



**ENCUESTA DE SOCIEDAD CORRESPONDIENTE AL
EJERCICIO 2019**



ÍNDICE:

	Página
Preámbulo	1
Principales datos extraídos de la encuesta de satisfacción ciudadana municipal correspondiente al ejercicio 2019.	2
Datos Globales del Ayuntamiento de Logroño	21
Fuente de datos	22
Resumen Estadístico	46
Cuadro General de Resultados	47
Satisfacción en porcentajes	48
Distribución por edad y sexo	50
Brecha Valor Importancia (GAP)	52
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	53
Evolución Indicadores EFQM derivados de la Encuesta Ciudadana	54
Observaciones	63
Datos correspondientes al 010	71
Fuente de datos	72
Resumen Estadístico	76
Cuadro General de Resultados	77

	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, EVALUACIÓN Y CONTROL DE POLÍTICAS PÚBLICAS	ENCUESTAS CIUDADANA 2019:
---	--	----------------------------------

Satisfacción en porcentajes	78
Distribución por edad y sexo	80
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	82
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	83
Observaciones	84

Datos correspondientes al Archivo	87
Fuente de datos	88
Resumen Estadístico	92
Cuadro General de Resultados	93
Satisfacción en porcentajes	94
Distribución por edad y sexo	96
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	98
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	99
Observaciones	100

Datos correspondientes a Biblioteca Rafael Azcona	103
Fuente de datos	104
Resumen Estadístico	107
Cuadro General de Resultados	108

	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, EVALUACIÓN Y CONTROL DE POLÍTICAS PÚBLICAS	ENCUESTAS CIUDADANA 2019:
---	--	----------------------------------

Satisfacción en porcentajes	109
Distribución por edad y sexo	111
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	113
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	114
Observaciones	115

Datos correspondientes a Casa de las Ciencias	118
Fuente de datos	119
Resumen Estadístico	121
Cuadro General de Resultados	122
Satisfacción en porcentajes	123
Distribución por edad y sexo	125
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	127
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	128
Observaciones	129

Datos correspondientes a Cementerios	132
Fuente de datos	133
Resumen Estadístico	135
Cuadro General de Resultados	136

	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, EVALUACIÓN Y CONTROL DE POLÍTICAS PÚBLICAS	ENCUESTAS CIUDADANA 2019:
---	--	----------------------------------

Satisfacción en porcentajes	137
Distribución por edad y sexo	139
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	141
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	142
Observaciones	143

Datos correspondientes a Estadística	146
Fuente de datos	147
Resumen Estadístico	150
Cuadro General de Resultados	151
Satisfacción en porcentajes	152
Distribución por edad y sexo	154
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	156
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	157
Observaciones	158

Datos correspondientes a Extinción de Incendios y Salvamentos	161
Fuente de datos	162
Resumen Estadístico	165
Cuadro General de Resultados	166

	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, EVALUACIÓN Y CONTROL DE POLÍTICAS PÚBLICAS	ENCUESTAS CIUDADANA 2019:
---	--	----------------------------------

Satisfacción en porcentajes	168
Distribución por edad y sexo	170
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	171
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	172
Observaciones	173

Datos correspondientes a Gestión Tributaria	176
Fuente de datos	177
Resumen Estadístico	180
Cuadro General de Resultados	181
Satisfacción en porcentajes	182
Distribución por edad y sexo	184
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	186
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	187
Observaciones	188

Datos correspondientes a Juventud (Centros Jóvenes)	191
Fuente de datos	192
Resumen Estadístico	194
Cuadro General de Resultados	195

	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, EVALUACIÓN Y CONTROL DE POLÍTICAS PÚBLICAS	ENCUESTAS CIUDADANA 2019:
---	--	----------------------------------

Satisfacción en porcentajes	196
Distribución por edad y sexo	198
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	200
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	201
Observaciones	202

Datos correspondientes a Logroño Deporte S.A.	205
Fuente de datos	206
Resumen Estadístico	209
Cuadro General de Resultados	210
Satisfacción en porcentajes	211
Distribución por edad y sexo	213
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	215
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	216
Observaciones	217

Datos correspondientes a Oficina de Vivienda	220
Fuente de datos	221
Resumen Estadístico	225
Cuadro General de Resultados	226

	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, EVALUACIÓN Y CONTROL DE POLÍTICAS PÚBLICAS	ENCUESTAS CIUDADANA 2019:
---	--	----------------------------------

Satisfacción en porcentajes	227
Distribución por edad y sexo	229
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	231
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	232
Observaciones	233

Datos correspondientes a Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	237
Fuente de datos	238
Resumen Estadístico	240
Cuadro General de Resultados	241
Satisfacción en porcentajes	242
Distribución por edad y sexo	244
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	246
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	247
Observaciones	248

Datos correspondientes a Oficina Municipal de Información al Consumidor	251
Fuente de datos	252
Resumen Estadístico	254
Cuadro General de Resultados	255

	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, EVALUACIÓN Y CONTROL DE POLÍTICAS PÚBLICAS	ENCUESTAS CIUDADANA 2019:
---	--	----------------------------------

Satisfacción en porcentajes	256
Distribución por edad y sexo	258
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	260
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	261
Observaciones	262

Datos correspondientes a Registro	265
Fuente de datos	266
Resumen Estadístico	269
Cuadro General de Resultados	270
Satisfacción en porcentajes	271
Distribución por edad y sexo	273
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	275
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	276
Observaciones	277


Datos correspondientes a Seguridad Ciudadana	280
Fuente de datos	281
Resumen Estadístico	283
Cuadro General de Resultados	284

	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, EVALUACIÓN Y CONTROL DE POLÍTICAS PÚBLICAS	ENCUESTAS CIUDADANA 2019:
---	--	----------------------------------

Satisfacción en porcentajes	285
Distribución por edad y sexo	287
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	289
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	290
Observaciones	291

Datos correspondientes a Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)		294
Fuente de datos		295
Resumen Estadístico		298
Cuadro General de Resultados		299
Satisfacción en porcentajes		300
Distribución por edad y sexo		302
Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global		304
Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor		305
Observaciones		306

Datos correspondientes a Tesorería Recaudación		309
Fuente de datos		310
Resumen Estadístico		312
Cuadro General de Resultados		313

	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, EVALUACIÓN Y CONTROL DE POLÍTICAS PÚBLICAS	ENCUESTAS CIUDADANA 2019:
	Satisfacción en porcentajes	314
	Distribución por edad y sexo	316
	Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	318
	Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	319
	Observaciones	320
	Datos correspondientes a Urbanismo	323
	Fuente de datos	324
	Resumen Estadístico	327
	Cuadro General de Resultados	328
	Satisfacción en porcentajes	329
	Distribución por edad y sexo	331
	Brecha Valor Importancia (GAP), comparativa con el GAP global	333
	Puntuaciones medias asignadas a cada uno de los sub ítems que componen cada Factor	334
	Observaciones	335
	Desglose datos estadísticos de evolución derivados de los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana	339
	Ayuntamiento de Logroño datos globales	340
	010	347
	Archivo	354



**UNIDAD DE TRANSPARENCIA, EVALUACIÓN Y CONTROL DE
POLÍTICAS PÚBLICAS**

ENCUESTAS CIUDADANA 2019:

Biblioteca Rafael Azcona	361
Casa de las Ciencias	368
Cementerios	375
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	382
Estadística	389
Extinción de Incendios	396
Gestión Tributaria	403
Juventud (Centros Jóvenes)	410
Logroño Deporte	417
Oficina Rehabilitación Centro Histórico	424
Oficina Vivienda	431
Oficina Municipal de Información al Consumidor	438
Seguridad Ciudadana	445
Registro	452
Tesorería-Recaudación	459
Urbanismo	466
Valoración comparativa de los distintos Servicios en cada uno de los factores y subfactores de la encuesta global	474
Resumen por factores	475



Resumen por Sub factores	483
Comparativa de los porcentajes de satisfacción obtenido por las distintas Unidades por factores	511
Satisfacción general	512
Información y Asesoramiento	513
Agilidad en la tramitación	514
Calidad del Servicio	515
Atención y trato	516
Accesibilidad	517
Innovación tecnológica	518



PREÁMBULO:

Iniciamos en este ejercicio, como en las restantes encuestas una nueva forma de plantear el contenido referido a la ENCUESTA CIUDADANA, evitando en esencia los juicios de valor y potenciando el conjunto de datos a fin de que la Unidad Administrativa correspondiente analice y extraiga las conclusiones precisas derivadas del conjunto global de este Informe.

Se aprecian dos partes sustancialmente distintas, aunque con contenidos en muchos casos idénticos. Así hay un primero grupo en el que con la utilización de tablas se intentan plasmar los datos más representativos. Un segundo grupo contiene el aparato gráfico y Estadístico Global que puede reforzar los datos iniciales.

Esperamos que de este modo la utilización de este Informe sea más práctica y menos pesada, aunque la cantidad de datos aportados dificulta la simpleza.

En Logroño a de agosto de 2020.

El Adjunto a la Unidad de Transparencia,
Evaluación y Control de Políticas Públicas.

Fdo. Fernando González Sarasa Leoz



PRINCIPALES DATOS EXTRAIDOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2019.

1. DATOS SOBRE PARTICIPACIÓN:

1.1. Número de encuestas:

1.1.1. Globales: Se ha producido un importante retroceso, empeorando el dato del ejercicio 2017. El número ha de considerarse ínfimo dada la gran cantidad de ciudadanos que realizan gestiones en esta Administración Municipal. Sin duda la causa es la escasa implicación de las distintas Unidades en la realización de este tipo de encuestas, como se verá al analizar su número por Unidades:

ejercicio	Encuestas
2017	778
2018	1.248
2019	750

1.1.2. Por Servicios: Veamos la dispar distribución en la que se aprecia la falta de interés de algunas Unidades que en algunos casos se transforma en ausencia absoluta.

Unidad	2017	17-18	2018	18-19	2019
010	244	-230	14	54	68
Archivo		16	16	22	38
Biblioteca Rafael Azcona		172	172	-128	44
Casa de las Ciencias		13	13	2	15
Cementerios	23	-9	14	13	27
Estadística	126	-109	17	25	42
Extinción de Incendios y Salvamentos		60	60	7	67
Gestión Tributaria	85	46	131	-58	73
Juventud (Centro Jóvenes)	114	-67	47	-10	37
Logroño Deporte		165	165	-120	45



Unidad	2017	17-18	2018	18-19	2019
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	9	2	11	0	11
Oficina de Vivienda		35	35	46	81
Oficina Municipal de Información al Consumidor		29	29	-17	12
Organización y RR. HH.		40	40	-40	
Policía Local (Seguridad Ciudadana)		14	14	-11	3
Registro		180	180	-125	55
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	157	13	170	-127	43
Servicios Sociales (Oficinas Centrales)		22	22	-22	
Tesorería Recaudación		91	91	-72	19
Urbanismo	20	-12	8	62	70
Total Encuestas	778		1249		750
Unidades Participantes	8		20		18

- 1.2. **Población** Habrá que suponer que la población como conjunto de individuos de los cuales se desea estudiar una o varias características ha de coincidir con la población como número de habitantes de este Municipio.
- 1.3. **Margen de error con nivel de confianza del 99%:** Tomando como referencia el concepto de población señalado anteriormente, el margen de error con un nivel de confianza del 99% es de aproximadamente un 4,7 %. Aunque probablemente el sesgo por Unidades amplía de forma indeterminada el citado margen.

A mayor abundamiento se hace imposible determinar el margen de error por Unidades al desconocerse el desglose de ciudadanos que acuden a cada una de las citadas dependencias administrativas, aunque la muestra de tres casos en los que la población es conocida se reafirma la idea manifestada del sesgo negativo que la división en Unidades implica en el margen de error. Veamos:



	Muestra	Población	Nivel de Confianza	Margen de error
Logroño Deporte ¹	54	58.680	99%	19,22%
Estadística ²	42	29.114	99%	19,89%
010 ³	68	124.391	99%	10,58%

2. Resultados obtenidos por factores y sub factores:

2.1. **Media aritmética factores (sobre 10):** Se aprecia un aumento de puntuación en todos los apartados:

MEDIA	2018	2019	Diferencia
Valoración Global	9,09	9,29	0,20
Información y Asesoramiento	9,36	9,62	0,26
Agilidad	9,17	9,21	0,04
Calidad del Servicio	9,12	9,45	0,33
Atención y Trato	9,46	9,64	0,18
Accesibilidad	9,25	9,34	0,09
Innovación Tecnológica	8,68	9,14	0,46

¹Indicador TOTAL CLIENTES del Proceso EFQM PO-08 SERVICIOS DEPORTIVOS, correspondiente al ejercicio 2019

² Indicador N° PERSONAS ATENDIDAS OFICINA ESTADÍSTICA del Proceso EFQM PO-03 ALTAS BAJAS FICHEROS, correspondiente al ejercicio 2019

³ Indicador Atención presencial del servicio de información 010 (mesa de información) del Proceso EFQM PO-13 INFORMACION Y ASESORAMIENTO, correspondiente al ejercicio 2018, ya que el del año 2019 no ha sido facilitado por la Unidad al Inventario de Indicadores.



2.2. Media aritmética factores y Servicios (sobre 10): Se aprecia un aumento de puntuación en todos los apartados:

	VALORACIÓN GLOBAL	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	AGILIDAD	CALIDAD DEL SERVICIO	ATENCIÓN Y TRATO	ACCESIBILIDAD	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
010	4,76	4,90	4,54	4,87	4,85	4,65	4,71
Archivo	4,88	5,00	4,76	4,89	4,95	4,87	
Biblioteca Rafael Azcona	4,80	4,91	4,86	4,45	4,91	4,75	
Casa de las Ciencias	4,30	4,40		4,40	4,27	4,13	
Cementerios		4,78	4,52	4,78	4,87	4,52	
Educación							
Estadística	4,41	4,62	4,27	4,66	4,68	4,62	4,41
Extinción de Incendios y Salvamentos	4,79		4,77	4,71	4,91		4,78
Gestión Tributaria	4,85	4,95	4,74	4,94	4,93	4,77	4,79
Juventud (Centro Jóvenes)	4,38	4,49	4,19	4,24	4,51	4,54	4,16
Juventud (Oficinas Centrales)							
Logroño deporte	3,69	4,53	4,26	4,37	4,46	4,22	4,24
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
Oficina de Vivienda	4,79	4,96	4,91	4,89	4,96	4,82	4,58
Oficina Municipal de Información al Consumidor	4,65	4,64	4,58	4,58	4,92	4,67	
Organización y RR. HH.							
Policía local (Seguridad Ciudadana)	4,78	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,67
Registro	4,66	4,75	4,47	4,70	4,75	4,67	4,57
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	4,68	4,81	4,37	4,77	4,83	4,58	
Servicios Sociales (Oficinas Centrales)							
Tesorería Recaudación	4,37	4,68	4,47	4,67	4,68	4,74	4,35
Urbanismo	4,68	4,87	4,64	4,78	4,88	4,79	4,46
Calculo global tota encuestas	4,64	4,81	4,62	4,72	4,83	4,67	4,55



2.3. Media aritmética sub factores (sobre 10):: Se aprecia un aumento de puntuación la práctica totalidad de los distintos apartados

MEDIA	2018	2019	Diferencia
Valoración global	9,09	9,29	0,20
La información y asesoramiento que le hemos aportado	9,36	9,62	0,26
El tiempo de espera	9,05	9,16	0,11
Cumplimiento de los plazos	9,50	9,06	-0,44
Gestión de visitas concertadas			
Agilidad en las entradas y salidas	9,65	9,73	0,08
Facilidad de acceso al sistema de cita previa	9,30		
Rapidez en llegar al lugar del siniestro	9,22	9,51	0,29
Facilidad para la comunicación del siniestro	9,12	9,58	0,46
La resolución del problema o cuestión que usted planteaba	9,40	9,64	0,24
La oferta de la colección de la biblioteca	8,57	8,91	0,34
La oferta de actividades del centro	8,58	8,64	0,06
El resultado obtenido en la tramitación	9,50	9,56	0,06
Cumplimiento con el compromiso de atenderle en el momento previsto	9,41		
Desarrollo general de la intervención	9,28	9,67	0,38
Daños producidos por el personal de bomberos en la actuación	8,62	9,17	0,55
Conocimientos específicos del personal que le atiende	9,51	9,70	0,18
Disposición del personal para atenderle	9,39	9,61	0,22
Eficacia del personal en el desarrollo de la intervención	9,22	9,80	0,58
Accesibilidad a los diferentes espacios	9,27	9,35	0,08
Accesibilidad a las distintas páginas web municipales			
La dificultad para realizar la solicitud de cita previa	8,99	9,02	0,04
Sistema de gestión de filas	9,13	9,31	0,18



**UNIDAD DE TRANSPARENCIA, EVALUACIÓN Y CONTROL
DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

ENCUESTAS CIUDADANA 2019

	VALORACIÓN GLOBAL	LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	EL TIEMPO DE ESPERA	CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS	GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS	AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS	FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA	RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO	FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO	LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEADA	LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA	LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO	EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN	CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO	DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN	DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN	DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN	ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES	LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA	SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS	PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO	TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES	VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS	SISTEMA DE CITA PREVIA		
LOGROÑO DEPORTE	3,69	4,53	4,26									4,37					4,58	4,34		4,22						4,24				
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00							5,00							5,00	5,00		5,00										
OFICINA DE VIVIENDA	4,79	4,96	4,91							4,89							4,96	4,95		4,82						4,58				
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	4,65	4,64	4,58							4,58							4,92	4,92		4,67										
ORGANIZACIÓN Y RR. HH.																														
POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)	4,78	5,00	5,00							5,00							5,00			4,00						4,67				
REGISTRO	4,66	4,75	4,47							4,70							4,75	4,75		4,67							4,57			
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,68	4,81	4,37							4,77							4,81	4,84		4,58										
SERVICIOS SOCIALES (Oficinas Centrales)																														
TESORERÍA RECAUDACIÓN	4,37	4,68	4,47							4,67							4,63	4,74		4,74			4,44			4,25				
URBANISMO	4,68	4,87	4,76	4,53									4,78				4,89	4,67		4,79				4,24	4,62					
NÚMERO DE UNIDADES PARA LOS QUE SE HA USADO	17	17	15	1	0	1	0	1	1	12	1	3	1	0	1	1	18	14	1	17	0	1	4	2	5	1	1	0		



3. Evolución de los factores como Indicadores del Proceso PE-04 Medición satisfacción y rendimiento grupos interés:

Ejercicio	Satisfacción general	Calidad del servicio	Tramitación/tiempo/agilidad en el servicio (encuesta)	Atención y trato	Información y asesoramiento	Accesibilidad	Efectividad y rapidez (bomberos)	Innovación tecnológica
2009	7,50	7,40	7,40	7,90	7,90	7,90	9,10	
2010	7,70	7,40	7,40	8,40	8,40	8,40	9,20	
2011	8,40	8,30	8,30	8,70	8,70	8,70	9,20	
2012	8,30	8,30	8,30	8,80	8,70	8,80		
2013	8,40	8,20	8,20	8,60	8,60	8,60	8,60	
2014	8,70	8,50	8,50	8,90	8,80	8,90	9,30	
2015	8,60	8,50	8,50	8,90	8,80	8,90	9,30	
2016	8,70	8,80	8,80	8,80	9,10	8,80		
2017	9,32	9,23	9,23	9,53	9,33	9,53		
2018	9,09	9,12	9,12	9,46	9,36	9,25	9,22	8,68
2019	9,29	9,45	9,45	9,64	9,62	9,34	9,51	9,14

4. Índice de satisfacción por transformación de puntuaciones:

4.1. Valoración Global:

Valoración	Porcentaje
Muy Bien	58,92%
Bien	33,65%
Regular	5,81%
Mal	0,95%
Muy Mal	0,68%



4.2. Información y Asesoramiento:

Valoración	Porcentaje
Muy Bien	86,47%
Bien	10,38%
Regular	1,80%
Mal	0,45%
Muy Mal	0,90%

4.3. Agilidad:

Valoración	Porcentaje
Muy Bien	75,57%
Bien	15,52%
Regular	5,32%
Mal	2,01%
Muy Mal	1,58%

4.4. Calidad de Servicio:

Valoración	Porcentaje
Muy Bien	82,05%
Bien	12,90%
Regular	2,81%
Mal	1,12%
Muy Mal	1,12%

4.5. Atención y trato::

Valoración	Porcentaje
Muy Bien	91,38%
Bien	6,09%
Regular	1,19%
Mal	0,74%



Valoración	Porcentaje
Muy Mal	0,59%

4.6. Accesibilidad:

Valoración	Porcentaje
Muy Bien	77,21%
Bien	16,12%
Regular	4,34%
Mal	1,24%
Muy Mal	1,09%

4.7. Innovación Tecnológica:

Valoración	Porcentaje
Muy Bien	75,56%
Bien	14,46%
Regular	6,11%
Mal	1,83%
Muy Mal	2,04%

4.8. Comparativa entre los distintos factores:

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
Valoración global	0,68%	0,95%	5,81%	33,65%	58,92%
Información y asesoramiento	0,90%	0,45%	1,80%	10,38%	86,47%
Agilidad	1,58%	2,01%	5,32%	15,52%	75,57%
Calidad del servicio	1,12%	1,12%	2,81%	12,90%	82,05%
Atención y trato	0,59%	0,74%	1,19%	6,09%	91,38%
Accesibilidad	1,09%	1,24%	4,34%	16,12%	77,21%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	2,04%	1,83%	6,11%	14,46%	75,56%



5. Porcentajes de satisfacción: comparación por Unidades y factores :

5.1. Satisfacción General:

	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
010	60,29%	33,82%	5,88%	0,00%	0,00%
Archivo	78,95%	18,42%	2,63%	0,00%	0,00%
Biblioteca Rafael Azcona	52,27%	47,73%	0,00%	0,00%	0,00%
Casa de las Ciencias	33,33%	53,33%	6,67%	6,67%	0,00%
Cementerios	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Estadística	48,78%	39,02%	4,88%	7,32%	0,00%
Extinción de Incendios y Salvamentos	47,76%	50,75%	1,49%	0,00%	0,00%
Gestión Tributaria	71,23%	27,40%	1,37%	0,00%	0,00%
Juventud (Centro Jóvenes)	37,84%	35,14%	27,03%	0,00%	0,00%
Logroño deporte	34,21%	42,11%	21,05%	0,00%	2,63%
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina de Vivienda	63,75%	36,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina Municipal de Información al Consumidor	83,33%	0,00%	8,33%	8,33%	0,00%
Policía local (Seguridad Ciudadana)	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Registro	65,45%	25,45%	5,45%	0,00%	3,64%
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	46,51%	46,51%	4,65%	2,33%	0,00%
Tesorería Recaudación	77,78%	11,11%	0,00%	5,56%	5,56%
Urbanismo	94,29%	24,29%	10,00%	0,00%	1,43%
Global	58,92%	33,65%	5,81%	0,95%	0,68%



5.2. Información y Asesoramiento:

	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
010	89,71%	10,29%	0,00%	0,00%	0,00%
Archivo	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Biblioteca Rafael Azcona	90,91%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%
Casa de las Ciencias	46,67%	46,67%	6,67%	0,00%	0,00%
Cementerios	81,48%	14,81%	3,70%	0,00%	0,00%
Estadística	76,92%	15,38%	2,56%	2,56%	2,56%
Extinción de Incendios y Salvamentos	-	-	-	-	-
Gestión Tributaria	94,52%	5,48%	0,00%	0,00%	0,00%
Juventud (Centro Jóvenes)	59,46%	29,73%	10,81%	0,00%	0,00%
Logroño deporte	65,79%	26,32%	5,26%	0,00%	2,63%
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina de Vivienda	96,15%	3,85%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina Municipal de Información al Consumidor	90,91%	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%
Policía local (Seguridad Ciudadana)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Registro	87,27%	7,27%	1,82%	0,00%	3,64%
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	83,33%	14,29%	2,38%	0,00%	0,00%
Tesorería Recaudación	89,47%	0,00%	0,00%	10,53%	0,00%
Urbanismo	94,29%	4,41%	1,47%	0,00%	1,47%
Global	86,47%	10,38%	1,80%	0,45%	0,90%



5.3. Agilidad:

	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
010	69,12%	19,12%	8,82%	2,94%	0,00%
Archivo	84,21%	10,53%	2,63%	2,63%	0,00%
Biblioteca Rafael Azcona	86,36%	13,64%	0,00%	0,00%	0,00%
Casa de las Ciencias	-	-	-	-	-
Cementerios	62,96%	25,93%	11,11%	0,00%	0,00%
Estadística	60,98%	24,39%	4,88%	0,00%	9,76%
Extinción de Incendios y Salvamentos	93,18%	6,82%	0,00%	0,00%	0,00%
Gestión Tributaria	83,56%	10,96%	2,74%	1,37%	1,37%
Juventud (Centro Jóvenes)	48,65%	29,73%	16,22%	2,70%	2,70%
Logroño deporte	55,26%	23,68%	15,79%	2,63%	2,63%
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina de Vivienda	91,25%	8,75%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina Municipal de Información al Consumidor	83,33%	8,33%	0,00%	0,00%	8,33%
Policía local (Seguridad Ciudadana)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Registro	70,91%	14,55%	7,27%	5,45%	1,82%
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	58,14%	25,58%	11,63%	4,65%	0,00%
Tesorería Recaudación	73,68%	15,79%	0,00%	5,26%	5,26%
Urbanismo	94,29%	11,11%	3,17%	3,17%	1,59%
Global	75,57%	15,52%	5,32%	2,01%	1,58%



5.4. Calidad del Servicio:

	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
010	86,76%	13,24%	0,00%	0,00%	0,00%
Archivo	92,11%	5,26%	2,63%	0,00%	0,00%
Biblioteca Rafael Azcona	54,55%	36,36%	9,09%	0,00%	0,00%
Casa de las Ciencias	53,33%	33,33%	13,33%	0,00%	0,00%
Cementerios	85,19%	7,41%	7,41%	0,00%	0,00%
Estadística	80,49%	12,20%	2,44%	2,44%	2,44%
Extinción de Incendios y Salvamentos	90,91%	6,82%	2,27%	0,00%	0,00%
Gestión Tributaria	94,44%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%
Juventud (Centro Jóvenes)	48,65%	32,43%	16,22%	0,00%	2,70%
Logroño deporte	55,26%	36,84%	2,63%	0,00%	5,26%
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina de Vivienda	91,25%	7,50%	0,00%	1,25%	0,00%
Oficina Municipal de Información al Consumidor	83,33%	8,33%	0,00%	0,00%	8,33%
Policía local (Seguridad Ciudadana)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Registro	88,89%	3,70%	0,00%	3,70%	3,70%
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	83,72%	11,63%	2,33%	2,33%	0,00%
Tesorería Recaudación	88,89%	0,00%	0,00%	11,11%	0,00%
Urbanismo	94,29%	8,82%	1,47%	1,47%	1,47%
Global	82,05%	12,90%	2,81%	1,12%	1,12%



5.5. Atención y trato:

	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
010	87,30%	12,70%	0,00%	0,00%	0,00%
Archivo	97,22%	2,78%	0,00%	0,00%	0,00%
Biblioteca Rafael Azcona	97,37%	2,63%	0,00%	0,00%	0,00%
Casa de las Ciencias	46,67%	33,33%	20,00%	0,00%	0,00%
Cementerios	46,67%	40,00%	0,00%	6,67%	6,67%
Estadística	80,49%	12,20%	2,44%	4,88%	0,00%
Extinción de Incendios y Salvamentos	98,21%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%
Gestión Tributaria	97,01%	2,99%	0,00%	0,00%	0,00%
Juventud (Centro Jóvenes)	84,00%	12,00%	4,00%	0,00%	0,00%
Logroño deporte	65,52%	27,59%	3,45%	0,00%	3,45%
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina de Vivienda	97,40%	2,60%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina Municipal de Información al Consumidor	91,67%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Policía local (Seguridad Ciudadana)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Registro	92,16%	1,96%	1,96%	0,00%	3,92%
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	97,22%	0,00%	0,00%	2,78%	0,00%
Tesorería Recaudación	89,47%	0,00%	0,00%	10,53%	0,00%
Urbanismo	94,29%	2,86%	1,43%	0,00%	1,43%
Global	91,38%	6,09%	1,19%	0,74%	0,59%



5.6. Accesibilidad:

	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
010	72,06%	20,59%	7,35%	0,00%	0,00%
Archivo	89,47%	7,89%	2,63%	0,00%	0,00%
Biblioteca Rafael Azcona	77,27%	20,45%	2,27%	0,00%	0,00%
Casa de las Ciencias	46,67%	40,00%	0,00%	6,67%	6,67%
Cementerios	66,67%	18,52%	14,81%	0,00%	0,00%
Estadística	85,29%	5,88%	2,94%	2,94%	2,94%
Extinción de Incendios y Salvamentos	-	-	-	-	-
Gestión Tributaria	79,45%	17,81%	2,74%	0,00%	0,00%
Juventud (Centro Jóvenes)	67,57%	21,62%	8,11%	2,70%	0,00%
Logroño deporte	54,05%	24,32%	16,22%	0,00%	5,41%
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina de Vivienda	83,54%	15,19%	1,27%	0,00%	0,00%
Oficina Municipal de Información al Consumidor	91,67%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%
Policía local (Seguridad Ciudadana)	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%
Registro	78,85%	15,38%	1,92%	1,92%	1,92%
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	72,09%	18,60%	4,65%	4,65%	0,00%
Tesorería Recaudación	84,21%	10,53%	0,00%	5,26%	0,00%
Urbanismo	94,29%	9,43%	1,89%	0,00%	1,89%
Global	77,21%	16,12%	4,34%	1,24%	1,09%



5.7. Innovación Tecnológica:

	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
010	77,94%	16,18%	4,41%	1,47%	0,00%
Archivo	-	-	-	-	-
Biblioteca Rafael Azcona	-	-	-	-	-
Casa de las Ciencias	-	-	-	-	-
Cementerios	-	-	-	-	-
Estadística	73,17%	14,63%	2,44%	0,00%	9,76%
Extinción de Incendios y Salvamentos	92,16%	5,88%	1,96%	0,00%	0,00%
Gestión Tributaria	79,45%	17,81%	2,74%	0,00%	0,00%
Juventud (Centro Jóvenes)	51,35%	27,03%	13,51%	2,70%	5,41%
Logroño deporte	58,82%	20,59%	11,76%	2,94%	5,88%
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	-	-	-	-	-
Oficina de Vivienda	73,24%	14,08%	9,86%	2,82%	0,00%
Oficina Municipal de Información al Consumidor	-	-	-	-	-
Policía local (Seguridad Ciudadana)	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Registro	75,51%	12,24%	8,16%	2,04%	2,04%
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	-	-	-	-	-
Tesorería Recaudación	81,25%	6,25%	6,25%	6,25%	0,00%
Urbanismo	94,29%	10,20%	4,08%	4,08%	2,04%
Global	75,56%	14,46%	6,11%	1,83%	2,04%



**BLOQUE ESTADÍSTICO DERIVADO DE LA ENCUESTA
CIUDADANA 2019: GLOBAL Y POR SERVICIOS**



**BLOQUE ESTADÍSTICO DERIVADO DE LA ENCUESTA
CIUDADANA 2019: GLOBAL Y POR SERVICIOS**

DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	4,57	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	3,71	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	4,43	4,43	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,50	4,50	4,00	4,00	5,00	5,00	3	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	4,71	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	4,57	4,57	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	4,71	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2	1
010	4,43	4,43	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2	2
010	4,43	4,43	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,50	4,00	4,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	4,43	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	1
010	4,57	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	4,57	4,86	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	2
010	4,43	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
010	4,57	3,86	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
010	4,43	4,43	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	3,57	4,43	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
010	3,86	4,57	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,50	5,00	3,00	5,00	2,00	3,00	2	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	3,86	4,57	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,50	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	1	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
010	4,00	4,29	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	4,50	4,50	5,00	5,00	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
ARCHIVO	4,83	4,83	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
ARCHIVO	4,50	3,83	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	3
ARCHIVO	5,00	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	4,50	4,17	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,50	3,50	4,00	3,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	4,33	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	3,00	5,00			2	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
ARCHIVO	3,50	5,00		5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	4,67	4,17	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,50	4,00	4,00			1	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,00	4,67	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	4,67	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,33	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	3,00	4,00	4,50	4,50	4,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,33	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00			1	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00			1	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,50	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,67	4,67	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,67	3,83	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,50	4,50	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,50	4,50	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,50	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	5,00	4,00			3	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,33	4,50	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,50	4,00	4,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,33	4,67	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	5,00	4,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
CASA DE LAS CIENCIAS	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CASA DE LAS CIENCIAS	4,50	4,75	4,00	5,00			4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00			2	2
CASA DE LAS CIENCIAS	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CASA DE LAS CIENCIAS	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
CASA DE LAS CIENCIAS	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CASA DE LAS CIENCIAS	4,75	5,00	4,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CASA DE LAS CIENCIAS	3,50	4,25	5,00	5,00			3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	5,00			3	1
CASA DE LAS CIENCIAS	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
CASA DE LAS CIENCIAS	4,00	5,00	4,00	5,00			4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00			2	2
CASA DE LAS CIENCIAS	4,00	4,25	5,00	4,00			4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00			2	2
CASA DE LAS CIENCIAS	4,00	4,00	4,00	4,00			4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00			2	2
CASA DE LAS CIENCIAS	4,25	4,50	4,00	4,00			5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00			1	2
CASA DE LAS CIENCIAS	2,50	5,00	3,00	5,00			3,00	5,00	3,00	5,00	1,00	5,00			2	1
CASA DE LAS CIENCIAS	4,00	5,00	4,00	5,00			5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00			2	1
CASA DE LAS CIENCIAS	4,00	4,00	4,00	4,00			4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00			2	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	4,50	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			3	1
CEMENTERIOS	4,33	4,67	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	3,00			3	1
CEMENTERIOS	4,33	4,83	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00			2	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CEMENTERIOS	4,50	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CEMENTERIOS	4,50	4,67	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	3,17	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,50	5,00	3,00	5,00			3	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
CEMENTERIOS	4,83	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	3,67	4,50	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00			2	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
CEMENTERIOS	4,33	4,83	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00			2	2
CEMENTERIOS	4,33	4,67	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	3,00			2	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ESTADÍSTICA	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	4,71	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	2,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	3,00	5,00	1,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	2,00	4,29	2,00	3,00	1,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	1,00	4,00	1,00	4,00	0	0

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	4,00	5,00		5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
ESTADÍSTICA	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	3,29	4,71	3,00	5,00	1,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	1,00	3,00	2	2
ESTADÍSTICA	5,00	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	1	2
ESTADÍSTICA	4,86	4,86	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
ESTADÍSTICA	2,00	1,71	5,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	2
ESTADÍSTICA	4,14	4,14	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,50	3,50	4,00	4,00	1	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	3,71	4,57		4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	4,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
ESTADÍSTICA	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	0,00	0,00													2	2
ESTADÍSTICA	4,43	4,43	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,50	5,00	3,00	4,00	1	2
ESTADÍSTICA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	4,86	4,86	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	0
ESTADÍSTICA	4,43	4,71	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	4,43	4,43	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	4,00	4,00	1	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
ESTADÍSTICA	4,71	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
ESTADÍSTICA	4,71	4,86	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00	1	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,71	4,57			5,00	4,75	4,00	4,00	5,00	4,75			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,00	4,00			4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,50			3,00	3,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	3,93	3,71			4,00	3,50	3,75	3,50	4,00	4,00			4,00	4,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	3,50			5,00	3,50	5,00	3,50	5,00	3,50			5,00	3,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,57	4,50			5,00	5,00	3,50	3,25	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,20	4,20			4,50	4,50	3,25	3,25	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,93	4,93			4,75	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,83	4,92			4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00			4,50	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,43	3,86			4,25	4,25	4,50	5,00	4,50	4,50			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,50	4,64			4,25	4,50	4,75	4,75	4,50	4,75			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	4,93			5,00	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,86	4,86			4,75	4,75	4,75	4,75	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,93	4,86			5,00	5,00	5,00	4,75	5,00	4,75			4,50	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,50	4,50			4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,64	4,64			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2,50	2,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00							5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,86	4,86			4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,92	4,83			4,50	4,75	5,00		5,00	5,00			5,00		0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,43	4,57			4,00	4,00	4,50	5,00	5,00	5,00			4,00	4,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,30	4,17			3,50	3,50	4,50	4,50	4,50	4,50					0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,71				4,50		5,00		5,00				4,00		0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,86	4,86			4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,64	4,57			4,50	4,25	4,75	4,75	4,75	4,75			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,64	4,64			4,50	4,50	4,75	4,75	4,75	4,75			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,67	4,67			4,50	4,50	4,75	4,75	4,75	4,75			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,86	4,86			5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,86	4,86			4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,71	4,71			4,25	4,25	4,75	4,75	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,75	4,58			5,00	5,00	4,50	4,00	5,00	5,00			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,43	4,07			3,75	4,00	4,50	4,75	5,00	4,25			4,50	2,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,93	3,86			5,00	4,00	4,75	4,00	5,00	3,50			5,00	4,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,50	4,50			4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,50	4,50			4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,67	3,64			5,00	3,75	4,00	3,25	5,00	3,75			5,00	4,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,36	4,36			5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,50	3,36			4,75	4,75	4,25	2,25	4,50	3,50			4,50	2,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,14	4,14			4,25	4,25	2,75	2,75	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,86	4,86			5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	0,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,29	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,71	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,71	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	2,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	4,86	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,57	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,43	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,43	4,43	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	2,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,86	4,71	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,43	4,14	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,29	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	4,86	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,71	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,86	4,71	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	3,86	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00		5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,43	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,57	4,43	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	3,00	4,00	4,00	4,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,43	4,57	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,00	4,71	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,57	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,57	3,71	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,50	5,00	5,00	4,00	5,00	2	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,43	4,14	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,50	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,14	4,43	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,50	5,00	2,00	5,00	4,00	4,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,71	3,71	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,71	4,86	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,50	4,50	3,00	5,00	4,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,43	3,86	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,50	5,00	4,00	4,00	4,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,86	3,86	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,50	4,50	3,00	2,00	4,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,14	3,86	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,50	4,00	3,00	5,00	4,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,71	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,50	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,14	3,29	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,00	3,71	5,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,50	4,50	4,00	5,00	3,00	3,00	3	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,14	4,43	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,50	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,29	4,29	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,50	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,71	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,50	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,14	4,71	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	1,00	5,00	1	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,86	3,29	5,00	1,00	5,00	5,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,71	4,43	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,00	4,43	5,00	5,00	2,00	2,00	5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00	2,00	5,00	2	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,29	4,29	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,71	4,57	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,14	3,71	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,50	2,50	5,00	4,00	5,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,43	4,29	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	3,75	3,75	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	3,50	3,00	3,00	4,00	4,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00			0	0
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2	1
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	4,71	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
LOGROÑO DEPORTE	3,86	4,29	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3	1
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
LOGROÑO DEPORTE	4,83	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00			3	2
LOGROÑO DEPORTE	4,57	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													2	0
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													2	1
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													3	1
LOGROÑO DEPORTE	4,57	4,86	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	4,17	4,17	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,50	4,00	3,00	5,00			0	0

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	4,86	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
LOGROÑO DEPORTE	4,14	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,00	4,00	3,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	3,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													1	2
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													0	2
LOGROÑO DEPORTE	3,86	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,50	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3	0
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													2	1
LOGROÑO DEPORTE	4,71	4,71	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	3,86	3,86	5,00	5,00	3,00	3,00	1,00	1,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													0	1
LOGROÑO DEPORTE	4,14	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	0
LOGROÑO DEPORTE	4,80	4,80	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00					1	2
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
LOGROÑO DEPORTE	4,43	4,29	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	1,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	0	0
LOGROÑO DEPORTE	4,43	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	0
LOGROÑO DEPORTE	3,57	3,57	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,50	4,50	4,00	4,00	2,00	2,00	2	1
LOGROÑO DEPORTE	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3	1
LOGROÑO DEPORTE	4,14	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	0	0
LOGROÑO DEPORTE	3,71	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	2	2
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,29	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,57	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,14	4,14			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00					3	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	4,57	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,43	4,43	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,71	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	4,71	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,43	4,29	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	0,00	0,00													1	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,57	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,57	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,17	5,00		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,83	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,71	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,80	4,80	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,14	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	0	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	4,43	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,67	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00			1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	3,83	5,00		5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	2,00	3,50	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	4,00	5,00	1,00	5,00			1	1
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	4,33	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00			2	1
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)	4,33	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	4,00	2	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	4,57	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	1	2
REGISTRO	3,43	3,43	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	1,00	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	3,00	2	1
REGISTRO	4,43	4,57	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,00	4,00	3,00	5,00	1	1
REGISTRO	5,00	4,57	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	4,00	1	2
REGISTRO	1,86	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
REGISTRO	3,43	3,29	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
REGISTRO	4,25	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00					2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
REGISTRO	4,25	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
REGISTRO	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2	1
REGISTRO	4,43	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
REGISTRO	4,71	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	3,14	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,50	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	0

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
REGISTRO	4,60	4,60	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
REGISTRO	4,43	4,57	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2	2
REGISTRO	4,71	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	4,50	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
REGISTRO	5,00	4,29	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	2	1
REGISTRO	4,43	4,43	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3	1
REGISTRO	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	0
REGISTRO	4,86	4,43	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
REGISTRO	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,67	4,67	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,33	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,67	4,50	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,33	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,33	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	5,00	4,00			2	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	3,67	4,17	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,50	4,50	4,00	2,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,33	4,83	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,17	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,50	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,33	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00			1	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00			1	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,67	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	3,83	4,67		5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			1	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,67	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00			2	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			2	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	2,83	2,83	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	4,38	4,38	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,50	4,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	1,88	5,00	2,00	5,00	1,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	0,00	0,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	4,38	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	4,00	1	1
TESORERÍA RECAUDACIÓN	2,13	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	1,50	5,00	1	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	4,63	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2	1
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	0
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	0
URBANISMO	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00			2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	4,50	4,88	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,50	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	4,67	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			2	1
URBANISMO	3,60	4,20		5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00			4,00	3,00	2	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	4,00	4,63	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,50	5,00	2	1
URBANISMO	3,88	3,88	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	2,50	4,50	1	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
URBANISMO	4,71	5,00			4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
URBANISMO	4,25	4,63	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,50	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	4,50	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
URBANISMO	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
URBANISMO	4,25	4,50	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,50	3,50	1	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	1	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
URBANISMO	4,71	4,57	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	1	2
URBANISMO	4,38	4,88	5,00	5,00	3,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	4,63	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	2	1
URBANISMO	4,50	4,38	5,00	5,00	4,50	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,50	5,00	2	1
URBANISMO	3,86	4,71	4,00	5,00	4,00	4,50	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	1	2
URBANISMO	3,33	3,67	4,00	4,00	2,00	2,50	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00			1	2
URBANISMO	3,75	4,25	5,00	5,00	2,00	4,00			3,00	4,00	5,00	4,00			2	0
URBANISMO	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	4,80	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			4,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	4,20	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	0
URBANISMO	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2	1
URBANISMO	4,13	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	2	1
URBANISMO	4,80	4,80	5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00					1	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	3,57	3,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

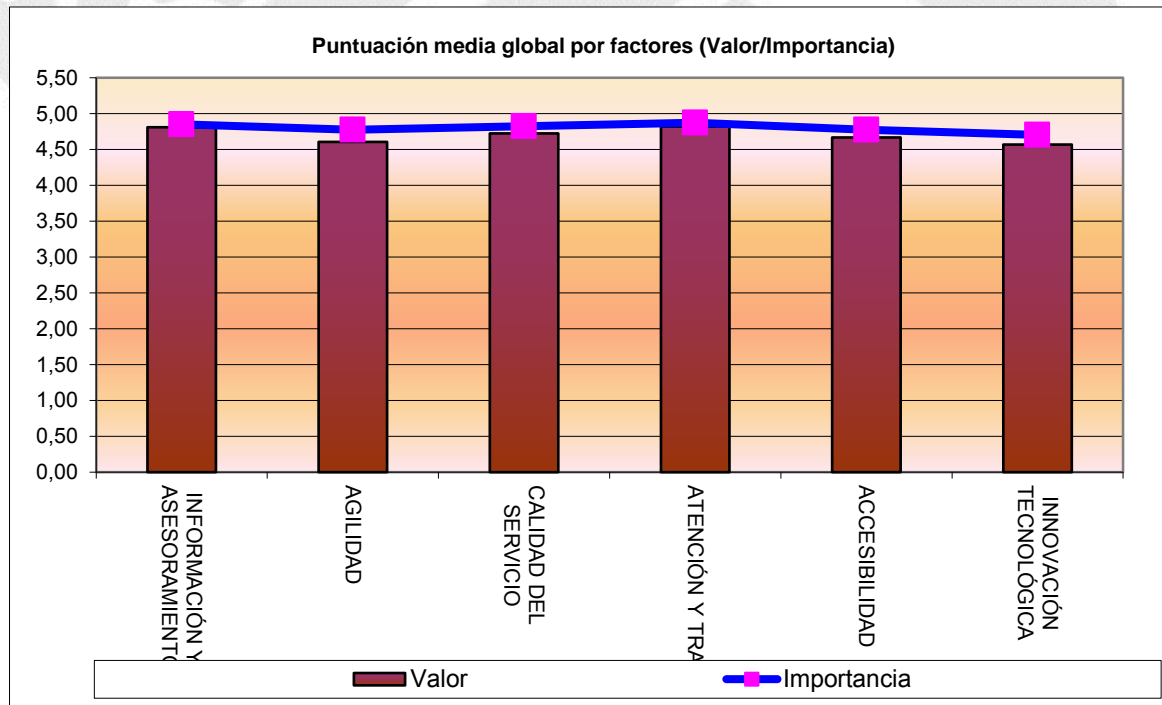
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

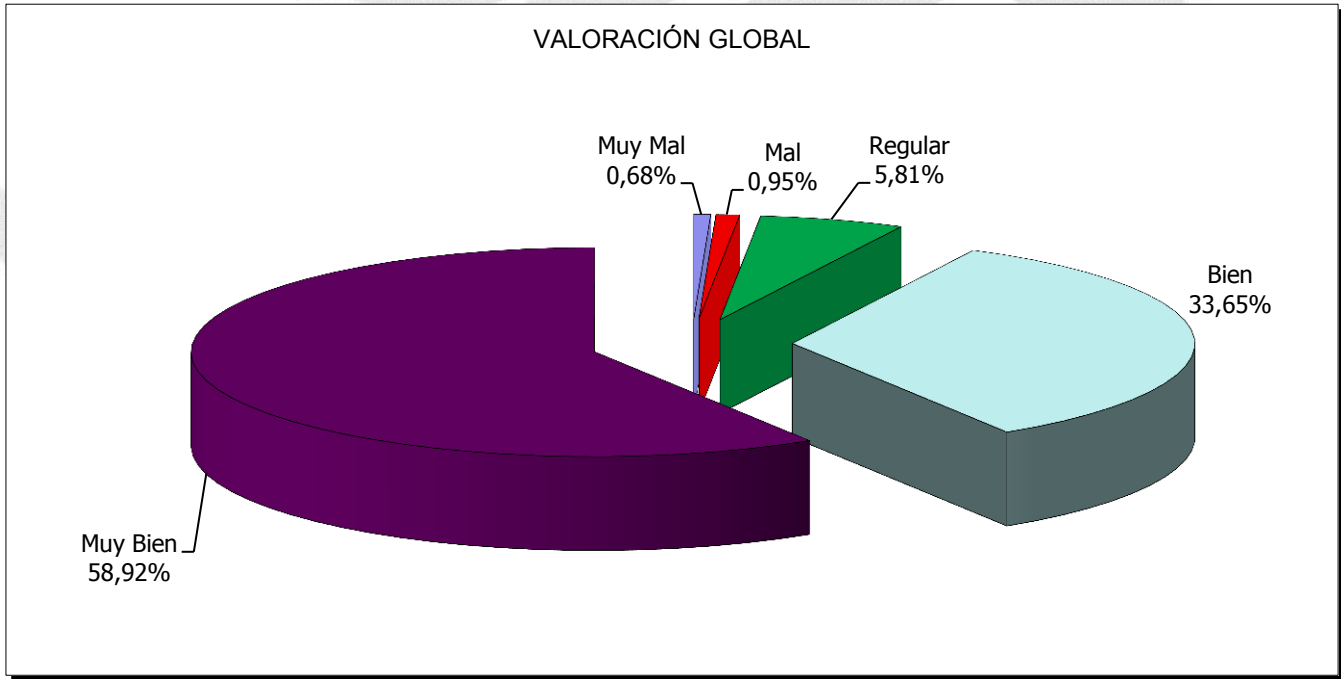
Ejercicio	2019		
Servicio	AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,29	Importancia media	9,47
Total Encuestas	750		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,64	4,73	5,00	5,00	5,00	5,00	0,77	0,72	0,40	0,38	0,59	0,52	-0,09
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,81	4,85	5,00	5,00	5,00	5,00	0,57	0,53	0,33	0,27	0,33	0,28	-0,04
AGILIDAD	4,61	4,78	5,00	5,00	5,00	5,00	0,80	0,80	0,80	0,37	0,63	0,34	-0,17
CALIDAD DEL SERVICIO	4,72	4,82	5,00	5,00	5,00	5,00	0,67	0,55	0,44	0,30	0,45	0,30	-0,10
ATENCIÓN Y TRATO	4,82	4,87	5,00	5,00	5,00	5,00	0,52	0,41	0,30	0,22	0,27	0,17	-0,05
ACCESIBILIDAD	4,67	4,77	5,00	5,00	5,00	5,00	0,71	0,58	0,51	0,38	0,51	0,33	-0,11
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,57	4,70	5,00	5,00	5,00	5,00	0,86	0,70	0,62	0,47	0,74	0,48	-0,13



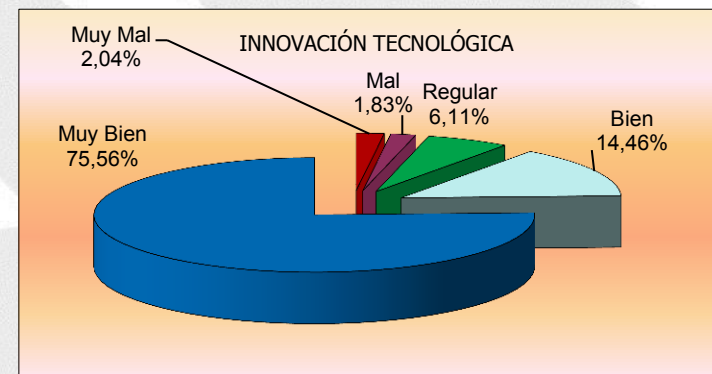
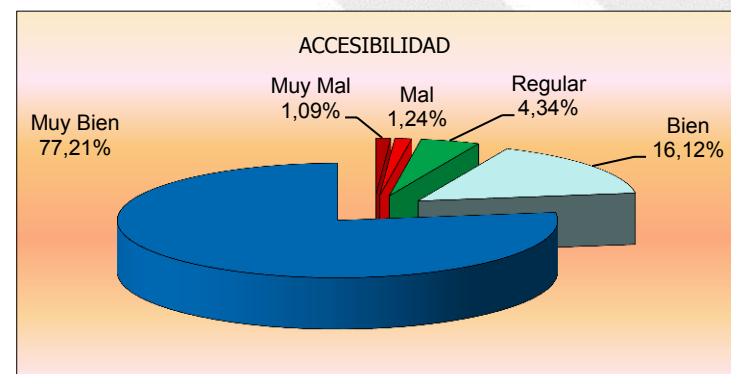
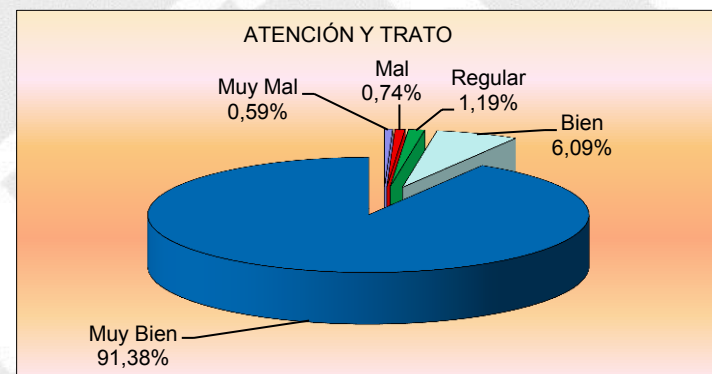
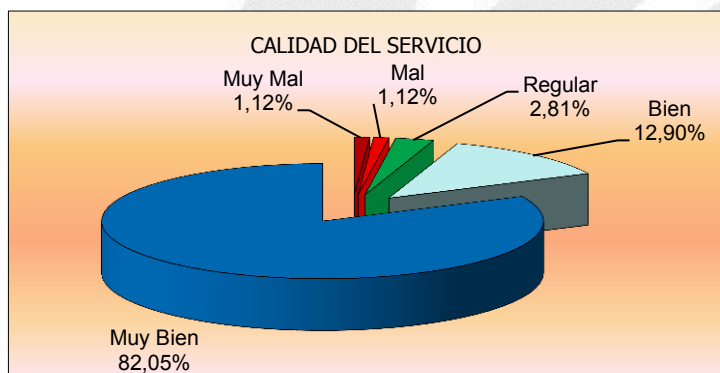
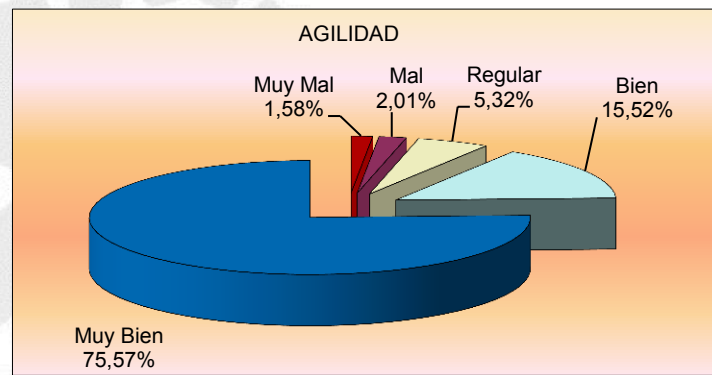
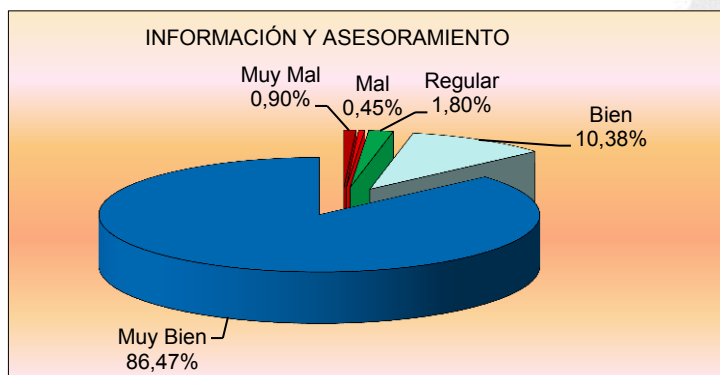
AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,68%	0,95%	5,81%	33,65%	58,92%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS	0,90%	0,45%	1,80%	10,38%	86,47%
AGILIDAD	1,58%	2,01%	5,32%	15,52%	75,57%
CALIDAD DEL SERVICIO	1,12%	1,12%	2,81%	12,90%	82,05%
ATENCIÓN Y TRATO	0,59%	0,74%	1,19%	6,09%	91,38%
ACCESIBILIDAD	1,09%	1,24%	4,34%	16,12%	77,21%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	2,04%	1,83%	6,11%	14,46%	75,56%



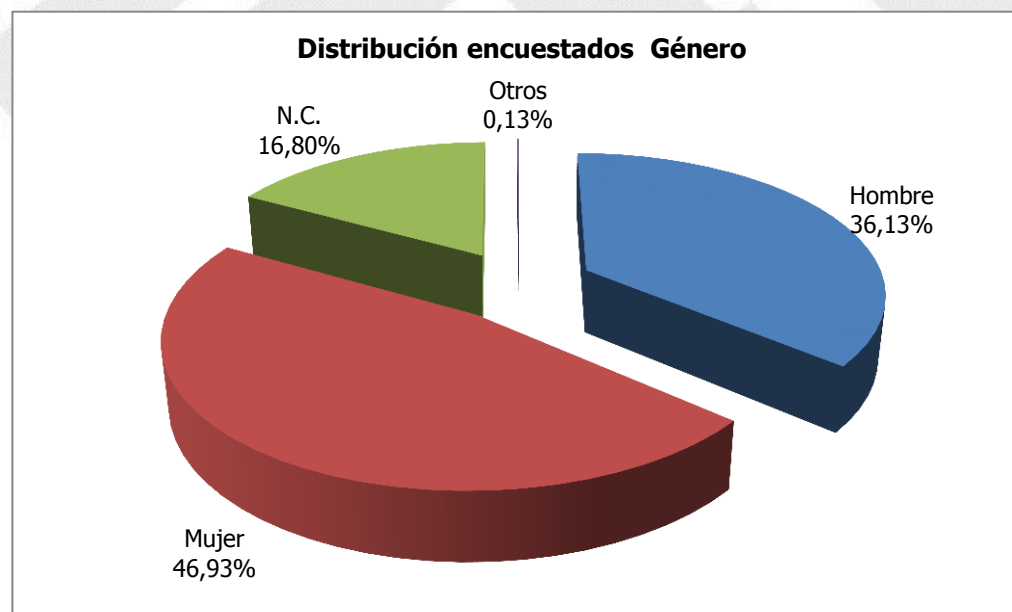
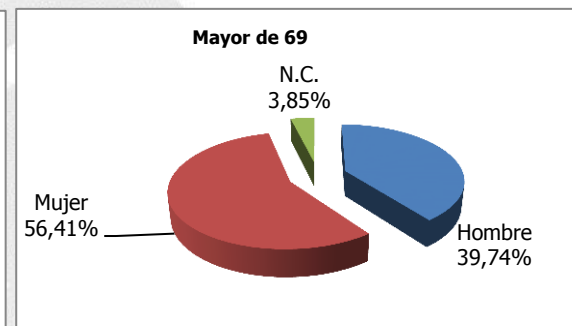
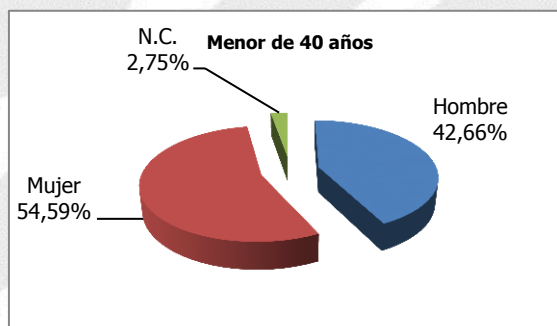
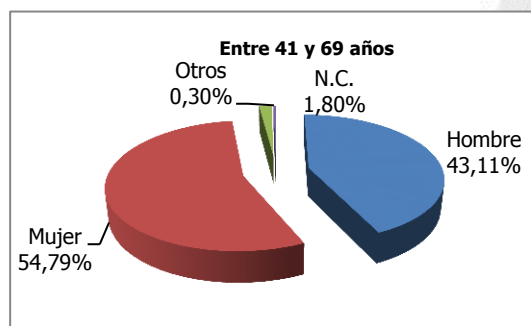
Ciudadanos	Muy Bien	Bien	Total	
SATISFECHOS	58,92%	33,65%	92,57%	
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	5,81%	0,68%	0,95%	1,62%

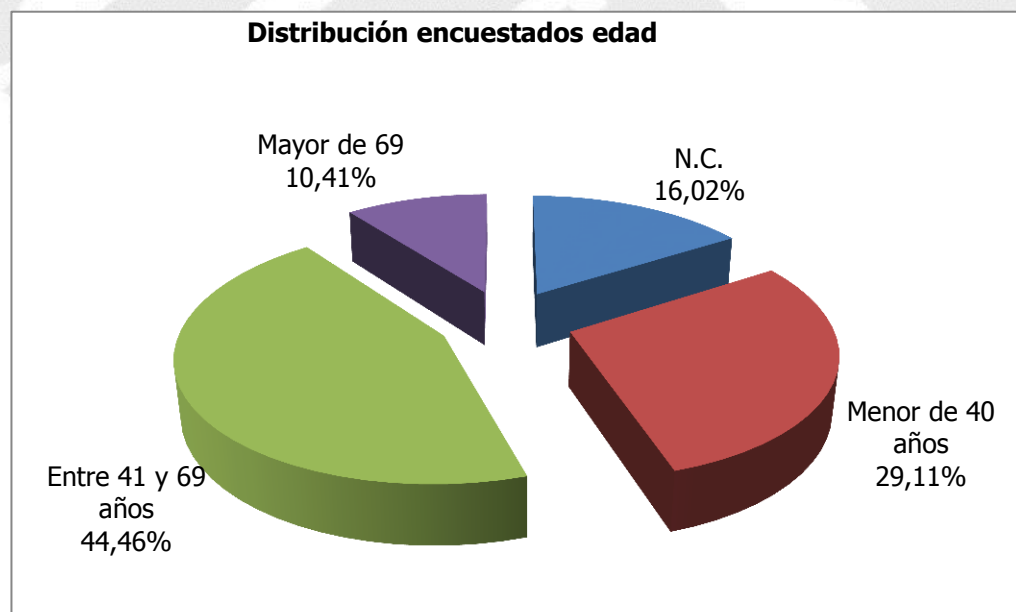
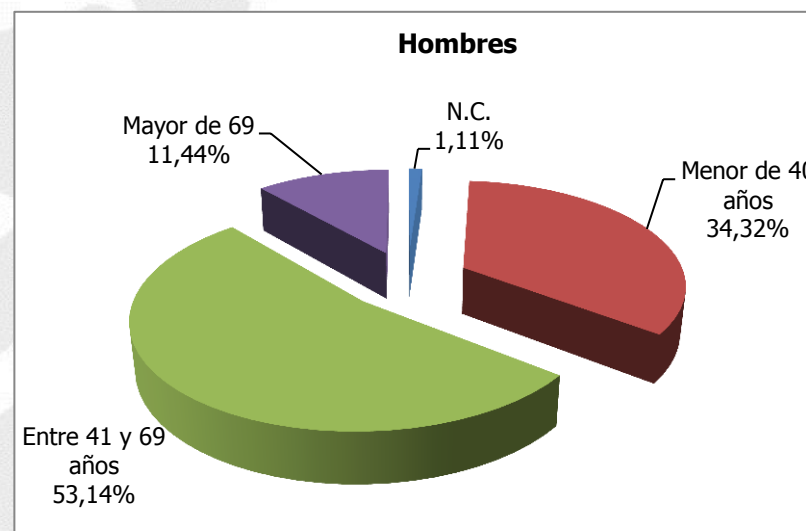
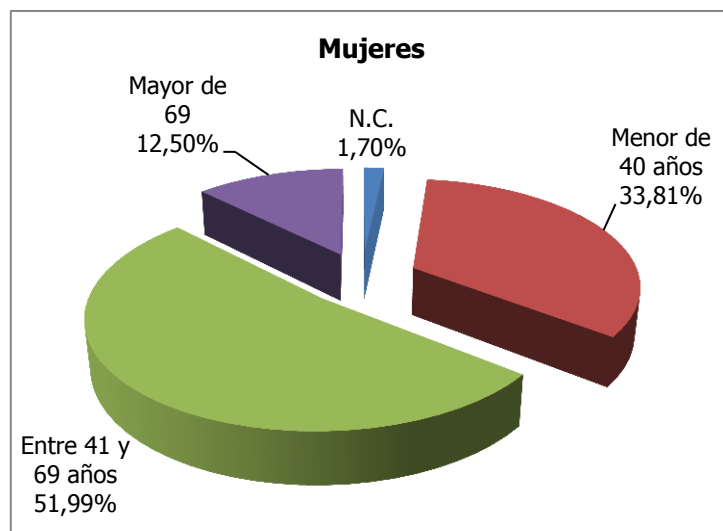
AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO



AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

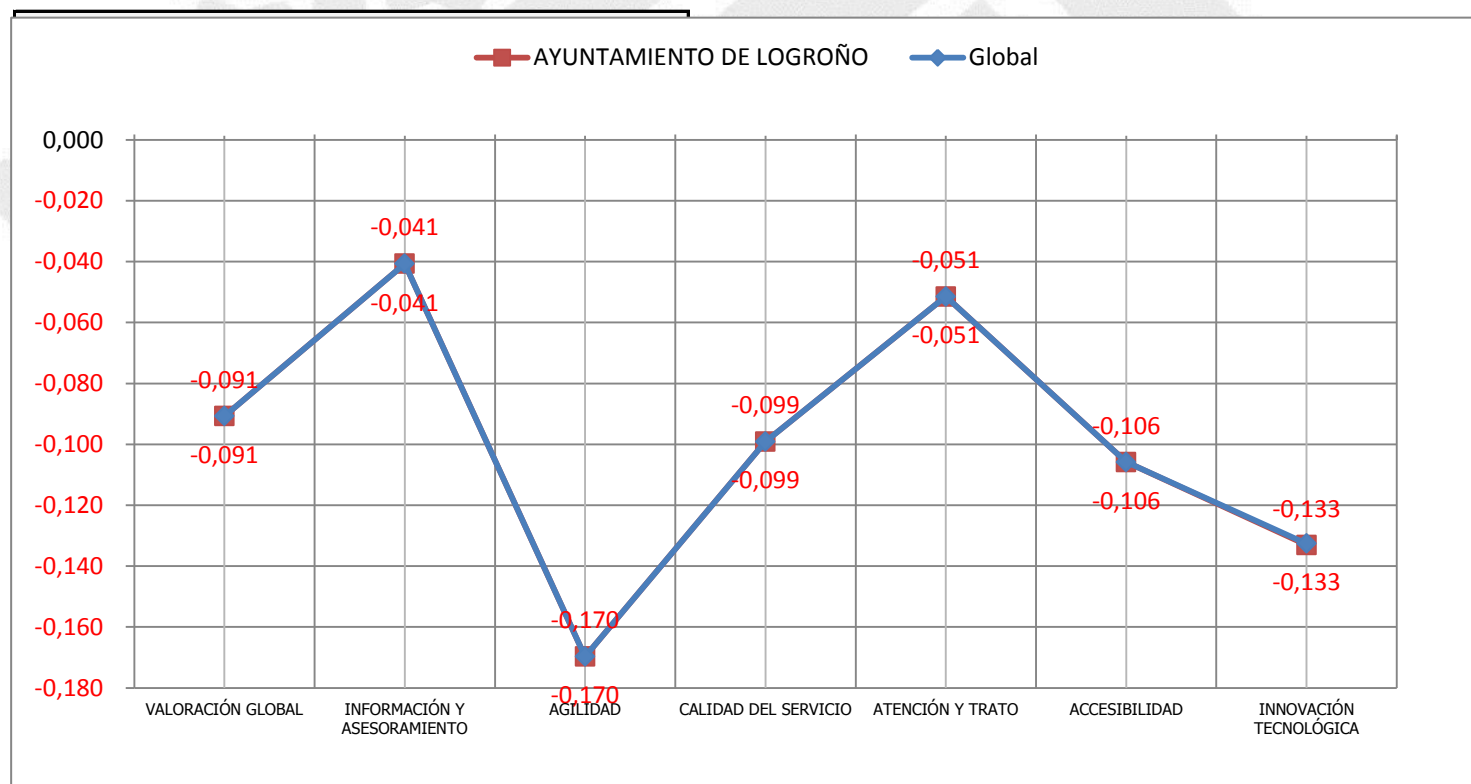
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.	3	6	111	0	120
Menor de 40 años	93	119	6	0	218
Entre 41 y 69 años	144	183	6	1	333
Mayor de 69	31	44	3	0	78
	271	352		126	750





AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

GAP	Unidad	Global
VALORACIÓN GLOBAL	-0,091	-0,091
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	-0,041	-0,041
AGILIDAD	-0,170	-0,170
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,099	-0,099
ATENCIÓN Y TRATO	-0,051	-0,051
ACCESIBILIDAD	-0,106	-0,106
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	-0,133	-0,133



AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,64	4,73	-0,09	9,29	750
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,81	4,85	-0,04	9,62	665
EL TIEMPO DE ESPERA	4,58	4,78	-0,20	9,16	600
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS	4,53	4,86	-0,33	9,06	64
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS	4,86	4,73	0,14	9,73	44
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO	4,75	4,72	0,03	9,51	65
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO	4,79	4,67	0,12	9,58	59
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	4,82	4,88	-0,06	9,64	467
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA	4,45	4,82	-0,36	8,91	44
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO	4,32	4,58	-0,26	8,64	90
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN	4,78	4,94	-0,16	9,56	68
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN	4,83	4,74	0,10	9,67	66
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN	4,58	4,50	0,08	9,17	66
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,85	4,88	-0,03	9,70	667
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,81	4,87	-0,06	9,61	602
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN	4,90	4,80	0,10	9,80	66
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,67	4,78	-0,10	9,35	652
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA	4,51	4,68	-0,17	9,02	41
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS	4,65	4,76	-0,11	9,31	199
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO	4,21	4,60	-0,40	8,41	78
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	4,50	4,75	-0,25	8,99	177
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES	4,57	4,55	0,02	9,14	49
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

Evolución Indicadores EFQM derivados de la Encuesta Ciudadana

EJERCICIO

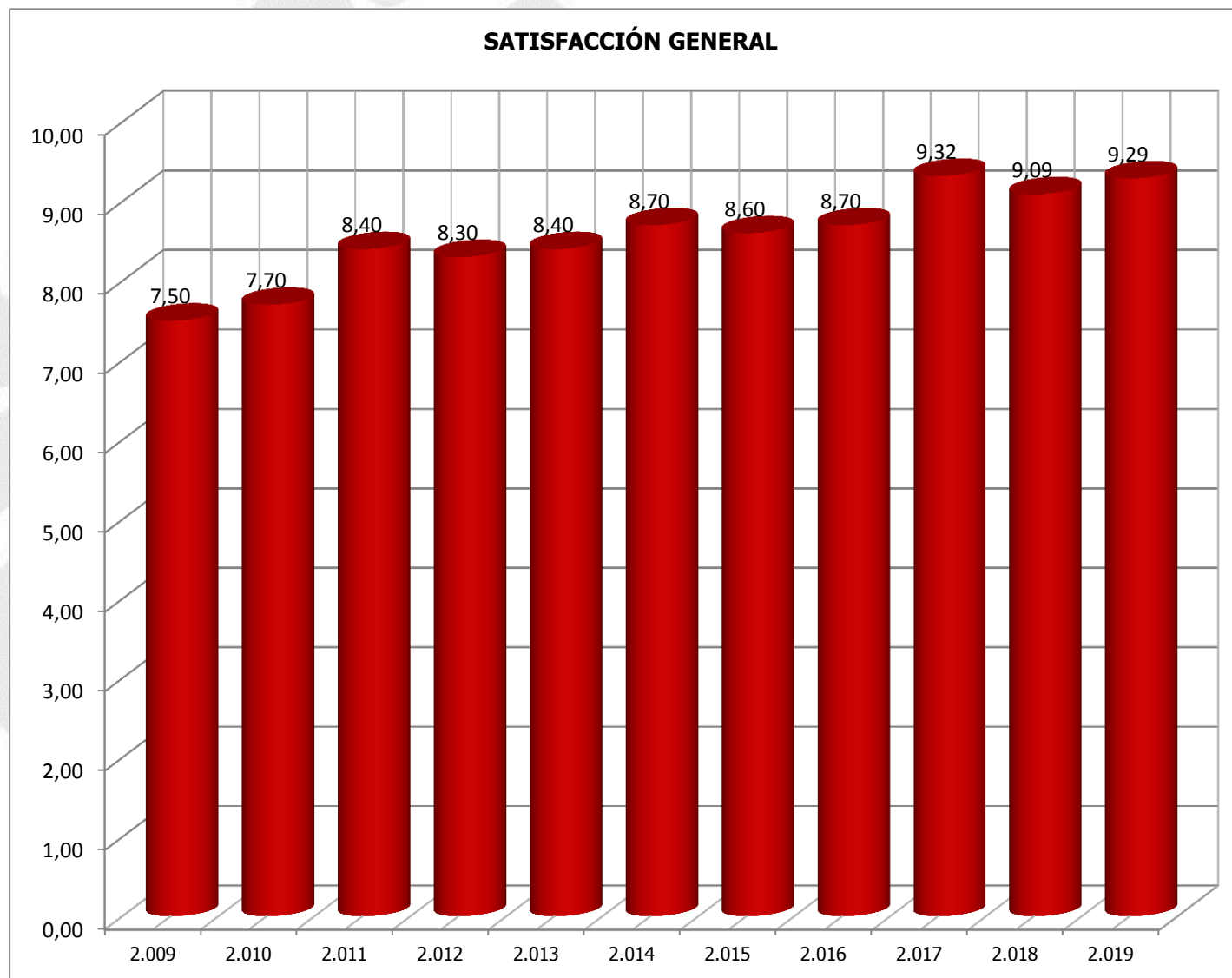
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

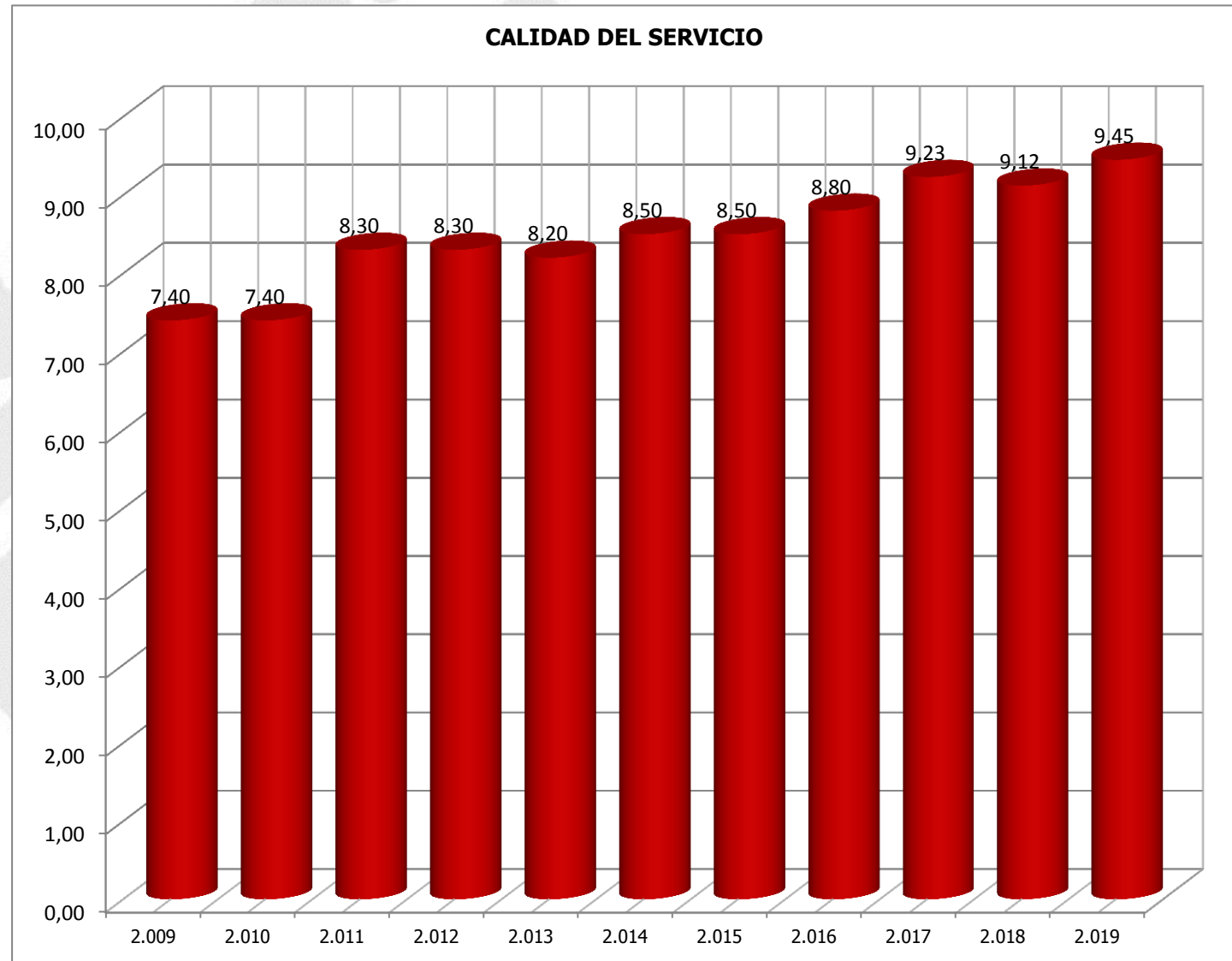
SATISFACCIÓN GENERAL

ejercicio	Indicador
2009	7,50
2010	7,70
2011	8,40
2012	8,30
2013	8,40
2014	8,70
2015	8,60
2016	8,70
2017	9,32
2018	9,09
2019	9,29



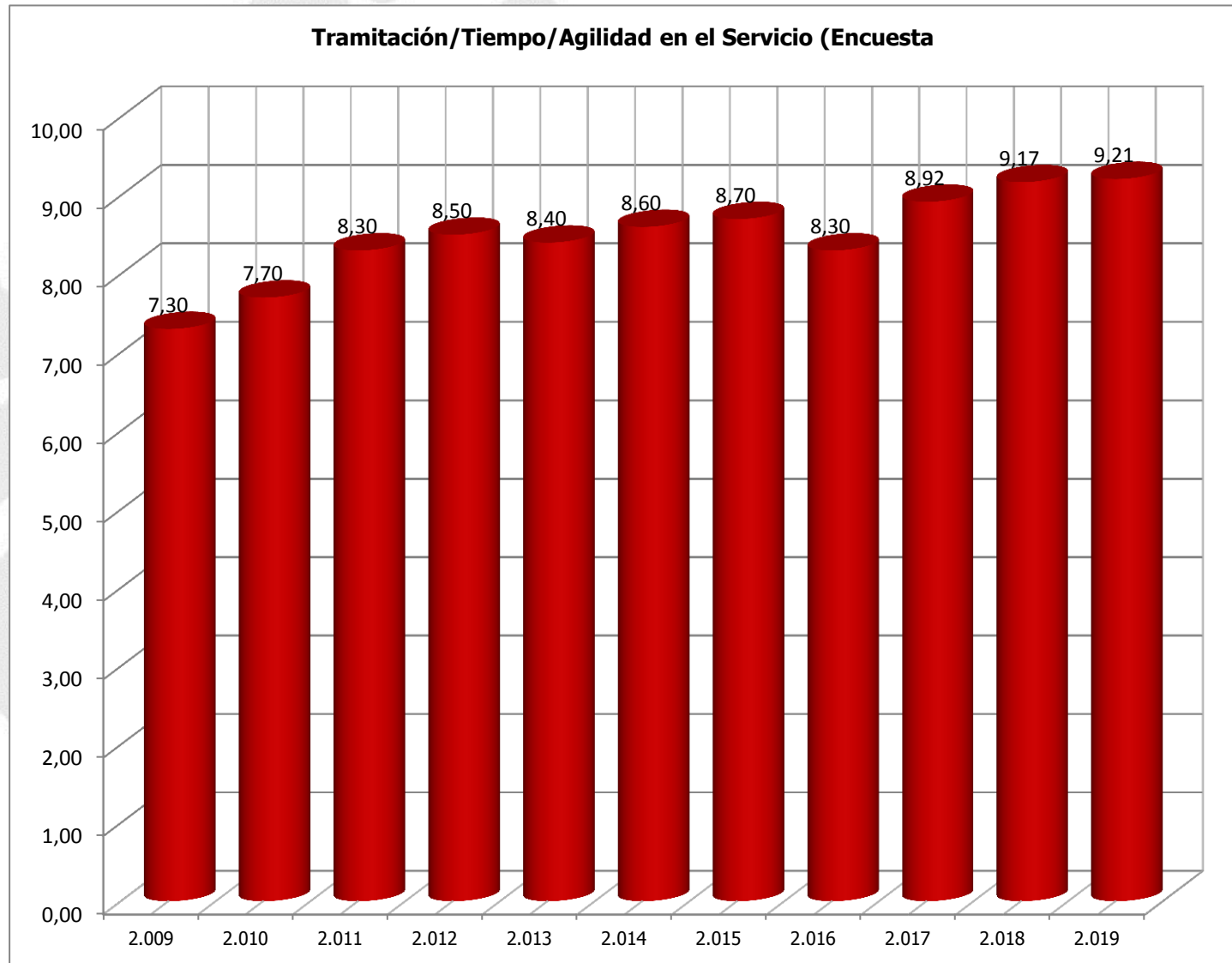
CALIDAD DEL SERVICIO

ejercicio	Indicador
2009	7,40
2010	7,40
2011	8,30
2012	8,30
2013	8,20
2014	8,50
2015	8,50
2016	8,80
2017	9,23
2018	9,12
2019	9,45



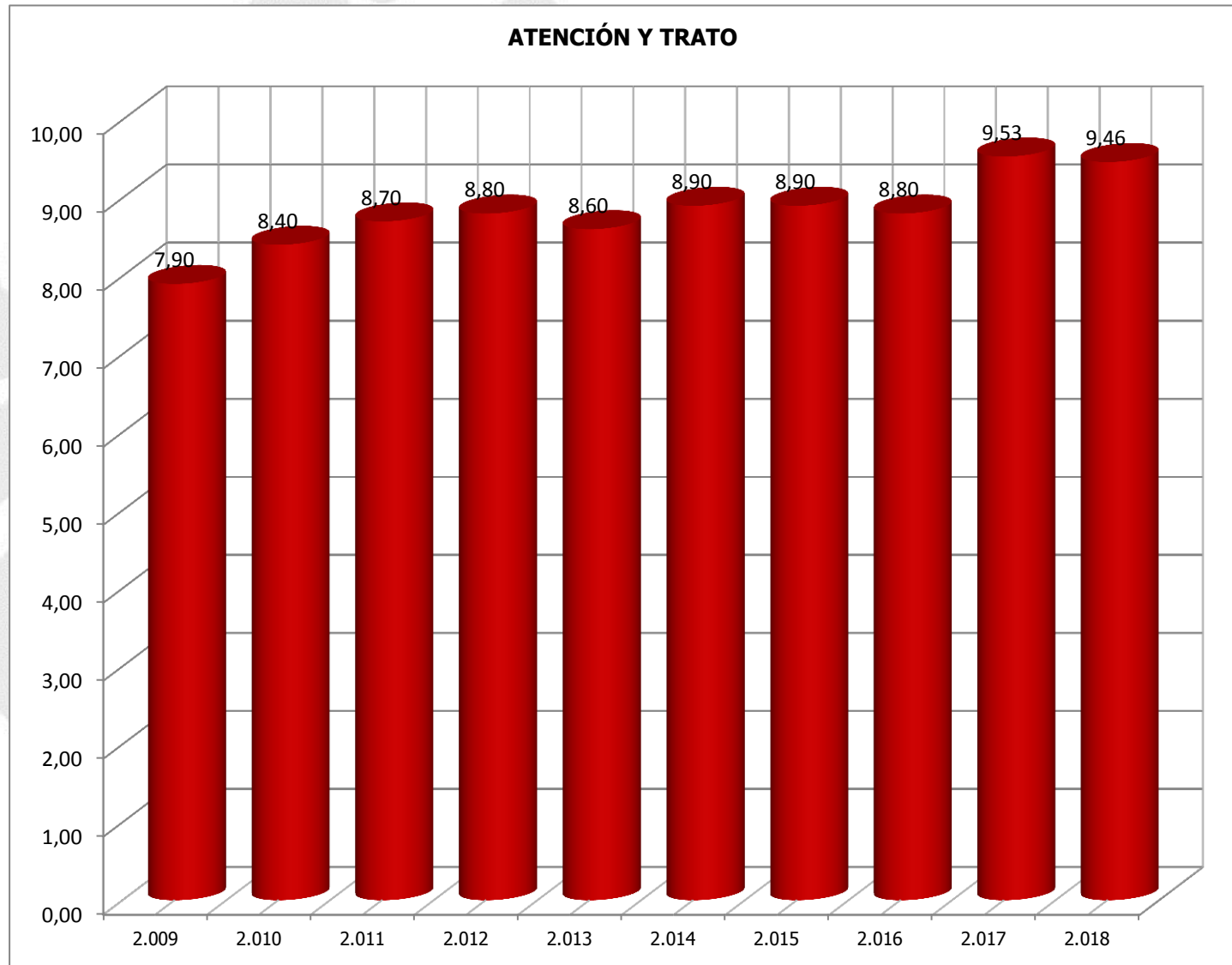
Tramitación/Tiempo/Agilidad en el Servicio (Encuesta)

ejercicio	Indicador
2009	7,30
2010	7,70
2011	8,30
2012	8,50
2013	8,40
2014	8,60
2015	8,70
2016	8,30
2017	8,92
2018	9,17
2019	9,21



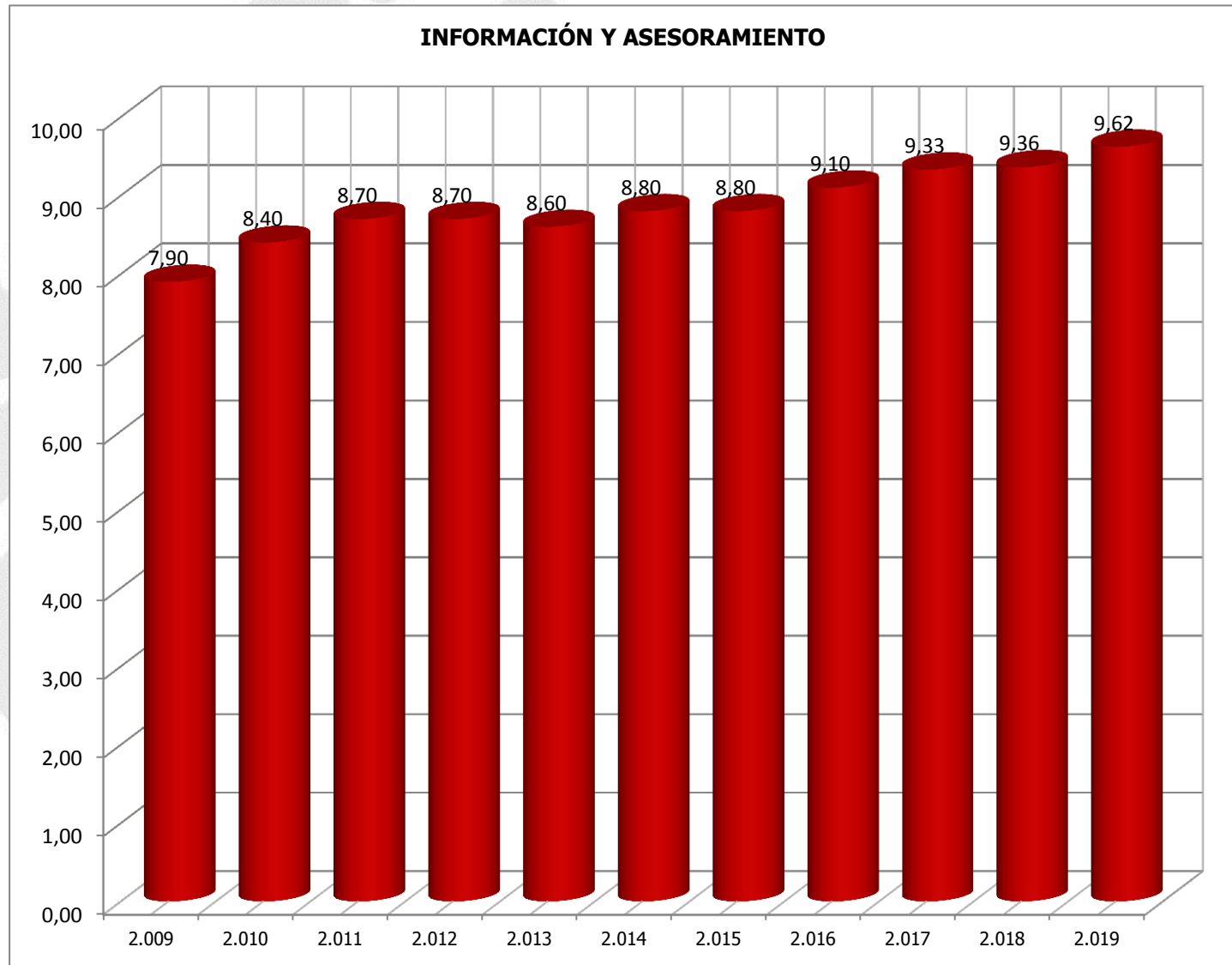
ATENCIÓN Y TRATO

ejercicio	Indicador
2009	7,90
2010	8,40
2011	8,70
2012	8,80
2013	8,60
2014	8,90
2015	8,90
2016	8,80
2017	9,53
2018	9,46
2019	9,64



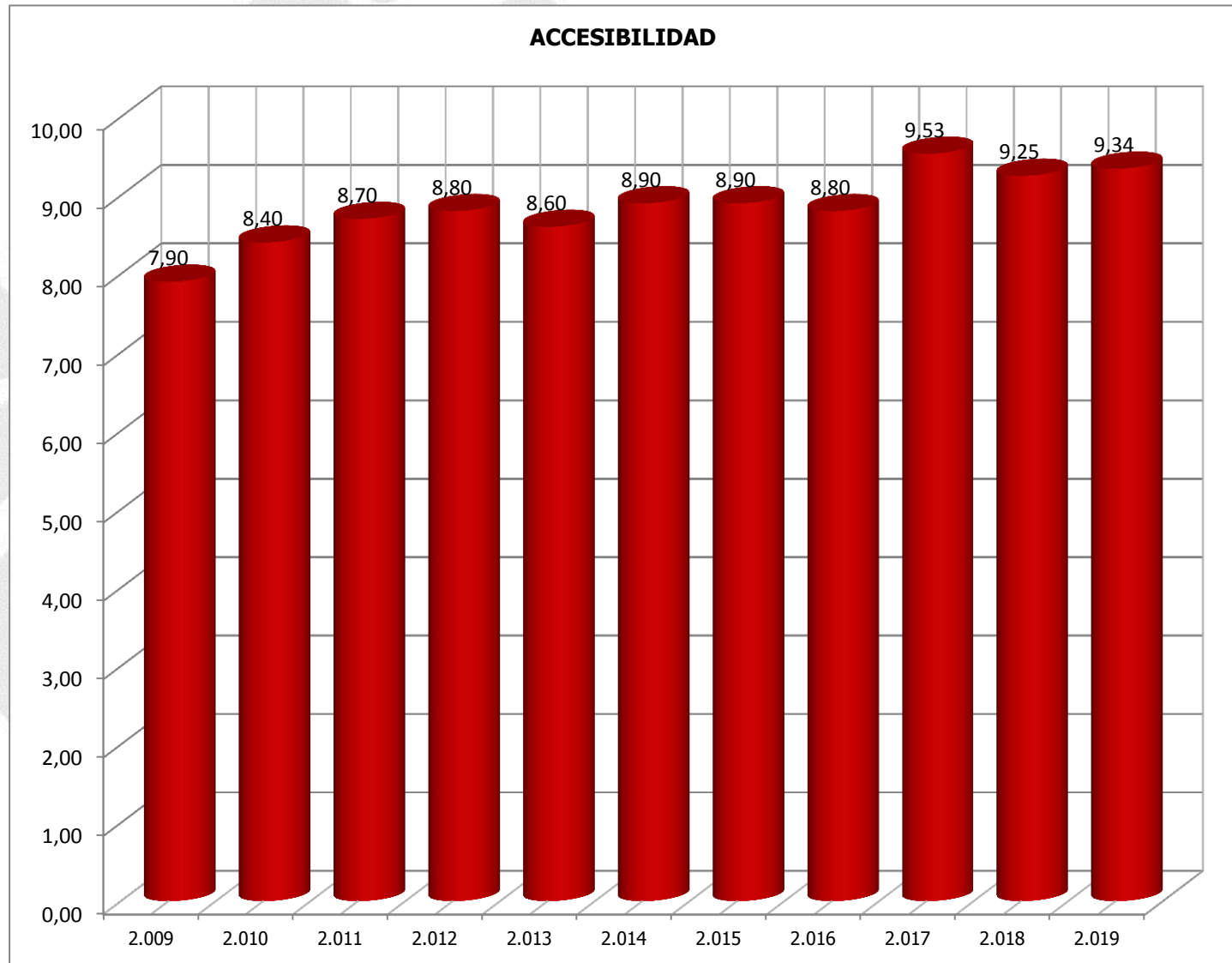
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

ejercicio	Indicador
2009	7,90
2010	8,40
2011	8,70
2012	8,70
2013	8,60
2014	8,80
2015	8,80
2016	9,10
2017	9,33
2018	9,36
2019	9,62



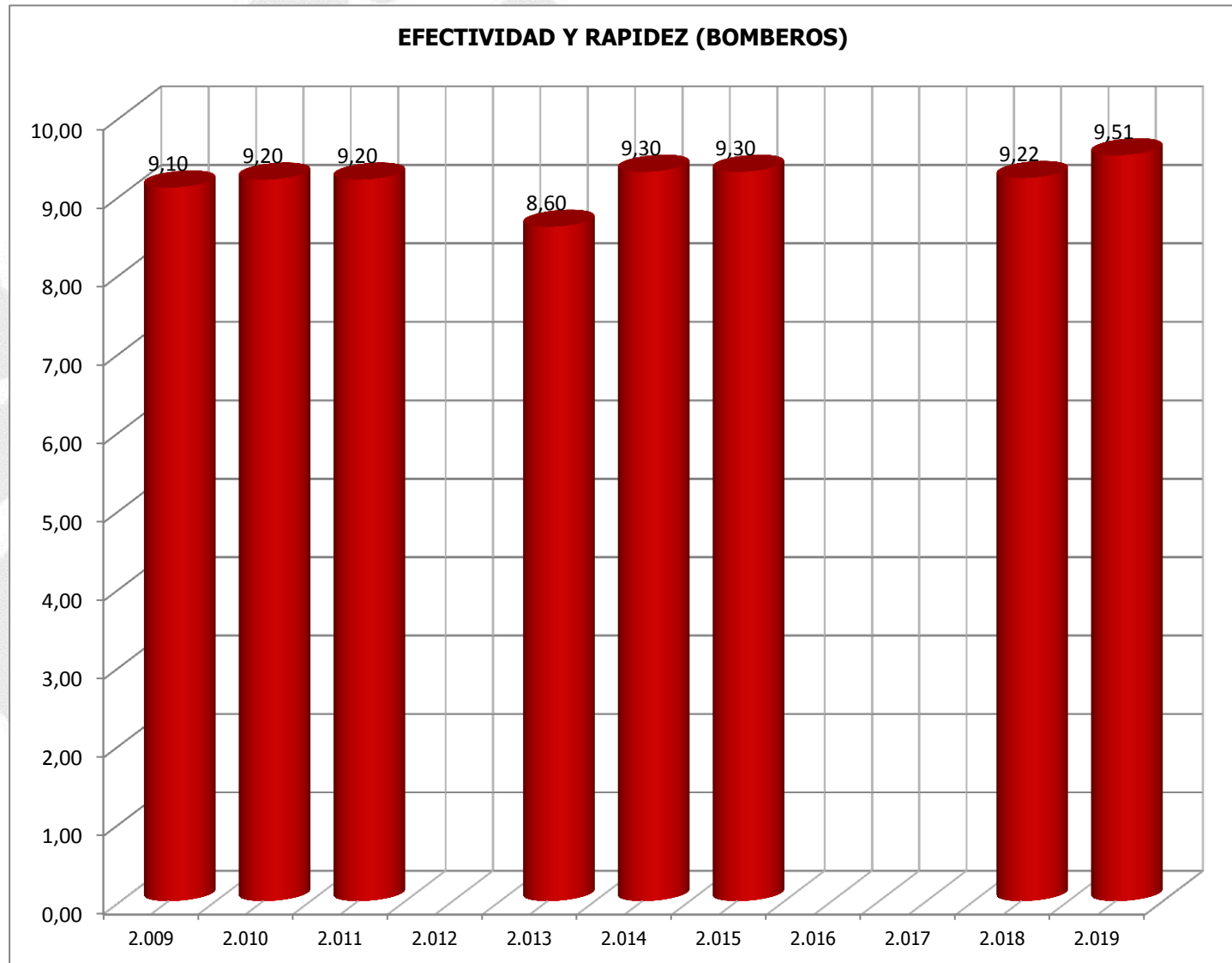
ACCESIBILIDAD

ejercicio	Indicador
2009	7,90
2010	8,40
2011	8,70
2012	8,80
2013	8,60
2014	8,90
2015	8,90
2016	8,80
2017	9,53
2018	9,25
2019	9,34



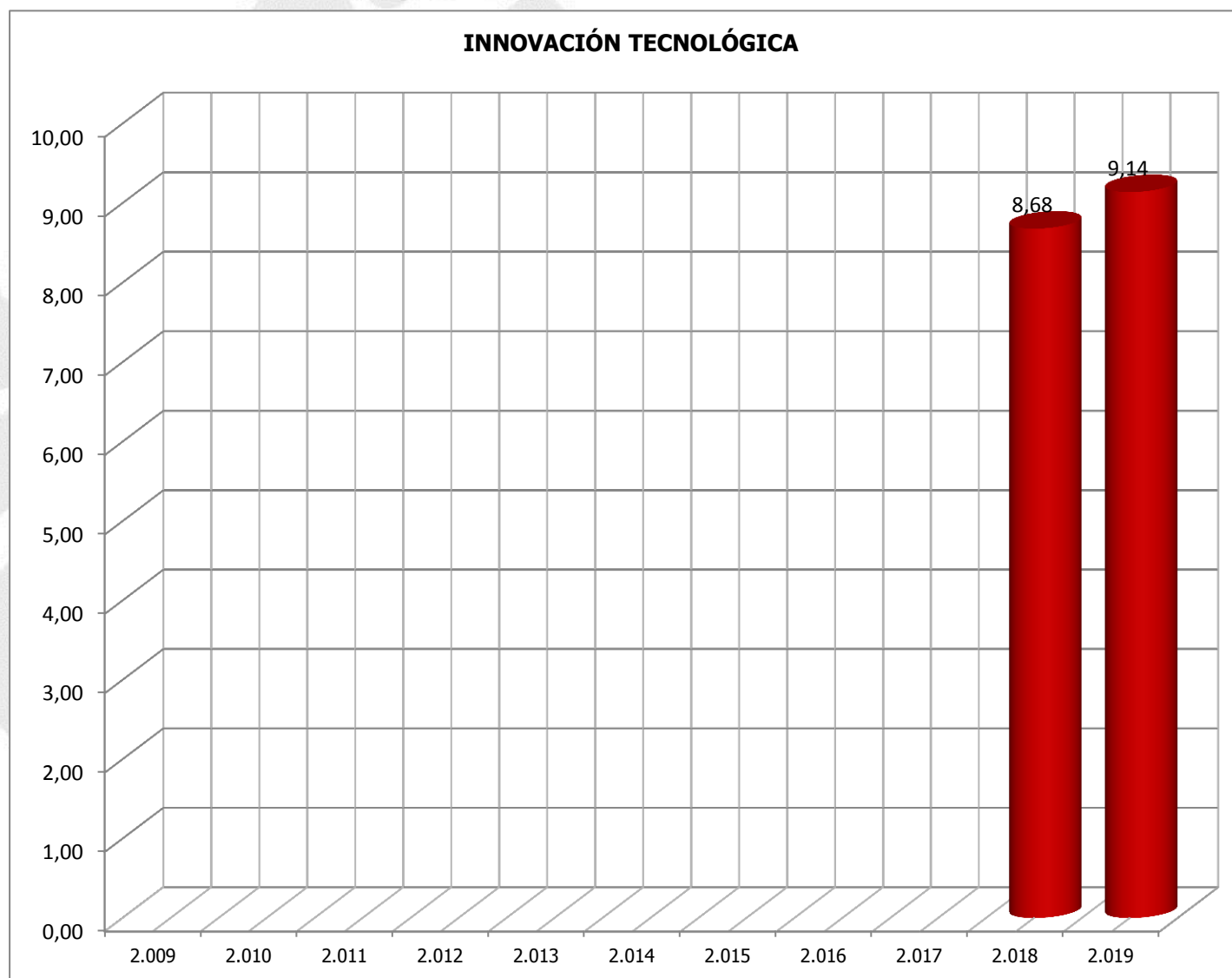
EFFECTIVIDAD Y RAPIDEZ (BOMBEROS)

ejercicio	Indicador
2009	9,10
2010	9,20
2011	9,20
2012	
2013	8,60
2014	9,30
2015	9,30
2016	
2017	
2018	9,22
2019	9,51



INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

ejercicio	Indicador
2009	
2010	
2011	
2012	
2013	
2014	
2015	
2016	
2017	
2018	8,68
2019	9,14



OBSERVACIONES

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

Factor de referencia	Comentarios
	Muchas gracias a todos os servicios que intervinieron (Policía, Bomberos, Servicios Sanitarios) por su humanidad y el buen trato que dieron a mi madre en unos momentos tan duros. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
	Necesitamos a Cesar (JUVENTUD (Centro Jóvenes))
	Que bajen los impuestos que se paga por todo (GESTIÓN TRIBUTARIA)
ACCESIBILIDAD	Imposibilidad de aparcar en las proximidades. Horrible (POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana))
AGILIDAD	¿Es realmente necesario solicitar cita previa? (ARCHIVO)
ATENCIÓN Y TRATO	Amabilidad y eficacia (URBANISMO)
ATENCIÓN Y TRATO	Atención estupenda. A gusto con la información (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Atención muy bien (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Aunque la intervención no está finalizada, la profesionalidad del personal que nos ha atendido a pie de obra ha sido impecable, Su comprensión de los hechos su atención y la sensibilidad aportada al tratar el trabajo son ejemplares. □ Magníficos profesiona
ATENCIÓN Y TRATO	Buena Información y muy bien trato. Es una pena que no tenga bolsa de alquiler porque es una oficina céntrica y cómoda. (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Cualquier duda o ayuda que he necesitado han sabido atenderme y resolverlo. Lo único que pediría es ampliación de horario, que por las tares cerrara más tarde de las 8 y apertura en verano por las tardes (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
ATENCIÓN Y TRATO	Cuando llegaron estaba el fuego apagado por el personal lo único había humo. □ Bien trato (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
ATENCIÓN Y TRATO	Cuando te atienden con una sonrisa todo es más fácil (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
ATENCIÓN Y TRATO	Dé mis derechos y ha habido 0 ayuda y comprensión. No se me dejó elaborar mi problema y no me han ayudado en nada. Desidia y una falta total de compromiso por ayudar a solucionar problemas. (OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR)
ATENCIÓN Y TRATO	Echo de menos una máquina expendedora con algún refresco (CASA DE LAS CIENCIAS)
ATENCIÓN Y TRATO	El personal es muy atento y muy amable. Me solucionaron todas las dudas y problemas que me surgieron (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Excelente trato para con la persona siniestrada (encerrados en cajero BBVA) Gran Vía. Señora mayor quedó encerrada casi una hora. El personal de Bomberos actuó muy bien. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
ATENCIÓN Y TRATO	Felicitar y agradecer por la información y atención brindada (ESTADÍSTICA)
ATENCIÓN Y TRATO	Gracias por la atención y el trato recibido (CEMENTERIOS)
ATENCIÓN Y TRATO	Grandes personas y profesionales a los que habría que dotar de mejores herramientas y materiales. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
ATENCIÓN Y TRATO	Hay algun personal de trato nefasto. No se como se llama pero es alto y está en el despacho del principio del pasillo (URBANISMO)
ATENCIÓN Y TRATO	He sido muy bien tratada e informada (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
ATENCIÓN Y TRATO	Hemos acudido varias veces por problemas con el piso de alquiler y siempre nos han ayudado estupendamente. Nos dan solución al problema y nos atiende siempre de forma correcta y muy amigable, (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Jesús Mari profesional y con gran capacidad para resolver trámites. (URBANISMO)
ATENCIÓN Y TRATO	La atención ha sido muy buena (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	La atención muy buena, pero los conocimientos no están del todo informados (SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales))
ATENCIÓN Y TRATO	La chica es muy simpática y amable (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
ATENCIÓN Y TRATO	La funcionaria que me ha atendido lo ha hecho muy bien (GESTIÓN TRIBUTARIA)
ATENCIÓN Y TRATO	La gente del negociado es siempre muy atenta y colaboradora (URBANISMO)
ATENCIÓN Y TRATO	Llevo contrato de alquiler con ellos desde 2011. Son súper atentos (OFICINA DE VIVIENDA)

ATENCIÓN Y TRATO	Muchas gracias por su atención. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
ATENCIÓN Y TRATO	Muchas gracias por vuestra ayuda (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Muy agradecida con la atención, amabilidad, profesionalidad. Sois estupendos (REGISTRO)
ATENCIÓN Y TRATO	Muy amable, Sin problemas. Vecinos de Calahorra (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Muy buena atención (ESTADÍSTICA)
ATENCIÓN Y TRATO	Muy buena atención (URBANISMO)
ATENCIÓN Y TRATO	Muy buena atención y predisposición a ayudar (URBANISMO)
ATENCIÓN Y TRATO	Muy buena la atención. He quedado muy satisfecha. Muchas gracias. (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Muy profesional el personal que atiende de cara al público (URBANISMO)
ATENCIÓN Y TRATO	No entiendo como no hay algún asiento para las personas que esperamos ya que se hace eterna y uno se cansa mucho dando ganas de sentarse en el suelo. (URBANISMO)
ATENCIÓN Y TRATO	No valoramos la atención telefónica porque nosotros no hemos llamado y por tanto no sabemos como ha sido la atención, (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
ATENCIÓN Y TRATO	Oficina con servicio y atención sobresaliente (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Personal amable y eficiente (REGISTRO)
ATENCIÓN Y TRATO	Personal muy amable profesional. Trato cercano por parte de un tal Roberto (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
ATENCIÓN Y TRATO	Personal muy amable y eficaz (URBANISMO)
ATENCIÓN Y TRATO	Personal muy profesional (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
ATENCIÓN Y TRATO	Personal super amable. Gracias (REGISTRO)
ATENCIÓN Y TRATO	Que no solo atiendan un puesto de 7 que estáis a las 9:30 de la mañana. Nosotros también trabajamos (TESORERÍA RECAUDACIÓN)
ATENCIÓN Y TRATO	Que siga la atención como me han atendido hoy (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Quedamos muy agradecidos por el trato recibido (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Recientemente les envié una valoración semejante. Mi experiencia con el trato del servicio de bomberos es muy positiva (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
ATENCIÓN Y TRATO	Siempre han dispensado una atención más que correcta (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Siempre me atienden estupendamente. Encantada de venir a esta oficina (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Siempre que acudo a la Oficina la disposición personal es inmejorable. Gracias al personal he podido optar a la subvención (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Solo agradecimiento (OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR)
ATENCIÓN Y TRATO	Son muy agradables y me han ayudado con lo que necesitaba (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Superprofesionales y atentas. Gracias (ESTADÍSTICA)
ATENCIÓN Y TRATO	Todo muy bien y siempre nos atienden genial (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Todos han sido muy amables (URBANISMO)
ATENCIÓN Y TRATO	Todos los trabajadores son muy atentos y profesionales (CASA DE LAS CIENCIAS)
ATENCIÓN Y TRATO	Trabajo en el Ayuntamiento y debo usar sus servicios muy a menudo. Estoy muy satisfecho con el trato recibido (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Trato y servicio correctos (URBANISMO)
ATENCIÓN Y TRATO	Un trato cordial y de plena colaboración por parte del personal de la Unidad (OFICINA DE VIVIENDA)
ATENCIÓN Y TRATO	Valoro mucho el trato humano recibido. Hubo un error al indicarles el acceso por una ventana lo que retrasó. Les felicito. Su intervención, pues bien su reacción fue exquisita (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)

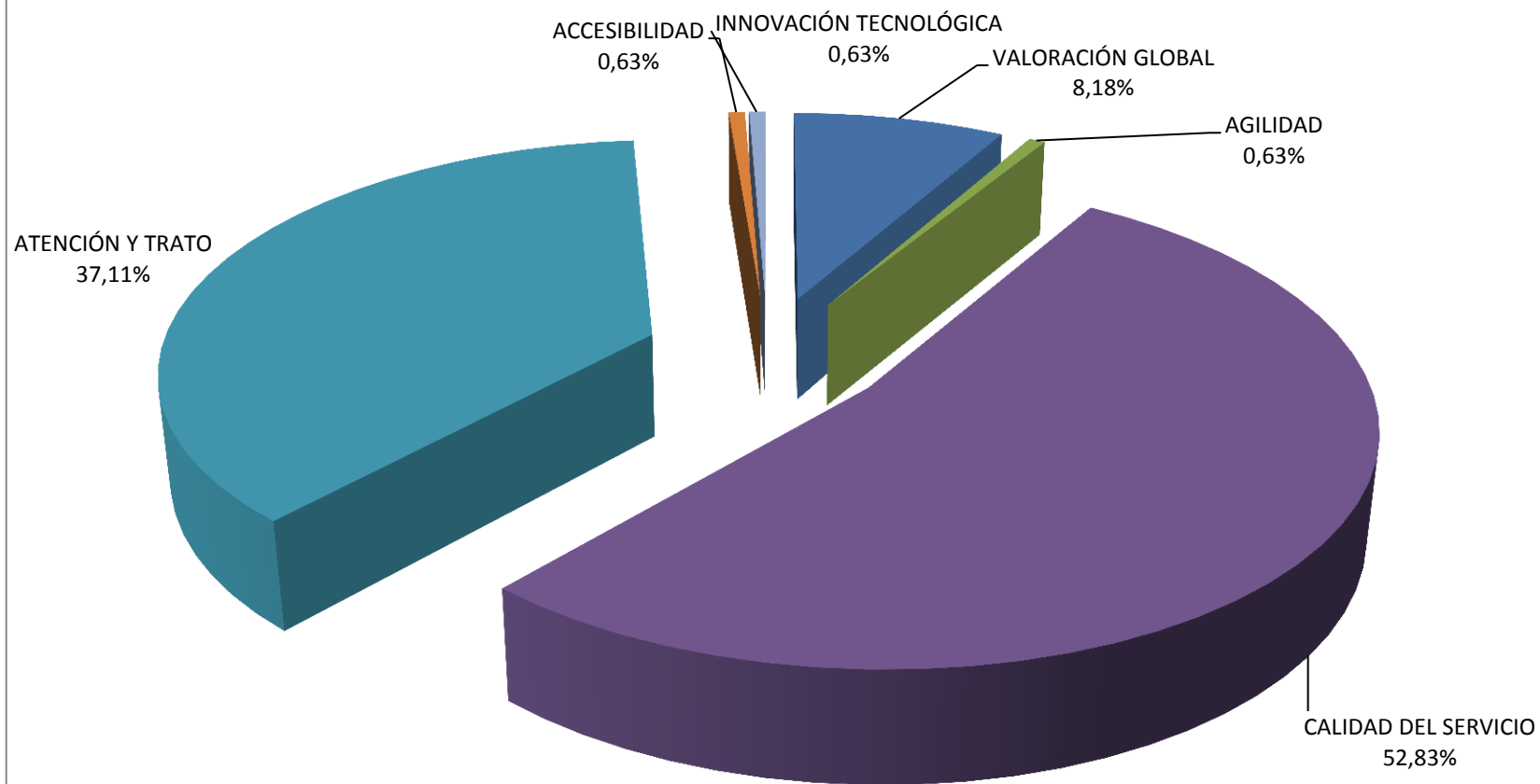
CALIDAD DEL SERVICIO	1. Que tengan a punto las gomas de las llaves de las cabinas del guardarropa en el vestuario para poder colocarlas sin problemas en la muñeca mientras nadamos sin que nos apriete demasiado o para evitar pérdidas de la llave porque no tenga g
CALIDAD DEL SERVICIO	10 (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
CALIDAD DEL SERVICIO	Admirable su eficacia, calidad servicio ico y respuesta pronta (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Algunas veces los usuarios son un poco ruidosos. Colocar una máquina de café y una expendedora de agua. (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Ampliar horario de atención al público a partir de las 08:00 sería ideal. (TESORERÍA RECAUDACIÓN)
CALIDAD DEL SERVICIO	Ayuda con la gestión de la ITE excelente (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Ayuda gratuita para problemas vivienda. Muchas gracias. (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Buenos profesionales. Saben de la materia y me han ayudado con mi problema, (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Cada año es más caro el acceso a servicios y actividades. El balneario no siembre esta hábil al 100% (LOGROÑO DEPORTE)
CALIDAD DEL SERVICIO	Como usuaria de las instalaciones sugeriría posibilidad de instalación de duchas termostáticas de forma progresiva en los vestuarios femeninos ya que la temperatura del agua es elevada y difícilmente regulable, Gracias (LOGROÑO DEPORTE)
CALIDAD DEL SERVICIO	Con los cambios de horario y poner más horas a las que trabajan aquí- Me parece necesario aumentar las personas que trabajan aquí. (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Creo que debería haber un puesto que ayude a realizar los trámites a personas que no manejan bien el español aprovechado la compañía que puede verse en el hall <input type="checkbox"/> Podría haber Parquing más económico. (REGISTRO)
CALIDAD DEL SERVICIO	Cuando se hacen fotocopias hay que esperar en el punto de información para pagar y es muy incómodo para tener que abonar 0,25 Euros (ARCHIVO)
CALIDAD DEL SERVICIO	Desearía recibir la información de la concesión del servicio por el Ayuntamiento antes que por la empresa adjudicataria (SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales))
CALIDAD DEL SERVICIO	El agua de las duchas de la piscina está fría. (LOGROÑO DEPORTE)
CALIDAD DEL SERVICIO	El servicio al completo es sobresaliente (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	El servicio dispensado es de mucha calidad (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	El servicio lo considero muy necesario y en la actualizada se realiza con profesionalidad y buen hacer. Muy satisfecho también en la información que se facilita para la tramitación de los expedientes. (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	El trato es correcto durante las actividades así como en los puntos de información (LOGROÑO DEPORTE)
CALIDAD DEL SERVICIO	En mi casa estamos encantados con el asesoramiento gratuito que nos han facilitado y hemos sido derivados desde la OMIC, (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	-Es la mejor Biblioteca que conozco (Soy estudiante de la Universidad) Quizás abrir a las 9:30 sería lo único que cambiaría hoy por hoy. (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Es la oficina de la Administración más eficiente que conozco después de 33 años de ejercicio profesional y de trato con otros funcionarios. (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Es la Oficina municipal que más rápido y mejor solucionan los problemas que le competen. Excelente trato y asesoramiento sobre las dudas planteadas (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Es necesaria una expendedora de gua, refrescos y café (CASA DE LAS CIENCIAS)
CALIDAD DEL SERVICIO	Estoy muy contenta con el trato recibido (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Estoy muy contenta con ellos por el servicio que dan (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Estoy muy satisfecha con las ofertas y la nueva dirección dela Biblioteca. (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Excelente calidad en el servicio y disposición del personal (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Excelente, Gracias (URBANISMO)

CALIDAD DEL SERVICIO	ha sido excelente y muy comunicativa (GESTIÓN TRIBUTARIA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Han apagado bien mi yuca que estaba ardiendo en el balcón salvo que se han apoyado en el cristal que salió del marco y luego tiraron la yuca del balcón a la calle. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
CALIDAD DEL SERVICIO	Hasta hoy todo está bien. Estoy satisfecho totalmente. Suerte (REGISTRO)
CALIDAD DEL SERVICIO	He llamado 5 veces al 941277000, me han pasado con este departamento tres, en los que he estado más de cinco minutos en espera sin que nadie me atendiera, He acudido personalmente y me han resuelto las dudas sobre la licencia, (URBANISMO)
CALIDAD DEL SERVICIO	He recibido la atención adecuada y toda la información precisa de acuerdo a mi consulta sobre la colocación de un ascensor en mi comunidad (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Horario continuo (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
CALIDAD DEL SERVICIO	La atención y resolución de dudas es excelente. Gracias (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	La información que pido siempre la resuelven perfectamente- <input type="checkbox"/> Muy atentas y serviciales <input type="checkbox"/> Resuelven todas las dudas <input type="checkbox"/> Un servicio muy satisfactorio para el contribuyente <input type="checkbox"/> Un servicios necesario e imprescindible (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	La labor desempeñada por la Oficina de vivienda y su personal al completo es imprescindible para el correcto desarrollo de las ITS y de todas las gestiones que son necesarias. La ayuda que presta todo su personal es imprescindible y de agradecer. (OFICINA
CALIDAD DEL SERVICIO	La verdad, agradecer el servicios. El que existe ya es muy bueno. La gratuidad acerca a la universalidad de I CULTURA, DE LAS CIECIAS EN ESTE ESPACIO. Gracias. (CASA DE LAS CIENCIAS)
CALIDAD DEL SERVICIO	Los patines van bastante mal. Mi hija dice que no le funcionan al hacer los ejercicios que le mandan (LOGROÑO DEPORTE)
CALIDAD DEL SERVICIO	Máquina expendedora de bebidas (CASA DE LAS CIENCIAS)
CALIDAD DEL SERVICIO	Máquina expendedora. Para problemas médicos como diabetes o lipotimias. (CASA DE LAS CIENCIAS)
CALIDAD DEL SERVICIO	Me ayudaron hacer escrito banco y gracias a eso me han devuelto lo que me habían cobrado de más (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Me gustaría una máquina expendedora de bebidas. <input type="checkbox"/> Los carritos se deberían dejar entrar en salas (CASA DE LAS CIENCIAS)
CALIDAD DEL SERVICIO	Me han atendido tan rápido y bien que no entiendo que lo quiten (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Me han ayudado mucho. Problema alquiler toyoto (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Me han mirado varias veces el contrato de alquiler antes de formarlo sirviéndome de gran ayuda sobre todas las dudas (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Me parece genial esta Oficina por la labor social que desarrolla más allá de lo que es exigible y sobre todo me parece fundamental el desarrollo de políticas que fomenten la rehabilitación con un servicio administrativo profesional y adecuado para la impl
CALIDAD DEL SERVICIO	MI valoración es muy mal. No hay calles para disfrutar de la natación los abonados. La mayoría de las calles son utilizadas para actividades y clubs de natación. Como abonada me siento defraudada (LOGROÑO DEPORTE)
CALIDAD DEL SERVICIO	Muchísimas gracias por este increíble espacio. A ustedes también (CASA DE LAS CIENCIAS)
CALIDAD DEL SERVICIO	Muy buen servicio ayuda a jóvenes acceso primera vivienda. (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Muy satisfecho (GESTIÓN TRIBUTARIA)
CALIDAD DEL SERVICIO	No puedo nada más que agradecer el servicio y trato que prestan las personas que gestiona la documentación que concierne a las Inspecciones Técnicas de los edificios (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	No toda la información de las distintas ventanillas coincide y a veces hay otras soluciones y no solo las que dan (URBANISMO)
CALIDAD DEL SERVICIO	Personal atiende las peticiones según les parece haciendo que los vecinos tengan que perder el tiempo varios días. (REGISTRO)
CALIDAD DEL SERVICIO	Pleno conocimiento por la persona que me ha atendido. Además muy amable (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Podían colocar una máquina expendedora de café y refrescos (CASA DE LAS CIENCIAS)

CALIDAD DEL SERVICIO	Poner más una maqueta con los ordenadores. Computación de datos (CASA DE LAS CIENCIAS)
CALIDAD DEL SERVICIO	Que coloquen un máquina expendedora de bebidas (CASA DE LAS CIENCIAS)
CALIDAD DEL SERVICIO	Que las personas separadas también puedan tener el bono familiar sin que sus hijos paguen, Como las familias casadas. (LOGROÑO DEPORTE)
CALIDAD DEL SERVICIO	Que pongan máquinas de vending (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Que pudiesen extender el servicio del ordenado algo más de una hora si fuere posible. (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Que vengan al cubo ellos, siempre vamos nosotros es injusto. (JUVENTUD (Centro Jóvenes))
CALIDAD DEL SERVICIO	Realmente aunque estaban bien uniformados no se si el vestuario corresponde al equipamiento de verano pues se veía muy pesado, espeso y poco transpirable lo que puede dar mucho calor e incomodidad a quien lo lleva. Tal vez esos uniformes so de tejido igni
CALIDAD DEL SERVICIO	Renovar hierva en las Norias. <input type="checkbox"/>
CALIDAD DEL SERVICIO	Duchas y vestuarios en frente del río. (LOGROÑO DEPORTE)
CALIDAD DEL SERVICIO	Se podría ampliar el horario como Biblioteca Pública por ejemplo hasta las 21:00 (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Sería deseable u horario de apertura más amplio a partir de las 8 o 9 horas por ejemplo. Por lo demás la Biblioteca y su personal funcionan de maravilla (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Sería positivo que de cuando en cuando nos preguntasen por correo electrónico que necesidades vemos (LOGROÑO DEPORTE)
CALIDAD DEL SERVICIO	Siempre he estado orgulloso del personal de nuestro Ayuntamiento y en especial del Cuerpo de Bomberos. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
CALIDAD DEL SERVICIO	Siempre nos gusta de hoy para hoy, pero entiendo que no es posible y tampoco es tanto lo que hay que esperar para la cita (ARCHIVO)
CALIDAD DEL SERVICIO	Siempre resuelven de forma clara las dudas sobre comunidad de vecinos (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Somos de fuera de Logroño y memos acudidos a la Ofician porque es el único sitio de La Rioja que asesora y ayuda sobre temas de comunidades de vecinos. (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Son muy eficaces en su trabajo (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Son muy competentes y me han ayudado mucho (OFICINA DE VIVIENDA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Soy usuaria y abonada de Logroño Deporte. Mi afición por la natación y la práctica de este deporte se ve muy limitada debido a que de 8 calles para nadar en la piscina son cinco las reservadas a clubs de natación y oras actividades acuáticas que me parece
CALIDAD DEL SERVICIO	Su actuación fue rápida y eficaz e inmejorable. Los pequeños daños ocasionados fueron totalmente ajenos a su actuación . Totalmente necesarios para la resolución del problema. <input type="checkbox"/>
CALIDAD DEL SERVICIO	El trato inmejorable. Felicitaciones de mi parte al personal del Parque de Bom
CALIDAD DEL SERVICIO	Sugiero ventilar más ya que los espacios de lectura y estudio se notan cargados. Quizás se pudiera poner un medidor de CO2 que avise cuando se superen los ppm adecuados. Por otra parte agradecer tener un espacio tan bien cuidado y con tanta oferta de acti
CALIDAD DEL SERVICIO	Tener un poco de atención con los pequeños daños que se pueden evitar en los coches cuando se trata de desatracamiento. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
CALIDAD DEL SERVICIO	Todo bien informado (GESTIÓN TRIBUTARIA)
CALIDAD DEL SERVICIO	Tres monitores a la semana (JUVENTUD (Centro Jóvenes))
CALIDAD DEL SERVICIO	Un servicio excelente. Muchísimas gracias (OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR)
CALIDAD DEL SERVICIO	Un servicio muy profesional, correcto y sumamente adecuado (OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO)
CALIDAD DEL SERVICIO	Una ampliación de horario sería ideal, por lo demás es una Biblioteca en condiciones óptimas. (BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA)
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	Uso de datos/registros informáticos para evitar burocracia y rellenar documentos cuyos datos ya están disponibles para el Gobierno. (REGISTRO)
VALORACIÓN GLOBAL	Cometido muy importante el que realiza esta Unidad de Bomberos de Logroño. Cuidémosla entre todos para que siga realizando tan fabuloso trabajo. <input type="checkbox"/> Muchas Gracias. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)

