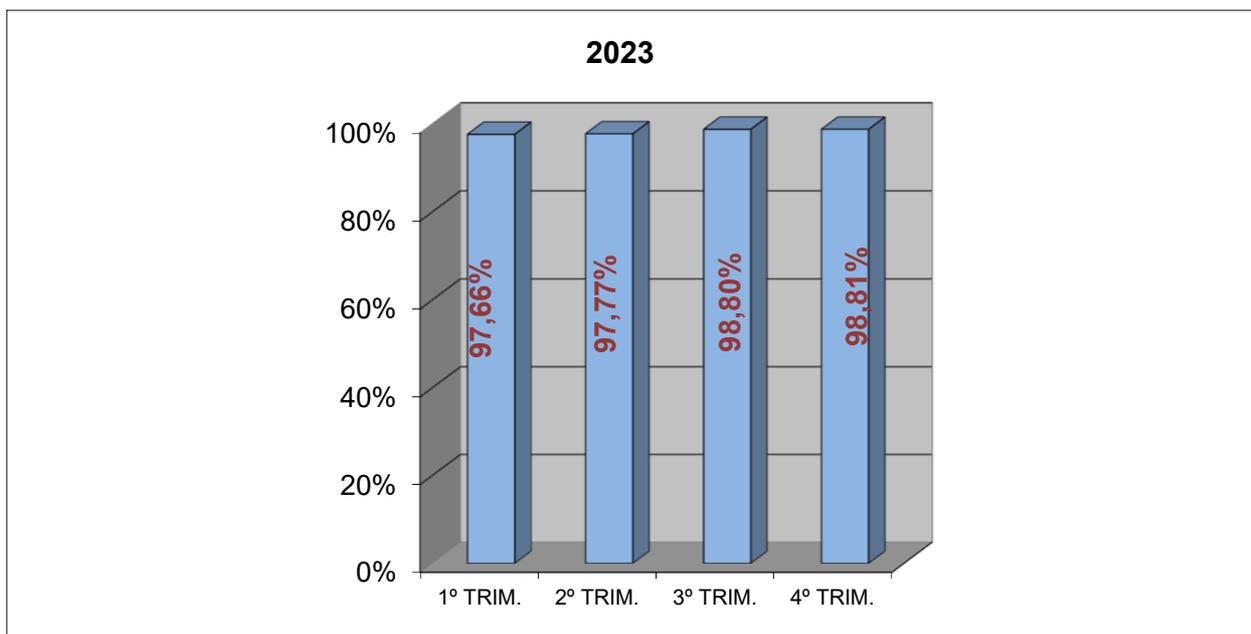


COMPROMISO Nº 1.1.

La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, SESCOAM, Delegaciones y Direcciones Provinciales, y Organismos Autónomos, así como para el préstamo de documentos depositados en el Archivo de Castilla-La Mancha, en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación. En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 5 días hábiles desde la fecha de solicitud.

INDICADOR: Nº de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total  
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



