## INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA¹EN 2018

### **JUSTIFICACIÓN**

Para el Archivo de Castilla-La Mancha es un objetivo prioritario la plena satisfacción de sus usuarios/as. La encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado en la prestación de los servicios porque permite conocer de primera mano qué opinan de la calidad de los servicios que reciben, y porque al establecer la medida de la satisfacción se obtiene una información objetiva de los resultados de cada servicio.

Además, es también un objetivo general obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen las personas usuarias sobre el Archivo de Castilla-La Mancha, utilizando ese conocimiento como herramienta de gestión interna y utilizando los instrumentos técnicos apropiados para identificar problemas y puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas adecuadas.

Estos objetivos generales se han traducido de forma operativa en los objetivos específicos siguientes:

- 1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de las personas usuarias sobre el servicio del Archivo.
- 2. La definición de indicadores específicos que den cuenta de los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de las personas usuarias del Archivo.
- 3. La elaboración de estadísticas que den respuesta al nivel de cumplimiento de algunos compromisos de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

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

La finalidad de la encuesta no se reduce sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para saber su grado de satisfacción con los servicios del Archivo, sino que además sirve para establecer objetivos en la gestión del sistema,

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> La encuesta de satisfacción se realiza sobre los servicios prestados durante el ejercicio 2018 por el Archivo de Castilla-La Mancha y todos los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos en los que existe personal técnico a su cargo. La encuesta se llevó a cabo durante el mes de marzo de 2019.

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

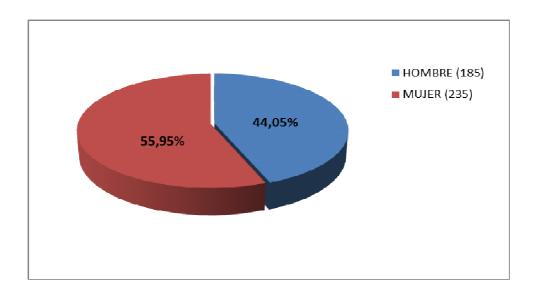
La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y puede cumplimentarse anónimamente desde la web del Archivo de Castilla-La Mancha (<a href="https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/cartasdeservicio/archivo-de-castilla-la-mancha">https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/cartasdeservicio/archivo-de-castilla-la-mancha</a>). Para favorecer el acceso a la encuesta electrónica y para que las respuestas fueran más numerosas, y por tanto más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal usuario y trabajador en la administración regional a través de correo electrónico, pero adoptando las medidas necesarias para que la cumplimentación de la encuesta se hiciese de forma anónima.

El proyecto tiene, pues, un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Por esta razón la encuesta se realiza anualmente, para que sirva como instrumento de gestión.

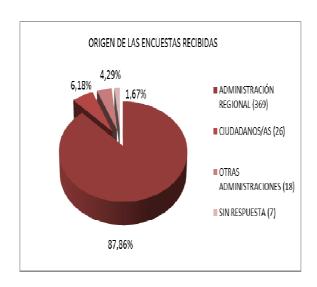
Por último, en el **ANEXO** final se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con la de 2019, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

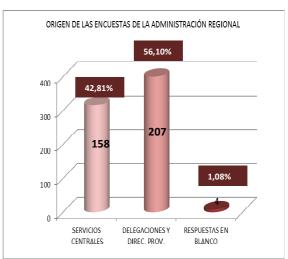
#### I. ENCUESTAS Y USUARIOS/AS

Como novedad en la encuesta de satisfacción de este año se ha introducido un indicador de género. El número total de encuestas recibidas ha sido de 420, de las que 235 (55,95%) han sido cumplimentadas por mujeres y 185 (44,05%) por hombres.



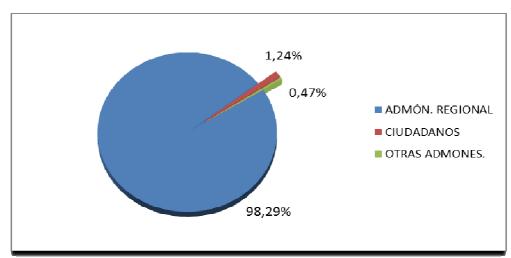
En cuanto al tipo de usuarias/os, 369 (87,86%) han sido cumplimentadas por usuarias/os internas/os, es decir, por personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tan solo 18 encuestas han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas (4,29%) y 26 por ciudadanas/os en general (6,19%). Las 7 restantes no han contestado a la pregunta.





Hay que tener en cuenta que durante 2018, 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 1,24% de los servicios han sido solicitados por la ciudadanía en general o entidades ajenas a la administración, y un 0,47% han sido solicitados por otras administraciones públicas, en su mayor parte, administraciones locales.



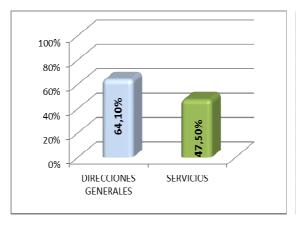


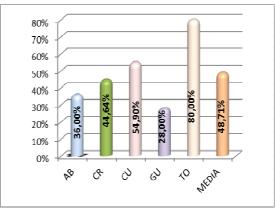
<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Se incluye dentro de la administración regional a todo el personal de las entidades relacionadas en el art. 17 de la Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha y del resto de Subsistemas, excepto del Subsistema de archivos de las Entidades Locales.

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 2018 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 64,10% de áreas administrativas y de gobierno (Gabinetes, Direcciones Generales y Secretarías Generales) que han solicitado servicios. En cambio, se ha prestado servicio al 47,50% de los Servicios de Delegaciones y Direcciones Provinciales que estructuran la administración periférica de la región<sup>3</sup>.

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

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





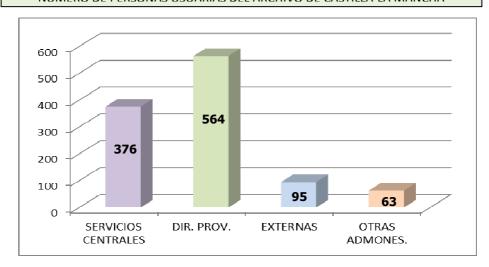
Desde este punto de vista, aunque el porcentaje de encuestas con respecto al número de personas usuarias ha sido inferior al ejercicio anterior, sigue siendo sumamente representativo, puesto que en 2018 solicitaron servicios del Archivo de Castilla-La Mancha —debemos incluir también archivos centrales de Consejerías, Delegaciones, Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos—como usuarias internas novecientas cuarenta (940) personas diferentes, distribuidas por los diferentes órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

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 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 y Direcciones 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.

<sup>&</sup>lt;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

#### NUMERO DE PERSONAS USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



No todas/os las/os empleadas/os de la Junta que remiten la encuesta de satisfacción son usuaria/os del Archivo, puesto que en seis (6) encuestas se incluyen comentarios en el sentido de que nunca han utilizado los servicios del Archivo de Castilla-La Mancha. En cualquier caso, con estos datos podemos deducir que un porcentaje importante (44,68%), muy similar al de años anteriores, de personas usuarias habituales del archivo han respondido a la encuesta.

Gran parte del personal usuario de la Administración Regional suele solicitar diferentes tipos de servicios del archivo. Además de las consultas y préstamos, los más usuales, también demanda asesoramiento técnico y sobre todo transferencias de documentación. En este sentido, 455 usuarias/os han cumplimentado y remitido un total de 860 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 24.714 cajas y la grabación de 166.179 registros informáticos.

