



GOBIERNO
de
CANTABRIA

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS 2014

INFORME DE RESULTADOS

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA.....	5
2.1. Ficha técnica.....	6
2.2. Desarrollo de los trabajos de campo.	8
2.3. Cuestionario	9
3. PERFIL DE LOS USUARIOS.....	12
3.1. Sexo.....	12
3.2. Edad.....	13
3.3. Nivel de estudios.....	14
3.4. Ocupación.....	15
4. CARACTERIZACIÓN DE LA VISITA.....	16
4.1. Motivo de la visita.....	16
4.2. Tipo de usuario.....	17
4.3. Frecuencia de la visita.....	18
4.4. Hora de la visita.....	19
4.5. Hora de la visita por estratos.....	20
5. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO.....	21
5.1. Instalaciones.....	21
5.2. Personal.....	23
5.3. Procesos.....	24
5.4. Valoración global del servicio recibido y distribución por atributos.....	25
5.5. Valoración del servicio recibido por estratos.....	27
5.6. Valoración del servicio recibido por atributos y estratos.....	28
5.7. Valoración global del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria.....	29
5.7.1. Sexo.....	29
5.7.2. Edad.....	30
5.7.3. Nivel de estudios.....	31
5.7.4. Ocupación.....	32
5.8. Valoración global del servicio recibido por las características de la visita.....	33
5.8.1. Motivo de la visita.....	33
5.8.2. Tipo de usuario.....	34
5.8.3. Frecuencia de la visita.....	35
5.8.4. Hora de la visita.....	36
5.9. Valoración del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria y por estratos.....	37
5.10. Valoración del servicio recibido por las características de la visita y por estratos.....	38
6. ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.....	39
6.1. Índice de percepción de la calidad de la oficina.....	39
6.2. Índice de percepción de la calidad del personal.....	41

6.3. Índice de percepción de la calidad del servicio (IPCS).	42
6.3.1. Metodología.	42
6.3.2. Cálculo del índice de percepción de la calidad del servicio.	44
6.3.3. Índices de calidad por estratos.	50
7. OTROS DATOS OBTENIDOS DE LA EXPLOTACIÓN DE LA ENCUESTA.	51
7.1. Grado de satisfacción con el servicio.	51
7.2. Dificultad para saber dónde dirigirse.	53
7.3. Tiempo de espera para ser atendido.	54
7.4. Reclamaciones / sugerencias.	55
7.5. Observaciones.	56
8. CONCLUSIONES.....	57
ANEXO I. ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO.....	58
ANEXO II: DISTRIBUCIONES MARGINALES DEL ESTUDIO	63

1. INTRODUCCIÓN

Las administraciones públicas de nuestro país, en una situación de crisis económica, se enfrentan a la necesidad de modernizar sus estructuras y optimizar sus prestaciones, para satisfacer las demandas de una ciudadanía, conocedora de sus derechos, que exige cada vez más de los servicios públicos. En este contexto se hace preciso conocer de boca de las personas usuarias, a través de técnicas que permitan objetivar este conocimiento, qué esperan y cuán satisfechas están con los servicios que presta la Administración.

Los servicios públicos deben ser evaluados no sólo en términos de eficacia y eficiencia, sino también y, sobre todo, en términos de satisfacción de las personas usuarias con el servicio; y ello porque el rendimiento de un servicio no se fija sólo en términos de beneficio económico, sino en términos de cobertura o prestación satisfactoria del mismo.

Por otra parte, la ciudadanía está demandando una participación activa en el proceso de gestión de los servicios públicos. En este punto se vuelve necesario analizar y conocer en profundidad las demandas de aquella, recurriendo al uso de instrumentos que aporten información al respecto. Se trata de establecer y consolidar una práctica de evaluación de la calidad de los servicios públicos, que nos permita identificar los factores que inciden en la satisfacción de las personas usuarias y determinar las áreas de mejora.

El Gobierno de Cantabria tomó cuenta de ello, y ratificó en la Conferencia Sectorial de Administración Pública, la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas, aprobada el 16 de noviembre de 2009, que establece iniciativas de evaluación de actividades y resultados, que permitan determinar el nivel de eficacia, rendimiento y satisfacción con las políticas y servicios públicos. Entre los compromisos adquiridos en la Carta, se recoge expresamente el desarrollo de herramientas de tipo cualitativo y cuantitativo, incorporando las valoraciones de los ciudadanos, con un enfoque abierto metodológicamente pero riguroso y estructurado.

Con fecha 18 de octubre de 2013 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2013, por el que se aprueba la Estrategia de Mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Entre las actuaciones destinadas a incrementar la eficiencia en la comunicación con la ciudadanía y a impulsar una administración más receptiva a sus demandas, se señala la medición periódica del índice de percepción de la calidad de los servicios (IPCS), que nos permita llevar a cabo un seguimiento permanente del indicador mencionado.

El Decreto 63/2014, de 23 de octubre, aprueba la realización e inclusión en el Programa Anual 2014 de la estadística denominada “Índice de Percepción de Calidad de los Servicios”, dando carácter oficial y reconociendo a la misma como actividad de interés para la Comunidad Autónoma de Cantabria. Esta operación estadística nos permite dar respuesta a las nuevas necesidades de información y al mandato derivado de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, relativo a la obligación de publicar la información necesaria para valorar la calidad de los servicios públicos.

Así, desde el año 2005 se vienen llevando a cabo mediciones de la calidad de los servicios que presta nuestra administración. En concreto, las mediciones se realizaron en los años 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 y 2011 a través de entrevistas personales a los usuarios y aplicando el modelo SERVQUAL.

2. METODOLOGÍA.

Entre los diferentes modelos de medición de la calidad de los servicios públicos se han impuesto aquellos que consideran que la satisfacción de las personas usuarias es consecuencia de la calidad percibida. Sobre esta base se han concretado las recomendaciones de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios y de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios, en cuyo seno se elaboró una propuesta de cuestionario para la realización de encuestas de percepción que han servido de referencia para el trabajo que presentamos.

Para la realización de la nueva encuesta se ha actualizado la metodología utilizada en anteriores ocasiones, incorporando la experiencia adquirida en las mediciones realizadas entre 2005 y 2011, y las recomendaciones del grupo de expertos de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios que elaboró la propuesta citada en el apartado previo.

La ejecución de la estadística se encomendó a la Inspección General de Servicios, que contó con la colaboración y el apoyo técnico del Instituto Cántabro de Estadística (ICANE). El desarrollo de la investigación se basa en una metodología cuantitativa, que ha utilizado entrevistas a las personas usuarias de las unidades de atención ciudadana más relevantes de nuestra Administración (ver la distribución de la muestra en la ficha técnica).

Quedan fuera del estudio los servicios prestados en otros ámbitos de perfil más asistencial o especializado, como son la sanidad, la educación, la justicia y otros que, por tratarse de sectores específicos de actividad, precisarían de estudios monográficos individualizados, más adaptados a sus propias peculiaridades.

La toma de datos para conocer la opinión de las personas usuarias de los servicios y elaborar el índice de percepción de calidad de los servicios (IPCS) se realizó entre el 17 y el 28 de noviembre de 2014.

2.1. Ficha técnica.

Ámbito:

Cantabria

Universo:

Población residente de ambos sexos de 18 años y más, que utiliza los servicios de atención al público.

Estratos	Usuarios
Industria	32.500
Ganadería	22.500
Turismo, OAC, ECO, SCE ¹	27.500
Educación	25.000
Obras Públicas	12.500
Sanidad	10.000
ICASS	52.500
ACAT	50.000
Total	232.500

Nota 1: Incluye las oficinas de D. Gral. De Turismo, Oficina de Atención a la Ciudadanía, Economía y oficinas centrales del Servicio Cántabro de Empleo.

Tamaño de la muestra:

Diseñada: 384 entrevistas.

Realizada: 384 entrevistas.

Afijación:

Un mínimo de 43 encuestas por punto de muestreo y distribución proporcional a los usuarios en el resto de centros. En el estrato de Turismo, OAC, ECO y SCE el reparto se hará estrictamente proporcional al número de usuarios de cada centro tal y como figura en la tabla:

Centros	Encuestas
D. Gral. de Turismo	15
D. Gral. de Comercio y Consumo	
Oficina de Atención Ciudadanía	
Economía	11
SCE	9
Total	48

Ponderación:

Para tratar la muestra en su conjunto son de aplicación los coeficientes que figuran en la tabla siguiente:

Estratos	Diseñada	Ponderación	Error
Industria	48	1,118279573	14,1348496
Ganadería	47	0,790665751	14,28014859
Turismo, OAC, ECO, SCE	48	0,946236559	14,13298835
Educación	47	0,878517501	14,28161138
Obras Públicas	45	0,458781362	14,5832409
Sanidad	45	0,367025089	14,57679903
ICASS	52	1,667493796	13,58355213
ACAT	52	1,58808933	13,5832219
Total	384	1	4,996920699

Puntos de muestreo:

- Dirección General de Innovación e Industria (c/ Albert Einstein nº 2).
- Consejería de Ganadería, Pesca y Desarrollo Rural (c/ Albert Einstein nº 2).
- Dirección General de Comercio y Consumo y Dirección General de Turismo (c/ Albert Einstein nº 4).
- Oficina de Atención a la Ciudadanía (c/ Peña Herbosa nº 29).
- Sede de la Consejería de Economía (c/ Hernán Cortés nº 9).
- Servicio Cántabro de Empleo (c/ General Dávila nº 87).
- Sede de la Consejería Educación (c/ Vargas nº 53).
- Consejería de Obras Públicas (c/ Alta nº 5).
- Sede de la Consejería Sanidad (c/ Federico Vial nº 13).
- Instituto Cántabro de Servicios Sociales, ICASS (c/ General Dávila nº 87).
- Agencia Cántabra de Administración Tributaria, ACAT (Paseo de Pereda nº 14).

Procedimiento de muestreo:

Se ha realizado un muestreo estratificado con afijación no proporcional.

Los cuestionarios se han aplicado mediante entrevista personal a personas presentes en la oficina en el momento de la realización de la encuesta.

Error muestral:

Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y $P = Q$, el error real es de $\pm 5,0\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

Fecha de realización:

Del 17 al 28 de noviembre de 2014.

2.2. Desarrollo de los trabajos de campo.

Los trabajos de campo se realizaron entre los días 17 y 28 de noviembre de 2014. Para llegar a las 384 encuestas completas que se habían proyectado en el diseño muestral, fue necesario realizar 609 intentos de encuesta, lo que supone que el 63% de las personas encuestadas completaron la encuesta en el primer intento. Por el contrario, el 25,62% rechazaron realizar la encuesta antes de empezar la entrevista. El resto de las incidencias registradas (aproximadamente un 11%) presentan una frecuencia baja, tal y como se recoge en la siguiente tabla.

Tipo de incidencia	Número	Porcentaje
Respuesta completa	384	63,05%
Rechazo antes de empezar la entrevista	156	25,62%
Rechazo en la introducción	1	0,16%
Rechazo durante la entrevista	9	1,48%
No va a realizar ninguna gestión en la oficina	13	2,13%
Negativa Explícita	15	2,46%
Ya encuestada	9	1,48%
Otras incidencias	22	3,61%
Total de encuestas e intentos	609	100,00%

Si analizamos el trabajo de campo según tipos de incidencias, tenemos como resultado que el 32% de la población objetivo proporcionó respuestas negativas incluyendo en esta categoría “rechazo antes de empezar la entrevista”, “rechazo en la introducción”, “rechazo durante la entrevista” y “negativa explícita” tal y como se recoge en la siguiente tabla.

Tipo de respuesta	Número	Porcentaje
Afirmativa	384	68,0%
Negativa (1)	181	32,0%
Total	565	100,0%


Nota (1): se considera "Respuesta negativa" las categorías "rechazo antes de empezar la entrevista", "rechazo en la introducción", "rechazo durante la entrevista" y "negativa explícita"

Si nos quedamos solamente con las repuestas negativas y lo analizamos por estratos donde se realizaron las encuestas obtenemos que el porcentaje más alto se registró en la ACAT, 65,1%, seguido de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda, con un 30,8%. Por contrapartida, el porcentaje más bajo se produjo en el estrato que agrupa las oficinas de la Dirección General de Turismo, la Oficina de Atención a la Ciudadanía, la Sede de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo y las oficinas centrales del Servicio Cántabro de Empleo. El resto de los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Estratos	Porcentaje negativas
Cª Industria	22,6%
Cª Ganadería	16,1%
Cª Turismo/OAC/ECO/SCE	9,4%
Cª Educación	11,3%
Cª Obras Públicas	30,8%
Cª Sanidad	25,0%
ICASS	22,4%
ACAT	65,1%

2.3. Cuestionario

El cuestionario que se ha utilizado para realizar las encuestas es el siguiente:

	ENCUESTA SOBRE EL ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y JUSTICIA <i>Dirección General de Organización y Tecnología</i>
---	---

Encuestador/a: _____	Fecha: _____
Centro: _____	Nº Encuesta: _____

Buenos días, estamos realizando un estudio para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía con las oficinas que ofrecen atención al público en el Gobierno de Cantabria, por lo que le agradecería que me concediera unos minutos para responder a este cuestionario.
Le garantizamos el anonimato así como el secreto de sus respuestas en cumplimiento de las leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales vigentes. Muchas gracias.

CUESTIONARIO

P.1 Indique cuál es el motivo de su visita a esta oficina.

- ☐ 1. Solicitar información y/o asesoramiento
- ☐ 2. Presentar y registrar documentación
- ☐ 3. Realizar gestiones o trámites
- ☐ 4. Presentar reclamaciones o sugerencias
- ☐ 5. Otras. Especificar: _____
- ☐ 6. NS/NC

P.2 Acude Vd. a esta oficina en calidad de:

- ☐ 1. Como ciudadano particular
- ☐ 2. Como empresario
- ☐ 3. En representación de un ciudadano/a
- ☐ 4. En representación de una empresa
- ☐ 5. Otras. Especificar: _____

P.3 ¿Con que frecuencia visita Vd. esta oficina?

- ☐ 1. Esta es mi primera visita
- ☐ 2. Una vez al año
- ☐ 3. De 2 a 4 veces al año
- ☐ 4. Una vez al mes
- ☐ 5. Otras. Especificar: _____
- ☐ 6. NS/NC

P.4 ¿Tuvo Vd. dificultad para saber dónde tenía que dirigirse para realizar su gestión?

☐ 1. Sí

☐ 2. No

P.5 Partiendo del servicio que ha recibido en esta oficina, dígame la puntuación que otorga (según una escala de 0 a 10) a los siguientes aspectos:

1. Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
2. Limpieza de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
3. Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
4. Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
5. Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
6. Horario de atención de la oficina adecuado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
7. Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
8. Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
9. Tiempo de espera hasta ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
10. Tiempo dedicado a su consulta o gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
11. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
12. Trato amable y considerado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
13. Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
14. Intimidad y confidencialidad en los trámites realizados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
15. Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
16. Información facilitada fiable, completa y sin errores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
17. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

P.6 ¿Cuál diría que es su grado de satisfacción con el servicio que ha recibido en esta oficina?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

P.7 ¿Podría indicarme el tiempo transcurrido desde que llegó a la oficina hasta ser atendido?

- ☐ 1. Menos de 2 minutos
 ☐ 2. Entre 2 y 5 minutos
 ☐ 3. Entre 5 y 15 minutos
☐ 4. Más de 15 minutos
 ☐ 5. NS/NC

P.8 Si tuviera que presentar una reclamación o sugerencia por el funcionamiento de esta oficina, ¿sabría cómo hacerlo?

- ☐ 1. Sí
 ☐ 2. No

P.9 ¿Quiere expresar alguna observación o sugerencia dirigida a mejorar la calidad del servicio prestado en esta oficina?

VARIABLES DE CLASIFICACIÓN

C. 1 Sexo

☐

1. Hombre

☐

2. Mujer

C. 2 Edad

☐

1. Menos de 25 años

☐

2. De 25 a 44

☐

3. Mayores de 45 años

C. 3 Nivel de estudios

☐

1. Sin estudios

☐

2. Primarios y EGB

☐

3. Secundarios (Bachiller, BUP, COU y FP)

☐

4. Estudios universitarios

C. 4 Ocupación

☐

1. Ocupado/a tiempo completo

☐

3. Estudiante

☐

5. Jubilado/a

☐

7. Otros

☐

2. Ocupado/a a tiempo parcial

☐

4. Parado/a

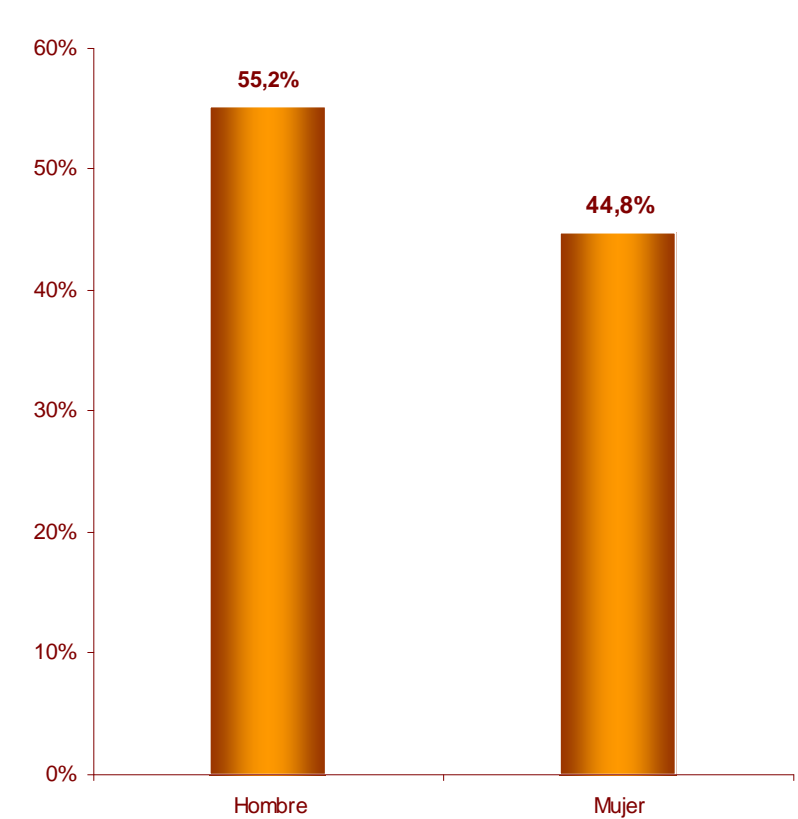
☐

6. Se encarga del hogar

3. PERFIL DE LOS USUARIOS.

3.1. Sexo.

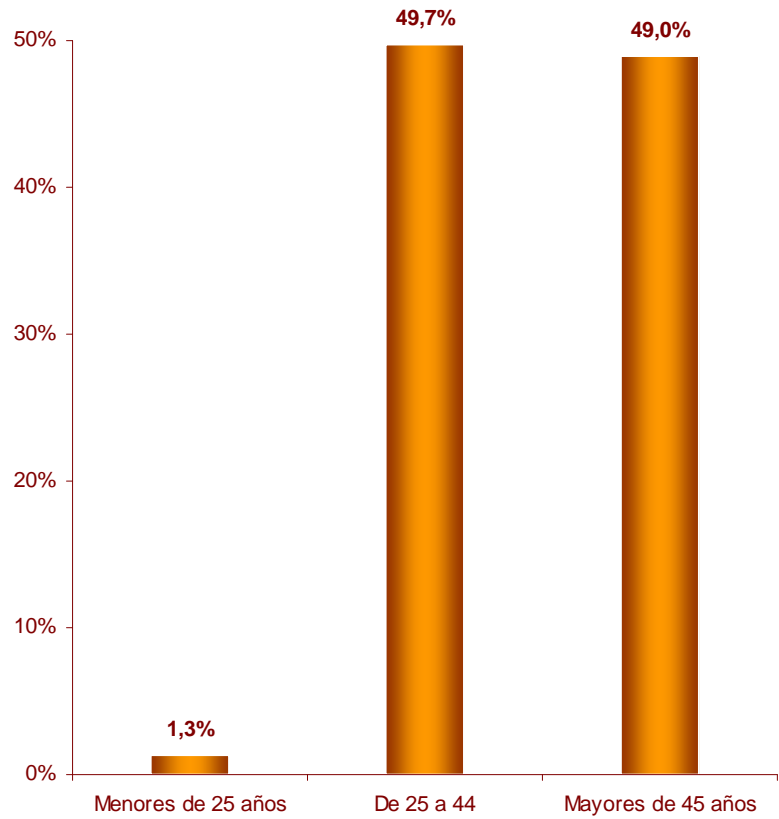
Entre las personas que acuden a las oficinas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria se observa un porcentaje superior de hombres sobre el de mujeres (10,4%), como se puede ver en el gráfico siguiente:



Sexo	Número de personas	Porcentaje
Hombre	212	55,2%
Mujer	172	44,8%
Total	384	100,0%

3.2. Edad.

Atendiendo a la edad de las personas que acuden a las oficinas, se observa que se reparten de forma similar (con porcentajes en torno al 49%) entre los grupos de edad de 25 a 44 años y los mayores de 45 años, quedando un escaso 1,3% para los menores de 25 años.