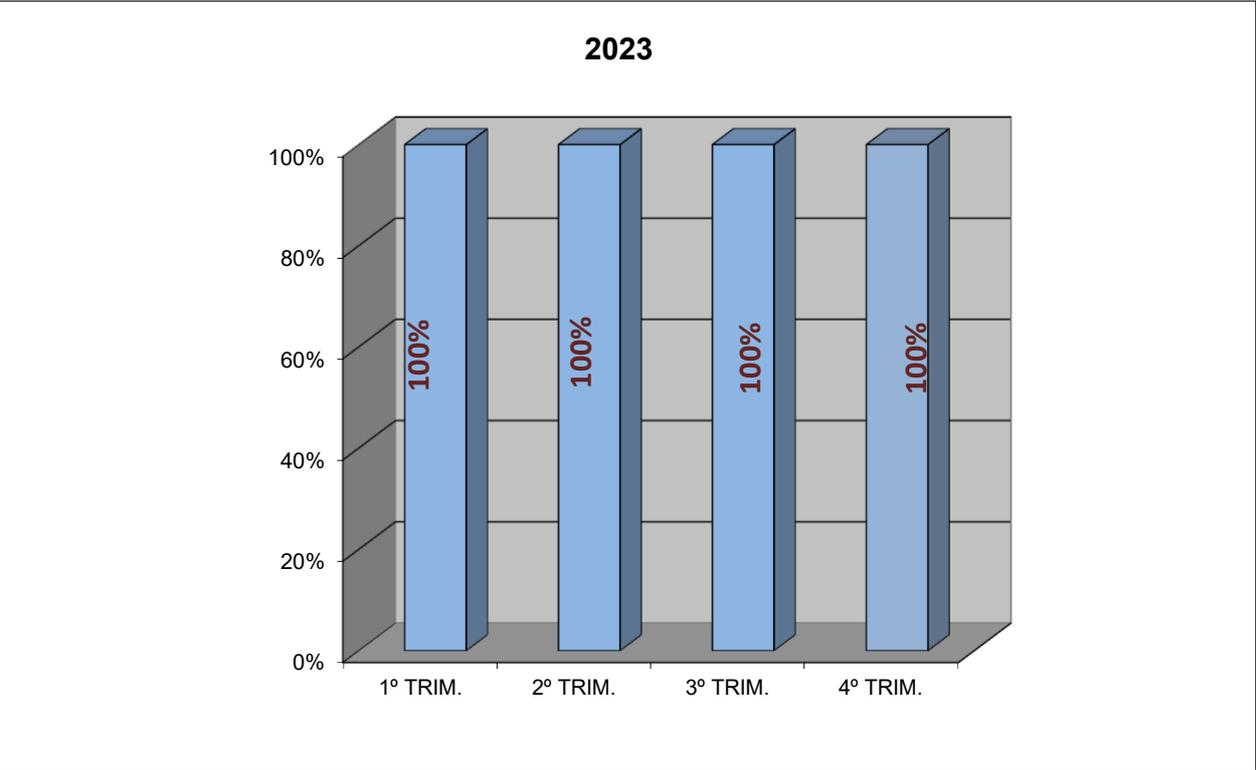
PERIODO	Nº SOLICITUDES	DISPONIBILIDADES				NO RESUELTAS	
		EN PLAZO		FUERA DE PLAZO			
ENERO	496	486	97,98%	0	0,00%	10	2,02%
FEBRERO	762	737	96,72%	3	0,39%	22	2,88%
MARZO	879	864	98,29%	8	0,91%	7	0,80%
<b>1º TRIM.</b>	<b>2137</b>	<b>2087</b>	<b>97,66%</b>	<b>11</b>	<b>0,0051</b>	<b>39</b>	<b>0,0183</b>
ABRIL	651	633	97,24%	7	1,08%	11	1,69%
MAYO	837	820	97,97%	7	0,84%	10	1,20%
JUNIO	712	698	98,03%	9	1,26%	5	0,70%
<b>2º TRIM.</b>	<b>2200</b>	<b>2151</b>	<b>97,77%</b>	<b>23</b>	<b>1,05%</b>	<b>26</b>	<b>1,18%</b>
JULIO	528	525	99,43%	2	0,38%	1	0,19%
AGOSTO	480	472	98,33%	4	0,83%	4	0,83%
SEPT.	496	489	98,59%	5	1,01%	2	0,41%
<b>3º TRIM.</b>	<b>1504</b>	<b>1486</b>	<b>98,80%</b>	<b>10</b>	<b>0,66%</b>	<b>7</b>	<b>0,47%</b>
OCTUBRE	608	596	98,03%	11	1,81%	1	0,16%
NOVIEMBRE	694	689	99,28%	2	0,29%	3	0,43%
DICIEMBRE	547	542	99,09%	2	0,37%	3	0,59%
<b>4º TRIM.</b>	<b>1849</b>	<b>1827</b>	<b>98,81%</b>	<b>15</b>	<b>0,81%</b>	<b>7</b>	<b>0,39%</b>

