

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA DURANTE EL AÑO 2023

1. JUSTIFICACIÓN

El Archivo de Castilla-La Mancha tiene como uno de sus principales objetivos la plena satisfacción de los usuarios que utilizan sus servicios. 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 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 los siguientes 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 evidencien los puntos fuertes y débiles del sistema, desde el punto de vista de los usuarios 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 encuesta, que se realiza de forma anónima con una periodicidad anual, se envía para su cumplimentación a todo el personal al servicio de la Administración regional a través de su correo electrónico ¹.

La encuesta es el instrumento idóneo para establecer el nivel alcanzado en la prestación de dichos servicios porque permite conocer de primera mano la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios que reciben y porque proporciona una información objetiva de los resultados de cada servicio prestado al establecer la medida de la satisfacción.

Pero la finalidad de la encuesta no se reduce tan solo a la obtención de opiniones de los usuarios 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

¹ La encuesta de satisfacción se realiza sobre los servicios prestados durante el año 2023 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 de archivo. La encuesta se llevó a cabo durante el mes de febrero de 2024.

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

Por último, la encuesta de satisfacción está accesible de forma permanente en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ².

2. DATOS GENERALES SOBRE PARTICIPACIÓN

Se han recibido un total de 359 encuestas ³, de las cuales 207 han sido cumplimentadas por mujeres (58%) y 152 por hombres (42%):



A pesar de que el cuestionario es anónimo, preguntar a los encuestados por su organismo de procedencia nos sirve para identificar y concretar las percepciones que los usuarios 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.

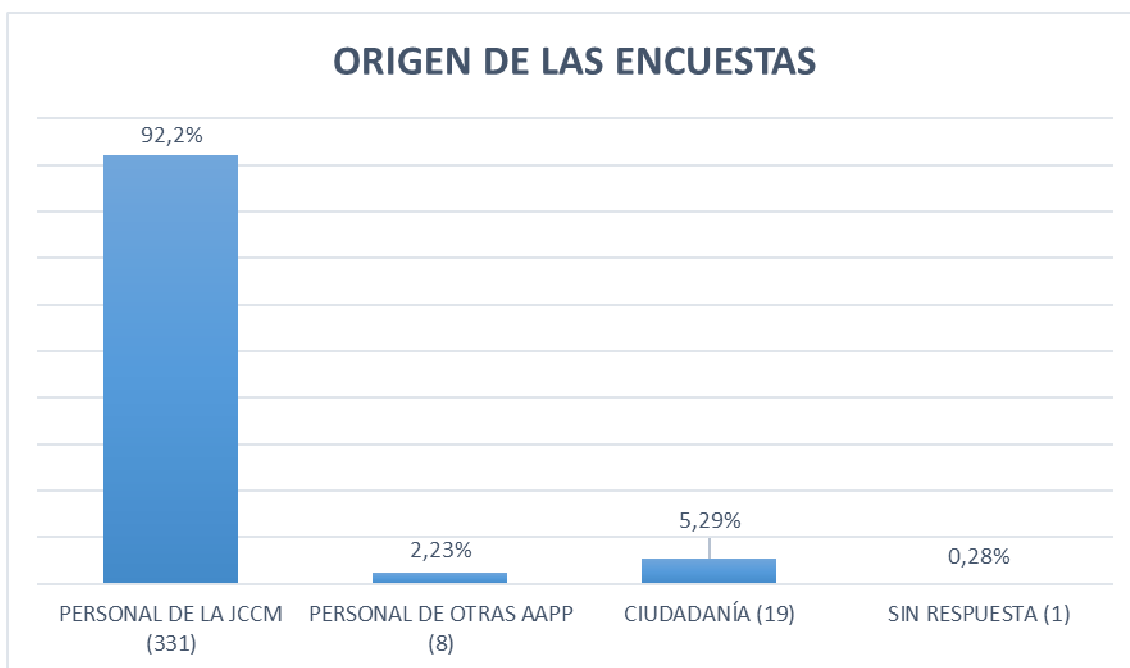
En este sentido, casi todos los organismos del gobierno y de la administración regional, tanto de servicios centrales como provinciales, han remitido en mayor o menor número encuestas cumplimentadas, siendo, por tanto, altamente representativas por estar repartidas por la mayoría de los organismos autonómicos. No solamente nos sirven las

² <https://www.jccm.es/atencion-a-la-ciudadania/cartas-de-servicios/34165>

³ Véase Anexo II para la comparativa de participación en ejercicios anteriores.

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 las 359 encuestas totales, 331 han sido cumplimentadas por usuarios internos, es decir, por personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (92,2%). 8 encuestas han sido remitidas por personal de otras administraciones públicas (2,23%) y 19 por ciudadanos en general (5,29%). Hay 1 encuesta en la que no se ha contestado a la pregunta (0,28%):