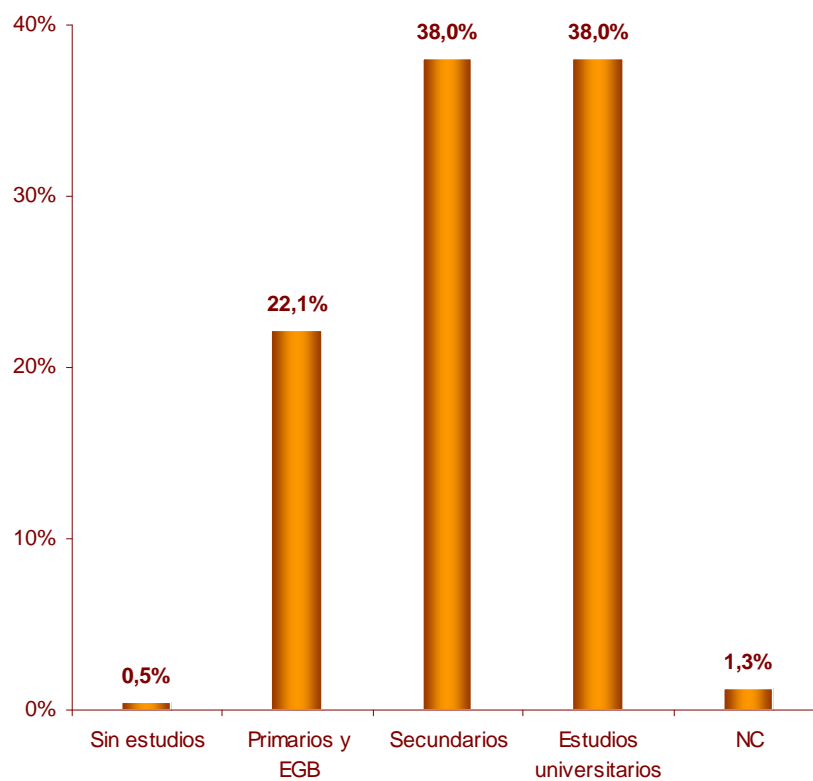


Edad	Número de personas	Porcentaje
Menores de 25 años	5	1,3%
De 25 a 44	191	49,7%
Mayores de 45 años	188	49,0%
Total	384	100,0%

3.3. Nivel de estudios.

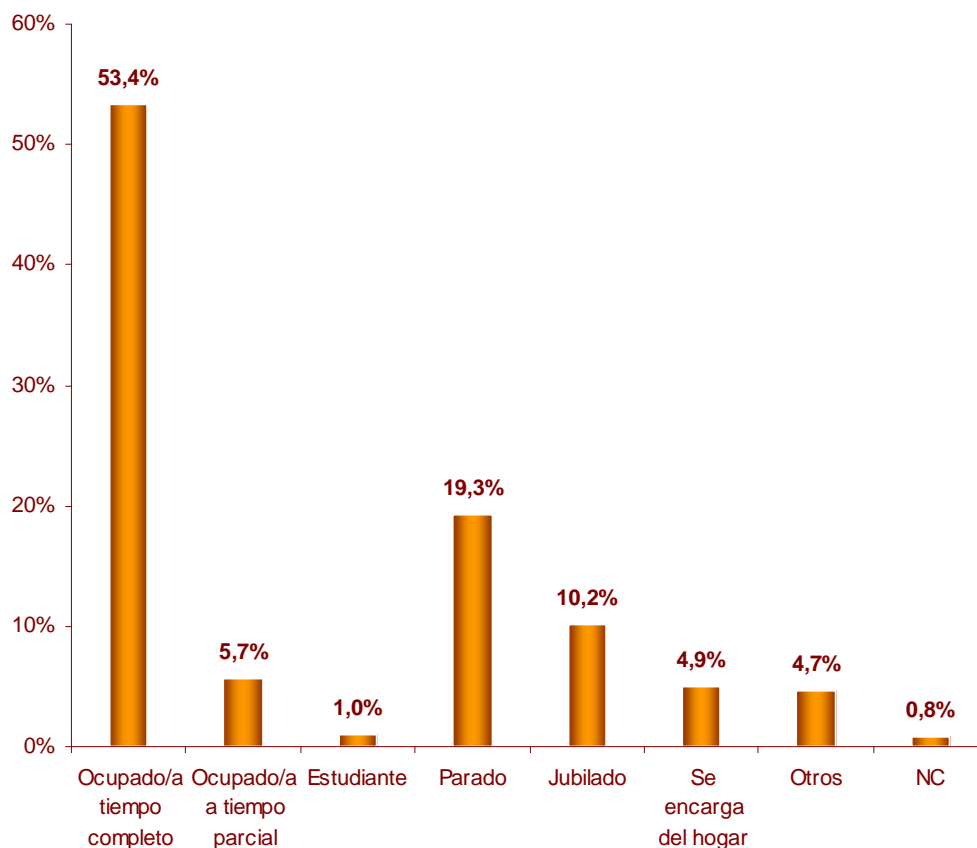
Respecto al nivel de estudios, se puede observar que algo más de dos tercios de los usuarios tienen título universitario (38%) o estudios secundarios (38%), mientras que un 22,1% tienen estudios primarios, como se puede ver en el gráfico adjunto.

Nivel de estudios	Número de personas	Porcentaje
Sin estudios	2	0,5%
Primarios y EGB	85	22,1%
Secundarios	146	38,0%
Estudios universitarios	146	38,0%
NC	5	1,3%
Total	384	100,0%



3.4. Ocupación.

El porcentaje más alto de personas que visitan las oficinas (53,4%) son ocupados a tiempo completo, mientras que un 19,3% están en situación de desempleo y un 5,7% son ocupados a tiempo parcial; además, un 10,2% son jubilados, un 4,9% realiza labores del hogar y un 1% son estudiantes.

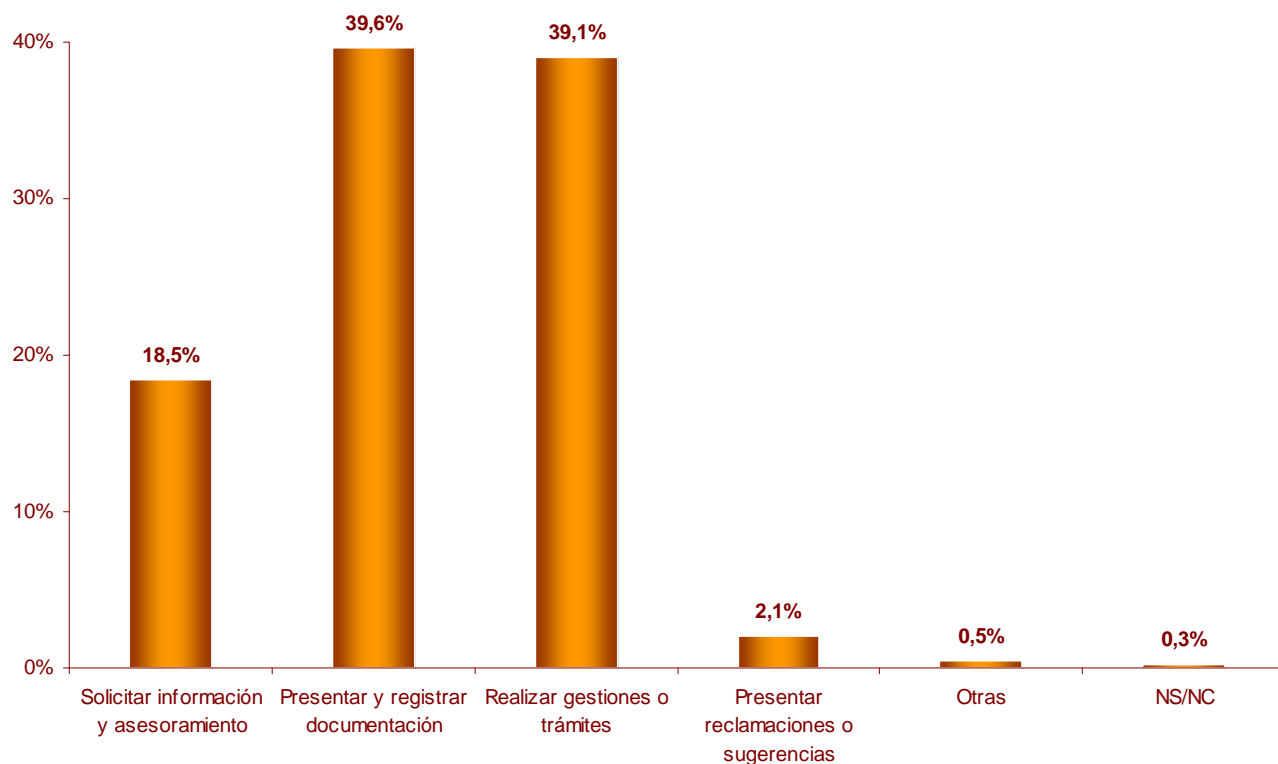


Ocupación	Número de personas	Porcentaje
Ocupado/a tiempo completo	205	53,4%
Ocupado/a a tiempo parcial	22	5,7%
Estudiante	4	1,0%
Parado	74	19,3%
Jubilado	39	10,2%
Se encarga del hogar	19	4,9%
Otros	18	4,7%
NC	3	0,8%
Total	384	100,0%

4. CARACTERIZACIÓN DE LA VISITA.

4.1. Motivo de la visita.

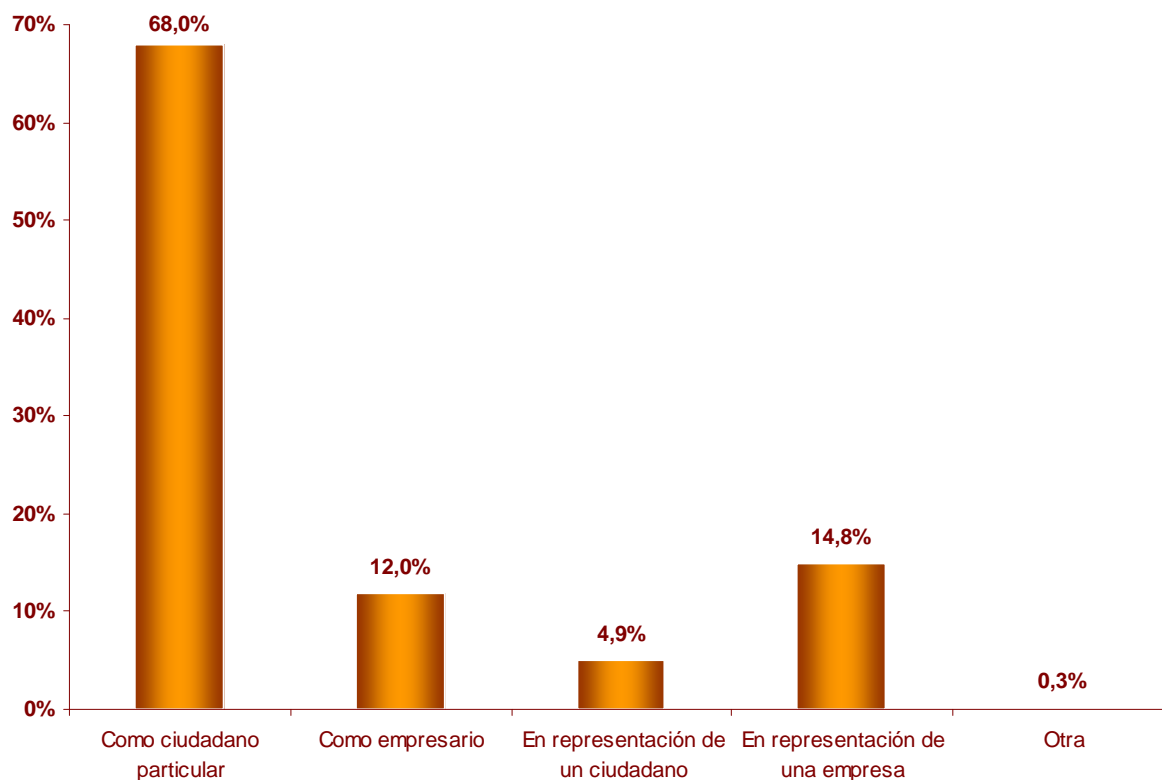
La mayoría de las personas que acuden a las oficinas lo hacen para presentar y registrar documentación (39,6%) y para realizar gestiones o trámites (39,1%). Por otra parte, también hay un número considerable de personas que acuden para solicitar información y asesoramiento (18,5%).



Motivo de la visita	Número de personas	Porcentaje
Solicitar información y asesoramiento	71	18,5%
Presentar y registrar documentación	152	39,6%
Realizar gestiones o trámites	150	39,1%
Presentar reclamaciones o sugerencias	8	2,1%
Otras	2	0,5%
NS/NC	1	0,3%
Total	384	100,0%

4.2. Tipo de usuario.

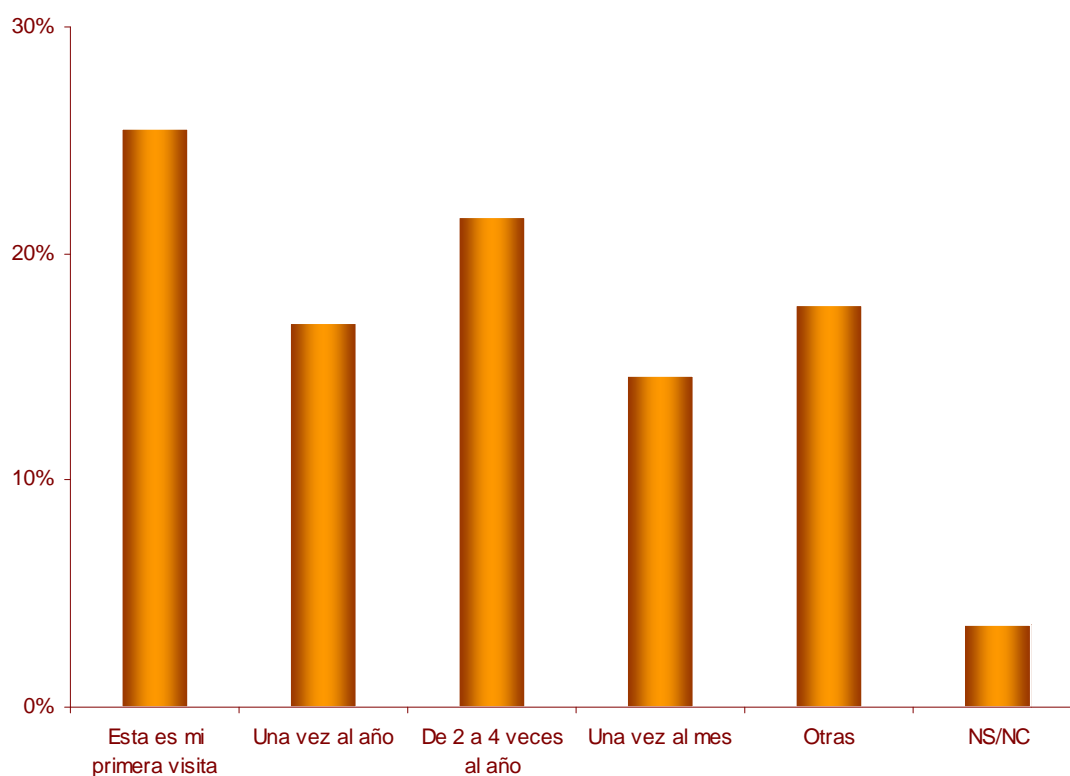
La mayoría de las personas acuden a las oficinas para realizar gestiones como ciudadanos particulares o representando a un ciudadano (en total 72,9%), mientras que los que acuden como empresarios o en representación de una empresa son el 12% y el 14,8% respectivamente.



Acude en calidad de	Número de personas	Porcentaje
Como ciudadano particular	261	68,0%
Como empresario	46	12,0%
En representación de un ciudadano	19	4,9%
En representación de una empresa	57	14,8%
Otra	1	0,3%
Total	384	100,0%

4.3. Frecuencia de la visita.

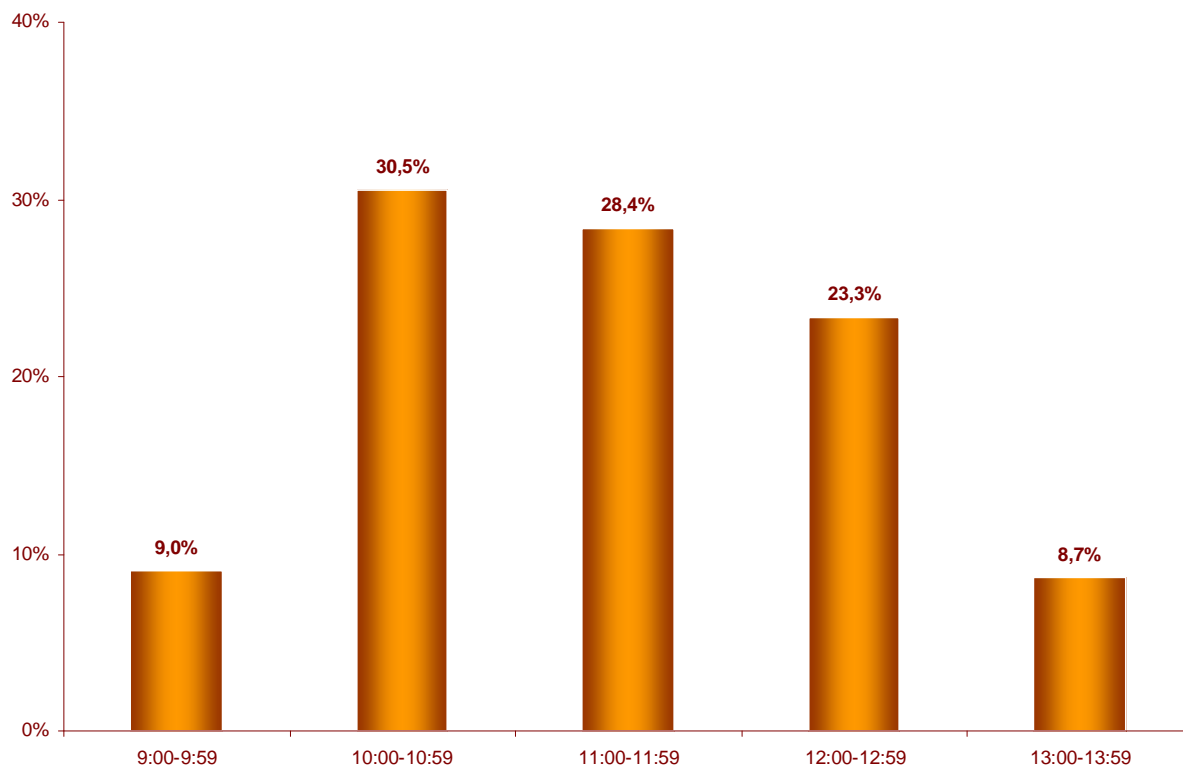
En cuanto a la frecuencia de la visita, no hay una tendencia definida, sino que las personas se reparten de forma bastante homogénea entre todos los grupos, predominando ligeramente los que acuden por primera vez (25,5%).



