

# **INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA<sup>1</sup> EN 2019**

## **JUSTIFICACIÓN**

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la plena satisfacción de sus usuarias/os. 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 2019 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 febrero de 2020.

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

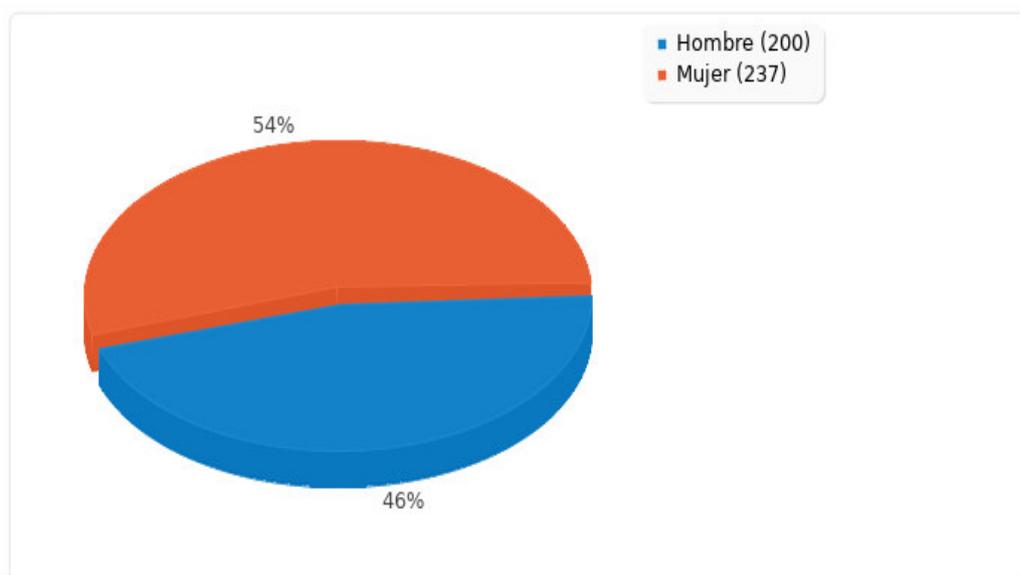
La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/cartasdeservicio/archivo-de-castilla-la-mancha>). Para favorecer el acceso a la encuesta electrónica, para que llegase al mayor número posible de personas usuarias, y las respuestas fueran, por tanto, más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal usuario y trabajador de 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.

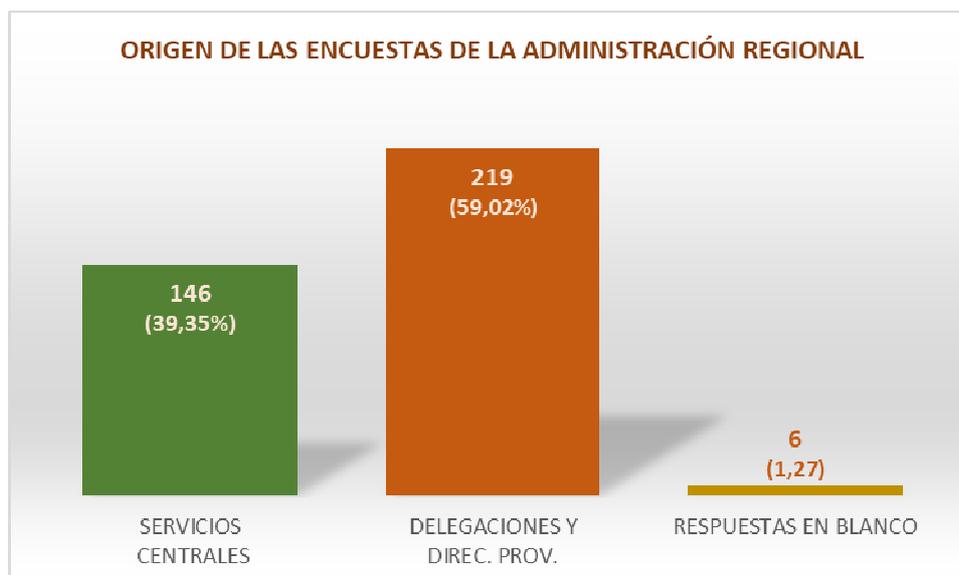
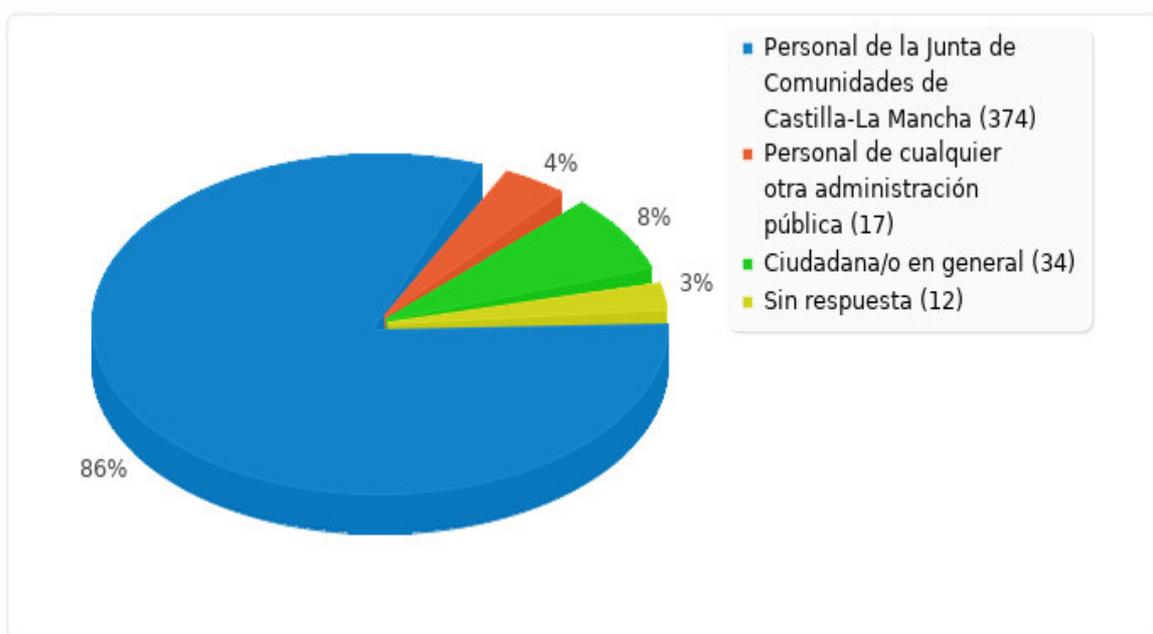
Por último, en el **ANEXO** final se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con la de 2020, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

## **I. ENCUESTAS Y USUARIOS/AS**

El número total de encuestas recibidas ha sido de 437, de las que 237 (54,23%) han sido cumplimentadas por mujeres y 200 (45,77%) por hombres.

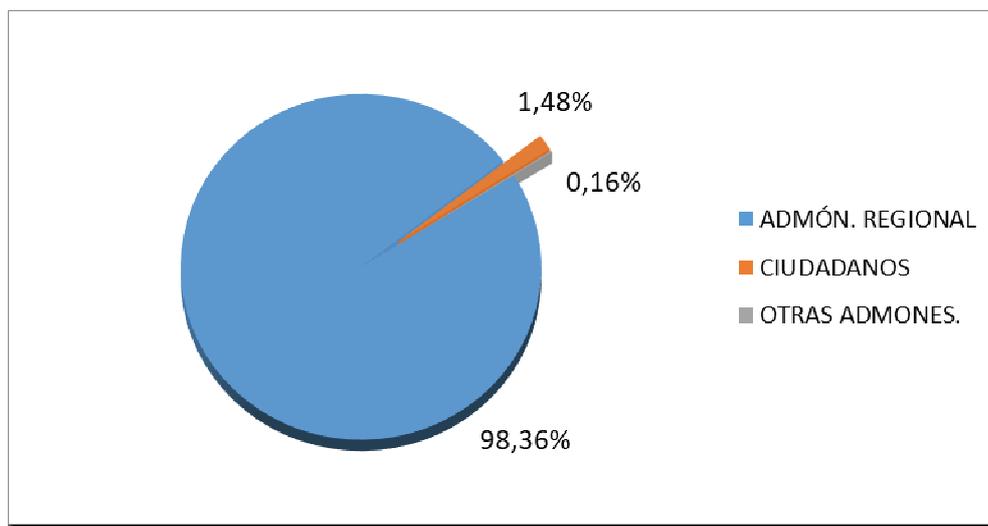


En cuanto al tipo de usuarias/os, 374 (85,58%) han sido cumplimentadas por usuarias/os internas/os, es decir, por personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tan solo 17 encuestas han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas (3,89%) y 34 por ciudadanas/os en general (7,78%). Las 12 encuestas restantes no han contestado a la pregunta.



Hay que tener en cuenta que durante 2019, más del 98% de los servicios prestados por el Archivo fueron solicitados por personal de la propia administración regional, y por lo tanto la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo<sup>2</sup>. En este sentido, tan solo un 1,48% de los servicios han sido solicitados por la ciudadanía en general o entidades ajenas a la administración, y un 0,16% han sido solicitados por otras administraciones públicas, en su mayor parte, administraciones locales.

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



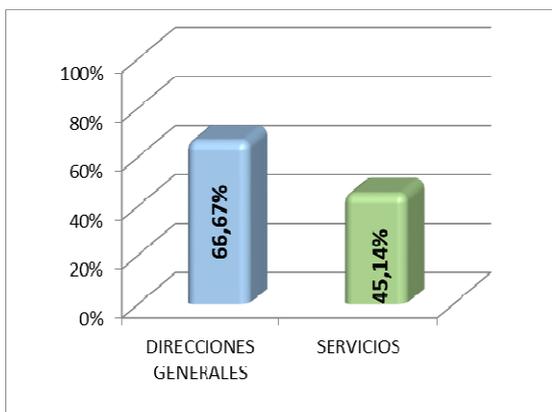
El Archivo de Castilla-La Mancha ha prestado servicios (consultas y préstamos, inserciones e intercalaciones de documentos, asesoramientos técnicos, transferencias documentales, información de referencia y elaboración de informes) durante 2019 a un alto porcentaje de las áreas administrativas que conforman el gobierno y la administración regional. En servicios centrales, organismos autónomos y empresas públicas, el porcentaje asciende al 66,67% de áreas administrativas y de gobierno (Gabinetes, Direcciones Generales y Secretarías Generales) que han solicitado servicios. En cambio, se ha prestado servicio al 32,98% de los Servicios de Delegaciones Provinciales que estructuran la administración periférica de la región<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Se incluye dentro de la administración regional a todo el personal de las entidades relacionadas en el art. 17 de la Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha y del resto de Subsistemas, excepto del Subsistema de archivos de las Entidades Locales.

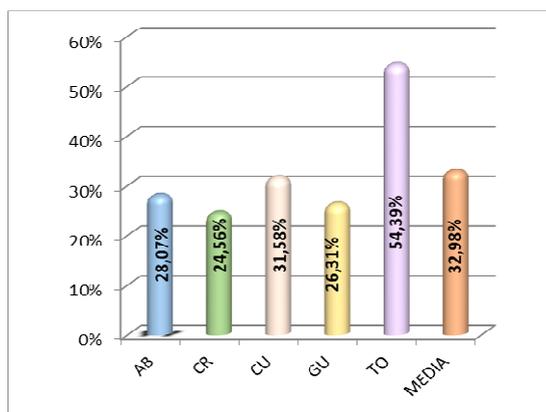
<sup>3</sup> Para la elaboración de estos porcentajes se han tenido en cuenta los organigramas remitidos por el personal de archivos de cada una de las Consejerías, Direcciones Provinciales y del SESCAM, así como la página web de la Junta.

En cuanto a los Servicios Centrales se han contabilizado como Direcciones Generales, los Gabinetes, Direcciones Generales, Secretarías Generales, Organismos Autónomos y Empresas Públicas dependientes de

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

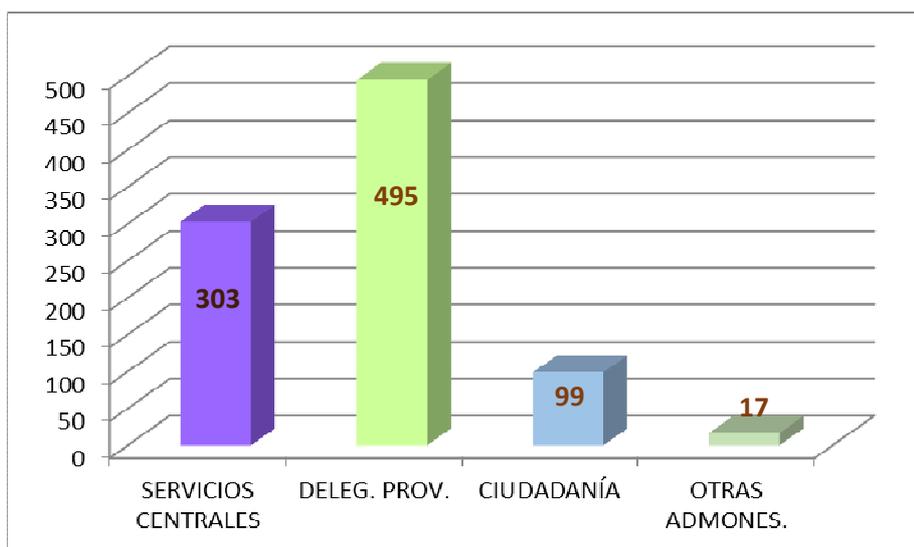


**PORCENTAJE DE SERVICIOS DE LAS DELEGACIONES PROVINCIALES USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA**



El porcentaje de encuestas con respecto al número de personas usuarias sigue siendo sumamente representativo, puesto que en 2019 solicitaron servicios del Archivo de Castilla-La Mancha –debemos incluir también archivos centrales de Consejerías, Delegaciones, Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos- un total de novecientos catorce (914) personas diferentes, de las que setecientos noventa y ocho (798) fueron usuarias internas distribuidas por los diferentes órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Con estos datos podemos deducir que un importante porcentaje, casi el 55%, de personas usuarias internas y habituales del archivo han respondido a la encuesta.

**NUMERO DE PERSONAS USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA POR PROCEDENCIA**



cada Consejería (excepto el SESCAM que se considera como una consejería más), y los Servicios de las DG, SG e Institutos dependientes de cada consejería como Servicios.

En cuanto a Delegaciones Provinciales se han contabilizado solo los servicios, sin tener en cuenta en el caso, por ejemplo, de Economía, Empresas y Empleo, las Oficinas de Empleo, o en el caso de Agricultura las Oficinas Comarcales Agrarias.

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 demanda asesoramiento técnico y sobre todo transferencias de documentación. En este sentido, 340 usuarias/os han cumplimentado y remitido un total de 558 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 18.227 cajas y la grabación de 139.186 registros informáticos.

