



PREÁMBULO:

Al igual que en el resto de encuestas derivadas de nuestra estrategia EFQM se mantiene una nueva forma de plantear el contenido referido a la ENCUESTA SERVQUAL, 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.

Sí es necesario destacar en esta, la dificultad que la situación pandémica ha añadido en la realización de encuestas personales, lo que para evitar contactos derivó en la suspensión inicial de su realización, para darse posteriormente por suspendida ante la persistencia de las medidas generales tendentes a la limitación de contactos personales que limitarían en lo posible la transmisión del COVID 19. De ahí la importante reducción del número de encuestas que degrada de forma importante la validez de los resultados.

No obstante se ha optado por la realización del a fin mantener la trazabilidad temporal. Por otra parte no debe de olvidarse la volatilidad de los resultados de los distintos ejercicios que raramente mantienen tendencias, asumiendo un carácter fluctuante, especialmente en los distintos servicios y especialmente en las referencias a las brechas existentes entre el valor y la importancia asignada a cada uno de los ítems.

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 30 de octubre de 2020.

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

Fdo. Fernando González Sarasa Leoz



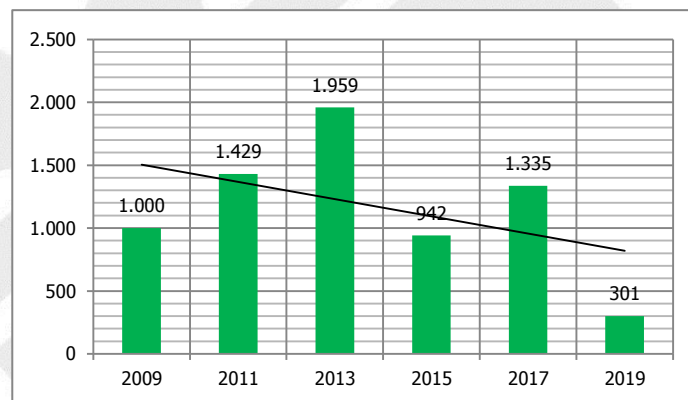
PRINCIPALES DATOS EXTRAIDOS DE LA ENCUESTA SERVQUEAL CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2019.

1. DATOS SOBRE PARTICIPACIÓN:

1.1. Número de encuestas:

1.1.1. Globales: Se ha producido un importante retroceso fruto de las causas pandémicas ya indicadas.:

ejercicio	Encuestas
2009	1.000
2011	1.429
2013	1.959
2015	942
2017	1.335
2019	301



1.1.2. Por Servicios: Aquí la disparidad es absoluta ya que varía de forma importante de una encuesta a otra. En el siguiente cuadro resumen pueden apreciarse los valores:

Definición	Repite	Total período	2009	2011	2013	2015	2017	2019
Número de Unidades Incluidas		28	19	23	15	10	11	20
Alcaldía	2	7		6	1			
Archivo	3	21	9	5				7
Arquitectura	2	8	7	1				
Cementerio	3	27	3	13				11
Contratación	2	11	9	2				



Definición	Repite	Total período	2009	2011	2013	2015	2017	2019
Cultura	6	666	96	59	324	32	122	33
Deportes	6	990	153	121	390	98	180	48
Educación	5	400		1	122	101	137	39
Estadística	6	1381	155	348	337	261	261	19
Extinción de Incendios y Salvamentos	1	5						5
Gestión Tributaria	6	405	71	66	29	86	139	14
Información y Atención Ciudadana	5	1111	197	182	457	97	178	
Intervención	1	3		3				
Juventud	3	39	1	24				14
Licencias	1	130			130			
Medio Ambiente	3	97	61	28				8
Movilidad	5	373		121	43	83	114	12
Oficina 010	1	15						15
Oficina Municipal de Información al Consumidor	6	157	28	34	33	25	22	15
Patrimonio y Asistencia Técnica	2	27	9	18				
Personal	2	6	5	1				
Policía Local	4	34	6	14	1			13
Registro	1	3						3
Servicios Sociales	6	346	41	29	48	104	118	6
Tesorería	4	269	58	186	1			24
Unidad no determinada	5	216	48	125	16		26	1
Urbanismo	6	215	43	42	27	55	38	10
Vivienda	1	4						4

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 una disminución de la puntuación en prácticamente todos los apartados entre el ejercicio 2017 y 2019

	2009	2011	2013	2015	2017	2019	GAP 2017-2019
SATISFACCIÓN GENERAL	6,57	7,18	7,38	7,12	7,40	7,12	-0,28
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	6,93	7,50	7,48	7,48	7,67	7,09	-0,58
EMPATIA	6,57	6,52	7,16	7,81	6,92	6,65	-0,27
FIABILIDAD	6,33	6,94	7,22	7,55	7,21	6,97	-0,24
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6,63	7,40	7,60	7,63	7,76	7,35	-0,41
SEGURIDAD	6,14	6,85	7,10	7,58	7,00	6,91	-0,09

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

² Indicador Nº 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.



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA | | | | 5,50 | 6,94 | 1,44

Los datos por Unidades quedarían como sigue:

Unidad	INSTALACIONES/EL					
	EMENTOS TANGIBLES	EMPATÍA	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA
	V	V	V	V	V	V
Media Global	7,09	6,65	6,97	7,35	6,91	6,94
010	7,49	7,70	7,55	7,67	6,89	7,04
ARC	7,00	6,43	7,50	7,38	6,63	5,95
BOM	5,90	6,60	6,10	6,80	7,55	6,13
CEM	6,89	7,36	6,82	7,00	6,85	7,03
CUL	6,71	7,24	7,07	7,37	6,68	6,90
DEP	6,58	6,82	6,74	7,16	6,41	7,13
EDU	7,53	7,84	7,15	7,89	7,86	7,67
EST	7,61	7,51	7,04	7,51	7,34	7,16
JUV	6,52	7,04	6,58	7,00	6,39	7,14
MED	7,10	7,75	6,66	7,13	7,53	7,58
MOV	7,06	7,30	6,73	7,81	6,92	6,94
OMIC	7,70	7,03	6,82	7,36	6,00	6,38
OTRO	3,00	5,00	2,00	4,00		4,33
POL	7,65	7,37	6,83	7,49	7,39	6,41
REG	8,00	6,58	7,08	6,67	7,00	5,89
SOC	6,88	6,46	6,04	6,33	6,73	6,89
TES	7,06	6,83	7,24	7,11	6,75	6,54
TRI	7,77	7,79	7,68	7,90	7,41	6,64
URB	7,30	7,35	7,45	7,50	7,14	6,66



VIV	Unidad					
	INSTALACIONES/ ELEMENTOS TANGIBLES	EMPATÍA	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA
	6,31	6,25	6,44	6,00	6,40	6,17

2.2. **Media aritmética sub factores (sobre 10)::** En la comparación entre los valores obtenidos en 2017 y 2019 se aprecia una disminución en 12 de los factores y un aumento en 9 de ellos. La media no obstante se reduce en 28 centésimas.

	2009	2011	2013	2015	2017	2019	GAP 2017-2019
Media Valor	6,57	7,18	7,38	7,65	7,40	7,12	-0,28
Instalaciones	7,19	7,51	7,52	7,67	7,60	7,02	-0,59
Señalización	6,71	7,23	7,22	7,56	7,51	7,40	-0,11
Ubicación y comunicaciones	6,95	7,80	7,68	7,90	7,73	6,82	-0,91
Condiciones ambientales	6,89	7,47	7,49	7,95	7,83	7,13	-0,70
Horario	5,86	6,63	7,01	7,60	6,73	7,42	0,69
Amabilidad y trato	6,77	7,45	7,66	7,90	7,99	7,22	-0,77
Intimidad y confidencialidad	6,85	7,12	7,41	7,73	6,97	7,42	0,45
Facilidad de comunicación	6,54	6,62	7,22	7,49	7,03	6,81	-0,22
Fiabilidad en la información	6,80	7,40	7,57	7,77	7,61	7,37	-0,24
Calidad folletos y formularios	6,62	7,45	7,35	7,41	7,28	6,47	-0,81
Rapidez en la atención	5,65	6,25	6,78	7,34	6,58	7,25	0,67
Asesoramiento	6,26	6,63	7,18	7,68	7,37	6,81	-0,57
Ausencia de interrupciones	6,69	7,48	7,60	7,47	7,58	7,76	0,19
Atención a necesidades	6,55	7,11	7,45	7,84	7,67	7,09	-0,57
Lenguaje claro	6,65	7,61	7,76	7,59	8,04	7,20	-0,84
Preparación técnica personal	6,56	7,37	7,59	7,64	7,68	7,18	-0,50
Explicación causas denegación	5,75	5,69	5,91	6,32	5,75	6,14	0,39



Conocimiento estado expediente	5,88	6,56	6,00	7,60	5,85	6,83	0,97
Utilidad del portal de transparencia.					3,94	6,22	2,28
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales					6,00	7,28	1,27
Conservación del medio ambiente a través de los contratos					6,56	7,30	0,74

3. Índice de satisfacción por transformación de puntuaciones:

3.1. Valoración Global:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	94	31,23%
Bien	110	36,54%
Regular	59	19,60%
Mal	21	6,98%
Muy Mal	17	5,65%

Satsifecho	67,77%
Regular	19,60%
Insatisfecho	12,62%

		% sobre total
Número de respuestas	301	100,00%

3.2. Instalaciones y elementos tangibles:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	41	13,71%
Bien	162	54,18%
Regular	61	20,40%
Mal	27	9,03%
Muy Mal	8	2,68%

Satsifecho	67,89%
Regular	20,40%
Insatisfecho	11,71%

		% sobre total
Número de respuestas	299	99,34%

3.3. Empatía:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	36	12,16%
Bien	158	53,38%
Regular	84	28,38%

Satsifecho	65,54%
Regular	28,38%
Insatisfecho	6,08%



Mal	15	5,07%
Muy Mal	3	1,01%

Número de respuestas	296	% sobre total	99,34%
----------------------	-----	---------------	--------

3.4. Fiabilidad:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	19	6,35%
Bien	163	54,52%
Regular	100	33,44%
Mal	15	5,02%
Muy Mal	2	0,67%

Satisfecho	60,87%
Regular	33,44%
Insatisfecho	5,69%

Número de respuestas	299	% sobre total	99,34%
----------------------	-----	---------------	--------

3.5. Capacidad de Respuesta:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	51	17,00%
Bien	153	51,00%
Regular	81	27,00%
Mal	14	4,67%
Muy Mal	1	0,33%

Satisfecho	68,00%
Regular	27,00%
Insatisfecho	5,00%

Número de respuestas	300	% sobre total	99,67%
----------------------	-----	---------------	--------

3.6. Seguridad:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	5,71%
Bien	26	37,14%
Regular	31	44,29%
Mal	8	11,43%
Muy Mal	1	1,43%

Satisfecho	42,86%
Regular	44,29%
Insatisfecho	12,86%

Número de respuestas	70	% sobre total	23,26%
----------------------	----	---------------	--------



3.7. Responsabilidad social y transparencia:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	1,33%
Bien	193	64,12%
Regular	80	26,58%
Mal	24	7,97%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	65,45%
Regular	26,58%
Insatisfecho	7,97%

Número de respuestas	301	% sobre total	100,00%
----------------------	-----	---------------	---------

ENCUESTA SERVQUAL

_AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

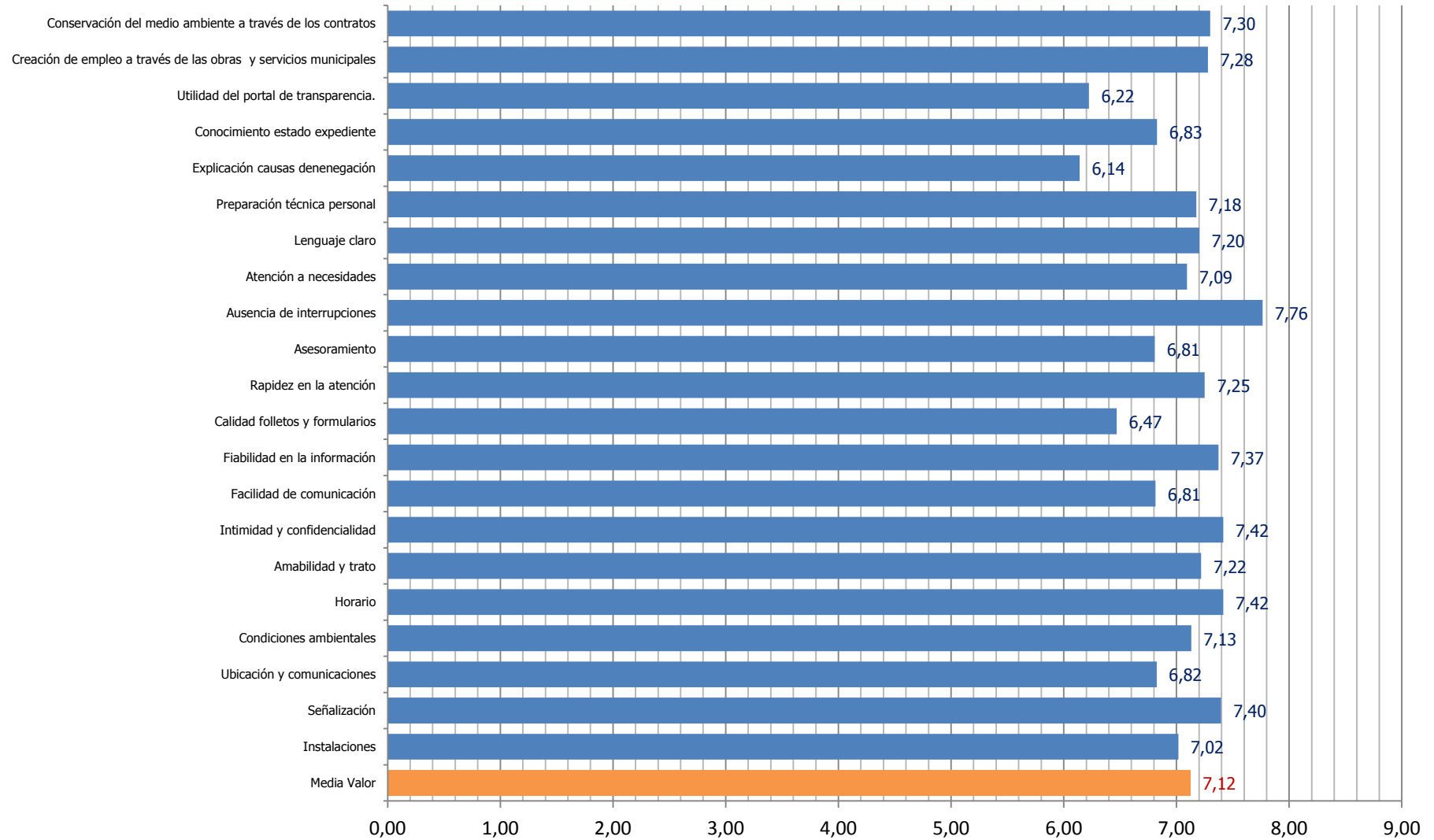
2019

Ejercicio	2019	
Servicio	AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO / Sexo: Todos / Edad: Todas	
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL	
Nota media (Sobre 10)	7,12	Importancia media (s.10) 6,74
Total Encuestas	301	

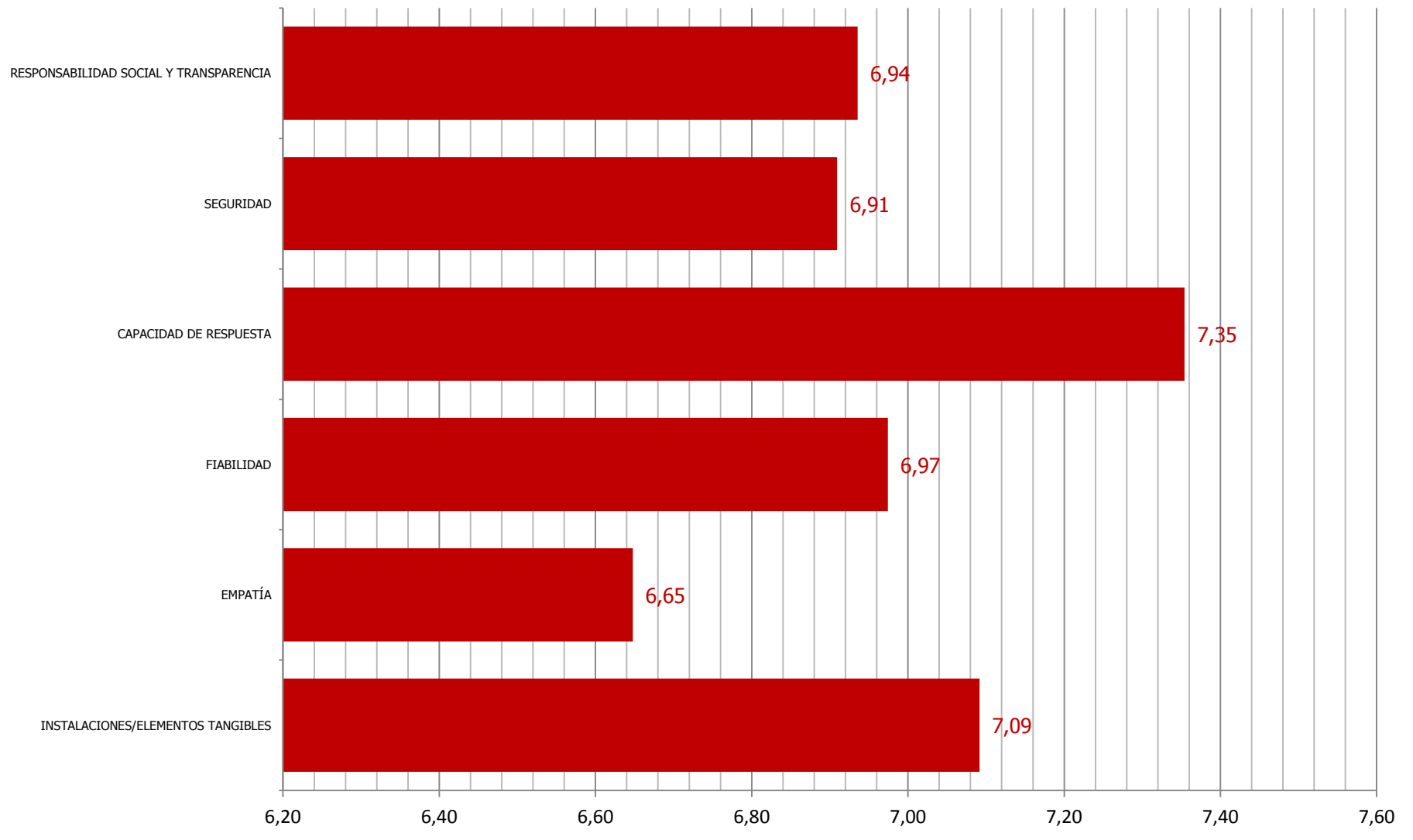
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,12	3,37	7,47	3,56	8,12	3,56	1,31	0,40	1,01	0,32	1,71	0,16	0,38
1 Instalaciones	7,02	3,64	8,00	3,00	9,00	3,00	2,21	1,05	1,77	0,93	4,88	1,11	-0,26
2 Señalización	7,40	3,26	8,00	3,00	9,00	3,00	1,96	0,83	1,52	0,57	3,85	0,70	0,88
3 Ubicación y comunicaciones	6,82	3,07	7,00	3,00	8,00	3,00	2,30	0,56	1,89	0,29	5,28	0,32	0,68
4 Condiciones ambientales	7,13	3,83	8,00	3,00	9,00	3,00	2,40	1,07	1,90	1,00	5,74	1,15	-0,53
5 Horario	7,42	3,31	8,00	3,00	9,00	3,00	2,26	0,91	1,79	0,70	5,13	0,83	0,80
6 Amabilidad y trato	7,22	3,89	8,00	5,00	9,00	5,00	2,03	1,19	1,67	1,12	4,12	1,42	-0,55
7 Intimididad y confidencialidad	7,42	3,02	8,00	3,00	9,00	3,00	1,78	0,73	1,51	0,36	3,18	0,53	1,38
8 Facilidad de comunicación	6,81	3,01	7,00	3,00	7,00	3,00	1,70	0,69	1,34	0,33	2,88	0,48	0,79
9 Fiabilidad en la información	7,37	3,26	8,00	3,00	9,00	3,00	2,17	0,95	1,83	0,70	4,69	0,90	0,86
10 Calidad folletos y formularios	6,47	3,13	6,00	3,00	5,00	3,00	1,78	0,84	1,45	0,53	3,18	0,70	0,21
11 Rapidez en la atención	7,25	3,26	7,00	3,00	8,00	3,00	1,80	0,96	1,36	0,72	3,24	0,91	0,72
12 Asesoramiento	6,81	3,55	7,00	3,00	7,00	3,00	1,90	1,12	1,53	0,99	3,62	1,25	-0,28
13 Ausencia de interrupciones	7,76	3,42	8,00	3,00	9,00	3,00	1,82	1,02	1,47	0,85	3,32	1,04	0,91
14 Atención a necesidades	7,09	3,29	7,00	3,00	8,00	3,00	1,88	0,92	1,54	0,70	3,55	0,85	0,52
15 Lenguaje claro	7,20	3,48	8,00	3,00	8,00	3,00	1,91	1,05	1,56	0,91	3,64	1,11	0,25
16 Preparación técnica personal	7,18	4,17	8,00	5,00	9,00	5,00	2,04	1,14	1,59	1,03	4,15	1,30	-1,17
17 Explicación causas denegación	6,14	3,09	6,00	3,00	8,00	3,00	2,27	0,50	1,97	0,24	5,15	0,25	-0,04
18 Conocimiento estado expediente	6,83	3,02	7,00	3,00	8,00	3,00	1,96	0,65	1,65	0,30	3,84	0,42	0,79
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,22	2,81	6,00	3,00	5,00	3,00	1,88	0,66	1,56	0,44	3,55	0,44	0,60
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	7,28	3,48	8,00	3,00	9,00	3,00	2,17	1,23	1,81	1,09	4,72	1,51	0,32
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	7,30	3,82	8,00	5,00	9,00	5,00	2,21	1,33	1,86	1,22	4,89	1,77	-0,34

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,09	3,45	8,00	3,00	9,00	3,00	2,23	0,95	1,77	0,79	4,97	0,91	0,19
2 EMPATÍA	6,65	3,31	8,00	3,00	9,00	3,00	1,97	0,97	1,60	0,75	3,88	0,94	0,03
3 FIABILIDAD	6,97	3,30	7,00	3,00	8,00	3,00	1,95	0,98	1,55	0,76	3,81	0,96	0,38
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,35	4,67	8,00	4,00	9,00	3,00	1,89	2,20	1,89	2,20	3,58	4,85	-1,98
5 SEGURIDAD	6,91	3,47	7,00	3,00	8,00	3,00	2,05	1,00	2,05	1,00	4,20	1,00	-0,02
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	6,94	3,37	7,00	3,00	5,00	3,00	2,15	1,19	2,15	1,19	4,63	1,41	0,19

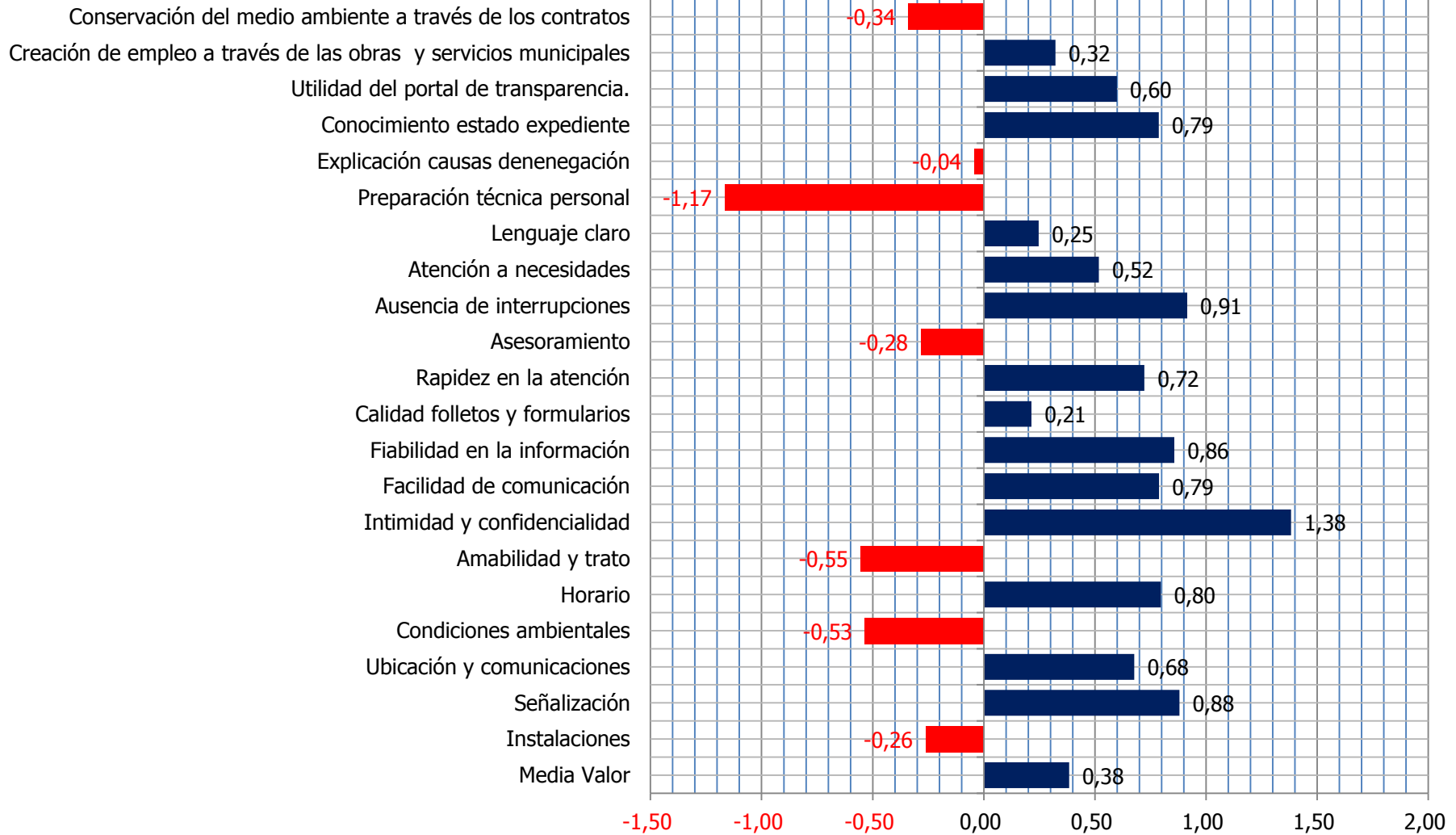
Media puntuaciones valoración por factores



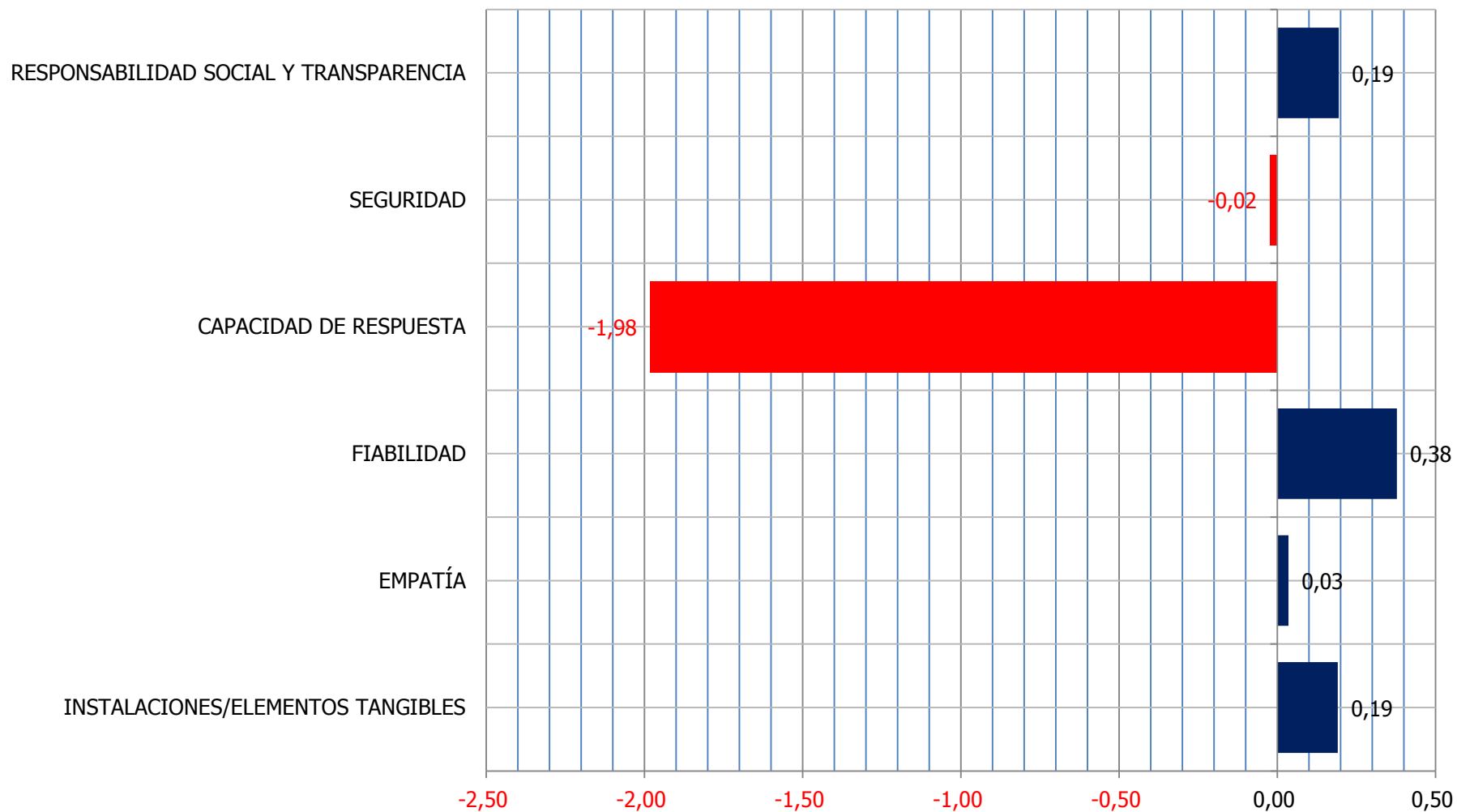
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN DIFERENCIADO POR SEXO
INDICADO EN EL CUESTIONARIO

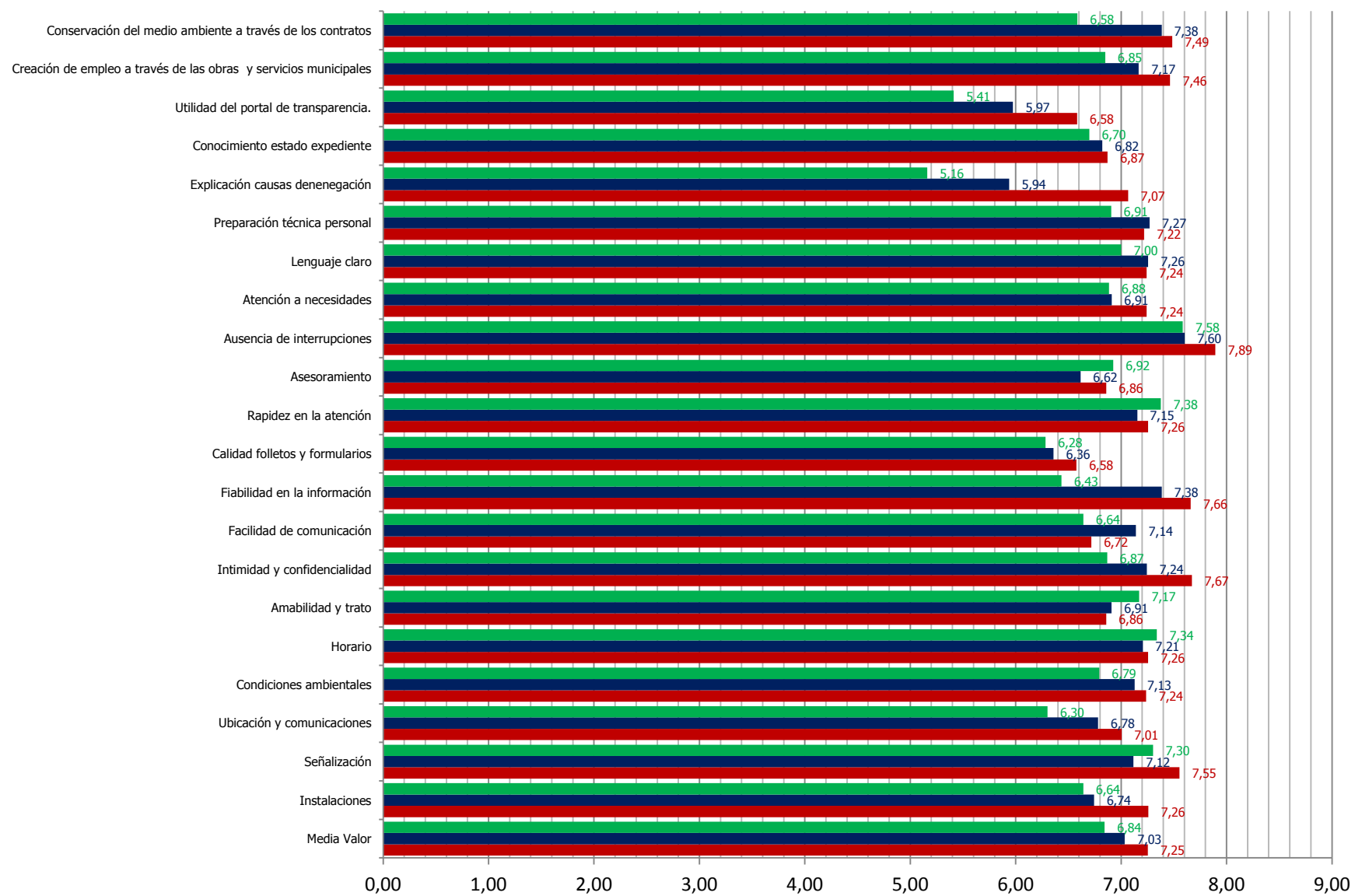
2019

Ejercicio	2019
Servicio	AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO / Sexo: Todos / Edad: Todas
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL

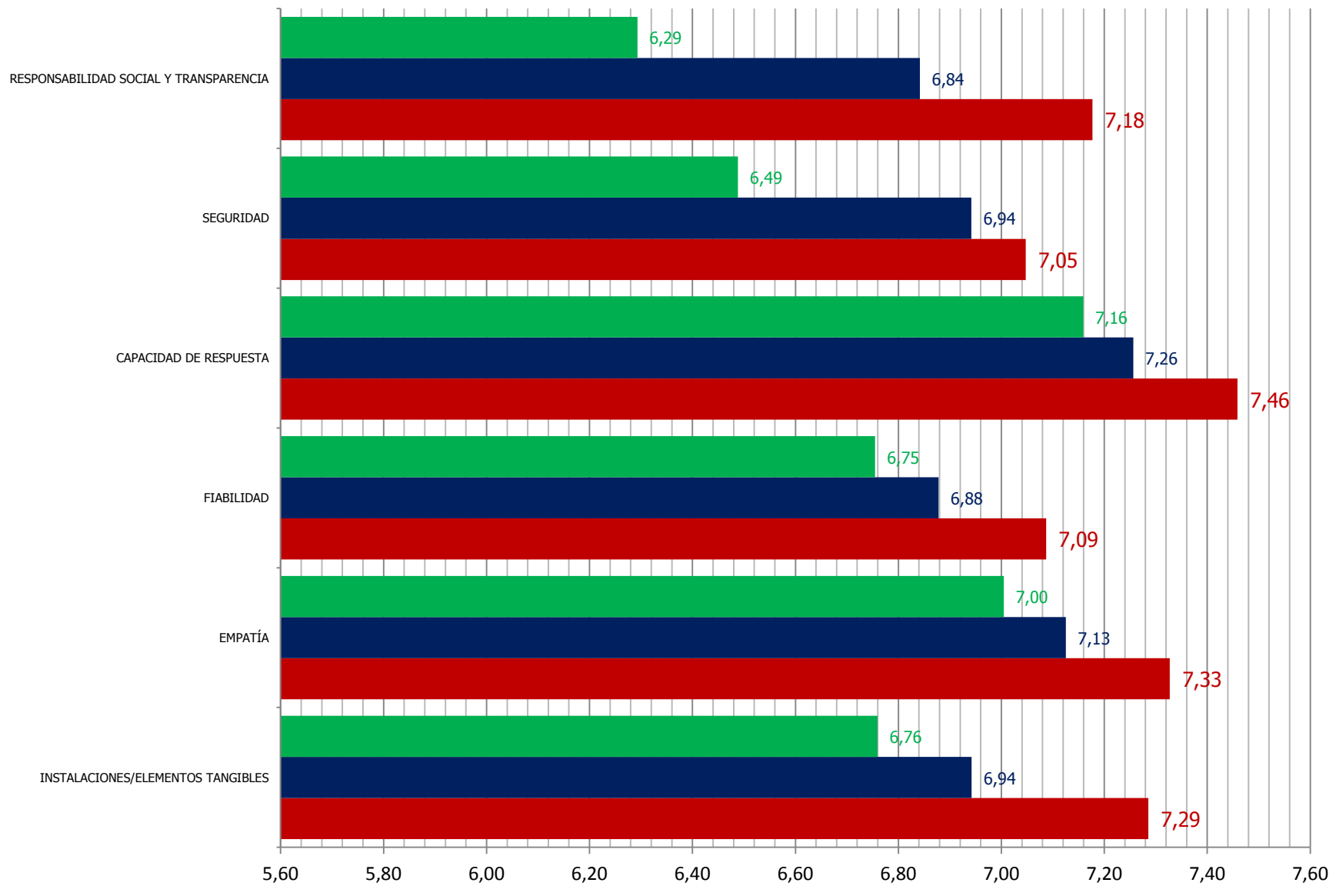
Definición	Mujer			Hombre			No señalado		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
Media Valor	7,25	3,38	0,49	7,03	3,34	0,36	6,84	3,38	0,07
1 Instalaciones	7,26	3,58	0,10	6,74	3,69	-0,64	6,64	3,75	-0,87
2 Señalización	7,55	3,23	1,09	7,12	3,23	0,65	7,30	3,38	0,55
3 Ubicación y comunicaciones	7,01	3,13	0,76	6,78	2,94	0,91	6,30	3,11	0,08
4 Condiciones ambientales	7,24	3,86	-0,49	7,13	3,65	-0,18	6,79	4,00	-1,21
5 Horario	7,26	3,21	0,84	7,21	3,09	1,03	7,34	3,36	0,62
6 Amabilidad y trato	6,86	3,54	-0,22	6,91	3,85	-0,78	7,17	3,79	-0,42
7 Intimidad y confidencialidad	7,67	3,07	1,54	7,24	3,03	1,19	6,87	2,85	1,17
8 Facilidad de comunicación	6,72	3,08	0,56	7,14	2,92	1,29	6,64	2,94	0,75
9 Fiabilidad en la información	7,66	3,27	1,12	7,38	3,24	0,90	6,43	3,25	-0,06
10 Calidad folletos y formularios	6,58	3,04	0,49	6,36	3,14	0,08	6,28	3,38	-0,47
11 Rapidez en la atención	7,26	3,21	0,84	7,15	3,29	0,56	7,38	3,40	0,58
12 Asesoramiento	6,86	3,54	-0,22	6,62	3,56	-0,51	6,92	3,53	-0,13
13 Ausencia de interrupciones	7,89	3,46	0,98	7,60	3,32	0,96	7,58	3,47	0,64
14 Atención a necesidades	7,24	3,40	0,44	6,91	3,22	0,47	6,88	3,04	0,81
15 Lenguaje claro	7,24	3,53	0,18	7,26	3,40	0,46	7,00	3,43	0,13
16 Preparación técnica personal	7,22	4,15	-1,09	7,27	4,12	-0,96	6,91	4,30	-1,70
17 Explicación causas denegación	7,07	3,04	0,98	5,94	3,19	-0,43	5,16	3,10	-1,05
18 Conocimiento estado expediente	6,87	2,95	0,97	6,82	3,24	0,33	6,70	2,91	0,89
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,58	2,87	0,84	5,97	2,72	0,54	5,41	2,77	-0,14
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios munic	7,46	3,67	0,13	7,17	3,21	0,76	6,85	3,28	0,28
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	7,49	3,81	-0,14	7,38	3,91	-0,44	6,58	3,72	-0,85

Agrupación	Mujer			Hombre			No señalado		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,29	3,45	0,39	6,94	3,38	0,19	6,76	3,56	-0,36
2 EMPATÍA	7,33	3,37	0,59	7,13	3,22	0,68	7,00	3,24	0,53
3 FIABILIDAD	7,09	3,26	0,56	6,88	3,31	0,26	6,75	3,39	-0,02
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,46	3,46	0,53	7,26	3,31	0,63	7,16	3,31	0,53
5 SEGURIDAD	7,05	3,43	0,20	6,94	3,55	-0,16	6,49	3,47	-0,45
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	7,18	3,45	0,28	6,84	3,28	0,29	6,29	3,26	-0,22

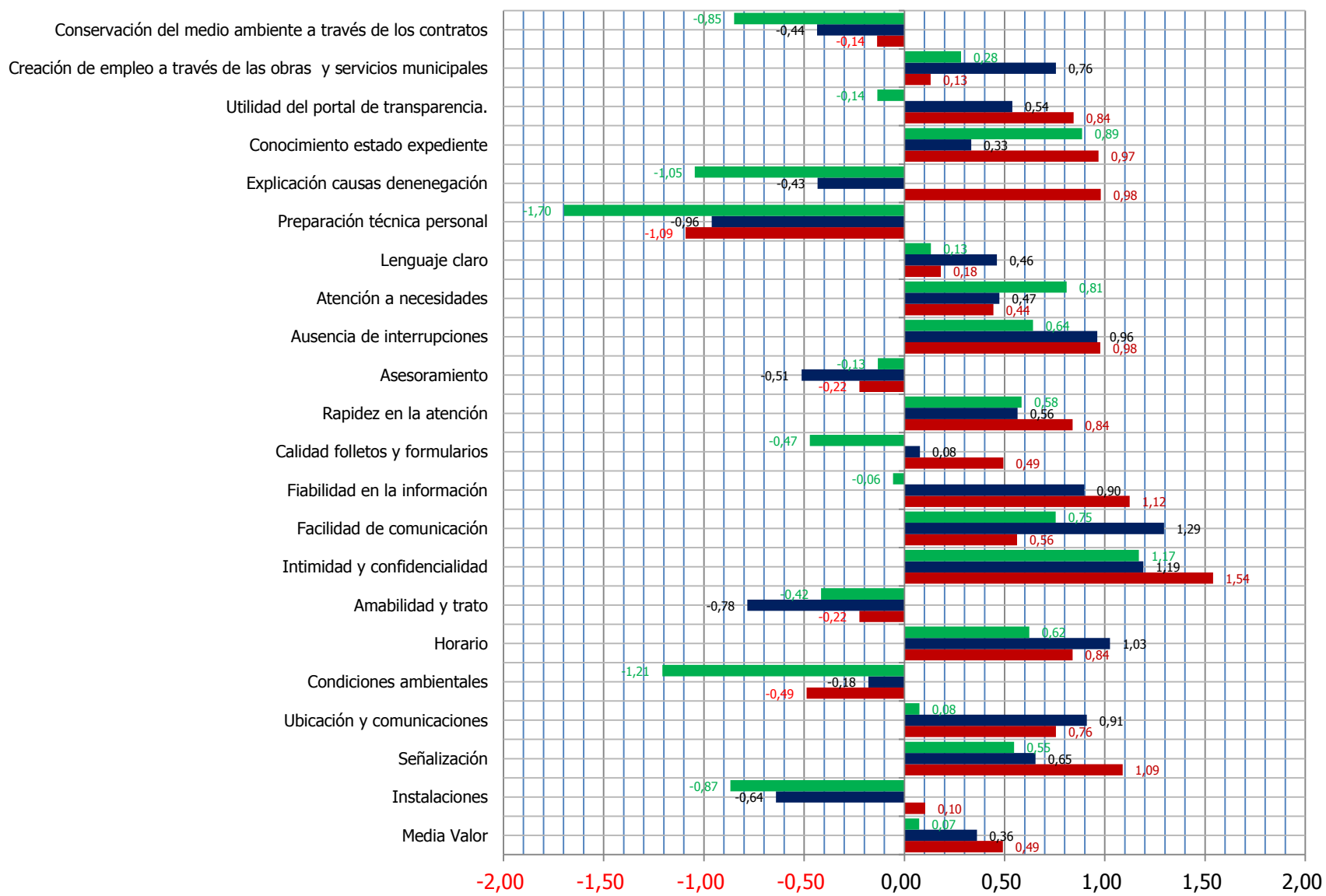
Media puntuaciones valoración por factores Mujeres/Hombres/No determinado



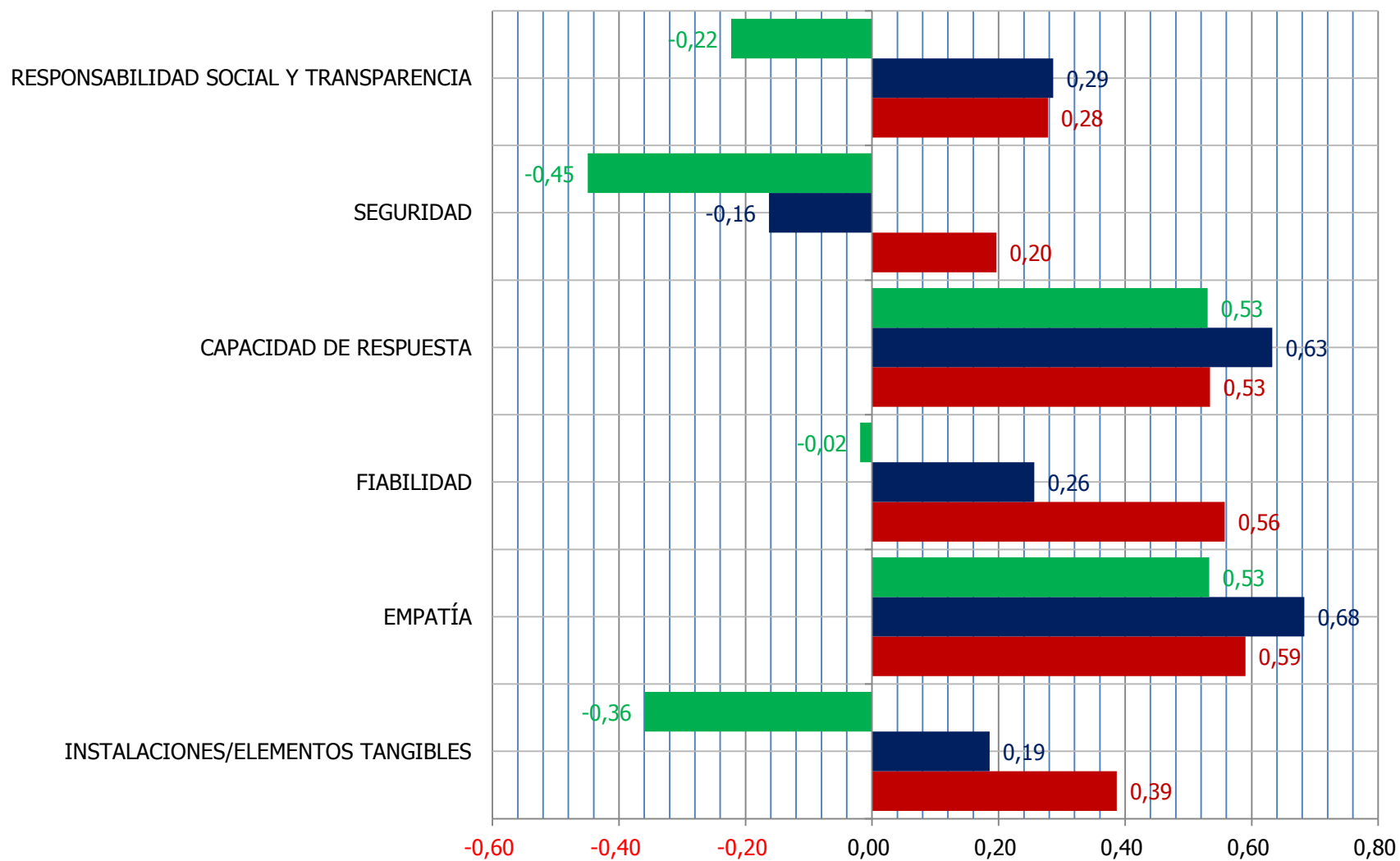
Media puntuaciones Agrupaciones de factores **Mujeres/Hombres/No determinado**



Brecha Valor Importancia Items (en base 10) Mujeres/Hombres/No determinado



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN DIFERENCIADO POR TRAMO DE
EDAD INDICADO EN EL CUESTIONARIO

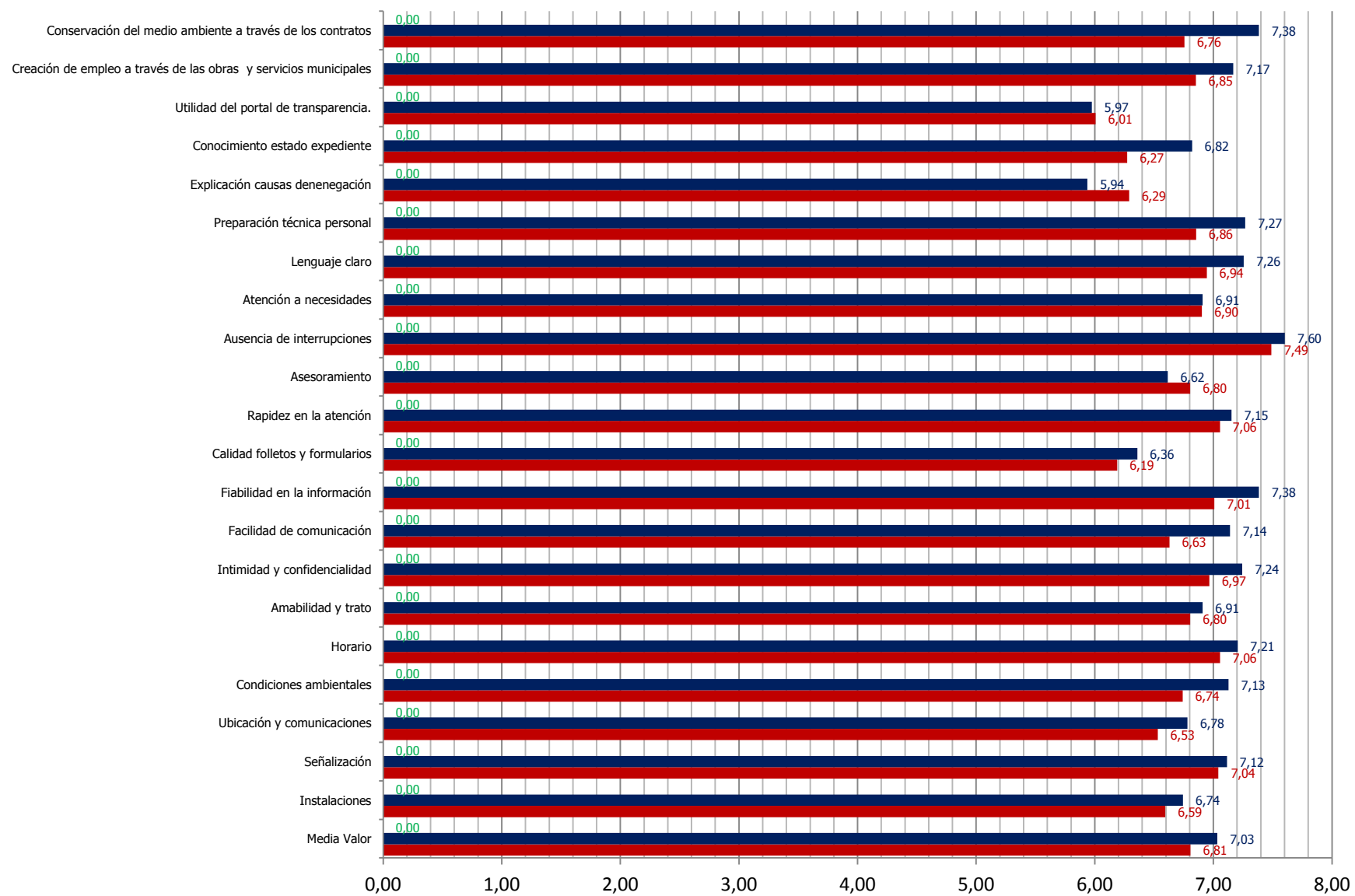
2019

Ejercicio	2019
Servicio	AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO / Sexo: Todos / Edad: Todas
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL

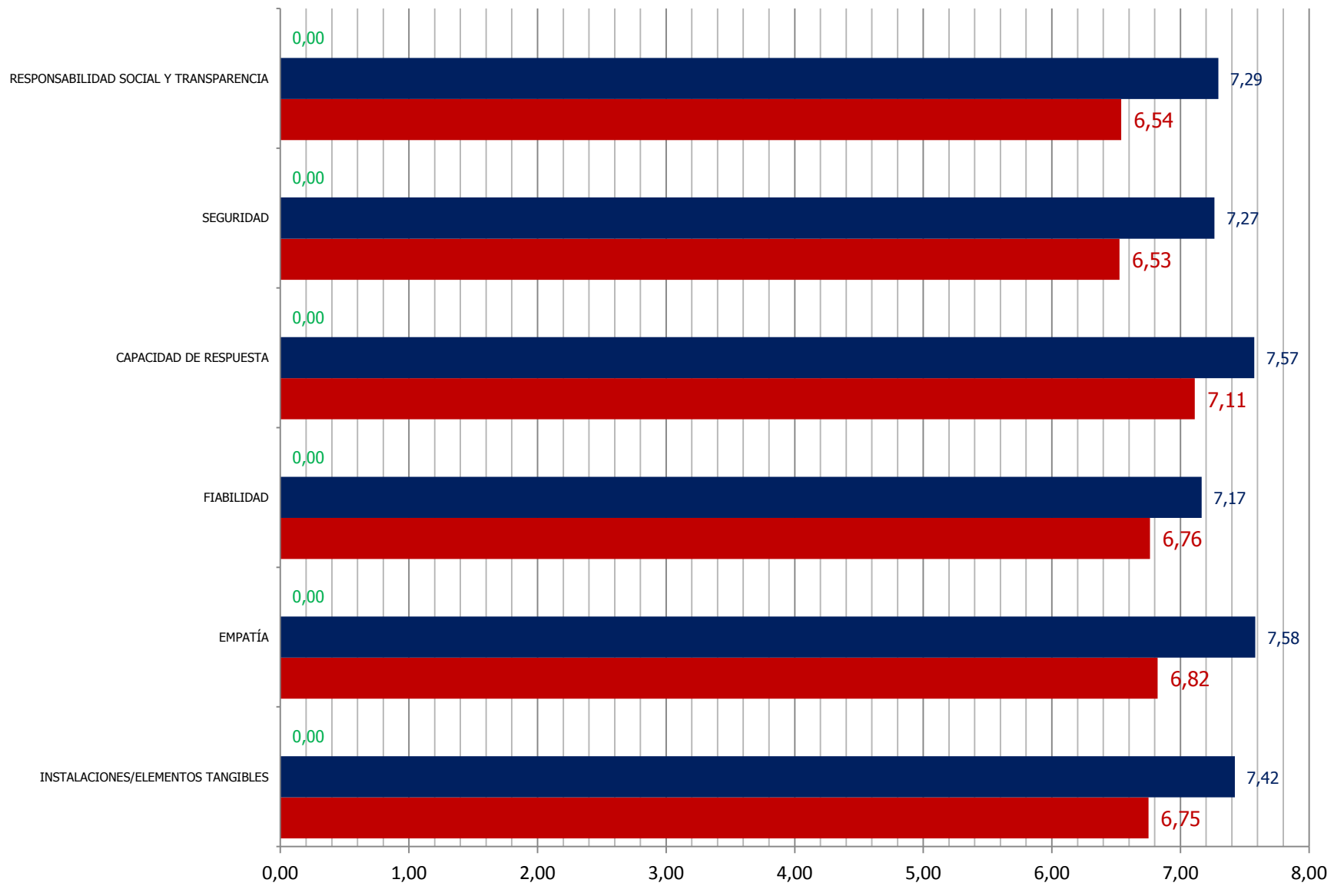
Definición	Menor de 40			41-69			70 o más		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
Media Valor	6,81	3,26	0,28	7,41	3,47	0,48	0,00	0,00	0,00
1 Instalaciones	6,59	3,49	-0,39	7,40	3,77	-0,14	0,00	0,00	0,00
2 Señalización	7,04	3,12	0,80	7,72	3,38	0,95	0,00	0,00	0,00
3 Ubicación y comunicaciones	6,53	3,08	0,36	7,09	3,06	0,96	0,00	0,00	0,00
4 Condiciones ambientales	6,74	3,57	-0,41	7,49	4,06	-0,64	0,00	0,00	0,00
5 Horario	7,06	3,11	0,84	7,95	3,38	1,20	0,00	0,00	0,00
6 Amabilidad y trato	6,80	3,41	-0,01	7,56	4,01	-0,47	0,00	0,00	0,00
7 Intimidad y confidencialidad	6,97	2,89	1,19	7,83	3,13	1,56	0,00	0,00	0,00
8 Facilidad de comunicación	6,63	2,96	0,70	6,99	3,06	0,87	0,00	0,00	0,00
9 Fiabilidad en la información	7,01	3,19	0,63	7,70	3,32	1,07	0,00	0,00	0,00
10 Calidad folletos y formularios	6,19	2,98	0,23	6,72	3,26	0,20	0,00	0,00	0,00
11 Rapidez en la atención	7,06	3,11	0,84	7,43	3,41	0,61	0,00	0,00	0,00
12 Asesoramiento	6,80	3,41	-0,01	6,81	3,67	-0,53	0,00	0,00	0,00
13 Ausencia de interrupciones	7,49	3,31	0,87	8,01	3,53	0,96	0,00	0,00	0,00
14 Atención a necesidades	6,90	3,23	0,45	7,27	3,34	0,58	0,00	0,00	0,00
15 Lenguaje claro	6,94	3,30	0,35	7,44	3,64	0,15	0,00	0,00	0,00
16 Preparación técnica personal	6,86	3,93	-1,00	7,46	4,39	-1,32	0,00	0,00	0,00
17 Explicación causas denegación	6,29	3,18	-0,06	5,97	3,03	-0,10	0,00	0,00	0,00
18 Conocimiento estado expediente	6,27	3,08	0,10	7,35	2,96	1,43	0,00	0,00	0,00
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,01	2,75	0,50	6,42	2,87	0,69	0,00	0,00	0,00
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipi	6,85	3,31	0,23	7,66	3,63	0,40	0,00	0,00	0,00
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	6,76	3,51	-0,26	7,80	4,10	-0,41	0,00	0,00	0,00

Agrupación	Menor de 40			41-69			70 o más		
	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP	Valor	Import.	GAP
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	6,75	3,32	0,12	7,42	3,57	0,28	0,00	0,00	0,00
2 EMPATÍA	6,82	3,21	0,41	7,58	3,39	0,79	0,00	0,00	0,00
3 FIABILIDAD	6,76	3,17	0,42	7,17	3,41	0,34	0,00	0,00	0,00
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,11	3,28	0,56	7,57	3,51	0,56	0,00	0,00	0,00
5 SEGURIDAD	6,53	3,43	-0,34	7,27	3,50	0,27	0,00	0,00	0,00
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	6,54	3,19	0,16	7,29	3,53	0,23	0,00	0,00	0,00

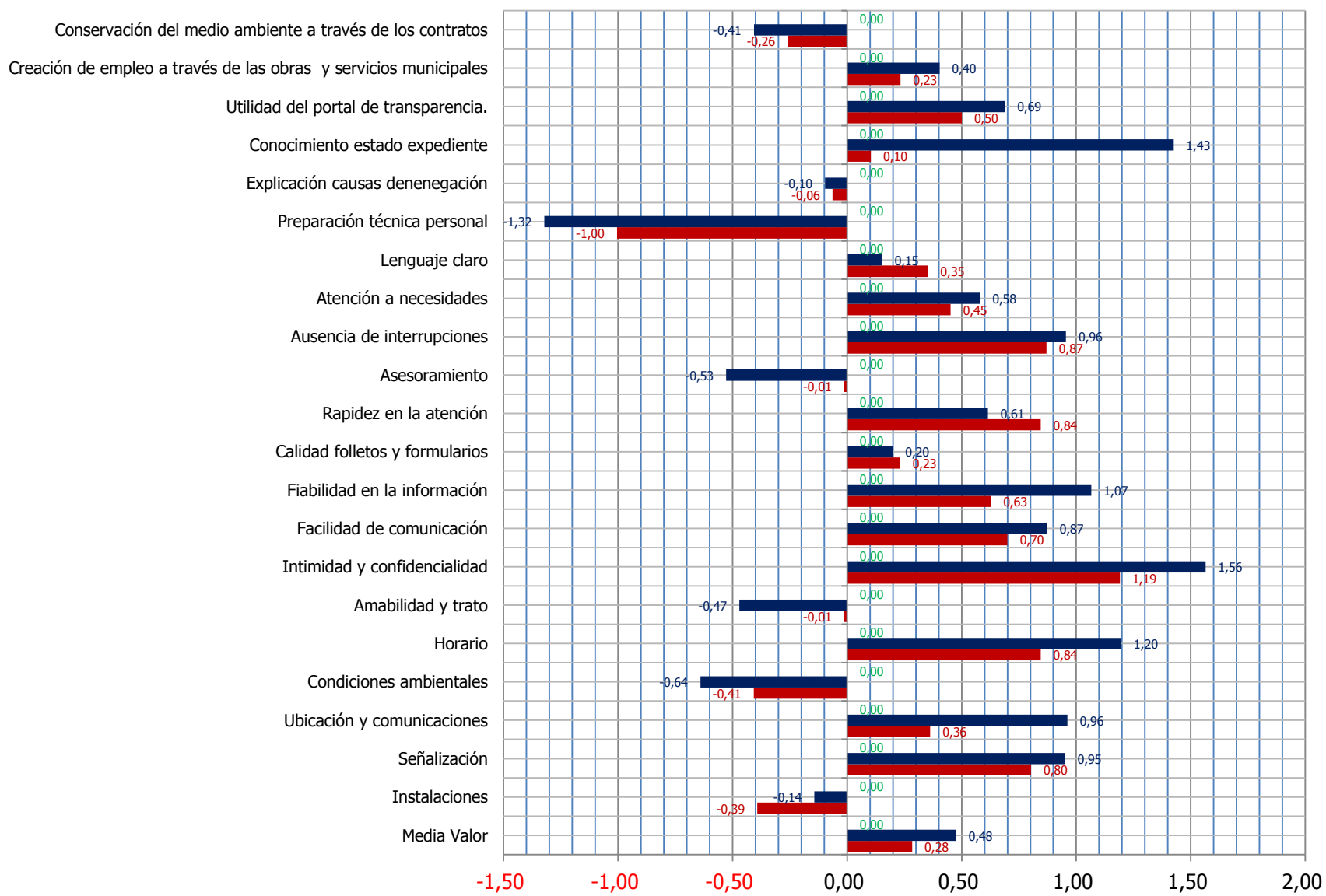
Media puntuaciones valoración por factores <40/41-69/70 o más



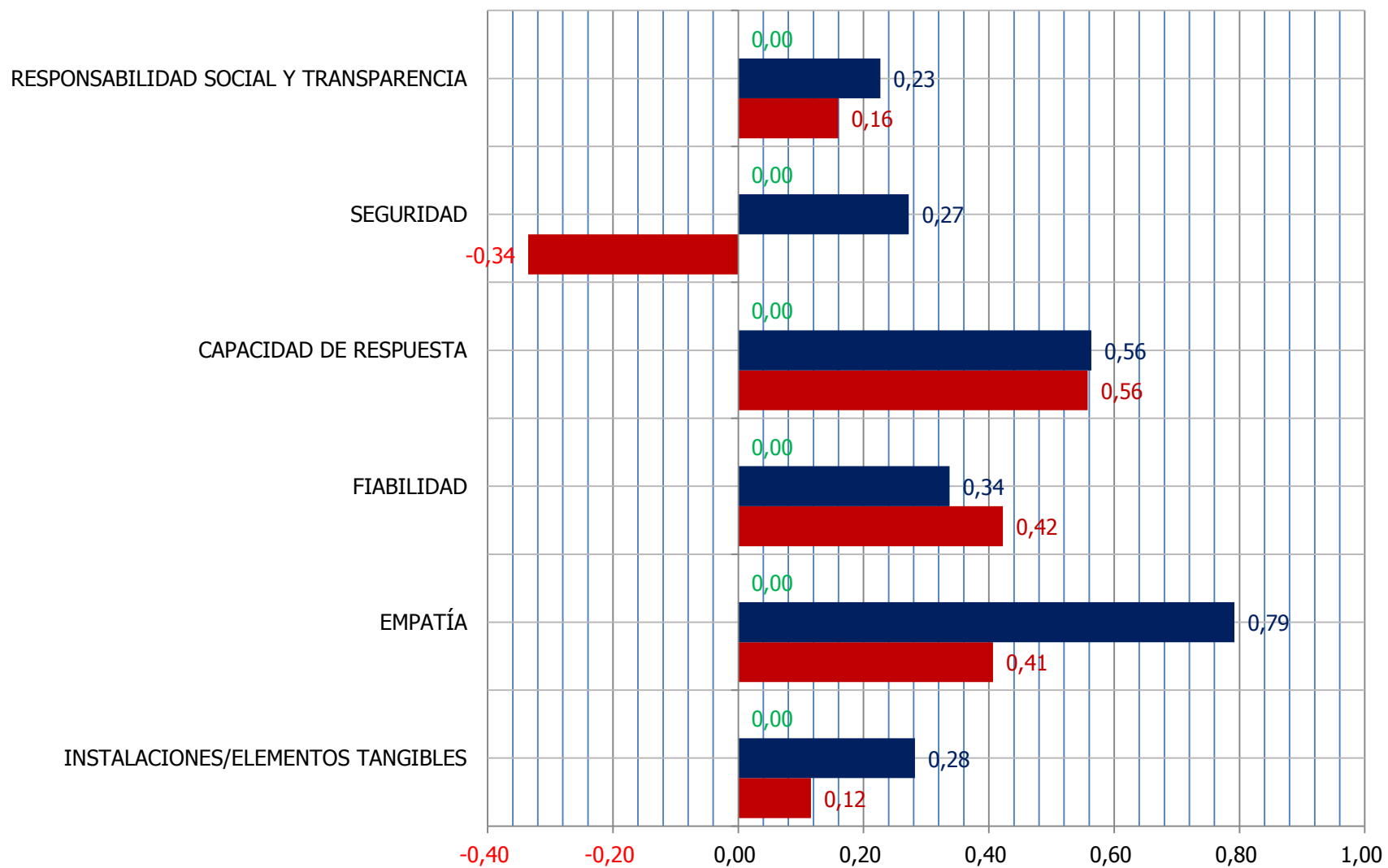
Media puntuaciones Agrupaciones de factores <40/41-69/70 o más



Brecha Valor Importancia Items (en base 10) <40/41-69/70 o más



Brecha Valor Importancia Agrupaciones <40/41-69/70 o más (en base 10)



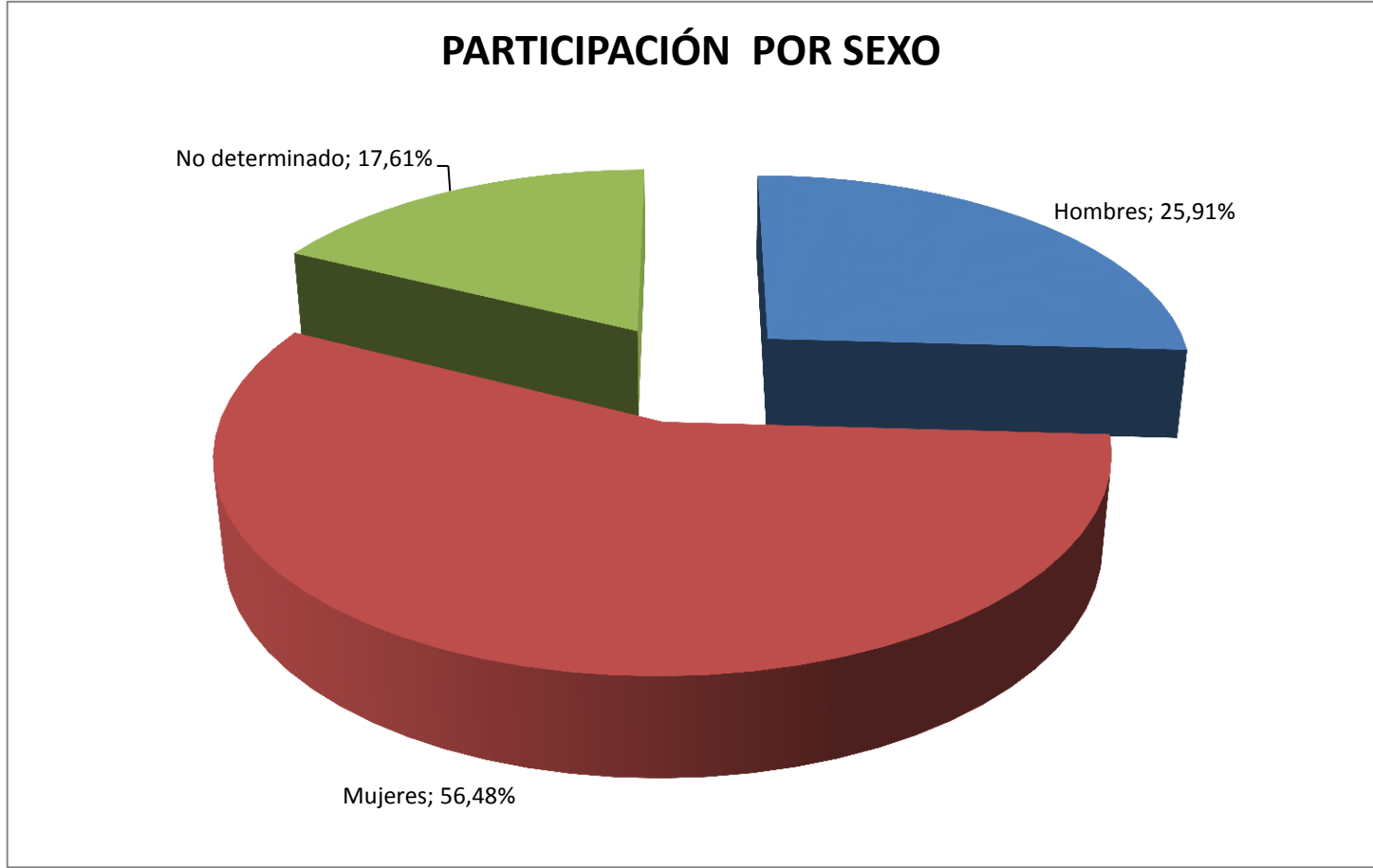
ENCUESTA SERVQUAL

_AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO / Sexo: Todos
/ Edad: Todas

2019

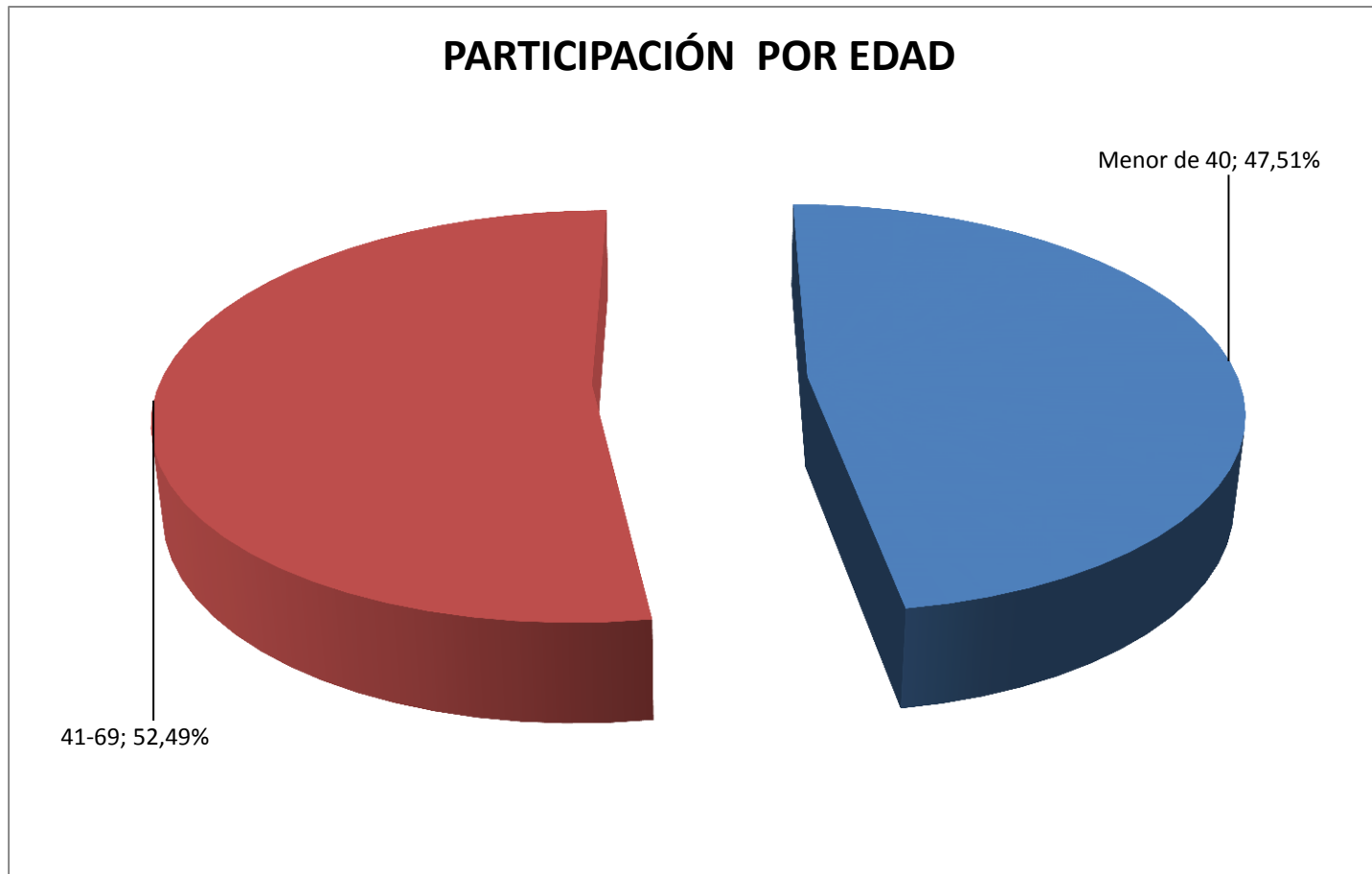
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	78	25,91%
Mujeres	170	56,48%
No determinado	53	17,61%



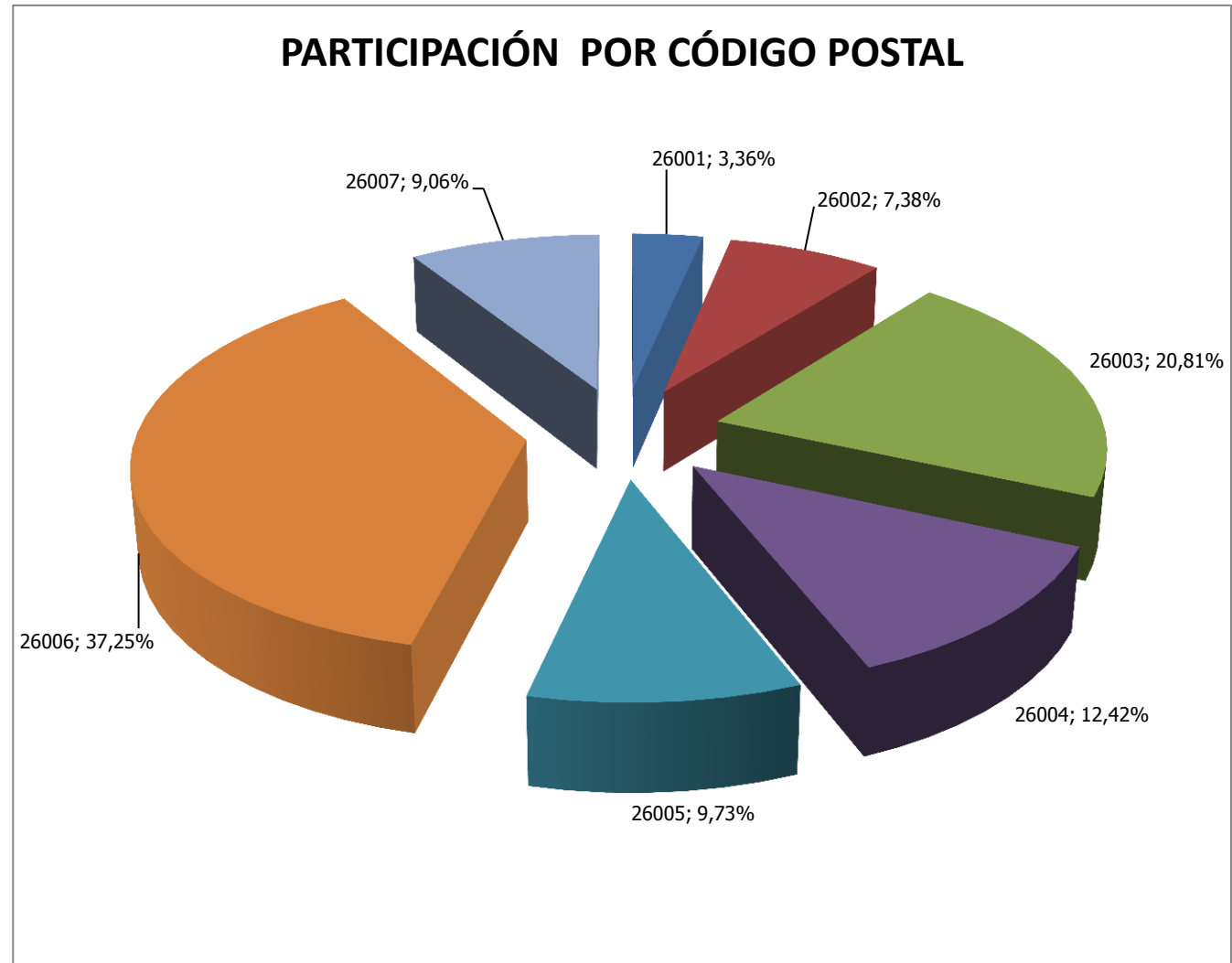
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	143	47,51%
41-69	158	52,49%
Mayor de 70	0	0,00%

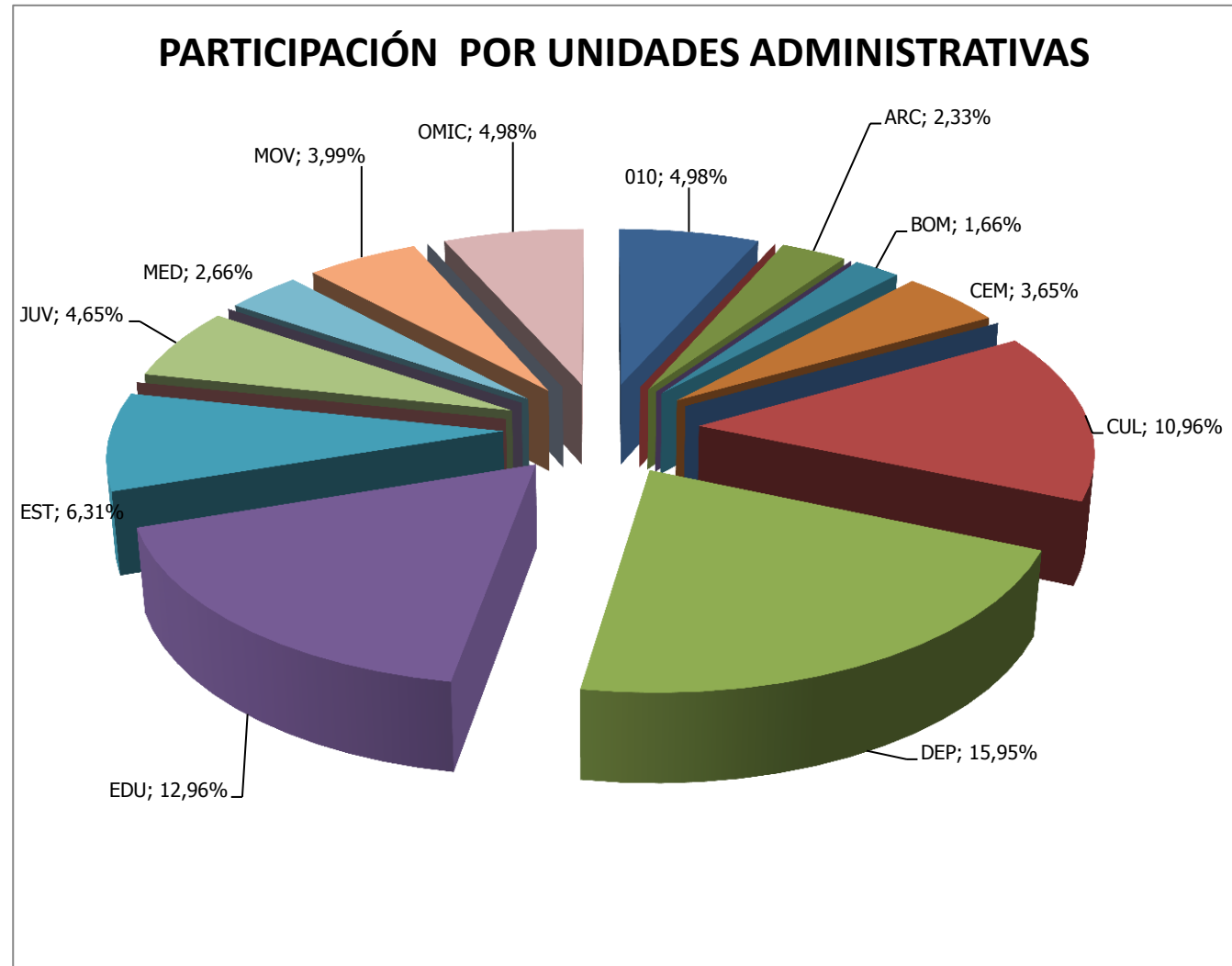


PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	10	3,36%
26002	22	7,38%
26003	62	20,81%
26004	37	12,42%
26005	29	9,73%
26006	111	37,25%
26007	27	9,06%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



010	15	4,98%
ALC	0	0,00%
ARC	7	2,33%
ARQ	0	0,00%
BOM	5	1,66%
CEM	11	3,65%
CON	0	0,00%
CUL	33	10,96%
DEP	48	15,95%
EDU	39	12,96%
EST	19	6,31%
IAC	0	0,00%
INF	0	0,00%
INT	0	0,00%
JUV	14	4,65%
LIC	0	0,00%
MED	8	2,66%
MOV	12	3,99%
ND	0	0,00%
OMIC	15	4,98%
OTRO	1	0,33%
PAT	0	0,00%
PER	0	0,00%
POL	13	4,32%
REG	3	1,00%
Sin determinar	0	0,00%
SOC	6	1,99%
TES	24	7,97%
TRI	14	4,65%
URB	10	3,32%
VIV	4	1,33%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

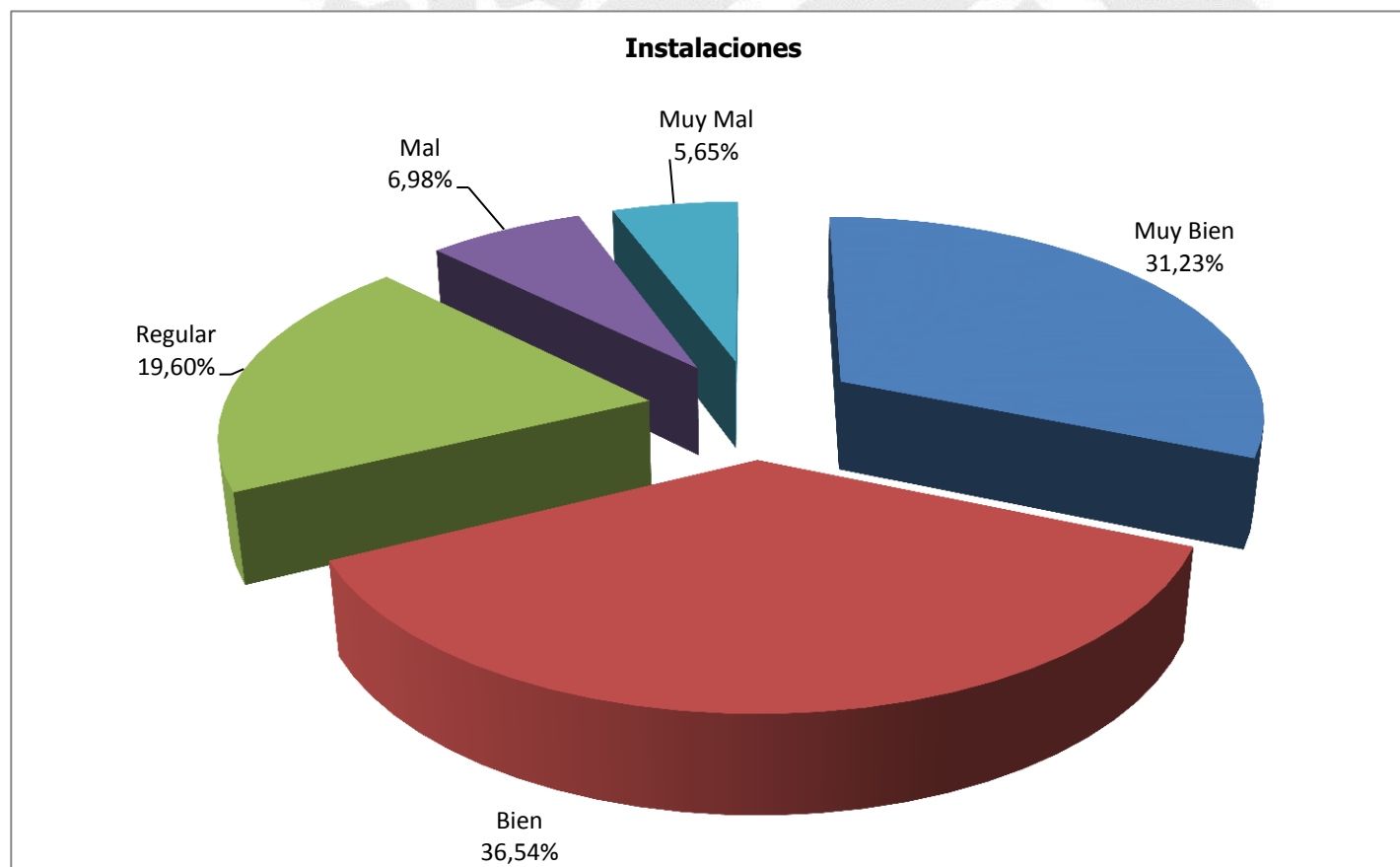
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	94	31,23%
Bien	110	36,54%
Regular	59	19,60%
Mal	21	6,98%
Muy Mal	17	5,65%

Satsifecho	67,77%
Regular	19,60%
Insatisfecho	12,62%

Número de respuestas	% sobre total
301	100,00%

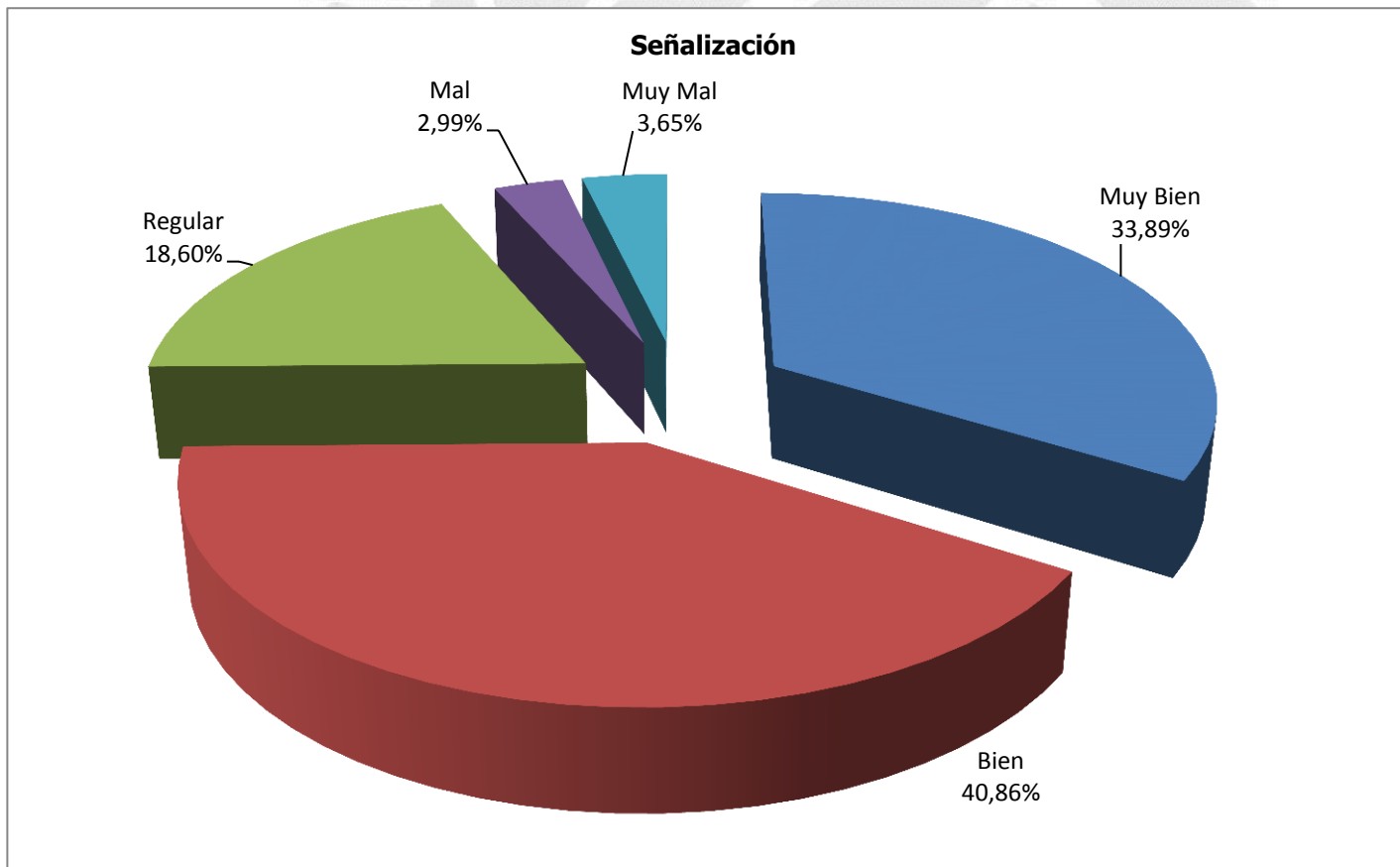


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	102	33,89%
Bien	123	40,86%
Regular	56	18,60%
Mal	9	2,99%
Muy Mal	11	3,65%

Satisfecho	74,75%
Regular	18,60%
Insatisfecho	6,64%

Número de respuestas	% sobre total
301	100,00%

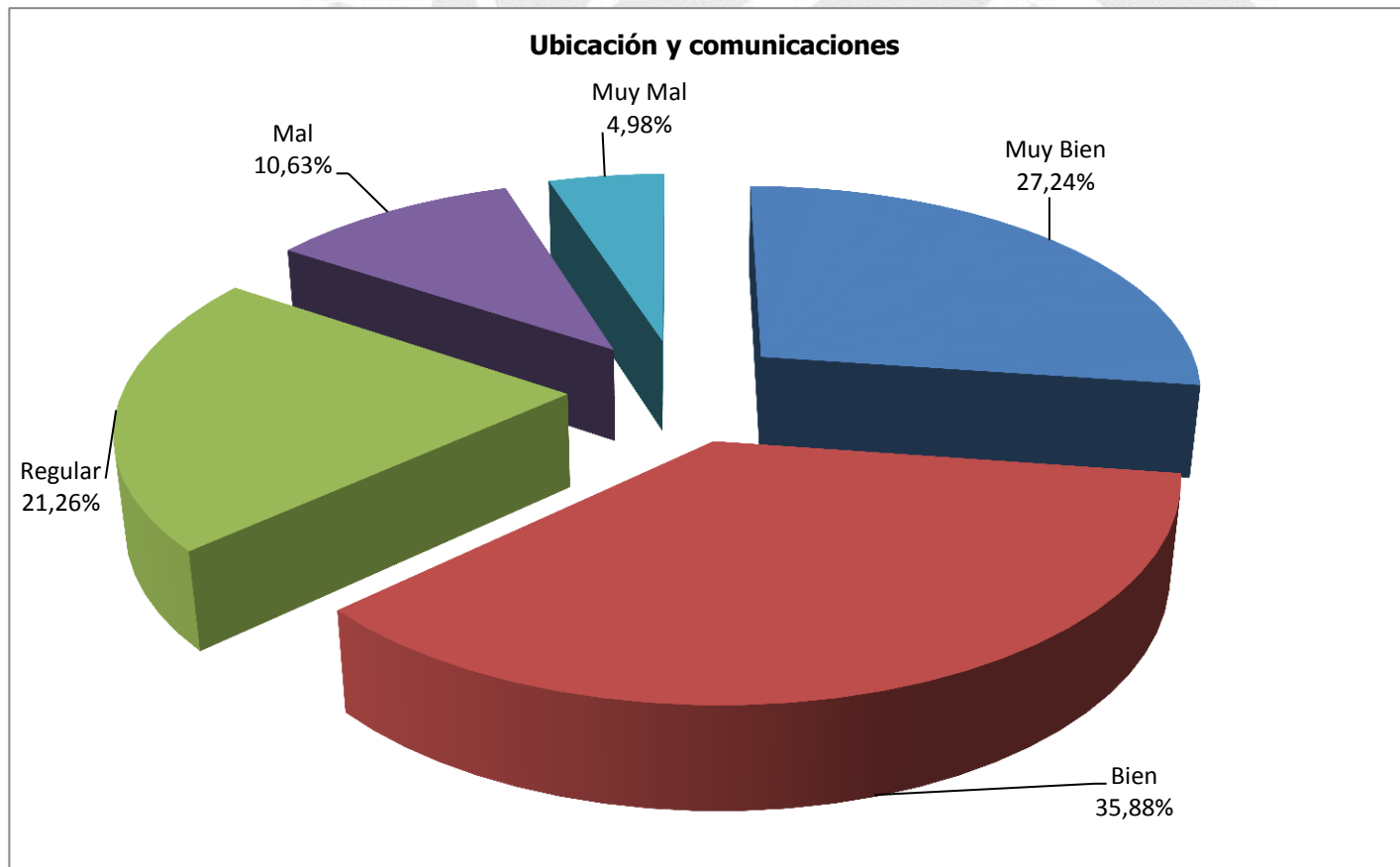


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	82	27,24%
Bien	108	35,88%
Regular	64	21,26%
Mal	32	10,63%
Muy Mal	15	4,98%

Satisfecho	63,12%
Regular	21,26%
Insatisfecho	15,61%

Número de respuestas	% sobre total
301	100,00%



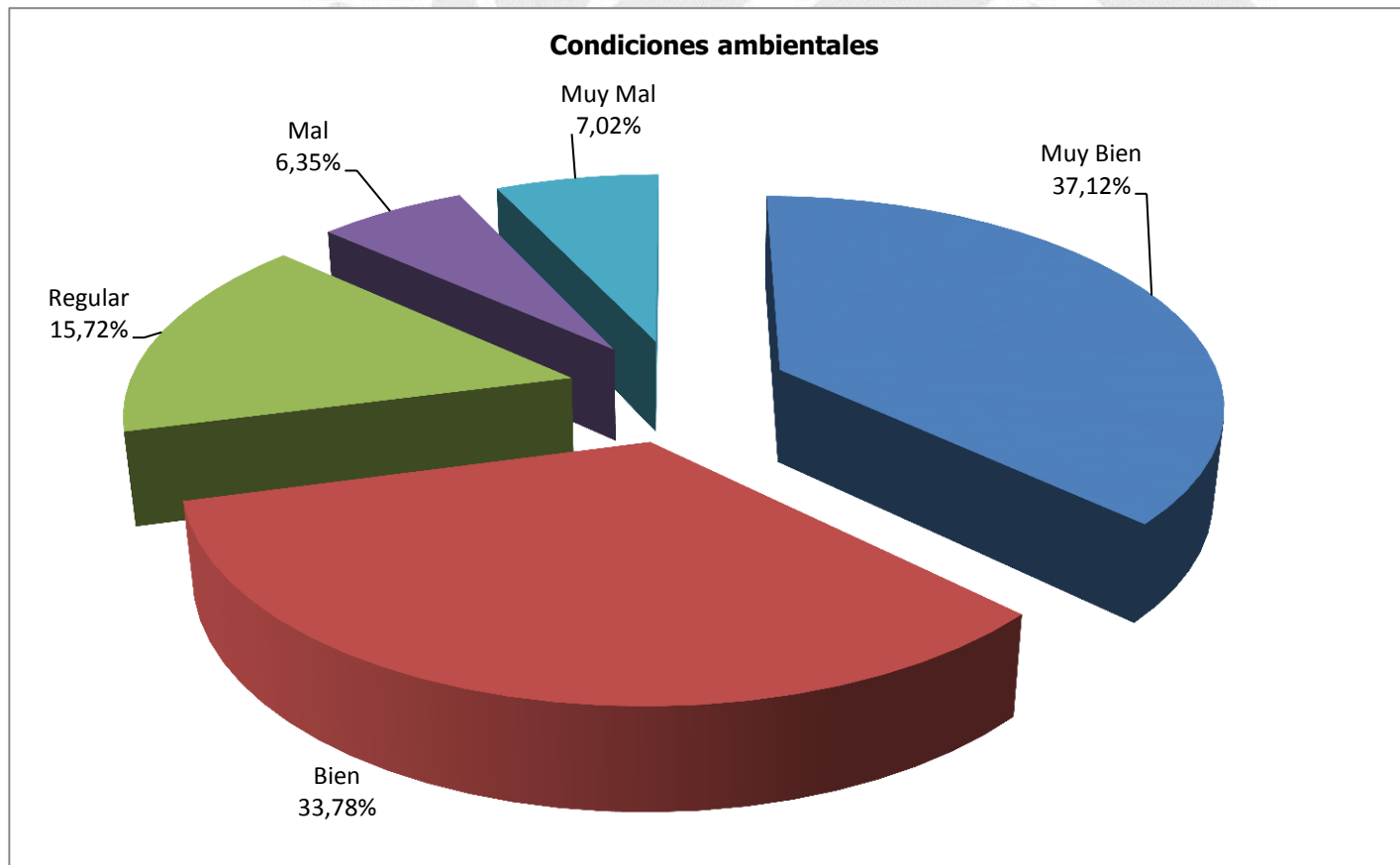
Condiciones ambientales

Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	111	37,12%
Bien	101	33,78%
Regular	47	15,72%
Mal	19	6,35%
Muy Mal	21	7,02%

Satisfecho	70,90%
Regular	15,72%
Insatisfecho	13,38%

Número de respuestas	% sobre total
299	99,34%

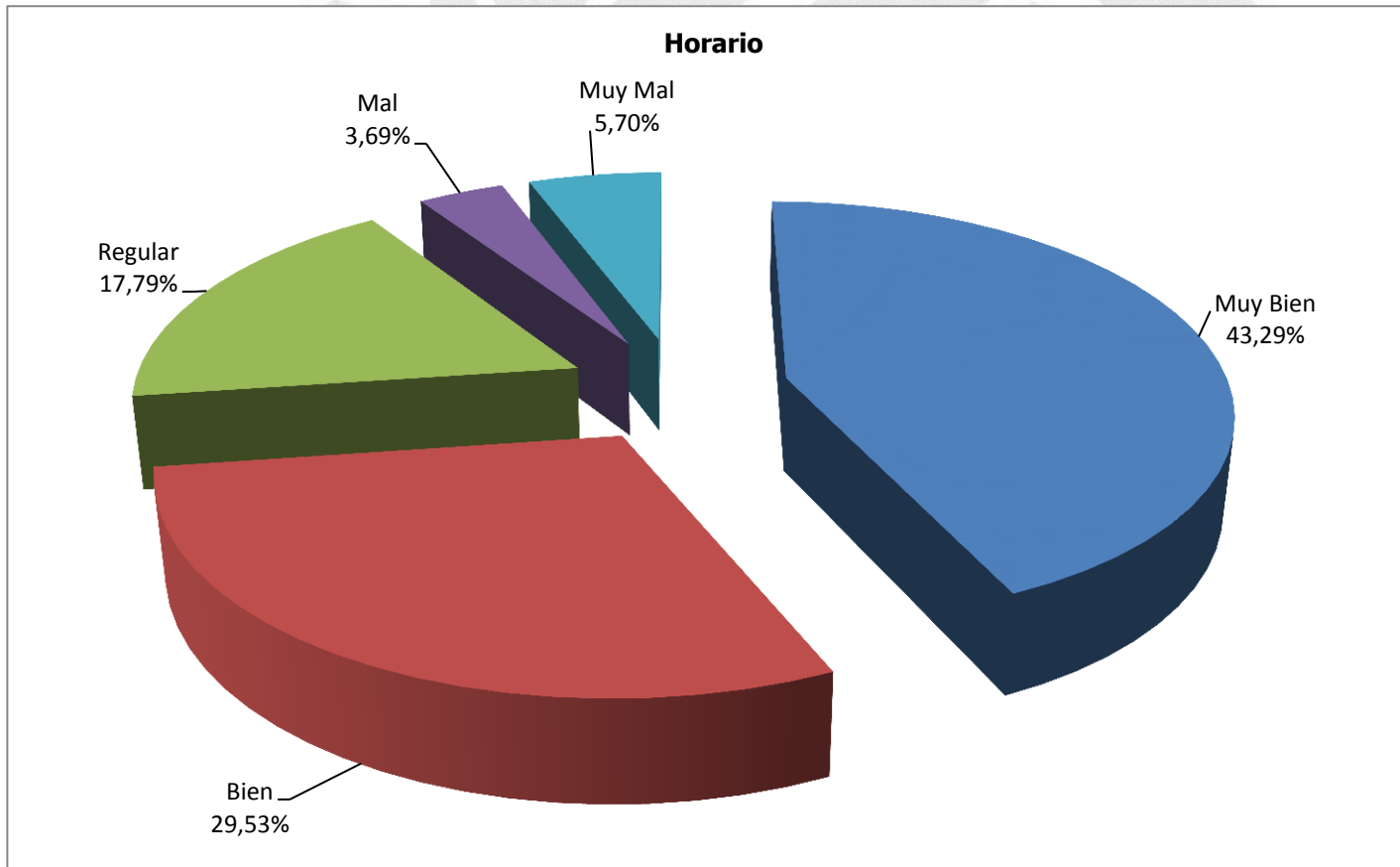


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	129	43,29%
Bien	88	29,53%
Regular	53	17,79%
Mal	11	3,69%
Muy Mal	17	5,70%

Satisfecho	72,82%
Regular	17,79%
Insatisfecho	9,40%

Número de respuestas	% sobre total
298	99,00%

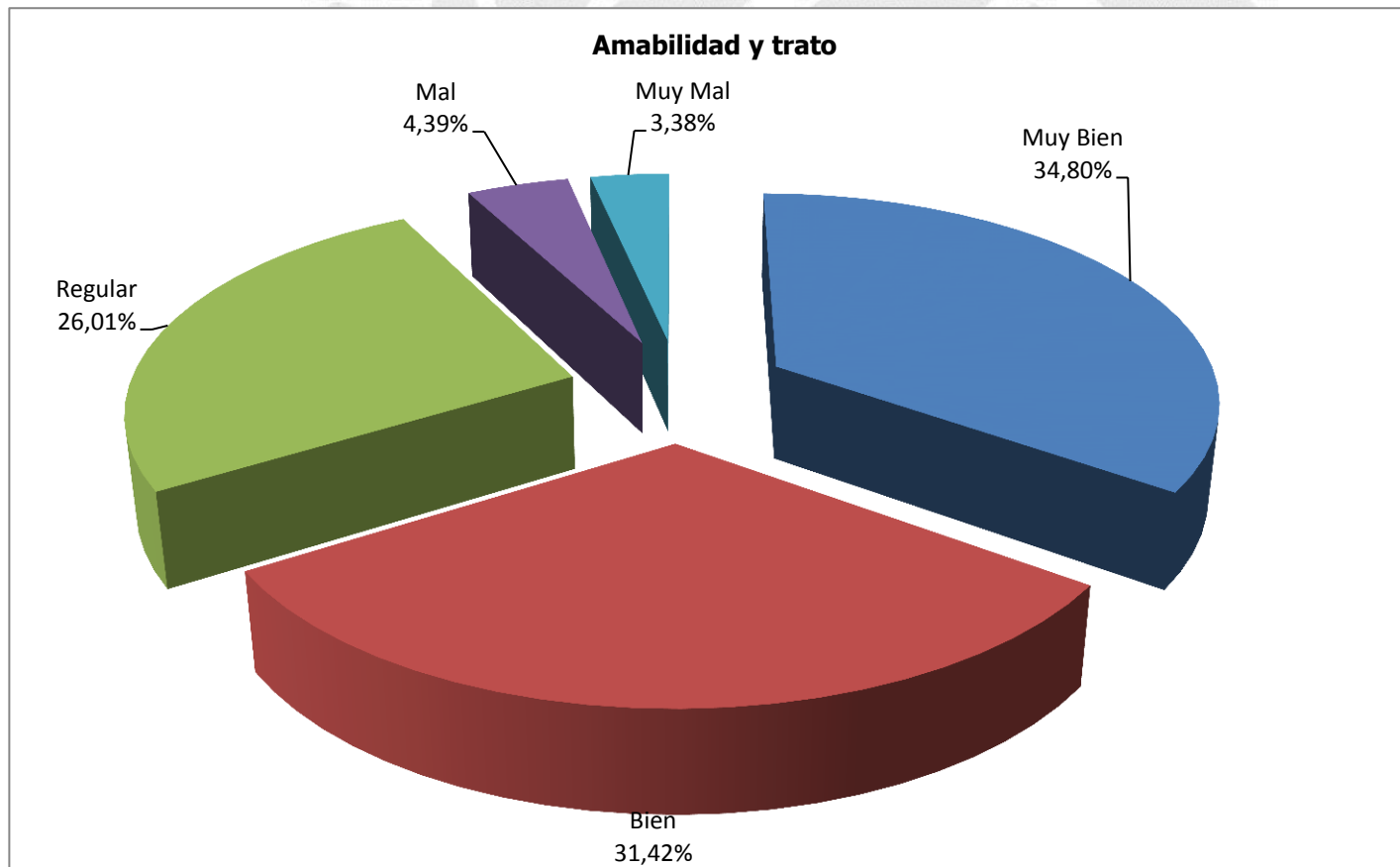


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	103	34,80%
Bien	93	31,42%
Regular	77	26,01%
Mal	13	4,39%
Muy Mal	10	3,38%

Satsifecho	66,22%
Regular	26,01%
Insatisfecho	7,77%

Número de respuestas	% sobre total
296	98,34%

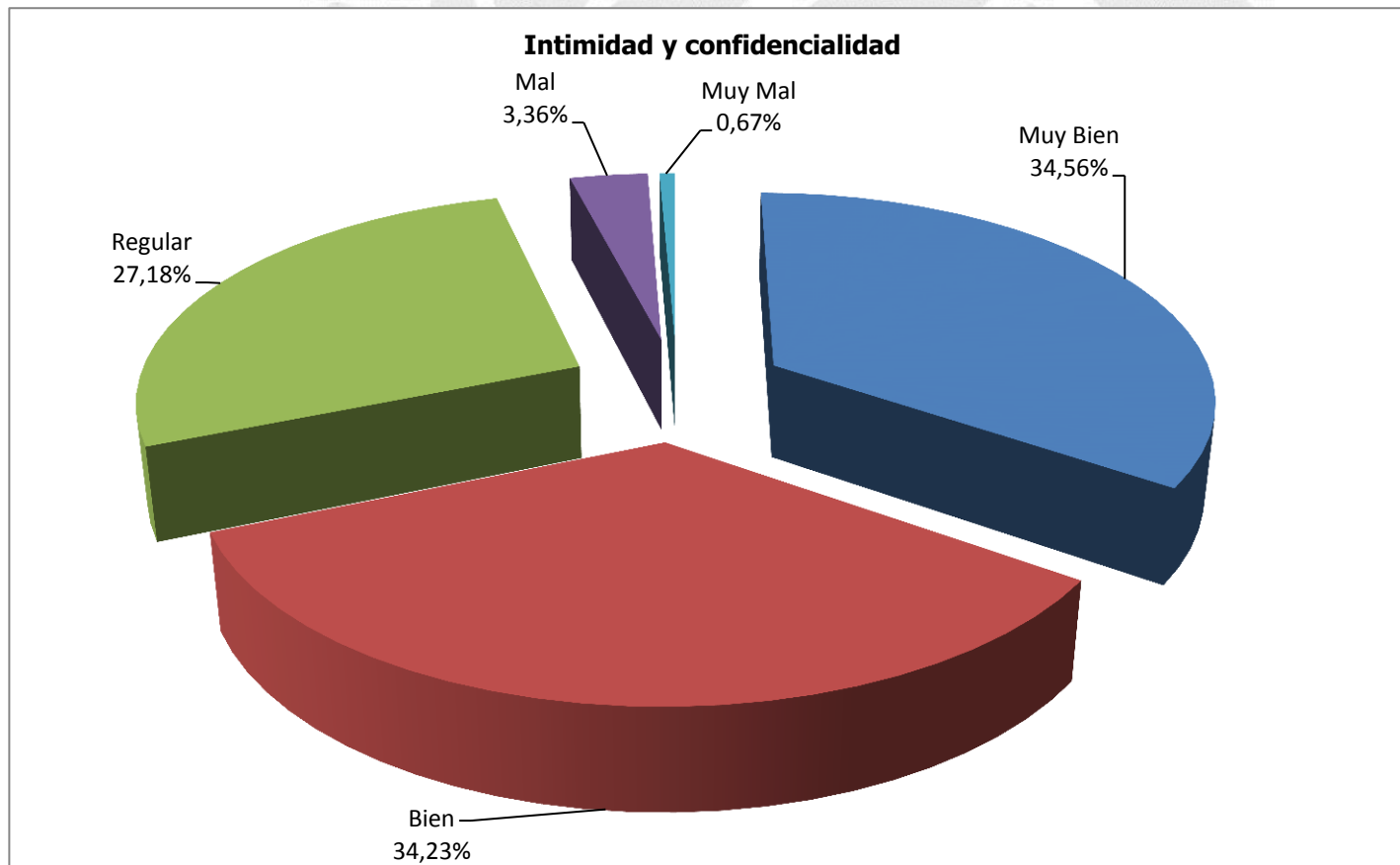


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	103	34,56%
Bien	102	34,23%
Regular	81	27,18%
Mal	10	3,36%
Muy Mal	2	0,67%

Satisfecho	68,79%
Regular	27,18%
Insatisfecho	4,03%

Número de respuestas	% sobre total
298	99,00%

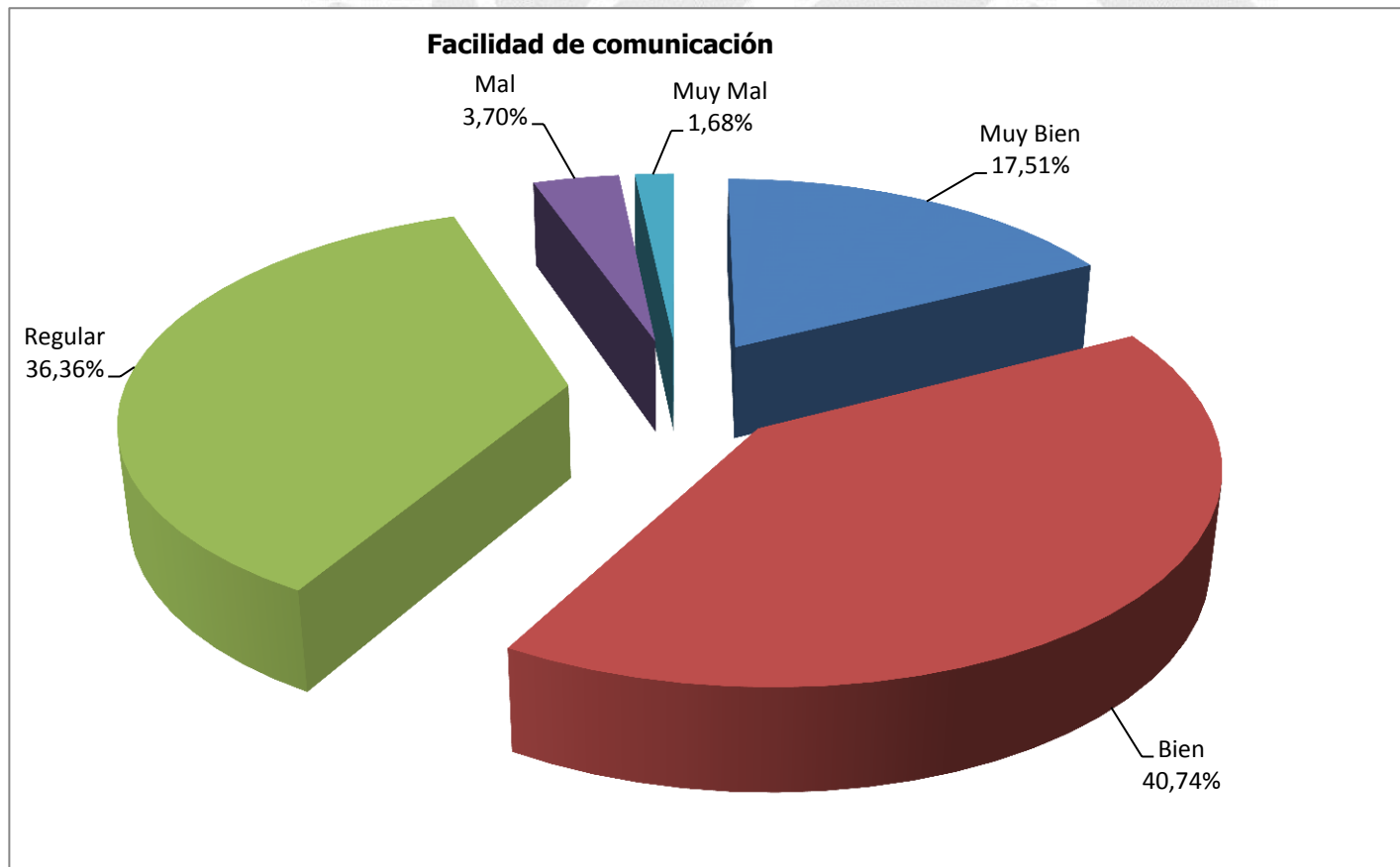


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	52	17,51%
Bien	121	40,74%
Regular	108	36,36%
Mal	11	3,70%
Muy Mal	5	1,68%

Satsifecho	58,25%
Regular	36,36%
Insatisfecho	5,39%

Número de respuestas	% sobre total
297	98,67%

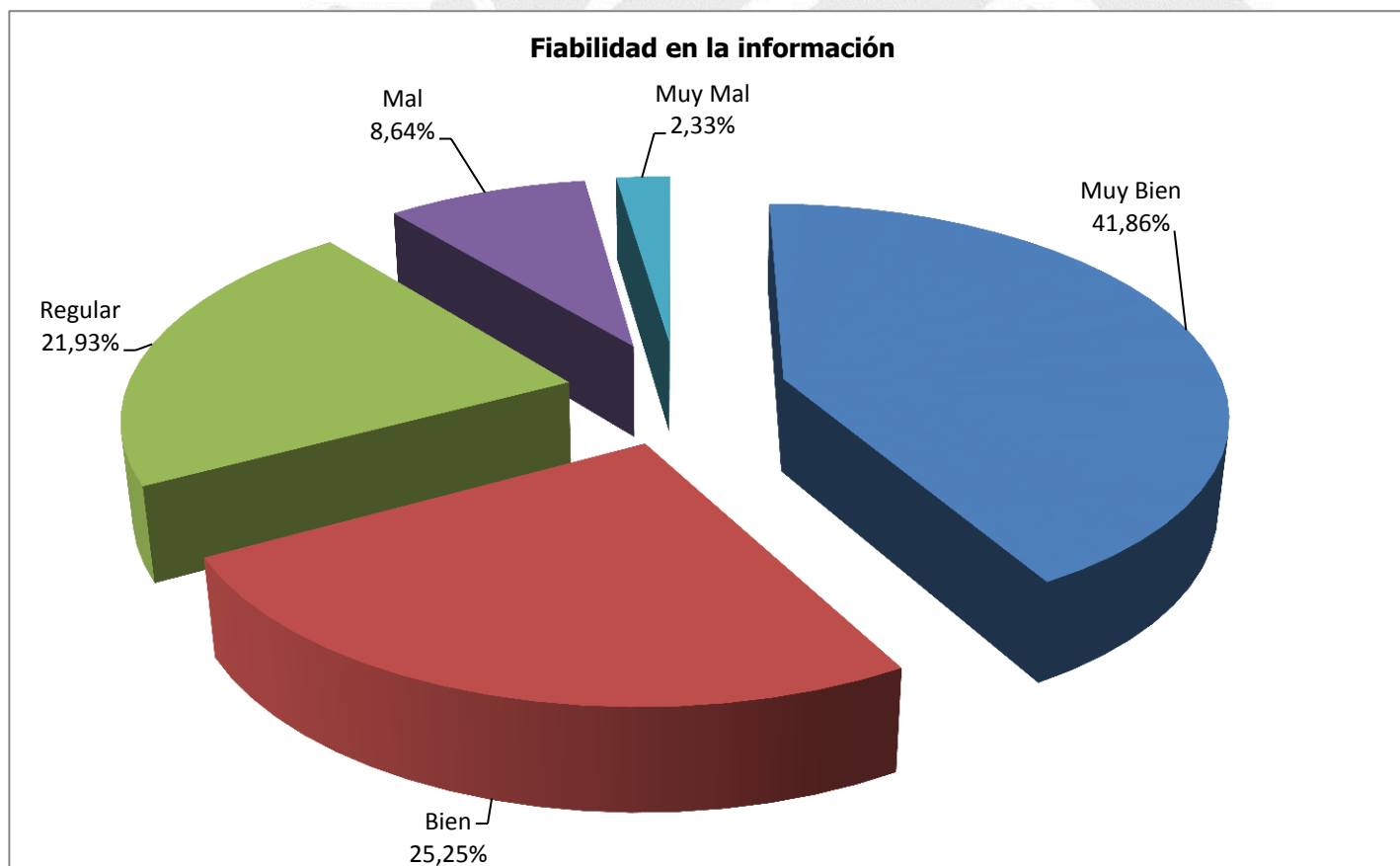


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	126	41,86%
Bien	76	25,25%
Regular	66	21,93%
Mal	26	8,64%
Muy Mal	7	2,33%

Satisfecho	67,11%
Regular	21,93%
Insatisfecho	10,96%

Número de respuestas	% sobre total
301	100,00%

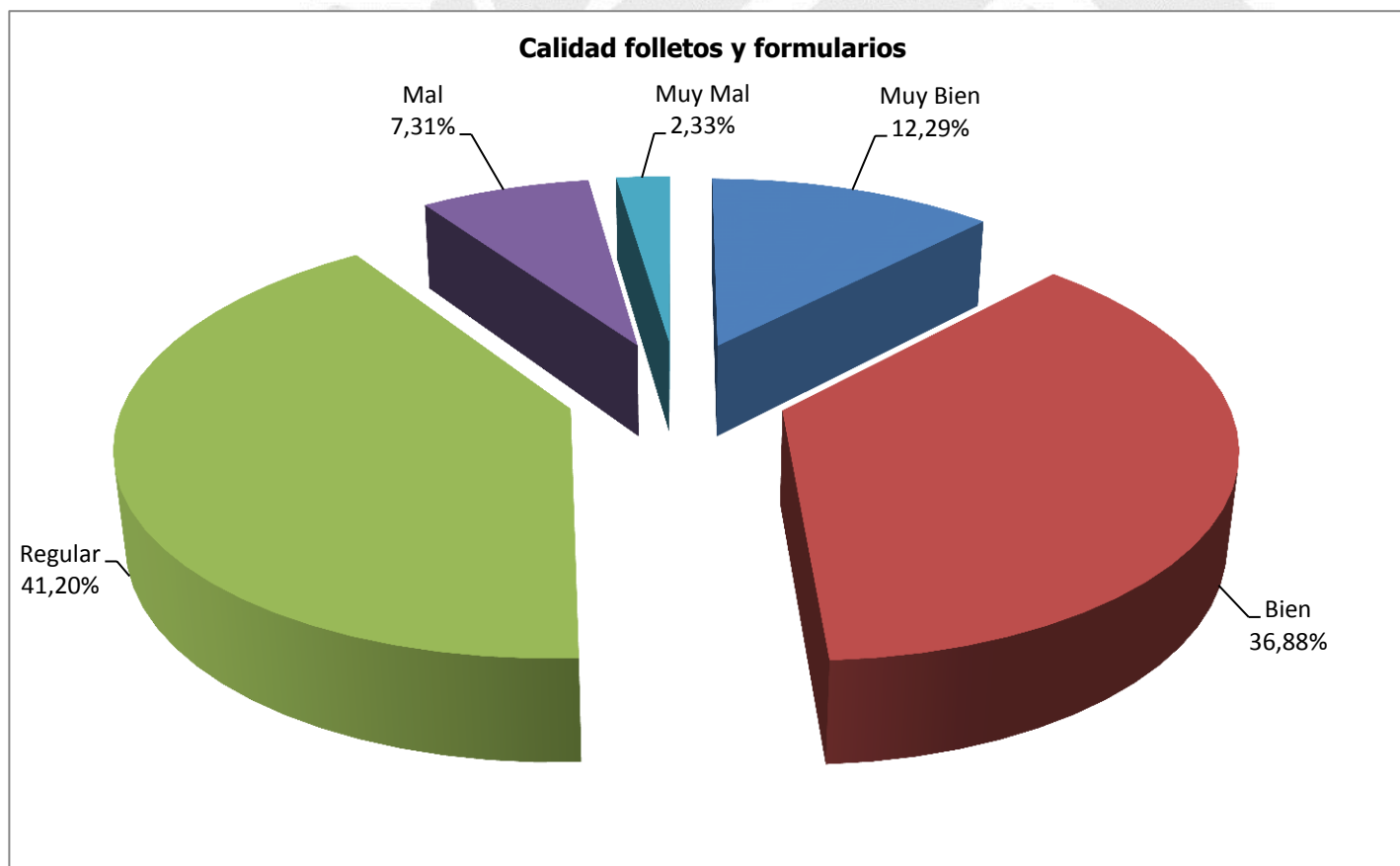


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	37	12,29%
Bien	111	36,88%
Regular	124	41,20%
Mal	22	7,31%
Muy Mal	7	2,33%

Satsifecho	49,17%
Regular	41,20%
Insatisfecho	9,63%

Número de respuestas	% sobre total
301	100,00%

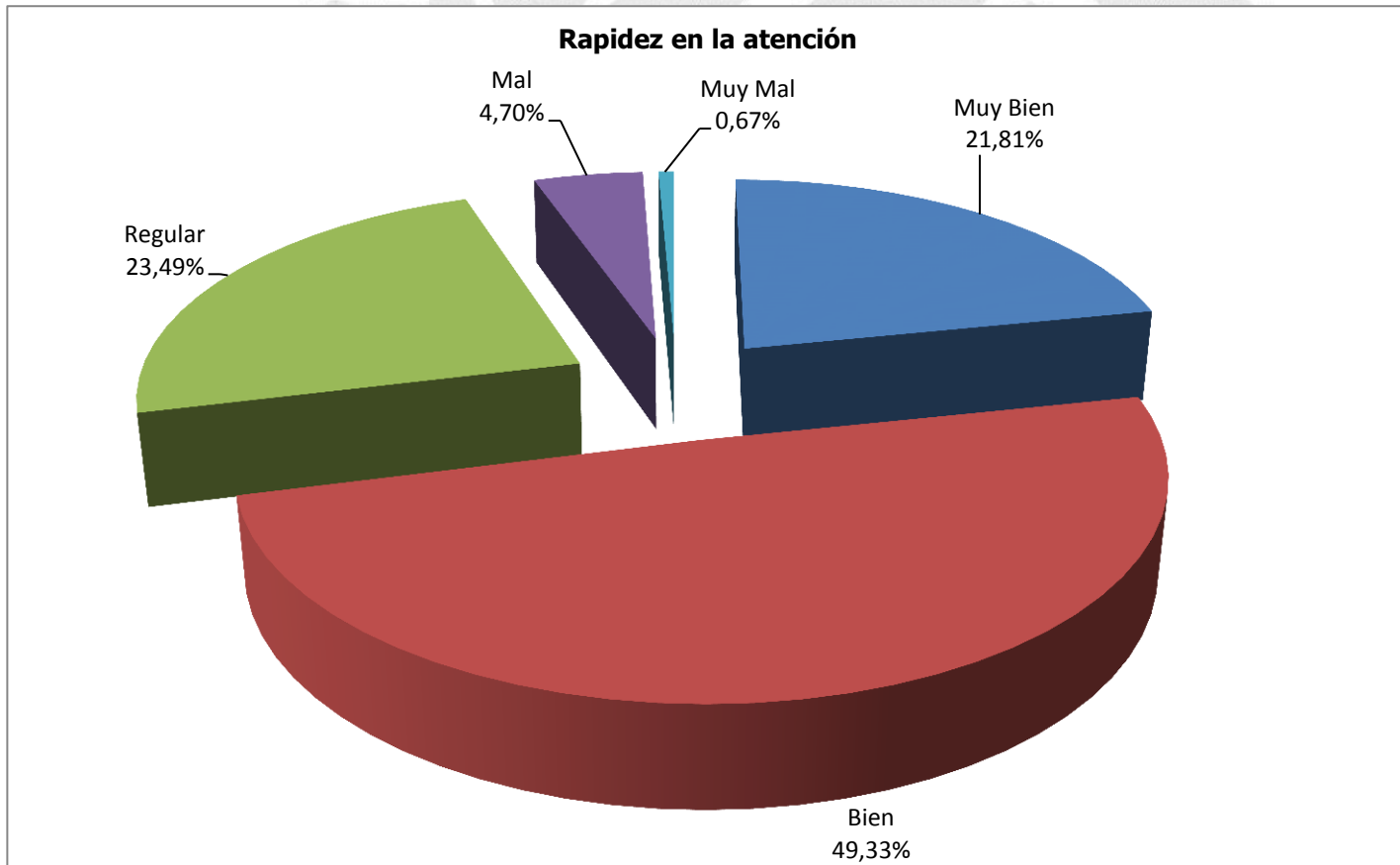


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	65	21,81%
Bien	147	49,33%
Regular	70	23,49%
Mal	14	4,70%
Muy Mal	2	0,67%

Satsifecho	71,14%
Regular	23,49%
Insatisfecho	5,37%

Número de respuestas	% sobre total
298	99,00%

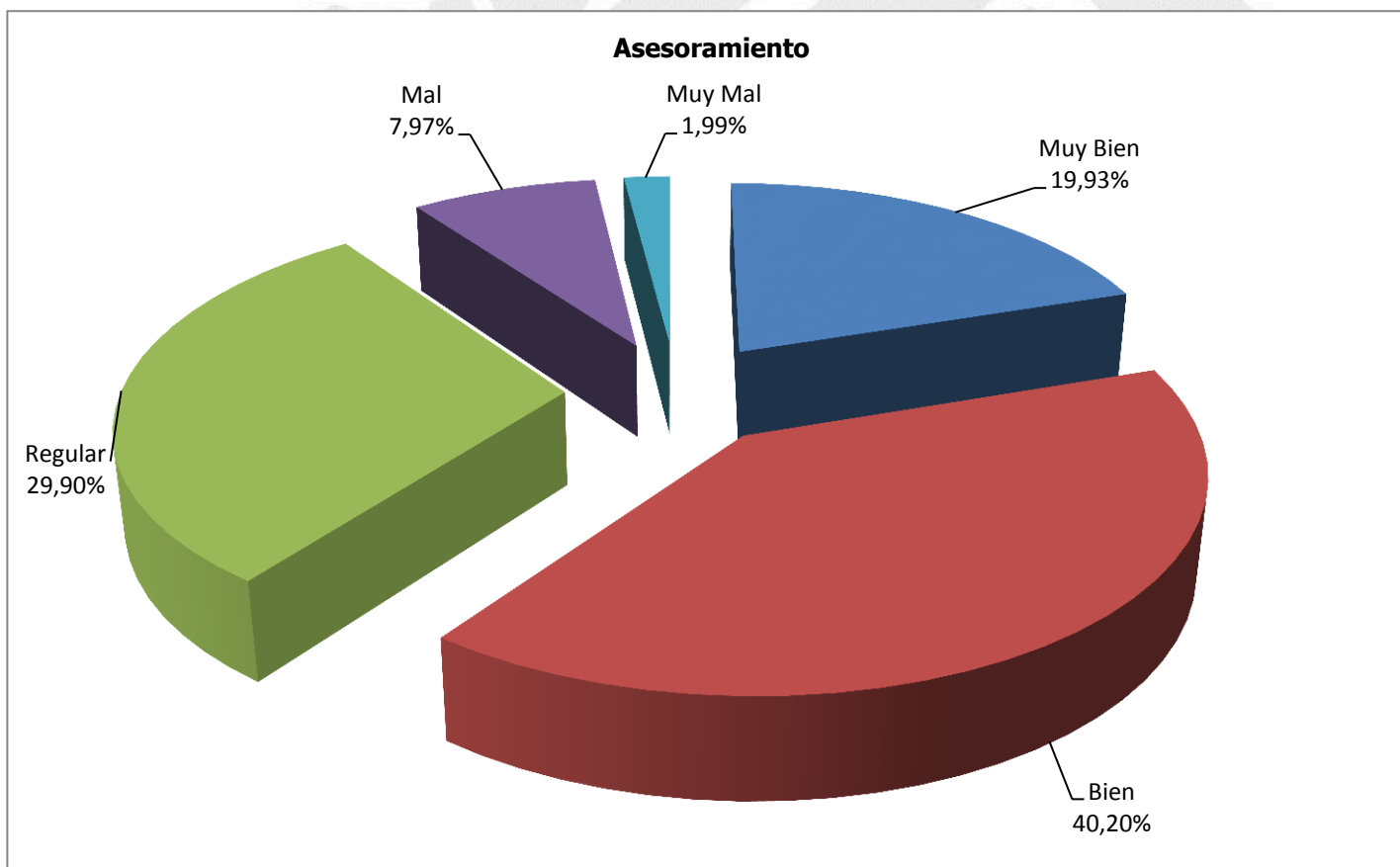


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	60	19,93%
Bien	121	40,20%
Regular	90	29,90%
Mal	24	7,97%
Muy Mal	6	1,99%

Satsifecho	60,13%
Regular	29,90%
Insatisfecho	9,97%

Número de respuestas	% sobre total
301	100,00%

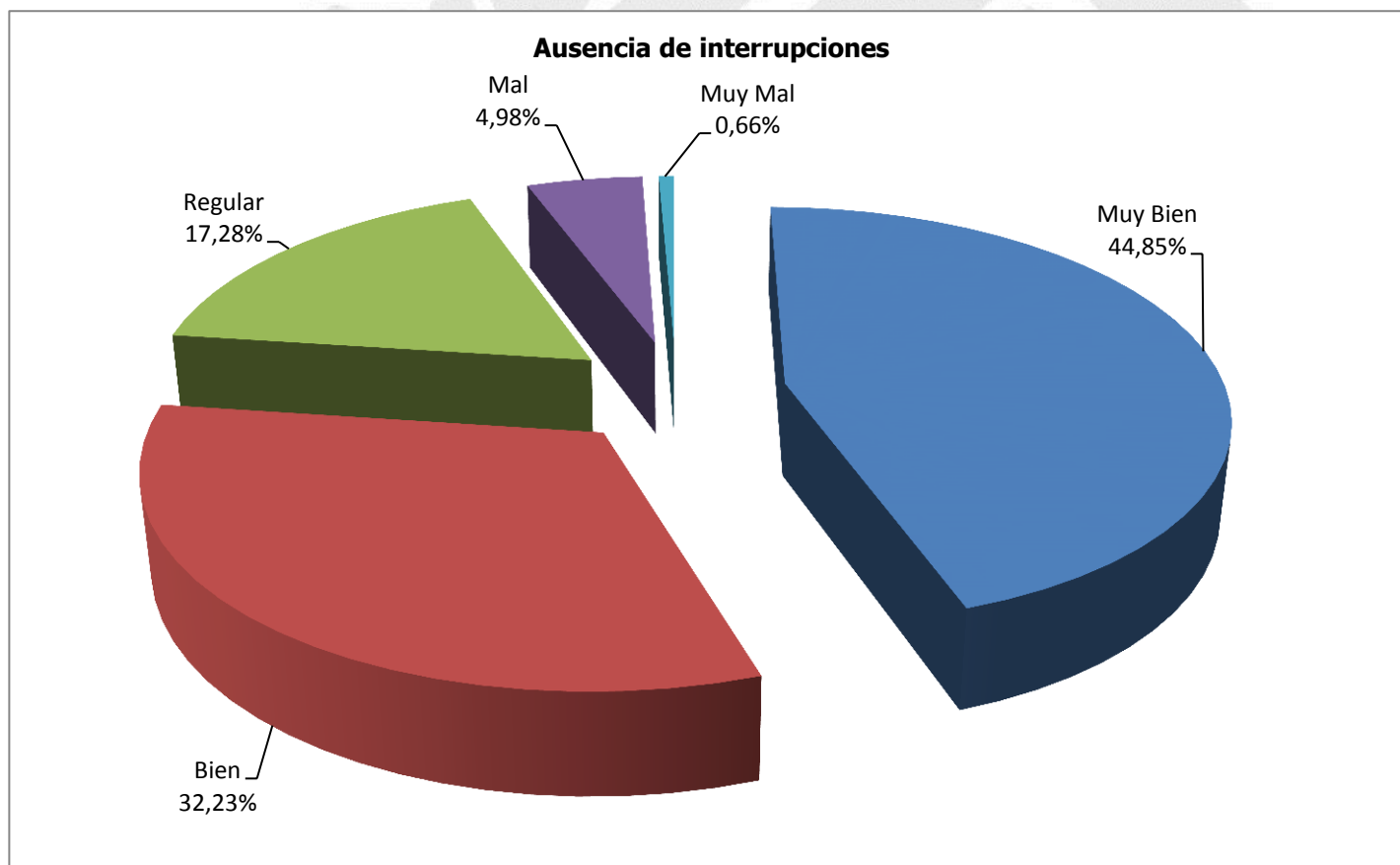


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	135	44,85%
Bien	97	32,23%
Regular	52	17,28%
Mal	15	4,98%
Muy Mal	2	0,66%

Satsifecho	77,08%
Regular	17,28%
Insatisfecho	5,65%

	Número de respuestas	% sobre total
	301	100,00%

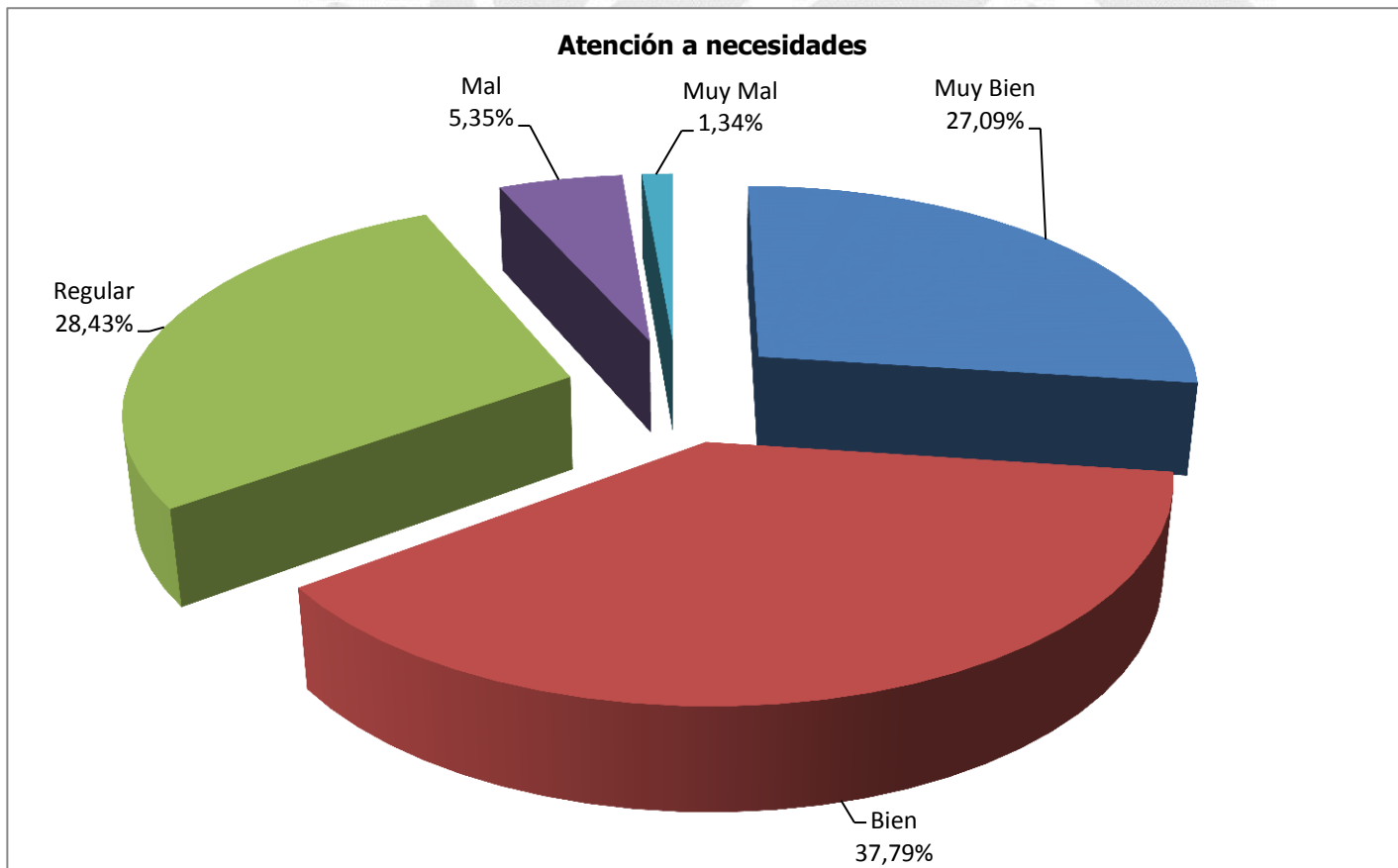


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	81	27,09%
Bien	113	37,79%
Regular	85	28,43%
Mal	16	5,35%
Muy Mal	4	1,34%

Satisfecho	64,88%
Regular	28,43%
Insatisfecho	6,69%

Número de respuestas	% sobre total
299	99,34%

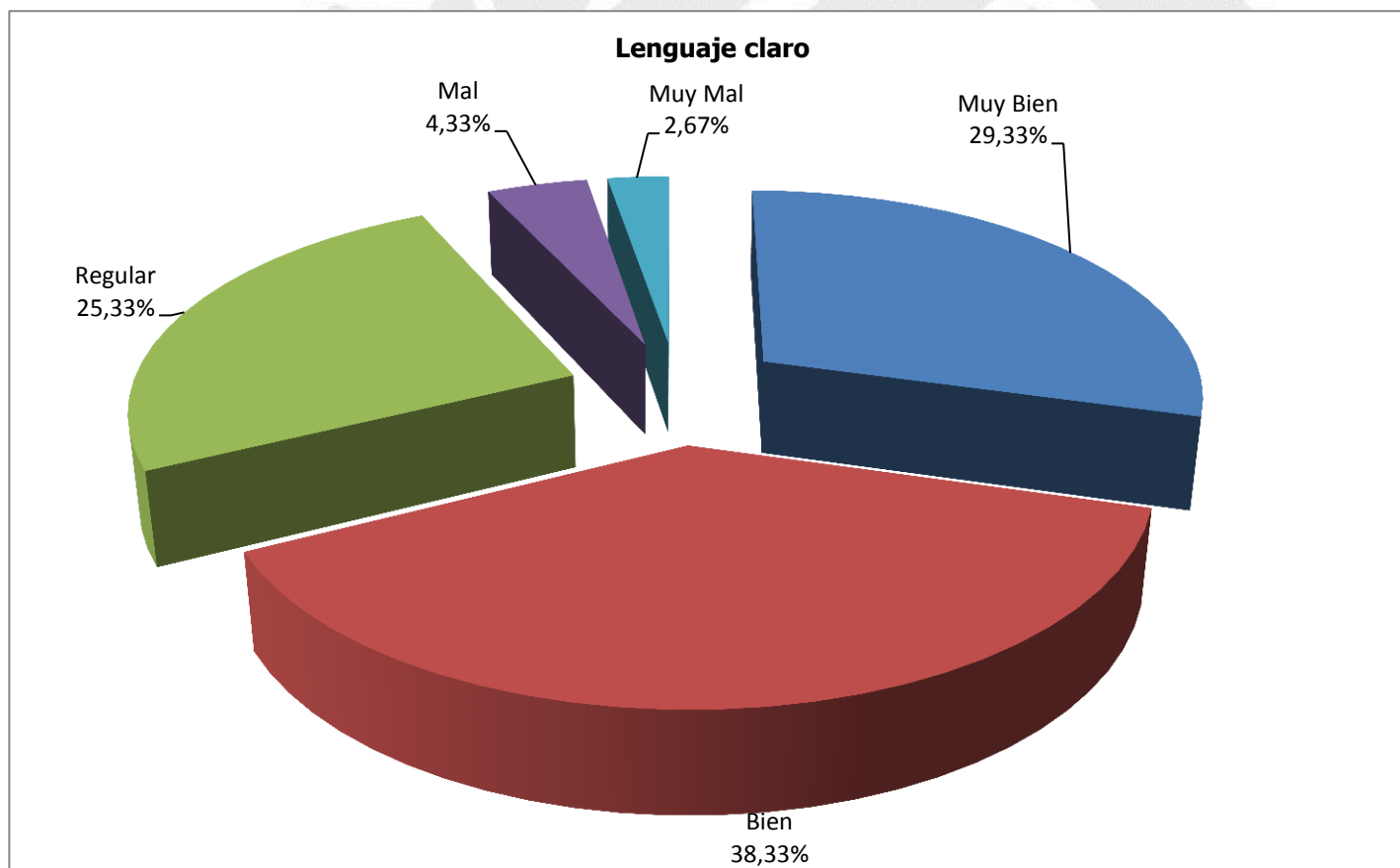


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	88	29,33%
Bien	115	38,33%
Regular	76	25,33%
Mal	13	4,33%
Muy Mal	8	2,67%

Satisfecho	67,67%
Regular	25,33%
Insatisfecho	7,00%

Número de respuestas		% sobre total
300		99,67%

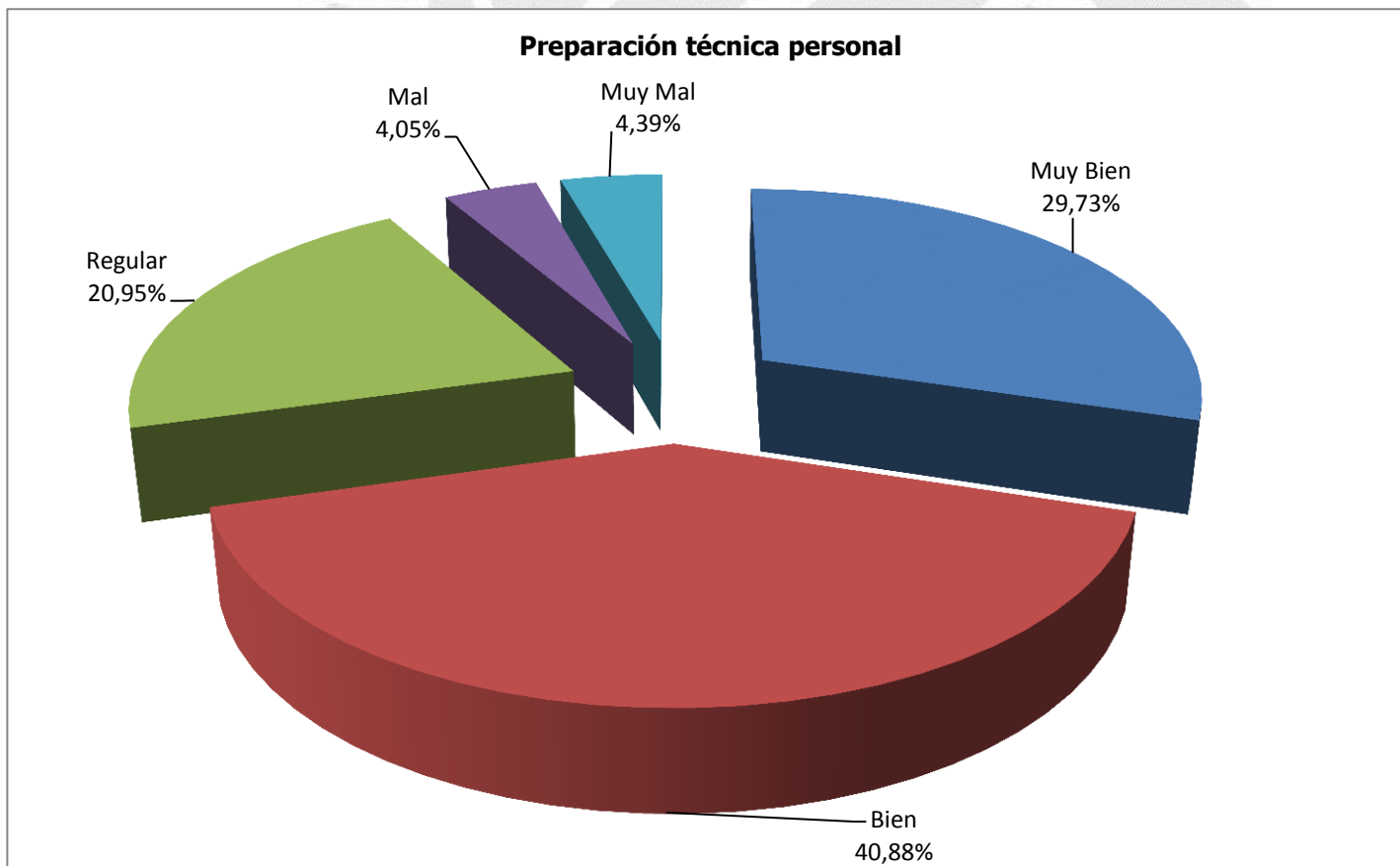


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	88	29,73%
Bien	121	40,88%
Regular	62	20,95%
Mal	12	4,05%
Muy Mal	13	4,39%

Satisfecho	70,61%
Regular	20,95%
Insatisfecho	8,45%

Número de respuestas	% sobre total
296	98,34%

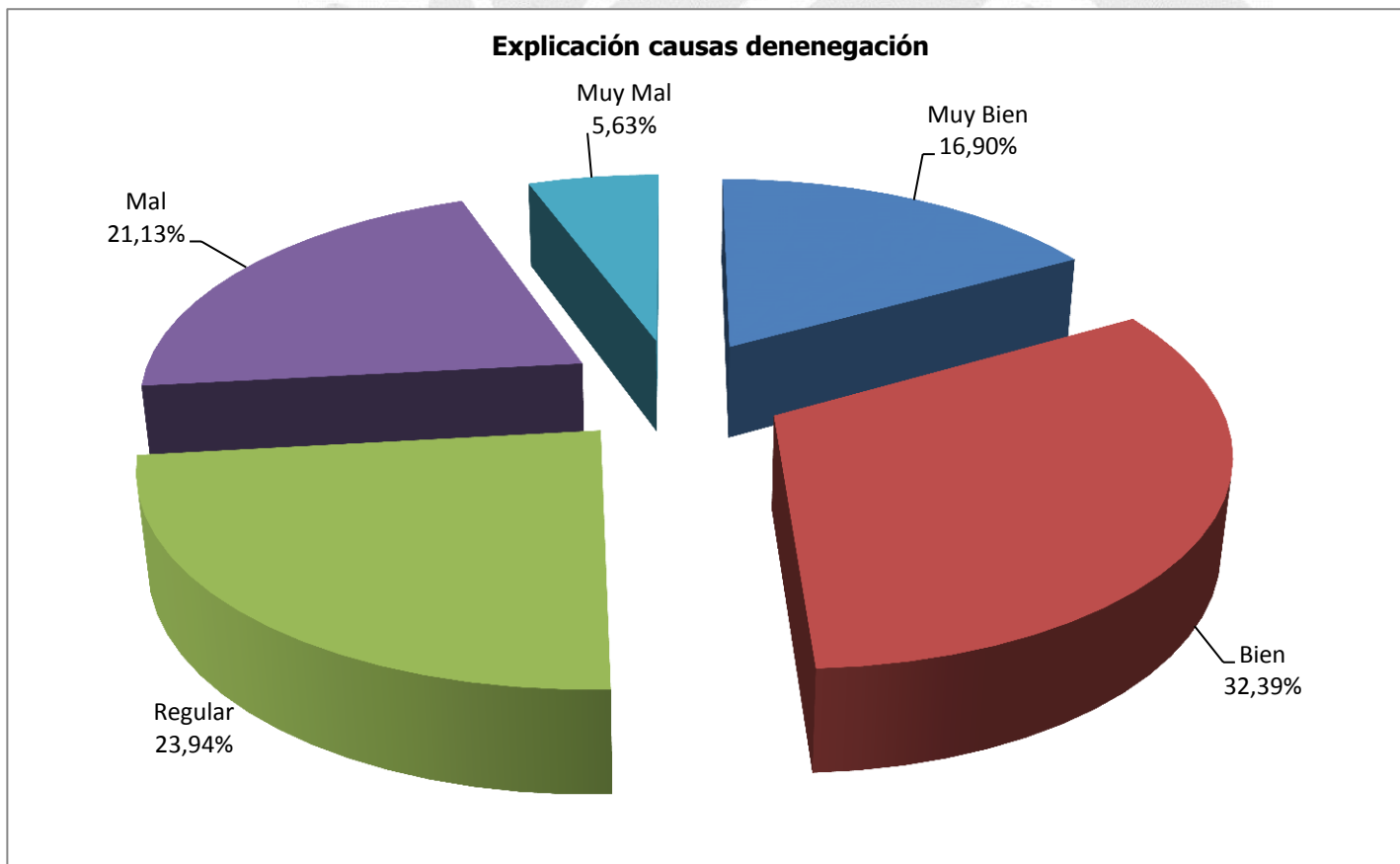


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	12	16,90%
Bien	23	32,39%
Regular	17	23,94%
Mal	15	21,13%
Muy Mal	4	5,63%

Satisfecho	49,30%
Regular	23,94%
Insatisfecho	26,76%

Número de respuestas	% sobre total
71	23,59%

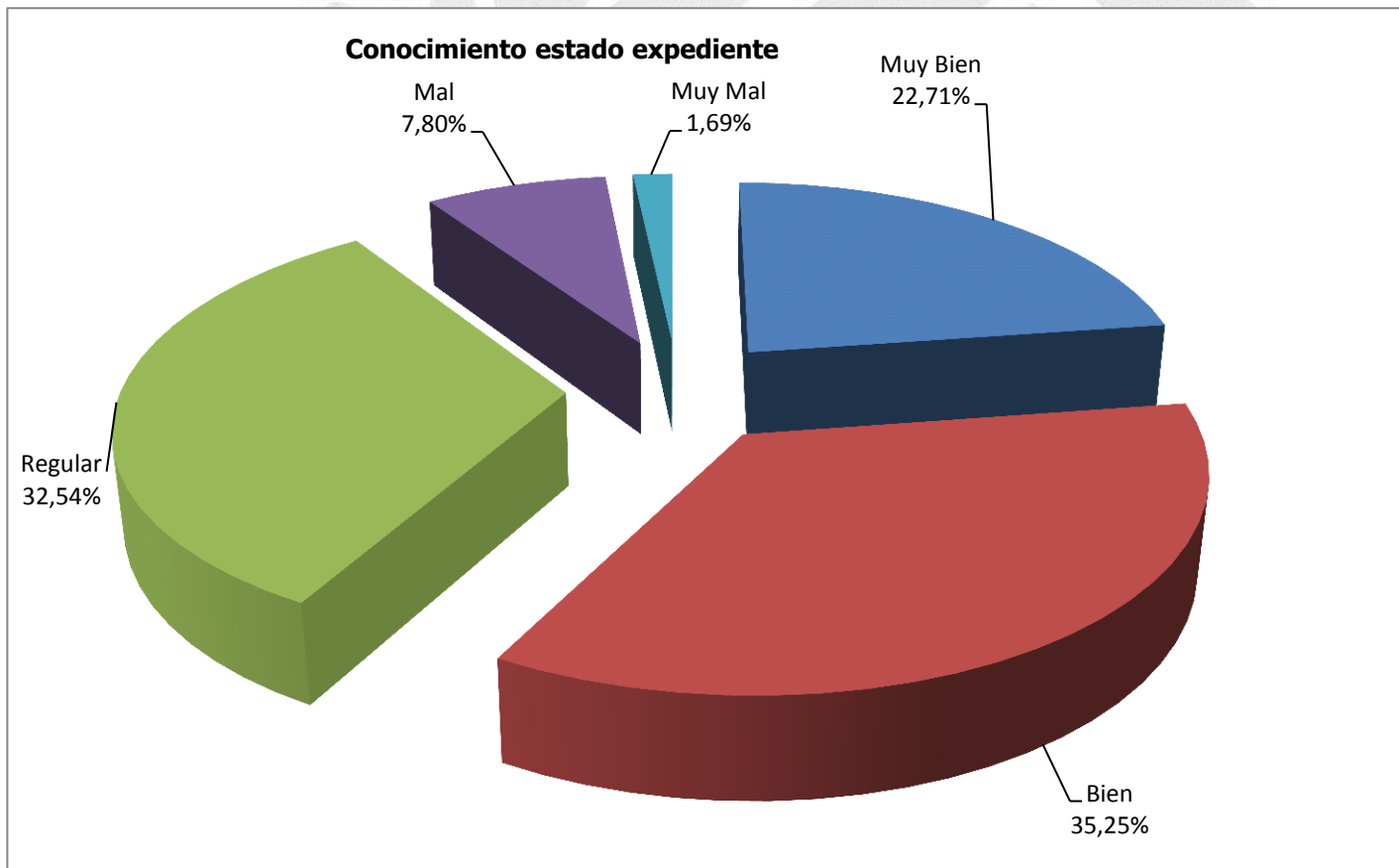


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	67	22,71%
Bien	104	35,25%
Regular	96	32,54%
Mal	23	7,80%
Muy Mal	5	1,69%

Satisfecho	57,97%
Regular	32,54%
Insatisfecho	9,49%

Número de respuestas	% sobre total
295	98,01%

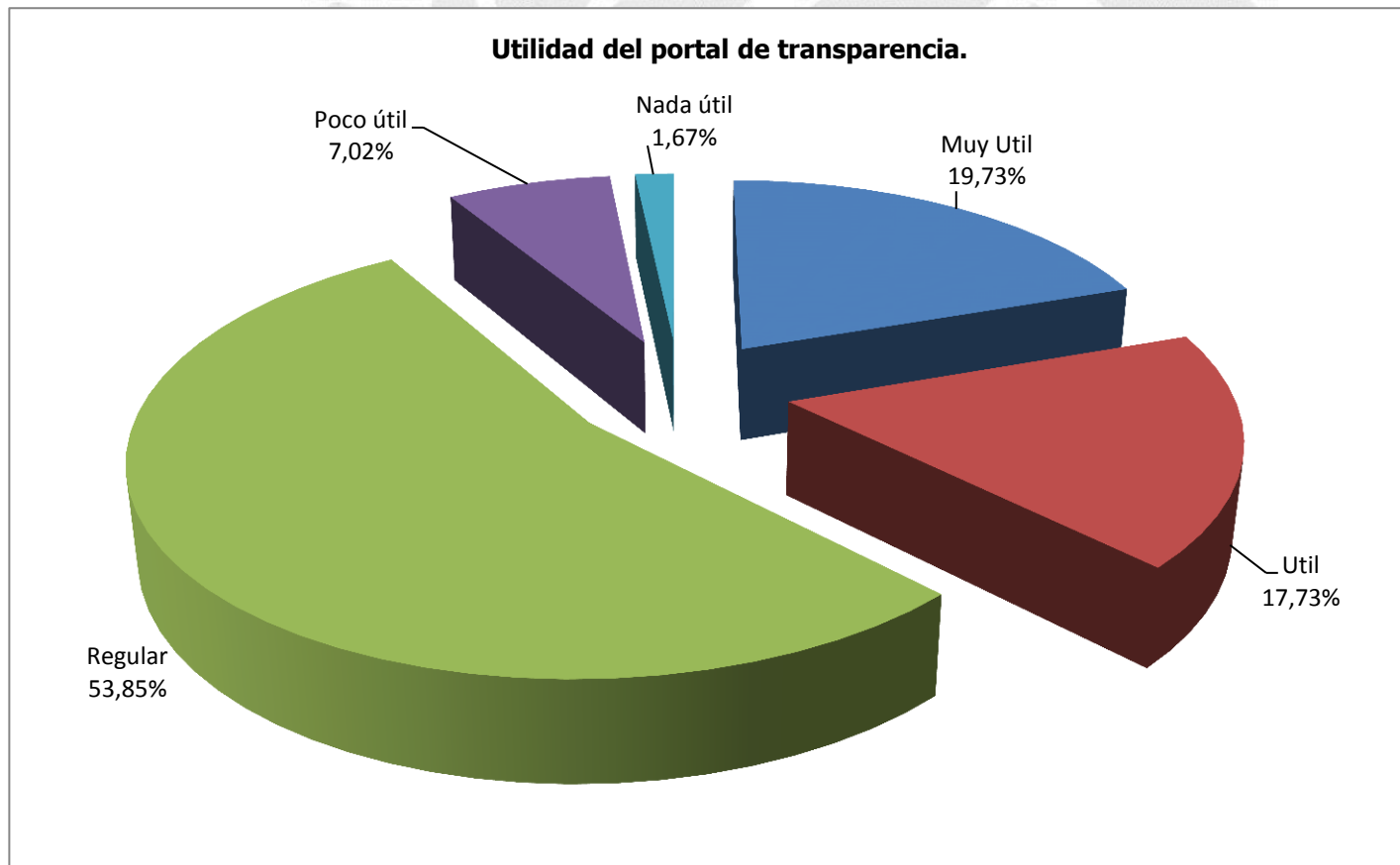


Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	59	19,73%
Útil	53	17,73%
Regular	161	53,85%
Poco útil	21	7,02%
Nada útil	5	1,67%

Satisfecho	37,46%
Regular	53,85%
Insatisfecho	8,70%

Número de respuestas	% sobre total
299	99,34%

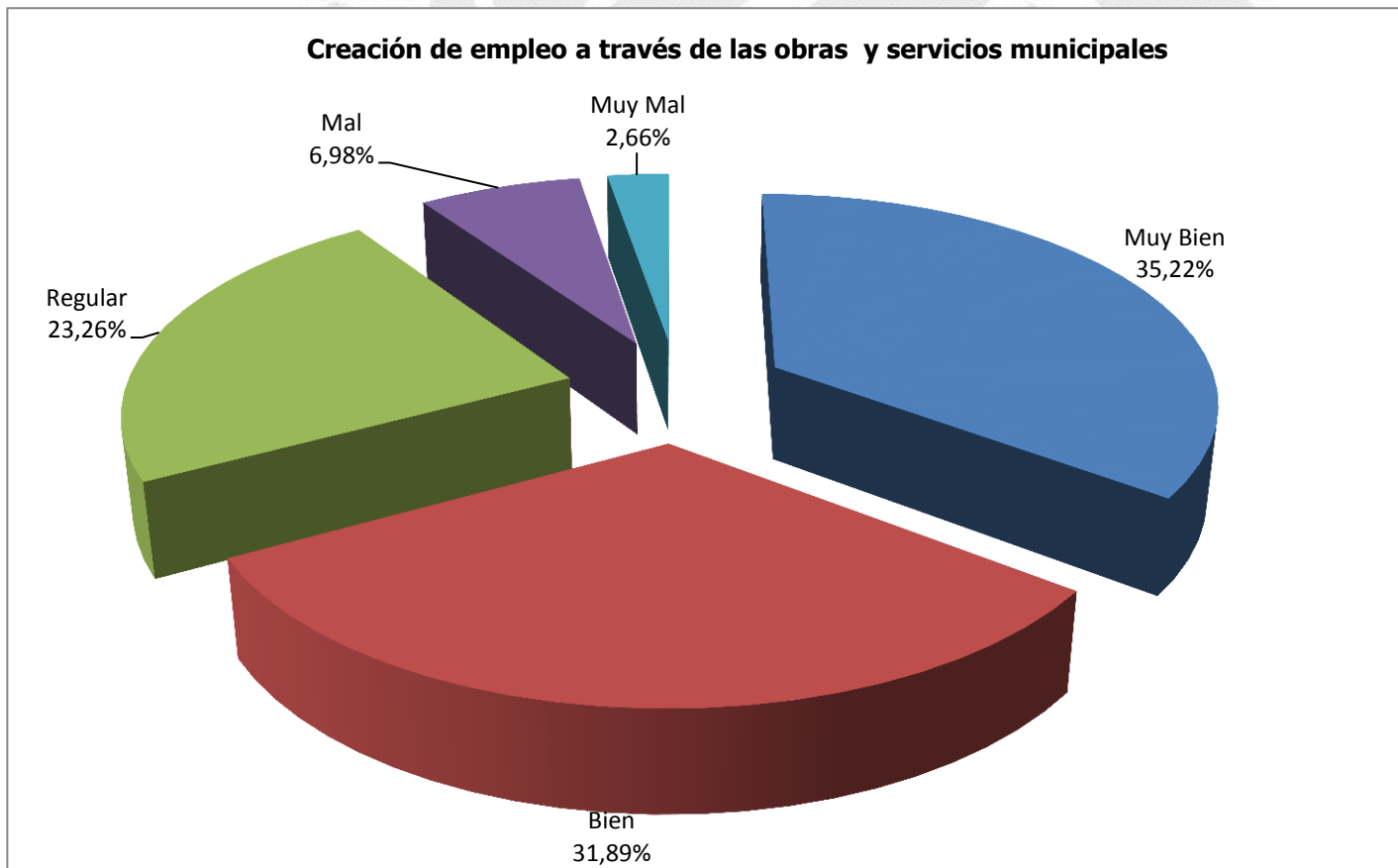


Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	106	35,22%
Bien	96	31,89%
Regular	70	23,26%
Mal	21	6,98%
Muy Mal	8	2,66%

Satisfecho	67,11%
Regular	23,26%
Insatisfecho	9,63%

Número de respuestas	% sobre total
301	100,00%



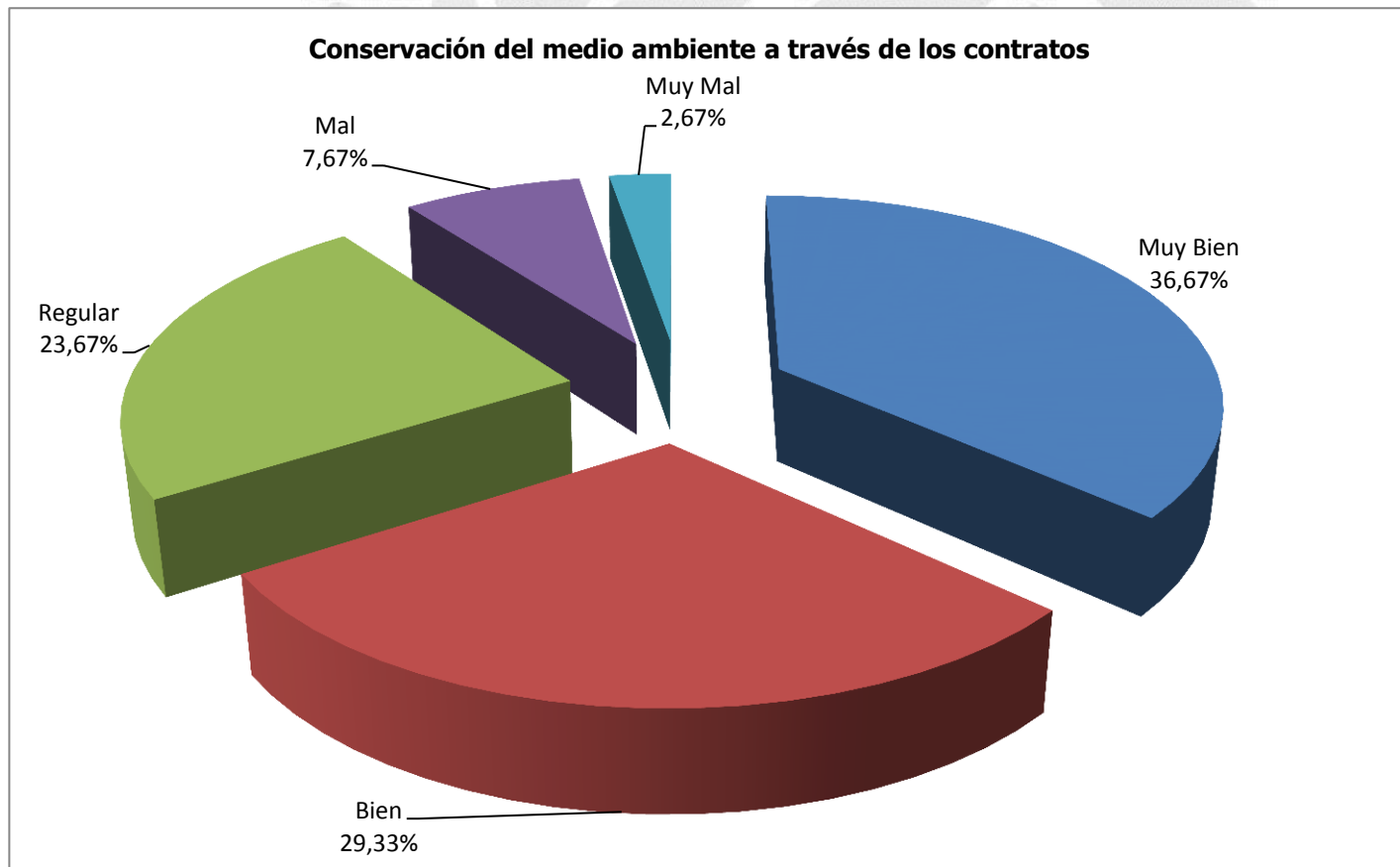
Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	110	36,67%
Bien	88	29,33%
Regular	71	23,67%
Mal	23	7,67%
Muy Mal	8	2,67%

Satsifecho	66,00%
Regular	23,67%
Insatisfecho	10,33%

Número de respuestas	% sobre total
300	99,67%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

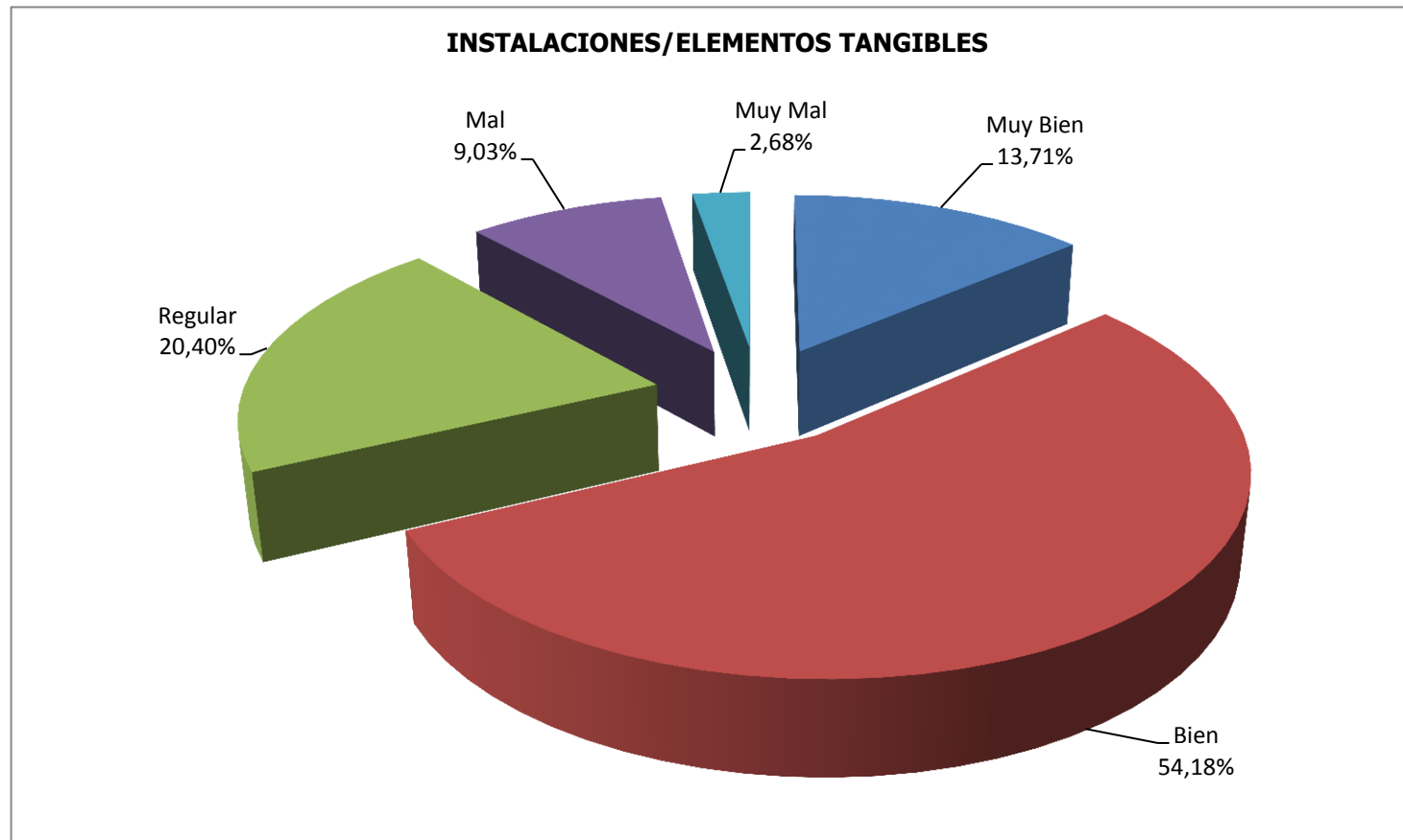
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	41	13,71%
Bien	162	54,18%
Regular	61	20,40%
Mal	27	9,03%
Muy Mal	8	2,68%