Frecuencia visita oficina	Número de personas	Porcentaje
Esta es mi primera visita	98	25,5%
Una vez al año	65	16,9%
De 2 a 4 veces al año	83	21,6%
Una vez al mes	56	14,6%
Otras	68	17,7%
NS/NC	14	3,6%
Total	384	100,0%

4.4. Hora de la visita.

Respecto a la hora de la visita, la mayor afluencia se centra entre las 10:00 y las 13:00 (82,2%).



Franja horaria	Número de personas	Porcentaje
9:00-9:59	55	9,0%
10:00-10:59	186	30,5%
11:00-11:59	173	28,4%
12:00-12:59	142	23,3%
13:00-13:59	53	8,7%
Total	609*	100,0%

* Número de intentos de encuesta llevados a cabo para conseguir las 384 encuestas objeto del estudio.

4.5. Hora de la visita por estratos.

Al igual que en el global, en cada uno de los estratos la afluencia se centra entre las 10:00 y la 13:00.

Franja horaria	Estratos								Total general
	Industria	Ganadería	Turismo/OAC/ECO/SCE	Educación	Obras Públicas	Sanidad	ICASS	ACAT	
9:00-9:59	3	2	4	6	14	2	5	19	55
10:00-10:59	27	9	27	18	27	14	21	43	186
11:00-11:59	15	15	14	13	22	27	26	41	173
12:00-12:59	12	25	12	10	16	21	14	32	142
13:00-13:59	5	5	0	6	0	10	8	19	53
Total	62	56	57	53	79	74	74	154	609

Franja horaria	Estratos								Total general
	Industria	Ganadería	Turismo/OAC/ECO/SCE	Educación	Obras Públicas	Sanidad	ICASS	ACAT	
9:00-9:59	4,8%	3,6%	7,0%	11,3%	17,7%	2,7%	6,8%	12,3%	9,0%
10:00-10:59	43,5%	16,1%	47,4%	34,0%	34,2%	18,9%	28,4%	27,9%	30,5%
11:00-11:59	24,2%	26,8%	24,6%	24,5%	27,8%	36,5%	35,1%	26,6%	28,4%
12:00-12:59	19,4%	44,6%	21,1%	18,9%	20,3%	28,4%	18,9%	20,8%	23,3%
13:00-13:59	8,1%	8,9%	0,0%	11,3%	0,0%	13,5%	10,8%	12,3%	8,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

5. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO.

A continuación se analizarán los principales resultados del estudio, que permiten conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con los servicios prestados por nuestra administración.

La valoración del servicio recibido se calcula con respecto a los diecisiete atributos objeto de análisis (pregunta P5 del cuestionario), los cuales se han agrupado en tres bloques:

- Instalaciones.
- Personal.
- Procesos.

Para la valoración del servicio se ha utilizado la escala Likert, propuesta por primera vez en los años treinta del siglo XX por Rensis Likert. Con algunas modificaciones, en la actualidad sigue siendo una de las más utilizadas para medir actitudes. La escala va del 0 al 10, donde 0 significa muy insatisfecho y 10 muy satisfecho. Se contempla la posibilidad de contestar NS, no sabe o NC, no contesta.

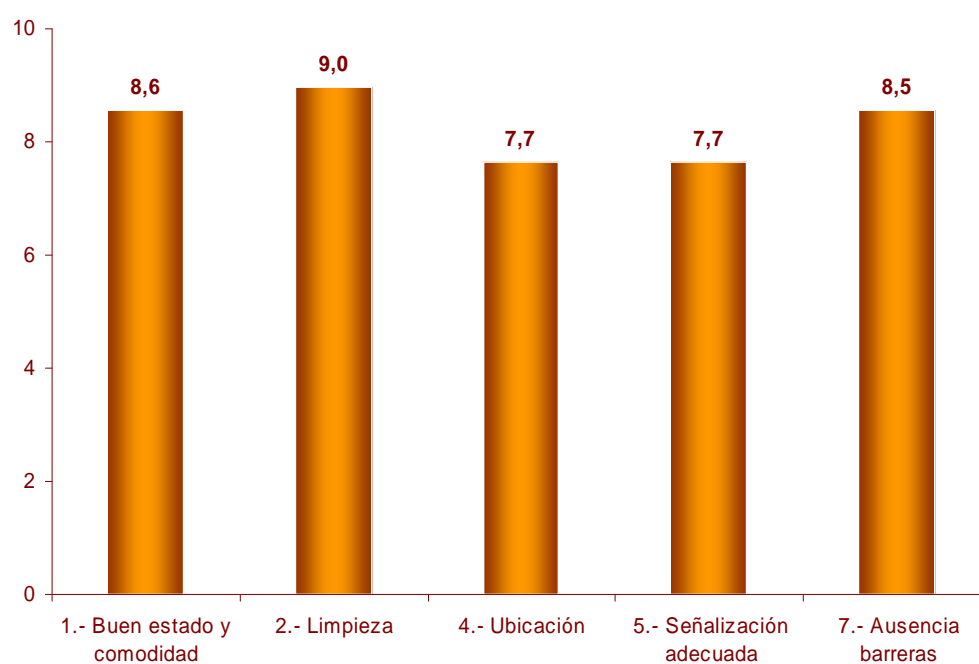
5.1. Instalaciones.

Dentro del bloque denominado “instalaciones” se analizan cinco atributos:

1. Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido.
2. Limpieza de las instalaciones.
4. Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido.
5. Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna).
7. Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina.

Hay que señalar que la puntuación media que se analiza en el informe se obtiene exclusivamente con la media de las respuestas de 0 a 10, excluyendo las respuestas NS y NC.

En conjunto, la mayoría de los usuarios se muestran muy satisfechos con los atributos analizados en este bloque, siendo especialmente alta la valoración sobre la limpieza, mientras que el buen estado de la oficina y la ausencia de barreras obtienen una nota por encima de 8. Los otros dos atributos (ubicación y señalización adecuada) también han obtenido una valoración positiva, aunque la puntuación otorgada muestra un menor grado de satisfacción. En el gráfico adjunto se puede ver el detalle de los resultados:



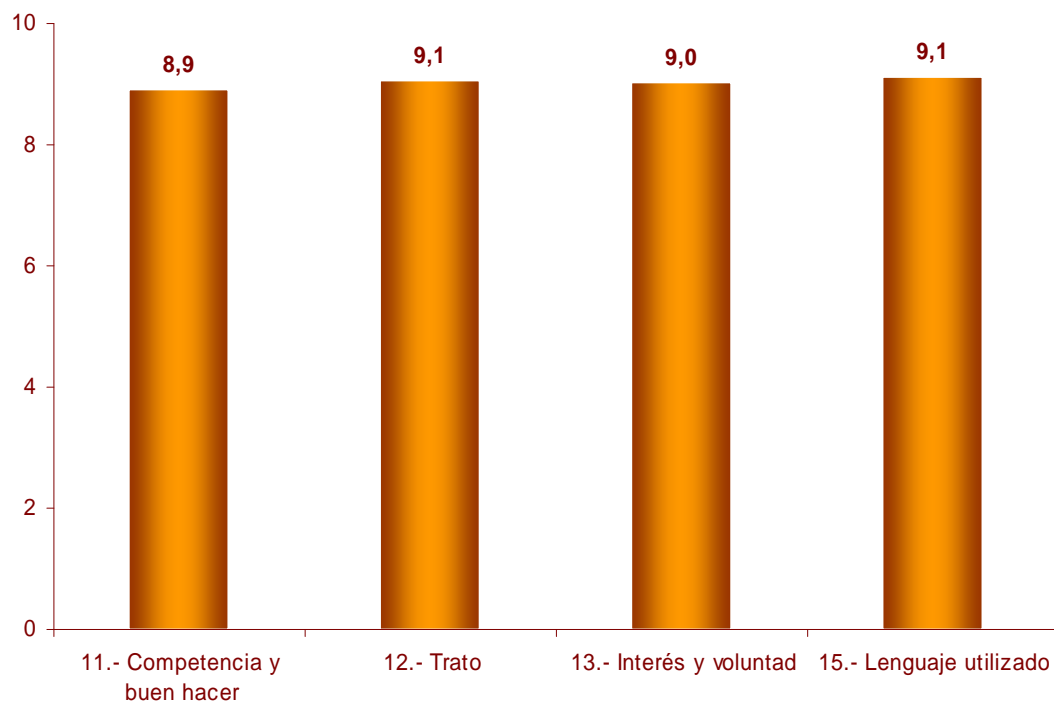
Atributos	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6
2.- Limpieza	9,0
4.- Ubicación	7,7
5.- Señalización adecuada	7,7
7.- Ausencia barreras	8,5

5.2. Personal.

El segundo bloque que se estudia hace referencia al personal que atiende las oficinas; concretamente se analizan los siguientes atributos:

- 11. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio
- 12. Trato amable y considerado.
- 13. Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido.
- 15. Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted.

Estamos ante los atributos que generan una satisfacción media mayor, todos por encima de 8,9 como se puede ver en el siguiente gráfico:



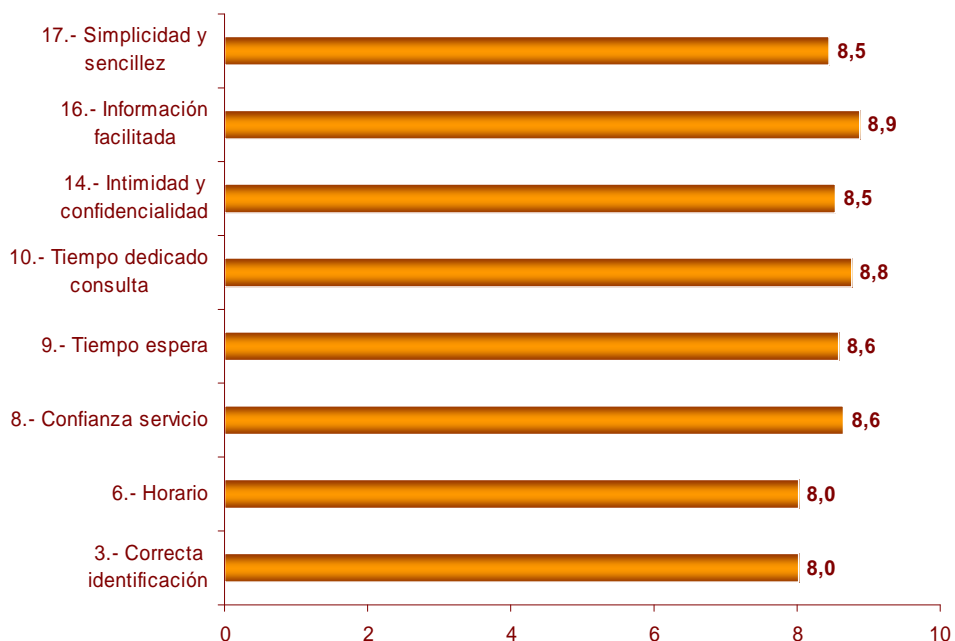
Atributos	Puntuación media
11.- Competencia y buen hacer	8,9
12.- Trato	9,1
13.- Interés y voluntad	9,0
15.- Lenguaje utilizado	9,1

5.3. Procesos.

Este bloque está relacionado con los procesos de prestación del servicio y consta de ocho atributos, que son:

- 3. Correcta identificación de las personas que prestan el servicio.
- 6. Horario de atención de la oficina adecuado.
- 8. Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta.
- 9. Tiempo de espera hasta ser atendido.
- 10. Tiempo dedicado a su consulta o gestión.
- 14. Intimidad y confidencialidad en los trámites realizados.
- 16. Información facilitada fiable, completa y sin errores.
- 17. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites.

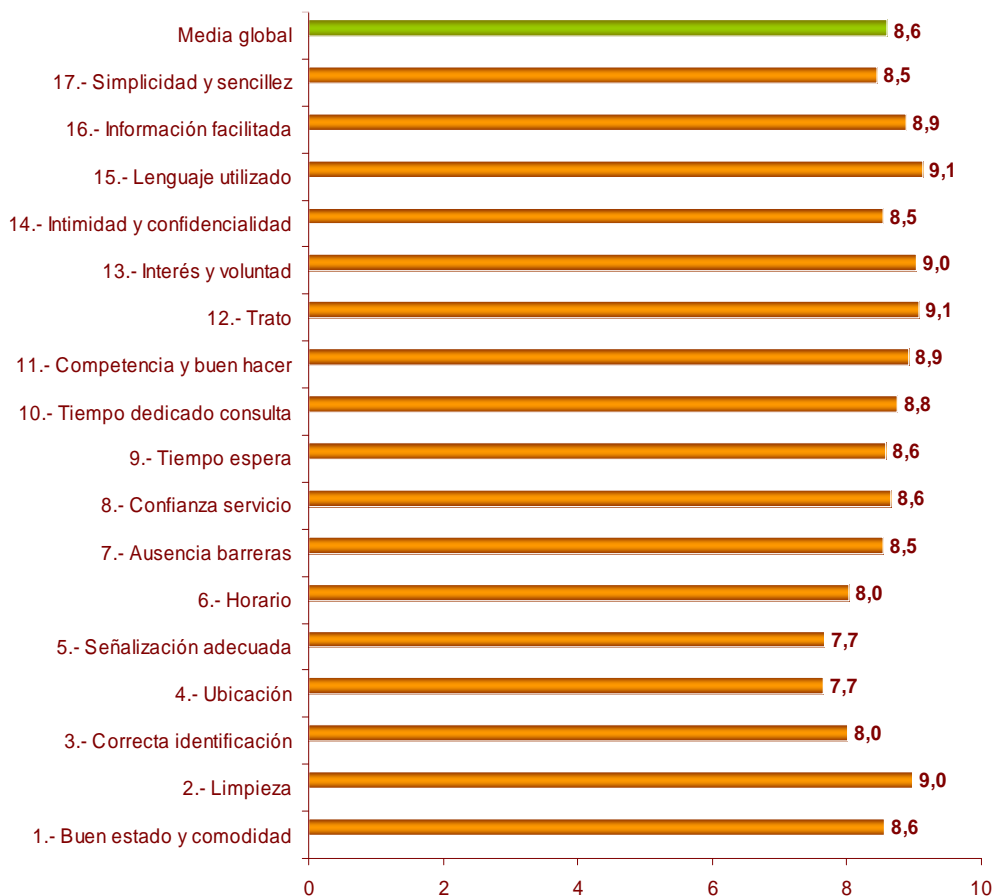
En todos ellos se consigue una alta valoración como se puede ver a continuación:



Atributos	Nota media
3.- Correcta identificación	8,0
6.- Horario	8,0
8.- Confianza servicio	8,6
9.- Tiempo espera	8,6
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5
16.- Información facilitada	8,9
17.- Simplicidad y sencillez	8,5

5.4. Valoración global del servicio recibido y distribución por atributos.

En la siguiente gráfica se pueden observar las puntuaciones medias otorgadas a cada uno de los atributos que se han analizado, así como la media global obtenida, de lo que se puede deducir que las personas usuarias valoran con un notable alto (8,6) los servicios prestados por nuestra administración.



Atributos	Nota media
1.- Buen estado y comodidad	8,6
2.- Limpieza	9,0
3.- Correcta identificación	8,0
4.- Ubicación	7,7
5.- Señalización adecuada	7,7
6.- Horario	8,0
7.- Ausencia barreras	8,5
8.- Confianza servicio	8,6
9.- Tiempo espera	8,6
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8
11.- Competencia y buen hacer	8,9
12.- Trato	9,1
13.- Interés y voluntad	9,0
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5
15.- Lenguaje utilizado	9,1
16.- Información facilitada	8,9
17.- Simplicidad y sencillez	8,5
Media global	8,6

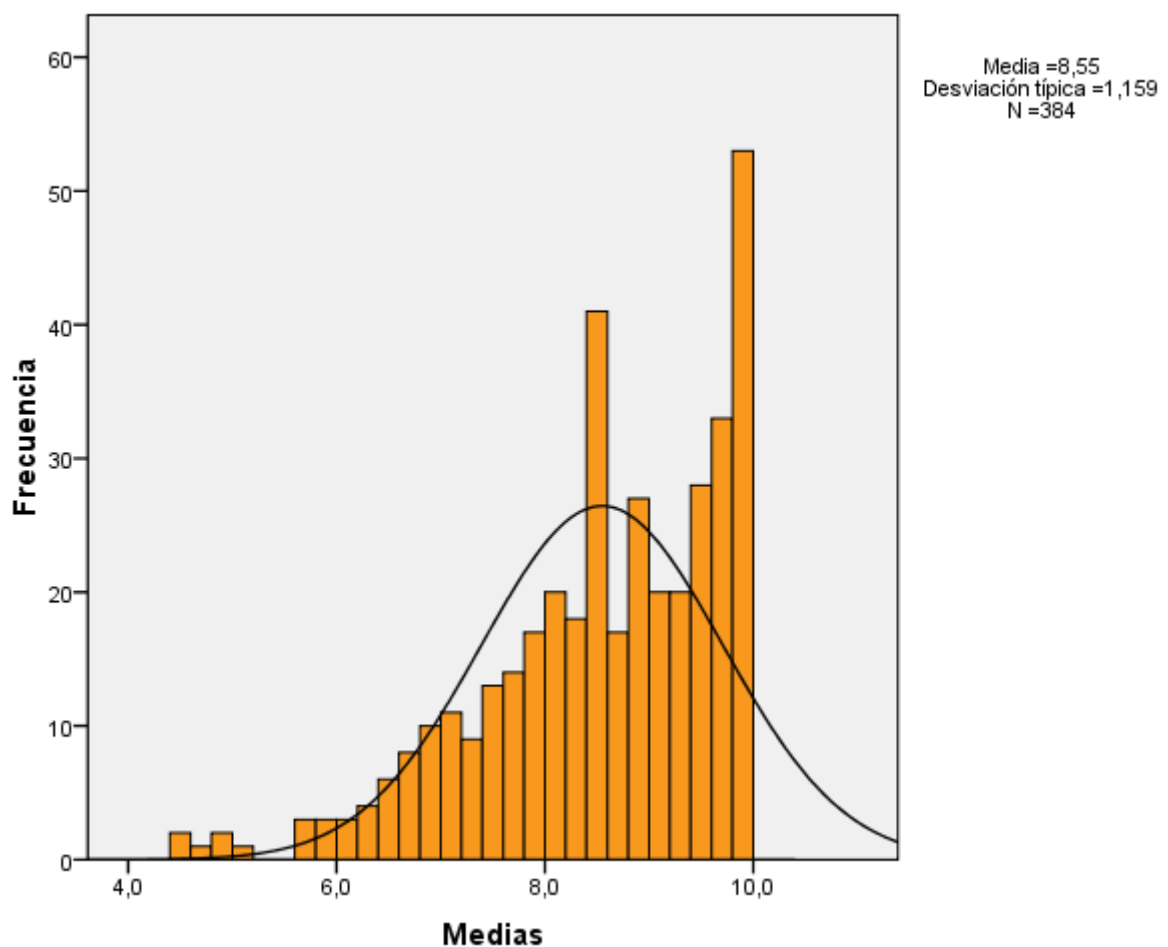
De los diecisiete atributos objeto de análisis, los mejor valorados (con un 9,1) son los que hacen referencia al personal, y en particular:

- Lenguaje utilizado.
- Trato.

