



# LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018

Medición de la Satisfacción de los Usuarios  
de las Oficinas de Información y Atención al  
ciudadano de las Delegaciones del Gobierno,  
Subdelegaciones y Direcciones Insulares

SECRETARÍA GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL

Inspección de Servicios de la Administración Periférica

constituc4ón



**LA VOZ**  
**DE LOS CIUDADANOS**  
**2018**

**Medida de la satisfacción de los Usuarios  
de las Oficinas de Información y Atención  
al Ciudadano de las Delegaciones del  
Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno  
y Direcciones Insulares**

**DICIEMBRE 2018**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |            |
|---|------------|
| <b>PRESENTACIÓN</b> .....   | <b>4</b>   |
| <b>PARTICIPACIÓN</b> .....  | <b>6</b>   |
| <b>RESULTADOS GLOBALES DE LA ENCUESTA</b> .....                                   | <b>10</b>  |
| <b>RANKING DE SATISFACCIÓN POR DELEGACIONES DEL GOBIERNO</b> .....                | <b>41</b>  |
| <b>EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN 2017-2018 POR DELEGACIONES DEL GOBIERNO</b> ..... | <b>50</b>  |
| <b>RANKING DE SATISFACCIÓN POR CENTROS</b> .....                                  | <b>59</b>  |
| <b>EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN 2017-2018 POR CENTROS</b> .....                   | <b>70</b>  |
| <b>DATOS POR ÁMBITO TERRITORIAL</b> .....   | <b>83</b>  |
| País Vasco.....   | 84         |
| Cataluña .....  | 88         |
| Galicia.....  | 93         |
| Andalucía .....   | 98         |
| Asturias .....  | 105        |
| Cantabria .....   | 108        |
| La Rioja.....   | 109        |
| Murcia .....  | 110        |
| Comunidad Valenciana .....  | 111        |
| Aragón .....  | 115        |
| Castilla - La Mancha .....  | 119        |
| Canarias.....   | 125        |
| Navarra.....  | 133        |
| Extremadura .....   | 134        |
| Illes Balears .....   | 137        |
| Madrid .....  | 141        |
| Castilla y León.....  | 142        |
| Ceuta.....  | 152        |
| Melilla .....   | 153        |
| <b>FICHA TÉCNICA</b> .....  | <b>154</b> |
| <b>CUESTIONARIOS</b> .....  | <b>156</b> |

# **PRESENTACIÓN**



El conjunto de las Oficinas de Información de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares de la AGE, constituye una valiosa red de atención y contacto con los ciudadanos y representa un claro exponente de una Administración orientada a su servicio.

Con el fin de medir la calidad de los servicios que prestan, la Inspección de Servicios de la Administración Periférica, en el marco de su Plan de Actuaciones y en desarrollo de los Programas establecidos por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, ha efectuado de nuevo en 2018 la medición de la satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de las aludidas organizaciones, con el fin de registrar la percepción de su funcionamiento actual, analizar las tendencias registradas desde el último sondeo y facilitar la adopción de acciones de mejora.

A la hora de solicitar la opinión de los ciudadanos, el cuestionario diseñado y puesto a su disposición, por cuarta vez en formato digital, y redactado de forma bilingüe para los territorios con lenguas cooficiales, incluía la siguiente escala de valoración y puntuación: "Muy bajo" = Valor "0"; "Bajo"= Valor "1"; "Medio bajo" = Valor "2"; "Medio alto"= Valor "3"; "Alto" = Valor "4"; "Muy alto" = Valor "5". En el mismo se ha preguntado por la satisfacción de los usuarios en relación con una serie de aspectos considerados básicos en la prestación de servicios por parte de dichas Unidades. También este año 2018 se han recabado una serie de datos de los encuestados referidos al sexo, la edad y la frecuencia de asistencia a la oficina de información.

Los datos de la encuesta, realizada durante tres semanas consecutivas, entre el 22 de octubre y el 12 de noviembre de 2018 en la red de Oficinas Información de los mencionados Centros, muestran una alta participación con resultados globalmente positivos en los aspectos sometidos a valoración, constituyendo un reflejo cuantificable de la profesionalidad de los empleados públicos que desempeñan su actividad en las referidas Oficinas.

Por último, es preciso poner de manifiesto que la actividad encuestadora, como proceso de escucha a los ciudadanos, constituye una herramienta de especial relevancia para el logro de una comunicación cada vez mayor entre los prestadores y los destinatarios de esta modalidad de servicio.

# **PARTICIPACIÓN**



## 2018 - PARTICIPACIÓN GENERAL POR DELEGACIONES DEL GOBIERNO

| Delegaciones         | Subdelegaciones/D. Insulares | Nº de Participantes |
|----------------------|------------------------------|---------------------|
| PAIS VASCO           | Alava                        | 39                  |
|                      | Gipuzkoa                     | 511                 |
|                      | Bizkaia                      | 470                 |
| CATALUÑA             | Barcelona                    | 691                 |
|                      | Girona                       | 217                 |
|                      | Lleida                       | 85                  |
|                      | Tarragona                    | 345                 |
| GALICIA              | A Coruña                     | 26                  |
|                      | Lugo                         | 240                 |
|                      | Ourense                      | 111                 |
|                      | Pontevedra                   | 48                  |
| ANDALUCIA            | Sevilla                      | 39                  |
|                      | Almería                      | 134                 |
|                      | Cádiz                        | 322                 |
|                      | Córdoba                      | 288                 |
|                      | Granada                      | 132                 |
|                      | Huelva                       | 129                 |
|                      | Jaén                         | 128                 |
|                      | Málaga                       | 113                 |
| ASTURIAS             | -                            | 133                 |
| CANTABRIA            | -                            | 89                  |
| LA RIOJA             | -                            | 145                 |
| MURCIA               | -                            | 46                  |
| COMUNIDAD VALENCIANA | Valencia                     | 84                  |
|                      | Alicante                     | 130                 |
|                      | Castellón                    | 95                  |
| ARAGÓN               | Zaragoza                     | 271                 |
|                      | Huesca                       | 262                 |
|                      | Teruel                       | 103                 |
| CASTILLA-LA MANCHA   | Toledo                       | 32                  |
|                      | Albacete                     | 346                 |
|                      | Ciudad Real                  | 73                  |
|                      | Cuenca                       | 33                  |
|                      | Guadalajara                  | 70                  |
| CANARIAS             | Las Palmas                   | 84                  |
|                      | Santa Cruz de Tenerife       | 43                  |
|                      | D.I.Fuerteventura            | 109                 |
|                      | D.I.Lanzarote                | 17                  |
|                      | D.I.La Palma                 | 63                  |
|                      | D.I.La Gomera                | 16                  |
|                      | D.I.El Hierro                | 40                  |
| NAVARRA              | -                            | 151                 |
| EXTREMADURA          | Badajoz                      | 423                 |
|                      | Cáceres                      | 330                 |
| ILLES BALEARS        | Mallorca                     | 45                  |
|                      | D.I.Ibiza                    | 15                  |
|                      | D.I.Menorca                  | 6                   |
| MADRID               | Madrid                       | 366                 |
| CASTILLA Y LEÓN      | Valladolid                   | 54                  |
|                      | Ávila                        | 203                 |
|                      | Burgos                       | 605                 |
|                      | León                         | 101                 |
|                      | Palencia                     | 112                 |
|                      | Salamanca                    | 63                  |
|                      | Segovia                      | 188                 |
|                      | Soria                        | 72                  |
|                      | Zamora                       | 201                 |
| CEUTA                | -                            | 140                 |
| MELILLA              | -                            | 69                  |
| <b>TOTAL</b>         |                              | <b>9496</b>         |

## 2018 RANKING DE PARTICIPACIÓN POR CENTROS

| Delegaciones/Subdelegaciones/Direcciones Insulares | Nº de Participantes |
|--|---------------------|
| Barcelona  | 691                 |
| Burgos   | 605                 |
| Gipuzkoa   | 511                 |
| Bizkaia  | 470                 |
| Badajoz  | 423                 |
| Madrid   | 366                 |
| Albacete   | 346                 |
| Tarragona  | 345                 |
| Cáceres  | 330                 |
| Cádiz  | 322                 |
| Córdoba  | 288                 |
| Zaragoza   | 271                 |
| Huesca   | 262                 |
| Lugo   | 240                 |
| Girona   | 217                 |
| Ávila  | 203                 |
| Zamora   | 201                 |
| Segovia  | 188                 |
| Navarra  | 151                 |
| La Rioja   | 145                 |
| Ceuta  | 140                 |
| Almería  | 134                 |
| Asturias   | 133                 |
| Granada  | 132                 |
| Alicante   | 130                 |
| Huelva   | 129                 |
| Jaén   | 128                 |
| Málaga   | 113                 |
| Palencia   | 112                 |
| Ourense  | 111                 |
| D.I.Fuerteventura                                  | 109                 |
| Teruel   | 103                 |
| León   | 101                 |
| Castellón  | 95                  |
| Cantabria  | 89                  |
| Lleida   | 85                  |
| Las Palmas   | 84                  |
| Valencia   | 84                  |
| Ciudad Real  | 73                  |
| Soria  | 72                  |
| Guadalajara  | 70                  |
| Melilla  | 69                  |
| D.I.La Palma                                       | 63                  |
| Salamanca  | 63                  |
| Valladolid   | 54                  |
| Pontevedra   | 48                  |
| Murcia   | 46                  |
| Illes Balears (Mallorca)                           | 45                  |
| Santa Cruz de Tenerife                             | 43                  |
| D.I.El Hierro                                      | 40                  |
| Álava  | 39                  |
| Sevilla  | 39                  |
| Cuenca   | 33                  |
| Toledo   | 32                  |
| A Coruña   | 26                  |
| D.I.Lanzarote                                      | 17                  |
| D.I.La Gomera                                      | 16                  |
| D.I.Ibiza  | 15                  |
| D.I.Menorca  | 6                   |



## RANKING DE TENDENCIAS EN LA PARTICIPACIÓN POR CENTROS 2017 - 2018

| Delegaciones/Subdelegaciones/<br>Direcciones Insulares | Año 2017<br>Nº de participantes | Año 2018<br>Nº de participantes | Diferencia  |
|--|---------------------------------|---------------------------------|-------------|
| Madrid   | 21                              | 366                             | 345         |
| Burgos   | 267                             | 605                             | 338         |
| Gipuzkoa   | 240                             | 511                             | 271         |
| Lugo   | 103                             | 240                             | 137         |
| Girona   | 105                             | 217                             | 112         |
| Huesca   | 152                             | 262                             | 110         |
| Ceuta  | 48                              | 140                             | 92          |
| Segovia  | 99                              | 188                             | 89          |
| D.I.Fuerteventura                                      | 25                              | 109                             | 84          |
| León   | 24                              | 101                             | 77          |
| Castellón  | 32                              | 95                              | 63          |
| Cádiz  | 267                             | 322                             | 55          |
| Tarragona  | 294                             | 345                             | 51          |
| Cáceres  | 292                             | 330                             | 38          |
| Pontevedra   | 13                              | 48                              | 35          |
| Melilla  | 35                              | 69                              | 34          |
| Málaga   | 80                              | 113                             | 33          |
| Zamora   | 168                             | 201                             | 33          |
| Bizkaia  | 438                             | 470                             | 32          |
| Valencia   | 54                              | 84                              | 30          |
| La Rioja   | 127                             | 145                             | 18          |
| Toledo   | 14                              | 32                              | 18          |
| Navarra  | 136                             | 151                             | 15          |
| D.I.La Palma   | 50                              | 63                              | 13          |
| Murcia   | 38                              | 46                              | 8           |
| Santa Cruz de Tenerife                                 | 36                              | 43                              | 7           |
| Cantabria  | 83                              | 89                              | 6           |
| Lleida   | 81                              | 85                              | 4           |
| Asturias   | 132                             | 133                             | 1           |
| D.I.Menorca  | 9                               | 6                               | -3          |
| Ávila  | 209                             | 203                             | -6          |
| D.I.Lanzarote  | 27                              | 17                              | -10         |
| Granada  | 144                             | 132                             | -12         |
| D.I.La Gomera  | 29                              | 16                              | -13         |
| D.I.El Hierro  | 54                              | 40                              | -14         |
| Illes Balears (Mallorca)                               | 59                              | 45                              | -14         |
| Huelva   | 147                             | 129                             | -18         |
| Soria  | 92                              | 72                              | -20         |
| Ciudad Real  | 94                              | 73                              | -21         |
| Álava  | 61                              | 39                              | -22         |
| A Coruña   | 50                              | 26                              | -24         |
| Ourense  | 140                             | 111                             | -29         |
| Guadalajara  | 103                             | 70                              | -33         |
| Córdoba  | 324                             | 288                             | -36         |
| Jaén   | 166                             | 128                             | -38         |
| D.I.Ibiza  | 54                              | 15                              | -39         |
| Badajoz  | 465                             | 423                             | -42         |
| Sevilla  | 81                              | 39                              | -42         |
| Almería  | 181                             | 134                             | -47         |
| Alicante   | 184                             | 130                             | -54         |
| Valladolid   | 110                             | 54                              | -56         |
| Palencia   | 208                             | 112                             | -96         |
| Cuenca   | 132                             | 33                              | -99         |
| Salamanca  | 183                             | 63                              | -120        |
| Las Palmas   | 215                             | 84                              | -131        |
| Teruel   | 257                             | 103                             | -154        |
| Albacete   | 541                             | 346                             | -195        |
| Zaragoza   | 625                             | 271                             | -354        |
| Barcelona  | 1369                            | 691                             | -678        |
| <b>Total</b>   | <b>9767</b>                     | <b>9496</b>                     | <b>-271</b> |

**RESULTADOS GLOBALES  
DE LA ENCUESTA 2018**



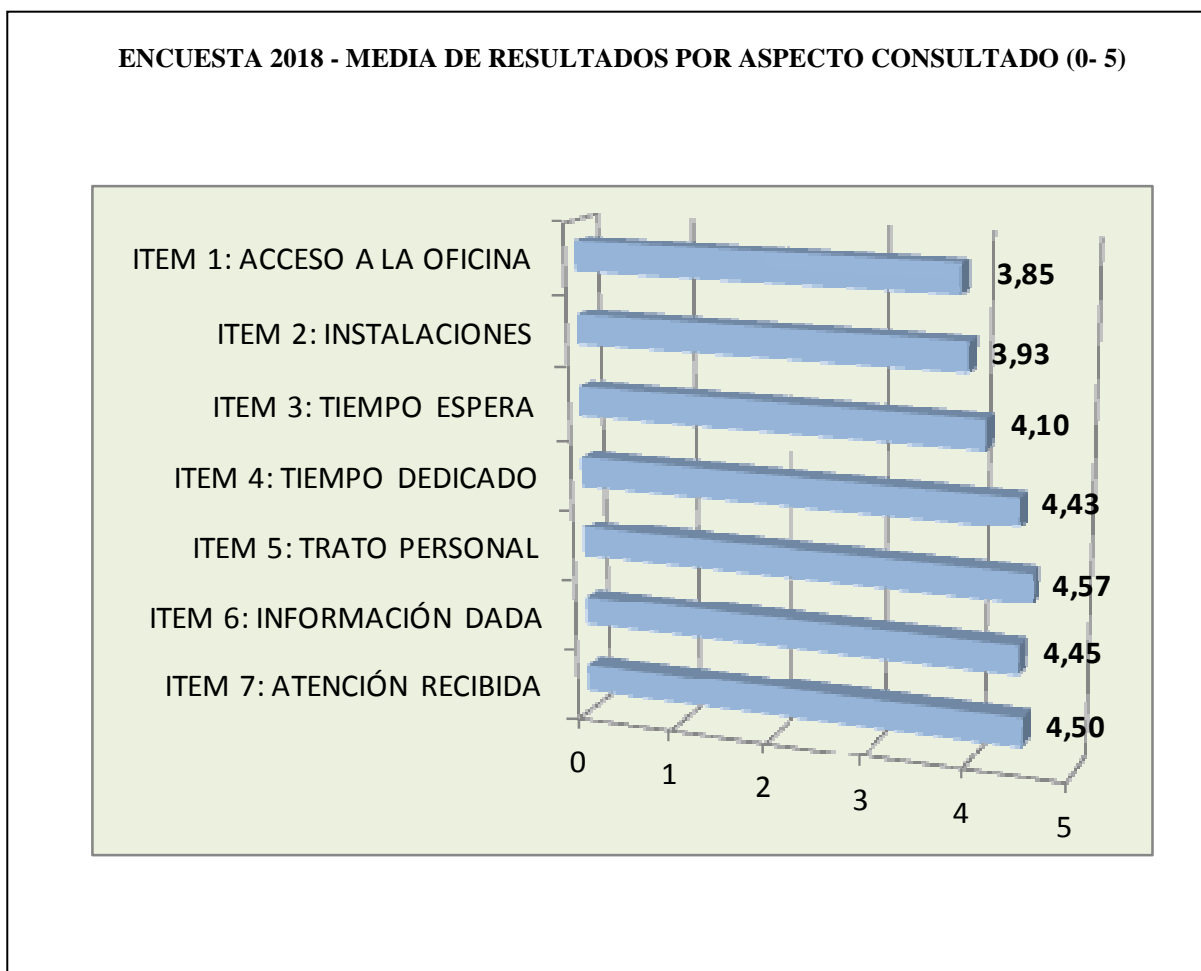
## 1. La participación y la valoración media global.

La **participación** en la encuesta sobre medida de la satisfacción de los usuarios de la red de Oficinas de Información dependiente del Departamento, realizada entre el 22 de octubre y el 12 de noviembre de 2018, ha ascendido a 9.496 encuestas recabadas mediante los formularios informáticos cumplimentados en las tres semanas de duración del período de consulta. Este dato representa una participación ligeramente inferior en un 2,8 %, respecto del año anterior 2017 (9.767 encuestas).

Para cada uno de los aspectos sometidos a encuesta, se preguntaba por el grado de satisfacción habilitando la posibilidad de valorar en la escala 0-5. En este sentido, **la valoración media global obtenida en 2018 ha sido de 4,26 sobre 5**, lo cual indica una alta valoración por parte de los ciudadanos encuestados respecto de los servicios prestados por las Oficinas de Información, y 5 centésimas por encima de la valoración obtenida el año 2017 (4,21). Por otra parte, la suma de encuestados que atribuyen una valoración de 4 y 5 puntos representa el 83,39 % del total (80,6 % en 2017).

En la **satisfacción media con cada uno de los aspectos del servicio** por los que se ha consultado, destacan el trato personal (4,57 en 2018 y 4,59 en 2017) y la atención recibida (4,50 en 2018 y 4,52 en 2017) que son los aspectos mejor valorados por los encuestados. Como ítems con una valoración menor, aunque mejorada respecto de 2017, figuran las instalaciones y el acceso a la oficina, que obtienen una puntuación media de 3,93 en 2018 (3,78 en 2017) y 3,85 en 2018 (3,72 en 2017), respectivamente.

El siguiente gráfico muestra la comparativa de las valoraciones medias obtenidas para cada uno de los aspectos valorados.



La siguiente tabla, refleja la distribución de la frecuencia de las puntuaciones más altas asignadas, por cada uno de los aspectos sometidos a valoración.

**2018 - RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN VALORACIÓN MEDIA  
Y FRECUENCIA DE PUNTUACIONES ALTAS Y MUY ALTAS (4-5)**

|   | <b>VALORACIÓN<br/>MEDIA GRADO<br/>SATISFACCIÓN</b> | <b>FRECUENCIA DE<br/>PUNTUACIONES 4 -5 (en<br/>%)</b> |
|---|--|---|
| 1.- El acceso a la oficina (barreras, señalización)         | 3,85   | 71,74   |
| 2.- Las instalaciones                                       | 3,93   | 73,17   |
| 3.- El tiempo de espera hasta que le atendimos              | 4,1  | 77,99   |
| 4.- El tiempo que dedicamos a atenderle                     | 4,43   | 88,36   |
| 5.- El trato personal recibido                              | 4,57   | 92,45   |
| 6.- La información facilitada                               | 4,45   | 89,42   |
| 7.-La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 4,5  | 90,6  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>4,26</b>  | <b>83,39</b>  |

**2. La tendencia interanual del grado de satisfacción.**

En lo que se refiere a la tendencia general observada en la satisfacción general de los usuarios, se aprecia un ligero incremento de **2,79** puntos en 2018 (83,39 % de puntuaciones de 4 y 5 por parte de los usuarios) respecto a 2017 (80,6 % de puntuaciones de 4 y 5 por parte de los usuarios).

Esta tendencia positiva global también se observa para casi todos los ítems, dentro de una satisfacción generalizada, tal como muestra la siguiente tabla.

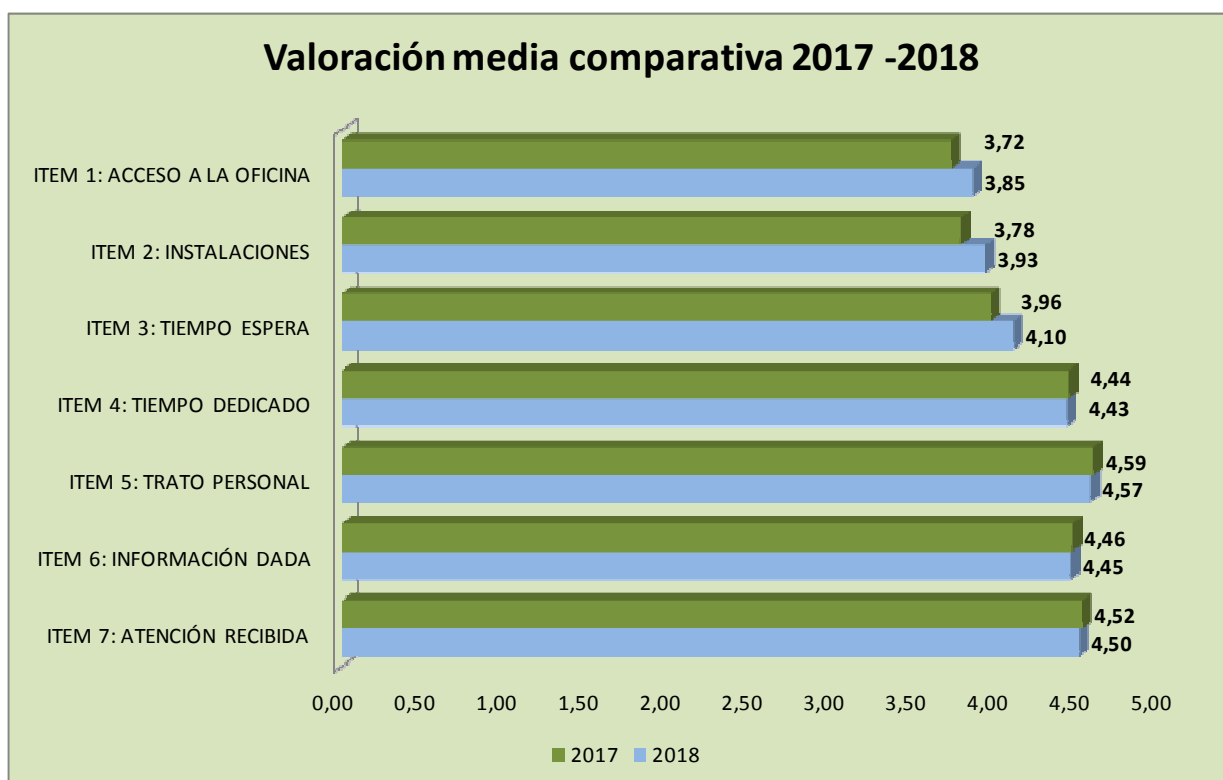
**TENDENCIA INTERANUAL DE LAS PUNTUACIONES 4-5 EN EL PERIODO 2018-2017**

|   | <b>FRECUENCIA<br/>PUNTUACIONES<br/>4 -5 (2018)</b> | <b>FRECUENCIA<br/>PUNTUACIONES<br/>4 -5 (2017)</b> |
|---|--|--|
| 1.- El acceso a la oficina (barreras, señalización)         | 71,74 %  | 67,3   |
| 2.- Las instalaciones                                       | 73,17 %  | 65,7   |
| 3.- El tiempo de espera hasta que le atendimos              | 77,99 %  | 76,6   |
| 4.- El tiempo que dedicamos a atenderle                     | 88,36 %  | 86,8   |
| 5.- El trato personal recibido                              | 92,45 %  | 91,2   |
| 6.- La información facilitada                               | 89,42 %  | 88,0   |
| 7.-La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 90,6 %   | 88,8   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>83,39 %</b>                                     | <b>80,6 %</b>                                      |



Este moderado y positivo incremento en los resultados, respecto de 2017, también se aprecia al analizar la valoración media global, que en 2017 fue de un **4,21** mientras que para 2018 ha sido de **4,26**, lo que representa un incremento de 5 centésimas **en el grado de satisfacción general media** de los usuarios.

Se ha producido un ligero incremento en la mejor valoración del acceso a la oficina (3,85), las instalaciones (3,93) y el tiempo de espera (4,1) frente a la menor valoración obtenida en 2017 (3,72, 3,78 y 3,95, respectivamente). En sentido contrario, se ha producido una apenas perceptible disminución de la valoración de las cuatro restantes cuestiones planteadas respecto del ejercicio 2017, como se muestra en el siguiente gráfico.



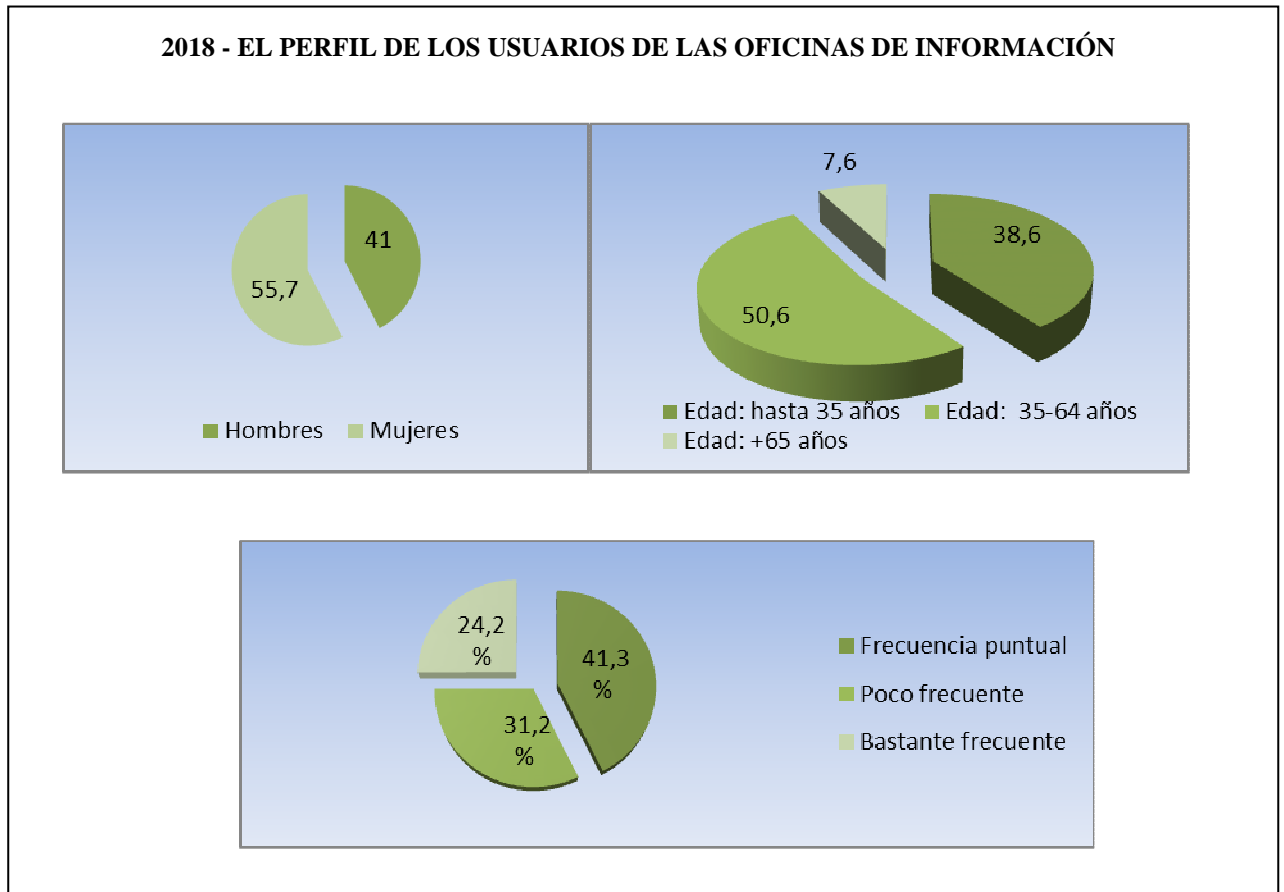
### 3. Los resultados según el perfil de los usuarios

Con esta encuesta, al igual que el pasado año 2017, también se han recabado datos relativos al perfil de los usuarios.

En primer lugar, en relación al género de los encuestados se ha puesto de manifiesto, tal como reflejan los gráficos que figuran a continuación, que un 41% del personal encuestado son hombres y un 55,7% mujeres, no obteniendo dicha información del 3,3% de los encuestados.

En cuanto a la diferenciación de los encuestados por tramos de edad, se observa que un 50,6 % se sitúa entre los 35 y los 64 años, mientras que un 38,6 % son menores de 35 años, y solo un 7,6 % son mayores de 65 años, no habiendo obtenido información sobre edad del 3,2% de los mismos.

Por último, se ha solicitado información a los encuestados acerca de la frecuencia de uso de los servicios de la Oficina, quedando distribuidos los usuarios en tres grupos muy diferenciados, destacando aquellos que asisten a la Oficina de manera puntual (el 41,3 %), a continuación la asistencia poco frecuente (el 31,2 %) y por último la asistencia bastante frecuente (el 24,2 %), no obteniendo dicha información del 3,3% de los encuestados.



Por otro lado se analiza el grado de satisfacción en los diferentes aspectos consultados, ordenados según el perfil del usuario, en las tres variables señaladas. Las siguientes tablas-resumen reflejan los principales resultados por tramos de edad, sexo y frecuencia de uso del servicio.



### GRADO DE SATISFACCIÓN DE HOMBRES / MUJERES

|                | Acceso a oficina | Instalaciones | Tiempo de espera | Tiempo de atención | Trato personal | Información recibida | Cumplimiento de expectativa | VALORACIÓN MEDIA |
|----------------|------------------|---------------|------------------|--------------------|----------------|----------------------|-----------------------------|------------------|
| <b>Hombres</b> | 3,85             | 3,93          | 4,10             | 4,44               | 4,58           | 4,46                 | 4,50                        | <b>4,27</b>      |
| <b>Mujeres</b> | 3,85             | 3,93          | 4,09             | 4,43               | 4,57           | 4,45                 | 4,49                        | <b>4,26</b>      |

### GRADO DE SATISFACCIÓN POR TRAMOS DE EDAD

|                           | Acceso a oficina | Instalaciones | Tiempo de espera | Tiempo de atención | Trato personal | Información recibida | Cumplimiento de expectativa | VALORACIÓN MEDIA |
|---------------------------|------------------|---------------|------------------|--------------------|----------------|----------------------|-----------------------------|------------------|
| <b>Menores de 35 años</b> | 3,87             | 3,95          | 4,10             | 4,43               | 4,57           | 4,45                 | 4,49                        | <b>4,27</b>      |
| <b>Entre 35 - 64 años</b> | 3,85             | 3,93          | 4,10             | 4,43               | 4,57           | 4,46                 | 4,50                        | <b>4,26</b>      |
| <b>Mayores de 65 años</b> | 3,81             | 3,91          | 4,17             | 4,44               | 4,57           | 4,48                 | 4,51                        | <b>4,30</b>      |

### GRADO DE SATISFACCIÓN POR FRECUENCIA DE USO

|                               | Acceso a oficina | Instalaciones | Tiempo de espera | Tiempo de atención | Trato personal | Información recibida | Cumplimiento de expectativa | VALORACIÓN MEDIA |
|-------------------------------|------------------|---------------|------------------|--------------------|----------------|----------------------|-----------------------------|------------------|
| <b>Uso Puntual</b>            | 3,87             | 3,95          | 4,10             | 4,43               | 4,56           | 4,44                 | 4,49                        | <b>4,26</b>      |
| <b>Uso poco frecuente</b>     | 3,85             | 3,93          | 4,09             | 4,43               | 4,57           | 4,45                 | 4,49                        | <b>4,26</b>      |
| <b>Uso bastante frecuente</b> | 3,85             | 3,93          | 4,11             | 4,43               | 4,56           | 4,45                 | 4,50                        | <b>4,26</b>      |

Realizando un análisis de dichos datos se observa lo siguiente:

- En cuanto a la segmentación de los datos por sexo no se aprecian diferencias significativas en la valoración realizada, tanto en los diferentes ítems de valoración como en la media global.
- En cuanto a la diferencia de los datos por tramos de edad, con carácter general, se aprecia una valoración media muy similar, con variaciones muy pequeñas así como una tendencia general a valorar menos los aspectos relacionados con el acceso y las instalaciones, frente a las cuestiones relativas a los tiempos de espera, dedicación y trato personal y especialmente en el de cumplimiento de la expectativa, que es el de mayor puntuación.
- Finalmente en cuanto a la segmentación de los datos por frecuencia de uso de las instalaciones, se pone de manifiesto una tendencia creciente, respecto de las anteriores encuestas, a asignar una valoración igualitaria del servicio por parte de todos los usuarios que acuden a la Oficina, con independencia de la frecuencia de utilización del mismo.

#### 4. Los resultados territorializados.

A continuación, se exponen los resultados por centros, diferenciando aquellos que reciben mayor y menor puntuación para cada uno de los aspectos consultados, con carácter general.

| <b>VALORACIÓN MEDIA GLOBAL</b>   |             |                         |             |
|----------------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
| Valoraciones más bajas.          |             | Valoraciones más altas. |             |
| <b>Santa Cruz de Tenerife</b>    | <b>2,69</b> | <b>Huesca</b>           | <b>4,87</b> |
| Salamanca                        | 3,04        | Guadalajara             | 4,84        |
| Toledo                           | 3,1         | Valladolid              | 4,78        |
| Sevilla                          | 3,17        | Bizkaia                 | 4,74        |
| Lanzarote                        | 3,2         | Ceuta                   | 4,72        |
| <b>1. El acceso a la oficina</b> |             |                         |             |
| Valoraciones más bajas.          |             | Valoraciones más altas. |             |
| <b>Santa Cruz de Tenerife</b>    | <b>1,42</b> | <b>Huesca</b>           | <b>4,73</b> |
| A Coruña                         | 1,58        | Guadalajara             | 4,71        |
| Castellón                        | 1,76        | Bizkaia                 | 4,54        |
| Salamanca                        | 1,89        | Zamora                  | 4,53        |
| Soria                            | 2,14        | La Gomera               | 4,5         |
| <b>2. Las Instalaciones</b>      |             |                         |             |
| Valoraciones más bajas.          |             | Valoraciones más altas. |             |
| <b>A Coruña</b>                  | <b>1,15</b> | <b>Huesca</b>           | <b>4,76</b> |
| Santa Cruz de Tenerife           | 2           | Valladolid              | 4,72        |
| Lanzarote                        | 2,06        | Guadalajara             | 4,7         |
| Castellón                        | 2,33        | Bizkaia                 | 4,64        |
| Salamanca                        | 2,37        | Zamora                  | 4,43        |





| <b>3. El tiempo de espera hasta que le atendimos</b> |             |                         |             |
|--|-------------|-------------------------|-------------|
| Valoraciones más bajas.                              |             | Valoraciones más altas. |             |
| <b>Sevilla</b>                                       | <b>2,08</b> | <b>Ceuta</b>            | <b>4,85</b> |
| Lanzarote  | 2,65        | Huesca                  | 4,84        |
| Salamanca  | 2,83        | Valladolid              | 4,8         |
| Teruel   | 2,87        | Lugo                    | 4,75        |
| León   | 2,93        | La Gomera               | 4,75        |

| <b>4. El tiempo que dedicamos a atenderle</b> |             |                         |             |
|---|-------------|-------------------------|-------------|
| Valoraciones más bajas.                       |             | Valoraciones más altas. |             |
| <b>Toledo</b>                                 | <b>3,28</b> | <b>Guadalajara</b>      | <b>4,94</b> |
| Sevilla                                       | 3,38        | Huesca                  | 4,91        |
| Salamanca                                     | 3,54        | Ceuta                   | 4,89        |
| Santa Cruz de Tenerife                        | 3,65        | Córdoba                 | 4,85        |
| Teruel  | 3,67        | Valladolid              | 4,85        |

| <b>5. El trato personal recibido</b>                               |             |                         |             |
|--|-------------|-------------------------|-------------|
| Valoraciones más bajas.  |             | Valoraciones más altas. |             |
| <b>Santa Cruz de Tenerife</b>                                      | <b>2,7</b>  | <b>Guadalajara</b>      | <b>4,97</b> |
| Toledo   | 3,53        | Huesca                  | 4,95        |
| Valencia   | 3,56        | Valladolid              | 4,94        |
| Salamanca  | 3,71        | Zamora                  | 4,93        |
| Sevilla  | 3,74        | Ceuta                   | 4,92        |
| <b>6. La información facilitada</b>                                |             |                         |             |
| Valoraciones más bajas.  |             | Valoraciones más altas. |             |
| <b>Santa Cruz de Tenerife</b>                                      | <b>2,74</b> | <b>Cuenca</b>           | <b>4,94</b> |
| Sevilla  | 3,38        | Huesca                  | 4,93        |
| Salamanca  | 3,44        | Guadalajara             | 4,91        |
| Toledo   | 3,47        | Ceuta                   | 4,89        |
| Madrid   | 3,56        | Córdoba                 | 4,85        |
| <b>7. La atención recibida respecto de la que esperaba recibir</b> |             |                         |             |
| Valoraciones más bajas.  |             | Valoraciones más altas. |             |
| <b>Toledo</b>  | <b>2,84</b> | <b>Guadalajara</b>      | <b>4,96</b> |
| Santa Cruz de Tenerife   | 3,28        | Huesca                  | 4,94        |
| Salamanca  | 3,52        | Cuenca                  | 4,94        |
| Sevilla  | 3,56        | Ceuta                   | 4,92        |
| Lanzarote  | 3,59        | Zamora                  | 4,88        |

Los datos que figuran en los cuadros que se exponen a continuación, y cierran este primer bloque de análisis general de los resultados, muestran la territorialización de las valoraciones medias obtenidas para cada aspecto objeto de consulta.



Junto con el primer cuadro referido a la media general del conjunto de los usuarios, aparecen a continuación las tablas con estos indicadores para cada perfil de usuario (según sexo, tramo de edad y frecuencia de uso).

ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018

MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA GENERAL

| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| Araba   | 4,26                           | 4,21                  | 4,41                  | 4,64                    | 4,74                   | 4,62                     | 4,74                      | 4,52          |
| Gipuzkoa  | 3,67                           | 3,81                  | 4,29                  | 4,43                    | 4,44                   | 4,47                     | 4,49                      | 4,23          |
| Bizkaia   | 4,54                           | 4,64                  | 4,66                  | 4,81                    | 4,87                   | 4,81                     | 4,84                      | 4,74          |
| <b>PAIS VASCO</b>   | <b>4,09</b>                    | <b>4,21</b>           | <b>4,46</b>           | <b>4,62</b>             | <b>4,65</b>            | <b>4,63</b>              | <b>4,66</b>               | <b>4,47</b>   |
| Barcelona   | 3,62                           | 3,57                  | 3,13                  | 4,32                    | 4,58                   | 4,34                     | 4,34                      | 3,99          |
| Girona  | 4,17                           | 4,23                  | 4,13                  | 4,35                    | 4,49                   | 4,41                     | 4,4                       | 4,31          |
| Lleida  | 4,31                           | 4,11                  | 4,54                  | 4,68                    | 4,69                   | 4,61                     | 4,6                       | 4,51          |
| Tarragona   | 3,47                           | 3,58                  | 3,75                  | 4,13                    | 4,46                   | 4,43                     | 4,32                      | 4,02          |
| <b>CATALUÑA</b>   | <b>3,71</b>                    | <b>3,71</b>           | <b>3,54</b>           | <b>4,3</b>              | <b>4,54</b>            | <b>4,39</b>              | <b>4,36</b>               | <b>4,08</b>   |
| A Coruña  | 1,58                           | 1,15                  | 3,42                  | 4,04                    | 4,23                   | 4,27                     | 4,23                      | 3,27          |
| Lugo  | 3,83                           | 4,13                  | 4,75                  | 4,78                    | 4,8                    | 4,78                     | 4,78                      | 4,55          |
| Ourense   | 4,11                           | 3,95                  | 3,99                  | 4,29                    | 4,5                    | 4,4                      | 4,41                      | 4,24          |
| Pontevedra  | 2,9                            | 3,56                  | 4,19                  | 4,54                    | 4,58                   | 4,46                     | 4,33                      | 4,08          |
| <b>GALICIA</b>  | <b>3,66</b>                    | <b>3,84</b>           | <b>4,41</b>           | <b>4,58</b>             | <b>4,67</b>            | <b>4,61</b>              | <b>4,6</b>                | <b>4,34</b>   |
| Sevilla   | 3,15                           | 2,9                   | 2,08                  | 3,38                    | 3,74                   | 3,38                     | 3,56                      | 3,17          |
| Almería   | 4,22                           | 3,83                  | 4,21                  | 4,5                     | 4,61                   | 4,57                     | 4,6                       | 4,36          |
| Cádiz   | 4,3                            | 4,42                  | 4,38                  | 4,62                    | 4,74                   | 4,64                     | 4,7                       | 4,54          |
| Córdoba   | 3,95                           | 4,25                  | 4,69                  | 4,85                    | 4,89                   | 4,85                     | 4,79                      | 4,61          |
| Granada   | 4,17                           | 4,21                  | 3,84                  | 4,3                     | 4,58                   | 4,33                     | 4,44                      | 4,27          |
| Huelva  | 4,09                           | 4,02                  | 4,22                  | 4,43                    | 4,5                    | 4,47                     | 4,43                      | 4,31          |
| Jaén  | 3,5                            | 3,55                  | 4,49                  | 4,65                    | 4,76                   | 4,64                     | 4,58                      | 4,31          |
| Málaga  | 2,77                           | 3,66                  | 3,61                  | 3,82                    | 4,03                   | 3,96                     | 4,05                      | 3,7           |
| <b>ANDALUCÍA</b>  | <b>3,93</b>                    | <b>4,06</b>           | <b>4,24</b>           | <b>4,5</b>              | <b>4,63</b>            | <b>4,53</b>              | <b>4,55</b>               | <b>4,35</b>   |
| <b>ASTURIAS</b>   | <b>3,84</b>                    | <b>3,95</b>           | <b>4,2</b>            | <b>4,3</b>              | <b>4,39</b>            | <b>4,19</b>              | <b>4,28</b>               | <b>4,16</b>   |
| <b>CANTABRIA</b>  | <b>4,15</b>                    | <b>4,29</b>           | <b>4,43</b>           | <b>4,66</b>             | <b>4,7</b>             | <b>4,43</b>              | <b>4,55</b>               | <b>4,46</b>   |
| <b>LA RIOJA</b>   | <b>4,45</b>                    | <b>3,99</b>           | <b>4,59</b>           | <b>4,7</b>              | <b>4,78</b>            | <b>4,68</b>              | <b>4,72</b>               | <b>4,56</b>   |
| <b>MURCIA</b>   | <b>2,93</b>                    | <b>2,96</b>           | <b>3,72</b>           | <b>4,3</b>              | <b>4,41</b>            | <b>4,37</b>              | <b>4,37</b>               | <b>3,87</b>   |
| Valencia  | 3,23                           | 3,37                  | 3,99                  | 3,77                    | 3,56                   | 4,17                     | 4,3                       | 3,77          |
| Alicante  | 3,95                           | 3,77                  | 4,01                  | 4,29                    | 4,37                   | 4,3                      | 4,33                      | 4,15          |
| Castellón   | 1,76                           | 2,33                  | 3,76                  | 4,49                    | 4,69                   | 4,6                      | 4,56                      | 3,74          |
| <b>C. VALENCIANA</b>  | <b>3,08</b>                    | <b>3,22</b>           | <b>3,93</b>           | <b>4,21</b>             | <b>4,25</b>            | <b>4,36</b>              | <b>4,39</b>               | <b>3,92</b>   |
| Zaragoza  | 2,58                           | 3,08                  | 3,96                  | 4,2                     | 4,3                    | 4,37                     | 4,38                      | 3,84          |
| Huesca  | 4,73                           | 4,76                  | 4,84                  | 4,91                    | 4,95                   | 4,93                     | 4,94                      | 4,87          |
| Teruel  | 2,56                           | 2,51                  | 2,87                  | 3,67                    | 3,93                   | 3,9                      | 3,95                      | 3,34          |
| <b>ARAGÓN</b>   | <b>3,46</b>                    | <b>3,68</b>           | <b>4,14</b>           | <b>4,41</b>             | <b>4,5</b>             | <b>4,52</b>              | <b>4,54</b>               | <b>4,18</b>   |
| Toledo  | 2,63                           | 2,75                  | 3,19                  | 3,28                    | 3,53                   | 3,47                     | 2,84                      | 3,1           |
| Albacete  | 4,32                           | 4,33                  | 4,5                   | 4,68                    | 4,77                   | 4,66                     | 4,73                      | 4,57          |

Junto con el primer cuadro referido a la media general del conjunto de los usuarios, aparecen a continuación las tablas con estos indicadores para cada perfil de usuario (según sexo, tramo de edad y frecuencia de uso).

ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018

MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA GENERAL

| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| Ciudad Real   | 3,96                           | 4,07                  | 4,34                  | 4,48                    | 4,58                   | 4,49                     | 4,44                      | 4,34          |
| Cuenca  | 2,88                           | 3,24                  | 4,3                   | 4,79                    | 4,76                   | 4,94                     | 4,94                      | 4,26          |
| Guadalajara   | 4,71                           | 4,7                   | 4,66                  | 4,94                    | 4,97                   | 4,91                     | 4,96                      | 4,84          |
| <b>CASTILLA LA MANCHA</b>   | 4,14                           | 4,18                  | 4,41                  | 4,61                    | 4,69                   | 4,62                     | 4,62                      | 4,47          |
| Las Palmas  | 4,13                           | 4,06                  | 4,14                  | 4,42                    | 4,58                   | 4,58                     | 4,63                      | 4,36          |
| S. Cruz de Tenerife   | 1,42                           | 2                     | 3,02                  | 3,65                    | 2,7                    | 2,74                     | 3,28                      | 2,69          |
| D.I. Fuerteventura  | 3,87                           | 3,88                  | 4                     | 4,13                    | 4,22                   | 4,23                     | 4,32                      | 4,09          |
| D.I. Lanzarote  | 2,18                           | 2,06                  | 2,65                  | 3,76                    | 4,12                   | 4,06                     | 3,59                      | 3,2           |
| D.I. La Palma   | 4,1                            | 4,29                  | 4,25                  | 4,6                     | 4,78                   | 4,76                     | 4,75                      | 4,5           |
| D.I. La Gomera  | 4,5                            | 4,25                  | 4,75                  | 4,81                    | 4,88                   | 4,81                     | 4,75                      | 4,68          |
| D.I. El Hierro  | 3,98                           | 4,4                   | 4,7                   | 4,73                    | 4,73                   | 4,7                      | 4,73                      | 4,57          |
| <b>CANARIAS</b>   | 3,65                           | 3,76                  | 4,01                  | 4,3                     | 4,3                    | 4,3                      | 4,37                      | 4,1           |
| <b>C. FORAL DE NAVARRA</b>  | 3,75                           | 3,74                  | 4,09                  | 4,32                    | 4,4                    | 4,19                     | 4,26                      | 4,11          |
| Badajoz   | 4,26                           | 4,05                  | 3,61                  | 4,21                    | 4,5                    | 4,31                     | 4,35                      | 4,18          |
| Cáceres   | 4,23                           | 4,25                  | 4,41                  | 4,52                    | 4,59                   | 4,52                     | 4,55                      | 4,44          |
| <b>EXTREMADURA</b>  | 4,25                           | 4,14                  | 3,96                  | 4,34                    | 4,54                   | 4,4                      | 4,44                      | 4,3           |
| Mallorca  | 3,64                           | 3,62                  | 3,22                  | 4,18                    | 4,29                   | 4,13                     | 4,33                      | 3,92          |
| D.I. Ibiza  | 3,8                            | 3,27                  | 3,8                   | 3,87                    | 4,27                   | 4,27                     | 4,47                      | 3,96          |
| D.I. Menorca  | 3,17                           | 3,83                  | 4,5                   | 4,67                    | 4,67                   | 4,67                     | 4,5                       | 4,29          |
| <b>ILLES BALEARS</b>  | 3,64                           | 3,56                  | 3,47                  | 4,15                    | 4,32                   | 4,21                     | 4,38                      | 3,96          |
| <b>MADRID</b>   | 3,78                           | 3,79                  | 3,85                  | 4,1                     | 4,58                   | 3,56                     | 4,1                       | 3,97          |
| Valladolid  | 4,46                           | 4,72                  | 4,8                   | 4,85                    | 4,94                   | 4,81                     | 4,87                      | 4,78          |
| Ávila   | 3,84                           | 3,96                  | 4,26                  | 4,53                    | 4,64                   | 4,55                     | 4,54                      | 4,33          |
| Burgos  | 3,88                           | 4,13                  | 4,07                  | 4,35                    | 4,5                    | 4,42                     | 4,46                      | 4,26          |
| León  | 2,63                           | 2,48                  | 2,93                  | 4                       | 4,46                   | 4,35                     | 4,38                      | 3,6           |
| Palencia  | 4,29                           | 4,21                  | 4,18                  | 4,37                    | 4,49                   | 4,53                     | 4,47                      | 4,36          |
| Salamanca   | 1,89                           | 2,37                  | 2,83                  | 3,54                    | 3,71                   | 3,44                     | 3,52                      | 3,04          |
| Segovia   | 4,19                           | 4,21                  | 4,02                  | 4,46                    | 4,61                   | 4,43                     | 4,57                      | 4,36          |
| Soria   | 2,14                           | 3,49                  | 4,46                  | 4,58                    | 4,65                   | 4,65                     | 4,64                      | 4,09          |
| Zamora  | 4,53                           | 4,43                  | 4,51                  | 4,81                    | 4,93                   | 4,82                     | 4,88                      | 4,7           |
| <b>CASTILLA Y LEÓN</b>  | 3,81                           | 3,98                  | 4,07                  | 4,42                    | 4,57                   | 4,47                     | 4,52                      | 4,26          |
| <b>CEUTA</b>  | 4,23                           | 4,34                  | 4,85                  | 4,89                    | 4,92                   | 4,89                     | 4,92                      | 4,72          |
| <b>MELILLA</b>  | 4,26                           | 4,26                  | 4,67                  | 4,72                    | 4,72                   | 4,67                     | 4,72                      | 4,57          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3,85</b>                    | <b>3,93</b>           | <b>4,1</b>            | <b>4,43</b>             | <b>4,57</b>            | <b>4,45</b>              | <b>4,5</b>                | <b>4,26</b>   |



| ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018  |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
|--|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| MEDIA DE RESULTADOS POR SEXO – HOMBRE: MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES              | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
| Araba  | 4,34                           | 4,24                  | 4,55                  | 4,72                    | 4,90                   | 4,76                     | 4,86                      | 4,62          |
| Gipuzkoa   | 3,67                           | 3,82                  | 4,32                  | 4,47                    | 4,50                   | 4,50                     | 4,53                      | 4,26          |
| Bizkaia  | 4,52                           | 4,64                  | 4,65                  | 4,81                    | 4,86                   | 4,82                     | 4,83                      | 4,73          |
| <b>PAIS VASCO</b>  | <b>4,09</b>                    | <b>4,21</b>           | <b>4,48</b>           | <b>4,64</b>             | <b>4,68</b>            | <b>4,65</b>              | <b>4,68</b>               | <b>4,49</b>   |
| Barcelona  | 3,62                           | 3,57                  | 3,14                  | 4,31                    | 4,59                   | 4,33                     | 4,33                      | 3,98          |
| Girona   | 4,13                           | 4,20                  | 4,13                  | 4,32                    | 4,46                   | 4,40                     | 4,36                      | 4,29          |
| Lleida   | 4,24                           | 4,09                  | 4,50                  | 4,65                    | 4,67                   | 4,59                     | 4,61                      | 4,48          |
| Tarragona  | 3,47                           | 3,55                  | 3,73                  | 4,10                    | 4,44                   | 4,42                     | 4,29                      | 4,00          |
| <b>CATALUÑA</b>  | <b>3,70</b>                    | <b>3,70</b>           | <b>3,53</b>           | <b>4,28</b>             | <b>4,54</b>            | <b>4,38</b>              | <b>4,34</b>               | <b>4,07</b>   |
| A Coruña   | 1,20                           | 1,05                  | 3,35                  | 3,85                    | 4,10                   | 4,10                     | 4,10                      | 3,11          |
| Lugo   | 3,86                           | 4,14                  | 4,79                  | 4,78                    | 4,81                   | 4,78                     | 4,78                      | 4,56          |
| Ourense  | 4,14                           | 4,00                  | 4,08                  | 4,35                    | 4,53                   | 4,45                     | 4,45                      | 4,29          |
| Pontevedra   | 2,68                           | 3,42                  | 4,24                  | 4,45                    | 4,47                   | 4,34                     | 4,32                      | 3,99          |
| <b>GALICIA</b>   | <b>3,66</b>                    | <b>3,85</b>           | <b>4,46</b>           | <b>4,58</b>             | <b>4,66</b>            | <b>4,61</b>              | <b>4,61</b>               | <b>4,35</b>   |
| Sevilla  | 3,16                           | 2,89                  | 2,13                  | 3,34                    | 3,71                   | 3,34                     | 3,53                      | 3,16          |
| Almería  | 4,18                           | 3,83                  | 4,14                  | 4,47                    | 4,58                   | 4,58                     | 4,59                      | 4,34          |
| Cádiz  | 4,30                           | 4,42                  | 4,42                  | 4,63                    | 4,74                   | 4,63                     | 4,69                      | 4,55          |
| Córdoba  | 3,95                           | 4,25                  | 4,69                  | 4,85                    | 4,88                   | 4,85                     | 4,78                      | 4,61          |
| Granada  | 4,19                           | 4,23                  | 3,82                  | 4,27                    | 4,57                   | 4,31                     | 4,42                      | 4,26          |
| Huelva   | 4,10                           | 4,02                  | 4,23                  | 4,50                    | 4,53                   | 4,55                     | 4,49                      | 4,35          |
| Jaén   | 3,56                           | 3,58                  | 4,52                  | 4,67                    | 4,78                   | 4,65                     | 4,58                      | 4,33          |
| Málaga   | 2,80                           | 3,72                  | 3,59                  | 3,84                    | 4,02                   | 3,94                     | 4,03                      | 3,71          |
| <b>ANDALUCÍA</b>   | <b>3,94</b>                    | <b>4,07</b>           | <b>4,23</b>           | <b>4,51</b>             | <b>4,63</b>            | <b>4,54</b>              | <b>4,55</b>               | <b>4,35</b>   |
| <b>ASTURIAS</b>  | <b>3,84</b>                    | <b>3,99</b>           | <b>4,24</b>           | <b>4,33</b>             | <b>4,38</b>            | <b>4,23</b>              | <b>4,29</b>               | <b>4,19</b>   |
| <b>CANTABRIA</b>   | <b>4,16</b>                    | <b>4,29</b>           | <b>4,43</b>           | <b>4,66</b>             | <b>4,69</b>            | <b>4,42</b>              | <b>4,53</b>               | <b>4,45</b>   |
| <b>LA RIOJA</b>  | <b>4,44</b>                    | <b>3,96</b>           | <b>4,63</b>           | <b>4,70</b>             | <b>4,80</b>            | <b>4,71</b>              | <b>4,73</b>               | <b>4,57</b>   |
| <b>MURCIA</b>  | <b>3,00</b>                    | <b>3,03</b>           | <b>3,54</b>           | <b>4,23</b>             | <b>4,36</b>            | <b>4,31</b>              | <b>4,31</b>               | <b>3,83</b>   |
| Valencia   | 3,33                           | 3,47                  | 4,14                  | 3,93                    | 3,75                   | 4,32                     | 4,47                      | 3,92          |
| Alicante   | 3,93                           | 3,73                  | 4,03                  | 4,32                    | 4,38                   | 4,32                     | 4,33                      | 4,15          |
| Castellón  | 1,82                           | 2,34                  | 3,84                  | 4,55                    | 4,67                   | 4,60                     | 4,56                      | 3,77          |
| <b>C. VALENCIANA</b>   | <b>3,10</b>                    | <b>3,22</b>           | <b>4,00</b>           | <b>4,28</b>             | <b>4,30</b>            | <b>4,41</b>              | <b>4,44</b>               | <b>3,96</b>   |
| Zaragoza   | 2,62                           | 3,03                  | 3,92                  | 4,20                    | 4,30                   | 4,34                     | 4,37                      | 3,83          |
| Huesca   | 4,73                           | 4,75                  | 4,84                  | 4,91                    | 4,94                   | 4,92                     | 4,93                      | 4,86          |
| Teruel   | 2,53                           | 2,49                  | 2,91                  | 3,73                    | 4,00                   | 3,99                     | 4,02                      | 3,38          |

| ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018  |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
|--|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| MEDIA DE RESULTADOS POR SEXO – HOMBRE: MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES              | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
| <b>ARAGÓN</b>  | 3,46                           | 3,64                  | 4,12                  | 4,41                    | 4,51                   | 4,52                     | 4,54                      | 4,17          |
| Toledo   | 2,82                           | 2,86                  | 3,14                  | 3,39                    | 3,57                   | 3,68                     | 2,71                      | 3,17          |
| Albacete   | 4,30                           | 4,33                  | 4,53                  | 4,70                    | 4,77                   | 4,67                     | 4,74                      | 4,58          |
| Ciudad Real  | 3,92                           | 4,02                  | 4,29                  | 4,44                    | 4,55                   | 4,45                     | 4,39                      | 4,29          |
| Cuenca   | 3,00                           | 3,37                  | 4,27                  | 4,80                    | 4,73                   | 4,93                     | 4,93                      | 4,29          |
| Guadalajara  | 4,73                           | 4,70                  | 4,73                  | 4,93                    | 4,97                   | 4,92                     | 4,97                      | 4,85          |
| <b>CASTILLA LA MANCHA</b>  | 4,14                           | 4,19                  | 4,42                  | 4,62                    | 4,70                   | 4,63                     | 4,61                      | 4,47          |
| Las Palmas   | 4,07                           | 4,01                  | 4,12                  | 4,43                    | 4,56                   | 4,56                     | 4,61                      | 4,34          |
| S. Cruz de Tenerife  | 1,60                           | 2,06                  | 2,94                  | 3,54                    | 2,66                   | 2,69                     | 3,34                      | 2,69          |
| D.I. Fuerteventura   | 3,84                           | 3,83                  | 4,05                  | 4,17                    | 4,24                   | 4,19                     | 4,31                      | 4,09          |
| D.I. Lanzarote   | 2,13                           | 2,13                  | 2,56                  | 3,75                    | 4,13                   | 4,06                     | 3,56                      | 3,19          |
| D.I. La Palma  | 4,11                           | 4,30                  | 4,33                  | 4,69                    | 4,83                   | 4,83                     | 4,81                      | 4,56          |
| D.I. La Gomera   | 4,38                           | 4,15                  | 4,77                  | 4,77                    | 4,85                   | 4,77                     | 4,77                      | 4,64          |
| D.I. El Hierro   | 3,97                           | 4,34                  | 4,69                  | 4,69                    | 4,69                   | 4,66                     | 4,69                      | 4,53          |
| <b>CANARIAS</b>  | 3,64                           | 3,74                  | 4,02                  | 4,31                    | 4,31                   | 4,29                     | 4,39                      | 4,10          |
| <b>C. FORAL DE NAVARRA</b>   | 3,74                           | 3,77                  | 4,08                  | 4,31                    | 4,39                   | 4,19                     | 4,27                      | 4,11          |
| Badajoz  | 4,26                           | 4,07                  | 3,58                  | 4,21                    | 4,51                   | 4,32                     | 4,37                      | 4,19          |
| Cáceres  | 4,21                           | 4,23                  | 4,42                  | 4,53                    | 4,59                   | 4,51                     | 4,55                      | 4,43          |
| <b>EXTREMADURA</b>   | 4,23                           | 4,14                  | 3,93                  | 4,35                    | 4,54                   | 4,40                     | 4,45                      | 4,29          |
| Mallorca   | 3,56                           | 3,54                  | 3,29                  | 4,17                    | 4,24                   | 4,12                     | 4,34                      | 3,89          |
| D.I. Ibiza   | 3,77                           | 3,31                  | 3,77                  | 4,00                    | 4,46                   | 4,46                     | 4,77                      | 4,08          |
| D.I. Menorca   | 3,17                           | 3,83                  | 4,50                  | 4,67                    | 4,67                   | 4,67                     | 4,50                      | 4,29          |
| <b>ILLES BALEARS</b>   | 3,57                           | 3,52                  | 3,52                  | 4,18                    | 4,33                   | 4,25                     | 4,45                      | 3,97          |
| <b>MADRID</b>  | 3,74                           | 3,75                  | 3,88                  | 4,09                    | 4,61                   | 3,60                     | 4,16                      | 3,98          |
| Valladolid   | 4,47                           | 4,76                  | 4,84                  | 4,90                    | 4,98                   | 4,86                     | 4,92                      | 4,82          |
| Ávila  | 3,82                           | 3,95                  | 4,18                  | 4,50                    | 4,62                   | 4,53                     | 4,52                      | 4,30          |
| Burgos   | 3,85                           | 4,12                  | 4,05                  | 4,36                    | 4,53                   | 4,44                     | 4,48                      | 4,26          |
| León   | 2,80                           | 2,64                  | 2,99                  | 4,05                    | 4,58                   | 4,48                     | 4,44                      | 3,71          |
| Palencia   | 4,26                           | 4,20                  | 4,21                  | 4,38                    | 4,53                   | 4,54                     | 4,46                      | 4,37          |
| Salamanca  | 1,77                           | 2,29                  | 2,79                  | 3,50                    | 3,64                   | 3,32                     | 3,43                      | 2,96          |
| Segovia  | 4,16                           | 4,20                  | 4,07                  | 4,48                    | 4,62                   | 4,43                     | 4,59                      | 4,36          |
| Soria  | 2,07                           | 3,52                  | 4,50                  | 4,66                    | 4,64                   | 4,64                     | 4,64                      | 4,10          |
| Zamora   | 4,57                           | 4,43                  | 4,56                  | 4,83                    | 4,92                   | 4,80                     | 4,87                      | 4,71          |
| <b>CASTILLA Y LEÓN</b>   | 3,80                           | 3,99                  | 4,08                  | 4,43                    | 4,59                   | 4,48                     | 4,52                      | 4,27          |
| <b>CEUTA</b>   | 4,22                           | 4,35                  | 4,82                  | 4,87                    | 4,91                   | 4,87                     | 4,90                      | 4,71          |
| <b>MELILLA</b>   | 4,40                           | 4,34                  | 4,78                  | 4,82                    | 4,84                   | 4,80                     | 4,80                      | 4,68          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3,85</b>                    | <b>3,93</b>           | <b>4,10</b>           | <b>4,44</b>             | <b>4,58</b>            | <b>4,46</b>              | <b>4,50</b>               | <b>4,27</b>   |



| ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018   |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| MEDIA DE RESULTADOS POR SEXO – MUJER: MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES             | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
| Araba   | 4,22                           | 4,19                  | 4,38                  | 4,65                    | 4,76                   | 4,62                     | 4,73                      | 4,51          |
| Gipuzkoa  | 3,66                           | 3,81                  | 4,29                  | 4,42                    | 4,44                   | 4,47                     | 4,48                      | 4,22          |
| Bizkaia   | 4,56                           | 4,65                  | 4,68                  | 4,84                    | 4,90                   | 4,84                     | 4,86                      | 4,76          |
| <b>PAIS VASCO</b>   | <b>4,09</b>                    | <b>4,21</b>           | <b>4,47</b>           | <b>4,62</b>             | <b>4,66</b>            | <b>4,64</b>              | <b>4,66</b>               | <b>4,48</b>   |
| Barcelona   | 3,62                           | 3,55                  | 3,10                  | 4,30                    | 4,56                   | 4,34                     | 4,34                      | 3,97          |
| Girona  | 4,13                           | 4,20                  | 4,10                  | 4,33                    | 4,48                   | 4,38                     | 4,38                      | 4,29          |
| Lleida  | 4,29                           | 4,10                  | 4,54                  | 4,67                    | 4,68                   | 4,60                     | 4,59                      | 4,50          |
| Tarragona   | 3,46                           | 3,57                  | 3,73                  | 4,13                    | 4,47                   | 4,43                     | 4,31                      | 4,01          |
| <b>CATALUÑA</b>   | <b>3,70</b>                    | <b>3,69</b>           | <b>3,51</b>           | <b>4,28</b>             | <b>4,53</b>            | <b>4,39</b>              | <b>4,35</b>               | <b>4,06</b>   |
| A Coruña  | 1,58                           | 1,15                  | 3,42                  | 4,04                    | 4,23                   | 4,27                     | 4,23                      | 3,27          |
| Lugo  | 3,82                           | 4,13                  | 4,76                  | 4,79                    | 4,82                   | 4,78                     | 4,78                      | 4,55          |
| Ourense   | 4,11                           | 3,95                  | 3,99                  | 4,29                    | 4,50                   | 4,40                     | 4,40                      | 4,23          |
| Pontevedra  | 2,87                           | 3,57                  | 4,24                  | 4,63                    | 4,67                   | 4,54                     | 4,41                      | 4,13          |
| <b>GALICIA</b>  | <b>3,64</b>                    | <b>3,83</b>           | <b>4,41</b>           | <b>4,59</b>             | <b>4,68</b>            | <b>4,62</b>              | <b>4,60</b>               | <b>4,34</b>   |
| Sevilla   | 3,32                           | 3,00                  | 2,06                  | 3,32                    | 3,74                   | 3,50                     | 3,56                      | 3,21          |
| Almería   | 4,23                           | 3,84                  | 4,20                  | 4,49                    | 4,59                   | 4,55                     | 4,59                      | 4,36          |
| Cádiz   | 4,31                           | 4,43                  | 4,39                  | 4,63                    | 4,75                   | 4,65                     | 4,71                      | 4,55          |
| Córdoba   | 3,96                           | 4,25                  | 4,70                  | 4,87                    | 4,89                   | 4,86                     | 4,79                      | 4,62          |
| Granada   | 4,16                           | 4,21                  | 3,80                  | 4,29                    | 4,59                   | 4,31                     | 4,45                      | 4,26          |
| Huelva  | 4,10                           | 4,02                  | 4,23                  | 4,40                    | 4,48                   | 4,44                     | 4,40                      | 4,30          |
| Jaén  | 3,48                           | 3,53                  | 4,48                  | 4,64                    | 4,75                   | 4,62                     | 4,56                      | 4,29          |
| Málaga  | 2,78                           | 3,69                  | 3,64                  | 3,84                    | 4,05                   | 3,98                     | 4,09                      | 3,72          |
| <b>ANDALUCÍA</b>  | <b>3,94</b>                    | <b>4,07</b>           | <b>4,24</b>           | <b>4,50</b>             | <b>4,63</b>            | <b>4,53</b>              | <b>4,55</b>               | <b>4,35</b>   |
| <b>ASTURIAS</b>   | <b>3,84</b>                    | <b>3,96</b>           | <b>4,19</b>           | <b>4,30</b>             | <b>4,40</b>            | <b>4,18</b>              | <b>4,27</b>               | <b>4,16</b>   |
| <b>CANTABRIA</b>  | <b>4,14</b>                    | <b>4,25</b>           | <b>4,40</b>           | <b>4,64</b>             | <b>4,68</b>            | <b>4,43</b>              | <b>4,57</b>               | <b>4,44</b>   |
| <b>LA RIOJA</b>   | <b>4,45</b>                    | <b>3,99</b>           | <b>4,59</b>           | <b>4,69</b>             | <b>4,77</b>            | <b>4,68</b>              | <b>4,71</b>               | <b>4,55</b>   |
| <b>MURCIA</b>   | <b>2,96</b>                    | <b>2,98</b>           | <b>3,69</b>           | <b>4,29</b>             | <b>4,40</b>            | <b>4,36</b>              | <b>4,36</b>               | <b>3,86</b>   |
| Valencia  | 3,21                           | 3,35                  | 3,95                  | 3,73                    | 3,57                   | 4,20                     | 4,27                      | 3,75          |
| Alicante  | 4,00                           | 3,79                  | 4,02                  | 4,31                    | 4,39                   | 4,32                     | 4,35                      | 4,17          |
| Castellón   | 1,72                           | 2,29                  | 3,70                  | 4,47                    | 4,68                   | 4,58                     | 4,53                      | 3,71          |
| <b>C. VALENCIANA</b>  | <b>3,09</b>                    | <b>3,21</b>           | <b>3,90</b>           | <b>4,20</b>             | <b>4,25</b>            | <b>4,36</b>              | <b>4,39</b>               | <b>3,91</b>   |
| Zaragoza  | 2,59                           | 3,08                  | 3,94                  | 4,21                    | 4,28                   | 4,36                     | 4,39                      | 3,84          |
| Huesca  | 4,73                           | 4,75                  | 4,82                  | 4,90                    | 4,94                   | 4,92                     | 4,93                      | 4,86          |
| Teruel  | 2,55                           | 2,50                  | 2,86                  | 3,66                    | 3,91                   | 3,88                     | 3,93                      | 3,33          |
| <b>ARAGÓN</b>   | <b>3,44</b>                    | <b>3,65</b>           | <b>4,11</b>           | <b>4,39</b>             | <b>4,48</b>            | <b>4,50</b>              | <b>4,53</b>               | <b>4,16</b>   |
| Toledo  | 2,63                           | 2,75                  | 3,19                  | 3,28                    | 3,53                   | 3,47                     | 2,84                      | 3,10          |

## ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018

## MEDIA DE RESULTADOS POR SEXO – MUJER: MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL

| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| Albacete  | 4,33                           | 4,33                  | 4,50                  | 4,67                    | 4,76                   | 4,66                     | 4,72                      | 4,57          |
| Ciudad Real   | 3,94                           | 4,06                  | 4,33                  | 4,46                    | 4,57                   | 4,48                     | 4,42                      | 4,32          |
| Cuenca  | 2,97                           | 3,29                  | 4,26                  | 4,77                    | 4,74                   | 4,94                     | 4,94                      | 4,27          |
| Guadalajara   | 4,72                           | 4,71                  | 4,65                  | 4,94                    | 4,97                   | 4,91                     | 4,96                      | 4,84          |
| <b>CASTILLA LA MANCHA</b>   | <b>4,15</b>                    | <b>4,19</b>           | <b>4,40</b>           | <b>4,60</b>             | <b>4,69</b>            | <b>4,61</b>              | <b>4,61</b>               | <b>4,46</b>   |
| Las Palmas  | 4,12                           | 4,05                  | 4,13                  | 4,41                    | 4,58                   | 4,58                     | 4,63                      | 4,36          |
| S. Cruz de Tenerife   | 1,39                           | 1,98                  | 3,05                  | 3,68                    | 2,66                   | 2,80                     | 3,24                      | 2,69          |
| D.I. Fuerteventura  | 3,87                           | 3,88                  | 3,99                  | 4,13                    | 4,23                   | 4,23                     | 4,33                      | 4,09          |
| D.I. Lanzarote  | 2,20                           | 2,07                  | 2,67                  | 3,73                    | 4,13                   | 4,13                     | 3,60                      | 3,22          |
| D.I. La Palma   | 4,07                           | 4,27                  | 4,22                  | 4,59                    | 4,78                   | 4,76                     | 4,75                      | 4,49          |
| D.I. La Gomera  | 4,53                           | 4,27                  | 4,73                  | 4,80                    | 4,87                   | 4,80                     | 4,73                      | 4,68          |
| D.I. El Hierro  | 3,97                           | 4,39                  | 4,67                  | 4,69                    | 4,69                   | 4,67                     | 4,69                      | 4,54          |
| <b>CANARIAS</b>   | <b>3,64</b>                    | <b>3,76</b>           | <b>4,00</b>           | <b>4,29</b>             | <b>4,29</b>            | <b>4,30</b>              | <b>4,37</b>               | <b>4,09</b>   |
| <b>C. FORAL DE NAVARRA</b>  | <b>3,77</b>                    | <b>3,77</b>           | <b>4,10</b>           | <b>4,37</b>             | <b>4,41</b>            | <b>4,21</b>              | <b>4,28</b>               | <b>4,13</b>   |
| Badajoz   | 4,27                           | 4,05                  | 3,60                  | 4,19                    | 4,49                   | 4,31                     | 4,34                      | 4,18          |
| Cáceres   | 4,25                           | 4,25                  | 4,40                  | 4,52                    | 4,60                   | 4,53                     | 4,56                      | 4,44          |
| <b>EXTREMADURA</b>  | <b>4,26</b>                    | <b>4,14</b>           | <b>3,95</b>           | <b>4,34</b>             | <b>4,54</b>            | <b>4,41</b>              | <b>4,44</b>               | <b>4,30</b>   |
| Mallorca  | 3,64                           | 3,62                  | 3,22                  | 4,18                    | 4,29                   | 4,13                     | 4,33                      | 3,92          |
| D.I. Ibiza  | 3,80                           | 3,27                  | 3,80                  | 3,87                    | 4,27                   | 4,27                     | 4,47                      | 3,96          |
| D.I. Menorca  | 3,17                           | 3,83                  | 4,50                  | 4,67                    | 4,67                   | 4,67                     | 4,50                      | 4,29          |
| <b>ILLES BALEARS</b>  | <b>3,64</b>                    | <b>3,56</b>           | <b>3,47</b>           | <b>4,15</b>             | <b>4,32</b>            | <b>4,21</b>              | <b>4,38</b>               | <b>3,96</b>   |
| <b>MADRID</b>   | <b>3,83</b>                    | <b>3,80</b>           | <b>3,85</b>           | <b>4,11</b>             | <b>4,59</b>            | <b>3,59</b>              | <b>4,12</b>               | <b>3,98</b>   |
| Valladolid  | 4,47                           | 4,69                  | 4,78                  | 4,84                    | 4,94                   | 4,80                     | 4,86                      | 4,77          |
| Ávila   | 3,84                           | 3,97                  | 4,29                  | 4,54                    | 4,64                   | 4,55                     | 4,54                      | 4,34          |
| Burgos  | 3,87                           | 4,13                  | 4,07                  | 4,35                    | 4,48                   | 4,41                     | 4,45                      | 4,25          |
| León  | 2,68                           | 2,51                  | 2,92                  | 3,95                    | 4,41                   | 4,30                     | 4,33                      | 3,59          |
| Palencia  | 4,27                           | 4,17                  | 4,16                  | 4,32                    | 4,45                   | 4,49                     | 4,43                      | 4,33          |
| Salamanca   | 1,90                           | 2,38                  | 2,83                  | 3,55                    | 3,72                   | 3,45                     | 3,52                      | 3,05          |
| Segovia   | 4,18                           | 4,19                  | 4,05                  | 4,47                    | 4,60                   | 4,42                     | 4,57                      | 4,35          |
| Soria   | 2,14                           | 3,46                  | 4,43                  | 4,57                    | 4,64                   | 4,65                     | 4,62                      | 4,07          |
| Zamora  | 4,52                           | 4,43                  | 4,51                  | 4,80                    | 4,92                   | 4,81                     | 4,88                      | 4,70          |
| <b>CASTILLA Y LEÓN</b>  | <b>3,80</b>                    | <b>3,97</b>           | <b>4,08</b>           | <b>4,41</b>             | <b>4,56</b>            | <b>4,46</b>              | <b>4,51</b>               | <b>4,26</b>   |
| <b>CEUTA</b>  | <b>4,25</b>                    | <b>4,37</b>           | <b>4,88</b>           | <b>4,90</b>             | <b>4,96</b>            | <b>4,93</b>              | <b>4,96</b>               | <b>4,75</b>   |
| <b>MELILLA</b>  | <b>4,19</b>                    | <b>4,23</b>           | <b>4,65</b>           | <b>4,71</b>             | <b>4,71</b>            | <b>4,66</b>              | <b>4,71</b>               | <b>4,55</b>   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3,85</b>                    | <b>3,93</b>           | <b>4,09</b>           | <b>4,43</b>             | <b>4,57</b>            | <b>4,45</b>              | <b>4,49</b>               | <b>4,26</b>   |





| ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018  |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
|--|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| RESULTADOS POR EDAD – HASTA 35 AÑOS: MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES            | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
| Araba  | 4,24                           | 4,22                  | 4,49                  | 4,62                    | 4,73                   | 4,62                     | 4,73                      | 4,52          |
| Gipuzkoa   | 3,65                           | 3,80                  | 4,29                  | 4,42                    | 4,44                   | 4,47                     | 4,48                      | 4,22          |
| Bizkaia  | 4,53                           | 4,65                  | 4,64                  | 4,80                    | 4,86                   | 4,78                     | 4,82                      | 4,73          |
| <b>PAIS VASCO</b>  | <b>4,09</b>                    | <b>4,22</b>           | <b>4,46</b>           | <b>4,61</b>             | <b>4,65</b>            | <b>4,63</b>              | <b>4,65</b>               | <b>4,47</b>   |
| Barcelona  | 3,63                           | 3,59                  | 3,12                  | 4,32                    | 4,59                   | 4,35                     | 4,35                      | 3,99          |
| Girona   | 4,16                           | 4,24                  | 4,19                  | 4,37                    | 4,48                   | 4,39                     | 4,40                      | 4,32          |
| Lleida   | 4,24                           | 4,04                  | 4,47                  | 4,63                    | 4,66                   | 4,56                     | 4,56                      | 4,45          |
| Tarragona  | 3,52                           | 3,62                  | 3,74                  | 4,10                    | 4,42                   | 4,37                     | 4,21                      | 4,00          |
| <b>CATALUÑA</b>  | <b>3,73</b>                    | <b>3,73</b>           | <b>3,53</b>           | <b>4,29</b>             | <b>4,53</b>            | <b>4,38</b>              | <b>4,33</b>               | <b>4,07</b>   |
| A Coruña   | 1,67                           | 1,44                  | 3,28                  | 3,89                    | 4,06                   | 4,06                     | 4,06                      | 3,21          |
| Lugo   | 3,88                           | 4,16                  | 4,79                  | 4,80                    | 4,84                   | 4,81                     | 4,80                      | 4,58          |
| Ourense  | 4,15                           | 4,03                  | 3,98                  | 4,33                    | 4,53                   | 4,43                     | 4,43                      | 4,27          |
| Pontevedra   | 2,87                           | 3,58                  | 4,16                  | 4,61                    | 4,74                   | 4,58                     | 4,47                      | 4,14          |
| <b>GALICIA</b>   | <b>3,73</b>                    | <b>3,92</b>           | <b>4,42</b>           | <b>4,61</b>             | <b>4,70</b>            | <b>4,64</b>              | <b>4,63</b>               | <b>4,38</b>   |
| Sevilla  | 3,10                           | 2,87                  | 1,97                  | 3,13                    | 3,60                   | 3,20                     | 3,40                      | 3,04          |
| Almería  | 4,28                           | 3,87                  | 4,22                  | 4,53                    | 4,63                   | 4,59                     | 4,62                      | 4,39          |
| Cádiz  | 4,28                           | 4,42                  | 4,40                  | 4,63                    | 4,75                   | 4,65                     | 4,71                      | 4,55          |
| Córdoba  | 3,97                           | 4,26                  | 4,72                  | 4,85                    | 4,89                   | 4,85                     | 4,79                      | 4,62          |
| Granada  | 4,09                           | 4,12                  | 3,71                  | 4,21                    | 4,49                   | 4,28                     | 4,37                      | 4,18          |
| Huelva   | 4,06                           | 4,05                  | 4,22                  | 4,43                    | 4,49                   | 4,47                     | 4,44                      | 4,31          |
| Jaén   | 3,47                           | 3,56                  | 4,47                  | 4,64                    | 4,74                   | 4,60                     | 4,64                      | 4,30          |
| Málaga   | 2,89                           | 3,77                  | 3,59                  | 3,85                    | 4,02                   | 3,98                     | 4,04                      | 3,73          |
| <b>ANDALUCÍA</b>   | <b>3,94</b>                    | <b>4,08</b>           | <b>4,24</b>           | <b>4,50</b>             | <b>4,62</b>            | <b>4,53</b>              | <b>4,55</b>               | <b>4,35</b>   |
| <b>ASTURIAS</b>  | <b>3,90</b>                    | <b>4,04</b>           | <b>4,26</b>           | <b>4,33</b>             | <b>4,35</b>            | <b>4,19</b>              | <b>4,27</b>               | <b>4,19</b>   |
| <b>CANTABRIA</b>   | <b>4,12</b>                    | <b>4,31</b>           | <b>4,52</b>           | <b>4,67</b>             | <b>4,72</b>            | <b>4,40</b>              | <b>4,57</b>               | <b>4,47</b>   |
| <b>LA RIOJA</b>  | <b>4,47</b>                    | <b>3,99</b>           | <b>4,61</b>           | <b>4,71</b>             | <b>4,85</b>            | <b>4,75</b>              | <b>4,80</b>               | <b>4,60</b>   |
| <b>MURCIA</b>  | <b>2,92</b>                    | <b>2,95</b>           | <b>3,50</b>           | <b>4,18</b>             | <b>4,32</b>            | <b>4,26</b>              | <b>4,26</b>               | <b>3,77</b>   |
| Valencia   | 3,17                           | 3,31                  | 4,08                  | 3,79                    | 3,58                   | 4,25                     | 4,46                      | 3,81          |
| Alicante   | 3,91                           | 3,75                  | 4,00                  | 4,25                    | 4,31                   | 4,24                     | 4,28                      | 4,11          |
| Castellón  | 1,97                           | 2,40                  | 3,84                  | 4,53                    | 4,70                   | 4,59                     | 4,58                      | 3,80          |
| <b>C. VALENCIANA</b>   | <b>3,17</b>                    | <b>3,25</b>           | <b>3,98</b>           | <b>4,20</b>             | <b>4,22</b>            | <b>4,34</b>              | <b>4,41</b>               | <b>3,94</b>   |
| Zaragoza   | 2,56                           | 3,13                  | 3,91                  | 4,15                    | 4,29                   | 4,33                     | 4,37                      | 3,82          |
| Huesca   | 4,72                           | 4,75                  | 4,82                  | 4,90                    | 4,94                   | 4,91                     | 4,92                      | 4,85          |
| Teruel   | 2,57                           | 2,52                  | 2,88                  | 3,69                    | 3,95                   | 3,91                     | 3,95                      | 3,35          |
| <b>ARAGÓN</b>  | <b>3,49</b>                    | <b>3,73</b>           | <b>4,12</b>           | <b>4,40</b>             | <b>4,51</b>            | <b>4,51</b>              | <b>4,54</b>               | <b>4,19</b>   |
| Toledo   | 2,40                           | 2,48                  | 2,88                  | 3,00                    | 3,28                   | 3,24                     | 2,64                      | 2,85          |

## ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018

## RESULTADOS POR EDAD – HASTA 35 AÑOS: MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL

| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| Albacete  | 4,36                           | 4,35                  | 4,46                  | 4,66                    | 4,76                   | 4,68                     | 4,71                      | 4,57          |
| Ciudad Real   | 3,96                           | 4,07                  | 4,33                  | 4,45                    | 4,56                   | 4,45                     | 4,42                      | 4,32          |
| Cuenca  | 2,90                           | 3,26                  | 4,29                  | 4,77                    | 4,74                   | 4,94                     | 4,94                      | 4,26          |
| Guadalajara   | 4,73                           | 4,75                  | 4,69                  | 4,95                    | 4,97                   | 4,92                     | 4,95                      | 4,85          |
| <b>CASTILLA LA MANCHA</b>   | <b>4,17</b>                    | <b>4,21</b>           | <b>4,38</b>           | <b>4,60</b>             | <b>4,69</b>            | <b>4,63</b>              | <b>4,62</b>               | <b>4,47</b>   |
| Las Palmas  | 4,01                           | 3,99                  | 4,03                  | 4,28                    | 4,51                   | 4,49                     | 4,55                      | 4,27          |
| S. Cruz de Tenerife   | 1,45                           | 2,03                  | 3,06                  | 3,55                    | 2,61                   | 2,79                     | 3,18                      | 2,67          |
| D.I. Fuerteventura  | 3,88                           | 3,91                  | 4,06                  | 4,19                    | 4,31                   | 4,31                     | 4,35                      | 4,14          |
| D.I. Lanzarote  | 2,13                           | 1,94                  | 2,56                  | 3,75                    | 4,13                   | 4,06                     | 3,56                      | 3,16          |
| D.I. La Palma   | 4,11                           | 4,28                  | 4,34                  | 4,72                    | 4,85                   | 4,83                     | 4,81                      | 4,56          |
| D.I. La Gomera  | 4,43                           | 4,21                  | 4,71                  | 4,79                    | 4,86                   | 4,79                     | 4,71                      | 4,64          |
| D.I. El Hierro  | 4,03                           | 4,44                  | 4,72                  | 4,75                    | 4,69                   | 4,67                     | 4,83                      | 4,59          |
| <b>CANARIAS</b>   | <b>3,62</b>                    | <b>3,75</b>           | <b>4,02</b>           | <b>4,30</b>             | <b>4,31</b>            | <b>4,32</b>              | <b>4,37</b>               | <b>4,10</b>   |
| <b>C. FORAL DE NAVARRA</b>  | <b>3,72</b>                    | <b>3,73</b>           | <b>4,08</b>           | <b>4,30</b>             | <b>4,39</b>            | <b>4,20</b>              | <b>4,23</b>               | <b>4,09</b>   |
| Badajoz   | 4,28                           | 4,06                  | 3,63                  | 4,22                    | 4,50                   | 4,31                     | 4,33                      | 4,19          |
| Cáceres   | 4,20                           | 4,21                  | 4,42                  | 4,52                    | 4,61                   | 4,53                     | 4,56                      | 4,44          |
| <b>EXTREMADURA</b>  | <b>4,24</b>                    | <b>4,12</b>           | <b>3,97</b>           | <b>4,35</b>             | <b>4,54</b>            | <b>4,40</b>              | <b>4,43</b>               | <b>4,29</b>   |
| Mallorca  | 3,68                           | 3,54                  | 3,27                  | 4,11                    | 4,22                   | 4,00                     | 4,27                      | 3,87          |
| D.I. Ibiza  | 3,92                           | 3,38                  | 3,69                  | 3,77                    | 4,23                   | 4,31                     | 4,46                      | 3,97          |
| D.I. Menorca  | 2,33                           | 3,67                  | 4,67                  | 4,67                    | 4,67                   | 4,67                     | 4,67                      | 4,19          |
| <b>ILLES BALEARS</b>  | <b>3,66</b>                    | <b>3,51</b>           | <b>3,45</b>           | <b>4,06</b>             | <b>4,25</b>            | <b>4,11</b>              | <b>4,34</b>               | <b>3,91</b>   |
| <b>MADRID</b>   | <b>3,88</b>                    | <b>3,84</b>           | <b>3,88</b>           | <b>4,11</b>             | <b>4,63</b>            | <b>3,59</b>              | <b>4,12</b>               | <b>4,01</b>   |
| Valladolid  | 4,44                           | 4,73                  | 4,81                  | 4,85                    | 4,96                   | 4,81                     | 4,88                      | 4,78          |
| Ávila   | 3,91                           | 4,00                  | 4,24                  | 4,53                    | 4,62                   | 4,53                     | 4,52                      | 4,34          |
| Burgos  | 3,86                           | 4,09                  | 4,06                  | 4,34                    | 4,46                   | 4,38                     | 4,44                      | 4,23          |
| León  | 2,71                           | 2,55                  | 2,89                  | 3,91                    | 4,35                   | 4,21                     | 4,28                      | 3,56          |
| Palencia  | 4,27                           | 4,18                  | 4,17                  | 4,34                    | 4,48                   | 4,53                     | 4,50                      | 4,35          |
| Salamanca   | 1,91                           | 2,35                  | 2,70                  | 3,59                    | 3,80                   | 3,48                     | 3,56                      | 3,06          |
| Segovia   | 4,22                           | 4,23                  | 4,07                  | 4,47                    | 4,61                   | 4,41                     | 4,57                      | 4,37          |
| Soria   | 2,13                           | 3,48                  | 4,45                  | 4,57                    | 4,75                   | 4,66                     | 4,63                      | 4,10          |
| Zamora  | 4,54                           | 4,45                  | 4,48                  | 4,80                    | 4,93                   | 4,81                     | 4,89                      | 4,70          |
| <b>CASTILLA Y LEÓN</b>  | <b>3,82</b>                    | <b>3,98</b>           | <b>4,06</b>           | <b>4,41</b>             | <b>4,56</b>            | <b>4,45</b>              | <b>4,50</b>               | <b>4,25</b>   |
| <b>CEUTA</b>  | <b>4,21</b>                    | <b>4,29</b>           | <b>4,83</b>           | <b>4,87</b>             | <b>4,91</b>            | <b>4,89</b>              | <b>4,90</b>               | <b>4,70</b>   |
| <b>MELILLA</b>  | <b>4,33</b>                    | <b>4,28</b>           | <b>4,68</b>           | <b>4,77</b>             | <b>4,78</b>            | <b>4,72</b>              | <b>4,77</b>               | <b>4,62</b>   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3,87</b>                    | <b>3,95</b>           | <b>4,10</b>           | <b>4,43</b>             | <b>4,57</b>            | <b>4,45</b>              | <b>4,49</b>               | <b>4,27</b>   |



| ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018  |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
|--|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| RESULTADOS POR EDAD – DE 35-64 AÑOS: MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES            | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
| Araba  | 4,23                           | 4,17                  | 4,40                  | 4,63                    | 4,77                   | 4,60                     | 4,74                      | 4,50          |
| Gipuzkoa   | 3,67                           | 3,82                  | 4,29                  | 4,42                    | 4,46                   | 4,47                     | 4,49                      | 4,20          |
| Bizkaia  | 4,54                           | 4,64                  | 4,66                  | 4,81                    | 4,86                   | 4,80                     | 4,83                      | 4,70          |
| <b>PAIS VASCO</b>  | <b>4,10</b>                    | <b>4,22</b>           | <b>4,47</b>           | <b>4,61</b>             | <b>4,66</b>            | <b>4,63</b>              | <b>4,66</b>               | <b>4,50</b>   |
| Barcelona  | 3,62                           | 3,54                  | 3,17                  | 4,31                    | 4,58                   | 4,33                     | 4,34                      | 4,00          |
| Girona   | 4,15                           | 4,24                  | 4,14                  | 4,33                    | 4,49                   | 4,37                     | 4,40                      | 4,30          |
| Lleida   | 4,32                           | 4,10                  | 4,54                  | 4,69                    | 4,70                   | 4,63                     | 4,60                      | 4,50          |
| Tarragona  | 3,46                           | 3,57                  | 3,73                  | 4,14                    | 4,48                   | 4,45                     | 4,34                      | 4,00          |
| <b>CATALUÑA</b>  | <b>3,71</b>                    | <b>3,70</b>           | <b>3,56</b>           | <b>4,29</b>             | <b>4,55</b>            | <b>4,39</b>              | <b>4,37</b>               | <b>4,10</b>   |
| A Coruña   | 1,58                           | 1,15                  | 3,42                  | 4,04                    | 4,23                   | 4,27                     | 4,23                      | 3,30          |
| Lugo   | 3,84                           | 4,13                  | 4,77                  | 4,80                    | 4,82                   | 4,79                     | 4,80                      | 4,60          |
| Ourense  | 4,12                           | 3,92                  | 3,98                  | 4,34                    | 4,54                   | 4,43                     | 4,39                      | 4,20          |
| Pontevedra   | 2,84                           | 3,55                  | 4,11                  | 4,50                    | 4,55                   | 4,41                     | 4,27                      | 4,00          |
| <b>GALICIA</b>   | <b>3,66</b>                    | <b>3,82</b>           | <b>4,41</b>           | <b>4,60</b>             | <b>4,68</b>            | <b>4,62</b>              | <b>4,60</b>               | <b>4,30</b>   |
| Sevilla  | 3,05                           | 2,81                  | 2,03                  | 3,35                    | 3,70                   | 3,35                     | 3,49                      | 3,10          |
| Almería  | 4,19                           | 3,86                  | 4,20                  | 4,47                    | 4,60                   | 4,56                     | 4,59                      | 4,40          |
| Cádiz  | 4,32                           | 4,42                  | 4,37                  | 4,62                    | 4,75                   | 4,65                     | 4,71                      | 4,50          |
| Córdoba  | 3,92                           | 4,23                  | 4,70                  | 4,85                    | 4,88                   | 4,84                     | 4,78                      | 4,60          |
| Granada  | 4,17                           | 4,22                  | 3,82                  | 4,29                    | 4,58                   | 4,34                     | 4,44                      | 4,30          |
| Huelva   | 4,12                           | 4,05                  | 4,29                  | 4,50                    | 4,55                   | 4,51                     | 4,49                      | 4,40          |
| Jaén   | 3,57                           | 3,59                  | 4,51                  | 4,68                    | 4,78                   | 4,65                     | 4,59                      | 4,30          |
| Málaga   | 2,75                           | 3,66                  | 3,67                  | 3,86                    | 4,08                   | 4,01                     | 4,11                      | 3,70          |
| <b>ANDALUCÍA</b>   | <b>3,93</b>                    | <b>4,06</b>           | <b>4,24</b>           | <b>4,51</b>             | <b>4,64</b>            | <b>4,54</b>              | <b>4,56</b>               | <b>4,40</b>   |
| <b>ASTURIAS</b>  | <b>3,87</b>                    | <b>3,93</b>           | <b>4,18</b>           | <b>4,30</b>             | <b>4,40</b>            | <b>4,18</b>              | <b>4,28</b>               | <b>4,20</b>   |
| <b>CANTABRIA</b>   | <b>4,14</b>                    | <b>4,28</b>           | <b>4,43</b>           | <b>4,68</b>             | <b>4,72</b>            | <b>4,42</b>              | <b>4,56</b>               | <b>4,50</b>   |
| <b>LA RIOJA</b>  | <b>4,46</b>                    | <b>3,98</b>           | <b>4,57</b>           | <b>4,69</b>             | <b>4,77</b>            | <b>4,68</b>              | <b>4,71</b>               | <b>4,60</b>   |
| <b>MURCIA</b>  | <b>3,05</b>                    | <b>3,07</b>           | <b>3,61</b>           | <b>4,27</b>             | <b>4,39</b>            | <b>4,34</b>              | <b>4,34</b>               | <b>3,90</b>   |
| Valencia   | 3,16                           | 3,32                  | 3,91                  | 3,66                    | 3,49                   | 4,16                     | 4,24                      | 3,70          |
| Alicante   | 3,97                           | 3,75                  | 3,98                  | 4,24                    | 4,34                   | 4,25                     | 4,29                      | 4,10          |
| Castellón  | 1,69                           | 2,30                  | 3,80                  | 4,51                    | 4,70                   | 4,60                     | 4,57                      | 3,70          |
| <b>C. VALENCIANA</b>   | <b>3,04</b>                    | <b>3,18</b>           | <b>3,90</b>           | <b>4,17</b>             | <b>4,22</b>            | <b>4,34</b>              | <b>4,36</b>               | <b>3,90</b>   |
| Zaragoza   | 2,58                           | 3,09                  | 3,96                  | 4,19                    | 4,30                   | 4,35                     | 4,37                      | 3,80          |
| Huesca   | 4,71                           | 4,74                  | 4,82                  | 4,90                    | 4,94                   | 4,92                     | 4,93                      | 4,90          |
| Teruel   | 2,58                           | 2,54                  | 2,90                  | 3,70                    | 3,96                   | 3,94                     | 3,98                      | 3,40          |
| <b>ARAGÓN</b>  | <b>3,41</b>                    | <b>3,64</b>           | <b>4,12</b>           | <b>4,39</b>             | <b>4,49</b>            | <b>4,50</b>              | <b>4,52</b>               | <b>4,20</b>   |
| Toledo   | 2,90                           | 2,93                  | 3,48                  | 3,55                    | 3,86                   | 3,79                     | 3,07                      | 3,40          |

## ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018

## RESULTADOS POR EDAD – DE 35-64 AÑOS: MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL

| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| Albacete  | 4,30                           | 4,33                  | 4,52                  | 4,67                    | 4,75                   | 4,65                     | 4,72                      | 4,60          |
| Ciudad Real   | 3,97                           | 4,09                  | 4,38                  | 4,53                    | 4,64                   | 4,56                     | 4,50                      | 4,40          |
| Cuenca  | 2,83                           | 3,20                  | 4,23                  | 4,77                    | 4,73                   | 4,93                     | 4,97                      | 4,20          |
| Guadalajara   | 4,70                           | 4,67                  | 4,64                  | 4,95                    | 4,98                   | 4,92                     | 4,95                      | 4,80          |
| <b>CASTILLA LA MANCHA</b>   | 4,14                           | 4,19                  | 4,44                  | 4,63                    | 4,71                   | 4,64                     | 4,64                      | 4,50          |
| Las Palmas  | 4,15                           | 4,09                  | 4,16                  | 4,45                    | 4,56                   | 4,59                     | 4,61                      | 4,40          |
| S. Cruz de Tenerife   | 1,50                           | 1,95                  | 2,98                  | 3,68                    | 2,65                   | 2,70                     | 3,28                      | 2,70          |
| D.I. Fuerteventura  | 3,85                           | 3,84                  | 3,98                  | 4,14                    | 4,21                   | 4,23                     | 4,31                      | 4,10          |
| D.I. Lanzarote  | 2,18                           | 2,06                  | 2,65                  | 3,76                    | 4,12                   | 4,06                     | 3,59                      | 3,20          |
| D.I. La Palma   | 4,12                           | 4,28                  | 4,37                  | 4,63                    | 4,77                   | 4,75                     | 4,74                      | 4,50          |
| D.I. La Gomera  | 4,50                           | 4,25                  | 4,75                  | 4,81                    | 4,88                   | 4,81                     | 4,75                      | 4,70          |
| D.I. El Hierro  | 3,97                           | 4,38                  | 4,69                  | 4,72                    | 4,72                   | 4,69                     | 4,72                      | 4,60          |
| <b>CANARIAS</b>   | 3,66                           | 3,75                  | 4,02                  | 4,32                    | 4,29                   | 4,29                     | 4,36                      | 4,10          |
| <b>C. FORAL DE NAVARRA</b>  | 3,76                           | 3,72                  | 4,09                  | 4,35                    | 4,43                   | 4,22                     | 4,30                      | 4,10          |
| Badajoz   | 4,24                           | 4,04                  | 3,60                  | 4,20                    | 4,49                   | 4,32                     | 4,34                      | 4,20          |
| Cáceres   | 4,25                           | 4,26                  | 4,39                  | 4,51                    | 4,59                   | 4,53                     | 4,55                      | 4,40          |
| <b>EXTREMADURA</b>  | 4,25                           | 4,14                  | 3,94                  | 4,34                    | 4,53                   | 4,41                     | 4,43                      | 4,30          |
| Mallorca  | 3,64                           | 3,62                  | 3,22                  | 4,18                    | 4,29                   | 4,13                     | 4,33                      | 3,90          |
| D.I. Ibiza  | 3,79                           | 3,29                  | 3,86                  | 4,00                    | 4,43                   | 4,36                     | 4,71                      | 4,10          |
| D.I. Menorca  | 3,60                           | 4,00                  | 4,40                  | 4,60                    | 4,60                   | 4,60                     | 4,40                      | 4,30          |
| <b>ILLES BALEARS</b>  | 3,67                           | 3,58                  | 3,45                  | 4,17                    | 4,34                   | 4,22                     | 4,42                      | 4,00          |
| <b>MADRID</b>   | 3,75                           | 3,75                  | 3,85                  | 4,12                    | 4,58                   | 3,56                     | 4,11                      | 4,00          |
| Valladolid  | 4,44                           | 4,70                  | 4,78                  | 4,84                    | 4,94                   | 4,80                     | 4,86                      | 4,80          |
| Ávila   | 3,85                           | 3,96                  | 4,26                  | 4,53                    | 4,64                   | 4,55                     | 4,54                      | 4,30          |
| Burgos  | 3,91                           | 4,14                  | 4,08                  | 4,36                    | 4,51                   | 4,42                     | 4,46                      | 4,30          |
| León  | 2,61                           | 2,48                  | 2,99                  | 3,99                    | 4,40                   | 4,37                     | 4,38                      | 3,60          |
| Palencia  | 4,31                           | 4,19                  | 4,12                  | 4,41                    | 4,53                   | 4,57                     | 4,51                      | 4,40          |
| Salamanca   | 1,81                           | 2,33                  | 3,04                  | 3,63                    | 3,78                   | 3,50                     | 3,61                      | 3,10          |
| Segovia   | 4,21                           | 4,21                  | 3,99                  | 4,45                    | 4,60                   | 4,43                     | 4,56                      | 4,40          |
| Soria   | 2,17                           | 3,48                  | 4,44                  | 4,57                    | 4,63                   | 4,63                     | 4,65                      | 4,10          |
| Zamora  | 4,53                           | 4,42                  | 4,49                  | 4,79                    | 4,92                   | 4,81                     | 4,88                      | 4,70          |
| <b>CASTILLA Y LEÓN</b>  | 3,83                           | 3,99                  | 4,08                  | 4,43                    | 4,58                   | 4,48                     | 4,52                      | 4,30          |
| <b>CEUTA</b>  | 4,24                           | 4,36                  | 4,87                  | 4,90                    | 4,93                   | 4,90                     | 4,92                      | 4,70          |
| <b>MELILLA</b>  | 4,37                           | 4,37                  | 4,76                  | 4,83                    | 4,81                   | 4,76                     | 4,80                      | 4,70          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3,85</b>                    | <b>3,93</b>           | <b>4,10</b>           | <b>4,43</b>             | <b>4,57</b>            | <b>4,46</b>              | <b>4,50</b>               | <b>4,26</b>   |



ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018

RESULTADOS POR EDAD – MAS DE 65 : MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL

| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| Araba   | 4,43                           | 4,43                  | 4,29                  | 4,86                    | 4,71                   | 4,86                     | 4,86                      | 4,63          |
| Gipuzkoa  | 3,65                           | 3,75                  | 4,20                  | 4,50                    | 4,50                   | 4,51                     | 4,62                      | 4,25          |
| Bizkaia   | 4,59                           | 4,70                  | 4,75                  | 4,85                    | 4,94                   | 4,89                     | 4,93                      | 4,81          |
| <b>PAIS VASCO</b>   | <b>4,15</b>                    | <b>4,25</b>           | <b>4,49</b>           | <b>4,69</b>             | <b>4,73</b>            | <b>4,72</b>              | <b>4,78</b>               | <b>4,54</b>   |
| Barcelona   | 3,64                           | 3,65                  | 3,23                  | 4,28                    | 4,55                   | 4,26                     | 4,34                      | 3,99          |
| Girona  | 4,17                           | 4,19                  | 3,93                  | 4,14                    | 4,48                   | 4,50                     | 4,36                      | 4,25          |
| Lleida  | 4,48                           | 4,19                  | 4,76                  | 4,86                    | 4,86                   | 4,81                     | 4,81                      | 4,68          |
| Tarragona   | 3,36                           | 3,47                  | 3,54                  | 3,92                    | 4,50                   | 4,36                     | 4,20                      | 3,91          |
| <b>CATALUÑA</b>   | <b>3,68</b>                    | <b>3,70</b>           | <b>3,50</b>           | <b>4,20</b>             | <b>4,55</b>            | <b>4,35</b>              | <b>4,33</b>               | <b>4,04</b>   |
| A Coruña  | 1,40                           | 0,80                  | 3,40                  | 4,00                    | 4,00                   | 4,00                     | 4,00                      | 3,09          |
| Lugo  | 3,79                           | 4,19                  | 4,75                  | 4,75                    | 4,78                   | 4,73                     | 4,75                      | 4,53          |
| Ourense   | 4,15                           | 3,96                  | 4,19                  | 4,11                    | 4,44                   | 4,22                     | 4,48                      | 4,22          |
| Pontevedra  | 2,43                           | 3,43                  | 4,14                  | 4,86                    | 4,93                   | 4,57                     | 4,29                      | 4,09          |
| <b>GALICIA</b>  | <b>3,62</b>                    | <b>3,92</b>           | <b>4,51</b>           | <b>4,60</b>             | <b>4,69</b>            | <b>4,57</b>              | <b>4,61</b>               | <b>4,36</b>   |
| Sevilla   | 2,89                           | 2,44                  | 1,67                  | 3,44                    | 4,00                   | 3,44                     | 4,00                      | 3,13          |
| Almería   | 4,14                           | 3,63                  | 4,33                  | 4,51                    | 4,70                   | 4,77                     | 4,74                      | 4,40          |
| Cádiz   | 4,27                           | 4,32                  | 4,39                  | 4,51                    | 4,58                   | 4,56                     | 4,60                      | 4,46          |
| Córdoba   | 3,51                           | 3,93                  | 4,64                  | 4,84                    | 4,90                   | 4,84                     | 4,81                      | 4,50          |
| Granada   | 4,08                           | 4,21                  | 3,83                  | 4,38                    | 4,71                   | 4,58                     | 4,63                      | 4,35          |
| Huelva  | 4,07                           | 4,07                  | 4,14                  | 4,14                    | 4,21                   | 4,28                     | 4,17                      | 4,15          |
| Jaén  | 3,33                           | 3,45                  | 4,50                  | 4,64                    | 4,79                   | 4,71                     | 4,67                      | 4,30          |
| Málaga  | 2,32                           | 2,96                  | 3,52                  | 3,68                    | 3,80                   | 3,76                     | 3,92                      | 3,42          |
| <b>ANDALUCÍA</b>  | <b>4,14</b>                    | <b>3,63</b>           | <b>4,33</b>           | <b>4,51</b>             | <b>4,70</b>            | <b>4,77</b>              | <b>4,74</b>               | <b>4,40</b>   |
| <b>ASTURIAS</b>   | <b>3,51</b>                    | <b>3,93</b>           | <b>4,64</b>           | <b>4,84</b>             | <b>4,90</b>            | <b>4,84</b>              | <b>4,81</b>               | <b>4,50</b>   |
| <b>CANTABRIA</b>  | <b>4,08</b>                    | <b>4,21</b>           | <b>3,83</b>           | <b>4,38</b>             | <b>4,71</b>            | <b>4,58</b>              | <b>4,63</b>               | <b>4,35</b>   |
| <b>LA RIOJA</b>   | <b>2,32</b>                    | <b>2,96</b>           | <b>3,52</b>           | <b>3,68</b>             | <b>3,80</b>            | <b>3,76</b>              | <b>3,92</b>               | <b>3,42</b>   |
| <b>MURCIA</b>   | <b>2,70</b>                    | <b>2,80</b>           | <b>2,90</b>           | <b>3,60</b>             | <b>3,90</b>            | <b>3,80</b>              | <b>3,80</b>               | <b>3,36</b>   |
| Valencia  | 2,86                           | 3,36                  | 4,36                  | 4,50                    | 4,09                   | 4,45                     | 4,68                      | 4,04          |
| Alicante  | 4,27                           | 3,91                  | 4,55                  | 4,68                    | 4,77                   | 4,64                     | 4,64                      | 4,49          |
| Castellón   | 1,57                           | 2,21                  | 3,79                  | 4,43                    | 4,64                   | 4,64                     | 4,50                      | 3,68          |
| <b>C. VALENCIANA</b>  | <b>2,79</b>                    | <b>3,08</b>           | <b>4,19</b>           | <b>4,53</b>             | <b>4,51</b>            | <b>4,58</b>              | <b>4,60</b>               | <b>4,04</b>   |
| Zaragoza  | 2,94                           | 3,38                  | 4,06                  | 4,23                    | 4,30                   | 4,37                     | 4,43                      | 3,96          |
| Huesca  | 4,80                           | 4,83                  | 4,89                  | 4,96                    | 4,99                   | 4,99                     | 4,99                      | 4,92          |
| Teruel  | 2,66                           | 2,66                  | 2,97                  | 3,57                    | 3,89                   | 3,91                     | 3,94                      | 3,37          |
| <b>ARAGÓN</b>   | <b>3,49</b>                    | <b>3,73</b>           | <b>4,15</b>           | <b>4,36</b>             | <b>4,45</b>            | <b>4,49</b>              | <b>4,53</b>               | <b>4,17</b>   |
| Toledo  | 2,00                           | 2,45                  | 2,45                  | 2,73                    | 3,00                   | 3,00                     | 3,00                      | 2,66          |
| Albacete  | 4,38                           | 4,35                  | 4,64                  | 4,65                    | 4,73                   | 4,65                     | 4,73                      | 4,59          |
| Ciudad Real   | 4,23                           | 4,27                  | 4,59                  | 4,59                    | 4,64                   | 4,64                     | 4,59                      | 4,51          |
| Cuenca  | 2,43                           | 2,86                  | 4,29                  | 4,86                    | 5,00                   | 5,00                     | 4,86                      | 4,19          |
| Guadalajara   | 4,76                           | 4,76                  | 4,81                  | 4,95                    | 4,95                   | 4,95                     | 5,00                      | 4,88          |

## ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018

## RESULTADOS POR EDAD – MAS DE 65 : MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL

| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| <b>CASTILLA LA MANCHA</b>   | 4,14                           | 4,19                  | 4,48                  | 4,55                    | 4,63                   | 4,58                     | 4,62                      | 4,46          |
| Las Palmas  | 4,27                           | 3,88                  | 4,27                  | 4,54                    | 4,54                   | 4,58                     | 4,58                      | 4,38          |
| S. Cruz de Tenerife   | 1,67                           | 1,89                  | 3,11                  | 3,56                    | 2,22                   | 2,44                     | 2,89                      | 2,54          |
| D.I. Fuerteventura  | 3,81                           | 3,96                  | 4,11                  | 3,85                    | 4,04                   | 4,11                     | 4,11                      | 4,00          |
| D.I. Lanzarote  | 1,33                           | 1,67                  | 2,33                  | 3,67                    | 4,33                   | 4,33                     | 3,67                      | 3,05          |
| D.I. La Palma   | 4,13                           | 4,40                  | 4,20                  | 4,53                    | 4,60                   | 4,60                     | 4,60                      | 4,44          |
| D.I. La Gomera  | 4,38                           | 4,00                  | 4,75                  | 4,88                    | 4,88                   | 4,75                     | 4,75                      | 4,63          |
| D.I. El Hierro  | 3,94                           | 4,50                  | 4,69                  | 4,81                    | 4,69                   | 4,69                     | 4,38                      | 4,53          |
| <b>CANARIAS</b>   | 3,78                           | 3,85                  | 4,16                  | 4,32                    | 4,26                   | 4,30                     | 4,27                      | 4,13          |
| <b>C. FORAL DE NAVARRA</b>  | 4,30                           | 4,13                  | 4,37                  | 4,70                    | 4,57                   | 4,50                     | 4,23                      | 4,40          |
| Badajoz   | 4,16                           | 4,02                  | 3,80                  | 4,10                    | 4,41                   | 4,27                     | 4,34                      | 4,16          |
| Cáceres   | 4,11                           | 4,17                  | 4,33                  | 4,43                    | 4,58                   | 4,55                     | 4,56                      | 4,39          |
| <b>EXTREMADURA</b>  | 4,14                           | 4,09                  | 4,05                  | 4,25                    | 4,49                   | 4,40                     | 4,44                      | 4,27          |
| Mallorca  | 3,67                           | 3,50                  | 4,00                  | 5,00                    | 4,00                   | 3,83                     | 4,50                      | 4,07          |
| D.I. Ibiza  | 3,00                           | 2,50                  | 3,50                  | 3,50                    | 3,50                   | 4,00                     | 3,00                      | 3,29          |
| D.I. Menorca  |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
| <b>ILLES BALEARS</b>  | 3,50                           | 3,25                  | 3,88                  | 4,63                    | 3,88                   | 3,88                     | 4,13                      | 3,88          |
| <b>MADRID</b>   | 3,41                           | 3,49                  | 3,80                  | 4,07                    | 4,53                   | 3,71                     | 4,05                      | 3,87          |
| Valladolid  | 4,53                           | 4,73                  | 4,87                  | 4,93                    | 4,93                   | 4,93                     | 4,93                      | 4,84          |
| Ávila   | 3,58                           | 3,66                  | 4,28                  | 4,43                    | 4,57                   | 4,51                     | 4,45                      | 4,21          |
| Burgos  | 4,03                           | 4,28                  | 4,26                  | 4,50                    | 4,54                   | 4,41                     | 4,45                      | 4,35          |
| León  | 2,16                           | 1,92                  | 2,76                  | 4,08                    | 4,76                   | 4,52                     | 4,48                      | 3,53          |
| Palencia  | 4,19                           | 4,19                  | 4,22                  | 4,11                    | 4,30                   | 4,30                     | 4,11                      | 4,20          |
| Salamanca   | 2,24                           | 2,53                  | 2,88                  | 3,65                    | 3,88                   | 3,82                     | 3,76                      | 3,25          |
| Segovia   | 4,33                           | 4,18                  | 4,10                  | 4,57                    | 4,76                   | 4,61                     | 4,67                      | 4,46          |
| Soria   | 2,05                           | 3,50                  | 4,64                  | 4,68                    | 4,55                   | 4,64                     | 4,68                      | 4,11          |
| Zamora  | 4,68                           | 4,51                  | 4,79                  | 4,89                    | 4,92                   | 4,81                     | 4,85                      | 4,78          |
| <b>CASTILLA Y LEÓN</b>  | 3,82                           | 3,95                  | 4,20                  | 4,48                    | 4,60                   | 4,51                     | 4,51                      | 4,30          |
| <b>CEUTA</b>  | 4,42                           | 4,48                  | 4,90                  | 4,87                    | 4,90                   | 4,94                     | 5,00                      | 4,79          |
| <b>MELILLA</b>  | 4,42                           | 4,42                  | 4,92                  | 4,92                    | 4,92                   | 4,83                     | 4,92                      | 4,76          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3,81</b>                    | <b>3,91</b>           | <b>4,17</b>           | <b>4,44</b>             | <b>4,57</b>            | <b>4,48</b>              | <b>4,51</b>               | <b>4,30</b>   |



| ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018                                       |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL: FRECUENCIA DE ASISTENCIA PUNTUAL |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES         | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
| Araba   | 4,18                           | 4,21                  | 4,45                  | 4,64                    | 4,73                   | 4,61                     | 4,73                      | 4,51          |
| Gipuzkoa  | 3,65                           | 3,80                  | 4,26                  | 4,41                    | 4,44                   | 4,45                     | 4,47                      | 4,21          |
| Bizkaia   | 4,56                           | 4,66                  | 4,66                  | 4,83                    | 4,89                   | 4,83                     | 4,85                      | 4,75          |
| <b>PAIS VASCO</b>   | <b>4,09</b>                    | <b>4,21</b>           | <b>4,45</b>           | <b>4,61</b>             | <b>4,66</b>            | <b>4,63</b>              | <b>4,66</b>               | <b>4,47</b>   |
| Barcelona   | 3,60                           | 3,55                  | 3,14                  | 4,34                    | 4,58                   | 4,36                     | 4,36                      | 3,99          |
| Girona  | 4,20                           | 4,23                  | 4,13                  | 4,33                    | 4,48                   | 4,41                     | 4,40                      | 4,31          |
| Lleida  | 4,26                           | 4,10                  | 4,52                  | 4,66                    | 4,67                   | 4,59                     | 4,56                      | 4,48          |
| Tarragona   | 3,65                           | 3,74                  | 3,87                  | 4,18                    | 4,43                   | 4,43                     | 4,38                      | 4,10          |
| <b>CATALUÑA</b>   | <b>3,76</b>                    | <b>3,74</b>           | <b>3,56</b>           | <b>4,32</b>             | <b>4,53</b>            | <b>4,40</b>              | <b>4,38</b>               | <b>4,10</b>   |
| A Coruña  | 1,77                           | 1,27                  | 3,45                  | 4,05                    | 4,18                   | 4,23                     | 4,18                      | 3,30          |
| Lugo  | 3,81                           | 4,14                  | 4,77                  | 4,76                    | 4,78                   | 4,77                     | 4,76                      | 4,54          |
| Ourense   | 4,16                           | 4,00                  | 4,01                  | 4,30                    | 4,51                   | 4,45                     | 4,44                      | 4,27          |
| Pontevedra  | 3,03                           | 3,65                  | 4,40                  | 4,63                    | 4,63                   | 4,55                     | 4,50                      | 4,20          |
| <b>GALICIA</b>  | <b>3,66</b>                    | <b>3,85</b>           | <b>4,45</b>           | <b>4,58</b>             | <b>4,65</b>            | <b>4,63</b>              | <b>4,61</b>               | <b>4,35</b>   |
| Sevilla   | 3,28                           | 3,00                  | 2,48                  | 3,45                    | 3,69                   | 3,17                     | 3,55                      | 3,23          |
| Almería   | 4,10                           | 3,81                  | 4,17                  | 4,49                    | 4,58                   | 4,54                     | 4,57                      | 4,32          |
| Cádiz   | 4,30                           | 4,41                  | 4,38                  | 4,62                    | 4,74                   | 4,64                     | 4,71                      | 4,54          |
| Córdoba   | 3,93                           | 4,23                  | 4,67                  | 4,84                    | 4,87                   | 4,84                     | 4,78                      | 4,59          |
| Granada   | 4,18                           | 4,25                  | 3,88                  | 4,30                    | 4,57                   | 4,28                     | 4,43                      | 4,27          |
| Huelva  | 4,09                           | 4,09                  | 4,24                  | 4,41                    | 4,47                   | 4,47                     | 4,42                      | 4,31          |
| Jaén  | 3,60                           | 3,65                  | 4,52                  | 4,65                    | 4,73                   | 4,61                     | 4,64                      | 4,34          |
| Málaga  | 2,98                           | 3,76                  | 3,61                  | 3,79                    | 4,00                   | 3,95                     | 4,02                      | 3,73          |
| <b>ANDALUCÍA</b>  | <b>3,95</b>                    | <b>4,10</b>           | <b>4,25</b>           | <b>4,50</b>             | <b>4,61</b>            | <b>4,51</b>              | <b>4,55</b>               | <b>4,35</b>   |
| <b>ASTURIAS</b>   | <b>3,92</b>                    | <b>3,99</b>           | <b>4,23</b>           | <b>4,35</b>             | <b>4,38</b>            | <b>4,19</b>              | <b>4,27</b>               | <b>4,19</b>   |
| <b>CANTABRIA</b>  | <b>4,11</b>                    | <b>4,27</b>           | <b>4,41</b>           | <b>4,69</b>             | <b>4,69</b>            | <b>4,41</b>              | <b>4,59</b>               | <b>4,45</b>   |
| <b>LA RIOJA</b>   | <b>4,47</b>                    | <b>4,03</b>           | <b>4,64</b>           | <b>4,77</b>             | <b>4,86</b>            | <b>4,76</b>              | <b>4,81</b>               | <b>4,62</b>   |
| <b>MURCIA</b>   | <b>3,03</b>                    | <b>3,13</b>           | <b>3,52</b>           | <b>4,19</b>             | <b>4,29</b>            | <b>4,26</b>              | <b>4,26</b>               | <b>3,81</b>   |
| Valencia  | 3,02                           | 3,31                  | 3,96                  | 3,81                    | 3,52                   | 4,31                     | 4,43                      | 3,77          |
| Alicante  | 3,97                           | 3,81                  | 3,99                  | 4,28                    | 4,35                   | 4,32                     | 4,30                      | 4,15          |
| Castellón   | 1,81                           | 2,31                  | 3,79                  | 4,54                    | 4,68                   | 4,56                     | 4,51                      | 3,74          |
| <b>C. VALENCIANA</b>  | <b>3,04</b>                    | <b>3,20</b>           | <b>3,92</b>           | <b>4,26</b>             | <b>4,27</b>            | <b>4,40</b>              | <b>4,40</b>               | <b>3,93</b>   |
| Zaragoza  | 2,55                           | 3,10                  | 3,86                  | 4,14                    | 4,23                   | 4,32                     | 4,35                      | 3,79          |
| Huesca  | 4,74                           | 4,77                  | 4,82                  | 4,90                    | 4,94                   | 4,92                     | 4,93                      | 4,86          |
| Teruel  | 2,51                           | 2,45                  | 2,81                  | 3,63                    | 3,92                   | 3,91                     | 3,94                      | 3,31          |
| <b>ARAGÓN</b>   | <b>3,49</b>                    | <b>3,72</b>           | <b>4,11</b>           | <b>4,39</b>             | <b>4,49</b>            | <b>4,52</b>              | <b>4,54</b>               | <b>4,18</b>   |

## ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018

## MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL: FRECUENCIA DE ASISTENCIA PUNTUAL

| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| Toledo  | 2,88                           | 2,68                  | 2,96                  | 3,20                    | 3,44                   | 3,36                     | 2,60                      | 3,02          |
| Albacete  | 4,30                           | 4,31                  | 4,46                  | 4,65                    | 4,76                   | 4,64                     | 4,71                      | 4,55          |
| Ciudad Real   | 3,89                           | 4,00                  | 4,27                  | 4,42                    | 4,53                   | 4,44                     | 4,36                      | 4,27          |
| Cuenca  | 3,19                           | 3,57                  | 4,29                  | 4,90                    | 4,76                   | 4,95                     | 4,90                      | 4,37          |
| Guadalajara   | 4,76                           | 4,76                  | 4,69                  | 4,95                    | 4,97                   | 4,93                     | 4,97                      | 4,86          |
| <b>CASTILLA LA MANCHA</b>   | <b>4,17</b>                    | <b>4,20</b>           | <b>4,37</b>           | <b>4,59</b>             | <b>4,68</b>            | <b>4,59</b>              | <b>4,59</b>               | <b>4,46</b>   |
| Las Palmas  | 4,07                           | 3,99                  | 4,11                  | 4,34                    | 4,53                   | 4,55                     | 4,60                      | 4,31          |
| S. Cruz de Tenerife   | 1,59                           | 2,11                  | 3,11                  | 3,63                    | 2,63                   | 2,63                     | 2,96                      | 2,67          |
| D.I. Fuerteventura  | 3,86                           | 3,88                  | 4,02                  | 4,10                    | 4,21                   | 4,24                     | 4,34                      | 4,09          |
| D.I. Lanzarote  | 2,07                           | 1,86                  | 2,43                  | 3,64                    | 4,00                   | 4,00                     | 3,50                      | 3,07          |
| D.I. La Palma   | 4,08                           | 4,30                  | 4,22                  | 4,68                    | 4,72                   | 4,72                     | 4,68                      | 4,49          |
| D.I. La Gomera  | 4,60                           | 4,33                  | 4,80                  | 4,87                    | 4,93                   | 4,87                     | 4,80                      | 4,74          |
| D.I. El Hierro  | 4,00                           | 4,39                  | 4,70                  | 4,73                    | 4,67                   | 4,64                     | 4,82                      | 4,56          |
| <b>CANARIAS</b>   | <b>3,71</b>                    | <b>3,80</b>           | <b>4,03</b>           | <b>4,30</b>             | <b>4,31</b>            | <b>4,32</b>              | <b>4,37</b>               | <b>4,12</b>   |
| <b>C. FORAL DE NAVARRA</b>  | <b>3,73</b>                    | <b>3,73</b>           | <b>4,18</b>           | <b>4,36</b>             | <b>4,40</b>            | <b>4,20</b>              | <b>4,24</b>               | <b>4,12</b>   |
| Badajoz   | 4,29                           | 4,07                  | 3,66                  | 4,22                    | 4,51                   | 4,30                     | 4,33                      | 4,20          |
| Cáceres   | 4,16                           | 4,18                  | 4,37                  | 4,48                    | 4,56                   | 4,47                     | 4,51                      | 4,39          |
| <b>EXTREMADURA</b>  | <b>4,24</b>                    | <b>4,12</b>           | <b>3,95</b>           | <b>4,33</b>             | <b>4,53</b>            | <b>4,37</b>              | <b>4,41</b>               | <b>4,28</b>   |
| Mallorca  | 3,67                           | 3,57                  | 3,17                  | 4,14                    | 4,26                   | 4,07                     | 4,31                      | 3,88          |
| D.I. Ibiza  | 4,00                           | 3,36                  | 3,71                  | 3,79                    | 4,29                   | 4,29                     | 4,43                      | 3,98          |
| D.I. Menorca  | 2,75                           | 3,75                  | 4,50                  | 4,75                    | 4,75                   | 4,75                     | 4,50                      | 4,25          |
| <b>ILLES BALEARS</b>  | <b>3,68</b>                    | <b>3,53</b>           | <b>3,38</b>           | <b>4,10</b>             | <b>4,30</b>            | <b>4,17</b>              | <b>4,35</b>               | <b>3,93</b>   |
| <b>MADRID</b>   | <b>3,80</b>                    | <b>3,75</b>           | <b>3,81</b>           | <b>4,07</b>             | <b>4,54</b>            | <b>3,50</b>              | <b>4,06</b>               | <b>3,93</b>   |
| Valladolid  | 4,41                           | 4,72                  | 4,89                  | 4,87                    | 4,96                   | 4,80                     | 4,87                      | 4,79          |
| Ávila   | 3,91                           | 3,95                  | 4,27                  | 4,58                    | 4,66                   | 4,57                     | 4,56                      | 4,36          |
| Burgos  | 3,85                           | 4,10                  | 4,07                  | 4,36                    | 4,50                   | 4,40                     | 4,46                      | 4,25          |
| León  | 2,76                           | 2,57                  | 2,90                  | 3,96                    | 4,43                   | 4,26                     | 4,25                      | 3,59          |
| Palencia  | 4,33                           | 4,22                  | 4,19                  | 4,38                    | 4,48                   | 4,55                     | 4,52                      | 4,38          |
| Salamanca   | 1,94                           | 2,29                  | 2,73                  | 3,44                    | 3,56                   | 3,23                     | 3,31                      | 2,93          |
| Segovia   | 4,18                           | 4,22                  | 4,08                  | 4,44                    | 4,58                   | 4,39                     | 4,55                      | 4,35          |
| Soria   | 2,04                           | 3,50                  | 4,48                  | 4,62                    | 4,77                   | 4,69                     | 4,69                      | 4,11          |
| Zamora  | 4,53                           | 4,44                  | 4,48                  | 4,81                    | 4,94                   | 4,81                     | 4,88                      | 4,70          |
| <b>CASTILLA Y LEÓN</b>  | <b>3,83</b>                    | <b>3,99</b>           | <b>4,09</b>           | <b>4,43</b>             | <b>4,57</b>            | <b>4,46</b>              | <b>4,51</b>               | <b>4,27</b>   |
| <b>CEUTA</b>  | <b>4,16</b>                    | <b>4,31</b>           | <b>4,83</b>           | <b>4,86</b>             | <b>4,90</b>            | <b>4,87</b>              | <b>4,88</b>               | <b>4,69</b>   |
| <b>MELILLA</b>  | <b>4,43</b>                    | <b>4,35</b>           | <b>4,67</b>           | <b>4,72</b>             | <b>4,74</b>            | <b>4,72</b>              | <b>4,72</b>               | <b>4,62</b>   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3,87</b>                    | <b>3,95</b>           | <b>4,10</b>           | <b>4,43</b>             | <b>4,56</b>            | <b>4,44</b>              | <b>4,49</b>               | <b>4,26</b>   |





| ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018                                |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
|--|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL: ASISTENCIA POCO FRECUENTE |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES  | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
| Araba  | 4,37                           | 4,26                  | 4,41                  | 4,63                    | 4,67                   | 4,59                     | 4,70                      | 4,52          |
| Gipuzkoa   | 3,74                           | 3,87                  | 4,25                  | 4,44                    | 4,47                   | 4,49                     | 4,49                      | 4,25          |
| Bizkaia  | 4,51                           | 4,63                  | 4,64                  | 4,77                    | 4,84                   | 4,77                     | 4,80                      | 4,71          |
| <b>PAIS VASCO</b>  | <b>4,14</b>                    | <b>4,25</b>           | <b>4,44</b>           | <b>4,61</b>             | <b>4,66</b>            | <b>4,63</b>              | <b>4,65</b>               | <b>4,48</b>   |
| Barcelona  | 3,59                           | 3,53                  | 3,12                  | 4,26                    | 4,52                   | 4,29                     | 4,29                      | 3,94          |
| Girona   | 4,12                           | 4,24                  | 4,10                  | 4,35                    | 4,47                   | 4,37                     | 4,38                      | 4,29          |
| Lleida   | 4,28                           | 4,04                  | 4,51                  | 4,66                    | 4,67                   | 4,60                     | 4,57                      | 4,48          |
| Tarragona  | 3,39                           | 3,54                  | 3,70                  | 4,11                    | 4,49                   | 4,45                     | 4,29                      | 4,00          |
| <b>CATALUÑA</b>  | <b>3,67</b>                    | <b>3,68</b>           | <b>3,52</b>           | <b>4,26</b>             | <b>4,51</b>            | <b>4,36</b>              | <b>4,33</b>               | <b>4,05</b>   |
| A Coruña   | 1,56                           | 1,28                  | 2,94                  | 3,72                    | 4,00                   | 4,06                     | 4,00                      | 3,08          |
| Lugo   | 3,77                           | 4,06                  | 4,82                  | 4,83                    | 4,86                   | 4,83                     | 4,84                      | 4,57          |
| Ourense  | 4,08                           | 3,97                  | 3,94                  | 4,21                    | 4,45                   | 4,33                     | 4,33                      | 4,19          |
| Pontevedra   | 3,11                           | 3,67                  | 4,28                  | 4,61                    | 4,78                   | 4,53                     | 4,44                      | 4,20          |
| <b>GALICIA</b>   | <b>3,66</b>                    | <b>3,84</b>           | <b>4,43</b>           | <b>4,58</b>             | <b>4,69</b>            | <b>4,62</b>              | <b>4,62</b>               | <b>4,35</b>   |
| Sevilla  | 3,17                           | 2,91                  | 2,09                  | 3,37                    | 3,74                   | 3,40                     | 3,57                      | 3,18          |
| Almería  | 4,22                           | 3,81                  | 4,31                  | 4,57                    | 4,66                   | 4,60                     | 4,63                      | 4,40          |
| Cádiz  | 4,33                           | 4,45                  | 4,40                  | 4,62                    | 4,76                   | 4,64                     | 4,71                      | 4,56          |
| Córdoba  | 3,91                           | 4,21                  | 4,69                  | 4,86                    | 4,87                   | 4,83                     | 4,79                      | 4,59          |
| Granada  | 4,19                           | 4,23                  | 3,88                  | 4,35                    | 4,58                   | 4,33                     | 4,43                      | 4,28          |
| Huelva   | 4,15                           | 4,08                  | 4,40                  | 4,53                    | 4,64                   | 4,59                     | 4,61                      | 4,43          |
| Jaén   | 3,50                           | 3,62                  | 4,46                  | 4,62                    | 4,80                   | 4,65                     | 4,58                      | 4,32          |
| Málaga   | 2,74                           | 3,63                  | 3,65                  | 3,90                    | 4,11                   | 4,07                     | 4,15                      | 3,75          |
| <b>ANDALUCÍA</b>   | <b>3,94</b>                    | <b>4,06</b>           | <b>4,26</b>           | <b>4,53</b>             | <b>4,66</b>            | <b>4,55</b>              | <b>4,58</b>               | <b>4,37</b>   |
| <b>ASTURIAS</b>  | <b>3,87</b>                    | <b>4,00</b>           | <b>4,14</b>           | <b>4,24</b>             | <b>4,32</b>            | <b>4,17</b>              | <b>4,21</b>               | <b>4,14</b>   |
| <b>CANTABRIA</b>   | <b>4,10</b>                    | <b>4,22</b>           | <b>4,39</b>           | <b>4,58</b>             | <b>4,60</b>            | <b>4,28</b>              | <b>4,45</b>               | <b>4,37</b>   |
| <b>LA RIOJA</b>  | <b>4,45</b>                    | <b>4,03</b>           | <b>4,52</b>           | <b>4,66</b>             | <b>4,78</b>            | <b>4,68</b>              | <b>4,72</b>               | <b>4,55</b>   |
| <b>MURCIA</b>  | <b>3,03</b>                    | <b>2,97</b>           | <b>3,59</b>           | <b>4,29</b>             | <b>4,47</b>            | <b>4,41</b>              | <b>4,41</b>               | <b>3,88</b>   |
| Valencia   | 3,23                           | 3,38                  | 3,91                  | 3,82                    | 3,62                   | 4,09                     | 4,26                      | 3,76          |
| Alicante   | 4,04                           | 3,87                  | 4,04                  | 4,34                    | 4,41                   | 4,30                     | 4,32                      | 4,19          |
| Castellón  | 1,84                           | 2,38                  | 3,76                  | 4,49                    | 4,69                   | 4,59                     | 4,58                      | 3,76          |
| <b>C. VALENCIANA</b>   | <b>3,15</b>                    | <b>3,28</b>           | <b>3,92</b>           | <b>4,24</b>             | <b>4,28</b>            | <b>4,33</b>              | <b>4,38</b>               | <b>3,94</b>   |
| Zaragoza   | 2,46                           | 3,03                  | 3,95                  | 4,17                    | 4,32                   | 4,34                     | 4,39                      | 3,81          |
| Huesca   | 4,68                           | 4,71                  | 4,82                  | 4,90                    | 4,94                   | 4,91                     | 4,92                      | 4,84          |
| Teruel   | 2,60                           | 2,57                  | 2,92                  | 3,68                    | 3,93                   | 3,91                     | 3,96                      | 3,37          |
| <b>ARAGÓN</b>  | <b>3,37</b>                    | <b>3,61</b>           | <b>4,11</b>           | <b>4,37</b>             | <b>4,50</b>            | <b>4,49</b>              | <b>4,52</b>               | <b>4,14</b>   |

## ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018

## MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL: ASISTENCIA POCO FRECUENTE

| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| Toledo  | 2,77                           | 2,88                  | 3,27                  | 3,38                    | 3,58                   | 3,54                     | 2,88                      | 3,19          |
| Albacete  | 4,27                           | 4,28                  | 4,54                  | 4,70                    | 4,76                   | 4,70                     | 4,73                      | 4,57          |
| Ciudad Real   | 3,98                           | 4,08                  | 4,32                  | 4,45                    | 4,57                   | 4,45                     | 4,42                      | 4,32          |
| Cuenca  | 2,86                           | 3,21                  | 4,34                  | 4,79                    | 4,72                   | 4,93                     | 4,97                      | 4,26          |
| Guadalajara   | 4,69                           | 4,68                  | 4,66                  | 4,95                    | 4,98                   | 4,92                     | 4,95                      | 4,83          |
| <b>CASTILLA LA MANCHA</b>   | 4,10                           | 4,15                  | 4,44                  | 4,63                    | 4,69                   | 4,64                     | 4,63                      | 4,47          |
| Las Palmas  | 4,16                           | 4,16                  | 4,18                  | 4,44                    | 4,62                   | 4,62                     | 4,65                      | 4,40          |
| S. Cruz de Tenerife   | 1,46                           | 2,17                  | 3,09                  | 3,57                    | 2,54                   | 2,71                     | 3,23                      | 2,68          |
| D.I. Fuerteventura  | 3,87                           | 3,89                  | 4,00                  | 4,20                    | 4,28                   | 4,26                     | 4,30                      | 4,11          |
| D.I. Lanzarote  | 1,73                           | 1,82                  | 2,00                  | 3,55                    | 3,82                   | 3,73                     | 3,36                      | 2,86          |
| D.I. La Palma   | 4,18                           | 4,31                  | 4,27                  | 4,61                    | 4,84                   | 4,84                     | 4,82                      | 4,55          |
| D.I. La Gomera  | 4,22                           | 4,00                  | 4,56                  | 4,67                    | 4,78                   | 4,78                     | 4,56                      | 4,51          |
| D.I. El Hierro  | 3,87                           | 4,32                  | 4,65                  | 4,65                    | 4,65                   | 4,61                     | 4,65                      | 4,49          |
| <b>CANARIAS</b>   | 3,60                           | 3,77                  | 3,98                  | 4,28                    | 4,26                   | 4,27                     | 4,34                      | 4,07          |
| <b>C. FORAL DE NAVARRA</b>  | 3,70                           | 3,67                  | 3,98                  | 4,24                    | 4,34                   | 4,10                     | 4,17                      | 4,03          |
| Badajoz   | 4,27                           | 4,05                  | 3,65                  | 4,23                    | 4,53                   | 4,37                     | 4,38                      | 4,21          |
| Cáceres   | 4,23                           | 4,24                  | 4,39                  | 4,50                    | 4,57                   | 4,52                     | 4,53                      | 4,43          |
| <b>EXTREMADURA</b>  | 4,25                           | 4,14                  | 3,98                  | 4,35                    | 4,55                   | 4,44                     | 4,45                      | 4,31          |
| Mallorca  | 3,82                           | 3,79                  | 3,00                  | 4,36                    | 4,58                   | 4,42                     | 4,55                      | 4,07          |
| D.I. Ibiza  | 3,58                           | 3,00                  | 3,67                  | 3,67                    | 4,08                   | 4,08                     | 4,33                      | 3,77          |
| D.I. Menorca  | 3,00                           | 3,60                  | 4,40                  | 4,60                    | 4,60                   | 4,60                     | 4,40                      | 4,17          |
| <b>ILLES BALEARS</b>  | 3,68                           | 3,58                  | 3,30                  | 4,22                    | 4,46                   | 4,36                     | 4,48                      | 4,01          |
| <b>MADRID</b>   | 3,86                           | 3,87                  | 3,91                  | 4,21                    | 4,64                   | 3,69                     | 4,20                      | 4,05          |
| Valladolid  | 4,56                           | 4,77                  | 4,77                  | 4,87                    | 4,92                   | 4,87                     | 4,92                      | 4,81          |
| Ávila   | 3,84                           | 3,95                  | 4,25                  | 4,50                    | 4,63                   | 4,55                     | 4,51                      | 4,32          |
| Burgos  | 3,87                           | 4,15                  | 4,10                  | 4,35                    | 4,48                   | 4,42                     | 4,44                      | 4,26          |
| León  | 2,59                           | 2,47                  | 2,96                  | 3,96                    | 4,42                   | 4,29                     | 4,33                      | 3,57          |
| Palencia  | 4,30                           | 4,19                  | 4,15                  | 4,35                    | 4,49                   | 4,52                     | 4,51                      | 4,36          |
| Salamanca   | 1,80                           | 2,37                  | 2,90                  | 3,59                    | 3,73                   | 3,39                     | 3,61                      | 3,06          |
| Segovia   | 4,24                           | 4,26                  | 4,02                  | 4,44                    | 4,61                   | 4,44                     | 4,56                      | 4,37          |
| Soria   | 2,25                           | 3,52                  | 4,52                  | 4,59                    | 4,68                   | 4,68                     | 4,68                      | 4,13          |
| Zamora  | 4,51                           | 4,39                  | 4,53                  | 4,79                    | 4,91                   | 4,78                     | 4,87                      | 4,68          |
| <b>CASTILLA Y LEÓN</b>  | 3,81                           | 3,99                  | 4,09                  | 4,41                    | 4,57                   | 4,47                     | 4,51                      | 4,26          |
| <b>CEUTA</b>  | 4,22                           | 4,38                  | 4,85                  | 4,90                    | 4,94                   | 4,93                     | 4,97                      | 4,74          |
| <b>MELILLA</b>  | 4,28                           | 4,28                  | 4,70                  | 4,76                    | 4,76                   | 4,70                     | 4,74                      | 4,60          |



| ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018                                |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
|--|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL: ASISTENCIA POCO FRECUENTE |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES  | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3,85</b>                    | <b>3,93</b>           | <b>4,09</b>           | <b>4,43</b>             | <b>4,57</b>            | <b>4,45</b>              | <b>4,49</b>               | <b>4,26</b>   |

## ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018

## MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL: ASISTENCIA BASTANTE FRECUENTE

| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| Araba   | 4,04                           | 4,00                  | 4,15                  | 4,58                    | 4,69                   | 4,54                     | 4,65                      | 4,38          |
| Gipuzkoa  | 3,69                           | 3,82                  | 4,35                  | 4,47                    | 4,41                   | 4,45                     | 4,52                      | 4,24          |
| Bizkaia   | 4,47                           | 4,61                  | 4,63                  | 4,79                    | 4,84                   | 4,79                     | 4,81                      | 4,71          |
| <b>PAIS VASCO</b>   | 4,06                           | 4,19                  | 4,47                  | 4,62                    | 4,62                   | 4,61                     | 4,66                      | 4,46          |
| Barcelona   | 3,59                           | 3,60                  | 3,10                  | 4,31                    | 4,58                   | 4,32                     | 4,32                      | 3,97          |
| Girona  | 4,09                           | 4,22                  | 4,19                  | 4,36                    | 4,47                   | 4,34                     | 4,35                      | 4,29          |
| Lleida  | 4,36                           | 4,14                  | 4,60                  | 4,69                    | 4,69                   | 4,67                     | 4,66                      | 4,54          |
| Tarragona   | 3,37                           | 3,51                  | 3,70                  | 4,11                    | 4,47                   | 4,41                     | 4,32                      | 3,98          |
| <b>CATALUÑA</b>   | 3,67                           | 3,71                  | 3,55                  | 4,29                    | 4,54                   | 4,37                     | 4,34                      | 4,07          |
| A Coruña  | 1,41                           | 1,09                  | 3,41                  | 4,00                    | 4,18                   | 4,18                     | 4,18                      | 3,21          |
| Lugo  | 3,87                           | 4,16                  | 4,72                  | 4,77                    | 4,80                   | 4,78                     | 4,77                      | 4,55          |
| Ourense   | 4,13                           | 3,92                  | 4,01                  | 4,36                    | 4,61                   | 4,49                     | 4,46                      | 4,28          |
| Pontevedra  | 2,87                           | 3,51                  | 4,03                  | 4,46                    | 4,49                   | 4,41                     | 4,26                      | 4,00          |
| <b>GALICIA</b>  | 3,67                           | 3,82                  | 4,36                  | 4,57                    | 4,67                   | 4,62                     | 4,59                      | 4,33          |
| Sevilla   | 2,82                           | 2,71                  | 1,71                  | 2,88                    | 3,47                   | 2,94                     | 3,06                      | 2,80          |
| Almería   | 4,24                           | 3,70                  | 4,24                  | 4,41                    | 4,60                   | 4,58                     | 4,59                      | 4,34          |
| Cádiz   | 4,30                           | 4,44                  | 4,38                  | 4,61                    | 4,76                   | 4,63                     | 4,68                      | 4,54          |
| Córdoba   | 3,98                           | 4,27                  | 4,74                  | 4,88                    | 4,89                   | 4,85                     | 4,78                      | 4,63          |
| Granada   | 4,17                           | 4,26                  | 3,77                  | 4,30                    | 4,59                   | 4,30                     | 4,43                      | 4,26          |
| Huelva  | 4,13                           | 4,06                  | 4,20                  | 4,38                    | 4,42                   | 4,37                     | 4,34                      | 4,27          |
| Jaén  | 3,53                           | 3,60                  | 4,44                  | 4,61                    | 4,69                   | 4,58                     | 4,55                      | 4,29          |
| Málaga  | 2,88                           | 3,75                  | 3,59                  | 3,75                    | 3,94                   | 3,86                     | 3,98                      | 3,68          |
| <b>ANDALUCÍA</b>  | 3,95                           | 4,08                  | 4,24                  | 4,48                    | 4,61                   | 4,50                     | 4,52                      | 4,34          |
| <b>ASTURIAS</b>   | 3,80                           | 3,96                  | 4,08                  | 4,33                    | 4,47                   | 4,31                     | 4,35                      | 4,19          |
| <b>CANTABRIA</b>  | 4,20                           | 4,34                  | 4,56                  | 4,75                    | 4,76                   | 4,46                     | 4,62                      | 4,53          |
| <b>LA RIOJA</b>   | 4,45                           | 3,96                  | 4,62                  | 4,69                    | 4,76                   | 4,67                     | 4,70                      | 4,55          |
| <b>MURCIA</b>   | 2,97                           | 3,00                  | 3,68                  | 4,32                    | 4,46                   | 4,41                     | 4,43                      | 3,90          |
| Valencia  | 3,23                           | 3,35                  | 3,95                  | 3,71                    | 3,47                   | 4,13                     | 4,25                      | 3,73          |
| Alicante  | 3,84                           | 3,69                  | 3,96                  | 4,20                    | 4,32                   | 4,20                     | 4,24                      | 4,06          |
| Castellón   | 1,78                           | 2,33                  | 3,83                  | 4,57                    | 4,74                   | 4,67                     | 4,60                      | 3,79          |
| <b>C. VALENCIANA</b>  | 3,12                           | 3,24                  | 3,92                  | 4,12                    | 4,14                   | 4,29                     | 4,33                      | 3,88          |
| Zaragoza  | 2,61                           | 3,08                  | 3,97                  | 4,21                    | 4,30                   | 4,38                     | 4,39                      | 3,85          |
| Huesca  | 4,71                           | 4,74                  | 4,86                  | 4,90                    | 4,94                   | 4,92                     | 4,92                      | 4,86          |
| Teruel  | 2,51                           | 2,45                  | 2,88                  | 3,69                    | 3,96                   | 3,92                     | 3,99                      | 3,34          |
| <b>ARAGÓN</b>   | 3,40                           | 3,61                  | 4,13                  | 4,38                    | 4,49                   | 4,51                     | 4,52                      | 4,15          |



| ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018                                    |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
|--|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| MEDIA DE RESULTADOS POR ITEMS Y MEDIA TOTAL: ASISTENCIA BASTANTE FRECUENTE |                                |                       |                       |                         |                        |                          |                           |               |
| DELEGACIONES DEL GOBIERNO, SUBD. DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES      | ITEM 1: EL ACCESO A LA OFICINA | ITEM 2: INSTALACIONES | ITEM 3: TIEMPO ESPERA | ITEM 4: TIEMPO DEDICADO | ITEM 5: TRATO PERSONAL | ITEM 6: INFORMACION DADA | ITEM 7: ATENCIÓN RECIBIDA | MEDIA GENERAL |
| Toledo   | 2,29                           | 2,71                  | 2,96                  | 3,17                    | 3,38                   | 3,33                     | 3,04                      | 2,98          |
| Albacete   | 4,34                           | 4,37                  | 4,52                  | 4,69                    | 4,77                   | 4,67                     | 4,74                      | 4,59          |
| Ciudad Real  | 4,02                           | 4,09                  | 4,33                  | 4,52                    | 4,63                   | 4,56                     | 4,48                      | 4,38          |
| Cuenca   | 2,59                           | 2,95                  | 4,18                  | 4,68                    | 4,86                   | 4,91                     | 4,91                      | 4,15          |
| Guadalajara  | 4,71                           | 4,65                  | 4,59                  | 4,94                    | 4,98                   | 4,94                     | 4,96                      | 4,82          |
| <b>CASTILLA LA MANCHA</b>  | <b>4,13</b>                    | <b>4,19</b>           | <b>4,40</b>           | <b>4,61</b>             | <b>4,70</b>            | <b>4,63</b>              | <b>4,64</b>               | <b>4,47</b>   |
| Las Palmas   | 4,06                           | 3,97                  | 4,00                  | 4,32                    | 4,55                   | 4,53                     | 4,58                      | 4,29          |
| S. Cruz de Tenerife  | 1,67                           | 2,13                  | 3,03                  | 3,67                    | 3,03                   | 2,90                     | 3,37                      | 2,83          |
| D.I. Fuerteventura   | 3,84                           | 3,83                  | 3,94                  | 4,05                    | 4,14                   | 4,19                     | 4,30                      | 4,04          |
| D.I. Lanzarote   | 2,27                           | 2,09                  | 3,00                  | 3,91                    | 4,36                   | 4,27                     | 3,73                      | 3,38          |
| D.I. La Palma  | 4,17                           | 4,38                  | 4,33                  | 4,69                    | 4,79                   | 4,71                     | 4,76                      | 4,55          |
| D.I. La Gomera   | 4,56                           | 4,44                  | 4,89                  | 4,78                    | 4,89                   | 4,78                     | 4,78                      | 4,73          |
| D.I. El Hierro   | 4,00                           | 4,39                  | 4,79                  | 4,68                    | 4,82                   | 4,79                     | 4,82                      | 4,61          |
| <b>CANARIAS</b>  | <b>3,67</b>                    | <b>3,76</b>           | <b>4,00</b>           | <b>4,27</b>             | <b>4,34</b>            | <b>4,30</b>              | <b>4,39</b>               | <b>4,10</b>   |
| <b>C. FORAL DE NAVARRA</b>   | <b>3,84</b>                    | <b>3,77</b>           | <b>4,06</b>           | <b>4,33</b>             | <b>4,43</b>            | <b>4,16</b>              | <b>4,24</b>               | <b>4,12</b>   |
| Badajoz  | 4,30                           | 4,08                  | 3,61                  | 4,19                    | 4,49                   | 4,33                     | 4,37                      | 4,20          |
| Cáceres  | 4,32                           | 4,29                  | 4,42                  | 4,56                    | 4,63                   | 4,57                     | 4,59                      | 4,48          |
| <b>EXTREMADURA</b>   | <b>4,31</b>                    | <b>4,17</b>           | <b>3,96</b>           | <b>4,36</b>             | <b>4,55</b>            | <b>4,44</b>              | <b>4,47</b>               | <b>4,32</b>   |
| Mallorca   | 3,54                           | 3,64                  | 3,54                  | 4,14                    | 4,14                   | 3,93                     | 4,21                      | 3,88          |
| D.I. Ibiza   | 4,20                           | 3,30                  | 4,00                  | 4,30                    | 4,50                   | 4,50                     | 4,80                      | 4,23          |
| D.I. Menorca   | 3,17                           | 3,83                  | 4,50                  | 4,67                    | 4,67                   | 4,67                     | 4,50                      | 4,29          |
| <b>ILLES BALEARS</b>   | <b>3,64</b>                    | <b>3,59</b>           | <b>3,77</b>           | <b>4,25</b>             | <b>4,30</b>            | <b>4,16</b>              | <b>4,39</b>               | <b>4,01</b>   |
| <b>MADRID</b>  | <b>3,82</b>                    | <b>3,85</b>           | <b>3,86</b>           | <b>4,10</b>             | <b>4,56</b>            | <b>3,59</b>              | <b>4,14</b>               | <b>3,99</b>   |
| Valladolid   | 4,52                           | 4,73                  | 4,73                  | 4,82                    | 4,97                   | 4,79                     | 4,88                      | 4,78          |
| Ávila  | 3,85                           | 3,94                  | 4,22                  | 4,51                    | 4,64                   | 4,58                     | 4,57                      | 4,33          |
| Burgos   | 3,87                           | 4,12                  | 4,07                  | 4,36                    | 4,48                   | 4,43                     | 4,48                      | 4,26          |
| León   | 2,62                           | 2,41                  | 2,90                  | 3,93                    | 4,41                   | 4,32                     | 4,35                      | 3,56          |
| Palencia   | 4,28                           | 4,21                  | 4,19                  | 4,38                    | 4,48                   | 4,51                     | 4,45                      | 4,36          |
| Salamanca  | 1,78                           | 2,29                  | 2,90                  | 3,59                    | 3,80                   | 3,55                     | 3,63                      | 3,08          |
| Segovia  | 4,12                           | 4,14                  | 4,10                  | 4,56                    | 4,63                   | 4,43                     | 4,60                      | 4,37          |
| Soria  | 2,12                           | 3,42                  | 4,42                  | 4,50                    | 4,62                   | 4,64                     | 4,58                      | 4,04          |
| Zamora   | 4,59                           | 4,44                  | 4,43                  | 4,79                    | 4,92                   | 4,85                     | 4,87                      | 4,70          |
| <b>CASTILLA Y LEÓN</b>   | <b>3,79</b>                    | <b>3,94</b>           | <b>4,05</b>           | <b>4,41</b>             | <b>4,56</b>            | <b>4,48</b>              | <b>4,52</b>               | <b>4,25</b>   |
| <b>CEUTA</b>   | <b>4,26</b>                    | <b>4,34</b>           | <b>4,92</b>           | <b>4,92</b>             | <b>4,93</b>            | <b>4,89</b>              | <b>4,92</b>               | <b>4,74</b>   |
| <b>MELILLA</b>   | <b>4,32</b>                    | <b>4,32</b>           | <b>4,83</b>           | <b>4,85</b>             | <b>4,83</b>            | <b>4,76</b>              | <b>4,85</b>               | <b>4,68</b>   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3,85</b>                    | <b>3,93</b>           | <b>4,11</b>           | <b>4,43</b>             | <b>4,56</b>            | <b>4,45</b>              | <b>4,50</b>               | <b>4,26</b>   |

| ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018  |             |             |              |
|--|-------------|-------------|--------------|
| MEDIA GENERAL DE RESULTADOS 2017-2018 Y DIFERENCIA                                   |             |             |              |
| DELEGACIONES DEL GOBIERNO<br>SUBDELEGACIONES DEL GOBIERNO Y<br>DIRECCIONES INSULARES | 2017        | 2018        | DIFERENCIA   |
| Araba  | 4,21        | 4,52        | 0,31         |
| Gipuzkoa   | 4,07        | 4,23        | 0,16         |
| Bizkaia  | 4,39        | 4,74        | 0,35         |
| <b>PAIS VASCO</b>  | <b>4,27</b> | <b>4,47</b> | <b>0,20</b>  |
| Barcelona  | 3,94        | 3,99        | 0,05         |
| Girona   | 4,53        | 4,31        | -0,22        |
| Lleida   | 4,27        | 4,51        | 0,24         |
| Tarragona  | 4,14        | 4,02        | -0,12        |
| <b>CATALUÑA</b>  | <b>4,02</b> | <b>4,08</b> | <b>0,06</b>  |
| A Coruña   | 3,04        | 3,27        | 0,23         |
| Lugo   | 4,54        | 4,55        | 0,01         |
| Ourense  | 4,23        | 4,24        | 0,01         |
| Pontevedra   | 4,06        | 4,08        | 0,02         |
| <b>GALICIA</b>   | <b>4,14</b> | <b>4,34</b> | <b>0,20</b>  |
| Sevilla  | 4,28        | 3,17        | -1,11        |
| Almería  | 4,21        | 4,36        | 0,15         |
| Cádiz  | 4,53        | 4,54        | 0,01         |
| Córdoba  | 4,28        | 4,61        | 0,33         |
| Granada  | 4,23        | 4,27        | 0,04         |
| Huelva   | 4,31        | 4,31        | 0,00         |
| Jaén   | 4,11        | 4,31        | 0,20         |
| Málaga   | 4,21        | 3,70        | -0,51        |
| <b>ANDALUCÍA</b>   | <b>4,29</b> | <b>4,35</b> | <b>0,06</b>  |
| <b>ASTURIAS</b>  | <b>4,26</b> | <b>4,16</b> | <b>-0,10</b> |
| <b>CANTABRIA</b>   | <b>4,07</b> | <b>4,46</b> | <b>0,39</b>  |
| <b>LA RIOJA</b>  | <b>4,29</b> | <b>4,56</b> | <b>0,27</b>  |
| <b>MURCIA</b>  | <b>4,17</b> | <b>3,87</b> | <b>-0,30</b> |
| Valencia   | 3,95        | 3,77        | -0,18        |
| Alicante   | 4,16        | 4,15        | -0,01        |
| Castellón  | 3,74        | 3,74        | 0,00         |
| <b>C. VALENCIANA</b>   | <b>4,07</b> | <b>3,92</b> | <b>-0,15</b> |
| Zaragoza   | 3,93        | 3,84        | -0,09        |
| Huesca   | 4,64        | 4,87        | 0,23         |
| Teruel   | 4,18        | 3,34        | -0,84        |
| <b>ARAGÓN</b>  | <b>4,10</b> | <b>4,18</b> | <b>0,08</b>  |
| Toledo   | 4,69        | 3,10        | -1,59        |
| Albacete   | 4,38        | 4,57        | 0,19         |



| ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2018  |             |             |              |
|--|-------------|-------------|--------------|
| MEDIA GENERAL DE RESULTADOS 2017-2018 Y DIFERENCIA                                   |             |             |              |
| DELEGACIONES DEL GOBIERNO<br>SUBDELEGACIONES DEL GOBIERNO Y<br>DIRECCIONES INSULARES | 2017        | 2018        | DIFERENCIA   |
| Ciudad Real  | 4,41        | 4,34        | -0,07        |
| Cuenca   | 4,55        | 4,26        | -0,29        |
| Guadalajara  | 4,82        | 4,84        | 0,02         |
| <b>CASTILLA LA MANCHA</b>  | <b>4,46</b> | <b>4,47</b> | <b>0,01</b>  |
| Las Palmas   | 4,32        | 4,36        | 0,04         |
| S. Cruz de Tenerife  | 3,42        | 2,69        | -0,73        |
| D.I. Fuerteventura   | 4,71        | 4,09        | -0,62        |
| D.I. Lanzarote   | 3,78        | 3,20        | -0,58        |
| D.I. La Palma  | 4,23        | 4,50        | 0,27         |
| D.I. La Gomera   | 4,51        | 4,68        | 0,17         |
| D.I. El Hierro   | 4,72        | 4,57        | -0,15        |
| <b>CANARIAS</b>  | <b>4,27</b> | <b>4,10</b> | <b>-0,17</b> |
| <b>C. FORAL DE NAVARRA</b>   | <b>4,13</b> | <b>4,11</b> | <b>-0,02</b> |
| Badajoz  | 4,08        | 4,18        | 0,10         |
| Cáceres  | 4,38        | 4,44        | 0,06         |
| <b>EXTREMADURA</b>   | <b>4,20</b> | <b>4,30</b> | <b>0,10</b>  |
| Mallorca   | 4,90        | 3,92        | -0,98        |
| D.I. Ibiza   | 4,03        | 3,96        | -0,07        |
| D.I. Menorca   | 3,99        | 4,29        | 0,30         |
| <b>ILLES BALEARS</b>   | <b>4,45</b> | <b>3,96</b> | <b>-0,49</b> |
| <b>MADRID</b>  | <b>3,77</b> | <b>3,97</b> | <b>0,20</b>  |
| Valladolid   | 4,53        | 4,78        | 0,25         |
| Ávila  | 4,29        | 4,33        | 0,04         |
| Burgos   | 4,27        | 4,26        | -0,01        |
| León   | 3,51        | 3,60        | 0,09         |
| Palencia   | 4,68        | 4,36        | -0,32        |
| Salamanca  | 3,87        | 3,04        | -0,83        |
| Segovia  | 4,12        | 4,36        | 0,24         |
| Soria  | 4,41        | 4,09        | -0,32        |
| Zamora   | 4,65        | 4,70        | 0,05         |
| <b>CASTILLA Y LEÓN</b>   | <b>4,29</b> | <b>4,26</b> | <b>-0,03</b> |
| <b>CEUTA</b>   | <b>3,61</b> | <b>4,72</b> | <b>1,11</b>  |
| <b>MELILLA</b>   | <b>4,43</b> | <b>4,57</b> | <b>0,14</b>  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4,21</b> | <b>4,26</b> | <b>0,05</b>  |

## MEDIDA DE SATISFACION DE LOS USUARIOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN

### RESULTADO GLOBAL DE LA ENCUESTA 2018

**Ámbito: Delegaciones del Gobierno / Subdelegaciones del Gobierno / Direcciones Insulares de la A.G.E.**

**Nº de encuestas recibidas en todo el ámbito territorial: 9.496**

#### RESULTADOS EN %

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo | Bajo | Medio Bajo | Medio Alto | Alto  | Muy Alto | En blanco |
|--|----------|------|------------|------------|-------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 2,23     | 4,24 | 7,8        | 12,1       | 29,67 | 42,07    | 1,89      |
| Las instalaciones  | 1,34     | 2,72 | 7,05       | 14,37      | 32,53 | 40,64    | 1,36      |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 3,42     | 3,22 | 4,45       | 9,69       | 21,2  | 56,79    | 1,22      |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,76     | 0,81 | 1,51       | 6,87       | 23,08 | 65,28    | 1,7       |
| El trato personal recibido                               | 0,56     | 0,29 | 0,6        | 3,84       | 18,33 | 74,12    | 2,25      |
| La información facilitada                                | 0,57     | 0,52 | 1,07       | 5,52       | 21,08 | 68,34    | 2,9       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,63     | 0,39 | 0,9        | 4,9        | 20,31 | 70,29    | 2,58      |

|                                       | Hombre   | Mujer          | En blanco          |           |
|---------------------------------------|----------|----------------|--------------------|-----------|
| Sexo                                  | 41       | 55,7           | 3,3                |           |
|                                       | Hasta 35 | 35 a 64        | +65                | En blanco |
| Edad                                  | 38,6     | 50,6           | 7,6                | 3,2       |
|                                       | Puntual  | Poco Frecuente | Bastante Frecuente | En blanco |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 41,3     | 31,2           | 24,2               | 3,3       |



# **RANKING DE SATISFACCIÓN POR DELEGACIONES DE GOBIERNO**

## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR DELEGACIONES DE GOBIERNO

### Ranking general por índice de satisfacción

| <b>ÁMBITO TERRITORIAL</b> | <b>Nº<br/>ENCUESTAS</b> | <b>PUNTUACIÓN (4-5)</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| CEUTA                     | 140                     | 92,84                   |
| MELILLA                   | 69                      | 92,11                   |
| CASTILLA-LA MANCHA        | 554                     | 89,5                    |
| LA RIOJA                  | 145                     | 89,46                   |
| CANTABRIA                 | 89                      | 88,93                   |
| PAÍS VASCO                | 1020                    | 88,2                    |
| EXTREMADURA               | 753                     | 87,8                    |
| ANDALUCIA                 | 1285                    | 85,64                   |
| GALICIA                   | 425                     | 84,67                   |
| CASTILLA Y LEÓN           | 1599                    | 83,7                    |
| CANARIAS                  | 372                     | 81,26                   |
| ASTURIAS                  | 133                     | 81,19                   |
| ARAGÓN                    | 636                     | 79,51                   |
| MADRID                    | 366                     | 78,74                   |
| NAVARRA                   | 151                     | 78,73                   |
| CATALUÑA                  | 1338                    | 76,83                   |
| ILLES BALEARS             | 66                      | 75,73                   |
| COMUNIDAD VALENCIANA      | 309                     | 73,71                   |
| MURCIA                    | 46                      | 69,86                   |

## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR DELEGACIONES DE GOBIERNO

### 1. ACCESO A LA OFICINA (BARRERAS, SEÑALIZACIÓN)

#### Ranking por índice de satisfacción

| ÁMBITO TERRITORIAL   | Nº<br>ENCUESTAS | PUNTUACIÓN (4-5) |
|----------------------|-----------------|------------------|
| LA RIOJA             | 145             | 89,7             |
| EXTREMADURA          | 753             | 88,2             |
| CANTABRIA            | 89              | 83,1             |
| CASTILLA-LA MANCHA   | 554             | 80,1             |
| MADRID               | 366             | 79,8             |
| MELILLA              | 69              | 78,3             |
| CEUTA                | 140             | 76,4             |
| PAÍS VASCO           | 1020            | 76,1             |
| ANDALUCIA            | 1285            | 73,7             |
| ASTURIAS             | 133             | 72,2             |
| CASTILLA Y LEÓN      | 1599            | 70,4             |
| CANARIAS             | 372             | 68,5             |
| NAVARRA              | 151             | 67,5             |
| CATALUÑA             | 1338            | 66,6             |
| ILLES BALEARS        | 66              | 63,6             |
| GALICIA              | 425             | 63,3             |
| ARAGÓN               | 636             | 59,4             |
| COMUNIDAD VALENCIANA | 309             | 47,9             |
| MURCIA               | 46              | 39,1             |

## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR DELEGACIONES DE GOBIERNO

### 2. LAS INSTALACIONES

#### Ranking por índice de satisfacción

| <b>ÁMBITO TERRITORIAL</b> | <b>Nº<br/>ENCUESTAS</b> | <b>PUNTUACIÓN (4-5)</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| CANTABRIA                 | 89                      | 86,5                    |
| EXTREMADURA               | 753                     | 83,0                    |
| MELILLA                   | 69                      | 82,6                    |
| PAÍS VASCO                | 1020                    | 81,0                    |
| CASTILLA-LA MANCHA        | 554                     | 80,7                    |
| CEUTA                     | 140                     | 80,7                    |
| MADRID                    | 366                     | 80,6                    |
| ANDALUCIA                 | 1285                    | 76,1                    |
| CASTILLA Y LEÓN           | 1599                    | 76,0                    |
| ASTURIAS                  | 133                     | 72,9                    |
| CANARIAS                  | 372                     | 70,4                    |
| GALICIA                   | 425                     | 69,9                    |
| LA RIOJA                  | 145                     | 69,7                    |
| NAVARRA                   | 151                     | 68,2                    |
| CATALUÑA                  | 1338                    | 64,1                    |
| ARAGÓN                    | 636                     | 63,2                    |
| ILLES BALEARS             | 66                      | 59,1                    |
| COMUNIDAD VALENCIANA      | 309                     | 45,3                    |
| MURCIA                    | 46                      | 37,0                    |

## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR DELEGACIONES DE GOBIERNO

### 3. EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE ATENDIMOS

#### Ranking por índice de satisfacción

| <b>ÁMBITO TERRITORIAL</b> | <b>Nº<br/>ENCUESTAS</b> | <b>PUNTUACIÓN (4-5)</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| CEUTA                     | 140                     | 97,9                    |
| MELILLA                   | 69                      | 92,8                    |
| LA RIOJA                  | 145                     | 91,0                    |
| PAÍS VASCO                | 1020                    | 88,7                    |
| CASTILLA-LA MANCHA        | 554                     | 88,4                    |
| GALICIA                   | 425                     | 87,8                    |
| CANTABRIA                 | 89                      | 87,6                    |
| ASTURIAS                  | 133                     | 84,2                    |
| ANDALUCÍA                 | 1285                    | 82,9                    |
| CANARIAS                  | 372                     | 79,3                    |
| NAVARRA                   | 151                     | 78,8                    |
| CASTILLA Y LEÓN           | 1599                    | 77,3                    |
| EXTREMADURA               | 753                     | 76,5                    |
| ARAGÓN                    | 636                     | 76,1                    |
| MURCIA                    | 46                      | 73,9                    |
| MADRID                    | 366                     | 73,2                    |
| COMUNIDAD VALENCIANA      | 309                     | 71,8                    |
| ILLES BALEARS             | 66                      | 59,1                    |
| CATALUÑA                  | 1338                    | 58,1                    |

## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR DELEGACIONES DE GOBIERNO

### 4. EL TIEMPO QUE DEDICAMOS A ATENDERLE

#### Ranking por índice de satisfacción

| ÁMBITO TERRITORIAL   | Nº<br>ENCUESTAS | PUNTUACIÓN (4-5) |
|----------------------|-----------------|------------------|
| CEUTA                | 140             | 97,9             |
| MELILLA              | 69              | 97,1             |
| CANTABRIA            | 89              | 94,4             |
| CASTILLA-LA MANCHA   | 554             | 93,9             |
| LA RIOJA             | 145             | 93,1             |
| PAÍS VASCO           | 1020            | 92,9             |
| GALICIA              | 425             | 91,8             |
| ANDALUCIA            | 1285            | 90,0             |
| EXTREMADURA          | 753             | 88,8             |
| CASTILLA Y LEÓN      | 1599            | 88,3             |
| CANARIAS             | 372             | 86,8             |
| ASTURIAS             | 133             | 85,7             |
| ARAGÓN               | 636             | 85,5             |
| COMUNIDAD VALENCIANA | 309             | 85,1             |
| MURCIA               | 46              | 84,8             |
| ILLES BALEARS        | 66              | 84,8             |
| NAVARRA              | 151             | 84,8             |
| CATALUÑA             | 1338            | 83,5             |
| MADRID               | 366             | 78,7             |

## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR DELEGACIONES DE GOBIERNO

### 5. EL TRATO PERSONAL RECIBIDO

#### Ranking por índice de satisfacción

| <b>ÁMBITO TERRITORIAL</b> | <b>Nº<br/>ENCUESTAS</b> | <b>PUNTUACIÓN (4-5)</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| CEUTA                     | 140                     | 99,3                    |
| MELILLA                   | 69                      | 97,1                    |
| LA RIOJA                  | 145                     | 95,2                    |
| CASTILLA-LA MANCHA        | 554                     | 95,1                    |
| MADRID                    | 366                     | 95,1                    |
| CANTABRIA                 | 89                      | 94,4                    |
| EXTREMADURA               | 753                     | 94,3                    |
| GALICIA                   | 425                     | 94,1                    |
| PAÍS VASCO                | 1020                    | 93,0                    |
| ANDALUCIA                 | 1285                    | 92,8                    |
| CASTILLA Y LEÓN           | 1599                    | 92,7                    |
| CATALUÑA                  | 1338                    | 91,9                    |
| ARAGÓN                    | 636                     | 90,4                    |
| ASTURIAS                  | 133                     | 88,0                    |
| ILLES BALEARS             | 66                      | 87,9                    |
| CANARIAS                  | 372                     | 87,1                    |
| COMUNIDAD VALENCIANA      | 309                     | 87,1                    |
| MURCIA                    | 46                      | 87,0                    |
| NAVARRA                   | 151                     | 86,1                    |

## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR DELEGACIONES DE GOBIERNO

### 6. LA INFORMACIÓN FACILITADA

#### Ranking por índice de satisfacción

| <b>ÁMBITO TERRITORIAL</b> | <b>Nº<br/>ENCUESTAS</b> | <b>PUNTUACIÓN (4-5)</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| CEUTA                     | 140                     | 98,6                    |
| MELILLA                   | 69                      | 98,6                    |
| CASTILLA-LA MANCHA        | 554                     | 94,2                    |
| LA RIOJA                  | 145                     | 93,8                    |
| GALICIA                   | 425                     | 93,2                    |
| PAÍS VASCO                | 1020                    | 92,6                    |
| ANDALUCIA                 | 1285                    | 91,7                    |
| EXTREMADURA               | 753                     | 91,4                    |
| ARAGÓN                    | 636                     | 90,6                    |
| CASTILLA Y LEÓN           | 1599                    | 90,2                    |
| COMUNIDAD VALENCIANA      | 309                     | 89,3                    |
| CANARIAS                  | 372                     | 87,6                    |
| CATALUÑA                  | 1338                    | 87,0                    |
| CANTABRIA                 | 89                      | 85,4                    |
| ILLES BALEARS             | 66                      | 83,3                    |
| NAVARRA                   | 151                     | 82,8                    |
| MURCIA                    | 46                      | 82,6                    |
| ASTURIAS                  | 133                     | 80,5                    |
| MADRID                    | 366                     | 64,2                    |



## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR DELEGACIONES DE GOBIERNO

### 7. LA ATENCIÓN RECIBIDA RESPECTO DE LA QUE ESPERABA RECIBIR

#### Ranking por índice de satisfacción

| ÁMBITO TERRITORIAL   | Nº ENCUESTAS | PUNTUACIÓN (4-5) |
|----------------------|--------------|------------------|
| CEUTA                | 140          | 99,3             |
| MELILLA              | 69           | 98,6             |
| CASTILLA-LA MANCHA   | 554          | 94,2             |
| LA RIOJA             | 145          | 93,8             |
| PAÍS VASCO           | 1020         | 93,2             |
| GALICIA              | 425          | 92,7             |
| ILLES BALEARS        | 66           | 92,4             |
| EXTREMADURA          | 753          | 92,4             |
| ANDALUCIA            | 1285         | 92,4             |
| ARAGÓN               | 636          | 91,2             |
| CANTABRIA            | 89           | 91,0             |
| CASTILLA Y LEÓN      | 1599         | 90,9             |
| COMUNIDAD VALENCIANA | 309          | 89,3             |
| CANARIAS             | 372          | 89,0             |
| CATALUÑA             | 1338         | 86,6             |
| ASTURIAS             | 133          | 85,0             |
| MURCIA               | 46           | 84,8             |
| NAVARRA              | 151          | 82,8             |
| MADRID               | 366          | 79,8             |

**EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN  
2017 - 2018  
POR DELEGACIONES DEL GOBIERNO**



**ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018  
POR DELEGACIONES DE GOBIERNO**

**Evolución general del índice de satisfacción**

| <b>ÁMBITO TERRITORIAL</b> | <i>Año 2017</i>         | <i>Año 2018</i>         | <i>Diferencia</i> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|
|                           | <i>Puntuación (4-5)</i> | <i>Puntuación (4-5)</i> |                   |
| CEUTA                     | 66,39                   | 92,84                   | 26,45             |
| MADRID                    | 65,30                   | 78,74                   | 13,44             |
| MELILLA                   | 83,03                   | 92,11                   | 9,08              |
| LA RIOJA                  | 80,53                   | 89,46                   | 8,91              |
| CANTABRIA                 | 82,46                   | 88,93                   | 6,47              |
| EXTREMADURA               | 82,21                   | 87,80                   | 5,59              |
| PAÍS VASCO                | 84,91                   | 88,20                   | 3,29              |
| GALICIA                   | 82,13                   | 84,67                   | 2,54              |
| ANDALUCÍA                 | 84,21                   | 85,64                   | 1,43              |
| CATALUÑA                  | 75,79                   | 76,83                   | 1,04              |
| NAVARRA                   | 78,39                   | 78,73                   | 0,34              |
| CASTILLA- LA MANCHA       | 89,71                   | 89,50                   | -0,21             |
| ARAGÓN                    | 80,06                   | 79,51                   | -0,55             |
| CASTILLA Y LEÓN           | 84,44                   | 83,70                   | -0,74             |
| ASTURIAS                  | 84,06                   | 81,19                   | -2,87             |
| CANARIAS                  | 84,23                   | 81,26                   | -2,97             |
| COMUNIDAD VALENCIANA      | 78,61                   | 73,71                   | -4,90             |
| MURCIA                    | 77,44                   | 69,86                   | -7,58             |
| ILLES BALEARS             | 89,34                   | 75,73                   | -13,61            |

**ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018  
POR DELEGACIONES DE GOBIERNO**

**1. ACCESO A LA OFICINA (BARRERAS, SEÑALIZACIÓN)**

**Evolución del índice de satisfacción**

| <b>ÁMBITO TERRITORIAL</b> | <i>Año 2017</i>         | <i>Año 2018</i>         | <b>Diferencia</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|
|                           | <b>Puntuación (4-5)</b> | <b>Puntuación (4-5)</b> |                   |
| CEUTA                     | 31,3                    | 76,4                    | 45,2              |
| CANTABRIA                 | 50,6                    | 83,1                    | 32,5              |
| LA RIOJA                  | 73,2                    | 89,7                    | 16,5              |
| CATALUÑA                  | 58,1                    | 66,6                    | 8,5               |
| ASTURIAS                  | 65,2                    | 72,2                    | 7,1               |
| EXTREMADURA               | 83,5                    | 88,2                    | 4,7               |
| ANDALUCÍA                 | 69,4                    | 73,7                    | 4,4               |
| ARAGÓN                    | 55,5                    | 59,4                    | 3,9               |
| NAVARRA                   | 65,4                    | 67,5                    | 2,1               |
| PAÍS VASCO                | 75,0                    | 76,1                    | 1,1               |
| CASTILLA Y LEÓN           | 70,0                    | 70,4                    | 0,4               |
| MADRID                    | 81,0                    | 79,8                    | -1,2              |
| CASTILLA-LA MANCHA        | 83,0                    | 80,1                    | -2,9              |
| CANARIAS                  | 71,6                    | 68,5                    | -3,1              |
| GALICIA                   | 67,7                    | 63,3                    | -4,4              |
| MELILLA                   | 85,7                    | 78,3                    | -7,4              |
| COMUNIDAD VALENCIANA      | 63,0                    | 47,9                    | -15,1             |
| MURCIA                    | 55,3                    | 39,1                    | -16,2             |
| ILLES BALEARS             | 82,0                    | 63,6                    | -18,4             |



**ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018  
POR DELEGACIONES DE GOBIERNO**

**2. LAS INSTALACIONES**

**Evolución del índice de satisfacción**

| <b>ÁMBITO TERRITORIAL</b> | <i>Año 2017</i>         | <i>Año 2018</i>         | <b>Diferencia</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|
|                           | <b>Puntuación (4-5)</b> | <b>Puntuación (4-5)</b> |                   |
| CEUTA                     | 35,4                    | 80,7                    | 45,3              |
| CANTABRIA                 | 61,4                    | 86,5                    | 25,1              |
| LA RIOJA                  | 50,0                    | 69,7                    | 19,7              |
| MADRID                    | 61,9                    | 80,6                    | 18,7              |
| NAVARRA                   | 59,4                    | 68,2                    | 8,8               |
| ASTURIAS                  | 64,7                    | 72,9                    | 8,2               |
| EXTREMADURA               | 77,1                    | 83,0                    | 5,9               |
| CATALUÑA                  | 59,6                    | 64,1                    | 4,5               |
| CASTILLA Y LEÓN           | 72,7                    | 76,0                    | 3,3               |
| GALICIA                   | 66,8                    | 69,9                    | 3,1               |
| PAÍS VASCO                | 78,2                    | 81,0                    | 2,8               |
| ANDALUCIA                 | 74,2                    | 76,1                    | 1,9               |
| ARAGÓN                    | 61,7                    | 63,2                    | 1,5               |
| MELILLA                   | 82,9                    | 82,6                    | -0,3              |
| CANARIAS                  | 71,6                    | 70,4                    | -1,2              |
| CASTILLA-LA MANCHA        | 84,2                    | 80,7                    | -3,5              |
| COMUNIDAD VALENCIANA      | 53,3                    | 45,3                    | -8,0              |
| MURCIA                    | 52,6                    | 37,0                    | -15,6             |
| ILLES BALEARS             | 81,1                    | 59,1                    | -22,0             |

**ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018  
POR DELEGACIONES DE GOBIERNO**

**3. EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE ATENDIMOS**

**Evolución del índice de satisfacción**

| <b>ÁMBITO TERRITORIAL</b> | <i>Año 2017</i>         | <i>Año 2018</i>         | <b>Diferencia</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|
|                           | <b>Puntuación (4-5)</b> | <b>Puntuación (4-5)</b> |                   |
| CEUTA                     | 56,3                    | 97,9                    | 41,6              |
| MADRID                    | 57,1                    | 73,2                    | 16,1              |
| EXTREMADURA               | 64,4                    | 76,5                    | 12,1              |
| CATALUÑA                  | 47,1                    | 58,1                    | 11,0              |
| GALICIA                   | 77,9                    | 87,8                    | 9,9               |
| MELILLA                   | 82,9                    | 92,8                    | 9,9               |
| PAÍS VASCO                | 81,4                    | 88,7                    | 7,3               |
| LA RIOJA                  | 85,2                    | 91,0                    | 5,8               |
| CASTILLA-LA MANCHA        | 86,2                    | 88,4                    | 2,2               |
| ANDALUCIA                 | 80,9                    | 82,9                    | 2,0               |
| MURCIA                    | 73,7                    | 73,9                    | 0,2               |
| CANARIAS                  | 79,4                    | 79,3                    | -0,1              |
| COMUNIDAD VALENCIANA      | 73,2                    | 71,8                    | -1,4              |
| ASTURIAS                  | 85,7                    | 84,2                    | -1,5              |
| NAVARRA                   | 80,4                    | 78,8                    | -1,6              |
| CASTILLA Y LEÓN           | 80,3                    | 77,3                    | -3,0              |
| CANTABRIA                 | 92,8                    | 87,6                    | -5,2              |
| ARAGÓN                    | 83,4                    | 76,1                    | -7,3              |
| ILLES BALEARS             | 87,7                    | 59,1                    | -28,6             |



**ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018  
POR DELEGACIONES DE GOBIERNO**

**4. EL TIEMPO QUE LE DEDICAMOS A ATENDERLE**

**Evolución del índice de satisfacción**

| <b>ÁMBITO TERRITORIAL</b> | <i>Año 2017</i>         | <i>Año 2018</i>         | <b>Diferencia</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|
|                           | <b>Puntuación (4-5)</b> | <b>Puntuación (4-5)</b> |                   |
| CEUTA                     | 79,2                    | 97,9                    | 18,7              |
| MELILLA                   | 80,0                    | 97,1                    | 17,1              |
| MADRID                    | 61,9                    | 78,7                    | 16,8              |
| EXTREMADURA               | 81,6                    | 88,8                    | 7,2               |
| PAÍS VASCO                | 87,8                    | 92,9                    | 5,1               |
| LA RIOJA                  | 89,0                    | 93,1                    | 4,1               |
| NAVARRA                   | 81,6                    | 84,8                    | 3,2               |
| GALICIA                   | 88,6                    | 91,8                    | 3,2               |
| CASTILLA-LA MANCHA        | 93,2                    | 93,9                    | 0,7               |
| ANDALUCÍA                 | 89,4                    | 90,0                    | 0,6               |
| CANTABRIA                 | 94,0                    | 94,4                    | 0,4               |
| COMUNIDAD VALENCIANA      | 87,4                    | 85,1                    | -2,3              |
| CASTILLA Y LEÓN           | 90,9                    | 88,3                    | -2,6              |
| CANARIAS                  | 90,1                    | 86,8                    | -3,3              |
| ARAGÓN                    | 89,4                    | 85,5                    | -3,9              |
| MURCIA                    | 89,5                    | 84,8                    | -4,7              |
| CATALUÑA                  | 89,2                    | 83,5                    | -5,7              |
| ASTURIAS                  | 93,2                    | 85,7                    | -7,5              |
| ILLES BALEARS             | 92,6                    | 84,8                    | -7,8              |

**ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018  
POR DELEGACIONES DE GOBIERNO**

**5. EL TRATO PERSONAL RECIBIDO**

**Evolución del índice de satisfacción**

| <b>ÁMBITO TERRITORIAL</b> | <i>Año 2017</i>         | <i>Año 2018</i>         | <b>Diferencia</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|
|                           | <b>Puntuación (4-5)</b> | <b>Puntuación (4-5)</b> |                   |
| MADRID                    | 76,2                    | 95,1                    | 18,9              |
| MELILLA                   | 82,9                    | 97,1                    | 14,2              |
| CEUTA                     | 87,5                    | 99,3                    | 11,8              |
| LA RIOJA                  | 90,6                    | 95,2                    | 4,6               |
| EXTREMADURA               | 90,6                    | 94,3                    | 3,7               |
| GALICIA                   | 92,5                    | 94,1                    | 1,6               |
| PAÍS VASCO                | 91,9                    | 93,0                    | 1,1               |
| CANTABRIA                 | 94,0                    | 94,4                    | 0,4               |
| ARAGÓN                    | 90,2                    | 90,4                    | 0,2               |
| CASTILLA-LA MANCHA        | 95,7                    | 95,1                    | -0,6              |
| ANDALUCIA                 | 93,7                    | 92,8                    | -0,9              |
| CASTILLA Y LEÓN           | 93,8                    | 92,7                    | -1,1              |
| NAVARRA                   | 88,2                    | 86,1                    | -2,1              |
| CATALUÑA                  | 96,2                    | 91,9                    | -4,3              |
| COMUNIDAD VALENCIANA      | 92,2                    | 87,1                    | -5,1              |
| CANARIAS                  | 92,9                    | 87,1                    | -5,8              |
| ASTURIAS                  | 93,9                    | 88,0                    | -5,9              |
| ILLES BALEARS             | 94,3                    | 87,9                    | -6,4              |
| MURCIA                    | 94,7                    | 87,0                    | -7,7              |





## ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018 POR DELEGACIONES DE GOBIERNO

### 6. LA INFORMACIÓN FACILITADA

#### Evolución del índice de satisfacción

| ÁMBITO TERRITORIAL   | <i>Año 2017</i>  | <i>Año 2018</i>  | Diferencia |
|----------------------|------------------|------------------|------------|
|                      | Puntuación (4-5) | Puntuación (4-5) |            |
| MELILLA              | 82,9             | 98,6             | 15,7       |
| CEUTA                | 87,5             | 98,6             | 11,1       |
| LA RIOJA             | 87,5             | 93,8             | 6,3        |
| PAÍS VASCO           | 89,3             | 92,6             | 3,3        |
| EXTREMADURA          | 88,7             | 91,4             | 2,7        |
| CASTILLA-LA MANCHA   | 91,7             | 94,2             | 2,5        |
| MADRID               | 61,9             | 64,2             | 2,3        |
| GALICIA              | 91,2             | 93,2             | 2,0        |
| ANDALUCIA            | 90,7             | 91,7             | 1,0        |
| ARAGÓN               | 90,2             | 90,6             | 0,4        |
| COMUNIDAD VALENCIANA | 89,3             | 89,3             | 0,0        |
| CATALUÑA             | 87,4             | 87,0             | -0,4       |
| CASTILLA Y LEÓN      | 90,8             | 90,2             | -0,6       |
| NAVARRA              | 86,2             | 82,8             | -3,4       |
| CANARIAS             | 91,3             | 87,6             | -3,7       |
| CANTABRIA            | 89,2             | 85,4             | -3,8       |
| MURCIA               | 89,5             | 82,6             | -6,9       |
| ILLES BALEARS        | 94,3             | 83,3             | -11,0      |
| ASTURIAS             | 92,5             | 80,5             | -12,0      |

**ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018  
POR DELEGACIONES DE GOBIERNO**

**7. LA ATENCIÓN RECIBIDA RESPECTO DE LA QUE ESPERABA RECIBIR**

**Evolución del índice de satisfacción**

| <b>ÁMBITO TERRITORIAL</b> | <i>Año 2017</i>         | <i>Año 2018</i>         | <b>Diferencia</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|
|                           | <b>Puntuación (4-5)</b> | <b>Puntuación (4-5)</b> |                   |
| MADRID                    | 57,1                    | 79,8                    | 22,7              |
| MELILLA                   | 82,9                    | 98,6                    | 15,7              |
| CEUTA                     | 87,5                    | 99,3                    | 11,8              |
| LA RIOJA                  | 88,2                    | 93,8                    | 5,6               |
| EXTREMADURA               | 89,6                    | 92,4                    | 2,8               |
| GALICIA                   | 90,2                    | 92,7                    | 2,5               |
| PAÍS VASCO                | 90,8                    | 93,2                    | 2,4               |
| ARAGÓN                    | 90,0                    | 91,2                    | 1,2               |
| ANDALUCÍA                 | 91,2                    | 92,4                    | 1,2               |
| CASTILLA-LA MANCHA        | 94,0                    | 94,2                    | 0,2               |
| ILLES BALEARS             | 93,4                    | 92,4                    | -1,0              |
| CASTILLA Y LEÓN           | 92,6                    | 90,9                    | -1,7              |
| MURCIA                    | 86,8                    | 84,8                    | -2,0              |
| COMUNIDAD VALENCIANA      | 91,9                    | 89,3                    | -2,6              |
| CANARIAS                  | 92,7                    | 89,0                    | -3,7              |
| CANTABRIA                 | 95,2                    | 91,0                    | -4,2              |
| NAVARRA                   | 87,5                    | 82,8                    | -4,7              |
| CATALUÑA                  | 92,9                    | 86,6                    | -6,3              |
| ASTURIAS                  | 93,2                    | 85,0                    | -8,2              |



# **RANKING DE SATISFACCIÓN POR CENTROS**

## 2018 - RESULTADOS POR CENTROS

### Ranking general por índice de satisfacción

| Ámbito Territorial       | Nº Encuestas | Puntuación (4-5) |
|--------------------------|--------------|------------------|
| Valladolid               | 54           | 98,41            |
| Guadalajara              | 70           | 98,16            |
| Huesca                   | 262          | 97,73            |
| Lleida                   | 85           | 97,29            |
| Zamora                   | 201          | 95,67            |
| Bizkaia                  | 470          | 95,08            |
| D.I.La Gomera            | 16           | 94,69            |
| Cáceres                  | 330          | 94,41            |
| D.I.El Hierro            | 40           | 93,93            |
| Ciudad Real              | 73           | 93,54            |
| Ceuta                    | 140          | 92,84            |
| Melilla                  | 69           | 92,11            |
| Álava                    | 39           | 91,96            |
| Cádiz                    | 322          | 91,64            |
| D.I.La Palma             | 63           | 91,60            |
| Albacete                 | 346          | 91,29            |
| D.I.Menorca              | 6            | 90,49            |
| Córdoba                  | 288          | 90,04            |
| Lugo                     | 240          | 89,90            |
| La Rioja                 | 145          | 89,46            |
| Las Palmas               | 84           | 89,31            |
| Cantabria                | 89           | 88,93            |
| Segovia                  | 188          | 87,99            |
| Huelva                   | 129          | 86,61            |
| Granada                  | 132          | 86,56            |
| Palencia                 | 112          | 86,20            |
| Almería                  | 134          | 84,34            |
| Girona                   | 217          | 85,81            |
| Jaén                     | 128          | 85,16            |
| Burgos                   | 605          | 83,86            |
| Ávila                    | 203          | 83,01            |
| Badajoz                  | 423          | 82,67            |
| D.I.Fuerteventura        | 109          | 82,46            |
| Gipuzkoa                 | 511          | 81,66            |
| Ourense                  | 111          | 81,57            |
| Asturias                 | 133          | 81,19            |
| Alicante                 | 130          | 80,77            |
| Madrid                   | 366          | 78,74            |
| Navarra                  | 151          | 78,73            |
| Pontevedra               | 48           | 78,60            |
| Cuenca                   | 33           | 78,34            |
| Soria                    | 72           | 77,6             |
| D.I.Ibiza                | 15           | 75,26            |
| Illes Balears (Mallorca) | 45           | 73,97            |
| Zaragoza                 | 271          | 73,97            |
| Barcelona                | 691          | 73,40            |
| Tarragona                | 345          | 72,89            |
| Murcia                   | 46           | 69,86            |
| Valencia                 | 84           | 68,73            |
| Castellón                | 95           | 68,41            |
| León                     | 101          | 67,77            |
| Málaga                   | 113          | 65,37            |
| A Coruña                 | 26           | 60,94            |
| Sevilla                  | 39           | 55,70            |



|                        |     |       |
|------------------------|-----|-------|
| Toledo                 | 32  | 54,01 |
| Salamanca              | 63  | 48,33 |
| Teruel                 | 103 | 47,69 |
| D.I.Lanzarote          | 17  | 46,23 |
| Santa Cruz de Tenerife | 43  | 44,56 |

## 2018 - RESULTADOS POR CENTROS

### 1. ACCESO A LA OFICINA (BARRERAS, SEÑALIZACIÓN)

#### Ranking por índice de satisfacción

| Ámbito Territorial       | Nº Encuestas | Puntuación (4-5) |
|--------------------------|--------------|------------------|
| Guadalajara              | 70           | 98,6             |
| Lleida                   | 85           | 96,5             |
| Valladolid               | 54           | 96,3             |
| Huesca                   | 262          | 95,8             |
| Zamora                   | 201          | 94,0             |
| Bizkaia                  | 470          | 90,6             |
| La Rioja                 | 145          | 89,7             |
| Cáceres                  | 330          | 89,4             |
| Cádiz                    | 322          | 87,6             |
| D.I.La Gomera            | 16           | 87,5             |
| Badajoz                  | 423          | 87,2             |
| Alava                    | 39           | 87,2             |
| Palencia                 | 112          | 85,7             |
| D.I.El Hierro            | 40           | 85,0             |
| Almería                  | 134          | 84,3             |
| Albacete                 | 346          | 84,1             |
| Las Palmas               | 84           | 83,3             |
| Granada                  | 132          | 83,3             |
| Cantabria                | 89           | 83,1             |
| Girona                   | 217          | 82,9             |
| Segovia                  | 188          | 82,4             |
| D.I.La Palma             | 63           | 81,0             |
| Ciudad Real              | 73           | 80,8             |
| D.I.Ibiza                | 15           | 80,0             |
| Madrid                   | 366          | 79,8             |
| Huelva                   | 129          | 79,8             |
| Melilla                  | 69           | 78,3             |
| Ourense                  | 111          | 76,6             |
| Ceuta                    | 140          | 76,4             |
| Alicante                 | 130          | 75,4             |
| D.I.Fuerteventura        | 109          | 72,5             |
| Asturias                 | 133          | 72,2             |
| Burgos                   | 605          | 72,1             |
| Córdoba                  | 288          | 68,1             |
| Navarra                  | 151          | 67,5             |
| Ávila                    | 203          | 67,5             |
| D.I.Menorca              | 6            | 66,7             |
| Lugo                     | 240          | 65,4             |
| Barcelona                | 691          | 64,5             |
| Gipuzkoa                 | 511          | 61,8             |
| Jaén                     | 128          | 60,2             |
| Illes Balears (Mallorca) | 45           | 57,8             |
| Tarragona                | 345          | 53,0             |
| Pontevedra               | 48           | 50,0             |
| Sevilla                  | 39           | 48,7             |
| Toledo                   | 32           | 43,8             |
| León                     | 101          | 43,6             |
| Valencia                 | 84           | 41,7             |
| Málaga                   | 113          | 41,6             |
| Zaragoza                 | 271          | 39,5             |
| Murcia                   | 46           | 39,1             |
| Cuenca                   | 33           | 33,3             |
| Teruel                   | 103          | 19,4             |
| D.I.Lanzarote            | 17           | 17,6             |
| Castellón                | 95           | 15,8             |
| Soria                    | 72           | 12,5             |
| A Coruña                 | 26           | 11,5             |
| Salamanca                | 63           | 11,1             |
| Santa Cruz de Tenerife   | 43           | 9,3              |



## 2018 - RESULTADOS POR CENTROS

### 2. LAS INSTALACIONES Ranking por índice de satisfacción

| Ambito Territorial       | Nº Encuestas | Puntuación (4-5) |
|--------------------------|--------------|------------------|
| Valladolid               | 54           | 100,0            |
| Huesca                   | 262          | 97,7             |
| Guadalajara              | 70           | 95,7             |
| D.I.El Hierro            | 40           | 95,0             |
| Bizkaia                  | 470          | 93,2             |
| Zamora                   | 201          | 91,0             |
| Cádiz                    | 322          | 90,7             |
| Lleida                   | 85           | 90,6             |
| Alava                    | 39           | 89,7             |
| Cáceres                  | 330          | 88,5             |
| Granada                  | 132          | 87,1             |
| Cantabria                | 89           | 86,5             |
| Ciudad Real              | 73           | 86,3             |
| D.I.La Palma             | 63           | 85,7             |
| Segovia                  | 188          | 85,1             |
| Albacete                 | 346          | 84,4             |
| Girona                   | 217          | 84,3             |
| Palencia                 | 112          | 83,0             |
| Melilla                  | 69           | 82,6             |
| Burgos                   | 605          | 81,7             |
| D.I.La Gomera            | 16           | 81,3             |
| Las Palmas               | 84           | 81,0             |
| Ceuta                    | 140          | 80,7             |
| Madrid                   | 366          | 80,6             |
| Huelva                   | 129          | 79,8             |
| Lugo                     | 240          | 78,8             |
| Badajoz                  | 423          | 78,7             |
| Córdoba                  | 288          | 73,6             |
| Asturias                 | 133          | 72,9             |
| D.I.Fuerteventura        | 109          | 72,5             |
| Almería                  | 134          | 71,6             |
| Avila                    | 203          | 71,4             |
| Ourense                  | 111          | 71,2             |
| La Rioja                 | 145          | 69,7             |
| Gipuzkoa                 | 511          | 69,1             |
| Navarra                  | 151          | 68,2             |
| Alicante                 | 130          | 66,9             |
| D.I.Menorca              | 6            | 66,7             |
| Illes Balears (Mallorca) | 45           | 64,4             |
| Jaén                     | 128          | 60,2             |
| Barcelona                | 691          | 60,1             |
| Málaga                   | 113          | 57,5             |
| Pontevedra               | 48           | 56,3             |
| Soria                    | 72           | 52,8             |
| Tarragona                | 345          | 52,8             |
| Zaragoza                 | 271          | 47,2             |
| Sevilla                  | 39           | 46,2             |
| Valencia                 | 84           | 44,0             |
| D.I.Ibiza                | 15           | 40,0             |
| Cuenca                   | 33           | 39,4             |
| Toledo                   | 32           | 37,5             |
| Murcia                   | 46           | 37,0             |
| León                     | 101          | 35,6             |
| Salamanca                | 63           | 19,0             |
| D.I.Lanzarote            | 17           | 17,6             |
| Teruel                   | 103          | 17,5             |
| Castellón                | 95           | 16,8             |
| Santa Cruz de Tenerife   | 43           | 16,3             |
| A Coruña                 | 26           | 7,7              |

## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR CENTROS

### 3. EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE ATENDIMOS Ranking por índice de satisfacción

| Ambito Territorial       | Nº Encuestas | Puntuación (4-5) |
|--------------------------|--------------|------------------|
| D.I.Menorca              | 6            | 100,0            |
| Lleida                   | 85           | 98,8             |
| Valladolid               | 54           | 98,1             |
| Ceuta                    | 140          | 97,9             |
| Huesca                   | 262          | 96,9             |
| Lugo                     | 240          | 96,3             |
| Ciudad Real              | 73           | 95,9             |
| D.I.El Hierro            | 40           | 95,0             |
| Córdoba                  | 288          | 94,4             |
| Cáceres                  | 330          | 93,9             |
| D.I.La Gomera            | 16           | 93,8             |
| Guadalajara              | 70           | 92,9             |
| Melilla                  | 69           | 92,8             |
| Bizkaia                  | 470          | 92,8             |
| Soria                    | 72           | 91,7             |
| Jaén                     | 128          | 91,4             |
| La Rioja                 | 145          | 91,0             |
| Zamora                   | 201          | 89,6             |
| Albacete                 | 346          | 89,3             |
| Cantabria                | 89           | 87,6             |
| Cádiz                    | 322          | 87,3             |
| D.I.La Palma             | 63           | 87,3             |
| Las Palmas               | 84           | 85,7             |
| Pontevedra               | 48           | 85,4             |
| Gipuzkoa                 | 511          | 85,3             |
| Cuenca                   | 33           | 84,8             |
| Alava                    | 39           | 84,6             |
| Asturias                 | 133          | 84,2             |
| Ávila                    | 203          | 83,7             |
| Huelva                   | 129          | 82,9             |
| Almería                  | 134          | 81,3             |
| D.I.Fuerteventura        | 109          | 80,7             |
| Girona                   | 217          | 78,8             |
| Navarra                  | 151          | 78,8             |
| Burgos                   | 605          | 78,0             |
| Segovia                  | 188          | 77,7             |
| Valencia                 | 84           | 77,4             |
| Zaragoza                 | 271          | 76,0             |
| Ourense                  | 111          | 75,7             |
| Alicante                 | 130          | 74,6             |
| Granada                  | 132          | 74,2             |
| Palencia                 | 112          | 74,1             |
| Murcia                   | 46           | 73,9             |
| D.I.Ibiza                | 15           | 73,3             |
| Madrid                   | 366          | 73,2             |
| A Coruña                 | 26           | 65,4             |
| Castellón                | 95           | 63,2             |
| Badajoz                  | 423          | 62,9             |
| Málaga                   | 113          | 61,9             |
| Tarragona                | 345          | 59,1             |
| Toledo                   | 32           | 56,3             |
| Illes Balears (Mallorca) | 45           | 48,9             |
| Santa Cruz de Tenerife   | 43           | 46,5             |
| Barcelona                | 691          | 46,0             |
| León                     | 101          | 43,6             |
| D.I.Lanzarote            | 17           | 41,2             |
| Salamanca                | 63           | 34,9             |
| Sevilla                  | 39           | 28,2             |
| Teruel                   | 103          | 23,3             |





## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR CENTROS

### 4. EL TIEMPO QUE DEDICAMOS A ATENDERLE Ranking por índice de satisfacción

| Ámbito Territorial       | Nº Encuestas | Puntuación (4-5) |
|--------------------------|--------------|------------------|
| Guadalajara              | 70           | 100,0            |
| D.I.La Gomera            | 16           | 100,0            |
| D.I.Menorca              | 6            | 100,0            |
| Lleida                   | 85           | 98,8             |
| Ciudad Real              | 73           | 98,6             |
| Córdoba                  | 288          | 98,3             |
| Valladolid               | 54           | 98,1             |
| Huesca                   | 262          | 98,1             |
| Ceuta                    | 140          | 97,9             |
| D.I.El Hierro            | 40           | 97,5             |
| Zamora                   | 201          | 97,5             |
| Bizkaia                  | 470          | 97,2             |
| Lugo                     | 240          | 97,1             |
| Melilla                  | 69           | 97,1             |
| Cuenca                   | 33           | 97,0             |
| Jaén                     | 128          | 96,9             |
| Cáceres                  | 330          | 96,7             |
| Soria                    | 72           | 95,8             |
| D.I.La Palma             | 63           | 95,2             |
| Alava                    | 39           | 94,9             |
| Albacete                 | 346          | 94,5             |
| Cantabria                | 89           | 94,4             |
| La Rioja                 | 145          | 93,1             |
| Castellón                | 95           | 92,6             |
| Cádiz                    | 322          | 92,2             |
| Pontevedra               | 48           | 91,7             |
| Las Palmas               | 84           | 91,7             |
| Segovia                  | 188          | 90,4             |
| Huelva                   | 129          | 89,9             |
| Avila                    | 203          | 89,2             |
| Gipuzkoa                 | 511          | 88,8             |
| Granada                  | 132          | 88,6             |
| Almería                  | 134          | 88,1             |
| D.I.Fuerteventura        | 109          | 87,2             |
| Girona                   | 217          | 87,1             |
| Burgos                   | 605          | 86,9             |
| Palencia                 | 112          | 86,6             |
| Alicante                 | 130          | 86,2             |
| Asturias                 | 133          | 85,7             |
| Murcia                   | 46           | 84,8             |
| Navarra                  | 151          | 84,8             |
| Illes Balears (Mallorca) | 45           | 84,4             |
| Barcelona                | 691          | 83,8             |
| Zaragoza                 | 271          | 83,8             |
| Ourense                  | 111          | 83,8             |
| Badajoz                  | 423          | 82,7             |
| León                     | 101          | 81,2             |
| D.I.Ibiza                | 15           | 80,0             |
| Madrid                   | 366          | 78,7             |
| A Coruña                 | 26           | 76,9             |
| Tarragona                | 345          | 76,8             |
| Valencia                 | 84           | 75,0             |
| Málaga                   | 113          | 69,9             |
| Santa Cruz de Tenerife   | 43           | 60,5             |
| Salamanca                | 63           | 60,3             |

|               |     |      |
|---------------|-----|------|
| Toledo        | 32  | 59,4 |
| Sevilla       | 39  | 59,0 |
| D.I.Lanzarote | 17  | 58,8 |
| Teruel        | 103 | 58,3 |

## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR CENTROS

### 5. EL TRATO PERSONAL RECIBIDO Ranking por índice de satisfacción

| Ámbito Territorial       | Nº Encuestas | Puntuación (4-5) |
|--------------------------|--------------|------------------|
| Valladolid               | 54           | 100,0            |
| Zamora                   | 201          | 100,0            |
| Guadalajara              | 70           | 100,0            |
| D.I.La Gomera            | 16           | 100,0            |
| D.I.Menorca              | 6            | 100,0            |
| Ceuta                    | 140          | 99,3             |
| Huesca                   | 262          | 99,2             |
| Córdoba                  | 288          | 99,0             |
| Lleida                   | 85           | 98,8             |
| Ciudad Real              | 73           | 98,6             |
| Bizkaia                  | 470          | 98,1             |
| Castellón                | 95           | 97,9             |
| Cáceres                  | 330          | 97,9             |
| Lugo                     | 240          | 97,5             |
| Melilla                  | 69           | 97,1             |
| Jaén                     | 128          | 96,9             |
| D.I.La Palma             | 63           | 96,8             |
| Albacete                 | 346          | 96,2             |
| Soria                    | 72           | 95,8             |
| La Rioja                 | 145          | 95,2             |
| Las Palmas               | 84           | 95,2             |
| Segovia                  | 188          | 95,2             |
| Madrid                   | 366          | 95,1             |
| D.I.El Hierro            | 40           | 95,0             |
| Álava                    | 39           | 94,9             |
| Cádiz                    | 322          | 94,7             |
| Cantabria                | 89           | 94,4             |
| Cuenca                   | 33           | 93,9             |
| Granada                  | 132          | 93,9             |
| Almería                  | 134          | 93,3             |
| Huelva                   | 129          | 92,2             |
| Barcelona                | 691          | 92,2             |
| León                     | 101          | 92,1             |
| Pontevedra               | 48           | 91,7             |
| Ávila                    | 203          | 91,6             |
| Badajoz                  | 423          | 91,5             |
| Burgos                   | 605          | 91,4             |
| Palencia                 | 112          | 91,1             |
| Tarragona                | 345          | 90,4             |
| Girona                   | 217          | 90,3             |
| Zaragoza                 | 271          | 89,3             |
| Ourense                  | 111          | 89,2             |
| Alicante                 | 130          | 89,2             |
| Illes Balears (Mallorca) | 45           | 88,9             |
| A Coruña                 | 26           | 88,5             |
| Gipuzkoa                 | 511          | 88,3             |
| Asturias                 | 133          | 88,0             |
| Murcia                   | 46           | 87,0             |
| D.I.Fuerteventura        | 109          | 86,2             |
| Navarra                  | 151          | 86,1             |
| D.I.Ibiza                | 15           | 80,0             |
| Sevilla                  | 39           | 74,4             |
| Málaga                   | 113          | 72,6             |
| Salamanca                | 63           | 71,4             |
| Valencia                 | 84           | 71,4             |
| Teruel                   | 103          | 70,9             |
| Toledo                   | 32           | 65,6             |
| D.I.Lanzarote            | 17           | 64,7             |
| Santa Cruz de Tenerife   | 43           | 55,8             |

## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR CENTROS

### 6. LA INFORMACIÓN FACILITADA Ranking por índice de satisfacción

| Ámbito Territorial     | Nº Encuestas | Puntuación (4-5) |
|------------------------|--------------|------------------|
| Cuenca                 | 33           | 100,0            |
| D.I.Menorca            | 6            | 100,0            |
| D.I.La Gomera          | 16           | 100,0            |
| Guadalajara            | 70           | 100,0            |
| Lleida                 | 85           | 98,8             |
| Melilla                | 69           | 98,6             |
| Ceuta                  | 140          | 98,6             |
| Zamora                 | 201          | 98,5             |
| D.I.La Palma           | 63           | 98,4             |
| Córdoba                | 288          | 98,3             |
| Valladolid             | 54           | 98,1             |
| Huesca                 | 262          | 98,1             |
| Ciudad Real            | 73           | 97,3             |
| Soria                  | 72           | 97,2             |
| Lugo                   | 240          | 97,1             |
| Cáceres                | 330          | 96,7             |
| Bizkaia                | 470          | 96,6             |
| Castellón              | 95           | 95,8             |
| Jaén                   | 128          | 95,3             |
| D.I.El Hierro          | 40           | 95,0             |
| Alava                  | 39           | 94,9             |
| Albacete               | 346          | 94,5             |
| Cádiz                  | 322          | 94,4             |
| La Rioja               | 145          | 93,8             |
| Las Palmas             | 84           | 92,9             |
| Palencia               | 112          | 92,0             |
| Almería                | 134          | 91,8             |
| Huelva                 | 129          | 91,5             |
| Zaragoza               | 271          | 90,4             |
| Tarragona              | 345          | 90,1             |
| Segovia                | 188          | 89,9             |
| Ávila                  | 203          | 89,7             |
| León                   | 101          | 89,1             |
| D.I.Fuerteventura      | 109          | 89,0             |
| Girona                 | 217          | 88,9             |
| Gipuzkoa               | 511          | 88,8             |
| A Coruña               | 26           | 88,5             |
| Ourense                | 111          | 88,3             |
| Burgos                 | 605          | 88,3             |
| Alicante               | 130          | 87,7             |
| Pontevedra             | 48           | 87,5             |
| Badajoz                | 423          | 87,2             |
| Granada                | 132          | 87,1             |
| Cantabria              | 89           | 85,4             |
| Valencia               | 84           | 84,5             |
| Barcelona              | 691          | 83,4             |
| Navarra                | 151          | 82,8             |
| Murcia                 | 46           | 82,6             |
| Illes Balears (Madrid) | 45           | 82,2             |
| Asturias               | 133          | 80,5             |
| D.I.Ibiza              | 15           | 80,0             |
| Málaga                 | 113          | 77,0             |
| Teruel                 | 103          | 71,8             |
| Salamanca              | 63           | 69,8             |
| Sevilla                | 39           | 66,7             |
| Toledo                 | 32           | 65,6             |
| D.I.Lanzarote          | 17           | 64,7             |
| Madrid                 | 366          | 64,2             |
| Santa Cruz de Tenerife | 43           | 55,8             |

## ENCUESTA 2018 - RESULTADOS POR CENTROS

### 7. LA ATENCIÓN RECIBIDA RESPECTO A LA QUE ESPERABA RECIBIR Ranking por índice de satisfacción

| Ámbito Territorial       | Nº Encuestas | Puntuación (4-5) |
|--------------------------|--------------|------------------|
| Cuenca                   | 33           | 100,0            |
| D.I.Menorca              | 6            | 100,0            |
| D.I.La Gomera            | 16           | 100,0            |
| Guadalajara              | 70           | 100,0            |
| Ceuta                    | 140          | 99,3             |
| Zamora                   | 201          | 99,0             |
| Lleida                   | 85           | 98,8             |
| Melilla                  | 69           | 98,6             |
| Córdoba                  | 288          | 98,6             |
| Huesca                   | 262          | 98,1             |
| Valladolid               | 54           | 98,1             |
| Cáceres                  | 330          | 97,9             |
| Alava                    | 39           | 97,4             |
| Ciudad Real              | 73           | 97,3             |
| Soria                    | 72           | 97,2             |
| Bizkaia                  | 470          | 97,2             |
| Lugo                     | 240          | 97,1             |
| Castellón                | 95           | 96,8             |
| D.I.La Palma             | 63           | 96,8             |
| Albacete                 | 346          | 96,0             |
| Jaén                     | 128          | 95,3             |
| Las Palmas               | 84           | 95,2             |
| Segovia                  | 188          | 95,2             |
| D.I.El Hierro            | 40           | 95,0             |
| Cádiz                    | 322          | 94,7             |
| Almería                  | 134          | 94,0             |
| La Rioja                 | 145          | 93,8             |
| D.I.Ibiza                | 15           | 93,3             |
| Granada                  | 132          | 91,7             |
| Zaragoza                 | 271          | 91,5             |
| Palencia                 | 112          | 91,1             |
| Illes Balears (Mallorca) | 45           | 91,1             |
| Cantabria                | 89           | 91,0             |
| Huelva                   | 129          | 89,9             |
| Gipuzkoa                 | 511          | 89,2             |
| León                     | 101          | 89,1             |
| D.I.Fuerteventura        | 109          | 89,0             |
| Burgos                   | 605          | 88,8             |
| Girona                   | 217          | 88,5             |
| A Coruña                 | 26           | 88,5             |
| Avila                    | 203          | 88,2             |
| Badajoz                  | 423          | 88,2             |
| Tarragona                | 345          | 87,8             |
| Pontevedra               | 48           | 87,5             |
| Valencia                 | 84           | 86,9             |
| Ourense                  | 111          | 86,5             |
| Alicante                 | 130          | 85,4             |
| Asturias                 | 133          | 85,0             |
| Murcia                   | 46           | 84,8             |
| Barcelona                | 691          | 83,9             |
| Navarra                  | 151          | 82,8             |
| Madrid                   | 366          | 79,8             |
| Málaga                   | 113          | 77,0             |
| Teruel                   | 103          | 72,8             |
| Salamanca                | 63           | 71,4             |
| Santa Cruz de Tenerife   | 43           | 67,4             |
| Sevilla                  | 39           | 66,7             |
| D.I.Lanzarote            | 17           | 58,8             |
| Toledo                   | 32           | 50,0             |

**EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN 2017 -  
2018  
POR CENTROS**



## ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018 POR CENTRO

### Evolución general en el índice de satisfacción 2017 - 2018

| Delegaciones/Subdelegaciones<br>Direcciones Insulares | Puntuación (4-5) |          | Diferencia |
|---|------------------|----------|------------|
|   | Año 2017         | Año 2018 |            |
| Ceuta   | 66,39            | 92,84    | 26,45      |
| D.I.Menorca   | 76,21            | 90,49    | 14,28      |
| Lleida  | 83,41            | 97,29    | 13,88      |
| Madrid  | 65,3             | 78,74    | 13,44      |
| Álava   | 82,43            | 91,96    | 9,53       |
| Melilla   | 82,89            | 92,11    | 9,22       |
| La Rioja  | 80,43            | 89,46    | 9,03       |
| D.I.La Palma  | 84               | 91,6     | 7,6        |
| Valladolid  | 91,44            | 98,41    | 6,97       |
| Huesca  | 90,79            | 97,73    | 6,94       |
| Bizkaia   | 88,17            | 95,08    | 6,91       |
| Granada   | 79,73            | 86,56    | 6,83       |
| Córdoba   | 83,43            | 90,04    | 6,61       |
| Jaén  | 78,57            | 85,16    | 6,59       |
| Cantabria   | 82,46            | 88,93    | 6,47       |
| Cáceres   | 88,4             | 94,41    | 6,01       |
| D.I.La Gomera   | 88,69            | 94,69    | 6          |
| A Coruña  | 56               | 60,94    | 4,94       |
| Badajoz   | 78,31            | 82,67    | 4,36       |
| Pontevedra  | 74,73            | 78,6     | 3,87       |
| Albacete  | 87,61            | 91,29    | 3,68       |
| Las Palmas  | 85,86            | 89,31    | 3,45       |
| Girona  | 83,11            | 85,81    | 2,7        |
| Almería   | 81,7             | 84,34    | 2,64       |
| Ciudad Real   | 91,8             | 93,54    | 1,74       |
| León  | 66,07            | 67,77    | 1,7        |
| Burgos  | 82,33            | 83,86    | 1,53       |
| Huelva  | 85,26            | 86,61    | 1,35       |
| Segovia   | 86,73            | 87,99    | 1,26       |
| Cádiz   | 90,63            | 91,64    | 1,01       |
| Zamora  | 94,73            | 95,67    | 0,94       |
| Guadalajara   | 97,23            | 98,16    | 0,93       |
| Navarra   | 78,46            | 78,73    | 0,27       |
| D.I.El Hierro   | 94,16            | 93,93    | -0,23      |
| Barcelona   | 73,77            | 73,4     | -0,37      |
| Alicante  | 82,14            | 80,77    | -1,37      |
| Lugo  | 91,53            | 89,9     | -1,63      |
| Castellón   | 70,11            | 68,41    | -1,7       |
| Palencia  | 88,73            | 86,2     | -2,53      |
| Valencia  | 71,41            | 68,73    | -2,68      |
| Asturias  | 83,99            | 81,19    | -2,8       |
| Zaragoza  | 77,46            | 73,97    | -3,49      |
| Ourense   | 85,11            | 81,57    | -3,54      |
| Tarragona   | 77,1             | 72,89    | -4,21      |
| D.I.Ibiza   | 80,16            | 75,26    | -4,9       |
| Soria   | 83,84            | 77,6     | -6,24      |
| Ávila   | 89,67            | 83,01    | -6,66      |
| Murcia  | 77,44            | 69,86    | -7,58      |

|                          |       |       |        |
|--------------------------|-------|-------|--------|
| Gipuzkoa                 | 91,97 | 81,66 | -10,31 |
| Cuenca                   | 91,03 | 78,34 | -12,69 |
| D.I.Fuerteventura        | 95,43 | 82,46 | -12,97 |
| Santa Cruz de Tenerife   | 59,93 | 44,56 | -15,37 |
| Málaga                   | 81,1  | 65,37 | -15,73 |
| Salamanca                | 64,63 | 48,33 | -16,3  |
| D.I.Lanzarote            | 68,79 | 46,23 | -22,56 |
| Illes Balears (Mallorca) | 99,76 | 73,97 | -25,79 |
| Sevilla                  | 86,44 | 55,7  | -30,74 |
| Teruel                   | 80,03 | 47,69 | -32,34 |
| Toledo                   | 92,9  | 54,01 | -38,89 |



## ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018 POR CENTRO

### 1. ACCESO A LA OFICINA (BARRERAS, SEÑALIZACIÓN)

#### Evolución del índice de satisfacción 2017 - 2018

| Delegaciones/Subdelegaciones<br>Direcciones Insulares | Puntuación (4-5) |          | Diferencia |
|---|------------------|----------|------------|
|   | Año 2017         | Año 2018 |            |
| Ceuta   | 31,3             | 76,4     | 45,1       |
| León  | 4,2              | 43,6     | 39,4       |
| Lleida  | 60,5             | 96,5     | 36,0       |
| Cantabria   | 50,6             | 83,1     | 32,5       |
| D.I.La Palma  | 56,0             | 81,0     | 25,0       |
| La Rioja  | 73,2             | 89,7     | 16,5       |
| Almería   | 68,0             | 84,3     | 16,3       |
| D.I.Ibiza   | 64,8             | 80,0     | 15,2       |
| Huesca  | 81,6             | 95,8     | 14,2       |
| Bizkaia   | 77,6             | 90,6     | 13,0       |
| Córdoba   | 55,6             | 68,1     | 12,5       |
| Valencia  | 29,6             | 41,7     | 12,1       |
| Pontevedra  | 38,5             | 50,0     | 11,5       |
| Palencia  | 75,0             | 85,7     | 10,7       |
| Cáceres   | 79,1             | 89,4     | 10,3       |
| Barcelona   | 55,6             | 64,5     | 8,9        |
| Segovia   | 73,7             | 82,4     | 8,7        |
| Valladolid  | 88,2             | 96,3     | 8,1        |
| Asturias  | 65,2             | 72,2     | 7,0        |
| Alava   | 80,3             | 87,2     | 6,9        |
| Huelva  | 73,5             | 79,8     | 6,3        |
| Jaén  | 54,2             | 60,2     | 6,0        |
| Albacete  | 80,8             | 84,1     | 3,3        |
| Zamora  | 91,7             | 94,0     | 2,3        |
| Navarra   | 65,4             | 67,5     | 2,1        |
| Ourense   | 75,0             | 76,6     | 1,6        |
| Granada   | 81,9             | 83,3     | 1,4        |
| D.I.La Gomera   | 86,2             | 87,5     | 1,3        |
| Badajoz   | 86,2             | 87,2     | 1,0        |
| Las Palmas  | 83,3             | 83,3     | 0,0        |
| D.I.Menorca   | 66,7             | 66,7     | 0,0        |
| D.I.El Hierro   | 85,2             | 85,0     | -0,2       |
| Guadalajara   | 99,0             | 98,6     | -0,4       |
| Cádiz   | 88,0             | 87,6     | -0,4       |
| Burgos  | 73,0             | 72,1     | -0,9       |
| D.I.Lanzarote   | 18,5             | 17,6     | -0,9       |
| Madrid  | 81,0             | 79,8     | -1,2       |
| Ciudad Real   | 83,0             | 80,8     | -2,2       |
| Zaragoza  | 41,8             | 39,5     | -2,3       |
| Castellón   | 18,8             | 15,8     | -3,0       |
| Tarragona   | 57,8             | 53,0     | -4,8       |
| Alicante  | 80,4             | 75,4     | -5,0       |
| A Coruña  | 18,0             | 11,5     | -6,5       |
| Girona  | 89,5             | 82,9     | -6,6       |
| Gipuzkoa  | 68,8             | 61,8     | -7,0       |
| Melilla   | 85,7             | 78,3     | -7,4       |
| D.I.Fuerteventura                                     | 80,0             | 72,5     | -7,5       |
| Málaga  | 52,5             | 41,6     | -10,9      |
| Ávila   | 78,9             | 67,5     | -11,4      |
| Santa Cruz de Tenerife                                | 25,0             | 9,3      | -15,7      |
| Murcia  | 55,3             | 39,1     | -16,2      |
| Lugo  | 85,4             | 65,4     | -20,0      |
| Soria   | 39,1             | 12,5     | -26,6      |
| Salamanca   | 41,0             | 11,1     | -29,9      |
| Sevilla   | 84,0             | 48,7     | -35,3      |
| Illes Balears (Mallorca)                              | 100,0            | 57,8     | -42,2      |
| Cuenca  | 78,8             | 33,3     | -45,5      |
| Toledo  | 92,9             | 43,8     | -49,1      |
| Teruel  | 73,5             | 19,4     | -54,1      |

## ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018 POR CENTRO

### 2. LAS INSTALACIONES

#### Evolución del índice de satisfacción 2017 - 2018

| Delegaciones/Subdelegaciones<br>Direcciones Insulares | Puntuación (4-5) | Puntuación (4-5) | Diferencia |
|---|------------------|------------------|------------|
|   | Año 2017         | Año 2018         |            |
| Ceuta   | 35,4             | 80,7             | 45,3       |
| Lleida  | 50,6             | 90,6             | 40,0       |
| León  | 8,3              | 35,6             | 27,3       |
| Cantabria   | 61,4             | 86,5             | 25,1       |
| Palencia  | 59,1             | 83,0             | 23,9       |
| La Rioja  | 49,6             | 69,7             | 20,1       |
| Valencia  | 24,1             | 44,0             | 19,9       |
| Madrid  | 61,9             | 80,6             | 18,7       |
| Pontevedra  | 38,5             | 56,3             | 17,8       |
| D.I.La Palma  | 68,0             | 85,7             | 17,7       |
| D.I.El Hierro   | 83,3             | 95,0             | 11,7       |
| Huesca  | 86,2             | 97,7             | 11,5       |
| Bizkaia   | 82,2             | 93,2             | 11,0       |
| D.I.Lanzarote   | 7,4              | 17,6             | 10,2       |
| Cáceres   | 78,4             | 88,5             | 10,1       |
| Valladolid  | 90,9             | 100,0            | 9,1        |
| Córdoba   | 64,5             | 73,6             | 9,1        |
| D.I.La Gomera   | 72,4             | 81,3             | 8,9        |
| Navarra   | 59,6             | 68,2             | 8,6        |
| Asturias  | 64,4             | 72,9             | 8,5        |
| Segovia   | 77,8             | 85,1             | 7,3        |
| Álava   | 83,6             | 89,7             | 6,1        |
| Ciudad Real   | 80,9             | 86,3             | 5,4        |
| Badajoz   | 76,3             | 78,7             | 2,4        |
| Albacete  | 82,1             | 84,4             | 2,3        |
| Huelva  | 77,6             | 79,8             | 2,2        |
| Zamora  | 89,3             | 91,0             | 1,7        |
| Cádiz   | 89,1             | 90,7             | 1,6        |
| Barcelona   | 58,7             | 60,1             | 1,4        |
| Alicante  | 66,3             | 66,9             | 0,6        |
| Jaén  | 59,6             | 60,2             | 0,6        |
| Granada   | 86,8             | 87,1             | 0,3        |
| Melilla   | 82,9             | 82,6             | -0,3       |
| Gipuzkoa  | 69,6             | 69,1             | -0,5       |
| Almería   | 72,4             | 71,6             | -0,8       |
| Tarragona   | 54,1             | 52,8             | -1,3       |
| Ourense   | 72,9             | 71,2             | -1,7       |
| Las Palmas  | 83,3             | 81,0             | -2,3       |
| Guadalajara   | 99,0             | 95,7             | -3,3       |
| Zaragoza  | 51,7             | 47,2             | -4,5       |
| Lugo  | 83,5             | 78,8             | -4,7       |
| Burgos  | 88,0             | 81,7             | -6,3       |
| Soria   | 60,9             | 52,8             | -8,1       |
| Santa Cruz de Tenerife                                | 25,0             | 16,3             | -8,7       |
| Girona  | 94,3             | 84,3             | -10,0      |
| D.I.Menorca   | 77,8             | 66,7             | -11,1      |
| Castellón   | 28,1             | 16,8             | -11,3      |
| Málaga  | 71,3             | 57,5             | -13,8      |
| A Coruña  | 22,0             | 7,7              | -14,3      |
| Ávila   | 86,1             | 71,4             | -14,7      |
| D.I.Fuerteventura                                     | 88,0             | 72,5             | -15,5      |
| Murcia  | 52,6             | 37,0             | -15,6      |
| Salamanca   | 36,6             | 19,0             | -17,6      |
| D.I.Ibiza   | 63,0             | 40,0             | -23,0      |
| Sevilla   | 71,6             | 46,2             | -25,4      |
| Illes Balears (Mallorca)                              | 98,3             | 64,4             | -33,9      |
| Cuenca  | 84,1             | 39,4             | -44,7      |
| Teruel  | 71,6             | 17,5             | -54,1      |



|        |      |      |       |
|--------|------|------|-------|
| Toledo | 92,9 | 37,5 | -55,4 |
|--------|------|------|-------|

## ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018 POR CENTRO

### 3. EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE ATENDIMOS

#### Evolución del índice de satisfacción 2017 - 2018

| Delegaciones/Subdelegaciones<br>Direcciones Insulares | Puntuación (4-5) | Puntuación (4-5) | Diferencia |
|---|------------------|------------------|------------|
|   | Año 2017         | Año 2018         |            |
| Ceuta   | 56,3             | 97,9             | 41,6       |
| D.I.Menorca   | 66,7             | 100,0            | 33,3       |
| Madrid  | 57,1             | 73,2             | 16,1       |
| Jaén  | 77,1             | 91,4             | 14,3       |
| Lleida  | 85,2             | 98,8             | 13,6       |
| A Coruña  | 52,0             | 65,4             | 13,4       |
| Córdoba   | 81,5             | 94,4             | 12,9       |
| Alava   | 72,1             | 84,6             | 12,5       |
| Valladolid  | 86,4             | 98,1             | 11,7       |
| Badajoz   | 52,0             | 62,9             | 10,9       |
| Cáceres   | 83,9             | 93,9             | 10,0       |
| Melilla   | 82,9             | 92,8             | 9,9        |
| Las Palmas  | 76,3             | 85,7             | 9,4        |
| Pontevedra  | 76,9             | 85,4             | 8,5        |
| Gipuzkoa  | 77,1             | 85,3             | 8,2        |
| Huesca  | 88,8             | 96,9             | 8,1        |
| D.I.La Gomera   | 86,2             | 93,8             | 7,6        |
| Bizkaia   | 85,2             | 92,8             | 7,6        |
| Barcelona   | 38,6             | 46,0             | 7,4        |
| Castellón   | 56,3             | 63,2             | 6,9        |
| La Rioja  | 85,0             | 91,0             | 6,0        |
| Albacete  | 83,5             | 89,3             | 5,8        |
| Ciudad Real   | 90,4             | 95,9             | 5,5        |
| Lugo  | 92,2             | 96,3             | 4,1        |
| Burgos  | 74,5             | 78,0             | 3,5        |
| Cádiz   | 83,9             | 87,3             | 3,4        |
| D.I.La Palma  | 84,0             | 87,3             | 3,3        |
| Valencia  | 75,9             | 77,4             | 1,5        |
| Huelva  | 81,6             | 82,9             | 1,3        |
| Granada   | 72,9             | 74,2             | 1,3        |
| Murcia  | 73,7             | 73,9             | 0,2        |
| Alicante  | 75,0             | 74,6             | -0,4       |
| Almería   | 81,8             | 81,3             | -0,5       |
| Ourense   | 76,4             | 75,7             | -0,7       |
| Guadalajara   | 94,2             | 92,9             | -1,3       |
| Asturias  | 85,6             | 84,2             | -1,4       |
| Navarra   | 80,9             | 78,8             | -2,1       |
| Ávila   | 86,1             | 83,7             | -2,4       |
| Zamora  | 92,3             | 89,6             | -2,7       |
| Segovia   | 80,8             | 77,7             | -3,1       |
| Cuenca  | 87,9             | 84,8             | -3,1       |
| Tarragona   | 62,2             | 59,1             | -3,1       |
| Santa Cruz de Tenerife                                | 50,0             | 46,5             | -3,5       |
| D.I.Ibiza   | 77,8             | 73,3             | -4,5       |
| Girona  | 83,8             | 78,8             | -5,0       |
| D.I.El Hierro   | 100,0            | 95,0             | -5,0       |
| Cantabria   | 92,8             | 87,6             | -5,2       |
| Soria   | 97,8             | 91,7             | -6,1       |
| Salamanca   | 41,0             | 34,9             | -6,1       |
| Zaragoza  | 84,6             | 76,0             | -8,6       |
| D.I.Fuerteventura                                     | 100,0            | 80,7             | -19,3      |
| Málaga  | 81,3             | 61,9             | -19,4      |
| Palencia  | 96,6             | 74,1             | -22,5      |
| D.I.Lanzarote   | 66,7             | 41,2             | -25,5      |
| León  | 70,8             | 43,6             | -27,2      |
| Toledo  | 92,9             | 56,3             | -36,6      |
| Illes Balears (Mallorca)                              | 100,0            | 48,9             | -51,1      |
| Teruel  | 77,0             | 23,3             | -53,7      |
| Sevilla   | 87,7             | 28,2             | -59,5      |



## ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018 POR CENTRO

### 4. EL TIEMPO QUE DEDICAMOS A ATENDERLE

#### Evolución del índice de satisfacción 2017 - 2018

| Delegaciones/Subdelegaciones<br>Direcciones Insulares | Puntuación (4-5) | Puntuación (4-5) | Diferencia |
|---|------------------|------------------|------------|
|   | Año 2017         | Año 2018         |            |
| D.I.Menorca   | 55,6             | 100,0            | 44,4       |
| Ceuta   | 79,2             | 97,9             | 18,7       |
| Melilla   | 80,0             | 97,1             | 17,1       |
| Madrid  | 61,9             | 78,7             | 16,8       |
| Alava   | 80,3             | 94,9             | 14,6       |
| D.I.La Gomera   | 89,7             | 100,0            | 10,3       |
| Jaén  | 88,6             | 96,9             | 8,3        |
| Badajoz   | 75,1             | 82,7             | 7,6        |
| Bizkaia   | 90,9             | 97,2             | 6,3        |
| Granada   | 82,6             | 88,6             | 6,0        |
| Córdoba   | 92,9             | 98,3             | 5,4        |
| Valladolid  | 92,7             | 98,1             | 5,4        |
| Lleida  | 93,8             | 98,8             | 5,0        |
| Las Palmas  | 87,0             | 91,7             | 4,7        |
| Huesca  | 93,4             | 98,1             | 4,7        |
| Cáceres   | 92,1             | 96,7             | 4,6        |
| Gipuzkoa  | 84,2             | 88,8             | 4,6        |
| La Rioja  | 89,0             | 93,1             | 4,1        |
| Albacete  | 91,3             | 94,5             | 3,2        |
| Navarra   | 81,6             | 84,8             | 3,2        |
| Lugo  | 94,2             | 97,1             | 2,9        |
| Guadalajara   | 97,1             | 100,0            | 2,9        |
| Huelva  | 87,8             | 89,9             | 2,1        |
| Ciudad Real   | 96,8             | 98,6             | 1,8        |
| Segovia   | 88,9             | 90,4             | 1,5        |
| Cuenca  | 95,5             | 97,0             | 1,5        |
| Alicante  | 84,8             | 86,2             | 1,4        |
| D.I.El Hierro   | 96,3             | 97,5             | 1,2        |
| Cádiz   | 91,0             | 92,2             | 1,2        |
| Burgos  | 85,8             | 86,9             | 1,1        |
| A Coruña  | 76,0             | 76,9             | 0,9        |
| Cantabria   | 94,0             | 94,4             | 0,4        |
| Zamora  | 97,6             | 97,5             | -0,1       |
| Almería   | 88,4             | 88,1             | -0,3       |
| Pontevedra  | 92,3             | 91,7             | -0,6       |
| D.I.La Palma  | 96,0             | 95,2             | -0,8       |
| Castellón   | 93,8             | 92,6             | -1,2       |
| Soria   | 97,8             | 95,8             | -2,0       |
| Tarragona   | 79,9             | 76,8             | -3,1       |
| Ávila   | 93,8             | 89,2             | -4,6       |
| Murcia  | 89,5             | 84,8             | -4,7       |
| Ourense   | 88,6             | 83,8             | -4,8       |
| Girona  | 93,3             | 87,1             | -6,2       |
| Barcelona   | 90,6             | 83,8             | -6,8       |
| Zaragoza  | 90,6             | 83,8             | -6,8       |
| Asturias  | 93,2             | 85,7             | -7,5       |
| León  | 91,7             | 81,2             | -10,5      |
| D.I.Ibiza   | 90,7             | 80,0             | -10,7      |
| Palencia  | 97,6             | 86,6             | -11,0      |
| D.I.Fuerteventura                                     | 100,0            | 87,2             | -12,8      |
| Illes Balears (Mallorca)                              | 100,0            | 84,4             | -15,6      |
| Salamanca   | 77,6             | 60,3             | -17,3      |
| Santa Cruz de Tenerife                                | 77,8             | 60,5             | -17,3      |
| Málaga  | 87,5             | 69,9             | -17,6      |

|               |       |      |       |
|---------------|-------|------|-------|
| Valencia      | 92,6  | 75,0 | -17,6 |
| Teruel        | 84,0  | 58,3 | -25,7 |
| Sevilla       | 91,4  | 59,0 | -32,4 |
| Toledo        | 92,9  | 59,4 | -33,5 |
| D.I.Lanzarote | 100,0 | 58,8 | -41,2 |

## ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018 POR CENTRO

### 5. EL TRATO PERSONAL RECIBIDO

#### Evolución del índice de satisfacción 2017 - 2018

| Delegaciones/Subdelegaciones<br>Direcciones Insulares | Puntuación (4-5) |          | Diferencia |
|---|------------------|----------|------------|
|   | Año 2017         | Año 2018 |            |
| Madrid  | 76,2             | 95,1     | 18,9       |
| A Coruña  | 74,0             | 88,5     | 14,5       |
| Melilla   | 82,9             | 97,1     | 14,2       |
| Ceuta   | 87,5             | 99,3     | 11,8       |
| D.I.Menorca   | 88,9             | 100,0    | 11,1       |
| D.I.La Gomera   | 93,1             | 100,0    | 6,9        |
| Granada   | 88,2             | 93,9     | 5,7        |
| Alava   | 90,2             | 94,9     | 4,7        |
| La Rioja  | 90,6             | 95,2     | 4,6        |
| Valladolid  | 95,5             | 100,0    | 4,5        |
| Jaén  | 92,8             | 96,9     | 4,1        |
| Badajoz   | 87,5             | 91,5     | 4,0        |
| Huesca  | 96,1             | 99,2     | 3,1        |
| Las Palmas  | 92,1             | 95,2     | 3,1        |
| Bizkaia   | 95,0             | 98,1     | 3,1        |
| Guadalajara   | 97,1             | 100,0    | 2,9        |
| Almería   | 90,6             | 93,3     | 2,7        |
| Zamora  | 97,6             | 100,0    | 2,4        |
| Cáceres   | 95,5             | 97,9     | 2,4        |
| Burgos  | 89,5             | 91,4     | 1,9        |
| Albacete  | 94,3             | 96,2     | 1,9        |
| Gipuzkoa  | 86,7             | 88,3     | 1,6        |
| Lugo  | 96,1             | 97,5     | 1,4        |
| Lleida  | 97,5             | 98,8     | 1,3        |
| Córdoba   | 98,1             | 99,0     | 0,9        |
| D.I.La Palma  | 96,0             | 96,8     | 0,8        |
| Ciudad Real   | 97,9             | 98,6     | 0,7        |
| León  | 91,7             | 92,1     | 0,4        |
| Cantabria   | 94,0             | 94,4     | 0,4        |
| Cádiz   | 94,4             | 94,7     | 0,3        |
| Soria   | 95,7             | 95,8     | 0,1        |
| Zaragoza  | 90,7             | 89,3     | -1,4       |
| Alicante  | 90,8             | 89,2     | -1,6       |
| Segovia   | 97,0             | 95,2     | -1,8       |
| Castellón   | 100,0            | 97,9     | -2,1       |
| Navarra   | 88,2             | 86,1     | -2,1       |
| Huelva  | 94,6             | 92,2     | -2,4       |
| Tarragona   | 93,2             | 90,4     | -2,8       |
| D.I.El Hierro   | 98,1             | 95,0     | -3,1       |
| Barcelona   | 96,7             | 92,2     | -4,5       |
| Cuenca  | 99,2             | 93,9     | -5,3       |
| Ávila   | 97,1             | 91,6     | -5,5       |
| Asturias  | 93,9             | 88,0     | -5,9       |
| Girona  | 96,2             | 90,3     | -5,9       |
| Ourense   | 95,7             | 89,2     | -6,5       |
| Palencia  | 97,6             | 91,1     | -6,5       |
| Murcia  | 94,7             | 87,0     | -7,7       |
| Pontevedra  | 100,0            | 91,7     | -8,3       |
| D.I.Ibiza   | 88,9             | 80,0     | -8,9       |
| Illes Balears (Mallorca)                              | 100,0            | 88,9     | -11,1      |
| Salamanca   | 85,2             | 71,4     | -13,8      |
| D.I.Fuerteventura                                     | 100,0            | 86,2     | -13,8      |
| Teruel  | 85,6             | 70,9     | -14,7      |
| Sevilla   | 91,4             | 74,4     | -17,0      |
| Málaga  | 92,5             | 72,6     | -19,9      |
| Valencia  | 92,6             | 71,4     | -21,2      |
| Santa Cruz de Tenerife                                | 80,6             | 55,8     | -24,8      |
| Toledo  | 92,9             | 65,6     | -27,3      |
| D.I.Lanzarote   | 92,6             | 64,7     | -27,9      |

## ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018 POR CENTRO

### 6. LA INFORMACIÓN FACILITADA

#### Evolución del índice de satisfacción 2017 - 2018

| Delegaciones/Subdelegaciones<br>Direcciones Insulares | Puntuación (4-5) |          | Diferencia |
|---|------------------|----------|------------|
|   | Año 2017         | Año 2018 |            |
| Melilla   | 82,9             | 98,6     | 15,7       |
| A Coruña  | 76,0             | 88,5     | 12,5       |
| Álava   | 83,6             | 94,9     | 11,3       |
| D.I.Menorca   | 88,9             | 100,0    | 11,1       |
| Ceuta   | 87,5             | 98,6     | 11,1       |
| Burgos  | 80,1             | 88,3     | 8,2        |
| Valladolid  | 90,9             | 98,1     | 7,2        |
| La Rioja  | 87,4             | 93,8     | 6,4        |
| D.I.La Palma  | 92,0             | 98,4     | 6,4        |
| Almería   | 85,6             | 91,8     | 6,2        |
| Albacete  | 88,9             | 94,5     | 5,6        |
| Cuenca  | 95,5             | 100,0    | 4,5        |
| Las Palmas  | 88,8             | 92,9     | 4,1        |
| Bizkaia   | 92,5             | 96,6     | 4,1        |
| Granada   | 83,3             | 87,1     | 3,8        |
| Jaén  | 91,6             | 95,3     | 3,7        |
| Huesca  | 94,7             | 98,1     | 3,4        |
| D.I.La Gomera   | 96,6             | 100,0    | 3,4        |
| Gipuzkoa  | 85,4             | 88,8     | 3,4        |
| Córdoba   | 95,4             | 98,3     | 2,9        |
| Guadalajara   | 97,1             | 100,0    | 2,9        |
| Madrid  | 61,9             | 64,2     | 2,3        |
| Badajoz   | 84,9             | 87,2     | 2,3        |
| Cádiz   | 92,1             | 94,4     | 2,3        |
| Lugo  | 95,1             | 97,1     | 2,0        |
| Cáceres   | 94,9             | 96,7     | 1,8        |
| Alicante  | 86,4             | 87,7     | 1,3        |
| Ciudad Real   | 96,8             | 97,3     | 0,5        |
| Huelva  | 91,2             | 91,5     | 0,3        |
| Zamora  | 98,2             | 98,5     | 0,3        |
| Lleida  | 98,8             | 98,8     | 0,0        |
| Soria   | 97,8             | 97,2     | -0,6       |
| Castellón   | 96,9             | 95,8     | -1,1       |
| Barcelona   | 84,5             | 83,4     | -1,1       |
| Zaragoza  | 91,8             | 90,4     | -1,4       |
| Ávila   | 91,9             | 89,7     | -2,2       |
| Segovia   | 92,9             | 89,9     | -3,0       |
| D.I.El Hierro   | 98,1             | 95,0     | -3,1       |
| Navarra   | 86,0             | 82,8     | -3,2       |
| Girona  | 92,4             | 88,9     | -3,5       |
| Cantabria   | 89,2             | 85,4     | -3,8       |
| Pontevedra  | 92,3             | 87,5     | -4,8       |
| Ourense   | 93,6             | 88,3     | -5,3       |
| Palencia  | 97,6             | 92,0     | -5,6       |
| Tarragona   | 95,9             | 90,1     | -5,8       |
| Murcia  | 89,5             | 82,6     | -6,9       |
| D.I.Ibiza   | 88,9             | 80,0     | -8,9       |
| Valencia  | 94,4             | 84,5     | -9,9       |
| León  | 100,0            | 89,1     | -10,9      |
| D.I.Fuerteventura                                     | 100,0            | 89,0     | -11,0      |
| Teruel  | 83,7             | 71,8     | -11,9      |
| Asturias  | 92,4             | 80,5     | -11,9      |
| Málaga  | 91,3             | 77,0     | -14,3      |
| Salamanca   | 84,7             | 69,8     | -14,9      |
| Illes Balears (Mallorca)                              | 100,0            | 82,2     | -17,8      |
| Santa Cruz de Tenerife                                | 77,8             | 55,8     | -22,0      |
| Sevilla   | 88,9             | 66,7     | -22,2      |





|               |       |      |       |
|---------------|-------|------|-------|
| Toledo        | 92,9  | 65,6 | -27,3 |
| D.I.Lanzarote | 100,0 | 64,7 | -35,3 |