**COMPROMISO Nº 1.2.**

Las solicitudes de información y de consulta de documentos localizados en el Archivo de Castilla-La Mancha se atenderán en el propio archivo de forma inmediata, si la consulta se realiza presencialmente

INDICADOR: Nº de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total  
ESTÁNDAR: 100%

**PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA**



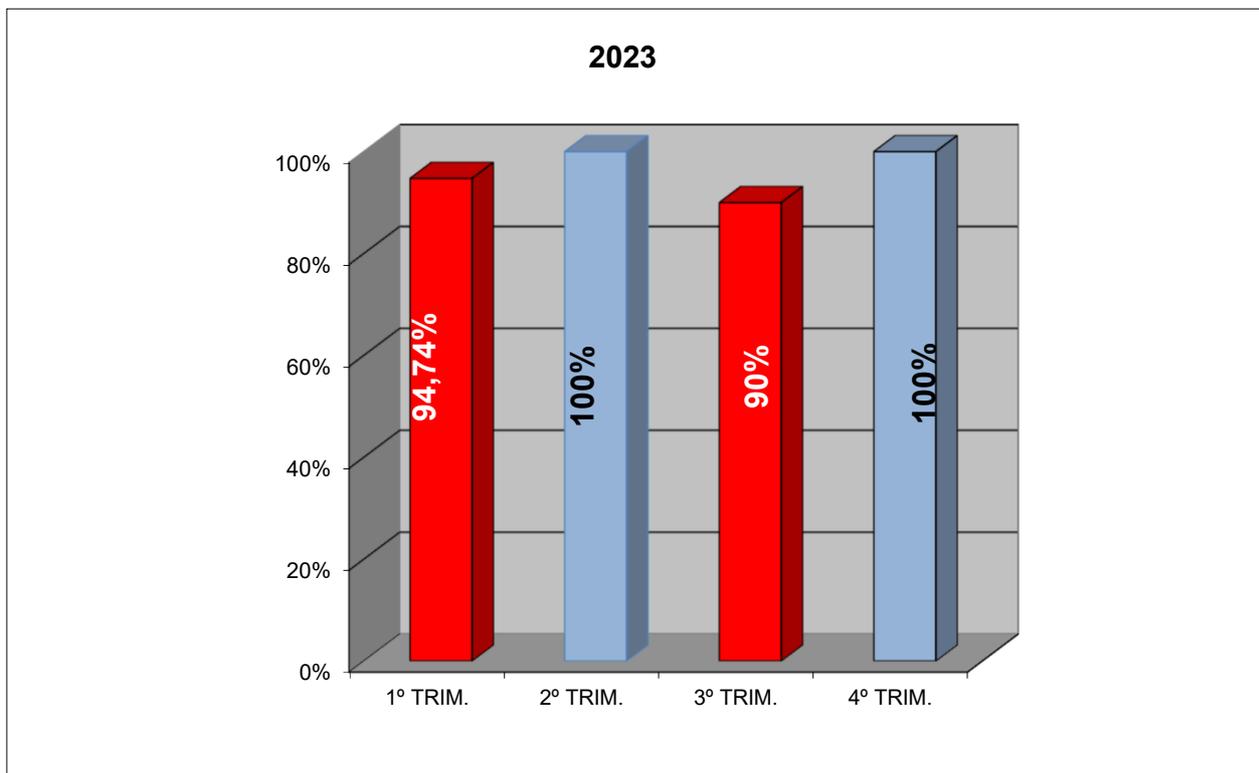
PERIODO	Nº SOLICITUDES	DISPONIBILIDADES				NO RESUELTAS	
		EN PLAZO		FUERA DE PLAZO			
ENERO	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
FEBRERO	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
MARZO	36	36	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>1º TRIM.</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
ABRIL	43	43	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
MAYO	58	58	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
JUNIO	33	33	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>2º TRIM.</b>	<b>134</b>	<b>134</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
JULIO	11	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
AGOSTO	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SEPT.	10	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
OCTUBRE	26	26	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
NOVIEMBRE	21	21	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
DICIEMBRE	14	14	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

COMPROMISO Nº 1.3.