	2015	2016	2017	2018
USUARIAS/OS	562	519	438	455
TRANSFERENCIAS	909	931	851	860
CAJAS	30708	32278	29427	24714
REGISTROS INFORMÁTICOS	178914	226463	192143	166179

La aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha registra los servicios prestados por el propio archivo y por el resto de archivos centrales de Consejerías, Organismos Autónomos, Delegaciones y Direcciones Provinciales. Estos servicios son registrados manualmente por el propio personal del archivo, seleccionando en cada caso el tipo de servicio prestado. Pero al mismo tiempo, esta aplicación informática es la herramienta en la que queda reflejada la actividad administrativa relacionada con la gestión de archivos en toda la administración regional. Su utilización queda justificada en el número de 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:

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

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 621 personas de las 1877 que están dadas de alta.

	2016	2017	2018
USUARIOS QUE HAN HECHO USO DE LA APLICACIÓN	668	625	621
Nº USUARIOS ACTIVOS	1721	1848	1877
Nº DE SESIONES DE TRABAJO <sup>5</sup>	14865	13340	13171

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

<sup>&</sup>lt;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:

- a) 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.
- b) Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (420), 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:

<u>Compromiso nº 1.6.</u>: 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	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%		
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.	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	Encuesta	Anual

#### **RESULTADO:**

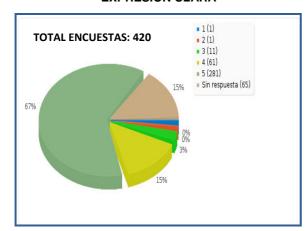
PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE		PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO				
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS <3 >=			
355	2	353	352	1	351	
100,00%	0,56%	99,44%	100,00%	0,28%	99,72%	

MEDIA VALORACIÓN	4,75	MEDIA DE VALORACIÓN	4,76

<sup>&</sup>lt;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 <a href="www.jccm.es">www.jccm.es</a>, en el apartado Carta de Servicios.

#### **EXPRESIÓN CLARA**

#### TRATO ADECUADO





**Compromiso nº 1.7.:** La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.7 La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%		
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.	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	Encuesta	Anual

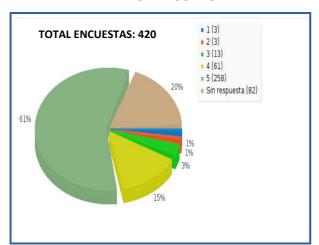
#### **RESULTADO:**

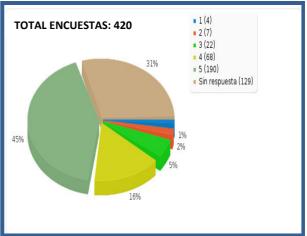
REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO		EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO				
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS <3 >=3			
338	6	332	291	11	280	
100,00%	1,78%	98,22%	100,00%	3,78%	96,22%	

MEDIA VALORACIÓN	4.68	MEDIA DE VALORACIÓN	4.49
INIEDIA VALOTIACION	7,00	MILDIA DE VALORIACION	7,70

#### **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 :

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>&</sup>lt;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 29 encuestas (6,90%) se ha motivado con comentarios el motivo de la disconformidad y en 68 encuestas (16,19%) 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 (69,75%), un 17% lo hace una o más veces al mes (20,16%) y algo más de un 10% una o más veces a la semana (10,08%). (Ver gráfico comparativo 4. Frecuencia de utilización del archivo).

Los datos obtenidos son muy similares a los de ejercicios anteriores, siendo significativo el mantenimiento de un reducido número de departamentos y personal usuario de la administración regional como los mayores demandantes de servicios del Archivo. Es decir, ese 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.

<sup>&</sup>lt;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 420 encuestas recibidas únicamente han contestado a la pregunta 357, los porcentajes se extraen a partir de esta última cifra.

## 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**), desciende progresivamente el porcentaje de personas que solicitan los servicios del archivo de manera presencial (21,49% en la encuesta de 2015, 20,61% en la de 2016, 20,46% en la de 2017, 18,70% en la de 2018, frente al 16,63% de 2019), pero sigue muy por encima de las encuestas de 2014 con el 13,27 y del 11,17% de 2013.

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

La solicitudes realizadas por estos dos medios se han dirigido básicamente a los archivos centrales de los organismos a cuyo frente hay un/a archivero/a (Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos), puesto que las solicitudes dirigidas al Archivo de Castilla-La Mancha por parte del personal de la Junta se realizan por correo electrónico a través de un formulario normalizado, y las realizadas por la ciudadanía y otras administraciones públicas se realizan, en gran parte, de forma online a través de un solicitud electrónica.

De hecho, por correo electrónico han solicitado servicios del archivo un 48,30%, porcentaje muy similar al resultado de las encuestas de los últimos años (46,77% de la encuesta de 2018, 52,39% de la de 2017, 49,82% de la de 2016 y 49,57% de la encuesta de 2015), claramente en sintonía con los datos aportados en el siguiente apartado en cuanto al aumento del porcentaje de 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.

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 hace pensar 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 (39,01%) siguen siendo los más numerosos con respecto a las/los que lo demandan de Consejerías o Direcciones Provinciales, con un ligero descenso respecto a las encuestas de 2018 (39,57%) y 2017 (43,27%), aunque por encima de la de 2016 (38,88%) y todavía por debajo de los resultados de encuestas anteriores (51,95%, 44,96%% y 46,60% en 2015, 2014 y 2013 respectivamente). (Ver gráfico comparativo nº 6 del anexo)

Los datos porcentuales de las/os usuarias/os de Consejerías (28,37%) se han incrementado con respecto a la encuesta de 2018 (24,76%), y anteriores: 2017 (25,39%), 2016 (22,65%) y 2015 (25,32%).

Se mantiene con respecto a la encuesta del ejercicio anterior el porcentaje de personas que solicitan los servicios de los archivos centrales de las Delegaciones y Direcciones Provinciales (28,84% frente al 30,99% de 2018). Estos datos, tal como muestran las estadísticas, son inversamente proporcionales al porcentaje de usuarios/as del Archivo de Castilla-La Mancha, es decir, cuando aumentan los porcentajes de solicitantes que se dirigen al Archivo de Castilla-La Mancha, disminuyen los porcentajes de solicitudes dirigidas a las Direcciones Provinciales y a la inversa. (Véase cuadro comparativo nº 6. Organismo al que dirige la consulta)

En cualquier caso, podemos confirmar el éxito de la implantación del sistema de archivos en los organismos que conforman el gobierno y administración regional, en el que las transferencias regulares de documentos realizadas por Consejerías y Direcciones Provinciales permiten gestionar adecuadamente los depósitos de sus archivos centrales con un volumen constante de documentación regulado por el flujo de entradas y salidas a través del procedimiento administrativo especial de las transferencias.

Se mantiene también, aunque desciende levemente, el porcentaje de demandantes de servicios a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.), siendo las menos solicitadas (3,78% en la encuesta de 2019 frente a 4,68% en la de 2018, 7,94% en la de 2017 o al 6,01% de la de 2016).

En resumen, el 61% de las personas encuestadas (frente al 60,43% de la encuesta anterior, al 57% de la de 2017, al 61% de la de 2016, o al 48% de 2015) solicitan los servicios del archivo central del organismo donde tienen su centro de trabajo (Consejerías, Delegaciones y Servicios Periféricos, Organismos Autónomos, etc.) con fines puramente administrativos y sobre documentación relativamente reciente.

#### 5. Tipo de información solicitada

Los tipos de servicios más demandados al Archivo de Castilla-La Mancha y al resto de archivos centrales de los organismos autonómicos son consultas (43,99%) y préstamos (41,63%) de documentación, que suponen casi el 86% 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.