Satsifecho	67,89%
Regular	20,40%
Insatisfecho	11,71%

		% sobre total
Número de respuestas	299	99,34%



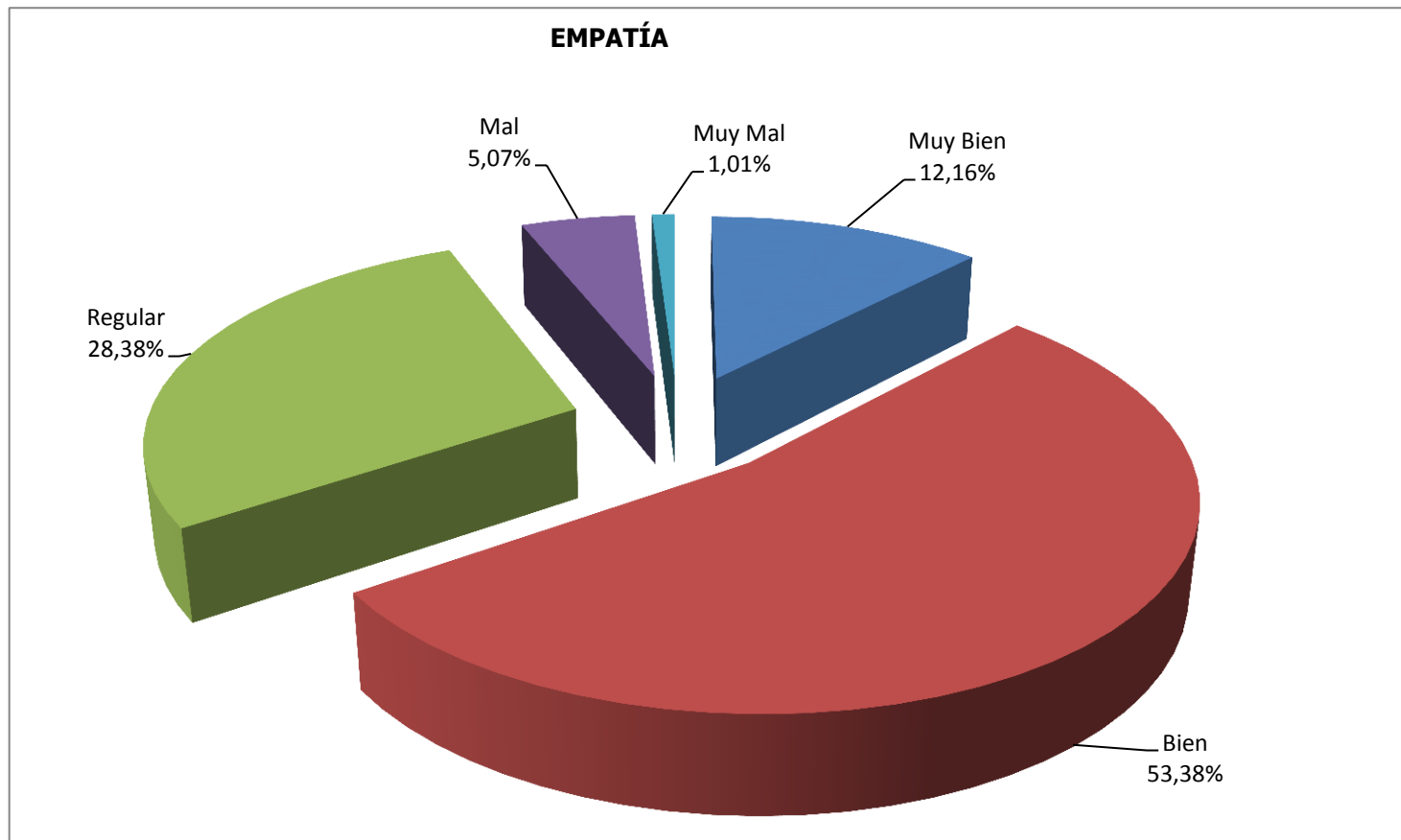
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	36	12,16%
Bien	158	53,38%
Regular	84	28,38%
Mal	15	5,07%
Muy Mal	3	1,01%

Satisfecho	65,54%
Regular	28,38%
Insatisfecho	6,08%

		% sobre total
Número de respuestas	296	99,34%



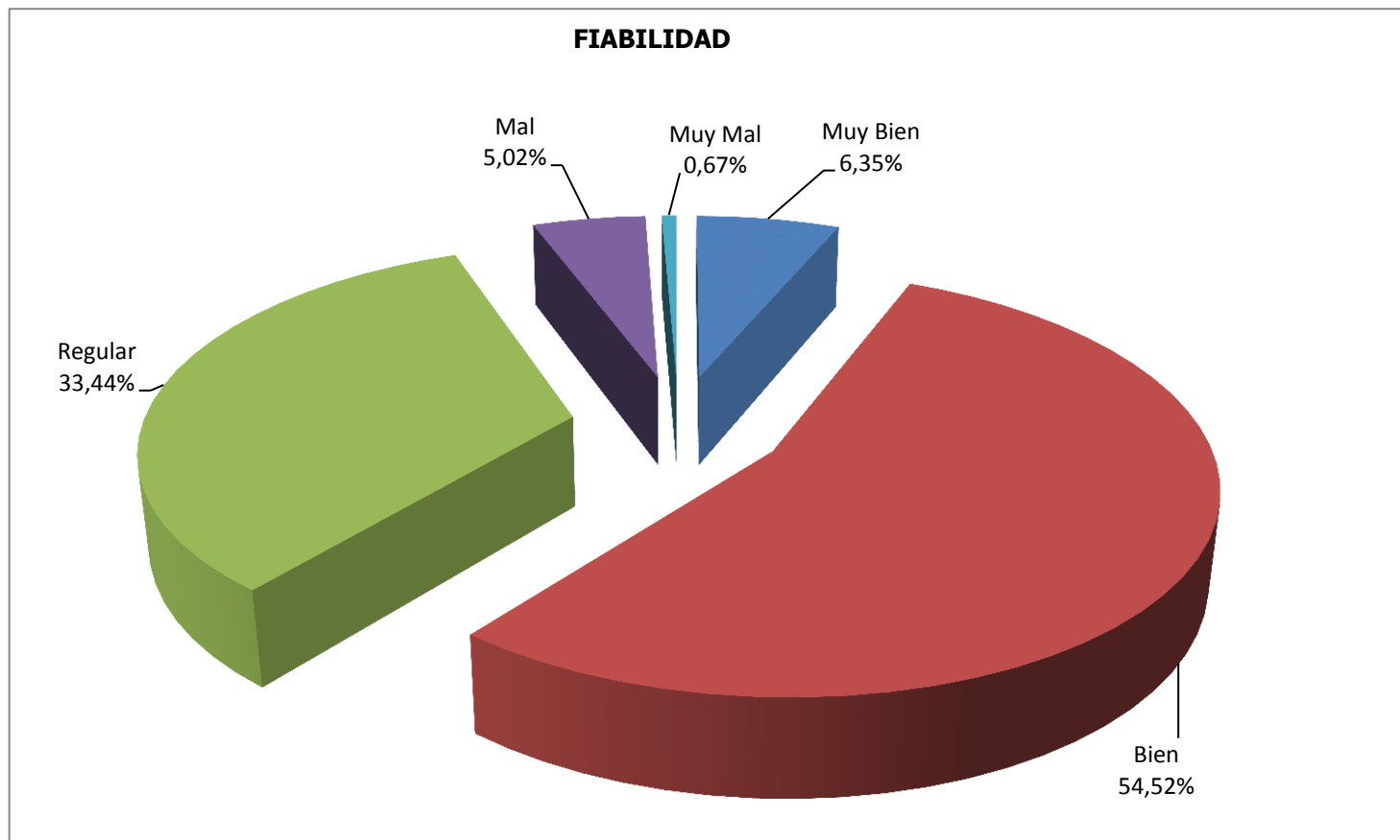
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	19	6,35%
Bien	163	54,52%
Regular	100	33,44%
Mal	15	5,02%
Muy Mal	2	0,67%

Satisfecho	60,87%
Regular	33,44%
Insatisfecho	5,69%

Número de respuestas	299	% sobre total	99,34%
----------------------	-----	---------------	--------



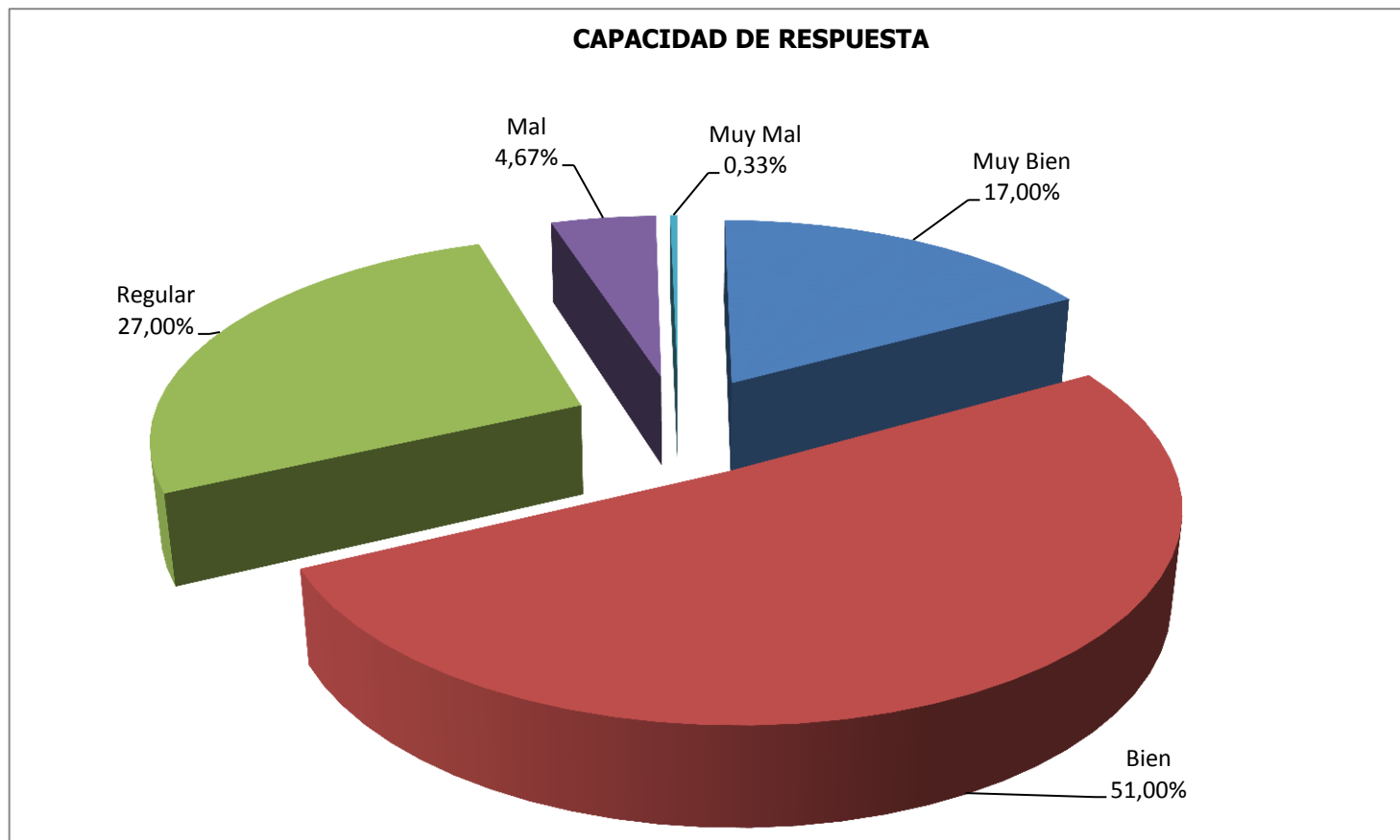
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	51	17,00%
Bien	153	51,00%
Regular	81	27,00%
Mal	14	4,67%
Muy Mal	1	0,33%

Satisfecho	68,00%
Regular	27,00%
Insatisfecho	5,00%

		% sobre total
Número de respuestas	300	99,67%



SEGURIDAD

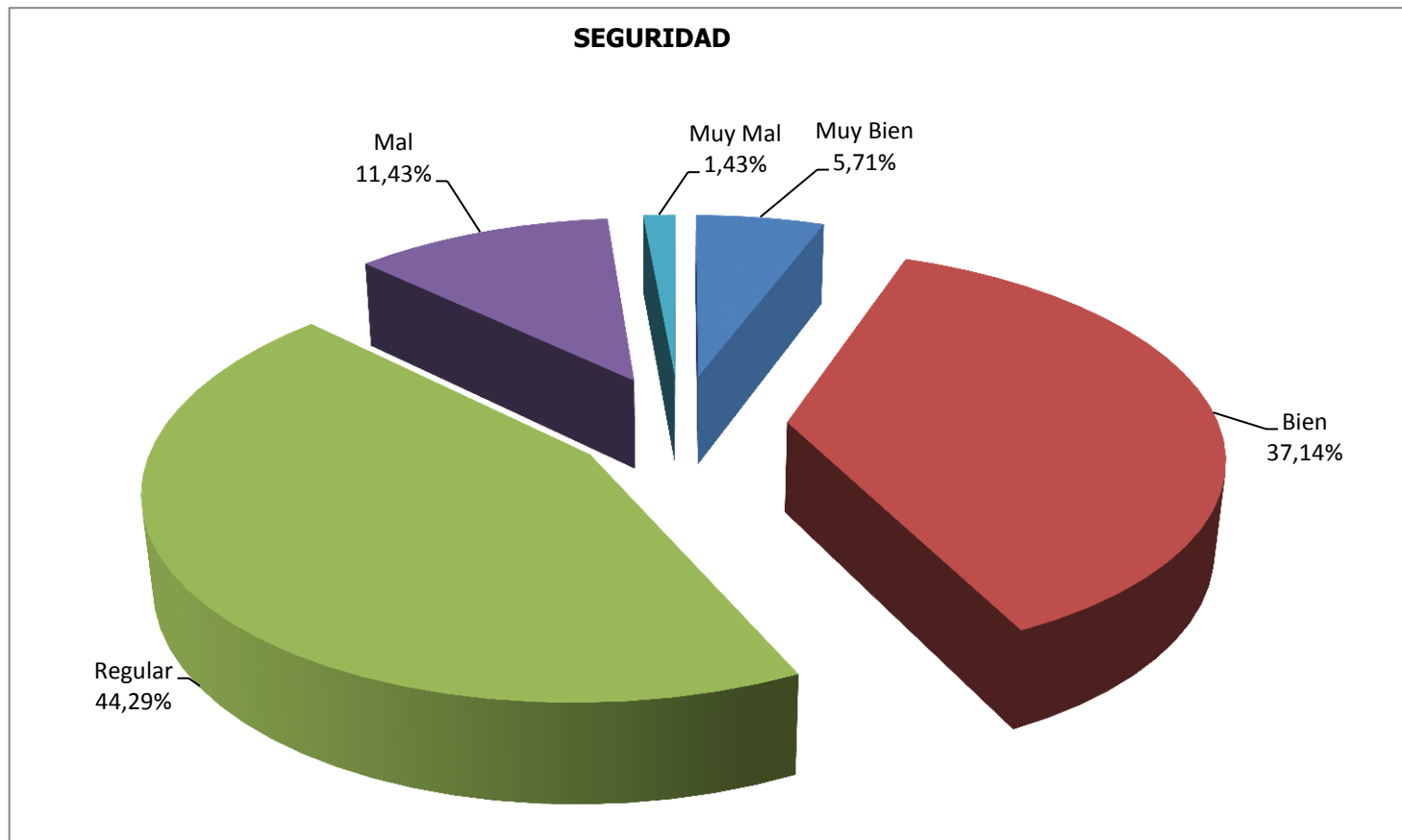
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	5,71%
Bien	26	37,14%
Regular	31	44,29%
Mal	8	11,43%
Muy Mal	1	1,43%

Satisfecho	42,86%
Regular	44,29%
Insatisfecho	12,86%

	Número de respuestas	% sobre total
	70	23,26%



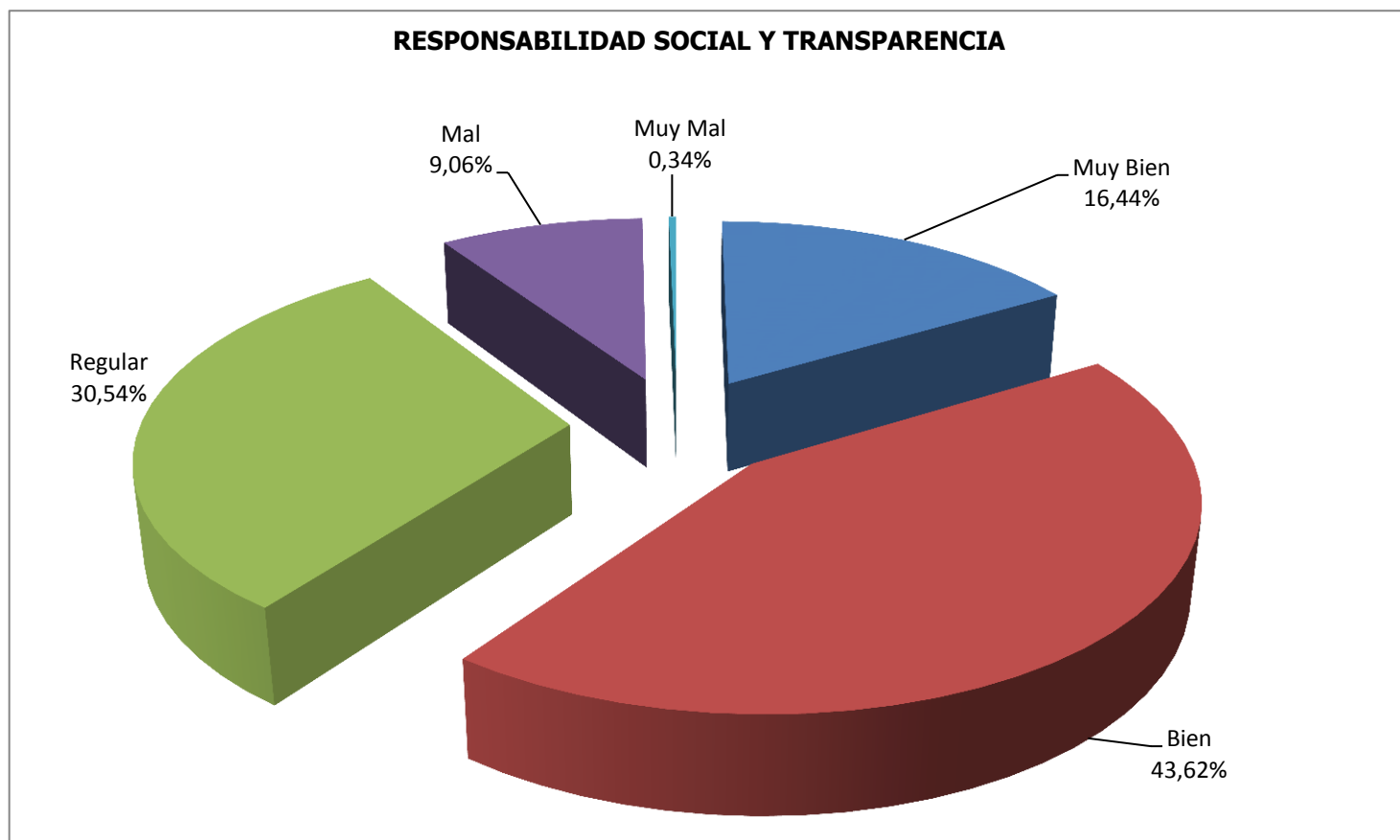
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	49	16,44%
Bien	130	43,62%
Regular	91	30,54%
Mal	27	9,06%
Muy Mal	1	0,34%

Satisfecho	60,07%
Regular	30,54%
Insatisfecho	9,40%

	Número de respuestas	% sobre total
	298	99,00%



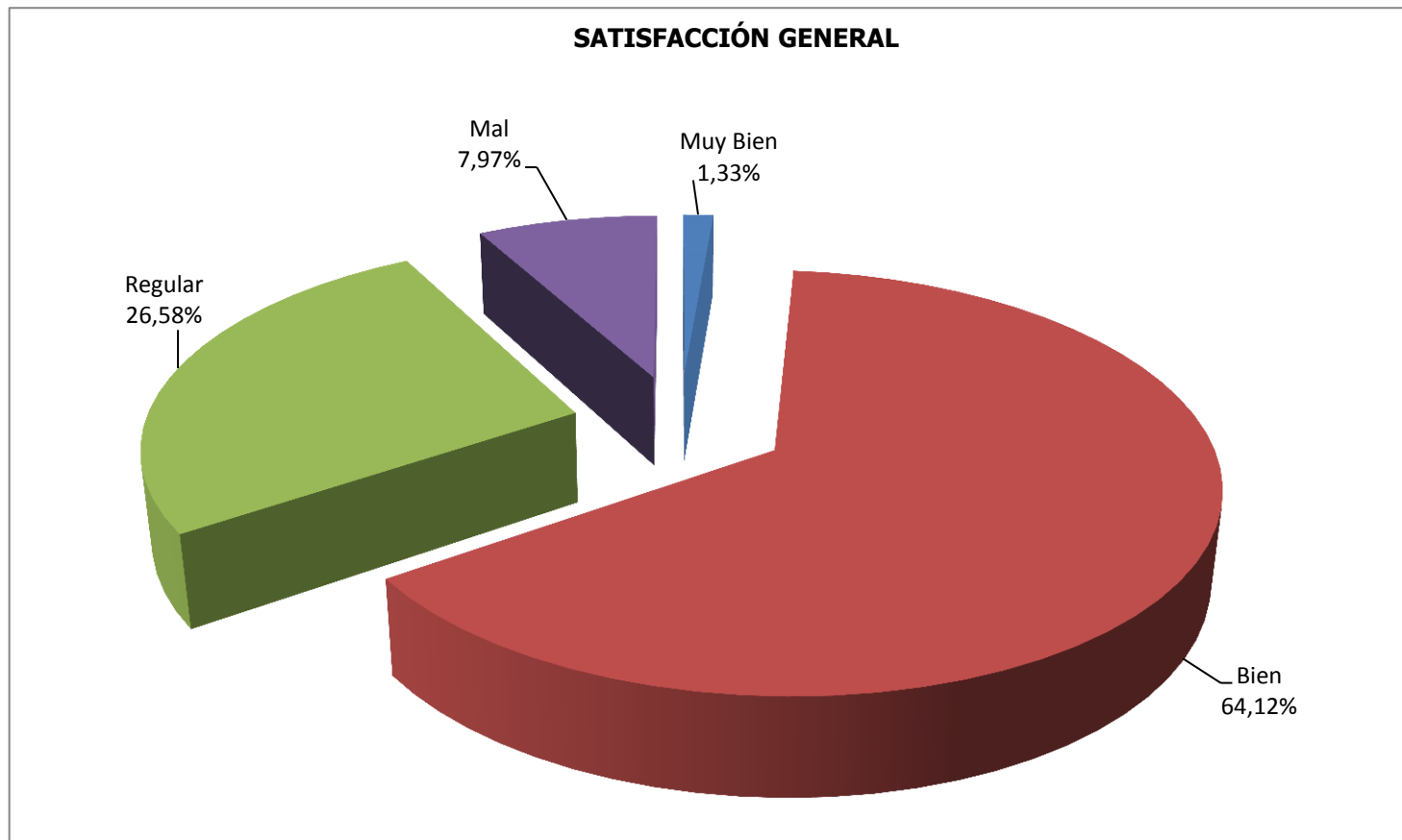
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	1,33%
Bien	193	64,12%
Regular	80	26,58%
Mal	24	7,97%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	65,45%
Regular	26,58%
Insatisfecho	7,97%

	Número de respuestas	% sobre total
	301	100,00%



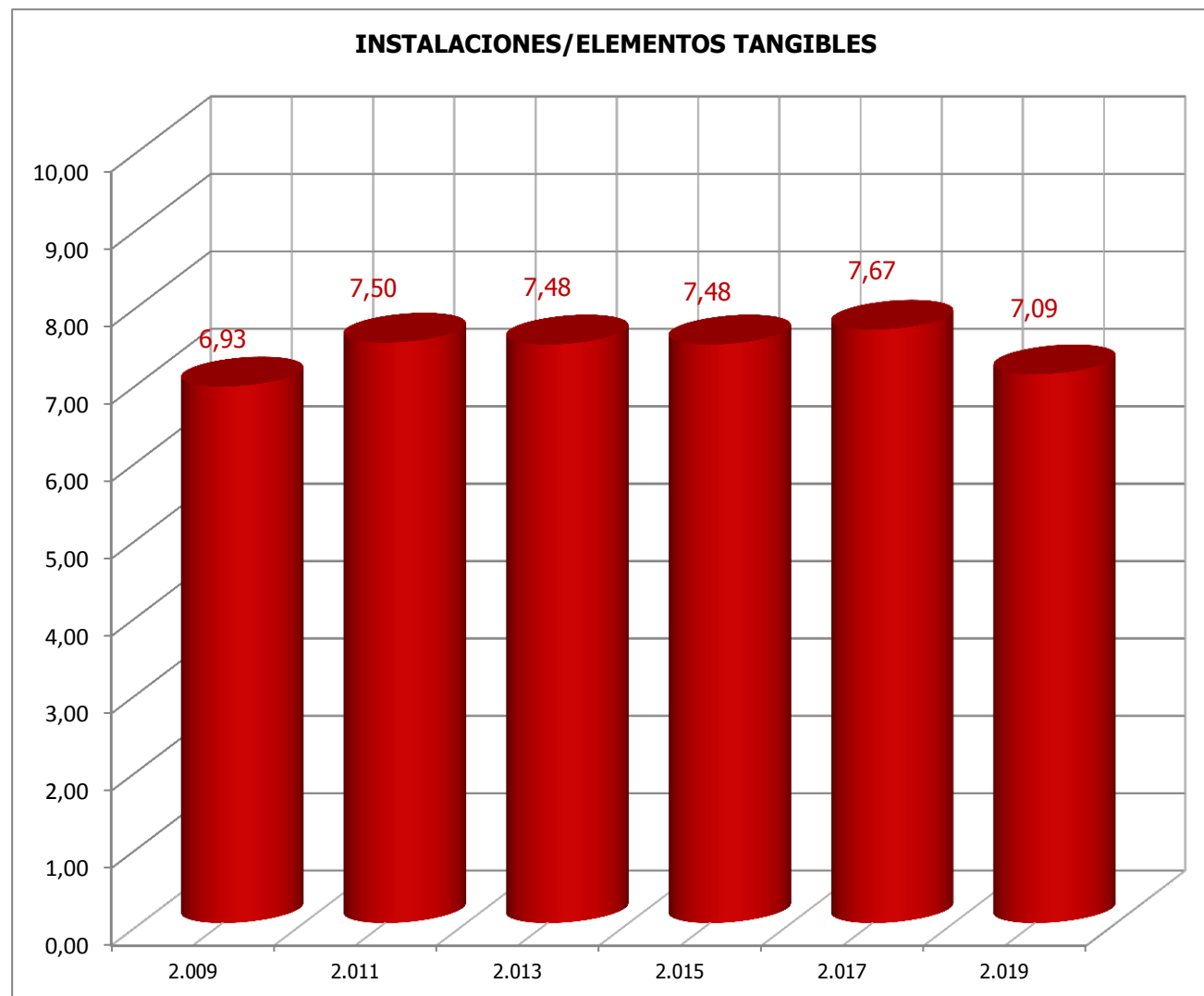
ENCUESTA SERVQUAL

EVOLUCIÓN INDICADORES DERIVADOS DE
ESTA ENCUESTA

2019

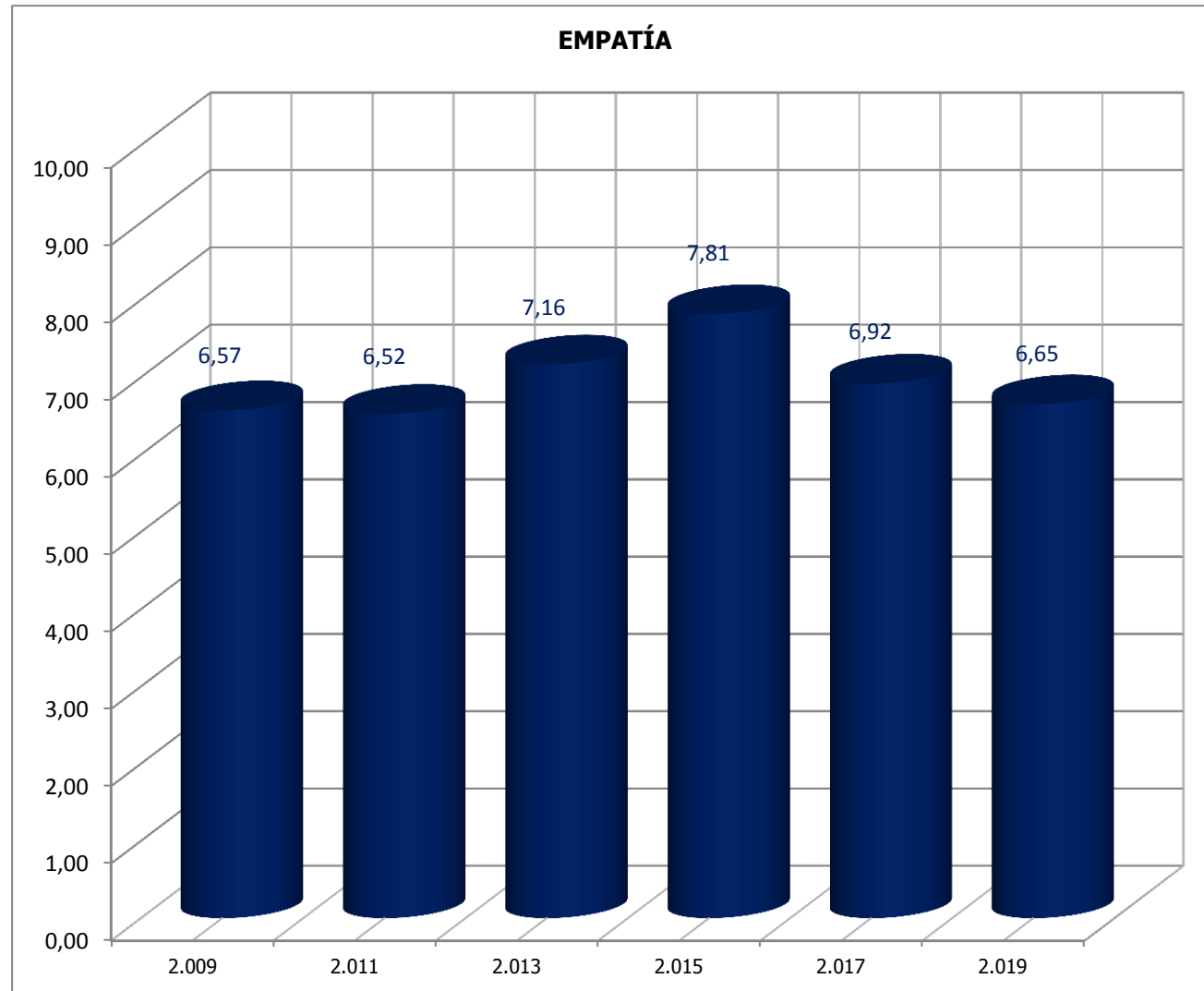
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

ejercicio	Indicador
2009	6,93
2011	7,50
2013	7,48
2015	7,48
2017	7,67
2019	7,09



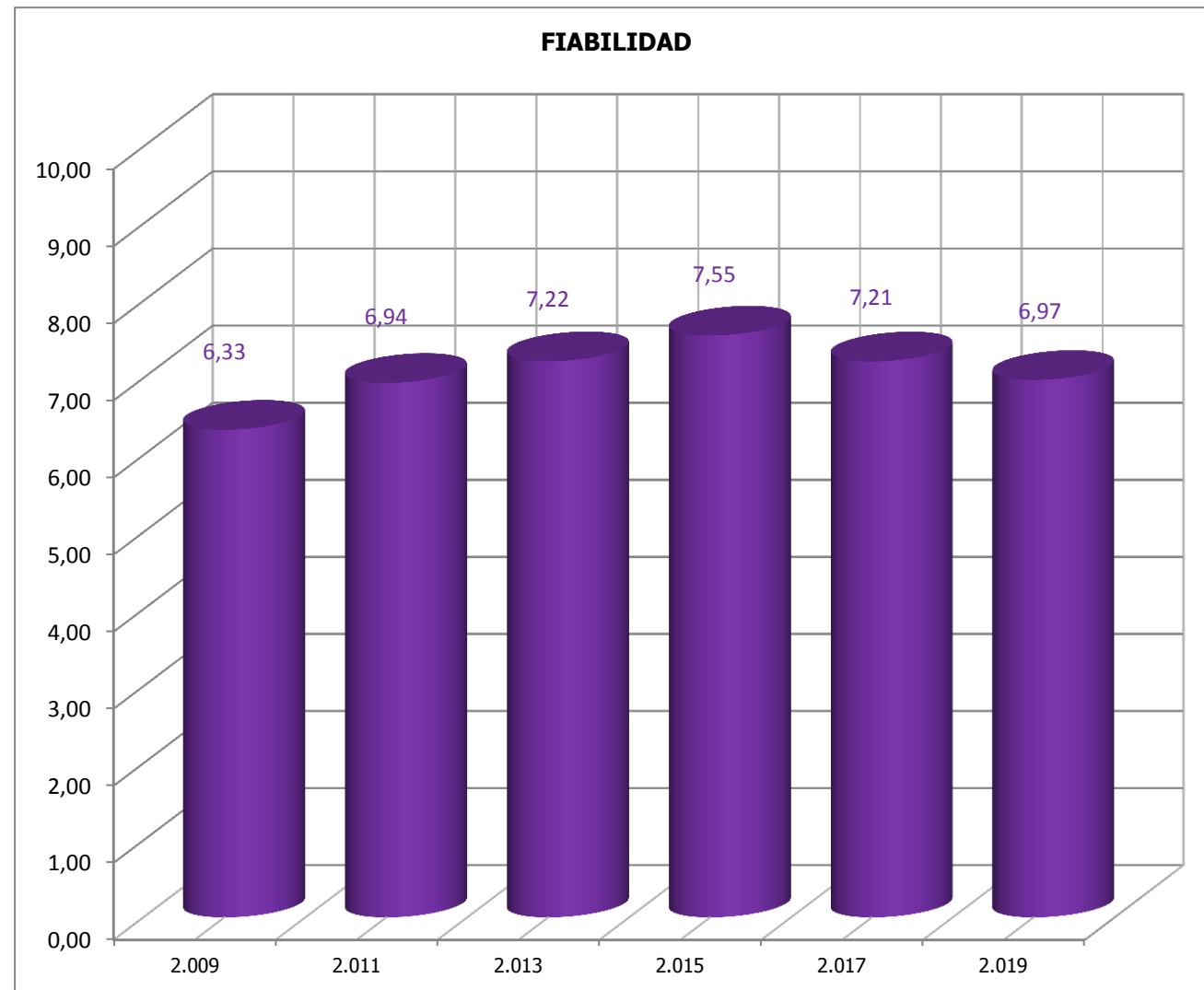
EMPATÍA

ejercicio	Indicador
2009	6,57
2011	6,52
2013	7,16
2015	7,81
2017	6,92
2019	6,65



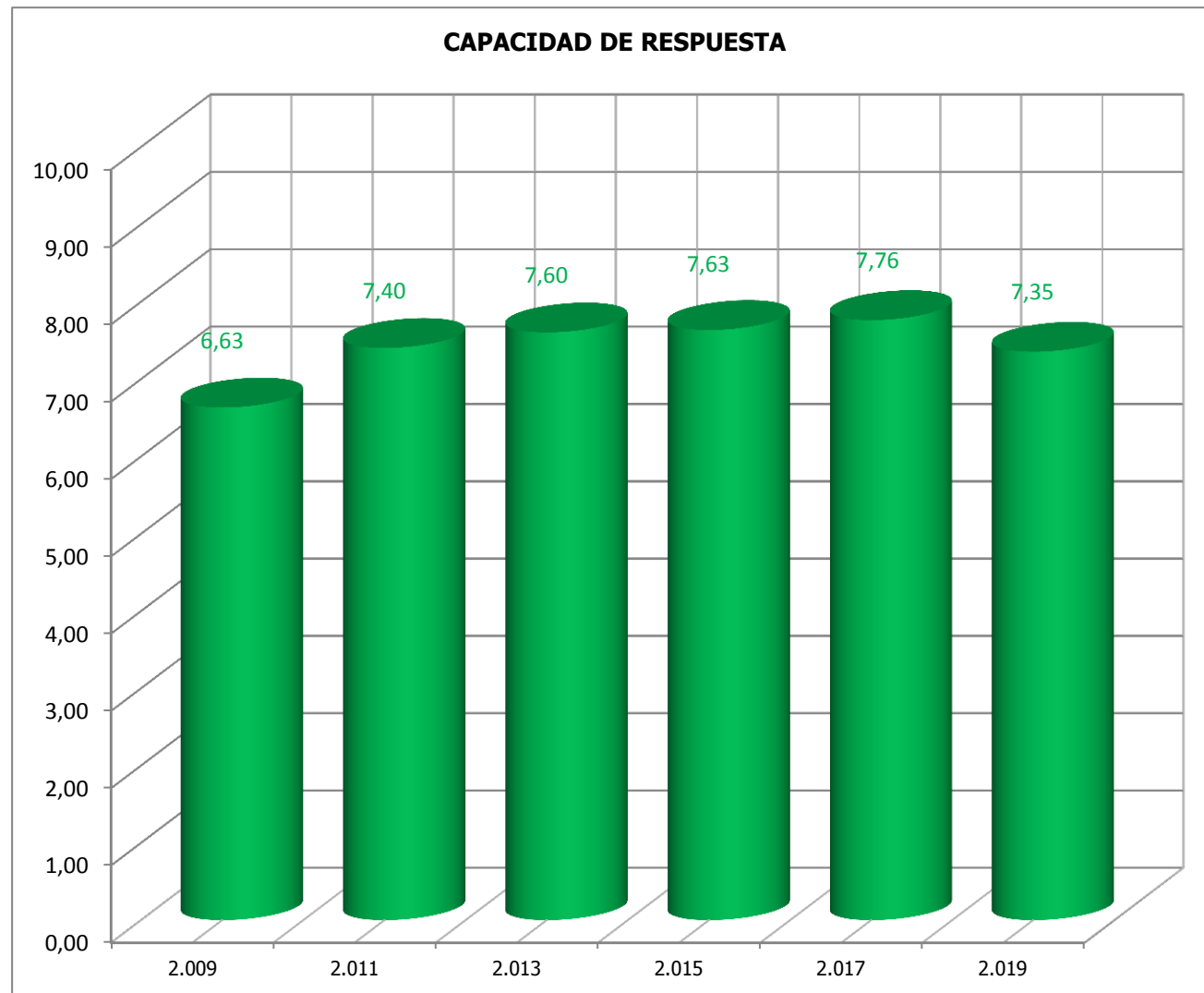
FIABILIDAD

ejercicio	Indicador
2009	6,33
2011	6,94
2013	7,22
2015	7,55
2017	7,21
2019	6,97



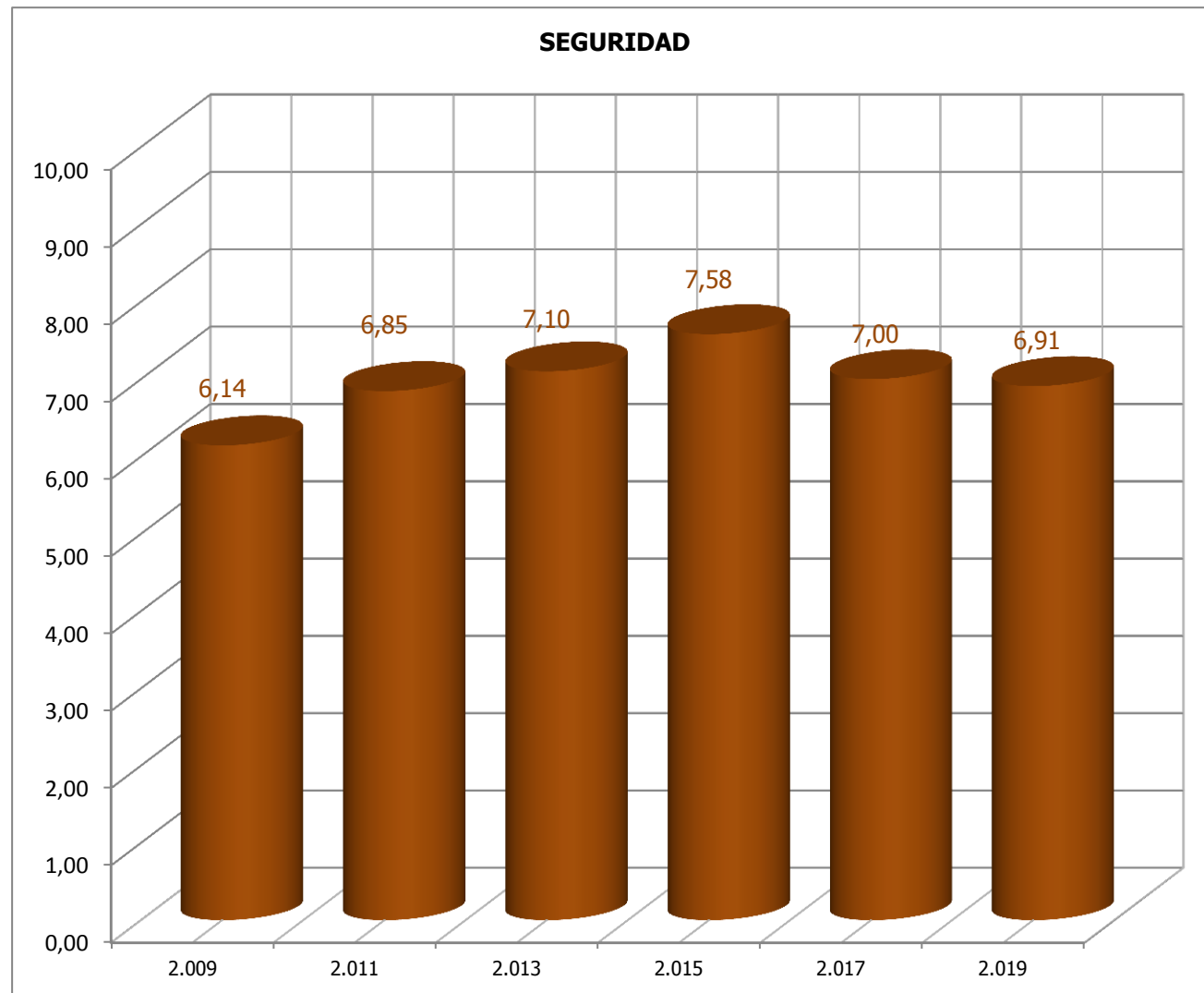
CAPACIDAD DE RESPUESTA

ejercicio	Indicador
2009	6,63
2011	7,40
2013	7,60
2015	7,63
2017	7,76
2019	7,35



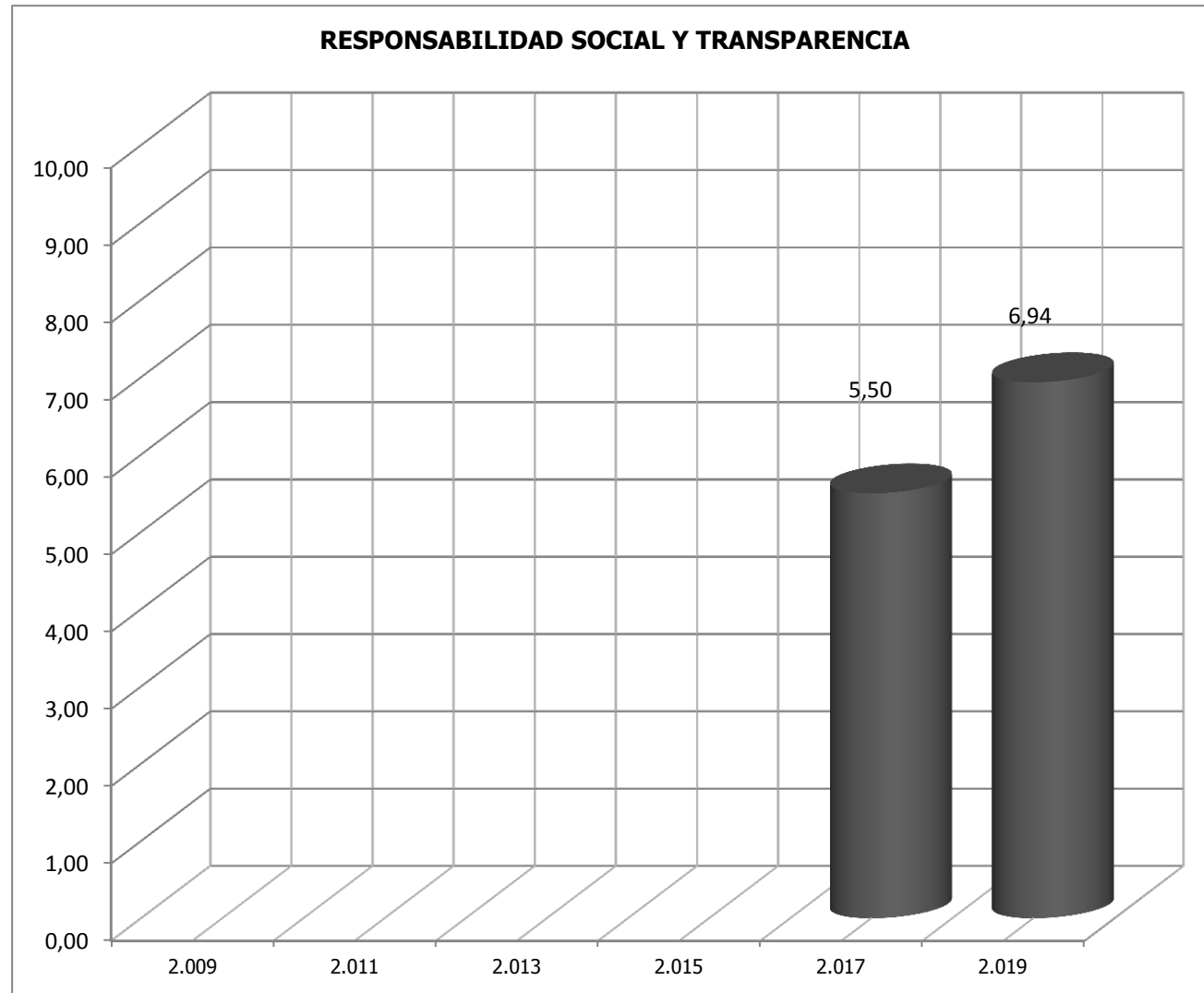
SEGURIDAD

ejercicio	Indicador
2009	6,14
2011	6,85
2013	7,10
2015	7,58
2017	7,00
2019	6,91



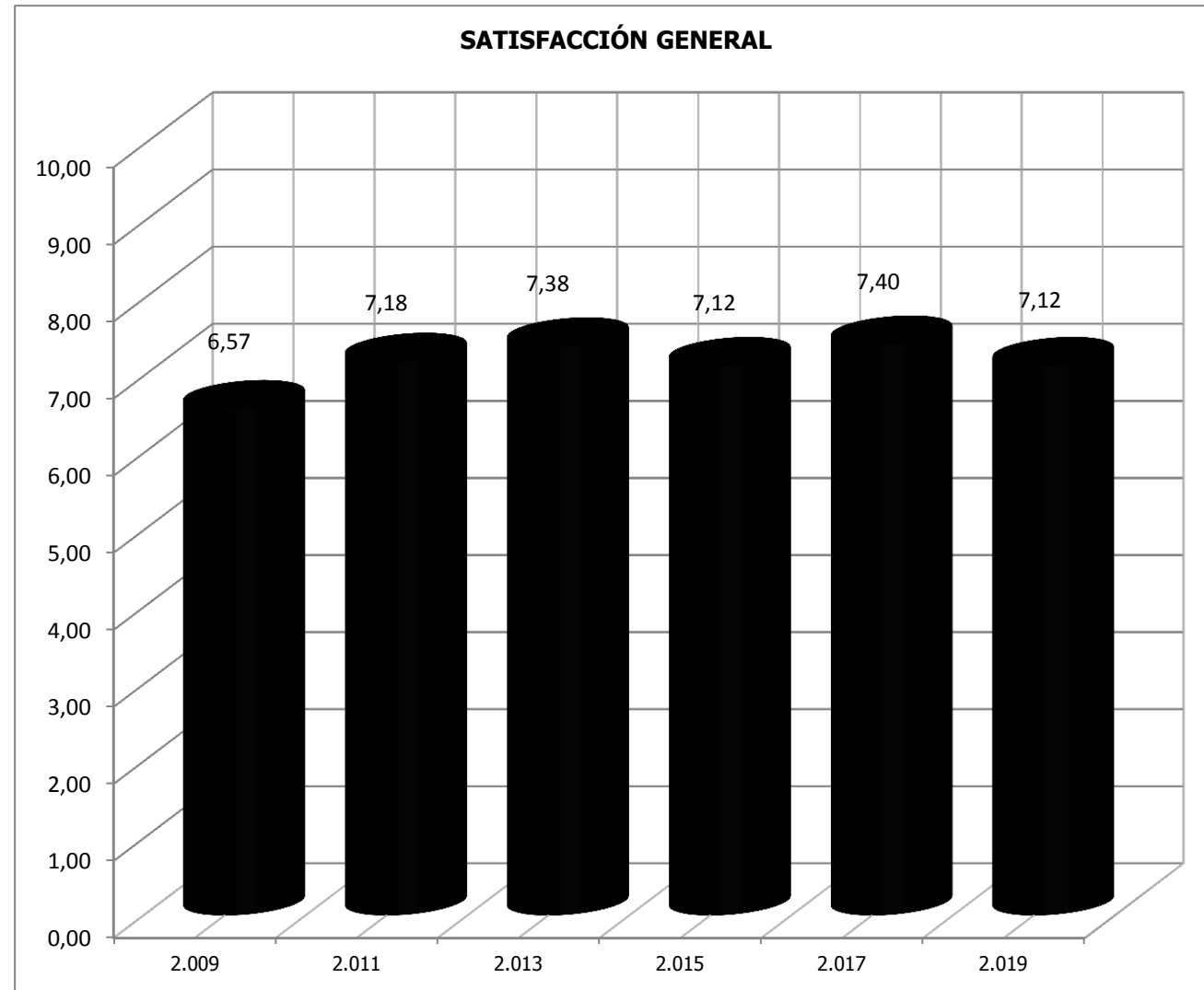
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

ejercicio	Indicador
2009	
2011	
2013	
2015	
2017	5,50
2019	6,94



SATISFACCIÓN GENERAL

ejercicio	Indicador
2009	6,57
2011	7,18
2013	7,38
2015	7,12
2017	7,40
2019	7,12

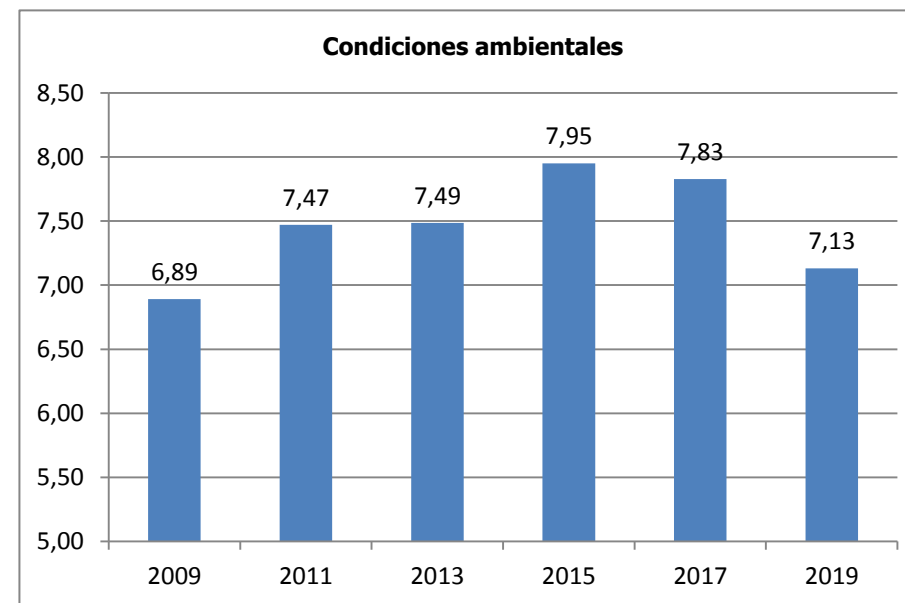
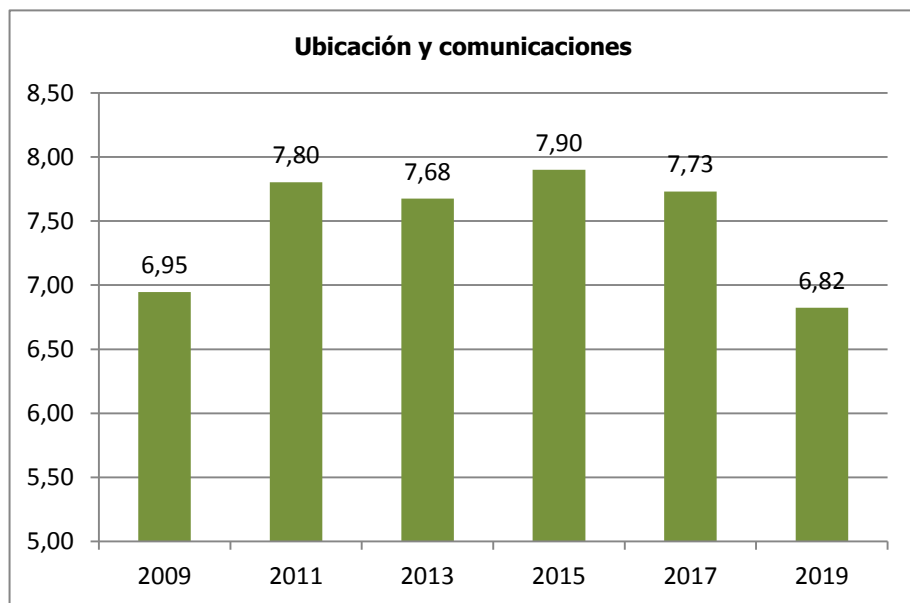
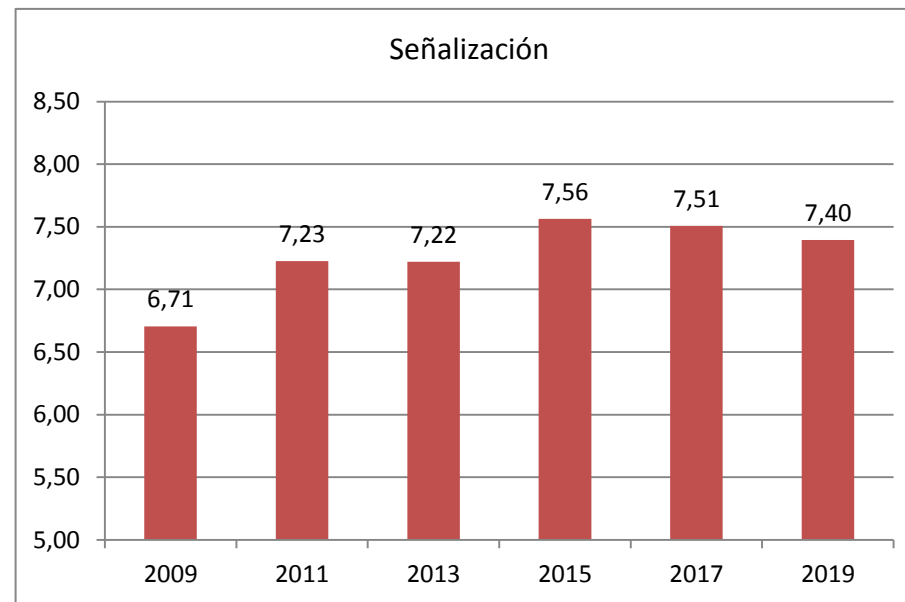
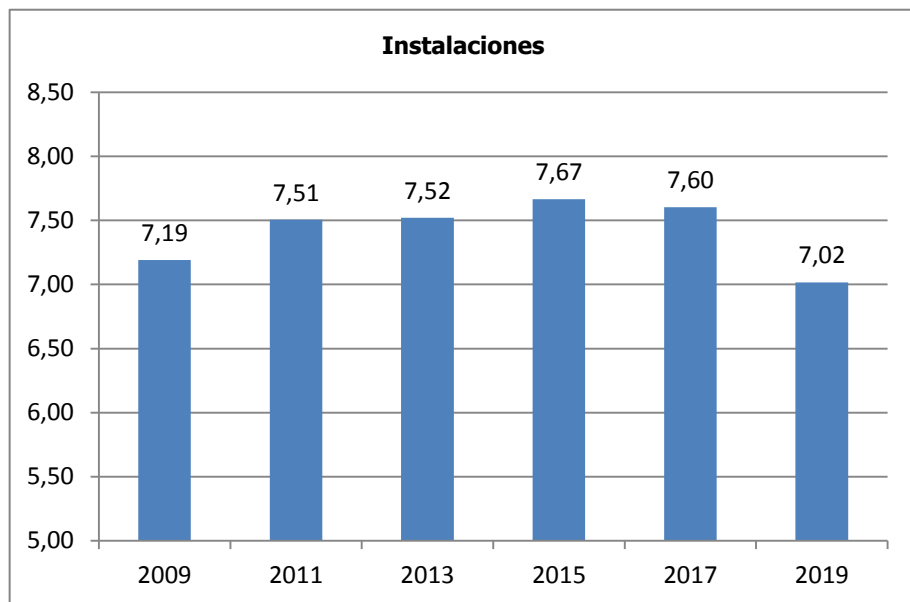


ENCUESTA SERVQUAL

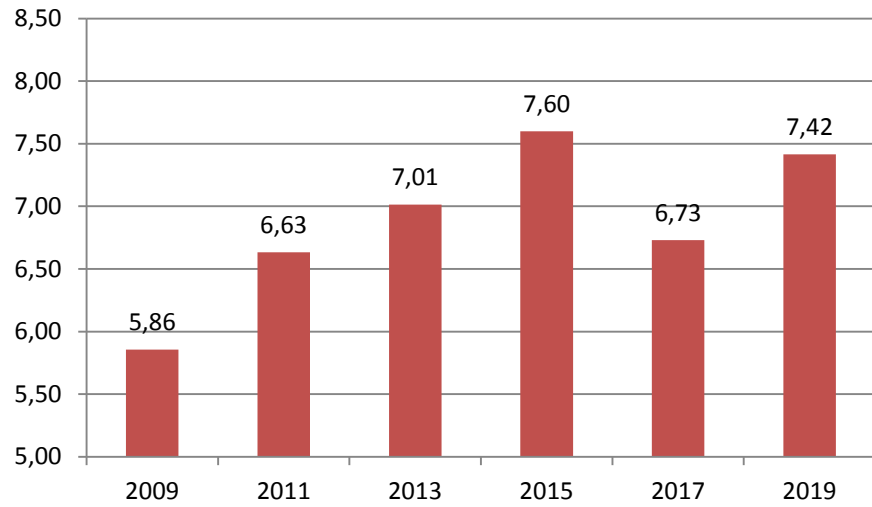
EVOLUCIÓN VALORES MEDIOS ITEMS

2019

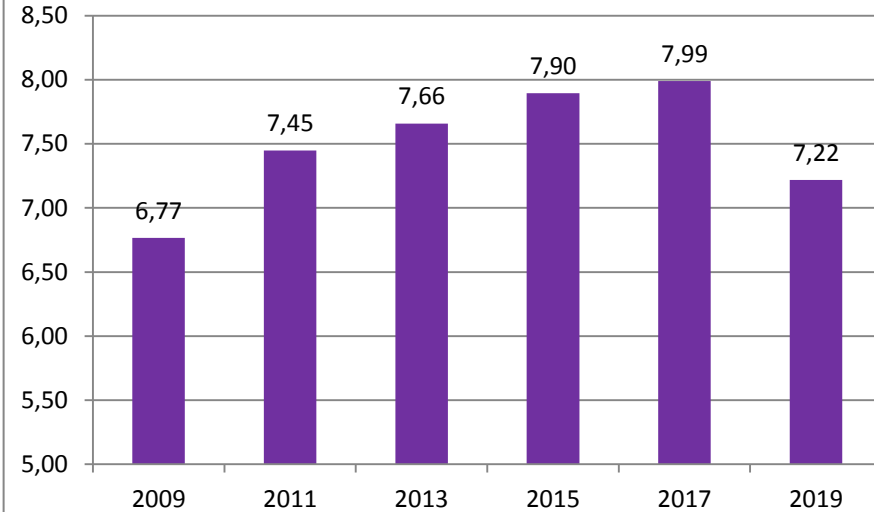
EVOLUCIÓN VALOR / IMPORTANCIA	2009		2011		2013		2015		2017		2019	
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.
Media Valor	6,57	7,50	7,18	7,72	7,38	6,54	7,65	7,60	7,40	4,27	7,12	3,37
Instalaciones	7,19	7,10	7,51	6,93	7,52	6,21	7,67	6,87	7,60	4,01	7,02	3,64
Señalización	6,71	7,36	7,23	7,38	7,22	6,33	7,56	6,77	7,51	4,14	7,40	3,26
Ubicación y comunicaciones	6,95	7,39	7,80	7,28	7,68	6,31	7,90	6,62	7,73	4,15	6,82	3,07
Condiciones ambientales	6,89	7,69	7,47	7,02	7,49	6,42	7,95	6,95	7,83	4,21	7,13	3,83
Horario	5,86	7,75	6,63	7,77	7,01	6,61	7,60	7,38	6,73	4,27	7,42	3,31
Amabilidad y trato	6,77	7,72	7,45	8,00	7,66	6,76	7,90	7,85	7,99	4,47	7,22	3,89
Intimidad y confidencialidad	6,85	7,57	7,12	7,77	7,41	6,47	7,73	8,13	6,97	4,30	7,42	3,02
Facilidad de comunicación	6,54	7,52	6,62	7,68	7,22	6,18	7,49	7,35	7,03	4,28	6,81	3,01
Fiabilidad en la información	6,80	7,46	7,40	8,11	7,57	6,68	7,77	8,17	7,61	4,36	7,37	3,26
Calidad folletos y formularios	6,62	7,06	7,45	7,44	7,35	6,23	7,41	7,21	7,28	4,17	6,47	3,13
Rapidez en la atención	5,65	7,64	6,25	7,87	6,78	6,69	7,34	7,70	6,58	4,30	7,25	3,26
Asesoramiento	6,26	7,60	6,63	8,08	7,18	6,81	7,68	8,21	7,37	4,32	6,81	3,55
Ausencia de interrupciones	6,69	7,22	7,48	7,53	7,60	6,39	7,47	7,47	7,58	4,21	7,76	3,42
Atención a necesidades	6,55	7,68	7,11	7,83	7,45	6,73	7,84	8,14	7,67	4,31	7,09	3,29
Lenguaje claro	6,65	7,61	7,61	8,04	7,76	6,65	7,59	8,08	8,04	4,41	7,20	3,48
Preparación técnica personal	6,56	7,68	7,37	8,22	7,59	7,19	7,64	7,82	7,68	4,40	7,18	4,17
Explicación causas denegación	5,75	7,44	5,69	8,18	5,91	6,69	6,32	6,69	5,75	4,61	6,14	3,09
Conocimiento estado expediente	5,88	7,48	6,56	8,02	6,00	6,58	7,60	8,44	5,85	4,52	6,83	3,02
Utilidad del portal de transparencia.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,94	3,67	6,22	2,81
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	4,44	7,28	3,48
Conservación del medio ambiente a través de los contratos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,56	4,51	7,30	3,82



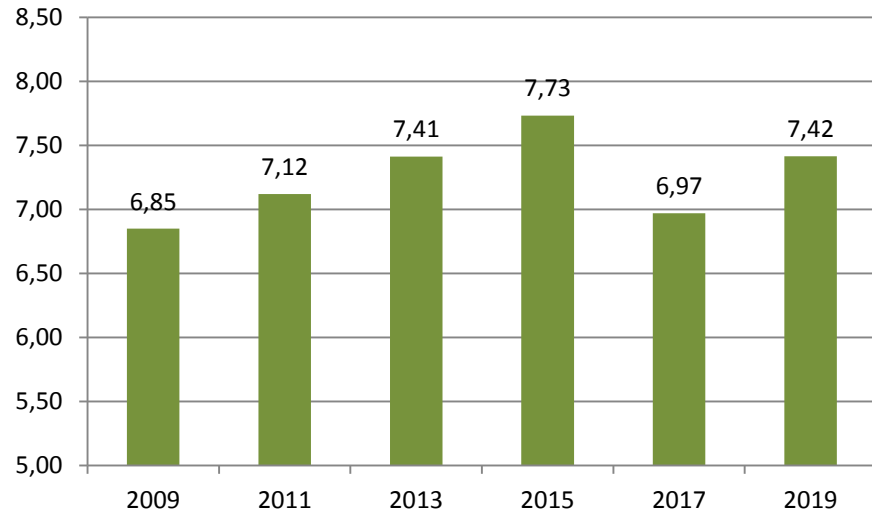
Horario



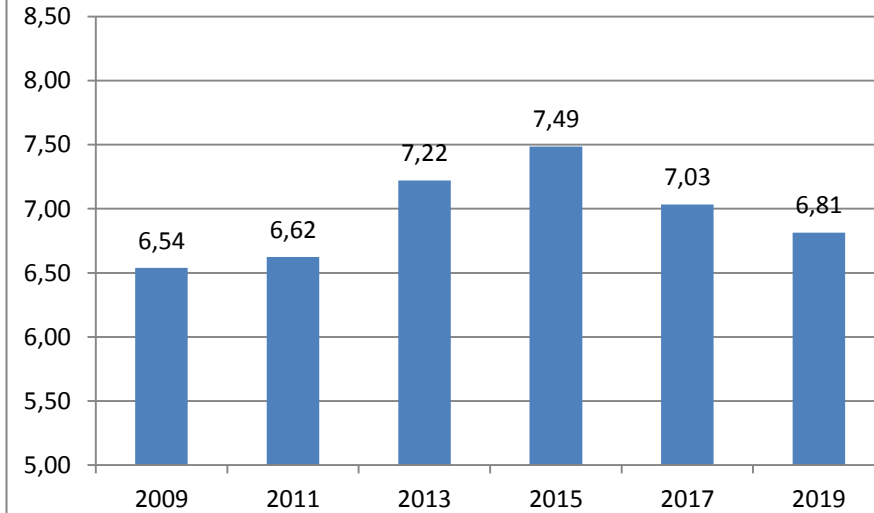
Amabilidad y trato



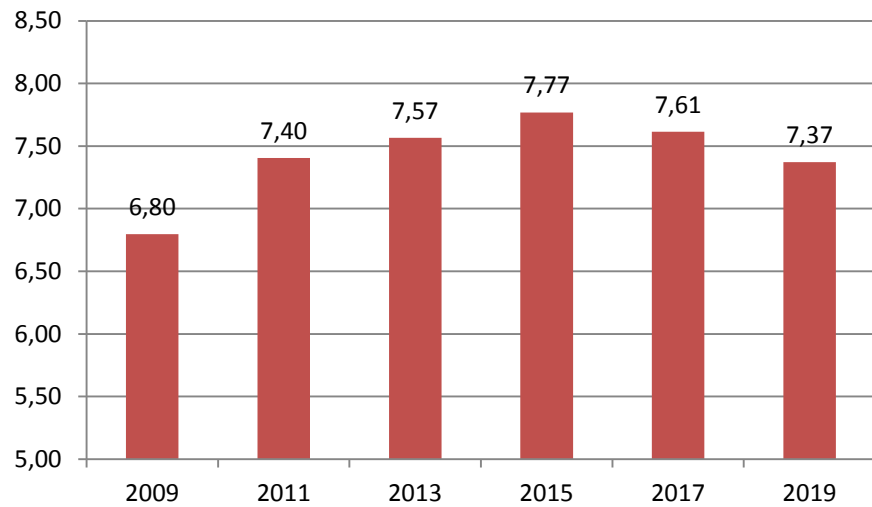
Intimidad y confidencialidad



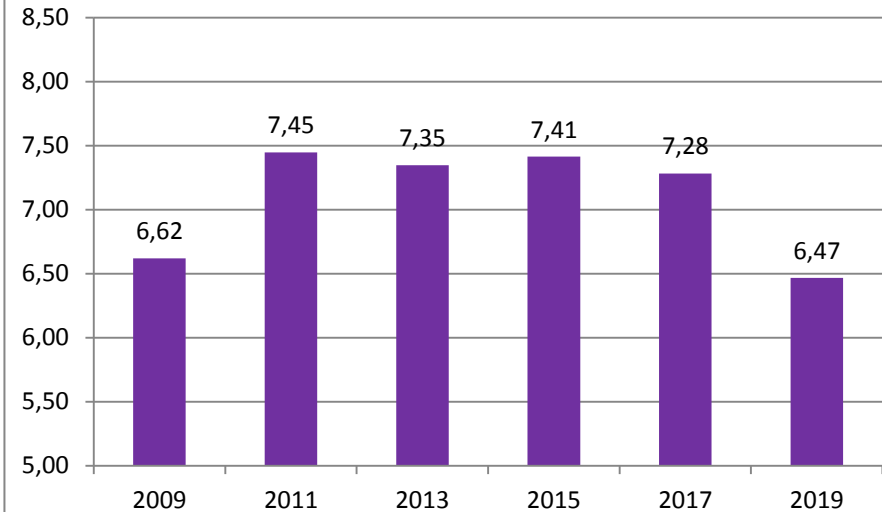
Facilidad de comunicación



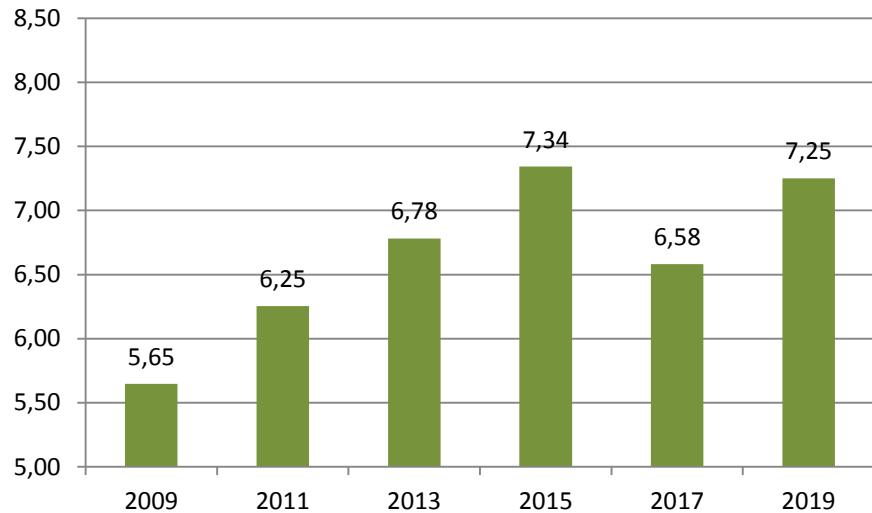
Fiabilidad en la información



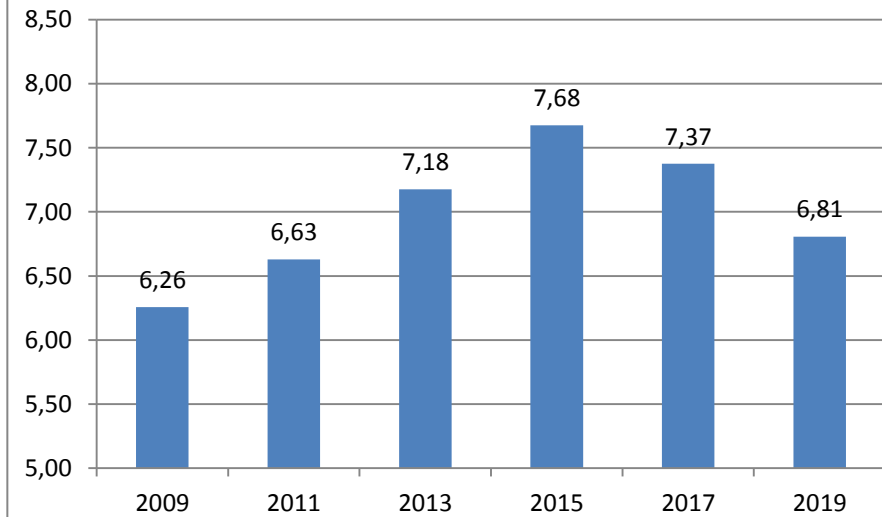
Calidad folletos y formularios



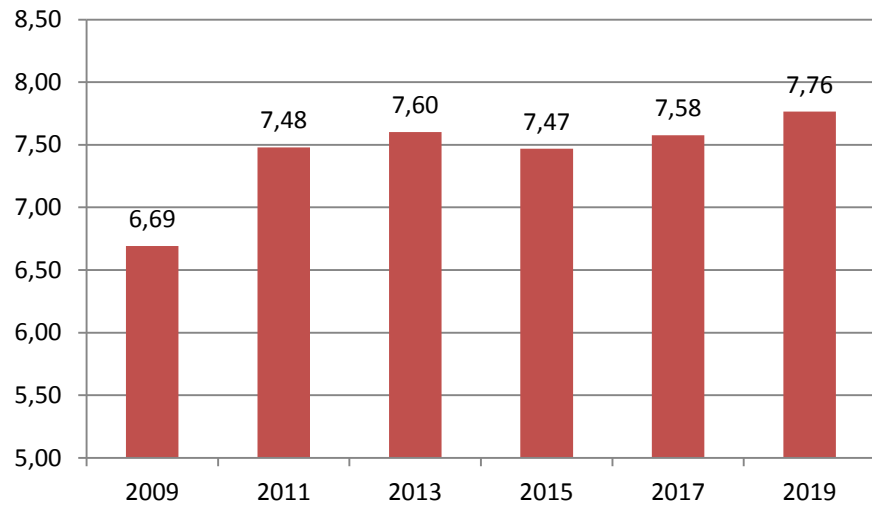
Rapidez en la atención



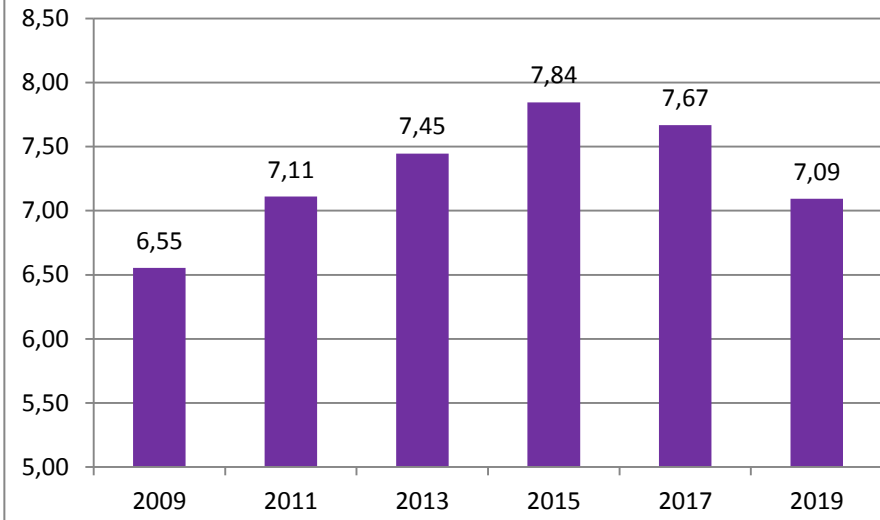
Asesoramiento



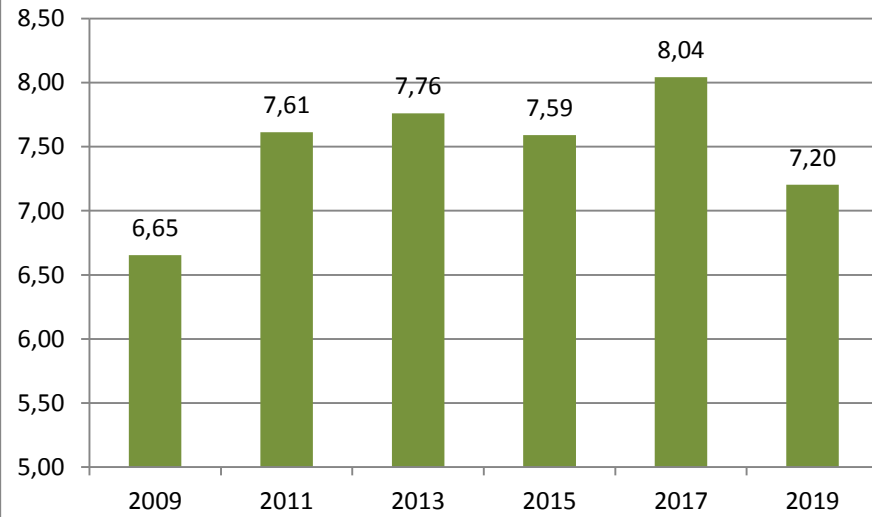
Ausencia de interrupciones



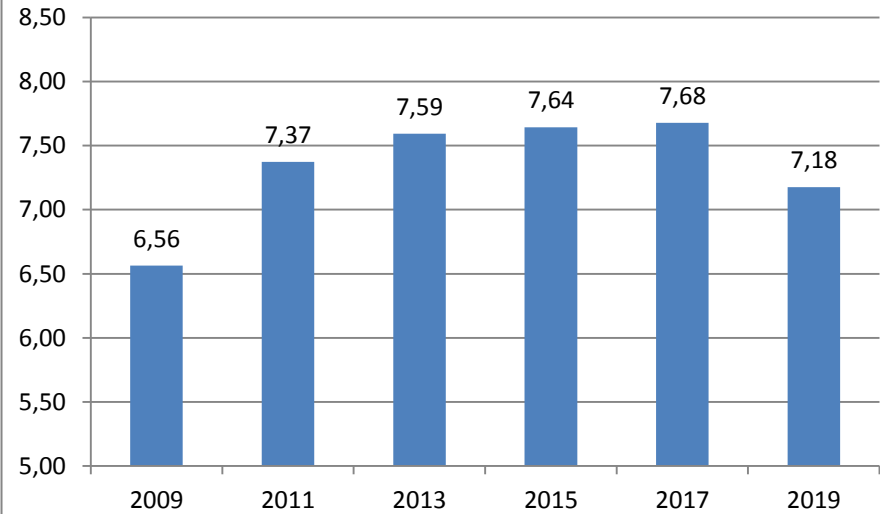
Atención a necesidades



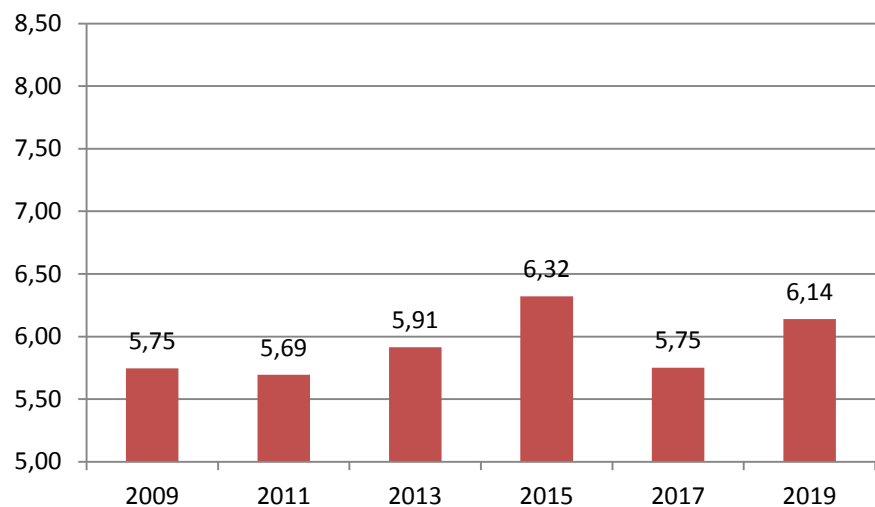
Lenguaje claro



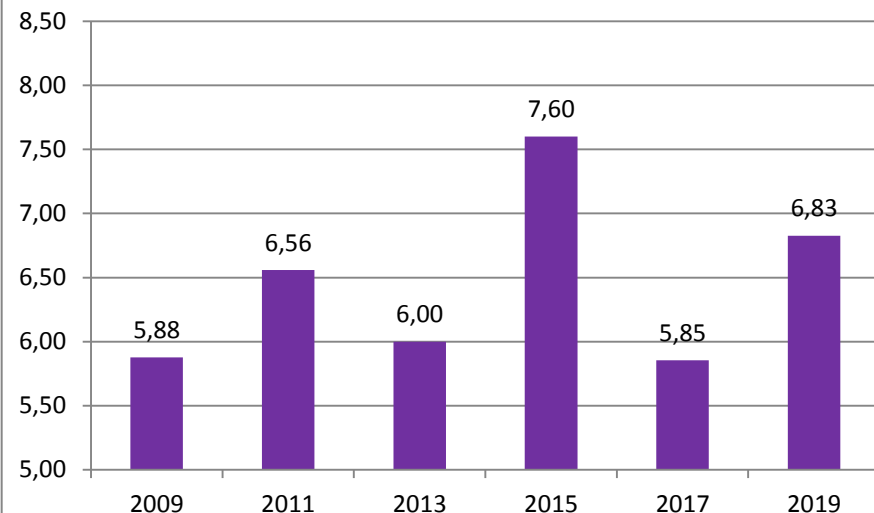
Preparación técnica personal



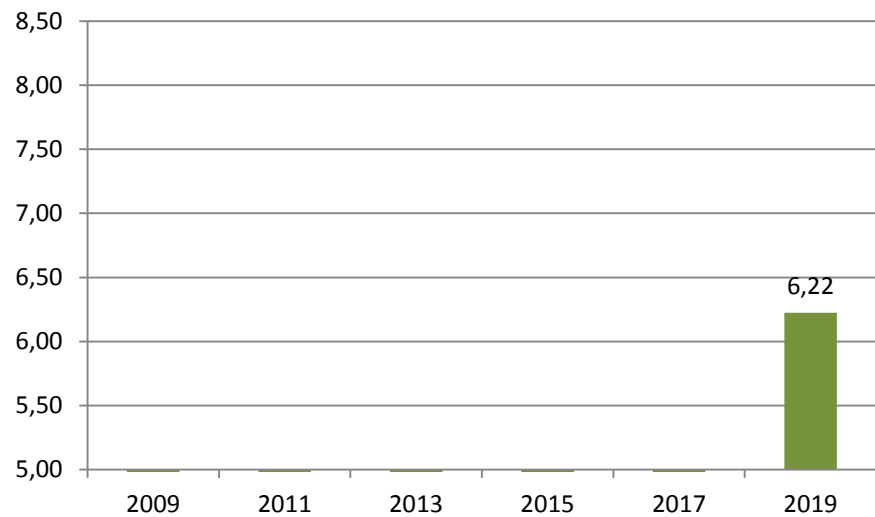
Explicación causas denegación



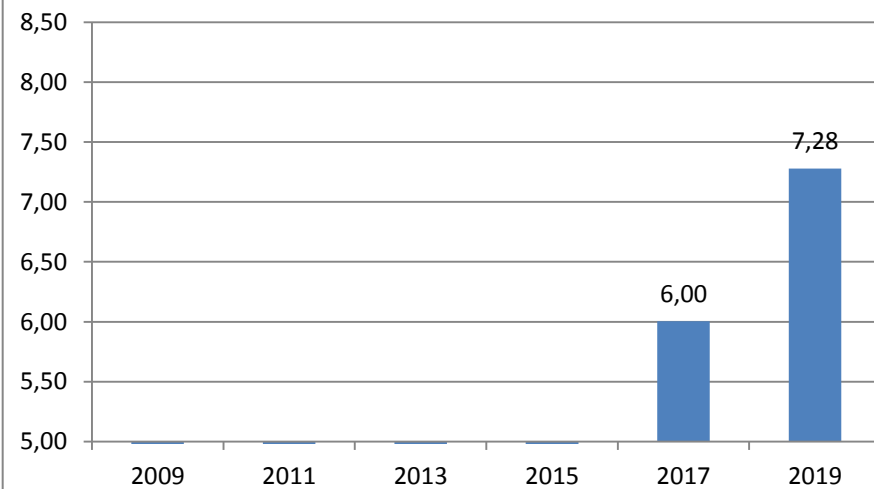
Conocimiento estado expediente



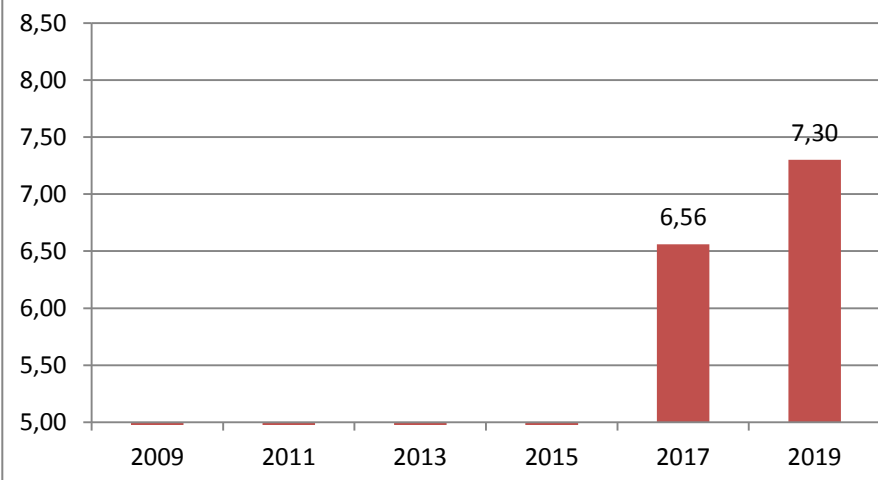
Utilidad del portal de transparencia.



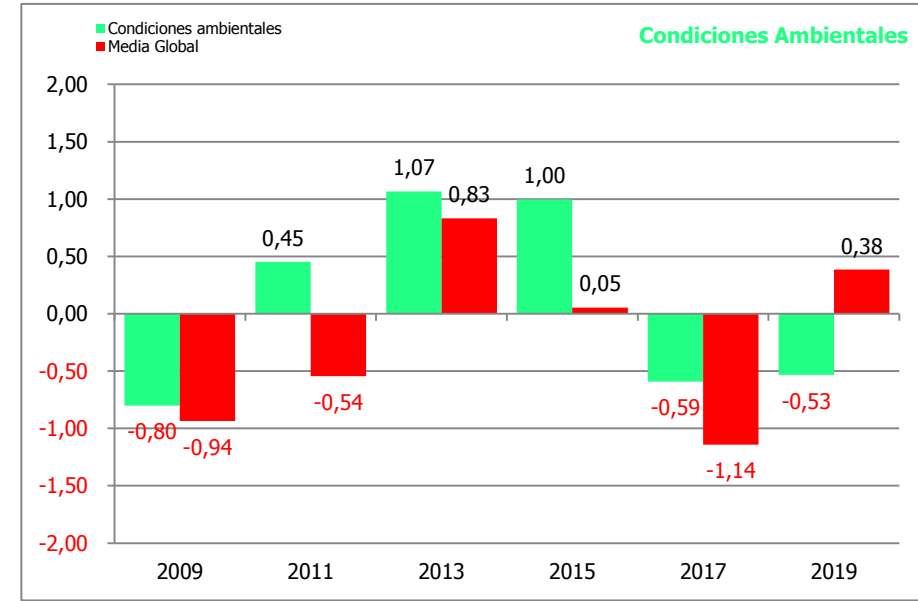
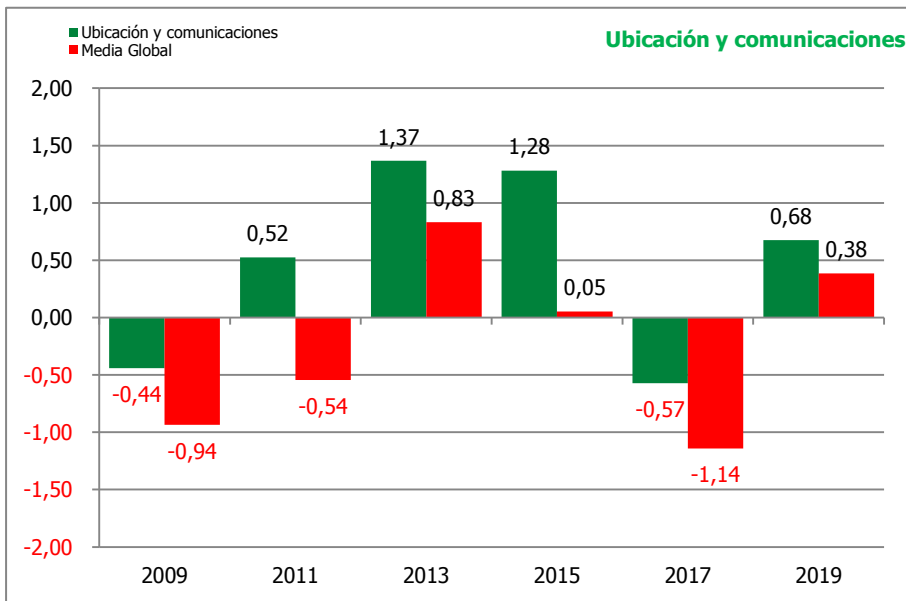
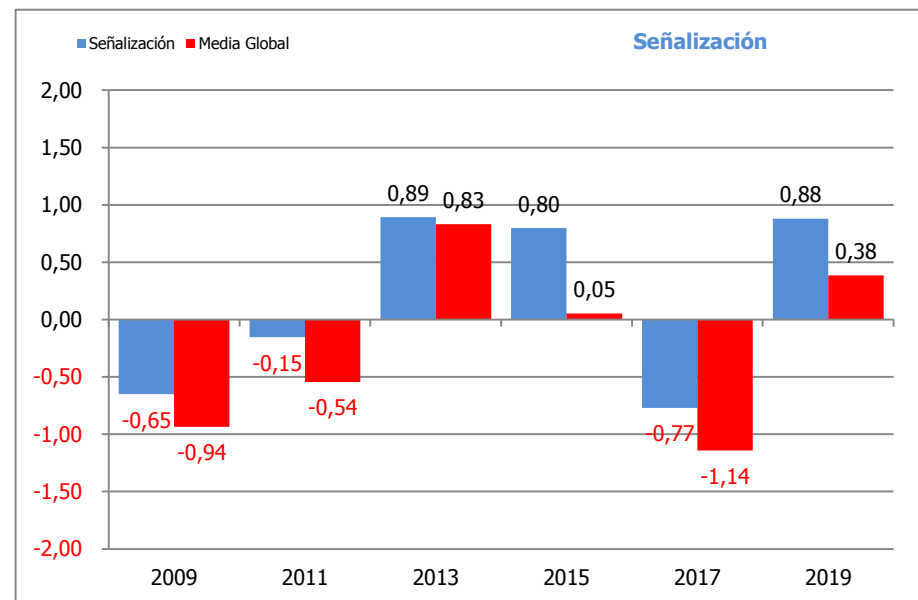
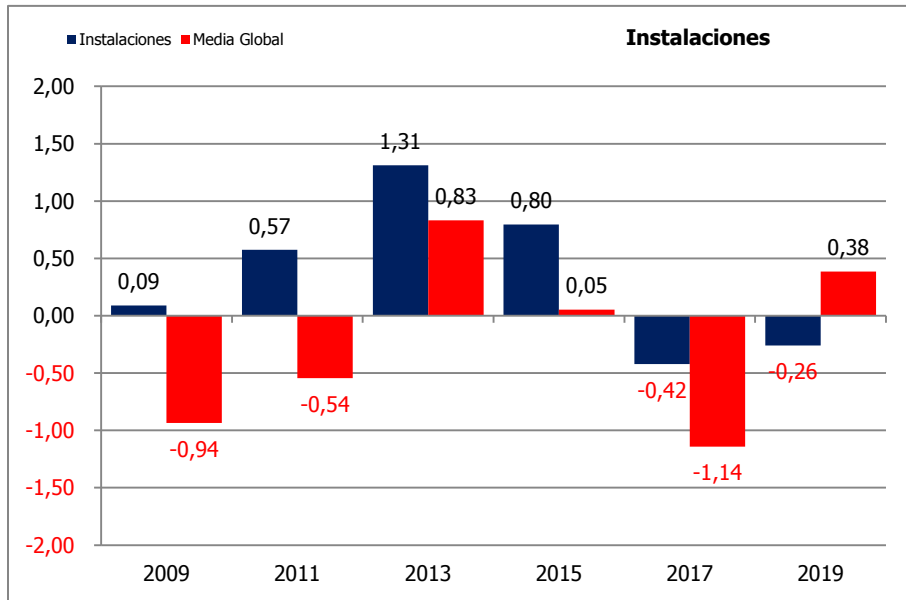
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

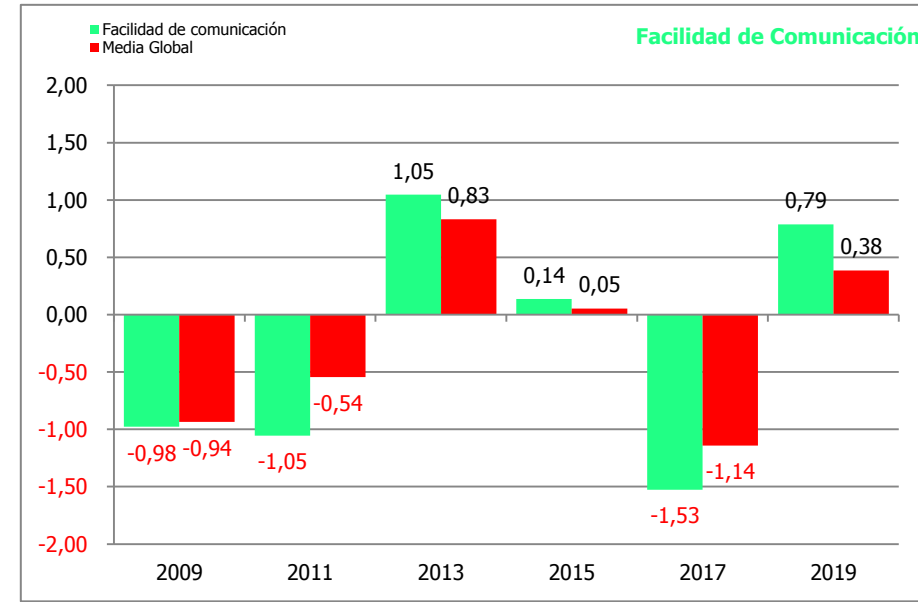
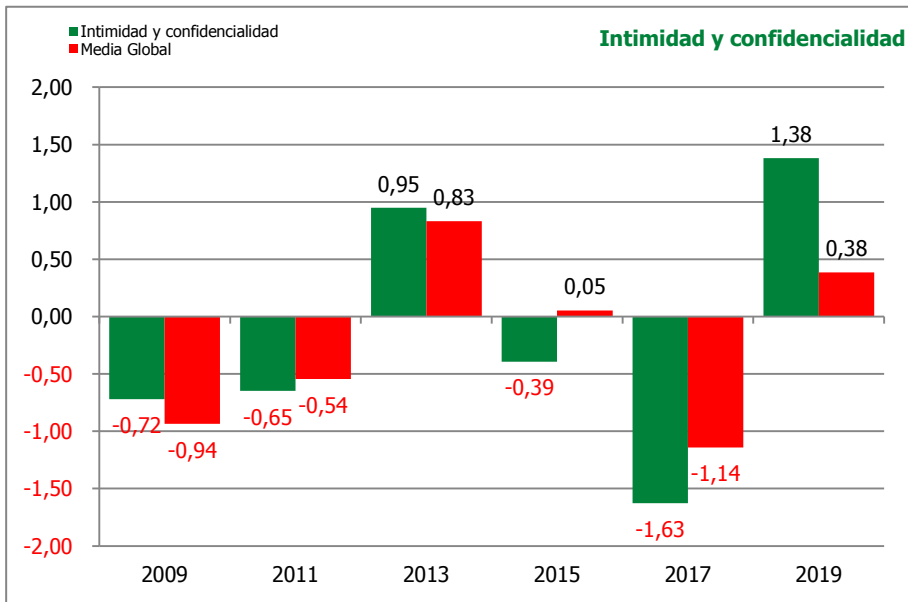
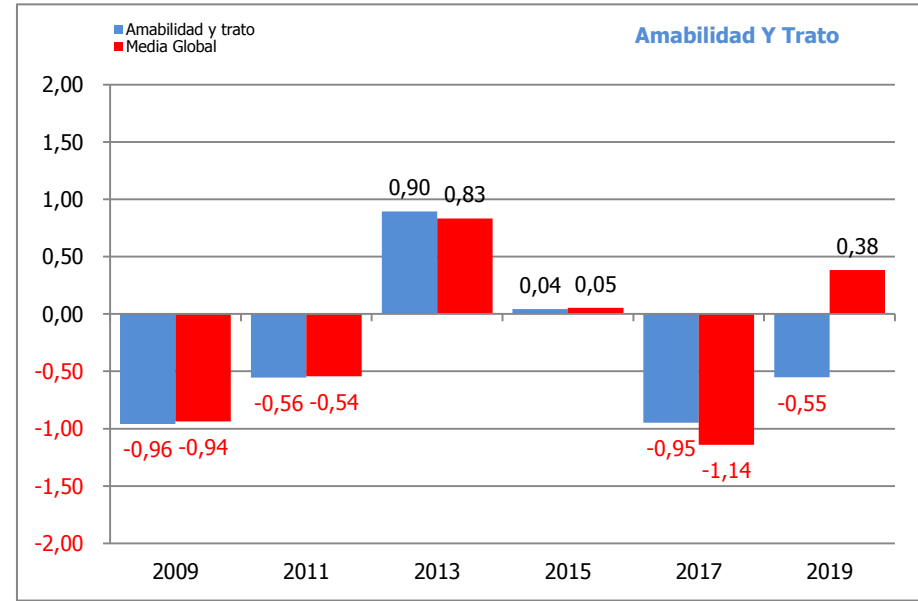
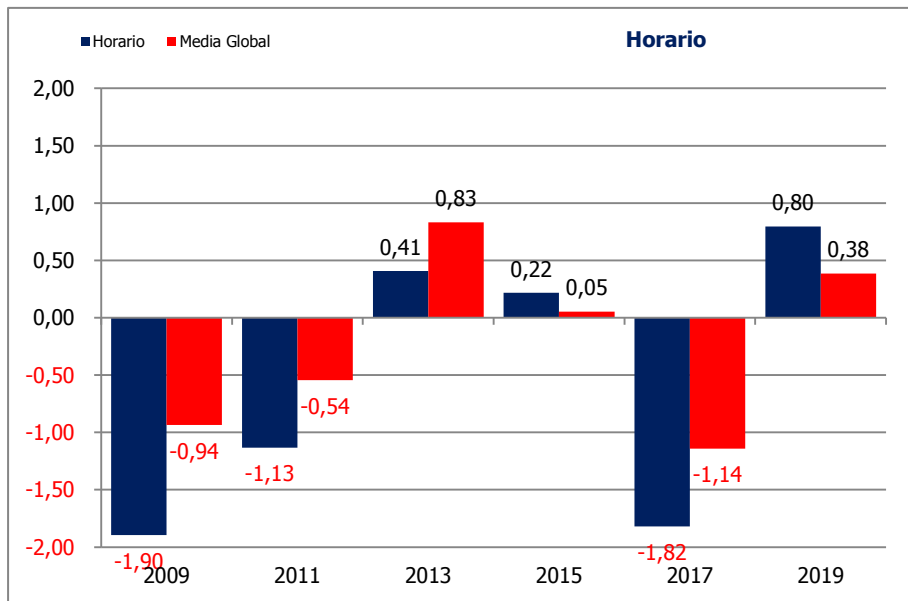


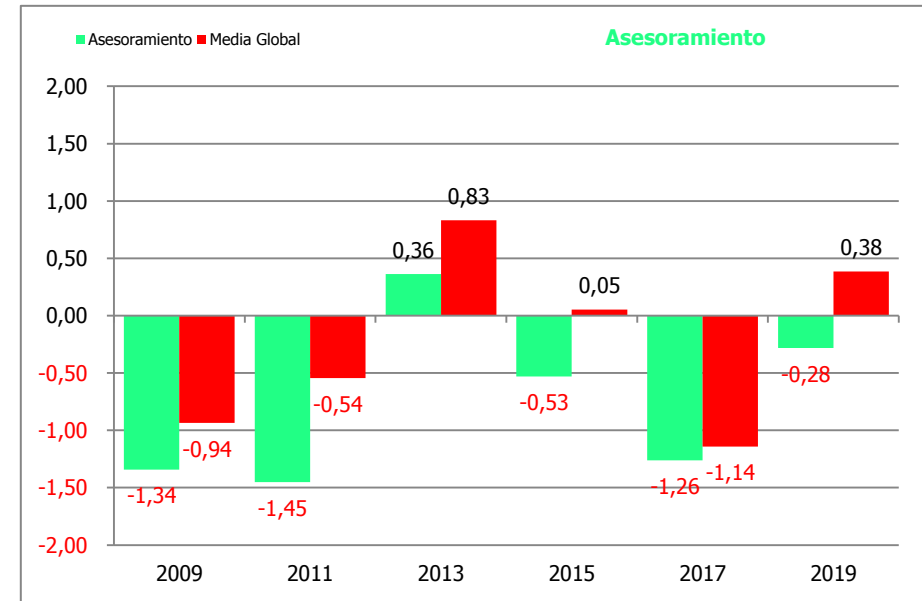
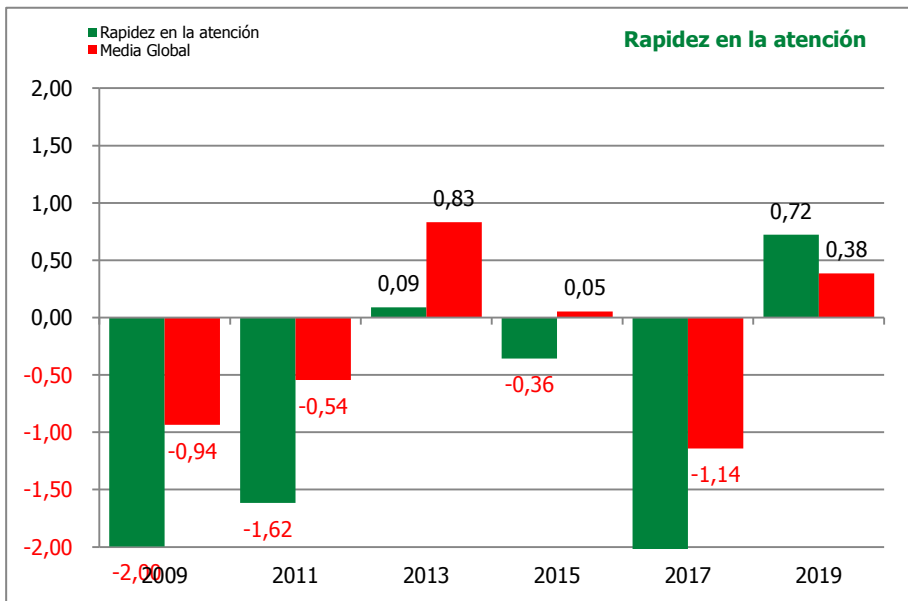
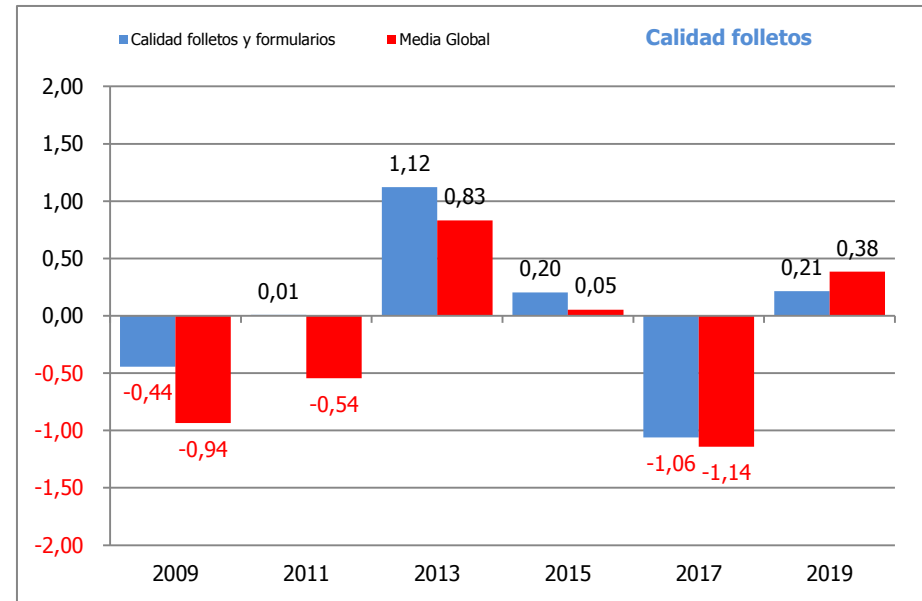
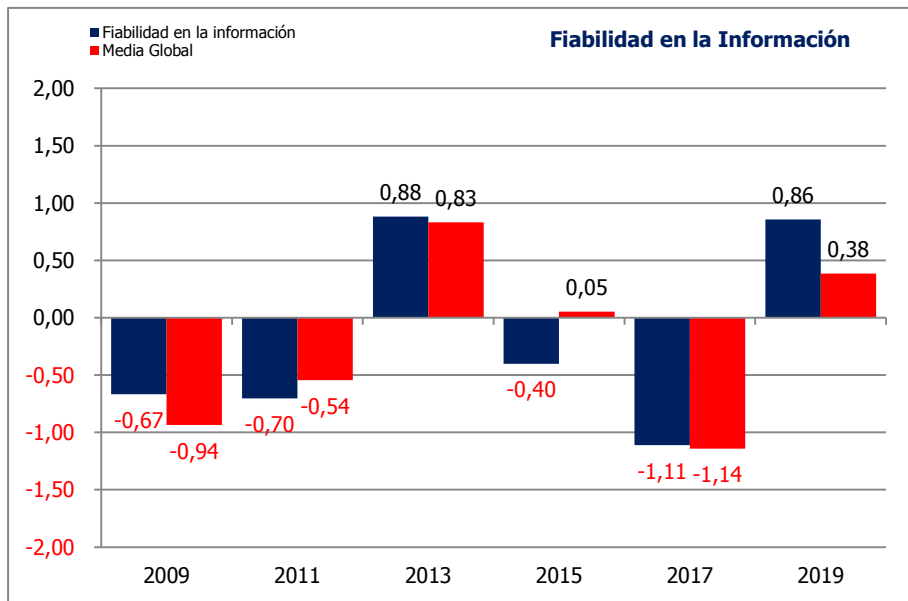
Conservación del medio ambiente a través de los contratos

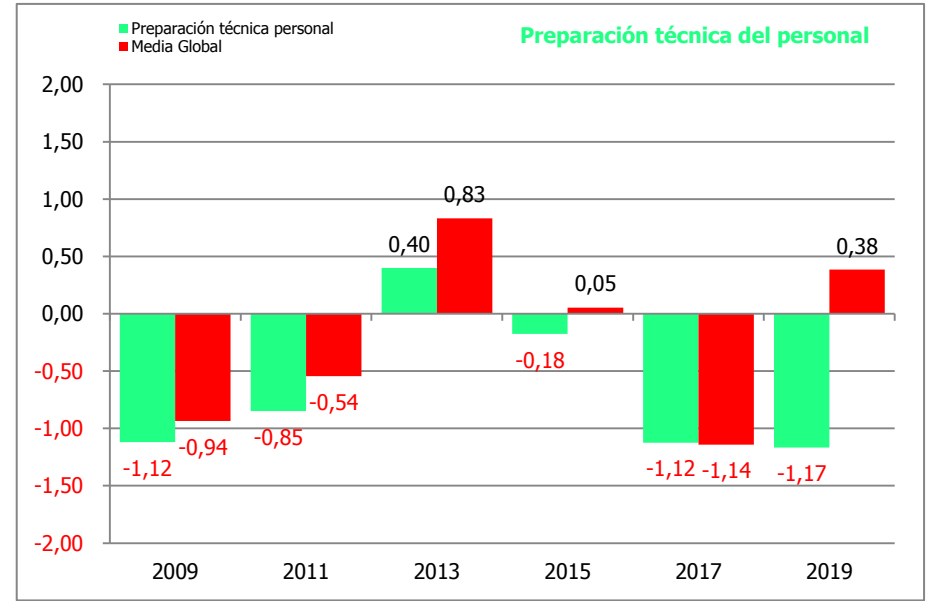
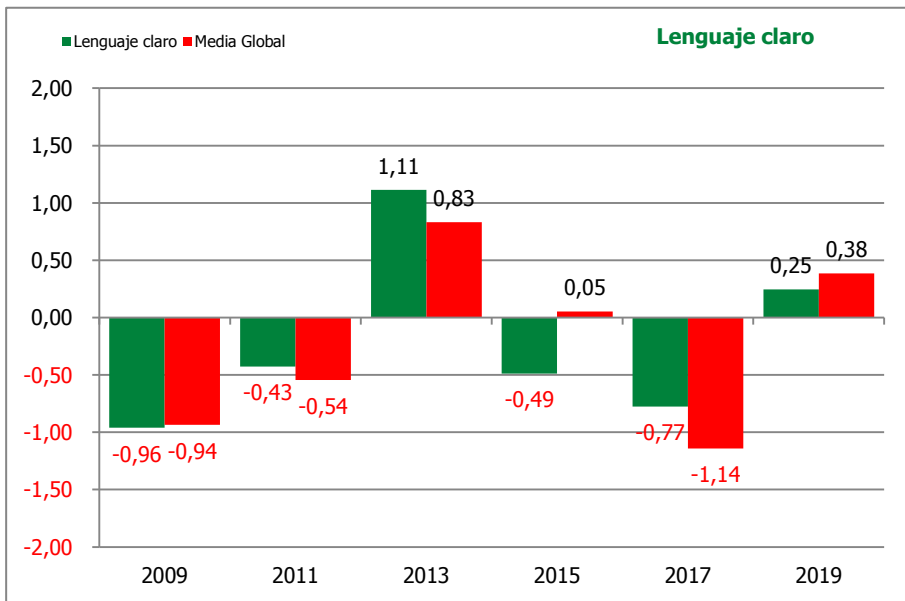
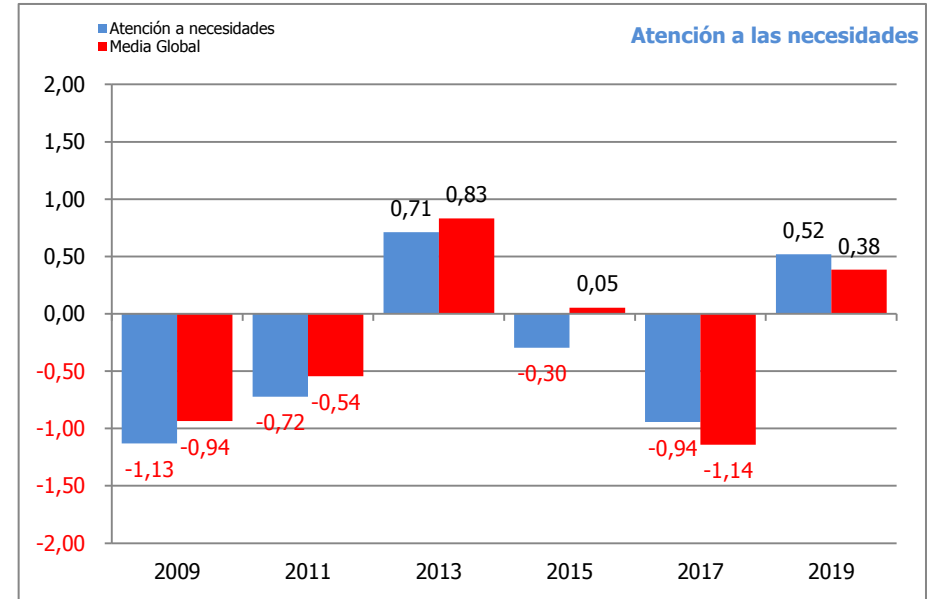
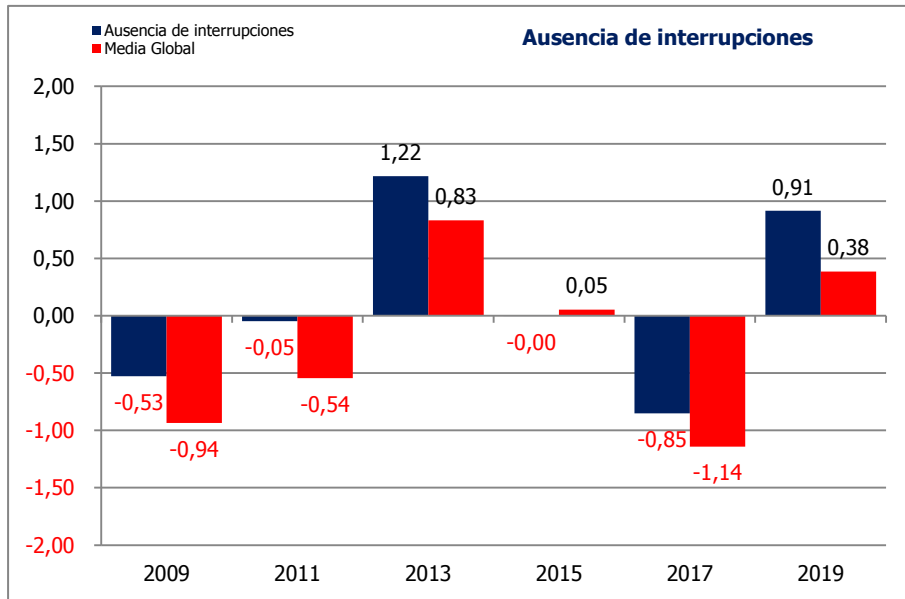


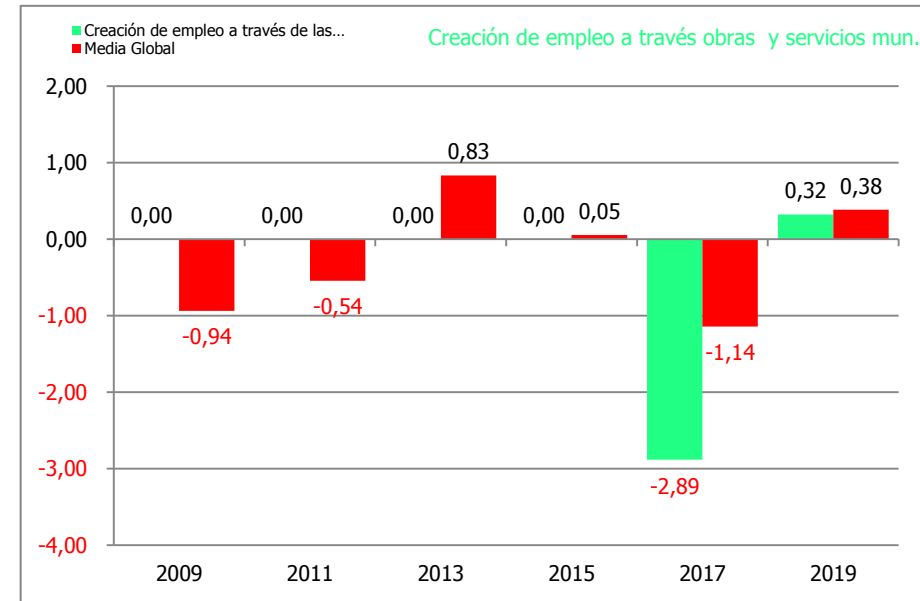
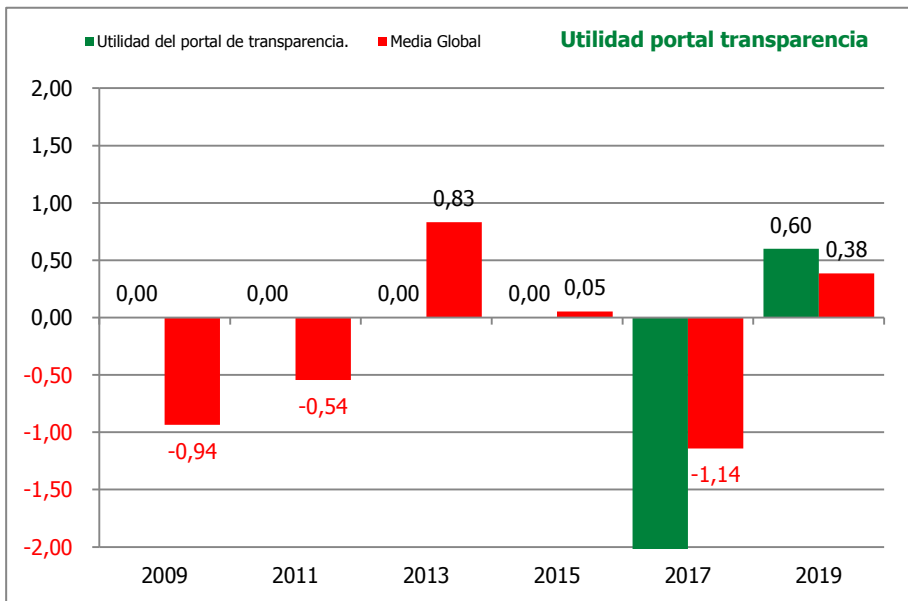
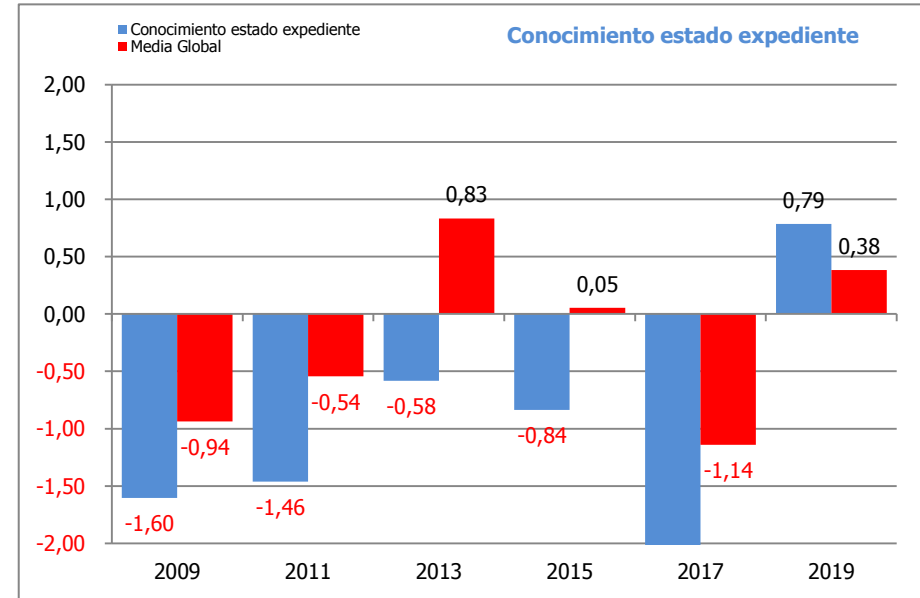
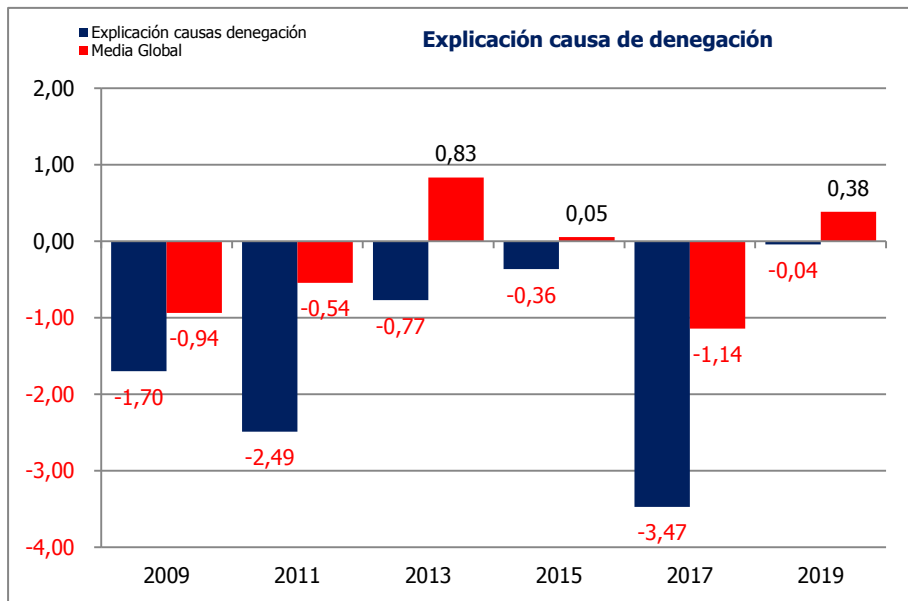
GAp (Base 10)	2009	2011	2013	2015	2017	2019
Media Global	-0,94	-0,54	0,83	0,05	-1,14	0,38
Instalaciones	0,09	0,57	1,31	0,80	-0,42	-0,26
Señalización	-0,65	-0,15	0,89	0,80	-0,77	0,88
Ubicación y comunicaciones	-0,44	0,52	1,37	1,28	-0,57	0,68
Condiciones ambientales	-0,80	0,45	1,07	1,00	-0,59	-0,53
Horario	-1,90	-1,13	0,41	0,22	-1,82	0,80
Amabilidad y trato	-0,96	-0,56	0,90	0,04	-0,95	-0,55
Intimidad y confidencialidad	-0,72	-0,65	0,95	-0,39	-1,63	1,38
Facilidad de comunicación	-0,98	-1,05	1,05	0,14	-1,53	0,79
Fiabilidad en la información	-0,67	-0,70	0,88	-0,40	-1,11	0,86
Calidad folletos y formularios	-0,44	0,01	1,12	0,20	-1,06	0,21
Rapidez en la atención	-2,00	-1,62	0,09	-0,36	-2,02	0,72
Asesoramiento	-1,34	-1,45	0,36	-0,53	-1,26	-0,28
Ausencia de interrupciones	-0,53	-0,05	1,22	-0,00	-0,85	0,91
Atención a necesidades	-1,13	-0,72	0,71	-0,30	-0,94	0,52
Lenguaje claro	-0,96	-0,43	1,11	-0,49	-0,77	0,25
Preparación técnica personal	-1,12	-0,85	0,40	-0,18	-1,12	-1,17
Explicación causas denegación	-1,70	-2,49	-0,77	-0,36	-3,47	-0,04
Conocimiento estado expediente	-1,60	-1,46	-0,58	-0,84	-3,19	0,79
Utilidad del portal de transparencia.	0,00	0,00	0,00	0,00	-3,40	0,60
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	0,00	0,00	0,00	0,00	-2,89	0,32
Conservación del medio ambiente a través de los contratos	0,00	0,00	0,00	0,00	-2,47	-0,34

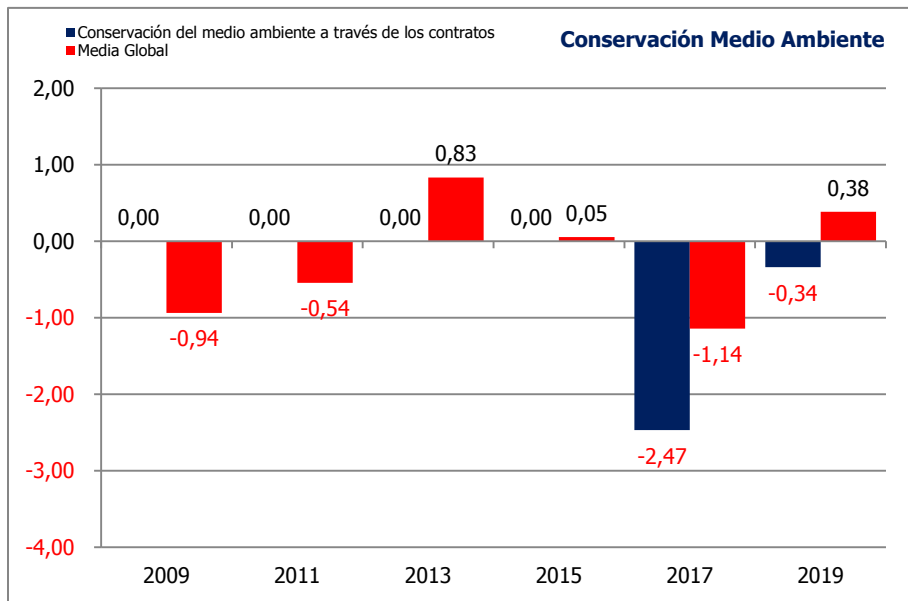












ENCUESTA SERVQUAL

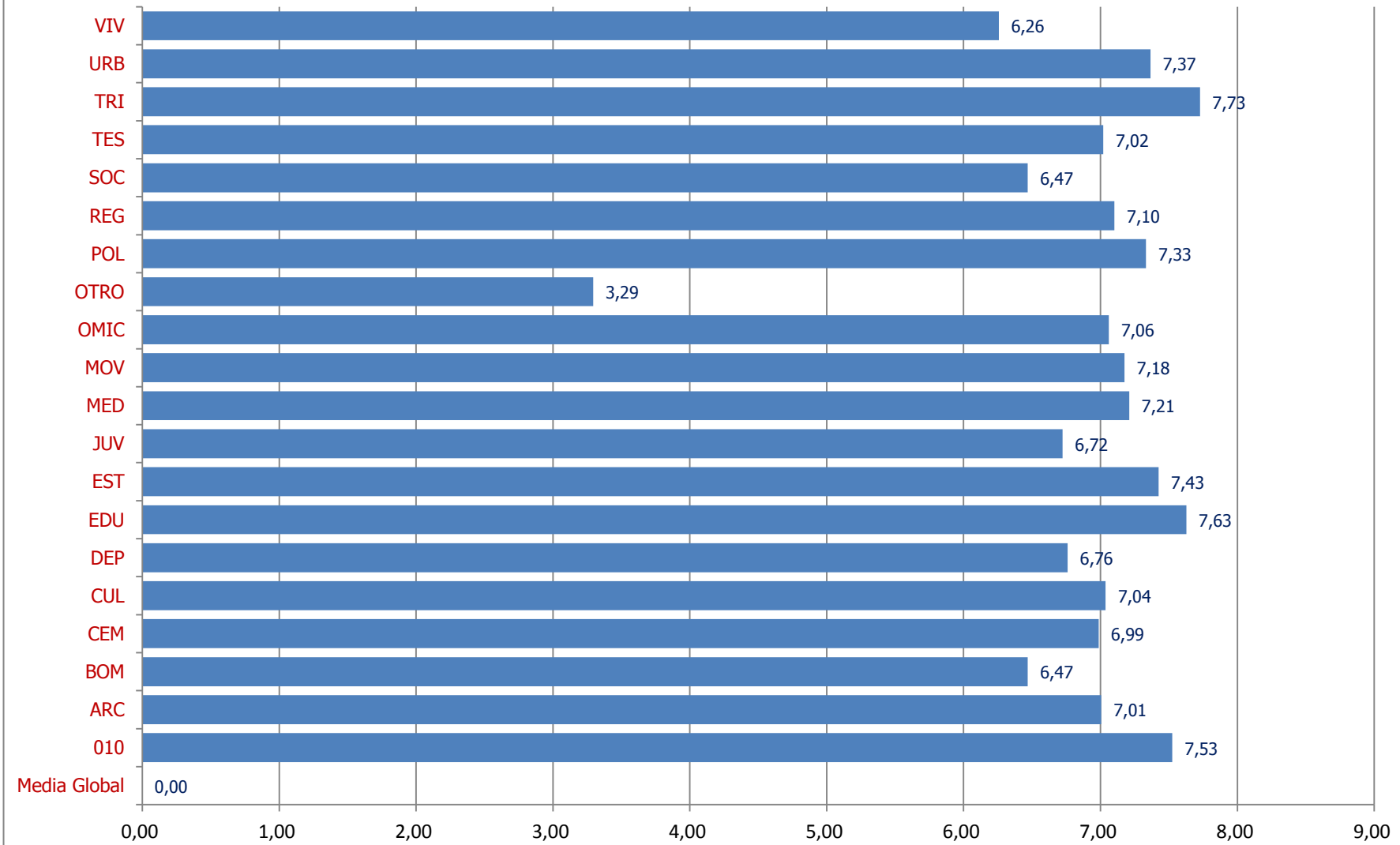
PUNTUACIONES POR SERVICIOS / UNIDADES

2019

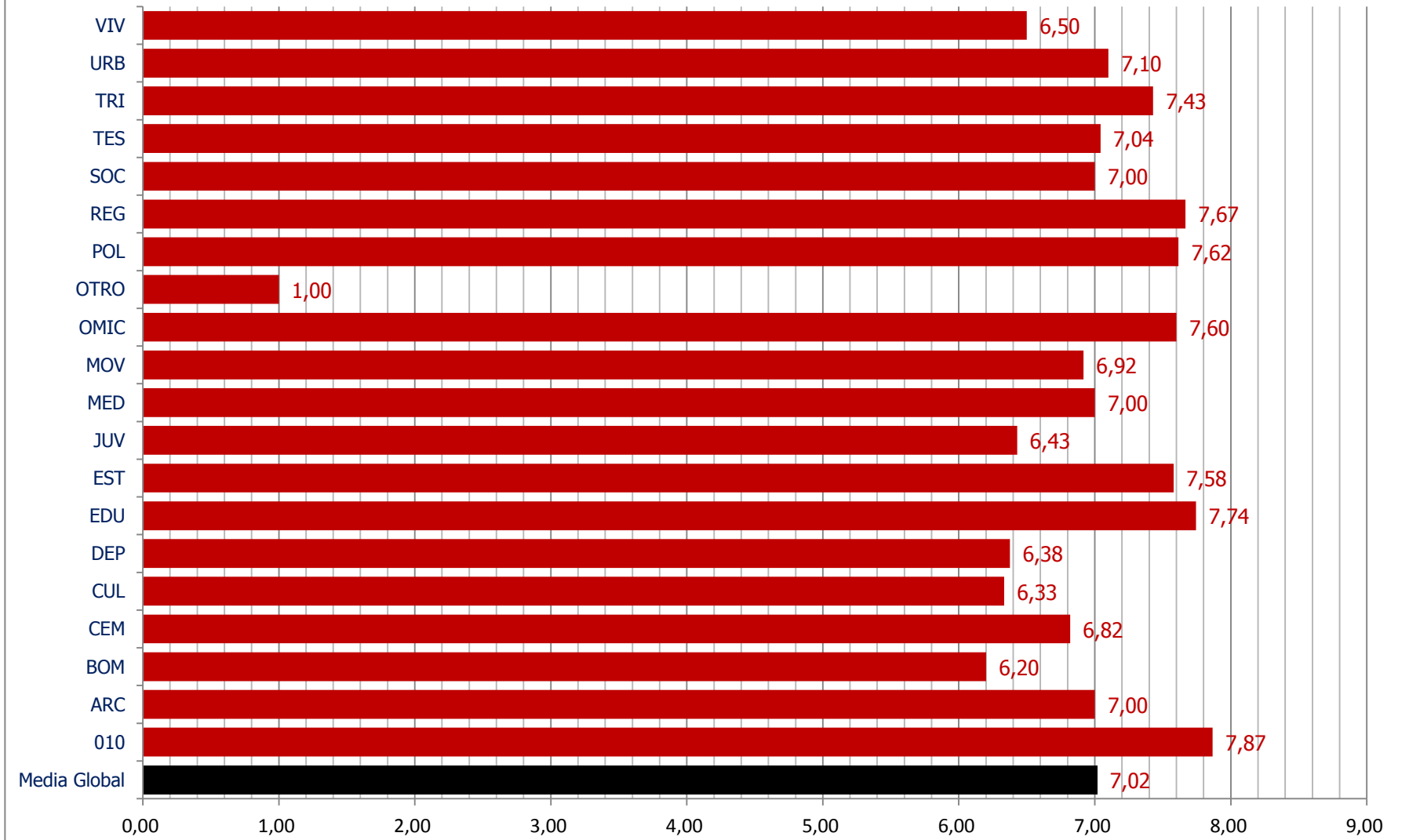
Unidad	Encuestas	Promedio		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidación y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y		Conservación medio ambiente a través contratos	
		V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I				
Media Global	I	3,37	7,02	3,64	7,40	3,26	6,82	3,07	7,13	3,83	7,42	3,31	7,22	3,89	7,42	3,02	6,81	3,01	7,37	3,26	6,47	3,13	7,25	3,26	6,81	3,55	7,76	3,42	7,09	3,29	7,20	3,48	7,18	4,17	6,14	3,09	6,83	3,02	6,22	2,81	7,28	3,48	7,30	3,82	
010	15	7,53	3,49	7,87	4,00	7,87	3,27	7,20	3,07	7,00	4,07	8,33	3,53	7,67	4,40	7,73	3,27	7,07	3,27	7,80	3,33	7,20	3,27	7,87	3,13	7,33	3,73	8,27	3,47	7,60	3,07	7,13	3,73	7,57	4,27	5,00	3,07	7,13	3,00	6,27	2,67	7,33	3,73	7,53	4,13
ARC	7	7,01	3,10	7,00	2,86	7,00	2,57	6,57	2,57	7,43	3,14	4,57	4,00	6,71	2,86	7,14	2,71	7,29	2,86	7,57	3,14	7,14	2,86	7,57	3,00	7,71	3,14	7,86	3,57	7,14	3,43	7,14	3,29	6,86	3,43	5,57	2,71	6,14	3,29	6,14	3,14				
BOM	5	6,47	3,23	6,20	3,40	6,20	3,20	5,20	3,40	6,00	3,00	6,00	2,80	7,20	3,00	6,20	2,80	7,00	3,00	6,00	3,20	5,20	3,40	7,00	3,40	6,20	3,40	7,60	3,60	6,80	3,40	6,00	3,20	7,60	3,40	###	3,00	7,00	3,40	4,60	2,80	6,60	3,40	7,20	4,00
CEM	11	6,99	3,44	6,82	3,70	7,73	3,20	6,82	3,00	6,18	3,80	7,64	3,40	7,55	4,10	7,82	2,90	6,45	3,10	6,64	3,40	6,45	3,50	6,91	3,10	7,27	3,40	7,55	3,80	6,64	3,40	6,82	3,80	7,09	4,60	6,20	2,88	6,91	2,80	5,55	2,80	8,09	3,60	7,45	4,40
CUL	33	7,04	3,29	6,33	3,67	7,30	3,21	6,79	3,00	6,42	3,88	6,97	3,16	7,70	3,73	7,70	2,97	6,61	2,97	7,27	3,03	6,79	3,21	7,50	3,27	6,73	3,39	7,91	3,24	6,85	3,18	7,36	3,27	6,82	4,09	5,00	3,10	6,84	3,00	5,91	2,91	7,33	3,36	7,45	3,88
DEP	48	6,76	3,30	6,38	3,77	6,81	3,23	6,56	3,13	6,58	3,77	6,98	3,23	6,47	3,67	7,15	2,92	6,67	2,81	7,50	3,23	6,02	3,00	6,94	3,10	6,52	3,33	7,50	3,40	6,71	3,29	7,27	3,42	6,73	4,21	5,17	3,03	6,25	3,00	6,33	2,83	7,44	3,38	7,60	3,75
EDU	39	7,63	3,51	7,74	3,64	7,59	3,33	6,97	3,00	7,79	4,03	8,24	3,36	7,89	4,23	8,11	3,21	7,13	3,13	8,00	3,33	6,44	3,10	7,46	3,28	6,72	4,15	8,51	3,54	7,49	3,36	7,67	3,79	8,08	4,51	7,00	3,09	7,84	3,05	6,62	2,79	8,21	3,90	8,18	4,44
EST	19	7,43	3,38	7,58	3,53	8,42	3,42	6,89	3,21	7,53	3,74	7,68	3,26	7,83	4,16	7,79	2,84	6,72	2,84	7,16	3,37	6,68	3,05	7,21	3,26	7,11	3,37	8,05	3,21	7,00	3,47	7,47	3,58	7,56	4,47	5,33	3,00	7,47	3,05	6,53	3,05	7,47	3,89	7,47	3,47
JUV	14	6,72	3,22	6,43	3,64	6,79	3,43	6,64	3,21	6,21	3,86	6,79	3,07	7,36	3,64	7,21	3,29	6,79	2,86	7,43	3,21	5,93	3,14	7,00	3,21	6,00	3,07	6,71	3,21	6,93	3,29	7,36	3,00	6,71	3,21	6,67	2,86	6,00	2,64	6,29	2,64	7,43	3,00	7,71	3,71
MED	8	7,21	3,39	7,00	3,63	7,63	3,00	6,75	3,00	7,00	4,00	8,13	3,88	8,13	3,38	7,63	2,88	7,13	3,25	6,38	2,75	5,75	3,38	7,38	3,38	7,13	4,25	7,38	3,63	7,00	2,88	7,00	3,38	7,63	4,38	7,00	3,17	7,63	3,00	6,38	2,75	8,38	2,88	8,00	4,38
MOV	12	7,18	3,58	6,92	4,08	7,33	3,25	6,25	3,58	7,75	4,42	7,55	3,00	7,64	4,17	7,36	3,58	6,64	3,33	7,83	3,83	6,75	3,00	6,75	3,50	5,58	3,67	8,08	3,92	7,67	3,58	7,67	3,42	7,33	4,00	5,50	3,22	6,75	2,83	6,27	2,83	7,25	3,17	7,25	3,83
OMIC	15	7,06	3,45	7,60	3,67	7,93	3,20	7,47	3,07	7,80	4,00	7,53	3,20	7,00	4,07	6,80	2,87	6,80	3,07	7,07	3,53	6,20	3,07	6,87	3,40	7,13	3,33	8,00	3,80	7,20	3,60	6,87	3,47	6,40	4,67	5,00	3,00	6,00	3,07	5,93	2,87	6,67	3,73	6,53	3,40
OTRO	1	3,29	3,29	1,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	1,00	4,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	1,00	5,00			3,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	
POL	13	7,33	3,39	7,62	3,38	7,54	3,08	7,23	2,92	8,23	4,00	7,69	3,77	7,00	4,00	7,77	3,08	7,00	3,38	7,31	3,00	6,08	2,85	7,15	2,85	6,77	3,46	8,23	3,54	7,46	3,46	6,77	3,69	7,62	4,31	8,00	3,13	7,08	3,15	6,15	2,77	6,62	3,38	6,46	3,54
REG	3	7,10	2,96	7,67	3,33	8,00	3,00	8,33	3,00	8,00	3,00	6,00	3,00	6,67	3,33	6,67	2,67	7,00	2,67	5,67	3,33	6,67	2,00	7,67	2,00	8,33	2,00	6,00	3,33	6,00	3,33	8,00	3,67	7,00	4,00	7,00	2,00	7,00	3,00	6,33	3,00	5,67	2,67	5,67	2,67
SOC	6	6,47	3,42	7,00	4,00	7,67	3,67	6,83	3,67	6,00	4,33	7,00	3,33	6,00	3,50	6,33	3,67	6,50	3,17	6,00	2,83	5,83	3,17	6,17	2,83	6,17	3,17	6,67	3,17	6,50	3,17	5,83	3,83	7,00	3,83	5,67	3,75	7,00	2,50	6,17	2,83	7,17	3,33	7,33	3,67
TES	24	7,02	3,37	7,04	3,43	7,58	3,30	6,46	3,00	7,17	3,61	7,54	3,09	6,17	4,17	7,00	2,87	6,63	3,04	7,63	3,43	6,58	3,22	7,54	3,52	7,21	3,65	7,38	3,13	7,08	3,17	6,88	3,39	7,17	4,13	6,80	3,24	6,30	3,30	6,21	2,87	6,63	3,48	6,78	3,46
TRI	14	7,73	3,40	7,43	3,50	7,57	3,36	7,79	3,00	8,29	3,57	8,62	3,64	7,85	3,86	7,62	2,79	7,08	2,86	8,14	3,21	7,36	3,71	7,86	3,79	7,36	3,86	8,21	3,50	7,79	3,21	7,71	3,50	7,46	3,93	8,50	3,11	7,21	2,86	6,29	2,64	7,00	3,36	6,64	3,93
URB	10	7,37	3,43	7,10	3,60	7,30	3,50	7,10	2,90	7,70	3,90	7,50	3,30	7,10	4,00	7,30	3,10	7,50	3,00	7,20	3,30	7,50	2,90	7,80	3,90	7,30	3,70	7,50	3,40	7,89	3,20	7,11	3,40	7,33	4,10	8,00	3,33	6,70	3,30	7,22	2,70	6,40	3,80	6,40	3,80
VIV	4	6,26	2,91	6,50	3,00	5,50	3,00	5,75	2,75	7,50	2,75	6,50	3,50	6,75	3,00	6,25	2,50	5,50	2,75	6,00	2,50	6,50	2,75	6,75	2,75	6,50	3,25	6,25	3,00	5,75	2,50	6,00	3,00	6,50	3,25	6,50	3,50	6,25	3,00	5,75	2,75	6,50	2,75	6,25	3,25

Unidad	INSTALACIONES/ ELEMENTOS TANGIBLES	EMPATÍA	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	RESPONSABILIDA D SOCIAL Y TRANSPARENCIA
	V	V	V	V	V	V
Media Glob	7,09	6,65	6,97	7,35	6,91	6,94
010	7,49	7,70	7,55	7,67	6,89	7,04
ARC	7,00	6,43	7,50	7,38	6,63	5,95
BOM	5,90	6,60	6,10	6,80	7,55	6,13
CEM	6,89	7,36	6,82	7,00	6,85	7,03
CUL	6,71	7,24	7,07	7,37	6,68	6,90
DEP	6,58	6,82	6,74	7,16	6,41	7,13
EDU	7,53	7,84	7,15	7,89	7,86	7,67
EST	7,61	7,51	7,04	7,51	7,34	7,16
JUV	6,52	7,04	6,58	7,00	6,39	7,14
MED	7,10	7,75	6,66	7,13	7,53	7,58
MOV	7,06	7,30	6,73	7,81	6,92	6,94
OMIC	7,70	7,03	6,82	7,36	6,00	6,38
OTRO	3,00	5,00	2,00	4,00		4,33
POL	7,65	7,37	6,83	7,49	7,39	6,41
REG	8,00	6,58	7,08	6,67	7,00	5,89
SOC	6,88	6,46	6,04	6,33	6,73	6,89
TES	7,06	6,83	7,24	7,11	6,75	6,54
TRI	7,77	7,79	7,68	7,90	7,41	6,64
URB	7,30	7,35	7,45	7,50	7,14	6,66
VIV	6,31	6,25	6,44	6,00	6,40	6,17