Por el contrario, los atributos que obtienen las puntuaciones mas bajas (con un 7,7) son los relacionados con las instalaciones, concretamente:

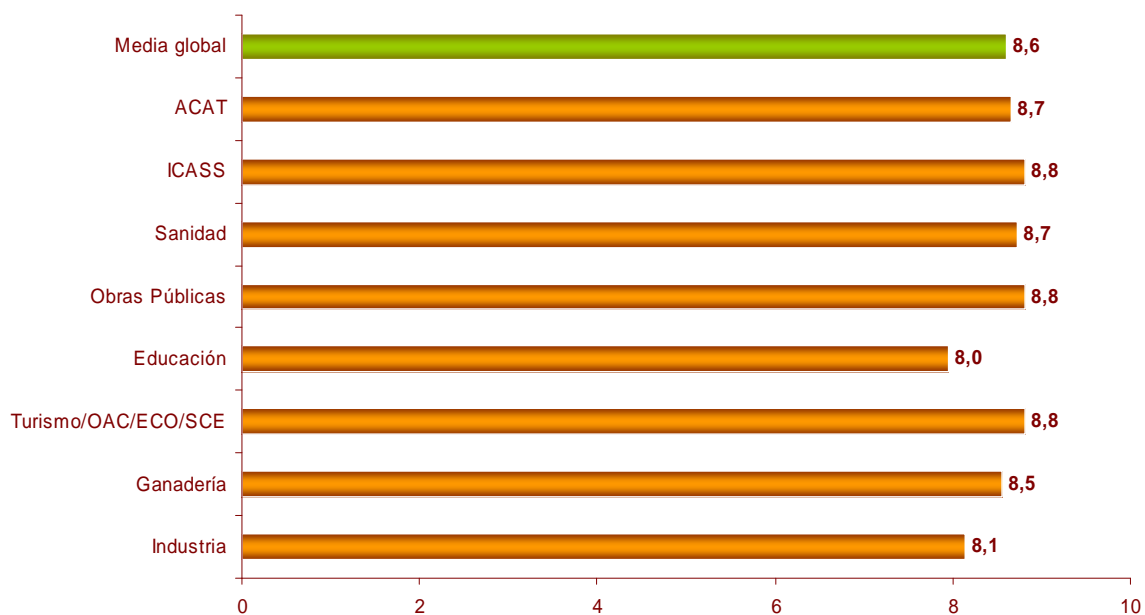
- Ubicación.
- Señalización adecuada.

En el siguiente histograma de frecuencias se puede observar una distribución asimétrica negativa (o a la izquierda), ya que no coinciden los valores de la media (8,55), mediana (8,69) y moda (10).



5.5. Valoración del servicio recibido por estratos.

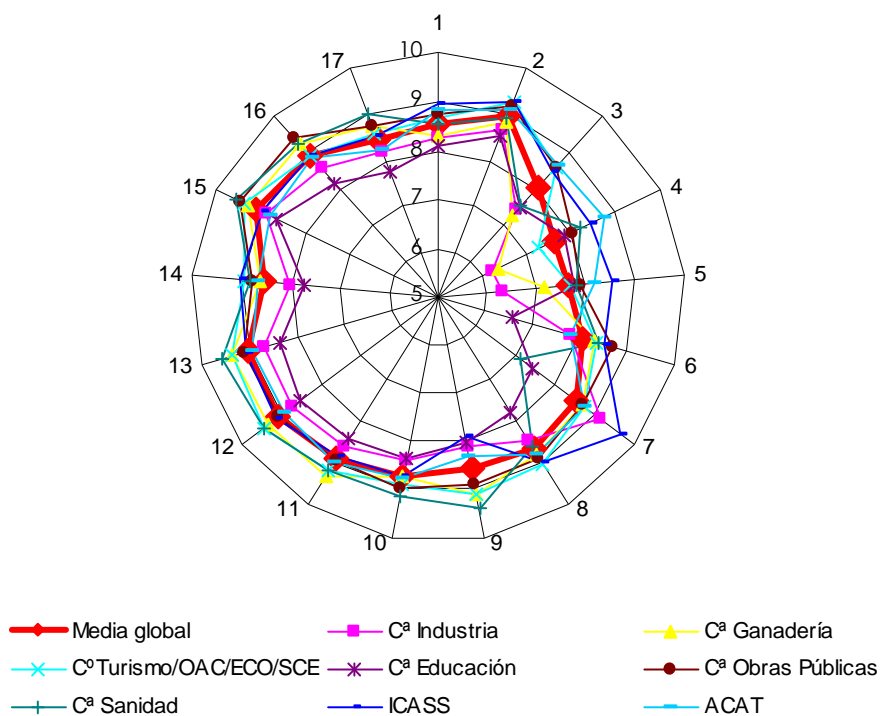
En la siguiente gráfica se muestran los resultados medios obtenidos para cada uno de los atributos en los diferentes estratos objeto de estudio, y se puede comprobar que en todos ellos, la puntuación otorgada por los usuarios ha sido notable.



Estratos	Nota media
Industria	8,1
Ganadería	8,5
Turismo/OAC/ECO/SCE	8,8
Educación	8,0
Obras Públicas	8,8
Sanidad	8,7
ICASS	8,8
ACAT	8,7
Media global	8,6

5.6. Valoración del servicio recibido por atributos y estratos.

A continuación se presentan, en el siguiente gráfico radial (o diagrama de araña), los resultados medios de cada uno de los atributos para cada uno de los estratos que se analizaron en el estudio así como la tabla con las puntuaciones medias:



Atributos	Media global	Industria	Ganadería	Turismo/OAC/ECO/SCE	Educación	Obras Públicas	Sanidad	ICASS	ACAT
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,3	8,3	8,7	8,1	8,7	8,6	8,9	8,8
2.- Limpieza	9,0	8,7	8,8	9,3	8,5	9,2	8,9	9,3	9,1
3.- Correcta identificación	8,0	7,4	7,2	8,6	7,5	8,6	7,5	8,4	8,6
4.- Ubicación	7,7	6,2	6,3	7,3	7,8	8,0	8,2	8,5	8,7
5.- Señalización adecuada	7,7	6,3	7,2	7,7	7,8	7,9	7,8	8,5	8,2
6.- Horario	8,0	7,8	8,3	8,3	6,5	8,7	8,4	8,5	7,8
7.- Ausencia barreras	8,5	9,2	8,7	8,7	7,4	8,7	7,1	9,6	8,7
8.- Confianza servicio	8,6	8,5	8,8	9,0	7,8	8,9	8,6	9,0	8,8
9.- Tiempo espera	8,6	8,1	9,1	9,1	8,0	8,9	9,4	7,9	8,3
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,4	8,7	8,9	8,4	9,0	9,2	8,7	8,8
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,6	9,3	9,2	8,4	8,9	9,2	8,8	9,0
12.- Trato	9,1	8,8	9,4	9,4	8,5	9,1	9,4	9,1	8,9
13.- Interés y voluntad	9,0	8,6	9,3	9,4	8,3	9,1	9,5	9,1	8,9
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,0	8,6	9,0	7,7	8,8	8,8	9,0	8,7
15.- Lenguaje utilizado	9,1	8,9	9,3	9,4	8,7	9,5	9,5	9,0	8,8
16.- Información facilitada	8,9	8,5	9,2	8,9	8,1	9,3	9,2	8,9	8,8
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,2	8,7	8,6	7,7	8,7	9,0	8,6	8,2

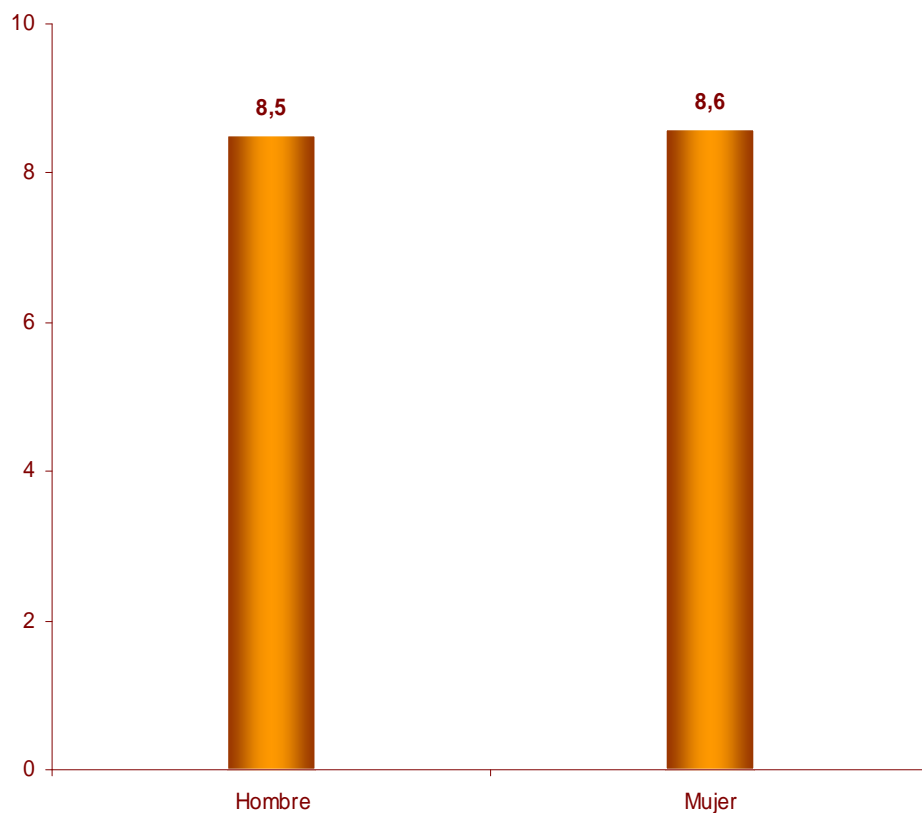
5.7. Valoración global del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria.

En este apartado se incluyen los resultados globales del servicio recibido desagregados por las siguientes variables:

- Sexo.
- Edad.
- Nivel de estudios.
- Ocupación.

5.7.1. Sexo.

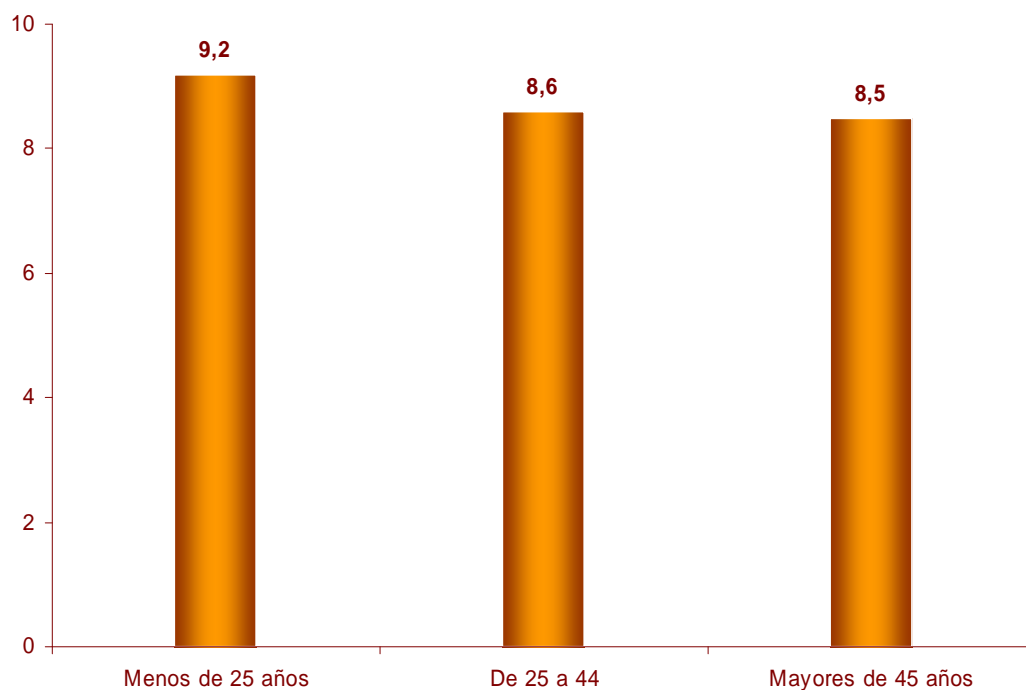
Como se puede ver no hay diferencia apreciable de puntuación entre hombres y mujeres.



Sexo	Nota media
Hombre	8,5
Mujer	8,6

5.7.2. Edad.

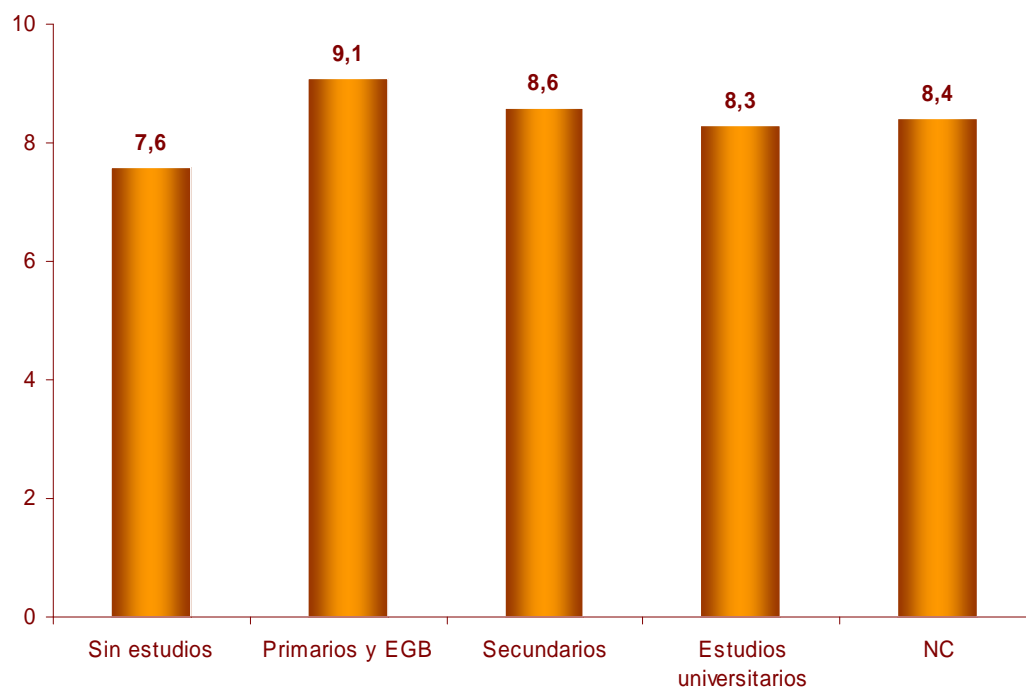
En cuanto a la edad, las puntuaciones son muy elevadas en cada uno de los tres tramos, siendo ligeramente superior en el tramo que incluye a los menores de 25 años.



Edad	Nota media
Menos de 25 años	9,2
De 25 a 44	8,6
Mayores de 45 años	8,5

5.7.3. Nivel de estudios.

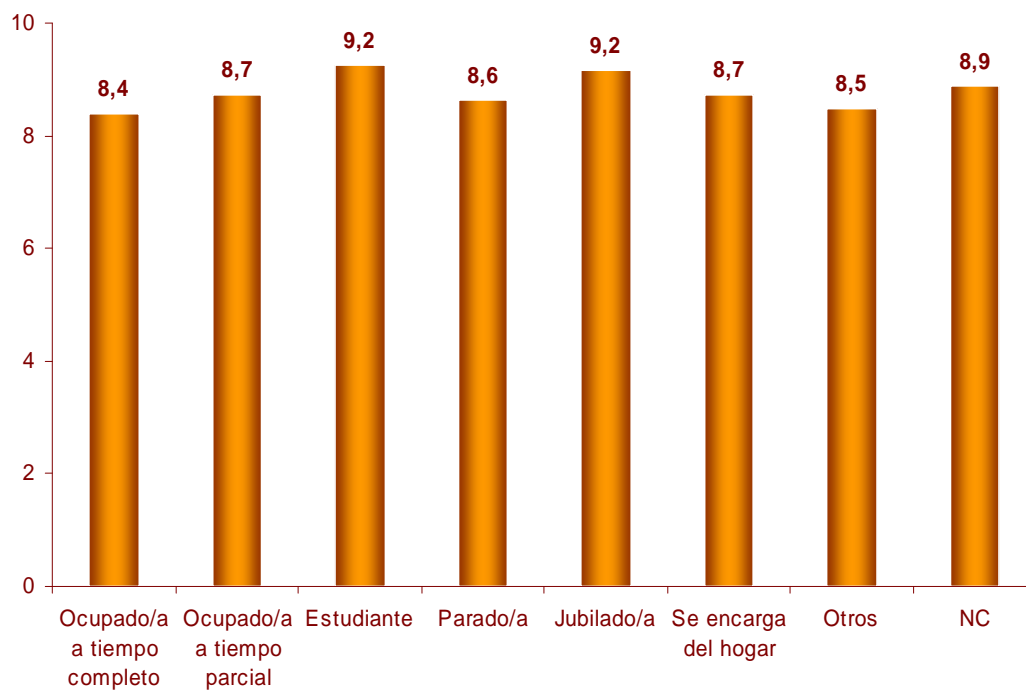
Atendiendo al nivel de estudios, la mejor puntuación la otorgan aquellas personas que tienen un nivel de estudios primario y la peor puntuación aquellas personas que no tienen estudios.



Nivel de estudios	Nota media
Sin estudios	7,6
Primarios y EGB	9,1
Secundarios	8,6
Estudios universitarios	8,3
NC	8,4

5.7.4. Ocupación.

La puntuación es muy uniforme en los distintos grupos relativos a la ocupación.



Ocupación	Nota media
Ocupado/a a tiempo completo	8,4
Ocupado/a a tiempo parcial	8,7
Estudiante	9,2
Parado/a	8,6
Jubilado/a	9,2
Se encarga del hogar	8,7
Otros	8,5
NC	8,9

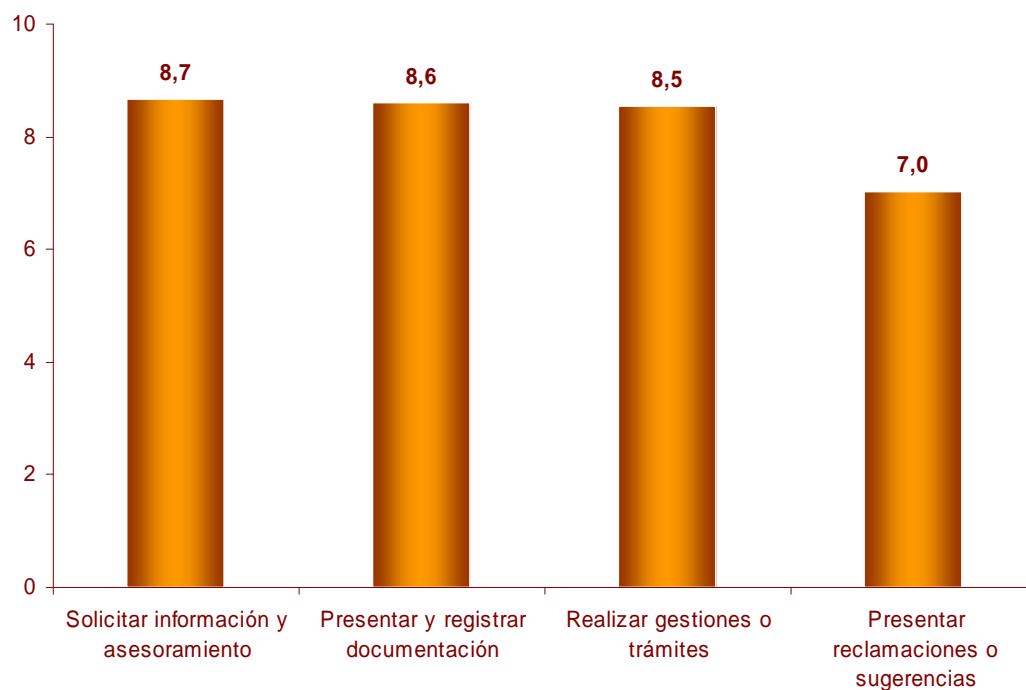
5.8. Valoración global del servicio recibido por las características de la visita.

