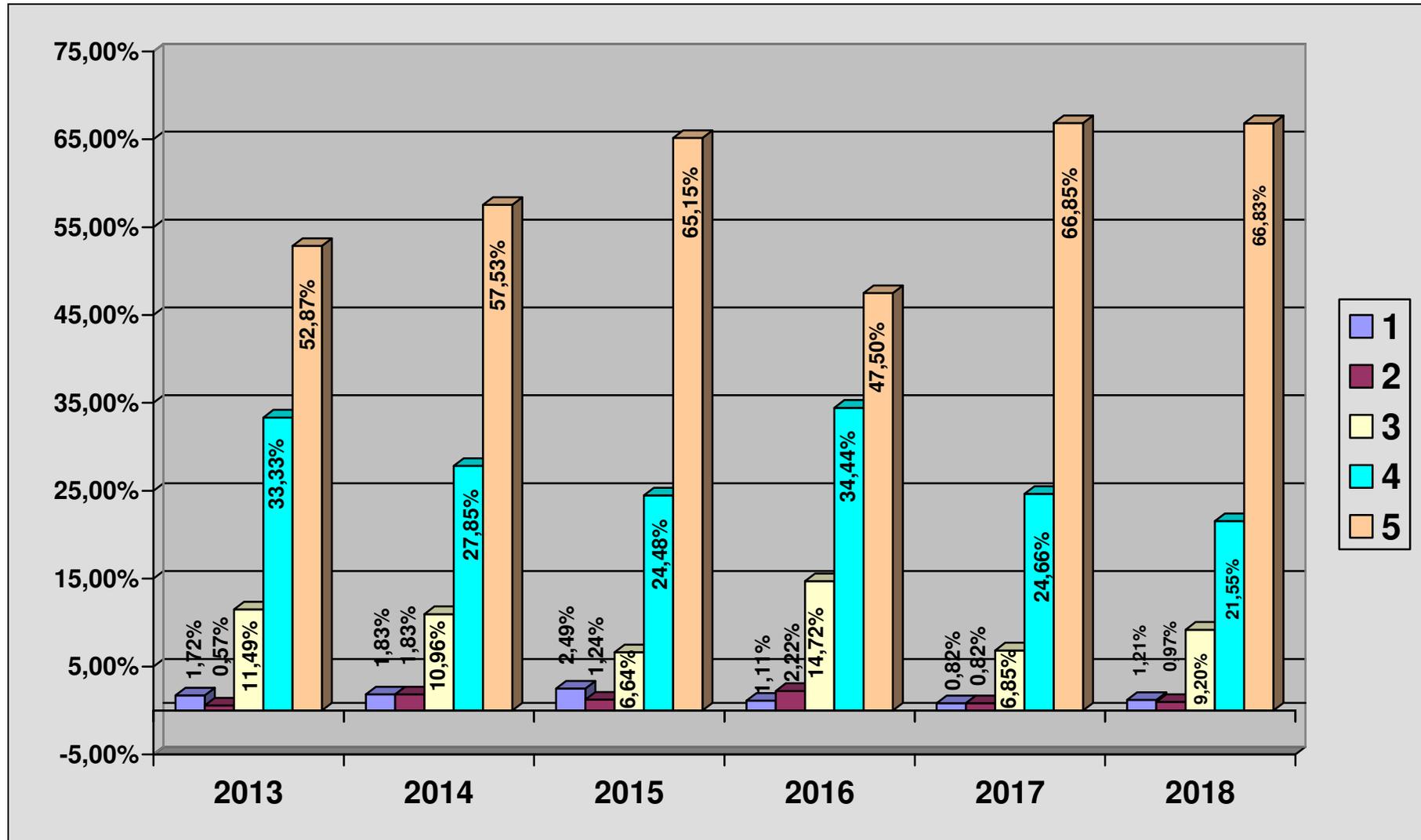


## 9. Plazo de resolución<sup>12</sup>



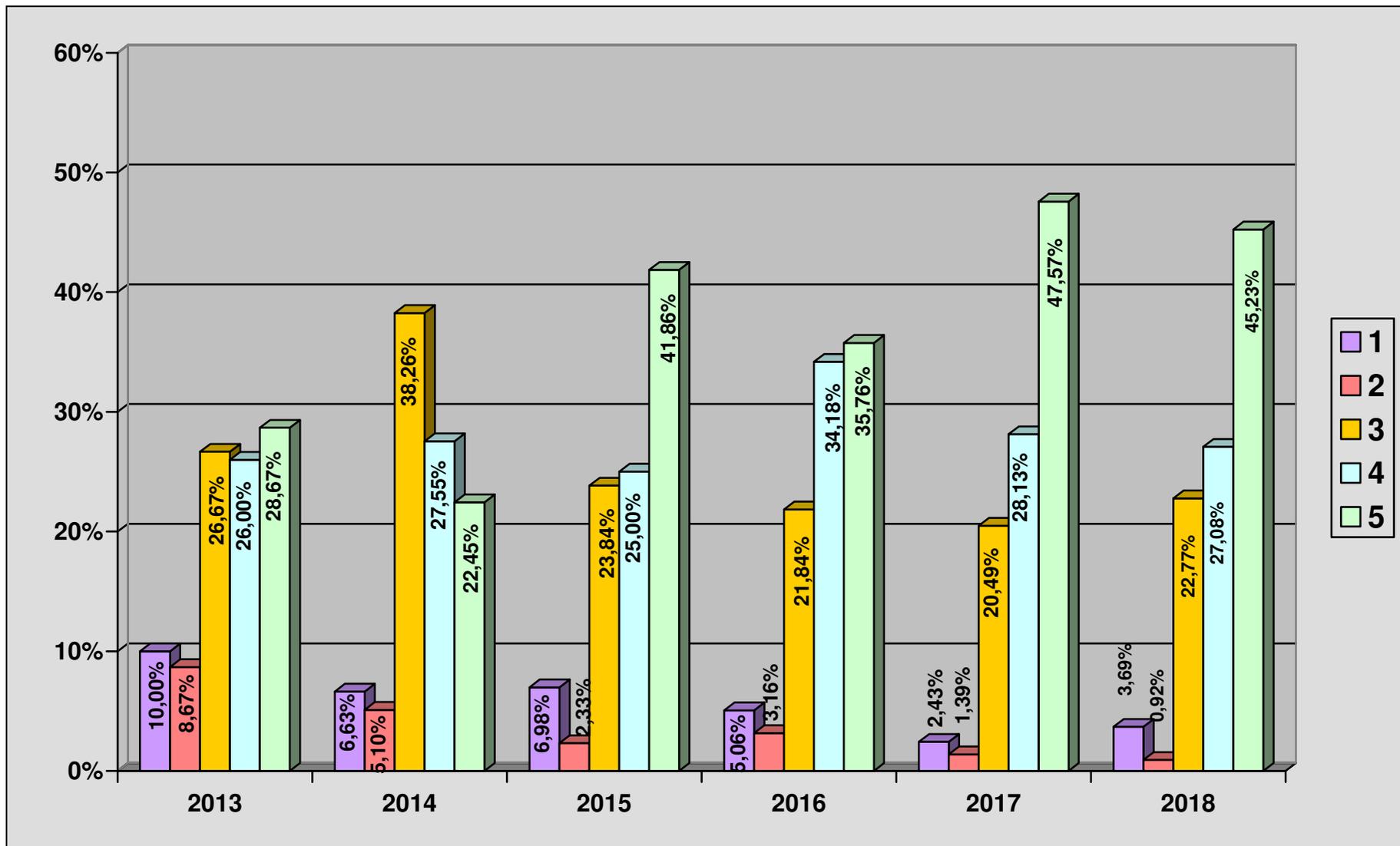
<sup>12</sup> Hasta la encuesta de 2015 se incluía la opción "Dos horas". En la encuesta de 2016 se eliminó esta opción y se agregó la actual de "El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)"