VALORACIÓN GLOBAL	El Cuerpo de Bomberos, como se ha dicho siempre, es uno de los más útiles y necesarios de la comunidad y de la sociedad. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
VALORACIÓN GLOBAL	Es la tercera vez que hemos necesitado la ayuda del Parque de Bomberos. En las tres ocasiones mi valoración es muy positiva. Tanto por el trato personal como por la profesionalidad del servicio. Quedo muy agradecido. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
VALORACIÓN GLOBAL	Gracias (REGISTRO)
VALORACIÓN GLOBAL	Hay puntos que no lo puedo valorar. Corresponden a antes de la intervención. Sospechaba que tenía un avispero en casa pero no estaba localizado con seguridad. Fueron los Bomberos quienes lo localizaron y fue entonces cuando me iban comentando los pasos a
VALORACIÓN GLOBAL	Indignada puesto que se llamó al 112 para salvar a un animal y directamente llamaron ellos a los Bomberos y la sorpresa es cuando me dijeron ellos que pasarán recibo de la intervención. <input type="checkbox"/> Haciendo un acto bueno sale el tiro por la culata. (EXTINCIÓN DE INC
VALORACIÓN GLOBAL	Lo vivido con ellos el trato personal excepcional. <input type="checkbox"/> Sobre materiales nada tengo que decir puesto que cuando yo llegue ya estaba el servicio hecho y estaban acompañando al abuelo junto con los sanitarios y Policía Local. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO)
VALORACIÓN GLOBAL	Me encuentro muy agradecido y satisfecho por su gestión. La valoración a todos los niveles es óptima. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
VALORACIÓN GLOBAL	Mucha rapidez, muy buen trato y muy buena intervención (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
VALORACIÓN GLOBAL	Muy agradecida por todo. Muy buen trabajo y gente muy maja. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
VALORACIÓN GLOBAL	No puedo opinar sobre otras intervenciones al no haberlas necesitado. Gracias (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)
VALORACIÓN GLOBAL	No puedo valorar la primera encuesta porque nunca me había planteado esas preguntas sobre el Parque de Bomberos al no haber necesidad de sus servicios. <input type="checkbox"/> Mi opinión sobre el parque de Bomberos siempre ha sido muy positiva por el servicio que desarrollan (E
VALORACIÓN GLOBAL	Sin valorar la atención telefónica puesto que los llamé la Policía Local. <input type="checkbox"/> Daños producidos por el personal consiste en la rotura de una persiana para poder acceder al interior de la vivienda. (EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS)

Distribución Observaciones por factores



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

010

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****010**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	4,57	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	3,71	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	4,43	4,43	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,50	4,50	4,00	4,00	5,00	5,00	3	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	4,71	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	4,57	4,57	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	4,71	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2	1
010	4,43	4,43	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2	2
010	4,43	4,43	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,50	4,00	4,00	5,00	5,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	4,43	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	1
010	4,57	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	4,57	4,86	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	2
010	4,43	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
010	4,57	3,86	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
010	4,43	4,43	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	3,57	4,43	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
010	3,86	4,57	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,50	5,00	3,00	5,00	2,00	3,00	2	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
010	3,86	4,57	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
010	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,50	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
010	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	1	2

010	4,00	4,29	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2	2
010	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

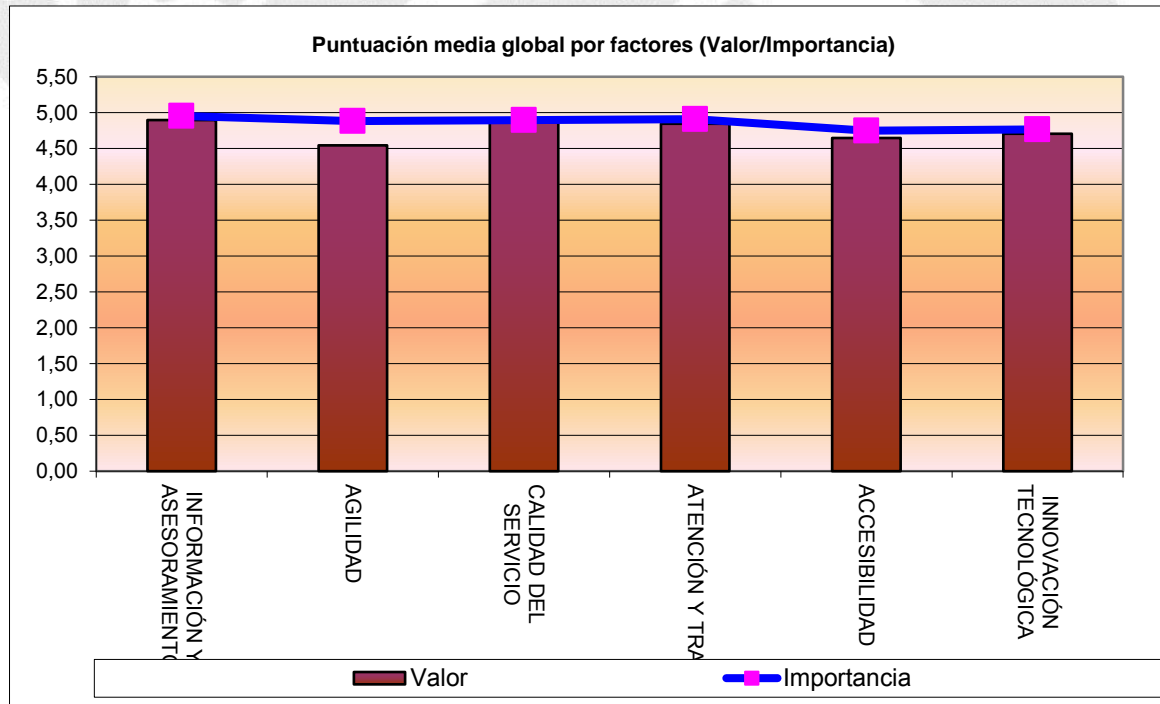
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

010

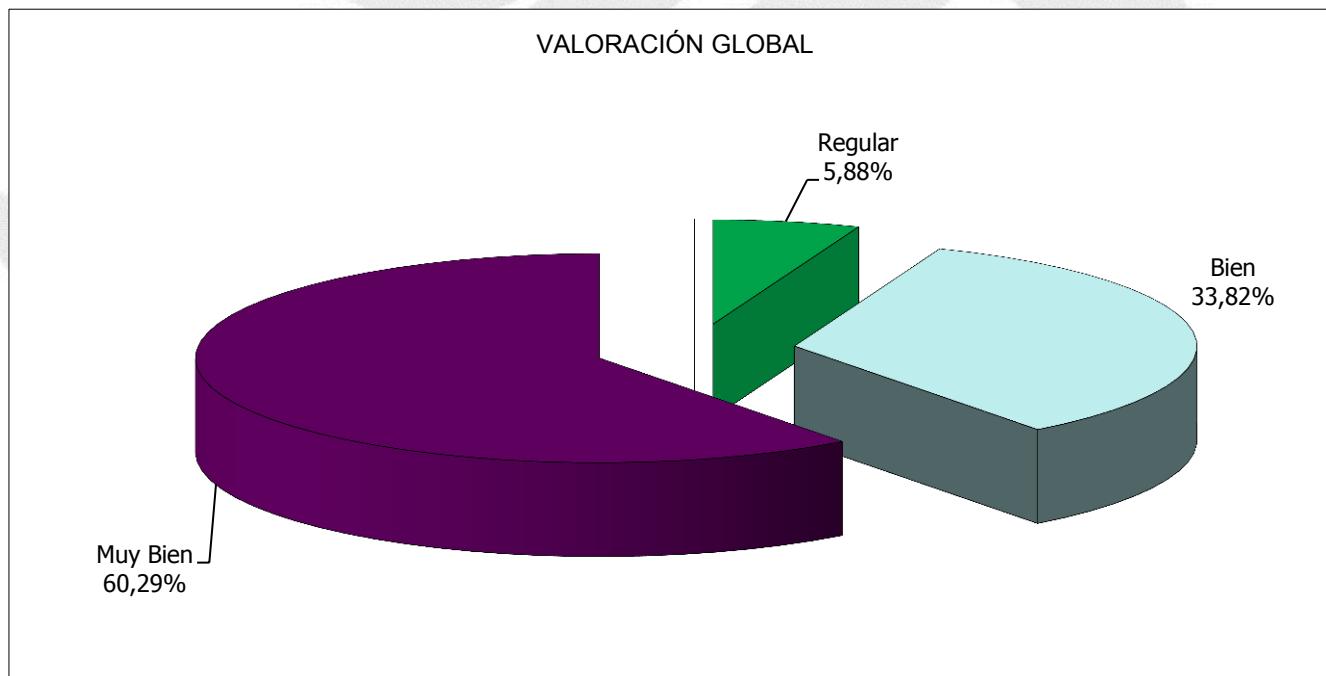
Ejercicio	2019		
Servicio	010		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,53	Importancia media	9,74
Total Encuestas	68		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,76	4,87	5,00	5,00	5,00	5,00	0,38	0,28	0,24	0,20	0,14	0,08	-0,10
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,90	4,96	5,00	5,00	5,00	5,00	0,31	0,21	0,18	0,08	0,09	0,04	-0,06
AGILIDAD	4,54	4,88	5,00	5,00	5,00	5,00	0,78	0,78	0,78	0,21	0,61	0,14	-0,34
CALIDAD DEL SERVICIO	4,87	4,90	5,00	5,00	5,00	5,00	0,34	0,35	0,23	0,19	0,12	0,12	-0,03
ATENCIÓN Y TRATO	4,85	4,91	5,00	5,00	5,00	5,00	0,34	0,27	0,25	0,16	0,11	0,07	-0,07
ACCESIBILIDAD	4,65	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	0,62	0,61	0,51	0,41	0,38	0,37	-0,10
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,71	4,76	5,00	5,00	5,00	5,00	0,62	0,63	0,46	0,40	0,39	0,39	-0,06



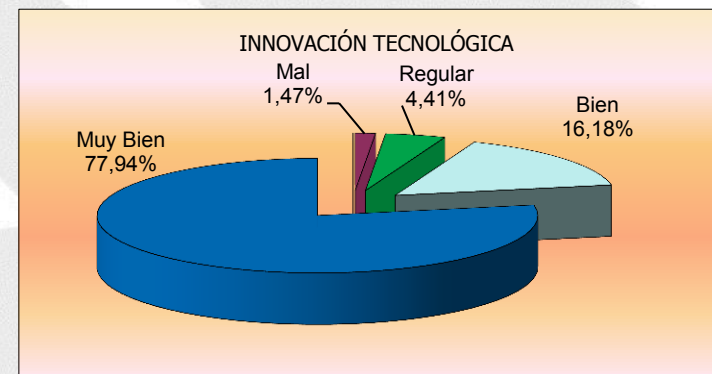
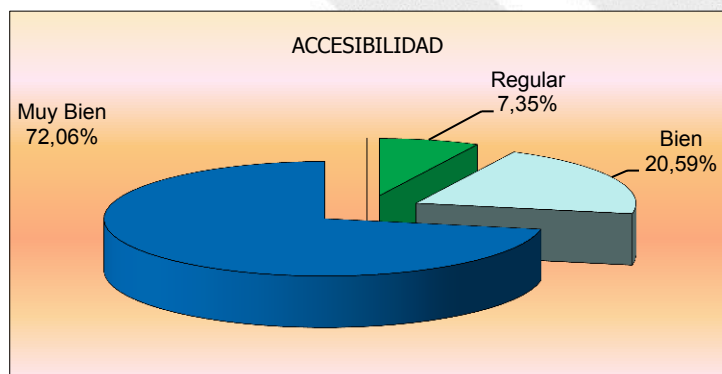
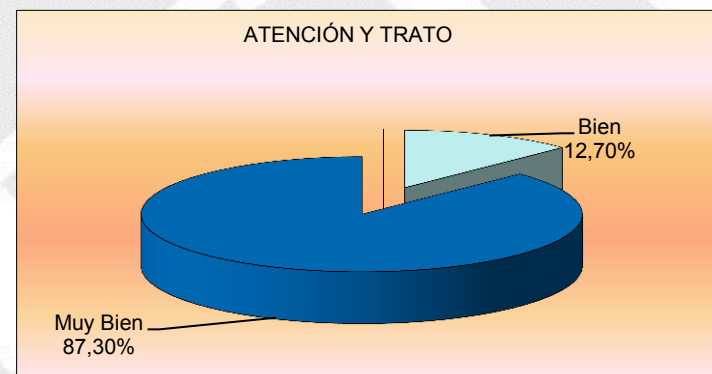
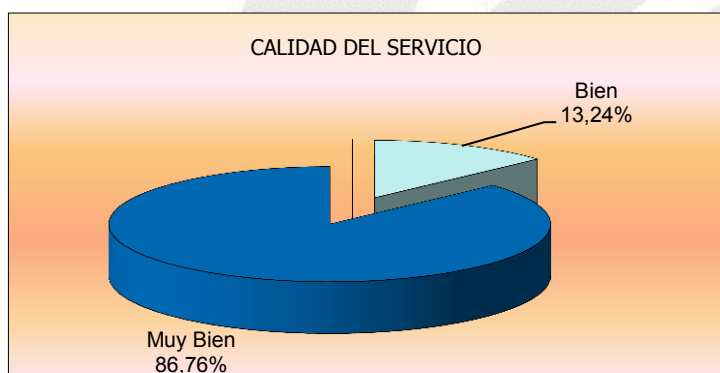
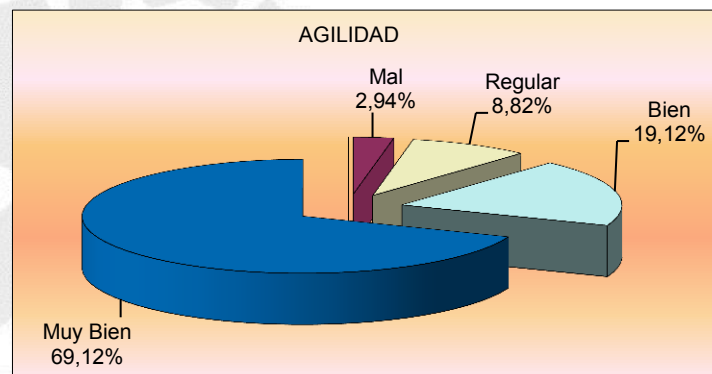
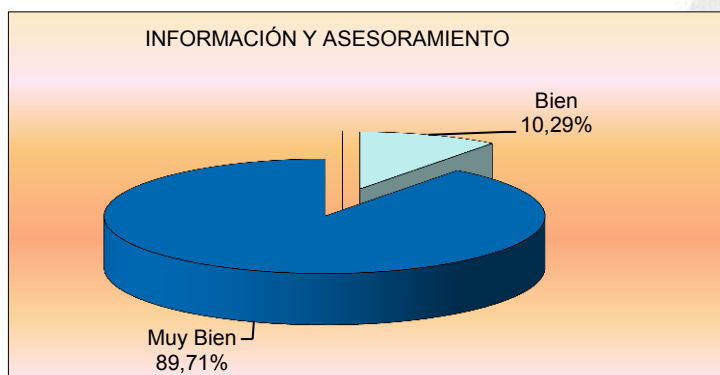
010

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	0,00%	5,88%	33,82%	60,29%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,00%	0,00%	0,00%	10,29%	89,71%
AGILIDAD	0,00%	2,94%	8,82%	19,12%	69,12%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00%	0,00%	0,00%	13,24%	86,76%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	0,00%	0,00%	12,70%	87,30%
ACCESIBILIDAD	0,00%	0,00%	7,35%	20,59%	72,06%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,00%	1,47%	4,41%	16,18%	77,94%



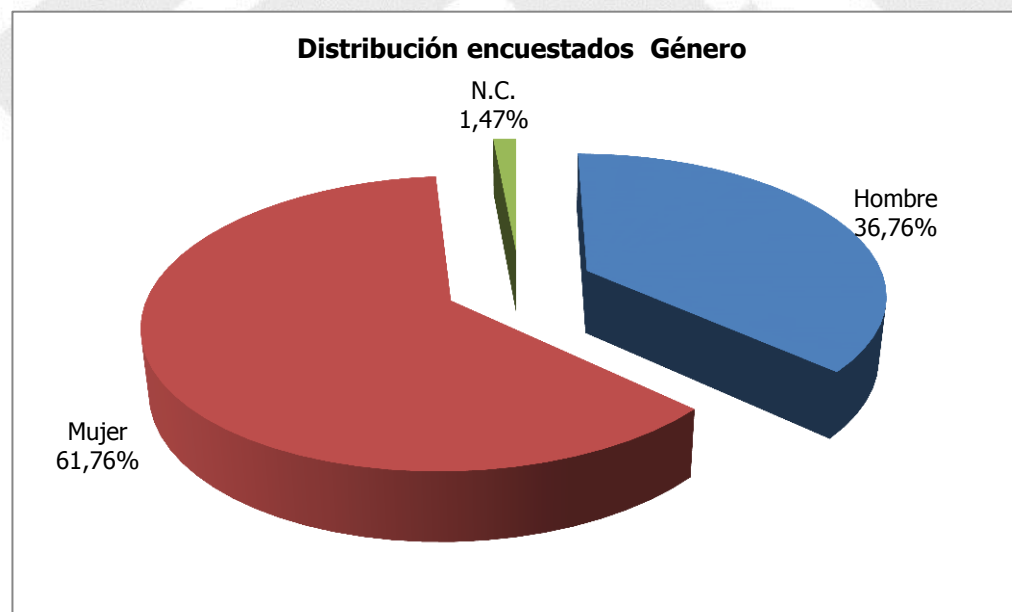
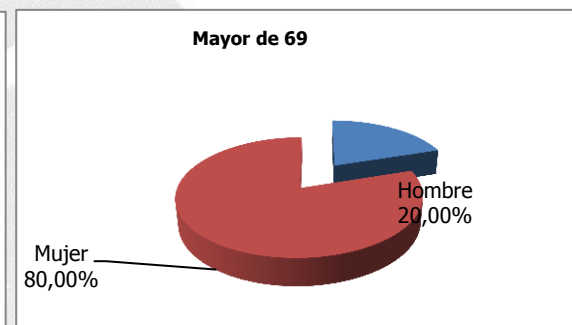
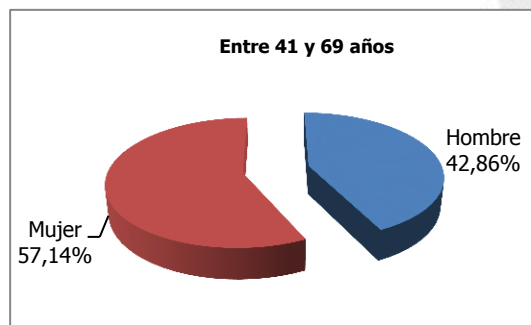
Ciudadanos	Muy Bien	Bien	Total	
SATISFECHOS	60,29%	33,82%	94,12%	
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	5,88%	0,00%	0,00%	0,00%

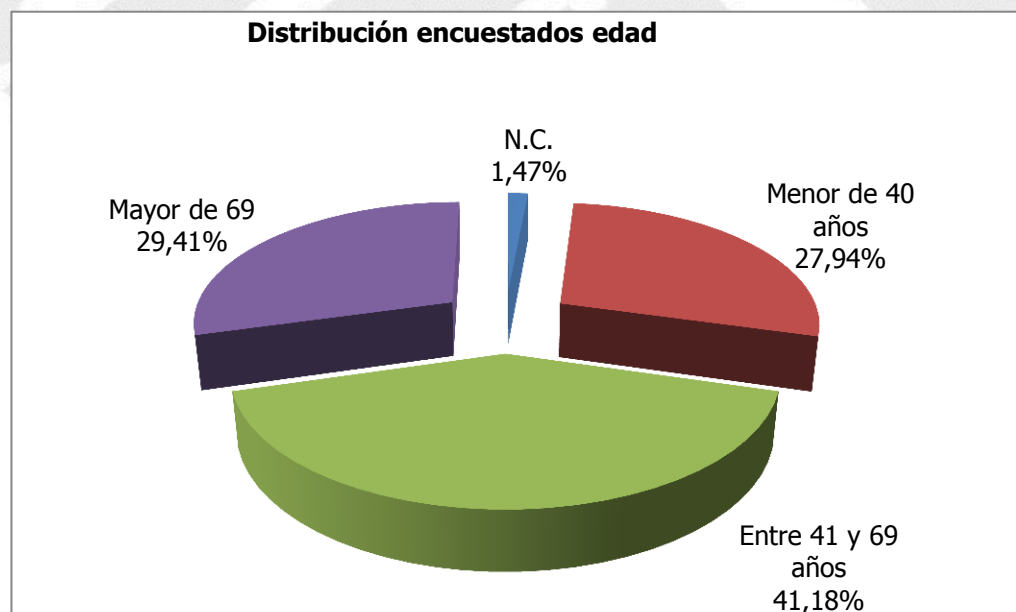
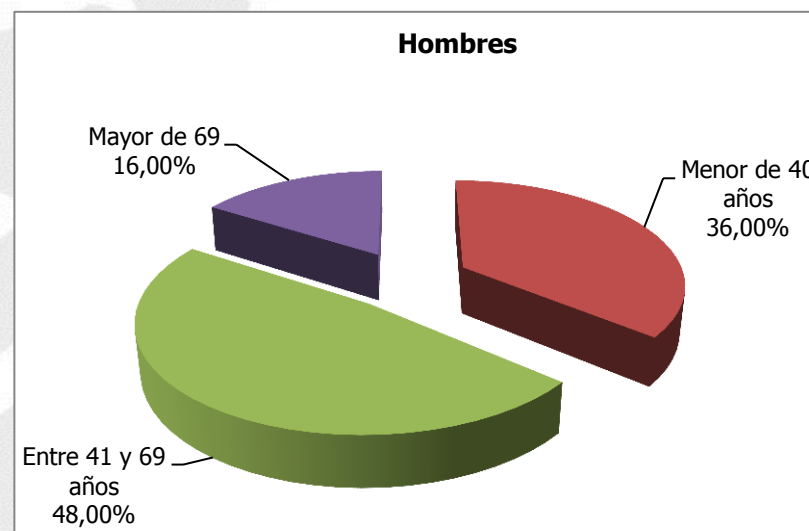
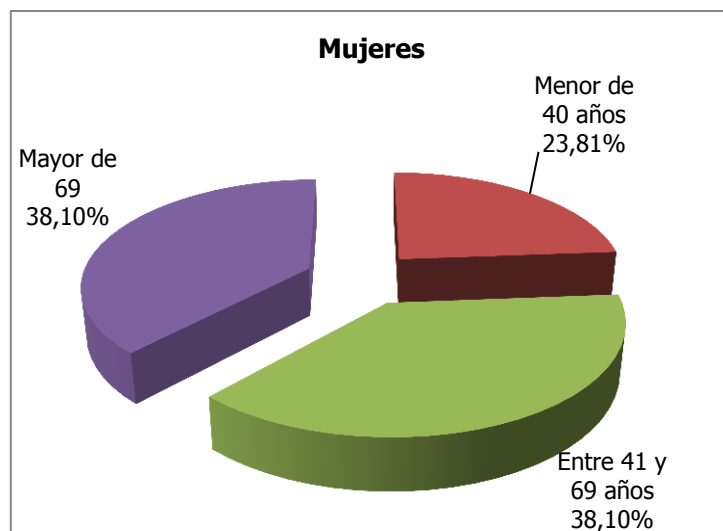
010



010

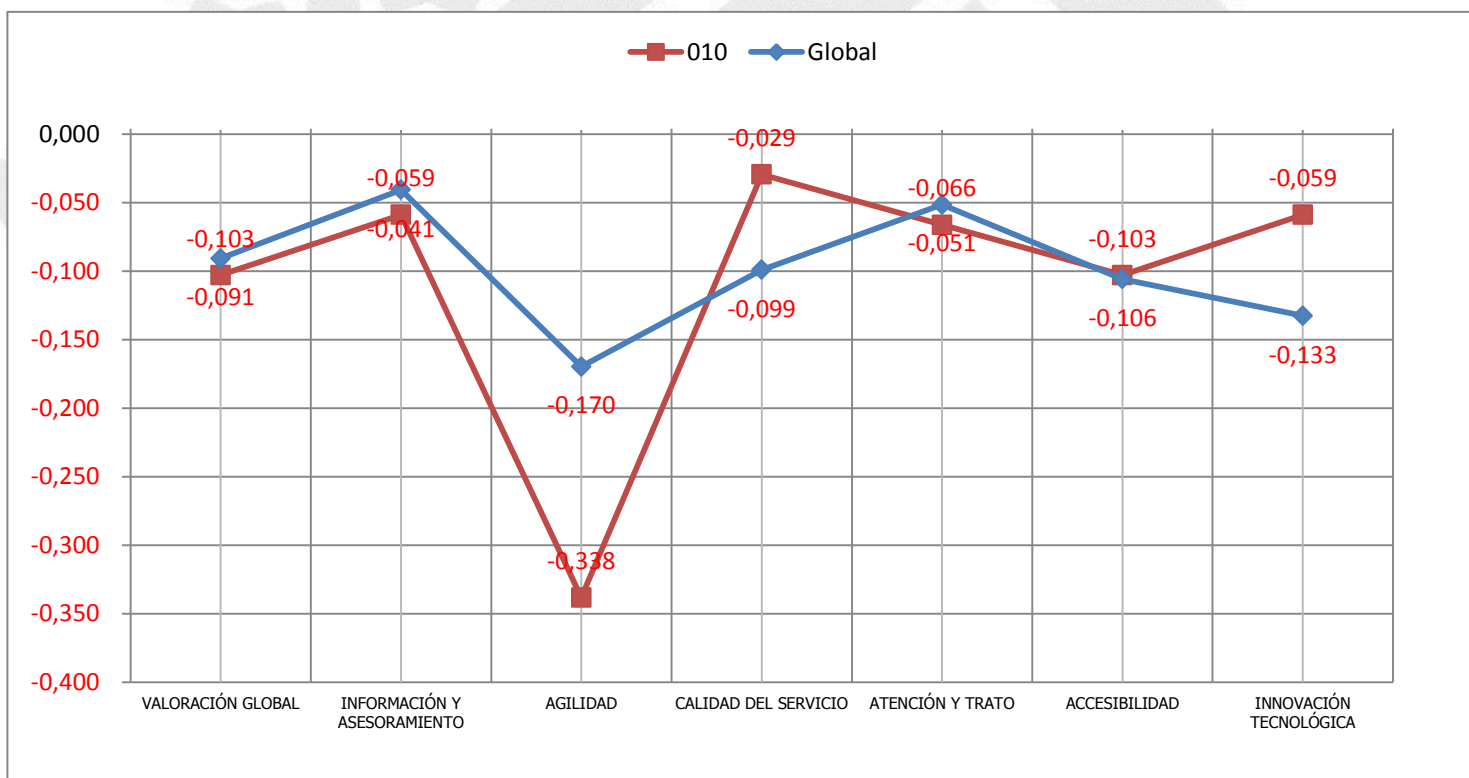
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.			1		1
Menor de 40 años	9	10			19
Entre 41 y 69 años	12	16			28
Mayor de 69	4	16			20
	25	42	1		68





010

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,103	-0,091	13,458%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	-0,059	-0,041	44,657%
AGILIDAD	-0,338	-0,170	99,324%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,029	-0,099	-70,315%
ATENCIÓN Y TRATO	-0,066	-0,051	28,632%
ACCESIBILIDAD	-0,103	-0,106	-2,728%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	-0,059	-0,133	-55,629%



010

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,76	4,87	-0,10	9,53	68
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,90	4,96	-0,06	9,79	68
EL TIEMPO DE ESPERA	4,54	4,88	-0,34	9,09	68
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	4,87	4,90	-0,03	9,74	68
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,87	4,91	-0,04	9,74	68
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,82	4,91	-0,09	9,65	68
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,65	4,75	-0,10	9,29	68
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS	4,71	4,76	-0,06	9,41	68
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

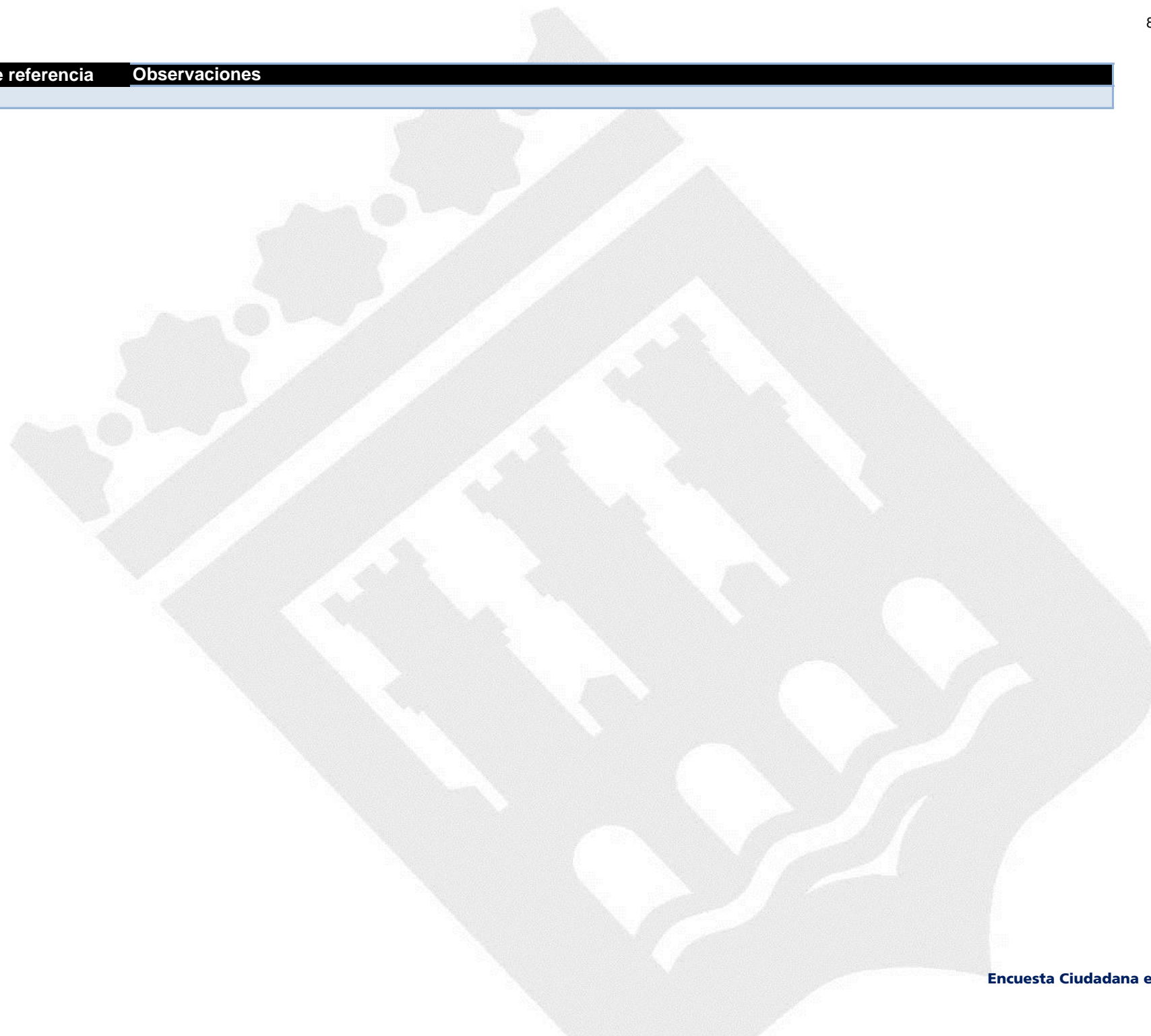
EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

010

Factor de referencia	Observaciones



Título del gráfico

DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

ARCHIVO

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****ARCHIVO**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	4,50	4,50	5,00	5,00	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
ARCHIVO	4,83	4,83	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
ARCHIVO	4,50	3,83	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	3
ARCHIVO	5,00	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
ARCHIVO	4,67	4,50	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00			2	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	4,50	4,17	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,50	3,50	4,00	3,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	4,33	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	3,00	5,00			2	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
ARCHIVO	3,50	5,00		5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	4,67	4,17	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,50	4,00	4,00			1	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
ARCHIVO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

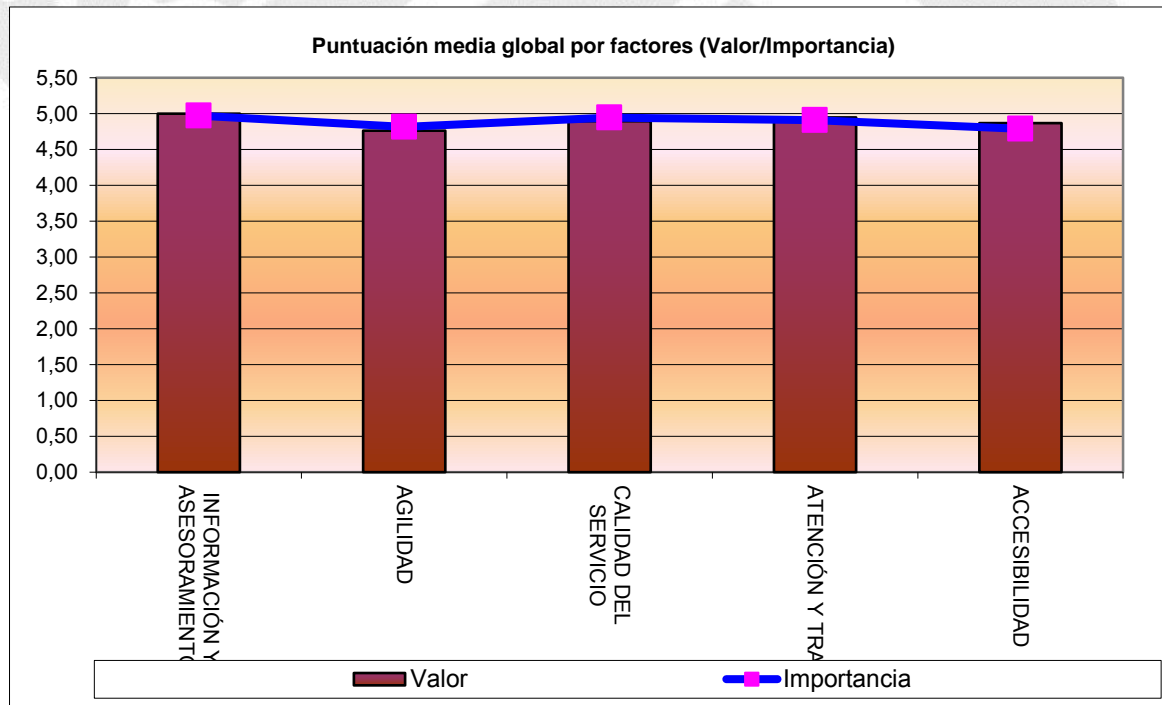
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

ARCHIVO

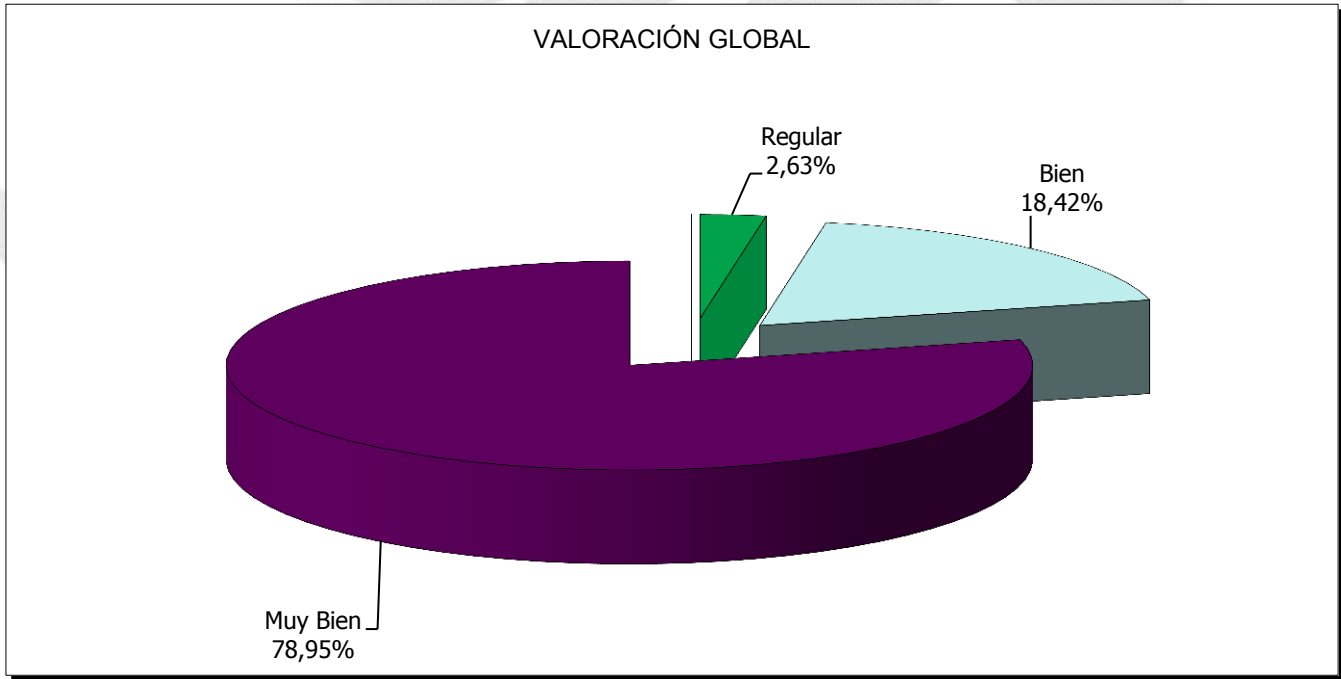
Ejercicio	2019		
Servicio	ARCHIVO		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,76	Importancia media	9,78
Total Encuestas	38		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,88	4,89	5,00	5,00	5,00	5,00	0,29	0,28	0,13	0,18	0,09	0,08	-0,01
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	4,97	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,16	0,00	0,05	0,00	0,03	0,03
AGILIDAD	4,76	4,82	5,00	5,00	5,00	5,00	0,63	0,63	0,63	0,32	0,40	0,32	-0,05
CALIDAD DEL SERVICIO	4,89	4,95	5,00	5,00	5,00	5,00	0,39	0,23	0,19	0,10	0,15	0,05	-0,05
ATENCIÓN Y TRATO	4,95	4,91	5,00	5,00	5,00	5,00	0,19	0,30	0,10	0,16	0,04	0,09	0,04
ACCESIBILIDAD	4,87	4,79	5,00	5,00	5,00	5,00	0,41	0,66	0,24	0,38	0,17	0,44	0,08
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA													



ARCHIVO

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	0,00%	2,63%	18,42%	78,95%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AGILIDAD	0,00%	2,63%	2,63%	10,53%	84,21%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00%	0,00%	2,63%	5,26%	92,11%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	0,00%	0,00%	2,78%	97,22%
ACCESIBILIDAD	0,00%	0,00%	2,63%	7,89%	89,47%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA					

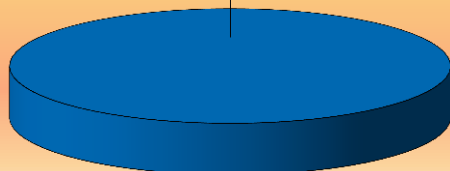


Ciudadanos	Muy Bien	Bien	Total	
SATISFECHOS	78,95%	18,42%	97,37%	
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	2,63%	0,00%	0,00%	0,00%

ARCHIVO

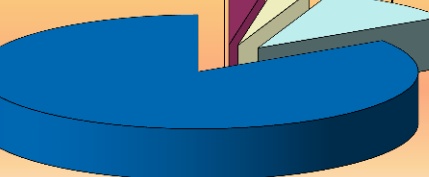
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

Muy Bien
100,00%



AGILIDAD

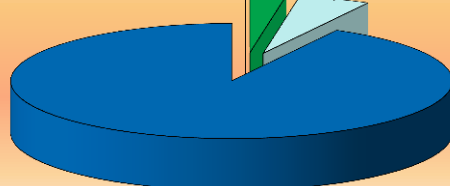
Mal 2,63%
Regular 2,63%
Bien 10,53%



Muy Bien
84,21%

CALIDAD DEL SERVICIO

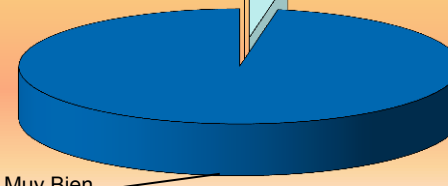
Regular 2,63%
Bien 5,26%



Muy Bien
92,11%

ATENCIÓN Y TRATO

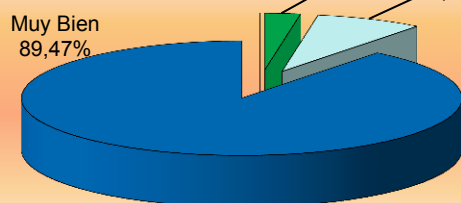
Bien 2,78%



Muy Bien
97,22%

ACCESIBILIDAD

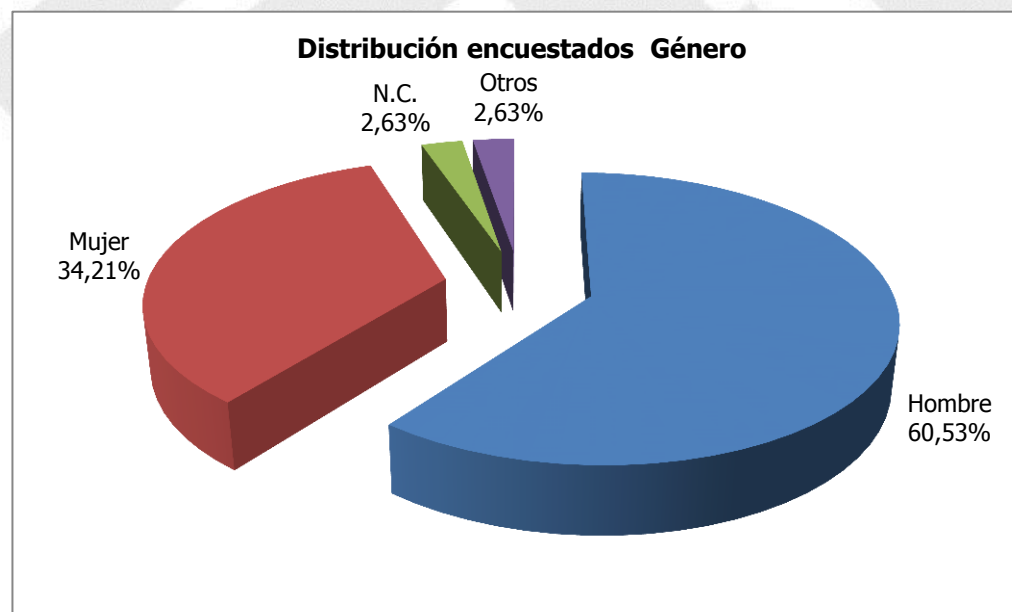
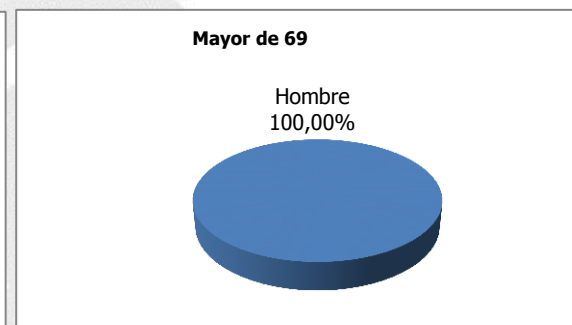
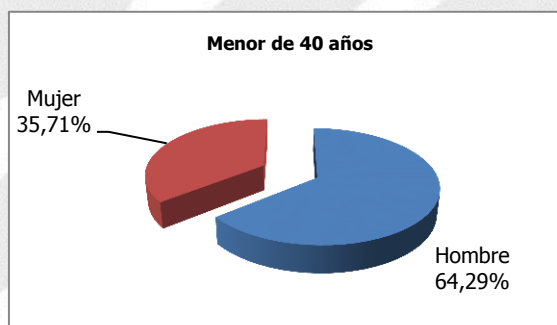
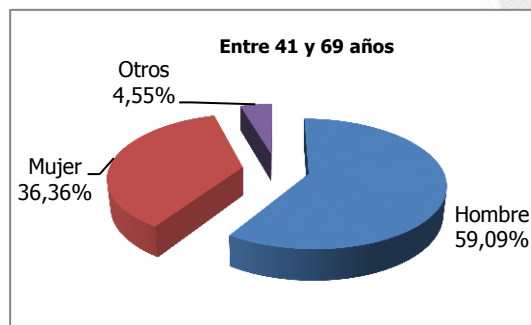
Regular 2,63%
Bien 7,89%

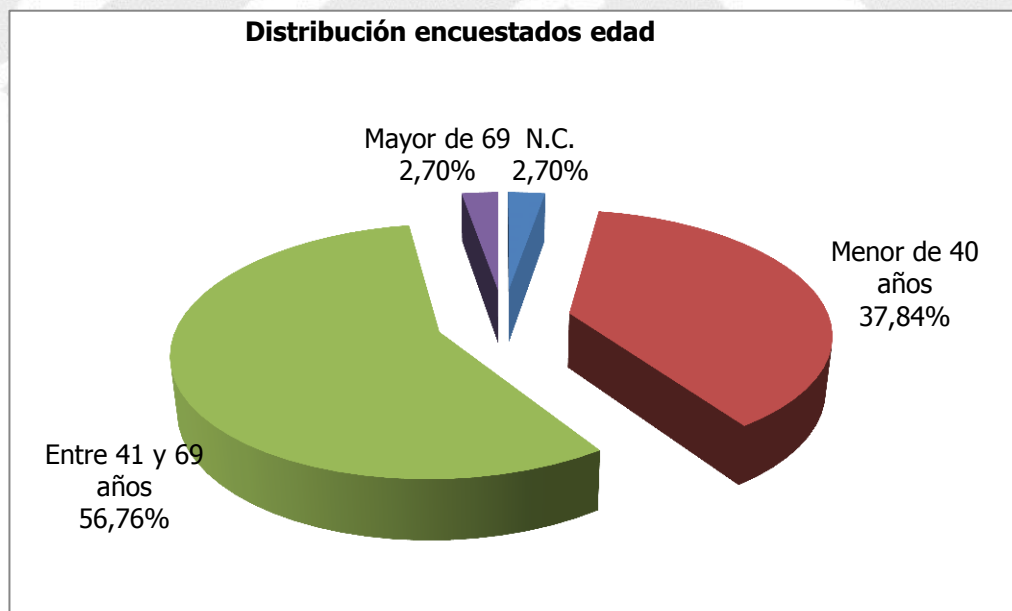
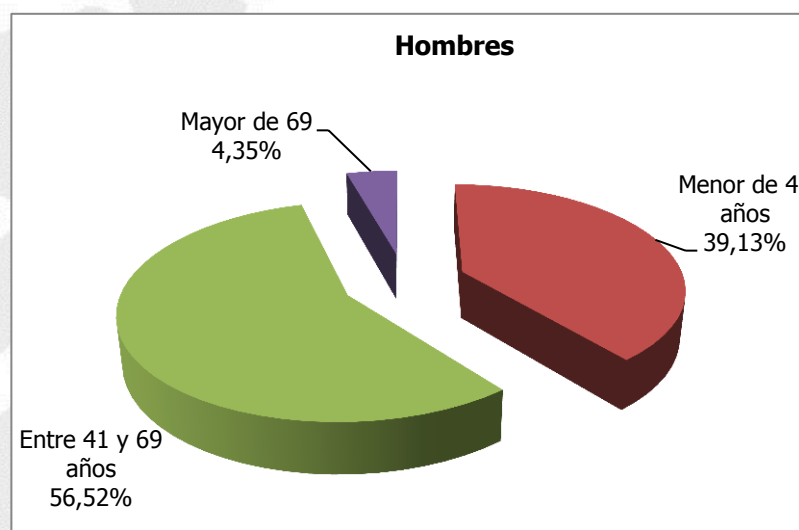
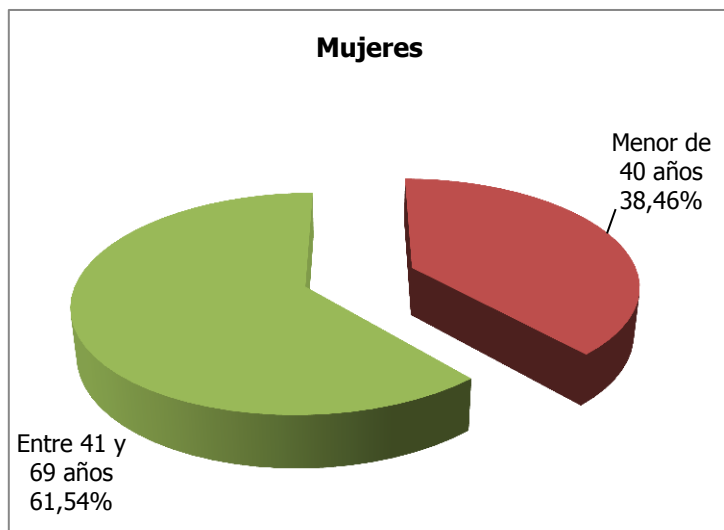


Muy Bien
89,47%

ARCHIVO

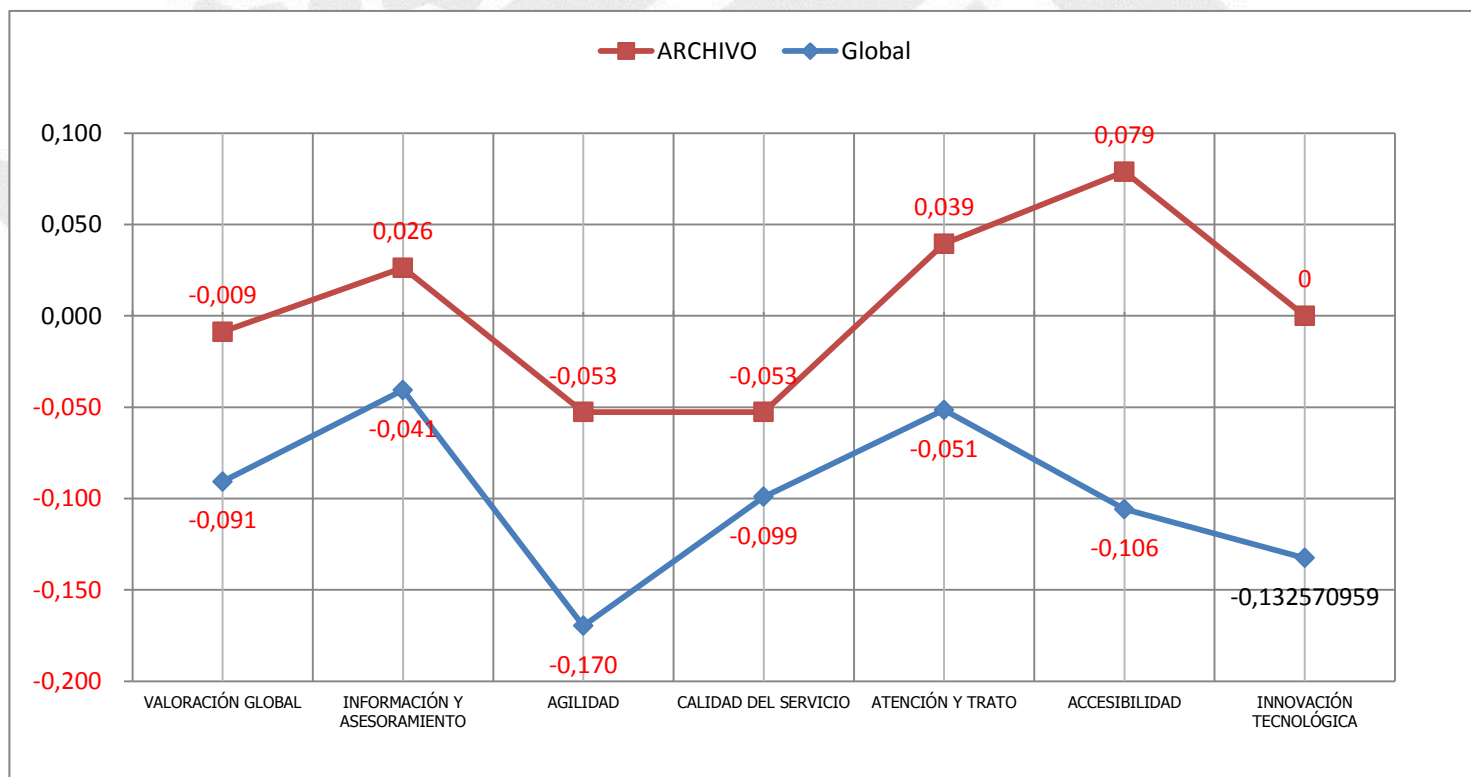
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.			1		1
Menor de 40 años	9	5			14
Entre 41 y 69 años	13	8		1	21
Mayor de 69	1				1
	23	13	1	1	38





ARCHIVO

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,009	-0,091	-90,429%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,026	-0,041	-164,715%
AGILIDAD	-0,053	-0,170	-68,984%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,053	-0,099	-46,880%
ATENCIÓN Y TRATO	0,039	-0,051	-176,728%
ACCESIBILIDAD	0,079	-0,106	-174,600%



ARCHIVO

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,88	4,89	-0,01	9,76	38
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	5,00	4,97	0,03	10,00	37
EL TIEMPO DE ESPERA	4,76	4,82	-0,05	9,53	38
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	4,89	4,95	-0,05	9,79	38
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,97	4,95	0,03	9,95	38
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,92	4,87	0,05	9,84	38
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,87	4,79	0,08	9,74	38
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

ARCHIVO

Factor de referencia	Observaciones
AGILIDAD	¿Es realmente necesario solicitar cita previa?
CALIDAD DEL SERVICIO	Cuando se hacen fotocopias hay que esperar en el punto de información para pagar y es muy incómodo para tener que abonar 0,25 Euros
CALIDAD DEL SERVICIO	Siempre nos gusta de hoy para hoy, pero entiendo que no es posible y tampoco es tanto lo que hay que esperar para la cita

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,00	4,67	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	4,67	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,33	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	3,00	4,00	4,50	4,50	4,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,33	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00			1	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,50	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,67	4,67	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,67	3,83	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,50	4,50	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,50	4,50	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,50	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	5,00	4,00			3	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,33	4,50	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,50	4,00	4,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,33	4,67	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	5,00	4,00	5,00			2	1
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

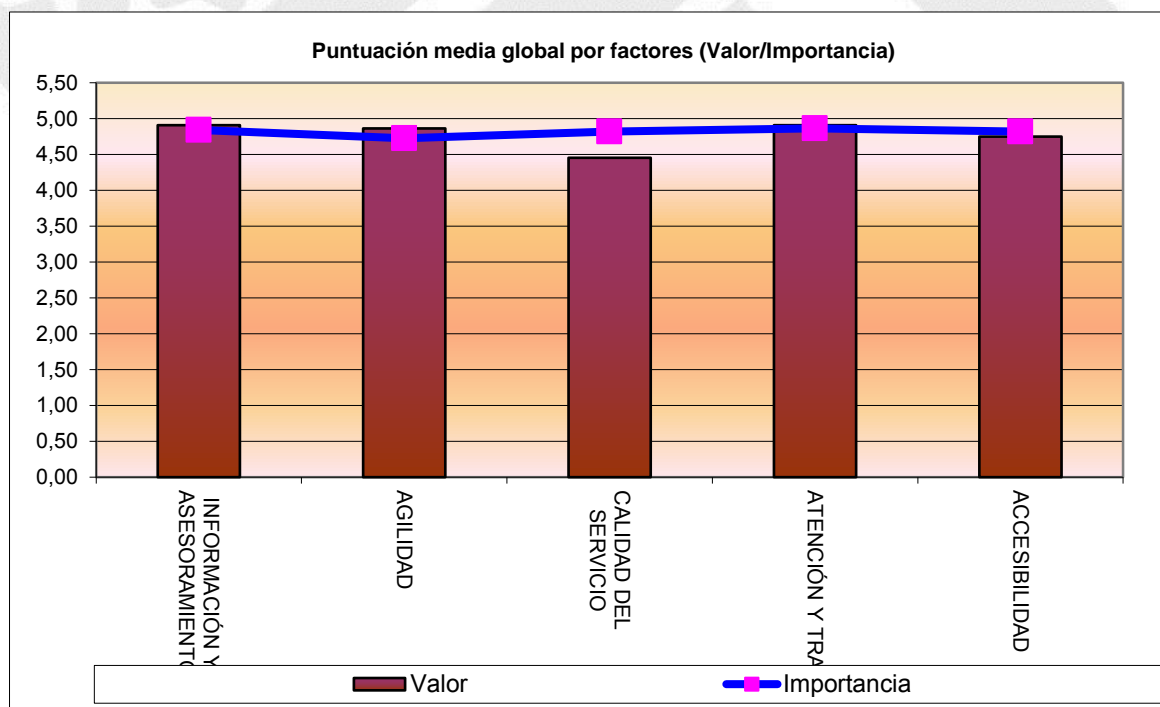
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA

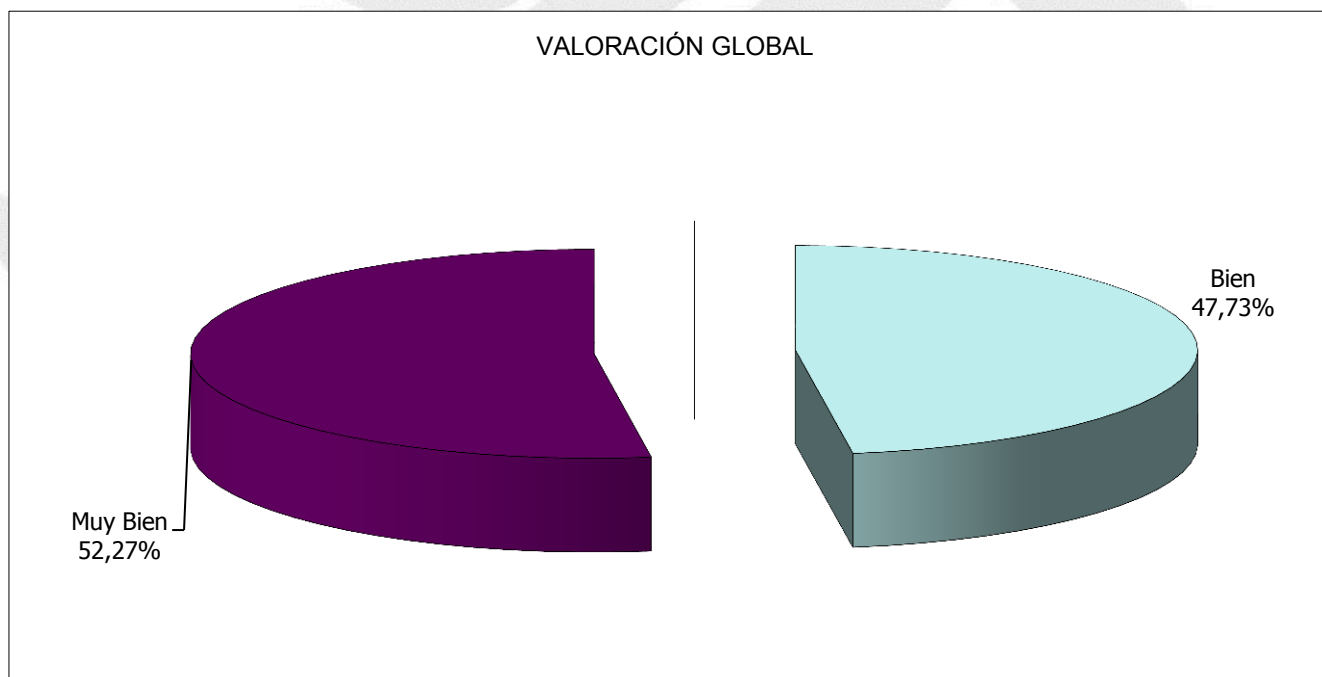
Ejercicio	2019		
Servicio	BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,60	Importancia media	9,64
Total Encuestas	44		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,80	4,82	5,00	5,00	5,00	5,00	0,27	0,34	0,22	0,25	0,07	0,12	-0,02
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,91	4,84	5,00	5,00	5,00	5,00	0,29	0,37	0,17	0,27	0,08	0,14	0,07
AGILIDAD	4,86	4,73	5,00	5,00	5,00	5,00	0,35	0,35	0,35	0,45	0,12	0,44	0,14
CALIDAD DEL SERVICIO	4,45	4,82	5,00	5,00	5,00	5,00	0,66	0,39	0,60	0,30	0,44	0,15	-0,36
ATENCIÓN Y TRATO	4,91	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	0,22	0,31	0,15	0,22	0,05	0,10	0,05
ACCESIBILIDAD	4,75	4,82	5,00	5,00	5,00	5,00	0,49	0,45	0,39	0,31	0,24	0,20	-0,07

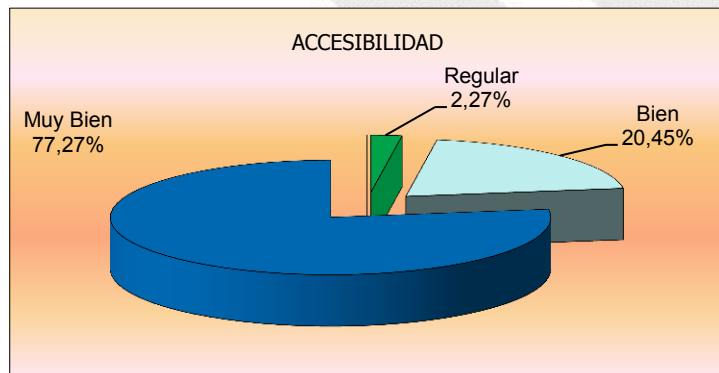
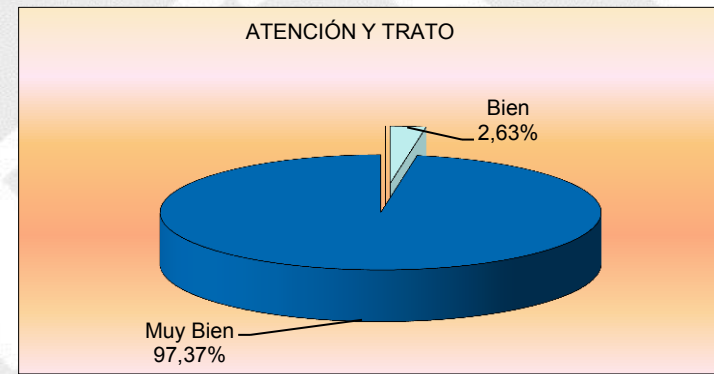
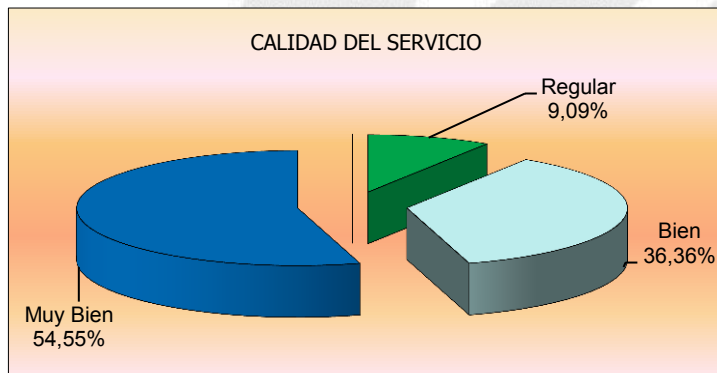
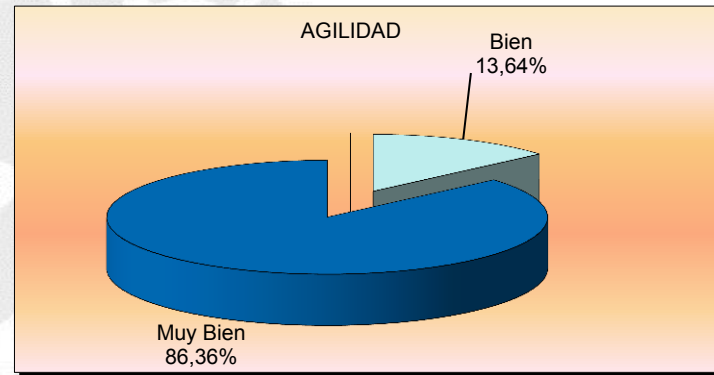
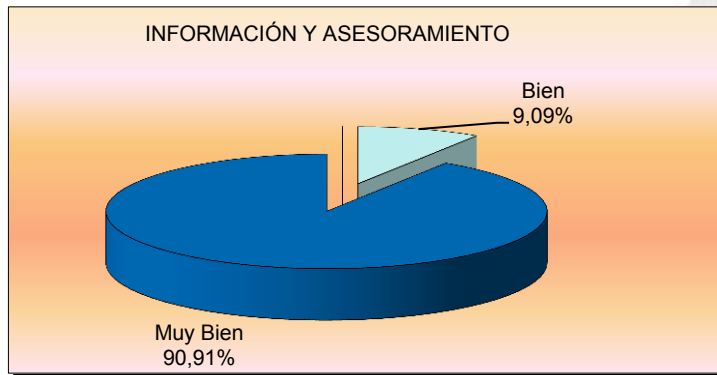


BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	0,00%	0,00%	47,73%	52,27%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%	90,91%
AGILIDAD	0,00%	0,00%	0,00%	13,64%	86,36%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00%	0,00%	9,09%	36,36%	54,55%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	0,00%	0,00%	2,63%	97,37%
ACCESIBILIDAD	0,00%	0,00%	2,27%	20,45%	77,27%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA					

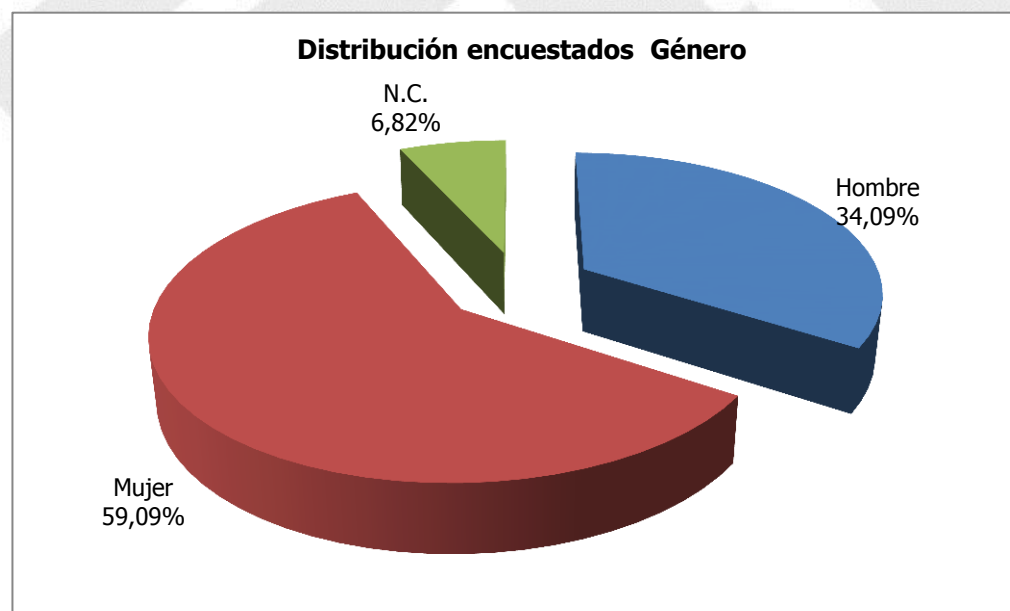
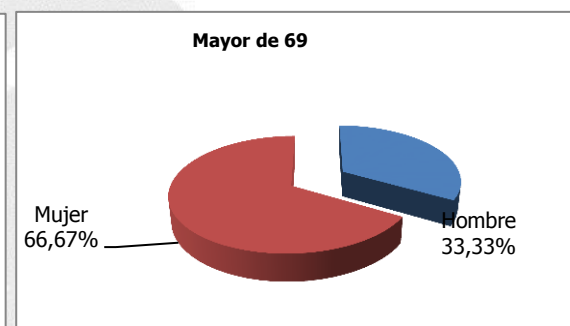
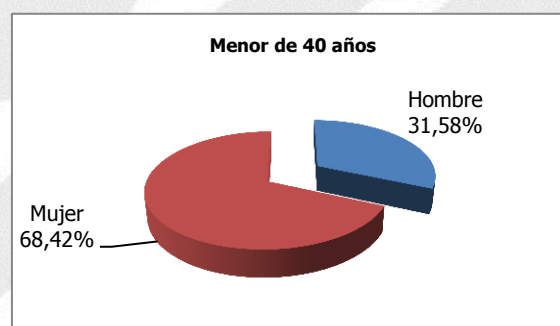
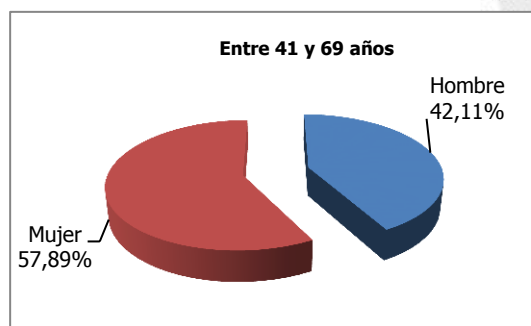


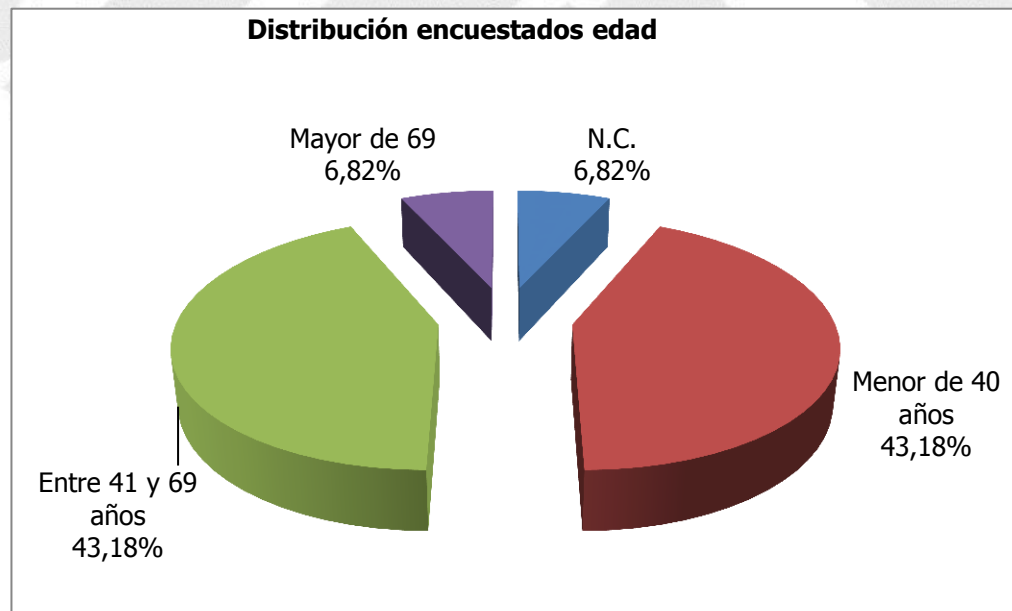
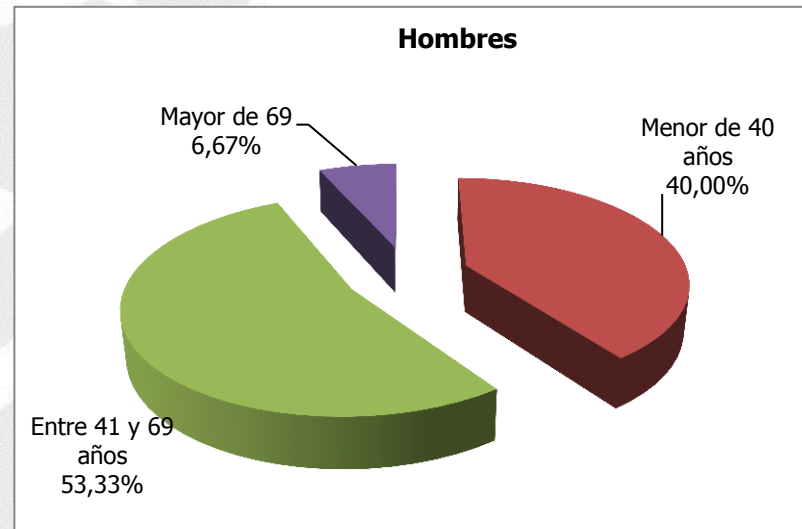
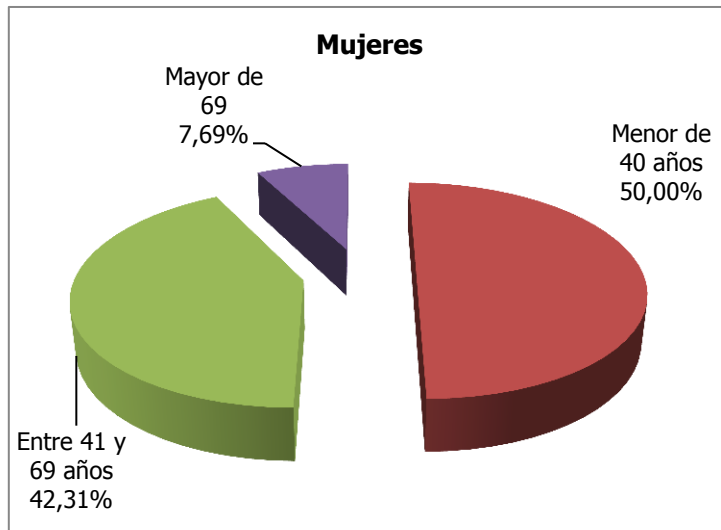
Ciudadanos		Muy Bien	Bien	Total
SATISFECHOS		52,27%	47,73%	100,00%
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA

BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA

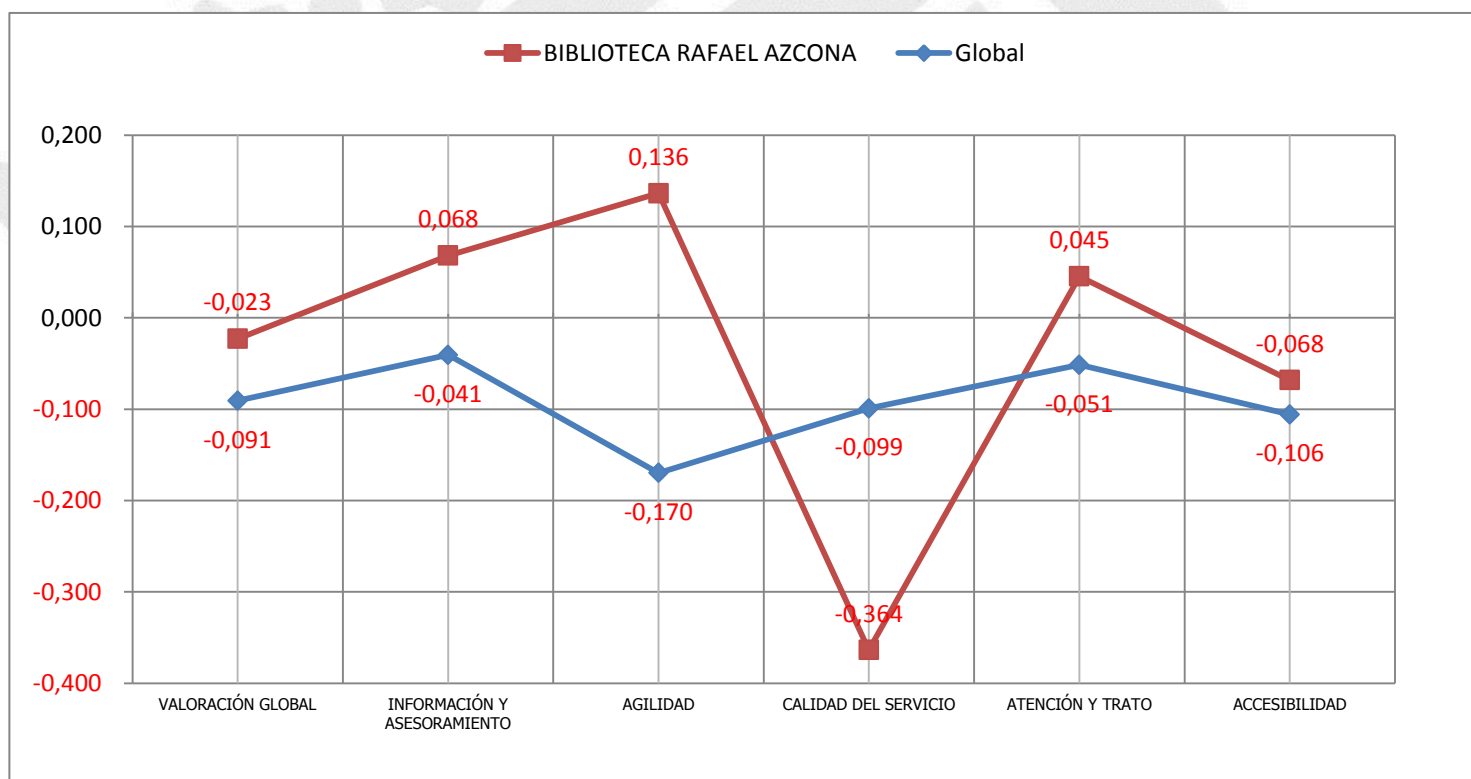
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.			3		3
Menor de 40 años	6	13			19
Entre 41 y 69 años	8	11			19
Mayor de 69	1	2			3
	15	26	3		44





BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,023	-0,091	-74,867%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,068	-0,041	-267,671%
AGILIDAD	0,136	-0,170	-180,360%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,364	-0,099	267,012%
ATENCIÓN Y TRATO	0,045	-0,051	-188,354%
ACCESIBILIDAD	-0,068	-0,106	-35,573%



BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,80	4,82	-0,02	9,60	44
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,91	4,84	0,07	9,82	44
EL TIEMPO DE ESPERA					0
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS	4,86	4,73	0,14	9,73	44
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA					0
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA	4,45	4,82	-0,36	8,91	44
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,93	4,86	0,07	9,86	44
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,89	4,86	0,02	9,77	44
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,75	4,82	-0,07	9,50	44
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

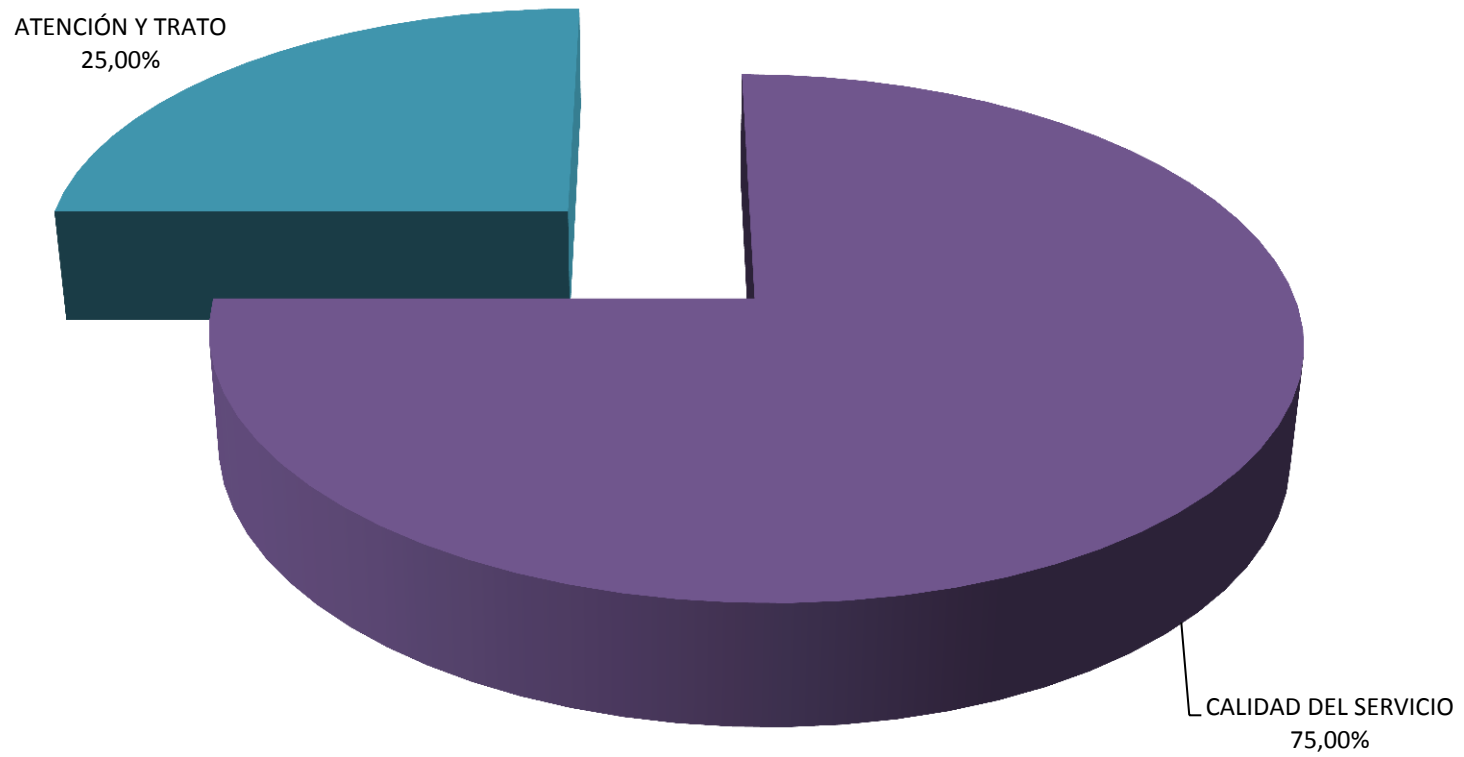
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA

Factor de referencia	Observaciones
ATENCIÓN Y TRATO	Cualquier duda o ayuda que he necesitado han sabido atenderme y resolverlo. Lo único que pediría es ampliación de horario, que por las tares cerrara más tarde de las 8 y apertura en verano por las tardes
ATENCIÓN Y TRATO	Cuando te atienden con una sonrisa todo es más fácil
ATENCIÓN Y TRATO	He sido muy bien tratada e informada
ATENCIÓN Y TRATO	La chica es muy simpática y amable
CALIDAD DEL SERVICIO	Algunas veces los usuarios son un poco ruidosos. Colocar una máquina de café y una expendedora de agua.
CALIDAD DEL SERVICIO	Con los cambios de horario y poner más horas a las que trabajan aquí- Me parece necesario aumentar las personas que trabajan aquí.
CALIDAD DEL SERVICIO	-Es la mejor Biblioteca que conozco (Soy estudiante de la Universidad) Quizás abrir a las 9:30 sería lo único que cambiaría hoy por hoy.
CALIDAD DEL SERVICIO	Estoy muy contenta con el trato recibido
CALIDAD DEL SERVICIO	Estoy muy satisfecha con las ofertas y la nueva dirección dela Biblioteca.
CALIDAD DEL SERVICIO	Horario continuo
CALIDAD DEL SERVICIO	Que pongan máquinas de vending
CALIDAD DEL SERVICIO	Que pudiesen extender el servicio del ordenado algo más de una hora si fuere posible.
CALIDAD DEL SERVICIO	Se podría ampliar el horario como Biblioteca Pública por ejemplo hasta las 21:00
CALIDAD DEL SERVICIO	Sería deseable u horario de apertura más amplio a partir de las 8 o 9 horas por ejemplo. Por lo demás la Biblioteca y su personal funcionan de maravilla
CALIDAD DEL SERVICIO	Sugiero ventilar más ya que los espacios de lectura y estudio se notan cargados. Quizás se pudiera poner un medidor de CO2 que avise cuando se supe
CALIDAD DEL SERVICIO	Una ampliación de horario sería ideal, por lo demás es una Biblioteca en condiciones óptimas.

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

CASA DE LAS CIENCIAS

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****CASA DE LAS CIENCIAS**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	Sexo
CASA DE LAS CIENCIAS	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CASA DE LAS CIENCIAS	4,50	4,75	4,00	5,00			4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00			2	2
CASA DE LAS CIENCIAS	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CASA DE LAS CIENCIAS	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
CASA DE LAS CIENCIAS	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CASA DE LAS CIENCIAS	4,75	5,00	4,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CASA DE LAS CIENCIAS	3,50	4,25	5,00	5,00			3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	5,00			3	1
CASA DE LAS CIENCIAS	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
CASA DE LAS CIENCIAS	4,00	5,00	4,00	5,00			4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00			2	2
CASA DE LAS CIENCIAS	4,00	4,25	5,00	4,00			4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00			2	2
CASA DE LAS CIENCIAS	4,00	4,00	4,00	4,00			4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00			2	2
CASA DE LAS CIENCIAS	4,25	4,50	4,00	4,00			5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00			1	2
CASA DE LAS CIENCIAS	2,50	5,00	3,00	5,00			3,00	5,00	3,00	5,00	1,00	5,00			2	1
CASA DE LAS CIENCIAS	4,00	5,00	4,00	5,00			5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00			2	1
CASA DE LAS CIENCIAS	4,00	4,00	4,00	4,00			4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00			2	1

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

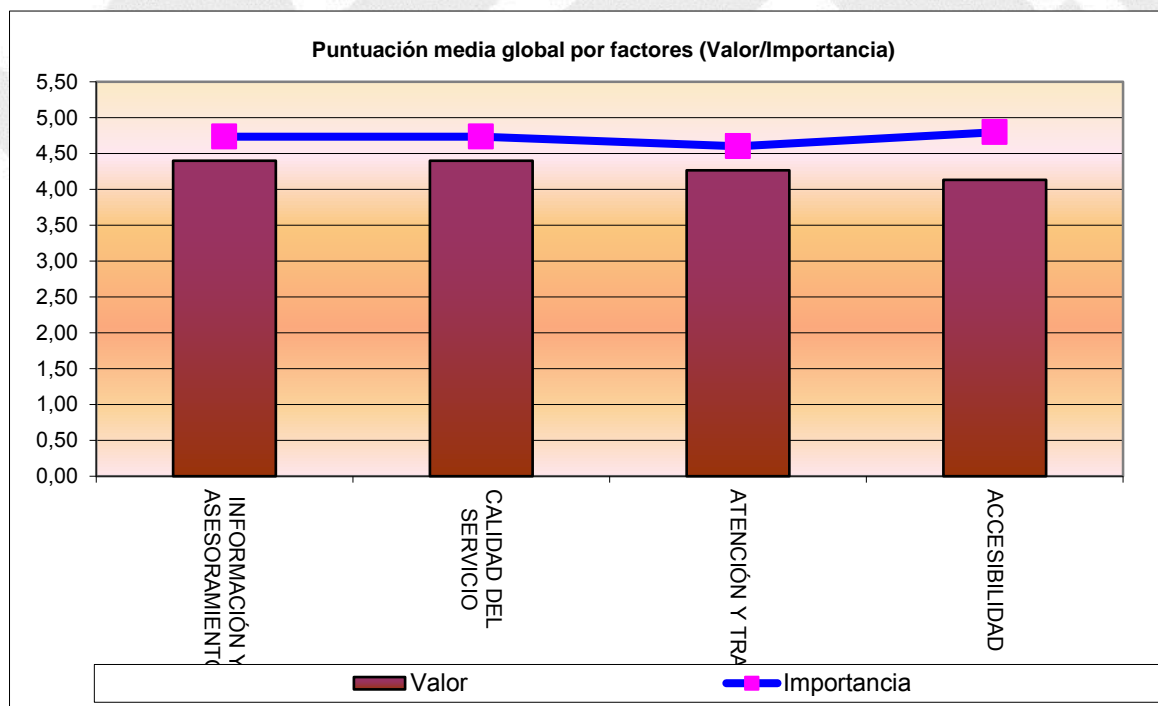
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

CASA DE LAS CIENCIAS

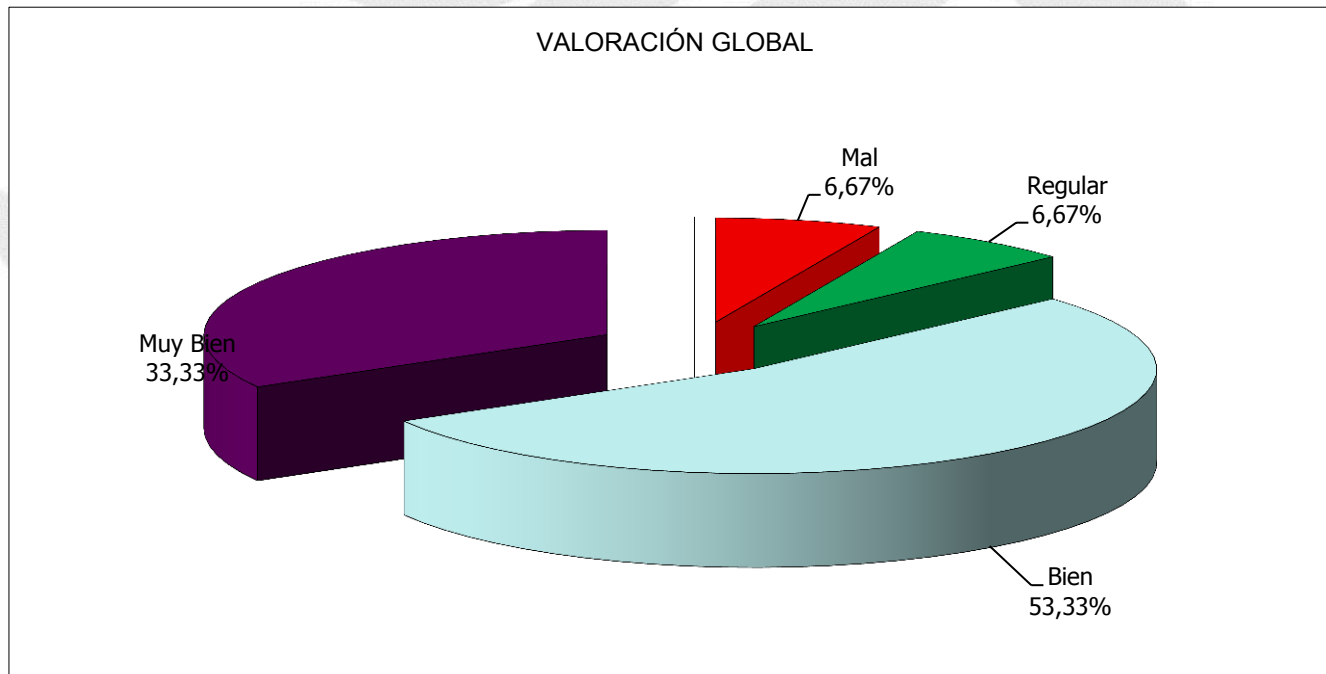
Ejercicio	2019		
Servicio	CASA DE LAS CIENCIAS		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	8,60	Importancia media	9,43
Total Encuestas	15		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,30	4,72	4,25	5,00	5,00	5,00	0,71	0,40	0,52	0,34	0,50	0,16	-0,42
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,40	4,73	4,00	5,00	5,00	5,00	0,63	0,46	0,56	0,39	0,40	0,21	-0,33
CALIDAD DEL SERVICIO	4,40	4,73	5,00	5,00	5,00	5,00	0,74	0,59	0,64	0,43	0,54	0,35	-0,33
ATENCIÓN Y TRATO	4,27	4,60	4,00	5,00	5,00	5,00	0,80	0,63	0,68	0,53	0,64	0,40	-0,33
ACCESIBILIDAD	4,13	4,80	4,00	5,00	5,00	5,00	1,19	0,41	0,81	0,32	1,41	0,17	-0,67



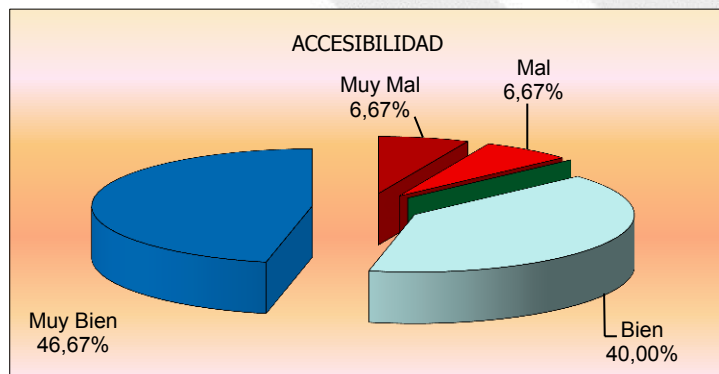
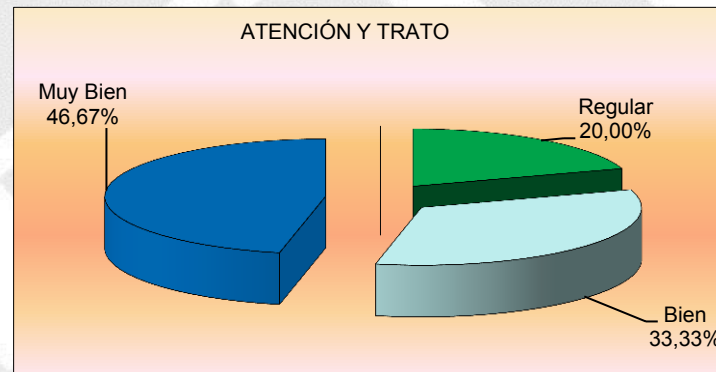
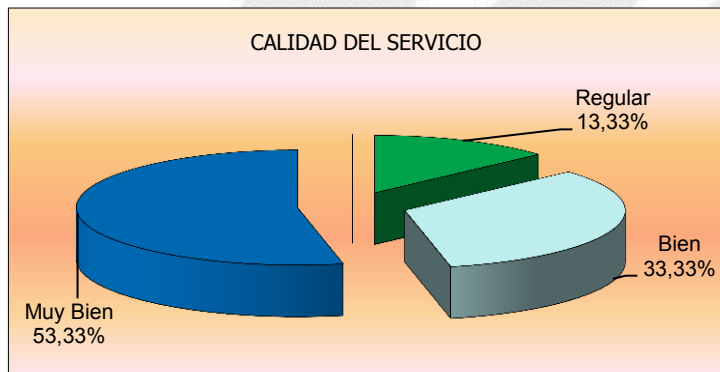
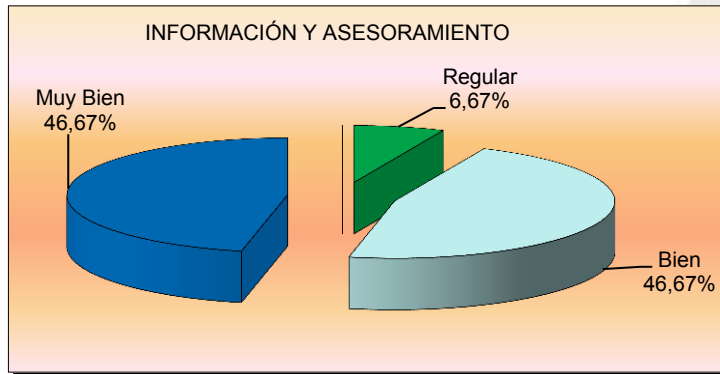
CASA DE LAS CIENCIAS

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	6,67%	6,67%	53,33%	33,33%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS	0,00%	0,00%	6,67%	46,67%	46,67%
AGILIDAD	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00%	0,00%	13,33%	33,33%	53,33%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	0,00%	20,00%	33,33%	46,67%
ACCESIBILIDAD	6,67%	6,67%	0,00%	40,00%	46,67%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA					



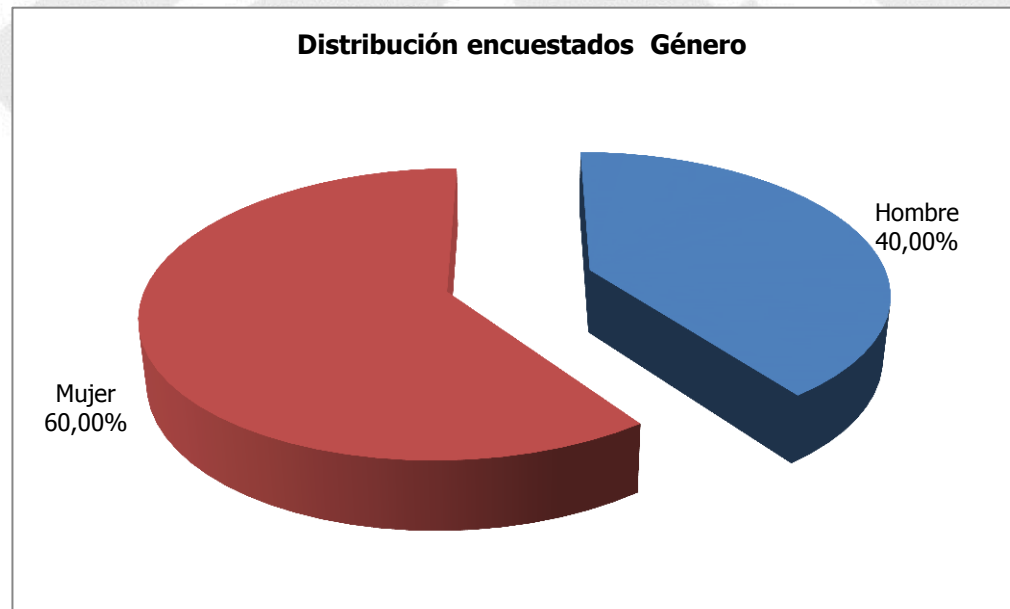
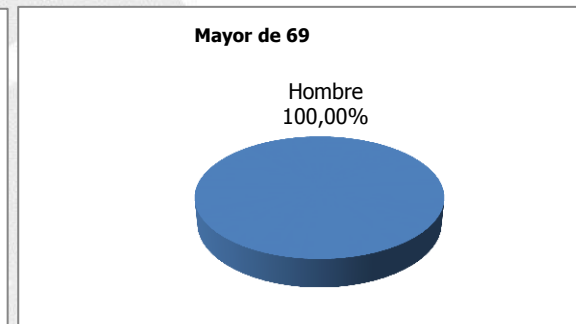
Ciudadanos		Muy Bien	Bien	Total
SATISFECHOS		33,33%	53,33%	86,67%
	Regular			
INSATISFECHOS	6,67%	0,00%	6,67%	6,67%

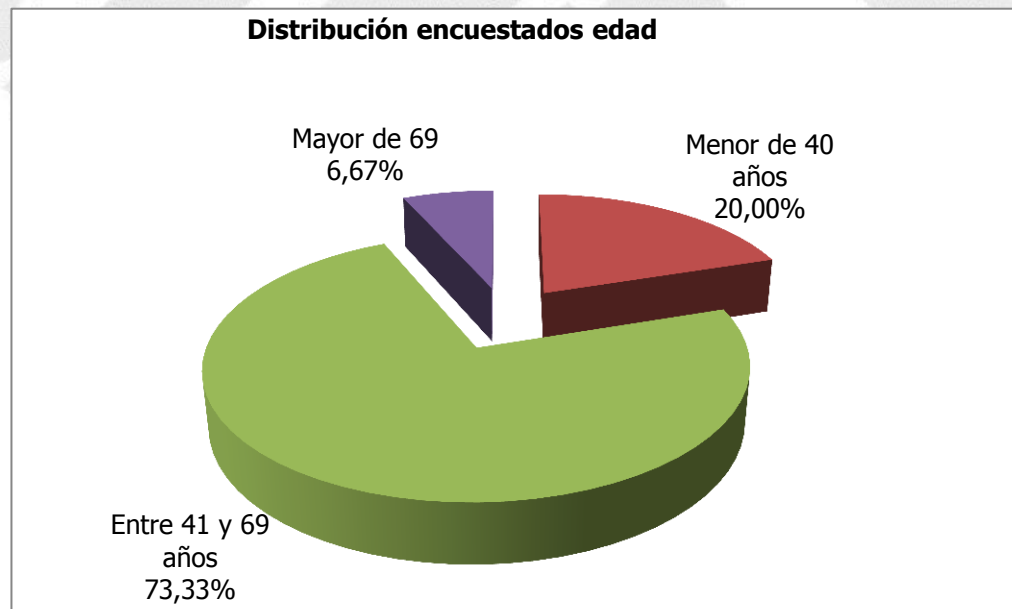
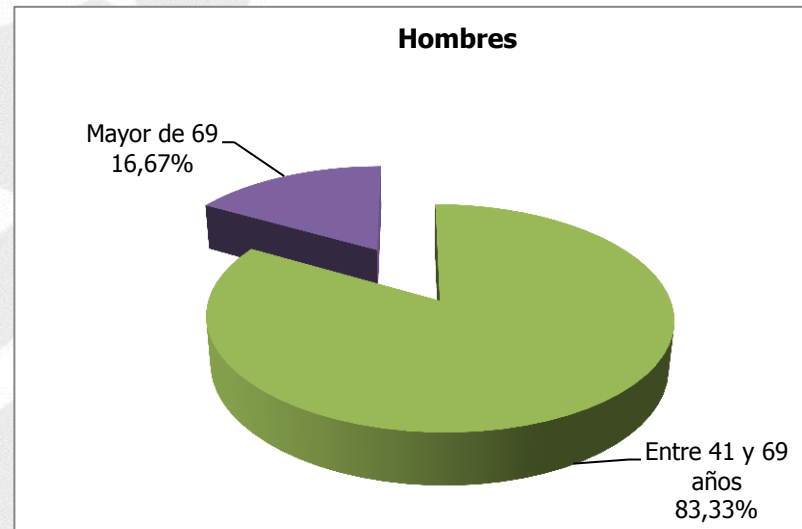
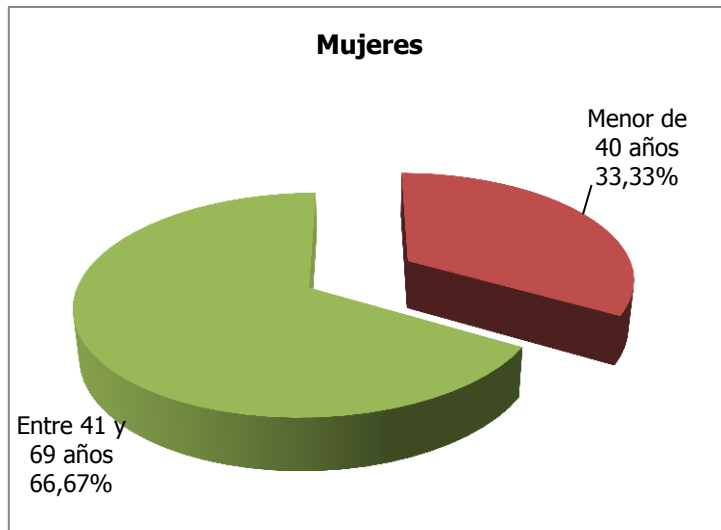
CASA DE LAS CIENCIAS



CASA DE LAS CIENCIAS

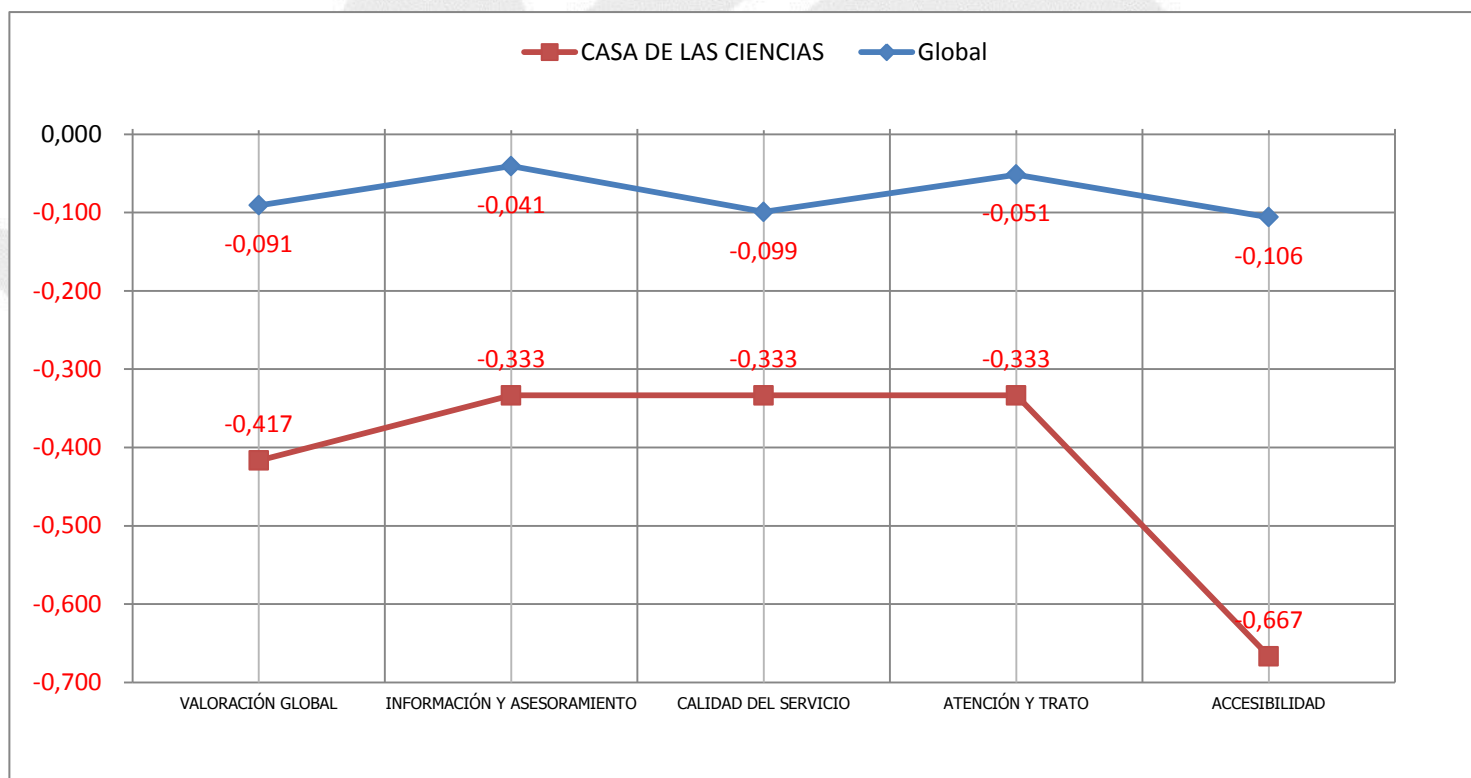
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.					
Menor de 40 años		3			3
Entre 41 y 69 años	5	6			11
Mayor de 69	1				1
	6	9			15





CASA DE LAS CIENCIAS

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,417	-0,091	359,234%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	-0,333	-0,041	719,723%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,333	-0,099	236,428%
ATENCIÓN Y TRATO	-0,333	-0,051	547,926%
ACCESIBILIDAD	-0,667	-0,106	529,952%



CASA DE LAS CIENCIAS

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,30	4,72	-0,42	8,60	15
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,40	4,73	-0,33	8,80	15
EL TIEMPO DE ESPERA					0
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA					0
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO	4,40	4,73	-0,33	8,80	15
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE					0
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE					0
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,13	4,80	-0,67	8,27	15
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

CASA DE LAS CIENCIAS

Factor de referencia	Observaciones
ATENCIÓN Y TRATO	Echo de menos una máquina expendedora con algún refresco
ATENCIÓN Y TRATO	Todos los trabajadores son muy atentos y profesionales
CALIDAD DEL SERVICIO	Es necesaria una expendedora de gaa, refrescos y café
CALIDAD DEL SERVICIO	La verdad, agradecer el servicios. El que existe ya es muy bueno. La gratuidad acerca a la universalidad de I CULTURA, DE LAS CIECIAS EN ESTE ES
CALIDAD DEL SERVICIO	Máquina expendedora de bebidas
CALIDAD DEL SERVICIO	Máquina expendedora. Para problemas médicos como diabetes o lipotimias.
CALIDAD DEL SERVICIO	Me gustaría una máquina expendedora de bebidas. Los carritos se deberían dejar entrar en salas
CALIDAD DEL SERVICIO	Muchísimas gracias por este increíble espacio. A ustedes también
CALIDAD DEL SERVICIO	Podían colocar una máquina expendedora de café y refrescos
CALIDAD DEL SERVICIO	Poner más una maqueta con los ordenadores. Computación de datos
CALIDAD DEL SERVICIO	Que coloquen un máquina expendedora de bebidas

Título del gráfico

ATENCIÓN Y TRATO
18,18%



CALIDAD DEL SERVICIO
81,82%

DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

CEMENTERIOS

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****CEMENTERIOS**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	Sexo
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	4,50	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			3	1
CEMENTERIOS	4,33	4,67	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	3,00			3	1
CEMENTERIOS	4,33	4,83	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00			2	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CEMENTERIOS	4,50	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CEMENTERIOS	4,50	4,67	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	3,17	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,50	5,00	3,00	5,00			3	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
CEMENTERIOS	4,83	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	3,67	4,50	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00			2	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
CEMENTERIOS	4,33	4,83	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00			2	2
CEMENTERIOS	4,33	4,67	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	3,00			2	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
CEMENTERIOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

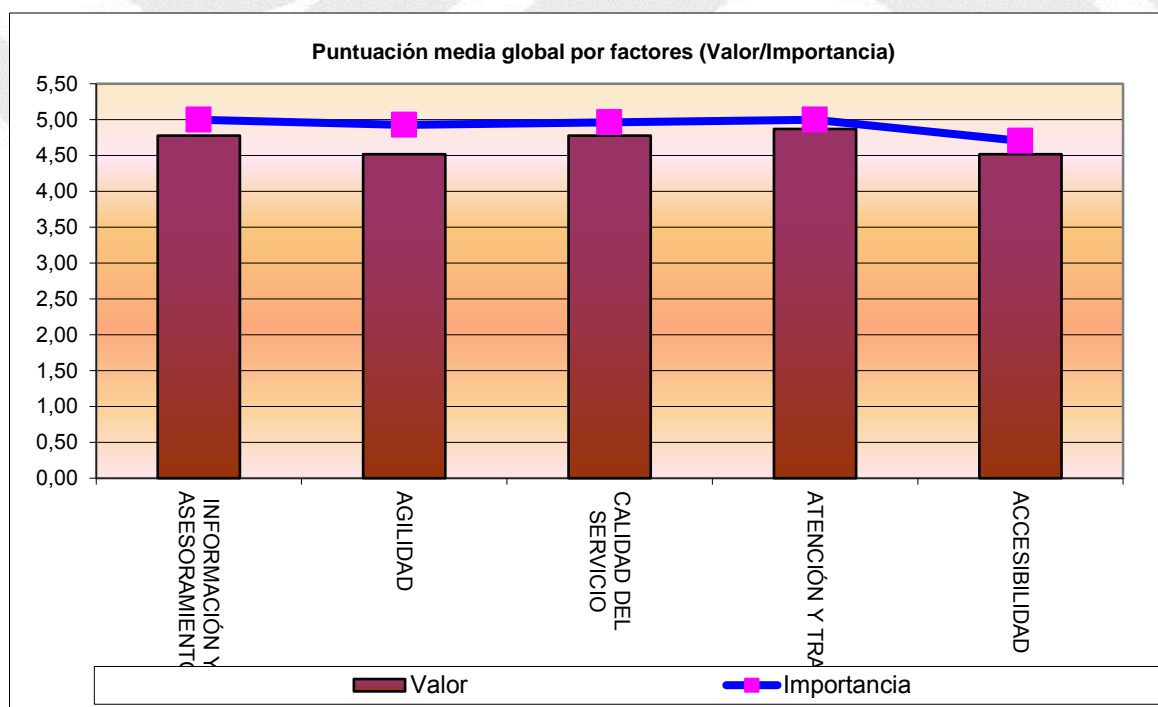
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

CEMENTERIOS

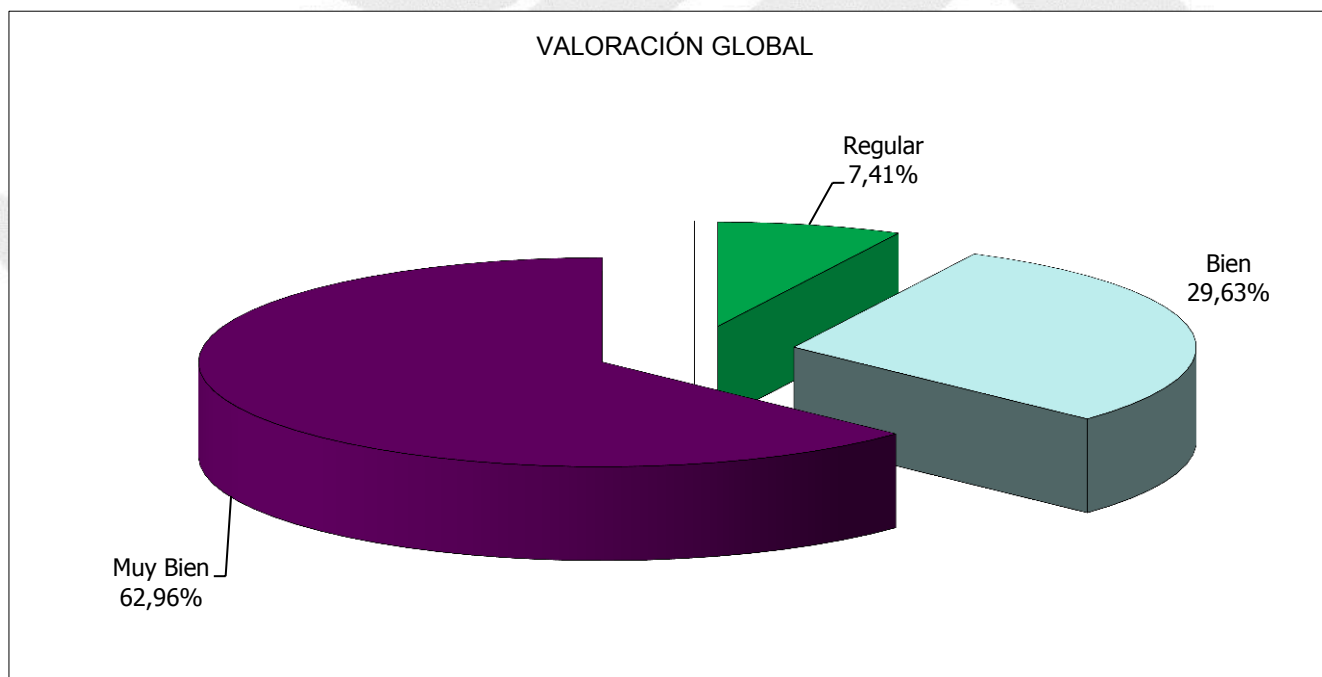
Ejercicio	2019		
Servicio	CEMENTERIOS		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,44	Importancia media	9,86
Total Encuestas	27		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,72	4,93	5,00	5,00	5,00	5,00	0,46	0,14	0,28	0,11	0,22	0,02	-0,21
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,78	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,51	0,00	0,36	0,00	0,26	0,00	-0,22
AGILIDAD	4,52	4,93	5,00	5,00	5,00	5,00	0,70	0,70	0,70	0,14	0,49	0,07	-0,41
CALIDAD DEL SERVICIO	4,78	4,96	5,00	5,00	5,00	5,00	0,58	0,19	0,38	0,07	0,33	0,04	-0,19
ATENCIÓN Y TRATO	4,87	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,36	0,00	0,22	0,00	0,13	0,00	-0,13
ACCESIBILIDAD	4,52	4,70	5,00	5,00	5,00	5,00	0,75	0,67	0,64	0,48	0,57	0,45	-0,19



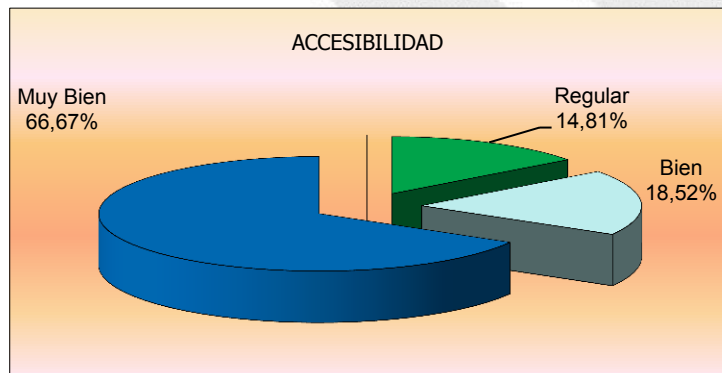
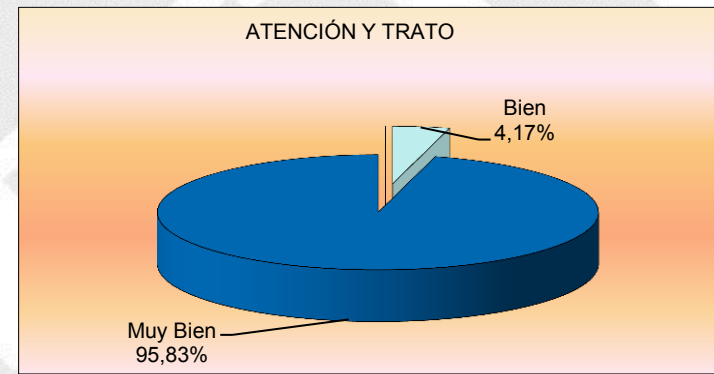
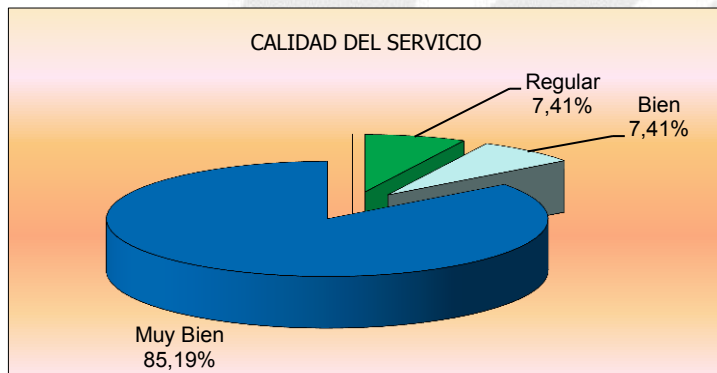
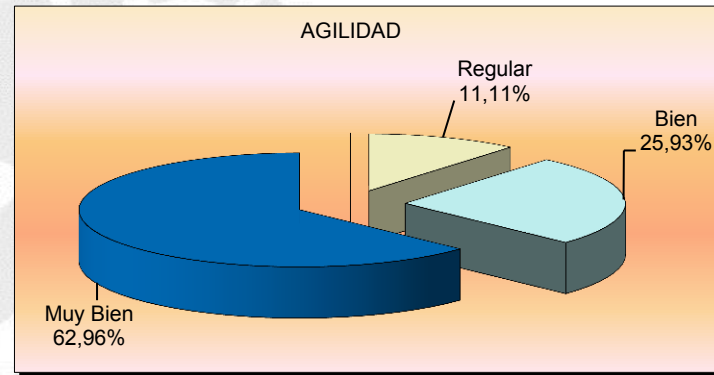
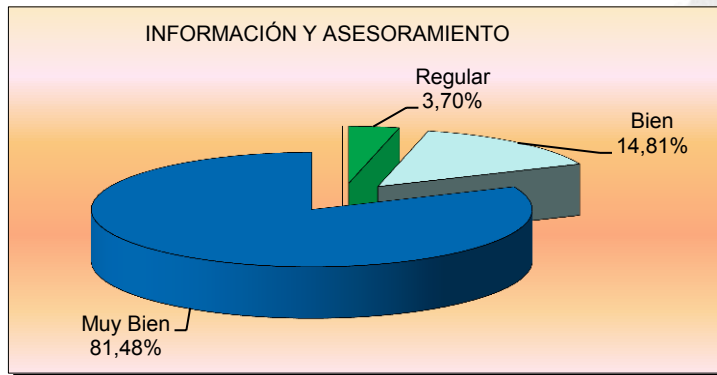
CEMENTERIOS

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	0,00%	7,41%	29,63%	62,96%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,00%	0,00%	3,70%	14,81%	81,48%
AGILIDAD	0,00%	0,00%	11,11%	25,93%	62,96%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00%	0,00%	7,41%	7,41%	85,19%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	0,00%	0,00%	4,17%	95,83%
ACCESIBILIDAD	0,00%	0,00%	14,81%	18,52%	66,67%



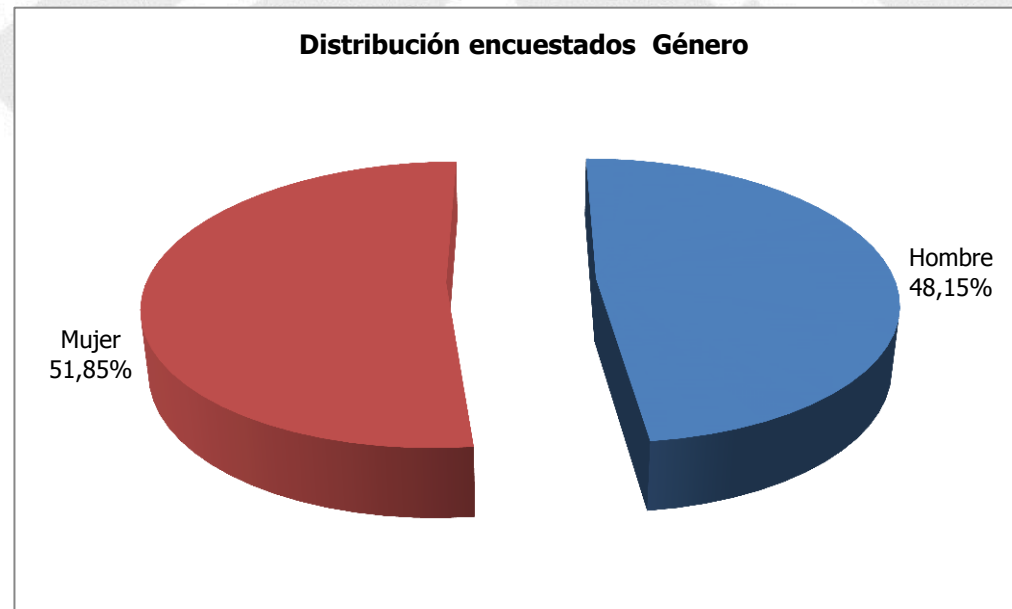
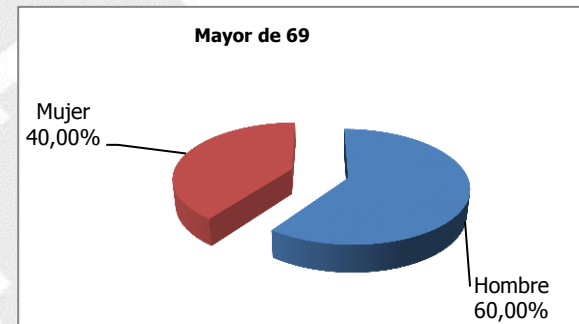
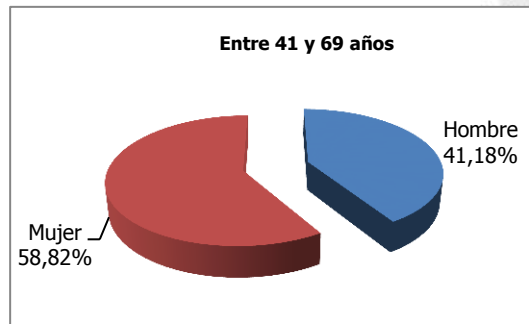
Ciudadanos	Muy Bien	Bien	Total	
SATISFECHOS	62,96%	29,63%	92,59%	
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	7,41%	0,00%	0,00%	0,00%

