

Observatorio de la ciudad

SDE N° 207

**ENCUESTA DE VALORACIÓN DE LA
CARTA DE COMPROMISOS DEL
ARCHIVO MUNICIPAL**

Febrero 2014



Área de Gobierno
Administración Municipal

Departamento
Planificación y Evaluación



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. VALORACIÓN DEL CONTENIDO Y DE LA IMPORTANCIA DE LOS COMPROMISOS ...	3
1.1. Valoración del contenido e importancia de los Compromisos.....	3
1.2. Ordenación de los Compromisos.....	10
2. PROPUESTA DE ORDENACIÓN DE LOS COMPROMISOS	14

INTRODUCCIÓN

Siguiendo las directrices de la Política de Calidad del Ayuntamiento de Alcobendas, expresada en su Plan de Calidad, el **Archivo Municipal** ha elaborado su **Carta de Compromisos**, compromisos de cara al ciudadano, y compromisos de cara a la Administración. A través de esta Carta se informa con detalle sobre los servicios que el Archivo pone a disposición de los ciudadanos, y de los compromisos que el Archivo ha adquirido a la hora de prestarlos.

Como paso previo a la difusión de esta *Carta de Compromisos*, el Archivo Municipal ha solicitado la participación de los usuarios para que valoren el contenido de los compromisos y el orden de importancia que les atribuyen. De esta forma, se tendrá la garantía de que el Marco anunciado en la Carta de Compromisos se corresponde con las expectativas de los usuarios respecto a la prestación del servicio.

Entre el 15 de enero y el 7 de Febrero de 2014, se ha solicitado a los usuarios del Archivo Municipal la participación en la definición de la Carta de Compromisos a través de la aplicación de un cuestionario utilizando la herramienta Opinator. El cuestionario consta de dos preguntas, una en la que se pedía a los usuarios que valorasen el contenido de los 10 Compromisos adquiridos (“suficiente” o “insuficiente”) y otra en la que se solicitaba que ordenasen estos mismos Compromisos según el grado de importancia (del 1 al 10). El cuestionario ha sido respondido por 11 usuarios y los resultados se muestran en el presente documento.

A continuación se recogen los 10 Compromisos de la Carta, asignándoles una letra y un número a cada uno de ellos para simplificar la lectura del documento.

COMPROMISOS

- C1.** Las solicitudes de información recibidas por correo electrónico o a través de la página Web son contestadas en un plazo máximo de 24 horas, exceptuando los días no laborables.
- C2.** El Archivo Municipal garantiza la conservación de los documentos de su fondo, manteniendo en su Depósito las condiciones de humedad y temperatura recomendadas por el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid.
- C3.** El Archivo Municipal pone a disposición de sus usuarios un espacio de lectura con unas condiciones óptimas de accesibilidad, confort y confidencialidad.
- C4.** En el Archivo Municipal será atendido antes de 5 minutos.
- C5.** Las copias de documentos se entregan en el momento cuando su número es inferior o igual a 25 páginas y/o el tamaño no supera el DIN A3; cuando las copias de documentos exceden este número de páginas o tamaño, se facilitan en un plazo máximo de 48 horas, exceptuando los días no laborables.
- C6.** Las peticiones de visitas guiadas al Archivo Municipal se responden en un plazo máximo de 24 horas, exceptuando los días no laborables.
- C7.** Para contribuir a una mejor atención al ciudadano en sus gestiones administrativas con el Ayuntamiento, el Archivo Municipal pone a disposición de los departamentos municipales los documentos que soliciten en el mismo día.
- C8.** Guiados por nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua, el Archivo Municipal mide el grado de satisfacción de sus usuarios en la prestación del servicio.
- C9.** Con el objetivo de dar a conocer el patrimonio documental de la ciudad, el Archivo Municipal utiliza nuevas tecnologías que facilitan la difusión y la consulta.
- C10.** El Archivo Municipal colabora activamente con estudiantes e investigadores y prepara las referencias documentales necesarias para su estudio o investigación en el plazo máximo de 5 días laborables.

1. VALORACIÓN DEL CONTENIDO Y DE LA IMPORTANCIA DE LOS COMPROMISOS

1.1 Valoración del contenido e importancia de los Compromisos

- **Todos los contenidos de los 10 Compromisos** incluidos en la *Carta de Compromisos del Archivo Municipal* se consideran **suficientes**.
- En 7 de los 10 Compromisos el 100% de los entrevistados coinciden en que el contenido es *suficiente*.
- Aún siendo mayoritaria la opinión de que el contenido de los Compromisos es suficiente, en los siguientes Compromisos hay un número poco significativo de entrevistados que opina lo contrario:
 - ✓ **Compromiso 4:** un 10% considera *insuficiente* el contenido.
 - ✓ **Compromiso 6:** un 11% considera *insuficiente* el contenido.
 - ✓ **Compromiso 8:** un 11% considera *insuficiente* el contenido.

C4- En el Archivo Municipal será atendido antes de 5 minutos.

C6- Las peticiones de visitas guiadas al Archivo Municipal se responden en un plazo máximo de 24 horas, exceptuando los días no laborables.