**Transferencias. Tabla comparativa con ejercicios anteriores**

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>USUARIAS/OS</b>	562	519	438	455	340
<b>TRANSFERENCIAS</b>	909	931	851	860	558
<b>CAJAS</b>	30.708	32.278	29.427	24.714	18.227
<b>REGISTROS INFORMÁTICOS</b>	178.914	226.463	192.143	166.179	139.186

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 y Delegaciones Provinciales. Estos servicios son registrados manualmente por el propio personal del archivo, seleccionando en cada caso el tipo de servicio prestado, por lo que 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 usuarias/os 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 y el pico máximo de usuarias/os:

**Aplicación informática del ACLM: nº de usuarios diarios**

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>PICOS MEDIOS DIARIOS<sup>4</sup></b>	90	64	54	52	48
<b>PICO MÁXIMO</b>	166 (11/02/2015)	91 (22/02/2016)	95 (15/02/2017)	88 (15/03/2018)	81 (20/02/2019)

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 498 personas de las 1890 que están dadas de alta.

<sup>4</sup> Este dato ha sido obtenido aplicando la moda estadística, es decir, seleccionando el valor diario que se repite con mayor frecuencia.

**Aplicación informática del ACLM: nº de usuarios activos**

	2016	2017	2018	2019
USUARIOS QUE HAN HECHO USO DE LA APLICACIÓN	668	625	621	498
Nº USUARIOS ACTIVOS	1.721	1.848	1.877	1.890
Nº DE SESIONES DE TRABAJO <sup>5</sup>	14.865	13.340	13.171	11.673

---

<sup>5</sup> Este dato ha sido extraído computando únicamente una entrada por usuario/día.

## II. 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 (437), 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>6</sup> medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

**Compromiso nº 1.6.:** Atención personalizada, utilizando un lenguaje adecuado, a la persona usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

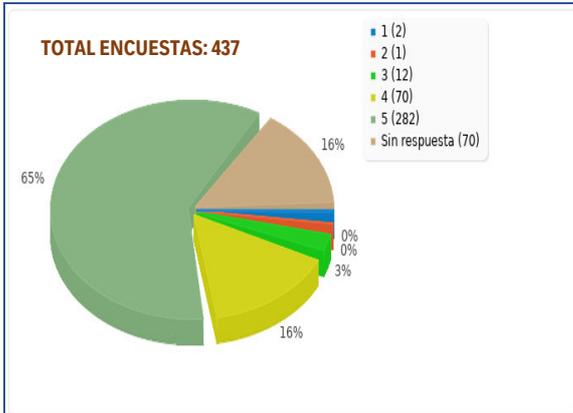
COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.6. Atención personalizada, utilizando un lenguaje adecuado, a la persona usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	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:

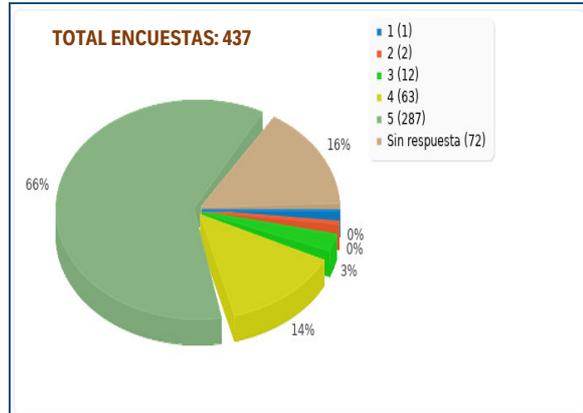
PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
367	3	364	365	3	362
100,00%	0,82%	99,18%	100,00%	0,82%	99,18%
<b>MEDIA VALORACIÓN</b>		<b>4,71</b>	<b>MEDIA DE VALORACIÓN</b>		<b>4,73</b>

<sup>6</sup> Los indicadores asociados a los compromisos de esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto a la Resolución de 19/11/2018 por la que se actualiza la Carta de Servicios (DOCM n° 236, de 4 de diciembre de 2018). 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 n° 1.7.:** La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

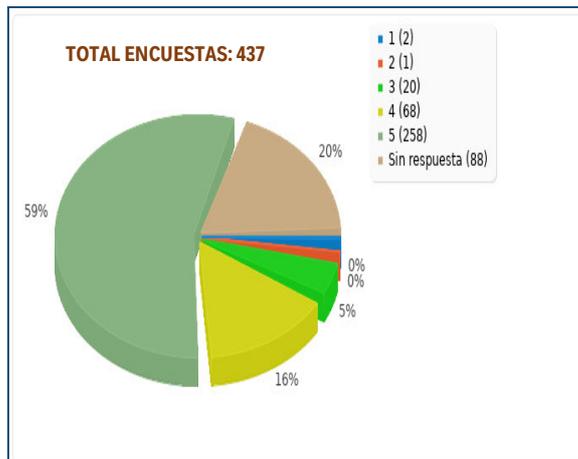
COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.7.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	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:**

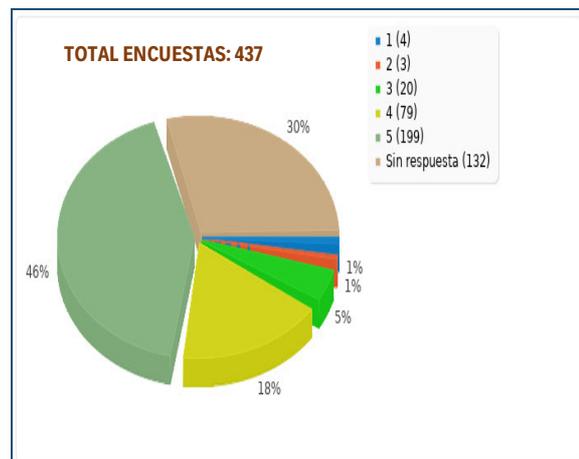
REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
349	3	346	305	7	298
100,00%	0,86%	99,14%	100,00%	2,30%	97,70%

<b>MEDIA VALORACIÓN</b>	<b>4,66</b>	<b>MEDIA DE VALORACIÓN</b>	<b>4,53</b>
-------------------------	-------------	----------------------------	-------------

## 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 de la/del usuaria/o 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 nuestras/os usuarias/os.

Así mismo, con respecto al personal usuario interno, nos permiten obtener información completa sobre su género y procedencia, 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<sup>7</sup>:**

A pesar de que el cuestionario es anónimo, el organismo de procedencia nos sirve para identificar y concretar las percepciones que las/os usuarias/os 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>7</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 las personas encuestadas 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 sobre el servicio del Archivo.

De hecho, en 32 encuestas (7,32%) se ha justificado con comentarios el motivo de la disconformidad y en 83 encuestas (18,99%) 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 usuarias/os, 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 de archivo o reclamando más información sobre nuestros servicios y agilidad en la realización de transferencias. 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<sup>8</sup>:**

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 (71,05%), un 19% lo hace una o más veces al mes y casi un 10% una o más veces a la semana. **(Ver gráfico comparativo 4. Frecuencia de utilización del archivo).**

<b>2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO</b>					
<b>RESPUESTAS</b>	<b>VARIAS VECES SEMANA</b>	<b>UNA VEZ SEMANA</b>	<b>VARIAS AL MES</b>	<b>UNA VEZ AL MES</b>	<b>UNA O VARIAS AL AÑO</b>
<b>373</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>47</b>	<b>24</b>	<b>265</b>
<b>100,00%</b>	<b>8,04%</b>	<b>1,88%</b>	<b>12,60%</b>	<b>6,43%</b>	<b>71,05%</b>

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

<sup>8</sup> Los datos porcentuales extraídos de esta pregunta y de las siguientes se han realizado a partir del nº de encuestas que han contestado a la pregunta correspondiente, no del nº total de encuestas. Es decir, si de las 437 encuestas recibidas únicamente han contestado a la pregunta 373, los porcentajes se extraen a partir de esta última cifra.

servicios del Archivo. Es decir, ese 10% 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 el porcentaje de personas que solicitan los servicios del archivo de manera presencial (20,61% en la de 2016, 20,46% en la de 2017, 18,70% en la de 2018, 16,63% de 2019, frente el 18,24% de la de 2020).

Desciende levemente con respecto a encuestas anteriores el número de solicitudes telefónicas (20,39% frente al 26,52% de la encuesta de 2016, al 25,43% de la de 2017, al 22,44% de la de 2018 o al 23,25 de la de 2019).

3. MEDIOS POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
RESPUESTAS	PRESENCIAL	TELF.	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO	SOLICITUD ONLINE
510 <sup>9</sup>	93	104	9	253	51
100,00%	18,24%	20,39%	1,76%	49,61%	10%

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 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 online a través de una solicitud electrónica.

De hecho, por correo electrónico han solicitado servicios del archivo un 49,61%, porcentaje muy similar al resultado de las encuestas de los últimos años (48,30% de la encuesta de 2019, 46,77% de la de 2018, 52,39% de la de 2017 y 49,82% de la de 2016), claramente en sintonía con los datos aportados en el siguiente apartado en cuanto al aumento del porcentaje de usuarias/os 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.

<sup>9</sup> En esta pregunta en numerosas encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

Con respecto a la opción "Consulta online", habrá que reformular la respuesta en futuras encuestas por cuanto el número de personas encuestadas que han señalado esta opción es superior al número de personas usuarias externas. Si tenemos en cuenta que la solicitud electrónica de documentos solo deben realizarla personas ajenas a la administración regional, los datos aportados por esta encuesta nos sugiere que algunas personas usuarias internas han indicado esta respuesta por error, al equivocarla con la opción anterior, "Correo electrónico".

**4. Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta:**

Las/los solicitantes que demandan servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha (38,51%) siguen siendo los más numerosos con respecto a las/los que lo demandan de Consejerías o Delegaciones Provinciales, aunque con un ligero descenso respecto a las encuestas de 2019 (39,01%) y 2018 (39,57%) y 2017 (43,27%). **(Ver gráfico comparativo nº 6 del anexo)**

Los datos porcentuales de las/os usuarias/os de Consejerías (24,10%) aunque ha descendido con respecto la encuesta de 2019 (28,37%), se mantiene en los porcentajes de las encuestas de ejercicios anteriores: 2018 (24,76%), 2017 (25,39%) y 2016 (22,65%). Por su parte, aumenta con respecto a la encuesta del ejercicio anterior el porcentaje de personas que solicitan los servicios de los archivos centrales de las Delegaciones Provinciales (32,43% frente al 28,84% de 2019 y al 30,99% de 2018). **(Véase cuadro comparativo nº 6. Organismo al que dirige la consulta)**

4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
RESPUESTAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
444 <sup>10</sup>	171	107	144	22
100%	38,51%	24,10%	32,43%	5,03%

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.

<sup>10</sup> En esta pregunta en numerosas encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

Se mantiene también, en porcentajes similares a ejercicios anteriores, el número de demandantes de servicios a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.), siendo las menos solicitadas (5,03% en la encuesta de 2020, frente al 3,78% en la encuesta de 2019, al 4,68% en la de 2018, 7,94% en la de 2017 o al 6,01% de la de 2016).

En resumen, el 61,49% de las personas encuestadas (frente al 61% de la encuesta anterior, al 60,43% de la de 2018, al 57% de la de 2017 o al 61% de la de 2016) 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 (43,17%) y préstamos (37,09%) de documentación, que suponen el 80% de los servicios prestados, 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.

<b>5. INFORMACIÓN SOLICITADA</b>			
<b>RESPUESTAS</b>	<b>CONSULTA DOCUMENTOS</b>	<b>PRÉSTAMO DOCUMENTOS</b>	<b>OTRA</b>
<b>461<sup>11</sup></b>	<b>199</b>	<b>171</b>	<b>91</b>
<b>100,00%</b>	<b>43,17%</b>	<b>37,09%</b>	<b>19,74%</b>

El resto del porcentaje, 19,74%, solicita otro tipo de información (inserciones, intercalaciones, asesoramientos técnicos, transferencias de documentación e información de referencia), en términos porcentuales muy similares a las encuestas de años anteriores. (**Véase cuadro comparativo nº 7. Tipo de información solicitada**)

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

El porcentaje de usuarias/os que necesitan el original del documento que solicitan en consulta o préstamo ha descendido significativamente desde 2013. Del

<sup>11</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.

61,90% de ese año se ha pasado al 36,89% de la encuesta actual, y con un brusco descenso respecto a la de 2019 (45,87%). Proporcionalmente a este descenso se ha ido incrementando, también de forma acentuada con respecto a la última de 2019, el número de usuarios que solicitan copia digitalizada de la documentación, pasándose del 13,10% de 2013 al 40,13% del ejercicio actual. **(Véase cuadro comparativo nº 8. Original o copia)**

6. ORIGINAL O COPIA				
RESPUESTAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
309	114	55	16	124
100,00%	36,89%	17,80%	5,18%	40,13%

La encuesta de 2020 es la primera en la que el porcentaje de las personas encuestadas que admiten que les serviría una copia digitalizada de los documentos es superior a las que necesitan la documentación original. Estos datos no se corresponden con la realidad, puesto que durante el ejercicio 2019, solo en el Archivo de Castilla-La Mancha, hay registradas 2.596 solicitudes de préstamos de expedientes frente a las 795 solicitudes de digitalización, y muchas de ellas son de la ciudadanía en general. Uno de los objetivos del Archivo de Castilla-La Mancha es seguir invirtiendo totalmente estos porcentajes, es decir, que la mayoría de la documentación consultada o prestada por el Archivo se realice a través de copias digitales remitidas por correo 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)**

7. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
RESPUESTAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL	DOS DÍAS HÁBILES
292	39	70	183
100%	13,36%	23,97%	62,67%

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 últimas encuestas con un 63,26% en 2017, un 59,03% en 2018, un 62,19% en 2019 y un 62,67% en 2020, 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 (23,97% en 2020, 22,61% en 2019, 25,34 en 2018 y 22,45% en 2017) y el mismo día de la solicitud (13,36%, 15,19%, 15,63% y 14,29% 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 las/os usuarias/os tienen con respecto a nuestros servicios, de forma que se pueda 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.

8. IMPORTANCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZO						
TIPO DE SERVICIO	RESPUESTAS	1	2	3	4	5
Consulta y préstamo de documentos	303	10	3	35	78	177
	100%	3,30%	1%	11,56%	25,74%	58,42%
Asesoramiento técnico	252	14	11	42	73	112
	100%	5,56 %	4,37%	16,67%	28,97%	44,44%
Transferencias de documentos	259	11	7	53	62	126
	100%	4,25%	2,70%	20,46%	23,94%	48,65%

La encuesta actual nos aporta porcentajes similares a los de las encuestas anteriores de 2018 y 2019. En esta escala de valores, ha sido el 5 (mucha importancia) el valor mayoritario, aunque es en el servicio de consulta y préstamo de documentos donde mayor porcentaje obtiene este valor con un 58,42% en la encuesta actual, 61,03% en 2019, y 59,79% en 2018, frente al 44,44%, 43,67% y 45,87% respectivamente, en cuanto al asesoramiento técnico o un 48,65%, 46,51% y 45,86% 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 representa poco más del 4%, frente a los porcentajes de los otros dos servicios que están en torno al 10% y 7% respectivamente, valores también similares a las encuestas de años anteriores.