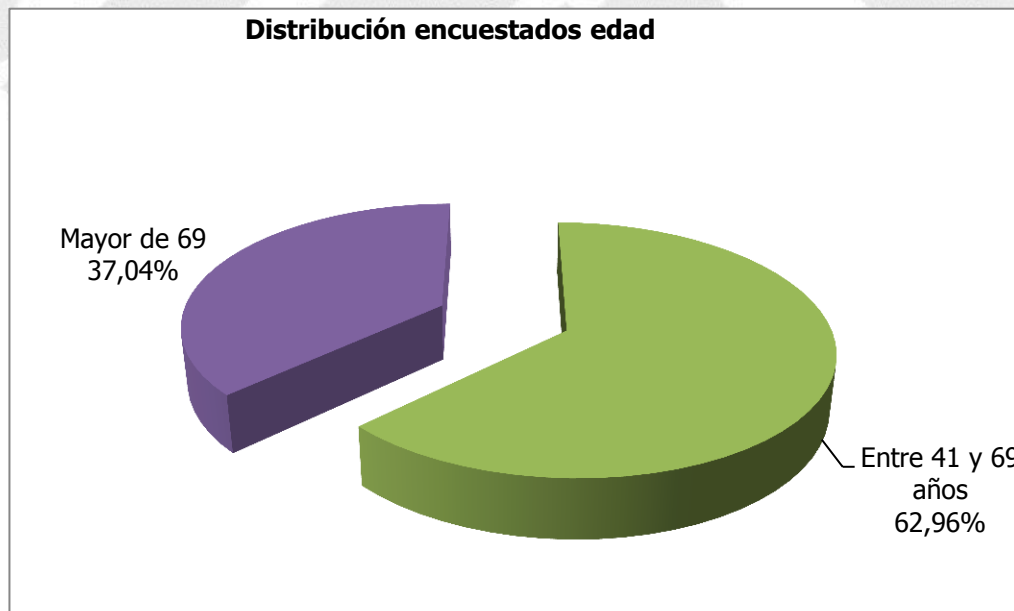
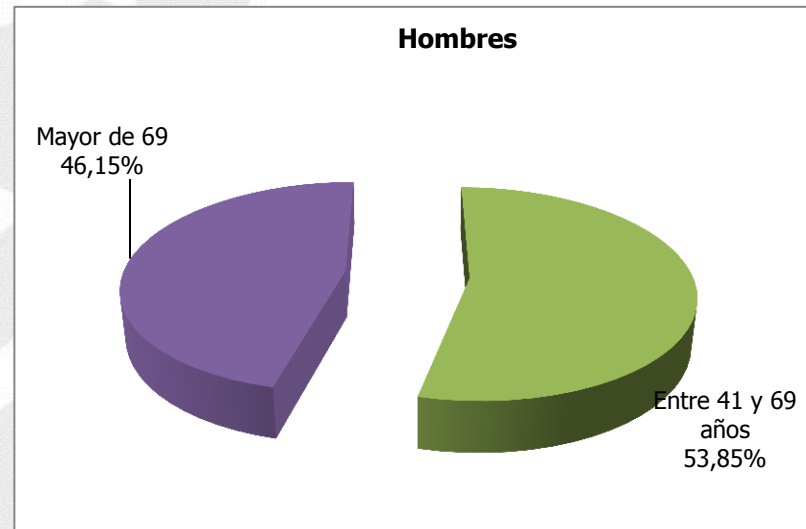
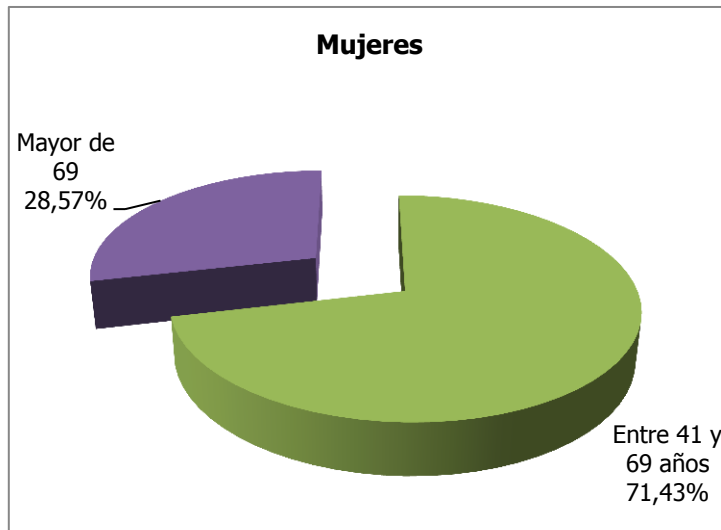
CEMENTERIOS



CEMENTERIOS

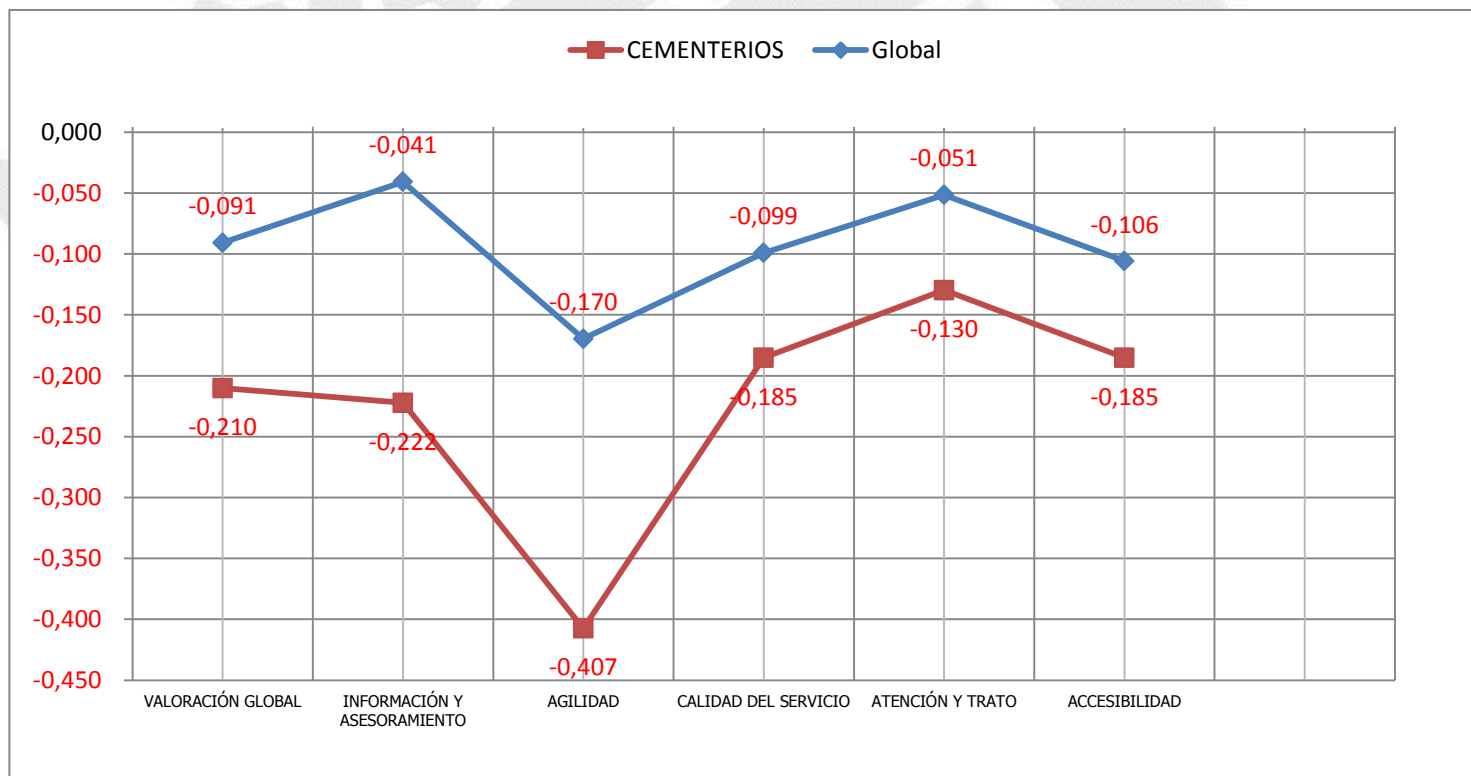
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.					
Menor de 40 años					
Entre 41 y 69 años	7	10			17
Mayor de 69	6	4			10
	13	14			27





CEMENTERIOS

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,210	-0,091	131,590%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	-0,222	-0,041	446,482%
AGILIDAD	-0,407	-0,170	140,088%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,185	-0,099	86,904%
ATENCIÓN Y TRATO	-0,130	-0,051	151,971%
ACCESIBILIDAD	-0,185	-0,106	74,987%



CEMENTERIOS

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,72	4,93	-0,21	9,44	27
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,78	5,00	-0,22	9,56	27
EL TIEMPO DE ESPERA	4,52	4,93	-0,41	9,04	27
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	4,78	4,96	-0,19	9,56	27
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,93	5,00	-0,07	9,85	27
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,81	5,00	-0,19	9,63	27
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,52	4,70	-0,19	9,04	27
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

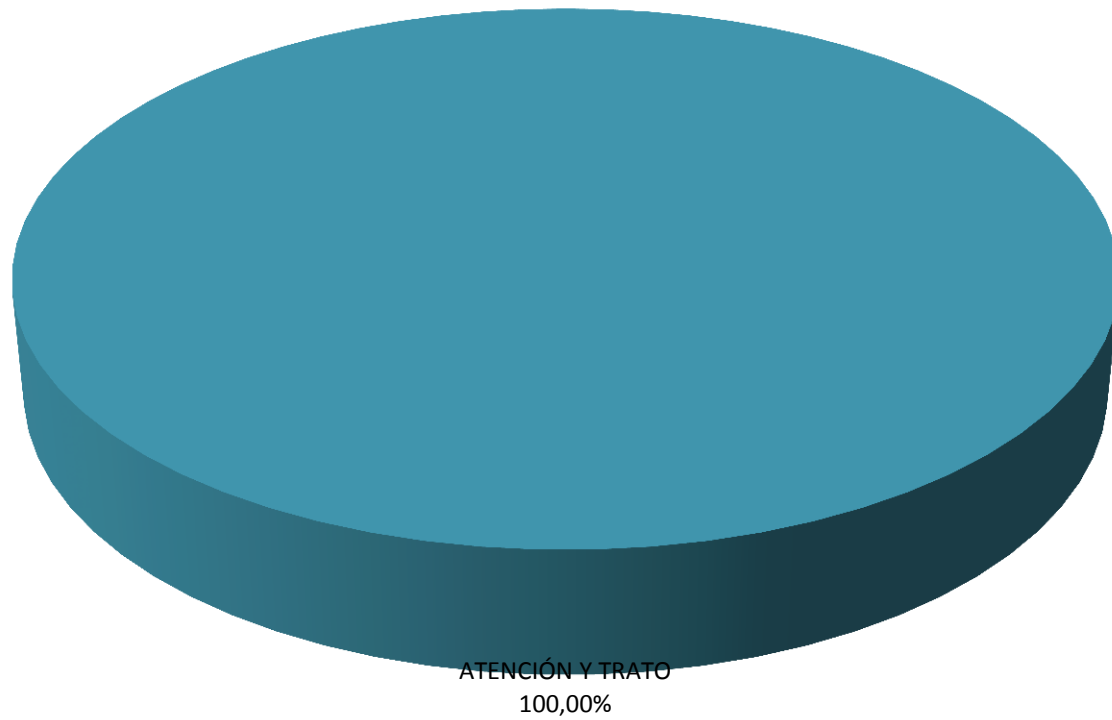
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

CEMENTERIOS

Factor de referencia	Observaciones
ATENCIÓN Y TRATO	Gracias por la atención y el trato recibido

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

ESTADÍSTICA

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****ESTADÍSTICA**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
ESTADÍSTICA	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	4,71	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	2,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	3,00	5,00	1,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	2,00	4,29	2,00	3,00	1,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	1,00	4,00	1,00	4,00	0	0
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	4,00	5,00		5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
ESTADÍSTICA	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	3,29	4,71	3,00	5,00	1,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	1,00	3,00	2	2
ESTADÍSTICA	5,00	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	1	2
ESTADÍSTICA	4,86	4,86	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
ESTADÍSTICA	2,00	1,71	5,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	2
ESTADÍSTICA	4,14	4,14	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,50	3,50	4,00	4,00	1	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	3,71	4,57		4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	4,00	5,00	2	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
ESTADÍSTICA	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	0,00	0,00													2	2
ESTADÍSTICA	4,43	4,43	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,50	5,00	3,00	4,00	1	2
ESTADÍSTICA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	4,86	4,86	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	0
ESTADÍSTICA	4,43	4,71	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	1	2
ESTADÍSTICA	4,43	4,43	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	4,00	4,00	1	2
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
ESTADÍSTICA	4,71	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
ESTADÍSTICA	4,71	4,86	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00	1	1
ESTADÍSTICA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

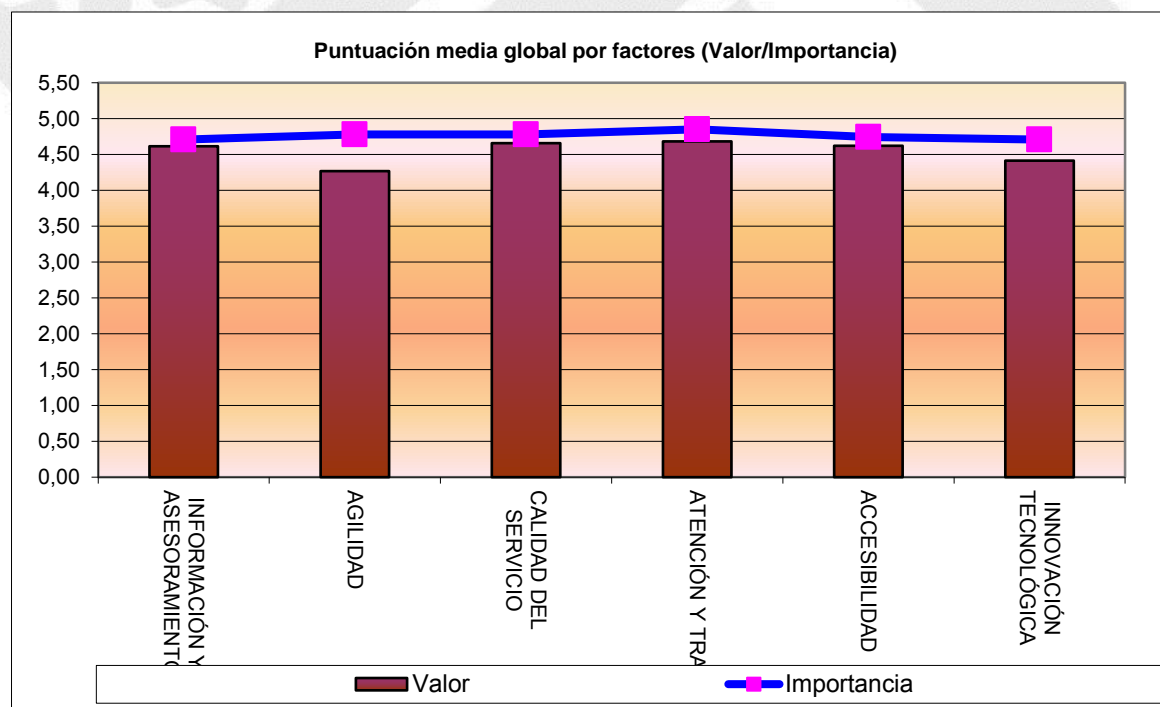
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

ESTADÍSTICA

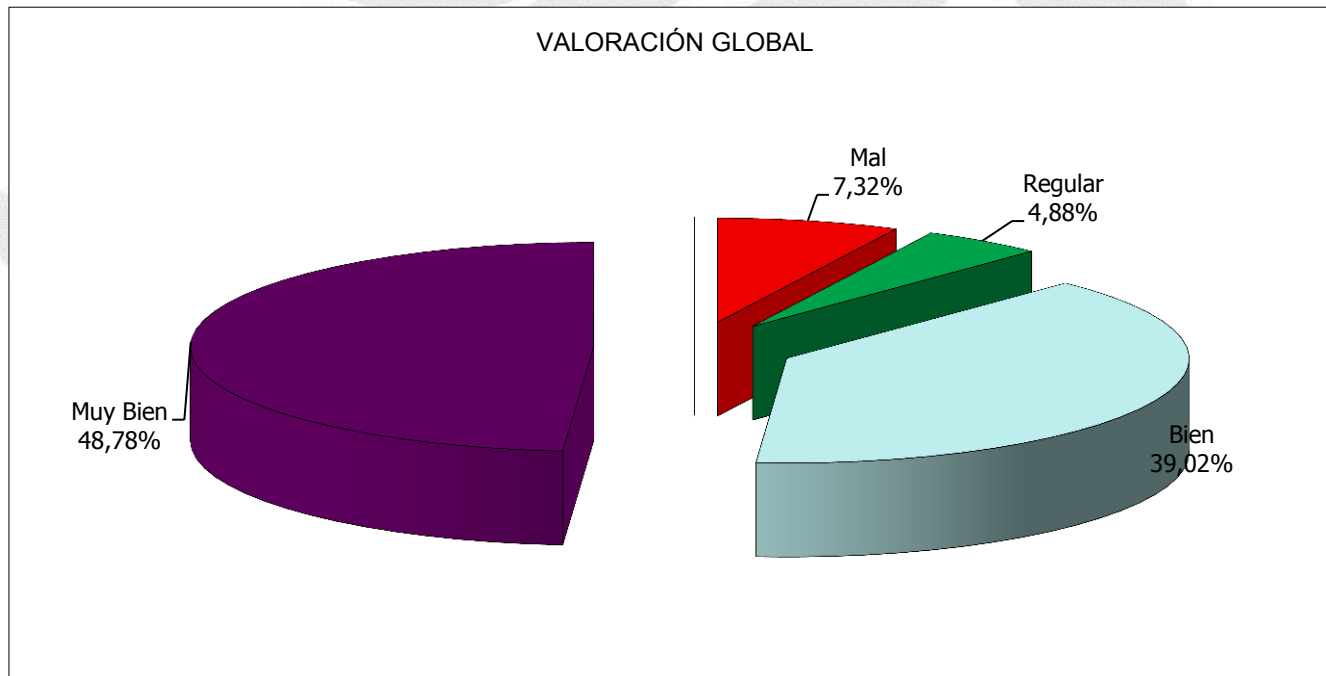
Ejercicio	2019		
Servicio	ESTADÍSTICA		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	8,83	Importancia media	9,29
Total Encuestas	42		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,41	4,65	4,86	5,00	5,00	5,00	1,08	0,92	0,61	0,49	1,16	0,85	-0,23
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,62	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	0,88	0,75	0,59	0,47	0,77	0,56	-0,09
AGILIDAD	4,27	4,78	5,00	5,00	5,00	5,00	1,23	1,23	1,23	0,36	1,50	0,33	-0,51
CALIDAD DEL SERVICIO	4,66	4,78	5,00	5,00	5,00	5,00	0,85	0,69	0,55	0,37	0,73	0,48	-0,12
ATENCIÓN Y TRATO	4,68	4,85	5,00	5,00	5,00	5,00	0,76	0,53	0,51	0,26	0,57	0,28	-0,17
ACCESIBILIDAD	4,62	4,74	5,00	5,00	5,00	5,00	0,85	0,58	0,53	0,39	0,72	0,34	-0,12
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,41	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	1,22	0,64	0,86	0,46	1,50	0,41	-0,29



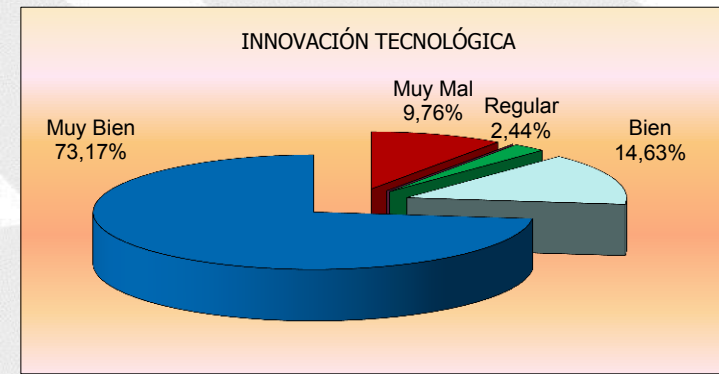
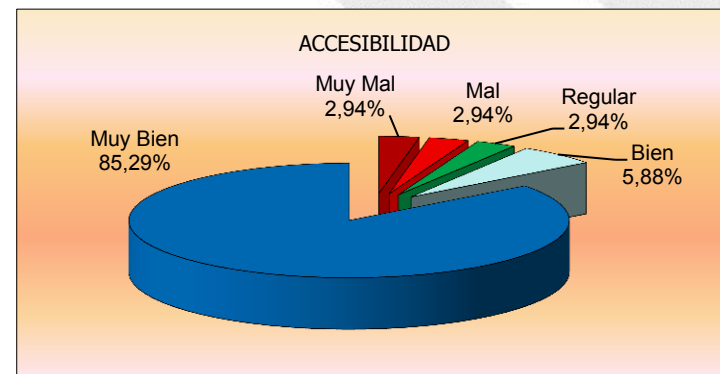
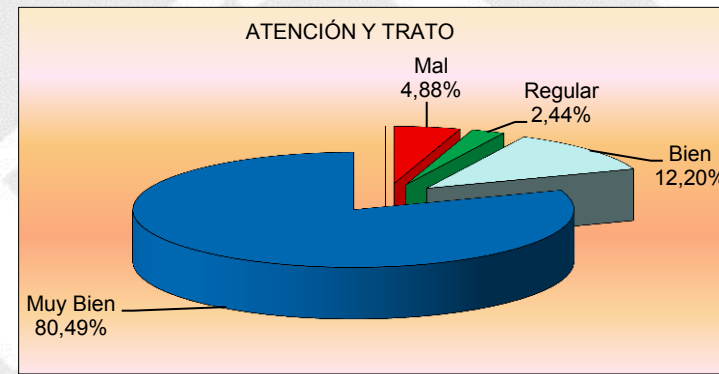
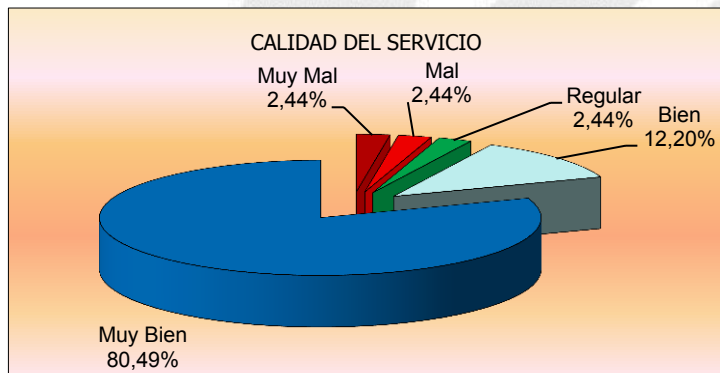
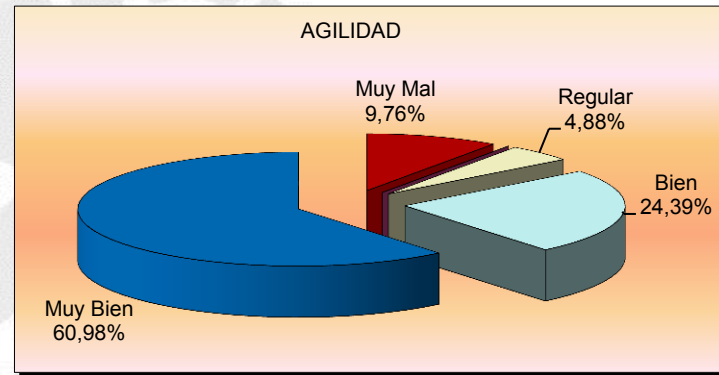
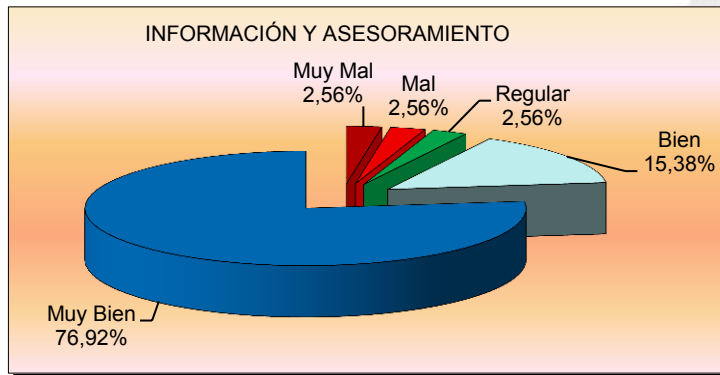
ESTADÍSTICA

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	7,32%	4,88%	39,02%	48,78%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS	2,56%	2,56%	2,56%	15,38%	76,92%
AGILIDAD	9,76%	0,00%	4,88%	24,39%	60,98%
CALIDAD DEL SERVICIO	2,44%	2,44%	2,44%	12,20%	80,49%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	4,88%	2,44%	12,20%	80,49%
ACCESIBILIDAD	2,94%	2,94%	2,94%	5,88%	85,29%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	9,76%	0,00%	2,44%	14,63%	73,17%



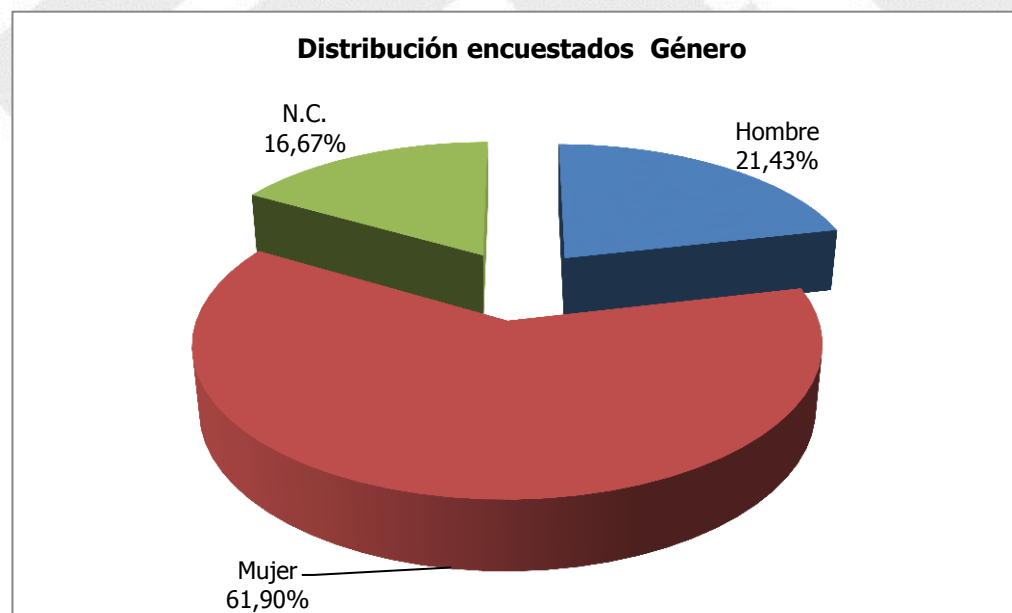
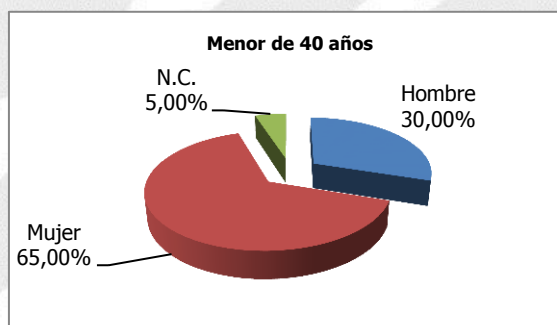
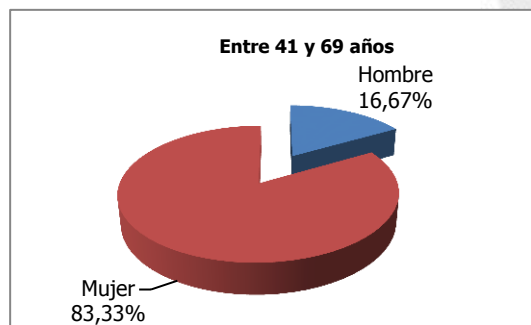
Ciudadanos		Muy Bien	Bien	Total
SATISFECHOS		48,78%	39,02%	87,80%
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	4,88%	0,00%	7,32%	7,32%

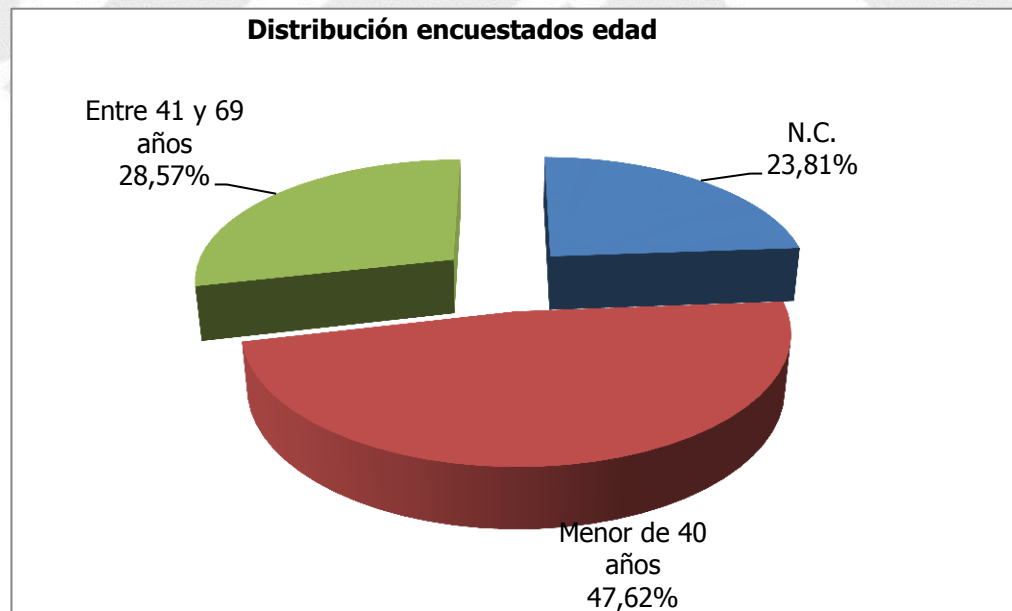
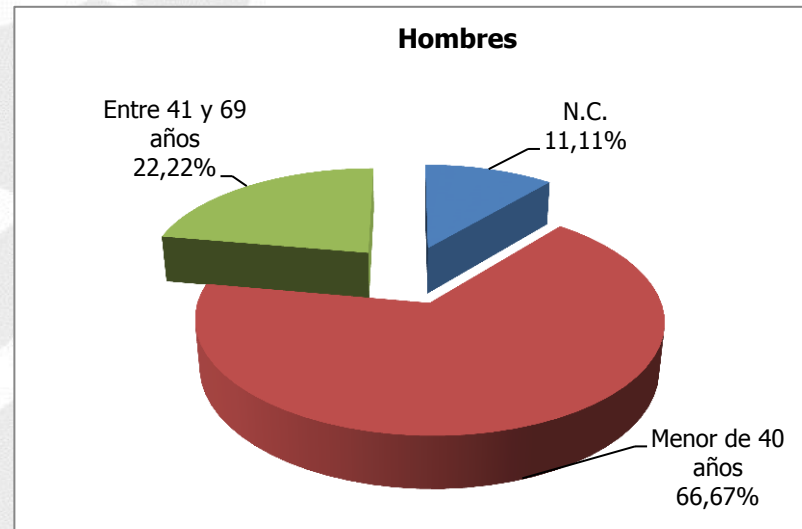
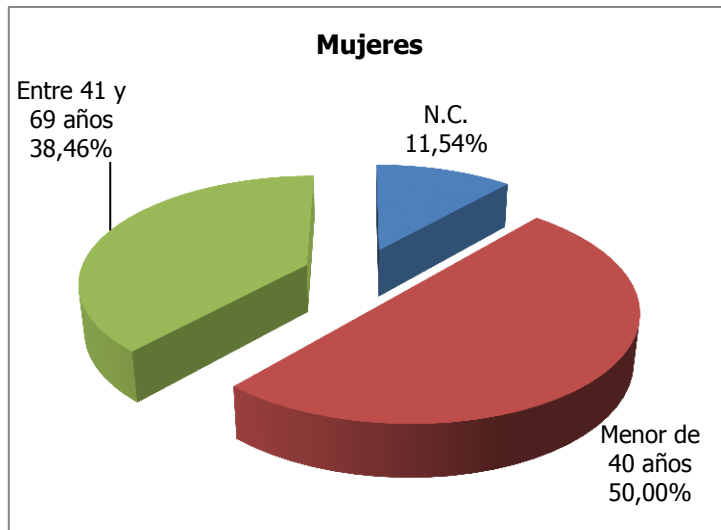
ESTADÍSTICA



ESTADÍSTICA

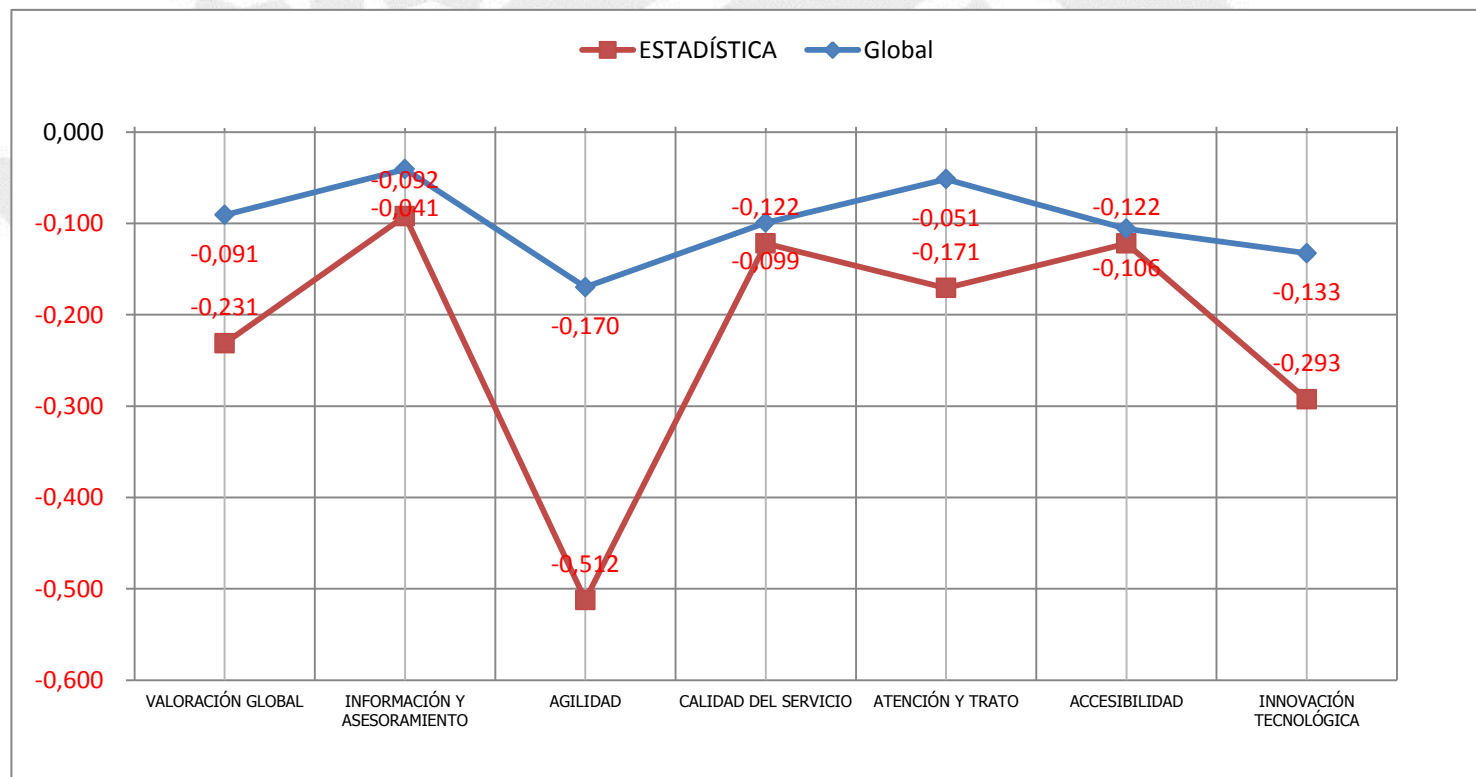
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.	1	3	6		10
Menor de 40 años	6	13	1		20
Entre 41 y 69 años	2	10			12
Mayor de 69					
	9	26	7		42





ESTADÍSTICA

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,231	-0,091	154,922%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	-0,092	-0,041	126,077%
AGILIDAD	-0,512	-0,170	201,840%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,122	-0,099	23,083%
ATENCIÓN Y TRATO	-0,171	-0,051	231,865%
ACCESIBILIDAD	-0,122	-0,106	15,235%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	-0,293	-0,133	120,775%



ESTADÍSTICA

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,41	4,65	-0,23	8,83	42
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,62	4,71	-0,09	9,23	39
EL TIEMPO DE ESPERA	4,27	4,78	-0,51	8,54	41
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	4,66	4,78	-0,12	9,32	41
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,68	4,85	-0,17	9,37	41
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE					0
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,73	4,80	-0,07	9,46	41
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA	4,51	4,68	-0,17	9,02	41
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS	4,41	4,71	-0,29	8,83	41
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

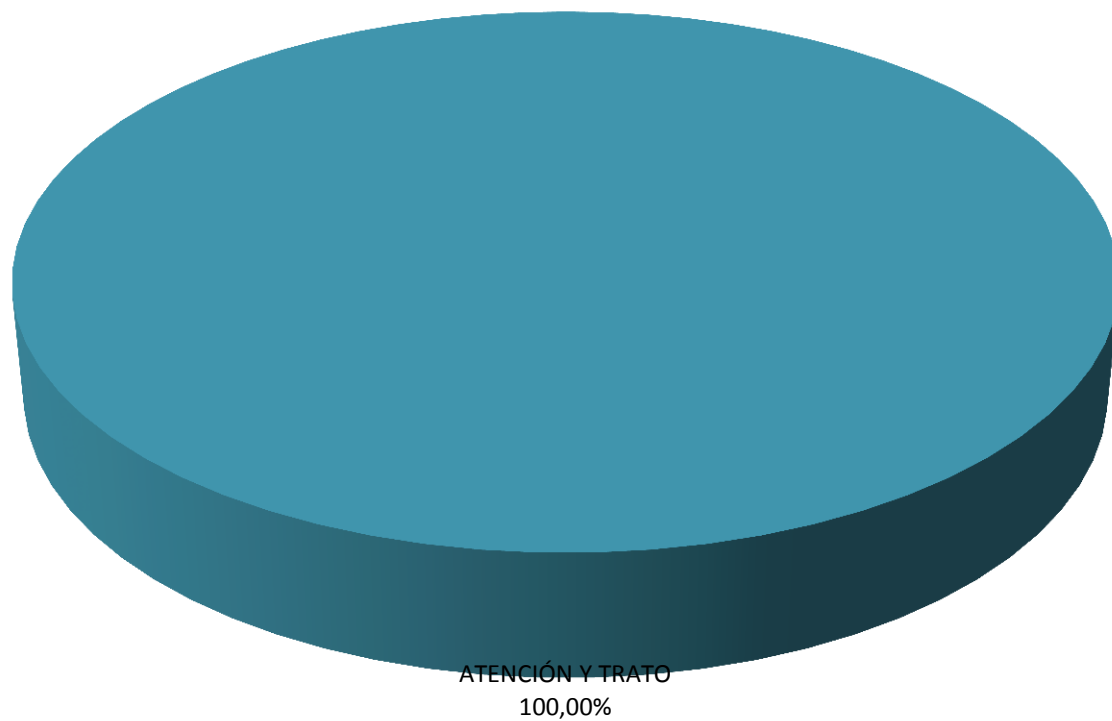
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

ESTADÍSTICA

Factor de referencia	Observaciones
ATENCIÓN Y TRATO	Felicitar y agradecer por la información y atención brindada
ATENCIÓN Y TRATO	Muy buena atención
ATENCIÓN Y TRATO	Superprofesionales y atentas. Gracias

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	ASESORAMIENTO Y INFORMACIÓN_V	ASESORAMIENTO Y INFORMACIÓN_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,71	4,57			5,00	4,75	4,00	4,00	5,00	4,75			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,00	4,00			4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,50			3,00	3,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	3,93	3,71			4,00	3,50	3,75	3,50	4,00	4,00			4,00	4,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	3,50			5,00	3,50	5,00	3,50	5,00	3,50			5,00	3,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,57	4,50			5,00	5,00	3,50	3,25	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,20	4,20			4,50	4,50	3,25	3,25	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,93	4,93			4,75	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,83	4,92			4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00			4,50	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,43	3,86			4,25	4,25	4,50	5,00	4,50	4,50			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,50	4,64			4,25	4,50	4,75	4,75	4,50	4,75			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	4,93			5,00	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,86	4,86			4,75	4,75	4,75	4,75	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,93	4,86			5,00	5,00	5,00	4,75	5,00	4,75			4,50	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,50	4,50			4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,64	4,64			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2,50	2,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00							5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,86	4,86			4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,92	4,83			4,50	4,75	5,00		5,00	5,00			5,00		0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,43	4,57			4,00	4,00	4,50	5,00	5,00	5,00			4,00	4,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,30	4,17			3,50	3,50	4,50	4,50	4,50	4,50					0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,71				4,50		5,00		5,00				4,00		0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,86	4,86			4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,64	4,57			4,50	4,25	4,75	4,75	4,75	4,75			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,64	4,64			4,50	4,50	4,75	4,75	4,75	4,75			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,67	4,67			4,50	4,50	4,75	4,75	4,75	4,75			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,86	4,86			5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,86	4,86			4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,71	4,71			4,25	4,25	4,75	4,75	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,75	4,58			5,00	5,00	4,50	4,00	5,00	5,00			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,43	4,07			3,75	4,00	4,50	4,75	5,00	4,25			4,50	2,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,93	3,86			5,00	4,00	4,75	4,00	5,00	3,50			5,00	4,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,50	4,50			4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,50	4,50			4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,67	3,64			5,00	3,75	4,00	3,25	5,00	3,75			5,00	4,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,36	4,36			5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00			4,50	4,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,50	3,36			4,75	4,75	4,25	2,25	4,50	3,50			4,50	2,50	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,14	4,14			4,25	4,25	2,75	2,75	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,86	4,86			5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

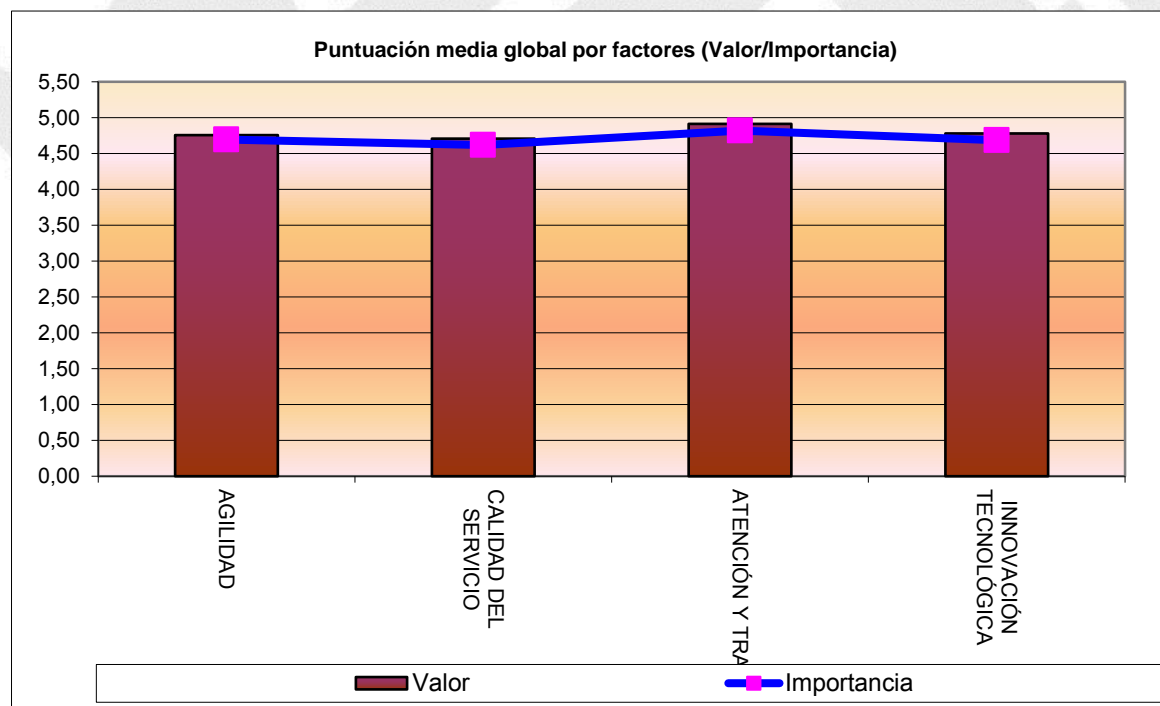
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS

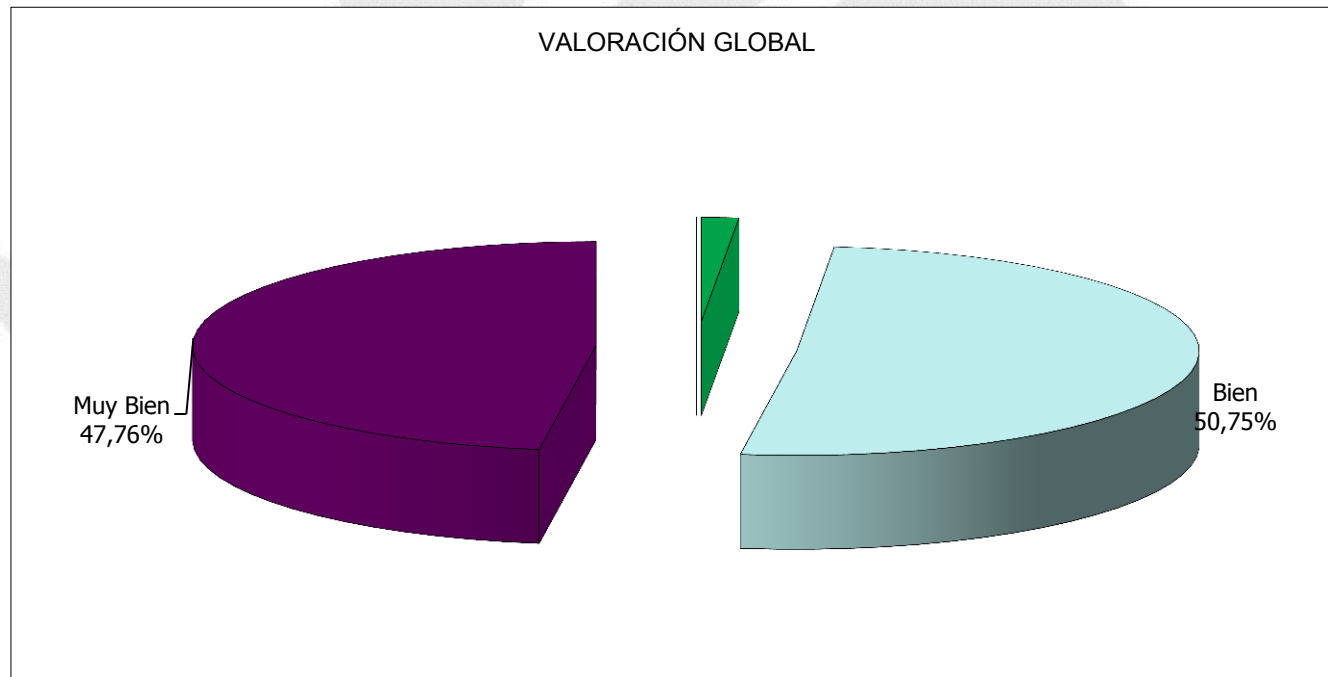
Ejercicio	2019		
Servicio	EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,59	Importancia media	9,40
Total Encuestas	67		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,79	4,70	4,93	4,89	5,00	5,00	0,28	0,43	0,28	0,33	0,08	0,18	0,09
AGILIDAD	4,76	4,70	5,00	5,00	5,00	5,00	0,36	0,36	0,36	0,35	0,13	0,18	0,06
CALIDAD DEL SERVICIO	4,71	4,62	5,00	5,00	5,00	5,00	0,51	0,66	0,36	0,48	0,26	0,43	0,09
ATENCIÓN Y TRATO	4,91	4,82	5,00	5,00	5,00	5,00	0,20	0,38	0,14	0,26	0,04	0,15	0,10
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,78	4,69	5,00	5,00	5,00	5,00	0,46	0,63	0,31	0,44	0,21	0,40	0,09



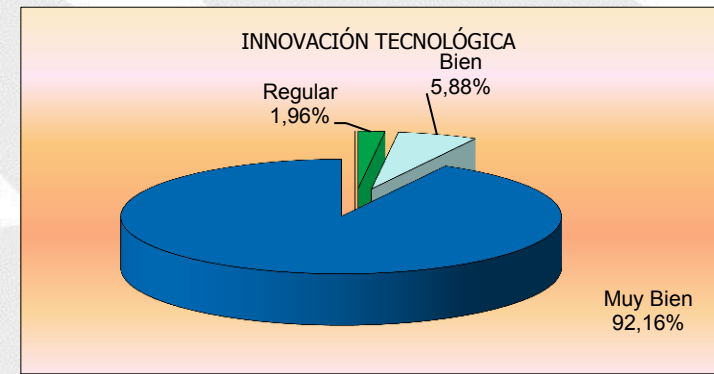
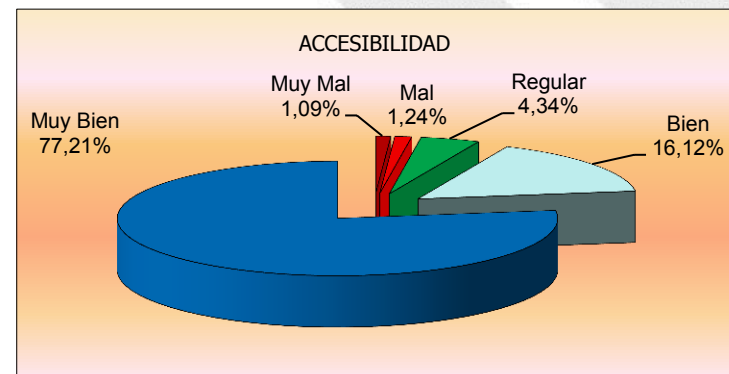
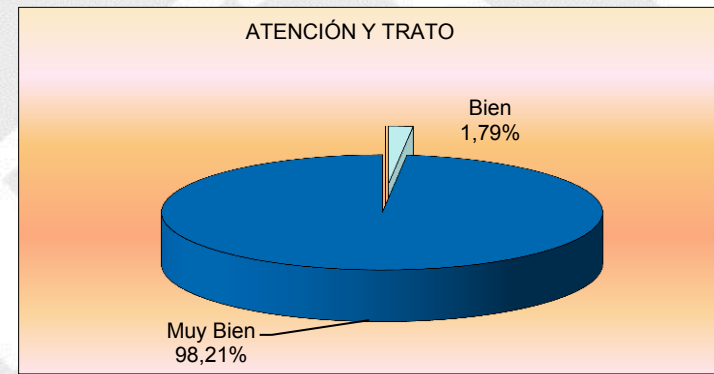
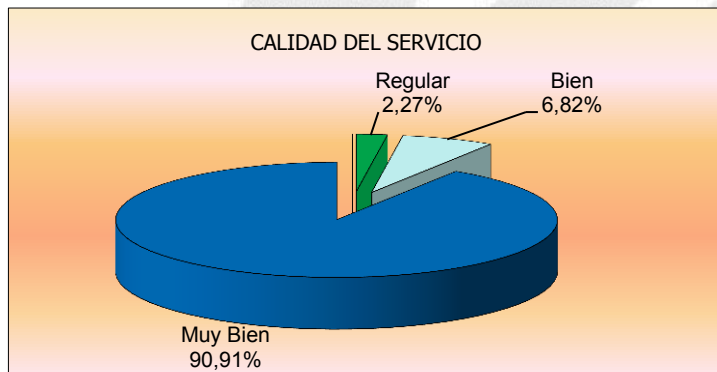
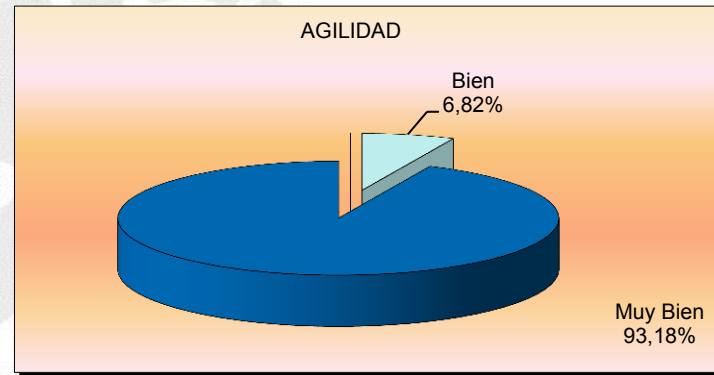
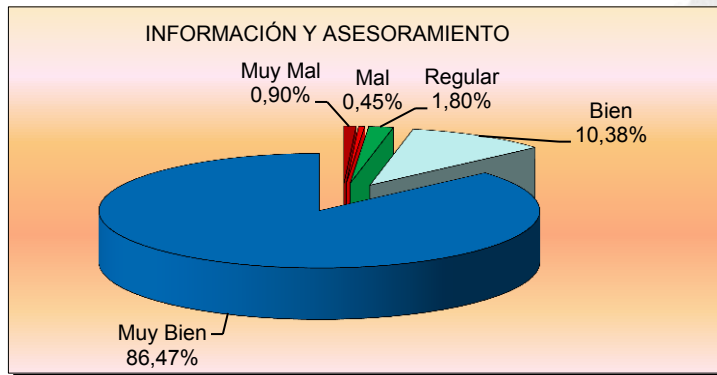
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	0,00%	1,49%	50,75%	47,76%
AGILIDAD	0,00%	0,00%	0,00%	6,82%	93,18%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00%	0,00%	2,27%	6,82%	90,91%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	0,00%	0,00%	1,79%	98,21%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,00%	0,00%	1,96%	5,88%	92,16%



Ciudadanos	Muy Bien	Bien	Total	
SATISFECHOS	47,76%	50,75%	98,51%	
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	1,49%	0,00%	0,00%	0,00%

EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS



EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS

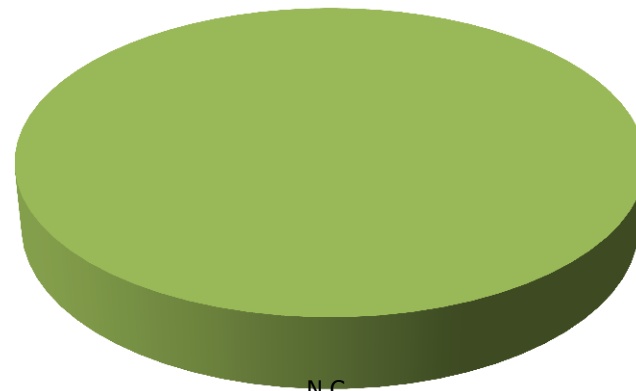
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.			67		67
Menor de 40 años					
Entre 41 y 69 años					
Mayor de 69					
			67	0	67

Entre 41 y 69 años

Menor de 40 años

Mayor de 69

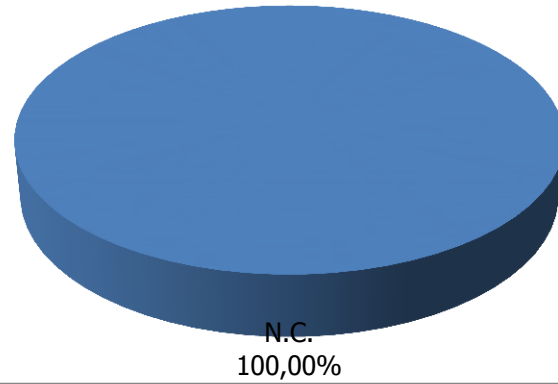
Distribución encuestados Género

Otros
0,00%N.C.
100,00%

Mujeres

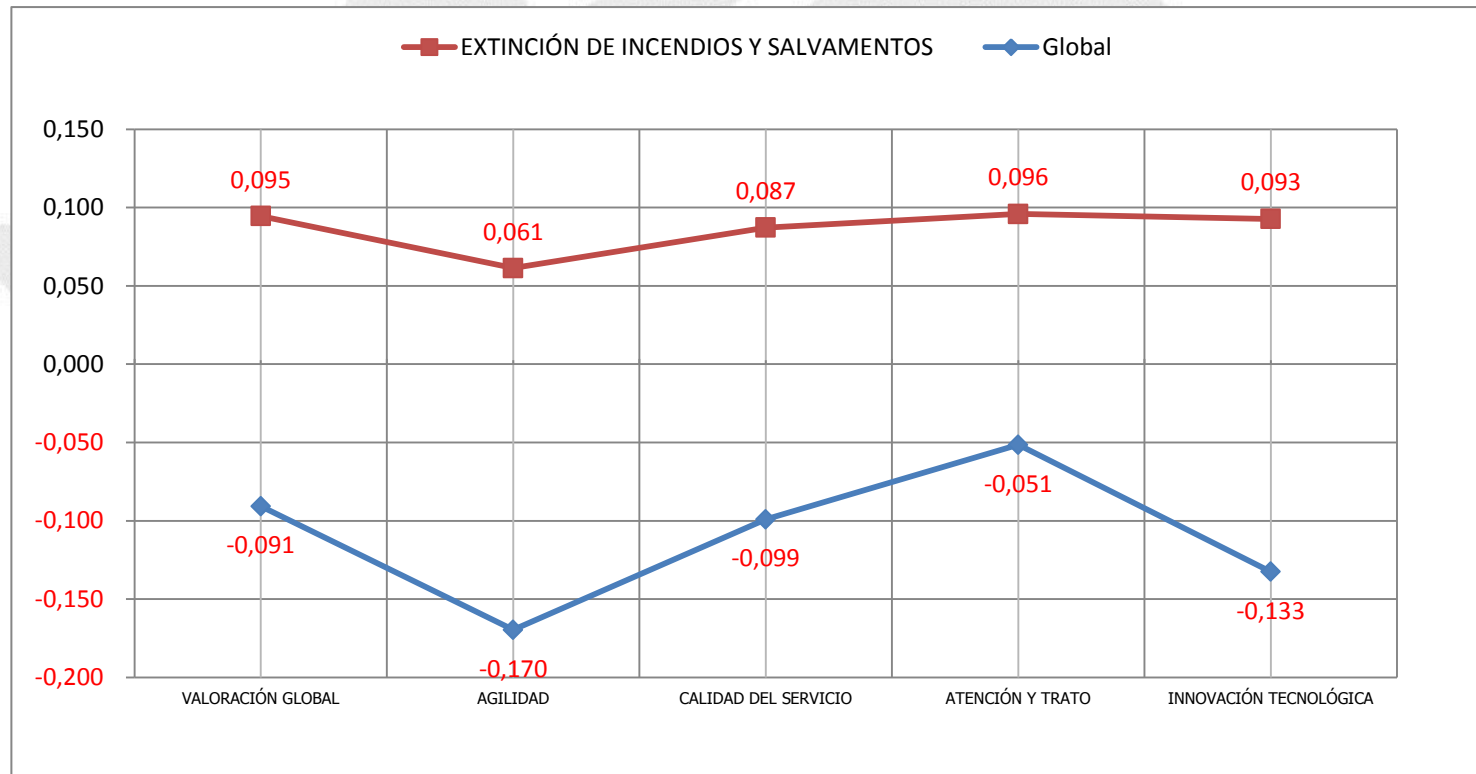
Hombres

Distribución encuestados edad



EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	0,095	-0,091	-204,293%
AGILIDAD	0,061	-0,170	-136,196%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,087	-0,099	-188,050%
ATENCIÓN Y TRATO	0,096	-0,051	-286,597%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,093	-0,133	-170,003%



EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,79	4,70	0,09	9,59	67
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO					0
EL TIEMPO DE ESPERA					0
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO	4,75	4,72	0,03	9,51	65
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO	4,79	4,67	0,12	9,58	59
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA					0
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN	4,83	4,74	0,10	9,67	66
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN	4,58	4,50	0,08	9,17	66
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,92	4,82	0,10	9,85	66
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE					0
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN	4,90	4,80	0,10	9,80	66
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS					0
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

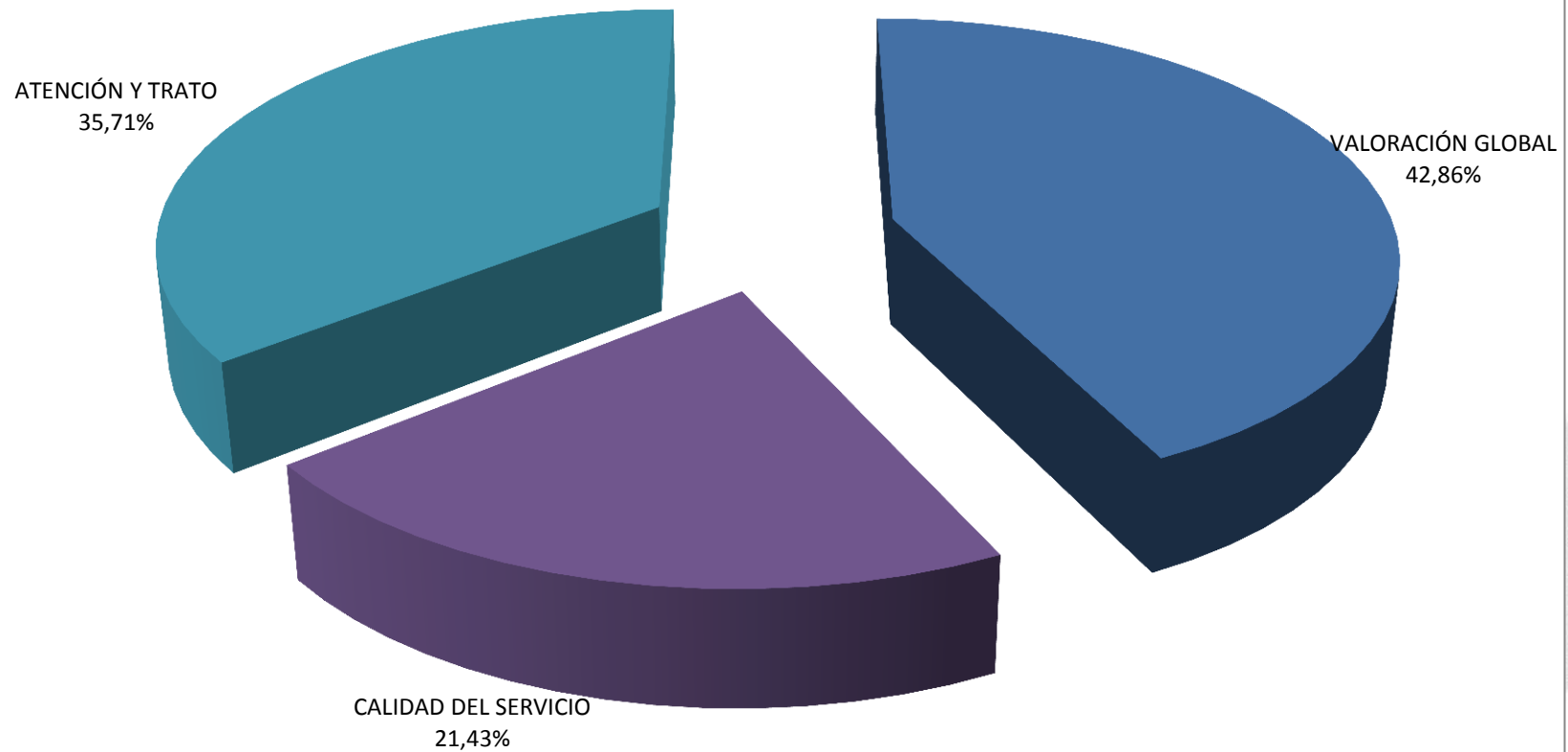
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS

Factor de referencia	Observaciones
	Muchas gracias a todos os servicios que intervinieron (Policía, Bomberos, Servicios Sanitarios) por su humanidad y el buen trato que dieron a mi madre en unos momentos tan duros.
ATENCIÓN Y TRATO	Aunque la intervención no está finalizada, la profesionalidad del personal que nos ha atendido a pie de obra ha sido impecable, Su comprensión de los he
ATENCIÓN Y TRATO	Cuando llegaron estaba el fuego apagado por el personal lo único había humo.Bien trato
ATENCIÓN Y TRATO	Excelente trato para con la persona siniestrada (encerrados en cajero BBVA) Gran Vía. Señora mayor quedó encerrada casi una hora. El personal de Bor
ATENCIÓN Y TRATO	Grandes personas y profesionales a los que habría que dotar de mejores herramientas y materiales.
ATENCIÓN Y TRATO	Muchas gracias por su atención.
ATENCIÓN Y TRATO	No valoramos la atención telefónica porque nosotros no hemos llamad y por tanto no sabemos como ha sido la atención,
ATENCIÓN Y TRATO	Personal muy amable profesional. Trato cercano por parte de un tal Roberto
ATENCIÓN Y TRATO	Personal muy profesional
ATENCIÓN Y TRATO	Recientemente les envié una valoración semejante. Mi experiencia con el trato del servicio de bomberos es muy positiva
ATENCIÓN Y TRATO	Valoro mucho el trato humano recibido. Hubo un error al indicarles el acceso por una ventana lo que retrasó. Les felicito. Su intervención, pues bien su re
CALIDAD DEL SERVICIO	10
CALIDAD DEL SERVICIO	Han apagado bien mi yuca que estaba ardiendo en el balcón salvo que se han apoyado en el cristal que salió del marco y luego tiraron la yuca del balcón
CALIDAD DEL SERVICIO	Realmente aunque estaban bien uniformados no se si el vestuario corresponde al equipamiento de verano pues se veía muy pesado, espeso y poco tran:
CALIDAD DEL SERVICIO	Siempre he estado orgulloso del personal de nuestro Ayuntamiento y en especial del Cuerpo de Bomberos.
CALIDAD DEL SERVICIO	Su actuación fue rápida y eficaz e inmejorable. Los pequeños daños ocasionados fueron totalmente ajenos a su actuación . Totalmente necesarios para l
CALIDAD DEL SERVICIO	Tener un poco de atención con los pequeños daños que se pueden evitar en los coches cuando se trata de desatracamiento.
VALORACIÓN GLOBAL	Cometido muy importante el que realiza esta Unidad de Bomberos de Logroño. Cuidémosla entre todos para que siga realizando tan fabuloso trabajo.Mu
VALORACIÓN GLOBAL	El Cuerpo de Bomberos, como se ha dicho siempre, es uno de los más útiles y necesarios de la comunidad y de la sociedad.
VALORACIÓN GLOBAL	Es la tercera vez que hemos necesitado la ayuda del Parque de Bomberos. En las tres ocasiones mi valoración es muy positiva. Tanto por el trato person
VALORACIÓN GLOBAL	Hay puntos que no lo puedo valorar. Corresponden a antes de la intervención. Sospechaba que tenía un avispero en casa pero no estaba localizado con :
VALORACIÓN GLOBAL	Indignada puesto que se llamó al 112 para salvar a un animal y directamente llamaron ellos a los Bomberos y la sorpresa es cuando me dijeron ellos que
VALORACIÓN GLOBAL	Lo vivido con ellos el trato personal excepcional.Sobre materiales nada tengo que decir puesto que ciado yo llegue ya estaba el servicio hecho y estaban
VALORACIÓN GLOBAL	Me encuentro muy agradecido y satisfecho por su gestión. La valoración a todos los niveles es óptima.
VALORACIÓN GLOBAL	Mucha rapidez, muy buen trato y muy buena intervención
VALORACIÓN GLOBAL	Muy agradecida por todo. Muy buen trabajo y gente muy maja.
VALORACIÓN GLOBAL	No puedo opinar sobre otras intervenciones al no haberlas necesitado. Gracias
VALORACIÓN GLOBAL	No puedo valorar la primera encuesta porque nunca me había planteado esas preguntas sobre el Parque de Bomberos al no haber necesidad de sus serv
VALORACIÓN GLOBAL	Sin valorar la atención telefónica puesto que los llamó la Policía Local.Daños producidos por el personal consiste en la rotura de una persiana para poder

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

GESTIÓN TRIBUTARIA

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****GESTIÓN TRIBUTARIA**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	0,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,29	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,71	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,71	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	2,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	4,86	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,57	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,43	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,43	4,43	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	2,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,86	4,71	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,43	4,14	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	Sexo
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,29	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	4,86	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,71	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,86	4,71	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	3,86	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00		5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,43	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,86	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,57	4,43	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	3,00	4,00	4,00	4,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,43	4,57	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,00	4,71	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,57	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

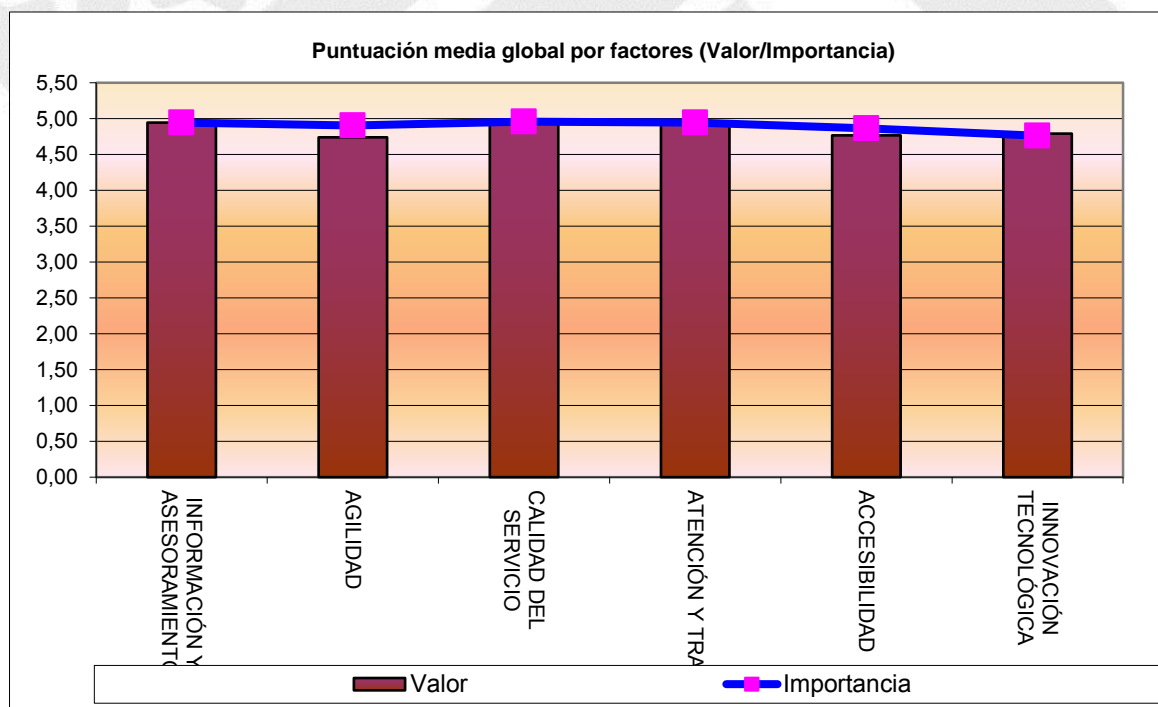
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

GESTIÓN TRIBUTARIA

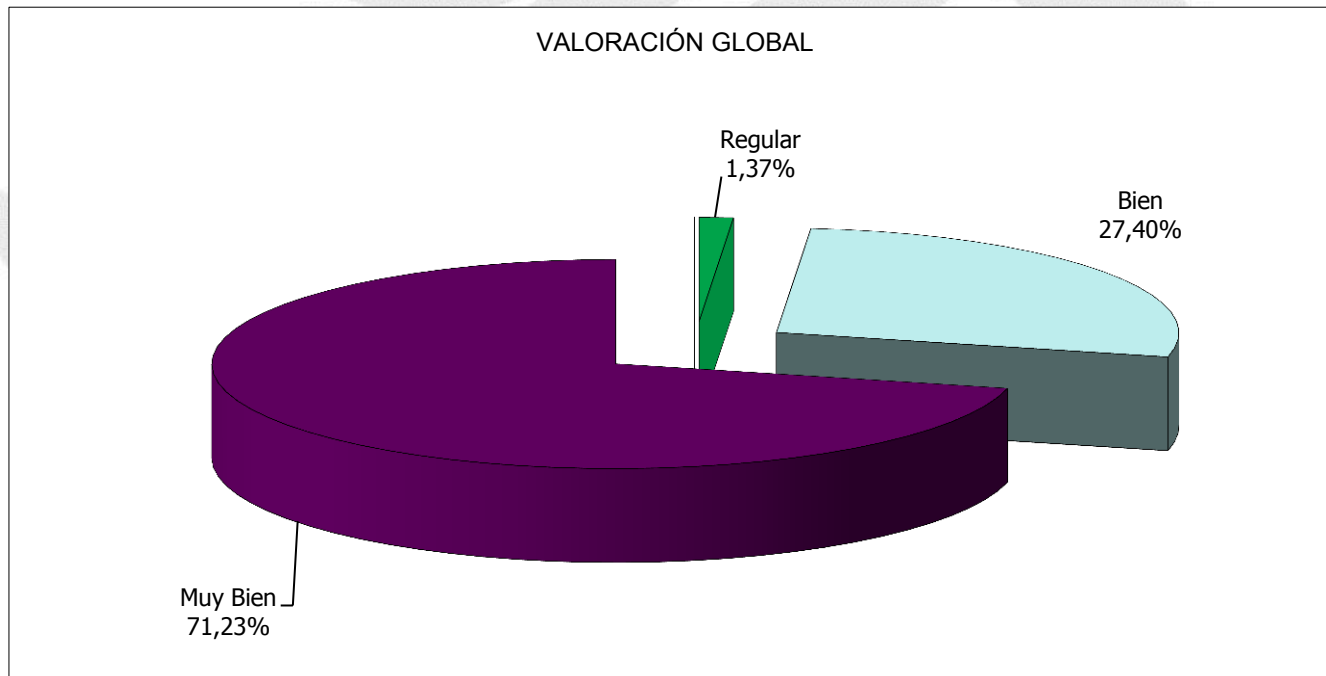
Ejercicio	2019		
Servicio	GESTIÓN TRIBUTARIA		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,71	Importancia media	9,67
Total Encuestas	73		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,85	4,84	5,00	5,00	5,00	5,00	0,28	0,62	0,20	0,25	0,08	0,38	0,02
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,95	4,95	5,00	5,00	5,00	5,00	0,23	0,23	0,10	0,10	0,05	0,05	0,00
AGILIDAD	4,74	4,90	5,00	5,00	5,00	5,00	0,71	0,71	0,71	0,17	0,50	0,09	-0,16
CALIDAD DEL SERVICIO	4,94	4,96	5,00	5,00	5,00	5,00	0,23	0,20	0,10	0,08	0,05	0,04	-0,01
ATENCIÓN Y TRATO	4,93	4,95	5,00	5,00	5,00	5,00	0,21	0,21	0,12	0,10	0,04	0,05	-0,01
ACCESIBILIDAD	4,77	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	0,49	0,35	0,37	0,24	0,24	0,12	-0,10
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,79	4,76	5,00	5,00	5,00	5,00	0,47	0,62	0,34	0,39	0,22	0,38	0,03



GESTIÓN TRIBUTARIA

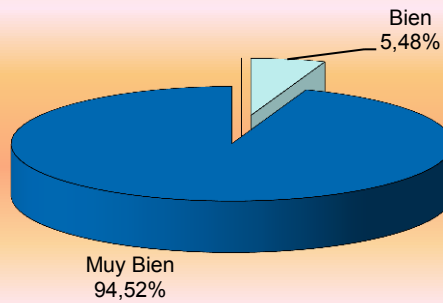
	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	0,00%	1,37%	27,40%	71,23%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,00%	0,00%	0,00%	5,48%	94,52%
AGILIDAD	1,37%	1,37%	2,74%	10,96%	83,56%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%	94,44%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	0,00%	0,00%	2,99%	97,01%
ACCESIBILIDAD	0,00%	0,00%	2,74%	17,81%	79,45%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,00%	0,00%	2,78%	15,28%	81,94%



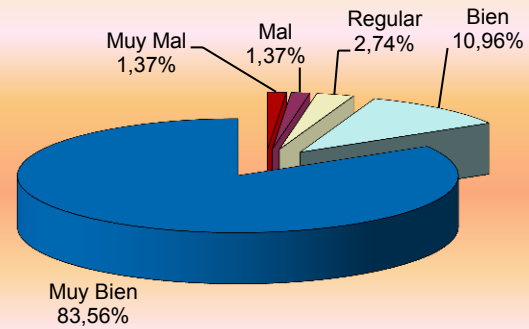
Ciudadanos	Muy Bien	Bien	Total	
SATISFECHOS	71,23%	27,40%	98,63%	
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	1,37%	0,00%	0,00%	0,00%

GESTIÓN TRIBUTARIA

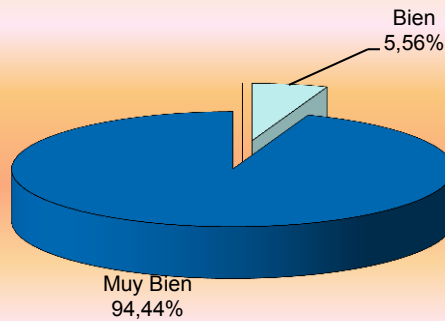
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO



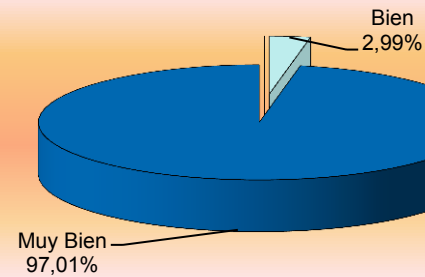
AGILIDAD



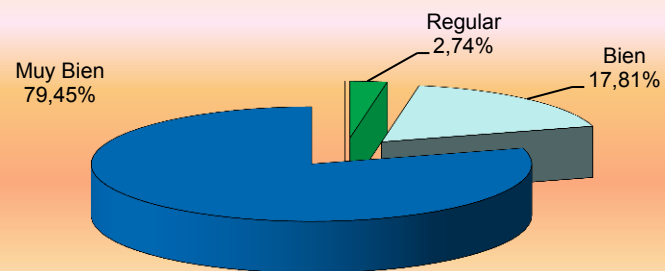
CALIDAD DEL SERVICIO



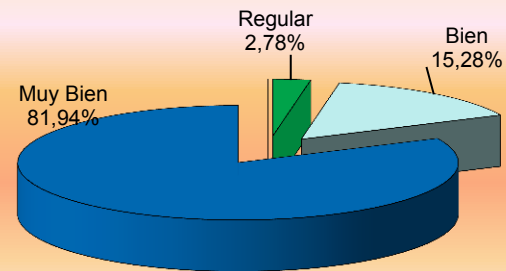
ATENCIÓN Y TRATO



ACCESIBILIDAD

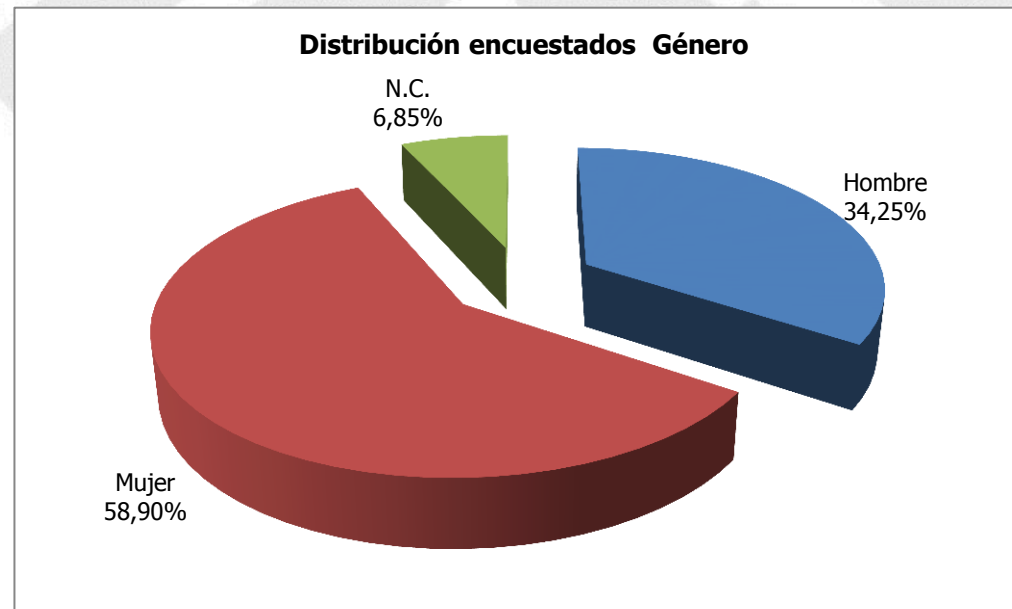
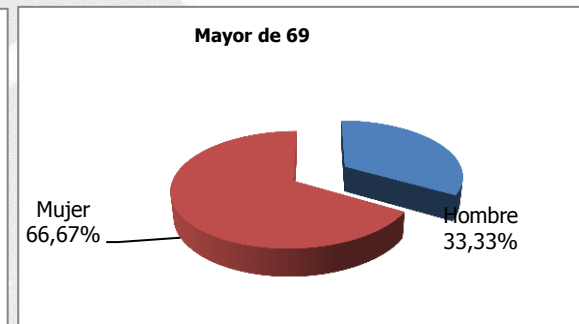
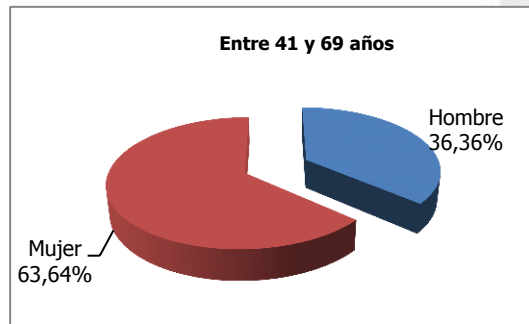


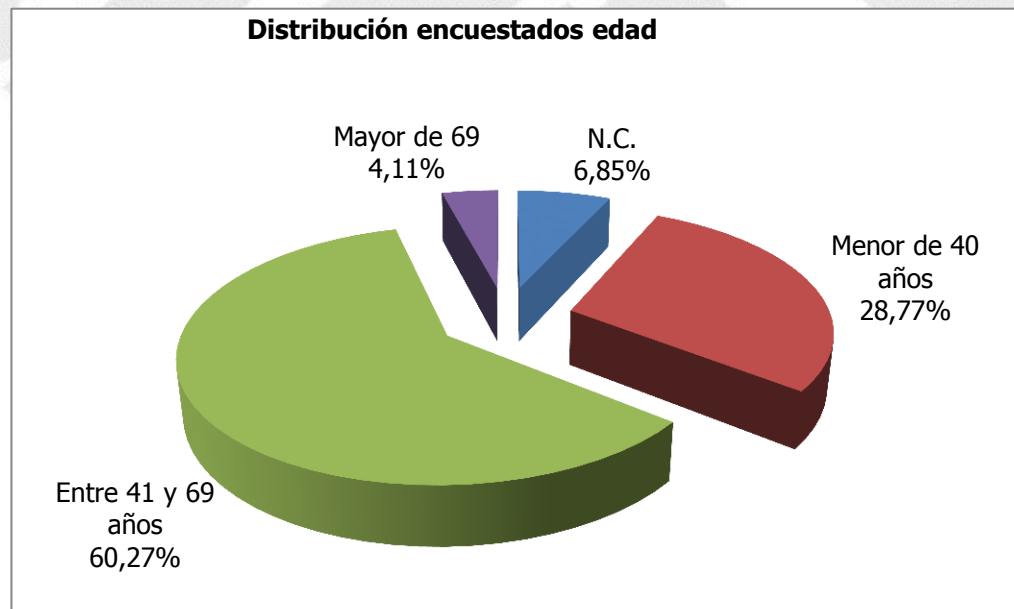
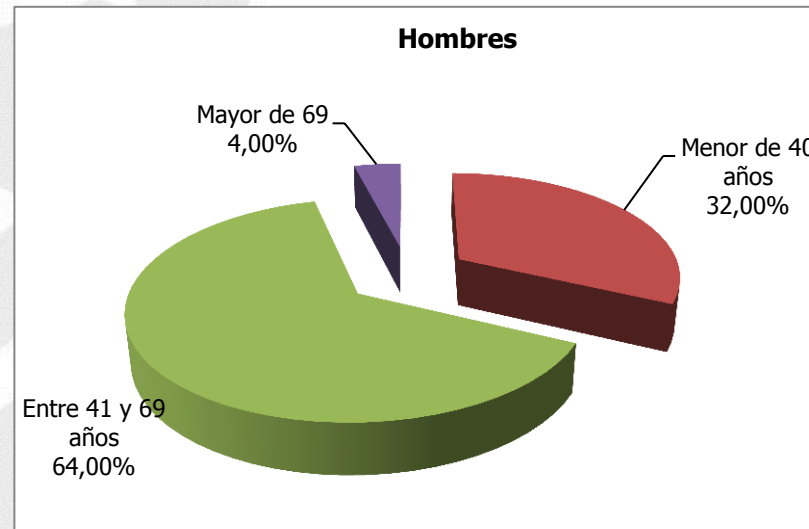
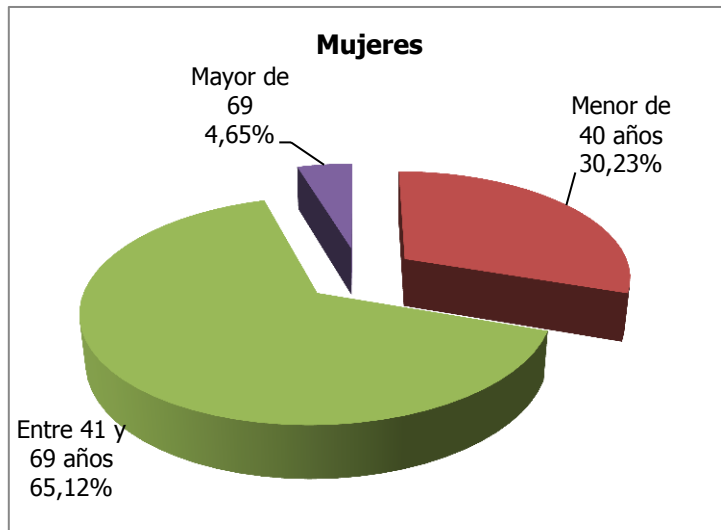
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA



GESTIÓN TRIBUTARIA

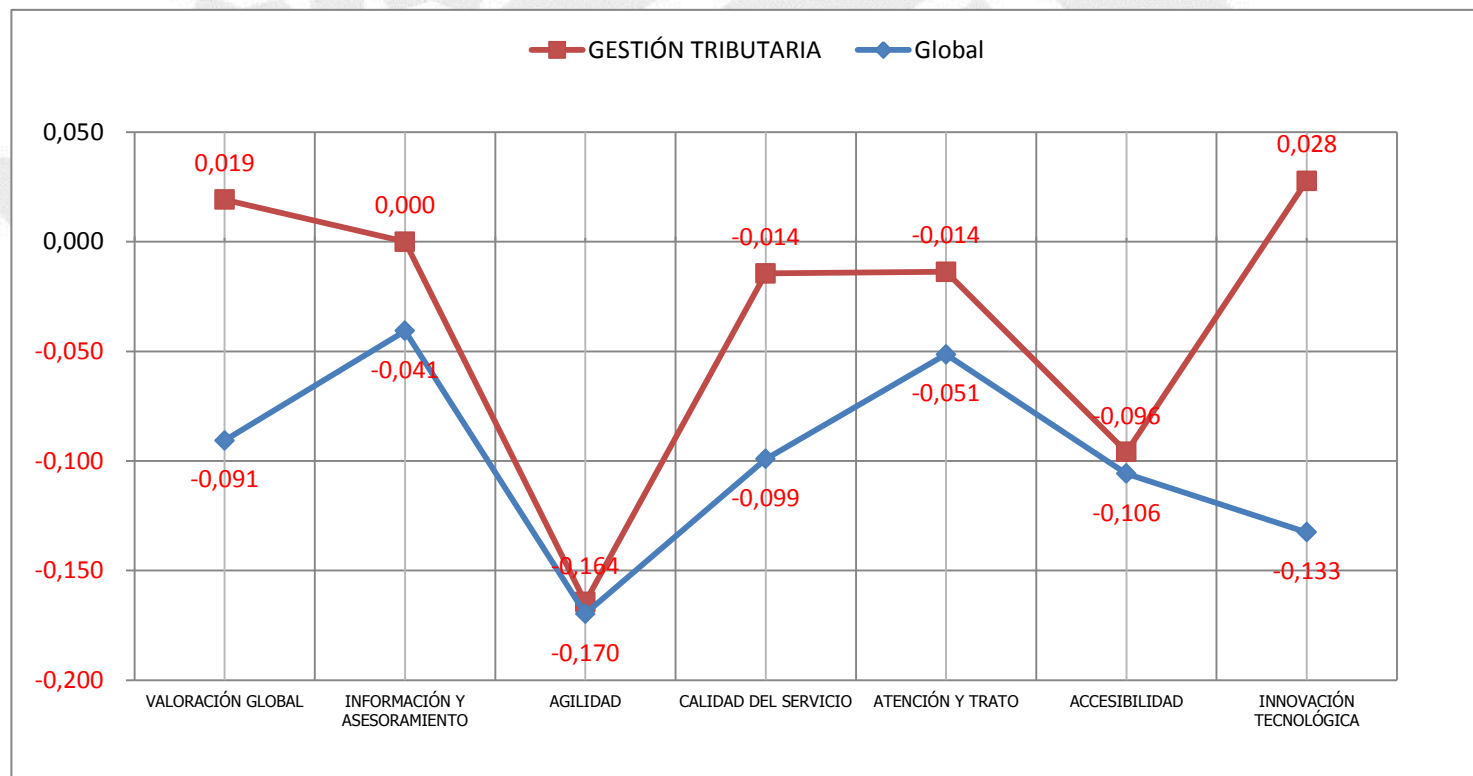
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.			5		5
Menor de 40 años	8	13			21
Entre 41 y 69 años	16	28			44
Mayor de 69	1	2			3
	25	43	5		73





GESTIÓN TRIBUTARIA

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	0,019	-0,091	-121,209%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,000	-0,041	-100,000%
AGILIDAD	-0,164	-0,170	-3,128%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,014	-0,099	-85,406%
ATENCIÓN Y TRATO	-0,014	-0,051	-73,373%
ACCESIBILIDAD	-0,096	-0,106	-9,391%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,028	-0,133	-120,953%



GESTIÓN TRIBUTARIA

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,85	4,84	0,02	9,71	73
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,95	4,95	0,00	9,89	73
EL TIEMPO DE ESPERA	4,74	4,90	-0,16	9,48	73
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	4,94	4,96	-0,01	9,89	72
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,96	4,95	0,01	9,92	73
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,90	4,95	-0,04	9,81	73
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,77	4,86	-0,10	9,53	73
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS	4,79	4,76	0,03	9,58	72
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

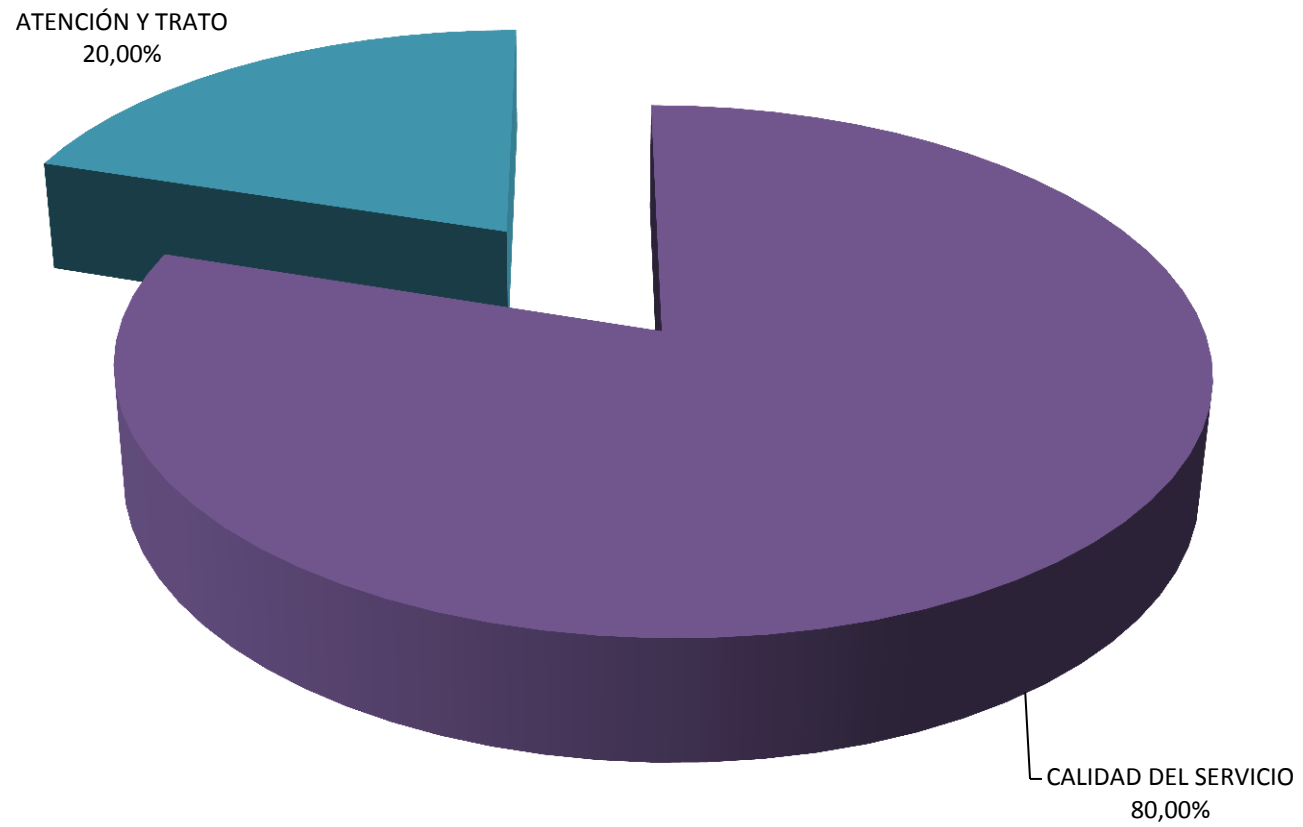
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

GESTIÓN TRIBUTARIA

Factor de referencia	Observaciones
	Que bajen los impuestos que se paga por todo
ATENCIÓN Y TRATO	La funcionaria que me ha atendido lo ha hecho muy bien
CALIDAD DEL SERVICIO	ha sido excelente y muy comunicativa
CALIDAD DEL SERVICIO	Muy satisfecho
CALIDAD DEL SERVICIO	Todo bien informado

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

JUVENTUD (Centro Jóvenes)

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****JUVENTUD (Centro Jóvenes)**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	Sexo
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,57	3,71	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,50	5,00	5,00	4,00	5,00	2	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,43	4,14	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,50	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,14	4,43	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,50	5,00	2,00	5,00	4,00	4,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,71	3,71	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,71	4,86	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,50	4,50	3,00	5,00	4,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,43	3,86	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,50	5,00	4,00	4,00	4,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,86	3,86	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,50	4,50	3,00	2,00	4,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,14	3,86	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,50	4,00	3,00	5,00	4,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,71	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,50	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,14	3,29	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,00	3,71	5,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,50	4,50	4,00	5,00	3,00	3,00	3	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,14	4,43	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,50	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,29	4,29	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,50	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,71	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,50	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,14	4,71	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	1,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	3,86	3,29	5,00	1,00	5,00	5,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,71	4,43	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,00	4,43	5,00	5,00	2,00	2,00	5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00	2,00	5,00	2	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,29	4,29	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,71	4,57	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,14	3,71	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,50	2,50	5,00	4,00	5,00	5,00	1	2
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,43	4,29	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	1	1

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

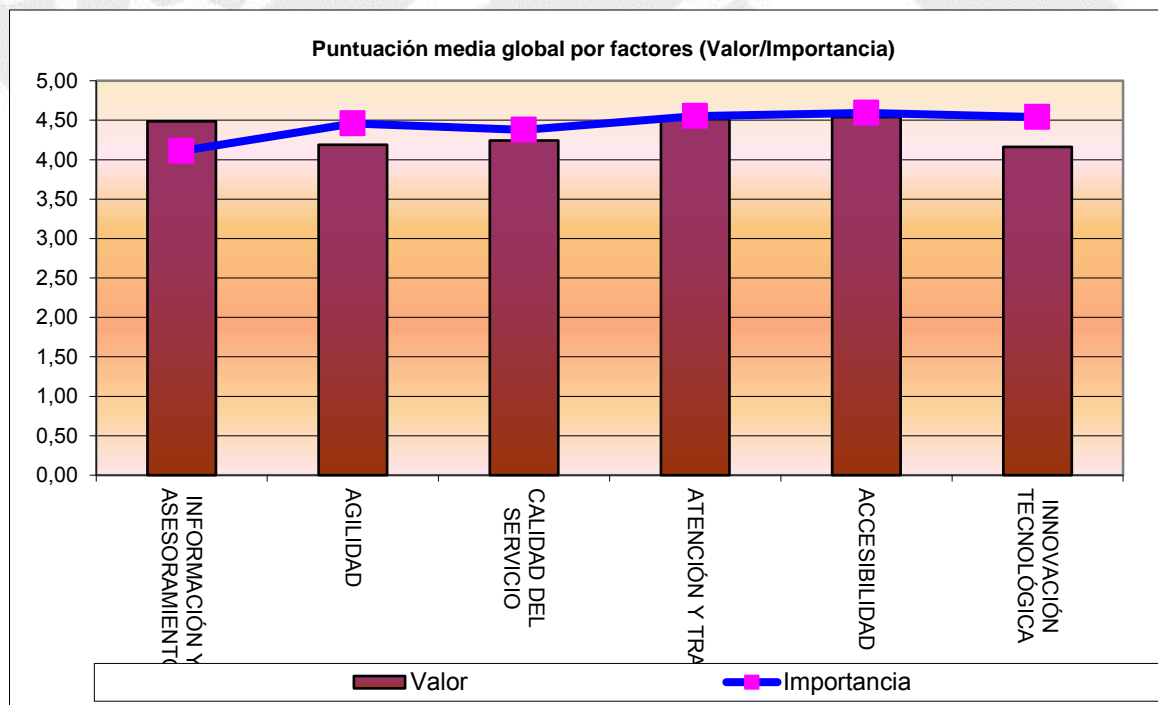
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

JUVENTUD (Centro Jóvenes)

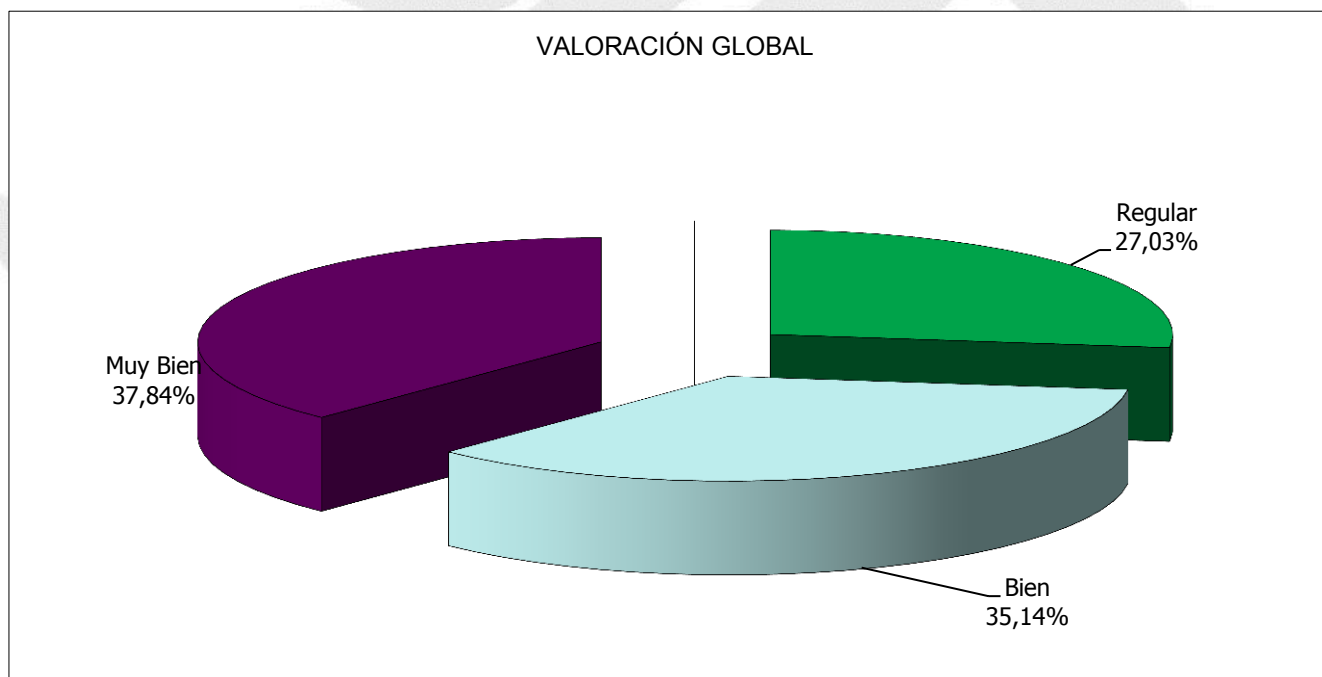
Ejercicio	2019		
Servicio	JUVENTUD (Centro Jóvenes)		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	8,76	Importancia media	8,91
Total Encuestas	37		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,38	4,46	4,43	4,57	5,00	5,00	0,61	0,61	0,55	0,51	0,37	0,37	-0,08
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,49	4,11	5,00	5,00	5,00	5,00	0,69	1,22	0,61	0,96	0,48	1,49	0,38
AGILIDAD	4,19	4,46	4,00	5,00	4,00	5,00	1,00	1,00	1,00	0,70	0,99	0,70	-0,27
CALIDAD DEL SERVICIO	4,24	4,38	4,00	5,00	5,00	5,00	0,93	0,92	0,74	0,71	0,86	0,85	-0,14
ATENCIÓN Y TRATO	4,51	4,55	5,00	5,00	5,00	5,00	0,65	0,68	0,55	0,53	0,42	0,47	-0,04
ACCESIBILIDAD	4,54	4,59	5,00	5,00	5,00	5,00	0,77	0,76	0,62	0,59	0,59	0,58	-0,05
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,16	4,54	5,00	5,00	5,00	5,00	1,12	0,87	0,86	0,65	1,25	0,76	-0,38



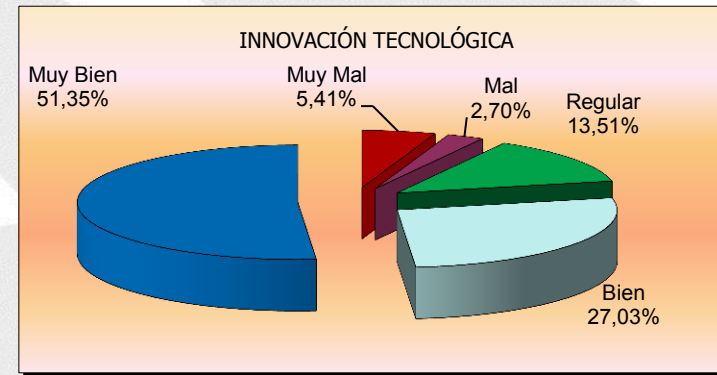
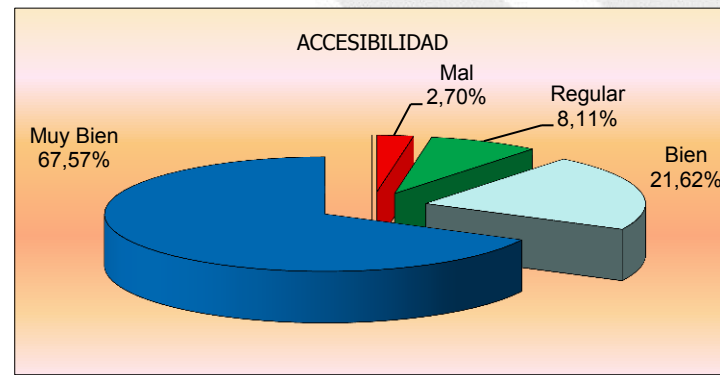
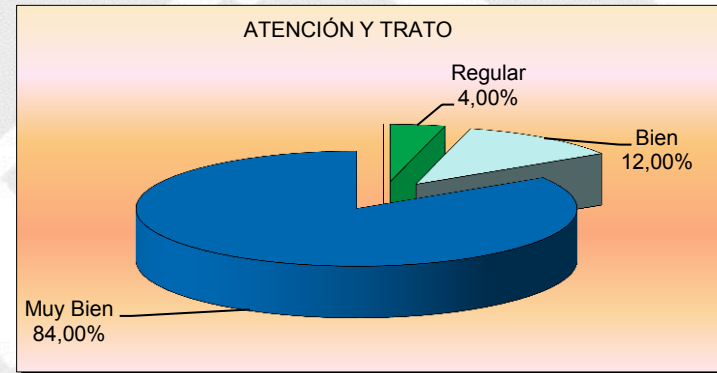
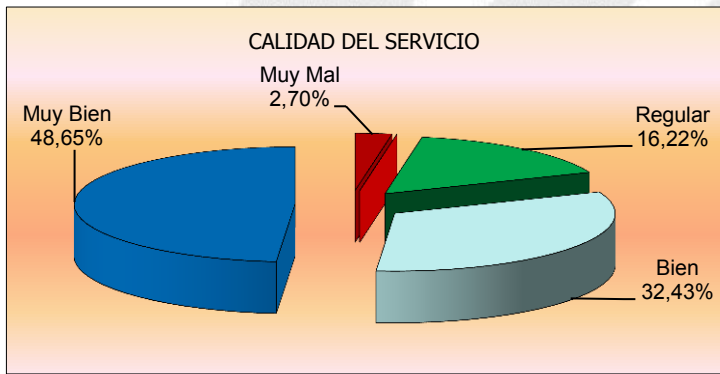
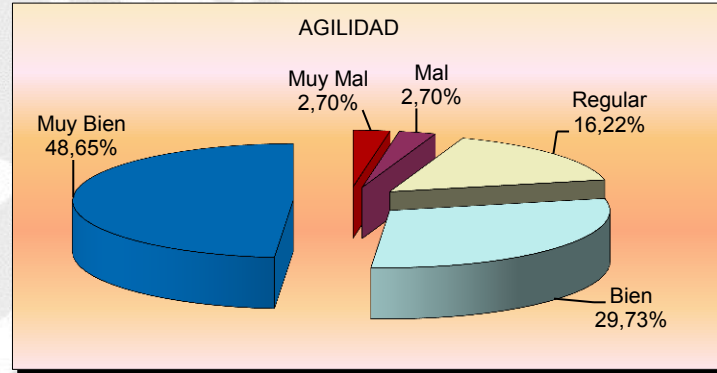
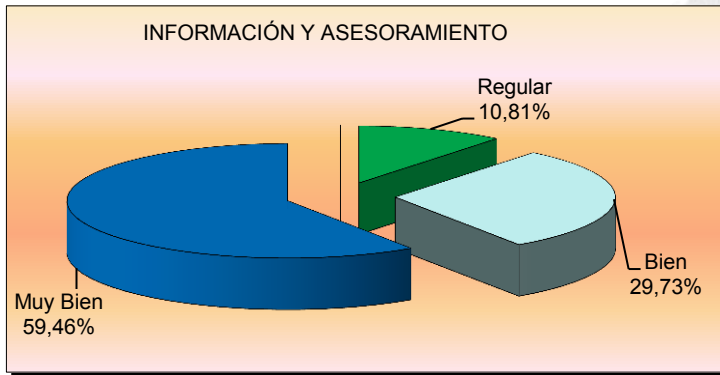
JUVENTUD (Centro Jóvenes)

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	0,00%	27,03%	35,14%	37,84%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS	0,00%	0,00%	10,81%	29,73%	59,46%
AGILIDAD	2,70%	2,70%	16,22%	29,73%	48,65%
CALIDAD DEL SERVICIO	2,70%	0,00%	16,22%	32,43%	48,65%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	0,00%	4,00%	12,00%	84,00%
ACCESIBILIDAD	0,00%	2,70%	8,11%	21,62%	67,57%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,41%	2,70%	13,51%	27,03%	51,35%



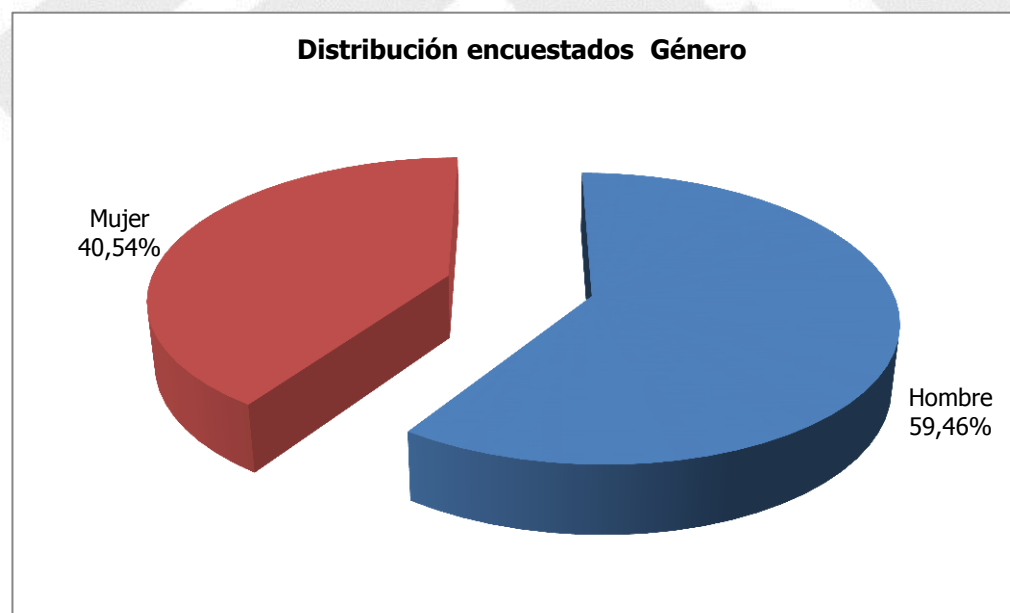
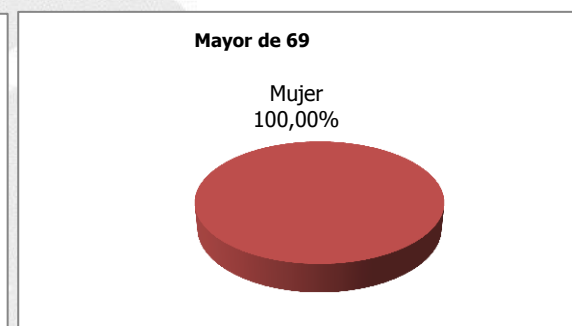
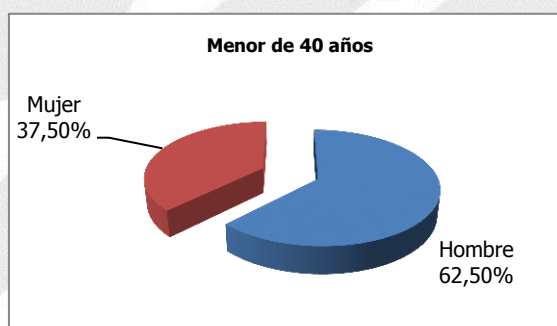
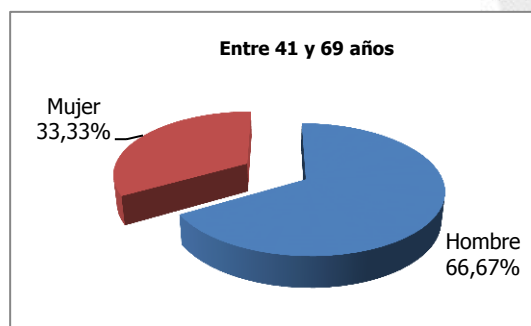
Ciudadanos		Muy Bien	Bien	Total
SATISFECHOS		37,84%	35,14%	72,97%
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	27,03%	0,00%	0,00%	0,00%

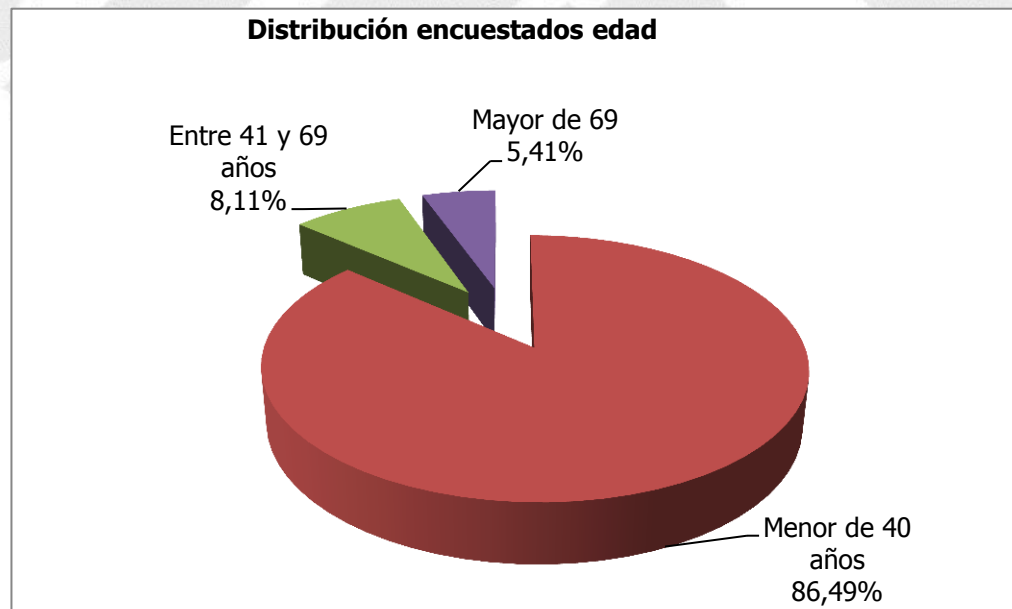
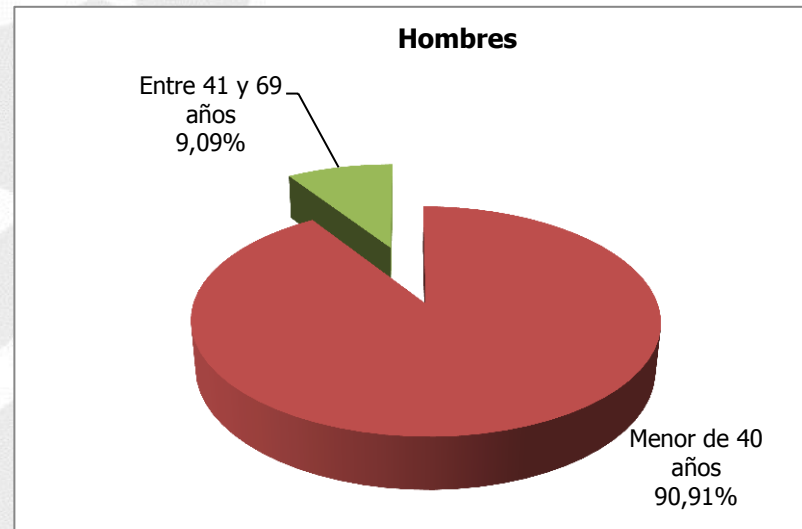
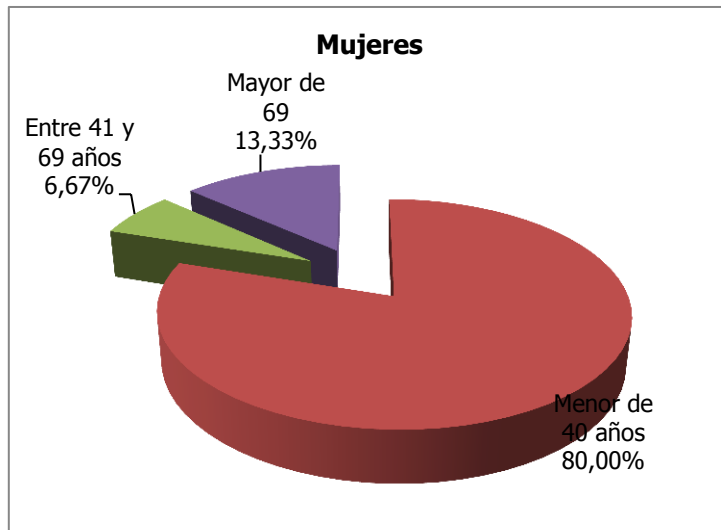
JUVENTUD (Centro Jóvenes)



JUVENTUD (Centro Jóvenes)

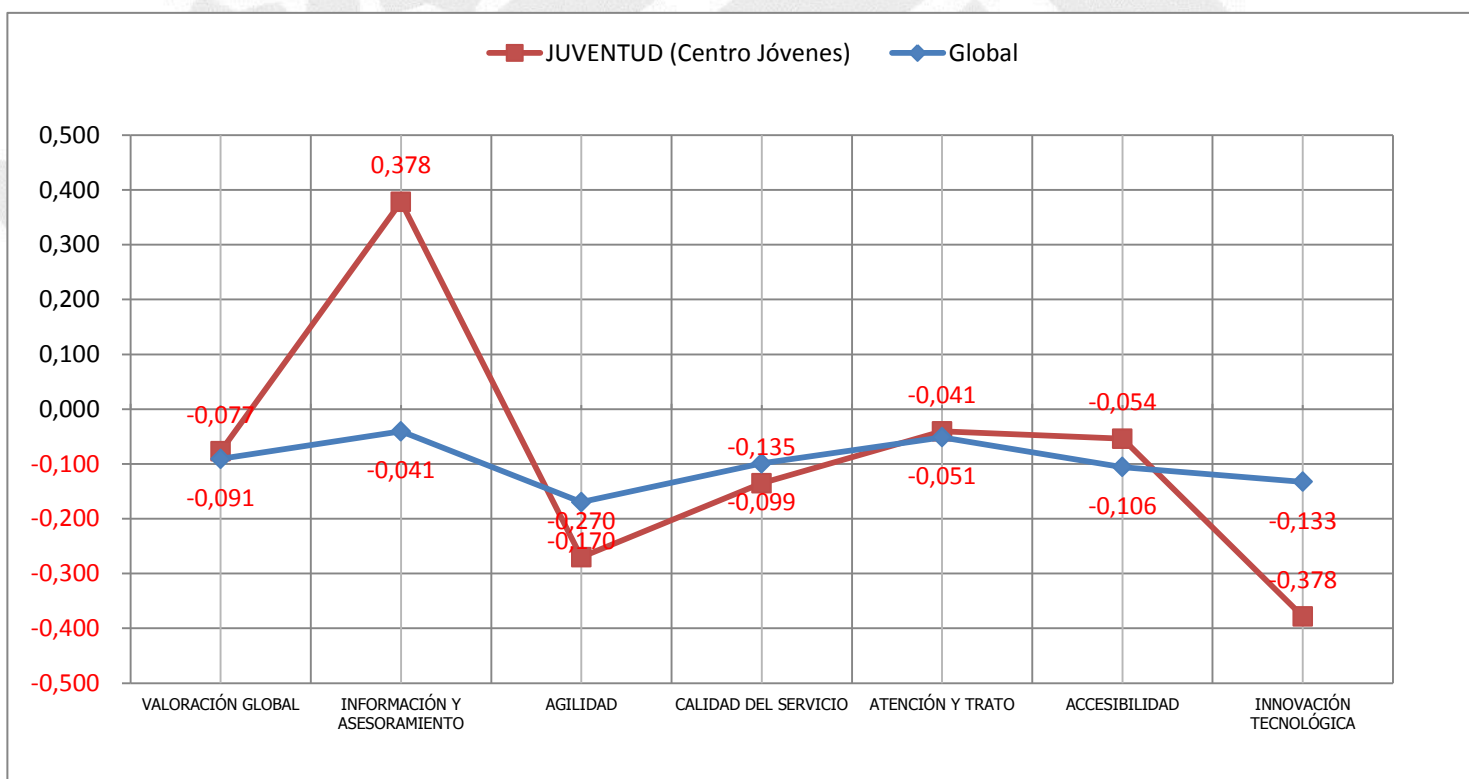
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.					
Menor de 40 años	20	12			32
Entre 41 y 69 años	2	1			3
Mayor de 69		2			2
	22	15			37





JUVENTUD (Centro Jóvenes)

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,077	-0,091	-14,891%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,378	-0,041	-1030,496%
AGILIDAD	-0,270	-0,170	59,272%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,135	-0,099	36,390%
ATENCIÓN Y TRATO	-0,041	-0,051	-21,198%
ACCESIBILIDAD	-0,054	-0,106	-48,923%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	-0,378	-0,133	185,416%



JUVENTUD (Centro Jóvenes)

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,38	4,46	-0,08	8,76	37
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,49	4,11	0,38	8,97	37
EL TIEMPO DE ESPERA	4,19	4,46	-0,27	8,38	37
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA					0
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO	4,24	4,38	-0,14	8,49	37
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,54	4,65	-0,11	9,08	37
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,49	4,46	0,03	8,97	37
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,54	4,59	-0,05	9,08	37
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO	4,16	4,54	-0,38	8,32	37
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

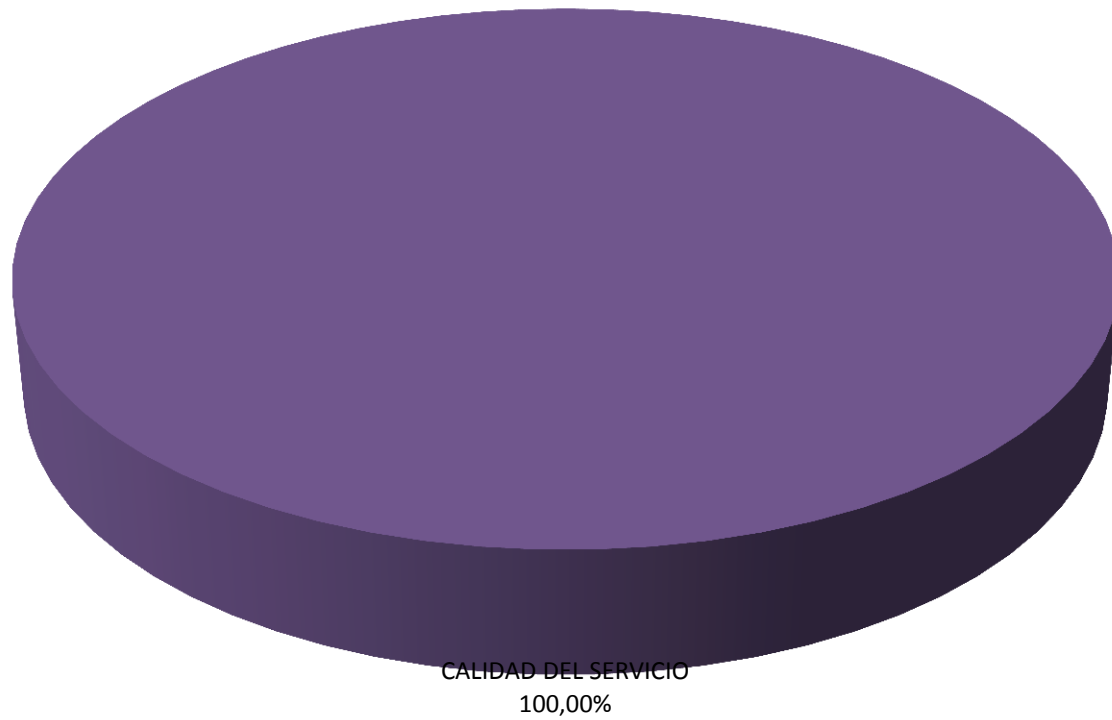
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

JUVENTUD (Centro Jóvenes)

Factor de referencia	Observaciones
	Necesitamos a Cesar
CALIDAD DEL SERVICIO	Que vengan al cubo ellos, siempre vamos nosotros es injusto.
CALIDAD DEL SERVICIO	Tres monitores a la semana

