



GOBIERNO
de
CANTABRIA

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS 2019

INFORME DE RESULTADOS

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA.....	5
2.1. Ficha técnica.....	6
2.2. Desarrollo de los trabajos de campo.	9
2.3. Cuestionario	11
3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS.	14
3.1. Sexo.....	14
3.2. Edad.....	15
3.3. Nivel de estudios.....	16
3.4. Ocupación.....	17
4. CARACTERIZACIÓN DE LA VISITA.	19
4.1. Motivo de la visita.	19
4.2. Tipo de persona usuaria.	20
4.3. Frecuencia de la visita.	21
4.4. Hora de la visita.	22
4.5. Hora de la visita por estratos.	23
5. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO.....	25
5.1. Instalaciones.....	25
5.2. Personal.....	27
5.3. Procesos.....	28
5.4. Valoración global del servicio recibido y distribución por atributos.	30
5.5. Valoración del servicio recibido por estratos.	33
5.6. Valoración del servicio recibido por atributos y estratos.	35
5.7. Valoración global del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria.....	36
5.7.1. Sexo.....	36
5.7.2. Edad.....	37
5.7.3. Nivel de estudios.....	38
5.7.4. Ocupación.....	39
5.8. Valoración global del servicio recibido por las características de la visita.	40
5.8.1. Motivo de la visita.....	40
5.8.2. Tipo de persona usuaria.....	41
5.8.3. Frecuencia de la visita.....	42
5.8.4. Hora de la visita.....	43
5.9. Valoración del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria y por estratos.....	44
5.10. Valoración del servicio recibido por las características de la visita y por estratos.....	45
6. ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.....	46
6.1. Índice de percepción de la calidad de la oficina.....	46
6.2. Índice de percepción de la calidad del personal.....	48

6.3. Índice de percepción de la calidad del servicio (IPCS).	50
6.3.1. Metodología.	50
6.3.2. Cálculo del índice de percepción de la calidad del servicio.	52
6.3.3. Índices de calidad por estratos.	59
7. OTROS DATOS OBTENIDOS DE LA EXPLOTACIÓN DE LA ENCUESTA.	60
7.1. Grado de satisfacción con el servicio.	60
7.2. Dificultad para saber dónde dirigirse.	63
7.3. Tiempo de espera para ser atendido.	64
7.4. Reclamaciones / sugerencias.	65
7.5. Observaciones.	66
8. CONCLUSIONES.	67
ANEXO I. ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO.	69
ANEXO II. DISTRIBUCIONES MARGINALES DEL ESTUDIO.	75
ANEXO III. ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS.	78

1. INTRODUCCIÓN

En este informe se aborda el análisis de la percepción de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. En concreto, se analiza el grado de satisfacción de las personas usuarias con aspectos relativos a los servicios ofrecidos, así como a las instalaciones donde estos se prestan.

Con la elaboración de este informe se consiguen dos objetivos básicos, que son, la comunicación periódica con las personas que reciben los servicios, eje central y razón de ser de nuestra administración y la obtención de datos que faciliten la puesta en marcha de mejoras concretas en los servicios que prestamos.

El Gobierno de Cantabria, conocedor de que la prestación de unos servicios públicos de calidad requiere de la evaluación de los mismos, 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 (2013-2015). 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.

Con posterioridad, el Decreto 63/2014, de 23 de octubre, aprobó 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.

En el año 2019, la aprobación de la realización de la estadística se ha llevado a cabo mediante el Decreto 43/2019, de 28 de marzo, por el que se aprueba el Programa Anual de Estadística 2019 del Plan Estadístico 2017-2020.

Entre los años 2005 y 2011 se llevaron a cabo mediciones de la calidad de los servicios que presta nuestra administración. Para estas mediciones se aplicó el modelo SERVQUAL y se obtuvieron los datos a través de entrevistas personales.

En el año 2014 se reanudaron los trabajos de medición de la calidad de los servicios, incorporando la experiencia adquirida en las mediciones anteriores y las recomendaciones del grupo de expertos de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios; en esta ocasión se utilizó el modelo SERVPERF, para medir exclusivamente la calidad percibida, utilizando una escala de diecisiete atributos, agrupados según las cinco dimensiones propuestas por SERVQUAL. En el año 2019, al igual que en los años anteriores, los trabajos se han realizado en colaboración con el Instituto Cántabro de Estadística (ICANE). A la vista de los resultados obtenidos en el periodo 2014-2017, los cuales han sido muy similares en todas las ediciones, se ha optado por realizar el informe de forma bienal, por ello, este estudio no se llevó a cabo durante el año 2018.

Para la elaboración de este informe se han obtenido los datos en aquellas oficinas que presentan una mayor afluencia de personas, siendo las mismas oficinas que se utilizaron en las cuatro ediciones anteriores, aunque en algunos casos ha sido necesaria una reorganización debido a los cambios derivados del Decreto 7/2019, de 8 de julio, de reorganización de las Consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria publicado con el inicio de la nueva legislatura. El desarrollo de esta investigación se basa en una metodología cuantitativa, que ha utilizado entrevistas a los usuarios de los servicios, para poder medir la satisfacción de los mismos y elaborar el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios (IPCS).

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 las encuestas de percepción que han servido de referencia para el trabajo que presentamos.

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), al igual que en los años anteriores. 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.

Para la realización de esta encuesta se ha utilizado la misma metodología que se utilizó en los años anteriores y la toma de datos para conocer la opinión de las personas usuarias y elaborar el índice de percepción de calidad de los servicios (IPCS) se realizó entre los días 14 y 24 de octubre de 2019.

2.1. Ficha técnica.

Ámbito:

Cantabria

Universo:

Población 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, Comercio y Consumo, 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, D. Gral. de Comercio y Consumo, Oficina de Atención a la Ciudadanía, Consejería de Economía y Hacienda y oficinas centrales del Servicio Cántabro de Empleo.

Tamaño de la muestra:

Diseñada: 470 entrevistas.

Realizada: 474 entrevistas.

Afijación: en el estrato de Turismo, Comercio y Consumo, OAC, ECO Y SCE el reparto se hará estrictamente proporcional al número de usuarios de cada centro tal y como figura en el anexo 2 de esta ficha técnica.

Ponderación:

Para tratar la muestra en su conjunto son de aplicación los coeficientes que figuran en el anexo 1 de esta ficha técnica.

Puntos de muestreo:

- Consejería de Innovación, Industria, Transporte y Comercio (sólo los servicios instalados en esta localización) (c/ Albert Einstein nº 2).
- Consejería de Desarrollo Rural, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (c/ Albert Einstein nº 2).
- Consejería de Innovación, Industria, Transporte y Comercio (sólo los servicios instalados en esta localización – Comercio y Consumo) (c/ Albert Einstein nº 4).
- Consejería de Educación, Formación Profesional y Turismo (sólo los servicios instalados en esta localización - Turismo) (c/ Albert Einstein nº 4).
- Oficina de Atención a la Ciudadanía (c/ Peña Herbosa nº 29).
- Consejería de Economía y Hacienda (c/ Hernán Cortés nº 9).

- Servicio Cántabro de Empleo (c/ General Dávila nº 87).
- Consejería de Educación, Formación Profesional y Turismo (c/ Vargas nº 53).
- Consejería de Obras Públicas, Ordenación del Territorio y Urbanismo (c/ Alta nº 5).
- Consejería de Empleo y Políticas Sociales (sólo los servicios instalados en esta localización - Vivienda) (c/ Alta nº 1).
- 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:

Personas presentes en la oficina en el momento de la realización de la encuesta.

Error muestral:

Para un nivel de confianza del 95%, el error real es de $\pm 1,44\%$ para el conjunto de la muestra, en el supuesto de muestreo aleatorio simple con varianza conocida.

Fecha de realización: del 14 al 24 de octubre de 2019.

ANEXO 1: Distribución de la muestra, coeficientes de ponderación y errores de muestreo

Estratos	Muestra total	Ponderación	Error
Industria	60	1,044018817	0,04
Ganadería	60	0,826036866	0,04
Turismo, Comercio y Consumo, OAC, ECO, SCE*	36	2,1745244	0,04
Educación	80	0,571087216	0,04
Obras Públicas / Vivienda**	9 / 71	0,262233926	0,04
Sanidad	36	0,571087216	0,04
ICASS	48	2,248655914	0,04
ACAT	60	1,713261649	0,04
Total	470	1	1,42

ANEXO 2: Reparto del número de encuestas en el estrato de “Turismo, OAC, ECO y SCE”

Centros	Encuestas
D. Gral. de Turismo	6
D. Gral. de Comercio y Consumo	6
Oficina Atención Ciudadanía	10
Economía	8
SCE	6
Total	36

* En la presente legislatura, la Dirección General de Turismo y la Dirección General de Comercio y Consumo no pertenecen a la misma consejería, aunque no tiene repercusión a efectos de este análisis, ya que ambas pertenecen al estrato conjunto.

** En la presente legislatura, la Dirección General de Vivienda pertenece a la Consejería de Empleo y Políticas Sociales, es decir, que ya no pertenece a la Consejería de Obras Públicas, Ordenación del Territorio y Urbanismo, como en pasadas ediciones, aunque para realizar la comparativa con años anteriores se ha considerado un solo estrato. La mayor afluencia pertenece a la Oficina de Vivienda y por ello le corresponden el mayor número de encuestas, como se puede observar en la tabla.

2.2. Desarrollo de los trabajos de campo.

Los trabajos de campo se realizaron entre los días 14 y 24 de octubre.

El número proyectado de encuestas es 470 y para su obtención se tuvieron que realizar 790 intentos de encuesta, es decir, que el número medio de intentos para realizar una encuesta fue de 1,67. A continuación se pueden consultar los valores de los últimos años:

2014: 1,59

2015: 1,40

2016: 1,55

2017: 1,74

En la siguiente tabla se pueden observar de forma detallada los datos de los intentos que se llevaron a cabo para conseguir el número de encuestas proyectado:

Incidencia	Número	Porcentaje
Respuesta completa	474	60,00%
Respuesta incompleta	315	39,87%
Negativa explícita	17	2,15%
Rechazo antes de empezar la entrevista	131	16,58%
Rechazo en la introducción	166	21,01%
Rechazo durante la entrevista	1	0,13%
No cumplen requisitos para ser encuestados	1	0,12%
No va a realizar ninguna gestión en la oficina	0	0,00%
Es menor de 18 años	0	0,00%
Persona ya encuestada	1	0,13%
Otras incidencias	0	0,00%
TOTAL GENERAL	790	100,0%

El porcentaje de personas que han completado la encuesta con respecto al total de los intentos de encuesta realizados, ha aumentado ligeramente con respecto al año 2017, que fue 57,52%. El 16,58% rechazó participar antes de empezar la entrevista, cifra inferior a la obtenida en 2017, 24,79%.

El 21,01% rechazó participar durante la introducción realizada por las encuestadoras, una cifra muy elevada con respecto a años anteriores (8,30% en 2017, 9,27% en 2016, 4,48% en 2015 o 0,16% en 2014).

Únicamente un 0,12% de intentos de encuesta no se realizaron porque la persona a la que se dirigieron no cumplía los requisitos para ser encuestada, en concreto porque había sido encuestada antes, siendo un porcentaje muy inferior al de la última edición, que fue 4,58%.


Atendiendo a las respuestas incompletas, los datos referidos a estratos los podemos ver en la siguiente tabla:

Estratos	Porcentaje de respuestas incompletas
Cª Sanidad	9,52%
Cª Industria	73,08%
Cª Educación	18,36%
ACAT	29,67%
ICASS	8,77%
Cª Ganadería	50%
Cª Obras Públicas / Vivienda	17,52%
Cª Turismo / Comercio y Consumo / OAC / ECO / SCE	27,45%

El porcentaje más alto de respuestas incompletas se obtuvo en los estratos de Industria (73,08%) y Ganadería (50%), habiéndose reducido considerablemente en el ICASS que ha pasado del 61% en el año 2017 al 8,77% de la presente edición, siendo el estrato que ha obtenido el porcentaje más bajo.

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. De 45 a 64 años

☐ 4. De 65 y más 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 LAS PERSONAS USUARIAS.

3.1. Sexo.

Como en todas las ediciones en que se ha realizado la encuesta, hay un porcentaje mayor de hombres (53,6%) que de mujeres (46,4%) entre las personas que acuden a las oficinas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Se puede observar en el gráfico siguiente:

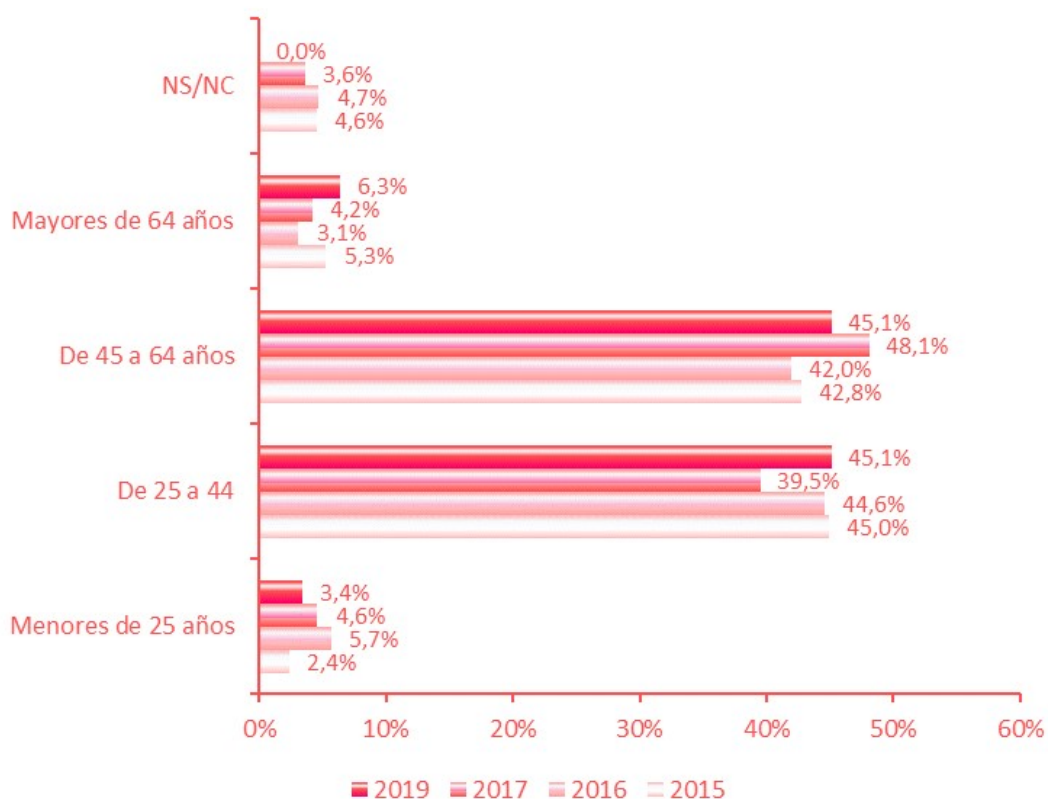


	2014		2015		2016		2017		2019	
Sexo	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%
Hombre	212	55,2%	244	58,7%	222	52,4%	270	56,5%	254	53,6%
Mujer	172	44,8%	172	41,3%	202	47,6%	208	43,5%	220	46,4%
Total	384	100,0%	416	100,0%	424	100,0%	478	100,0%	474	100,0%

3.2. Edad.

En cuanto a la edad de las personas que acuden a las oficinas, son idénticos los porcentajes de las personas que pertenecen al grupo de edad de 25 a 44 años y al de 45 a 64 años, siendo este porcentaje el 45,1%. Así, entre los dos grupos suman el 90,2%. En general, todos los valores son muy similares a los años anteriores.

En la comparativa no se incluye el año 2014, porque en el 2015 se introdujo un grupo más en las variables de clasificación por edad. Todos los resultados se pueden observar en la siguiente gráfica:

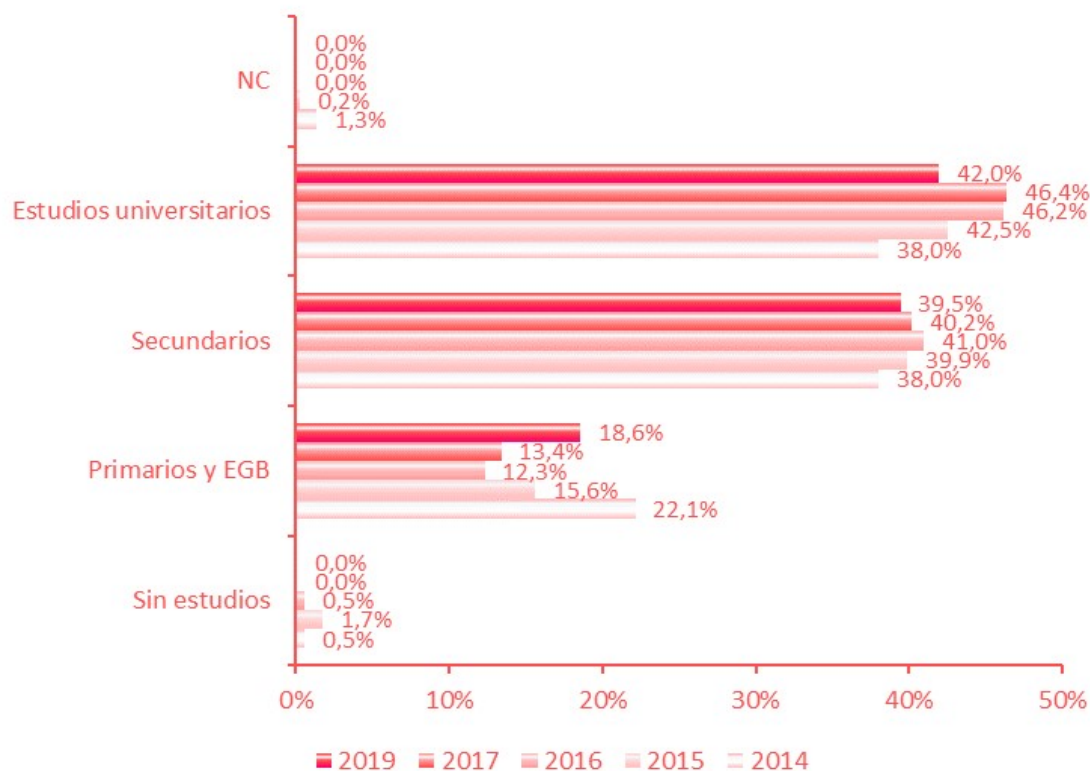


	2015		2016		2017		2019	
Edad	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%
Menores de 25 años	10	2,4%	24	5,7%	22	4,6%	16	3,4%
De 25 a 44	187	45,0%	189	44,6%	189	39,5%	214	45,1%
De 45 a 64 años	178	42,8%	178	42,0%	230	48,1%	214	45,1%
Mayores de 64 años	22	5,3%	13	3,1%	20	4,2%	30	6,3%
NC	19	4,6%	20	4,7%	17	3,6%
Total	416	100,0%	424	100,0%	478	100,0%	474	100,0%

3.3. Nivel de estudios.

Al igual que en todas las ediciones anteriores, la mayoría de las personas que han sido entrevistadas pertenecen a los grupos “Estudios universitarios” o “Secundarios”. El porcentaje de personas con estudios universitarios se ha reducido en esta ocasión, desde el 46,4% del año 2017 al 42% actual. El porcentaje de personas con estudios secundarios (39,5%) también ha descendido ligeramente con respecto al año 2017 (40,2%) y el porcentaje de personas que tienen estudios primarios o EGB ha aumentado, 18,6% frente al 13,4%. Como en la última edición, nadie ha manifestado no tener estudios.