C8- Guiados por nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua, el Archivo Municipal mide el grado de satisfacción de sus usuarios en la prestación del servicio.

- En los gráficos que se presentan a continuación se incluye el porcentaje de entrevistados que consideran suficiente o insuficiente el contenido de cada uno de los Compromisos y el porcentaje que representan los órdenes de importancia atribuidos a cada uno de ellos.

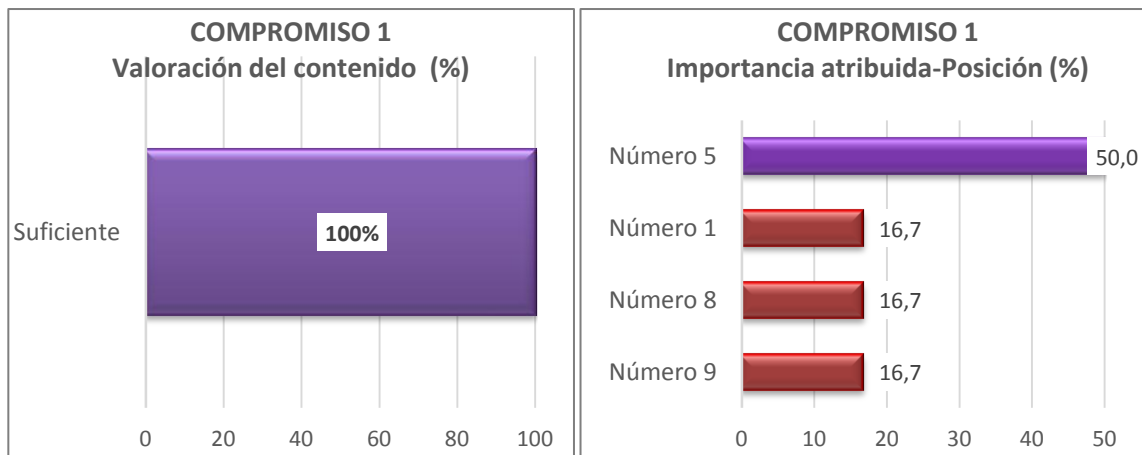
VALORACIÓN DE COMPROMISOS

C1.

Las solicitudes de información recibidas por correo electrónico o a través de la página Web son contestadas en un plazo máximo de 24 horas, exceptuando los días no laborables.

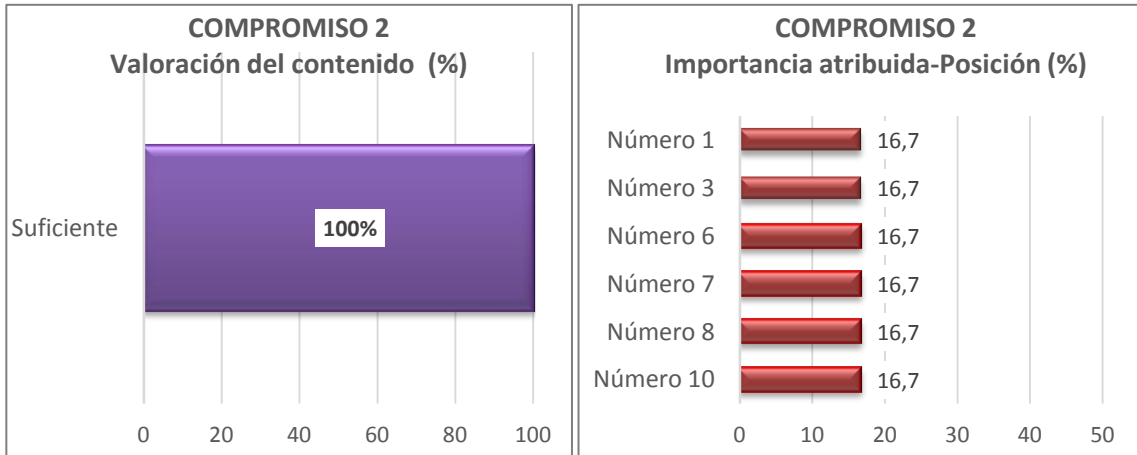
Interpretación de los gráficos que siguen a continuación ejemplarizado con el Compromiso 1:

- El 100% de los entrevistados considera *suficiente* el contenido del *Compromiso 1*.
- Al *Compromiso 1* se le atribuyen cuatro órdenes de importancia (1, 5, 8 y 9), pero la mayor parte de los entrevistados le posicionan en el *número 5*.



