

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA¹ EN 2021

JUSTIFICACIÓN

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

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

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

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

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

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

La encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/cartasdeservicio/archivo->

¹ La encuesta de satisfacción se realiza sobre los servicios prestados durante el ejercicio 2021 por el Archivo de Castilla-La Mancha y todos los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos en los que existe personal técnico a su cargo. La encuesta se llevó a cabo durante el mes de febrero de 2022.

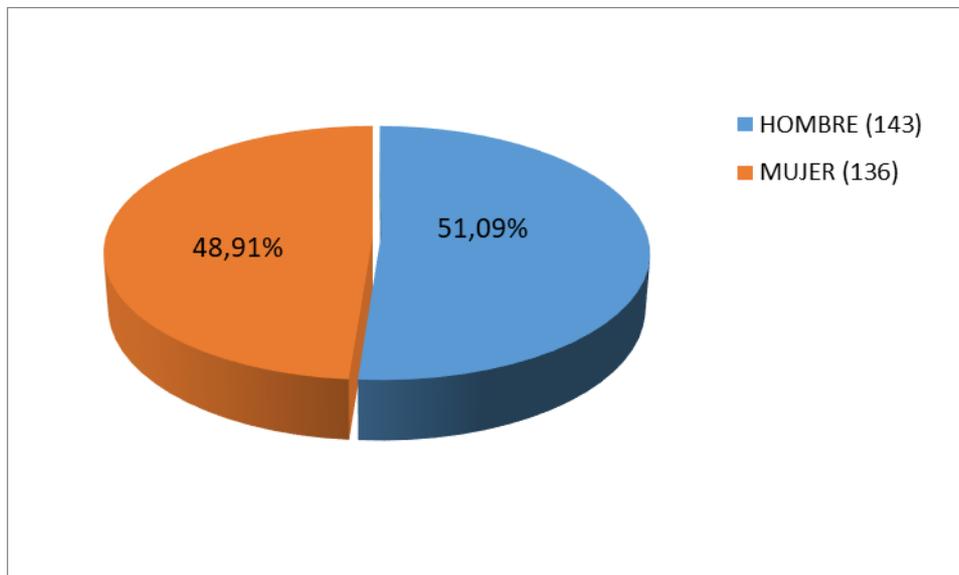
de-castilla-la-mancha). Para favorecer el acceso a la encuesta electrónica y que llegase al mayor número posible de personas usuarias para que las respuestas fueran, por tanto, más representativas, se ha solicitado la cumplimentación de la misma al personal al servicio de la administración regional a través de correo electrónico, pero adoptando las medidas necesarias para que la cumplimentación de la encuesta se hiciera 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.

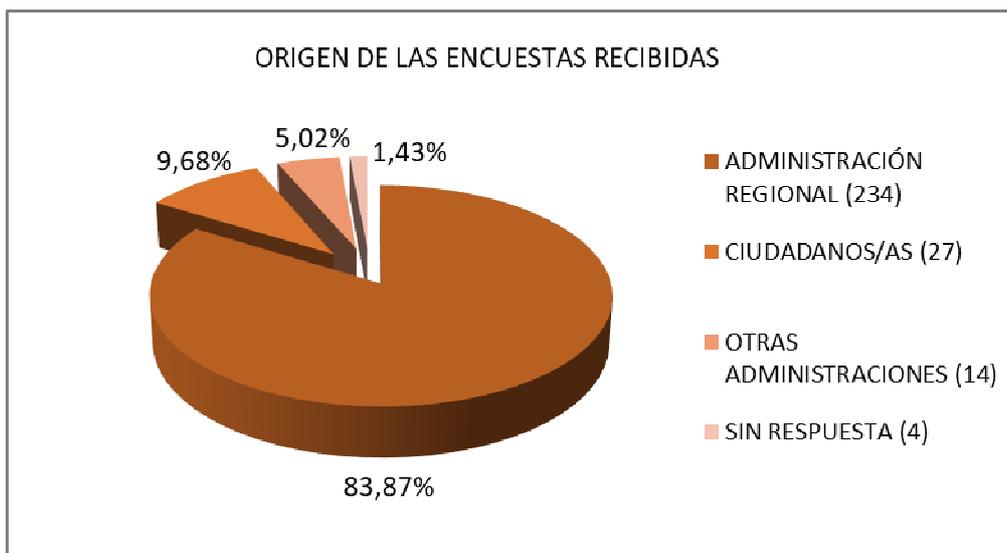
Por último, en el **ANEXO** final se muestran algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con la de 2022, con el fin de informar con claridad sobre la evolución de los resultados obtenidos.

I. ENCUESTAS Y USUARIAS/OS

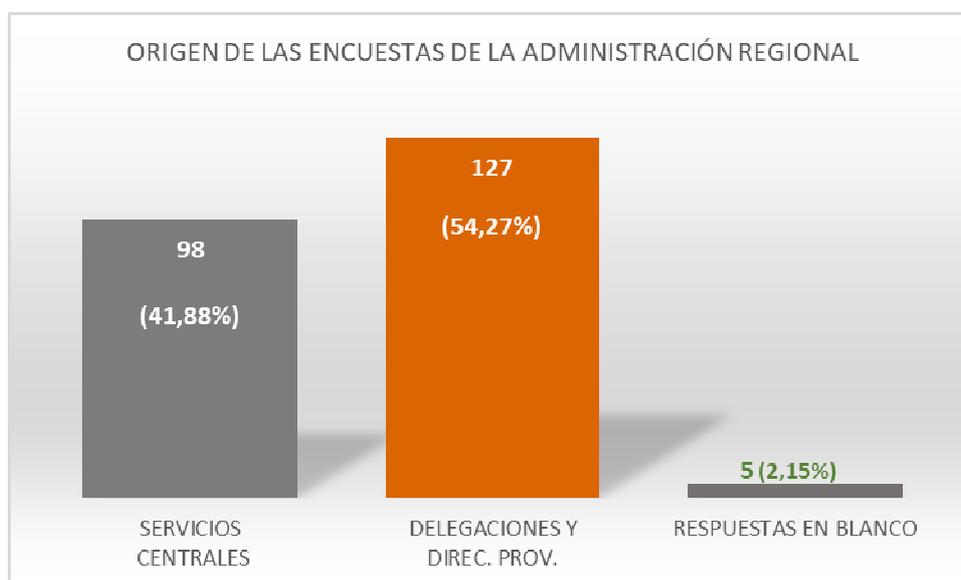
El número total de encuestas recibidas ha sido de 279, de las que 143 (51,25%) han sido cumplimentadas por hombres y 136 (48,75%) por mujeres.



En cuanto al tipo de usuarias/os, 234 (83,87%) 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 14 encuestas han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas (5,02%) y 27 por ciudadanas/os en general (9,68%). Las 4 encuestas restantes no han contestado a la pregunta.



De las encuestas remitidas por el personal al servicio de la administración regional, el 41,88% han sido cumplimentadas por personas procedentes de los servicios centrales (Consejerías, SESCAM), y el 54,27% por personas procedentes de los servicios provinciales (Delegaciones y Direcciones Provinciales).

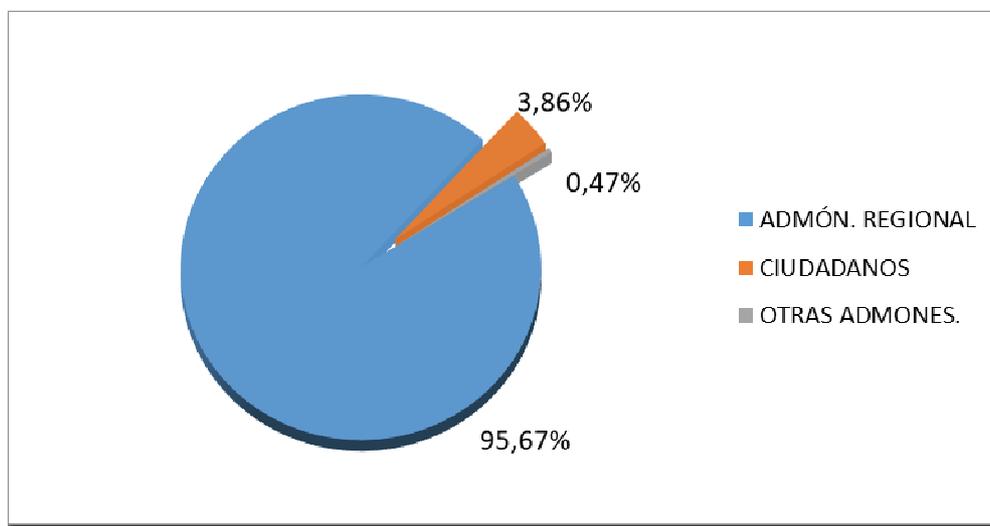


Hay que tener en cuenta que, como en años anteriores, durante 2021, más del 95% de los servicios prestados por el Archivo fueron solicitados por personal de la propia administración regional, y por lo tanto la encuesta de satisfacción va dirigida principalmente a este colectivo². En este sentido, tan solo un 3,86% de los servicios

² 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.

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, entidades locales.

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



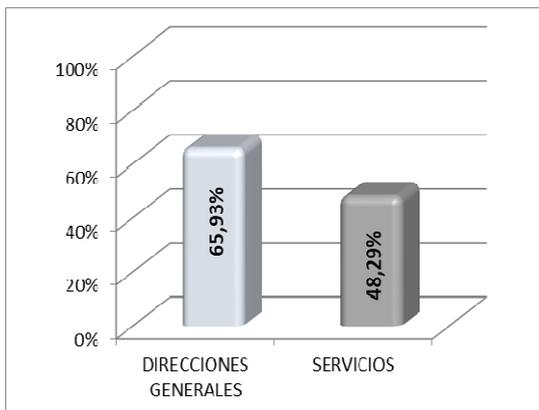
El Archivo de Castilla-La Mancha ha prestado servicios (consultas y préstamos, inserciones e intercalaciones de documentos, asesoramientos técnicos, transferencias documentales, información de referencia y elaboración de informes) durante 2021 a un alto porcentaje de las áreas administrativas que conforman el gobierno y la administración regional. En servicios centrales, organismos autónomos y empresas públicas, el porcentaje asciende al 62,07% de áreas administrativas y de gobierno (Gabinetes, Direcciones Generales y Secretarías Generales) que han solicitado servicios. En cambio, se ha prestado servicio al 38,12% de los Servicios de Delegaciones Provinciales que estructuran la administración periférica de la región³.

³ 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, Delegaciones Provinciales y del SESCAM, así como la página web de la Junta.

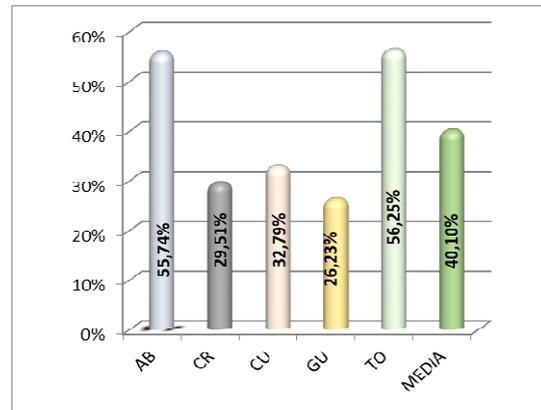
En cuanto a los Servicios Centrales se han contabilizado como Direcciones Generales, los Gabinetes, Direcciones Generales, Secretarías Generales, Organismos Autónomos y Empresas Públicas dependientes de cada Consejería (excepto el SESCAM que se considera como una consejería más), y como Servicios, los de las DG, SG e Institutos dependientes de cada consejería.

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

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

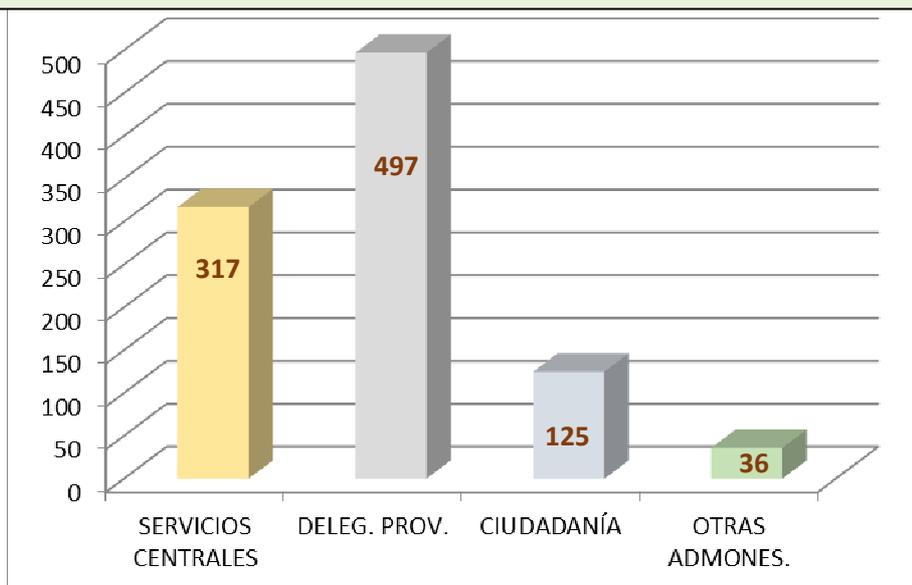


PORCENTAJE DE SERVICIOS DE LAS DELEGACIONES PROVINCIALES USUARIAS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA



El porcentaje de encuestas con respecto al número de personas usuarias sigue siendo sumamente representativo, puesto que en 2021 solicitaron servicios del Archivo de Castilla-La Mancha –debemos incluir también archivos centrales de Consejerías, Delegaciones, Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos- un total de novecientas setenta y cinco (975) personas diferentes, de las que ochocientas catorce (814) fueron usuarias internas distribuidas por los diferentes órganos del Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Con estos datos podemos deducir que casi el 30% de personas usuarias internas y habituales del archivo han respondido a la encuesta⁴, en línea con ejercicios anteriores.

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



⁴ Para extraer este porcentaje se tiene en cuenta el número de personas usuarias internas que han solicitado algún tipo de servicio (814) y que ha contestado a la encuesta (234).

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, 300 usuarias/os han cumplimentado y remitido un total de 510 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 13.868 cajas y la grabación de 109.089 registros informáticos.

Transferencias. Tabla comparativa con ejercicios anteriores

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
USUARIAS/OS	562	519	438	455	340	253	300
TRANSFERENCIAS	909	931	851	860	558	441	510
CAJAS	30.708	32.278	29.427	24.714	18.227	11.911	13.868
REGISTROS INFORMÁTICOS	178.914	226.463	192.143	166.179	139.186	97.668	109.089

La aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha registra los servicios prestados por el propio archivo y por el resto de archivos centrales de Consejerías, Organismos Autónomos y Delegaciones Provinciales. Estos servicios son registrados manualmente por el propio personal del archivo, seleccionando en cada caso el tipo de servicio prestado, por lo que esta aplicación informática es la herramienta en la que queda reflejada la actividad administrativa relacionada con la gestión de archivos en toda la administración regional. Su utilización queda justificada en el número de usuarias/os que acceden diariamente a la misma para realizar transferencias o consultar la documentación previamente registrada y remitida al archivo correspondiente para solicitarla en préstamo. La siguiente tabla nos muestra los picos medios y el pico máximo de usuarias/os:

Aplicación informática del ACLM: nº de usuarios diarios

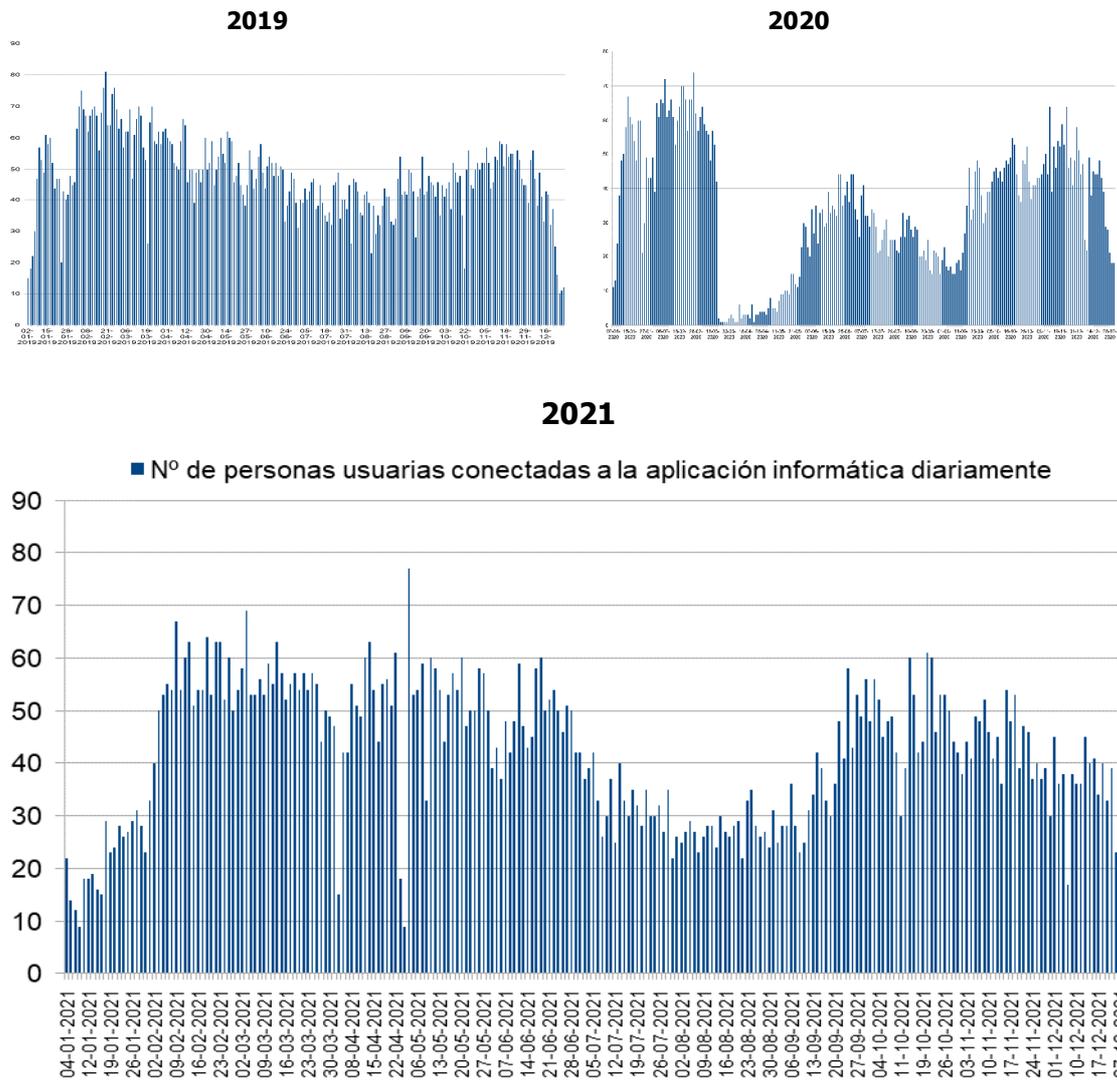
	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ⁵	2021
PICOS MEDIOS DIARIOS⁶	90	64	54	52	50	44	54
PICO MÁXIMO	166 (11/02/2015)	91 (22/02/2016)	95 (15/02/2017)	88 (15/03/2018)	81 (20/02/2019)	74 (27/02/2020)	77 (04/05/2021)

Las gráficas de más abajo muestran el nº de usuarios diarios desde el año 2019. Durante 2020 se aprecia el descenso importante de usuarios durante el periodo de confinamiento decretado por el estado de alarma sanitaria. Durante el mes de enero de 2021 se aprecia también otro descenso provocado por el temporal Filomena, que

⁵ Para calcular el pico medio diario de usuarios durante este año, no se han tenido en cuenta los datos del periodo comprendido entre el 14 de marzo y el 25 de mayo, que coincide con el confinamiento decretado por el estado de alarma, con el cierre del Archivo de Castilla-La Mancha y la baja actividad en la administración de la Junta de Comunidades.

⁶ Estos datos han sido obtenidos aplicando la moda estadística, es decir, seleccionando el valor diario que se repite con mayor frecuencia.

obligó al cierre temporal del Archivo de Castilla-La Mancha y a una baja actividad en gran parte de la administración de la Junta de Comunidades.



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 458 personas de las 1984 que están dadas de alta.

Aplicación informática del ACLM: nº de usuarios activos

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
USUARIOS QUE HAN HECHO USO DE LA APLICACIÓN	668	625	621	498	428	458
Nº USUARIOS ACTIVOS	1.721	1.848	1.877	1.890	1.977	1984
Nº DE SESIONES DE TRABAJO⁷	14.865	13.340	13.171	11.673	8.272	10.169

⁷ Este dato ha sido extraído computando únicamente una entrada por usuario/día.

II. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen a continuación en dos formatos diferentes:

- Tablas: en este formato los datos porcentuales están extraídos del total de las encuestas que han contestado a la pregunta objeto de la tabla, exceptuando, por tanto, el número de encuestas que no la han contestado.
- Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (279), 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 Mancha⁸ medidos con la encuesta de satisfacción son los siguientes:

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

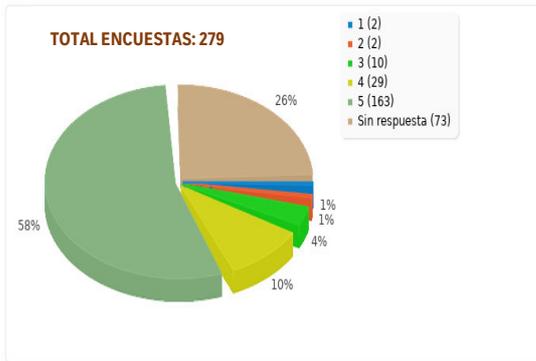
COMPROMISO	INDICADORES	ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1.6. Atención personalizada, utilizando un lenguaje adecuado, a la persona usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual
	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	≥ 4		

RESULTADO:

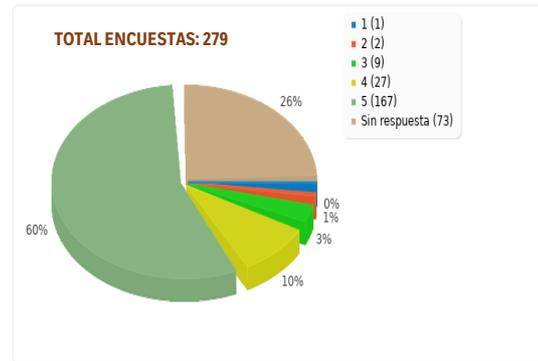
PERSONAL DEL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE			PERSONAL DEL ARCHIVO. TRATO ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
206	4	202	206	3	203
100,00%	1,94%	98,06%	100,00%	1,46%	98,54%
MEDIA VALORACIÓN		4,69	MEDIA DE VALORACIÓN		4,73

⁸ 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.º 236, de 4 de diciembre de 2018). También se pueden consultar en la sede electrónica www.jccm.es, en el apartado Carta de Servicios.

EXPRESIÓN CLARA



TRATO ADECUADO



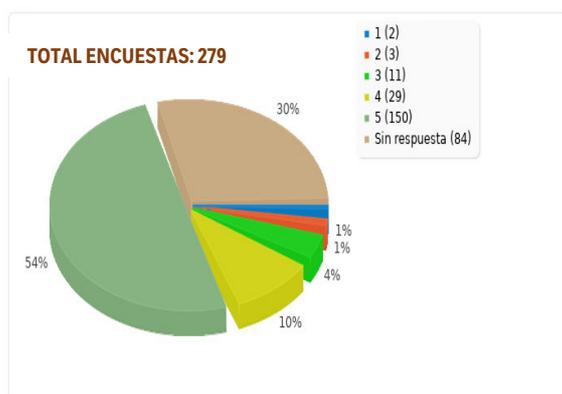
Compromiso n° 1.7.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, 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 público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%	Encuesta	Anual
	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	≥ 4		

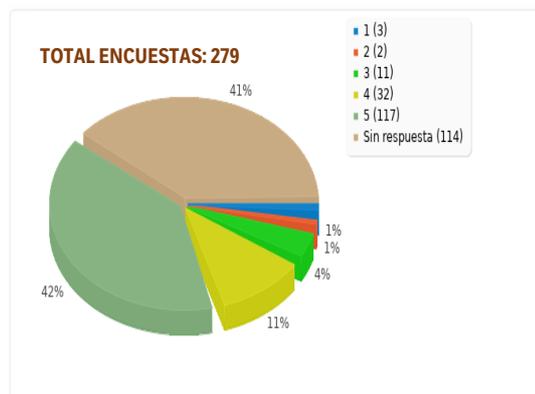
RESULTADO:

REALIZACIÓN DE LA CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO			EL LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO		
CONTESTADAS	<3	>=3	CONTESTADAS	<3	>=3
195	5	190	165	5	160
100,00%	2,56%	97,44%	100,00%	3,03%	96,97%
MEDIA VALORACIÓN		4,65	MEDIA DE VALORACIÓN		4,56

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 persona usuaria 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. ¿Conoce el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha, de los archivos centrales de sus organismos y del personal técnico a su cargo?

Esta pregunta incluye a su vez a cuatro nuevas cuestiones dirigidas únicamente al personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, e incorporadas a esta edición de la encuesta de satisfacción:

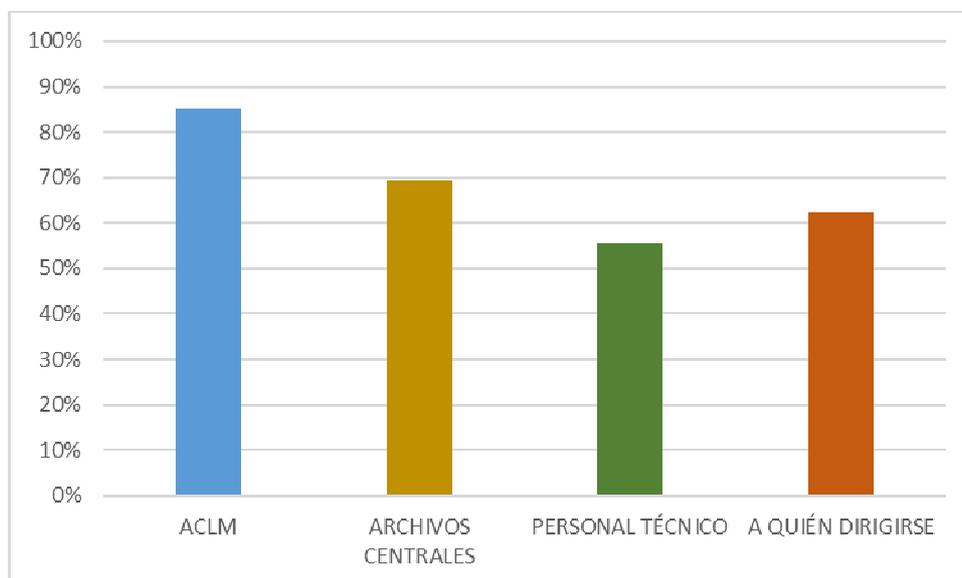
¿Conoce la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha?

¿Conoce la existencia del archivo central del organismo donde trabaja?

¿Sabe si el archivo central de su organismo está gestionado por personal técnico de archivos?

¿En caso de necesitar los servicios del archivo central sabría a quién y dónde dirigirse?

Puesto que las preguntas van dirigida exclusivamente al personal de la administración regional, para extraer los porcentajes de las respuestas únicamente se han seleccionado las encuestas cumplimentadas por este tipo de usuarios/os, con un total de 234 (84,42%) encuestas.



En líneas generales, un alto porcentaje del personal encuestado conoce la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha (85,04%). Incluso entre las 14 encuestas que incluyen comentarios en el sentido de no haber solicitado nunca servicios del archivo, en 7 de ellas (50%) se afirma conocer la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha. Aunque estos últimos datos no sean muy representativos, puesto que quienes responden a la encuesta suelen ser personas usuarias del archivo o al menos lo conocen, sí que son suficientemente útiles para reafirmarnos en el alto grado de integración del Archivo de Castilla-La Mancha en la estructura de la administración regional.

Este porcentaje disminuye en cuanto al conocimiento que se tiene de los archivos centrales de los organismos donde trabajan las personas encuestadas (69,23%). Este dato contrasta con el punto anterior, es decir, el Archivo de Castilla-La Mancha tiene un alto grado de integración en la estructura administrativa de la Junta, pero el personal de la misma desconoce, en un alto porcentaje, cómo se organiza el Subsistema de Archivos del Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, entre los que se encuentran los archivos centrales de las Consejerías y Delegaciones Provinciales.

Además, el bajo porcentaje de personal (55,56%) que sabe si su archivo central está gestionado por personal técnico de archivos avala el razonamiento anterior.

Por su parte, un porcentaje mayor que el anterior (62,39%) sí sabe a quién dirigirse cuando se necesitan los servicios del archivo central. Esto demuestra, que aun conociendo a la persona que gestiona el archivo central de su organismo, se desconoce que puesto ocupa en la RPT de personal de la Junta, ni mucho menos se le relaciona con la existencia de un archivo central.

Estos porcentajes medios sufren variaciones si atendemos a la procedencia de las personas encuestadas dentro de la administración regional. El 95,10% del personal procedente de los servicios centrales (Consejerías) afirma conocer el Archivo de Castilla-La Mancha, frente al 82,32% de las personas procedentes de los servicios provinciales (Delegaciones y Direcciones Provinciales). La localización en Toledo de todas las Consejerías y del edificio del Archivo de Castilla-La Mancha facilita este conocimiento por parte del personal de los servicios centrales.

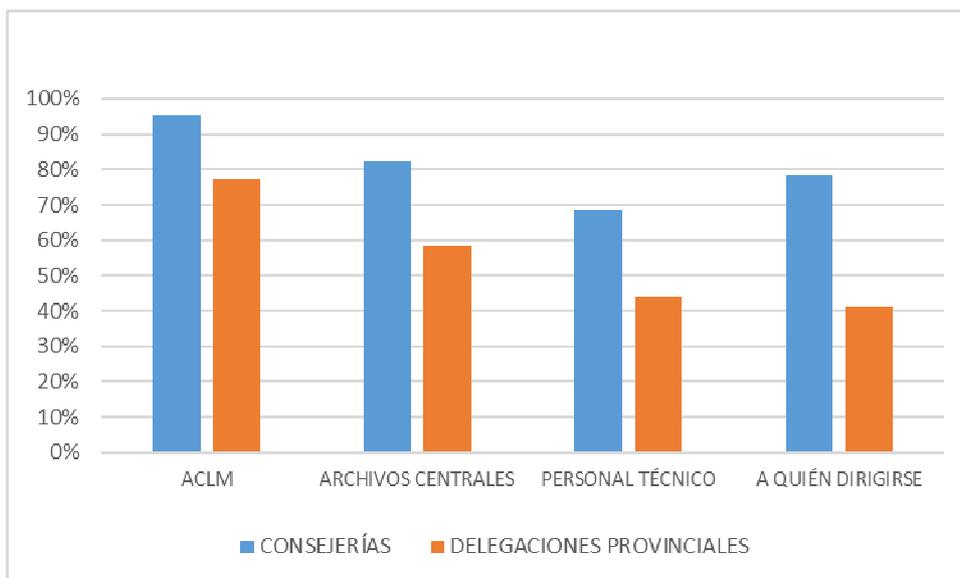
Del estudio de los datos porcentuales extraídos de las respuestas a la encuesta se deduce que el personal de servicios centrales conoce en un mayor porcentaje que el de servicios provinciales, la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha, de los archivos centrales de sus propios organismos y del personal técnico a su cargo. Donde la diferencia es más apreciable es en la pregunta sobre si sabría a quién dirigirse en caso de necesitar los servicios del archivo. Mientras el 78,43% del personal de Consejerías sabe a quién y donde dirigirse, el personal de las Delegaciones Provinciales apenas supera el 40%.

En general, el personal de la Junta conoce en mayor proporción, sobre todo el de las Consejerías, la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha y de sus archivos centrales que al tipo de personal que los gestiona y a dónde y a quién dirigirse en caso de necesitar los servicios del archivo.

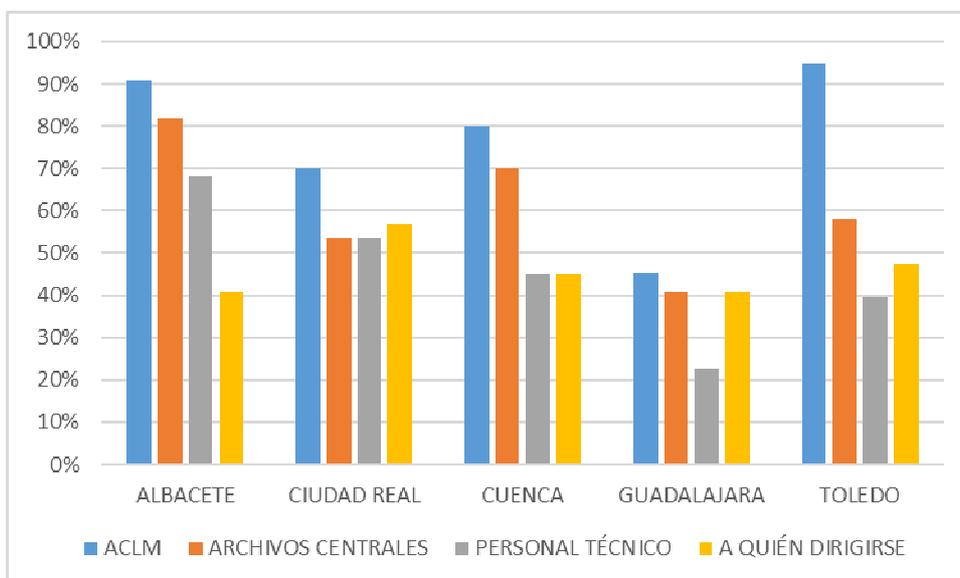
De hecho, sorprenden los datos extraídos de la pregunta sobre si saben si el archivo central de su organismo está atendido por personal técnico de archivos. Menos del 70% del personal de Consejerías sabe si al frente del archivo central hay una persona técnica de archivos, frente al 44% del personal de las Delegaciones Provinciales. De hecho, en el caso de las Consejerías, un mayor número de personas (78,43%) saben a quién dirigirse cuando necesitan los servicios del archivo, pero desconocen el puesto que ocupa esa persona que gestiona el archivo central.