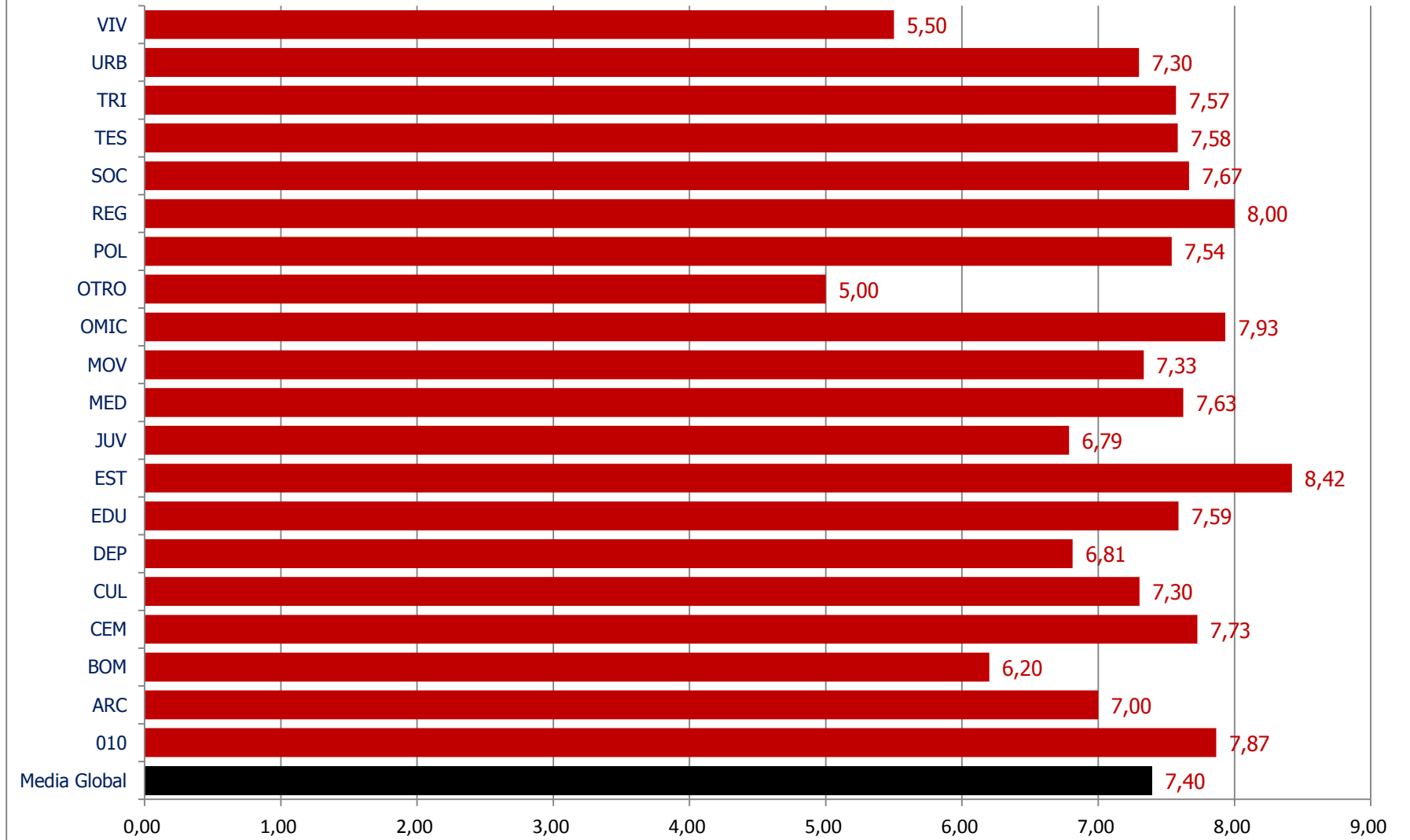
Media Valoración por Servicios



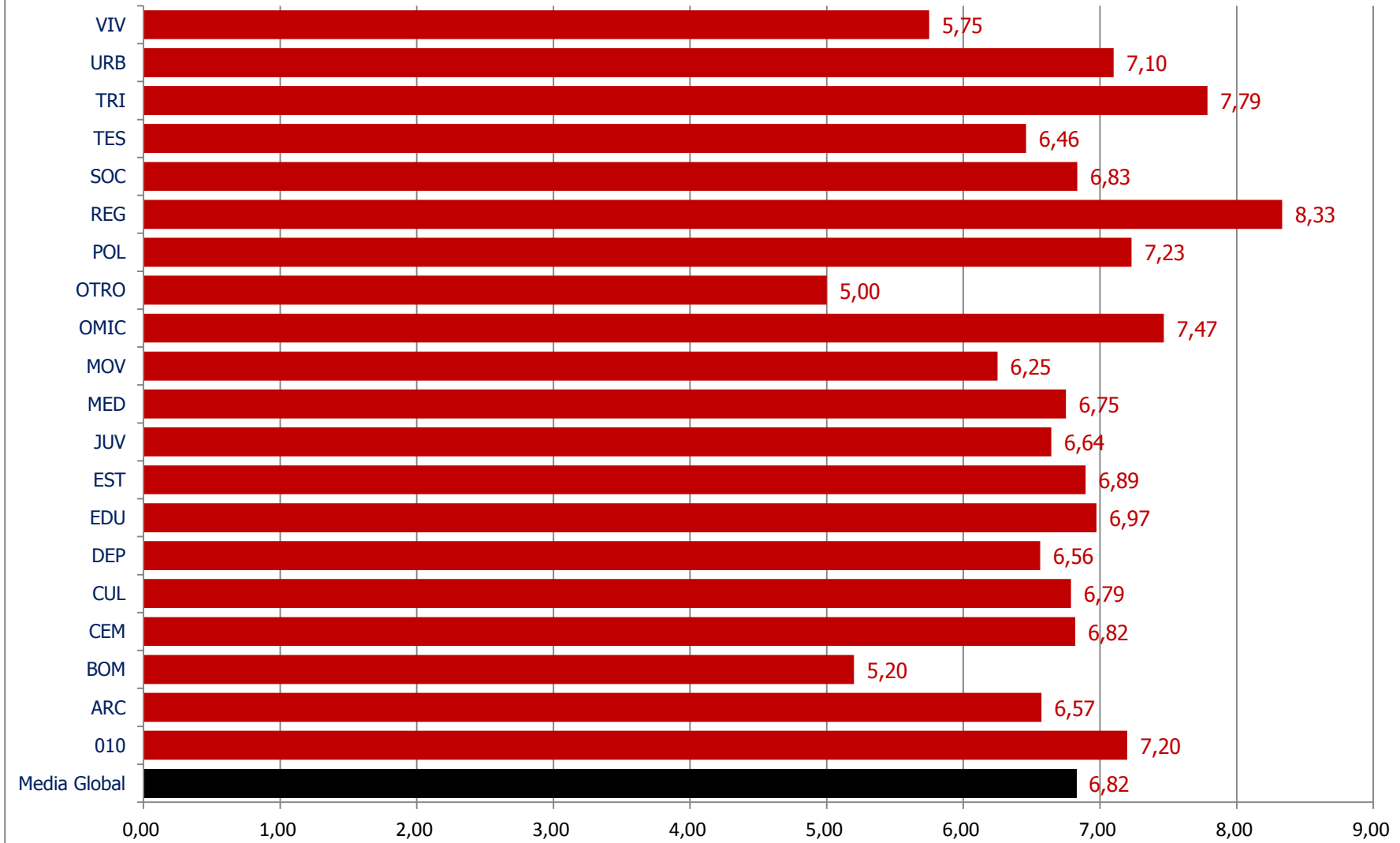
Instalaciones



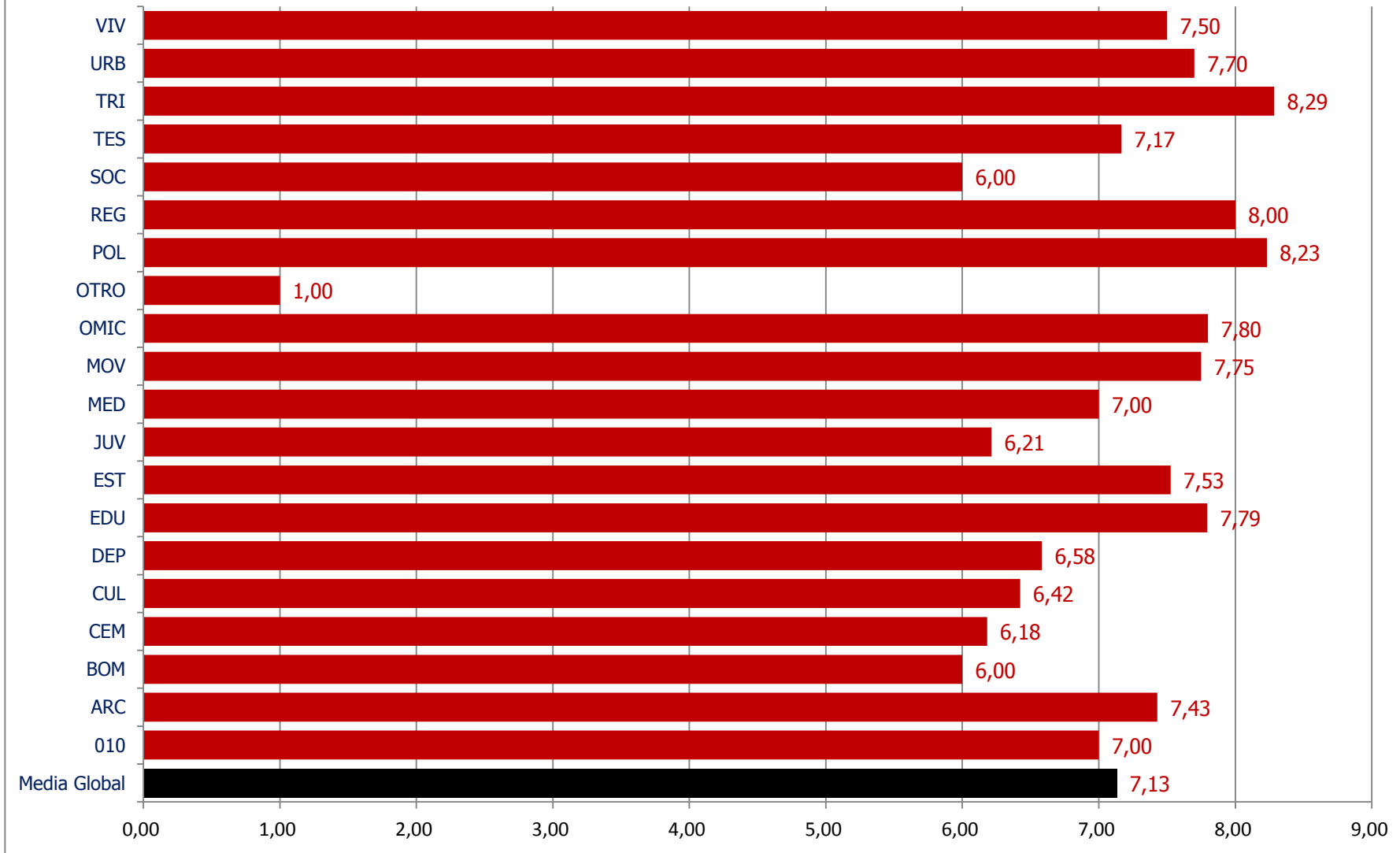
Señalización



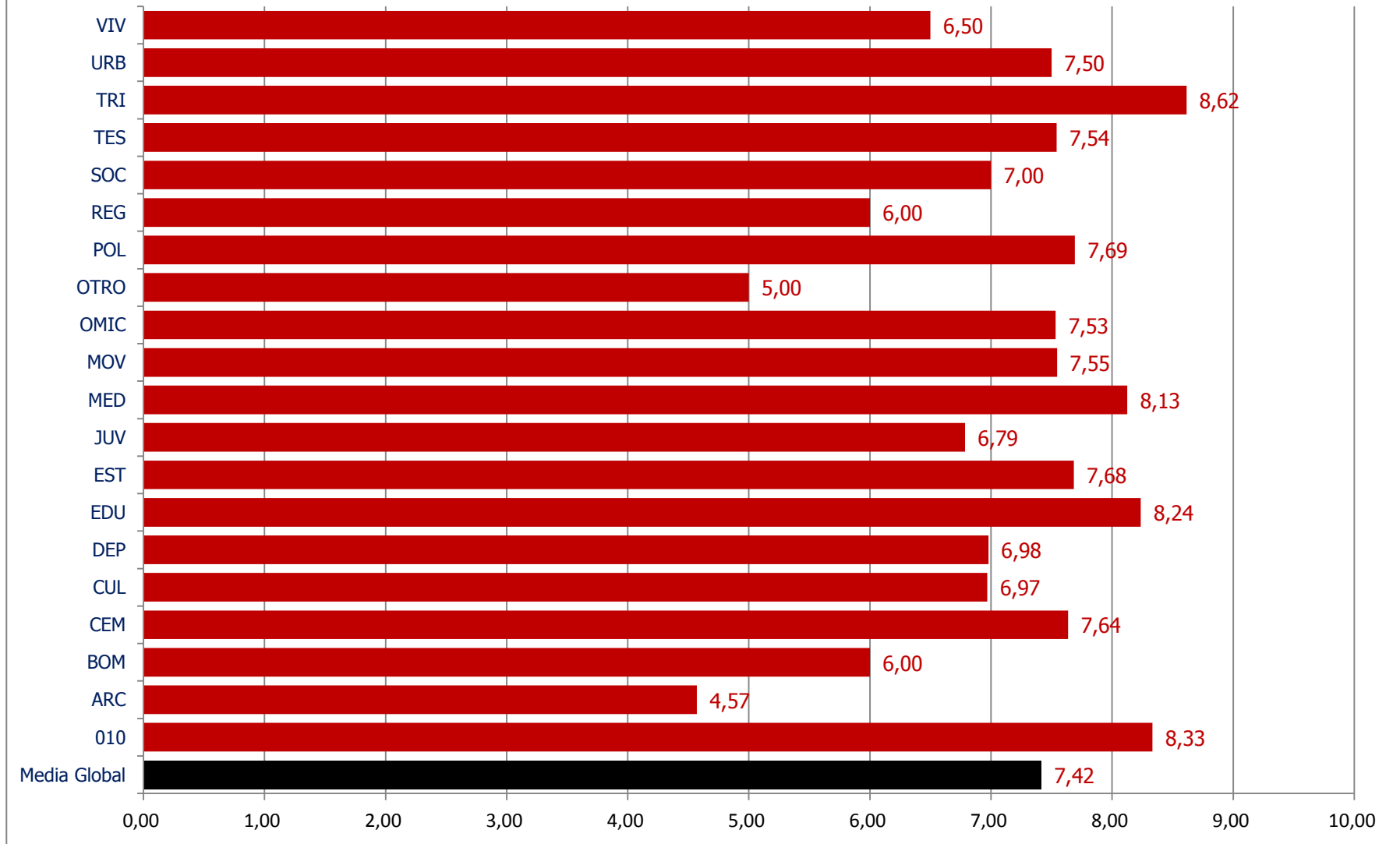
Ubicación y Comunicaciones



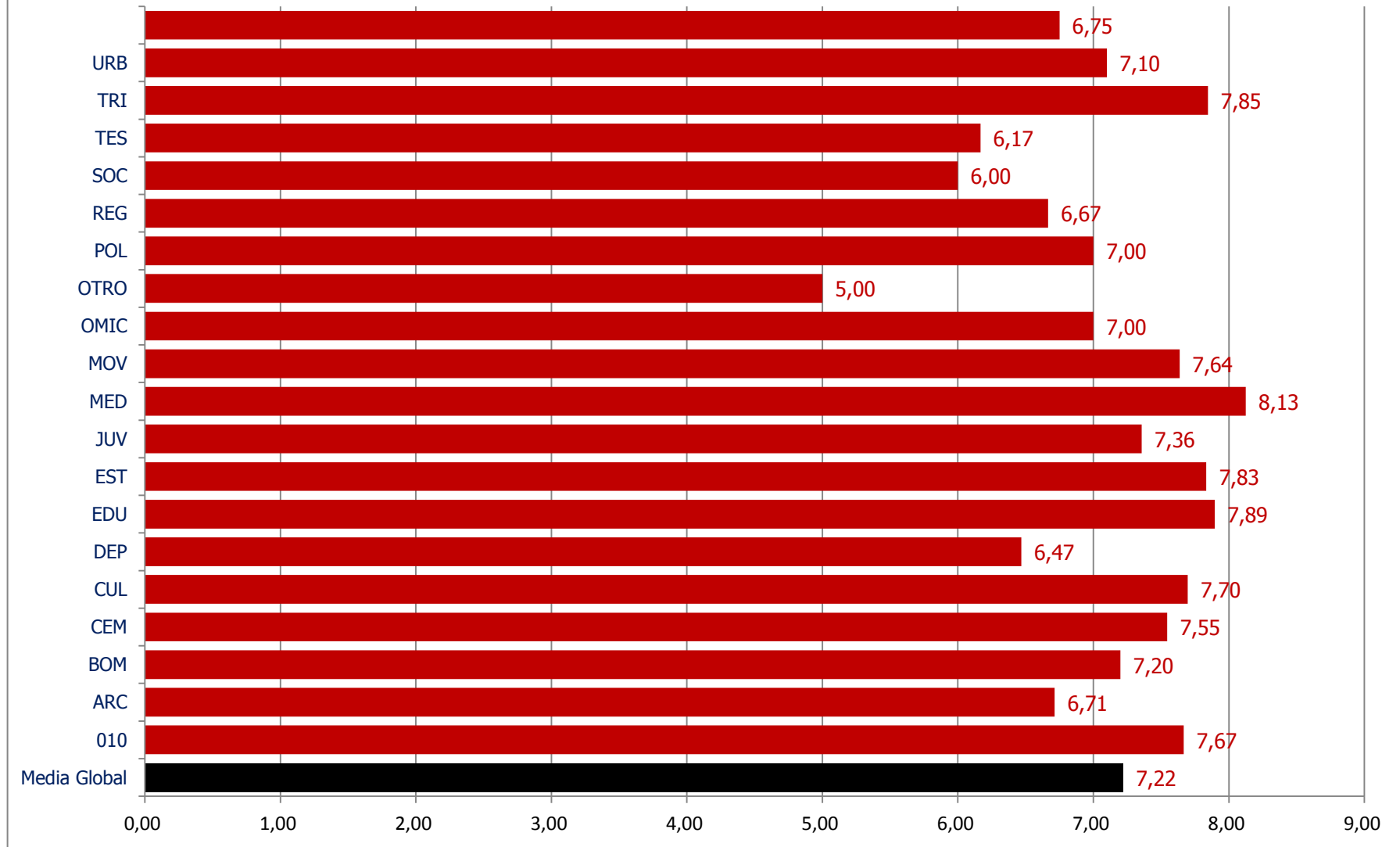
Condiciones Ambientales



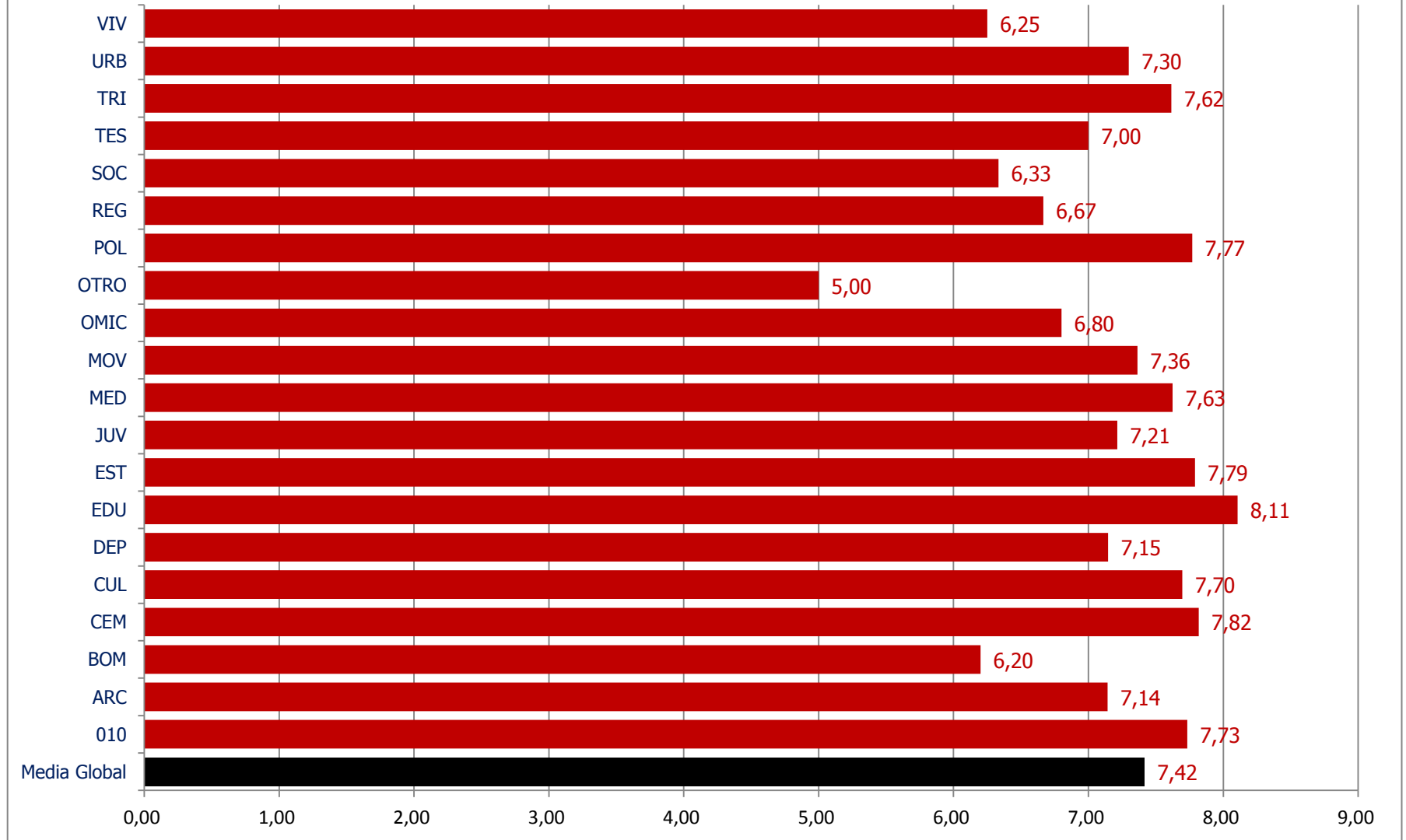
Horario



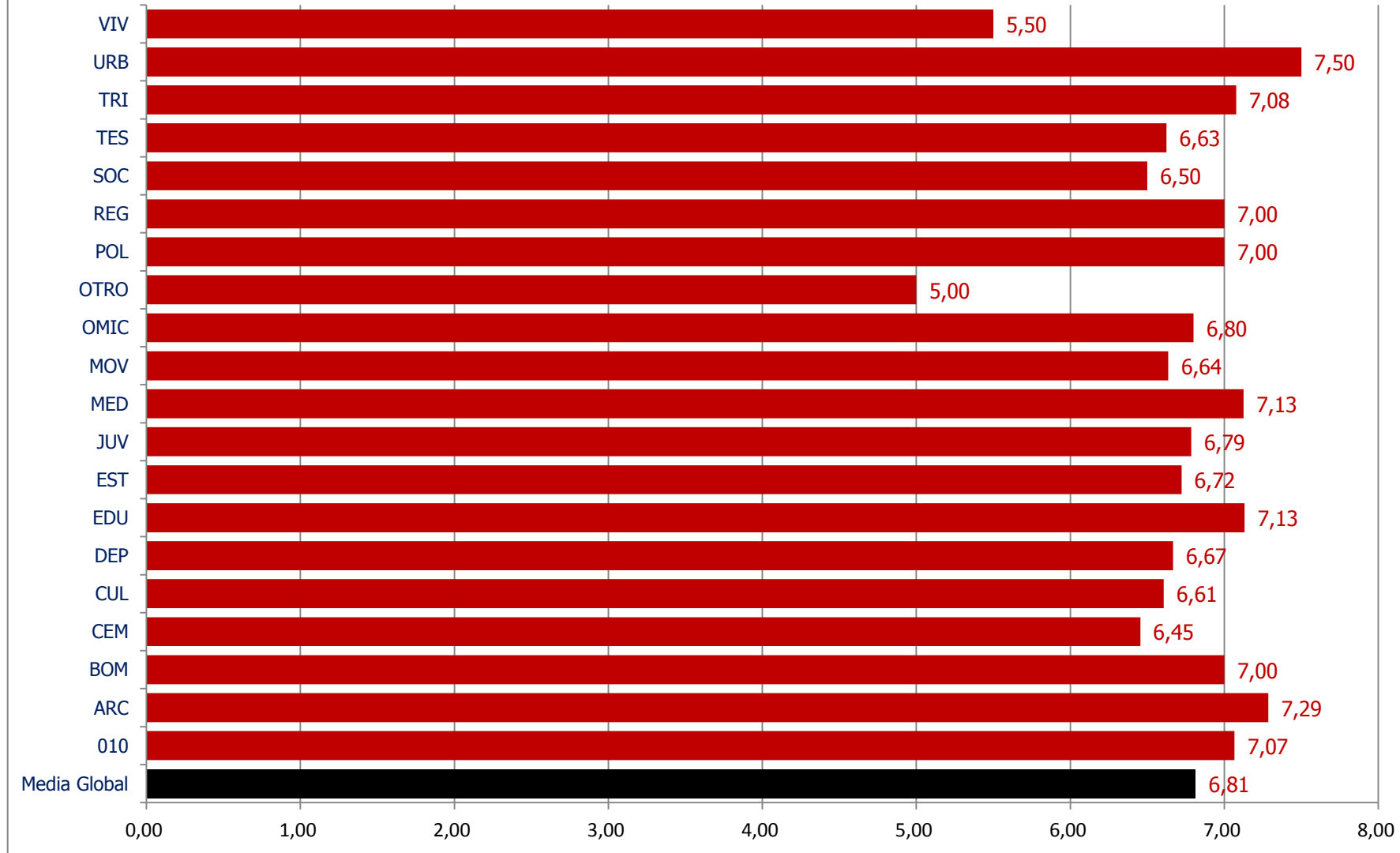
Amabilidad y Trato



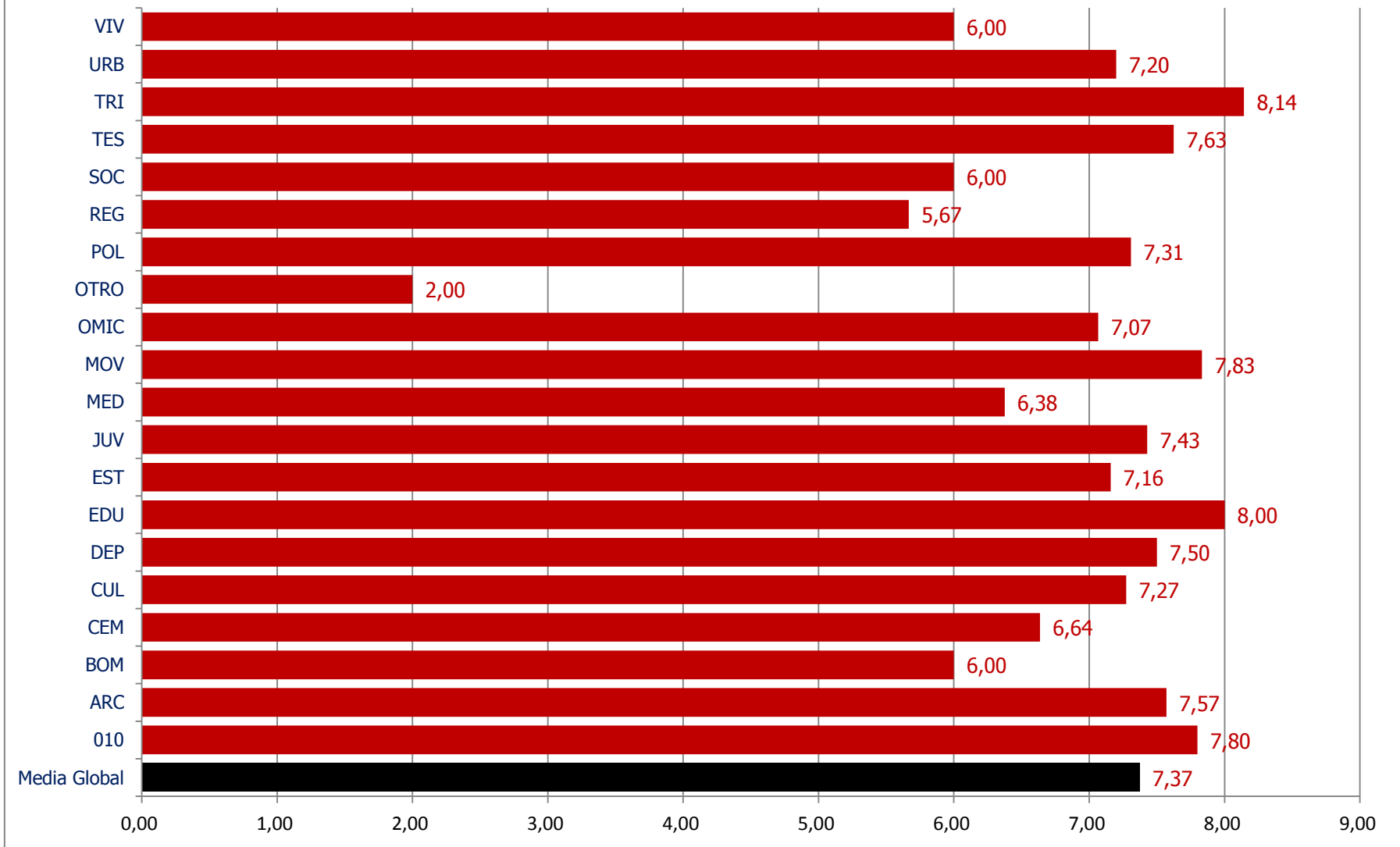
Intimidad y Confidencialidad



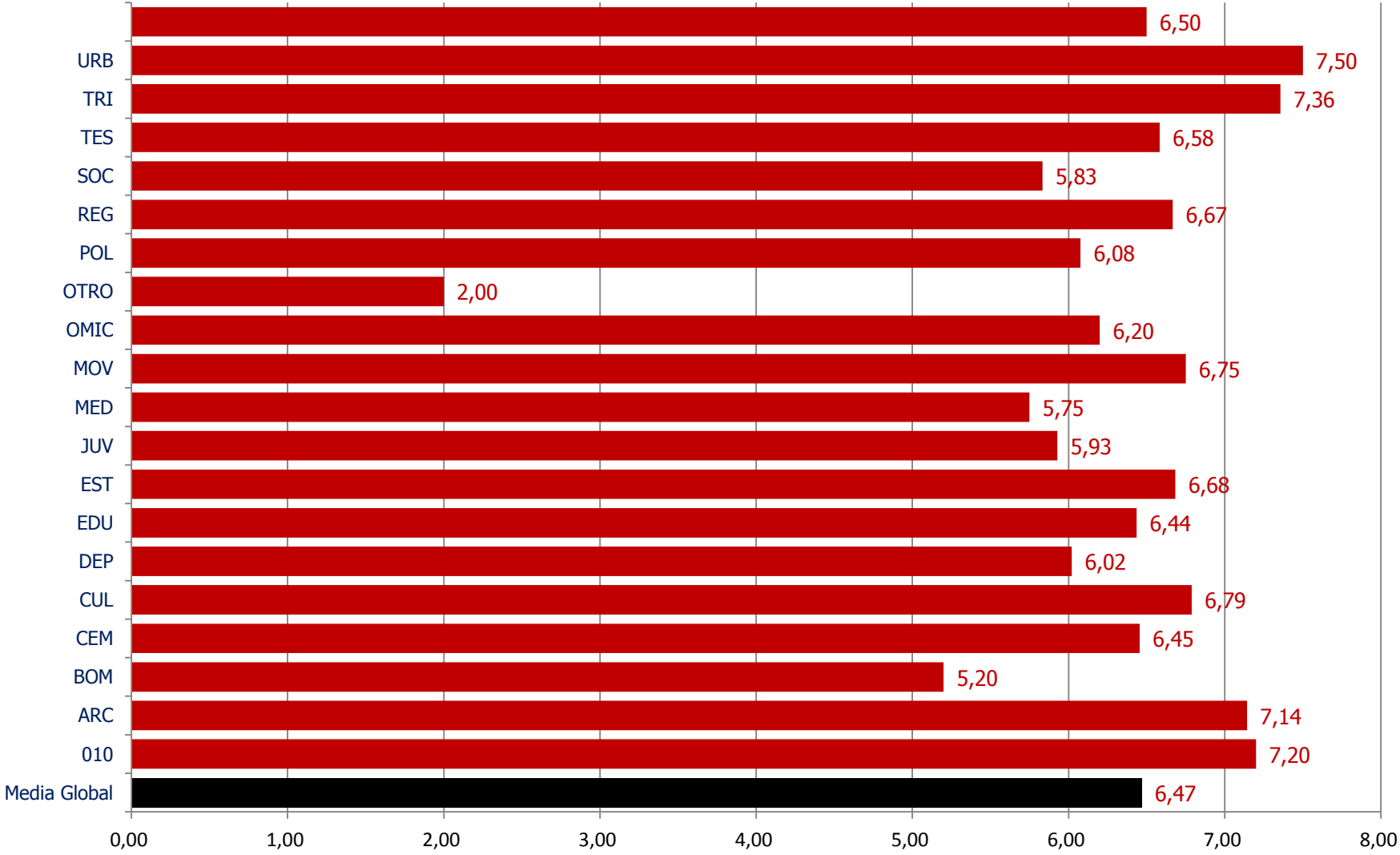
Facilidad de Comunicación



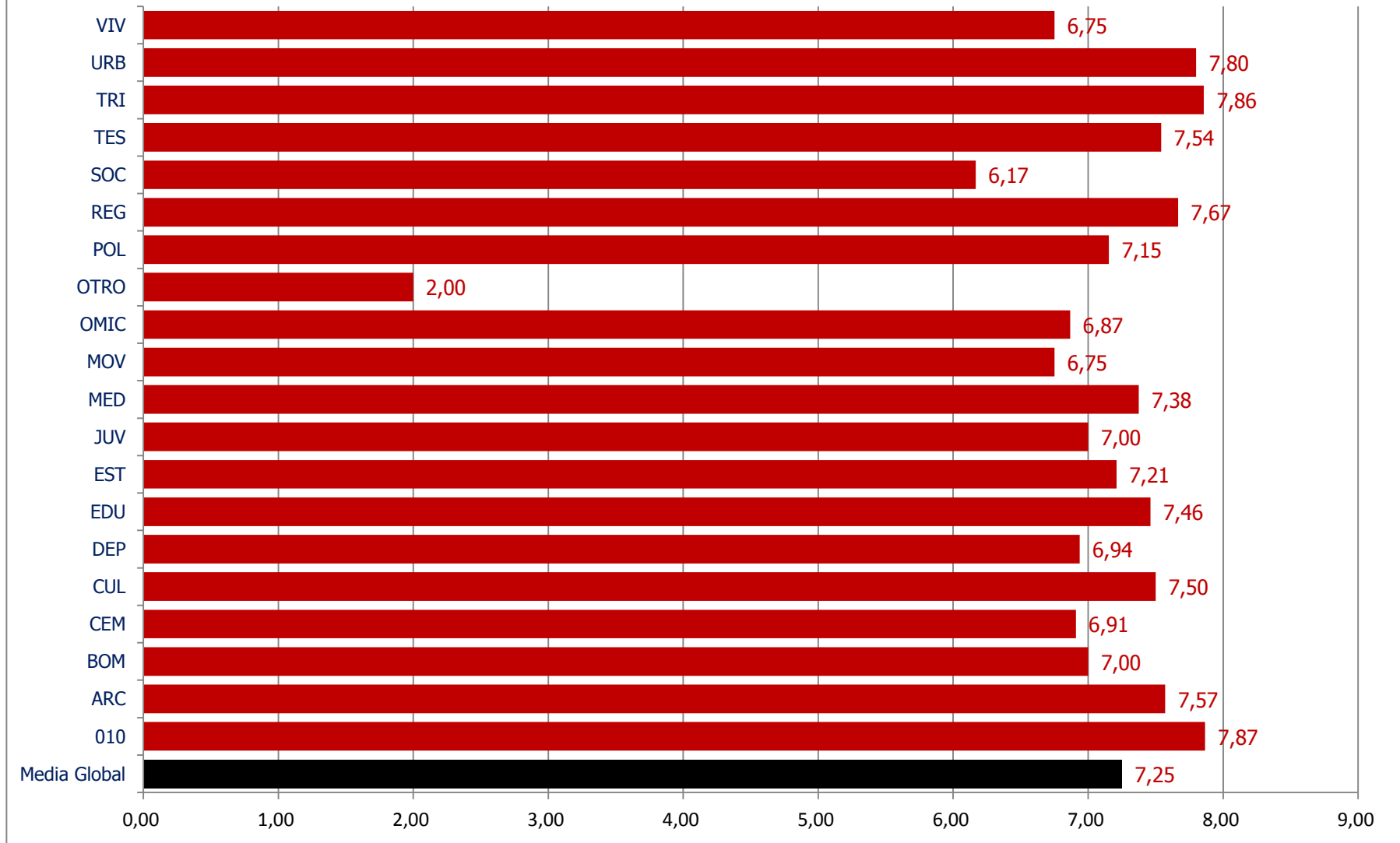
Facilidad en la Información



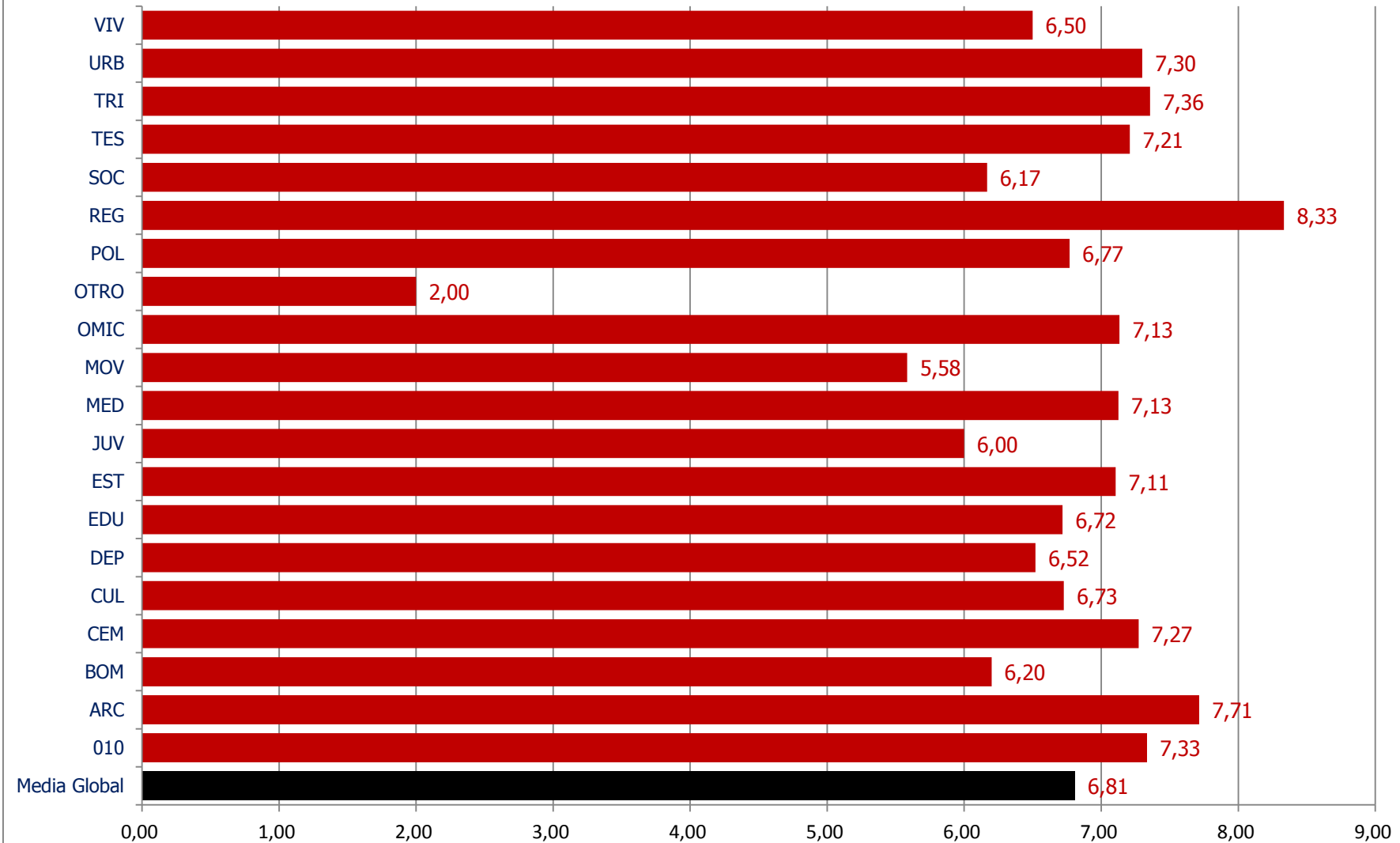
Calidad Folletos y Formularios



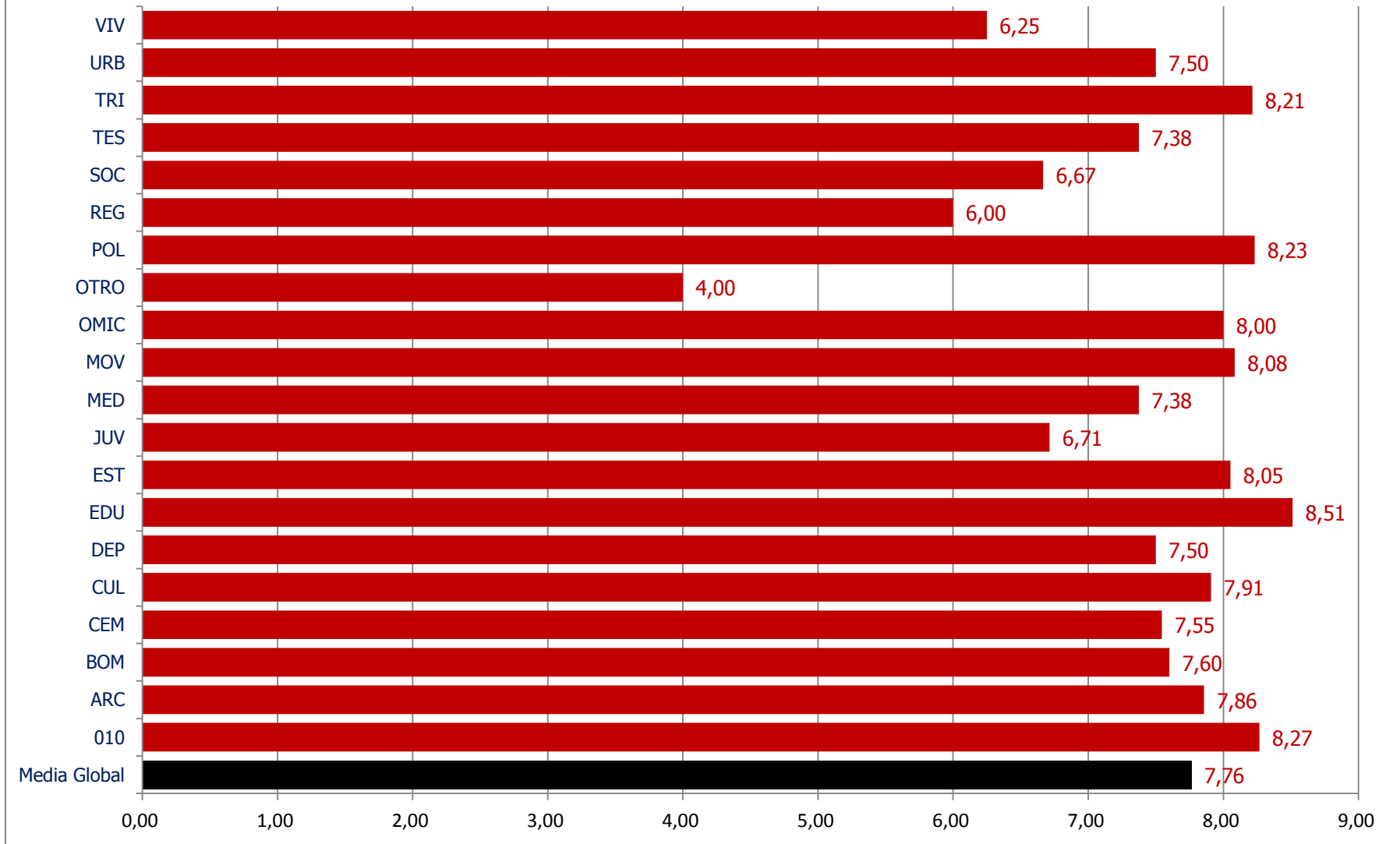
Rapidez en la atención



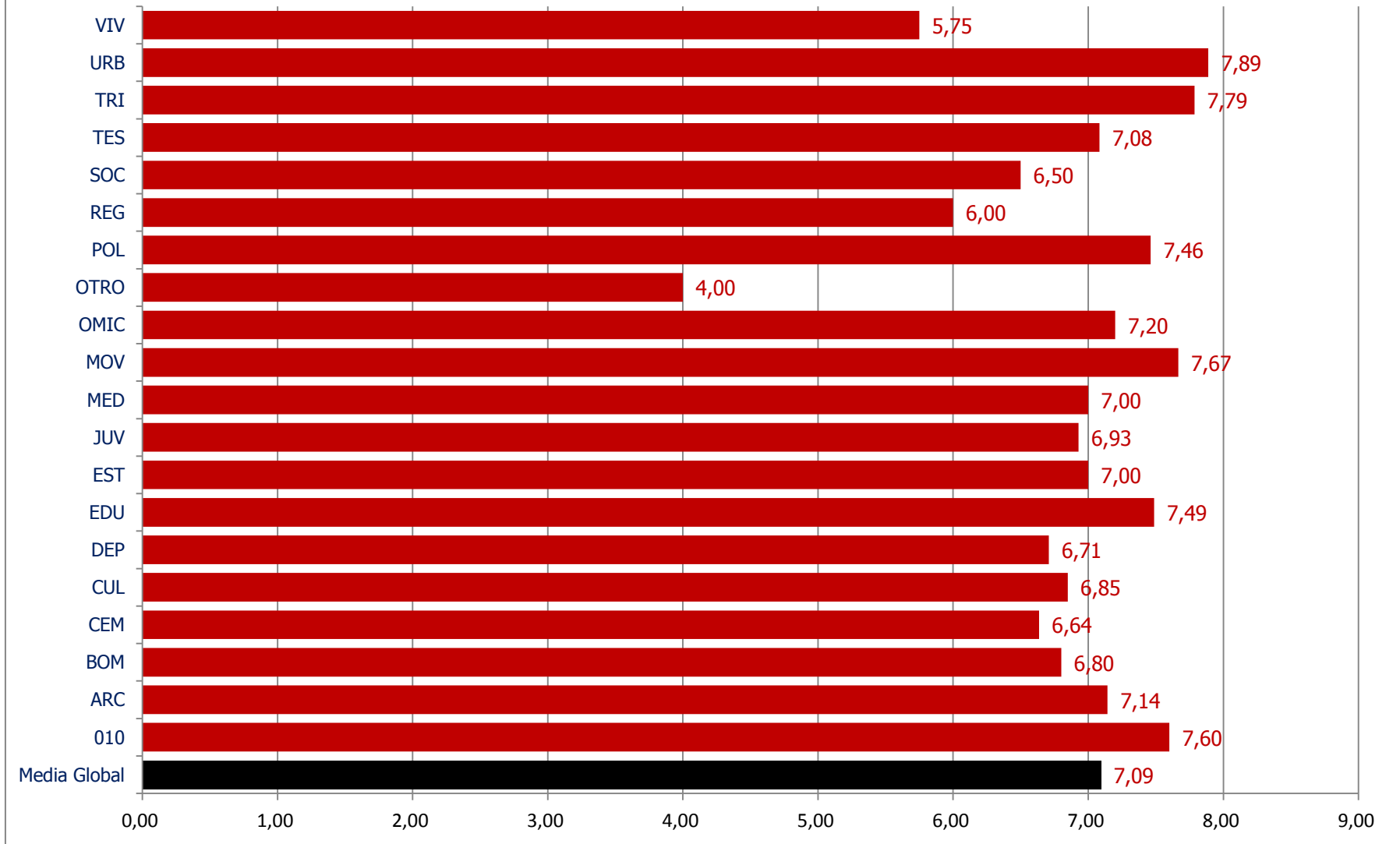
Asesoramiento



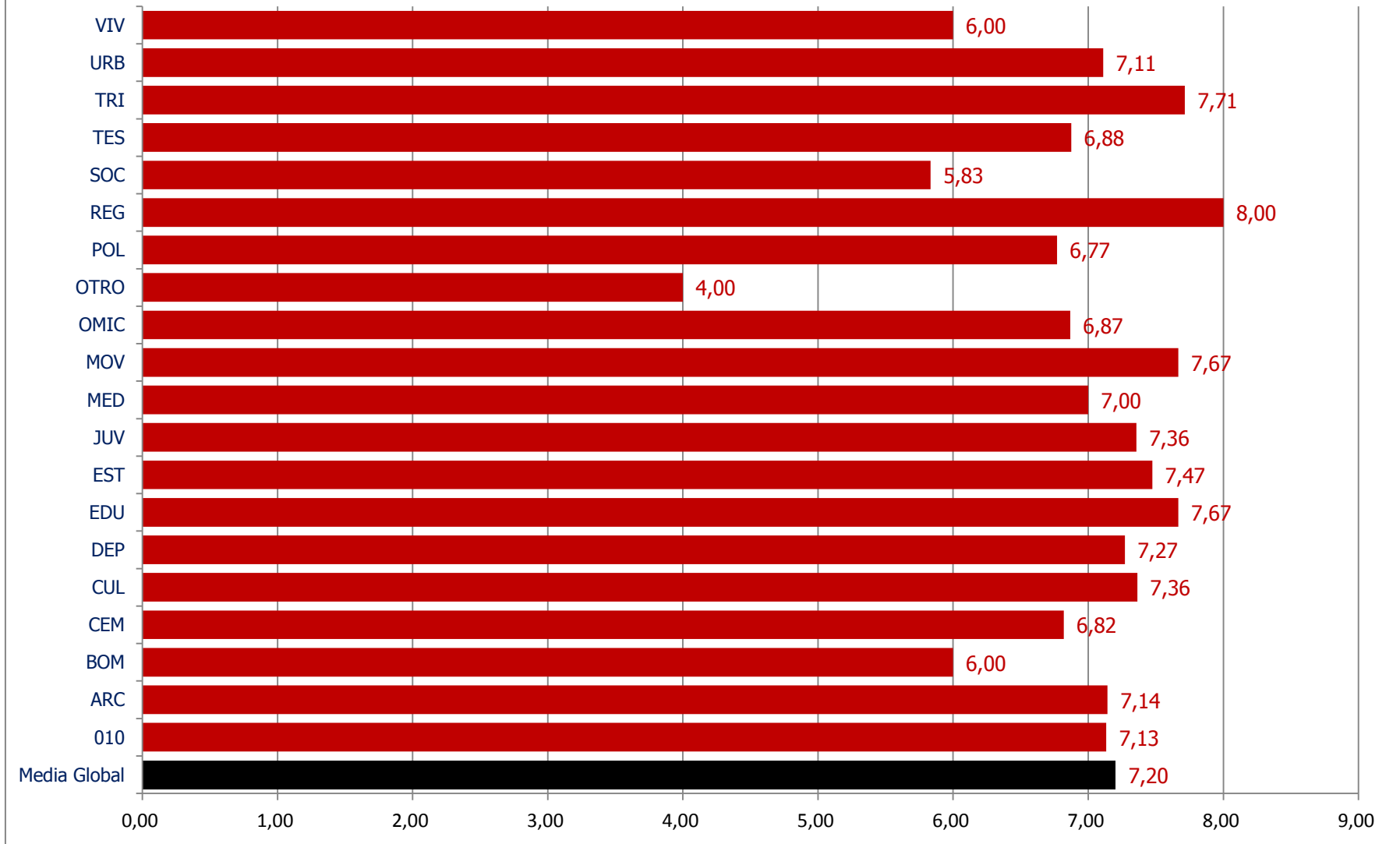
Ausencia de interrupciones



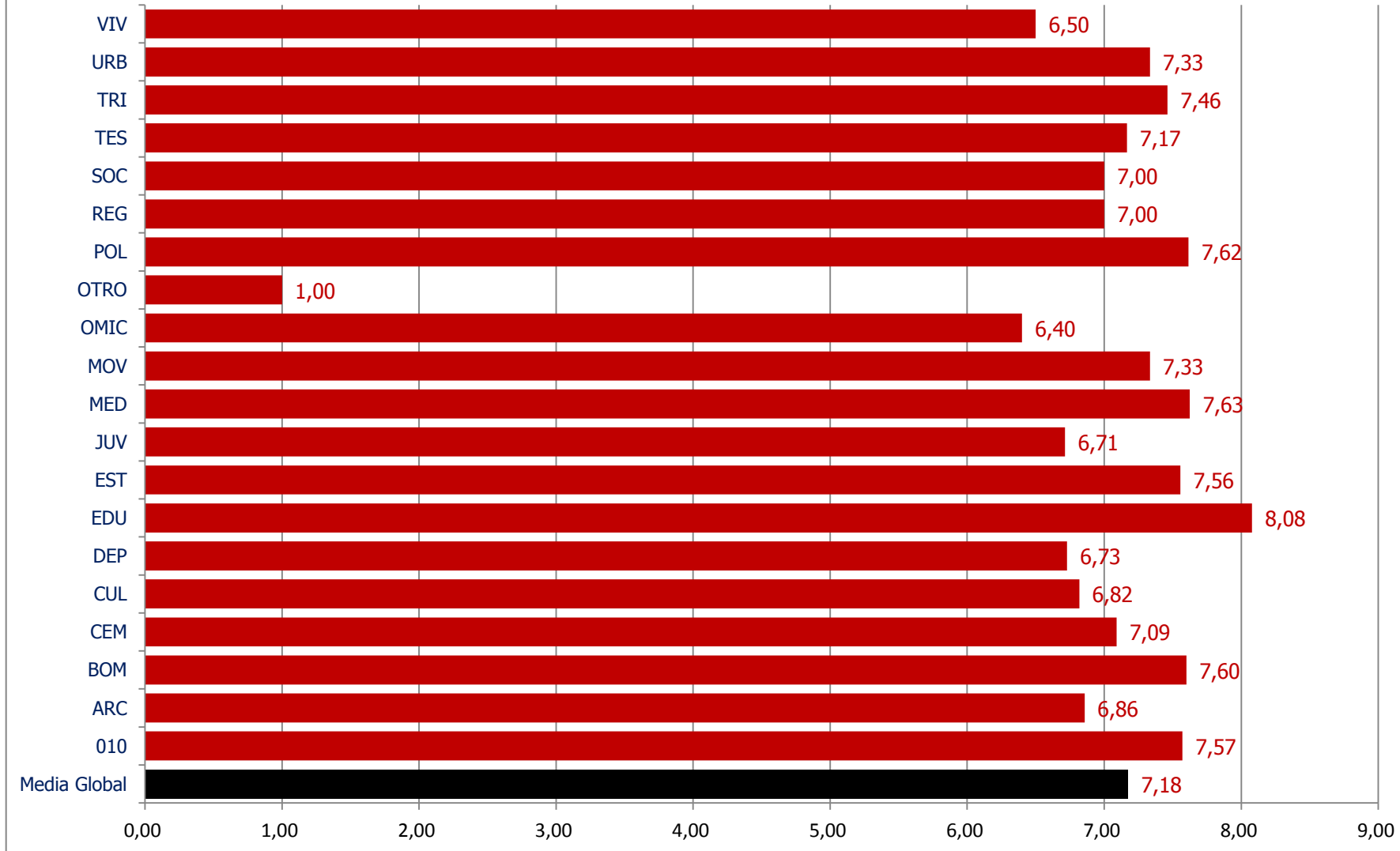
Atención a necesidades



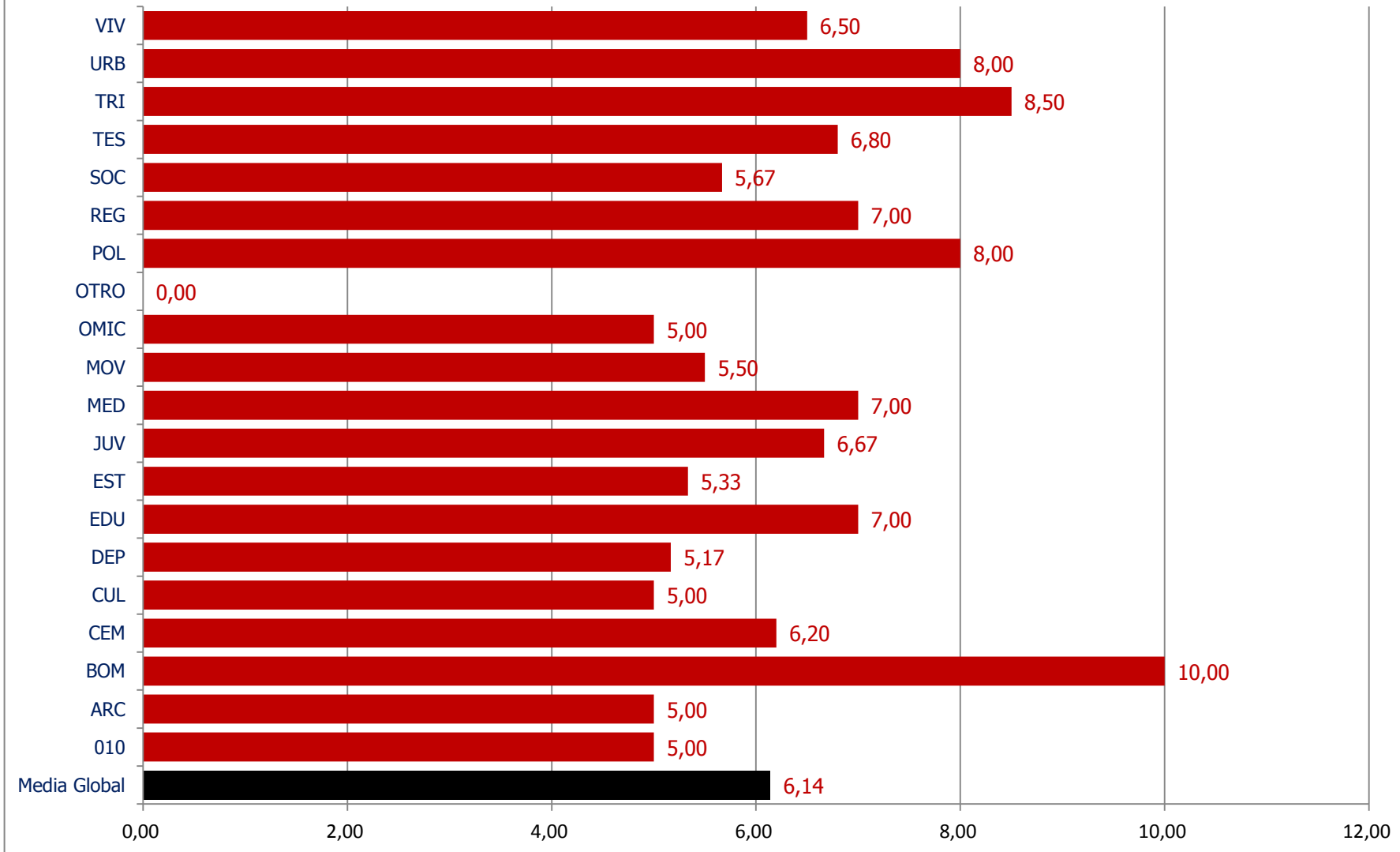
Lenguaje claro



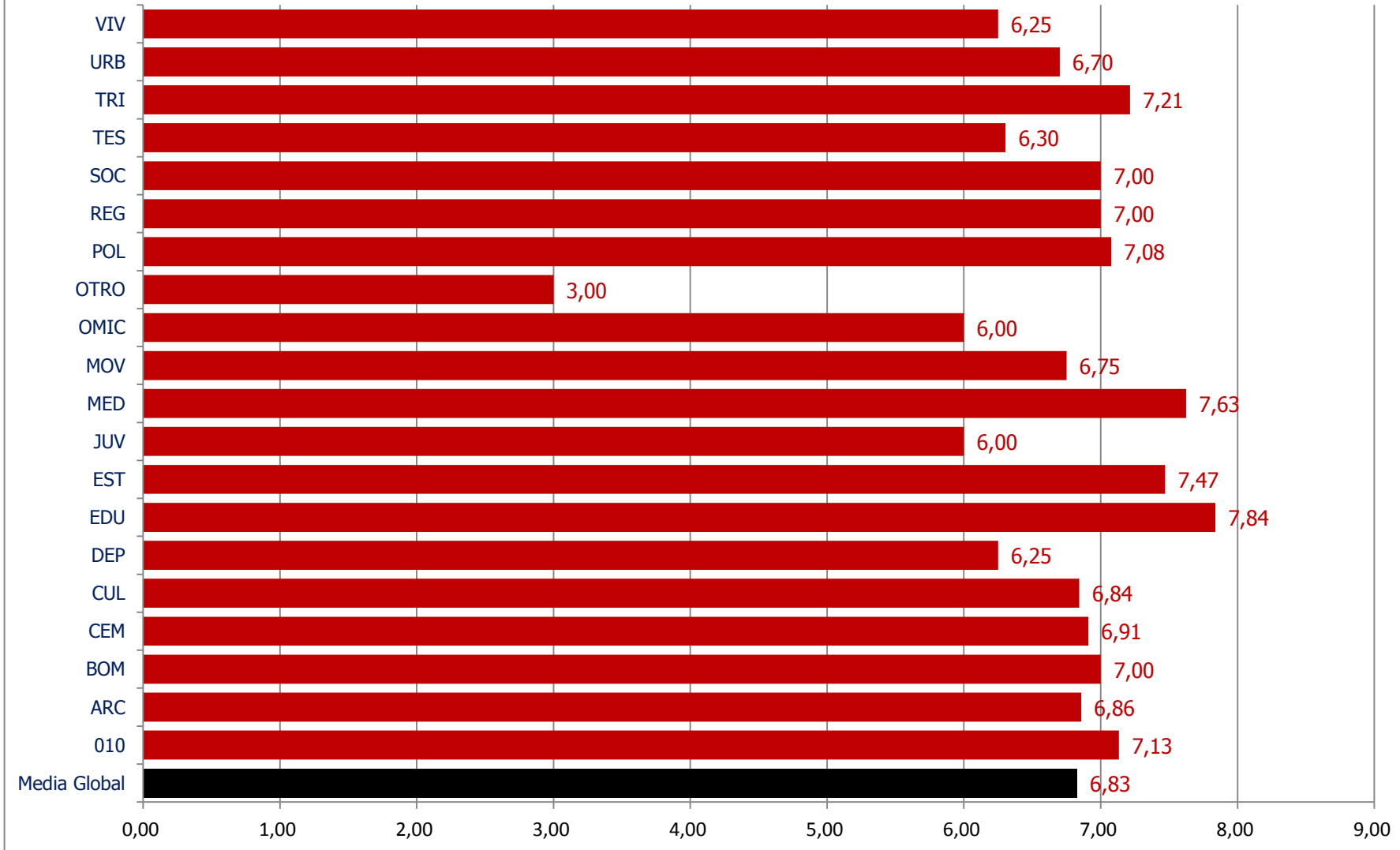
Preparación técnica del personal



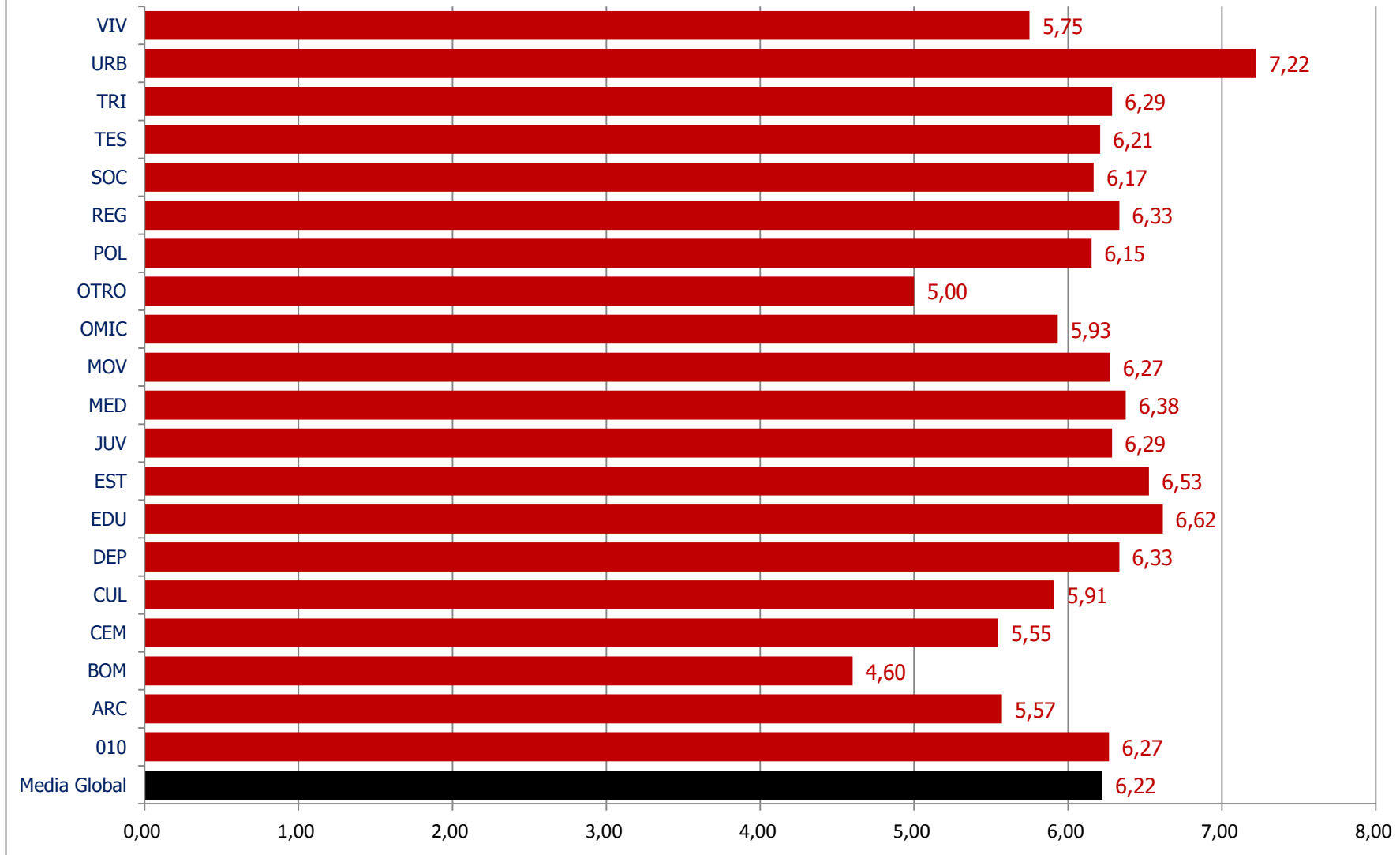
Explicación de las causas de denegación



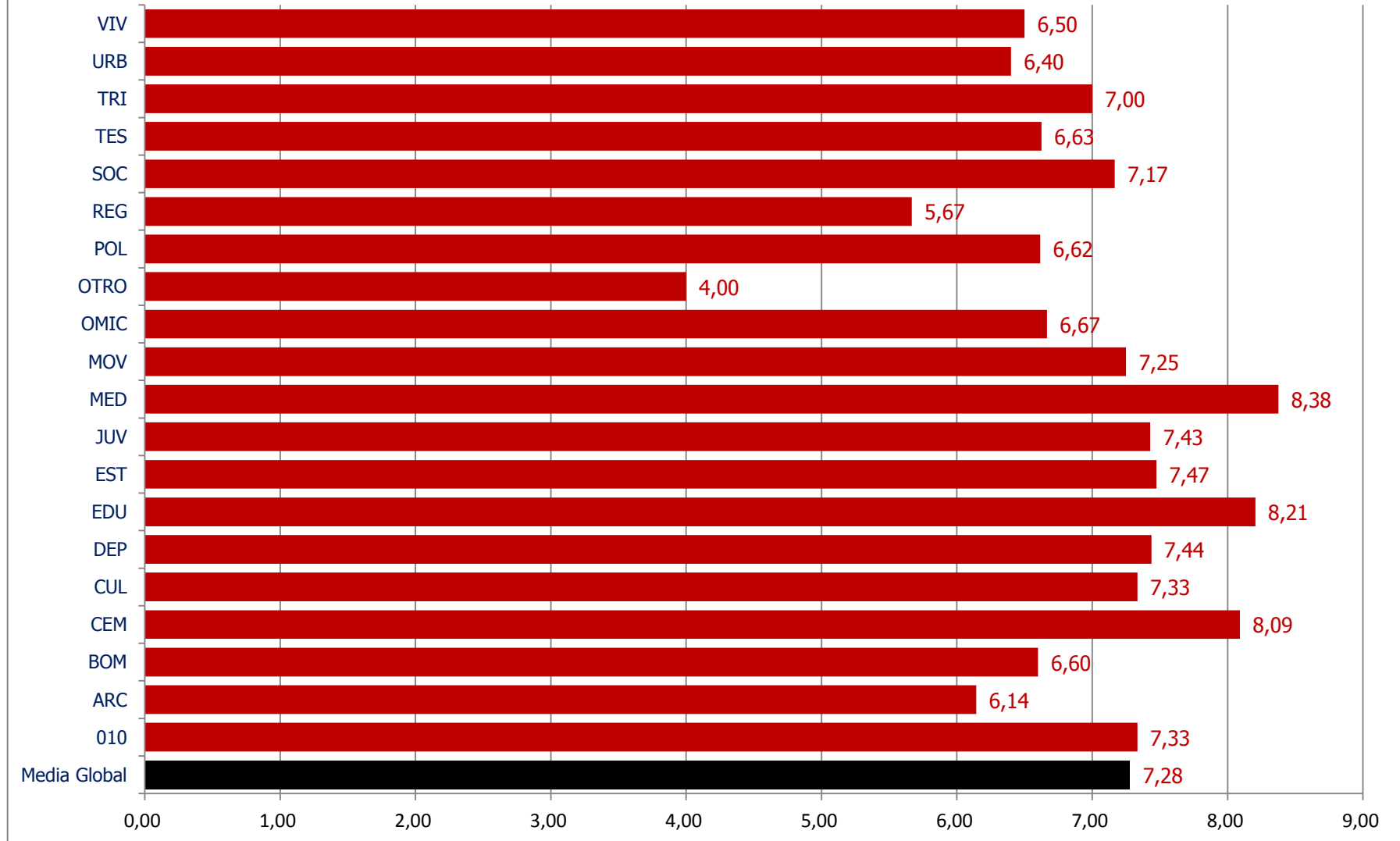
Conocimiento del estado del expediente



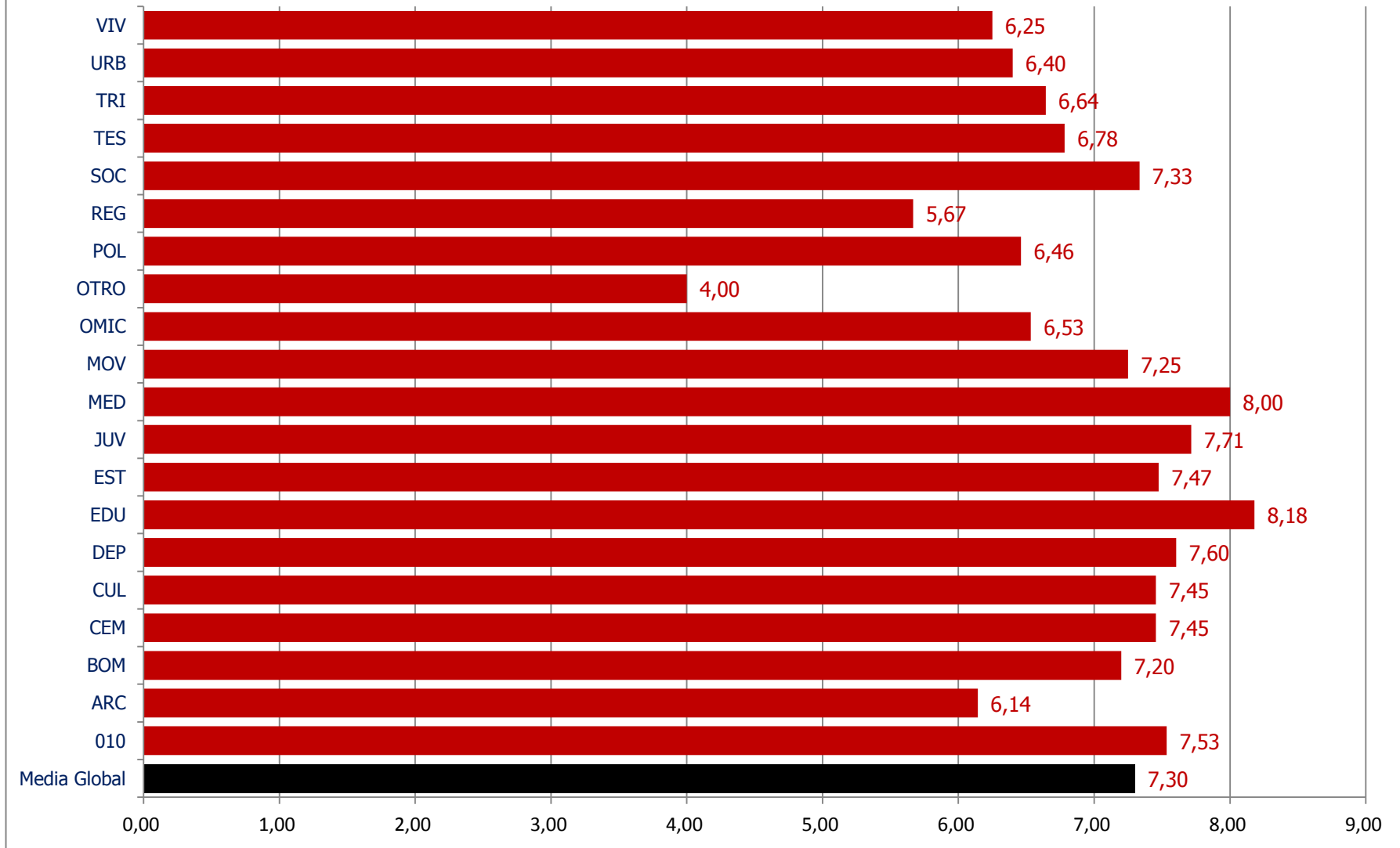
Utilidad del portal de transparencia



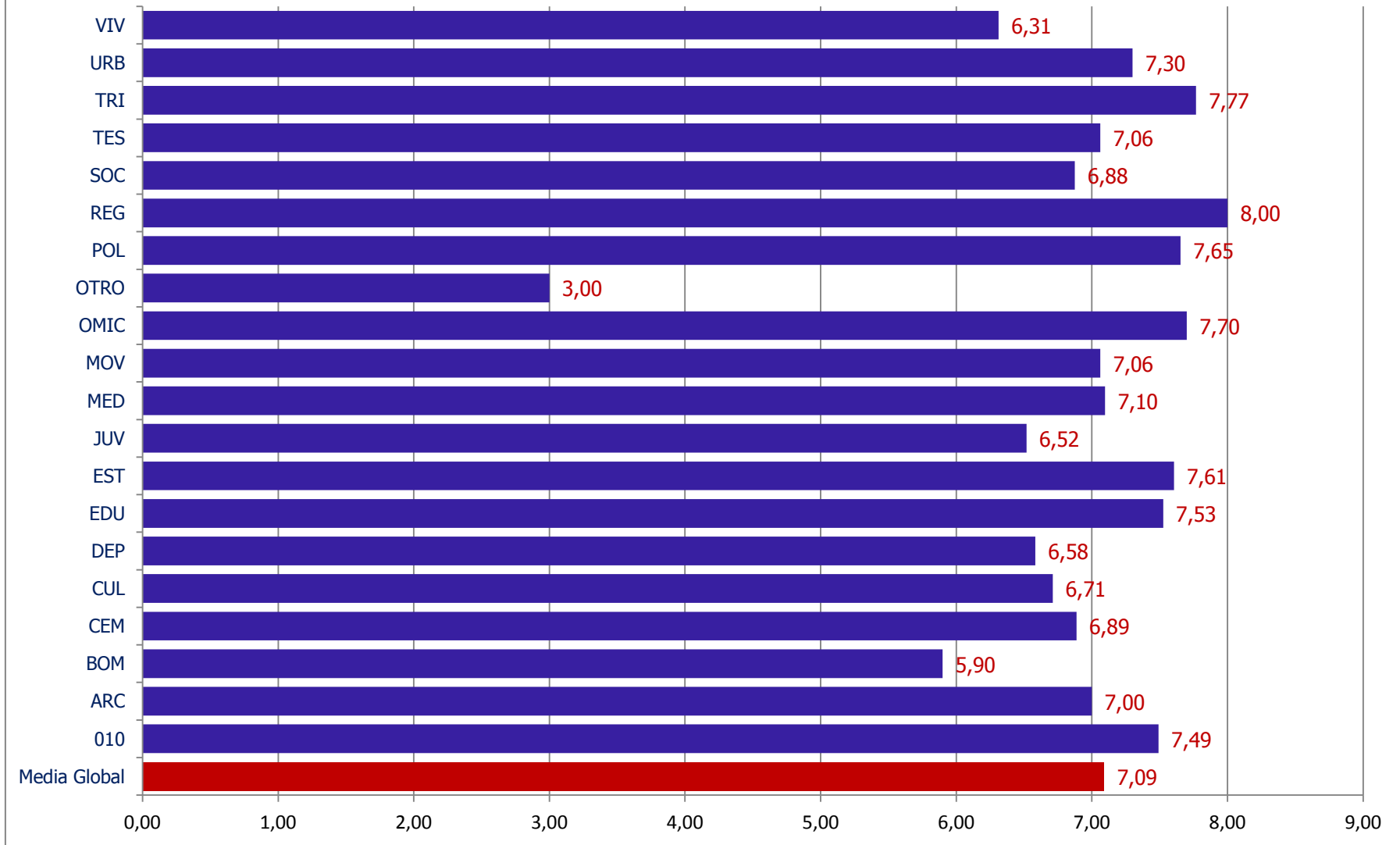
Creación de empleo a través de las obras y servicios Municipales



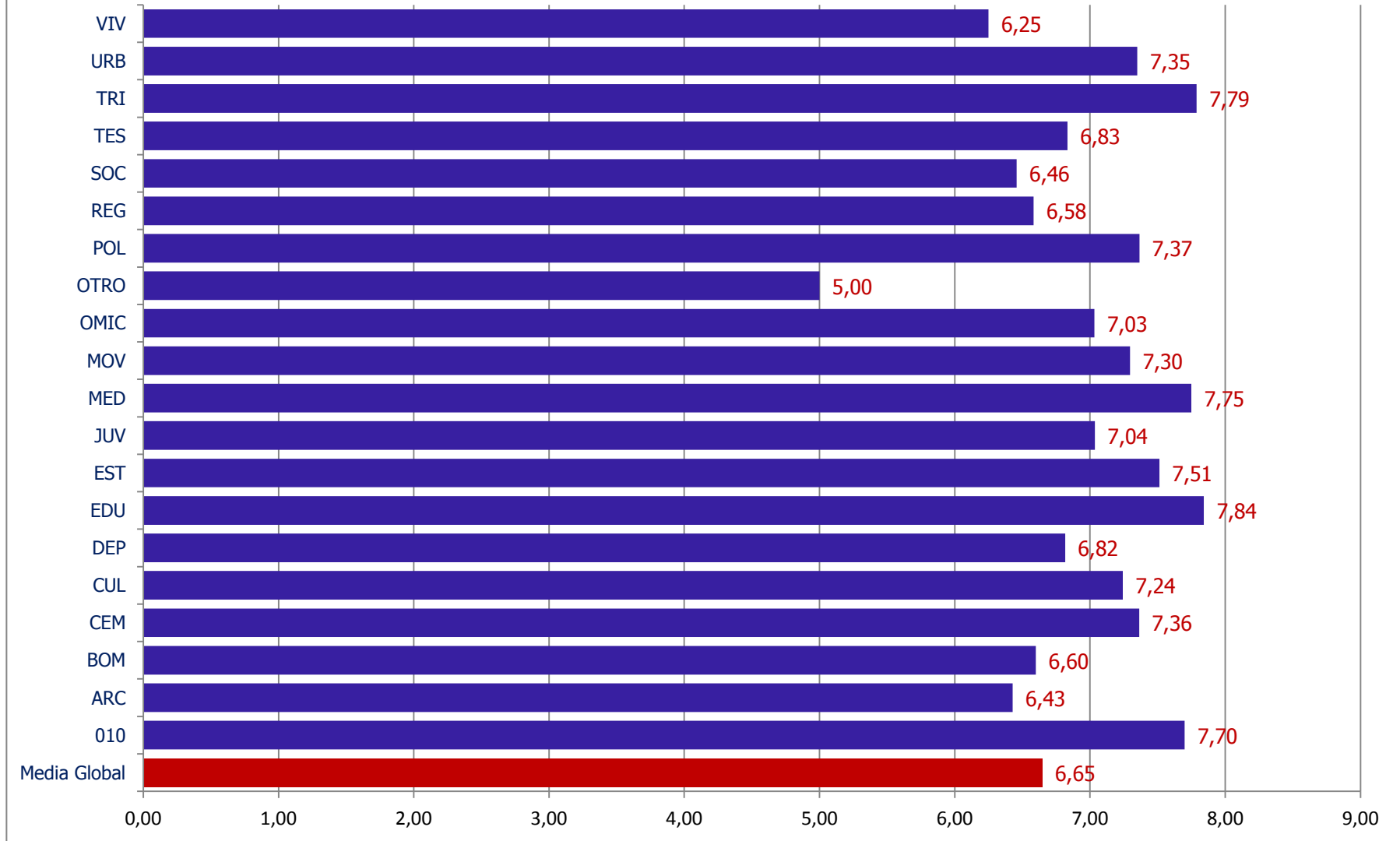
Conservación medio ambiente a través de contratos



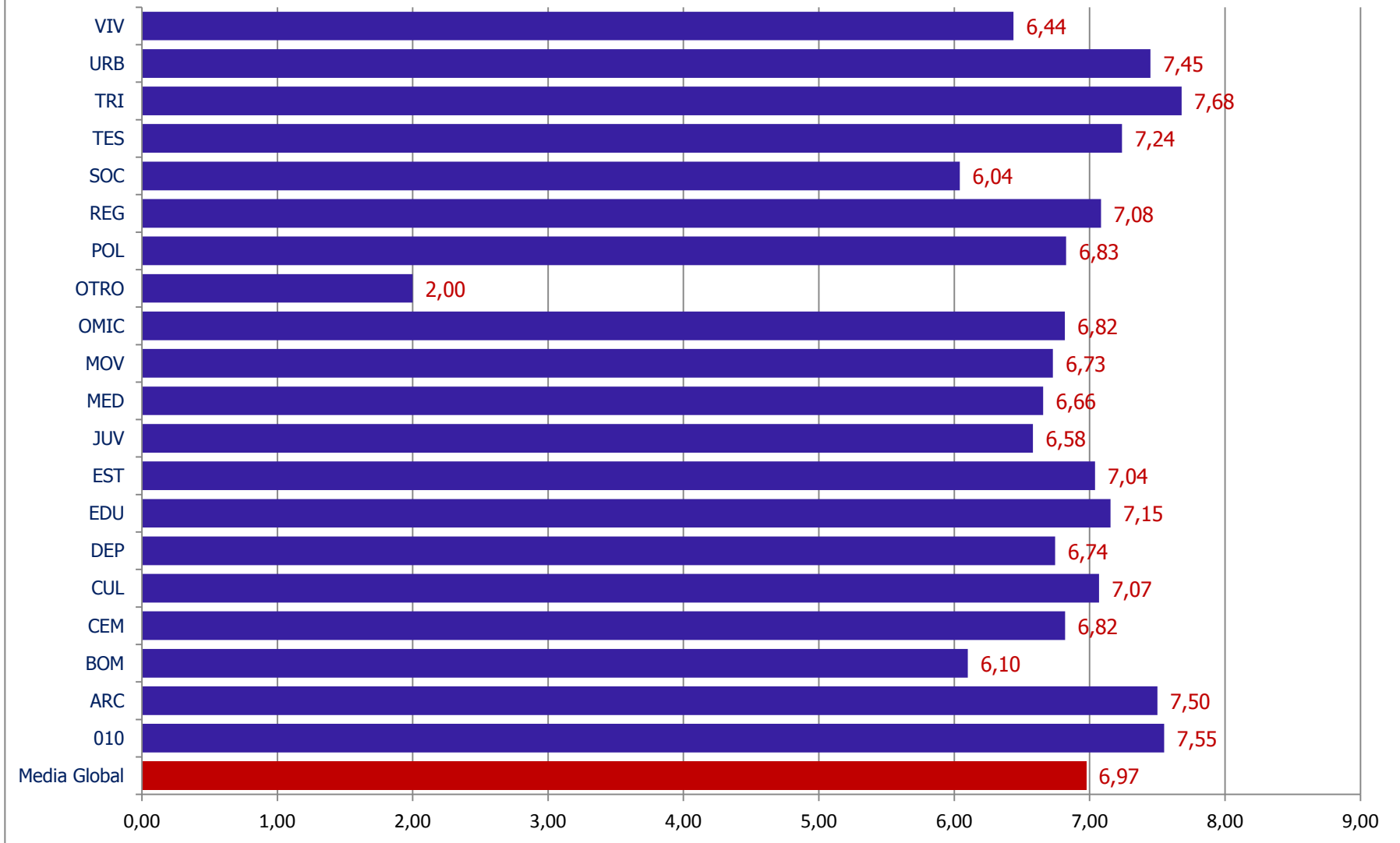
Agrupación I: Instalaciones y elementos tangibles



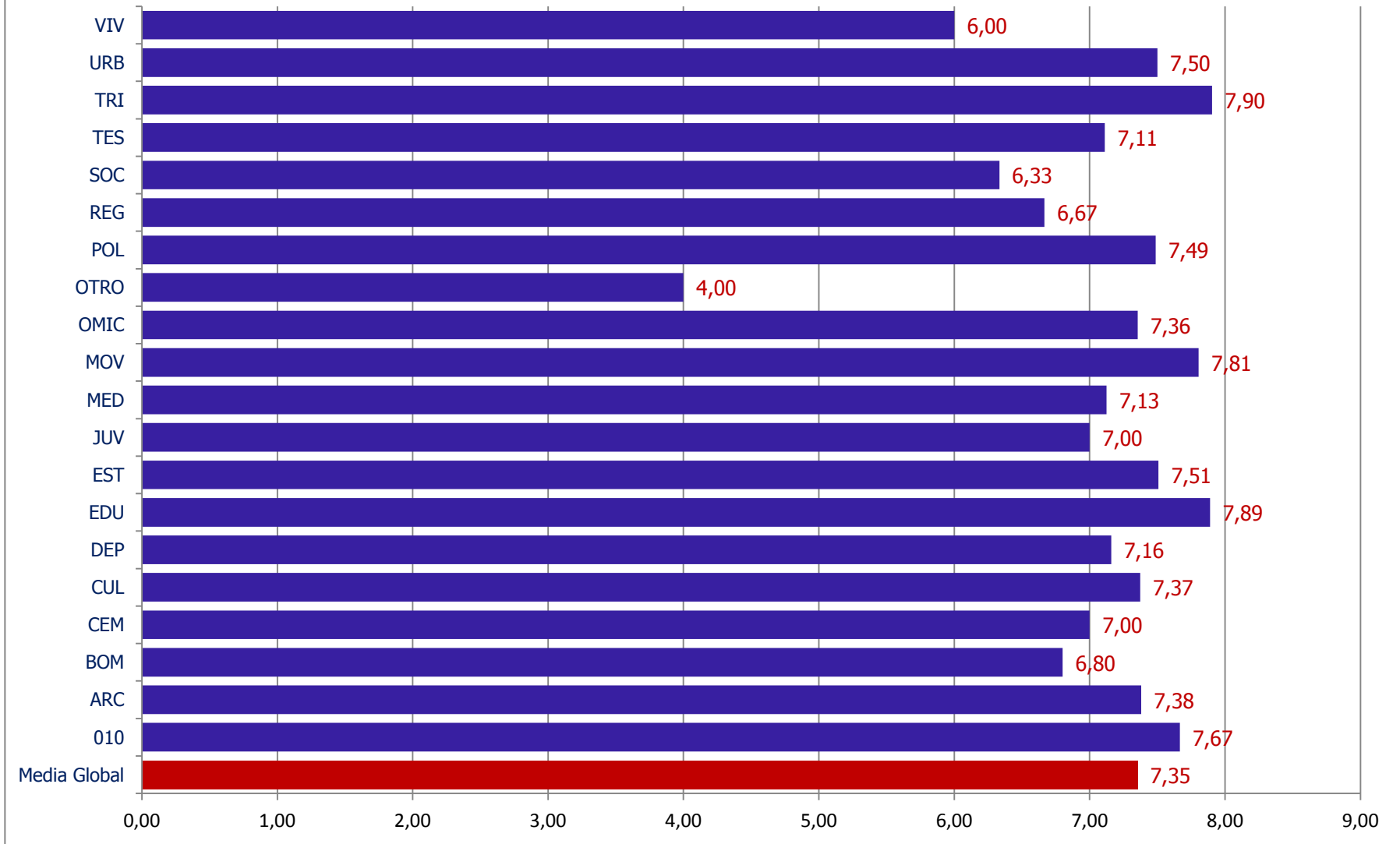
Agrupación II: Empatía



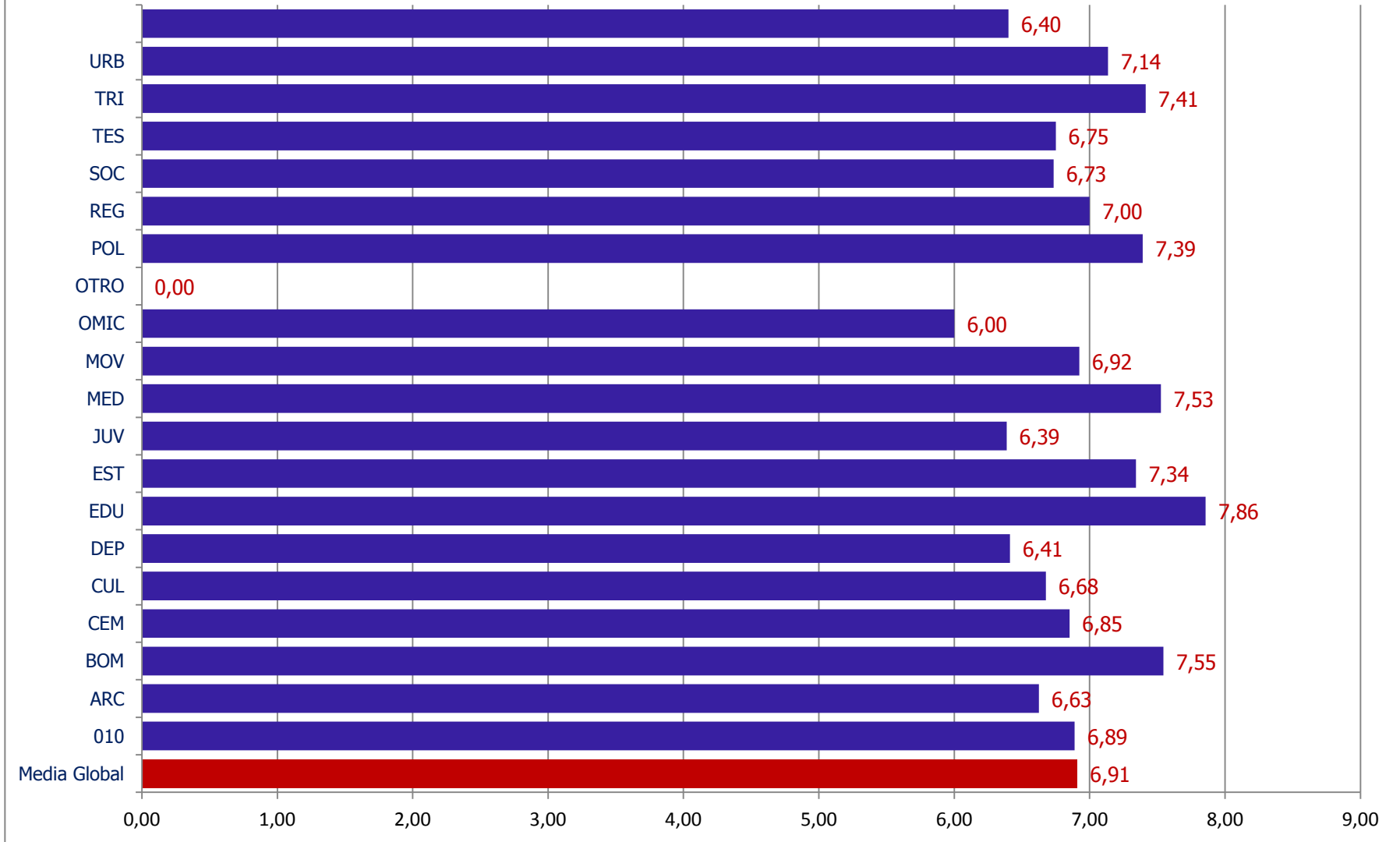
Agrupación III: Fiabilidad



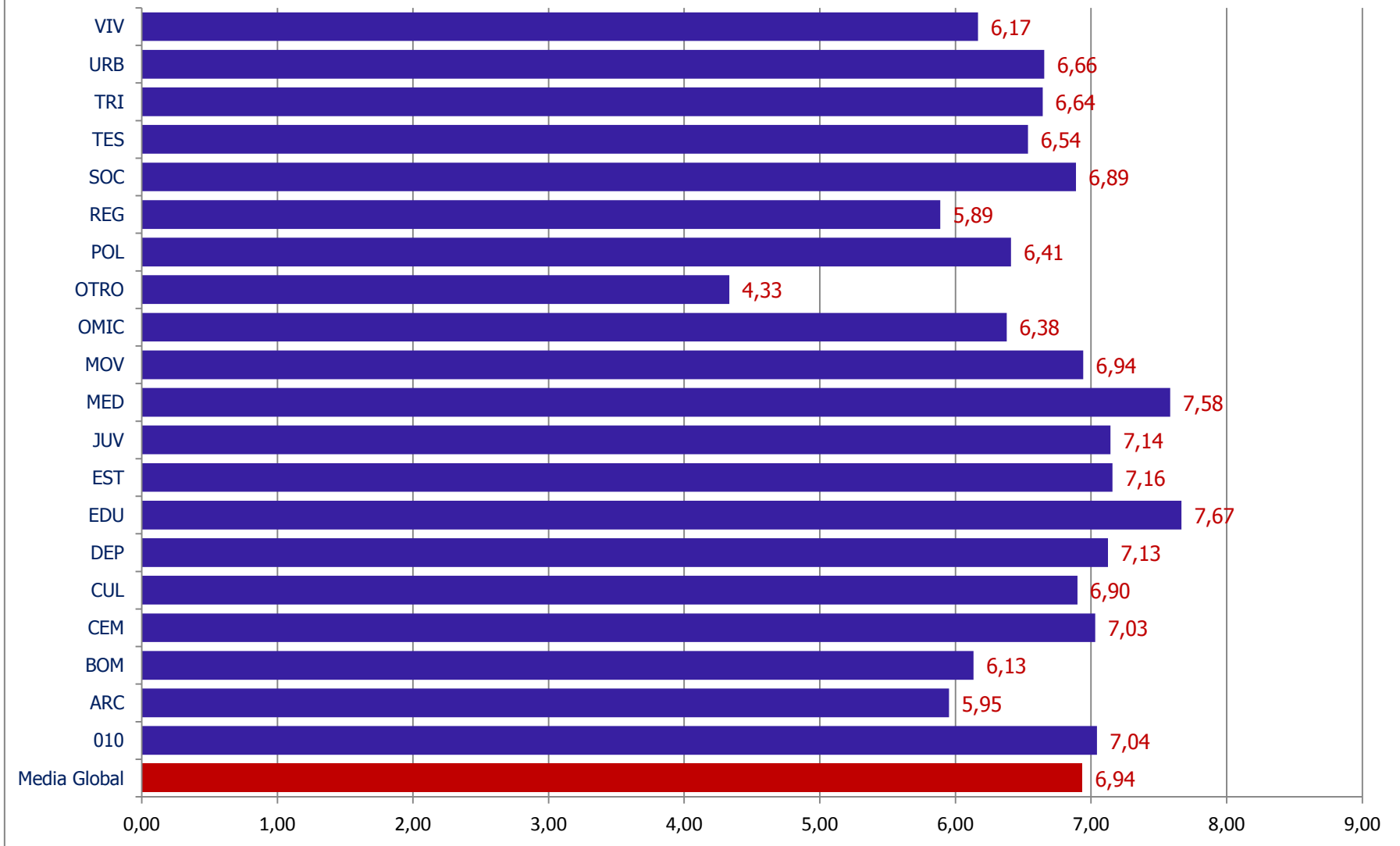
Agrupación IV: Capacidad de Respuesta



Agrupación V: Seguridad



Agrupación VI: Responsabilidad Social y Transparencia



ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor	Instalaciones	Señalización	Ubicación y comunicaciones	Condiciones ambientales	Horario	Amabilidad y trato	Intimidad y confidencialidad	Facilidad de comunicación	Fiabilidad en la información	Calidad folletos y formularios	Rapidez en la atención	Asesoramiento	Ausencia de interrupciones	Atención a necesidades	Lenguaje claro	Preparación técnica personal	Explicación causas denegación	Conocimiento estado expediente	Utilidad del portal de transparencia.	Creación de empleo a través de las obras y servicios	Conservación del medio ambiente a través de los																							
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I																					
EST	Menor de 40	Mujer	26007	8,63	3,33	9	3	9	3	10	3	9	3	9	3	8	5	9	3	7	3	9	3	8	3	8	3	8	5	7	5	9	3	9	3	9	3	9	3	10	5	9	3					
URB	Menor de 40	Mujer	26007	8,35	3,33	9	3	9	3	10	3	9	3	9	3	8	5	9	3	7	3	6	3	8	3	8	3	8	5	7	5	9	3	9	3	9	3	9	3	10	5	9	3					
O10	Menor de 40	Mujer	26007	8,63	3,33	9	3	9	3	10	3	9	3	9	3	8	5	9	3	7	3	9	3	8	3	8	3	8	5	7	5	9	3	9	3	9	3	9	3	10	5	9	3					
TRI	Menor de 40	Mujer	26007	8,63	3,33	9	3	9	3	10	3	9	3	9	3	8	5	9	3	7	3	9	3	8	3	8	3	8	5	7	5	9	3	9	3	9	3	9	3	10	5	9	3					
EDU	Menor de 40	Mujer	26007	8,63	3,33	9	3	9	3	10	3	9	3	9	3	8	5	9	3	7	3	9	3	8	3	8	3	8	5	7	5	9	3	9	3	9	3	9	3	10	5	9	3					
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	7,35	2,82	7	2	8	2	9	2	6	2	8	3	5	5	7	2	7	2	6	2	7	1	8	5	6	3	8	2	9	3	8	5	9	5		7	2	5	3	9	5	6	5		
EST	41-69	Mujer	26005	8,47	3,50	8	3	9	5	3	2	9	5	9	3	9	5	9	3	9	3	9	3	9	2	9	5	9	3	8	2	9	5	9	2	8	5		3	9	5	9	2	8	5			
TRI	Menor de 40	Mujer	26004	7,89	3,56	6	3	9	3	7	3	9	5	10	5	8	3	5	2	9	3	8	2	9	5	6	5	8	3	8	4	6	4	9	4	9	3	9	4	7	3	8	2	7	3	6	5	
MED	Menor de 40	Mujer	26004	7,67	3,56	6	3	9	3	7	3	9	5	10	5	8	3	5	2	9	3	8	2	7	5	4	5	8	3	8	4	6	4	9	4	9	3	9	4	7	3	8	2	7	3	6	5	
TES	Menor de 40	Mujer	26002	7,67	3,44	8	3	8	3	4	5	9	3	9	4	9	4	9	4	9	4	6	3	2	3	8	5	3	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	8	2	8	2	8	2	
CUL	41-69	Hombre	26003	7,39	3,33	8	5	7	3	4	3	7	5	8	2	9	5	9	5	8	2	7	3	7	3	7	3	7	3	6	3	7	3	6	3	8	3	9	3	9	3	6	2	6	2	6	5	
EDU	41-69	Hombre	26003	7,39	3,33	8	5	7	3	4	3	7	5	8	2	9	5	9	5	8	2	7	3	7	3	7	3	7	3	6	3	7	3	6	3	8	3	9	3	9	3	6	2	6	2	6	5	
JUV	41-69	Hombre	26003	7,39	3,33	8	5	7	3	4	3	7	5	8	2	9	5	9	5	8	2	7	3	7	3	7	3	7	3	6	3	7	3	6	3	8	3	9	3	9	3	6	2	6	2	6	5	
CEM	Menor de 40	Mujer	26002	5,59	3,18	5	3	5	3	5	3	5	3	6	3	7	3	7	3	4	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	3	4	7	4	5	4	6	3		6	3	6	3	9	5	9	5
BOM	Menor de 40	Mujer	26002	6,12	3,18	5	3	5	3	5	3	5	3	6	3	7	3	7	3	7	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	7	4	7	4	7	4	6	3		6	3	6	3	9	5	9	5
OMIC	41-69	Hombre	26003	6,41	3,29	8	4	8	4	8	4	8	4	7	2	4	5	7	2	7	2	6	3	6	3	6	3	6	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3		8	5	6	3	6	3	6	3
URB	Menor de 40	Otros	26001	5,94	3,24	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	6	3	6	3	6	3	6	3	8	4	8	4	8	4	8	4	5	3	5	3	5	3	7	5		7	5	5	2	5	2	5	2
CUL	Menor de 40	Otros	26001	5,76	3,24	4	2	4	2	4	2	1	2	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	8	4	8	4	8	4	8	4	5	3	5	3	5	3	7	5		7	5	5	2	5	2	5	2
POL	41-69	Hombre	26006	6,88	3,35	7	3	7	3	10	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	3	7	3	7	3	10	5		10	5	3	1	3	1	3	1		
DEP	41-69	Mujer	26005	7,06	3,71	7	3	7	4	7	4	7	4	9	5	9	3	9	5	9	3	4	3	5	3	6	4	6	4	5	3	5	3	10	5	10	5		5	2	5	2	5	2	5	2		
JUV	41-69	Mujer	26005	7,65	3,71	7	3	7	4	7	4	7	4	9	5	9	3	9	5	9	3	10	3	5	3	10	4	6	4	5	3	5	3	10	5	10	5		5	2	5	2	5	2	5	2		
O10	Menor de 40	Otros	26004	6,28	2,89	8	4	8	4	8	4	8	4	8	4	5	3	8	5	8	5	5	3	3	2	6	2	9	2	3	2	7	2	5	2	3	2	7	2	5	2	1	2	1	2	1		
DEP	41-69	Mujer	26002	5,06	3,35	2	3	6	3	4	3	2	3	5	3	4	3	6	3	8	3	6	4	3	3	7	4	3	3	8	5	8	5	8	3	3	3		3	3	5	2	5	2	5	2		
OMIC	41-69	Mujer	26002	5,47	3,35	5	3	6	3	4	3	6	3	5	3	4	3	6	3	8	3	6	4	3	3	7	4	3	3	8	5	8	5	8	3	3	3		3	3	5	2	5	2	5	2		
TES	Menor de 40	Hombre	26005	3,12	2,71	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	10	5	10	5	10	5	10	5	1	2	1	2	1	2	1	2		1	2	1	2	1	2	1	2		
DEP	Menor de 40	Hombre	26005	3,24	2,18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	10	5	10	5	5	3	5	3	5	3	5	3		5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	
SOC	41-69	Mujer	26007	7,59	3,82	9	4	9	4	9	4	9	4	10	5	10	5	10	5	10	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	10	5		8	3	7	3	6	3	6	3		
ARC	Menor de 40	Mujer	26004	6,59	3,24	7	2	7	2	7	2	7	2	5	7	2	7	2	7	2	7	3	7	3	7	3	7	3	5	5	5	5	5	5	5	5		9	4	5	2	5	2	5	2			
ARC	Menor de 40	Mujer	26007	6,17	3,11	5	2	5	2	5	2	5	2	3	5	7	3	7	3	6	3	5	3	6	3	7	3	8	4	10	5	9	3	8	4	5	3	5	3	5	3	6	3	6	3	6	3	
EST	Menor de 40	Mujer	26006	4,47	3,18	3	3	9	5	3	3	3	3	2	5	3	5	3	5	3	5	3	4	2	2	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	8	5		7	4	5	3	5	1	5	1	
TES	Menor de 40	Mujer	26006	5,47	3,18	3	3	9	5	3	3	3	3	2	5	5	3	5	3	5	3	10	2	2	5	9	2	10	2	4	2	4	2	4	2	8	5		7	4	5	3	5	1	5	1		
TES	41-69	Hombre	26003	5,33	2,83	5	2	8	3	3	2	5	2	7	3	2	2	5	2	9	4	5	3	5	3	5	3	5	3	2	1	5	2	8	3	6	4	5	5	6	4	4	3	4	3	4	3	
EDU	41-69	Hombre	26003	6,39	3,28	6	3	3	4	5	3	8	3	5	2	7	5	6	2	8	3	9	5	5	4	5	4	5	4	9	3	9	3	9	3	6	1	5	3	5	4	3	2	7	5	7	5	
JUV	41-69	Hombre	26003	6,56	3,28	6	3	9	4	5	3	8	3	5	2	7	5	3	2	8	3	9	5	5	4	5	4	5	4	9	3	9	3	6	1	5	3	5	4	3	2	10	5	10	5			
OMIC	41-69	Otros	26003	6,33	3,00	9	4	9	4	9	4	9	4	9	4	7	2	7	2	7	2	5	3	8	3	5	4	5	3	6	5	4	2	3	2	5	5	4	2	4	2	9	4	9	3	9	2	
BOM	Menor de 40	Hombre	26002	7,17	3,22	8	4	8	3	3	4	8	3	7	2	7	2	7	2	7	2	6	5	6	5	6	4	6	4	8	3	7	3	6	3	9	3	10	3	10	3	4	3	5	3	4	3	
TRI	41-69	Mujer	26003	7,47	3,59	7	4	6	4	7	4	9	4	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	7	5	5	5	7	4	7	4	7	3	7	3	8	3	6	3		8	3	9	4	9	4	9	4

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios		Conservación del medio ambiente a través de los		
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I					
REG	Menor de 40	Mujer	26004	6,78	3,11	8	4	8	3	8	3	8	3	7	3	6	5	6	3	7	3	1	5	4	1	7	1	9	1	8	4	7	4	7	4	7	5	7	2	7	2	7	3	7	3	7	3	
OMIC	Menor de 40	Mujer	26004	5,72	3,11	8	4	8	3	8	3	8	3	8	3	3	6	5	3	3	7	3	1	5	4	1	7	1	9	1	8	4	7	4	7	4	1	5	4	2	4	2	7	3	7	3	7	3
CEM	Menor de 40	Mujer	26004	6,72	3,11	6	4	8	3	8	3	8	3	7	3	9	5	6	3	7	3	1	5	4	1	7	1	9	1	8	4	7	4	7	4	5	5	7	2	7	2	7	3	7	3	7	3	
CUL	Menor de 40	Otros	26003	6,22	2,83	8	3	8	4	8	3	8	3	6	2	8	4	5	2	4	2	3	2	8	4	5	2	5	3	8	1	8	2	8	3	4	3	3	5	5	3	4	2	5	2	3	2	
URB	Menor de 40	Mujer	26003	7,06	3,06	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	4	5	9	2	9	2	9	2	8	3	7	3	6	3	8	3	9	5	10	3	5	1	4	5	4	5	
TES	Menor de 40	Mujer	26003	7,33	3,06	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	9	5	9	2	9	2	8	3	7	3	6	3	8	3	9	5	10	3	5	1	4	5	4	5			
MOV	41-69	Otros	26004	7,24	3,39	10	5	10	5	10	5	10	5	6	3	5	3	3	4	7	3	7	3	4	3	7	3	4	3	8	3	8	3	8	3	8	1	5	8	1	5	3	5	3	5	3		
SOC	41-69	Otros	26004	6,89	3,39	10	5	10	5	10	5	10	5	6	3	5	3	3	4	7	3	7	3	4	3	7	3	4	3	8	3	8	3	8	3	8	1	1	5	8	1	5	3	5	3	5	3	
CUL	Menor de 40	Mujer	26003	8,24	3,18	7	3	1	3	1	3	10	5	9	3	9	2	9	3	9	4	10	2	10	2	10	3	10	3	9	3	10	3	7	3	9	4		10	5	9	4	6	2	5	2		
ARC	Menor de 40	Mujer	26003	8,94	3,18	7	3	7	3	7	3	10	5	9	3	9	2	9	3	9	4	10	2	10	2	10	3	10	3	9	3	10	3	7	3	9	4		10	5	9	4	6	2	5	2		
O10	41-69	Mujer	26003	6,24	3,59	9	3	9	3	9	3	1	5	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	3	8	2	6	3	6	2		4	5	4	2	8	5	8	5		
VIV	41-69	Hombre		5,47	2,94	7	4	6	3	4	3	7	3	7	4	6	3	4	3	4	3	4	2	6	3	7	3	6	3	5	4	2	4	2	5	2		7	3	5	2	5	2	5	2			
MOV	Menor de 40	Mujer	26004	6,94	3,59	8	4	8	4	8	4	8	4	8	4	5	2	8	4	8	4	5	3	5	3	5	3	5	3	9	5	9	5	9	5	2		5	2	5	3	5	3	5	3			
DEP	41-69	Mujer	26003	7,47	3,18	6	3	9	4	3	2	3	4	6	3	9	3	9	3	9	3	9	4	9	4	9	4	5	2	9	3	9	3	9	3	7	3		7	3	5	3	5	3	5	3		
CUL	41-69	Mujer	26003	7,82	3,18	6	3	9	4	3	2	9	4	6	3	9	3	9	3	9	3	9	4	9	4	9	4	5	2	9	3	9	3	9	3	7	3		7	3	5	3	5	3	5	3		
MOV	Menor de 40	Mujer	26004	3,67	3,67	5	3	5	3	1	5	5	3	5	3	5	3	5	3	1	5	5	3	5	3	5	3	1	5	5	3	1	5	1	5	1	5	5	3	5	3	3	2	3	2	3	2	
JUV	41-69	Hombre	26005	6,00	2,88	3	4	8	3	8	3	3	4	4	3	5	3	6	3	7	4	6	2	6	2	6	2	4	4	9	3	9	3	4	2		8	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
EDU	Menor de 40	Hombre	26004	3,89	3,56	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	3	5	3	5	3	1	5	5	3	5	3	5	3	5	3		
EST	Menor de 40	Mujer	26002	6,47	2,59	8	3	9	3	4	8	3	4	4	7	2	7	2	5	2	6	3	6	3	3	6	3	8	1	8	1	8	1	8	1	6	3		8	3	5	3	5	3	5	3		
CUL	Menor de 40	Mujer	26002	5,65	2,59	1	3	9	3	3	4	1	3	4	4	7	2	7	2	5	2	6	3	6	3	3	6	3	8	1	8	1	8	1	6	3		8	3	5	3	5	3	5	3			
EDU	Menor de 40	Mujer	26002	5,76	2,12	6	2	6	2	3	4	6	2	1	5	8	1	8	1	8	1	6	2	6	2	5	2	5	2	4	2	6	3	8	2	8	1		4	2	8	2	10	4	10	4		
EST	41-69	Hombre	26006	5,61	2,94	5	3	6	3	5	3	4	3	4	2	6	2	4	2	6	2	4	3	6	3	5	3	8	3	7	4	4	7	4	6	3	8	3	6	3	5	2	4	2	5	1		
BOM	Menor de 40	Hombre	26006	6,41	3,29	8	4	8	4	8	4	7	3	7	4	7	4	7	4	6	4	8	2	4	3	8	3	4	3	8	3	5	2	2	1	8	4		4	4	3	7	3	6	3			
O10	Menor de 40	Otros	26006	6,00	2,65	6	3	4	2	7	3	4		8	3	6	2	5	2	7	2	6	2	5	3	7	3	5	2	8	4	6	3	4	2	8	4	4	3	8	2	8	1	4	2	7	2	
ARC	Menor de 40	Mujer	26006	4,47	2,88	5	3	5	3	5	3	5	3	1	5	3	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2	5	2	5	2	3	2		5	3	3	1	7	5	7	5		
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	4,22	3,33	1	5	7	3	1	5	5	3	1	5	4	2	6	2	5	2	7	3	7	3	7	3	7	3	5	2	5	2	5	2	1	5	1	5	1	5	5	3	5	3	5	3	
CUL	41-69	Mujer	26005	6,38	3,12	6	3	6	3	6	3	9	5	9	3	6	2	5	3	9	2	6	3	5	4		4	6	3	6	3	4	3	9	3	7	3		3	3	7	3	7	3	7	3		
JUV	41-69	Mujer	26005	5,44	3,12	6	3	6	3	6	3	1	5	5	3	6	2	5	3	6	2	6	3	5	4		4	6	3	6	3	4	3	9	3	7	3		3	3	7	3	7	3	7	3		
POL	41-69	Mujer	26004	4,53	2,47	5	2	5	2	5	2	5	2	1	5	1	5	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	5	2	7	2	4	2	4	2	6	2		6	2	3	3	3	3	3	3		
MOV	Menor de 40	Mujer	26006	6,71	3,06	5	3	5	3	1	5	5	3	9	4	9	4	9	4	9	3	8	3	8	3	7	3	6	2	6	2	6	2	6	2		6	2	6	2	6	2	7	2				
MED	41-69	Otros	26003	6,65	2,94	9	3	9	4	9	4	7	4	8	2	8	2	6	3	6	3	5	3	5	3	8	3	6	3	4	2	7	2	4	2	4	4		8	3	5	2	5	2	5	2		
EDU	41-69	Otros	26003	6,18	2,94	9	3	9	4	9	4	7	4	8	2	8	2	6	3	6	3	1	3	1	3	8	3	6	3	4	2	7	2	4	2	4	4		8	3	5	2	5	2	5	2		
CUL	41-69	Hombre	26006	5,89	2,83	7	3	6	3	7	3	6	3	6	3	4	3	8	3	5	3	5	3	4	3	6	2	8	2	4	6	2	8	2	6	3	4	3	6	3	6	2	6	2	6	2		
TRI	41-69	Hombre	26006	###	3,00	10	3	10	3	10	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	5	10	5	10	5	10	3	10	3	10	2		10	2	5	1	5	1	5	1		
EDU	Menor de 40	Hombre	26006	5,12	2,94	4	3	4	3	4	3	4	3	1	5	3	5	3	9	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2	5	2	8	3		10	3	9	2	10	3	10	3	10	3			
OTRO	Menor de 40	Mujer	26006	3,29	3,29	1	5	5	3	5	3	1	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	5		3	2	5	2	4	2	4	2			
TES	Menor de 40	Otros	26002	5,59	2,82	5	3	5	3	3	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	3	3	3	3	10	5	10	5	5	2	5	2	5	2	6	3		10	3	6	3	6	3	6	3		

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios		Conservación del medio ambiente a través de los					
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I				
CUL	Menor de 40	Otros	26002	5,88	2,82	5	3	5	3	3	3	5	3	1	2	10	2	5	2	9	2	3	3	3	3	10	5	10	5	5	2	5	2	5	2	6	3			10	3	6	3	6	3	6	3				
EST	Menor de 40	Hombre	26006	6,59	3,00	5	3	9	3	5	3	7	3	5	3	5	3	5	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	7	3	5	3	8	3	8	3			6	3	3	2	3	2	3	2				
DEP	41-69	Mujer	26002	5,06	2,89	8	5	1	5	1	5	8	5	5	3	5	3	5	3	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	5	2	6	2	3	2	6	2	3	2	5	1	5	1	5	1				
JUV	41-69	Mujer	26002	4,28	2,89	1	5	1	5	1	5	1	5	5	3	5	3	5	3	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	5	2	6	2	3	2	6	2	3	2	5	1	5	1	5	1				
POL	Menor de 40	Otros	26006	6,29	2,76	5	3	6	3	5	3	6	3	6	3	3	2	8	2	10	2	8	3	6	4	10	2	7	3	8	3	5	3	2	3	6	3			6	2	6	1	6	1	3	3				
CEM	Menor de 40	Otros	26006	5,71	2,76	5	3	6	3	5	3	6	3	6	3	3	2	8	2	6	2	8	3	6	4	4	2	7	3	8	3	5	3	2	3	6	3			6	2	6	1	6	1	3	3				
DEP	41-69	Mujer	26001	7,65	3,41	8	3	7	3	8	4	9	4	8	4	6	3	9	4	7	3	7	3	8	3	6	3	8	3	5	3	4	9	4	7	4	7	3			9	3	9	4	9	4					
OMIC	Menor de 40	Hombre	26006	4,33	3,33	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1					
SOC	41-69	Mujer	26006	2,88	3,00	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4			5	2	9	2	9	2	9	2				
DEP	41-69	Mujer	26006	2,88	3,00	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4			5	2	9	2	9	2	9	2				
EST	Menor de 40	Mujer	26002	8,82	2,35	9	3	9	3	9	3	9	3	8	2	9	2	9	2	8	1	8	1	8	1	8	1	8	1	9	3	9	4	9	3	10	3			10	3	10	5	10	5	10	5				
TES	41-69	Mujer	26002	8,12		9		9		9		9		7		8		8		8		8		8		8		8		7		8		8		8		8		8		3		3		3					
DEP	Menor de 40	Mujer	26003	6,59	2,29	4	3	8	3	8	3	4	2	7	2	7	2	7	2	7	2	7	2	7	2	7	2	7	2	7	2	6	2	6	2	6	2			6	2	4	2	4	2	4	1				
ARC	Menor de 40	Mujer	26003	8,59	3,06	9	3	9	3	9	3	9	3	2	5	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	8	2			10	3	6	3	6	3	6	3				
JUV	41-69	Mujer	26004	6,71	3,00	8	3	8	3	8	3	8	3	1	5	8	3	8	3	8	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	7	2			8	2	9	4	8	2	8	2				
VIV	41-69	Hombre	26003	6,11	2,78	5	3	5	2	5	2	9	3	4	4	6	2	6	2	6	2	7	3	7	3	7	3	7	3	5	2	5	2	5	2	8	4	5	4	8	4	8	3	9	3	9	3				
CUL	Menor de 40	Mujer	26003	7,82	2,71	10	4	10	4	10	4	9	3	9	3	9	3	1	3	8	2	8	2	8	2	8	2	7	2	7	2	7	2	7	2	6	2			6	2	1	5	8	2	8	2				
BOM	Menor de 40	Mujer	26004	7,06	3,35	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2	10	3	5	3	5	2	10	3	5	3	5	3	5	3	10	5	10	5	10	5	10	4			10	4	5	2	5	2	10	5				
URB	41-69	Hombre	26005	8,06	3,18	8	3	9	3	9	3	8	3	5	4	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	7	3	8	3	9	3	9	4			9	4	7	3	7	3	7	3				
REG	41-69	Hombre	26005	8,06	3,18	8	3	9	3	9	3	8	3	5	4	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	7	3	8	3	9	3	9	4			9	4	7	3	7	3	7	3				
TRI	Menor de 40	Mujer	26004	4,88	3,00	6	3	6	3	6	3	6	3	7	3	1	5	5	3	5	3	10	2	5	2	10	2	2	4	4	3	2	3	2	3	1	3			5	3	5	2	2	2	2	2				
TES	Menor de 40	Mujer	26004	4,12	3,00	6	3	6	3	6	3	6	3	7	3	1	5	5	3	5	3	4	2	5	2	3	2	2	4	4	3	2	3	2	3	1	3			5	3	5	2	2	2	2	2				
OMIC	Menor de 40	Hombre	26003	7,53	2,24	8	2	9	2	9	2	8	2	8	2	8	2	8	2	6	2	6	2	6	2	6	2	7	2	7	2	7	2	8	4			8	4	5	2	5	2	5	2						
DEP	Menor de 40	Mujer	26004	6,41	2,59	7	3	7	3	8	3	8	3	1	2	10	2	6	2	6	2	8	2	8	2	8	2	8	2	8	2	8	2	8	2	8	4	5	3			5	3	5	3	3	2	3	2		
REG	Menor de 40	Mujer	26004	6,47	2,59	7	3	7	3	8	3	8	3	6	2	6	2	6	2	6	2	8	2	8	2	8	2	8	2	8	2	8	2	8	4	5	3			5	3	5	3	3	2	3	2				
DEP	Menor de 40	Hombre	26001	3,59	2,41	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5			1	5	5	1	5	1	5	1			
010	Menor de 40	Mujer	26003	6,56	3,06	5	3	5	3	5	3	5	3	9	4	9	4	9	3	9	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	5	2	5	2	5	2	5	3	5	5	5	3	10	3	3	3	3	3		
DEP	41-69	Mujer	26002	3,35	2,71	1	5	1	3	1	3	1	3	1	5	1	3	5	3	1	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2			5	2	5	2	5	2	5	2				
POL	Menor de 40	Hombre	26005	7,65	3,59	5	2	5	2	5	2	5	2	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5			10	5	5	2	4	2	4	2				
EDU	Menor de 40	Hombre	26005	7,06	3,59	5	2	5	2	5	2	5	2	10	5	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5			10	5	5	2	4	2	4	2					
MED	Menor de 40	Otros	26006	5,88	2,53	4	2	4	2	3	2	3	2	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	2	6	2	10	5	6	2	6	2	6	2	8	3			8	3	8	3	10	3	10	3		
CUL	Menor de 40	Mujer	26005	5,06	2,35	5	2	5	2	9	3	1	2	6	3	6	2	6	2	6	3	4	2	4	2	4	2	4	2	6	3	5	3	6	3	5	2			4	2	4	3	4	3	3	3				
VIV	Menor de 40	Mujer	26005	5,06	2,35	5	2	5	2	5	3	5	2	6	3	6	2	6	2	6	3	4	2	4	2	4	2	4	2	6	3	5	3	6	3	5	2			4	2	4	3	4	3	3	3				
TRI	Menor de 40	Mujer	26004	9,41	2,59	10	3	10	3	10	3	10	3	9	3	9	2	9	2	9	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	3	9	3	9	3			9	3	5	2	5	2	5	2
DEP	Menor de 40	Mujer	26004	5,65	2,75	8	3	8	3	8	3	8	3	1		5	3	5	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	6	3	6	3	6	3	5	3			5	3	6	3	6	3	10	5				
CUL	Menor de 40	Mujer	26004	4,82	2,75	1	3	8	3	8	3	1	3	1		5	3	5	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	6	3	6	3	6	3	5	3			5	3	6	3	6	3	10	5				
TES	Menor de 40	Otros	26001	7,18	3,00	7	3	7	3	7	3	7	3	7	3	7	3	7	3	7	3	7	3	7	3	7	3	7	3	7	3	8	3	8	3	7	3	8	3			7	3	8	3	9	3	9	3		

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor	Instalaciones	Señalización	Ubicación y comunicaciones	Condiciones ambientales	Horario	Amabilidad y trato	Intimidad y confidencialidad	Facilidad de comunicación	Fiabilidad en la información	Calidad folletos y formularios	Rapidez en la atención	Asesoramiento	Ausencia de interrupciones	Atención a necesidades	Lenguaje claro	Preparación técnica personal	Explicación causas denegación	Conocimiento estado expediente	Utilidad del portal de transparencia.	Creación de empleo a través de las obras y servicios	Conservación del medio ambiente a través de los																										
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I																								
DEP	Menor de 40	Hombre	26004	7,71	3,67	5	5	9	3	8	3	9	5	9	3	6	5	8	3	5	3	9	3	9	3	6	5	6	3	9	3	9	3	8	3	7	5	9	5		3	9	3	5	3	10	3	9	3	9	5
MOV	Menor de 40	Mujer	26001	8,00	3,67	8	5	8	3	7	3	8	5	8	3	9	5	7	3	9	3	8	5	5	3	5	3	9	3	9	3	5	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	5	
CUL	41-69	Hombre	26002	7,12	3,56	5	3	9	3	9	3	5	5	5	3	5	5	9	3	6	3	9	3	5	3	9	3	7	5	10	3	5	5	8	3	8	5		3	7	3	8	3	8	3	9	5				
URB	Menor de 40	Hombre	26006	8,18	3,71	9	5	9	3	5	3	10	5	9	3	9	3	8	5	9	3	9	3	8	3	8	3	8	5	7	5	9	5	7	3	9	3	9	3		5	3	10	3	9	3	9	5			
MOV	Menor de 40	Hombre	26006	8,18	3,71	9	5	9	3	5	3	10	5	9	3	9	3	8	5	9	3	9	3	8	3	8	3	8	5	7	5	9	5	7	3	9	3	9	3		5	3	10	3	9	3	9	5			
EDU	41-69	Mujer	26006	8,18	3,56	9	5	7	3	9	3	9	3	7	5	8	3	8	3	9	3	7	5	8	3	9	3	9	3	8	3	8	5	9	5		3	6	3	7	3	8	5	8	5						
EST	41-69	Mujer	26006	8,06	3,56	9	3	9	3	6	3	9	5	10	3	10	5	9	3	7	3	9	3	5	3	8	3	8	5	8	3	6	5	8	3	9	5		3	7	3	9	3	8	5	8	3				
EDU	41-69	Mujer	26006	8,06	3,56	9	3	9	3	6	3	9	5	10	3	10	5	9	3	7	3	9	3	5	3	8	3	8	5	8	3	6	5	8	3	9	5		3	7	3	9	3	8	5	8	3				
TES	41-69	Mujer	26006	8,06	3,56	9	3	9	3	6	3	9	5	10	3	10	5	9	3	7	3	9	3	5	3	8	3	8	5	8	3	6	5	8	3	9	5		3	7	3	9	3	8	5	8	3				
010	Menor de 40	Otros	26006	7,17	3,78	8	5	8	3	5	3	8	5	8	3	5	5	5	3	8	3	9	5	6	3	8	3	7	3	10	5	6	5	10	3	9	5	5	3	4	3	5	3	8	5	8	5				
CUL	Menor de 40	Otros	26006	7,17	3,78	8	5	8	3	5	3	8	5	8	3	5	5	5	3	8	3	9	5	6	3	8	3	7	3	10	5	6	5	10	3	9	5	5	3	4	3	5	3	8	5	8	5				
OMIC	Menor de 40	Otros	26006	7,17	3,78	8	5	8	3	5	3	8	5	8	3	5	5	5	3	8	3	9	5	6	3	8	3	7	3	10	5	6	5	10	3	9	5	5	3	4	3	5	3	8	5	8	5				
ARC	Menor de 40	Otros	26006	7,17	3,78	8	5	8	3	5	3	8	5	8	3	5	5	5	3	8	3	9	5	6	3	8	3	7	3	10	5	6	5	10	3	9	5	5	3	4	3	5	3	8	5	8	5				
DEP	Menor de 40	Hombre	26007	8,35	3,56	9	3	9	3	9	3	6	5	9	3	9	5	8	3	9	3	9	3	9	3	6	3	7	5	9	3	9	3	9	5	9	5		3	7	3	9	3	7	5	7	5				
EDU	41-69	Mujer	26006	8,53	3,56	9	5	9	3	6	3	9	3	9	3	8	5	8	3	7	3	10	3	5	3	19	3	7	5	10	3	8	5	5	3	7	5		3	9	3	5	3	10	3	10	5				
010	41-69	Mujer	26006	8,47	3,89	10	3	10	3	8	3	10	5	9	5	8	3	9	3	5	5	10	5	10	3	7	3	9	3	9	5	7	5	7	5	7	5		3	9	3	5	3	10	5	10	5				
CUL	41-69	Mujer	26006	6,65	3,89	2	3	10	3	8	3	4	5	5	5	8	3	9	3	5	5	10	5	10	3	7	3	4	3	9	5	3	5	7	5	3	5		3	9	3	5	3	10	5	10	5				
POL	41-69	Mujer	26006	8,47	3,89	10	3	10	3	8	3	10	5	9	5	8	3	9	3	5	5	10	5	10	3	7	3	9	3	9	5	7	5	7	5	7	5		3	9	3	5	3	10	5	10	5				
EDU	41-69	Mujer	26006	8,47	3,89	10	3	10	3	8	3	10	5	9	5	8	3	9	3	5	5	10	5	10	3	7	3	9	3	9	5	7	5	7	5	7	5		3	9	3	5	3	10	5	10	5				
DEP	41-69	Mujer	26006	7,18	3,56	2	3	7	3	8	3	2	5	8	3	5	5	8	3	8	3	9	3	5	3	9	3	7	5	10	3	8	3	10	5	8	5		3	8	3	5	3	9	3	9	5				
EDU	41-69	Mujer	26006	7,76	3,56	7	3	7	3	8	3	7	5	8	3	5	5	8	3	8	3	9	3	5	3	9	3	7	5	10	3	8	3	10	5	8	5		3	8	3	5	3	9	3	9	5				
CUL	41-69	Mujer	26006	7,82	3,67	5	5	8	3	7	3	6	5	8	3	9	5	9	3	7	3	9	3	6	3	8	3	8	5	9	3	9	3	9	5	8	5		3	8	3	6	3	8	5	8	5				
DEP	41-69	Hombre	26006	8,24	3,56	9	3	9	3	7	3	9	5	9	3	7	5	8	3	8	3	9	5	8	3	8	3	8	3	9	5	7	3	9	3	8	5		3	8	3	9	3	9	3	9	5				
EDU	41-69	Hombre	26006	8,24	3,56	9	3	9	3	7	3	9	5	9	3	7	5	8	3	8	3	9	5	8	3	8	3	8	3	9	5	7	3	9	3	8	5		3	8	3	9	3	9	3	9	5				
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	8,06	3,78	9	3	9	3	9	3	6	5	9	3	7	5	8	5	7	3	9	3	7	3	8	3	9	5	8	3	7	5	8	5	9	5		3	8	3	8	3	10	5	10	5				
DEP	Menor de 40	Hombre	26005	8,53	3,50	9	5	8	3	9	3	9	3	8	3	9	5	8	3	9	1	10	5	6	3	9	3	9	4	9	5	8	3	8	3	9	3		3	8	5	9	3	8	5	9	3				
DEP	Menor de 40	Mujer	26006	8,12	3,56	8	5	8	3	7	3	9	3	9	3	7	5	9	3	8	3	9	3	7	3	8	3	8	5	8	3	7	5	9	3	9	5		3	8	3	8	3	6	5	8	3				
EDU	41-69	Mujer	26006	8,18	3,67	9	3	8	3	9	3	7	5	9	3	7	5	8	3	8	3	9	3	9	3	9	3	7	5	9	5	7	5	8	3	8	5		3	8	3	9	3	6	3	7	5				
DEP	41-69	Hombre	26006	8,24	3,56	9	5	9	3	8	3	9	3	9	5	5	3	9	3	9	3	9	3	7	3	9	3	9	3	9	5	9	3	6	3	8	5	9	5		3	7	3	7	3	8	5	7	3		
EST	41-69	Otros	26006	6,61	3,67	7	3	8	5	8	3	5	5	8	3	6	5	6	3	7	3	8	3	8	5	6	3	5	3	7	3	5	3	7	5	6	5	4		3	8	3	2	3	8	5	8	5			
010	41-69	Otros	26006	6,61	3,67	7	3	8	5	8	3	5	5	8	3	6	5	6	3	7	3	8	3	8	5	6	3	5	3	7	3	5	3	7	5	6	5	4		3	8	3	2	3	8	5	8	5			
CEM	41-69	Otros	26006	6,61	3,67	7	3	8	5	8	3	5	5	8	3	6	5	6	3	7	3	8	3	8	5	6	3	5	3	7	3	5	3	7	5	6	5	4		3	8	3	2	3	8	5	8	5			
MOV	Menor de 40	Hombre	26006	7,12	3,56	4	3	7	3	7	3	7	5	8	3	6	5	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	5	5	3	8	5	8	3	8	5		3	5	3	5	3	8	3	8	5				
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	7,12	3,56	4	3	7	3	7	3	7	5	8	3	6	5	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	5	5	3	8	5	8	3	8	5		3	5	3	5	3	8	3	8	5				
TES	Menor de 40	Hombre	26006	7,12	3,56	4	3	7	3	7	3	7	5	8	3	6	5	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	5	5	3	8	5	8	3	8	5		3	5	3	5	3	8	3	8	5				
CUL	41-69	Hombre	26006	8,06	3,67	7	3	9	5	9	3	7	5	9	3	9	5	6	3	9	3	9	3	7	3	8	3	6	5	9	5	8	3	9	3	9	5		3	7	3	6	3	8	5	8	5				
MOV	41-69	Mujer	26006	8,41	3,67	7	5	7	3	7	3	7	5	7	3	8	5	10	3	7	3	10	3	10	3	7	3	8	5	10	5	10	3	10	3	9	5		3	9	3	6	3	9	3	10	5				

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios		Conservación del medio ambiente a través de los		
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I			
EDU	41-69	Mujer	26006	8,41	3,67	7	5	7	3	7	3	7	5	7	3	8	5	10	3	7	3	10	3	10	3	7	3	8	5	10	5	10	3	10	3	9	5			3	9	3	6	3	9	3	10	5
TES	Menor de 40	Hombre	26006	7,76	3,56	7	3	8	3	8	3	7	5	9	3	7	5	8	3	8	3	9	3	8	5	7	3	6	3	8	3	8	5	7	3	8	5			3	9	3	10	3	10	3	10	5
010	41-69	Mujer	26007	8,56	3,67	8	5	8	3	8	3		3	10	5	9	5	9	3	9	3	10	3	6	3	8	3	9	5	8	5	9	3	8	3	9	5			3	9	3	7	3	10	3	10	5
MED	41-69	Mujer	26007	8,56	3,67	8	5	8	3	8	3		3	10	5	9	5	9	3	9	3	10	3	6	3	8	3	9	5	8	5	9	3	8	3	9	5			3	9	3	7	3	10	3	10	5
EDU	41-69	Mujer	26007	9,00	3,67	9	5	8	3	8	3	8	3	10	5	9	5	9	3	9	3	10	3	6	3	8	3	9	5	10	5	10	3	10	3	10	5			3	10	3	7	3	10	3	10	5

ENCUESTA SERVQUAL

010 / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos	
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I		
010	41-69	Mujer	26004	8,12	3,56	8	3	8	3	7	3	9	5	9	3	7	3	7	5	7	3	7	3	7	5	#	3	10	3	10	3	10	3	6	5	8	5	3	7	3	8	5					
010	41-69	Otros	26006	8,17	3,56	5	5	9	3	5	3	5	3	9	3	7	5	9	3	7	3	9	3	#	3	7	3	10	5	10	3	10	3	10	5	9	5	8	3	8	3	5	3	9	5	9	5
010	Menor de 40	Otros	26006	7,17	3,78	8	5	8	3	5	3	8	5	8	3	5	5	5	3	8	3	9	5	6	3	8	3	7	3	10	5	6	5	10	3	9	5	5	3	4	3	5	3	8	5	8	5
010	41-69	Mujer	26006	8,47	3,89	10	3	10	3	8	3	10	5	9	5	8	3	9	3	5	5	10	5	#	3	7	3	9	3	9	5	7	5	7	5	7	5	3	9	3	5	3	10	5	10	5	
010	41-69	Otros	26006	6,61	3,67	7	3	8	5	8	3	5	5	8	3	6	5	6	3	7	3	8	3	8	5	6	3	5	3	7	3	5	3	7	5	6	5	4	3	8	3	2	3	8	5	8	5
010	41-69	Mujer	26007	8,56	3,67	8	5	8	3	8	3	3	10	5	9	5	9	3	9	3	10	3	6	3	8	3	9	5	8	5	9	3	8	3	9	5	3	9	3	7	3	10	3	10	5		
010	Menor de 40	Mujer	26007	8,63	3,33	9	3	9	3	10	3	9	3	9	3	8	5	9	3	7	3	9	3	8	3	8	5	7	5	9	3	9	3	9	3	3	3	9	3	9	3	10	5	9	3		
010	Menor de 40	Otros	26004	6,28	2,89	8	4	8	4	8	4	8	4	5	3	8	5	8	5	5	3	3	2	6	2	9	2	3	2	7	2	5	2	3	2	7	2	5	2	7	2	5	1	2	1	2	1
010	41-69	Mujer	26003	6,24	3,59	9	3	9	3	9	3	1	5	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	3	8	2	6	3	6	2	4	5	4	2	8	5	8	5
010	Menor de 40	Otros	26006	6,00	2,65	6	3	4	2	7	3	4	8	3	6	2	5	2	7	2	6	2	5	3	7	3	5	2	8	4	6	3	4	2	8	4	4	3	8	2	8	1	4	2	7	2	
010	Menor de 40	Mujer	26003	6,56	3,06	5	3	5	3	5	3	5	3	9	4	9	4	9	3	9	3	8	3	8	3	8	3	8	3	5	2	5	2	5	2	5	3	5	5	5	3	10	3	3	3	3	
010	Menor de 40	Hombre	26006	8,12	3,78	8	5	7	5	6	3	8	3	8	3	9	5	9	3	8	5	8	3	9	3	9	3	8	5	9	3	9	3	8	5	8	5	3	7	3	7	5	6	5			
010	Menor de 40	Mujer	26003	8,76	3,67	9	5	9	3	9	3	10	5	9	3	10	5	10	3	5	3	10	3	7	3	9	3	8	5	10	3	9	3	8	5	9	5	3	8	3	7	3	10	3	10	5	
010	Menor de 40	Otros	26003	7,71	3,78	9	5	9	3	6	3	9	5	9	5	9	5	8	3	8	3	5	5	5	3	9	3	8	3	9	3	8	3	8	5	7	5	3	5	3	5	3	5	3	6	3	
010	41-69	Mujer	26006	7,50	3,56	9	5	7	3	7	3	7	3	9	3	8	5	7	3	8	3	9	3	7	3	7	3	7	3	7	5	8	3	8	3	8	3	8	5	4	3	8	3	9	3	9	3

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

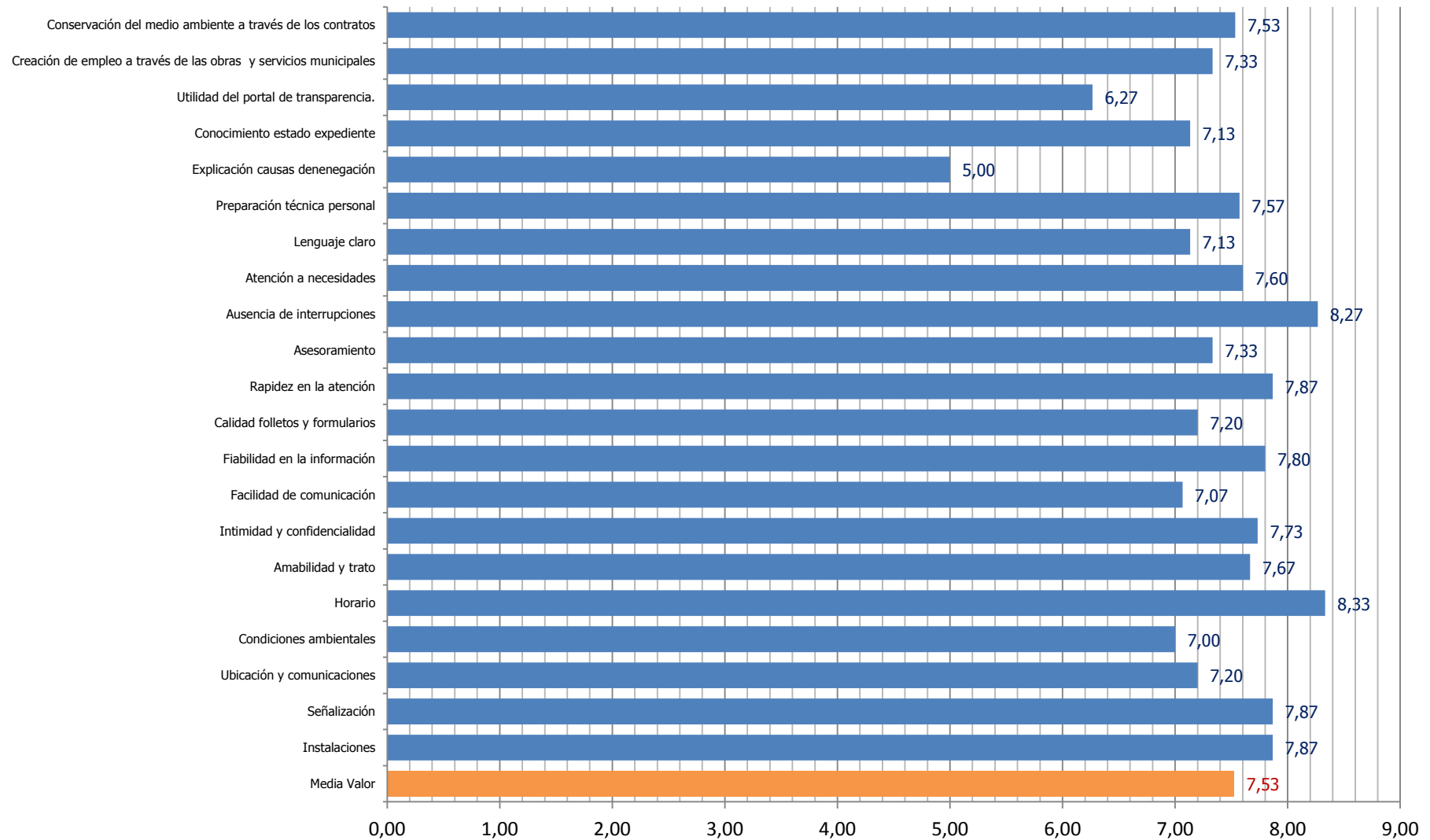
2019

Ejercicio	2019	
Servicio	010 / Sexo: Todos / Edad: Todas	
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL	
Nota media (Sobre 10)	7,53	Importancia media (s.10) 6,99
Total Encuestas	15	

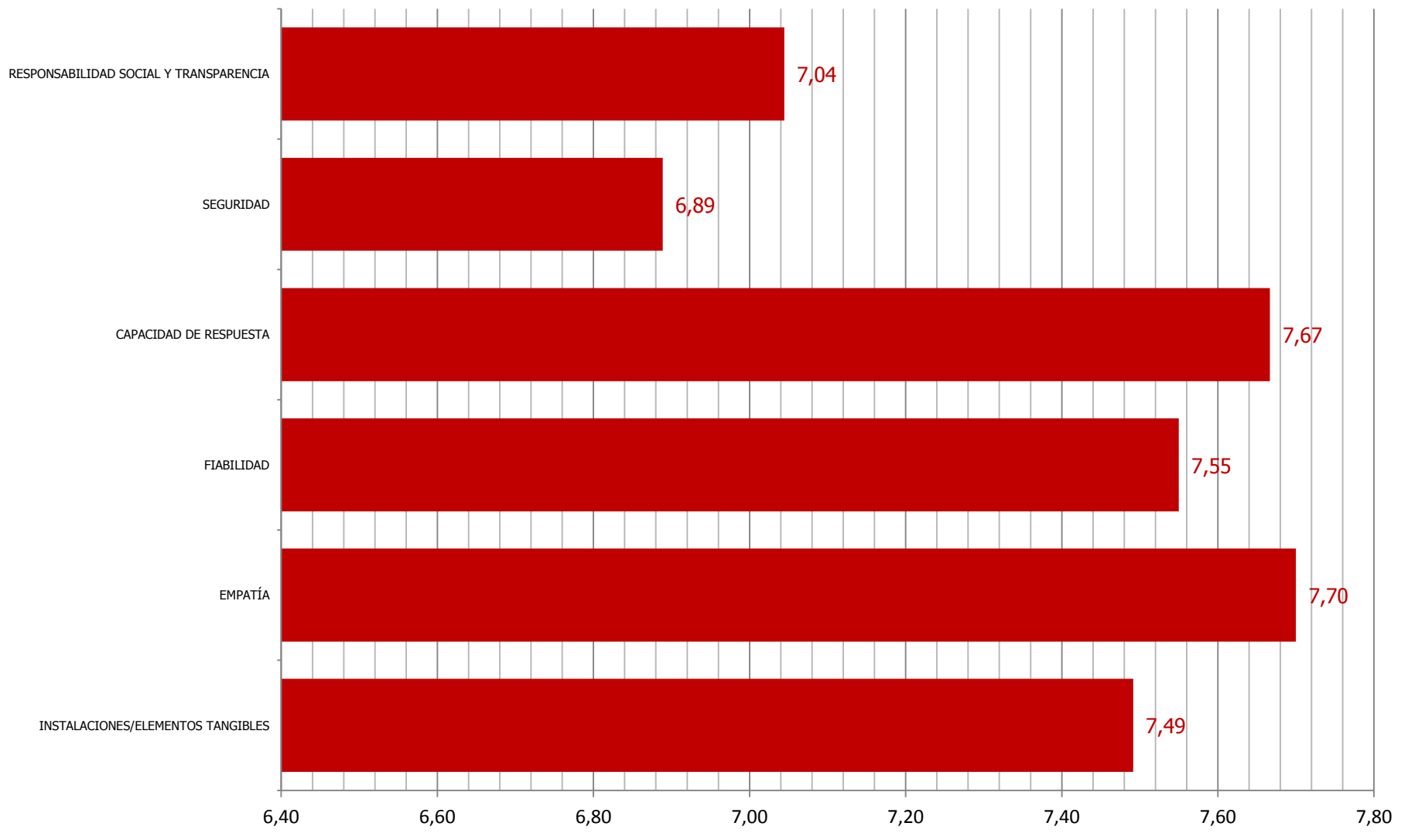
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,53	3,49	7,71	3,59	8,12	3,56	0,98	0,36	0,84	0,27	0,95	0,13	0,54
1 Instalaciones	7,87	4,00	8,00	4,00	8,00	3,00	1,51	1,00	1,13	0,93	2,27	1,00	-0,13
2 Señalización	7,87	3,27	8,00	3,00	8,00	3,00	1,60	0,80	1,13	0,56	2,55	0,64	1,33
3 Ubicación y comunicaciones	7,20	3,07	7,00	3,00	8,00	3,00	1,57	0,26	1,28	0,12	2,46	0,07	1,07
4 Condiciones ambientales	7,00	4,07	8,00	4,50	9,00	5,00	2,63	1,00	2,14	0,93	6,92	0,99	-1,14
5 Horario	8,33	3,53	9,00	3,00	9,00	3,00	1,29	0,83	0,93	0,71	1,67	0,70	1,27
6 Amabilidad y trato	7,67	4,40	8,00	5,00	8,00	5,00	1,45	0,99	1,20	0,80	2,10	0,97	-1,13
7 Intimidad y confidencialidad	7,73	3,27	8,00	3,00	9,00	3,00	1,62	0,80	1,39	0,56	2,64	0,64	1,20
8 Facilidad de comunicación	7,07	3,27	7,00	3,00	7,00	3,00	1,33	0,80	1,01	0,56	1,78	0,64	0,53
9 Fiabilidad en la información	7,80	3,33	8,00	3,00	9,00	3,00	2,04	0,98	1,60	0,76	4,17	0,95	1,13
10 Calidad folletos y formularios	7,20	3,27	7,00	3,00	6,00	3,00	1,61	0,80	1,31	0,56	2,60	0,64	0,67
11 Rapidez en la atención	7,87	3,13	8,00	3,00	7,00	3,00	1,19	0,64	0,96	0,36	1,41	0,41	1,60
12 Asesoramiento	7,33	3,73	8,00	3,00	8,00	3,00	1,95	1,16	1,51	1,05	3,81	1,35	-0,13
13 Ausencia de interrupciones	8,27	3,47	9,00	3,00	10,00	3,00	1,58	1,06	1,32	0,89	2,50	1,12	1,33
14 Atención a necesidades	7,60	3,07	8,00	3,00	9,00	3,00	1,80	0,88	1,55	0,52	3,26	0,78	1,47
15 Lenguaje claro	7,13	3,73	8,00	3,00	8,00	5,00	2,03	1,28	1,59	1,18	4,12	1,64	-0,33
16 Preparación técnica personal	7,57	4,27	8,00	5,00	8,00	5,00	1,28	1,16	1,06	0,98	1,65	1,35	-0,96
17 Explicación causas denegación	5,00	3,07	5,00	3,00	5,00	3,00	1,41	0,62	0,86	0,28	2,00	0,38	-1,14
18 Conocimiento estado expediente	7,13	3,00	8,00	3,00	8,00	3,00	1,77	0,65	1,44	0,27	3,12	0,43	1,13
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,27	2,67	6,00	3,00	5,00	3,00	2,15	0,72	1,75	0,53	4,64	0,52	0,93
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	7,33	3,73	8,00	3,00	10,00	5,00	2,66	1,33	2,13	1,18	7,10	1,78	-0,13
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	7,53	4,13	8,00	5,00	8,00	5,00	2,42	1,36	1,82	1,16	5,84	1,84	-0,73

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,49	3,59	8,00	3,00	8,00	3,00	1,86	0,91	1,49	0,82	3,46	0,83	0,31
2 EMPATÍA	7,70	3,62	8,00	3,00	9,00	3,00	1,46	0,96	1,24	0,86	2,15	0,92	0,47
3 FIABILIDAD	7,55	3,37	8,00	3,00	8,00	3,00	1,71	0,92	1,40	0,74	2,93	0,85	0,82
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,67	4,93	8,00	5,00	8,00	5,00	1,83	2,36	1,83	2,36	3,36	5,56	-2,20
5 SEGURIDAD	6,89	3,45	7,50	3,00	8,00	3,00	1,77	1,02	1,77	1,02	3,13	1,04	-0,02
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	7,04	3,51	8,00	3,00	8,00	3,00	2,43	1,31	2,43	1,31	5,91	1,71	0,02

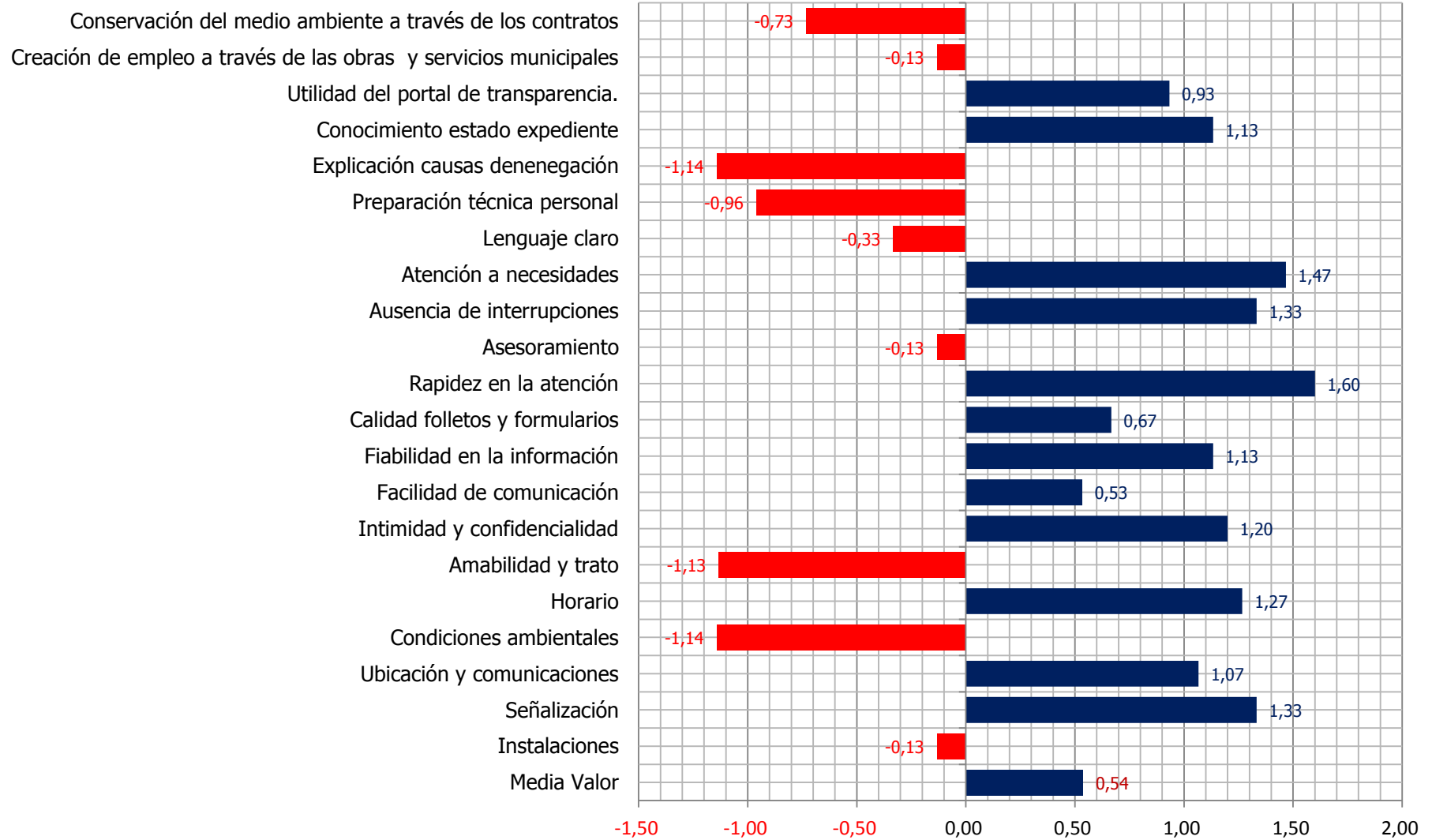
Media puntuaciones valoración por factores



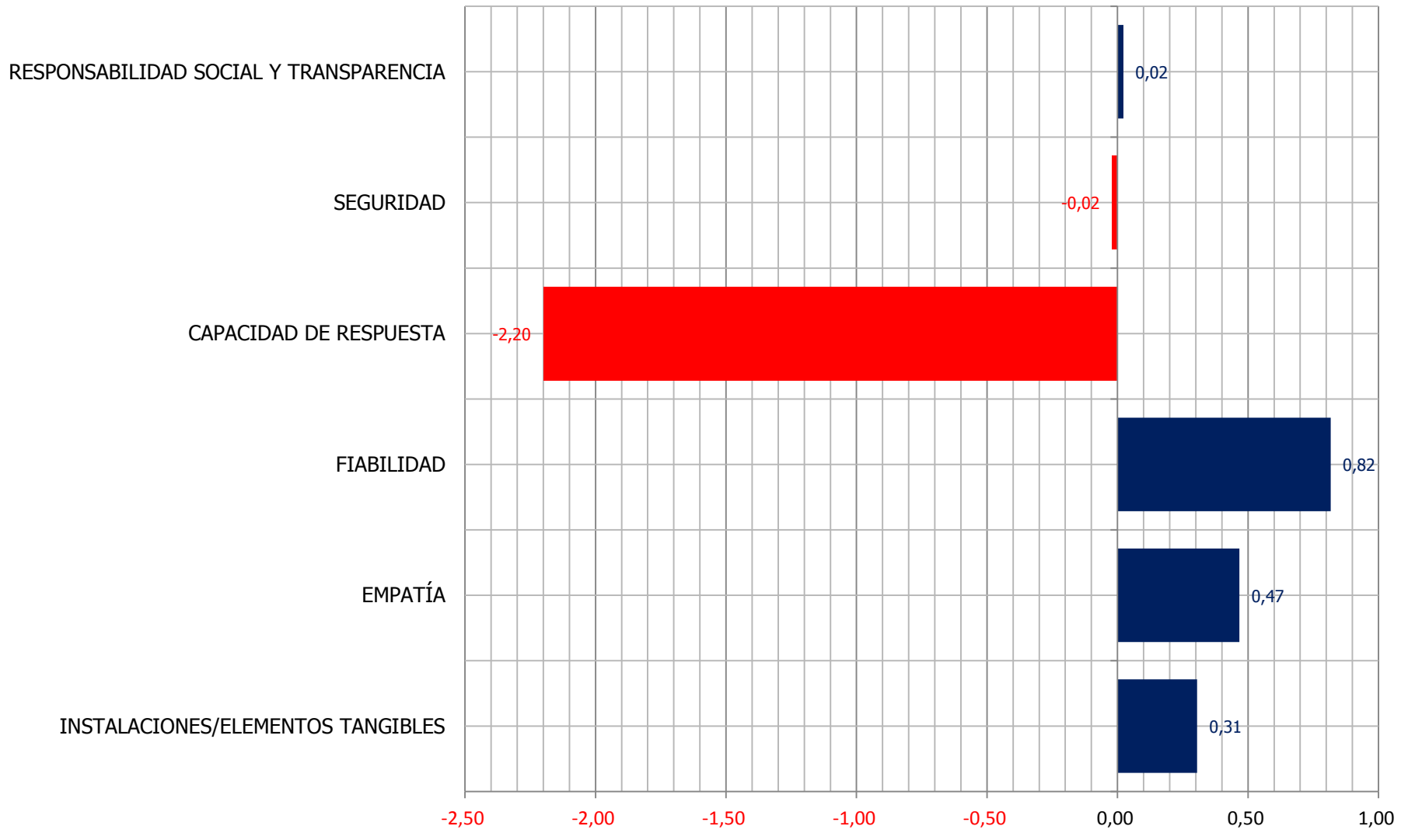
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



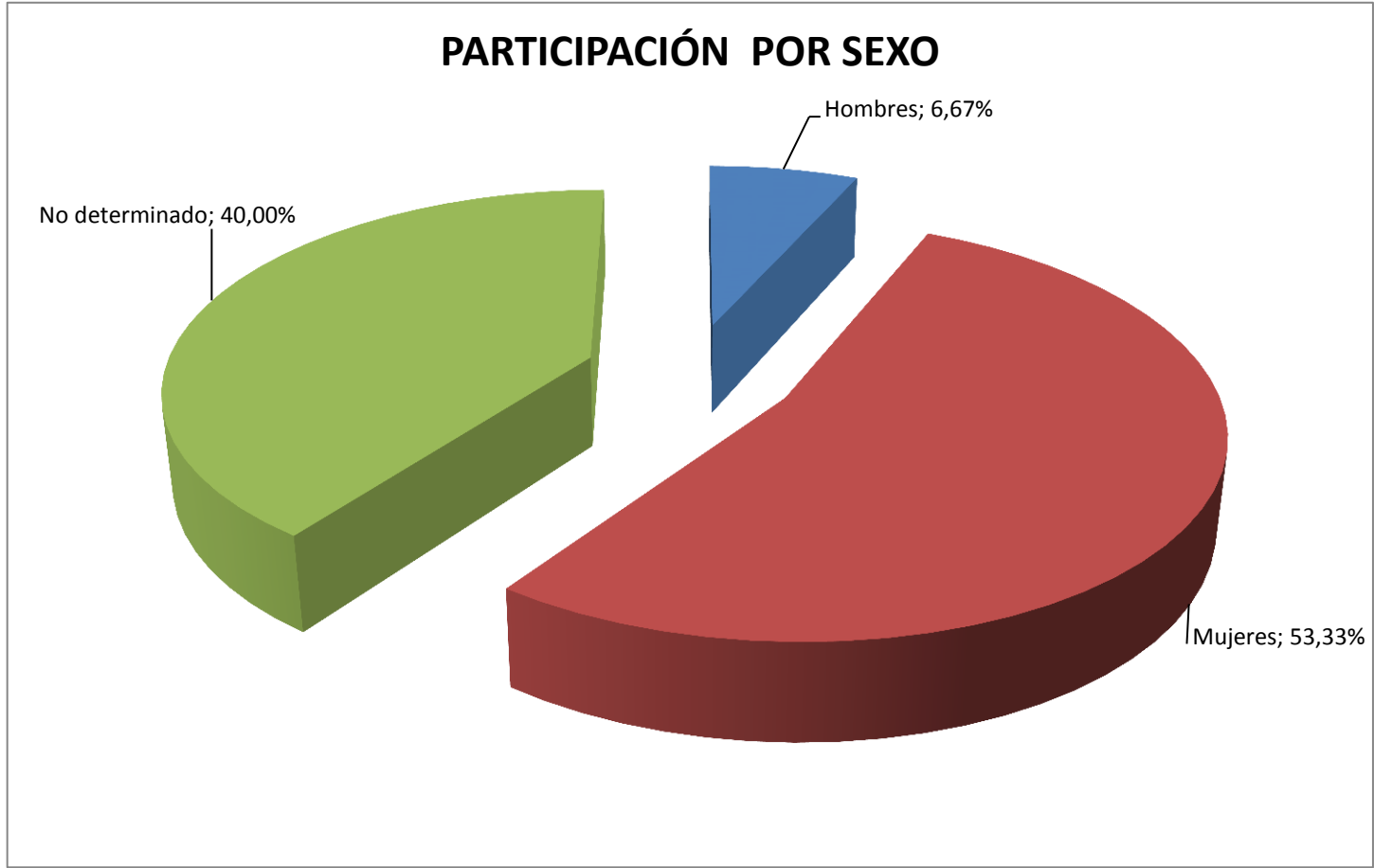
ENCUESTA SERVQUAL

010 / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

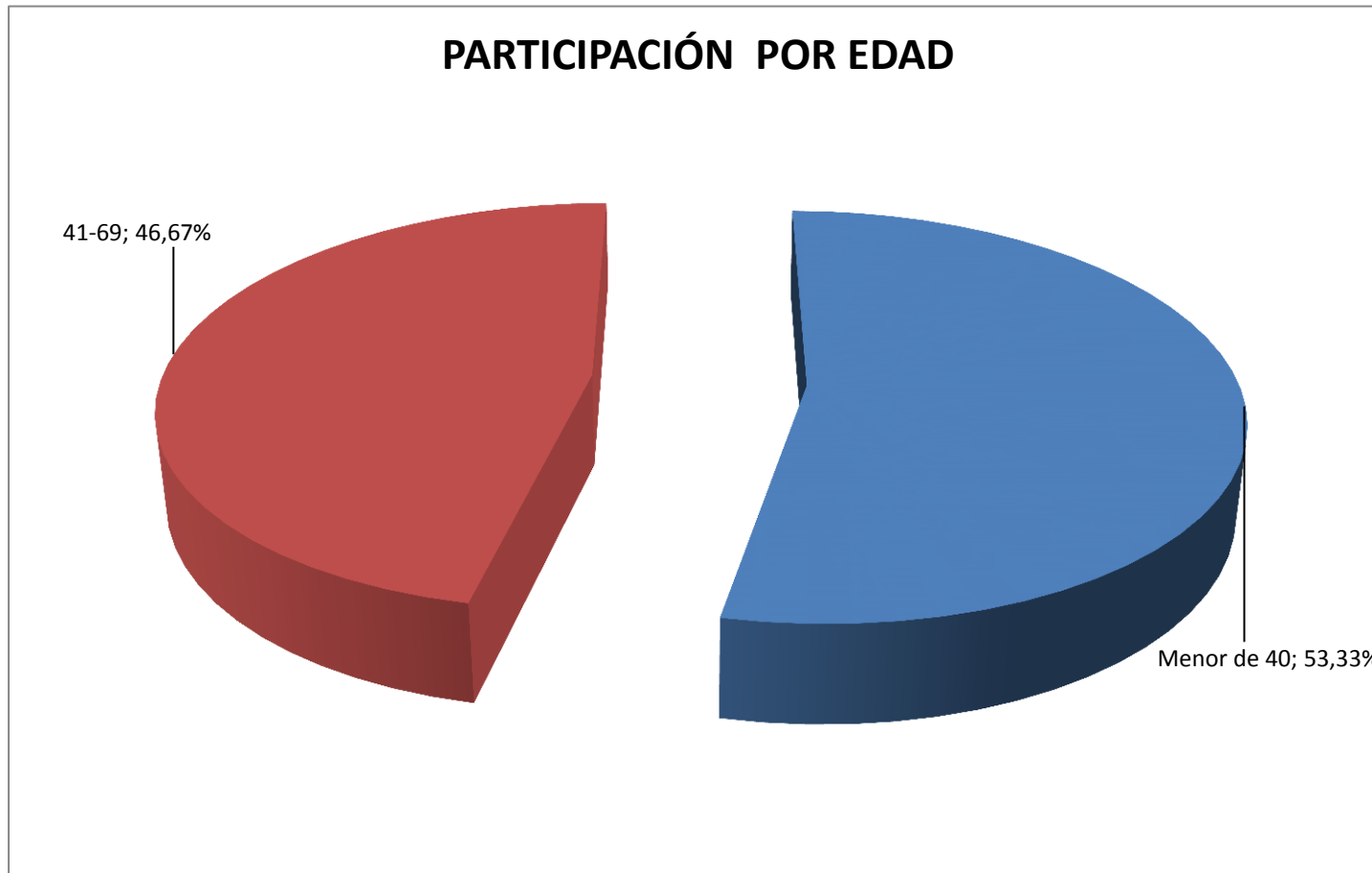
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	1	6,67%
Mujeres	8	53,33%
No determinado	6	40,00%



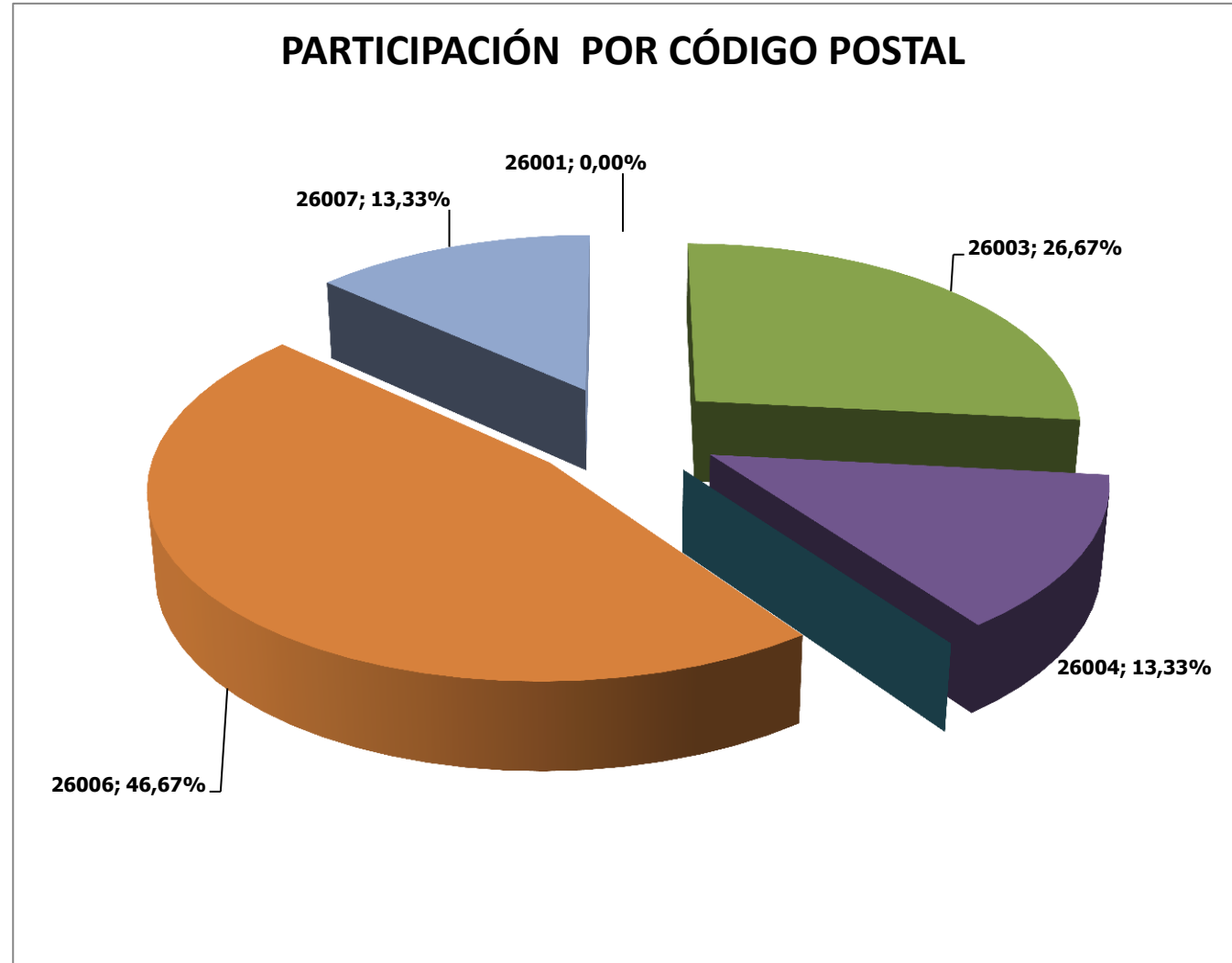
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	8	53,33%
41-69	7	46,67%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	0	0,00%
26003	4	26,67%
26004	2	13,33%
26005	0	0,00%
26006	7	46,67%
26007	2	13,33%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

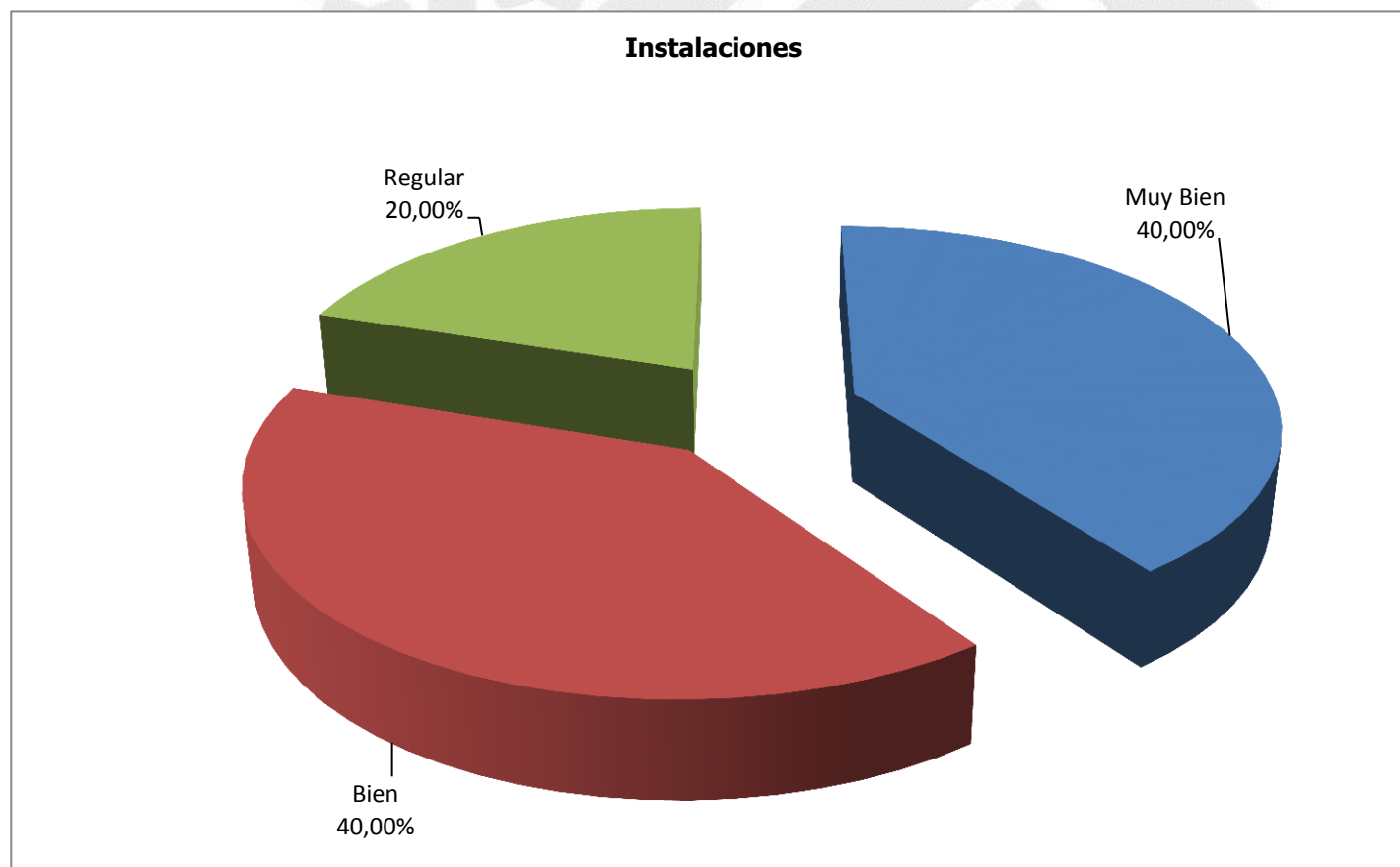
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	40,00%
Bien	6	40,00%
Regular	3	20,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	80,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%

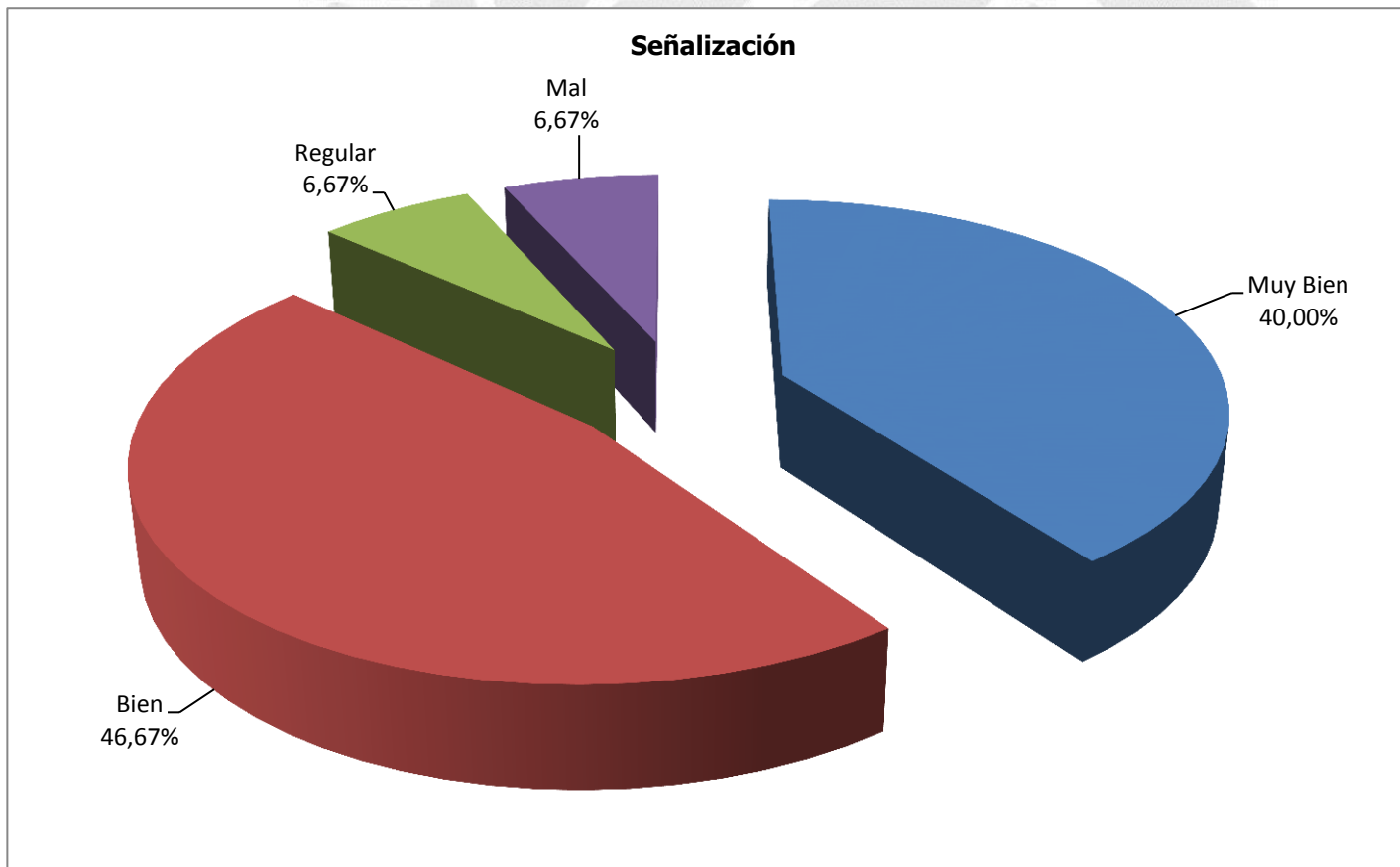


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	40,00%
Bien	7	46,67%
Regular	1	6,67%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	86,67%
Regular	6,67%
Insatisfecho	6,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

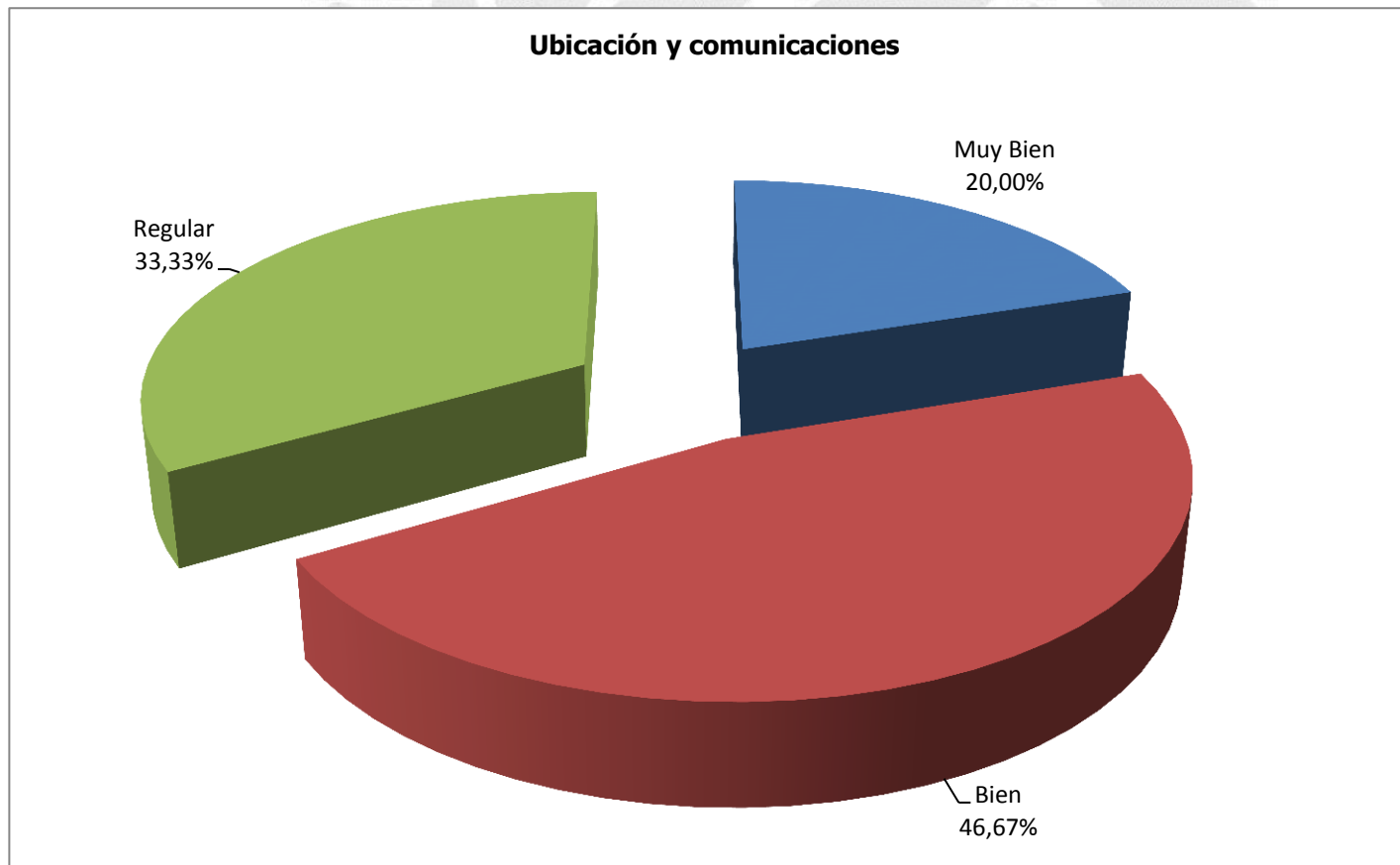


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	20,00%
Bien	7	46,67%
Regular	5	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

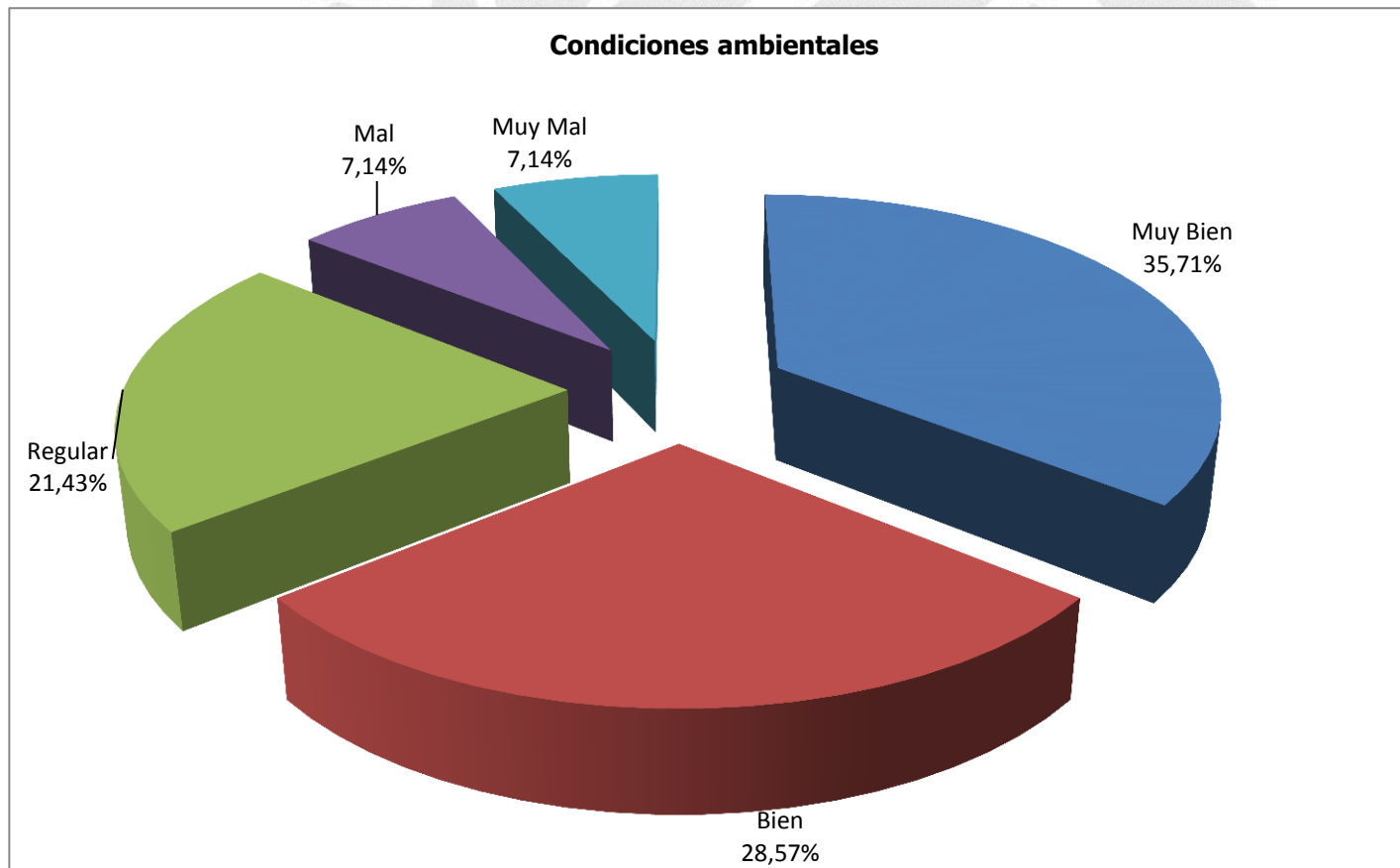


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	35,71%
Bien	4	28,57%
Regular	3	21,43%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	1	7,14%

Satsifecho	64,29%
Regular	21,43%
Insatisfecho	14,29%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	93,33%

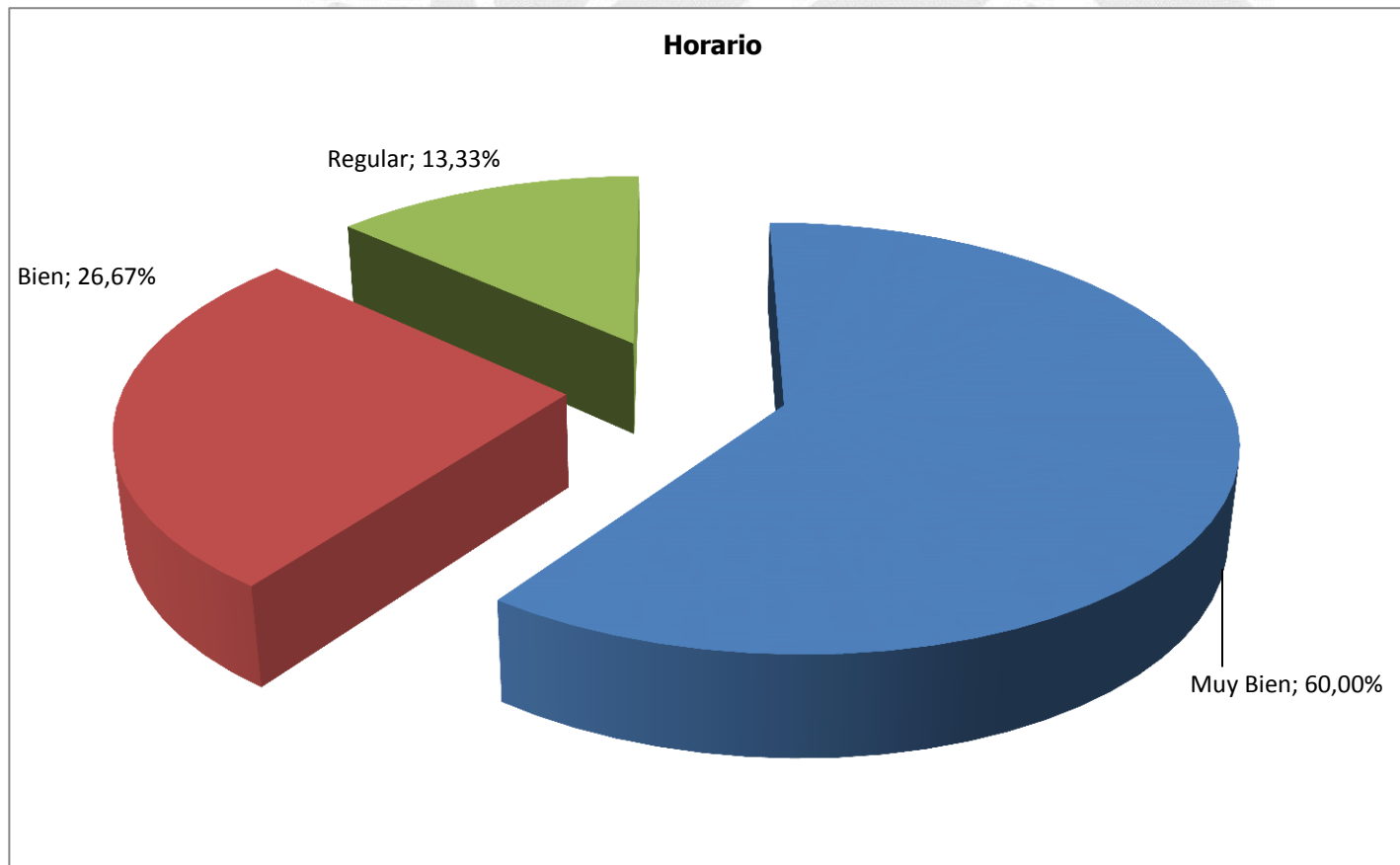


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	9	60,00%
Bien	4	26,67%
Regular	2	13,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	86,67%
Regular	13,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

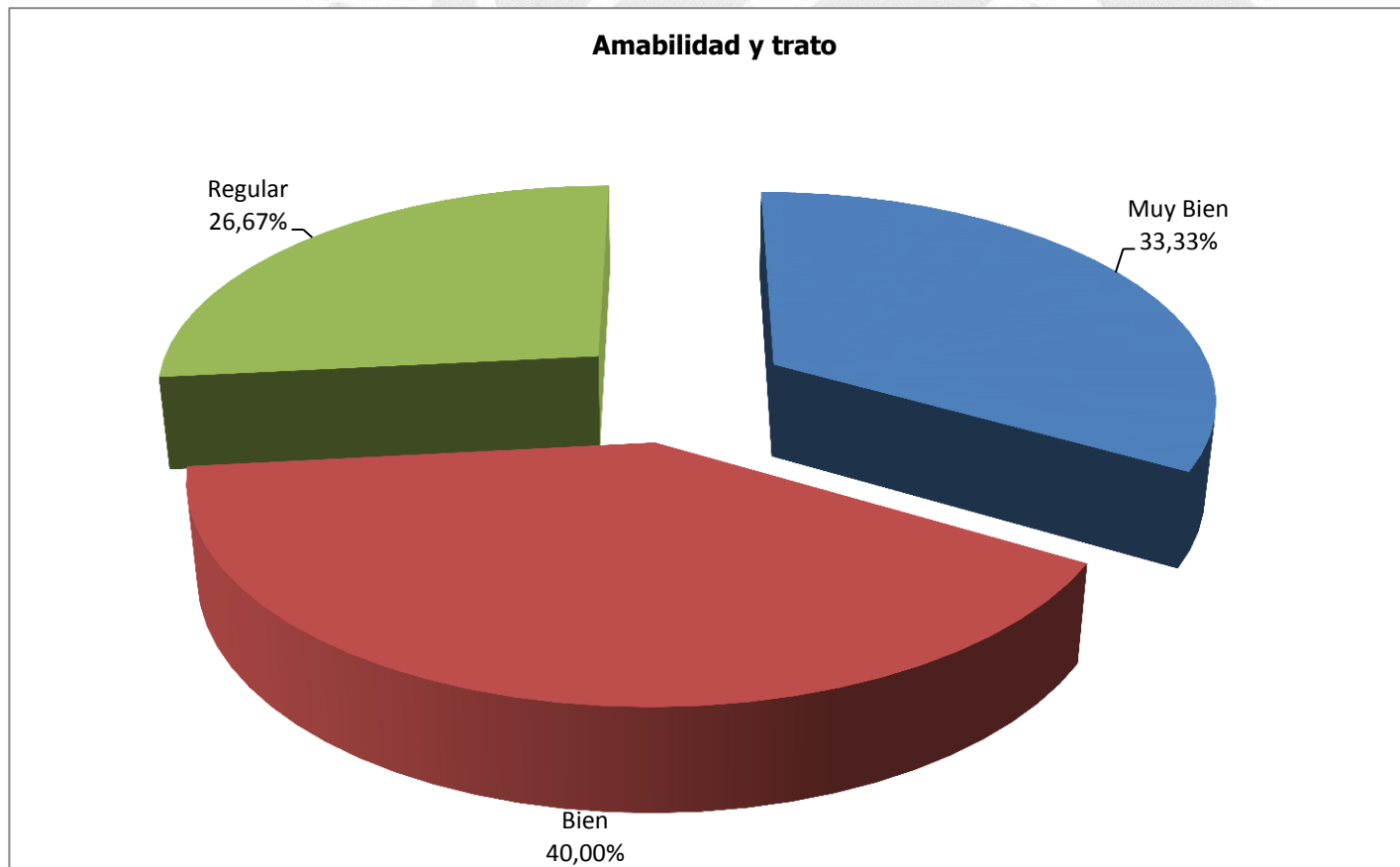


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	33,33%
Bien	6	40,00%
Regular	4	26,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	73,33%
Regular	26,67%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%

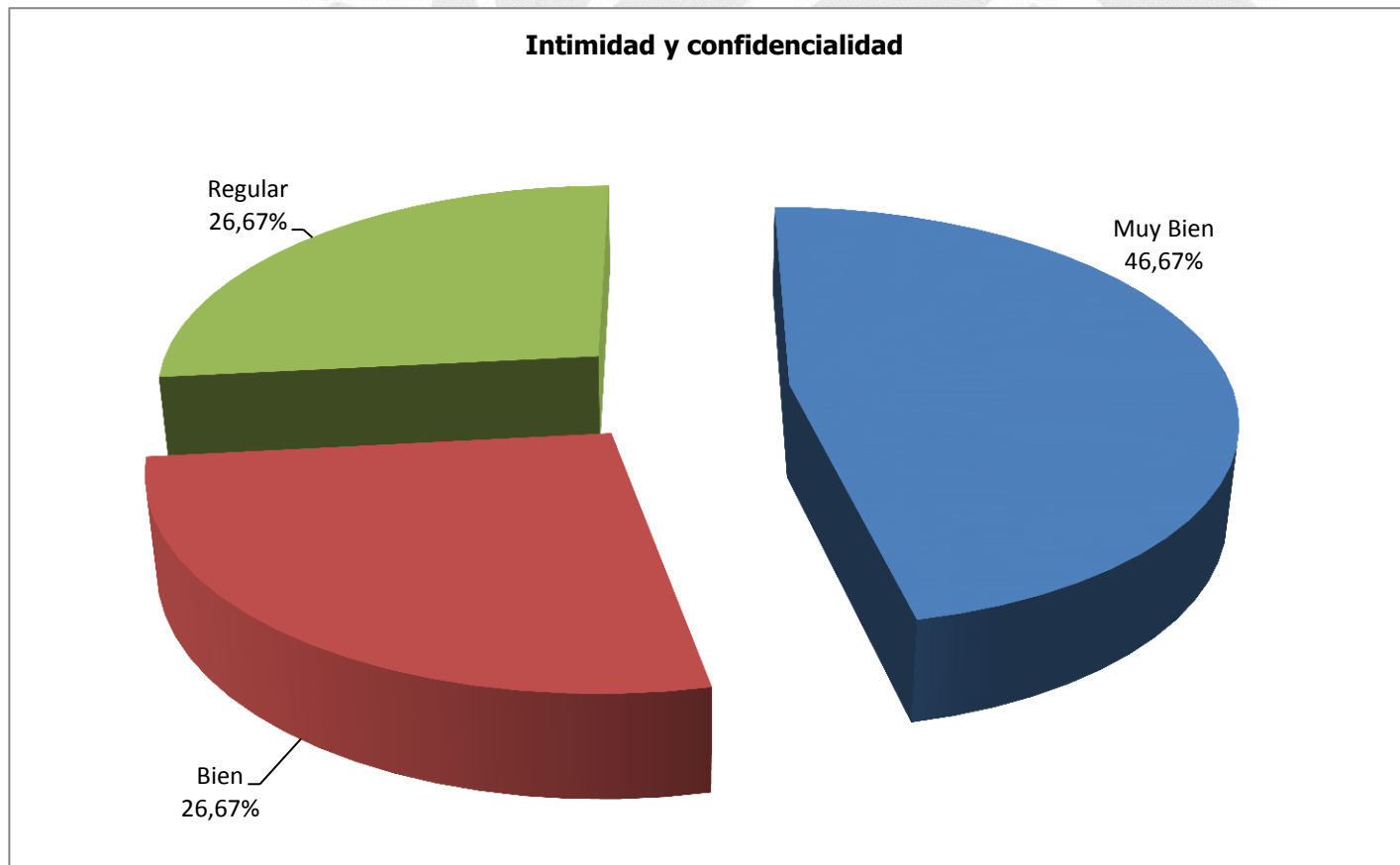


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	46,67%
Bien	4	26,67%
Regular	4	26,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	73,33%
Regular	26,67%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

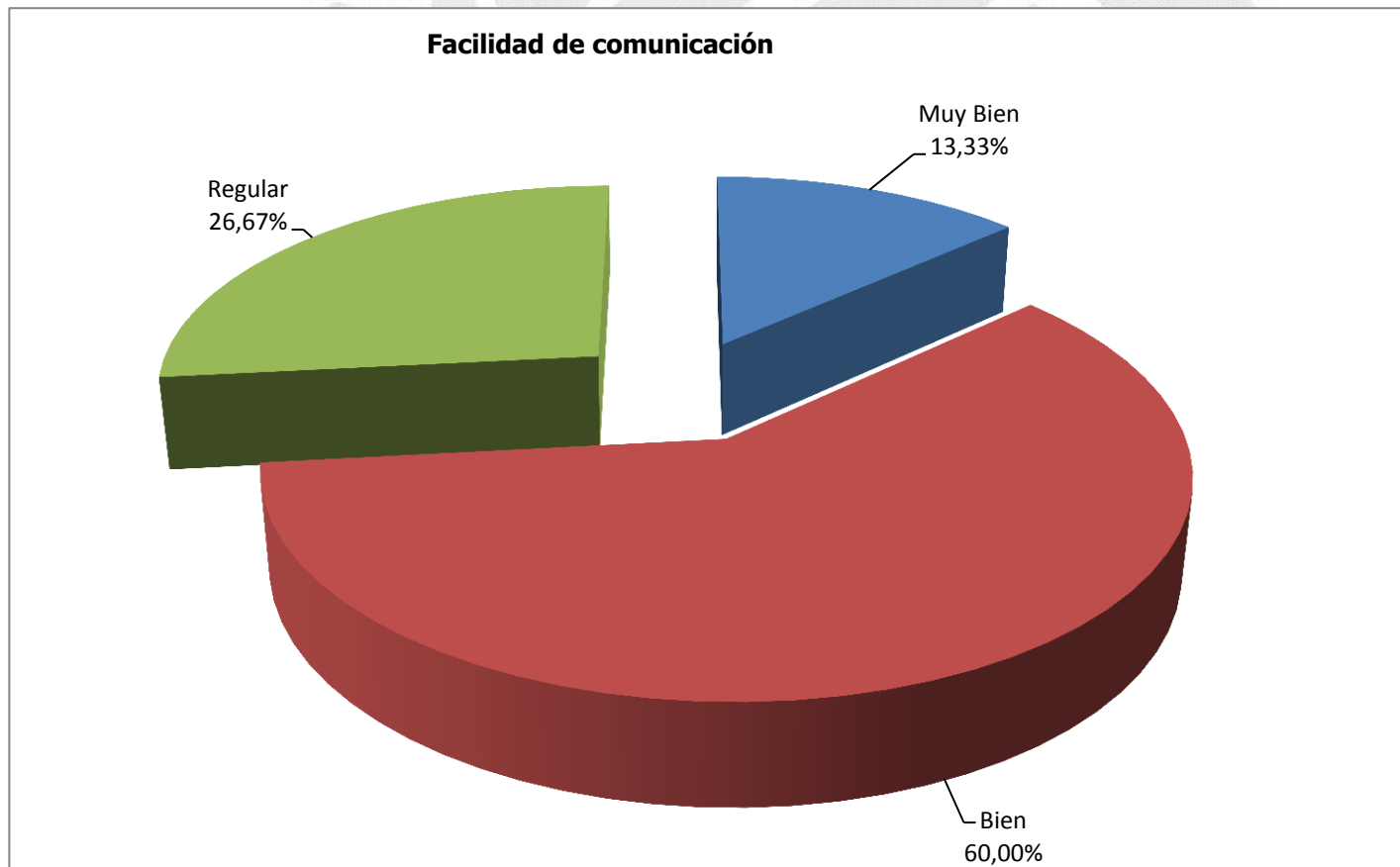


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	13,33%
Bien	9	60,00%
Regular	4	26,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	73,33%
Regular	26,67%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%

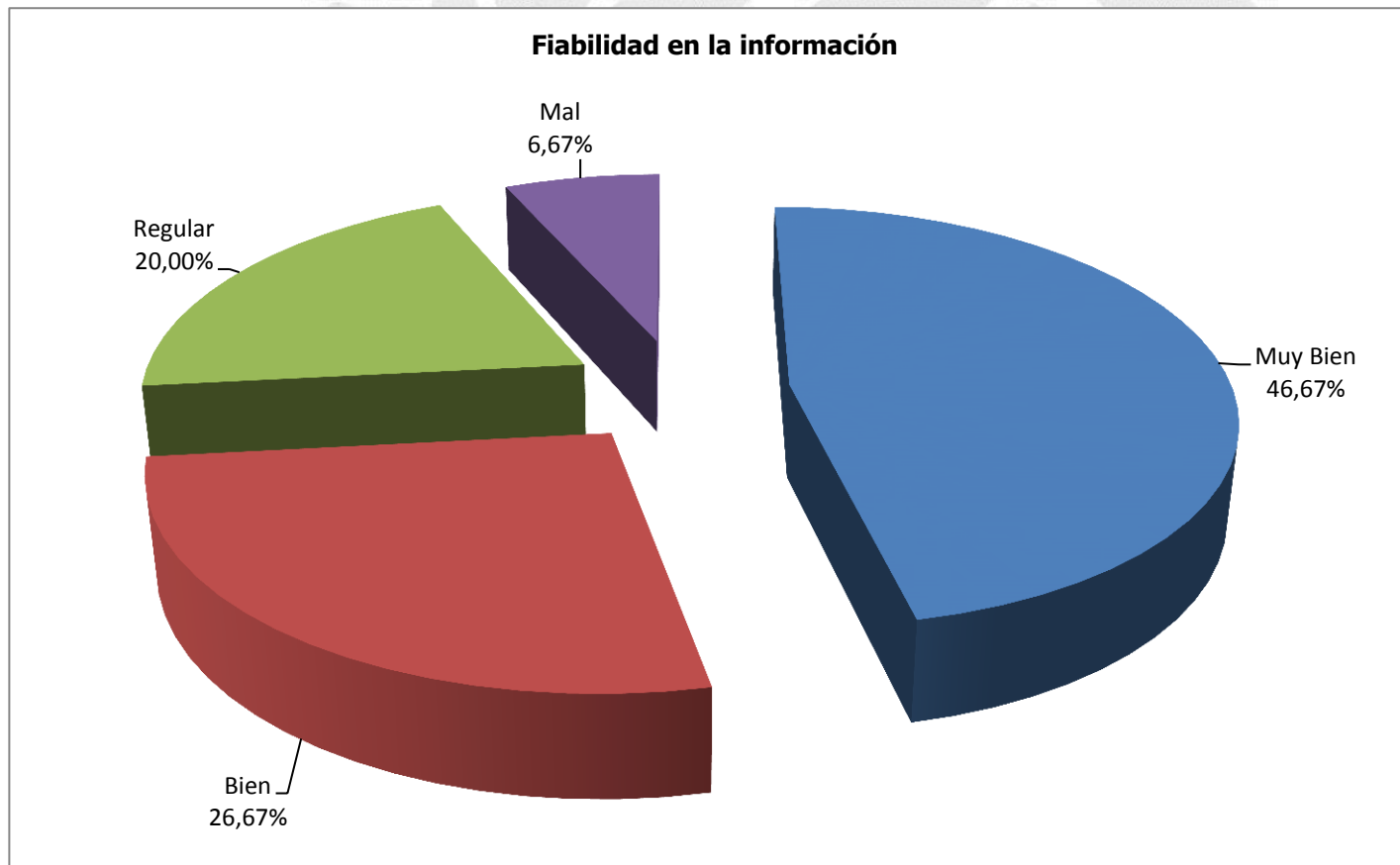


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	46,67%
Bien	4	26,67%
Regular	3	20,00%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	73,33%
Regular	20,00%
Insatisfecho	6,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

