

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA DURANTE LOS MESES DE ENERO-FEBRERO DE 2011

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 al establecer la medida de la satisfacción se obtiene una información objetiva de los resultados del servicio.

Además, es también un 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 ser resueltos con la adopción de distintas medidas.

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. Para este fin en esta nueva encuesta, realizada durante los meses de enero y febrero de 2011, se incluyó un nuevo epígrafe: que las personas trabajadoras de la Junta nos indicasen el organismo al que pertenecían. Obviamente tras el análisis de las encuestas se podría determinar en su caso qué servicio puede tener algún tipo de problema para establecer las medidas tendentes a resolverlo.

Además se realizó un listado de usuarios de la Junta a los que se les envió directamente la encuesta para que las respuestas fueran más numerosas, y por

tanto, representativas, pero adoptando las medidas para que dichas respuestas se recibieran 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 un **ANEXO** se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las dos encuestas pasadas con la de 2011, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los datos.

El número total de encuestas recibidas ha sido de 280, de las que 274 (el 97,86%) han sido cumplimentadas por usuarios/as internos/as. Hay que tener en cuenta que como encuesta de satisfacción, va dirigida a las personas que realmente utilizan con cierta asiduidad los servicios del Archivo, en este caso los distintos departamentos de la Junta de Castilla-La Mancha. 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 más de 400 oficinas de todos los órganos de Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, lo que significa que el 31% 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 siguientes¹:

Compromiso nº 5: 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
266	0	266	263	0	263
100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%

¹ Hay diferencias en la numeración de los compromisos con respecto al informe de las encuestas de 2010, al haberse revisado la carta durante dicho año.

Compromiso nº 12: 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
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.	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
248	2	246	235	18	217
100,00%	0,81%	99,19%	100,00%	7,66%	92,34%

Compromiso nº 16: 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
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.	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
2	0	2	1	0	1
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 (53,57%), más del 26% lo hace una o más veces al mes y casi un 21% una o más veces a la semana.

Continúa la línea con respecto al año pasado de las personas usuarias lo hacen directamente al archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (29,39% de Consejerías y 19,85% en Delegaciones Provinciales, mientras que en el 2009 fue de 31,78% y 26,05% respectivamente). Lo más significativo es el incremento de personas usuarias que se dirigen directamente al Archivo de Castilla-La Mancha (42,57% por un 34,11% de 2009 y un 16,74% de 2008), lo que es natural si se tiene en cuenta que cada vez recibe mediante transferencias más documentación de Consejerías y Delegaciones. Y por otro último la encuesta indica que algo más del 8% ha dirigido su petición a Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc.

Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores, sigue descendiendo el número de personas que solicita los servicios del archivo de manera presencial (27,20% frente al 35,85% y 53,28% de los ejercicios anteriores), así como la vía telefónica (26,10% por el 31,20% de 2009 y 38,11% de 2008), incrementándose significativamente sin embargo el número de solicitudes realizadas por correo electrónico (45,59% en 2010 y 40,23% y 26,23 en 2009 y 2008).

Los servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha cada vez tienen más utilización (42,75% por un 34,11% en 2009 y un 16,74% en 2008), respecto a los archivos centrales de Consejerías (30,15% por un 31,78% en 2009) y en los de las Delegaciones Provinciales de la Junta (19,47% por un 36,05% en 2009 o un 47,21% en 2008), obviamente por las mismas causas analizadas con anterioridad. A estos datos en la encuesta sobre el 2010 debemos añadir que un 7,63% han indicado que se han dirigido a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.).

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

1. TIPO DE USUARIO			
CONTESTADAS	JUNTA	OTRAS	CIUDADANO
277	274	1	2
100,00%	98,92%	0,36%	0,72%

2. ÚLTIMA VEZ QUE UTILIZÓ EL ARCHIVO					
CONTESTADAS	HOY	SEMANA	MES	AÑO	MÁS DE UN AÑO
275	42	67	81	70	15
100,00%	15,27%	24,37%	29,46%	25,45%	5,45%

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
272	36	21	55	18	142
100,00%	13,23%	7,72%	20,22%	6,62%	52,21%

4. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
CONTESTADAS	PRESENCIAL	TELF.	FAX	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO
272	74	71	1	2	124
100,00%	27,21%	26,10%	0,37%	0,73%	45,59%

5. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
CONTESTADAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
262	112	78	51	21
100,00%	42,75%	29,77%	19,47%	8,01%

6. INFORMACIÓN SOLICITADA				
CONTESTADAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	BIBLIOTECA	OTRA
267	98	138	5	26
100,00%	36,70%	51,69%	1,87%	9,74%

7.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE		
CONTESTADAS	<3	>=3
266	0	266
100,00%	0%	100%

7.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
263	0	263
100,00%	0%	100%

7.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
263	1	0	17	65	180
100,00%	0,38%	0,00%	6,46%	24,72%	68,44%

7.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
248	2	246
100,00%	0,81%	99,19%

7.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3
235	18	217
100,00%	7,66%	92,34%

7.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
236	8	7	43	77	101
100,00%	3,39%	2,97%	18,22%	32,63%	42,79%

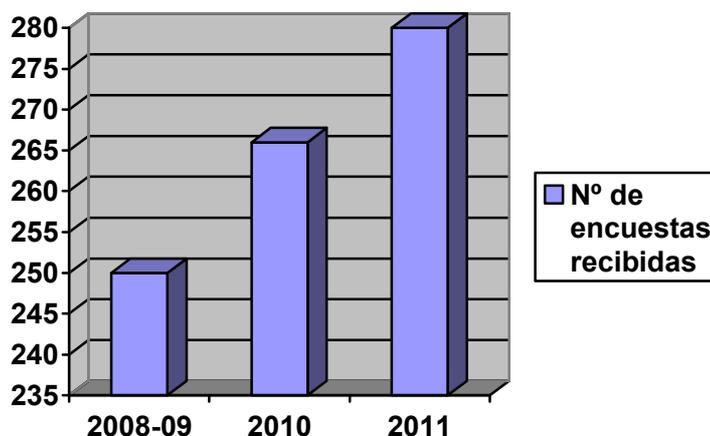
7.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
255	1	2	21	65	166
100,00%	0,39%	0,78%	8,24%	25,49%	65,10%

7.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
224	6	3	58	64	93
100,00%	2,68%	1,34%	25,89%	28,57%	41,52%

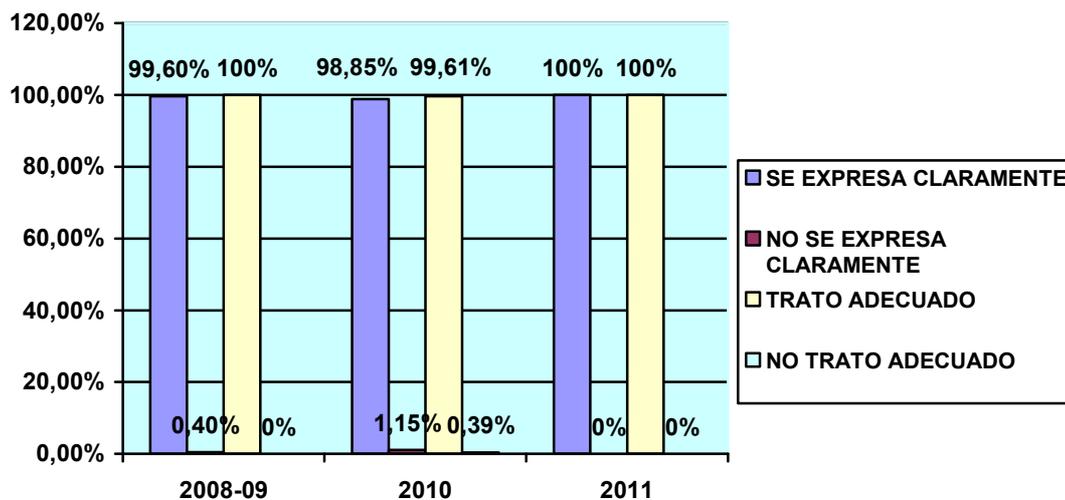
7.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIO ARCHIVO					
CONTESTADAS	1	2	3	4	5
263	1	1	12	80	169
100,00%	0,38%	0,38%	4,56%	30,42%	64,26%