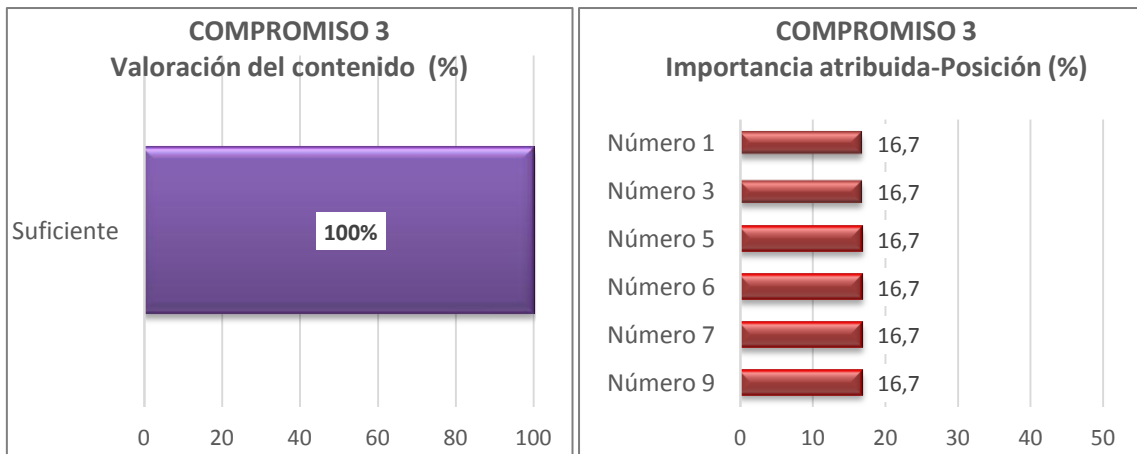
C2.

El Archivo Municipal garantiza la conservación de los documentos de su fondo, manteniendo en su Depósito las condiciones de humedad y temperatura recomendadas por el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid.



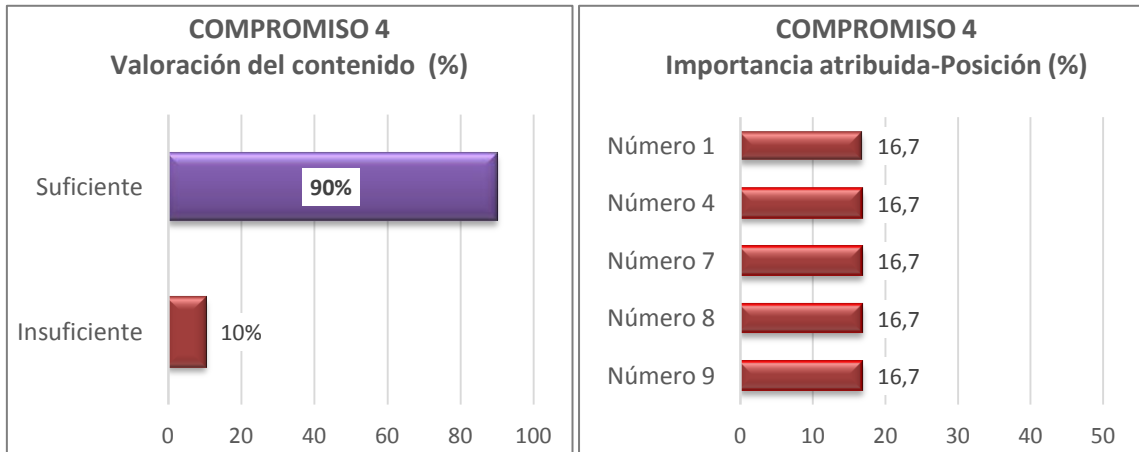
C3.

El Archivo Municipal pone a disposición de sus usuarios un espacio de lectura con unas condiciones óptimas de accesibilidad, confort y confidencialidad.



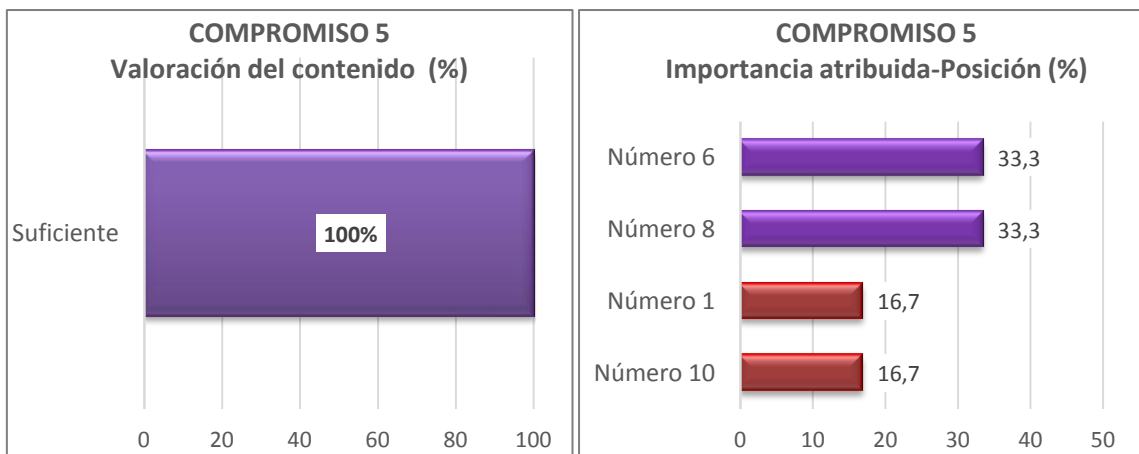
C4.

En el Archivo Municipal será atendido antes de 5 minutos.