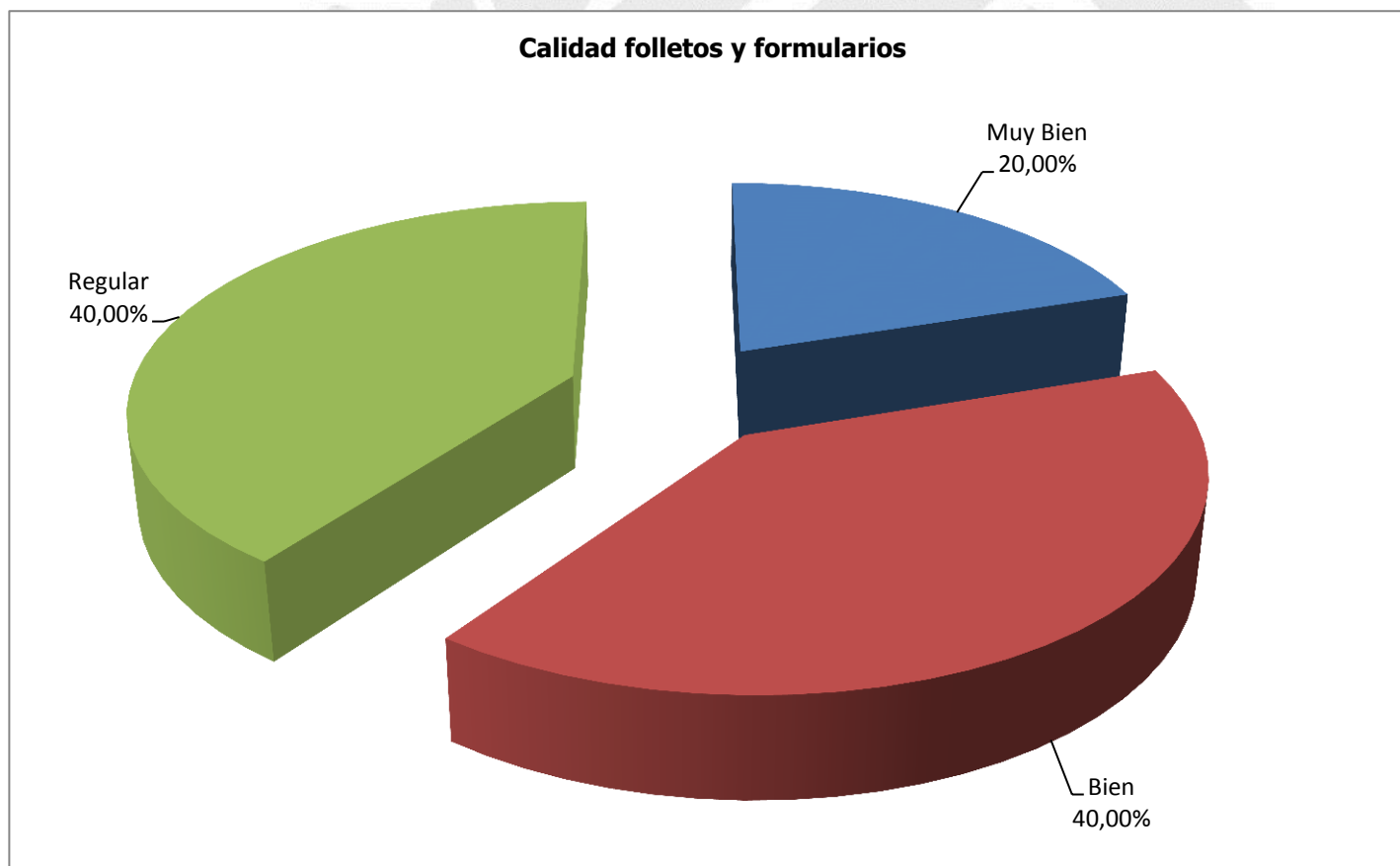


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	20,00%
Bien	6	40,00%
Regular	6	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

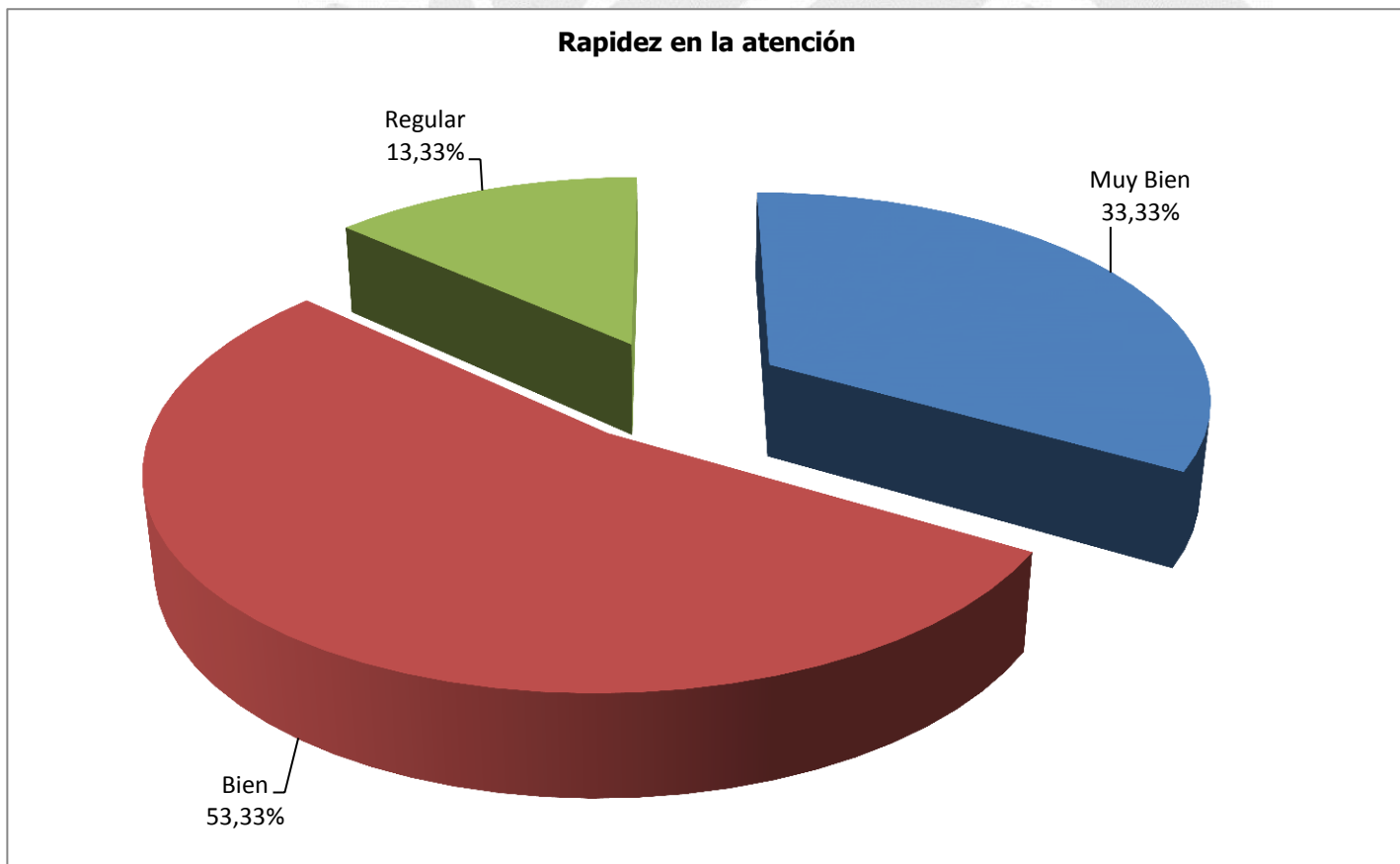


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	33,33%
Bien	8	53,33%
Regular	2	13,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	86,67%
Regular	13,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

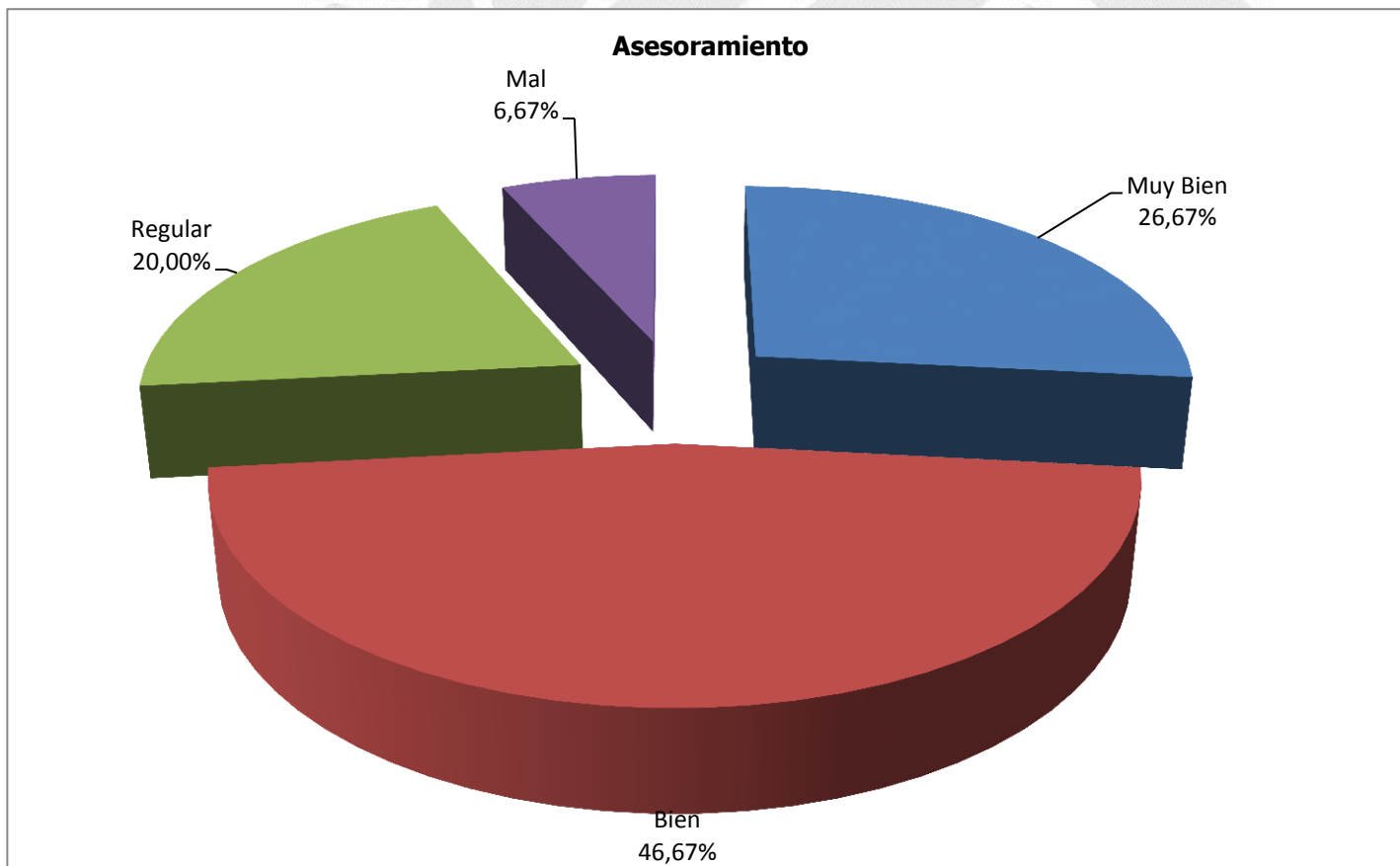


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	26,67%
Bien	7	46,67%
Regular	3	20,00%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	73,33%
Regular	20,00%
Insatisfecho	6,67%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%

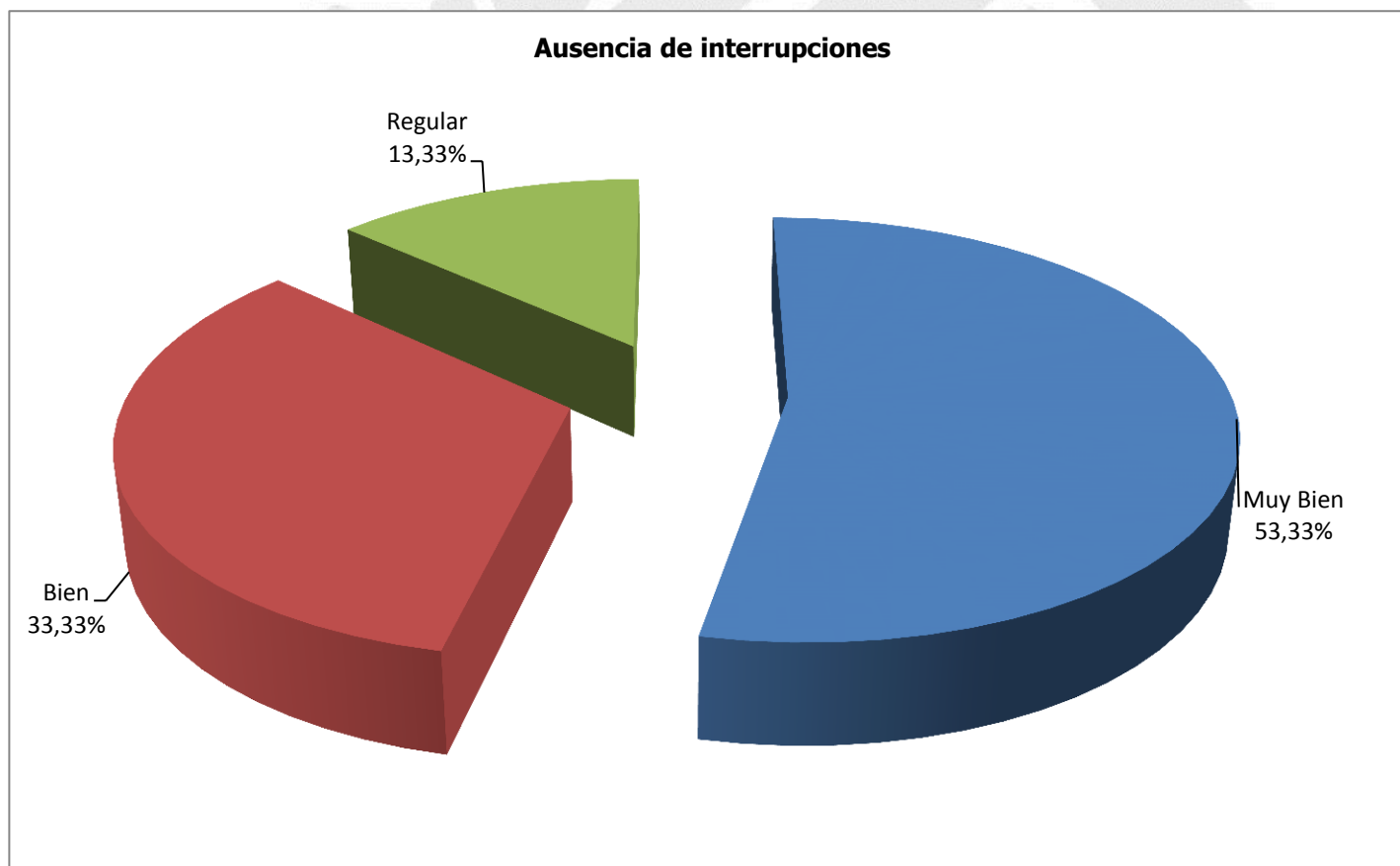


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	53,33%
Bien	5	33,33%
Regular	2	13,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	86,67%
Regular	13,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%



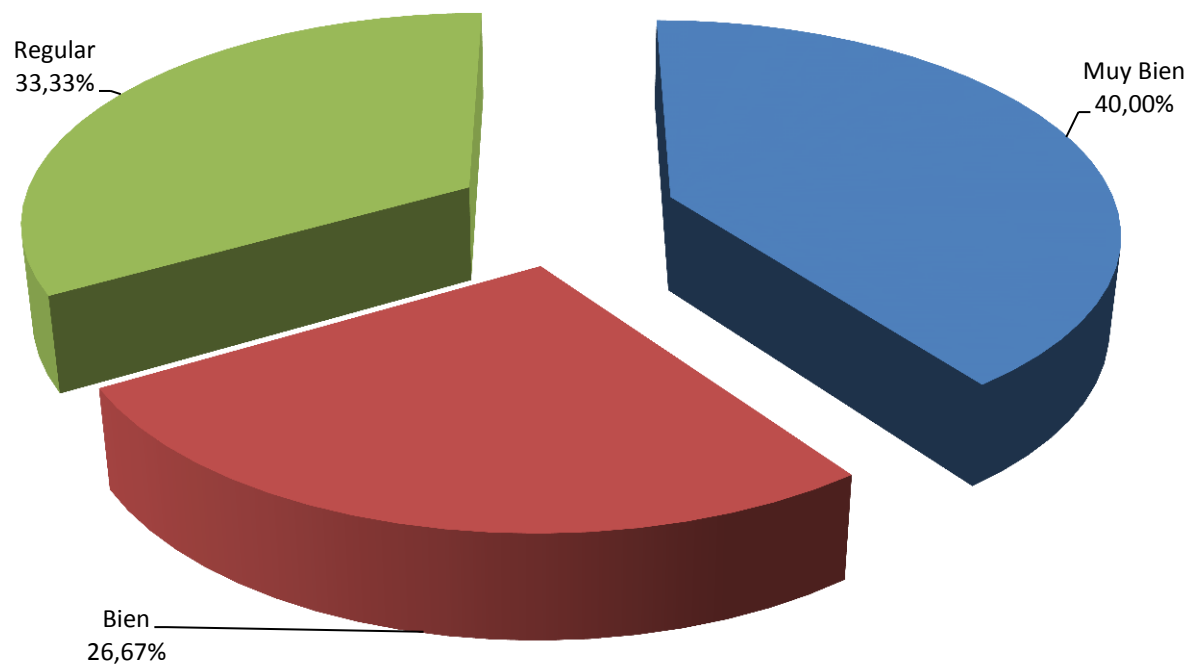
Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	40,00%
Bien	4	26,67%
Regular	5	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

Atención a necesidades

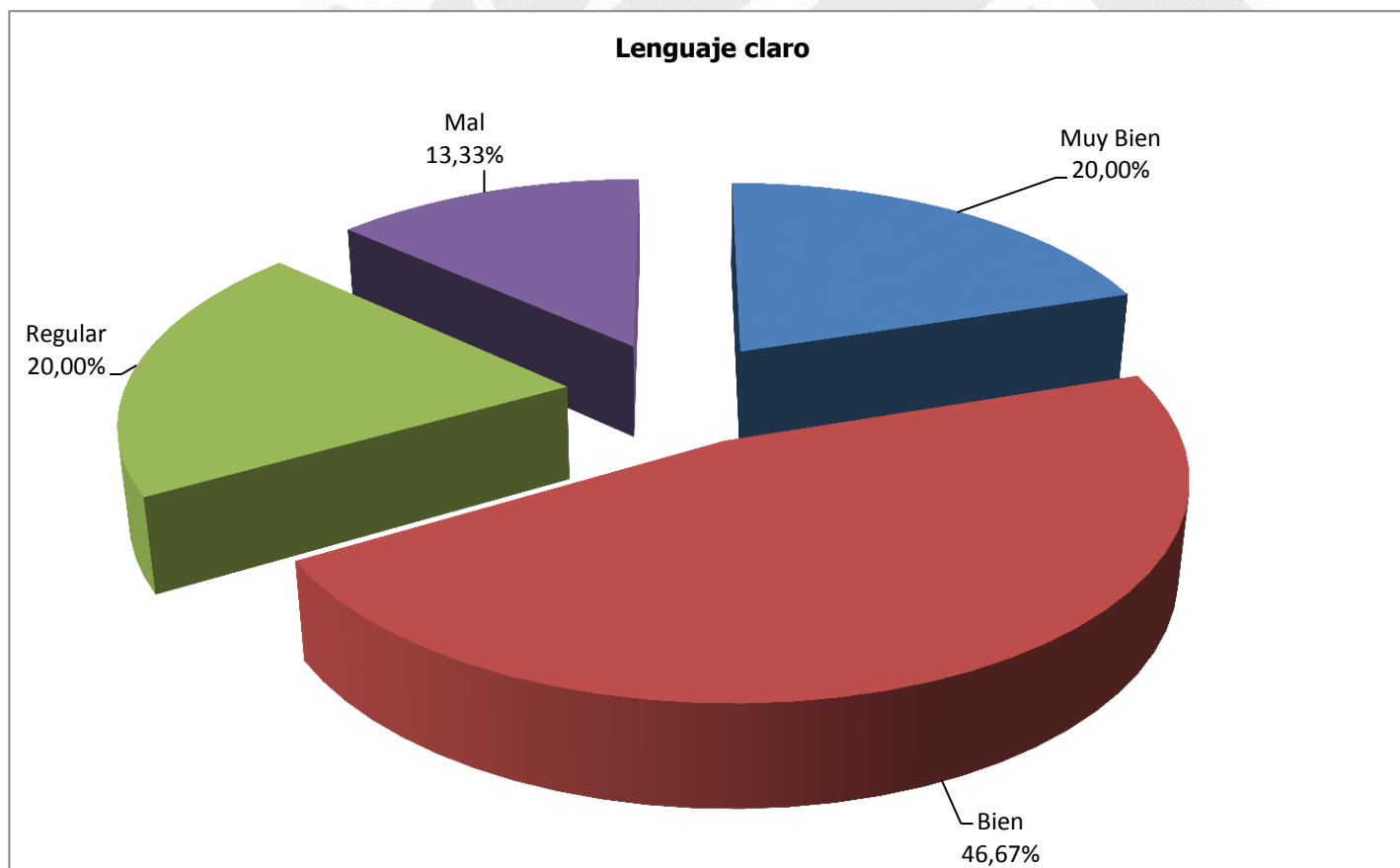


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	20,00%
Bien	7	46,67%
Regular	3	20,00%
Mal	2	13,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	66,67%
Regular	20,00%
Insatisfecho	13,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

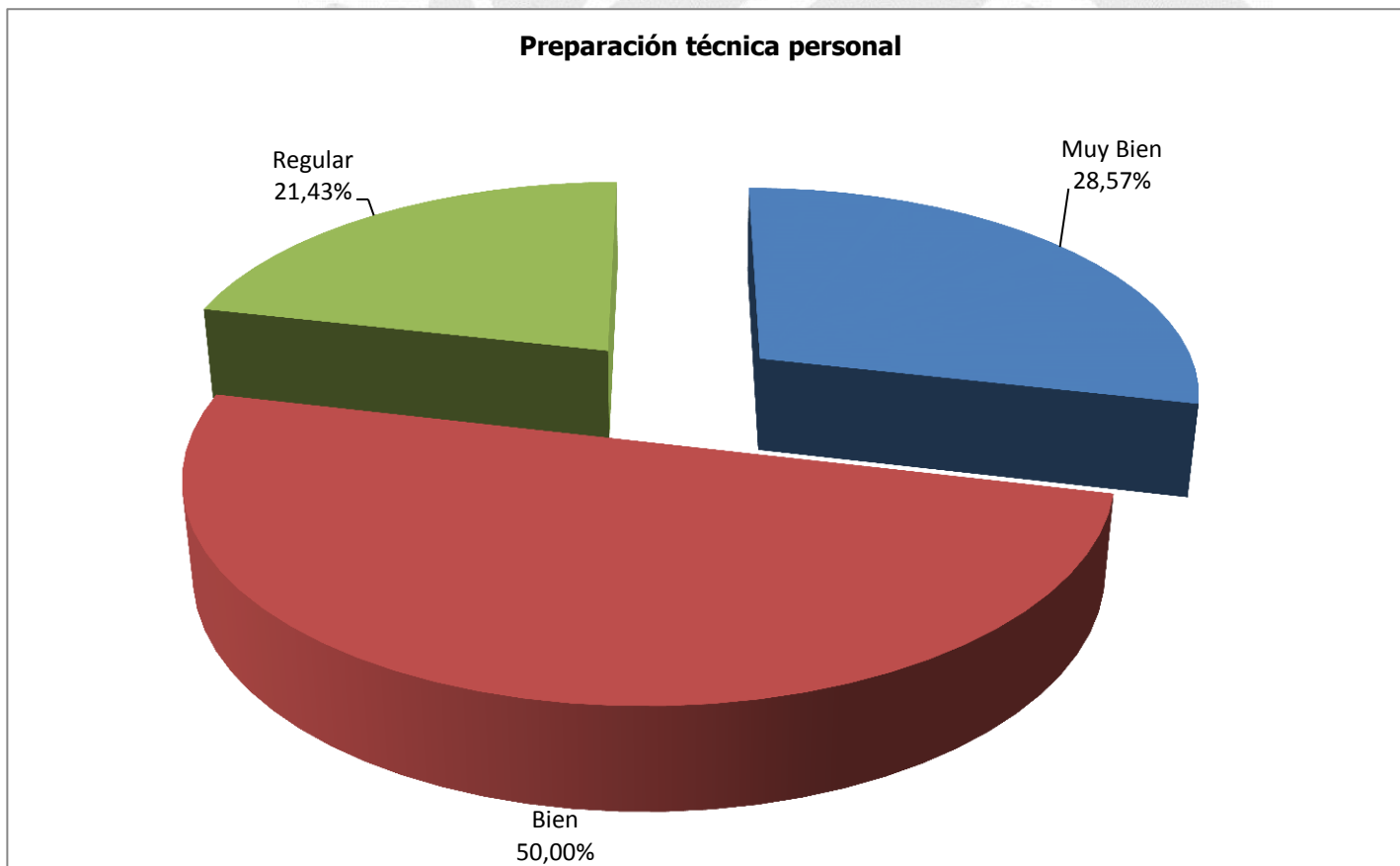


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	28,57%
Bien	7	50,00%
Regular	3	21,43%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	78,57%
Regular	21,43%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	93,33%

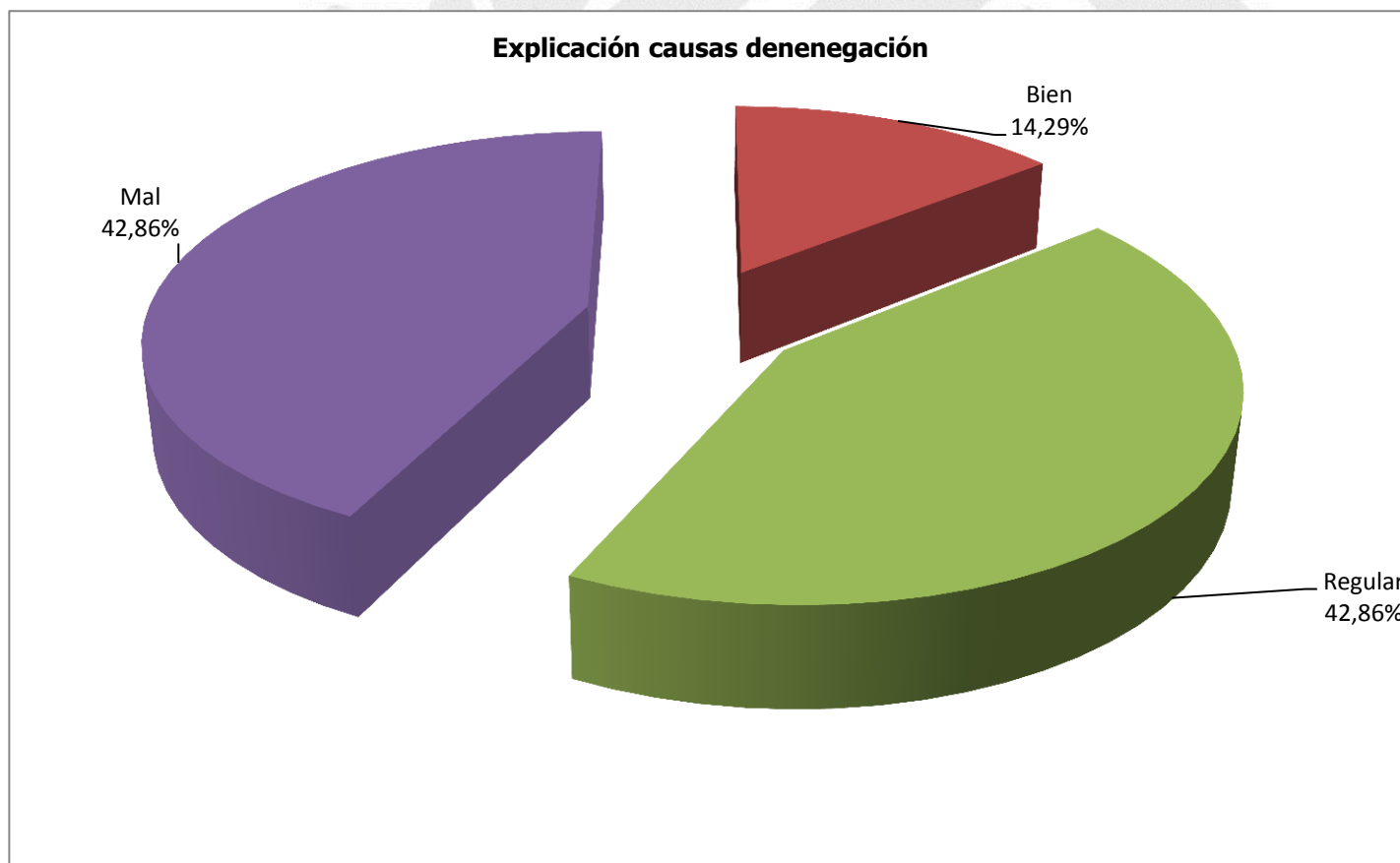


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	14,29%
Regular	3	42,86%
Mal	3	42,86%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	14,29%
Regular	42,86%
Insatisfecho	42,86%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	46,67%

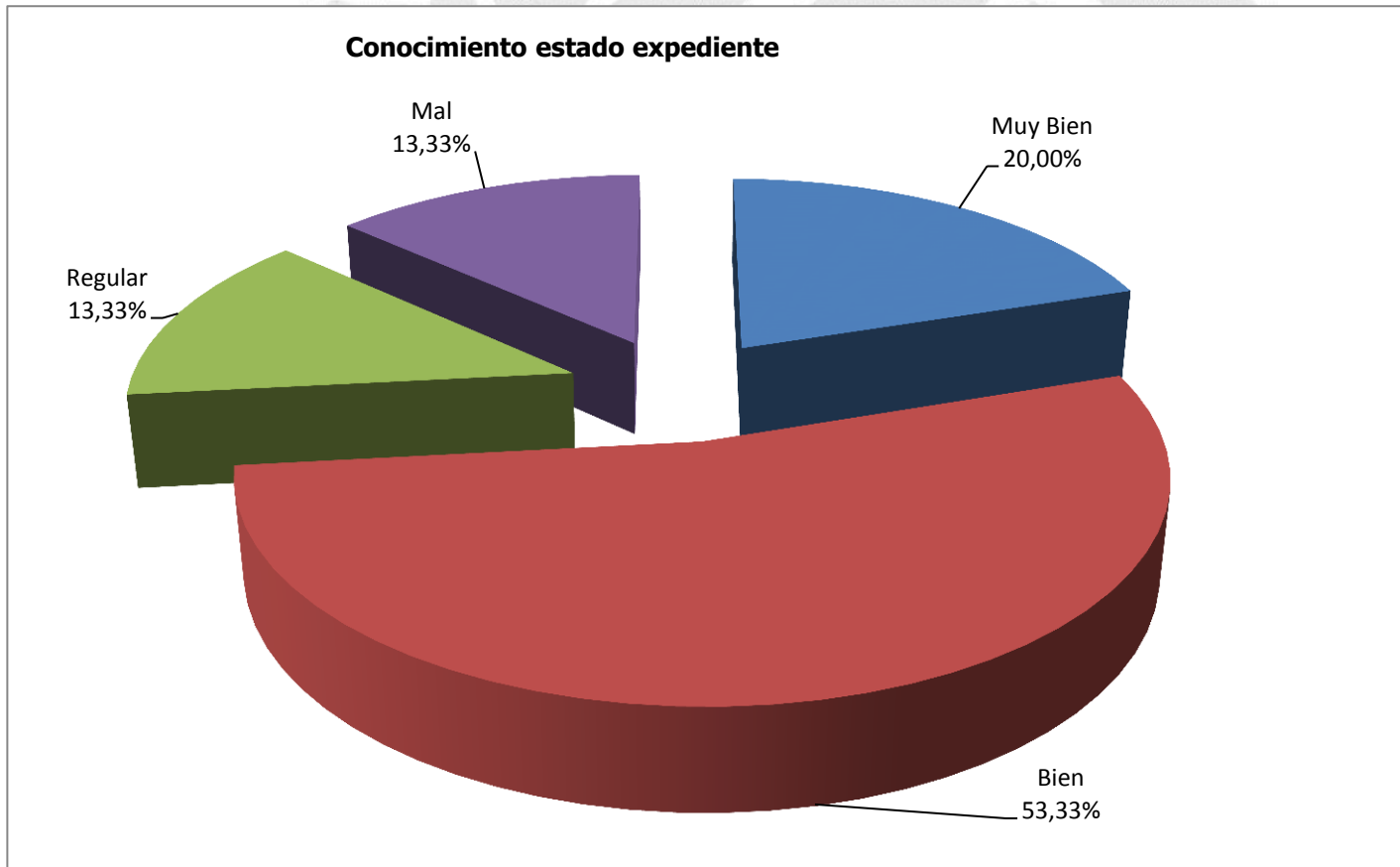


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	20,00%
Bien	8	53,33%
Regular	2	13,33%
Mal	2	13,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	73,33%
Regular	13,33%
Insatisfecho	13,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

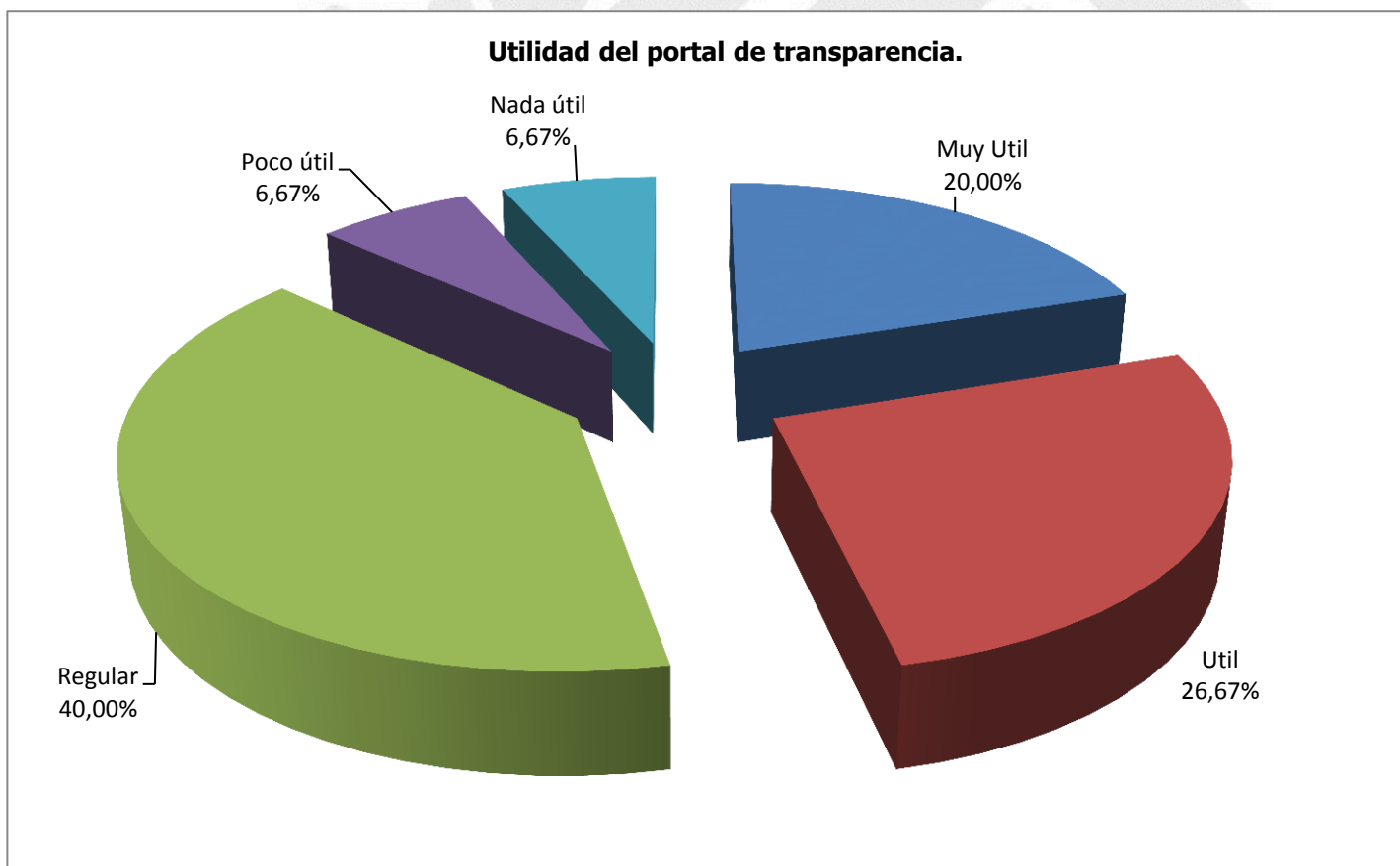


Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	3	20,00%
Útil	4	26,67%
Regular	6	40,00%
Poco útil	1	6,67%
Nada útil	1	6,67%

Útil	46,67%
Regular	40,00%
Nada útil	13,33%

Número de respuestas	% sobre total
15	100,00%

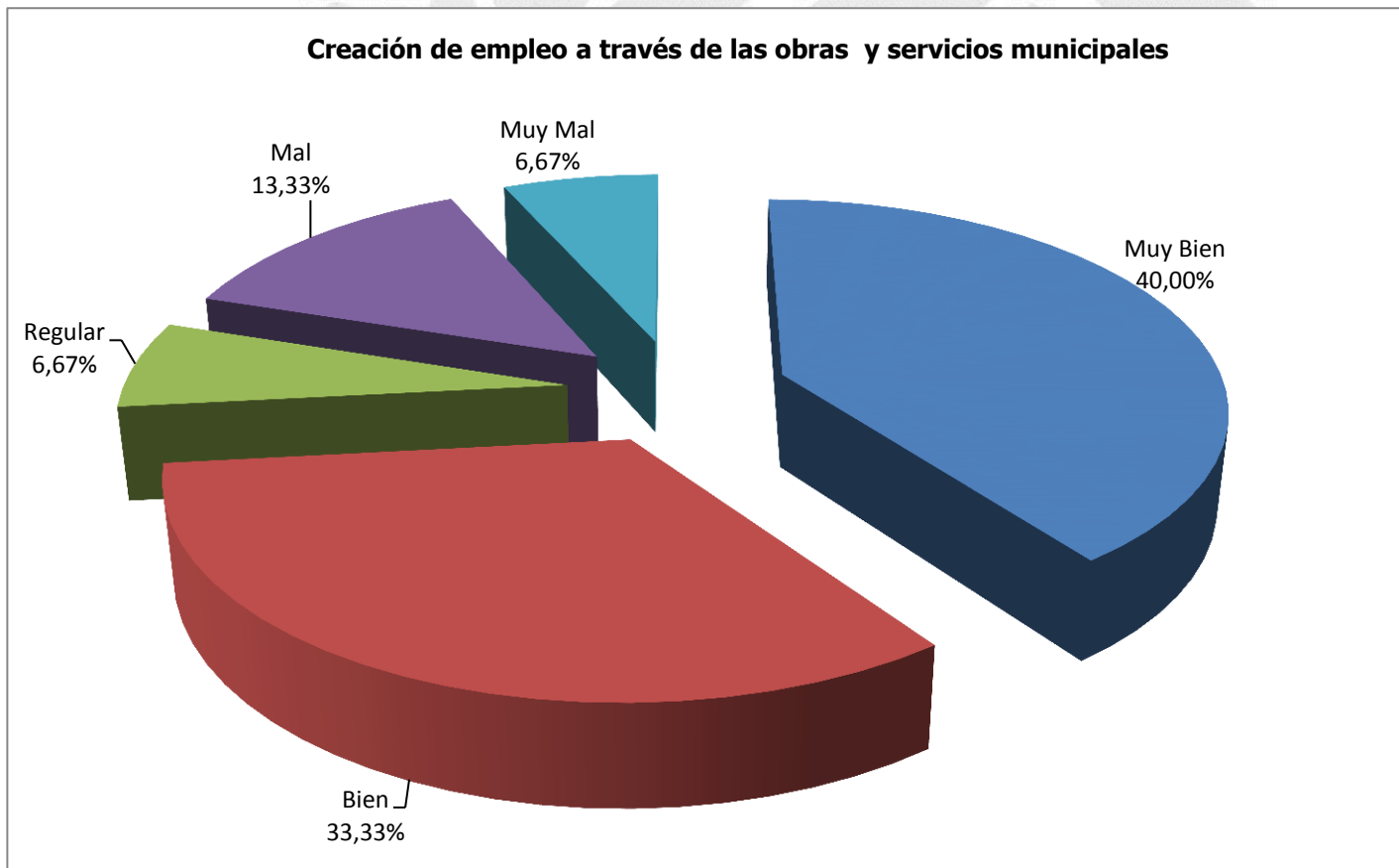


Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	40,00%
Bien	5	33,33%
Regular	1	6,67%
Mal	2	13,33%
Muy Mal	1	6,67%

Satisfecho	73,33%
Regular	6,67%
Insatisfecho	20,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

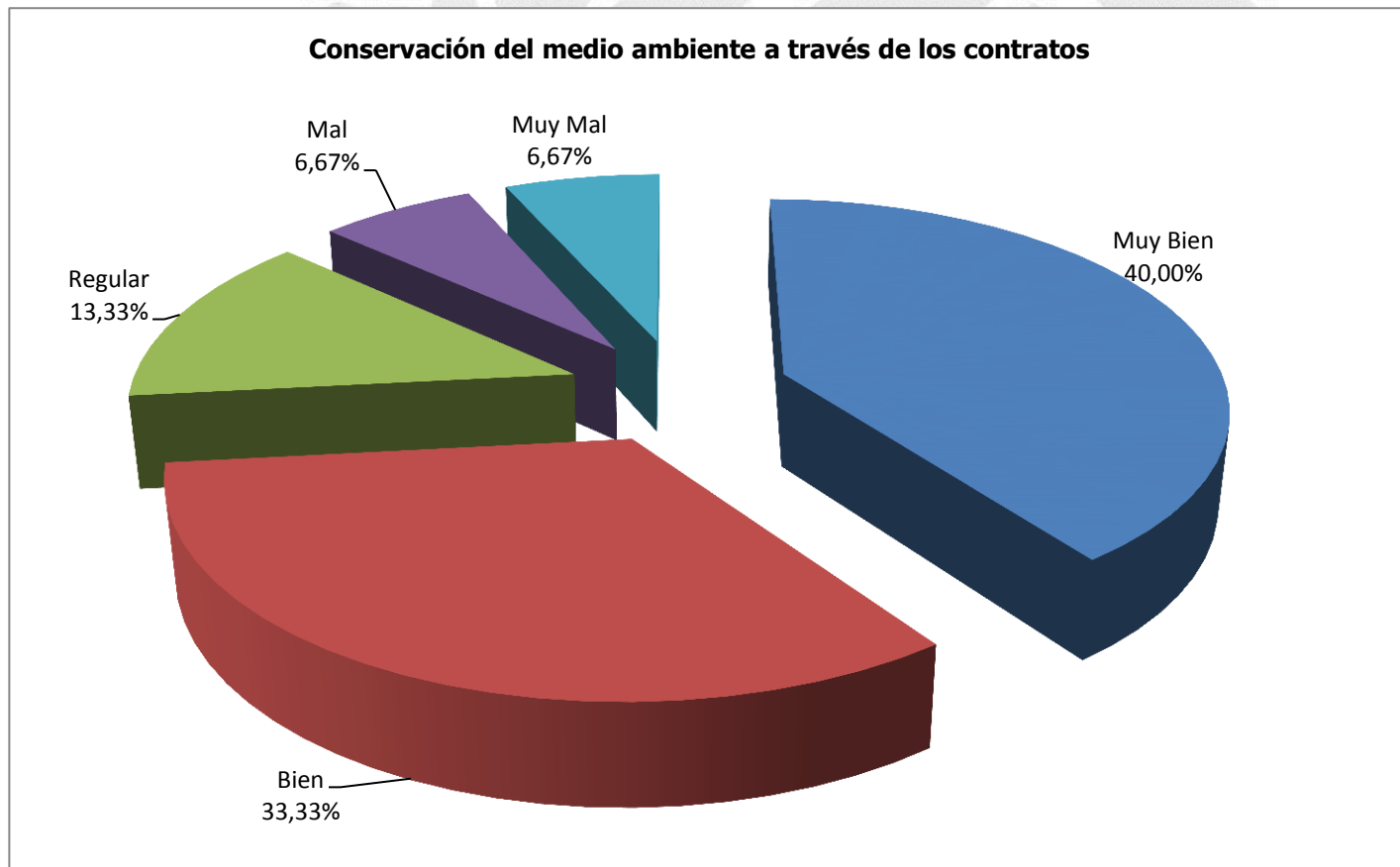


Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	40,00%
Bien	5	33,33%
Regular	2	13,33%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	1	6,67%

Satsifecho	73,33%
Regular	13,33%
Insatisfecho	13,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

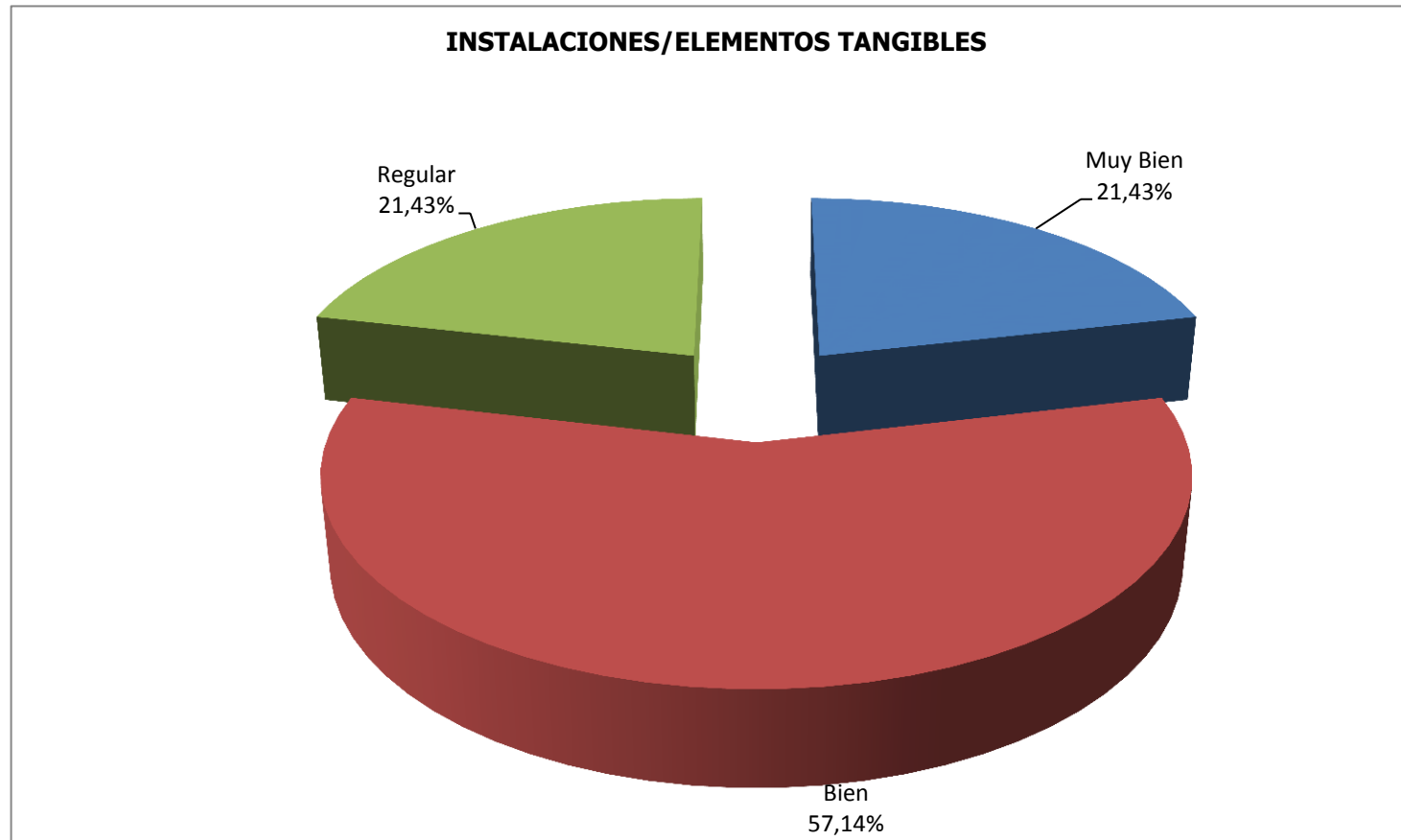
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	21,43%
Bien	8	57,14%
Regular	3	21,43%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	78,57%
Regular	21,43%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	14	93,33%



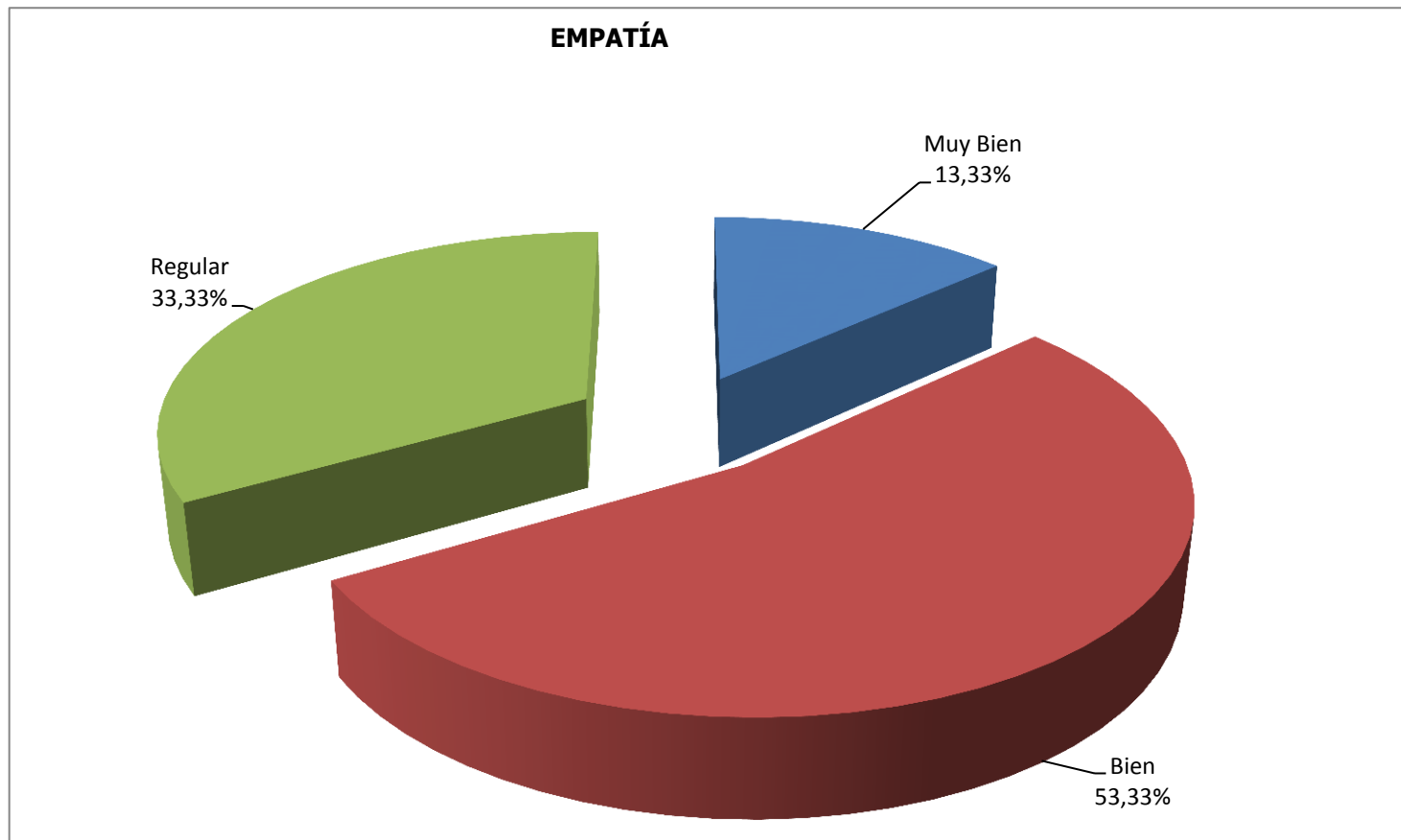
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	13,33%
Bien	8	53,33%
Regular	5	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	15	93,33%



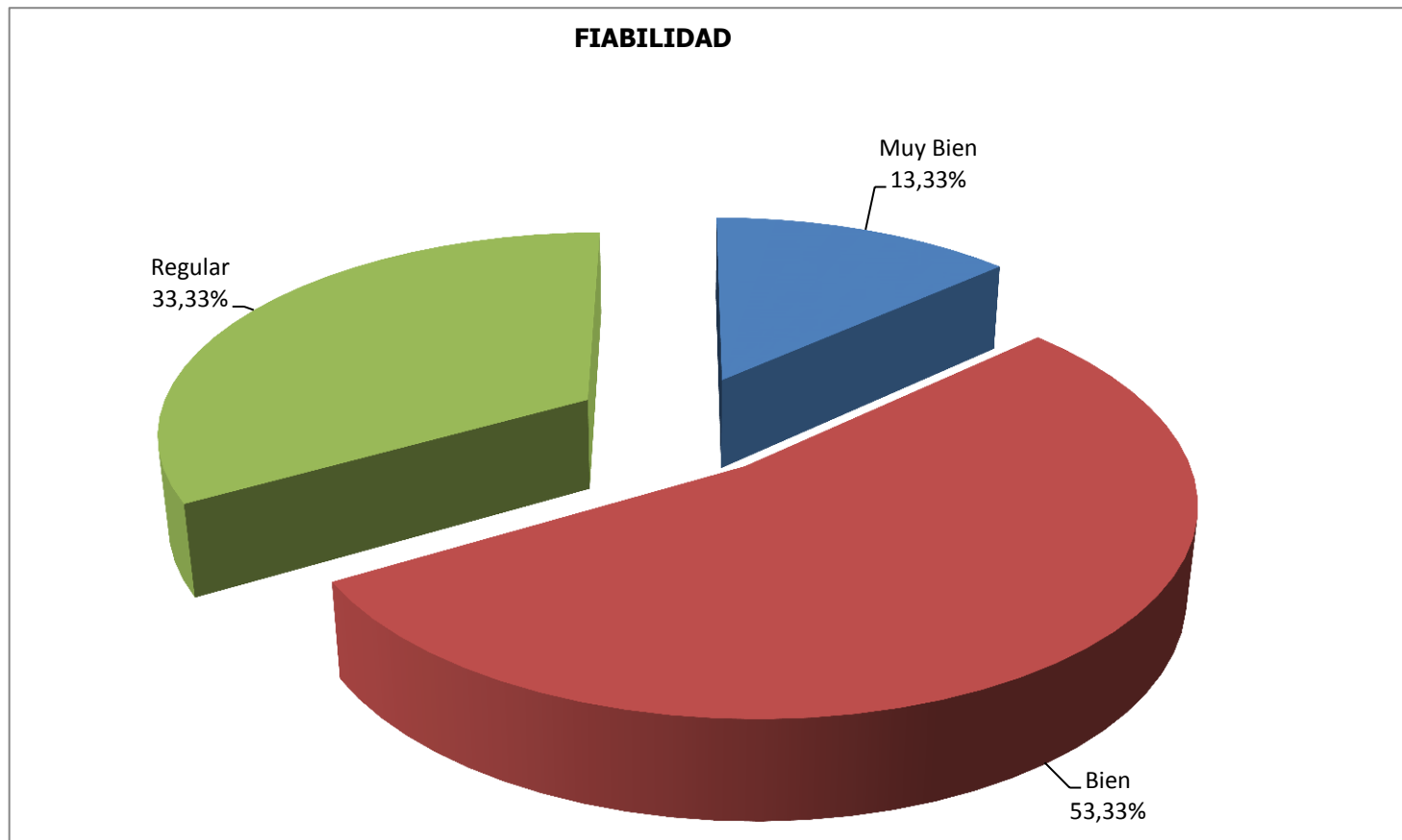
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	13,33%
Bien	8	53,33%
Regular	5	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%



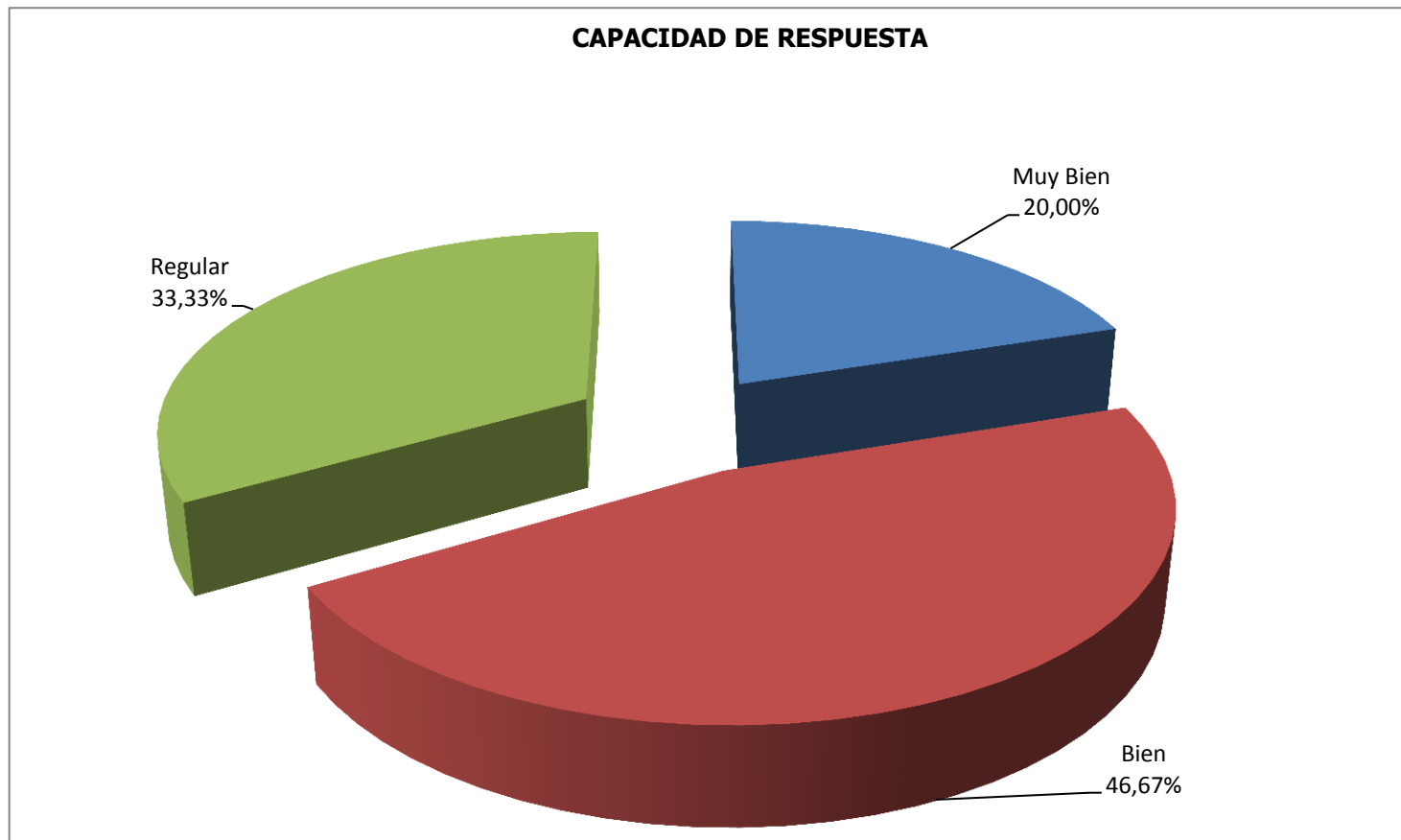
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	20,00%
Bien	7	46,67%
Regular	5	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%



SEGURIDAD

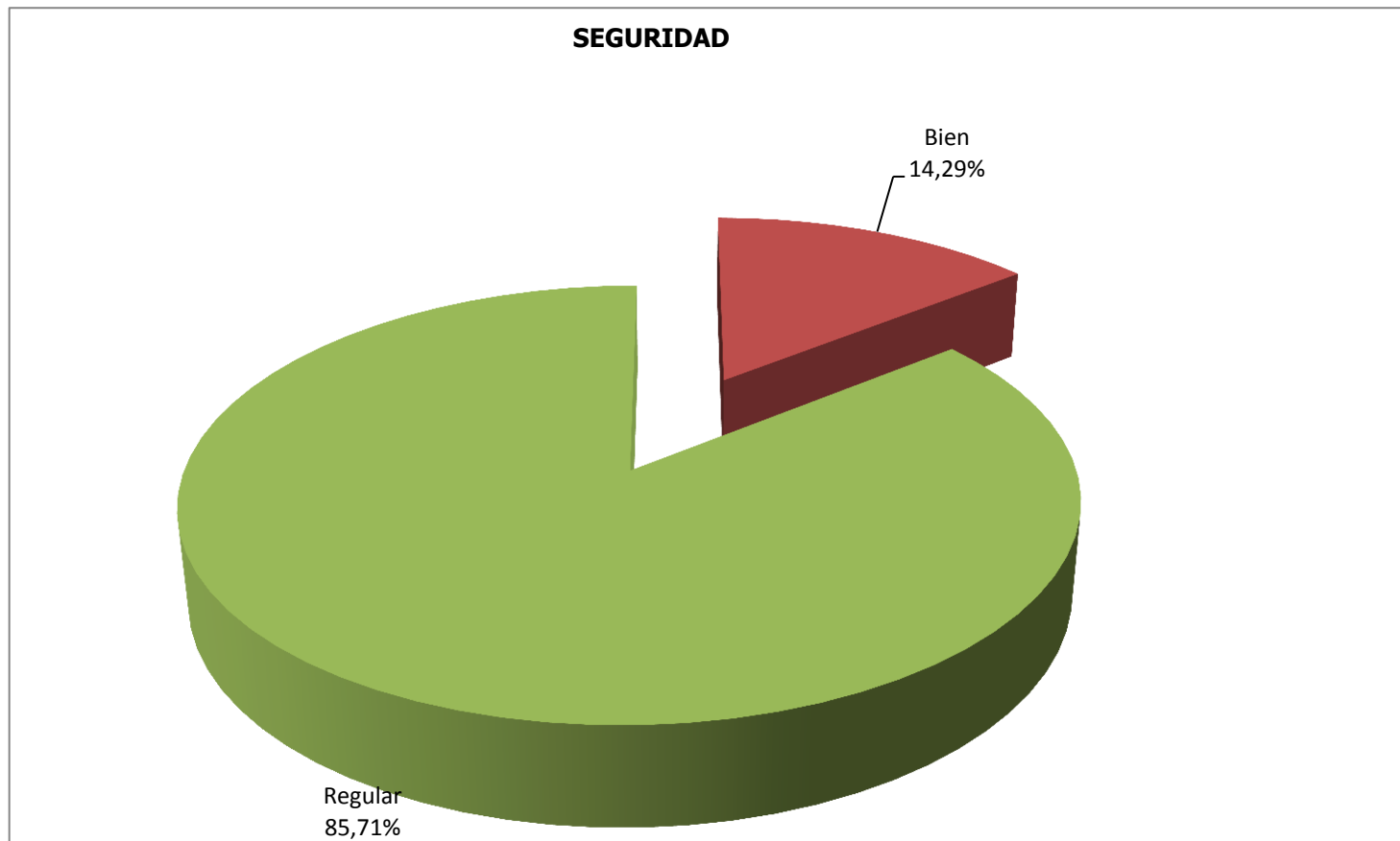
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	14,29%
Regular	6	85,71%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	14,29%
Regular	85,71%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	7	46,67%



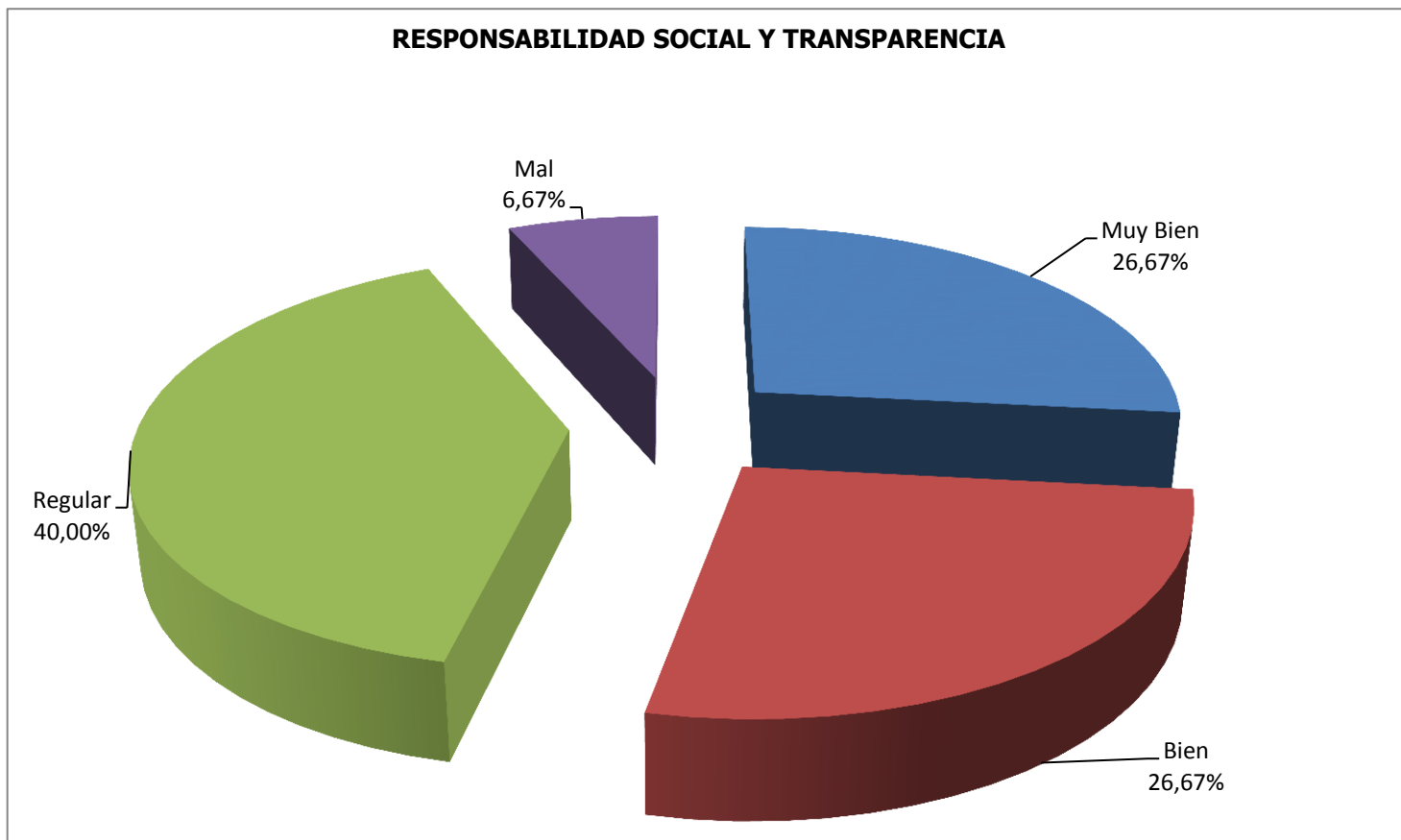
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	26,67%
Bien	4	26,67%
Regular	6	40,00%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	53,33%
Regular	40,00%
Insatisfecho	6,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%



SATISFACCIÓN GENERAL

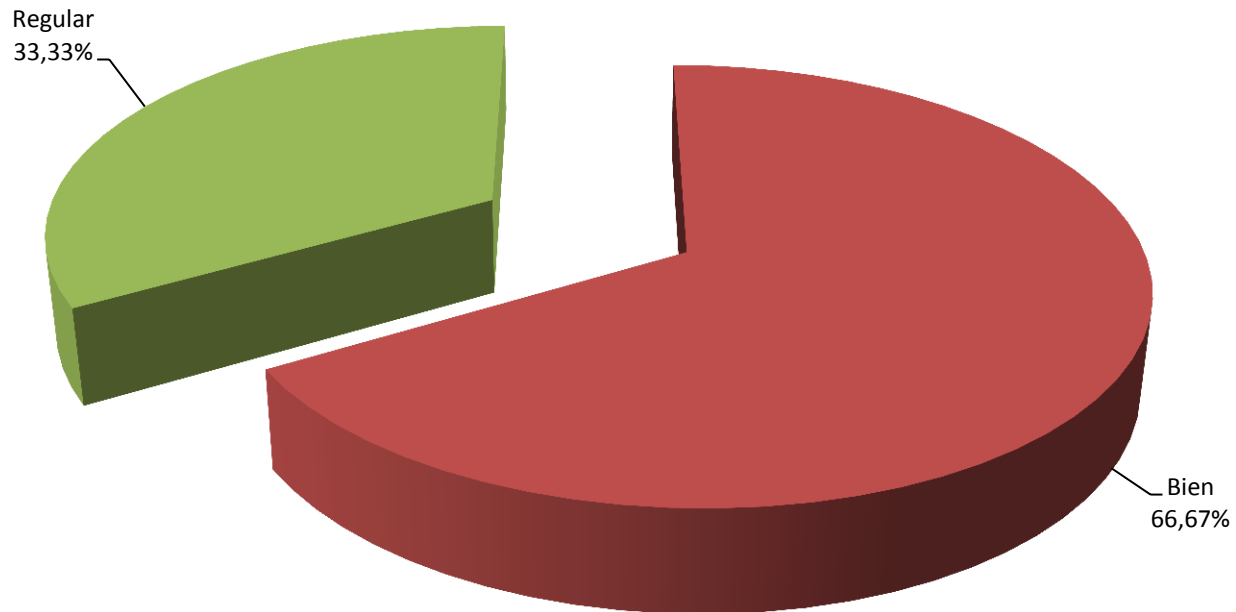
Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	10	66,67%
Regular	5	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

SATISFACCIÓN GENERAL



ENCUESTA SERVQUAL

ARC / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos			
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I						
ARC	Menor de 40	Mujer	26004	6,59	3,24	7	2	7	2	7	2	7	2	2	5	7	2	7	2	7	2	7	2	7	3	7	3	7	3	5	5	5	5	5	5	9	5			9	4	5	2	5	2	5	2		
ARC	Menor de 40	Mujer	26007	6,17	3,11	5	2	5	2	5	2	5	2	3	5	7	3	7	3	6	3	5	3	6	3	7	3	8	4	10	5	9	3	8	4	5	3	5	3	6	3	6	3	6	3				
ARC	Menor de 40	Mujer	26003	8,94	3,18	7	3	7	3	7	3	10	5	9	3	9	2	9	3	9	4	10	2	#	2	#	3	10	3	9	3	10	3	7	3	9	4			#	5	9	4	6	2	5	2		
ARC	Menor de 40	Mujer	26006	4,47	2,88	5	3	5	3	5	3	5	3	1	5	3	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2	5	2	5	2	3	2			5	3	3	1	7	5	7	5		
ARC	Menor de 40	Mujer	26003	8,59	3,06	9	3	9	3	9	3	9	3	2	5	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	8	2			#	3	6	3	6	3	6	3		
ARC	41-69	Hombre	26001	7,12	2,47	8	2	8	2	8	2	8	2	7	2	7	2	8	2	8	2	8	2	8	3	7	3	7	3	8	3	7	2	6	3	6	3	5	3			5	3	5	3	5	3	6	2
ARC	Menor de 40	Otros	26006	7,17	3,78	8	5	8	3	5	3	8	5	8	3	5	5	5	3	8	3	9	5	6	3	8	3	7	3	10	5	6	5	10	3	9	5	5	3	4	3	5	3	8	5	8	5		

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

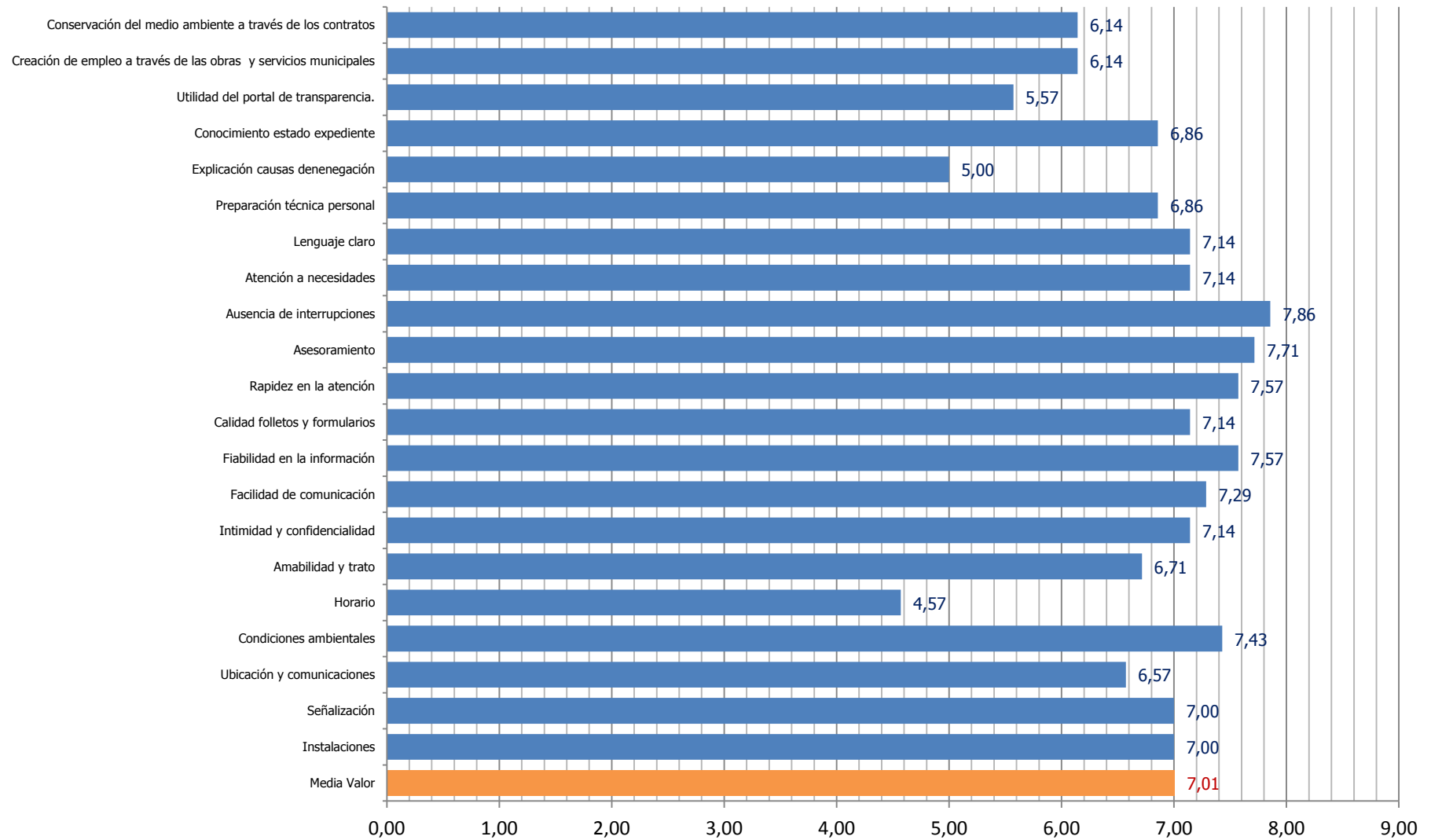
2019

Ejercicio	2019	
Servicio	ARC / Sexo: Todos / Edad: Todas	
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL	
Nota media (Sobre 10)	7,01	Importancia media (s.10) 6,20
Total Encuestas	7	

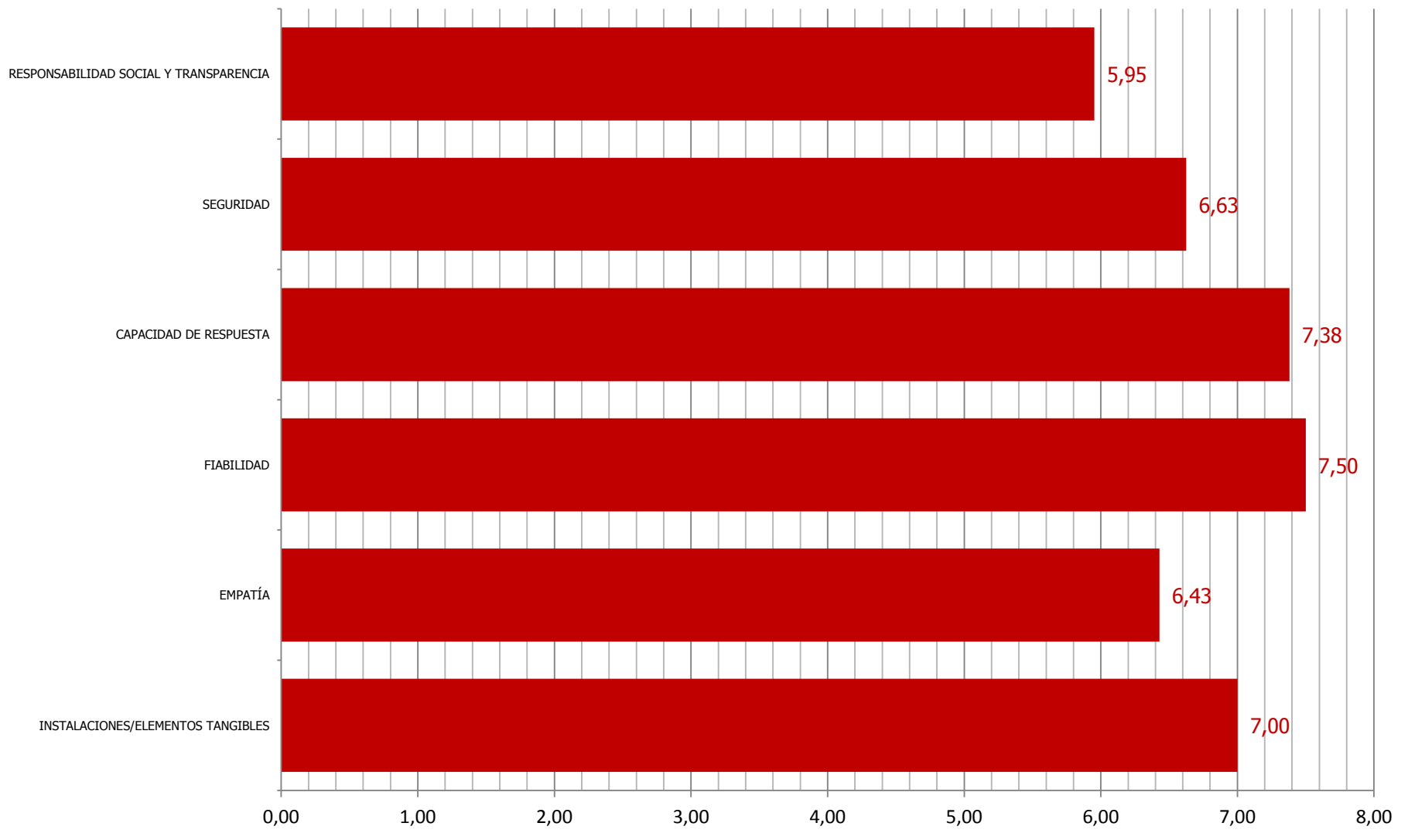
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,01	3,10	7,12	3,11	#N/A	#N/A	1,51	0,39	1,08	0,26	2,27	0,15	0,80
1 Instalaciones	7,00	2,86	7,00	3,00	7,00	2,00	1,53	1,07	1,14	0,73	2,33	1,14	1,29
2 Señalización	7,00	2,57	7,00	3,00	7,00	3,00	1,53	0,53	1,14	0,49	2,33	0,29	1,86
3 Ubicación y comunicaciones	6,57	2,57	7,00	3,00	5,00	3,00	1,62	0,53	1,35	0,49	2,62	0,29	1,43
4 Condiciones ambientales	7,43	3,14	8,00	3,00	5,00	2,00	1,90	1,35	1,51	1,06	3,62	1,81	1,14
5 Horario	4,57	4,00	3,00	5,00	2,00	5,00	3,31	1,29	2,94	1,14	10,95	1,67	-3,43
6 Amabilidad y trato	6,71	2,86	7,00	3,00	7,00	2,00	2,14	1,07	1,55	0,73	4,57	1,14	1,00
7 Intimidad y confidencialidad	7,14	2,71	7,00	3,00	7,00	3,00	1,68	0,49	1,31	0,41	2,81	0,24	1,71
8 Facilidad de comunicación	7,29	2,86	8,00	3,00	9,00	3,00	1,80	0,69	1,39	0,49	3,24	0,48	1,57
9 Fiabilidad en la información	7,57	3,14	8,00	3,00	5,00	3,00	1,99	0,90	1,63	0,53	3,95	0,81	1,29
10 Calidad folletos y formularios	7,14	2,86	7,00	3,00	7,00	3,00	1,77	0,38	1,35	0,24	3,14	0,14	1,43
11 Rapidez en la atención	7,57	3,00	7,00	3,00	7,00	3,00	1,62	0,00	1,22	0,00	2,62	0,00	1,57
12 Asesoramiento	7,71	3,14	8,00	3,00	7,00	3,00	1,60	0,38	1,18	0,24	2,57	0,14	1,43
13 Ausencia de interrupciones	7,86	3,57	9,00	3,00	5,00	5,00	2,19	1,40	1,88	1,22	4,81	1,95	0,71
14 Atención a necesidades	7,14	3,43	6,00	3,00	5,00	3,00	2,12	1,13	1,88	0,90	4,48	1,29	0,29
15 Lenguaje claro	7,14	3,29	7,00	3,00	5,00	3,00	1,95	0,95	1,59	0,69	3,81	0,90	0,57
16 Preparación técnica personal	6,86	3,43	8,00	3,00	9,00	5,00	2,48	1,27	2,16	1,06	6,14	1,62	0,00
17 Explicación causas denegación	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-1,00
18 Conocimiento estado expediente	6,86	3,43	5,00	3,00	5,00	3,00	2,67	0,79	2,41	0,61	7,14	0,62	0,00
19 Utilidad del portal de transparencia.	5,57	2,71	5,00	3,00	5,00	3,00	1,81	0,95	1,22	0,69	3,29	0,90	0,14
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	6,14	3,29	6,00	3,00	6,00	3,00	1,07	1,25	0,78	0,98	1,14	1,57	-0,43
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	6,14	3,14	6,00	3,00	6,00	2,00	1,07	1,35	0,78	1,06	1,14	1,81	-0,14

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,00	2,79	7,00	3,00	5,00	3,00	1,59	0,92	1,29	0,67	2,52	0,84	1,43
2 EMPATÍA	6,43	3,11	7,00	3,00	7,00	3,00	2,46	1,03	2,02	0,74	6,03	1,06	0,21
3 FIABILIDAD	7,50	3,04	7,00	3,00	7,00	3,00	1,67	0,51	1,39	0,21	2,78	0,26	1,43
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,38	4,67	7,00	5,00	5,00	5,00	2,01	2,33	2,01	2,33	4,05	5,43	-1,95
5 SEGURIDAD	6,63	3,38	5,00	3,00	5,00	3,00	2,39	0,96	2,39	0,96	5,72	0,92	-0,13
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	5,95	3,05	6,00	3,00	6,00	3,00	1,32	1,16	1,32	1,16	1,75	1,35	-0,14

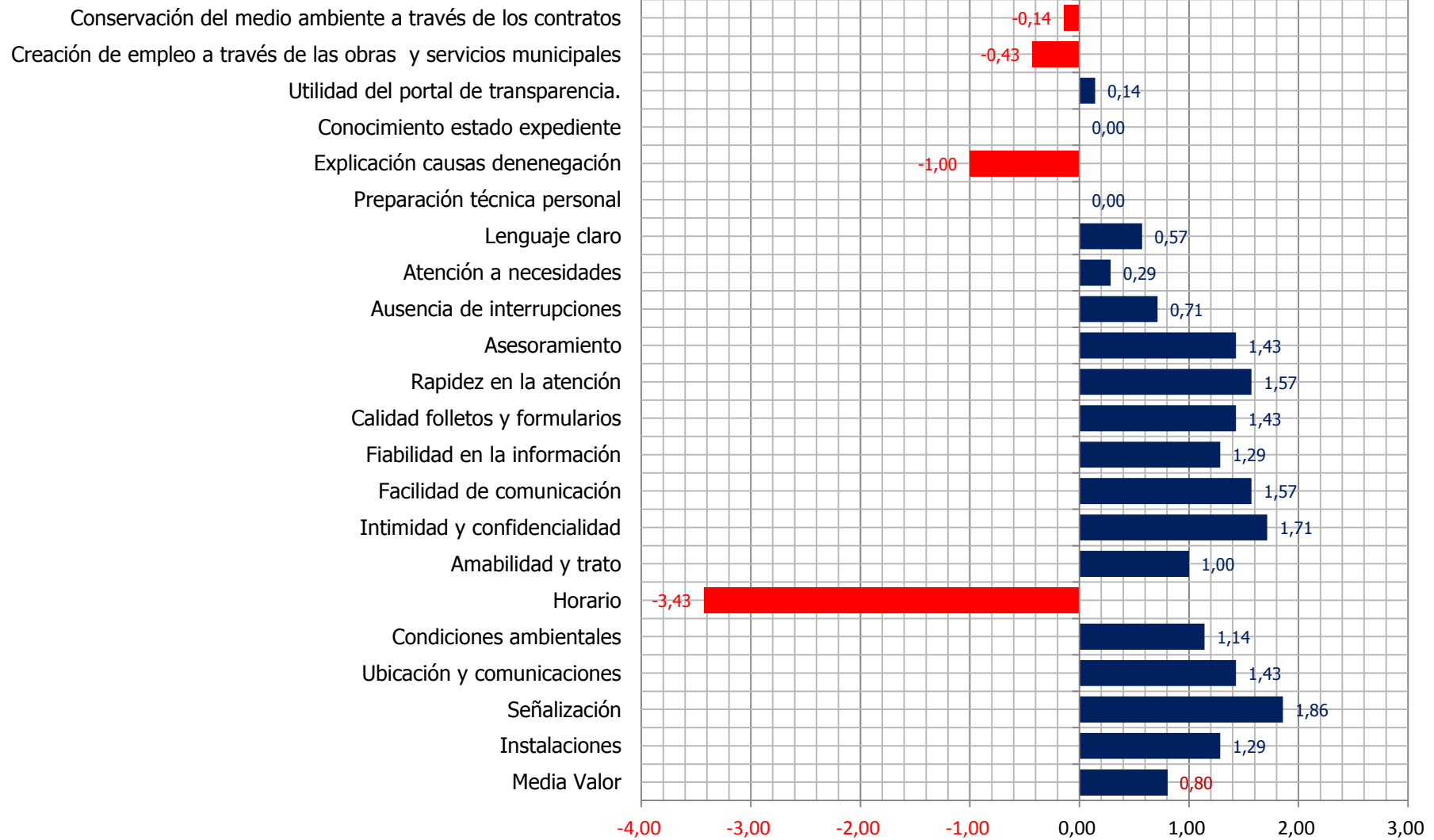
Media puntuaciones valoración por factores



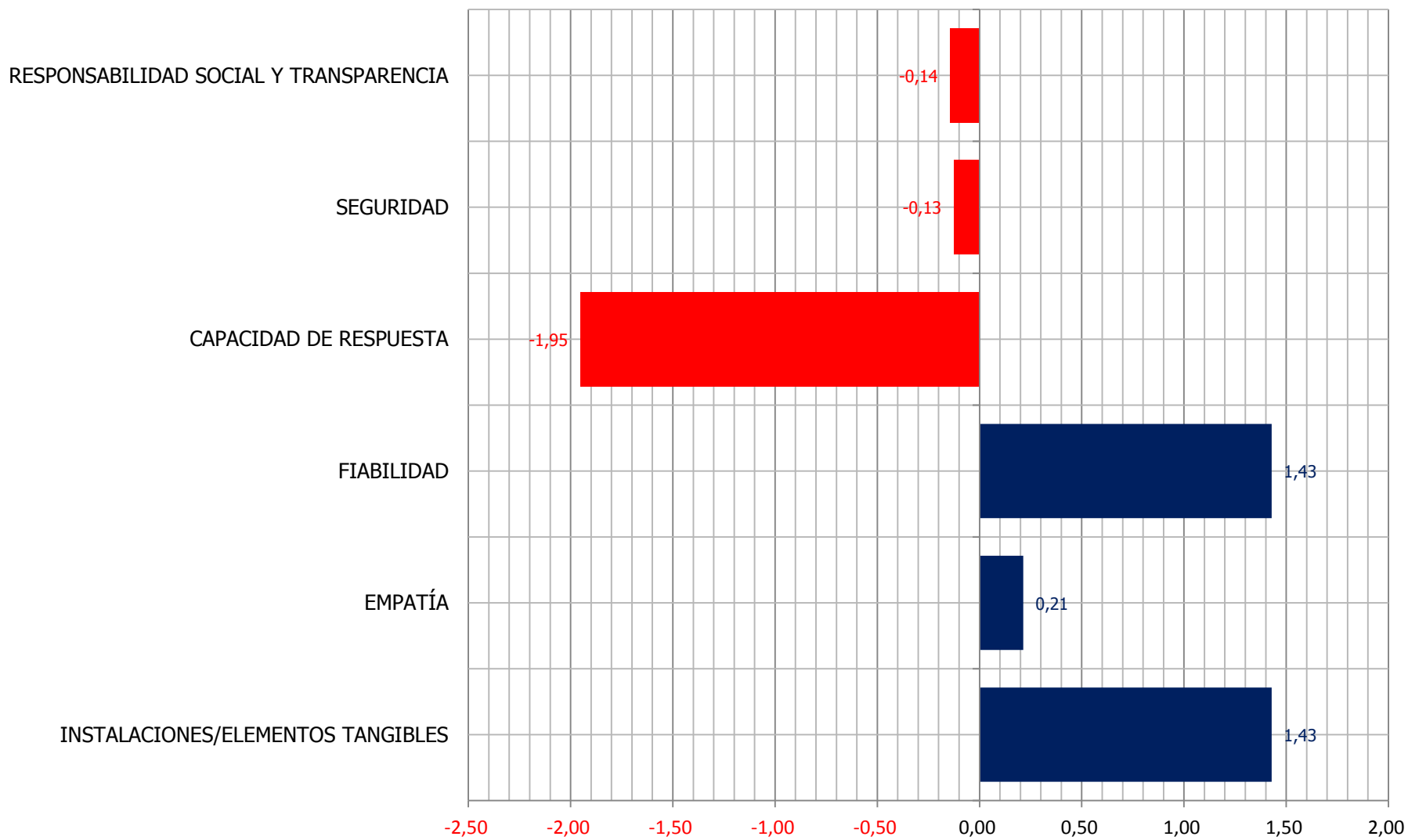
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



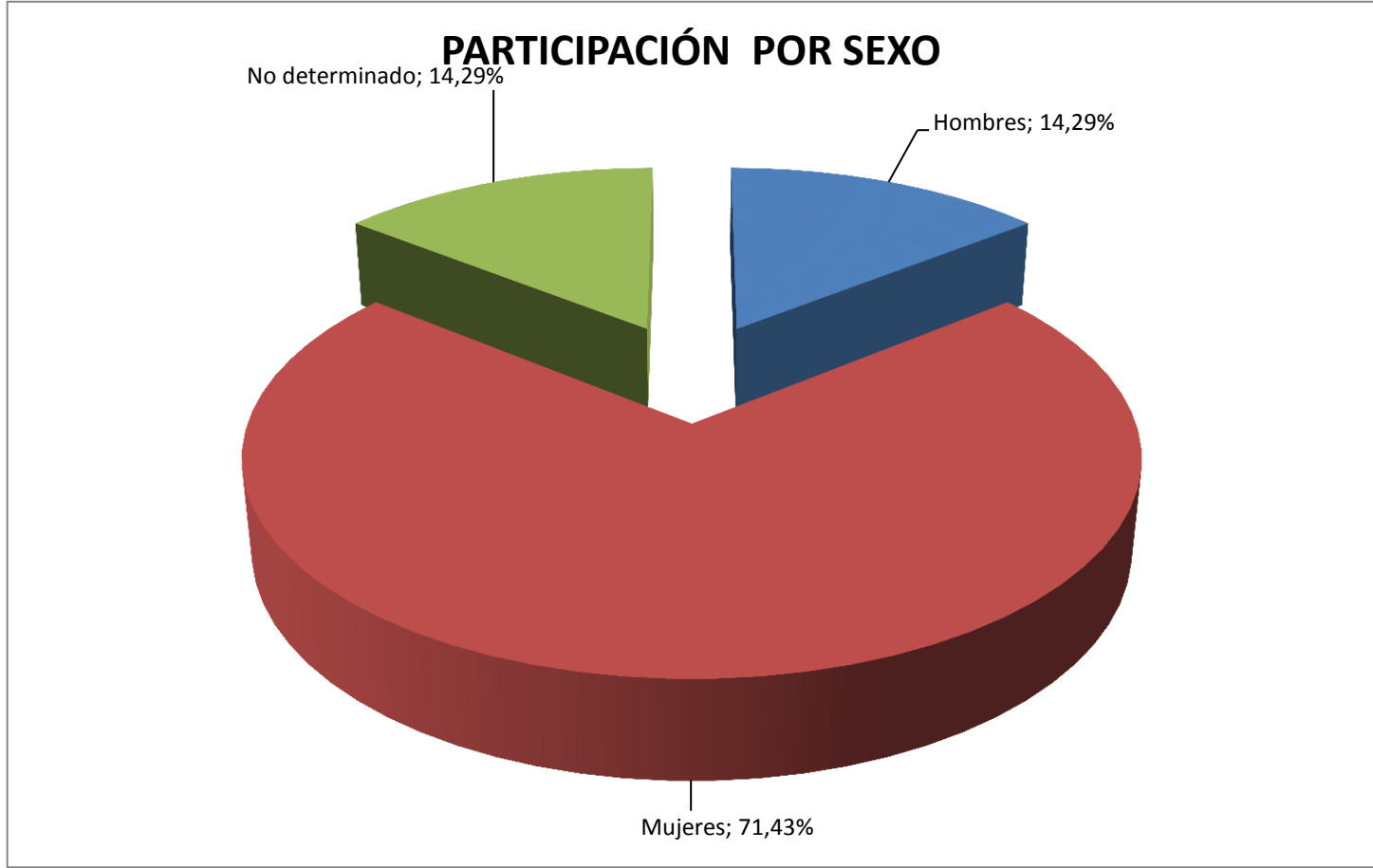
ENCUESTA SERVQUAL

ARC / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

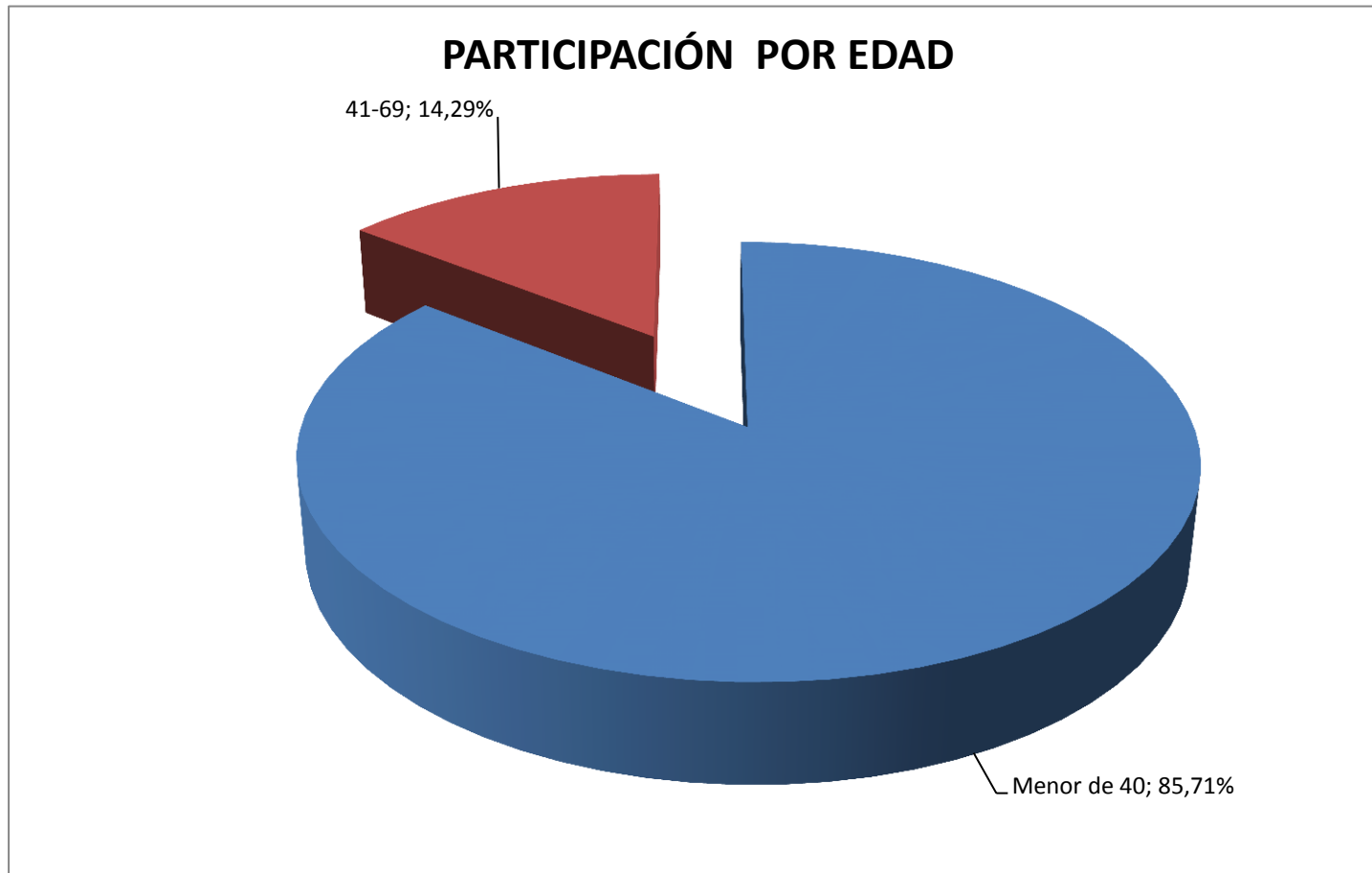
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	1	14,29%
Mujeres	5	71,43%
No determinado	1	14,29%



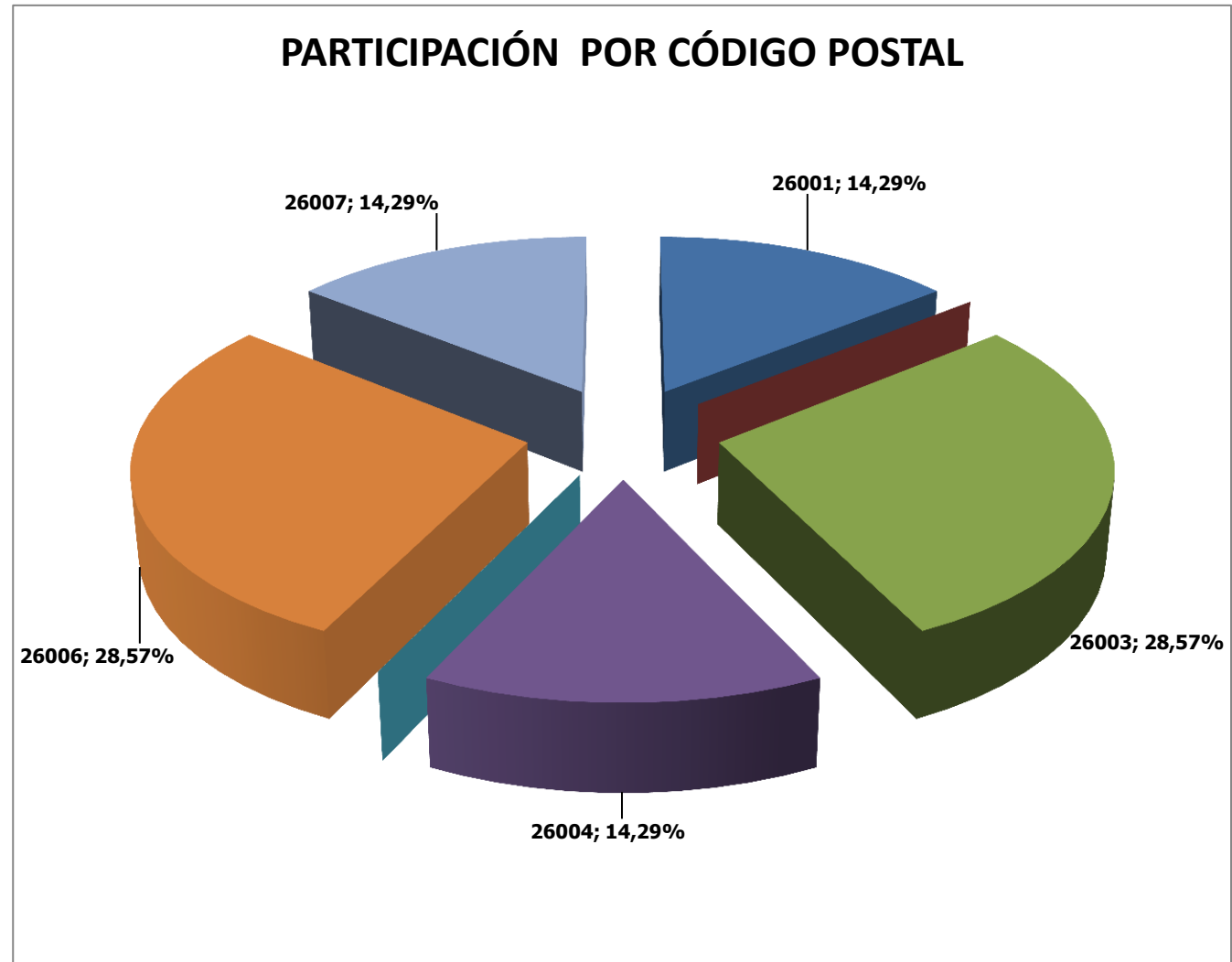
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	6	85,71%
41-69	1	14,29%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	1	14,29%
26002	0	0,00%
26003	2	28,57%
26004	1	14,29%
26005	0	0,00%
26006	2	28,57%
26007	1	14,29%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

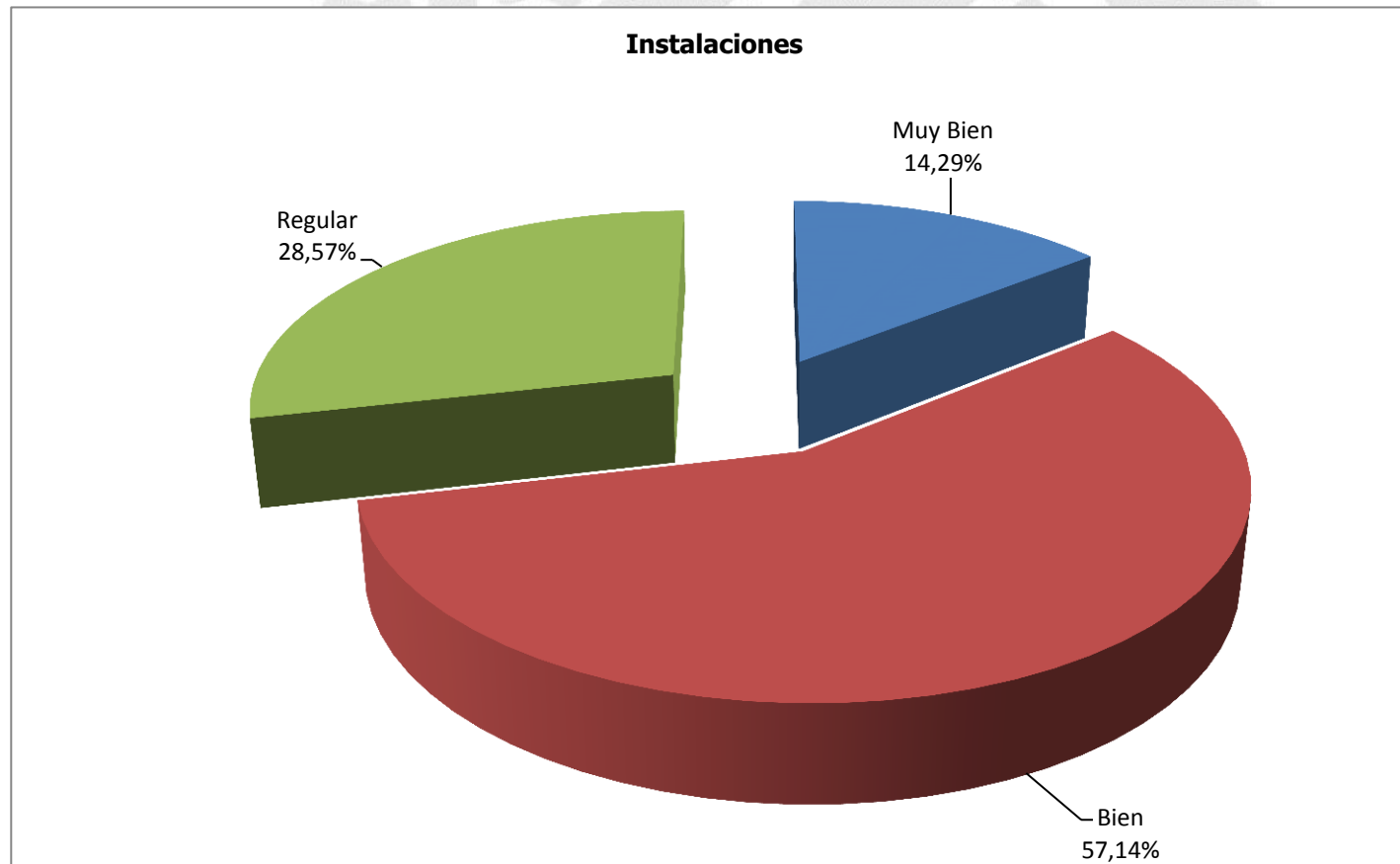
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	14,29%
Bien	4	57,14%
Regular	2	28,57%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	71,43%
Regular	28,57%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

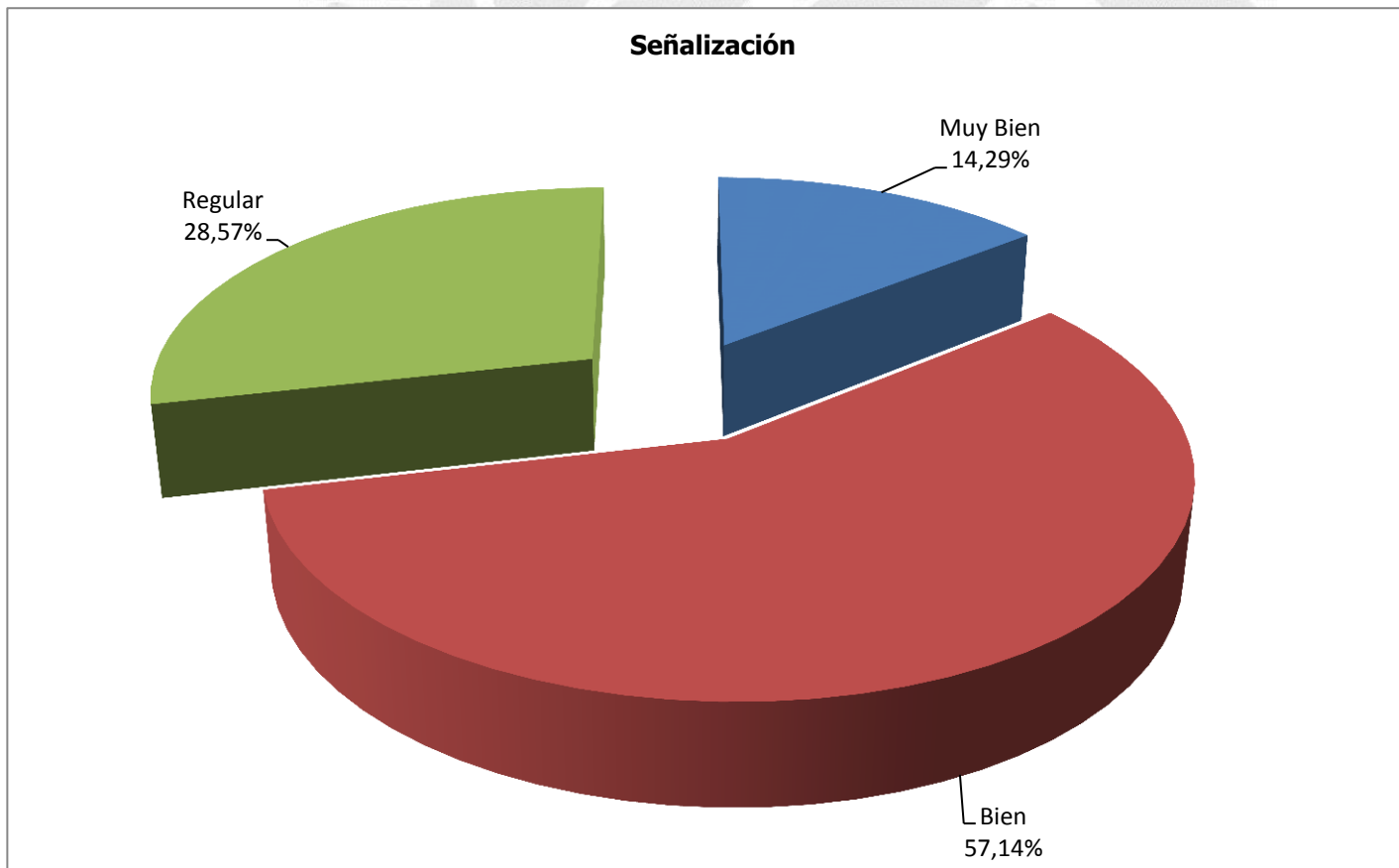


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	14,29%
Bien	4	57,14%
Regular	2	28,57%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	71,43%
Regular	28,57%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

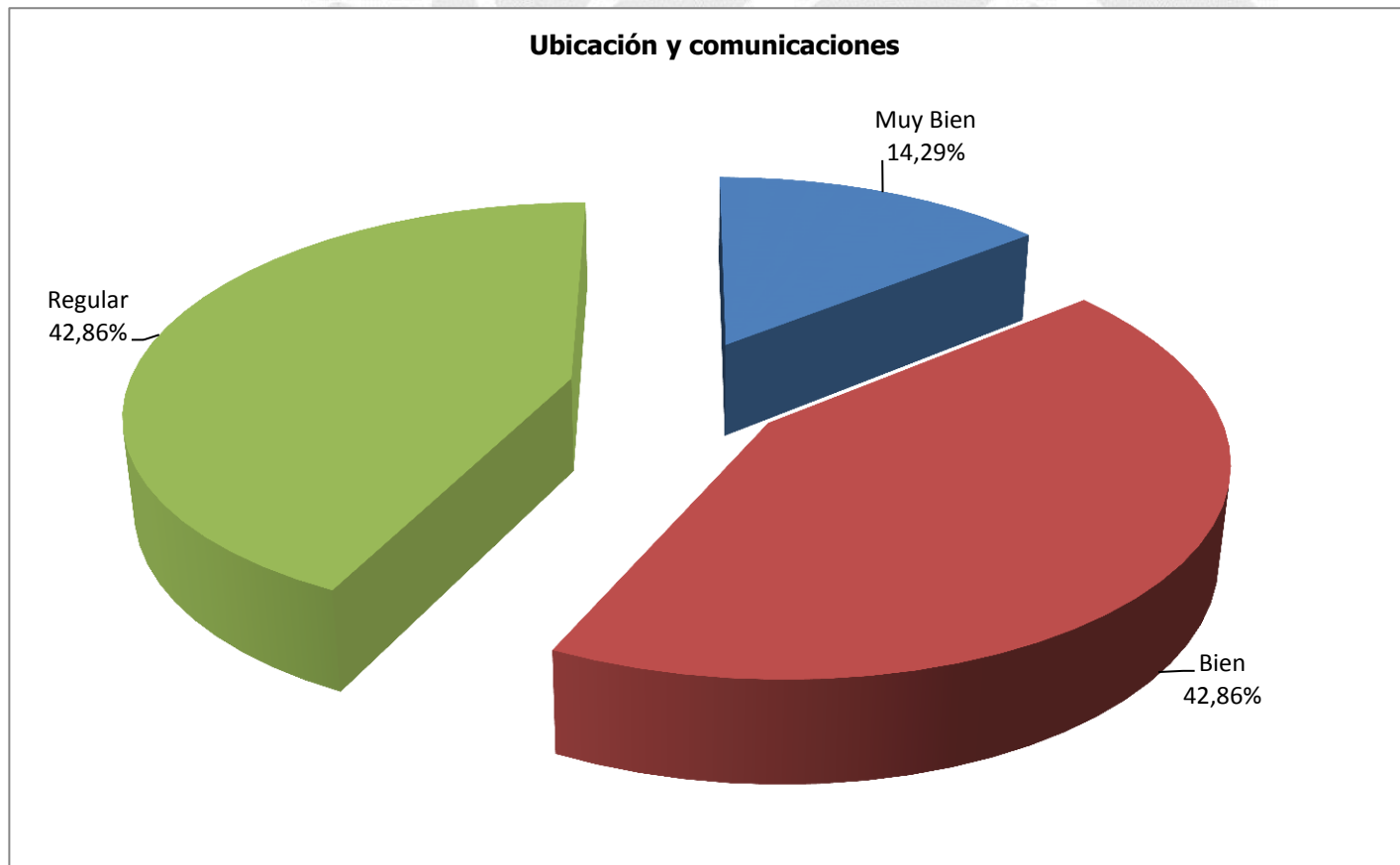


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	14,29%
Bien	3	42,86%
Regular	3	42,86%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,14%
Regular	42,86%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

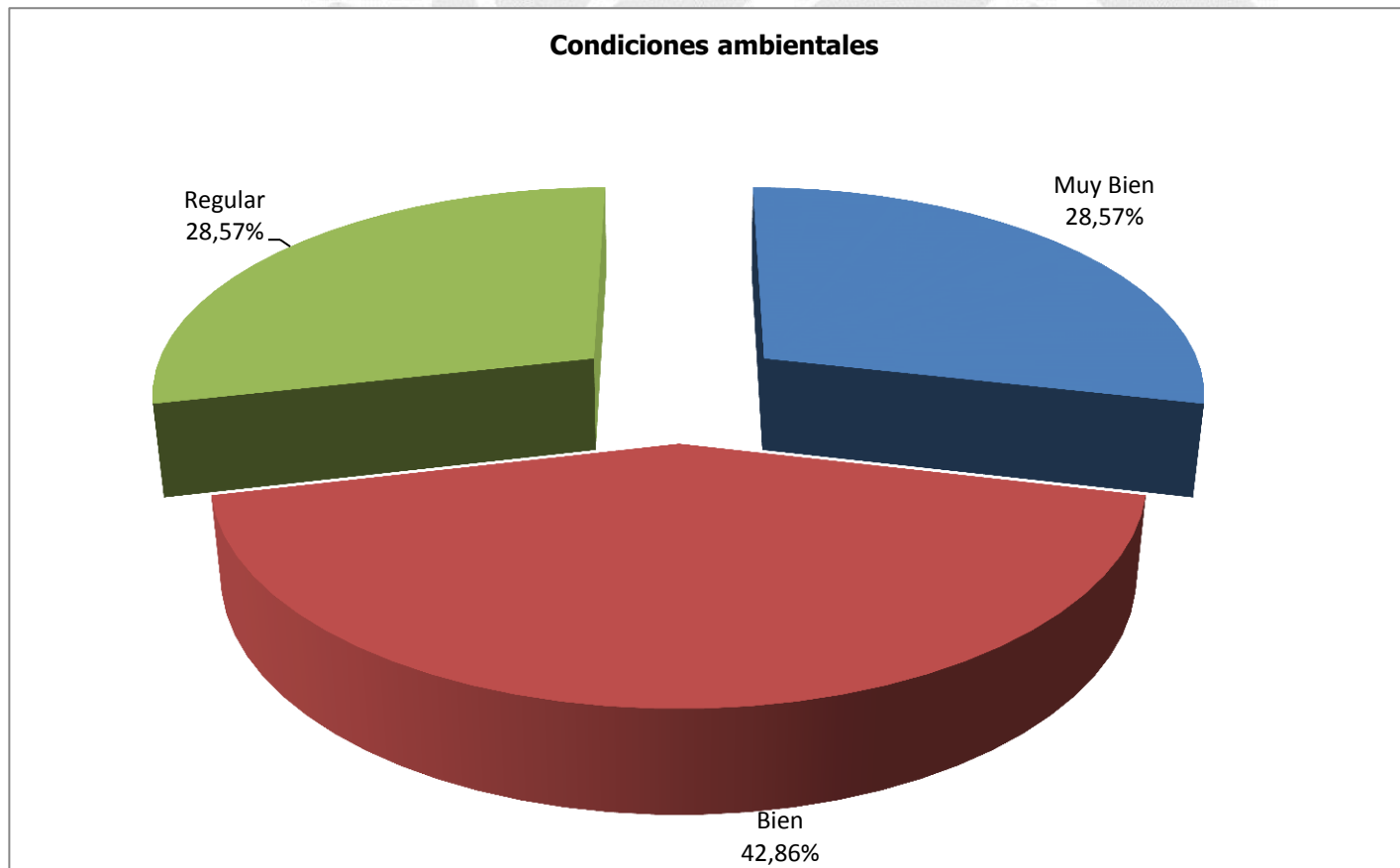


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	28,57%
Bien	3	42,86%
Regular	2	28,57%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	71,43%
Regular	28,57%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

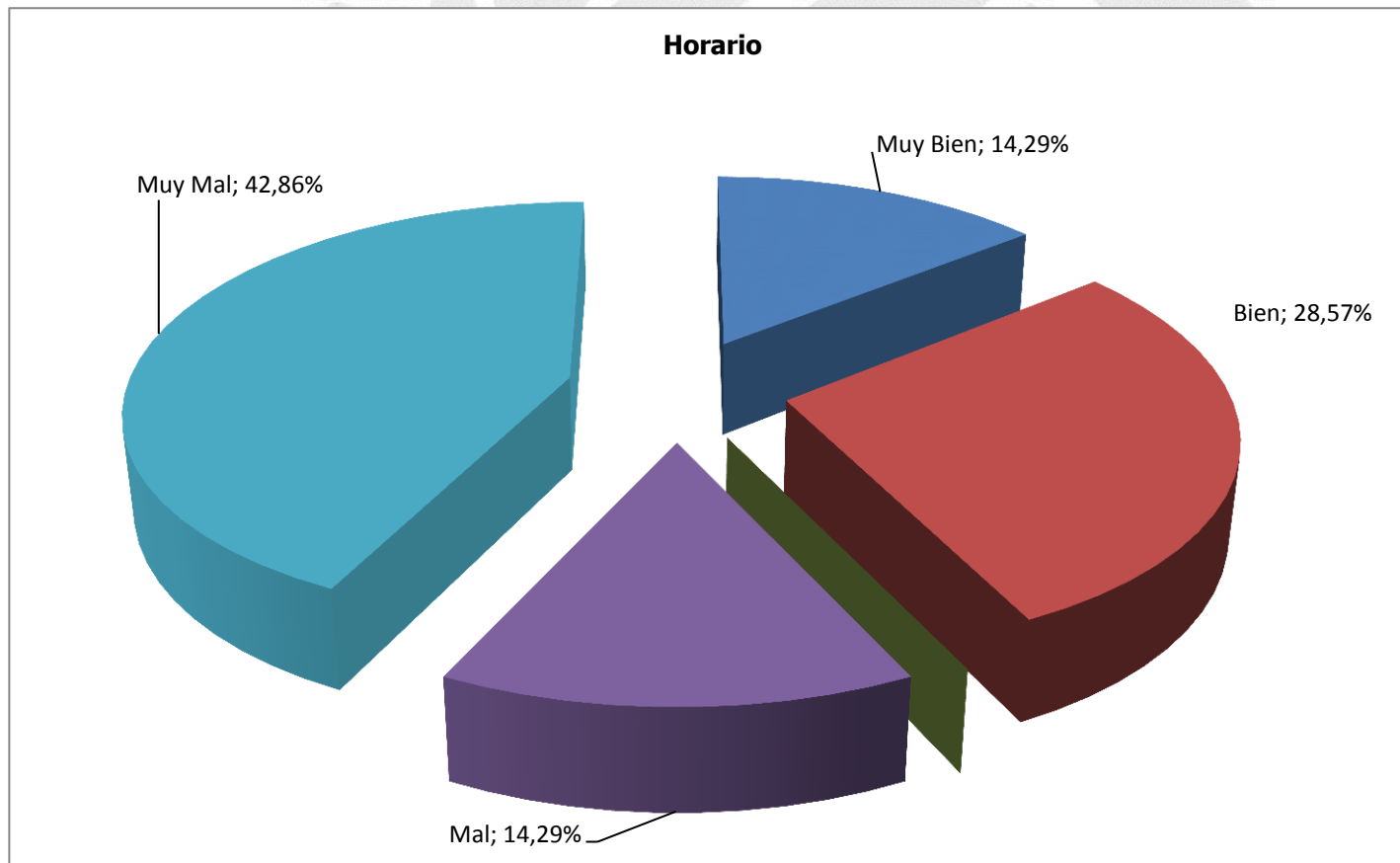


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	14,29%
Bien	2	28,57%
Regular	0	0,00%
Mal	1	14,29%
Muy Mal	3	42,86%

Satsifecho	42,86%
Regular	0,00%
Insatisfecho	57,14%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

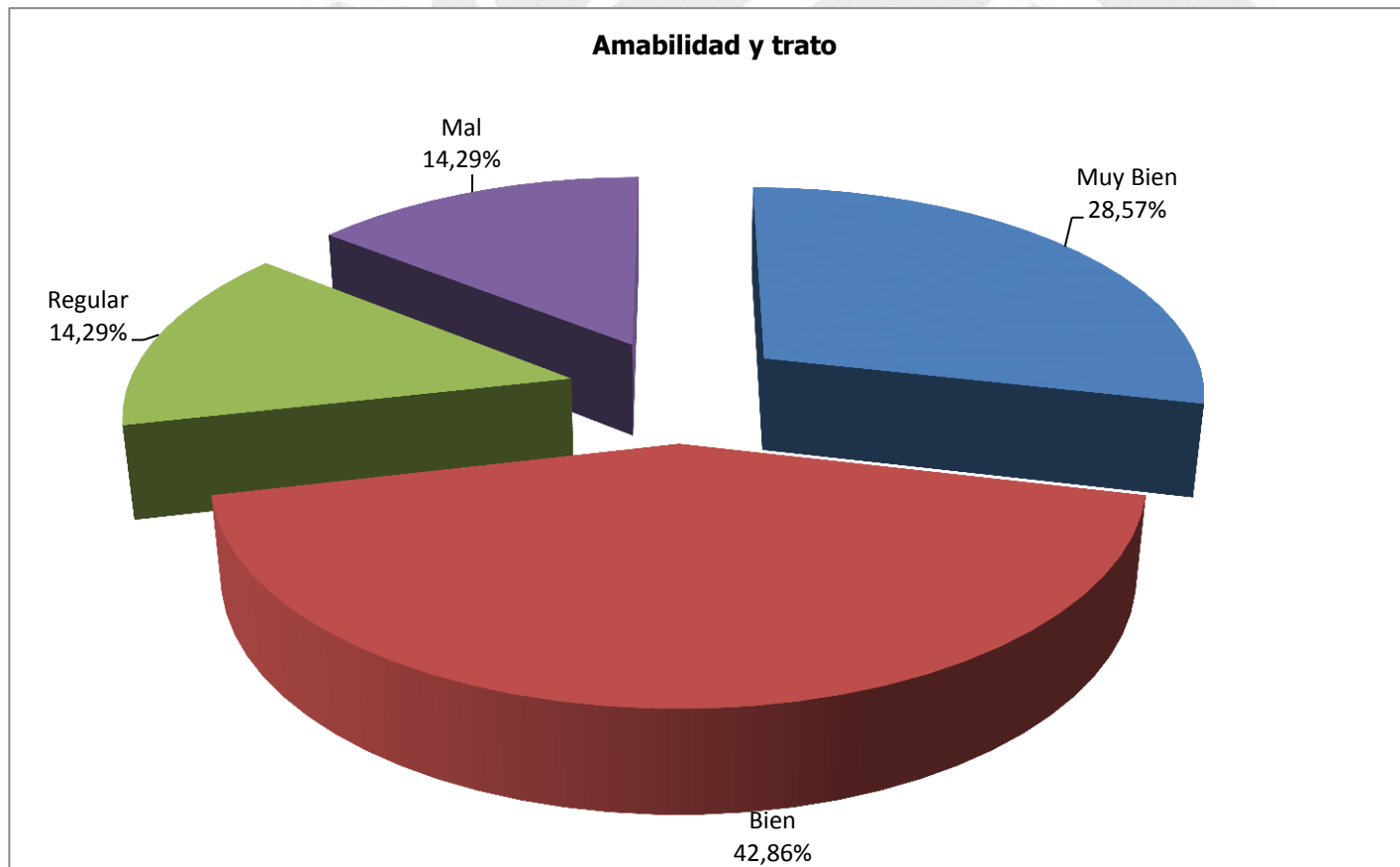


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	28,57%
Bien	3	42,86%
Regular	1	14,29%
Mal	1	14,29%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	71,43%
Regular	14,29%
Insatisfecho	14,29%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

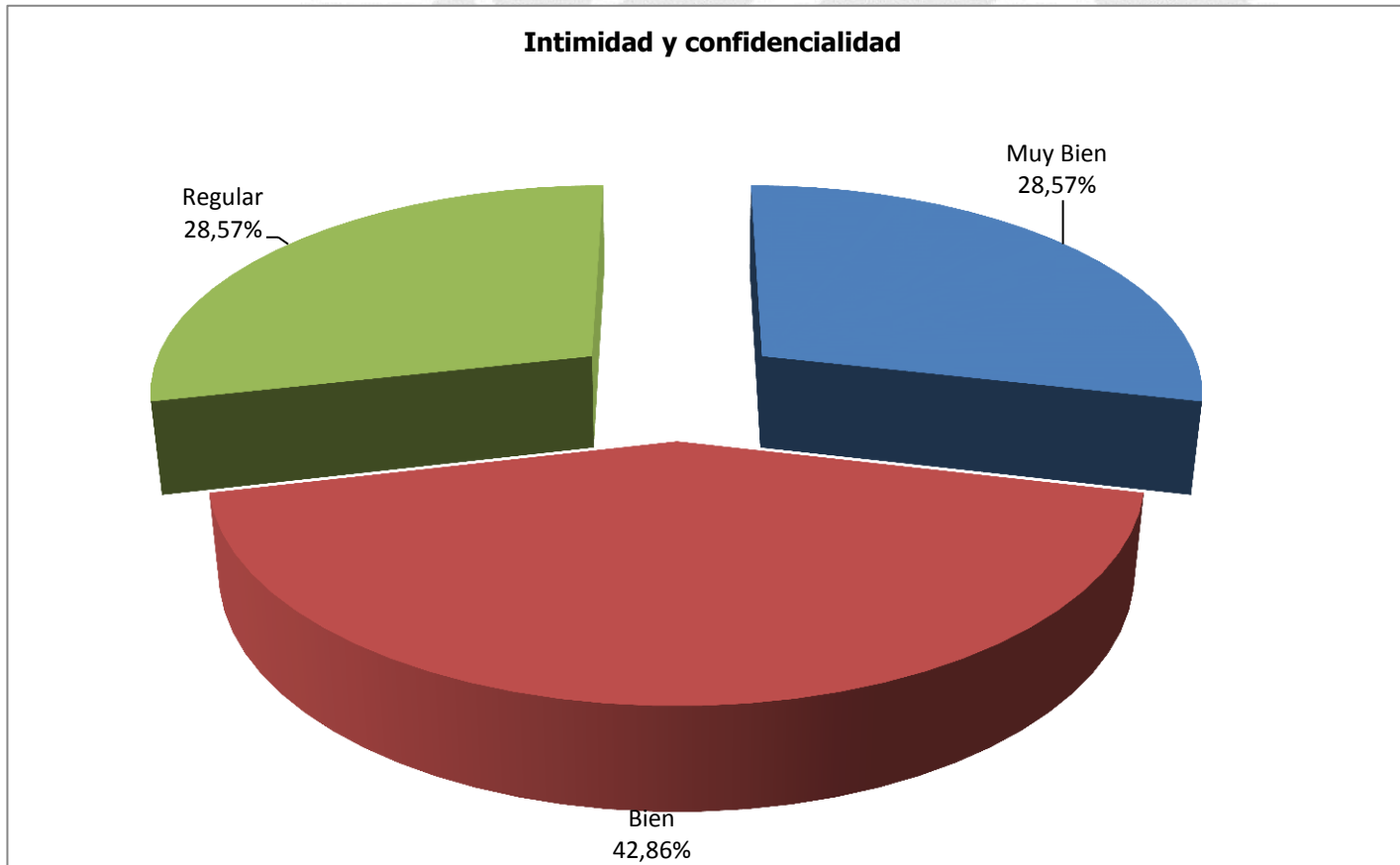


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	28,57%
Bien	3	42,86%
Regular	2	28,57%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	71,43%
Regular	28,57%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

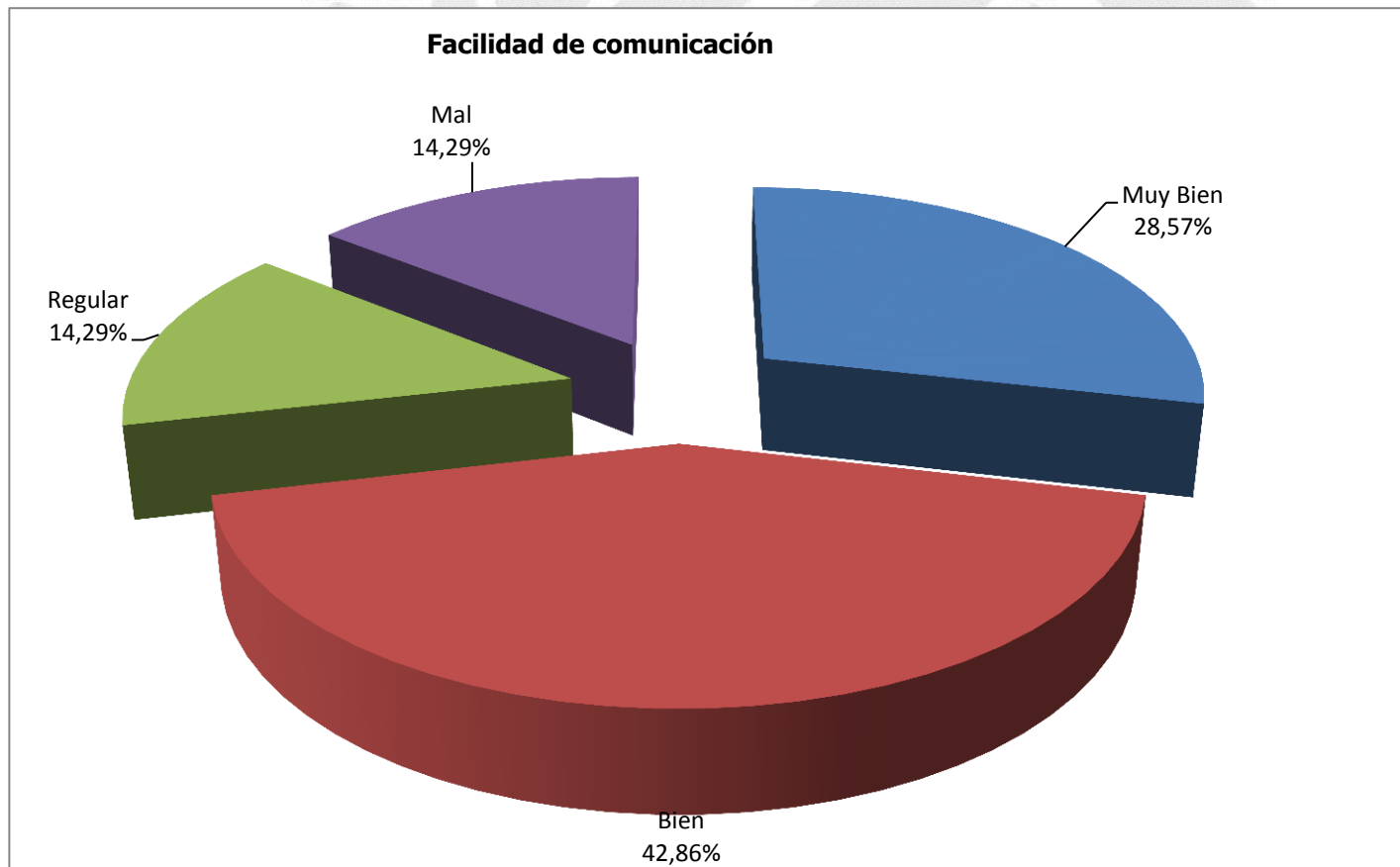


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	28,57%
Bien	3	42,86%
Regular	1	14,29%
Mal	1	14,29%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	71,43%
Regular	14,29%
Insatisfecho	14,29%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

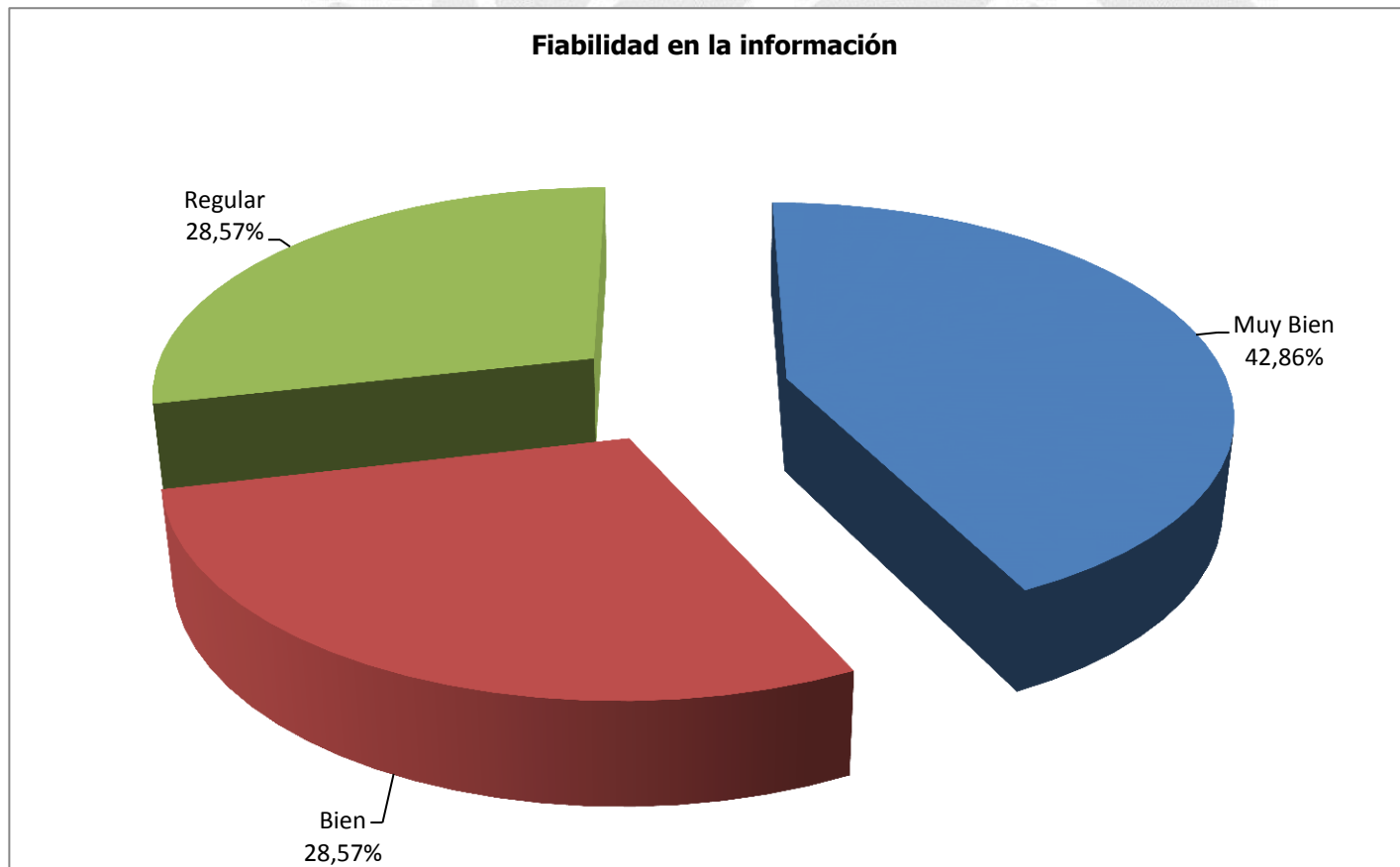


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	42,86%
Bien	2	28,57%
Regular	2	28,57%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	71,43%
Regular	28,57%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

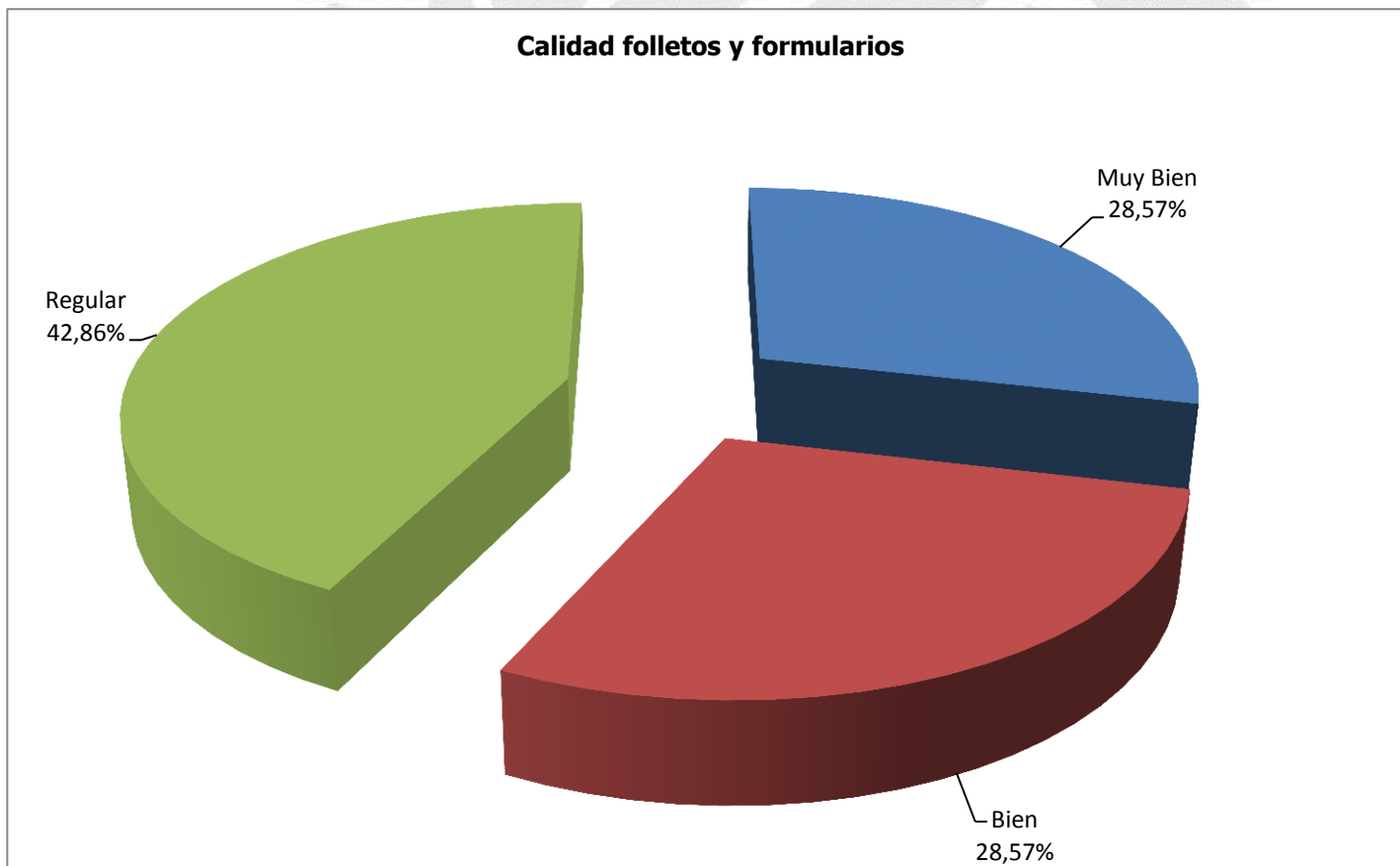


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	28,57%
Bien	2	28,57%
Regular	3	42,86%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,14%
Regular	42,86%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

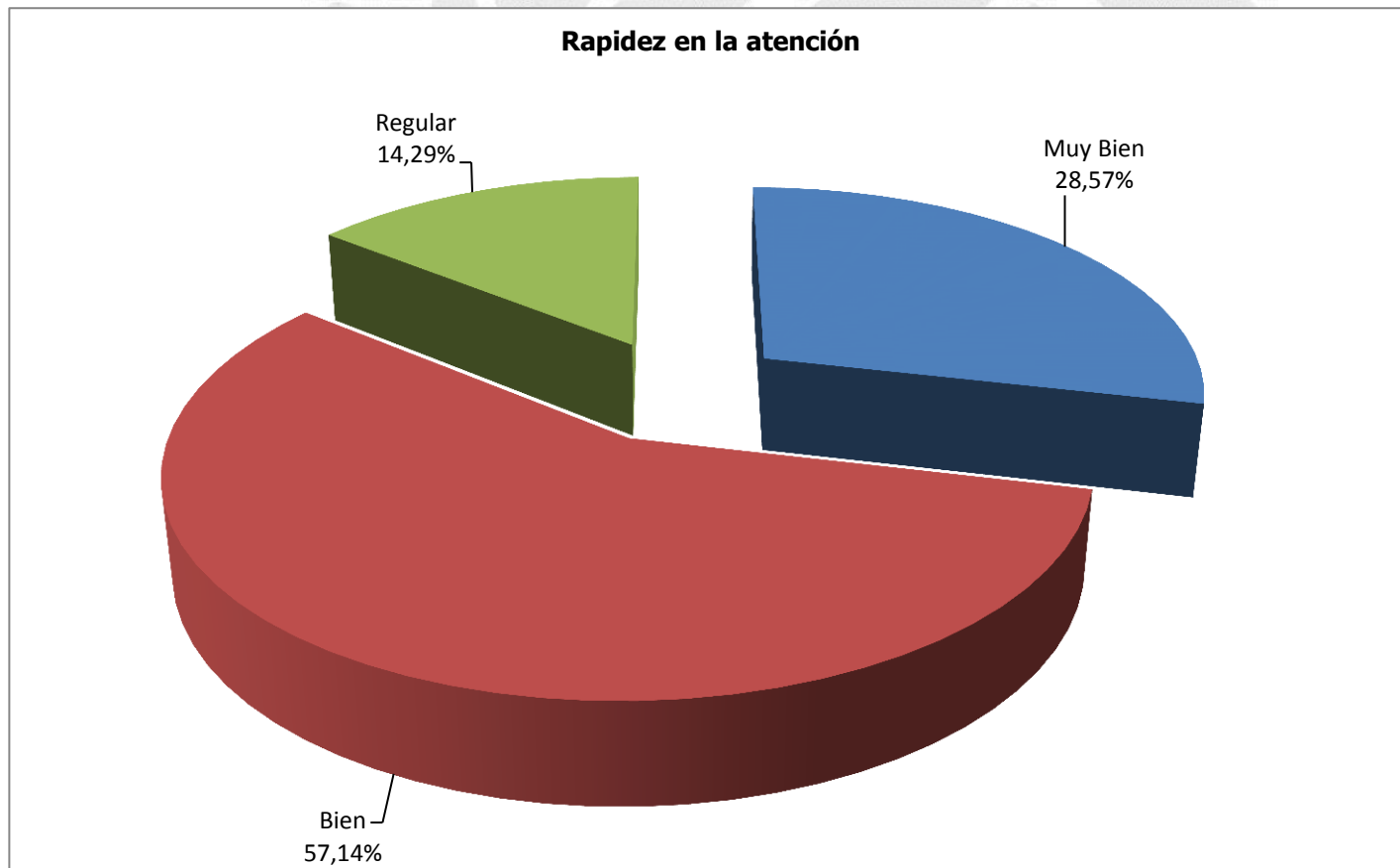


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	28,57%
Bien	4	57,14%
Regular	1	14,29%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	85,71%
Regular	14,29%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

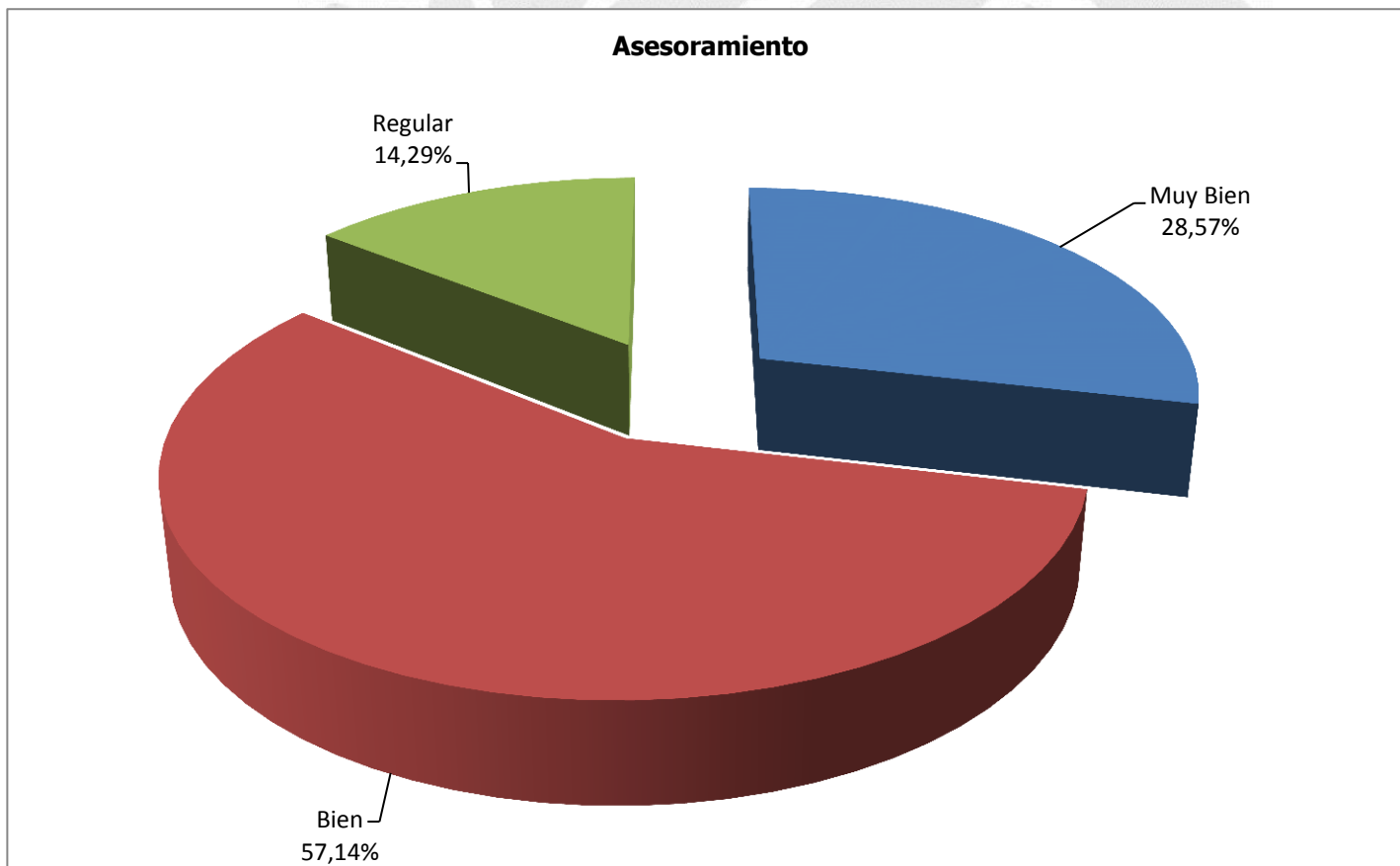


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	28,57%
Bien	4	57,14%
Regular	1	14,29%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	85,71%
Regular	14,29%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	7	100,00%



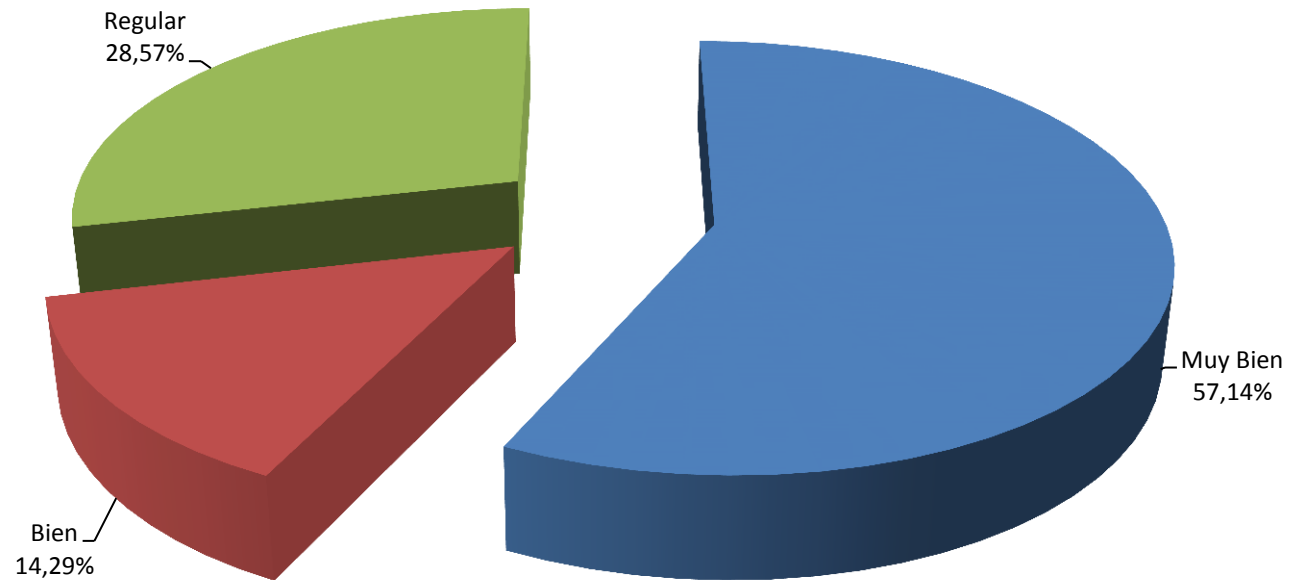
Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	57,14%
Bien	1	14,29%
Regular	2	28,57%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	71,43%
Regular	28,57%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

Ausencia de interrupciones



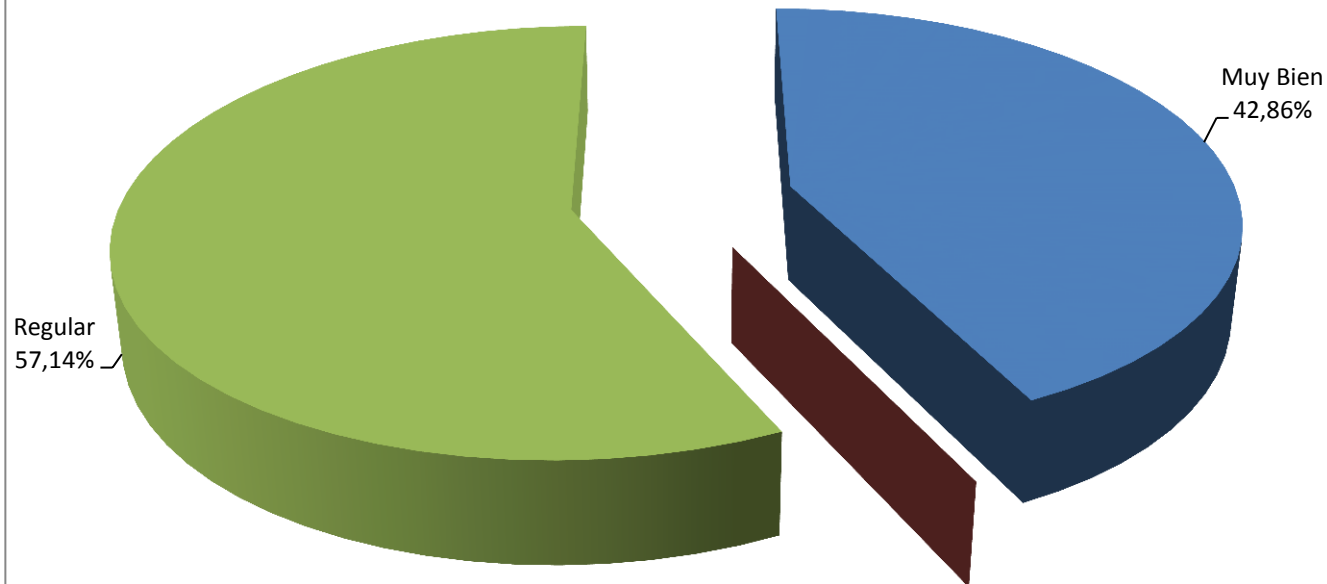
Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	42,86%
Bien	0	0,00%
Regular	4	57,14%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	42,86%
Regular	57,14%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

Atención a necesidades

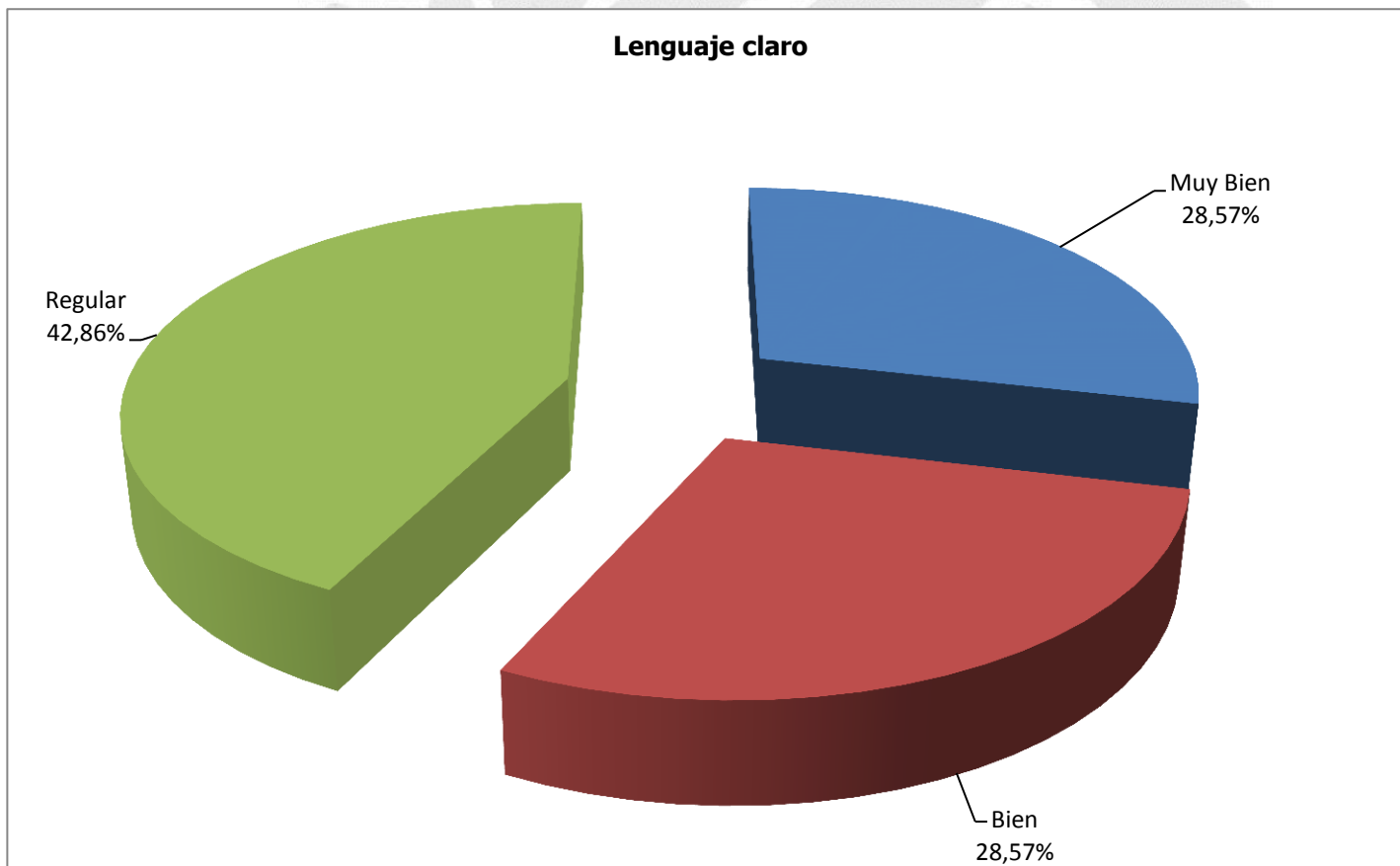


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	28,57%
Bien	2	28,57%
Regular	3	42,86%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,14%
Regular	42,86%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

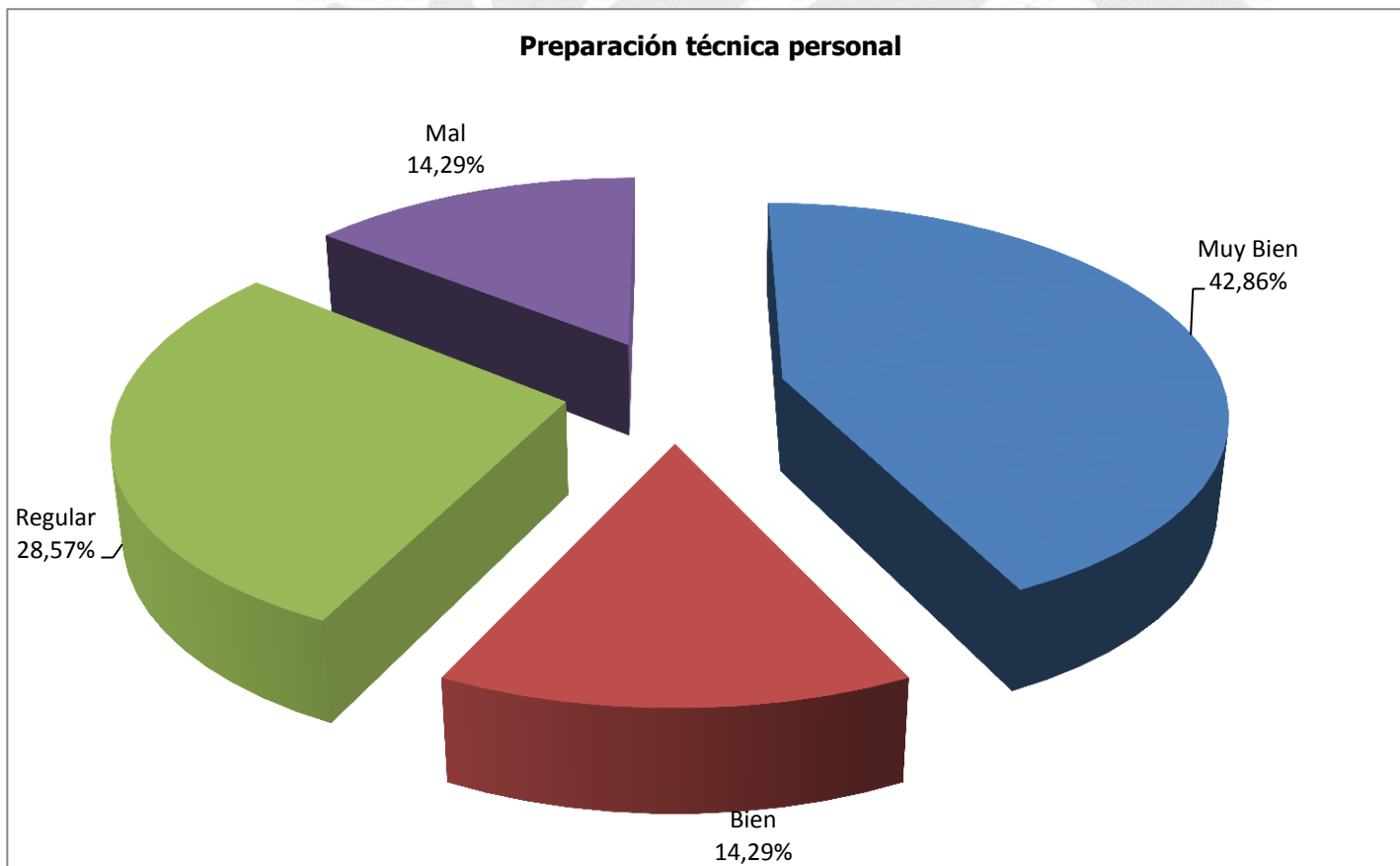


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	42,86%
Bien	1	14,29%
Regular	2	28,57%
Mal	1	14,29%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,14%
Regular	28,57%
Insatisfecho	14,29%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

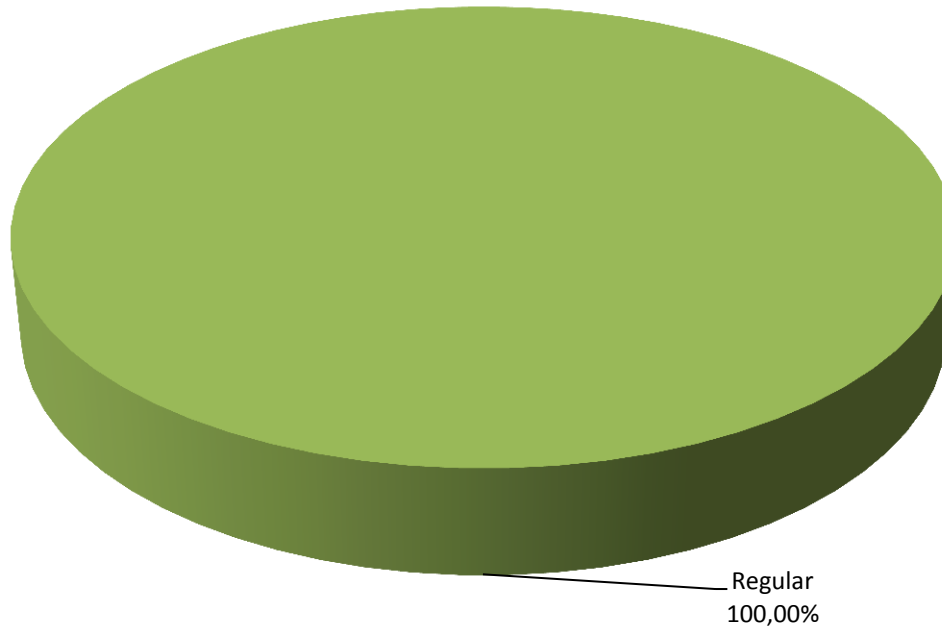


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	0	0,00%
Regular	2	100,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	0,00%
Regular	100,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	2	28,57%

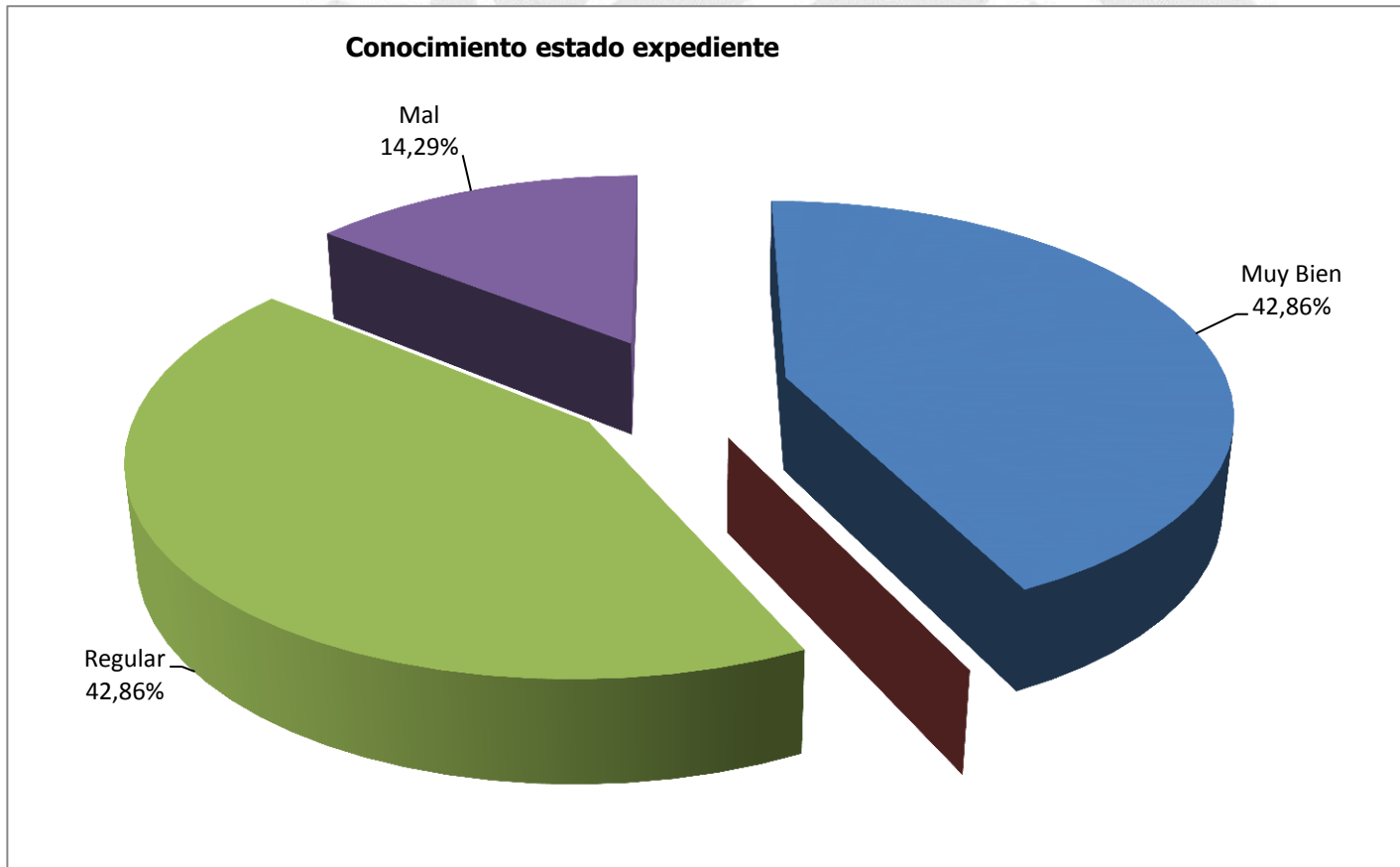


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	42,86%
Bien	0	0,00%
Regular	3	42,86%
Mal	1	14,29%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	42,86%
Regular	42,86%
Insatisfecho	14,29%

Número de respuestas	% sobre total
7	100,00%



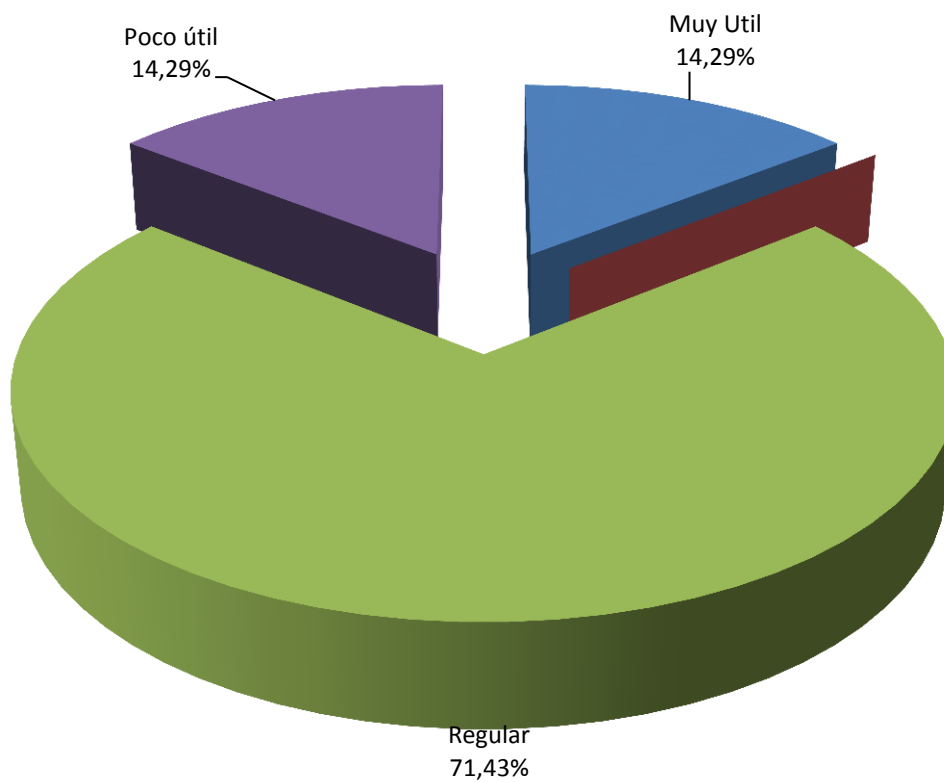
Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	1	14,29%
Útil	0	0,00%
Regular	5	71,43%
Poco útil	1	14,29%
Nada útil	0	0,00%

Útil	14,29%
Regular	71,43%
Nada útil	14,29%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

Utilidad del portal de transparencia.