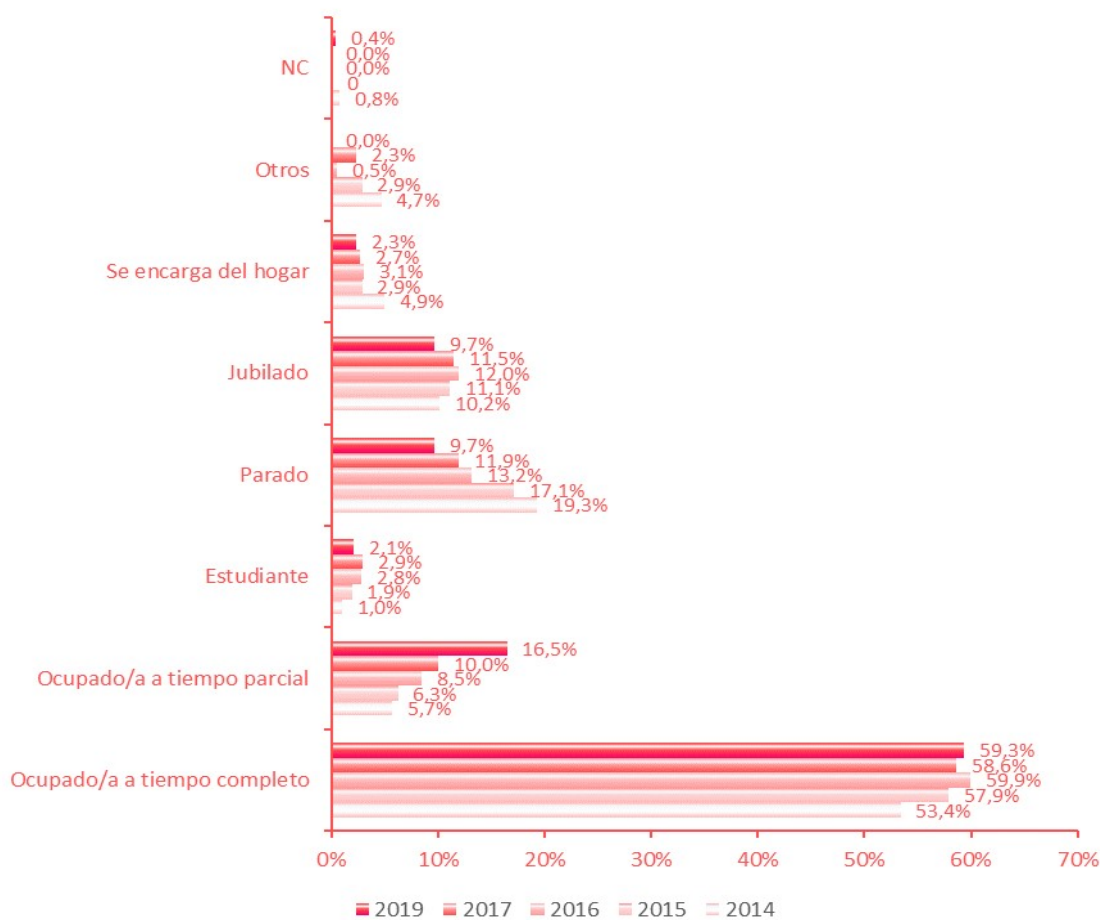
En la siguiente gráfica se pueden observar todos estos datos:



	2014		2015		2016		2017		2019	
Nivel de estudios	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%
Sin estudios	2	0,5%	7	1,7%	2	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Primarios y EGB	85	22,1%	65	15,6%	52	12,3%	64	13,4%	88	18,6%
Secundarios	146	38,0%	166	39,9%	174	41,0%	192	40,2%	187	39,5%
Estudios universitarios	146	38,0%	177	42,5%	196	46,2%	222	46,4%	199	42,0%
NC	5	1,3%	1	0,2%
Total	384	100,0%	416	100,0%	2	0,5%	478	100,0%	474	100,0%

3.4. Ocupación.

Siguiendo con la tendencia de las ediciones anteriores, la mayoría de las personas que visitan las oficinas son ocupados a tiempo completo (59,3%), el 16,5% son ocupados a tiempo parcial, dato que se ha incrementado con respecto al año 2017 (10%), el 9,7% son parados y el mismo porcentaje jubilados. En la siguiente gráfica se pueden observar estos resultados:



	2014		2015		2016		2017		2019	
Ocupación	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%
Ocupado/a tiempo completo	205	53,4%	241	57,9%	254	59,9%	280	58,6%	59,3%	59,3%
Ocupado/a tiempo parcial	22	5,7%	26	6,3%	36	8,5%	48	10,0%	16,5%	16,5%
Estudiante	4	1,0%	8	1,9%	12	2,8%	14	2,9%	2,1%	2,1%
Parado/a	74	19,3%	71	17,1%	56	13,2%	57	11,9%	9,7%	9,7%
Jubilado/a	39	10,2%	46	11,1%	51	12,0%	55	11,5%	9,7%	9,7%
Se encarga del hogar	19	4,9%	12	2,9%	13	3,1%	13	2,7%	2,3%	2,3%
Otros	18	4,7%	12	2,9%	2	0,5%	11	2,3%
NC	3	0,8%	-	-	0,4%	0,4%
Total	205	53,4%	241	57,9%	254	59,9%	478	100%	474	100,0%

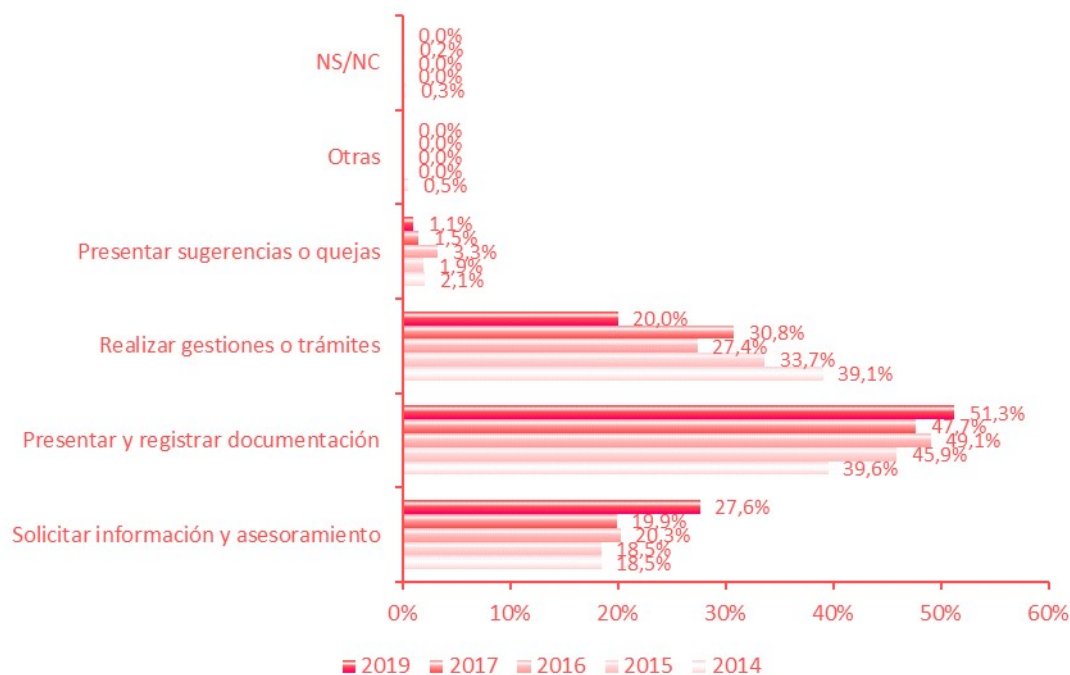
En resumen, y de acuerdo a las gráficas de los apartados anteriores, se puede concluir que el perfil de las personas usuarias se caracteriza por los siguientes aspectos:

- El porcentaje de hombres que visita nuestras oficinas es superior al de mujeres.
- La mayoría de las personas que visitan nuestras oficinas se encuentra en los grupos de edad comprendidos entre los 25 y los 64 años.
- La mayor parte de las personas que acuden a las oficinas poseen estudios universitarios o secundarios.
- Por último, y atendiendo a la ocupación, la mayoría de las personas que acuden a nuestras oficinas son ocupadas a tiempo completo.

4. CARACTERIZACIÓN DE LA VISITA.

4.1. Motivo de la visita.

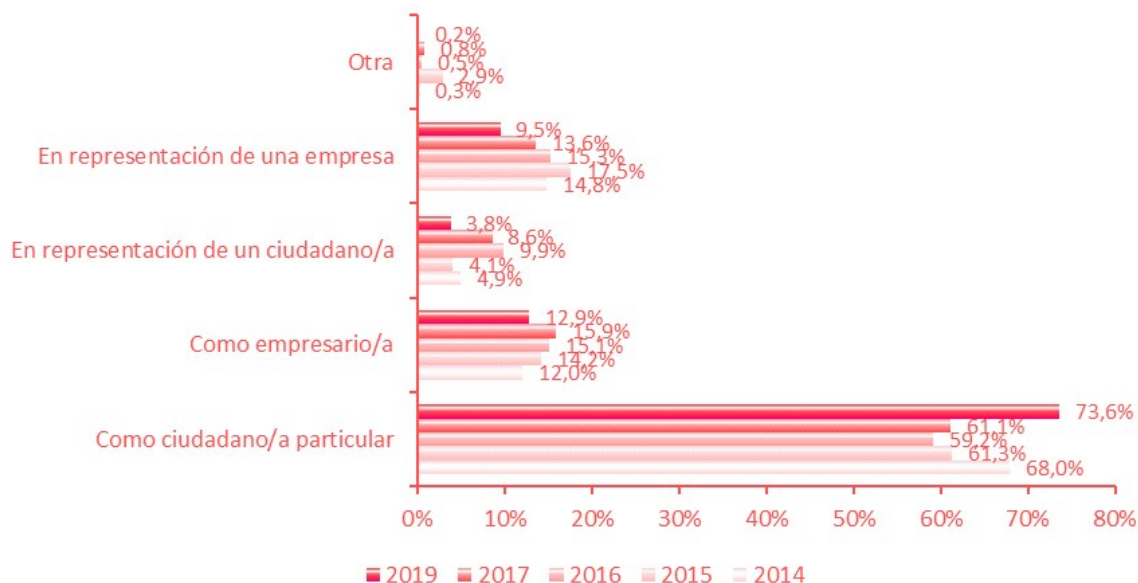
Los porcentajes se modifican ligeramente con respecto a las ediciones anteriores. Aumentan con respecto al año 2017, el porcentaje de personas que acuden a solicitar información (27,6% frente a 19,9%) y el de personas que acuden a presentar y registrar documentación (51,3% frente a 47,7%). Por otra parte, se reduce el número de personas que ha acudido a realizar gestiones o trámites (20% frente a 30,8%). En la siguiente gráfica se pueden observar el resto de datos:



	2014		2015		2016		2017		2019	
Motivo de la visita	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%
Solicitar información y asesoramiento	71	18,5%	77	18,5%	86	20,3%	95	19,9%	131	27,6%
Presentar y registrar documentación	152	39,6%	191	45,9%	208	49,1%	228	47,7%	243	51,3%
Realizar gestiones o trámites	150	39,1%	140	33,7%	116	27,4%	147	30,8%	95	20,0%
Presentar sugerencias o quejas	8	2,1%	8	1,9%	14	3,3%	7	1,5%	5	1,1%
Otras	2	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
NS/NC	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%
Total	384	100,0%	416	100,0%	424	100,0%	478	100,0%	474	100,0%

4.2. Tipo de persona usuaria.

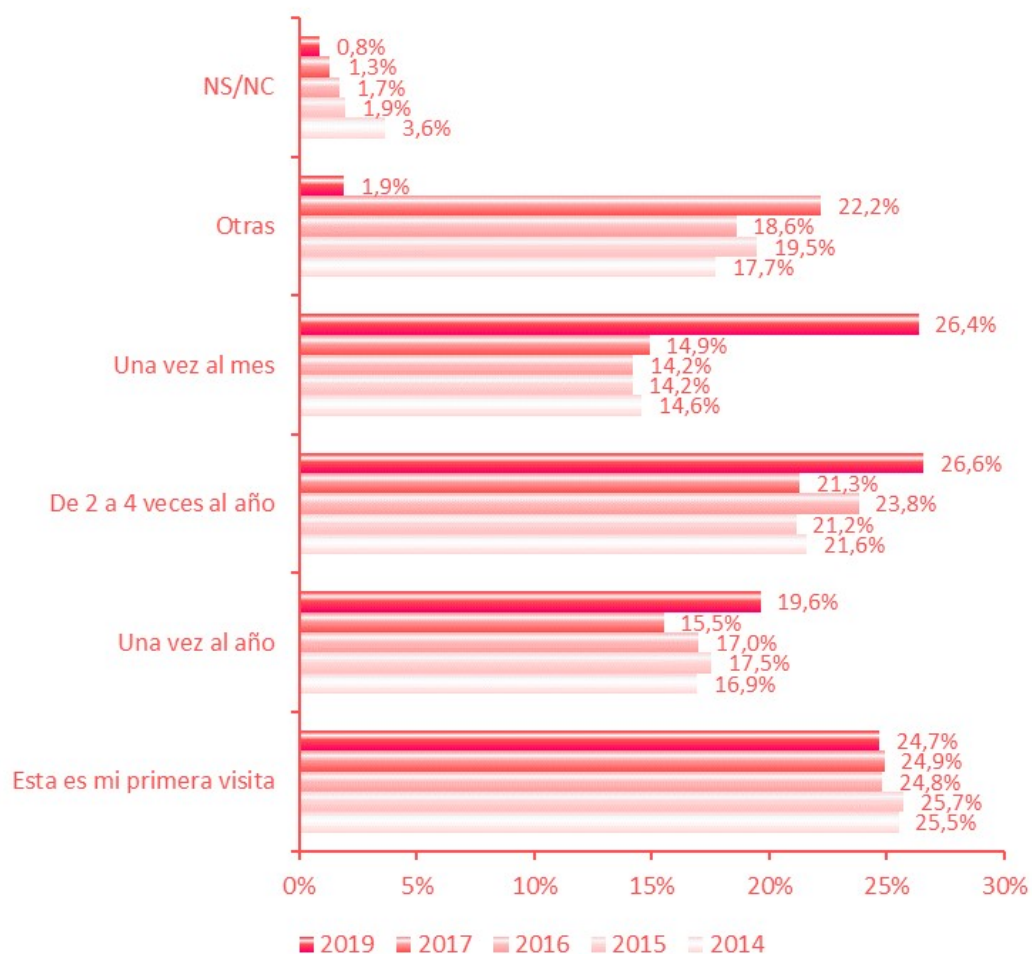
Como en el resto de ediciones, la mayoría de las personas que acuden a las oficinas lo hacen como ciudadano particular, porcentaje que este año se ha incrementado considerablemente (73,6% frente a 61,1%) o en representación de un ciudadano (3,8%). El porcentaje de personas que acuden como empresarias o en representación de una empresa sigue siendo mucho menor y disminuye ligeramente con respecto a la edición anterior: 22,4% frente a 29,5 en 2017.



	2014		2015		2016		2017		2019	
Tipo de persona usuaria	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%
Como ciudadano/a particular	261	68,0%	255	61,3%	251	59,2%	292	61,1%	349	73,6%
Como empresario/a	46	12,0%	59	14,2%	64	15,1%	76	15,9%	61	12,9%
En representación de un ciudadano/a	19	4,9%	17	4,1%	42	9,9%	41	8,6%	18	3,8%
En representación de una empresa	57	14,8%	73	17,5%	65	15,3%	65	13,6%	45	9,5%
Otra	1	0,3%	12	2,9%	2	0,5%	4	0,8%	1	0,2%
Total	384	100,0%	416	100,0%	424	100,0%	478	100,0%	474	100,0%

4.3. Frecuencia de la visita.

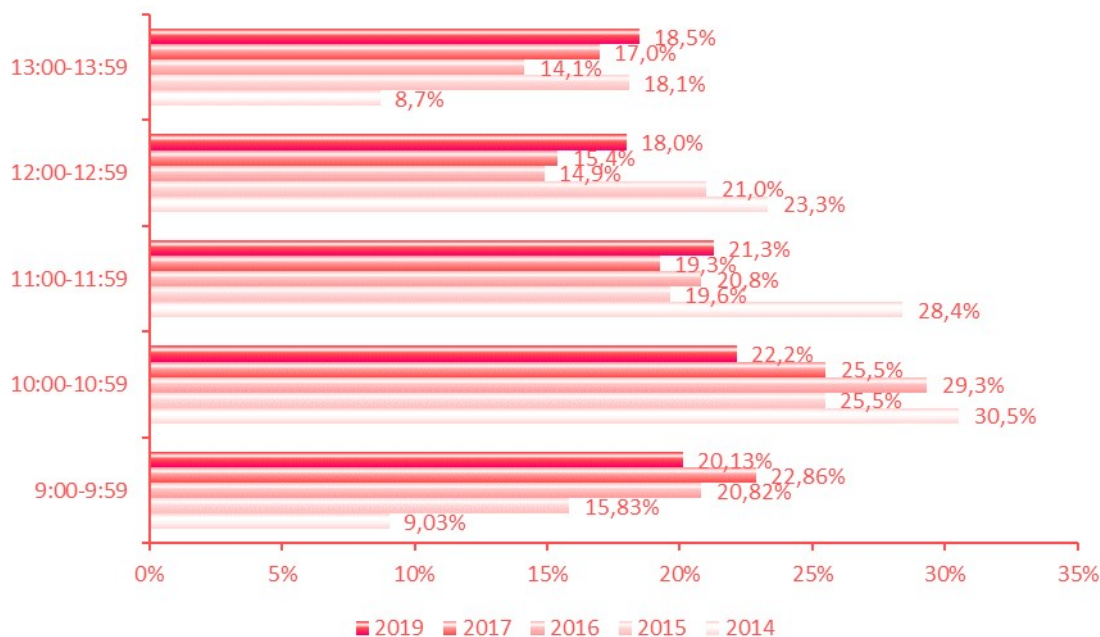
En cuanto a la frecuencia de la visita, el mayor porcentaje se corresponde con aquellas personas que acuden a la oficina de 2 a 4 veces al año. Este dato se ha incrementado con respecto a la última edición (26,6% frente a 21,3%). Prácticamente igual es el porcentaje de personas que acuden una vez al mes, 26,4%, que también ha aumentado considerablemente con respecto a 2017 (14,9%). Muy de cerca les sigue el grupo de personas que acuden por primera vez (24,7%). En la siguiente gráfica se pueden analizar todos los resultados:



	2014		2015		2016		2017		2019	
Frecuencia visita oficina	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%
Esta es mi primera visita	98	25,5%	107	25,7%	105	24,8%	119	24,9%	117	24,7%
Una vez al año	65	16,9%	73	17,5%	72	17,0%	74	15,5%	93	19,6%
De 2 a 4 veces al año	83	21,6%	88	21,2%	101	23,8%	102	21,3%	126	26,6%
Una vez al mes	56	14,6%	59	14,2%	60	14,2%	71	14,9%	125	26,4%
Otras	68	17,7%	81	19,5%	79	18,6%	106	22,2%	9	1,9%
NS/NC	14	3,6%	8	1,9%	7	1,7%	6	1,3%	4	0,8%
Total	384	100,0%	416	100,0%	424	100,0%	478	100,0%	474	100,0%

4.4. Hora de la visita.

Con respecto a la hora de la visita, los tramos de mayor afluencia son los comprendidos entre las 10:00 y las 11:59, aunque en esta ocasión, la afluencia está bastante repartida en todos los tramos. En la siguiente gráfica se pueden observar todos los resultados:



	2014		2015		2016		2017		2019	
Franja horaria	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%	Nº pers.	%
9:00-9:59	55	9,0%	92	15,83%	137	20,82%	190	22,86%	159	20,13%
10:00-10:59	186	30,5%	148	25,47%	193	29,33%	212	25,51%	175	22,15%
11:00-11:59	173	28,4%	114	19,62%	137	20,82%	160	19,25%	168	21,27%
12:00-12:59	142	23,3%	122	21,00%	98	14,89%	128	15,40%	142	17,97%
13:00-13:59	53	8,7%	105	18,07%	93	14,13%	141	16,97%	146	18,48%
Total	609*	100%	581*	100%	658*	100%	831*	100%	790*	100%

* Número de intentos de encuesta llevados a cabo para conseguir el número de encuestas proyectado.

