



INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA EN 2024

JUSTIFICACIÓN

El Archivo de Castilla-La Mancha tiene como uno de sus principales objetivos la plena satisfacción de las personas usuarias que utilizan sus servicios. En este sentido, la encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado en la prestación de dichos servicios porque permite conocer de primera mano qué opinan éstas de la calidad de los servicios que reciben y porque proporciona una información objetiva de los resultados de cada servicio al establecer la medida de la satisfacción.

Del mismo modo, el Archivo de Castilla-La Mancha también ha asumido el compromiso de conocer de forma rigurosa la percepción y valoración que los usuarios y usuarias tienen sobre el propio Archivo. El conocimiento de esos extremos es utilizado como herramienta de gestión interna y posibilita la identificación de problemas y de puntos débiles susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas adecuadas.

Estos parámetros generales se han traducido de forma operativa en estos tres objetivos específicos:

1. El conocimiento de las opiniones y actitudes de los usuarios 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 los usuarios/as 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, específicamente, 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 tan sólo a la obtención de opiniones de las personas usuarias para conocer 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, que se realiza con una periodicidad anual, se envía para su cumplimentación a todas las personas usuarias del Archivo de Castilla-La Mancha a través de su correo electrónico¹. Se envía tanto a personas de uso interno, es decir, pertenecientes a la Administración Regional y personas de uso externo, esto es, ciudadanía y personal de otras Administraciones Públicas. Eso sí, se han adoptado las medidas necesarias para que su cumplimentación se haga de forma anónima.

Esta información tiene un aspecto dinámico al incluir los resultados de las valoraciones en la propia gestión del sistema para que el esfuerzo evaluador sea significativo. Además, a lo largo del desarrollo del informe se adjuntan algunas tablas comparativas de los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores con respecto a la del presente ejercicio para poder comparar la evolución de los resultados.

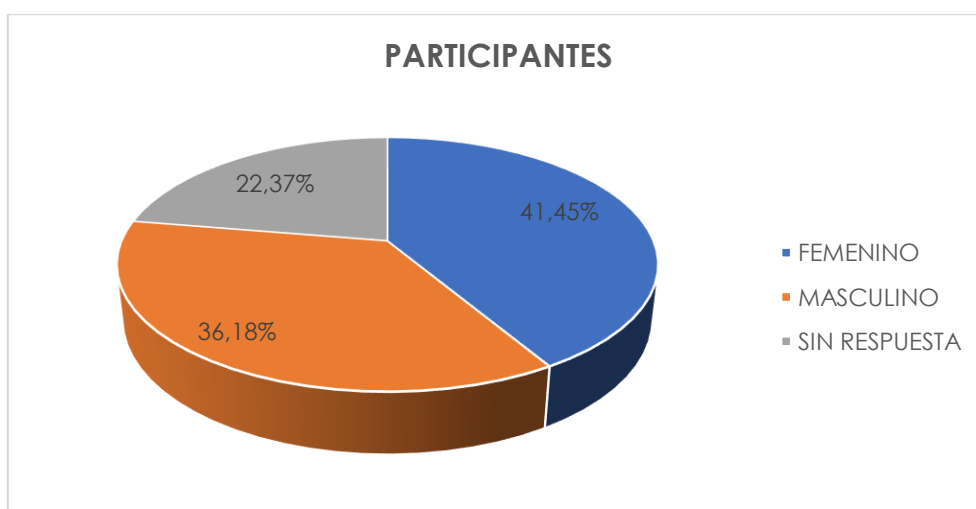
Por último, la encuesta de satisfacción es accesible de forma permanente a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha <https://www.jccm.es/atencion-a-la-ciudadania/cartas-de-servicios/34165>.

RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN

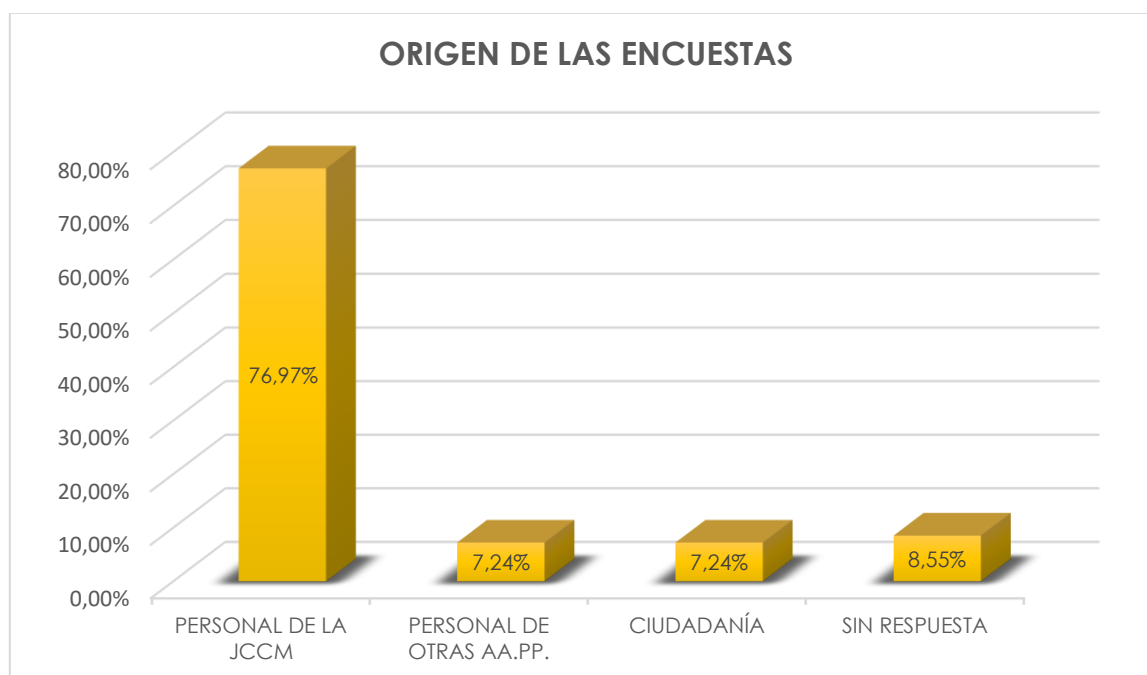
Este año, como novedad, la encuesta ha ido dirigida a personas usuarias del Archivo que hicieron uso de sus servicios de una u otra forma durante el año 2024, mientras que en años anteriores la encuesta fue dirigida, además de la ciudadanía, al personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en general, sin tener en cuenta si han hecho o no uso de los servicios del Archivo. De ahí, que el número de encuestados y encuestadas sea más reducido que en ediciones anteriores. Sin embargo, por este mismo motivo, los resultados de esta encuesta se ajustan aún más a la realidad y sus conclusiones puedan caracterizarse por un cariz más objetivo ya que recoge las opiniones de las personas que han tenido un contacto directo con el Archivo y con los servicios que ofrece.