Las solicitudes electrónicas de consulta de documentos remitidas a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha serán resueltas en el plazo de dos días hábiles

INDICADOR: Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total  
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS EN PLAZO



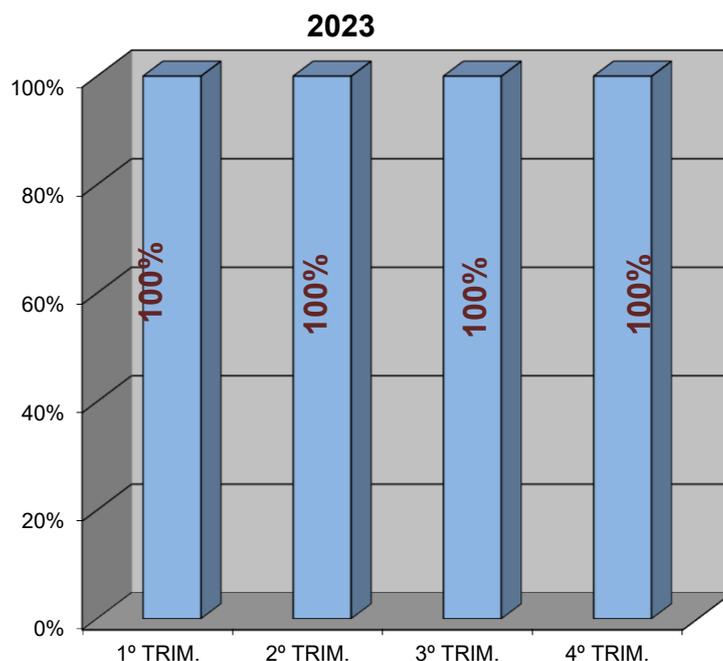
PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO		NO RESUELTAS	
		Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
ENERO	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
FEBRERO	5	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%
MARZO	11	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>1º TRIM.</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>94,74%</b>	<b>1</b>	<b>5,26%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
ABRIL	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
MAYO	0	0		0		0	
JUNIO	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>2º TRIM.</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
JULIO	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
AGOSTO	4	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
SEPT.	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>90,00%</b>	<b>1</b>	<b>10,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
OCTUBRE	10	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
NOVIEMBRE	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
DICIEMBRE	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

COMPROMISO N° 1.4.

La comunicación de aquellos datos que requiera la elaboración de informes sobre el contenido de los documentos o sobre cualquier otro aspecto relacionado con el servicio, atendiendo a la normativa reguladora en cada caso, se realizará en el plazo máximo de 5 días hábiles

INDICADOR: N° de comunicaciones en plazo. Porcentaje sobre el total  
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO



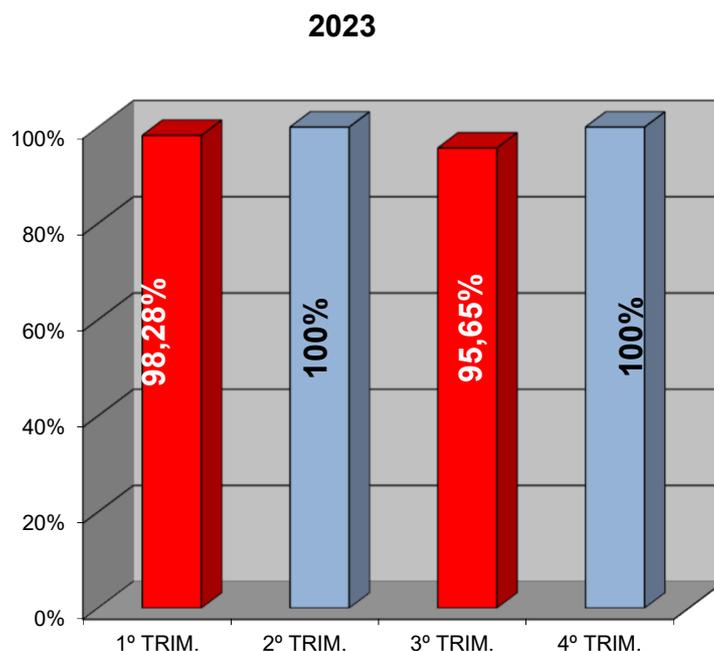
PERIODO	N° COMUNIC.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	2	2	100%	0	0%
FEBRERO	2	2	100%	0	0%
MARZO	3	3	100%	0	0%
<b>1º TRIM.</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
ABRIL	1	1	100%	0	0%
MAYO	2	2	100%	0	0%
JUNIO	1	1	100%	0	0%
<b>2º TRIM.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
JULIO	2	2	100%	0	0%
AGOSTO					
SEPT.	1	1	100%	0	0%
<b>3º TRIM.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE	1	1	100%	0	0%
<b>4º TRIM.</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