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

LOGROÑO DEPORTE

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****LOGROÑO DEPORTE**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	Sexo
LOGROÑO DEPORTE	3,75	3,75	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	3,50	3,00	3,00	4,00	4,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00			0	0
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2	1
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	4,71	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
LOGROÑO DEPORTE	3,86	4,29	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3	1
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
LOGROÑO DEPORTE	4,83	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00			3	2
LOGROÑO DEPORTE	4,57	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													2	0
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													2	1
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													3	1
LOGROÑO DEPORTE	4,57	4,86	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	4,17	4,17	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,50	4,00	3,00	5,00			0	0
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	4,86	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
LOGROÑO DEPORTE	4,14	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,00	4,00	3,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	3,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													1	2
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													0	2
LOGROÑO DEPORTE	3,86	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,50	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3	0
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													2	1
LOGROÑO DEPORTE	4,71	4,71	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	3,86	3,86	5,00	5,00	3,00	3,00	1,00	1,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
LOGROÑO DEPORTE	0,00	0,00													0	1
LOGROÑO DEPORTE	4,14	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	0
LOGROÑO DEPORTE	4,80	4,80	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00					1	2
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
LOGROÑO DEPORTE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
LOGROÑO DEPORTE	4,43	4,29	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	1,00	2	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
LOGROÑO DEPORTE	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	0	0
LOGROÑO DEPORTE	4,43	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	0
LOGROÑO DEPORTE	3,57	3,57	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,50	4,50	4,00	4,00	2,00	2,00	2	1
LOGROÑO DEPORTE	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3	1
LOGROÑO DEPORTE	4,14	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	0	0
LOGROÑO DEPORTE	3,71	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	2	2

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

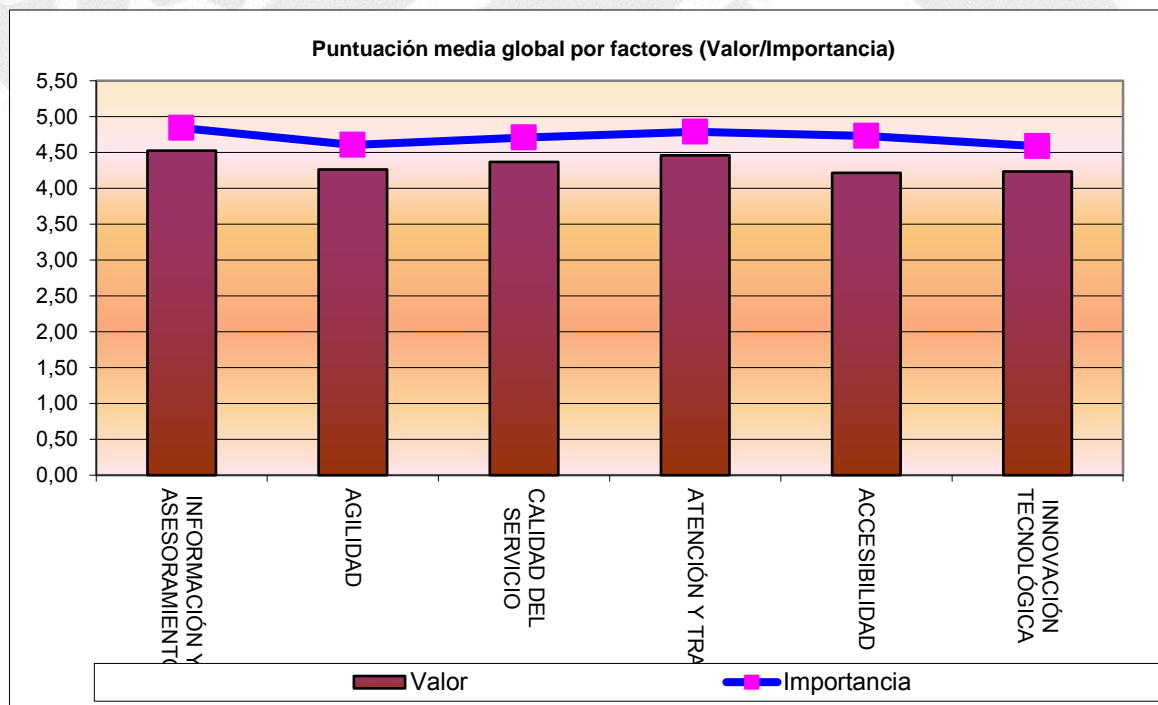
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

LOGROÑO DEPORTE

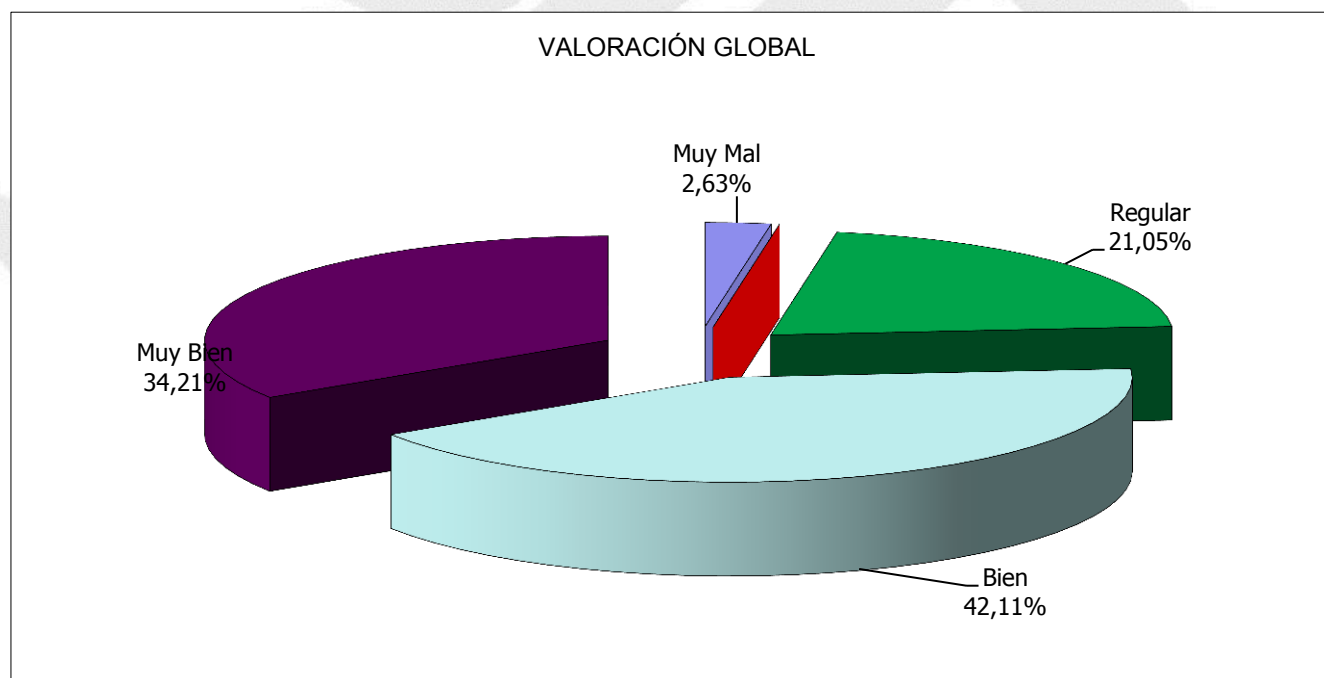
Ejercicio	2019		
Servicio	LOGROÑO DEPORTE		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	7,37	Importancia media	7,97
Total Encuestas	45		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	3,69	3,98	4,17	4,86	5,00	5,00	1,75	1,77	1,08	1,27	3,07	3,15	-0,30
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,53	4,84	5,00	5,00	5,00	5,00	0,83	0,44	0,62	0,27	0,69	0,19	-0,32
AGILIDAD	4,26	4,61	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	0,56	1,01	0,52	-0,34
CALIDAD DEL SERVICIO	4,37	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	0,97	0,73	0,70	0,46	0,94	0,54	-0,34
ATENCIÓN Y TRATO	4,46	4,79	4,75	5,00	5,00	5,00	0,79	0,41	0,55	0,32	0,63	0,17	-0,33
ACCESIBILIDAD	4,22	4,73	5,00	5,00	5,00	5,00	1,08	0,56	0,85	0,42	1,17	0,31	-0,51
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,24	4,59	5,00	5,00	5,00	5,00	1,16	0,96	0,90	0,65	1,34	0,92	-0,35



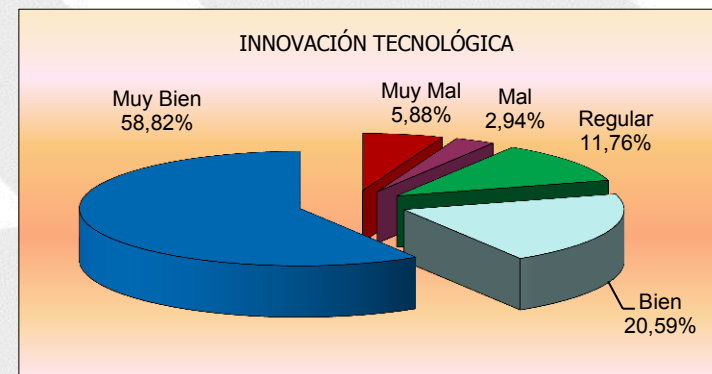
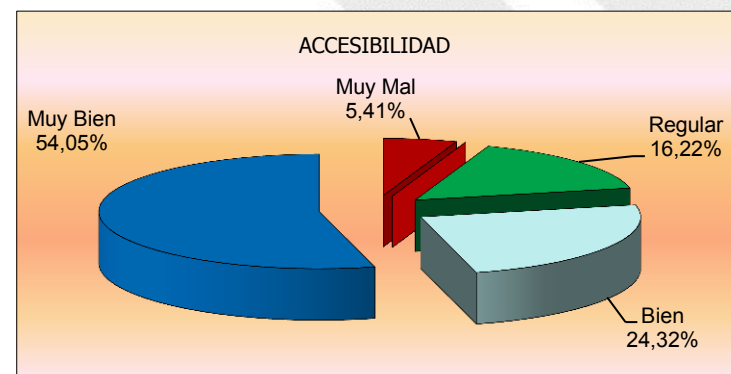
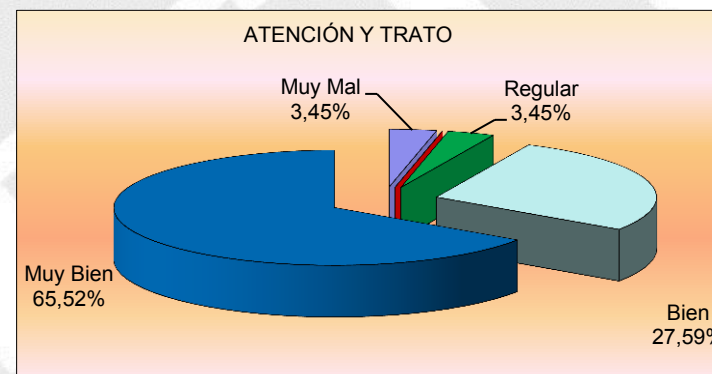
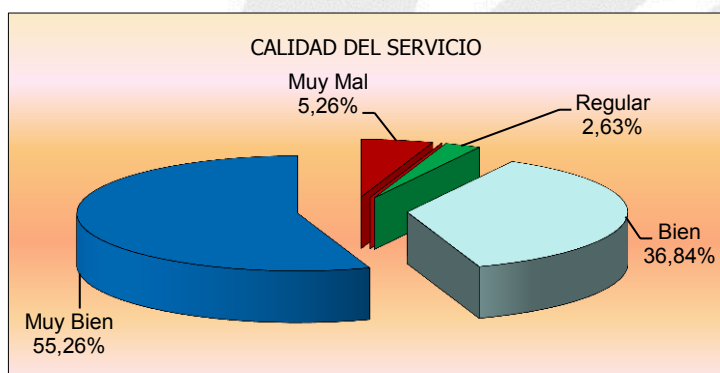
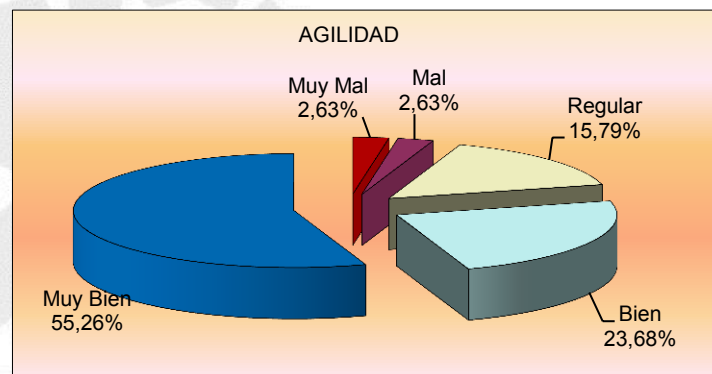
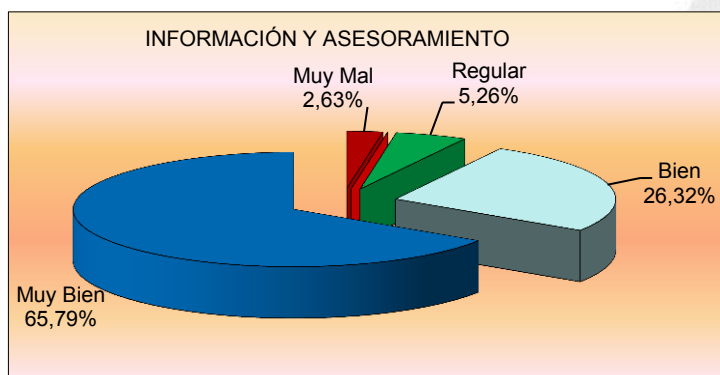
LOGROÑO DEPORTE

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	2,63%	0,00%	21,05%	42,11%	34,21%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	2,63%	0,00%	5,26%	26,32%	65,79%
AGILIDAD	2,63%	2,63%	15,79%	23,68%	55,26%
CALIDAD DEL SERVICIO	5,26%	0,00%	2,63%	36,84%	55,26%
ATENCIÓN Y TRATO	3,45%	0,00%	3,45%	27,59%	65,52%
ACCESIBILIDAD	5,41%	0,00%	16,22%	24,32%	54,05%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,88%	2,94%	11,76%	20,59%	58,82%



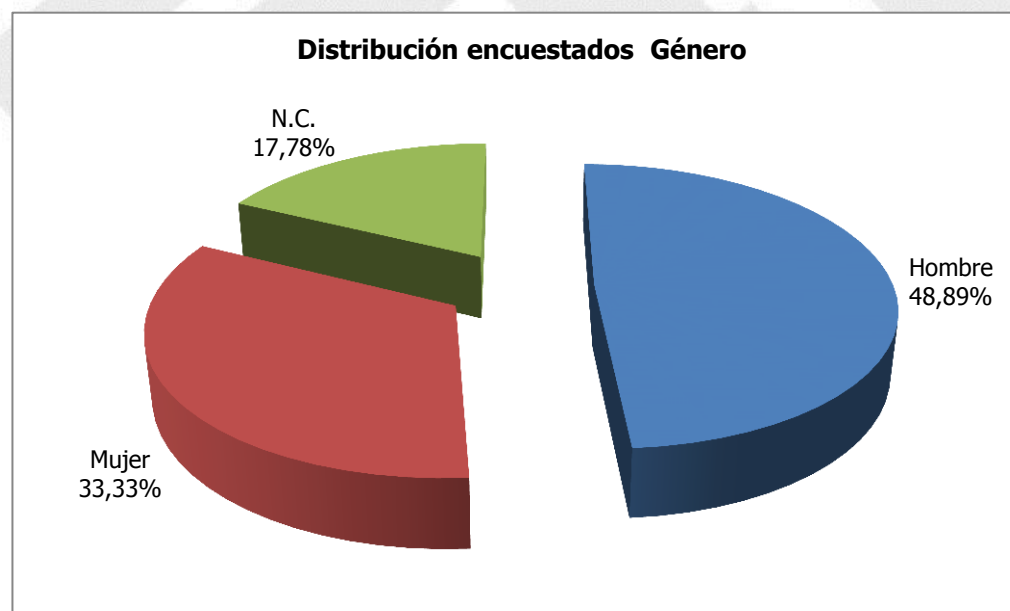
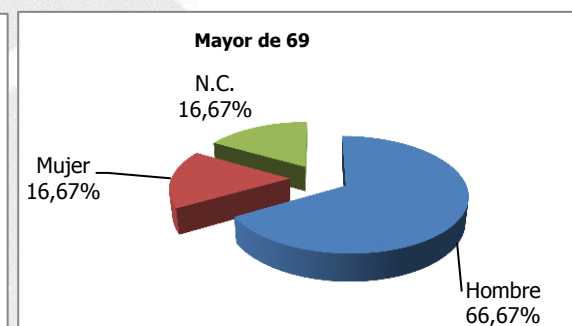
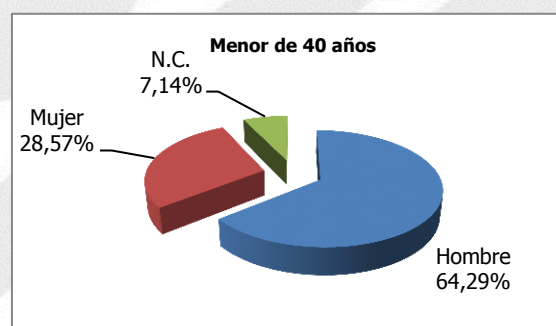
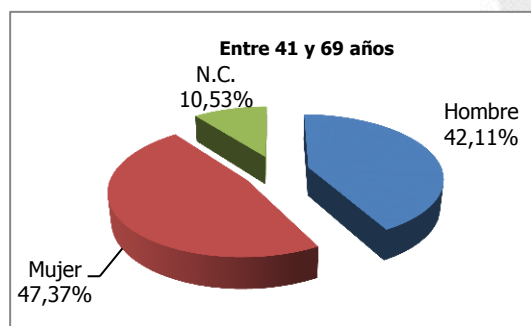
Ciudadanos		Muy Bien	Bien	Total
SATISFECHOS		34,21%	42,11%	76,32%
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	21,05%	2,63%	0,00%	2,63%

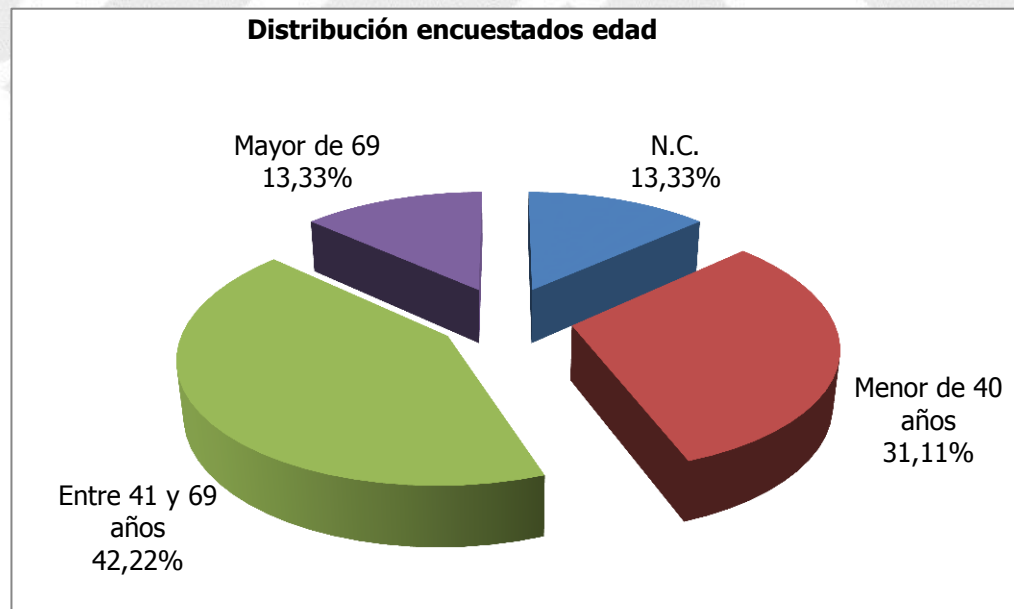
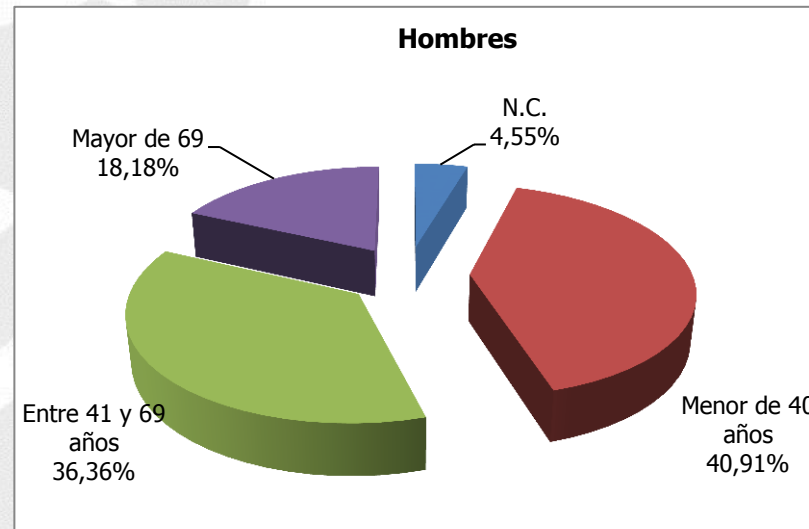
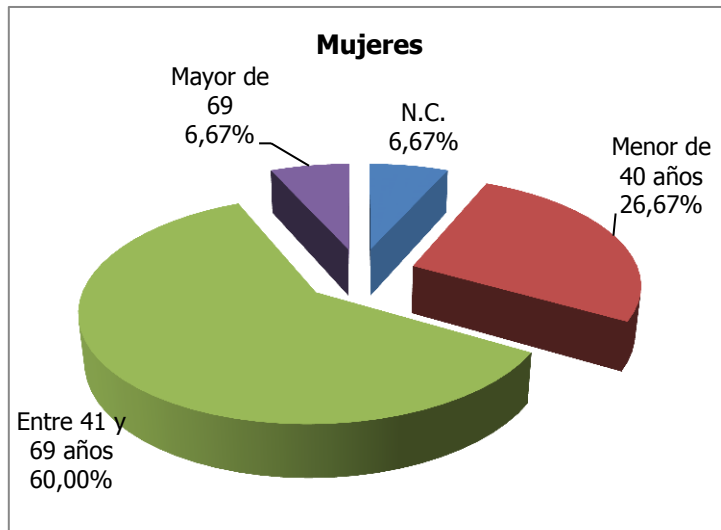
LOGROÑO DEPORTE



LOGROÑO DEPORTE

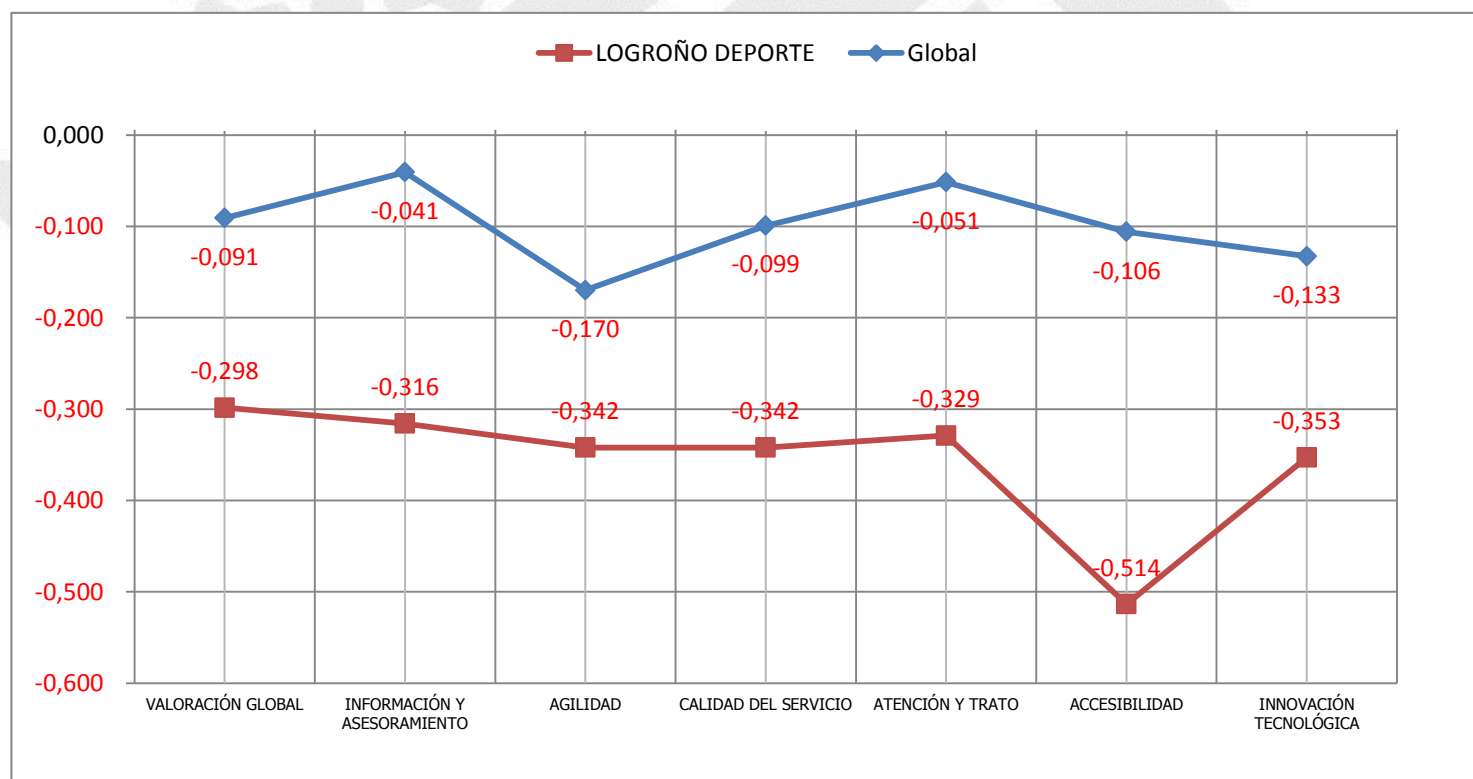
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.	1	1	4		6
Menor de 40 años	9	4	1		14
Entre 41 y 69 años	8	9	2		19
Mayor de 69	4	1	1		6
	22	15	8		45





LOGROÑO DEPORTE

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,298	-0,091	228,899%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	-0,316	-0,041	676,579%
AGILIDAD	-0,342	-0,170	101,605%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,342	-0,099	245,281%
ATENCIÓN Y TRATO	-0,329	-0,051	539,401%
ACCESIBILIDAD	-0,514	-0,106	385,233%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	-0,353	-0,133	166,228%



LOGROÑO DEPORTE

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	3,69	3,98	-0,30	7,37	45
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,53	4,84	-0,32	9,05	38
EL TIEMPO DE ESPERA	4,26	4,61	-0,34	8,53	38
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA					0
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO	4,37	4,71	-0,34	8,74	38
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,58	4,87	-0,29	9,16	38
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,34	4,71	-0,37	8,68	38
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,22	4,73	-0,51	8,43	37
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	4,24	4,59	-0,35	8,47	34
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

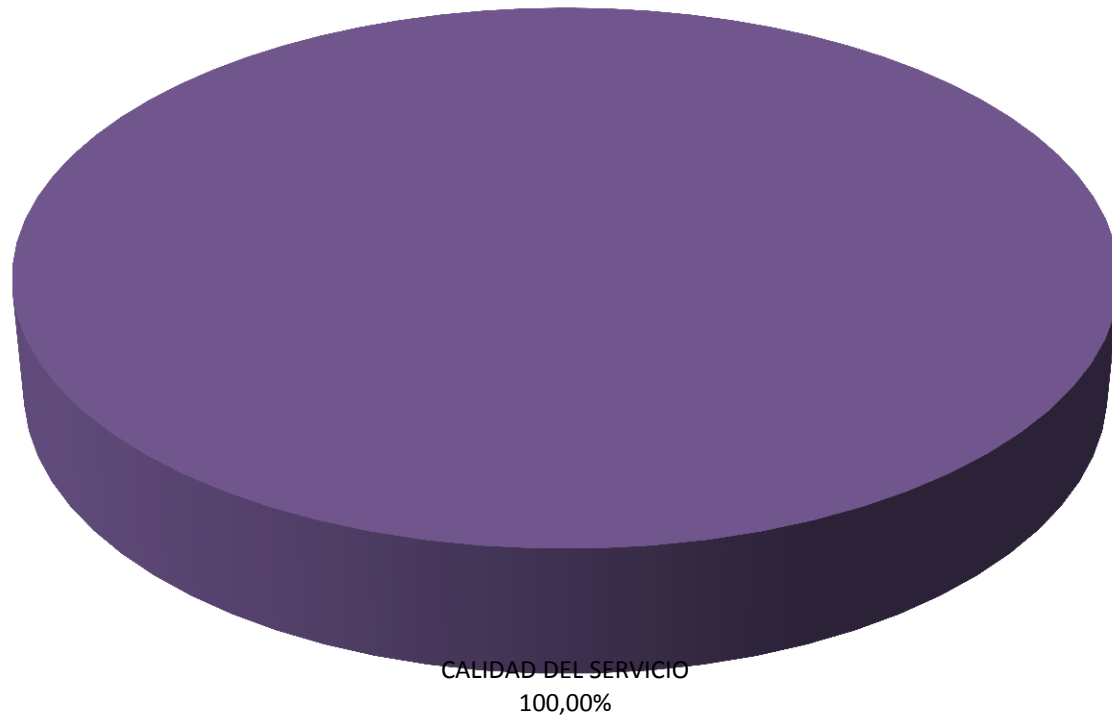
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

LOGROÑO DEPORTE

Factor de referencia	Observaciones
CALIDAD DEL SERVICIO	1. Que tengan a punto las gomas de las llaves de las cabinas del guardarropa en el vestuario para poder colocarlas sin problemas en la muñeca mientras nadamos sin que nos apriete demasiado o para evitar pérdidas de la llave porque no tenga g
CALIDAD DEL SERVICIO	Cada año es más caro el acceso a servicios y actividades. El balneario no siempre está hábil al 100%
CALIDAD DEL SERVICIO	Como usuaria de las instalaciones sugeriría posibilidad de instalación de duchas termostáticas de forma progresiva en los vestuarios femeninos ya que la temperatura del agua es elevada y difícilmente regulable, Gracias
CALIDAD DEL SERVICIO	El agua de las duchas de la piscina está fría.
CALIDAD DEL SERVICIO	El trato es correcto durante las actividades así como en los puntos de información
CALIDAD DEL SERVICIO	Los patines van bastante mal. Mi hija dice que no le funcionan al hacer los ejercicios que le mandan
CALIDAD DEL SERVICIO	MI valoración es muy mal. No hay calles para disfrutar de la natación los abonados. La mayoría de las calles son utilizadas para actividades y clubs de natación. Como abonada me siento defraudada
CALIDAD DEL SERVICIO	Que las personas separadas también puedan tener el bono familiar sin que sus hijos paguen, Como las familias casadas.
CALIDAD DEL SERVICIO	Renovar hierva en las Norias. □ Duchas y vestuarios en frente del río.
CALIDAD DEL SERVICIO	Sería positivo que de cuando en cuando nos preguntasen por correo electrónico que necesidades vemos
CALIDAD DEL SERVICIO	Soy usuaria y abonada de Logroño Deporte. Mi afición por la natación y la práctica de este deporte se ve muy limitada debido a que de 8 calles para nadar en la piscina son cinco las reservadas a clubs de natación y oras actividades acuáticas que me parece

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

OFICINA DE VIVIENDA

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****OFICINA DE VIVIENDA**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
OFICINA DE VIVIENDA	4,29	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,57	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,14	4,14			5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00					3	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	4,57	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,43	4,43	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,71	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	4,71	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,43	4,29	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	0,00	0,00													1	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,57	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
OFICINA DE VIVIENDA	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,57	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,17	5,00		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,83	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,71	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,80	4,80	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,14	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	0	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	4,43	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
OFICINA DE VIVIENDA	4,67	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00			1	2
OFICINA DE VIVIENDA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

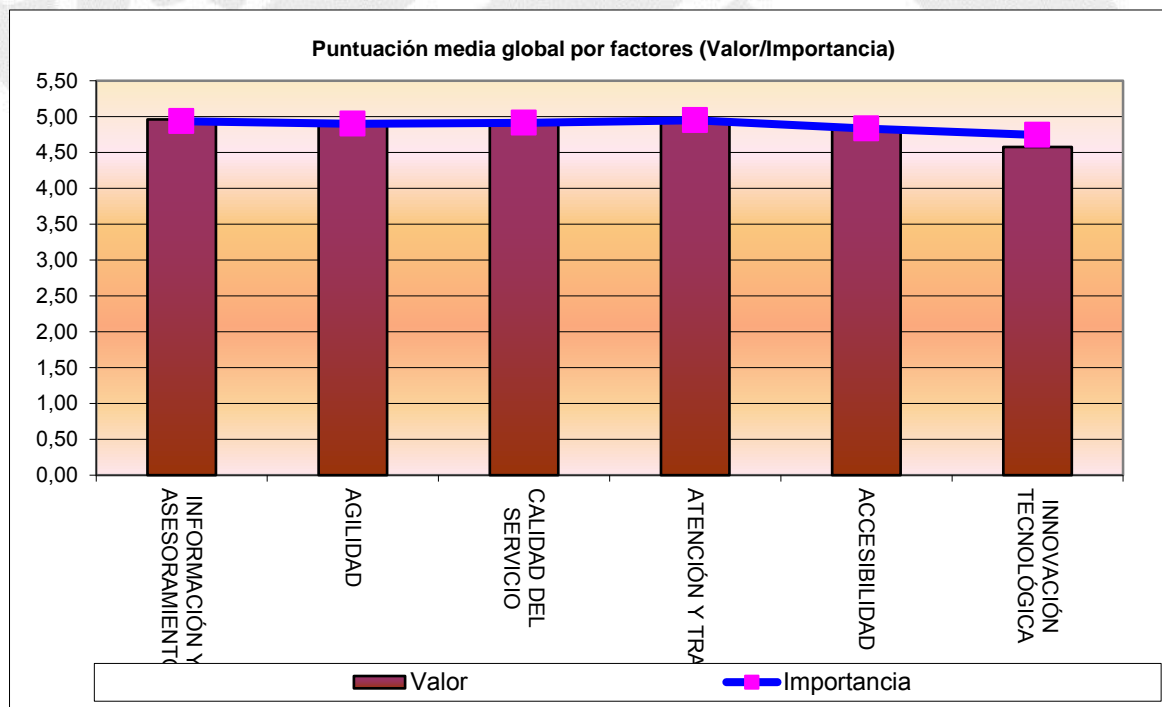
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

OFICINA DE VIVIENDA

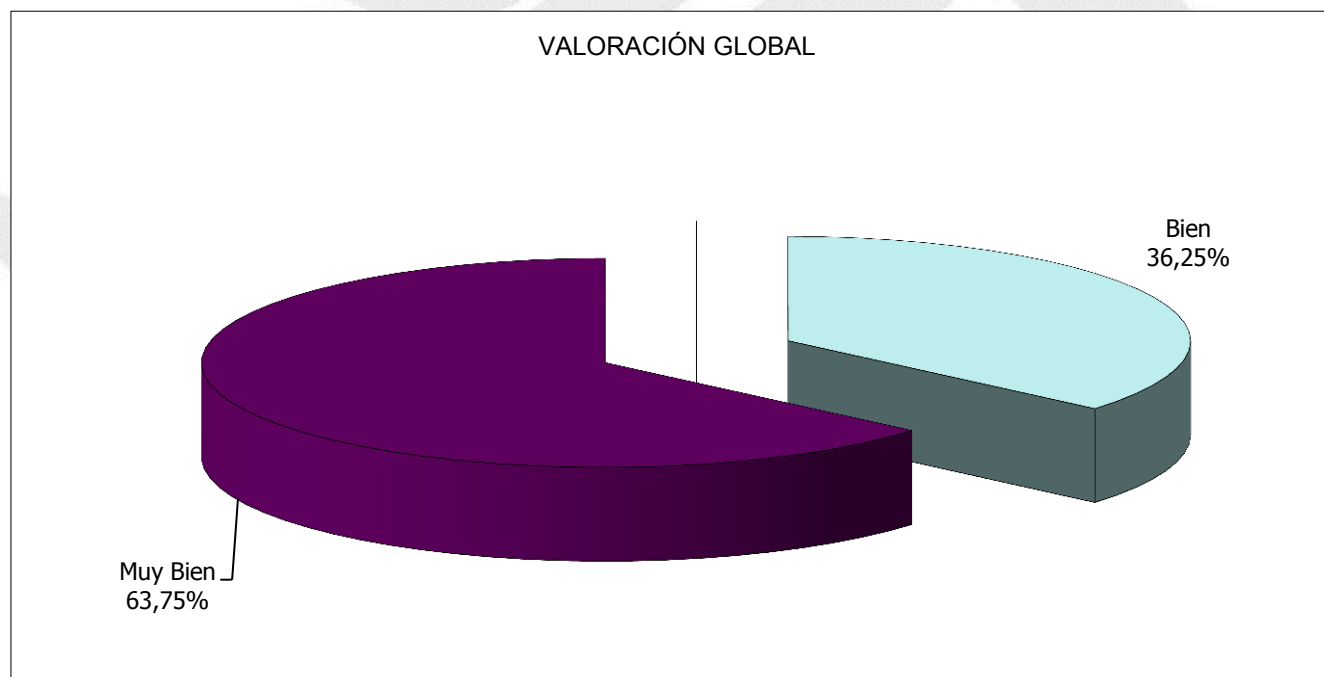
Ejercicio	2019		
Servicio	OFICINA DE VIVIENDA		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,59	Importancia media	9,65
Total Encuestas	81		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,79	4,82	5,00	5,00	5,00	5,00	0,60	0,60	0,22	0,27	0,36	0,36	-0,03
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,96	4,94	5,00	5,00	5,00	5,00	0,19	0,25	0,07	0,12	0,04	0,06	0,02
AGILIDAD	4,91	4,90	5,00	5,00	5,00	5,00	0,28	0,28	0,28	0,18	0,08	0,12	0,01
CALIDAD DEL SERVICIO	4,89	4,91	5,00	5,00	5,00	5,00	0,42	0,28	0,21	0,16	0,18	0,08	-0,02
ATENCIÓN Y TRATO	4,96	4,95	5,00	5,00	5,00	5,00	0,18	0,20	0,08	0,09	0,03	0,04	0,01
ACCESIBILIDAD	4,82	4,84	5,00	5,00	5,00	5,00	0,42	0,41	0,30	0,28	0,17	0,16	-0,01
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,58	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	0,79	0,60	0,62	0,41	0,62	0,36	-0,17



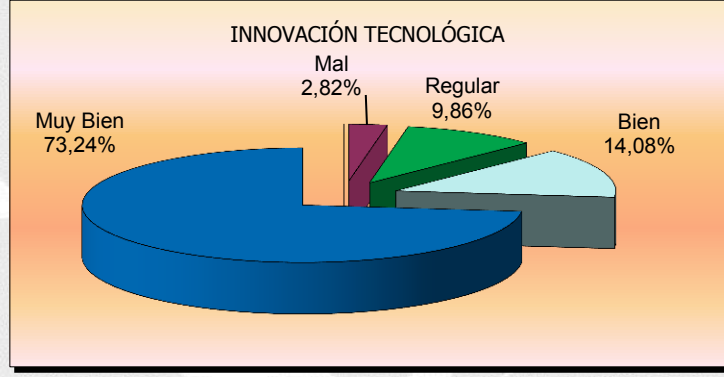
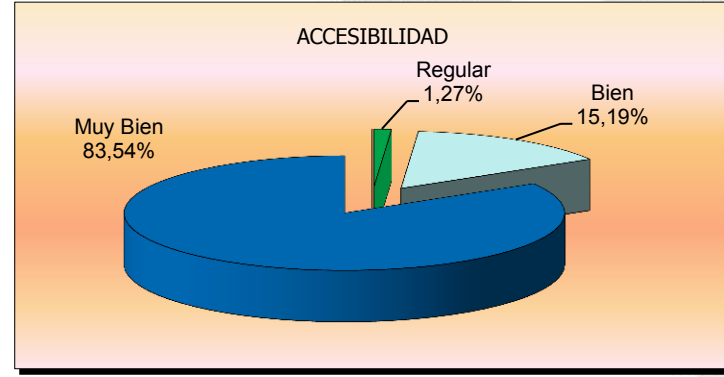
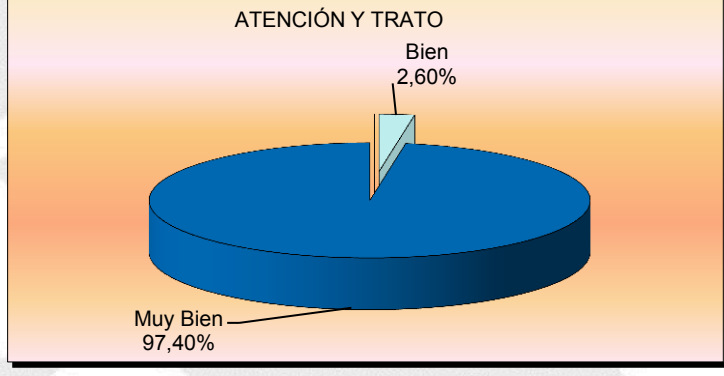
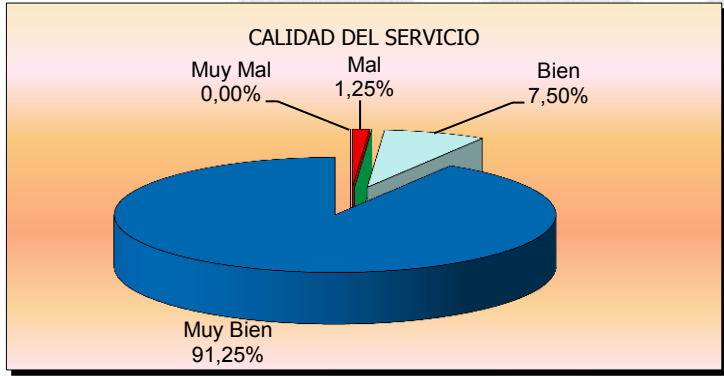
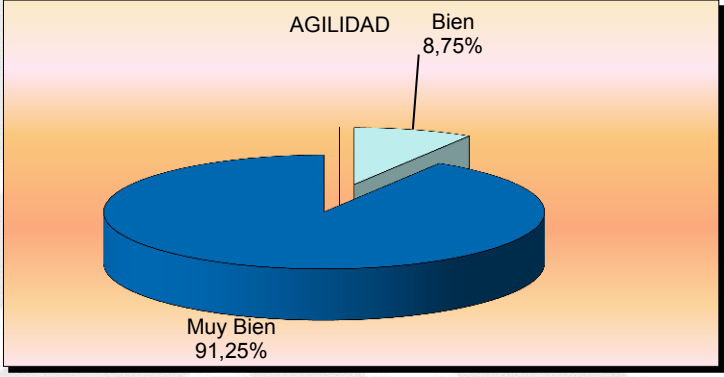
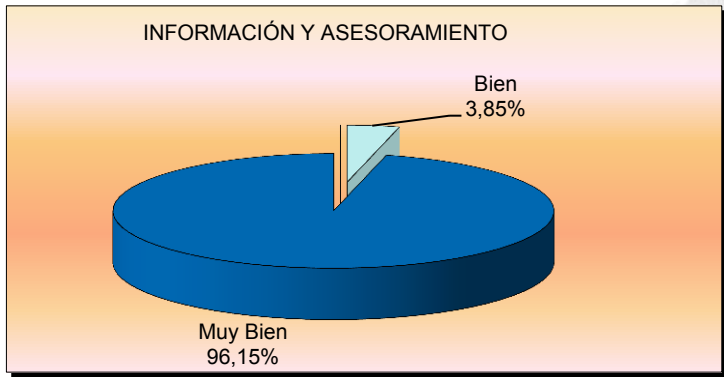
OFICINA DE VIVIENDA

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	0,00%	0,00%	36,25%	63,75%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	96,15%
AGILIDAD	0,00%	0,00%	0,00%	8,75%	91,25%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00%	1,25%	0,00%	7,50%	91,25%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	0,00%	0,00%	2,60%	97,40%
ACCESIBILIDAD	0,00%	0,00%	1,27%	15,19%	83,54%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,00%	2,82%	9,86%	14,08%	73,24%



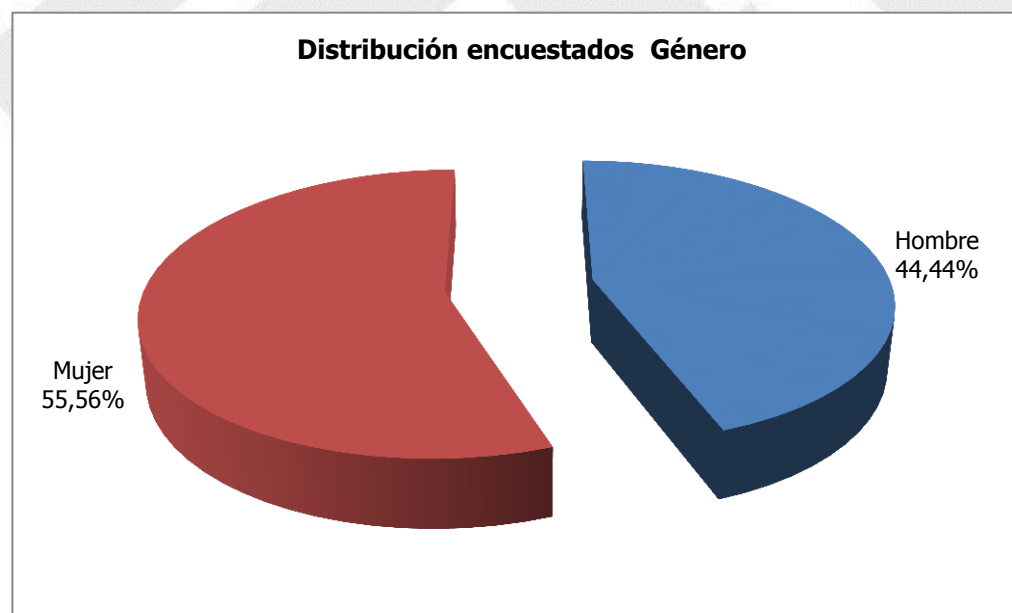
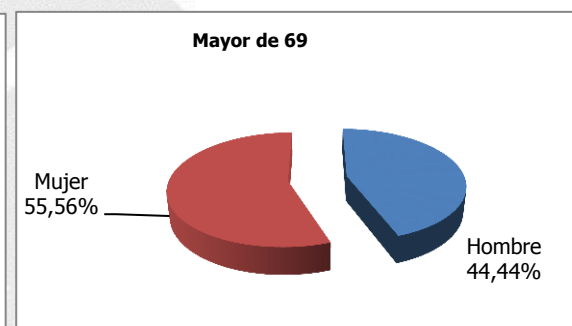
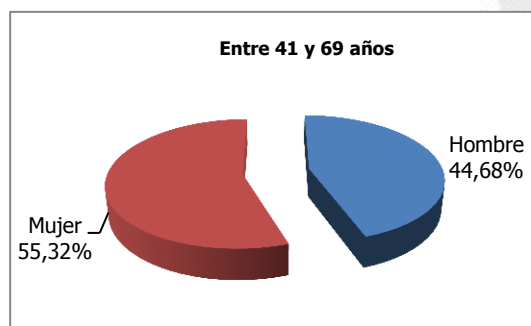
Ciudadanos		Muy Bien	Bien	Total
SATISFECHOS		63,75%	36,25%	100,00%
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

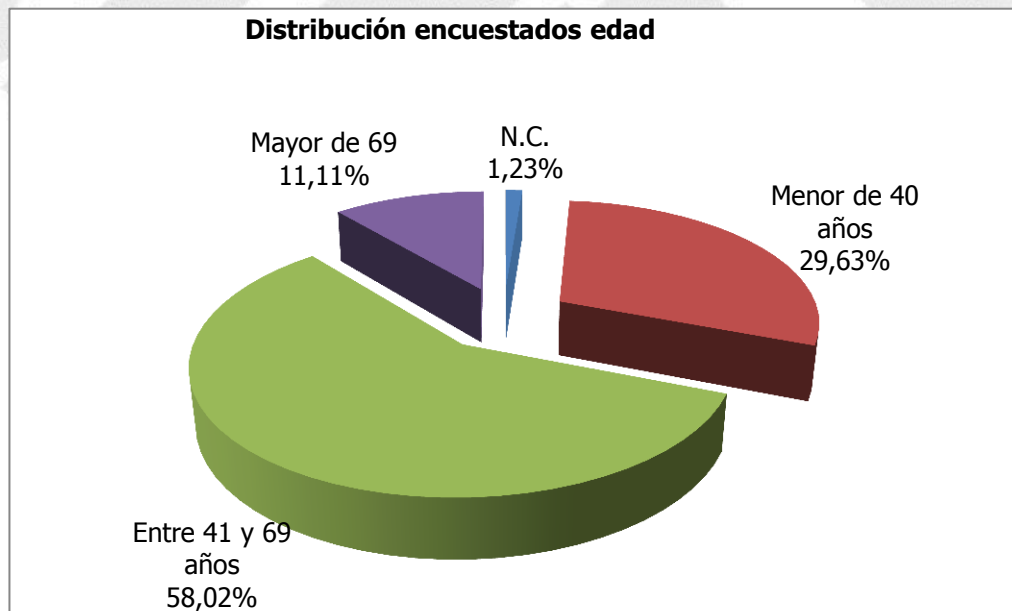
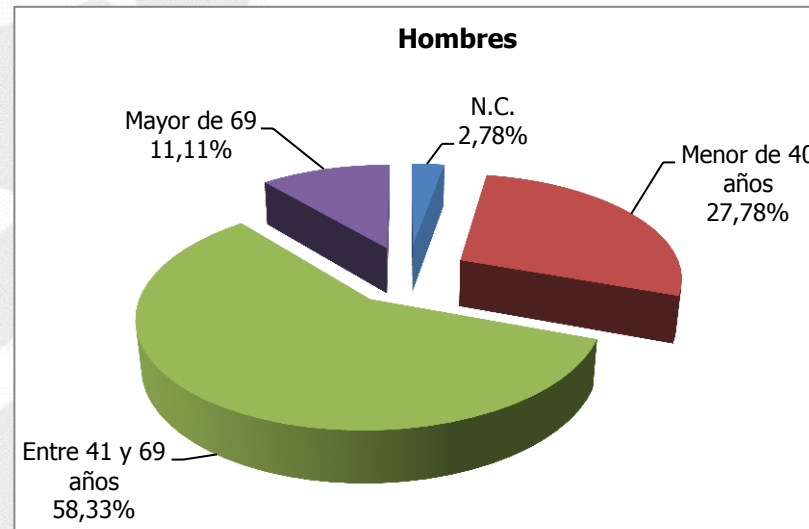
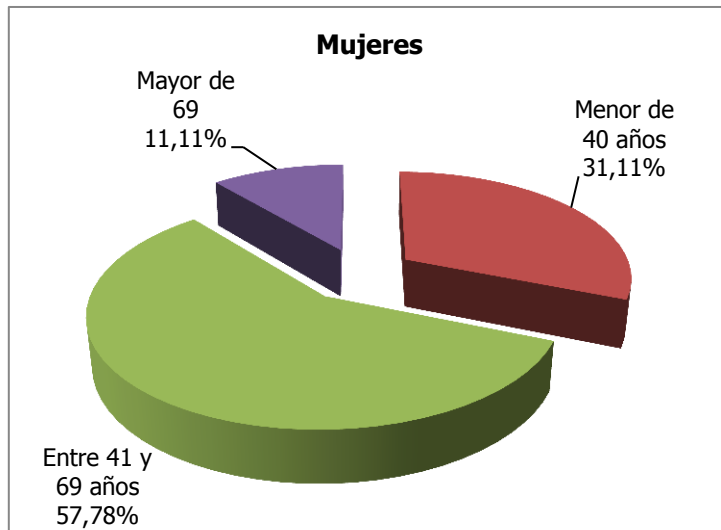
OFICINA DE VIVIENDA



OFICINA DE VIVIENDA

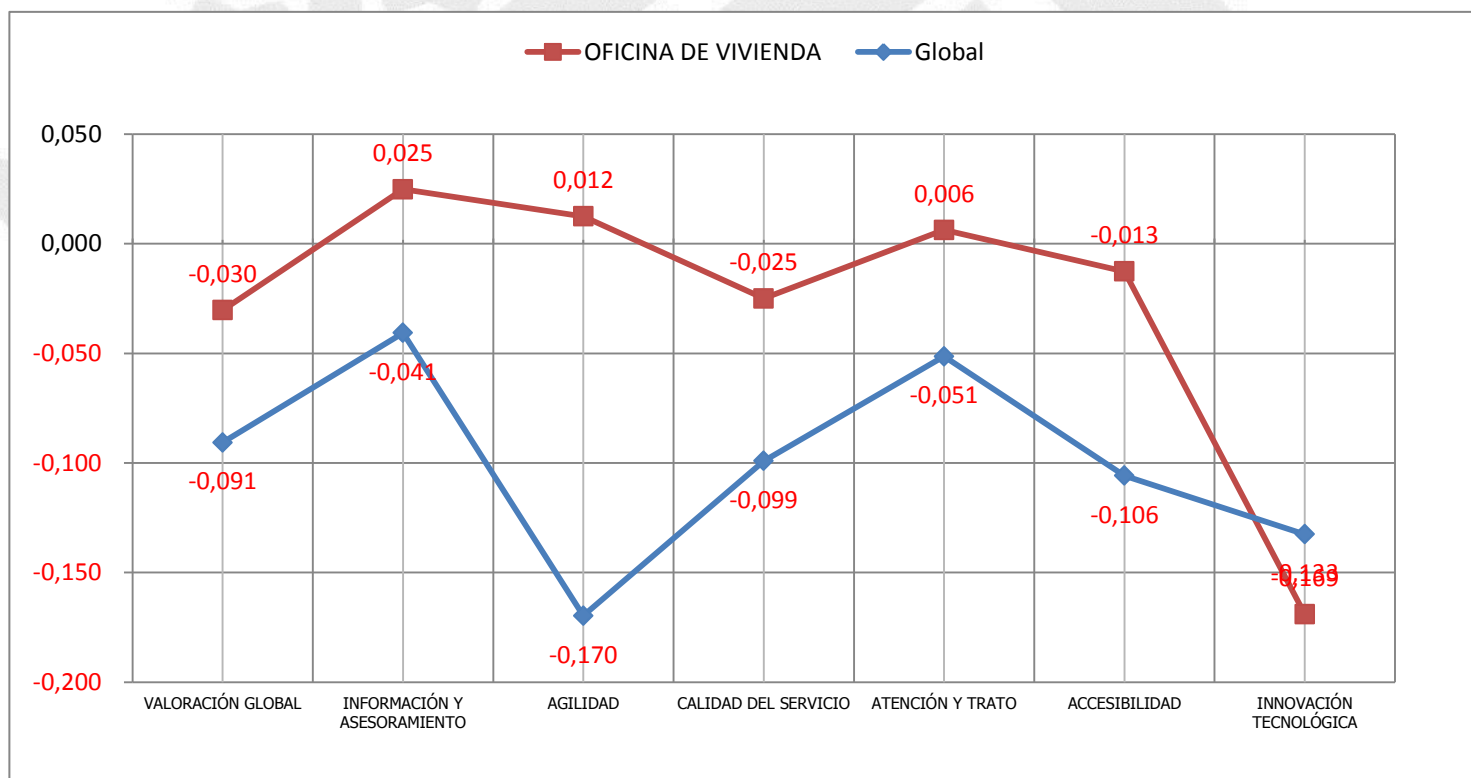
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.	1				1
Menor de 40 años	10	14			24
Entre 41 y 69 años	21	26			47
Mayor de 69	4	5			9
	36	45			81





OFICINA DE VIVIENDA

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,030	-0,091	-66,631%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,025	-0,041	-161,060%
AGILIDAD	0,012	-0,170	-107,366%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,025	-0,099	-74,768%
ATENCIÓN Y TRATO	0,006	-0,051	-112,149%
ACCESIBILIDAD	-0,013	-0,106	-88,039%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	-0,169	-0,133	27,490%



OFICINA DE VIVIENDA

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,79	4,82	-0,03	9,59	81
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,96	4,94	0,02	9,92	78
EL TIEMPO DE ESPERA	4,91	4,90	0,01	9,83	80
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	4,89	4,91	-0,02	9,78	80
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,96	4,95	0,01	9,93	80
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,95	4,95	0,00	9,90	79
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,82	4,84	-0,01	9,65	79
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	4,58	4,75	-0,17	9,15	71
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

2019

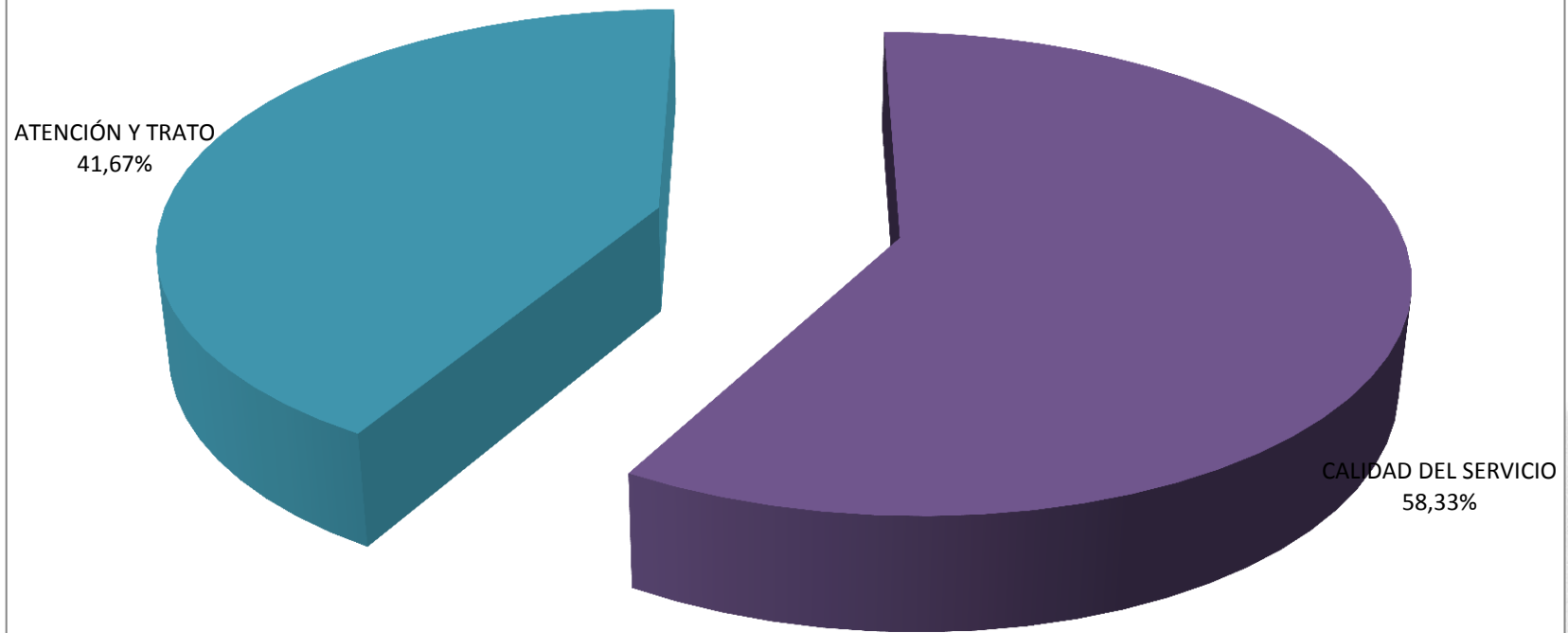
UNIDAD ADMINISTRATIVA

OFICINA DE VIVIENDA

Factor de referencia	Observaciones
ATENCIÓN Y TRATO	Atención estupenda. A gusto con la información
ATENCIÓN Y TRATO	Atención muy bien
ATENCIÓN Y TRATO	Buena Información y muy bien trato. Es una pena que no tenga bolsa de alquiler porque es una oficina céntrica y cómoda.
ATENCIÓN Y TRATO	El personal es muy atento y muy amable. Me solucionaron todas las dudas y problemas que me surgieron
ATENCIÓN Y TRATO	Hemos acudido varias veces por problemas con el piso de alquiler y siempre nos han ayudado estupendamente. Nos dan solución al problema y nos atiende siempre de forma correcta y muy amigable,
ATENCIÓN Y TRATO	La atención ha sido muy buena
ATENCIÓN Y TRATO	Llevo contrato de alquiler con ellos desde 2011. Son súper atentos
ATENCIÓN Y TRATO	Muchas gracias por vuestra ayuda
ATENCIÓN Y TRATO	Muy amable, Sin problemas. Vecinos de Calahorra
ATENCIÓN Y TRATO	Muy buena la atención. He quedado muy satisfecha. Muchas gracias.
ATENCIÓN Y TRATO	Oficina con servicio y atención sobresaliente
ATENCIÓN Y TRATO	Que siga la atención como me han atendido hoy
ATENCIÓN Y TRATO	Quedamos mu agradecidos por el trato recibido
ATENCIÓN Y TRATO	Siempre han dispensado una atención más que correcta
ATENCIÓN Y TRATO	Siempre me atienden estupendamente. Encantada de venir a esta ofician
ATENCIÓN Y TRATO	Siempre que acudo a la Oficina la disposición personal es inmejorable. Gracias al personal he podido optar a la subvención
ATENCIÓN Y TRATO	Son muy agradables y me han ayudado con lo que necesitaba
ATENCIÓN Y TRATO	Todo muy bien y siempre nos atienden genial
ATENCIÓN Y TRATO	Trabajo en el Ayuntamiento y debo usar sus servicios muy a menudo. Estoy muy satisfecho con el trato recibido
ATENCIÓN Y TRATO	Un trato cordial y de plena colaboración por parte del personal de la Unidad
CALIDAD DEL SERVICIO	Admirable su eficacia, calidad servicio ico y respuesta pronta
CALIDAD DEL SERVICIO	Ayuda con la gestión de la ITE excelente
CALIDAD DEL SERVICIO	Ayuda gratuita para problemas vivienda. Muchas gracias.
CALIDAD DEL SERVICIO	Buenos profesionales. Saben de la materia y me han ayudado con mi problema,
CALIDAD DEL SERVICIO	El servicio al completo es sobresaliente
CALIDAD DEL SERVICIO	El servicio dispensado es de mucha calidad
CALIDAD DEL SERVICIO	El servicio lo considero muy necesario y en la actualizada se realiza con profesionalidad y buen hacer. Muy satisfecho también en la información que se facilita para la tramitación de los expedientes.
CALIDAD DEL SERVICIO	En mi casa estamos encantados con el asesoramiento gratuito que nos han facilitado y hemos sido derivados desde la OMIC,
CALIDAD DEL SERVICIO	Es la oficina de la Administración más eficiente que conozco después de 33 años de ejercicio profesional y de trato con otros funcionarios.
CALIDAD DEL SERVICIO	Es la Oficina municipal que más rápido y mejor solucionan los problemas que le competen. Excelente trato y asesoramiento sobre las dudas planteadas
CALIDAD DEL SERVICIO	Estoy muy contenta con ellos por el servicio que dan
CALIDAD DEL SERVICIO	Excelente calidad en el servicio y disposición del personal
CALIDAD DEL SERVICIO	He recibido la atención adecuada y toda la información precisa de acuerdo a mi consulta sobre la colocación de un ascensor en mi comunidad
CALIDAD DEL SERVICIO	La atención y resolución de dudas es excelente. Gracias

CALIDAD DEL SERVICIO	La información que pido siempre la resuelven perfectamente- <input type="checkbox"/> Muy atentas y serviciales <input type="checkbox"/> Resuelven todas las dudas <input type="checkbox"/> Un servicio muy satisfactorio para el contribuyente <input type="checkbox"/> Un servicios necesario e imprescindible
CALIDAD DEL SERVICIO	La labor desempeñada por la Oficina de vivienda y su personal al completo es imprescindible para el correcto desarrollo de las ITS y de todas las gestiones que son necesarias. La ayuda que presta todo su personal es imprescindible y de agradecer.
CALIDAD DEL SERVICIO	Me ayudaron hacer escrito banco y gracias a eso me han devuelto lo que me habían cobrado de más
CALIDAD DEL SERVICIO	Me han atendido tan rápido y bien que no entiendo que lo quiten
CALIDAD DEL SERVICIO	Me han ayudado mucho. Problema alquiler toyoto
CALIDAD DEL SERVICIO	Me han mirado varias veces el contrato de alquiler antes de formarlo sirviéndome de gran ayuda sobre todas las dudas
CALIDAD DEL SERVICIO	Me parece genial esta Oficina por la labor social que desarrolla más allá de lo que es exigible y sobre todo me parece fundamental el desarrollo de políticas que fomenten la rehabilitación con un servicio administrativo profesional y adecuado para la impl
CALIDAD DEL SERVICIO	Muy buen servicio ayuda a jóvenes acceso primera vivienda.
CALIDAD DEL SERVICIO	No puedo nada más que agradecer el servicio y trato que prestan las personas que gestiona la documentación que concierne a las Inspecciones Técnicas de los edificios
CALIDAD DEL SERVICIO	Pleno conocimiento por la persona que me ha atendido. Además muy amable
CALIDAD DEL SERVICIO	Siempre resuleven de forma clara las dudas sobre comunidad de vecinos
CALIDAD DEL SERVICIO	Somos de fuera de Logroño y memos acudidos a la Ofician porque es el único sitio de La Rioja que asesora y ayuda sobre temas de comunidades de vecinos.
CALIDAD DEL SERVICIO	Son muy eficaces en su trabajo
CALIDAD DEL SERVICIO	Son muy competentes y me han ayudado mucho

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

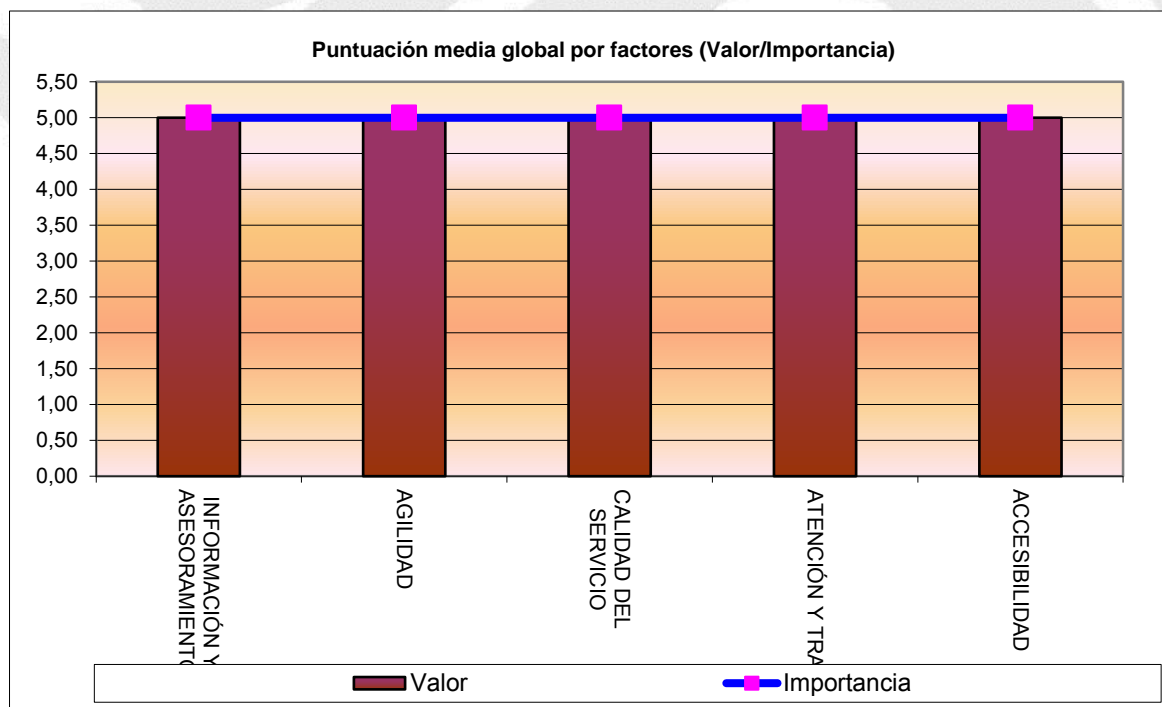
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO

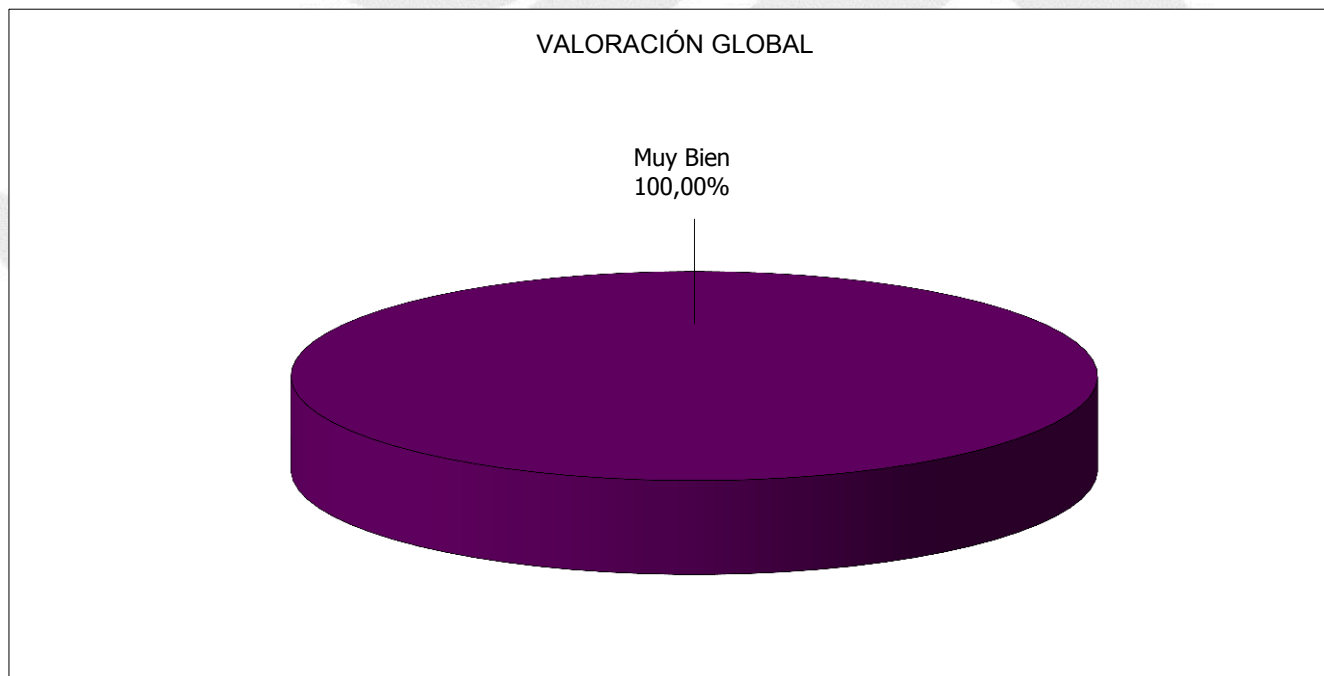
Ejercicio	2019		
Servicio	OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	10,00	Importancia media	10,00
Total Encuestas	11		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



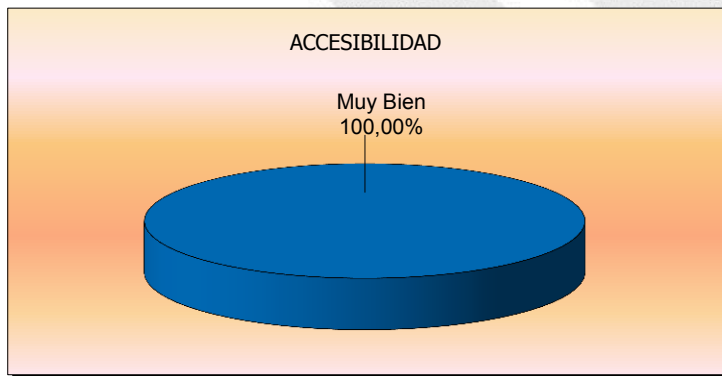
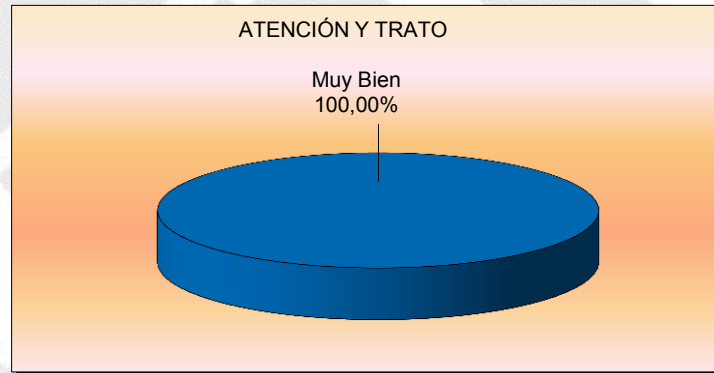
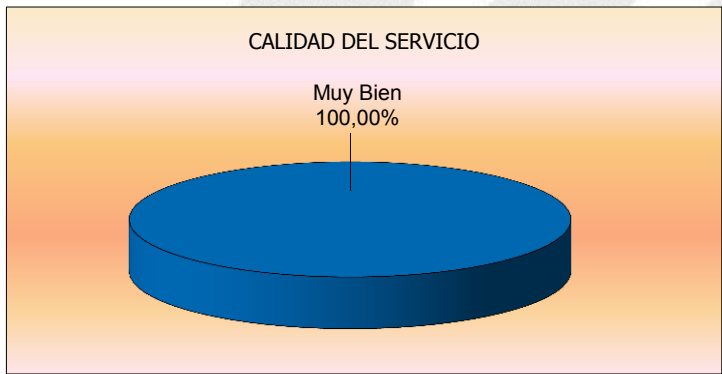
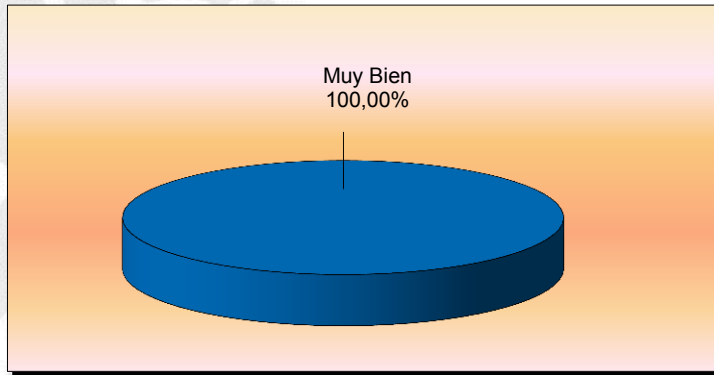
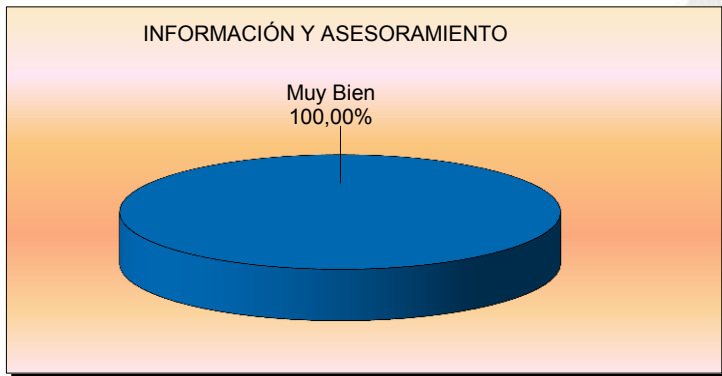
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AGILIDAD	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ACCESIBILIDAD	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA					



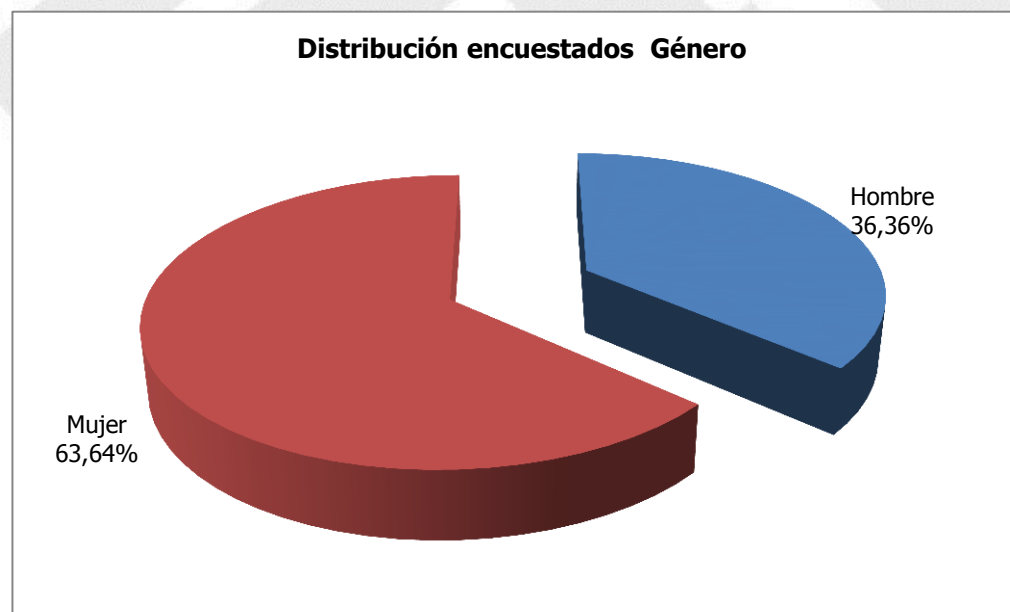
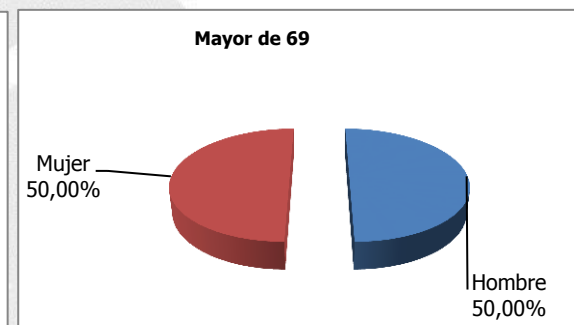
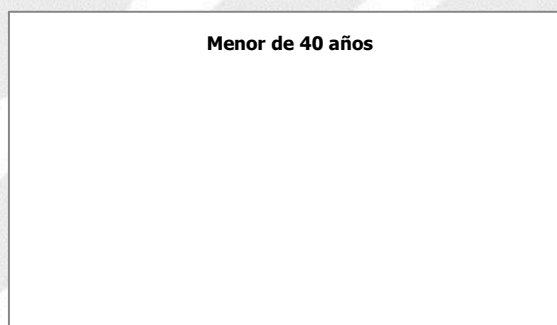
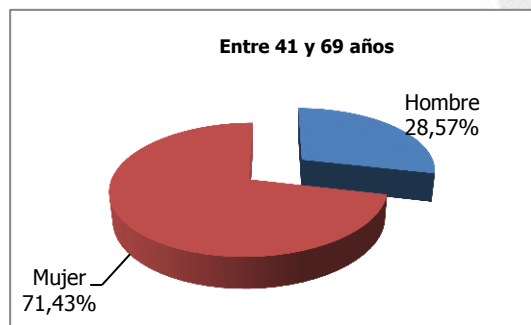
Ciudadanos		Muy Bien	Bien	Total
SATISFECHOS		100,00%	0,00%	100,00%
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

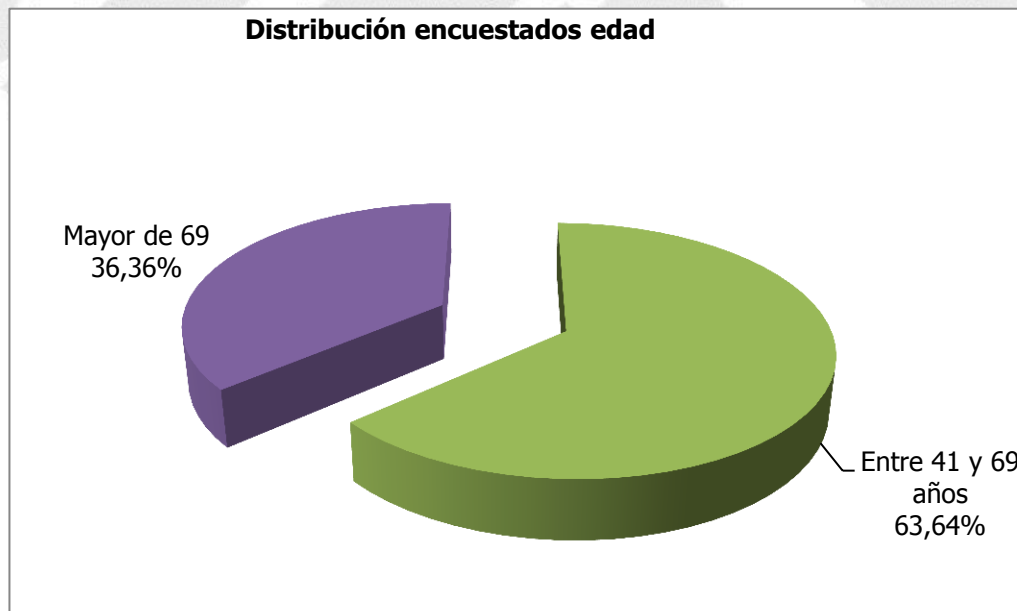
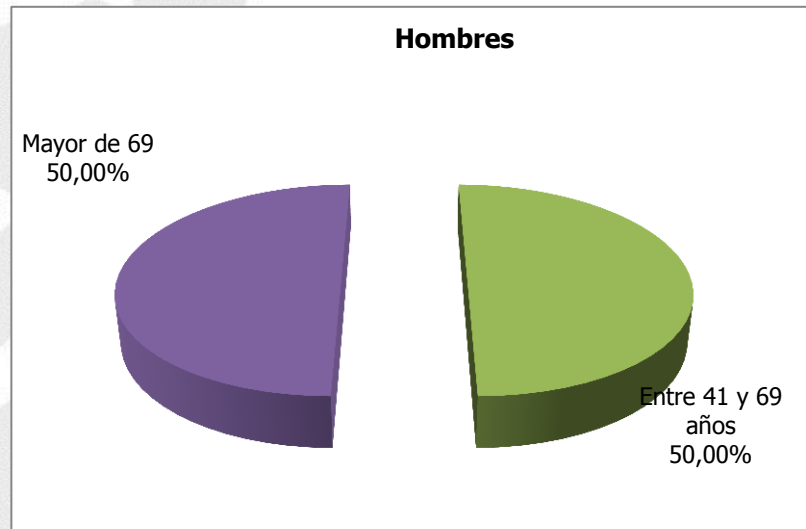
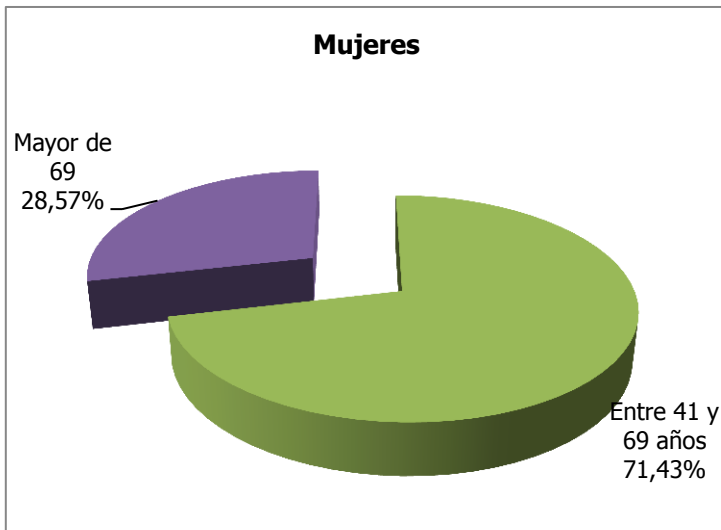
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO



OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO

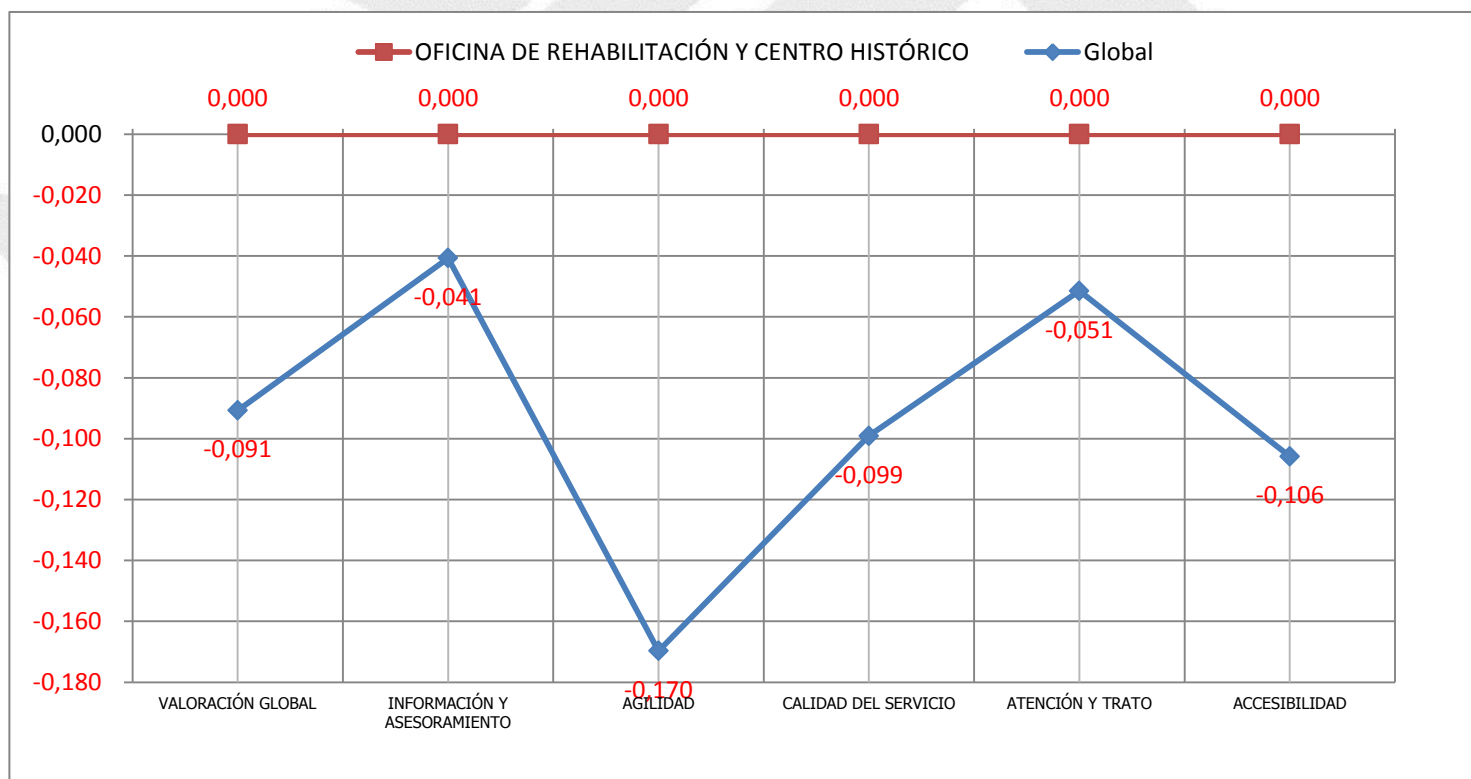
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.					
Menor de 40 años					
Entre 41 y 69 años	2	5			7
Mayor de 69	2	2			4
	4	7			11





OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	0,000	-0,091	-100,000%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,000	-0,041	-100,000%
AGILIDAD	0,000	-0,170	-100,000%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,000	-0,099	-100,000%
ATENCIÓN Y TRATO	0,000	-0,051	-100,000%
ACCESIBILIDAD	0,000	-0,106	-100,000%



OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	10,00	11
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	5,00	5,00	0,00	10,00	11
EL TIEMPO DE ESPERA	5,00	5,00	0,00	10,00	11
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	5,00	5,00	0,00	10,00	11
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	5,00	5,00	0,00	10,00	11
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	5,00	5,00	0,00	10,00	11
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	5,00	5,00	0,00	10,00	11
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

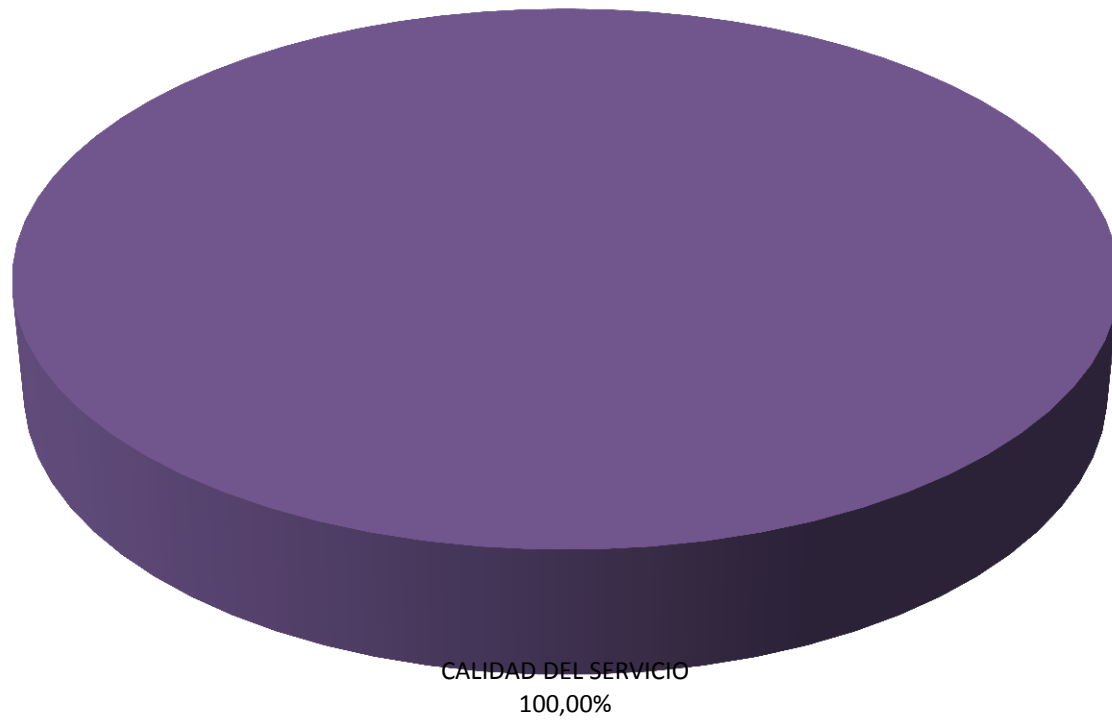
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO

Factor de referencia	Observaciones
CALIDAD DEL SERVICIO	Un servicio muy profesional, correcto y sumamente adecuado

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	3,83	5,00		5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	2,00	3,50	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	4,00	5,00	1,00	5,00			1	1
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	4,33	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00			2	1
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

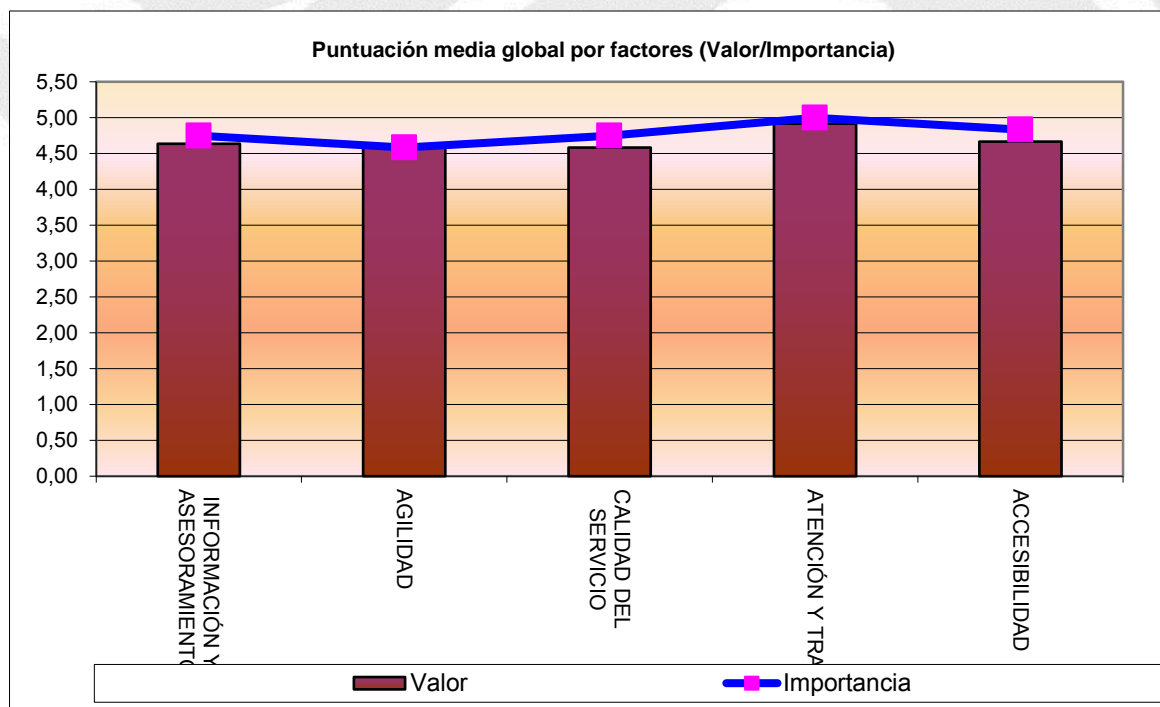
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

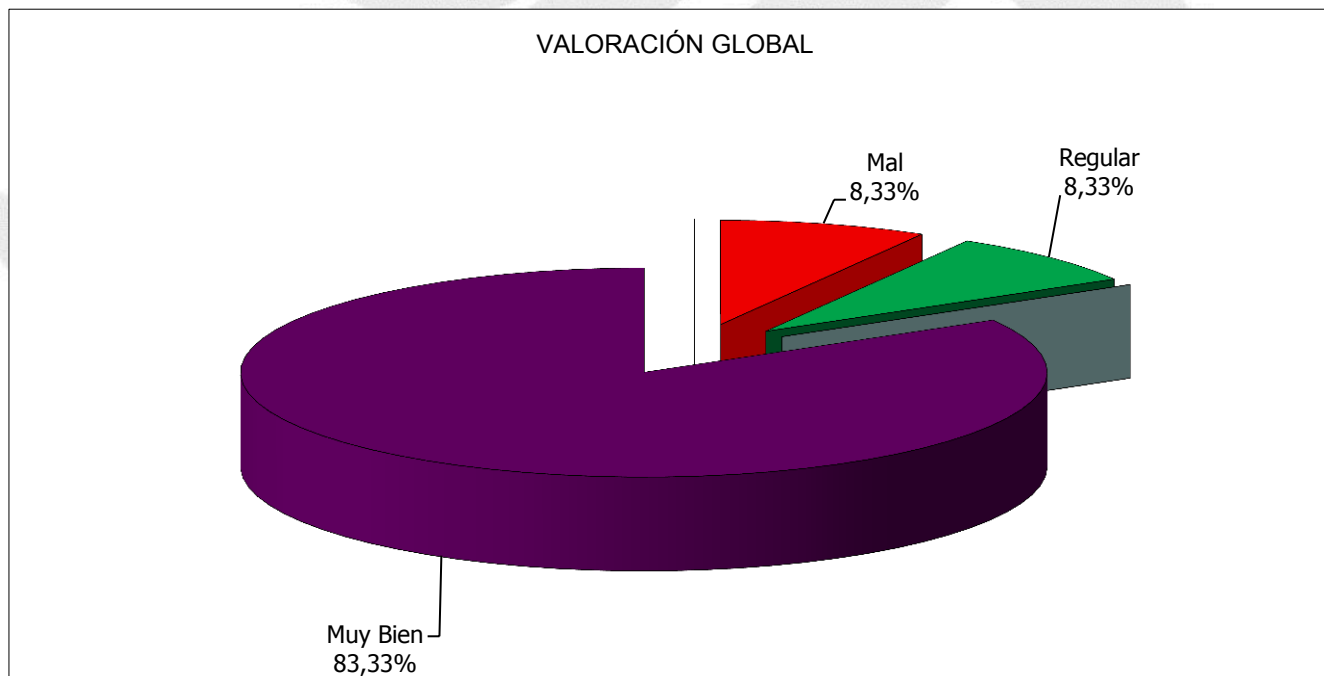
Ejercicio	2019		
Servicio	OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,31	Importancia media	9,64
Total Encuestas	12		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,65	4,82	5,00	5,00	5,00	5,00	0,90	0,46	0,51	0,30	0,81	0,21	-0,17
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,64	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	1,21	0,87	0,66	0,46	1,45	0,75	-0,11
AGILIDAD	4,58	4,58	5,00	5,00	5,00	5,00	1,16	1,16	1,16	0,69	1,36	0,99	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	4,58	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	1,16	0,87	0,69	0,46	1,36	0,75	-0,17
ATENCIÓN Y TRATO	4,92	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,29	0,00	0,15	0,00	0,08	0,00	-0,08
ACCESIBILIDAD	4,67	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	1,15	0,58	0,61	0,31	1,33	0,33	-0,17



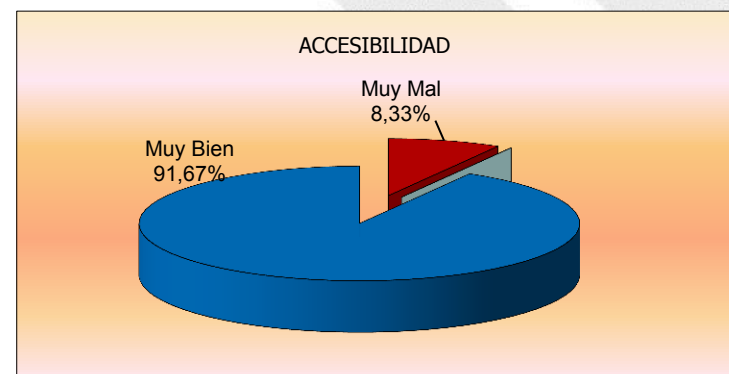
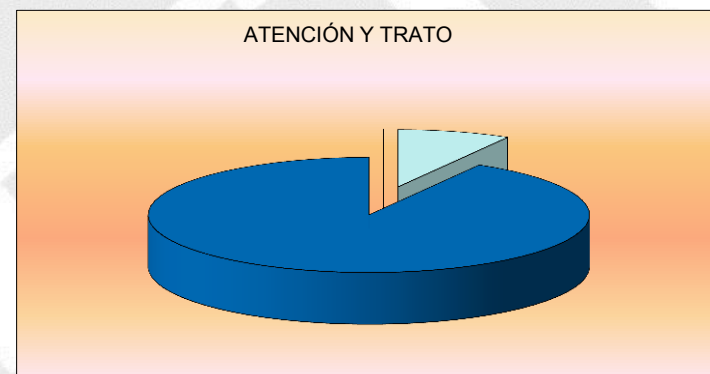
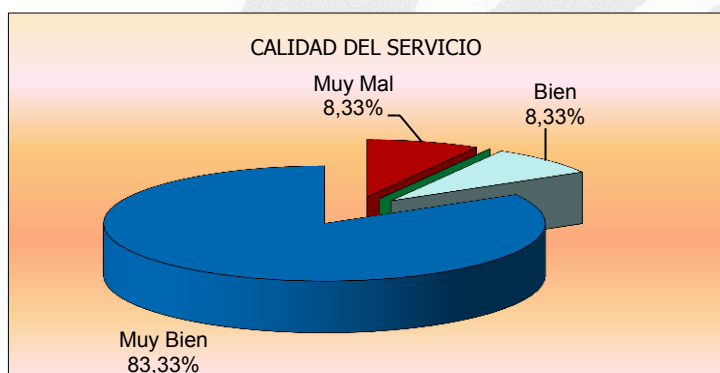
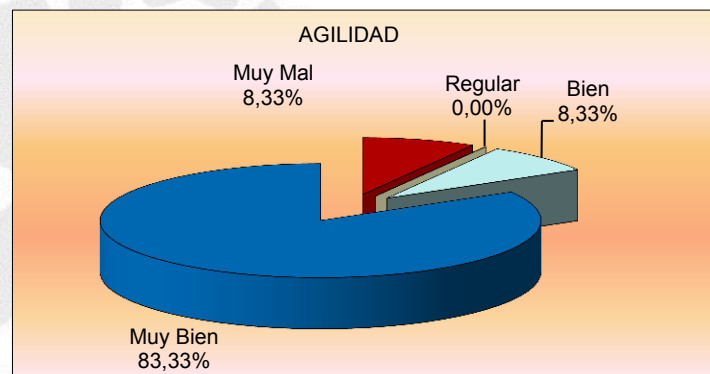
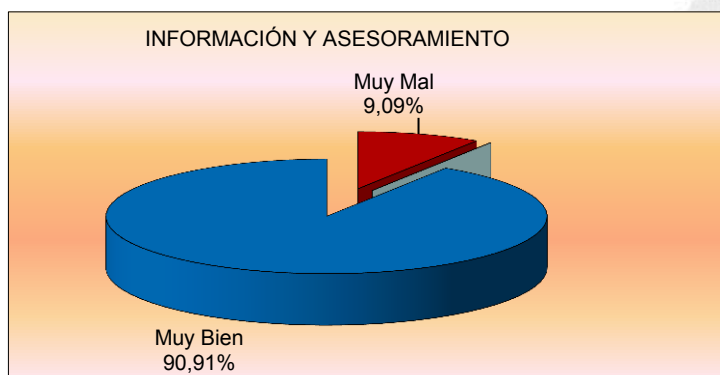
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	8,33%	8,33%	0,00%	83,33%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%	90,91%
AGILIDAD	8,33%	0,00%	0,00%	8,33%	83,33%
CALIDAD DEL SERVICIO	8,33%	0,00%	0,00%	8,33%	83,33%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	91,67%
ACCESIBILIDAD	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	91,67%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA					



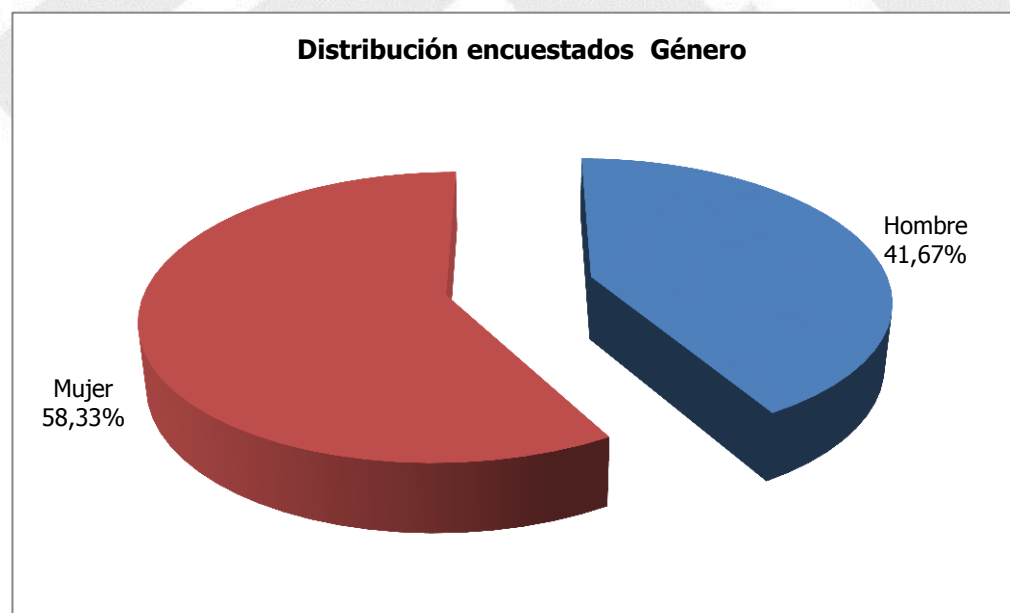
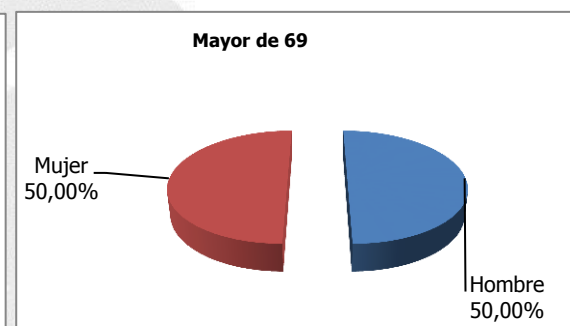
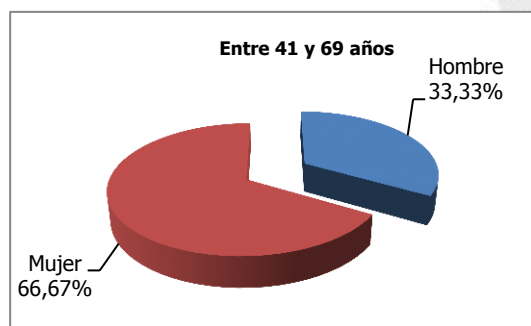
Ciudadanos	Muy Bien	Bien	Total	
SATISFECHOS	83,33%	0,00%	83,33%	
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	8,33%	0,00%	8,33%	8,33%

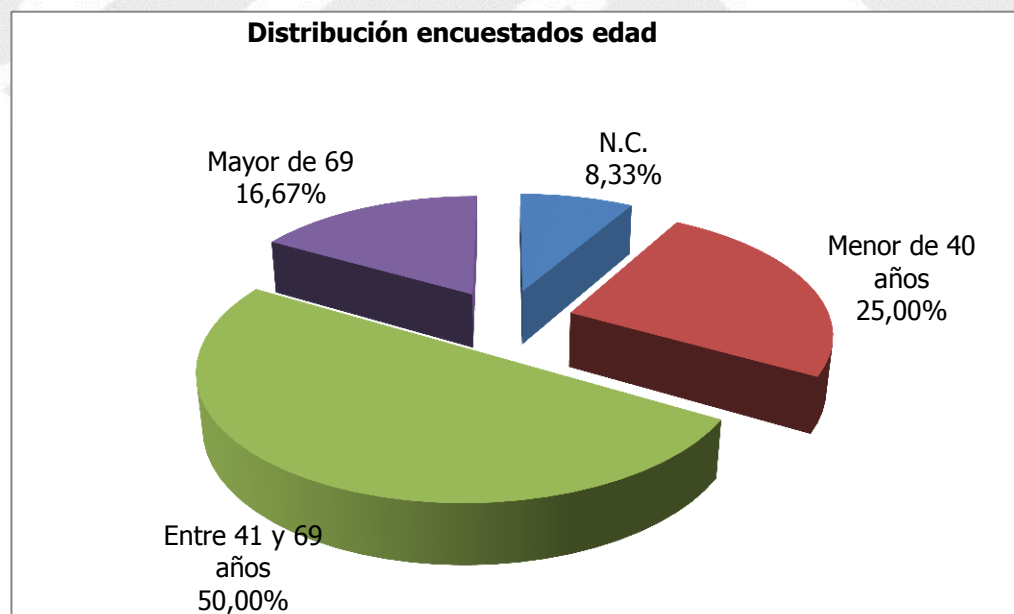
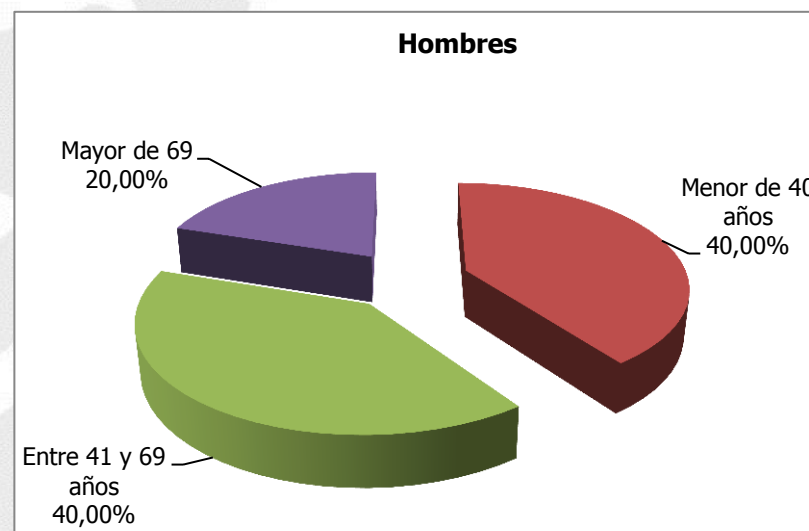
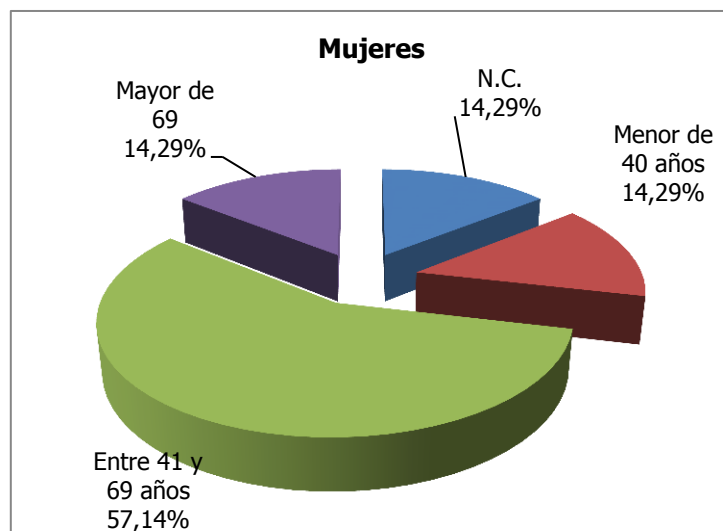
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

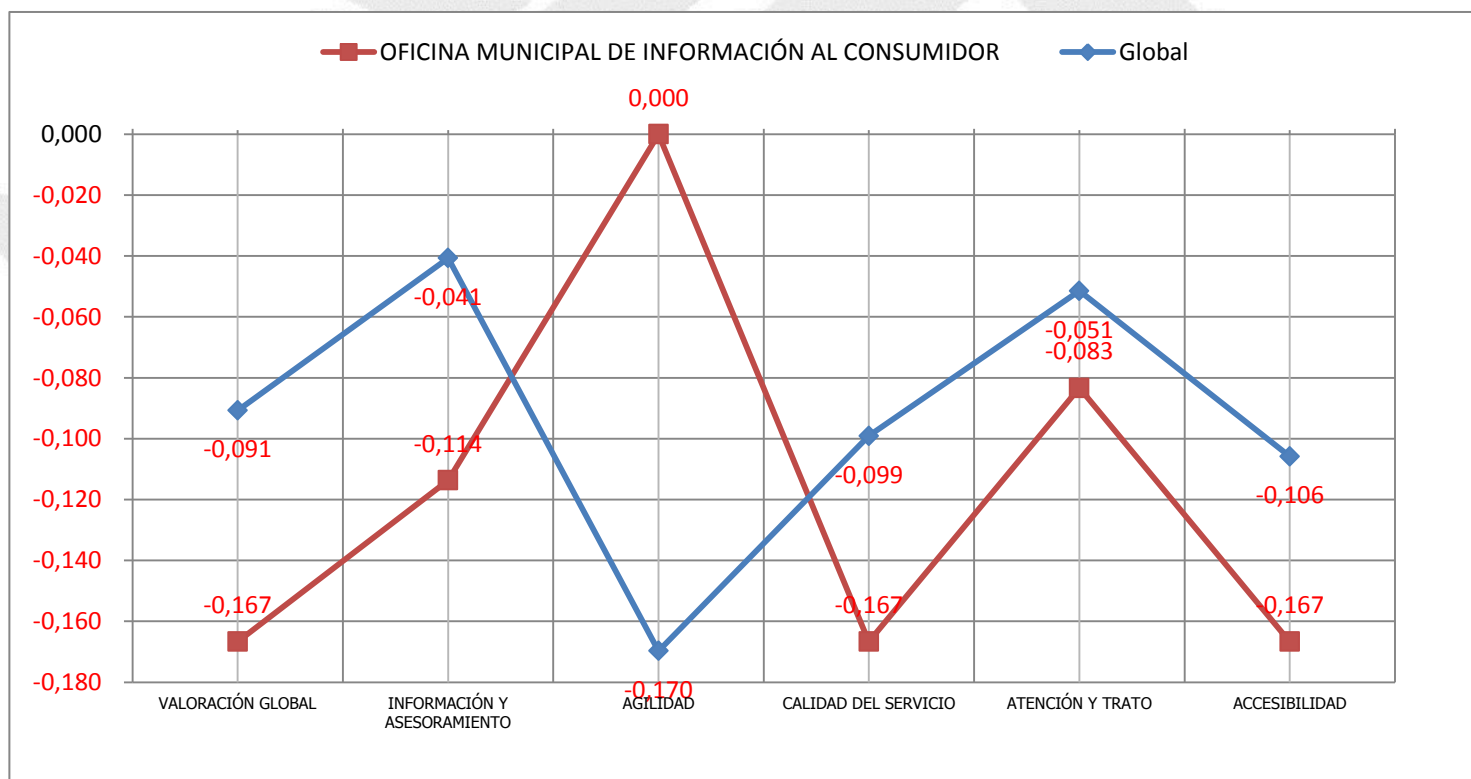
EDAD	<i>Hombre</i>	<i>Mujer</i>	<i>N.C.</i>	<i>Otros</i>	<i>Total</i>
N.C.		1			1
Menor de 40 años	2	1			3
Entre 41 y 69 años	2	4			6
Mayor de 69	1	1			2
	5	7			12





OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,167	-0,091	83,694%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	-0,114	-0,041	179,451%
AGILIDAD	0,000	-0,170	-100,000%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,167	-0,099	68,214%
ATENCIÓN Y TRATO	-0,083	-0,051	61,982%
ACCESIBILIDAD	-0,167	-0,106	57,488%



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,65	4,82	-0,17	9,31	12
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,64	4,75	-0,11	9,27	11
EL TIEMPO DE ESPERA	4,58	4,58	0,00	9,17	12
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	4,58	4,75	-0,17	9,17	12
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,92	5,00	-0,08	9,83	12
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,92	5,00	-0,08	9,83	12
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,67	4,83	-0,17	9,33	12
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Factor de referencia	Observaciones
ATENCIÓN Y TRATO	Dé mis derechos y ha habido 0 ayuda y comprensión. No se me dejó elaborar mi problema y no me han ayudado en nada. Desidia y una falta total de compromiso por ayudar a solucionar problemas.
ATENCIÓN Y TRATO	Solo agradecimiento
CALIDAD DEL SERVICIO	Un servicio excelente. Muchísimas gracias

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

REGISTRO

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****REGISTRO**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	Sexo
REGISTRO	4,57	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	1	2
REGISTRO	3,43	3,43	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	1,00	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	3,00	2	1
REGISTRO	4,43	4,57	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,00	4,00	3,00	5,00	1	1
REGISTRO	5,00	4,57	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	4,00	1	2
REGISTRO	1,86	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
REGISTRO	3,43	3,29	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
REGISTRO	4,25	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00					2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
REGISTRO	4,25	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00			4,00	5,00	5,00	5,00			1	1
REGISTRO	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2	1
REGISTRO	4,43	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
REGISTRO	4,71	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	3,14	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,50	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	0
REGISTRO	4,60	4,60	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00					2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
REGISTRO	4,43	4,57	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2	2
REGISTRO	4,71	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00					3	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	4,50	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			1	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
REGISTRO	5,00	4,29	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	2	1
REGISTRO	4,43	4,43	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3	1
REGISTRO	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	0
REGISTRO	4,86	4,43	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
REGISTRO	4,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2	1
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
REGISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

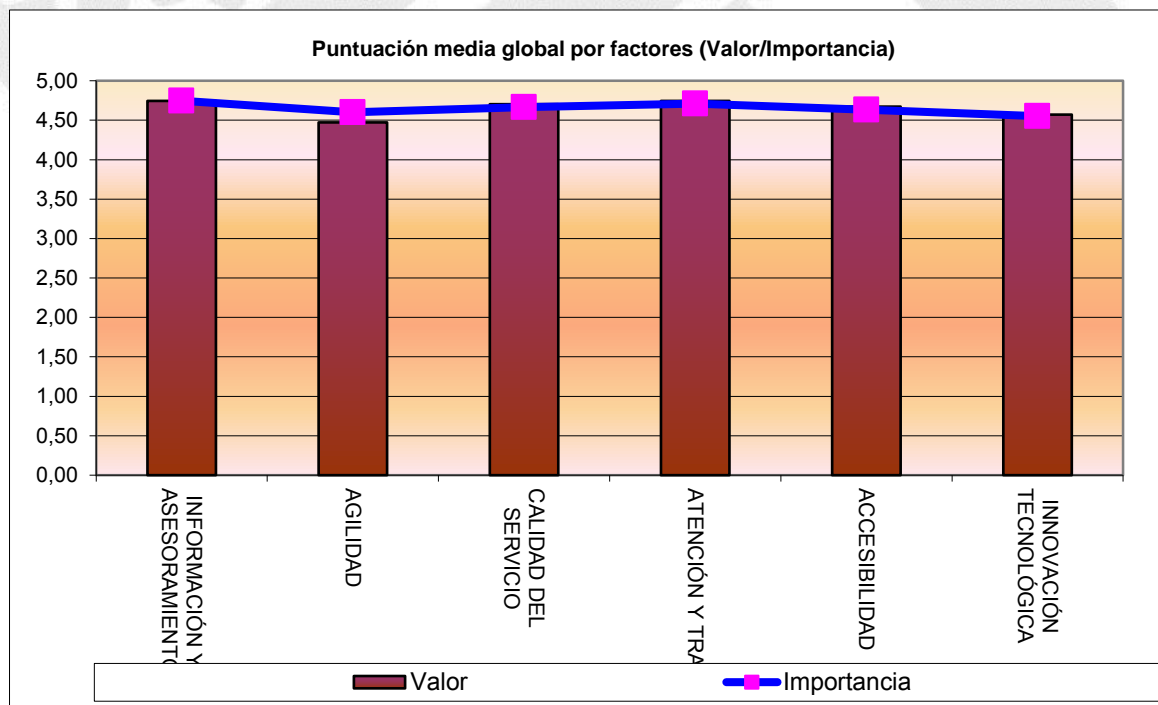
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

REGISTRO

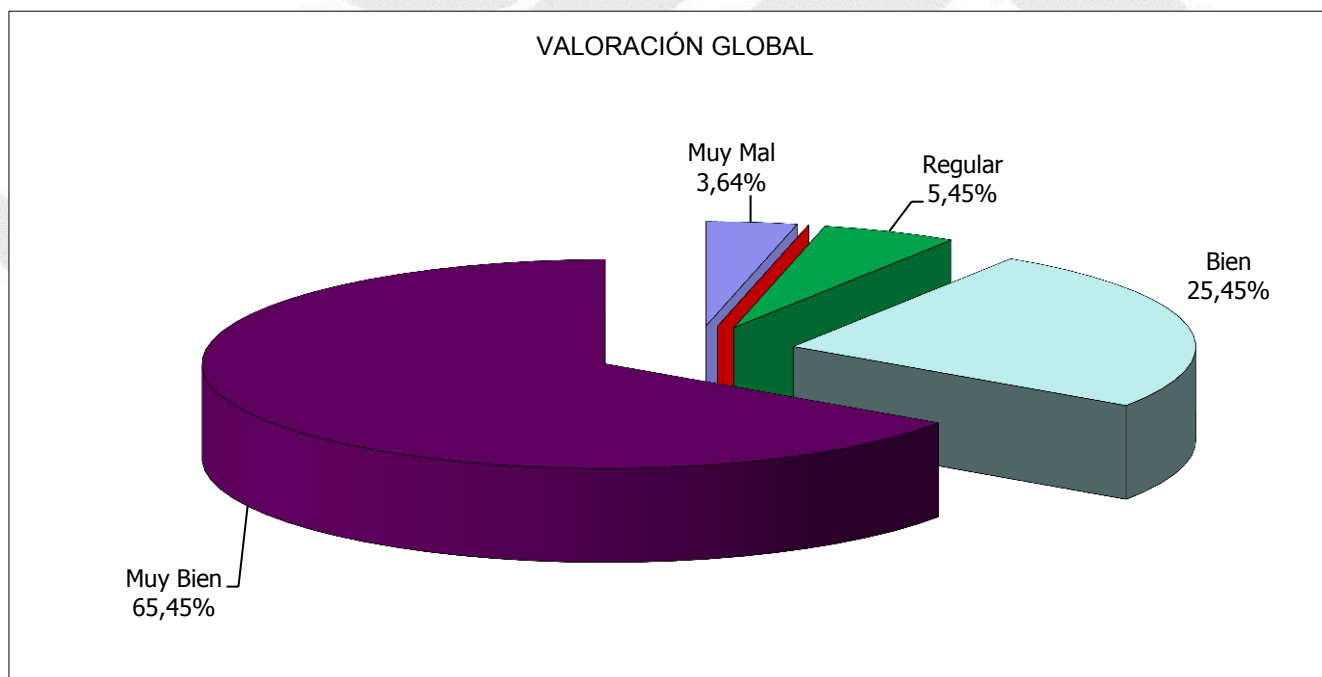
Ejercicio	2019		
Servicio	REGISTRO		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,33	Importancia media	9,34
Total Encuestas	55		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,66	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	0,76	0,84	0,47	0,49	0,58	0,71	-0,01
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,75	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	0,82	0,82	0,44	0,44	0,67	0,67	0,00
AGILIDAD	4,47	4,60	5,00	5,00	5,00	5,00	0,98	0,98	0,98	0,65	0,96	0,95	-0,13
CALIDAD DEL SERVICIO	4,70	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	0,94	0,99	0,53	0,58	0,89	0,98	0,04
ATENCIÓN Y TRATO	4,75	4,71	5,00	5,00	5,00	5,00	0,82	0,85	0,44	0,49	0,67	0,73	0,04
ACCESIBILIDAD	4,67	4,63	5,00	5,00	5,00	5,00	0,79	0,89	0,52	0,58	0,62	0,79	0,04
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,57	4,55	5,00	5,00	5,00	5,00	0,89	0,98	0,65	0,70	0,79	0,96	0,02