ANEXO

Evolución del número de encuestas

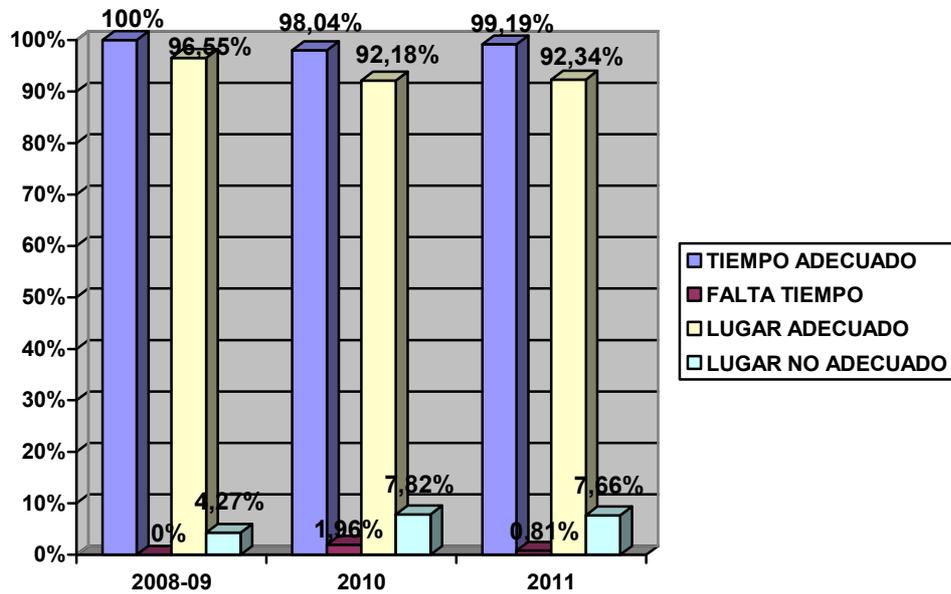


Comparativa del compromiso nº 5²: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto.

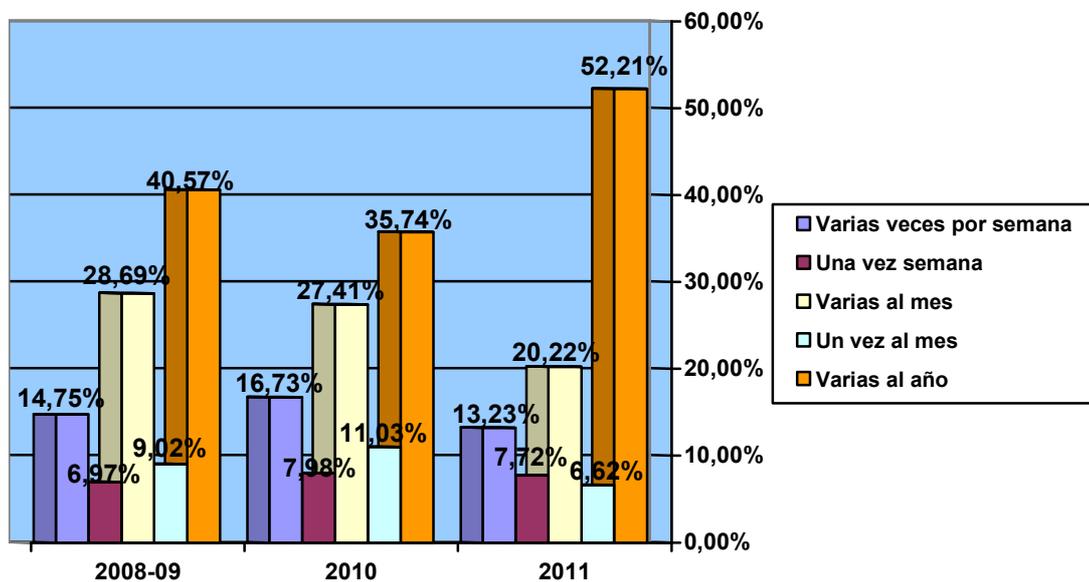


² Antes de la reforma de la Carta de Servicios de 2010, durante los años 2008 y 2009 era el compromiso número 6. De la misma manera el compromiso 12 era el 13.