En cualquier caso, la diferencia entre el personal de Consejerías y Delegaciones Provinciales está justificada por la propia estructura de la administración regional. Las Consejerías están ubicadas en la ciudad de Toledo, donde también se sitúa el edificio del Archivo de Castilla-La Mancha, que a su vez acoge al servicio de prevención laboral y de reconocimiento médico del personal funcionario y laboral de la Junta en Toledo, por el que tarde o temprano pasan para realizar las pruebas médicas y acuden al Archivo aunque no como usuarios del mismo.

Por otra parte, a diferencia de las Delegaciones del resto de provincias en las que una única persona técnica de archivos da servicio a todas las delegaciones provinciales, en el caso de las Consejerías hay un/a archivero/a por organismo que únicamente da servicio a la propia Consejería y a su Delegación correspondiente en Toledo. Asimismo, la dispersión de las sedes de las delegaciones en cada capital de provincia por diferentes edificios oficiales hace más complicada la labor del personal de archivos para intervenir en cada una de las áreas administrativas de cada delegación.



Además de las evidentes diferencias entre el personal de las Consejerías y Delegaciones Provinciales, también son manifiestas las diferencias entre las Delegaciones de las diferentes provincias. Mientras el personal de las Delegaciones Provinciales de Albacete y Toledo admiten conocer el Archivo de Castilla-La Mancha en un porcentaje superior al 90%, y el de Cuenca en un 80%, Ciudad Real y Guadalajara, sobre todo esta última, obtienen bajos porcentajes. En el resto de cuestiones las diferencias se reducen, aunque destaca Guadalajara por sus bajos porcentajes en todas las preguntas planteadas.



Organismo de procedencia⁹:

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.

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 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 16 encuestas (5,73%) se ha justificado con comentarios el motivo de la disconformidad y en 46 encuestas (16,49%) 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 Archivo¹⁰:

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 (79%), un 14,5% lo hace una o más veces al mes y un 6,5% una o más veces a la semana. **(Ver gráfico comparativo 4. Frecuencia de utilización del archivo).**

2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
RESPUESTAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
200	12	1	15	14	158
100,00%	6%	0,5%	7,5%	7%	79%

⁹ 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.

¹⁰ 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, en ningún caso del nº total de encuestas. Es decir, si de las 279 encuestas recibidas únicamente han contestado a la pregunta 200, los porcentajes se extraen a partir de esta última cifra.

Los datos obtenidos son similares a los de ejercicios anteriores, aunque ha descendido el porcentaje de usuarias/os que demanda servicios del archivo con una frecuencia, al menos mensual, y ha aumentado considerablemente el porcentaje de personas que solicitan servicios una o varias veces al año. En cualquier caso, sigue 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 21% que demanda servicios del archivo con una frecuencia semanal o mensual, es, sin embargo, el que acumula la mayor parte de los servicios prestados.

3. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del Archivo:

Esta pregunta permite marcar varias opciones como respuesta, puesto que un usuario puede solicitar los servicios del archivo desde distintos medios. Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores (**Ver gráfico comparativo nº 5 del anexo**), se mantiene el porcentaje de personas que solicitan los servicios del archivo de manera presencial (18,70% en la de 2018, 16,63% de 2019, 18,24% de 2020, 17,86% de 2021, y 17,61% en la de 2022).

Mantienen también los mismos porcentajes con respecto a encuestas anteriores el número de solicitudes telefónicas (25,79% frente al 22,44% de la encuesta de 2018, al 23,25% de la de 2019, al 20,39% de la de 2020, o al 20,36% de la de 2021).

3. MEDIOS POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
RESPUESTAS	PRESENCIAL	TELF.	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO	SOLICITUD ONLINE
318¹¹	56	82	2	144	34
100,00%	17,61%	25,79%	0,63%	45,28%	10,69%

Las solicitudes telefónicas se realizan generalmente, por una parte, por personas ajenas a la administración regional, que llaman al Archivo de Castilla-La Mancha recabando información, y a las que se les redirige, en caso de solicitud de consulta de documentos, a la cumplimentación de la solicitud electrónica. Y, por otra parte, por usuarios internos que dirigen su consulta a los archivos centrales de los organismos a cuyo frente hay un/a archivero/a (Consejerías, Delegaciones y Organismos Autónomos), puesto que las solicitudes dirigidas al Archivo de Castilla-La Mancha por parte del personal de la Junta se realizan por correo electrónico a través de un formulario normalizado.

Las consultas presenciales se realizan mayoritariamente por la ciudadanía en general en el propio Archivo de Castilla-La Mancha, que suponen el 90% del total de estas consultas, aunque según los datos extraídos de la encuesta de satisfacción, tan solo un 26% de las personas que pertenecen a la ciudadanía en general, han señalado la consulta presencial como la forma en la que solicitan servicios del archivo, que coincide aproximadamente con el porcentaje de usuarias/os externas/os que realizan consultas presenciales (22%).

¹¹ En esta pregunta se han señalado dos o más opciones diferentes en numerosas encuestas, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

El correo electrónico sigue siendo, sin duda, el medio más utilizado para solicitar servicios de nuestros archivos, manteniéndose en porcentajes similares a ejercicios anteriores aunque apreciándose un leve descenso, con un 45,28% frente al 49,64% de la encuesta de 2021, al 49,61% de la de 2020, 48,30% de la de 2019 y 46,77% de la de 2018, 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 estas solicitudes enviadas por parte del personal de la Junta, obligatoriamente han de remitirse por correo electrónico.

Con respecto a la opción "Consulta online", los datos aportados por la encuesta no responden a la realidad, puesto que, de las 34 solicitudes online respondidas en la encuesta, 19 (55,88%) de las mismas han sido marcadas por personal de la administración regional, colectivo que no solicita servicios por este medio. Podemos suponer, por tanto, que estas personas 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:

El porcentaje de las personas solicitantes que demandan servicios prestados por el propio Archivo de Castilla-La Mancha (32,90%) sigue siendo el más elevado con respecto al porcentaje de personas que lo demandan de Consejerías o Delegaciones Provinciales, aunque con un notable descenso porcentual con respecto a las encuestas de 2021 (40,75%), 2020 (38,15%), 2019 (39,01%) y 2018 (39,57%). **(Ver gráfico comparativo nº 6 del anexo)**

Los datos porcentuales de las/os usuarias/os de Consejerías (31,60%) aumenta significativamente con respecto a las encuestas de 2021 (23,85%), 2020 (24,10%), aunque ligeramente con respecto a las de 2019 (28,37%) y 2018 (24,76%). Por su parte, se mantiene en porcentajes similares a ejercicios anteriores el número de personas que solicitan los servicios de los archivos centrales de las Delegaciones Provinciales (29,44%), frente al 29,71% de 2021, al 32,43% de 2020, 28,84% de 2019 y (30,99%) de 2018. **(Véase cuadro comparativo nº 6. Organismo al que dirige la consulta)**

4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
RESPUESTAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
231¹²	76	73	68	14
100%	32,90%	31,60%	29,44%	6,06%

La ciudadanía ha solicitado servicios principalmente del Archivo de Castilla-La Mancha, que han supuesto más del 99% de las solicitudes recibidas de este colectivo. Por su parte, otras administraciones públicas han dirigido su consulta también mayoritariamente al Archivo de Castilla-La Mancha en un 92% de los casos. El resto de solicitudes se han dirigido a Delegaciones Provinciales y Consejerías.

¹² En esta pregunta se han señalado dos o más opciones diferentes en numerosas encuestas, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de preguntas cumplimentadas.

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, en porcentajes similares a ejercicios anteriores, el número de demandantes de servicios a otro tipo de organismos (autónomos, empresas públicas, etc.), siendo las menos solicitadas (6,06 en la encuesta de 2022, frente al 6,69% en la de 2021, al 5,03% en la de 2020, 3,78% en la de 2019 o al 4,68% en la de 2018).

En resumen, el 67,10% de las personas encuestadas (frente al 60,25% de la encuesta anterior, al 61,56% de la de 2020, al 60,99% de la de 2019, o al 60,43% de la de 2018) 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 servicios más demandados al Archivo de Castilla-La Mancha y al resto de archivos centrales de los organismos autonómicos son consultas (46,27%) y préstamos (29,41%) de documentación, que suponen casi el 76% de los servicios prestados por los archivos del subsistema.

5. INFORMACIÓN SOLICITADA			
RESPUESTAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
255¹³	118	75	62
100,00%	46,27%	29,41%	24,31%

El resto del porcentaje, 24,31%, solicita otro tipo de servicios (inserciones, intercalaciones, asesoramientos técnicos, transferencias de documentación e información de referencia), en términos porcentuales muy similares a las encuestas de años anteriores. (Véase cuadro comparativo nº 7. Tipo de información solicitada)

6. Original o copia

Esta pregunta va dirigida exclusivamente al personal al servicio de la Junta de Comunidades, puesto que son las oficinas productoras de la documentación las que pueden solicitar el préstamo de expedientes. El porcentaje de usuarias/os que

¹³ A esta pregunta numerosos usuarios han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

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 31,85% de la encuesta actual. En cuanto al número de usuarios que solicitan copia digitalizada de la documentación, se viene produciendo desde 2013 un aumento anual y progresivo de los mismos, pasándose del 13,10% de ese mismo año al 35,03% del ejercicio actual, aunque ha supuesto un ligero retroceso con respecto al año anterior. (Véase cuadro comparativo nº 8. Original o copia)

6. ORIGINAL O COPIA				
RESPUESTAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
157	50	43	9	55
100,00%	31,85%	27,39%	5,73%	35,03%

Desde la encuesta de 2020, el porcentaje de las personas encuestadas que admiten que les serviría una copia digitalizada de los documentos es superior a las que necesitan la documentación original. Como ya se decía en los informe de encuestas anteriores, uno de los objetivos del Archivo de Castilla-La Mancha es seguir invirtiendo totalmente estos porcentajes, es decir, que la mayoría de la documentación consultada o prestada por el Archivo se realice a través de copias digitales remitidas por correo electrónico, evitando la salida de la documentación original y reduciendo, en la medida de 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)

7. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
RESPUESTAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL	DOS DÍAS HÁBILES
167	20	45	112
100%	11,98%	26,95%	67,07%

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 59,03% en 2018, un 62,19% en 2019, un 62,67% en 2020, un 68,64% en la de 2021 y un 67,07% en la actual, 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 (26,95 en 2022, 22,49% en 2021, 23,97% en 2020, 22,61% en 2019 y 25,34 en 2018). Remonta ligeramente el porcentaje de usuarias/os que han señalado el mismo día de la solicitud (11,98%) frente al 8,88% de la encuesta de 2021, aunque en términos parecidos a los de ejercicios anteriores (13,36%, 15,19%, 15,63% y 14,29% respectivamente).

8. Importancia de la prestación del servicio en plazo

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

8. IMPORTANCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZO						
TIPO DE SERVICIO	RESPUESTAS	1	2	3	4	5
Consulta y préstamo de documentos	168	6	5	18	31	98
	100%	3,57%	2,98%	10,71%	18,45%	58,33%
Asesoramiento técnico	148	6	9	36	36	61
	100%	4,05%	6,08%	24,32%	24,32%	41,22%
Transferencias de documentos	150	6	6	36	35	64
	100%	4%	6%	24%	23,33%	42,67%

La encuesta actual nos aporta porcentajes similares a los de las encuestas anteriores de 2019, 2020 y 2021. En esta escala de valores, ha sido el 5 (mucha importancia) el valor mayoritario, aunque es en el servicio de consulta y préstamo de documentos donde mayor porcentaje obtiene este valor con un 58,33% en la encuesta actual, 63,80% en 2021, 58,42% en 2020, 61,03% en 2019, y 59,79% en 2018, frente al 41,22%, 50,71%, 44,44%, 43,67% y 45,87% respectivamente, en cuanto al asesoramiento técnico o un 42,67%, 47,92%, 48,65%, 46,51% y 45,86% en cuanto a las transferencias de documentos. Estos datos están en consonancia con la urgencia del servicio y con los plazos establecidos en la carta de servicios: dos días hábiles para las consultas y préstamos y 10 días hábiles para los asesoramientos técnicos y las transferencias de documentación.

La urgencia del servicio de consulta y préstamo de documentación se manifiesta también en el escaso porcentaje de valores mínimos (1 y 2, que significan

poca importancia) señalados por las encuestas, donde la suma de ambos representa algo menos del 7%, frente a los porcentajes de los otros dos servicios que están en torno al 10%, valores también similares a las encuestas de años anteriores.

9. El Archivo da respuesta rápida a las consultas

Dentro de la escala de valores establecidos por la encuesta de satisfacción, en los que 1 significa nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, un 74% de las personas encuestadas que responden a la pregunta, manifiesta su total conformidad con la rapidez con que el archivo resuelve las consultas planteadas, manteniéndose en porcentajes muy similares a la encuesta anterior, que fue del 70,68%.

9.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
200	5	1	13	33	148
100%	2,5%	0,5%	6,5%	16,5%	74%

El 97% de los valores asignados en las respuestas (5=74%; 4=16,5%; 3=6,5%) 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, aunque con un ligero aumento porcentual de 1 punto, habiéndose obtenido una puntuación de 4,59 de media aritmética. (Véase cuadro comparativo nº 10. El archivo da respuesta rápida a las consultas).

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

En esta misma escala de valores, aumenta significativamente el porcentaje de usuarias/os obtenido en la encuesta actual que está totalmente de acuerdo con que el servicio del archivo es mejor que en el ejercicio anterior, con un 61,70% frente al 47,97% de la encuesta del ejercicio anterior.

9.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
141	7	1	24	22	87
100%	4,96%	0,71%	14,04%	15,60%	61,70%

El porcentaje total de encuestas (94,33%) que asignan valores exigidos por los indicadores de la Carta de Servicios (3, 4 y 5) consolida una recuperación iniciada en el ejercicio de 2014 con un 88,26%, y que se ha mantenido desde 2015 en niveles superiores al 90%, habiéndose obtenido en la encuesta actual una puntuación media

de 4,28. (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, más de un 97% 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, aumentando de nuevo el número de usuarias/os con máxima satisfacción, un 5, con respecto a las encuestas de 2021 y 2020 (75,86% frente al 72,36% y al 67,31% respectivamente).