### **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 71,07% 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 porcentajes muy similares a la encuesta anterior, 72,49%, que fue, además, el porcentaje más alto registrado de la serie.

<b>9.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS</b>					
<b>RESPUESTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>356</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>76</b>	<b>253</b>
<b>100%</b>	<b>1,40%</b>	<b>0,56%</b>	<b>5,62%</b>	<b>21,35%</b>	<b>71,07%</b>

El 98% de los valores asignados en las respuestas (5=71,07%; 4=21,35%; 3=5,62%) 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 4,60 de media aritmética. También son muy similares los datos totales (1,96%) de las encuestas que señalan un dos (0,56%) o un uno (1,40%) en la escala de valores (**Véase cuadro comparativo nº 10. El archivo da respuesta rápida a las consultas**).

### **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 actual, aunque con un ligero aumento (48,34%) con respecto a la anterior (46,36%) 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.

9.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
271	12	3	46	79	131
100%	4,43%	1,11 %	16,97%	29,15%	48,34%

El porcentaje total de encuestas (94,46%) 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%, y que se ha mantenido desde 2015 en niveles superiores al 90%, habiéndose obtenido en la encuesta actual una puntuación media de 4,16. (**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 97,26% 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 4,54, aunque el número de usuarias/os con máxima satisfacción, un 5, desciende significativamente con respecto a la encuesta de 2019 (67,31% frente al 71,31%). Únicamente un 2,74% de las personas encuestadas han señalado un mínimo (2) o nulo (1) grado de satisfacción.

9.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE ARCHIVO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
364	5	5	20	89	245
100%	1,37%	1,37%	5,49%	24,45%	67,31%

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 todas/os sus usuarias/os.

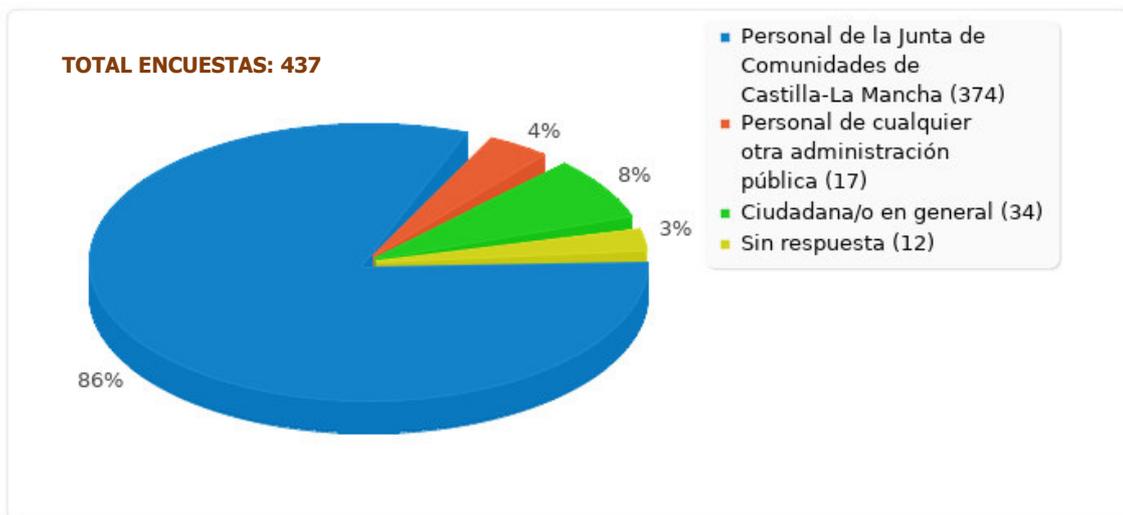
Todos los datos recogidos en las encuestas de satisfacción y expuestos más abajo en las tablas de resultados nos reafirma en el convencimiento de que la

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>12</sup>:

1. TIPO DE USUARIO			
RESPUESTAS	JUNTA	OTRAS ADMONES.	CIUDADANO
425	374	17	34
100,00%	85,58%	3,89%	7,78%



<sup>12</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. Pueden verse también en la explicación de cada una de las preguntas del apartado Batería de preguntas.
- Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (437), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

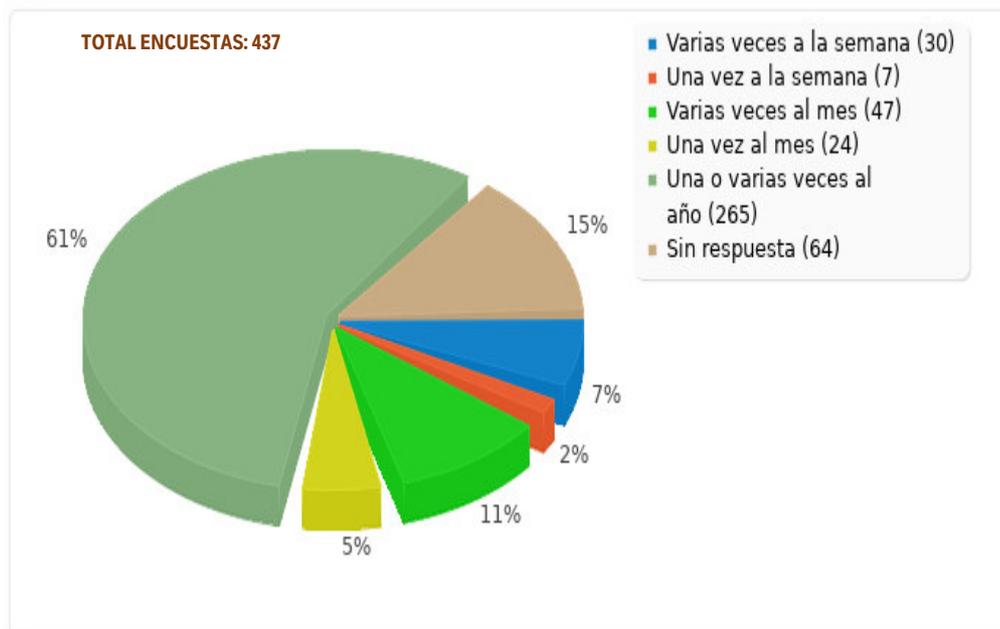
## Nº DE ENCUESTAS REMITIDAS POR LOS ORGANISMOS DE LA JUNTA

<b>Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural</b>	<b>19</b>	<b>4.35%</b>
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Albacete	9	2.06%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Ciudad Real	7	1.60%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Cuenca	7	1.60%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Guadalajara	8	1.83%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Toledo	7	1.60%
<b>Consejería de Bienestar Social</b>	<b>18</b>	<b>4.12%</b>
Delegación Provincial de Bienestar Social de Albacete	5	1.14%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Ciudad Real	4	0.92%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Cuenca	5	1.14%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Guadalajara	2	0.46%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Toledo	4	0.92%
<b>Consejería de Desarrollo Sostenible</b>	<b>12</b>	<b>2.75%</b>
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Albacete	6	1.37%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Ciudad Real	6	1.37%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Cuenca	3	0.69%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Guadalajara	8	1.83%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Toledo	7	1.60%
<b>Consejería de Economía, Empresas y Empleo</b>	<b>14</b>	<b>3.20%</b>
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Albacete	7	1.60%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Ciudad Real	3	0.69%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Cuenca	4	0.92%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Guadalajara	5	1.14%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Toledo	7	1.60%
<b>Consejería de Educación, Cultura y Deportes</b>	<b>25</b>	<b>5.72%</b>
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete	2	0.46%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Ciudad Real	10	2.29%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Cuenca	2	0.46%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Guadalajara	1	0.23%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Toledo	15	3.43%
<b>Consejería de Fomento (A25)</b>	<b>13</b>	<b>2.97%</b>
Delegación Provincial de Fomento de Albacete	23	5.26%
Delegación Provincial de Fomento de Ciudad Real	1	0.23%
Delegación Provincial de Fomento de Cuenca	6	1.37%
Delegación Provincial de Fomento de Guadalajara	3	0.69%
Delegación Provincial de Fomento de Toledo	7	1.60%
Gestión de Infraestructuras de Castilla-La Mancha, S.A. (GICAMAN)	0	0.00%
<b>Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas</b>	<b>28</b>	<b>6.41%</b>
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Albacete	5	1.14%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Ciudad Real	3	0.69%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Cuenca	4	0.92%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Guadalajara	6	1.37%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Toledo	7	1.60%
<b>Consejería de Igualdad y Portavoz</b>	<b>2</b>	<b>0.46%</b>
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Albacete	0	0.00%
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Ciudad Real	0	0.00%

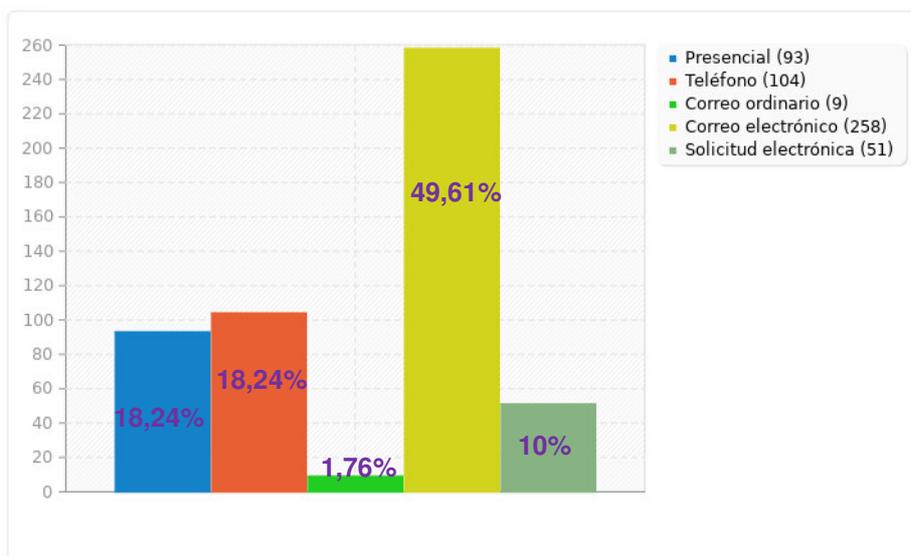
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Cuenca	0	0.00%
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Guadalajara	1	0.23%
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Toledo	0	0.00%
Consejería de Sanidad	11	2.52%
Delegación Provincial de Sanidad en Albacete	6	1.37%
Delegación Provincial de Sanidad en Ciudad Real	2	0.46%
Delegación Provincial de Sanidad en Cuenca	1	0.23%
Delegación Provincial de Sanidad en Guadalajara	4	0.92%
Delegación Provincial de Sanidad en Toledo	4	0.92%
Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)	8	1.83%
Vicepresidencia	4	0.92%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Albacete	0	0.00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Ciudad Real	0	0.00%
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	1	0.23%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Toledo	2	0.46%
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	0	0.00%
Sin respuesta	53	12.13%

## 2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO

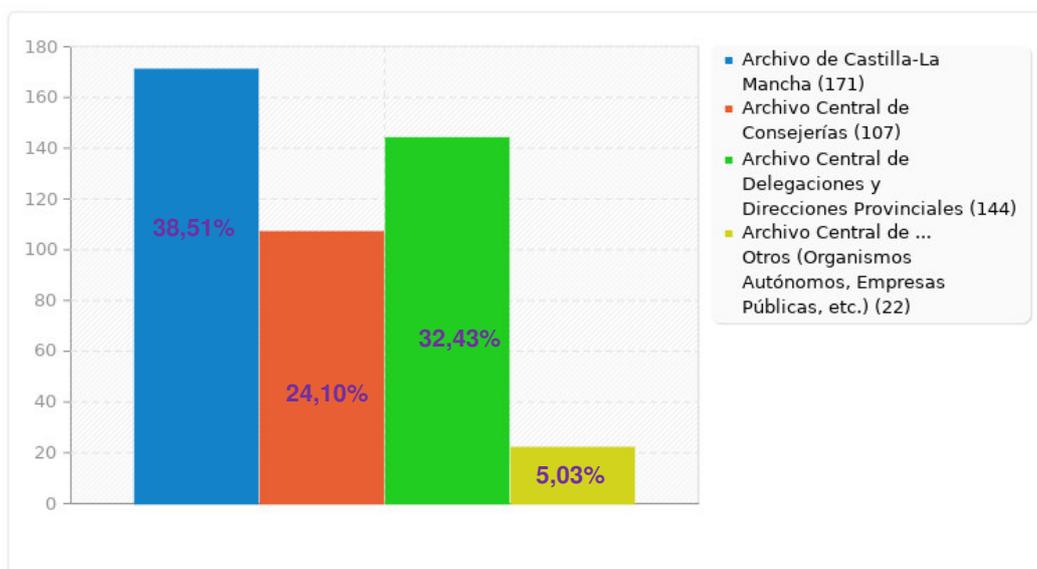
RESPUESTAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
373	30	7	47	24	265
100,00%	8,04%	1,88%	12,60%	6,43%	71,05%



3. MEDIOS POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
RESPUESTAS	PRESENCIAL	TELF.	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO	SOLICITUD ONLINE
510 <sup>13</sup>	93	104	9	253	51
100,00%	18,24%	20,39%	1,76%	49,61%	10%



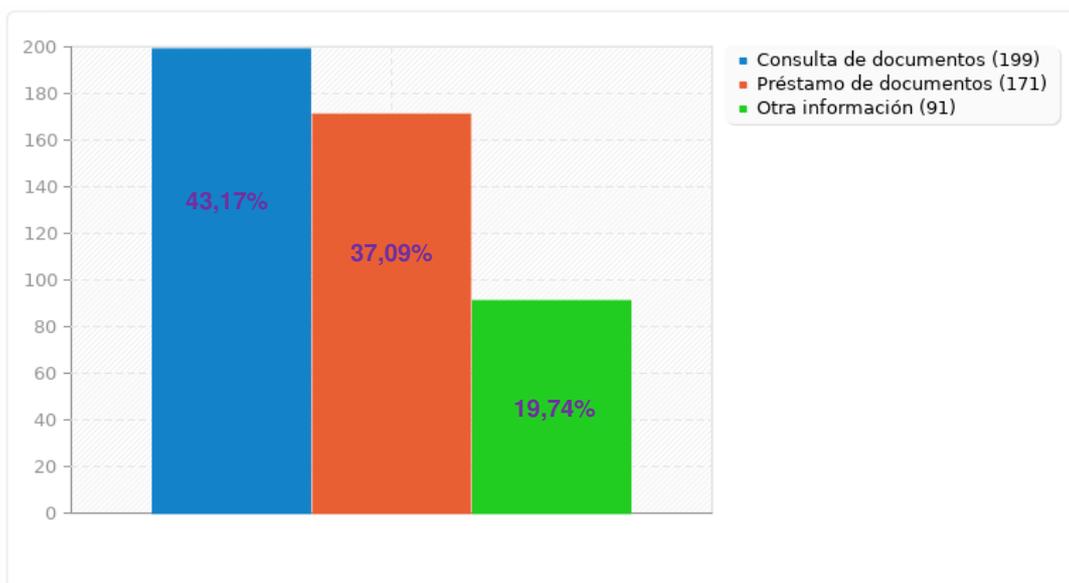
4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
RESPUESTAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
444 <sup>14</sup>	171	107	144	22
100%	38,51%	24,10%	32,43%	5,03%