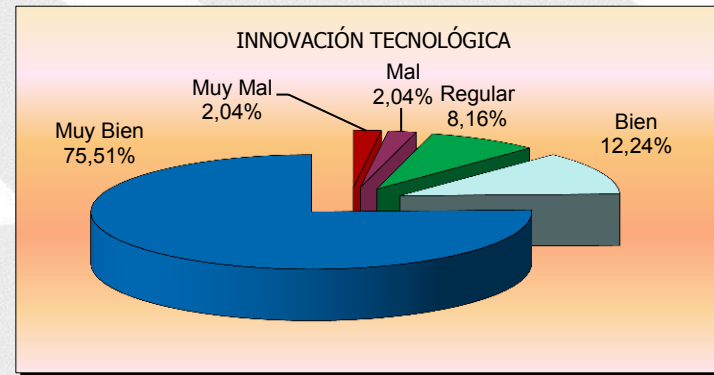
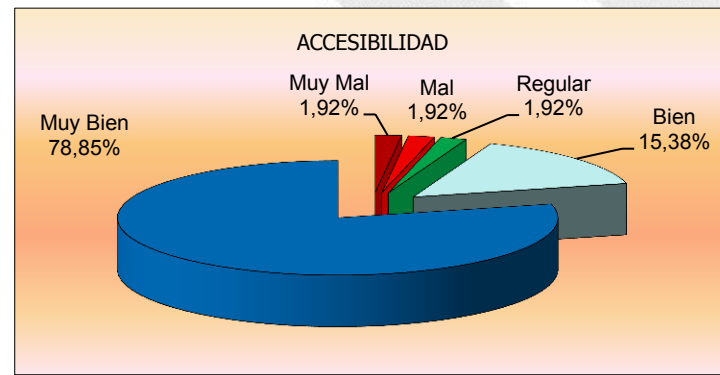
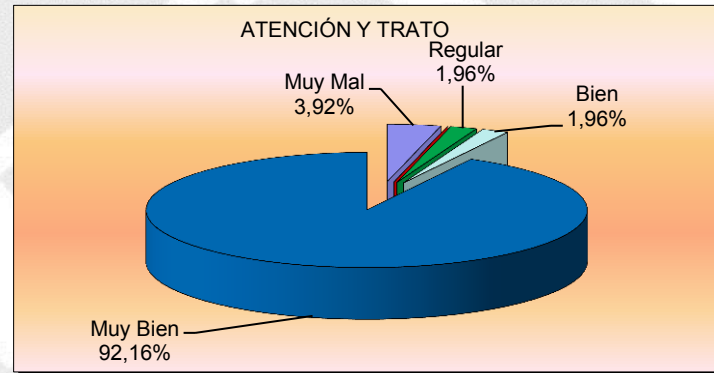
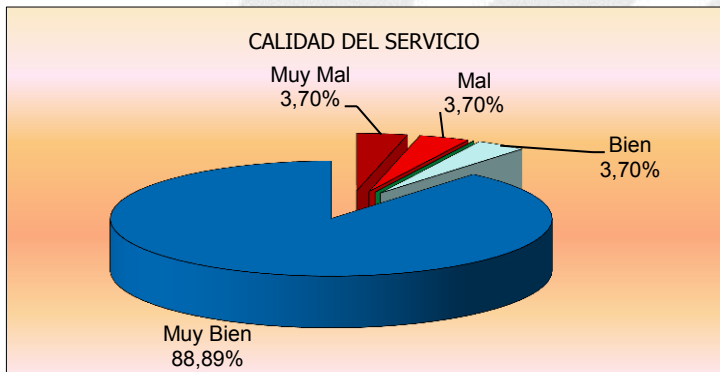
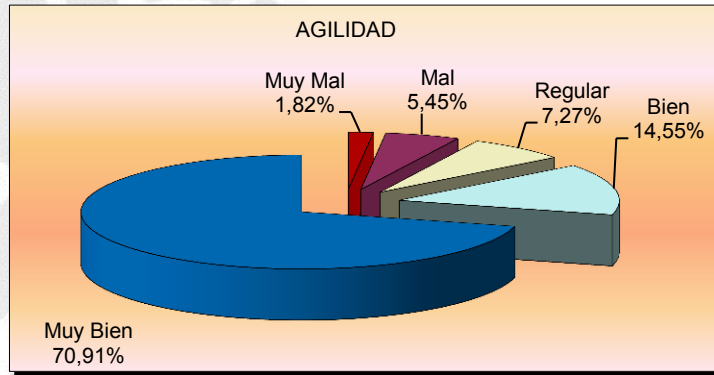
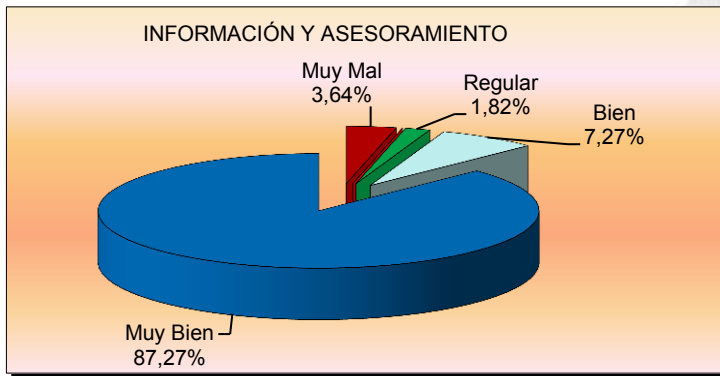
REGISTRO

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	3,64%	0,00%	5,45%	25,45%	65,45%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS	3,64%	0,00%	1,82%	7,27%	87,27%
AGILIDAD	1,82%	5,45%	7,27%	14,55%	70,91%
CALIDAD DEL SERVICIO	3,70%	3,70%	0,00%	3,70%	88,89%
ATENCIÓN Y TRATO	3,92%	0,00%	1,96%	1,96%	92,16%
ACCESIBILIDAD	1,92%	1,92%	1,92%	15,38%	78,85%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	2,04%	2,04%	8,16%	12,24%	75,51%



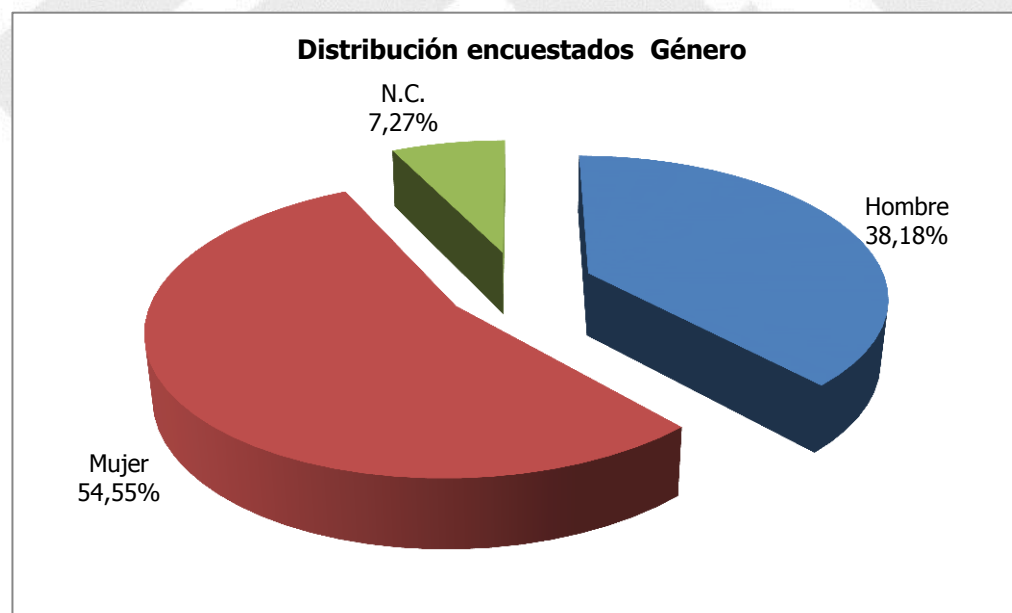
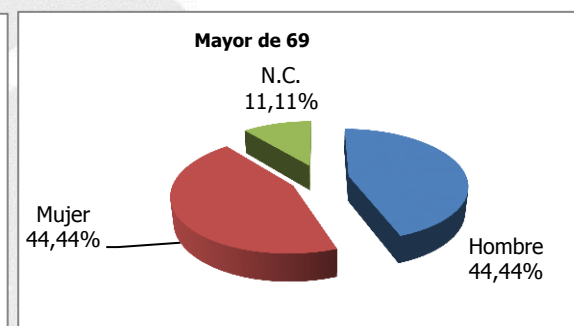
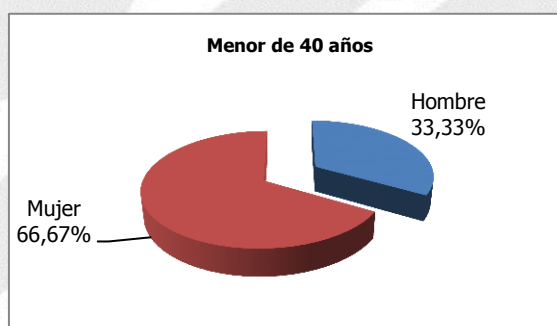
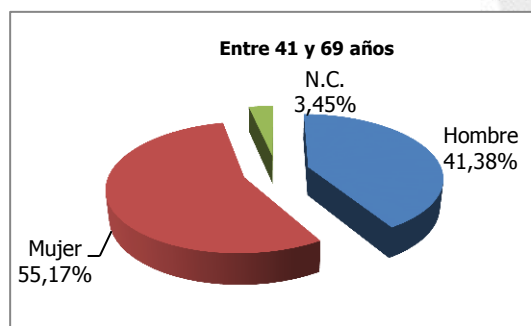
Ciudadanos	Muy Bien	Bien	Total	
SATISFECHOS	65,45%	25,45%	90,91%	
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	5,45%	3,64%	0,00%	3,64%

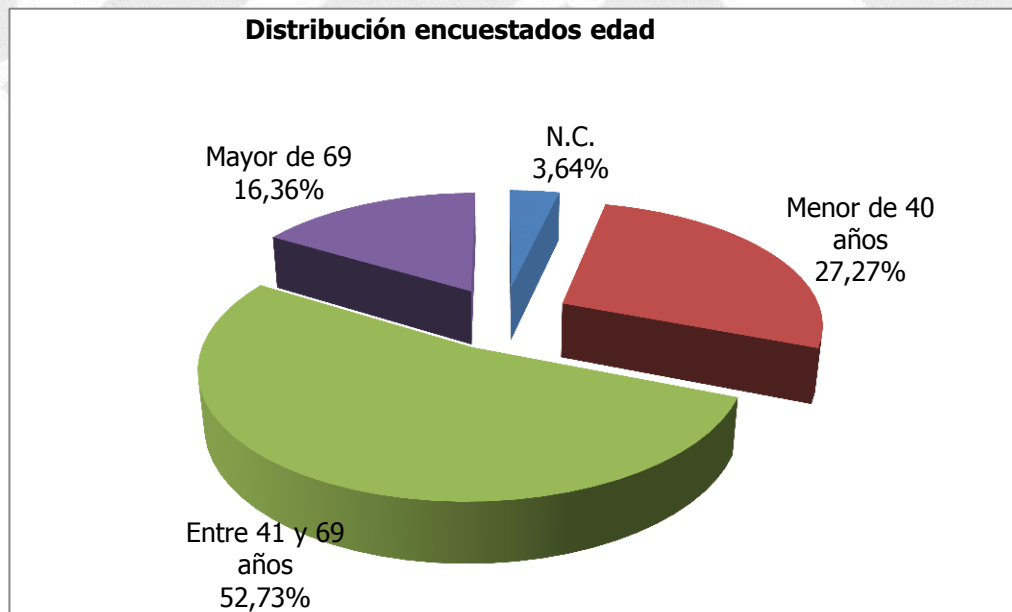
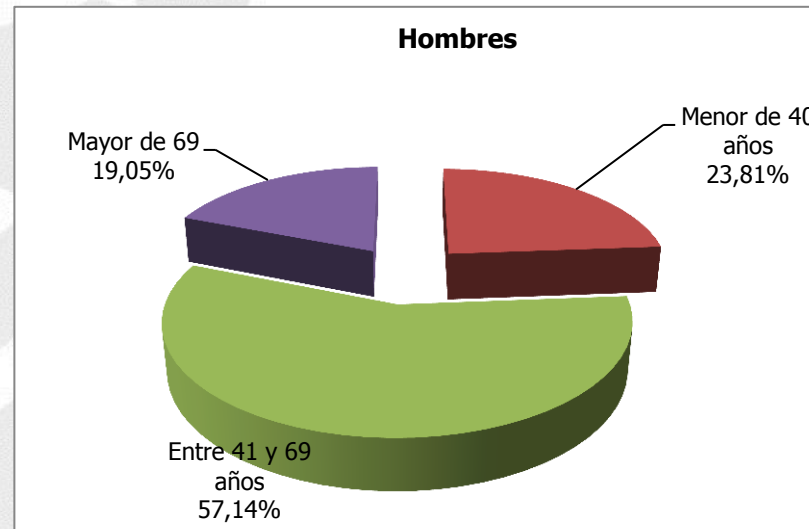
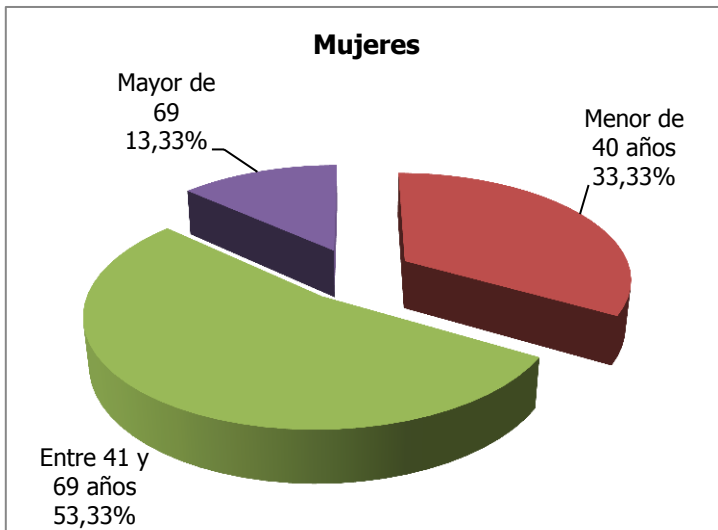
REGISTRO



REGISTRO

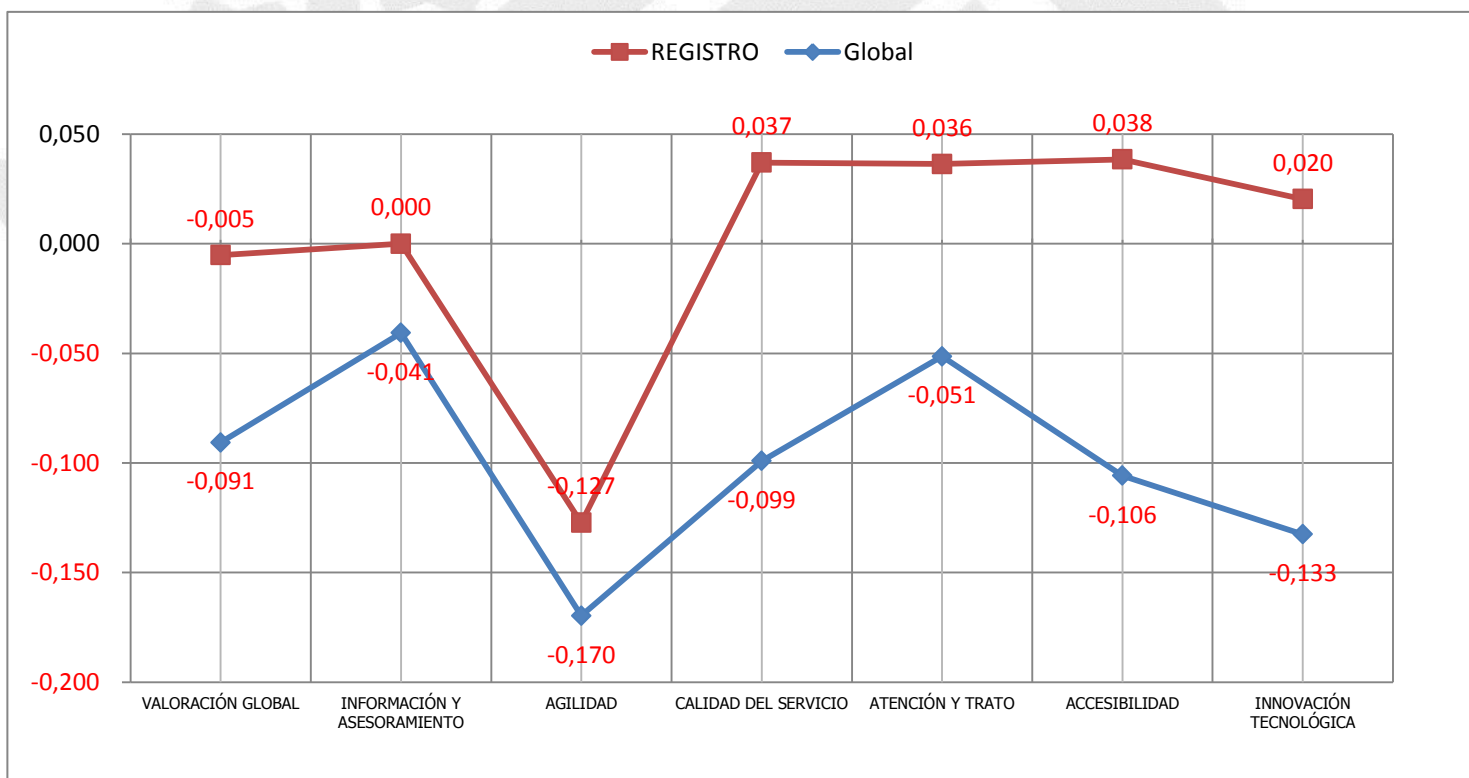
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.			2		2
Menor de 40 años	5	10			15
Entre 41 y 69 años	12	16	1		29
Mayor de 69	4	4	1		9
	21	30	4		55





REGISTRO

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,005	-0,091	-94,274%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,000	-0,041	-100,000%
AGILIDAD	-0,127	-0,170	-24,997%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,037	-0,099	-137,381%
ATENCIÓN Y TRATO	0,036	-0,051	-170,683%
ACCESIBILIDAD	0,038	-0,106	-136,343%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,020	-0,133	-115,394%



REGISTRO

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,66	4,67	-0,01	9,33	55
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,75	4,75	0,00	9,49	55
EL TIEMPO DE ESPERA	4,47	4,60	-0,13	8,95	55
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	4,70	4,67	0,04	9,41	54
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,75	4,73	0,02	9,49	55
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,75	4,67	0,08	9,50	52
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,67	4,63	0,04	9,35	52
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES	4,57	4,55	0,02	9,14	49
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

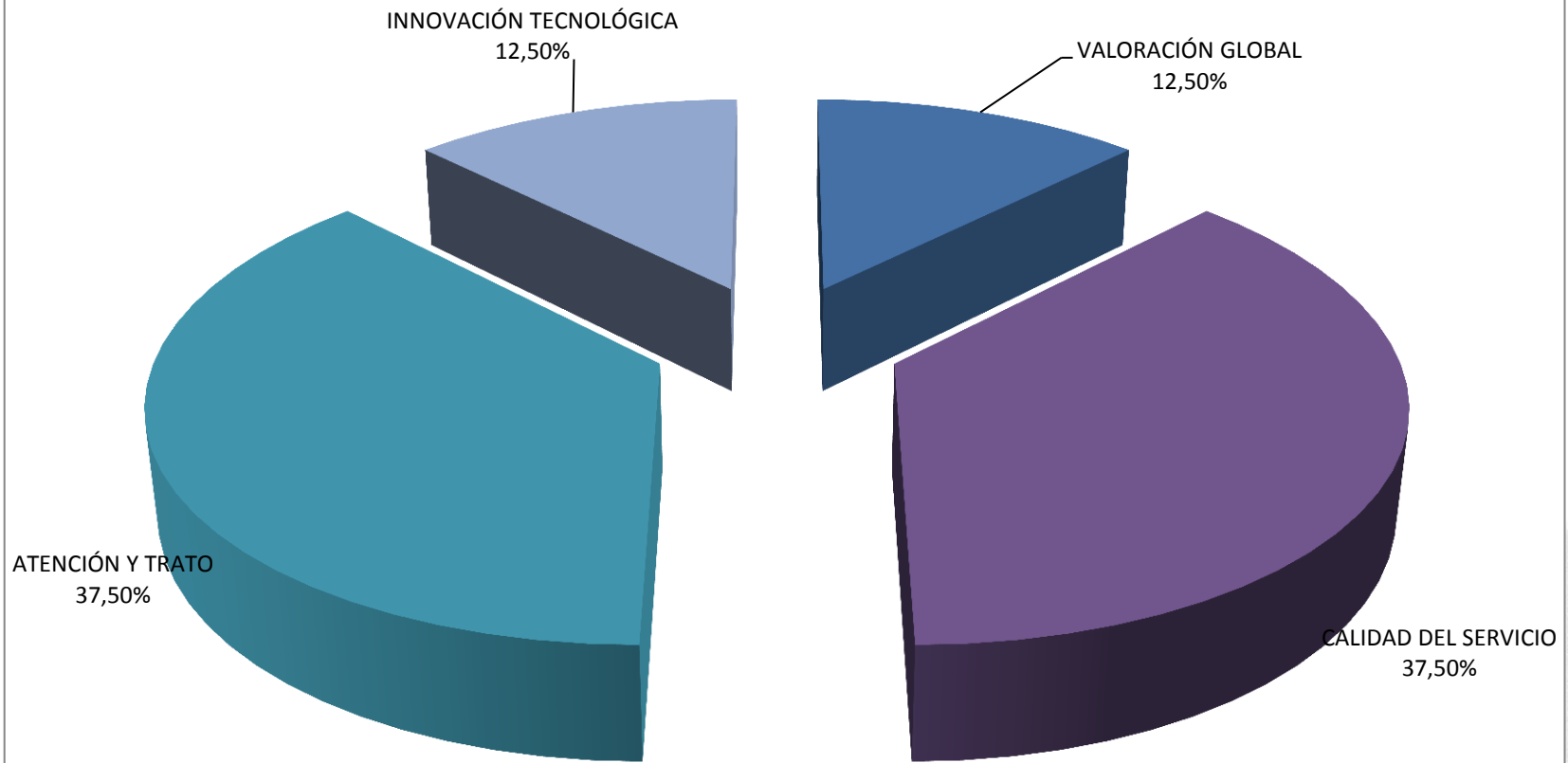
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

REGISTRO

Factor de referencia	Observaciones
ATENCIÓN Y TRATO	Muy agradecida con la atención, amabilidad, profesionalidad. Sois estupendos
ATENCIÓN Y TRATO	Personal amable y eficiente
ATENCIÓN Y TRATO	Personal super amable. Gracias
	Creo que debería haber un puesto que ayude a realizar los trámites a personas que no manejan bien el español aprovechado la compañía que puede verse en el hall <input type="checkbox"/>
CALIDAD DEL SERVICIO	Podría haber Parquing más económico.
CALIDAD DEL SERVICIO	Hasta hoy todo está bien. Estoy satisfecho totalmente. Suerte
CALIDAD DEL SERVICIO	Personal atiende las peticiones según les parece haciendo que los vecinos tengan que perder el tiempo varios días.
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	Uso de datos/registros informáticos para evitar burocracia y rellenar documentos cuyos datos ya están disponibles para el Gobierno.
VALORACIÓN GLOBAL	Gracias

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	Sexo
POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)	4,33	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	4,00	2	1
POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

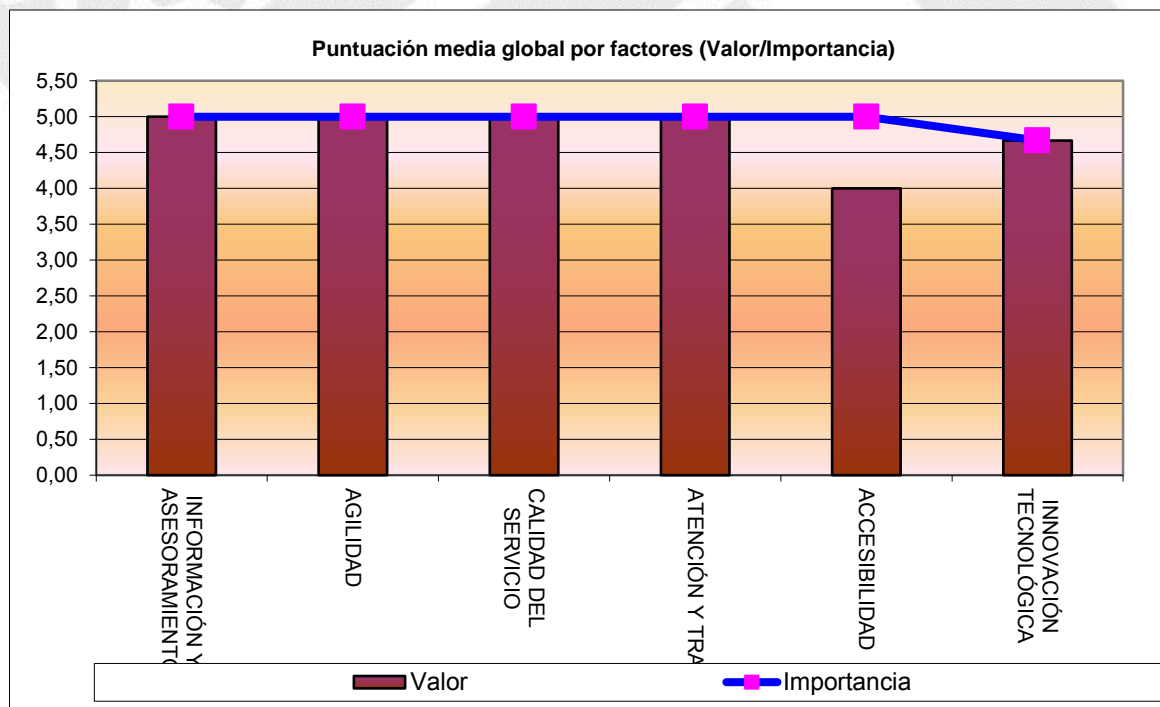
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)

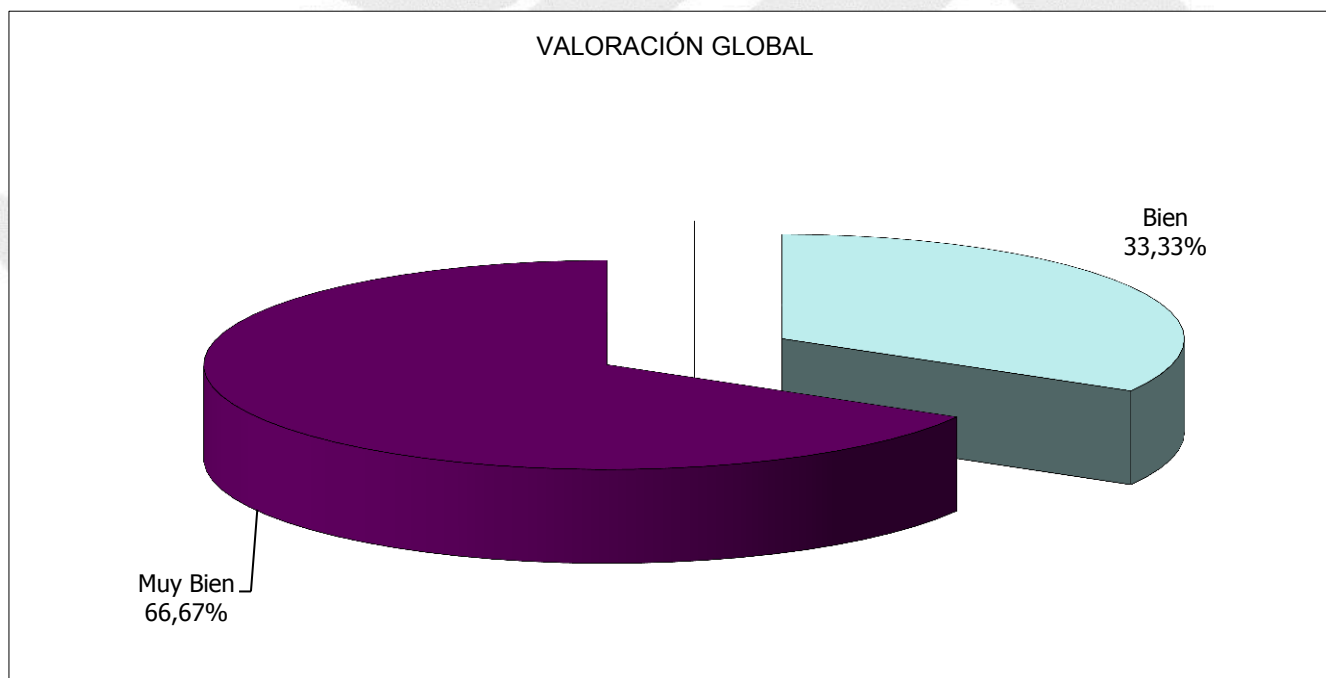
Ejercicio	2019		
Servicio	POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,55	Importancia media	9,89
Total Encuestas	3		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,78	4,94	5,00	5,00	5,00	5,00	0,39	0,10	0,15	0,08	0,15	0,01	-0,17
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ACCESIBILIDAD	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,73	0,00	1,33	0,00	3,00	0,00	-1,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,67	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	0,58	0,58	0,44	0,44	0,33	0,33	0,00



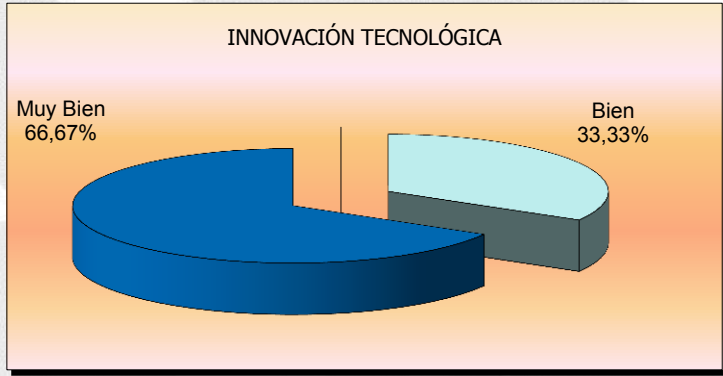
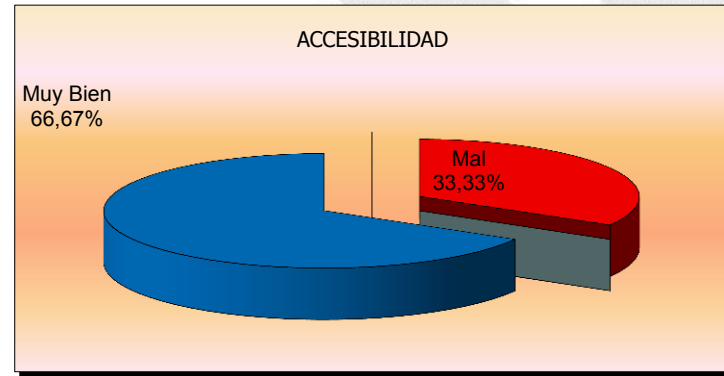
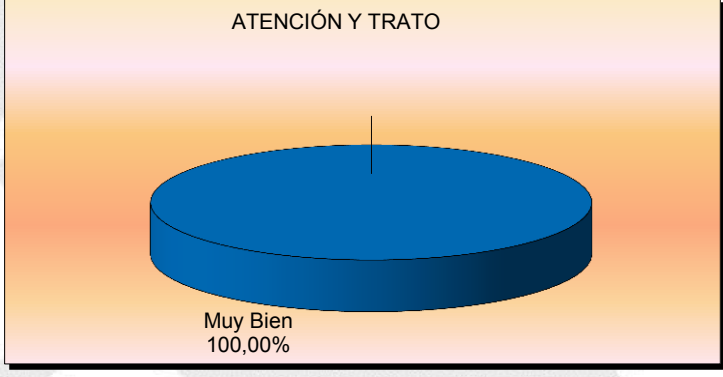
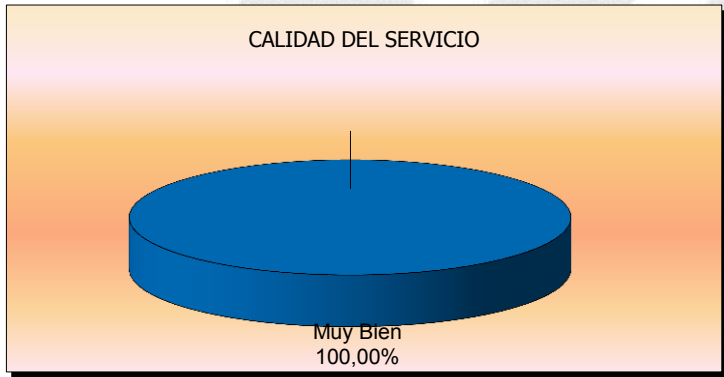
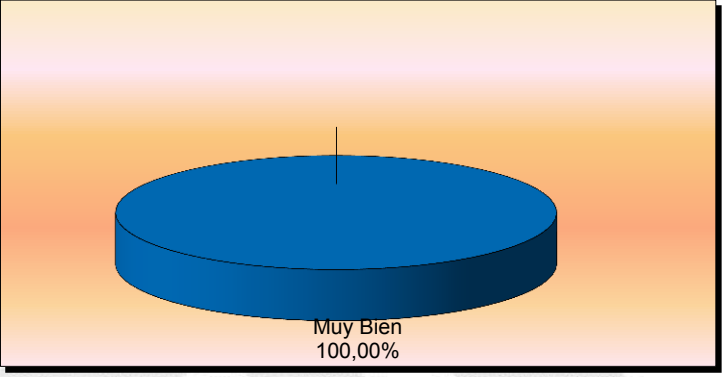
POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AGILIDAD	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ACCESIBILIDAD	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	66,67%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%



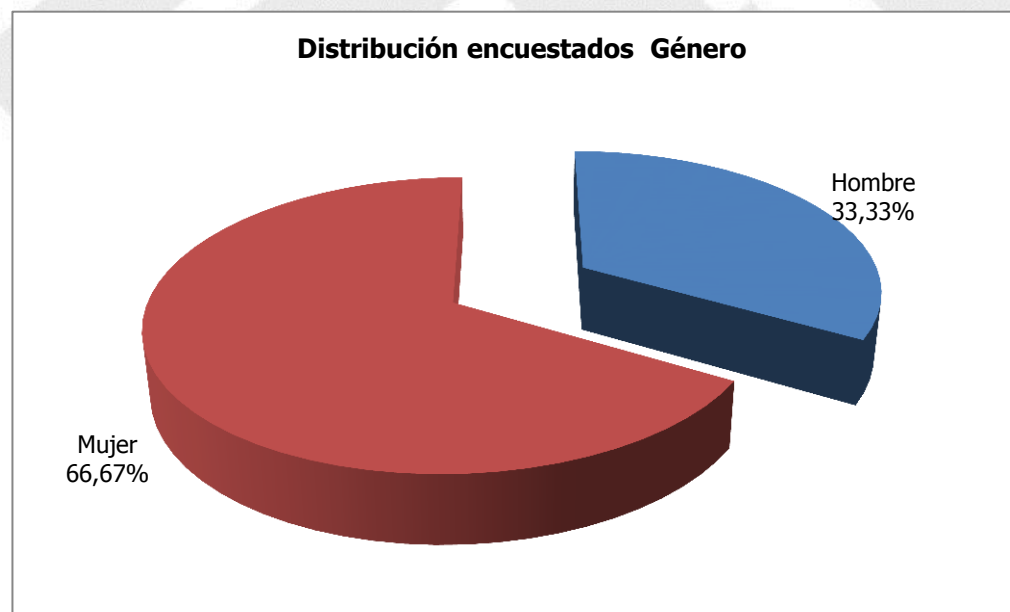
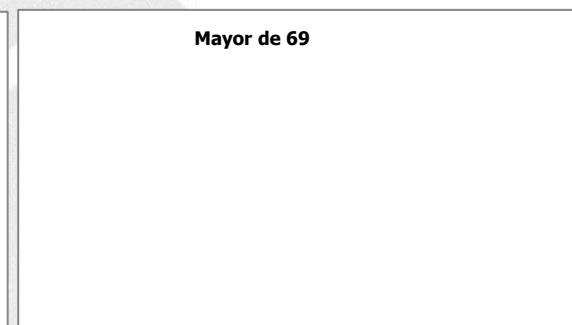
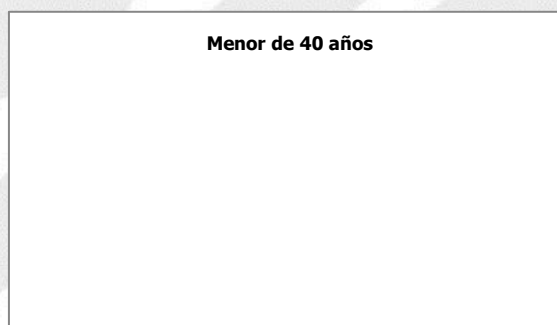
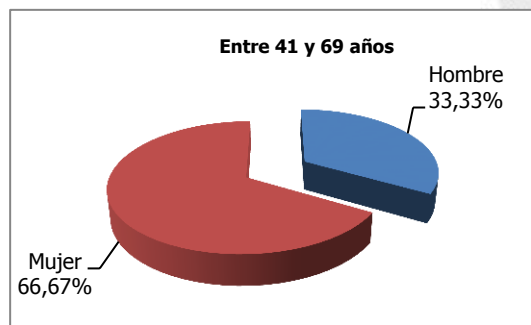
Ciudadanos		Muy Bien	Bien	Total
SATISFECHOS		66,67%	33,33%	100,00%
	Regular			
INSATISFECHOS		0,00%	0,00%	0,00%
	Muy Mal			
	Mal			
	Total			

POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)



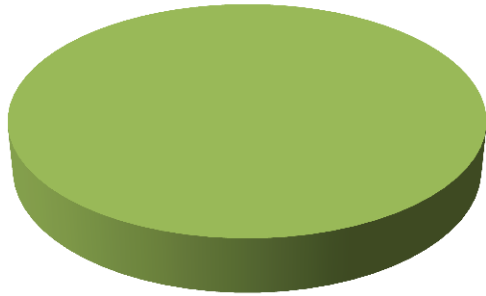
POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)

EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.					
Menor de 40 años					
Entre 41 y 69 años	1	2			3
Mayor de 69					
	1	2			3



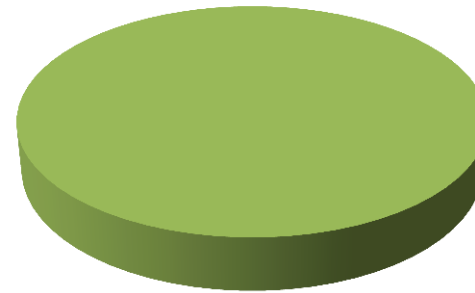
Mujeres

Entre 41 y
69 años
100,00%



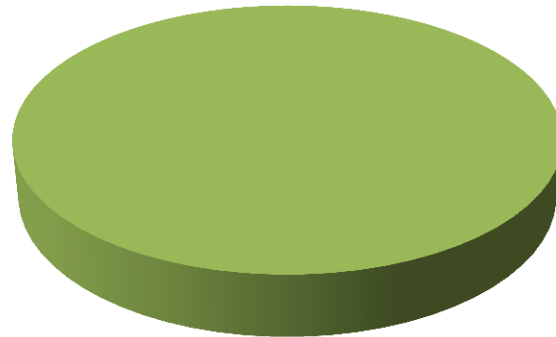
Hombres

Entre 41 y 69
años
100,00%



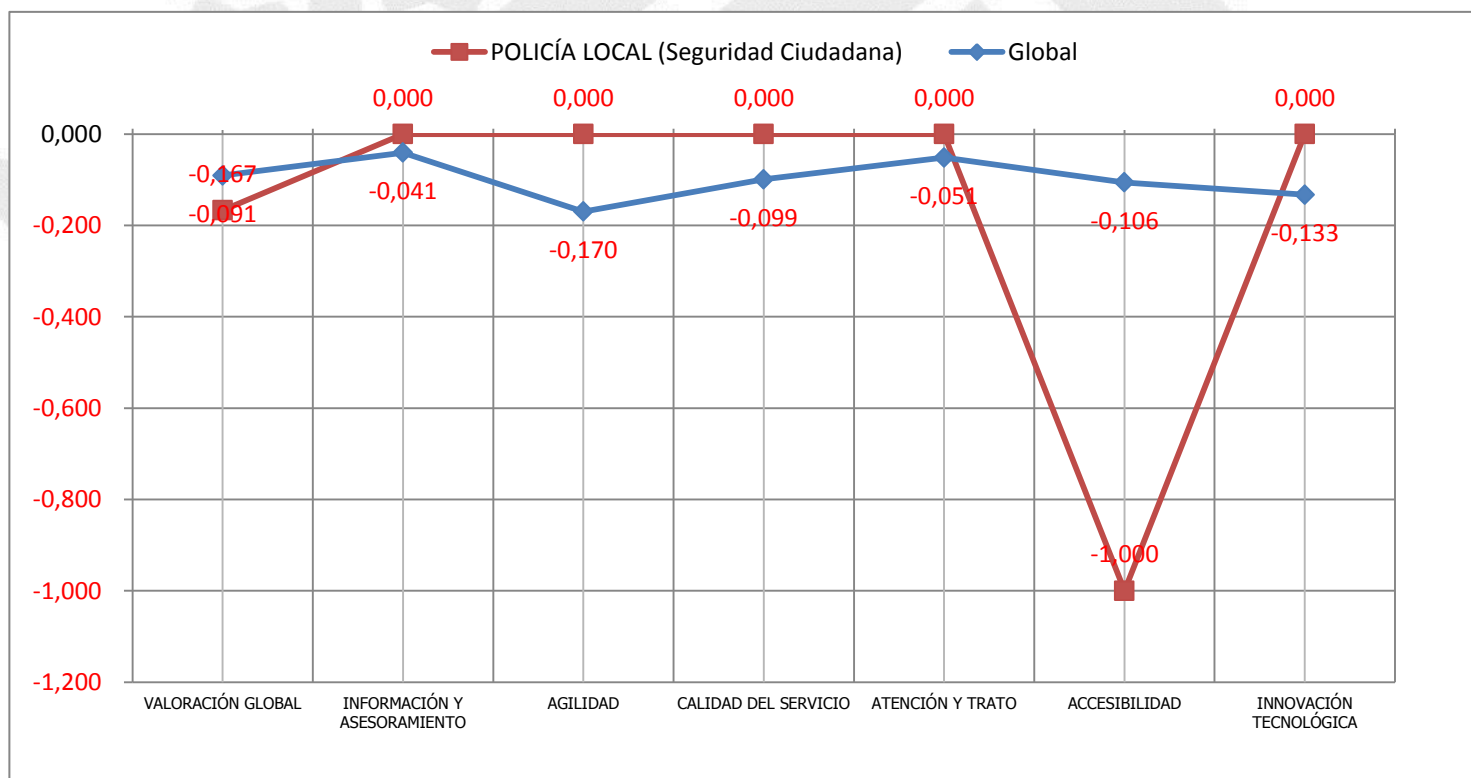
Distribución encuestados edad

Entre 41 y 69
años
100,00%



POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,167	-0,091	83,694%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,000	-0,041	-100,000%
AGILIDAD	0,000	-0,170	-100,000%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,000	-0,099	-100,000%
ATENCIÓN Y TRATO	0,000	-0,051	-100,000%
ACCESIBILIDAD	-1,000	-0,106	844,928%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,000	-0,133	-100,000%



POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,78	4,94	-0,17	9,55	3
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	5,00	5,00	0,00	10,00	3
EL TIEMPO DE ESPERA	5,00	5,00	0,00	10,00	3
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	5,00	5,00	0,00	10,00	3
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	5,00	5,00	0,00	10,00	3
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE					0
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,00	5,00	-1,00	8,00	3
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	4,67	4,67	0,00	9,33	3
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

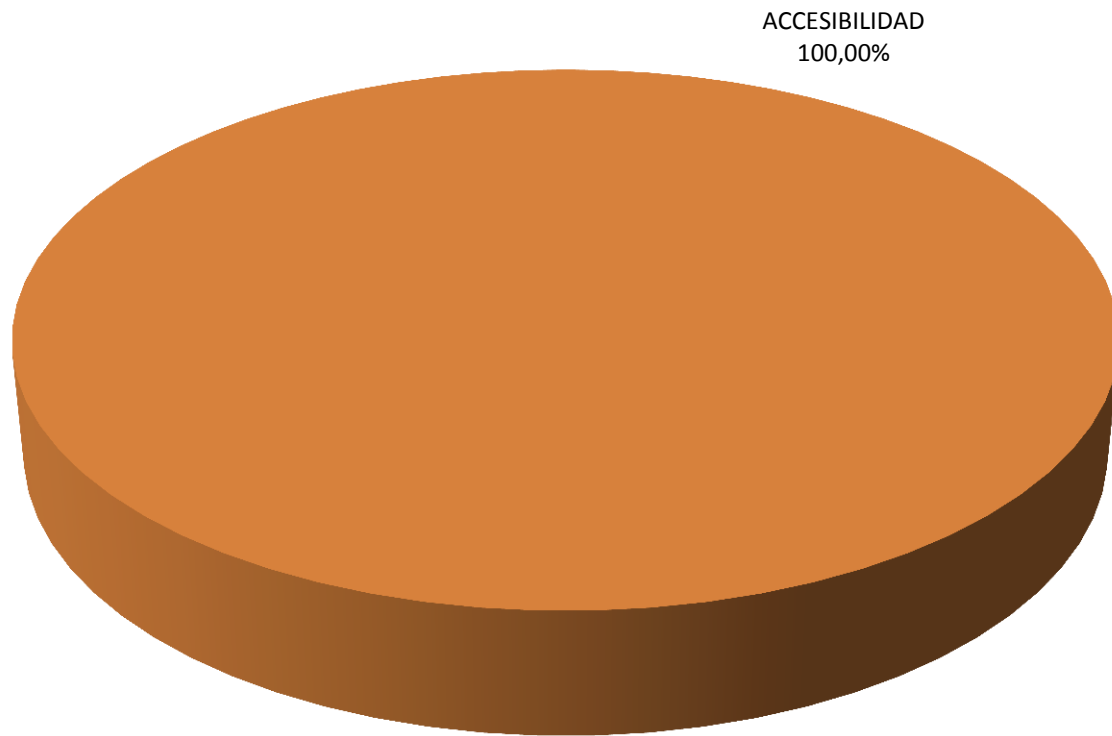
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)

Factor de referencia	Observaciones
ACCESIBILIDAD	Imposibilidad de aparcar en las proximidades. Horrible

Título del gráfico



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	Sexo
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,67	4,67	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,33	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,67	4,50	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,33	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,33	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	5,00	4,00			2	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	3,67	4,17	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,50	4,50	4,00	2,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,33	4,83	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,17	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,50	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,33	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00			1	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00			1	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,67	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	3,83	4,67		5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			1	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,67	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00			2	0
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			2	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	2,83	2,83	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00			2	2

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	Sexo
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,83	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	2
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

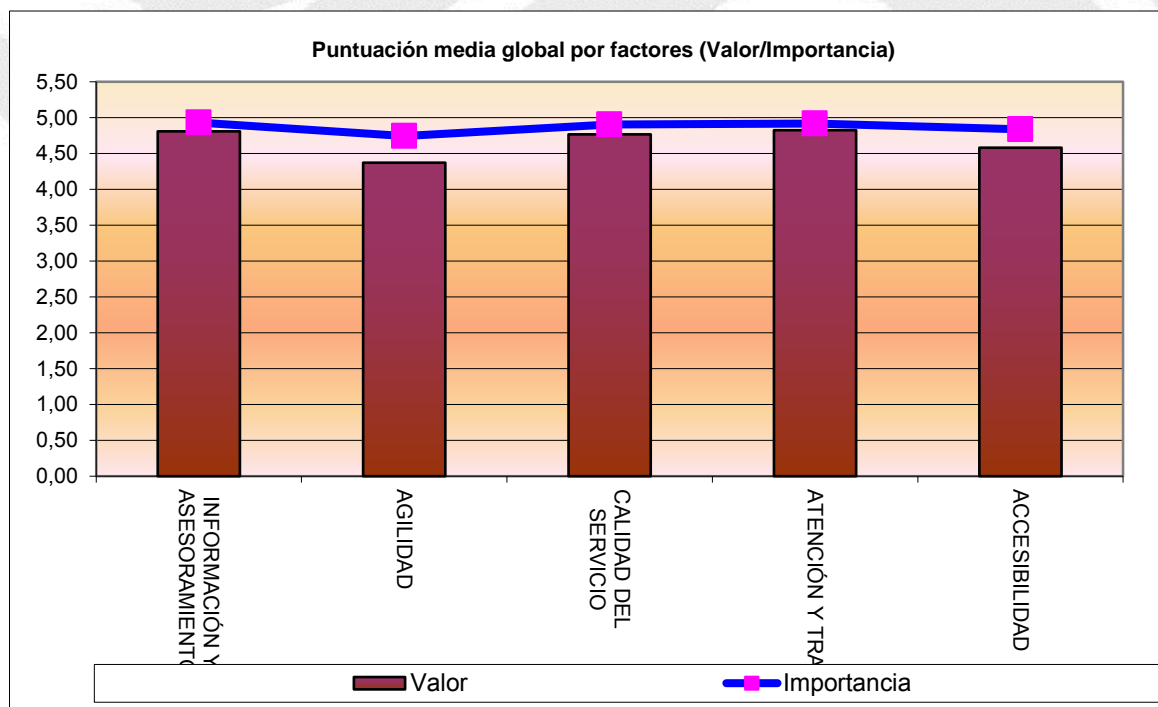
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)

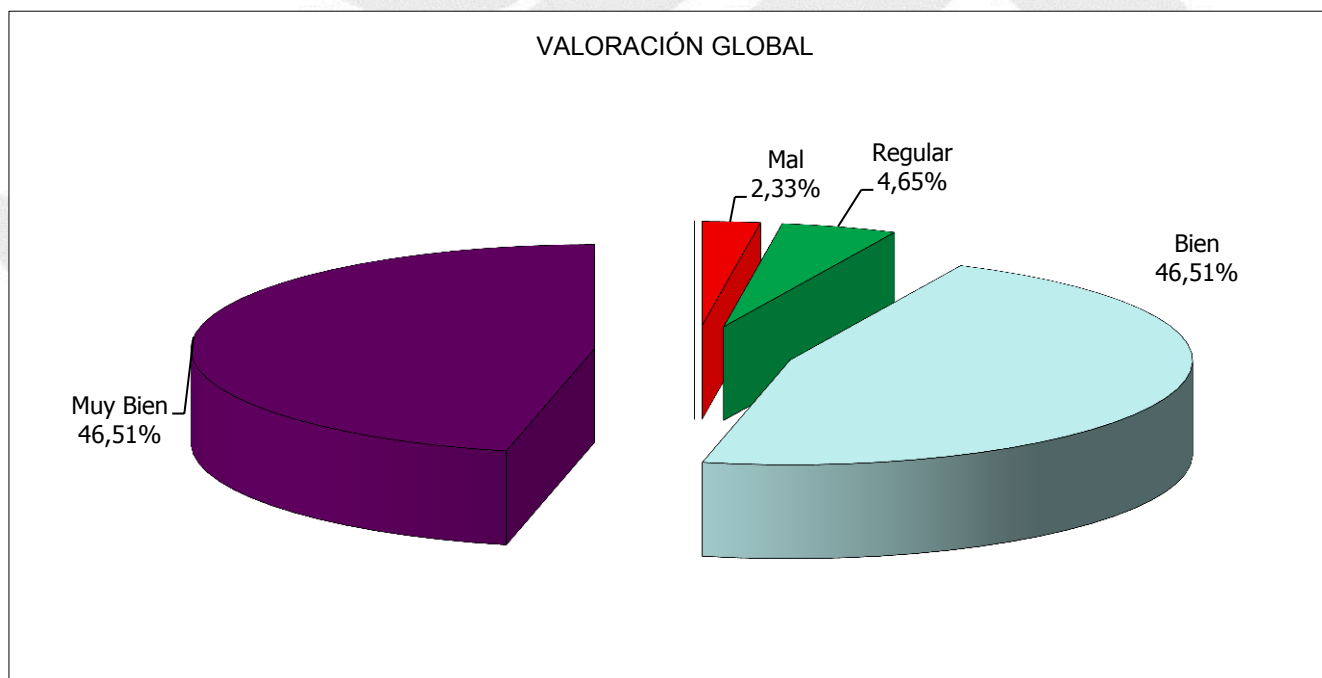
Ejercicio	2019		
Servicio	SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,36	Importancia media	9,75
Total Encuestas	43		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,68	4,88	4,83	5,00	5,00	5,00	0,47	0,39	0,31	0,21	0,22	0,15	-0,20
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,81	4,93	5,00	5,00	5,00	5,00	0,45	0,34	0,32	0,13	0,21	0,11	-0,12
AGILIDAD	4,37	4,74	5,00	5,00	5,00	5,00	0,87	0,87	0,87	0,44	0,76	0,48	-0,37
CALIDAD DEL SERVICIO	4,77	4,91	5,00	5,00	5,00	5,00	0,61	0,37	0,39	0,17	0,37	0,13	-0,14
ATENCIÓN Y TRATO	4,83	4,92	5,00	5,00	5,00	5,00	0,52	0,34	0,28	0,15	0,27	0,12	-0,09
ACCESIBILIDAD	4,58	4,84	5,00	5,00	5,00	5,00	0,79	0,57	0,60	0,30	0,63	0,33	-0,26



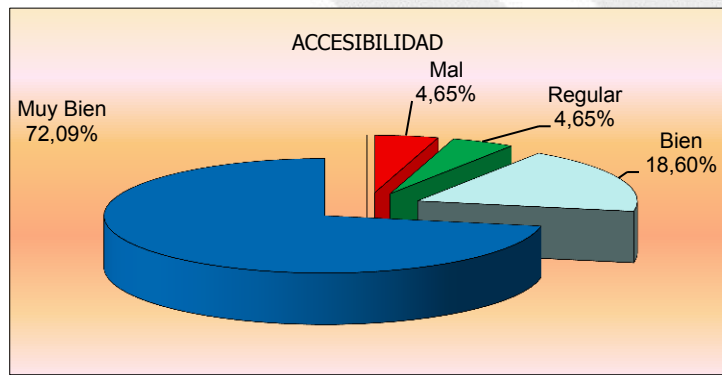
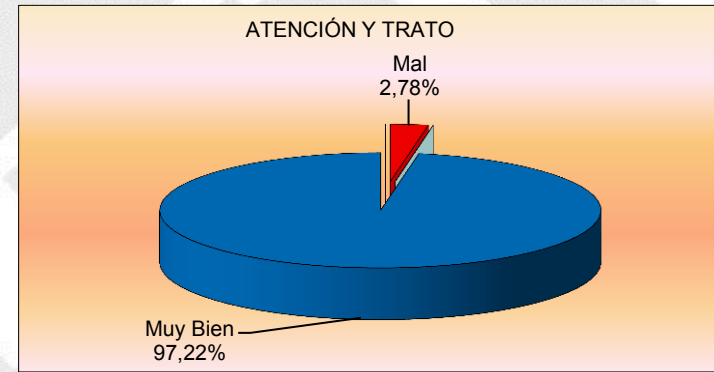
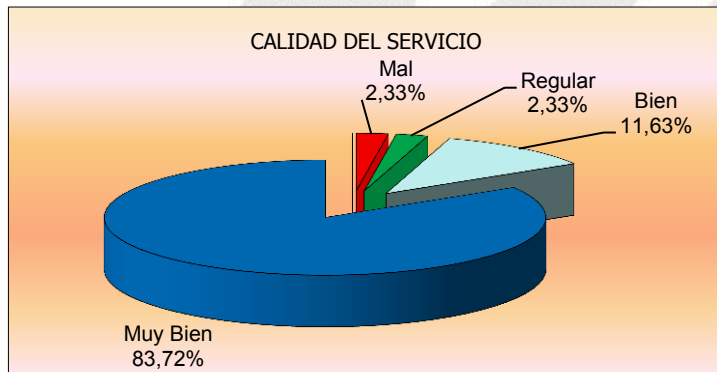
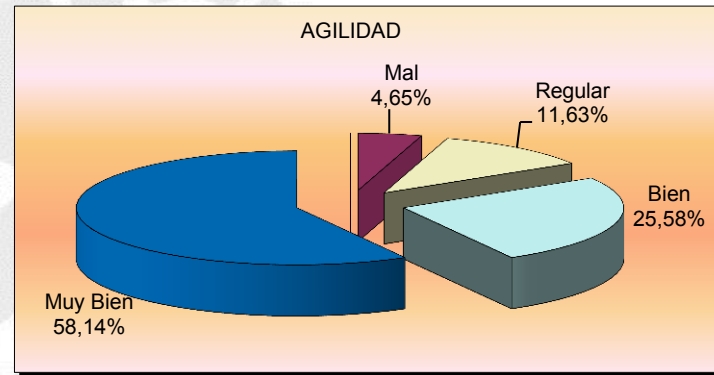
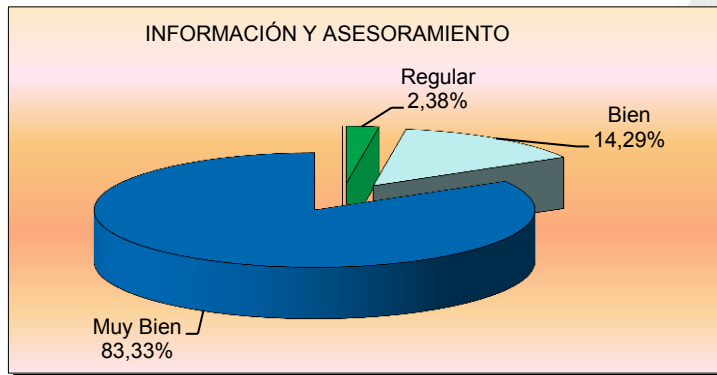
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	0,00%	2,33%	4,65%	46,51%	46,51%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS	0,00%	0,00%	2,38%	14,29%	83,33%
AGILIDAD	0,00%	4,65%	11,63%	25,58%	58,14%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00%	2,33%	2,33%	11,63%	83,72%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	2,78%	0,00%	0,00%	97,22%
ACCESIBILIDAD	0,00%	4,65%	4,65%	18,60%	72,09%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA					



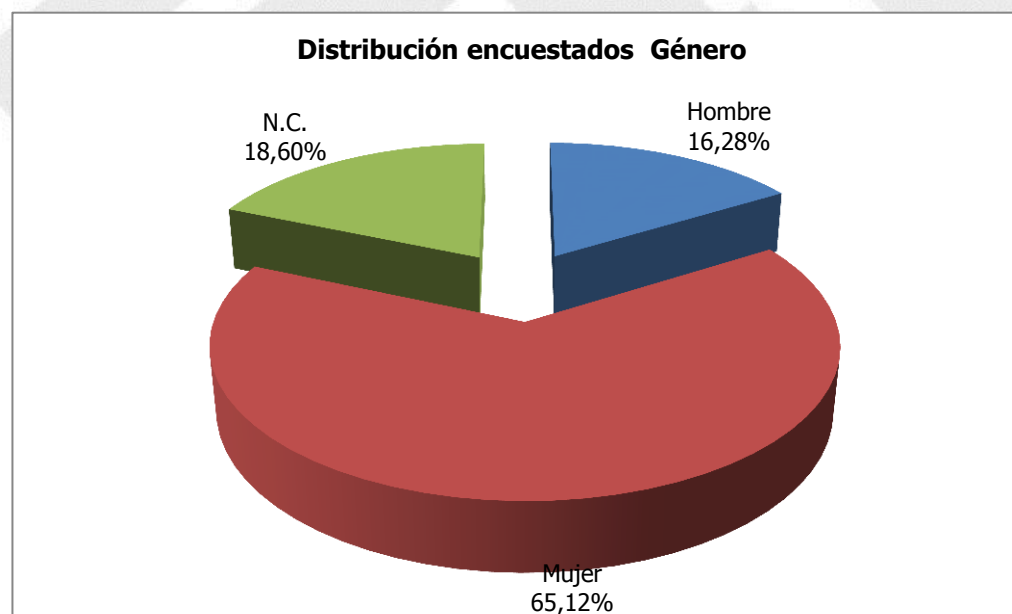
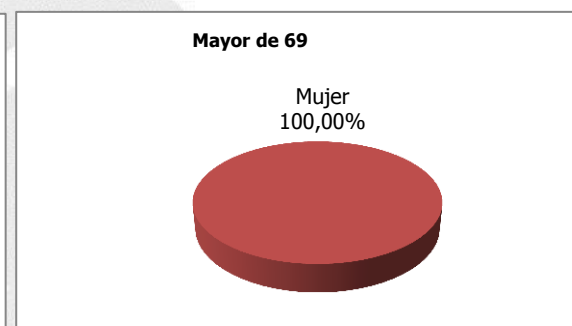
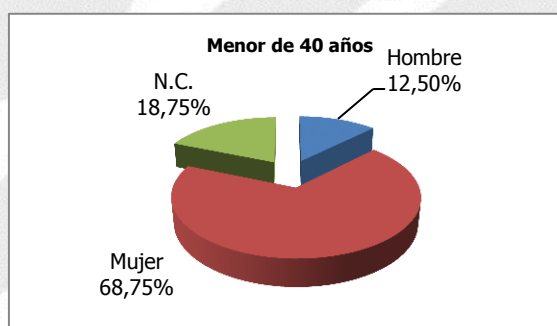
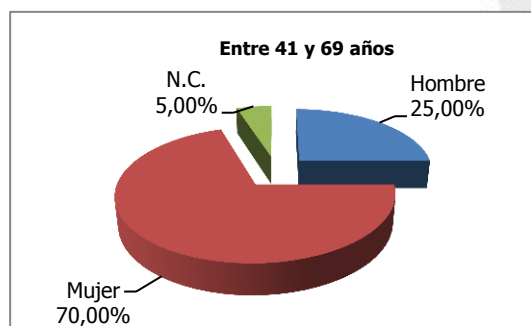
Ciudadanos	Muy Bien	Bien	Total	
SATISFECHOS	46,51%	46,51%	93,02%	
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	4,65%	0,00%	2,33%	2,33%

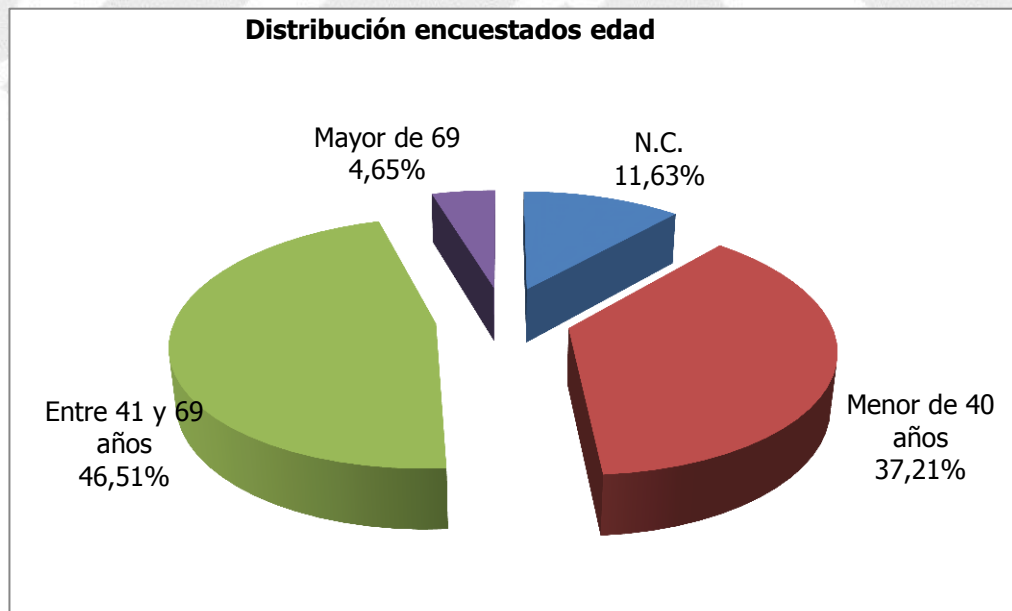
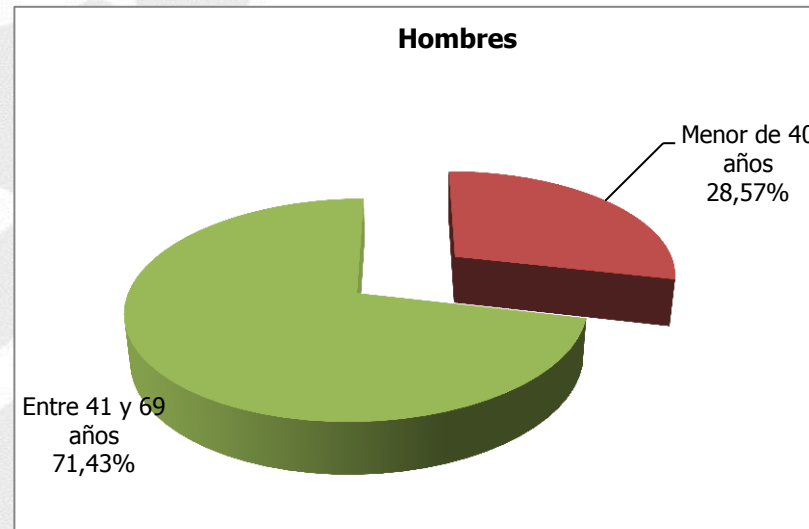
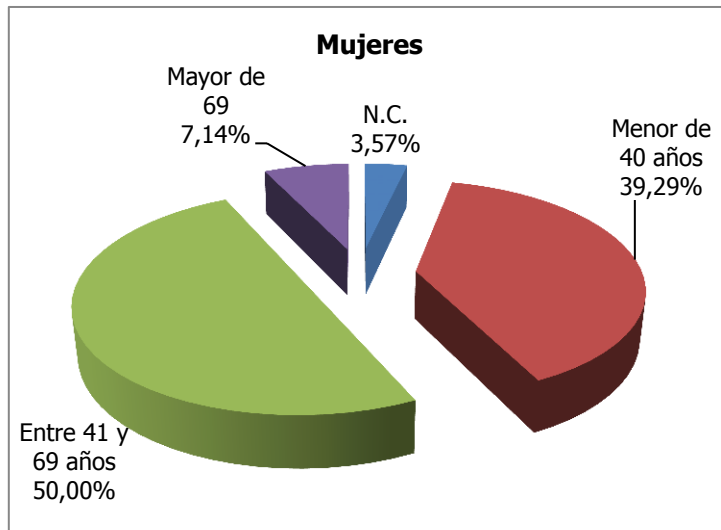
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)



SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)

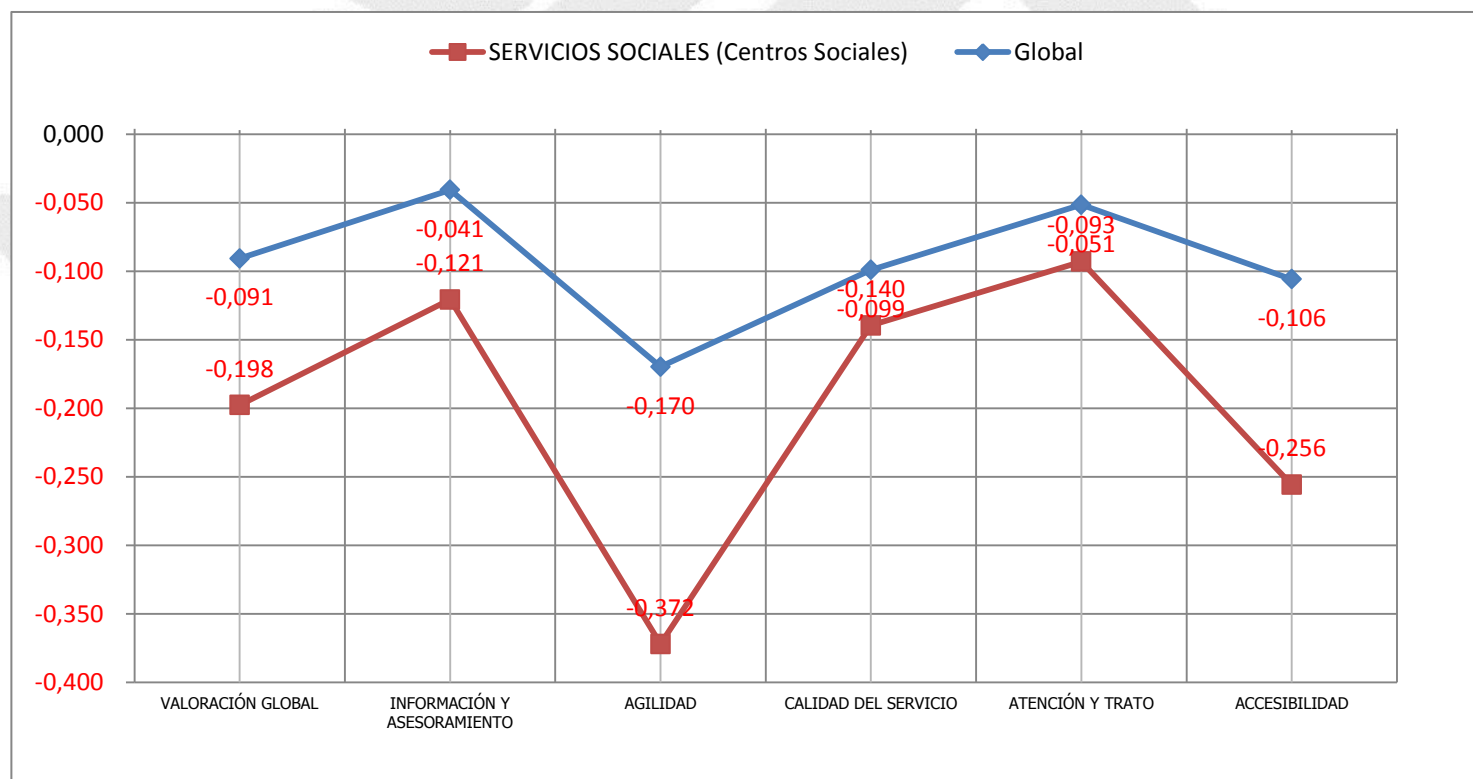
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.		1	4	0	5
Menor de 40 años	2	11	3		16
Entre 41 y 69 años	5	14	1		20
Mayor de 69		2			2
	7	28	8		43





SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,198	-0,091	117,869%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	-0,121	-0,041	196,843%
AGILIDAD	-0,372	-0,170	119,277%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,140	-0,099	40,830%
ATENCIÓN Y TRATO	-0,093	-0,051	80,817%
ACCESIBILIDAD	-0,256	-0,106	141,726%



SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,68	4,88	-0,20	9,36	43
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,81	4,93	-0,12	9,62	42
EL TIEMPO DE ESPERA	4,37	4,74	-0,37	8,74	43
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	4,77	4,91	-0,14	9,53	43
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,81	4,88	-0,07	9,63	43
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,84	4,95	-0,12	9,67	43
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,58	4,84	-0,26	9,16	43
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS					0
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

2019

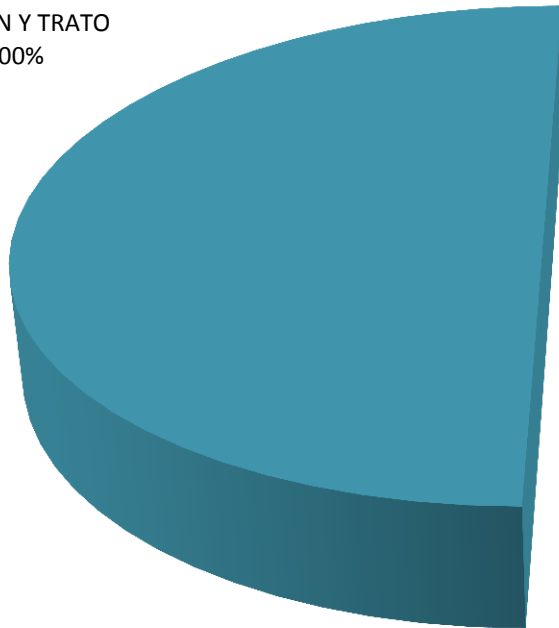
UNIDAD ADMINISTRATIVA

SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)

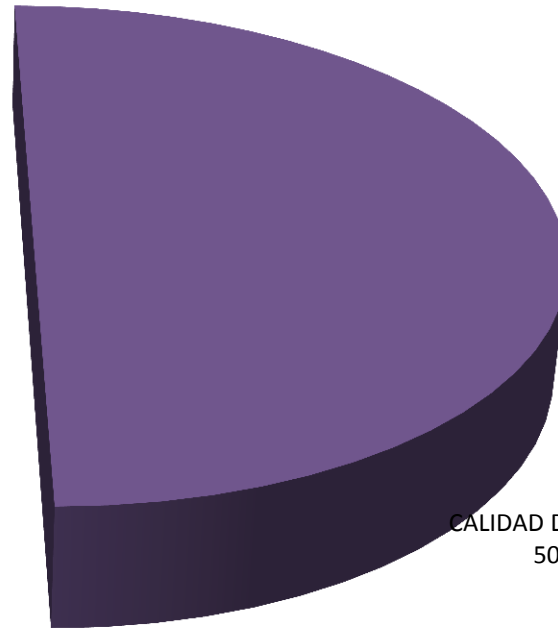
Factor de referencia	Observaciones
ATENCIÓN Y TRATO	La atención muy buena, pero los conocimientos no están del todo informados
CALIDAD DEL SERVICIO	Desearía recibir la información de la concesión del servicio por el Ayuntamiento antes que por la empresa adjudicataria

Título del gráfico

ATENCIÓN Y TRATO
50,00%



CALIDAD DEL SERVICIO
50,00%



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO 2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

TESORERÍA RECAUDACIÓN

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****TESORERÍA RECAUDACIÓN**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
TESORERÍA RECAUDACIÓN	4,38	4,38	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,50	4,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	1,88	5,00	2,00	5,00	1,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00			2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	0,00	0,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	4,38	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	4,00	1	1
TESORERÍA RECAUDACIÓN	2,13	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	1,50	5,00	1	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	4,63	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2	1
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	0
TESORERÍA RECAUDACIÓN	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	0

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

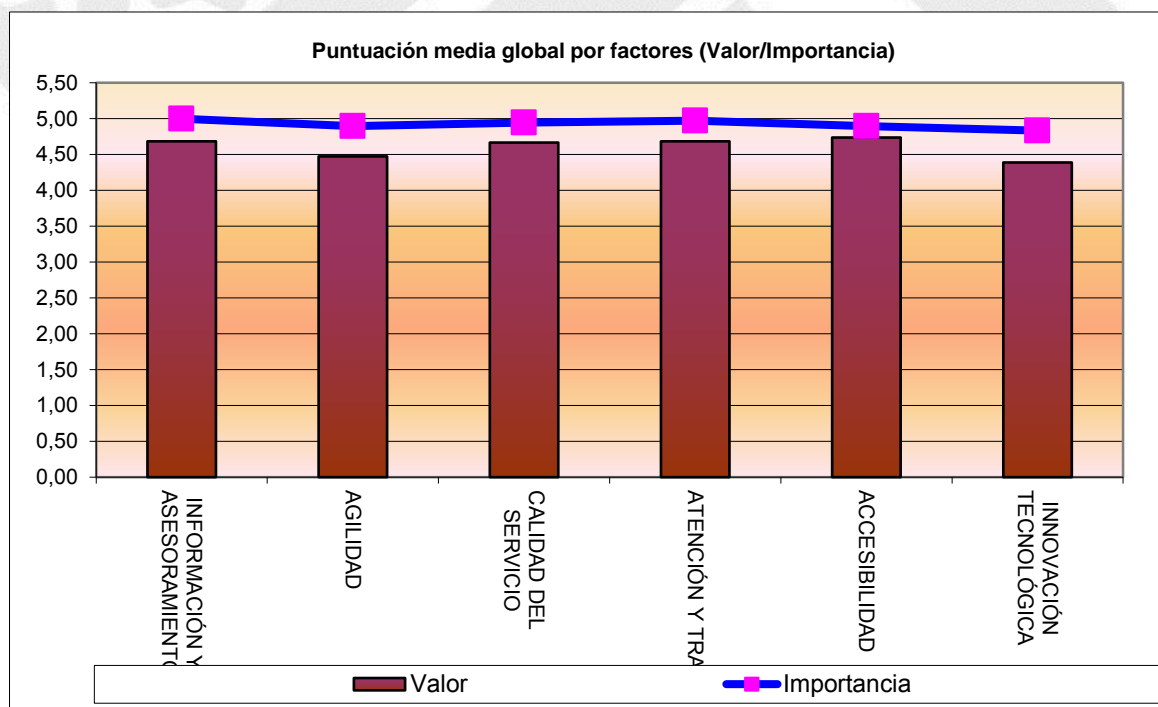
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

TESORERÍA RECAUDACIÓN

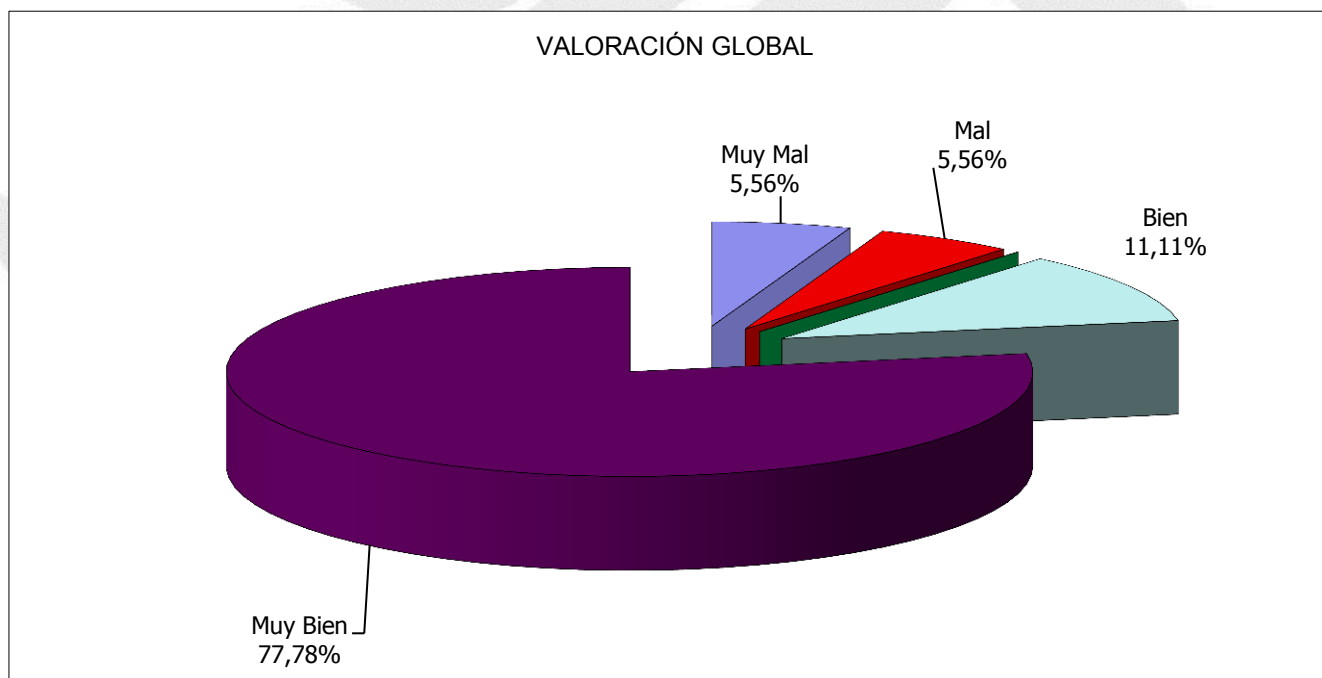
Ejercicio	2019		
Servicio	TESORERÍA RECAUDACIÓN		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	8,74	Importancia media	9,32
Total Encuestas	19		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,37	4,66	5,00	5,00	5,00	5,00	1,41	1,15	0,70	0,55	2,00	1,31	-0,29
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,68	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,95	0,00	0,57	0,00	0,89	0,00	-0,32
AGILIDAD	4,47	4,89	5,00	5,00	5,00	5,00	1,12	1,12	1,12	0,19	1,26	0,10	-0,42
CALIDAD DEL SERVICIO	4,67	4,94	5,00	5,00	5,00	5,00	0,97	0,24	0,59	0,10	0,94	0,06	-0,28
ATENCIÓN Y TRATO	4,68	4,97	5,00	5,00	5,00	5,00	0,95	0,11	0,57	0,05	0,89	0,01	-0,29
ACCESIBILIDAD	4,74	4,89	5,00	5,00	5,00	5,00	0,73	0,32	0,44	0,19	0,54	0,10	-0,16
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,39	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	1,13	0,38	0,88	0,28	1,28	0,15	-0,44



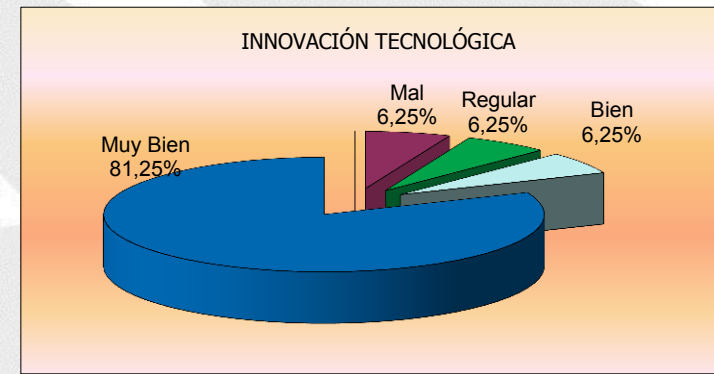
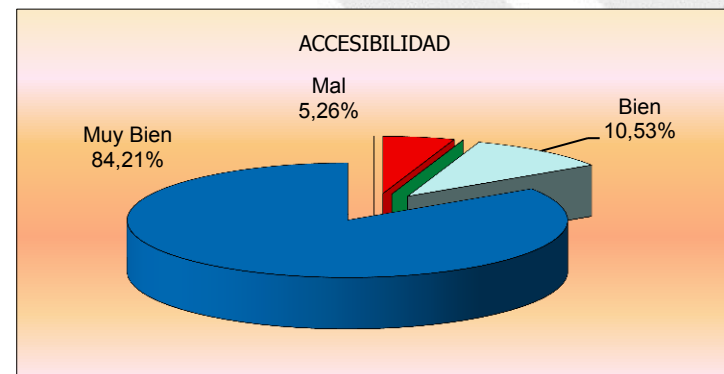
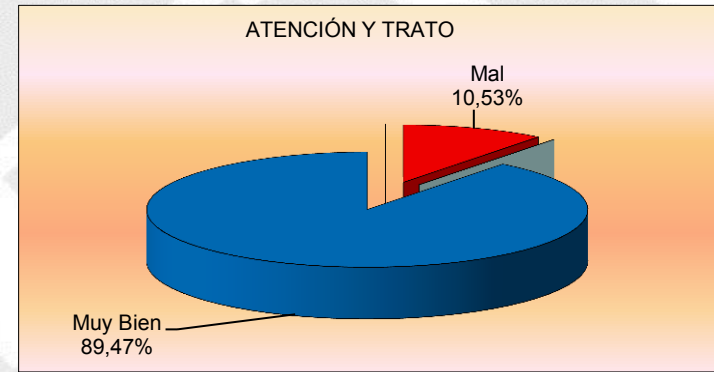
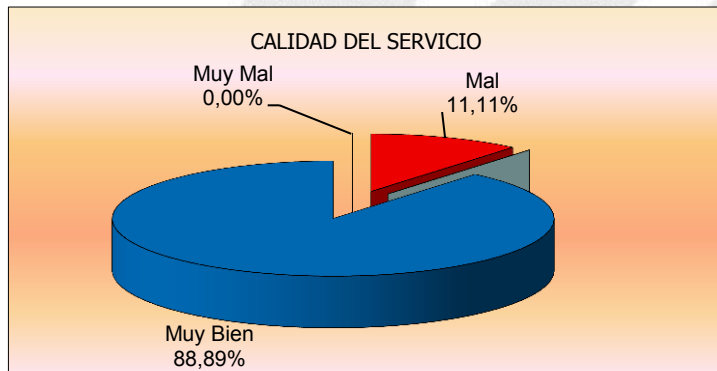
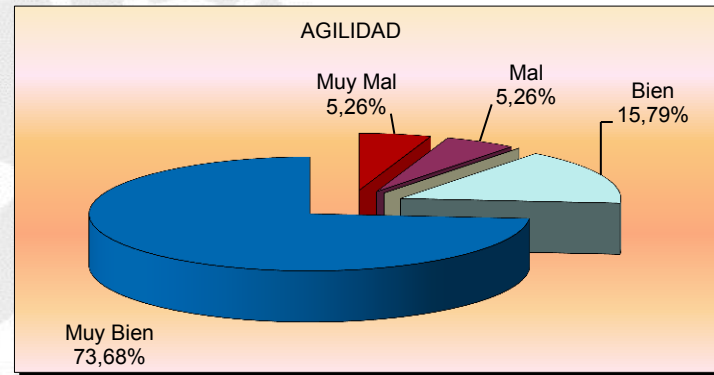
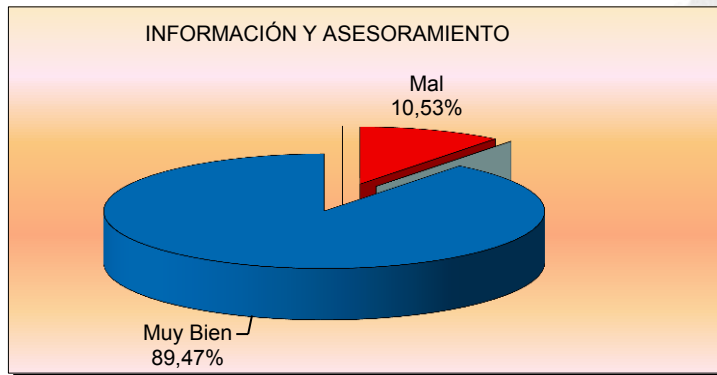
TESORERÍA RECAUDACIÓN

	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	5,56%	5,56%	0,00%	11,11%	77,78%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTOS	0,00%	10,53%	0,00%	0,00%	89,47%
AGILIDAD	5,26%	5,26%	0,00%	15,79%	73,68%
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00%	11,11%	0,00%	0,00%	88,89%
ATENCIÓN Y TRATO	0,00%	10,53%	0,00%	0,00%	89,47%
ACCESIBILIDAD	0,00%	5,26%	0,00%	10,53%	84,21%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,00%	6,25%	6,25%	6,25%	81,25%



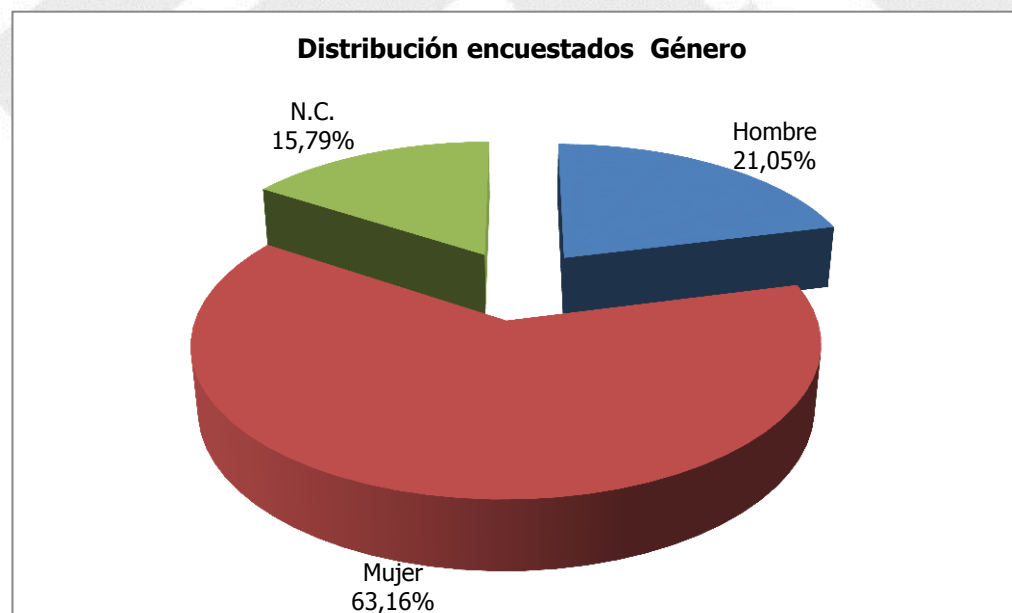
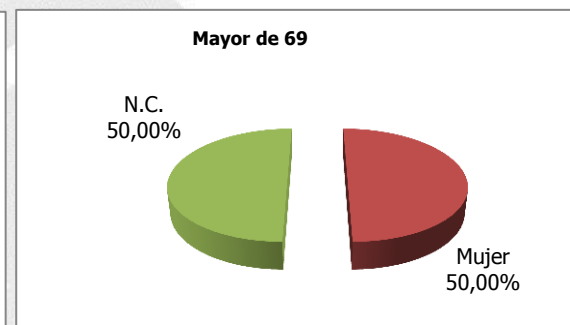
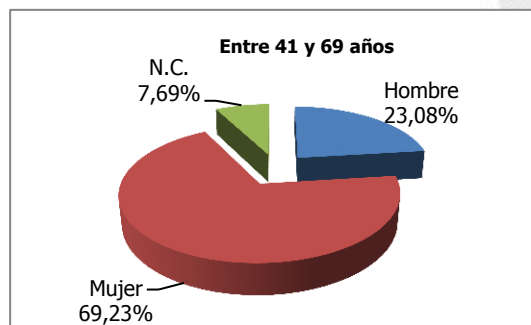
Ciudadanos		Muy Bien	Bien	Total
SATISFECHOS		77,78%	11,11%	88,89%
	Regular			
INSATISFECHOS		0,00%	5,56%	11,11%

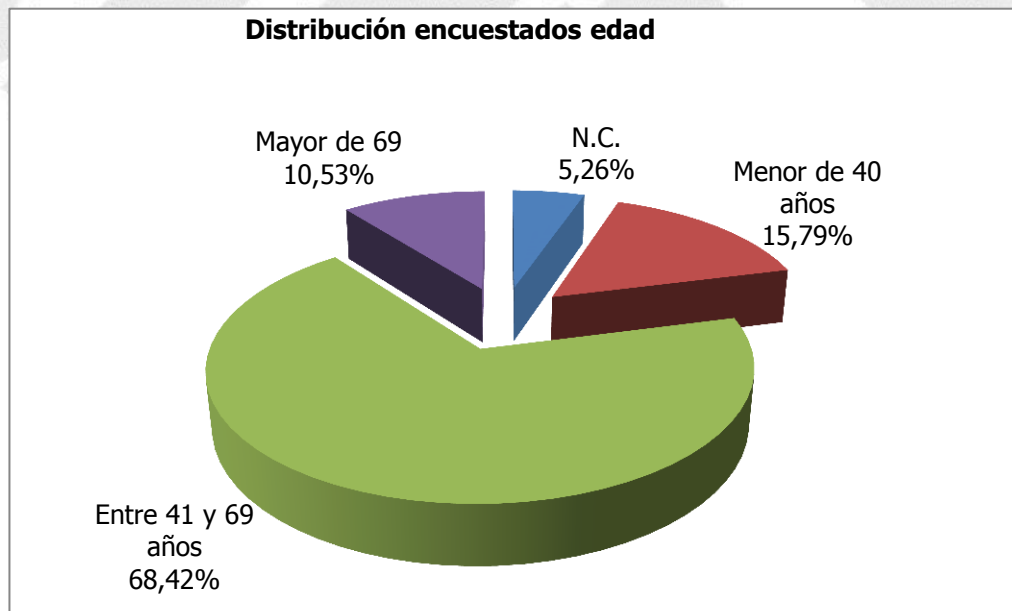
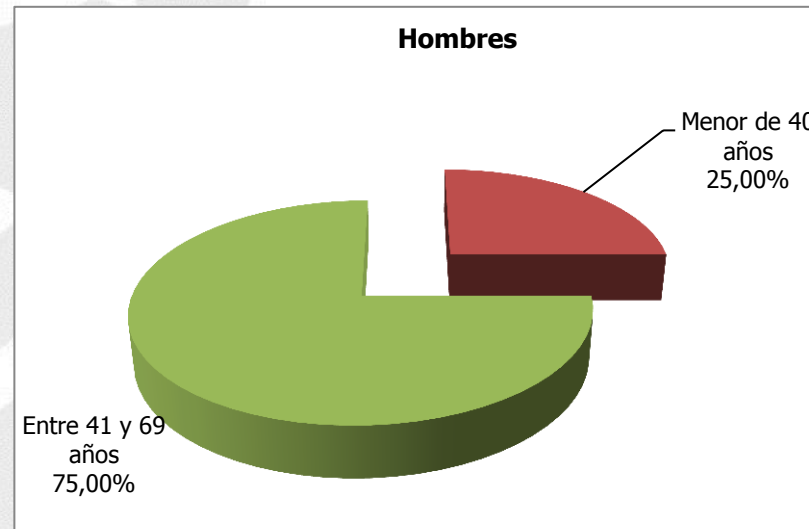
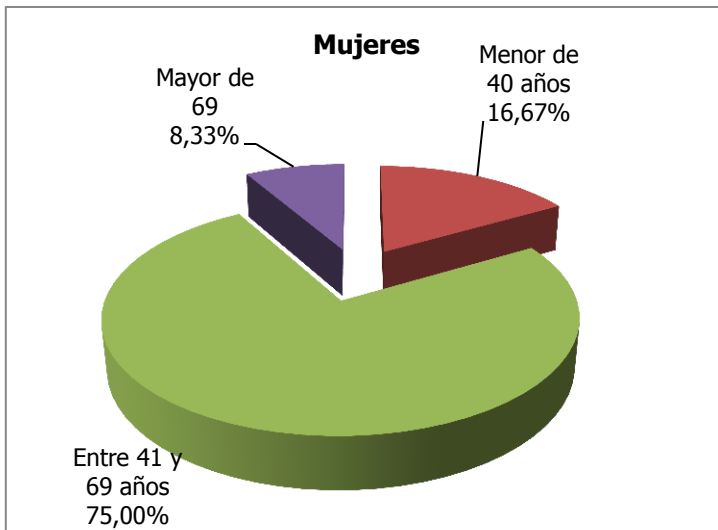
TESORERÍA RECAUDACIÓN



TESORERÍA RECAUDACIÓN

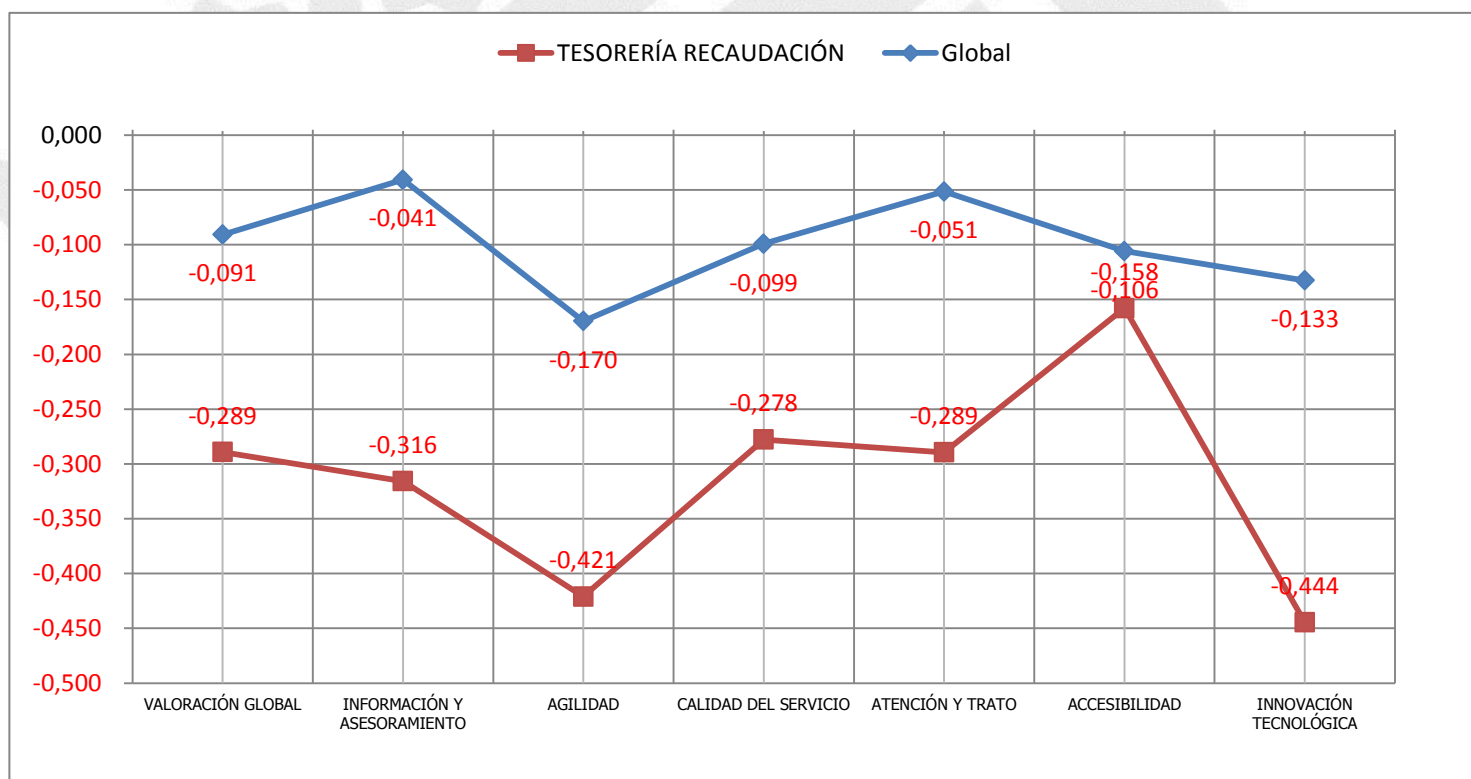
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.			1		1
Menor de 40 años	1	2			3
Entre 41 y 69 años	3	9	1		13
Mayor de 69		1	1		2
	4	12	3		19





TESORERÍA RECAUDACIÓN

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,289	-0,091	218,757%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	-0,316	-0,041	676,579%
AGILIDAD	-0,421	-0,170	148,129%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,278	-0,099	180,357%
ATENCIÓN Y TRATO	-0,289	-0,051	462,673%
ACCESIBILIDAD	-0,158	-0,106	49,199%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	-0,444	-0,133	235,250%



TESORERÍA RECAUDACIÓN

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,37	4,66	-0,29	8,74	19
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,68	5,00	-0,32	9,37	19
EL TIEMPO DE ESPERA	4,47	4,89	-0,42	8,95	19
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS					0
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	4,67	4,94	-0,28	9,33	18
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN					0
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,74	5,00	-0,26	9,47	19
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,63	4,95	-0,32	9,26	19
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,74	4,89	-0,16	9,47	19
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS	4,44	4,89	-0,44	8,89	18
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO					0
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	4,25	4,75	-0,50	8,50	16
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

2019

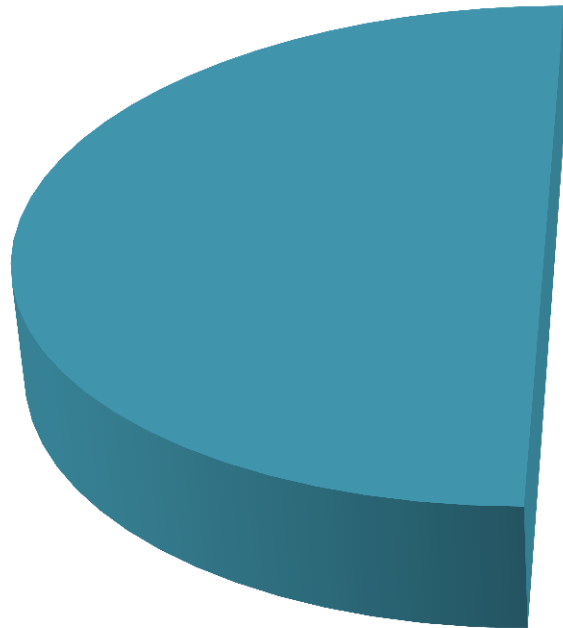
UNIDAD ADMINISTRATIVA

TESORERÍA RECAUDACIÓN

Factor de referencia	Observaciones
ATENCIÓN Y TRATO	Que no solo atiendan un puesto de 7 que están a las 9:30 de la mañana. Nosotros también trabajamos
CALIDAD DEL SERVICIO	Ampliar horario de atención al público a partir de las 08:00 sería ideal.

Título del gráfico

ATENCIÓN Y TRATO
50,00%



CALIDAD DEL SERVICIO
50,00%



DATOS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE A

EJERCICIO

2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

URBANISMO

FUENTE DE DATOS**EJERCICIO****2019****UNIDAD ADMINISTRATIVA****URBANISMO**

Valores tabla edades

0	N.C.
1	Menor de 40 años
2	Entre 41 y 69 años
3	Mayor de 69

Valores tabla Sexo

0	N.C.
1	HOMBRE
2	MUJER
3	OTRO

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
URBANISMO	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00			2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	4,50	4,88	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,50	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	4,67	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00			2	1
URBANISMO	3,60	4,20		5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00			4,00	3,00	2	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	4,00	4,63	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,50	5,00	2	1
URBANISMO	3,88	3,88	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	2,50	4,50	1	1
URBANISMO	4,71	5,00			4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
URBANISMO	4,25	4,63	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,50	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00					2	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	4,50	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	1
URBANISMO	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	2
URBANISMO	4,25	4,50	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,50	3,50	1	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	1	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0	0
URBANISMO	4,71	4,57	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	1	2
URBANISMO	4,38	4,88	5,00	5,00	3,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1

unidad	Valoración Global_V	Valoración Global_I	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_V	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO_I	AGILIDAD_V	AGILIDAD_I	CALIDAD DEL SERVICIO_V	CALIDAD DEL SERVICIO_I	ATENCIÓN Y TRATO_V	ATENCIÓN Y TRATO_I	ACCESIBILIDAD_V	ACCESIBILIDAD_I	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_V	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA_I	Edad	sexo
URBANISMO	4,63	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	2	1
URBANISMO	4,50	4,38	5,00	5,00	4,50	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,50	5,00	2	1
URBANISMO	3,86	4,71	4,00	5,00	4,00	4,50	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	1	2
URBANISMO	3,33	3,67	4,00	4,00	2,00	2,50	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00			1	2
URBANISMO	3,75	4,25	5,00	5,00	2,00	4,00			3,00	4,00	5,00	4,00			2	0
URBANISMO	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	4,80	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			4,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	4,20	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	0	0
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	0
URBANISMO	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2	1
URBANISMO	4,13	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	2	1
URBANISMO	4,80	4,80	5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00					1	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			1	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	2
URBANISMO	3,57	3,57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			3	2
URBANISMO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2	1

RESUMEN ESTADÍSTICO

EJERCICIO

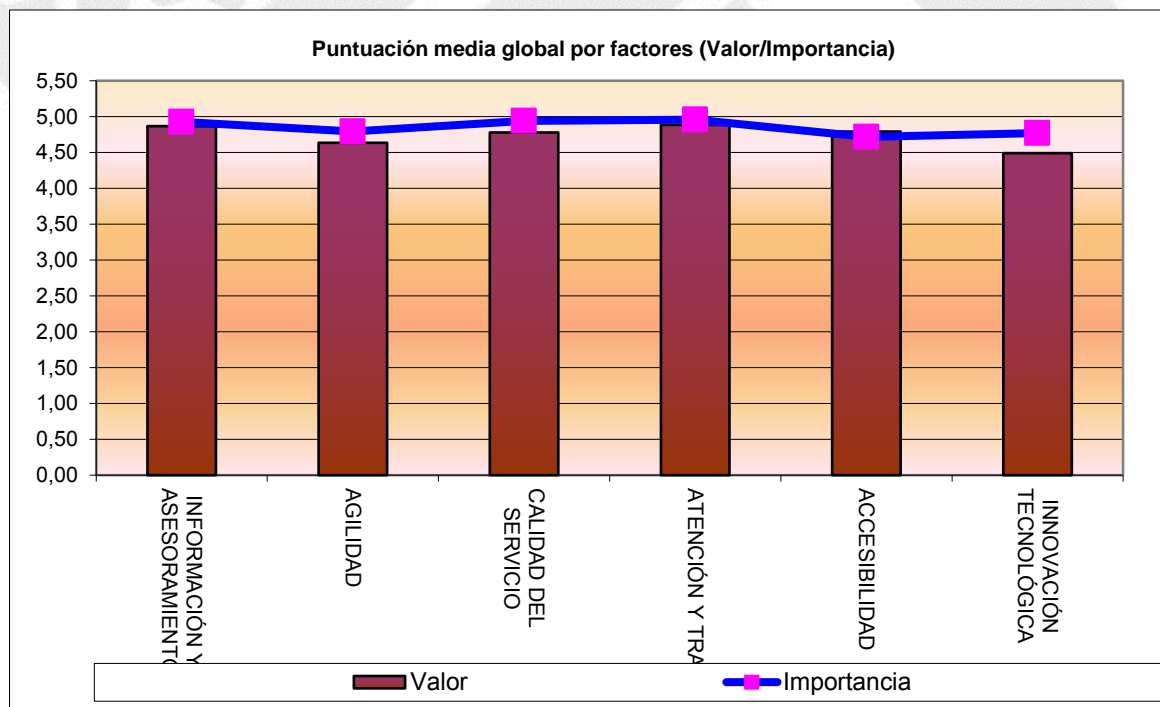
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

URBANISMO

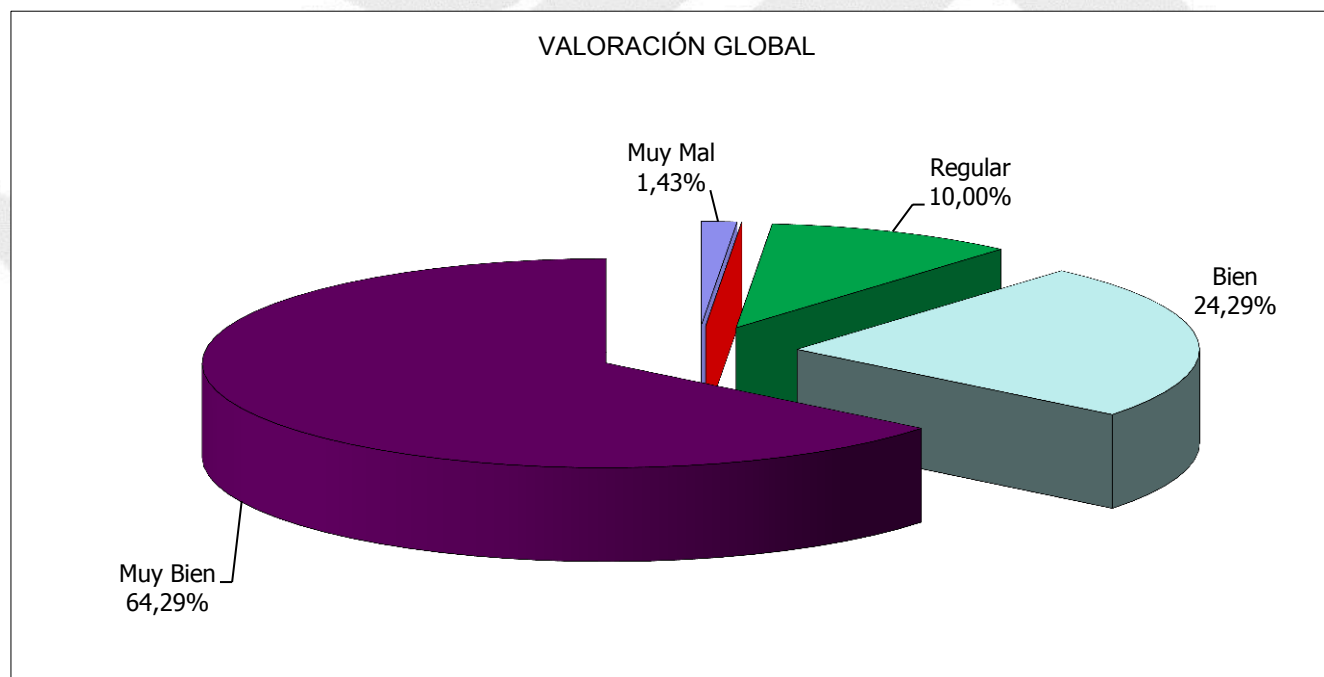
Ejercicio	2019		
Servicio	URBANISMO		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS		
Nota media (Sobre 10)	9,35	Importancia media	9,64
Total Encuestas	70		

Definición	Media		Mediana		Moda		Desv. Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
VALORACIÓN GLOBAL	4,68	4,82	5,00	5,00	5,00	5,00	0,65	0,40	0,33	0,27	0,42	0,16	-0,15
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,87	4,93	5,00	5,00	5,00	5,00	0,57	0,31	0,25	0,14	0,33	0,10	-0,06
AGILIDAD	4,64	4,79	5,00	5,00	5,00	5,00	0,79	0,79	0,79	0,34	0,63	0,29	-0,16
CALIDAD DEL SERVICIO	4,78	4,94	5,00	5,00	5,00	5,00	0,69	0,38	0,38	0,11	0,47	0,15	-0,16
ATENCIÓN Y TRATO	4,89	4,96	5,00	5,00	5,00	5,00	0,55	0,20	0,22	0,08	0,31	0,04	-0,07
ACCESIBILIDAD	4,79	4,72	5,00	5,00	5,00	5,00	0,66	0,63	0,36	0,46	0,44	0,40	0,08
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,49	4,77	5,00	5,00	5,00	5,00	0,96	0,56	0,72	0,38	0,93	0,31	-0,28



URBANISMO

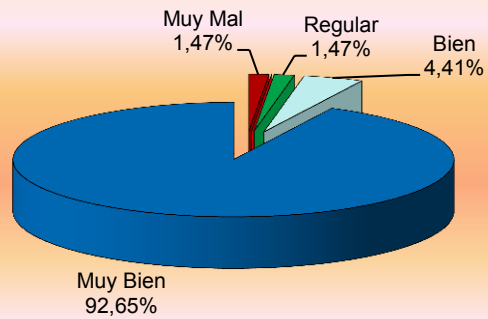
	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
VALORACIÓN GLOBAL	1,43%	0,00%	10,00%	24,29%	64,29%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	1,47%	0,00%	1,47%	4,41%	92,65%
AGILIDAD	1,59%	3,17%	3,17%	11,11%	80,95%
CALIDAD DEL SERVICIO	1,47%	1,47%	1,47%	8,82%	86,76%
ATENCIÓN Y TRATO	1,43%	0,00%	1,43%	2,86%	94,29%
ACCESIBILIDAD	1,89%	0,00%	1,89%	9,43%	86,79%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	2,04%	4,08%	4,08%	10,20%	79,59%



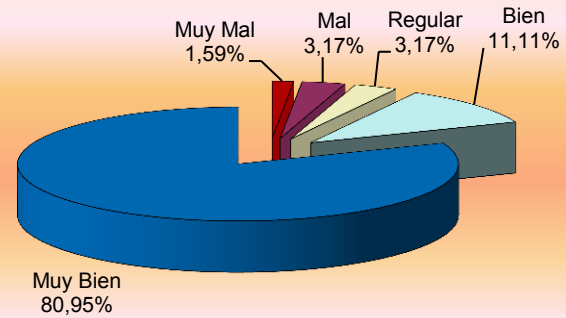
Ciudadanos	Muy Bien	Bien	Total	
SATISFECHOS	64,29%	24,29%	88,57%	
	Regular	Muy Mal	Mal	Total
INSATISFECHOS	10,00%	1,43%	0,00%	1,43%

URBANISMO

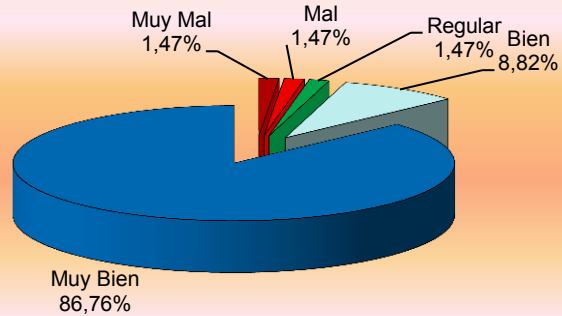
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO



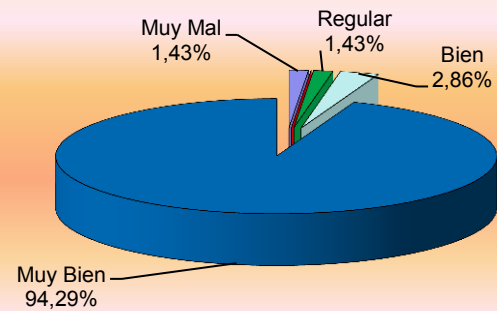
AGILIDAD



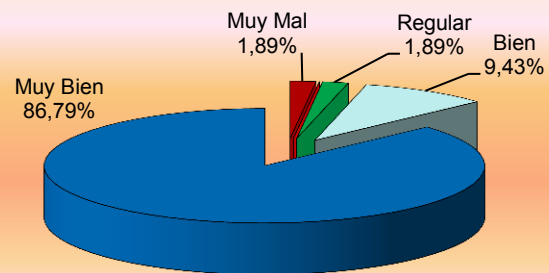
CALIDAD DEL SERVICIO



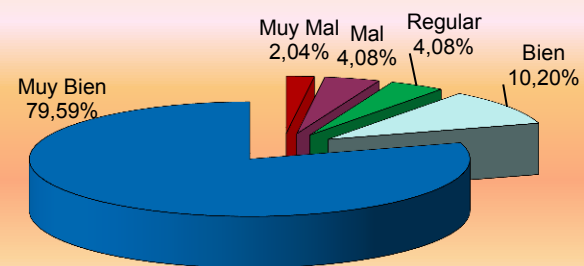
ATENCIÓN Y TRATO



ACCESIBILIDAD

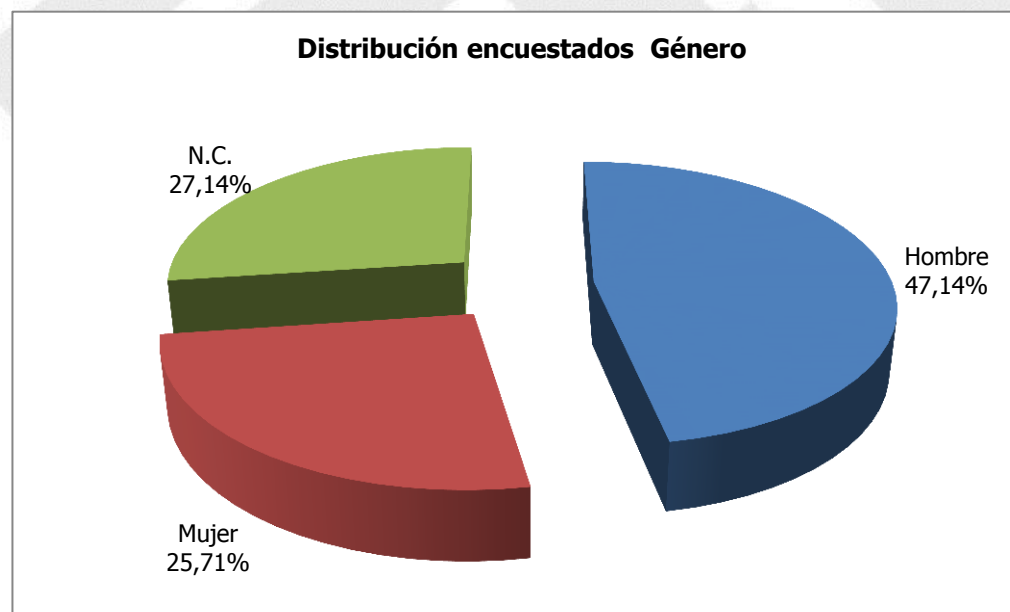
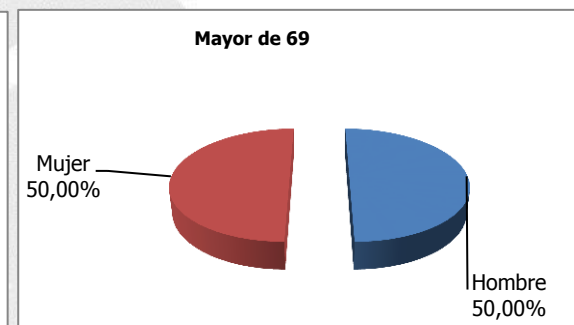
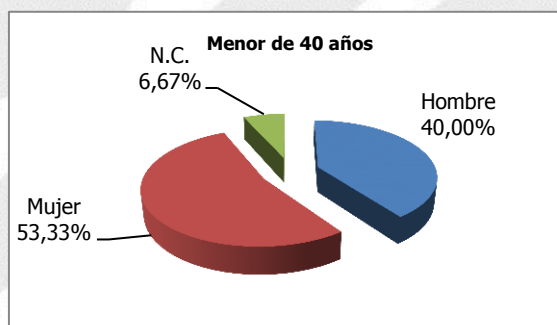
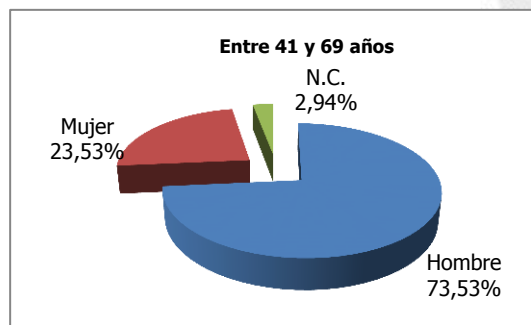


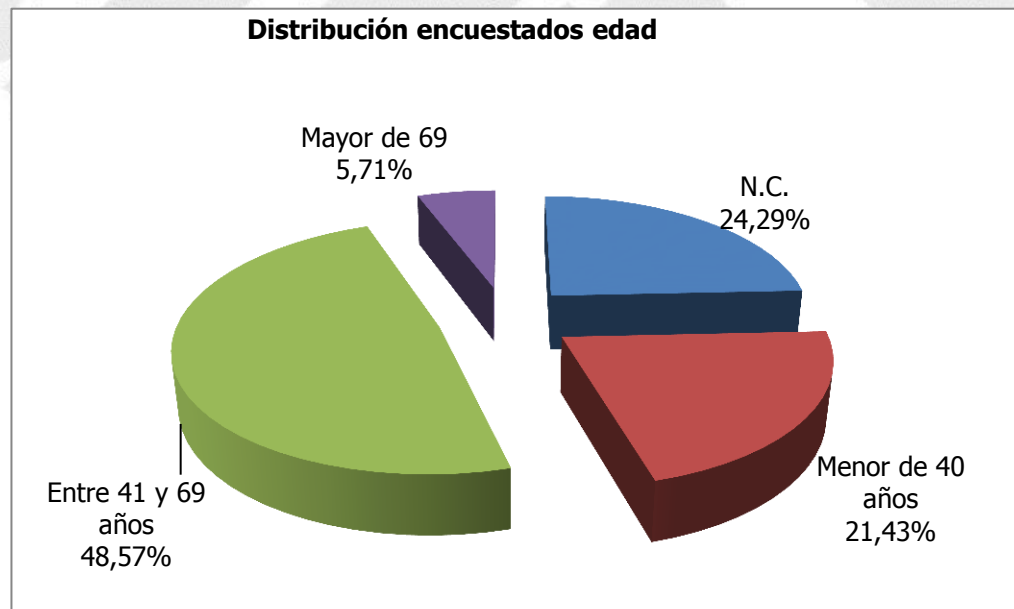
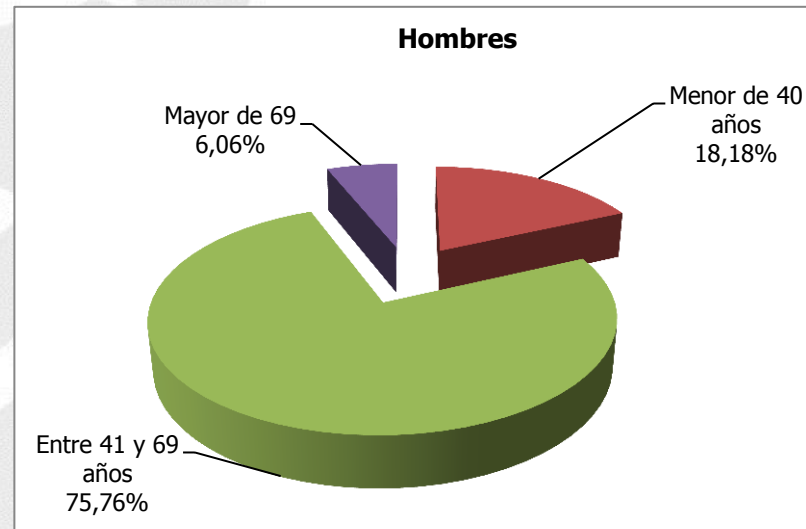
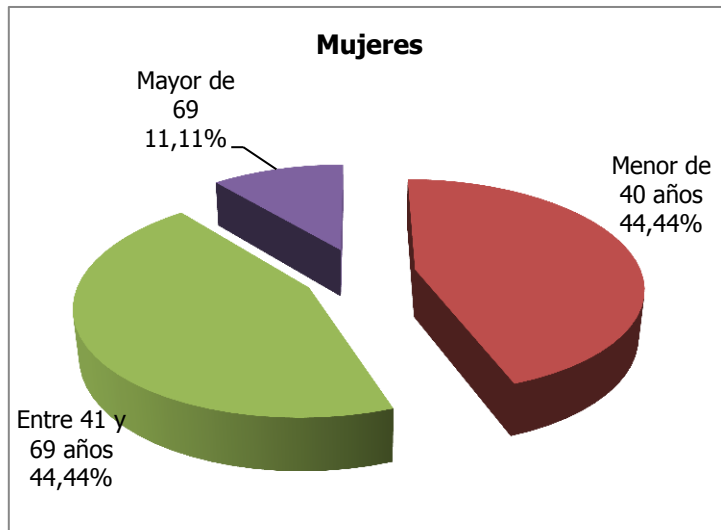
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA



URBANISMO

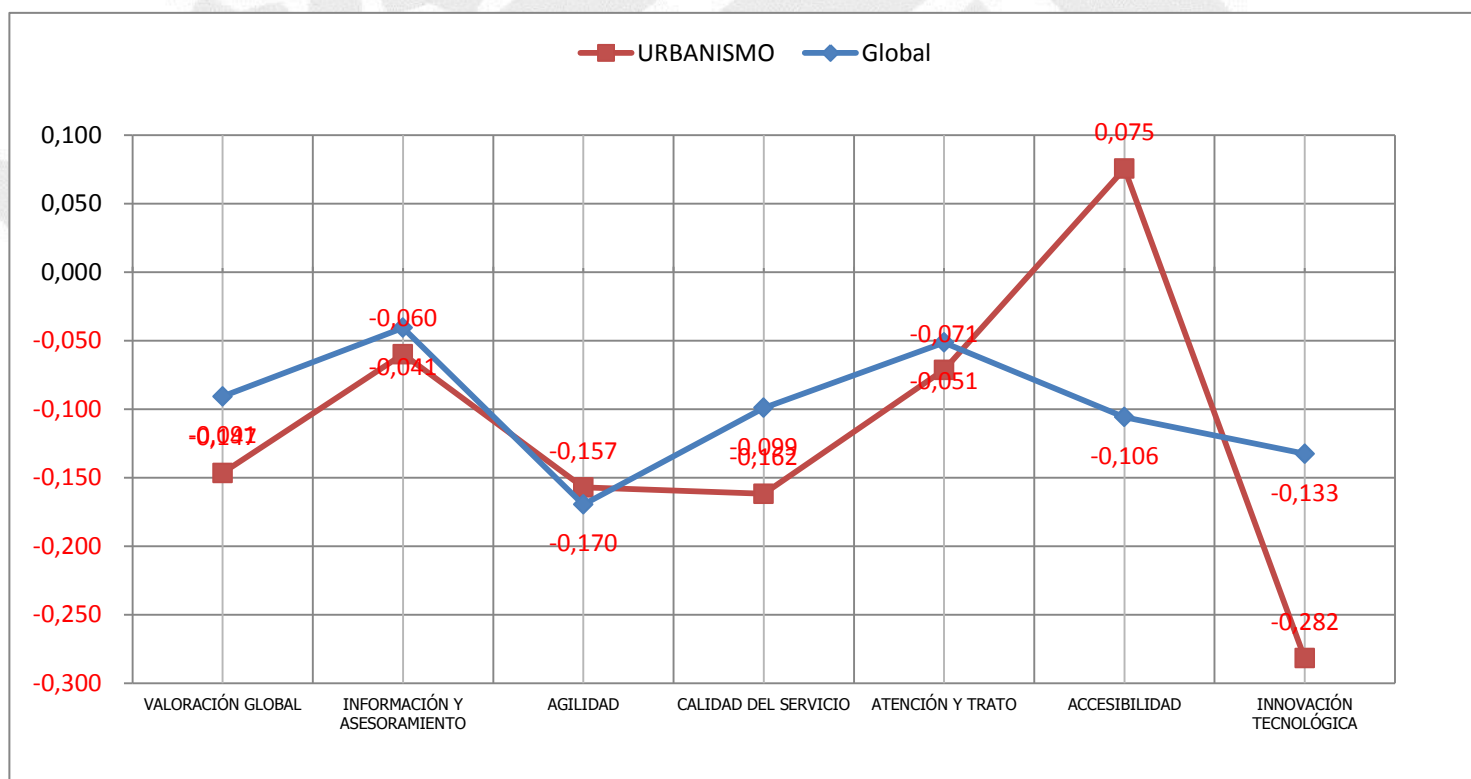
EDAD	Hombre	Mujer	N.C.	Otros	Total
N.C.			17		17
Menor de 40 años	6	8	1		15
Entre 41 y 69 años	25	8	1		34
Mayor de 69	2	2			4
	33	18	19		70