En este apartado se incluyen los resultados globales del servicio recibido desagregados por las siguientes variables:

- Motivo de la visita.
- Tipo de usuario.
- Frecuencia de la visita.
- Hora de la visita.

5.8.1. Motivo de la visita.

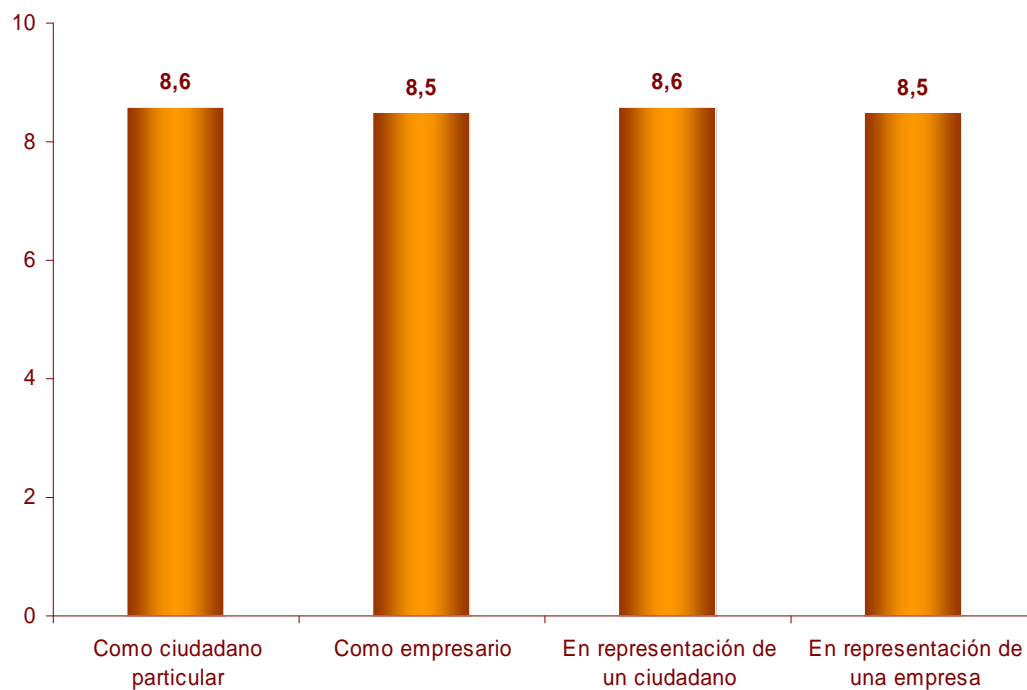
Teniendo en cuenta el motivo de la visita, todos los grupos hacen una puntuación muy similar, salvo el grupo de personas que han acudido a la oficina a presentar reclamaciones o sugerencias, que puntúa bastante por debajo del resto.



Motivo de la visita	Nota media
Solicitar información y asesoramiento	8,7
Presentar y registrar documentación	8,6
Realizar gestiones o trámites	8,5
Presentar reclamaciones o sugerencias	7,0

5.8.2. Tipo de usuario.

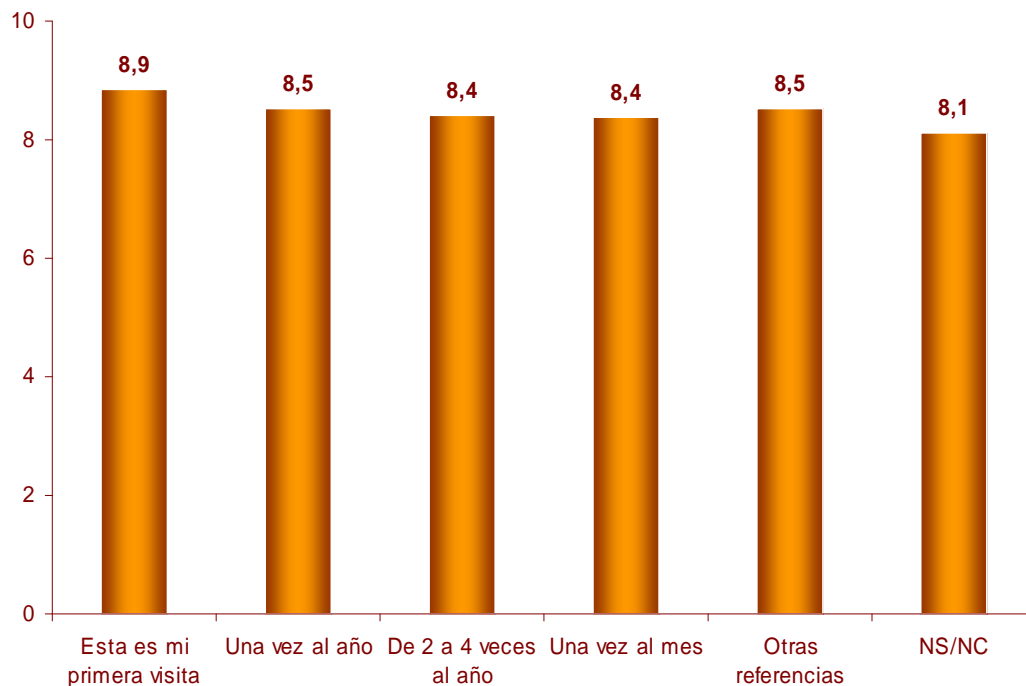
Respecto al tipo de usuario, no hay diferencias de puntuación, diferenciándose los grupos en una décima.



Tipo de usuario	Nota media
Como ciudadano particular	8,6
Como empresario	8,5
En representación de un ciudadano	8,6
En representación de una empresa	8,5

5.8.3. Frecuencia de la visita.

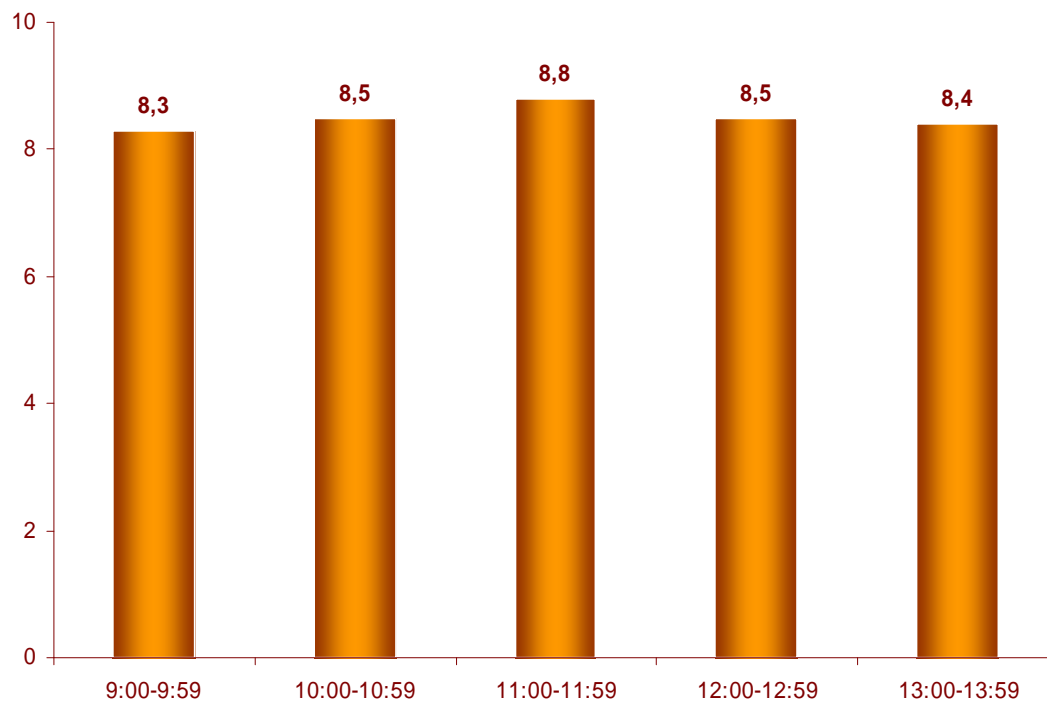
Si se tiene en cuenta la frecuencia de la visita, podemos comprobar que las puntuaciones son muy similares, no existiendo ningún grupo que destaque del resto.



Frecuencia de la visita	Nota media
Esta es mi primera visita	8,9
Una vez al año	8,5
De 2 a 4 veces al año	8,4
Una vez al mes	8,4
Otras referencias	8,5
NS/NC	8,1

5.8.4. Hora de la visita.

En cuanto a la hora de la visita, las puntuaciones son muy similares independientemente de la misma.



Hora de la visita	Nota media
9:00-9:59	8,3
10:00-10:59	8,5
11:00-11:59	8,8
12:00-12:59	8,5
13:00-13:59	8,4

5.9. Valoración del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria y por estratos.

En la siguiente tabla se muestran las puntuaciones obtenidas por perfil de la persona usuaria para cada uno de los estratos definidos.

Perfil		Estratos							
		Industria	Ganadería	C ^a Turismo/OAC /ECO/SCE	Educación	Obras Públicas	Sanidad	ICASS	ACAT
Sexo	Hombre	8,3	8,6	8,6	7,7	9,0	8,6	8,8	8,6
	Mujer	7,6	7,8	8,9	8,1	8,6	8,9	8,8	8,7
Edad	Menos de 25 años	-	-	-	9,3	-	-	8,0	10,0
	De 25 a 44	8,4	8,0	9,0	7,7	8,8	8,8	9,0	8,8
	Mayores de 45 años	7,6	8,9	8,6	8,0	8,8	8,7	8,6	8,5
Nivel de estudios	Sin estudios	-	-	-	-	-	8,2	7,2	-
	Primarios y EGB	8,0	9,0	9,8	8,5	9,0	9,0	9,1	9,1
	Secundarios	8,3	8,0	8,4	8,4	8,8	8,7	8,7	8,8
	Estudios universitarios	7,9	8,6	8,8	7,7	8,6	8,6	8,3	8,3
	NC	-	8,0	9,1	-	-	-	-	-
Ocupación	Ocupado/a a tiempo completo	8,2	7,8	8,4	7,9	8,9	8,8	8,6	8,6
	Ocupado/a a tiempo parcial	-	9,3	9,6	7,1	9,1	8,7	-	8,5
	Estudiante	-	-	-	9,6	8,4	8,8	10,0	-
	Parado/a	4,9	8,7	8,7	8,1	8,8	8,8	8,8	8,9
	Jubilado/a	-	9,4	9,6	-	9,0	8,9	9,0	8,9
	Se encarga del hogar	-	8,8	10,0	-	8,3	8,6	8,9	-
	Otros	7,6	8,0	9,4	9,0	8,2	8,5	8,0	8,7
	NC	-	8,4	9,1	-	-	-	-	-

5.10. Valoración del servicio recibido por las características de la visita y por estratos.

En la siguiente tabla se muestran las puntuaciones obtenidas por las características de la visita para cada uno de los estratos definidos.

Características de la visita		Estratos							
		Industria	Ganadería	C ^a Turismo/OAC /ECO/SCE	Educación	Obras Públicas	Sanidad	ICASS	ACAT
Motivo de la visita	Solicitar información y asesoramiento	7,3	8,2	8,3	8,1	9,1	8,7	8,9	9,8
	Presentar y registrar documentación	8,0	8,4	9,2	7,8	8,6	8,7	9,0	8,7
	Realizar gestiones o trámites	8,3	8,7	8,4	8,0	9,1	9,1	8,8	8,6
	Presentar reclamaciones o sugerencias	-	-	6,5	-	-	7,8	6,3	-
	Otras	-	8,1	-	-	-	-	-	-
	NS/NC	-	-	8,5	-	-	-	-	-
Tipo de usuario	Como ciudadano particular	7,8	8,7	8,6	7,9	8,9	8,7	8,8	8,7
	Como empresario	8,3	8,3	9,1	8,5	-	9,6	-	8,0
	En representación de un ciudadano	7,7	9,0	9,0	8,7	8,6	-	9,2	-
	En representación de una empresa	7,9	7,3	8,7	-	8,4	8,8	-	8,8
	Otra	-	-	9,0	-	-	-	-	-
Frecuencia de la visita	Esta es mi primera visita	7,5	9,5	8,3	8,5	9,3	8,9	8,9	9,1
	Una vez al año	7,6	8,4	9,5	8,1	9,2	8,4	8,9	8,7
	De 2 a 4 veces al año	8,8	8,8	8,9	7,5	8,1	8,4	8,7	8,5
	Una vez al mes	8,6	7,2	8,7	8,0	8,4	10,0	9,1	7,8
	Otras	7,8	7,1	9,1	8,4	8,9	9,1	8,4	8,8
	NS/NC	8,7	8,4	8,1	8,1	-	6,9	8,4	-

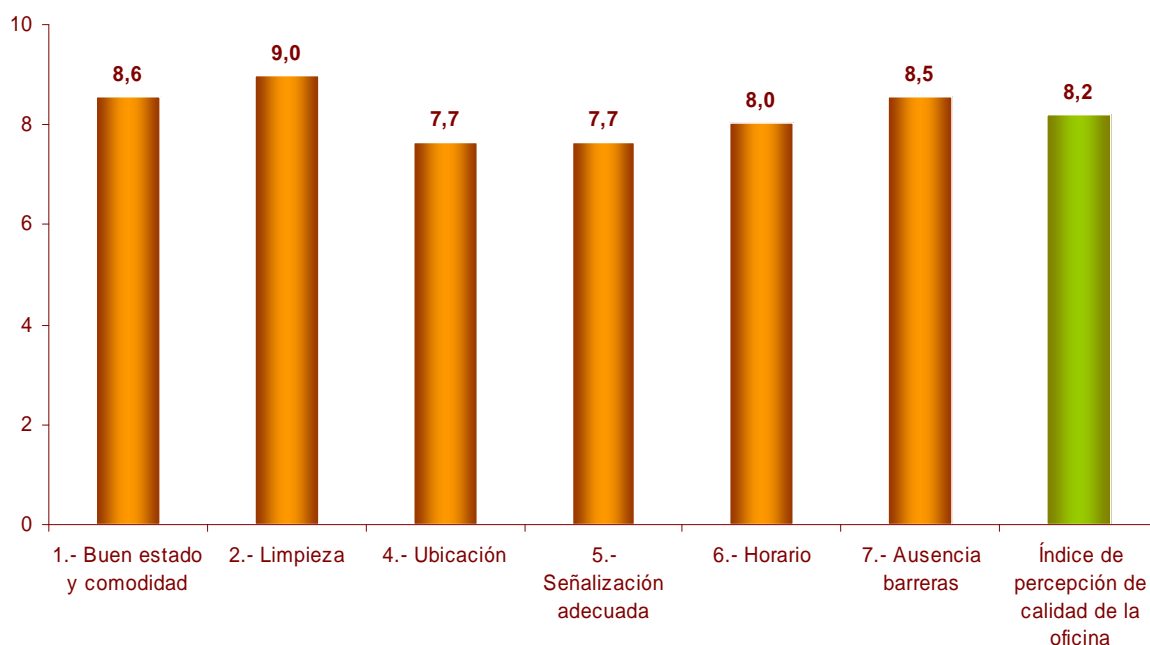
6. ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.

El grado de satisfacción de los usuarios con cada uno de los atributos no es suficiente para tener una visión sintética de la valoración ciudadana y poder realizar un seguimiento periódico de las mediciones realizadas. Por esta razón se han diseñado tres índices de percepción de la calidad en base a la agrupación de los diecisiete atributos que han sido objeto de análisis (pregunta P5 del cuestionario) siguiendo el criterio utilizado en otras Administraciones Públicas de nuestro país.

6.1. Índice de percepción de la calidad de la oficina.

Muestra la valoración relativa a los aspectos más tangibles relacionados con las instalaciones físicas de las oficinas; se calcula obteniendo la media de las puntuaciones de los siguientes atributos:

1. Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido.
2. Limpieza de las instalaciones.
3. Atención adecuada de los usuarios.
4. Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido.
5. Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna).
6. Horario de atención de la oficina adecuado.
7. Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina.

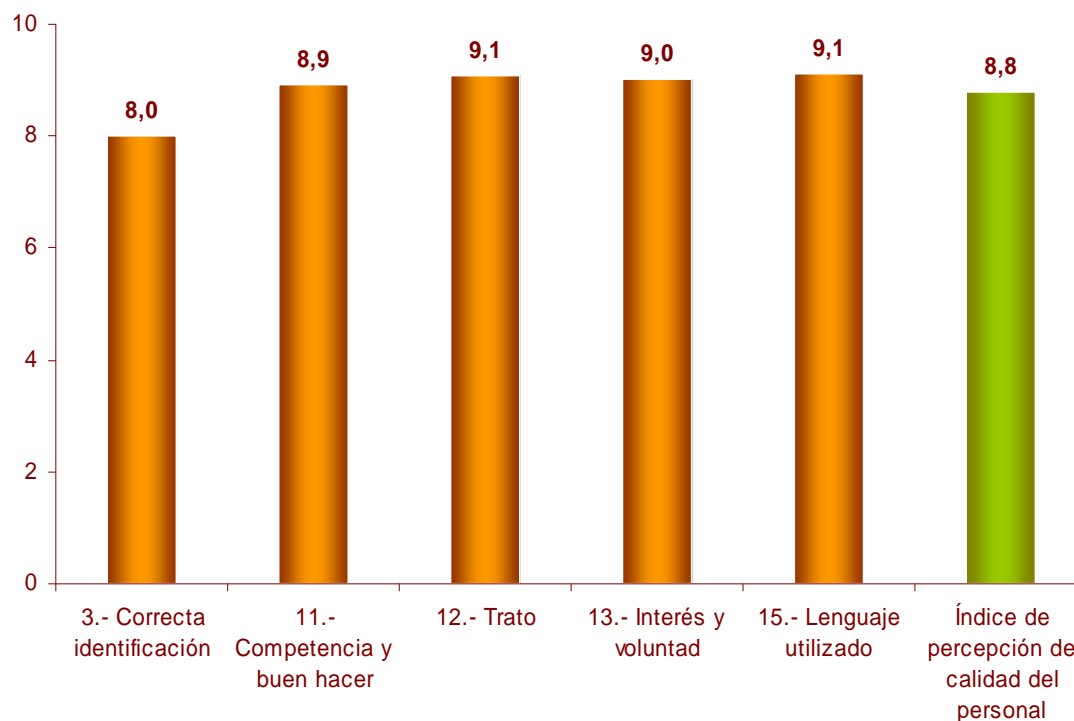


Atributos	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6
2.- Limpieza	9,0
4.- Ubicación	7,7
5.- Señalización adecuada	7,7
6.- Horario	8,0
7.- Ausencia barreras	8,5
Índice de percepción de calidad de la oficina	8,2

6.2. Índice de percepción de la calidad del personal.

Permite conocer la opinión acerca del personal de la oficina; se calcula obteniendo la media de las puntuaciones de los siguientes atributos:

- 3. Correcta identificación de las personas que prestan el servicio.
- 11. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio
- 12. Trato amable y considerado.
- 13. Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido.
- 15. Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted.



Atributos	Puntuación media
3.- Correcta identificación	8,0
11.- Competencia y buen hacer	8,9
12.- Trato	9,1
13.- Interés y voluntad	9,0
15.- Lenguaje utilizado	9,1
Índice de percepción de calidad del personal	8,8

6.3. Índice de percepción de la calidad del servicio (IPCS).

Ofrece una visión sintética de la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio recibido, e incorpora la importancia relativa de los diecisiete atributos que han sido objeto de análisis.

6.3.1. Metodología.

Para el cálculo del IPCS, se agrupan en dimensiones los atributos de la pregunta P5 del cuestionario utilizado para realizar la encuesta.