➤ El número total de encuestas recibidas ha sido de 152, de las que el 41,45% han sido cumplimentadas por mujeres y el 36,18% por hombres; mientras que el 22,37% de los participantes no han respondido:

¹ La encuesta de satisfacción se realiza sobre los servicios prestados durante el ejercicio 2024 por el Archivo de Castilla-La Mancha y todos los Archivos Centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales y Organismos Autónomos en los que existe personal técnico a su cargo. Dicha encuesta se llevó a cabo durante el mes de julio de 2025.



➤ De las 152 encuestas, 117 (76,97%) han sido cumplimentadas por personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha²; 11 encuestas (7,24%) han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas; otras 11 (7,24%) por ciudadanas y ciudadanos en general; y 13 encuestas (8,55%) no han respondido:



➤ El Archivo de Castilla-La Mancha ha prestado servicios (consultas, préstamos, inserciones e intercalaciones de documentos, asesoramientos técnicos,

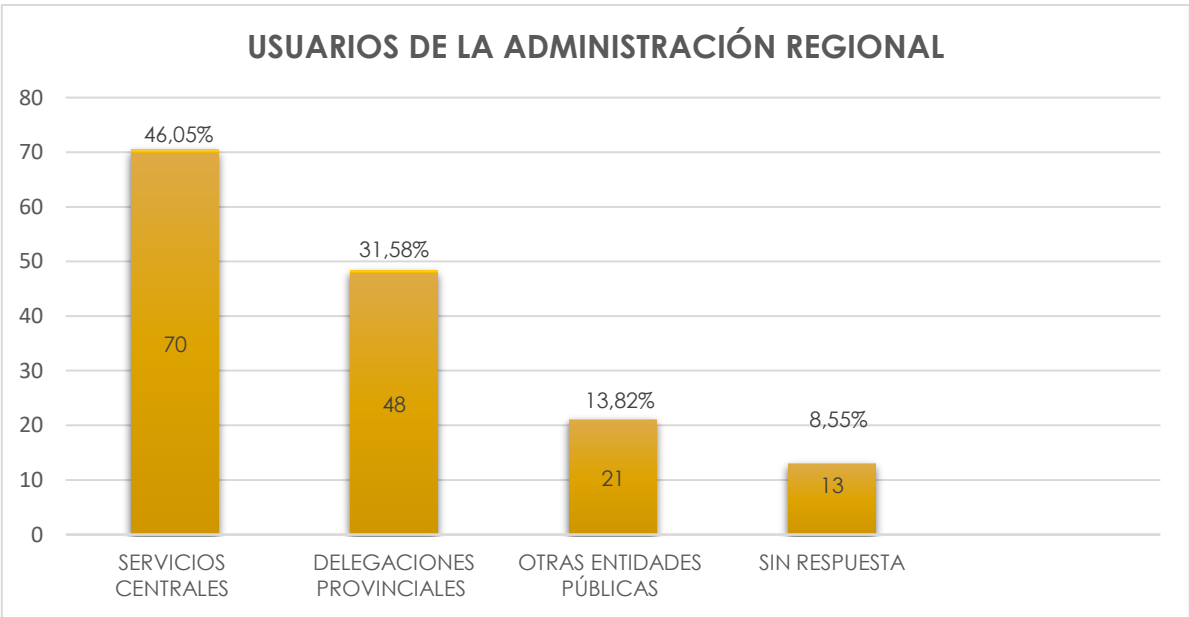
² Compuesto por los Servicios Centrales (Consejerías y SESCOAM), los Servicios Periféricos (Delegaciones Provinciales) y los organismos públicos de la Administración Regional.

transferencias documentales, información de referencia y elaboración de informes) durante 2024 a un alto porcentaje de personal perteneciente a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Otro año más, se observa cómo el grueso de las personas usuarias que solicitan los servicios de archivo se corresponde con el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (76,97%) de ahí que la encuesta de satisfacción vaya dirigida principalmente a este colectivo.

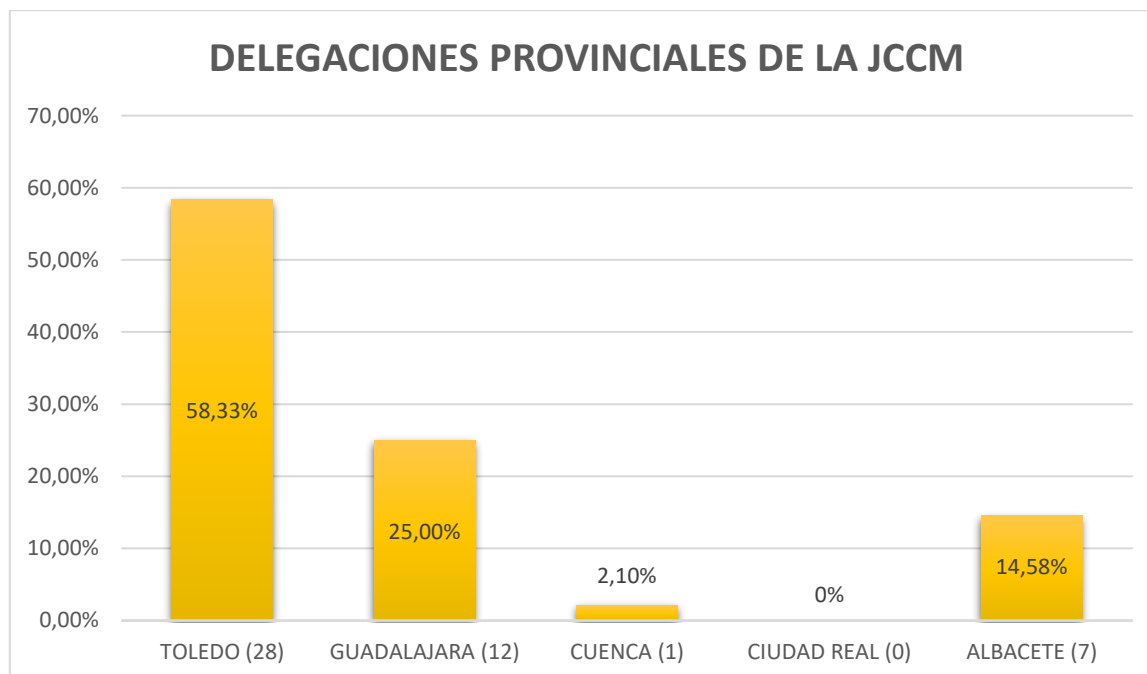
Otro dato a tener en cuenta es que vemos un incremento con respecto al año anterior en el porcentaje de personas que no se adscriben a ninguna institución pública y que se corresponden con la ciudadanía en general (de un 5,29% a un 7,24%). Lo que indica un mayor conocimiento de los servicios que presta el Archivo por parte de este colectivo y, por tanto, una mayor repercusión en la Sociedad.