9.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE ARCHIVO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
203	5	1	11	32	154
100%	2,46%	0,49%	5,42%	15,76%	75,86%

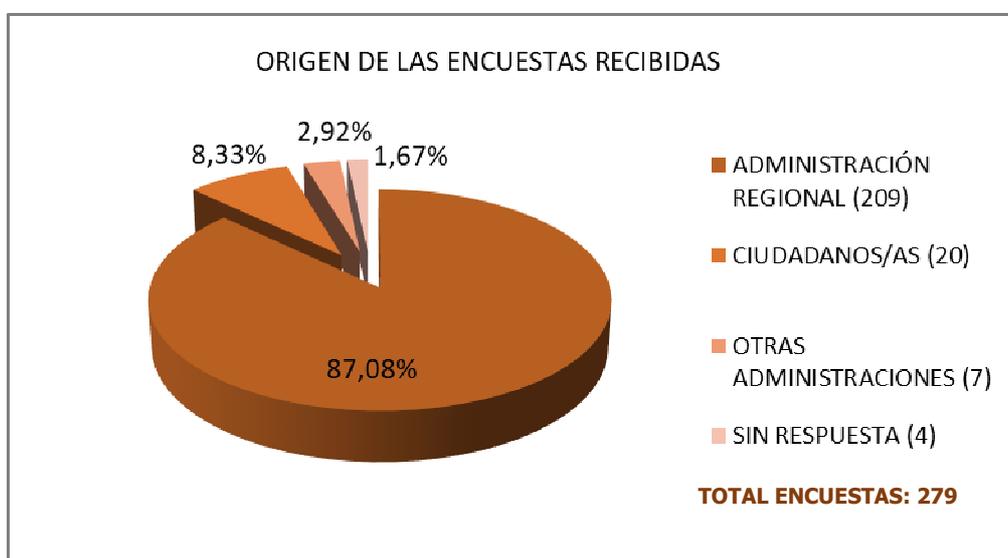
La completa integración del servicio de archivo en la estructura administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el alto grado de satisfacción manifestado hasta ahora por el personal usuario, genera al mismo tiempo un mayor nivel de exigencia por parte del mismo, que coincide con los 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 PORCENTUALES¹⁴:

1. TIPO DE USUARIO			
RESPUESTAS	JUNTA	OTRAS ADMONES.	CIUDADANO
275	234	14	27
100,00%	85,09%	5,09%	8,82%



¹⁴ Como ya se ha comentado más arriba, los datos porcentuales obtenidos de las respuestas de cada una de las encuestas se exponen en dos formatos diferentes:

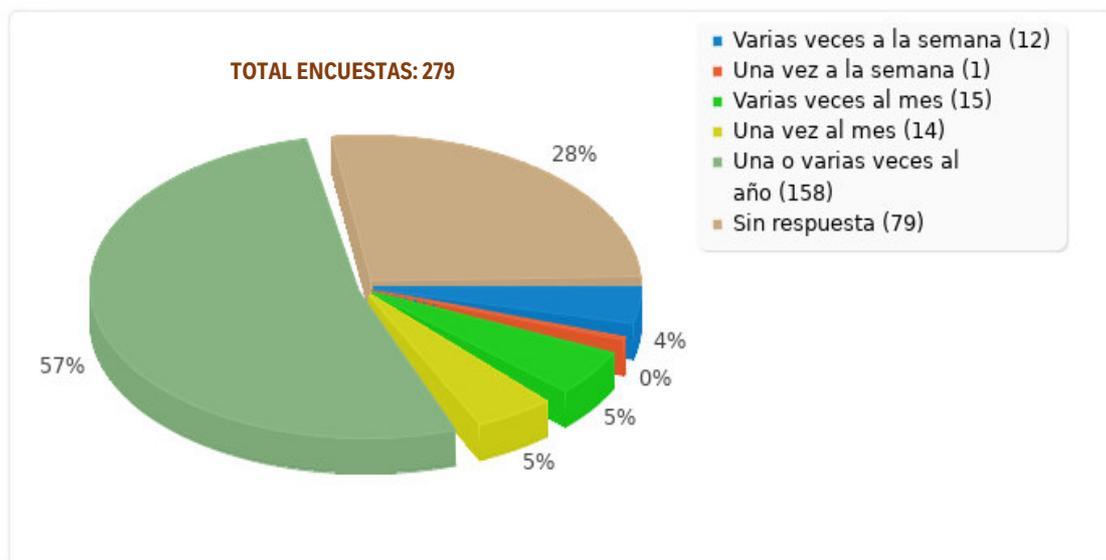
- Tablas: en este formato los datos porcentuales están extraídos del total de las encuestas que han contestado a la pregunta objeto de la tabla, exceptuando, por tanto, el número de encuestas que no la han contestado. Pueden verse también en la explicación de cada una de las preguntas del apartado Batería de preguntas.
- Gráficos: se han elaborado los datos porcentuales sobre el total de encuestas recibidas (240), independientemente del número de encuestas que hayan cumplimentado la respuesta objeto del gráfico.

Nº DE ENCUESTAS REMITIDAS POR LOS ORGANISMOS DE LA JUNTA

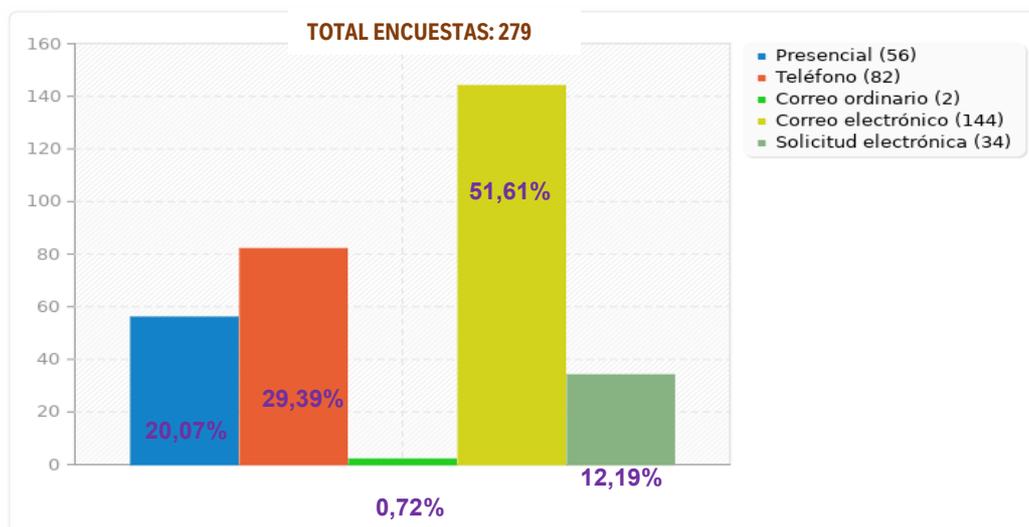
Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural	15	5.36%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Albacete	5	1.79%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Ciudad Real	6	2.14%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Cuenca	8	2.86%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Guadalajara	4	1.43%
Delegación Provincial de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural en Toledo	3	1.07%
Consejería de Bienestar Social	14	5.00%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Albacete	2	0.71%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Ciudad Real	0	0.00%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Cuenca	4	1.43%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Guadalajara	1	0.36%
Delegación Provincial de Bienestar Social de Toledo	3	1.07%
Consejería de Desarrollo Sostenible	15	5.36%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Albacete	1	0.36%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Ciudad Real	5	1.79%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Cuenca	2	0.71%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Guadalajara	5	1.79%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Toledo	8	2.86%
Consejería de Economía, Empresas y Empleo	17	6.07%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Albacete	2	0.71%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Ciudad Real	2	0.71%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Cuenca	0	0.00%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Guadalajara	1	0.36%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Toledo	4	1.43%
Consejería de Educación, Cultura y Deportes	8	2.86%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete	2	0.71%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Ciudad Real	4	1.43%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Cuenca	2	0.71%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Guadalajara	3	1.07%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Toledo	4	1.43%
Consejería de Fomento	7	2.50%
Delegación Provincial de Fomento de Albacete	3	1.07%
Delegación Provincial de Fomento de Ciudad Real	3	1.07%
Delegación Provincial de Fomento de Cuenca	2	0.71%
Delegación Provincial de Fomento de Guadalajara	3	1.07%
Delegación Provincial de Fomento de Toledo	6	2.14%
Agencia del Agua de Castilla-La Mancha	0	0.00%
Gestión de Infraestructuras de Castilla-La Mancha, S.A. (GICAMAN)	0	0.00%
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas	18	6.43%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Albacete	1	0.36%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Ciudad Real	3	1.07%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Cuenca	1	0.36%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Guadalajara	3	1.07%
Delegación Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Toledo	4	1.43%
Consejería de Igualdad y Portavoz	0	0.00%
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Albacete	0	0.00%
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Ciudad Real	0	0.00%

Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Cuenca	0	0.00%
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Guadalajara	0	0.00%
Delegación Provincial de Igualdad y Portavoz de Toledo	0	0.00%
Consejería de Sanidad	7	2.50%
Delegación Provincial de Sanidad en Albacete	5	1.79%
Delegación Provincial de Sanidad en Ciudad Real	8	2.86%
Delegación Provincial de Sanidad en Cuenca	1	0.36%
Delegación Provincial de Sanidad en Guadalajara	2	0.71%
Delegación Provincial de Sanidad en Toledo	5	1.79%
Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)	5	1.79%
Vicepresidencia	1	0.36%
Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Albacete	1	0.36%
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	1	0.36%
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	0.36%
Sin respuesta	39	13.93%

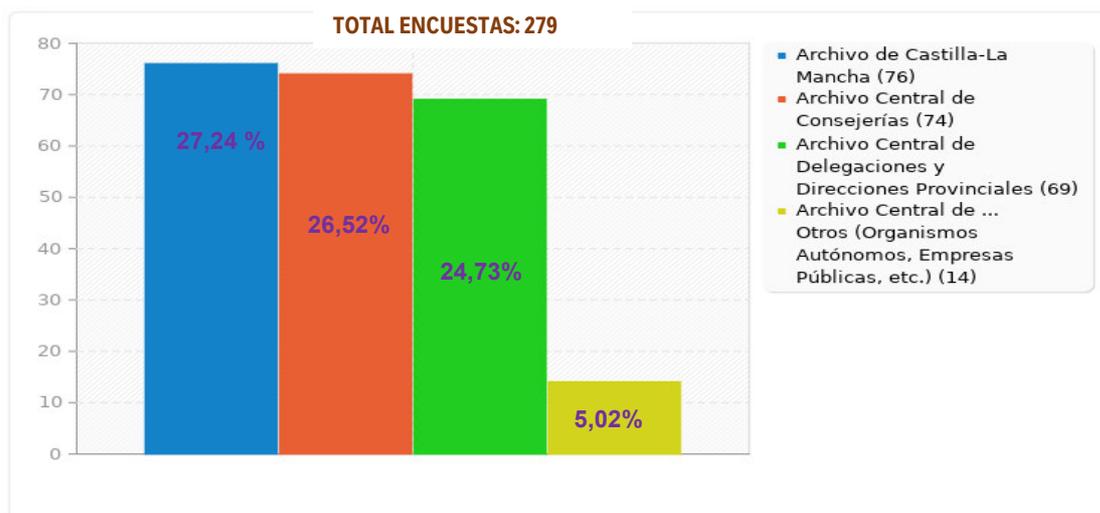
2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO					
RESPUESTAS	VARIAS VECES SEMANA	UNA VEZ SEMANA	VARIAS AL MES	UNA VEZ AL MES	UNA O VARIAS AL AÑO
200	12	1	15	14	158
100,00%	6%	0,5%	7,5%	7%	79%



3. MEDIOS POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
RESPUESTAS	PRESENCIAL	TELF.	CORREO ORDINARIO	CORREO ELECTRÓNICO	SOLICITUD ONLINE
318 ¹⁵	56	82	2	144	34
100,00%	17,61%	25,79%	0,63%	45,28%	10,69%



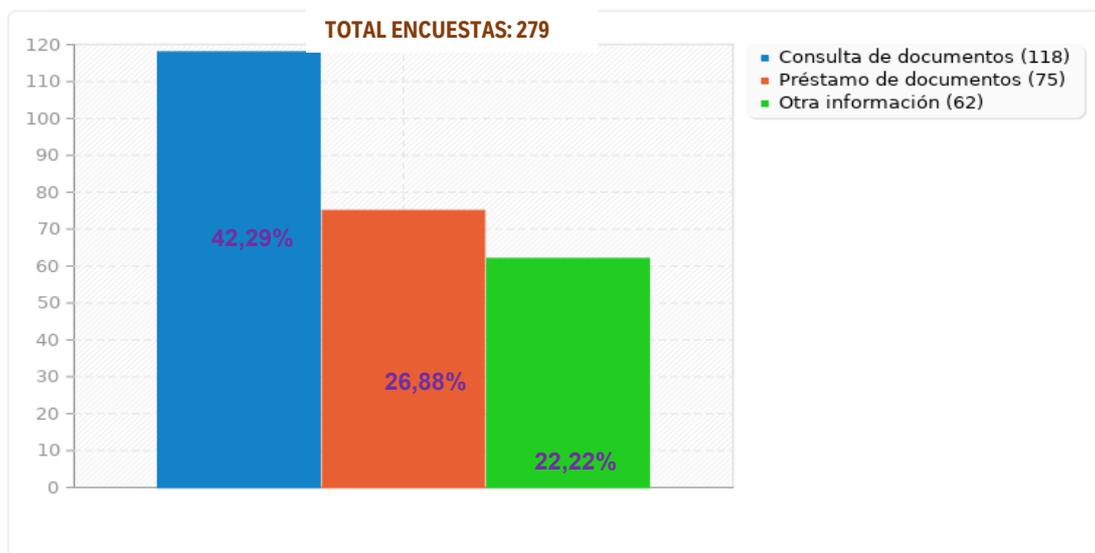
4. ÚLTIMO ORGANISMO AL QUE HA DIRIGIDO UNA CONSULTA				
RESPUESTAS	ACLM	CONSEJERÍAS	DELEG. PROV.	OTROS
231 ¹⁶	76	73	68	14
100%	32,90%	31,60%	29,44%	6,06%



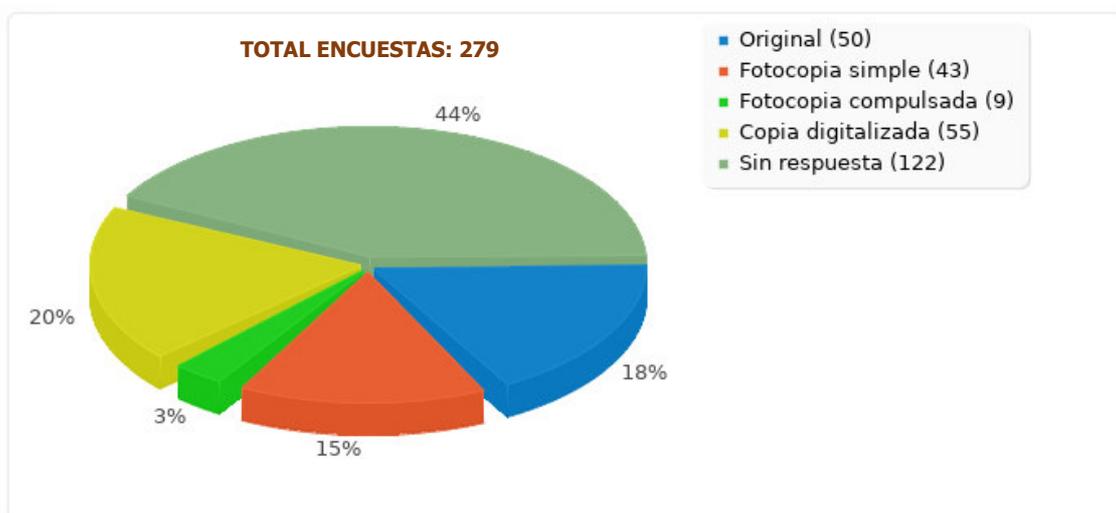
¹⁵ En esta pregunta se han señalado dos o más opciones diferentes en numerosas encuestas, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

¹⁶ En esta pregunta se han señalado dos o más opciones diferentes en numerosas encuestas, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de preguntas cumplimentadas.

5. INFORMACIÓN SOLICITADA			
RESPUESTAS	CONSULTA DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DOCUMENTOS	OTRA
255 ¹⁷	118	75	62
100,00%	46,27%	29,41%	24,31%

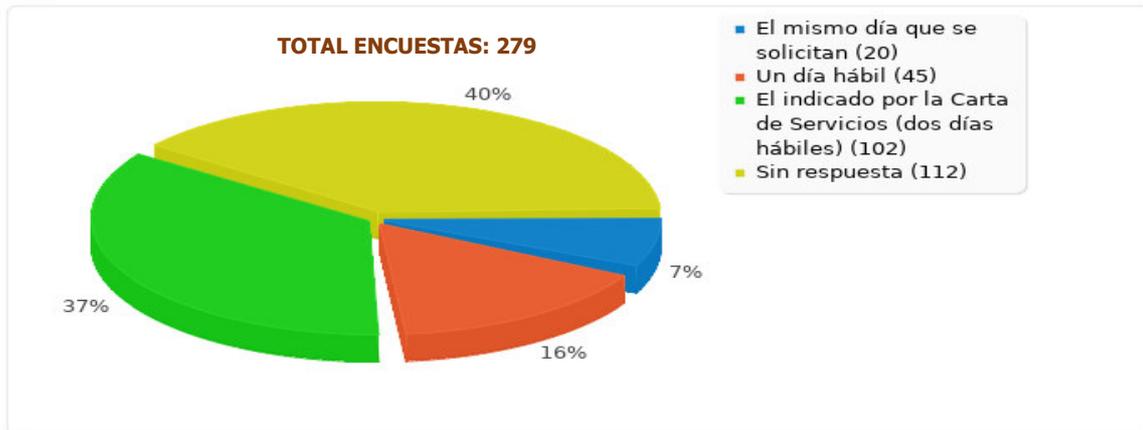


6. ORIGINAL O COPIA				
RESPUESTAS	ORIGINAL	FOTOCOPIA SIMPLE	FOTOCOPIA COMPULSADA	COPIA DIGITALIZADA
157	50	43	9	55
100,00%	31,85%	27,39%	5,73%	35,03%



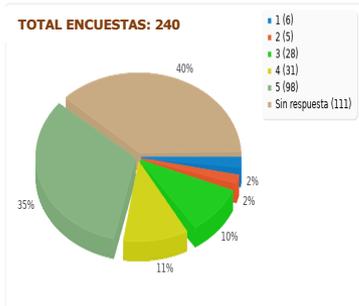
¹⁷ A esta pregunta numerosos usuarios han señalado dos o más opciones diferentes, por lo que la suma total de respuestas supera al nº de encuestas.