En la determinación de las dimensiones se ha tenido en cuenta el Modelo SERVQUAL (Service Quality), que es un instrumento, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las organizaciones utilizan para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los usuarios respecto a un servicio. Este modelo establece cinco dimensiones, que constituyen una representación precisa de lo que el usuario tiene en cuenta en el momento de valorar la calidad de un determinado servicio. Estas son:

- Elementos tangibles, hacen referencia a la apariencia de las instalaciones físicas y de los equipos, así como del personal y del material de comunicación.
- Fiabilidad, es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma cuidadosa.
- Seguridad, se refiere a conocimientos que poseen los empleados, la atención que éstos muestran hacia los usuarios y su habilidad para transmitirles confianza y credibilidad.
- Capacidad de respuesta, es la disposición y voluntad por parte de los empleados para apoyar y asesorar a los usuarios y la rapidez con la que se solucionan las consultas o problemas que surgen en la prestación del servicio.
- Empatía, hace referencia a la atención individualizada y a la capacidad que tiene la organización para entender las necesidades de las personas usuarias y ponerse en su lugar.

Así, los atributos de la pregunta P5 del cuestionario utilizado para realizar la encuesta se han asociado a las dimensiones del modelo SERVQUAL del siguiente modo:

- Elementos tangibles: atributos 1, 2, 3, 4, 5 y 7.
- Fiabilidad: atributos 8 y 16.
- Seguridad: atributos 11, 12 y 14.
- Capacidad de respuesta: atributos 9, 10 y 15.
- Empatía: atributos 6, 13 y 17.

Según el modelo SERVQUAL el peso asociado a cada dimensión es el siguiente:

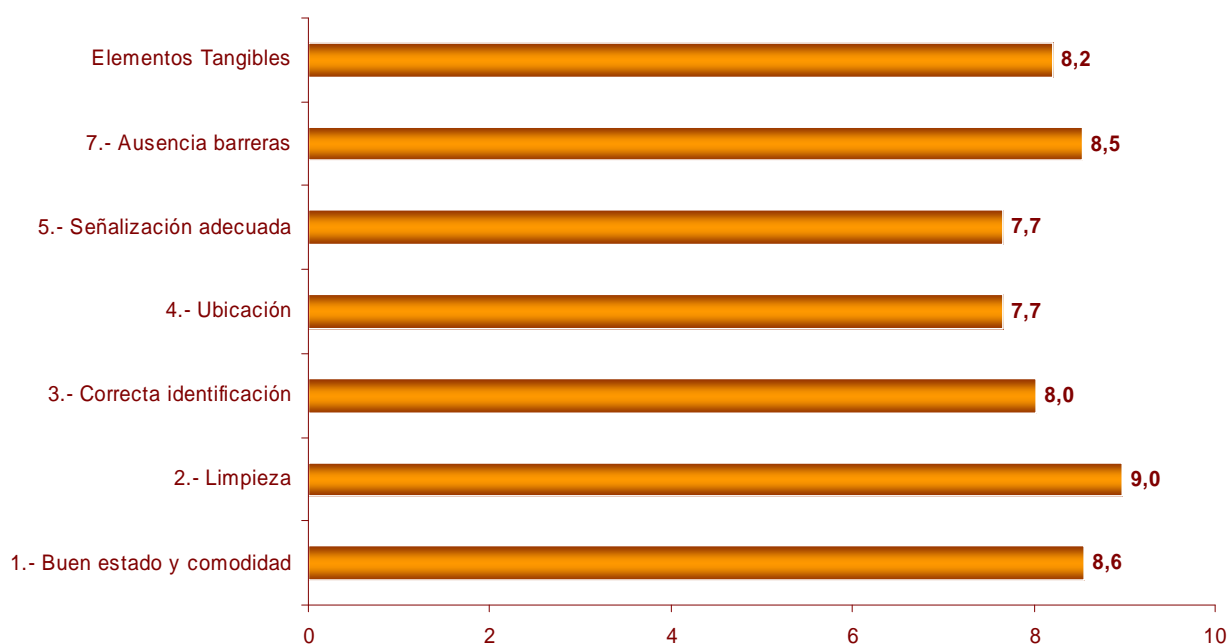
- Elementos tangibles: 11%.
- Fiabilidad: 32%.
- Seguridad: 19%.
- Capacidad de respuesta: 22%.
- Empatía: 16%.

6.3.2. Cálculo del índice de percepción de la calidad del servicio.

a) Elementos tangibles.

Los Elementos tangibles, hacen referencia a la apariencia de las instalaciones físicas y de los equipos, así como del personal y del material de comunicación y llevan asociados los siguientes atributos:

- Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido.
- Limpieza de las instalaciones.
- Correcta identificación de las personas que prestan el servicio.
- Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido.
- Señalización adecuada de la oficina (tanto interna como externa).
- Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina.

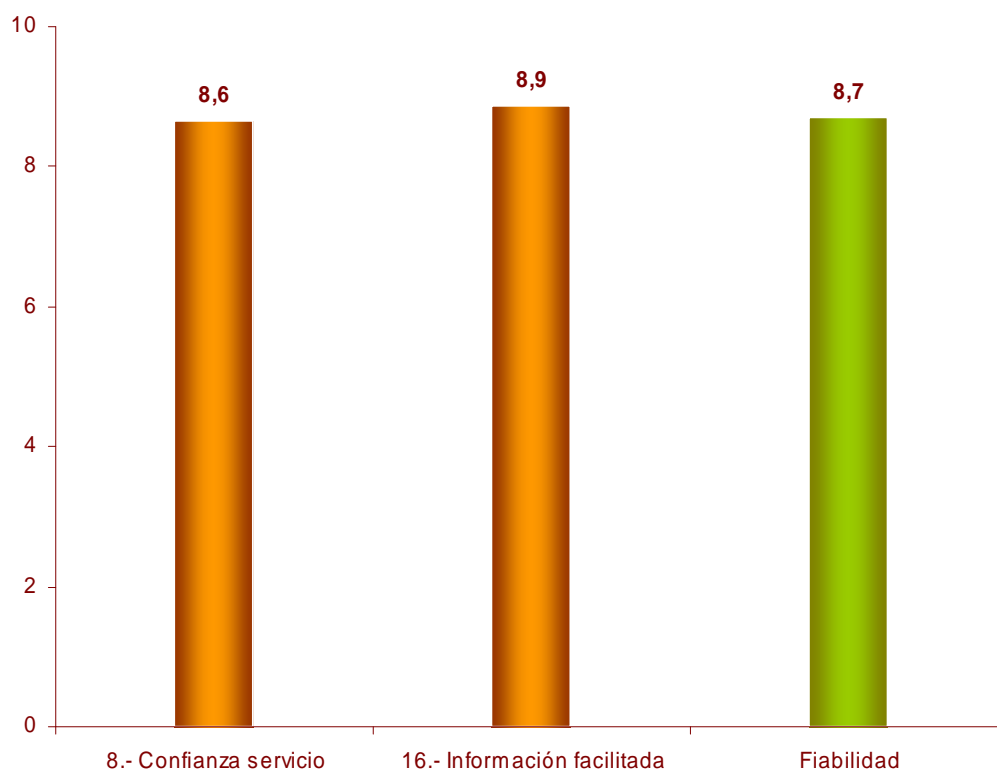


Atributos	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6
2.- Limpieza	9,0
3.- Correcta identificación	8,0
4.- Ubicación	7,7
5.- Señalización adecuada	7,7
7.- Ausencia barreras	8,5
Elementos Tangibles	8,2

b) Fiabilidad.

Fiabilidad, es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma cuidadosa y lleva asociados los siguientes atributos:

- Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta.
- Información facilitada fiable, completa y sin errores.

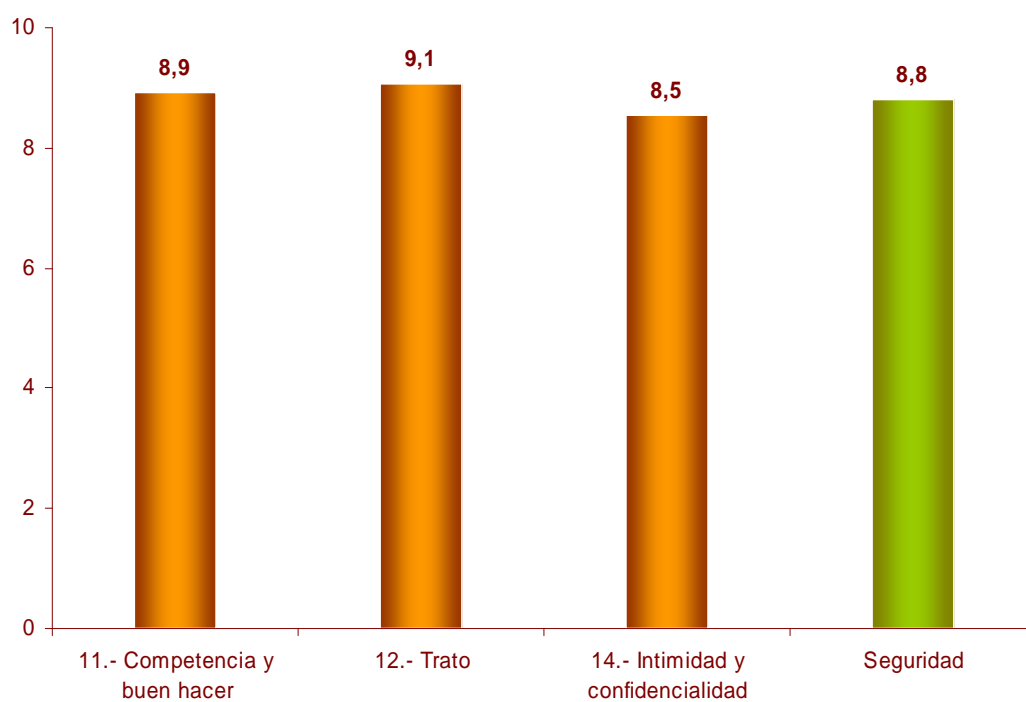


Atributos	Puntuación media
8.- Confianza servicio	8,6
16.- Información facilitada	8,9
Fiabilidad	8,7

c) Seguridad.

Seguridad, se refiere a conocimientos que poseen los empleados, la atención que éstos muestran hacia los usuarios y su habilidad para transmitirles confianza y credibilidad y lleva asociados los siguientes atributos:

- Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio.
- Trato amable y considerado.
- Intimidad y confidencialidad en los trámites realizados.

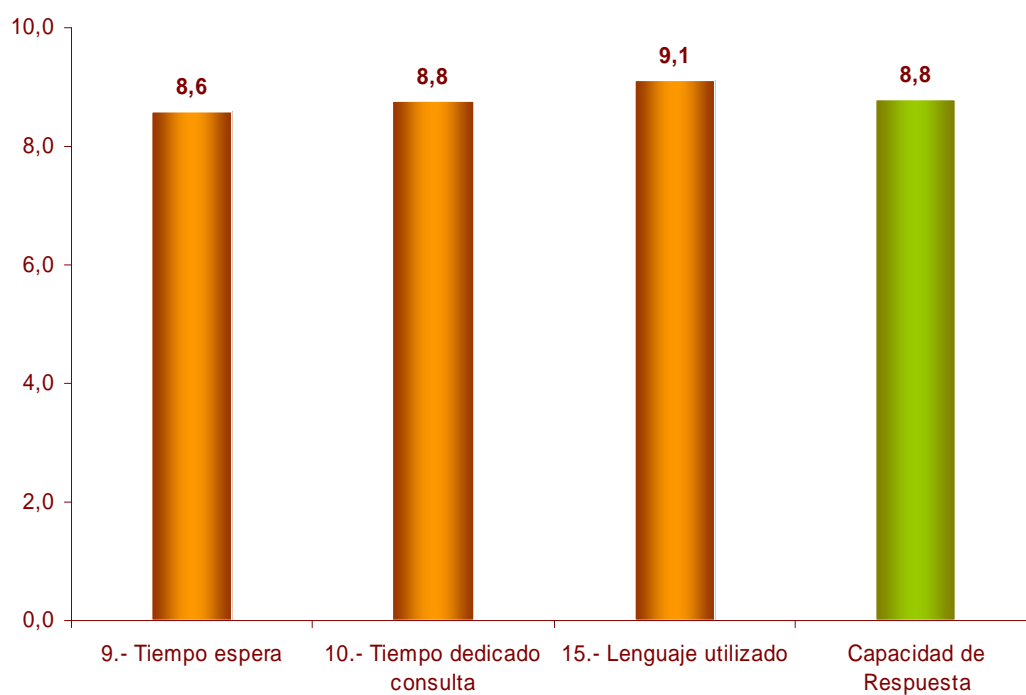


Atributos	Puntuación media
11.- Competencia y buen hacer	8,9
12.- Trato	9,1
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5
Seguridad	8,8

d) Capacidad de respuesta.

Capacidad de respuesta, es la disposición y voluntad por parte de los empleados para apoyar y asesorar a los usuarios y la rapidez con la que se solucionan las consultas o problemas que surgen en la prestación del servicio y lleva asociados los siguientes atributos:

- Tiempo de espera para ser atendido.
- Tiempo dedicado a su consulta o gestión.
- Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted.

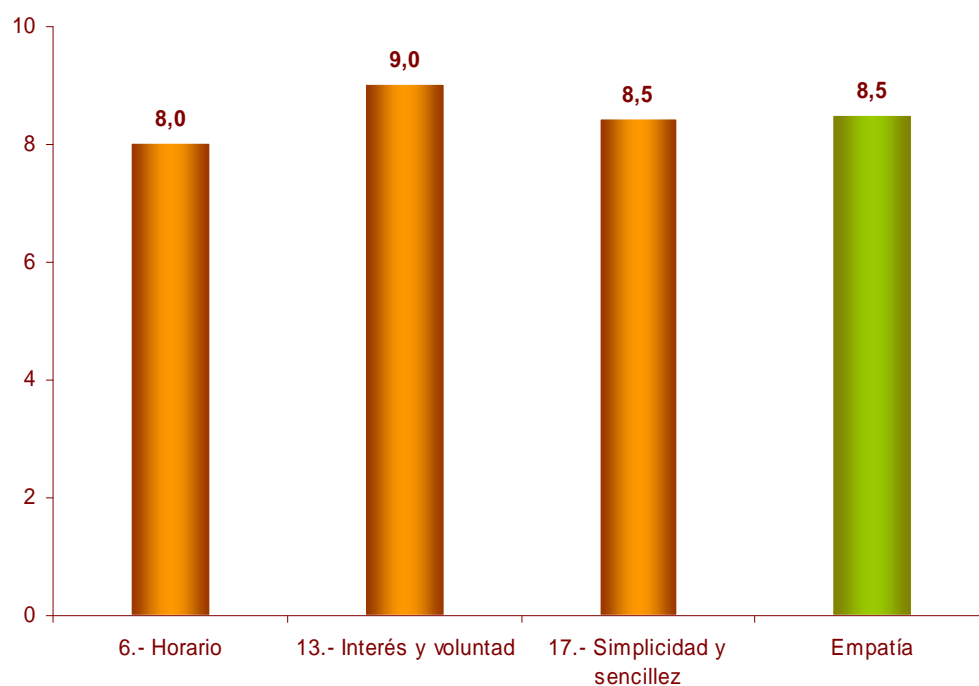


Atributos	Puntuación media
9.- Tiempo espera	8,6
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8
15.- Lenguaje utilizado	9,1
Capacidad de Respuesta	8,8

e) Empatía.

Empatía, hace referencia a la atención individualizada y a la capacidad que tiene la organización para entender las necesidades de las personas usuarias y ponerse en su lugar y lleva asociados los siguientes atributos:

- Horario de atención de la oficina adecuado.
- Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido.
- Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites.

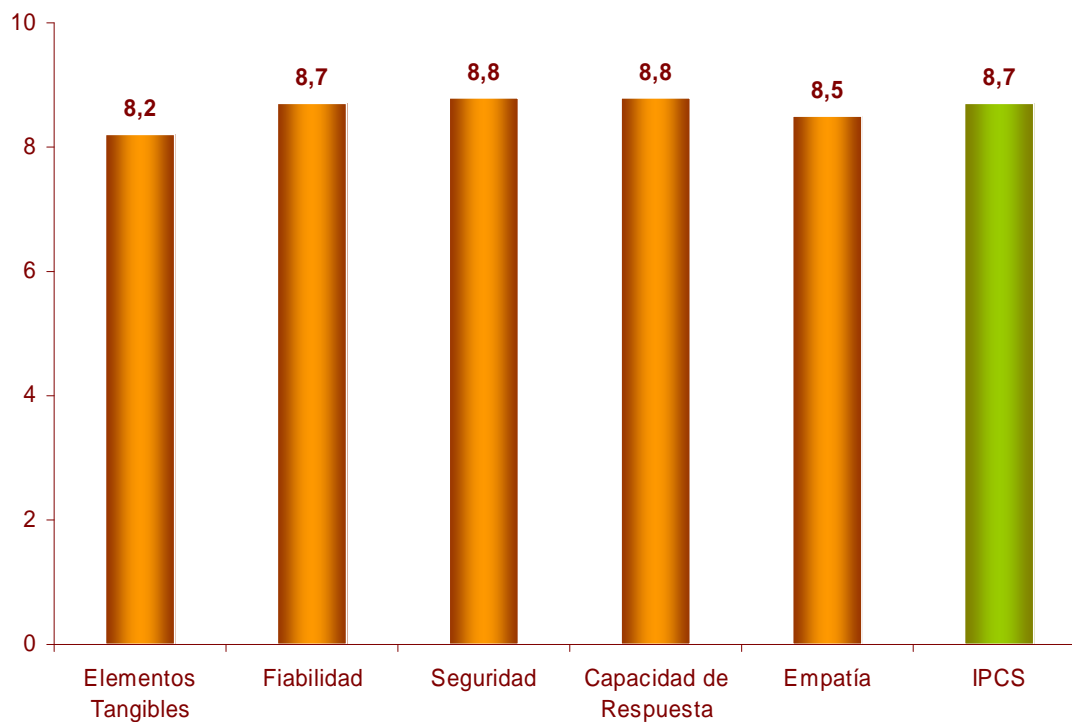


Atributos	Puntuación media
6.- Horario	8,0
13.- Interés y voluntad	9,0
17.- Simplicidad y sencillez	8,5
Empatía	8,5

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el Índice de Percepción de la Calidad del Servicio se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$\text{IPCS} = (\text{Elementos tangibles} \times 0,11) + (\text{Fiabilidad} \times 0,32) + (\text{Seguridad} \times 0,19) + (\text{Capacidad de respuesta} \times 0,22) + (\text{Empatía} \times 0,16)$$

$$\text{IPCS} = (8,2 \times 0,11) + (8,7 \times 0,32) + (8,8 \times 0,19) + (8,8 \times 0,22) + (8,5 \times 0,16) = 8,7$$



6.3.3. Índices de calidad por estratos.

En esta tabla se muestran los tres índices de calidad que se habían calculado en los apartados anteriores, pero en este caso por cada uno de los estratos.