## ENCUESTA 2018 – EVOLUCIÓN 2017-2018 POR CENTRO

### 7. LA ATENCIÓN RECIBIDA RESPECTO A LA QUE ESPERABA RECIBIR

#### Evolución del índice de satisfacción 2017 - 2018

| Delegaciones/Subdelegaciones<br>Direcciones Insulares | Puntuación (4-5) |          | Diferencia |
|---|------------------|----------|------------|
|   | Año 2017         | Año 2018 |            |
| Madrid  | 57,1             | 79,8     | 22,7       |
| Melilla   | 82,9             | 98,6     | 15,7       |
| A Coruña  | 74,0             | 88,5     | 14,5       |
| Ceuta   | 87,5             | 99,3     | 11,8       |
| D.I.Menorca   | 88,9             | 100,0    | 11,1       |
| Álava   | 86,9             | 97,4     | 10,5       |
| Jaén  | 86,1             | 95,3     | 9,2        |
| Almería   | 85,1             | 94,0     | 8,9        |
| D.I.Ibiza   | 87,0             | 93,3     | 6,3        |
| La Rioja  | 88,2             | 93,8     | 5,6        |
| Granada   | 86,1             | 91,7     | 5,6        |
| Las Palmas  | 90,2             | 95,2     | 5,0        |
| Cuenca  | 96,2             | 100,0    | 3,8        |
| Albacete  | 92,4             | 96,0     | 3,6        |
| D.I.La Gomera   | 96,6             | 100,0    | 3,4        |
| Bizkaia   | 93,8             | 97,2     | 3,4        |
| Huesca  | 94,7             | 98,1     | 3,4        |
| Burgos  | 85,4             | 88,8     | 3,4        |
| Cáceres   | 94,9             | 97,9     | 3,0        |
| Guadalajara   | 97,1             | 100,0    | 2,9        |
| Lugo  | 94,2             | 97,1     | 2,9        |
| Pontevedra  | 84,6             | 87,5     | 2,9        |
| Gipuzkoa  | 86,3             | 89,2     | 2,9        |
| Córdoba   | 96,0             | 98,6     | 2,6        |
| Valladolid  | 95,5             | 98,1     | 2,6        |
| Zamora  | 96,4             | 99,0     | 2,6        |
| Badajoz   | 86,2             | 88,2     | 2,0        |
| Lleida  | 97,5             | 98,8     | 1,3        |
| D.I.La Palma  | 96,0             | 96,8     | 0,8        |
| Zaragoza  | 91,0             | 91,5     | 0,5        |
| Ciudad Real   | 96,8             | 97,3     | 0,5        |
| Castellón   | 96,9             | 96,8     | -0,1       |
| Huelva  | 90,5             | 89,9     | -0,6       |
| Soria   | 97,8             | 97,2     | -0,6       |
| Segovia   | 96,0             | 95,2     | -0,8       |
| Cádiz   | 95,9             | 94,7     | -1,2       |
| Murcia  | 86,8             | 84,8     | -2,0       |
| D.I.El Hierro   | 98,1             | 95,0     | -3,1       |
| Valencia  | 90,7             | 86,9     | -3,8       |
| Cantabria   | 95,2             | 91,0     | -4,2       |
| Navarra   | 87,5             | 82,8     | -4,7       |
| Ávila   | 93,8             | 88,2     | -5,6       |
| Girona  | 94,3             | 88,5     | -5,8       |
| Alicante  | 91,3             | 85,4     | -5,9       |
| Palencia  | 97,6             | 91,1     | -6,5       |
| León  | 95,8             | 89,1     | -6,7       |
| Ourense   | 93,6             | 86,5     | -7,1       |
| Barcelona   | 91,7             | 83,9     | -7,8       |
| Asturias  | 93,2             | 85,0     | -8,2       |
| Tarragona   | 96,6             | 87,8     | -8,8       |
| Illes Balears (Mallorca)                              | 100,0            | 91,1     | -8,9       |
| D.I.Fuerteventura                                     | 100,0            | 89,0     | -11,0      |
| Teruel  | 84,8             | 72,8     | -12,0      |
| Málaga  | 91,3             | 77,0     | -14,3      |
| Salamanca   | 86,3             | 71,4     | -14,9      |
| Santa Cruz de Tenerife                                | 83,3             | 67,4     | -15,9      |
| Sevilla   | 90,1             | 66,7     | -23,4      |
| D.I.Lanzarote   | 96,3             | 58,8     | -37,5      |
| Toledo  | 92,9             | 50,0     | -42,9      |

# DATOS POR ÁMBITO TERRITORIAL

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**Delegación del Gobierno en el PAIS VASCO**

**Nº de encuestas recibidas: 1020**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b> | <b>Medio Bajo</b> | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-------------|-------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 1,1             | 1,6         | 6,7               | 13,7              | 27,5        | 48,5            | 0,9              |
| Las instalaciones  | 0,6             | 0,6         | 3,7               | 13,0              | 31,3        | 49,7            | 1,1              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 3,2             | 1,8         | 2,1               | 3,1               | 12,5        | 76,2            | 1,1              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,8             | 0,8         | 1,1               | 3,1               | 15,4        | 77,5            | 1,3              |
| El trato personal recibido                               | 0,5             | 0,4         | 0,9               | 3,6               | 12,9        | 80,1            | 1,6              |
| La información facilitada                                | 0,4             | 0,3         | 1,1               | 4,0               | 14,7        | 77,9            | 1,6              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,4             | 0,1         | 1,3               | 3,5               | 13,6        | 79,6            | 1,5              |

|                                       | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|
| Sexo                                  | 32,5            | 62,9                  | 4,6                       |               |
|                                       | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |
| Edad                                  | 41              | 47,5                  | 7,6                       | 3,9           |
|                                       | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 61,6            | 26,4                  | 9                         | 3             |



## OFICINAS DE INFORMACIÓN

### MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018

Subdelegación del Gobierno en: Álava

Nº de encuestas recibidas: 39

#### RESULTADOS EN %

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 0,0                   | 2,6                       | 7,7           | 38,5 | 48,7     | 2,6       |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 7,7           | 51,3 | 38,5     | 2,6       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 2,6                   | 2,6                       | 7,7           | 12,8 | 71,8     | 2,6       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 2,6                       | 0,0           | 15,4 | 79,5     | 2,6       |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 2,6           | 7,7  | 87,2     | 2,6       |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 2,6           | 20,5 | 74,4     | 2,6       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0           | 12,8 | 84,6     | 2,6       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 28,2            | 71,8                  | 0,0                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 59,0            | 38,5                  | 2,6                       | 0,0           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 59,0            | 35,9                  | 5,1                       | 0,0           |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Gipuzkoa**

Nº de encuestas recibidas: **511**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 1,8             | 2,9                   | 11,5                      | 21,1              | 32,1        | 29,7            | 0,8              |
| Las instalaciones  | 0,8             | 1,2                   | 7,2                       | 20,4              | 41,1        | 28,0            | 1,4              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 5,1             | 1,8                   | 2,9                       | 3,3               | 15,7        | 69,7            | 1,6              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 1,4             | 1,2                   | 1,6                       | 5,1               | 20,5        | 68,3            | 2,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,6             | 0,8                   | 1,6                       | 6,1               | 19,0        | 69,3            | 2,7              |
| La información facilitada                                | 0,4             | 0,4                   | 1,2                       | 6,7               | 20,2        | 68,7            | 2,5              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,4             | 0,2                   | 1,8                       | 6,1               | 19,6        | 69,7            | 2,3              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 28,0            | 67,9                  | 4,1                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 45,2            | 47,6                  | 4,9                       | 2,3               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 67,3            | 22,7                  | 7,4                       | 10,2              |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Bizkaia**

Nº de encuestas recibidas: **470**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,4             | 0,2                   | 1,7                       | 6,2           | 21,7 | 68,9     | 0,9       |
| Las instalaciones  | 0,4             | 0,0                   | 0,2                       | 5,5           | 18,9 | 74,3     | 0,6       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 1,5             | 1,7                   | 1,1                       | 2,6           | 9,1  | 83,6     | 0,4       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,2             | 0,4                   | 0,4                       | 1,3           | 9,8  | 87,4     | 0,4       |
| El trato personal recibido                               | 0,4             | 0,0                   | 0,2                       | 1,1           | 6,8  | 91,3     | 0,2       |
| La información facilitada                                | 0,4             | 0,2                   | 1,1                       | 1,3           | 8,3  | 88,3     | 0,4       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,4             | 0,0                   | 0,9                       | 1,1           | 7,2  | 90,0     | 0,4       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 37,7            | 56,8                  | 5,5                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 34,9            | 48,3                  | 11,1                      | 5,7           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 55,5            | 29,6                  | 11,1                      | 15,3          |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**Delegación del Gobierno en: CATALUÑA**

**Nº de encuestas recibidas: 1338**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b> | <b>Medio Bajo</b> | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-------------|-------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 2,5             | 4,3         | 11,6              | 12,4              | 26,2        | 40,4            | 2,6              |
| Las instalaciones  | 1,8             | 4,0         | 11,8              | 16,9              | 27,4        | 36,7            | 1,4              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 4,0             | 7,8         | 12,3              | 16,7              | 18,9        | 39,2            | 1,1              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,6             | 1,2         | 2,4               | 10,4              | 25,0        | 58,5            | 1,9              |
| El trato personal recibido                               | 0,4             | 0,4         | 0,4               | 3,9               | 18,2        | 73,7            | 3,0              |
| La información facilitada                                | 0,5             | 0,8         | 0,8               | 7,0               | 19,1        | 67,9            | 3,9              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,7             | 0,4         | 1,3               | 5,9               | 17,6        | 69,0            | 5,0              |

|                                       | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|
| Sexo                                  | 41,0            | 57,9                  | 1,0                       |               |
|                                       | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |
| Edad                                  | 44,5            | 48,1                  | 5,9                       | 1,5           |
|                                       | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 58,1            | 28,5                  | 12,2                      | 1,2           |





**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Barcelona**

Nº de encuestas recibidas: **691**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 4,1             | 5,5                   | 6,5                       | 15,2              | 24,7        | 39,8            | 4,2              |
| Las instalaciones  | 2,9             | 6,2                   | 9,4                       | 19,8              | 27,9        | 32,1            | 1,6              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 5,6             | 11,7                  | 15,9                      | 19,2              | 18,5        | 27,5            | 1,4              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,3             | 1,4                   | 2,0                       | 10,9              | 25,5        | 58,3            | 1,6              |
| El trato personal recibido                               | 0,1             | 0,6                   | 0,6                       | 4,2               | 17,7        | 74,5            | 2,3              |
| La información facilitada                                | 0,4             | 1,0                   | 1,2                       | 11,4              | 20,3        | 63,1            | 2,6              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,4             | 0,7                   | 2,2                       | 9,6               | 19,1        | 64,8            | 3,2              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 42,7            | 56,4                  | 0,9                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 50,9            | 43,1                  | 5,2                       | 0,7               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 63,2            | 30,4                  | 5,2                       | 4,6               |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Girona**

Nº de encuestas recibidas: **217**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 1,8             | 1,8                   | 0,9                       | 11,1              | 35,0        | 47,9            | 1,4              |
| Las instalaciones  | 1,8             | 0,9                   | 1,8                       | 8,8               | 29,5        | 54,8            | 2,3              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 3,7             | 2,8                   | 4,1                       | 9,2               | 19,4        | 59,4            | 1,4              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 2,3             | 2,3                   | 0,9                       | 5,5               | 21,7        | 65,4            | 1,8              |
| El trato personal recibido                               | 1,8             | 0,9                   | 0,5                       | 4,1               | 16,6        | 73,7            | 2,3              |
| La información facilitada                                | 1,8             | 1,8                   | 1,4                       | 3,7               | 19,8        | 69,1            | 2,3              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 2,8             | 0,5                   | 0,9                       | 4,6               | 18,4        | 70,0            | 2,8              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 40,6            | 58,5                  | 0,9                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 53,9            | 40,1                  | 3,7                       | 2,3               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 68,7            | 22,1                  | 6,9                       | 9,2               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Lleida**

Nº de encuestas recibidas: **85**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 2,4               | 58,8        | 37,6            | 1,2              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 8,2               | 67,1        | 23,5            | 1,2              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 40,0        | 58,8            | 1,2              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 25,9        | 72,9            | 1,2              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 24,7        | 74,1            | 1,2              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 32,9        | 65,9            | 1,2              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 34,1        | 64,7            | 1,2              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 32,9            | 67,1                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 29,4            | 62,4                  | 8,2                       | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 41,2            | 41,2                  | 17,6                      | 0,0               |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: Tarragona

Nº de encuestas recibidas: 345

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,3             | 4,6                   | 31,3                      | 10,1              | 15,7        | 37,4            | 0,6              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 2,6                   | 25,8                      | 18,3              | 15,1        | 37,7            | 0,6              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 1,7             | 4,9                   | 13,3                      | 20,6              | 14,2        | 44,9            | 0,3              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,3             | 0,3                   | 4,6                       | 15,1              | 25,8        | 51,0            | 2,9              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,3                       | 4,1               | 18,6        | 71,9            | 5,2              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,7               | 13,0        | 77,1            | 8,1              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,3             | 0,0                   | 0,0                       | 0,9               | 10,1        | 77,7            | 11,0             |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 40,0            | 58,3                  | 1,7                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 29,3            | 59,7                  | 8,1                       | 2,9               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 45,5            | 25,5                  | 28,1                      | 3,5               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN  
MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **GALICIA**

Nº de encuestas recibidas: **425**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo | Bajo | Medio Bajo | Medio Alto | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|----------|------|------------|------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 3,5      | 5,6  | 9,6        | 16,9       | 26,1 | 37,2     | 0,9       |
| Las instalaciones  | 2,1      | 3,5  | 5,9        | 18,1       | 35,3 | 34,6     | 0,5       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 2,4      | 1,9  | 1,6        | 4,5        | 16,5 | 71,3     | 1,9       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,5      | 0,5  | 0,7        | 4,5        | 16,2 | 75,5     | 2,1       |
| El trato personal recibido                               | 0,7      | 0,0  | 0,9        | 2,1        | 12,2 | 81,9     | 2,1       |
| La información facilitada                                | 0,5      | 0,0  | 1,6        | 2,6        | 16,0 | 77,2     | 2,1       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,7      | 0,0  | 1,2        | 3,1        | 15,3 | 77,4     | 2,4       |

|                                       | Hombre   | Mujer          | Blanco             |        |
|---------------------------------------|----------|----------------|--------------------|--------|
| Sexo                                  | 38,8     | 59,1           | 2,1                |        |
|                                       | Hasta 35 | 35 a 64        | +65                | Blanco |
| Edad                                  | 28,7     | 57,6           | 11,8               | 1,9    |
|                                       | Puntual  | Poco Frecuente | Bastante Frecuente | Blanco |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 31,1     | 25,6           | 42,1               | 1,2    |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **A Coruña**

Nº de encuestas recibidas: **26**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 38,5            | 15,4                  | 15,4                      | 19,2              | 3,8         | 7,7             | 0,0              |
| Las instalaciones  | 34,6            | 38,5                  | 15,4                      | 3,8               | 3,8         | 3,8             | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 7,7             | 0,0                   | 7,7                       | 3,8               | 11,5        | 53,8            | 15,4             |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 11,5              | 15,4        | 61,5            | 11,5             |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 19,2        | 69,2            | 11,5             |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 15,4        | 73,1            | 11,5             |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 19,2        | 69,2            | 11,5             |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 34,6            | 65,4                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 15,4            | 69,2                  | 11,5                      | 3,8               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 19,2            | 30,8                  | 50,0                      | 0,0               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Lugo**

Nº de encuestas recibidas: **240**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 3,8                   | 10,4                      | 19,6          | 27,1 | 38,3     | 0,8       |
| Las instalaciones  | 0,0             | 1,3                   | 3,8                       | 15,8          | 36,7 | 42,1     | 0,4       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,8             | 0,4                   | 0,4                       | 0,8           | 9,6  | 86,7     | 1,3       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,4                       | 0,8           | 10,8 | 86,3     | 1,7       |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,8           | 9,6  | 87,9     | 1,7       |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,3           | 11,7 | 85,4     | 1,7       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,3           | 11,3 | 85,8     | 1,7       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 43,3            | 54,6                  | 2,1                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 28,3            | 55,0                  | 15,8                      | 0,8           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 33,3            | 30,0                  | 35,4                      | 5,0           |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Ourense**

Nº de encuestas recibidas: **111**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 0,9                   | 7,2                       | 15,3              | 33,3        | 43,2            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 4,5                       | 24,3              | 43,2        | 27,9            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 4,5             | 1,8                   | 3,6                       | 14,4              | 31,5        | 44,1            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,9             | 0,9                   | 1,8                       | 11,7              | 29,7        | 54,1            | 0,9              |
| El trato personal recibido                               | 0,9             | 0,0                   | 2,7                       | 6,3               | 19,8        | 69,4            | 0,9              |
| La información facilitada                                | 0,9             | 0,0                   | 3,6                       | 6,3               | 27,9        | 60,4            | 0,9              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,9             | 0,0                   | 2,7                       | 9,0               | 24,3        | 62,2            | 0,9              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 32,4            | 64,9                  | 2,7                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 29,7            | 62,2                  | 4,5                       | 3,6               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 24,3            | 20,7                  | 55,0                      | 0,0               |             |                 |                  |





**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: Pontevedra

Nº de encuestas recibidas: 48

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 10,4            | 20,8                  | 8,3                       | 6,3           | 16,7 | 33,3     | 4,2       |
| Las instalaciones  | 0,0             | 4,2                   | 14,6                      | 22,9          | 27,1 | 29,2     | 2,1       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 2,1             | 10,4                  | 0,0                       | 0,0           | 18,8 | 66,7     | 2,1       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 2,1             | 2,1                   | 0,0                       | 2,1           | 12,5 | 79,2     | 2,1       |
| El trato personal recibido                               | 4,2             | 0,0                   | 2,1                       | 0,0           | 4,2  | 87,5     | 2,1       |
| La información facilitada                                | 2,1             | 0,0                   | 6,3                       | 2,1           | 10,4 | 77,1     | 2,1       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 4,2             | 0,0                   | 4,2                       | 0,0           | 12,5 | 75,0     | 4,2       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 33,3            | 64,6                  | 2,1                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 35,4            | 54,2                  | 8,3                       | 2,1           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 41,7            | 12,5                  | 41,7                      | 16,7          |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**Delegación del Gobierno en: ANDALUCÍA**

**Nº de encuestas recibidas: 1285**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b> | <b>Medio Bajo</b> | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-------------|-------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 2,2             | 4,7         | 7,7               | 10,5              | 27,0        | 46,7            | 1,2              |
| Las instalaciones  | 0,9             | 2,4         | 6,4               | 13,1              | 28,9        | 47,2            | 1,2              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 3,8             | 1,4         | 2,3               | 7,9               | 20,5        | 62,3            | 1,7              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,7             | 0,5         | 0,7               | 6,1               | 20,0        | 70,0            | 2,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,5             | 0,1         | 0,1               | 4,4               | 15,1        | 77,7            | 2,1              |
| La información facilitada                                | 0,5             | 0,1         | 0,5               | 4,7               | 20,2        | 71,5            | 2,6              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,5             | 0,2         | 0,2               | 4,4               | 20,4        | 72,0            | 2,4              |

|                                       | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|
| Sexo                                  | 48,4            | 48,6                  | 3                         |               |
|                                       | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |
| Edad                                  | 41,9            | 48,3                  | 6,9                       | 2,9           |
|                                       | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 42,3            | 32,2                  | 23,1                      | 2,4           |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: Sevilla

Nº de encuestas recibidas: 39

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 2,6             | 12,8                  | 12,8                      | 20,5          | 28,2 | 20,5     | 2,6       |
| Las instalaciones  | 7,7             | 10,3                  | 12,8                      | 20,5          | 38,5 | 7,7      | 2,6       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 33,3            | 7,7                   | 7,7                       | 20,5          | 17,9 | 10,3     | 2,6       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 2,6             | 2,6                   | 5,1                       | 20,5          | 30,8 | 28,2     | 10,3      |
| El trato personal recibido                               | 2,6             | 0,0                   | 0,0                       | 12,8          | 35,9 | 38,5     | 10,3      |
| La información facilitada                                | 2,6             | 0,0                   | 5,1                       | 10,3          | 35,9 | 30,8     | 15,4      |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 2,6             | 2,6                   | 2,6                       | 12,8          | 23,1 | 43,6     | 12,8      |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 56,4            | 43,6                  | 0,0                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 48,7            | 48,7                  | 2,6                       | 0,0           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 51,3            | 38,5                  | 10,3                      | 0,0           |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: Almería

Nº de encuestas recibidas: 134

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 6,0                   | 5,2                       | 4,5               | 29,1        | 55,2            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 1,5             | 4,5                   | 9,7                       | 12,7              | 37,3        | 34,3            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 5,2             | 0,7                   | 5,2                       | 6,7               | 17,2        | 64,2            | 0,7              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,7             | 0,7                   | 2,2                       | 7,5               | 17,9        | 70,1            | 0,7              |
| El trato personal recibido                               | 0,7             | 0,0                   | 0,0                       | 4,5               | 18,7        | 74,6            | 1,5              |
| La información facilitada                                | 0,7             | 0,0                   | 0,0                       | 6,0               | 19,4        | 72,4            | 1,5              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,7             | 0,0                   | 0,0                       | 3,7               | 20,9        | 73,1            | 1,5              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 43,3            | 56,7                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 44,0            | 50,0                  | 3,7                       | 2,2               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 40,3            | 35,1                  | 23,9                      | 3,0               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Cádiz**

Nº de encuestas recibidas: **322**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,3             | 0,9                   | 1,6                       | 8,7               | 38,2        | 49,4            | 0,9              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,3                   | 0,0                       | 8,4               | 37,0        | 53,7            | 0,6              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 4,7             | 2,2                   | 1,2                       | 4,3               | 16,1        | 71,1            | 0,3              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,6             | 0,3                   | 0,3                       | 6,2               | 18,6        | 73,6            | 0,3              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 5,0               | 14,9        | 79,8            | 0,3              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,3                   | 0,3                       | 4,3               | 22,0        | 72,4            | 0,6              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 4,7               | 17,7        | 77,0            | 0,6              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 52,8            | 46,0                  | 1,2                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 50,9            | 41,9                  | 4,0                       | 3,1               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 62,7            | 23,9                  | 10,9                      | 9,9               |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: Córdoba

Nº de encuestas recibidas: 288

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 1,0             | 5,2                   | 14,9                      | 10,8              | 12,2        | 55,9            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,7                   | 10,1                      | 15,6              | 10,4        | 63,2            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 1,0             | 0,0                   | 0,0                       | 4,2               | 15,3        | 79,2            | 0,3              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,3             | 0,3                   | 0,0                       | 0,7               | 8,3         | 89,9            | 0,3              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,3                   | 0,0                       | 0,0               | 6,3         | 92,7            | 0,7              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,0               | 9,4         | 88,9            | 0,7              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,3                   | 0,0                       | 0,3               | 15,3        | 83,3            | 0,7              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 57,3            | 42,4                  | 0,3                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 38,2            | 52,8                  | 9,0                       | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 35,1            | 31,9                  | 33,0                      | 0,0               |             |                 |                  |



OFICINAS DE INFORMACIÓN

MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018

Subdelegación del Gobierno en: Granada

Nº de encuestas recibidas: 132

RESULTADOS EN %

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 2,3             | 0,8                   | 3,8                       | 9,1           | 35,6 | 47,7     | 0,8       |
| Las instalaciones  | 2,3             | 0,8                   | 3,0                       | 6,1           | 39,4 | 47,7     | 0,8       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 6,8             | 3,0                   | 3,0                       | 11,4          | 30,3 | 43,9     | 1,5       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 3,0             | 1,5                   | 0,8                       | 4,5           | 30,3 | 58,3     | 1,5       |
| El trato personal recibido                               | 3,0             | 0,0                   | 0,8                       | 1,5           | 18,2 | 75,8     | 0,8       |
| La información facilitada                                | 3,8             | 0,0                   | 0,8                       | 6,1           | 22,7 | 64,4     | 2,3       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 3,0             | 0,0                   | 0,0                       | 4,5           | 28,0 | 63,6     | 0,8       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 50,8            | 49,2                  | 0,0                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 45,5            | 51,5                  | 1,5                       | 1,5           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 51,5            | 36,4                  | 12,1                      | 0,0           |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Huelva**

Nº de encuestas recibidas: **129**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 1,6                   | 1,6                       | 13,2              | 34,1        | 45,7            | 3,9              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 4,7                       | 10,9              | 38,8        | 41,1            | 4,7              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,8             | 0,8                   | 0,0                       | 10,1              | 23,3        | 59,7            | 5,4              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 4,7               | 20,9        | 69,0            | 5,4              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,6               | 16,3        | 76,0            | 6,2              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 3,1               | 20,2        | 71,3            | 5,4              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 3,9               | 18,6        | 71,3            | 6,2              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 39,5            | 57,4                  | 3,1                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 35,7            | 54,3                  | 9,3                       | 0,8               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 24,8            | 38,8                  | 34,9                      | 6,2               |             |                 |                  |





**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Jaén**

Nº de encuestas recibidas: **128**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 2,3             | 7,8                   | 10,2                      | 14,8          | 23,4 | 36,7     | 4,7       |
| Las instalaciones  | 1,6             | 7,0                   | 10,2                      | 17,2          | 25,0 | 35,2     | 3,9       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 0,0                   | 0,8                       | 6,3           | 28,1 | 63,3     | 1,6       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 2,3           | 26,6 | 70,3     | 0,8       |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,6           | 13,3 | 83,6     | 1,6       |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 2,3           | 19,5 | 75,8     | 2,3       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,6           | 23,4 | 71,9     | 3,1       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 35,9            | 45,3                  | 18,8                      |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 28,9            | 39,1                  | 16,4                      | 15,6          |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 20,3            | 35,9                  | 29,7                      | 56,3          |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Málaga**

Nº de encuestas recibidas: **113**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 15,0            | 14,2                  | 16,8                      | 12,4              | 15,9        | 25,7            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,9             | 7,1                   | 10,6                      | 23,9              | 21,2        | 36,3            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,9             | 1,8                   | 9,7                       | 19,5              | 28,3        | 33,6            | 6,2              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 1,8                       | 20,4              | 31,9        | 38,1            | 8,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 21,2              | 23,9        | 48,7            | 6,2              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 1,8                       | 14,2              | 35,4        | 41,6            | 7,1              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,9                       | 15,9              | 29,2        | 47,8            | 6,2              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 38,1            | 57,5                  | 4,4                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 38,1            | 53,1                  | 8,0                       | 0,9               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 36,3            | 34,5                  | 28,3                      | 3,5               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **ASTURIAS**

Nº de encuestas recibidas: **133**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 2,3             | 3,0                   | 6,0                       | 15,0          | 36,8 | 35,3     | 1,5       |
| Las instalaciones  | 1,5             | 1,5                   | 2,3                       | 21,1          | 39,1 | 33,8     | 0,8       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 8,3             | 0,8                   | 1,5                       | 4,5           | 18,8 | 65,4     | 0,8       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 3,0             | 1,5                   | 3,8                       | 5,3           | 23,3 | 62,4     | 0,8       |
| El trato personal recibido                               | 3,8             | 0,0                   | 2,3                       | 4,5           | 18,8 | 69,2     | 1,5       |
| La información facilitada                                | 3,0             | 0,8                   | 4,5                       | 8,3           | 18,0 | 62,4     | 3,0       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 3,8             | 0,8                   | 1,5                       | 6,8           | 21,1 | 63,9     | 2,3       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 43,6            | 52,6                  | 3,8                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 27,8            | 61,7                  | 7,5                       | 3,0           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 33,1            | 35,3                  | 30,8                      | 3,0           |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **CANTABRIA**

Nº de encuestas recibidas: **89**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 1,1             | 1,1                   | 1,1                       | 12,4              | 41,6        | 41,6            | 1,1              |
| Las instalaciones  | 1,1             | 0,0                   | 0,0                       | 12,4              | 40,4        | 46,1            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 3,4             | 1,1                   | 1,1                       | 6,7               | 19,1        | 68,5            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 1,1             | 0,0                   | 0,0                       | 4,5               | 19,1        | 75,3            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 1,1             | 0,0                   | 1,1                       | 3,4               | 14,6        | 79,8            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 1,1             | 0,0                   | 1,1                       | 10,1              | 16,9        | 68,5            | 2,2              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 1,1             | 0,0                   | 1,1                       | 5,6               | 19,1        | 71,9            | 1,1              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 46,1            | 51,7                  | 2,2                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 33,7            | 58,4                  | 6,7                       | 1,1               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 32,6            | 30,3                  | 36,0                      | 4,5               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **LA RIOJA**

Nº de encuestas recibidas: **145**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 0,7                   | 2,1                       | 7,6               | 31,0        | 58,6            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 1,4             | 0,0                   | 9,7                       | 19,3              | 26,9        | 42,8            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 2,1             | 0,7                   | 1,4                       | 3,4               | 10,3        | 80,7            | 1,4              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,7             | 0,7                   | 0,7                       | 3,4               | 8,3         | 84,8            | 1,4              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,7                       | 2,1               | 5,5         | 89,7            | 2,1              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,7                   | 0,0                       | 3,4               | 11,7        | 82,1            | 2,1              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,7                   | 0,0                       | 3,4               | 7,6         | 86,2            | 2,1              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 38,6            | 60,7                  | 0,7                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 26,2            | 66,2                  | 6,9                       | 0,7               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 32,4            | 30,3                  | 35,9                      | 5,5               |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **MURCIA**

Nº de encuestas recibidas: **46**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 4,3             | 19,6                  | 19,6                      | 17,4              | 13,0        | 26,1            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 4,3             | 15,2                  | 19,6                      | 23,9              | 15,2        | 21,7            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 10,9            | 6,5                   | 2,2                       | 6,5               | 28,3        | 45,7            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 4,3             | 4,3                   | 0,0                       | 6,5               | 17,4        | 67,4            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 2,2             | 4,3                   | 2,2                       | 4,3               | 15,2        | 71,7            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 2,2             | 4,3                   | 2,2                       | 8,7               | 10,9        | 71,7            | 0,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 4,3             | 2,2                   | 2,2                       | 6,5               | 13,0        | 71,7            | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 41,3            | 50,0                  | 8,7                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 39,1            | 47,8                  | 4,3                       | 8,7               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 26,1            | 26,1                  | 41,3                      | 26,1              |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **COMUNIDAD VALENCIANA**

Nº de encuestas recibidas: **309**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo | Bajo | Medio Bajo | Medio Alto | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|----------|------|------------|------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 7,4      | 13,6 | 16,8       | 13,6       | 19,4 | 28,5     | 0,6       |
| Las instalaciones  | 2,6      | 6,5  | 24,9       | 19,7       | 20,4 | 24,9     | 1,0       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 2,6      | 2,9  | 5,8        | 12,9       | 20,1 | 51,8     | 3,9       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 1,6      | 0,3  | 1,0        | 4,9        | 21,0 | 64,1     | 7,1       |
| El trato personal recibido                               | 1,9      | 0,0  | 0,0        | 1,9        | 16,2 | 70,9     | 9,1       |
| La información facilitada                                | 1,6      | 0,3  | 0,0        | 3,2        | 21,0 | 68,3     | 5,5       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 1,3      | 0,3  | 0,3        | 3,9        | 20,1 | 69,3     | 4,9       |

|                                       | Hombre   | Mujer          | Blanco             |        |
|---------------------------------------|----------|----------------|--------------------|--------|
| Sexo                                  | 44,7     | 54,7           | .6                 |        |
|                                       | Hasta 35 | 35 a 64        | +65                | Blanco |
| Edad                                  | 40,1     | 51,5           | 7,4                | 1      |
|                                       | Puntual  | Poco Frecuente | Bastante Frecuente | Blanco |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 36,2     | 30,7           | 31,7               | 1,4    |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Valencia**

Nº de encuestas recibidas: **84**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 6,0                   | 23,8                      | 26,2              | 17,9        | 23,8            | 2,4              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 2,4                   | 25,0                      | 26,2              | 14,3        | 29,8            | 2,4              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 1,2                   | 1,2                       | 7,1               | 13,1        | 64,3            | 13,1             |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 2,4               | 4,8         | 70,2            | 22,6             |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 1,2         | 70,2            | 28,6             |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 6,0         | 78,6            | 15,5             |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 4,8         | 82,1            | 13,1             |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 42,9            | 54,8                  | 2,4                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 44,0            | 41,7                  | 11,9                      | 2,4               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 10,7            | 27,4                  | 59,5                      | 9,5               |             |                 |                  |





**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Alicante**

Nº de encuestas recibidas: **130**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 5,4             | 1,5                   | 4,6                       | 13,1              | 31,5        | 43,8            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 3,1             | 2,3                   | 5,4                       | 21,5              | 35,4        | 31,5            | 0,8              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 6,2             | 3,8                   | 3,1                       | 11,5              | 16,9        | 57,7            | 0,8              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 3,8             | 0,8                   | 2,3                       | 5,4               | 23,1        | 63,1            | 1,5              |
| El trato personal recibido                               | 4,6             | 0,0                   | 0,0                       | 3,1               | 18,5        | 70,8            | 3,1              |
| La información facilitada                                | 3,8             | 0,8                   | 0,0                       | 4,6               | 23,1        | 64,6            | 3,1              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 3,1             | 0,8                   | 0,8                       | 6,9               | 16,9        | 68,5            | 3,1              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 37,7            | 62,3                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 41,5            | 55,4                  | 2,3                       | 0,8               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 41,5            | 29,2                  | 27,7                      | 6,2               |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Castellón**

Nº de encuestas recibidas: **95**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 16,8            | 36,8                  | 27,4                      | 3,2               | 4,2         | 11,6            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 4,2             | 15,8                  | 51,6                      | 11,6              | 5,3         | 11,6            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 3,2                   | 13,7                      | 20,0              | 30,5        | 32,6            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 6,3               | 32,6        | 60,0            | 1,1              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 2,1               | 26,3        | 71,6            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 4,2               | 31,6        | 64,2            | 0,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 3,2               | 37,9        | 58,9            | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 55,8            | 44,2                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 34,7            | 54,7                  | 10,5                      | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 51,6            | 35,8                  | 12,6                      | 0,0               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **ARAGON**

Nº de encuestas recibidas: **636**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo | Bajo | Medio Bajo | Medio Alto | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|----------|------|------------|------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 3,6      | 10,1 | 13,1       | 9,6        | 15,9 | 43,6     | 4,2       |
| Las instalaciones  | 1,6      | 8,6  | 15,4       | 10,1       | 17,3 | 45,9     | 1,1       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,6      | 1,1  | 7,7        | 12,9       | 21,2 | 54,9     | 1,6       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0      | 0,2  | 0,9        | 11,5       | 23,3 | 62,3     | 1,9       |
| El trato personal recibido                               | 0,0      | 0,0  | 0,5        | 7,1        | 23,7 | 66,7     | 2,0       |
| La información facilitada                                | 0,0      | 0,2  | 0,5        | 7,5        | 24,4 | 66,2     | 1,3       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0      | 0,2  | 0,3        | 7,5        | 25,3 | 65,9     | 0,8       |

|                                       | Hombre   | Mujer          | Blanco             |        |
|---------------------------------------|----------|----------------|--------------------|--------|
| Sexo                                  | 41,5     | 54,9           | 3,6                |        |
|                                       | Hasta 35 | 35 a 64        | +65                | Blanco |
| Edad                                  | 37,9     | 43,1           | 16,5               | 2,5    |
|                                       | Puntual  | Poco Frecuente | Bastante Frecuente | Blanco |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 35,4     | 34,6           | 27,4               | 2,6    |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Zaragoza**

Nº de encuestas recibidas: **271**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 7,4             | 19,6                  | 15,1                      | 8,5               | 15,1        | 24,4            | 10,0             |
| Las instalaciones  | 3,0             | 15,9                  | 20,7                      | 10,7              | 17,0        | 30,3            | 2,6              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,4             | 0,4                   | 6,3                       | 13,7              | 38,4        | 37,6            | 3,3              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,4                   | 1,5                       | 10,7              | 33,9        | 49,8            | 3,7              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 1,1                       | 5,5               | 35,8        | 53,5            | 4,1              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 1,1                       | 6,3               | 36,5        | 53,9            | 2,2              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,4                   | 0,7                       | 6,3               | 39,9        | 51,7            | 1,1              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 31,7            | 61,6                  | 6,6                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 25,1            | 43,2                  | 27,3                      | 4,4               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 23,6            | 37,3                  | 34,7                      | 17,7              |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Huesca**

Nº de encuestas recibidas: **262**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,4             | 0,0                   | 0,4                       | 3,4           | 16,8 | 79,0     | 0,0       |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 0,4                       | 1,9           | 18,7 | 79,0     | 0,0       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 1,1             | 0,8                   | 0,0                       | 1,1           | 5,0  | 92,0     | 0,0       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,4                       | 1,1           | 3,4  | 94,7     | 0,4       |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,4           | 2,7  | 96,6     | 0,4       |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,5           | 2,3  | 95,8     | 0,4       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,5           | 1,5  | 96,6     | 0,4       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 50,0            | 48,1                  | 1,9                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 50,8            | 39,3                  | 8,4                       | 1,5           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 52,3            | 25,2                  | 21,0                      | 6,1           |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: Teruel

Nº de encuestas recibidas: 103

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 1,9             | 10,7                  | 39,8                      | 28,2              | 15,5        | 3,9             | 0,0              |
| Las instalaciones  | 1,9             | 11,7                  | 39,8                      | 29,1              | 14,6        | 2,9             | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 3,9                   | 31,1                      | 40,8              | 17,5        | 5,8             | 1,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 1,0                       | 39,8              | 45,6        | 12,6            | 1,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 28,2              | 45,6        | 25,2            | 1,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 1,0                   | 0,0                       | 26,2              | 48,5        | 23,3            | 1,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 26,2              | 47,6        | 25,2            | 1,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 45,6            | 54,4                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 38,8            | 52,4                  | 8,7                       | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 23,3            | 51,5                  | 24,3                      | 3,9               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**Delegación del Gobierno en: CASTILLA-LA MANCHA**

**Nº de encuestas recibidas: 554**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b> | <b>Medio Bajo</b> | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-------------|-------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 1,3             | 2,2         | 4,5               | 11,0              | 31,2        | 48,9            | 0,9              |
| Las instalaciones  | 0,7             | 1,3         | 3,6               | 13,0              | 32,5        | 48,2            | 0,7              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 3,2             | 1,8         | 1,4               | 4,5               | 19,3        | 69,1            | 0,5              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,5             | 1,1         | 1,6               | 2,5               | 20,2        | 73,6            | 0,4              |
| El trato personal recibido                               | 0,5             | 0,5         | 0,0               | 3,1               | 15,9        | 79,2            | 0,7              |
| La información facilitada                                | 0,9             | 0,5         | 0,4               | 2,9               | 19,1        | 75,1            | 1,1              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,4             | 0,7         | 0,4               | 2,7               | 18,6        | 75,6            | 1,6              |

|                                       | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|
| Sexo                                  | 33,6            | 65,0                  | 1,4                       |               |
|                                       | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |
| Edad                                  | 41,7            | 48,6                  | 8,3                       | 1,4           |
|                                       | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 26,9            | 34,5                  | 36,8                      | 1,8           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Toledo**

Nº de encuestas recibidas: **32**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 15,6            | 12,5                  | 9,4                       | 12,5              | 25,0        | 18,8            | 6,3              |
| Las instalaciones  | 9,4             | 12,5                  | 12,5                      | 25,0              | 25,0        | 12,5            | 3,1              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 15,6            | 6,3                   | 6,3                       | 15,6              | 28,1        | 28,1            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 6,3             | 6,3                   | 18,8                      | 9,4               | 40,6        | 18,8            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 9,4             | 6,3                   | 0,0                       | 15,6              | 28,1        | 37,5            | 3,1              |
| La información facilitada                                | 9,4             | 9,4                   | 0,0                       | 12,5              | 28,1        | 37,5            | 3,1              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 6,3             | 9,4                   | 6,3                       | 12,5              | 25,0        | 25,0            | 15,6             |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 43,8            | 46,9                  | 9,4                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 37,5            | 46,9                  | 9,4                       | 6,3               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 15,6            | 46,9                  | 31,3                      | 25,0              |             |                 |                  |





**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Albacete**

Nº de encuestas recibidas: **346**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,6             | 1,2                   | 3,2                       | 10,1          | 26,6 | 57,5     | 0,9       |
| Las instalaciones  | 0,3             | 0,0                   | 3,5                       | 11,0          | 29,2 | 55,2     | 0,9       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 3,8             | 1,2                   | 1,2                       | 4,0           | 12,1 | 77,2     | 0,6       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,3             | 1,2                   | 0,9                       | 2,6           | 15,6 | 78,9     | 0,6       |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,3                   | 0,0                       | 2,9           | 13,6 | 82,7     | 0,6       |
| La información facilitada                                | 0,6             | 0,0                   | 0,6                       | 2,9           | 16,2 | 78,3     | 1,4       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,3                   | 0,0                       | 2,6           | 15,3 | 80,6     | 1,2       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 25,4            | 74,0                  | 0,6                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 45,7            | 45,7                  | 7,5                       | 1,2           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 30,3            | 30,1                  | 38,2                      | 5,8           |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Ciudad Real**

Nº de encuestas recibidas: **73**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 0,0                   | 1,4                       | 17,8              | 64,4        | 16,4            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 13,7              | 65,8        | 20,5            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 0,0                   | 1,4                       | 2,7               | 56,2        | 39,7            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,4               | 49,3        | 49,3            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,4               | 39,7        | 58,9            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 2,7               | 45,2        | 52,1            | 0,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 2,7               | 50,7        | 46,6            | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 46,6            | 49,3                  | 4,1                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 23,3            | 63,0                  | 11,0                      | 2,7               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 24,7            | 37,0                  | 35,6                      | 11,0              |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Cuenca**