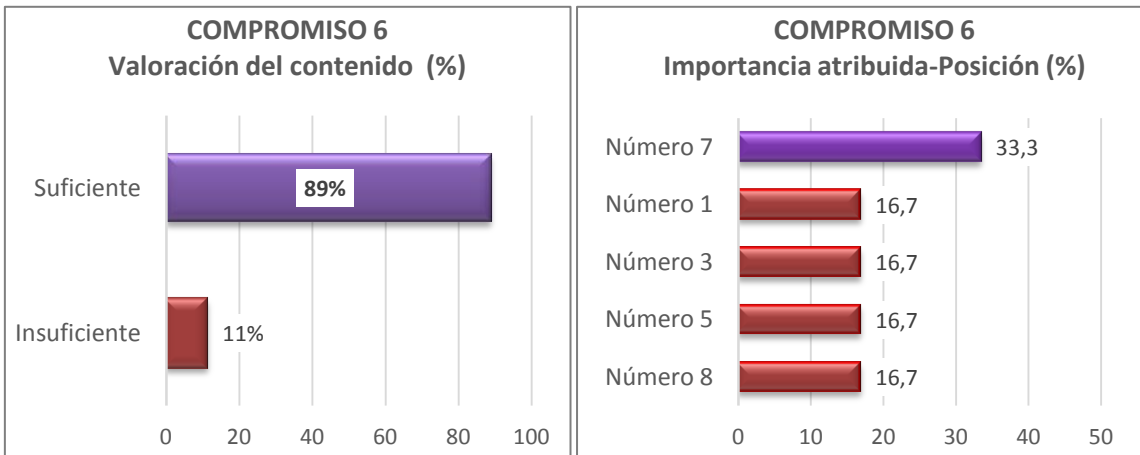


C5.

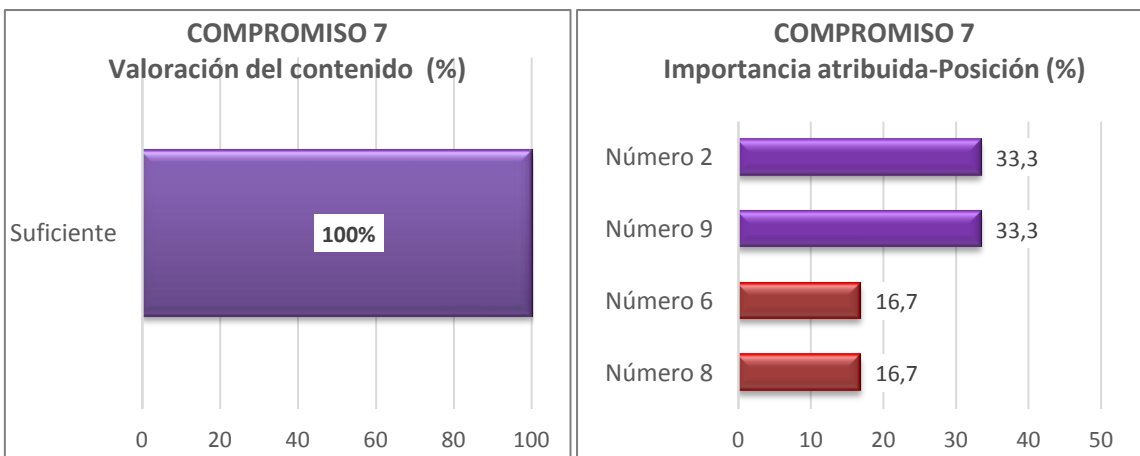
Las copias de documentos se entregan en el momento cuando su número es inferior o igual a 25 páginas y/o el tamaño no supera el DIN A3; cuando las copias de documentos exceden este número de páginas o tamaño, se facilitan en un plazo máximo de 48 horas, exceptuando los días no laborables.



C6. Las peticiones de visitas guiadas al Archivo Municipal se responden en un plazo máximo de 24 horas, exceptuando los días no laborables.

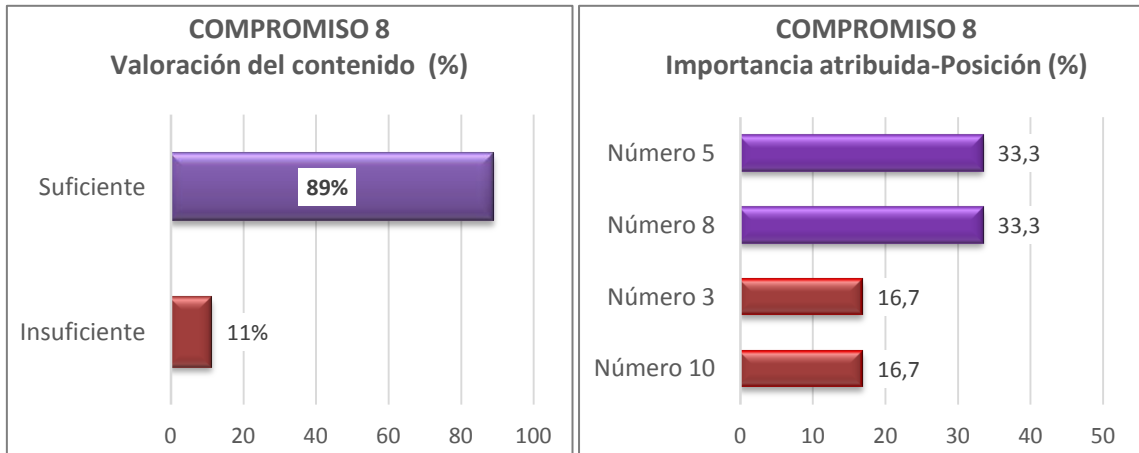


C7. Para contribuir a una mejor atención al ciudadano en sus gestiones administrativas con el Ayuntamiento, el Archivo Municipal pone a disposición de los departamentos municipales los documentos que soliciten en el mismo día.