4.5. Hora de la visita por estratos.

Como ya se ha visto en la gráfica global, en casi todos los estratos la afluencia está muy repartida entre todos los tramos y se puede apreciar en las siguientes tablas:

Número de encuestas por franja horaria y estrato:

Franja horaria	Estratos								Total general
	Industria	Ganadería	Turismo/ Comercio y Consumo/OAC/ ECO/SCE	Educación	Obras Públicas	Sanidad	ICASS	ACAT	
9:00-9:59	46	19	12	28	18	6	17	13	159
10:00-10:59	39	25	21	32	22	9	12	15	175
11:00-11:59	42	31	9	21	20	14	10	21	168
12:00-12:59	52	18	3	10	24	5	10	20	142
13:00-13:59	55	27	6	7	13	8	8	22	146
Total	234	120	51	98	97	42	57	91	790

Porcentaje de encuestas por franja horaria y estrato:

Franja horaria	Estratos								Total general
	Industria	Ganadería	Turismo/ Comercio y Consumo/ OAC/ECO/ SCE	Educación	Obras Públicas	Sanidad	ICASS	ACAT	
9:00-9:59	19,66%	15,83%	23,53%	28,57%	18,56%	14,29%	29,82%	14,29%	20,13%
10:00-10:59	16,67%	20,83%	41,18%	32,65%	22,68%	21,43%	21,05%	16,48%	22,15%
11:00-11:59	17,95%	25,83%	17,65%	21,43%	20,62%	33,33%	17,54%	23,08%	21,27%
12:00-12:59	22,22%	15,00%	5,88%	10,20%	24,74%	11,90%	17,54%	21,98%	17,97%
13:00-13:59	23,50%	22,50%	11,76%	7,14%	13,40%	19,05%	14,04%	24,18%	18,48%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Como resumen, en cuanto a la caracterización de la visita, se puede concluir que:

- La mayor parte de las personas que acuden a nuestras oficinas lo hacen para presentar y registrar documentación.
- Con respecto al tipo de persona usuaria, la mayoría de las personas son ciudadanos particulares.
- En cuanto a la frecuencia de la visita, predominan ligeramente las personas que visitan la oficina de 2 a 4 veces al año, aunque con un porcentaje muy similar al de las personas que visitan la oficina por primera vez.
- El tramo horario en el que más personas visitan las oficinas es el comprendido entre las 10:00 y las 10:59, aunque en esta edición la afluencia está muy repartida en todos los tramos.

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.

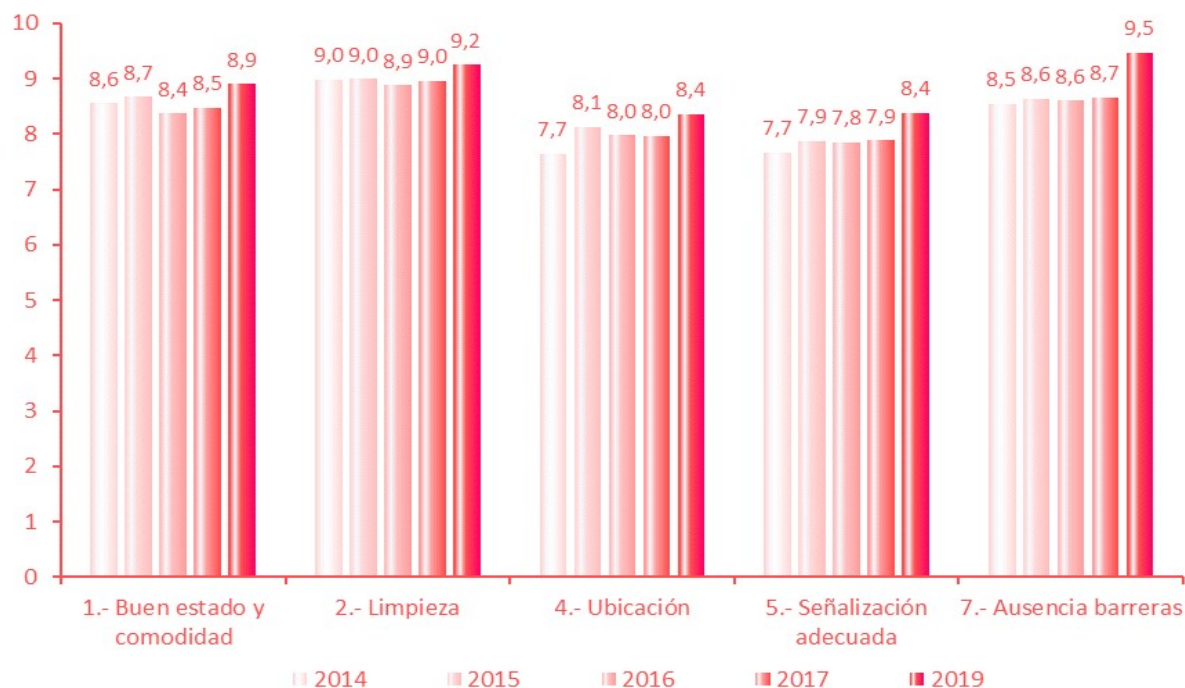
Dentro del bloque denominado “instalaciones” se analizan cinco atributos:

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 refleja en el informe se obtiene exclusivamente con la media de las respuestas de 0 a 10, excluyendo las respuestas NS y NC.

Los resultados obtenidos en el bloque instalaciones son muy buenos, con una media de 8,9, e incluso mejores que en las ediciones anteriores, ya que todas las puntuaciones se encuentran por encima de 8,4 frente al 7,9 que venía siendo la puntuación más baja en los últimos años. La puntuación más alta, 9,5, se corresponde con el atributo “Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina”. La puntuación más baja 8,4, se corresponde con los atributos “Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna)” y “Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido”. Todas las

puntuaciones y la comparativa con las cuatro ediciones anteriores se pueden ver en la siguiente gráfica:



	2014	2015	2016	2017	2019
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7	8,4	8,5	8,9
2.- Limpieza	9,0	9,0	8,9	9,0	9,2
4.- Ubicación	7,7	8,1	8,0	8,0	8,4
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9	7,9	7,9	8,4
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6	8,6	8,7	9,5
Media instalaciones	8,3	8,46	8,36	8,4	8,9

5.2. Personal.

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

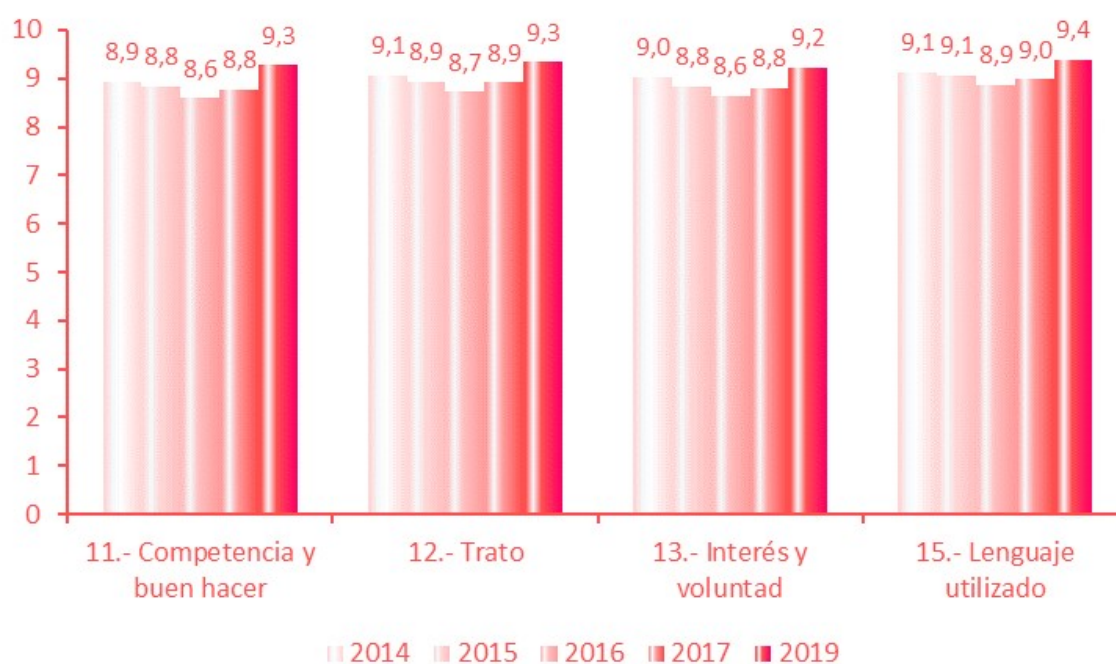
11. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio.

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.

Como en todas las ediciones, en el bloque “Personal” se incluyen los atributos que generan una satisfacción media mayor, todos por encima de 9,2. La puntuación ha aumentado con respecto al año pasado.



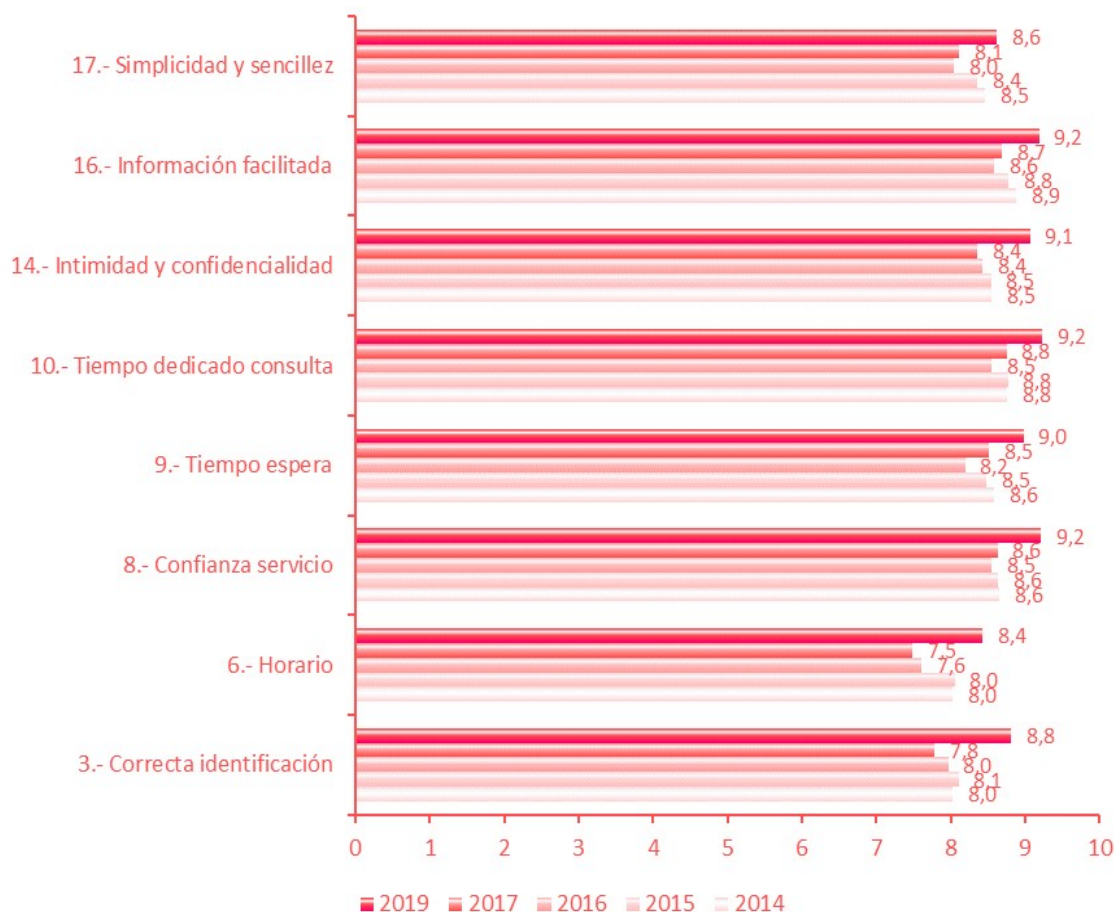
	2014	2015	2016	2017	2019
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8	8,6	8,8	9,3
12.- Trato	9,1	8,9	8,7	8,9	9,3
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8	8,6	8,8	9,2
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1	8,9	9,0	9,4
Media personal	9,0	8,9	8,7	8,9	9,3

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.

Todos los atributos han incrementado su puntuación. La máxima puntuación ha sido 9,2 y la obtienen tres atributos: “Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta”, “Tiempo dedicado a su consulta o gestión” e “Información facilitada fiable, completa y sin errores”. La puntuación más baja es 8,4 y la obtiene el atributo “Horario de atención de la oficina adecuado”.



	2014	2015	2016	2017	2019
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
3.- Correcta identificación	8,0	8,1	8,0	7,8	8,8
6.- Horario	8,0	8,0	7,6	7,5	8,4
8.- Confianza servicio	8,6	8,6	8,5	8,6	9,2
9.- Tiempo espera	8,6	8,5	8,2	8,5	9,0
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8	8,5	8,8	9,2
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,5	8,4	8,4	9,1
16.- Información facilitada	8,9	8,8	8,6	8,7	9,2
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,4	8,0	8,1	8,6
Media procesos	8,5	8,5	8,2	8,3	8,9

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

En la siguiente gráfica se muestran todas las puntuaciones incluidas en los apartados anteriores. Como ya se ha observado, todos los atributos han aumentado su puntuación con respecto a otros años. La media global este año es 9, cinco décimas por encima del valor de la última edición.



	2014	2015	2016	2017	2019
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7	8,4	8,5	8,9
2.- Limpieza	9,0	9,0	8,9	9,0	9,2
3.- Correcta identificación	8,0	8,1	8,0	7,8	8,8
4.- Ubicación	7,7	8,1	8,0	8,0	8,4
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9	7,8	7,9	8,4
6.- Horario	8,0	8,0	7,6	7,5	8,4
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6	8,6	8,7	9,5
8.- Confianza servicio	8,6	8,6	8,5	8,6	9,2
9.- Tiempo espera	8,6	8,5	8,2	8,5	9,0
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8	8,5	8,8	9,2
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8	8,6	8,8	9,3
12.- Trato	9,1	8,9	8,7	8,9	9,3
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8	8,6	8,8	9,2
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,5	8,4	8,4	9,1
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1	8,9	9,0	9,4
16.- Información facilitada	8,9	8,8	8,6	8,7	9,2
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,4	8,0	8,1	8,6
Media global	8,6	8,6	8,4	8,5	9,00

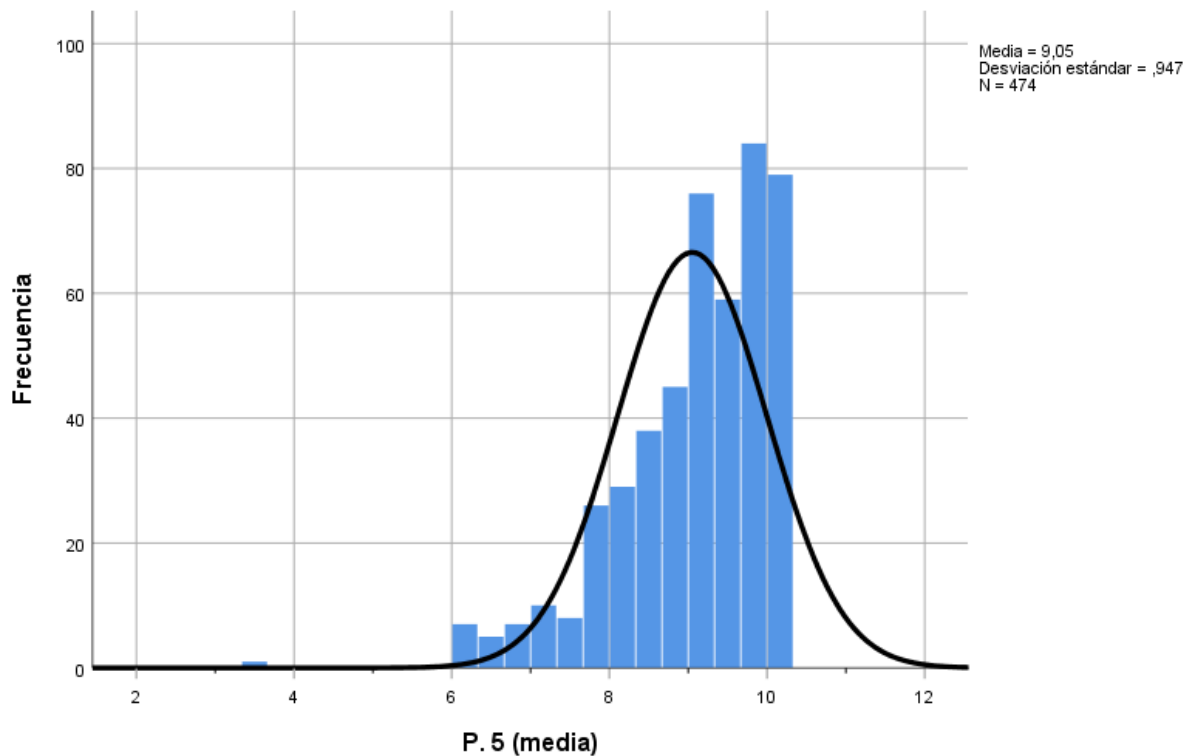
En esta ocasión, los atributos mejor valorados han cambiado con respecto a anteriores ediciones. Estos son:

- Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina (9,5). Ha aumentado 8 décimas con respecto al año 2017.
- Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted (9,4). Ha aumentado 4 décimas con respecto al año 2017.

Por otra parte, los atributos que obtienen las puntuaciones más bajas son:

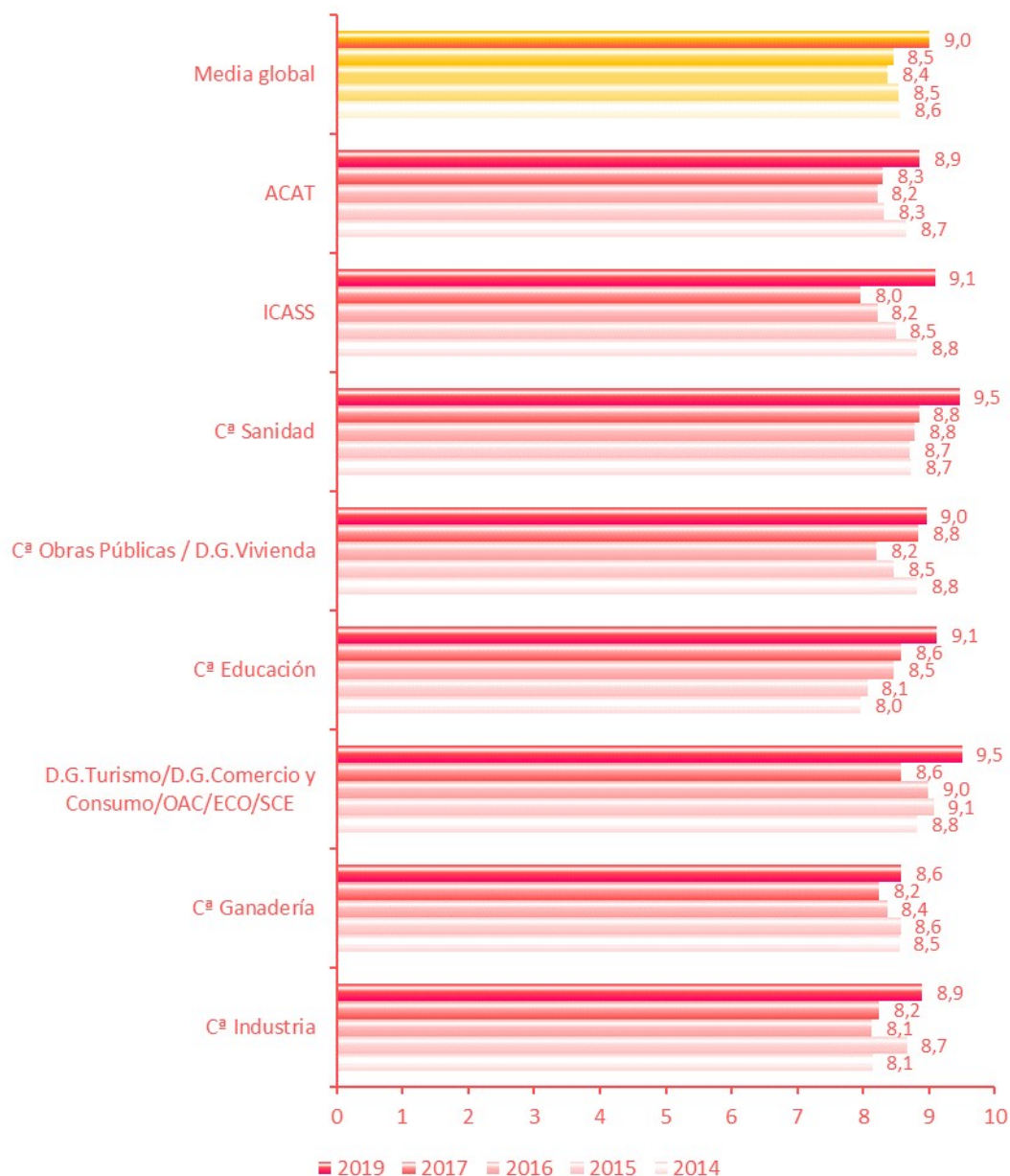
- Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido (8,4). Ha aumentado 4 décimas con respecto al año 2017.
- Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna) (8,4). Ha aumentado 5 décimas con respecto al valor del año 2017.
- Horario de atención de la oficina adecuado (8,4). Ha aumentado 9 décimas con respecto al valor del año 2017.