URBANISMO

GAP	Unidad	Global	Variación
VALORACIÓN GLOBAL	-0,147	-0,091	61,651%
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	-0,060	-0,041	47,278%
AGILIDAD	-0,157	-0,170	-7,395%
CALIDAD DEL SERVICIO	-0,162	-0,099	63,267%
ATENCIÓN Y TRATO	-0,071	-0,051	38,841%
ACCESIBILIDAD	0,075	-0,106	-171,315%
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	-0,282	-0,133	112,579%



URBANISMO

Descripción	Media		GAP	Nota	Respuestas
	Valor	Import.	GAP	Nota	
VALORACIÓN GLOBAL	4,68	4,82	-0,15	9,35	70
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	4,87	4,93	-0,06	9,74	68
EL TIEMPO DE ESPERA	4,76	4,71	0,05	9,53	55
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS	4,53	4,86	-0,33	9,06	64
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS					0
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS					0
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA					0
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO					0
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO					0
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA					0
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA					0
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO					0
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN	4,78	4,94	-0,16	9,56	68
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO					0
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN					0
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN					0
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	4,92	4,92	0,00	9,83	12
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	4,87	4,95	-0,08	9,74	61
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN					0
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	4,79	4,72	0,08	9,58	53
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES					0
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA					0
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS					0
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO	4,24	4,66	-0,41	8,49	41
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	4,62	4,85	-0,23	9,25	53
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES					0
VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS					0
SISTEMA DE CITA PREVIA					0

OBSERVACIONES

EJERCICIO

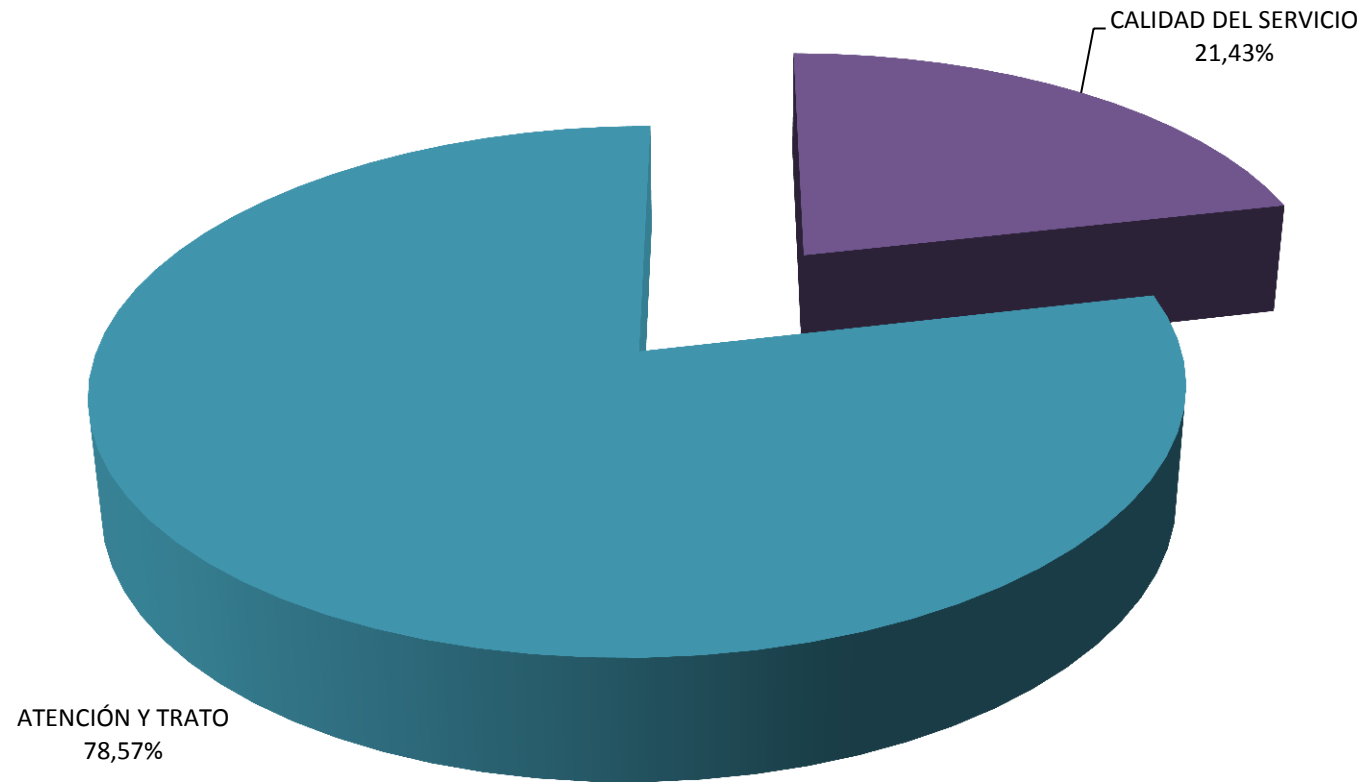
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

URBANISMO

Factor de referencia	Observaciones
ATENCIÓN Y TRATO	Amabilidad y eficacia
ATENCIÓN Y TRATO	Hay algun personal de trato nefasto. No se como se llama pero es alto y está en el despacho del principio del pasillo
ATENCIÓN Y TRATO	Jesús Mari profesional y con gran capacidad para resolver trámites.
ATENCIÓN Y TRATO	La gente del negociado es siempre muy atenta y colaboradora
ATENCIÓN Y TRATO	Muy buena atención
ATENCIÓN Y TRATO	Muy buena atención y predisposición a ayudar
ATENCIÓN Y TRATO	Muy profesional el personal que atiende de cara al público
ATENCIÓN Y TRATO	No entiendo como no hay algún asiento para las personas que esperamos ya que se hace eterna y uno se cansa mucho dando ganas de sentarse en el suelo.
ATENCIÓN Y TRATO	Personal muy amable y eficaz
ATENCIÓN Y TRATO	Todos han sido muy amables
ATENCIÓN Y TRATO	Trato y servicio correctos
CALIDAD DEL SERVICIO	Excelente, Gracias
CALIDAD DEL SERVICIO	He llamado 5 veces al 941277000, me han pasado con este departamento tres, en los que he estado más de cinco minutos en espera sin que nadie me atendiera. He acudido personalmente y me han resuelto las dudas sobre la licencia,
CALIDAD DEL SERVICIO	No toda la información de las distintas ventanillas coincide y a veces hay otras soluciones y no solo las que dan

Título del gráfico





**VALORACIÓN COMPARATIVA DE LOS DISTINTOS
SERVICIOS EN CADA UNO DE LOS FACTORES Y
SUBFACTORES DE LA ENCUESTA GLOBAL**

DESGLOSE DATOS ESTADÍSTICOS DE EVOLUCIÓN DERIVADOS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

DATOS GLOBALES

<i>Servicio</i>	DATOS GLOBALES			
<i>Tipo Encuesta</i>	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	1248	750		
Nota media (Sobre 10)	9,09	9,29		
Importancia media (Sobre 10)	9,35	9,47		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	-0,26	-0,18		

	2018			2019		
MEDIA	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,54	4,68	-0,13	4,64	4,73	-0,09
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,68	4,78	-0,10	4,81	4,85	-0,04
AGILIDAD	4,58	4,71	-0,12	4,61	4,78	-0,17
CALIDAD DEL SERVICIO	4,56	4,73	-0,17	4,72	4,82	-0,10
ATENCIÓN Y TRATO	4,73	4,80	-0,07	4,82	4,87	-0,05
ACCESIBILIDAD	4,62	4,70	-0,08	4,67	4,77	-0,11
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,34	4,63	-0,29	4,57	4,70	-0,13

	2018			2019		
Mediana	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,96	5,00	-0,04	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
Moda	<i>Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
Desviación estándar	<i>Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,79	0,68	0,12	0,77	0,72	0,05
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,70	0,55	0,15	0,57	0,53	0,04
AGILIDAD	0,84	0,88	-0,04	0,80	0,83	-0,04
CALIDAD DEL SERVICIO	0,81	0,62	0,18	0,67	0,55	0,12
ATENCIÓN Y TRATO	0,66	0,51	0,15	0,52	0,41	0,11
ACCESIBILIDAD	0,78	0,67	0,10	0,71	0,58	0,14
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,10	0,80	0,29	0,86	0,70	0,16

	2018			2019		
Desviación Media	<i>Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,49	0,42	0,06	0,40	0,38	0,02
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,49	0,37	0,12	0,33	0,27	0,06
AGILIDAD	0,84	0,45	0,39	0,80	0,37	0,43
CALIDAD DEL SERVICIO	0,61	0,43	0,18	0,44	0,30	0,13
ATENCIÓN Y TRATO	0,42	0,33	0,09	0,30	0,22	0,08
ACCESIBILIDAD	0,56	0,47	0,09	0,51	0,38	0,13
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,86	0,56	0,29	0,62	0,47	0,15

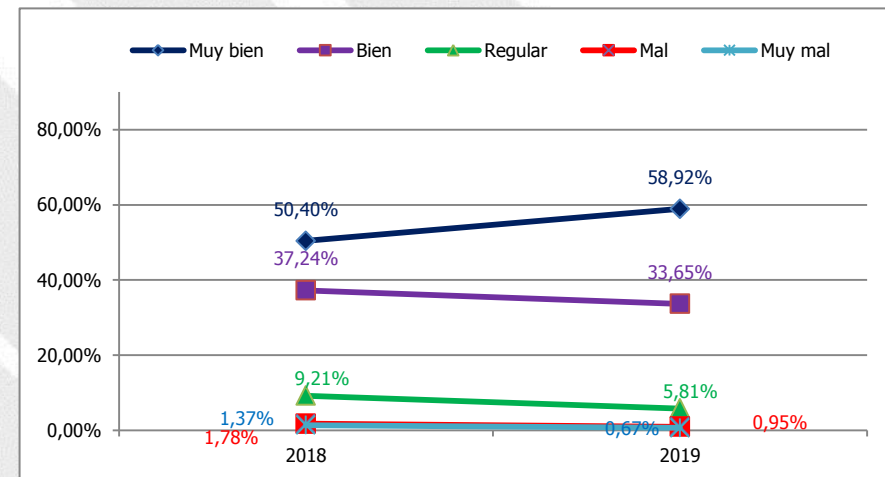
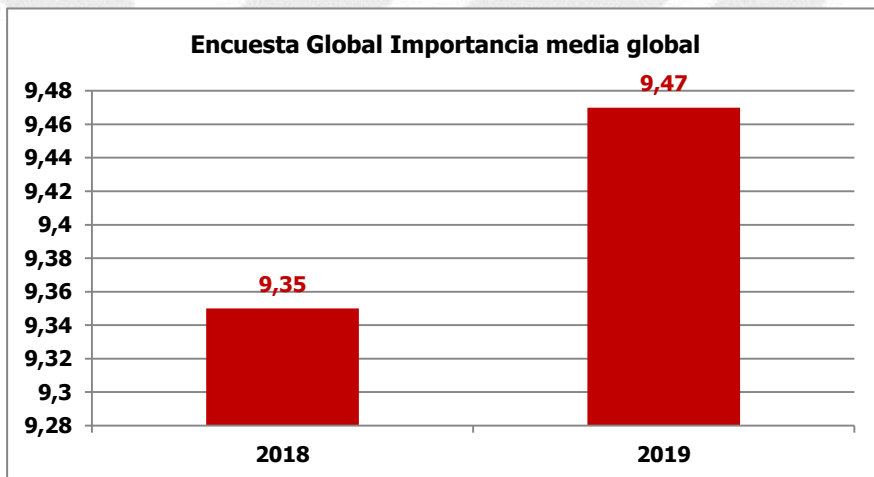
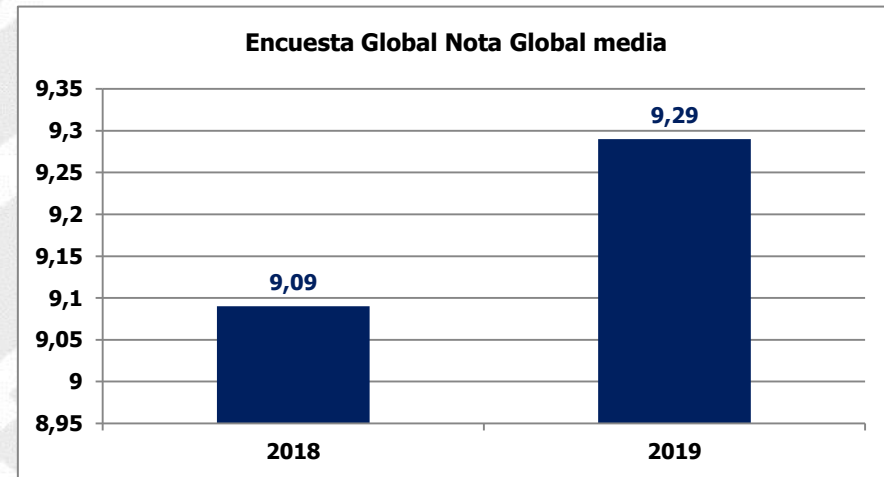
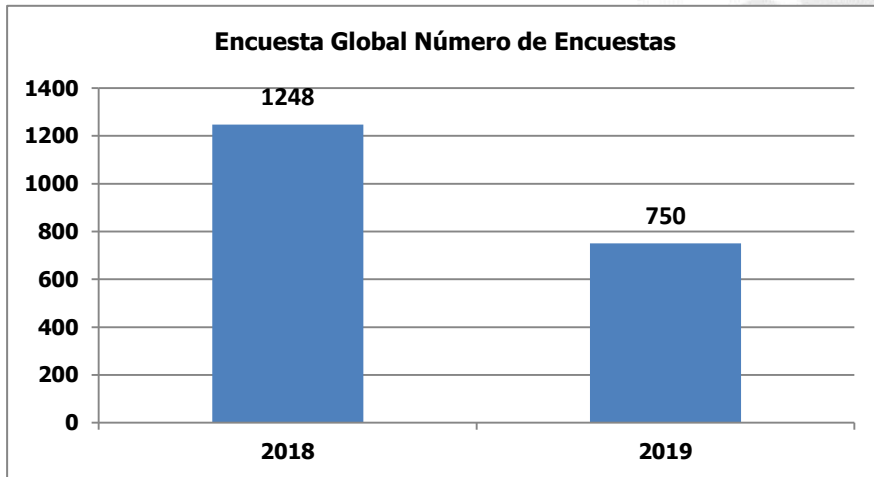
Varianza	2018			2019		
	<i>Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,63	0,46	0,17	0,59	0,52	0,07
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,50	0,31	0,19	0,33	0,28	0,05
AGILIDAD	0,71	0,41	0,30	0,57	0,34	0,24
CALIDAD DEL SERVICIO	0,65	0,39	0,26	0,45	0,30	0,15
ATENCIÓN Y TRATO	0,43	0,26	0,17	0,27	0,17	0,10
ACCESIBILIDAD	0,60	0,45	0,15	0,51	0,33	0,18
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,20	0,65	0,56	0,74	0,48	0,25

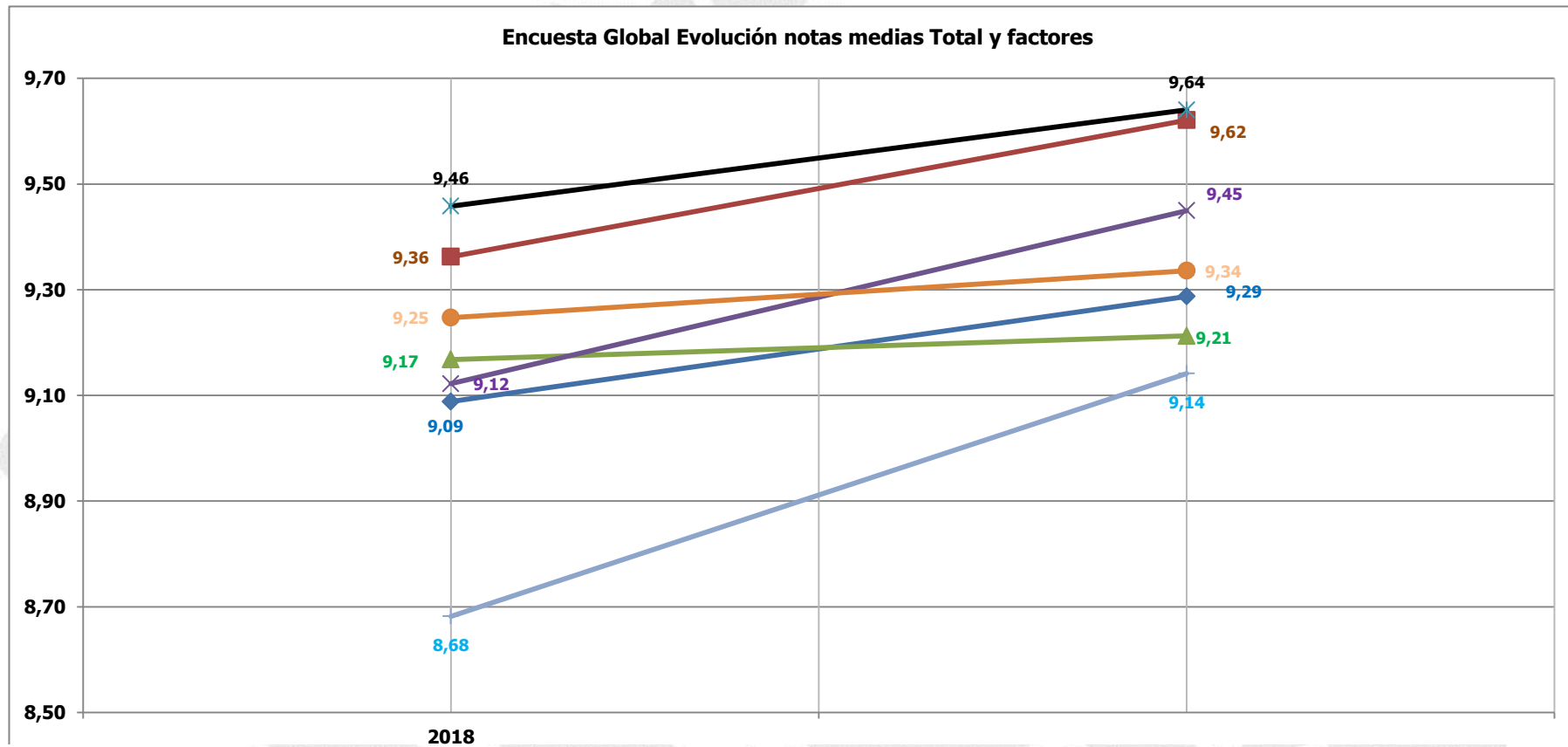
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	50,40%	58,92%		
Bien	37,24%	33,65%		
Regular	9,21%	5,81%		
Mal	1,78%	0,95%		
Muy mal	1,37%	0,67%		

Ciudadanos Satisfechos	87,64%	92,57%		
Ciudadanos Insatisfechos	3,15%	1,62%		
Ciudadanos Intermedios	9,21%	5,81%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,13	9,09	-0,09	9,29
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-0,10	9,36	-0,04	9,62
EL TIEMPO DE ESPERA	-0,21	9,05	-0,20	9,16
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS	-0,25	9,50	-0,33	9,06

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS	0,27	9,65	0,14	9,73
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA	-0,19	9,30		
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO	0,06	9,22	0,03	9,51
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO	0,05	9,12	0,12	9,58
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	-0,13	9,40	-0,06	9,64
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA	-0,35	8,57	-0,36	8,91
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO	-0,26	8,58	-0,26	8,64
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN	0,18	9,50	0,03	9,56
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO	-0,13	9,41		
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN	0,09	9,28	0,10	9,67
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN	0,19	8,62	0,08	9,17
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	-0,06	9,51	-0,03	9,70
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	-0,06	9,39	-0,06	9,61
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN	0,16	9,22	0,10	9,80
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	-0,07	9,27	-0,10	9,35
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA	-0,26	8,99	-0,17	9,02
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS	-0,23	9,13	-0,11	9,31
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO	0,00	8,41	-0,40	8,41
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	-0,39	8,47	-0,25	9,01
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES			0,02	9,14





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

010

Servicio	010			
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	14	68		
Nota media (Sobre 10)	8,84	9,53		
Importancia media (Sobre 10)	9,16	9,74		
GAP VALOR - IMPORTANCIA	-0,32	-0,21		

	2018			2019		
Media	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,42	4,58	-0,16	4,76	4,87	-0,10
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	4,92	0,08	4,90	4,96	-0,06
AGILIDAD	4,33	4,92	-0,58	4,54	4,88	-0,34
CALIDAD DEL SERVICIO	4,83	5,00	-0,17	4,87	4,90	-0,03
ATENCIÓN Y TRATO	4,92	4,96	-0,04	4,85	4,91	-0,07
ACCESIBILIDAD	4,64	5,00	-0,36	4,65	4,75	-0,10
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,83	5,00	-0,17	4,71	4,76	-0,06

	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,77	0,72	0,05	0,38	0,28	0,11
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,57	0,53	0,04	0,31	0,21	0,10
AGILIDAD	0,80	0,80	0,00	0,78	0,78	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,67	0,55	0,12	0,34	0,35	-0,01
ATENCIÓN Y TRATO	0,52	0,41	0,11	0,34	0,27	0,07
ACCESIBILIDAD	0,71	0,58	0,14	0,62	0,61	0,01
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,86	0,70	0,16	0,62	0,63	-0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,40	0,38	0,02	0,24	0,20	0,04
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,33	0,27	0,06	0,18	0,08	0,10
AGILIDAD	0,80	0,37	0,43	0,78	0,21	0,57
CALIDAD DEL SERVICIO	0,44	0,30	0,13	0,23	0,19	0,04
ATENCIÓN Y TRATO	0,30	0,22	0,08	0,25	0,16	0,09
ACCESIBILIDAD	0,51	0,38	0,13	0,51	0,41	0,10
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,62	0,47	0,15	0,46	0,40	0,06

	2018			2019		
	Varianza					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,59	0,52	0,07	0,14	0,08	0,07
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,33	0,28	0,05	0,09	0,04	0,05
AGILIDAD	0,63	0,34	0,30	0,61	0,14	0,47
CALIDAD DEL SERVICIO	0,45	0,30	0,15	0,12	0,12	-0,01
ATENCIÓN Y TRATO	0,27	0,17	0,10	0,11	0,07	0,04
ACCESIBILIDAD	0,51	0,33	0,18	0,38	0,37	0,01
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,74	0,48	0,25	0,39	0,39	-0,00

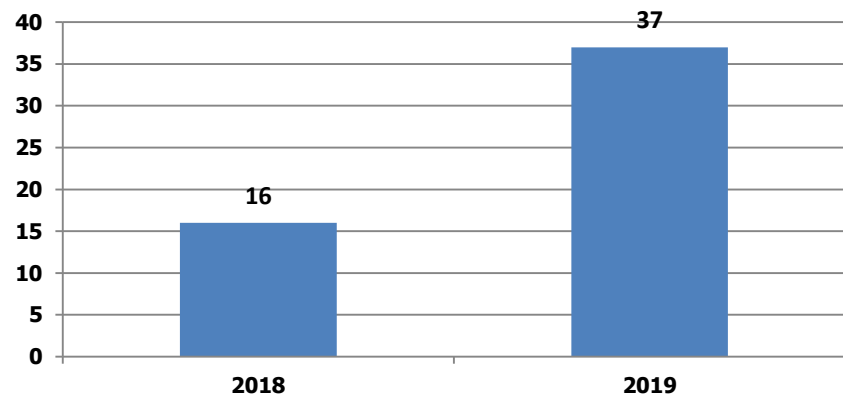
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	66,67%	60,29%		
Bien	33,33%	33,82%		
Regular	0,00%	5,88%		
Mal	0,00%	0,00%		
Muy mal	0,00%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	100,00%	94,12%		
Ciudadanos Insatisfechos	0,00%	0,00%		
Ciudadanos Intermedios	0,00%	5,88%		

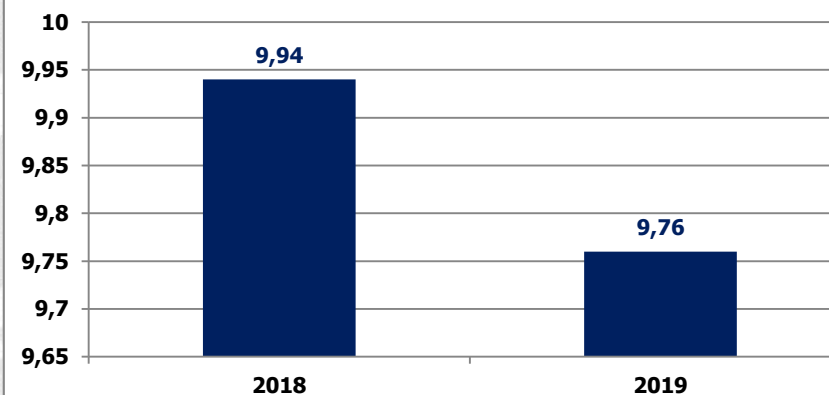
Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,16	8,84	-0,10	9,53
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	0,08	10,00	-0,06	9,79
EL TIEMPO DE ESPERA	-0,58	8,67	-0,34	9,09
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				

FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	-0,17	9,67	-0,03	9,74
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	-0,08	9,83	-0,04	9,74
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	0,00	9,83	-0,09	9,65
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	-0,36	9,27	-0,10	9,29
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS	-0,17	9,67	-0,06	9,41
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS				
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				

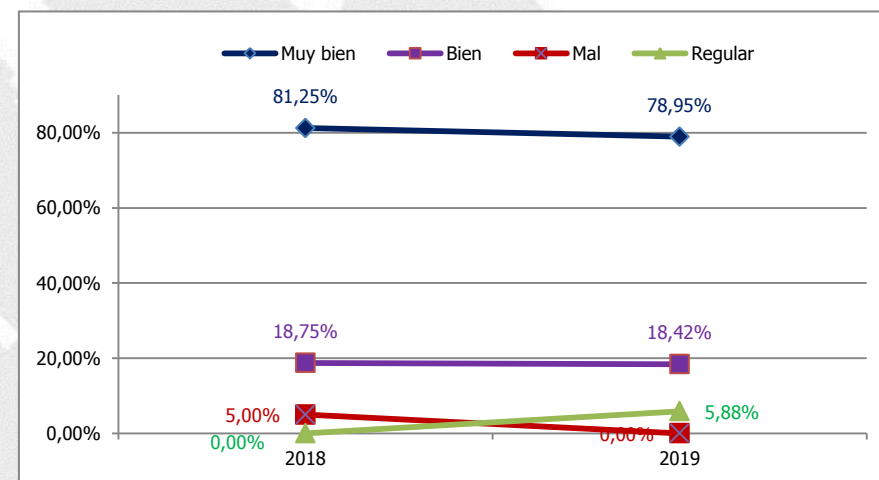
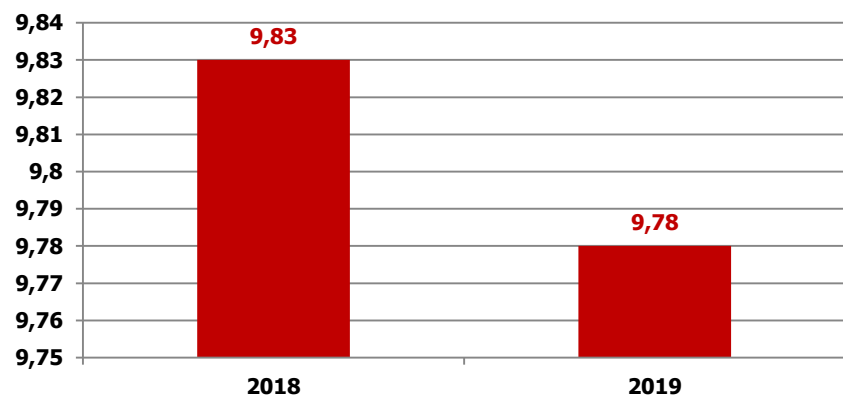
010 Número de Encuestas

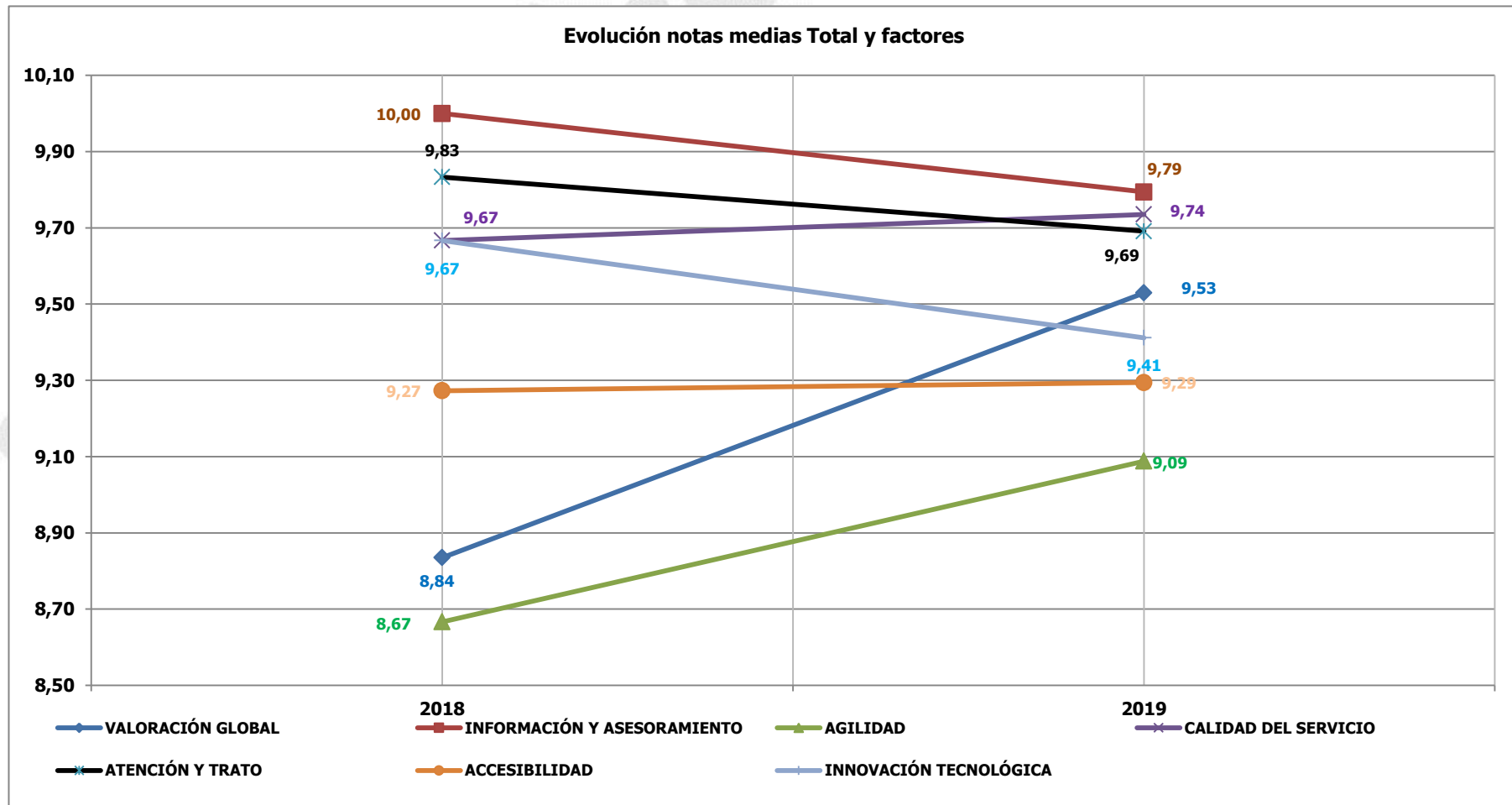


010 Nota Global media



010 Importancia media global





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Archivo

<i>Servicio</i>	ARCHIVO			
<i>Tipo Encuesta</i>	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	16	37		
Nota media (Sobre 10)	9,94	9,76		
Importancia media (Sobre 10)	9,83	9,78		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	0,11	-0,02		

	2018			2019		
	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,97	4,92	0,05	4,88	4,89	-0,01
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	4,97	0,03
AGILIDAD	4,97	4,91	0,06	4,76	4,82	-0,05
CALIDAD DEL SERVICIO	4,93	4,93	0,00	4,89	4,95	-0,05
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	4,97	0,03	4,95	4,91	0,04
ACCESIBILIDAD	4,93	4,80	0,13	4,87	4,79	0,08

	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,07	0,16	-0,09	0,29	0,28	0,01
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,16	-0,16
AGILIDAD	0,13	0,13	0,00	0,63	0,63	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,26	0,26	0,00	0,39	0,23	0,16
ATENCIÓN Y TRATO	0,00	0,13	-0,13	0,19	0,30	-0,11
ACCESIBILIDAD	0,26	0,56	-0,30	0,41	0,66	-0,25

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,07	0,12	-0,06	0,13	0,18	-0,05
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	-0,05
AGILIDAD	0,13	0,15	-0,03	0,63	0,32	0,31
CALIDAD DEL SERVICIO	0,12	0,12	0,00	0,19	0,10	0,09
ATENCIÓN Y TRATO	0,00	0,06	-0,06	0,10	0,16	-0,07
ACCESIBILIDAD	0,12	0,35	-0,22	0,24	0,38	-0,14

	2018			2019		
	Varianza					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,00	0,03	-0,02	0,09	0,08	0,01
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	-0,03
AGILIDAD	0,02	0,04	-0,03	0,40	0,32	0,09
CALIDAD DEL SERVICIO	0,07	0,07	0,00	0,15	0,05	0,10
ATENCIÓN Y TRATO	0,00	0,02	-0,02	0,04	0,09	-0,05
ACCESIBILIDAD	0,07	0,31	-0,25	0,17	0,44	-0,27

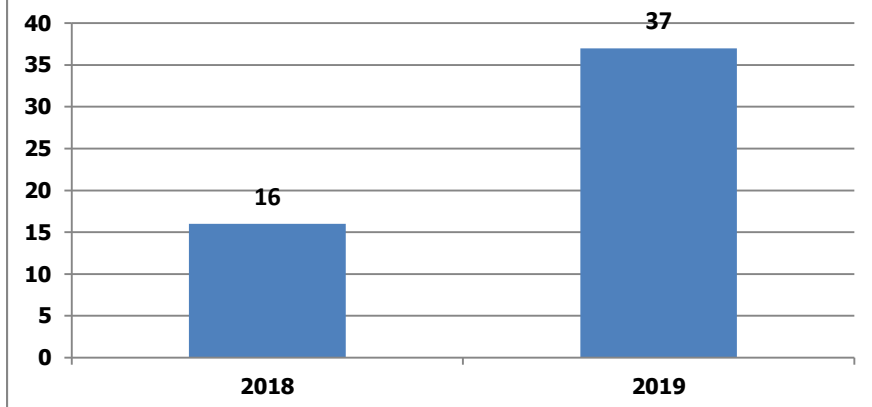
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	81,25%	78,95%		
Bien	18,75%	18,42%		
Regular	0,00%	2,63%		
Mal	5,00%	0,00%		
Muy mal	9,00%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	100,00%	97,37%		
Ciudadanos Insatisfechos	0,00%	0,00%		
Ciudadanos Intermedios	14,00%	2,63%		

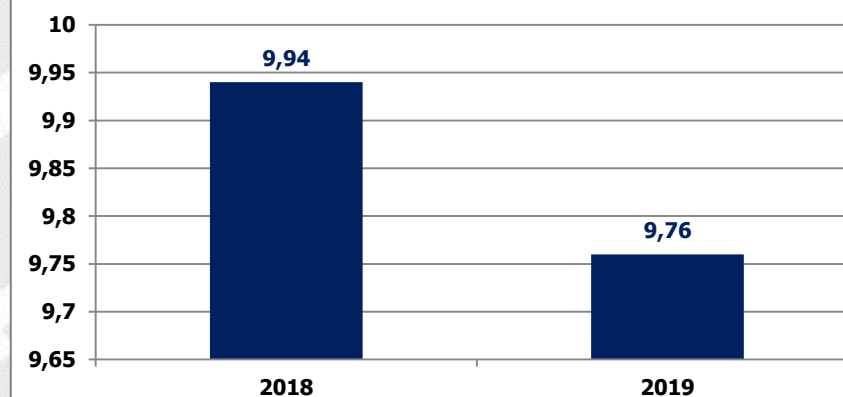
Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	0,05	9,94	-0,01	9,76
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	0,00	10,00	0,03	10,00
EL TIEMPO DE ESPERA	0,13	9,88	-0,05	9,53

CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA	0,00	10,00		
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	0,00	9,87	-0,05	9,79
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				

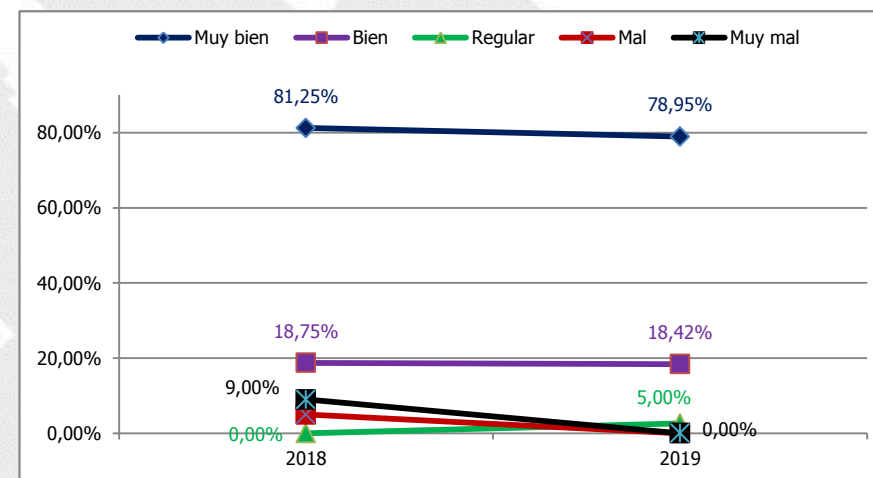
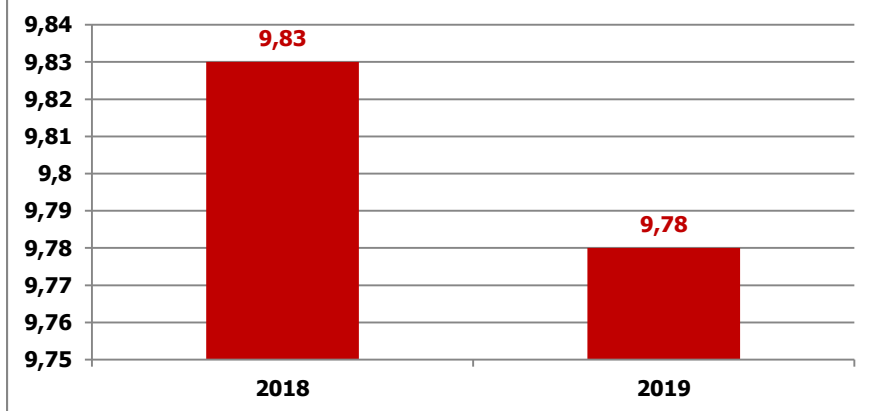
Archivo Número de Encuestas

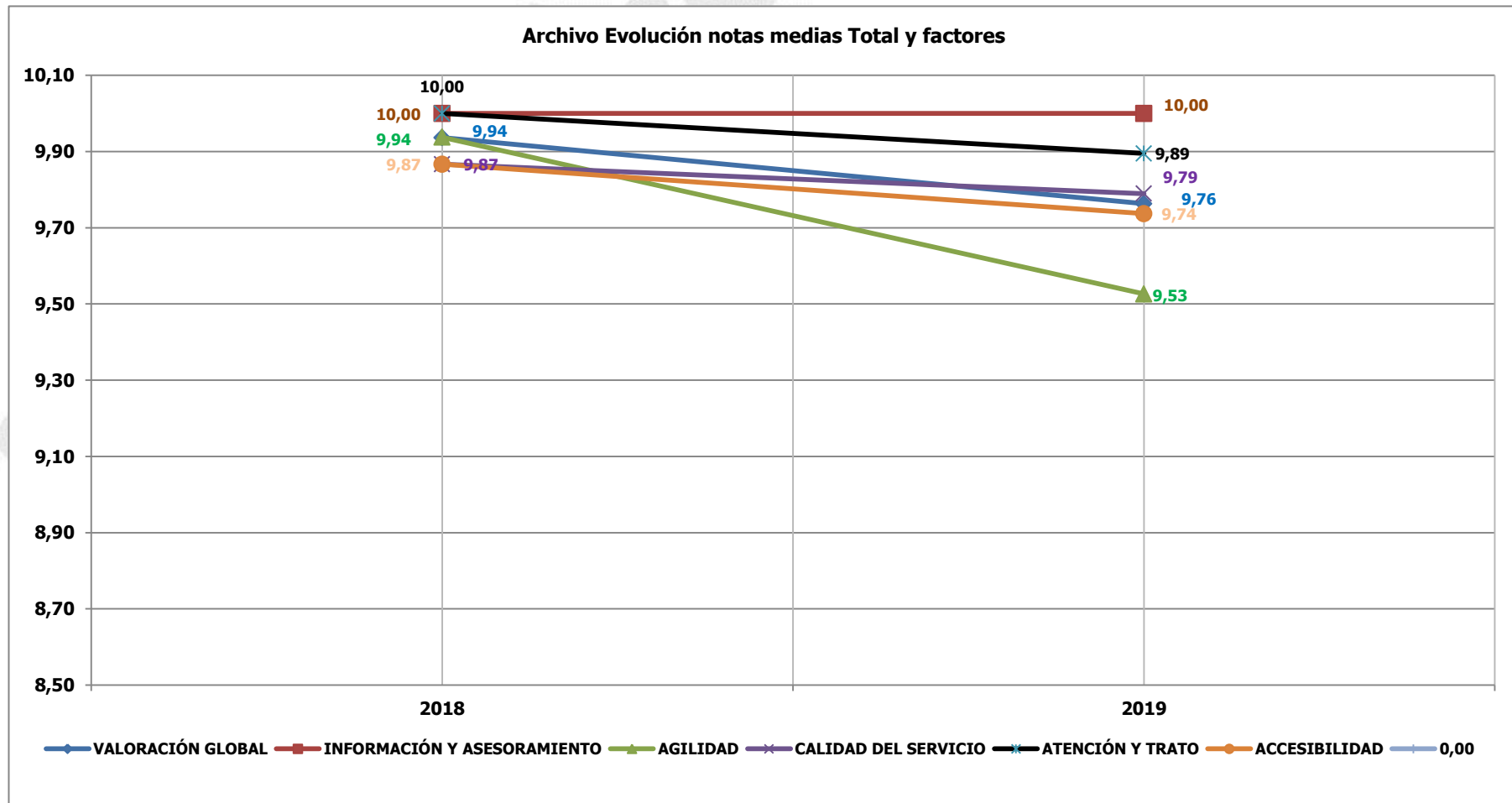


Archivo Nota Global media



Archivo Importancia media global





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Biblioteca Rafael Azcona

Servicio	BIBLIOTECA RAFAEL AZCON			
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	172	44		
Nota media (Sobre 10)	9,35	9,60		
Importancia media (Sobre 10)	9,28	9,64		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	0,07	-0,04		

	2018			2019		
	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,68	4,64	0,03	4,80	4,82	-0,02
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,71	4,63	0,08	4,91	4,84	0,07
AGILIDAD	4,83	4,55	0,27	4,86	4,73	0,14
CALIDAD DEL SERVICIO	4,29	4,64	-0,35	4,45	4,82	-0,36
ATENCIÓN Y TRATO	4,76	4,68	0,08	4,91	4,86	0,05
ACCESIBILIDAD	4,74	4,67	0,07	4,75	4,82	-0,07
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA						

	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,83	5,00	-0,17	4,83	5,00	-0,17
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA			0,00			0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA			0,00			0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,38	0,49	-0,11	0,38	0,49	-0,11
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,48	0,65	-0,17	0,48	0,65	-0,17
AGILIDAD	0,44	0,44	0,00	0,44	0,44	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,86	0,67	0,18	0,86	0,67	0,18
ATENCIÓN Y TRATO	0,42	0,53	-0,11	0,42	0,53	-0,11
ACCESIBILIDAD	0,51	0,61	-0,10	0,51	0,61	-0,10
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA			0,00			0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,38	0,40	-0,02	0,38	0,40	-0,02
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,42	0,52	-0,10	0,42	0,52	-0,10
AGILIDAD	0,44	0,62	-0,19	0,44	0,62	-0,19
CALIDAD DEL SERVICIO	0,73	0,53	0,21	0,73	0,53	0,21
ATENCIÓN Y TRATO	0,33	0,43	-0,10	0,33	0,43	-0,10
ACCESIBILIDAD	0,40	0,49	-0,09	0,40	0,49	-0,09
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA			0,00			0,00

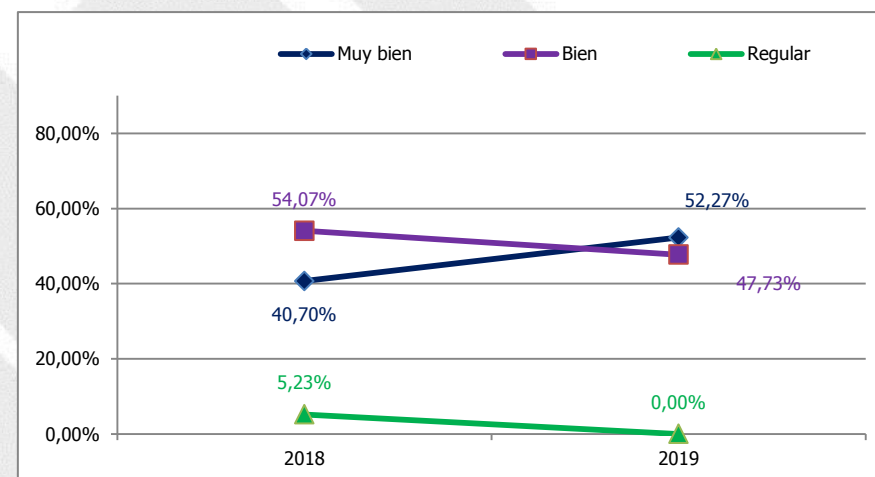
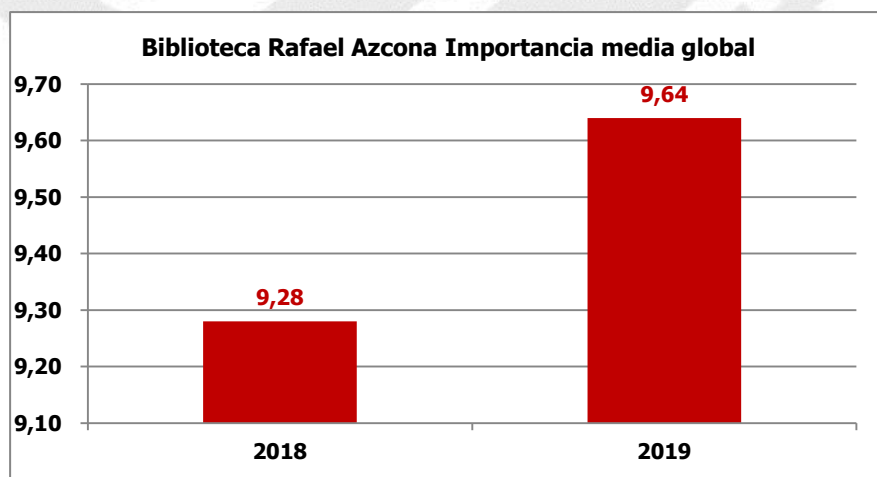
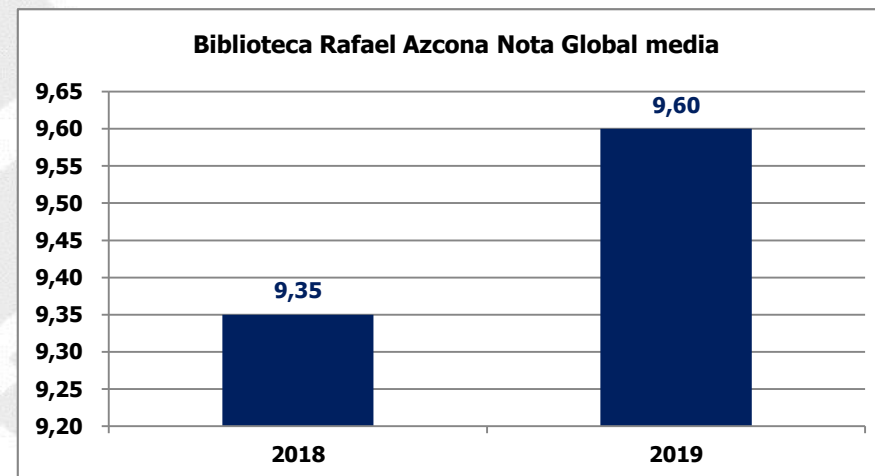
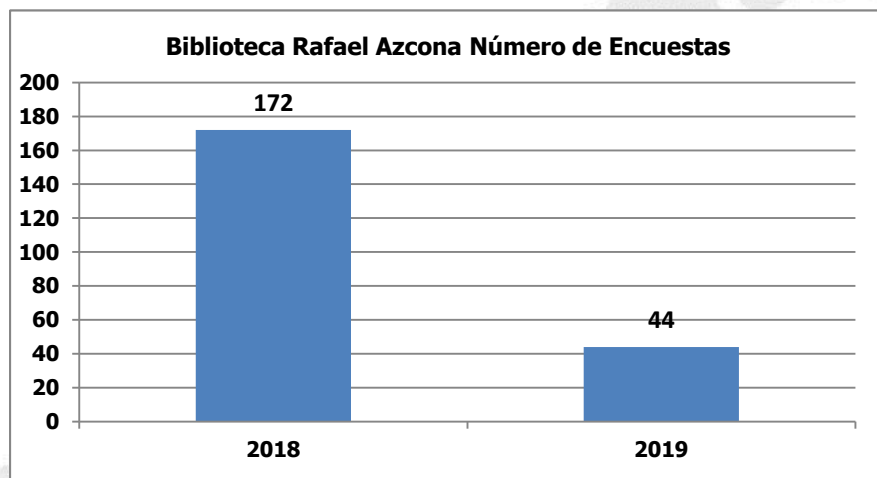
	2018			2019		
	Varianza					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,15	0,24	-0,09	0,15	0,24	-0,09
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,23	0,42	-0,19	0,23	0,42	-0,19
AGILIDAD	0,19	0,61	-0,42	0,19	0,61	-0,42
CALIDAD DEL SERVICIO	0,74	0,45	0,28	0,74	0,45	0,28
ATENCIÓN Y TRATO	0,18	0,28	-0,11	0,18	0,28	-0,11
ACCESIBILIDAD	0,26	0,37	-0,11	0,26	0,37	-0,11
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA			0,00			0,00

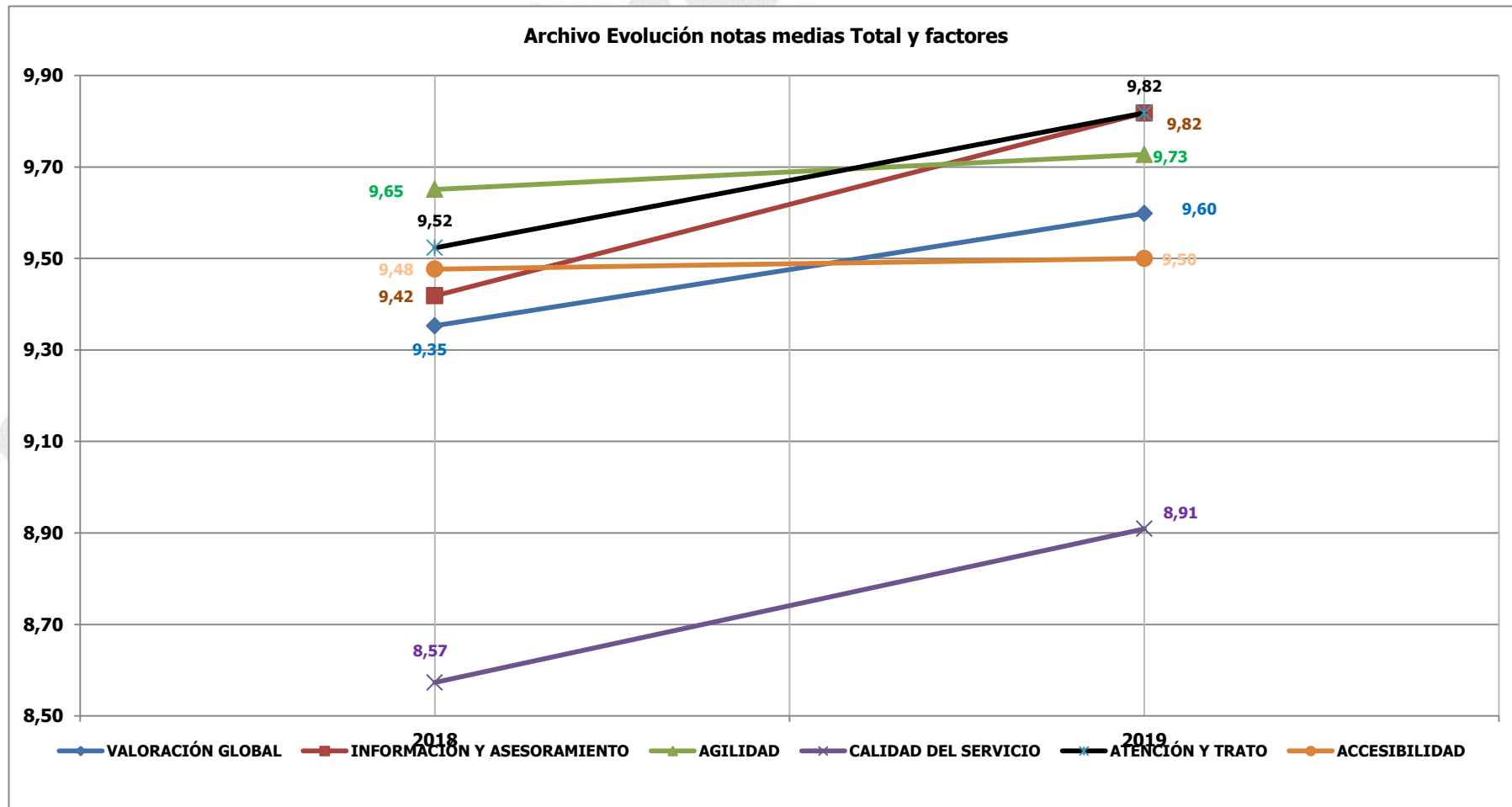
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	40,70%	52,27%		
Bien	54,07%	47,73%		
Regular	5,23%	0,00%		
Mal	0,00%	0,00%		
Muy mal	0,00%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	94,77%	100,00%		
Ciudadanos Insatisfechos	0,00%	0,00%		
Ciudadanos Intermedios	5,23%	0,00%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	0,03	9,35	-0,02	9,60
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	0,08	9,42	0,07	9,82
EL TIEMPO DE ESPERA				
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS	0,27	9,65	0,14	9,73
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA				
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA	-0,35	8,57	-0,36	8,91
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	0,09	9,66	0,07	9,86
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	0,08	9,38	0,02	9,77
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	0,07	9,48	-0,07	9,50
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS				
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Casa de las Ciencias

<i>Servicio</i>	DATOS GLOBALES			
<i>Tipo Encuesta</i>	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	13	15		
Nota media (Sobre 10)	9,81	8,6		
Importancia media (Sobre 10)	9,92	9,43		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	-0,11			

	2018			2019		
Definición	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,90	4,96	-0,06	4,30	4,72	-0,42
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,85	4,92	-0,08	4,40	4,73	-0,33
AGILIDAD						
	4,85	4,92	-0,08	4,40	4,73	-0,33
ATENCIÓN Y TRATO	4,92	5,00	-0,08	4,27	4,60	-0,33
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	4,13	4,80	-0,67

	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	4,25	5,00	-0,75
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	4,00	5,00	-1,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	4,00	5,00	-1,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	4,00	5,00	-1,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA						

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,16	0,09	0,07	0,71	0,40	0,31
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,38	0,28	0,10	0,63	0,46	0,17
CALIDAD DEL SERVICIO	0,38	0,28	0,10	0,74	0,59	0,14
ATENCIÓN Y TRATO	0,28	0,00	0,28	0,80	0,63	0,17
ACCESIBILIDAD	0,00	0,00	0,00	1,19	0,41	0,77

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,15	0,07	0,09	0,52	0,34	0,18
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,26	0,14	0,12	0,56	0,39	0,17
CALIDAD DEL SERVICIO	0,26	0,14	0,12	0,64	0,43	0,21
ATENCIÓN Y TRATO	0,14	0,00	0,14	0,68	0,53	0,15
ACCESIBILIDAD	0,00	0,00	0,00	0,81	0,32	0,49

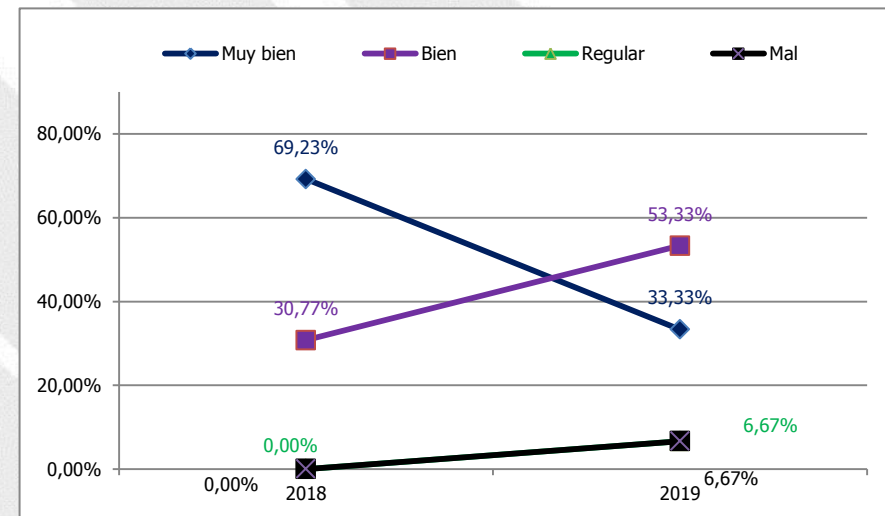
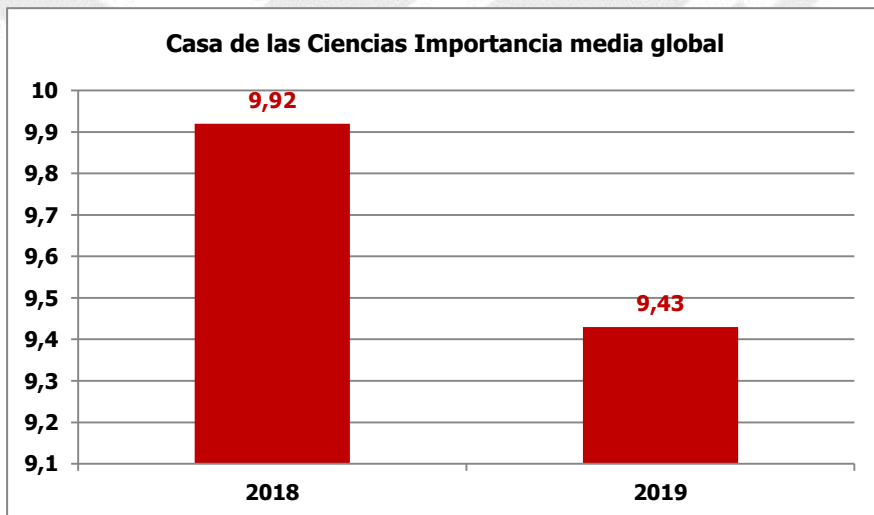
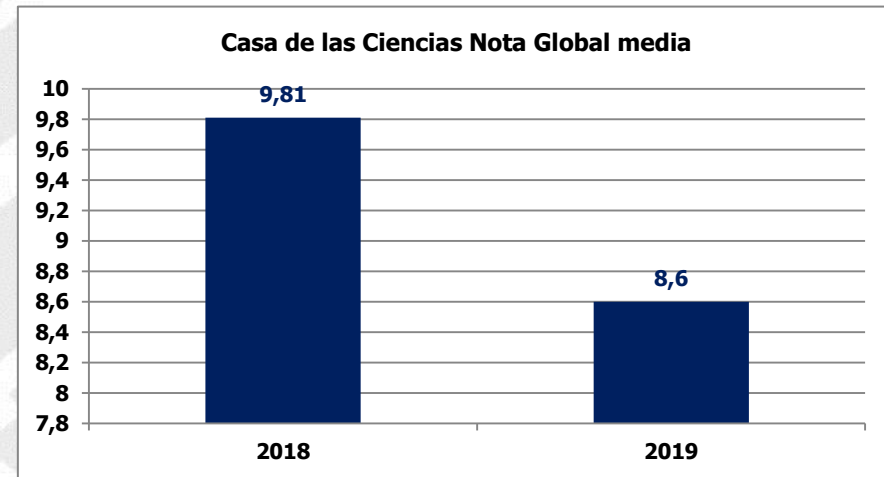
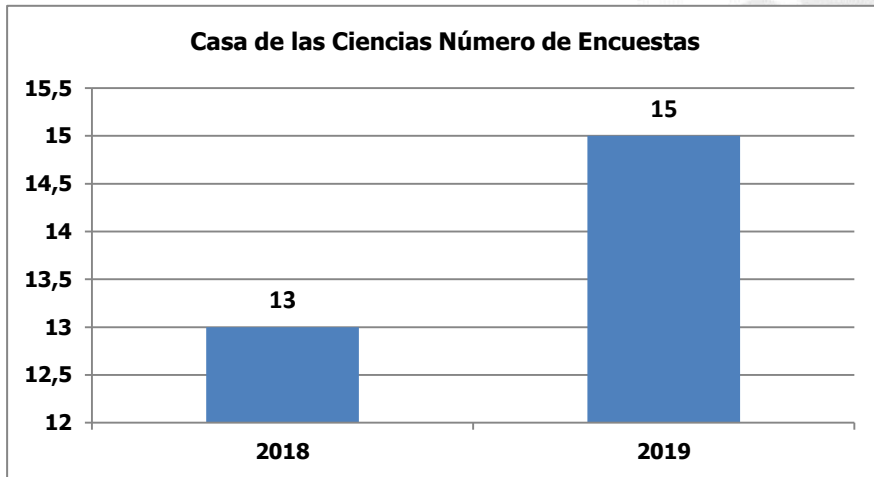
	2018			2019		
	Varianza					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,03	0,01	0,02	0,50	0,16	0,34
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,14	0,08	0,06	0,40	0,21	0,19
CALIDAD DEL SERVICIO	0,14	0,08	0,06	0,54	0,35	0,19
ATENCIÓN Y TRATO	0,08	0,00	0,08	0,64	0,40	0,24
ACCESIBILIDAD	0,00	0,00	0,00	1,41	0,17	1,24

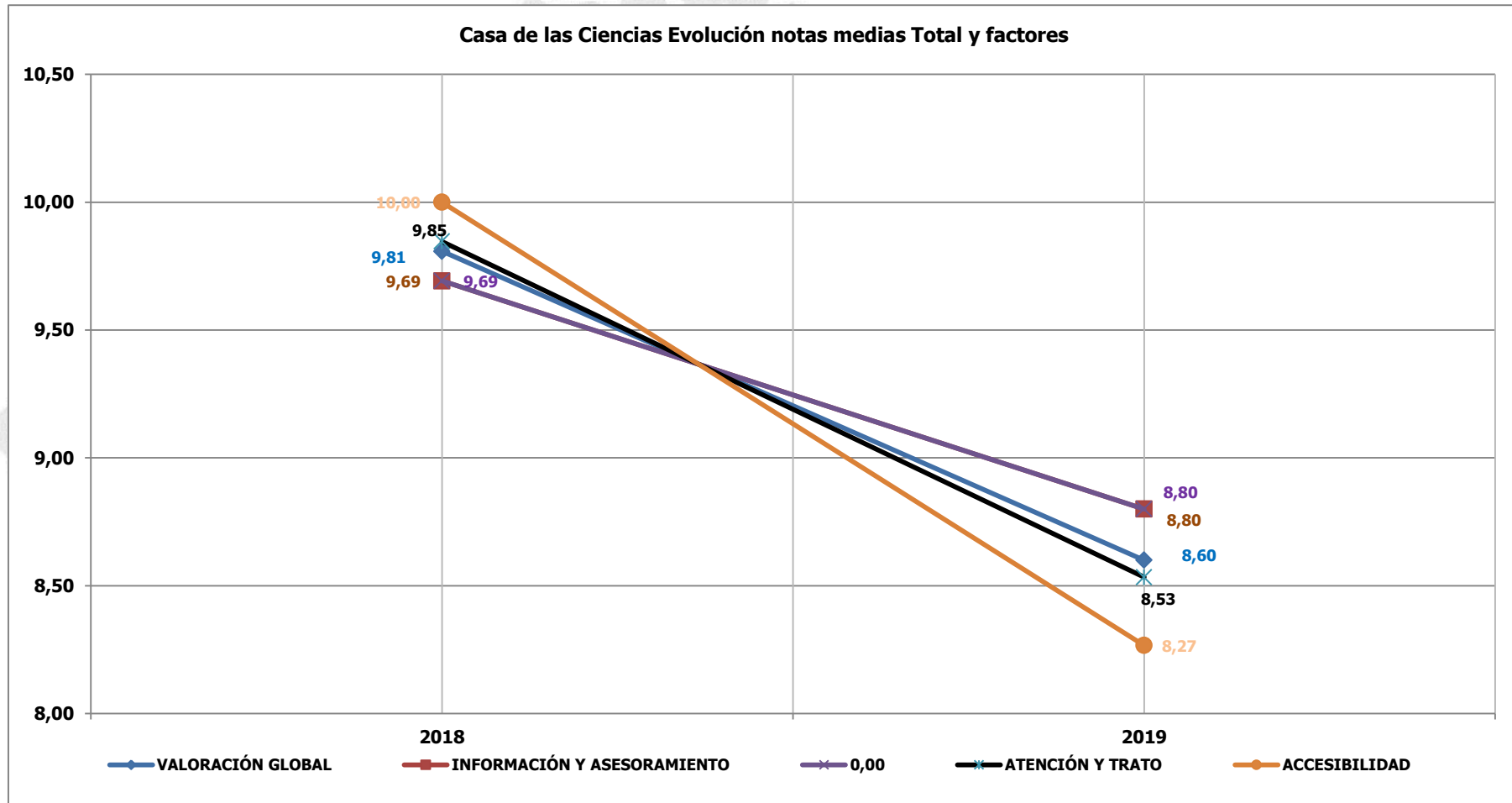
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	69,23%	33,33%		
Bien	30,77%	53,33%		
Regular	0,00%	6,67%		
Mal	0,00%	6,67%		
Muy mal	0,00%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	100,00%	86,67%		
Ciudadanos Insatisfechos	0,00%	6,67%		
Ciudadanos Intermedios	0,00%	6,67%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,06	9,81	-0,42	8,60
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-0,08	9,69	-0,33	8,80
EL TIEMPO DE ESPERA				
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				

FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA				
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO	-0,08	9,69	-0,33	8,80
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	-0,08	9,85		
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE				
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	0,00	10,00	-0,67	8,27
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PERVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS				
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Cementerios

<i>Servicio</i>	CEMENTERIO			
<i>Tipo Encuesta</i>	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	14	27		
Nota media (Sobre 10)	9,61	9,44		
Importancia media (Sobre 10)	9,85	9,86		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	-0,24	-0,42		

Definición	2018			2019		
	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,80	4,93	-0,12	4,72	4,93	-0,21
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,79	4,93	-0,14	4,78	5,00	-0,22
AGILIDAD	4,64	4,79	-0,14	4,52	4,93	-0,41
CALIDAD DEL SERVICIO	4,93	5,00	-0,07	4,78	4,96	-0,19
ATENCIÓN Y TRATO	4,93	5,00	-0,07	4,87	5,00	-0,13
ACCESIBILIDAD	4,77	4,92	-0,15	4,52	4,70	-0,19

Definición	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,34	0,17	0,17	0,46	0,14	0,32
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,43	0,27	0,16	0,51	0,00	0,51
AGILIDAD	0,63	0,63	0,00	0,70	0,70	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,27	0,00	0,27	0,58	0,19	0,38
ATENCIÓN Y TRATO	0,27	0,00	0,27	0,36	0,00	0,36
ACCESIBILIDAD	0,44	0,28	0,16	0,75	0,67	0,08

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,25	0,12	0,13	0,28	0,11	0,18
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,34	0,13	0,20	0,36	0,00	0,36
AGILIDAD	0,63	0,34	0,30	0,70	0,14	0,56
CALIDAD DEL SERVICIO	0,13	0,00	0,13	0,38	0,07	0,31
ATENCIÓN Y TRATO	0,13	0,00	0,13	0,22	0,00	0,22
ACCESIBILIDAD	0,36	0,14	0,21	0,64	0,48	0,16

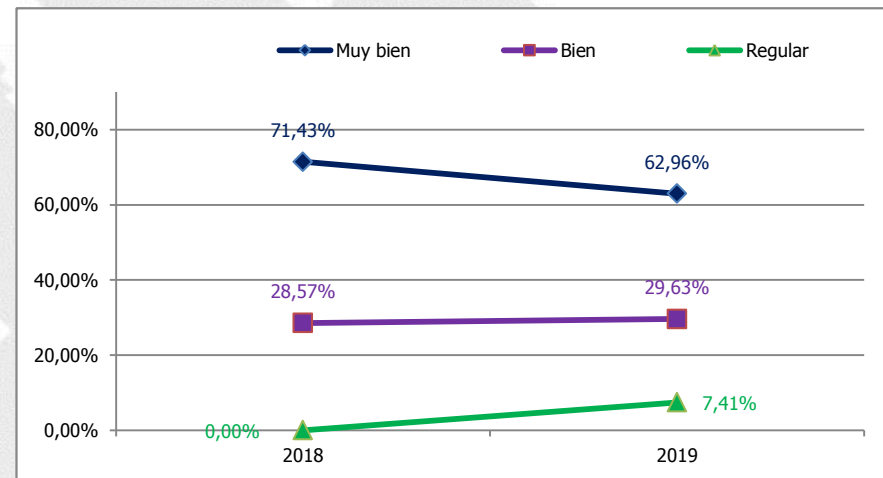
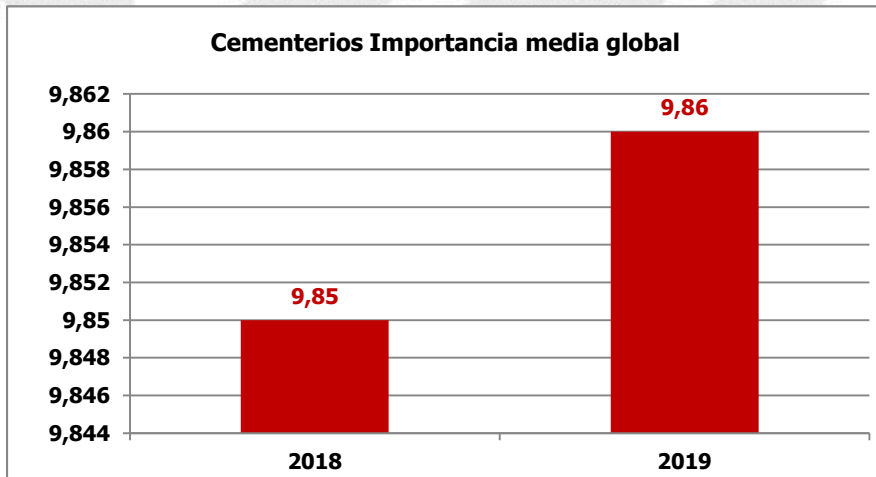
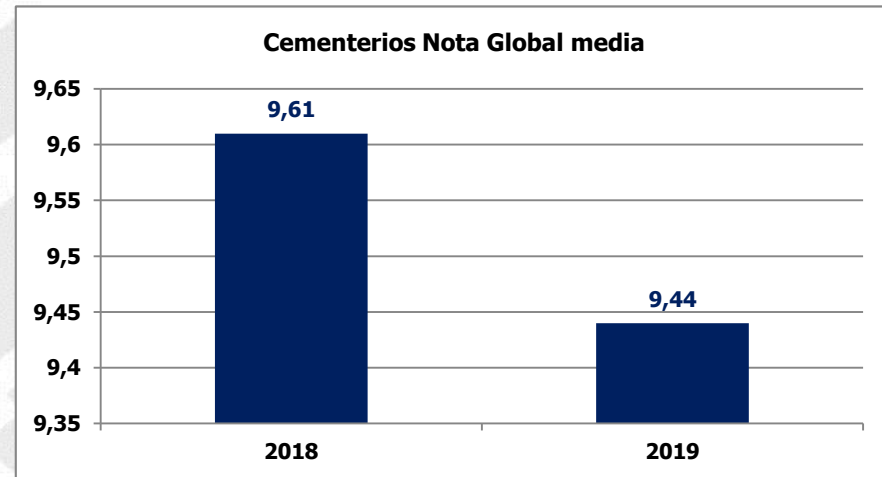
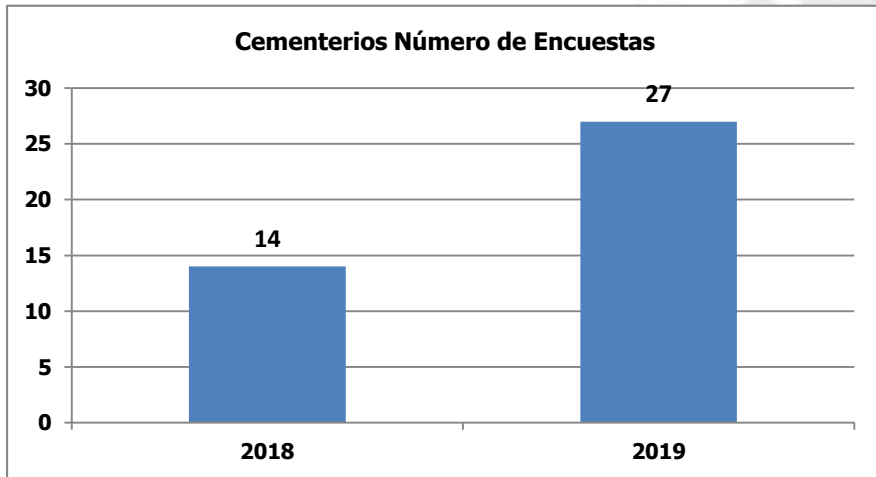
	2018			2019		
	Varianza					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,12	0,03	0,09	0,22	0,02	0,20
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,18	0,07	0,11	0,26	0,00	0,26
AGILIDAD	0,40	0,18	0,22	0,49	0,07	0,42
CALIDAD DEL SERVICIO	0,07	0,00	0,07	0,33	0,04	0,30
ATENCIÓN Y TRATO	0,07	0,00	0,07	0,13	0,00	0,13
ACCESIBILIDAD	0,19	0,08	0,12	0,57	0,45	0,12

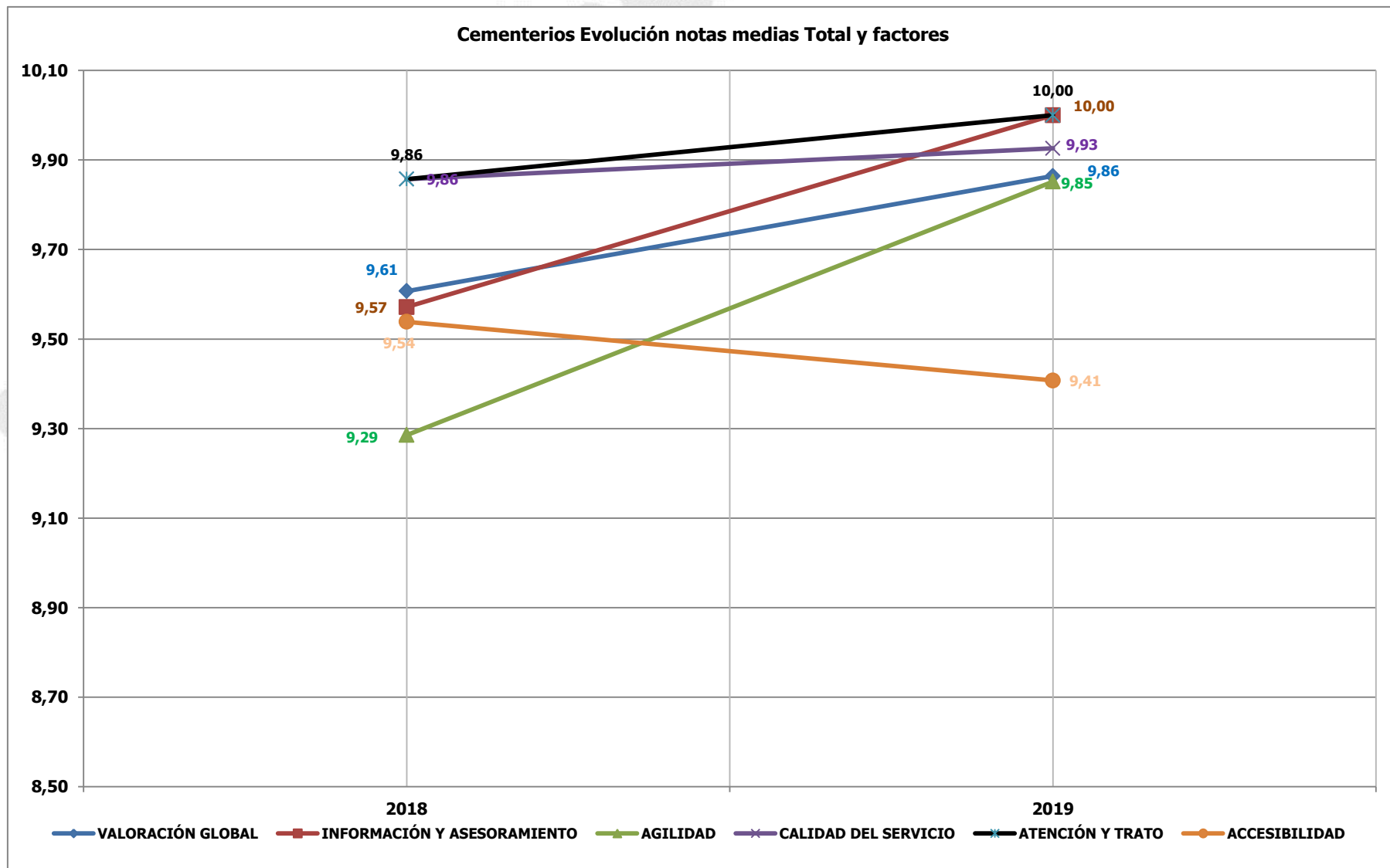
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	71,43%	62,96%		
Bien	28,57%	29,63%		
Regular	0,00%	7,41%		
Mal	0,00%	0,00%		
Muy mal	0,00%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	100,00%	92,59%		
Ciudadanos Insatisfechos	0,00%	0,00%		
Ciudadanos Intermedios	0,00%	7,41%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,12	9,61	-0,21	9,44
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-0,14	9,57	-0,22	9,56
EL TIEMPO DE ESPERA	-0,14	9,29	-0,41	9,04
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	-0,07	9,86	-0,19	9,56
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	-0,07	9,86	-0,07	9,85
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE			-0,19	9,63
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	-0,15	9,54	-0,19	9,04
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS				
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Centros Sociales

<i>Servicio</i>	<i>Servicios Sociales (Centros Sociales)</i>			
<i>Tipo Encuesta</i>	<i>ENCUESTAS CIUDADANAS</i>			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	170	43		
Nota media (Sobre 10)	9,28	9,36		
Importancia media (Sobre 10)	9,67	9,75		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	-0,39	-0,39		

<i>Definición</i>	<i>2018</i>			<i>2019</i>		
	<i>Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,64	4,84	-0,20	4,68	4,88	-0,20
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,71	4,89	-0,18	4,81	4,93	-0,12
AGILIDAD	4,51	4,79	-0,28	4,37	4,74	-0,37
CALIDAD DEL SERVICIO	4,65	4,84	-0,19	4,77	4,91	-0,14
ATENCIÓN Y TRATO	4,78	4,89	-0,11	4,83	4,92	-0,09
ACCESIBILIDAD	4,62	4,80	-0,17	4,58	4,84	-0,26

	<i>2018</i>			<i>2019</i>		
	<i>Mediana</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	4,83	5,00	-0,17
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,63	0,38	0,25	0,47	0,39	0,08
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,64	0,41	0,23	0,45	0,34	0,12
AGILIDAD	0,82	0,82	0,00	0,87	0,87	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,67	0,44	0,23	0,61	0,37	0,24
ATENCIÓN Y TRATO	0,47	0,31	0,16	0,52	0,34	0,18
ACCESIBILIDAD	0,70	0,47	0,23	0,79	0,57	0,22

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,39	0,25	0,14	0,31	0,21	0,10
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,45	0,21	0,24	0,32	0,13	0,18
AGILIDAD	0,82	0,34	0,48	0,87	0,44	0,43
CALIDAD DEL SERVICIO	0,47	0,27	0,21	0,39	0,17	0,22
ATENCIÓN Y TRATO	0,34	0,19	0,15	0,28	0,15	0,13
ACCESIBILIDAD	0,53	0,33	0,20	0,60	0,30	0,31

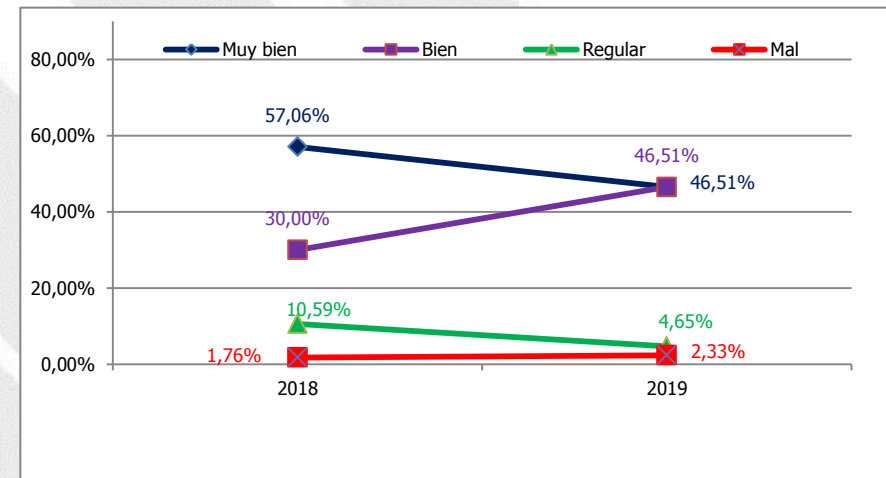
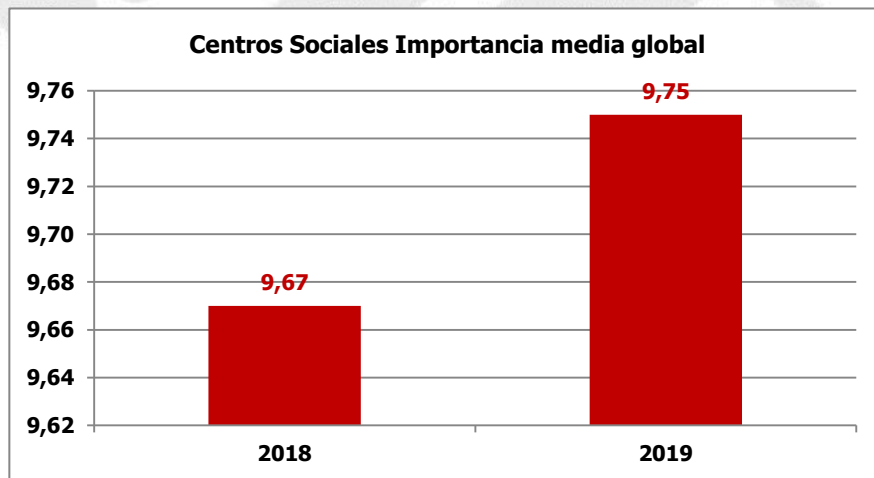
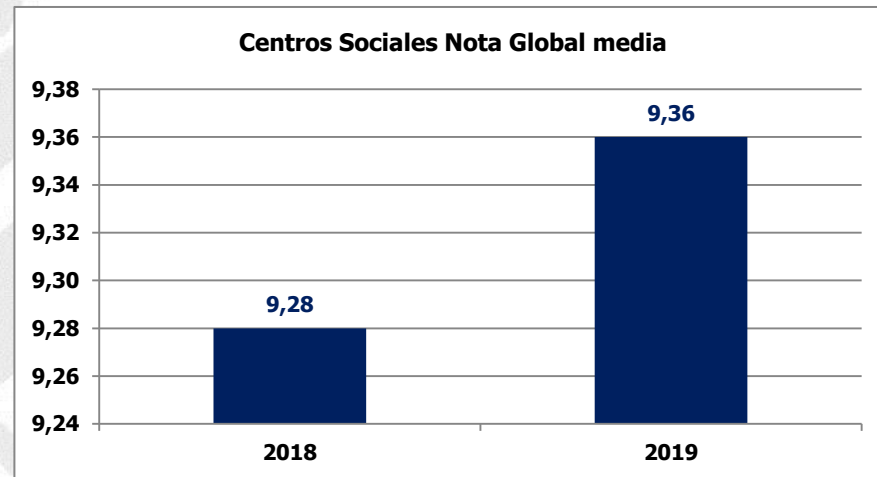
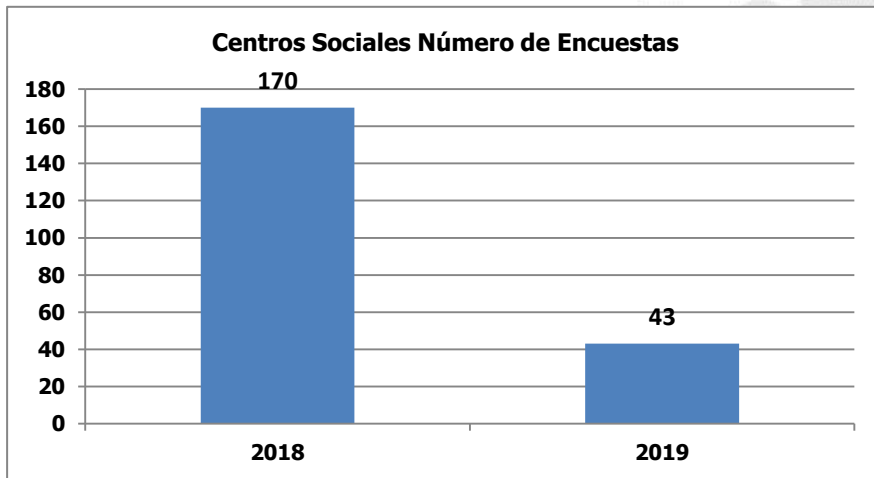
	2018			2019		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
	Varianza					
VALORACIÓN GLOBAL	0,39	0,14	0,25	0,22	0,15	0,07
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,41	0,17	0,24	0,21	0,11	0,09
AGILIDAD	0,67	0,25	0,41	0,76	0,48	0,28
CALIDAD DEL SERVICIO	0,45	0,19	0,26	0,37	0,13	0,24
ATENCIÓN Y TRATO	0,23	0,10	0,13	0,27	0,12	0,15
ACCESIBILIDAD	0,49	0,22	0,27	0,63	0,33	0,30

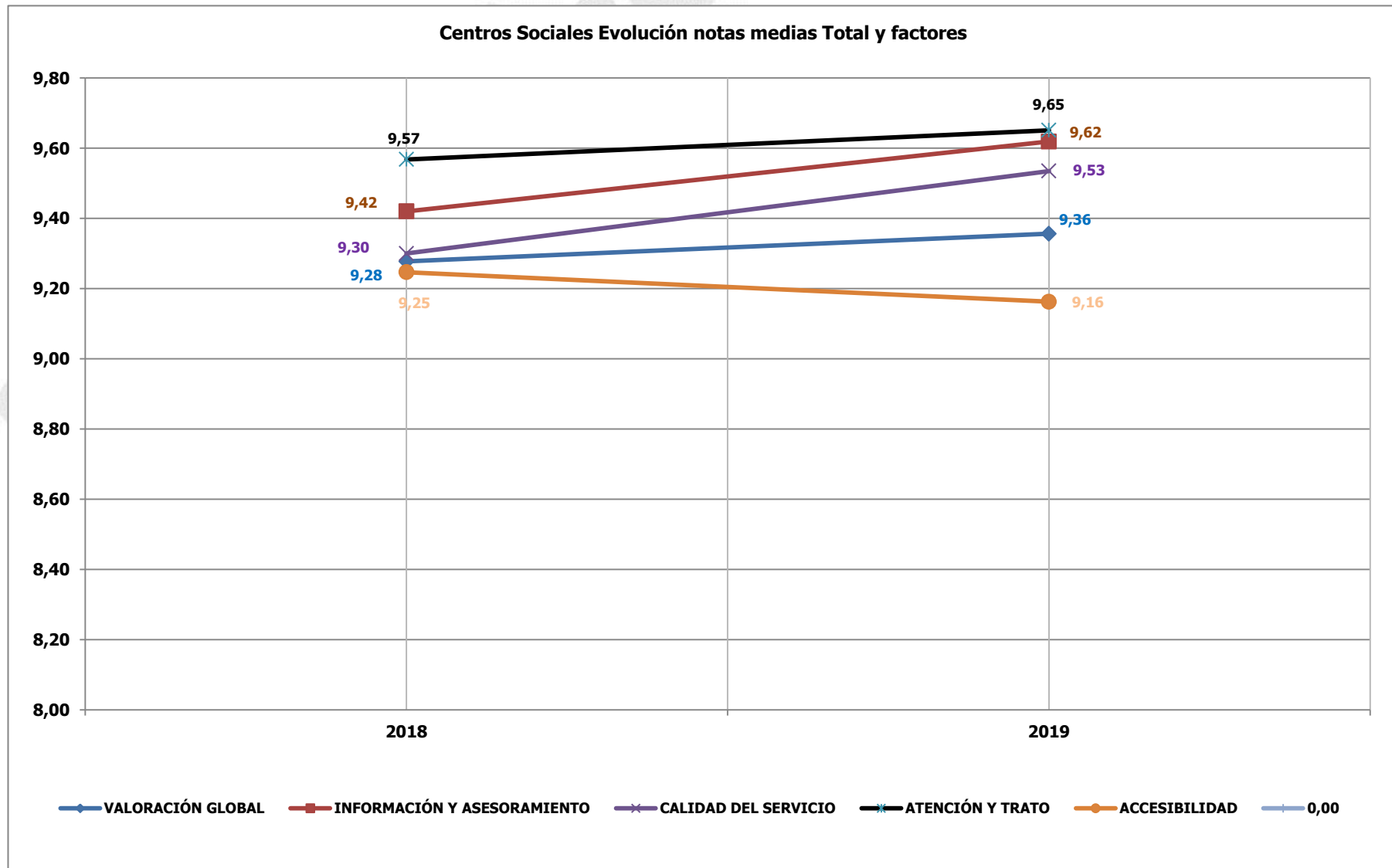
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	57,06%	46,51%		
Bien	30,00%	46,51%		
Regular	10,59%	4,65%		
Mal	1,76%	2,33%		
Muy mal	0,59%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	87,06%	93,02%		
Ciudadanos Insatisfechos	2,35%	2,33%		
Ciudadanos Intermedios	10,59%	4,65%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,20	9,28	-0,20	9,36
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-0,18	9,42	-0,12	9,62
EL TIEMPO DE ESPERA	-0,36	8,80	-0,37	8,74
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA	-0,38	9,23		
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	-0,22	9,27	-0,14	9,53
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO	-0,14	9,38		
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	-0,09	9,61	-0,07	9,63
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	-0,12	9,52	-0,12	9,66
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	-0,13	9,40	-0,26	9,16
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA	-0,22	9,08		
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS			0,00	10,00
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Estadística

<i>Servicio</i>	BIBLIOTECA RAFAEL AZCON			
<i>Tipo Encuesta</i>	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	17	42		
Nota media (Sobre 10)	6,45	8,83		
Importancia media (Sobre 10)	9,13	9,29		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	-2,68	-0,46		

Definición	2018			2019		
	Media			Media		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	3,23	4,57	-1,34	4,41	4,65	-0,23
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	3,86	4,86	-1,00	4,62	4,71	-0,09
AGILIDAD	3,20	4,93	-1,73	4,27	4,78	-0,51
CALIDAD DEL SERVICIO	4,00	4,86	-0,86	4,66	4,78	-0,12
ATENCIÓN Y TRATO	3,67	4,87	-1,20	4,68	4,85	-0,17
ACCESIBILIDAD	3,85	4,69	-0,85	4,62	4,74	-0,12
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	3,62	4,85	-1,23	4,41	4,71	-0,29

	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	3,75	5,00	-1,25	4,86	5,00	-0,14
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	3,00	5,00	-2,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	4,50	5,00	-0,50	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,00	5,00	-1,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	3,00	5,00	-2,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	1,86	1,20	0,65	1,08	0,92	0,15
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	1,66	0,36	1,29	0,88	0,75	0,13
AGILIDAD	1,86	1,86	0,00	1,23	1,23	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	1,52	0,53	0,98	0,85	0,69	0,17
ATENCIÓN Y TRATO	1,80	0,35	1,45	0,76	0,53	0,23
ACCESIBILIDAD	1,56	0,43	1,12	0,85	0,58	0,27
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,71	0,38	1,33	1,22	0,64	0,58

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	1,34	0,60	0,74	0,61	0,49	0,12
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	1,35	0,24	1,10	0,59	0,47	0,12
AGILIDAD	1,86	0,12	1,73	1,23	0,36	0,86
CALIDAD DEL SERVICIO	1,14	0,27	0,88	0,55	0,37	0,17
ATENCIÓN Y TRATO	1,60	0,23	1,37	0,51	0,26	0,25
ACCESIBILIDAD	1,29	0,38	0,91	0,53	0,39	0,15
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,46	0,26	1,20	0,86	0,46	0,40

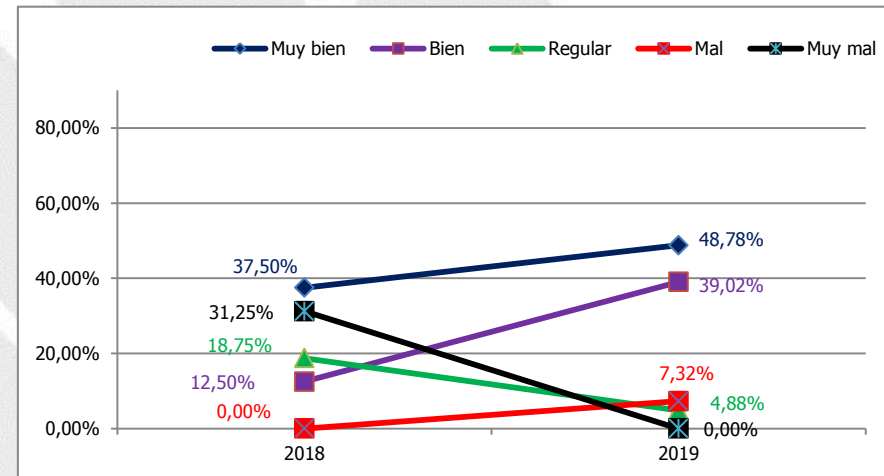
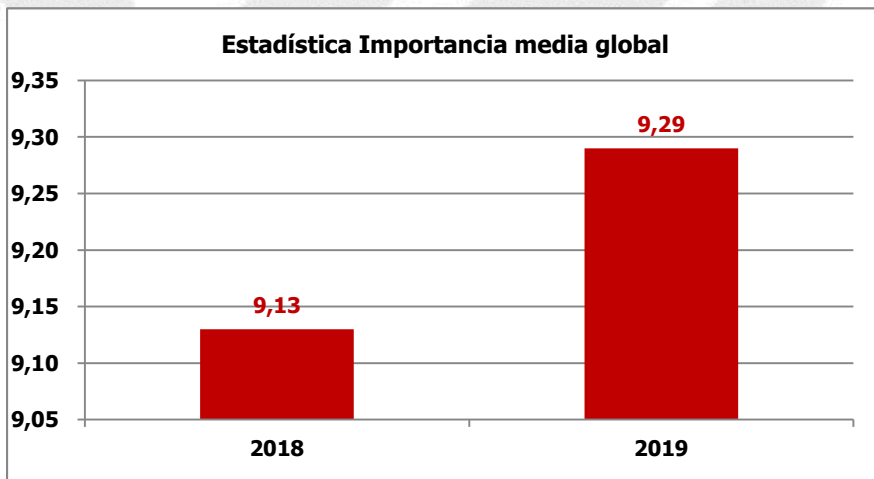
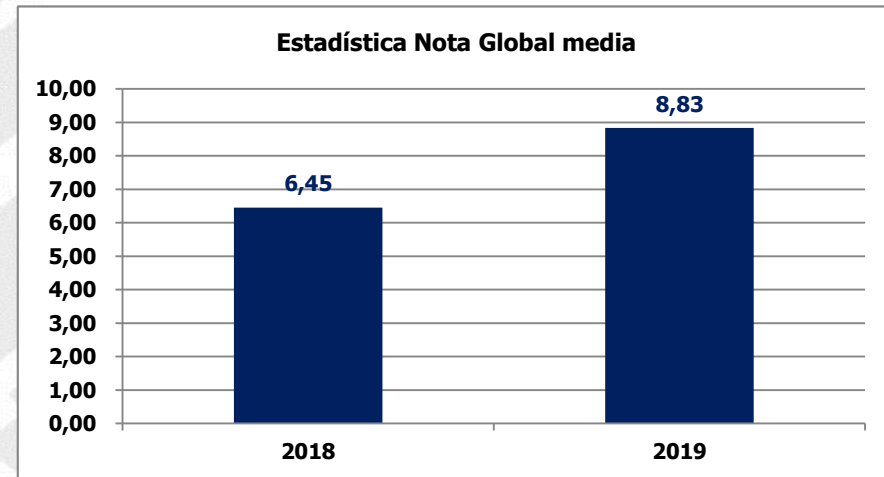
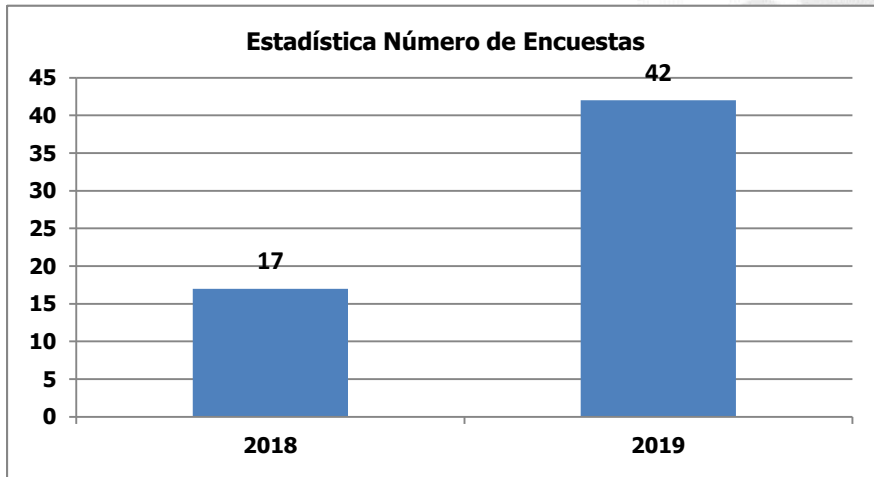
	2018			2019		
	Varianza					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	3,45	1,45	2,00	1,16	0,85	0,30
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	2,75	0,13	2,62	0,77	0,56	0,21
AGILIDAD	3,46	0,07	3,39	1,50	0,33	1,18
CALIDAD DEL SERVICIO	2,31	0,29	2,02	0,73	0,48	0,25
ATENCIÓN Y TRATO	3,24	0,12	3,11	0,57	0,28	0,29
ACCESIBILIDAD	2,43	0,19	2,24	0,72	0,34	0,38
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	2,92	0,14	2,78	1,50	0,41	1,09

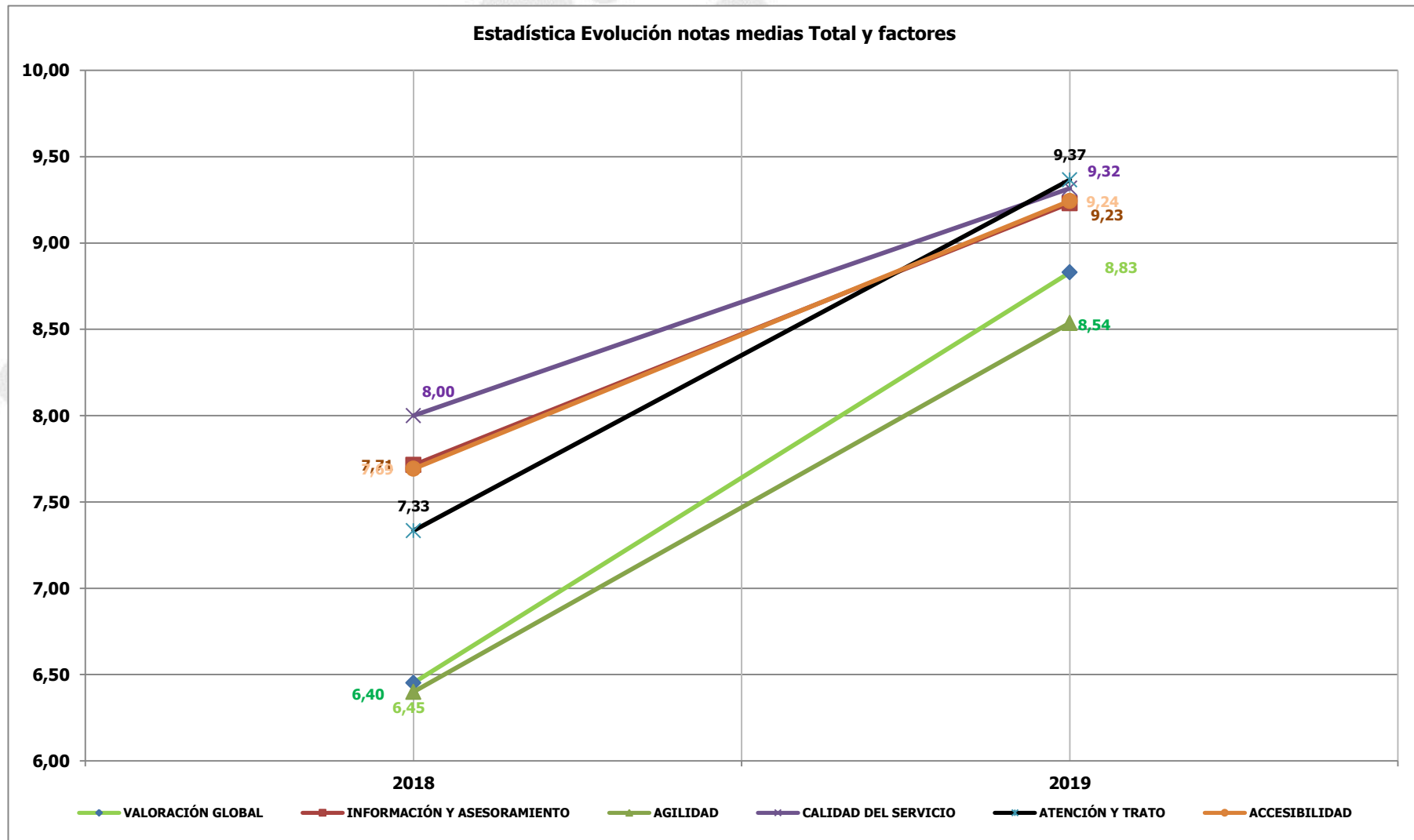
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	37,50%	48,78%		
Bien	12,50%	39,02%		
Regular	18,75%	4,88%		
Mal	0,00%	7,32%		
Muy mal	31,25%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	50,00%	87,80%		
Ciudadanos Insatisfechos	31,25%	7,32%		
Ciudadanos Intermedios	18,75%	4,88%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-1,34	6,45	-0,23	8,83
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-1,00	7,71	-0,09	9,23
EL TIEMPO DE ESPERA	-1,73	6,40	-0,51	8,54
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	-0,86	8,00	-0,12	9,32
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	-1,20	7,33	-0,17	9,37
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE				
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	-0,85	7,85	-0,07	9,46
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA	-0,83	7,67	-0,17	9,02
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS	-1,23	7,23	-0,29	8,83
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS				
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Extinción de Incendios

<i>Servicio</i>	SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS			
<i>Tipo Encuesta</i>	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	60	67		
Nota media (Sobre 10)	9,03	9,59		
Importancia media (Sobre 10)	8,83	9,40		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	0,20	0,19		

Definición	2018			2019		
	<i>Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,52	4,42	-1,34	4,79	4,70	-0,23
AGILIDAD	4,58	4,53	-1,73	4,76	4,70	-0,51
CALIDAD DEL SERVICIO	4,48	4,33	-0,86	4,71	4,62	-0,12
ATENCIÓN Y TRATO	4,65	4,55	-1,20	4,91	4,82	-0,17
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,47	4,36	-1,23	4,78	4,69	-0,29

	2018			2019		
	<i>Mediana</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,61	4,50	0,11	4,93	4,89	0,04
AGILIDAD	5,00	4,75	0,25	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	4,75	0,25	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	4,75	0,25	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,57	0,60	-0,03	0,28	0,43	-0,15
AGILIDAD	0,59	0,59	0,00	0,36	0,36	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,75	0,77	-0,01	0,51	0,66	-0,15
ATENCIÓN Y TRATO	0,64	0,68	-0,04	0,20	0,38	-0,18
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,88	0,95	-0,07	0,46	0,63	-0,18

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,45	0,47	-0,02	0,28	0,33	-0,05
AGILIDAD	0,59	0,44	0,16	0,36	0,35	0,02
CALIDAD DEL SERVICIO	0,59	0,65	-0,06	0,36	0,48	-0,12
ATENCIÓN Y TRATO	0,41	0,47	-0,06	0,14	0,26	-0,12

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,64	0,72	-0,08	0,31	0,44	-0,13
-------------------------------	------	------	-------	------	------	-------

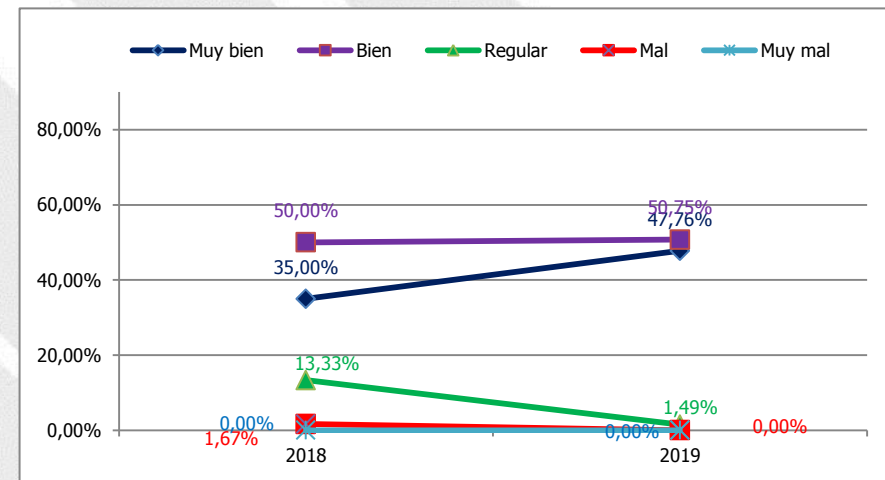
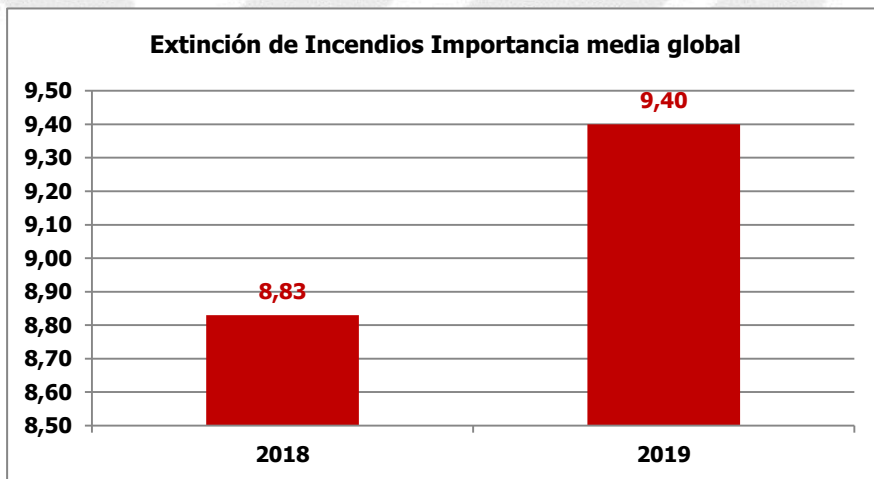
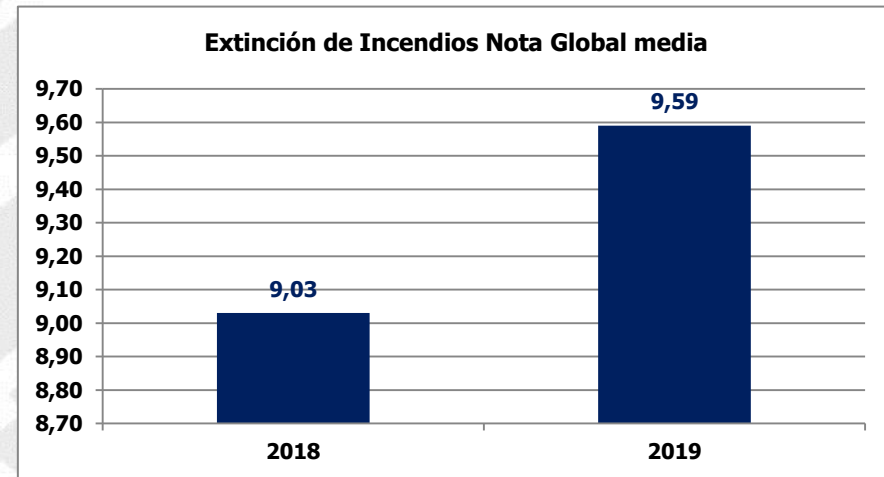
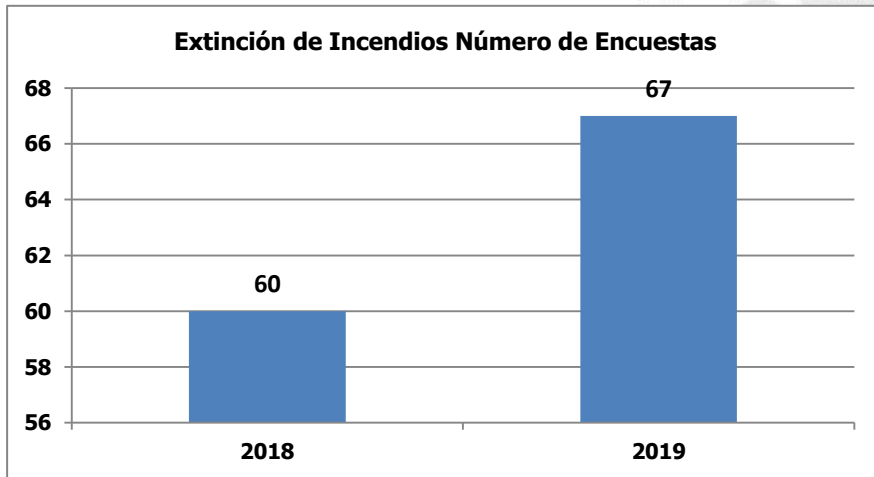
	2018			2019		
	Varianza					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,33	0,36	-0,03	0,08	0,18	-0,11
AGILIDAD	0,35	0,33	0,02	0,13	0,18	-0,05
CALIDAD DEL SERVICIO	0,57	0,59	-0,02	0,26	0,43	-0,17
ATENCIÓN Y TRATO	0,41	0,47	-0,06	0,04	0,15	-0,11
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,77	0,90	-0,13	0,21	0,40	-0,19

	2018	2019	2020	2021
Muy bien	35,00%	47,76%		
Bien	50,00%	50,75%		
Regular	13,33%	1,49%		
Mal	1,67%	0,00%		
Muy mal	0,00%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	85,00%	98,51%		
Ciudadanos Insatisfechos	1,67%	0,00%		
Ciudadanos Intermedios	13,33%	1,49%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	0,10	9,03	0,09	9,59
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO				
EL TIEMPO DE ESPERA				

CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO	0,06	9,22	0,03	9,51
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO	0,05	9,12	0,12	9,58
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA				
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN	0,09	9,28	0,10	9,67
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN	0,19	8,62	0,08	9,17
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	0,08	9,43	0,10	9,85
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE				
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN	0,16	9,22	0,10	9,80
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS				
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PERVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS				
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Gestión Tributaria

<i>Servicio</i>	GESTIÓN TRIBUTARIA			
<i>Tipo Encuesta</i>	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	131	73		
Nota media (Sobre 10)	9,57	9,71		
Importancia media (Sobre 10)	9,75	9,67		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	-0,18	0,04		

Definición	2018			2019		
	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,79	4,88	-0,09	4,85	4,84	0,02
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,90	4,97	-0,07	4,95	4,95	0,00
AGILIDAD	4,75	4,89	-0,15	4,74	4,90	-0,16
CALIDAD DEL SERVICIO	4,88	4,96	-0,08	4,94	4,96	-0,01
ATENCIÓN Y TRATO	4,91	4,97	-0,06	4,93	4,95	-0,01
ACCESIBILIDAD	4,78	4,85	-0,07	4,77	4,86	-0,10
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,78	4,84	-0,06	4,79	4,76	0,03

	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,57	0,48	0,09	0,28	0,62	-0,34
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,45	0,17	0,27	0,23	0,23	0,00
AGILIDAD	0,69	0,69	0,00	0,71	0,71	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,58	0,23	0,35	0,23	0,20	0,03
ATENCIÓN Y TRATO	0,37	0,16	0,21	0,21	0,21	-0,00
ACCESIBILIDAD	0,60	0,49	0,11	0,49	0,35	0,14
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,59	0,43	0,17	0,47	0,62	-0,14

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,23	0,20	0,04	0,20	0,25	-0,06
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,19	0,06	0,13	0,10	0,10	0,00
AGILIDAD	0,69	0,20	0,49	0,71	0,17	0,53
CALIDAD DEL SERVICIO	0,22	0,07	0,14	0,10	0,08	0,03
ATENCIÓN Y TRATO	0,17	0,06	0,11	0,12	0,10	0,02
ACCESIBILIDAD	0,37	0,26	0,11	0,37	0,24	0,13
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,38	0,28	0,10	0,34	0,39	-0,05

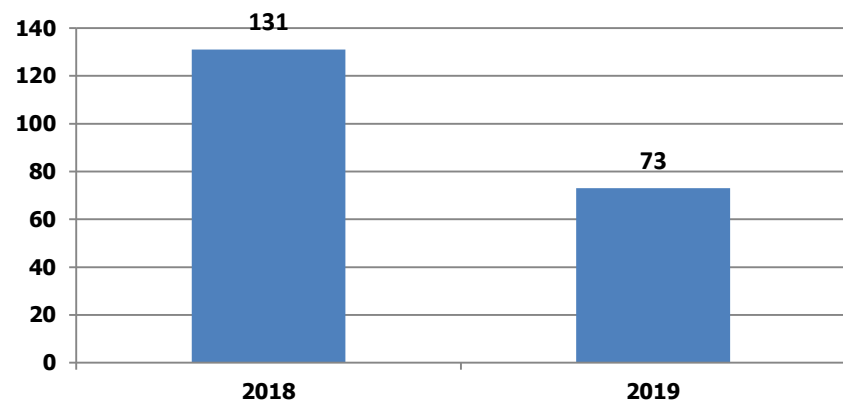
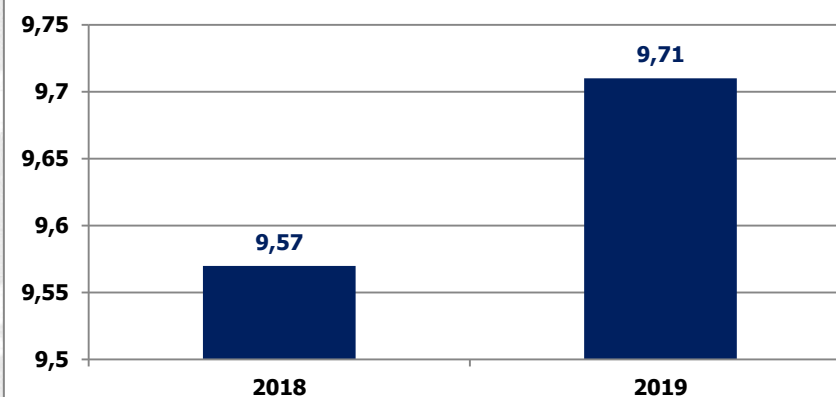
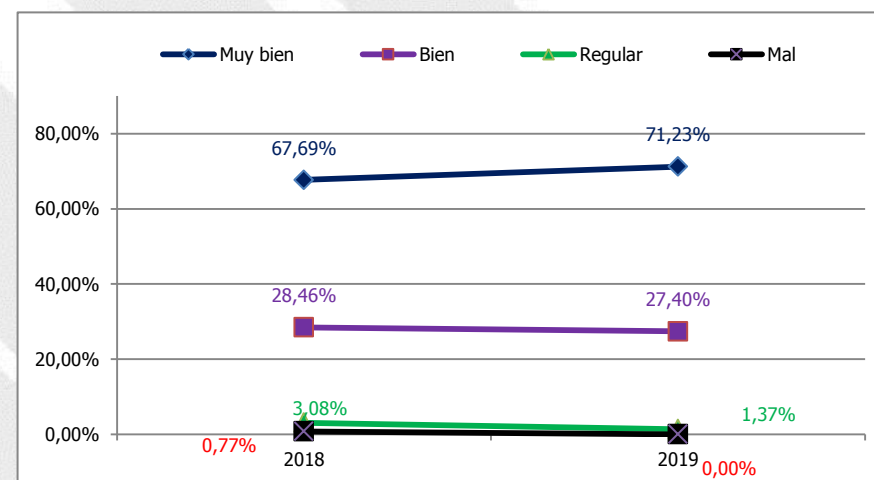
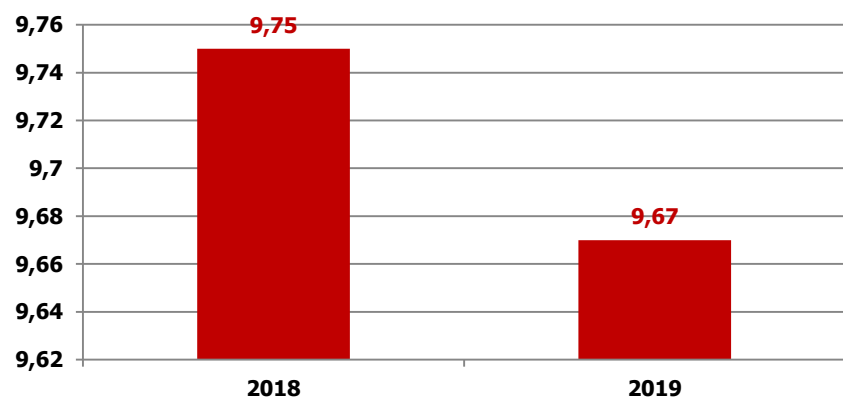
	2018			2019		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
	Varianza					
VALORACIÓN GLOBAL	0,33	0,23	0,10	0,08	0,38	-0,30
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,20	0,03	0,17	0,05	0,05	0,00
AGILIDAD	0,47	0,19	0,28	0,50	0,09	0,41
CALIDAD DEL SERVICIO	0,34	0,05	0,28	0,05	0,04	0,01
ATENCIÓN Y TRATO	0,13	0,03	0,11	0,04	0,05	-0,00
ACCESIBILIDAD	0,36	0,24	0,12	0,24	0,12	0,12
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,35	0,18	0,17	0,22	0,38	-0,16

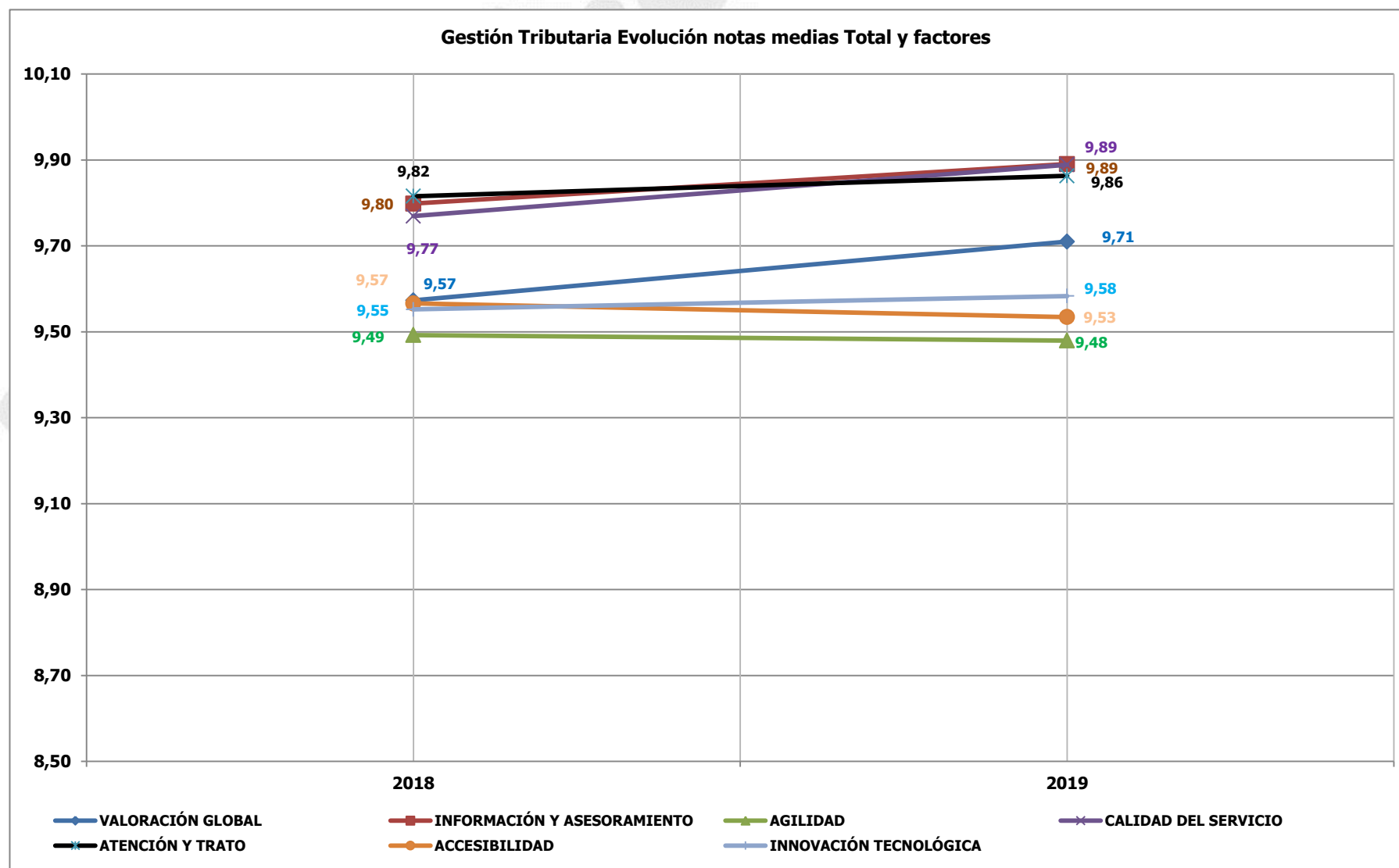
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	67,69%	71,23%		
Bien	28,46%	27,40%		
Regular	3,08%	1,37%		
Mal	0,77%	0,00%		
Muy mal	0,00%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	96,15%	98,63%		
Ciudadanos Insatisfechos	0,77%	0,00%		
Ciudadanos Intermedios	3,08%	1,37%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,09	9,57	0,02	9,71
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-0,07	9,80	0,00	9,89
EL TIEMPO DE ESPERA	-0,15	9,49	-0,16	9,48
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	-0,08	9,77	-0,01	9,89
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	-0,05	9,85	0,01	9,92
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	-0,08	9,78	-0,04	9,81
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	-0,07	9,57	-0,10	9,53
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS	-0,06	9,55	0,03	9,58
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS				
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				