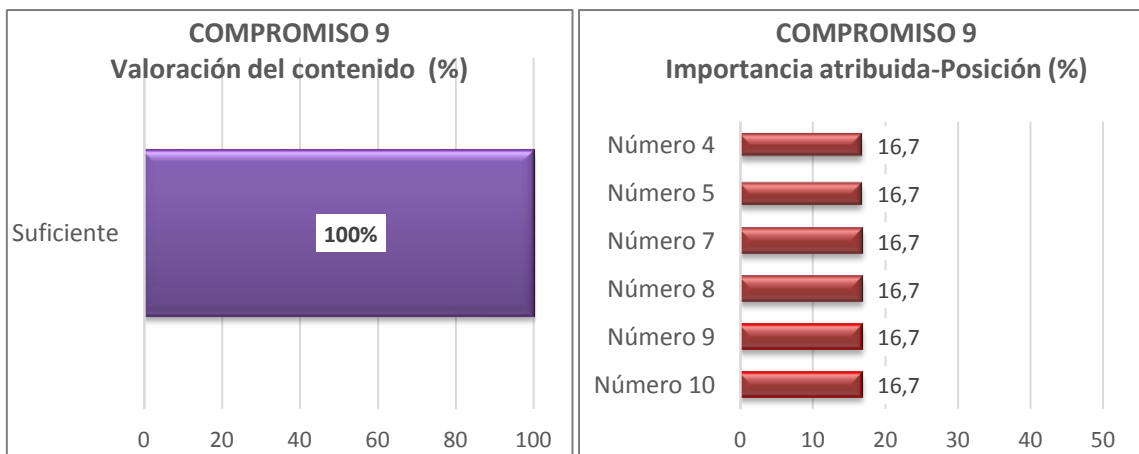
C8.

Guiados por nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua, el Archivo Municipal mide el grado de satisfacción de sus usuarios en la prestación del servicio.



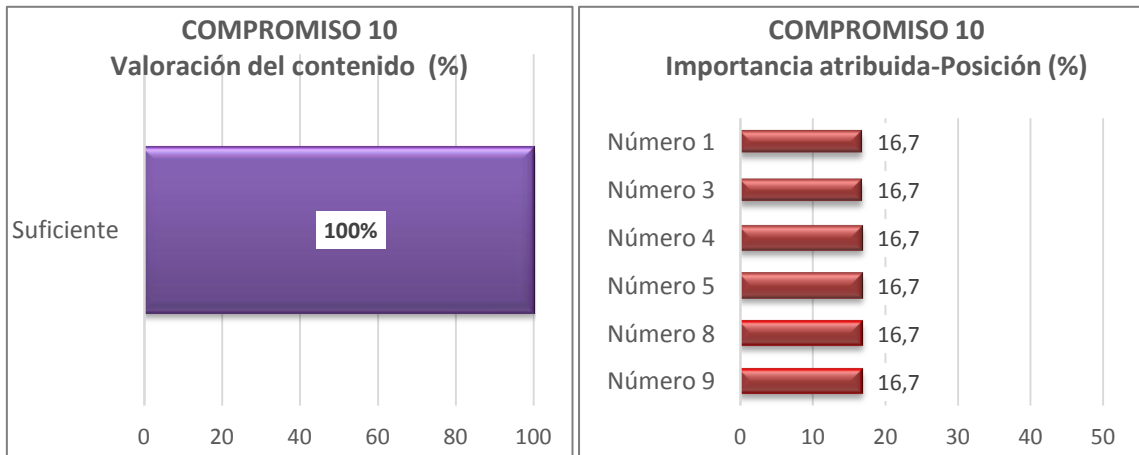
C9.

Con el objetivo de dar a conocer el patrimonio documental de la ciudad, el Archivo Municipal utiliza nuevas tecnologías que facilitan la difusión y la consulta.



C10.

El Archivo Municipal colabora activamente con estudiantes e investigadores y prepara las referencias documentales necesarias para su estudio o investigación en el plazo máximo de 5 días laborables.



- En el cuadro que sigue a continuación se sintetiza la información gráfica, recogiendo para cada uno de los Compromisos, los órdenes de importancia atribuidos, destacando en color gris y salmón aquéllos casos en los que los entrevistados han estado más de acuerdo.