El resto del porcentaje, 14,38%, solicita otro tipo de información (inserciones, intercalaciones, asesoramientos técnicos, transferencias de documentación e información de referencia), con un importante descenso porcentual con respecto a la encuesta de 2018 (21,14%), aunque en términos muy similares a la de 2017 (17,32%) y anteriores: 2016 (20,46%), 2015 (14,71%), 2014 (13,72%). (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 61,90% de ese año se ha pasado al 45,87% de la encuesta actual, aunque en niveles similares a los últimos tres años. Proporcionalmente a este descenso se ha ido incrementando, aunque de forma más moderada, el número de usuarios que solicitan copia digitalizada de la documentación solicitada, pasándose del 13,10% de 2013 al 31,02% del ejercicio actual.

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

#### 7. Plazo de resolución

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

En la encuesta de 2016 se eliminó la opción "Dos horas" y se añadió la de "El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)". Esta es la opción

preferida por las últimas encuestas con un 58,71% en 2016, un 63,26% en 2017, un 59,03% en 2018 y un 62,19% en 2019, 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 (22,61% en 2019, 25,34 en 2018, 22,45% en 2017 y 24,94% en 2016) y el mismo día de la solicitud (15,19%, 15,63%, 14,29% y 16,35% respectivamente).

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

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

Porcentajes similares a los de las encuestas anteriores de 2017 y 2018, son los que nos aporta la encuesta actual. 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 61,03% en 2019, 59,79% en 2018 y un 59,49% en 2017, frente al 43,67%, 45,87% y 42,63% respectivamente, en cuanto al asesoramiento técnico o un 46,51%, 45,86% y un 41,53% en cuanto a las transferencias de documentos. Estos datos están en consonancia con la urgencia del servicio y con los plazos establecidos en la carta de servicios: dos días hábiles para las consultas y préstamos y 10 días hábiles para los asesoramientos técnicos y las transferencias de documentación.

La urgencia del servicio de consulta y préstamo de documentación se manifiesta también en el escaso porcentaje de valores mínimos (1 y 2, que significan poca importancia) señalados por las encuestas, donde la suma de ambos no supera el 3%, frente a los porcentajes de los otros dos servicios que están en torno al 5% y 7%, valores también similares a la encuestas de 2017 y 2018.

#### 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 72,49% de las personas encuestadas que responden a la pregunta, manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas, incrementándose notablemente el porcentaje con respecto a la encuesta anterior, 66,83% y a la de 2017 (66,85%) en la que se produjo un importante incremento de casi veinte puntos con respecto a la encuesta de 2016 en el que el 47,50% de las personas encuestadas señaló la puntuación máxima, siendo además, hasta ahora, el porcentaje más alto de la serie registrada (65,15% en 2015, 57,53% en 2014 y 52,87% en 2013).

El 98% de los valores asignados en las respuestas (5=72,49%; 4=20,41%; 3=4,14%) 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 (2,96%) de las encuestas que señalan un dos (0,89%) o un uno (2,07%) en la escala de valores (Véase cuadro comparativo nº 10. El archivo da respuesta rápida a las consulta).

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

En esta misma escala de valores, también se mantienen los porcentajes obtenidos en la encuesta actual (46,36%) con respecto a la anterior (45,23%) 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 (47,57% de 2017).

El porcentaje total de encuestas (94,64%) que asignan valores exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (3, 4 y 5) consolida una recuperación iniciada en el ejercicio de 2014 con un 88,26%, un 90,70% en 2015, un 91,78% en 2016, un 96,19% en 2017 y un 95,38% en 2018, después de varios ejercicios consecutivos descendiendo claramente: 95,98% en 2011, 92,85% en 2012 y 81,34 en 2013, obteniéndose una puntuación media de 4,12. (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 97,73% 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 4,62. En este

sentido, el número de usuarias/os con máxima satisfacción, un 5, alcanza también el máximo de toda la serie con un 71,31%. Únicamente un 2,28% de las personas encuestadas han señalado un mínimo (2) o nulo (1) grado de satisfacción.

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>9</sup>:

1. TIPO DE USUARIO					
RESPUESTAS	JUNTA	OTRAS ADMONES.	CIUDADANO		
412	369	18	26		
100,00%	89,56%	4,37%	6,31%		



<sup>&</sup>lt;sup>9</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:

a) 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.

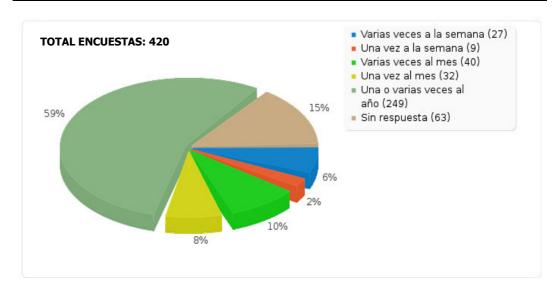
b) Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (514), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

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

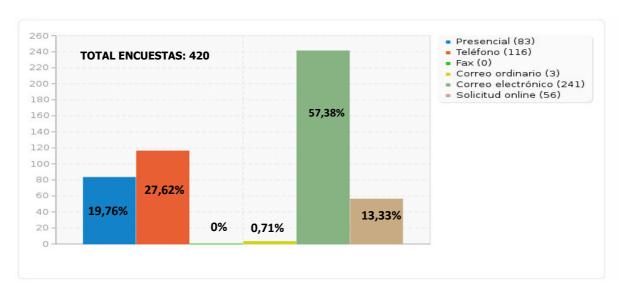
Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural	25	5.95%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Albacete	21	5.00%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Ciudad Real	7	1.67%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Cuenca	5	1.19%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Guadalajara	7	1.67%
Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Toledo	13	3.10%
Consejería de Bienestar Social	7	1.67%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Albacete	2	0.48%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Ciudad Real	5	1.19%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Cuenca	3	0.71%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Guadalajara	3	0.71%
Dirección Provincial de Bienestar Social en Toledo	2	0.48%
Consejería de Economía, Empresas y Empleo	17	4.05%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Albacete	9	2.14%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Ciudad Real	2	0.48%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Cuenca	2	0.48%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Guadalajara	11	2.62%
Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Toledo	14	3.33%
Consejería de Educación, Cultura y Deportes	35	8.33%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete	2	0.48%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Ciudad Real	5	1.19%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Cuenca	3	0.71%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Guadalajara	1	0.24%
Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de de Toledo	9	2.14%
Consejería de Fomento	13	3.10%
Dirección Provincial de Fomento de Albacete	17	4.05%
Dirección Provincial de Fomento de Ciudad Real	2	0.48%
Dirección Provincial de Fomento de Cuenca	5	1.19%
Dirección Provincial de Fomento de Guadalajara	4	0.95%
Dirección Provincial de Fomento de Toledo	10	2.38%
Gestión de Infraestructuras de Castilla-La Mancha, S.A. (GICAMAN)	0	0.00%
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas	35	8.33%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Albacete	4	0.95%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Ciudad Real	7	1.67%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Cuenca	6	1.43%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Guadalajara	3	0.71%
Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Toledo	8	1.90%
Consejería de Sanidad	12	2.86%
Dirección Provincial de Sanidad en Albacete	3	0.71%
Dirección Provincial de Sanidad en Ciudad Real	1	0.24%

Dirección Provincial de Sanidad en Cuenca	2	0.48%
Dirección Provincial de Sanidad en Guadalajara	6	1.43%
Dirección Provincial de Sanidad en Toledo	7	1.67%
Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)	11	2.62%
Vicepresidencia Primera	8	1.90%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Albacete	1	0.24%
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	0	0.00%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Toledo	0	0.00%
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	1	0.24%
Vicepresidencia Segunda	0	0.00%
Sin respuesta	44	10.48%