COMPROMISO Nº 1.5.

La comunicación de información de referencia sobre los archivos de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otros archivos y fuentes documentales se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles

INDICADOR: Nº de comunicaciones en plazo. Porcentaje sobre el total  
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO



PERIODO	Nº COMUNIC.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	5	5	100,00%	0	0,00%
FEBRERO	26	25	96,15%	1	3,85%
MARZO	27	27	100,00%	0	0,00%
<b>1º TRIM.</b>	<b>58</b>	<b>57</b>	<b>98,28%</b>	<b>1</b>	<b>1,82%</b>
ABRIL	6	6	100,00%	0	0,00%
MAYO	10	10	100,00%	0	0,00%
JUNIO	7	7	100,00%	0	0,00%
<b>2º TRIM.</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
JULIO	9	9	100,00%	0	0,00%
AGOSTO	9	8	88,89%	1	1,11%
SEPT.	5	5	100,00%	0	0,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>95,65%</b>	<b>1</b>	<b>4,35%</b>
OCTUBRE	11	11	100,00%	0	0,00%
NOVIEMBRE	16	16	100,00%	0	0,00%
DICIEMBRE	15	15	100,00%	0	0,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

**COMPROMISO Nº 1.6.**

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

**ENCUESTA 2023 (EJERCICIO 2022)\***

Nº USUARIOS	EXPRESIÓN CLARA		Nº USUARIOS	TRATO ADECUADO	
	<3	≥3		<3	≥3
226*	2	224	224*	2	222
100,00%	0,88%	99,12%	100,00%	0,89%	99,11%

\* Nº de usuarios que han contestado a la pregunta correspondiente.

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	99,12%	≥3	100%	≥3	99,11%
<b>MEDIA VALORACIÓN</b>		4,74		<b>MEDIA VALORACIÓN</b>		4,78	

\* Encuesta realizada durante el mes de febrero de 2023

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

**COMPROMISO Nº 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

**ENCUESTA 2023 (EJERCICIO 2022)\***

Nº USUARIOS	TIEMPO ADECUADO		Nº USUARIOS	LUGAR ADECUADO	
	<3	≥3		<3	≥3
189*	5	184	211*	0	211
100,00%	2,65%	97,35%	100,00%	0,00%	100,00%

\* Nº de usuarios que han contestado a la pregunta correspondiente.

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	97,35%	≥3	100%	≥3	100,00%
<b>MEDIA VALORACIÓN</b>		4,39		<b>MEDIA VALORACIÓN</b>		4,66	

\* Encuesta realizada durante el mes de febrero de 2023.

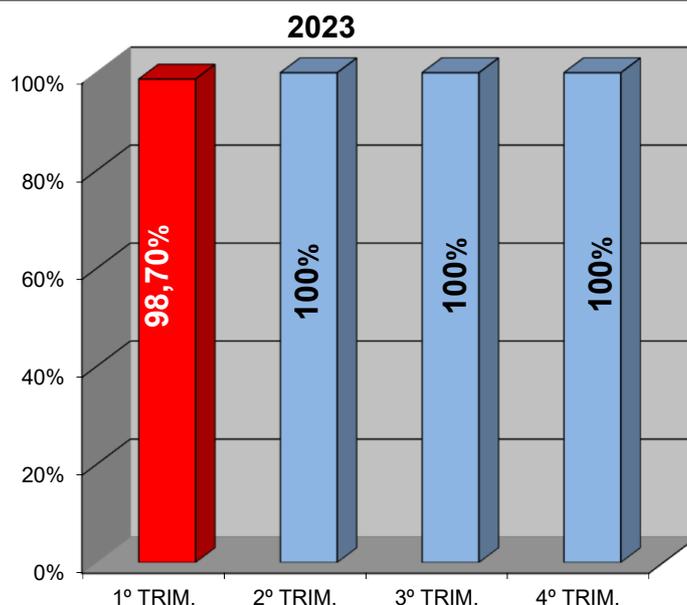
QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