Gestión Tributaria Número de Encuestas**Gestión Tributaria Nota Global media****Gestión Tributaria Importancia media global**



EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Juventud (Centros Jóvenes)

Servicio	JUVENTUD (CENTROS JÓVENES)			
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	47	37		
Nota media (Sobre 10)	8,19	8,76		
Importancia media (Sobre 10)	8,22	8,91		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	-0,03	-0,15		

Definición	2018			2019		
	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,09	4,11	-0,02	4,38	4,46	-0,08
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,13	4,19	-0,06	4,49	4,11	0,38
AGILIDAD	3,96	4,09	-0,13	4,19	4,46	-0,27
CALIDAD DEL SERVICIO	4,09	4,04	0,04	4,24	4,38	-0,14
ATENCIÓN Y TRATO	4,18	4,26	-0,07	4,51	4,55	-0,04
ACCESIBILIDAD	3,96	3,85	0,11	4,54	4,59	-0,05
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,17	4,11	0,06	4,16	4,54	-0,38

	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,29	4,29	0,00	4,43	4,57	-0,14
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,00	4,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	4,00	4,00	0,00	4,00	5,00	-1,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	4,00	1,00	4,00	5,00	-1,00
ATENCIÓN Y TRATO	4,50	4,50	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	4,00	4,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	4,00	5,00	-1,00	4,00	5,00	-1,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,94	0,89	0,05	0,61	0,61	-0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	1,03	1,04	-0,00	0,69	1,22	-0,53
AGILIDAD	1,14	1,14	0,00	1,00	1,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	1,21	1,12	0,09	0,93	0,92	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	1,10	1,00	0,10	0,65	0,68	-0,03
ACCESIBILIDAD	1,32	1,41	-0,10	0,77	0,76	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,17	1,18	-0,02	1,12	0,87	0,25

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,69	0,62	0,07	0,55	0,51	0,04
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,78	0,79	-0,01	0,61	0,96	-0,35
AGILIDAD	1,14	0,82	0,32	1,00	0,70	0,29
CALIDAD DEL SERVICIO	0,97	0,86	0,12	0,74	0,71	0,03
ATENCIÓN Y TRATO	0,85	0,76	0,09	0,55	0,53	0,02
ACCESIBILIDAD	1,04	1,18	-0,14	0,62	0,59	0,03
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,92	0,91	0,01	0,86	0,65	0,21

	2018			2019		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
	Varianza					
VALORACIÓN GLOBAL	0,88	0,79	0,09	0,37	0,37	-0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	1,07	1,07	-0,00	0,48	1,49	-1,01
AGILIDAD	1,30	1,30	0,01	0,99	0,70	0,29
CALIDAD DEL SERVICIO	1,47	1,26	0,21	0,86	0,85	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	1,21	1,01	0,20	0,42	0,47	-0,05
ACCESIBILIDAD	1,74	2,00	-0,26	0,59	0,58	0,01
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,36	1,40	-0,04	1,25	0,76	0,50

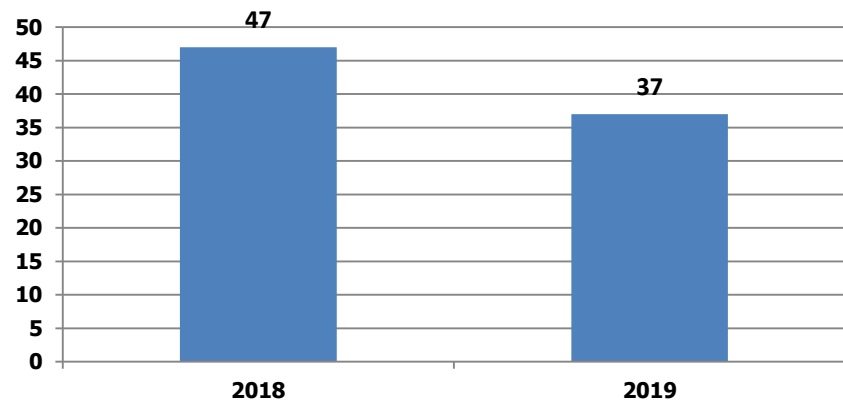
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	21,28%	37,84%		
Bien	48,94%	35,14%		
Regular	17,02%	27,03%		
Mal	8,51%	0,00%		
Muy mal	4,26%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	70,21%	72,97%		
Ciudadanos Insatisfechos	12,77%	0,00%		
Ciudadanos Intermedios	17,02%	27,03%		

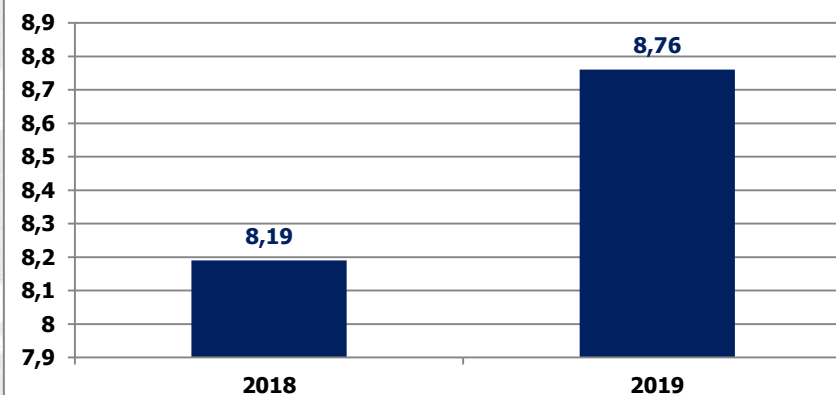
Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,02	8,19	-0,08	8,76
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-0,06	8,26	0,38	8,97
EL TIEMPO DE ESPERA	-0,13	7,91	-0,27	8,38
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA				
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO	0,04	8,17	-0,14	8,49
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	0,06	8,72	-0,11	9,08
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	-0,21	8,00	0,03	8,97
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	0,11	7,91	-0,05	9,08
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO	0,06	8,34	-0,38	8,32
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS				
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				

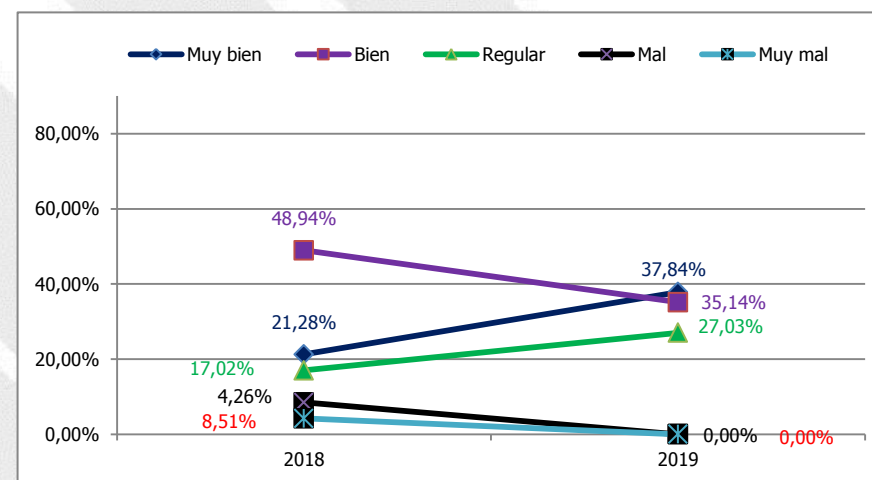
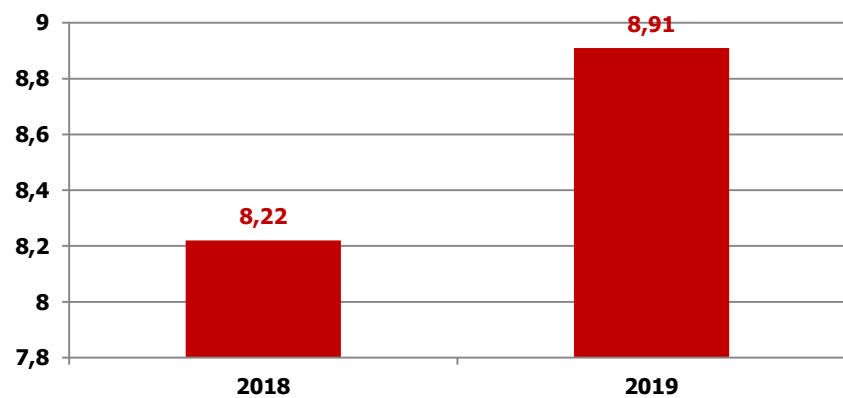
Centros Jóvenes Número de Encuestas

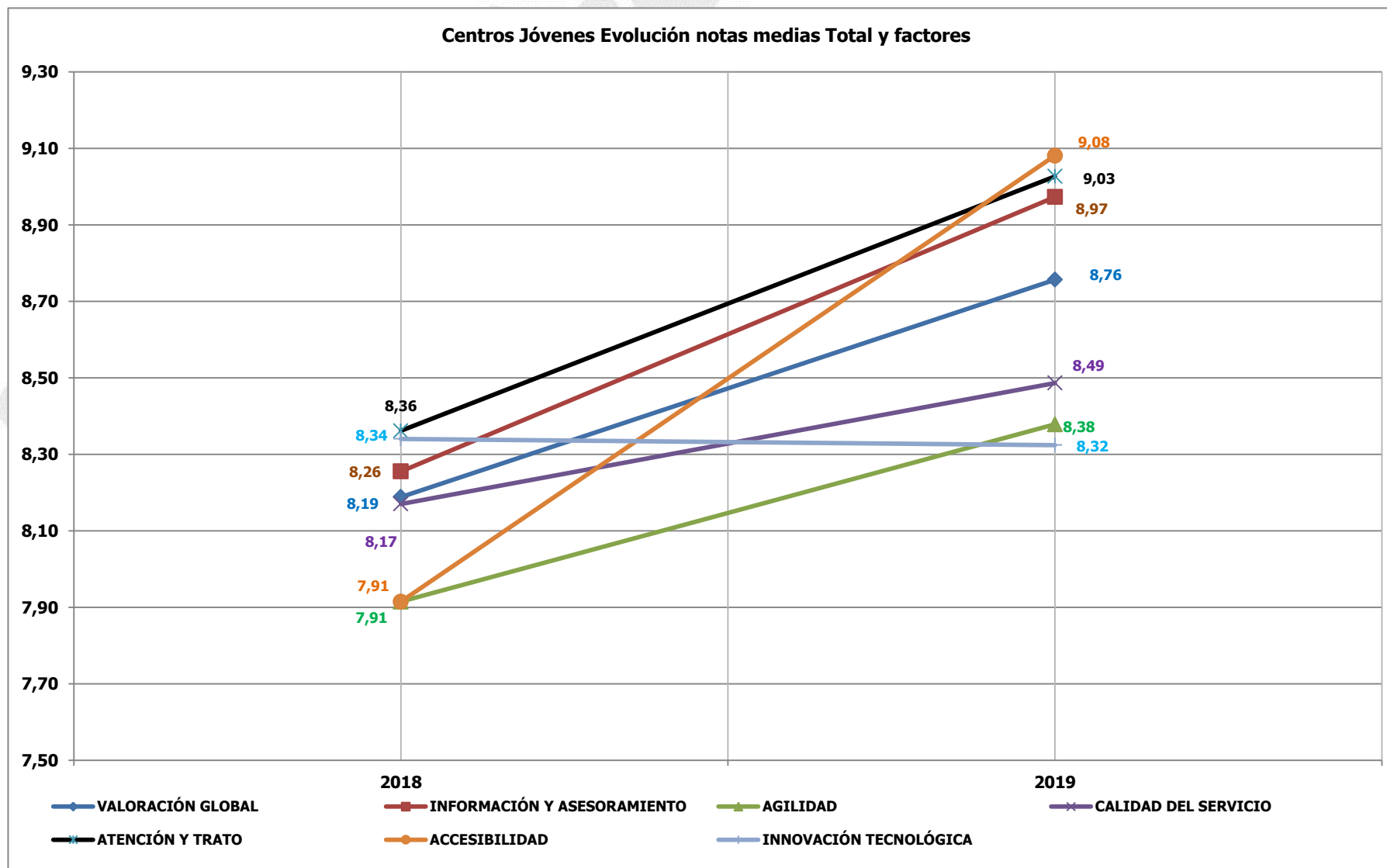


Centros Jóvenes Nota Global media



Centros Jóvenes Importancia media global





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Logroño Deporte

<i>Servicio</i>	LOGROÑO DEPORTE			
<i>Tipo Encuesta</i>	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	164	45		
Nota media (Sobre 10)	8,89	7,37		
Importancia media (Sobre 10)	9,29	7,97		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	-0,40	-0,60		

Definición	2018			2019		
	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,44	4,64	-0,20	3,69	3,98	-0,30
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,70	4,72	-0,03	4,53	4,84	-0,32
AGILIDAD	4,66	4,74	-0,09	4,26	4,61	-0,34
CALIDAD DEL SERVICIO	4,31	4,67	-0,36	4,37	4,71	-0,34
ATENCIÓN Y TRATO	4,76	4,85	-0,09	4,46	4,79	-0,33
ACCESIBILIDAD	4,48	4,74	-0,26	4,22	4,73	-0,51
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,11	4,48	-0,37	4,24	4,59	-0,35

	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,50	5,00	-0,50	4,17	4,86	-0,69
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	4,75	5,00	-0,25
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,00	5,00	-1,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,67	0,68	-0,01	1,75	1,77	-0,02
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,51	0,56	-0,05	0,83	0,44	0,39
AGILIDAD	0,58	0,58	0,00	1,00	1,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,85	0,67	0,18	0,97	0,73	0,24
ATENCIÓN Y TRATO	0,46	0,42	0,03	0,79	0,41	0,38
ACCESIBILIDAD	0,77	0,57	0,19	1,08	0,56	0,52
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,96	0,93	0,03	1,16	0,96	0,20

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,45	0,41	0,04	1,08	1,27	-0,19
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,44	0,43	0,01	0,62	0,27	0,35
AGILIDAD	0,58	0,40	0,18	1,00	0,56	0,44
CALIDAD DEL SERVICIO	0,70	0,50	0,19	0,70	0,46	0,24
ATENCIÓN Y TRATO	0,37	0,27	0,10	0,55	0,32	0,23
ACCESIBILIDAD	0,63	0,41	0,21	0,85	0,42	0,42
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,82	0,73	0,09	0,90	0,65	0,25

	2018			2019		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
	Varianza					
VALORACIÓN GLOBAL	0,45	0,46	-0,01	3,07	3,15	-0,08
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,26	0,31	-0,05	0,69	0,19	0,50
AGILIDAD	0,34	0,27	0,07	1,01	0,52	0,49
CALIDAD DEL SERVICIO	0,72	0,45	0,28	0,94	0,54	0,41
ATENCIÓN Y TRATO	0,21	0,18	0,03	0,63	0,17	0,46
ACCESIBILIDAD	0,59	0,33	0,26	1,17	0,31	0,86
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,91	0,86	0,05	1,34	0,92	0,42

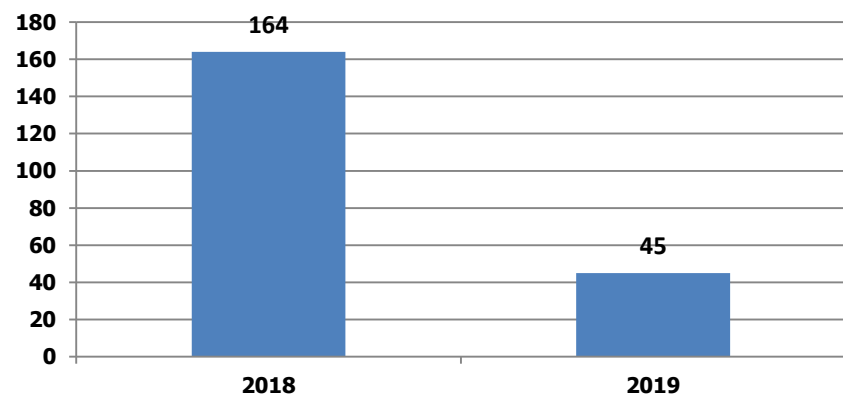
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	28,83%	34,21%		
Bien	57,67%	42,11%		
Regular	13,50%	21,05%		
Mal	0,00%	0,00%		
Muy mal	0,00%	2,63%		

Ciudadanos Satisfechos	86,50%	76,32%		
Ciudadanos Insatisfechos	0,00%	2,63%		
Ciudadanos Intermedios	13,50%	21,05%		

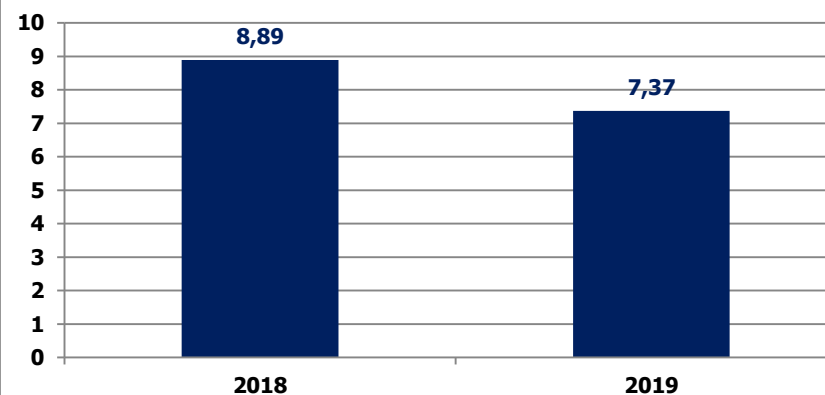
Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,20	8,89	-0,30	7,37
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-0,03	9,40	-0,32	9,05
EL TIEMPO DE ESPERA	-0,09	9,31	-0,34	8,53
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA				
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO	-0,36	8,61	-0,34	8,74
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	-0,09	9,52	-0,29	9,16
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE			-0,37	8,68
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	-0,26	8,96	-0,51	8,43
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	-0,37	8,22	-0,35	8,47
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				

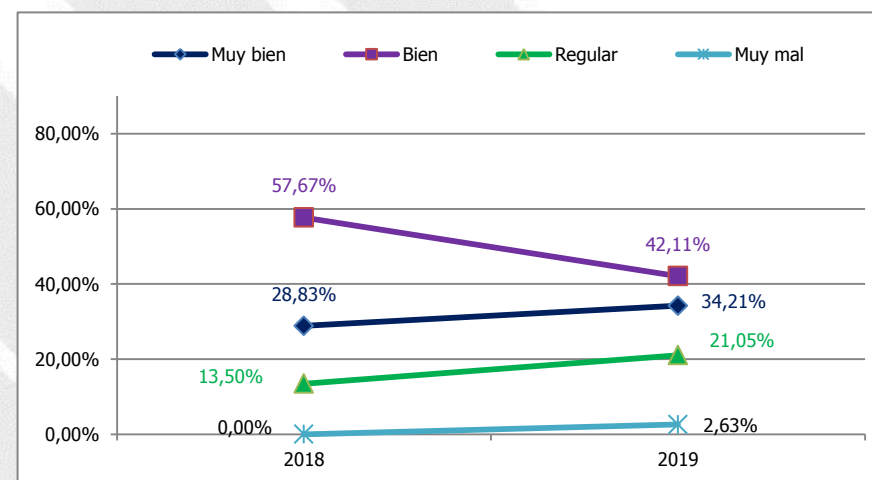
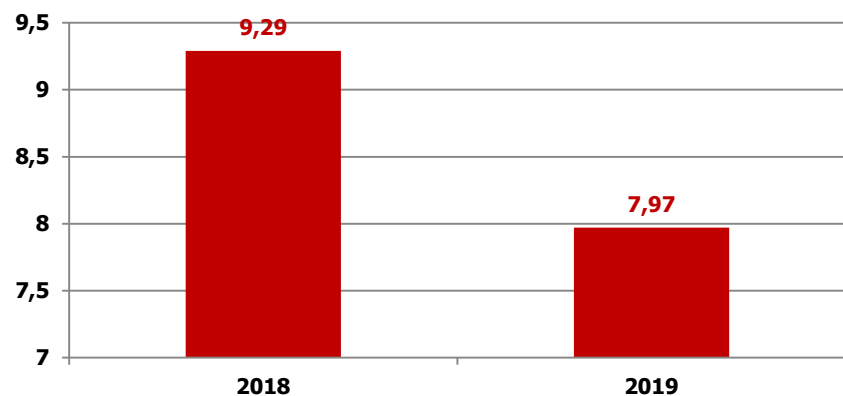
Logroño Deporte Número de Encuestas

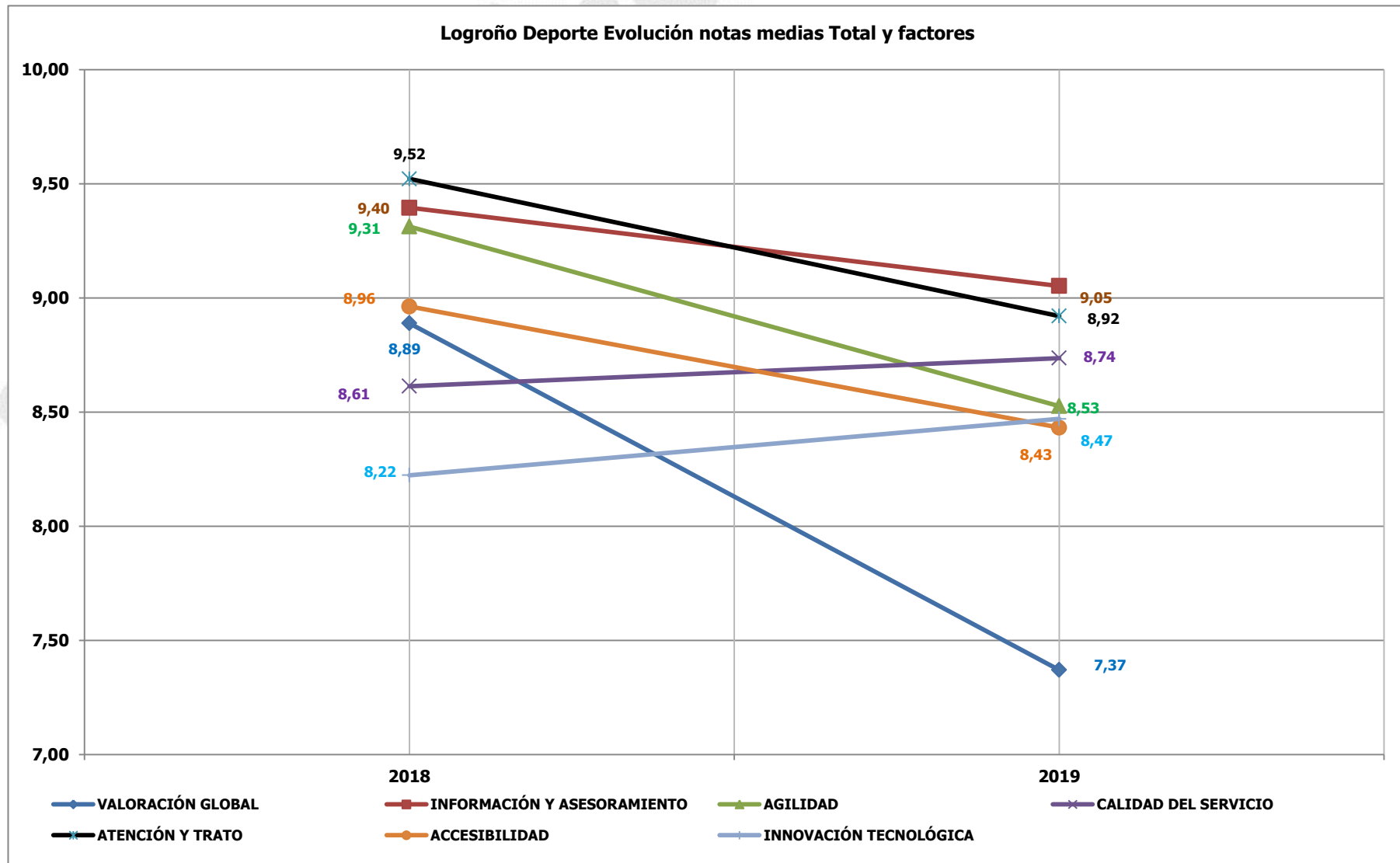


Logroño Deporte Nota Global media



Logroño Deporte Importancia media global





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Oficina Rehabilitación Centro Histórico

Servicio	OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO			
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	11	11		
Nota media (Sobre 10)	9,97	10		
Importancia media (Sobre 10)	9,97	10		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	0,00	0,00		

Definición	2018			2019		
	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,98	4,98	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	4,91	4,91	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,05	0,05	0,00	0,00	0,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
AGILIDAD	0,30	0,30	0,00	0,00	0,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ACCESIBILIDAD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,02	0,03	-0,01	0,00	0,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
AGILIDAD	0,30	0,17	0,14	0,00	0,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ACCESIBILIDAD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

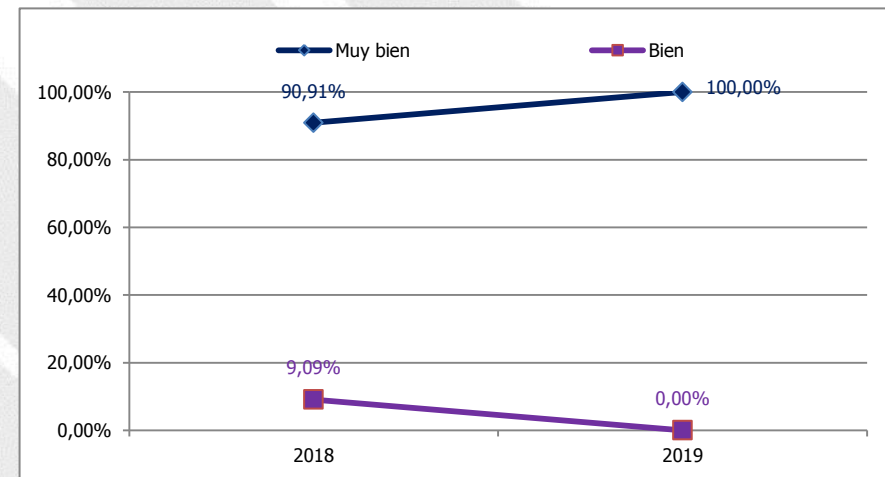
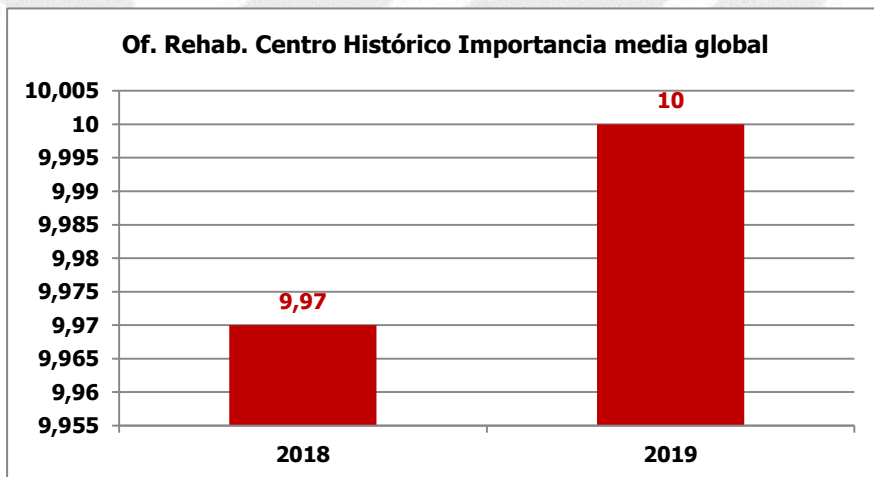
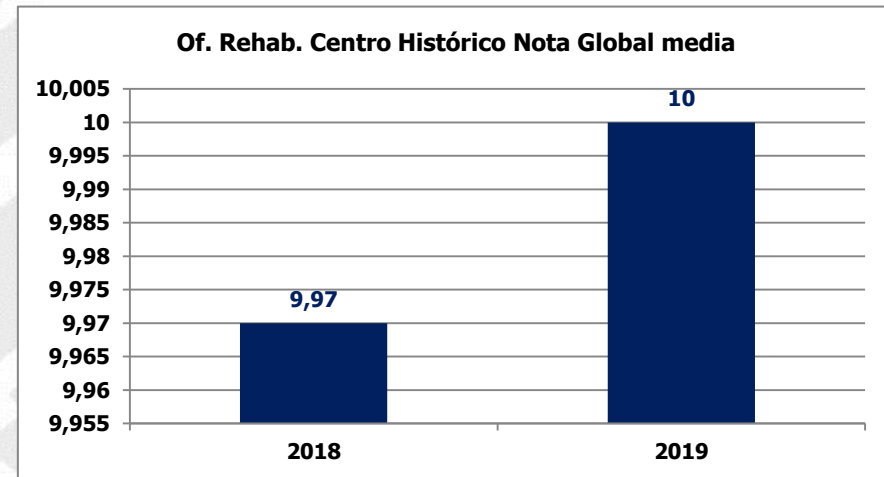
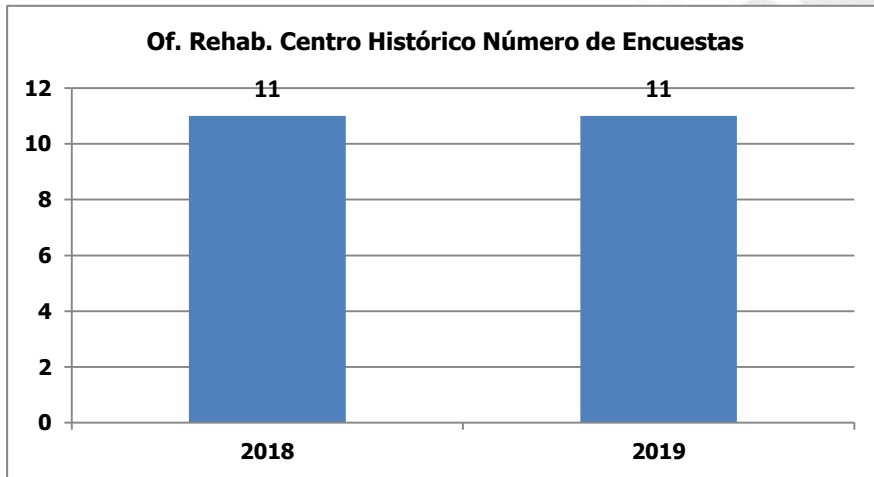
	2018			2019		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
	Varianza					
VALORACIÓN GLOBAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
AGILIDAD	0,09	0,09	0,00	0,00	0,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ACCESIBILIDAD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

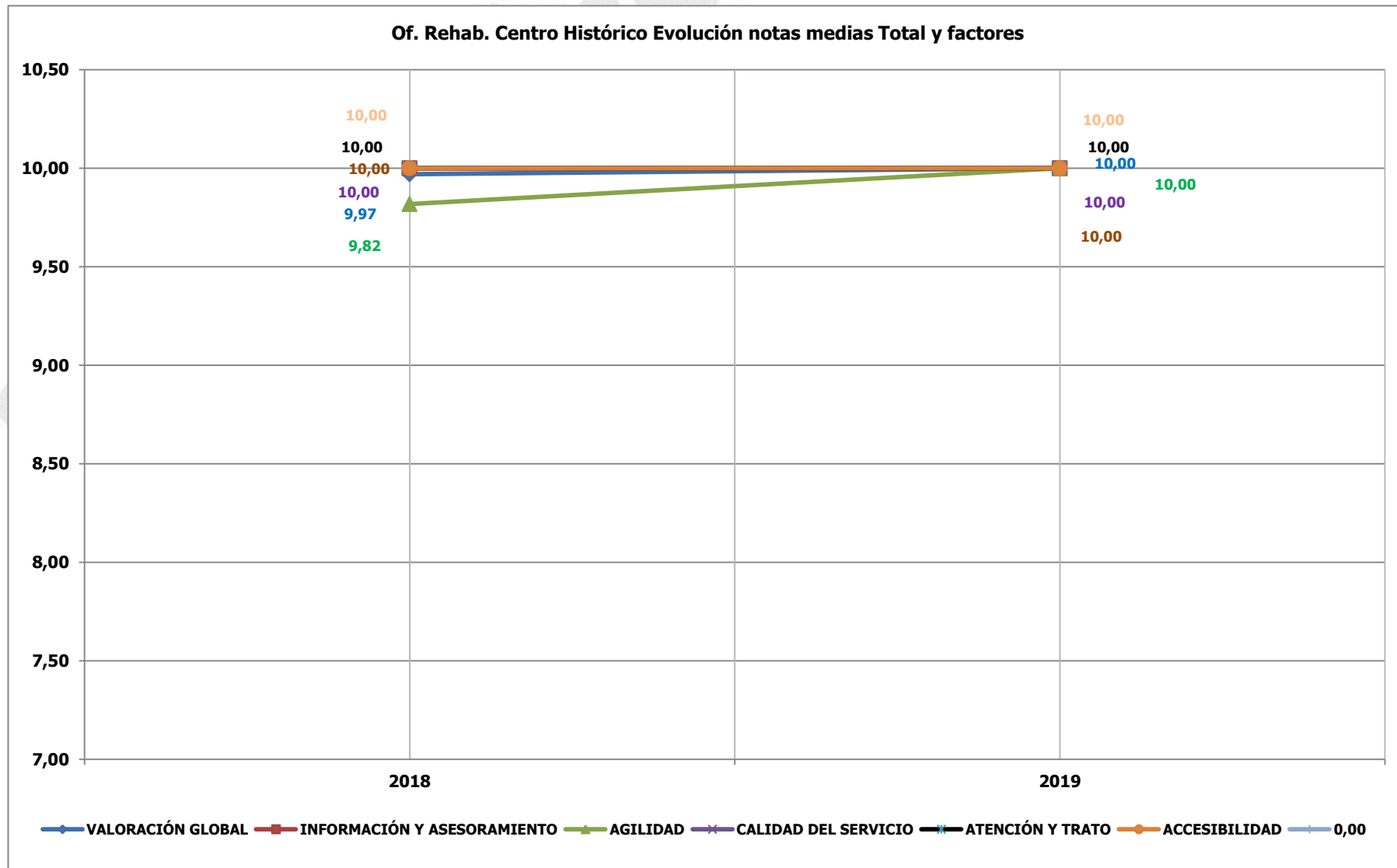
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	90,91%	100,00%		
Bien	9,09%	0,00%		
Regular	0,00%	0,00%		
Mal	0,00%	0,00%		
Muy mal	0,00%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	100,00%	100,00%		
Ciudadanos Insatisfechos	0,00%	0,00%		
Ciudadanos Intermedios	0,00%	0,00%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	0,00	9,97	0,00	10,00
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	0,00	10,00	0,00	10,00
EL TIEMPO DE ESPERA	0,00	9,82	0,00	10,00
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	0,00	10,00	0,00	10,00
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	0,00	10,00	0,00	10,00
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	0,00	10,00	0,00	10,00
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	0,00	10,00	0,00	10,00
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS				
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Oficina Vivienda

<i>Servicio</i>	OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO			
<i>Tipo Encuesta</i>	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	35	81		
Nota media (Sobre 10)	9,38	9,59		
Importancia media (Sobre 10)	9,37	9,65		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	0,01	-0,06		

Definición	2018			2019		
	<i>Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,69	4,68	0,01	4,79	4,82	-0,03
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,85	4,79	0,06	4,96	4,94	0,02
AGILIDAD	4,85	4,85	0,00	4,91	4,90	0,01
CALIDAD DEL SERVICIO	4,85	4,85	0,00	4,89	4,91	-0,02
ATENCIÓN Y TRATO	4,91	4,88	0,03	4,96	4,95	0,01
ACCESIBILIDAD	4,82	4,79	0,03	4,82	4,84	-0,01
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,74	4,84	-0,10	4,58	4,75	-0,17

	2018			2019		
	<i>Mediana</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,87	0,87	-0,00	0,60	0,60	-0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,36	0,41	-0,05	0,19	0,25	-0,05
AGILIDAD	0,44	0,44	0,00	0,28	0,28	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,36	0,36	0,00	0,42	0,28	0,14
ATENCIÓN Y TRATO	0,26	0,30	-0,04	0,18	0,20	-0,02
ACCESIBILIDAD	0,46	0,48	-0,02	0,42	0,41	0,01
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,51	0,37	0,14	0,79	0,60	0,18

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,38	0,44	-0,06	0,22	0,27	-0,05
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,25	0,33	-0,08	0,07	0,12	-0,04
AGILIDAD	0,44	0,26	0,18	0,28	0,18	0,10
CALIDAD DEL SERVICIO	0,25	0,25	0,00	0,21	0,16	0,05
ATENCIÓN Y TRATO	0,16	0,20	-0,04	0,08	0,09	-0,01
ACCESIBILIDAD	0,30	0,34	-0,04	0,30	0,28	0,02
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,40	0,27	0,13	0,62	0,41	0,20

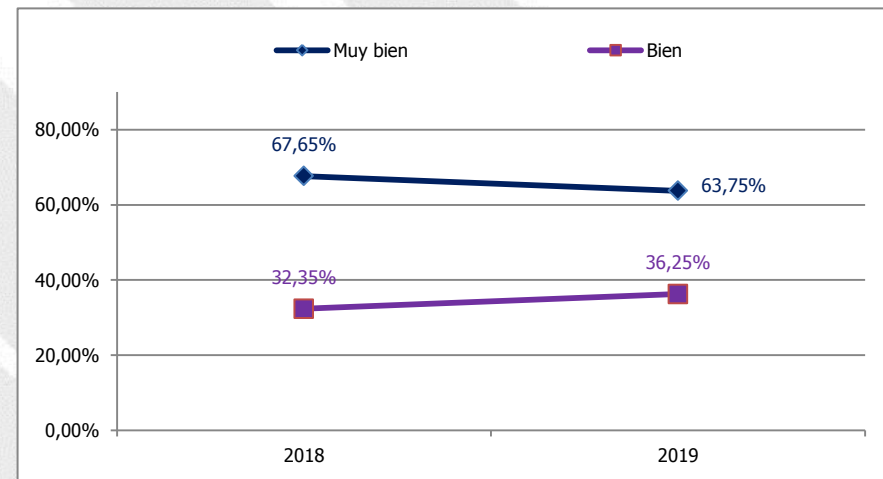
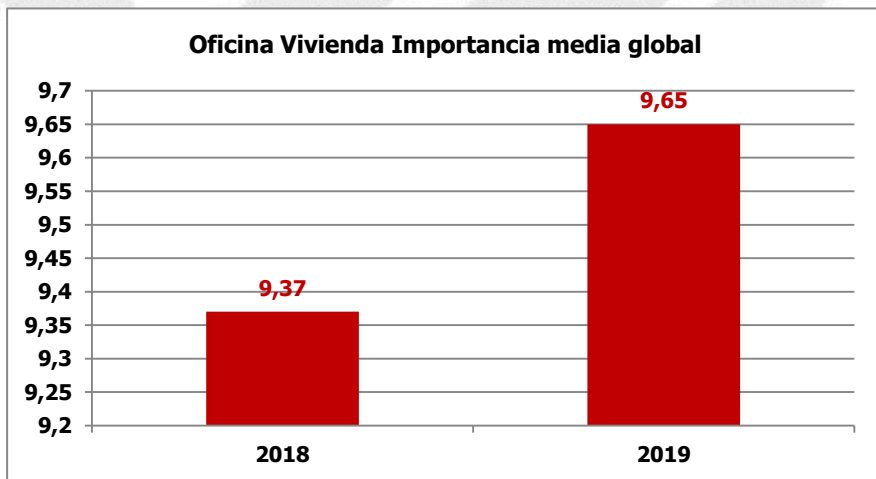
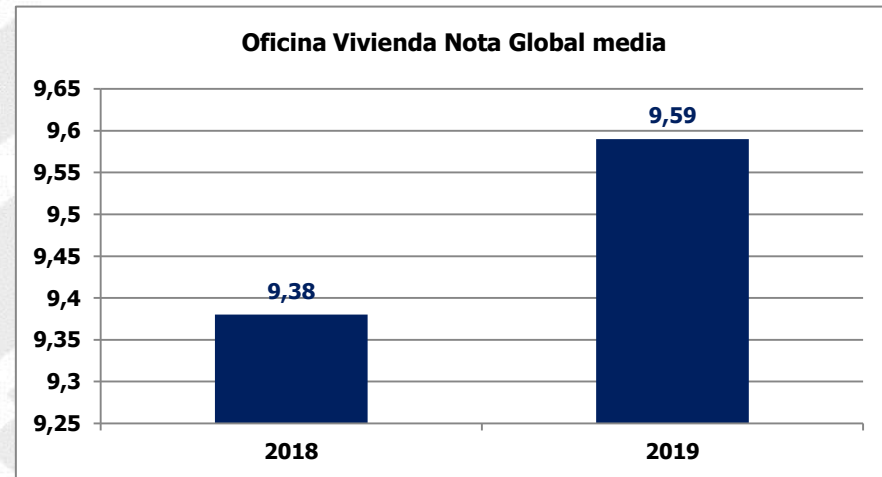
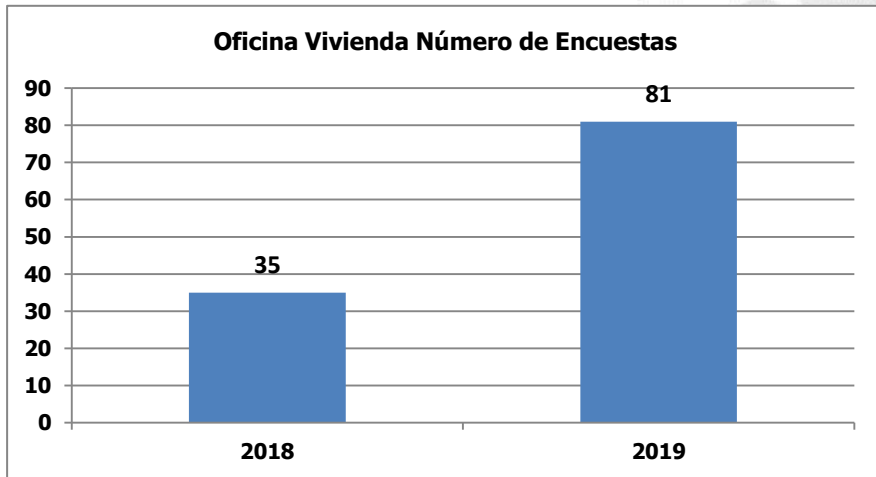
	2018			2019		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
	Varianza					
VALORACIÓN GLOBAL	0,75	0,76	-0,01	0,36	0,36	-0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,13	0,17	-0,04	0,04	0,06	-0,02
AGILIDAD	0,19	0,19	0,00	0,08	0,12	-0,04
CALIDAD DEL SERVICIO	0,13	0,13	0,00	0,18	0,08	0,10
ATENCIÓN Y TRATO	0,07	0,09	-0,02	0,03	0,04	-0,01
ACCESIBILIDAD	0,21	0,23	-0,02	0,17	0,16	0,01
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,26	0,14	0,12	0,62	0,36	0,26

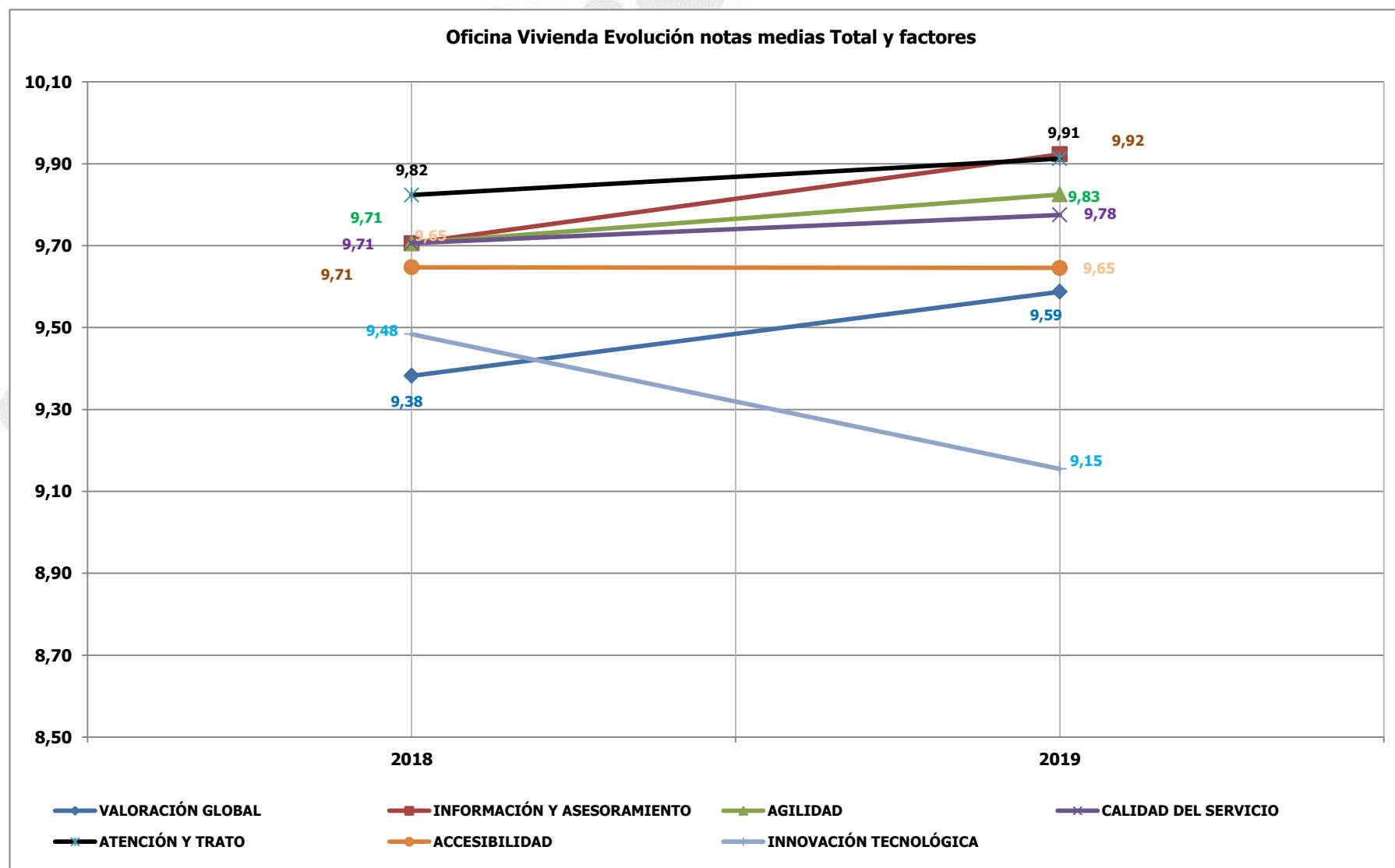
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	67,65%	63,75%		
Bien	32,35%	36,25%		
Regular	0,00%	0,00%		
Mal	0,00%	0,00%		
Muy mal	0,00%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	100,00%	100,00%		
Ciudadanos Insatisfechos	0,00%	0,00%		
Ciudadanos Intermedios	0,00%	0,00%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	0,01	9,38	-0,03	9,59
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	0,06	9,71	0,02	9,92
EL TIEMPO DE ESPERA	0,00	9,71	0,01	9,83
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	0,00	9,71	-0,02	9,78
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	0,03	9,88	0,01	9,93
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	0,03	9,76	0,00	9,90
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	0,03	9,65	-0,01	9,65
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	-0,10	9,48	-0,17	9,15
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Oficina Municipal de
Información al
Consumidor

<i>Servicio</i>	OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR			
<i>Tipo Encuesta</i>	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	29	12		
Nota media (Sobre 10)	8,21	9,31		
Importancia media (Sobre 10)	8,05	9,64		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	0,16	-0,33		

Definición	2018			2019		
	<i>Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,65	4,82	-0,17	4,65	4,82	-0,17
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,64	4,75	-0,11	4,64	4,75	-0,11
AGILIDAD	4,54	4,57	-0,04	4,58	4,58	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	4,58	4,75	-0,17	4,58	4,75	-0,17
ATENCIÓN Y TRATO	4,92	5,00	-0,08	4,92	5,00	-0,08
ACCESIBILIDAD	4,67	4,83	-0,17	4,67	4,83	-0,17

	2018			2019		
	<i>Mediana</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,00	4,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,88	1,07	-0,19	0,90	0,46	0,44
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,96	0,63	0,33	1,21	0,87	0,34
AGILIDAD	0,69	0,69	0,00	1,16	1,16	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,84	0,74	0,09	1,16	0,87	0,30
ATENCIÓN Y TRATO	0,59	0,59	0,00	0,29	0,00	0,29
ACCESIBILIDAD	0,63	0,64	-0,01	1,15	0,58	0,58
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,90	0,67	0,24			0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,77	0,76	0,02	0,51	0,30	0,21
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,74	0,53	0,20	0,66	0,46	0,20
AGILIDAD	0,69	0,58	0,11	1,16	0,69	0,47
CALIDAD DEL SERVICIO	0,69	0,65	0,04	0,69	0,46	0,24
ATENCIÓN Y TRATO	0,43	0,43	0,00	0,15	0,00	0,15
ACCESIBILIDAD	0,53	0,56	-0,03	0,61	0,31	0,31

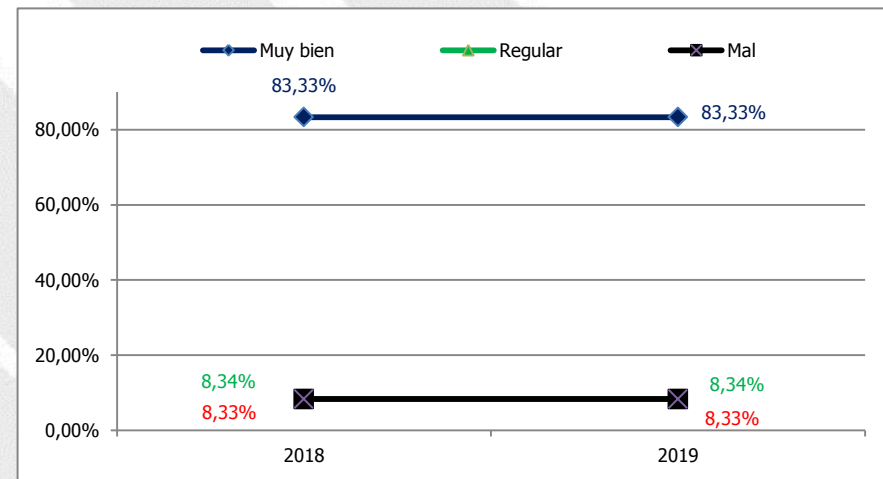
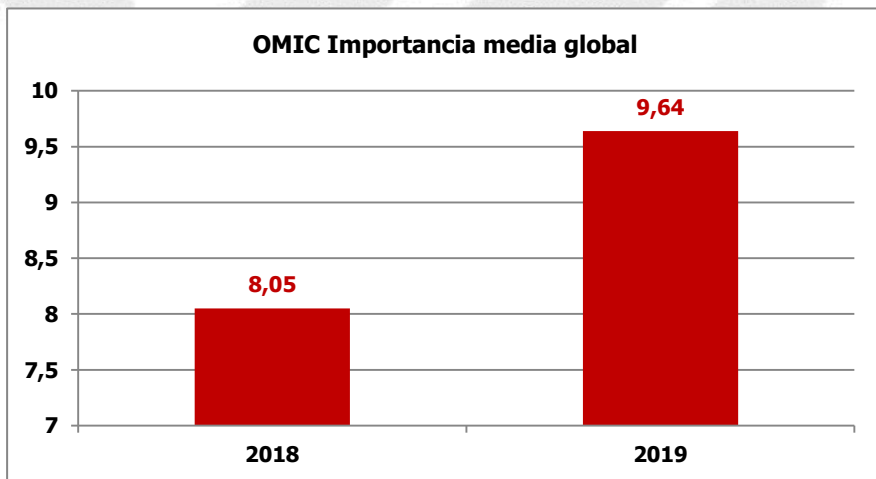
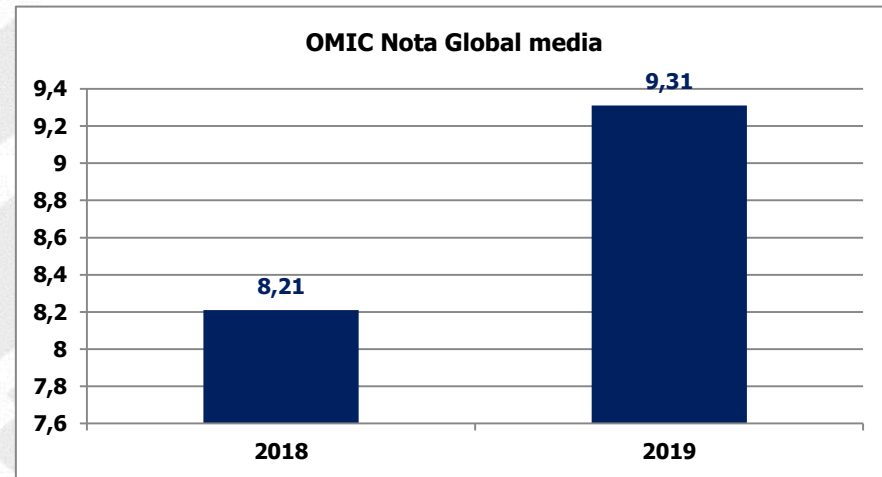
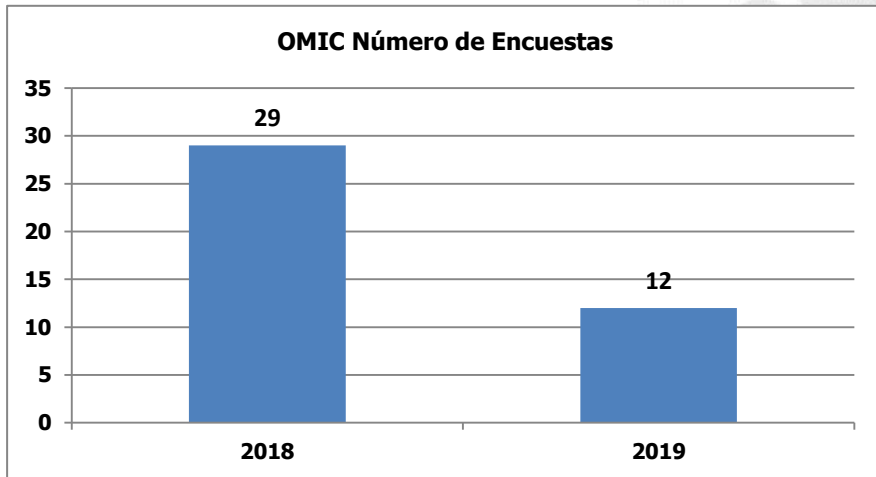
	2018			2019		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
	Varianza					
VALORACIÓN GLOBAL	0,78	1,14	-0,37	0,81	0,21	0,60
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,91	0,40	0,52	1,45	0,75	0,70
AGILIDAD	0,48	0,55	-0,07	1,36	0,99	0,36
CALIDAD DEL SERVICIO	0,70	0,55	0,15	1,36	0,75	0,61
ATENCIÓN Y TRATO	0,35	0,35	0,00	0,08	0,00	0,08
ACCESIBILIDAD	0,40	0,41	-0,01	1,33	0,33	1,00

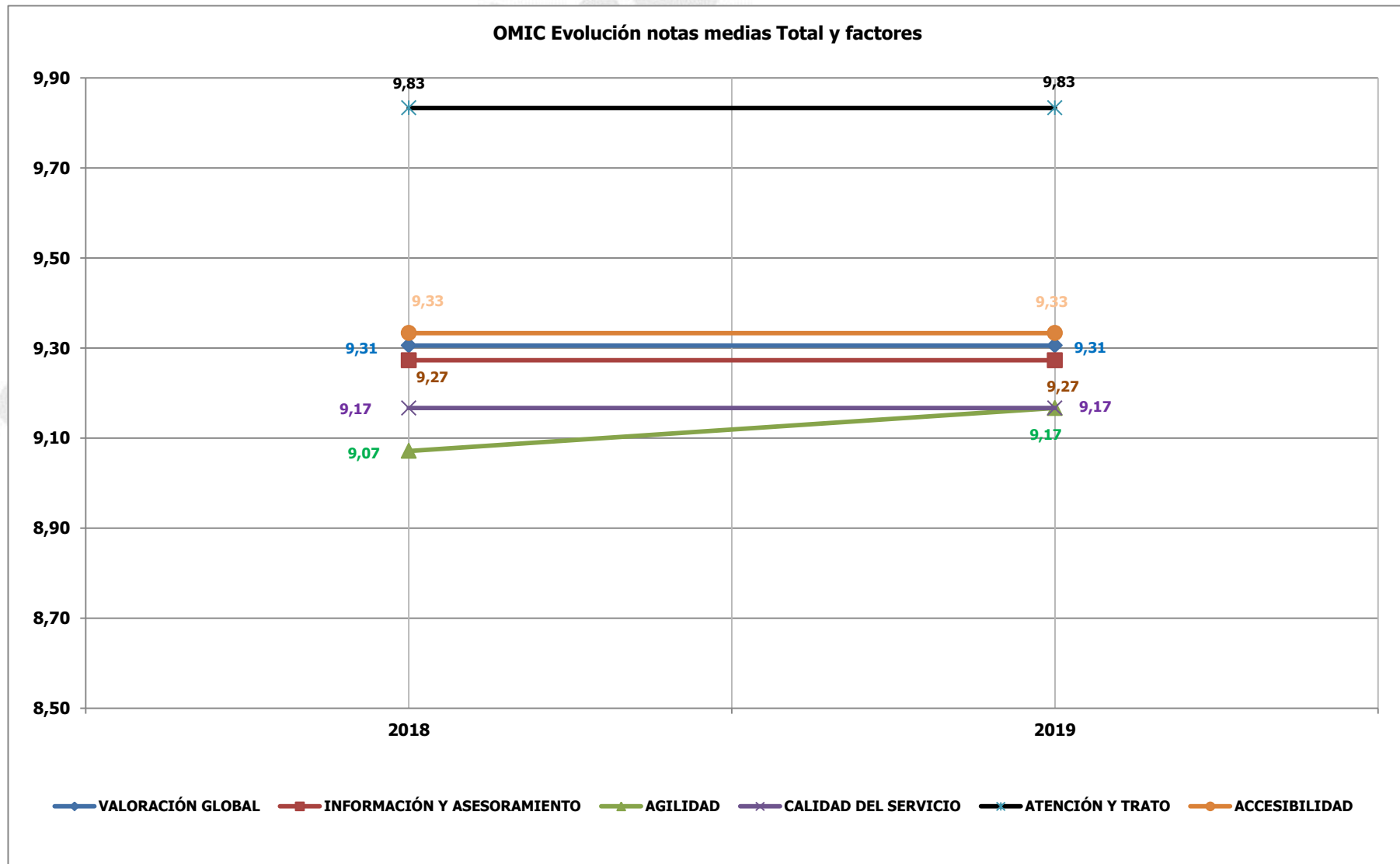
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	83,33%	83,33%		
Bien	0,00%	0,00%		
Regular	8,34%	8,34%		
Mal	8,33%	8,33%		
Muy mal	0,00%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	83,33%	83,33%		
Ciudadanos Insatisfechos	8,33%	8,33%		
Ciudadanos Intermedios	8,34%	8,34%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,17	9,31	-0,17	9,31
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-0,11	9,27	-0,11	9,27
EL TIEMPO DE ESPERA	0,00	9,17	0,00	9,17
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	-0,17	9,17	-0,17	9,17
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	-0,08	9,83	-0,08	9,83
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	-0,08	9,83	-0,08	9,83
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	-0,17	9,33	-0,17	9,33
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS				
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Oficina Seguridad
Ciudadana

Servicio	POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)			
Tipo Encuesta	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	14	3		
Nota media (Sobre 10)	7,81	9,55		
Importancia media (Sobre 10)	8,90	9,89		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	-1,09	-0,34		

Definición	2018			2019		
	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	3,90	4,45	-0,55	4,78	4,94	-0,17
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,29	4,43	-0,14	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	4,43	4,50	-0,07	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	3,93	4,57	-0,64	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	4,21	4,29	-0,07	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	3,50	4,21	-0,71	4,00	5,00	-1,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	3,07	4,71	-1,64	4,67	4,67	0,00

	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	3,92	4,17	-0,25	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	4,50	0,50	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	4,50	0,50	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	4,00	5,00	-1,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	4,00	1,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	3,50	4,50	-1,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	3,00	5,00	-2,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	Moda					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	4,00	1,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	4,00	1,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	Desviación estándar					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	1,05	0,50	0,55	0,39	0,10	0,29
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,99	0,65	0,35	0,00	0,00	0,00
AGILIDAD	0,85	0,85	0,00	0,00	0,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	1,21	0,51	0,69	0,00	0,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	1,12	0,73	0,40	0,00	0,00	0,00
ACCESIBILIDAD	1,45	0,97	0,48	1,73	0,00	1,73
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,77	0,47	1,31	0,58	0,58	0,00

	2018			2019		
	Desviación Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,72	0,47	0,26	0,15	0,08	0,07
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,82	0,57	0,24	0,00	0,00	0,00
AGILIDAD	0,85	0,50	0,35	0,00	0,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,96	0,49	0,47	0,00	0,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	0,90	0,61	0,29	0,00	0,00	0,00
ACCESIBILIDAD	1,21	0,79	0,43	1,33	0,00	1,33
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,64	0,41	1,23	0,44	0,44	0,00

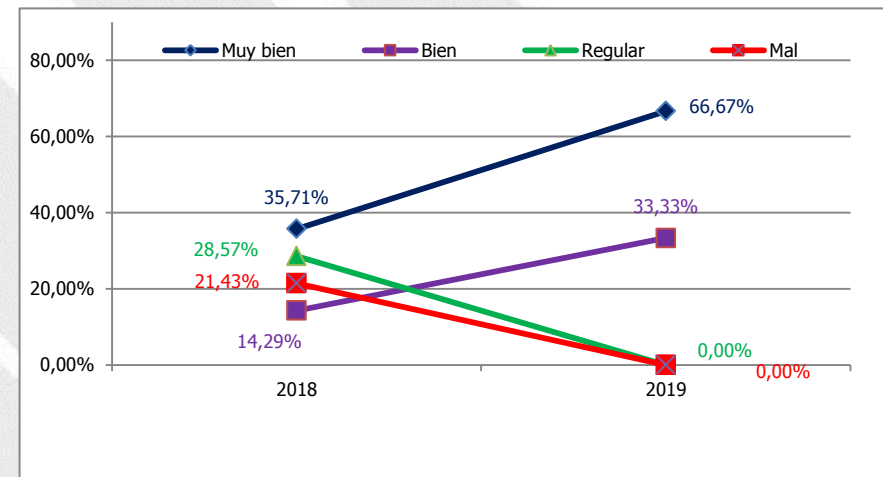
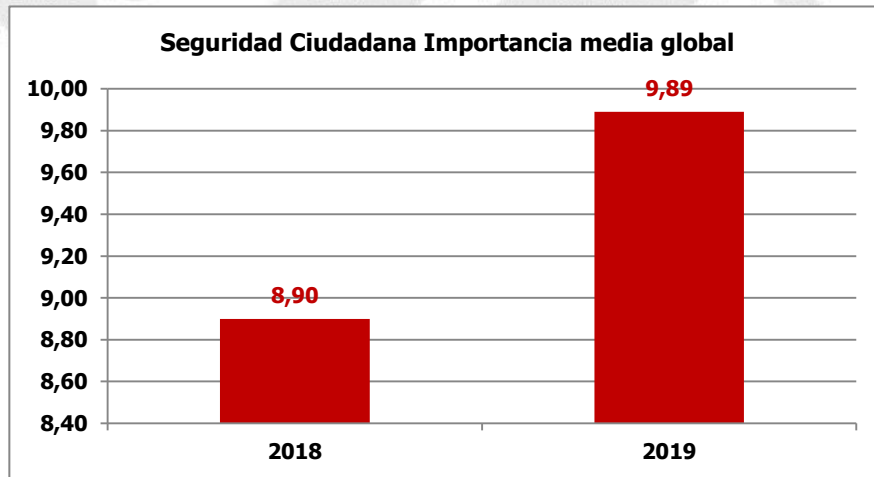
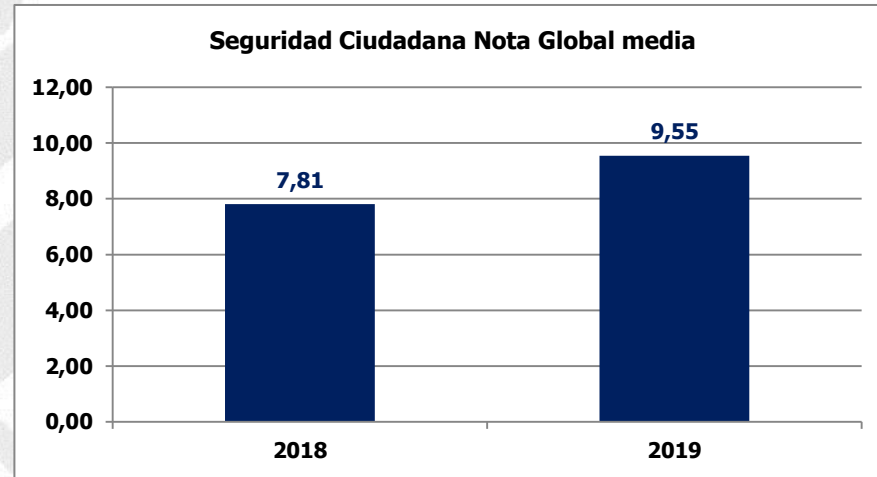
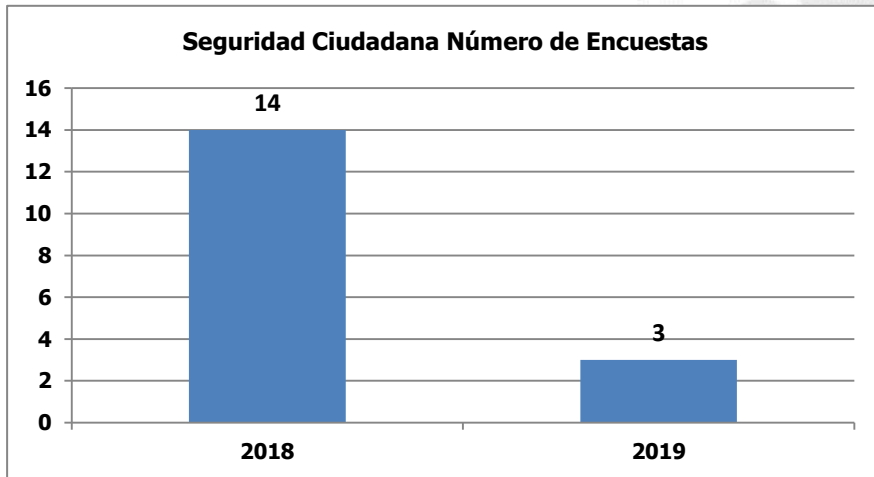
	2018			2019		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
	Varianza					
VALORACIÓN GLOBAL	1,09	0,25	0,84	0,15	0,01	0,14
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,99	0,42	0,57	0,00	0,00	0,00
AGILIDAD	0,73	0,27	0,46	0,00	0,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	1,46	0,26	1,19	0,00	0,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	1,26	0,53	0,73	0,00	0,00	0,00
ACCESIBILIDAD	2,12	0,95	1,16	3,00	0,00	3,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	3,15	0,22	2,93	0,33	0,33	0,00

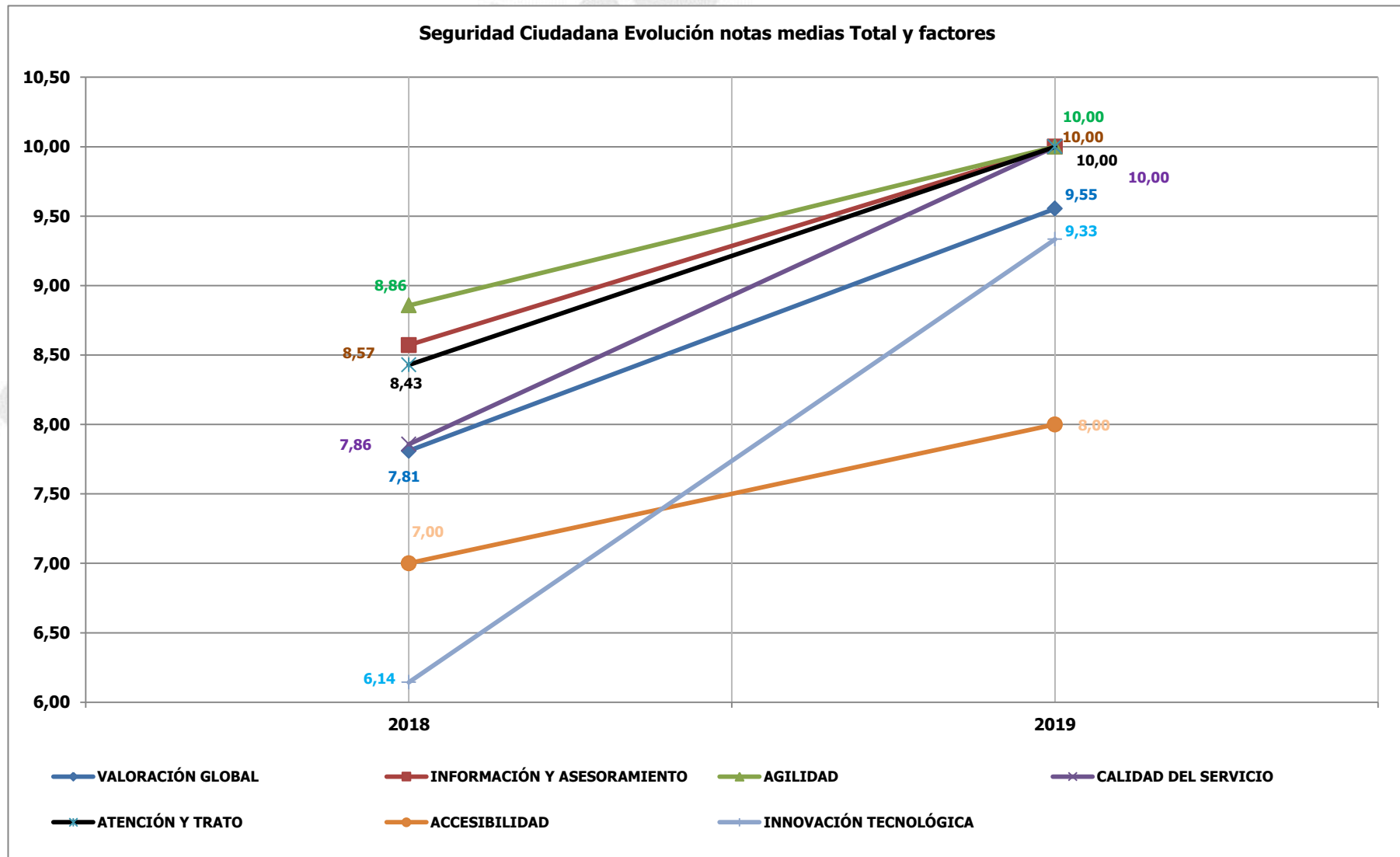
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	35,71%	66,67%		
Bien	14,29%	33,33%		
Regular	28,57%	0,00%		
Mal	21,43%	0,00%		
Muy mal	0,00%	0,00%		

Ciudadanos Satisfechos	50,00%	100,00%		
Ciudadanos Insatisfechos	21,43%	0,00%		
Ciudadanos Intermedios	28,57%	0,00%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,55	7,81	-0,17	9,55
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-0,14	8,57	0,00	10,00
EL TIEMPO DE ESPERA	-0,07	8,86	0,00	10,00
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	-0,64	7,86	0,00	10,00
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	-0,07	8,43	0,00	10,00
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE				
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	-0,71	7,00	-1,00	8,00
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	-1,64	6,14	0,00	9,33
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Registro

<i>Servicio</i>	<i>Registro</i>			
<i>Tipo Encuesta</i>	<i>ENCUESTAS CIUDADANAS</i>			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	180	55		
Nota media (Sobre 10)	9,26	9,33		
Importancia media (Sobre 10)	9,47	9,34		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	-0,21	-0,01		

<i>Definición</i>	<i>2018</i>			<i>2019</i>		
	<i>Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,63	4,74	-0,11	4,66	4,67	-0,01
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,84	4,90	-0,05	4,75	4,75	0,00
AGILIDAD	4,78	4,83	-0,05	4,47	4,60	-0,13
CALIDAD DEL SERVICIO	4,86	4,87	-0,02	4,70	4,67	0,04
ATENCIÓN Y TRATO	4,89	4,92	-0,03	4,75	4,71	0,04
ACCESIBILIDAD	4,80	4,80	0,00	4,67	4,63	0,04
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,33	4,78	-0,44	4,57	4,55	0,02

	<i>2018</i>			<i>2019</i>		
	<i>Mediana</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,89	0,84	0,05	0,76	0,84	-0,08
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,47	0,43	0,04	0,82	0,82	0,00
AGILIDAD	0,64	0,64	0,00	0,98	0,98	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,45	0,46	-0,01	0,94	0,99	-0,05
ATENCIÓN Y TRATO	0,44	0,39	0,05	0,82	0,85	-0,03
ACCESIBILIDAD	0,61	0,59	0,02	0,79	0,89	-0,10
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,31	0,74	0,57	0,89	0,98	-0,09

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,41	0,41	0,00	0,47	0,49	-0,02
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,27	0,19	0,08	0,44	0,44	0,00
AGILIDAD	0,64	0,31	0,33	0,98	0,65	0,32
CALIDAD DEL SERVICIO	0,26	0,23	0,03	0,53	0,58	-0,05
ATENCIÓN Y TRATO	0,21	0,15	0,06	0,44	0,49	-0,05
ACCESIBILIDAD	0,35	0,35	0,00	0,52	0,58	-0,06
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,98	0,39	0,58	0,65	0,70	-0,05

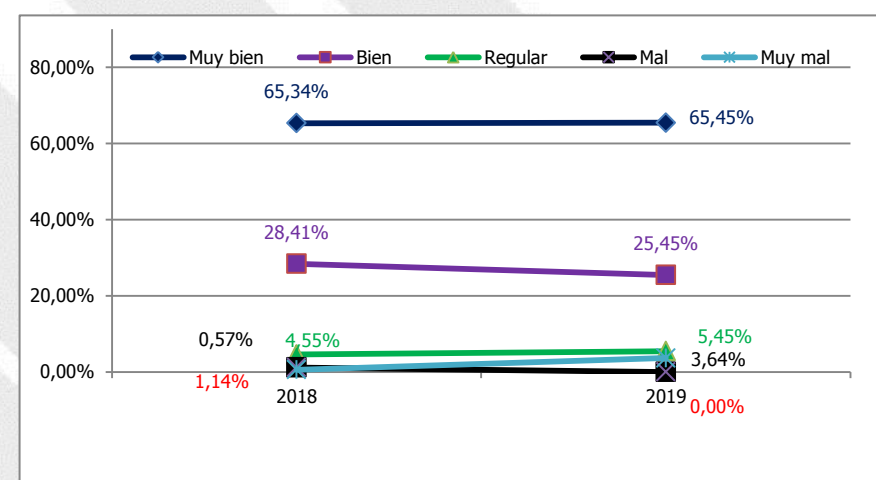
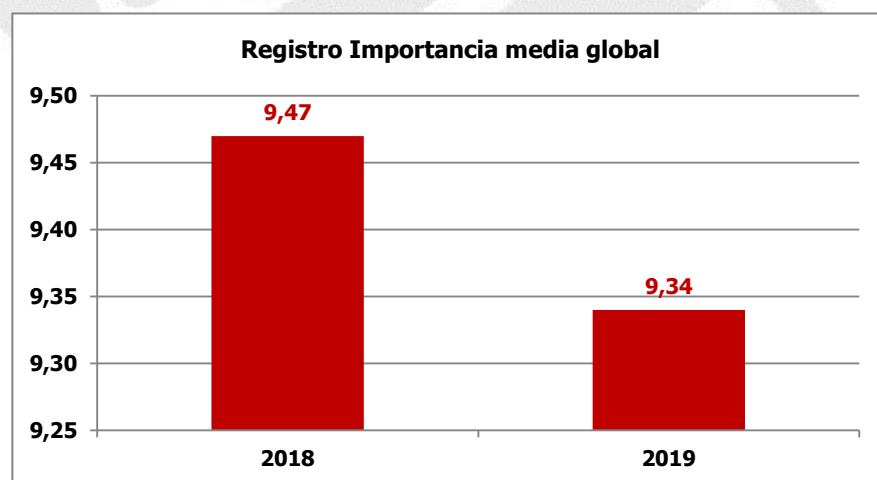
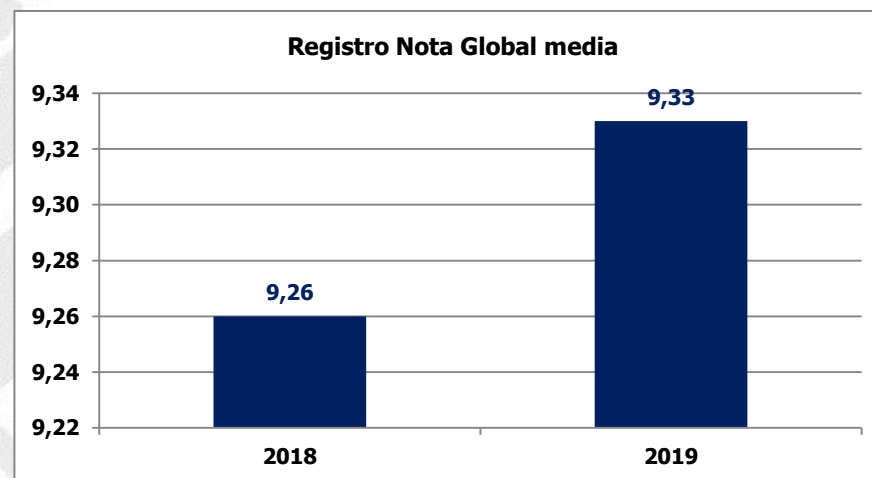
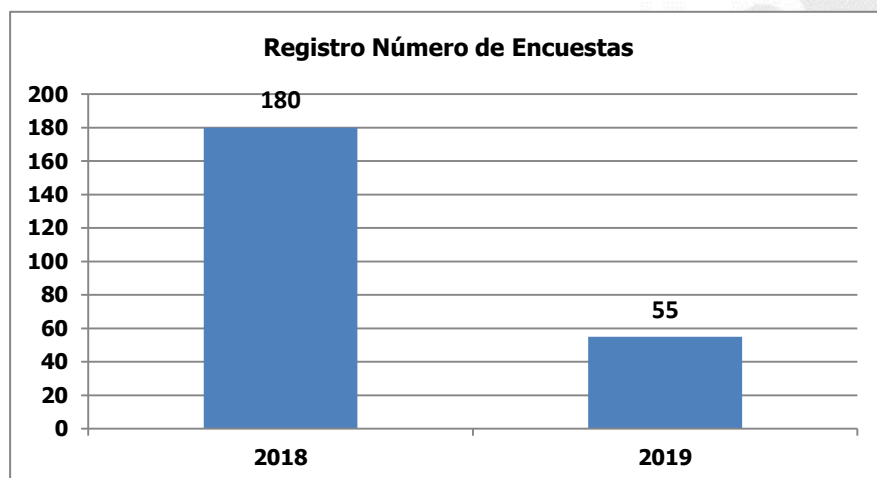
	2018			2019		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
	Varianza					
VALORACIÓN GLOBAL	0,80	0,71	0,09	0,58	0,71	-0,13
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,22	0,19	0,04	0,67	0,67	0,00
AGILIDAD	0,40	0,32	0,09	0,96	0,95	0,01
CALIDAD DEL SERVICIO	0,20	0,22	-0,01	0,89	0,98	-0,09
ATENCIÓN Y TRATO	0,19	0,15	0,04	0,67	0,73	-0,05
ACCESIBILIDAD	0,37	0,35	0,02	0,62	0,79	-0,17
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,71	0,54	1,17	0,79	0,96	-0,17

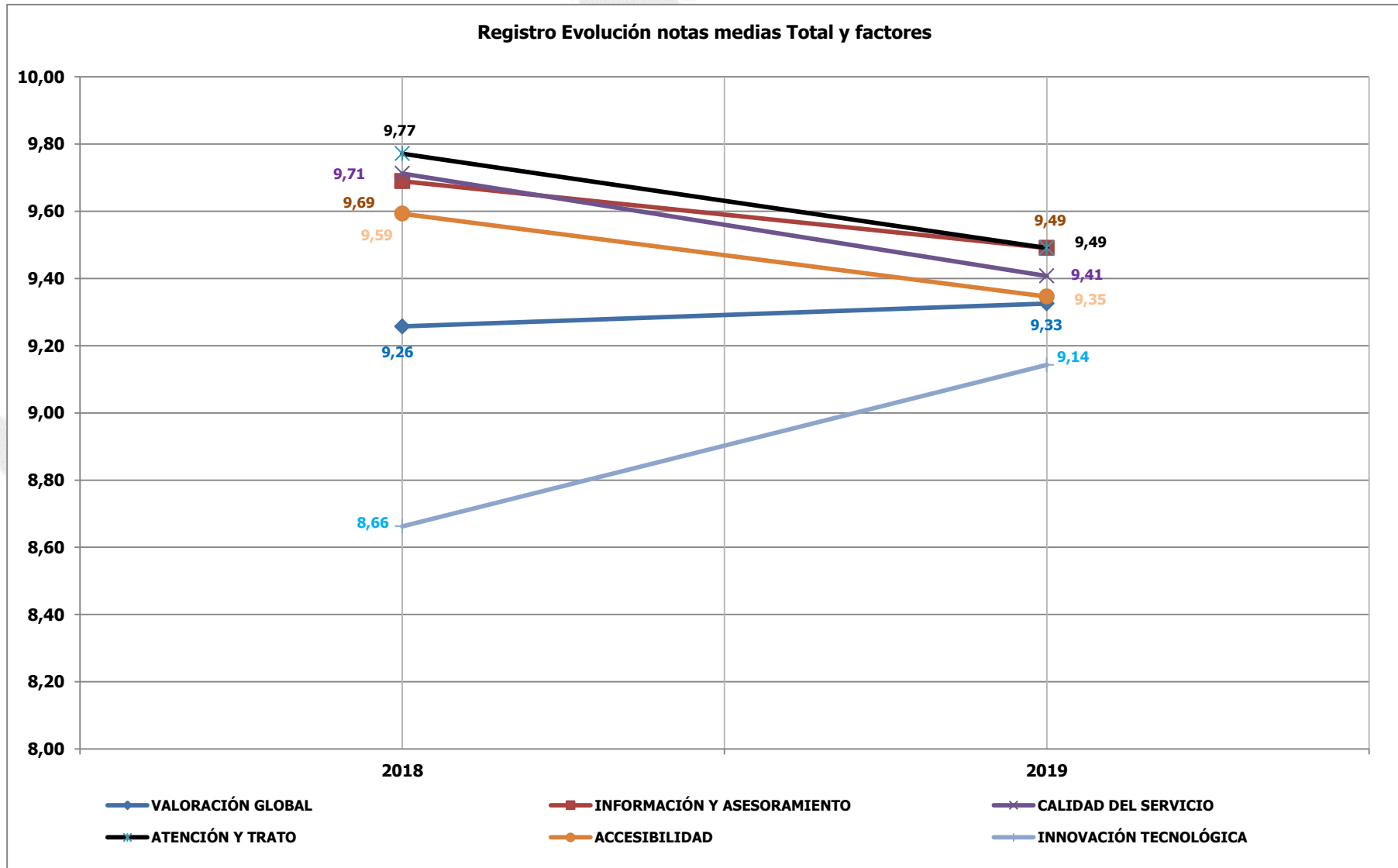
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	65,34%	65,45%		
Bien	28,41%	25,45%		
Regular	4,55%	5,45%		
Mal	1,14%	0,00%		
Muy mal	0,57%	3,64%		

Ciudadanos Satisfechos	93,75%	90,90%		
Ciudadanos Insatisfechos	1,71%	3,64%		
Ciudadanos Intermedios	4,55%	5,45%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,11	9,26	-0,01	9,33
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-0,05	9,69	0,00	9,49
EL TIEMPO DE ESPERA	-0,05	9,55	-0,13	8,95
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	-0,02	9,71	0,04	9,41
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	-0,03	9,77	0,02	9,49
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE			0,08	9,50
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	0,00	9,59	0,04	9,35
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	-0,44	8,66		
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES			0,02	9,14





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Tesorería-Recaudación

<i>Servicio</i>	TESORERÍA RECAUDACIÓN			
<i>Tipo Encuesta</i>	ENCUESTAS CIUDADANAS			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	91	19		
Nota media (Sobre 10)	8,78	8,74		
Importancia media (Sobre 10)	9,54	9,32		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	-0,76	-0,58		

Definición	2018			2019		
	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,39	4,77	-0,38	4,37	4,66	-0,29
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,53	4,84	-0,31	4,68	5,00	-0,32
AGILIDAD	4,14	4,78	-0,64	4,47	4,89	-0,42
CALIDAD DEL SERVICIO	4,63	4,79	-0,16	4,67	4,94	-0,28
ATENCIÓN Y TRATO	4,51	4,81	-0,30	4,68	4,97	-0,29
ACCESIBILIDAD	4,61	4,74	-0,13	4,74	4,89	-0,16
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,31	4,67	-0,36	4,39	4,83	-0,44

	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	1,15	0,60	0,54	1,41	1,15	0,27
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	1,12	0,57	0,55	0,95	0,00	0,95
AGILIDAD	1,47	1,47	0,00	1,12	1,12	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,96	0,73	0,23	0,97	0,24	0,73
ATENCIÓN Y TRATO	1,19	0,65	0,54	0,95	0,11	0,83
ACCESIBILIDAD	1,00	0,70	0,30	0,73	0,32	0,42
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,25	0,79	0,46	1,13	0,38	0,75

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,66	0,35	0,30	0,70	0,55	0,15
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,75	0,29	0,47	0,57	0,00	0,57
AGILIDAD	1,47	0,39	1,09	1,12	0,19	0,94
CALIDAD DEL SERVICIO	0,62	0,38	0,23	0,59	0,10	0,49
ATENCIÓN Y TRATO	0,80	0,34	0,46	0,57	0,05	0,52
ACCESIBILIDAD	0,65	0,44	0,21	0,44	0,19	0,25
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,95	0,52	0,43	0,88	0,28	0,60

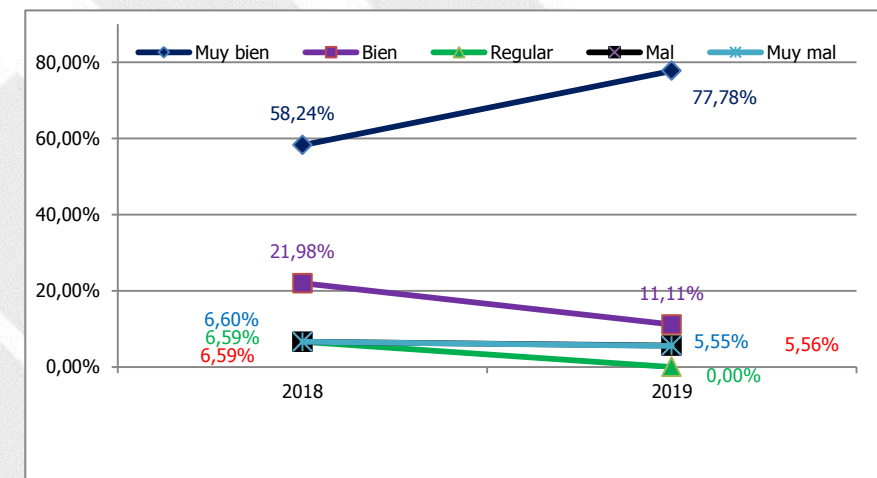
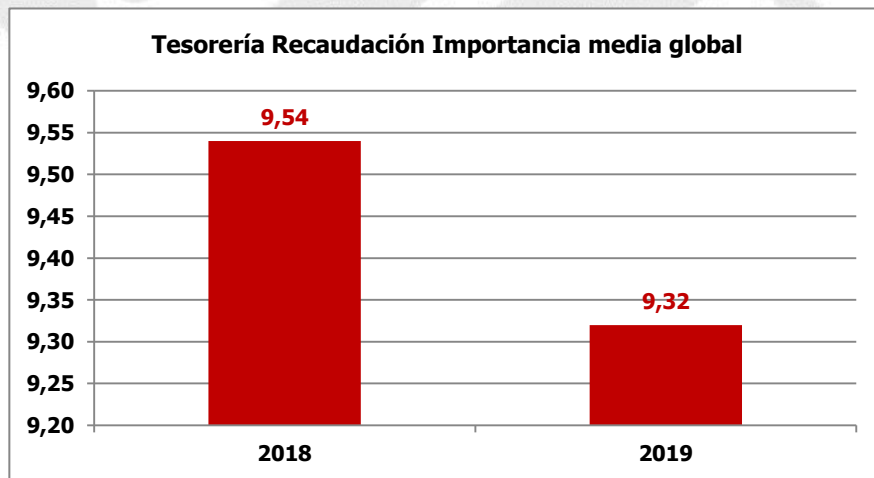
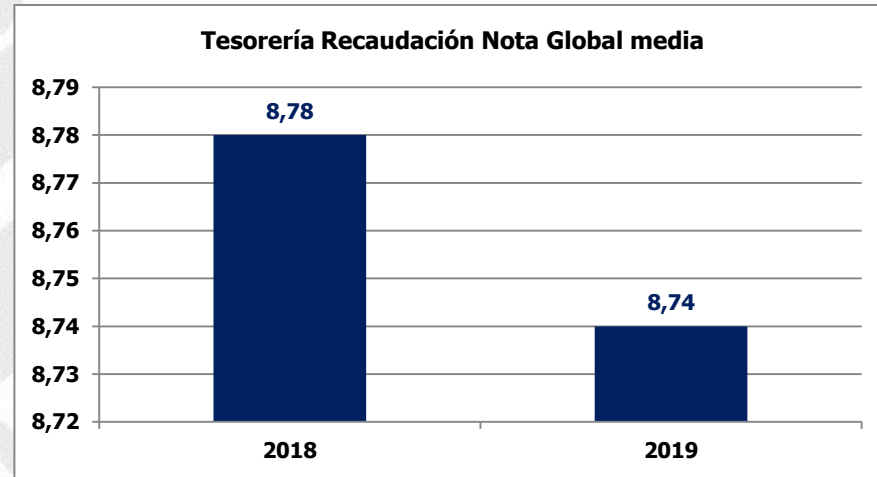
	2018			2019		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
	Varianza					
VALORACIÓN GLOBAL	1,31	0,37	0,95	2,00	1,31	0,69
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	1,25	0,32	0,93	0,89	0,00	0,89
AGILIDAD	2,17	0,53	1,64	1,26	0,10	1,16
CALIDAD DEL SERVICIO	0,92	0,53	0,38	0,94	0,06	0,89
ATENCIÓN Y TRATO	1,42	0,42	1,00	0,89	0,01	0,88
ACCESIBILIDAD	0,99	0,49	0,50	0,54	0,10	0,44
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,56	0,62	0,94	1,28	0,15	1,13

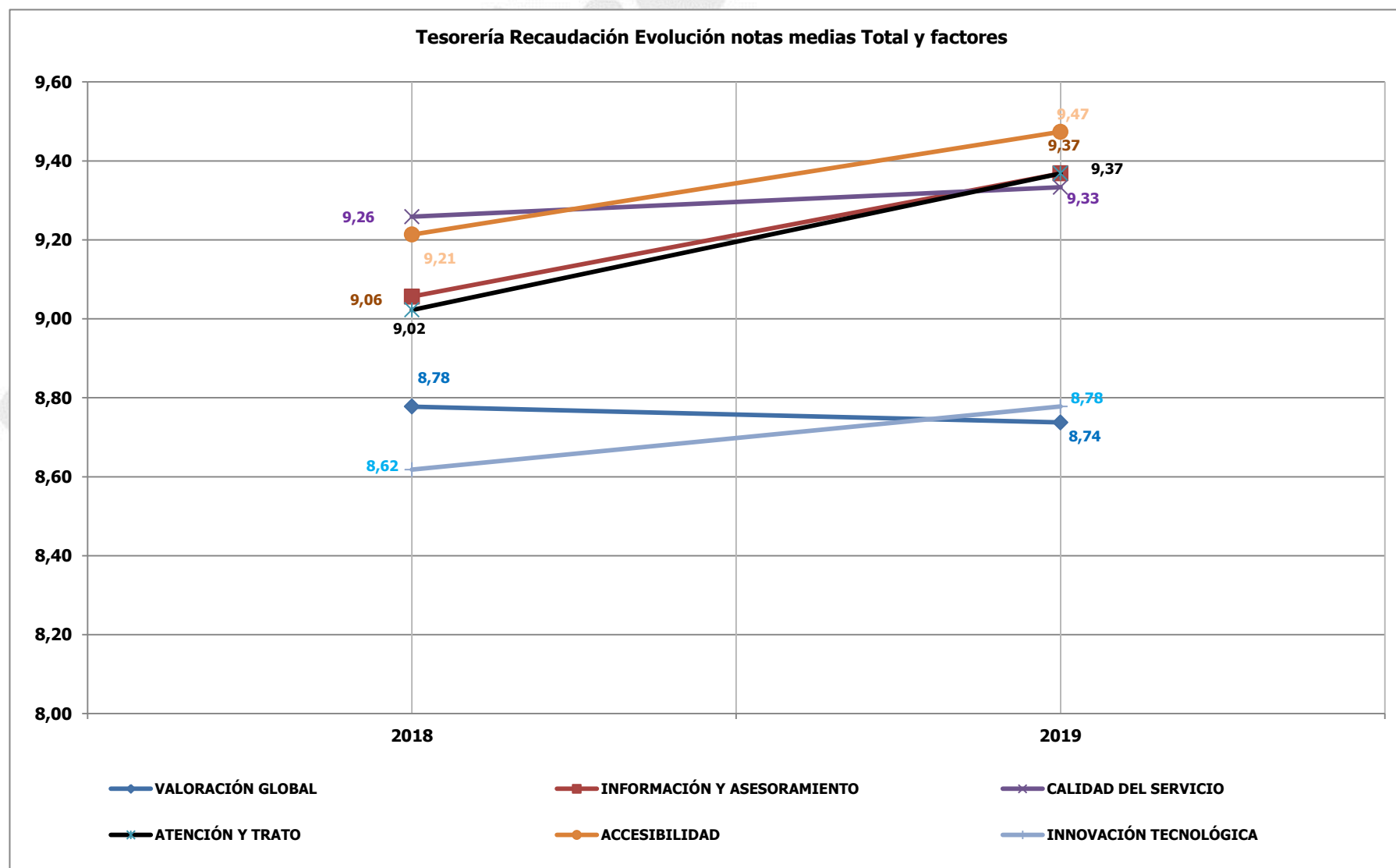
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	58,24%	77,78%		
Bien	21,98%	11,11%		
Regular	6,59%	0,00%		
Mal	6,59%	5,56%		
Muy mal	6,60%	5,55%		

Ciudadanos Satisfechos	80,22%	88,89%		
Ciudadanos Insatisfechos	13,19%	11,11%		
Ciudadanos Intermedios	6,59%	0,00%		

Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,38	8,78	-0,29	8,74
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-0,31	9,06	-0,32	9,37
EL TIEMPO DE ESPERA	-0,64	8,29	-0,42	8,95
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS				

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA	-0,16	9,26	-0,28	9,33
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN				
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	-0,30	9,02	-0,26	9,47
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE			-0,32	9,26
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	-0,13	9,21	-0,16	9,47
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS	-0,33	8,74	-0,44	8,89
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO				
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	-0,31	8,65	-0,50	8,50
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				





EVOLUCIÓN EJERCICIOS 2018-2019

Urbanismo

<i>Servicio</i>	<i>Urbanismo</i>			
<i>Tipo Encuesta</i>	<i>ENCUESTAS CIUDADANAS</i>			
	2018	2019	2020	2021
Total Encuestas	8	70		
Nota media (Sobre 10)	9,47	9,35		
Importancia media (Sobre 10)	9,91	9,64		
GAP VALOR - IMPORTANCIA (S 10)	-0,44	-0,29		

	2018			2019		
Definición	Media					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	4,73	4,95	-0,22	4,68	4,82	-0,15
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,88	5,00	-0,13	4,87	4,93	-0,06
AGILIDAD	4,88	5,00	-0,13	4,64	4,79	-0,16
CALIDAD DEL SERVICIO	4,75	5,00	-0,25	4,78	4,94	-0,16
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	4,89	4,96	-0,07
ACCESIBILIDAD	4,86	4,86	0,00	4,79	4,72	0,08
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4,21	4,86	-0,64	4,49	4,77	-0,28

	2018			2019		
	Mediana					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Moda</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
AGILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ATENCIÓN Y TRATO	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
ACCESIBILIDAD	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00

	2018			2019		
	<i>Desviación estándar</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,44	0,09	0,34	0,65	0,40	0,25
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,35	0,00	0,35	0,57	0,31	0,26
AGILIDAD	0,35	0,35	0,00	0,79	0,79	0,00
CALIDAD DEL SERVICIO	0,71	0,00	0,71	0,69	0,38	0,31
ATENCIÓN Y TRATO	0,00	0,00	0,00	0,55	0,20	0,35
ACCESIBILIDAD	0,38	0,38	0,00	0,66	0,63	0,03
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,22	0,38	0,84	0,96	0,56	0,41

	2018			2019		
	<i>Desviación Media</i>					
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
VALORACIÓN GLOBAL	0,22	0,07	0,15	0,33	0,27	0,06
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,22	0,00	0,22	0,25	0,14	0,11
AGILIDAD	0,35	0,00	0,35	0,79	0,34	0,45
CALIDAD DEL SERVICIO	0,44	0,00	0,44	0,38	0,11	0,27
ATENCIÓN Y TRATO	0,00	0,00	0,00	0,22	0,08	0,13
ACCESIBILIDAD	0,24	0,24	0,00	0,36	0,46	-0,10
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0,98	0,24	0,73	0,72	0,38	0,34

	2018			2019		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
	Varianza					
VALORACIÓN GLOBAL	0,19	0,01	0,18	0,42	0,16	0,26
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	0,13	0,00	0,13	0,33	0,10	0,23
AGILIDAD	0,13	0,00	0,13	0,63	0,29	0,34
CALIDAD DEL SERVICIO	0,50	0,00	0,50	0,47	0,15	0,33
ATENCIÓN Y TRATO	0,00	0,00	0,00	0,31	0,04	0,26
ACCESIBILIDAD	0,14	0,14	0,00	0,44	0,40	0,04
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1,49	0,14	1,35	0,93	0,31	0,62

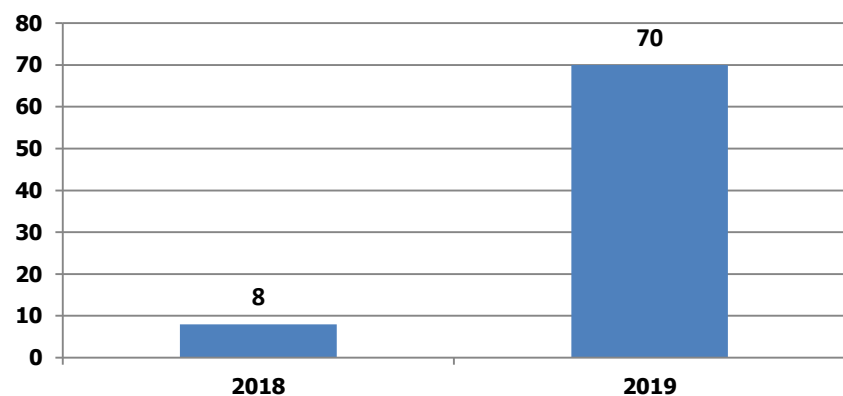
	2018	2019	2020	2021
Muy bien	62,50%	64,29%		
Bien	25,00%	24,29%		
Regular	12,50%	10,00%		
Mal	0,00%	0,00%		
Muy mal	0,00%	1,42%		

Ciudadanos Satisfechos	87,50%	88,58%		
Ciudadanos Insatisfechos	0,00%	1,42%		
Ciudadanos Intermedios	12,50%	10,00%		

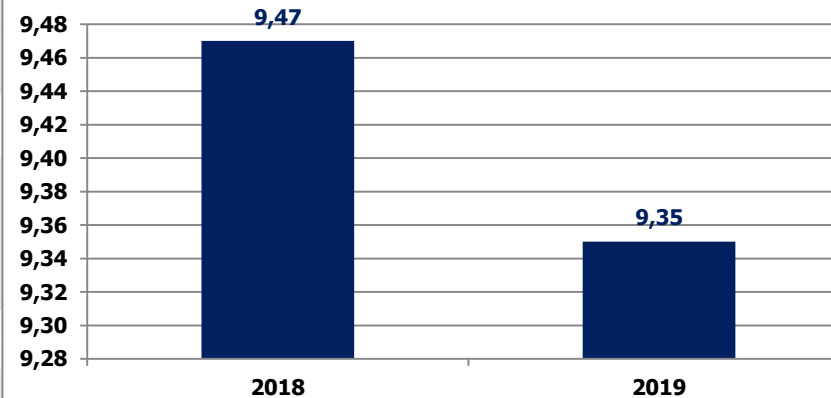
Descripción	2018		2019	
	GAP	Nota	GAP	Nota
VALORACIÓN GLOBAL	-0,22	9,47	-0,15	9,35
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	-0,13	9,75	-0,06	9,74
EL TIEMPO DE ESPERA	0,00	10,00	0,05	9,53
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS	-0,25	9,50	-0,33	9,06

GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS				
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS				
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA				
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO				
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO				
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEABA				
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA				
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO				
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN	-0,13	9,50	-0,08	9,56
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO				
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN				
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	0,00	10,00	0,00	9,83
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE			-0,08	9,74
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN				
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	0,00	9,71	0,08	9,58
ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES				
LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCICITUD DE CITA RPEVIA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS				
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO	-0,43	8,86	-0,41	8,49
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	-0,86	8,00	-0,23	9,25
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES				

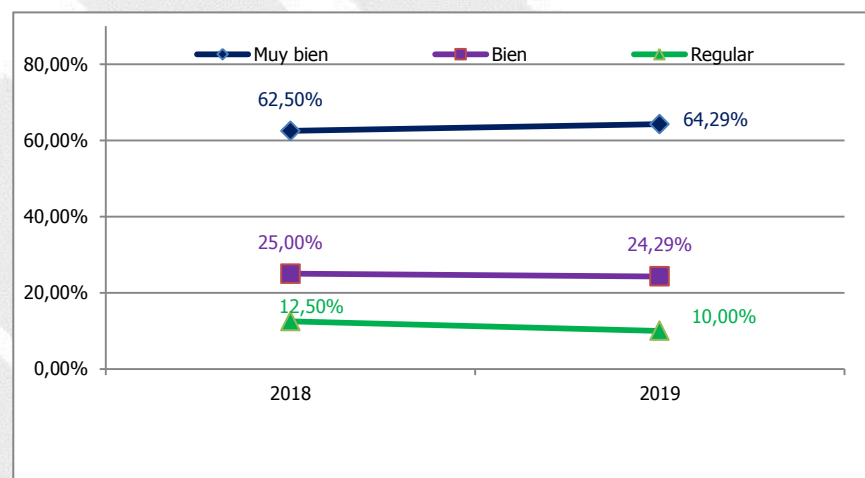
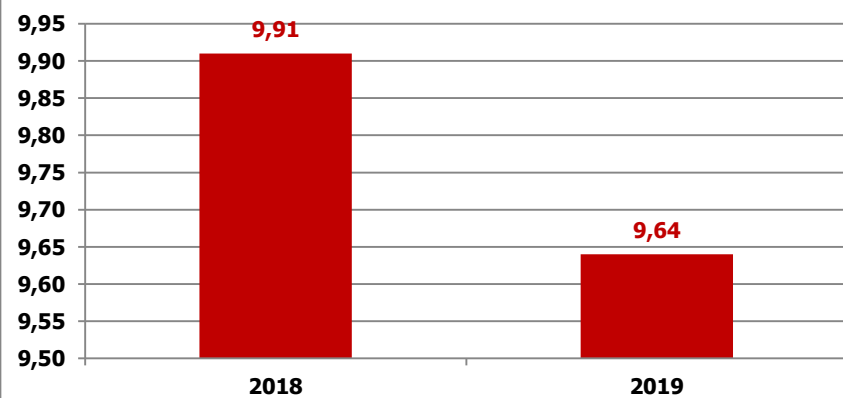
Urbanismo Número de Encuestas

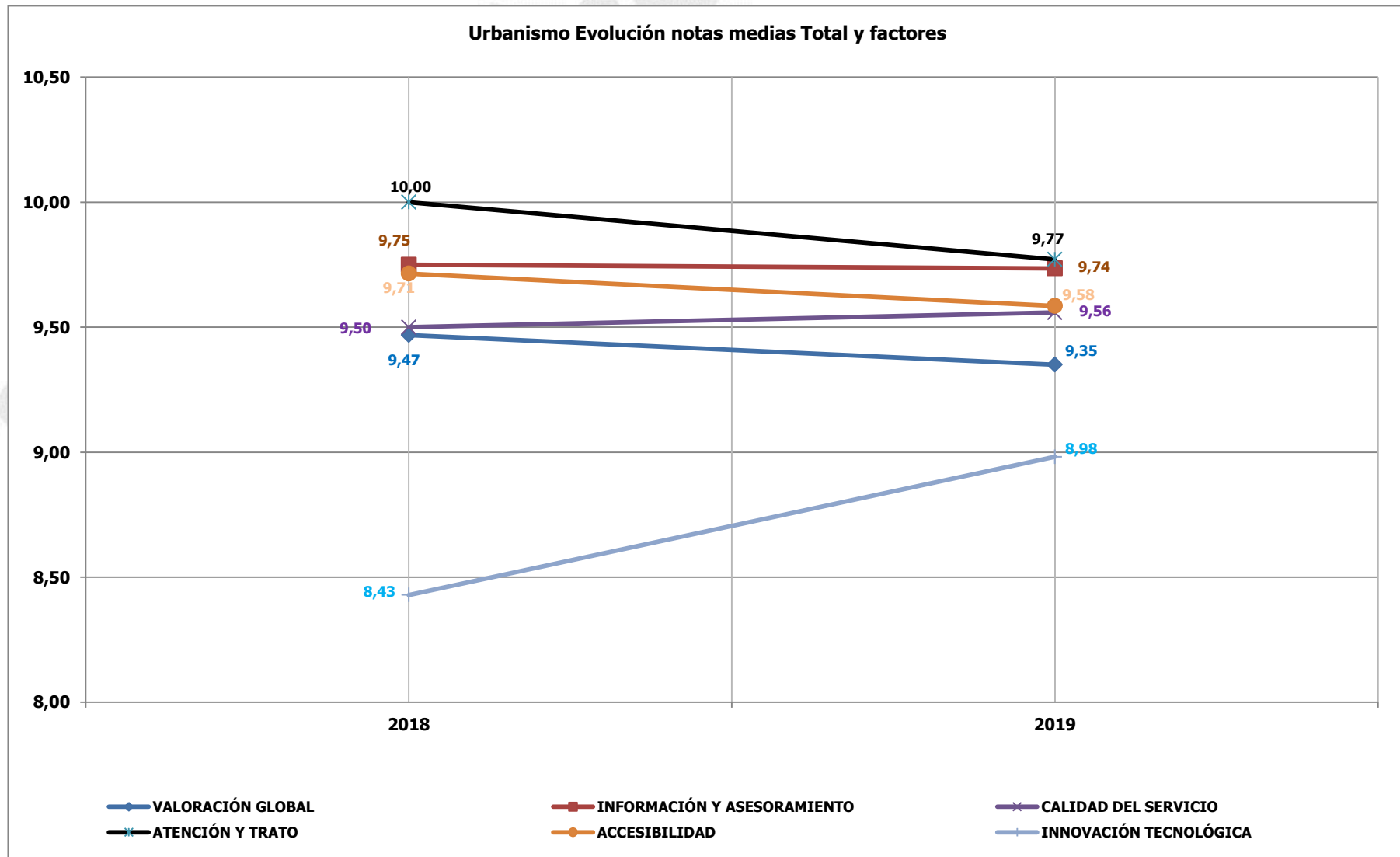


Urbanismo Recaudación Nota Global media



Urbanismo Importancia media global





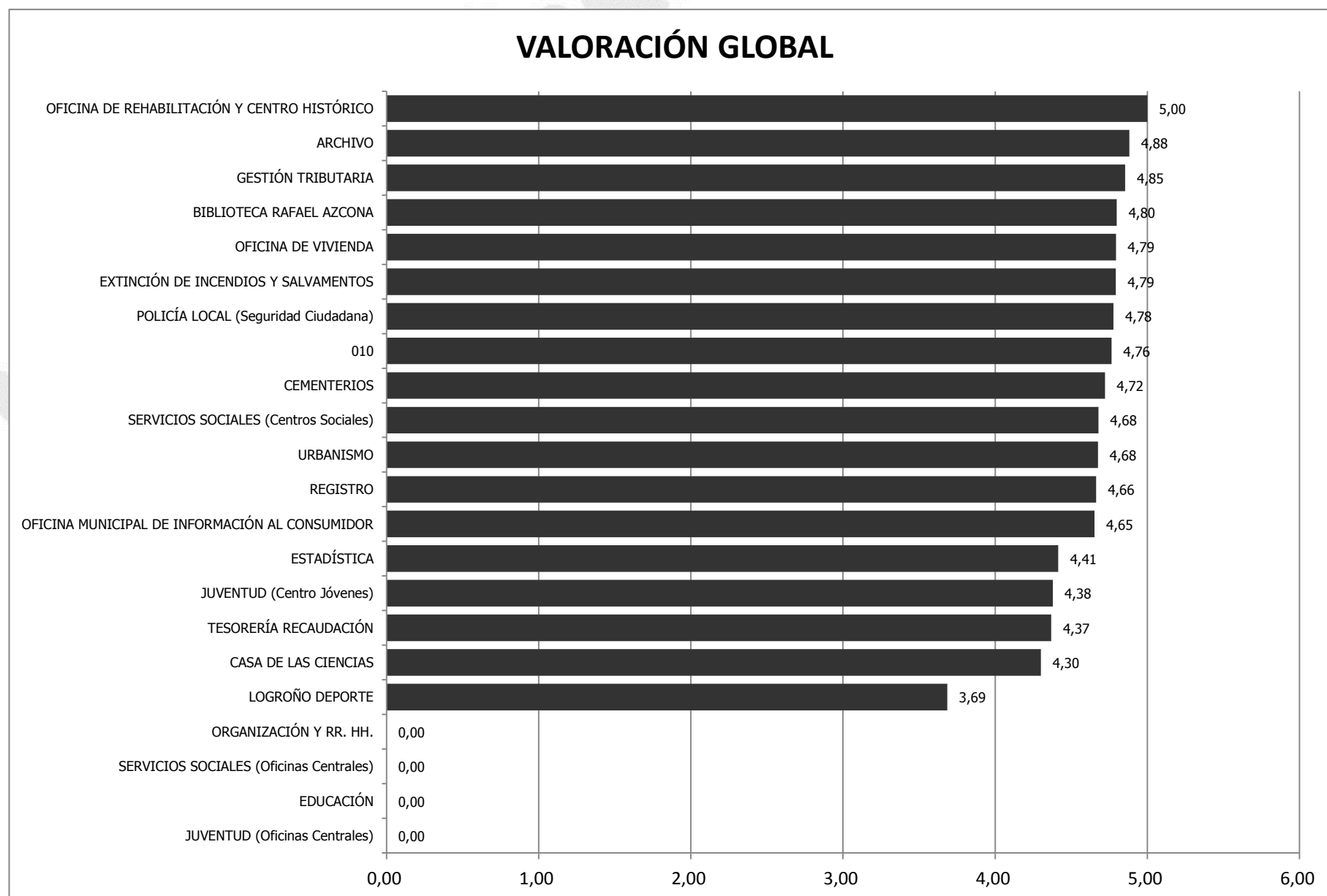
EVOLUCIÓN 2018-2019 DE LA ENCUESTA CIUDADANA



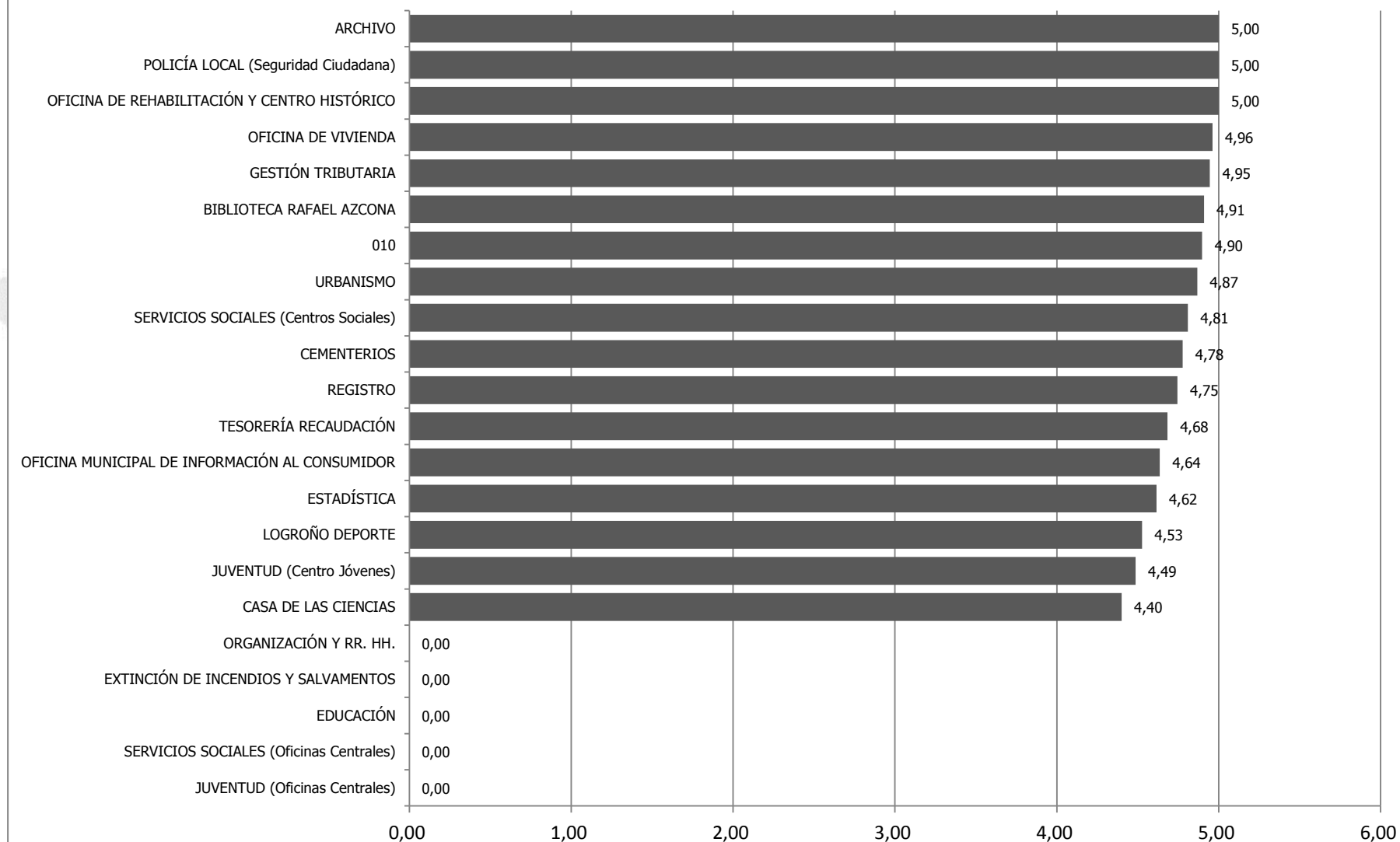
VALORACIÓN COMPARATIVA DE LOS DISTINTOS SERVICIOS EN CADA UNO DE LOS FACTORES Y SUBFACTORES DE LA ENCUESTA GLOBAL

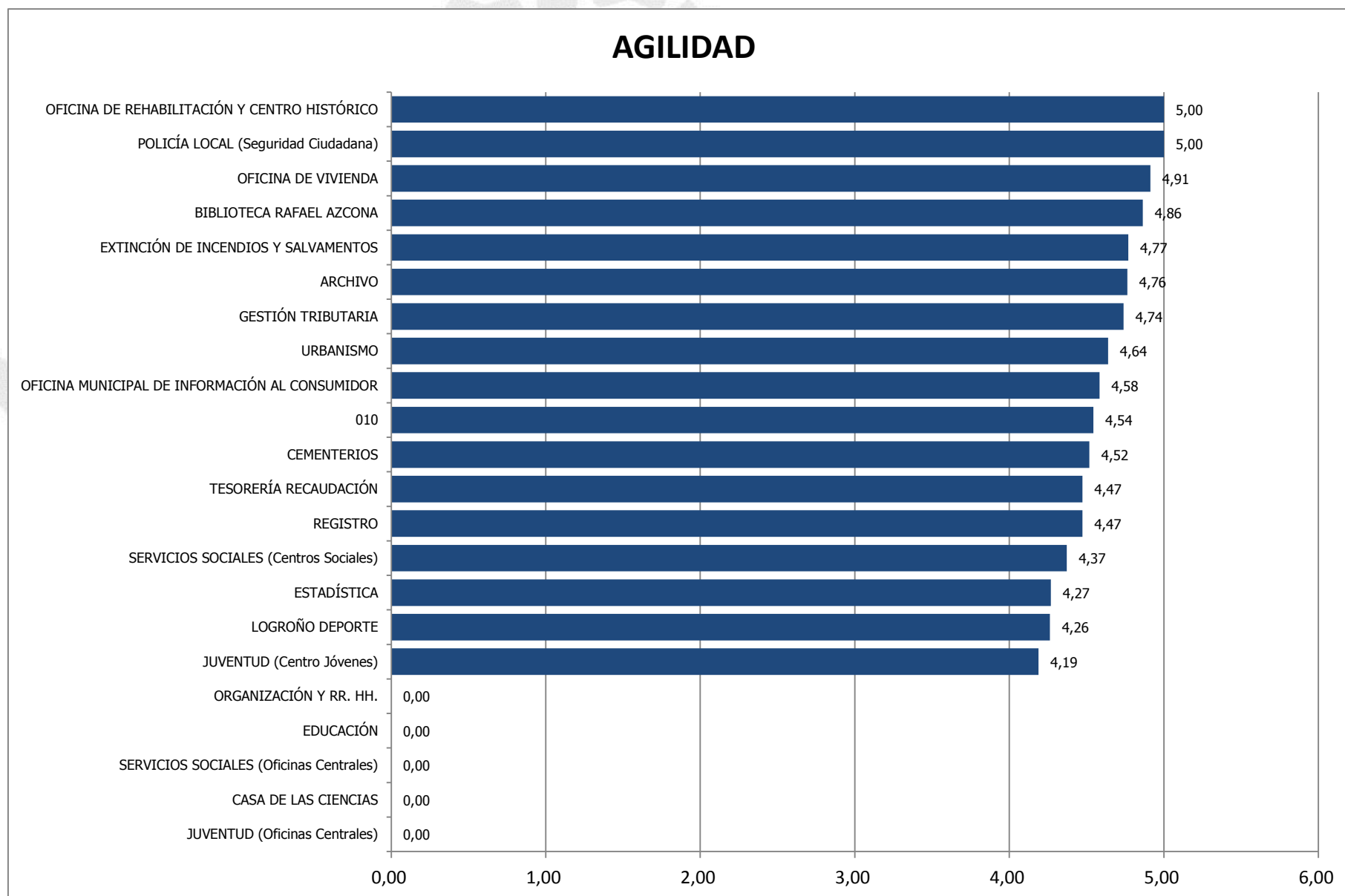
RESUMEN ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2019

	VALORACIÓN GLOBAL	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	AGILIDAD	CALIDAD DEL SERVICIO	ATENCIÓN Y TRATO	ACCESIBILIDAD	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
010	4,76	4,90	4,54	4,87	4,85	4,65	4,71
ARCHIVO	4,88	5,00	4,76	4,89	4,95	4,87	
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,80	4,91	4,86	4,45	4,91	4,75	
CASA DE LAS CIENCIAS	4,30	4,40		4,40	4,27	4,13	
CEMENTERIOS	4,72	4,78	4,52	4,78	4,87	4,52	
EDUCACIÓN							
ESTADÍSTICA	4,41	4,62	4,27	4,66	4,68	4,62	4,41
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,79		4,77	4,71	4,91		4,78
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,85	4,95	4,74	4,94	4,93	4,77	4,79
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,38	4,49	4,19	4,24	4,51	4,54	4,16
JUVENTUD (Oficinas Centrales)							
LOGROÑO DEPORTE	3,69	4,53	4,26	4,37	4,46	4,22	4,24
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
OFICINA DE VIVIENDA	4,79	4,96	4,91	4,89	4,96	4,82	4,58
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	4,65	4,64	4,58	4,58	4,92	4,67	
ORGANIZACIÓN Y RR. HH.							
POLICÍA LOCAL (Seguridad Ciudadana)	4,78	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,67
REGISTRO	4,66	4,75	4,47	4,70	4,75	4,67	4,57
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,68	4,81	4,37	4,77	4,83	4,58	
SERVICIOS SOCIALES (Oficinas Centrales)							
TESORERÍA RECAUDACIÓN	4,37	4,68	4,47	4,67	4,68	4,74	4,35
URBANISMO	4,68	4,87	4,64	4,78	4,88	4,79	4,46
CALCULO GLOBAL TOTA ENCUESTAS	4,64	4,81	4,62	4,72	4,83	4,67	4,55