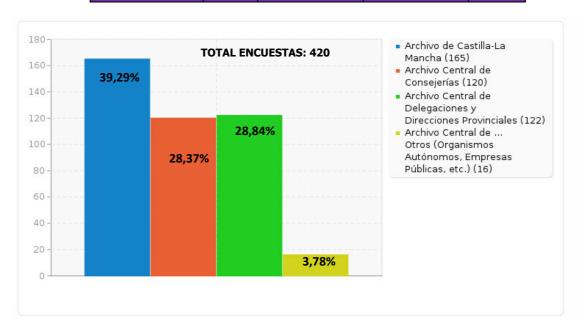
2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO							
RESPUESTAS	VARIAS VECES UNA VEZ VARIAS UNA VEZ UNA O VARIAS SEMANA SEMANA AL MES AL MES AL AÑO						
357	27	9	40	32	249		
100,00%	7,56%	2,52%	11,20%	8,96%	69,75%		



3. MEDIO POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO							
RESPUESTAS PRESENCIAL TELF. FAX CORREO CORREO SOLICITUD ORDINARIO ELECTRÓNICO ONLINE						SOLICITUD ONLINE	
499 <sup>10</sup>	83	116	0	3	241	56	
100,00%	16,63 %	23,25%	0%	0,60%	48,30%	11,22%	



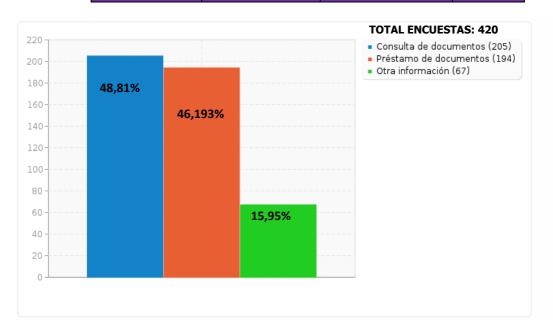
4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA						
RESPUESTAS	ACLM CONSEJERÍAS DIREC. PROV. C					
423 <sup>11</sup>	165	120	122	16		
100%	39,01%	28,37%	28,84%	3,78%		



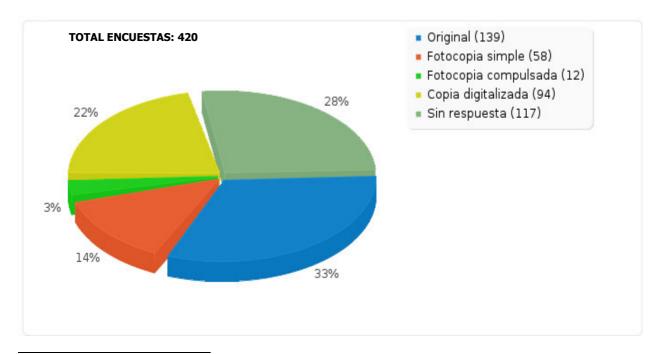
 $^{10}$  En esta pregunta en numerosos encuestas se han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al  $^{0}$  de encuestas.

<sup>11</sup> En esta pregunta en numerosos 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 PRÉSTAMO OTRA DOCUMENTOS OTRA						
466 <sup>12</sup>	205	194	67			
100,00%	43,99%	41,63%	14,38%			

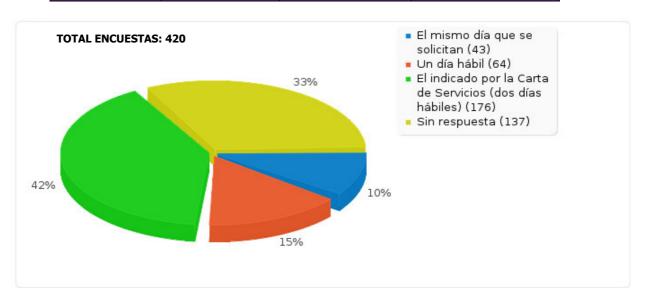


6. ORIGINAL O COPIA						
RESPUESTAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA			
303	139	58	12	94		
100,00%	45,87%	19,14%	3,96%	31,02%		



 $<sup>^{12}</sup>$  A esta pregunta numerosos usuarios han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al  $^{0}$  de encuestas.

7. PLAZO DE RESOLUCIÓN						
RESPUESTAS EL MISMO DÍA UN DÍA HÁBIL DOS DÍAS HÁBILES						
283	43	64	176			
100%	15,19%	22,61%	62,19%			



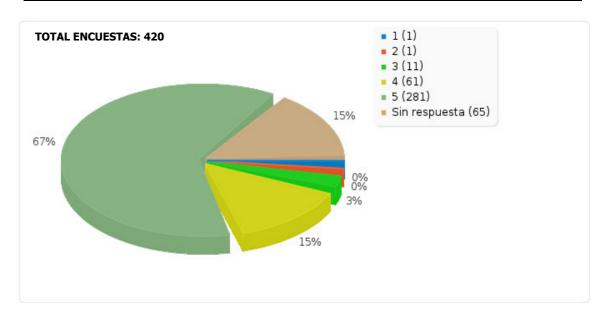
,										
8. IMPORTANCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZO										
TIPO DE SERVICIO	RESPUESTAS	RESPUESTAS 1 2 3 4 5								
Consulta y préstamo	290	4	4	42	63	177				
de documentos	100%	1,38%	1,38%	14,48%	21,72%	61,03%				
Asesoramiento técnico	245	4	8	52	74	107				
Asesoramiento tecnico	100%	1,63%	3,27%	21,22%	30,20%	43,67%				
Transferencias de documentos	258	6	13	48	71	120				
	100%	2,33%	5,04%	18,60%	27,52%	46,51%				



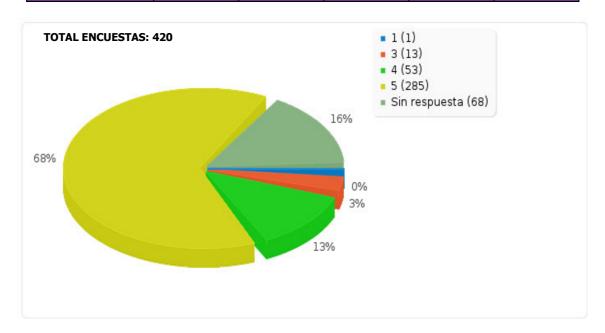




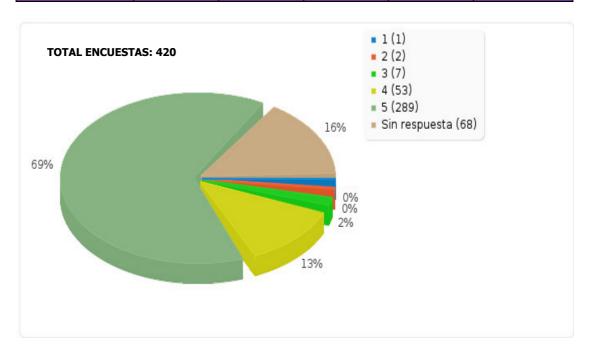
9.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE						
RESPUESTAS	1	2	3	4	5	
355	1	1	11	61	281	
100,00%	0,28%	0,28%	3,10%	17,18%	79,15%	



9.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO						
RESPUESTAS	1	2	3	4	5	
352	1	0	13	53	285	
100,00%	0,28%		3,69%	15,06%	80,97%	