COMPROMISO Nº 2.1.

Las solicitudes de asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de las entidades y organismos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se atenderán en un plazo máximo de 10 días hábiles

INDICADOR: Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total  
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



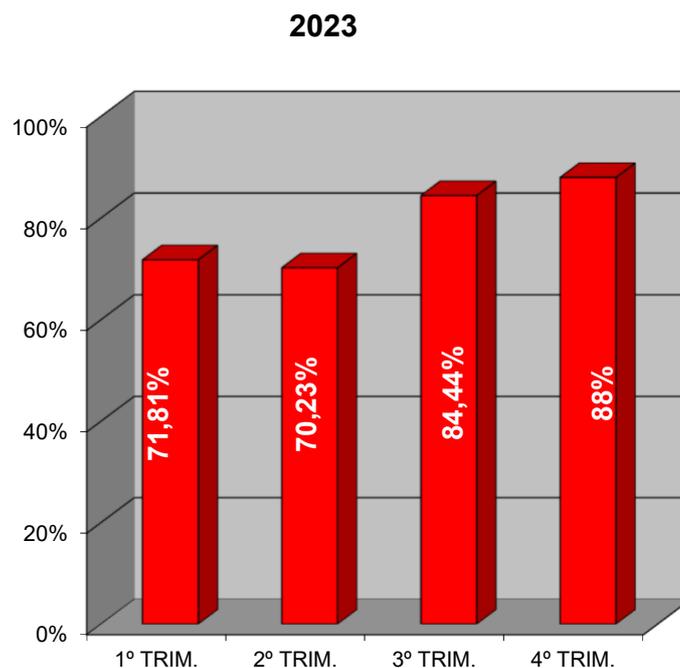
PERIODO	Nº SOLICITUD.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	18	18	100,00%	0	0,00%
FEBRERO	35	34	97,14%	1	2,86%
MARZO	24	24	100,00%	0	0,00%
<b>1º TRIM.</b>	<b>77</b>	<b>76</b>	<b>98,70%</b>	<b>1</b>	<b>1,30%</b>
ABRIL	22	22	100,00%	0	0,00%
MAYO	29	29	100,00%	0	0,00%
JUNIO	10	10	100,00%	0	0,00%
<b>2º TRIM.</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
JULIO	7	7	100,00%	0	0,00%
AGOSTO	4	4	100,00%	0	0,00%
SEPT.	2	2	100,00%	0	0,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
OCTUBRE	2	22	100,00%	0	0,00%
NOVIEMBRE	10	10	100,00%	0	0,00%
DICIEMBRE	16	16	100,00%	0	0,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

COMPROMISO Nº 2.2.

Las transferencias regulares de documentos por parte del Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se atenderán en un plazo máximo de 10 días hábiles, desde el momento de su solicitud

INDICADOR: Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total  
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