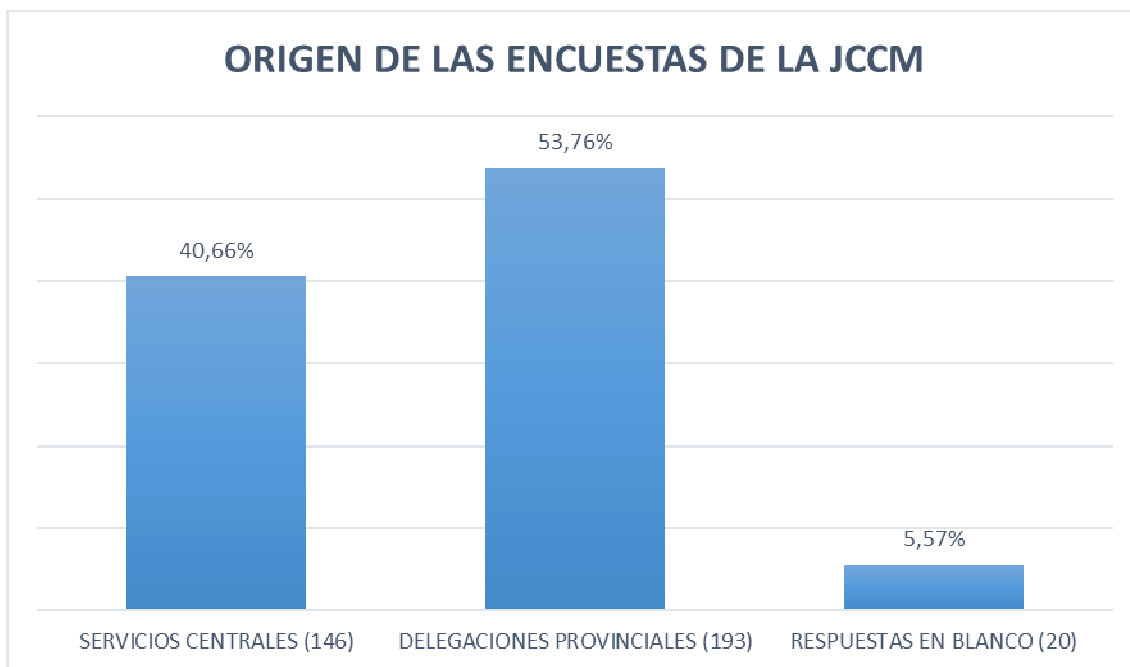


De las 331 encuestas remitidas por el personal al servicio de la administración regional, 146 corresponden a personas procedentes de Servicios Centrales (Consejerías, SESCO, etc.) (44,1%); 193 encuestas corresponden a personas procedentes de Servicios Provinciales (Delegaciones y Direcciones Provinciales) (58,3%); y en 20 encuestas no se ha cumplimentado esta información (6%)⁴.

Sin embargo, existe una discrepancia en los datos globales porque los usuarios de las 8 encuestas que en la pregunta anterior dijeron pertenecer a otra Administración Pública, en esta marcaron su pertenencia a alguno de los organismos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Y aún más, en las siguientes preguntas también se han advertido errores similares que han provocado una variación considerable en los porcentajes globales de toda la encuesta. Así que, ante la imposibilidad de corregir estos errores, ofreceremos los porcentajes con esta desviación.

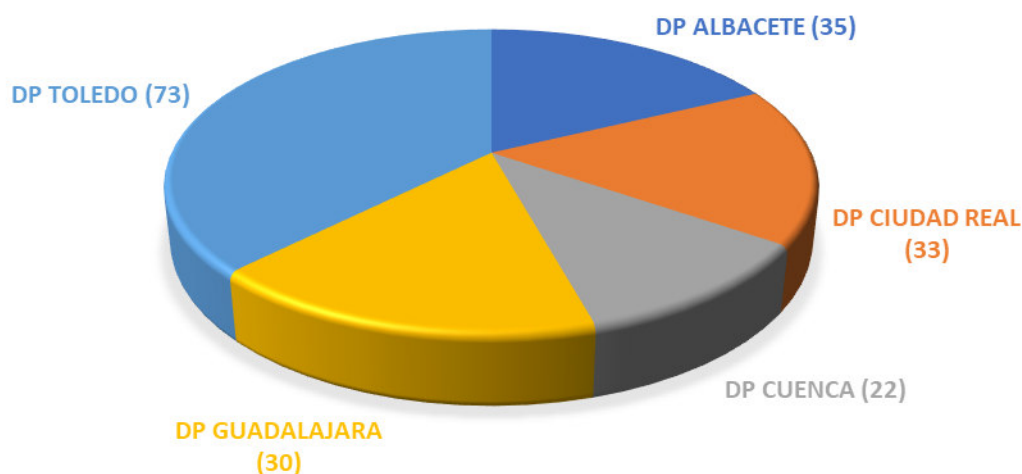
⁴ Véase Anexo I.

En cualquier caso, la fuente del error ya ha sido detectada y se subsanará en las encuestas que se realicen a partir del próximo ejercicio:



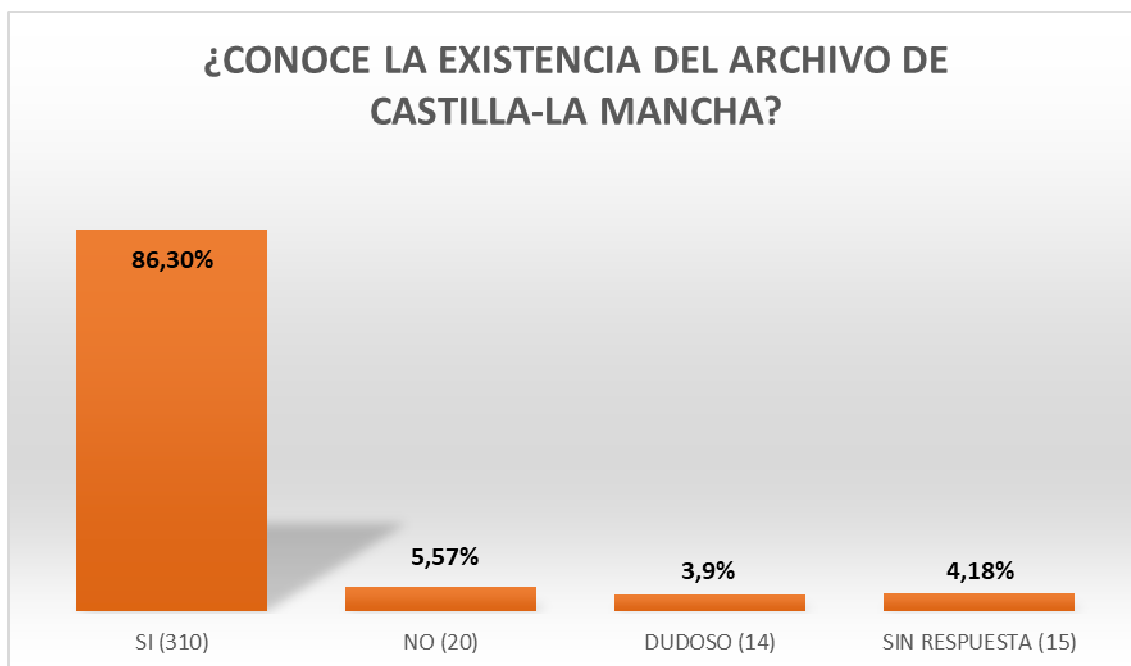
De las 193 encuestas recibidas desde las Delegaciones y Direcciones Provinciales, la mayor parte han sido enviadas desde las Delegaciones de la provincia de Toledo (37,8%), mientras que el resto (62,2%) han sido enviadas desde las Delegaciones de Albacete (17,8%), Ciudad Real (16,8%), Cuenca (11,1%) y Guadalajara (16,8%):