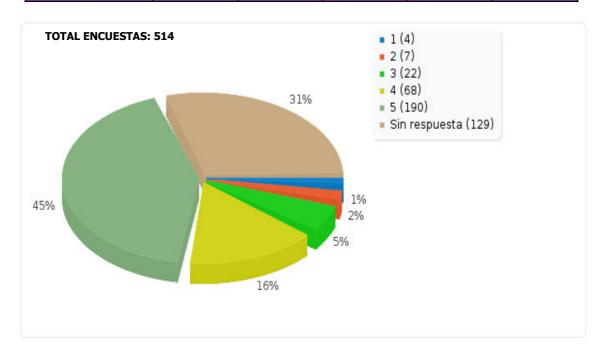
9.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO						
RESPUESTAS	1	2	3	4	5	
352	1	2	7	53	289	
100,00%	0,28%	0,57%	1,99%	15,06%	82,10%	



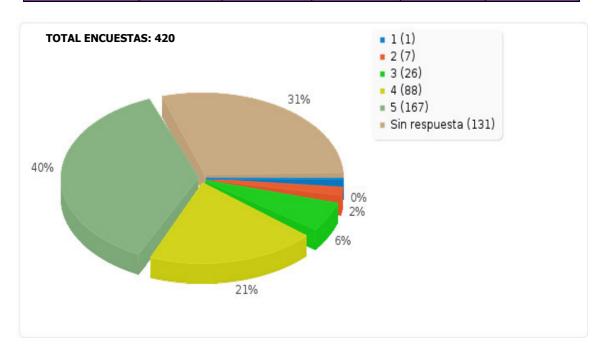
9.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO							
RESPUESTAS	1 2 3 4 5						
338	3	3	13	61	258		
100,00%	0,89%	0,89%	3,85%	18,05%	76,33%		



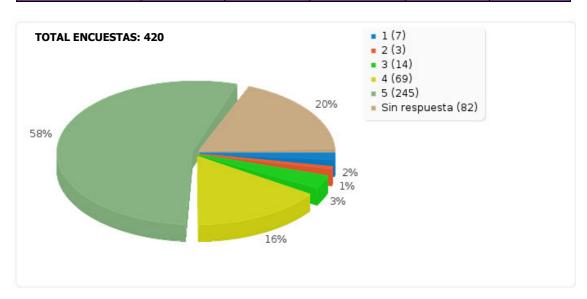
9.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO						
RESPUESTAS	1	2	3	4	5	
291	4	7	22	68	190	
100,00%	1,37%	2,41%	7,56%	23,37%	65,29%	



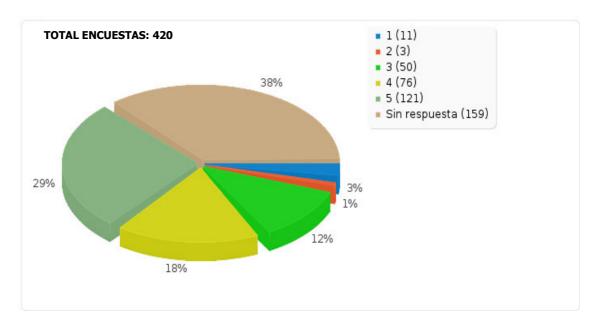
9.4	.1. IMPORTAC	IA DE LUGAR H	ABILITADO PAF	RA CONSULTA	
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
289	1	7	26	88	167
100,00%	0,35%	2,42%	9,00%	30,45%	57,79%



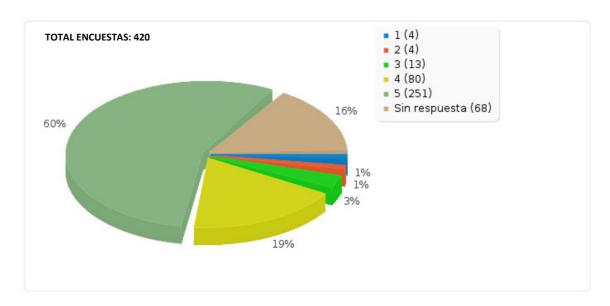
9.5. E	EL ARCHIVO D	A RESPUESTA	RÁPIDA A LAS C	CONSULTAS	ULTAS			
RESPUESTAS	1	2	3	4	5			
338	7	3	14	69	245			
100%	2,07%	0,89%	4,14%	20,41%	72,49%			



9.6.	EL SERVICIO	DEL ARCHIVO	ES MEJOR QUE	HACE UN AÑO	
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
261	11	3	50	76	121
100%	4,21%	1,15%	19,16%	29,12%	46,36%

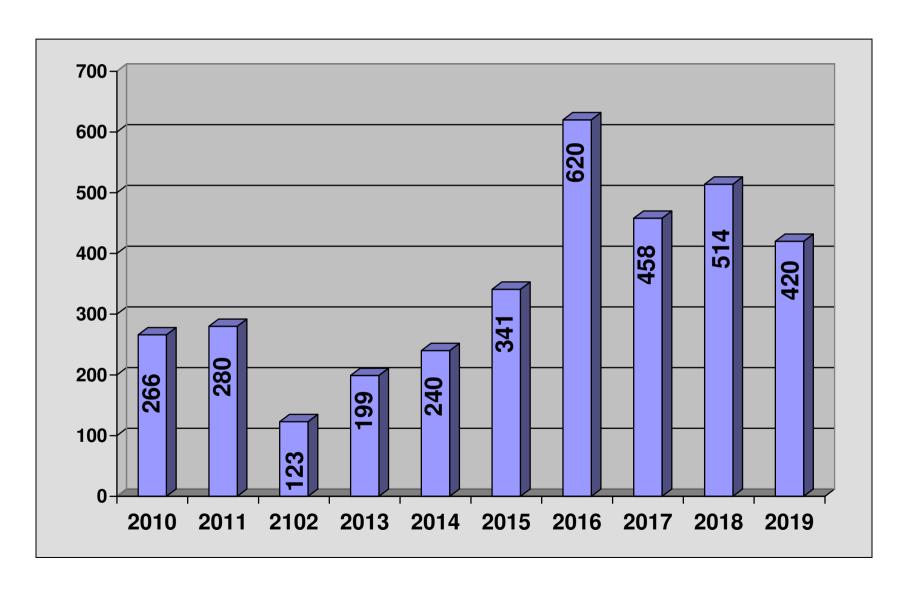


9.7. GRADO	DE SATISFAC	CCIÓN GENERA	AL CON EL SERV	VICIO DE ARCHIVO				
RESPUESTAS	1	2	3	4	5			
352	4	4	13	80	251			
100%	1,14%	1,14%	3,69%	22,73%	71,31%			