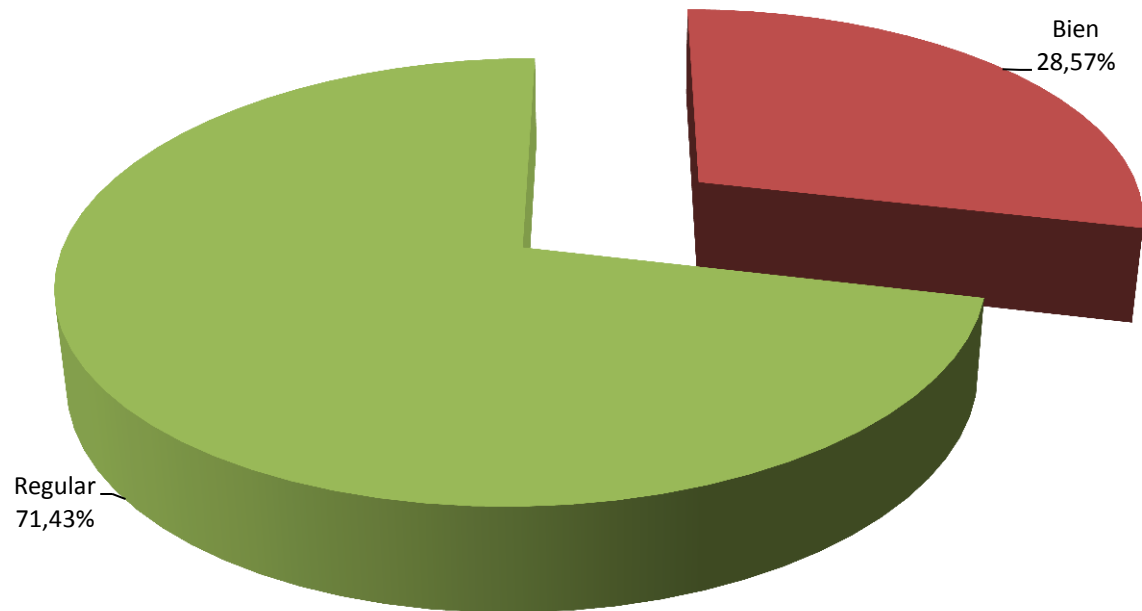
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	28,57%
Regular	5	71,43%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	28,57%
Regular	71,43%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales



Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	28,57%
Regular	5	71,43%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	28,57%
Regular	71,43%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

Conservación del medio ambiente a través de los contratos



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

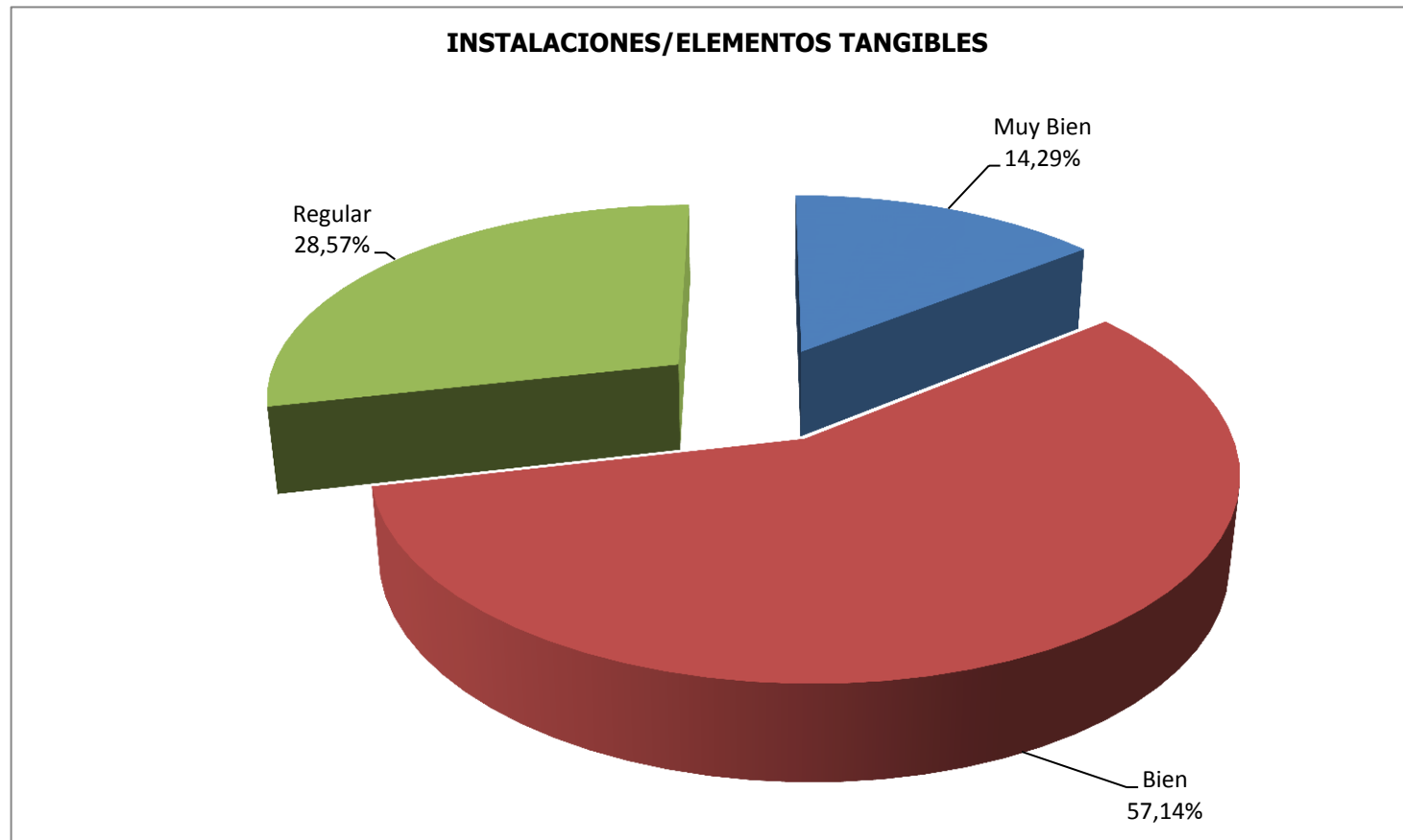
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	14,29%
Bien	4	57,14%
Regular	2	28,57%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	71,43%
Regular	28,57%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%



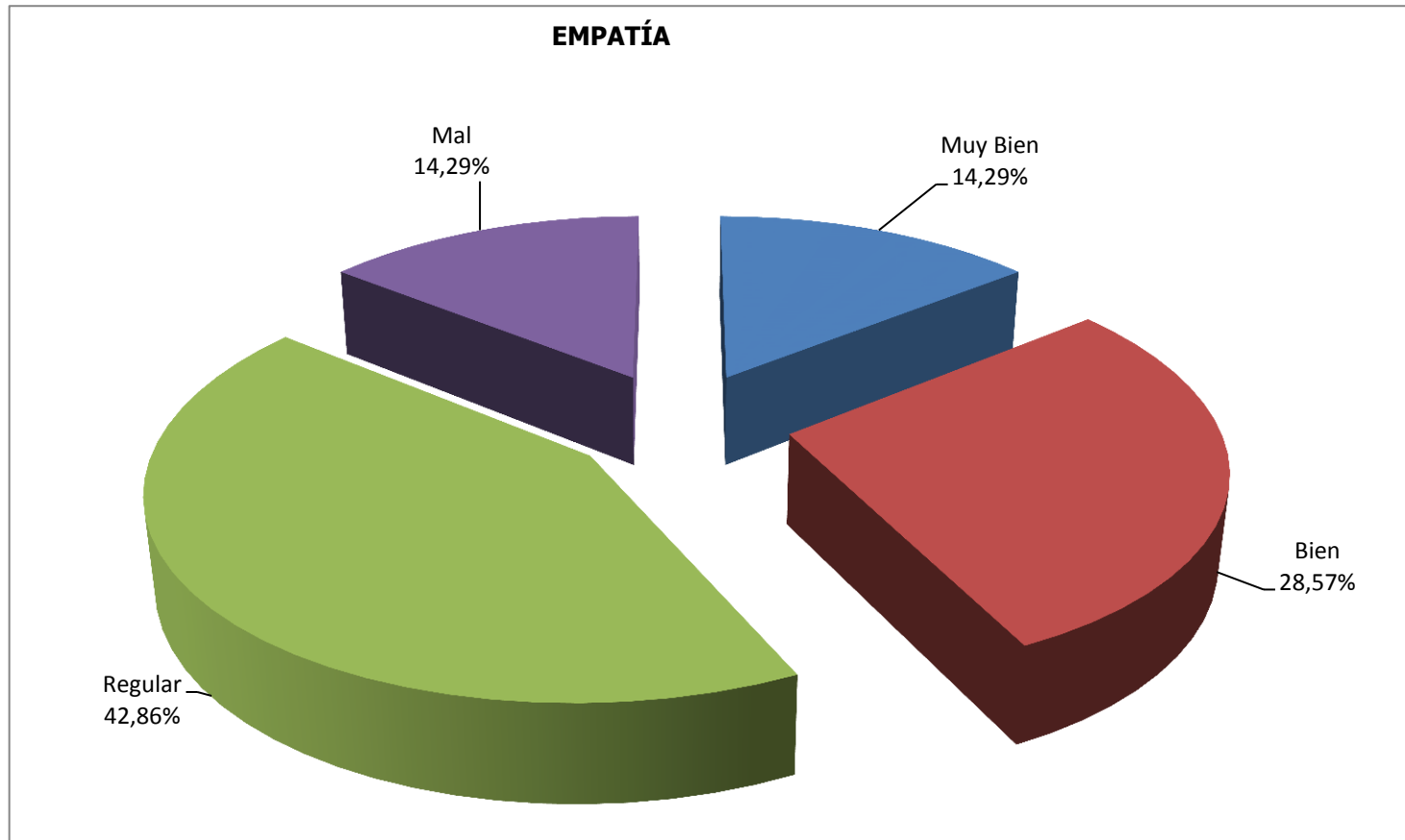
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	14,29%
Bien	2	28,57%
Regular	3	42,86%
Mal	1	14,29%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	42,86%
Regular	42,86%
Insatisfecho	14,29%

		% sobre total
Número de respuestas	7	100,00%



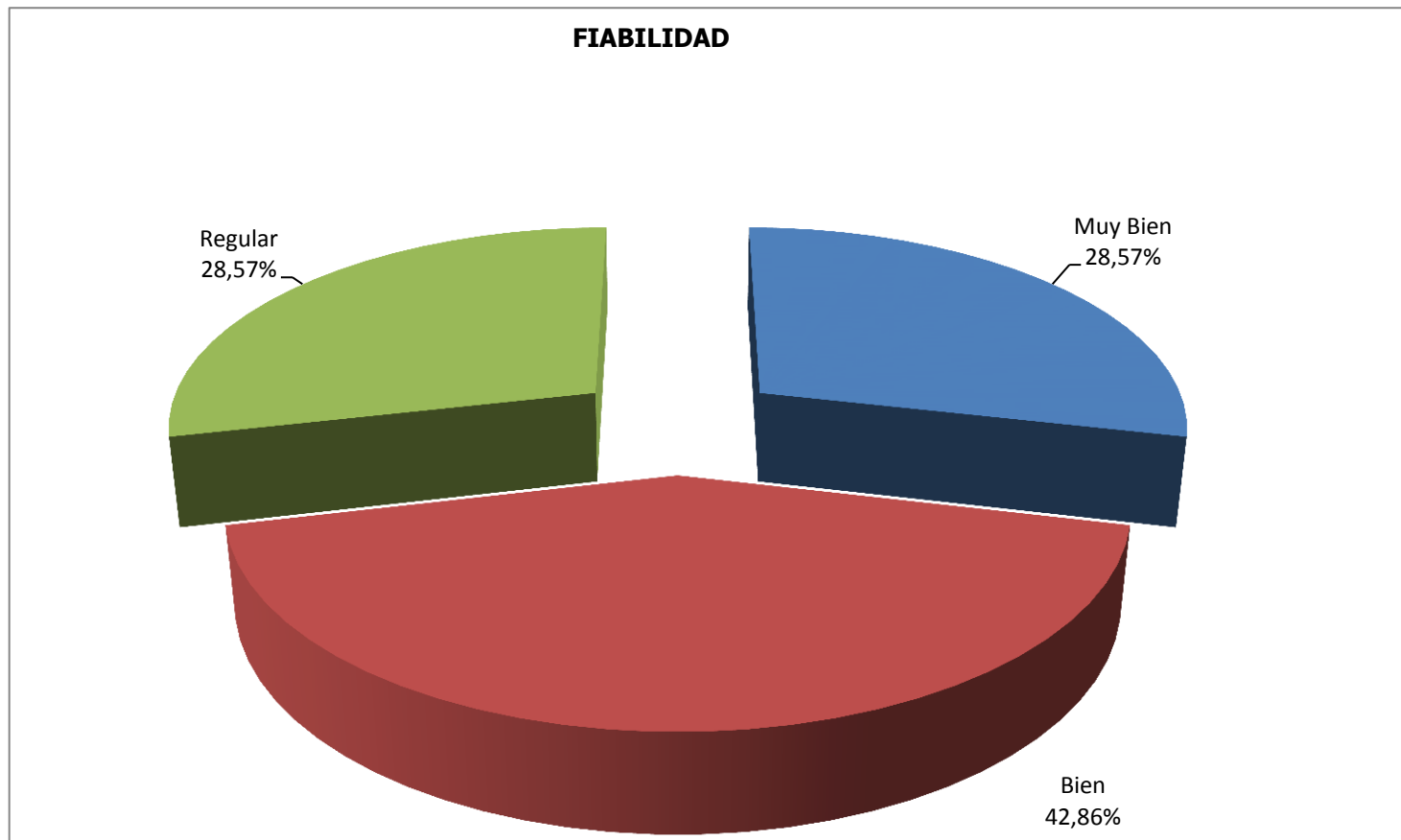
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	28,57%
Bien	3	42,86%
Regular	2	28,57%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	71,43%
Regular	28,57%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	7	100,00%



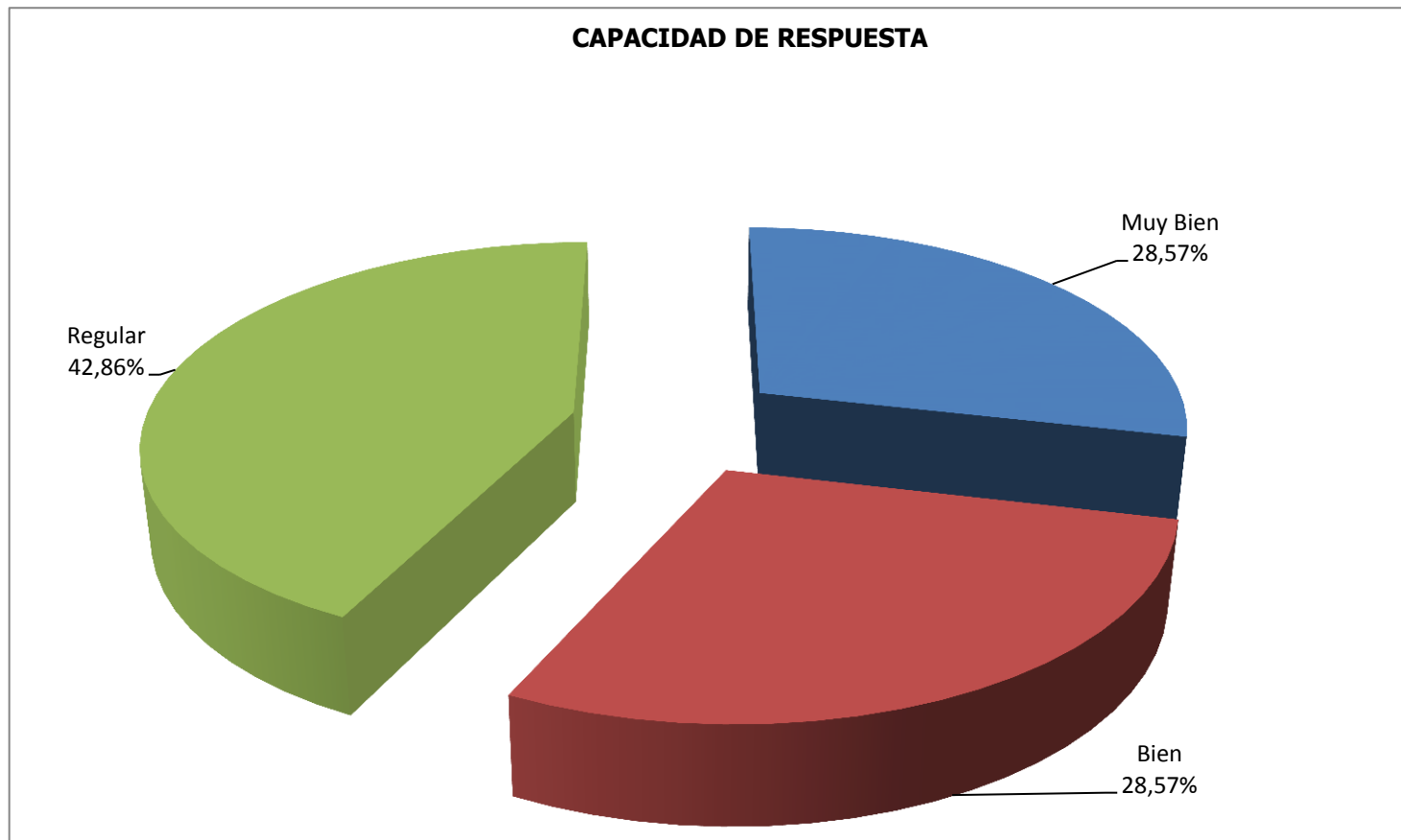
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	28,57%
Bien	2	28,57%
Regular	3	42,86%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	57,14%
Regular	42,86%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	7	100,00%



SEGURIDAD

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

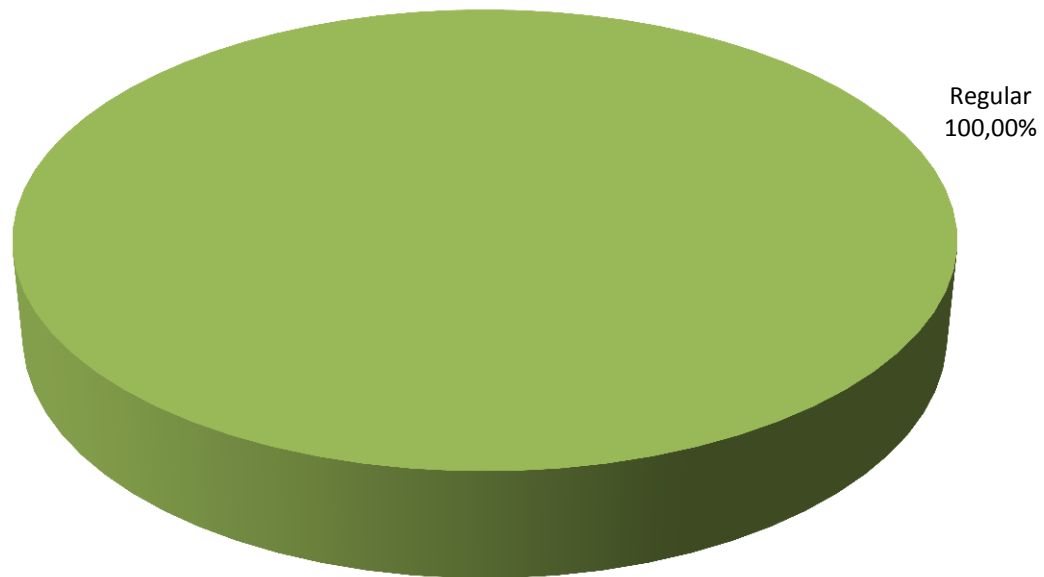
18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	0	0,00%
Regular	2	100,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	0,00%
Regular	100,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	2	28,57%

SEGURIDAD



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

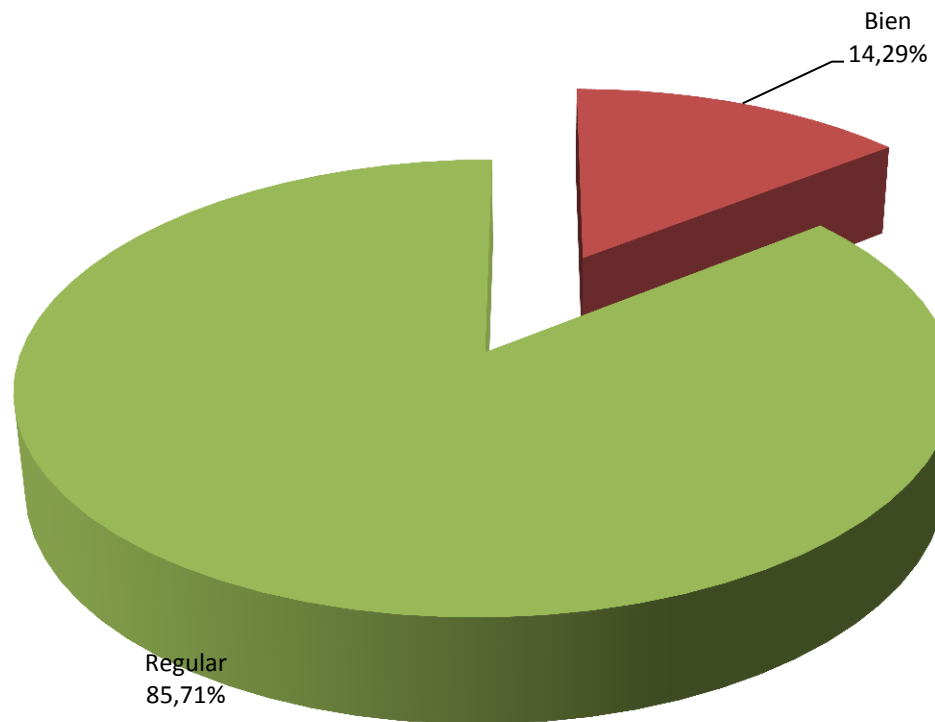
Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Items 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	14,29%
Regular	6	85,71%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	14,29%
Regular	85,71%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	7	100,00%

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA



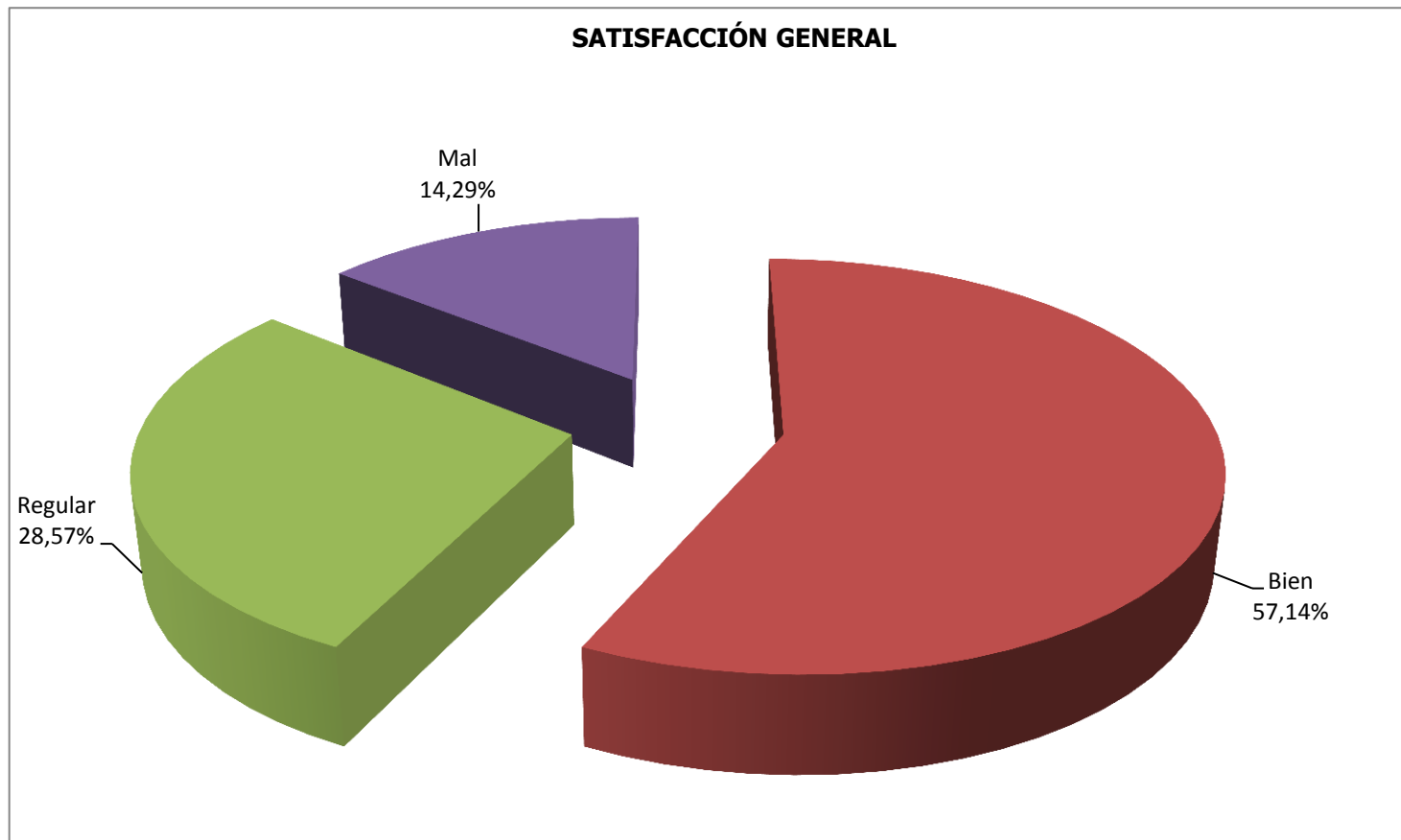
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	4	57,14%
Regular	2	28,57%
Mal	1	14,29%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,14%
Regular	28,57%
Insatisfecho	14,29%

		% sobre total
Número de respuestas	7	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

BOM / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos	
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I		
BOM	Menor de 40	Mujer	26002	6,12	3,18	5	3	5	3	5	3	5	3	6	3	7	3	7	3	7	3	6	3	6	3	6	3	6	3	7	4	7	4	7	4	6	3			6	3	6	3	9	5	9	5
BOM	Menor de 40	Hombre	26002	7,17	3,22	8	4	8	3	3	4	8	3	7	2	7	2	7	2	7	2	6	5	6	5	6	4	6	4	8	3	7	3	6	3	9	3	#	3	#	3	4	3	5	3	4	3
BOM	Menor de 40	Hombre	26006	6,41	3,29	8	4	8	4	8	4	7	3	7	4	7	4	7	4	6	4	8	2	4	3	8	3	4	3	8	3	5	2	2	1	8	4			4	4	3	3	7	3	6	3
BOM	Menor de 40	Mujer	26004	7,06	3,35	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2	10	3	5	2	10	3	5	3	5	3	5	3	5	3	10	5	10	5	10	5	10	4			#	4	5	2	5	2	10	5
BOM	Menor de 40	Hombre	26007	5,59	3,12	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	#	4	10	4	5	3	5	3	5	3	5	3			5	3	5	3	7	4	7	4

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

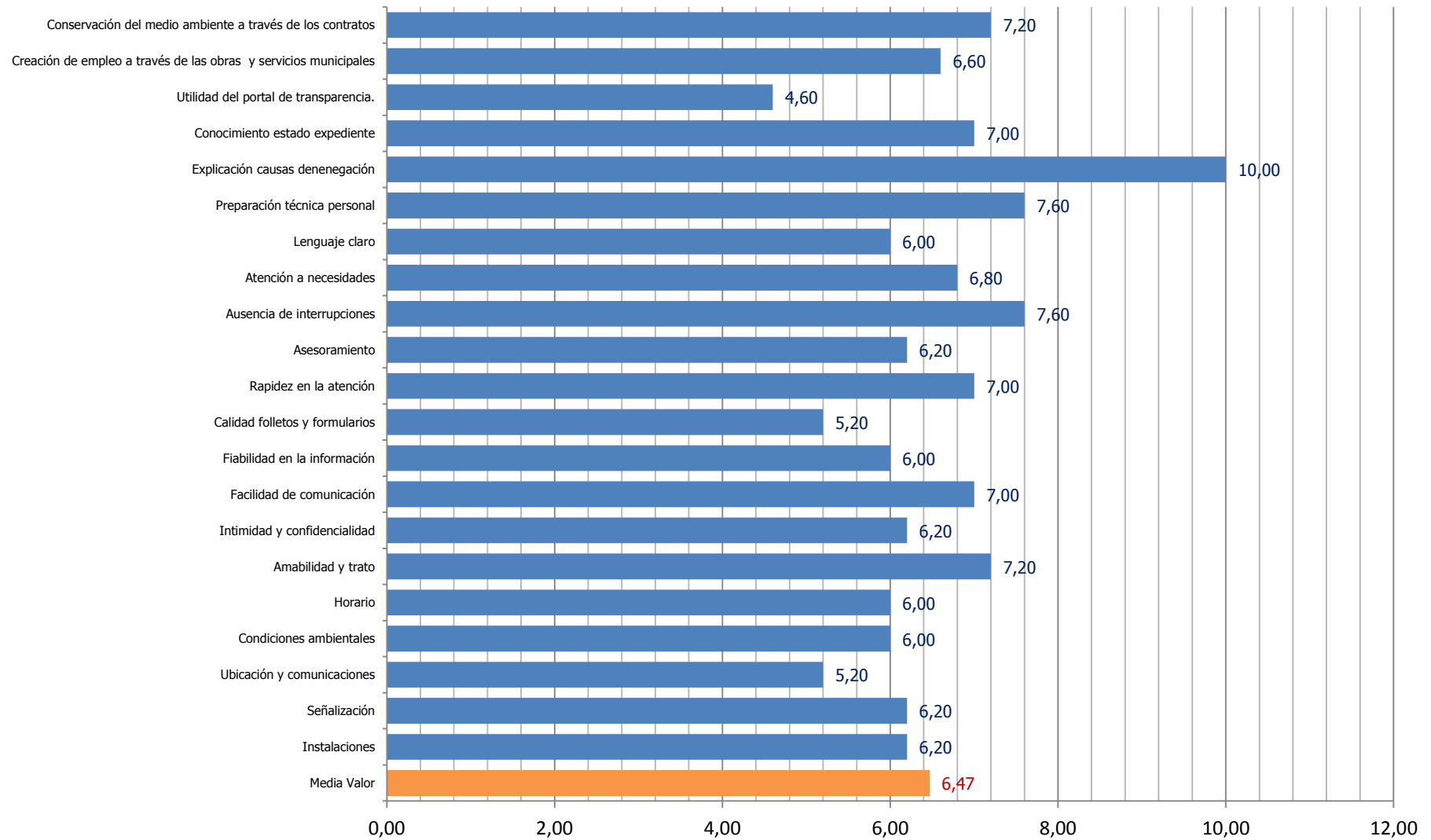
2019

Ejercicio	2019	
Servicio	BOM / Sexo: Todos / Edad: Todas	
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL	
Nota media (Sobre 10)	6,47	Importancia media (s.10) 6,47
Total Encuestas	5	

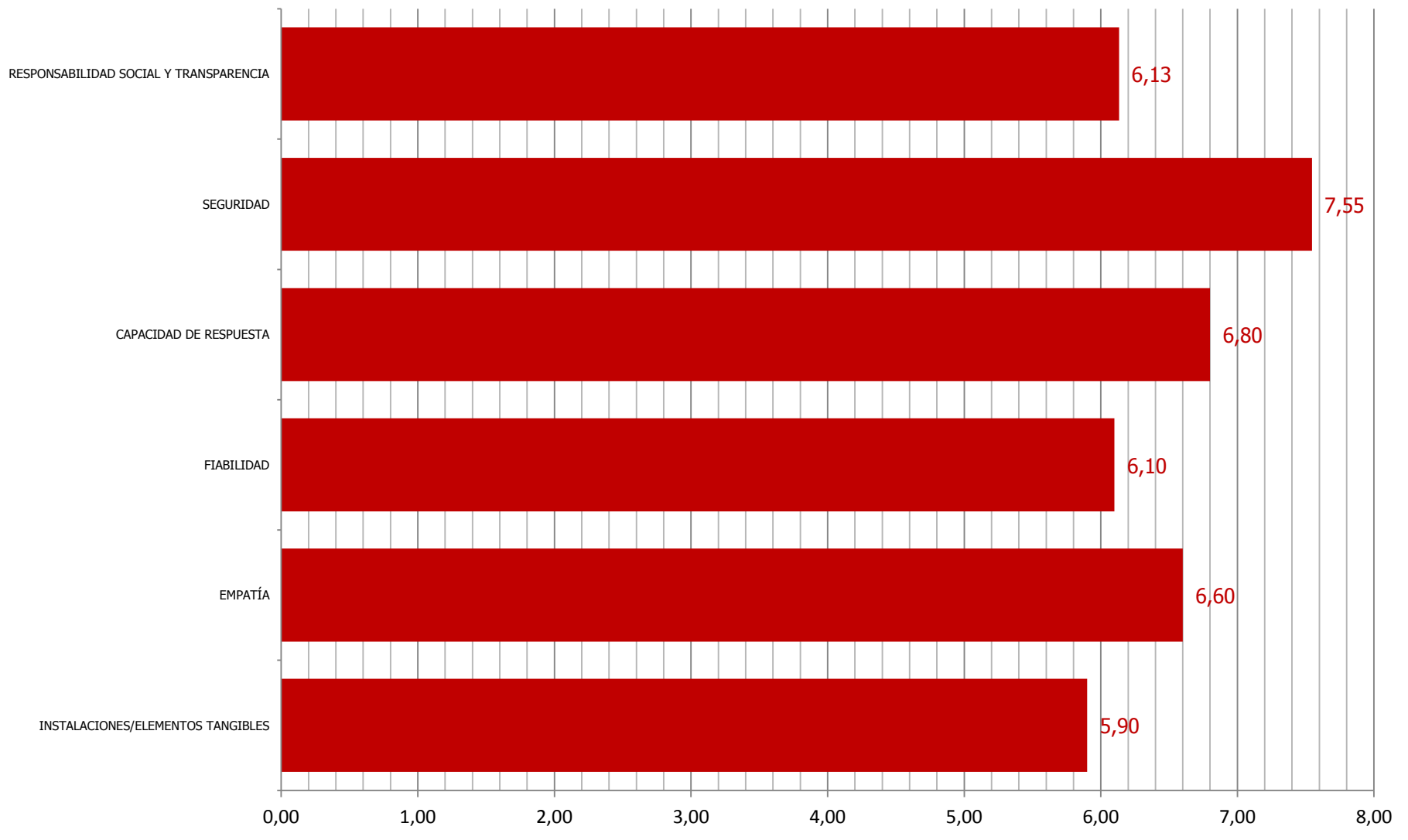
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	6,47	3,23	6,41	3,22	#N/A	#N/A	0,66	0,09	0,52	0,07	0,43	0,01	0,00
1 Instalaciones	6,20	3,40	5,00	3,00	5,00	3,00	1,64	0,55	1,44	0,48	2,70	0,30	-0,60
2 Señalización	6,20	3,20	5,00	3,00	5,00	3,00	1,64	0,45	1,44	0,32	2,70	0,20	-0,20
3 Ubicación y comunicaciones	5,20	3,40	5,00	3,00	5,00	3,00	1,79	0,55	1,12	0,48	3,20	0,30	-1,60
4 Condiciones ambientales	6,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	1,41	0,00	1,20	0,00	2,00	0,00	0,00
5 Horario	6,00	2,80	6,00	3,00	7,00	3,00	1,00	0,84	0,80	0,64	1,00	0,70	0,40
6 Amabilidad y trato	7,20	3,00	7,00	3,00	7,00	3,00	1,79	0,71	1,12	0,40	3,20	0,50	1,20
7 Intimidad y confidencialidad	6,20	2,80	7,00	3,00	7,00	3,00	1,10	0,84	0,96	0,64	1,20	0,70	0,60
8 Facilidad de comunicación	7,00	3,00	7,00	3,00	7,00	3,00	1,87	0,71	1,20	0,40	3,50	0,50	1,00
9 Fiabilidad en la información	6,00	3,20	6,00	3,00	6,00	3,00	1,22	1,10	0,80	0,72	1,50	1,20	-0,40
10 Calidad folletos y formularios	5,20	3,40	5,00	3,00	6,00	3,00	0,84	0,89	0,64	0,64	0,70	0,80	-1,60
11 Rapidez en la atención	7,00	3,40	6,00	3,00	6,00	3,00	2,00	0,55	1,60	0,48	4,00	0,30	0,20
12 Asesoramiento	6,20	3,40	6,00	3,00	6,00	3,00	2,28	0,55	1,52	0,48	5,20	0,30	-0,60
13 Ausencia de interrupciones	7,60	3,60	8,00	3,00	8,00	3,00	1,82	0,89	1,28	0,72	3,30	0,80	0,40
14 Atención a necesidades	6,80	3,40	7,00	3,00	7,00	3,00	2,05	1,14	1,44	0,88	4,20	1,30	0,00
15 Lenguaje claro	6,00	3,20	6,00	3,00	#N/A	3,00	2,92	1,48	2,00	1,04	8,50	2,20	-0,40
16 Preparación técnica personal	7,60	3,40	8,00	3,00	#N/A	3,00	2,07	0,55	1,68	0,48	4,30	0,30	0,80
17 Explicación causas denegación	10,00	3,00	10,00	3,00	#N/A	#N/A	####	####	0,00	0,00	####	####	4,00
18 Conocimiento estado expediente	7,00	3,40	6,00	3,00	10,00	3,00	2,83	0,55	2,40	0,48	8,00	0,30	0,20
19 Utilidad del portal de transparencia.	4,60	2,80	5,00	3,00	5,00	3,00	1,14	0,45	0,88	0,32	1,30	0,20	-1,00
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	6,60	3,40	7,00	3,00	5,00	3,00	1,67	1,14	1,28	0,88	2,80	1,30	-0,20
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	7,20	4,00	7,00	4,00	#N/A	5,00	2,39	1,00	1,84	0,80	5,70	1,00	-0,80

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	5,90	3,25	5,00	3,00	5,00	3,00	1,55	0,44	1,37	0,38	2,41	0,20	-0,60
2 EMPATÍA	6,60	2,90	7,00	3,00	7,00	3,00	1,47	0,72	1,08	0,54	2,15	0,52	0,80
3 FIABILIDAD	6,10	3,35	6,00	3,00	6,00	3,00	1,68	0,75	1,16	0,59	2,83	0,56	-0,60
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	6,80	4,53	7,00	4,00	7,00	3,00	2,24	2,20	2,24	2,20	5,03	4,84	-2,27
5 SEGURIDAD	7,55	3,36	8,00	3,00	10,00	3,00	2,38	0,50	2,38	0,50	5,67	0,25	0,82
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	6,13	3,40	6,00	3,00	5,00	3,00	2,03	0,99	2,03	0,99	4,12	0,97	-0,67

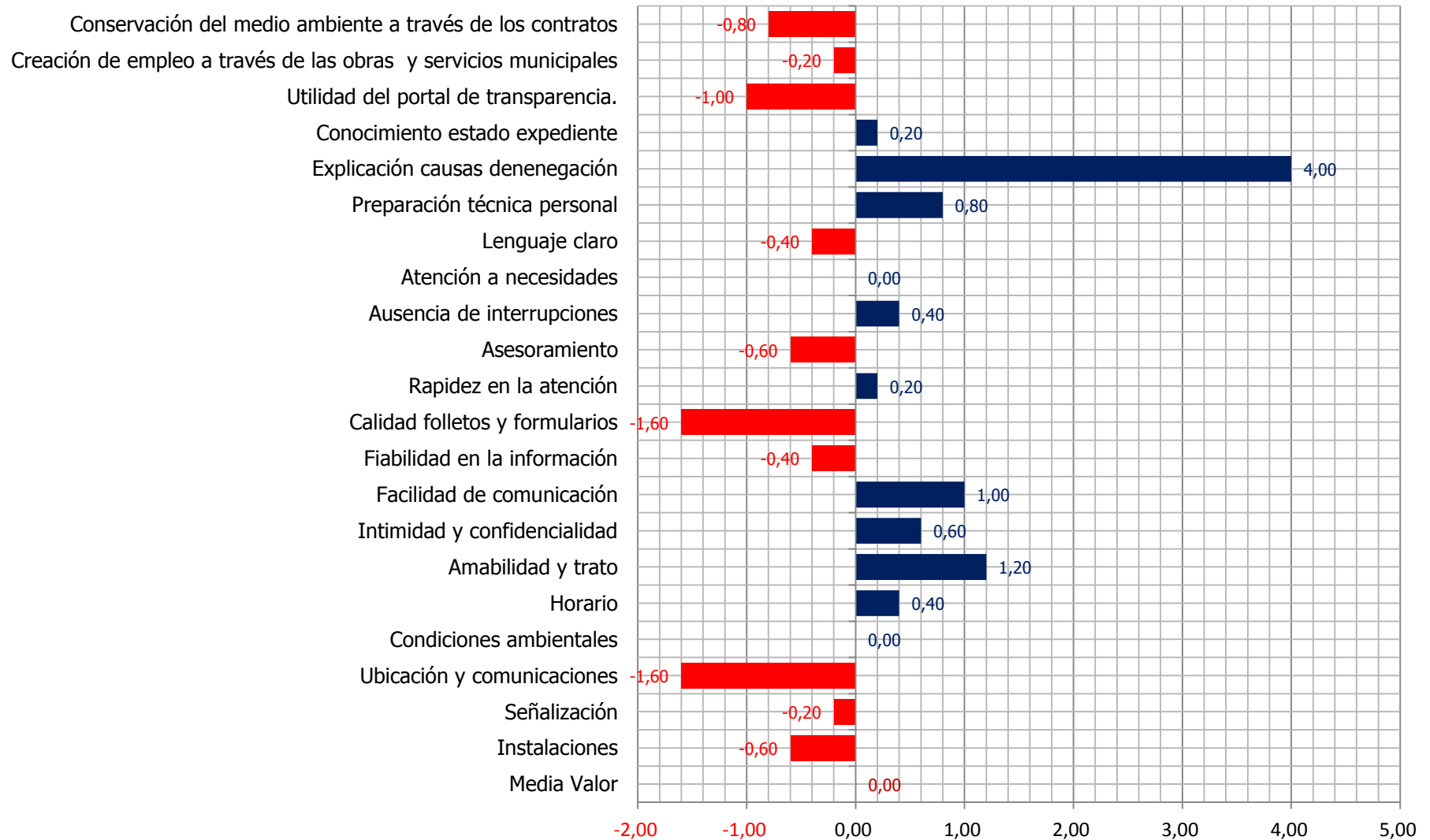
Media puntuaciones valoración por factores



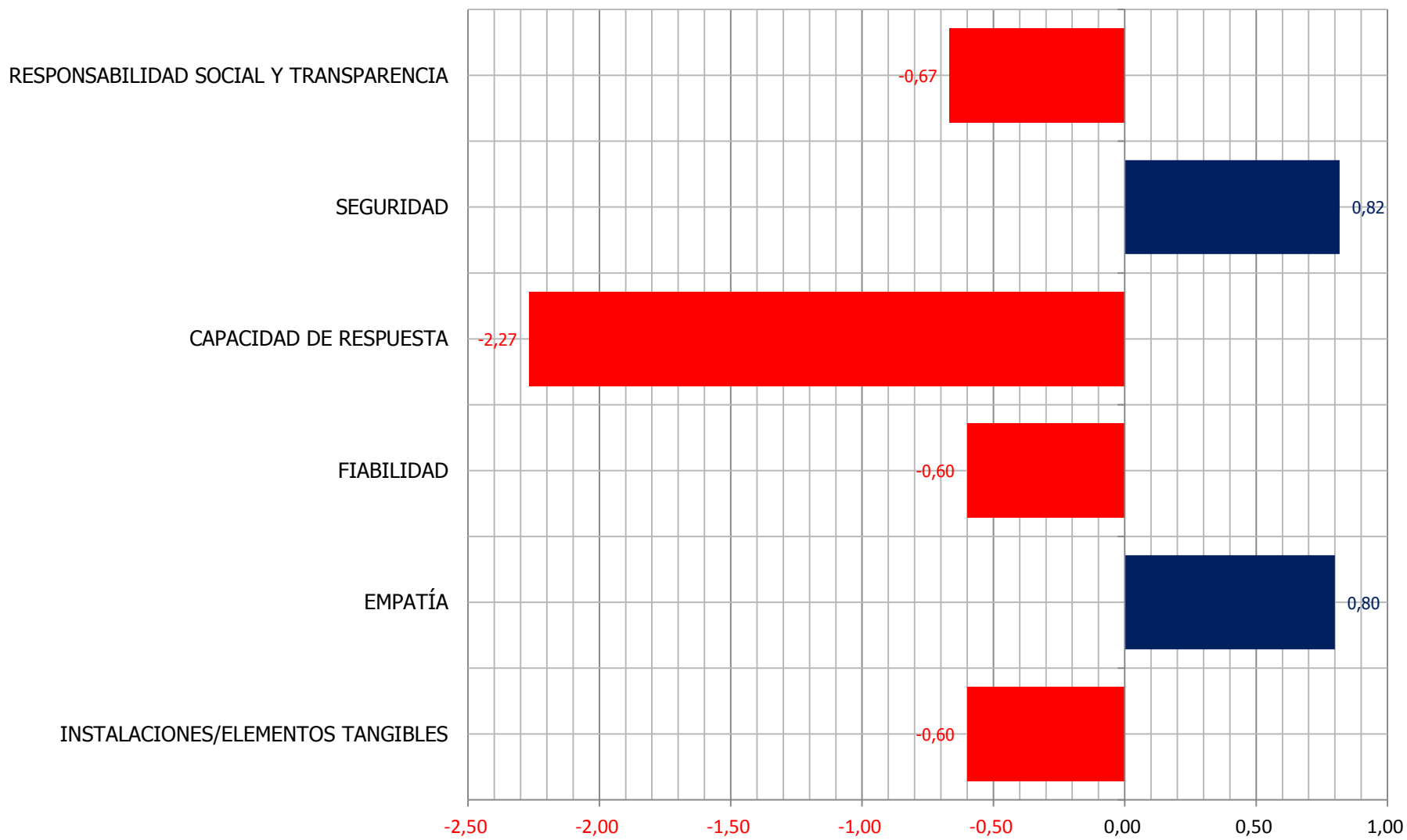
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



ENCUESTA SERVQUAL

BOM / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	3	60,00%
Mujeres	2	40,00%
No determinado	0	0,00%



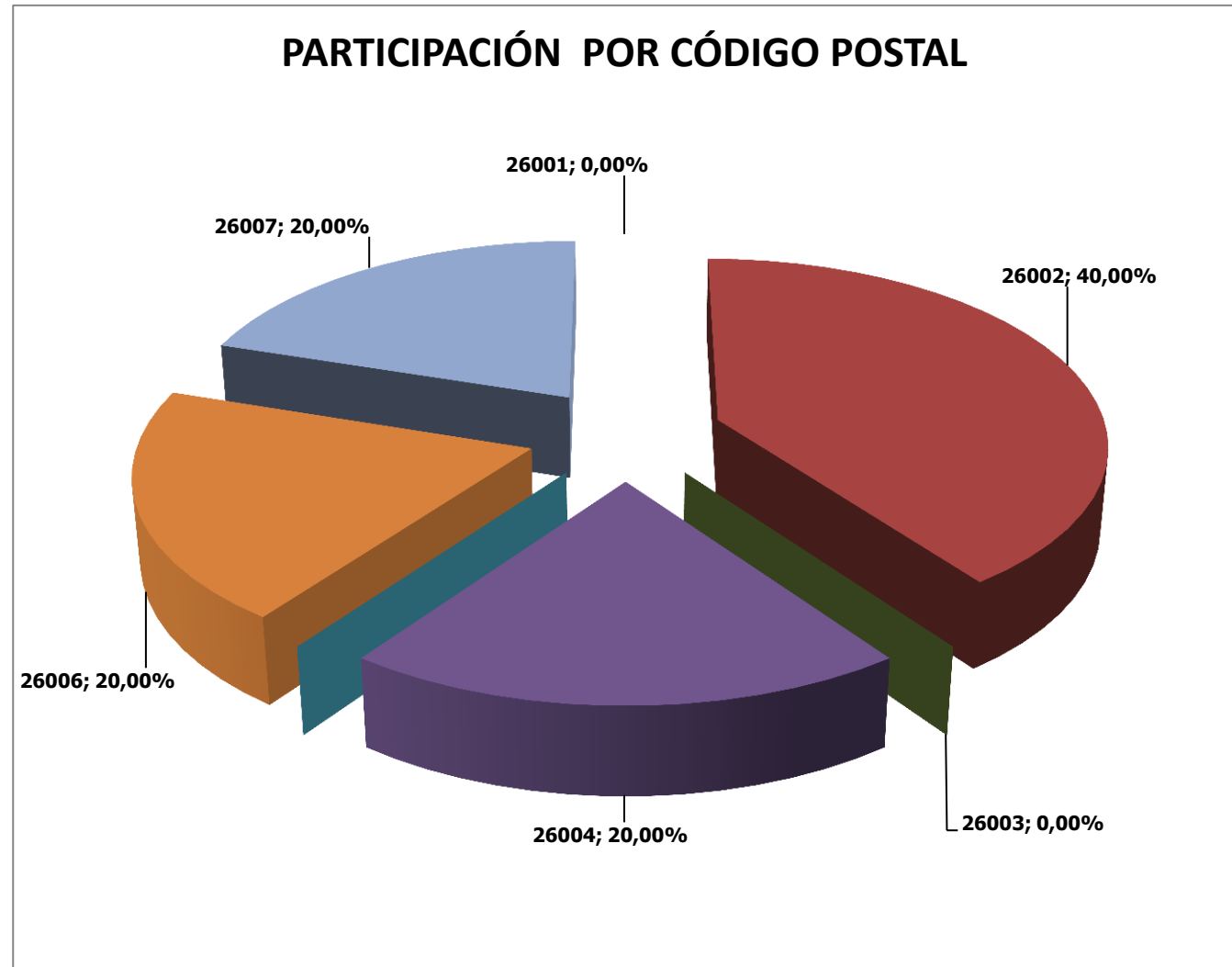
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	5	100,00%
41-69	0	0,00%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	2	40,00%
26003	0	0,00%
26004	1	20,00%
26005	0	0,00%
26006	1	20,00%
26007	1	20,00%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

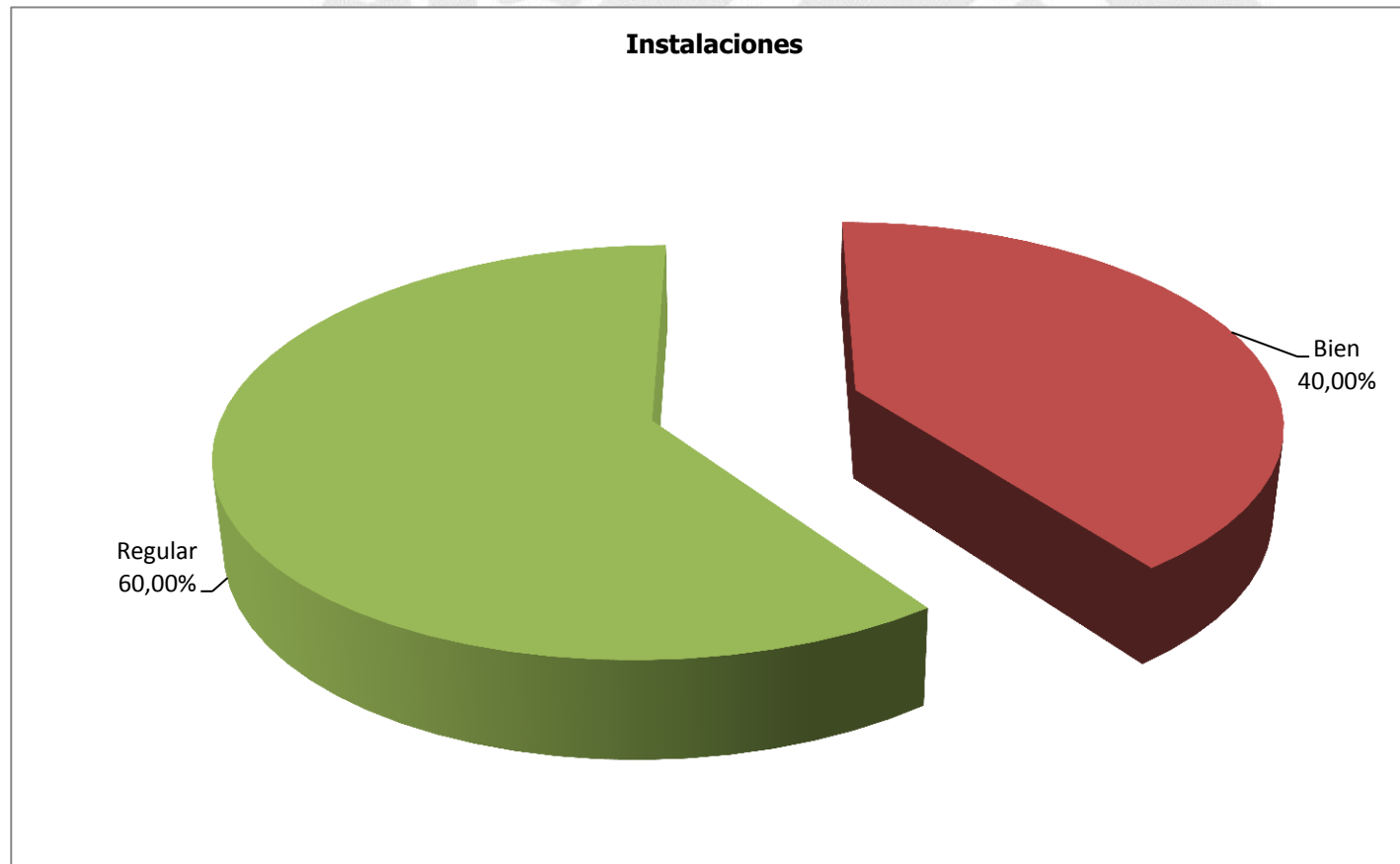
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	40,00%
Regular	3	60,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	40,00%
Regular	60,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%

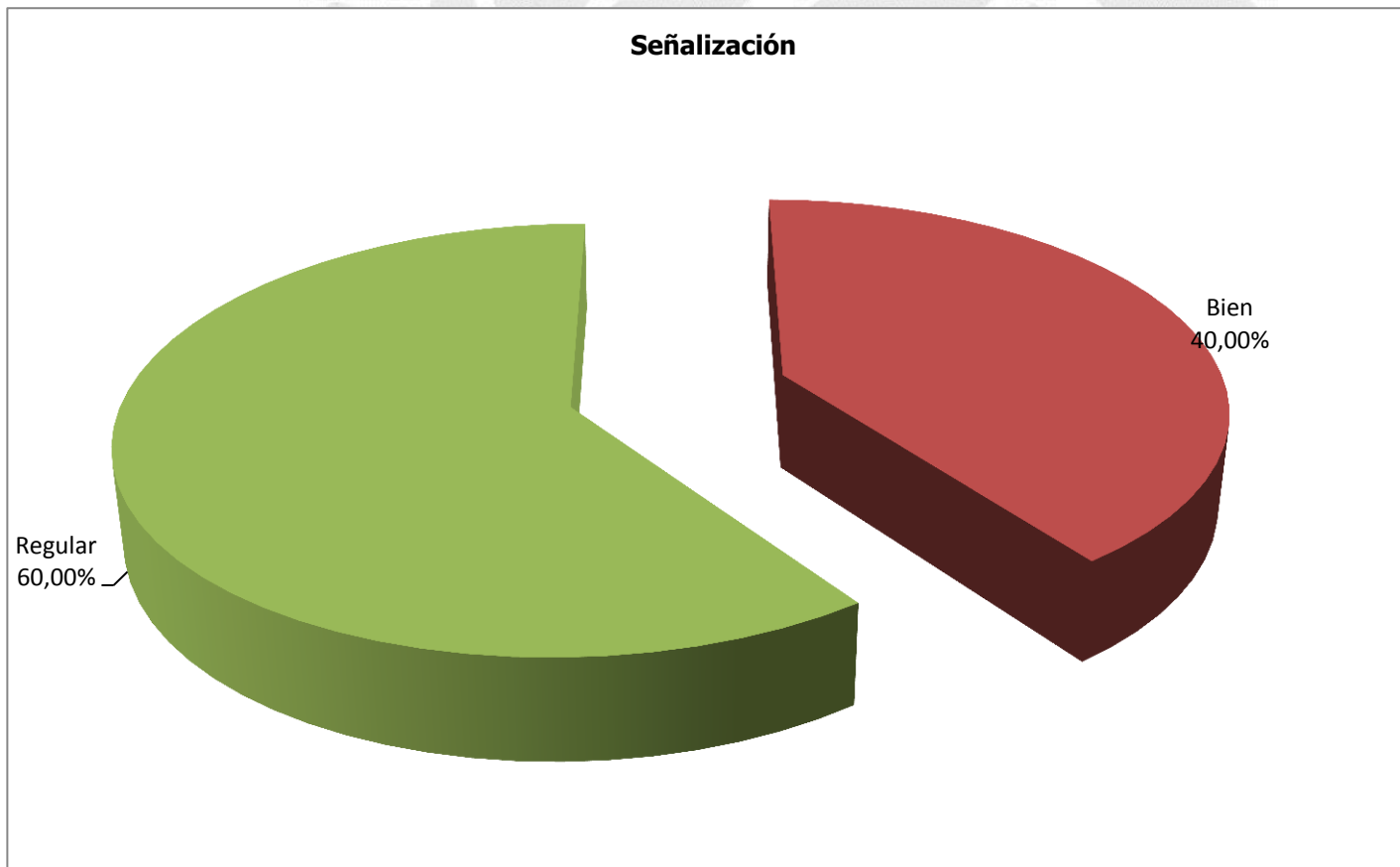


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	40,00%
Regular	3	60,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	40,00%
Regular	60,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	100,00%

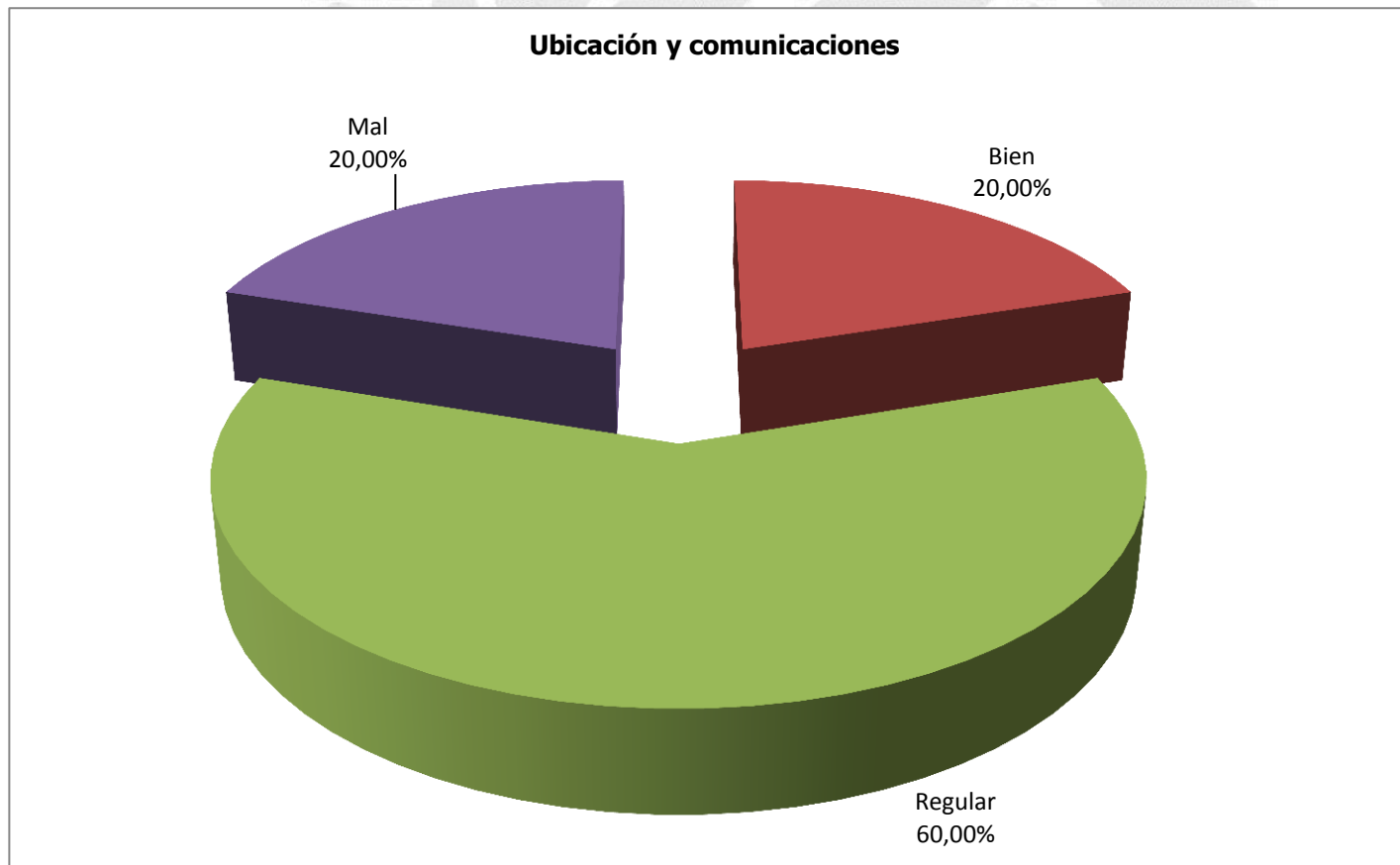


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	20,00%
Regular	3	60,00%
Mal	1	20,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	20,00%
Regular	60,00%
Insatisfecho	20,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%

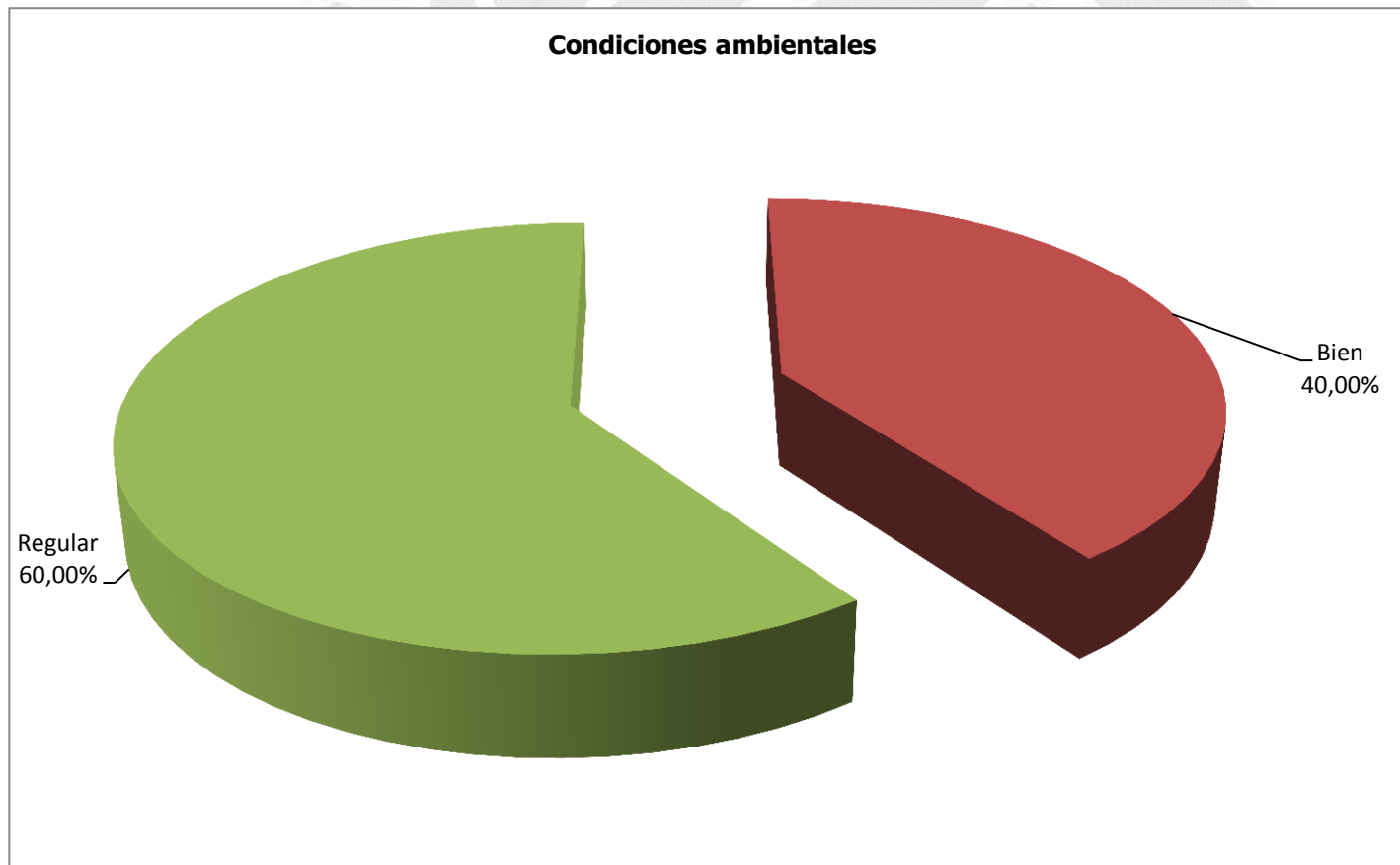


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	40,00%
Regular	3	60,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	40,00%
Regular	60,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	100,00%

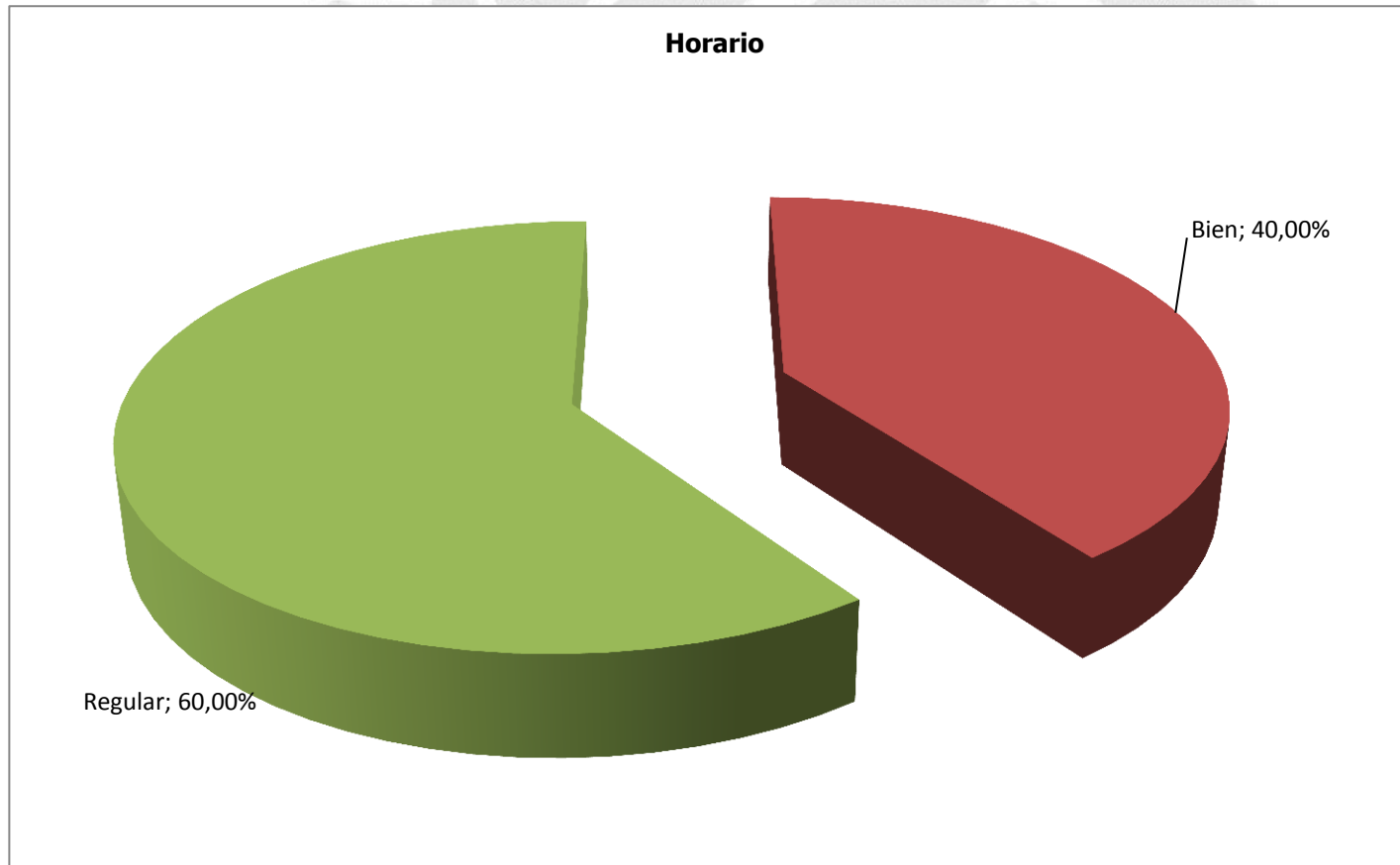


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	40,00%
Regular	3	60,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	40,00%
Regular	60,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	100,00%

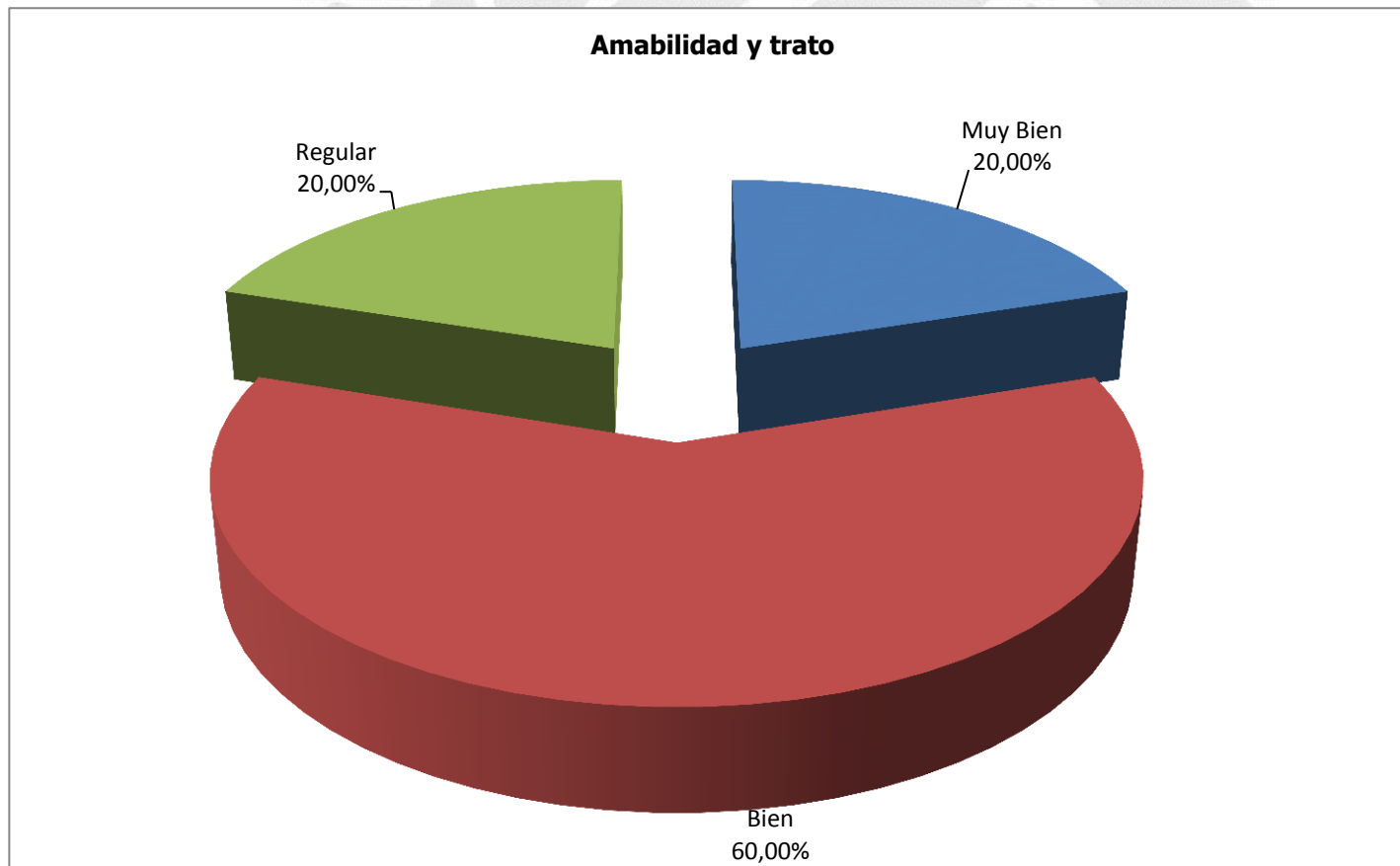


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	20,00%
Bien	3	60,00%
Regular	1	20,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	80,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%



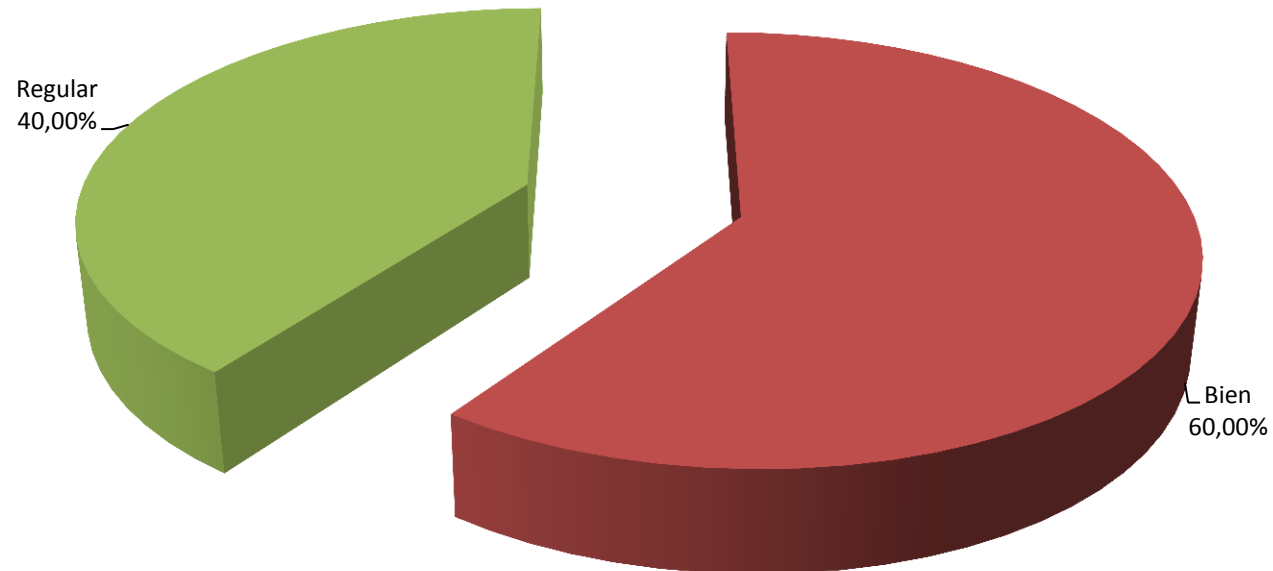
Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	3	60,00%
Regular	2	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	100,00%

Intimidad y confidencialidad



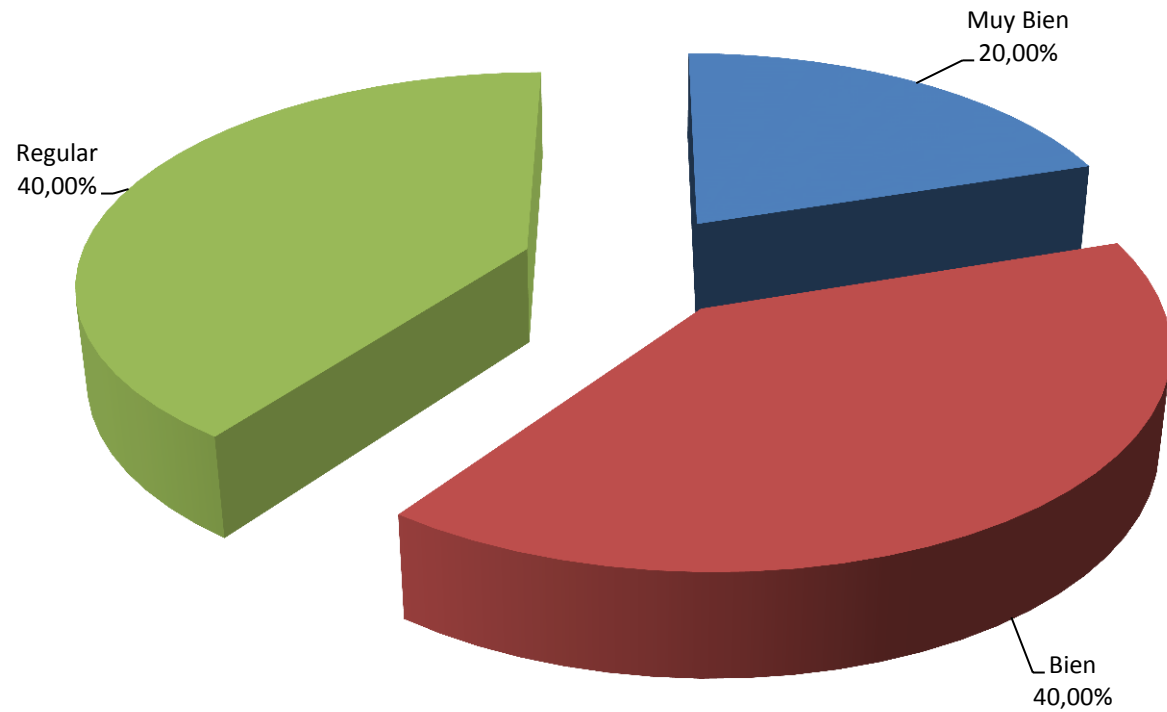
Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	20,00%
Bien	2	40,00%
Regular	2	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%

Facilidad de comunicación

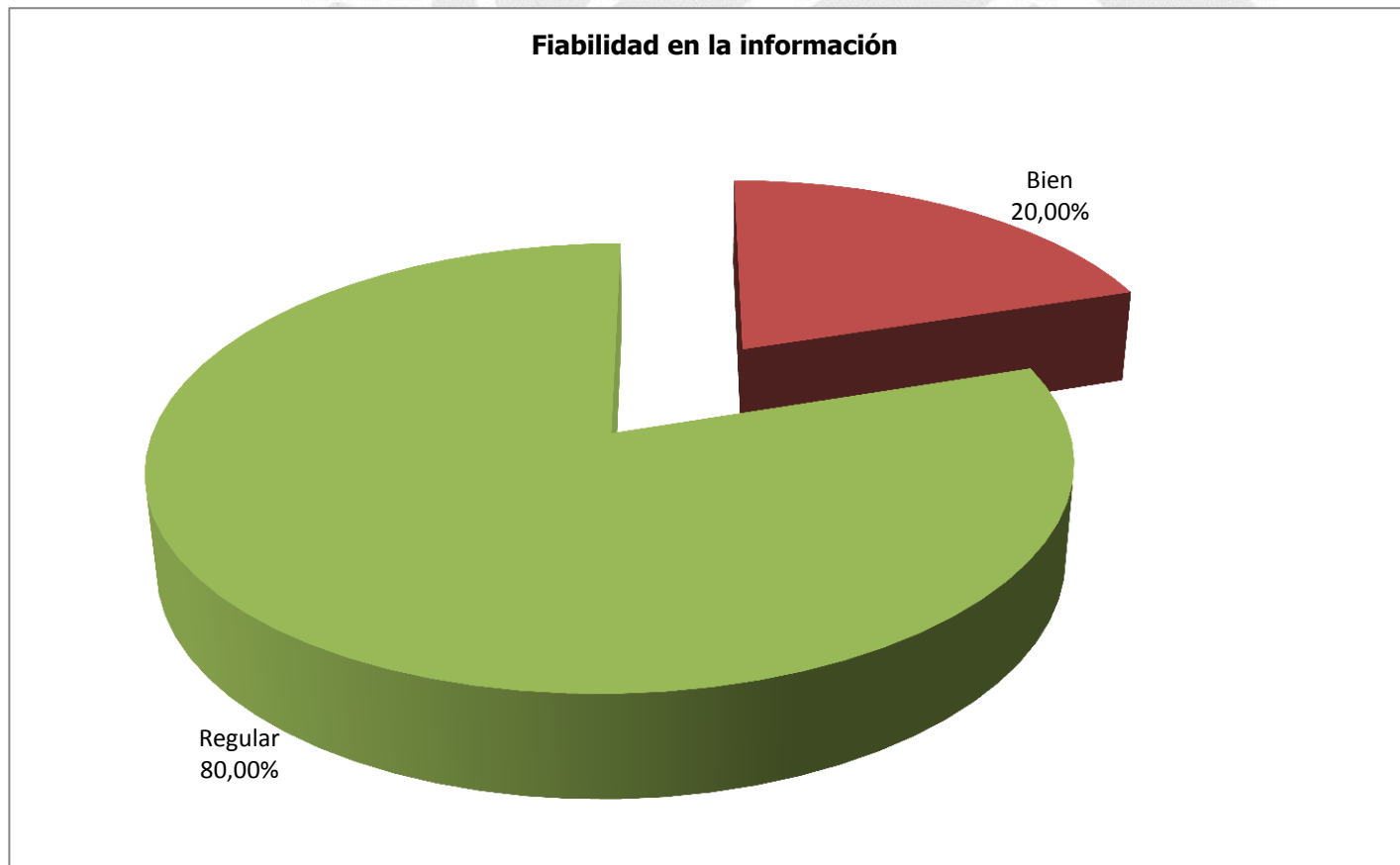


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	20,00%
Regular	4	80,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	20,00%
Regular	80,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	100,00%



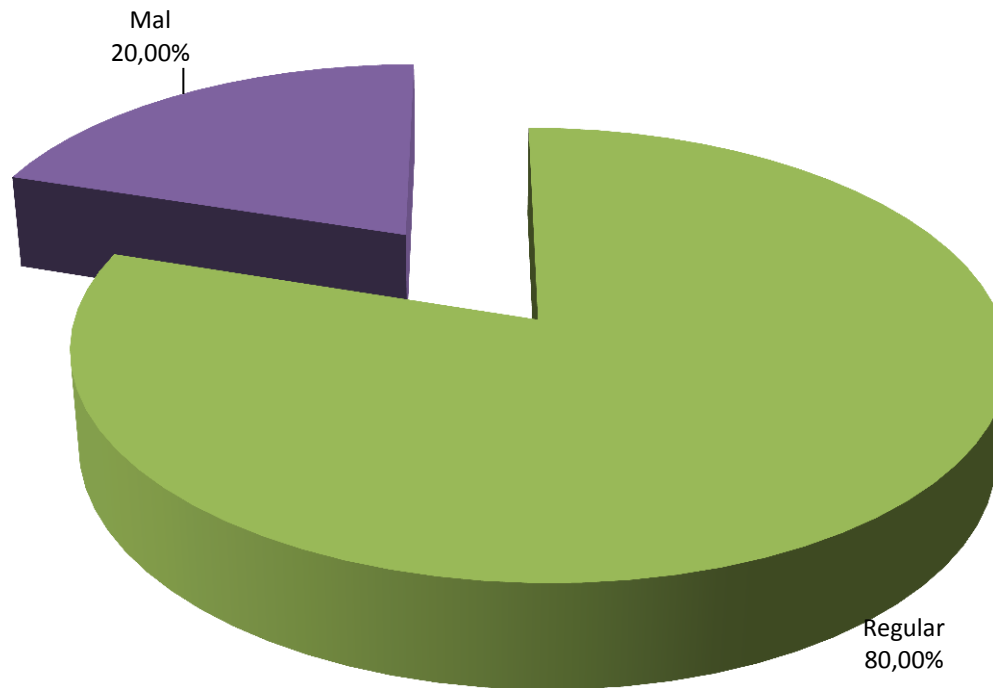
Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	0	0,00%
Regular	4	80,00%
Mal	1	20,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	0,00%
Regular	80,00%
Insatisfecho	20,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%

Calidad folletos y formularios

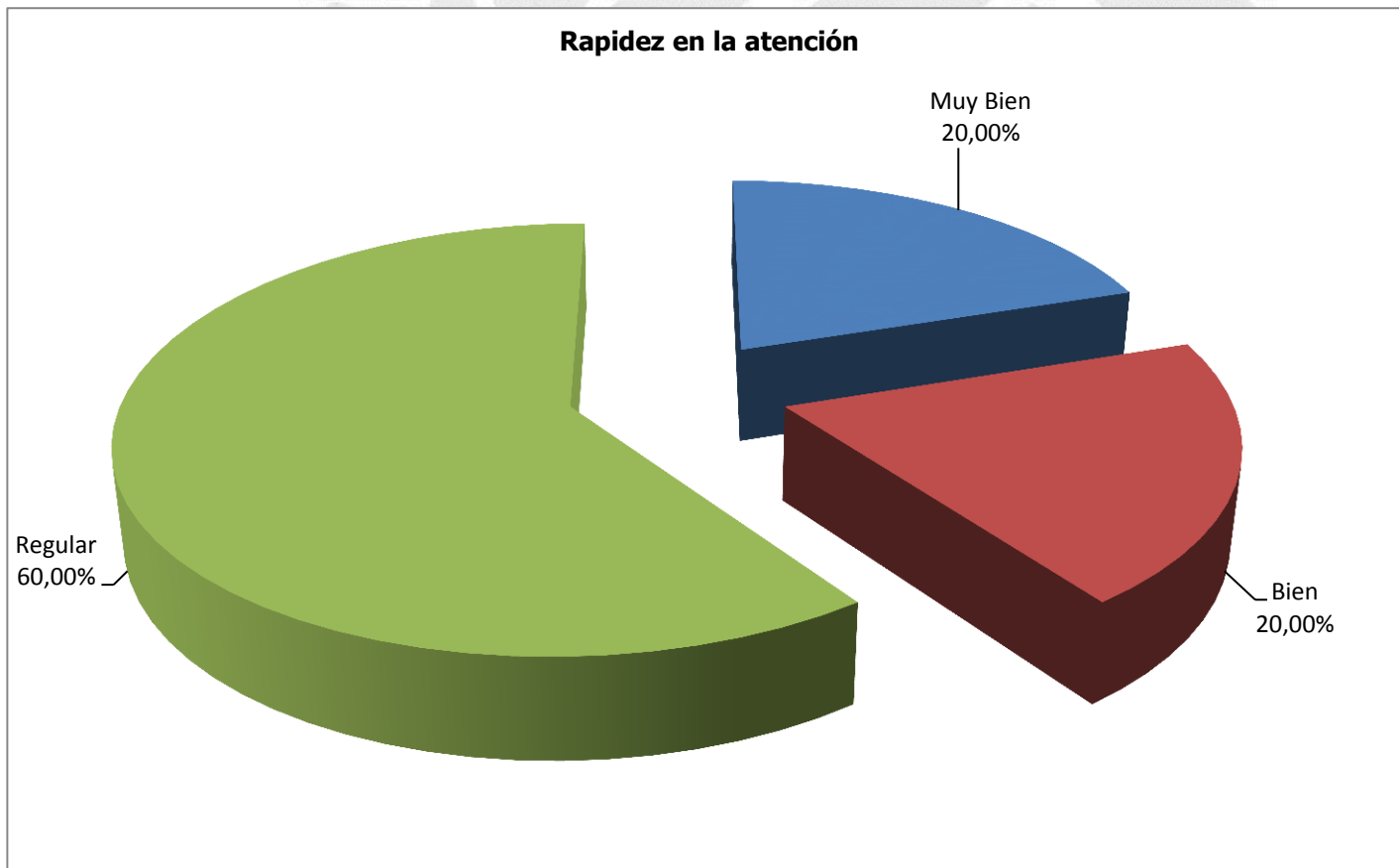


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	20,00%
Bien	1	20,00%
Regular	3	60,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	40,00%
Regular	60,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	100,00%

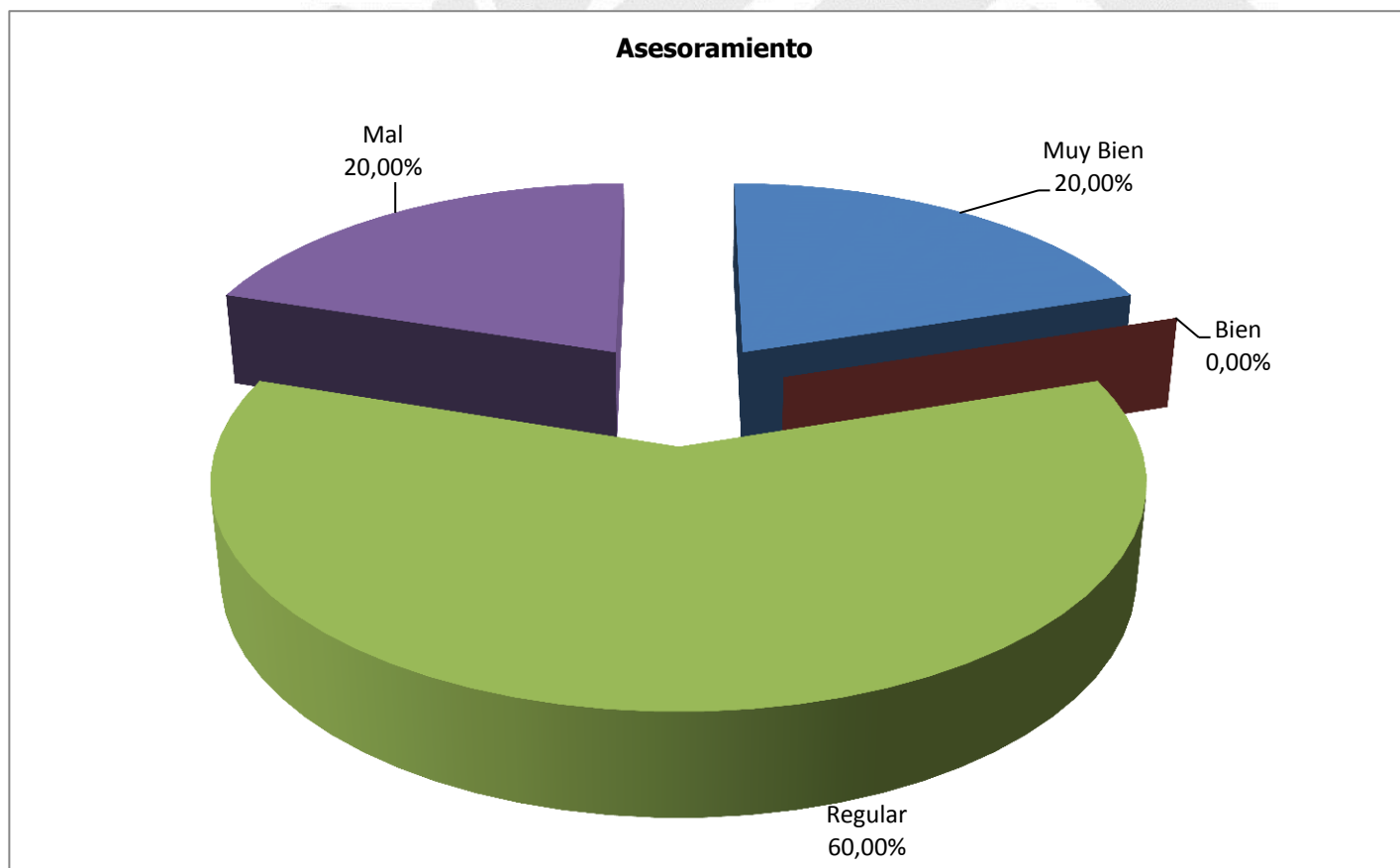


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	20,00%
Bien	0	0,00%
Regular	3	60,00%
Mal	1	20,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	20,00%
Regular	60,00%
Insatisfecho	20,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	100,00%

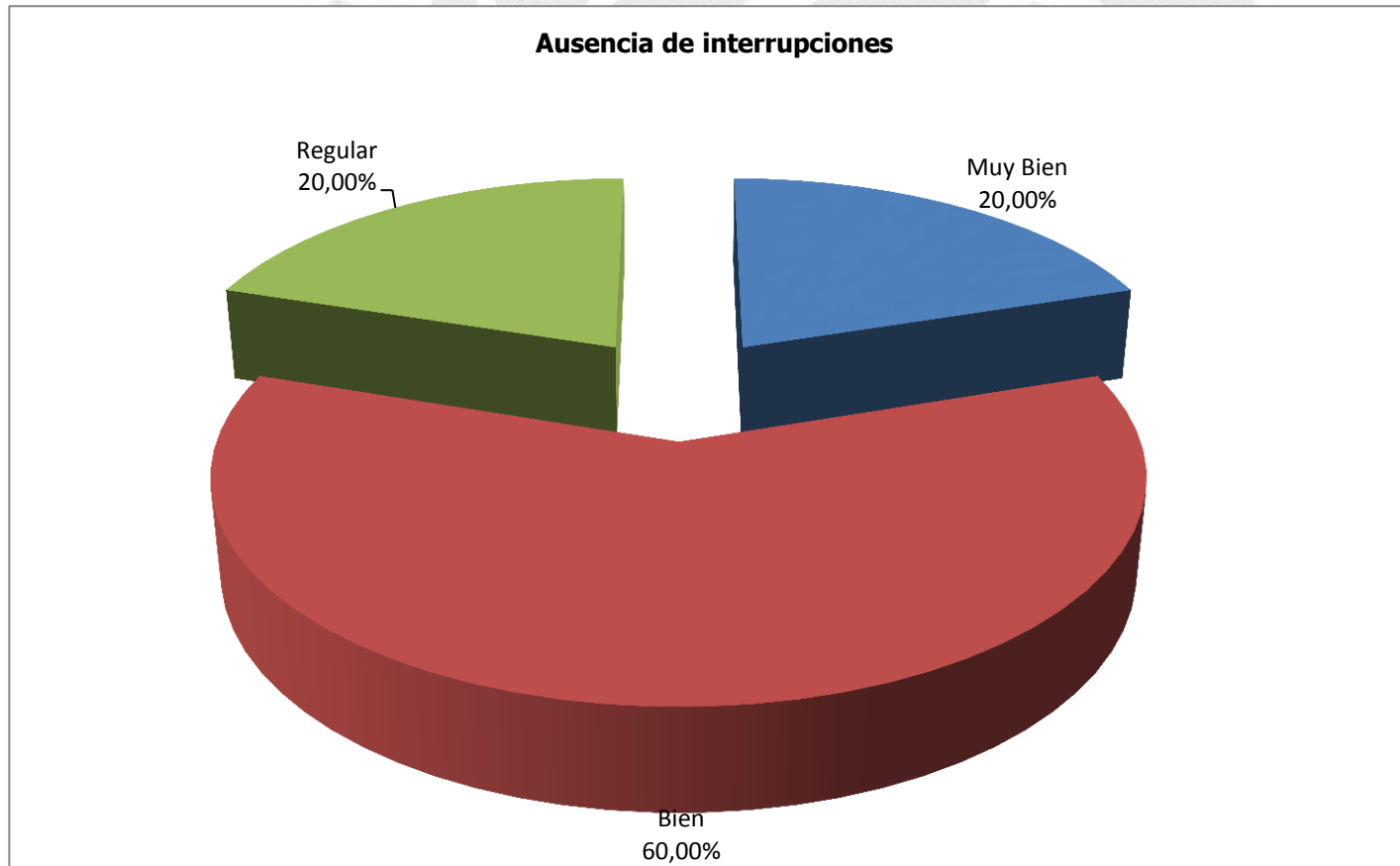


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	20,00%
Bien	3	60,00%
Regular	1	20,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	80,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%

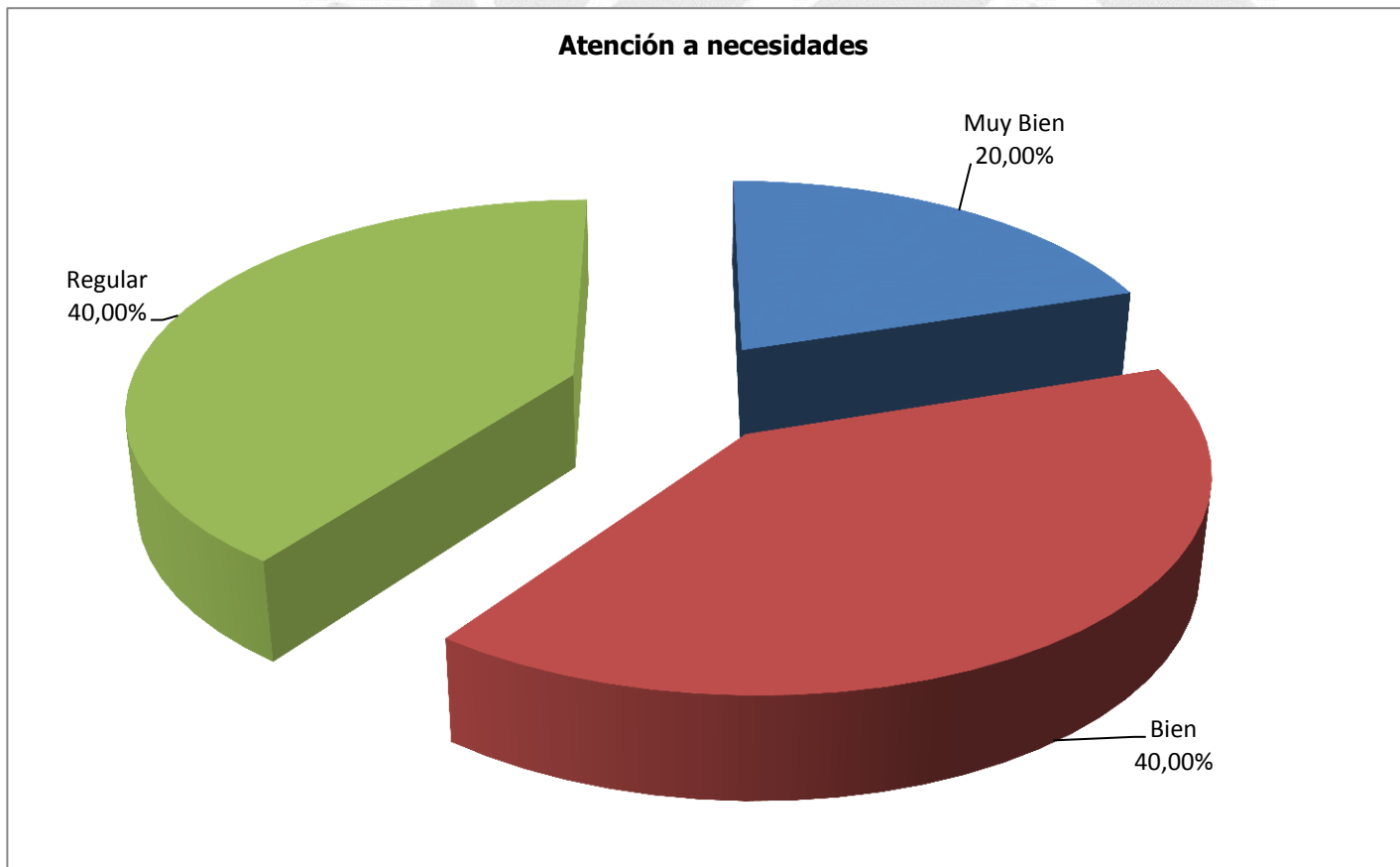


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	20,00%
Bien	2	40,00%
Regular	2	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	0,00%

Número de respuestas	% sobre total
5	100,00%

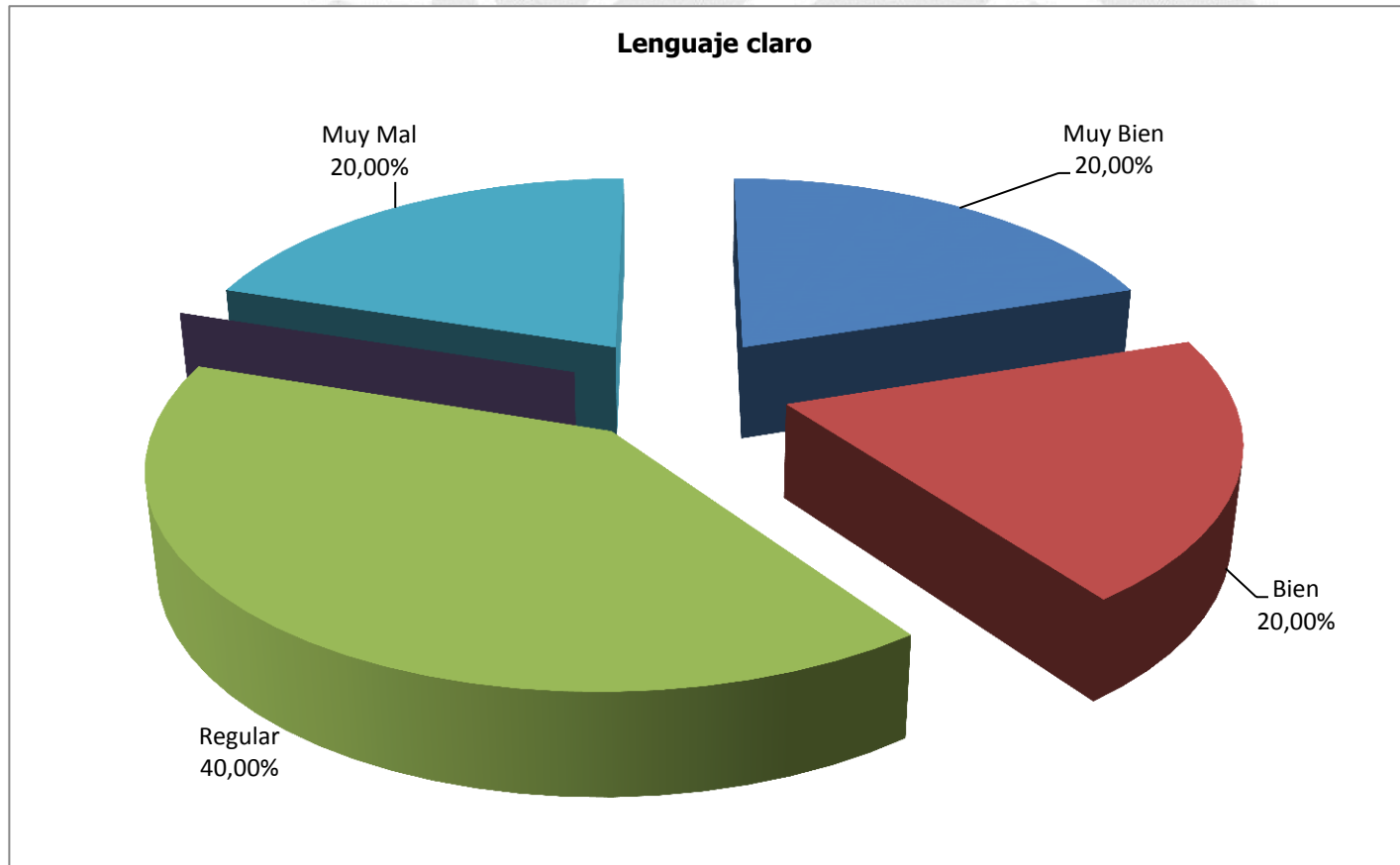


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	20,00%
Bien	1	20,00%
Regular	2	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	20,00%

Satsifecho	40,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	20,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%

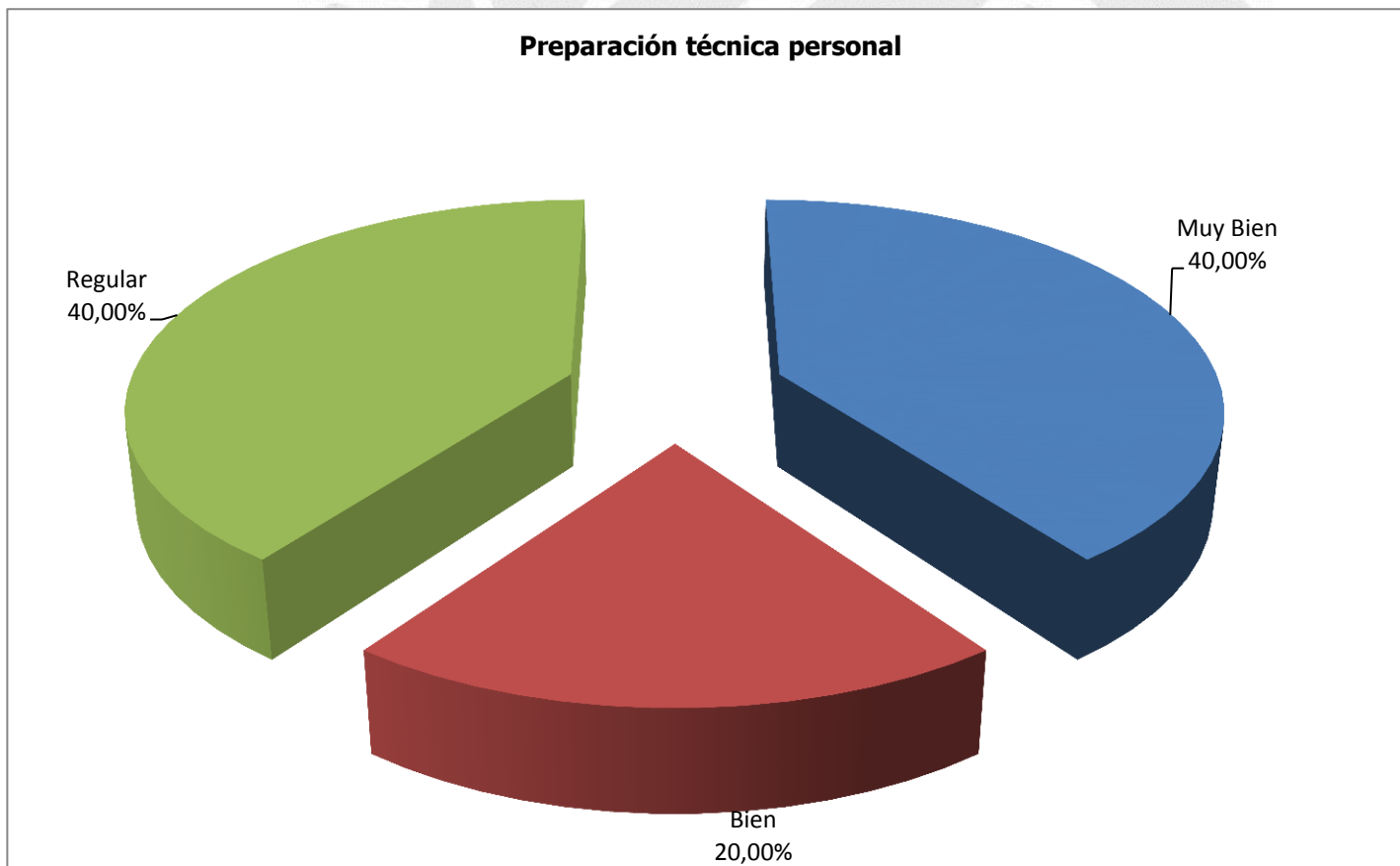


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	40,00%
Bien	1	20,00%
Regular	2	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	100,00%

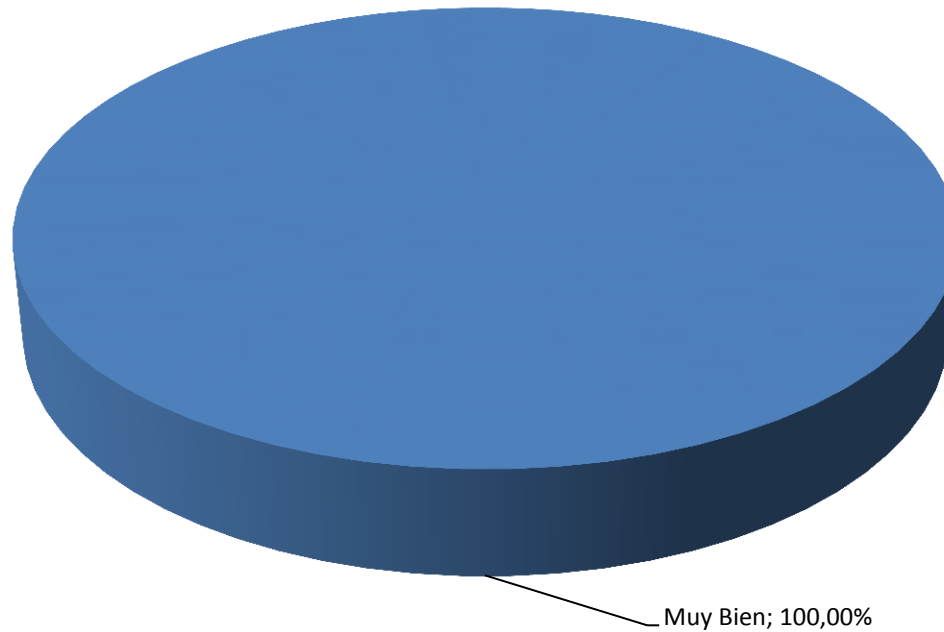


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	100,00%
Bien	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	1	20,00%

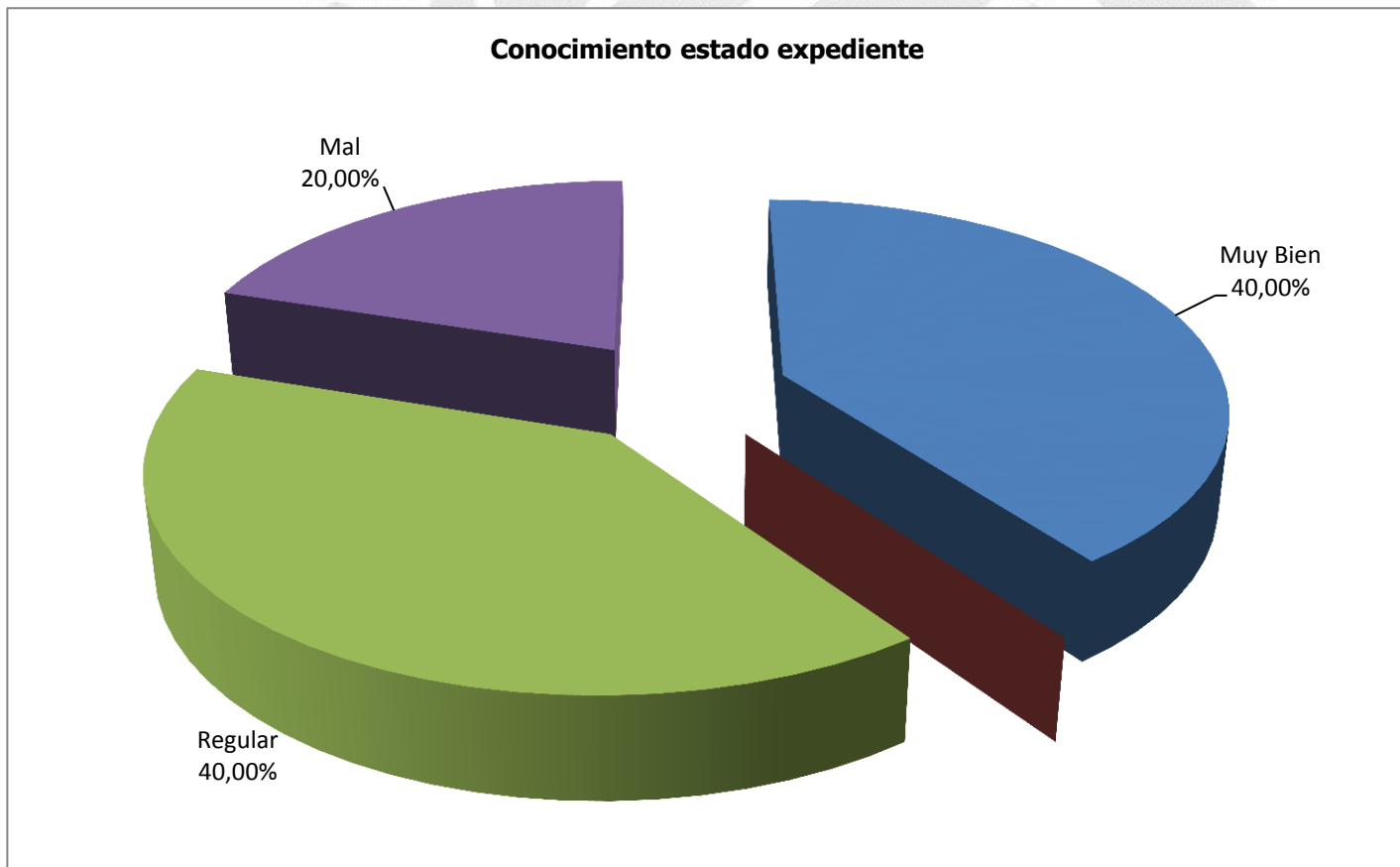


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	40,00%
Bien	0	0,00%
Regular	2	40,00%
Mal	1	20,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	40,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	20,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%



Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	0	0,00%
Útil	0	0,00%
Regular	3	60,00%
Poco útil	2	40,00%
Nada útil	0	0,00%

Útil	0,00%
Regular	60,00%
Nada útil	40,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%

Utilidad del portal de transparencia.



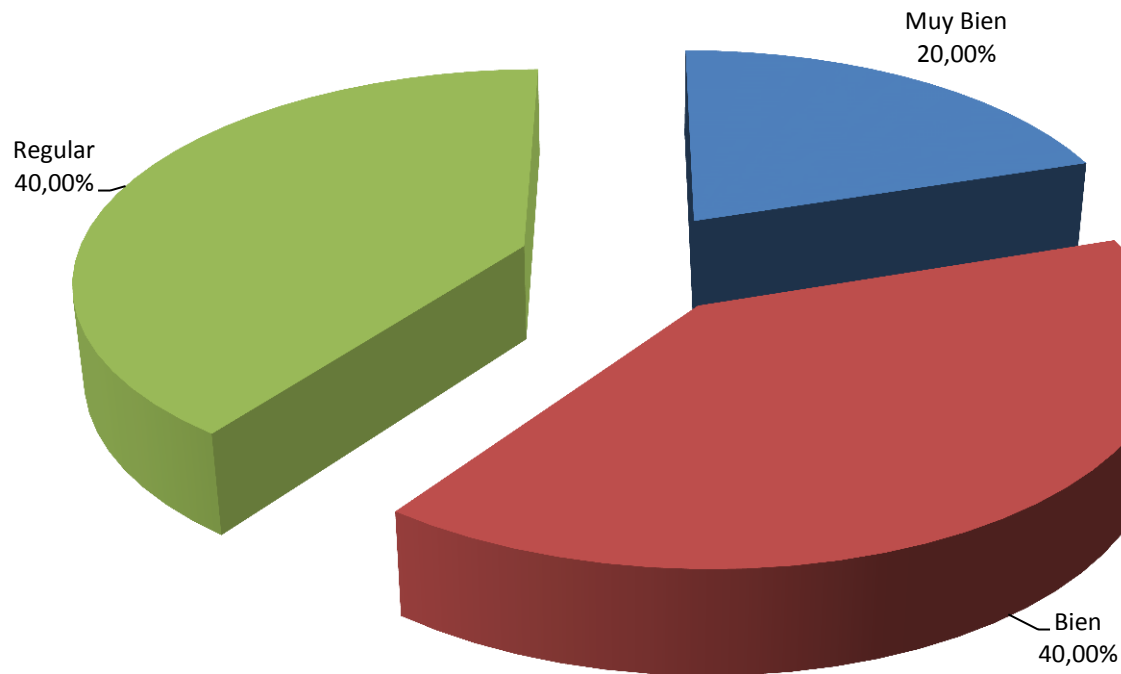
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	20,00%
Bien	2	40,00%
Regular	2	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

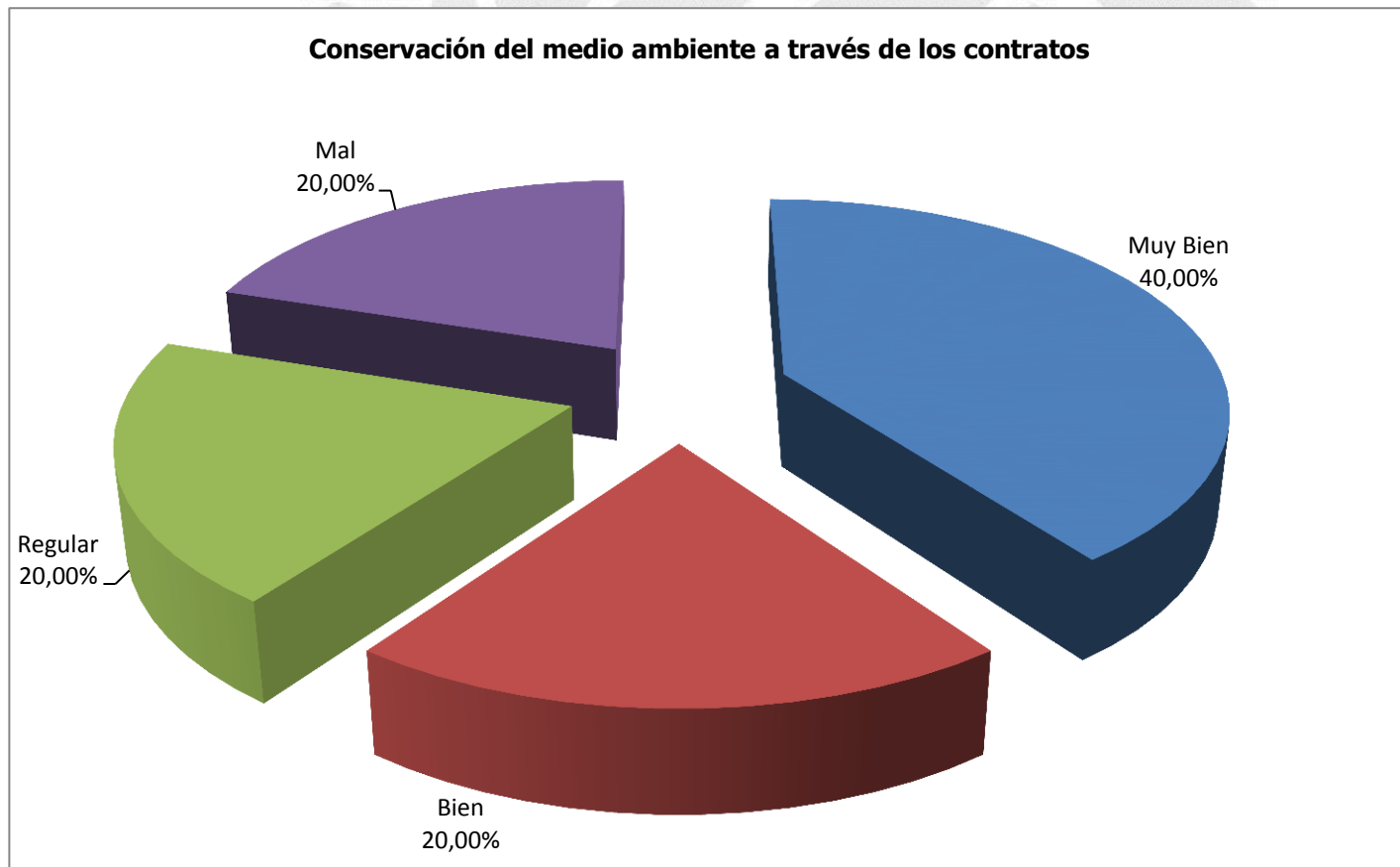


Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	40,00%
Bien	1	20,00%
Regular	1	20,00%
Mal	1	20,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	20,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

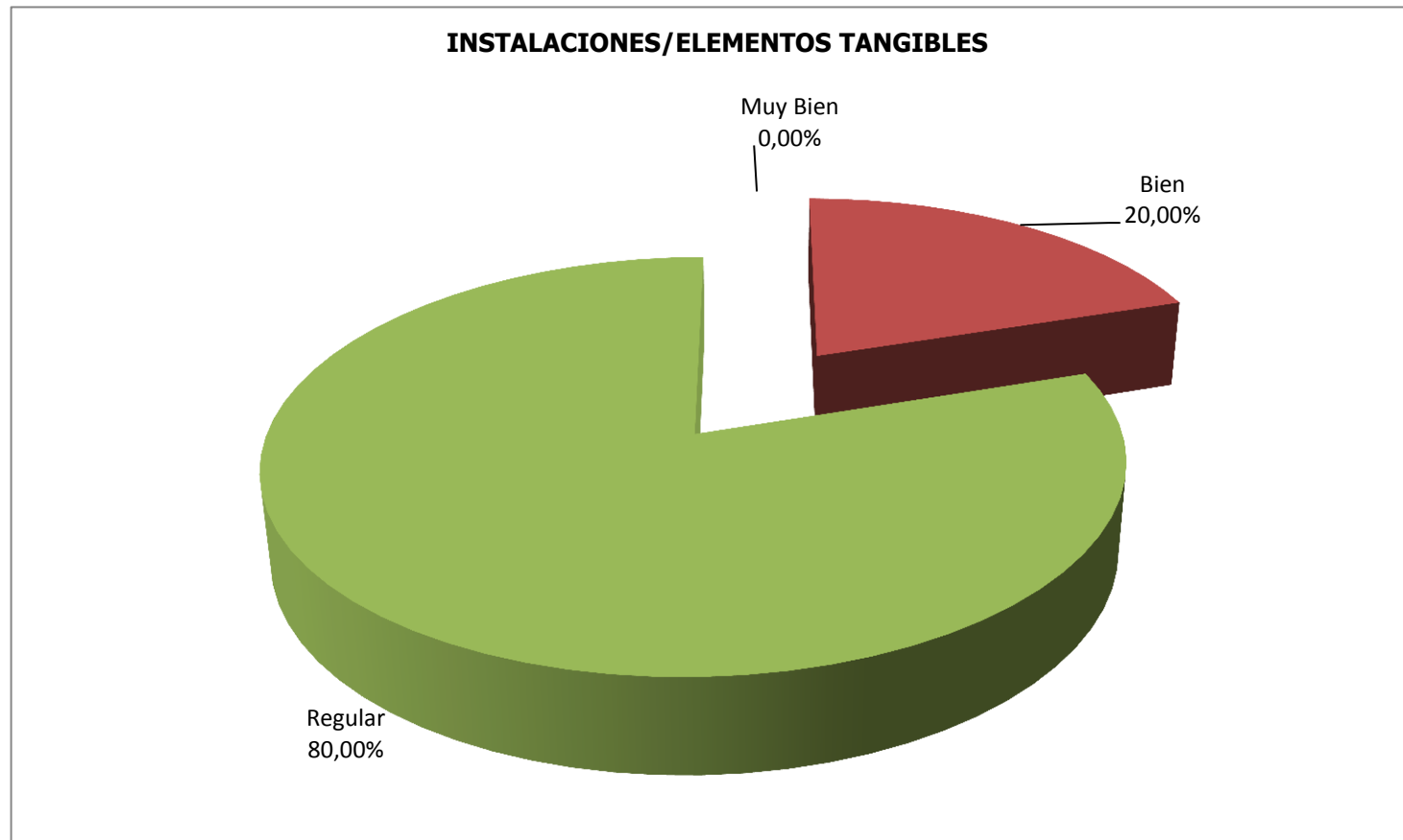
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	20,00%
Regular	4	80,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	20,00%
Regular	80,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%



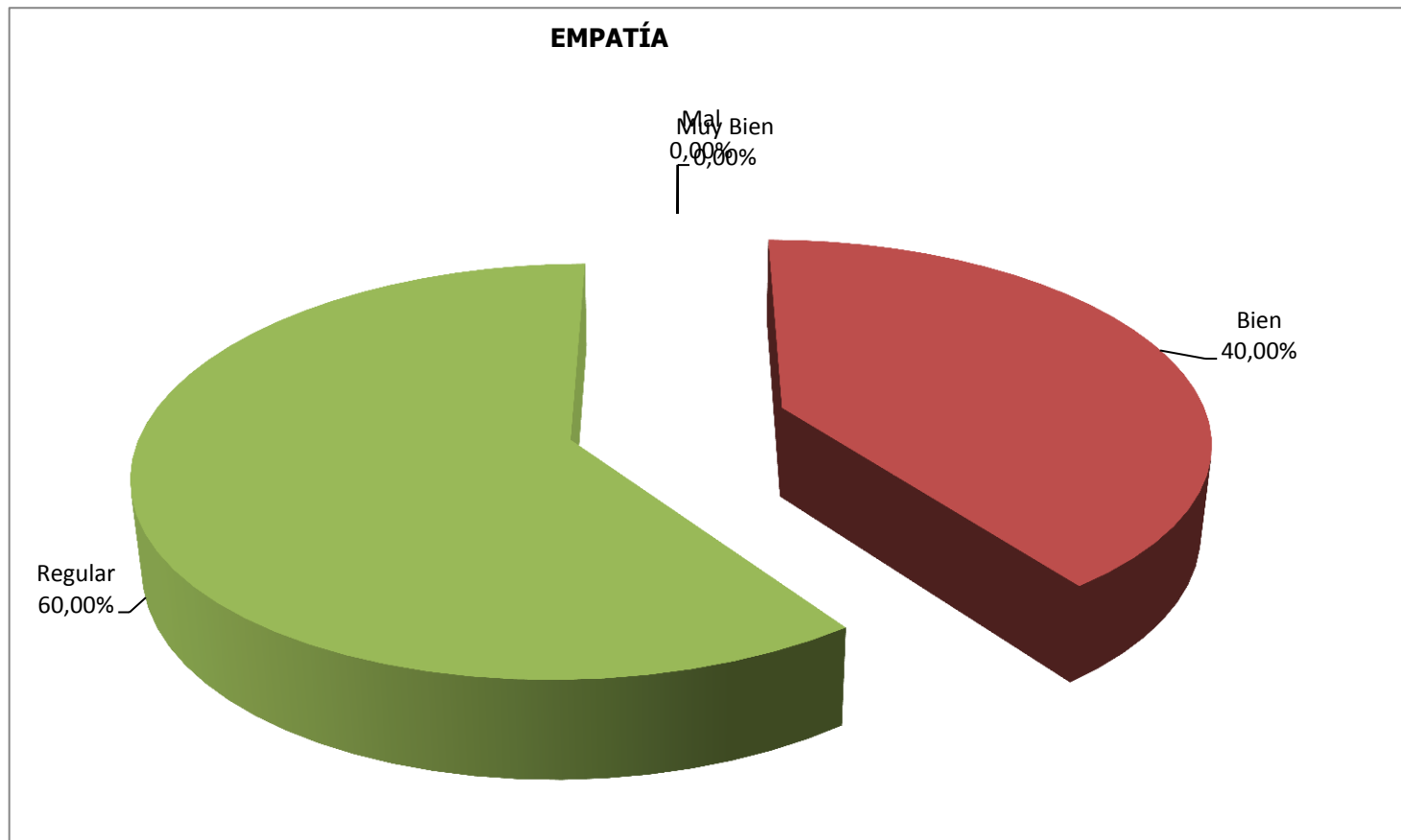
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	40,00%
Regular	3	60,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	40,00%
Regular	60,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	100,00%



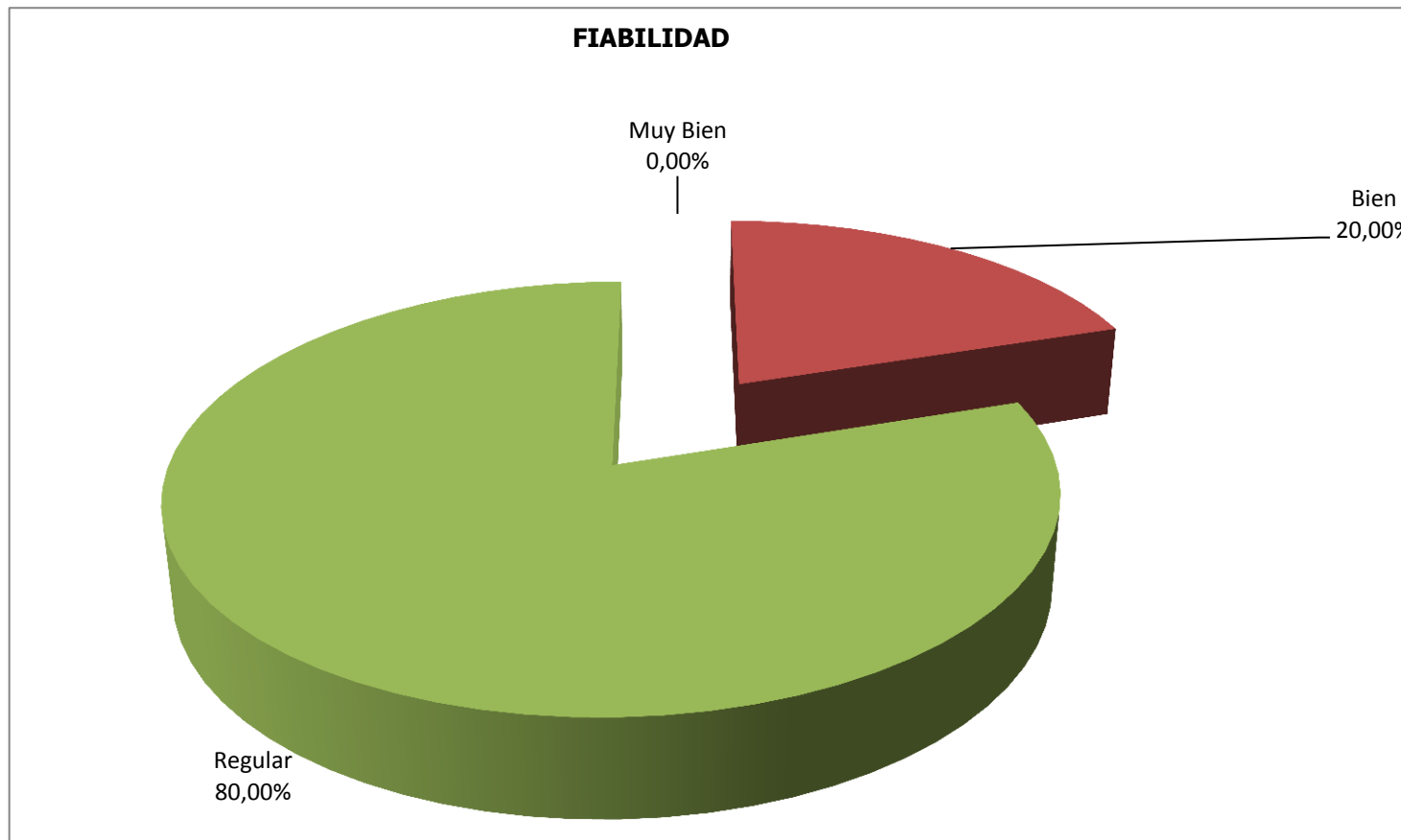
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	20,00%
Regular	4	80,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	20,00%
Regular	80,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	100,00%



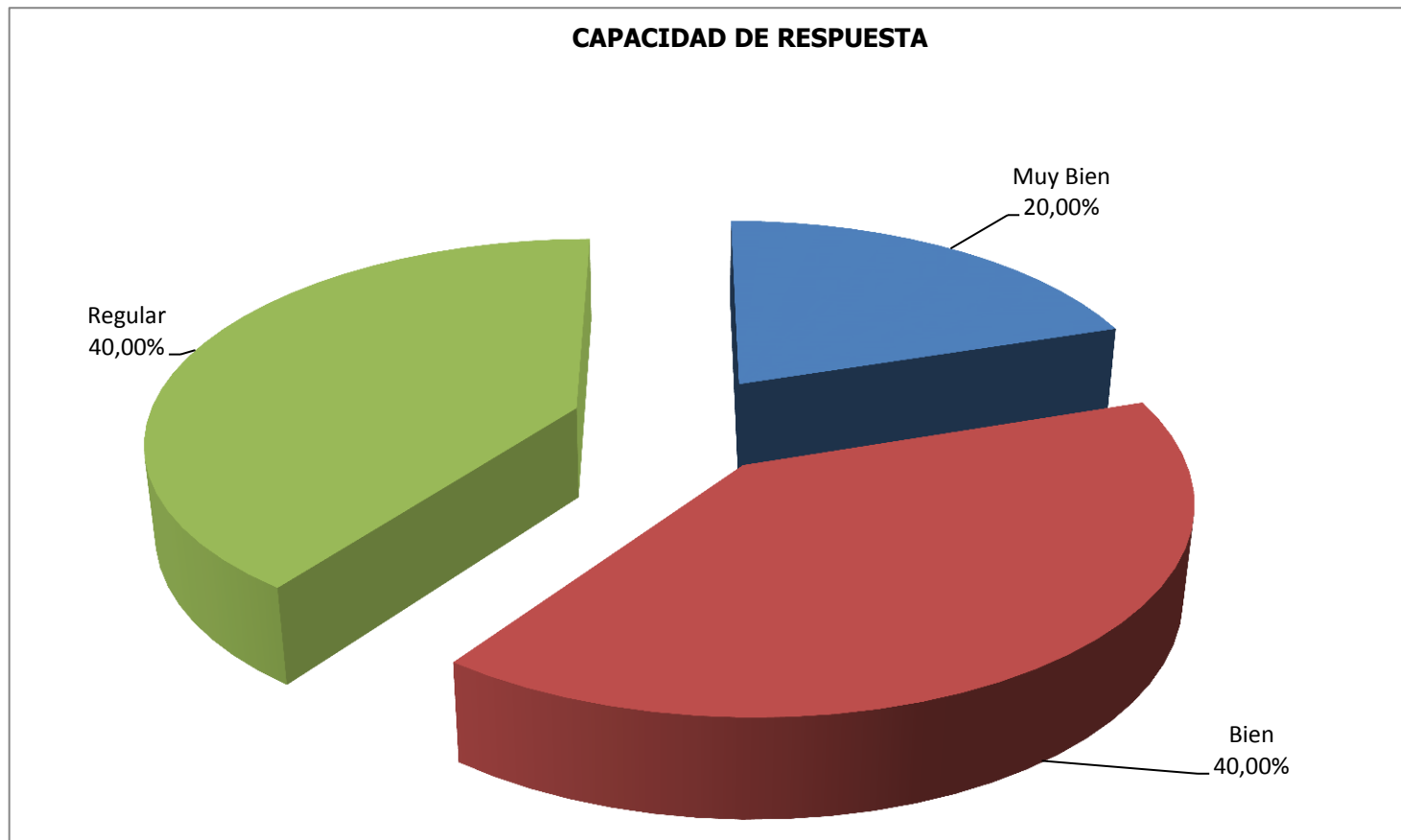
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	20,00%
Bien	2	40,00%
Regular	2	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	60,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	100,00%



SEGURIDAD

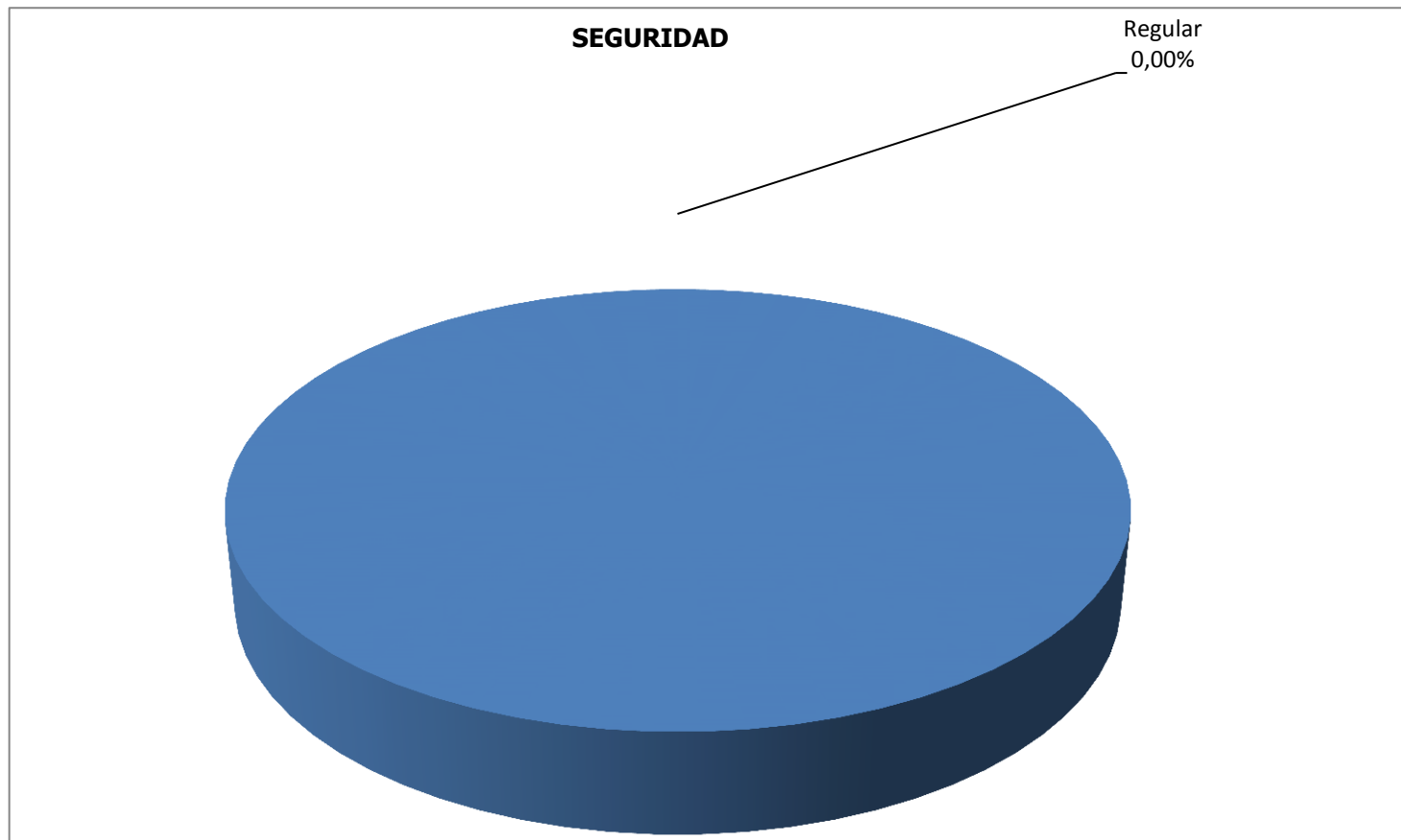
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	100,00%
Bien	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	1	20,00%



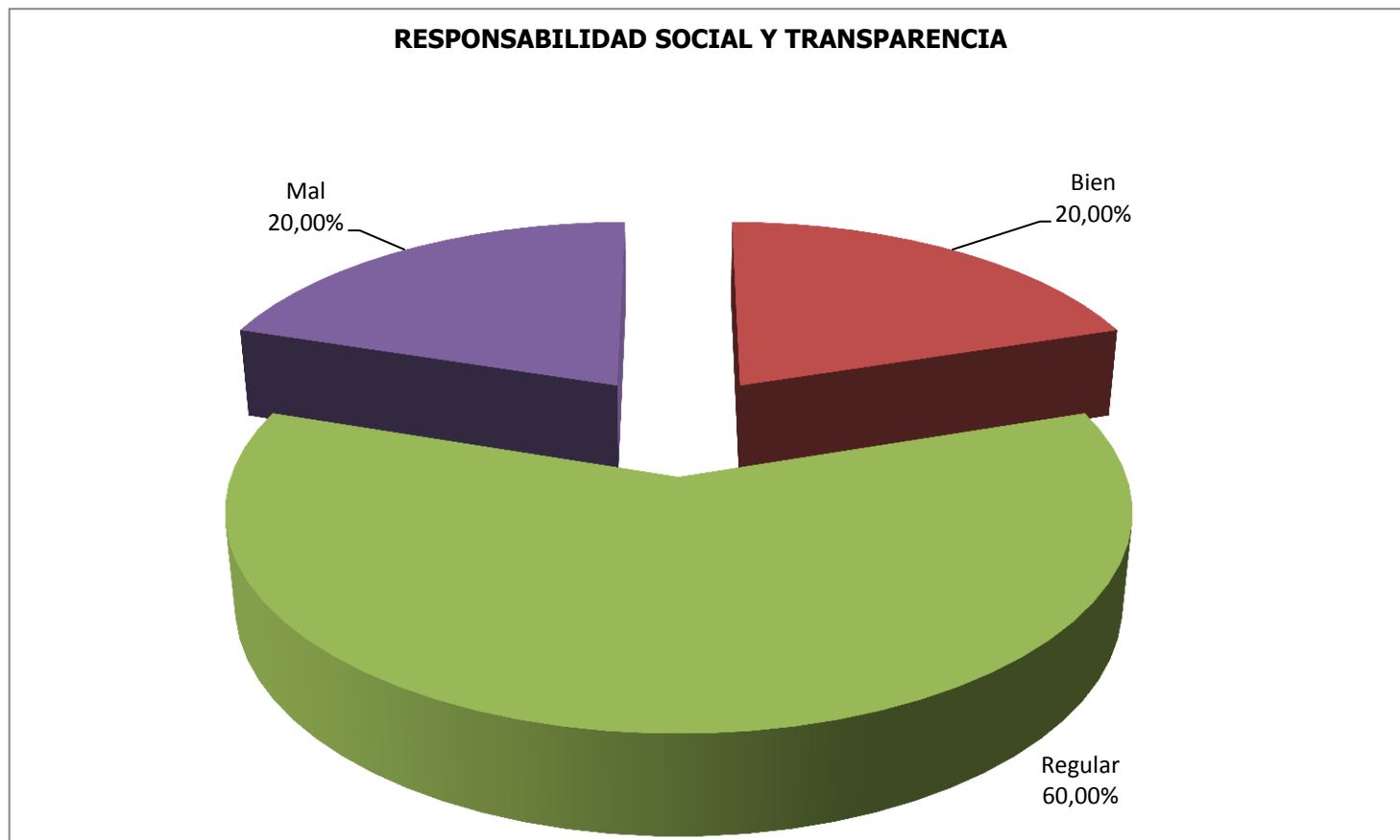
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	20,00%
Regular	3	60,00%
Mal	1	20,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	20,00%
Regular	60,00%
Insatisfecho	20,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	100,00%



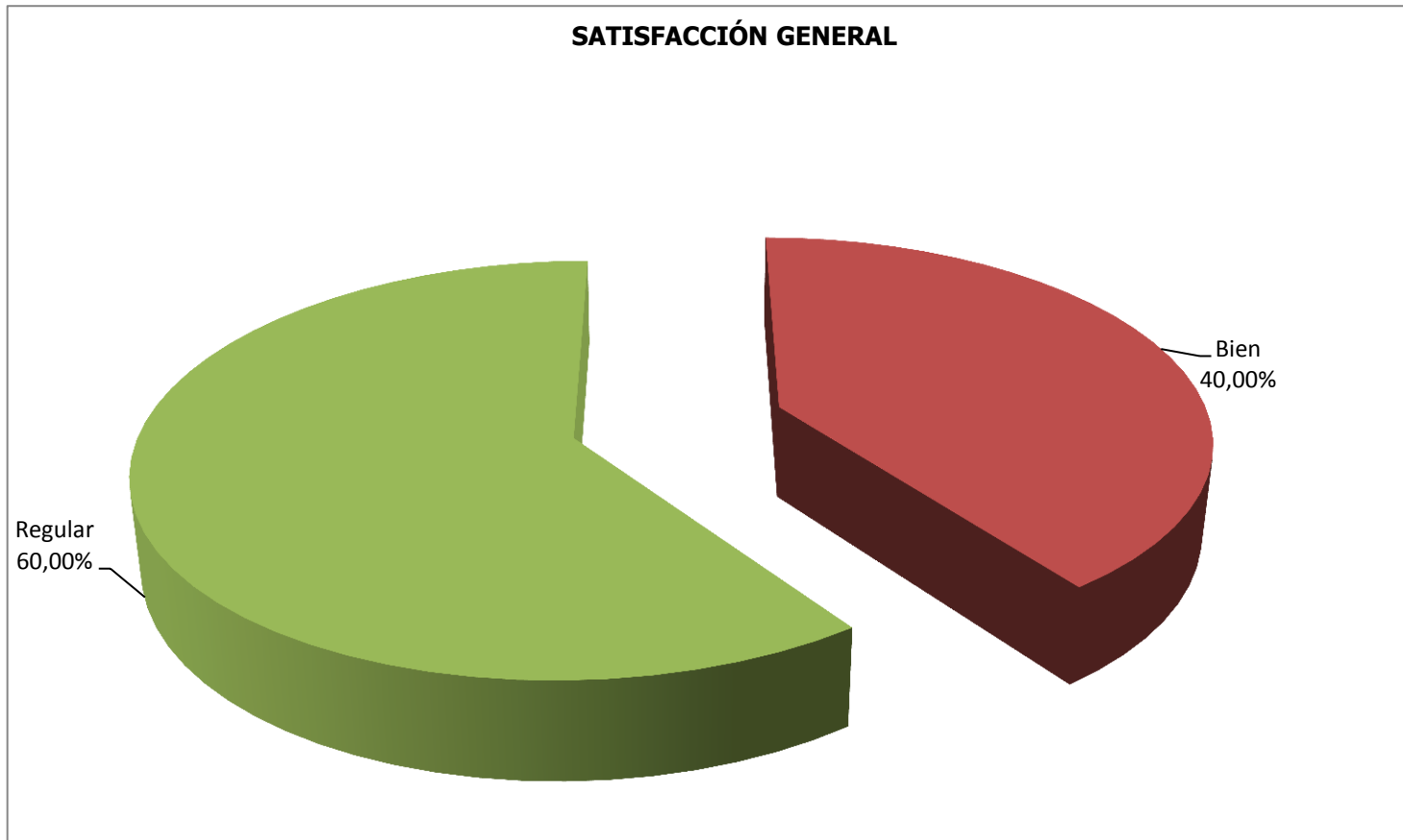
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	40,00%
Regular	3	60,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	40,00%
Regular	60,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

CEM / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos		
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I					
CEM	Menor de 40	Mujer	26002	5,59	3,18	5	3	5	3	5	3	5	3	6	3	7	3	7	3	4	3	6	3	6	3	6	3	6	3	3	4	7	4	5	4	6	3			6	3	6	3	9	5	9	5	
CEM	Menor de 40	Mujer	26004	6,72	3,11	6	4	8	3	8	3	8	3	7	3	9	5	6	3	7	3	1	5	4	1	7	1	9	1	8	4	7	4	7	4	5	5	7	2	7	2	7	3	7	3	7	3	
CEM	Menor de 40	Otros	26006	5,71	2,76	5	3	6	3	5	3	6	3	6	3	3	2	8	2	6	2	8	3	6	4	4	2	7	3	8	3	5	3	2	3	6	3			6	2	6	1	6	1	3	3	
CEM	Menor de 40	Mujer	26003	7,24		10		10		10		1		8		8		8		7		7		7		7		8		7		4		8		6				6		8		8		8		
CEM	41-69	Mujer		7,18	3,56	9	3	7	3	7	3	7	5	8	3	8	5	8	3	7	3	8	5	6	3	8	3	6	3	8	3	6	5	7	3	7	5			3	5	3	5	3	7	5	7	3
CEM	41-69	Otros	26003	8,06	3,78	7	5	8	3	7	3	9	3	9	5	9	5	7	3	5	3	9	3	7	5	6	5	10	3	8	5	9	3	9	3	9	5			3	9	3	5	3	8	3	6	5
CEM	Menor de 40	Otros	26006	7,61	3,56	6	5	8	3	9	3	7	3	7	3	8	3	9	3	6	5	9	3	5	3	8	3	7	5	7	5	9	3	8	3	8	5	8	3	8	3	7	3	10	3	8	5	
CEM	41-69	Otros	26006	7,67	3,56	8	3	8	3	4	3	8	5	9	5	9	3	9	3	9	3	4	3	8	3	8	5	8	3	9	5	7	3	9	3	9	5	4	3	8	3	5	3	9	3	9	5	
CEM	Menor de 40	Otros	26006	6,59	3,67	7	3	8	3	7	3	7	5	7	3	9	5	9	3	5	3	4	3	4	5	9	3	4	5	9	3	6	3	5	5	7	5			3	5	3	5	3	8	3	8	5
CEM	41-69	Otros	26006	7,89	3,56	5	5	9	3	5	3	5	3	9	3	7	5	9	3	7	3	9	3	#	3	7	3	10	5	9	3	8	3	8	5	9	5	8	3	8	3	5	3	9	5	9	5	
CEM	41-69	Otros	26006	6,61	3,67	7	3	8	5	8	3	5	5	8	3	6	5	6	3	7	3	8	3	8	5	6	3	5	3	7	3	5	3	7	5	6	5	4	3	8	3	2	3	8	5	8	5	

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

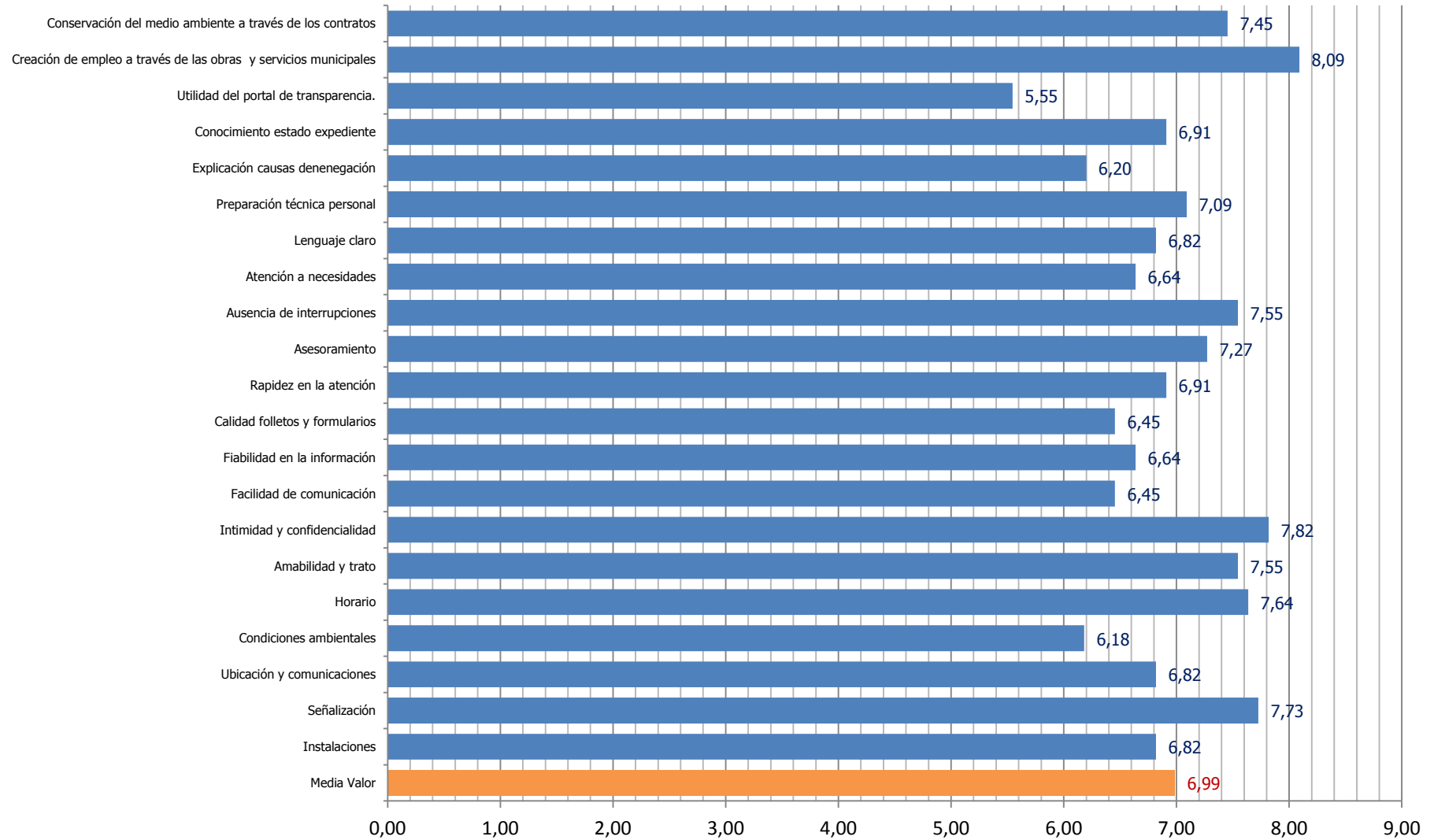
2019

Ejercicio	2019		
Servicio	CEM / Sexo: Todos / Edad: Todas		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL		
Nota media (Sobre 10)	6,99	Importancia media (s.10)	6,88
Total Encuestas	11		

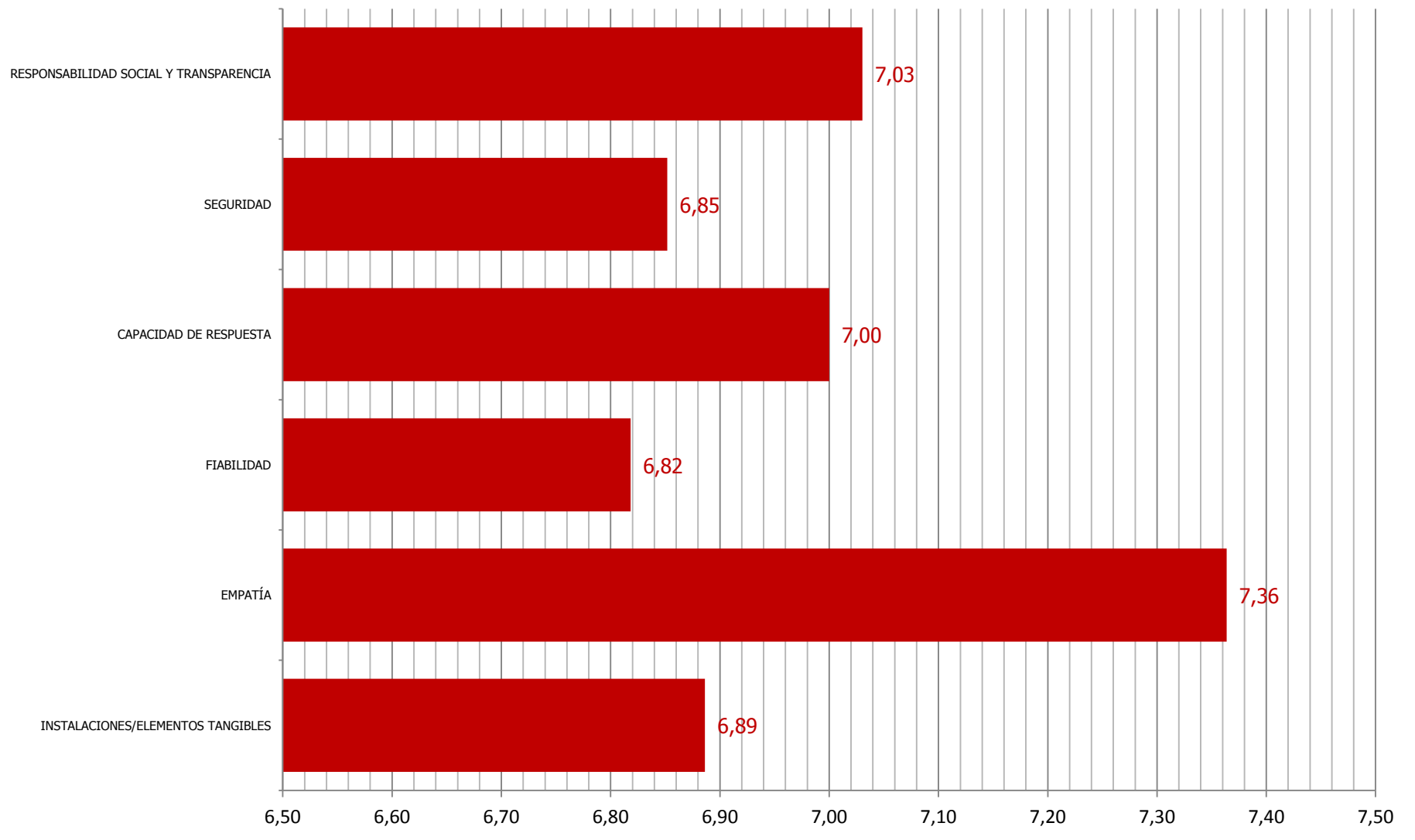
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	6,99	3,44	7,18	3,56	#N/A	3,56	0,83	0,32	0,68	0,25	0,69	0,10	0,11
1 Instalaciones	6,82	3,70	7,00	3,00	5,00	3,00	1,66	0,95	1,29	0,84	2,76	0,90	-0,58
2 Señalización	7,73	3,20	8,00	3,00	8,00	3,00	1,35	0,63	0,94	0,36	1,82	0,40	1,33
3 Ubicación y comunicaciones	6,82	3,00	7,00	3,00	5,00	3,00	1,89	0,00	1,50	0,00	3,56	0,00	0,82
4 Condiciones ambientales	6,18	3,80	7,00	3,00	5,00	3,00	2,18	1,03	1,62	0,96	4,76	1,07	-1,42
5 Horario	7,64	3,40	8,00	3,00	7,00	3,00	1,12	0,84	0,94	0,64	1,25	0,71	0,84
6 Amabilidad y trato	7,55	4,10	8,00	5,00	9,00	5,00	1,81	1,20	1,31	1,08	3,27	1,43	-0,65
7 Intimidad y confidencialidad	7,82	2,90	8,00	3,00	9,00	3,00	1,17	0,32	0,96	0,18	1,36	0,10	2,02
8 Facilidad de comunicación	6,45	3,10	7,00	3,00	7,00	3,00	1,44	0,74	1,14	0,38	2,07	0,54	0,25
9 Fiabilidad en la información	6,64	3,40	8,00	3,00	8,00	3,00	2,62	0,84	2,10	0,64	6,85	0,71	-0,16
10 Calidad folletos y formularios	6,45	3,50	6,00	3,00	6,00	3,00	1,81	1,27	1,40	1,00	3,27	1,61	-0,55
11 Rapidez en la atención	6,91	3,10	7,00	3,00	6,00	3,00	1,38	1,20	1,02	0,76	1,89	1,43	0,71
12 Asesoramiento	7,27	3,40	7,00	3,00	6,00	3,00	1,95	1,26	1,57	0,96	3,82	1,60	0,47
13 Ausencia de interrupciones	7,55	3,80	8,00	3,50	8,00	3,00	1,69	0,92	1,12	0,80	2,87	0,84	-0,05
14 Atención a necesidades	6,64	3,40	7,00	3,00	7,00	3,00	1,63	0,70	1,31	0,56	2,65	0,49	-0,16
15 Lenguaje claro	6,82	3,80	7,00	3,50	7,00	3,00	2,09	0,92	1,54	0,80	4,36	0,84	-0,78
16 Preparación técnica personal	7,09	4,60	7,00	5,00	6,00	5,00	1,45	0,84	1,21	0,64	2,09	0,71	-2,11
17 Explicación causas denegación	6,20	2,88	7,00	3,00	8,00	3,00	2,05	0,35	1,76	0,22	4,20	0,13	0,45
18 Conocimiento estado expediente	6,91	2,80	7,00	3,00	8,00	3,00	1,38	0,42	1,19	0,32	1,89	0,18	1,31
19 Utilidad del portal de transparencia.	5,55	2,80	5,00	3,00	5,00	3,00	1,57	0,63	1,14	0,36	2,47	0,40	-0,05
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	8,09	3,60	8,00	3,00	8,00	3,00	1,14	1,35	0,84	1,12	1,29	1,82	0,89
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	7,45	4,40	8,00	5,00	8,00	5,00	1,75	0,97	1,24	0,84	3,07	0,93	-1,35

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	6,89	3,43	7,00	3,00	8,00	3,00	1,82	0,81	1,42	0,66	3,31	0,66	0,04
2 EMPATÍA	7,36	3,38	7,50	3,00	9,00	3,00	1,46	0,93	1,18	0,73	2,14	0,86	0,61
3 FIABILIDAD	6,82	3,35	7,00	3,00	8,00	3,00	1,94	1,12	1,53	0,86	3,78	1,26	0,12
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,00	4,81	7,00	5,00	7,00	3,00	1,80	1,82	1,80	1,82	3,25	3,29	-2,61
5 SEGURIDAD	6,85	3,46	7,00	3,00	6,00	3,00	1,51	1,04	1,51	1,04	2,28	1,07	-0,08
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	7,03	3,60	7,00	3,00	8,00	3,00	1,83	1,19	1,83	1,19	3,34	1,42	-0,17

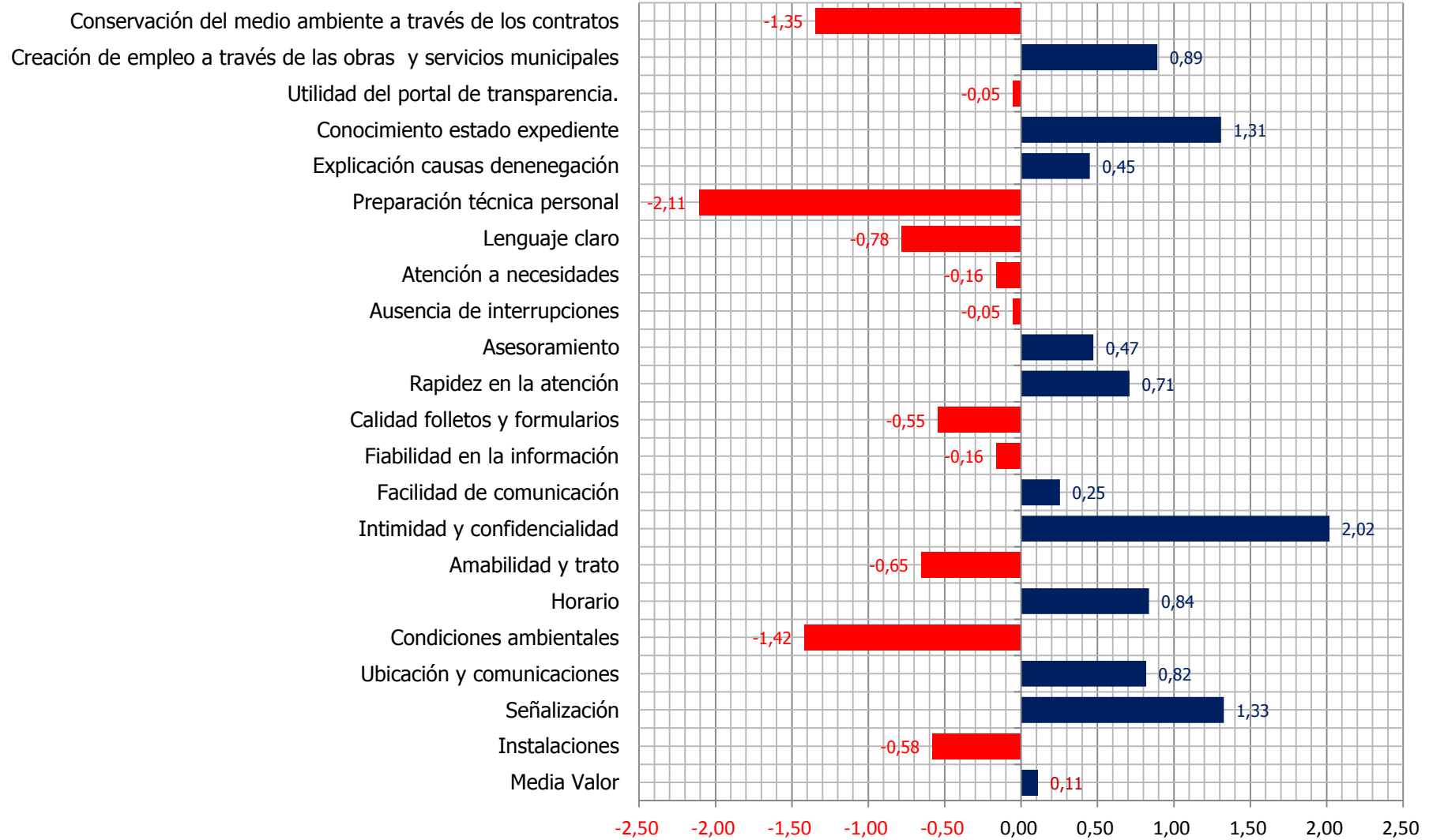
Media puntuaciones valoración por factores



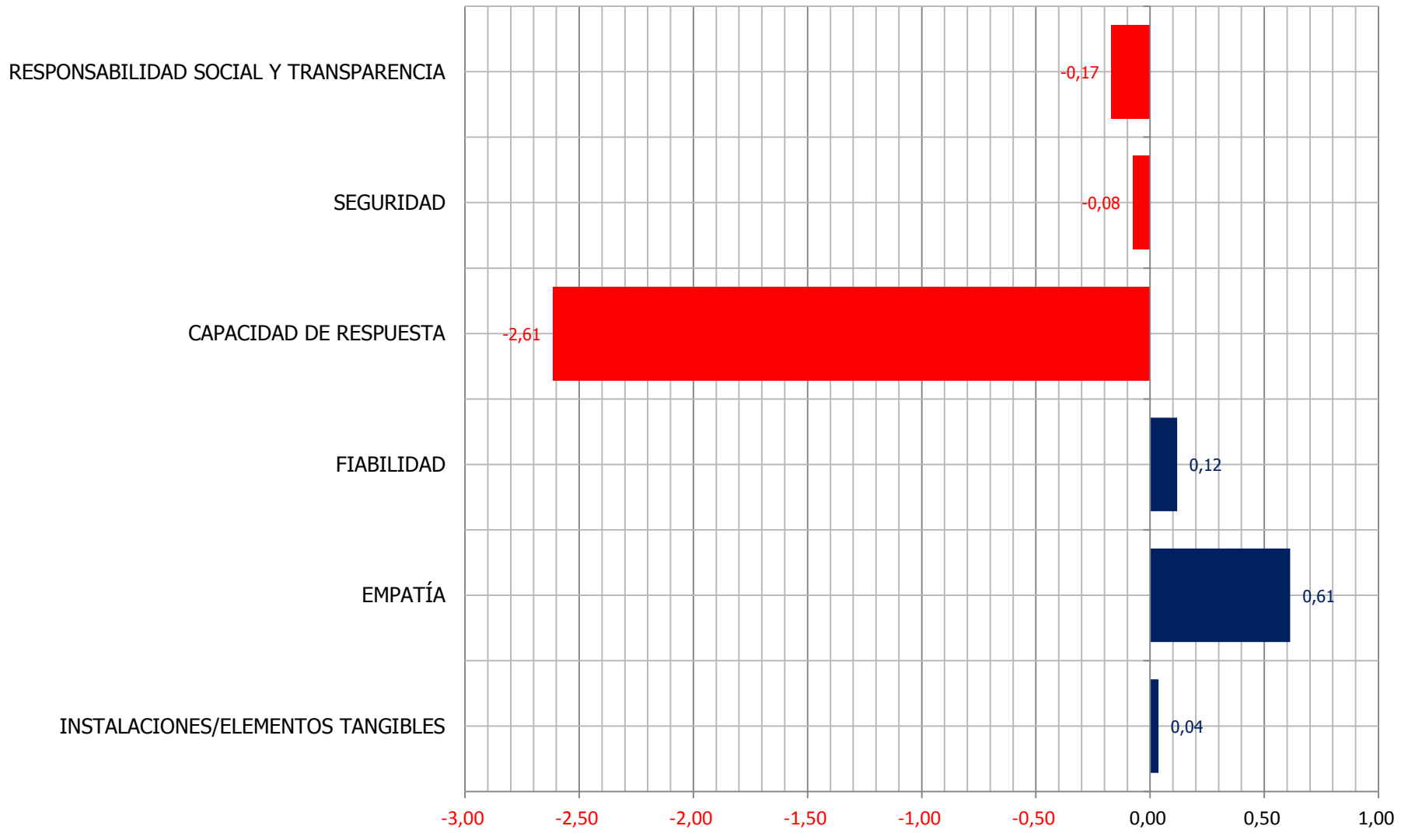
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



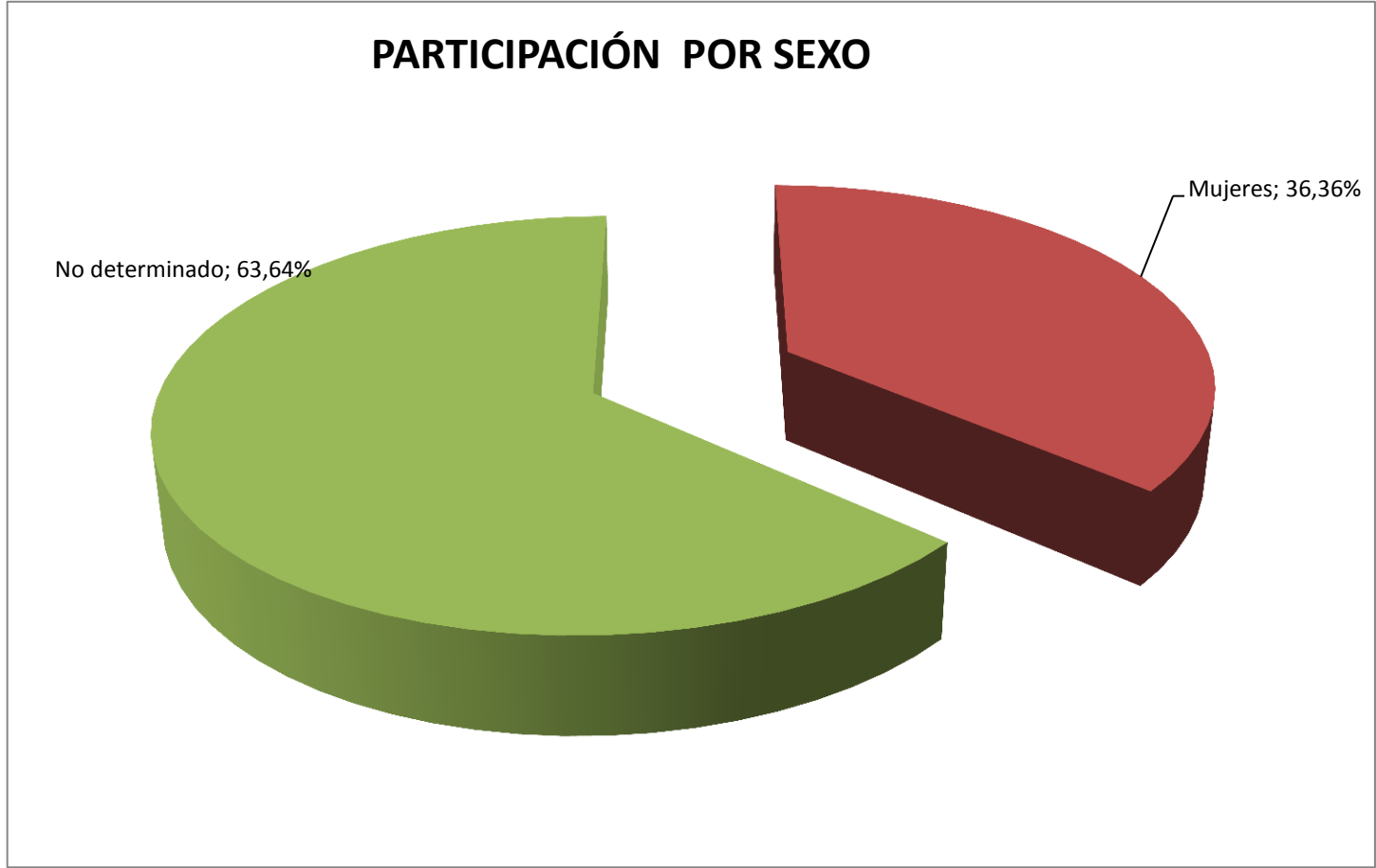
ENCUESTA SERVQUAL

CEM / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

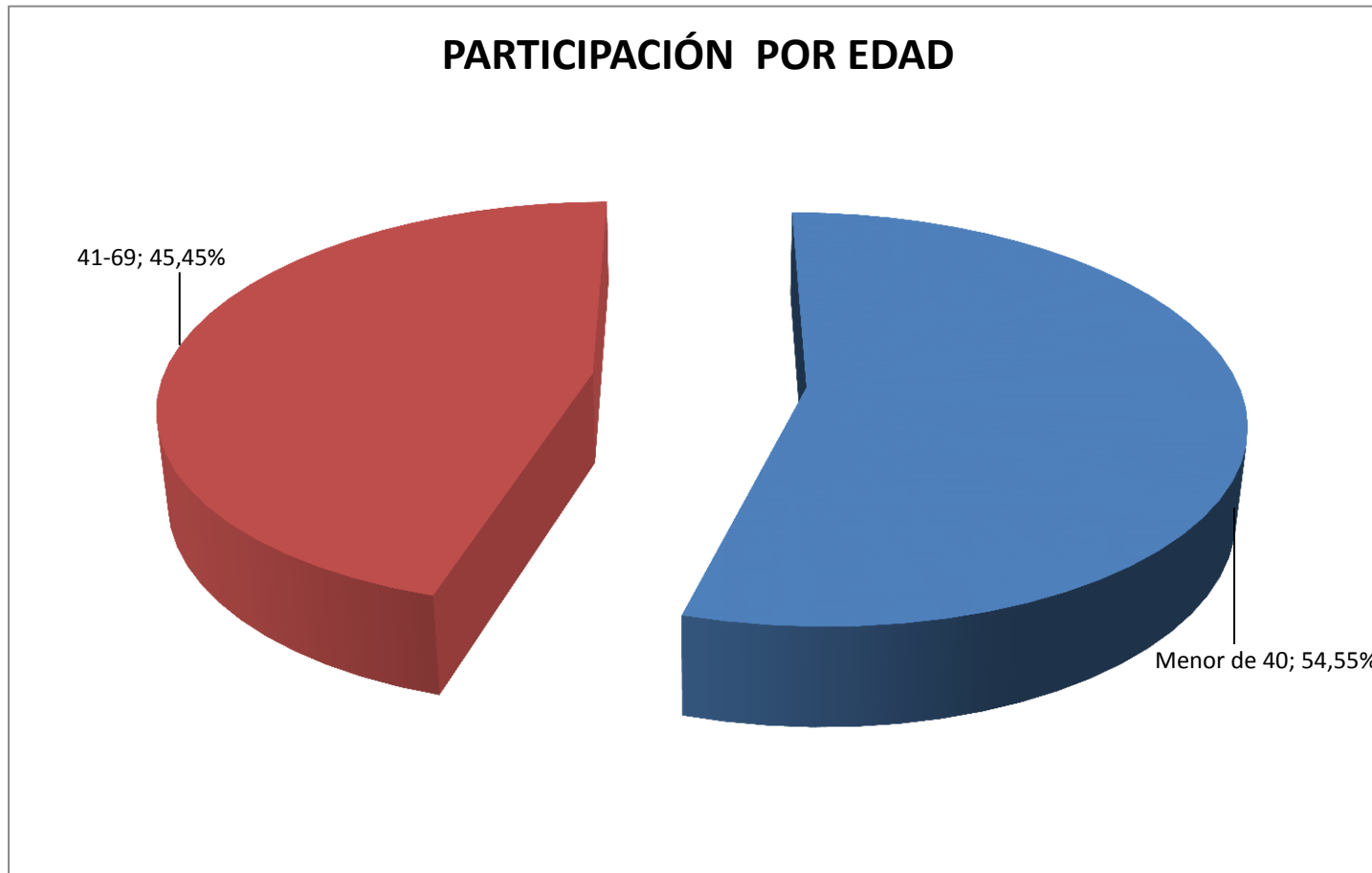
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	0	0,00%
Mujeres	4	36,36%
No determinado	7	63,64%



PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	6	54,55%
41-69	5	45,45%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	1	10,00%
26003	2	20,00%
26004	1	10,00%
26005	0	0,00%
26006	6	60,00%
26007	0	0,00%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

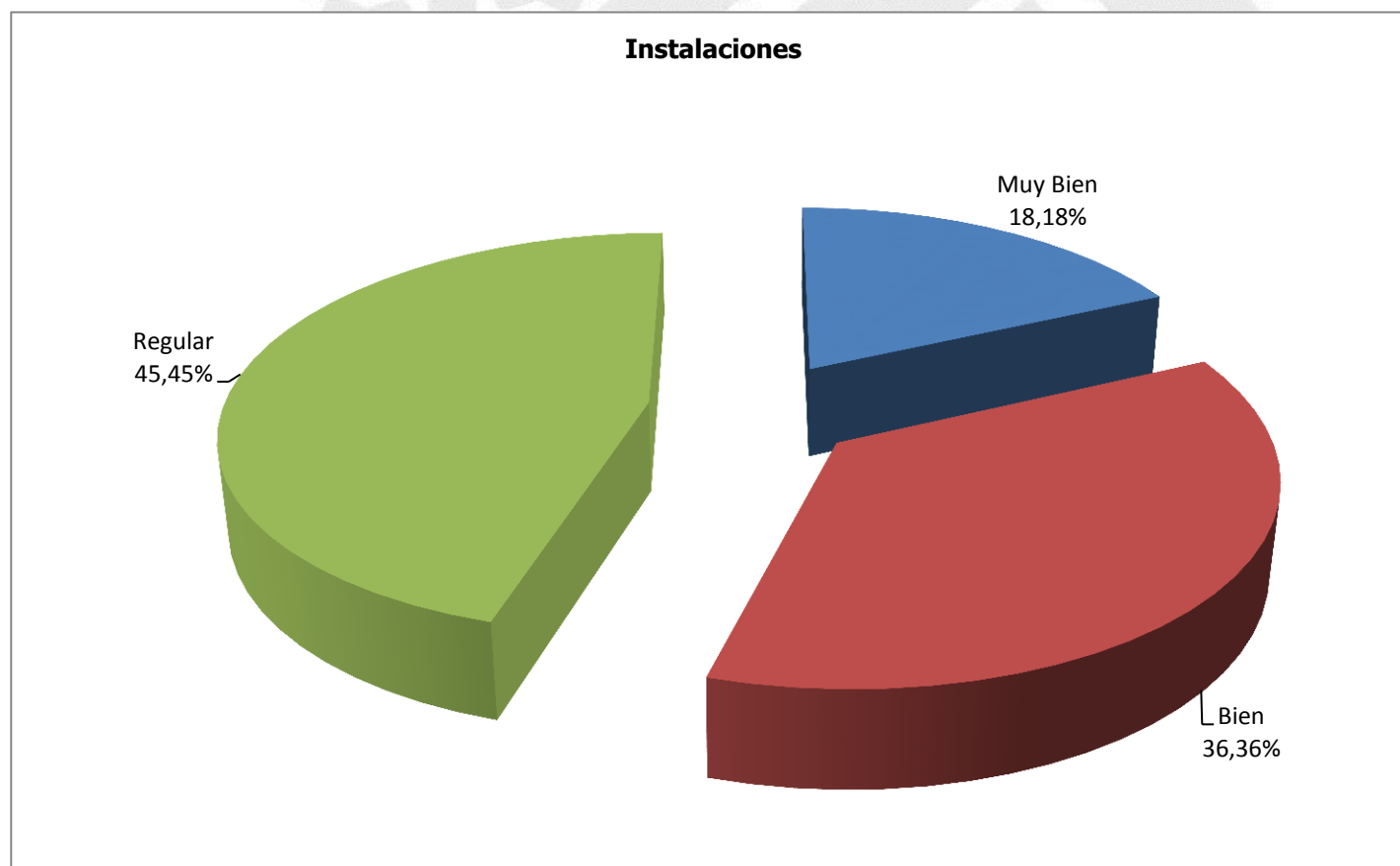
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	18,18%
Bien	4	36,36%
Regular	5	45,45%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	54,55%
Regular	45,45%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%

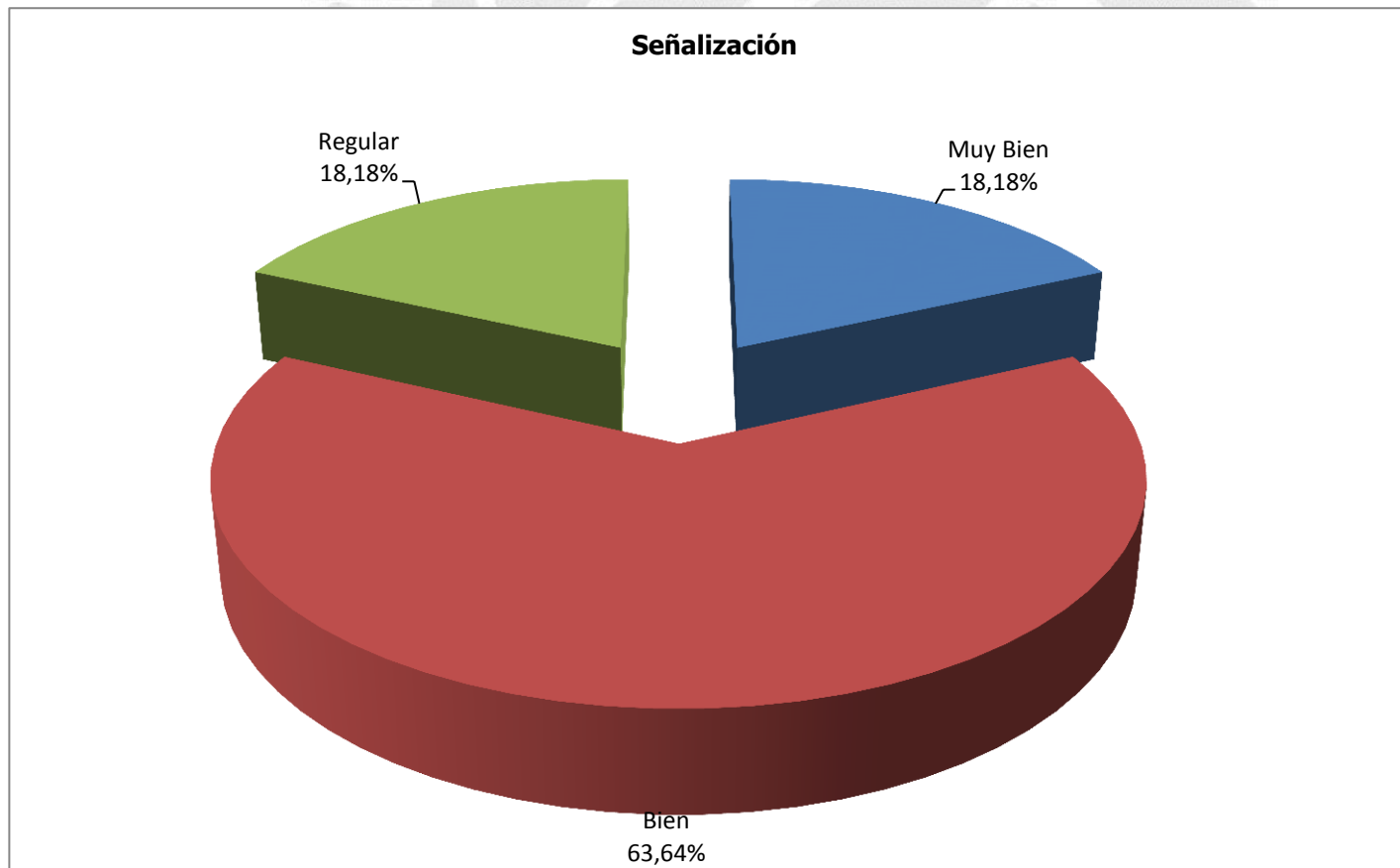


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	18,18%
Bien	7	63,64%
Regular	2	18,18%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	81,82%
Regular	18,18%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%

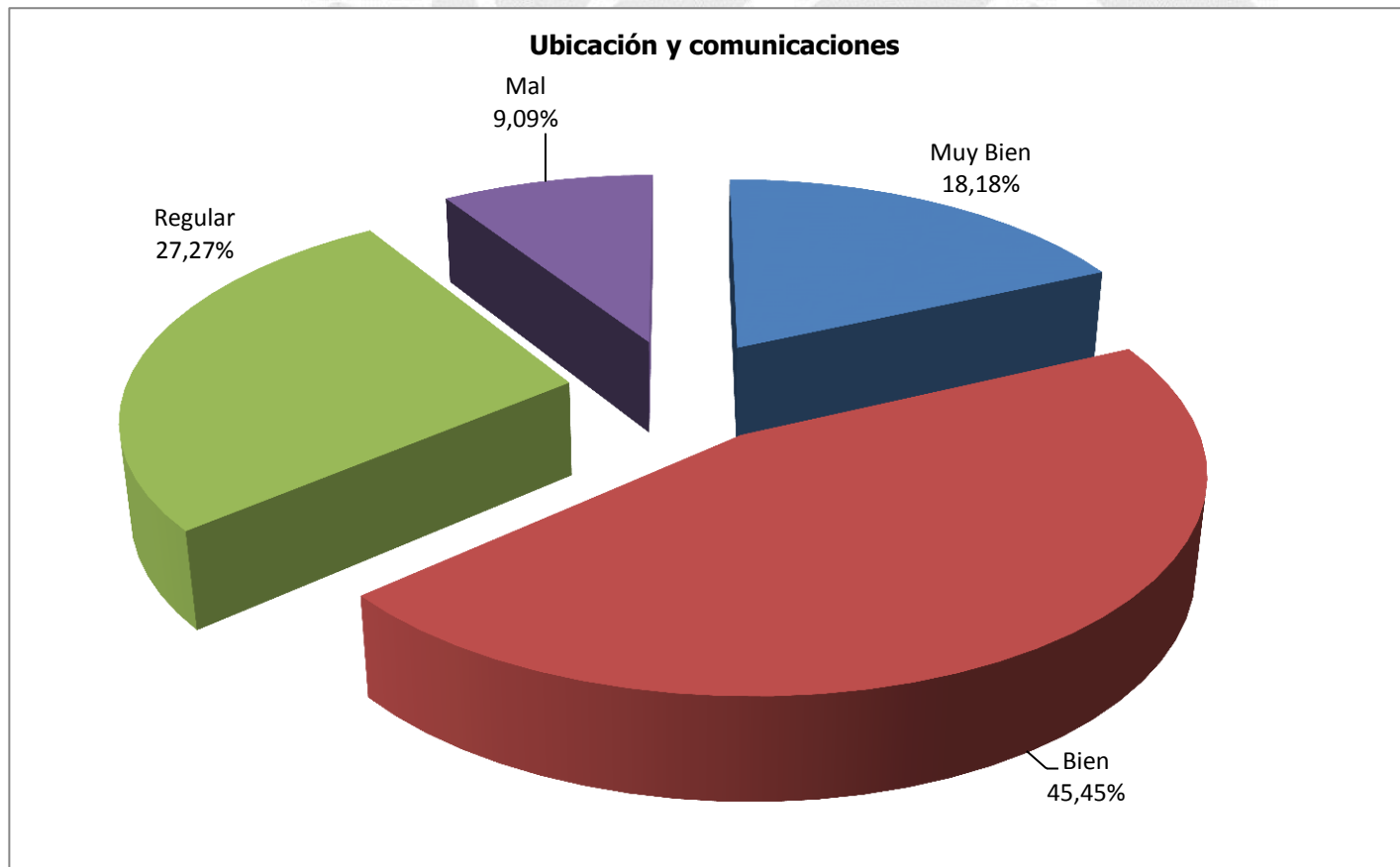


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	18,18%
Bien	5	45,45%
Regular	3	27,27%
Mal	1	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	63,64%
Regular	27,27%
Insatisfecho	9,09%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%

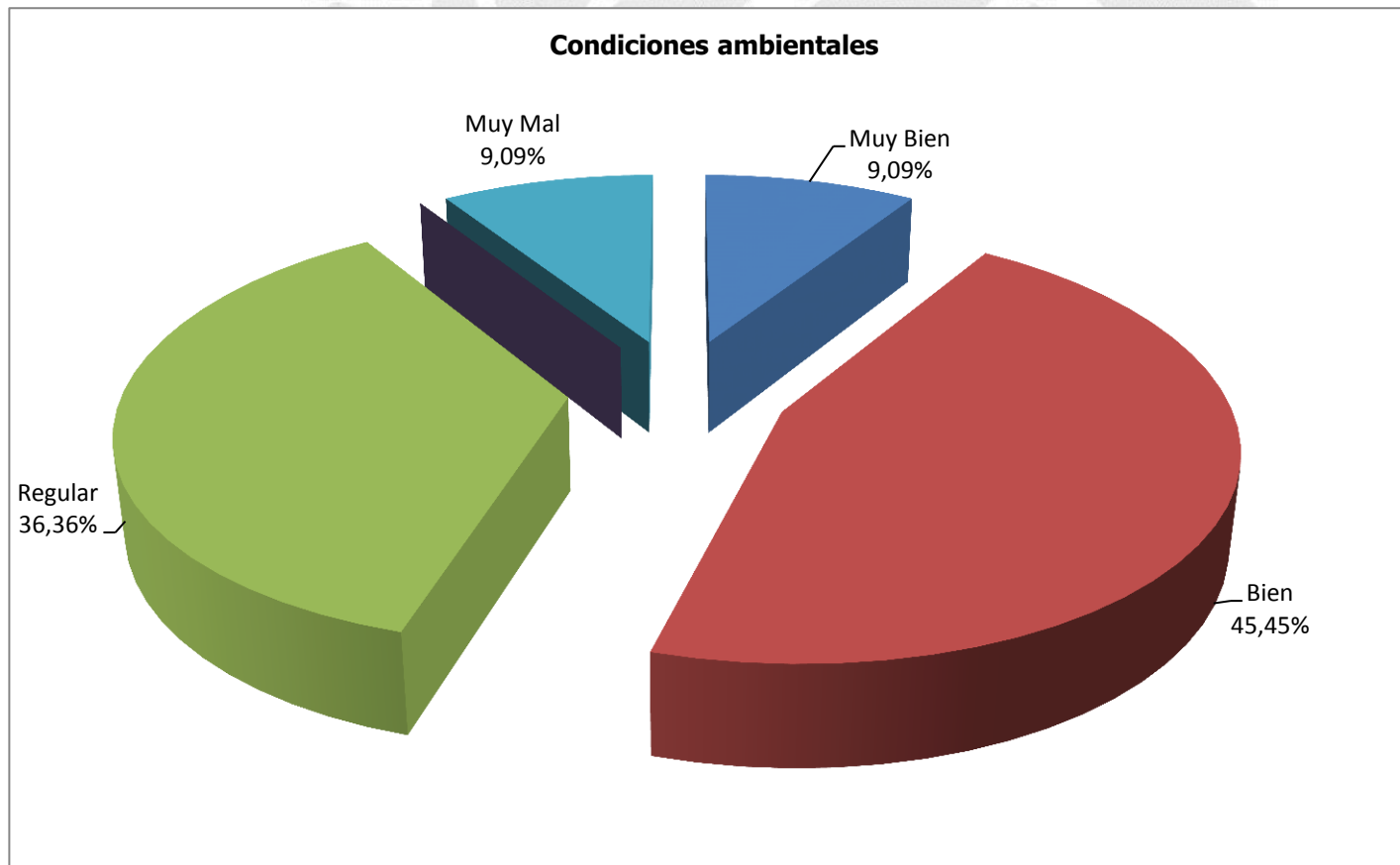


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	9,09%
Bien	5	45,45%
Regular	4	36,36%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	9,09%

Satsifecho	54,55%
Regular	36,36%
Insatisfecho	9,09%

Número de respuestas	% sobre total
11	100,00%

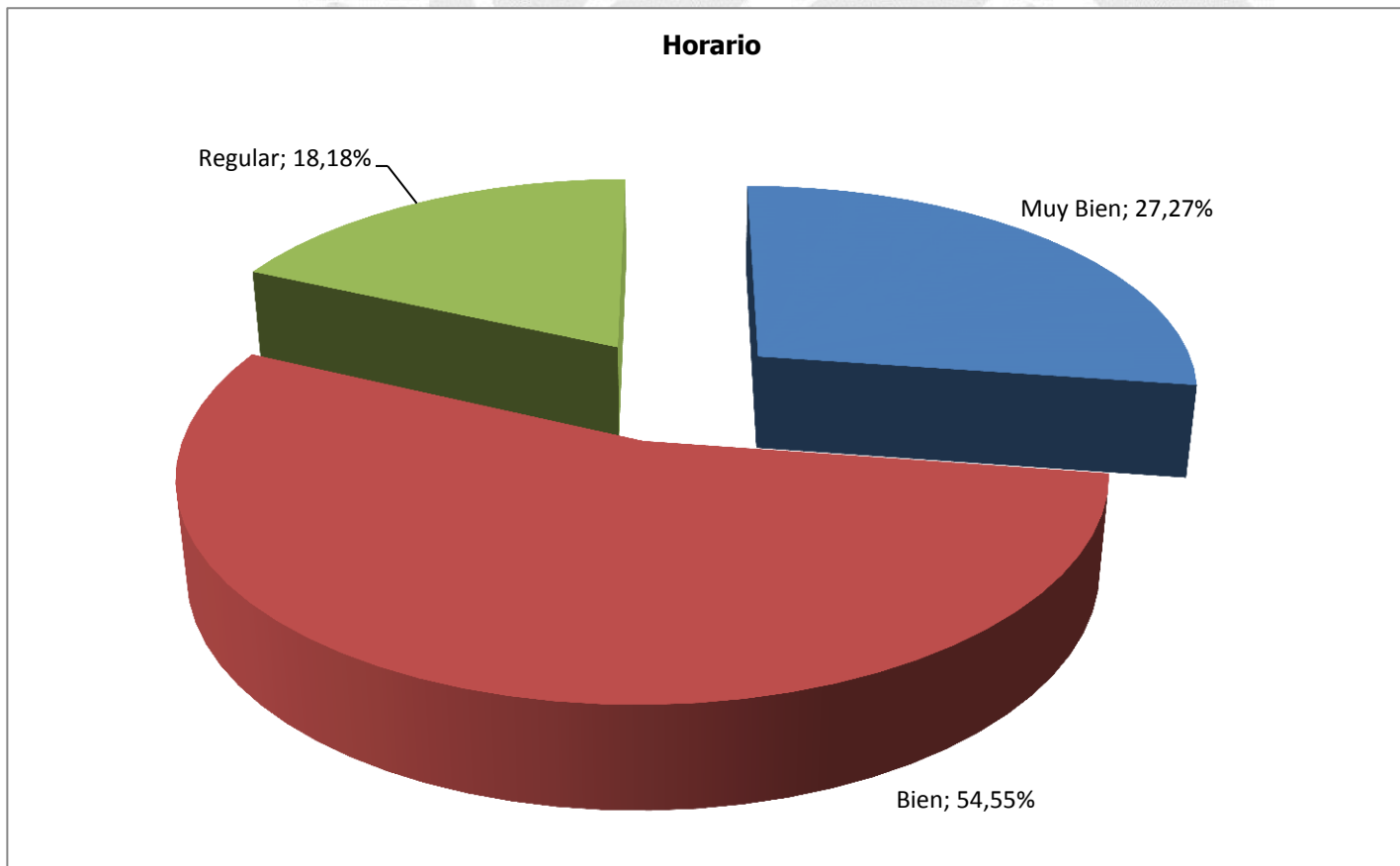


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	27,27%
Bien	6	54,55%
Regular	2	18,18%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	81,82%
Regular	18,18%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	11	100,00%

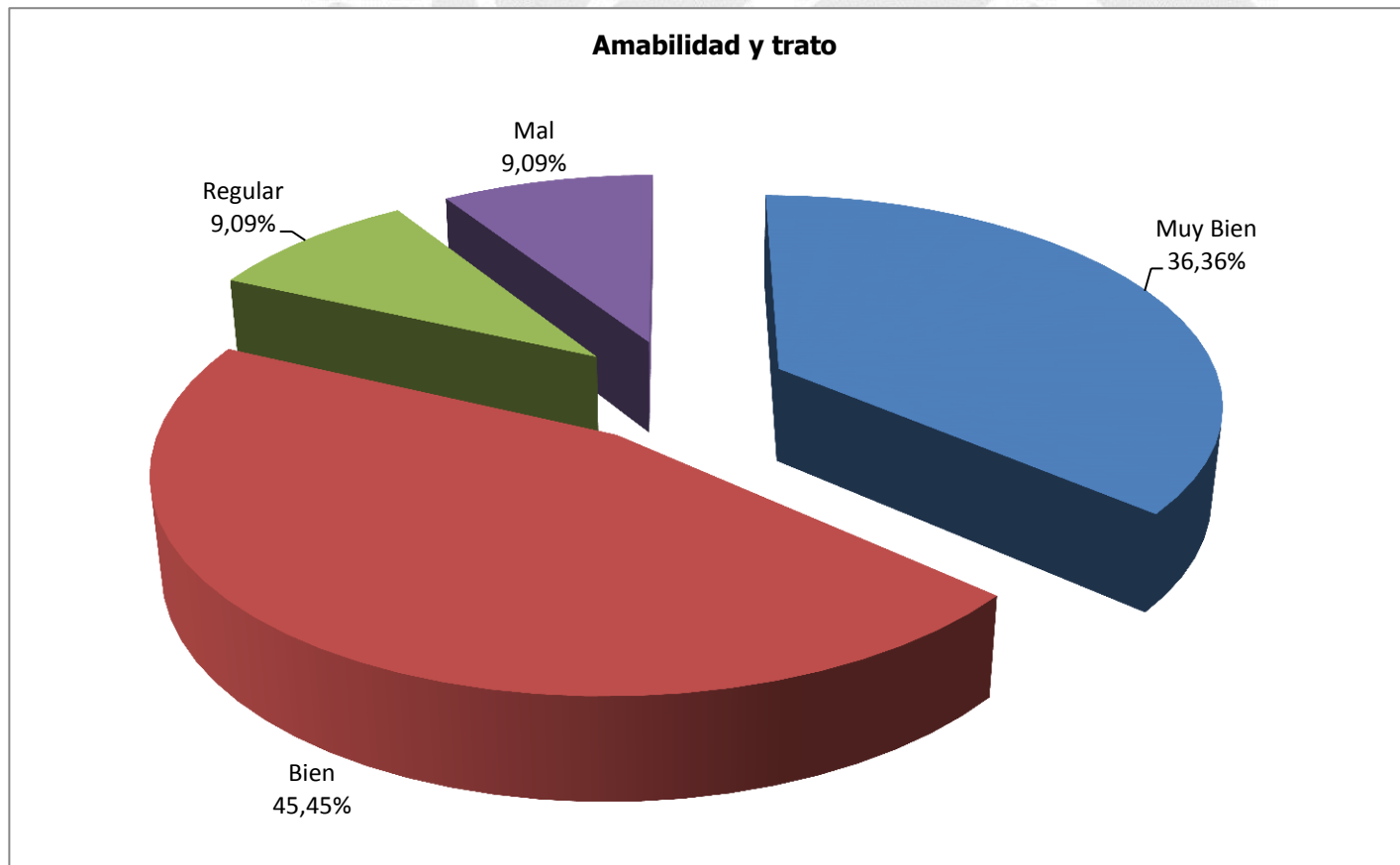


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	36,36%
Bien	5	45,45%
Regular	1	9,09%
Mal	1	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	81,82%
Regular	9,09%
Insatisfecho	9,09%

		% sobre total
Número de respuestas	11	100,00%

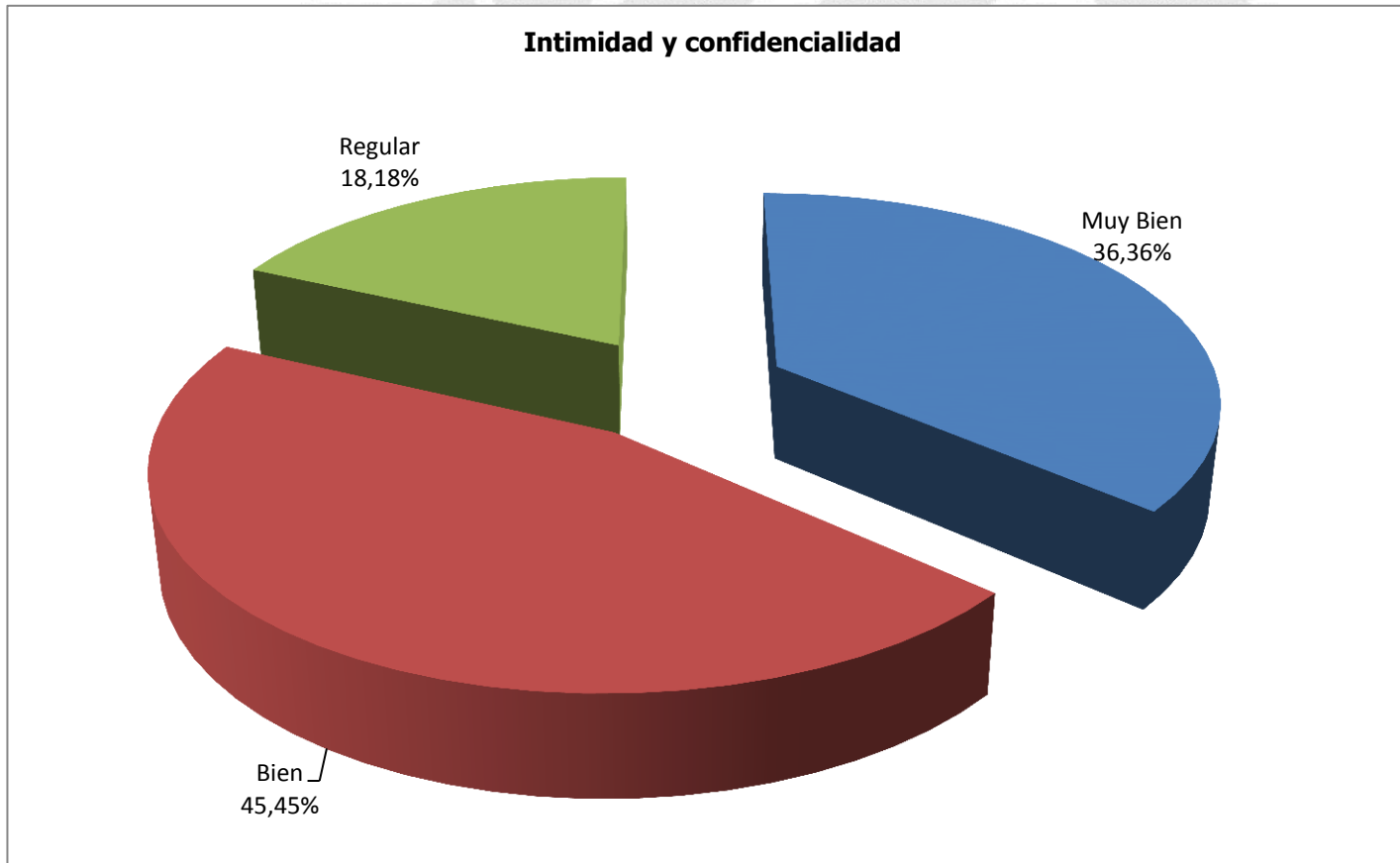


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	36,36%
Bien	5	45,45%
Regular	2	18,18%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	81,82%
Regular	18,18%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%

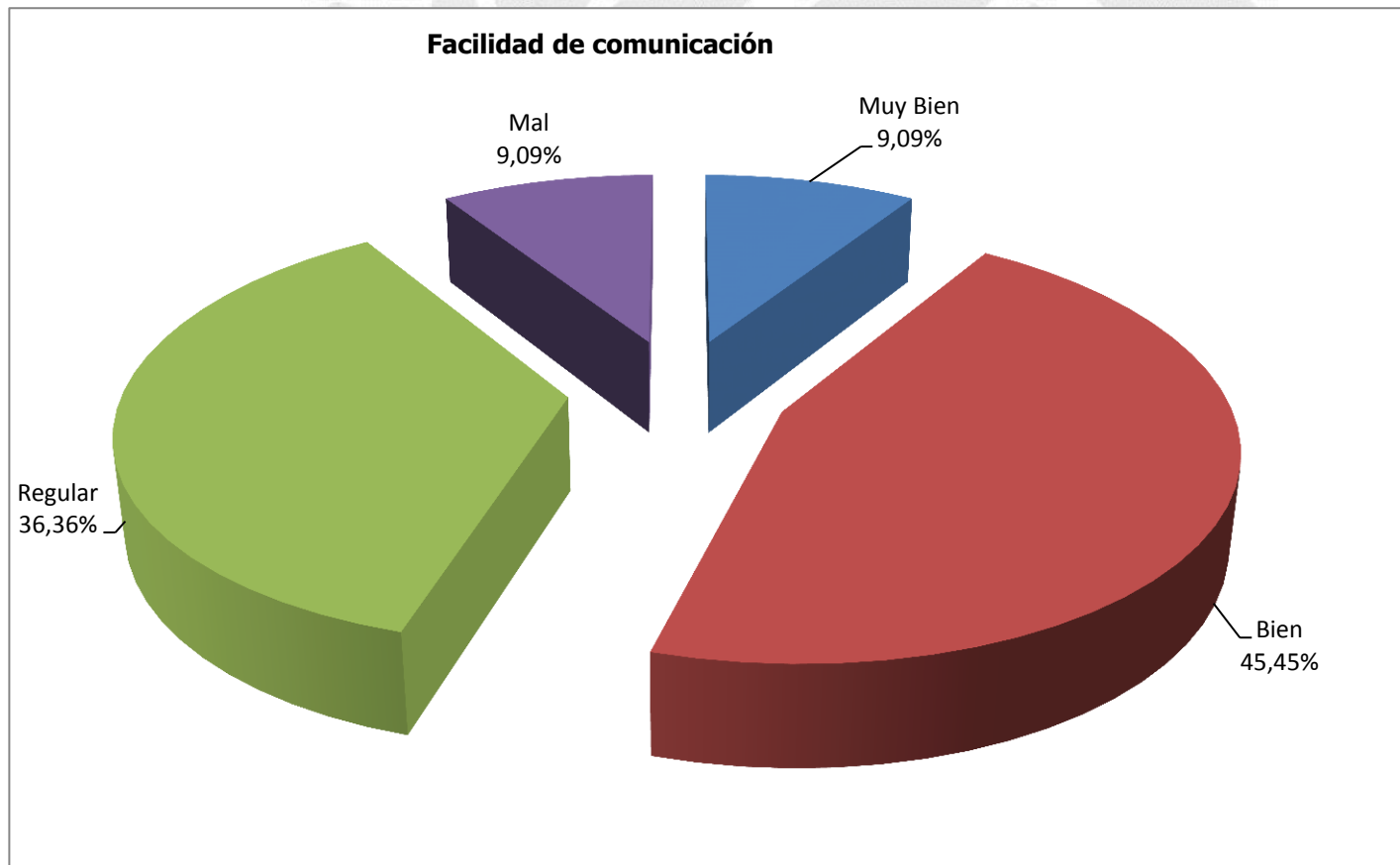


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	9,09%
Bien	5	45,45%
Regular	4	36,36%
Mal	1	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	54,55%
Regular	36,36%
Insatisfecho	9,09%

Número de respuestas	% sobre total
11	100,00%

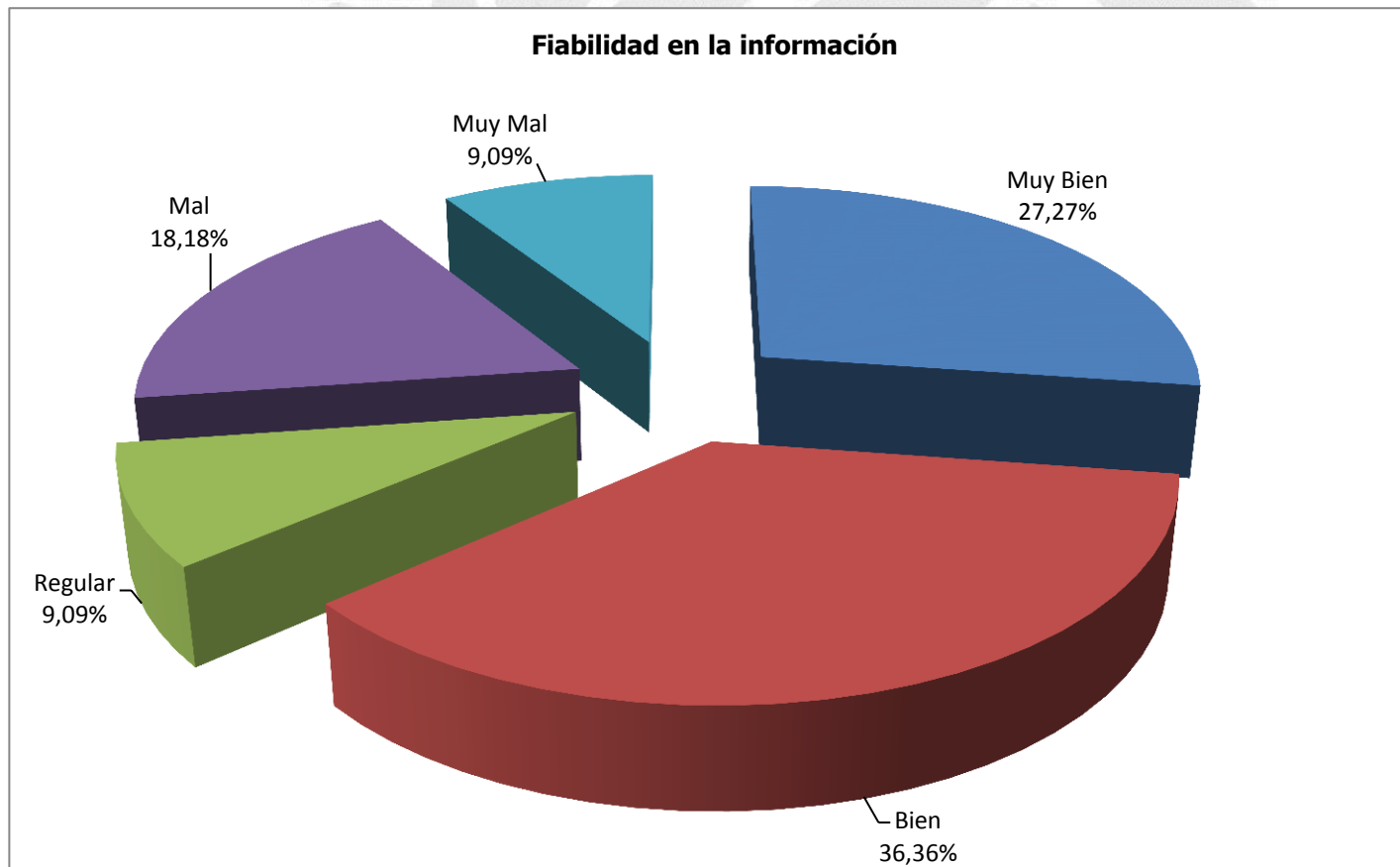


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	27,27%
Bien	4	36,36%
Regular	1	9,09%
Mal	2	18,18%
Muy Mal	1	9,09%

Satisfecho	63,64%
Regular	9,09%
Insatisfecho	27,27%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%

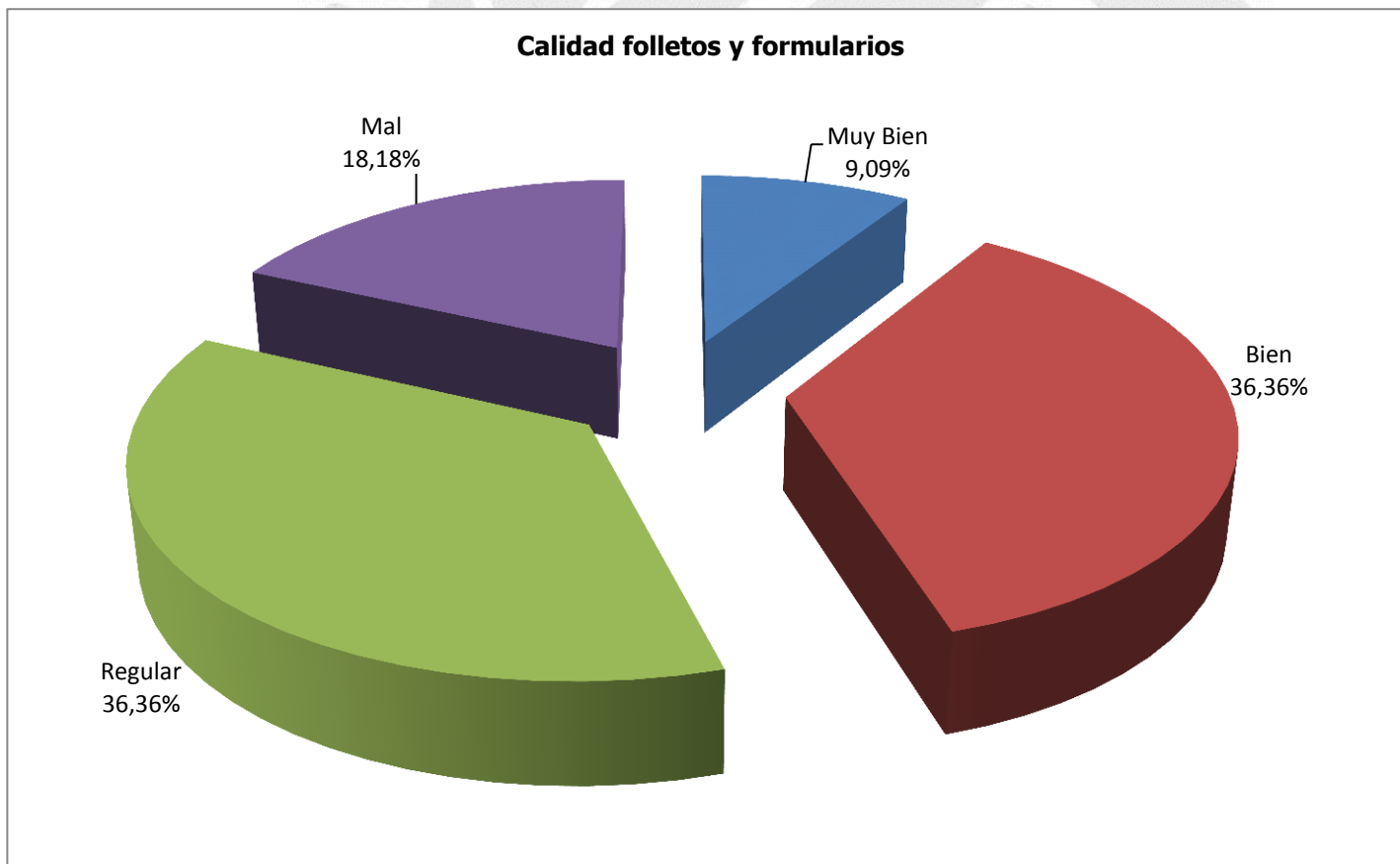


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	9,09%
Bien	4	36,36%
Regular	4	36,36%
Mal	2	18,18%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	45,45%
Regular	36,36%
Insatisfecho	18,18%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%

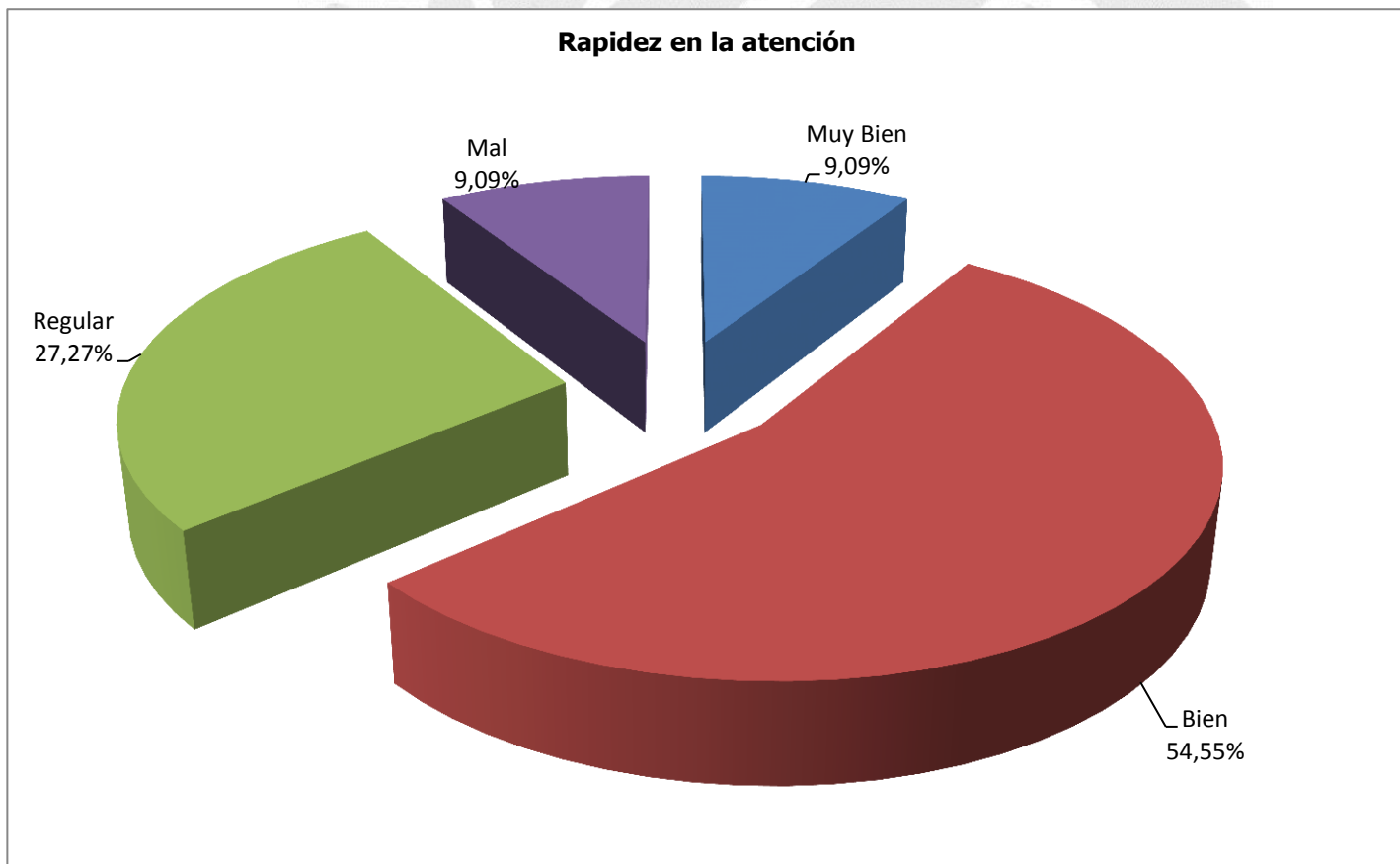


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	9,09%
Bien	6	54,55%
Regular	3	27,27%
Mal	1	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	63,64%
Regular	27,27%
Insatisfecho	9,09%

Número de respuestas	% sobre total
11	100,00%

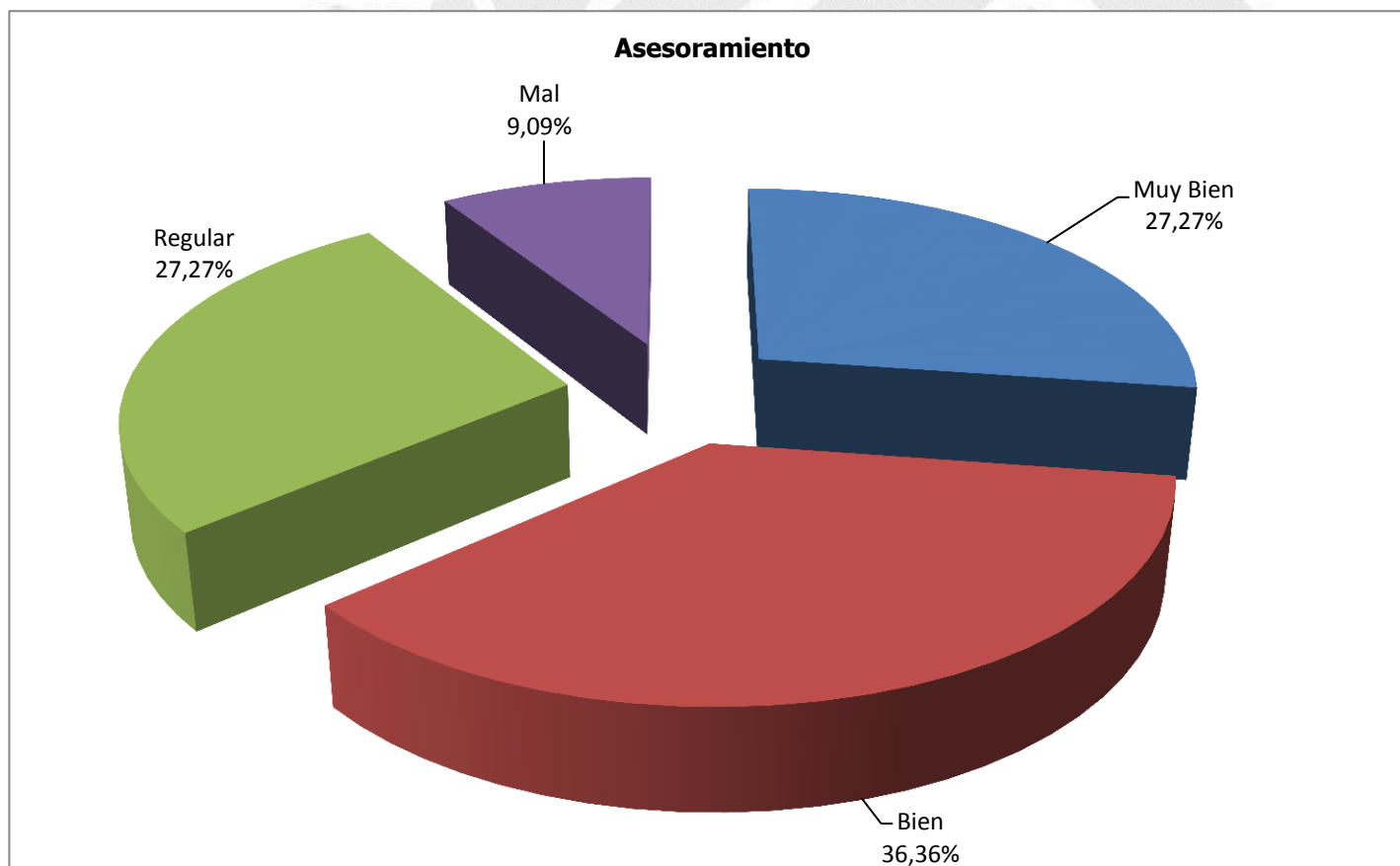


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	27,27%
Bien	4	36,36%
Regular	3	27,27%
Mal	1	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	63,64%
Regular	27,27%
Insatisfecho	9,09%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%

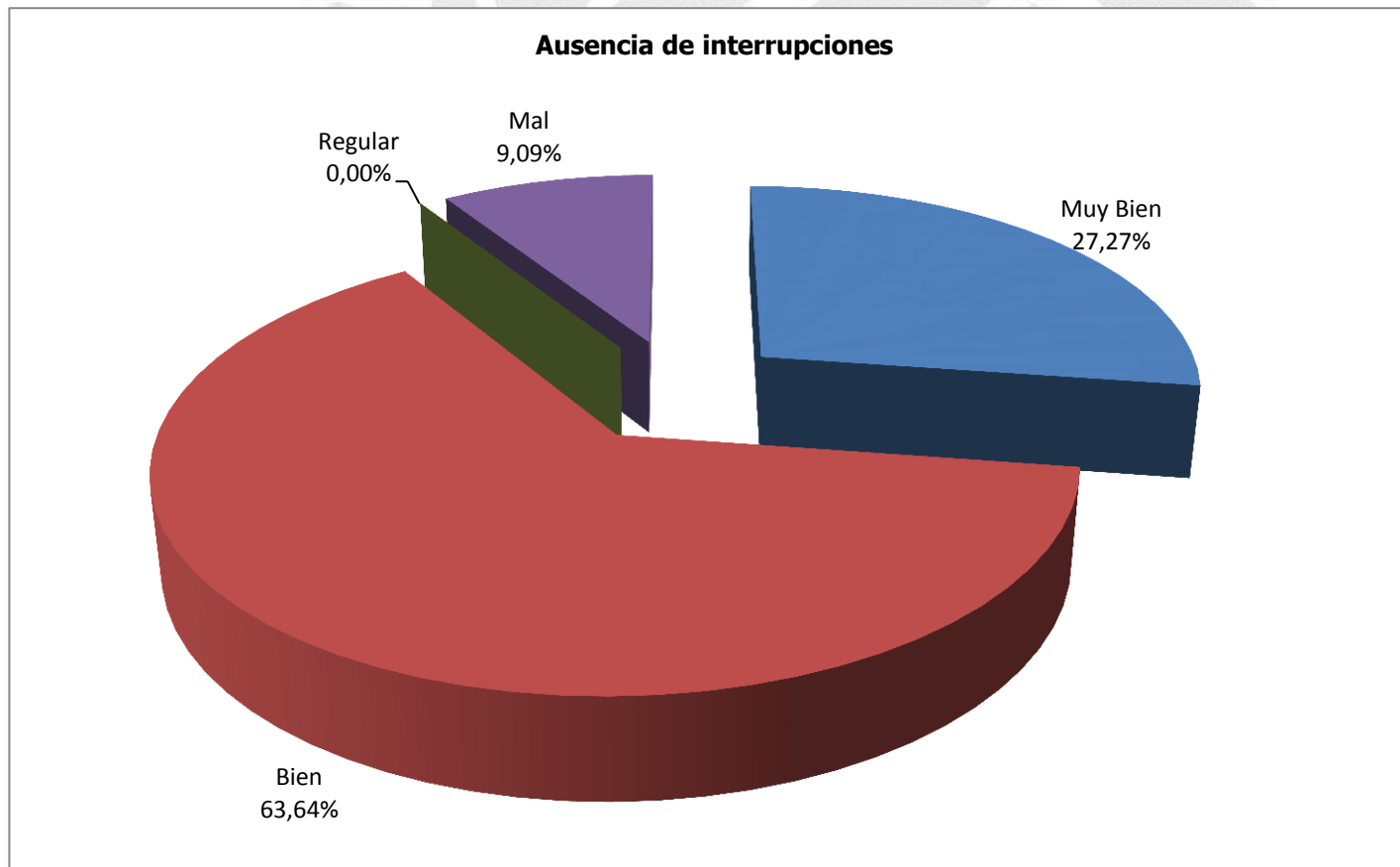


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	27,27%
Bien	7	63,64%
Regular	0	0,00%
Mal	1	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	90,91%
Regular	0,00%
Insatisfecho	9,09%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%

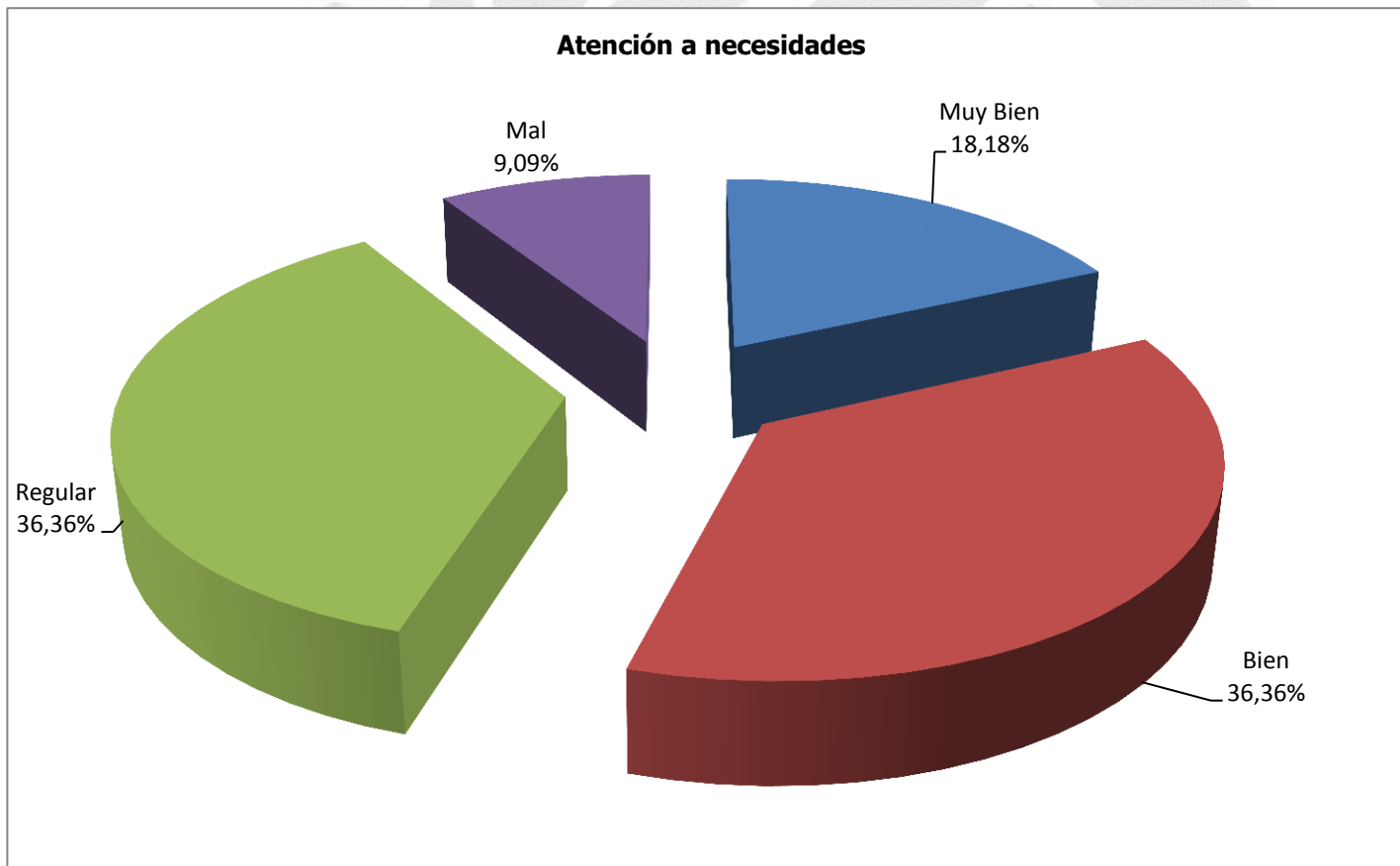


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	18,18%
Bien	4	36,36%
Regular	4	36,36%
Mal	1	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	54,55%
Regular	36,36%
Insatisfecho	9,09%

Número de respuestas		% sobre total
11		100,00%

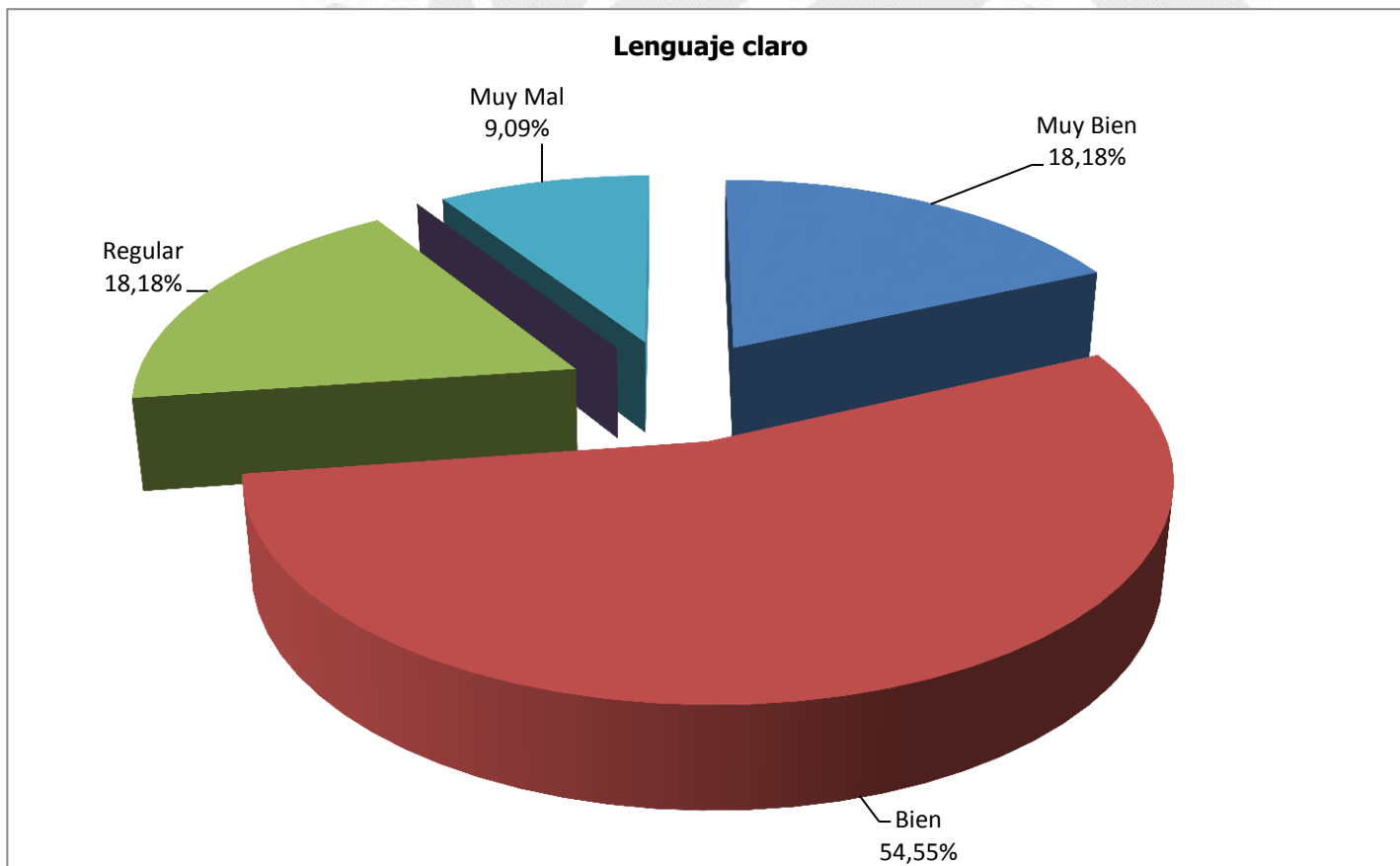


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	18,18%
Bien	6	54,55%
Regular	2	18,18%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	9,09%

Satsifecho	72,73%
Regular	18,18%
Insatisfecho	9,09%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%

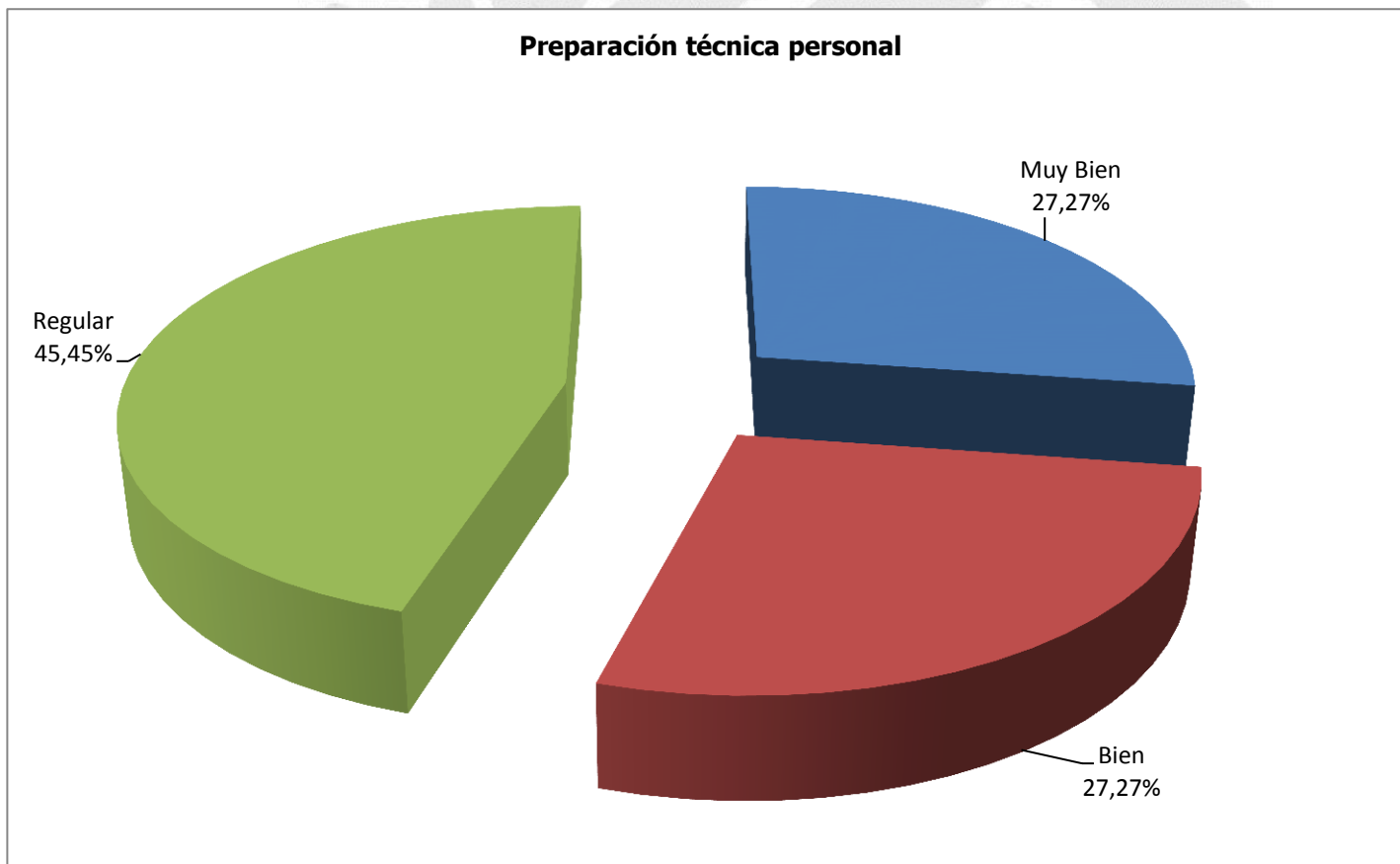


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	27,27%
Bien	3	27,27%
Regular	5	45,45%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	54,55%
Regular	45,45%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%

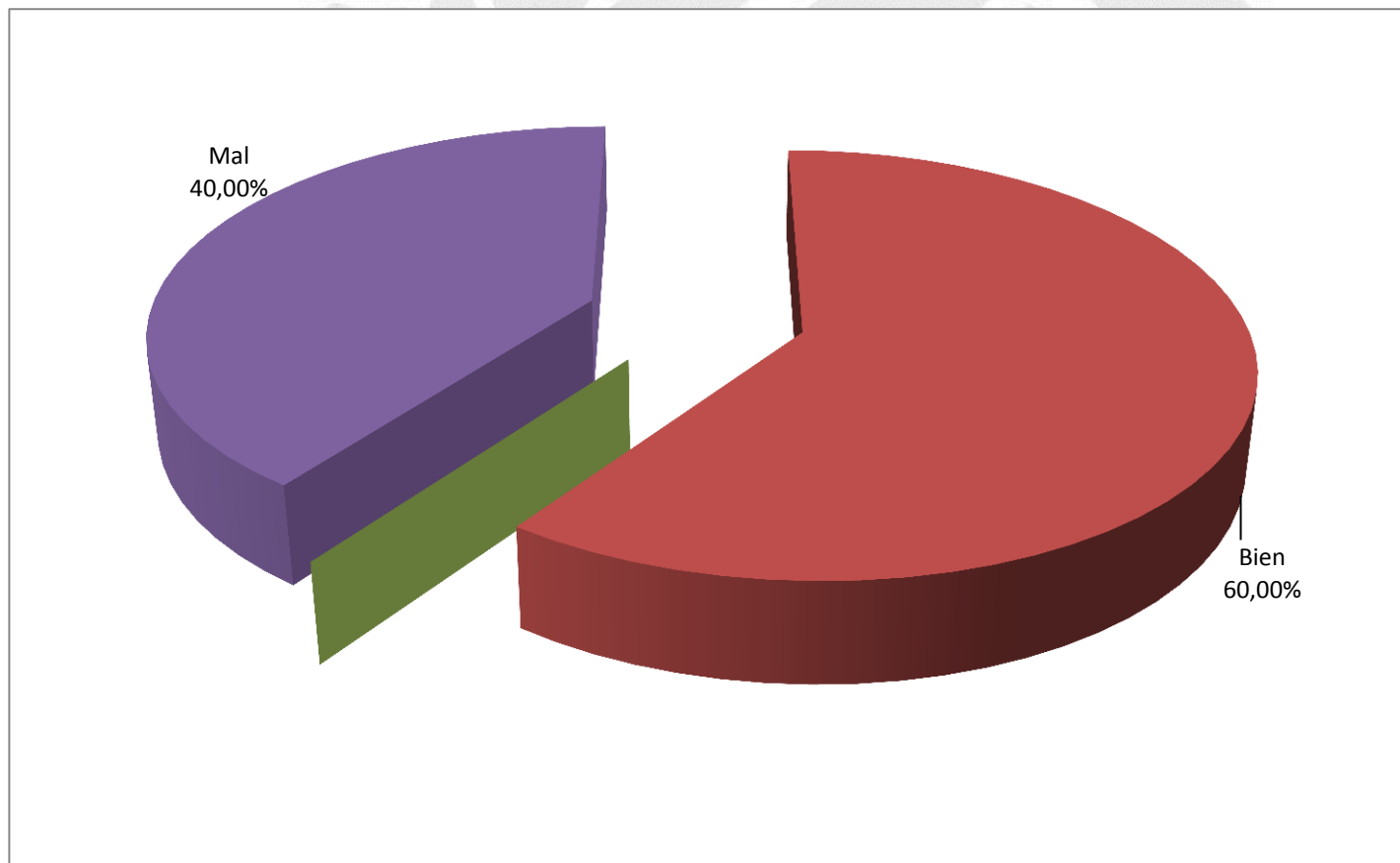


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	3	60,00%
Regular	0	0,00%
Mal	2	40,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	40,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	45,45%

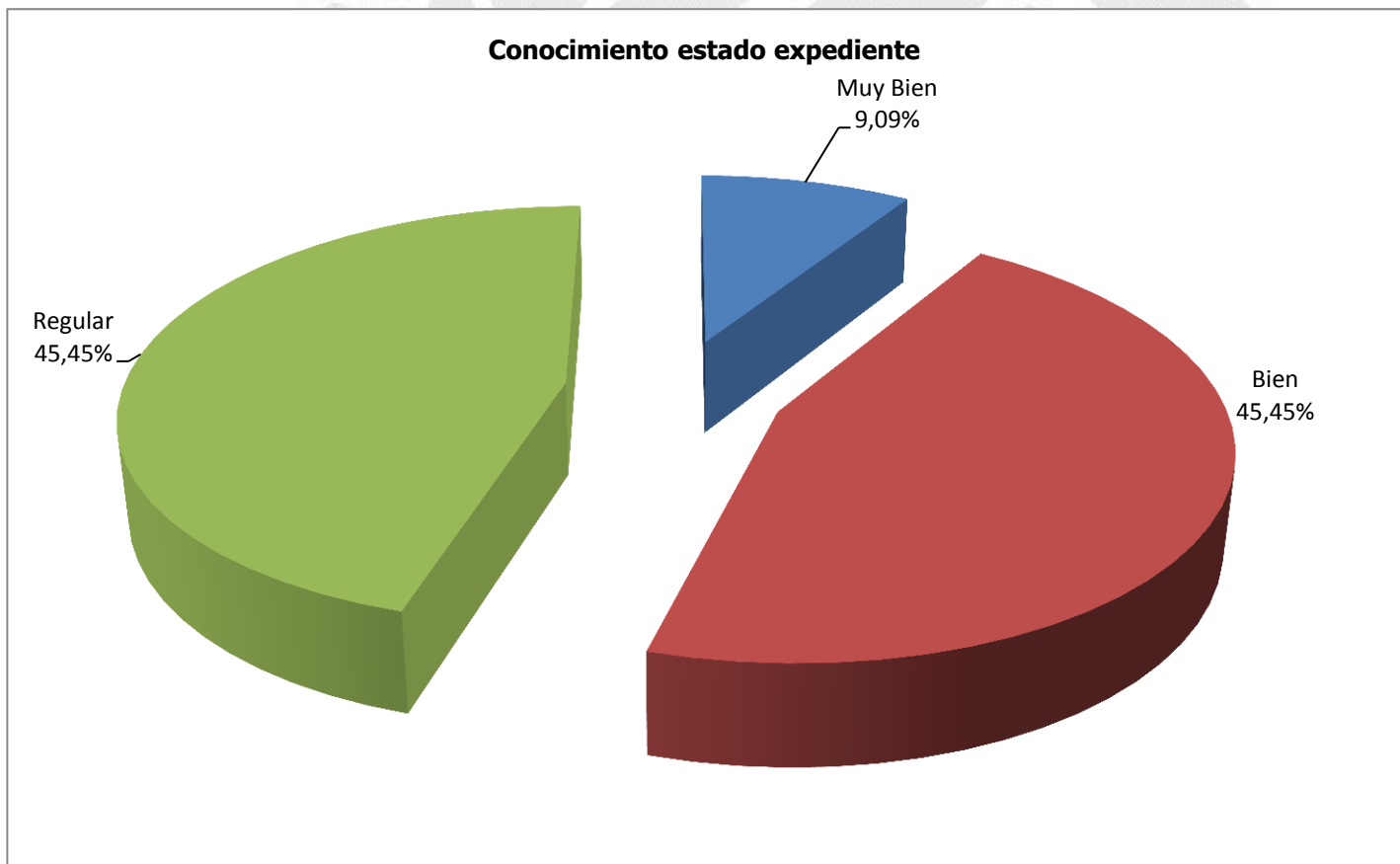


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	9,09%
Bien	5	45,45%
Regular	5	45,45%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	54,55%
Regular	45,45%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%

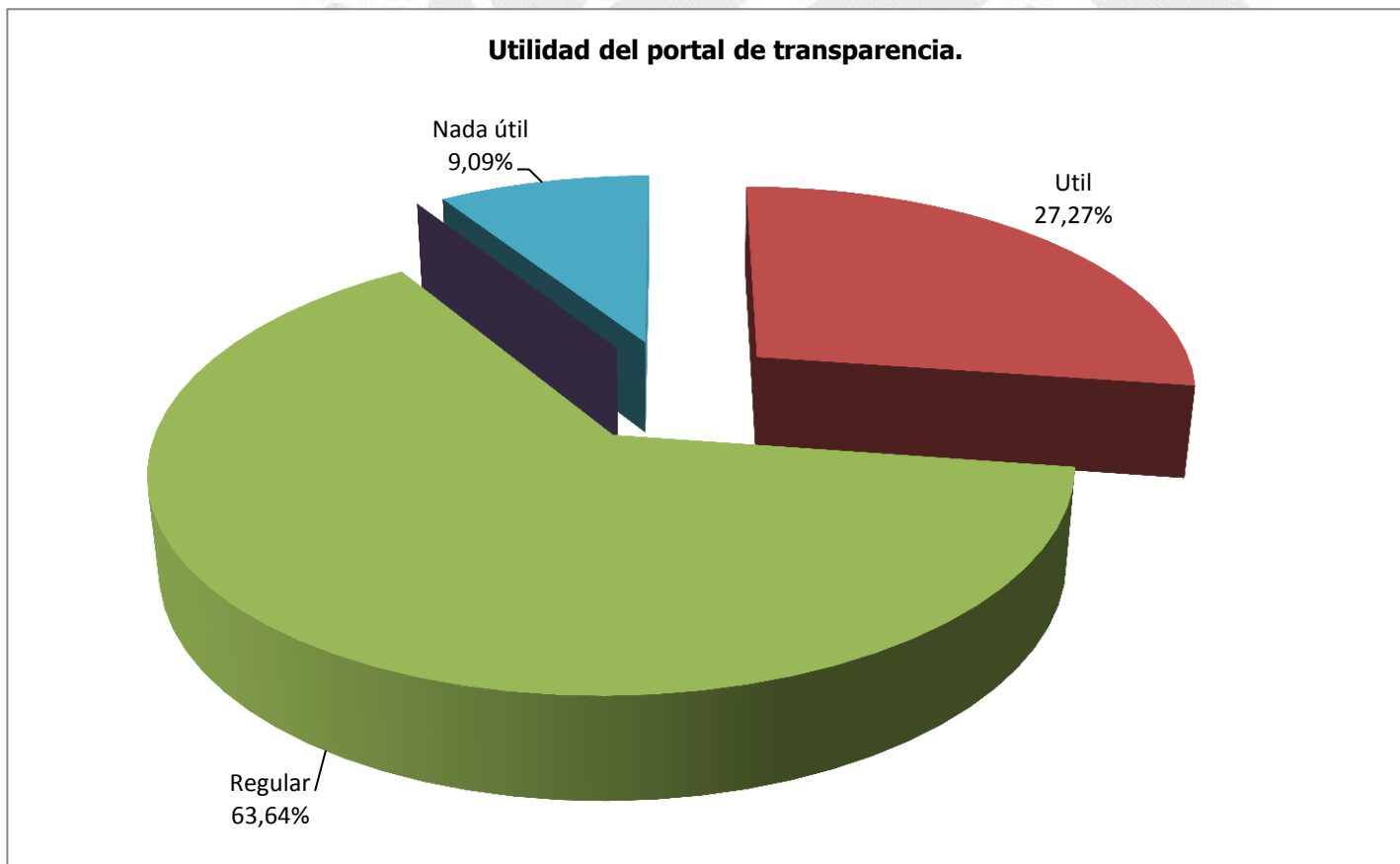


Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	0	0,00%
Útil	3	27,27%
Regular	7	63,64%
Poco útil	0	0,00%
Nada útil	1	9,09%

Útil	27,27%
Regular	63,64%
Nada útil	9,09%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%



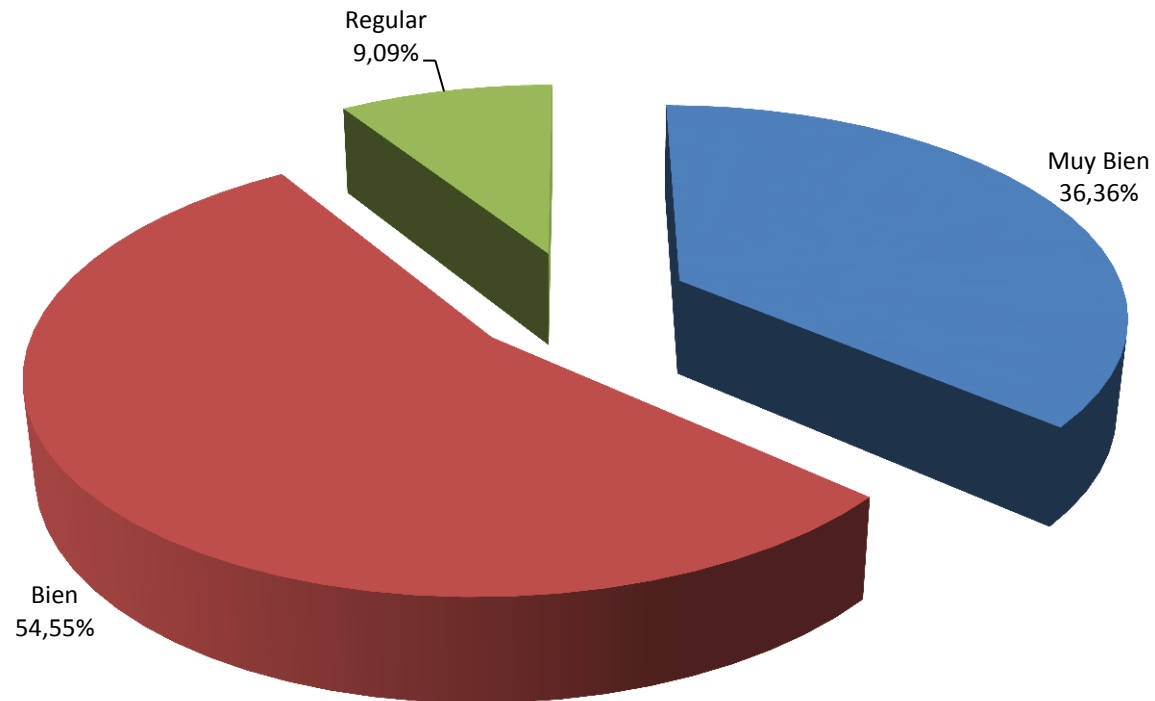
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	36,36%
Bien	6	54,55%
Regular	1	9,09%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	90,91%
Regular	9,09%
Insatisfecho	0,00%

Número de respuestas	% sobre total
11	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

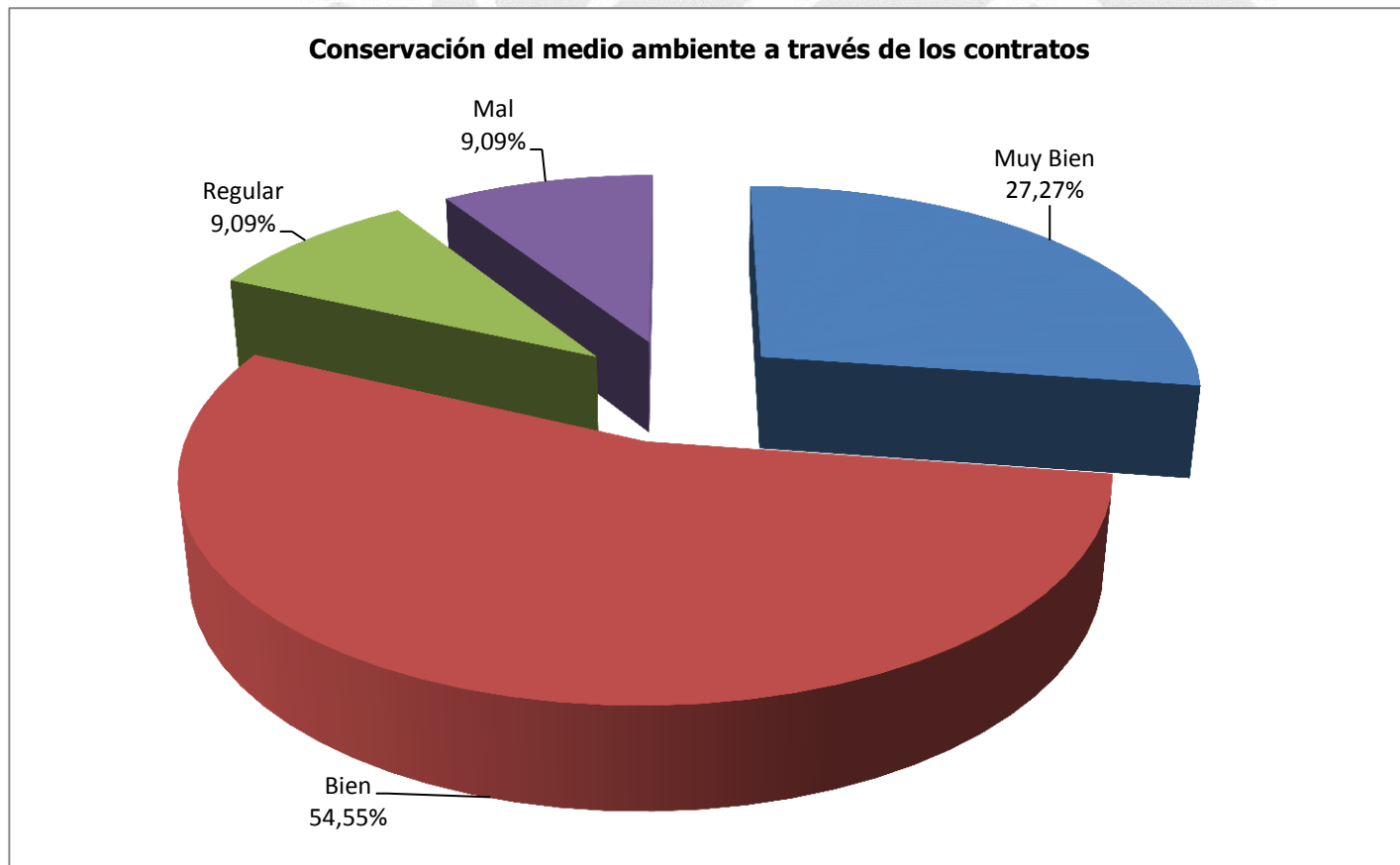


Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	27,27%
Bien	6	54,55%
Regular	1	9,09%
Mal	1	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	81,82%
Regular	9,09%
Insatisfecho	9,09%

Número de respuestas	% sobre total
11	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

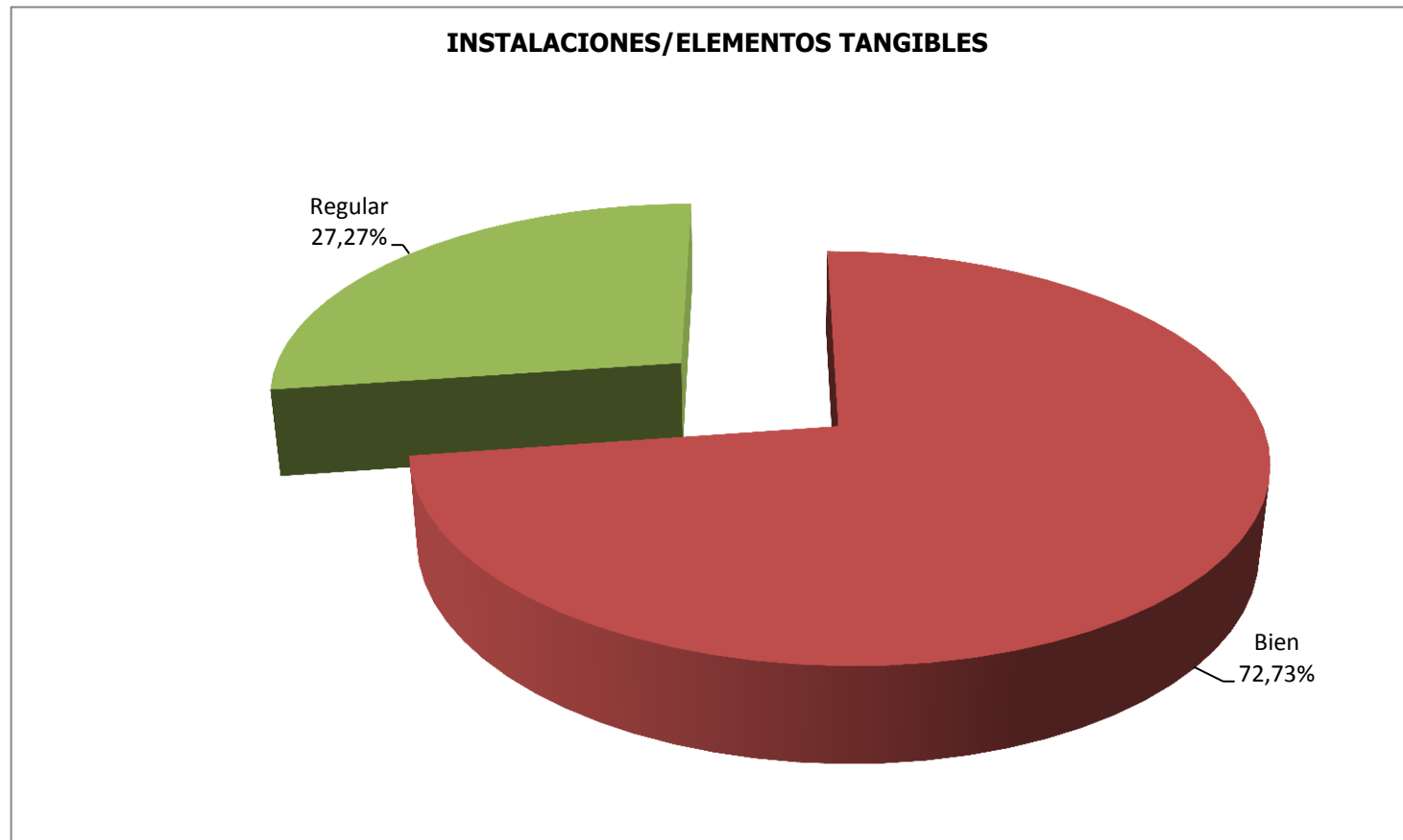
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	8	72,73%
Regular	3	27,27%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	72,73%
Regular	27,27%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%



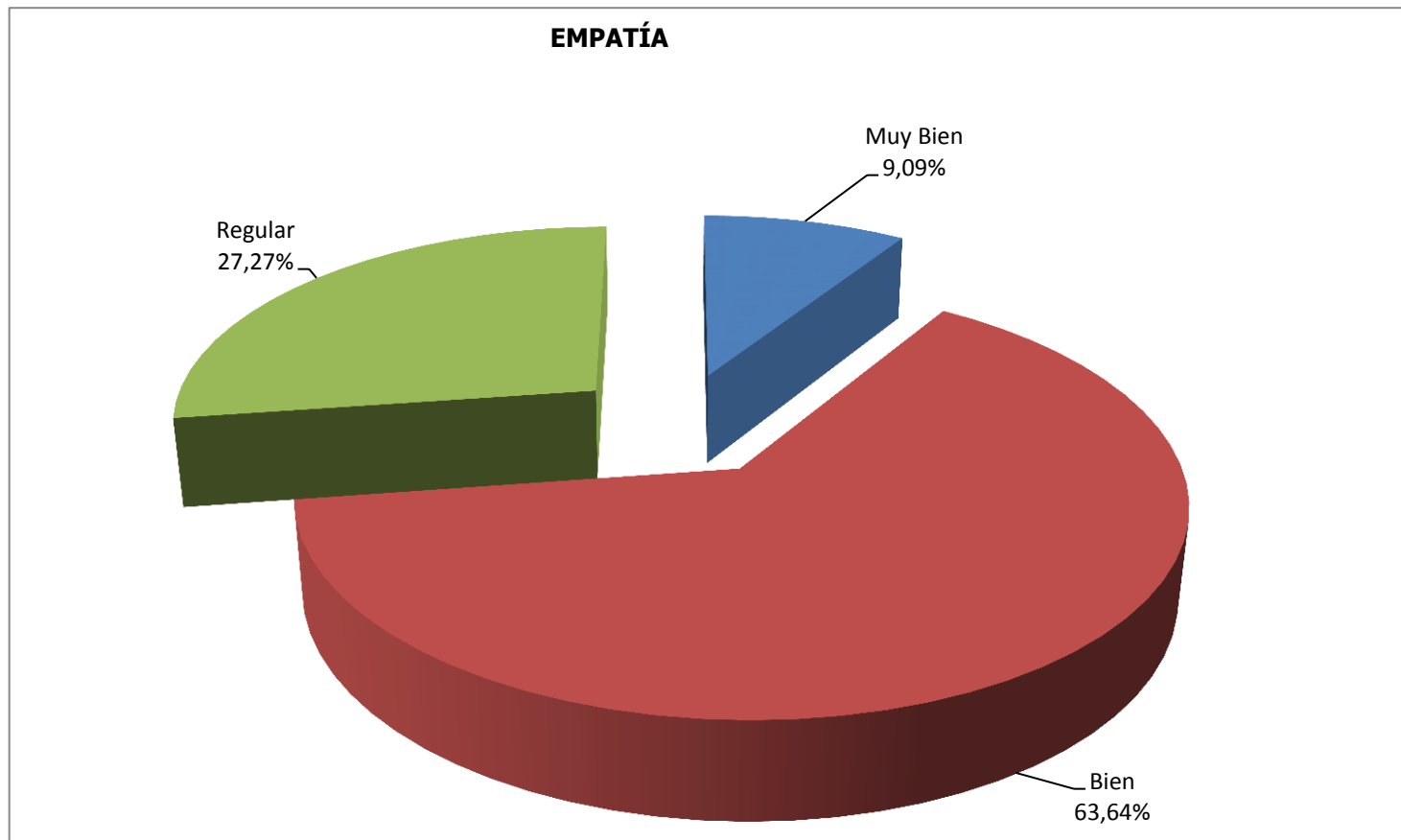
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	9,09%
Bien	7	63,64%
Regular	3	27,27%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	72,73%
Regular	27,27%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%



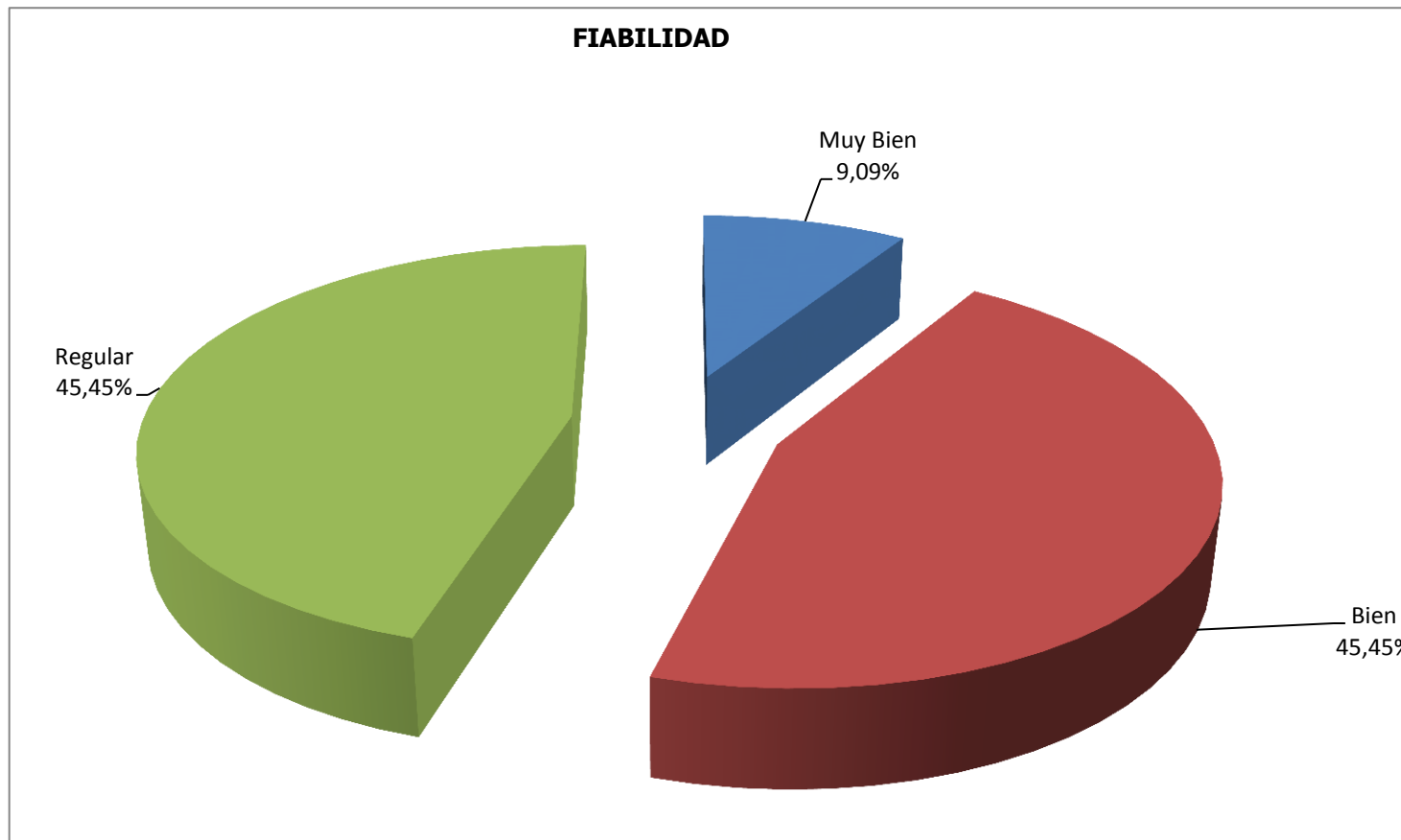
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	9,09%
Bien	5	45,45%
Regular	5	45,45%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	54,55%
Regular	45,45%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%



CAPACIDAD DE RESPUESTA

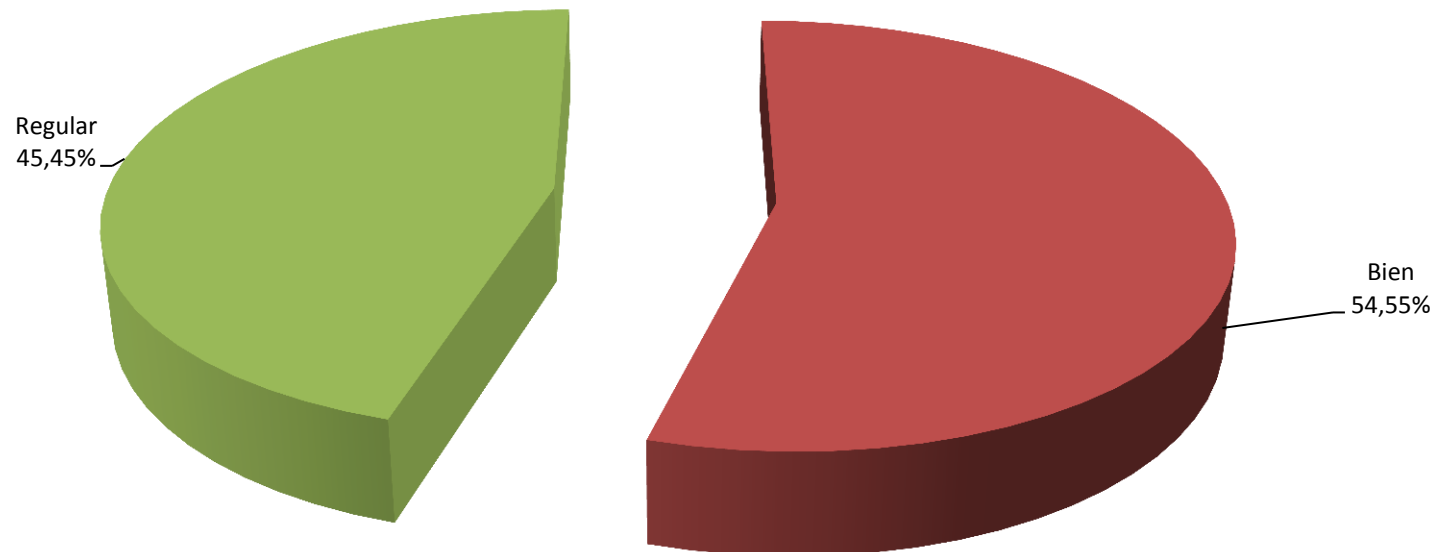
Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	6	54,55%
Regular	5	45,45%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	54,55%
Regular	45,45%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%

CAPACIDAD DE RESPUESTA



SEGURIDAD

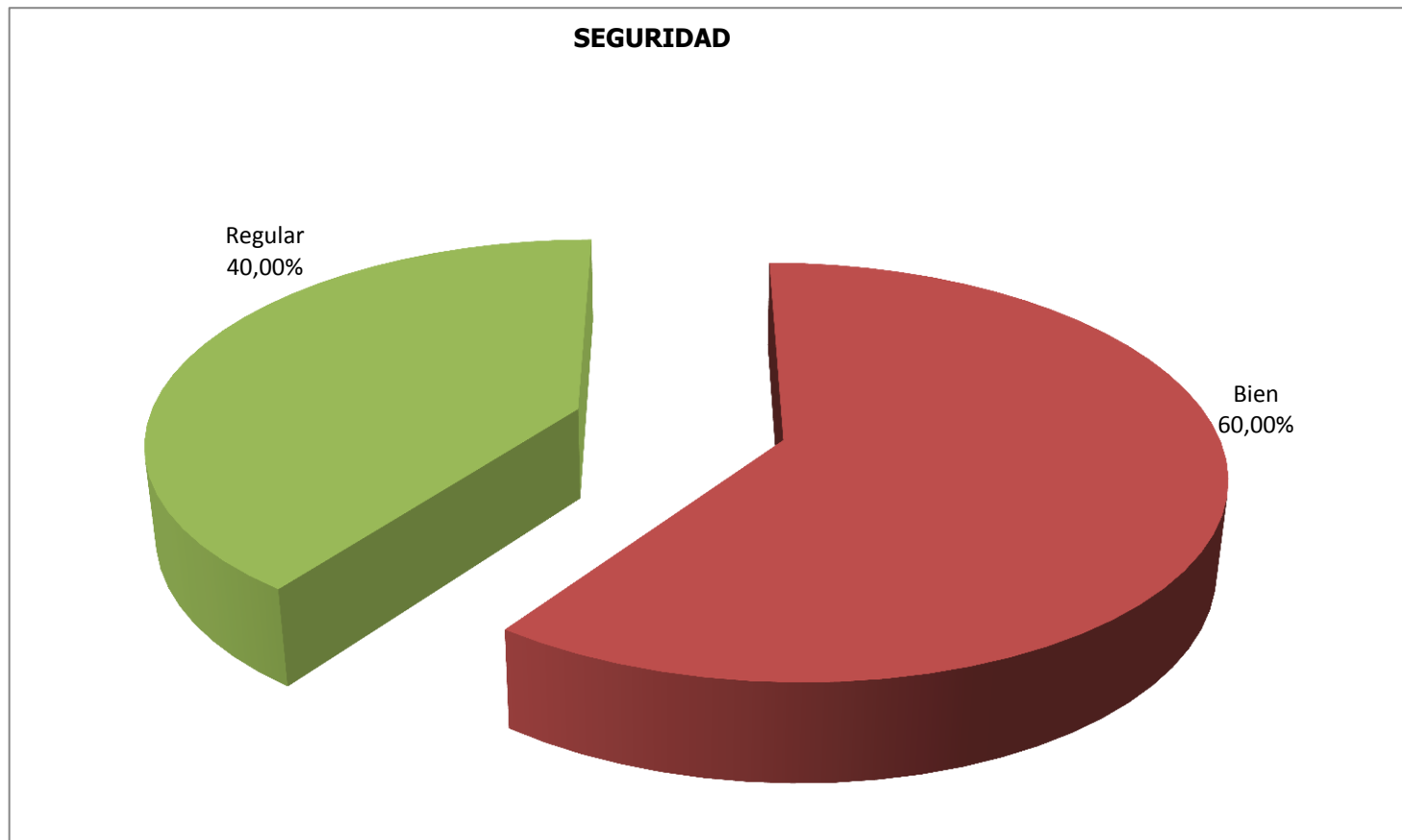
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	3	60,00%
Regular	2	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	60,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	45,45%



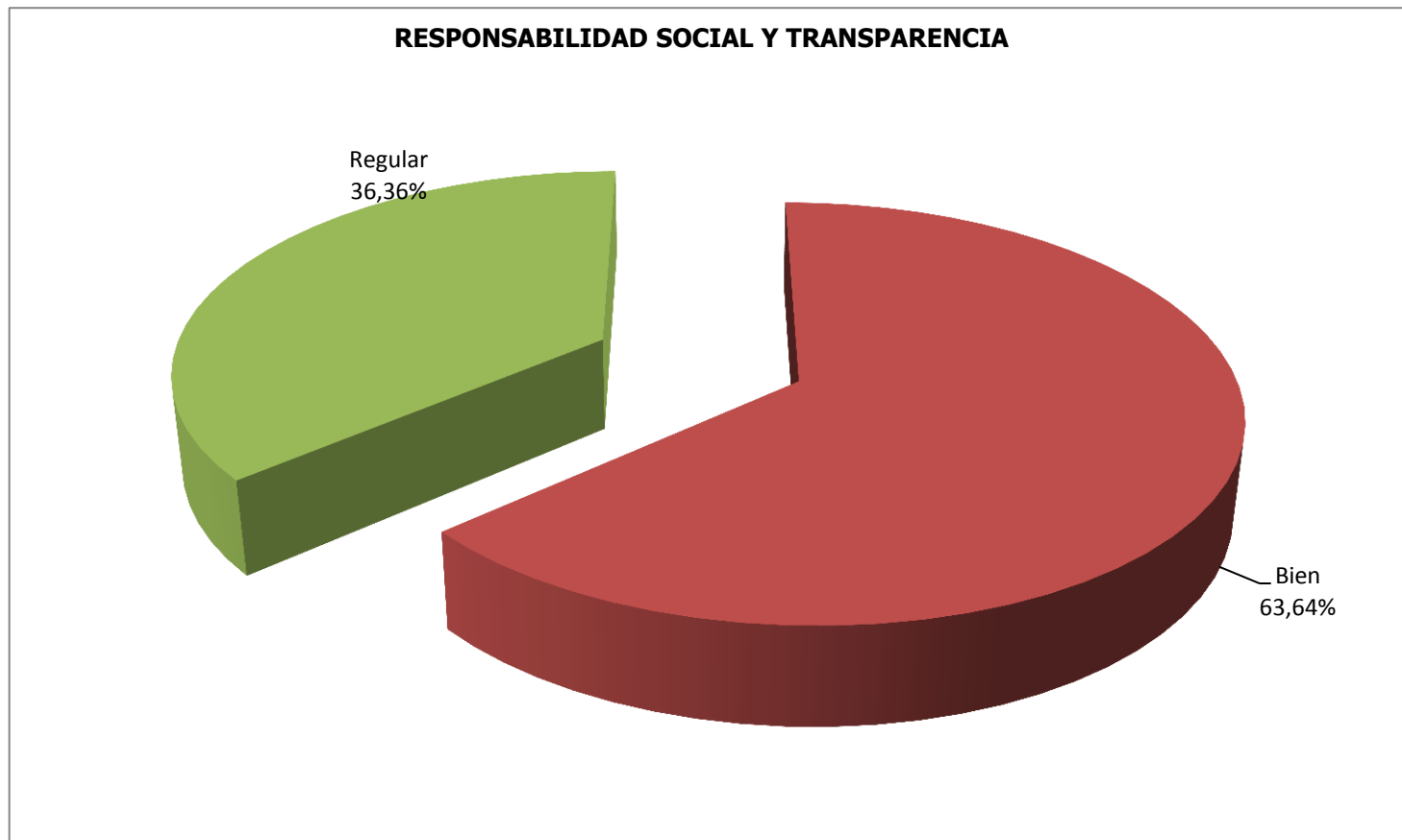
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Items 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	7	63,64%
Regular	4	36,36%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	63,64%
Regular	36,36%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	11	100,00%



SATISFACCIÓN GENERAL

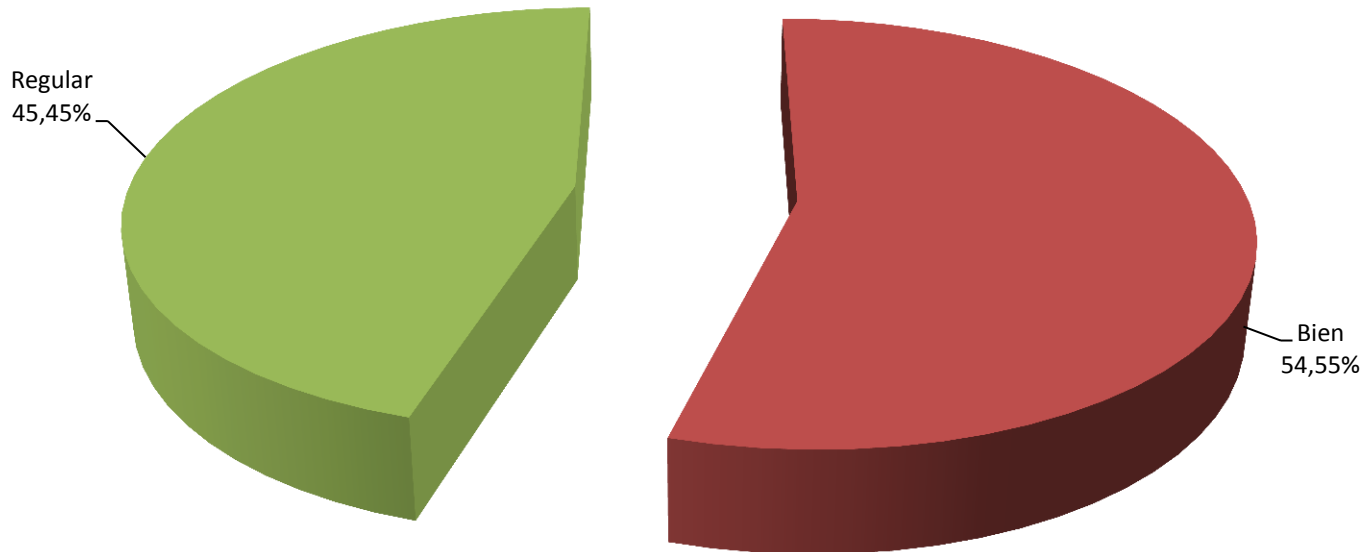
Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	6	54,55%
Regular	5	45,45%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	54,55%
Regular	45,45%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	11	100,00%

SATISFACCIÓN GENERAL



ENCUESTA SERVQUAL

CUL / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor	Instalaciones	Señalización	Ubicación y comunicaciones	Condiciones ambientales	Horario	Amabilidad y trato	Intimidad y confidencialidad	Facilidad de comunicación	Fiabilidad en la información	Calidad folletos y formularios	Rapidez en la atención	Asesoramiento	Ausencia de interrupciones	Atención a necesidades	Lenguaje claro	Preparación técnica personal	Explicación causas denegación	Conocimiento estado expediente	Utilidad del portal de transparencia.	Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	Conservación del medio ambiente a través de los contratos		
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I
CUL	41-69	Hombre	26003	7,39	3,33	8	5	7	3	4	3	7	5	8	2	9	5	9	5	8	2	7	3	7	3	7	3
CUL	Menor de 40	Otros	26001	5,76	3,24	4	2	4	2	4	2	1	2	6	3	6	3	6	3	6	3	8	4	8	4	8	4
CUL	Menor de 40	Otros	26003	6,22	2,83	8	3	8	4	8	3	8	3	6	2	8	4	5	2	4	2	3	2	8	4	8	4
CUL	Menor de 40	Mujer	26003	8,24	3,18	7	3	1	3	1	3	10	5	9	3	9	2	9	3	9	4	10	2	#	#	3	10
CUL	41-69	Mujer	26003	7,82	3,18	6	3	9	4	3	2	9	4	6	3	9	3	9	3	9	3	9	3	7	3		
CUL	Menor de 40	Mujer	26002	5,65	2,59	1	3	9	3	3	4	1	3	4	4	7	2	7	2	5	2	6	3	6	3	3	3
CUL	41-69	Mujer	26005	6,38	3,12	6	3	6	3	6	3	9	5	9	3	6	2	5	3	9	2	6	3	5	4		
CUL	41-69	Hombre	26006	5,89	2,83	7	3	6	3	7	3	6	3	6	3	4	3	8	3	5	3	5	3	4	3	6	2
CUL	Menor de 40	Otros	26002	5,88	2,82	5	3	5	3	3	3	5	3	1	2	10	2	5	2	9	2	3	3	3	#	5	10
CUL	Menor de 40	Mujer	26003	7,82	2,71	10	4	10	4	10	4	10	4	9	3	9	3	9	3	1	3	8	2	8	2	8	2
CUL	Menor de 40	Mujer	26005	5,06	2,35	5	2	5	2	9	3	1	2	6	3	6	2	6	2	6	3	4	2	4	2	4	2
CUL	Menor de 40	Mujer	26004	4,82	2,75	1	3	8	3	8	3	1	3	1		5	3	5	3	5	3	5	2	5	2	5	2
CUL	Menor de 40	Mujer	26005	4,82	2,94	2	4	3	3	2	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	3	7	3	7	3	7
CUL	Menor de 40	Mujer	26007	7,47	3,18	9	4	9	4	8	4	9	4	9	3	8	3	8	3	7	3	8	3	7	3	6	3
CUL	Menor de 40	Otros	26007	4,78	3,00	5	3	5	3	5	3	1	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
CUL	41-69	Otros	26003	9,47	2,53	10	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	3	10	2	10	2	10	3	#	#	2	10
CUL	41-69	Mujer	26005	7,94	3,78	8	5	8	3	8	3	9	3	8	3	9	5	8	3	6	5	8	3	7	5	8	3
CUL	41-69	Mujer	26006	8,24	3,67	9	5	9	3	9	3	9	3	9	3	8	5	8	3	6	3	9	3	8	3	9	5
CUL	41-69	Mujer	26003	8,75	3,56	9	3	8	3	9	3	8	5	10	3	9	5	10	3	7	3	9	3	#	3	7	5
CUL	41-69	Hombre	26006	7,41	3,56	9	5	9	3	10	3	9	3	5	3	5	5	9	3	7	3	8	3	5	3	8	5
CUL	41-69	Mujer	26003	8,71	3,78	9	3	9	5	9	3	9	5	9	5	9	3	9	5	7	3	9	3	9	3	9	5
CUL	41-69	Mujer	26006	7,06	3,67	7	5	7	3	8	3	9	5	8	3	8	5	8	3	8	3	4	3	7	3	7	3
CUL	41-69	Otros	26006	7,67	3,56	8	3	8	3	4	3	8	5	9	5	9	3	9	3	9	3	4	3	8	3	8	3
CUL	41-69	Mujer	26004	8,06	3,56	8	5	6	3	6	3	9	3	9	5	9	3	9	3	8	3	9	5	7	3	9	3
CUL	Menor de 40	Hombre	26006	6,47	3,56	3	5	6	3	9	3	3	3	3	9	5	9	3	3	3	9	3	5	3	9	3	7
CUL	41-69	Mujer	26006	6,59	3,56	5	5	8	3	5	3	5	3	9	3	9	5	9	3	6	3	9	3	5	3	7	3
CUL	41-69	Hombre	26002	8,12	3,78	9	5	5	5	9	3	9	3	9	3	9	5	10	3	6	3	9	3	7	5	7	3
CUL	41-69	Hombre	26001	6,94	3,56	4	3	9	3	4	5	7	3	9	5	7	3	7	3	7	3	7	3	4	3	9	3
CUL	41-69	Hombre	26002	7,12	3,56	5	3	9	3	9	3	5	5	5	3	5	5	9	3	6	3	9	3	5	3	9	3
CUL	Menor de 40	Otros	26006	7,17	3,78	8	5	8	3	5	3	8	5	8	3	5	5	5	3	8	3	9	5	6	3	8	3
CUL	41-69	Mujer	26006	6,65	3,89	2	3	10	3	8	3	4	5	5	5	8	3	9	3	5	10	5	#	3	7	3	
CUL	41-69	Mujer	26006	7,82	3,67	5	5	8	3	7	3	6	5	8	3	9	5	9	3	7	3	9	3	6	3	8	3
CUL	41-69	Hombre	26006	8,06	3,67	7	3	9	5	9	3	7	5	9	3	9	5	6	3	9	3	9	5	3	7	3	6

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

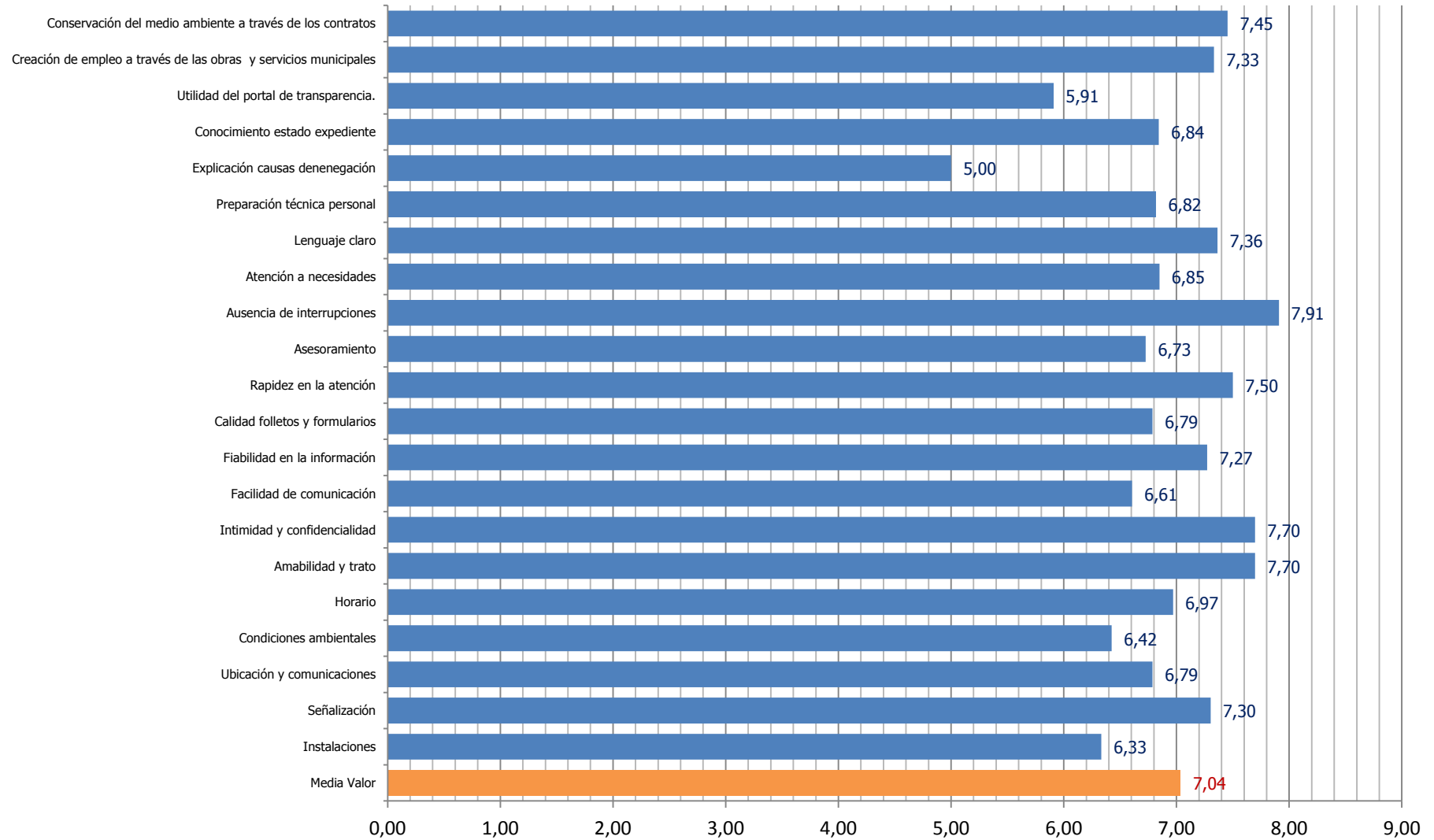
2019

Ejercicio	2019	
Servicio	CUL / Sexo: Todos / Edad: Todas	
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL	
Nota media (Sobre 10)	7,04	Importancia media (s.10) 6,59
Total Encuestas	33	

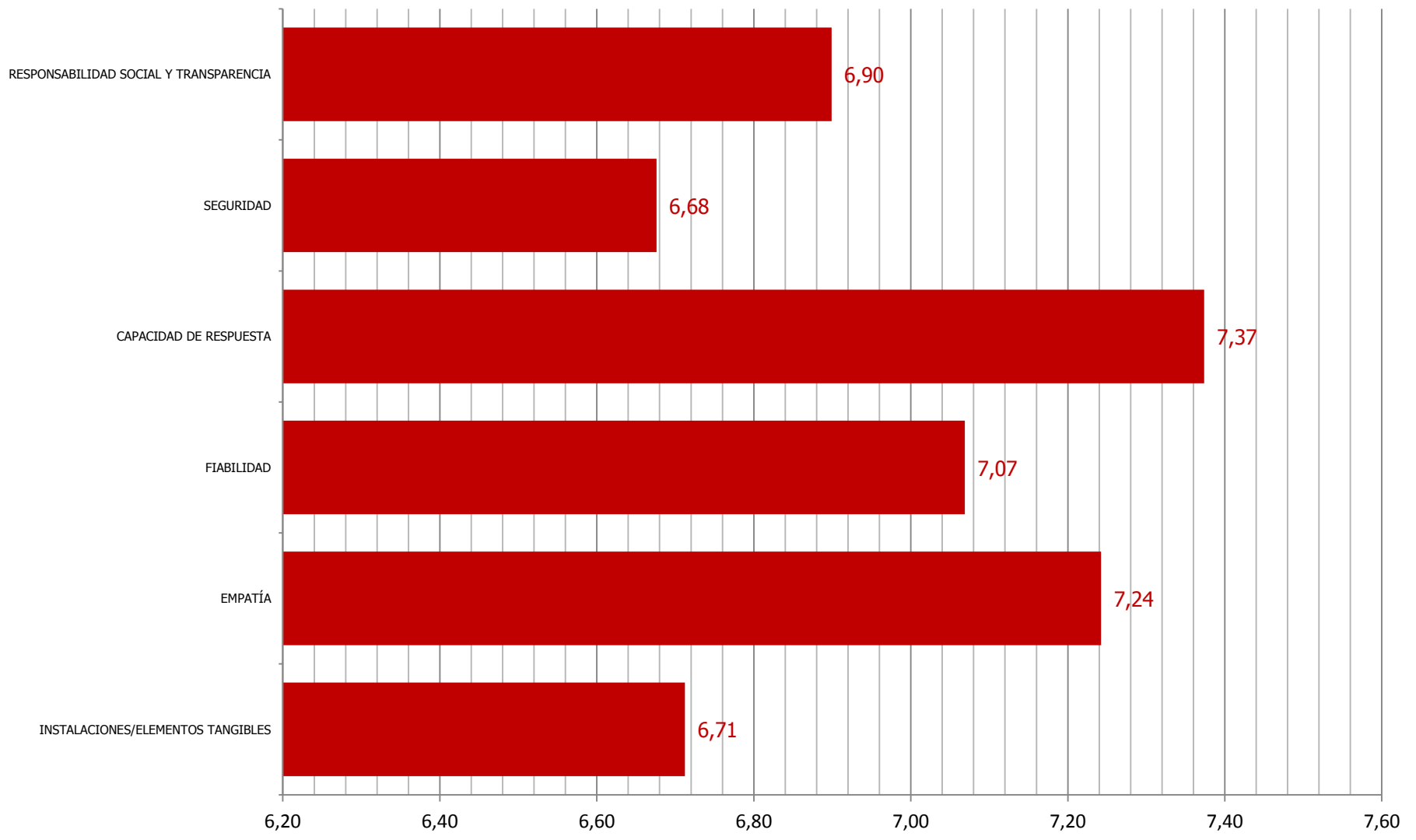
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,04	3,29	7,17	3,56	7,82	3,56	1,23	0,43	1,01	0,37	1,50	0,19	0,45
1 Instalaciones	6,33	3,67	7,00	3,00	8,00	3,00	2,59	1,05	2,18	0,95	6,73	1,10	-1,00
2 Señalización	7,30	3,21	8,00	3,00	9,00	3,00	2,16	0,74	1,75	0,52	4,66	0,55	0,88
3 Ubicación y comunicaciones	6,79	3,00	8,00	3,00	9,00	3,00	2,61	0,43	2,26	0,18	6,80	0,19	0,79
4 Condiciones ambientales	6,42	3,88	8,00	4,00	9,00	5,00	3,08	1,08	2,66	0,98	9,50	1,17	-1,33
5 Horario	6,97	3,16	8,00	3,00	9,00	3,00	2,43	0,81	2,03	0,51	5,91	0,65	0,66
6 Amabilidad y trato	7,70	3,73	9,00	3,00	9,00	5,00	1,79	1,18	1,56	1,10	3,22	1,39	0,24
7 Intimidación y confidencialidad	7,70	2,97	8,00	3,00	9,00	3,00	1,76	0,64	1,54	0,29	3,09	0,41	1,76
8 Facilidad de comunicación	6,61	2,97	7,00	3,00	6,00	3,00	1,97	0,68	1,56	0,35	3,87	0,47	0,67
9 Fiabilidad en la información	7,27	3,03	8,00	3,00	9,00	3,00	2,28	0,68	1,97	0,36	5,20	0,47	1,21
10 Calidad folletos y formularios	6,79	3,21	7,00	3,00	7,00	3,00	1,83	0,86	1,47	0,62	3,36	0,73	0,36
11 Rapidez en la atención	7,50	3,27	8,00	3,00	7,00	3,00	1,74	0,98	1,34	0,76	3,03	0,95	0,95
12 Asesoramiento	6,73	3,39	7,00	3,00	7,00	3,00	1,72	1,09	1,36	0,91	2,95	1,18	-0,06
13 Ausencia de interrupciones	7,91	3,24	9,00	3,00	9,00	3,00	1,72	1,09	1,45	0,79	2,96	1,19	1,42
14 Atención a necesidades	6,85	3,18	7,00	3,00	5,00	3,00	1,79	1,01	1,51	0,71	3,20	1,03	0,48
15 Lenguaje claro	7,36	3,27	8,00	3,00	9,00	3,00	1,82	1,04	1,63	0,78	3,30	1,08	0,82
16 Preparación técnica personal	6,82	4,09	7,00	5,00	9,00	5,00	1,96	1,13	1,55	1,05	3,84	1,27	-1,36
17 Explicación causas denegación	5,00	3,10	4,50	3,00	4,00	3,00	2,10	0,44	1,33	0,18	4,40	0,19	-1,19
18 Conocimiento estado expediente	6,84	3,00	7,00	3,00	5,00	3,00	1,94	0,61	1,61	0,24	3,75	0,38	0,84
19 Utilidad del portal de transparencia.	5,91	2,91	5,00	3,00	5,00	3,00	1,84	0,58	1,36	0,33	3,40	0,34	0,09
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	7,33	3,36	7,00	3,00	5,00	3,00	1,85	1,17	1,58	0,99	3,42	1,36	0,61
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	7,45	3,88	8,00	5,00	10,00	5,00	2,15	1,29	1,83	1,22	4,63	1,67	-0,30

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	6,71	3,44	8,00	3,00	9,00	3,00	2,63	0,93	2,24	0,78	6,91	0,86	-0,17
2 EMPATÍA	7,24	3,21	8,00	3,00	9,00	3,00	2,04	0,90	1,75	0,64	4,15	0,81	0,83
3 FIABILIDAD	7,07	3,23	7,00	3,00	7,00	3,00	1,91	0,91	1,54	0,68	3,66	0,83	0,61
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,37	4,45	8,00	3,00	9,00	3,00	1,81	2,16	1,81	2,16	3,28	4,68	-1,54
5 SEGURIDAD	6,68	3,44	7,00	3,00	9,00	3,00	2,00	0,96	2,00	0,96	3,99	0,92	-0,20
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	6,90	3,38	7,00	3,00	5,00	3,00	2,06	1,12	2,06	1,12	4,23	1,26	0,13

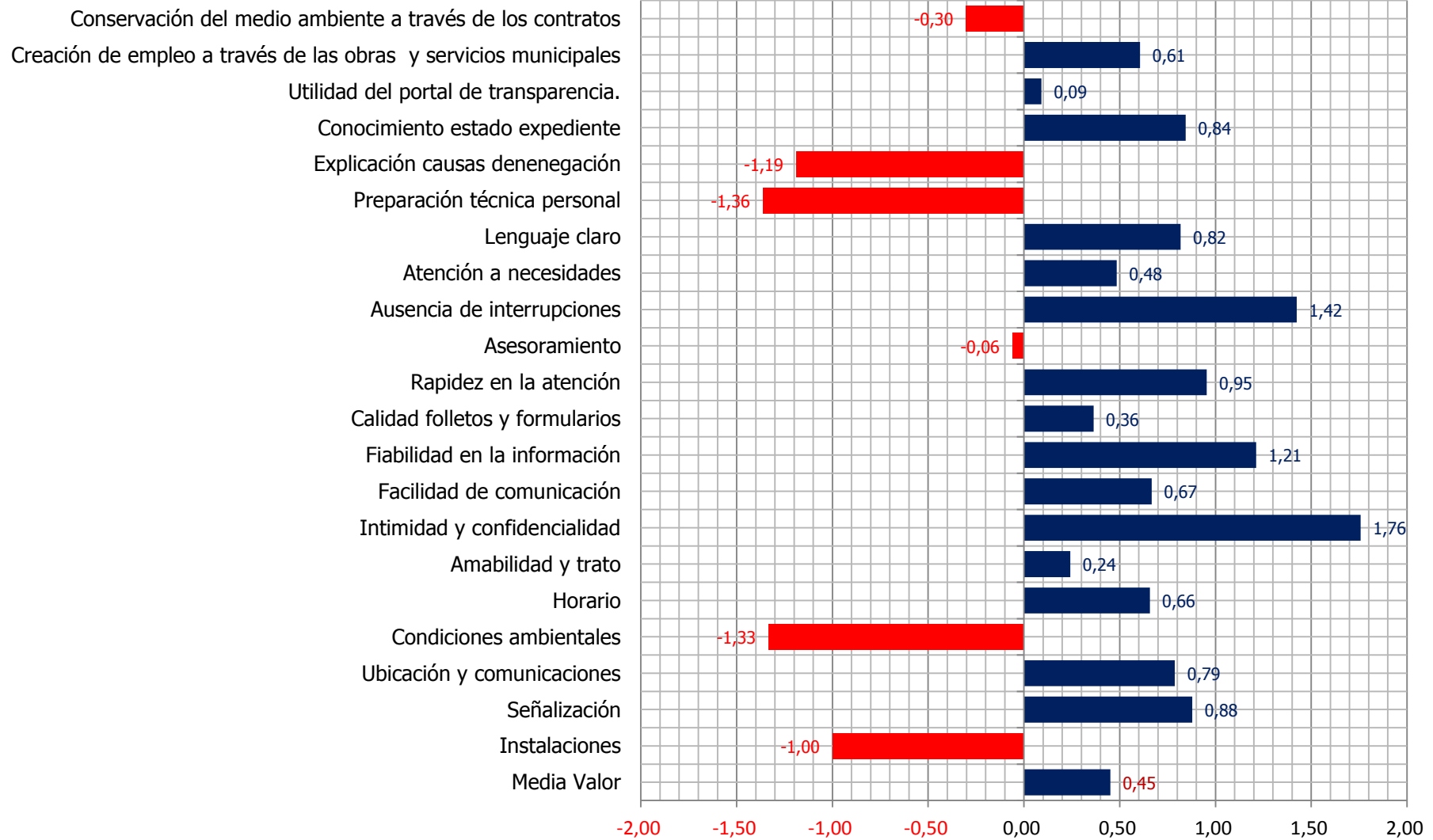
Media puntuaciones valoración por factores



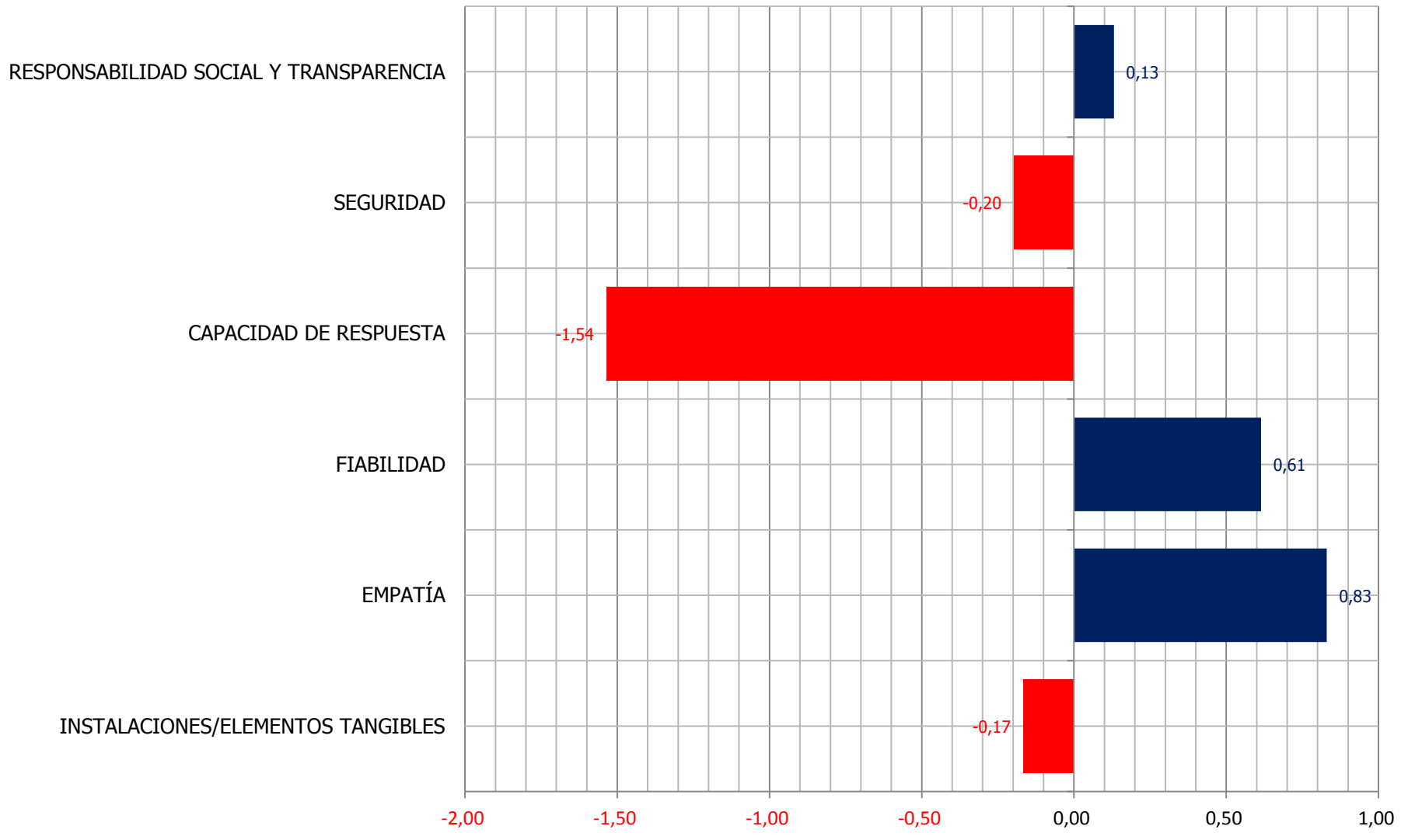
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



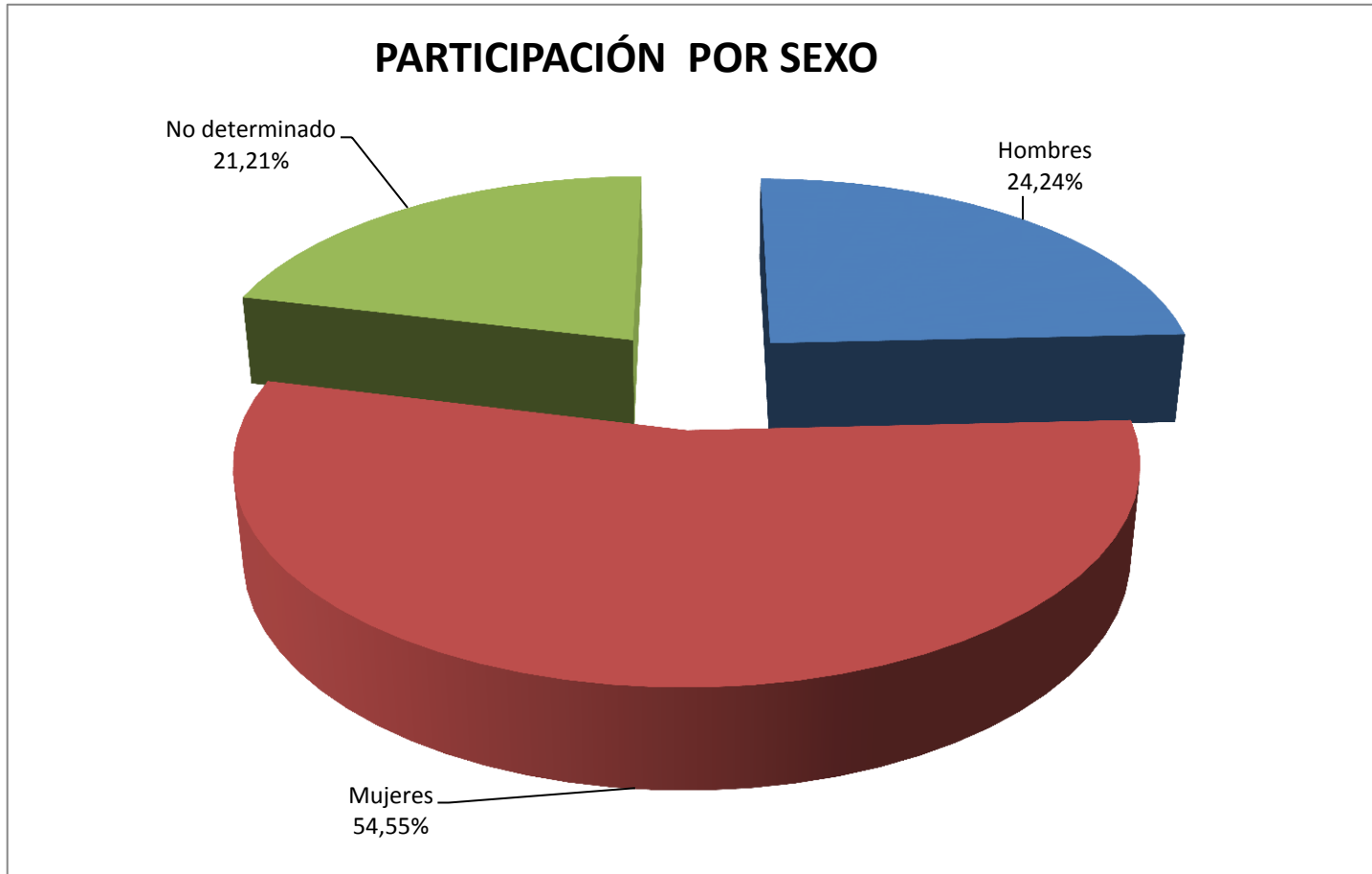
ENCUESTA SERVQUAL

CUL / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	8	24,24%
Mujeres	18	54,55%
No determinado	7	21,21%



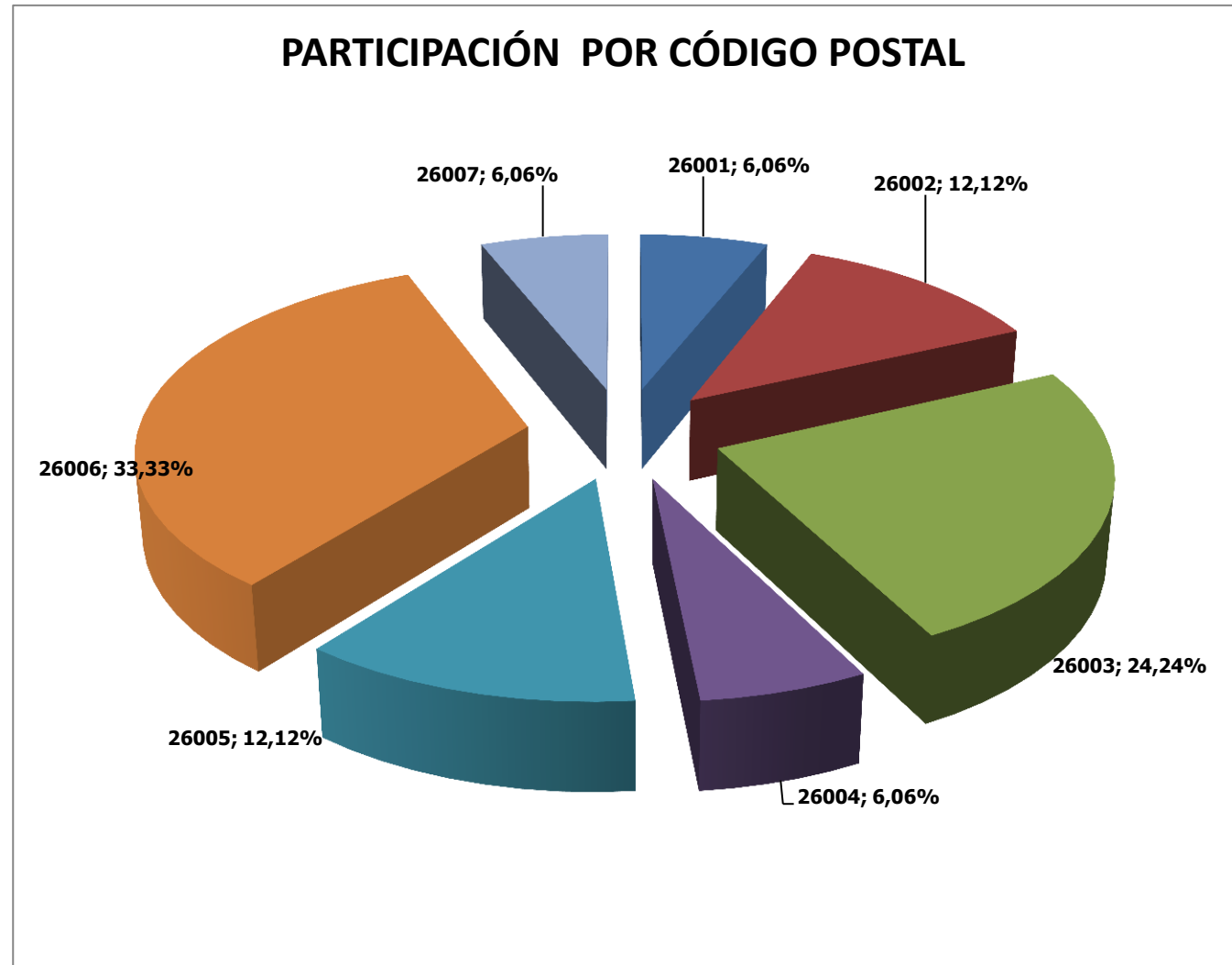
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	13	39,39%
41-69	20	60,61%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	2	6,06%
26002	4	12,12%
26003	8	24,24%
26004	2	6,06%
26005	4	12,12%
26006	11	33,33%
26007	2	6,06%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

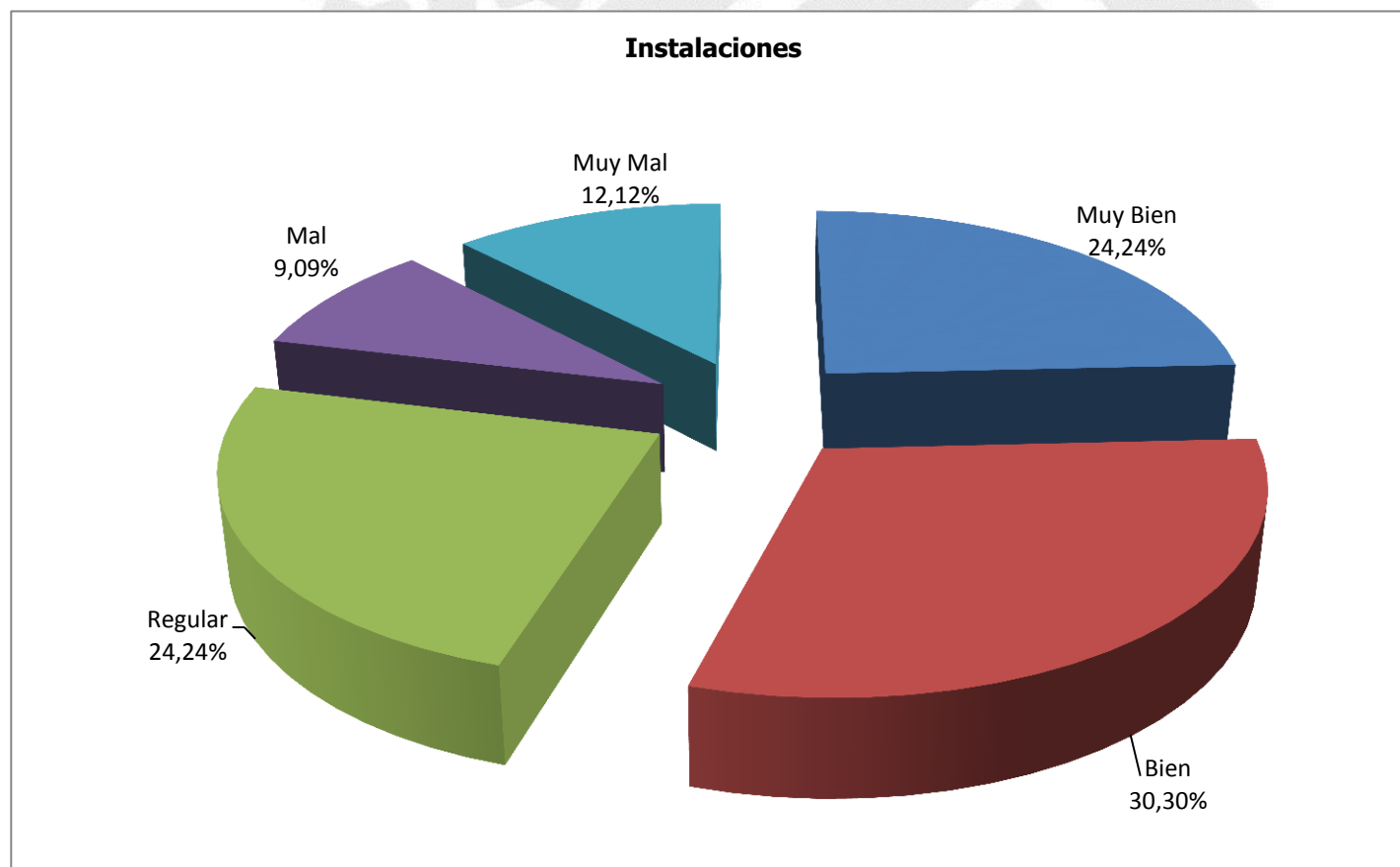
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	24,24%
Bien	10	30,30%
Regular	8	24,24%
Mal	3	9,09%
Muy Mal	4	12,12%

Satsifecho	54,55%
Regular	24,24%
Insatisfecho	21,21%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

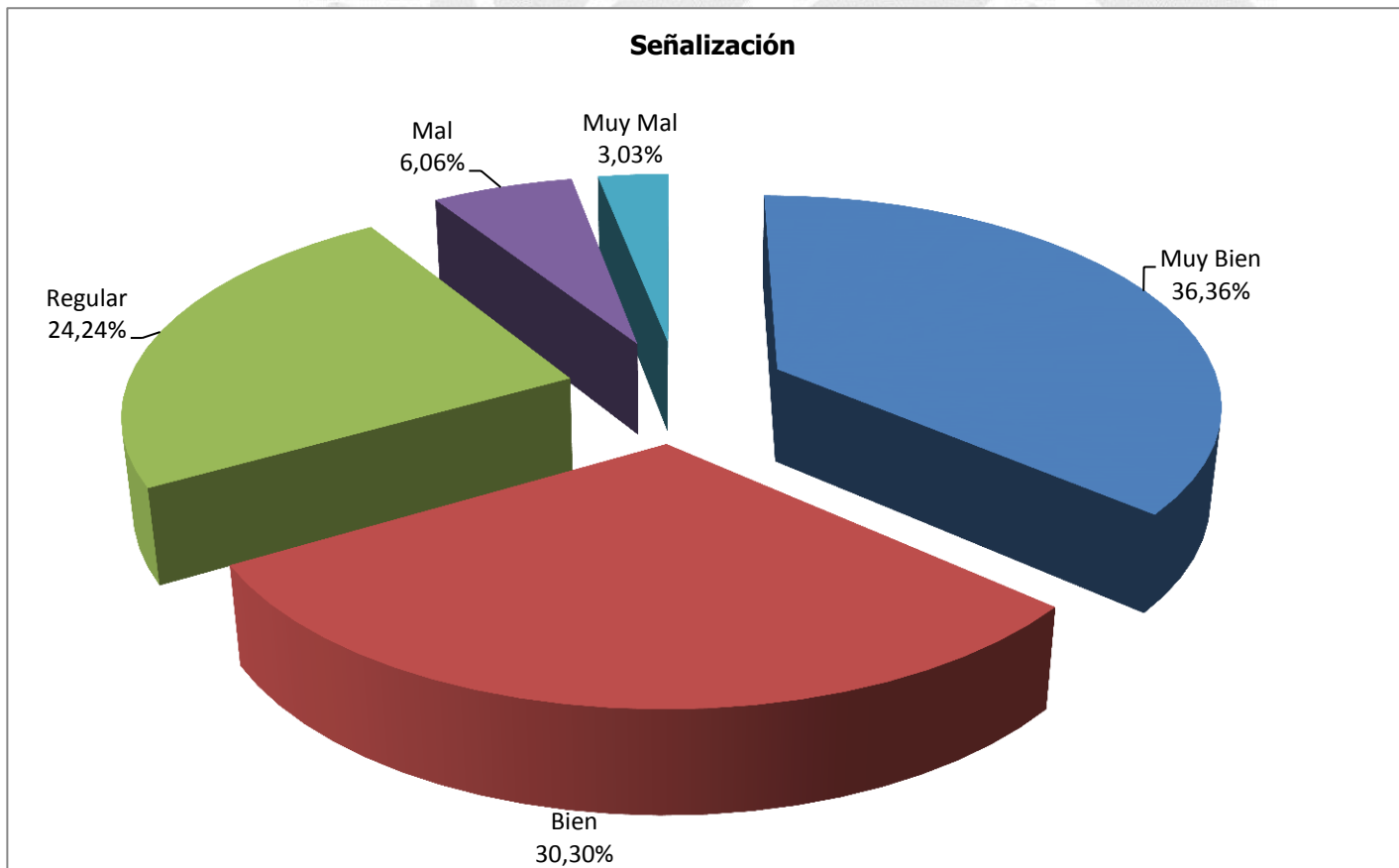


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	12	36,36%
Bien	10	30,30%
Regular	8	24,24%
Mal	2	6,06%
Muy Mal	1	3,03%

Satisfecho	66,67%
Regular	24,24%
Insatisfecho	9,09%

Número de respuestas	% sobre total
33	100,00%

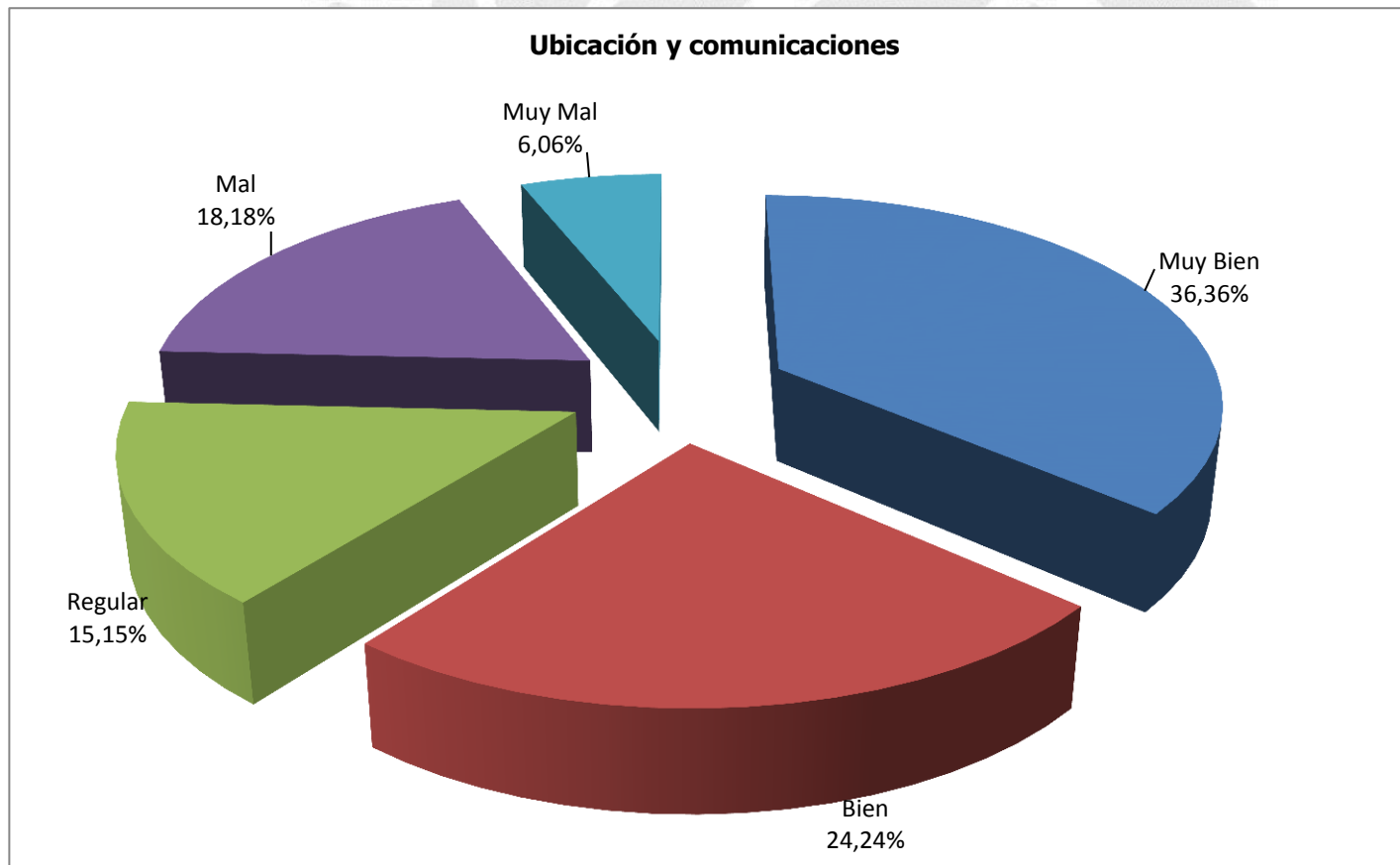


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	12	36,36%
Bien	8	24,24%
Regular	5	15,15%
Mal	6	18,18%
Muy Mal	2	6,06%

Satisfecho	60,61%
Regular	15,15%
Insatisfecho	24,24%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

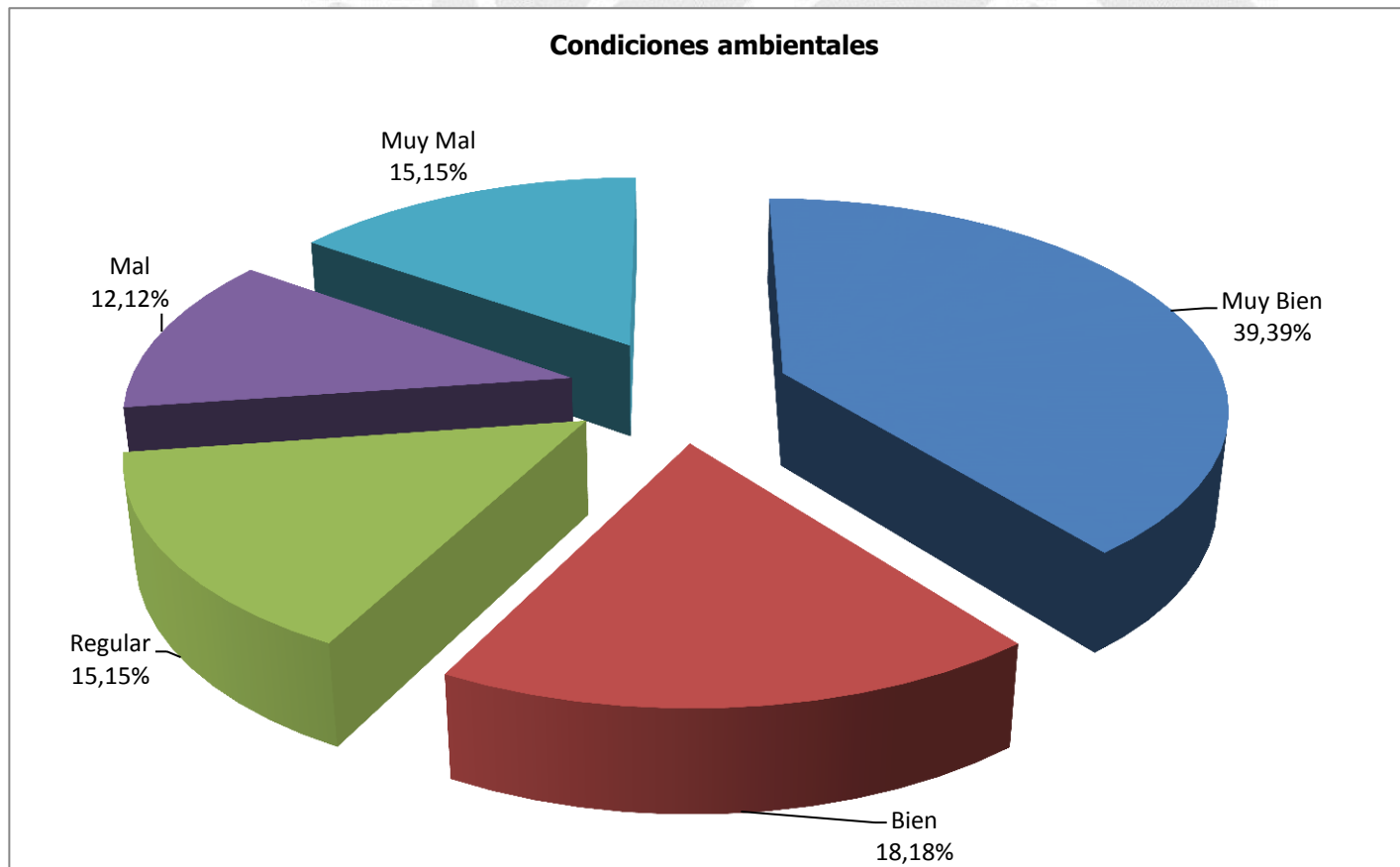


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	13	39,39%
Bien	6	18,18%
Regular	5	15,15%
Mal	4	12,12%
Muy Mal	5	15,15%

Satsifecho	57,58%
Regular	15,15%
Insatisfecho	27,27%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

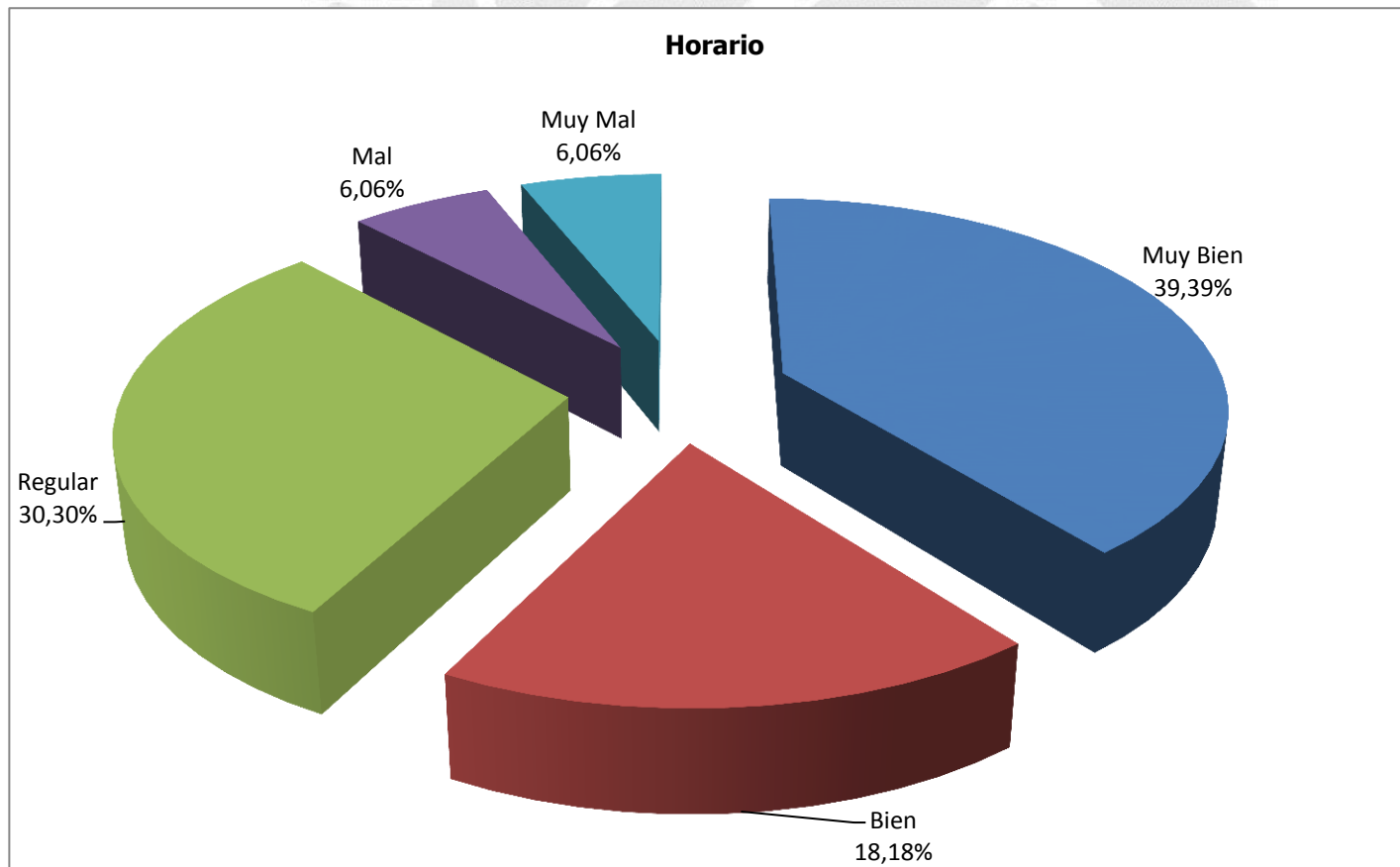


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	13	39,39%
Bien	6	18,18%
Regular	10	30,30%
Mal	2	6,06%
Muy Mal	2	6,06%

Satisfecho	57,58%
Regular	30,30%
Insatisfecho	12,12%

		% sobre total
Número de respuestas	33	100,00%

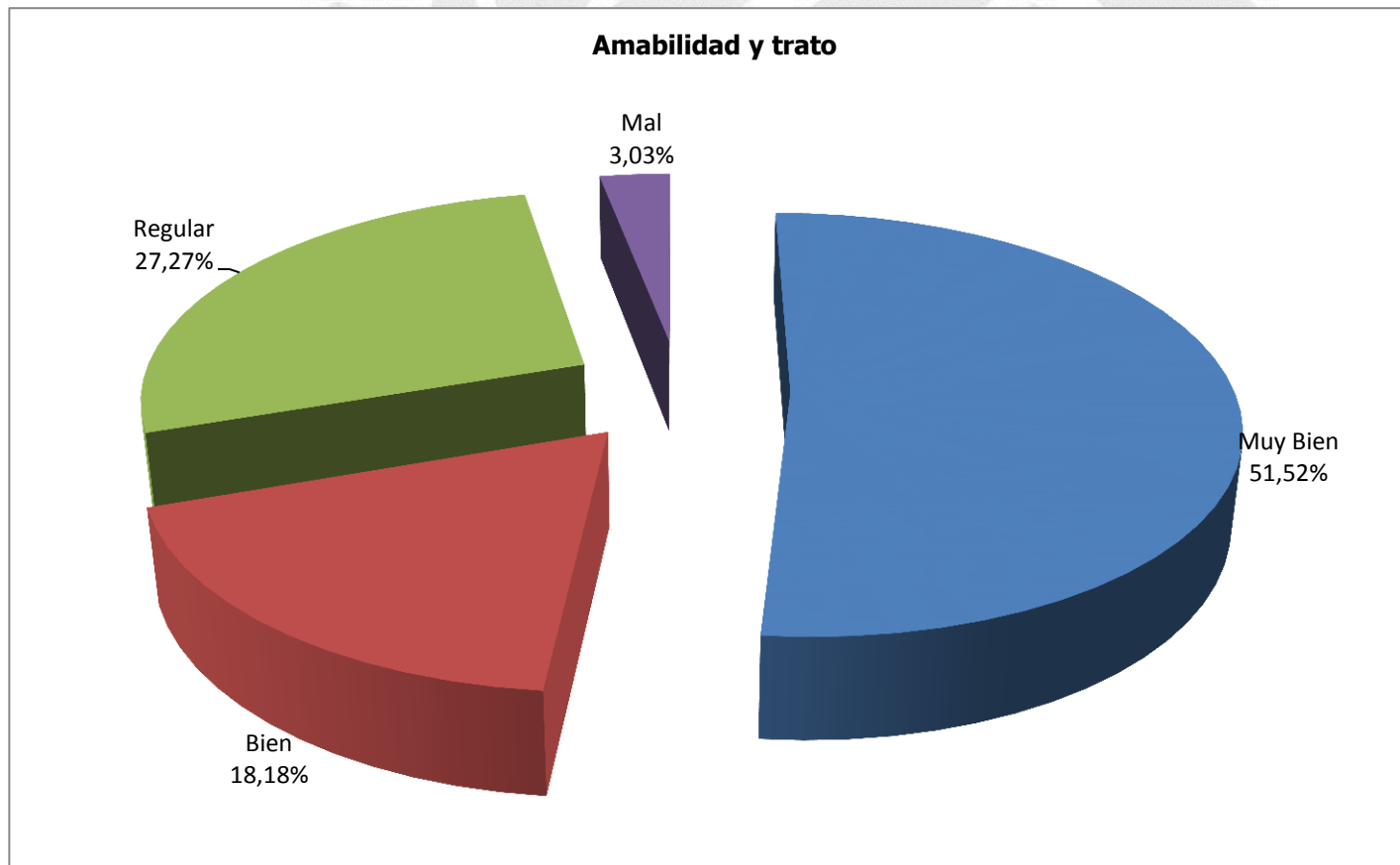


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	17	51,52%
Bien	6	18,18%
Regular	9	27,27%
Mal	1	3,03%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	69,70%
Regular	27,27%
Insatisfecho	3,03%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%



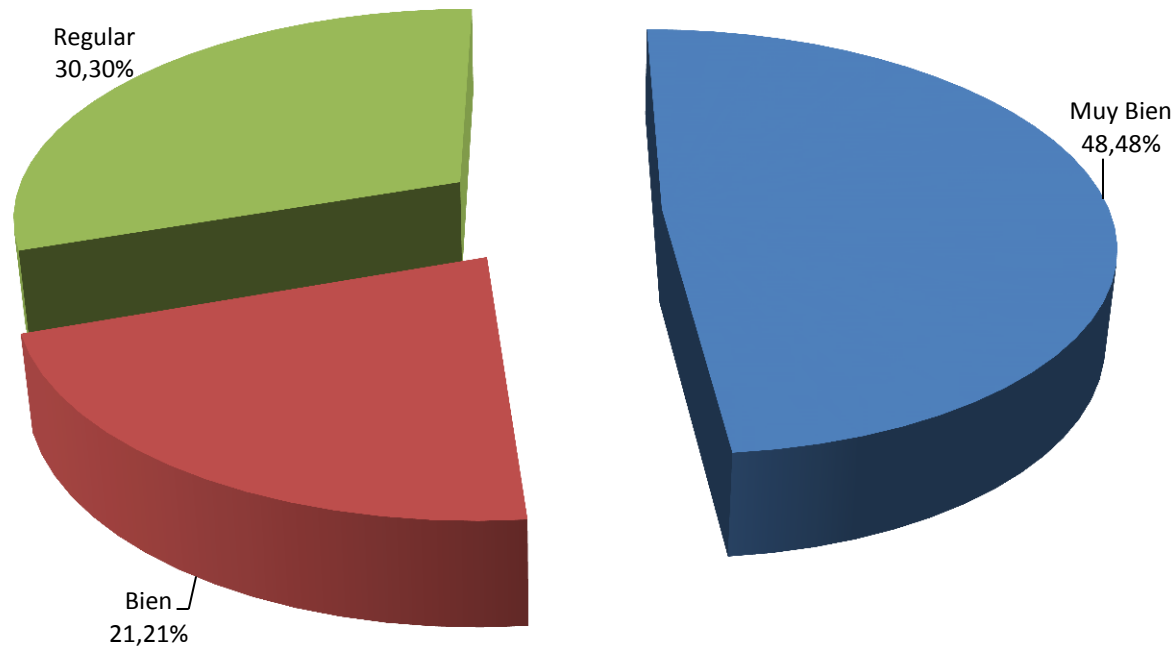
Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	16	48,48%
Bien	7	21,21%
Regular	10	30,30%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	69,70%
Regular	30,30%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

Intimidad y confidencialidad

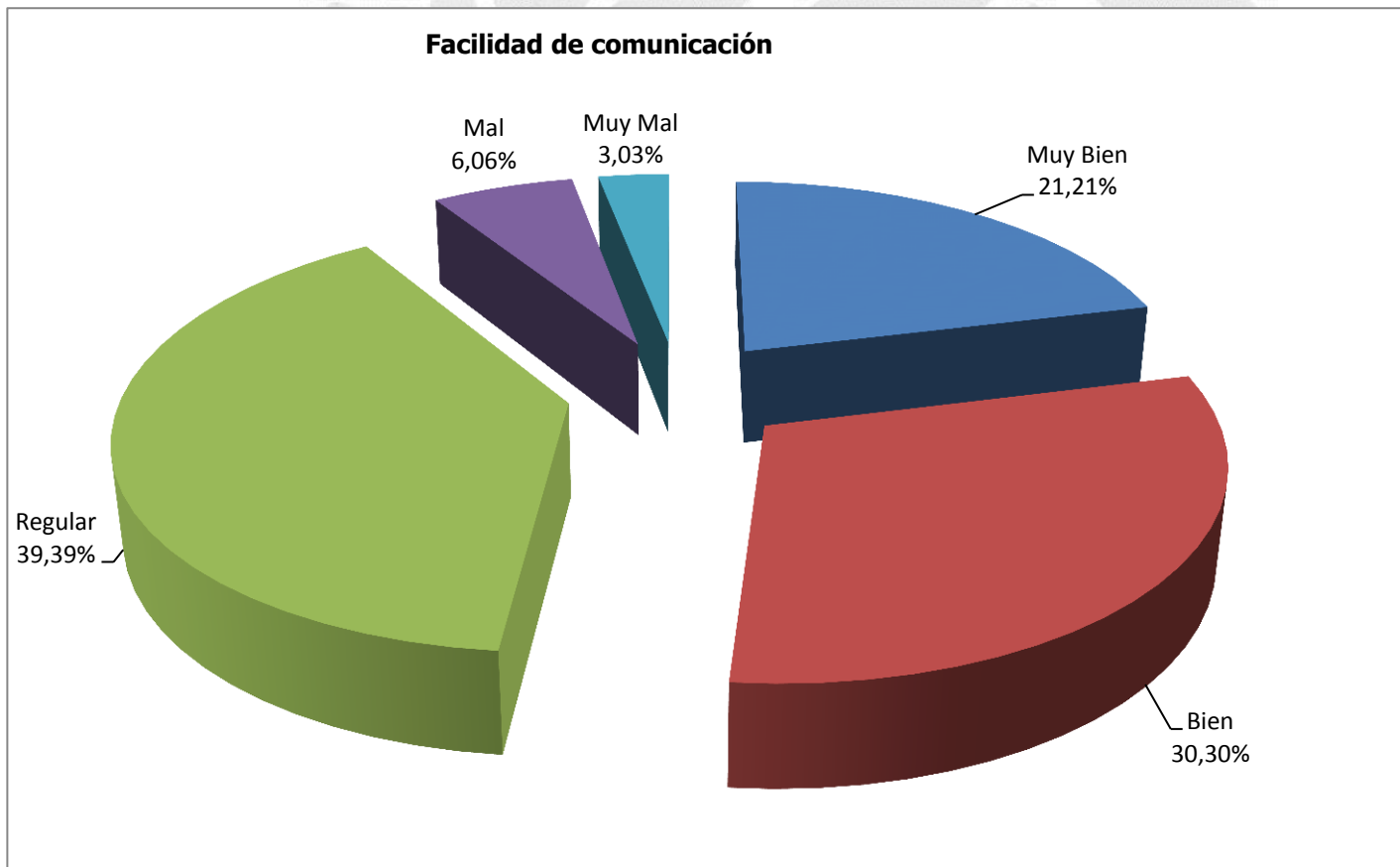


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	21,21%
Bien	10	30,30%
Regular	13	39,39%
Mal	2	6,06%
Muy Mal	1	3,03%

Satsifecho	51,52%
Regular	39,39%
Insatisfecho	9,09%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