ORIGEN DE LAS ENCUESTAS DE LA JCCM (POR DELEGACIONES PROVINCIALES)



3. LOS ARCHIVOS DEL SUBSISTEMA DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN

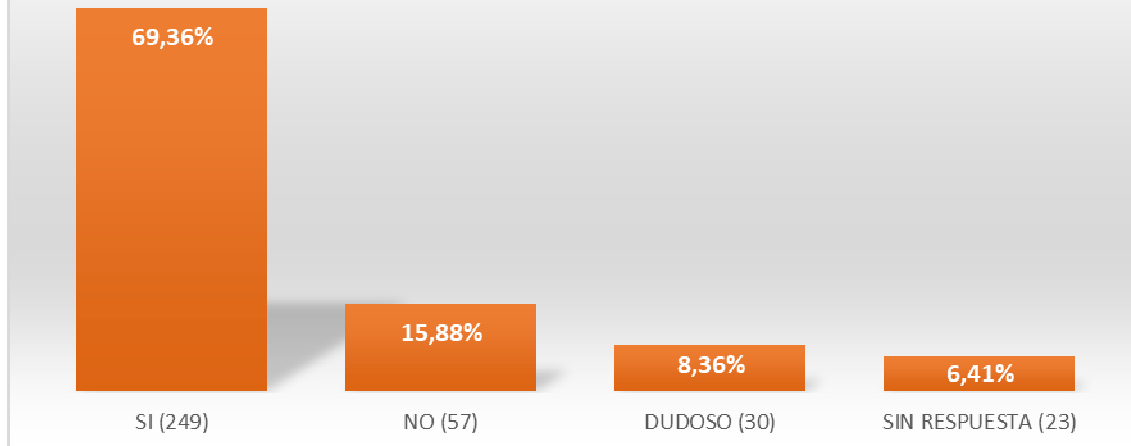
La primera pregunta que se realiza sobre el servicio de los archivos de la Región es si los encuestados conocen la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha. De las 359 respuestas, 310 aseguraron conocer el centro (86,30%), cantidad muy significativa; 20 respondieron que no lo conocían (5,57%); 14 personas tenían dudas acerca de su existencia (3,90%); y otras 15 no respondieron a la pregunta (4,18%):



En líneas generales, un muy alto porcentaje del personal encuestado conoce la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha (86,30%). Incluso en algunas encuestas que incluyen comentarios se expresa que se conoce la existencia del Archivo de Castilla-La Mancha aún sin haber solicitado nunca los servicios de archivo. 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 constatar el alto grado de integración del Archivo de Castilla-La Mancha en la estructura de la administración regional. También debe decirse que la localización de todas las Consejerías y del edificio del Archivo de Castilla-La Mancha en Toledo facilita este conocimiento por parte del personal de los servicios centrales, que como hemos visto más arriba conforman el grueso de las encuestas recibidas.

Sin embargo, el porcentaje de personas que conocen la existencia del archivo central del organismo donde trabaja es mucho menor al anterior. En este caso, del total de 359 encuestas, 249 personas respondieron afirmativamente (69,36%); 57 personas dijeron no conocer su archivo central (15,88%); 30 tenían dudas al respecto (8,36%); y 23 personas no respondieron a la pregunta (6,41%):

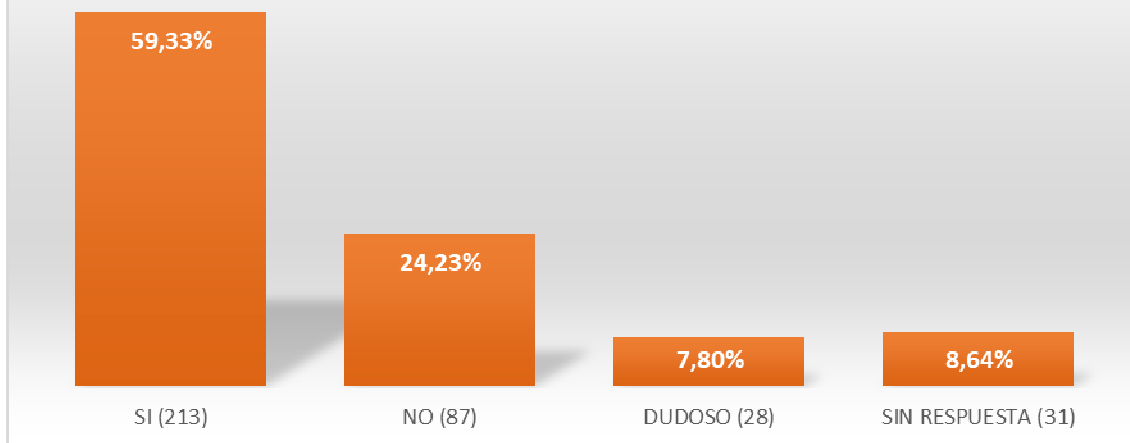
¿CONOCE LA EXISTENCIA DEL ARCHIVO CENTRAL DEL ORGANISMO DONDE TRABAJA?



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, a la pregunta de si los encuestados sabrían a quién y dónde dirigirse en caso de necesitar los servicios del archivo central correspondiente, solo 213 personas respondieron afirmativamente (59,33%); 87 personas respondieron que no lo sabrían (24,23%); 28 personas tenían dudas (7,80%); y 31 personas dejaron la pregunta sin responder (8,64%). Esto demuestra que solo poco más de la mitad de los encuestados conoce al técnico que gestiona el archivo central de su organismo, pero que la otra mitad desconoce la existencia del puesto de trabajo de archivero ni tampoco lo relaciona con la existencia de un archivo central:

¿SABRÍA A QUIÉN Y DÓNDE DIRIGIRSE SI NECESITASE EL SERVICIO DE ARCHIVO CENTRAL?