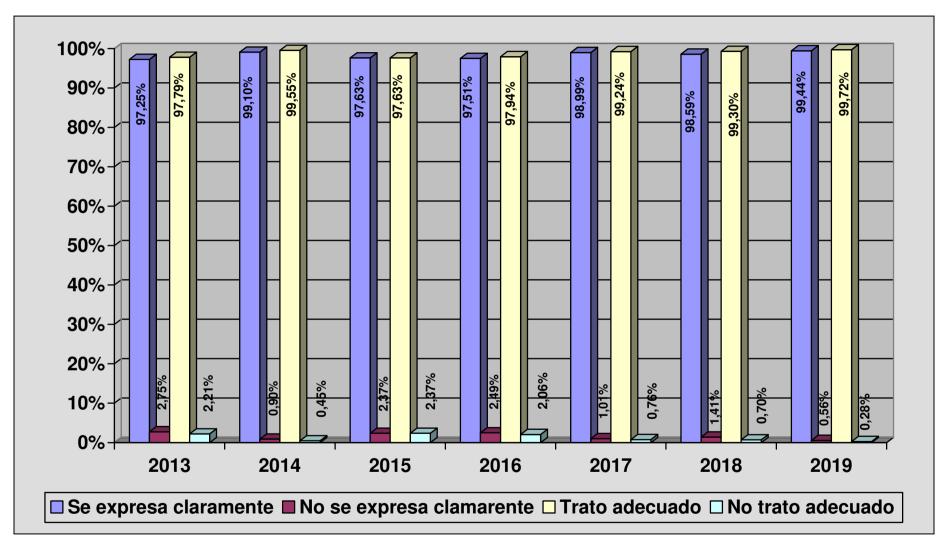


# ANEXO II Tablas comparativas

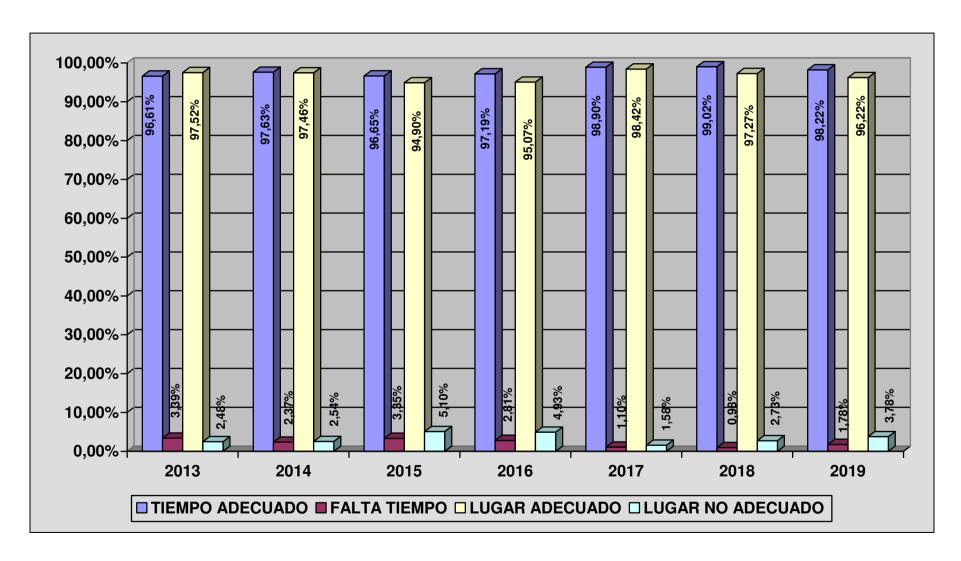
#### 1. Evolución del número de encuestas



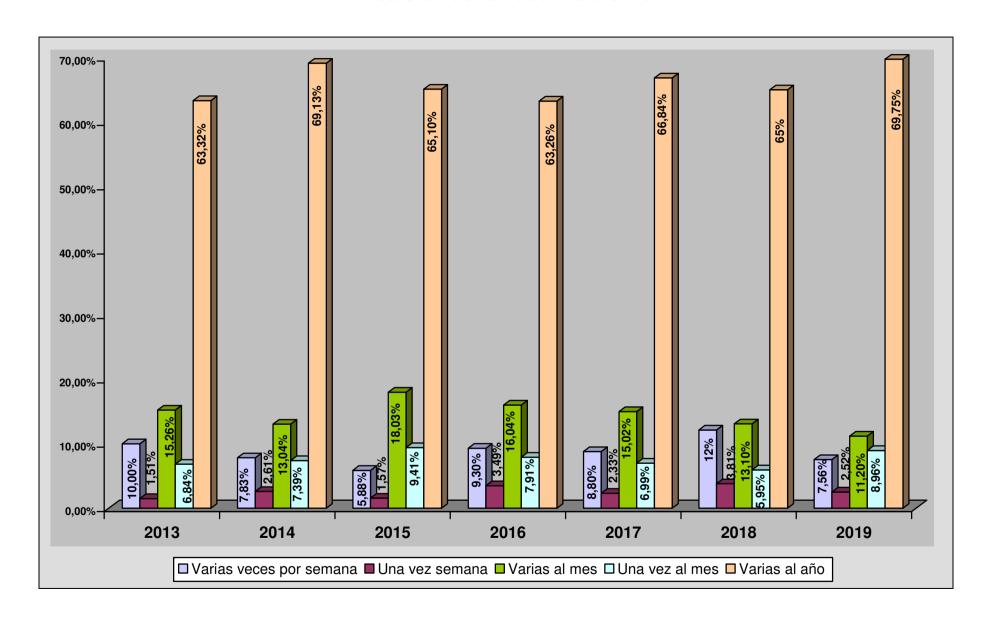
**2. Comparativa del compromiso nº 1.5.:** Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



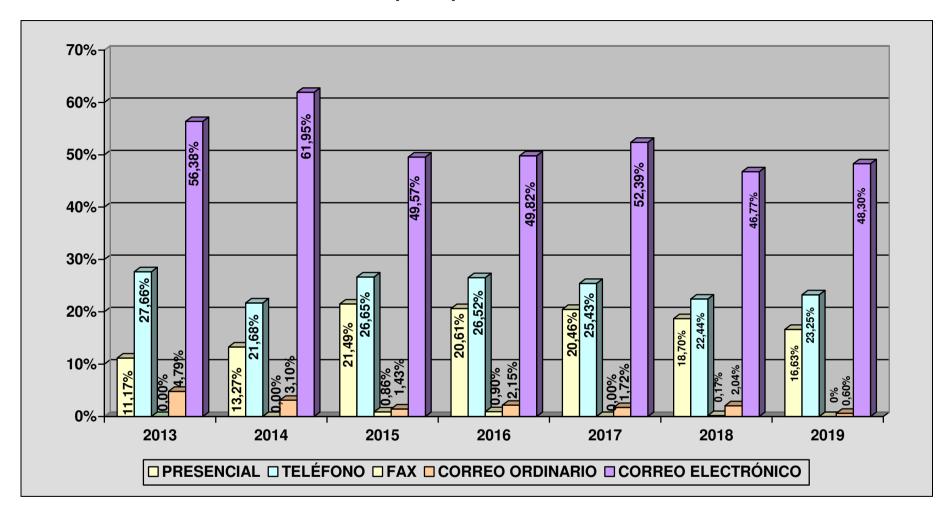
**3. Comparativa del compromiso nº 1.6.:** La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción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