Nº de encuestas recibidas: **33**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 12,1                  | 30,3                      | 24,2              | 24,2        | 9,1             | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 9,1                   | 12,1                      | 39,4              | 24,2        | 15,2            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 9,1                   | 0,0                       | 3,0               | 12,1        | 72,7            | 3,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 3,0               | 15,2        | 81,8            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 3,0               | 3,0         | 90,9            | 3,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 6,1         | 93,9            | 0,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 6,1         | 93,9            | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 51,5            | 48,5                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 39,4            | 57,6                  | 3,0                       | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 9,1             | 33,3                  | 54,5                      | 12,1              |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Guadalajara**

Nº de encuestas recibidas: **70**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,4               | 25,7        | 72,9            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 4,3               | 21,4        | 74,3            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 1,4                   | 1,4                       | 4,3               | 15,7        | 77,1            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 5,7         | 94,3            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 2,9         | 97,1            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 8,6         | 91,4            | 0,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 4,3         | 95,7            | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 47,1            | 52,9                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 44,3            | 44,3                  | 11,4                      | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 25,7            | 48,6                  | 25,7                      | 0,0               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **CANARIAS**

Nº de encuestas recibidas: 372

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo | Bajo | Medio Bajo | Medio Alto | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|----------|------|------------|------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 4,0      | 5,9  | 5,4        | 14,5       | 38,4 | 30,1     | 1,6       |
| Las instalaciones  | 1,6      | 6,2  | 6,5        | 13,7       | 36,3 | 34,1     | 1,6       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 3,2      | 5,1  | 1,6        | 8,6        | 29,8 | 49,5     | 2,2       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,8      | 0,3  | 0,3        | 8,3        | 30,4 | 56,5     | 3,5       |
| El trato personal recibido                               | 0,5      | 0,0  | 0,0        | 5,1        | 21,0 | 66,1     | 7,3       |
| La información facilitada                                | 0,3      | 0,0  | 0,0        | 5,1        | 23,9 | 63,7     | 7,0       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,5      | 0,0  | 0,0        | 5,1        | 23,1 | 65,9     | 5,4       |

|                                       | Hombre   | Mujer          | Blanco             |        |
|---------------------------------------|----------|----------------|--------------------|--------|
| Sexo                                  | 44,1     | 50,0           | 5,9                |        |
|                                       | Hasta 35 | 35 a 64        | +65                | Blanco |
| Edad                                  | 32,3     | 51,3           | 10,8               | 5,6    |
|                                       | Puntual  | Poco Frecuente | Bastante Frecuente | Blanco |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 37,9     | 31,5           | 25,5               | 5,1    |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: Las Palmas

Nº de encuestas recibidas: 84

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 1,2                   | 2,4                       | 7,1               | 31,0        | 52,4            | 6,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 1,2                   | 2,4                       | 8,3               | 29,8        | 51,2            | 7,1              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 3,6             | 1,2                   | 0,0                       | 2,4               | 22,6        | 63,1            | 7,1              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 1,2             | 1,2                   | 0,0                       | 0,0               | 17,9        | 73,8            | 6,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 17,9        | 77,4            | 4,8              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 2,4               | 13,1        | 79,8            | 4,8              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 13,1        | 82,1            | 4,8              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 51,2            | 48,8                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 31,0            | 56,0                  | 13,1                      | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 46,4            | 23,8                  | 29,8                      | 0,0               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Santa Cruz de Tenerife**

Nº de encuestas recibidas: **43**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 27,9            | 32,6                  | 16,3                      | 11,6              | 4,7         | 4,7             | 2,3              |
| Las instalaciones  | 11,6            | 32,6                  | 23,3                      | 16,3              | 9,3         | 7,0             | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 4,7             | 18,6                  | 14,0                      | 16,3              | 25,6        | 20,9            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 2,3                       | 30,2              | 32,6        | 27,9            | 7,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 4,7               | 23,3        | 32,6            | 39,5             |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 4,7               | 18,6        | 37,2            | 39,5             |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 4,7               | 23,3        | 44,2            | 27,9             |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 44,2            | 51,2                  | 4,7                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 44,2            | 46,5                  | 9,3                       | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 20,9            | 37,2                  | 34,9                      | 27,9              |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**D.I.Fuerteventura**

**Nº de encuestas recibidas: 109**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,9             | 0,0                   | 4,6                       | 22,0              | 50,5        | 22,0            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,9             | 0,0                   | 5,5                       | 21,1              | 48,6        | 23,9            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 2,8             | 0,0                   | 0,0                       | 15,6              | 50,5        | 30,3            | 0,9              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,9             | 0,0                   | 0,0                       | 9,2               | 50,5        | 36,7            | 2,8              |
| El trato personal recibido                               | 0,9             | 0,0                   | 0,0                       | 10,1              | 39,4        | 46,8            | 2,8              |
| La información facilitada                                | 0,9             | 0,0                   | 0,0                       | 8,3               | 46,8        | 42,2            | 1,8              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,9             | 0,0                   | 0,0                       | 9,2               | 40,4        | 48,6            | 0,9              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 34,9            | 50,5                  | 14,7                      |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 26,6            | 45,9                  | 11,0                      | 16,5              |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 44,0            | 30,3                  | 12,8                      | 51,4              |             |                 |                  |





**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**D.I.Lanzarote**

**Nº de encuestas recibidas: 17**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 5,9             | 41,2                  | 11,8                      | 23,5              | 5,9         | 11,8            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 47,1                  | 23,5                      | 11,8              | 11,8        | 5,9             | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 41,2                  | 0,0                       | 17,6              | 35,3        | 5,9             | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 41,2              | 41,2        | 17,6            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 35,3              | 17,6        | 47,1            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 35,3              | 23,5        | 41,2            | 0,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 41,2              | 58,8        | 0,0             | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 41,2            | 58,8                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 29,4            | 58,8                  | 11,8                      | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 11,8            | 64,7                  | 23,5                      | 0,0               |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**D.I.La Palma**

**Nº de encuestas recibidas: 63**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 1,6             | 0,0                   | 4,8                       | 12,7              | 42,9        | 38,1            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 1,6                       | 12,7              | 41,3        | 44,4            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 6,3             | 4,8                   | 0,0                       | 0,0               | 15,9        | 71,4            | 1,6              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 1,6             | 0,0                   | 0,0                       | 1,6               | 20,6        | 74,6            | 1,6              |
| El trato personal recibido                               | 1,6             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 6,3         | 90,5            | 1,6              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 15,9        | 82,5            | 1,6              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 1,6             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 9,5         | 87,3            | 1,6              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 44,4            | 49,2                  | 6,3                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 38,1            | 55,6                  | 1,6                       | 4,8               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 27,0            | 38,1                  | 31,7                      | 12,7              |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**D.I.La Gomera**

**Nº de encuestas recibidas: 16**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 12,5              | 25,0        | 62,5            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 6,3                       | 12,5              | 31,3        | 50,0            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 6,3               | 12,5        | 81,3            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 18,8        | 81,3            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 12,5        | 87,5            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 18,8        | 81,3            | 0,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 25,0        | 75,0            | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 37,5            | 62,5                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 18,8            | 56,3                  | 25,0                      | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 68,8            | 18,8                  | 12,5                      | 0,0               |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**D.I.El Hierro**

**Nº de encuestas recibidas: 40**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 0,0                   | 2,5                       | 12,5              | 70,0        | 15,0            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 5,0               | 50,0        | 45,0            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 5,0               | 20,0        | 75,0            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 15,0        | 82,5            | 2,5              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 2,5         | 92,5            | 5,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 5,0         | 90,0            | 5,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 2,5         | 92,5            | 5,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 57,5            | 42,5                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 35,0            | 50,0                  | 15,0                      | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 37,5            | 25,0                  | 37,5                      | 0,0               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **NAVARRA**

Nº de encuestas recibidas: **151**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 2,6             | 6,0                   | 6,0                       | 17,9              | 34,4        | 33,1            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,7             | 2,6                   | 9,9                       | 17,2              | 41,1        | 27,2            | 1,3              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 4,6             | 5,3                   | 3,3                       | 7,9               | 21,2        | 57,6            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 2,0             | 2,6                   | 2,0                       | 8,6               | 24,5        | 60,3            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 2,0             | 0,0                   | 3,3                       | 6,6               | 17,2        | 68,9            | 2,0              |
| La información facilitada                                | 1,3             | 2,6                   | 2,0                       | 7,9               | 25,2        | 57,6            | 3,3              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 1,3             | 1,3                   | 4,6                       | 7,9               | 22,5        | 60,3            | 2,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 45,0            | 54,3                  | 0,7                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 30,5            | 62,3                  | 6,6                       | 0,7               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 41,7            | 27,8                  | 28,5                      | 7,9               |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**Delegación del Gobierno en: EXTREMADURA**

**Nº de encuestas recibidas: 753**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b> | <b>Medio Bajo</b> | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-------------|-------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,7             | 0,5         | 2,1               | 7,4               | 42,9        | 45,3            | 1,1              |
| Las instalaciones  | 0,7             | 0,8         | 2,8               | 12,4              | 44,9        | 38,1            | 0,4              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 3,9             | 4,5         | 6,2               | 8,5               | 29,2        | 47,3            | 0,4              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 1,6             | 0,8         | 2,0               | 6,0               | 32,7        | 56,2            | 0,8              |
| El trato personal recibido                               | 0,8             | 0,3         | 0,7               | 2,7               | 27,1        | 67,2            | 1,3              |
| La información facilitada                                | 0,8             | 0,5         | 0,4               | 4,2               | 30,5        | 60,8            | 2,7              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,8             | 0,7         | 0,9               | 3,2               | 30,5        | 61,9            | 2,0              |

|                                       | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|
| Sexo                                  | 43,3            | 55,4                  | 1,3                       |               |
|                                       | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |
| Edad                                  | 38,8            | 54,4                  | 5,4                       | 1,4           |
|                                       | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 31,6            | 42,1                  | 24,8                      | 1,5           |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Badajoz**

Nº de encuestas recibidas: **423**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 1,2             | 0,7                   | 2,4                       | 7,8           | 38,5 | 48,7     | 0,7       |
| Las instalaciones  | 0,9             | 1,4                   | 4,0                       | 14,4          | 41,4 | 37,4     | 0,5       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 5,7             | 7,8                   | 11,1                      | 12,3          | 20,6 | 42,3     | 0,2       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 2,4             | 1,4                   | 3,1                       | 9,5           | 29,1 | 53,7     | 0,9       |
| El trato personal recibido                               | 1,4             | 0,5                   | 1,2                       | 4,0           | 22,5 | 69,0     | 1,4       |
| La información facilitada                                | 1,4             | 0,9                   | 0,7                       | 6,1           | 25,8 | 61,5     | 3,5       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 1,4             | 1,2                   | 1,7                       | 5,0           | 25,3 | 62,9     | 2,6       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 46,6            | 53,0                  | 0,5                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 44,0            | 51,8                  | 3,1                       | 1,2           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 44,2            | 35,2                  | 18,9                      | 6,6           |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: Cáceres

Nº de encuestas recibidas: 330

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 0,3                   | 1,8                       | 7,0               | 48,5        | 40,9            | 1,5              |
| Las instalaciones  | 0,3             | 0,0                   | 1,2                       | 9,7               | 49,4        | 39,1            | 0,3              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 1,5             | 0,3                   | 0,0                       | 3,6               | 40,3        | 53,6            | 0,6              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,6             | 0,0                   | 0,6                       | 1,5               | 37,3        | 59,4            | 0,6              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,9               | 33,0        | 64,8            | 1,2              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,8               | 36,7        | 60,0            | 1,5              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,9               | 37,3        | 60,6            | 1,2              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 39,1            | 58,5                  | 2,4                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 32,1            | 57,9                  | 8,5                       | 1,5               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 15,5            | 50,9                  | 32,4                      | 4,8               |             |                 |                  |





**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **ILLES BALEARS**

Nº de encuestas recibidas: **66**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo | Bajo | Medio Bajo | Medio Alto | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|----------|------|------------|------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 3,0      | 4,5  | 12,1       | 16,7       | 33,3 | 30,3     | 0,0       |
| Las instalaciones  | 3,0      | 1,5  | 9,1        | 27,3       | 40,9 | 18,2     | 0,0       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 10,6     | 6,1  | 3,0        | 21,2       | 24,2 | 34,8     | 0,0       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 4,5      | 1,5  | 1,5        | 6,1        | 31,8 | 53,0     | 1,5       |
| El trato personal recibido                               | 1,5      | 0,0  | 1,5        | 6,1        | 28,8 | 59,1     | 3,0       |
| La información facilitada                                | 1,5      | 0,0  | 0,0        | 12,1       | 31,8 | 51,5     | 3,0       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 1,5      | 1,5  | 0,0        | 3,0        | 34,8 | 57,6     | 1,5       |

|                                       | Hombre   | Mujer          | Blanco             |        |
|---------------------------------------|----------|----------------|--------------------|--------|
| Sexo                                  | 42,4     | 57,6           | 0,0                |        |
|                                       | Hasta 35 | 35 a 64        | +65                | Blanco |
| Edad                                  | 39,4     | 57,6           | 3,0                | 0,0    |
|                                       | Puntual  | Poco Frecuente | Bastante Frecuente | Blanco |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 51,5     | 30,3           | 16,7               | 1,5    |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**Mallorca**

**Nº de encuestas recibidas: 45**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 4,4             | 2,2                   | 11,1                      | 24,4              | 22,2        | 35,6            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 4,4             | 2,2                   | 4,4                       | 24,4              | 44,4        | 20,0            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 11,1            | 8,9                   | 4,4                       | 26,7              | 20,0        | 28,9            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 4,4             | 0,0                   | 0,0                       | 8,9               | 31,1        | 53,3            | 2,2              |
| El trato personal recibido                               | 2,2             | 0,0                   | 0,0                       | 4,4               | 28,9        | 60,0            | 4,4              |
| La información facilitada                                | 2,2             | 0,0                   | 0,0                       | 11,1              | 31,1        | 51,1            | 4,4              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 2,2             | 0,0                   | 0,0                       | 4,4               | 35,6        | 55,6            | 2,2              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 40,0            | 60,0                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 40,0            | 55,6                  | 4,4                       | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 55,6            | 24,4                  | 17,8                      | 8,9               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**D.I.Ibiza**

**Nº de encuestas recibidas: 15**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 6,7                   | 13,3                      | 0,0               | 53,3        | 26,7            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 26,7                      | 33,3              | 26,7        | 13,3            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 13,3            | 0,0                   | 0,0                       | 13,3              | 26,7        | 46,7            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 6,7             | 6,7                   | 6,7                       | 0,0               | 33,3        | 46,7            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 6,7                       | 13,3              | 26,7        | 53,3            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 20,0              | 33,3        | 46,7            | 0,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 6,7                   | 0,0                       | 0,0               | 26,7        | 66,7            | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 46,7            | 53,3                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 40,0            | 60,0                  | 0,0                       | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 60,0            | 33,3                  | 6,7                       | 0,0               |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

**D.I.Menorca**

**Nº de encuestas recibidas: 6**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 16,7                  | 16,7                      | 0,0               | 66,7        | 0,0             | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 33,3              | 50,0        | 16,7            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 50,0        | 50,0            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 33,3        | 66,7            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 33,3        | 66,7            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 33,3        | 66,7            | 0,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 50,0        | 50,0            | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 50,0            | 50,0                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 33,3            | 66,7                  | 0,0                       | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 0,0             | 66,7                  | 33,3                      | 0,0               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **MADRID**

Nº de encuestas recibidas: **366**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo | Bajo | Medio Bajo | Medio Alto | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|----------|------|------------|------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0      | 0,3  | 1,1        | 4,1        | 35,2 | 44,5     | 14,8      |
| Las instalaciones  | 0,0      | 0,5  | 0,8        | 4,6        | 40,4 | 40,2     | 13,4      |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 1,6      | 1,4  | 3,0        | 17,2       | 40,4 | 32,8     | 3,6       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,5      | 0,8  | 3,8        | 13,9       | 34,2 | 44,5     | 2,2       |
| El trato personal recibido                               | 0,5      | 0,0  | 1,1        | 1,6        | 24,6 | 70,5     | 1,6       |
| La información facilitada                                | 0,5      | 2,5  | 6,3        | 16,1       | 28,7 | 35,5     | 10,4      |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 1,4      | 0,8  | 3,3        | 10,1       | 27,0 | 52,7     | 4,6       |

|                                       | Hombre   | Mujer          | Blanco             |        |
|---------------------------------------|----------|----------------|--------------------|--------|
| Sexo                                  | 43,7     | 48,6           | 7,7                |        |
|                                       | Hasta 35 | 35 a 64        | +65                | Blanco |
| Edad                                  | 36,1     | 48,9           | 2,2                | 12,8   |
|                                       | Puntual  | Poco Frecuente | Bastante Frecuente | Blanco |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 50,8     | 24,0           | 7,1                | 72,1   |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **CASTILLA Y LEÓN**

Nº de encuestas recibidas: **1599**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b> | <b>Medio Bajo</b> | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-------------|-------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 2,5             | 4,3         | 8,3               | 13,9              | 33,8        | 36,6            | 0,6              |
| Las instalaciones  | 2,1             | 1,5         | 4,6               | 15,4              | 39,1        | 36,9            | 0,4              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 4,1             | 3,4         | 2,9               | 11,8              | 23,6        | 53,7            | 0,5              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,4             | 1,0         | 1,9               | 7,2               | 26,1        | 62,2            | 1,3              |
| El trato personal recibido                               | 0,3             | 0,6         | 0,8               | 4,3               | 21,4        | 71,3            | 1,4              |
| La información facilitada                                | 0,4             | 0,4         | 1,6               | 5,3               | 23,3        | 67,0            | 2,1              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,4             | 0,4         | 0,8               | 5,6               | 21,6        | 69,3            | 1,8              |

|                                       | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|
| Sexo                                  | 41,2            | 58,0                  | .8                        |               |
|                                       | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |
| Edad                                  | 37,0            | 54,7                  | 7,4                       | .9            |
|                                       | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 33,0            | 33,0                  | 33,2                      | .8            |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Valladolid**

Nº de encuestas recibidas: **54**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,9           | 40,7 | 55,6     | 1,9       |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0           | 27,8 | 72,2     | 0,0       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 1,9             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0           | 11,1 | 87,0     | 0,0       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,9           | 11,1 | 87,0     | 0,0       |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0           | 5,6  | 94,4     | 0,0       |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 1,9                       | 0,0           | 13,0 | 85,2     | 0,0       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,9           | 9,3  | 88,9     | 0,0       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 38,9            | 61,1                  | 0,0                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 33,3            | 55,6                  | 11,1                      | 0,0           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 55,6            | 29,6                  | 13,0                      | 7,4           |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Ávila**

Nº de encuestas recibidas: **203**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 3,0                   | 10,3                      | 19,2              | 34,5        | 33,0            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,5             | 0,5                   | 3,4                       | 23,6              | 39,4        | 32,0            | 0,5              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 3,4             | 2,0                   | 1,0                       | 9,9               | 26,1        | 57,6            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,5                       | 10,3              | 25,1        | 64,0            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 8,4               | 19,7        | 71,9            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,5                       | 9,9               | 23,6        | 66,0            | 0,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 11,3              | 20,7        | 67,5            | 0,5              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 37,9            | 61,1                  | 1,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 37,4            | 52,2                  | 9,9                       | 0,5               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 26,1            | 35,5                  | 37,9                      | 2,0               |             |                 |                  |





**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Burgos**

Nº de encuestas recibidas: **605**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,7             | 2,0                   | 8,9                       | 15,7              | 39,0        | 33,1            | 0,7              |
| Las instalaciones  | 0,2             | 0,7                   | 3,8                       | 13,1              | 43,1        | 38,5            | 0,7              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 3,6             | 3,3                   | 2,6                       | 11,7              | 26,4        | 51,6            | 0,7              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,3             | 1,2                   | 2,5                       | 8,4               | 30,9        | 56,0            | 0,7              |
| El trato personal recibido                               | 0,3             | 0,7                   | 1,2                       | 5,6               | 27,1        | 64,3            | 0,8              |
| La información facilitada                                | 0,3             | 0,3                   | 2,5                       | 6,9               | 25,8        | 62,5            | 1,7              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,5             | 0,3                   | 1,2                       | 7,9               | 24,1        | 64,6            | 1,3              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 38,0            | 61,2                  | 0,8                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 34,9            | 61,0                  | 3,3                       | 0,8               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 33,7            | 33,6                  | 32,1                      | 2,6               |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **León**

Nº de encuestas recibidas: **101**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 21,8            | 10,9                  | 8,9                       | 13,9              | 24,8        | 18,8            | 1,0              |
| Las instalaciones  | 23,8            | 8,9                   | 9,9                       | 20,8              | 21,8        | 13,9            | 1,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 7,9             | 13,9                  | 13,9                      | 18,8              | 22,8        | 20,8            | 2,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 1,0             | 2,0                   | 4,0                       | 5,0               | 30,7        | 50,5            | 6,9              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 14,9        | 77,2            | 7,9              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 2,0               | 16,8        | 72,3            | 8,9              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 3,0               | 16,8        | 72,3            | 7,9              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 42,6            | 53,5                  | 4,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 37,6            | 51,5                  | 7,9                       | 3,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 21,8            | 33,7                  | 41,6                      | 11,9              |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**  
**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Palencia**

Nº de encuestas recibidas: **112**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 0,9                   | 0,0                       | 13,4          | 41,1 | 44,6     | 0,0       |
| Las instalaciones  | 1,8             | 0,9                   | 0,0                       | 14,3          | 37,5 | 45,5     | 0,0       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 0,0                   | 0,9                       | 25,0          | 29,5 | 44,6     | 0,0       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 0,9                       | 5,4           | 14,3 | 72,3     | 7,1       |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,8           | 11,6 | 79,5     | 7,1       |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,9           | 9,8  | 82,1     | 7,1       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0           | 8,0  | 83,0     | 8,9       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 48,2            | 50,9                  | 0,9                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 44,6            | 35,7                  | 18,8                      | 0,9           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 27,7            | 32,1                  | 40,2                      | 0,0           |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: Salamanca

Nº de encuestas recibidas: 63

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 11,1            | 31,7                  | 31,7                      | 14,3              | 4,8         | 6,3             | 0,0              |
| Las instalaciones  | 4,8             | 14,3                  | 41,3                      | 20,6              | 17,5        | 1,6             | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 11,1            | 6,3                   | 14,3                      | 33,3              | 27,0        | 7,9             | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 1,6             | 6,3                   | 6,3                       | 25,4              | 42,9        | 17,5            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 1,6             | 7,9                   | 6,3                       | 12,7              | 44,4        | 27,0            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 4,8             | 6,3                   | 7,9                       | 9,5               | 55,6        | 14,3            | 1,6              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 4,8             | 7,9                   | 6,3                       | 9,5               | 54,0        | 17,5            | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 54,0            | 46,0                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 55,6            | 34,9                  | 9,5                       | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 17,5            | 41,3                  | 39,7                      | 6,3               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: Segovia

Nº de encuestas recibidas: 188

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo        | Bajo                  | Medio Bajo                | Medio Alto    | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,5             | 1,1                   | 4,3                       | 11,2          | 36,7 | 45,7     | 0,5       |
| Las instalaciones  | 1,6             | 0,0                   | 0,5                       | 12,8          | 44,1 | 41,0     | 0,0       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 6,9             | 3,2                   | 2,7                       | 8,5           | 20,2 | 57,4     | 1,1       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 1,1             | 1,1                   | 1,6                       | 5,3           | 26,6 | 63,8     | 0,5       |
| El trato personal recibido                               | 0,5             | 0,0                   | 0,5                       | 3,2           | 26,1 | 69,1     | 0,5       |
| La información facilitada                                | 0,5             | 0,5                   | 0,5                       | 6,4           | 27,1 | 62,8     | 2,1       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,5             | 0,0                   | 0,5                       | 2,7           | 27,7 | 67,6     | 1,1       |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |               |      |          |           |
| Sexo   | 43,6            | 55,9                  | 0,5                       |               |      |          |           |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Edad   | 32,4            | 58,0                  | 8,0                       | 1,6           |      |          |           |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b> |      |          |           |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 50,5            | 31,9                  | 16,5                      | 4,3           |      |          |           |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Soria**

Nº de encuestas recibidas: **72**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 6,9             | 22,2                  | 27,8                      | 27,8              | 9,7         | 2,8             | 2,8              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 5,6                       | 40,3              | 47,2        | 5,6             | 1,4              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 8,3               | 37,5        | 54,2            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 1,4                   | 0,0                       | 2,8               | 30,6        | 65,3            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 1,4                       | 1,4               | 20,8        | 75,0            | 1,4              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 1,4                       | 1,4               | 27,8        | 69,4            | 0,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 1,4                       | 1,4               | 29,2        | 68,1            | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 31,9            | 68,1                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 40,3            | 48,6                  | 11,1                      | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 33,3            | 31,9                  | 34,7                      | 0,0               |             |                 |                  |



**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Subdelegación del Gobierno en: **Zamora**

Nº de encuestas recibidas: **201**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,5             | 0,5                   | 0,0                       | 4,5               | 30,8        | 63,2            | 0,5              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 0,0                   | 1,0                       | 8,0               | 38,3        | 52,7            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 4,0             | 3,0                   | 0,0                       | 3,5               | 10,0        | 79,6            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 0,0                   | 1,0                       | 1,5               | 13,4        | 84,1            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 0,0               | 7,5         | 92,5            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 0,0                   | 0,5                       | 0,5               | 13,4        | 85,1            | 0,5              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 0,0                   | 0,0                       | 1,0               | 10,0        | 89,1            | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 47,3            | 52,7                  | 0,0                       |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 36,8            | 55,7                  | 7,5                       | 0,0               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 28,4            | 28,9                  | 42,3                      | 2,0               |             |                 |                  |

**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **CEUTA**

Nº de encuestas recibidas: **140**

**RESULTADOS EN %**

| Aspectos a valorar                                       | Muy Bajo | Bajo | Medio Bajo | Medio Alto | Alto | Muy Alto | En blanco |
|--|----------|------|------------|------------|------|----------|-----------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0      | 2,1  | 5,0        | 16,4       | 20,7 | 55,7     | 0,0       |
| Las instalaciones  | 0,0      | 0,0  | 2,1        | 17,1       | 25,0 | 55,7     | 0,0       |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,7      | 0,7  | 0,7        | 0,0        | 6,4  | 91,4     | 0,0       |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0      | 0,0  | 0,0        | 2,1        | 7,1  | 90,7     | 0,0       |
| El trato personal recibido                               | 0,0      | 0,0  | 0,0        | 0,0        | 4,3  | 95,0     | 0,7       |
| La información facilitada                                | 0,0      | 0,0  | 0,0        | 0,7        | 5,7  | 92,9     | 0,7       |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0      | 0,0  | 0,0        | 0,0        | 4,3  | 95,0     | 0,7       |

|                                       | Hombre   | Mujer          | Blanco             |        |
|---------------------------------------|----------|----------------|--------------------|--------|
| Sexo                                  | 24,3     | 26,4           | 49,3               |        |
|                                       | Hasta 35 | 35 a 64        | +65                | Blanco |
| Edad                                  | 18,6     | 31,4           | 2,1                | 47,9   |
|                                       | Puntual  | Poco Frecuente | Bastante Frecuente | Blanco |
| Frecuencia de asistencia a la oficina | 11,4     | 13,6           | 21,4               | 214,3  |





**OFICINAS DE INFORMACIÓN**

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2018**

Delegación del Gobierno en: **MELILLA**

Nº de encuestas recibidas: **69**

**RESULTADOS EN %**

| <b>Aspectos a valorar</b>                                | <b>Muy Bajo</b> | <b>Bajo</b>           | <b>Medio Bajo</b>         | <b>Medio Alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Muy Alto</b> | <b>En blanco</b> |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)          | 0,0             | 1,4                   | 1,4                       | 18,8              | 26,1        | 52,2            | 0,0              |
| Las instalaciones  | 0,0             | 1,4                   | 0,0                       | 15,9              | 36,2        | 46,4            | 0,0              |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos               | 0,0             | 1,4                   | 0,0                       | 5,8               | 15,9        | 76,8            | 0,0              |
| El tiempo que dedicamos a atenderle                      | 0,0             | 1,4                   | 0,0                       | 1,4               | 18,8        | 78,3            | 0,0              |
| El trato personal recibido                               | 0,0             | 1,4                   | 0,0                       | 1,4               | 18,8        | 78,3            | 0,0              |
| La información facilitada                                | 0,0             | 1,4                   | 0,0                       | 0,0               | 27,5        | 71,0            | 0,0              |
| La atención recibida respecto de la que esperaba recibir | 0,0             | 1,4                   | 0,0                       | 0,0               | 21,7        | 76,8            | 0,0              |
|  | <b>Hombre</b>   | <b>Mujer</b>          | <b>Blanco</b>             |                   |             |                 |                  |
| Sexo   | 43,5            | 44,9                  | 11,6                      |                   |             |                 |                  |
|  | <b>Hasta 35</b> | <b>35 a 64</b>        | <b>+65</b>                | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Edad   | 53,6            | 33,3                  | 5,8                       | 7,2               |             |                 |                  |
|  | <b>Puntual</b>  | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Bastante Frecuente</b> | <b>Blanco</b>     |             |                 |                  |
| Frecuencia de asistencia a la oficina                    | 30,4            | 31,9                  | 29,0                      | 34,8              |             |                 |                  |

# FICHA TÉCNICA



## FICHA TÉCNICA

**Ámbito:** Todas las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares de la A.G.E.

**Universo:** Usuarios de las OFICINAS DE INFORMACIÓN

**Muestra:** Aleatoria

**Fecha de la consulta:** Del 22 de octubre al 12 de noviembre de 2018

**Modalidad de encuesta:** Auto-administrada en formato digital, con cuestionarios bilingües para Cataluña, Galicia, Illes Balears, País Vasco y Comunidad Valenciana

**Realización:** Inspección de Servicios de la Administración Periférica (Secretaría General de Coordinación Territorial)

# CUESTIONARIOS



MINISTERIO  
DE POLÍTICA TERRITORIAL Y  
FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE POLÍTICA TERRITORIAL

SECRETARÍA GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL

INSPECCIÓN DE SERVICIOS  
DE LA ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA

Delegación del Gobierno / Subdelegación del Gobierno / Dirección Insular.....

Fecha:.....

### ENCUESTA SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN: “LA VOZ DEL CIUDADANO 2018”

#### **SU OPINIÓN NOS IMPORTA**

Para ayudarnos a mejorar el servicio que le prestamos rogamos que exprese su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos, marcando la puntuación que corresponda.

Muchas gracias por su colaboración.

#### Grado de Satisfacción

|   | <u>Muy bajo</u> | <u>Bajo</u> | <u>Medio bajo</u> | <u>Medio alto</u> | <u>Alto</u> | <u>Muy alto</u> |
|---|-----------------|-------------|-------------------|-------------------|-------------|-----------------|
| El acceso a la oficina (barreras, señalización) | 0.....          | 1.....      | 2.....            | 3.....            | 4.....      | 5.....          |
| Las instalaciones                               | 0.....          | 1.....      | 2.....            | 3.....            | 4.....      | 5.....          |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos      | 0.....          | 1.....      | 2.....            | 3.....            | 4.....      | 5.....          |

El tiempo que dedicamos a atenderle

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

El trato personal recibido

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

La información facilitada

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

La atención recibida respecto de la que esperaba recibir

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

Sexo:

Hombre

Mujer

Edad:

Hasta 35 años

De 35 – 64 años

+ 65 años

Frecuencia de asistencia a la Oficina:

Puntual

Poco frecuente

Bastante frecuente

Delegación/ Subdelegación del Gobierno.....

Fecha:.....

.....

Gobernuaren Ordezkaritza / Ordezkariordeztza

Data:

**ENCUESTA SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN: “LA VOZ DEL CIUDADANO 2018”  
INFORMAZIO-BULEGOEI BURUZKO INKESTA: “2018 HIRITARRAREN AHOTSA”**

**SU OPINIÓN NOS IMPORTA / ZURE IRITZIA AXOLA ZAIGU**

Para ayudarnos a mejorar el servicio que le prestamos rogamos que exprese su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos, marcando la puntuación que corresponda.

Eskaintzen dizugun zerbitzua hobetzen lagundu diezaguzun, jarraian ageri diren gaien inguruan duzun satisfazio maila adieraztea eskatzen dizugu, dagokion puntuazioa markatuz.

Muchas gracias por su colaboración.  
Eskerrik asko zure laguntzagatik.

**Grado de Satisfacción / Satisfazio-maila**

|  | <b><u>Muy bajo</u></b>   | <b><u>Bajo</u></b>   | <b><u>Medio bajo</u></b>    | <b><u>Medio alto</u></b>    | <b><u>Alto</u></b>   | <b><u>Muy alto</u></b>   |
|--|--------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------|
|  | <b><u>Oso txikia</u></b> | <b><u>Txikia</u></b> | <b><u>Txiki ertaina</u></b> | <b><u>Handi ertaina</u></b> | <b><u>Handia</u></b> | <b><u>Oso handia</u></b> |
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)      | 0                        | 1                    | 2                           | 3                           | 4                    | 5                        |
| Bulegorako sarbidea (kokalekua, seinalizazioa,)      | 0                        | 1                    | 2                           | 3                           | 4                    | 5                        |
| Las instalaciones                                    | 0                        | 1                    | 2                           | 3                           | 4                    | 5                        |
| Instalazioak   | 0                        | 1                    | 2                           | 3                           | 4                    | 5                        |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos           | 0                        | 1                    | 2                           | 3                           | 4                    | 5                        |
| Zure eskaerari erantzun genionetik igarotako denbora | 0                        | 1                    | 2                           | 3                           | 4                    | 5                        |

El tiempo que dedicamos a atenderle  
Zure eskaerari erantzuten eman dugun denbora

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

El trato personal recibido  
Zurekin izan dugun harreman pertsonala

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

La información facilitada  
Emandako informazioa

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

La atención recibida respecto de la que esperaba recibir  
Jasotako arreta jasotzea espero zenuenarekin alderatuta

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

Sexo/ Sexua:

Hombre / Gizona

Mujer / Emakumea

Edad / Adina:

Hasta 35 años / 35 urte arte

De 35 – 64 años / 35 urtetik 64ra

+ 65 años / 65 urte baino +

Frecuencia de asistencia a la Oficina / Bulegora joateko maiztasuna:

Puntual / Puntualki

Poco frecuente / Maiztasun txikiaz

Bastante frecuente / Maiztasun dezenteaz

**Delegación / Subdelegación del Gobierno .**



**ENCUESTA SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN: “LA VOZ DEL CIUDADANO 2018”**

**ENQUESTA SOBRE LES OFICINES D’INFORMACIÓ: “LA VEU DEL CIUTADÀ 2018”**

**SU OPINIÓN NOS IMPORTA / LA VOSTRA OPINIÓ ENS IMPORTA**

Para ayudarnos a mejorar el servicio que le prestamos, rogamos que exprese su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos, marcando la puntuación que corresponda.

A fi d’ajudar-nos a millorar el servei que us hem prestat, us demanem que expresseu el vostre grau de satisfacció sobre els aspectes següents, marcant la puntuació que hi correspongui.

Muchas gracias por su colaboración.

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

**Grado de satisfacción / Grau de satisfacció**

|  | <b><u>Muy bajo</u></b>  | <b><u>Bajo</u></b> | <b><u>Medio bajo</u></b> | <b><u>Medio alto</u></b> | <b><u>Alto</u></b> | <b><u>Muy alto</u></b> |
|--|-------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|------------------------|
|  | <b><u>Molt baix</u></b> | <b><u>Baix</u></b> | <b><u>Mitjà baix</u></b> | <b><u>Mitjà alt</u></b>  | <b><u>Alt</u></b>  | <b><u>Molt alt</u></b> |
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)<br>L’acces a l’oficina (barreres, senyalització) | 0.....                  | 1.....             | 2.....                   | 3.....                   | 4.....             | 5.....                 |
| Las instalaciones<br>Les instal·lacions  | 0.....                  | 1.....             | 2.....                   | 3.....                   | 4.....             | 5.....                 |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos<br>El temps d’espera fins que us vam atendre          | 0.....                  | 1.....             | 2.....                   | 3.....                   | 4.....             | 5.....                 |



Data:

**ENCUESTA SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN: “LA VOZ DEL CIUDANO 2018”  
ENQUISA SOBRE AS OFICINAS DE INFORMACIÓN: «A VOZ DO CIDADÁN 2018»**

**SU OPINIÓN NOS IMPORTA / A SÚA OPINIÓN IMPÓRTANOS**

Para ayudarnos a mejorar el servicio que le prestamos rogamos que exprese su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos, marcando la puntuación que corresponda.

Para axudarnos a mellorar o servizo que lle prestamos, rogamos que valore os seguintes aspectos sinalando a puntuación que corresponda.

Muchas gracias por su colaboración.  
Moitas grazas pola súa colaboración

**Grado de Satisfacción / Grao de Satisfacción**

**Muy bajo    Bajo    Medio bajo    Medio alto    Alto    Muy alto**

**Moi baixo    Baixo    Medio baixo    Medio alto    Alto    Moi alto**

El acceso a la oficina (barreras, señalización)  
O acceso á oficina (barreiras, sinalización)

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

Las instalaciones  
As instalacións

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

El tiempo de espera hasta que le atendimos  
O tempo de espera ata que o atendemos

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

El tiempo que dedicamos a atenderle  
O tempo que dedicamos a atendelo

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

El trato personal recibido  
O trato persoal recibido

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

La información facilitada  
A información facilitada

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

La atención recibida respecto de la que esperaba recibir  
A atención recibida respecto da que esperaba recibir

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

Sexo:

Hombre / Home

Mujer / Muller

Edad / Idade:

Hasta 35 años / Ata 35 anos

De 35 – 64 años / De 35 – 64 anos

+ 65 años / + 65 anos

Frecuencia de asistencia a la Oficina / Frecuencia de asistencia á Oficina:

Puntual

Poco frecuente / Pouco frecuente

Bastante frecuente

**Delegación / Subdelegación del Gobierno .**

**Delegació / Subdelegació del Govern**

Fecha:.....

Data:

**ENCUESTA SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN: “LA VOZ DEL CIUDADANO 2018”**  
**ENQUESTA SOBRE LES OFICINES D’INFORMACIÓ: “LA VEU DEL CIUTADÀ 2018”**

**SU OPINIÓN NOS IMPORTA / LA SEUA OPINIÓ ENS IMPORTA**

Para ayudarnos a mejorar el servicio que le prestamos, rogamos que exprese su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos, marcando la puntuación que corresponda.

Per a ajudar-nos a millorar el servici que li hem prestat, li preguem que expresse el seu grau de satisfacció sobre els aspectes següents, marcant la puntuació que hi corresponga.

Muchas gracias por su colaboración / Moltes gràcies per la seua col·laboració.

**Grado de satisfacción / Grau de satisfacció**

|  | <b><u>Muy bajo</u></b>  | <b><u>Bajo</u></b> | <b><u>Medio bajo</u></b> | <b><u>Medio alto</u></b> | <b><u>Alto</u></b> | <b><u>Muy alto</u></b> |
|--|-------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|------------------------|
|  | <b><u>Molt baix</u></b> | <b><u>Baix</u></b> | <b><u>Mitjà baix</u></b> | <b><u>Mitjà alt</u></b>  | <b><u>Alt</u></b>  | <b><u>Molt alt</u></b> |
| El acceso a la oficina (barreras, señalización)<br>L'accés a l'oficina (barreres, senyalització) | 0.....                  | 1.....             | 2.....                   | 3.....                   | 4.....             | 5.....                 |
| Las instalaciones<br>Les instal·lacions  | 0.....                  | 1.....             | 2.....                   | 3.....                   | 4.....             | 5.....                 |
| El tiempo de espera hasta que le atendimos<br>El temps d'espera fins que l'atenguérem            | 0.....                  | 1.....             | 2.....                   | 3.....                   | 4.....             | 5.....                 |

El tiempo que dedicamos a atenderle  
El temps que vam dedicar a atendre'l

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

El trato personal recibido  
El tracte personal rebut

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

La información facilitada  
La informació facilitada

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

La atención recibida respecto de la que esperaba recibir  
L'atenció rebuda respecte de la que esperava rebre

0 ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

Sexo / Sexe:

Hombre / Home

Mujer / Dona

Edad / Edat:

Hasta 35 años / Fins a 35 anys

De 35 a 64 años / De 35 a 64 anys

+ 65 años / + 65 anys

Frecuencia de asistencia a la Oficina / Freqüència d'assistència a l'Oficina:

Puntual

Poco frecuente / Poc freqüent

Bastante frecuente / Bastant freqüent