En el siguiente histograma de frecuencias se puede observar una distribución sesgada, los valores están desplazados hacia la derecha, ya que el valor modal, el que más se repite, es el 10.



5.5. Valoración del servicio recibido por estratos.

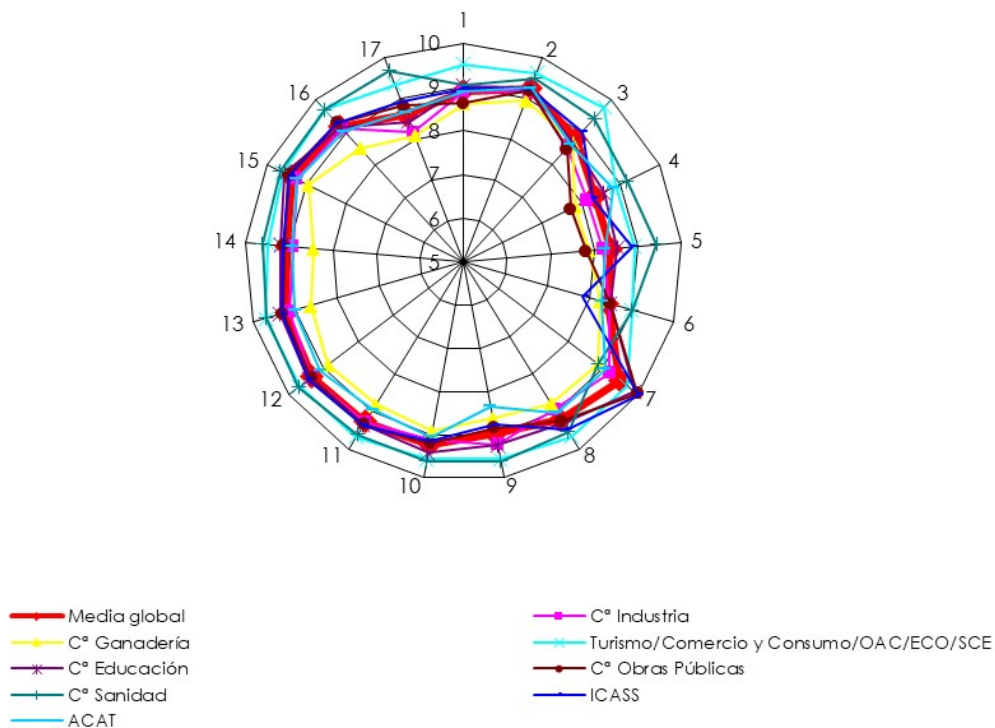
En la siguiente gráfica se muestran los resultados medios obtenidos por cada uno de los estratos objeto de estudio. La puntuación otorgada por las personas usuarias está en todos los estratos por encima de 8,6. Todas las puntuaciones han aumentado con respecto a la anterior edición.



	2014	2015	2016	2017	2019
Estrato	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Industria	8,1	8,7	8,1	8,2	8,9
Ganadería	8,5	8,6	8,4	8,2	8,6
Turismo/ Comercio y Consumo/OAC/ ECO/SCE	8,8	9,1	9,0	8,6	9,5
Educación	8,0	8,1	8,5	8,6	9,1
Obras Públicas	8,8	8,5	8,2	8,8	9,0
Sanidad	8,7	8,7	8,8	8,8	9,5
ICASS	8,8	8,5	8,2	8,0	9,1
ACAT	8,7	8,3	8,2	8,3	8,9
Media global	8,6	8,6	8,4	8,5	9,0

5.6. Valoración del servicio recibido por atributos y estratos.

En el siguiente gráfico radial (o diagrama de araña), se presentan 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/CyC/OAC/ECO/SCE	Educación	Obras Públicas / Vivienda	Sanidad	ICASS	ACAT
1.- Buen estado y comodidad	8,9	8,9	8,6	9,5	9,0	8,6	9,1	9,0	8,9
2.- Limpieza	9,2	9,2	8,9	9,6	9,3	9,2	9,5	9,3	9,3
3.- Correcta identificación	8,8	8,5	8,7	9,8	8,7	8,5	9,4	9,0	8,6
4.- Ubicación	8,4	8,2	7,9	8,9	8,6	7,7	9,2	8,3	8,8
5.- Señalización adecuada	8,4	8,2	7,9	8,9	8,5	7,8	9,4	8,9	8,3
6.- Horario	8,4	8,4	8,2	9,0	8,5	8,5	9,0	7,8	8,3
7.- Ausencia barreras	9,5	9,2	8,9	9,7	9,9	10,0	8,8	10,0	9,0
8.- Confianza servicio	9,2	9,0	8,8	9,7	9,3	9,3	9,5	9,5	9,0
9.- Tiempo espera	9,0	9,2	8,6	9,6	9,2	8,8	9,6	8,8	8,3
10.- Tiempo dedicado consulta	9,2	9,1	8,9	9,6	9,4	9,2	9,6	9,2	9,0
11.- Competencia y buen hacer	9,3	9,3	8,8	9,7	9,4	9,3	9,6	9,4	9,0
12.- Trato	9,3	9,3	8,9	9,7	9,4	9,4	9,7	9,4	9,1
13.- Interés y voluntad	9,2	9,1	8,6	9,7	9,4	9,3	9,7	9,3	9,0
14.- Intimidad y confidencialidad	9,1	8,9	8,4	9,5	9,2	9,1	9,6	9,1	8,9
15.- Lenguaje utilizado	9,4	9,3	9,0	9,6	9,6	9,5	9,7	9,4	9,3
16.- Información facilitada	9,2	9,1	8,5	9,7	9,2	9,3	9,7	9,3	9,0
17.- Simplicidad y sencillez	8,6	8,2	8,1	9,3	8,4	8,8	9,7	8,9	8,7

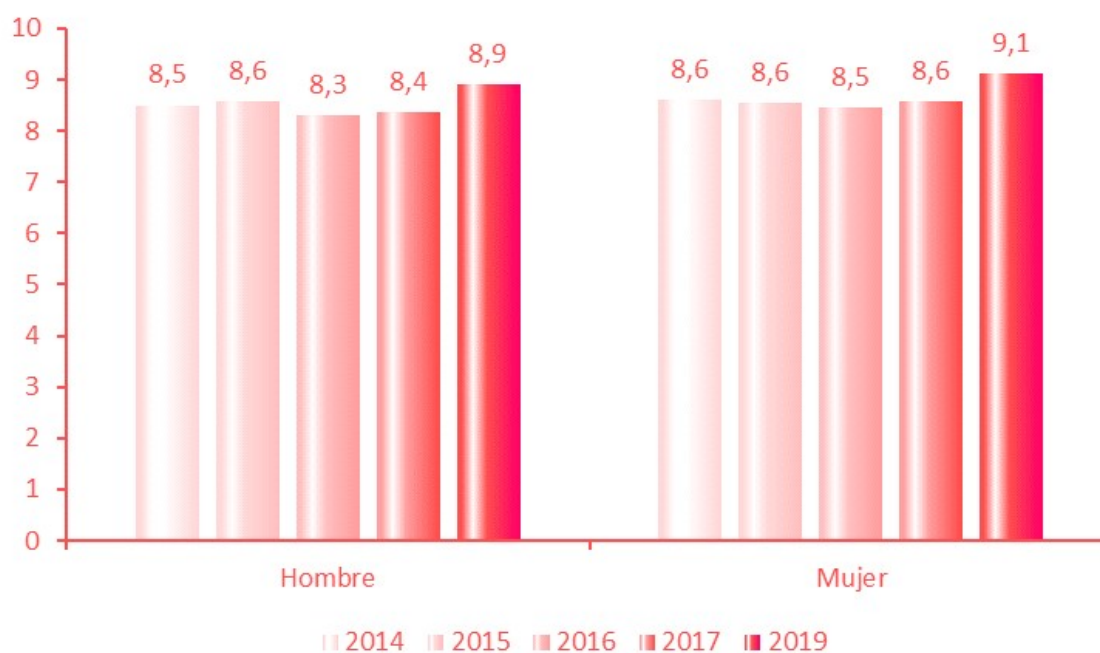
5.7. Valoración global del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria.

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.

Al igual que en años anteriores, apenas existen diferencias de puntuación entre hombres y mujeres, aunque siempre las mujeres otorgan una puntuación ligeramente superior.

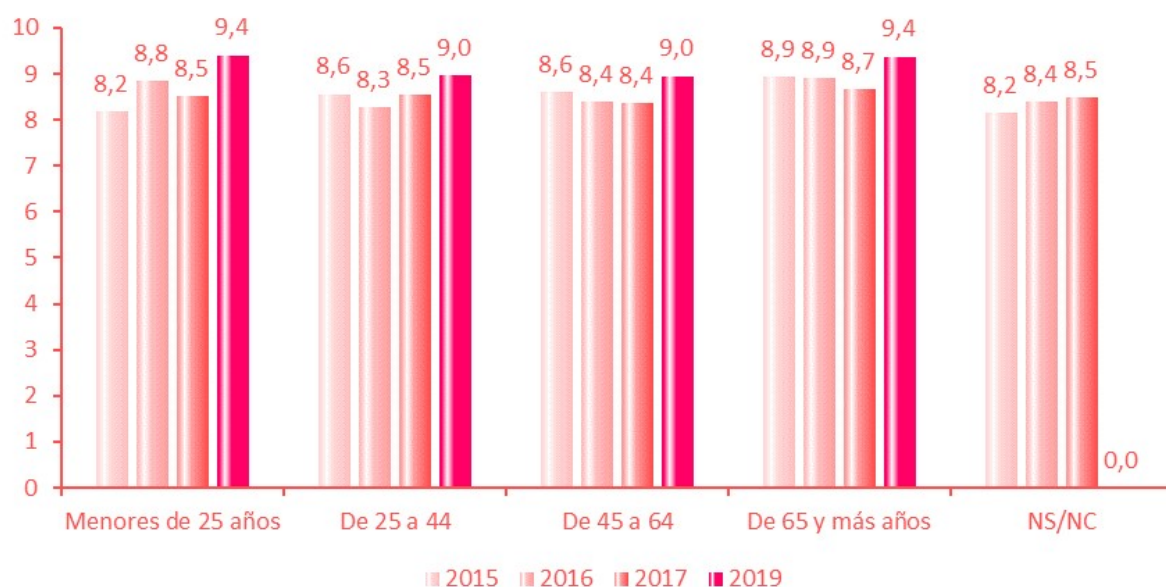


	2014	2015	2016	2017	2019
Sexo	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Hombre	8,5	8,6	8,3	8,4	8,9
Mujer	8,6	8,6	8,5	8,6	9,1

5.7.2. Edad.

Los tramos de edad que otorgan puntuaciones más elevadas son los que incluyen a las personas menores de 25 años y a las personas de 65 y más años, siendo la media de esta puntuación 9,4.

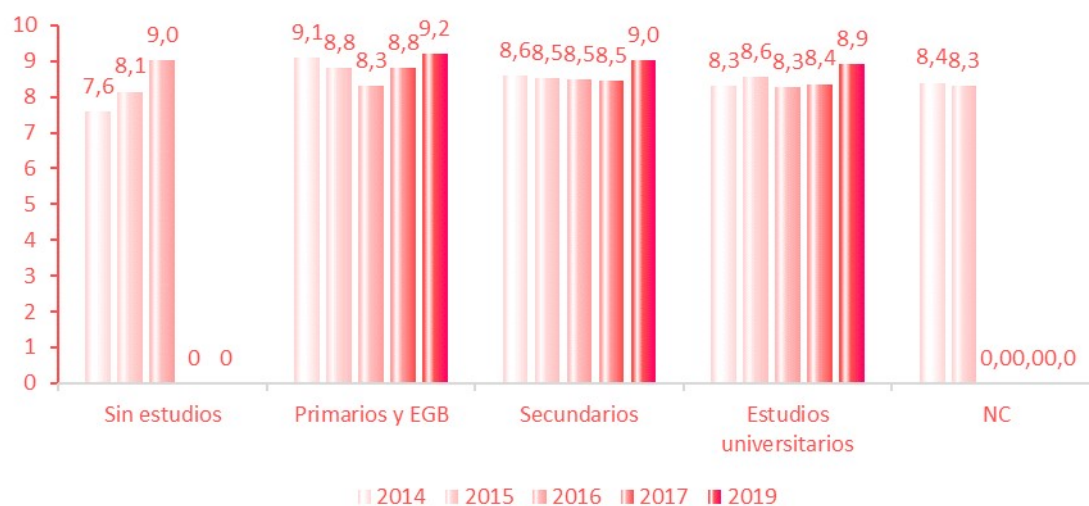
Como ya se ha visto en el apartado “Perfil de las personas usuarias”, en el cuestionario del año 2015 se introdujo un grupo más en las variables de clasificación por edad respecto al año anterior (2014), en el que el grupo de más edad era “mayores de 45 años”, por lo que no se ha realizado una comparativa con dicho año, aunque se pueden consultar los datos en la tabla que está a continuación de la gráfica.



	2014	2015	2016	2017	2019
Edad	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Menores de 25 años	9,2	8,2	8,8	8,5	9,4
De 25 a 44	8,6	8,6	8,3	8,5	9,0
De 45 a 64	-	8,6	8,4	8,4	9,0
De 65 y más años	8,5	8,9	8,9	8,7	9,4
NC	-	8,2	8,4	8,5	-

5.7.3. Nivel de estudios.

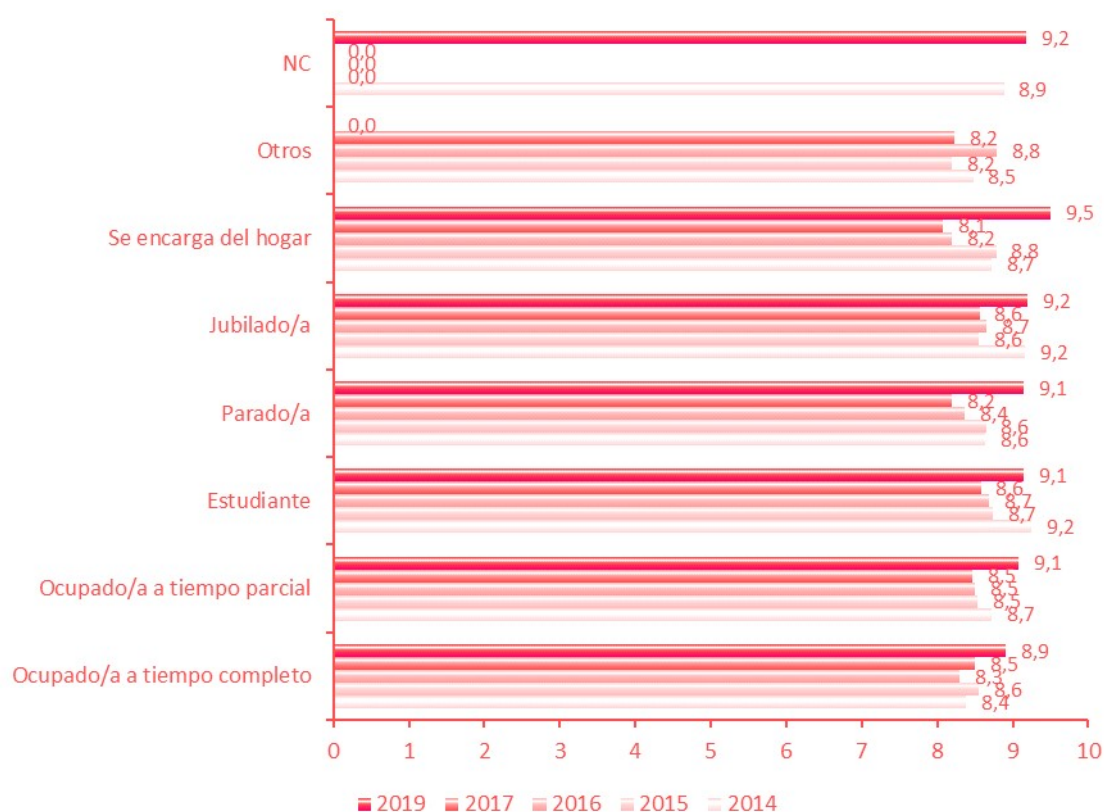
Al igual que en prácticamente todas las ediciones, en cuanto al nivel de estudios, la mejor puntuación la otorga el grupo de personas que tienen estudios primarios y EGB, con una media de 9,2.



	2014	2015	2016	2017	2019
Nivel de estudios	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Sin estudios	7,6	8,1	9,0	-	-
Primarios y EGB	9,1	8,8	8,3	8,8	9,2
Secundarios	8,6	8,5	8,5	8,5	9,0
Estudios universitarios	8,3	8,6	8,3	8,4	8,9
NC	8,4	8,3	-	-	-

5.7.4. Ocupación.

Como en el resto de los perfiles, con respecto a la ocupación, las puntuaciones han sido superiores a las anteriores ediciones. Este año, la puntuación más alta es otorgada por el grupo “Se encarga del hogar” (9,5), aunque en la pasada edición fue el grupo que puntuó más bajo (8,1).



	2014	2015	2016	2017	2019
Ocupación	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Ocupado/a a tiempo completo	8,4	8,6	8,3	8,5	8,9
Ocupado/a a tiempo parcial	8,7	8,5	8,5	8,5	9,1
Estudiante	9,2	8,7	8,7	8,6	9,1
Parado/a	8,6	8,6	8,4	8,2	9,1
Jubilado/a	9,2	8,6	8,7	8,6	9,2
Se encarga del hogar	8,7	8,8	8,2	8,1	9,5
Otros	8,5	8,2	8,8	8,2	-
NC	8,9	-	-	-	9,2

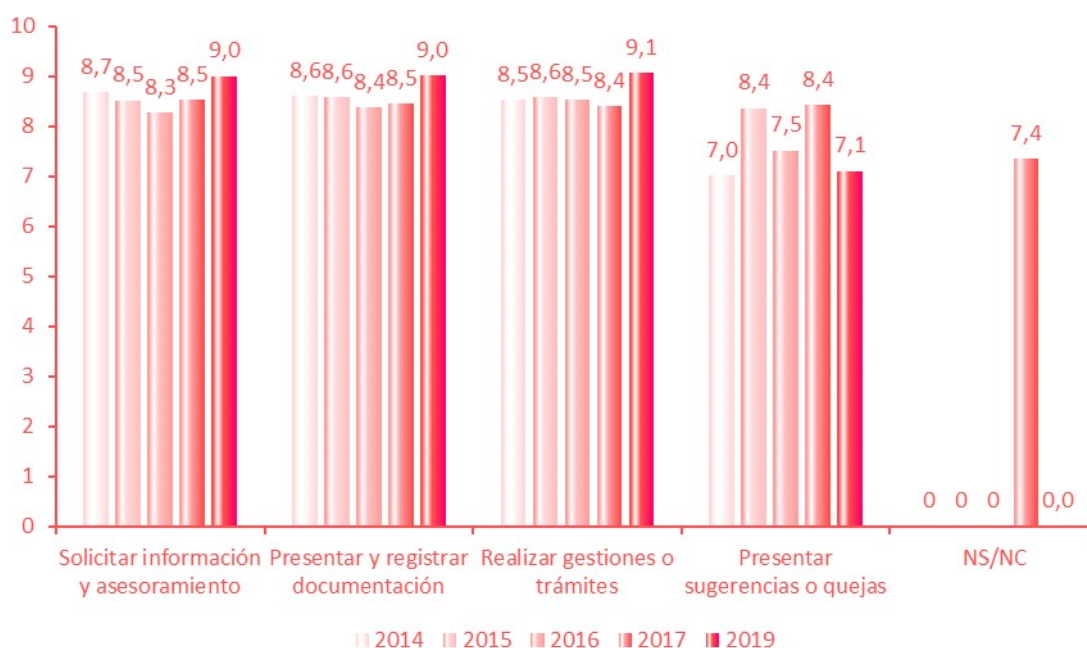
5.8. Valoración global del servicio recibido por las características de la visita.

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

- Motivo de la visita.
- Tipo de persona usuaria.
- Frecuencia de la visita.
- Hora de la visita.