7. PLAZO DE RESOLUCIÓN			
RESPUESTAS	EL MISMO DÍA	UN DÍA HÁBIL	DOS DÍAS HÁBILES
167	20	45	112
100%	11,98%	26,95%	67,07%

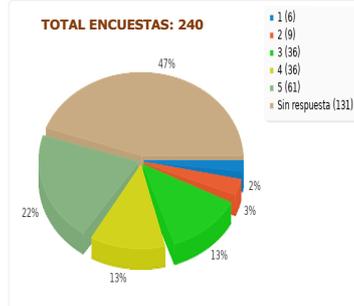


8. IMPORTANCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZO						
TIPO DE SERVICIO	RESPUESTAS	1	2	3	4	5
Consulta y préstamo de documentos	168	6	5	18	31	98
	100%	3,57%	2,98%	10,71%	18,45%	58,33%
Asesoramiento técnico	148	6	9	36	36	61
	100%	4,05%	6,08%	24,32%	24,32%	41,22%
Transferencias de documentos	150	6	6	36	35	64
	100%	4%	6%	24%	23,33%	42,67%

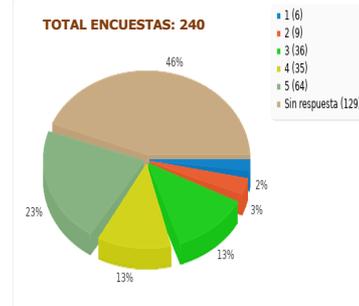
CONSULTA Y PRÉSTAMO



ASESORAMIENTO TÉCNICO

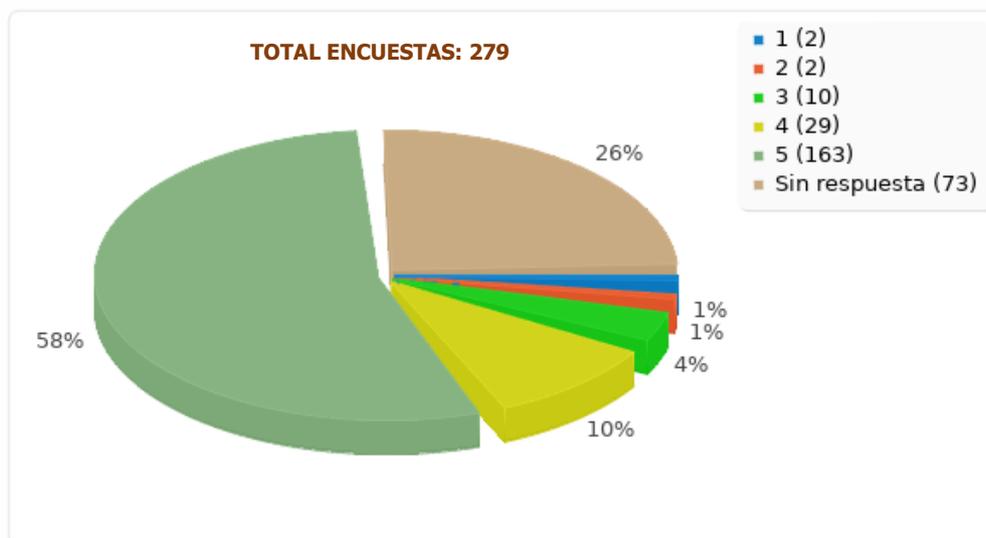


TRANSFERENCIAS



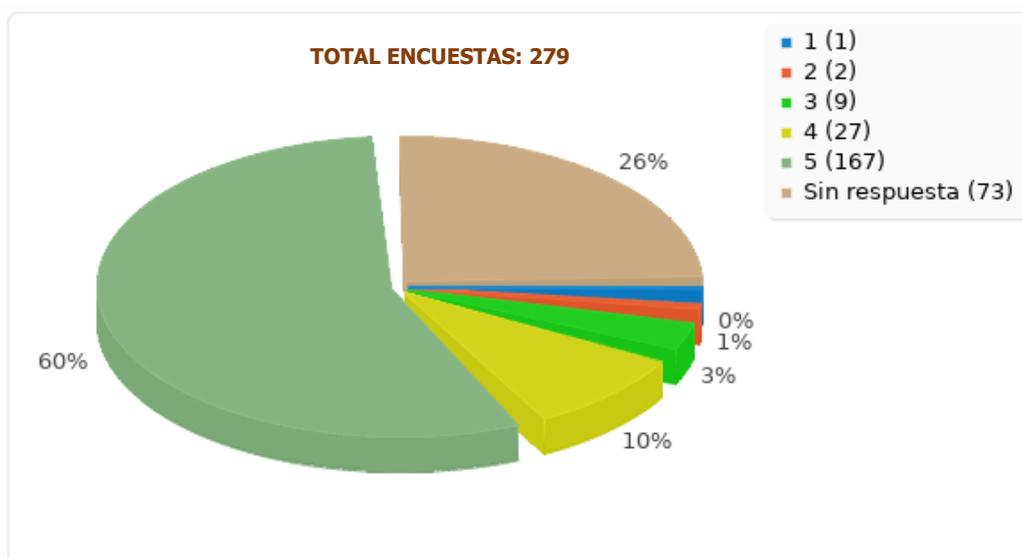
9.1. PERSONAL ARCHIVO. SE EXPRESABA CLARAMENTE

RESPUESTAS	1	2	3	4	5
206	2	2	10	29	163
100,00%	0,97%	0,97%	4,85%	14,08%	79,13%

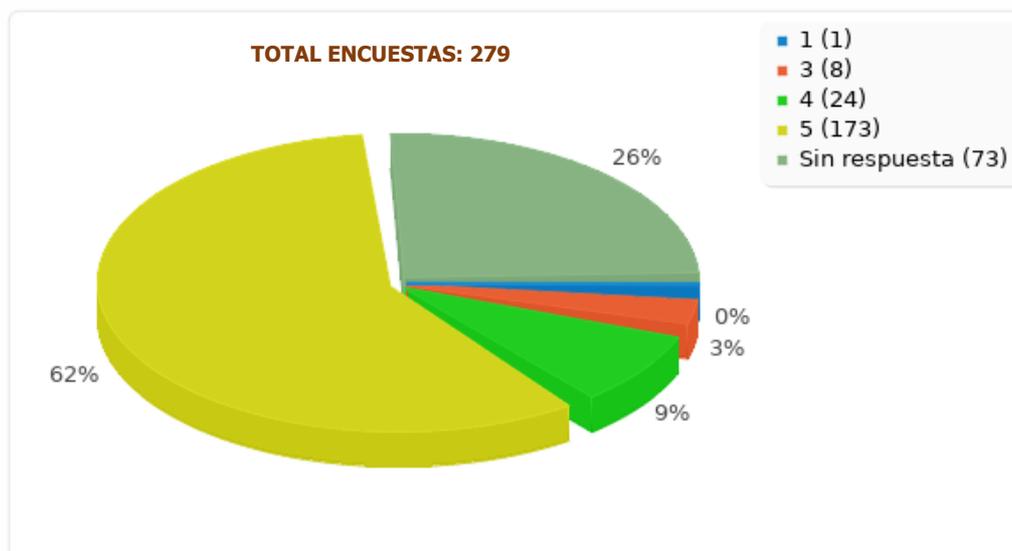


9.2. PERSONAL ARCHIVO. TRATO ADECUADO

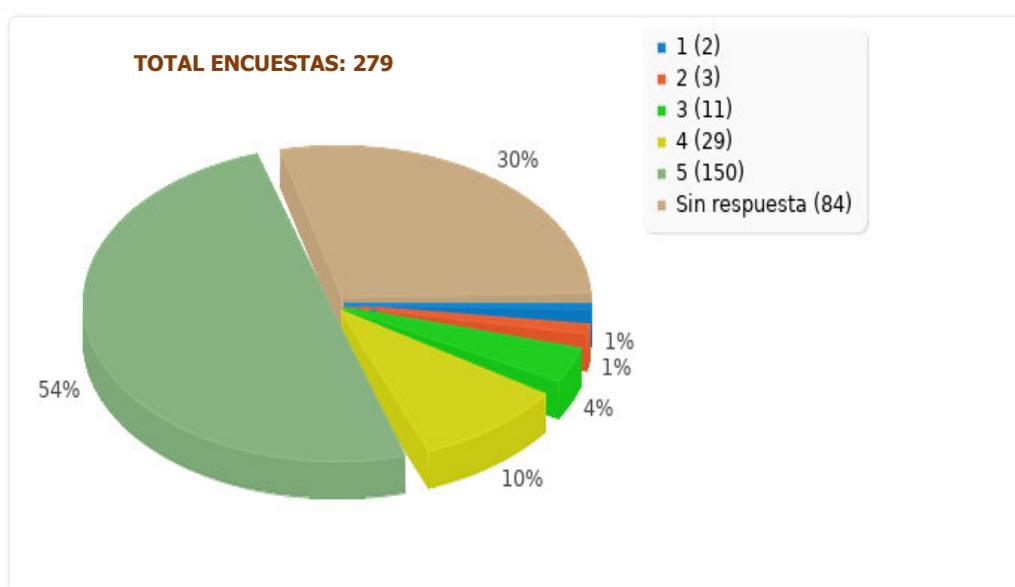
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
206	1	2	9	27	167
100,00%	0,49%	0,97%	4,37%	13,11%	81,07%



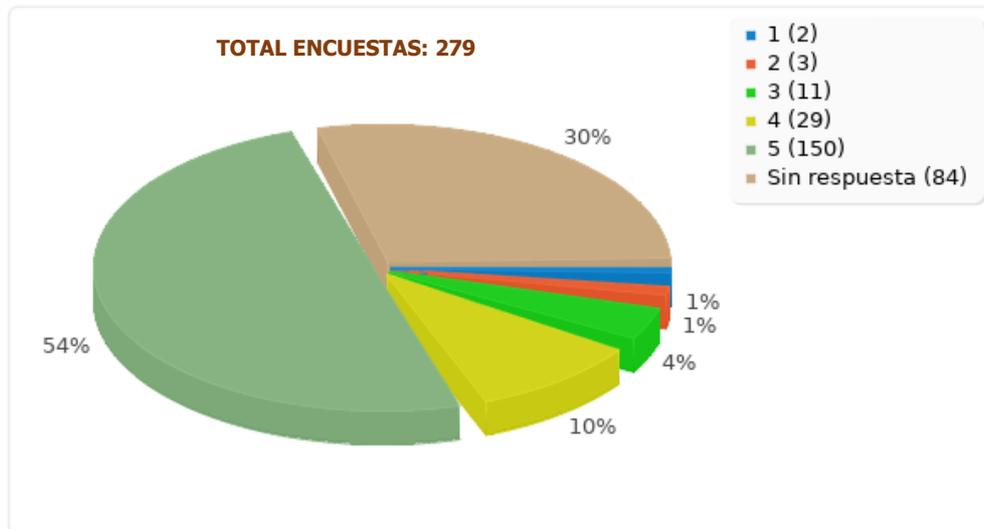
9.2.1. IMPORTANCIA DEL TRATO RECIBIDO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
206	1	0	8	24	173
100,00%	0,49%	0%	3,88%	11,65%	83,98%



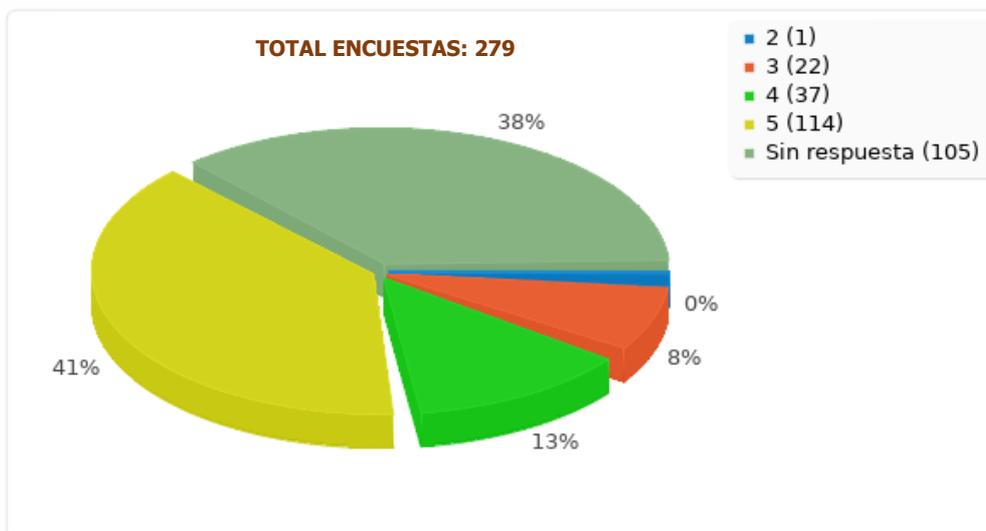
9.3. REALIZACIÓN CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
195	2	3	11	29	150
100,00%	1,03%	1,54%	5,64%	14,87%	76,92%



9.4. LUGAR DE LA CONSULTA ES EL ADECUADO					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
165	3	2	11	32	117
100,00%	1,82%	1,21%	6,67%	19,39%	70,91%

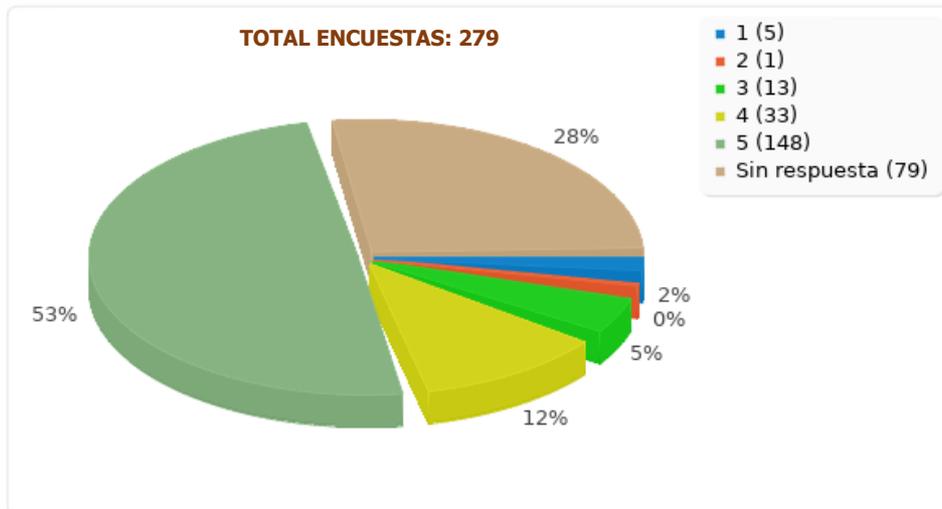


9.4.1. IMPORTANCIA DE LUGAR HABILITADO PARA CONSULTA					
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
174	0	1	22	37	114
100,00%	0%	0,57%	12,62%	21,26%	65,52%



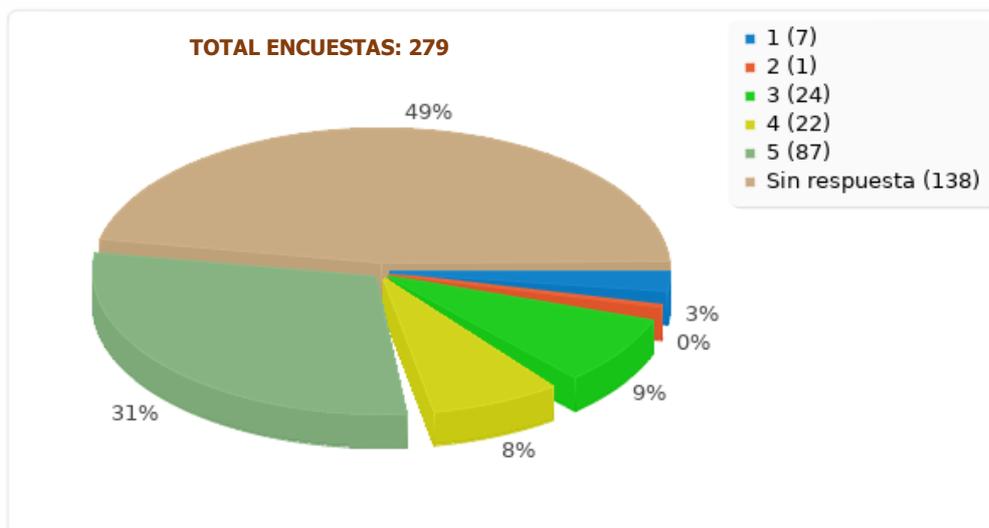
9.5. EL ARCHIVO DA RESPUESTA RÁPIDA A LAS CONSULTAS