En cualquier caso, la diferencia entre las respuestas del personal de Consejerías y Delegaciones Provinciales está justificada por la propia estructura de la administración regional. Como decíamos antes, las Consejerías están ubicadas en la ciudad de Toledo, donde también se sitúa el edificio del Archivo de Castilla-La Mancha y, dentro de este, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Este Servicio realiza reconocimientos médicos a todo el personal funcionario y laboral de la Junta Comunidades Castilla la Mancha en la provincia de Toledo, por lo que el conocimiento del Archivo se magnifica aunque haya personas que no sean usuarias de sus servicios.

Por otra parte, a diferencia de las Delegaciones del resto de provincias en las que una única persona técnico de archivos presta servicio a todas las delegaciones provinciales, en el caso de las Consejerías hay un archivero por organismo que atiende exclusivamente 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.

4. LOS SERVICIOS DE ARCHIVO

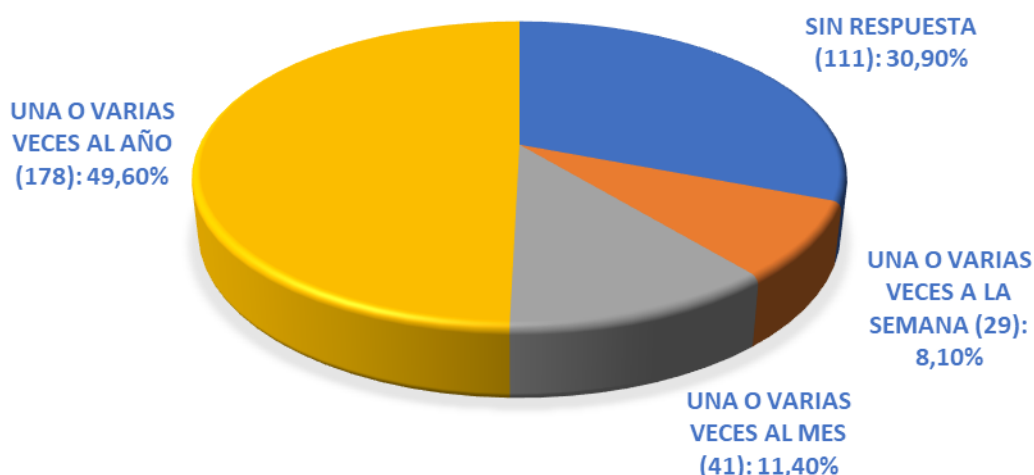
Las respuestas recogidas a través de la encuesta de satisfacción nos ofrecen indicadores muy útiles desde el punto de vista organizativo, es decir, no solo nos permiten valorar el grado de satisfacción del usuario con el servicio recibido, sino también realizar valoraciones objetivas sobre sus necesidades con el fin de ajustar los servicios y compromisos adquiridos en la Carta de Servicios a las demandas de nuestros usuarios.

Así mismo, con respecto al personal usuario interno, las respuestas nos permiten obtener información completa sobre su género y procedencia, la frecuencia de sus solicitudes, el tipo de servicio demandado o el medio por el que habitualmente se comunica con el archivo. 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.

La primera pregunta que se realiza a los encuestados dentro de esta sección es la de la frecuencia de uso de los servicios de archivo. Las respuestas han sido las siguientes, en orden de frecuencia de uso: 29 personas respondieron que utilizaban el servicio de archivo una o varias veces a la semana (8,10%); 41 personas dijeron utilizarlo una o varias veces al mes (11,40%); 178 personas lo utilizaban una o varias veces al año (49,60%); y, por último, 111 personas no respondieron a la pregunta (30,90%):

FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DE ARCHIVO				
RESPUESTAS	UNA O VARIAS VECES A LA SEMANA	UNA O VARIAS VECES AL MES	UNA O VARIAS VECES AL AÑO	SIN RESPUESTA
359	29	41	178	111
100%	8,1%	11,4%	49,6%	30,9%

FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DE ARCHIVO



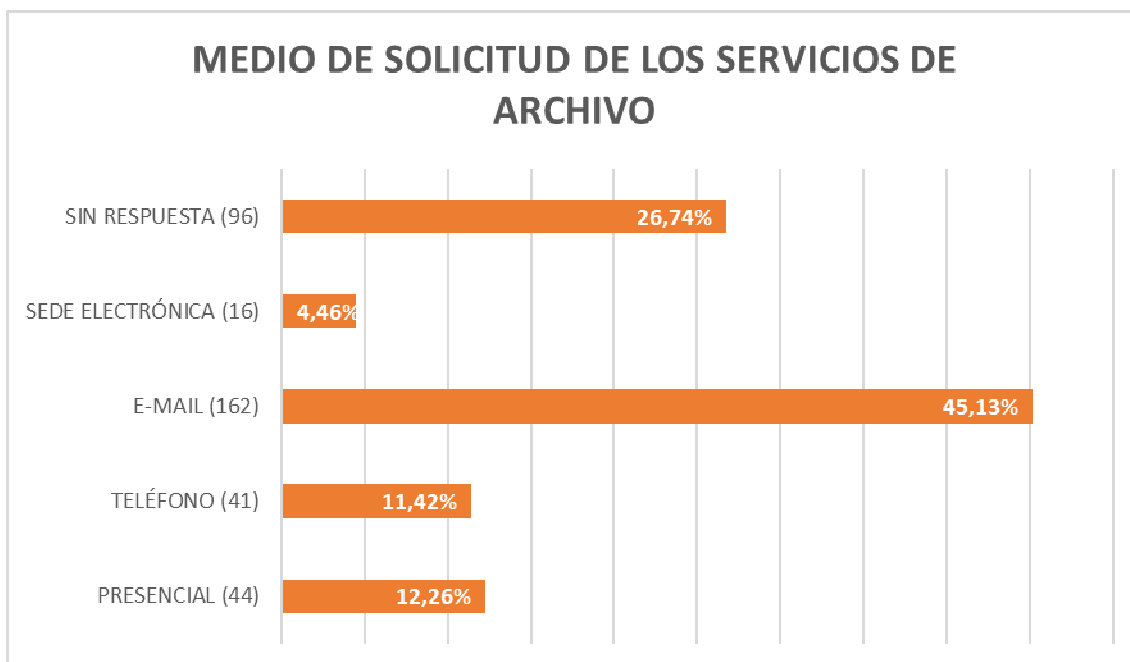
En las encuestas venideras se matizará esta pregunta dado que, por ejemplo, responder que el servicio de archivo se utiliza una vez a la semana también puede ser

similar a decir que se utiliza varias veces al mes. Las respuestas deberán ser inequívocas en este sentido para poder extraer una conclusión adecuada de esta respuesta.