5.8.1. Motivo de la visita.

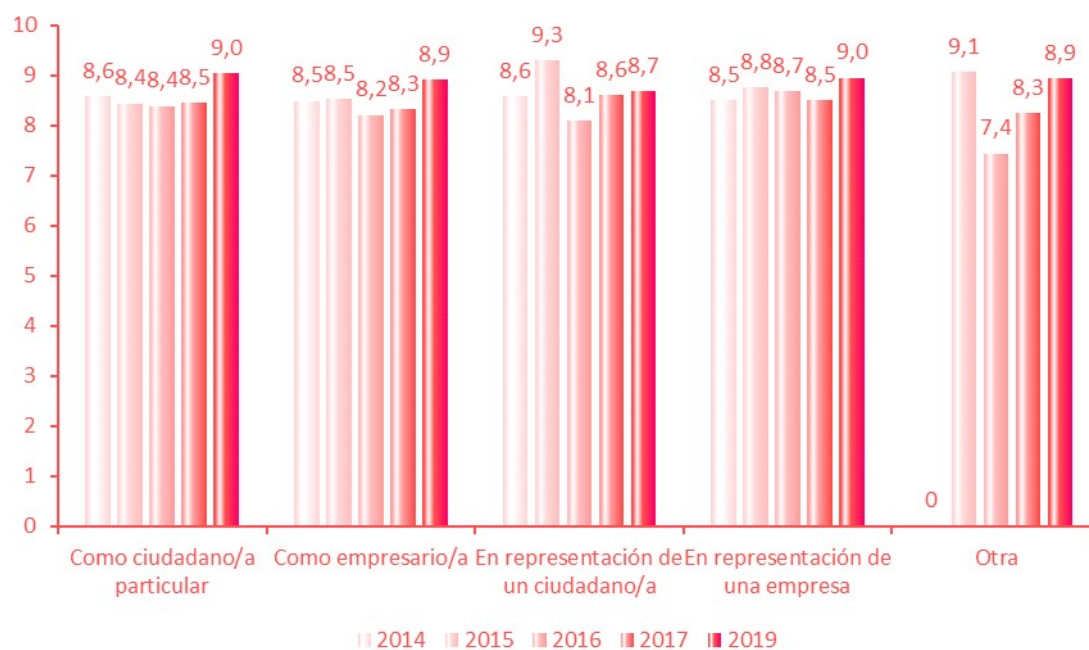
Con respecto al motivo de la visita, otorga la mayor puntuación el grupo de personas que acude a la oficina a “Realizar gestiones o trámites” (9,1). La puntuación más baja corresponde al grupo de personas que acude a la oficina a “Presentar sugerencias o quejas”, cuya puntuación media es 7,1.



	2014	2015	2016	2017	2019
Motivo de la visita	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Solicitar información y asesoramiento	8,7	8,5	8,3	8,5	9,0
Presentar y registrar documentación	8,6	8,6	8,4	8,5	9,0
Realizar gestiones o trámites	8,5	8,6	8,5	8,4	9,1
Presentar sugerencias o quejas	7,0	8,4	7,5	8,4	7,1
NS/NC	-	-	-	7,4	-

5.8.2. Tipo de persona usuaria.

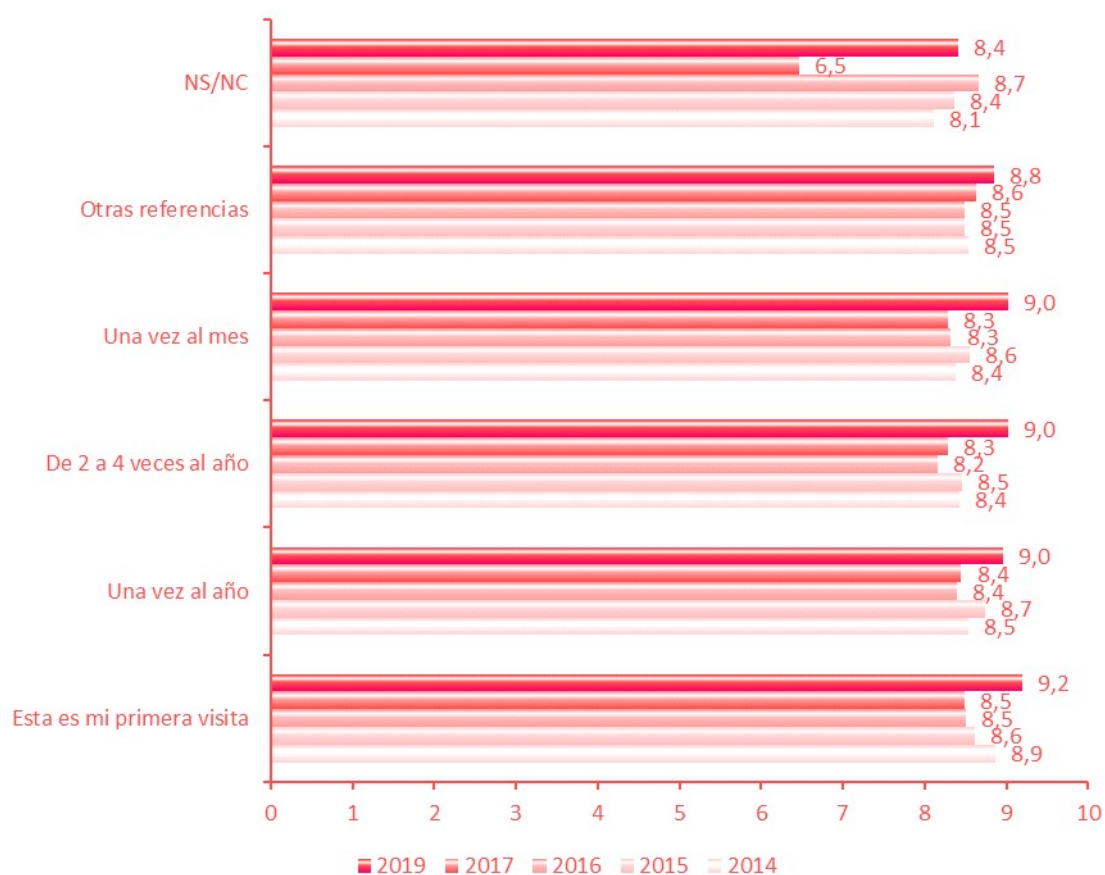
Las puntuaciones más altas, en cuanto al tipo de persona usuaria, corresponden a dos grupos de personas, los que acuden a la oficina “Como ciudadano/a particular” y “En representación de una empresa”, siendo la media de su puntuación 9,0.



	2014	2015	2016	2017	2019
Tipo de usuario	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Como ciudadano/a particular	8,6	8,4	8,4	8,5	9,0
Como empresario/a	8,5	8,5	8,2	8,3	8,9
En representación de un ciudadano/a	8,6	9,3	8,1	8,6	8,7
En representación de una empresa	8,5	8,8	8,7	8,5	9,0
Otra	-	9,1	7,4	8,3	8,9

5.8.3. Frecuencia de la visita.

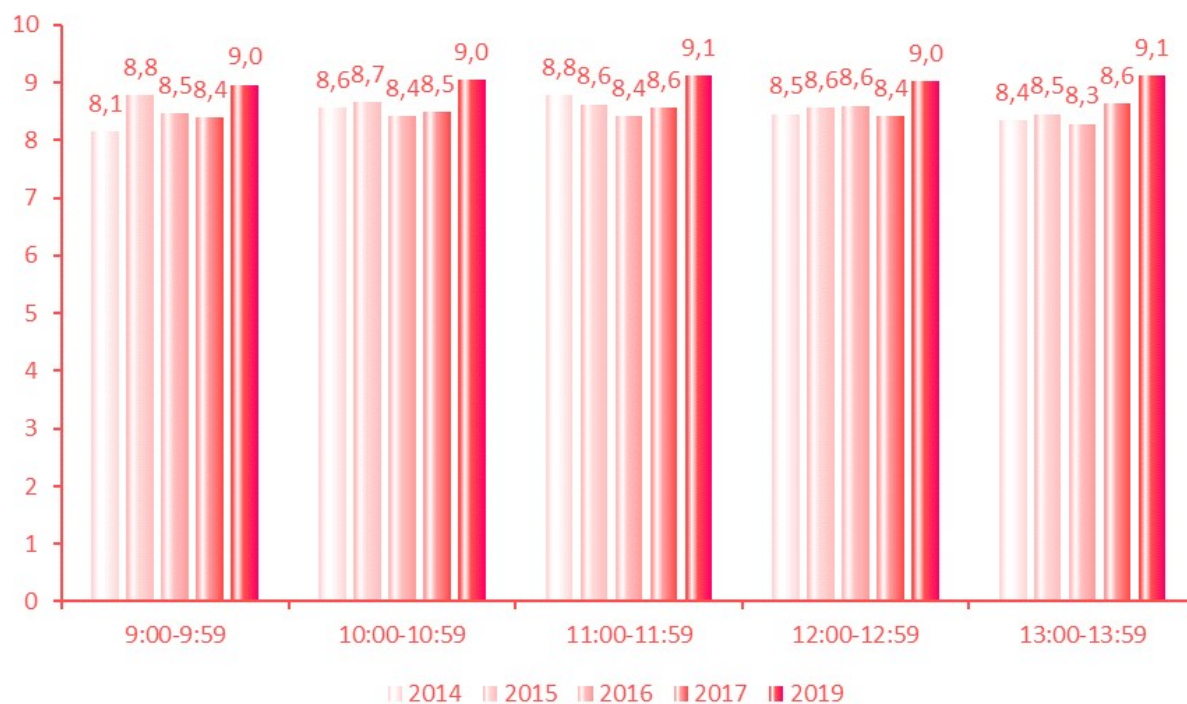
Con respecto a las puntuaciones otorgadas en relación a la frecuencia de la visita, el grupo de personas que mejor valora es aquel que visita por primera vez las oficinas, con una puntuación de 9,2.



	2014	2015	2016	2017	2019
Frecuencia de la visita	Puntación media	Puntación media	Puntación media	Puntación media	Puntación media
Esta es mi primera visita	8,9	8,6	8,5	8,5	9,2
Una vez al año	8,5	8,7	8,4	8,4	9,0
De 2 a 4 veces al año	8,4	8,5	8,2	8,3	9,0
Una vez al mes	8,4	8,6	8,3	8,3	9,0
Otras referencias	8,5	8,5	8,5	8,6	8,8
NS/NC	8,1	8,4	8,7	6,5	8,4

5.8.4. Hora de la visita.

En cuanto a la hora de la visita, la puntuación media es prácticamente igual en todos los tramos y, como ya se ha visto en apartados anteriores, ha aumentado con respecto a otras ediciones.



	2014	2015	2016	2017	2019
Hora de la visita	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
9:00-9:59	8,1	8,8	8,5	8,4	9,0
10:00-10:59	8,6	8,7	8,4	8,5	9,0
11:00-11:59	8,8	8,6	8,4	8,6	9,1
12:00-12:59	8,5	8,6	8,6	8,4	9,0
13:00-13:59	8,4	8,5	8,3	8,6	9,1

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	D.G.Turismo / D.G.Comercio y Concumo / OAC/ ECO / SCE	Educación	Obras Públicas / Vivienda	Sanidad	ICASS	ACAT
Sexo	Hombre	8,9	8,4	9,4	9,2	8,9	9,5	9,0	9,0
	Mujer	8,8	9,5	9,6	9,2	9,1	9,5	9,2	8,8
Edad	Menos de 25 años	9,7	..	10,0	9,3	9,0	9,8	9,4	..
	De 25 a 44	9,0	8,7	9,4	9,1	9,0	9,5	9,2	8,6
	De 45 a 64	8,7	8,5	9,5	9,2	9,0	9,4	9,0	9,0
	De 65 y más años	9,1	9,0	..	9,9	9,8	9,0	9,6	9,4
	NC
Nivel de estudios	Sin estudios	9,0	9,5	9,6	9,0	9,1	9,6	9,2	9,4
	Primarios y EGB	9,2	8,2	9,5	9,3	9,0	9,6	9,2	9,1
	Secundarios	8,7	8,8	9,5	9,2	8,9	9,2	9,0	8,5
	Estudios universitarios	8,9	8,5	9,4	9,2	9,0	9,4	8,9	8,7
Ocupación	Ocupado/a a tiempo completo	9,3	8,8	9,3	9,0	9,1	9,5	9,0	9,5
	Ocupado/a a tiempo parcial	9,5	6,1	10,0	9,9	9,5	8,3
	Estudiante	9,2	9,6	9,8	9,1	9,0	9,8	9,2	8,4
	Parado/a	9,0	8,8	9,6	9,8	9,0	9,4	9,3	9,5
	Jubilado/a	..	9,9	10,0	..	9,6	9,6	9,9	8,0
	Se encarga del hogar	8,5	9,9
	Otros	8,9	8,4	9,4	9,2	8,9	9,5	9,0	9,0

Nota: la muestra es insuficiente para realizar el cálculo.

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 características de la visita para cada uno de los estratos definidos.

Características de la visita		Estratos							
		Industria	Ganadería	D.G.Turismo / D.G.Comercio y Concumo / OAC/ ECO / SCE	Educación	Obras Públicas / Vivienda	Sanidad	ICASS	ACAT
Motivo de la visita	Solicitar información y asesoramiento	8,17	7,86	9,13	8,62	8,98	8,29	8,07	8,65
	Presentar y registrar documentación	8,29	8,4	8,78	8,58	8,81	8,76	8,11	8,33
	Realizar gestiones o trámites	8,31	8,31	7,98	8,31	8,86	8,96	8,22	8,22
	Presentar reclamaciones o sugerencias	..	8,88	9,62	6,18	..	9,42	9	7,82
	NS/NC	7,35
Tipo de usuario	Como ciudadano/a particular	8,32	8,1	8,37	8,47	9	8,9	8,07	8,37
	Como empresario/a	8,35	8,63	8,96	8,05	8,34	8,34	..	7,84
	En representación de un ciudadano/a	8,39	9,76	7,75	9,13	8,83	8,44	8,11	8,82
	En representación de una empresa	8,12	8,99	8,82	7,02	8,74	9,67	9,21	8,22
	Otra	8,59	8,14
Frecuencia de la visita	Esta es mi primera visita	7,74	8,36	9,27	8,77	8,62	8,68	8,17	8,01
	Una vez al año	7,96	7,78	8,53	8,38	8,99	9,12	8,16	8,91
	De 2 a 4 veces al año	7,87	8,14	8	8,45	8,9	9,06	7,86	8,62
	Una vez al mes	8,12	8,86	8,24	8,63	8,8	9,88	8,53	7,83
	Otras	8,73	8,74	8,93	8,03	9,15	8,25	9,07	8,51
	NS/NC	6,81	8,71	7,39	..

Nota: la muestra es insuficiente para realizar el cálculo.

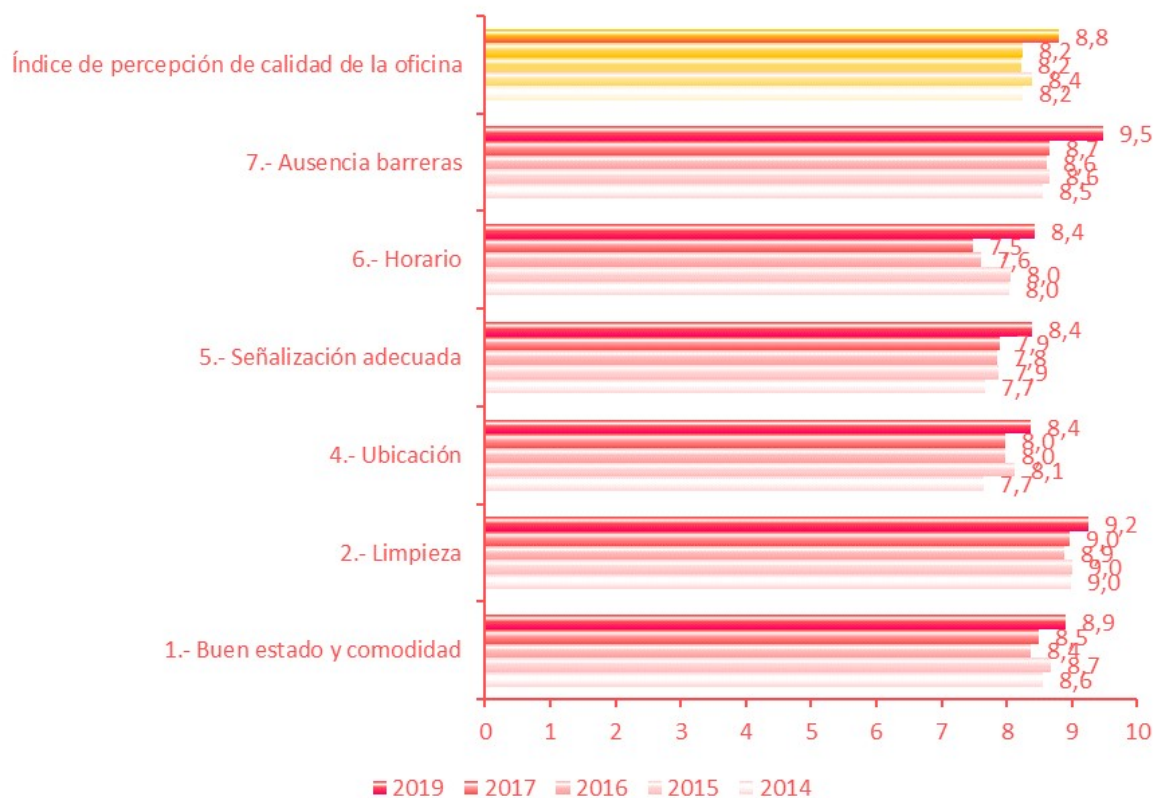
6. ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.

El grado de satisfacción de las personas usuarias 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.
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.

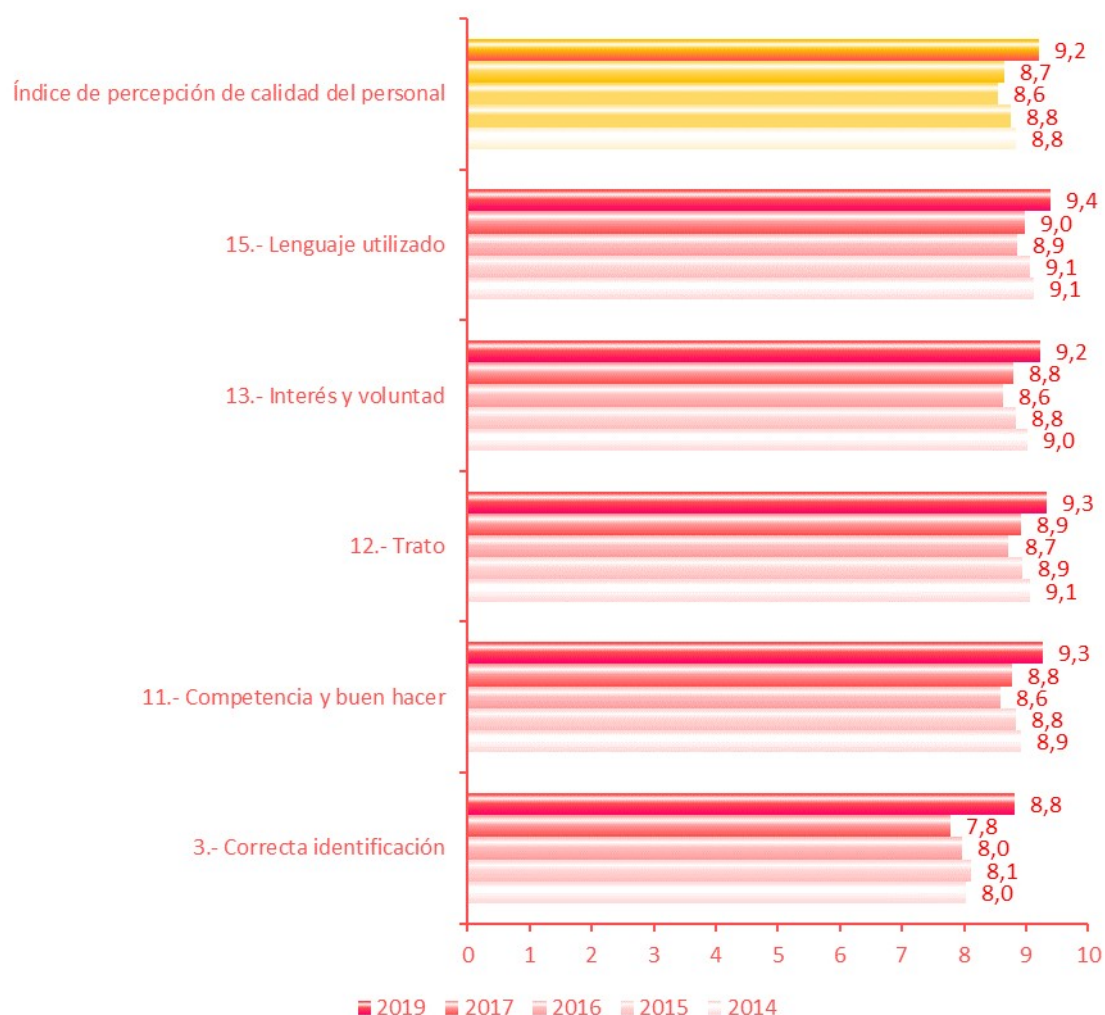


	2014	2015	2016	2017	2019
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7	8,4	8,5	8,9
2.- Limpieza	9,0	9,0	8,9	9,0	9,2
4.- Ubicación	7,7	8,1	8,0	8,0	8,4
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9	7,8	7,9	8,4
6.- Horario	8,0	8,0	7,6	7,5	8,4
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6	8,6	8,7	9,5
Índice de percepción de calidad de la oficina	8,2	8,4	8,2	8,2	8,8

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.