Igualmente, se ha incrementado el número de personas usuarias pertenecientes a otras administraciones públicas (de un 2,23% a un 7,24%) lo que indica la presencia de una mayor interoperabilidad de los datos existentes entre las mismas y la labor del Archivo como facilitador de dichos datos a las distintas administraciones que los requieran. Dichos datos reflejan una mayor variedad en el perfil de los usuarios y usuarias que solicitan sus servicios al Archivo y un aumento de la relevancia de los mismos.

➤ De las encuestas remitidas por el personal al servicio de la Administración Regional, el 46,05% de los cuestionarios que tienen cumplimentada esta pregunta corresponden a personas procedentes de los Servicios Centrales, el 31,58% a personas procedentes de los Servicios Periféricos, el 13,82% a otras entidades públicas, mientras que del 8,52% no se ha obtenido respuesta:



➤ De las 48 encuestas recibidas desde las Delegaciones Provinciales, la mayor parte (28) han sido contestadas desde la provincia de Toledo; 12 desde Guadalajara; 1 desde Cuenca y 7 desde Albacete:

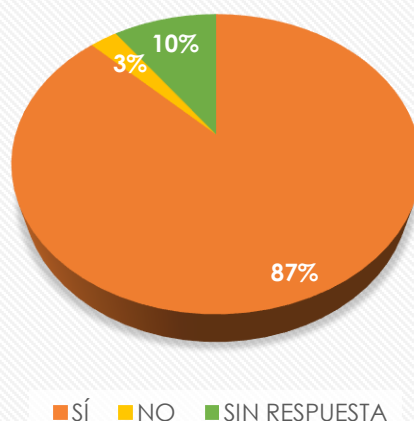


SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO

La elaboración de la encuesta ha estado enfocada en valorar la relevancia que tienen los servicios de archivo entre los usuarios y usuarias. Para ello, uno de los bloques de preguntas de ésta se ha centrado en averiguar los conocimientos que tiene exclusivamente el personal de la Administración Regional acerca de distintos aspectos relacionados con el lugar que ocupa el Archivo en el funcionamiento habitual de la Administración.

➤ La primera cuestión planteada es si el personal encuestado conoce la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha con el fin de valorar el impacto que tiene en la Organización como un servicio más de la misma. Los resultados obtenidos son bastante satisfactorios puesto que una amplia mayoría es consciente de la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha (87%), mientras que tan sólo un 3% lo desconoce. Esto demuestra la necesidad que tienen de este servicio para la realización de su trabajo:

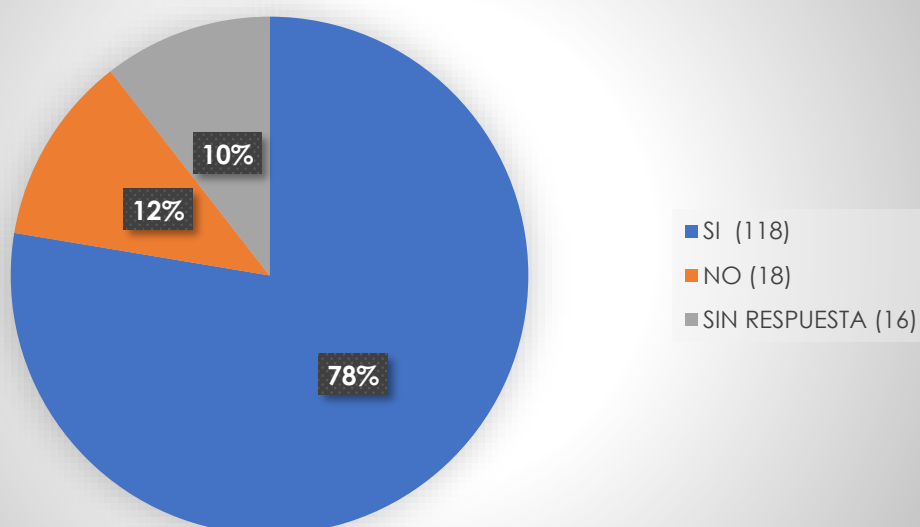
¿CONOCE LA EXISTENCIA DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA?



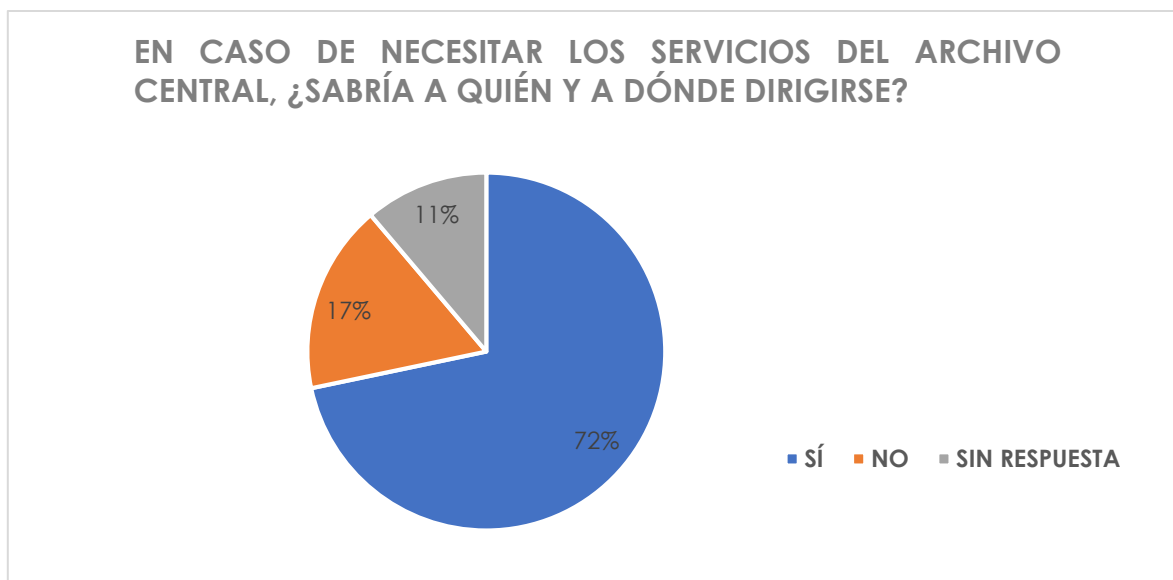
Además, el Archivo de Castilla-La Mancha tiene un mayor alcance en cuanto a los distintos tipos de personas usuarias, debido a que las solicitudes que recibe son tanto de internas como externas a la Administración, mientras que las personas que requieren los servicios de los Archivos Centrales son principalmente trabajadores y trabajadoras de la Administración.