Por otro lado, de los datos se deduce que casi un tercio de los encuestados (el 30,9% que no ha respondido a esta pregunta), no utilizan los servicios de archivo, lo que sin duda alguna produce demasiado ruido a la hora de la interpretación de la encuesta. Esta circunstancia también será corregida en las siguientes ediciones.

La segunda pregunta que se formuló a los encuestados dentro de este bloque fue la del medio por el que habitualmente solicitaban los servicios de los archivos de la Junta de Castilla-La Mancha. Esta pregunta permite marcar varias opciones alternativamente como respuesta, puesto que un usuario puede solicitar los servicios del archivo a través de distintos medios en cada ocasión que lo requiera. De nuevo, más de una cuarta parte de los encuestados no respondió, acaso porque no eran usuario del archivo, como ya hemos mencionado con anterioridad:

MEDIOS POR EL QUE SOLICITA SERVICIOS AL ARCHIVO					
RESPUESTAS	PRESENCIAL	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	SEDE ELECTRÓNICA	SIN RESPUESTA
359	44	41	162	16	96
100%	12,26%	11,42%	45,13%	4,46%	26,74%



Teniendo en cuenta las encuestas de ejercicios anteriores, la solicitud presencial cae drásticamente (se sitúa en un 12,26%) con respecto al crecimiento que venía experimentando en los últimos años ⁵.

El número de solicitudes telefónicas decrece también este año de manera considerable (11,42%). 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, las realizan también usuarios internos que dirigen su consulta a los archivos centrales de los organismos a cuyo frente hay un archivero (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.

Por eso precisamente sorprende que el porcentaje haya descendido tanto este año. Una explicación plausible podría ser que los encuestados no marcan la opción de contacto telefónico (vía por la cual suelen recibir la información) porque marcan directamente la casilla de correo electrónico (vía por la cual formalizan su petición). En cualquier caso, en la próxima encuesta se afinará la pregunta para resolver esta cuestión.

El correo electrónico sigue siendo, sin duda, el medio más utilizado para solicitar servicios de nuestros archivos, manteniéndose en porcentajes similares a ejercicios anteriores con un 45,13%.

La opción "sede electrónica" es utilizada normalmente por usuarios externos ajenos a la administración regional. En este sentido, los datos no son significativos porque tan solo ha sido empleada por 16 encuestados, un 4,46% del total.

Por último, también se preguntó a los encuestados por el tipo de información solicitada a los archivos de este subsistema:

TIPO DE SERVICIOS SOLICITADOS				
RESPUESTAS	CONSULTA DE DOCUMENTOS	PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS	OTRA INFORMACIÓN	SIN RESPUESTA
359	131	83	43	102
100%	36,5%	23,12%	12%	28,4%

⁵ Véase Anexo III.

SERVICIOS SOLICITADOS



Los servicios más demandados al Archivo de Castilla-La Mancha y al resto de archivos centrales de los organismos autonómicos son consultas (36,5%) y préstamos (23,12) de documentación, que suponen casi el 60% de los servicios prestados por los archivos del subsistema. Los porcentajes son bastante inferiores a los consignados el año anterior (49,95% de consultas y 30,15% de préstamos), que capitalizaban un 76% de los servicios prestados por el archivo.

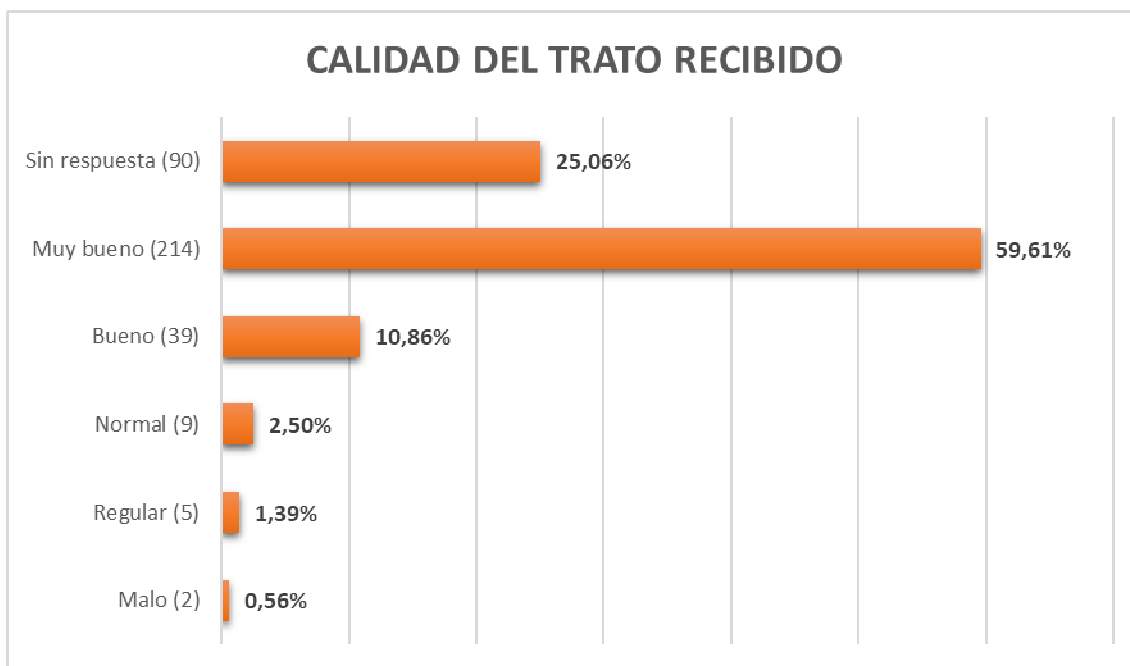
El resto del porcentaje, un 12%, solicita otro tipo de servicios (inserciones, intercalaciones, asesoramientos técnicos, transferencias de documentación e información de referencia), muy por debajo del 23,90% del año anterior.