CUADRO DE SÍNTESIS Nº 1

COMPROMISOS	ORDEN DE IMPORTANCIA MÁS CITADO
Compromiso 1	5
Compromiso 2	1, 3, 6, 7, 8, 10
Compromiso 3	1, 3, 5, 6, 7, 9
Compromiso 4	1, 4, 7, 8, 9
Compromiso 5	6, 8
Compromiso 6	7
Compromiso 7	2, 9
Compromiso 8	5, 8
Compromiso 9	4, 5, 7, 8, 9, 10
Compromiso 10	1, 3, 4, 5, 8, 9

1.2 Ordenación de los Compromisos

- Como hemos visto en el apartado anterior, los órdenes de importancia que los entrevistados atribuyen a cada uno de los Compromisos es muy diverso y sólo hay cierta coincidencia de opinión sobre la posición que deben ocupar en la *Carta de Compromisos* cinco de ellos. Para poder clarificar el grado de importancia que se atribuye a cada Compromiso, en los gráficos que siguen a continuación se refleja para cada uno de los órdenes de importancia qué Compromisos son asignados y, a su vez, el peso que los entrevistados le asignan para que ocupen esa posición.

ORDEN DE IMPORTANCIA

Interpretación de los gráficos que siguen a continuación ejemplarizado con la lectura de algunos de los órdenes de importancia.

Interpretación para el Orden de Importancia 1:

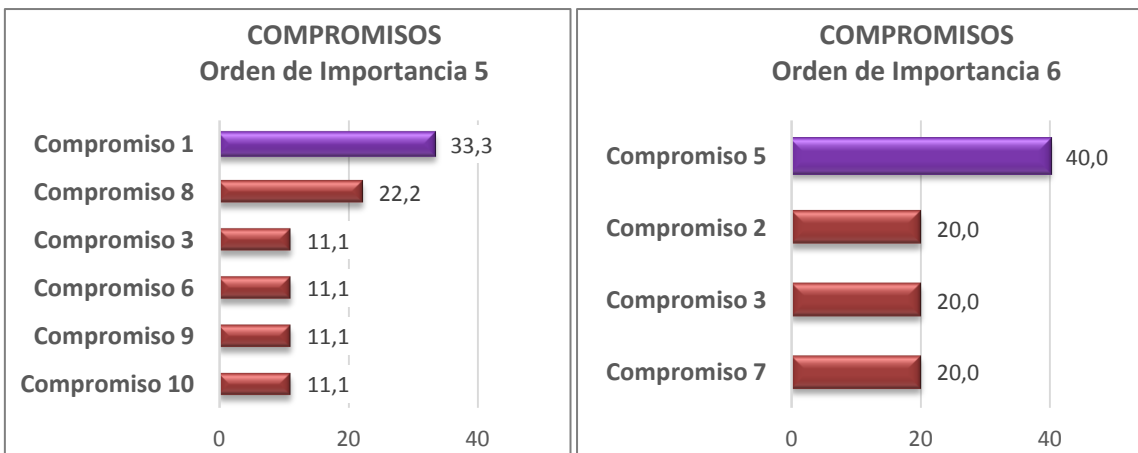
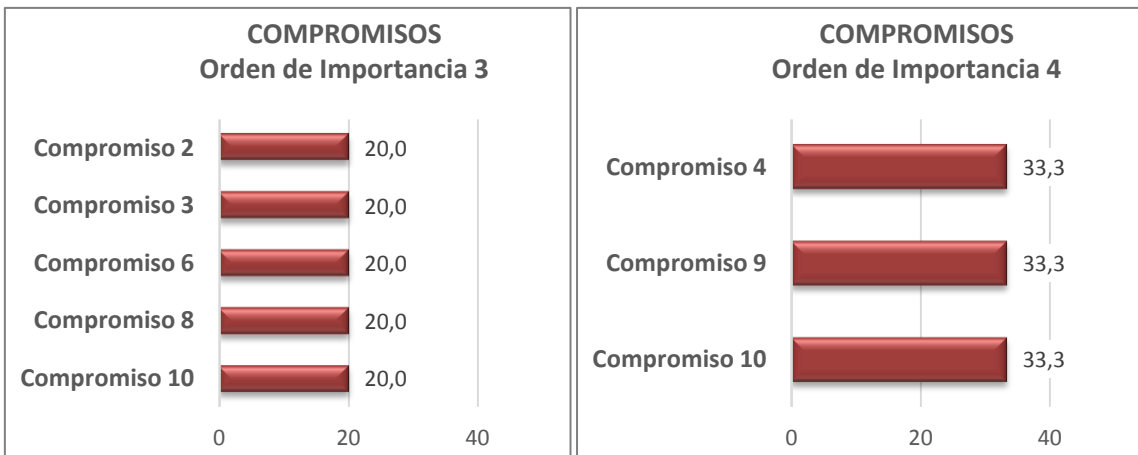
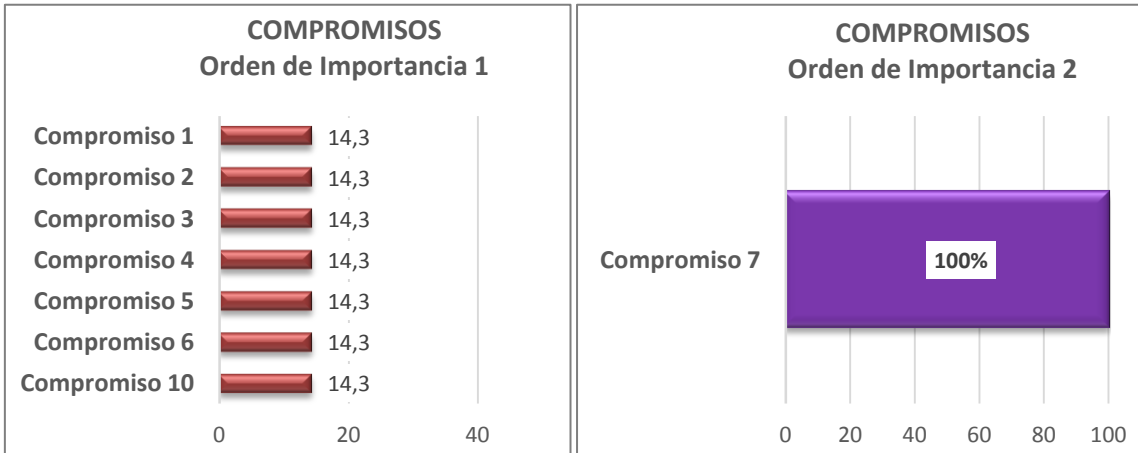
- Los entrevistados asignan el orden 1 a los Compromisos 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10, sin distinción entre ellos, es decir, no dan más peso a uno que a otro.