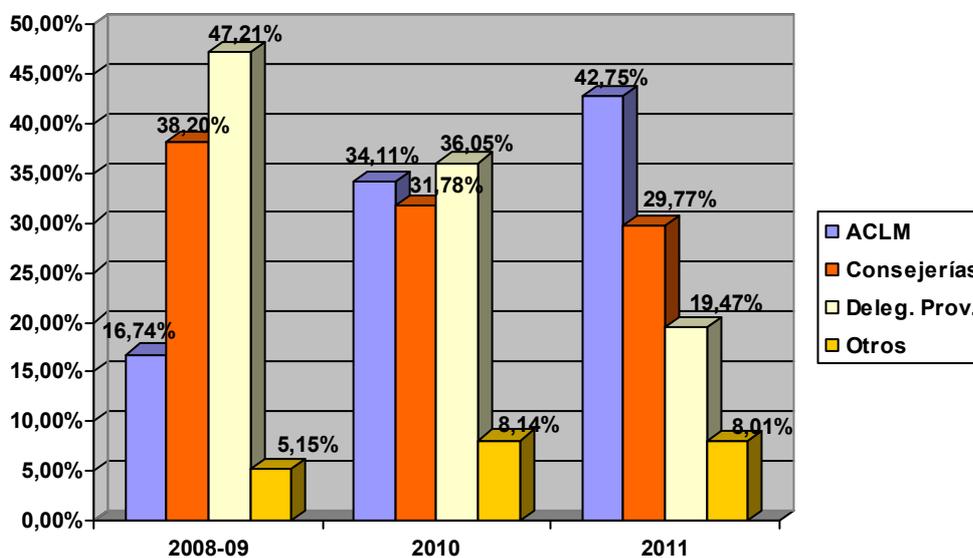
Comparativa del compromiso n° 12: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.