Hay que remarcar que un 28,4% de los encuestados, es decir, casi un tercio del total, no respondió a esta pregunta. De nuevo, es un porcentaje lo suficientemente alto que habrá de ser corregido en la siguiente encuesta.

5. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ARCHIVO

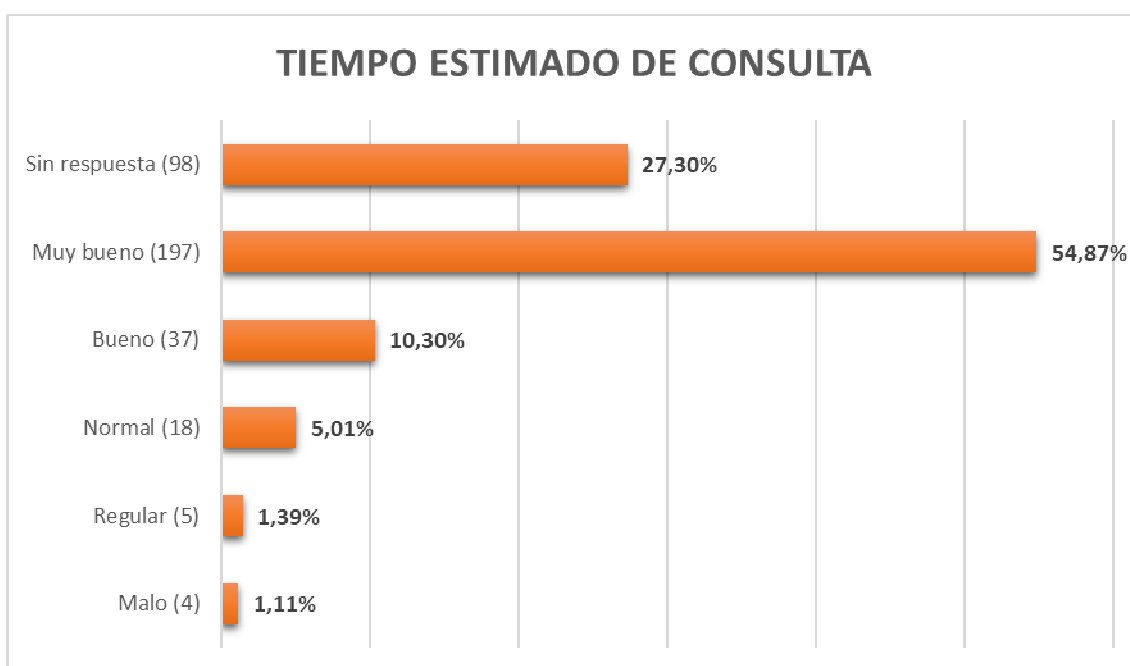
El último bloque de preguntas de la encuesta hace referencia a la calidad de los servicios prestados por el archivo. En todas ellas se formulaba una pregunta con opción de múltiples respuestas del 1 al 5, siendo 1 malo y 5 excelente. Hay que tener en cuenta que, en todas las preguntas, en torno a 100 encuestados no emitieron respuesta, lo que supone un dato a tener en cuenta para próximas ediciones de la encuesta.

La primera pregunta de este bloque se refería a la calidad general del trato recibido por los usuarios:



Se aprecia que la mayoría de los encuestados opina que el trato es sobresaliente y que las opiniones sobre un trato pésimo son meramente testimoniales.

La segunda pregunta hacía relación al tiempo estimado de consulta, es decir, si los plazos de consulta de la documentación son adecuados:



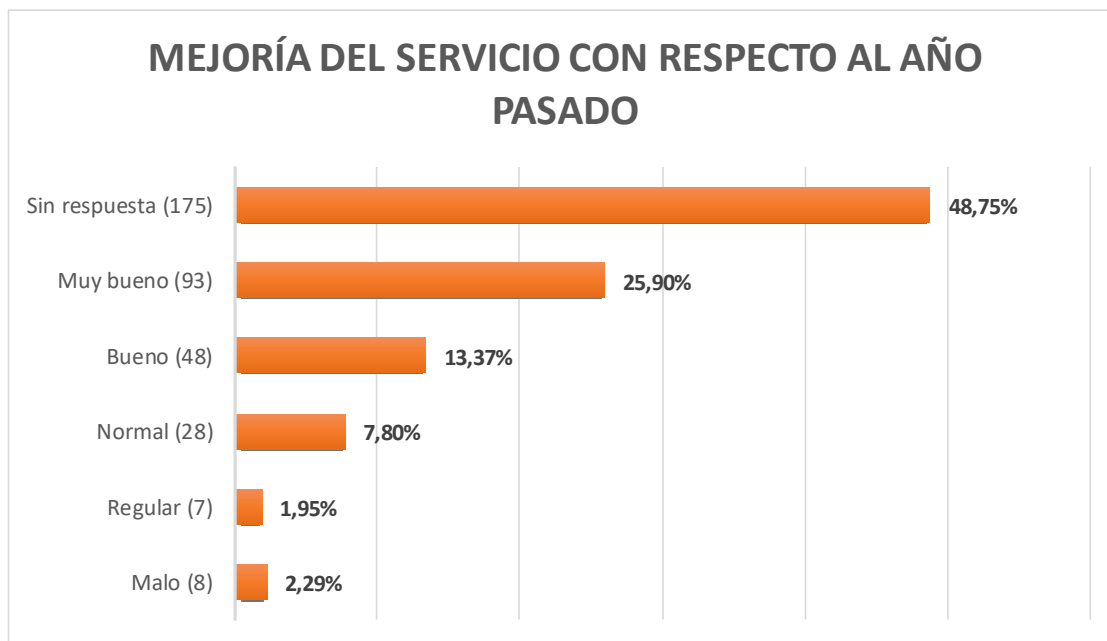
De nuevo, la mayoría de los encuestados respondió estar muy satisfecho con los plazos de consulta de la documentación que requerían.