#### 4. Frecuencia de utilización del archivo

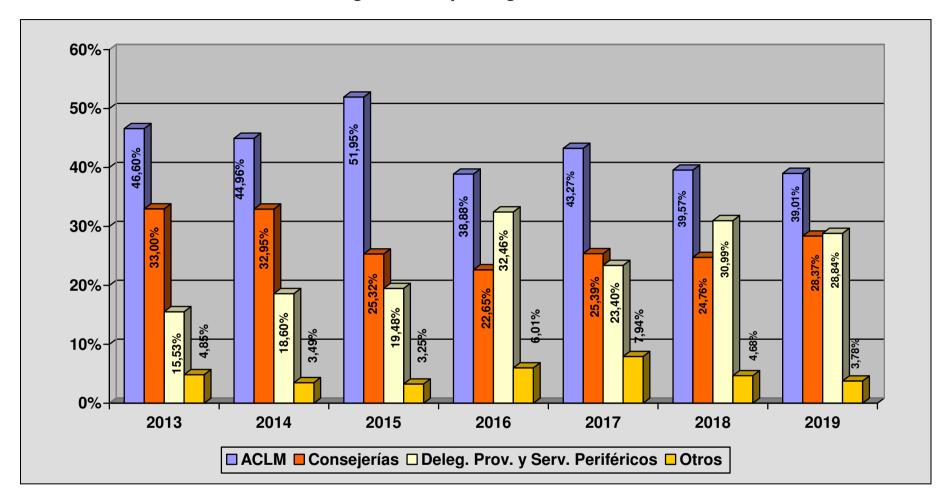


## 5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo<sup>13</sup>



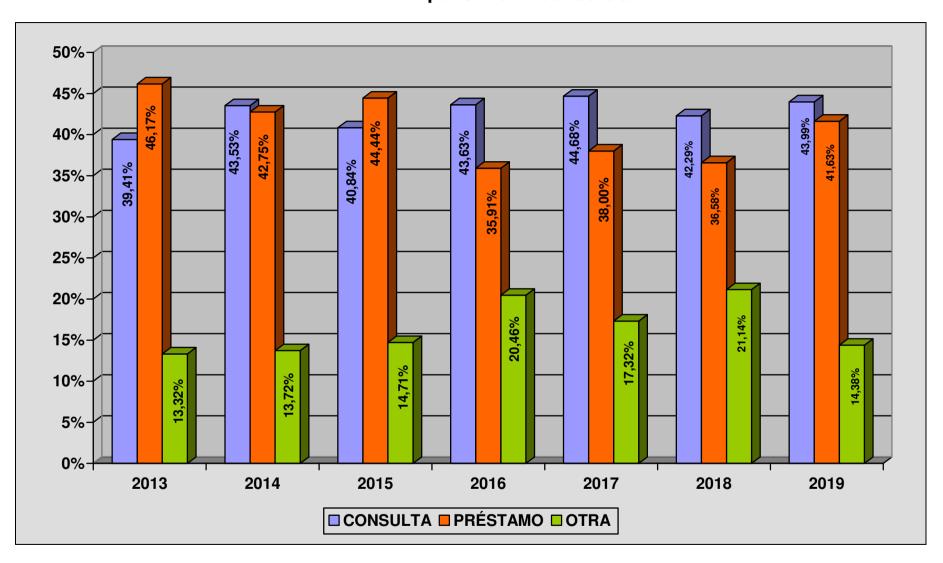
<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> Se han corregido los datos de la encuesta de 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

### 6. Organismo al que dirige la consulta<sup>14</sup>



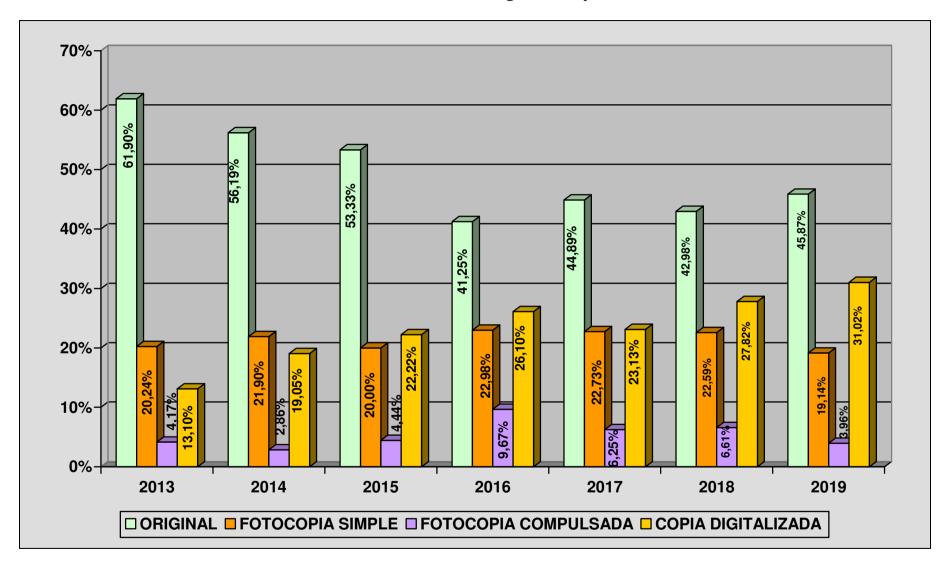
<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