RESPUESTAS	1	2	3	4	5
200	5	1	13	33	148
100%	2,50%	0,50%	6,50%	16,50%	74%



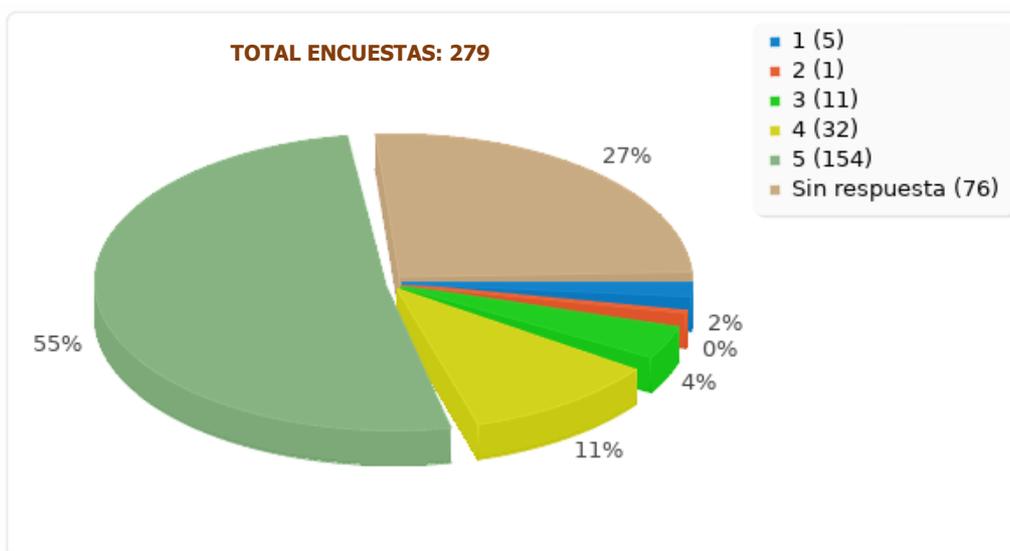
9.6. EL SERVICIO DEL ARCHIVO ES MEJOR QUE HACE UN AÑO

RESPUESTAS	1	2	3	4	5
141	7	1	24	22	87
100%	4,96%	0,71%	17,02%	15,60%	61,70%



9.7. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE ARCHIVO

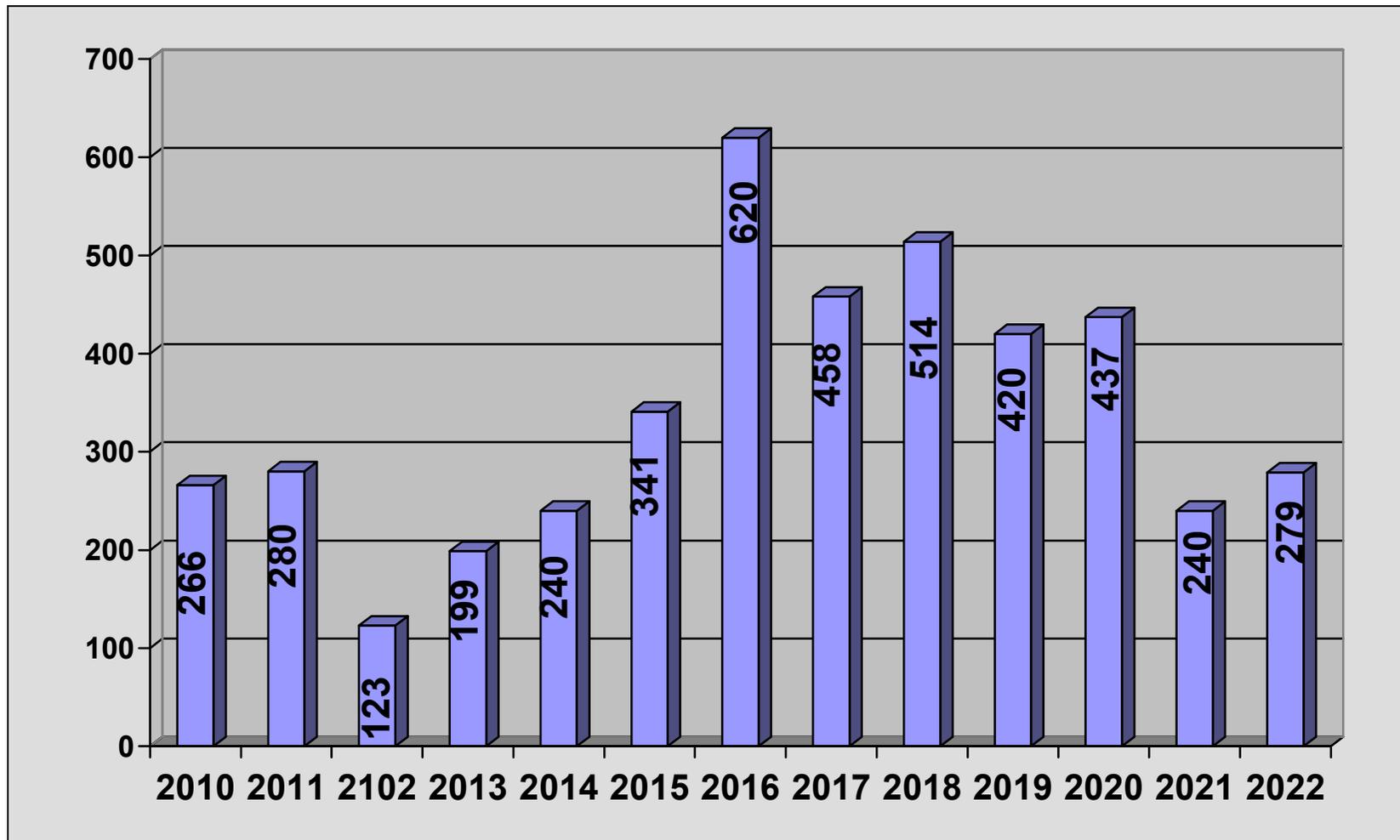
RESPUESTAS	1	2	3	4	5
203	5	1	11	32	154
100%	2,45%	0,49%	5,42%	15,76%	75,86%



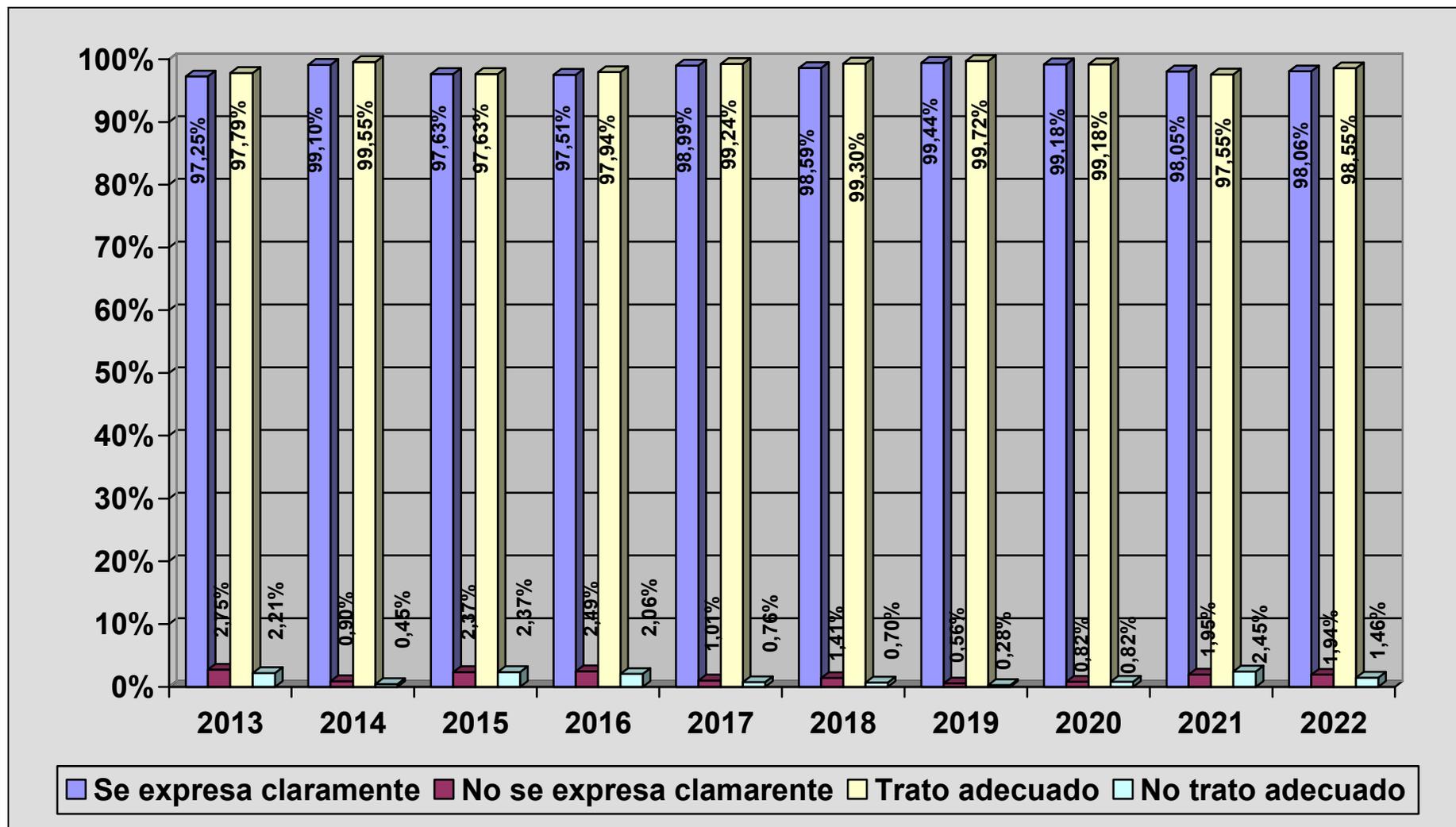
ANEXO II

TABLAS COMPARATIVAS

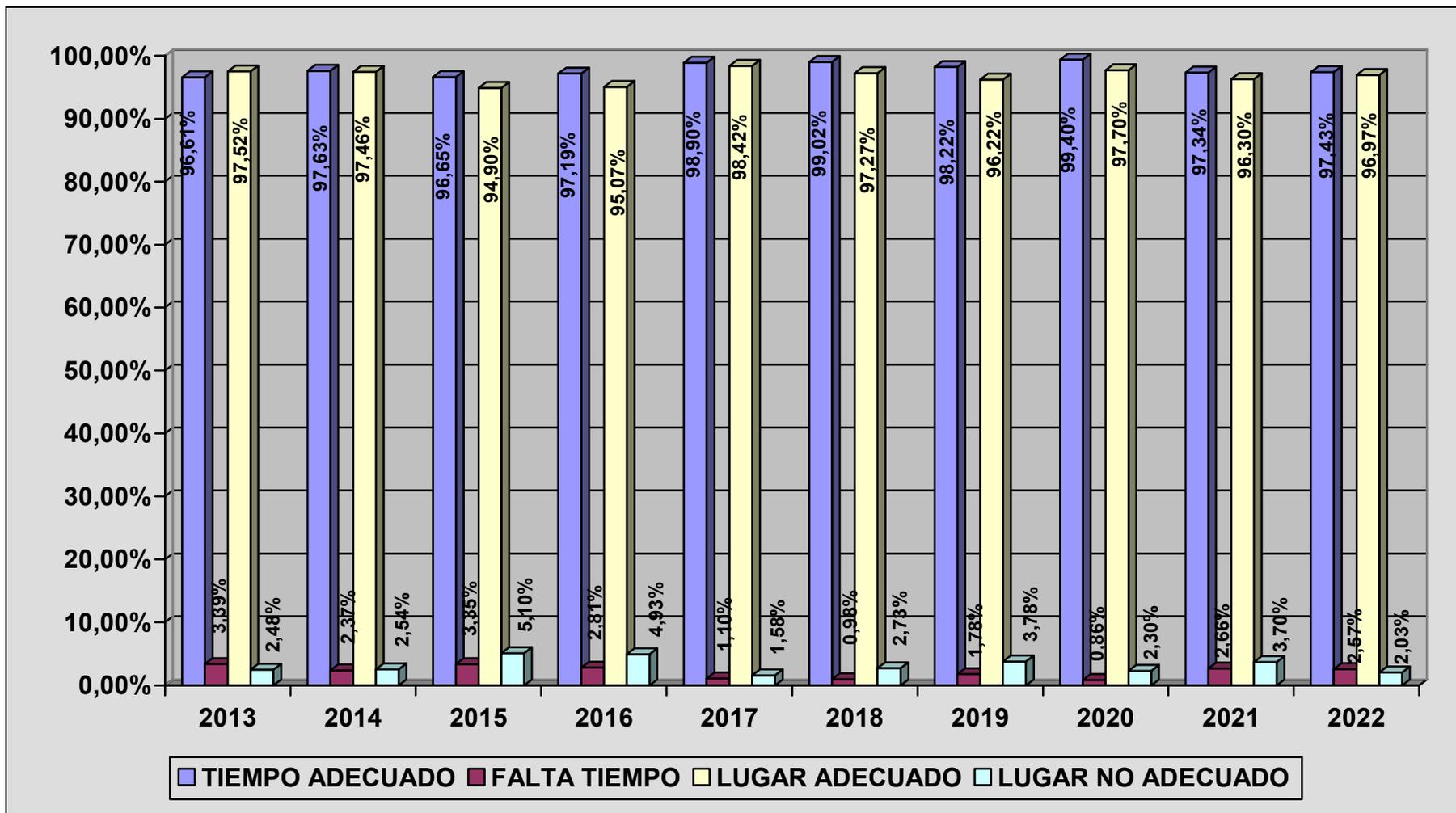
1. Evolución del número de encuestas



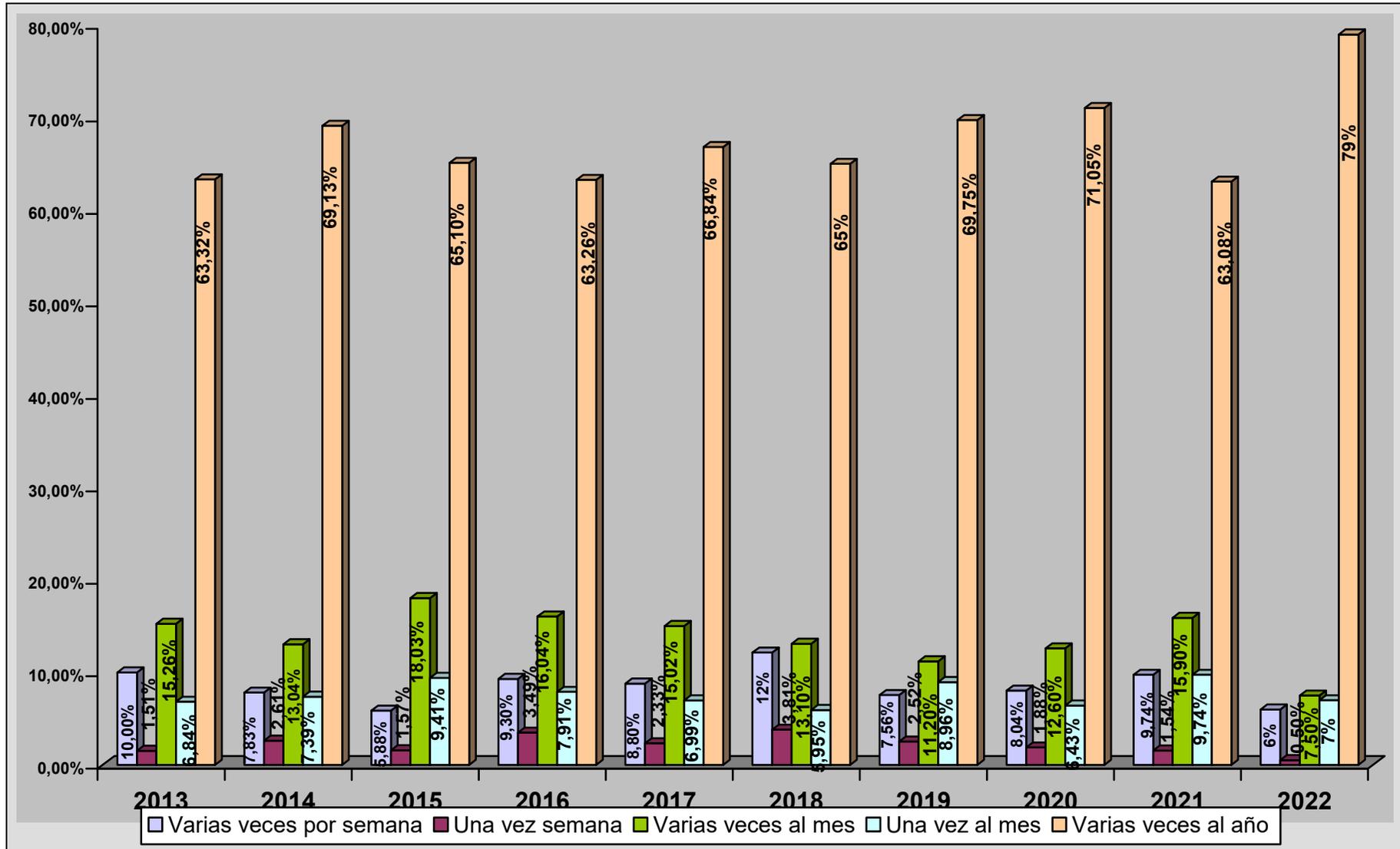
2. Comparativa del compromiso n° 1.5.: Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.