➤ En cuanto al porcentaje sobre el conocimiento que se tiene de la existencia del Archivo Central del organismo donde trabaja la persona encuestada ha aumentado con respecto al año anterior (de un 69,36% a un 78%); el 12% lo desconoce; mientras que un 10% no ha respondido. Por tanto, podemos decir que el Archivo de Castilla-La Mancha tiene un alto grado de integración en la estructura administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha:

¿CONOCE LA EXISTENCIA DEL ARCHIVO CENTRAL?



➤ Además, a la pregunta de si las personas encuestadas sabrían a quién y a dónde dirigirse en caso de necesitar los servicios del Archivo Central correspondiente, de nuevo, observamos un amplio reconocimiento de la figura del profesional del Archivo con resultados muy similares al gráfico anterior. Según los datos, observamos como más de 7 usuarios y usuarias de cada 10 saben a quién y a dónde dirigirse dentro de su Organización en caso de necesitar dichos servicios:

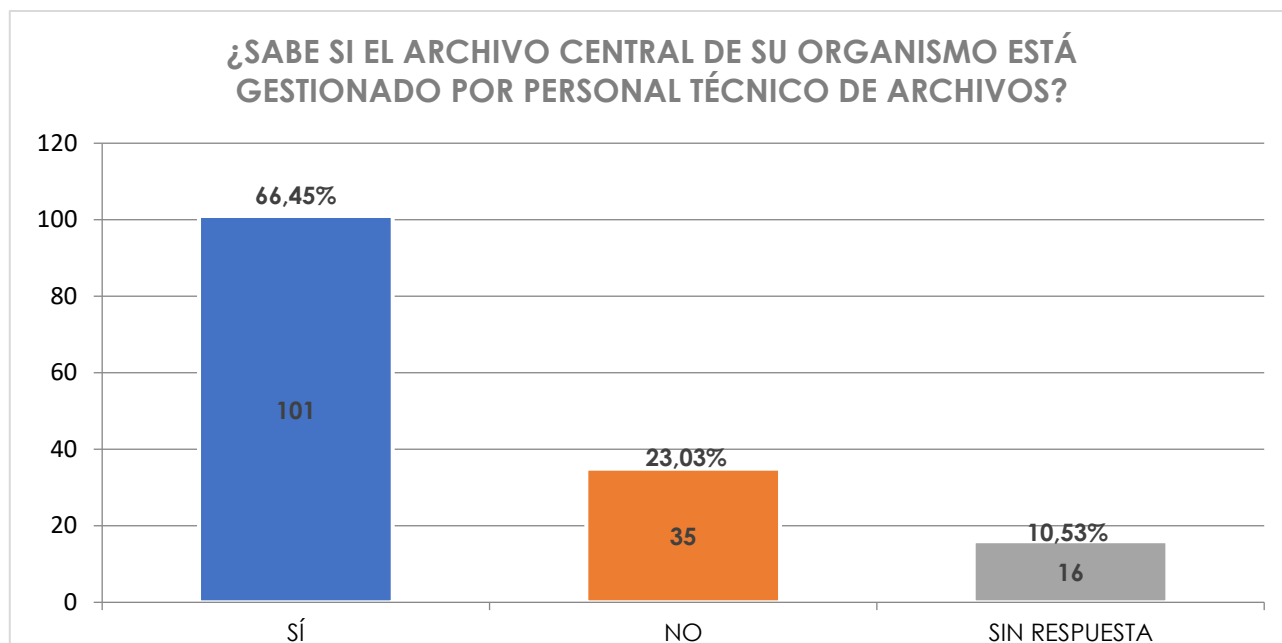


Es importante mencionar que la encuesta va dirigida al personal que ha utilizado los servicios del archivo durante el año 2024. Por tanto, teniendo en cuenta estos datos, se puede hacer una distinción entre aquellas personas usuarias que son habituales y por tanto están familiarizados con el Archivo y su archivero o archivera, y aquellos que hasta este momento no habrían utilizado dichos servicios, que se puede corresponder con el 28% restante de los encuestados.

Por otro lado, también habría que tener en cuenta que la dispersión de las sedes de las Delegaciones Provinciales 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, una gran parte del personal funcionario que presta servicios en los servicios periféricos, no solicitan los servicios de archivo al archivero o archivera de su Consejería correspondiente, ya sea por desconocimiento de su existencia o porque prefieren evitar intermediarios, sino que acuden directamente al Archivo de Castilla-La Mancha para cubrir sus necesidades relacionadas con la gestión documental.

No obstante, en general, el personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha conoce en mayor proporción, sobre todo el de las Consejerías, la existencia de sus Archivos Centrales, así como a dónde y a quién dirigirse en caso de necesitar los servicios del Archivo, ya que el porcentaje de los dos gráficos es muy similar.

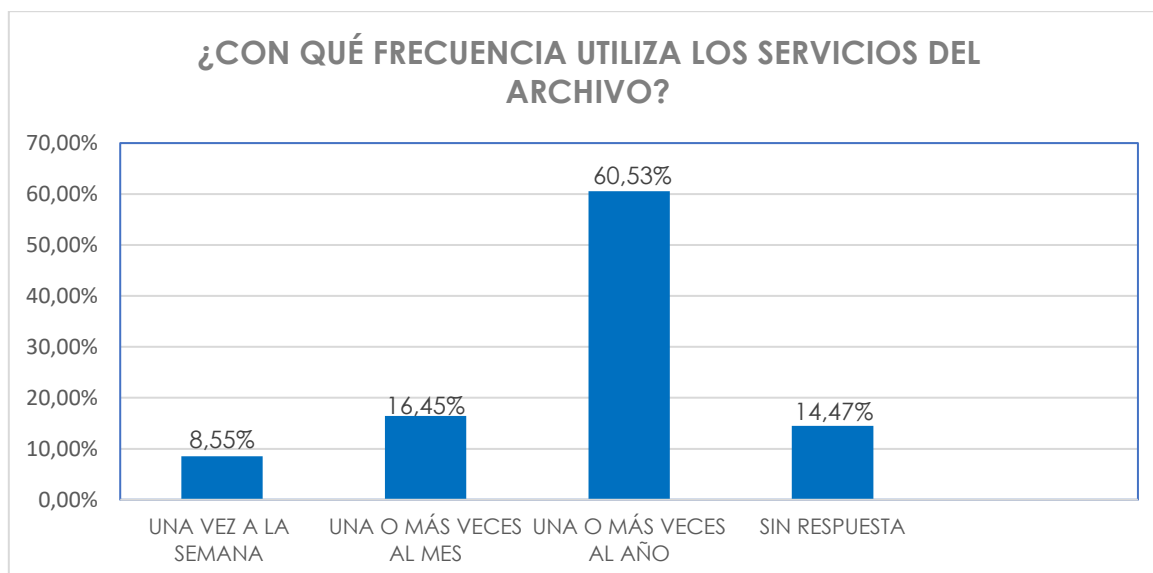
➤ Otra cuestión diferente es el conocimiento que tienen los encuestados y encuestadas del personal a cargo del Archivo Central de cada Consejería o Delegación Provincial ya que observamos que existe un porcentaje menor que en los gráficos anteriores de usuarios y usuarias que sea consciente de que el personal que trabaja en el archivo central de su organismo sea un técnico de archivo cualificado y capacitado para ejercer las labores que implica la gestión documental:



En conclusión, del estudio de los datos porcentuales extraídos de las respuestas a la encuesta se deduce que el personal de la Administración Regional conoce la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha, los Archivos Centrales de sus propios organismos y el personal técnico a su cargo.

USO DE LOS SERVICIOS DE ARCHIVO

➤ La primera pregunta de este bloque se refiere a la frecuencia con que son utilizados los servicios del Archivo. De las respuestas obtenidas hay que destacar que ha ascendido el porcentaje de personas usuarias que demandan servicios de archivo con una frecuencia de una o más veces al año (60,53%). Una relación más frecuente con el Archivo la muestran el 16,45% de los encuestados y encuestadas que utilizan los servicios de Archivo, al menos, una o más veces al mes. 8,55% lo utilizan una vez a la semana. Por último, podemos identificar el 14,47% correspondiente a las respuestas no completadas con aquellas personas que no se incluyen en ninguna de las otras opciones comentadas, ya sea porque la frecuencia del uso de los servicios de archivo no se encuentra dentro de las opciones ofrecidas:



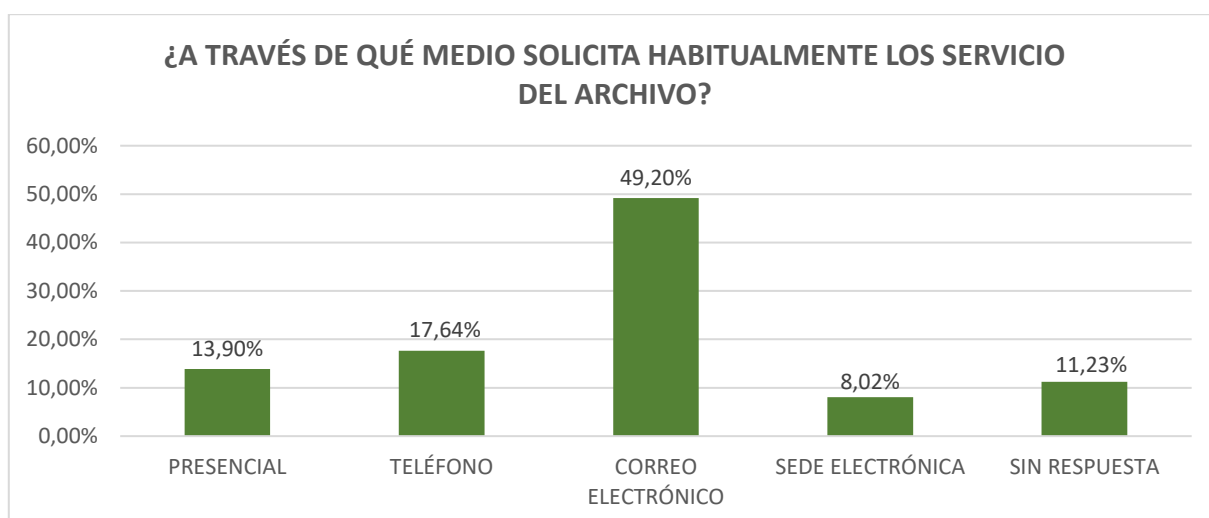
La evolución con respecto al año anterior la observamos en un aumento de la frecuencia de uso de los servicios de archivo, ya que se pasa de un 8,10% de una vez a la semana a un 8,55%, en detrimento de otras opciones como la frecuencia de una o más veces al año, que asciende de 49,60% de la encuesta anterior a un 60,53%; o el aumento de un 11,41% a un 16,45% en la opción de una o más veces al mes.

Aunque tanto el año 2023³ como el 2024 la opción mayoritaria es la frecuencia de una o más veces al año, el aumento de la opción de una vez a la semana nos indica un incremento del uso de los servicios de archivo y, por tanto, una mayor consideración de los usuarios y usuarias hacia el Archivo y su necesidad en el funcionamiento de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

➤ La siguiente pregunta formulada fue la del medio por el que habitualmente solicitan los servicios del Archivo. Esta cuestión permite marcar varias opciones como respuesta, puesto que la persona demandante puede solicitar los servicios del Archivo por distintos medios. Una amplia mayoría de las personas encuestadas accede a través del correo electrónico, al ser un medio bastante ágil donde el personal del Archivo se encuentra ampliamente disponible. En la encuesta realizada este año se observa cómo el porcentaje de las consultas por correo electrónico despunta por encima del resto de años⁴, siendo únicamente superado por el año 2014, en el que también se produjo un aumento considerable de las consultas por este medio:

³ En el anexo I podemos ver la evolución de la frecuencia de uso de los servicios del Archivo en los últimos años.

⁴ Véase anexo II.