## 7. Tipo de información solicitada<sup>15</sup>

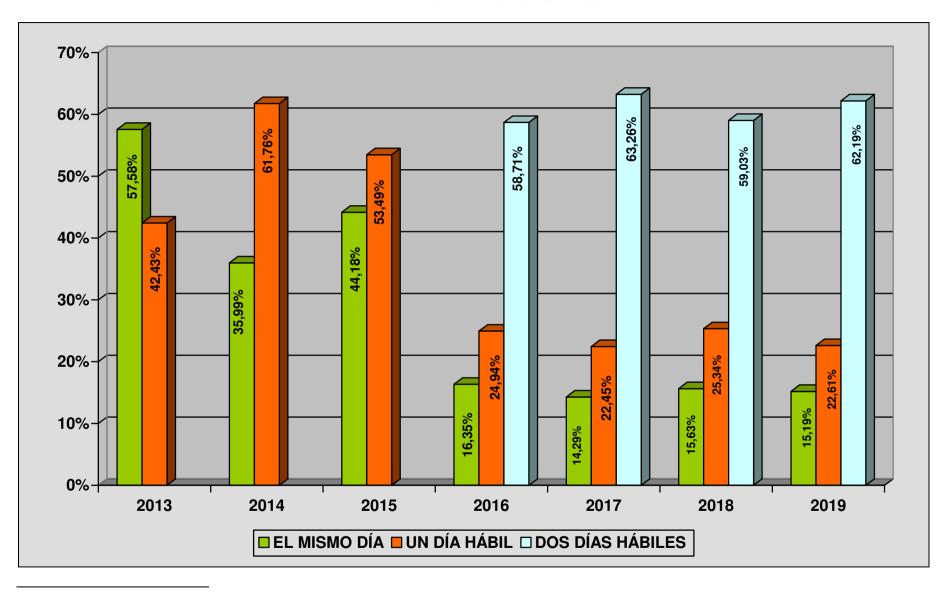


<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

### 8. Original o copia

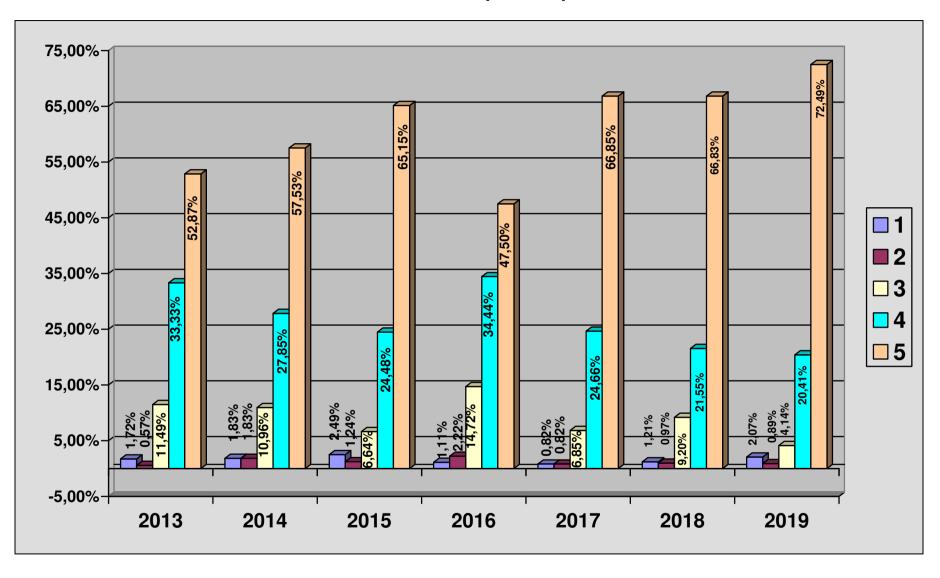


#### 9. Plazo de resolución 16



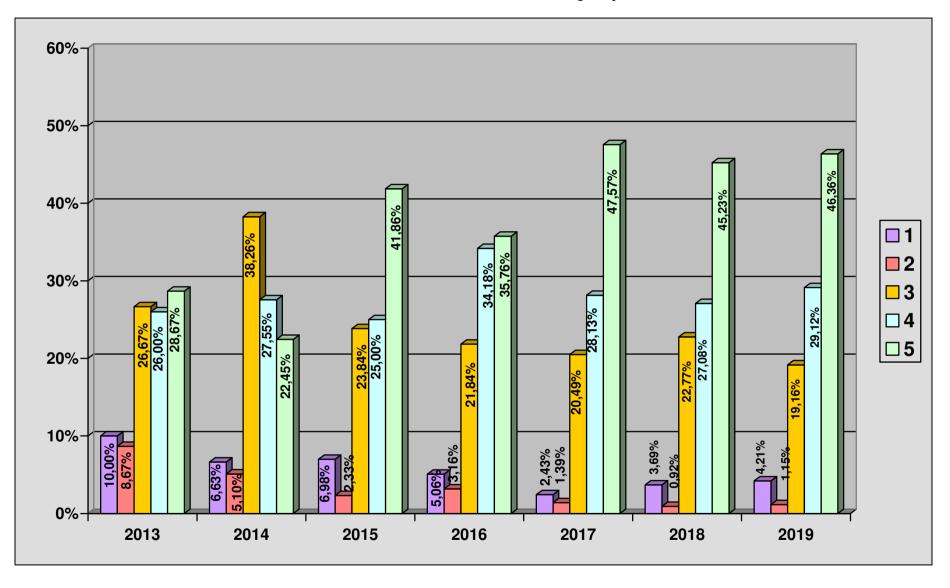
<sup>16</sup> Hasta la encuesta de 2015 se incluía la opción "Dos horas". En la encuesta de 2016 se eliminó esta opción y se agregó la actual de "El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)"

## 10. El Archivo da respuesta rápida a las consultas<sup>17</sup>

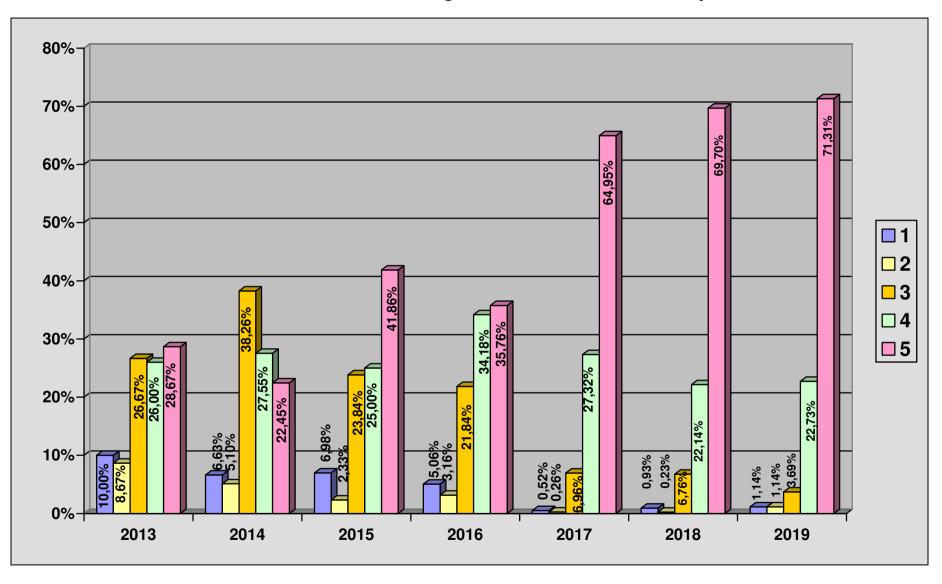


<sup>17</sup> Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

## 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 Man	cha		
cción del Archivo de Castilla	-La Mancha					
		0%		100%		
			de preguntas			
Seleccione una de las sigu	ientes opciones	6				
O Hombre						
Mujer						
Indique por favor en qué t Seleccione una de las sigu	ipo de usuaria/	o se incluye:				
Personal de la Junta de			ancha			
Personal de cualquier		ción pública				
<ul> <li>Ciudadana/o en gener</li> <li>Sin respuesta</li> </ul>	aı					
Si usted trabaja en la Junt	a indiana nas f	inuar on quá ora	anismo			
Seleccione una de las sigu			umsmo:			
Por favor escoja				•		
¿Con qué frecuencia utiliza Archivo de Castilla-La Man	i ios servicios d cha en cualquie	er archivo centr er caso?.	aı de su centro	ue trabajo, si ust	ed trabaja en l	a Junta, o del
Seleccione una de las sigu		5				
<ul><li>Varias veces a la sema</li><li>Una vez a la semana</li></ul>	ina					
<ul><li>Varias veces al mes</li><li>Una vez al mes</li></ul>						
Una o varias veces al a     Sin respuesta	año					
¿A través de qué medio so la Junta, o del Archivo de ( Marque las opciones que c	Castilla-La Man	nente los servicio cha en cualquier	os del archivo o caso?	entral de su cent	ro de trabajo, s	si usted trabaja en
☐ Presencial						
☐ Teléfono ☐ Fax						
<ul><li>Correo ordinario</li><li>Correo electrónico</li></ul>						
Solicitud online						
Indique el tipo de organis Marque las opciones que c	no al que últim orrespondan	amente ha dirig	ido su consulta	:		
Archivo de Castilla-La	Mancha					
<ul> <li>Archivo Central de Cor</li> <li>Archivo Central de Del</li> </ul>		ecciones Provinc	iales			
Archivo Central de	Otros (Organism	nos Autónomos,	Empresas Públi	cas, etc.)		
Señale qué tipo de informa Marque las opciones que c		ado:				
☐ Consulta de document ☐ Préstamo de documen						
Otra información	tos					
Solo para el personal de la Archivo de Castilla-La Man	Junta de Comu	unidades de Cast	tilla-La Mancha	Cuando solicita	un documento	en préstamo del
Seleccione una de las sigu	ientes opciones	5		spiuri ridit	, opcion III	,
<ul><li>Original</li><li>Fotocopia simple</li></ul>						
Fotocopia compulsada						
Copia digitalizada     Sin respuesta						
·						
Solo para el personal de la solicitados para su consult Seleccione una de las sigu	a o préstamo le	e parece más op	tilla-La Mancha ortuno?.	. ¿Qué plazo de d	isposición de lo	s documentos
El mismo día que se so						
Un día hábil						
<ul> <li>Fl indicado por la Cart.</li> <li>Sin respuesta</li> </ul>	a de Servicios (	dos días hábiles)				
	Tours 1 2			Descri		
Solo para el personal de la para usted, en una escala						mportancia tiene
	1	2	3	4	5	Sin respuesta
Consulta y préstamo de documentos (2 días hábiles)	0	0	0	0	0	•
Asesoramiento técnico a						
las oficinas (10 días		0				•
hábiles)						
hábiles) Transferencias de documentos (10 días hábiles)	0	0	0	0	0	•

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender		0	0	0	0	•
El trato del personal que le atendió fue adecuado	•	0		0	0	•
¿Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió?	0	0	0	0	0	•
Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente		0	•	0	•	•
Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	0	0	0	0	0	•
¿Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto?		0		0	•	•
El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario		0		0	0	•
Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año				0		•
Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo		0	0	0	0	•
Si en alguna afirmación de puntuación: ¿Cómo puede el Archivo de escriba aquí sus observaci	e Castilla-La Ma	ancha mejorar el				
		//				