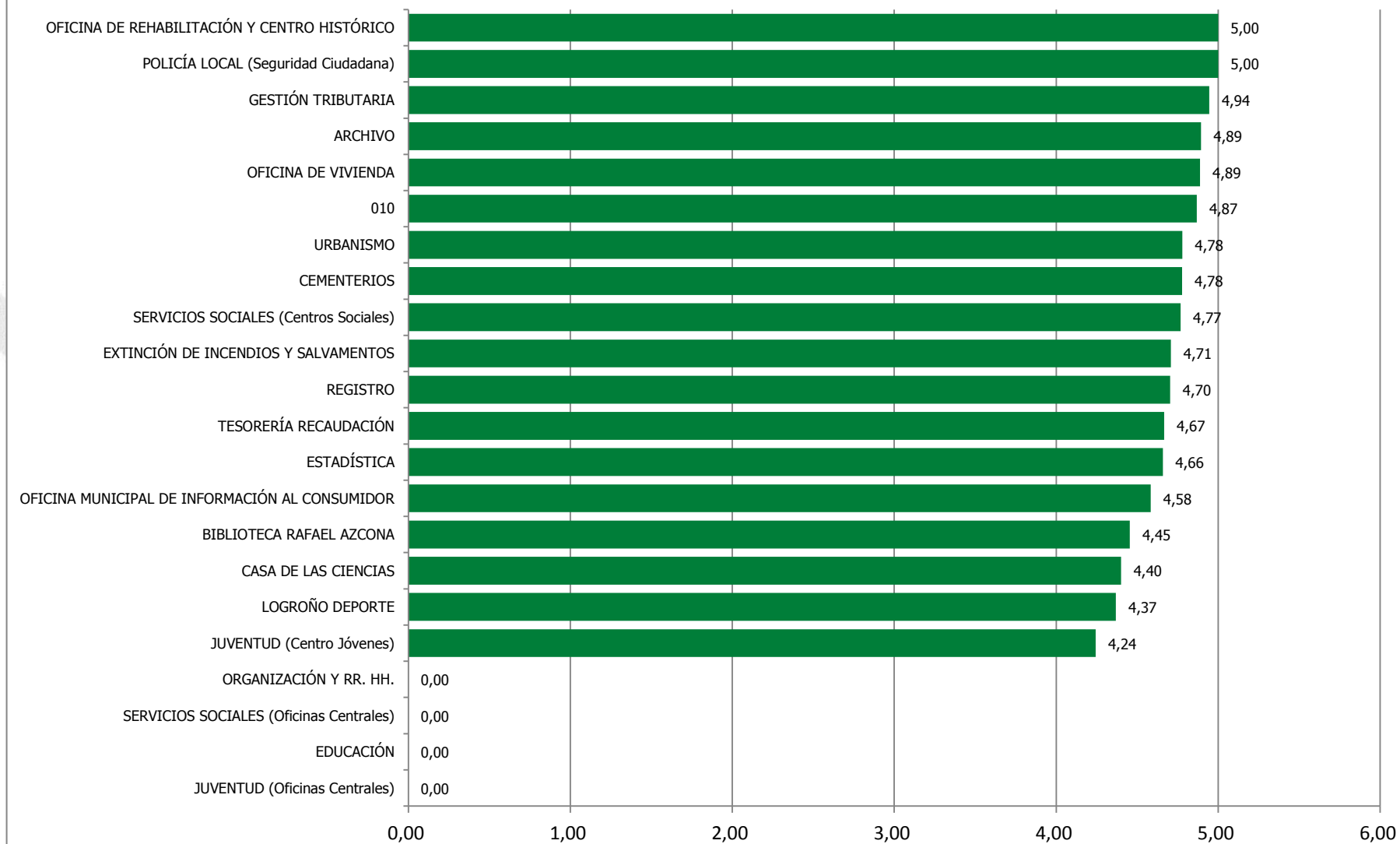


INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

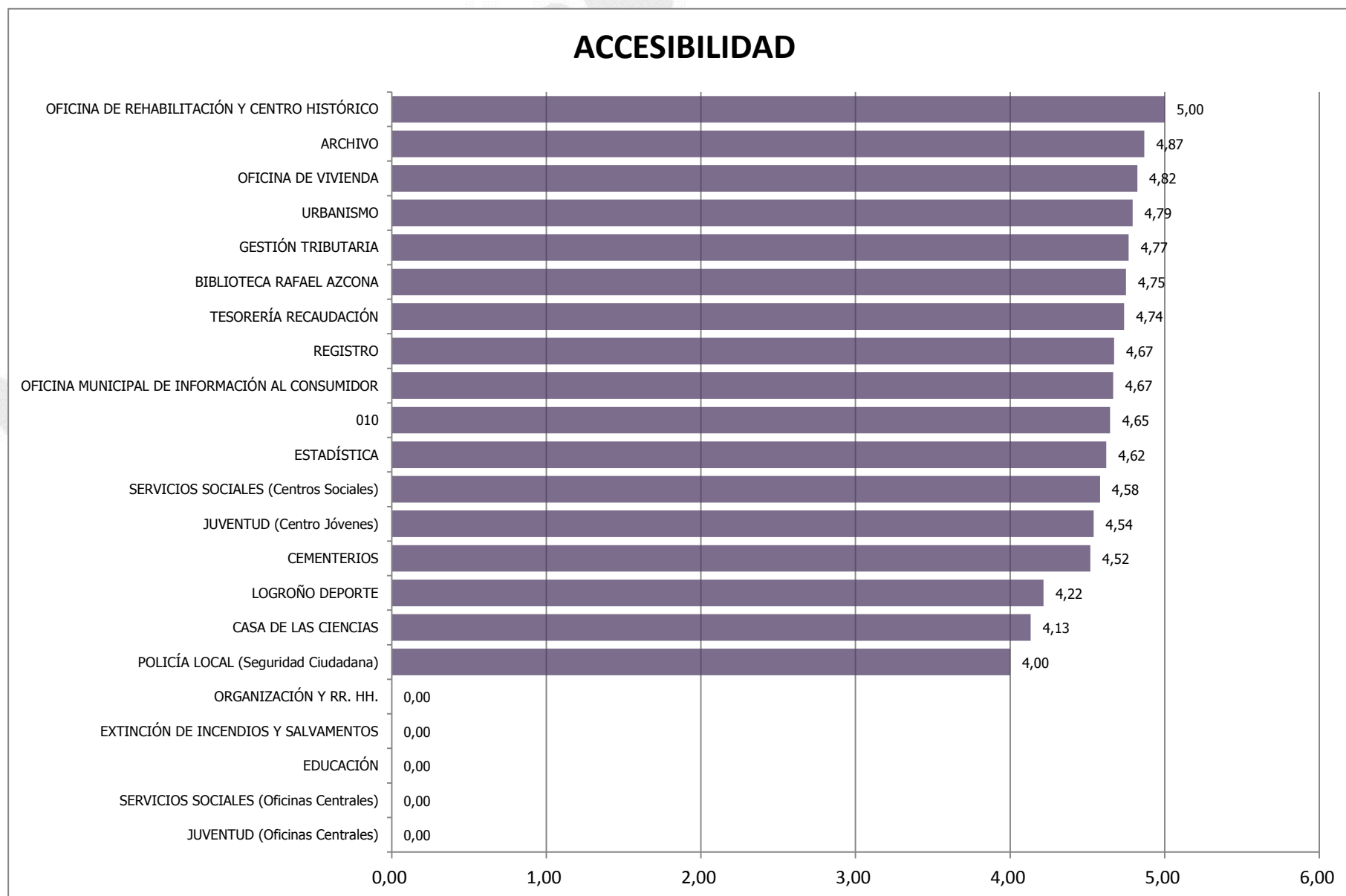


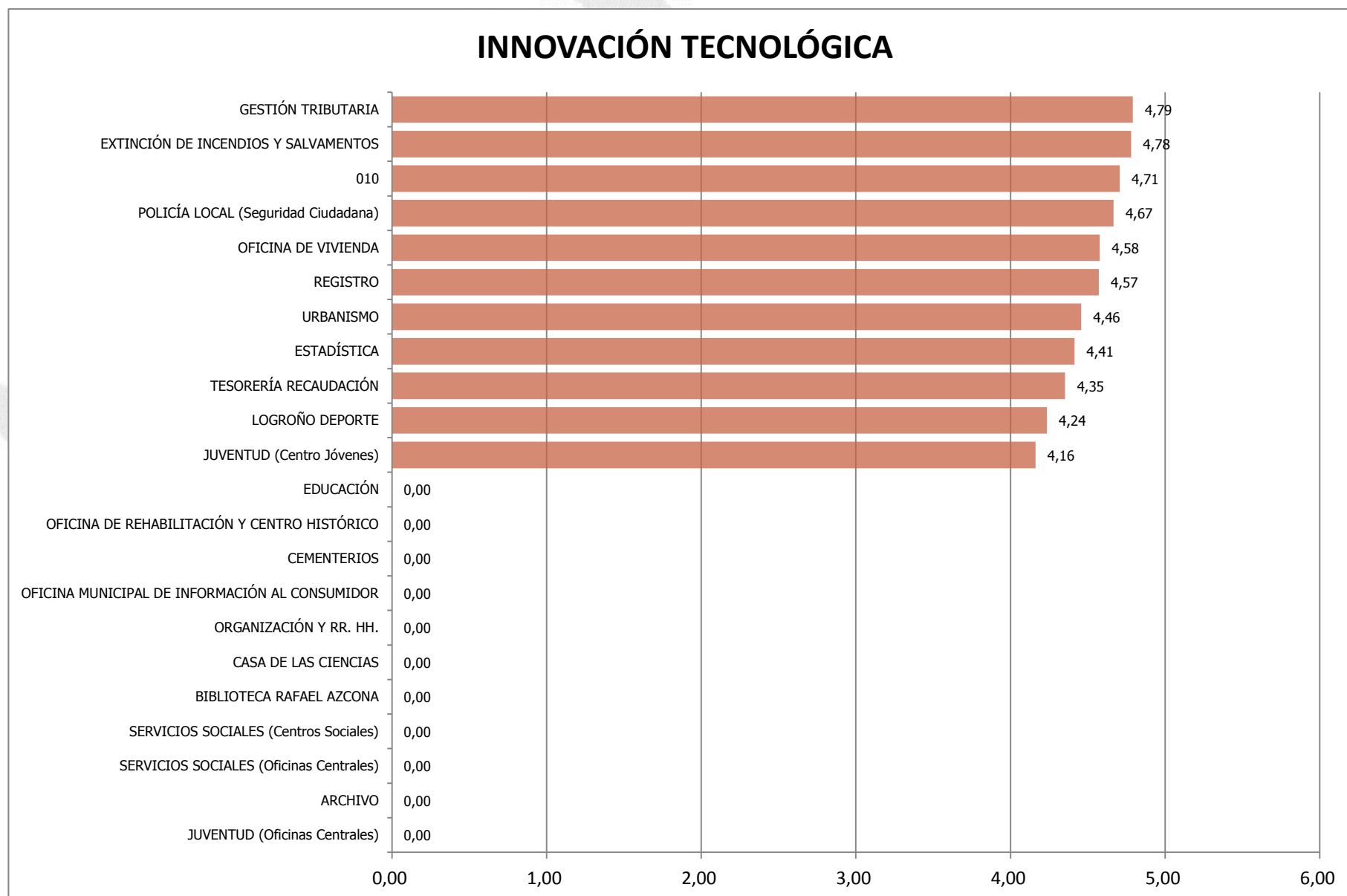


CALIDAD DEL SERVICIO





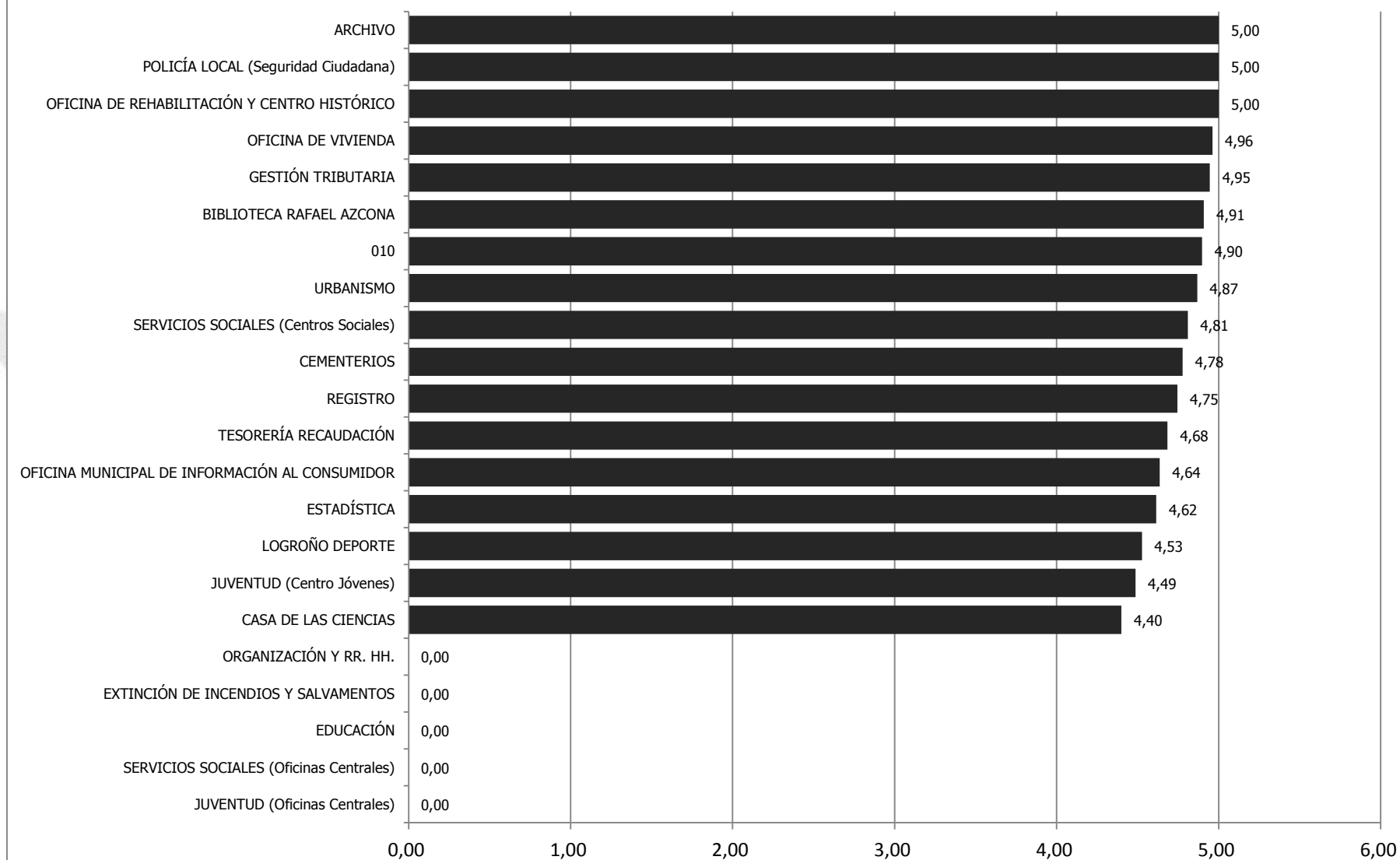




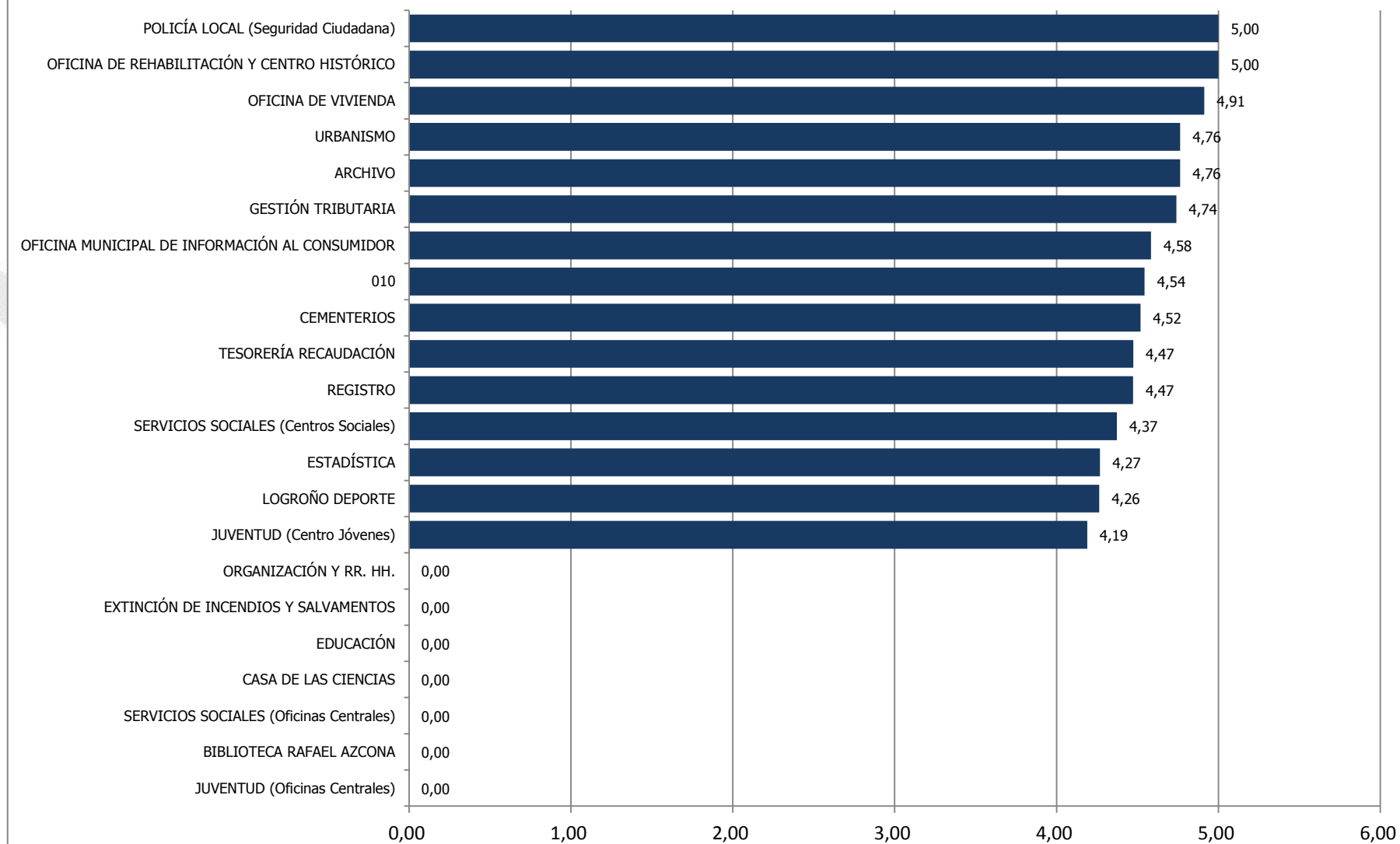
RESUMEN ENCUESTA CIUDADANA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2019

	VALORACIÓN GLOBAL	LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO	EL TIEMPO DE ESPERA	CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS	GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS	AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS	FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PREVIA	RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO	FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO	LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEADA	LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA	LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO	EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN	CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO	DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN	DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN	DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE	EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN	ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS	ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES	LA DIFICULTAD PARA REALIZAR LA SOCIEDAD DE CITA PREVIA	SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS	PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO	TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS	SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES	VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS	SISTEMA DE CITA PREVIA			
010	4,76	4,90	4,54							4,87							4,87	4,82		4,65			4,71								
ARCHIVO	4,88	5,00	4,76							4,89							4,97	4,92		4,87											
BIBLIOTECA RAFAEL AZCONA	4,80	4,91			4,86						4,45						4,93	4,89		4,75											
CASA DE LAS CIENCIAS	4,30	4,40										4,40					4,27			4,13											
CEMENTERIOS	4,72	4,78	4,52							4,78							4,93	4,81		4,52											
EDUCACIÓN																															
ESTADÍSTICA	4,41	4,62	4,27							4,66							4,68			4,73		4,51	4,41								
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	4,79						4,75	4,79							4,83	4,58	4,92		4,90									4,78			
GESTIÓN TRIBUTARIA	4,85	4,95	4,74							4,94							4,96	4,90		4,77			4,79								
JUVENTUD (Centro Jóvenes)	4,38	4,49	4,19									4,24					4,54	4,49		4,54				4,16							
JUVENTUD (Oficinas Centrales)																															
LOGROÑO DEPORTE	3,69	4,53	4,26									4,37					4,58	4,34		4,22					4,24						
OFICINA DE REHABILITACIÓN Y CENTRO HISTÓRICO	5,00	5,00	5,00							5,00							5,00	5,00		5,00											
OFICINA DE VIVIENDA	4,79	4,96	4,91							4,89							4,96	4,95		4,82					4,58						
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	4,65	4,64	4,58							4,58							4,92	4,92		4,67											
ORGANIZACIÓN Y RR. HH.																															
POLICIA LOCAL (Seguridad Ciudadana)	4,78	5,00	5,00							5,00							5,00			4,00					4,67						
REGISTRO	4,66	4,75	4,47							4,70							4,75	4,75		4,67							4,57				
SERVICIOS SOCIALES (Centros Sociales)	4,68	4,81	4,37							4,77							4,81	4,84		4,58											
SERVICIOS SOCIALES (Oficinas Centrales)																															
TESORERÍA RECAUDACIÓN	4,37	4,68	4,47							4,67							4,63	4,74		4,74			4,44		4,25						
URBANISMO	4,68	4,87	4,76	4,53								4,78					4,89	4,67		4,79				4,24	4,62						
NUMERO DE UNIDADES PARA LOS QUE SE HA USADO	18	17	15	1	0	1	0	1	1	12	1	3	1	0	1	1	18	14	1	17	0	1	4	2	5	1	1	0			

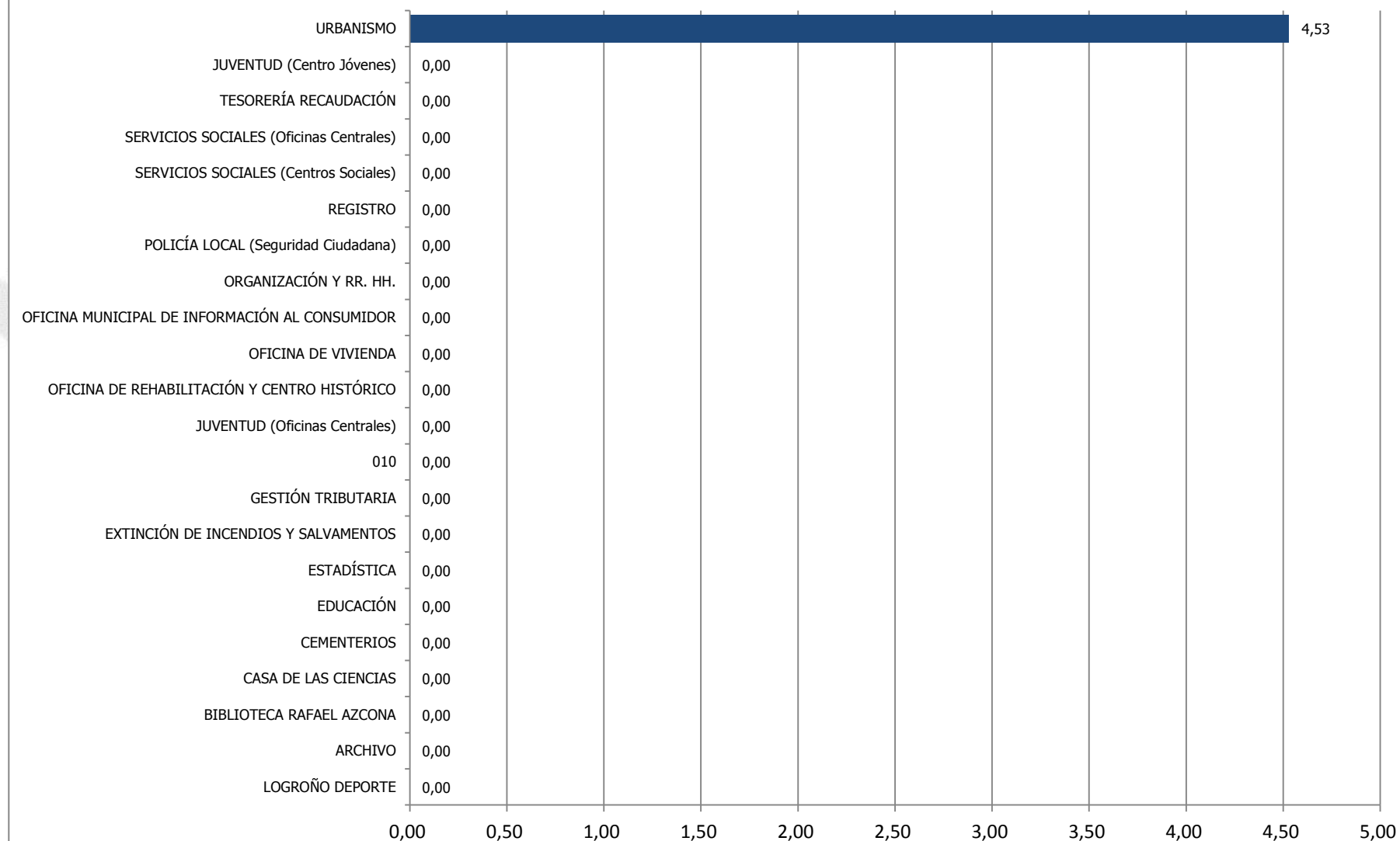
LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE LE HEMOS APORTADO



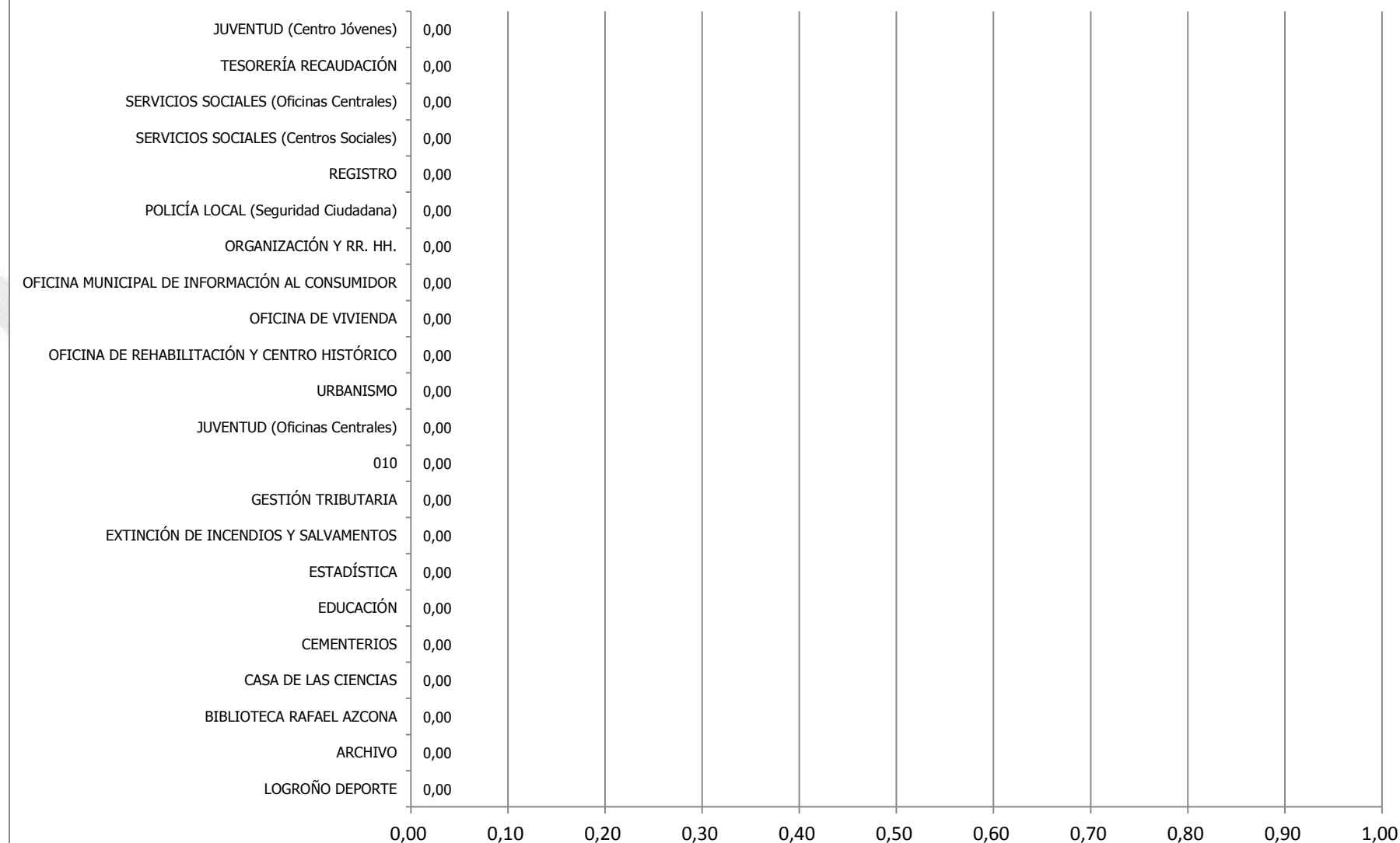
EL TIEMPO DE ESPERA



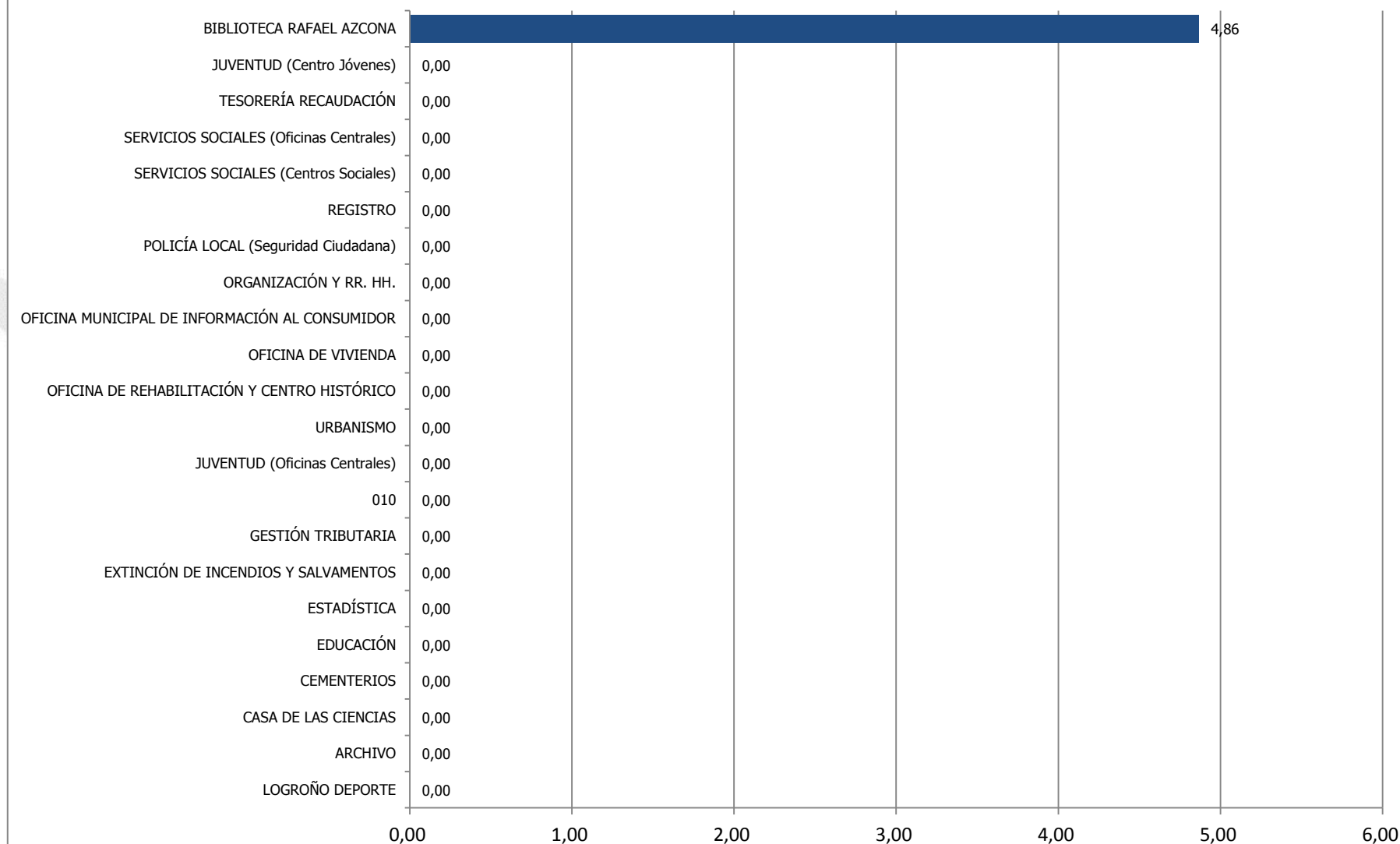
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS



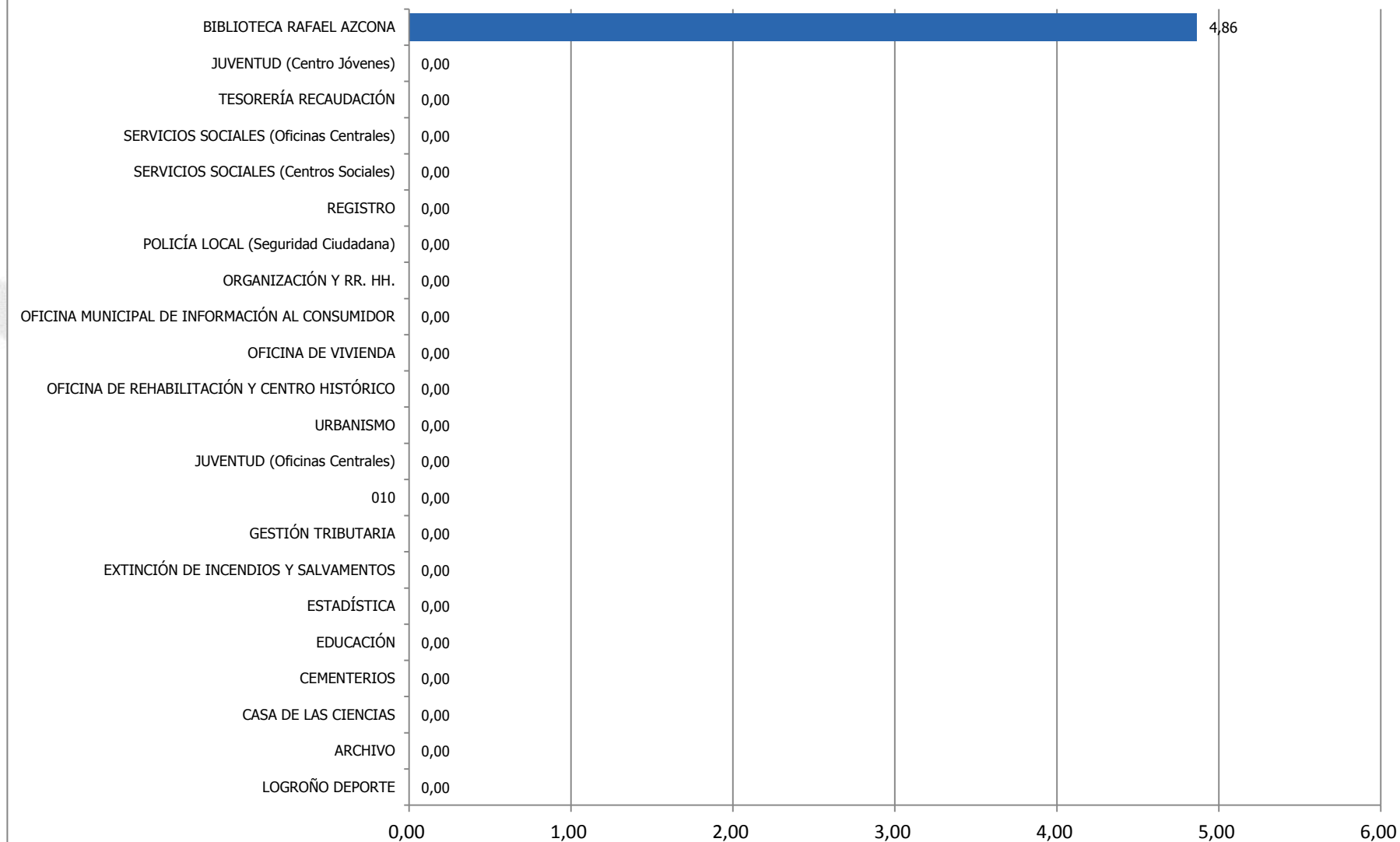
GESTIÓN DE VISITAS CONCERTADAS



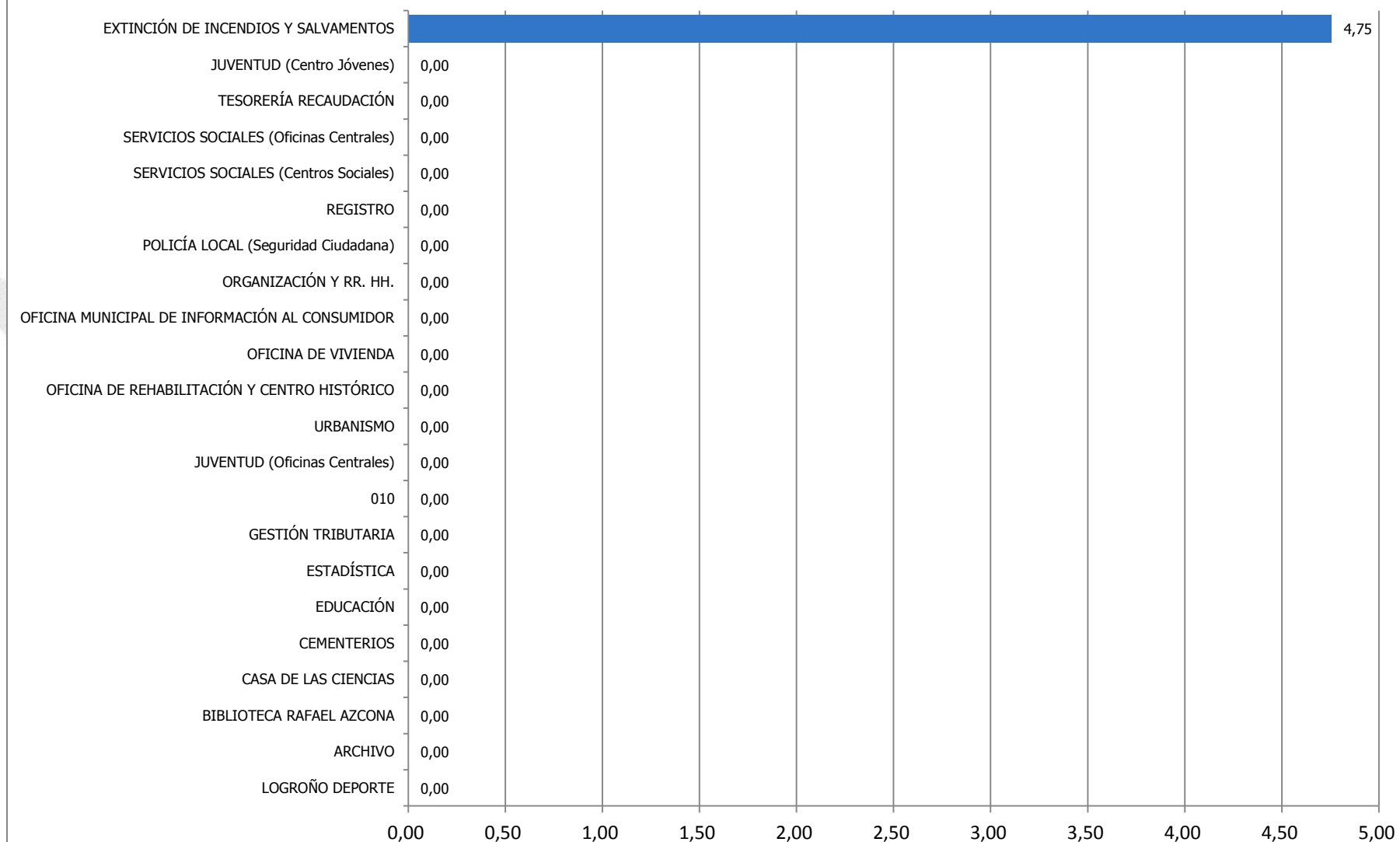
AGILIDAD EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS



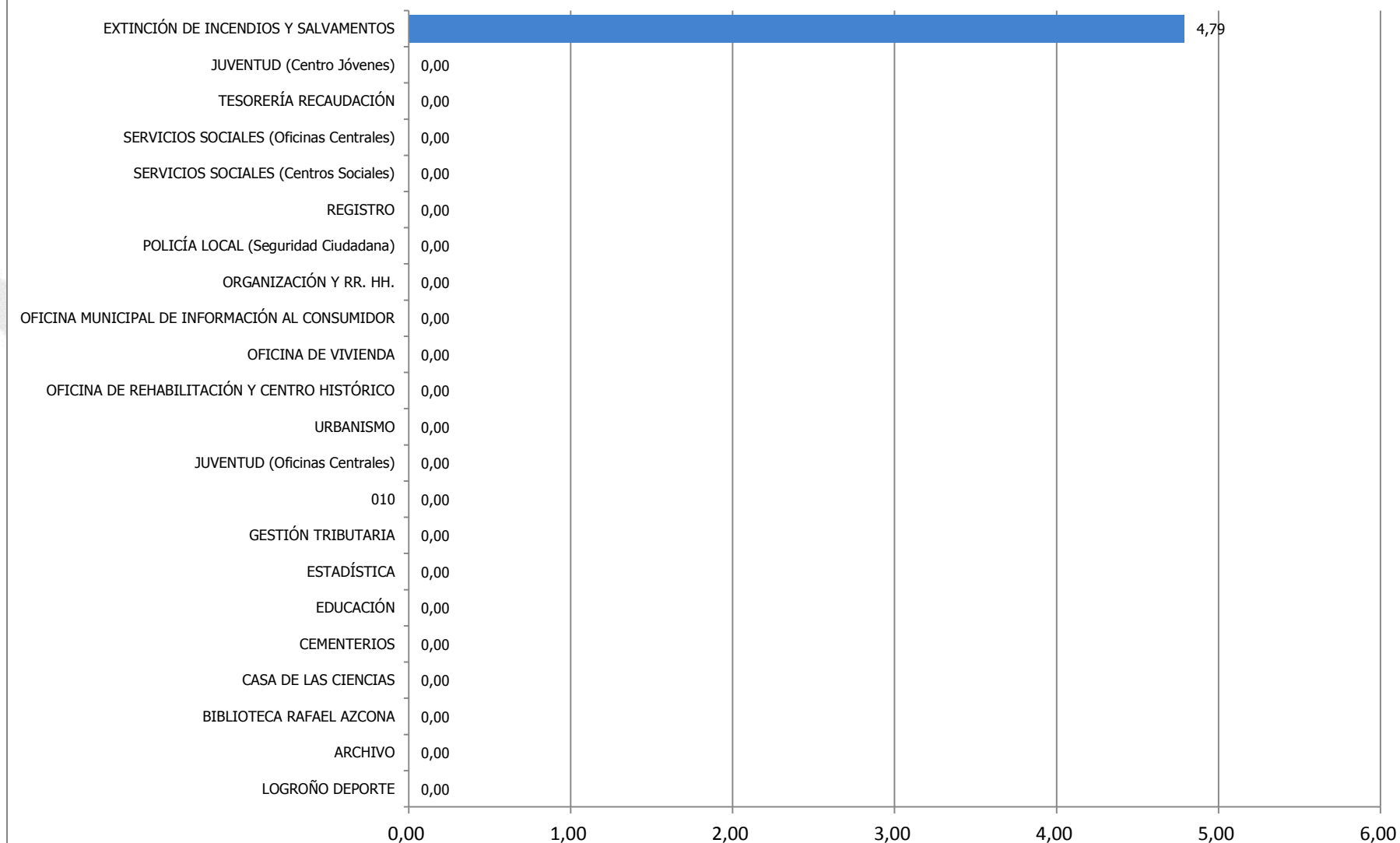
FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA PERVIA



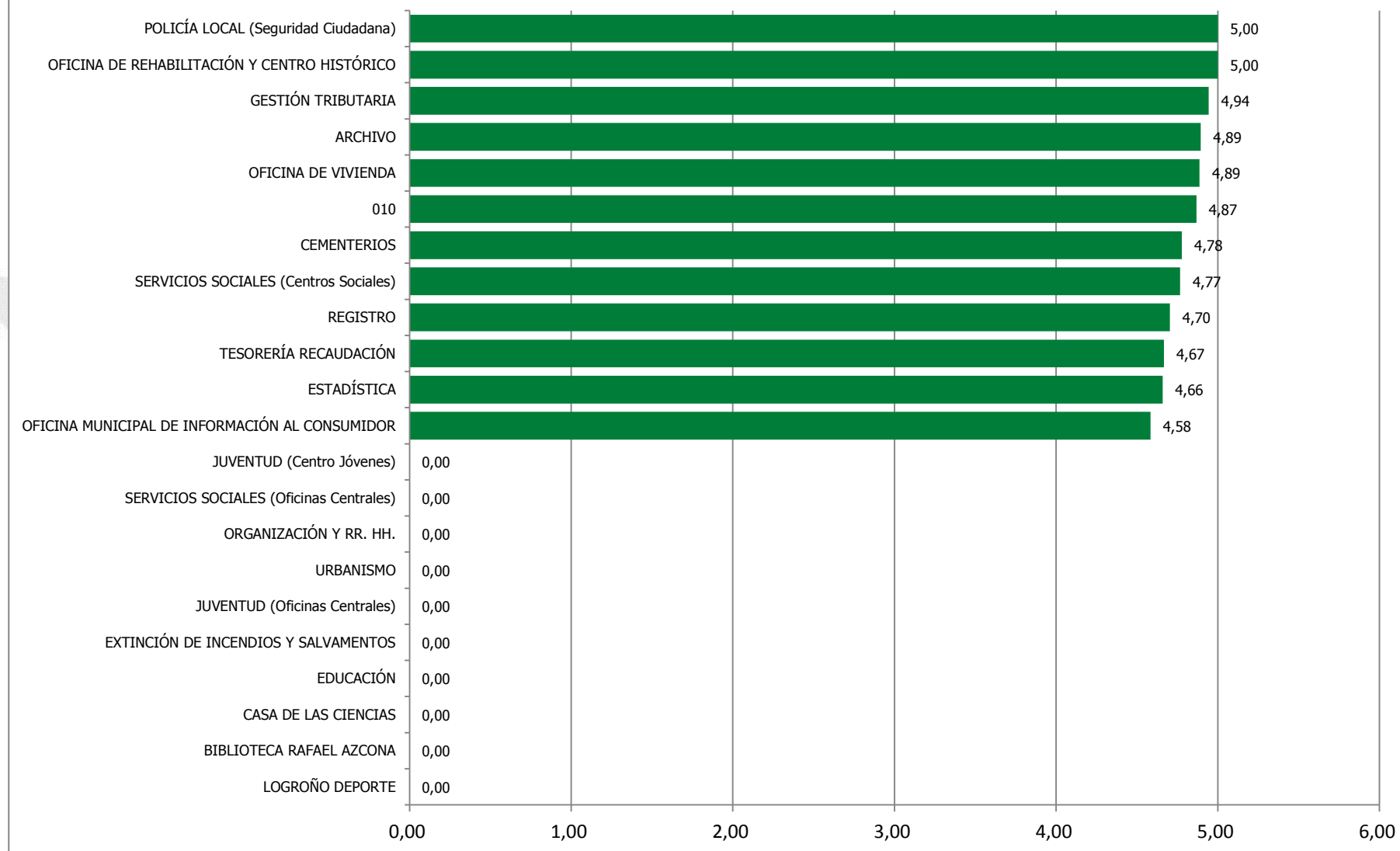
RAPIDEZ EN LLEGAR AL LUGAR DEL SINIESTRO



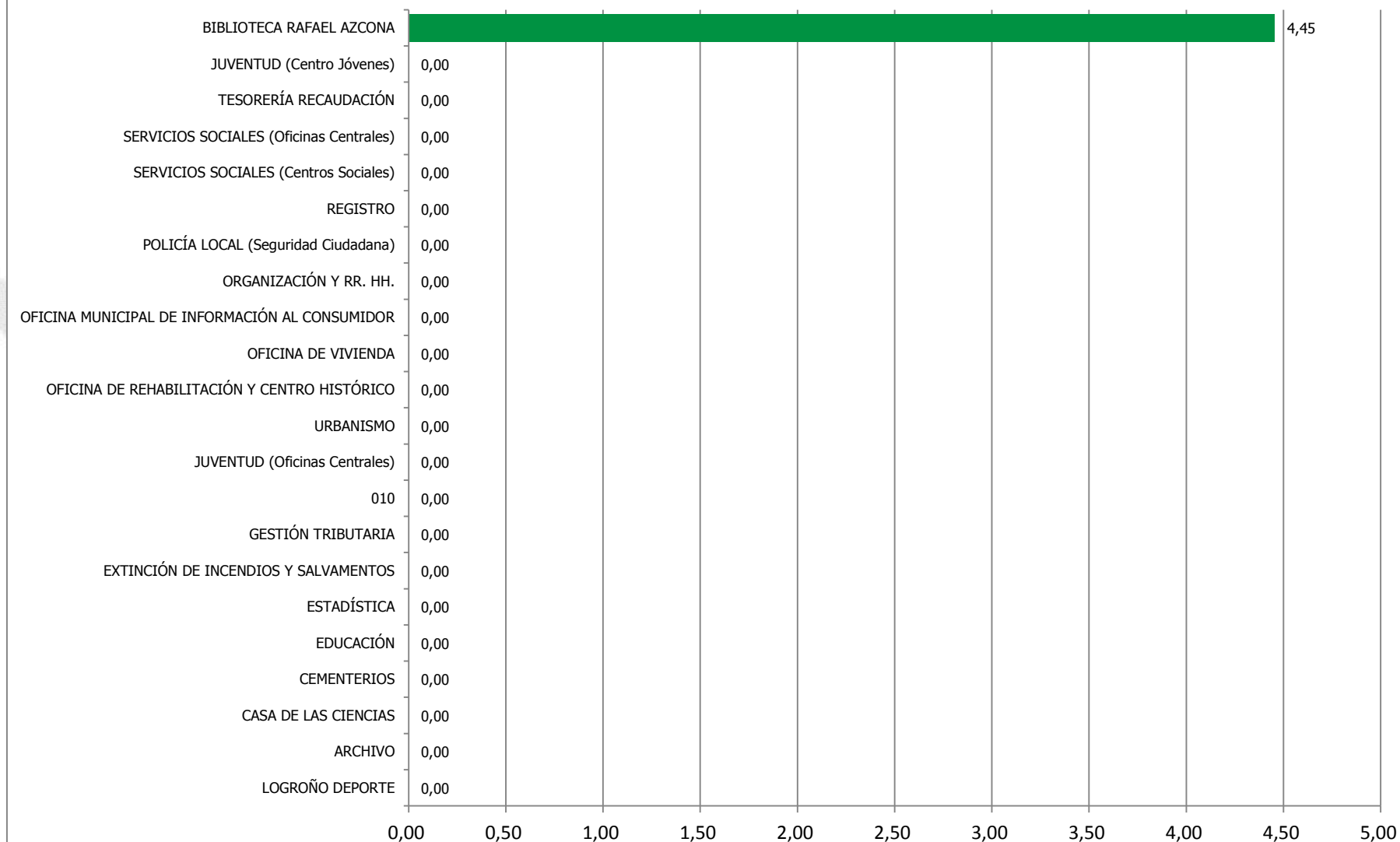
FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO



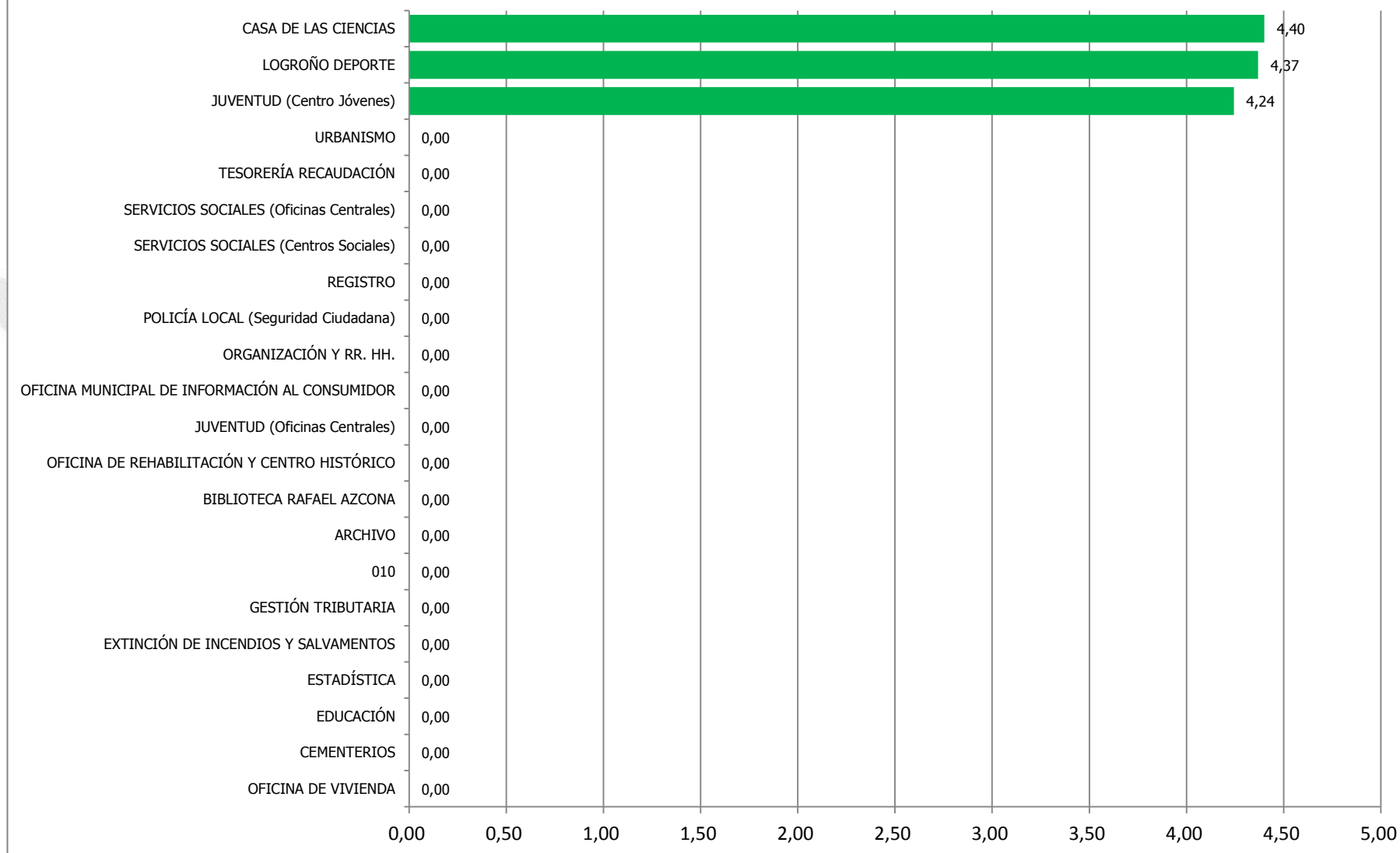
LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA O CUESTIÓN QUE USTED PLANTEADA



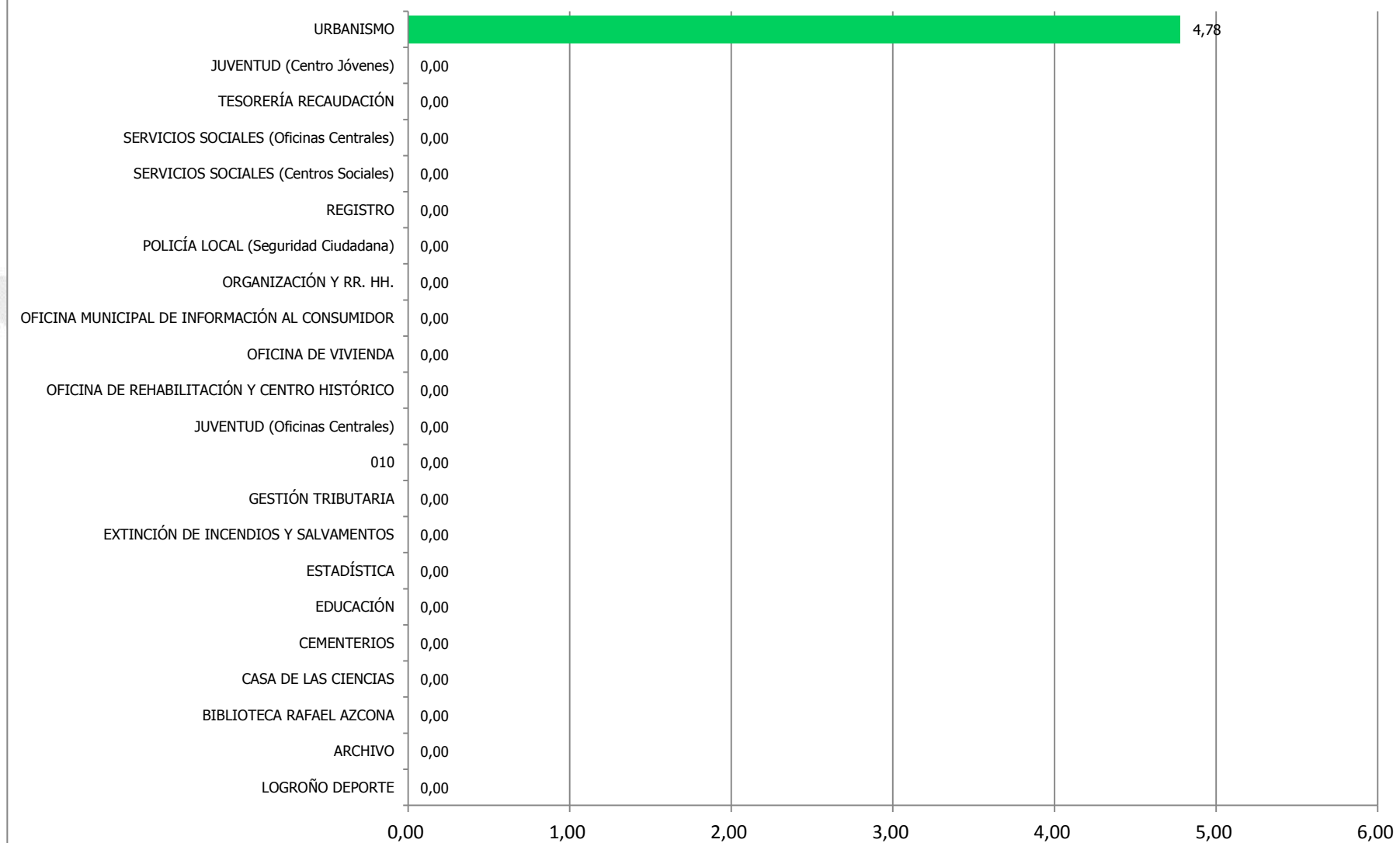
LA OFERTA DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA



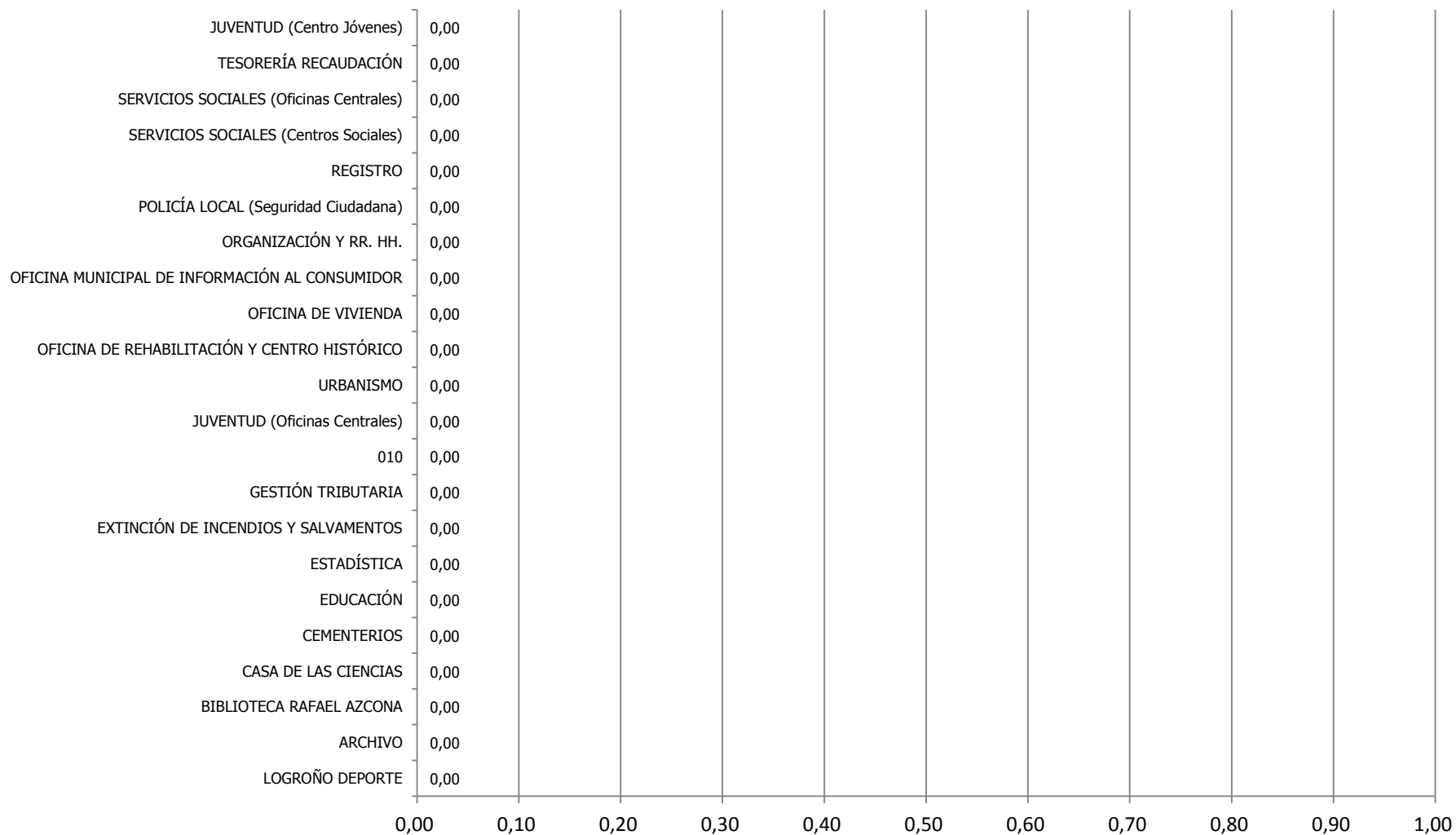
LA OFERTA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO



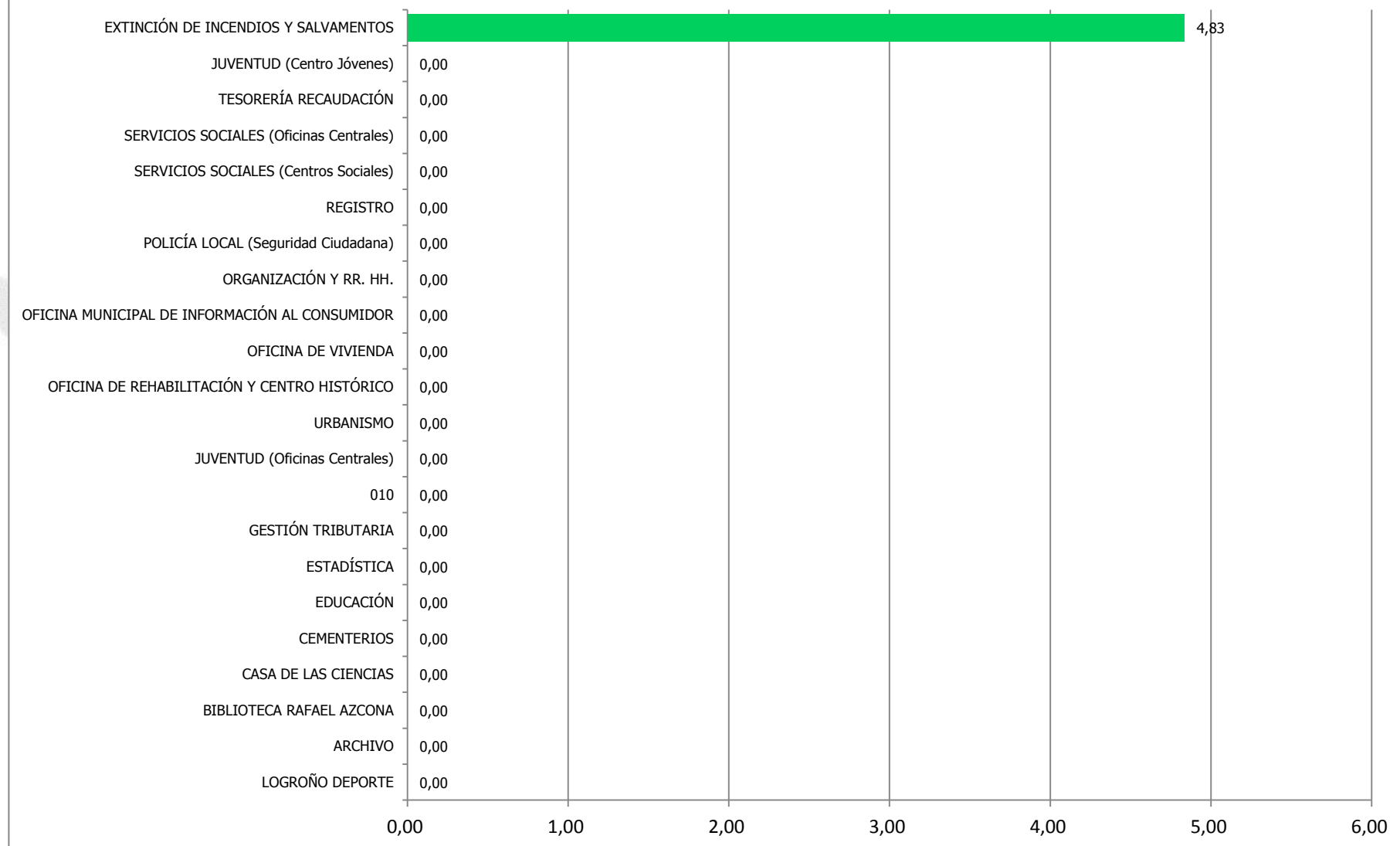
EL RESULTADO OBTENIDO EN LA TRAMITACIÓN



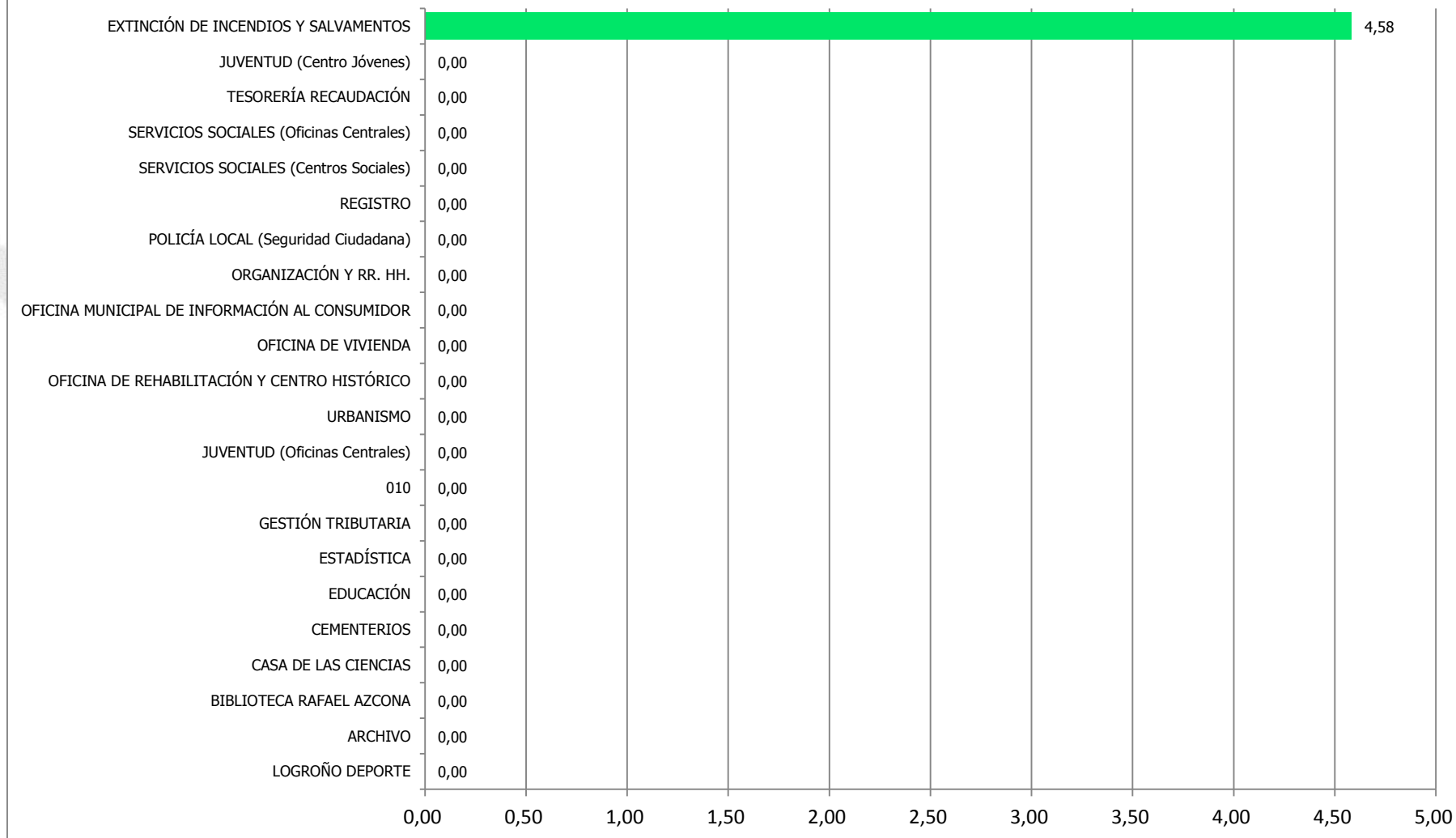
CUMPLIMIENTO CON EL COMPROMISO DE ATENDERLE EN EL MOMENTO PREVISTO



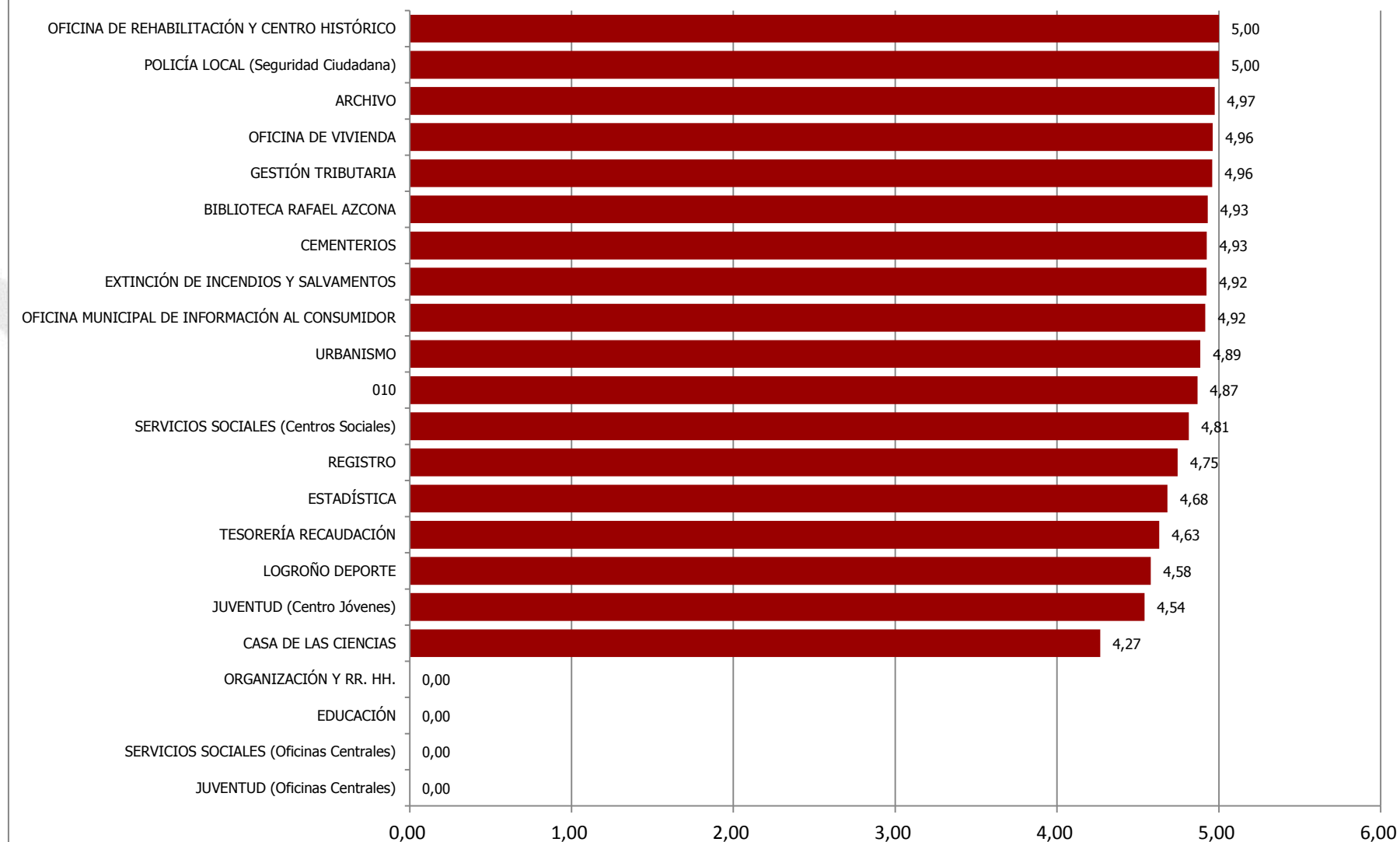
DESARROLLO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN



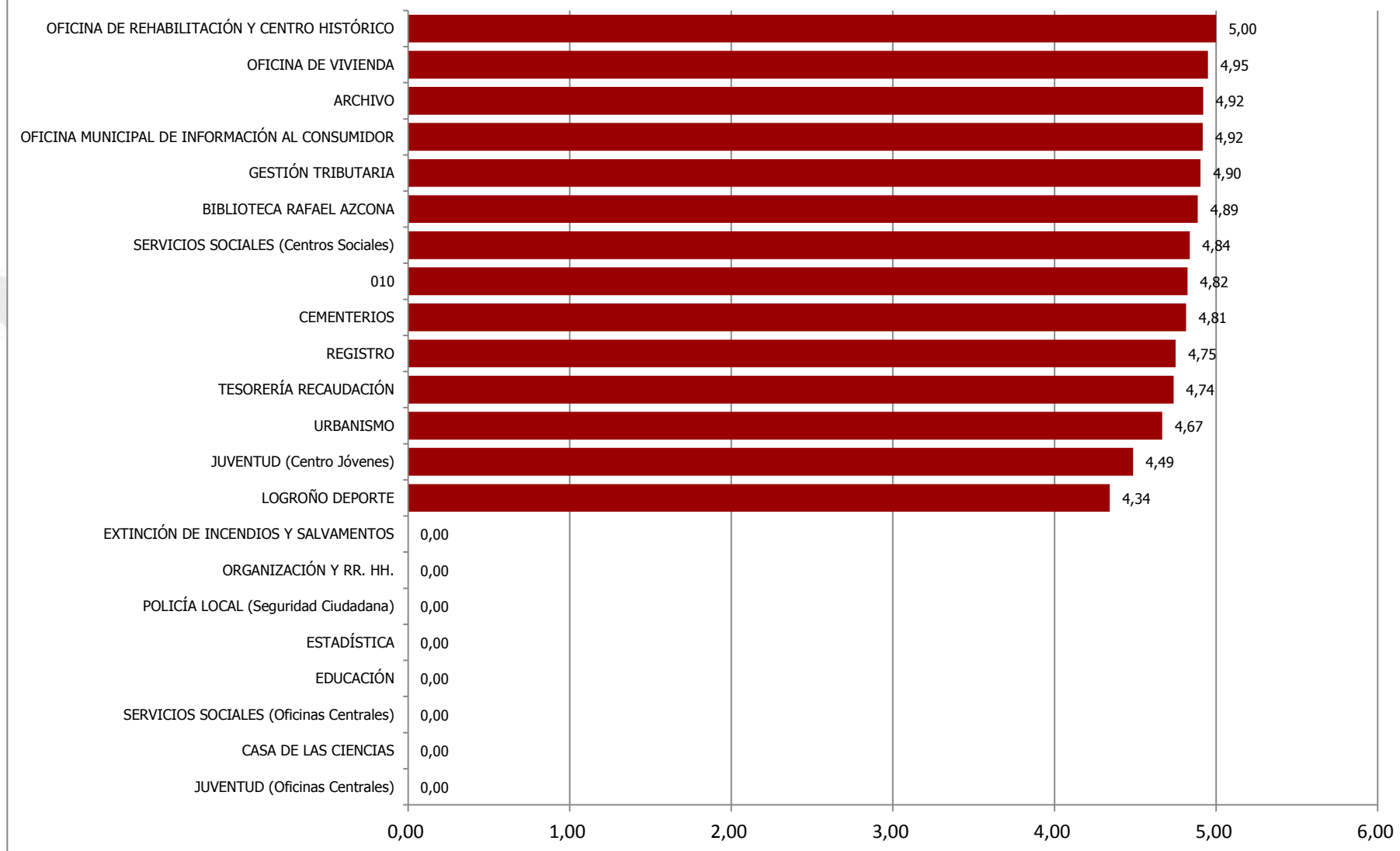
DAÑOS PRODUCIDOS POR EL PERSONAL DE BOMBEROS EN LA ACTUACIÓN



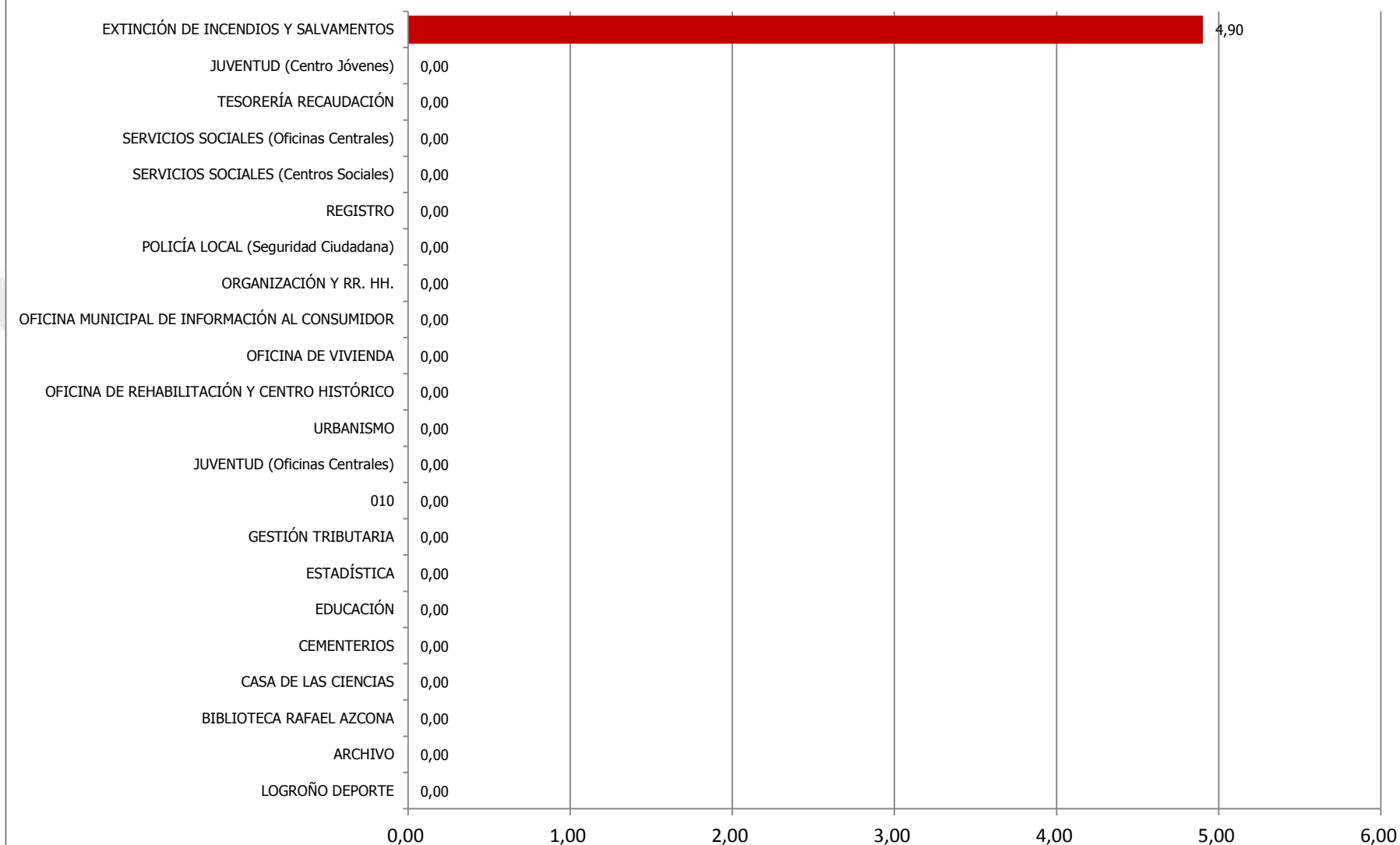
DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA ATENDERLE



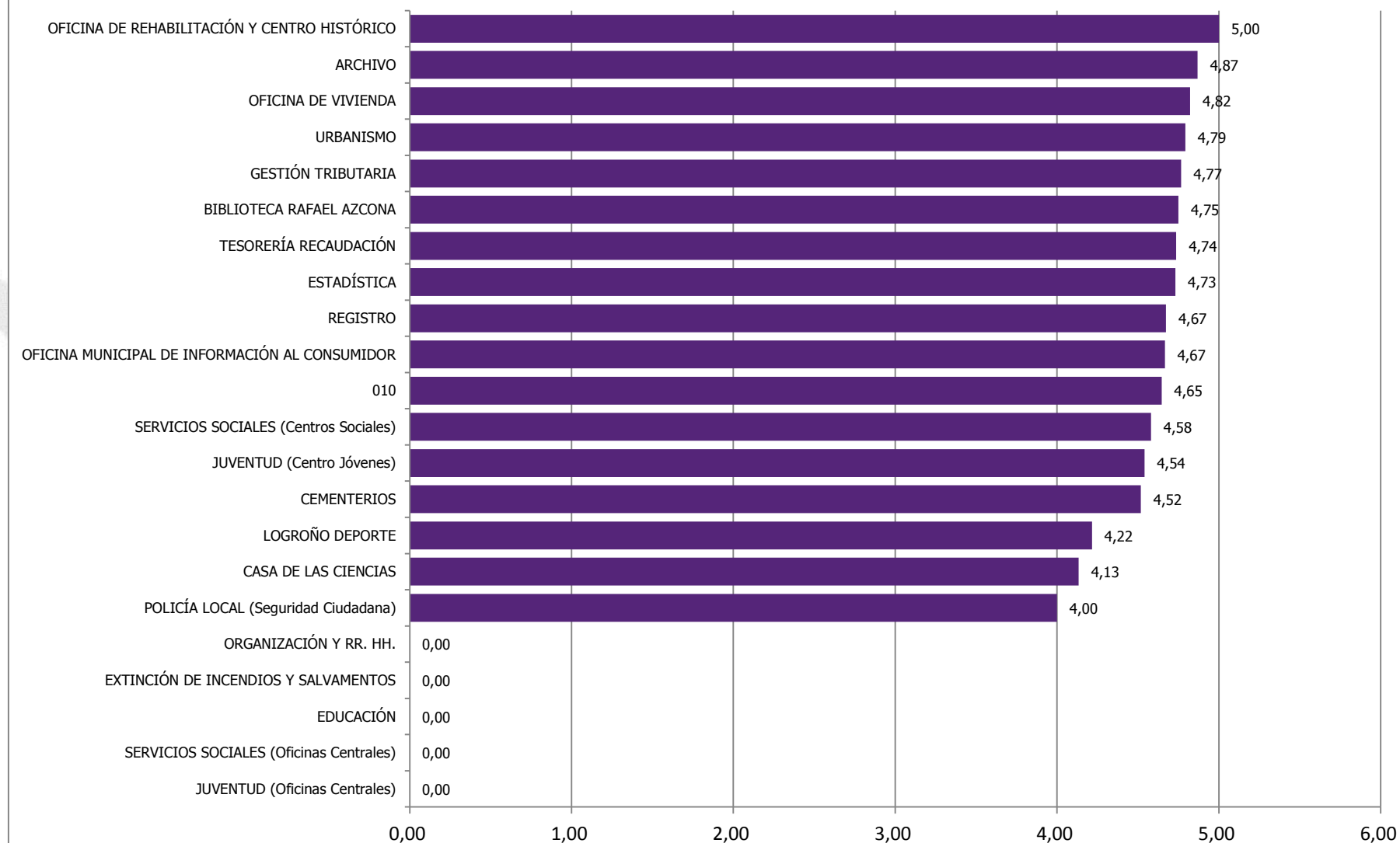
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE



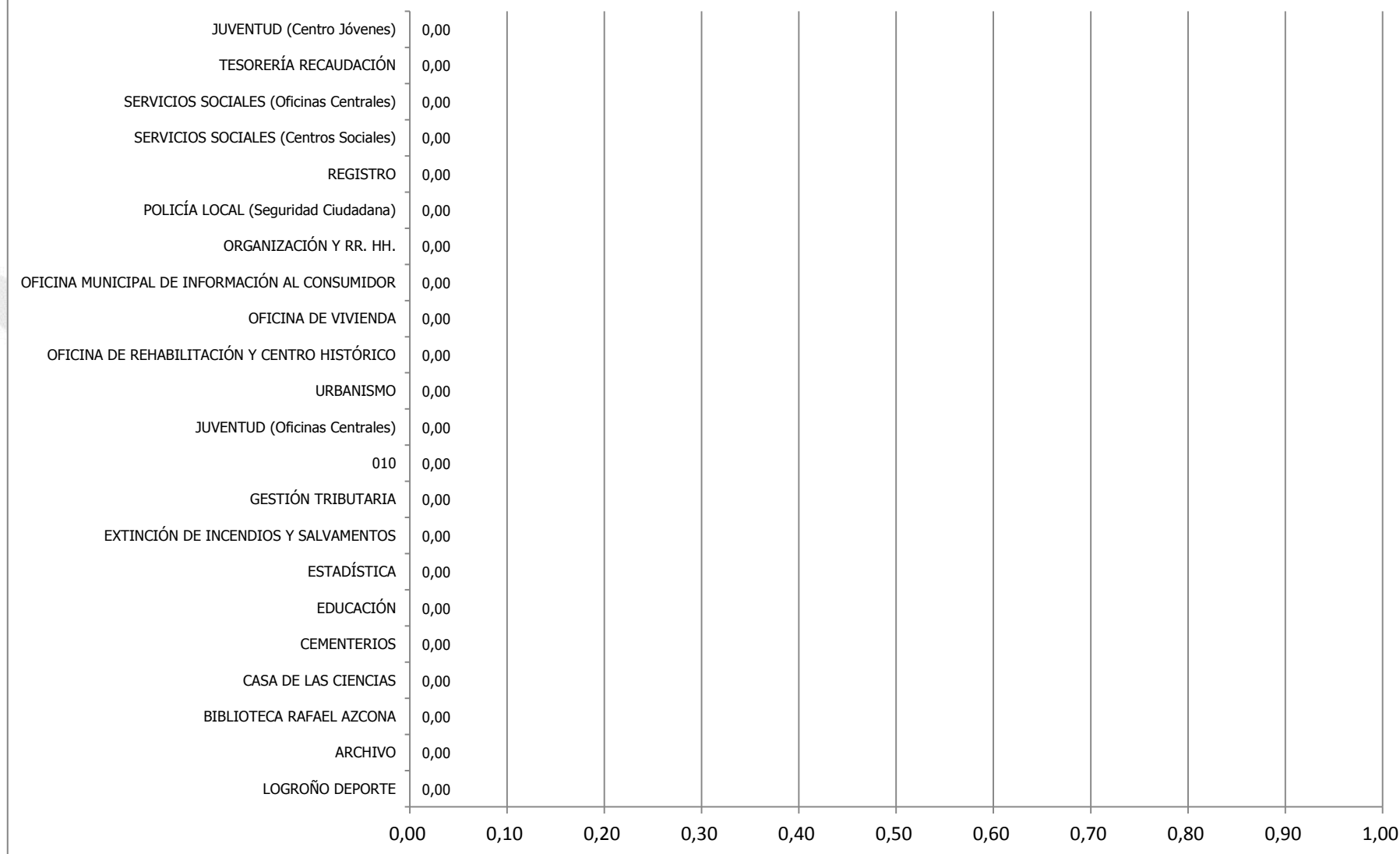
EFICACIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN



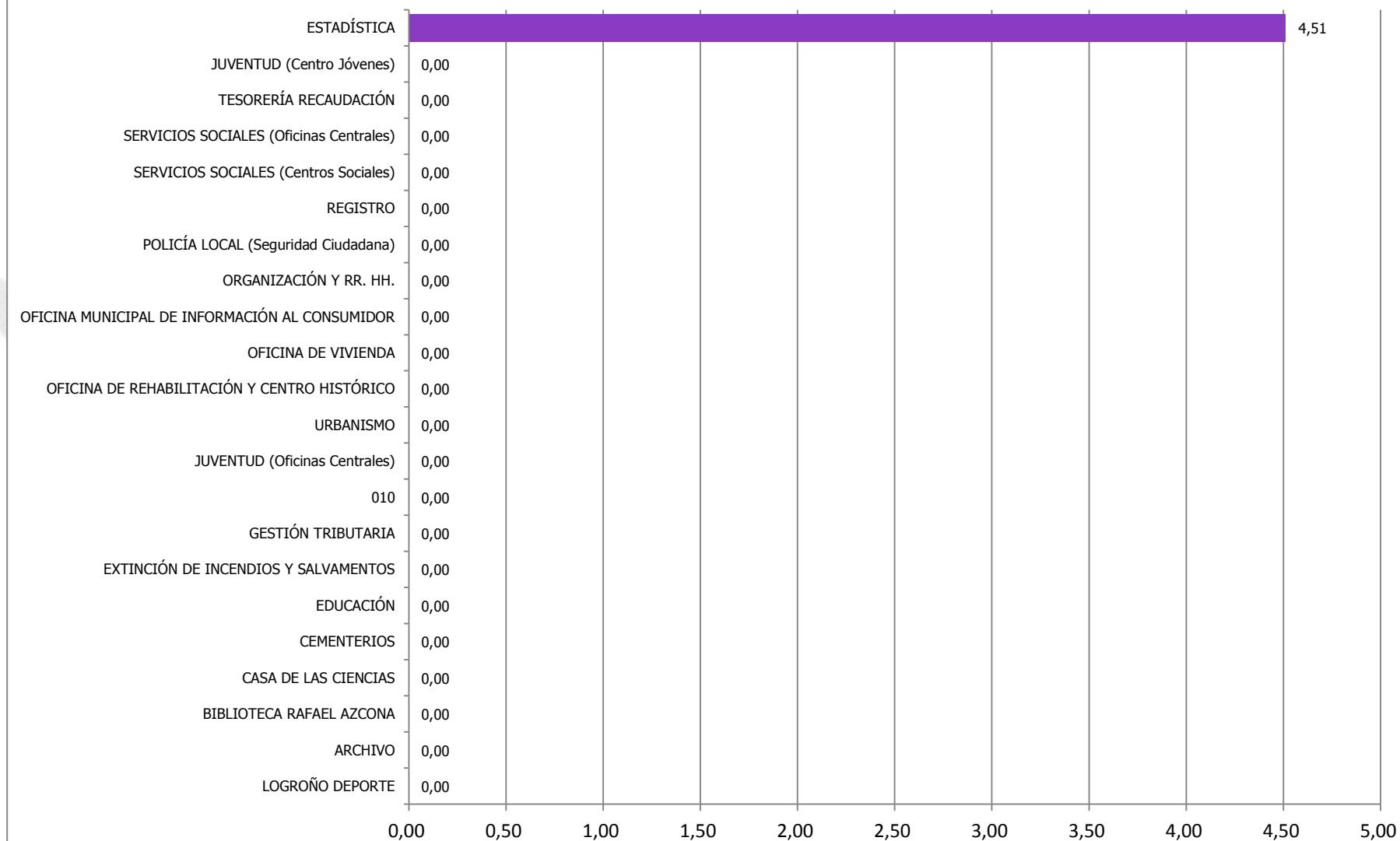
ACCESIBILIDAD A LOS DIFERENTES ESPACIOS

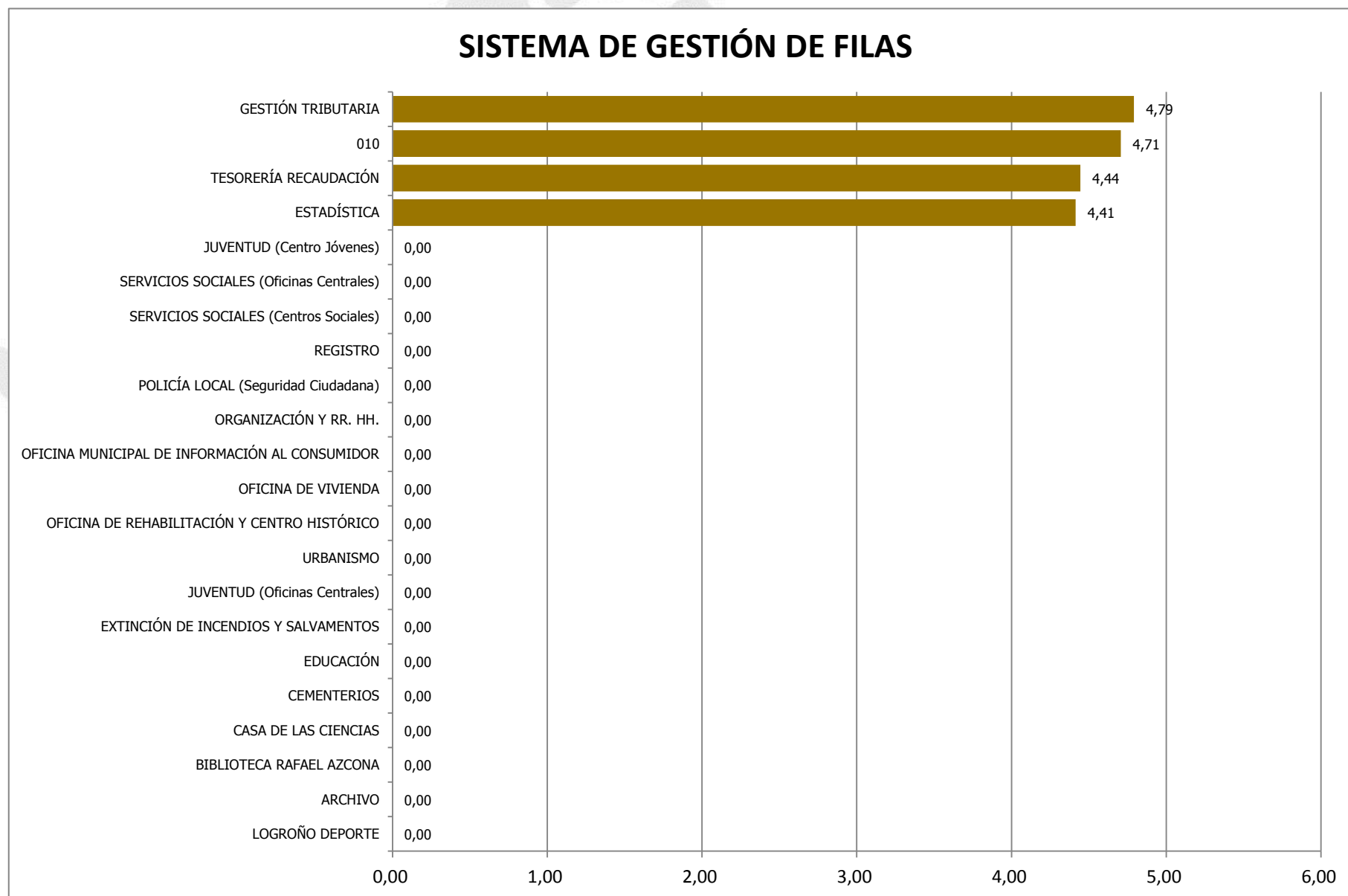


ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES

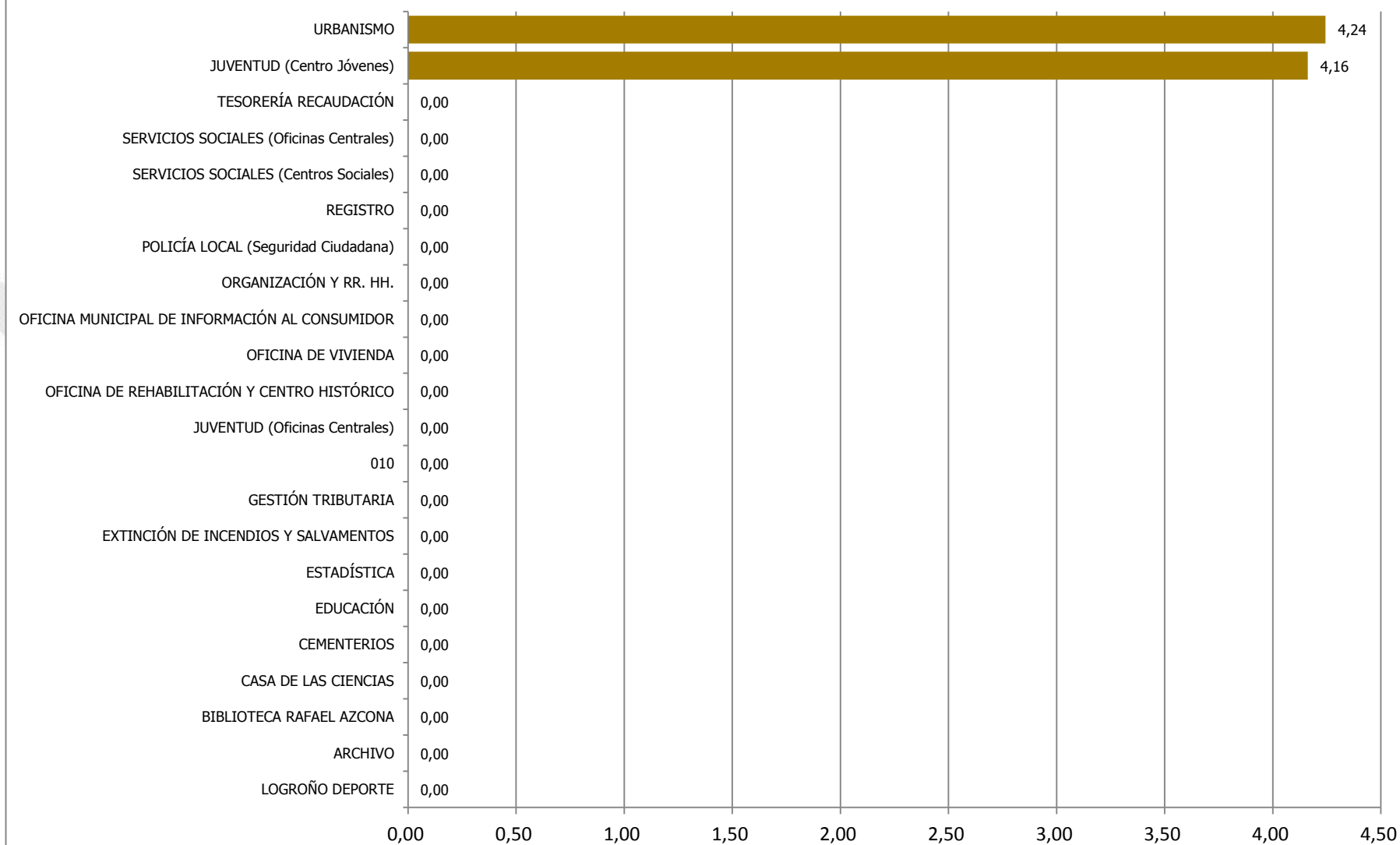


ACCESIBILIDAD A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES

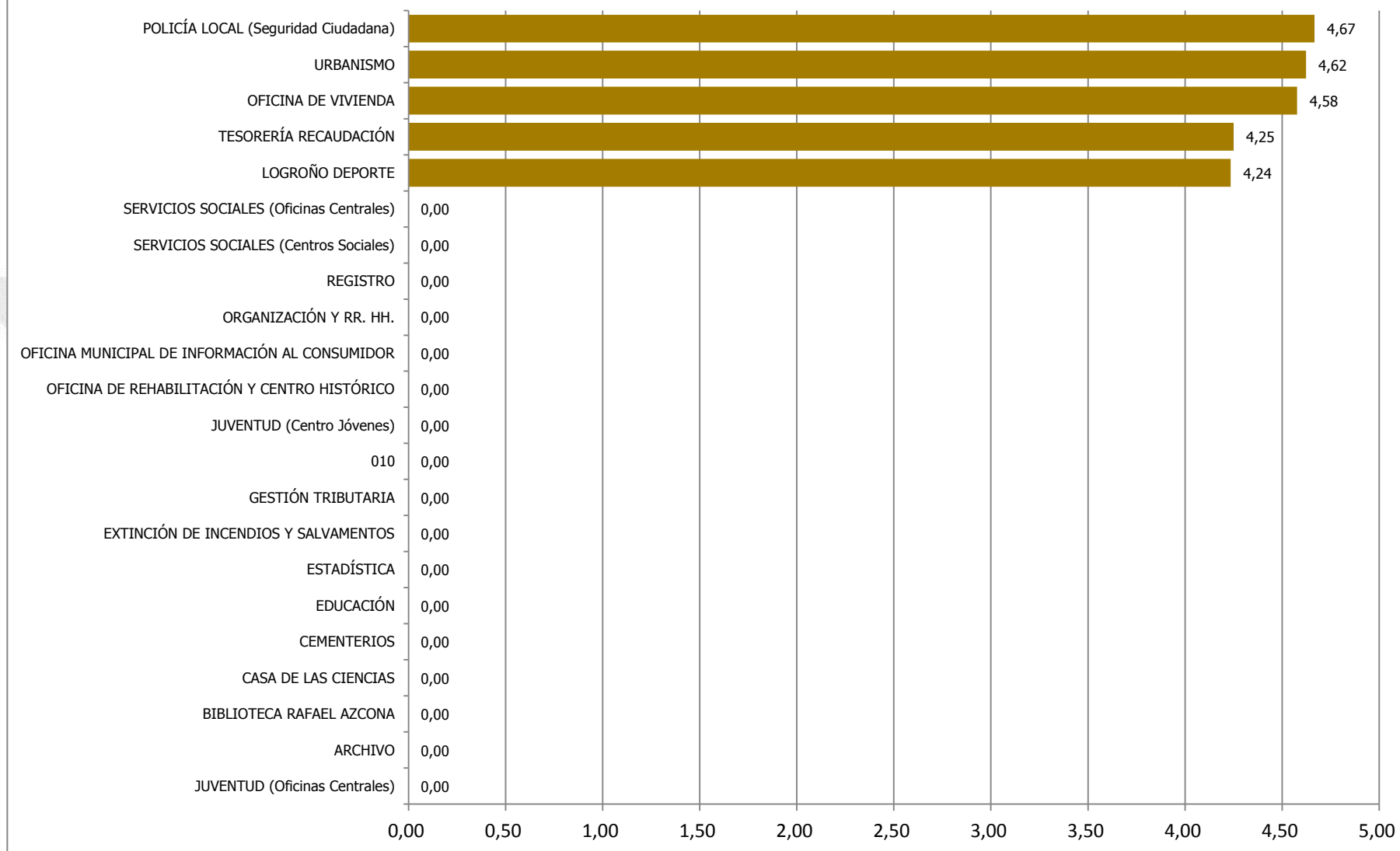




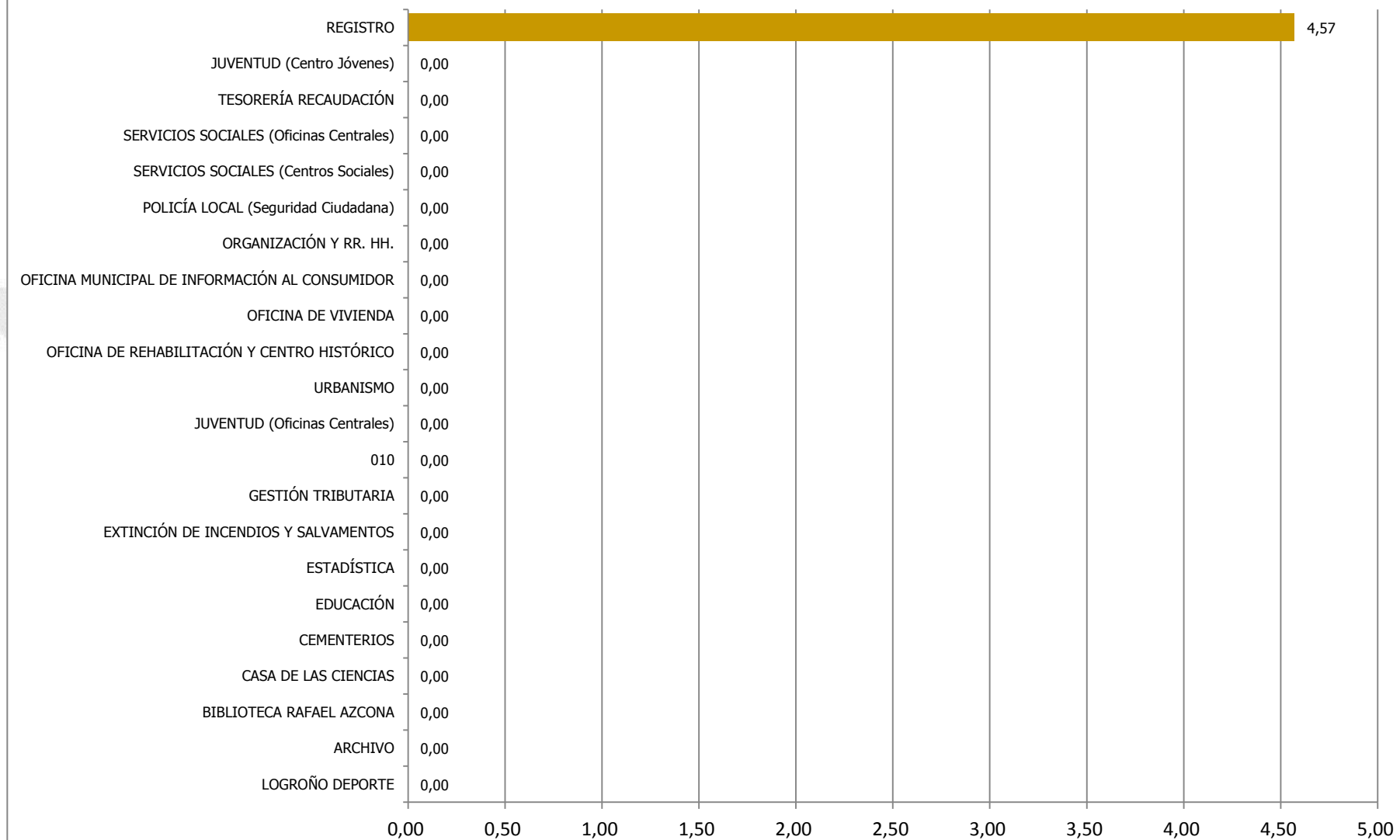
PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO



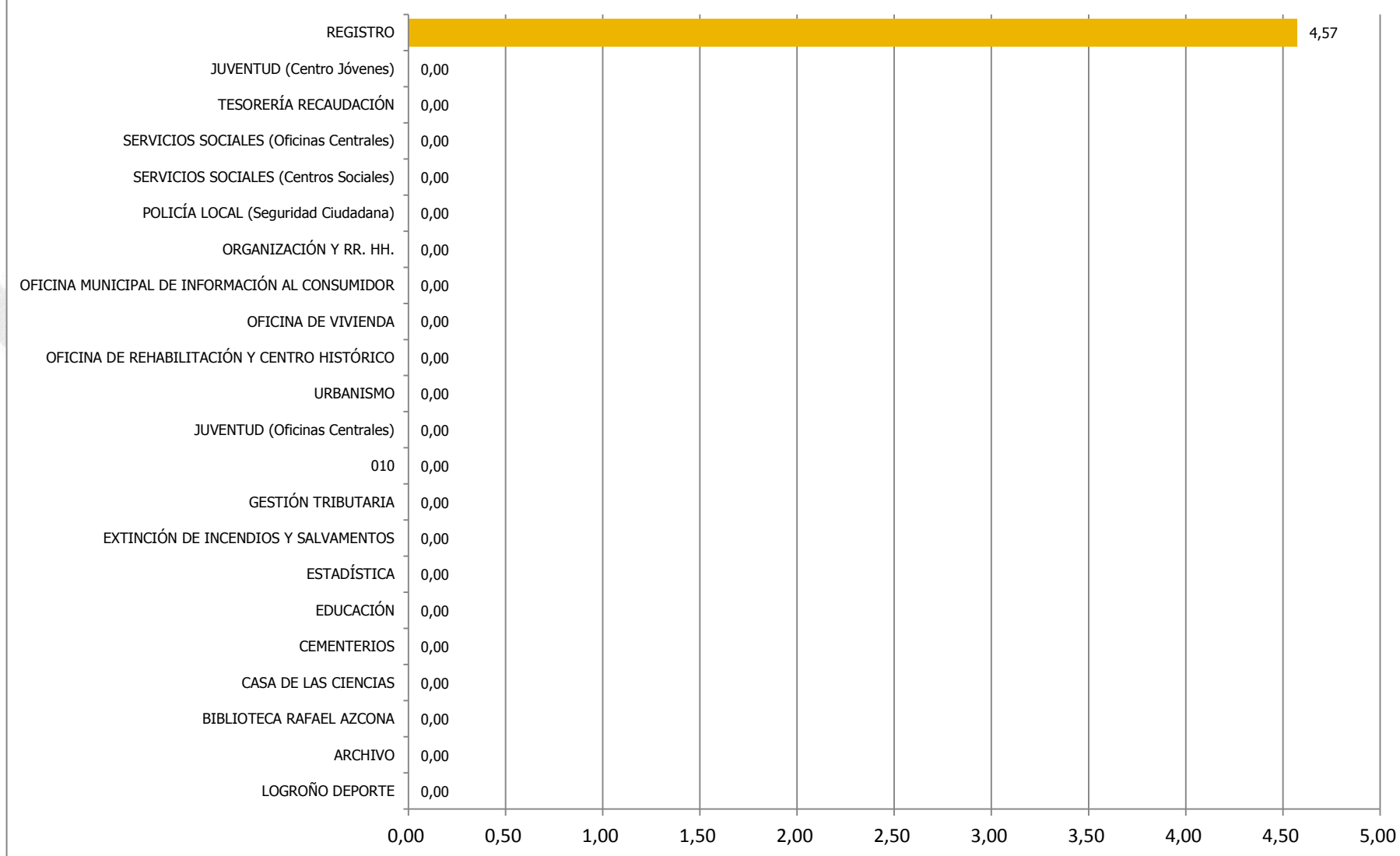
TRAMITACIONES ELECTRÓNICAS



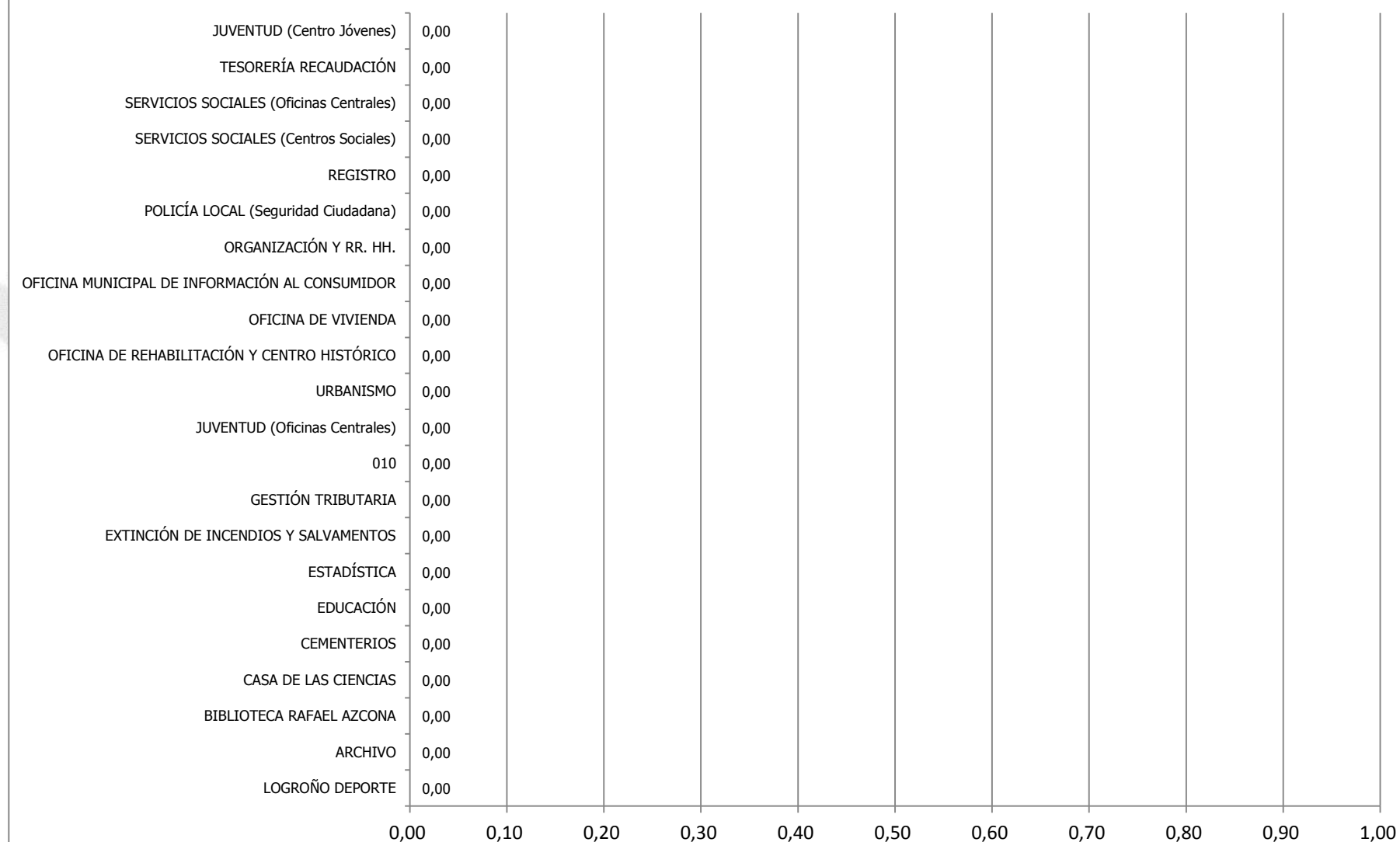
SISTEMAS DE PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES



VEHÍCULOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS



SISTEMA DE CITA PREVIA



COMPARATIVA PORCENTAJES DE SATISFACCIÓN POR UNIDADES Y FACTORES

SATISFACCIÓN GENERAL	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
010	60,29%	33,82%	5,88%	0,00%	0,00%
Archivo	78,95%	18,42%	2,63%	0,00%	0,00%
Biblioteca Rafael Azcona	52,27%	47,73%	0,00%	0,00%	0,00%
Casa de las Ciencias	33,33%	53,33%	6,67%	6,67%	0,00%
Cementerios	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Estadística	48,78%	39,02%	4,88%	7,32%	0,00%
Extinción de Incendios y Salvamentos	47,76%	50,75%	1,49%	0,00%	0,00%
Gestión Tributaria	71,23%	27,40%	1,37%	0,00%	0,00%
Juventud (Centro Jóvenes)	37,84%	35,14%	27,03%	0,00%	0,00%
Logroño deporte	34,21%	42,11%	21,05%	0,00%	2,63%
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina de Vivienda	63,75%	36,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina Municipal de Información al Consumidor	83,33%	0,00%	8,33%	8,33%	0,00%
Policía local (Seguridad Ciudadana)	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Registro	65,45%	25,45%	5,45%	0,00%	3,64%
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	46,51%	46,51%	4,65%	2,33%	0,00%
Tesorería Recaudación	77,78%	11,11%	0,00%	5,56%	5,56%
Urbanismo	94,29%	24,29%	10,00%	0,00%	1,43%
Global	58,92%	33,65%	5,81%	0,95%	0,68%

Información y Asesoramiento	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
010	89,71%	10,29%	0,00%	0,00%	0,00%
Archivo	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Biblioteca Rafael Azcona	90,91%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%
Casa de las Ciencias	46,67%	46,67%	6,67%	0,00%	0,00%
Cementerios	81,48%	14,81%	3,70%	0,00%	0,00%
Estadística	76,92%	15,38%	2,56%	2,56%	2,56%
Extinción de Incendios y Salvamentos	-	-	-	-	-
Gestión Tributaria	94,52%	5,48%	0,00%	0,00%	0,00%
Juventud (Centro Jóvenes)	59,46%	29,73%	10,81%	0,00%	0,00%
Logroño deporte	65,79%	26,32%	5,26%	0,00%	2,63%
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina de Vivienda	96,15%	3,85%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina Municipal de Información al Consumidor	90,91%	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%
Policía local (Seguridad Ciudadana)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Registro	87,27%	7,27%	1,82%	0,00%	3,64%
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	83,33%	14,29%	2,38%	0,00%	0,00%
Tesorería Recaudación	89,47%	0,00%	0,00%	10,53%	0,00%
Urbanismo	94,29%	4,41%	1,47%	0,00%	1,47%
Global	86,47%	10,38%	1,80%	0,45%	0,90%

Agilidad	Muy Bien		Bien		Regular		Mal		Muy mal	
010	69,12%	19,12%	8,82%	2,94%	0,00%					
Archivo	84,21%	10,53%	2,63%	2,63%	0,00%					
Biblioteca Rafael Azcona	86,36%	13,64%	0,00%	0,00%	0,00%					
Casa de las Ciencias	-	-	-	-	-					
Cementerios	62,96%	25,93%	11,11%	0,00%	0,00%					
Estadística	60,98%	24,39%	4,88%	0,00%	9,76%					
Extinción de Incendios y Salvamentos	93,18%	6,82%	0,00%	0,00%	0,00%					
Gestión Tributaria	83,56%	10,96%	2,74%	1,37%	1,37%					
Juventud (Centro Jóvenes)	48,65%	29,73%	16,22%	2,70%	2,70%					
Logroño deporte	55,26%	23,68%	15,79%	2,63%	2,63%					
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
Oficina de Vivienda	91,25%	8,75%	0,00%	0,00%	0,00%					
Oficina Municipal de Información al Consumidor	83,33%	8,33%	0,00%	0,00%	8,33%					
Policía local (Seguridad Ciudadana)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
Registro	70,91%	14,55%	7,27%	5,45%	1,82%					
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	58,14%	25,58%	11,63%	4,65%	0,00%					
Tesorería Recaudación	73,68%	15,79%	0,00%	5,26%	5,26%					
Urbanismo	94,29%	11,11%	3,17%	3,17%	1,59%					
Global	75,57%	15,52%	5,32%	2,01%	1,58%					

Calidad del Servicio	Muy Bien		Regular	Mal	
	Bien	Muy mal		Mal	Muy mal
010	86,76%	13,24%	0,00%	0,00%	0,00%
Archivo	92,11%	5,26%	2,63%	0,00%	0,00%
Biblioteca Rafael Azcona	54,55%	36,36%	9,09%	0,00%	0,00%
Casa de las Ciencias	53,33%	33,33%	13,33%	0,00%	0,00%
Cementerios	85,19%	7,41%	7,41%	0,00%	0,00%
Estadística	80,49%	12,20%	2,44%	2,44%	2,44%
Extinción de Incendios y Salvamentos	90,91%	6,82%	2,27%	0,00%	0,00%
Gestión Tributaria	94,44%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%
Juventud (Centro Jóvenes)	48,65%	32,43%	16,22%	0,00%	2,70%
Logroño deporte	55,26%	36,84%	2,63%	0,00%	5,26%
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina de Vivienda	91,25%	7,50%	0,00%	1,25%	0,00%
Oficina Municipal de Información al Consumidor	83,33%	8,33%	0,00%	0,00%	8,33%
Policía local (Seguridad Ciudadana)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Registro	88,89%	3,70%	0,00%	3,70%	3,70%
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	83,72%	11,63%	2,33%	2,33%	0,00%
Tesorería Recaudación	88,89%	0,00%	0,00%	11,11%	0,00%
Urbanismo	94,29%	8,82%	1,47%	1,47%	1,47%
Global	82,05%	12,90%	2,81%	1,12%	1,12%

Atención y Trato	Muy Bien		Bien		Regular		Mal		Muy mal	
010	87,30%	12,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Archivo	97,22%	2,78%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Biblioteca Rafael Azcona	97,37%	2,63%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Casa de las Ciencias	46,67%	33,33%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Cementerios	46,67%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	6,67%	0,00%	0,00%	0,00%
Estadística	80,49%	12,20%	2,44%	0,00%	0,00%	4,88%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Extinción de Incendios y Salvamentos	98,21%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Gestión Tributaria	97,01%	2,99%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Juventud (Centro Jóvenes)	84,00%	12,00%	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Logroño deporte	65,52%	27,59%	3,45%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,45%
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina de Vivienda	97,40%	2,60%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Oficina Municipal de Información al Consumidor	91,67%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Policía local (Seguridad Ciudadana)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Registro	92,16%	1,96%	1,96%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,92%
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	97,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,78%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Tesorería Recaudación	89,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Urbanismo	94,29%	2,86%	1,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%
Global	91,38%	6,09%	1,19%	0,74%	0,59%	0,74%	0,59%	0,74%	0,59%	0,59%

Accesibilidad	Muy Bien		Bien		Regular		Mal		Muy mal	
010	72,06%	20,59%	7,35%	0,00%	0,00%					
Archivo	89,47%	7,89%	2,63%	0,00%	0,00%					
Biblioteca Rafael Azcona	77,27%	20,45%	2,27%	0,00%	0,00%					
Casa de las Ciencias	46,67%	40,00%	0,00%	6,67%	6,67%					
Cementerios	66,67%	18,52%	14,81%	0,00%	0,00%					
Estadística	85,29%	5,88%	2,94%	2,94%	2,94%					
Extinción de Incendios y Salvamentos	-	-	-	-	-					
Gestión Tributaria	79,45%	17,81%	2,74%	0,00%	0,00%					
Juventud (Centro Jóvenes)	67,57%	21,62%	8,11%	2,70%	0,00%					
Logroño deporte	54,05%	24,32%	16,22%	0,00%	5,41%					
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
Oficina de Vivienda	83,54%	15,19%	1,27%	0,00%	0,00%					
Oficina Municipal de Información al Consumidor	91,67%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%					
Policía local (Seguridad Ciudadana)	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%					
Registro	78,85%	15,38%	1,92%	1,92%	1,92%					
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	72,09%	18,60%	4,65%	4,65%	0,00%					
Tesorería Recaudación	84,21%	10,53%	0,00%	5,26%	0,00%					
Urbanismo	94,29%	9,43%	1,89%	0,00%	1,89%					
Global	77,21%	16,12%	4,34%	1,24%	1,09%					

Innovación Tecnológica	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
010	77,94%	16,18%	4,41%	1,47%	0,00%
Archivo	-	-	-	-	-
Biblioteca Rafael Azcona	-	-	-	-	-
Casa de las Ciencias	-	-	-	-	-
Cementerios	-	-	-	-	-
Estadística	73,17%	14,63%	2,44%	0,00%	9,76%
Extinción de Incendios y Salvamentos	92,16%	5,88%	1,96%	0,00%	0,00%
Gestión Tributaria	79,45%	17,81%	2,74%	0,00%	0,00%
Juventud (Centro Jóvenes)	51,35%	27,03%	13,51%	2,70%	5,41%
Logroño deporte	58,82%	20,59%	11,76%	2,94%	5,88%
Oficina de Rehabilitación y Centro Histórico	-	-	-	-	-
Oficina de Vivienda	73,24%	14,08%	9,86%	2,82%	0,00%
Oficina Municipal de Información al Consumidor	-	-	-	-	-
Policía local (Seguridad Ciudadana)	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Registro	75,51%	12,24%	8,16%	2,04%	2,04%
Servicios Sociales (Unidades de Trabajo Social)	-	-	-	-	-
Tesorería Recaudación	81,25%	6,25%	6,25%	6,25%	0,00%
Urbanismo	94,29%	10,20%	4,08%	4,08%	2,04%
Global	75,56%	14,46%	6,11%	1,83%	2,04%