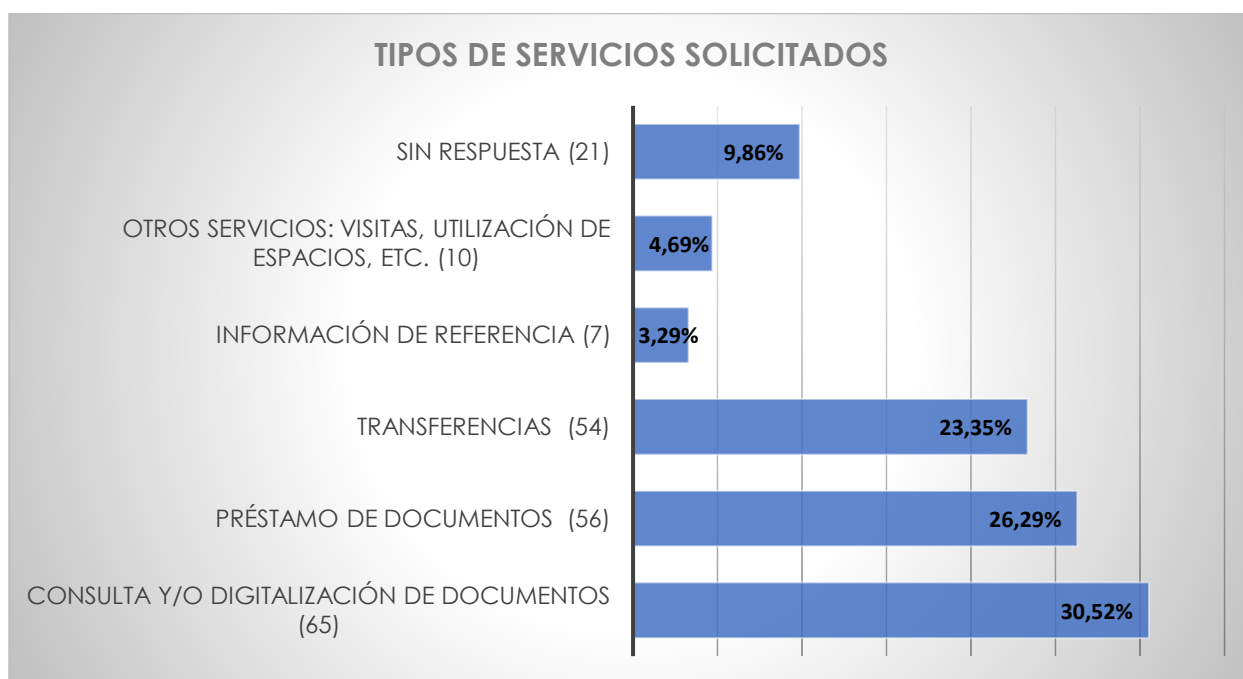
El resto de las opciones muestran unos porcentajes bastante similares entre ellos destacando ligeramente el teléfono, un medio igual de rápido que el correo electrónico para poder contactar con el personal de archivo, manteniéndose los mismos porcentajes con respecto a encuestas anteriores (17,64% frente al 23,25% de la encuesta de 2019, al 20,39% de la de 2020, al 20,36% de la de 2021 o al 25,79 de 2022, al 11,42% la del 2023). 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 archivero o archivera (Consejerías, Delegaciones 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.

Únicamente un 13.90% de las personas usuarias opta por hacer un uso presencial de las instalaciones y servicios de archivo, principalmente gracias a las solicitudes de copias digitalizadas permitiéndoles acceder a la documentación sin necesidad de desplazarse al Archivo.

Por último, un número muy reducido de los encuestados (8,02%) accede por sede electrónica, que se puede corresponder principalmente con los usuarios externos a la Administración, puesto que los trabajadores que se encuentran dentro de la Organización tienen la opción de contactar con los profesionales del Archivo tanto por vía electrónica (e-mail) como telefónica, encontrándose dentro de las dos opciones anteriores. Pueden estar incluidos dentro de este grupo los ciudadanos y ciudadanas que solicitan los servicios de Archivo mediante dicha sede electrónica, cuyo registro comenzó en el 2020 y que mantiene aún porcentajes muy bajos. Otro aspecto que puede condicionar el bajo número de personas que utilizan la sede electrónica puede ser por motivos técnicos, ya que en el servicio de Archivo se está implementando en la actualidad de manera

paulatina la solicitud de prestación de sus servicios por vía telemática mediante el uso de sede electrónica (consultas, peticiones de préstamo, reserva de espacios, etc.). Por este motivo, la posibilidad de acceder a los servicios de archivo de manera más ágil por otras vías como el correo electrónico o el teléfono, relegan esta opción a un último lugar como método de acceso a los servicios del Archivo.

➤ Gran parte del personal usuario de la Administración Regional suele solicitar diferentes tipos de servicios al Archivo. Además de las consultas y préstamos, los más usuales, son la demanda de asesoramiento técnico y sobre todo transferencias de documentación. Si hablamos propiamente de los servicios prestados por el Archivo, hemos obtenido las siguientes respuestas:



Es importante destacar que los encuestados pueden responder en esta pregunta con varias opciones, por lo que hay que tener en cuenta que de los 153 encuestados, 65 han solicitado en algún momento una consulta y/o digitalización de documentos; 56 han solicitado préstamos de documentos; 54 usuarios han hecho alguna transferencia a cualquiera de los Archivos del sistema; 7 usuarios han consultado alguna información de referencia y 10 encuestados han utilizado otros servicios como visitas o utilización de espacios. 21 encuestados no han cumplimentado esta respuesta.

A partir de los resultados podemos observar que los servicios de archivo más demandados son la consulta y/o digitalización (30,52%), el préstamo de documentación (26,29%) y la transferencia de documentos (23,35%). Todos estos servicios son fundamentales para el correcto funcionamiento de la Administración,

ya que suponen un elemento esencial para que los funcionarios puedan llevar a cabo el ejercicio de sus cargos y trabajos.

El resto del porcentaje, el 4,69% ha solicitado otros servicios como el uso de instalaciones o visitas guiadas, el 3,29% ha pedido información de referencia, mientras que un 9,86% no ha respondido a esta pregunta.

Se observa un cambio con respecto a la encuesta anterior puesto que se aprecia una disminución del porcentaje de consultas referente al año 2023⁵ (36,5%), a favor de un repunte en los préstamos (23,12%). Con todo, estas dos opciones siguen suponiendo el grueso de la prestación de servicios de archivo, alcanzando el 56,81% de los usuarios que recurren a los servicios prestados por los archivos del Subsistema de los Órganos de Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ARCHIVO

El resto de las 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 Servicios⁶ a las demandas de nuestros usuarios y usuarias. 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.

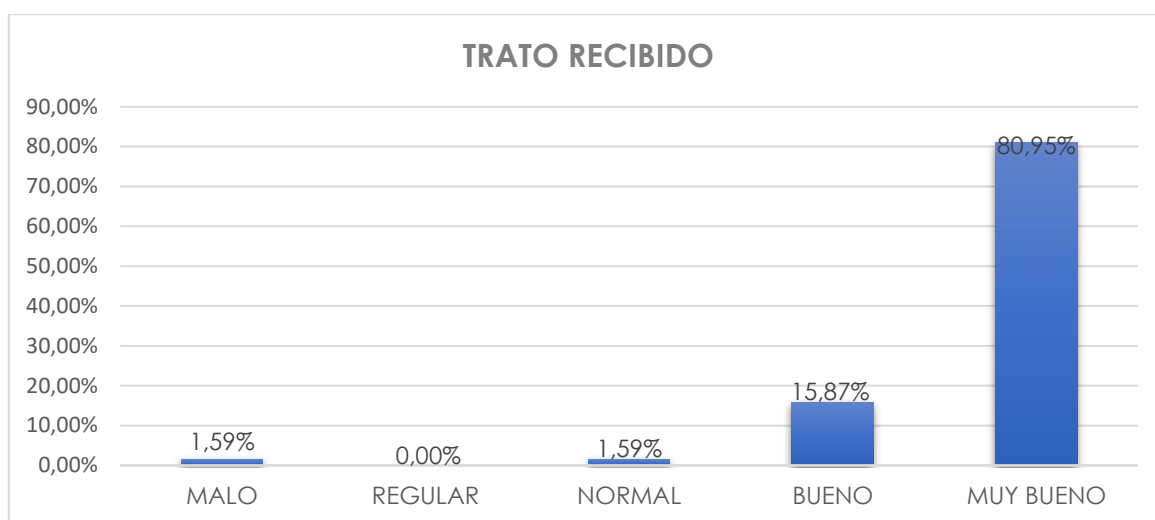
En este bloque se han formulado las preguntas en las que las respuestas se asocian a una escala de 1 al 5, donde 1 significa que no está de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo.