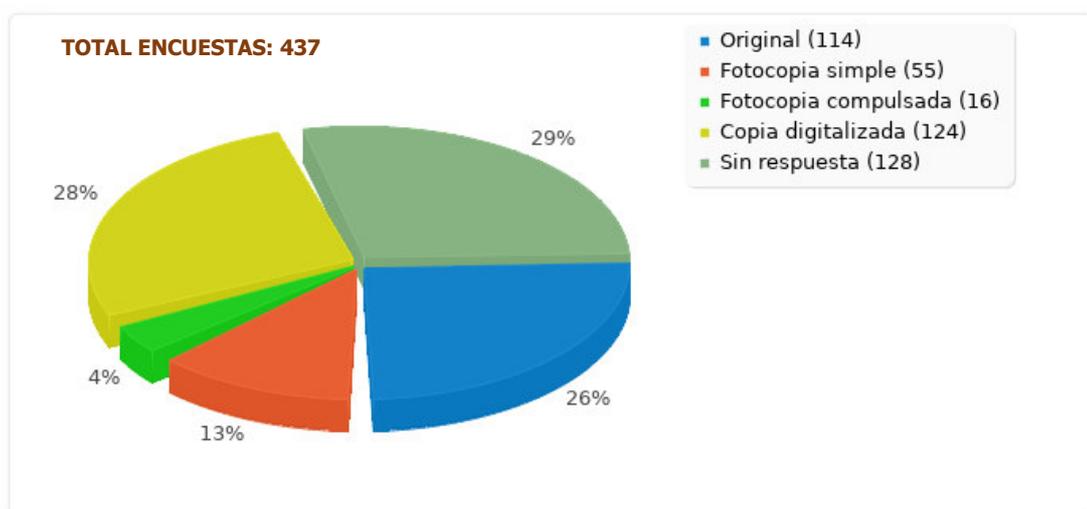
<sup>13</sup> En esta pregunta en numerosas encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

<sup>14</sup> En esta pregunta en numerosas encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

5. INFORMACIÓN SOLICITADA			
RESPUESTAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
461 <sup>15</sup>	199	171	91
100,00%	43,17%	37,09%	19,74%

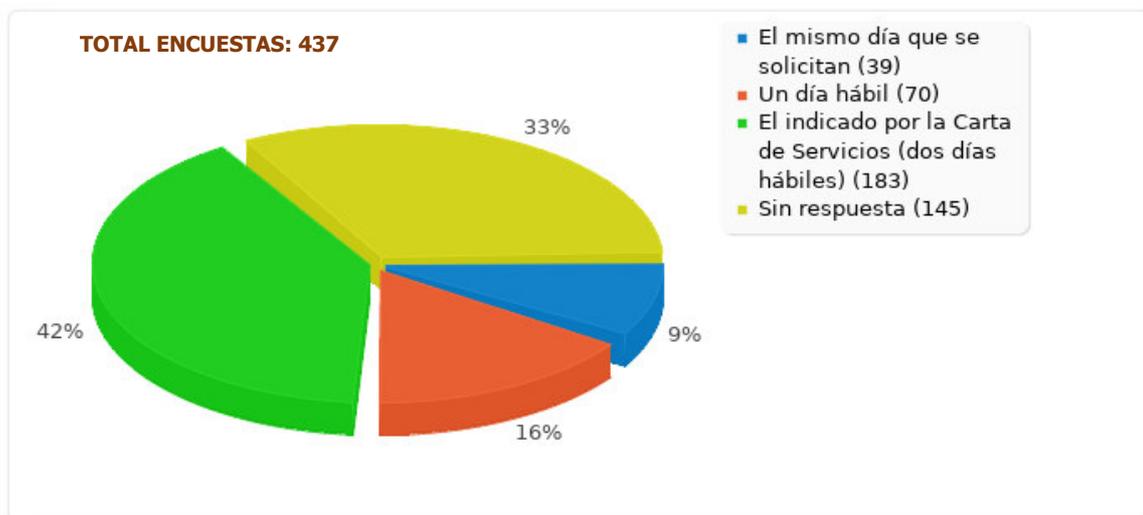


6. ORIGINAL O COPIA				
RESPUESTAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
309	114	55	16	124
100,00%	36,89%	17,80%	5,18%	40,13%



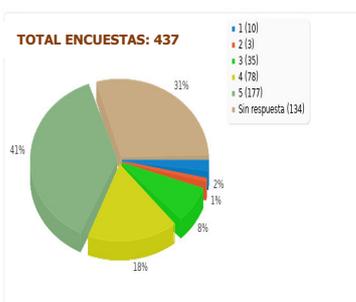
<sup>15</sup> A esta pregunta en numerosas encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

7. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
RESPUESTAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL	DOS DÍAS HÁBILES
292	39	70	183
100%	13,36%	23,97%	62,67%



8. IMPORTANCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZO						
TIPO DE SERVICIO	RESPUESTAS	1	2	3	4	5
Consulta y préstamo de documentos	303	10	3	35	78	177
	100%	3,30%	1%	11,56%	25,74%	58,42%
Asesoramiento técnico	252	14	11	42	73	112
	100%	5,56 %	4,37%	16,67%	28,97%	44,44%
Transferencias de documentos	259	11	7	53	62	126
	100%	4,25%	2,70%	20,46%	23,94%	48,65%

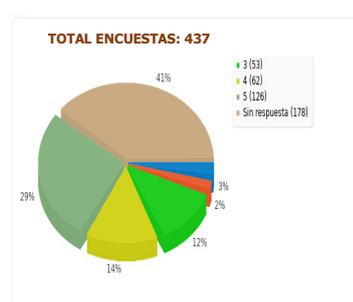
### CONSULTA Y PRÉSTAMO



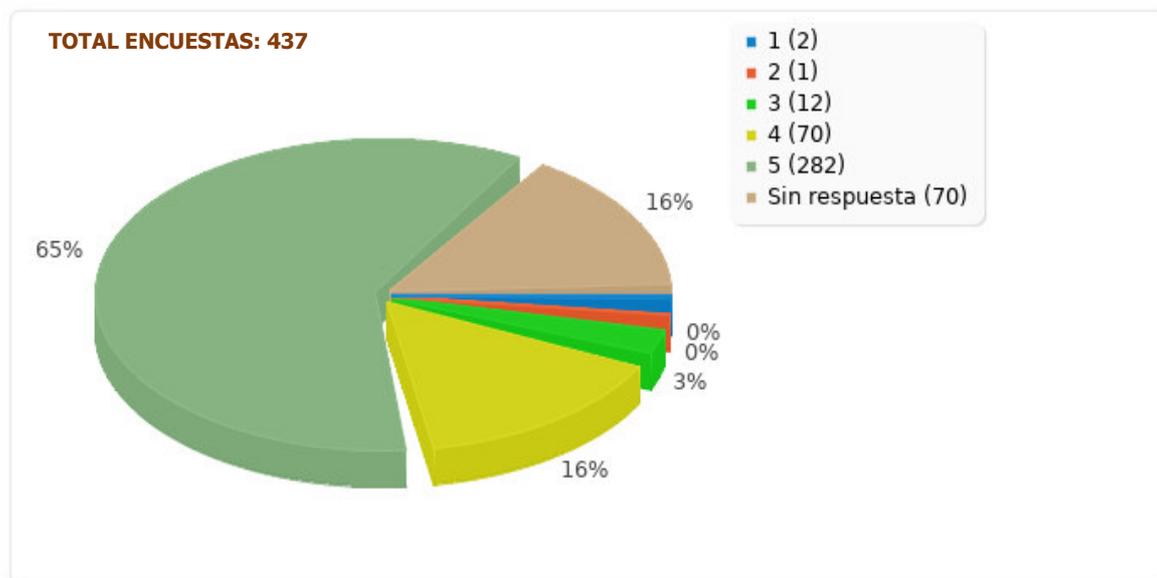
### ASESORAMIENTO TÉCNICO



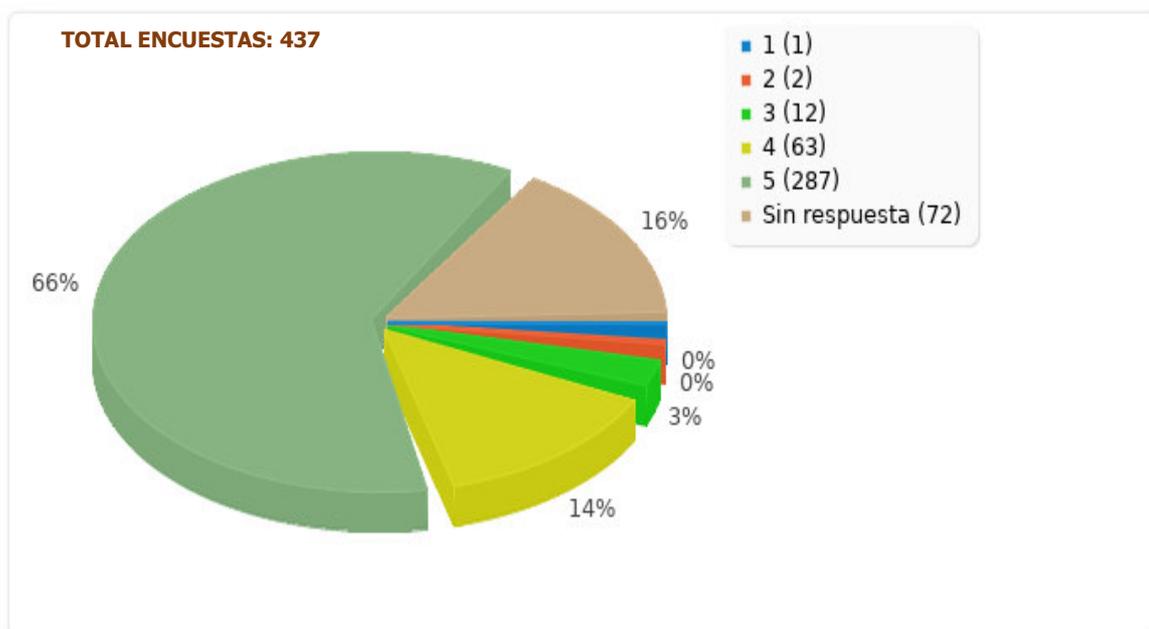
### TRANSFERENCIAS



9.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
367	2	1	12	70	282
100,00%	0,54%	0,27%	3,27%	19,07%	76,84%

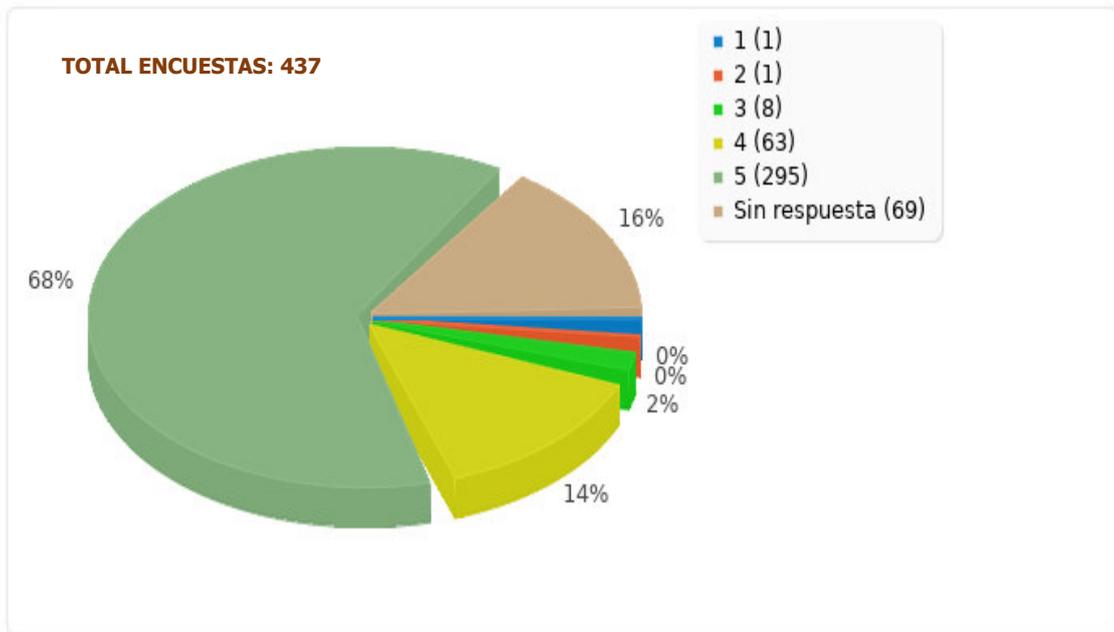


9.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
365	1	2	12	63	287
100,00%	0,27%	0,55%	3,29%	17,26%	78,63%



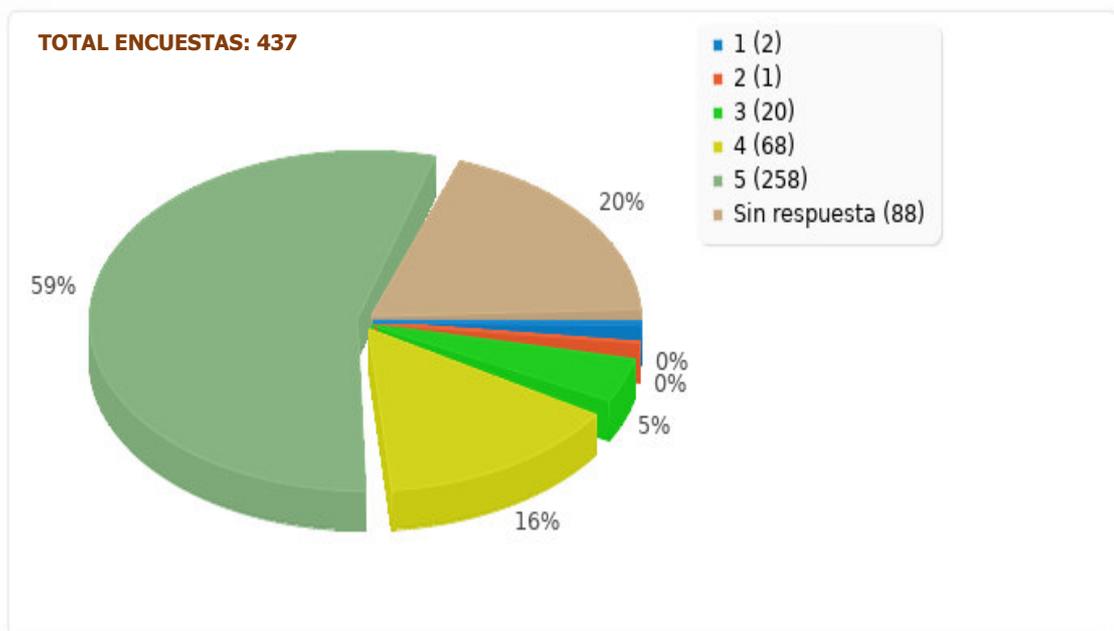
### 9.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO

RESPUESTAS	1	2	3	4	5
368	1	1	8	63	295
100,00%	0,27%	0,27%	2,17%	17,12%	80,16%

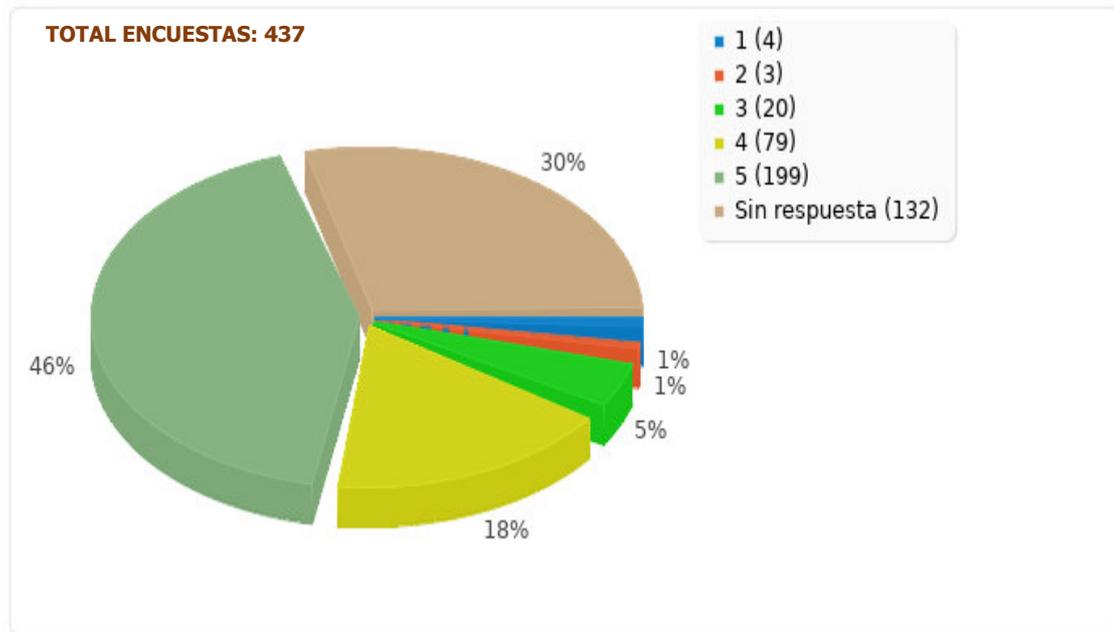


### 9.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO

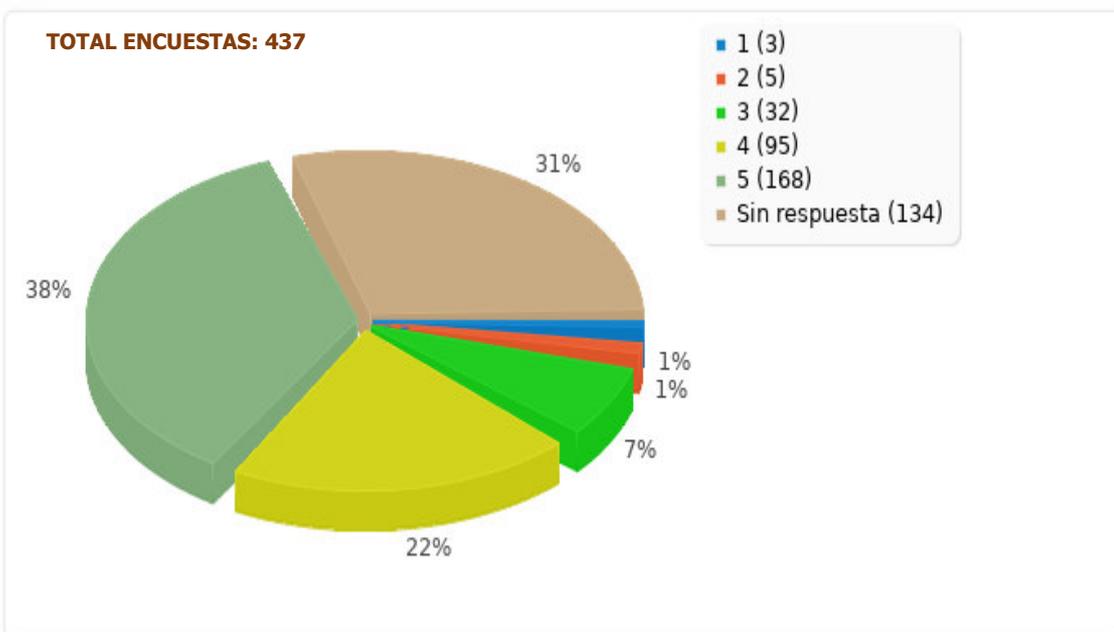
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
349	2	1	20	68	258
100,00%	0,57%	0,29%	5,73%	19,48%	73,93%



9.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
305	4	3	20	79	199
100,00%	1,31%	0,98%	6,56%	25,90%	65,25%



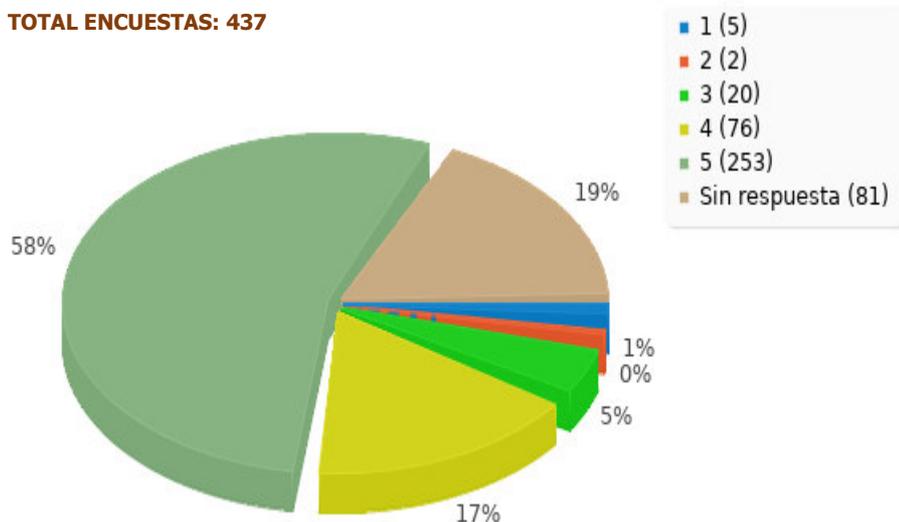
9.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
289	1	7	26	88	167
100,00%	0,35%	2,42%	9,00%	30,45%	57,79%



### 9.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS

RESPUESTAS	1	2	3	4	5
356	5	2	20	76	253
100%	1,40%	0,56%	5,62%	21,35%	71,07%

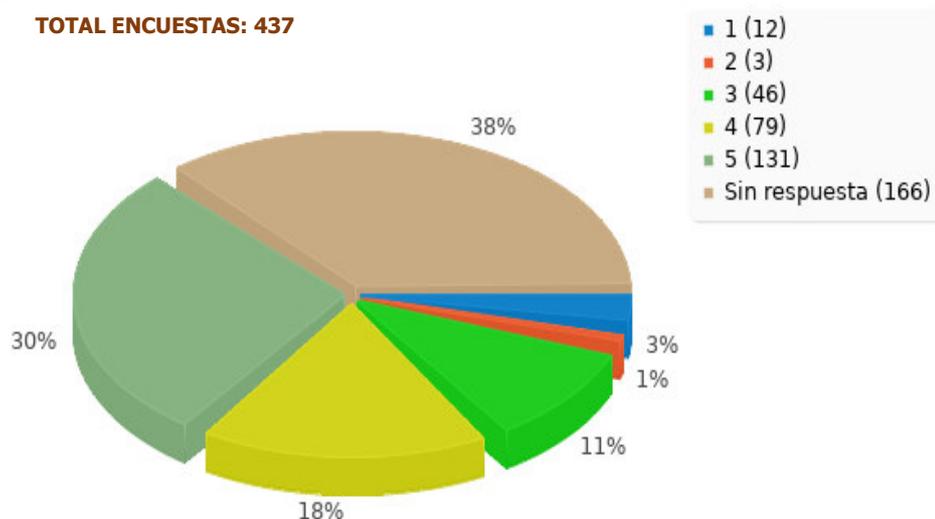
TOTAL ENCUESTAS: 437



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

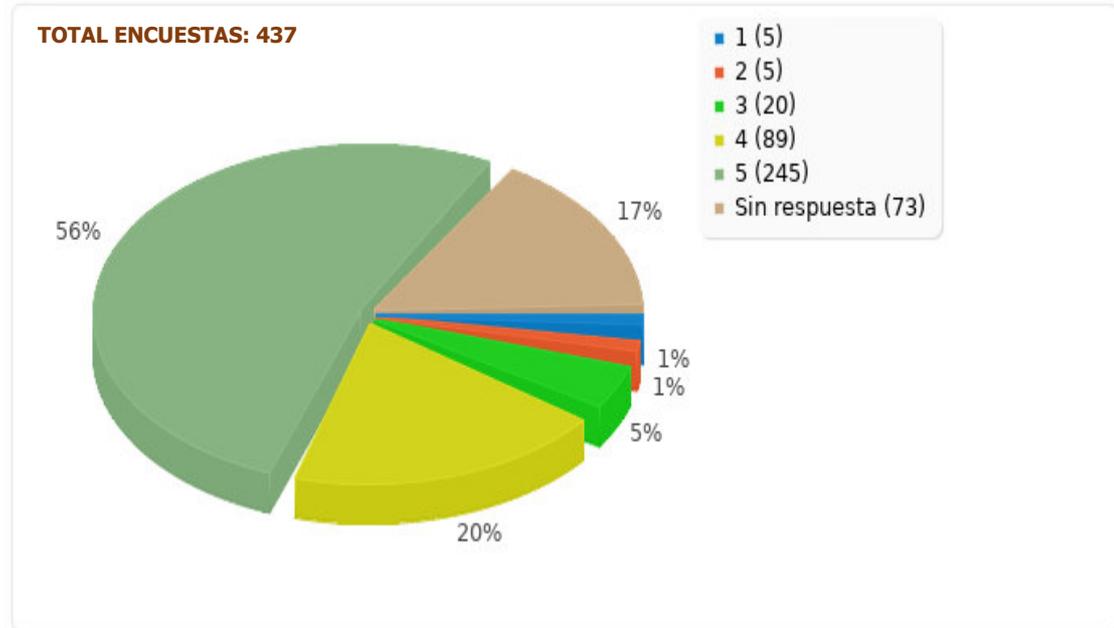
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
271	12	3	46	79	131
100%	4,43%	1,11 %	16,97%	29,15%	48,34%

TOTAL ENCUESTAS: 437



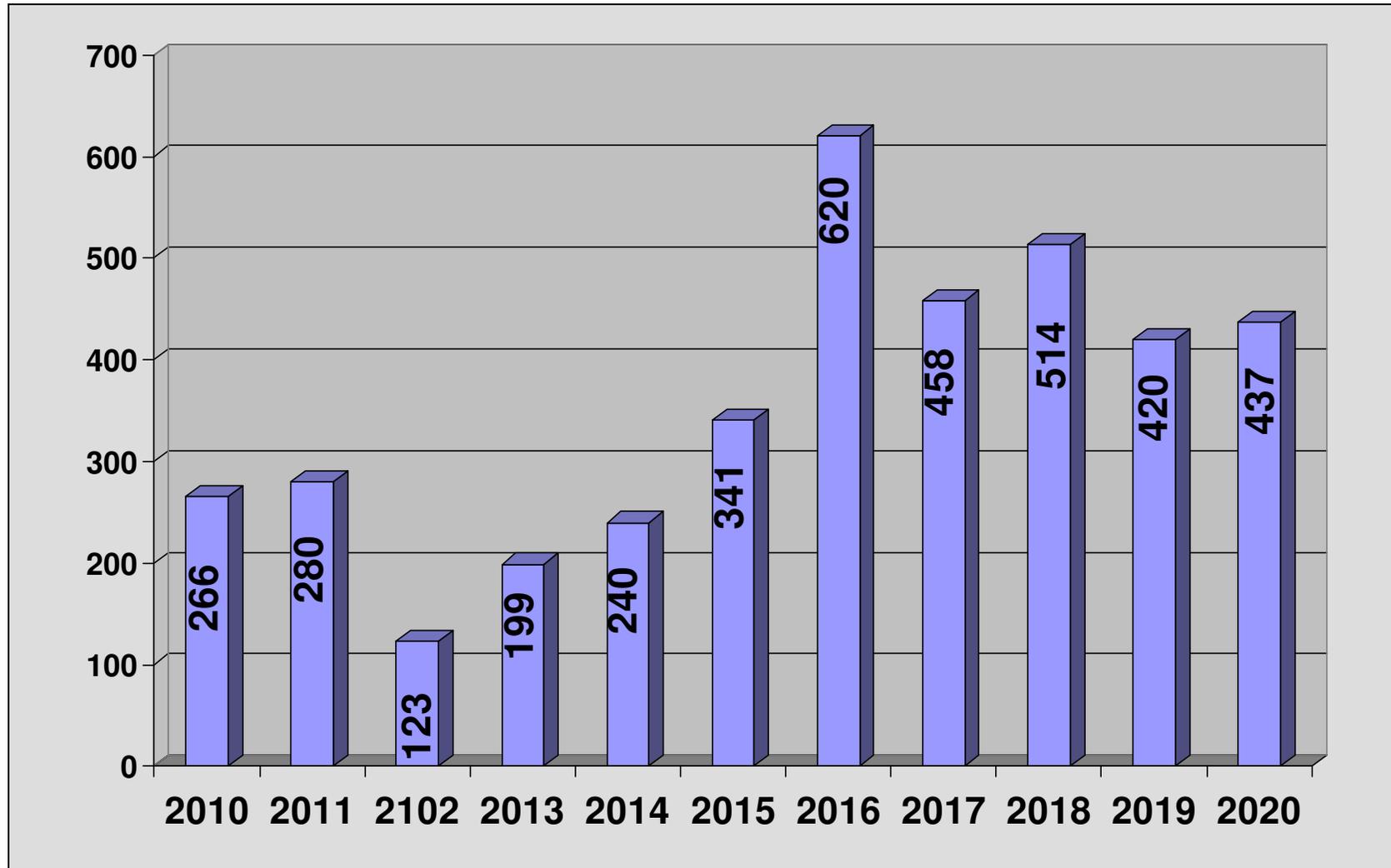
**9.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE ARCHIVO**