La tercera pregunta que se formuló fue la relativa a la percepción de los usuarios sobre la respuesta rápida a sus consultas:



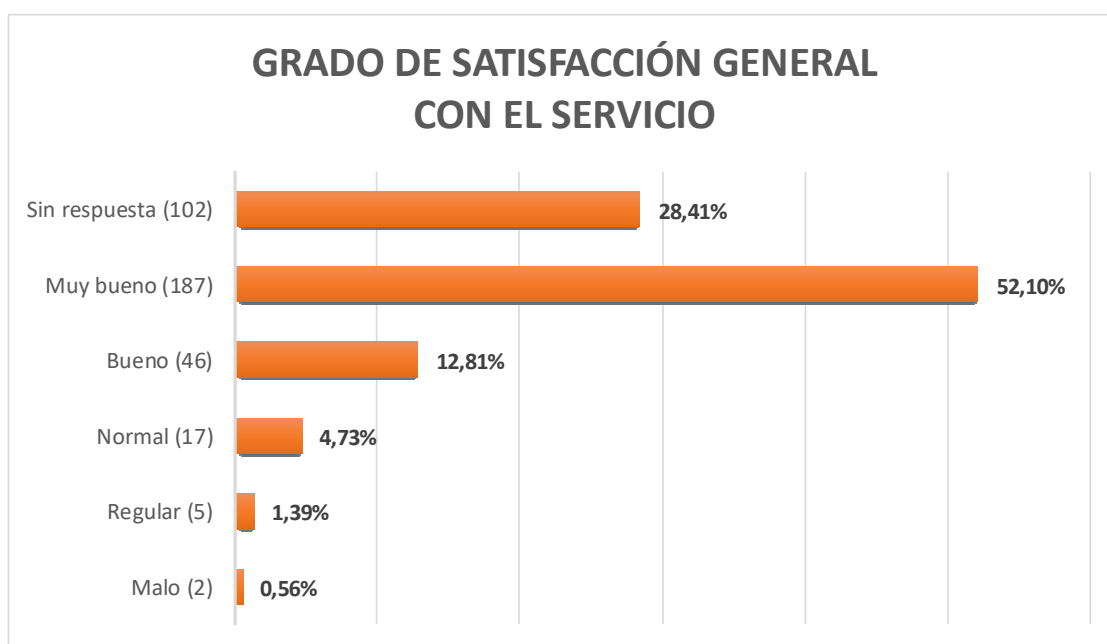
Casi un 70% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos con la rapidez de respuesta del servicio de archivo marcando las opciones "Muy bueno", "Bueno" y "Normal". Es sintomático que casi un tercio de los encuestados no haya respondido a esta pregunta.

La siguiente pregunta pedía la opinión sobre la mejoría del servicio del archivo con respecto del año pasado:



En esta pregunta 141 encuestados (39,27%) respondió que el servicio de archivo ha mejorado con respecto al año pasado, lo que es un porcentaje significativo. Sin embargo, llama la atención de nuevo que la mitad de los encuestados no haya respondido a esta pregunta.

Por último, se preguntó a los encuestados por el grado de satisfacción general con el servicio de archivo:



De las 359 encuestas, 233 personas (un 65%) respondieron que su grado de satisfacción era muy bueno o bueno, lo que supone un notable descenso con respecto a los datos del año anterior (209 personas, un 94,14%). Aunque hay que tener en cuenta que en la presente encuesta 102 personas (un 28,41%) dejaron la pregunta sin responder.

6. CONCLUSIONES

Una vez expuestos los datos numéricos de la encuesta, se impone recapitular y sintetizar las principales conclusiones que se derivan de ellos.

En general, puede decirse que el Archivo de Castilla-La Mancha y los archivos de los órganos de gobierno y administración de la Junta de Castilla-La Mancha son bien conocidos por los encuestados y se encuentran plenamente implantados en el tejido administrativo autonómico. El 86% de los encuestados conoce el Archivo de Castilla-La Mancha, el 70% conoce el archivo central del organismo en que presta sus servicios y el 60% conoce a su archivero o al menos sabe a quién dirigirse en caso de necesitar los servicios de archivo. Los usuarios solicitan estos servicios principalmente por correo electrónico, y la mitad de los servicios comprenden préstamos de documentación o consultas de distinto signo.

En cuestiones de calidad del servicio, el 70% de los encuestados contestó considerarlo muy bueno o bueno, lo que realmente es un porcentaje muy elevado. La mitad de los encuestados declaró que la respuesta a su petición de servicio fue muy buena, e incluso el 25% reconocen cierto grado de mejoría en el servicio con respecto al año pasado. Naturalmente, esto no es sino una percepción personal, pues los compromisos de la carta de servicio son los mismos de un año para otro y no suelen incumplirse prácticamente nunca. Más de la mitad de los encuestados se siente, en general, muy satisfecho con el servicio que presta el archivo.

Por otro lado, debemos destacar la gran cantidad de encuestados que no han respondido a varias de las preguntas formuladas, que suman casi un 30% del total. Esta cifra genera mucho ruido a la hora de interpretar las respuestas y convierte el análisis posterior en una tarea complicada.

De ahí la necesidad de focalizar las encuestas en usuarios directos del archivo durante el año anterior a que se envíe la encuesta. El personal del Archivo de Castilla-La Mancha ya se encuentra trabajando en una nueva encuesta y en un envío más racional y adecuado a estas realidades.