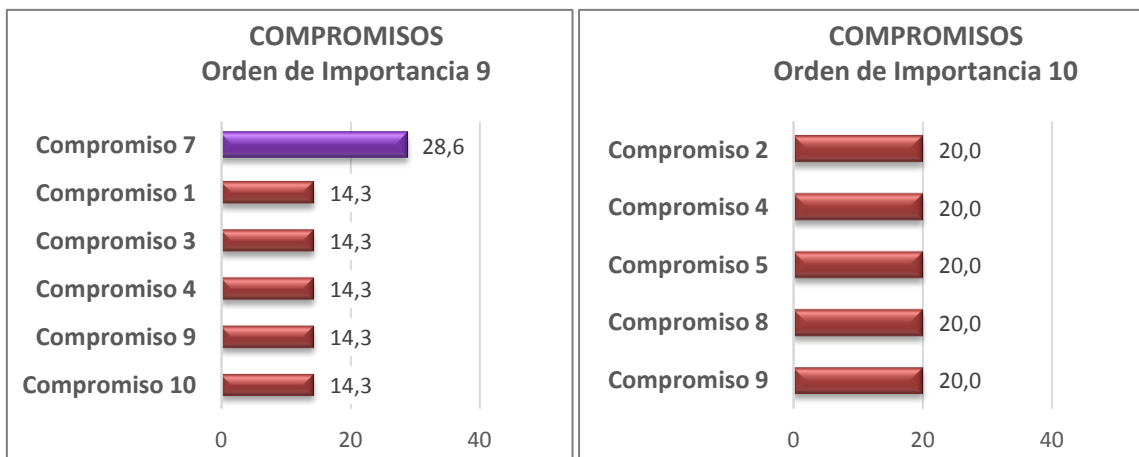
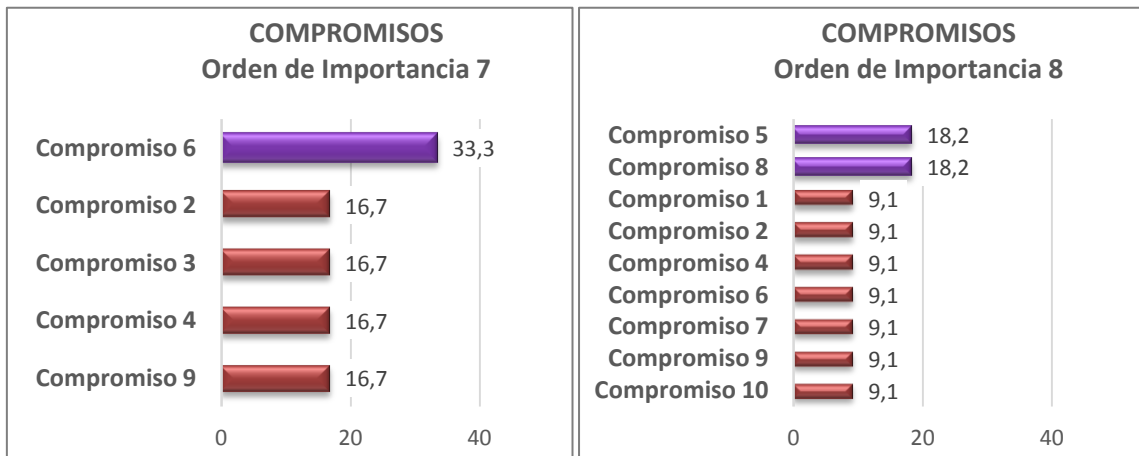
Interpretación para el Orden de Importancia 2:

- Todos los entrevistados coinciden en que el orden 2 debe ser ocupado por el Compromiso 7.

Interpretación para el Orden de Importancia 8:

- El orden de importancia 8 se asigna a los Compromisos 1,2,4,5,6,7,8,9 y 10, pero se hace más hincapié en que esta posición la ocupen los Compromisos 5 u 8, ambos por igual.