RESPUESTAS	1	2	3	4	5
364	5	5	20	89	245
100%	1,37%	1,37%	5,49%	24,45%	67,31%

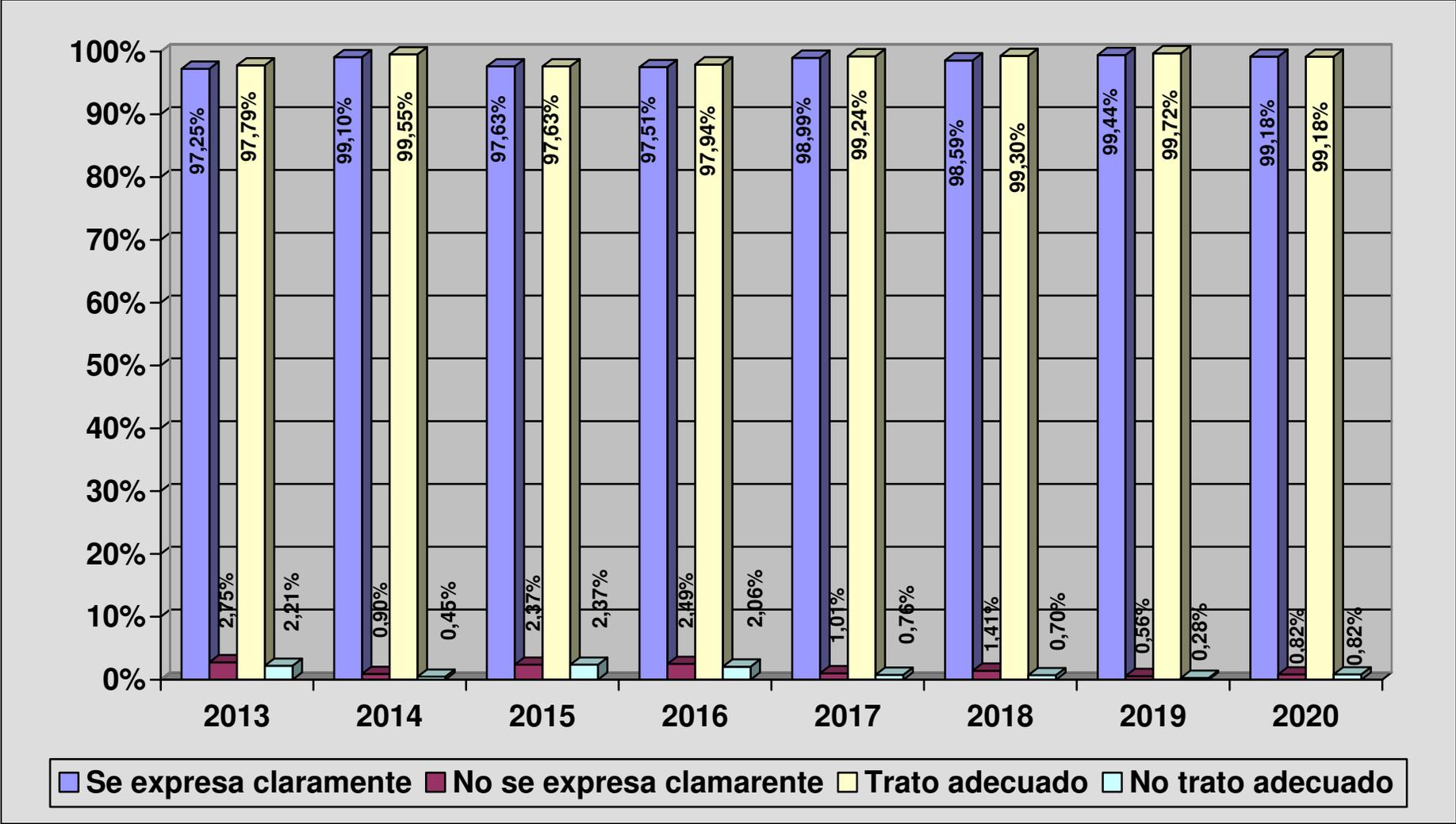


**ANEXO II**  
**Tablas comparativas**

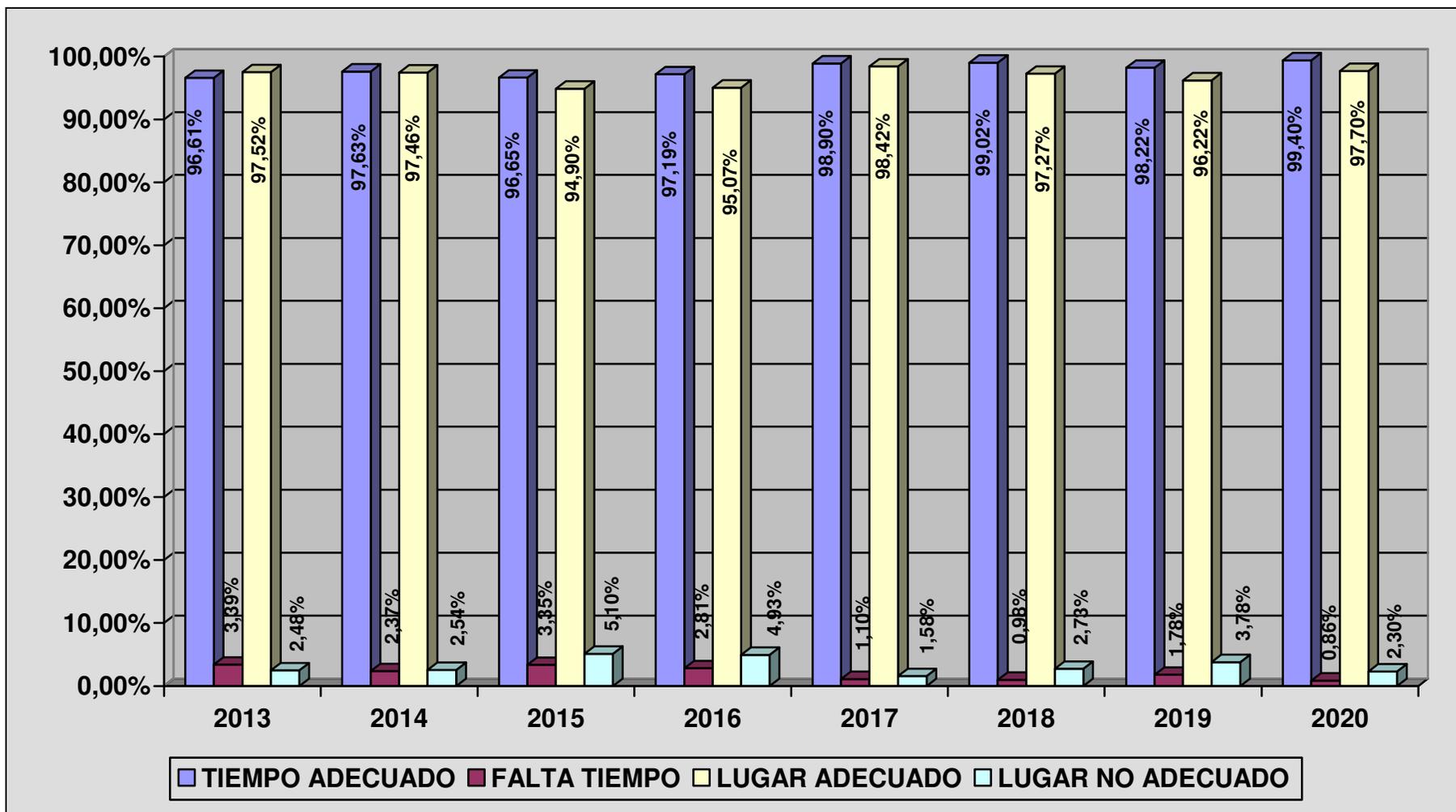
**1. Evolución del número de encuestas**



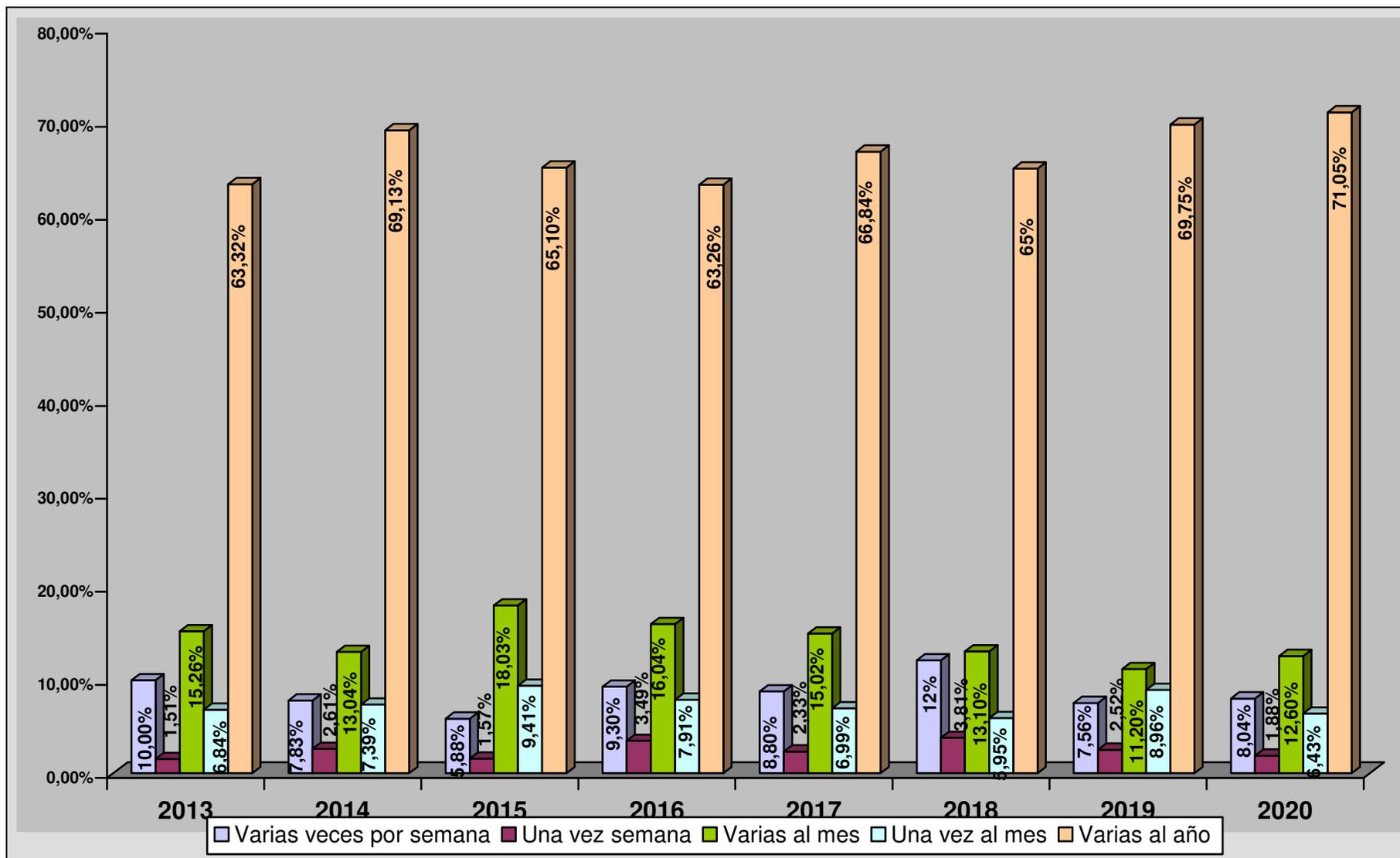
**2. Comparativa del compromiso n° 1.5.:** Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



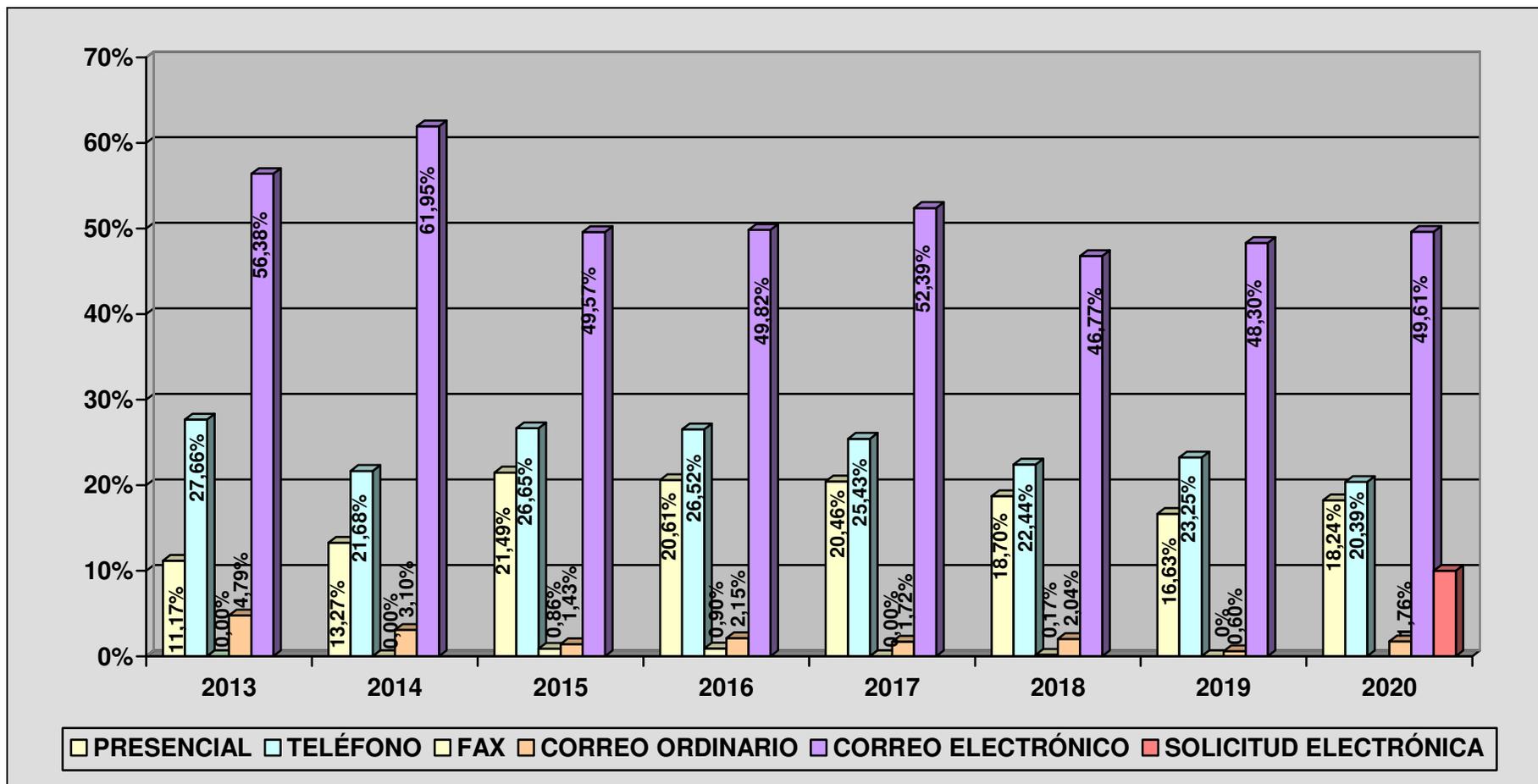
**3. Comparativa del compromiso n° 1.6.:** La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción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