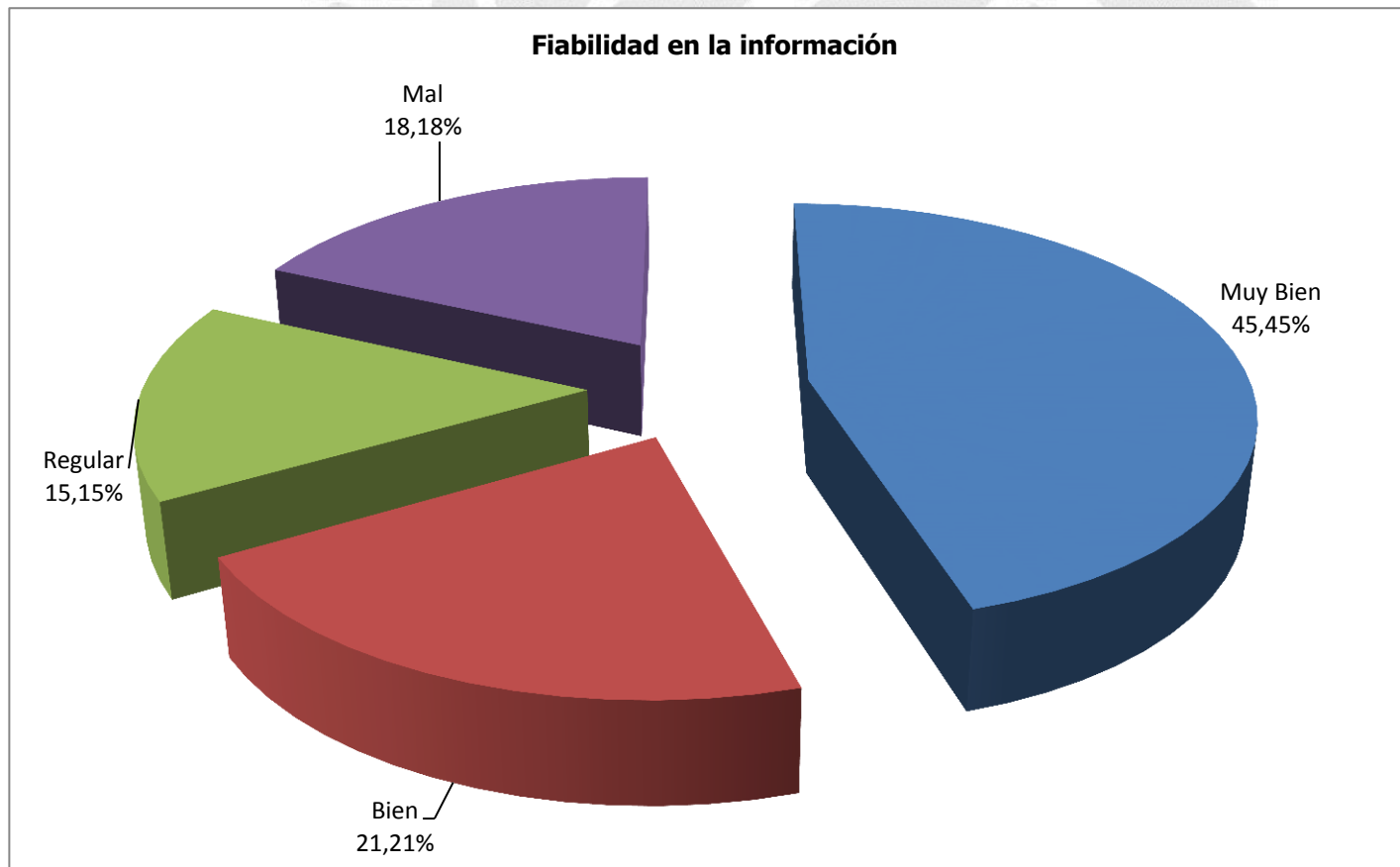


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	15	45,45%
Bien	7	21,21%
Regular	5	15,15%
Mal	6	18,18%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	66,67%
Regular	15,15%
Insatisfecho	18,18%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

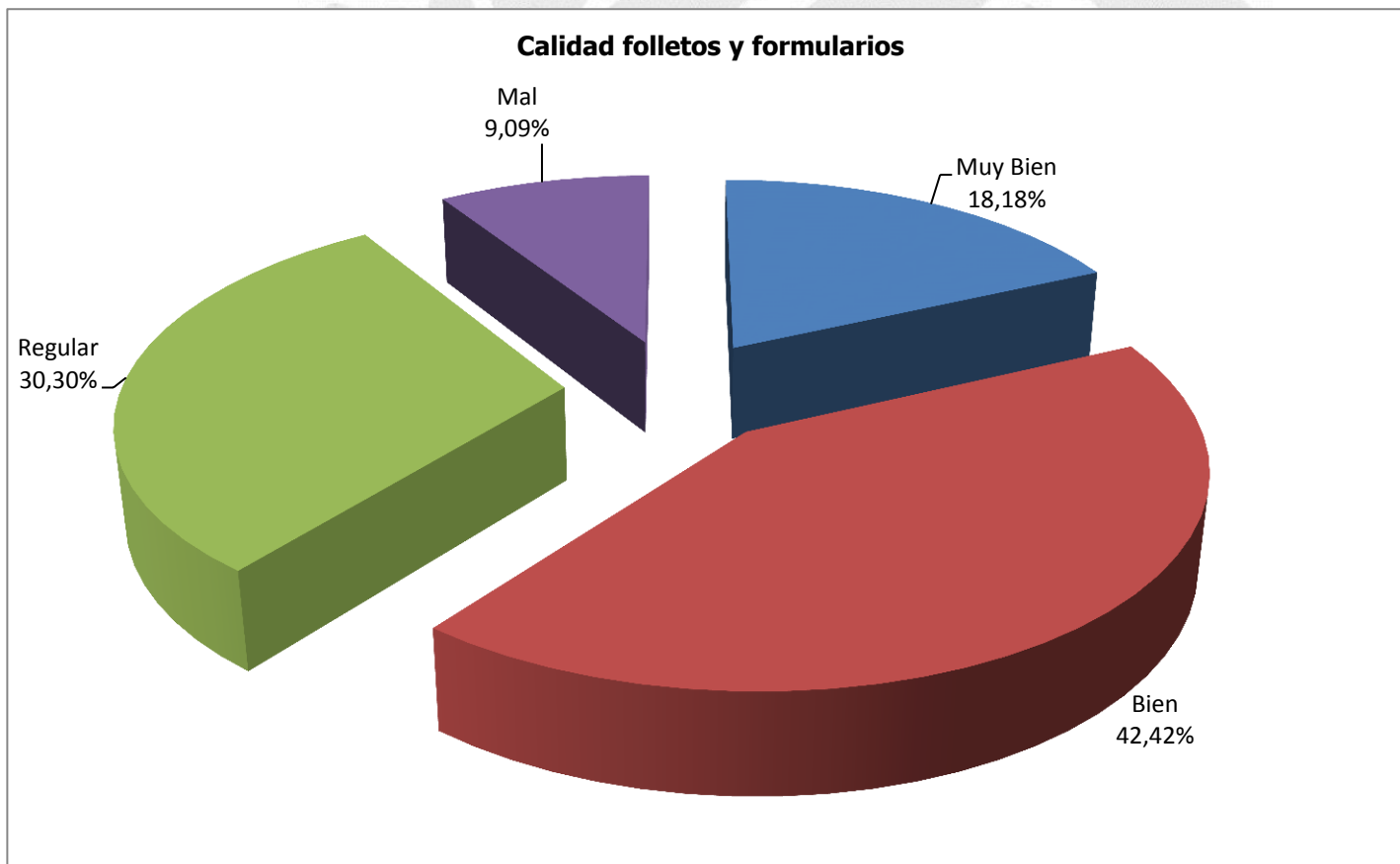


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	18,18%
Bien	14	42,42%
Regular	10	30,30%
Mal	3	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,61%
Regular	30,30%
Insatisfecho	9,09%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

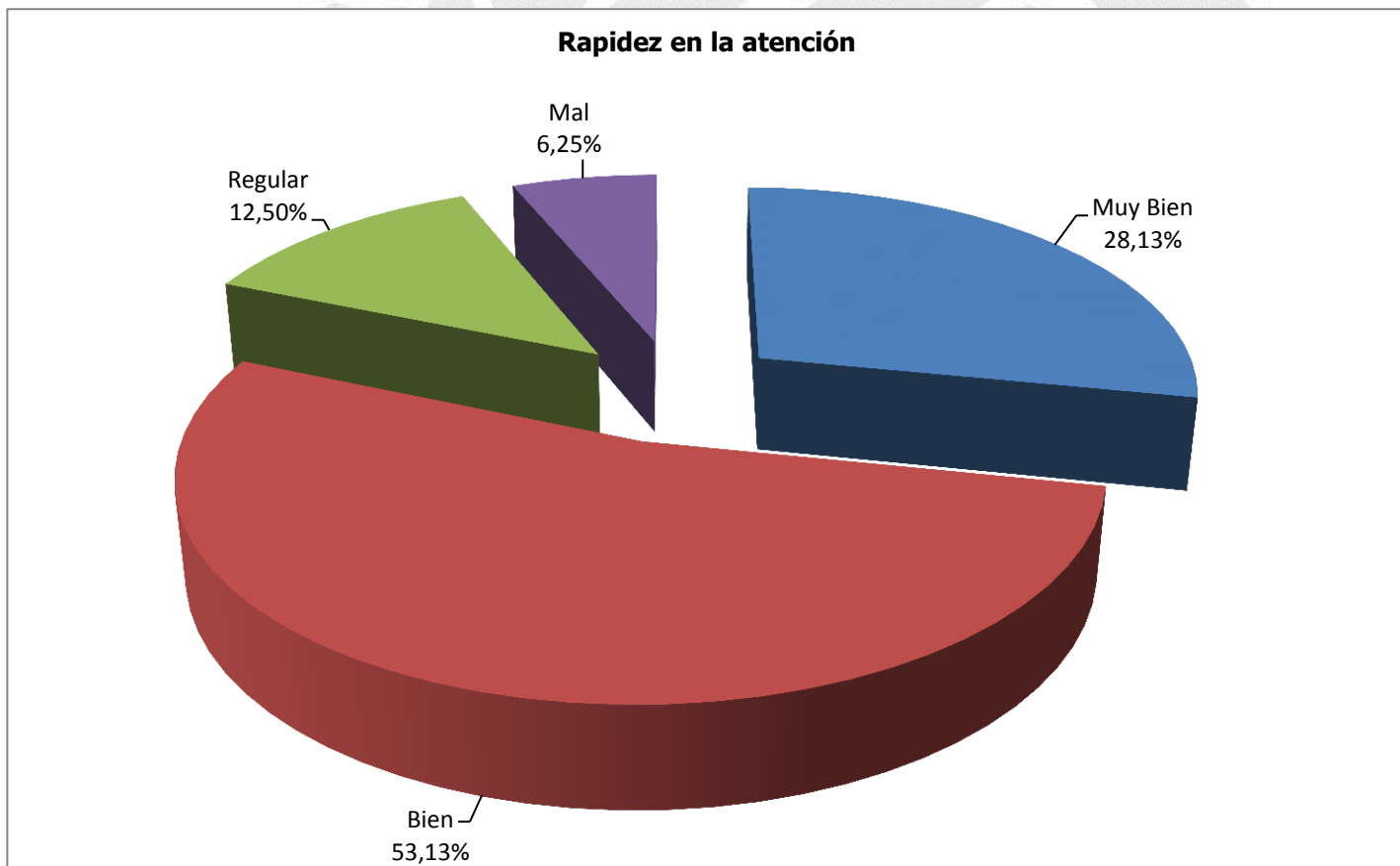


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	9	28,13%
Bien	17	53,13%
Regular	4	12,50%
Mal	2	6,25%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	81,25%
Regular	12,50%
Insatisfecho	6,25%

	Número de respuestas	% sobre total
	32	96,97%

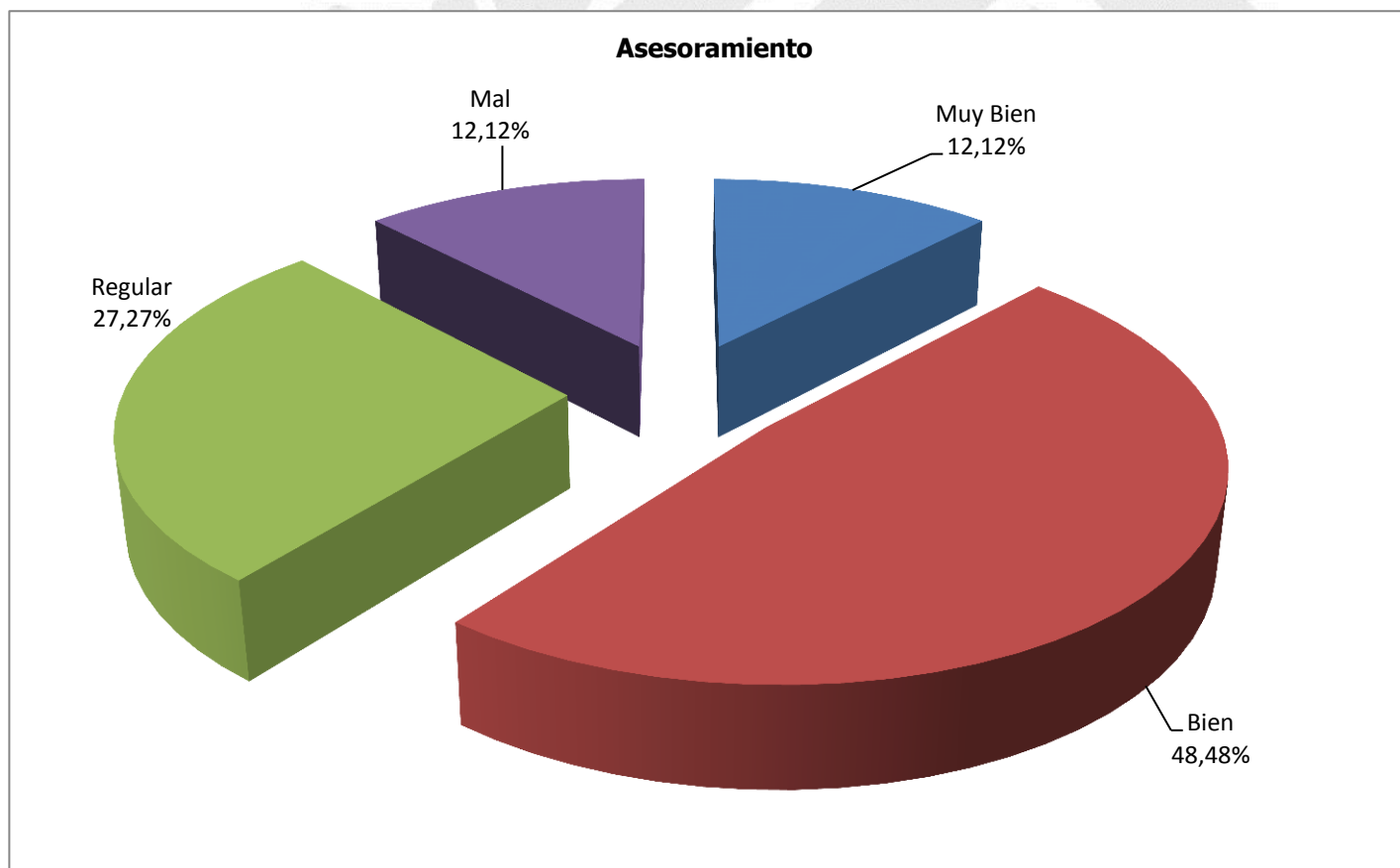


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	12,12%
Bien	16	48,48%
Regular	9	27,27%
Mal	4	12,12%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,61%
Regular	27,27%
Insatisfecho	12,12%

		% sobre total
Número de respuestas	33	100,00%

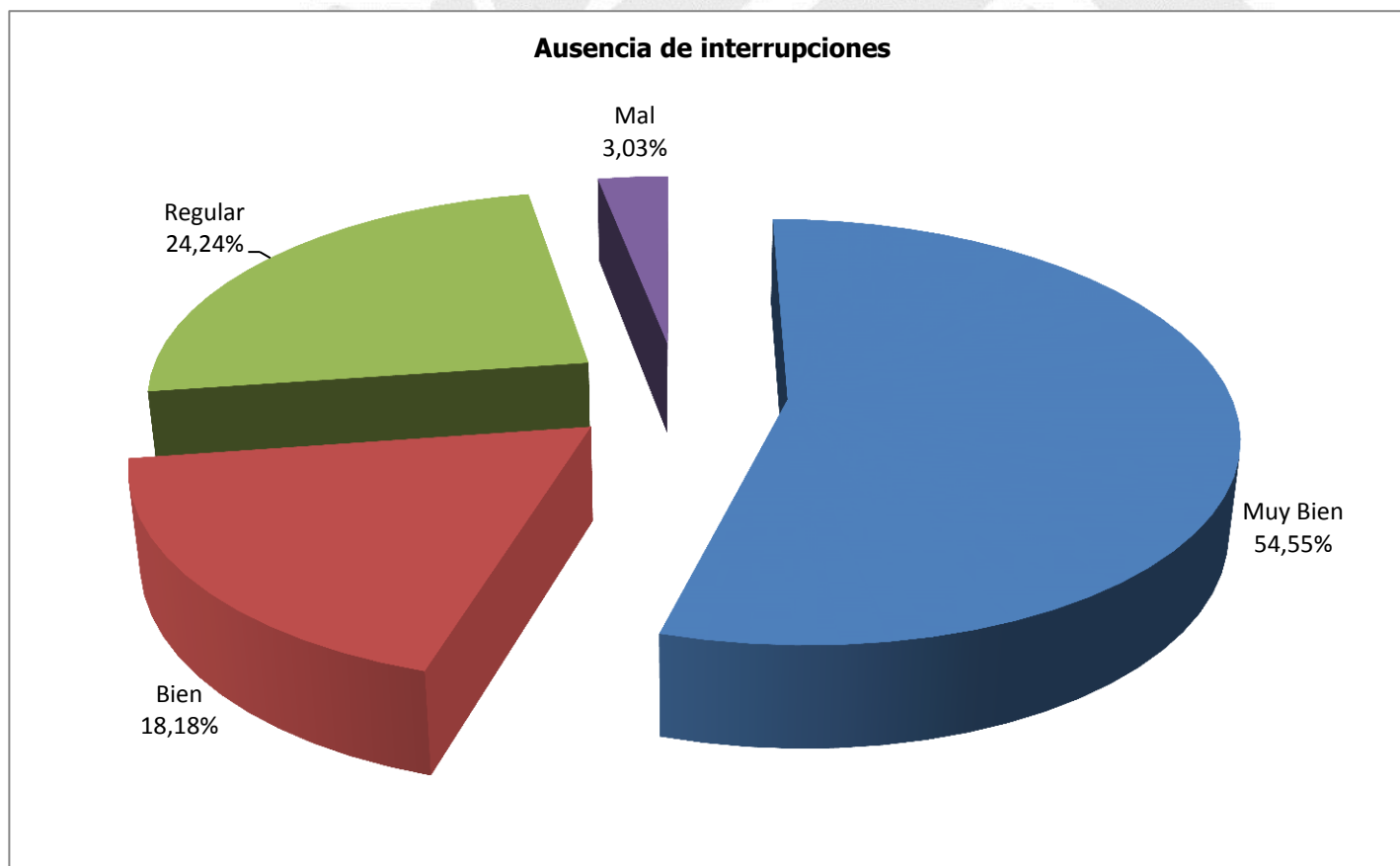


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	18	54,55%
Bien	6	18,18%
Regular	8	24,24%
Mal	1	3,03%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	72,73%
Regular	24,24%
Insatisfecho	3,03%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

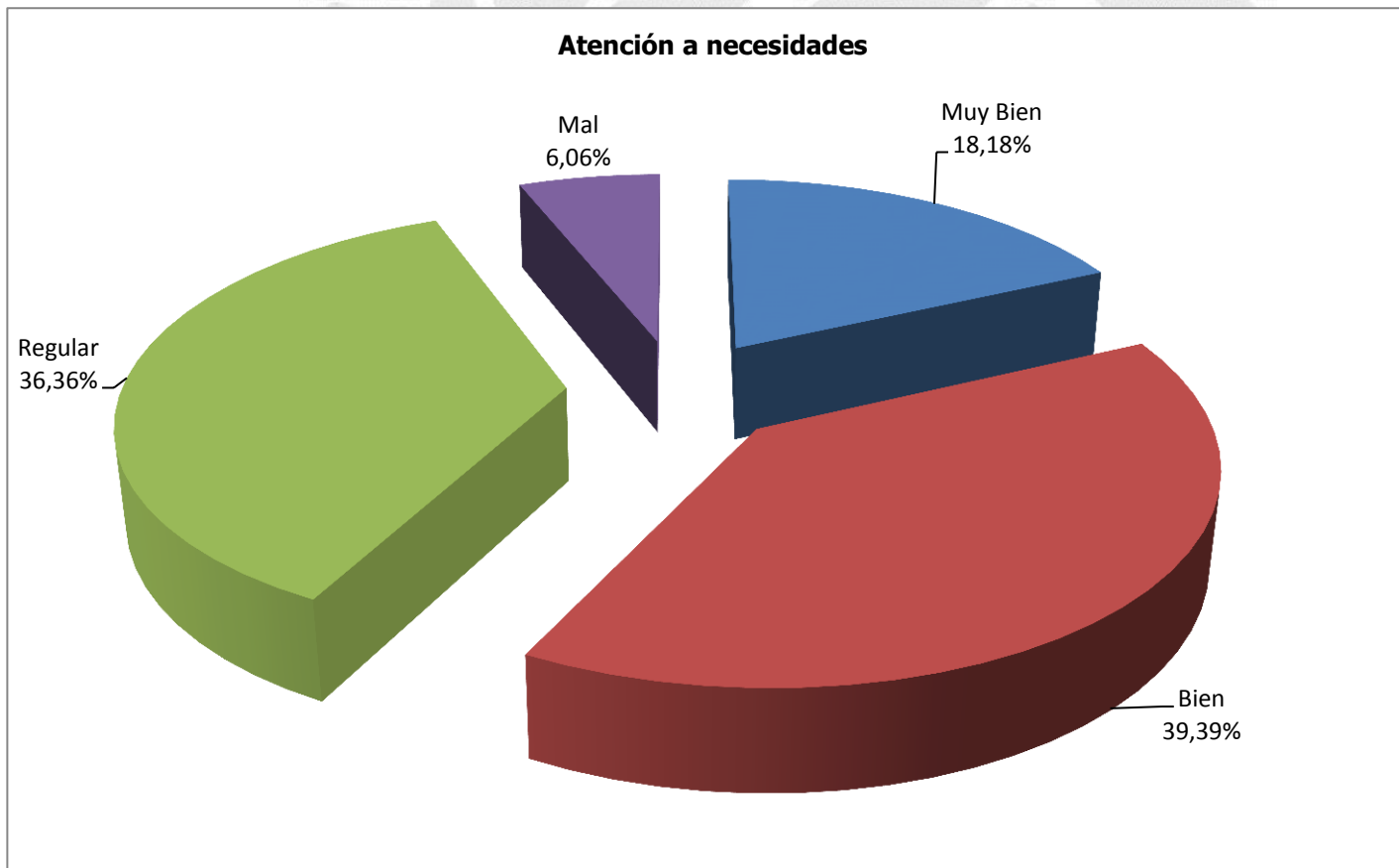


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	18,18%
Bien	13	39,39%
Regular	12	36,36%
Mal	2	6,06%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,58%
Regular	36,36%
Insatisfecho	6,06%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

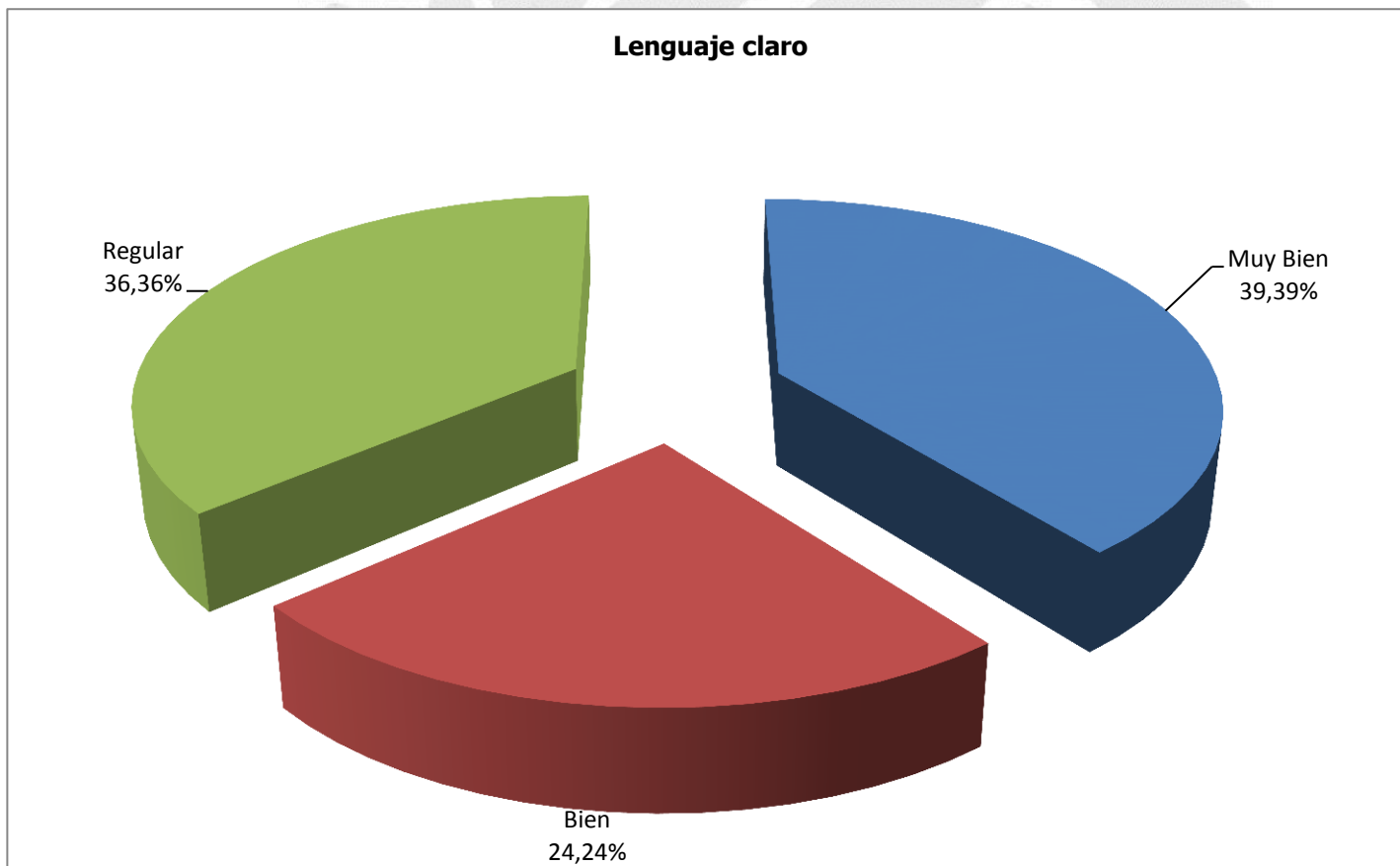


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	13	39,39%
Bien	8	24,24%
Regular	12	36,36%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	63,64%
Regular	36,36%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

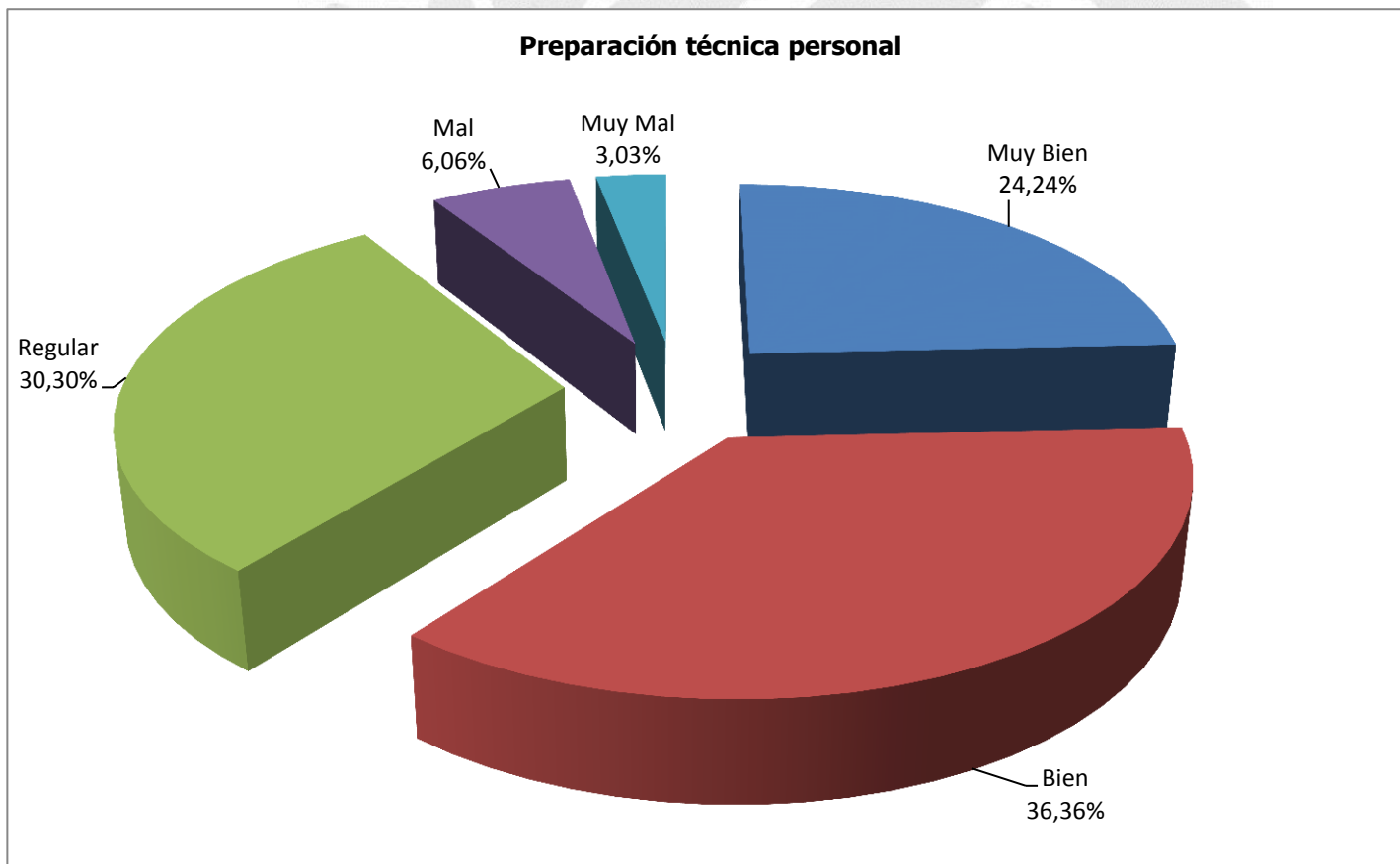


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	24,24%
Bien	12	36,36%
Regular	10	30,30%
Mal	2	6,06%
Muy Mal	1	3,03%

Satisfecho	60,61%
Regular	30,30%
Insatisfecho	9,09%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

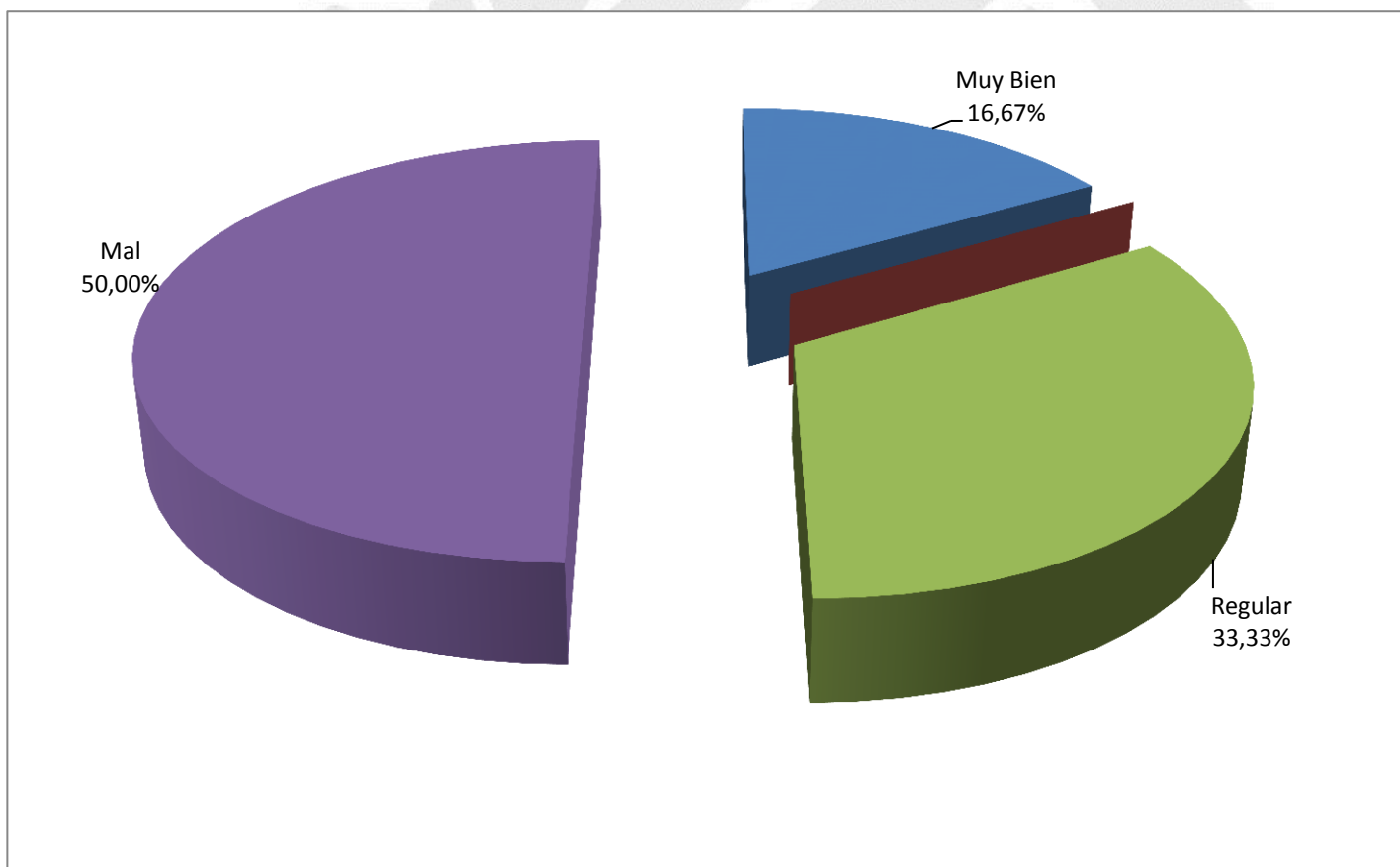


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	16,67%
Bien	0	0,00%
Regular	2	33,33%
Mal	3	50,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	16,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	50,00%

		% sobre total
Número de respuestas	6	18,18%

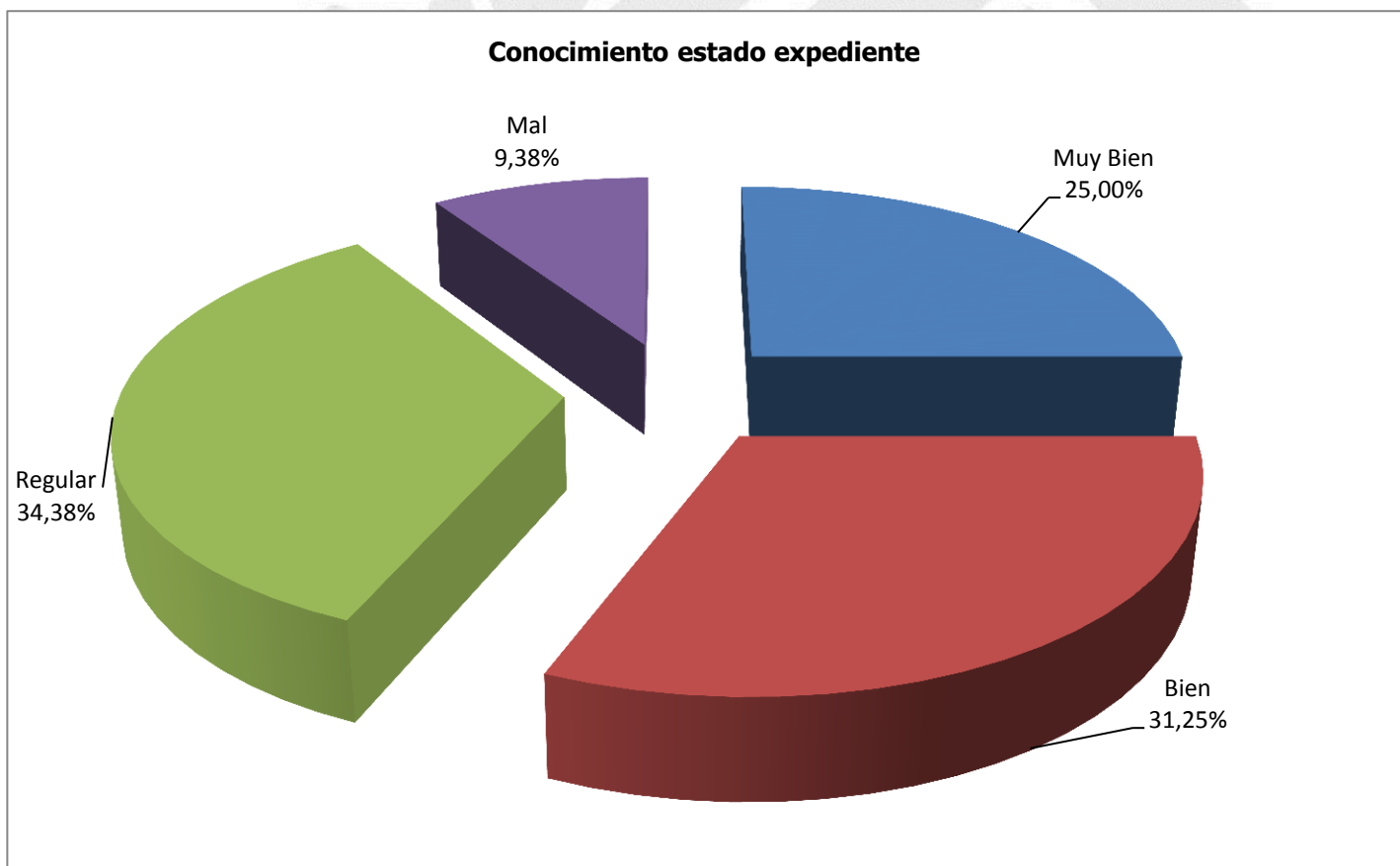


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	25,00%
Bien	10	31,25%
Regular	11	34,38%
Mal	3	9,38%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	56,25%
Regular	34,38%
Insatisfecho	9,38%

	Número de respuestas	% sobre total
	32	96,97%

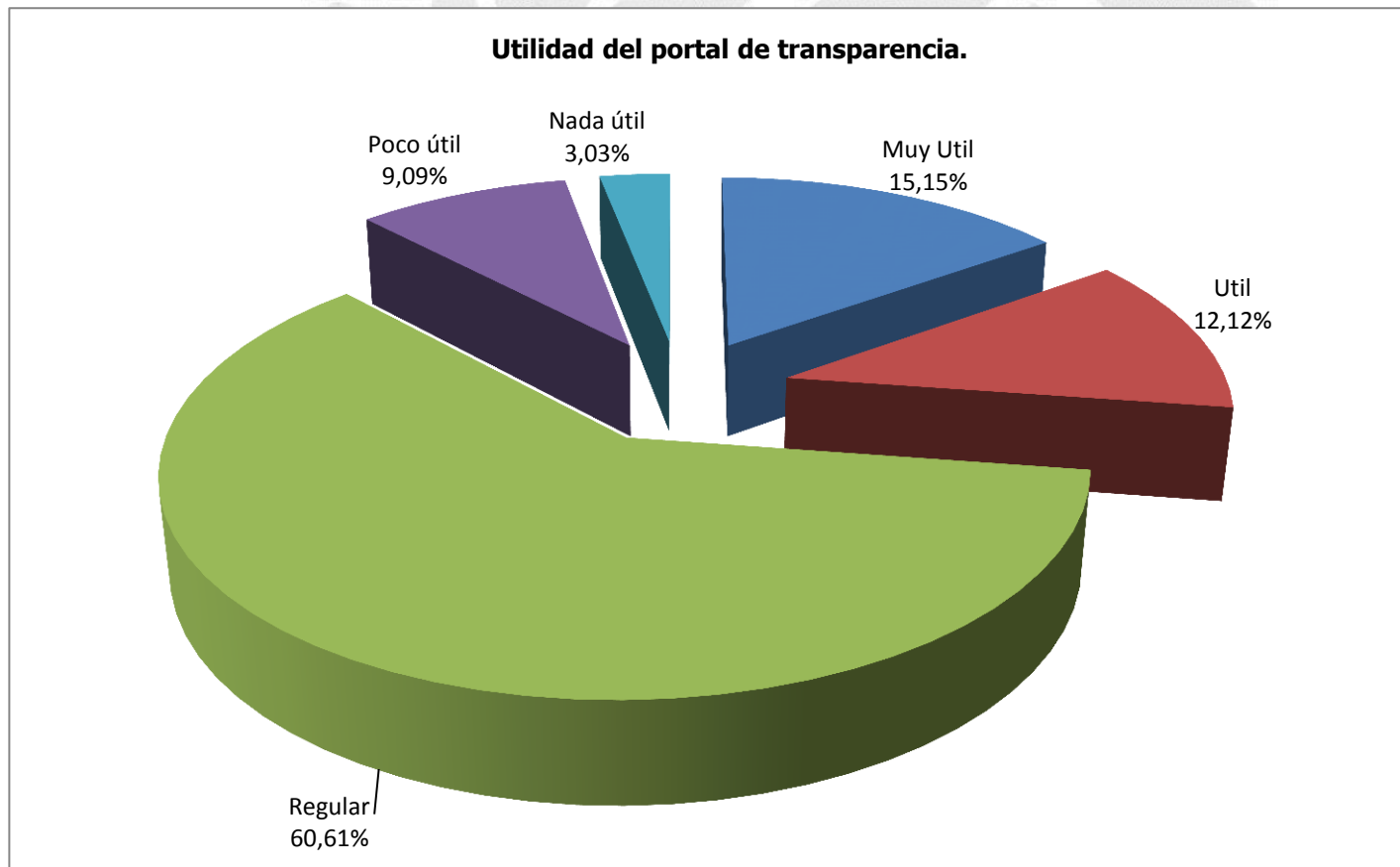


Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	5	15,15%
Útil	4	12,12%
Regular	20	60,61%
Poco útil	3	9,09%
Nada útil	1	3,03%

Útil	27,27%
Regular	60,61%
Nada útil	12,12%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%



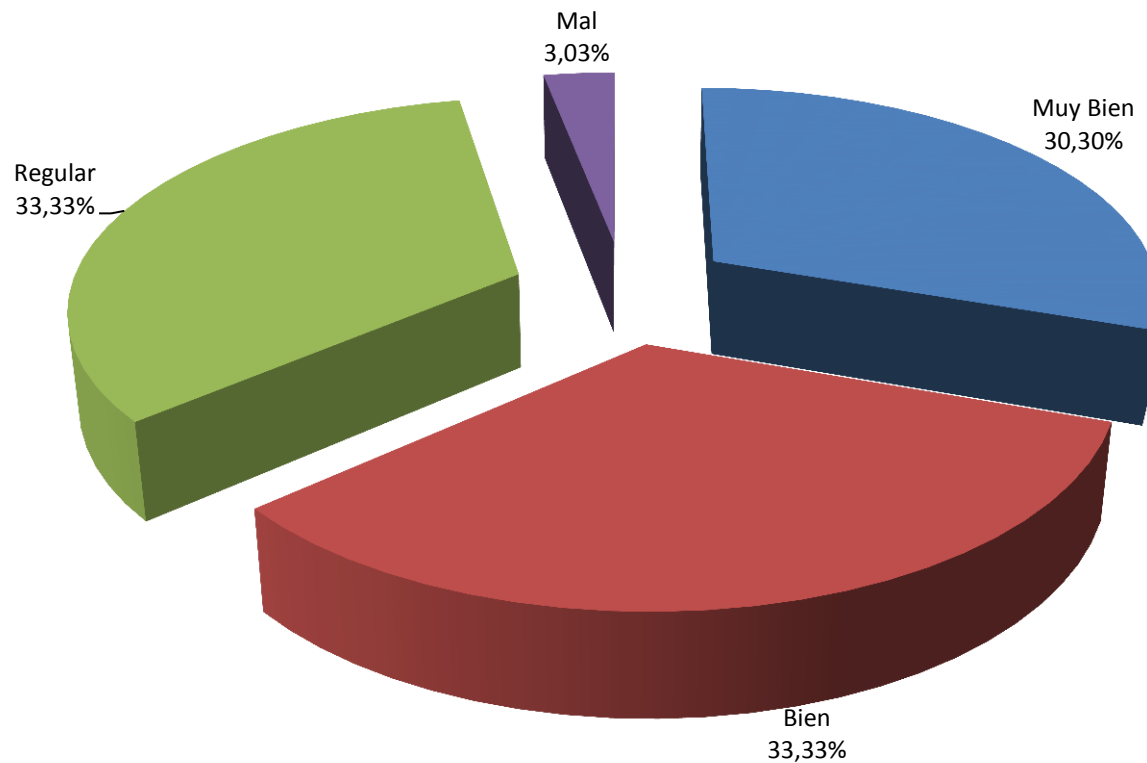
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	10	30,30%
Bien	11	33,33%
Regular	11	33,33%
Mal	1	3,03%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	63,64%
Regular	33,33%
Insatisfecho	3,03%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales



Conservación del medio ambiente a través de los contratos

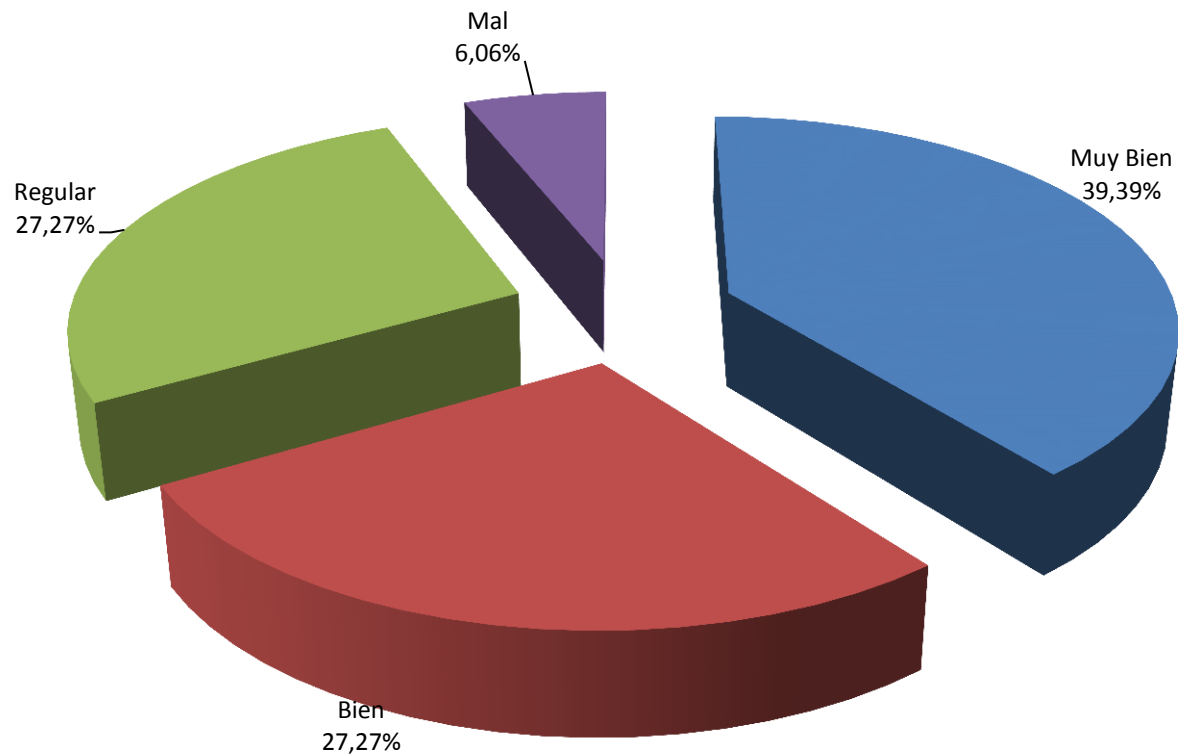
Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	13	39,39%
Bien	9	27,27%
Regular	9	27,27%
Mal	2	6,06%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	27,27%
Insatisfecho	6,06%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%

Conservación del medio ambiente a través de los contratos



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

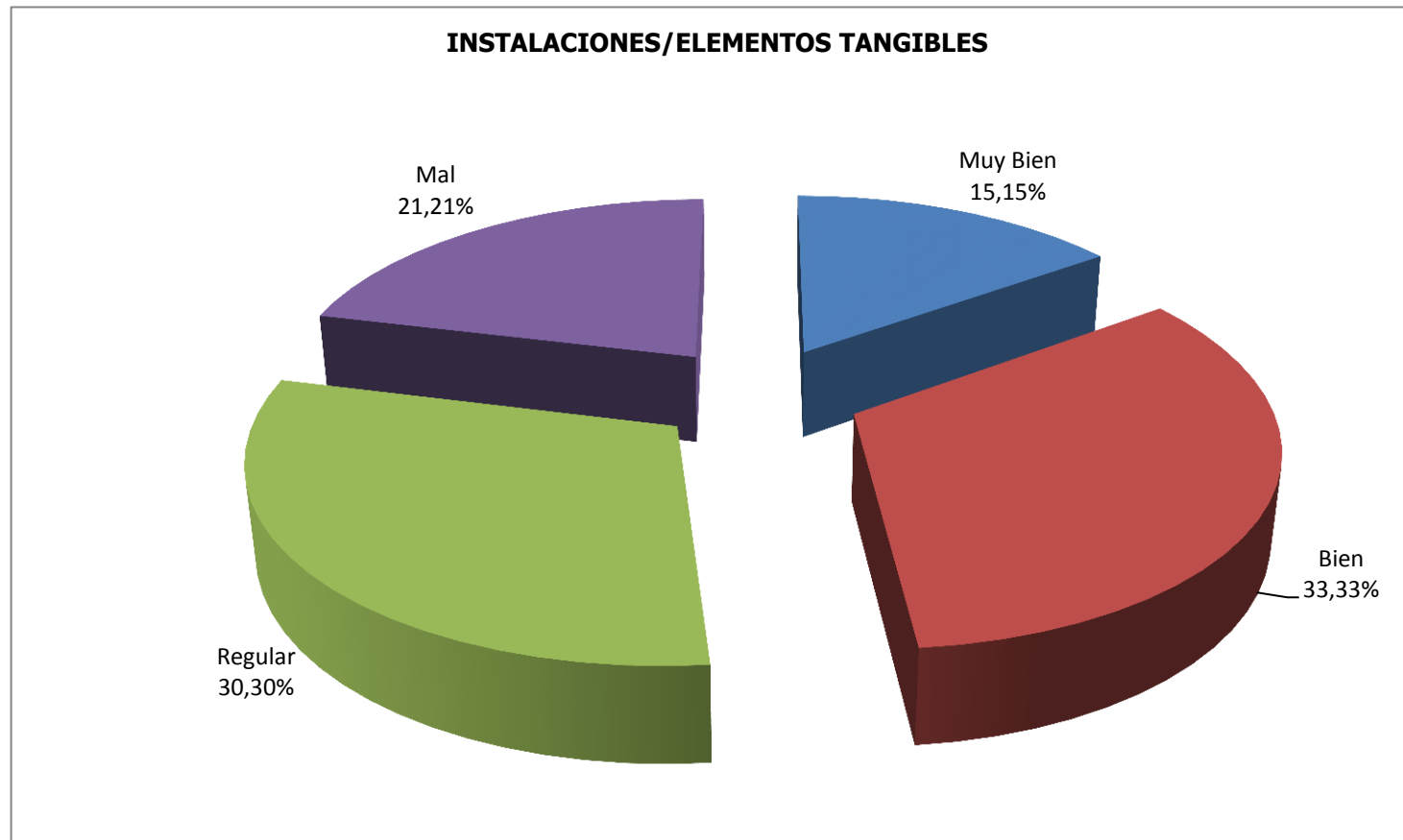
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	15,15%
Bien	11	33,33%
Regular	10	30,30%
Mal	7	21,21%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	48,48%
Regular	30,30%
Insatisfecho	21,21%

	Número de respuestas	% sobre total
	33	100,00%



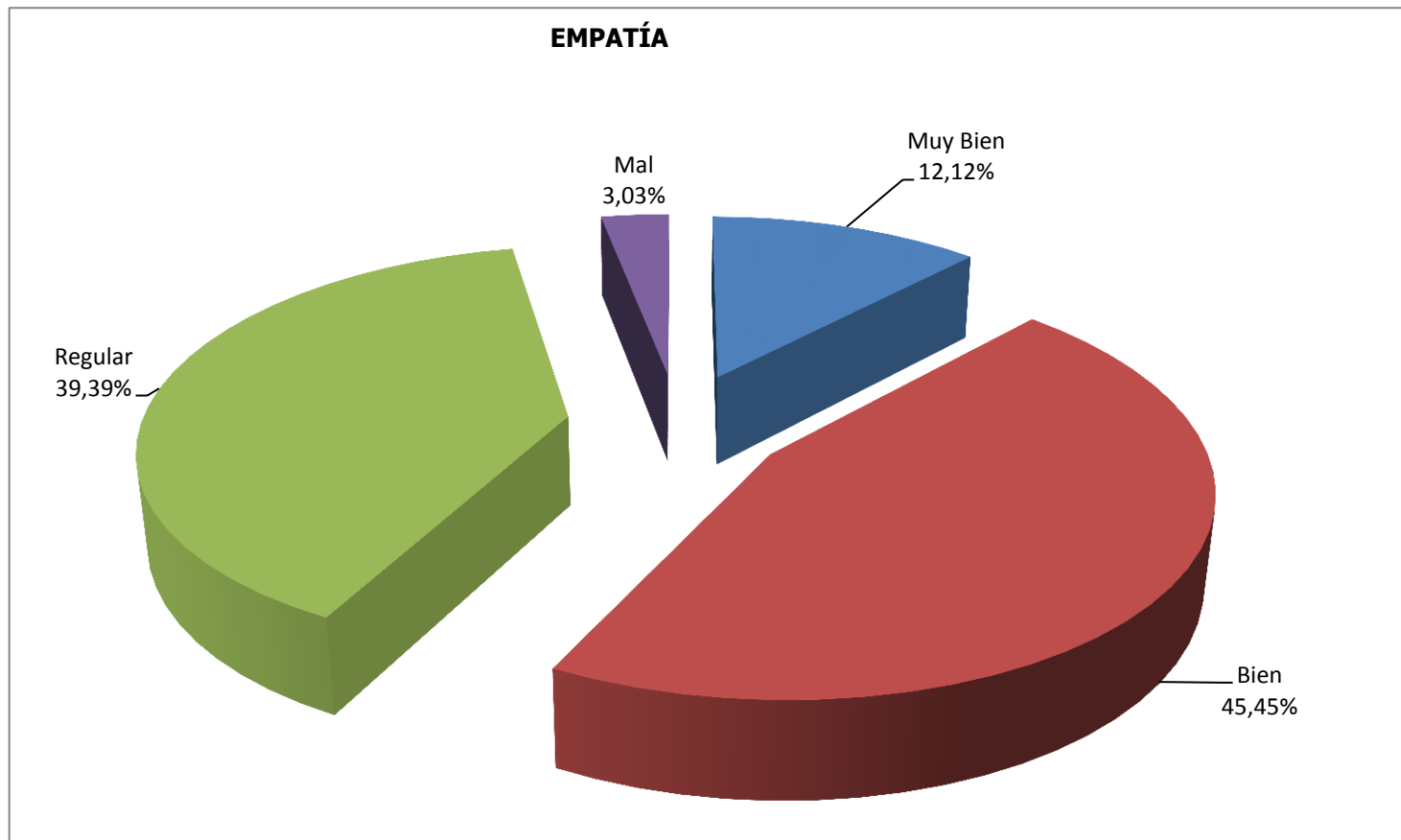
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	12,12%
Bien	15	45,45%
Regular	13	39,39%
Mal	1	3,03%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	57,58%
Regular	39,39%
Insatisfecho	3,03%

		% sobre total
Número de respuestas	33	100,00%



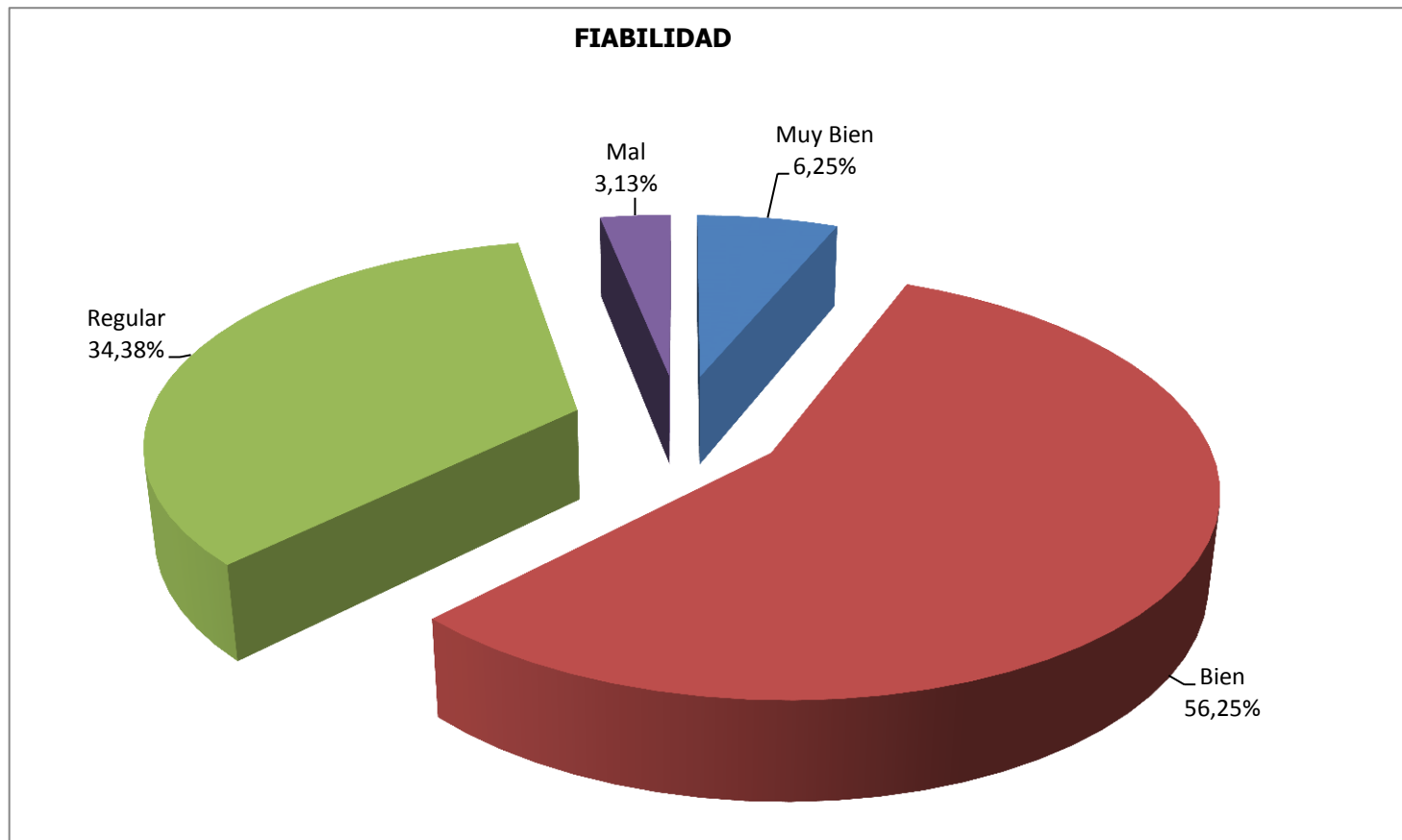
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	6,25%
Bien	18	56,25%
Regular	11	34,38%
Mal	1	3,13%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	62,50%
Regular	34,38%
Insatisfecho	3,13%

		% sobre total
Número de respuestas	32	96,97%



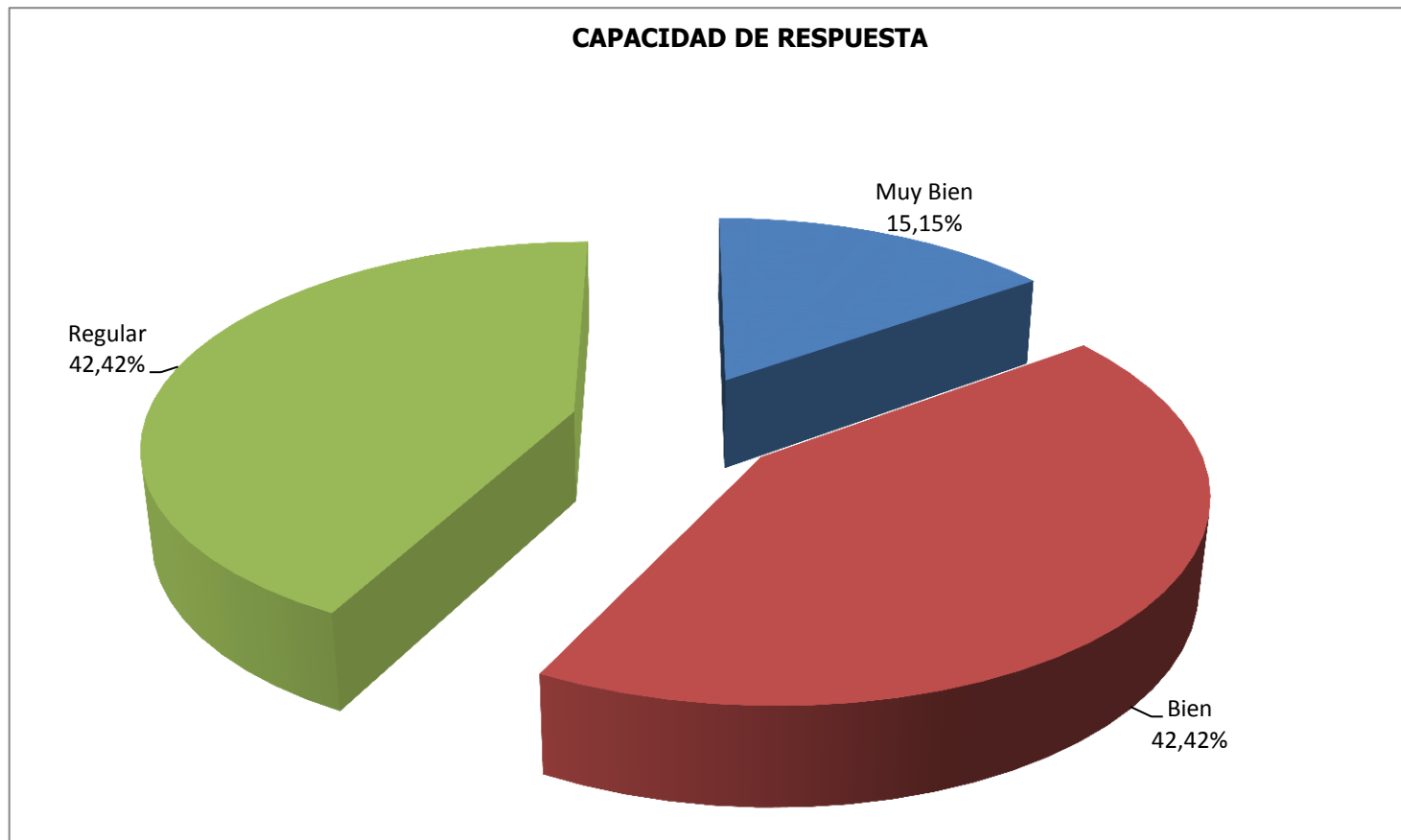
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	15,15%
Bien	14	42,42%
Regular	14	42,42%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	57,58%
Regular	42,42%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	33	100,00%



SEGURIDAD

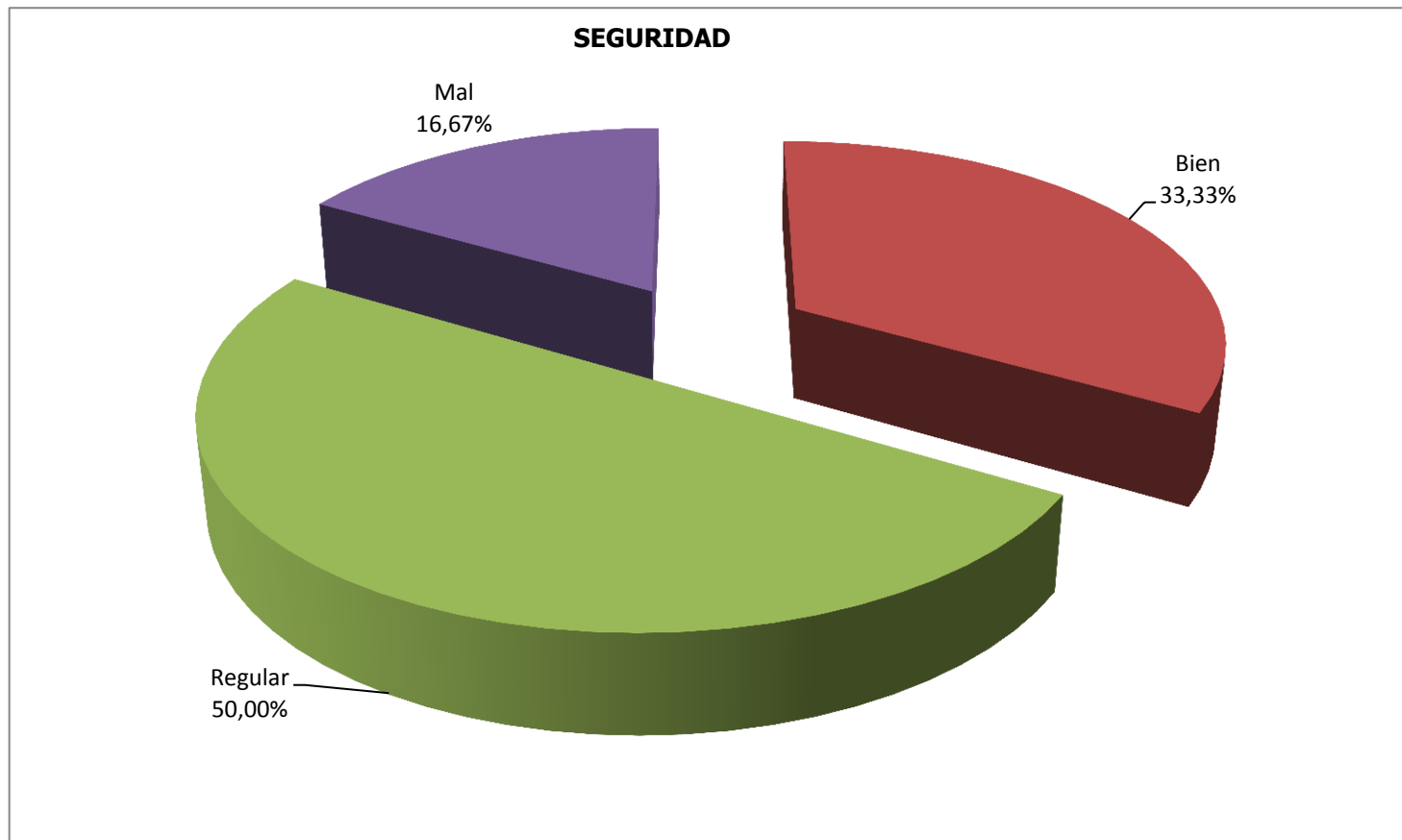
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	33,33%
Regular	3	50,00%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	50,00%
Insatisfecho	16,67%

		% sobre total
Número de respuestas	6	18,18%



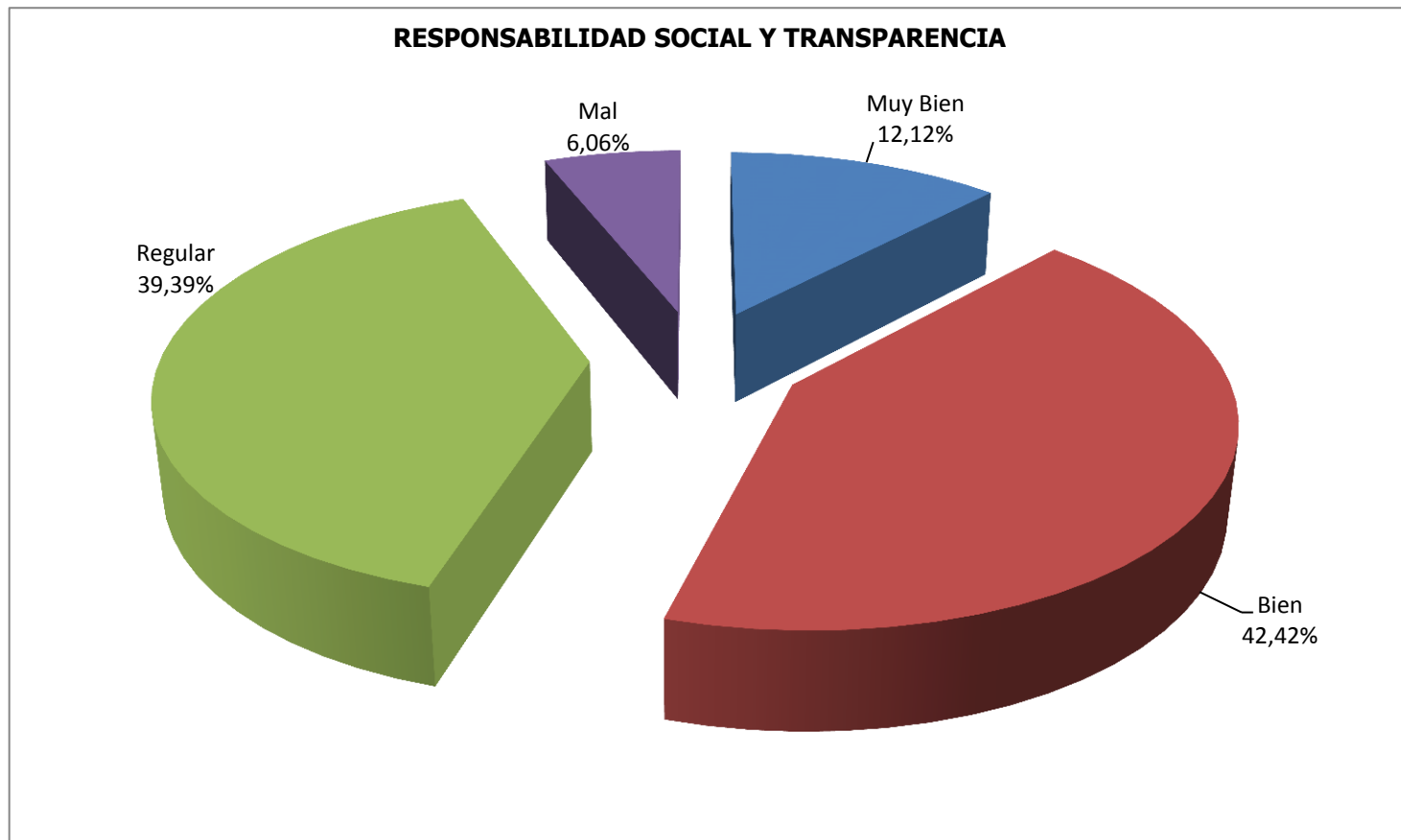
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	12,12%
Bien	14	42,42%
Regular	13	39,39%
Mal	2	6,06%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	54,55%
Regular	39,39%
Insatisfecho	6,06%

		% sobre total
Número de respuestas	33	100,00%



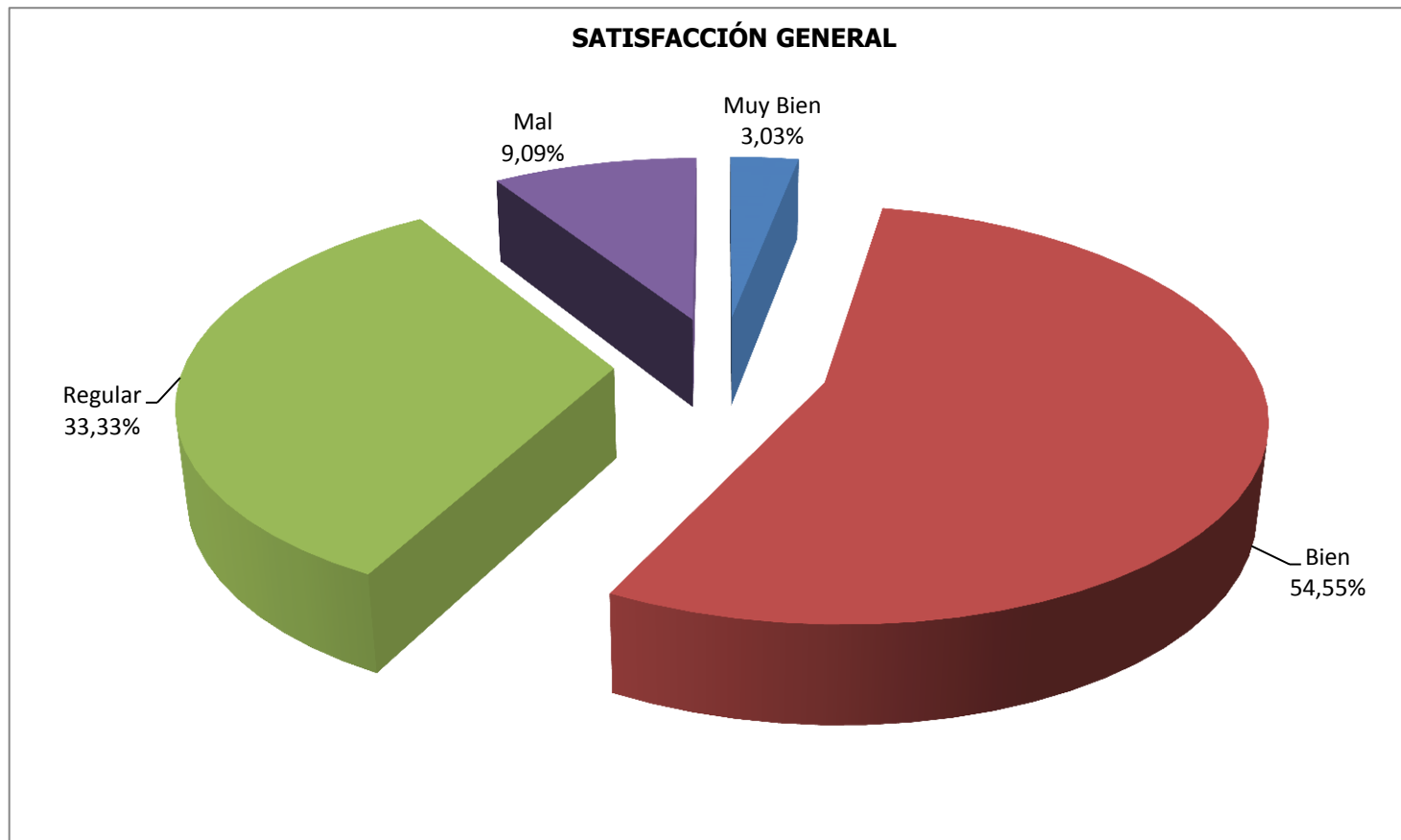
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	3,03%
Bien	18	54,55%
Regular	11	33,33%
Mal	3	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,58%
Regular	33,33%
Insatisfecho	9,09%

		% sobre total
Número de respuestas	33	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

DEP / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos			
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I				
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	7,35	2,82	7	2	8	2	9	2	6	2	8	3	5	5	7	2	7	2	6	2	7	1	8	5	6	3	8	2	9	3	8	5	9	5			7	2	5	3	9	5	6	5		
DEP	41-69	Mujer	26005	7,06	3,71	7	3	7	4	7	4	7	4	9	5	9	3	9	5	9	3	4	3	5	3	6	4	6	4	5	3	5	3	10	5	10	5			5	2	5	2	5	2	5	2		
DEP	41-69	Mujer	26002	5,06	3,35	2	3	6	3	4	3	2	3	5	3	4	3	6	3	8	3	6	4	3	3	7	4	3	3	8	5	8	5	8	3	3	3			3	3	5	2	5	2	5	2		
DEP	Menor de 40	Hombre	26005	3,24	2,18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	#	5	10	5	5	3	5	3	5	3	5	3			5	3	5	3	5	3	5	3		
DEP	41-69	Mujer	26003	7,47	3,18	6	3	9	4	3	2	3	4	6	3	9	3	9	3	9	3	9	4	9	4	9	4	5	2	9	3	9	3	9	3	7	3			7	3	5	3	5	3	5	3		
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	4,22	3,33	1	5	7	3	1	5	5	3	1	5	4	2	6	2	5	2	7	3	7	3	7	3	7	3	5	2	5	2	5	2	1	5	1	5	1	5	5	3	5	3	5	3		
DEP	41-69	Mujer	26002	5,06	2,89	8	5	1	5	1	5	8	5	5	3	5	3	5	3	5	3	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	5	2	6	2	3	2	6	2	3	2	6	2	3	2	6	2	3	2
DEP	41-69	Mujer	26001	7,65	3,41	8	3	7	3	8	4	9	4	8	4	6	3	9	4	7	3	7	3	8	3	6	3	8	3	7	4	9	4	7	4	7	3			9	3	9	4	9	4	9	4		
DEP	41-69	Mujer	26006	2,88	3,00	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4			5	2	9	2	9	2	9	2		
DEP	Menor de 40	Mujer	26003	6,59	2,29	4	3	8	3	8	3	4	2	7	2	7	2	7	2	7	2	7	2	6	3	8	2	8	2	7	3	6	2	6	2	6	2			6	2	4	2	4	2	4	1		
DEP	Menor de 40	Mujer	26004	6,41	2,59	7	3	7	3	8	3	8	3	1	2	10	2	6	2	6	2	8	2	8	2	8	2	8	2	3	3	3	3	8	4	5	3			5	3	5	3	3	2	3	2		
DEP	Menor de 40	Hombre	26001	3,59	2,41	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5			1	5	5	1	5	1	5	1	
DEP	41-69	Mujer	26002	3,35	2,71	1	5	1	3	1	3	1	3	1	5	1	3	5	3	1	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2			5	2	5	2	5	2	5	2		
DEP	Menor de 40	Mujer	26004	5,65	2,75	8	3	8	3	8	3	8	3	1	5	3	5	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	6	3	6	3	6	3	5	3			5	3	6	3	6	3	10	5			
DEP	Menor de 40	Otros	26007	4,35	2,65	4	3	1	5	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	5	2	4	3	4	2	4	2	5	3	5	3	5	3	7	2			6	2	5	3	5	3	5	3		
DEP	Menor de 40	Mujer	26007	4,18	2,82	6	3	6	3	1	3	6	3	6	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	5	2	5	2			5	2	5	2	5	2	5	2		
DEP	Menor de 40	Otros	26006	3,59	3,71	1	5	1	5	1	5	1	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	1	5			1	5	5	3	5	3	5	3		
DEP	Menor de 40	Otros	26007	5,00	3,00	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3		
DEP	41-69	Otros	26007	6,59	3,12	5	3	5	3	5	3	10	5	8	3	8	3	8	3	8	3	6	3	6	3	6	3	6	3	7	3	7	3	7	3	5	3			5	3	5	2	8	3	8	3		
DEP	41-69	Hombre	26001	6,29	2,47	1	2	8	2	8	2	1	2	7	2	7	2	8	2	8	2	8	3	7	3	7	3	8	3	7	2	6	3	6	3	5	3			5	3	5	3	5	3	6	2		
DEP	41-69	Mujer	26004	6,65	3,18	9	3	9	3	9	3	9	3	7	3	1	3	7	3	6	3	7	3	6	4	7	4	1	3	7	3	7	4	7	3	7	3			7	3	10	5	10	5	10	5		
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	8,06	3,56	9	5	8	3	9	3	9	3	7	5	7	3	5	3	8	3	9	5	9	3	6	3	9	3	9	3	9	5	9	3	6	5			3	9	3	9	3	7	3	9	5	
DEP	41-69	Hombre	26006	7,06	3,67	8	5	7	3	7	3	8	5	8	5	8	3	8	3	7	3	5	3	5	3	8	3	5	5	8	3	6	3	7	5	7	5			3	8	3	6	3	8	3	8	5	
DEP	Menor de 40	Mujer	26005	7,00	3,56	8	5	8	3	8	3	8	3	8	5	8	3	7	3	6	3	8	5	5	3	7	3	8	3	8	3	5	5	6	5			3	6	3	6	3	8	5	8	5			
DEP	Menor de 40	Mujer	26005	7,59	3,56	4	5	10	3	6	3	5	3	9	3	9	5	9	3	4	3	10	5	6	3	9	3	7	3	9	5	9	3	9	3	8	5			3	6	3	6	3	9	5	9	3	
DEP	Menor de 40	Mujer	26003	8,18	3,56	9	3	9	3	8	3	9	5	5	3	9	5	9	3	7	3	9	3	6	5	9	3	9	3	9	5	9	3	8	3	7	5			3	8	3	6	3	8	3	8	5	
DEP	Menor de 40	Mujer	26004	8,24	3,67	9	5	9	3	9	3	9	5	9	3	6	5	9	3	7	3	9	3	7	3	8	5	9	3	9	3	9	5	9	3	8	5			3	5	3	8	3	9	5	9	3	
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	8,06	3,56	8	5	7	3	10	3	8	3	10	5	8	3	5	3	7	3	10	5	7	3	8	3	9	3	10	5	7	3	9	3	9	5			3	5	3	7	3	10	3	10	5	
DEP	Menor de 40	Otros	26006	7,61	3,56	6	5	8	3	9	3	7	3	7	3	8	3	9	3	6	5	9	3	5	3	8	3	7	5	7	5	9	3	8	3	8	5	8			3	8	3	7	3	10	3	8	5
DEP	41-69	Hombre	26003	8,18	3,56	7	3	7	3	7	3	7	5	10	3	8	3	10	5	8	3	10	3	5	3	9	3	7	5	9	3	8	5	9	3	9	5			3	9	3	5	3	8	3	8	5	
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	8,12	3,56	10	3	10	3	10	3	10	3	10	3	5	5	7	3	10	3	10	3	5	3	5	3	5	5	10	3	5	3	8	5	8	5			3	#	3	5	3	9	5	9	3	
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	7,88	3,56	9	5	6	3	9	3	9	3	9	3	9	5	9	3	9	3	9	3	5	3	9	3	7	5	9	5	7	3	9	3	5	5			3	5	3	5	3	10	5	10	5	
DEP	Menor de 40	Hombre	26005	7,94	3,67	9	3	9	3	9	3	9	5	9	3	9	5	9	3	9	5	9	3	10	5	3	5	3	7	3	10	5	5	5	8	3	8	5			3	5	3	5	3	10	3	10	5
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	7,88	3,78	8	3	8	5	9	3	9	5	9	3	9	5	8	3	9	5	9	5	5	3	5	3	5	3	9	3	6	3	8	5	9	5			3	9	3	9	3	9	3	9	5	
DEP	41-69	Hombre	26006	7,75	3,56	8	5	8	3	8	3	8	3	10	3	5	8	3	6	3	8	5	6	3	9	3	6	3	8	3	8	3	6	5	9	5			3	8	3	5	3	10	5	10	5		
DEP	41-69	Mujer	26006	7,50	3,56	9	5	7	3	7	3	7	3	9	3	8	5	7	3	8	3	9	3	7	3	7	3	7	5	7	5	8	3	8	3	8	5	4			3	8	3	9	3	9	3	9	5
DEP	41-69	Hombre	26002	8,12	3,78	9	5	5	5	9	3	9	3	9	3	9	5	10	3	6	3	9	3	7	5	7	5	7	3	9	3	9	5	9	3	9	5			3	6	3	9	3	9	3	10	5	

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos	
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I		
DEP	41-69	Hombre	26007	8,06	3,56	9	3	9	3	5	3	9	5	9	3	8	5	9	3	8	3	9	5	9	3	8	3	8	3	9	5	6	3	8	3	8	5	7	3	7	3	9	3	9	3	10	5
DEP	41-69	Hombre	26001	7,53	3,56	9	3	9	3	9	3	9	5	7	3	9	5	7	3	7	3	7	3	7	5	7	3	4	3	9	3	5	5	5	3	9	5	3	9	3	5	3	7	3	9	5	
DEP	Menor de 40	Hombre	26004	7,71	3,67	5	5	9	3	8	3	9	5	9	3	6	5	8	3	5	3	9	3	6	5	6	3	9	3	9	3	8	3	7	5	9	5	3	9	3	5	3	10	5	10	5	
DEP	Menor de 40	Hombre	26007	8,35	3,56	9	3	9	3	9	3	6	5	9	3	9	5	8	3	9	3	9	3	9	3	6	3	7	5	9	3	9	3	9	5	9	5	3	7	3	9	3	7	5	7	5	
DEP	41-69	Mujer	26006	7,18	3,56	2	3	7	3	8	3	2	5	8	3	5	5	8	3	8	3	9	3	5	3	9	3	7	5	10	3	8	3	10	5	8	5	3	8	3	5	3	9	3	9	5	
DEP	41-69	Hombre	26006	8,24	3,56	9	3	9	3	7	3	9	5	9	3	7	5	8	3	8	3	9	5	8	3	8	3	8	3	9	5	7	3	9	3	8	5	3	8	3	9	3	9	3	9	5	
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	8,06	3,78	9	3	9	3	9	3	6	5	9	3	7	5	8	5	7	3	9	3	7	3	8	3	9	5	8	3	7	5	8	5	9	5	3	8	3	8	3	10	5	10	5	
DEP	Menor de 40	Hombre	26005	8,53	3,50	9	5	8	3	9	3	9	3	8	3	9	5	8	3	9	1	10	5	6	3	9	3	9	4	9	5	8	3	8	3	9	3	3	8	5	9	3	8	5	9	3	
DEP	Menor de 40	Mujer	26006	8,12	3,56	8	5	8	3	7	3	9	3	9	3	7	5	9	3	8	3	9	3	7	3	8	3	8	5	8	3	7	5	9	3	9	5	3	8	3	8	3	6	5	8	3	
DEP	41-69	Hombre	26006	8,24	3,56	9	5	9	3	8	3	9	3	9	5	5	3	9	3	9	3	9	3	7	3	9	3	9	5	9	3	6	3	8	5	9	5	3	7	3	7	3	8	5	7	3	
DEP	Menor de 40	Hombre	26006	7,12	3,56	4	3	7	3	7	3	7	5	8	3	6	5	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	5	5	3	8	5	8	3	8	3	8	3	5	3	8	3	8	5		

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

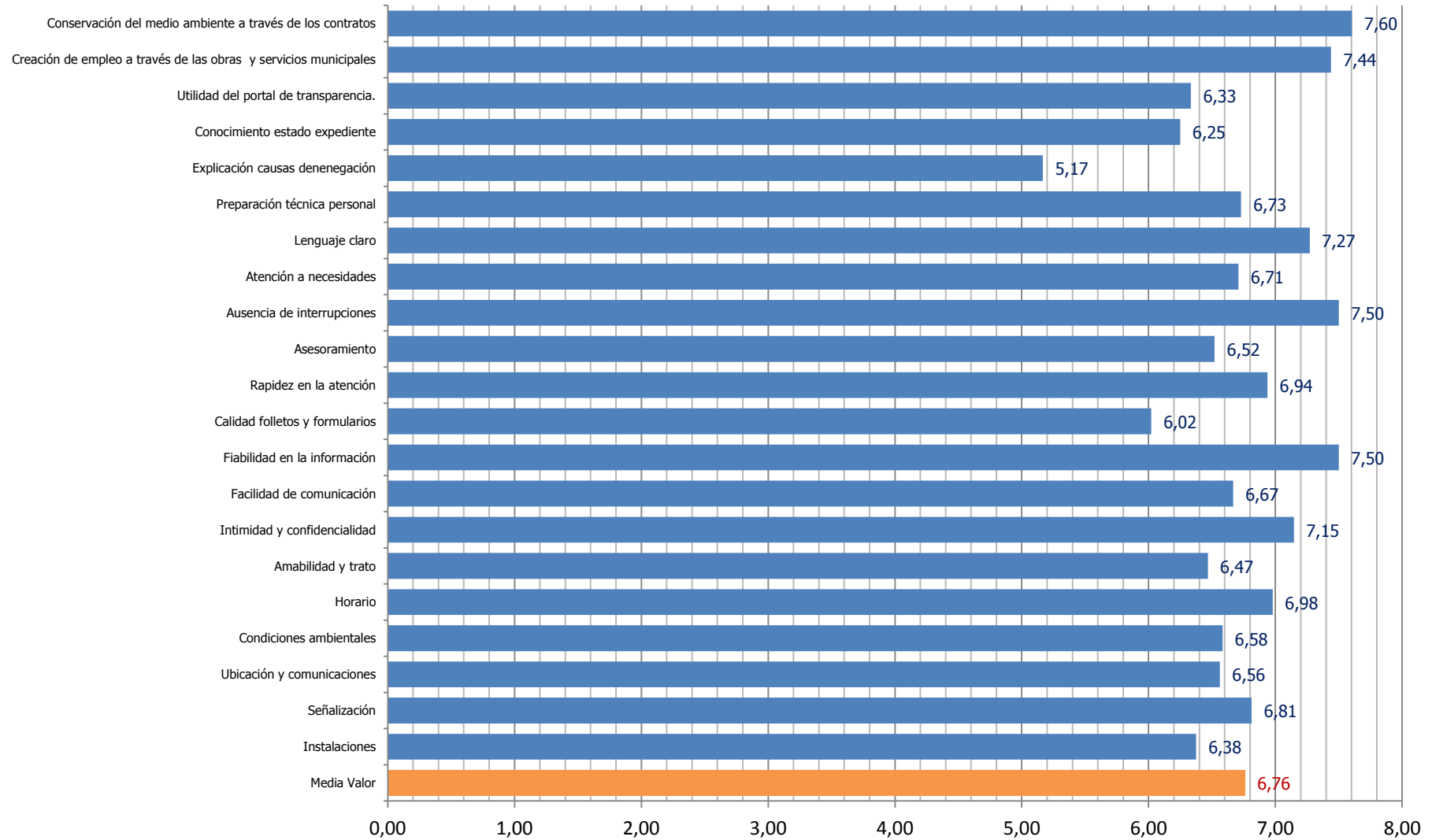
2019

Ejercicio	2019		
Servicio	DEP / Sexo: Todos / Edad: Todas		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL		
Nota media (Sobre 10)	6,76	Importancia media (s.10)	6,61
Total Encuestas	48		

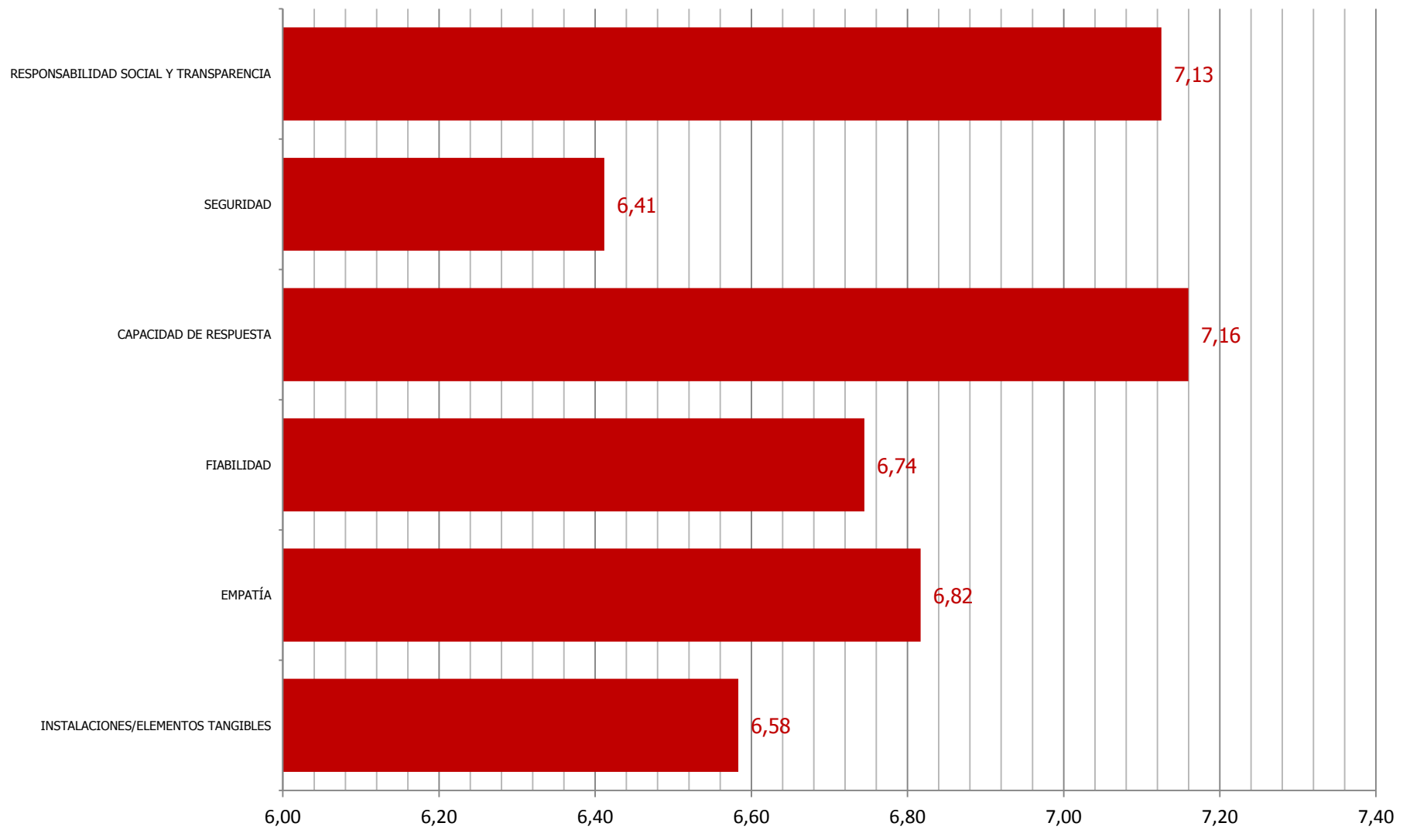
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	6,76	3,30	7,49	3,56	8,06	3,56	1,65	0,44	1,34	0,37	2,72	0,19	0,15
1 Instalaciones	6,38	3,77	8,00	3,00	9,00	3,00	2,92	1,12	2,51	1,03	8,54	1,24	-1,17
2 Señalización	6,81	3,23	8,00	3,00	9,00	3,00	2,66	0,81	1,98	0,54	7,05	0,65	0,35
3 Ubicación y comunicaciones	6,56	3,13	8,00	3,00	9,00	3,00	2,90	0,73	2,39	0,42	8,42	0,54	0,31
4 Condiciones ambientales	6,58	3,77	8,00	3,00	9,00	3,00	2,86	1,12	2,40	1,01	8,21	1,24	-0,96
5 Horario	6,98	3,23	8,00	3,00	9,00	3,00	2,67	0,96	2,11	0,67	7,13	0,92	0,51
6 Amabilidad y trato	6,47	3,67	7,00	3,00	9,00	5,00	2,39	1,28	1,99	1,17	5,73	1,63	-0,87
7 Intimidad y confidencialidad	7,15	2,92	8,00	3,00	9,00	3,00	1,97	0,77	1,59	0,43	3,87	0,59	1,31
8 Facilidad de comunicación	6,67	2,81	7,00	3,00	8,00	3,00	2,08	0,73	1,65	0,46	4,31	0,54	1,04
9 Fiabilidad en la información	7,50	3,23	8,00	3,00	9,00	3,00	2,12	1,06	1,79	0,80	4,51	1,12	1,04
10 Calidad folletos y formularios	6,02	3,00	6,00	3,00	5,00	3,00	1,66	0,83	1,28	0,42	2,74	0,68	0,02
11 Rapidez en la atención	6,94	3,10	7,00	3,00	8,00	3,00	1,73	0,86	1,45	0,54	3,00	0,73	0,73
12 Asesoramiento	6,52	3,33	7,00	3,00	7,00	3,00	1,98	1,10	1,62	0,89	3,91	1,21	-0,15
13 Ausencia de interrupciones	7,50	3,40	8,00	3,00	9,00	3,00	1,88	1,05	1,58	0,85	3,53	1,10	0,71
14 Atención a necesidades	6,71	3,29	7,00	3,00	5,00	3,00	1,77	0,97	1,52	0,73	3,15	0,93	0,13
15 Lenguaje claro	7,27	3,42	8,00	3,00	8,00	3,00	1,69	1,05	1,45	0,86	2,84	1,10	0,44
16 Preparación técnica personal	6,73	4,21	7,50	5,00	9,00	5,00	2,40	1,13	1,96	1,02	5,78	1,27	-1,69
17 Explicación causas denegación	5,17	3,03	5,50	3,00	#N/A	3,00	2,48	0,41	1,83	0,13	6,17	0,17	-0,90
18 Conocimiento estado expediente	6,25	3,00	6,00	3,00	5,00	3,00	2,17	0,71	1,76	0,33	4,70	0,51	0,25
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,33	2,83	5,00	3,00	5,00	3,00	1,75	0,63	1,56	0,40	3,08	0,40	0,67
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	7,44	3,38	8,00	3,00	5,00	3,00	2,05	1,18	1,82	0,97	4,21	1,39	0,69
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	7,60	3,75	8,00	4,50	5,00	5,00	2,08	1,38	1,83	1,26	4,33	1,89	0,10

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	6,58	3,47	8,00	3,00	9,00	3,00	2,82	1,00	2,33	0,84	7,95	0,99	-0,36
2 EMPATÍA	6,82	3,16	7,00	3,00	9,00	3,00	2,29	1,01	1,86	0,68	5,25	1,02	0,50
3 FIABILIDAD	6,74	3,17	7,00	3,00	5,00	3,00	1,94	0,97	1,62	0,68	3,78	0,94	0,41
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,16	4,51	8,00	4,00	9,00	3,00	1,80	2,05	1,80	2,05	3,24	4,20	-1,85
5 SEGURIDAD	6,41	3,47	7,00	3,00	5,00	3,00	2,31	1,03	2,31	1,03	5,33	1,05	-0,52
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	7,13	3,32	7,50	3,00	5,00	3,00	2,03	1,16	2,03	1,16	4,14	1,35	0,49

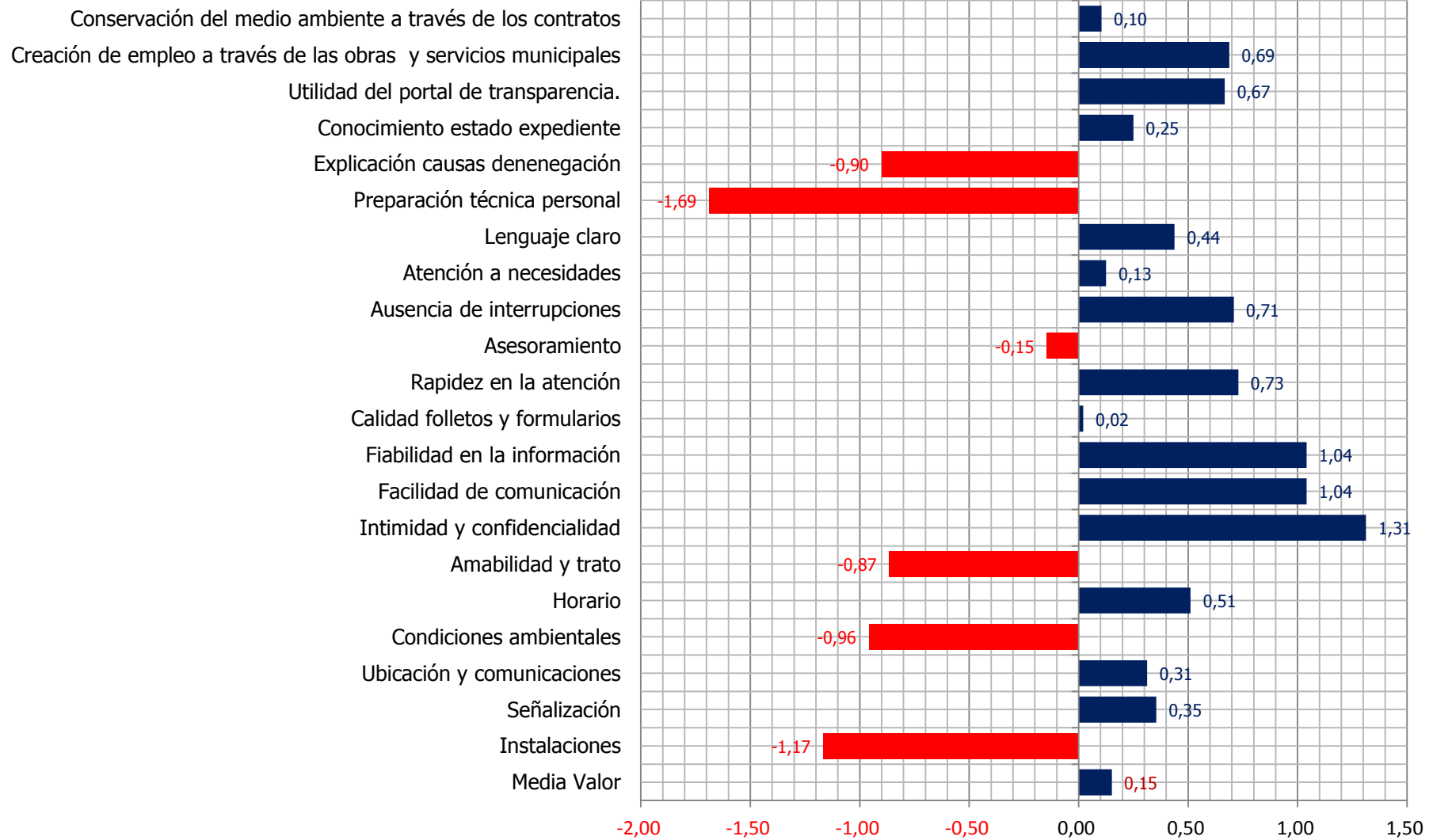
Media puntuaciones valoración por factores



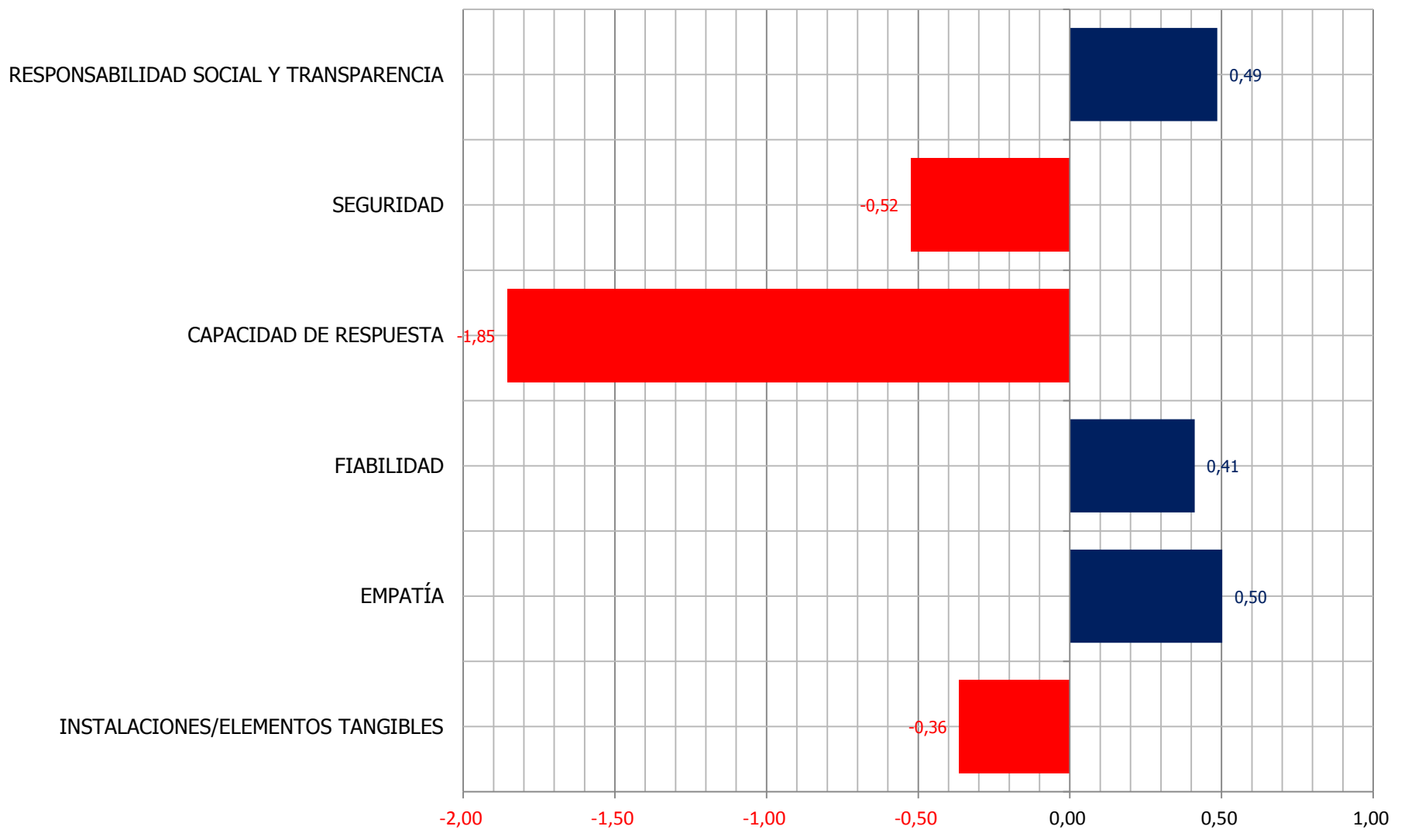
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



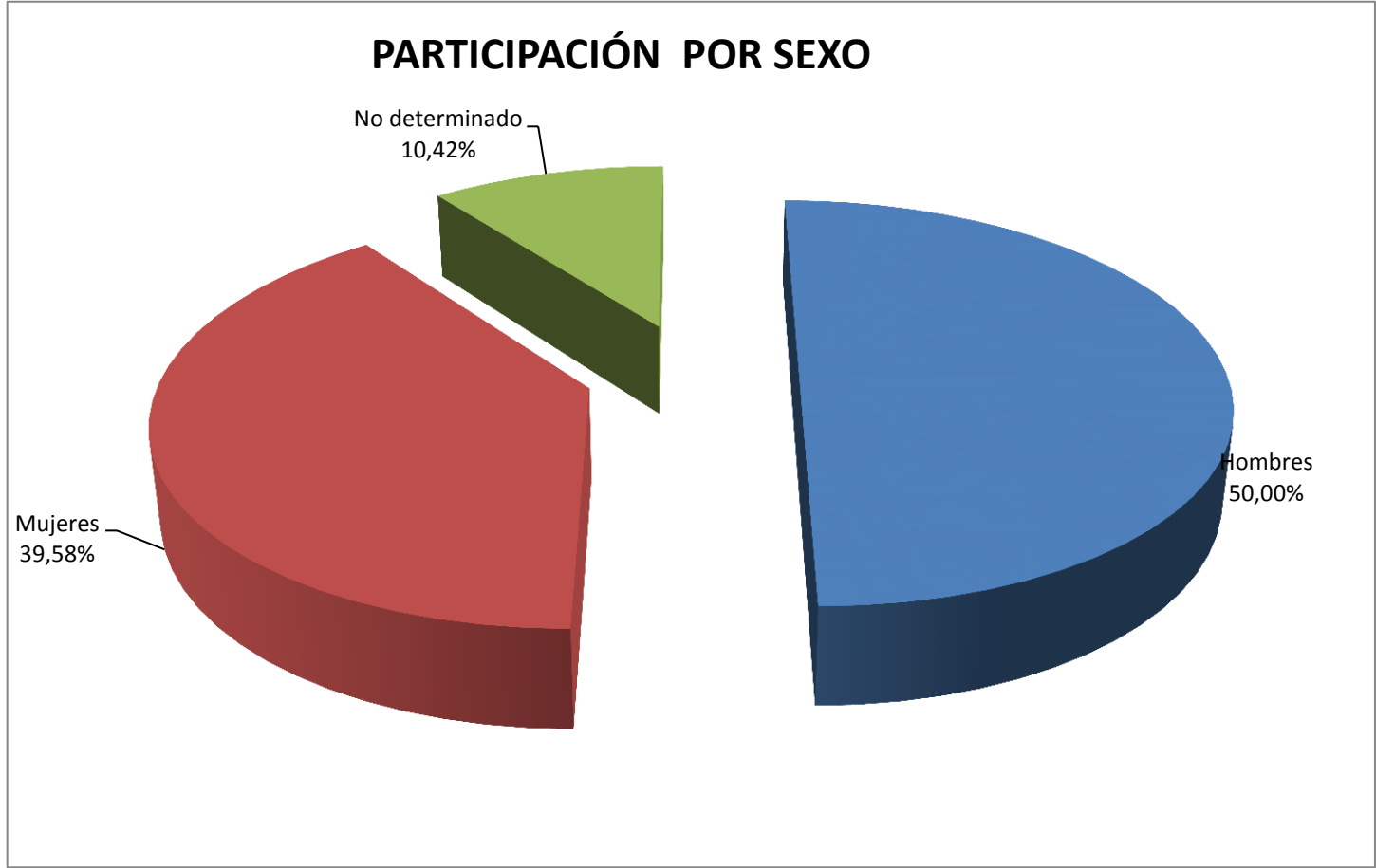
ENCUESTA SERVQUAL

DEP / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

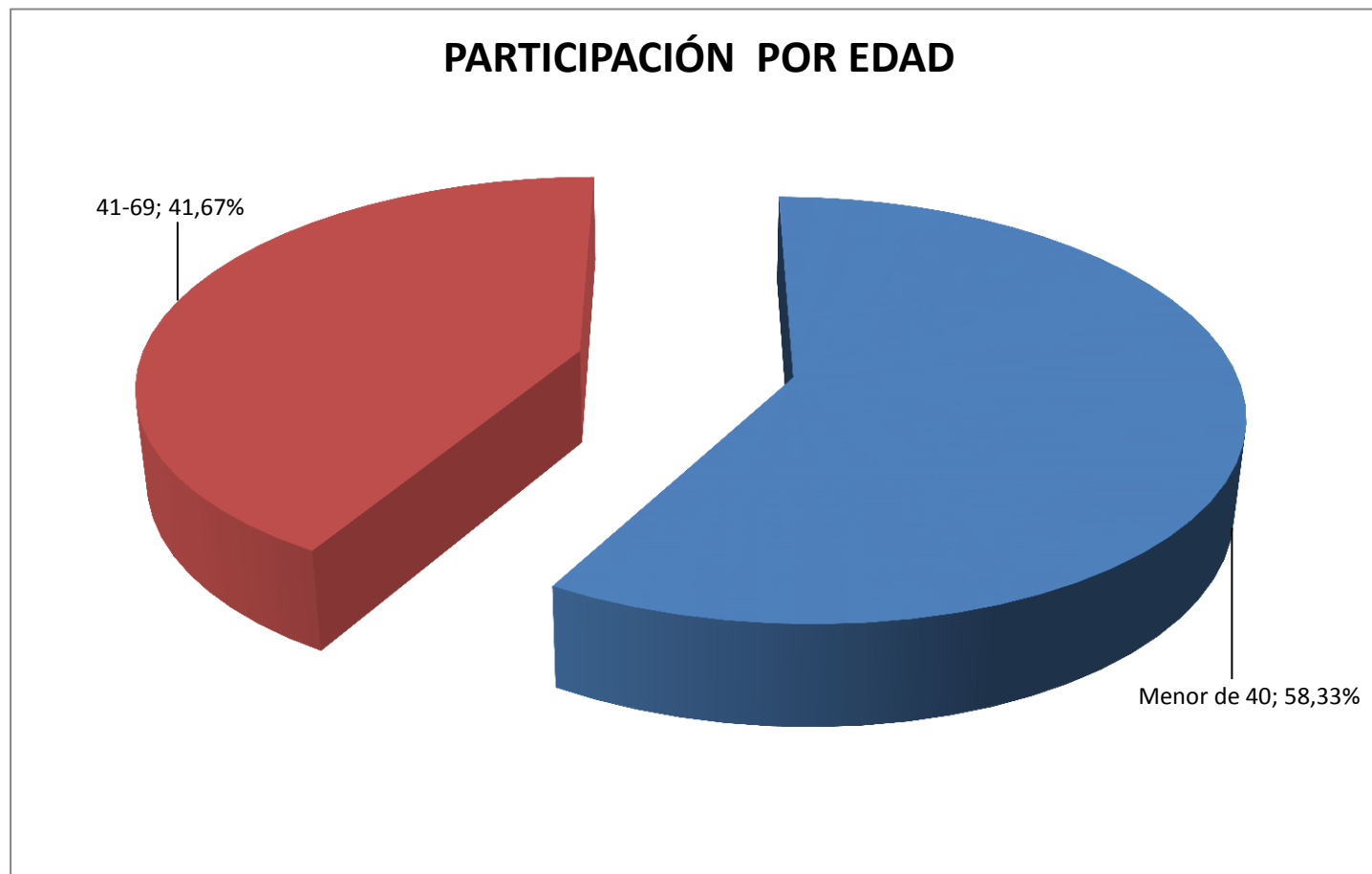
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	24	50,00%
Mujeres	19	39,58%
No determinado	5	10,42%



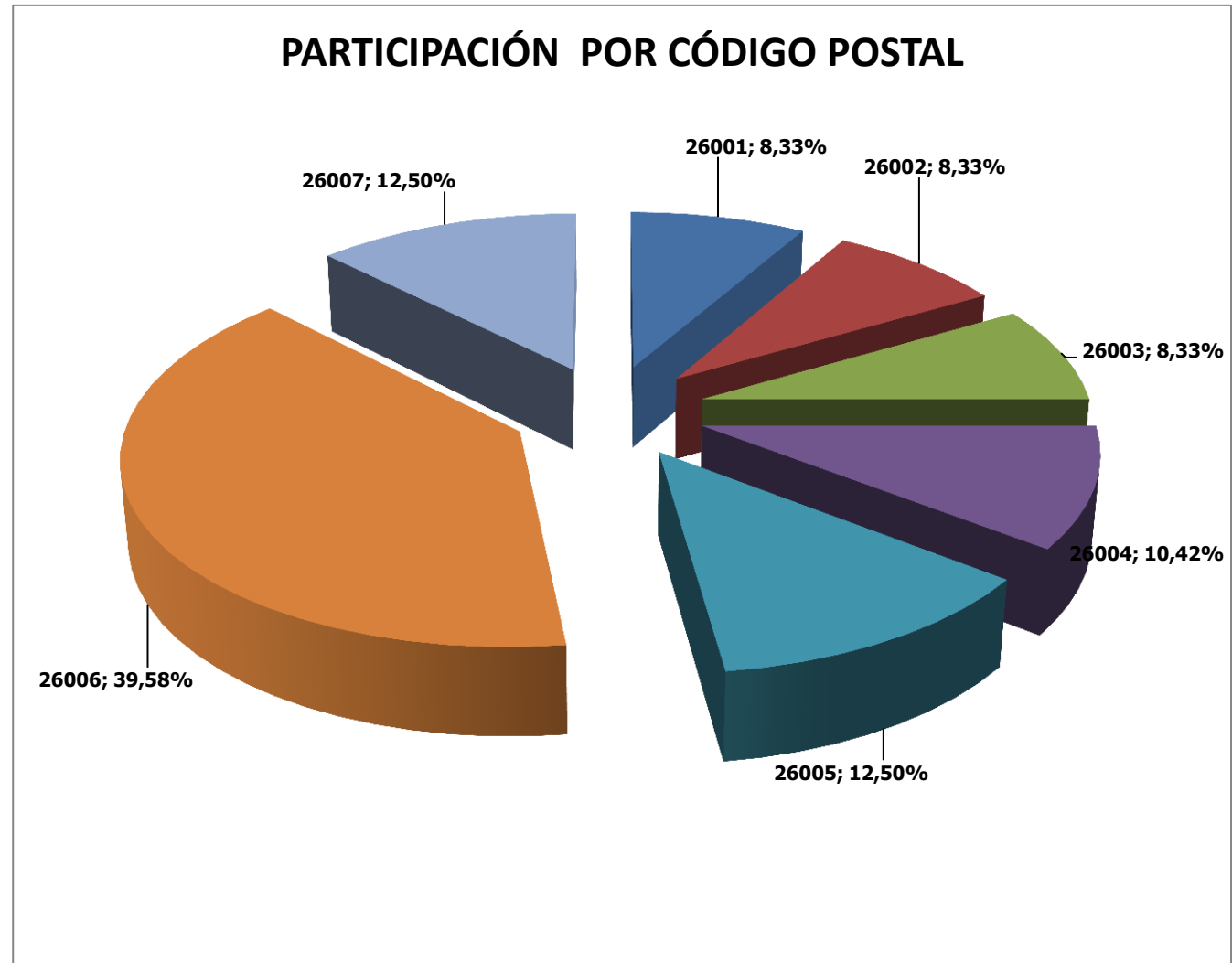
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	28	58,33%
41-69	20	41,67%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	4	8,33%
26002	4	8,33%
26003	4	8,33%
26004	5	10,42%
26005	6	12,50%
26006	19	39,58%
26007	6	12,50%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

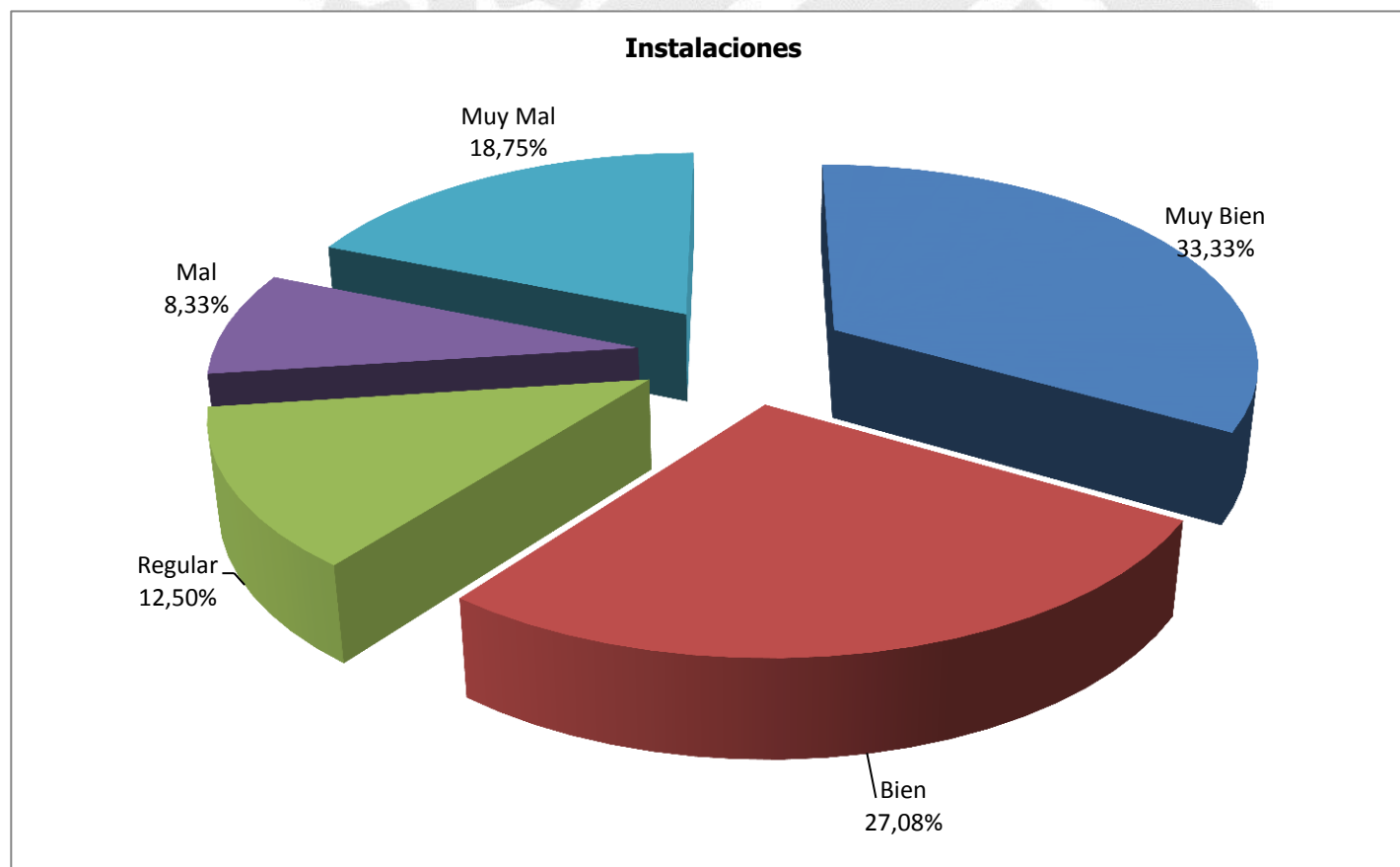
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	16	33,33%
Bien	13	27,08%
Regular	6	12,50%
Mal	4	8,33%
Muy Mal	9	18,75%

Satsifecho	60,42%
Regular	12,50%
Insatisfecho	27,08%

		% sobre total
Número de respuestas	48	100,00%

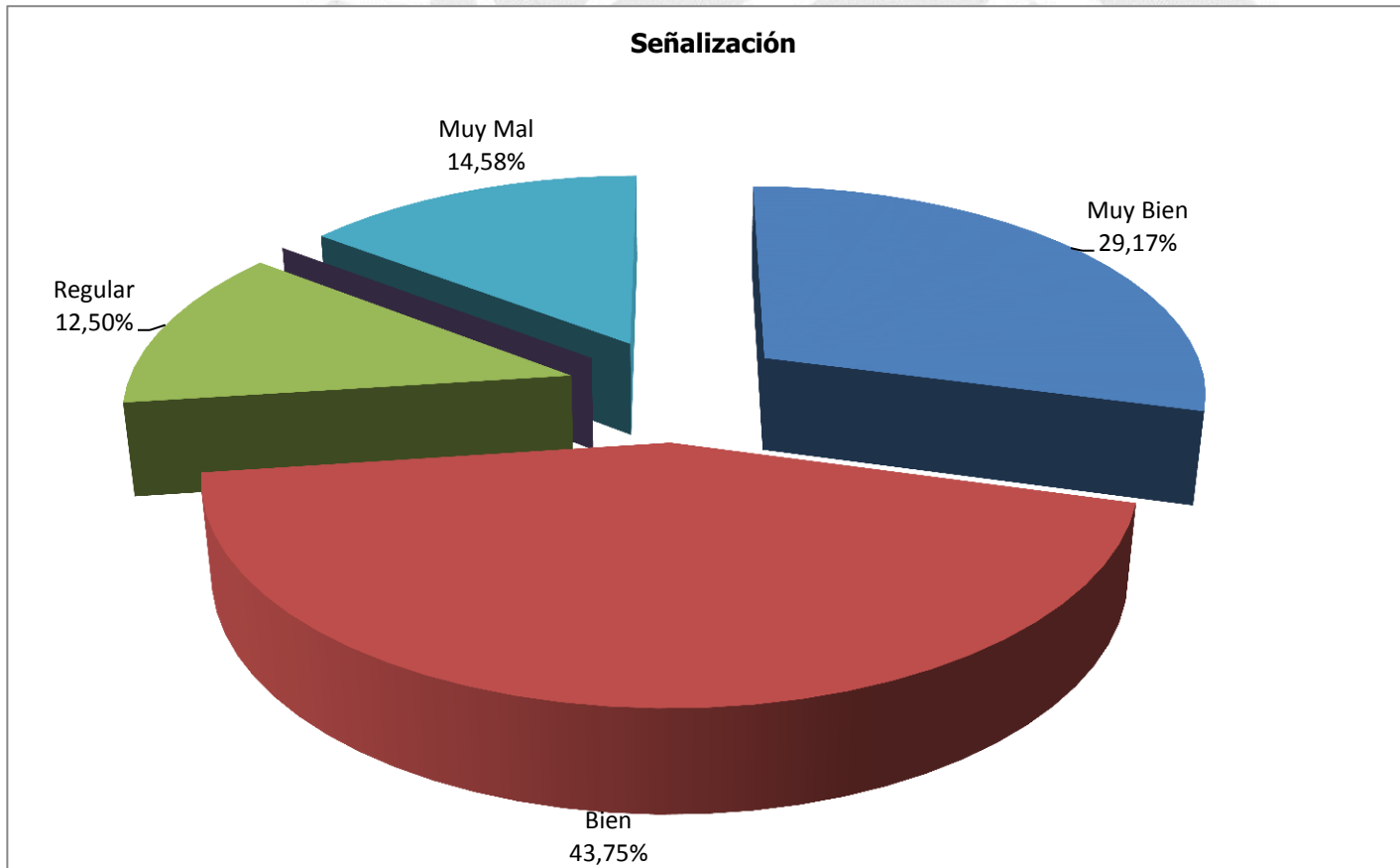


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	14	29,17%
Bien	21	43,75%
Regular	6	12,50%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	7	14,58%

Satisfecho	72,92%
Regular	12,50%
Insatisfecho	14,58%

	Número de respuestas	% sobre total
	48	100,00%

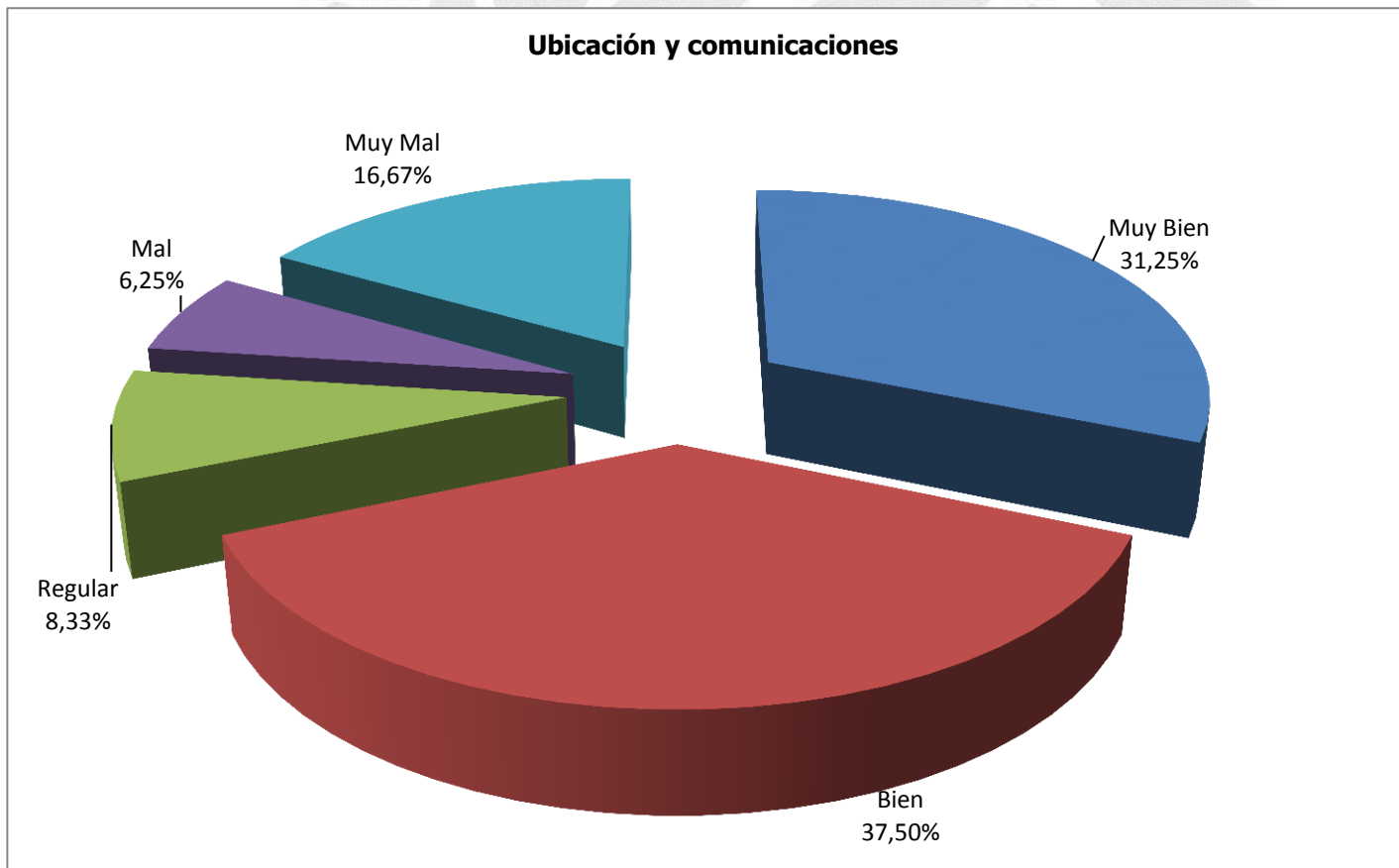


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	15	31,25%
Bien	18	37,50%
Regular	4	8,33%
Mal	3	6,25%
Muy Mal	8	16,67%

Satsifecho	68,75%
Regular	8,33%
Insatisfecho	22,92%

	Número de respuestas	% sobre total
	48	100,00%

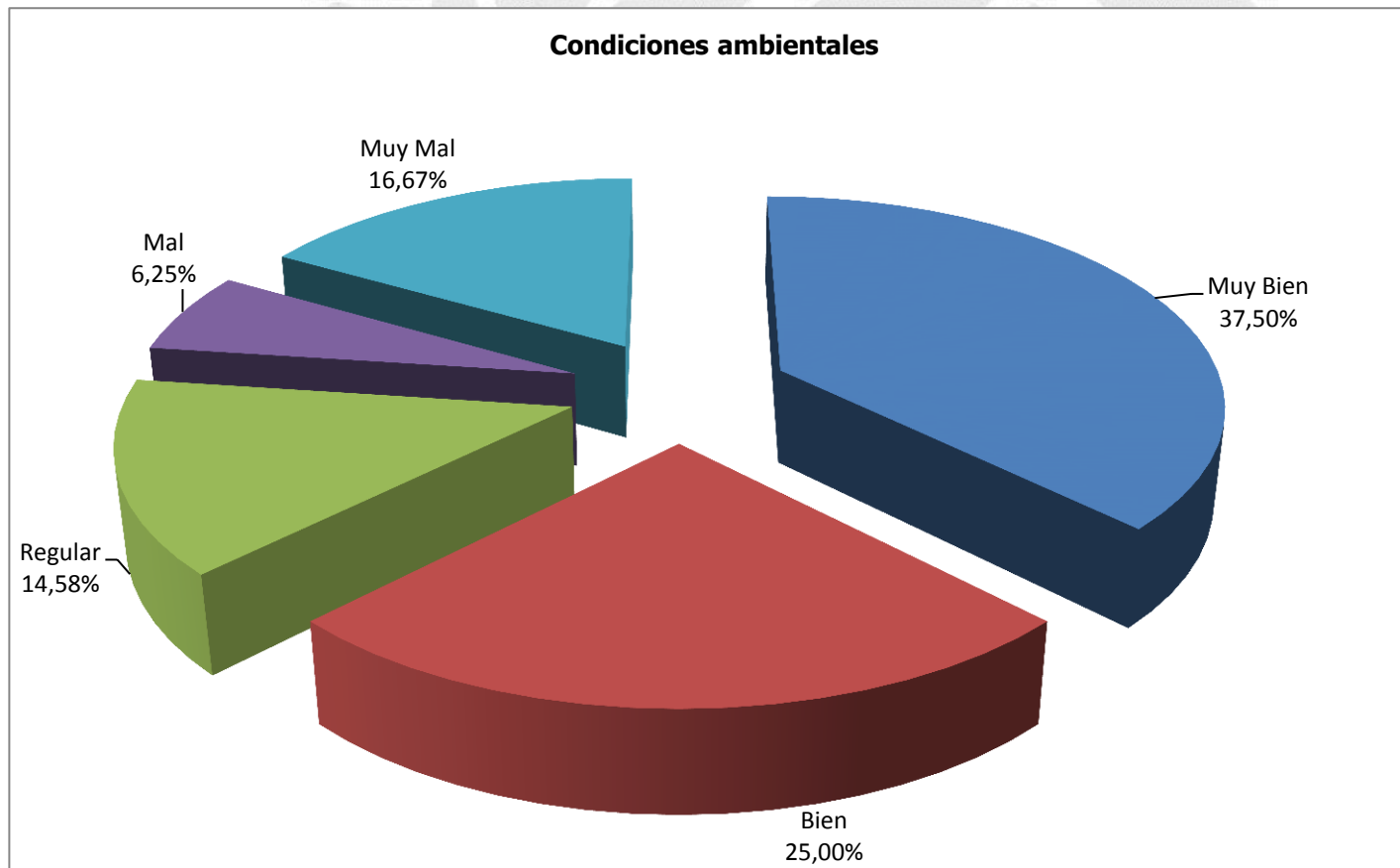


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	18	37,50%
Bien	12	25,00%
Regular	7	14,58%
Mal	3	6,25%
Muy Mal	8	16,67%

Satsifecho	62,50%
Regular	14,58%
Insatisfecho	22,92%

	Número de respuestas	% sobre total
	48	100,00%

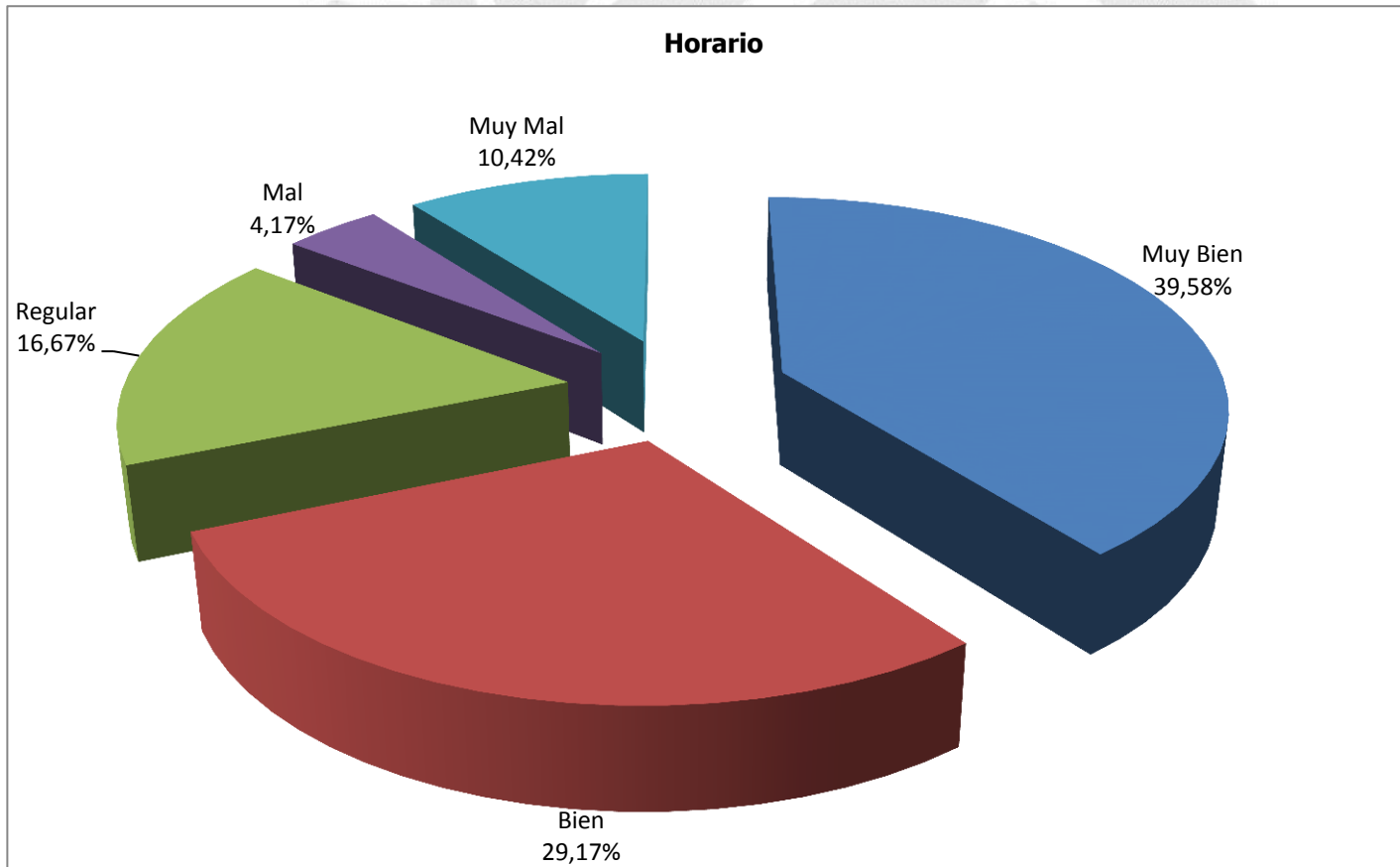


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	19	39,58%
Bien	14	29,17%
Regular	8	16,67%
Mal	2	4,17%
Muy Mal	5	10,42%

Satsifecho	68,75%
Regular	16,67%
Insatisfecho	14,58%

Número de respuestas		% sobre total
48		100,00%

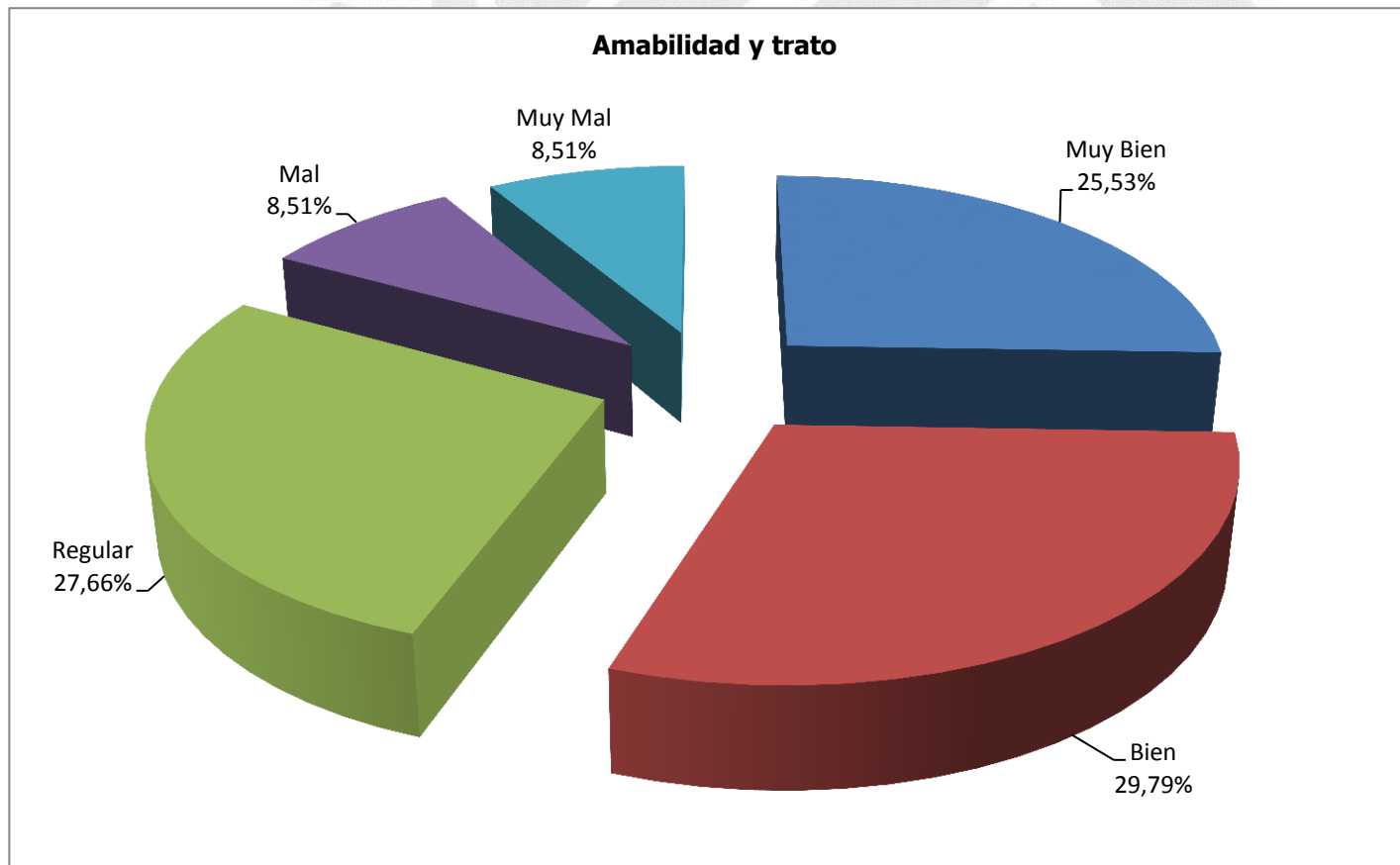


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	12	25,53%
Bien	14	29,79%
Regular	13	27,66%
Mal	4	8,51%
Muy Mal	4	8,51%

Satisfecho	55,32%
Regular	27,66%
Insatisfecho	17,02%

	Número de respuestas	% sobre total
	47	97,92%

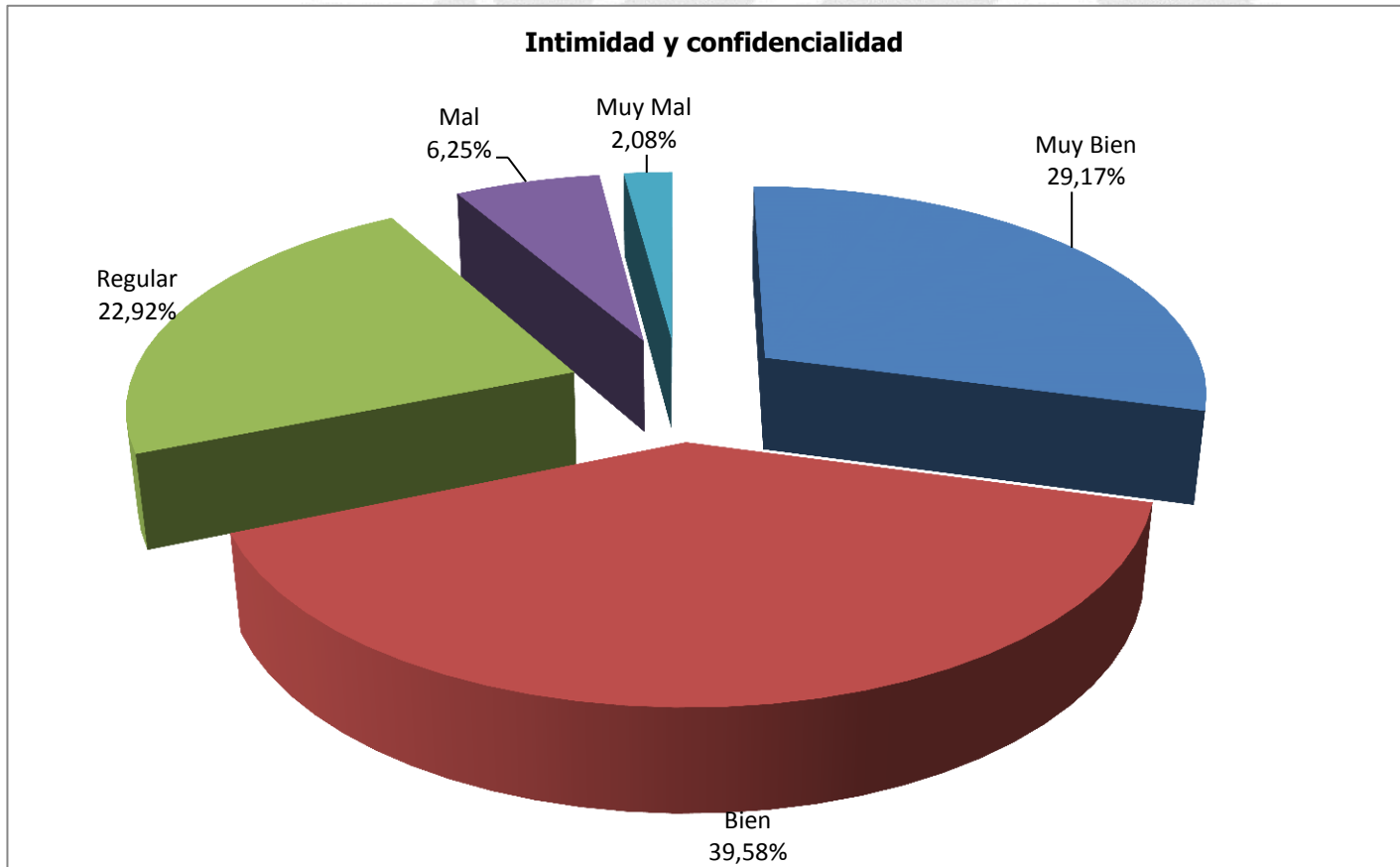


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	14	29,17%
Bien	19	39,58%
Regular	11	22,92%
Mal	3	6,25%
Muy Mal	1	2,08%

Satsifecho	68,75%
Regular	22,92%
Insatisfecho	8,33%

Número de respuestas	% sobre total
48	100,00%

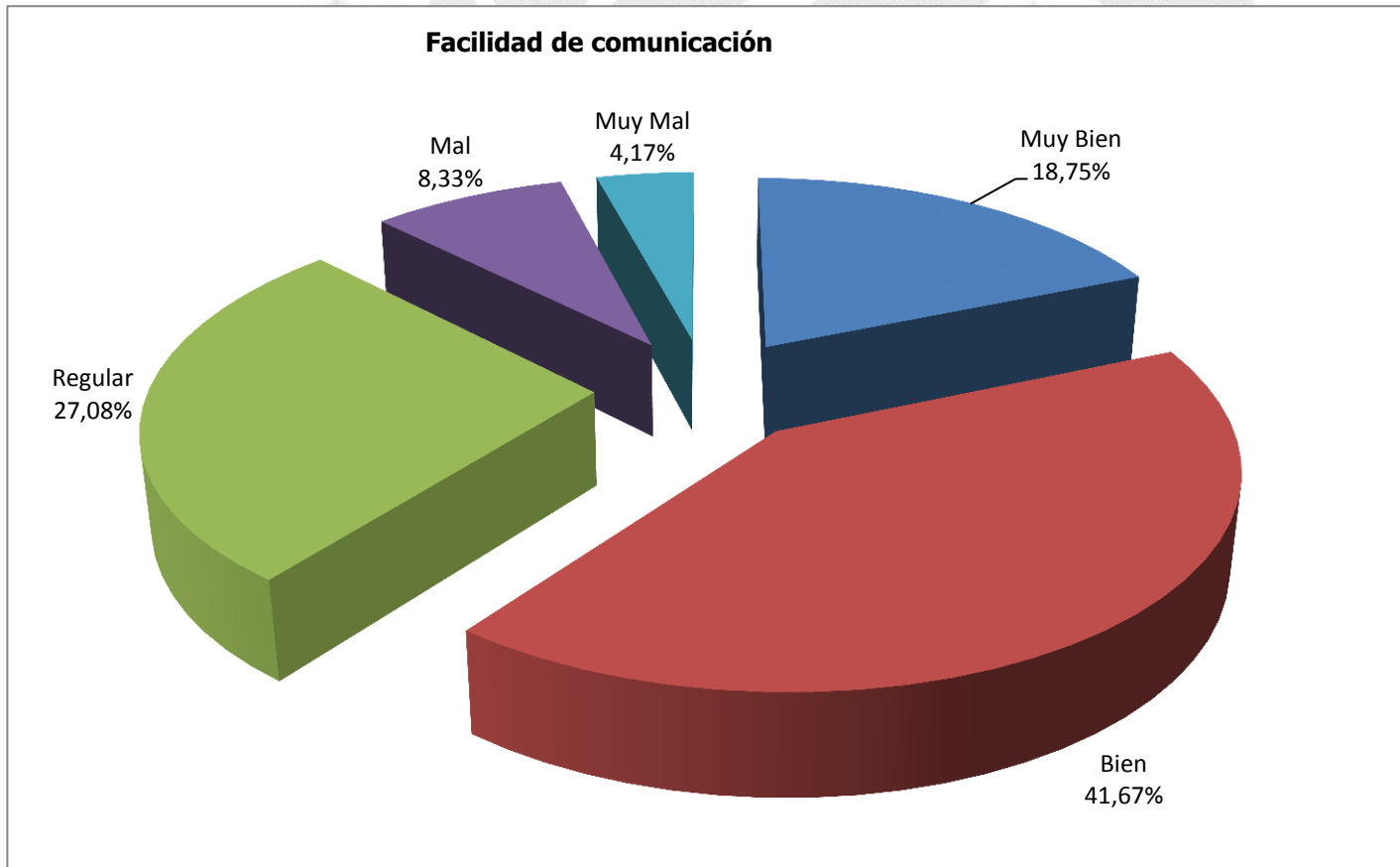


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	9	18,75%
Bien	20	41,67%
Regular	13	27,08%
Mal	4	8,33%
Muy Mal	2	4,17%

Satsifecho	60,42%
Regular	27,08%
Insatisfecho	12,50%

	Número de respuestas	% sobre total
	48	100,00%

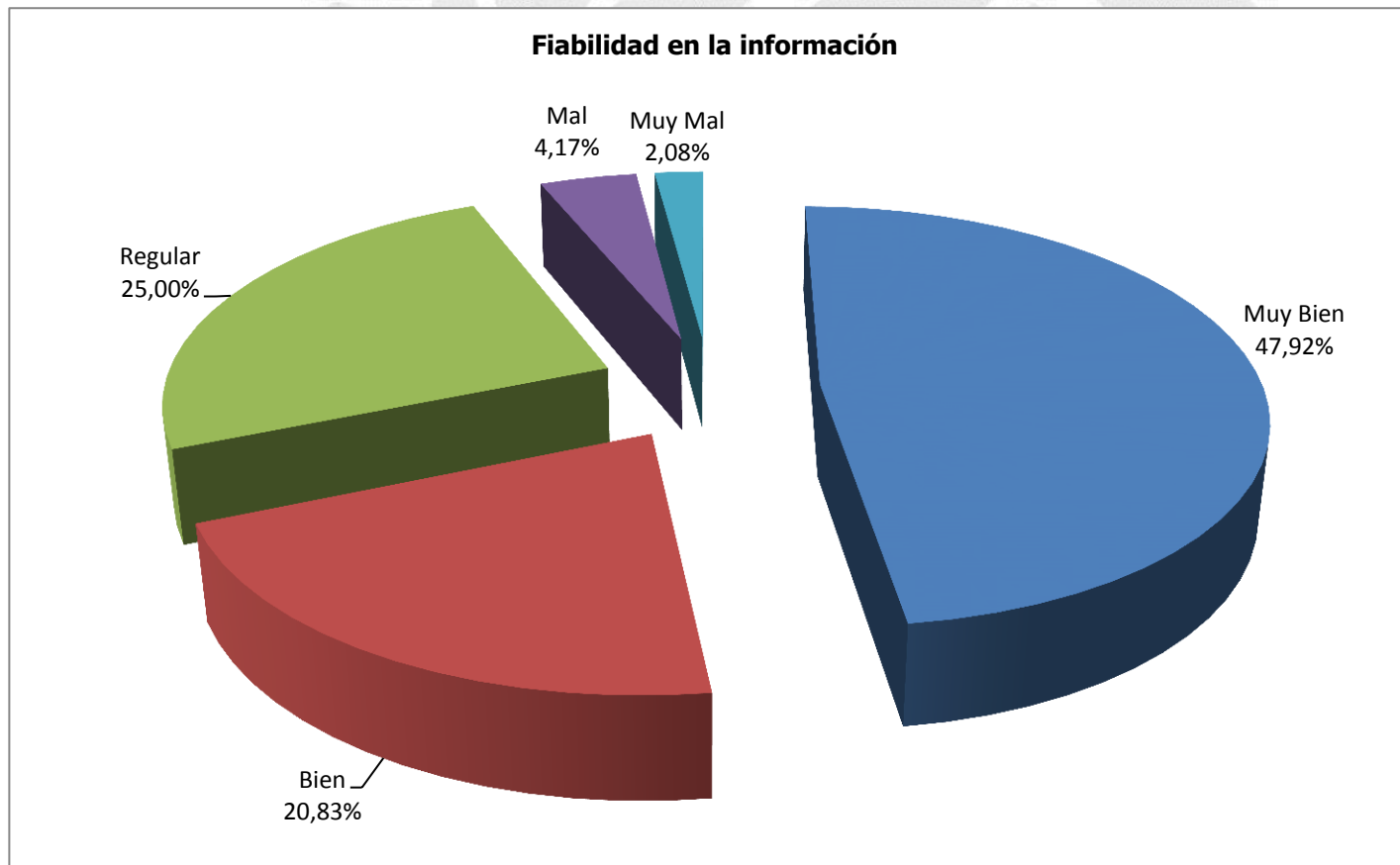


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	23	47,92%
Bien	10	20,83%
Regular	12	25,00%
Mal	2	4,17%
Muy Mal	1	2,08%

Satisfecho	68,75%
Regular	25,00%
Insatisfecho	6,25%

Número de respuestas	% sobre total
48	100,00%

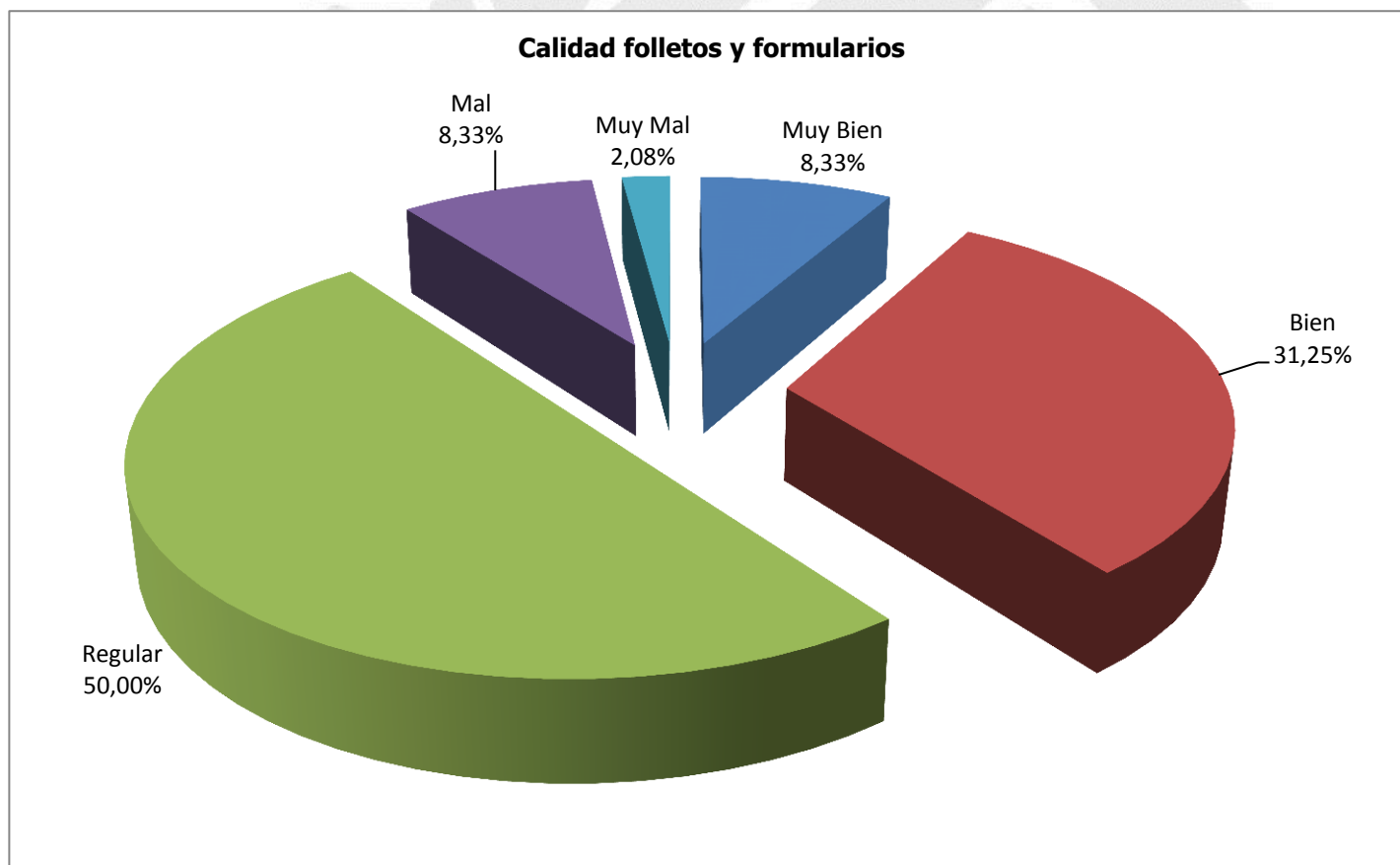


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	8,33%
Bien	15	31,25%
Regular	24	50,00%
Mal	4	8,33%
Muy Mal	1	2,08%

Satsifecho	39,58%
Regular	50,00%
Insatisfecho	10,42%

Número de respuestas	% sobre total
48	100,00%

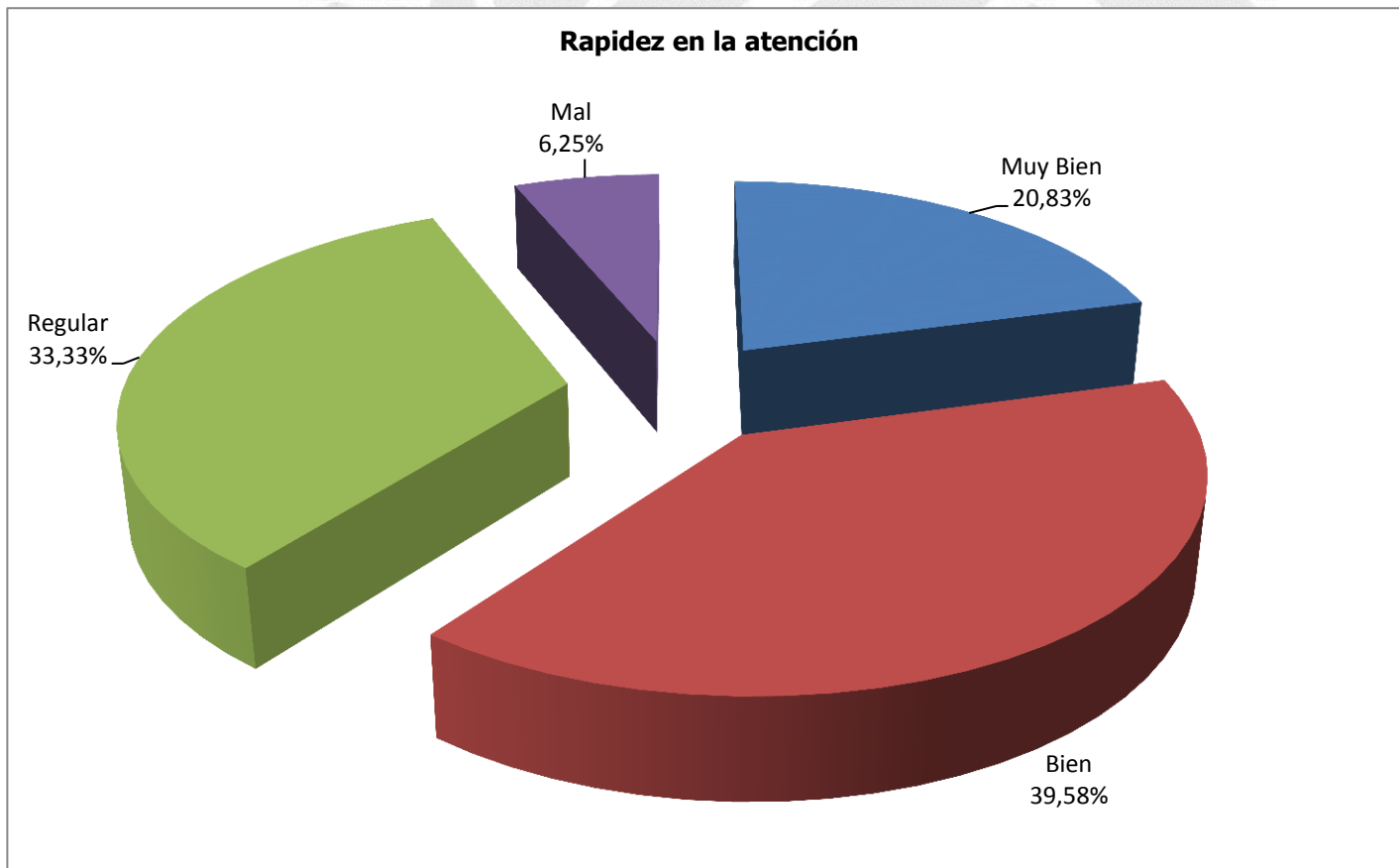


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	10	20,83%
Bien	19	39,58%
Regular	16	33,33%
Mal	3	6,25%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	60,42%
Regular	33,33%
Insatisfecho	6,25%

	Número de respuestas	% sobre total
	48	100,00%

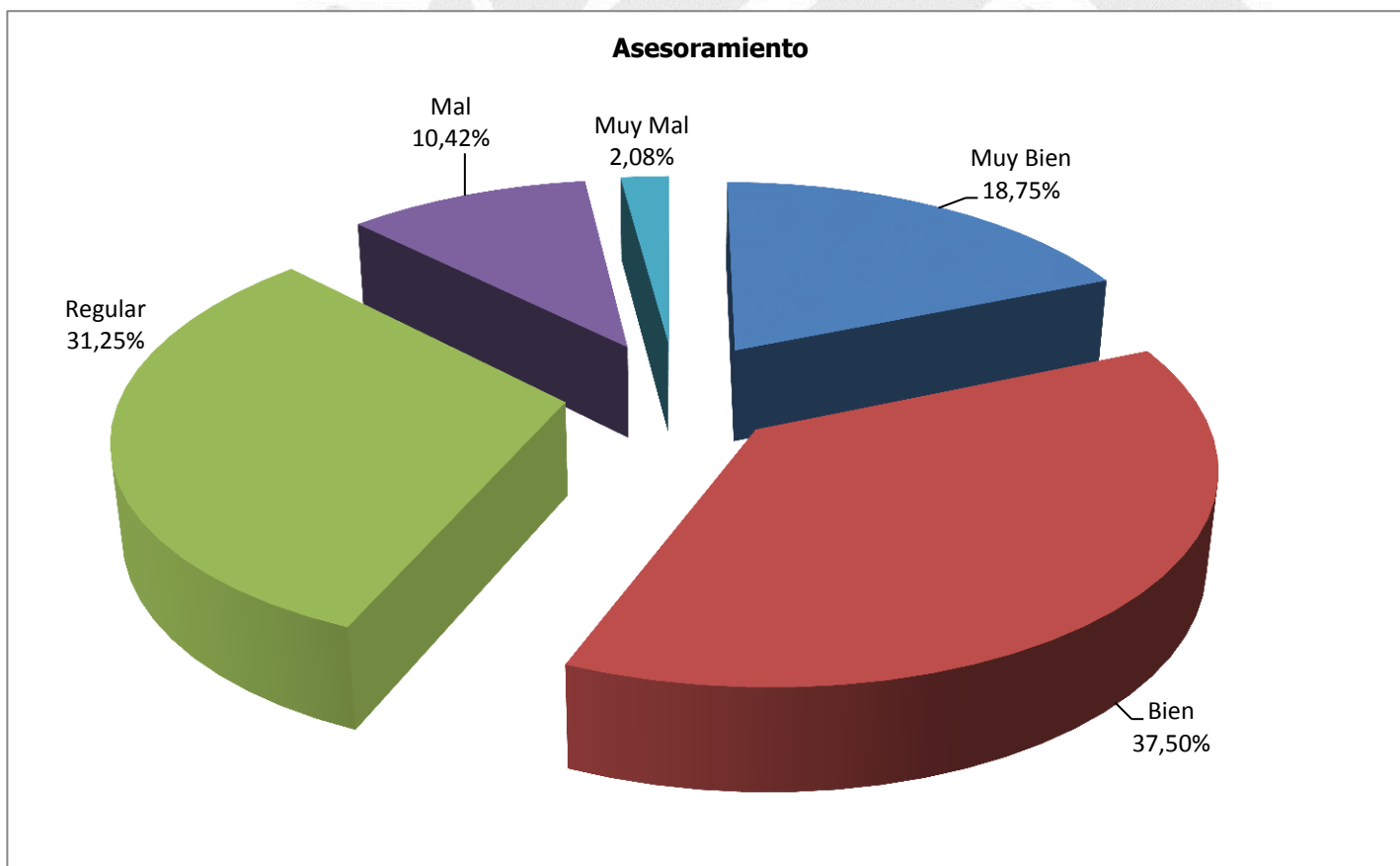


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	9	18,75%
Bien	18	37,50%
Regular	15	31,25%
Mal	5	10,42%
Muy Mal	1	2,08%

Satisfecho	56,25%
Regular	31,25%
Insatisfecho	12,50%

	Número de respuestas	% sobre total
	48	100,00%

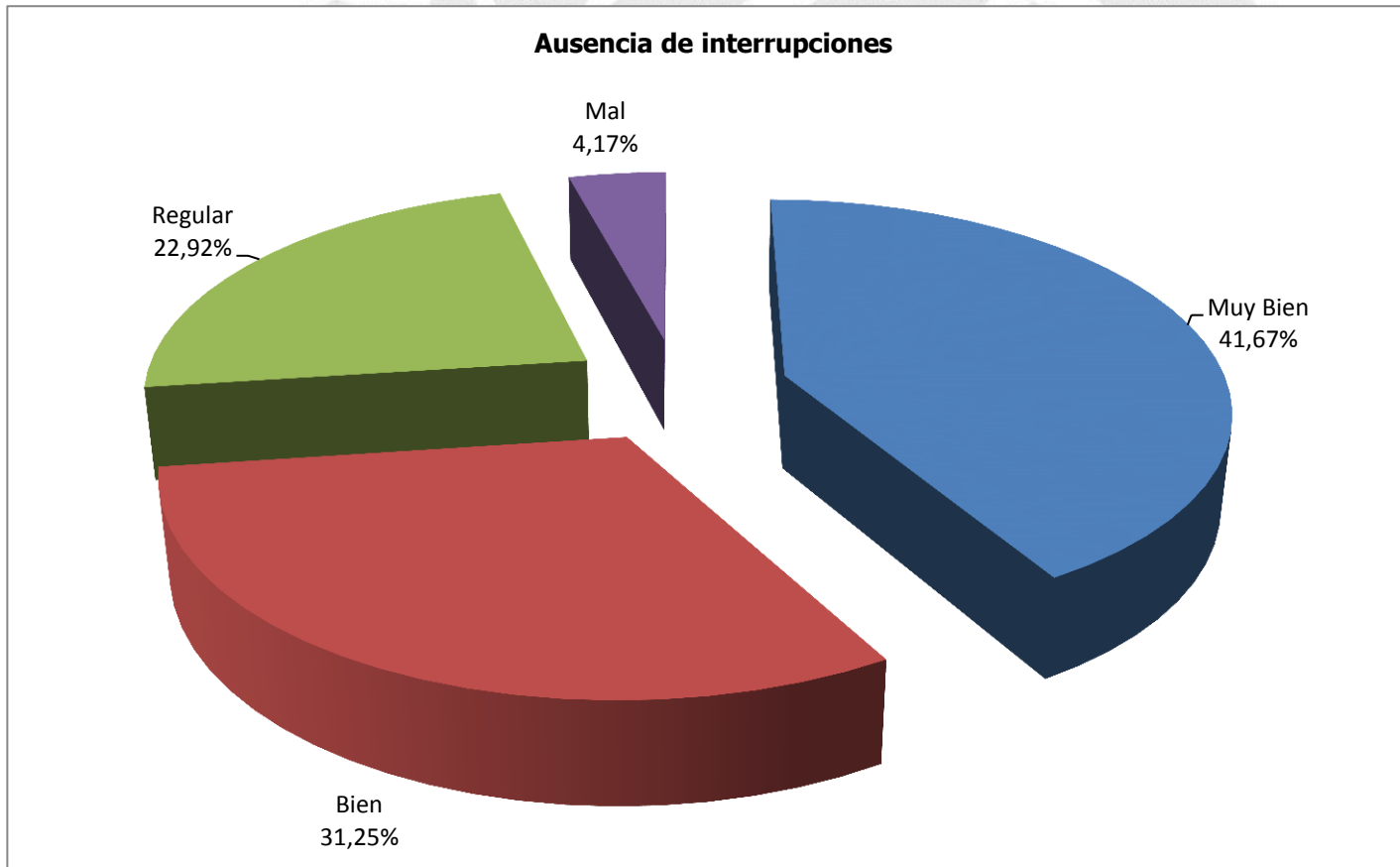


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	20	41,67%
Bien	15	31,25%
Regular	11	22,92%
Mal	2	4,17%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	72,92%
Regular	22,92%
Insatisfecho	4,17%

Número de respuestas	% sobre total
48	100,00%

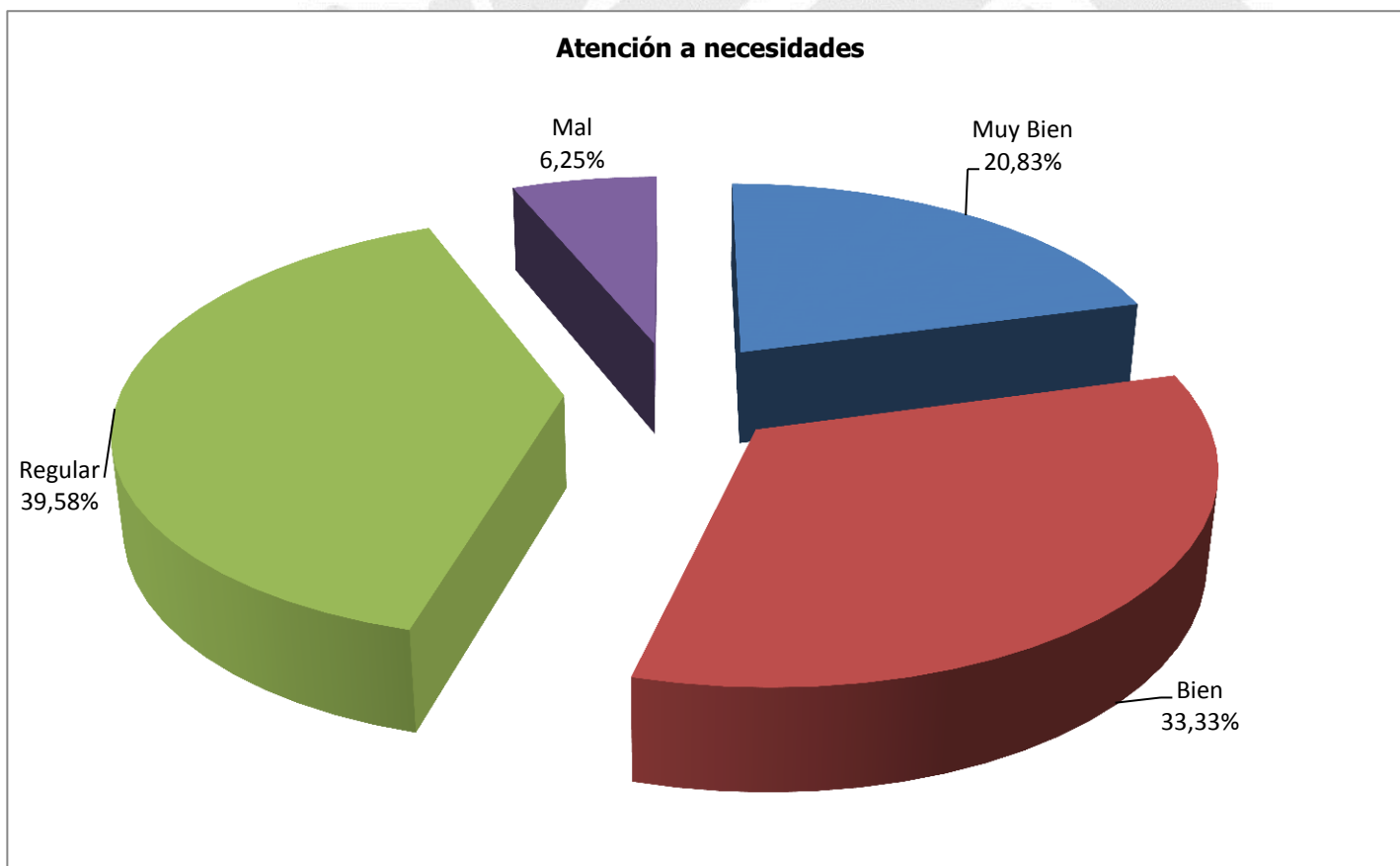


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	10	20,83%
Bien	16	33,33%
Regular	19	39,58%
Mal	3	6,25%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	54,17%
Regular	39,58%
Insatisfecho	6,25%