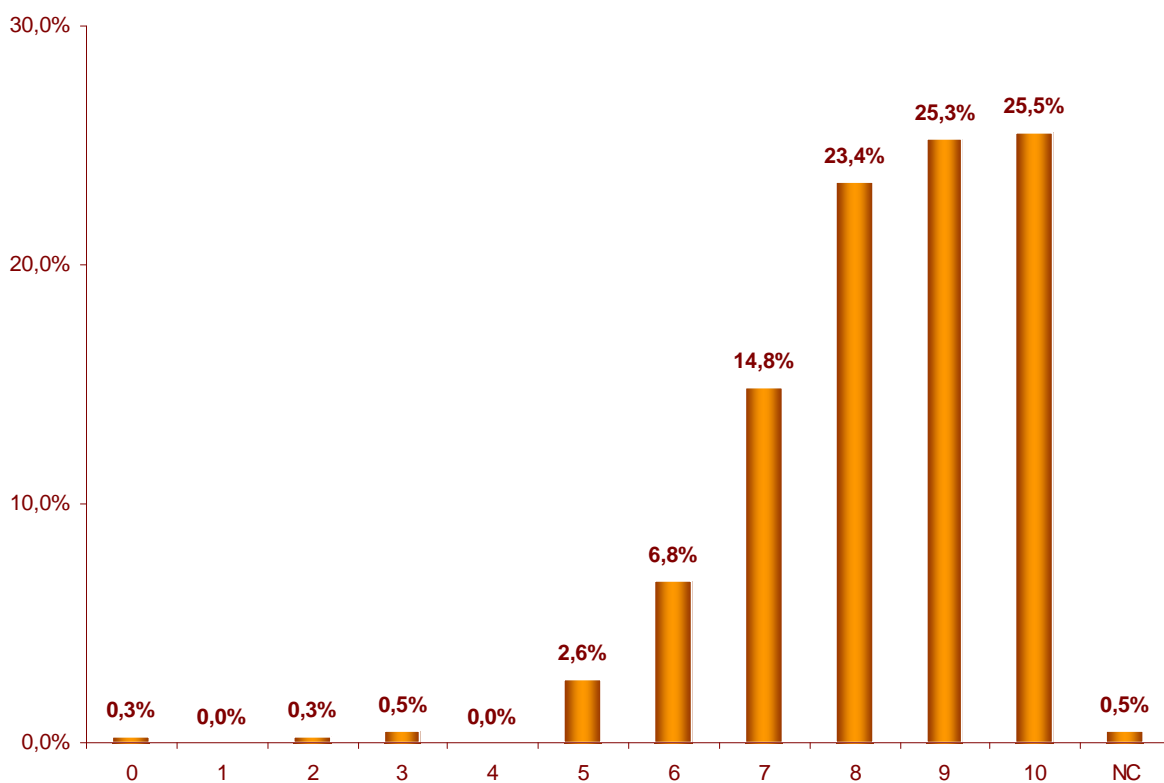
Estratos	Índice de percepción de la calidad de la oficina	Índice de percepción de la calidad del personal	Índice de percepción de la calidad del servicio
Industria	7,74	8,46	8,35
Ganadería	7,93	8,91	8,85
Turismo/OAC/ECO/SCE	8,33	9,18	8,94
Educación	7,70	8,28	8,01
Obras Públicas	8,52	9,03	8,96
Sanidad	8,15	9,04	8,97
ICASS	8,89	8,89	8,82
ACAT	8,55	8,85	8,68

7. OTROS DATOS OBTENIDOS DE LA EXPLOTACIÓN DE LA ENCUESTA.

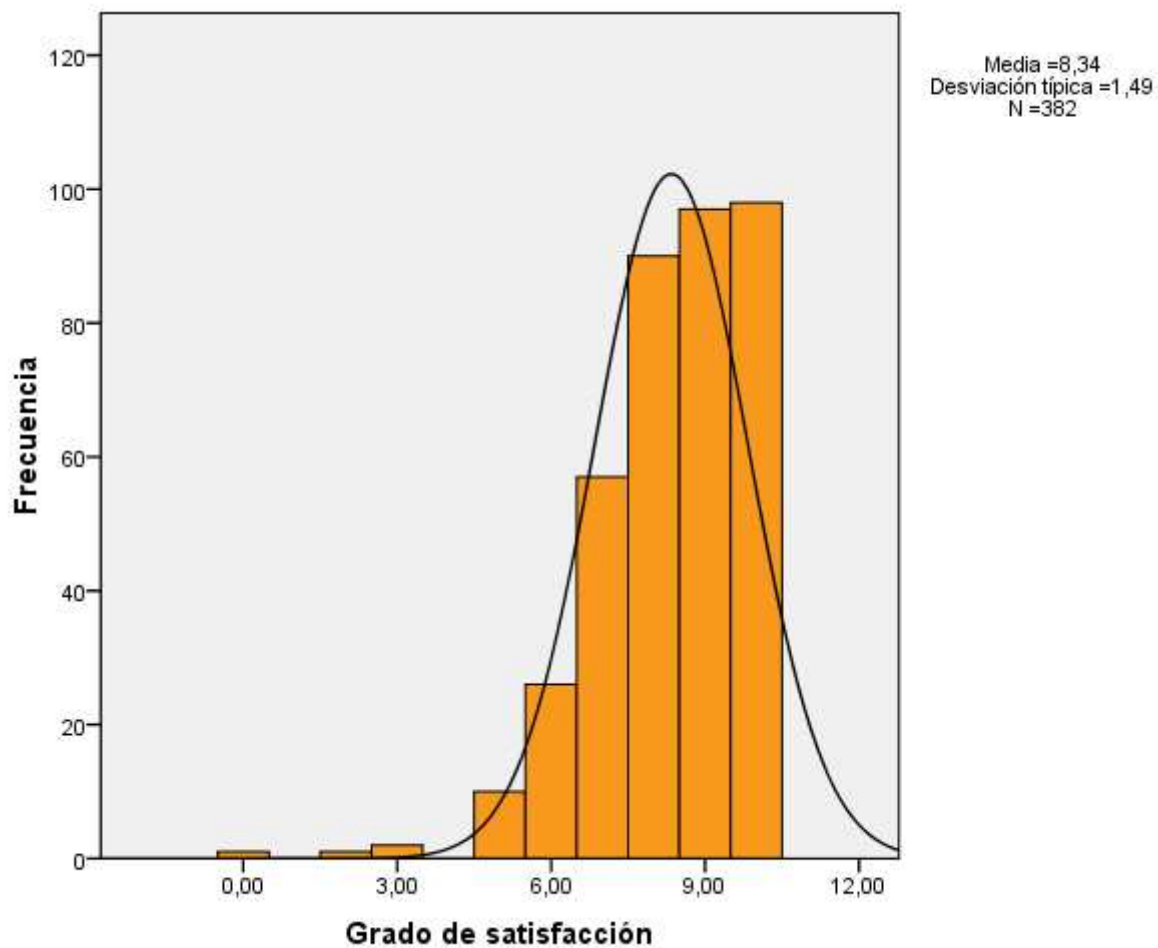
7.1. Grado de satisfacción con el servicio.

Tras analizar el grado de satisfacción de los usuarios con cada uno de los atributos objeto de análisis y calcular los índices de percepción de la calidad, pasamos a analizar el grado de satisfacción con el servicio recibido (pregunta P6 del cuestionario). Para ello se ha utilizado, al igual que en los casos anteriores, una escala de 0 a 10.

Como se puede observar en el gráfico, la satisfacción de los usuarios es elevada, un 74% han puntuado entre 8 y 10, mientras la media alcanza el 8,3.

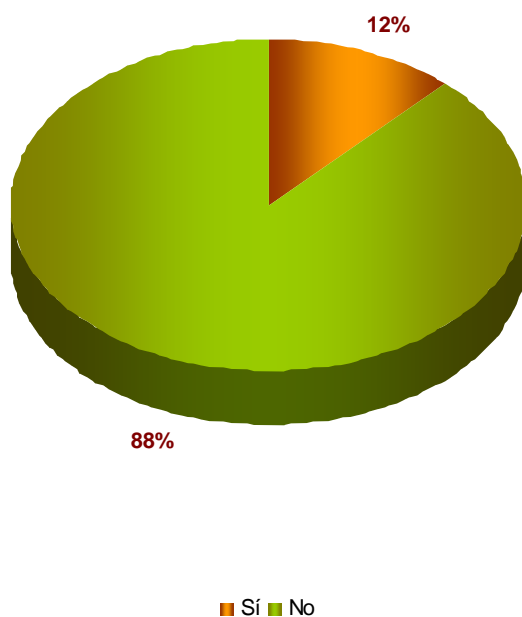
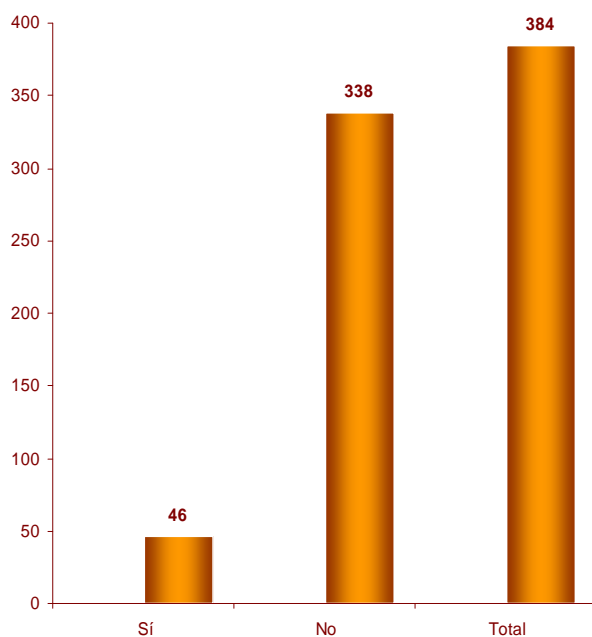


En el siguiente gráfico se representa un histograma de frecuencias con la distribución normal.



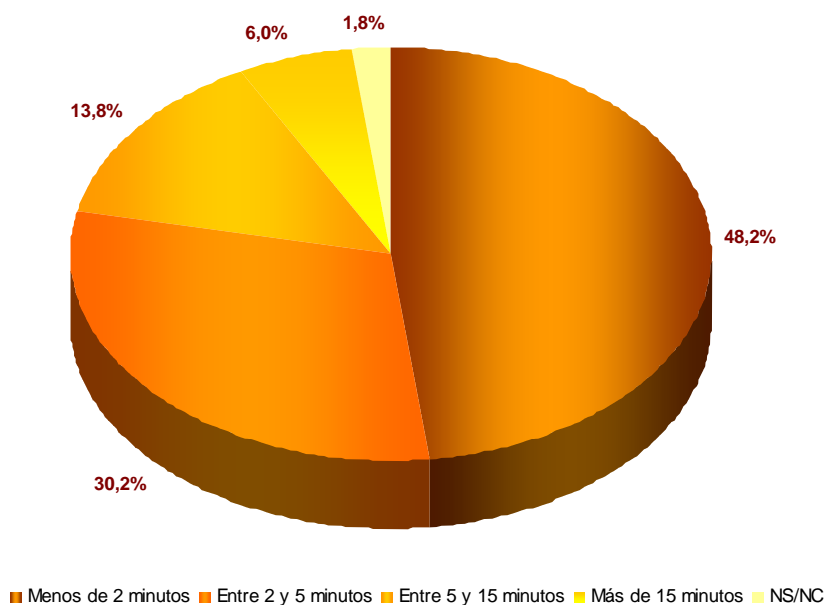
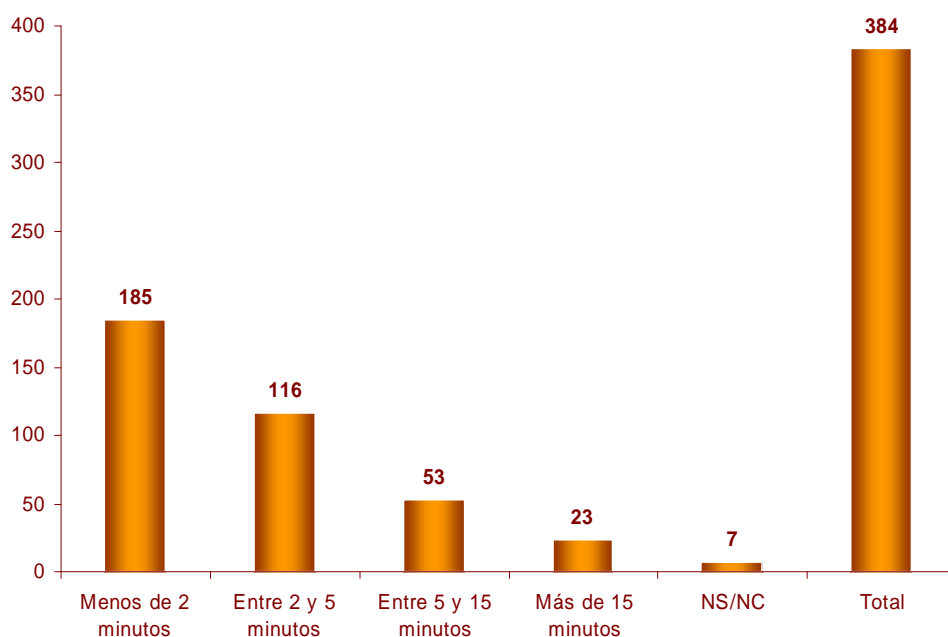
7.2. Dificultad para saber dónde dirigirse.

Presentamos aquí los resultados obtenidos ante la pregunta P4 del cuestionario: “**¿Tuvo usted dificultad para saber dónde tenía que dirigirse para realizar su gestión?**”. Como puede verse en los gráficos que siguen, el 88% de las personas que han respondido conocían la ubicación de las oficinas a las que debían dirigirse.



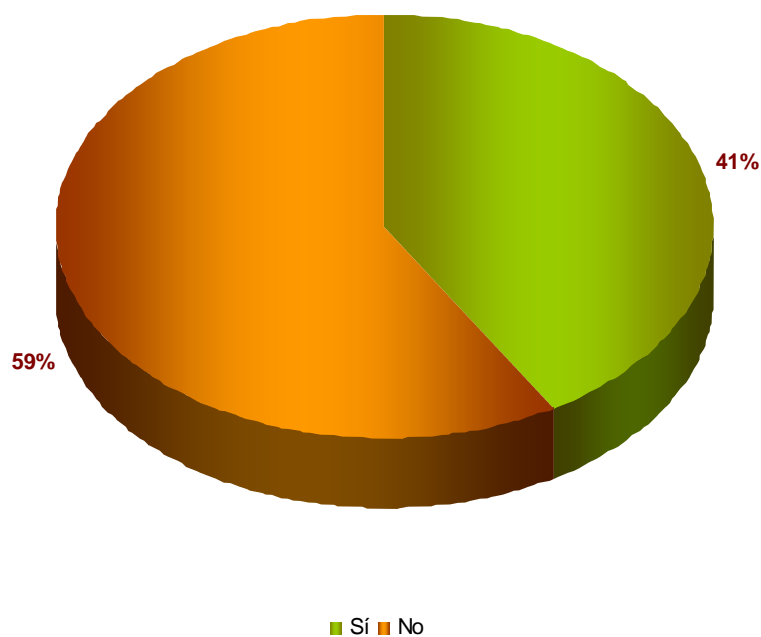
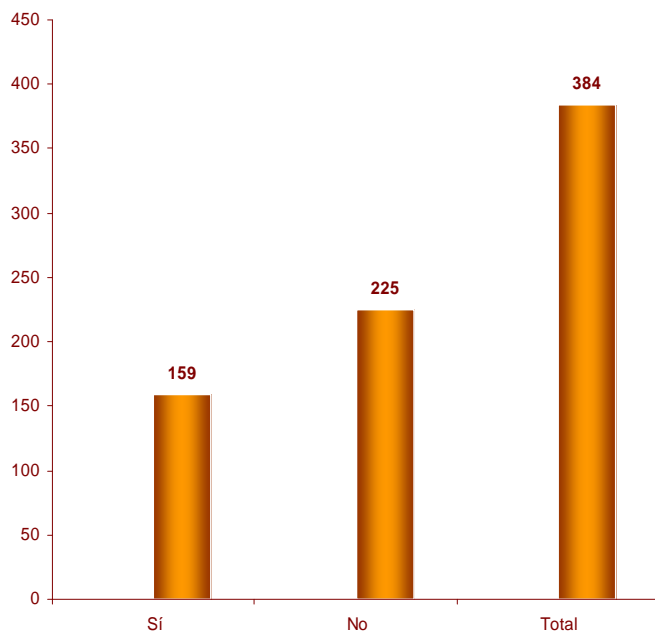
7.3. Tiempo de espera para ser atendido.

Ante la pregunta P7 del cuestionario: “¿Podría indicarme el tiempo transcurrido desde que llegó a la oficina hasta ser atendido?”, un 48% de los encuestados tienen una percepción de que el tiempo de espera ha sido inferior a 2 minutos y un 30,2% han tardado entre 2 y 5 minutos en ser atendidos. En el lado opuesto encontramos un 13,8% de personas que han esperado entre 5 y 15 minutos y un 6% más de 15 minutos.



7.4. Reclamaciones / sugerencias.

La pregunta P8 del cuestionario era: **“Si tuviera que presentar una reclamación o sugerencia por el funcionamiento de esta oficina, ¿sabría cómo hacerlo?”**. En respuesta a la misma encontramos que el porcentaje de encuestados que contesta positivamente (41%) es inferior a los que manifiestan desconocer el procedimiento a seguir (59%).



7.5. Observaciones.

Incluimos aquí las respuestas más repetidas a la pregunta P9 del cuestionario: “¿Quiere expresar alguna observación o sugerencia dirigida a mejorar la calidad del servicio prestado en esta oficina?”. Al tratarse de una pregunta con respuesta abierta, se han agrupado las contestaciones que tienen un contenido semejante, destacando la falta de aparcamiento como la más repetida.

Observaciones	Número	Porcentaje
Falta de aparcamiento	72	43,4
Ampliar horario de atención (tardes)	16	9,6
Mala ubicación	12	7,2
Posibilidad de hacer mas trámites por internet	9	5,4
Más personal	7	4,2
Mayor rapidez en la atención / trámites	7	4,2
Disponibilidad de oficina bancaria en la zona	6	3,6
Más agilidad en los trámites realizados	5	3,0
Menor burocracia	5	3,0
OTRAS	27	16,2
Total de observaciones realizadas	166	100,0

8. CONCLUSIONES

Entre las personas que acuden a las oficinas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria se observa un porcentaje superior de hombres (55,2%) sobre el de mujeres (44,8%), con una presencia reducida (1,3%) de menores de 25 años. Atendiendo a los estudios, se reparten principalmente (con un porcentaje del 38%) entre los que tienen título universitario o estudios secundarios, mientras que, en lo relativo a la ocupación, un 53,4% son ocupados a tiempo completo, un 19,3% son desempleados y un 10,2 % jubilados.

Con respecto al motivo de la visita, destacar principalmente la presentación y registro de la documentación (39,6%), la realización de gestiones y trámites (39,1%) y la solicitud de información y asesoramiento (18,5%). La mayoría de las personas que acuden a la oficina lo hacen para realizar gestiones como ciudadanos particulares (68%) y el grupo más numeroso (25,5%) acuden por primera vez.

De los diecisiete atributos analizados para valorar el servicio recibido, los que obtienen la puntuación más alta (9,1) son los que hacen referencia al personal, en particular el lenguaje utilizado y el trato recibido; mientras que las puntuaciones más bajas (7,7) se concentran en el apartado instalaciones, concretamente la ubicación y la señalización adecuada. La media de todos los atributos nos da una valoración global del servicio recibido de 8,6.

Agrupando los atributos relacionados con las instalaciones y el personal, nos encontramos con unas medias de 8,2 y 8,8 respectivamente, lo que confirma la conclusión del apartado anterior. Por último, considerando todos los atributos agrupados y ponderados según los criterios del modelo SERVQUAL obtenemos un índice de percepción de la calidad del servicio de 8,7 (notable alto), cifra similar al resultado de la valoración global del servicio recibido.

Si preguntamos directamente por el grado de satisfacción con el servicio recibido, nos encontramos con un 74% de las personas que puntúan entre 8 y 10 (la media es de 8,3). La mayoría de los encuestados (88%) conocen dónde tenían que dirigirse para realizar su gestión, mientras que un 48% han tardado menos de 2 minutos en ser atendidos y un 59% manifiestan desconocer el procedimiento a seguir para presentar una reclamación o sugerencia.

ANEXO I. ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO.

Otra posibilidad de calcular un índice de satisfacción mediante análisis cuantitativo de la demanda (encuesta) es aplicar la técnica de Análisis Factorial. Esta es una técnica estadística de reducción de datos usada para explicar las correlaciones entre las variables observadas en términos de un número menor de variables no observadas llamadas factores.