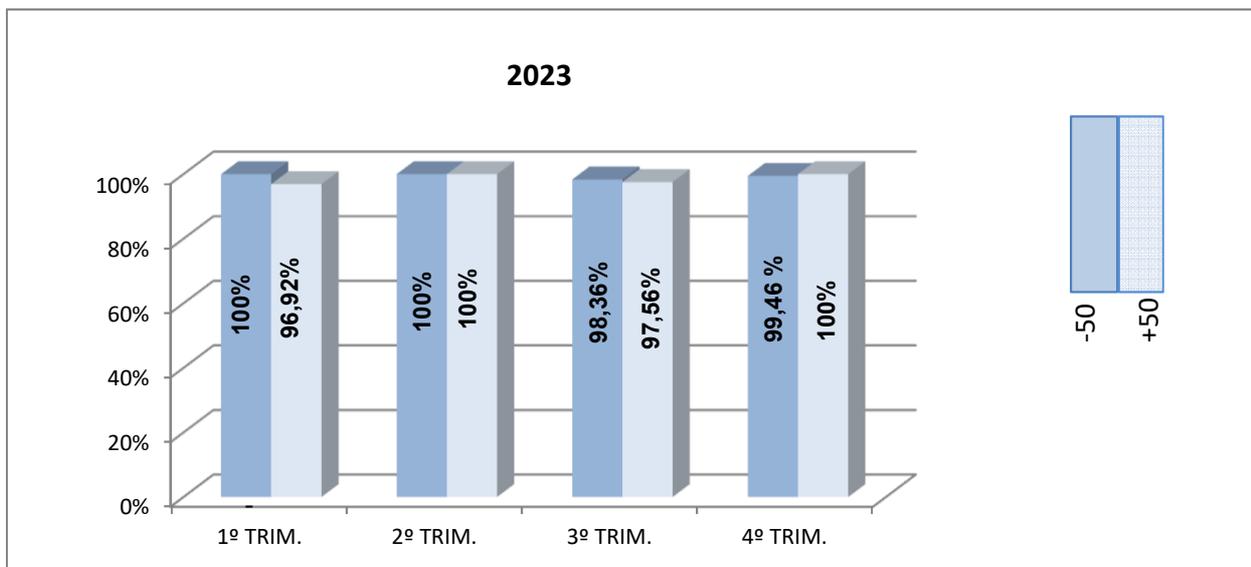
PERIODO	Nº TRANSF.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	25	21	84,00%	4	16,00%
FEBRERO	81	49	60,49%	32	39,51%
MARZO	43	37	85,11%	6	14,89%
<b>1º TRIM.</b>	<b>149</b>	<b>107</b>	<b>71,81%</b>	<b>42</b>	<b>28,19%</b>
ABRIL	70	38	54,29%	32	45,72%
MAYO	34	30	90,91%	4	9,09%
JUNIO	27	24	88,46%	3	11,54%
<b>2º TRIM.</b>	<b>131</b>	<b>92</b>	<b>70,23%</b>	<b>39</b>	<b>29,77%</b>
JULIO	15	13	86,67%	2	13,33%
AGOSTO	22	18	81,82%	4	18,18%
SEPT.	8	7	87,50%	1	12,50%
<b>3º TRIM.</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>84,44%</b>	<b>7</b>	<b>15,56%</b>
OCTUBRE	12	7	58,33%	5	41,67%
NOVIEMBRE	13	12	92,31%	1	7,69%
DICIEMBRE	25	25	100,00%	0	0,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>50</b>	<b>44</b>	<b>88,00%</b>	<b>6</b>	<b>12,00%</b>

COMPROMISO Nº 3.1.

La obtención de copias de cualquier documento se realizará en el plazo máximo de un día hábil, siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50, no sea de un formato superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad o el formato sea superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita, se realizará en un plazo máximo de 4 días hábiles

INDICADORES: Nº de peticiones de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total  
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE PETICIONES DE COPIAS REALIZADAS EN PLAZO



	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	TOTAL
<b>Nº COPIAS:</b>	<b>7.037</b>	<b>12.608</b>	<b>4.455</b>	<b>5.870</b>	<b>29.970</b>