#### 4. Frecuencia de utilización del archivo

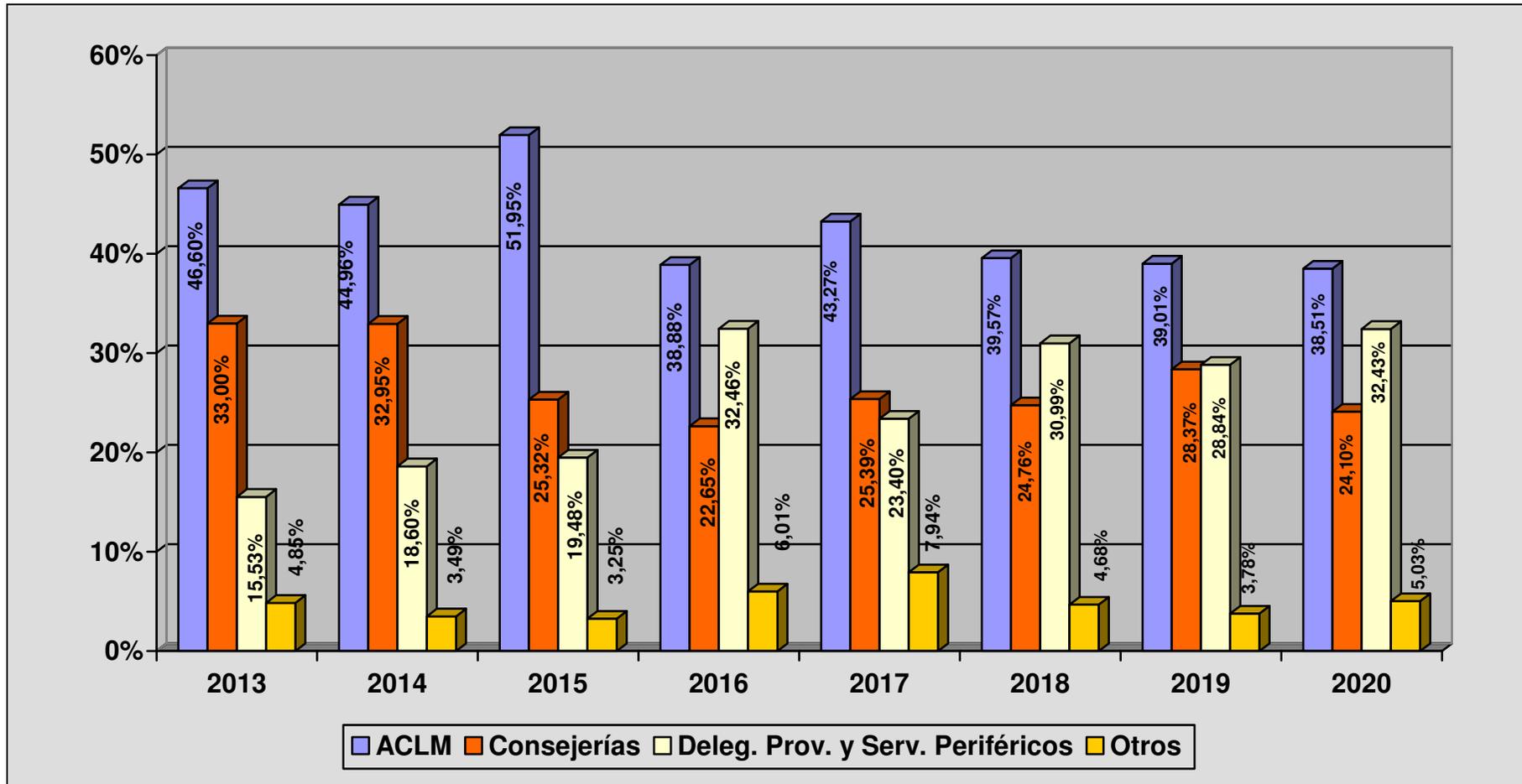


## 5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo<sup>16</sup>



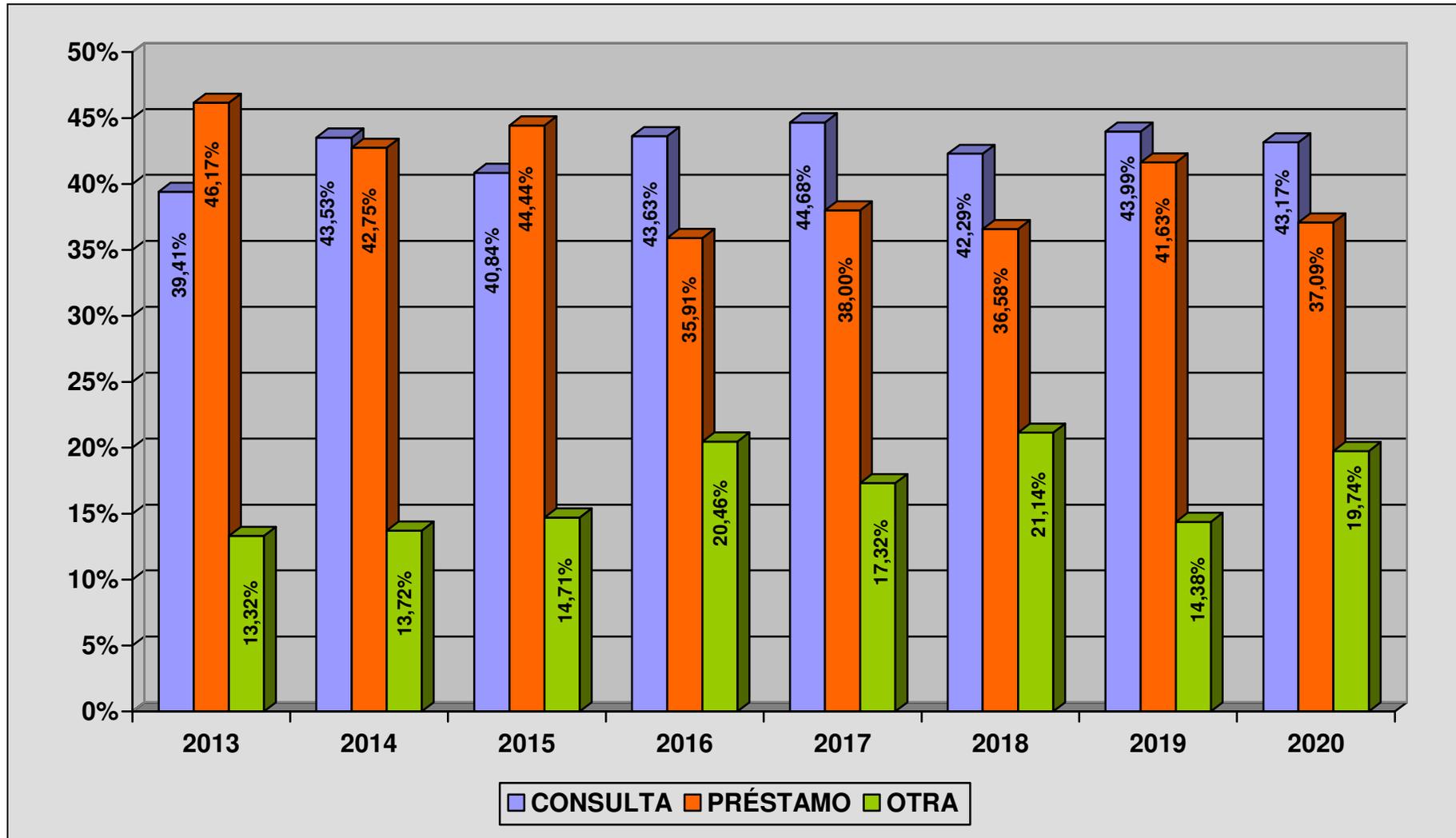
<sup>16</sup> Se han corregido los datos de la encuesta de 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas. En la encuesta actual se ha introducido la opción "Solicitud Electrónica", destinada sobre todo a personas usuarias externas, es decir, ciudadanía y otras administraciones públicas, a través de la Sede Electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

## 6. Organismo al que dirige la consulta<sup>17</sup>



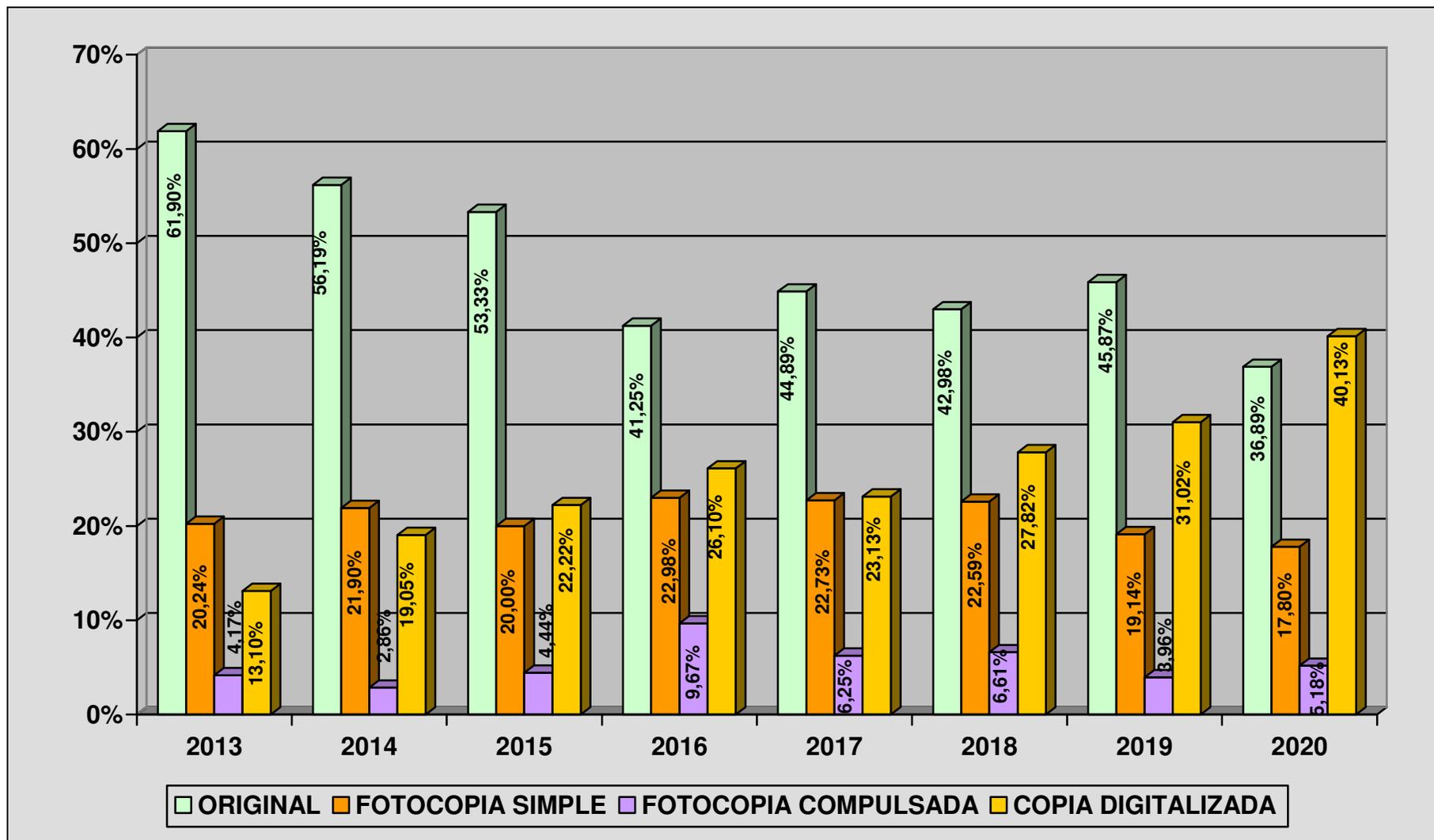
<sup>17</sup> Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