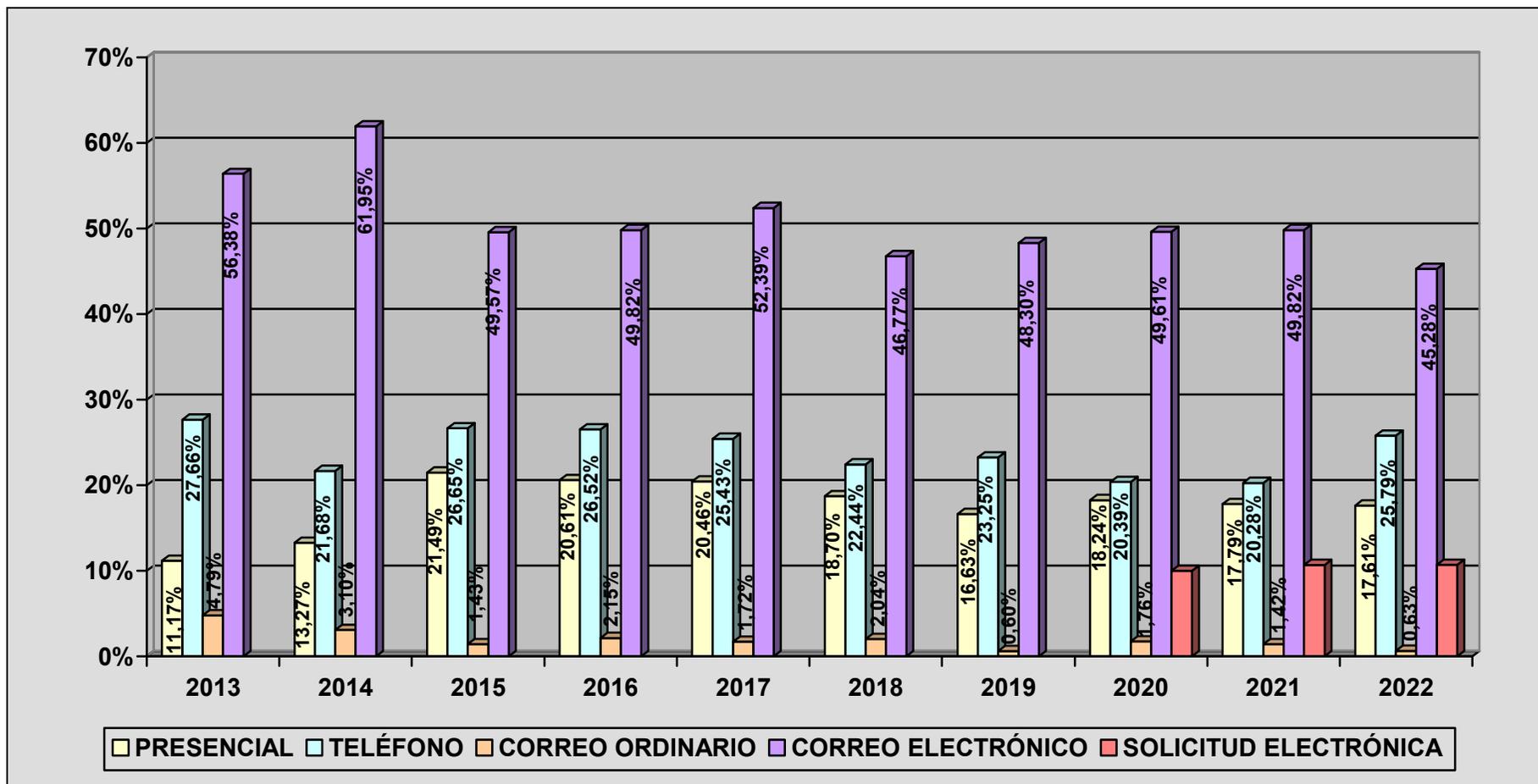
3. Comparativa del compromiso n° 1.6.: La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción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



4. Frecuencia de utilización del archivo

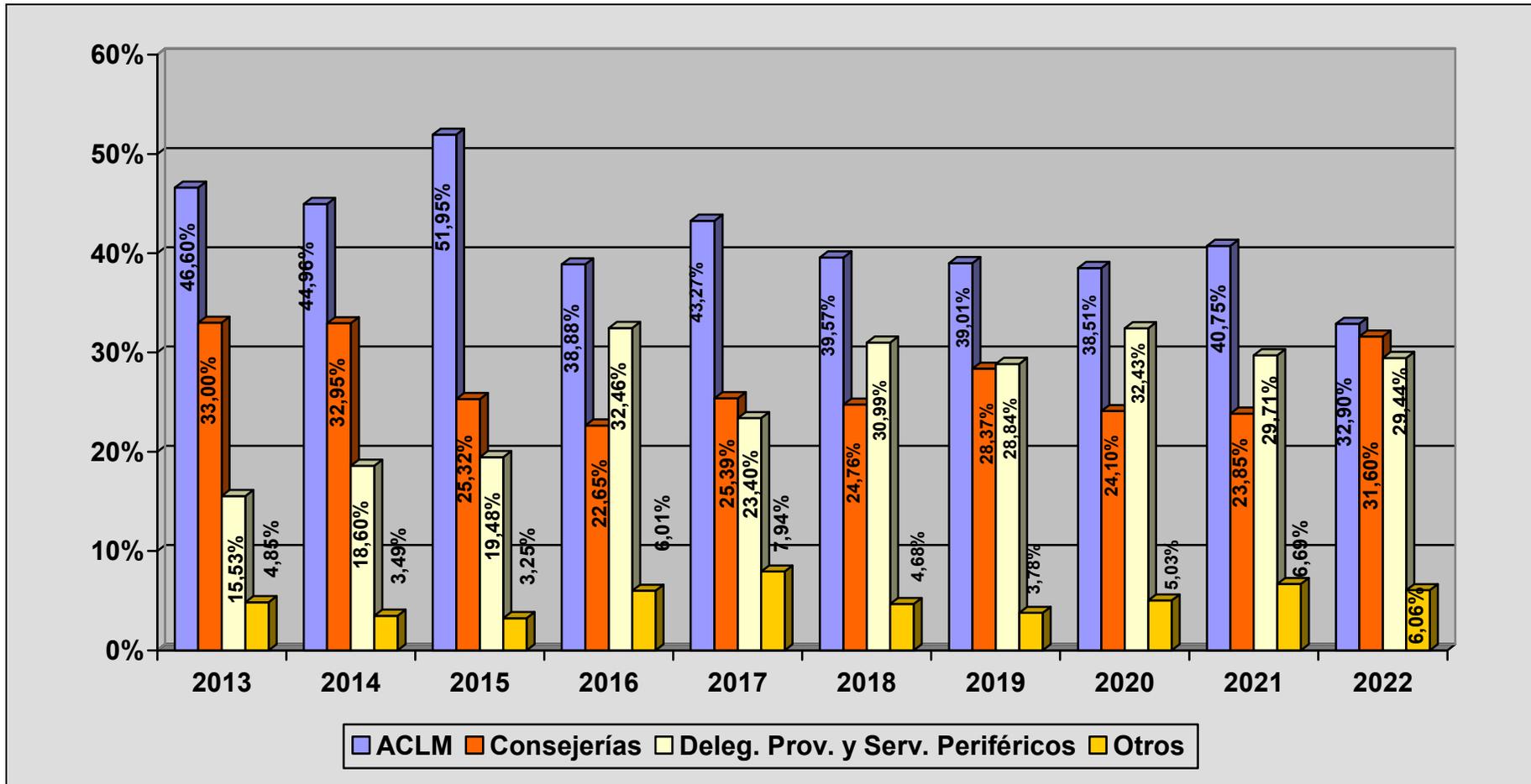


5. Medio por el que se solicita servicios al Archivo¹⁸



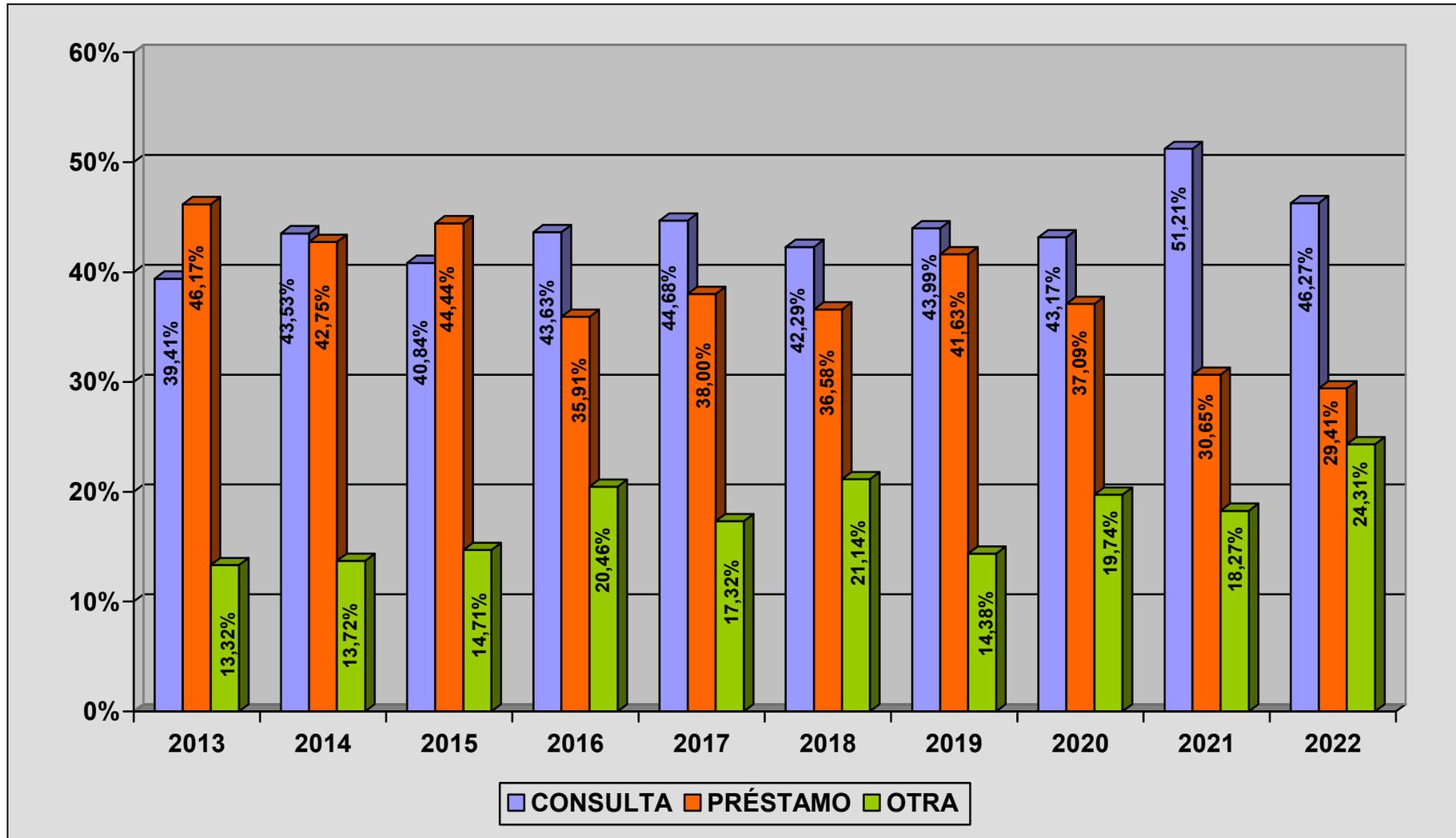
¹⁸ Se han corregido los datos de la encuesta de 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas. En la encuesta de 2020 se introdujo la opción "Solicitud Electrónica", destinada sobre todo a personas usuarias externas, es decir, ciudadanía y otras administraciones públicas, a través de la Sede Electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

6. Organismo al que dirige la consulta¹⁹



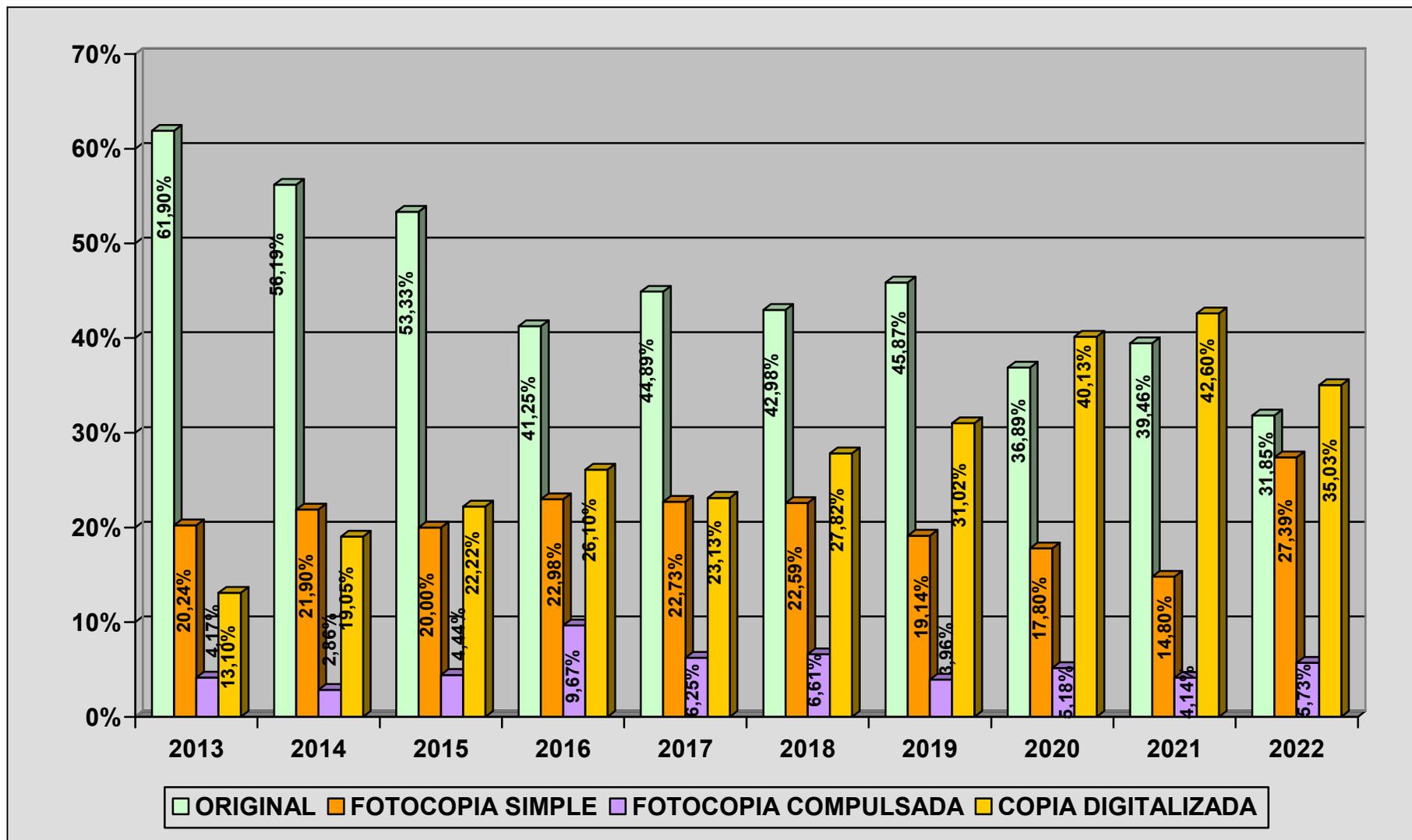
¹⁹ Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