Toledo, a 28 de octubre de 2024

ANEXO I

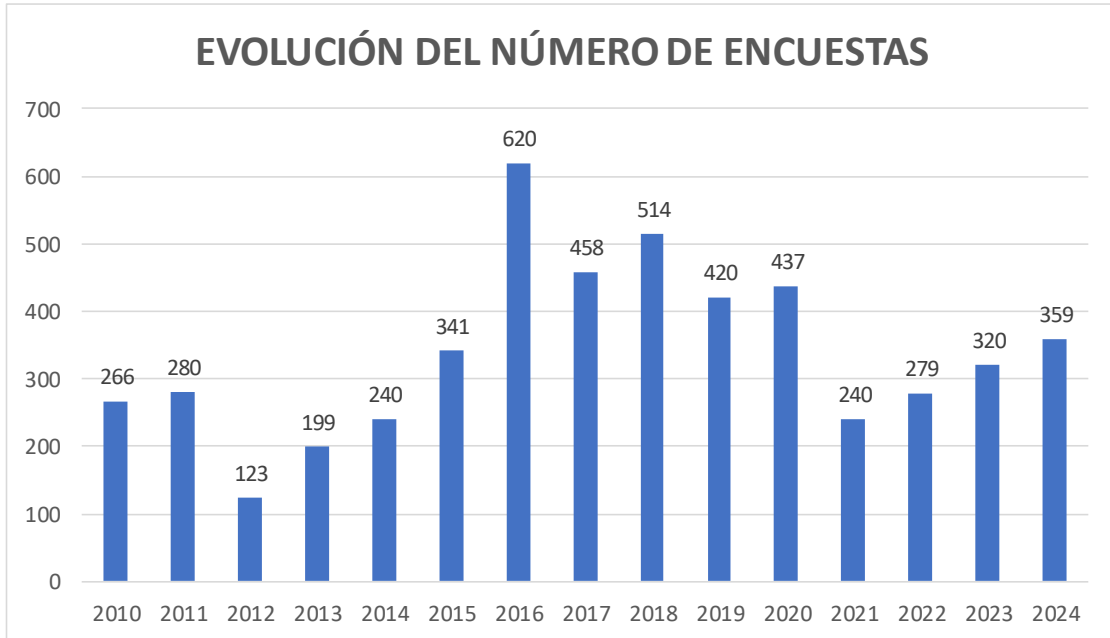
ENCUESTAS REMITIDAS POR LOS ORGANISMOS DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA

ORGANISMO	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Agencia del Agua de Castilla-La Mancha	1	0,28%
Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	22	6,13%
Delegación Provincial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural en Albacete	7	1,95%
Delegación Provincial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural en Ciudad Real	4	1,11%
Delegación Provincial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural en Cuenca	3	0,84%
Delegación Provincial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural en Toledo	6	1,67%
Consejería de Bienestar Social	12	3,34%
Delegación Provincial de Bienestar Social en Albacete	3	0,84%
Delegación Provincial de Bienestar Social en Ciudad Real	1	0,28%
Delegación Provincial de Bienestar Social en Cuenca	5	1,39%
Delegación Provincial de Bienestar Social en Guadalajara	2	0,56%
Delegación Provincial de Bienestar Social en Toledo	8	2,23%
Consejería de Desarrollo Sostenible	18	5,01%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible en Albacete	3	0,84%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible en Ciudad Real	7	1,95%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible en Cuenca	3	0,84%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible en Guadalajara	10	2,79%
Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible en Toledo	11	3,06%
Consejería de Economía, Empresas y Empleo	13	3,62%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo en Albacete	2	0,56%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo en Ciudad Real	2	0,56%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo en Cuenca	0	0,00%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo en Guadalajara	2	0,56%
Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo en Toledo	7	1,95%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	26	7,24%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Albacete	10	2,79%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Ciudad Real	5	1,39%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Cuenca	6	1,67%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Guadalajara	7	1,95%
Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Toledo	20	5,57%
Consejería de Fomento	11	3,06%
Delegación Provincial de Fomento en Albacete	3	0,84%

Delegación Provincial de Fomento en Ciudad Real	0	0,00%
Delegación Provincial de Fomento en Cuenca	3	0,84%
Delegación Provincial de Fomento en Guadalajara	2	0,56%
Delegación Provincial de Fomento en Toledo	6	1,67%
Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital	25	6,96%
Delegación Provincial de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital en Albacete	3	0,84%
Delegación Provincial de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital en Ciudad Real	7	1,95%
Delegación Provincial de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital en Cuenca	1	0,28%
Delegación Provincial de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital en Guadalajara	5	1,39%
Delegación Provincial de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital en Toledo	10	2,79%
Consejería de Igualdad	2	0,56%
Delegación Provincial de Igualdad en Albacete	0	0,00%
Delegación Provincial de Igualdad en Ciudad Real	1	0,28%
Delegación Provincial de Igualdad en Cuenca	0	0,00%
Delegación Provincial de Igualdad en Guadalajara	0	0,00%
Delegación Provincial de Igualdad en Toledo	0	0,00%
Consejería de Sanidad	4	1,11%
Delegación Provincial de Sanidad en Albacete	3	0,84%
Delegación Provincial de Sanidad en Ciudad Real	6	1,67%
Delegación Provincial de Sanidad en Cuenca	0	0,00%
Delegación Provincial de Sanidad en Guadalajara	2	0,56%
Delegación Provincial de Sanidad en Toledo	3	0,84%
Gestión de Infraestructuras de Castilla-La Mancha, S.A. (GICAMAN)	0	0,00%
Portavoz	0	0,00%
Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)	10	2,79%
Delegación Provincial del SESCAM en Albacete	0	0,00%
Delegación Provincial del SESCAM en Ciudad Real	0	0,00%
Delegación Provincial del SESCAM en Cuenca	0	0,00%
Delegación Provincial del SESCAM en Guadalajara	0	0,00%
Delegación Provincial del SESCAM en Toledo	1	0,28%
Vicepresidencia Primera	2	0,56%
Vicepresidencia Segunda	0	0,00%
Delegación Provincial de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Albacete	1	0,28%
Delegación Provincial de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Ciudad Real	0	0,00%
Delegación Provincial de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Cuenca	1	0,28%
Delegación Provincial de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Guadalajara	0	0,00%
Delegación Provincial de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Toledo	1	0,28%
Sin respuesta	20	5,57%

ANEXO II

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ENCUESTAS ENVIADAS



ANEXO III

EVOLUCIÓN EN LA FORMA DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ARCHIVO