### 10. El Archivo da respuesta rápida a las consultas<sup>13</sup>

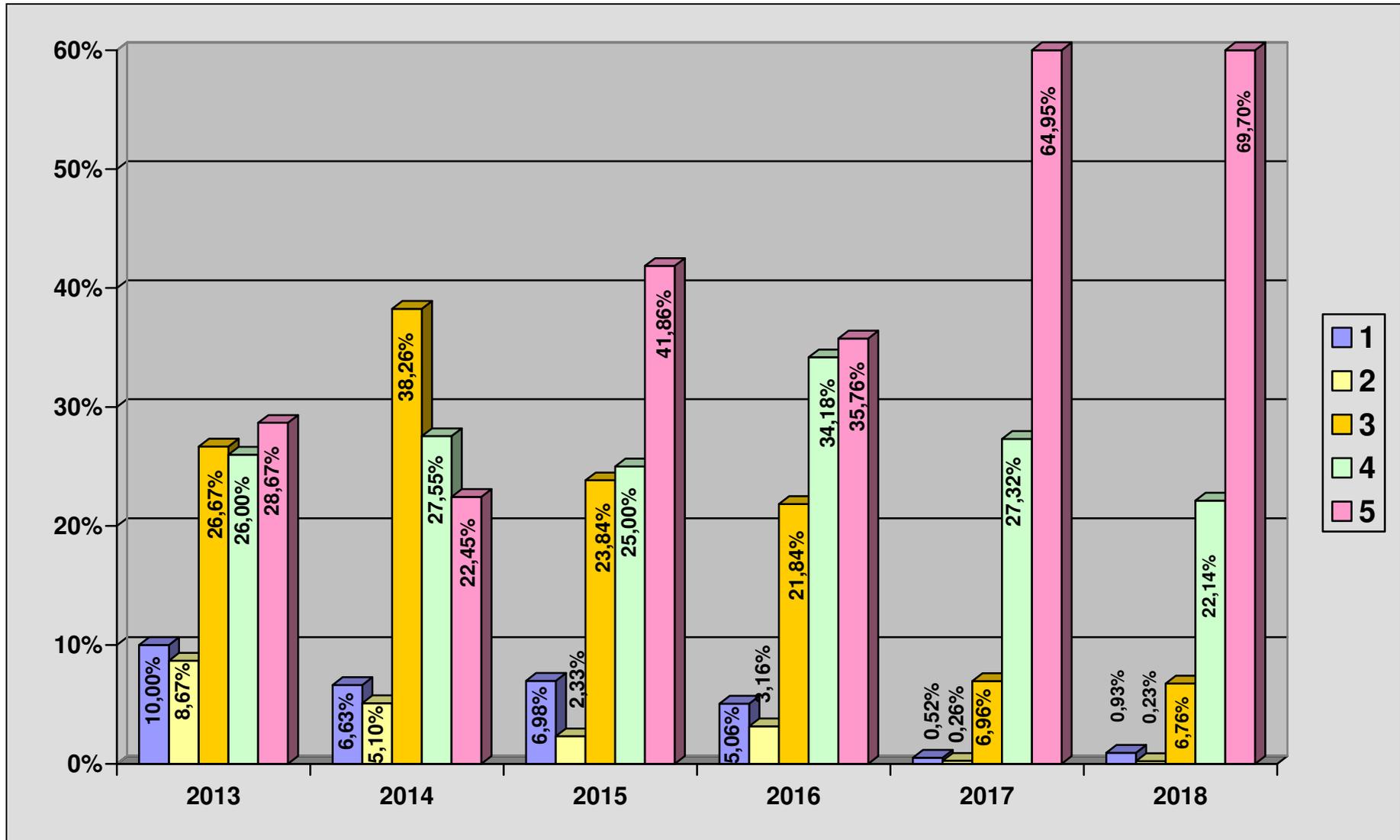


<sup>13</sup> Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

### 11. El servicio del Archivo es mejor que hace un año



## 12. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo





## Castilla-La Mancha

### 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... ▼

**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 opciones que correspondan**

- Presencial
- Teléfono
- Fax
- Correo Ordinario
- Correo Electrónico

**Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta:  
Marque las opciones que correspondan**

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

**Señale qué tipo de información ha solicitado:  
Marque las opciones que correspondan**

- Consulta de documentos
- Préstamo de documentos
- Otra información

**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. ¿Qué plazo de disposición de los documentos solicitados para su consulta o préstamo le parece más oportuno? Marque la opción mayoritaria.**

**Seleccione una de las siguientes opciones**

- El mismo día que se solicitan
- Un día hábil
- El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)
- Sin respuesta

Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. De estos otros servicios, ¿qué importancia tiene para usted, en una escala de 1 a 5, que se presten en el plazo indicado en la Carta de Servicios?.

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
Consulta y préstamo de documentos (2 días hábiles)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
Asesoramiento técnico a las oficinas (10 días hábiles)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
Transferencias de documentos (10 días hábiles)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				

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 expresaba de forma clara y fácil de entender	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
El trato del personal que le atendió fue adecuado	<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 checked="" type="radio"/>				
Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
¿Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto?	<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 checked="" type="radio"/>				
Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				

Si en alguna afirmación ha marcado 1 ó 2, indiquenos por favor, el motivo de su puntuación:

¿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