	2014	2015	2016	2017	2019
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
3.- Correcta identificación	8,0	8,1	8,0	7,8	8,8
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8	8,6	8,8	9,3
12.- Trato	9,1	8,9	8,7	8,9	9,3
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8	8,6	8,8	9,2
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1	8,9	9,0	9,4
Índice de percepción de calidad de la oficina	8,8	8,8	8,6	8,7	9,2

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), instrumento con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las organizaciones utilizan para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen las personas usuarias respecto a un servicio. Este modelo establece cinco dimensiones, que constituyen una representación precisa de lo que las personas usuarias tienen 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 los conocimientos que posee el personal, la atención que éstos muestran hacia las personas usuarias y su habilidad para transmitirles confianza y credibilidad.
- Capacidad de respuesta, es la disposición y voluntad por parte del personal para apoyar y asesorar a las personas usuarias 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:

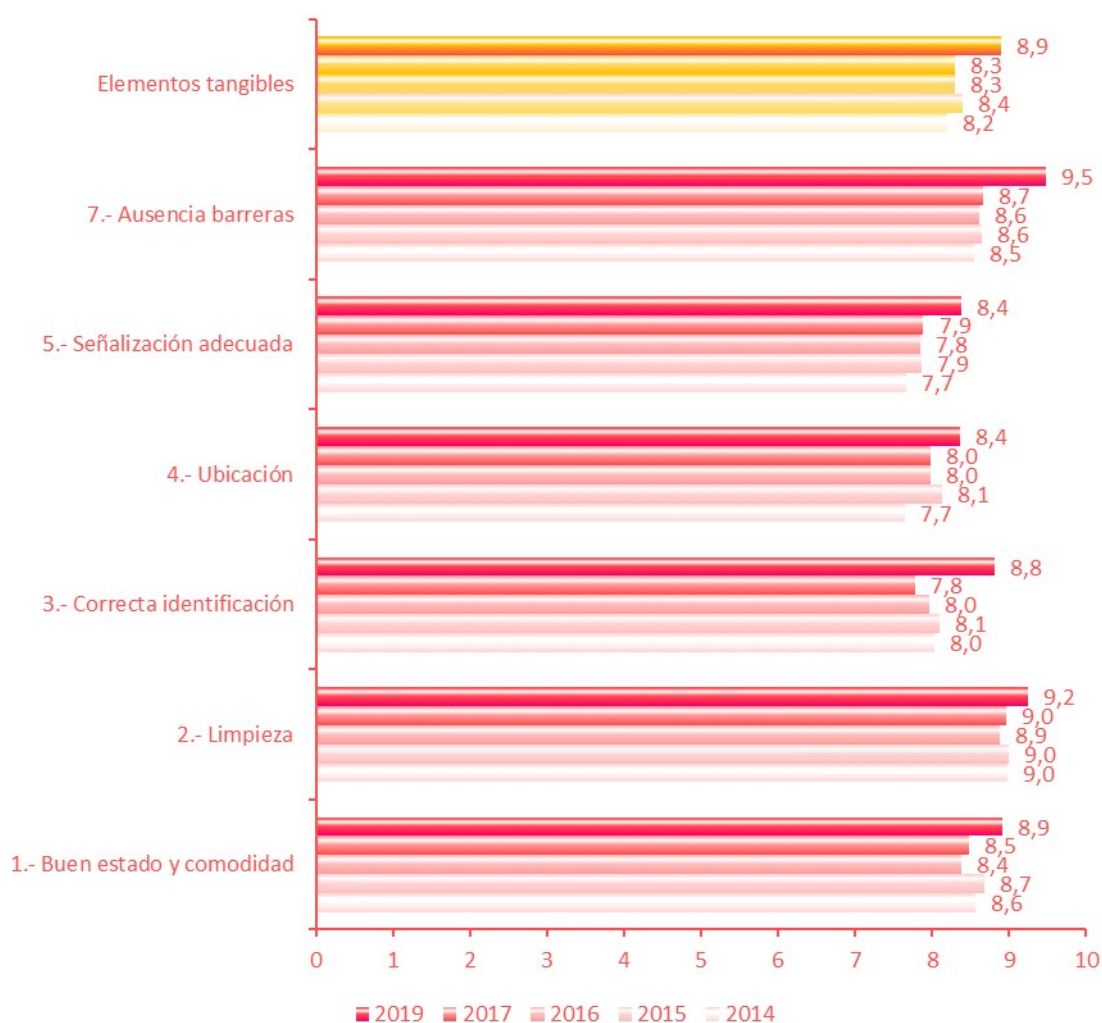
- Elementos tangibles: 11%.
- Fiabilidad: 32%.
- Seguridad: 19%.
- Capacidad de respuesta: 22%.
- Empatía: 16%.

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.

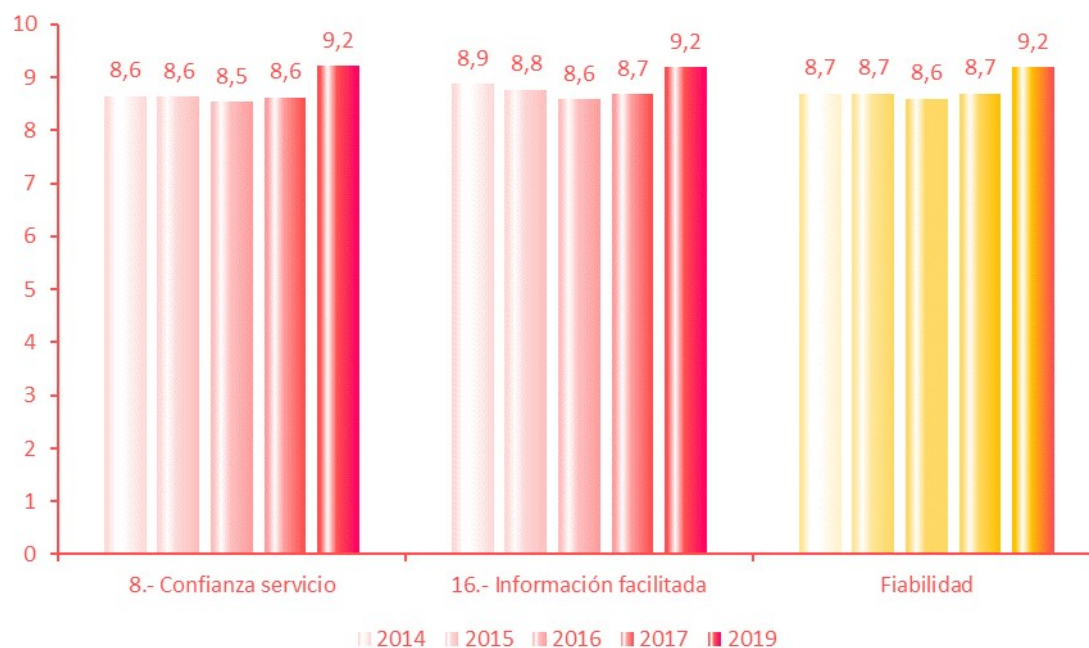


	2014	2015	2016	2017	2019
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7	8,4	8,5	8,9
2.- Limpieza	9,0	9,0	8,9	9,0	9,2
3.- Correcta identificación	8,0	8,1	8,0	8,0	8,8
4.- Ubicación	7,7	8,1	8,0	7,8	8,4
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9	7,8	7,9	8,4
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6	8,6	8,7	9,5
Elementos Tangibles	8,2	8,4	8,3	8,3	8,9

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.

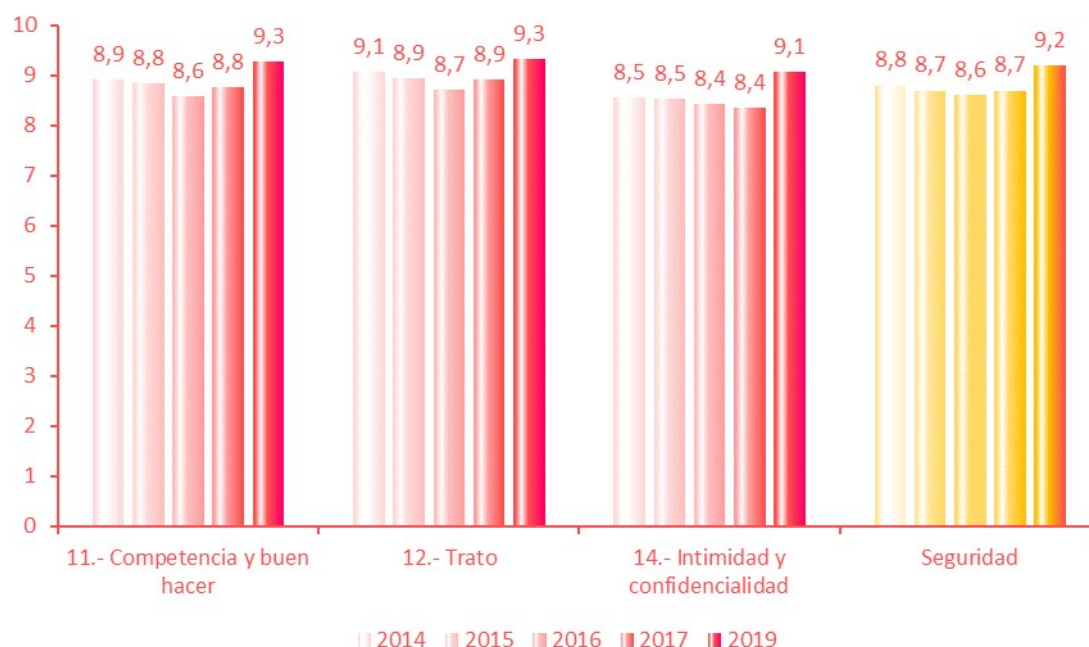


	2014	2015	2016	2017	2019
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
8.- Confianza servicio	8,6	8,6	8,5	8,6	9,2
16.- Información facilitada	8,9	8,8	8,6	8,7	9,2
Fiabilidad	8,7	8,7	8,6	8,7	9,2

c) Seguridad.

Seguridad, se refiere a los conocimientos que posee el personal, la atención que éste muestra hacia las personas usuarias 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.



	2014	2015	2016	2017	2019
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8	8,6	8,8	9,3
12.- Trato	9,1	8,9	8,7	8,9	9,3
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,5	8,4	8,4	9,1
Seguridad	8,8	8,7	8,6	8,7	9,2

d) Capacidad de respuesta.

Capacidad de respuesta, es la disposición y voluntad por parte del personal para apoyar y asesorar a las personas usuarias 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.

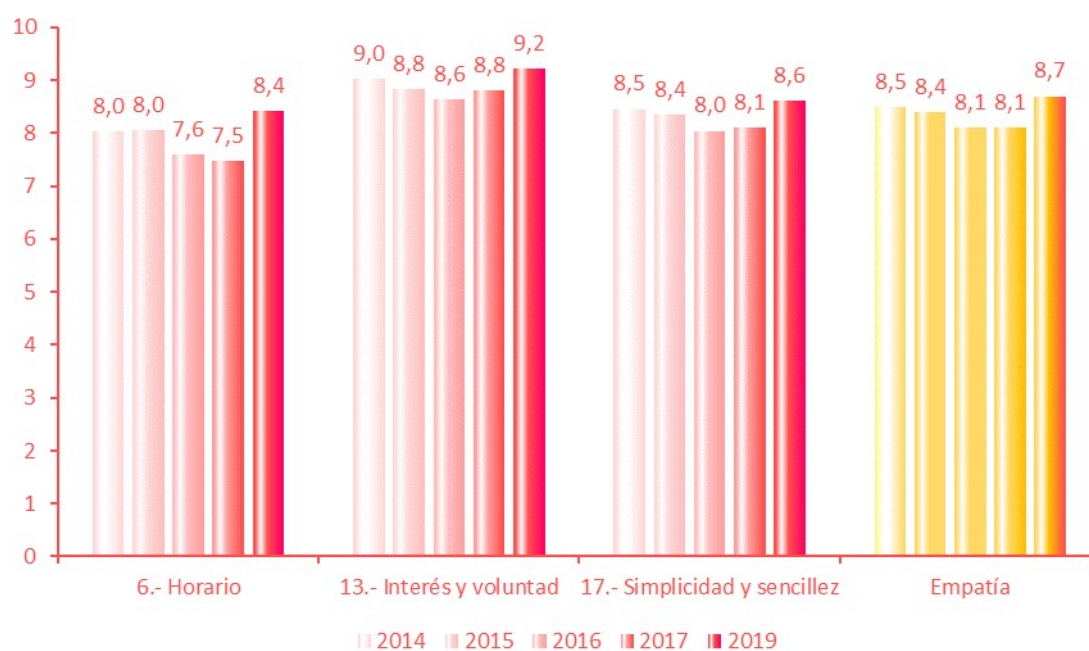


	2014	2015	2016	2017	2019
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
9.- Tiempo espera	8,6	8,5	8,2	8,5	9,0
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8	8,5	8,8	9,2
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1	8,9	9,0	9,4
Capacidad de Respuesta	8,8	8,8	8,5	8,8	9,2

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.

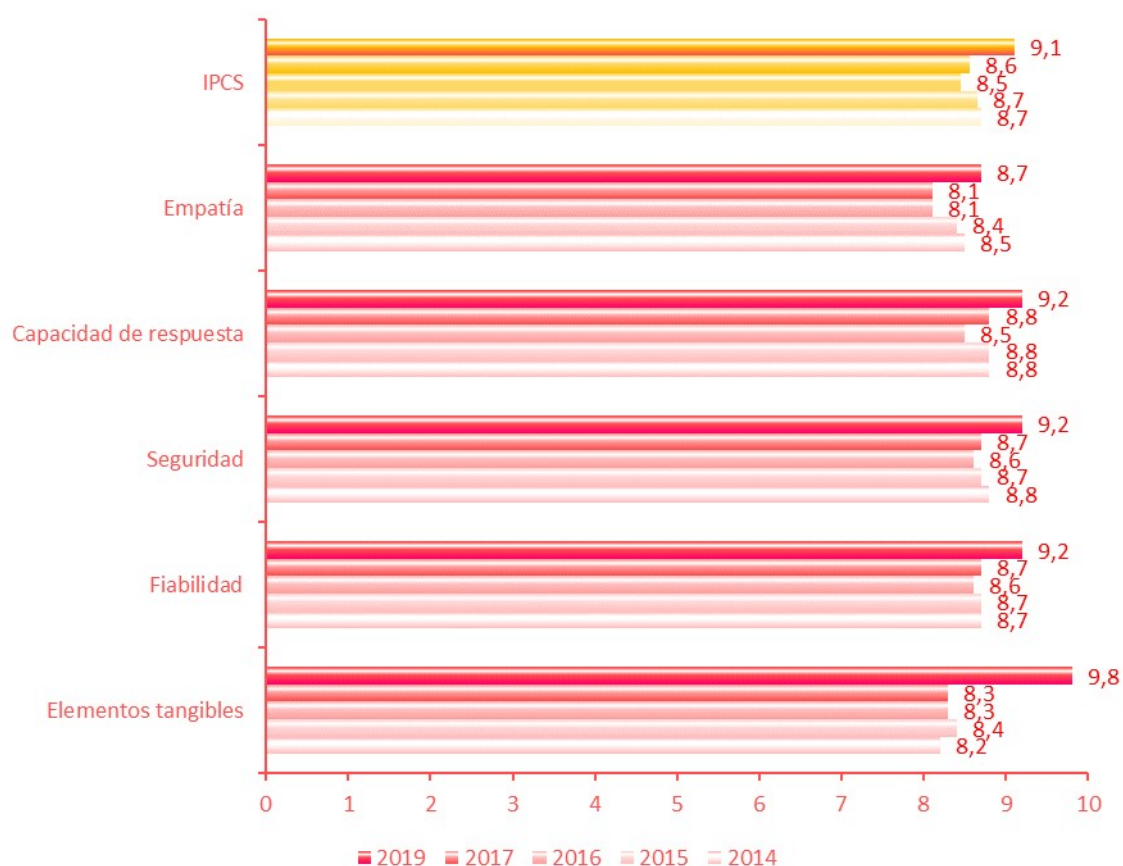


	2014	2015	2016	2017	2019
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
6.- Horario	8,0	8,0	7,6	7,5	8,4
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8	8,6	8,8	9,2
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,4	8,0	8,1	8,6
Empatía	8,5	8,4	8,1	8,1	8,7

Teniendo en cuenta los pesos preestablecidos por el Modelo SERVQUAL, el Índice de Percepción de la Calidad del Servicio se calcula a través de la siguiente fórmula:

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

$IPCS = (8,9 \times 0,11) + (9,2 \times 0,32) + (9,2 \times 0,19) + (9,2 \times 0,22) + (8,7 \times 0,16) = 9,1$



En esta edición, el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios ha aumentado cinco décimas con respecto a la edición anterior, siendo su puntuación sobresaliente.

6.3.3. Índices de calidad por estratos.

En esta tabla se muestran los tres índices de calidad que se han 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	8,68	9,11	8,99
Ganadería	8,17	8,40	8,80
Turismo/Comercio y Consumo/OAC/ECO/SCE	8,66	9,27	9,69
Educación	8,96	9,27	9,19
Obras Públicas / Vivienda	7,93	8,64	9,19
Sanidad	9,16	9,62	9,56
ICASS	8,86	9,31	9,17
ACAT	8,76	8,99	8,91

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

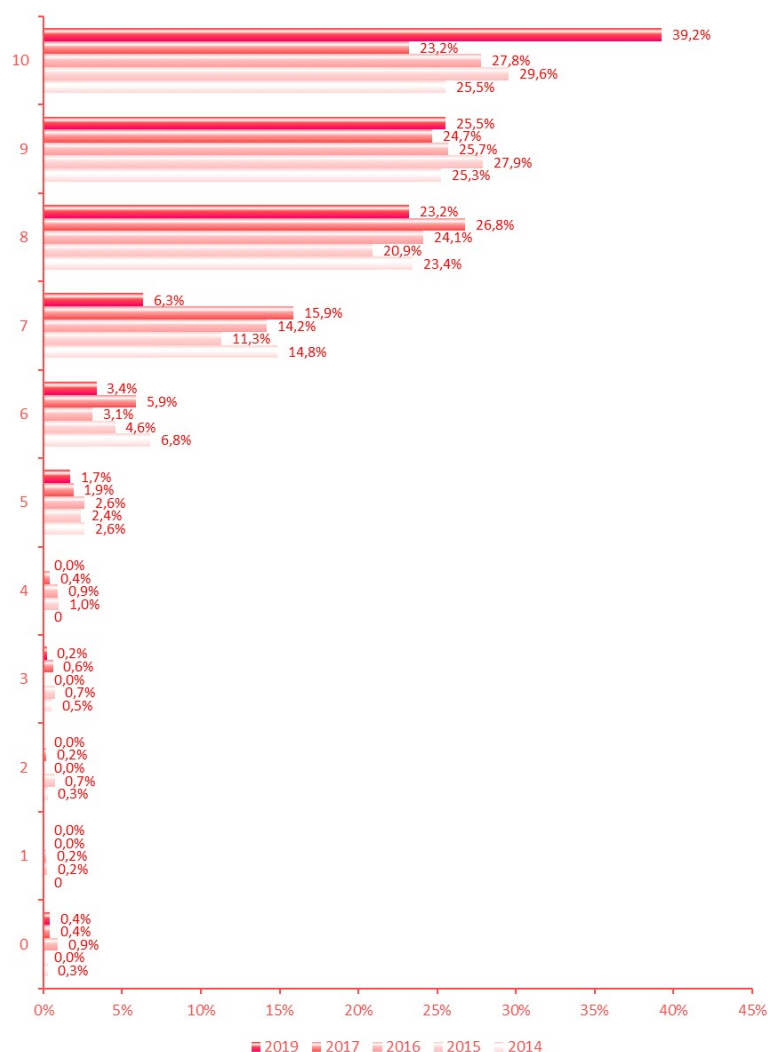
7.1. Grado de satisfacción con el servicio.