- En el cuadro que sigue a continuación se sintetiza la información gráfica, recogiendo para cada uno de los Órdenes de Importancia, los Compromisos asignados, destacando en color gris y salmón aquéllos casos en los que los entrevistados han estado más de acuerdo.

CUADRO DE SÍNTESIS Nº 2

ORDEN DE IMPORTANCIA	COMPROMISOS
Número 1	C1, C2, C3, C4, C5, C6, C10
Número 2	C7
Número 3	C2, C3, C6, C8, C10
Número 4	C4, C9,C10
Número 5	C1
Número 6	C5
Número 7	C6
Número 8	C5, C8
Número 9	C7
Número 10	C2, C4, C5, C8, C9

2. PROPUESTA DE ORDENACIÓN DE LOS COMPROMISOS

En el apartado anterior se ha presentado los órdenes de importancia que los entrevistados atribuyen a cada Compromiso incluido en la *Carta de Compromisos* del Archivo Municipal desde dos perspectivas diferentes. Ninguna de las dos visiones clarifica completamente las posiciones que deben ocupar cada uno de los Compromisos en la Carta, puesto que hay algunos a los que los usuarios les asignan órdenes muy diversos.

Observando el cuadro de síntesis 2, se puede apreciar:

- Los órdenes de importancia 2, 5, 6, 7 y 9, tienen asignado un sólo Compromiso, bien porque todos los entrevistados han coincidido en atribuir esa posición a un único Compromiso (como sucede en el Orden de Importancia 2 en el que el 100% de los entrevistados han ubicado el Compromiso 7) o bien porque ha habido más entrevistados que han señalado ese Compromiso sobre otros para que ocupe ese número de orden (como por ejemplo en el caso del Orden de Importancia 5 en el que el Compromiso 1 destaca sobre el resto).
- En el orden de importancia 8, hay dos Compromisos asignados con igual peso, el Compromiso 5 y el Compromiso 8, pero como al primero también se le ha asignado el número de orden 6, la opción es dejarle en esta posición y atribuir el orden de importancia 8 al Compromiso 8.
- El orden de importancia 9 queda vacío porque el C7 ha sido asignado a la posición 2 que es la que unánimemente han decidido los usuarios.
- El resto de órdenes está ocupado por más de un Compromiso y todos ellos con el mismo peso.

Por tanto, los Compromisos C1, C5, C6, C7 y C8 ocuparían los números de orden 5, 6, 7, 2 y 8, respectivamente, en la Carta. Respecto a aquellos Compromisos sobre los que los usuarios tienen diferentes percepciones en el grado de importancia y ninguna de ellas destacable sobre las demás, será el propio servicio, el Archivo Municipal, el que en función de los estudios internos disponibles, el volumen y las necesidades de los usuarios atendidos, determine la posición definitiva.

El resultado de la ordenación de los Compromisos en la *Carta de Compromisos* del Archivo Municipal, según la opinión de los usuarios, queda como sigue a continuación:

PROPUESTA DE ORDENACIÓN DE COMPROMISOS

ORDEN DE IMPORTANCIA	COMPROMISOS
Número 1	-
Número 2	C7
Número 3	-
Número 4	-
Número 5	C1
Número 6	C5
Número 7	C6
Número 8	C8
Número 9	-
Número 10	-

COMPROMISOS ORDENADOS

1. CRITERIO ARCHIVO MUNICIPAL

2. Para contribuir a una mejor atención al ciudadano en sus gestiones administrativas con el Ayuntamiento, el Archivo Municipal pone a disposición de los departamentos municipales los documentos que soliciten en el mismo día.

3. CRITERIO ARCHIVO MUNICIPAL

4. CRITERIO ARCHIVO MUNICIPAL

5. Las solicitudes de información recibidas por correo electrónico o a través de la página Web son contestadas en un plazo máximo de 24 horas, exceptuando los días no laborables.

6. Las copias de documentos se entregan en el momento cuando su número es inferior o igual a 25 páginas y/o el tamaño no supera el DIN A3; cuando las copias de documentos exceden este número de páginas o tamaño, se facilitan en un plazo máximo de 48 horas, exceptuando los días no laborables.

7. Las peticiones de visitas guiadas al Archivo Municipal se responden en un plazo máximo de 24 horas, exceptuando los días no laborables.

8. Guiados por nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua, el Archivo Municipal mide el grado de satisfacción de sus usuarios en la prestación del servicio.

9. CRITERIO ARCHIVO MUNICIPAL

10. CRITERIO ARCHIVO MUNICIPAL

COMPROMISOS SIN ORDENAR

El Archivo Municipal garantiza la conservación de los documentos de su fondo, manteniendo en su Depósito las condiciones de humedad y temperatura recomendadas por el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid.

El Archivo Municipal pone a disposición de sus usuarios un espacio de lectura con unas condiciones óptimas de accesibilidad, confort y confidencialidad.

En el Archivo Municipal será atendido antes de 5 minutos.

Con el objetivo de dar a conocer el patrimonio documental de la ciudad, el Archivo Municipal utiliza nuevas tecnologías que facilitan la difusión y la consulta.

El Archivo Municipal colabora activamente con estudiantes e investigadores y prepara las referencias documentales necesarias para su estudio o investigación en el plazo máximo de 5 días laborables.