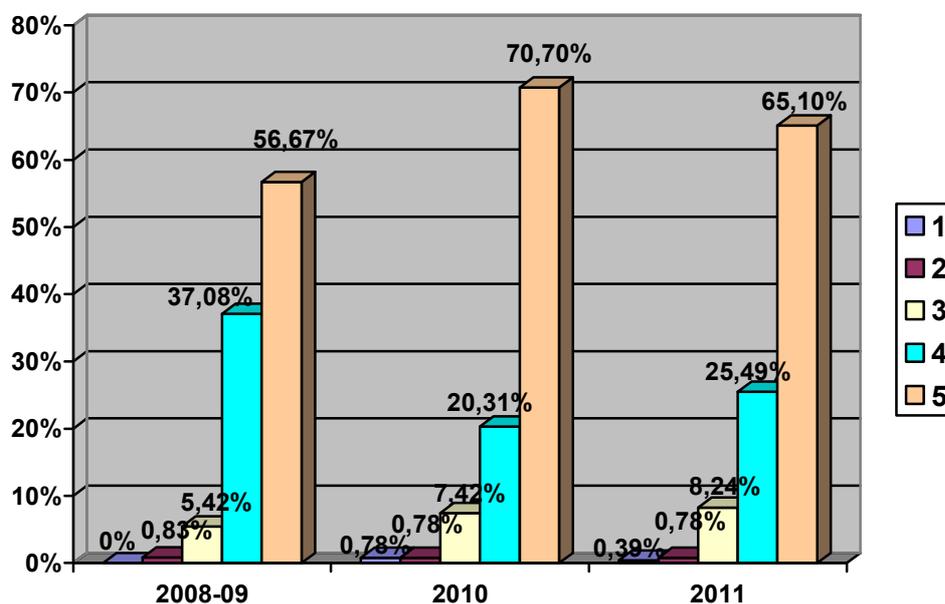
Frecuencia de utilización del archivo



Organismo al que dirige la consulta

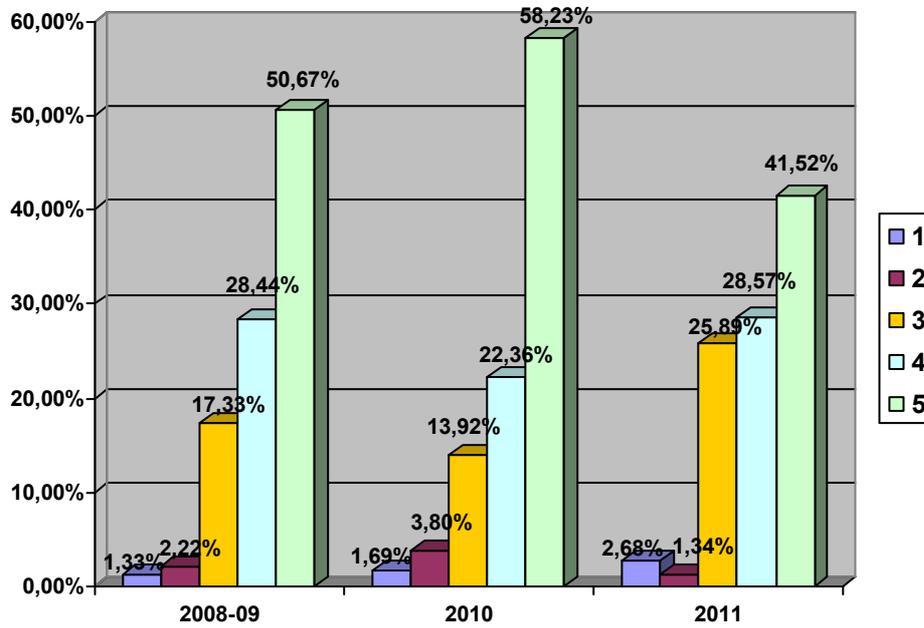


El Archivo da respuesta rápida a las consultas³

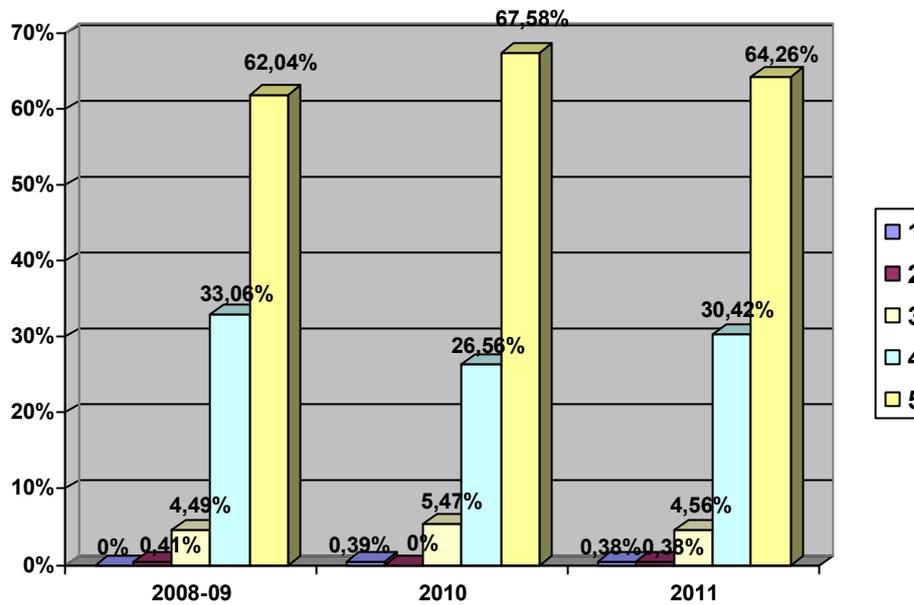


³ Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

El servicio del Archivo es mejor que hace un año



Grado de satisfacción general con el Servicio ofrecido por el Archivo





Archivo de Castilla-La Mancha

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ARCHIVO

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 consignent se tratarán de forma anónima.

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

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

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

1.1. Si usted trabaja de la Junta, indique por favor en qué organismo:

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):

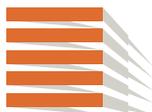
- Archivo de Castilla-La Mancha
- Consejerías
- Delegaciones Provinciales
- Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc.)

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. Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Cuando solicita un documento en préstamo, ¿durante cuanto tiempo suele necesitarlo en la oficina antes de devolverlo a su archivo correspondiente?

- Un día
- Una semana
- Un mes
- Dos meses



Archivo de Castilla-La Mancha

8. 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.

- Original
- Fotocopia simple
- Fotocopia compulsada
- Copia digitalizada

9. Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
¿Está de acuerdo con el plazo de dos días hábiles establecidos en la Carta de
Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha para poner a disposición de las
personas solicitantes los documentos solicitados para su consulta o préstamo?.

Sí No

9.1. En caso negativo, ¿Qué plazo de resolución de las solicitudes de
consultas o préstamos le parecería más oportuno?

- Dos horas
- El mismo día que se solicita
- Un día hábil

10. 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"/>				

11. ¿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.