## 7. Tipo de información solicitada<sup>18</sup>

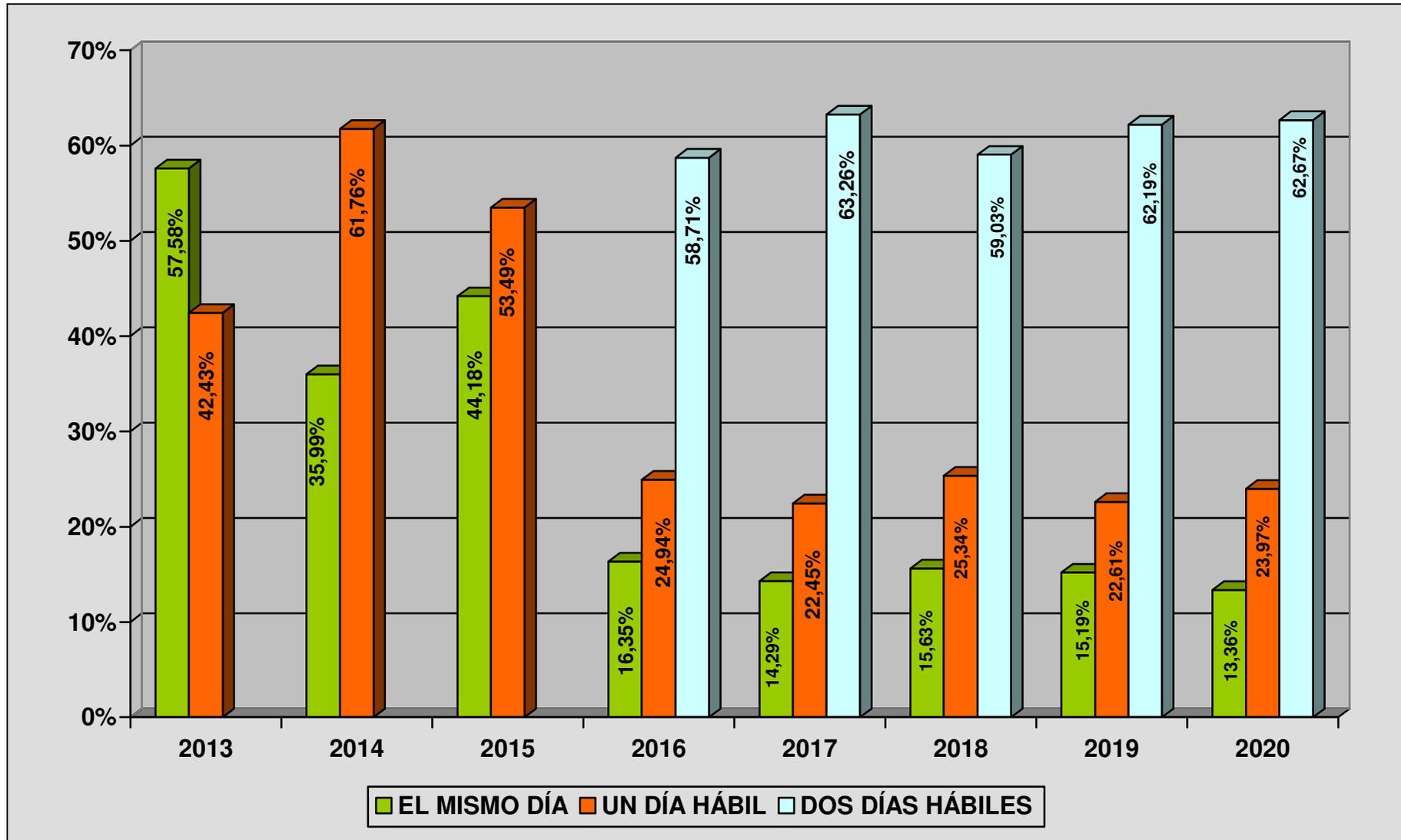


<sup>18</sup> Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

## 8. Original o copia

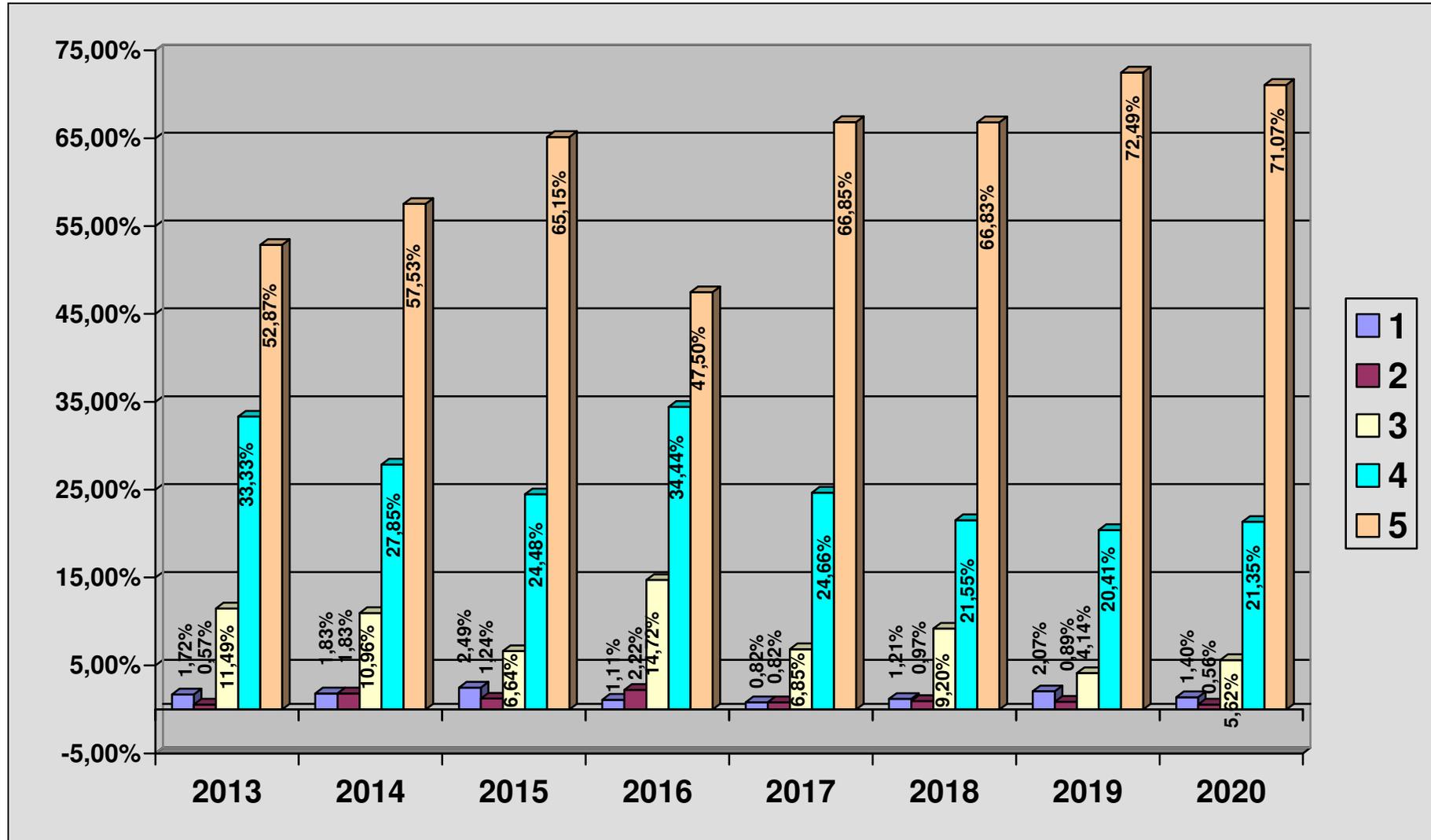


## 9. Plazo de resolución<sup>19</sup>



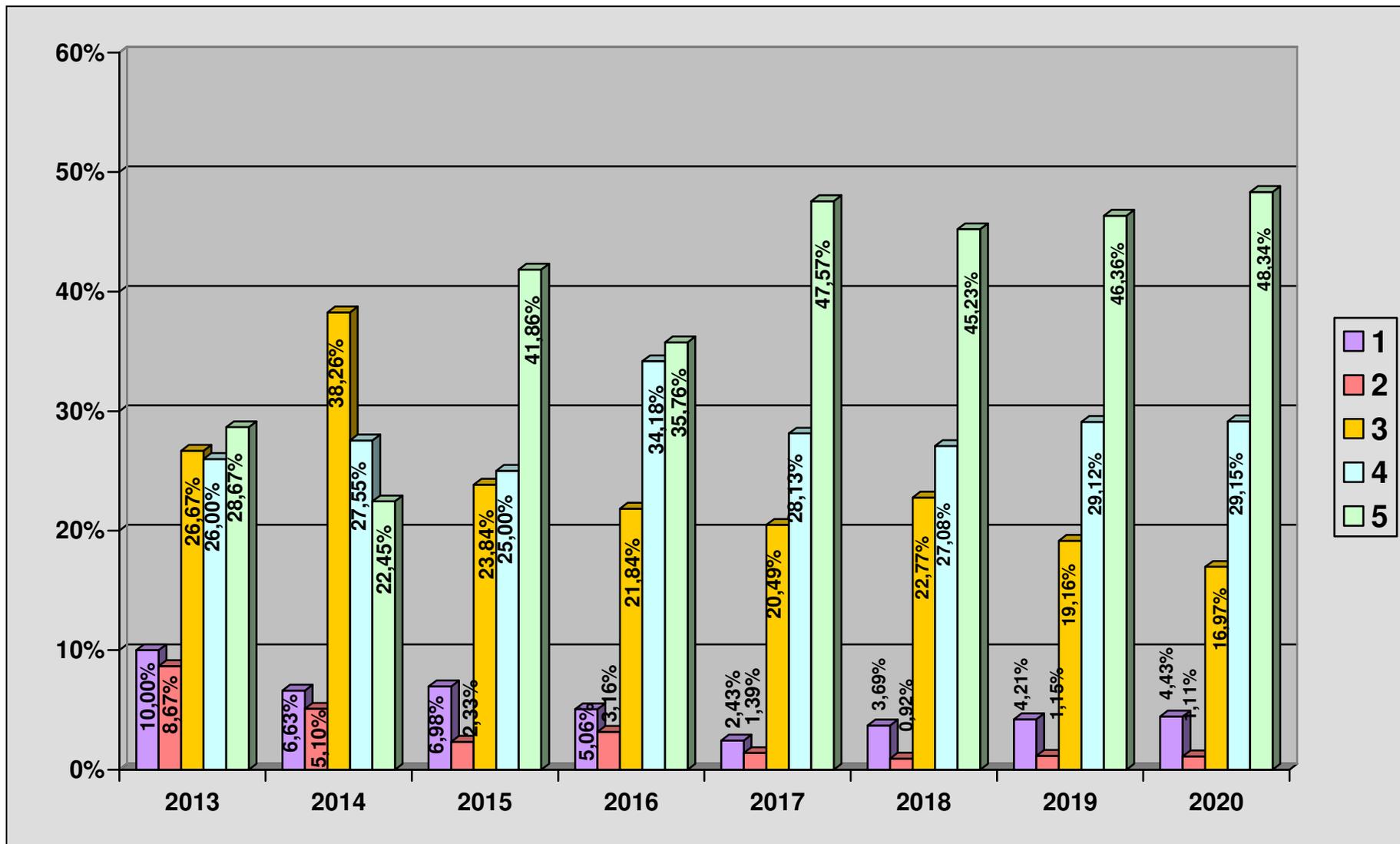
<sup>19</sup> Hasta la encuesta de 2015 se incluía la opción "Dos horas". En la encuesta de 2016 se eliminó esta opción y se agregó la actual de "El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)"

### 10. El Archivo da respuesta rápida a las consultas<sup>20</sup>

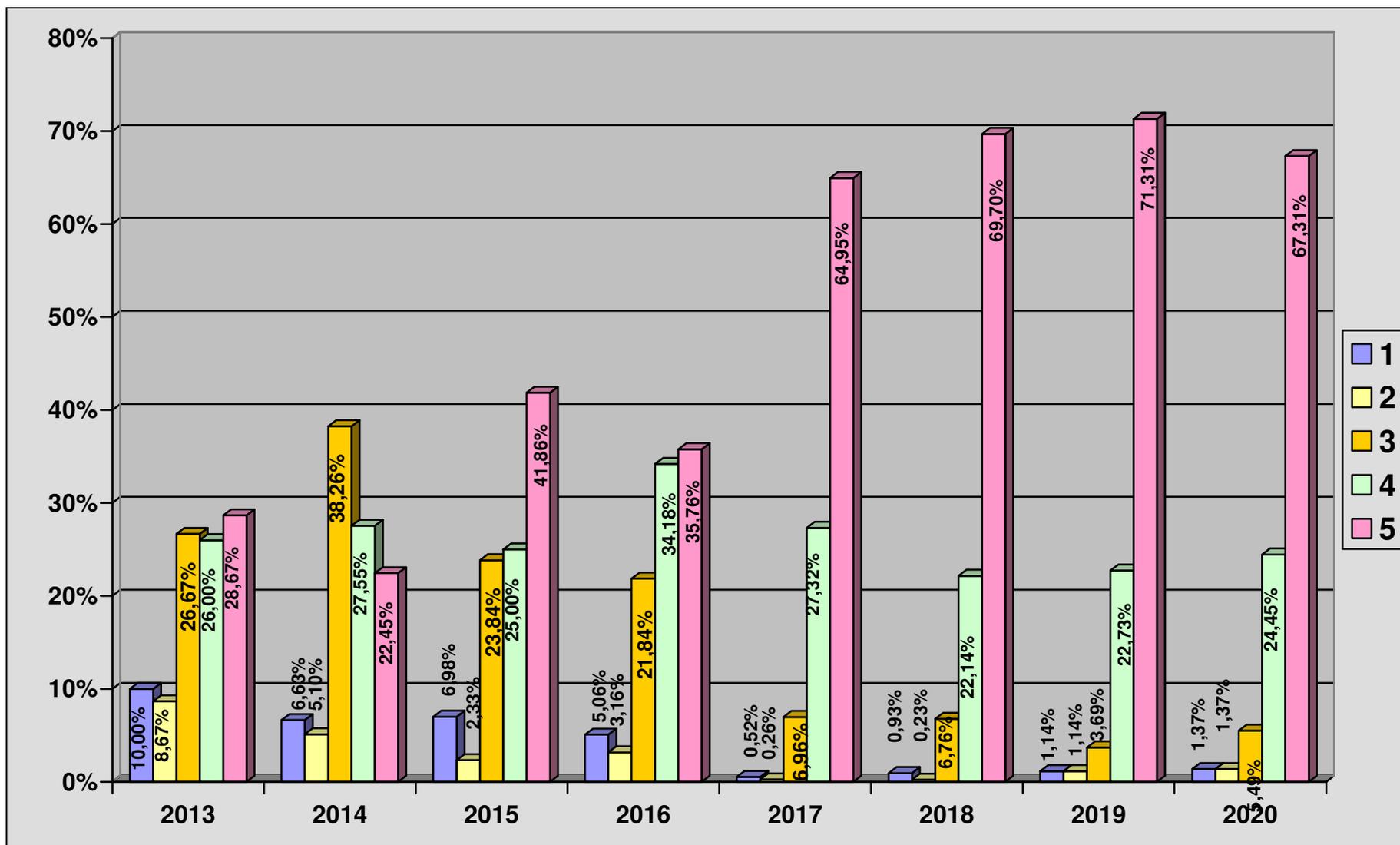


<sup>20</sup> Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

### 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 de usuarias/os del Archivo de Castilla-La Mancha

0%  100%

### Batería de preguntas

**Seleccione una de las siguientes opciones**

- Hombre  
 Mujer

**Indique por favor en qué tipo de usuaria/o se incluye:  
Seleccione una de las siguientes opciones**

- Personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha  
 Personal de cualquier otra administración pública  
 Ciudadana/o en general  
 Sin respuesta

**Si usted trabaja en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, indique por favor en qué organismo:  
Seleccione una de las siguientes opciones**

Por favor escoja...

**¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales o de cualquier otro organismo público de la Junta de Comunidades, así como del Archivo de Castilla-La Mancha?**

**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 de los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales o de cualquier otro organismo público de la Junta de Comunidades, así como del Archivo de Castilla-La Mancha?**

**Marque las opciones que correspondan**

- Presencial  
 Teléfono  
 Correo ordinario  
 Correo electrónico  
 Solicitud electrónica

**Indique el archivo al que últimamente ha dirigido su consulta:**

**Marque las opciones que correspondan**

- Archivo de Castilla-La Mancha  
 Archivo Central de Consejerías  
 Archivo Central de Delegaciones y Direcciones Provinciales  
 Archivo Central de ... 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 el 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 el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Para tener a su disposición los documentos solicitados para su consulta o préstamo, ¿qué plazo le parece más oportuno?**

**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 el 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"/>				
He podido realizar su consulta durante el tiempo que estimé 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 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"/>				

Sin respuesta

Si en alguna afirmación de los dos grupos de preguntas anteriores ha marcado 1 ó 2, indiquenos por favor, el motivo de su puntuación:

¿Cómo puede el Archivo de Castilla-La Mancha mejorar el nivel de calidad en la prestación de sus servicios?. Por favor, escriba aquí sus observaciones o sugerencias.

[Continuar después](#)

[Enviar](#)

[Salir y borrar la encuesta](#)