PERIODO	Nº SOLICITUDES	MENOS DE 50 COPIAS	EN PLAZO		MÁS DE 50 COPIAS	EN PLAZO	
ENERO	47	36	36	100,00%	11	11	100,00%
FEBRERO	75	63	63	100,00%	12	12	100,00%
MARZO	112	70	70	100,00%	42	40	95,23%
<b>1º TRIM.</b>	<b>234</b>	<b>169</b>	<b>169</b>	<b>100,00%</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>96,92%</b>
ABRIL	88	57	57	100,00%	31	31	100,00%
MAYO	108	75	75	100,00%	33	33	100,00%
JUNIO	130	98	98	100,00%	32	32	100,00%
<b>2º TRIM.</b>	<b>326</b>	<b>230</b>	<b>230</b>	<b>100,00%</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>100,00%</b>
JULIO	54	38	38	100,00%	16	16	100,00%
AGOSTO	52	44	42	95,45%	8	7	87,50%
SEPT.	57	40	40	100,00%	17	17	100,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>163</b>	<b>122</b>	<b>120</b>	<b>98,36%</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>97,56%</b>
OCTUBRE	89	63	63	100,00%	26	26	100,00%
NOVIEMBRE	71	56	55	98,21%	15	15	100,00%
DICIEMBRE	87	72	72	100,00%	15	15	100,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>247</b>	<b>191</b>	<b>190</b>	<b>99,48%</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>

COMPROMISO Nº 4.1.

La respuesta en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: Nº de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total  
ESTÁNDAR: 100%

AÑO	Nº VISITAS GUIADAS	Porcentaje de solicitudes
2008	6	100%
2009	11	100%
2010	14	100%
2011	14	100%
2012	5	100%
2013	9	100%
2014	2	100%
2015	SIN SERVICIOS	
2016	2	100%
2017	6	100%
2018	3	100%
2019	4	100%
2020	3	100%
2021	1	100%
2022	2	100%
2023	1	100%

COMPROMISO Nº 4.2.

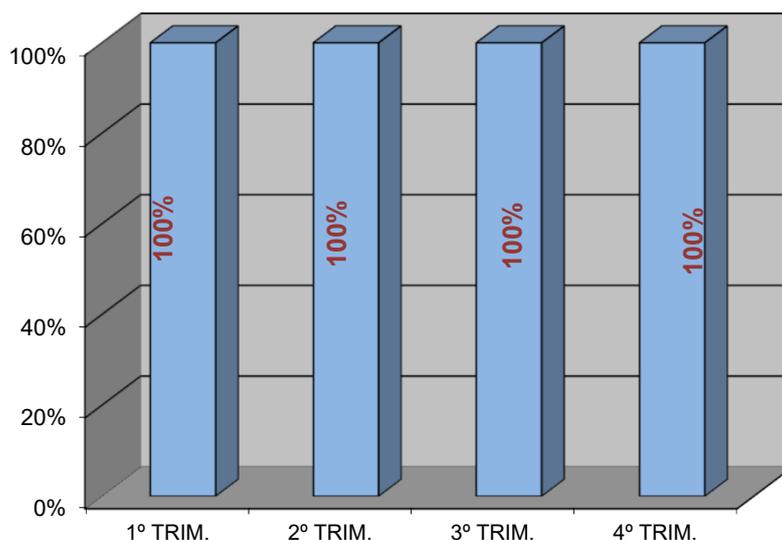
La contestación en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de utilización de la sala de exposiciones, la de reuniones, el salón de actos y el aula de usos múltiples del Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: Nº de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJE DE SOLICITUDES CONTESTADAS EN PLAZO

2023



PERIODO	SALÓN DE ACTOS	SALA REUNIONES	AULA	EXPOSICIONES	TOTAL SOLICITUDES	EN PLAZO	
ENERO	1	1	2		4	4	100%
FEBRERO			1		1	1	100%
MARZO	3	1	6		10	10	100%
<b>1º TRIM.</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>9</b>		<b>15</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
ABRIL	4	1			5	5	100%
MAYO	5	3	1	1	10	10	100%
JUNIO							
<b>2º TRIM.</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
JULIO	1	1	1	1	4	4	100%
AGOSTO	1				1	1	100%
SEPT.	2		1		3	3	100%
<b>3º TRIM.</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
OCTUBRE	3		7		10	10	100%
NOVIEMBRE		1			1	1	100%
DICIEMBRE							
<b>4º TRIM.</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>		<b>11</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>