El análisis factorial exploratorio, se utiliza para tratar de descubrir la estructura interna de un número relativamente grande de variables. La hipótesis *a priori* del investigador es que pueden existir una serie de factores asociados a grupos de variables. Las cargas de los distintos factores se utilizan para intuir la relación de éstos con las distintas variables. Es el tipo de análisis factorial más común.

El análisis factorial confirmatorio, AFC, trata de determinar si el número de factores obtenidos y sus cargas se corresponden con los que cabría esperar a la luz de una teoría previa acerca de los datos. La hipótesis *a priori* es que existen unos determinados factores preestablecidos y que cada uno de ellos está asociado con un determinado subconjunto de las variables. El análisis factorial confirmatorio entonces arroja un nivel de confianza para poder aceptar o rechazar dicha hipótesis.

Aquí se plantea un análisis factorial exploratorio, utilizando el software PSPP, los factores se extraen por el método de componentes principales¹, sobre la matriz de correlaciones y con una rotación ortogonal VARIMAX² para interpretar mejor los factores.

En primer lugar representamos la matriz de correlaciones entre las variables (Tabla nº1). Destacar que todas las correlaciones obtenidas son significativas, lo que quiere decir que hay suficiente base muestral para realizar el análisis factorial. Las correlaciones más altas se dan entre las respuestas “Trato” e “Interés y voluntad”; “Interés y voluntad” y “Competencia y buen hacer”; “Trato” y “Competencia y buen hacer”; “Lenguaje utilizado” y “Información facilitada”; “Limpieza” y “Buen estado y comodidad”; “Trato” y “Lenguaje utilizado”; y “Interés y voluntad” y “Lenguaje utilizado”. Las demás son bajas, lo que es otro indicador de la fortaleza de las relaciones entre las variables del conjunto reducido.

¹ El análisis de componentes principales es el método apropiado de extracción de factores, cuando el interés primordial se centra en la predicción o el número mínimo de factores necesarios para justificar la porción máxima de varianza representada en la serie de variables original, y cuando el conocimiento previo sugiere que la varianza específica y de error representan una porción relativamente pequeña de la varianza total. Por el contrario cuando se pretende identificar las dimensiones latentes o las construcciones representadas en las variables originales y se tiene poco conocimiento de la varianza específica y el error, lo más apropiado es utilizar el método factorial común. Si bien las complicaciones del análisis factorial común han contribuido al análisis generalizado de la técnica de componentes principales.

² Para interpretar bien los factores se utiliza una rotación de ejes, ya que las soluciones factoriales no rotadas extraen factores según su orden de importancia. El primer factor tiende a ser un factor general por el que casi toda variable se ve afectada significativamente dando cuenta del mayor porcentaje de varianza. Los métodos de rotación ortogonales que incluye PSPP son VARIMAX, QUARTIMAX y EQUIMAX.

La prueba de esfericidad de Bartlett para esta matriz de correlaciones es:

Chi.square value 4056,831 on 136 degrees of freedom. p-value: 0

El p-value rechaza la hipótesis nula de esfericidad, concluyendo que se puede hacer el análisis de Componentes Principales. No obstante, hay que tener presente que este test tiende a ser estadísticamente significativo cuando el tamaño muestral crece, por ello otro estadístico que se utiliza para observar la relevancia del Análisis por Componentes Principales (ACP) es el índice de KMO, que compara los valores de las correlaciones entre variables y sus correlaciones parciales. Si el índice KMO está próximo a 1, el ACP se puede hacer, si es bajo (próximo a 0) el ACP no es relevante. En el conjunto de datos el índice KMO obtiene el valor 0,91424.

El primer paso es seleccionar el número de componentes que se van mantener para un análisis factorial posterior. La siguiente tabla contiene la información relativa a los posibles factores y su poder explicativo expresado por sus autovalores. El contraste de caída (figura nº1) indica que son dos factores los apropiados. Ambos factores explicarían el 59,33 % de la varianza del conjunto de datos³.

Varianza Total Explicada						
Componente	Valores propios Iniciales			Rotación: Sumas de Pesos al Cuadrado		
	Total	% de Varianza	% Acumulado	Total	% de Varianza	% Acumulado
1	8,45	49,71	49,71	5,71	33,56	33,56
2	1,64	9,63	59,33	4,38	25,77	59,33
3	0,98	5,79	65,12			
4	0,93	5,45	70,58			
5	0,82	4,82	75,39			
6	0,73	4,32	79,71			
7	0,6	3,52	83,23			
8	0,49	2,88	86,1			
9	0,43	2,54	88,64			
10	0,37	2,17	90,81			
11	0,34	1,99	92,79			
12	0,28	1,62	94,41			
13	0,25	1,47	95,88			
14	0,23	1,34	97,22			
15	0,21	1,22	98,44			
16	0,15	0,89	99,33			
17	0,11	0,67	100			

³ El tercer y cuarto factor tienen un autovalor muy cercano a uno (0,98 y 0,93), podrían también incluirse en el análisis y elevar hasta el 70,58% el porcentaje de varianza explicada.

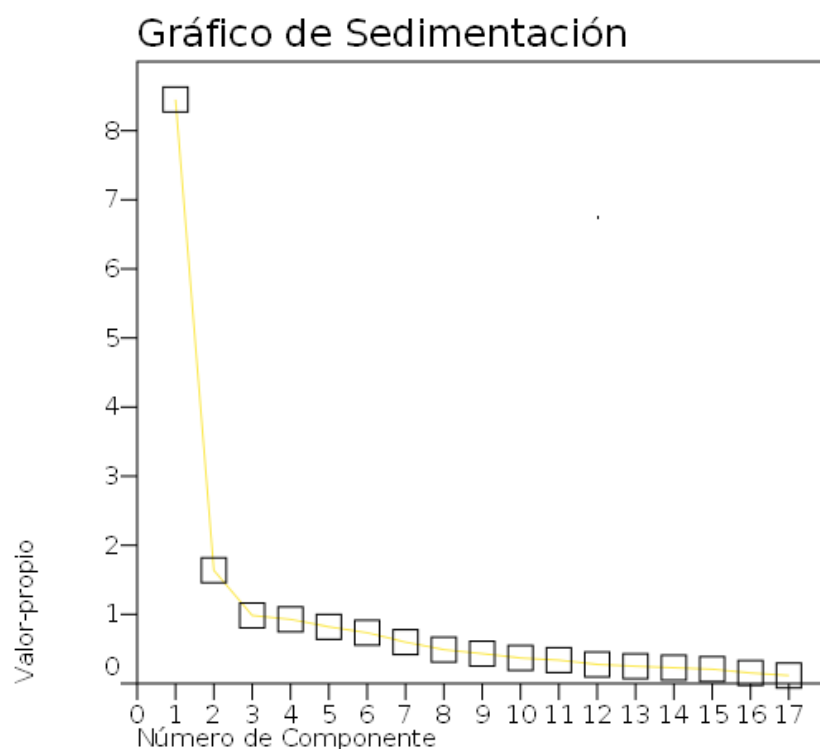


Figura 1. Contraste de caída para el análisis de componentes.

A continuación se recoge la matriz de factores del análisis de componentes no rotados. Cada columna expresa el peso o importancia que tiene cada uno de los ítems en cada factor. La solución factorial extrae los factores en orden a su importancia de manera que el componente 1 da cuenta de la mayor parte de la varianza y el componente 2 de la menor.

Matriz de Componentes

	Componente	
	1	2
P5. Servicio recibido. Buen estado y comodidad	0,68	-0,31
P5. Servicio recibido. Limpieza	0,67	-0,34
P5. Servicio recibido. Correcta identificación	0,75	-0,19
P5. Servicio recibido. Ubicación	0,51	-0,44
P5. Servicio recibido. Señalización adecuada	0,58	-0,49
P5. Servicio recibido. Horario	0,55	-0,39
P5. Servicio recibido. Ausencia barreras	0,58	-0,32
P5. Servicio recibido. Confianza servicio	0,78	0,13
P5. Servicio recibido. Tiempo espera	0,57	0,08
P5. Servicio recibido. Tiempo dedicado consulta	0,8	0,04
P5. Servicio recibido. Competencia y buen hacer	0,76	0,46
P5. Servicio recibido. Trato	0,79	0,43
P5. Servicio recibido. Interés y voluntad	0,76	0,46
P5. Servicio recibido. Intimidad y confidencialidad	0,75	-0,03
P5. Servicio recibido. Lenguaje utilizado	0,81	0,24
P5. Servicio recibido. Información facilitada	0,81	0,13
P5. Servicio recibido. Simplicidad y sencillez	0,69	-0,03

En la tabla siguiente figura la solución factorial con la rotación VARIMAX que permite identificar con mayor claridad los ítems que más peso tienen en cada componente.

Matriz Rotada de Componentes

	Componente	
	1	2
P5. Servicio recibido. Buen estado y comodidad	0,33	0,67
P5. Servicio recibido. Limpieza	0,3	0,69
P5. Servicio recibido. Correcta identificación	0,46	0,62
P5. Servicio recibido. Ubicación	0,11	0,67
P5. Servicio recibido. Señalización adecuada	0,14	0,75
P5. Servicio recibido. Horario	0,18	0,65
P5. Servicio recibido. Ausencia barreras	0,24	0,61
P5. Servicio recibido. Confianza servicio	0,69	0,39
P5. Servicio recibido. Tiempo espera	0,49	0,3
P5. Servicio recibido. Tiempo dedicado consulta	0,65	0,48
P5. Servicio recibido. Competencia y buen hacer	0,88	0,13
P5. Servicio recibido. Trato	0,88	0,17
P5. Servicio recibido. Interés y voluntad	0,88	0,12
P5. Servicio recibido. Intimidad y confidencialidad	0,57	0,5
P5. Servicio recibido. Lenguaje utilizado	0,78	0,33
P5. Servicio recibido. Información facilitada	0,7	0,42
P5. Servicio recibido. Simplicidad y sencillez	0,52	0,46

En el primer componente destacan los ítems: Competencia y buen hacer, Trato, Interés y Voluntad, Lenguaje utilizado e Información facilitada. Se trata pues de un componente en donde destacan los aspectos personales de la calidad en la atención pública. En el segundo componente destacan por el contrario, los ítems relativos a las instalaciones del servicio de atención pública: Buen estado y comodidad, Limpieza, Correcta identificación, Ubicación, Señalización adecuada, Horario y Ausencia de barreras. Todas las cargas tienen signo positivo lo que apunta a que ninguna influye en sentido contrario al esperado.

Tabla 1: Correlaciones

	Buen estado y comodidad	Limpieza	Correcta identificación	Ubicación	Señalización adecuada	Horario	Ausencia barreras	Confianza servicio	Tiempo espera	Tiempo dedicado consulta	Competencia y buen hacer	Trato	Interés y voluntad	Intimidad y confidencialidad	Lenguaje utilizado	Información facilitada	Simplicidad y sencillez
Buen estado y comodidad	1	0,69	0,56	0,4	0,39	0,35	0,38	0,4	0,3	0,38	0,38	0,36	0,39	0,41	0,4	0,44	0,36
Limpieza	0,69	1	0,5	0,33	0,38	0,35	0,43	0,4	0,34	0,38	0,35	0,41	0,41	0,39	0,4	0,39	0,37
Correcta identificación	0,56	0,5	1	0,42	0,53	0,38	0,51	0,56	0,31	0,53	0,48	0,43	0,46	0,49	0,45	0,45	0,37
Ubicación	0,4	0,33	0,42	1	0,59	0,29	0,24	0,35	0,21	0,35	0,27	0,26	0,29	0,32	0,28	0,3	0,29
Señalización adecuada	0,39	0,38	0,53	0,59	1	0,42	0,37	0,46	0,29	0,5	0,38	0,33	0,36	0,44	0,35	0,38	0,36
Horario	0,35	0,35	0,38	0,29	0,42	1	0,37	0,48	0,28	0,38	0,3	0,28	0,29	0,39	0,36	0,4	0,45
Ausencia barreras	0,38	0,43	0,51	0,24	0,37	0,37	1	0,5	0,12	0,36	0,33	0,29	0,23	0,41	0,31	0,34	0,28
Confianza servicio	0,4	0,4	0,56	0,35	0,46	0,48	0,5	1	0,37	0,61	0,67	0,61	0,58	0,51	0,54	0,57	0,46
Tiempo espera	0,3	0,34	0,31	0,21	0,29	0,28	0,12	0,37	1	0,62	0,39	0,35	0,41	0,41	0,47	0,43	0,36
Tiempo dedicado consulta	0,38	0,38	0,53	0,35	0,5	0,38	0,36	0,61	0,62	1	0,6	0,52	0,54	0,57	0,61	0,6	0,48
Competencia y buen hacer	0,38	0,35	0,48	0,27	0,38	0,3	0,33	0,67	0,39	0,6	1	0,76	0,78	0,53	0,64	0,63	0,49
Trato	0,36	0,41	0,43	0,26	0,33	0,28	0,29	0,61	0,35	0,52	0,76	1	0,82	0,54	0,69	0,52	0,51
Interés y voluntad	0,39	0,41	0,46	0,29	0,36	0,29	0,23	0,58	0,41	0,54	0,78	0,82	1	0,46	0,68	0,62	0,49
Intimidad y confidencialidad	0,41	0,39	0,49	0,32	0,44	0,39	0,41	0,51	0,41	0,57	0,53	0,54	0,46	1	0,6	0,6	0,52
Lenguaje utilizado	0,4	0,4	0,45	0,28	0,35	0,36	0,31	0,54	0,47	0,61	0,64	0,69	0,68	0,6	1	0,71	0,57
Información facilitada	0,44	0,39	0,45	0,3	0,38	0,4	0,34	0,57	0,43	0,6	0,63	0,52	0,62	0,6	0,71	1	0,57
Simplicidad y sencillez	0,36	0,37	0,37	0,29	0,36	0,45	0,28	0,46	0,36	0,48	0,49	0,51	0,49	0,52	0,57	0,57	1

ANEXO II: DISTRIBUCIONES MARGINALES DEL ESTUDIO**P.1 Indique cuál es el motivo de su visita a esta oficina.**

Solicitar información y asesoramiento	18,5
Presentar y registrar documentación	39,6
Realizar gestiones o trámites	39,1
Presentar reclamaciones o sugerencias	2,1
Otras	0,5
NS/NC	0,3
(N)	(384)

P.2 Acude Vd. a esta oficina en calidad de:

Como ciudadano particular	68,0
Como empresario	12,0
En representación de un ciudadano	4,9
En representación de una empresa	14,8
Otra	0,3
(N)	(384)

P.3 ¿Con que frecuencia visita Vd. esta oficina?

Esta es mi primera visita	25,5
Una vez al año	16,9
De 2 a 4 veces al año	21,6
Una vez al mes	14,6
Otras	17,7
NS/NC	3,6
(N)	(384)

P.4 ¿Tuvo Vd. dificultad para saber dónde tenía que dirigirse para realizar su gestión?

Sí	12,0
No	88,0
(N)	(384)

P.5 Partiendo del servicio que ha recibido en esta oficina, dígame la puntuación que otorga (según una escala de 0 a 10) a los siguientes aspectos:

P5. Atributos	Escala 1-10														(N)
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC		
1.- Buen estado y comodidad	0,5	0,0	0,0	0,5	0,5	3,1	2,1	13,0	25,0	17,4	36,5	1,3	0,0	384	
2.- Limpieza	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,5	1,8	7,3	19,8	23,7	44,0	2,3	0,0	384	
3.- Correcta identificación	2,1	0,5	1,0	1,3	2,6	4,9	6,8	7,6	12,8	17,2	32,0	10,9	0,3	384	
4.- Ubicación	3,1	0,3	3,9	1,8	3,1	7,6	6,3	8,3	16,1	18,5	31,0	0,0	0,0	384	
5.- Señalización adecuada	2,3	0,5	1,8	1,0	1,8	8,6	9,9	9,9	16,1	17,4	25,8	4,4	0,3	384	
6.- Horario	1,0	0,0	0,5	2,1	2,1	9,4	6,3	7,3	19,8	18,5	31,3	1,8	0,0	384	
7.- Ausencia barreras	0,5	0,3	0,8	1,6	0,8	2,6	3,9	7,8	12,0	18,0	36,7	14,3	0,8	384	
8.- Confianza servicio	0,3	0,8	0,5	0,3	0,0	3,9	2,3	7,0	19,5	21,6	37,2	6,0	0,5	384	
9.- Tiempo espera	0,0	0,0	0,5	0,8	1,6	5,2	5,5	8,9	13,0	22,1	42,2	0,3	0,0	384	
10.- Tiempo dedicado consulta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	3,1	3,9	10,9	16,1	24,2	40,6	0,5	0,0	384	
11.- Competencia y buen hacer	0,3	0,0	0,3	0,3	0,0	1,3	2,6	8,3	15,9	26,3	43,5	1,3	0,0	384	
12.- Trato	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	1,3	6,0	13,0	24,2	52,1	0,0	0,0	384	
13.- Interés y voluntad	0,3	0,0	0,0	0,0	0,5	1,8	1,6	5,2	15,9	26,8	46,1	1,6	0,3	384	
14.- Intimidad y confidencialidad	0,5	0,0	0,8	0,3	1,0	6,0	3,9	4,7	17,2	19,8	37,8	8,1	0,0	384	
15.- Lenguaje utilizado	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,8	2,1	4,2	17,7	26,0	48,7	0,3	0,0	384	
16.- Información facilitada	0,3	0,0	0,3	0,3	0,3	1,8	4,2	5,5	17,7	24,7	43,2	1,8	0,0	384	
17.- Simplicidad y sencillez	0,0	0,3	0,0	0,8	2,6	3,4	7,3	8,9	14,6	20,3	36,2	5,2	0,5	384	

P.6 ¿Cuál diría que es su grado de satisfacción con el servicio que ha recibido en esta oficina?

0	0,3
2	0,3
3	0,5
5	2,6
6	6,8
7	14,8
8	23,4
9	25,3
10	25,5
99	0,5
(N)	(384)

P.7 ¿Podría indicarme el tiempo transcurrido desde que llegó a la oficina hasta ser atendido?

Menos de 2 minutos	48,2
Entre 2 y 5 minutos	30,2
Entre 5 y 15 minutos	13,8
Más de 15 minutos	6,0
NS/NC	1,8
(N)	(384)

P.8 Si tuviera que presentar una reclamación o sugerencia por el funcionamiento de esta oficina, ¿sabría cómo hacerlo?

Sí	41,4
No	58,6
(N)	(384)

P.9 ¿Quiere expresar alguna observación o sugerencia dirigida a mejorar la calidad del servicio prestado en esta oficina?

Falta de aparcamiento	43,4
Ampliar horario de atención (tardes)	9,6
Mala ubicación	7,2
Posibilidad de hacer mas tramites por internet	5,4
Más personal	4,2
Mayor rapidez en la atención / tramites	4,2
Disponibilidad de oficina bancaria en la zona	3,6
Más agilidad en los tramites realizados	3,0
Menor burocracia	3,0
Ausencia del funcionario en su puesto de trabajo	1,8
Buen trato	1,8
Poca intimidad	1,8
Falta de aparcamiento para bicicletas	1,2
Más espacio en la sala de espera	1,2
Mejora de la señalización dentro del edificio	1,2
Atención a profesionales separado del resto	0,6
Atención personalizada	0,6
Automatizar el registro de documentación	0,6
Centralizar servicios	0,6
Entrega por escrito de información	0,6
Especificar las competencias del organismo - carta de servicios	0,6
Más información	0,6
Más información sobre ayudas	0,6
Mayor transparencia	0,6
Mejorar la accesibilidad (escaleras en el edificio)	0,6
Mejorar la señalización	0,6
Posibilidad de comunicación por fax	0,6
(N)	166



Dirección General de Organización y
Tecnología

Inspección General de Servicios