7. Tipo de información solicitada²⁰

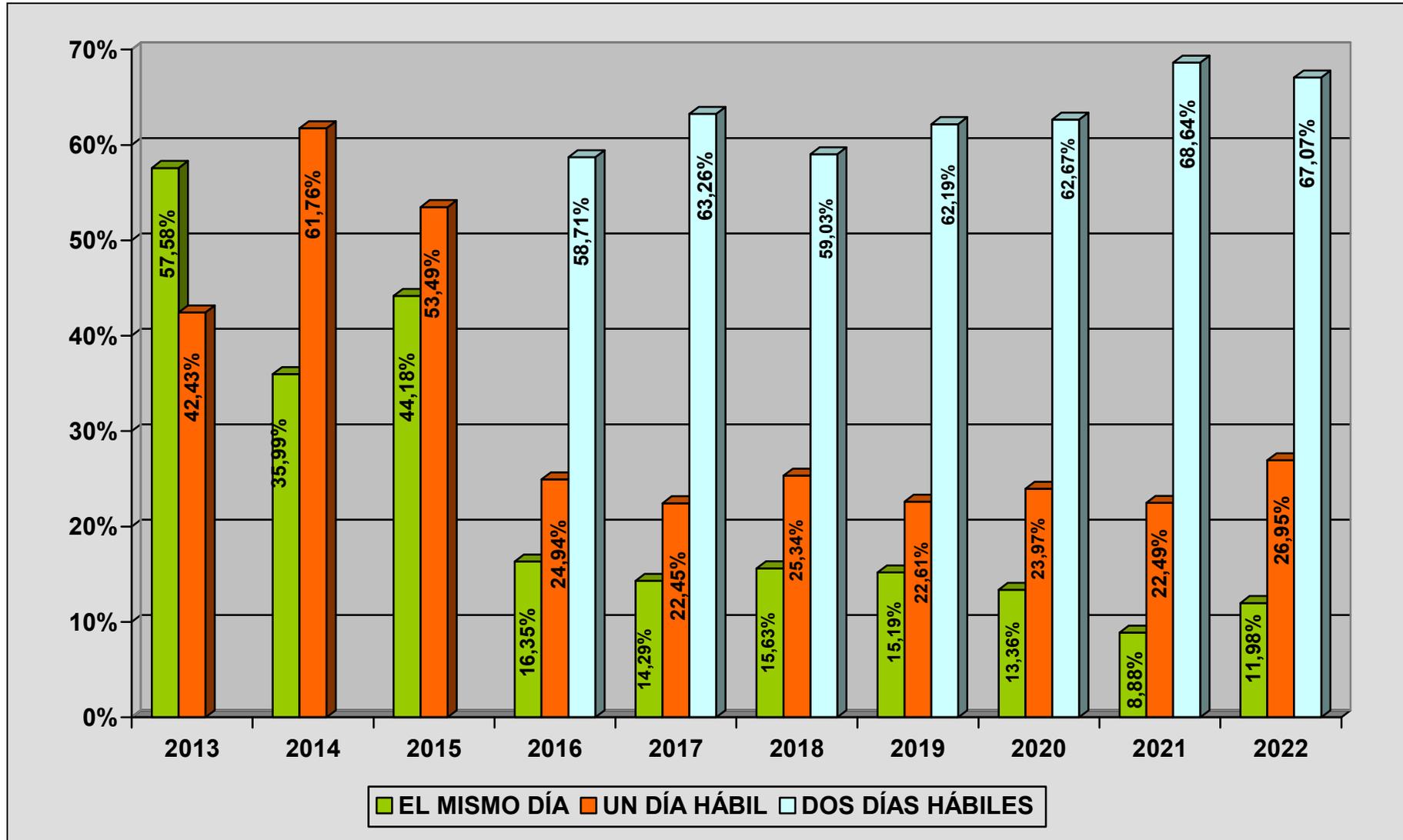


²⁰ Se han corregido los datos de las encuestas de 2013, 2014 y 2015 con respecto al informe de 2016, extrayéndose los datos porcentuales de la suma total de respuestas obtenidas en esta pregunta en la que se permitía marcar varias opciones para que la suma de porcentajes fuese del 100%, por lo que el número total de respuestas supera al de encuestas contestadas.

8. Original o copia

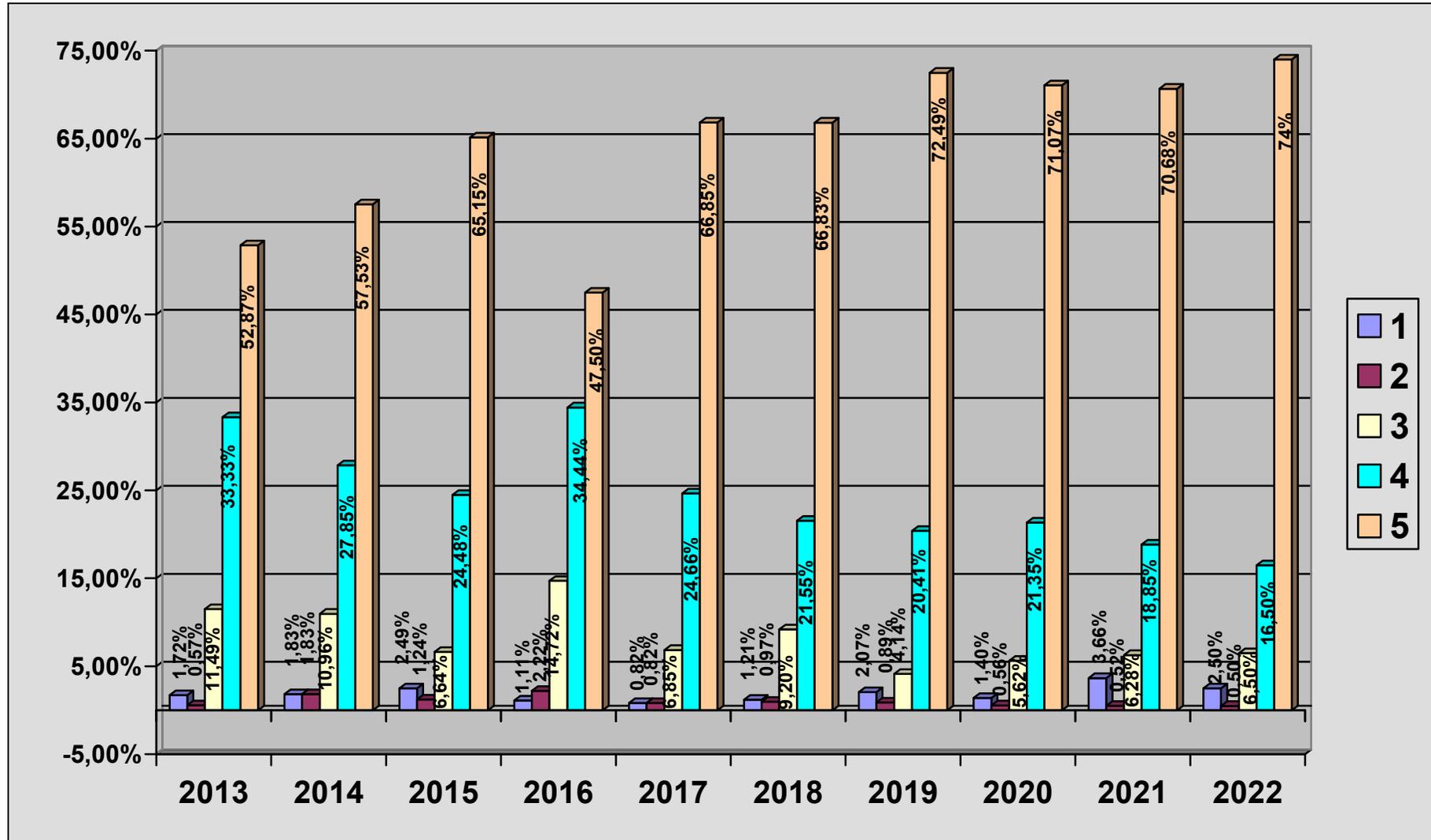


9. Plazo de resolución²¹



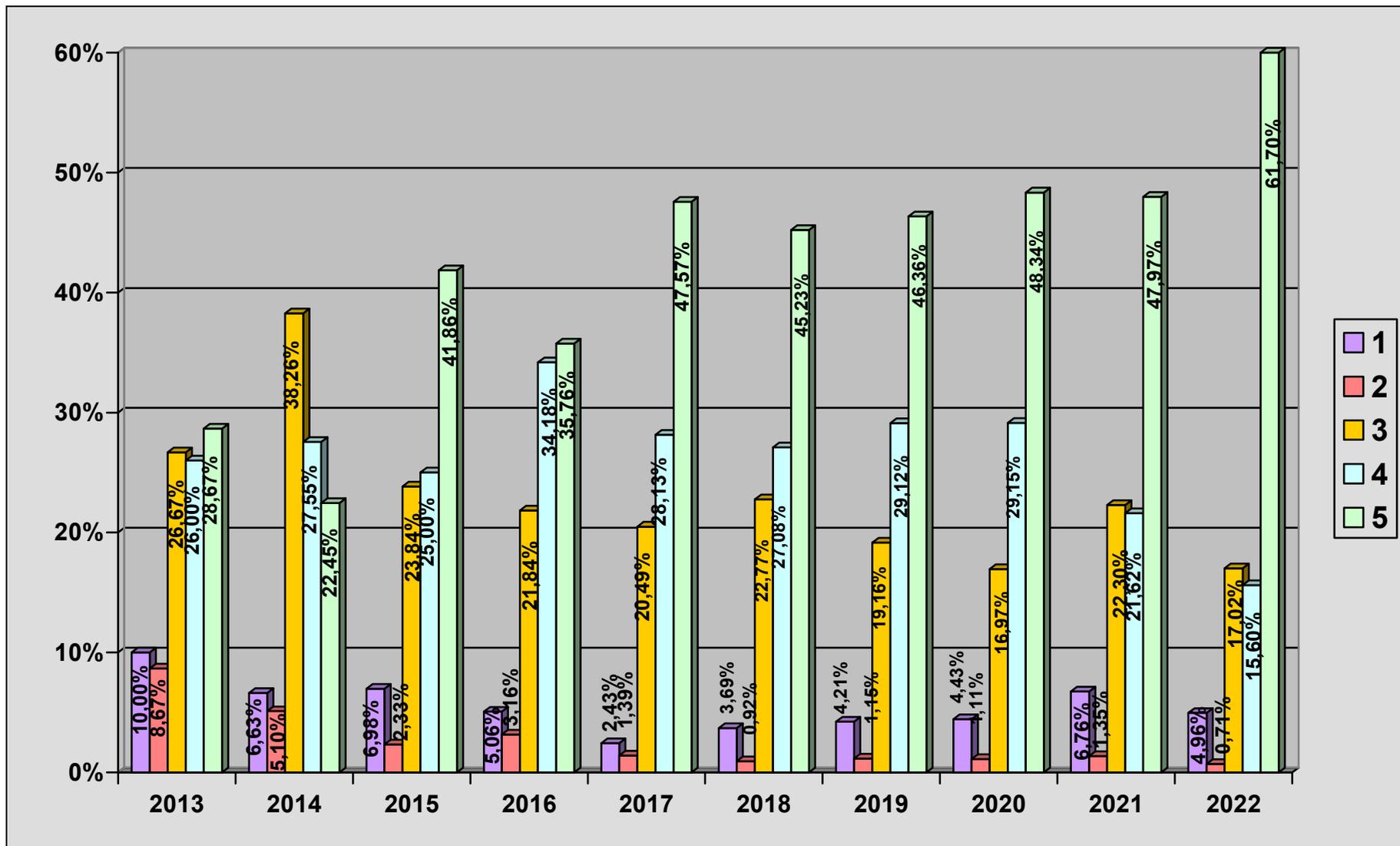
²¹ Hasta la encuesta de 2015 se incluía la opción "Dos horas". En la encuesta de 2016 se eliminó esta opción y se agregó la actual de "El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)"

10. El Archivo da respuesta rápida a las consultas²²

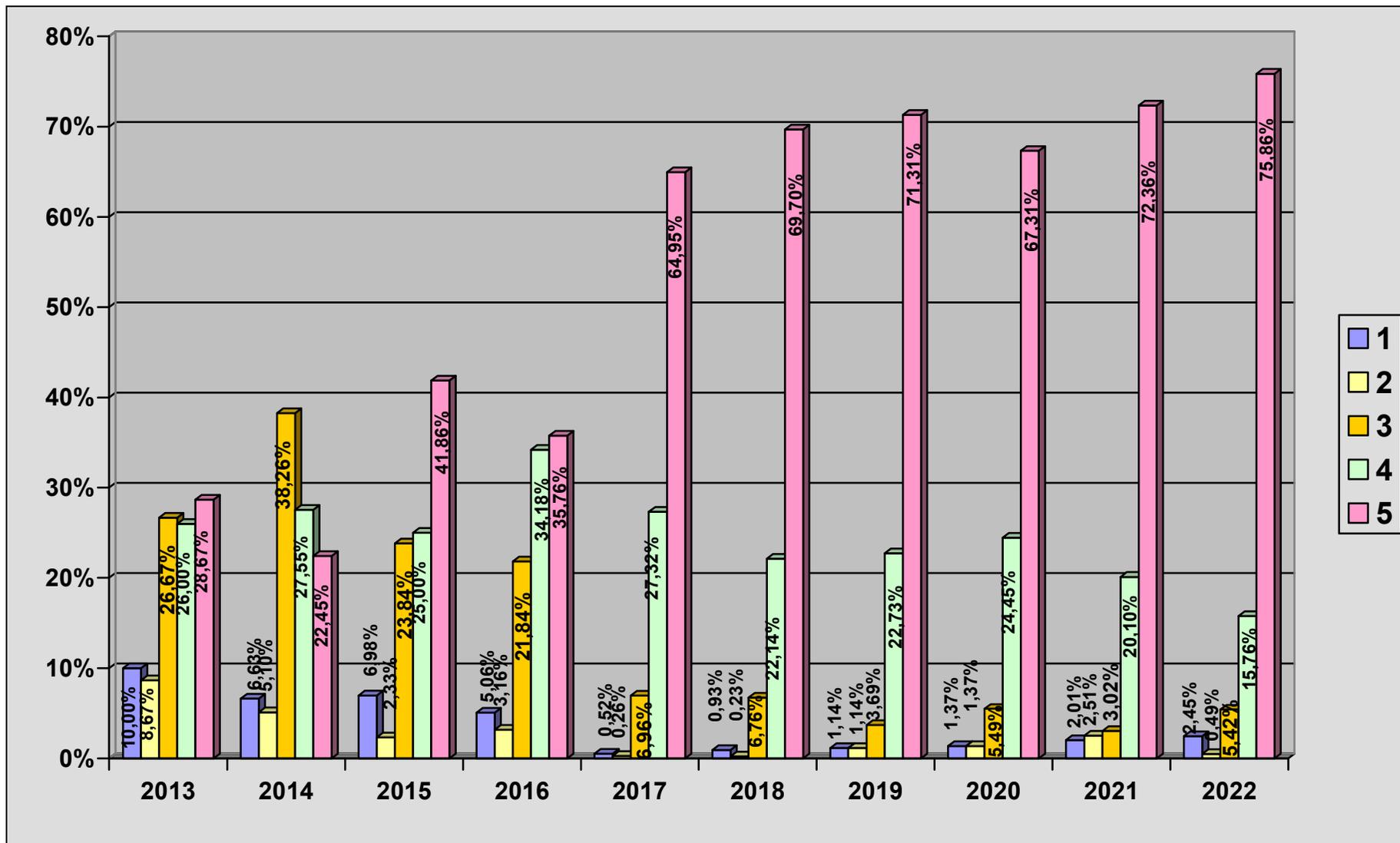


²² Valorado de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y que 5 está muy de acuerdo.

11. El servicio del Archivo es mejor que hace un año



12. Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo





Castilla-La Mancha

Encuesta de satisfacción de usuarias/os del Archivo de Castilla-La Mancha

0% 100%

Batería de preguntas

Seleccione una de las siguientes opciones

- Hombre
 Mujer

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

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

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

Por favor escoja...

Solo para el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha:

	Sí	Dudoso	No	Sin respuesta
¿Conoce la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Conoce la existencia del archivo central del organismo donde trabaja?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Sabe si el archivo central de su organismo está gestionado por personal técnico de archivos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿En caso de necesitar los servicios del archivo central sabría a quién y dónde dirigirse?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

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

Seleccione una de las siguientes opciones

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

¿A través de qué medio solicita habitualmente los servicios de los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales o de cualquier otro organismo público de la Junta de Comunidades, así como del Archivo de Castilla-La Mancha?

Marque las opciones que correspondan

- Presencial
 Teléfono
 Correo ordinario
 Correo electrónico
 Solicitud electrónica

**Indique el archivo al que últimamente ha dirigido su consulta:
Marque las opciones que correspondan**

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

Señale qué tipo de información ha solicitado:
Marque las opciones que correspondan

- Consulta de documentos
- Préstamo de documentos
- Otra información

Solo para el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Cuando solicita un documento en préstamo del Archivo de Castilla-La Mancha, ¿necesita siempre el original o le serviría una copia?. Marque la opción mayoritaria.
Seleccione una de las siguientes opciones

- Original
- Fotocopia simple
- Fotocopia compulsada
- Copia digitalizada
- Sin respuesta

Solo para el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Para tener a su disposición los documentos solicitados para su consulta o préstamo, ¿qué plazo le parece más oportuno?.
Seleccione una de las siguientes opciones

- El mismo día que se solicitan
- Un día hábil
- El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)
- Sin respuesta

Solo para el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. De estos otros servicios, ¿qué importancia tiene para usted, en una escala de 1 a 5, que se presten en el plazo indicado en la Carta de Servicios?.

	1	2	3	4	5	Sin respuesta
Consulta y préstamo de documentos (2 días hábiles)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
Asesoramiento técnico a las oficinas (10 días hábiles)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
Transferencias de documentos (10 días hábiles)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				

Por favor, manifieste su opinión sobre los asuntos que se le consultan conforme a una escala de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo, y en su caso valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted el asunto planteado.

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

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

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

[Continuar después](#)

[Enviar](#)

[Salir y borrar la encuesta](#)