Tras analizar el grado de satisfacción de las personas usuarias 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.

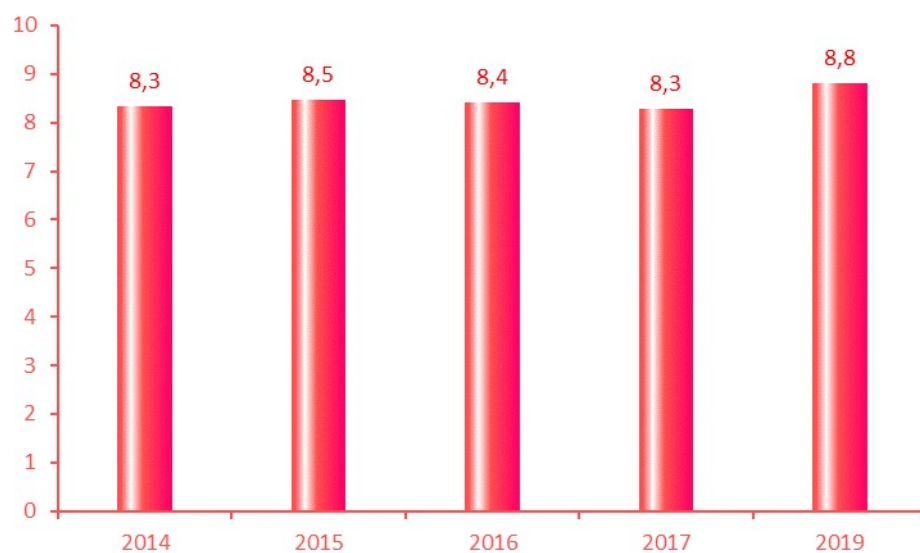
En esta edición, ha aumentado considerablemente el porcentaje de personas que ha puntuado 10 e, inversamente, se ha reducido el porcentaje de personas que puntúa 6, 7 y 8.

El grado de satisfacción con el servicio prestado (8,8), es más elevado que en anteriores ediciones.

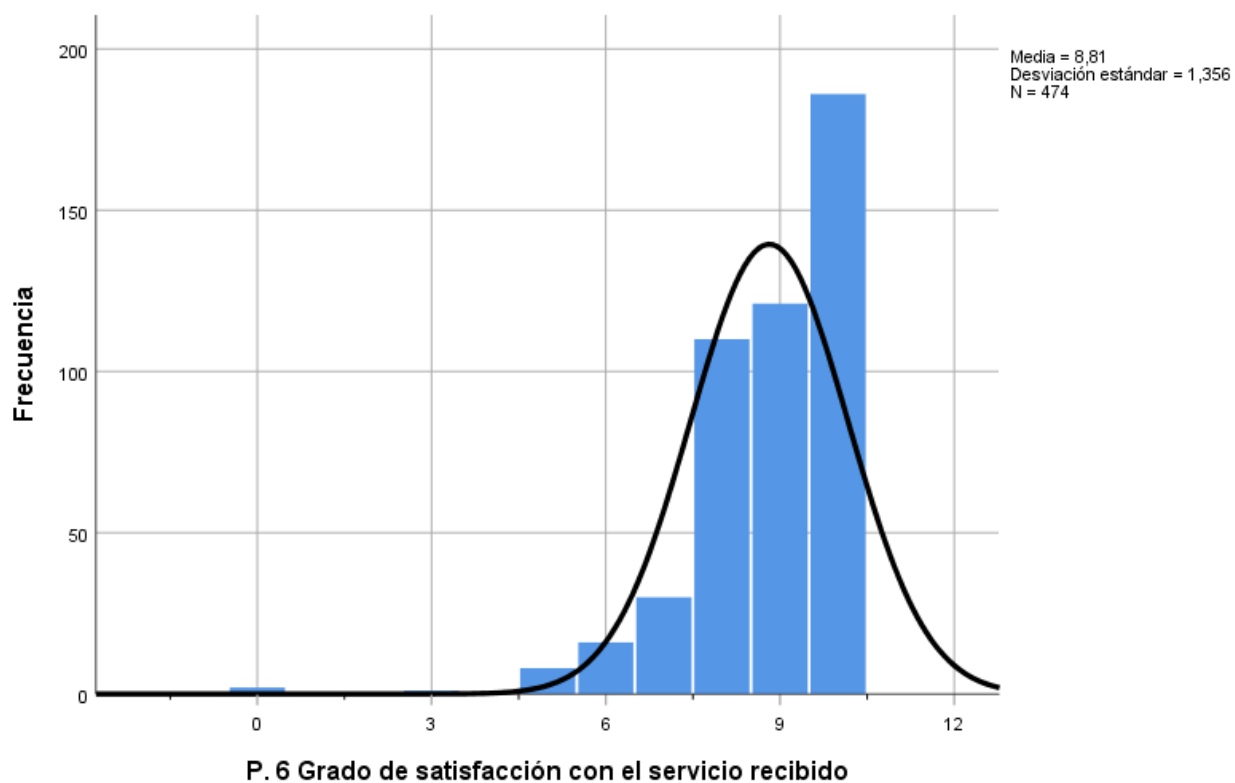
El resto de resultados se puede observar en la gráfica siguiente:



En la siguiente gráfica se puede observar la variación del grado de satisfacción del servicio con respecto a años anteriores:



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

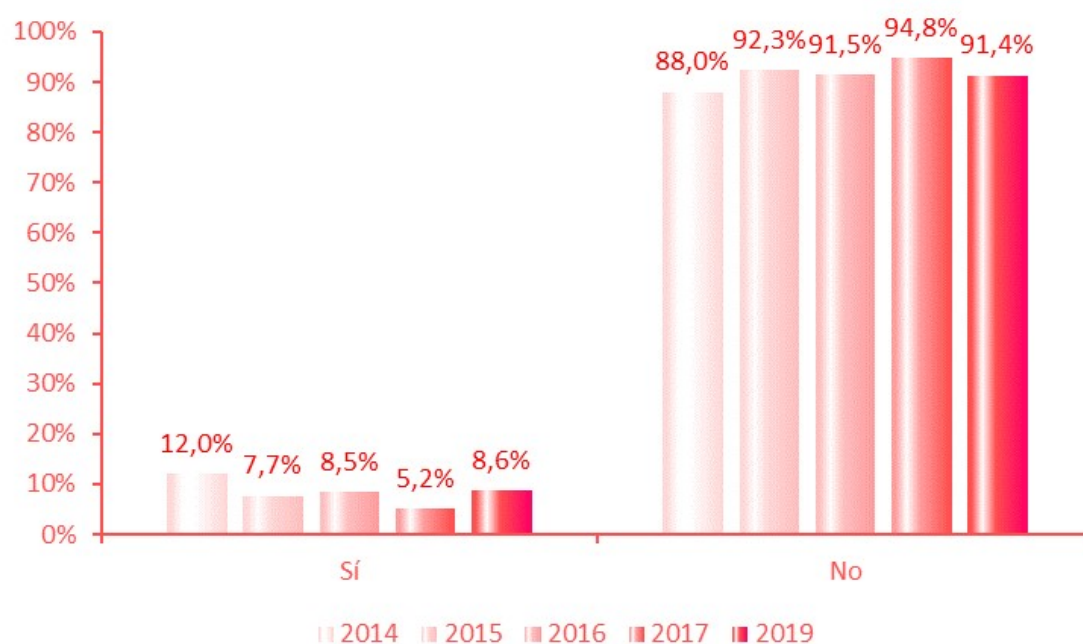


7.2. Dificultad para saber dónde dirigirse.

Estos son los resultados obtenidos de la pregunta P4 del cuestionario: “¿Tuvo usted dificultad para saber dónde tenía que dirigirse para realizar su gestión?”.

El 91,4% de las personas encuestadas ha manifestado que conocía el lugar al que debía acudir para realizar sus trámites.

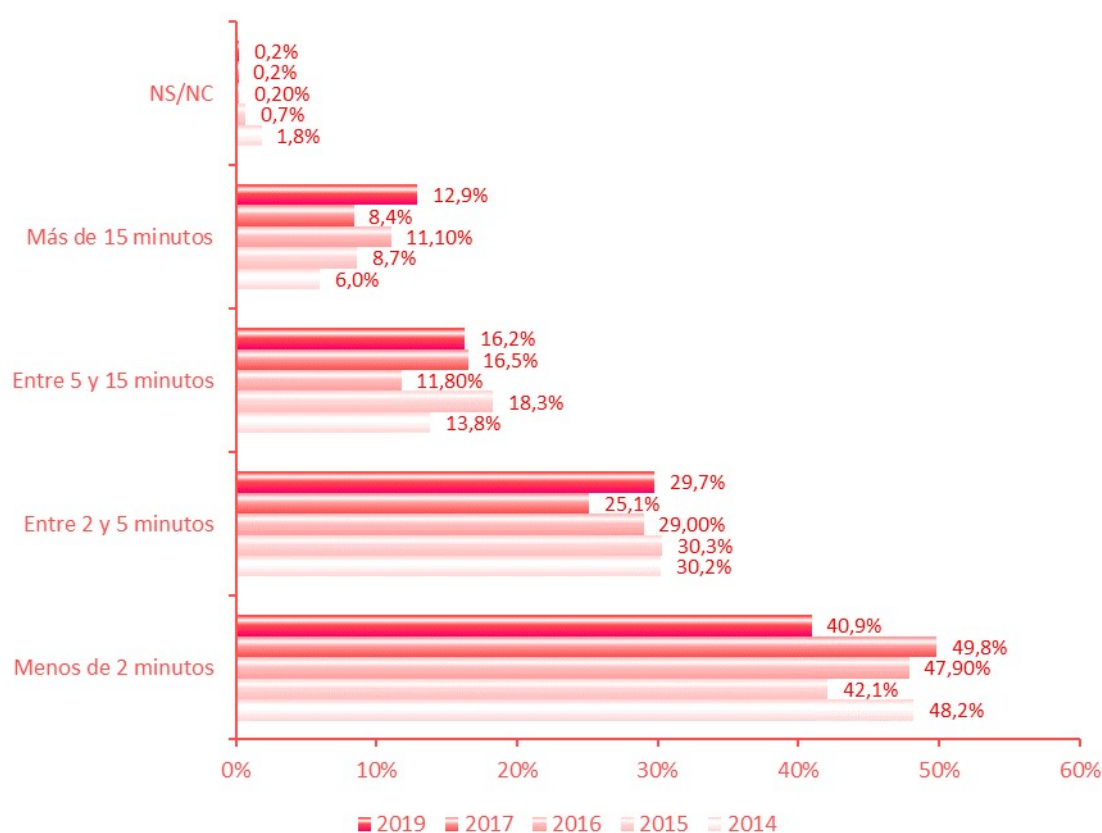
Este porcentaje ha disminuido con respecto año 2017, pasando de 94,8% a 91,4%. La comparativa con los años anteriores se puede analizar en el siguiente gráfico:



	2014	2015	2016	2017	2019
Dificultad	%	%	%	%	%
Sí	12,0%	7,7%	8,5%	5,2%	8,6%
No	88,0%	92,3%	91,5%	94,8%	91,4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

7.3. Tiempo de espera para ser atendido.

Ante la pregunta P7 del cuestionario: “¿Podría indicarme el tiempo transcurrido desde que llegé a la oficina hasta ser atendido?”, el 40,9% de las personas encuestadas tienen una percepción de que el tiempo de espera ha sido inferior a 2 minutos y el 29,7% de que han tardado entre 2 y 5 minutos en ser atendidos. Por otra parte, un 16,2% de personas perciben que han esperado entre 5 y 15 minutos y un 12,9% más de 15 minutos. En la siguiente gráfica se pueden observar los datos obtenidos durante todo el período de estudio:

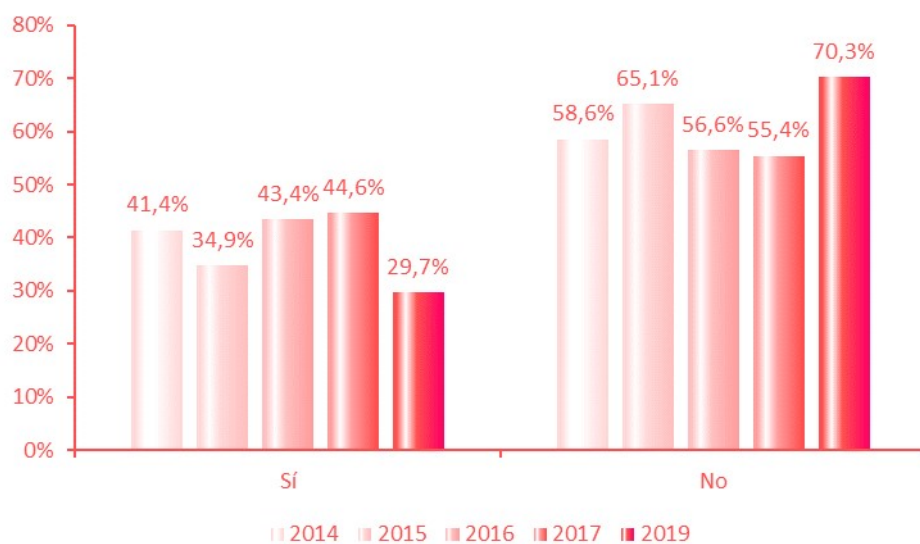


	2014	2015	2016	2017	2019
Tiempo	%	%	%	%	%
Menos de 2 minutos	48,2%	42,1%	47,90%	49,8%	40,9%
Entre 2 y 5 minutos	30,2%	30,3%	29,00%	25,1%	29,7%
Entre 5 y 15 minutos	13,8%	18,3%	11,80%	16,5%	16,2%
Más de 15 minutos	6,0%	8,7%	11,10%	8,4%	12,9%
NS/NC	1,8%	0,7%	0,20%	0,2%	0,2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

7.4. Reclamaciones / sugerencias.

En la pregunta P8 del cuestionario se indaga sobre el conocimiento de la ciudadanía en lo relativo a la presentación de sugerencias y quejas: **“Si tuviera que presentar una reclamación o sugerencia por el funcionamiento de esta oficina, ¿sabría cómo hacerlo?”**. El 70,3% de las personas encuestadas manifiestan desconocer el procedimiento a seguir, siendo este valor es el más alto de todo el período de estudio.

En la siguiente gráfica se pueden comprobar los datos y su comparativa con los años anteriores:



	2014	2015	2016	2017	2019
Dificultad	%	%	%	%	%
Sí	41,4%	34,9%	43,4%	44,6%	29,7%
No	58,6%	65,1%	56,6%	55,4%	70,3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

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. Como en todas las ediciones, la observación más repetida es “Falta de aparcamiento”, con un 26,7%.

A continuación, podemos ver todas las observaciones obtenidas en las encuestas llevadas a cabo en esta edición.

Observaciones	Número	Porcentaje
Falta de aparcamiento	12	26,7
Necesidad de más personal	6	13,3
Mal servicio por parte de los empleados públicos	6	13,3
Ampliar horario de atención	5	11,1
Dificultad para utilizar la página web	4	8,9
Mala señalización interna	3	6,7
Complejidad elevada de los trámites	2	4,4
OTRAS	7	9,4
Total de observaciones realizadas	45	100,0

8. CONCLUSIONES

La principal conclusión que se puede obtener del análisis de los datos obtenidos en las encuestas llevadas a cabo durante el año 2020 es que los resultados son sobresalientes, mejores, incluso, que en las anteriores ediciones, en las que el resultado siempre había sido muy notable.

El porcentaje de hombres (53,6%) es superior al de mujeres (46,4%) entre las personas que acuden a las oficinas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. La edad de la mayoría de estas personas se encuentra comprendida en un rango entre 25 y 64 años y hay un porcentaje muy pequeño de menores de 25 años (3,4%) y de mayores de 64 años (6,3%). En cuanto a los estudios, la mayoría de las personas encuestadas poseen título universitario (42%) o estudios secundarios (39,5%). En lo relativo a la ocupación, un 59,3% son ocupados a tiempo completo, un 16,5% ocupados a tiempo parcial, un 9,7% son desempleados y el mismo porcentaje, 9,7%, son jubilados.

Si nos fijamos en el motivo de la visita, la mayoría de las personas acuden a las oficinas a presentar y registrar documentación (51,3%), un 27,6% a solicitar información y asesoramiento y un 20% a realizar gestiones y trámites. El porcentaje más elevado de personas que acuden a la oficina lo hacen para realizar gestiones como ciudadanos particulares (73,6%) o en representación de ciudadanos (3,8%). En cuanto a la frecuencia de la visita, el 26,6% indica que acude de dos a cuatro veces al año, el 26,4% una vez al mes y el 24,7% por primera vez a la oficina en la que ha sido encuestado. La mayor afluencia se produce entre las 10:00 y las 12:00, aunque está muy repartida a lo largo de la mañana, con valores muy similares en todos los tramos horarios.

En esta ocasión, los atributos mejor valorados han cambiado con respecto a anteriores ediciones. Estos son: “Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina” (9,5). Ha aumentado 8 décimas con respecto al año 2017. “Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted” (9,4). Ha aumentado 4 décimas con respecto al año 2017.

De los diecisiete atributos analizados para valorar el servicio recibido, los que obtienen las puntuaciones más altas son “Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina” (9,5) y “Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted” (9,4); mientras que las puntuaciones más bajas son “Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido” (8,4) y la “Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna)” (8,4). La media de todos los atributos nos da una valoración global del servicio recibido de 9, cinco décimas superior al año pasado.

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 9,1 (sobresaliente), cifra una décima superior al resultado de la valoración global del servicio recibido.

Preguntando directamente a las personas usuarias por el grado de satisfacción con el servicio recibido se obtienen los siguientes resultados: el 39,2% de las personas puntúan 10, el 25,5% puntúan 9 y el 23,2% puntúan 8. Se obtiene una media de 8,8.

Por otra parte, un 91,4% manifiesta no haber tenido dificultad para saber dónde tenía que dirigirse para realizar su gestión, un 40,9,8% tiene la percepción de que ha tardado menos de 2 minutos en ser atendido y un 70,3% afirma desconocer el procedimiento a seguir para presentar una reclamación o sugerencia.

La observación más repetida, dirigida a mejorar la calidad del servicio prestado, por parte de las personas que acuden a nuestras oficinas es la falta de aparcamiento, igual que en el resto de ediciones que configuran el periodo de estudio.

Como ya se apuntaba al inicio de este apartado de conclusiones, los resultados han mejorado con respecto al año pasado y se mantienen con una tendencia estable, con puntuaciones elevadas, que nos permite afirmar que las personas que acuden a nuestras oficinas se encuentran satisfechas con el servicio recibido.

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 SPSS. 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) en la que se observa que todas las correlaciones son significativas, lo que denota que hay suficiente base muestral para realizar el análisis factorial. Las correlaciones más altas se dan entre las respuestas “Interés y Voluntad” y “Competencia y buen hacer”; “Interés y Voluntad” y “Trato”; “Trato” y “Competencia y buen hacer”; “Información facilitada” y “Competencia y buen hacer” y “Competencia y buen hacer” y “Tiempo dedicado”.

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 SPSS son VARIMAX, QUARTIMAX, EQUAMAX, OBLIMIN Y PROMAX.

