

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA DURANTE LOS MESES DE ENERO-FEBRERO DE 2010

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la satisfacción de los/las usuarios/as del mismo, porque permite conocer de primera mano qué opinan de los servicios que reciben y porque la medida de la satisfacción es una clara medida de los resultados del servicio.

Además, es objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen los usuarios sobre el Archivo de Castilla-La Mancha y poder trasladar ese conocimiento a una herramienta de gestión interna, utilizando los instrumentos técnicos apropiados para ello, para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de resolver con la adopción de medidas apropiadas.

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 construcción de indicadores específicos e índices generales que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Los instrumentos y mecanismos de recogida de información se han materializado en una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía en general y al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas.

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema, fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando sean bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

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.

El número total de encuestas recibidas ha sido de 266, de las que el 97,74% han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as. Hay que tener en cuenta que como encuesta de satisfacción, va dirigida a los/las verdaderos/as

usuarios/as del Archivo, es decir, a aquellos/aquellas que alguna vez han utilizado los servicios del mismo. Desde este punto de vista, el número de encuestas es altamente representativa puesto que durante el año 2009 se han prestado servicios a más de 900 personas diferentes como usuarias internas del Archivo de Castilla-La Mancha, distribuidas por todos los órganos de Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, lo que significa que casi el 30% de las mismas han contestado a la encuesta.

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

Compromiso nº 6: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
6º.- Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	ENCUESTA ANUAL

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
260	3	257	259	1	258
100,00%	1,15%	98,85%	100,00%	0,39%	99,61%

Compromiso nº 13: 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.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
13º.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.	Media de valoración de la satisfacción con el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Encuesta anual

RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
255	5	250	243	19	224
100,00%	1,96%	98,04%	100,00%	7,82%	92,18%

Compromiso nº 22: La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
22º.- La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Encuesta anual

RESULTADO:

PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO			REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
6	0	6	6	0	6
100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%

Gran parte del personal usuario del archivo lo hace con una frecuencia de una o varias veces al año (35,74%), aunque casi el 40% lo hace una o más veces al mes y el 20% restante una o más veces a la semana.

La mayor parte de las personas usuarias lo hacen directamente al archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (31,78% de Consejerías y 36,05% en Delegaciones Provinciales), aunque también es significativo el nº de personas usuarias que se dirigen directamente al Archivo de Castilla-La Mancha (34,11%), habiéndose producido un incremento considerable respecto al ejercicio 2008 (16,74%).

Con respecto a la encuesta del ejercicio anterior, ha descendido el nº de personas que solicita los servicios del archivo de manera presencial (35,85% frente al 53,28% del ejercicio anterior), así como la vía telefónica (31,20% frente

al 38,11% de 2008), incrementándose significativamente sin embargo el número de solicitudes realizadas por correo electrónico (40,23% frente al 26,23 de 2008).

Los servicios prestados por el Archivo de Castilla-La Mancha tienen lugar casi en la misma proporción en el propio Archivo de Castilla-La Mancha (34,11%), en los archivos centrales de Consejerías (31,78%) y en los de las Delegaciones Provinciales de la Junta (36,05%), con un considerable aumento de los servicios prestados en el Archivo de Castilla-La Mancha con respecto al ejercicio anterior (16,74%) que coincide casi en la misma proporción con el descenso del número de personas usuarias de las Delegaciones Provinciales (47,21% del curso anterior).

Resultado de la encuesta de satisfacción en valores y absolutos y porcentuales:

1. TIPO DE USUARIO			
CONTESTADAS	JUNTA	OTRAS	CIUDADANO
266	260	4	2
100,00%	97,74%	1,50%	0,75%

2. ÚLTIMA VEZ QUE UTILIZÓ EL ARCHIVO					
CONTESTADAS	HOY	SEMANA	MES	AÑO	MÁS DE UN AÑO
265	48	89	71	41	16
100,00%	18,11%	33,46%	26,69%	15,41%	6,02%

3. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
CONTESTADAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
263	44	21	72	29	94
100,00%	16,73%	7,98%	27,41%	11,03%	35,74%

4. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
CONTESTADAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO
265	95	83	1	6	107
100,00%	35,85%	31,20%	0,38%	2,26%	40,23%

5. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
CONTESTADAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
258	88	82	93	21
100,00%	34,11%	31,78%	36,05%	8,14%

6. INFORMACIÓN SOLICITADA				
CONTESTADAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	BIBLIOTECA	OTRA
259	131	174	6	20
100,00%	50,58%	67,19%	2,32%	7,72%

7.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE		
CONTESTADAS	<3	>=3
260	3	257
100,00%	1,15%	98,85%

7.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
259	1	258
100,00%	0,39%	99,61%

7.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
0	0	15	54	187	0
0,00%	0,00%	5,86%	21,09%	73,05%	0,00%

7.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
255	5	250
100,00%	1,96%	98,04%

7.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
243	19	224
100,00%	7,82%	92,18%

7.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
241	2	5	27	76	131
100,00%	0,83%	2,07%	11,20%	31,54%	54,36%

7.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
256	2	2	19	52	181
100,00%	0,78%	0,78%	7,42%	20,31%	70,70%

7.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
237	4	9	33	53	138
100,00%	1,69%	3,80%	13,92%	22,36%	58,23%

7.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
256	1	0	14	68	173
100,00%	0,39%	0,00%	5,47%	26,56%	67,58%



Archivo de Castilla-La Mancha

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ARCHIVO

Gracias por realizar la Encuesta de Satisfacción del Usuario. 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.

Deposítela por favor en el buzón de sugerencias del mostrador de entrada o remítala a ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA, C/ Río Valdemarías, s/n, 45071 TOLEDO.

1. Indique por favor en qué tipo de usuario se incluye:

- Trabajador de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
- Trabajador de cualquier otra administración pública
- Ciudadano en general

2. Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios del Archivo:

- Hoy mismo
- Durante la última semana
- Durante el último mes
- Durante el último año
- Hace más de un año

3. Con qué frecuencia utiliza los servicios del archivo:

- Varias veces a la semana
- Una vez a la semana
- Varias veces al mes
- Una vez al mes
- Una o varias veces al año

4. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del archivo:

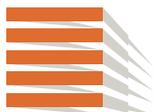
- Presencial
- Teléfono
- Fax
- Correo ordinario
- Correo electrónico

5. Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta (puede marcar varios):

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

6. Señale qué tipo de información ha solicitado (puede marcar varias):

- Consulta de documentos
- Préstamos de documentos
- Consulta de la Biblioteca Auxiliar del Archivo de Castilla-La Mancha
- Otra información



7. 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
1. El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	<input type="checkbox"/>				
2. El trato del personal que le atendió fue adecuado	<input type="checkbox"/>				
2.1. Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió	<input type="checkbox"/>				
3. Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	<input type="checkbox"/>				
4. Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	<input type="checkbox"/>				
4.1. Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto	<input type="checkbox"/>				
5. El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	<input type="checkbox"/>				
6. Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	<input type="checkbox"/>				
7. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	<input type="checkbox"/>				

8. ¿Cómo puede el Archivo de Castilla-La Mancha mejorar su nivel de calidad a sus usuarios?. Por favor, escriba aquí sus observaciones o sugerencias.