➤ La primera pregunta⁷ se corresponde con la calidad del trato recibido por el personal del Archivo y a la vista de los resultados, se puede apreciar que la mayoría de las personas encuestadas (96,82%) opina que el trato recibido es muy bueno y, por el contrario, tan sólo un 1,59% no está de acuerdo:

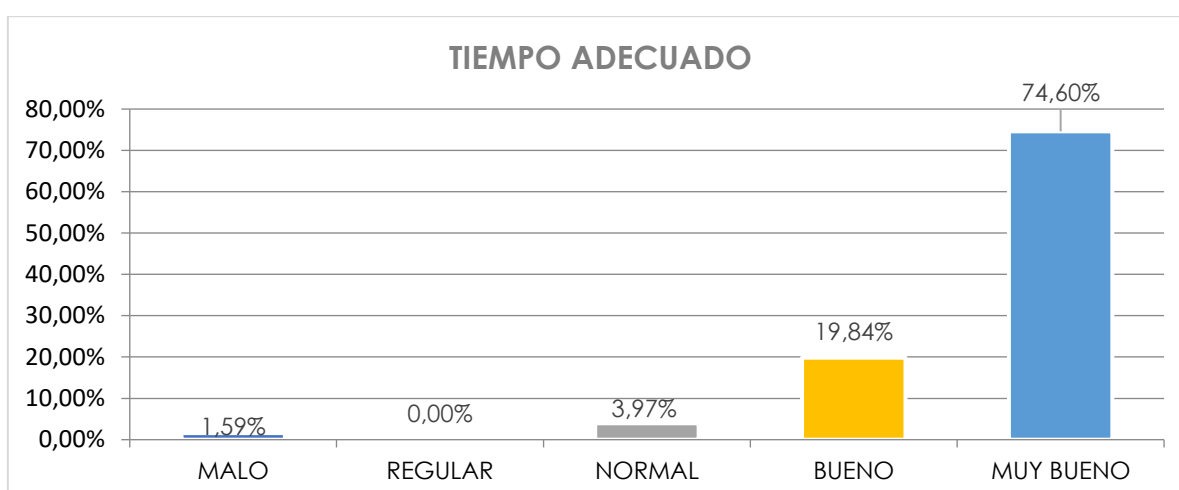
⁵ La encuesta de satisfacción del ejercicio 2023 se puede consultar a través del siguiente enlace: [Archivo de Castilla-La Mancha | Gobierno de Castilla-La Mancha](#).

⁶ 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.

⁷ Compromiso 1.6



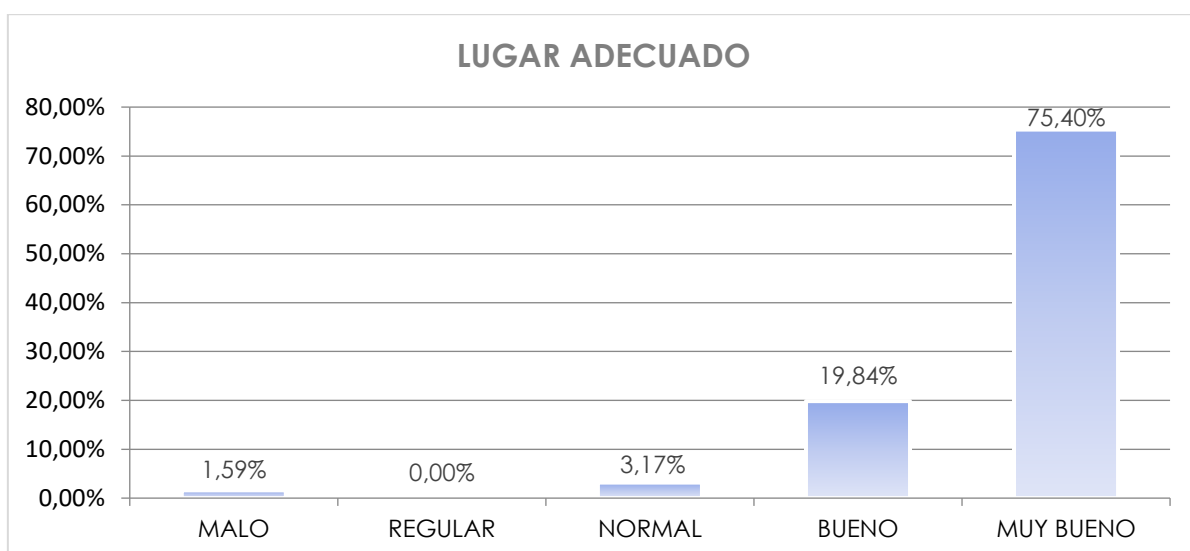
➤ A la pregunta⁸ de ¿ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente? El 94,44% de las respuestas han sido satisfactorias y tan sólo un 1,59% ha respondido lo contrario:



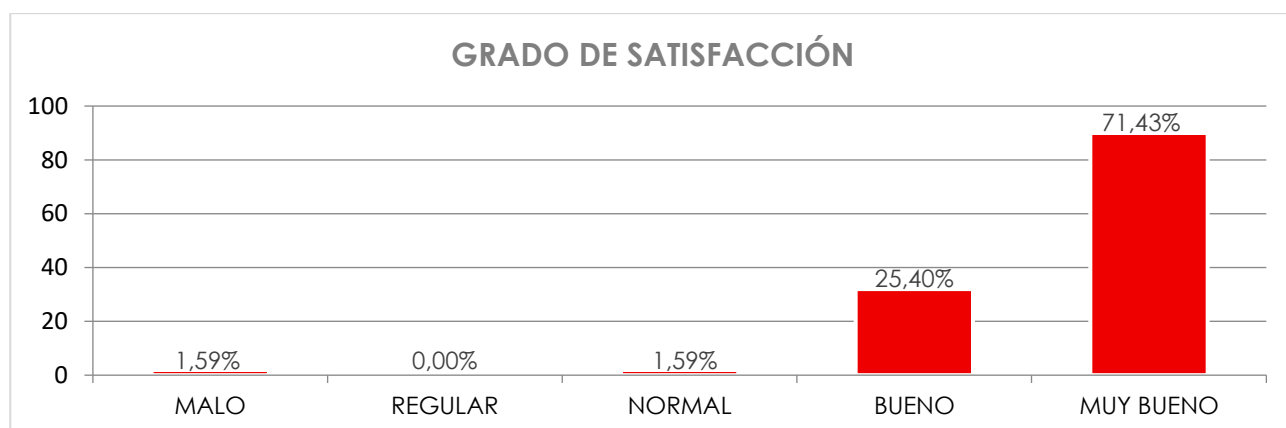
➤ A la pregunta⁹: considera que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello, de nuevo las respuestas han sido muy positivas (95,24%) mientras que tan solo un 1,59% ha sido negativo:

⁸ Compromiso 1.7

⁹ Compromiso 1.7



➤ En cuanto al grado de satisfacción general de los servicios ofrecidos, un 71,43% está muy de acuerdo, un 25,40% está de acuerdo y tan sólo un 1,59% está en desacuerdo.



En conclusión, el grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo de Castilla-La Mancha mantiene sus elevados porcentajes de campañas anteriores¹⁰.

➤ 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 todos los usuarios y usuarias.

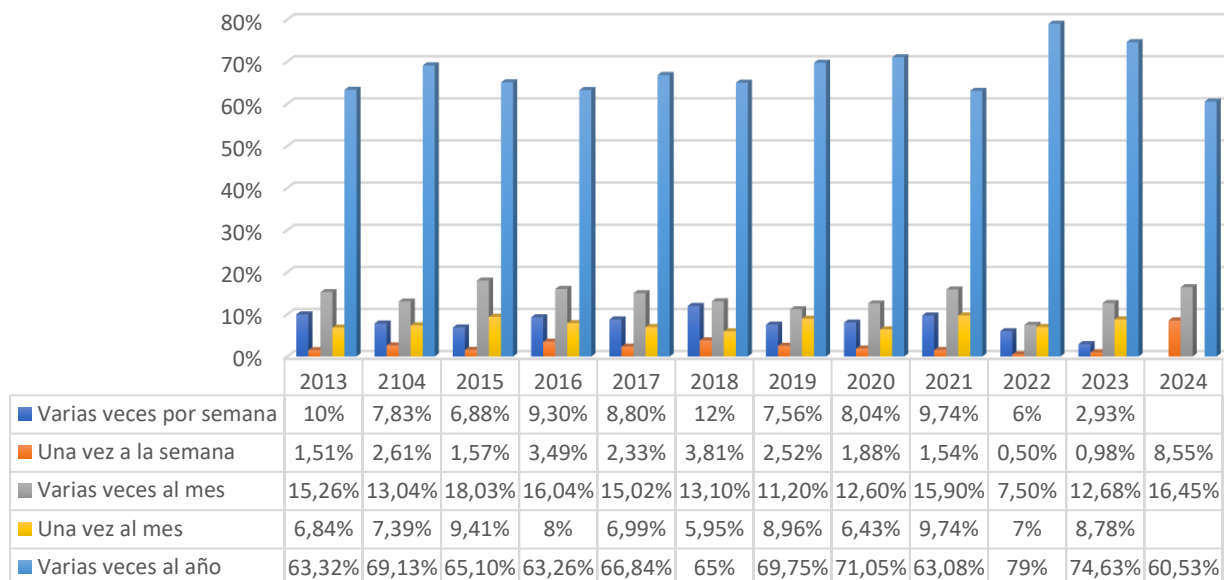
¹⁰ Véase anexo III.

Todos los datos recogidos en las encuestas de satisfacción nos reafirman en el convencimiento de que la mejora continua es una herramienta útil y necesaria para conseguir y mantener unos estándares de calidad acordes con los servicios ofrecidos 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.

Toledo, a 20 de octubre de 2025

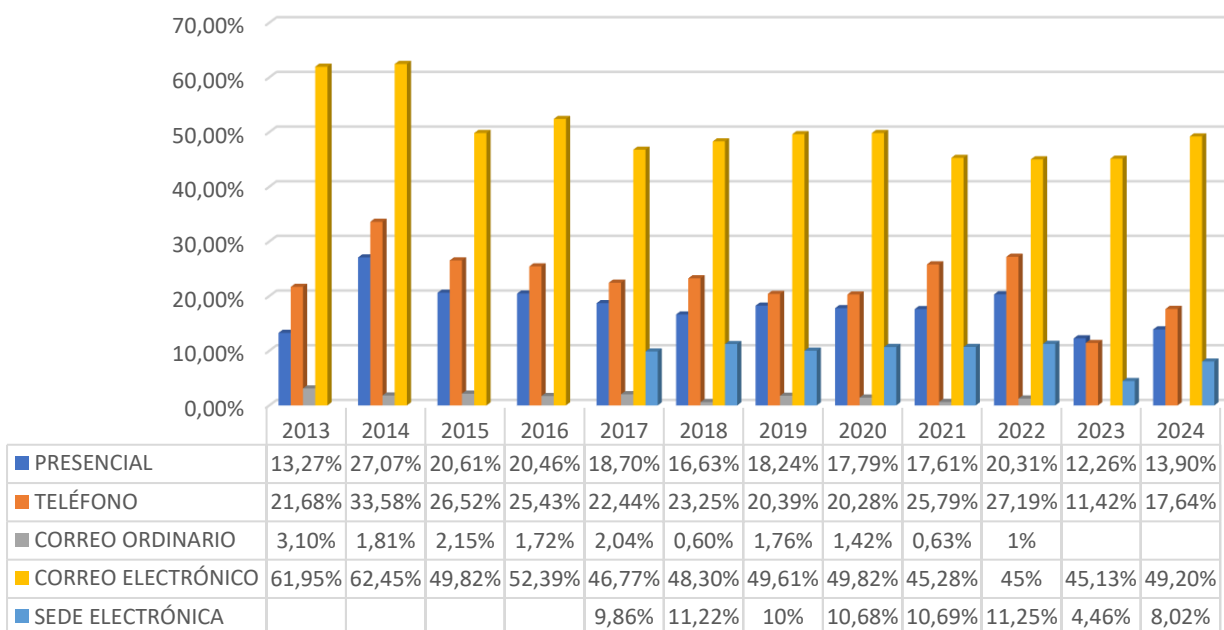
ANEXO I

FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DEL ARCHIVO



ANEXO II

FORMAS DE SOLICITUD DEL SERVICIO



ANEXO III