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	1,000	,614	,375	,334	,325	,385	,389	,448	,342	,404	,384	,417	,363	,295	,401	,324	,350
Limpieza	,614	1,000	,316	,358	,330	,354	,462	,501	,394	,456	,435	,457	,444	,351	,540	,389	,378
Correcta identificación	,375	,316	1,000	,271	,419	,364	,274	,418	,282	,342	,436	,397	,414	,441	,394	,410	,363
Ubicación	,334	,358	,271	1,000	,555	,394	,189	,327	,176	,320	,370	,320	,311	,349	,361	,296	,346
Señalización adecuada	,325	,330	,419	,555	1,000	,423	,277	,386	,237	,279	,427	,341	,360	,428	,421	,368	,460
Horario	,385	,354	,364	,394	,423	1,000	,278	,430	,386	,339	,413	,356	,371	,448	,430	,442	,455
Ausencia barreras	,389	,462	,274	,189	,277	,278	1,000	,497	,314	,348	,404	,350	,373	,306	,388	,400	,383
Confianza servicio	,448	,501	,418	,327	,386	,430	,497	1,000	,409	,531	,673	,578	,599	,470	,549	,678	,524
Tiempo espera	,342	,394	,282	,176	,237	,386	,314	,409	1,000	,592	,503	,479	,498	,420	,497	,420	,395
Tiempo dedicado consulta	,404	,456	,342	,320	,279	,339	,348	,531	,592	1,000	,632	,584	,568	,408	,561	,541	,465
Competencia y buen hacer	,384	,435	,436	,370	,427	,413	,404	,673	,503	,632	1,000	,776	,762	,545	,700	,799	,564
Trato	,417	,457	,397	,320	,341	,356	,350	,578	,479	,584	,776	1,000	,827	,507	,720	,657	,505
Interés y voluntad	,363	,444	,414	,311	,360	,371	,373	,599	,498	,568	,762	,827	1,000	,564	,748	,722	,559
Intimidad y confidencialidad	,295	,351	,441	,349	,428	,448	,306	,470	,420	,408	,545	,507	,564	1,000	,631	,568	,521
Lenguaje utilizado	,401	,540	,394	,361	,421	,430	,388	,549	,497	,561	,700	,720	,748	,631	1,000	,736	,612
Información facilitada	,324	,389	,410	,296	,368	,442	,400	,678	,420	,541	,799	,657	,722	,568	,736	1,000	,632
Simplicidad y sencillez	,350	,378	,363	,346	,460	,455	,383	,524	,395	,465	,564	,505	,559	,521	,612	,632	1,000

El resultado del índice KMO³ (0.944), junto con el p-value que rechaza la hipótesis nula de esfericidad, concluye que se puede hacer el análisis factorial. Los resultados de estos índices se muestran en la siguiente tabla:

Tabla nº 2: KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,944
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	3940,426
	gl	136
	Sig.	,000

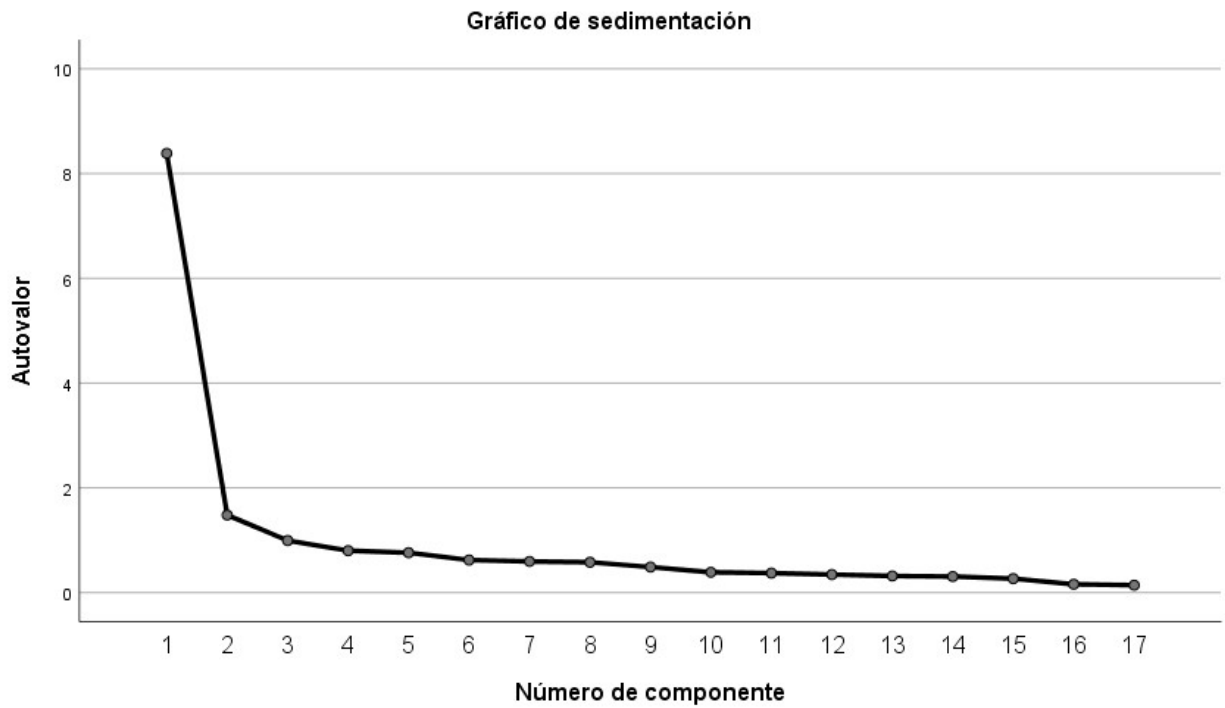
El primer paso es seleccionar el número de componentes que se van mantener para un análisis factorial posterior. La Tabla nº 3 contiene la información relativa a los dos posibles factores y su poder explicativo expresado por sus autovalores. El contraste de caída (figura nº 1) indica que dos factores son los apropiados. Estos factores explicarían el 58,038 % de la varianza del conjunto de datos.

Tabla nº 3: Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	8,386	49,329	49,329	8,386	49,329	49,329
2	1,480	8,708	58,038	1,480	8,708	58,038
3	0,994	5,848	63,885			
4	0,800	4,705	68,590			
5	0,762	4,482	73,072			
6	0,622	3,657	76,730			
7	0,595	3,501	80,231			
8	0,580	3,410	83,641			
9	0,488	2,868	86,509			
10	0,388	2,281	88,789			
11	0,372	2,186	90,975			
12	0,344	2,024	93,000			
13	0,317	1,867	94,866			
14	0,306	1,799	96,665			
15	0,266	1,567	98,232			
16	0,159	0,935	99,167			
17	0,142	0,833	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

³ Kaiser-Meyer-Olkin para realizar un análisis factorial proponen: KMO \geq 0,75 \rightarrow Bien; KMO \geq 0,5 \rightarrow Aceptable y KMO $<$ 0,5 \rightarrow Inaceptable.

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 una parte menor.

Tabla nº 4: Matriz de componentes ^a

	Componente	
	1	2
P5. Servicio recibido. Buen estado y comodidad	0,618	0,390
P5. Servicio recibido. Limpieza	0,691	0,176
P5. Servicio recibido. Correcta identificación	0,730	0,232
P5. Servicio recibido. Ubicación	0,542	0,554
P5. Servicio recibido. Señalización adecuada	0,619	0,508
P5. Servicio recibido. Horario	0,521	0,376
P5. Servicio recibido. Ausencia barreras	0,330	0,045
P5. Servicio recibido. Confianza servicio	0,781	-0,169
P5. Servicio recibido. Tiempo espera	0,636	-0,098
P5. Servicio recibido. Tiempo dedicado consulta	0,802	-0,156
P5. Servicio recibido. Competencia y buen hacer	0,862	-0,315
P5. Servicio recibido. Trato	0,809	-0,334
P5. Servicio recibido. Interés y voluntad	0,855	-0,302
P5. Servicio recibido. Intimidad y confidencialidad	0,692	-0,018
P5. Servicio recibido. Lenguaje utilizado	0,789	-0,247
P5. Servicio recibido. Información facilitada	0,791	-0,234
P5. Servicio recibido. Simplicidad y sencillez	0,650	0,236

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 2 componentes extraídos

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.

Tabla nº 5: Matriz de componentes rotados ^a

	Componente	
	1	2
P5. Servicio recibido. Buen estado y comodidad	0,274	0,677
P5. Servicio recibido. Limpieza	0,458	0,546
P5. Servicio recibido. Correcta identificación	0,458	0,614
P5. Servicio recibido. Ubicación	0,117	0,766
P5. Servicio recibido. Señalización adecuada	0,206	0,774
P5. Servicio recibido. Horario	0,203	0,609
P5. Servicio recibido. Ausencia barreras	0,241	0,229
P5. Servicio recibido. Confianza servicio	0,732	0,319
P5. Servicio recibido. Tiempo espera	0,573	0,292
P5. Servicio recibido. Tiempo dedicado consulta	0,742	0,342
P5. Servicio recibido. Competencia y buen hacer	0,884	0,248
P5. Servicio recibido. Trato	0,852	0,201
P5. Servicio recibido. Interés y voluntad	0,870	0,254
P5. Servicio recibido. Intimidad y confidencialidad	0,573	0,390
P5. Servicio recibido. Lenguaje utilizado	0,785	0,260
P5. Servicio recibido. Información facilitada	0,779	0,272
P5. Servicio recibido. Simplicidad y sencillez	0,390	0,571

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

En el primer componente destacan los ítems: “Competencia y buen hacer”, “Interés y Voluntad” y “Trato” que están relacionados con las cualidades del personal. En el segundo componente destacan “Señalización adecuada”, y “Ubicación” y “Buen estado y comodidad”, todos ellos relacionados con las instalaciones.

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

Solicitar información y asesoramiento	27,6
Presentar y registrar documentación	51,3
Realizar gestiones o trámites	20,0
Presentar reclamaciones o sugerencias	1,1
Otras	0,0
NS/NC	0,0
(N)	(474)

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

Como ciudadano particular	73,6
Como empresario	12,9
En representación de un ciudadano	3,8
En representación de una empresa	9,5
Otra	0,2
(N)	(474)

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

Esta es mi primera visita	24,7
Una vez al año	19,6
De 2 a 4 veces al año	26,6
Una vez al mes	26,4
Otras	1,9
NS/NC	0,8
(N)	(474)

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

Sí	8,6
No	91,4
(N)	(474)

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		
1.- Buen estado y comodidad	0	1	0	3	1	3	20	32	105	82	226	1	474	
2.- Limpieza	0	0	0	0	0	1	10	18	81	94	269	1	474	
3.- Correcta identificación	7	0	1	3	5	17	15	15	74	75	242	20	474	
4.- Ubicación	5	1	3	7	12	26	23	35	86	74	201	1	474	
5.- Señalización adecuada	2	0	2	4	8	38	22	47	80	75	195	1	474	
6.- Horario	6	0	2	4	6	33	30	39	65	72	216	1	474	
7.- Ausencia barreras	2	0	0	1	2	7	8	14	25	43	358	14	474	
8.- Confianza servicio	1	0	1	0	1	8	7	18	63	96	274	5	474	
9.- Tiempo espera	3	0	1	0	3	13	13	36	51	104	250	0	474	
10.- Tiempo dedicado consulta	1	0	2	0	0	3	9	20	64	101	273	1	474	
11.- Competencia y buen hacer	2	0	0	0	0	7	7	19	55	96	287	1	474	
12.- Trato	1	1	0	0	1	7	5	13	53	89	303	1	474	
13.- Interés y voluntad	2	0	0	0	2	7	6	24	61	82	289	1	474	
14.- Intimidad y confidencialidad	4	0	2	1	3	11	9	18	52	94	259	21	474	
15.- Lenguaje utilizado	2	0	0	0	0	1	3	16	57	90	302	3	474	
16.- Información facilitada	3	1	1	1	3	6	5	17	59	81	280	17	474	
17.- Simplicidad y sencillez	9	0	1	5	5	12	14	28	57	81	190	72	474	

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

0	0,4
1	0,0
2	0,0
3	0,2
4	0,0
5	1,7
6	3,4
7	6,3
8	23,2
9	25,5
10	39,2
NS/NC	0,0
Total	474

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

Menos de 2 minutos	40,9
Entre 2 y 5 minutos	29,7
Entre 5 y 15 minutos	16,2
Más de 15 minutos	12,9
NS/NC	0,2
(N)	(474)

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

Si	29,7
No	70,3
(N)	(474)

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

Falta de aparcamiento	26,7
Necesidad de más personal	13,3
Mal servicio por parte de los empleados públicos	13,3
Ampliar horario de atención	11,1
Dificultad para utilizar la página web	8,9
Complejidad de los trámites	4,4
Mala señalización interna	6,7
OTRAS	15,6
Total de observaciones realizadas	(45)

ANEXO III. ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS

El análisis de conglomerados o análisis clúster se utiliza para clasificar los distintos casos de una muestra. El análisis clúster agrupa a los individuos y a los objetos en conglomerados, de tal forma que los objetos del mismo conglomerado son más parecidos entre sí que a los objetos de otros conglomerados. Los conglomerados de objetos resultantes deberían mostrar un alto grado de homogeneidad interna (dentro del conglomerado) y un alto grado de heterogeneidad externa (entre conglomerados)⁴.

Con estas técnicas se generan grupos formados por elementos similares entre sí. Un método clúster es un procedimiento estadístico multivariante que, partiendo de los datos de una muestra de individuos, reorganiza la muestra formando grupos de individuos relativamente homogéneos⁵.

Los objetivos principales de un análisis clúster son:

- Elaboración de una tipología o clasificación.
- Investigación de esquemas conceptuales útiles para agrupar sujetos.
- Generación de hipótesis a través de exploraciones de datos.
- Comprobación de si las hipótesis generadas a través de otros procedimientos se cumplen en la muestra de datos.

En este caso, se han utilizado las respuestas de la P5 para agrupar los atributos en grupos homogéneos entre sí. Este análisis se ha realizado con el software SPSS realizándose un análisis de conglomerados jerárquicos utilizando el método de Ward⁶ y como medida la distancia euclídea. Se ha optado por la solución de realizar cuatro conglomerados que agrupan los atributos tal y como muestra la tabla 1.

⁴ HAIR et al. (2008): *Análisis multivariante*. Ed. Pearson Prentice Hall, Madrid, 799 pags.

⁵ SANTOS PEÑAS J. et al. (2003): *Diseño de encuestas para estudios de mercado. Técnicas de muestreo y análisis multivariante*. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid, 708 pags.

⁶ El objetivo de este método es minimizar la varianza intra-grupos. Su funcionamiento es el siguiente: se parte de n grupos formados todos ellos por un único punto (todos los individuos). En este momento la suma de las varianzas intra-grupo es cero. A continuación, se unirán dos grupos (individuos) en uno sólo. Más concretamente se unirán aquellos dos puntos que minimicen el incremento en la suma de las variables intra-grupo. El proceso continúa del mismo modo sucesivamente.

La mayor parte de los atributos se concentran en el conglomerado 1, mientras que el conglomerado 2 lo forman los atributos “Ubicación” y la “Señalización adecuada” y “Horario”.

Tabla 1: Clúster de pertenencia

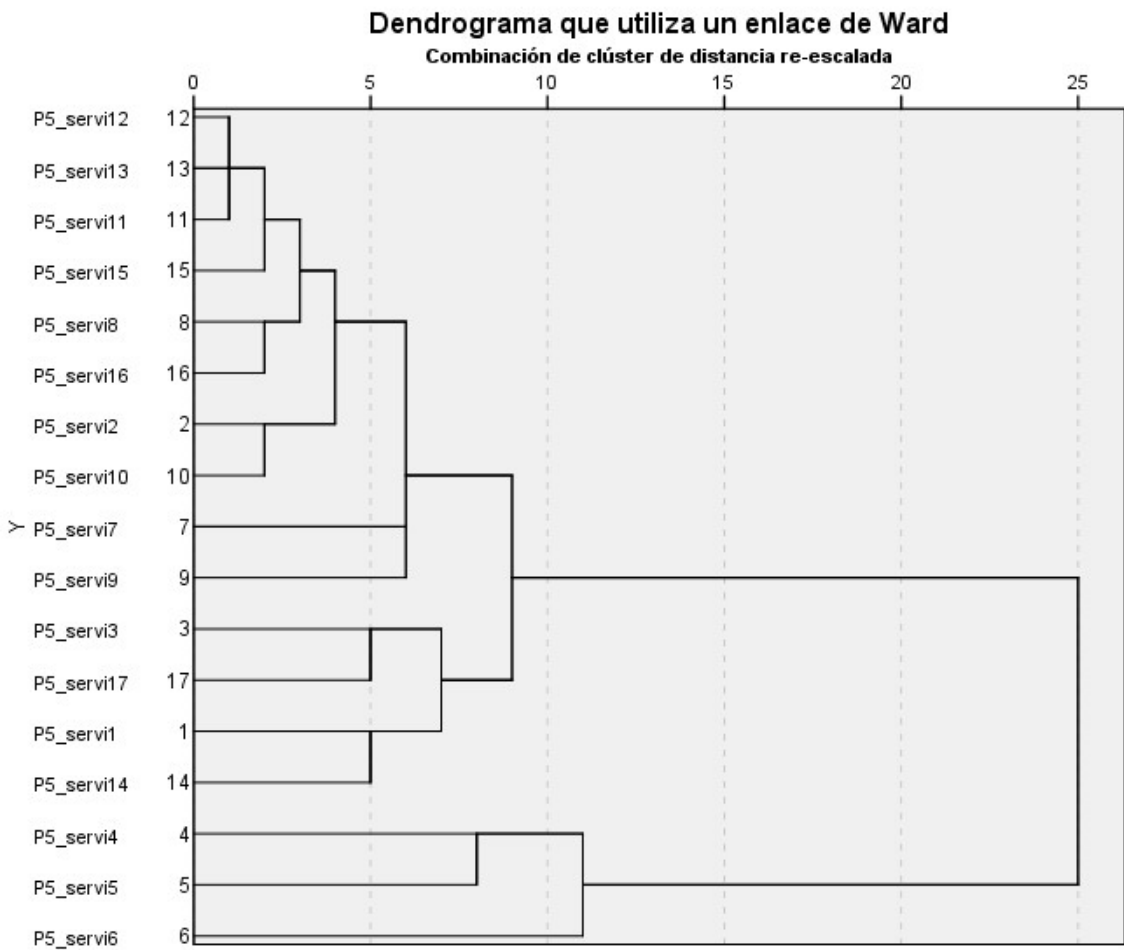
Caso	2 Clústeres
Buen estado y comodidad	1
Limpieza	
Correcta identificación	
Ausencia barreras	
Confianza servicio	
Tiempo espera	
Tiempo dedicado consulta	
Competencia y buen hacer	
Trato	
Interés y voluntad	
Intimidad y confidencialidad	
Lenguaje utilizado	
Información facilitada	
Simplicidad y sencillez	
Ubicación	2
Señalización adecuada	
Horario	

En la tabla 2 se muestra cómo se van formando esos conglomerados, es decir el orden por el que se van uniendo los atributos a cada conglomerado. Así en denominado historial de conglomeración, en la que se aprecia que en primer lugar se une el atributo 12 con el 13, el “Trato” con el “Interés y voluntad”, son los que tienen menos distancia entre sí (61,00). En segundo lugar, el 11 con el 12, “Competencia y buen hacer” con “Trato”. Las dos columnas siguientes indican cuando se forma por primera vez un multiclúster, es decir, un grupo de más de dos individuos. Esto sucede en el paso 2 cuando se une el elemento 11 (“Competencia y buen hacer”).

Tabla 2: Historial de conglomeración

Etapas	Clúster combinado		Coeficientes	Primera aparición del clúster de etapa		Etapas siguientes
	Clúster 1	Clúster 2		Clúster 1	Clúster 2	
1	12	13	61,000	0	0	2
2	11	12	132,667	0	1	4
3	8	16	259,167	0	0	6
4	11	15	388,500	2	0	6
5	2	10	559,500	0	0	7
6	8	11	745,167	3	4	7
7	2	8	997,875	5	6	10
8	3	17	1316,375	0	0	12
9	1	14	1649,375	0	0	12
10	2	7	2001,722	7	0	11
11	2	9	2393,400	10	0	14
12	1	3	2823,150	9	8	14
13	4	5	3278,650	0	0	15
14	1	2	3830,643	12	11	16
15	4	6	4486,476	13	0	16
16	1	4	5953,647	14	15	0

De este modo y de manera paulatina se van uniendo los distintos grupos y elementos. Esto se recoge en el dendrograma que aparece a continuación:



En este gráfico se distinguen los dos conglomerados. Así los encuestados dan una valoración más próxima a las variables relacionadas con la persona: “Trato”, “Interés y voluntad”, “Competencia y buen hacer”, “Lenguaje utilizado”, “Información facilitada” y valoran con diferente criterio las variables relacionadas con las instalaciones, “Ubicación”, “Señalización” y “Horario” que aparecen diferenciadas en el conglomerado 2.



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,
INTERIOR, JUSTICIA Y ACCIÓN
EXTERIOR

Dirección General de Organización y
Tecnología
Inspección General de Servicios



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y
HACIENDA



Instituto Cántabro de **ESTADÍSTICA**