	Número de respuestas	% sobre total
	48	100,00%

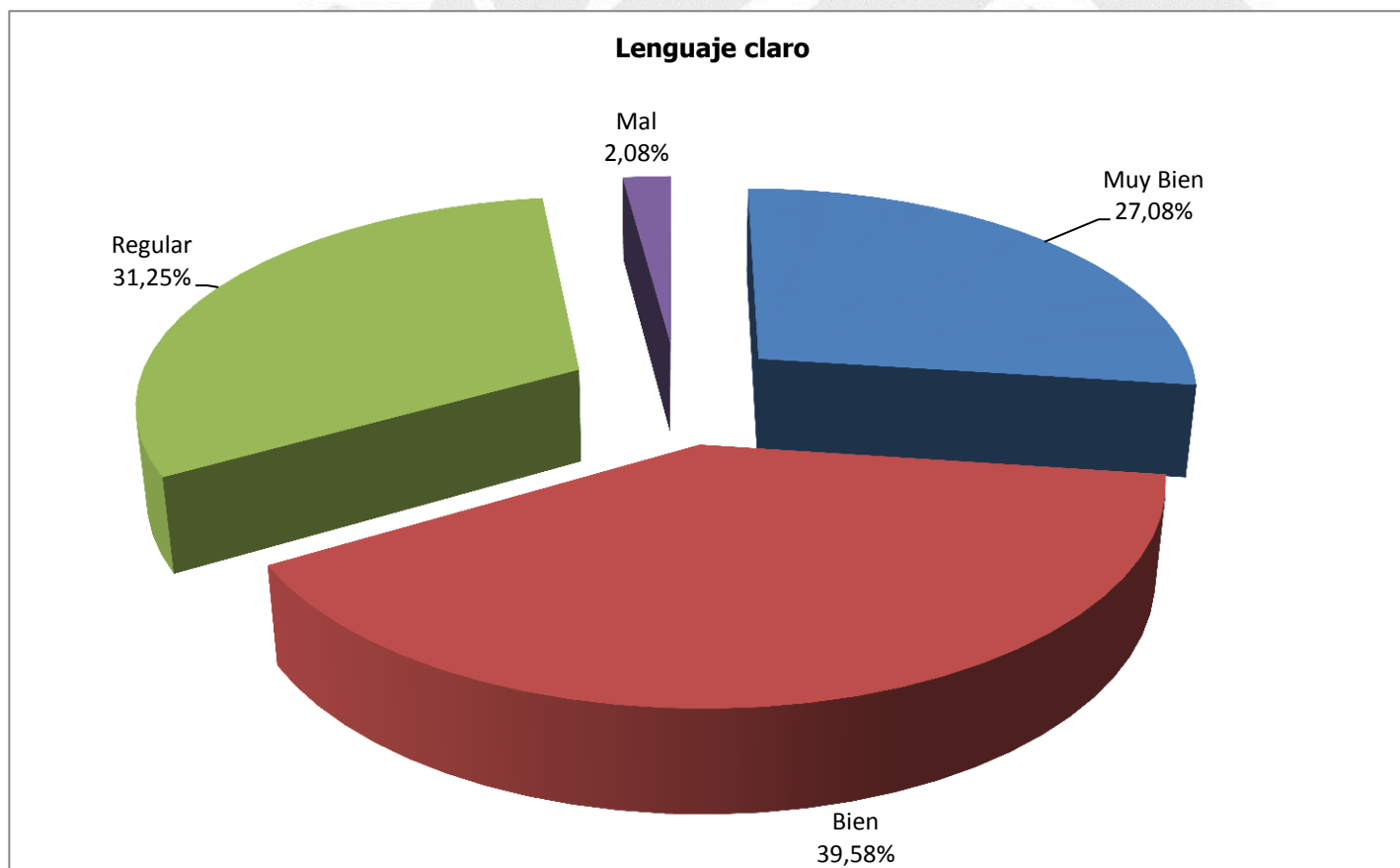


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	13	27,08%
Bien	19	39,58%
Regular	15	31,25%
Mal	1	2,08%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	31,25%
Insatisfecho	2,08%

Número de respuestas	% sobre total
48	100,00%

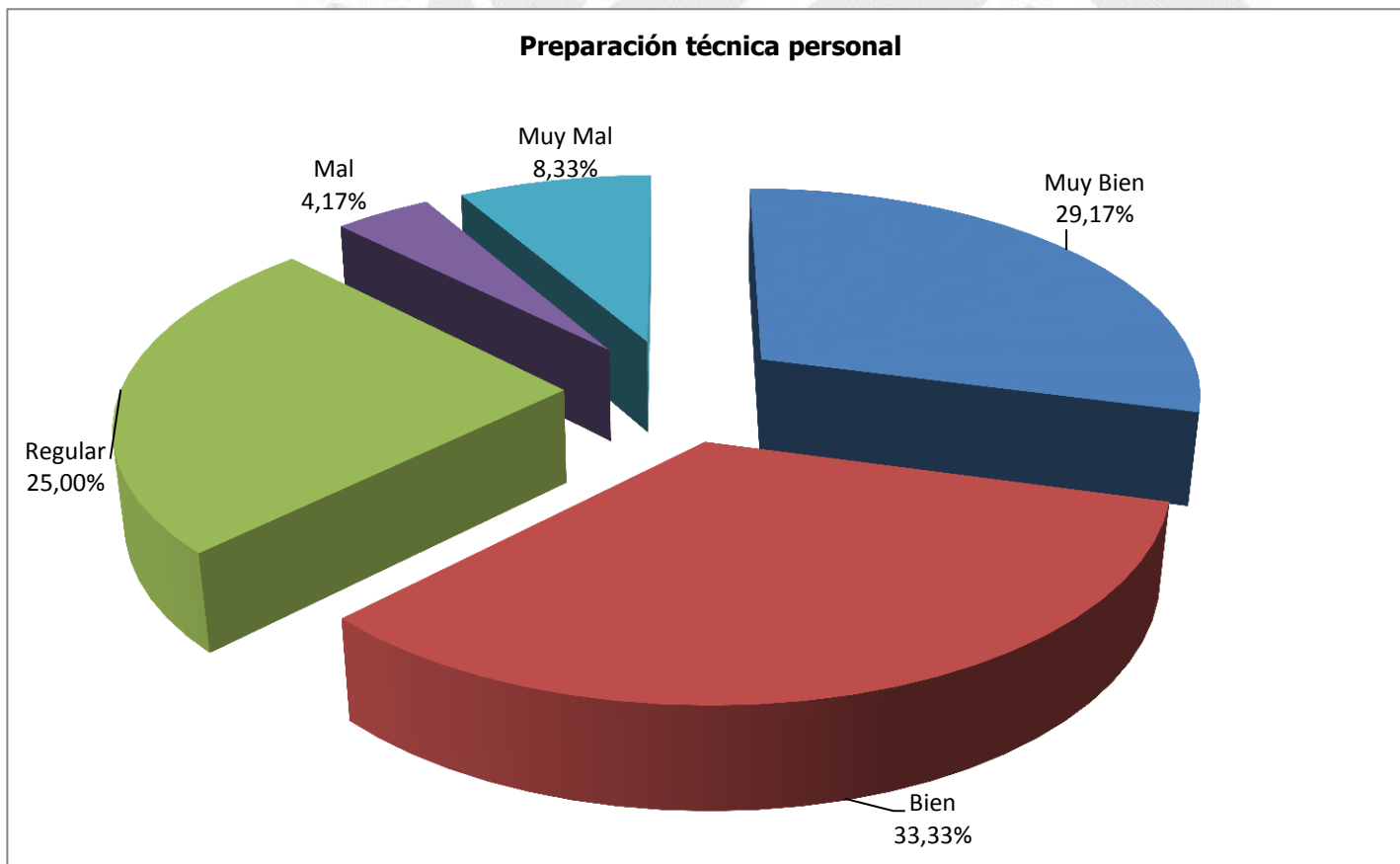


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	14	29,17%
Bien	16	33,33%
Regular	12	25,00%
Mal	2	4,17%
Muy Mal	4	8,33%

Satsifecho	62,50%
Regular	25,00%
Insatisfecho	12,50%

	Número de respuestas	% sobre total
	48	100,00%

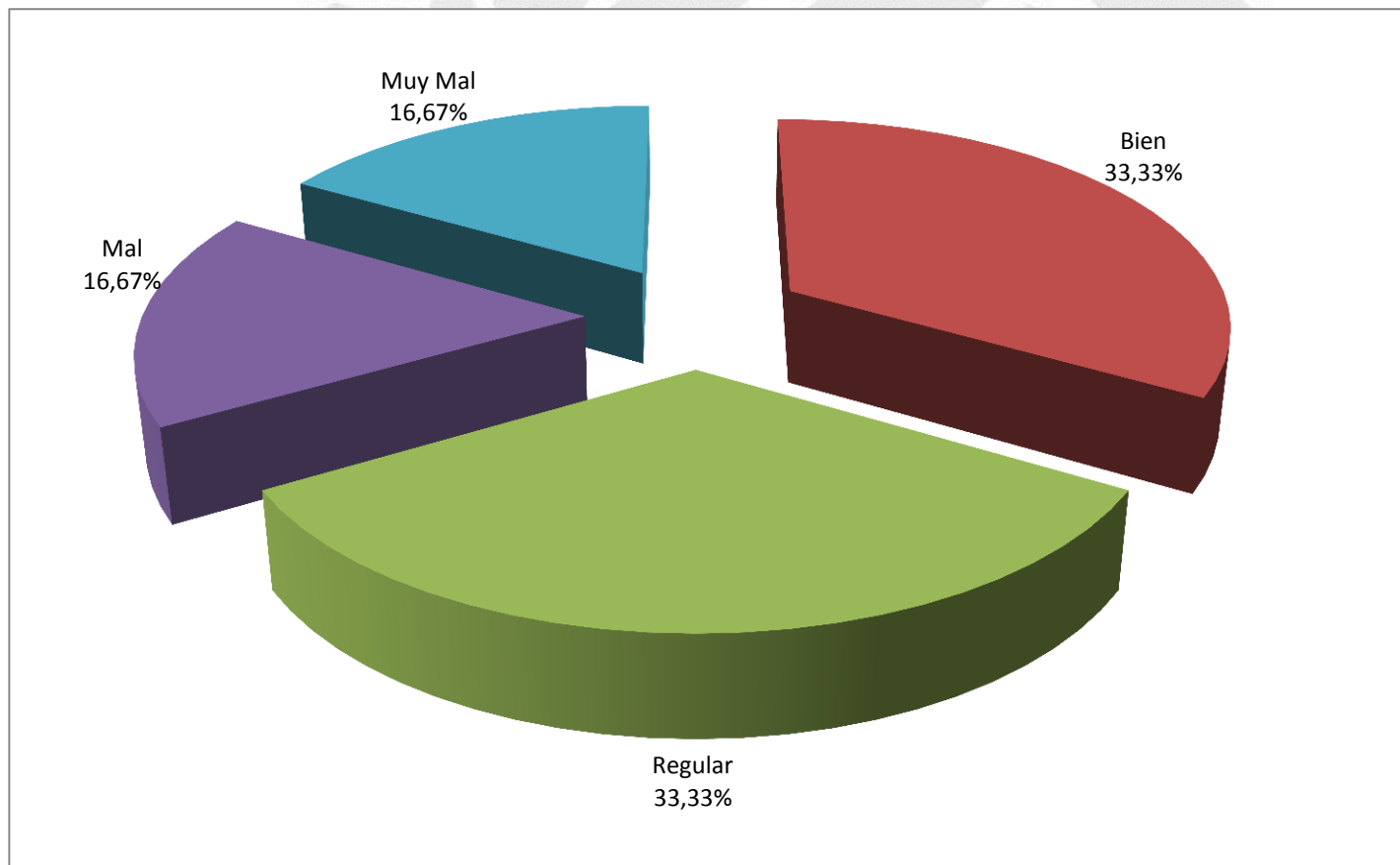


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	33,33%
Regular	2	33,33%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	1	16,67%

Satsifecho	33,33%
Regular	33,33%
Insatisfecho	33,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	12,50%

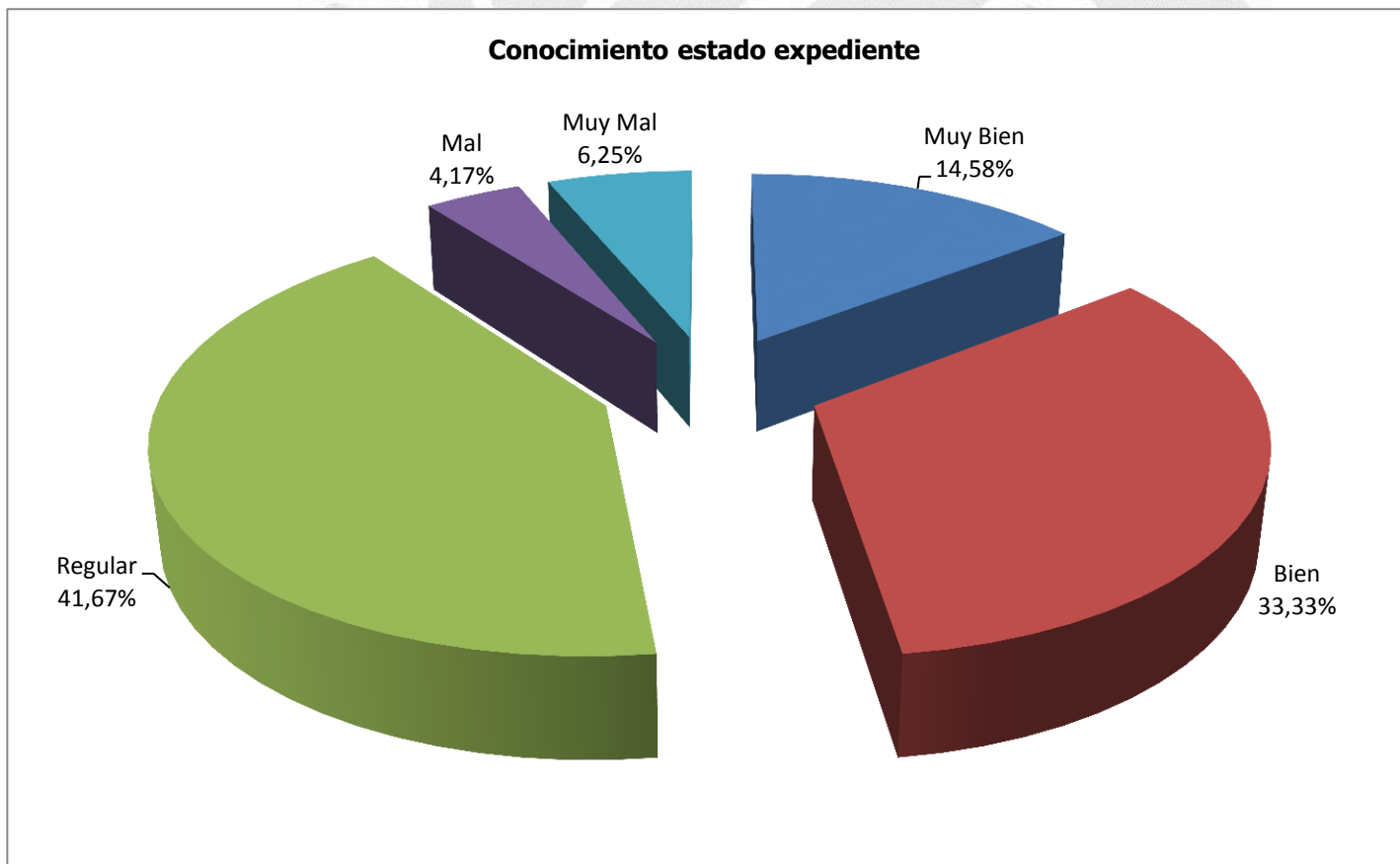


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	14,58%
Bien	16	33,33%
Regular	20	41,67%
Mal	2	4,17%
Muy Mal	3	6,25%

Satsifecho	47,92%
Regular	41,67%
Insatisfecho	10,42%

Número de respuestas	% sobre total
48	100,00%

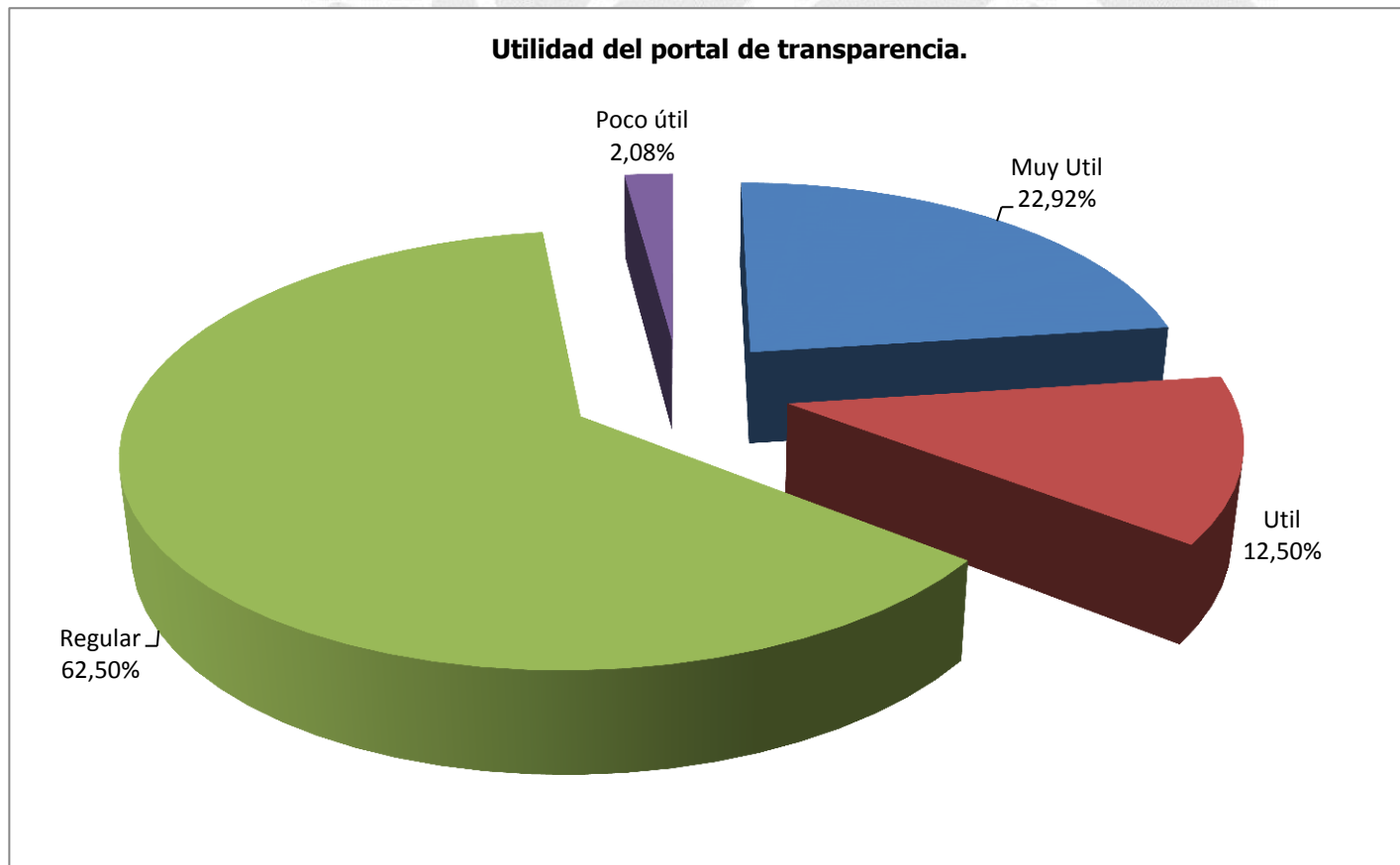


Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	11	22,92%
Útil	6	12,50%
Regular	30	62,50%
Poco útil	1	2,08%
Nada útil	0	0,00%

Útil	35,42%
Regular	62,50%
Nada útil	2,08%

	Número de respuestas	% sobre total
	48	100,00%



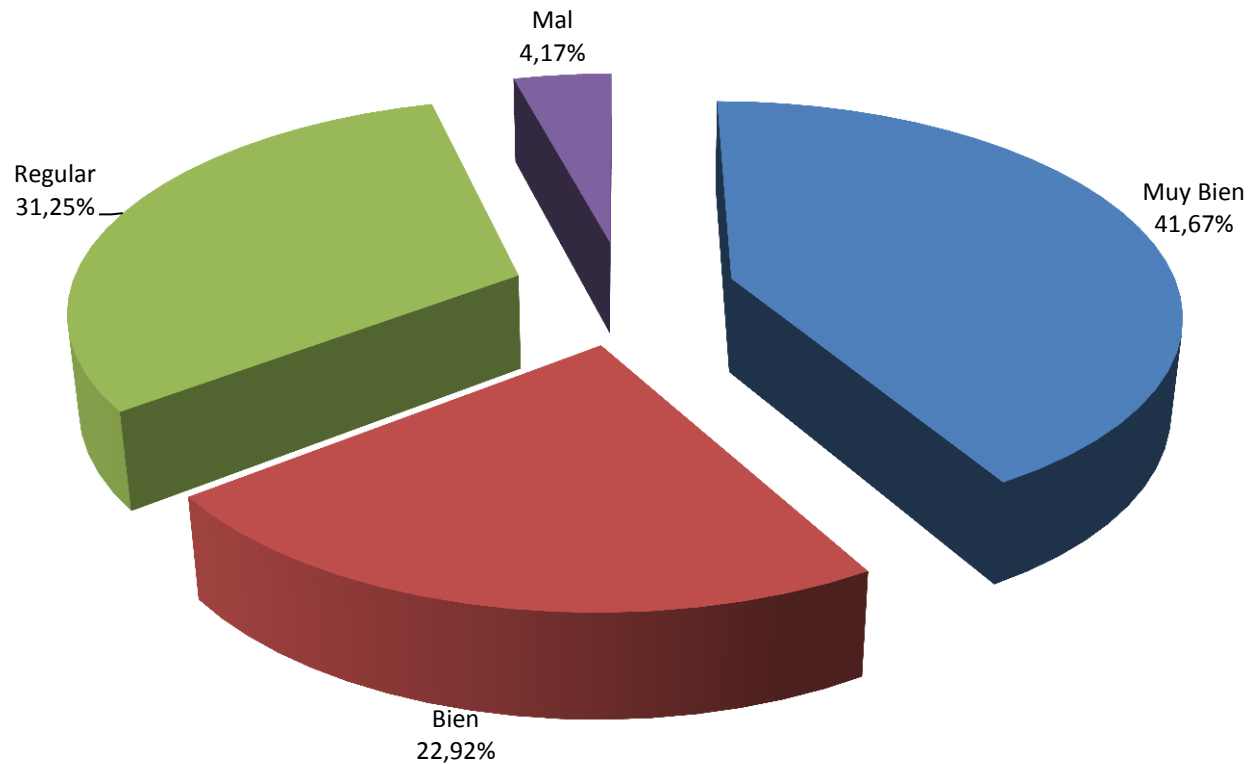
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	20	41,67%
Bien	11	22,92%
Regular	15	31,25%
Mal	2	4,17%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	64,58%
Regular	31,25%
Insatisfecho	4,17%

Número de respuestas	% sobre total
48	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales



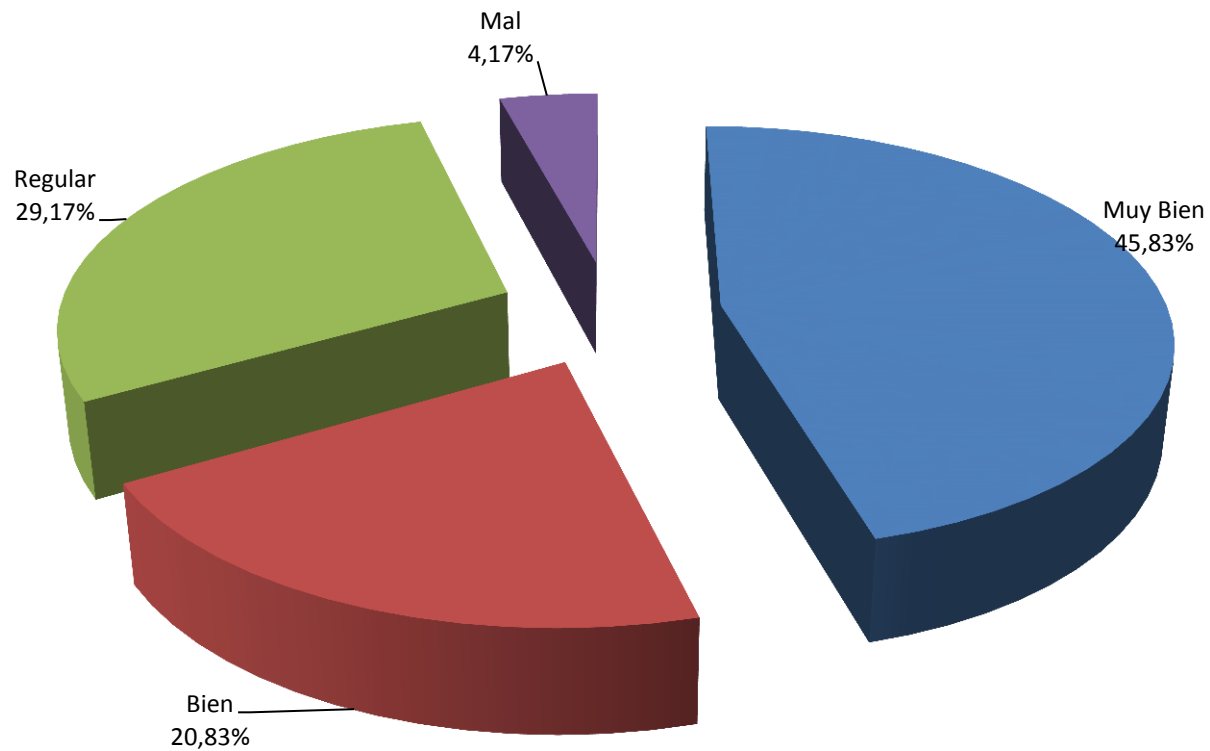
Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	22	45,83%
Bien	10	20,83%
Regular	14	29,17%
Mal	2	4,17%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	29,17%
Insatisfecho	4,17%

Número de respuestas	% sobre total
48	100,00%

Conservación del medio ambiente a través de los contratos



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

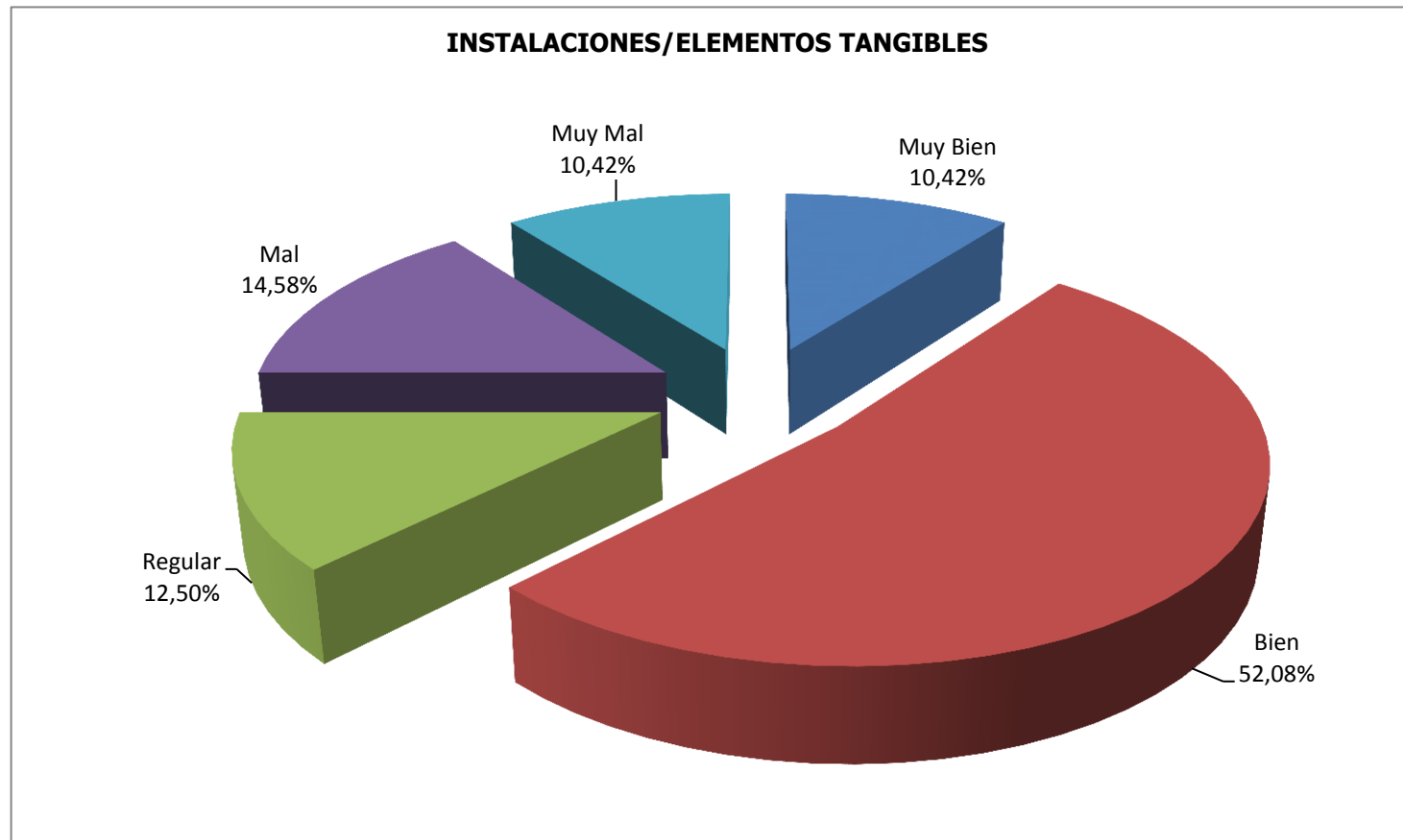
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	10,42%
Bien	25	52,08%
Regular	6	12,50%
Mal	7	14,58%
Muy Mal	5	10,42%

Satsifecho	62,50%
Regular	12,50%
Insatisfecho	25,00%

		% sobre total
Número de respuestas	48	100,00%



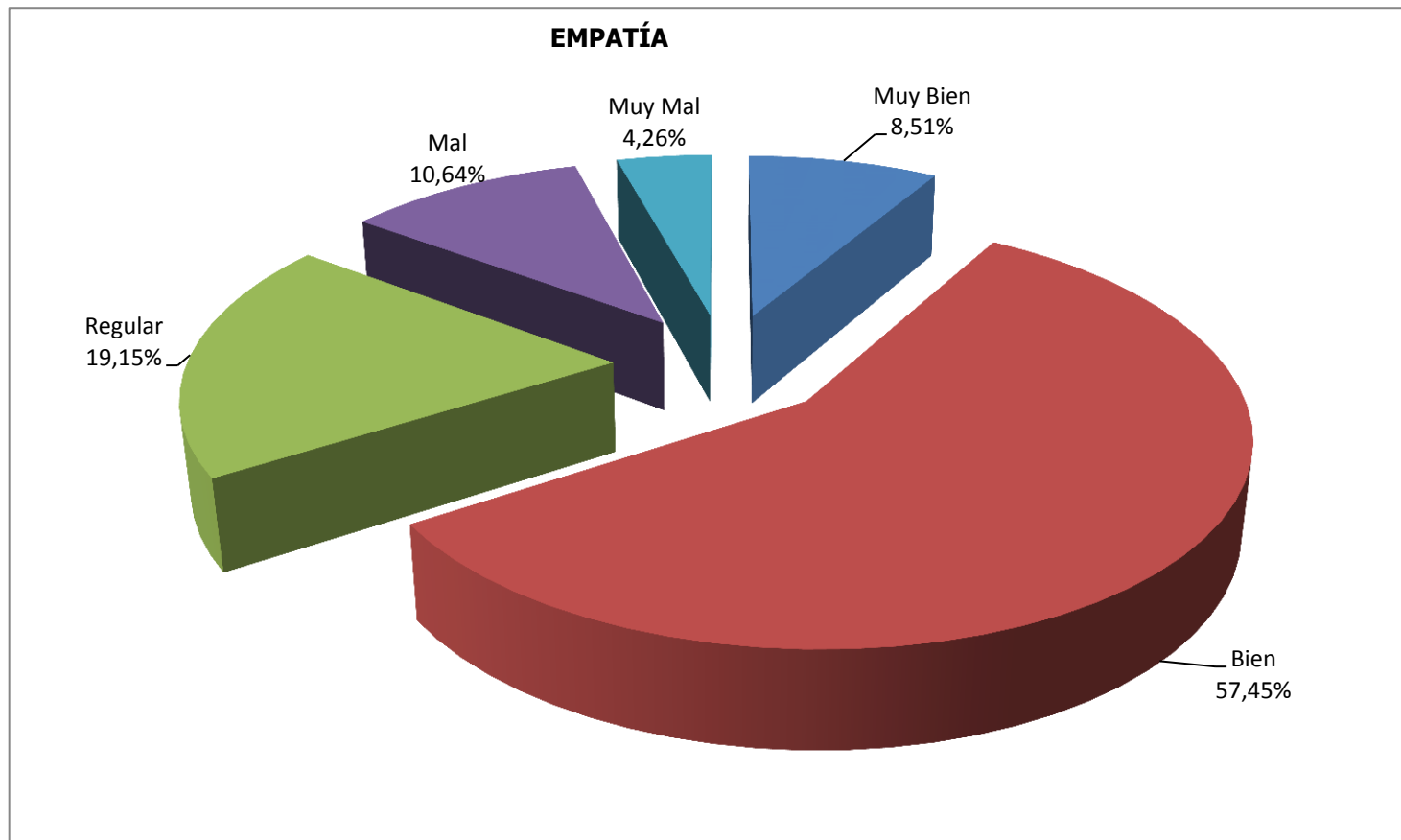
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	8,51%
Bien	27	57,45%
Regular	9	19,15%
Mal	5	10,64%
Muy Mal	2	4,26%

Satisfecho	65,96%
Regular	19,15%
Insatisfecho	14,89%

Número de respuestas	% sobre total
47	100,00%



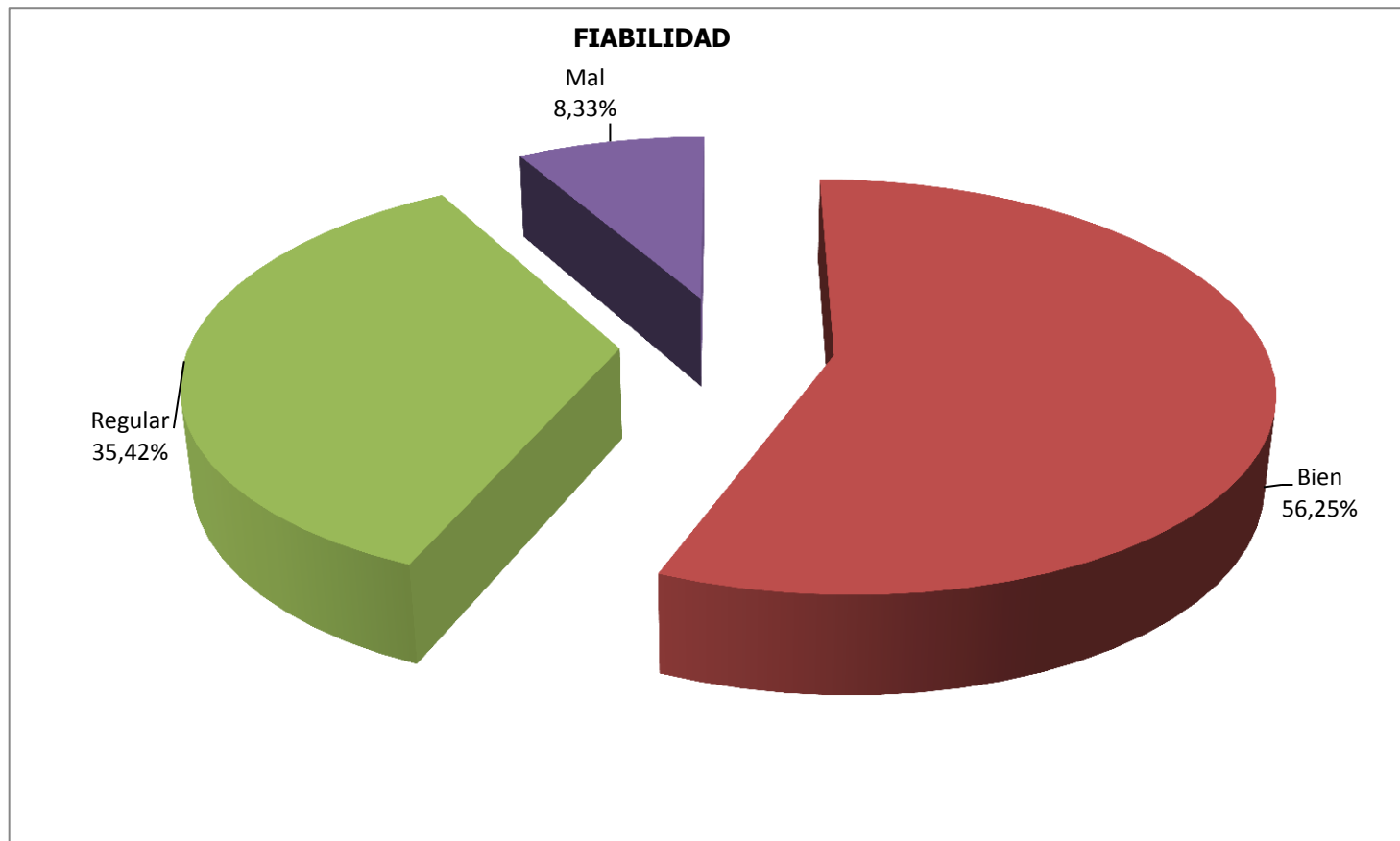
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	27	56,25%
Regular	17	35,42%
Mal	4	8,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	56,25%
Regular	35,42%
Insatisfecho	8,33%

		% sobre total
Número de respuestas	48	100,00%



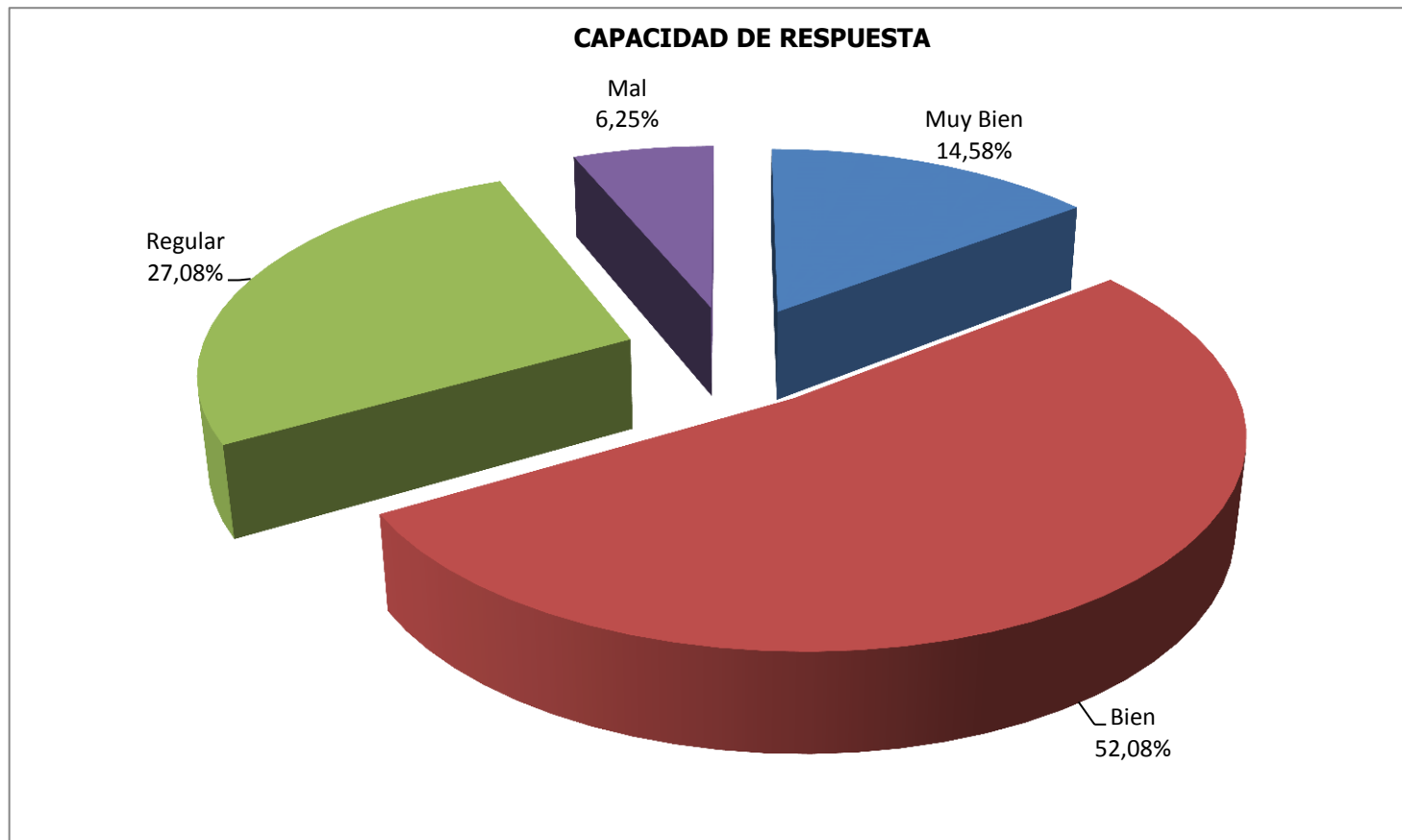
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	14,58%
Bien	25	52,08%
Regular	13	27,08%
Mal	3	6,25%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	66,67%
Regular	27,08%
Insatisfecho	6,25%

	Número de respuestas	% sobre total
	48	100,00%



SEGURIDAD

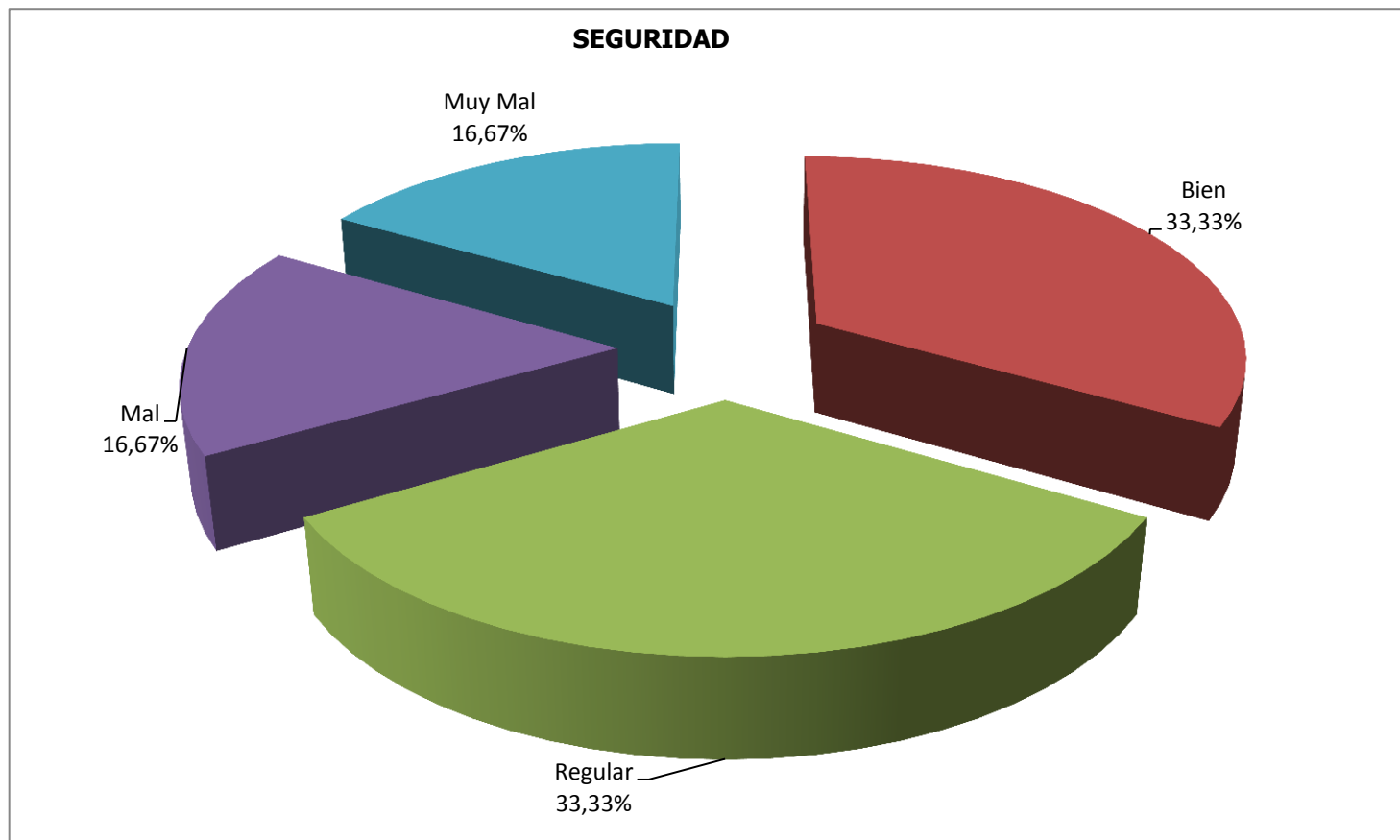
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	33,33%
Regular	2	33,33%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	1	16,67%

Satsifecho	33,33%
Regular	33,33%
Insatisfecho	33,33%

		% sobre total
Número de respuestas	6	12,50%



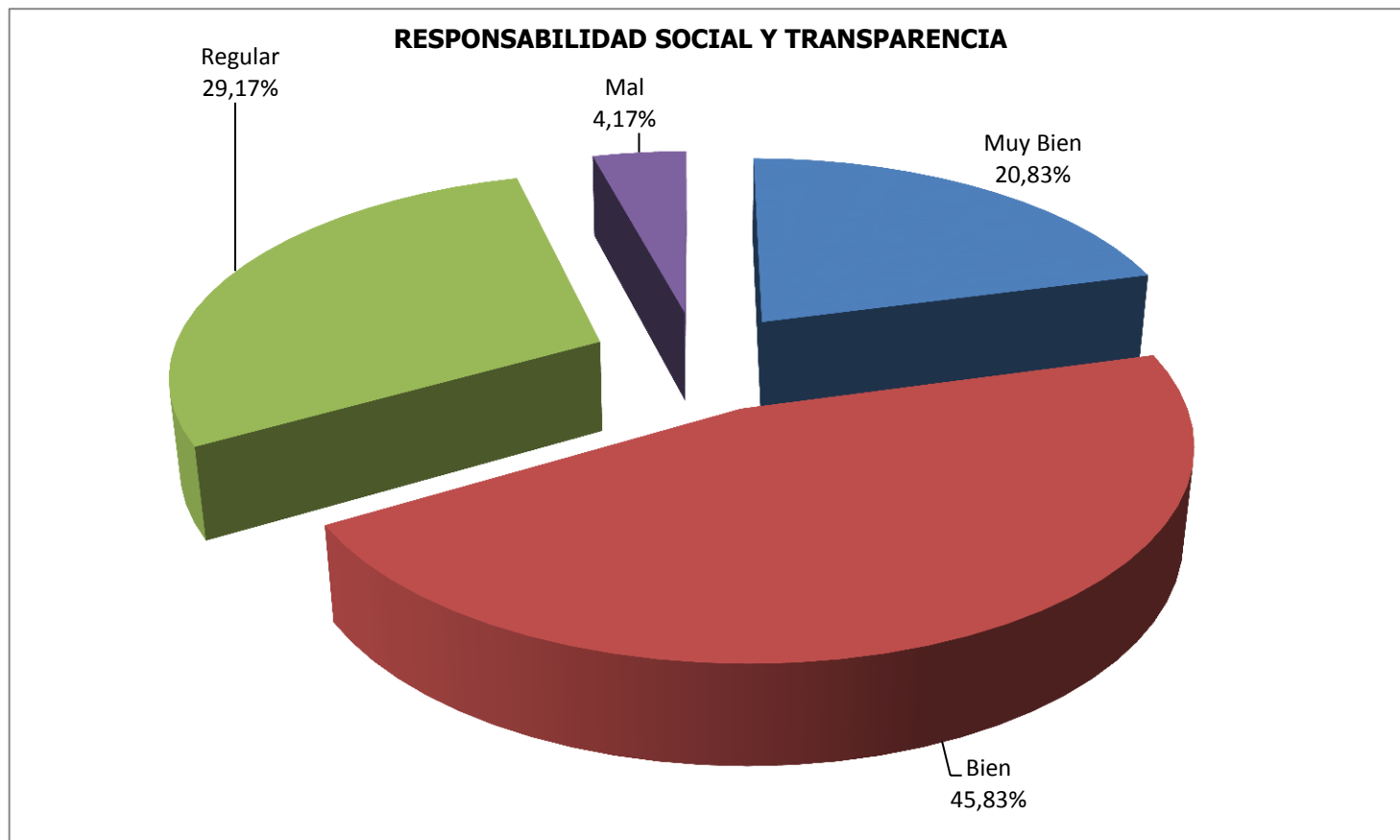
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	10	20,83%
Bien	22	45,83%
Regular	14	29,17%
Mal	2	4,17%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	66,67%
Regular	29,17%
Insatisfecho	4,17%

	Número de respuestas	% sobre total
	48	100,00%



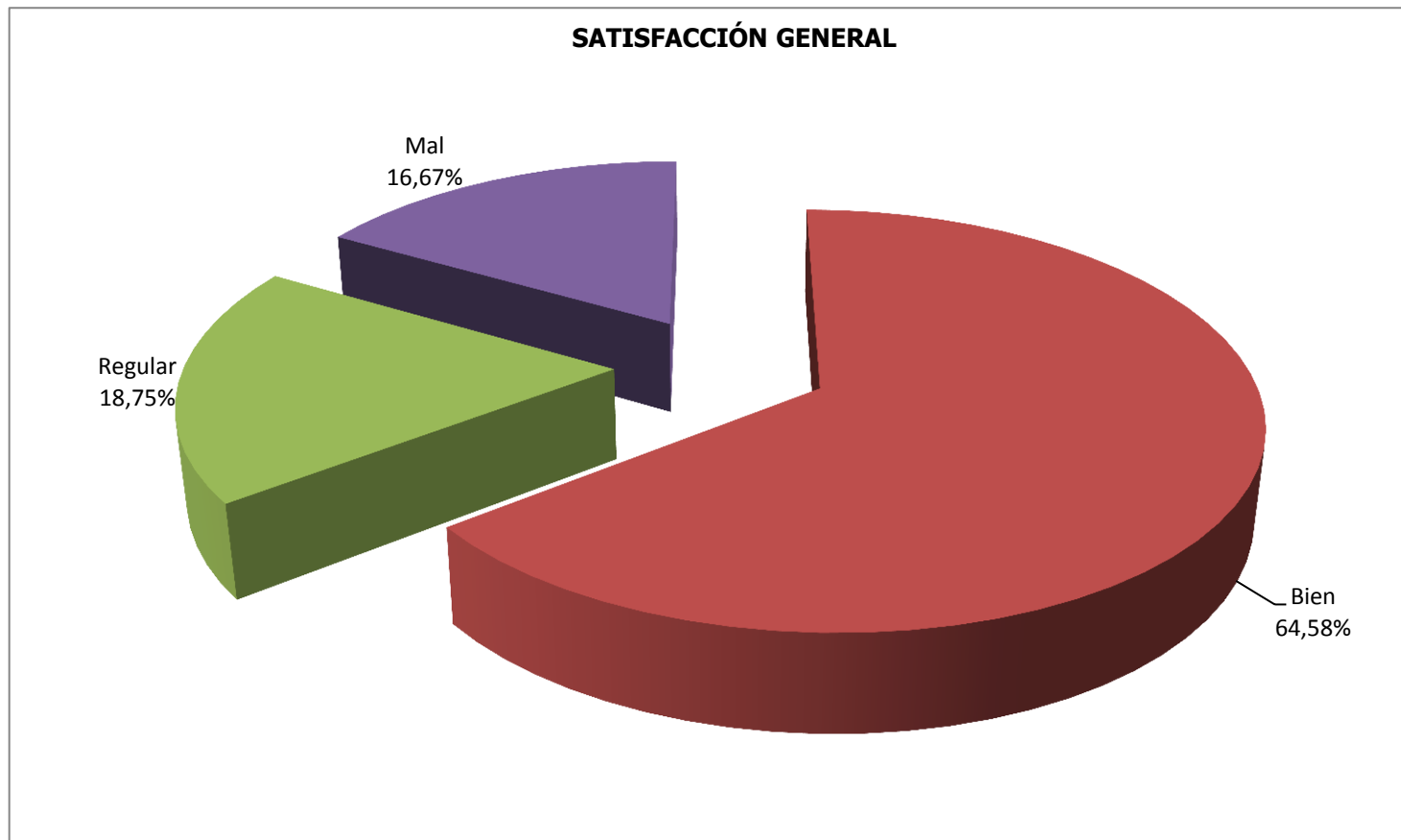
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	31	64,58%
Regular	9	18,75%
Mal	8	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	64,58%
Regular	18,75%
Insatisfecho	16,67%

		% sobre total
Número de respuestas	48	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

EDU / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos	
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I				
EDU	41-69	Mujer	26006	8,41	3,67	7	5	7	3	7	3	7	5	7	3	8	5	10	3	7	3	10	3	#	3	7	3	8	5	10	5	10	3	10	3	9	5		3	9	3	6	3	9	3	10	5
EDU	41-69	Mujer	26007	9,00	3,67	9	5	8	3	8	3	8	3	10	5	9	5	9	3	9	3	10	3	6	3	8	3	9	5	10	5	10	3	10	3	10	5		3	#	3	7	3	10	3	10	5

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

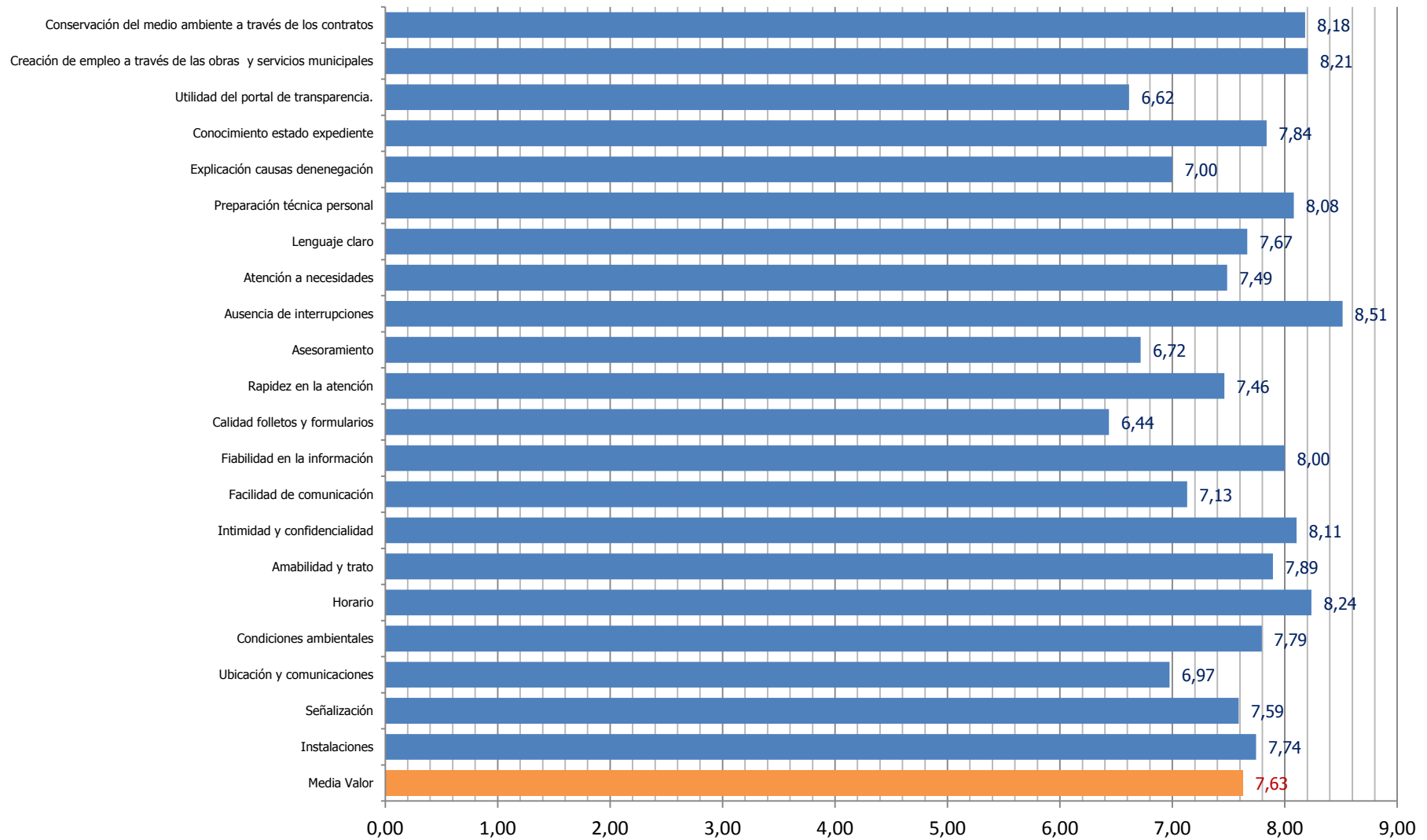
2019

Ejercicio	2019		
Servicio	EDU / Sexo: Todos / Edad: Todas		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL		
Nota media (Sobre 10)	7,63	Importancia media (s.10)	7,02
Total Encuestas	39		

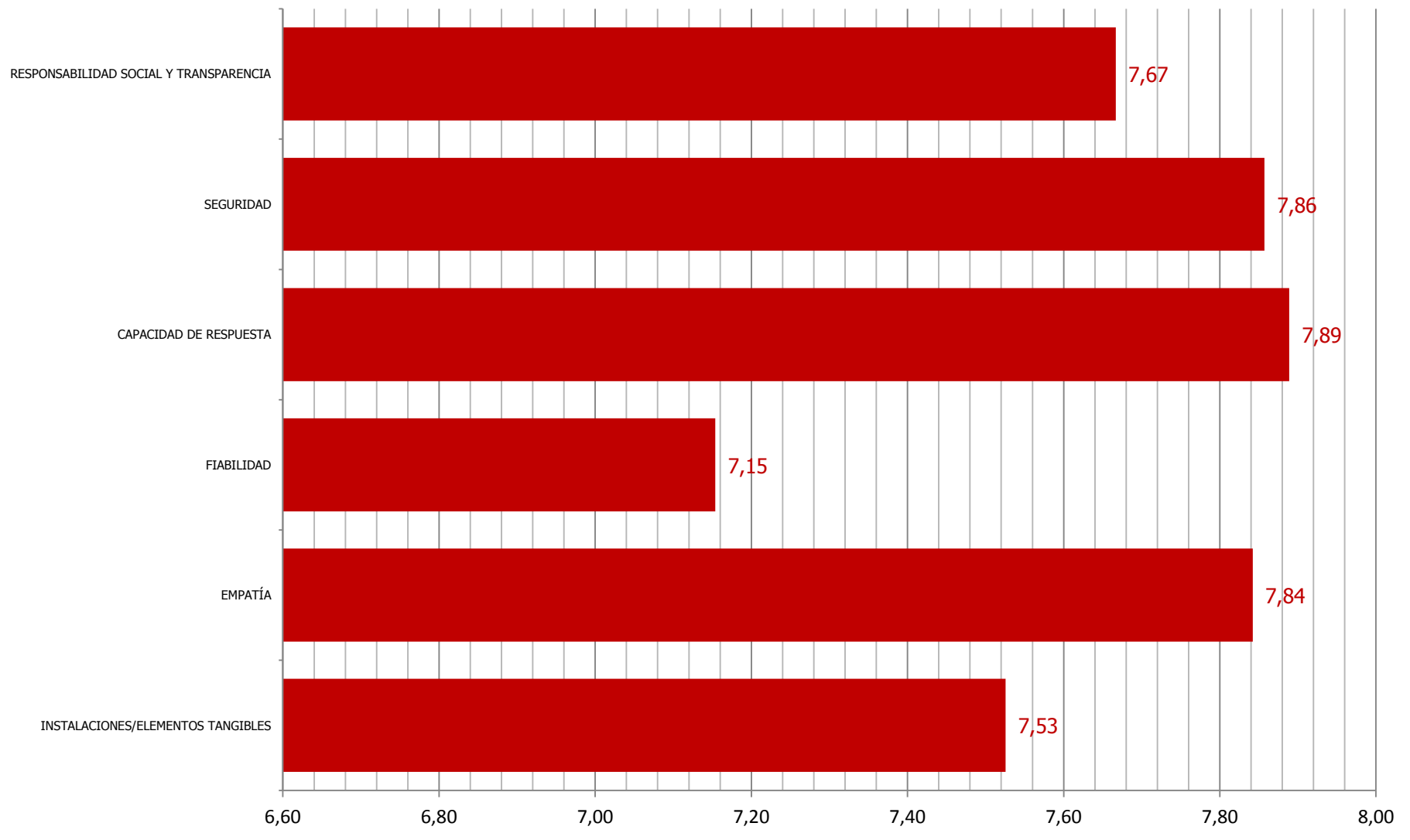
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,63	3,51	8,06	3,56	8,18	3,56	1,15	0,35	0,88	0,21	1,33	0,12	0,61
1 Instalaciones	7,74	3,64	8,00	3,00	9,00	3,00	1,83	1,33	1,43	1,04	3,35	1,76	0,46
2 Señalización	7,59	3,33	8,00	3,00	9,00	3,00	1,85	1,18	1,45	0,70	3,41	1,39	0,92
3 Ubicación y comunicaciones	6,97	3,00	8,00	3,00	8,00	3,00	1,97	0,32	1,62	0,10	3,87	0,11	0,97
4 Condiciones ambientales	7,79	4,03	8,00	5,00	9,00	5,00	1,73	1,11	1,35	1,05	3,01	1,24	-0,26
5 Horario	8,24	3,36	9,00	3,00	9,00	3,00	2,21	0,96	1,50	0,76	4,89	0,92	1,52
6 Amabilidad y trato	7,89	4,23	8,00	5,00	8,00	5,00	1,57	1,16	1,16	1,03	2,48	1,34	-0,57
7 Intimidación y confidencialidad	8,11	3,21	8,00	3,00	8,00	3,00	1,56	0,86	1,17	0,55	2,42	0,75	1,70
8 Facilidad de comunicación	7,13	3,13	7,00	3,00	7,00	3,00	1,26	0,73	1,01	0,38	1,58	0,54	0,88
9 Fiabilidad en la información	8,00	3,33	9,00	3,00	9,00	3,00	2,33	0,90	1,69	0,68	5,42	0,81	1,33
10 Calidad folletos y formularios	6,44	3,10	6,00	3,00	5,00	3,00	1,97	0,64	1,50	0,34	3,88	0,41	0,23
11 Rapidez en la atención	7,46	3,28	8,00	3,00	8,00	3,00	2,61	0,79	1,63	0,57	6,83	0,63	0,90
12 Asesoramiento	6,72	4,15	7,00	5,00	7,00	5,00	1,65	1,06	1,25	1,00	2,73	1,13	-1,59
13 Ausencia de interrupciones	8,51	3,54	9,00	3,00	9,00	3,00	1,65	1,02	1,19	0,90	2,73	1,04	1,44
14 Atención a necesidades	7,49	3,36	8,00	3,00	8,00	3,00	1,83	0,87	1,30	0,67	3,36	0,76	0,77
15 Lenguaje claro	7,67	3,79	8,00	3,00	8,00	3,00	1,61	1,10	1,32	1,05	2,60	1,22	0,08
16 Preparación técnica personal	8,08	4,51	8,00	5,00	9,00	5,00	1,28	1,07	0,93	0,77	1,64	1,15	-0,95
17 Explicación causas denegación	7,00	3,09	8,00	3,00	9,00	3,00	2,60	0,37	1,78	0,16	6,75	0,14	0,83
18 Conocimiento estado expediente	7,84	3,05	8,00	3,00	8,00	3,00	1,38	0,40	1,04	0,15	1,92	0,16	1,73
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,62	2,79	6,00	3,00	5,00	3,00	1,77	0,47	1,50	0,34	3,14	0,22	1,03
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	8,21	3,90	8,00	4,00	8,00	5,00	1,58	1,14	1,21	1,08	2,48	1,30	0,41
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	8,18	4,44	8,00	5,00	10,00	5,00	1,76	1,29	1,41	0,99	3,10	1,67	-0,69

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,53	3,50	8,00	3,00	9,00	3,00	1,86	1,12	1,51	0,87	3,45	1,25	0,53
2 EMPATÍA	7,84	3,48	8,00	3,00	8,00	3,00	1,72	1,03	1,32	0,88	2,97	1,06	0,88
3 FIABILIDAD	7,15	3,47	7,00	3,00	7,00	3,00	2,24	0,95	1,65	0,81	5,01	0,90	0,22
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,89	4,94	8,00	5,00	9,00	3,00	1,75	2,26	1,75	2,26	3,05	5,13	-1,99
5 SEGURIDAD	7,86	3,57	8,00	3,00	9,00	3,00	1,52	0,98	1,52	0,98	2,32	0,97	0,71
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	7,67	3,71	8,00	3,00	9,00	3,00	1,85	1,23	1,85	1,23	3,41	1,52	0,25

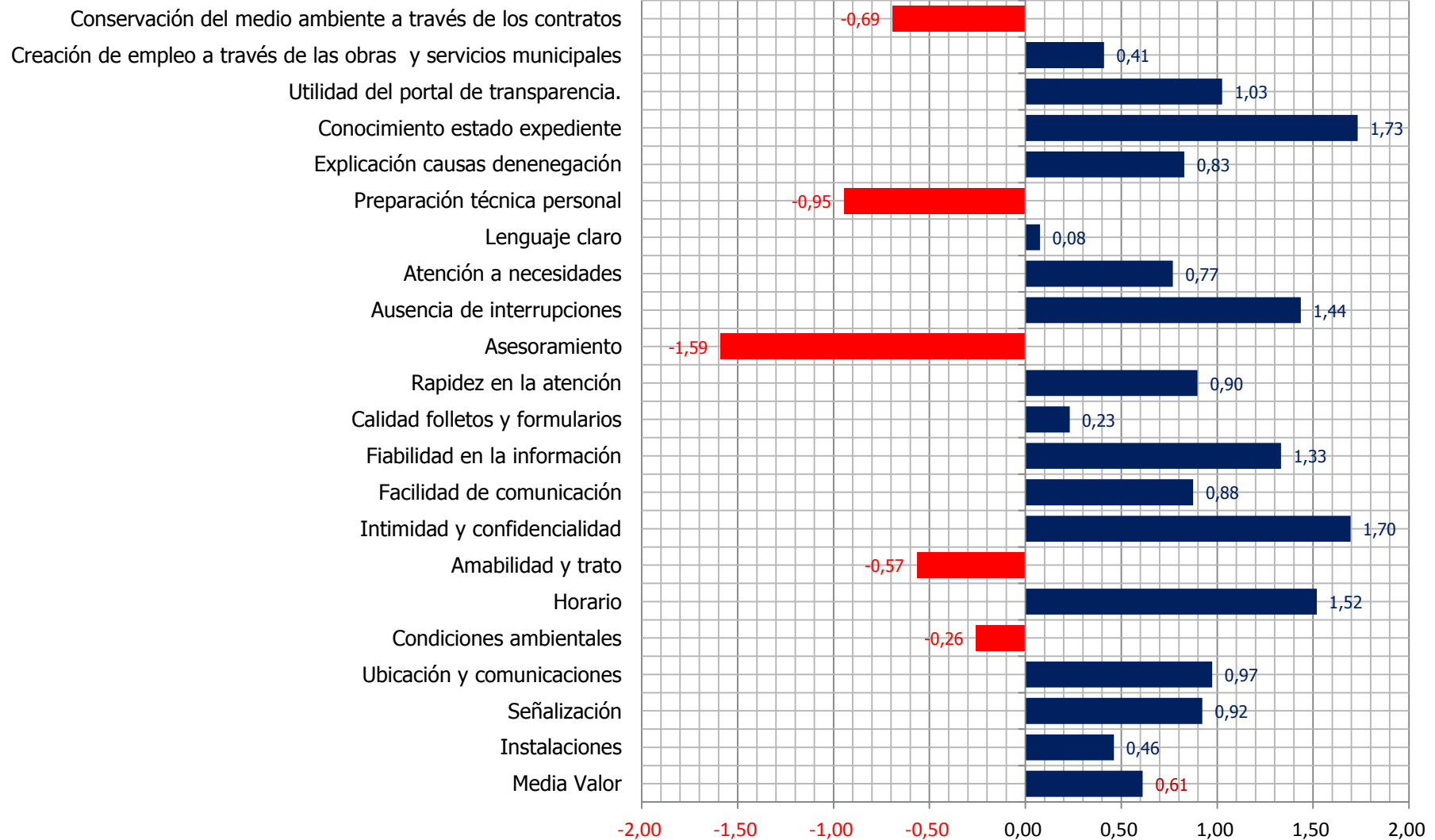
Media puntuaciones valoración por factores



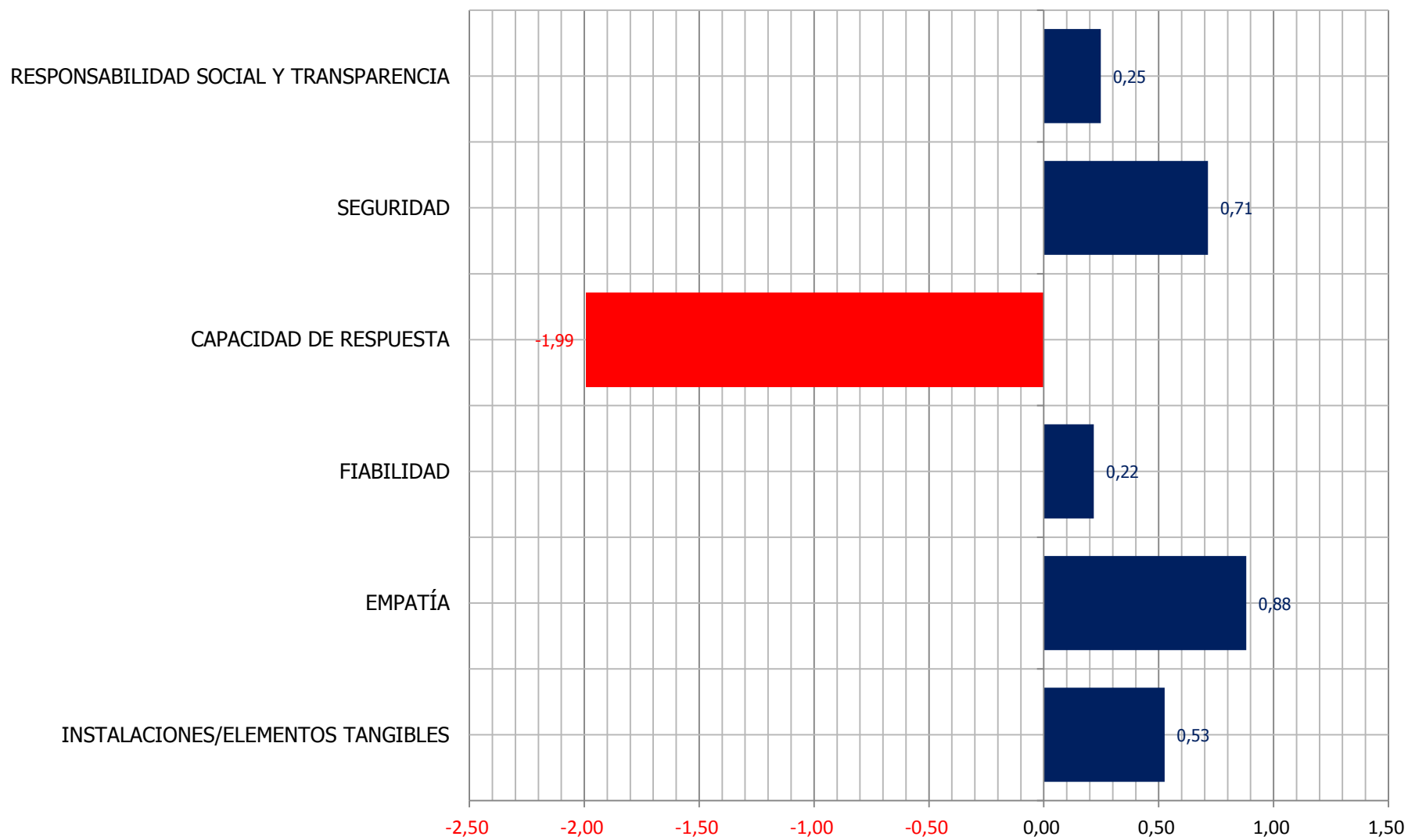
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



ENCUESTA SERVQUAL

EDU / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	10	25,64%
Mujeres	28	71,79%
No determinado	1	2,56%



PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	6	15,38%
41-69	33	84,62%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	2	5,13%
26003	13	33,33%
26004	2	5,13%
26005	3	7,69%
26006	16	41,03%
26007	3	7,69%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

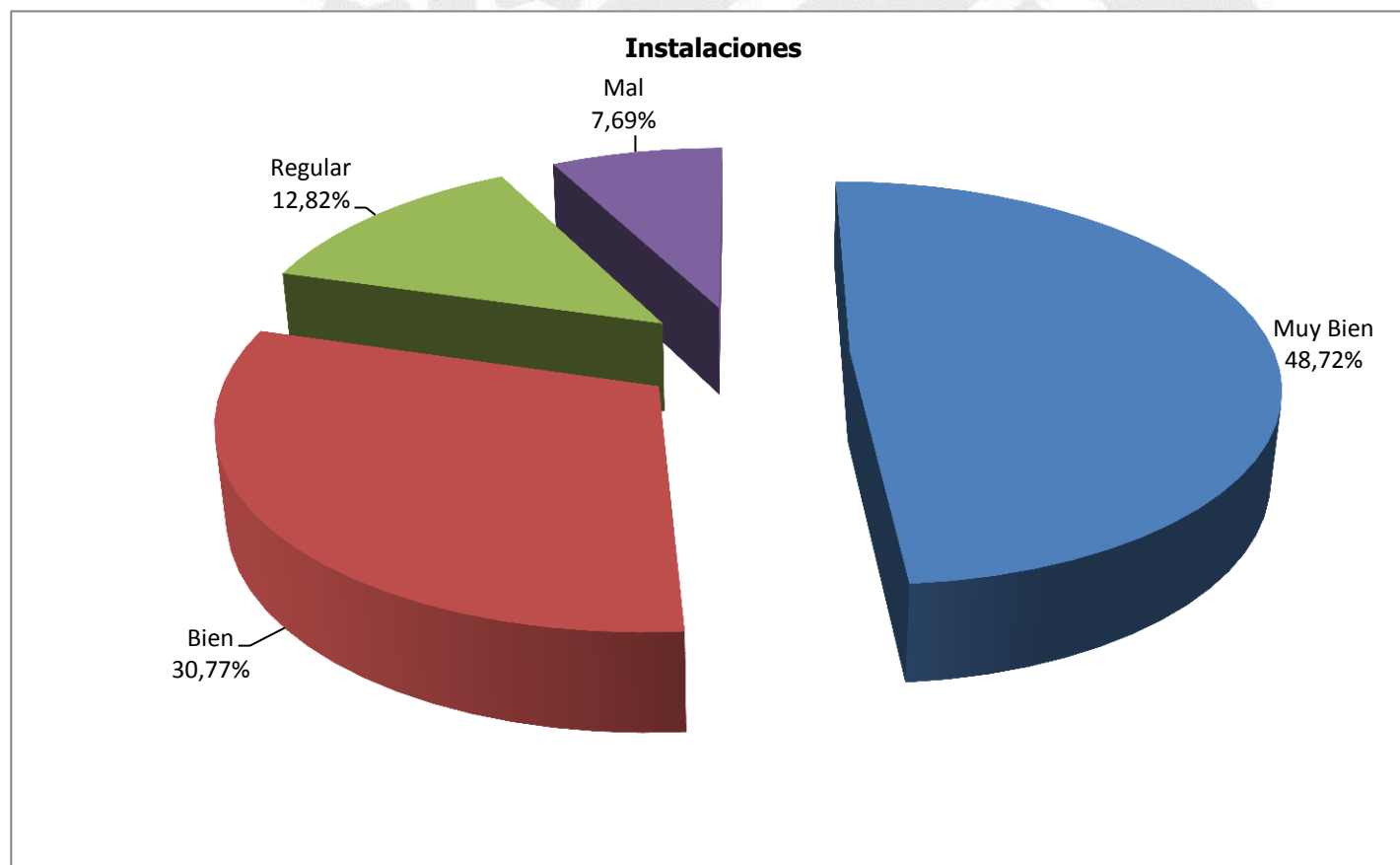
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	19	48,72%
Bien	12	30,77%
Regular	5	12,82%
Mal	3	7,69%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	79,49%
Regular	12,82%
Insatisfecho	7,69%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%

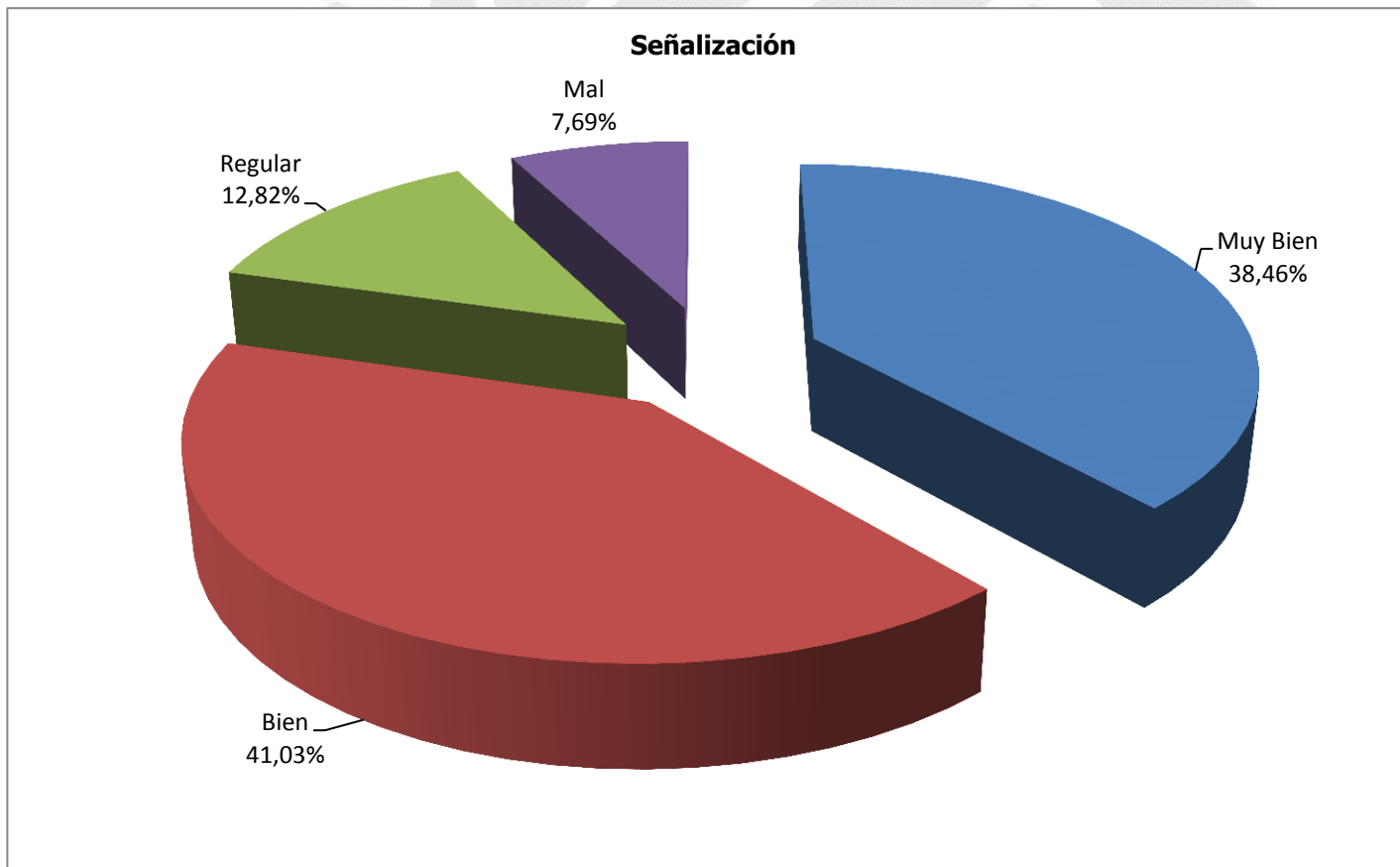


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	15	38,46%
Bien	16	41,03%
Regular	5	12,82%
Mal	3	7,69%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	79,49%
Regular	12,82%
Insatisfecho	7,69%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%

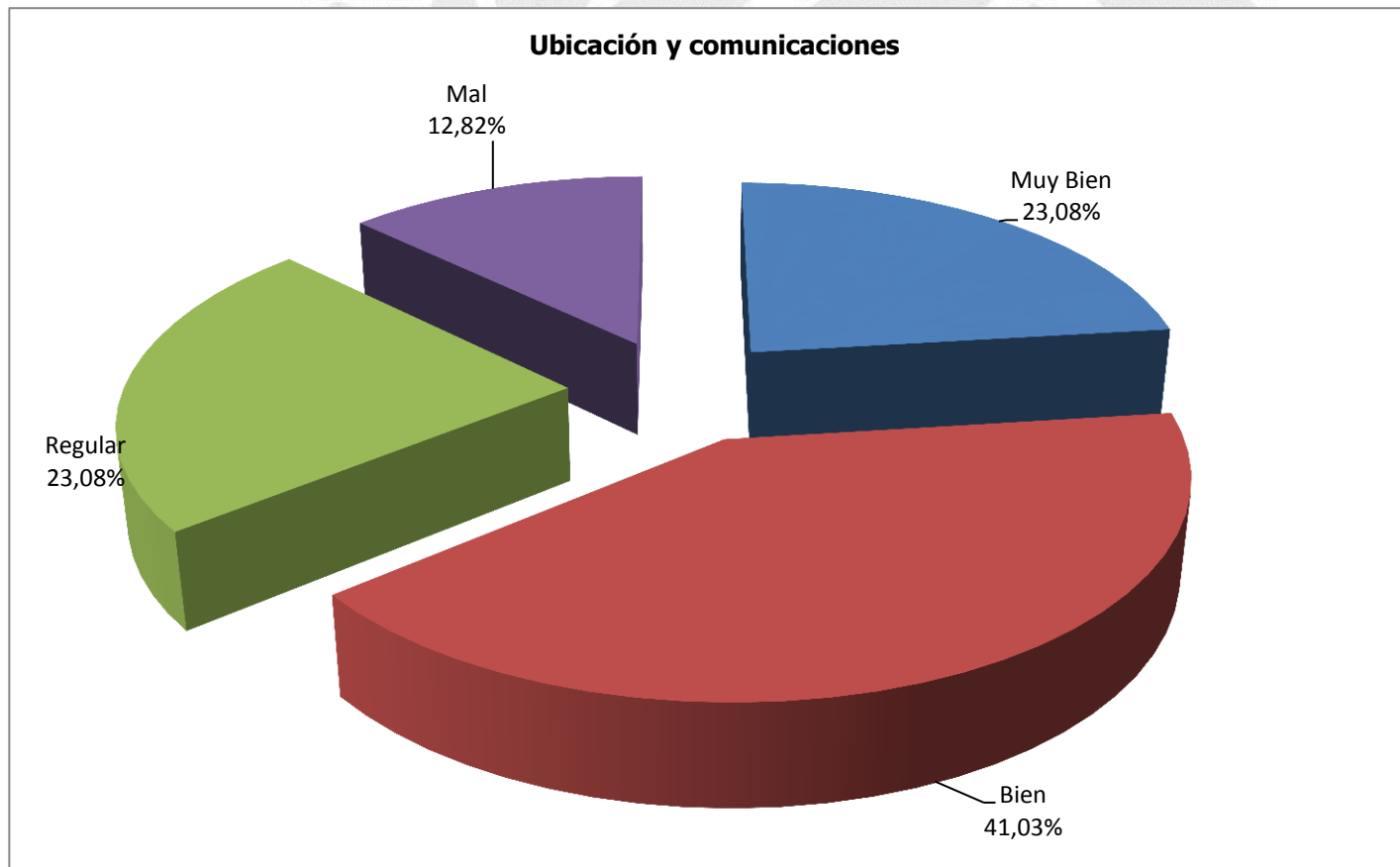


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	9	23,08%
Bien	16	41,03%
Regular	9	23,08%
Mal	5	12,82%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	64,10%
Regular	23,08%
Insatisfecho	12,82%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%

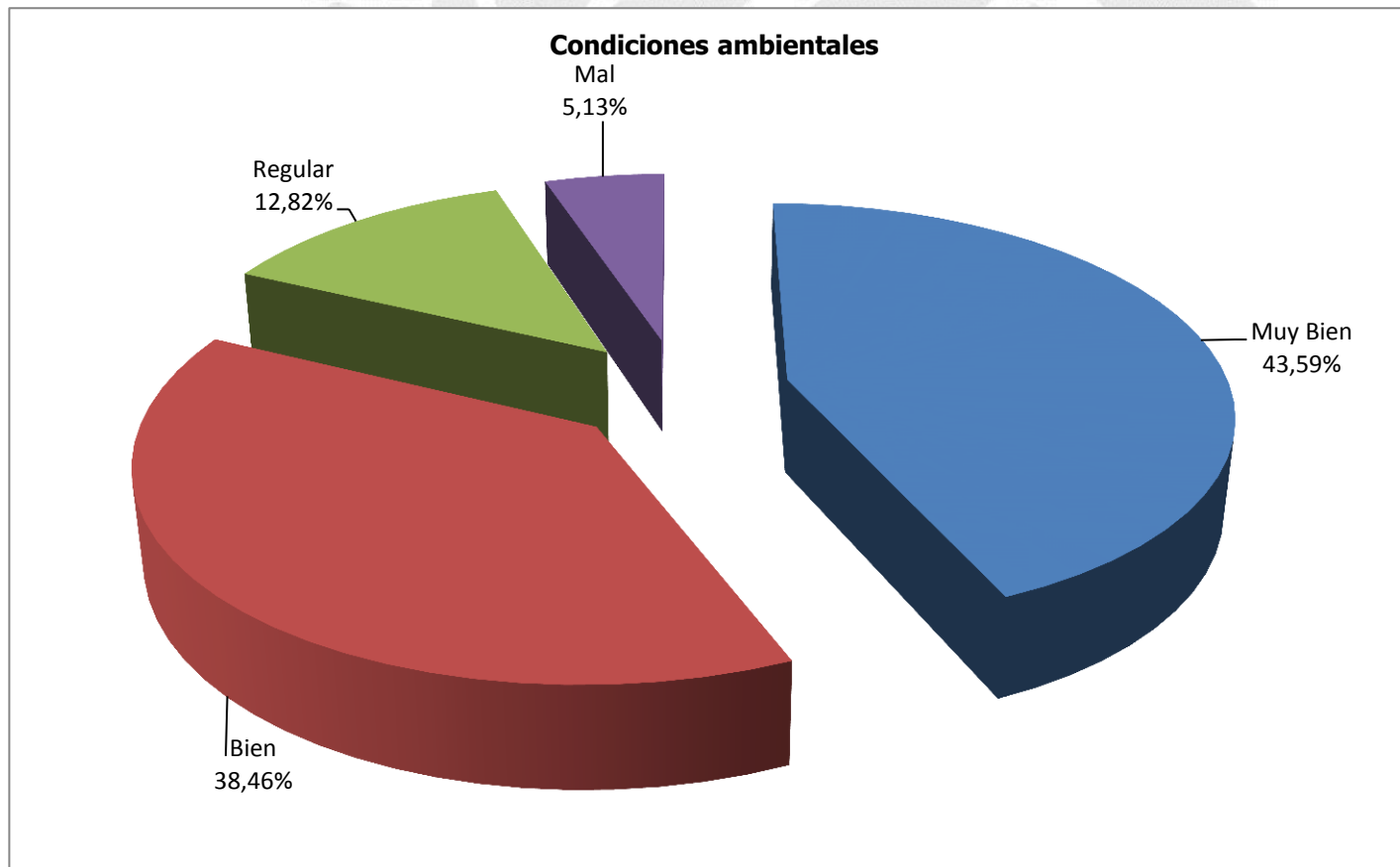


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	17	43,59%
Bien	15	38,46%
Regular	5	12,82%
Mal	2	5,13%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	82,05%
Regular	12,82%
Insatisfecho	5,13%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%

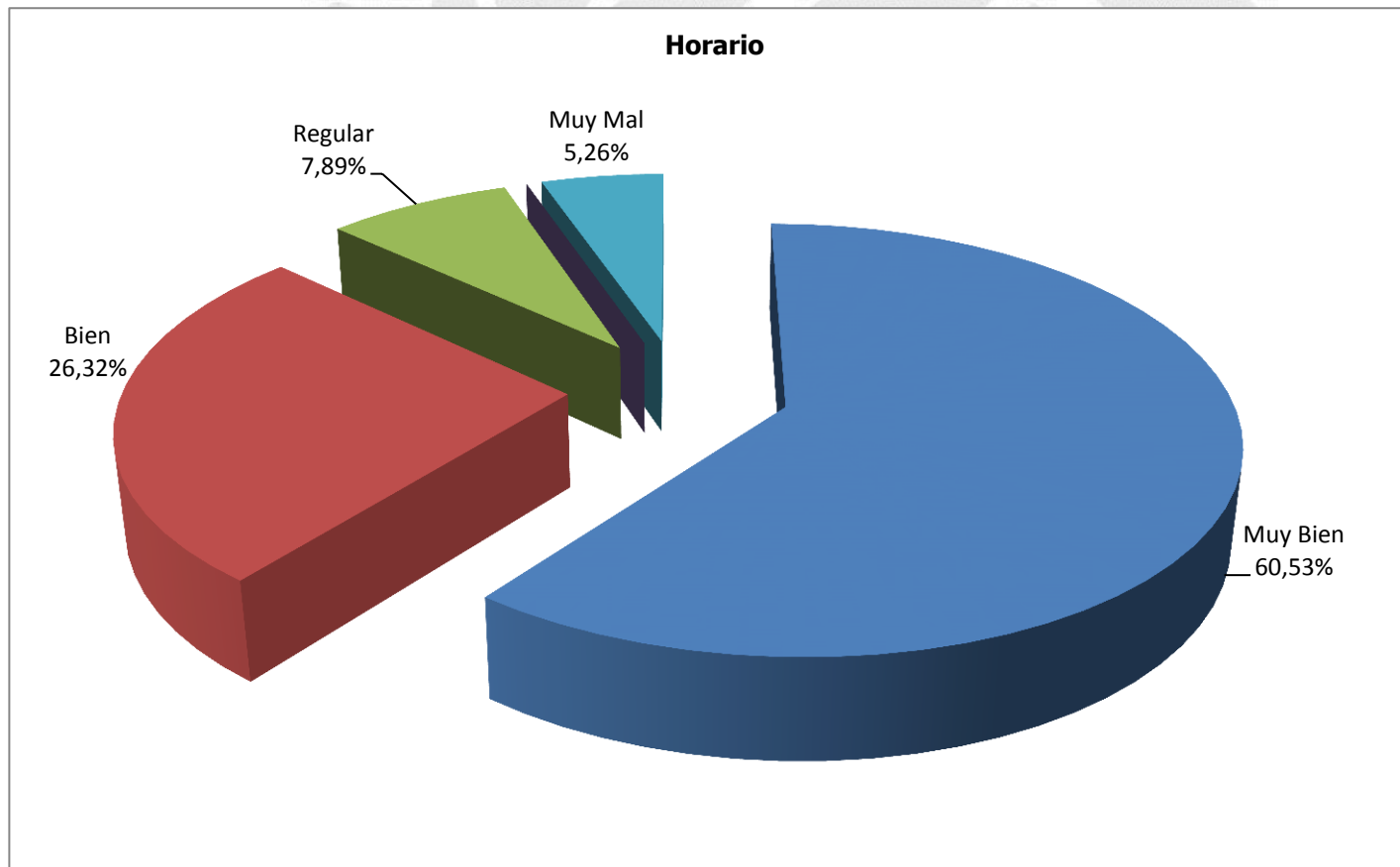


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	23	60,53%
Bien	10	26,32%
Regular	3	7,89%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	2	5,26%

Satisfecho	86,84%
Regular	7,89%
Insatisfecho	5,26%

Número de respuestas		% sobre total
38		97,44%

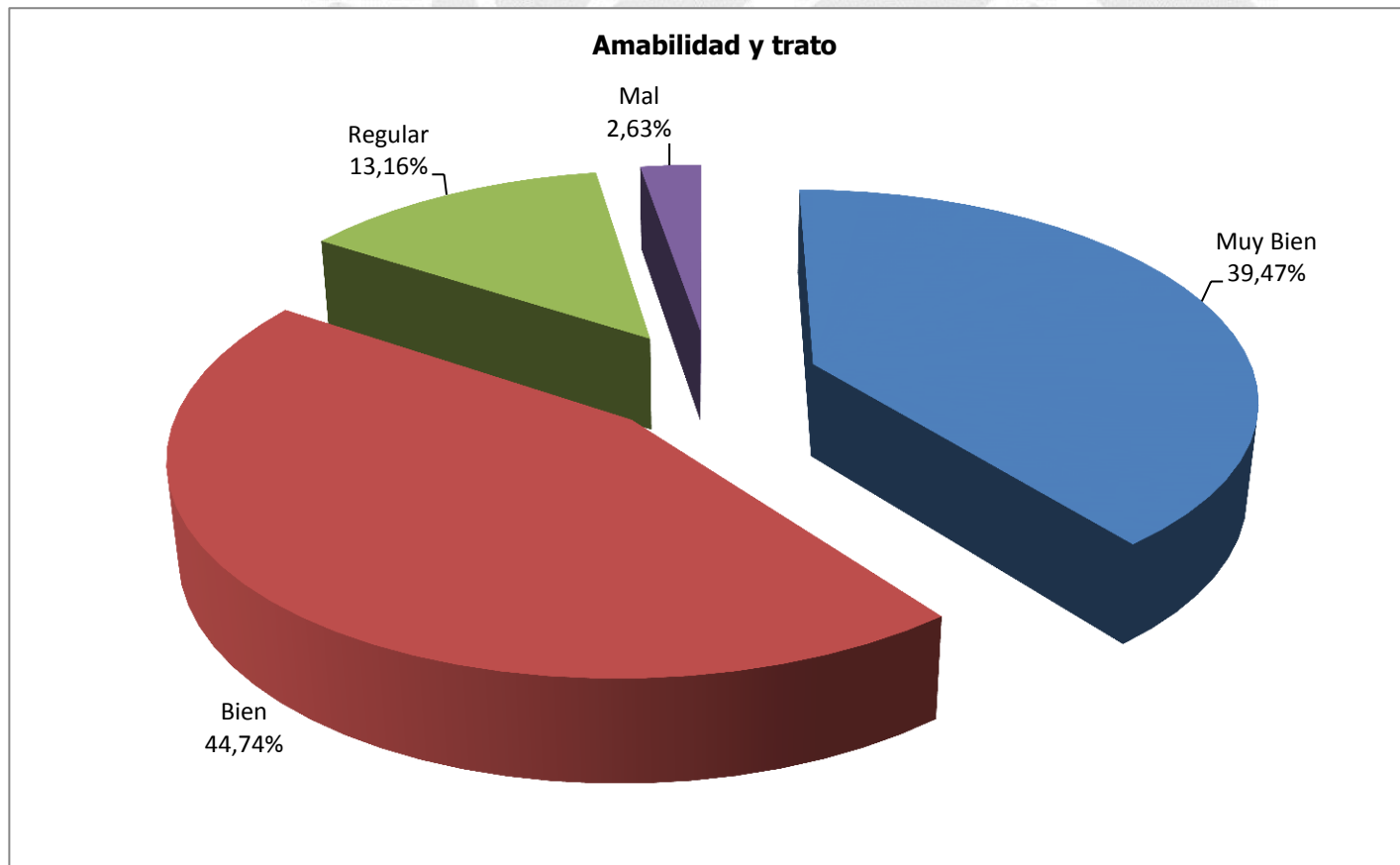


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	15	39,47%
Bien	17	44,74%
Regular	5	13,16%
Mal	1	2,63%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	84,21%
Regular	13,16%
Insatisfecho	2,63%

Número de respuestas	% sobre total
38	97,44%



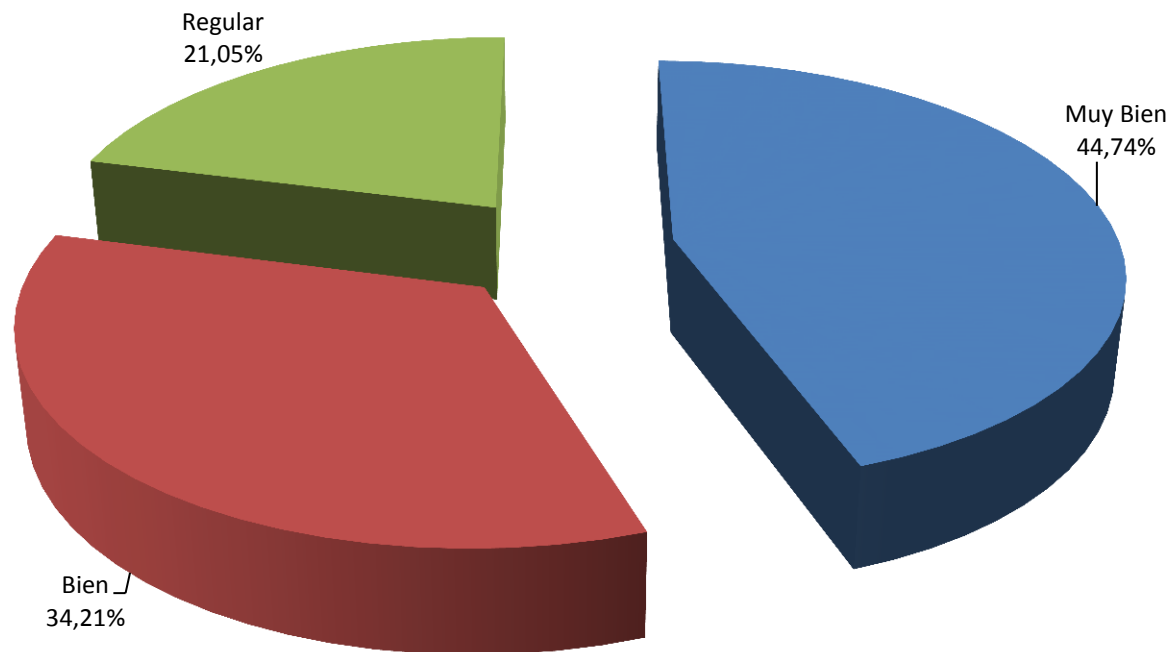
Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	17	44,74%
Bien	13	34,21%
Regular	8	21,05%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	78,95%
Regular	21,05%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	38	97,44%

Intimidad y confidencialidad

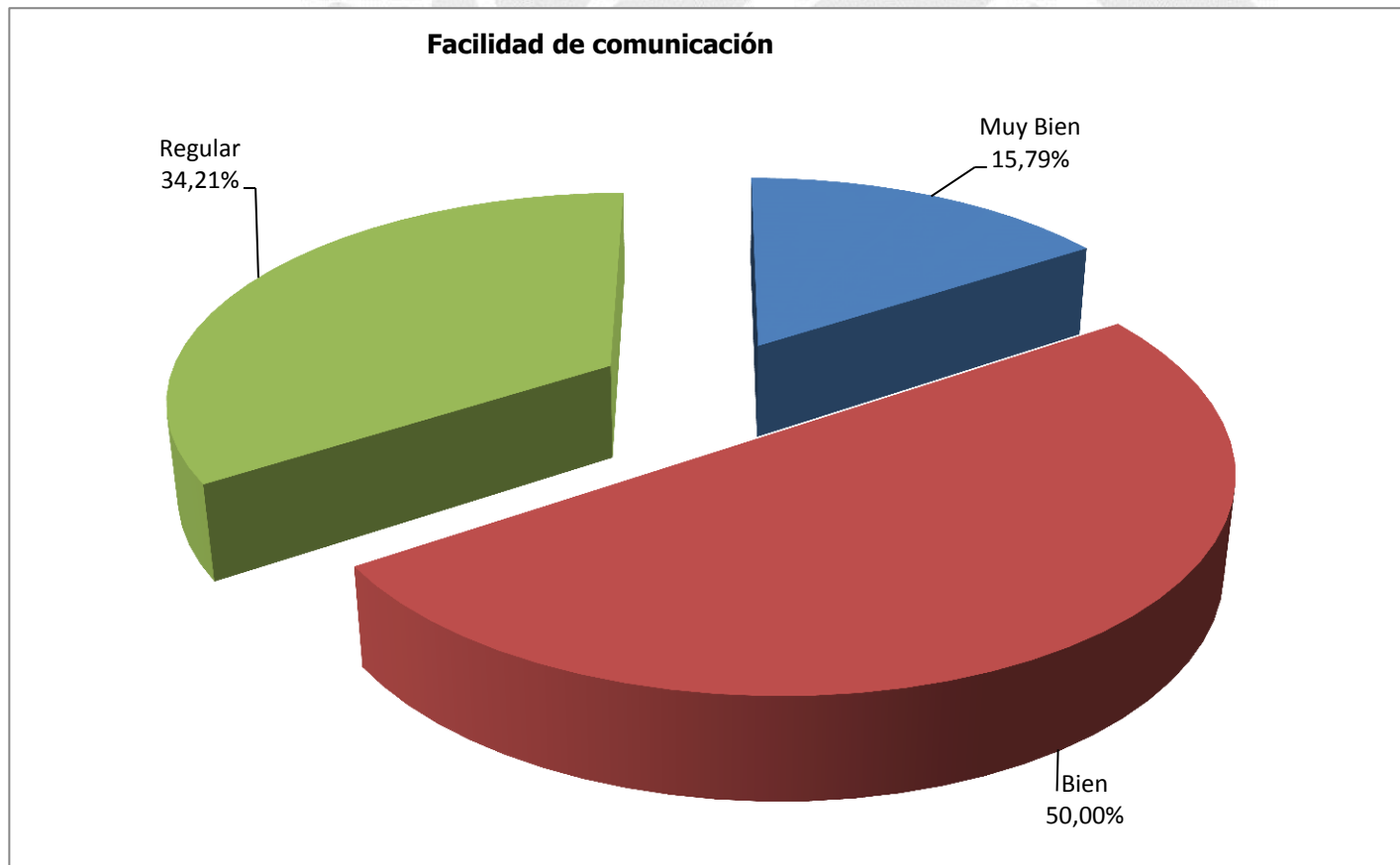


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	15,79%
Bien	19	50,00%
Regular	13	34,21%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	65,79%
Regular	34,21%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	38	97,44%

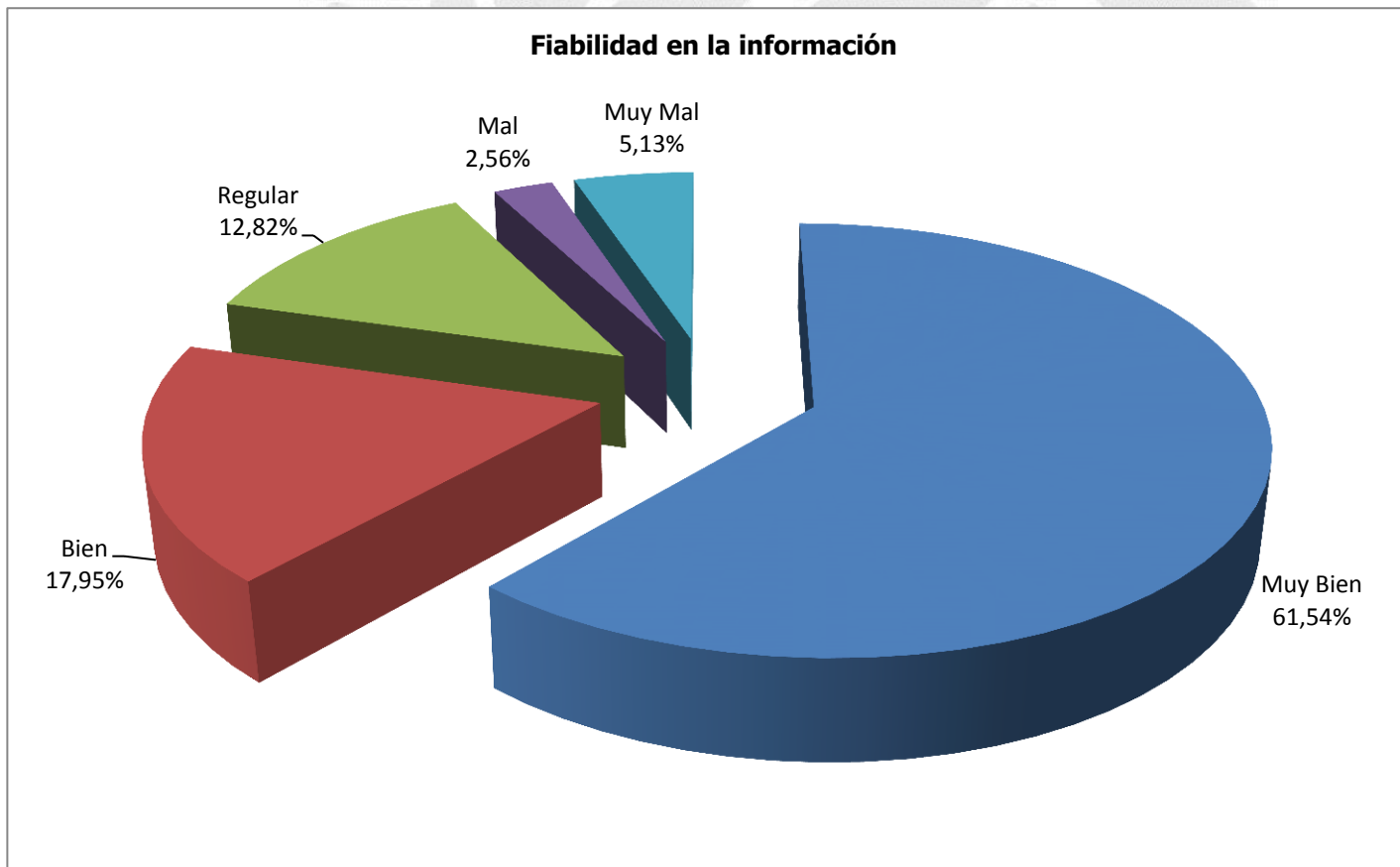


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	24	61,54%
Bien	7	17,95%
Regular	5	12,82%
Mal	1	2,56%
Muy Mal	2	5,13%

Satisfecho	79,49%
Regular	12,82%
Insatisfecho	7,69%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%

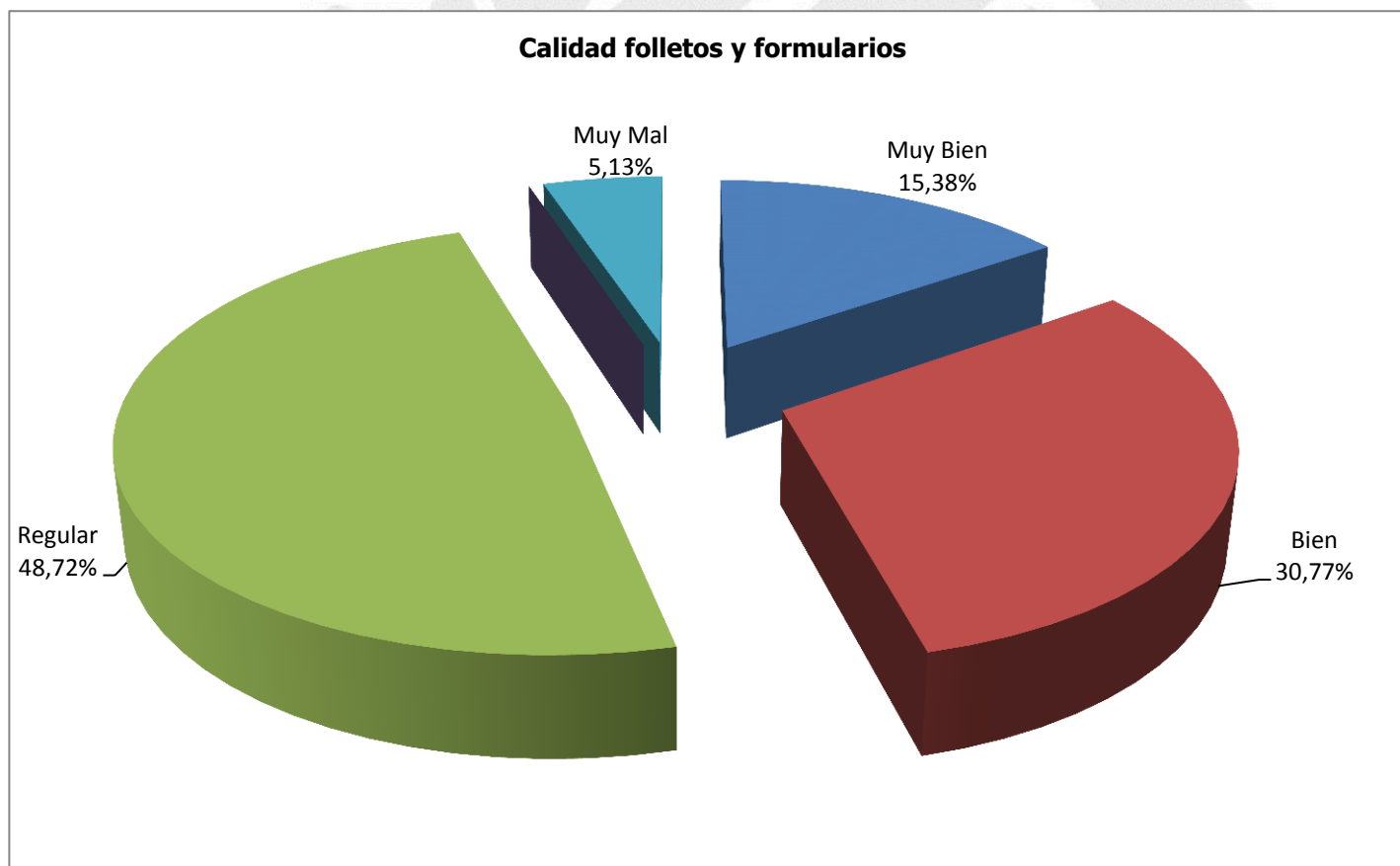


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	15,38%
Bien	12	30,77%
Regular	19	48,72%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	2	5,13%

Satisfecho	46,15%
Regular	48,72%
Insatisfecho	5,13%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%

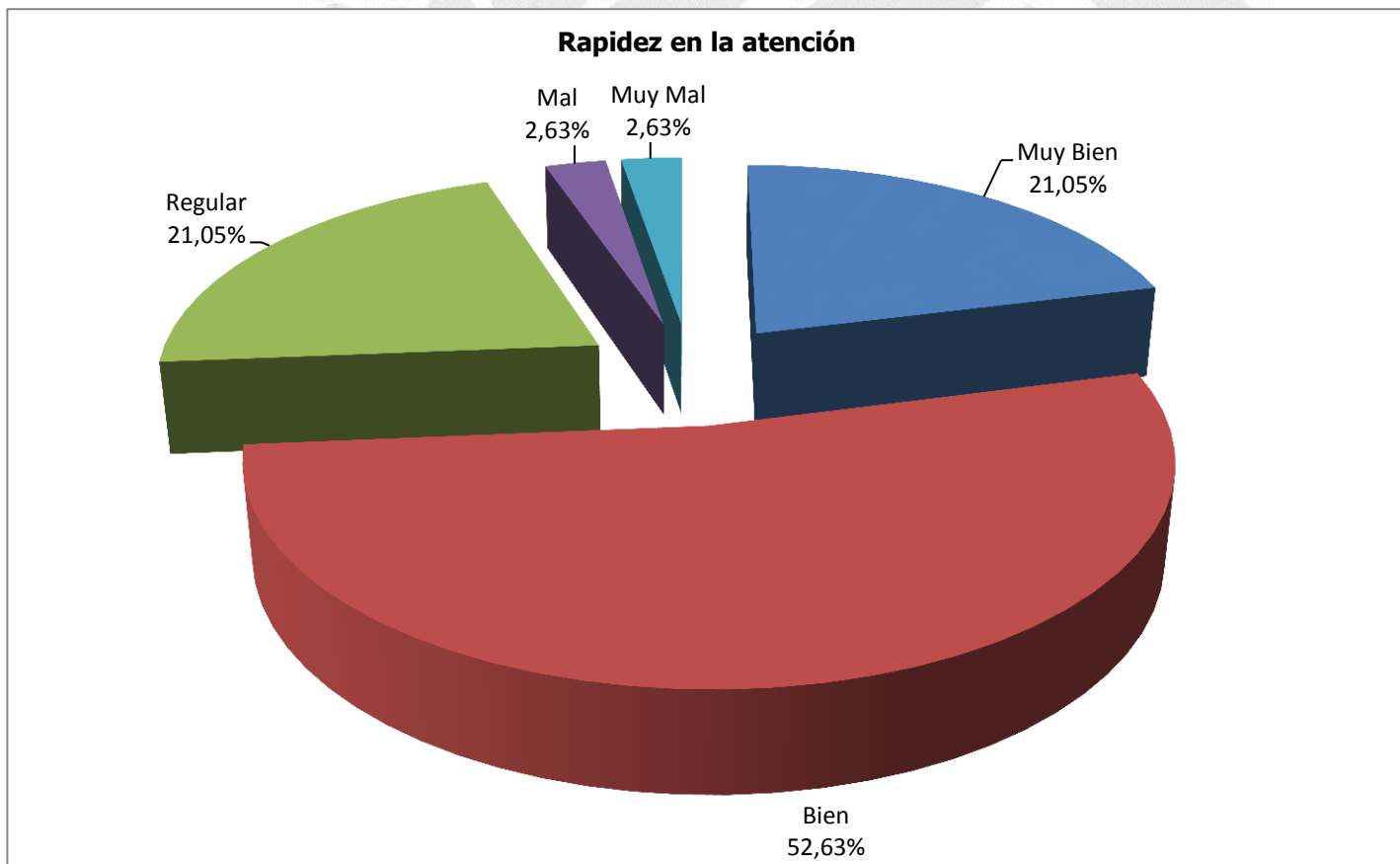


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	21,05%
Bien	20	52,63%
Regular	8	21,05%
Mal	1	2,63%
Muy Mal	1	2,63%

Satisfecho	73,68%
Regular	21,05%
Insatisfecho	5,26%

Número de respuestas		% sobre total
38		97,44%

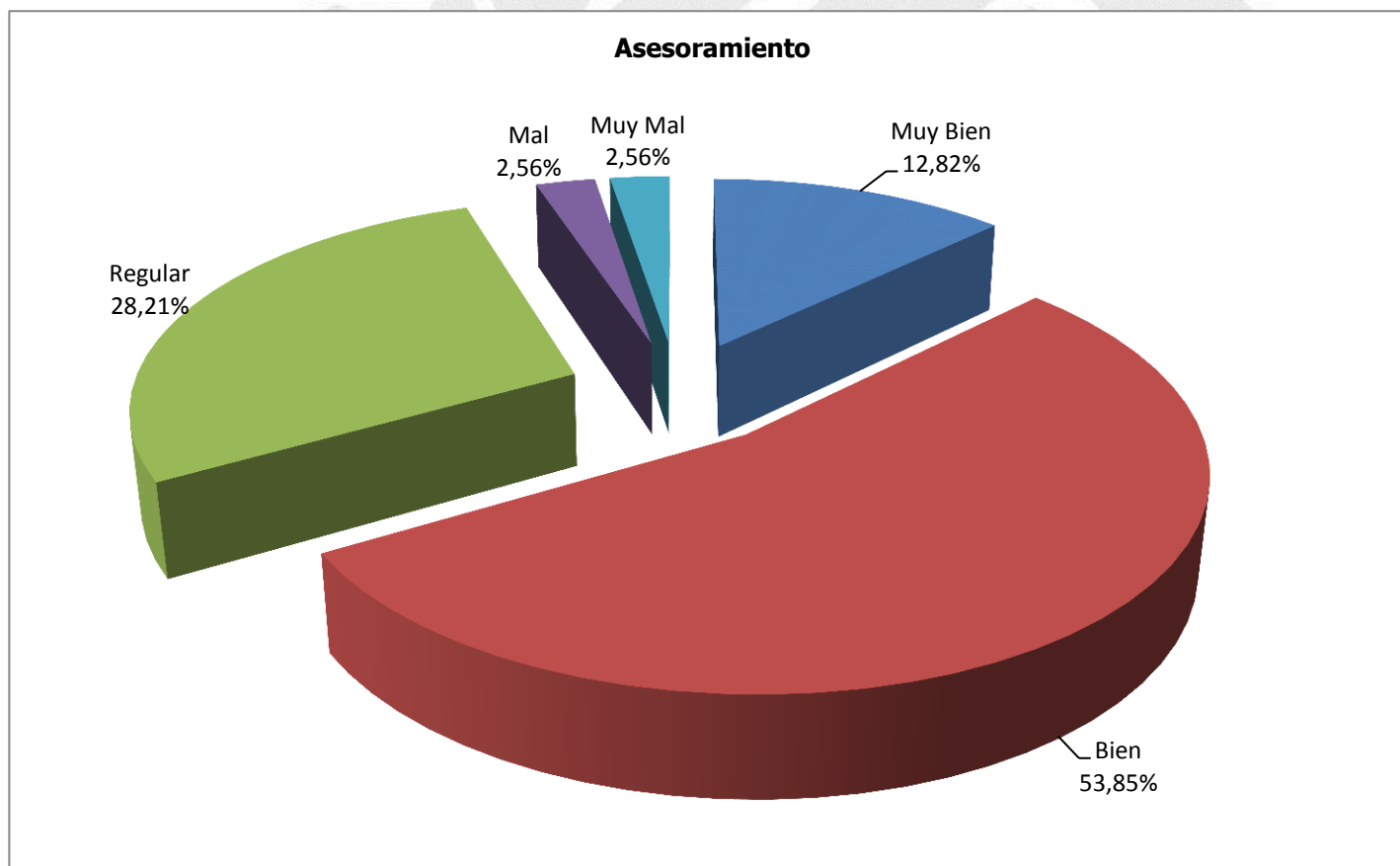


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	12,82%
Bien	21	53,85%
Regular	11	28,21%
Mal	1	2,56%
Muy Mal	1	2,56%

Satsifecho	66,67%
Regular	28,21%
Insatisfecho	5,13%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%

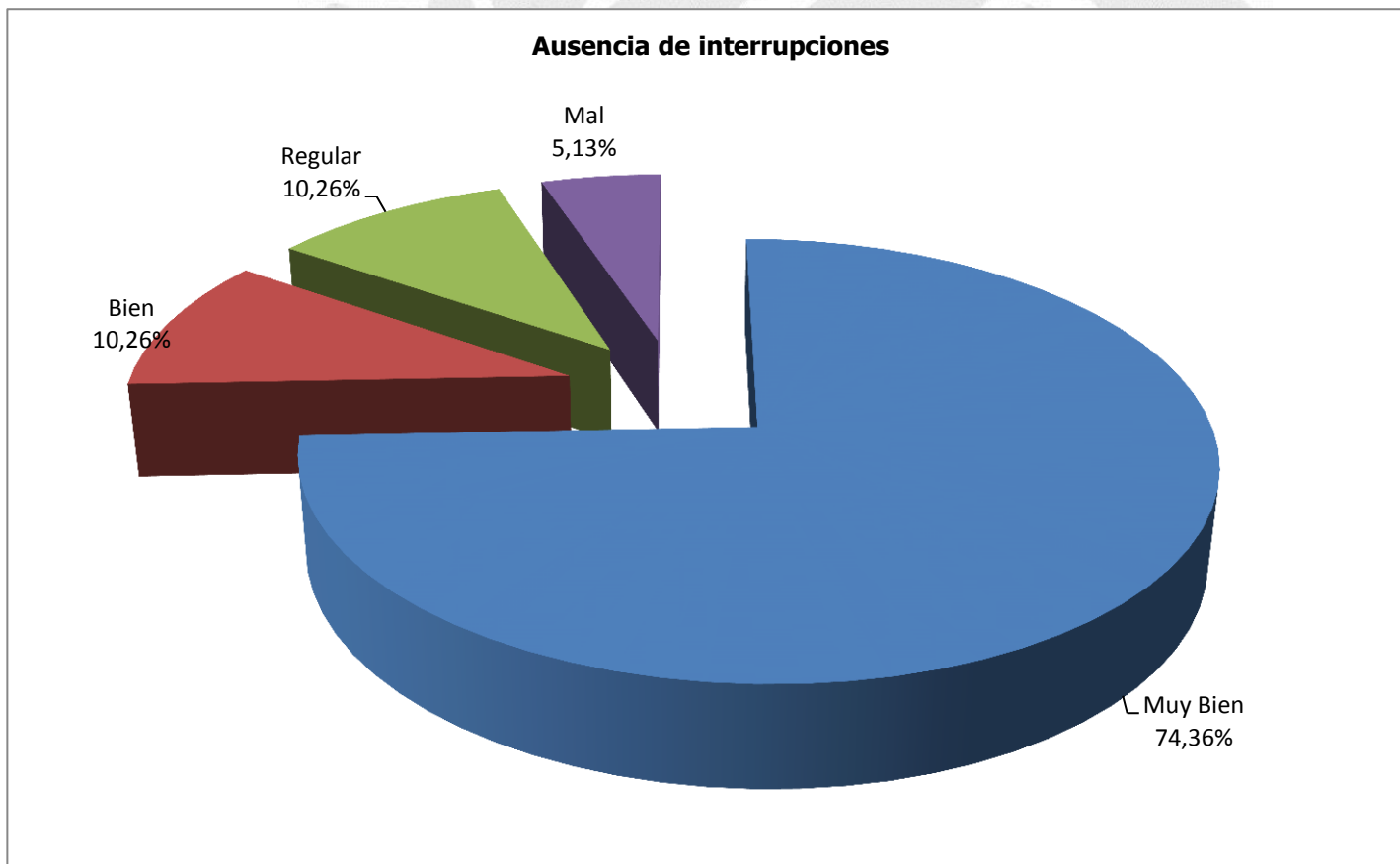


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	29	74,36%
Bien	4	10,26%
Regular	4	10,26%
Mal	2	5,13%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	84,62%
Regular	10,26%
Insatisfecho	5,13%

		% sobre total
Número de respuestas	39	100,00%



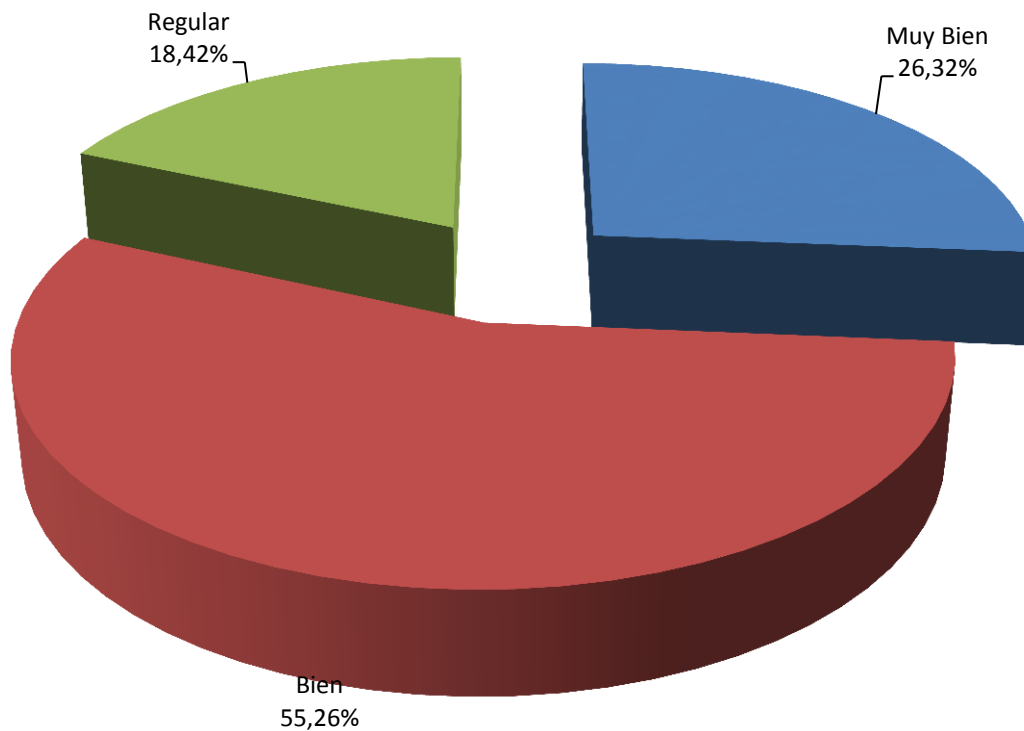
Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	10	26,32%
Bien	21	55,26%
Regular	7	18,42%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	81,58%
Regular	18,42%
Insatisfecho	0,00%

Número de respuestas	% sobre total
38	97,44%

Atención a necesidades

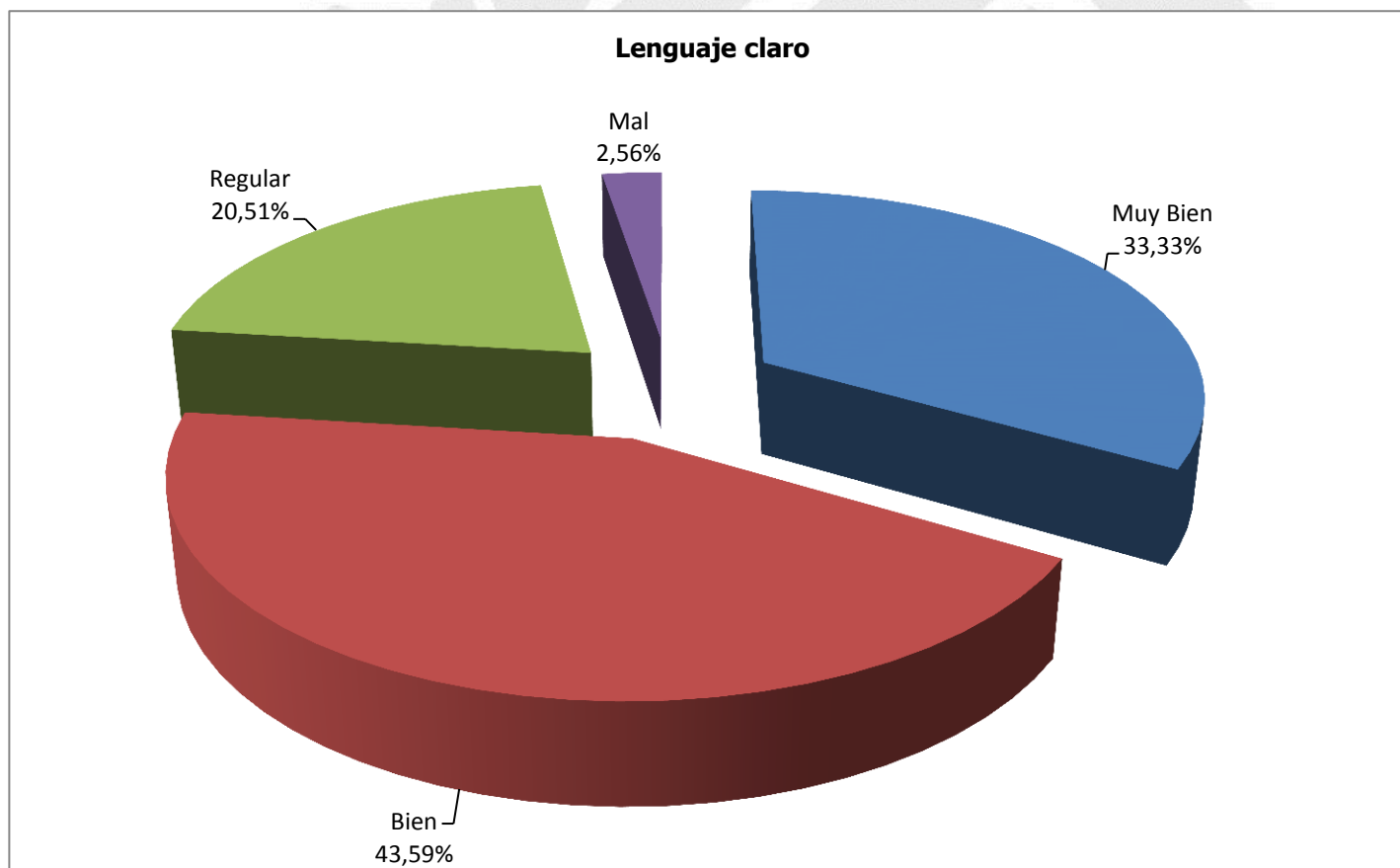


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	13	33,33%
Bien	17	43,59%
Regular	8	20,51%
Mal	1	2,56%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	76,92%
Regular	20,51%
Insatisfecho	2,56%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%

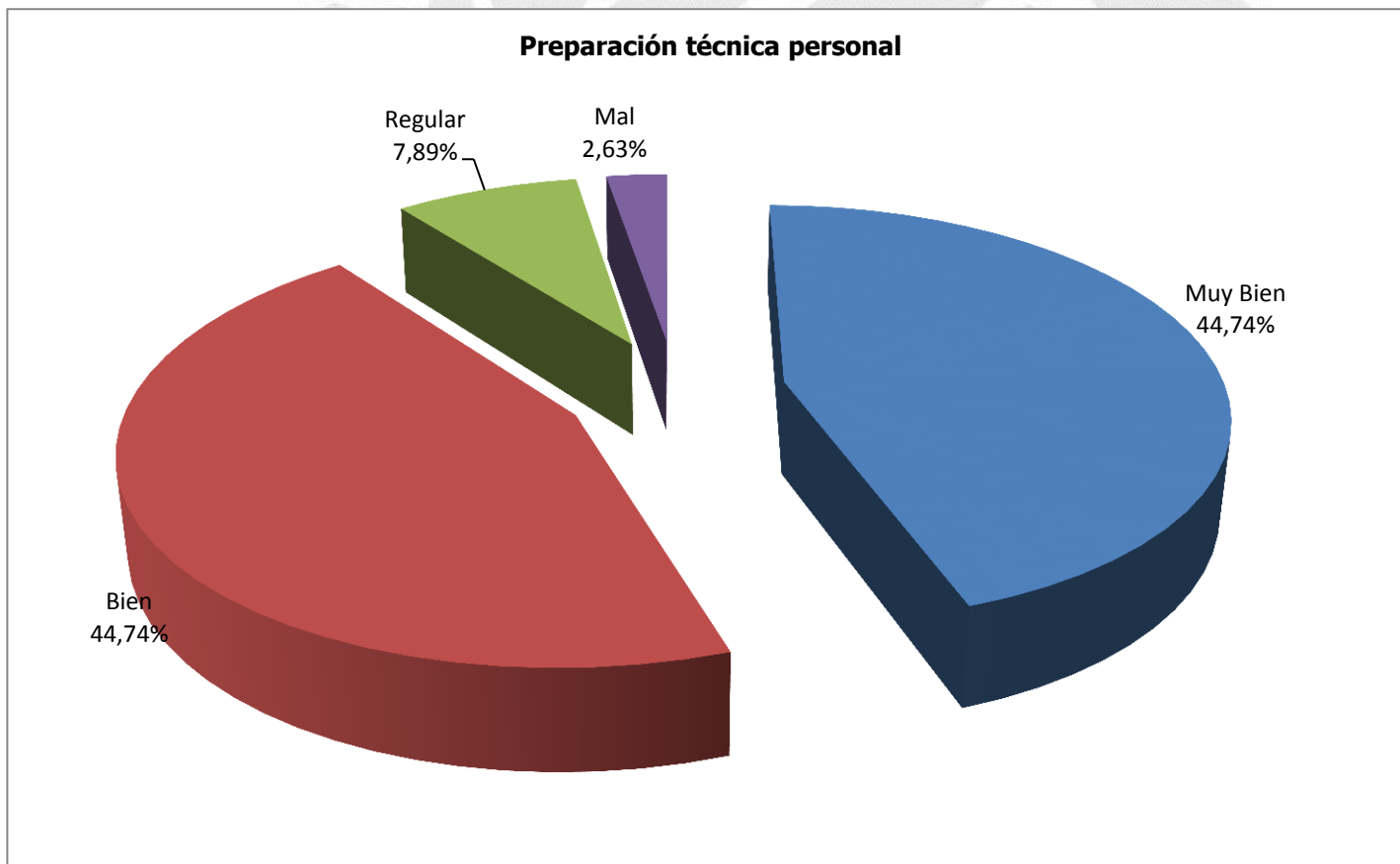


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	17	44,74%
Bien	17	44,74%
Regular	3	7,89%
Mal	1	2,63%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	89,47%
Regular	7,89%
Insatisfecho	2,63%

	Número de respuestas	% sobre total
	38	97,44%

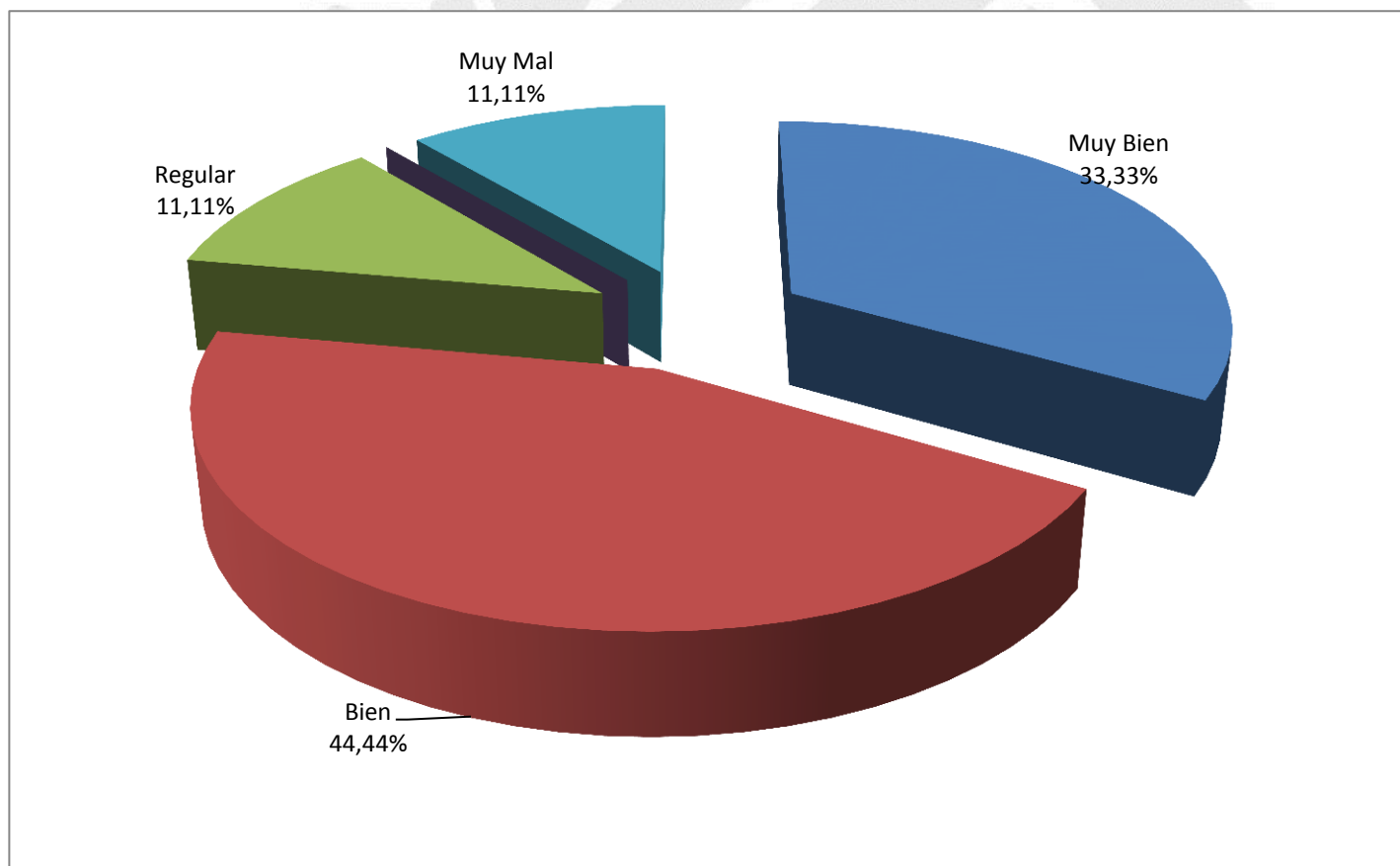


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	33,33%
Bien	4	44,44%
Regular	1	11,11%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	11,11%

Satsifecho	77,78%
Regular	11,11%
Insatisfecho	11,11%

Número de respuestas	% sobre total
9	23,08%

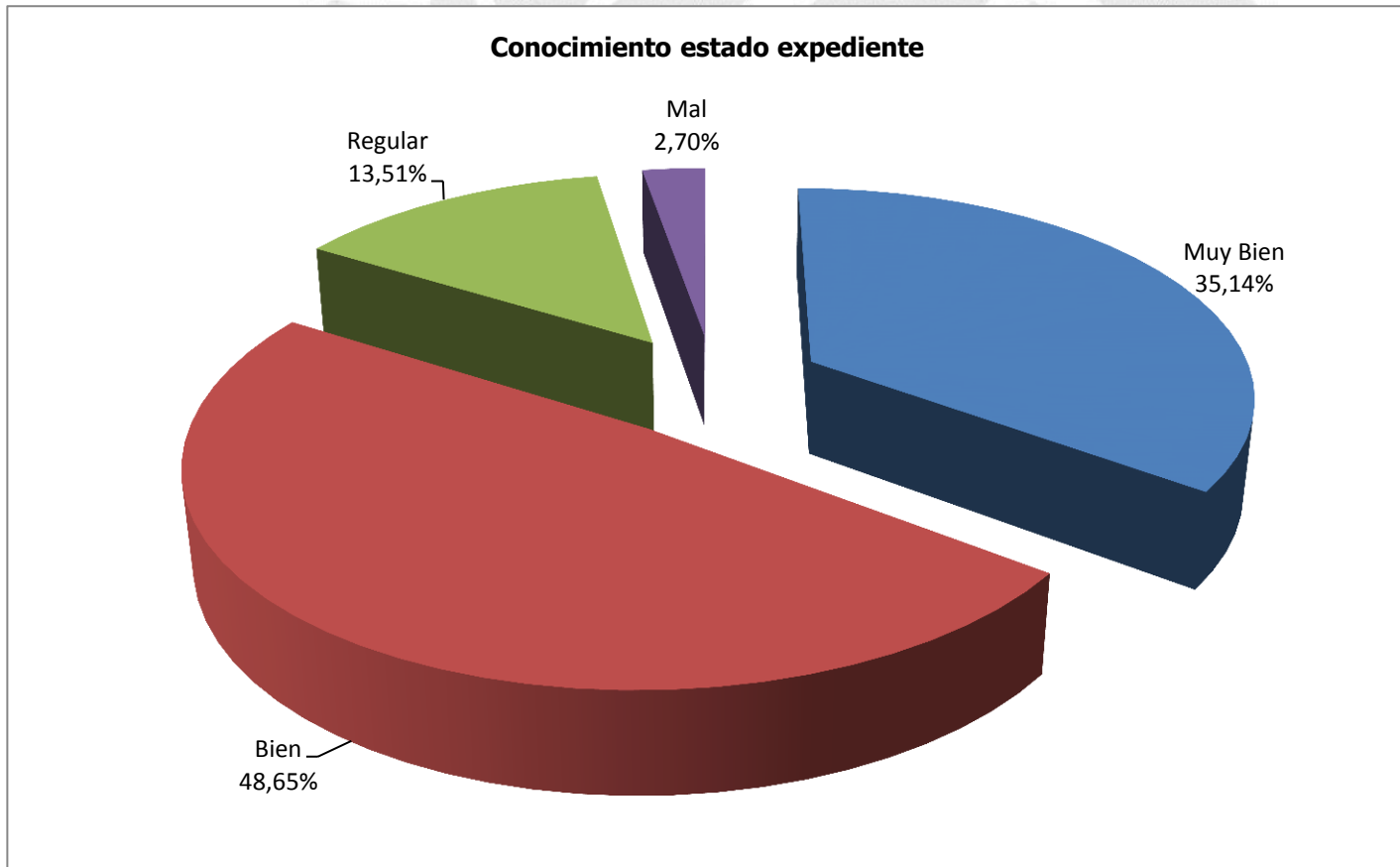


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	13	35,14%
Bien	18	48,65%
Regular	5	13,51%
Mal	1	2,70%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	83,78%
Regular	13,51%
Insatisfecho	2,70%

Número de respuestas	% sobre total
37	94,87%

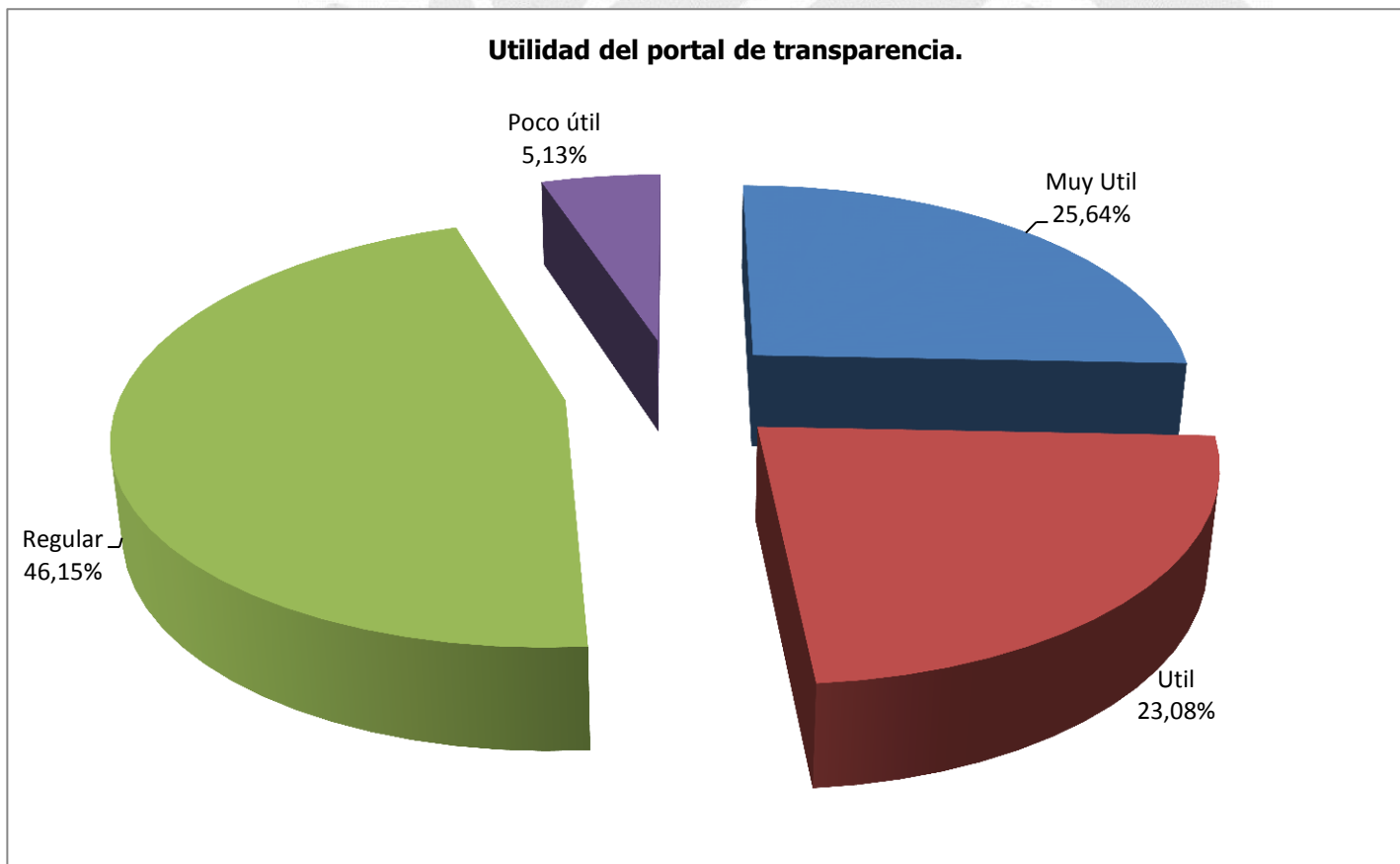


Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	10	25,64%
Útil	9	23,08%
Regular	18	46,15%
Poco útil	2	5,13%
Nada útil	0	0,00%

Útil	48,72%
Regular	46,15%
Nada útil	5,13%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%



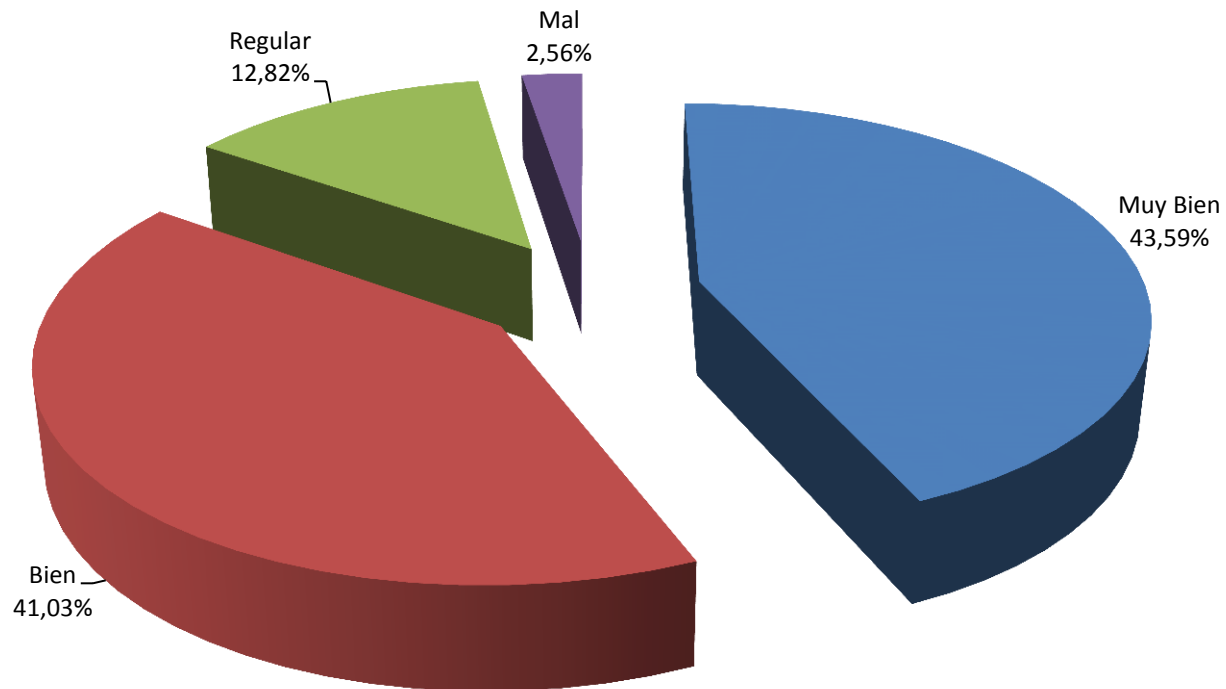
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	17	43,59%
Bien	16	41,03%
Regular	5	12,82%
Mal	1	2,56%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	84,62%
Regular	12,82%
Insatisfecho	2,56%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

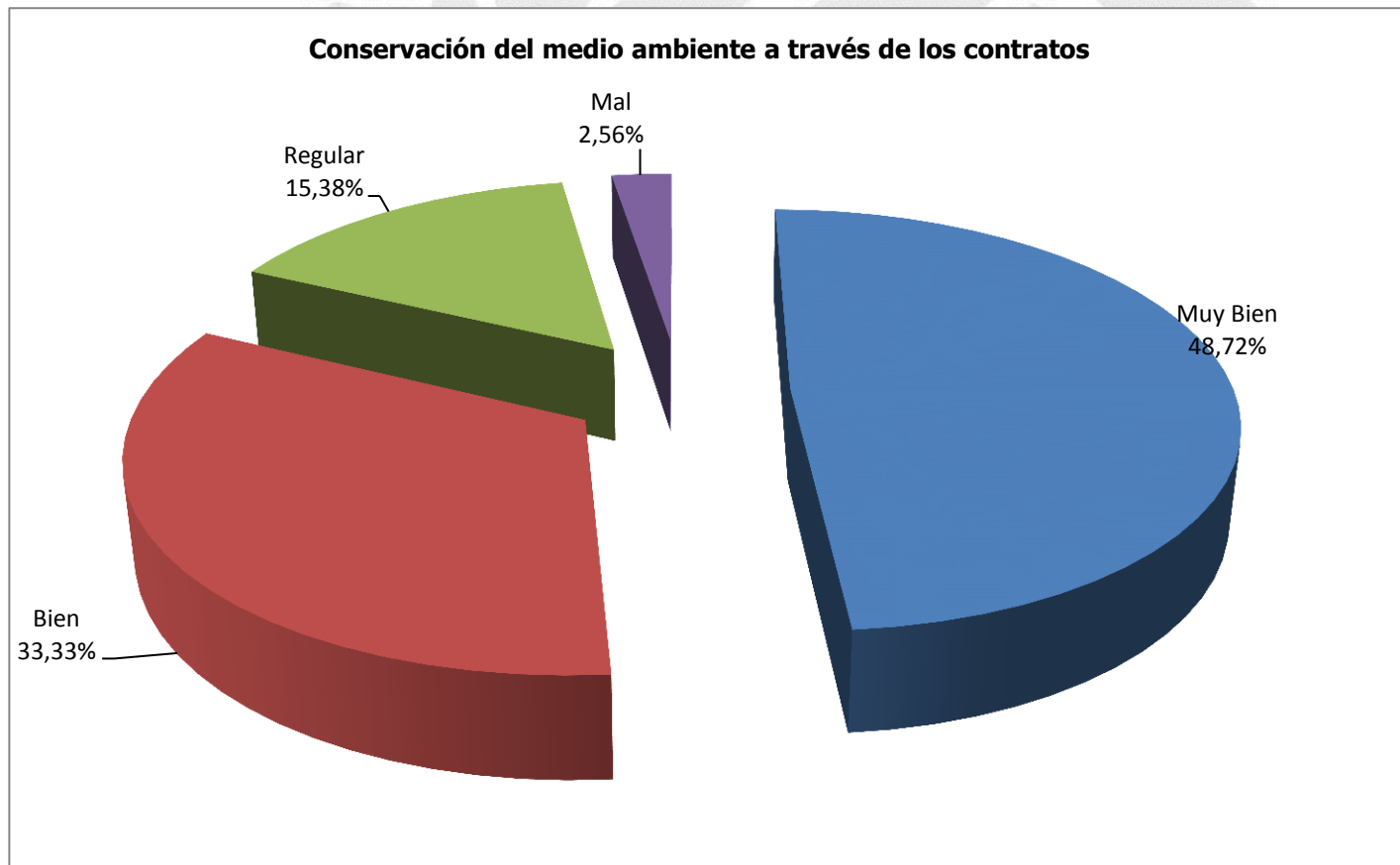


Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	19	48,72%
Bien	13	33,33%
Regular	6	15,38%
Mal	1	2,56%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	82,05%
Regular	15,38%
Insatisfecho	2,56%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

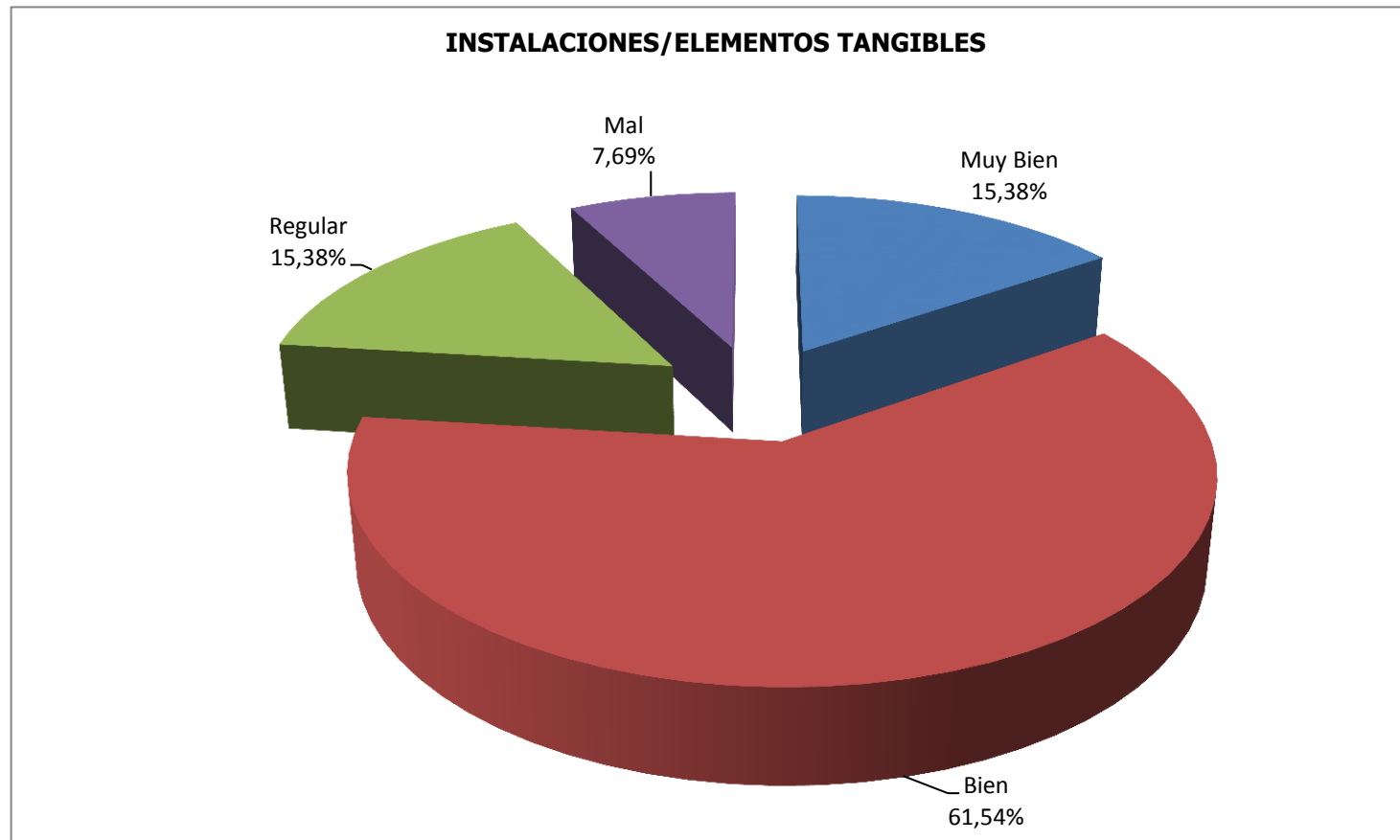
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	15,38%
Bien	24	61,54%
Regular	6	15,38%
Mal	3	7,69%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	76,92%
Regular	15,38%
Insatisfecho	7,69%

		% sobre total
Número de respuestas	39	100,00%



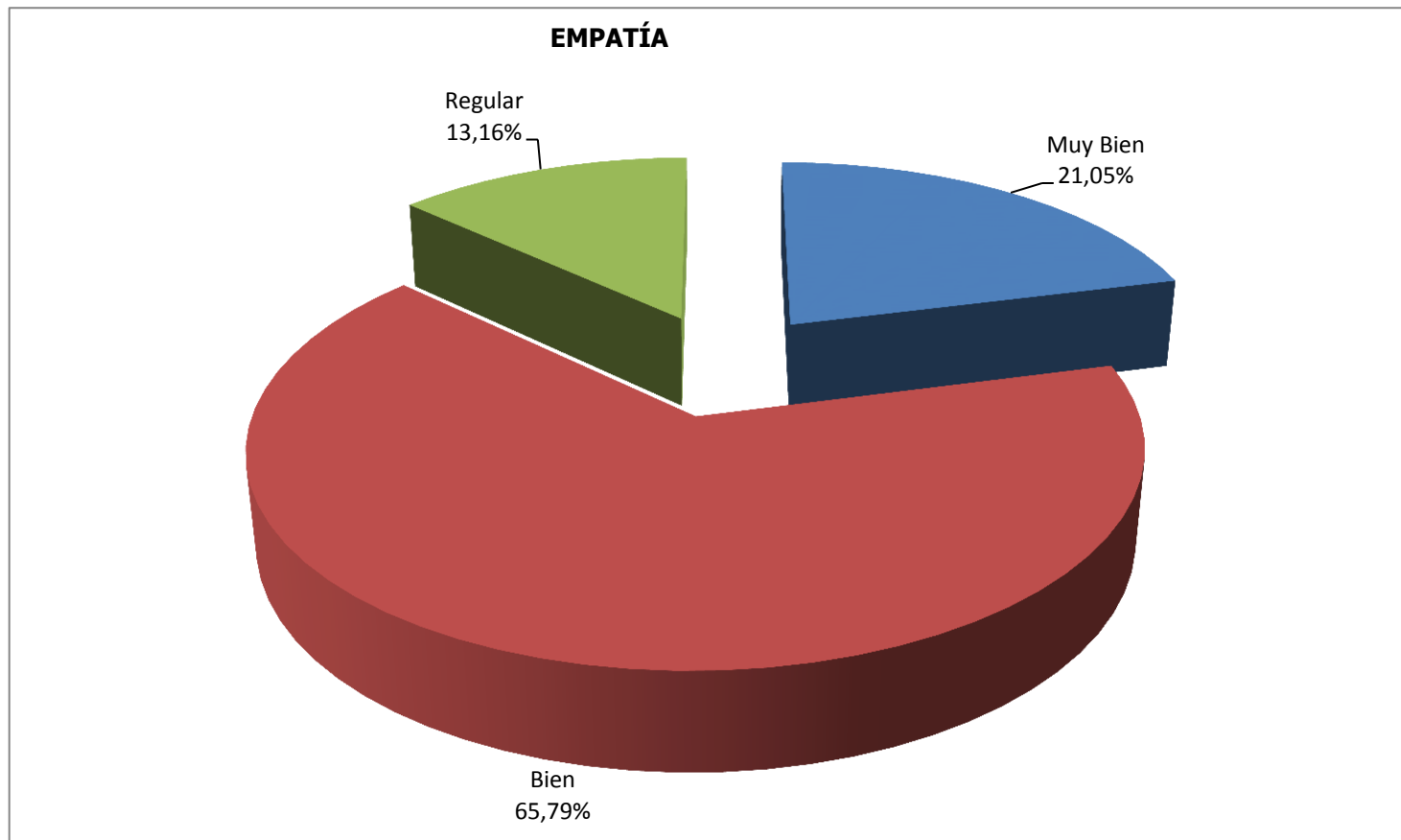
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	21,05%
Bien	25	65,79%
Regular	5	13,16%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	86,84%
Regular	13,16%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	38	100,00%



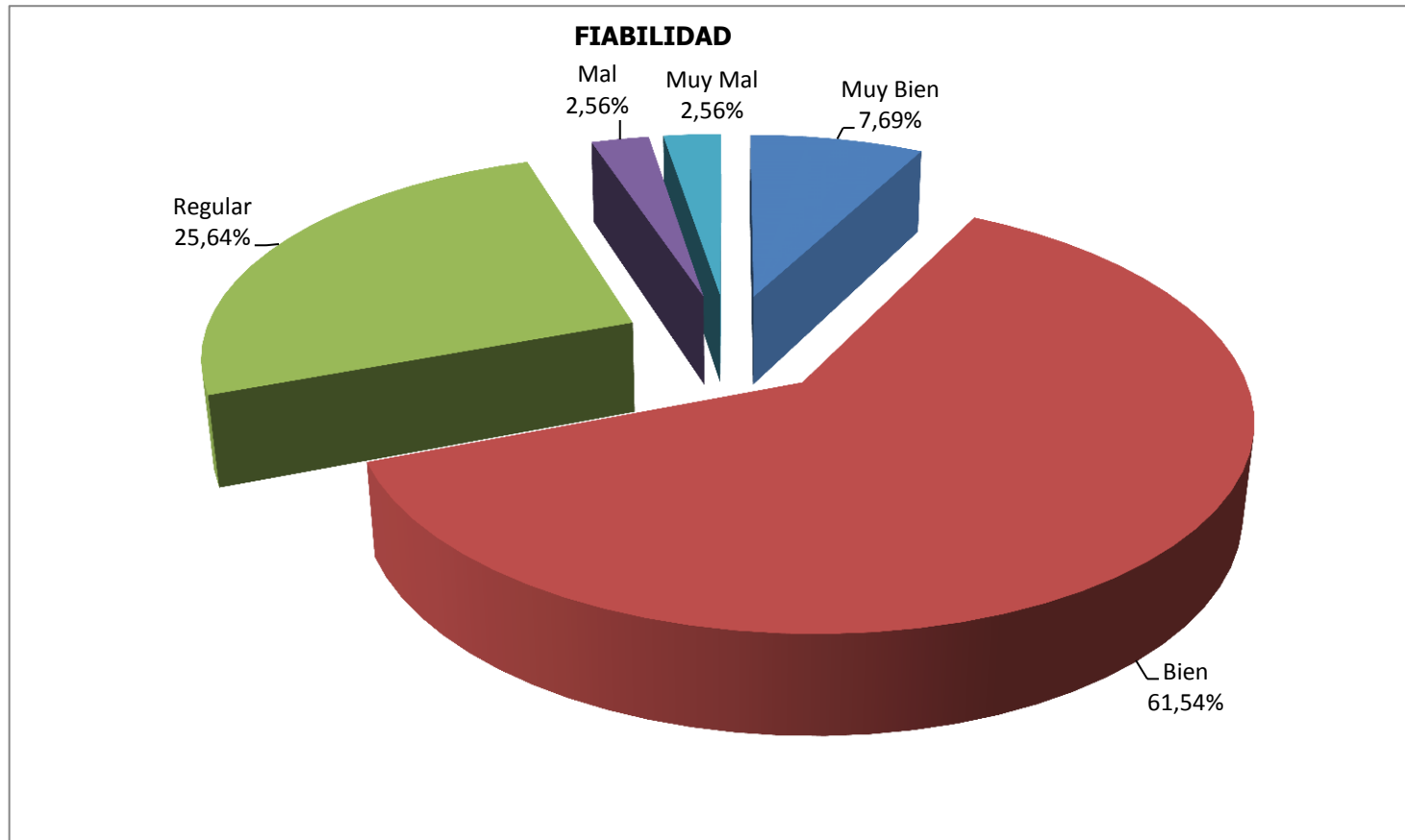
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	7,69%
Bien	24	61,54%
Regular	10	25,64%
Mal	1	2,56%
Muy Mal	1	2,56%

Satisfecho	69,23%
Regular	25,64%
Insatisfecho	5,13%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%



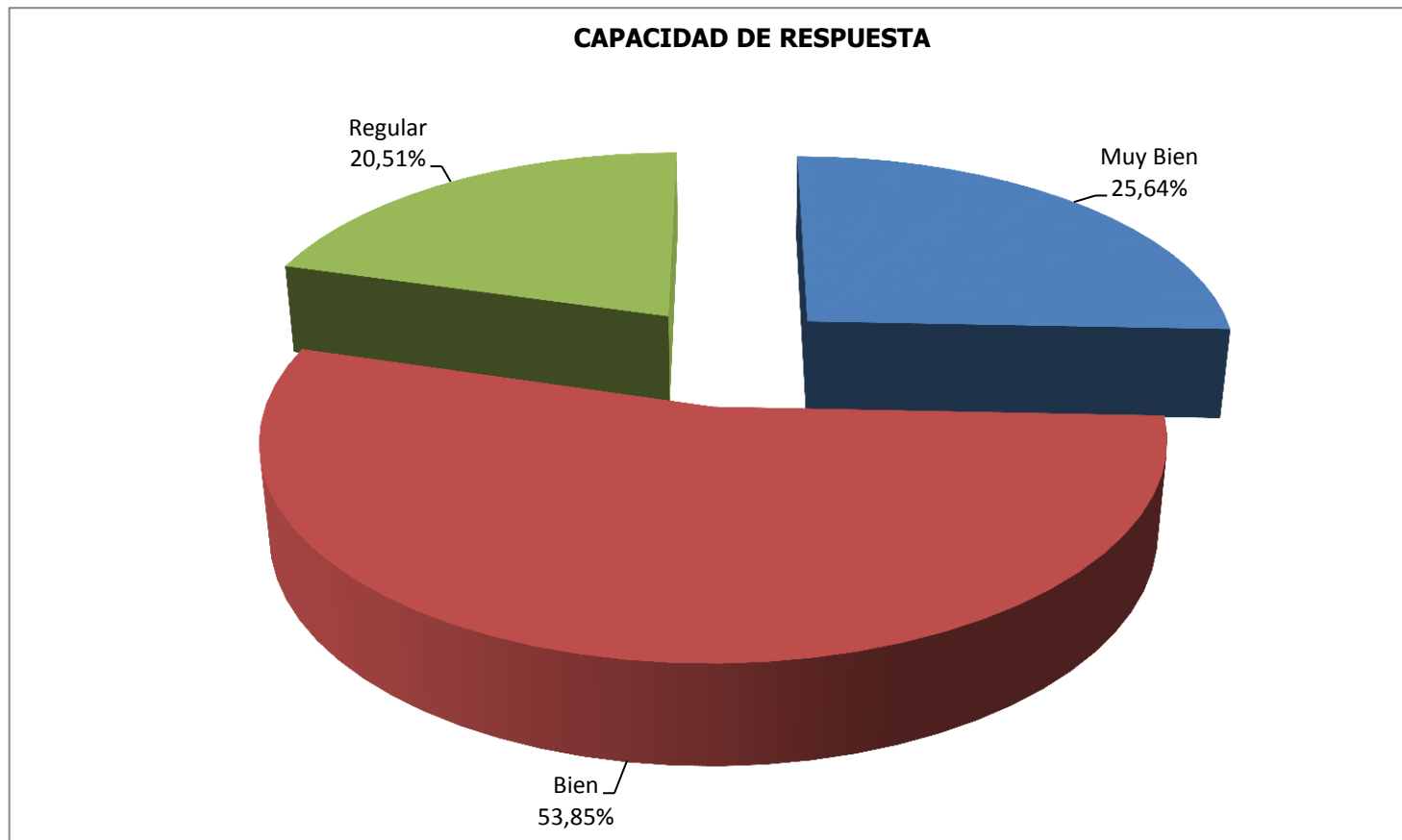
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	10	25,64%
Bien	21	53,85%
Regular	8	20,51%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	79,49%
Regular	20,51%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	39	100,00%



SEGURIDAD

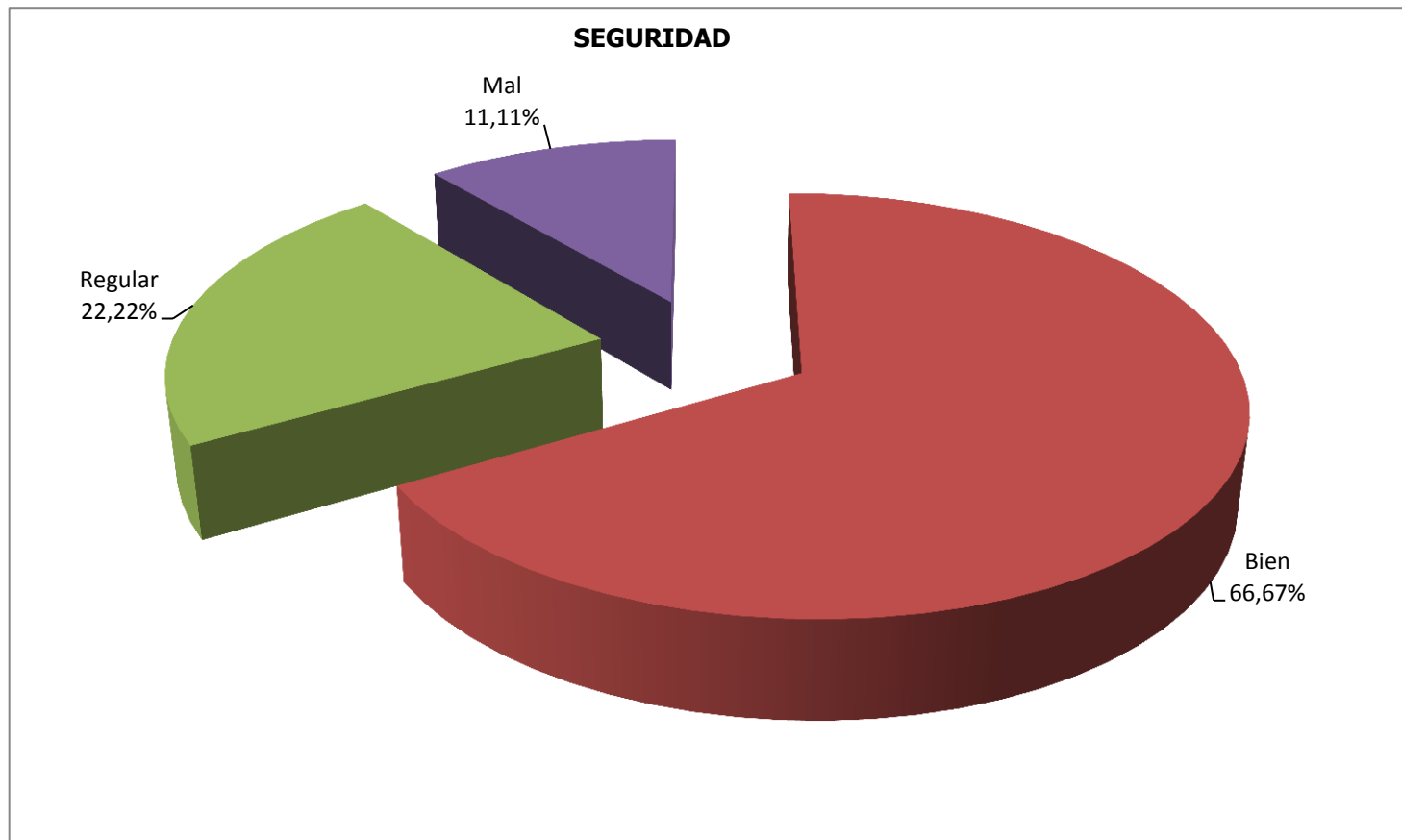
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	6	66,67%
Regular	2	22,22%
Mal	1	11,11%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	22,22%
Insatisfecho	11,11%

		% sobre total
Número de respuestas	9	23,08%



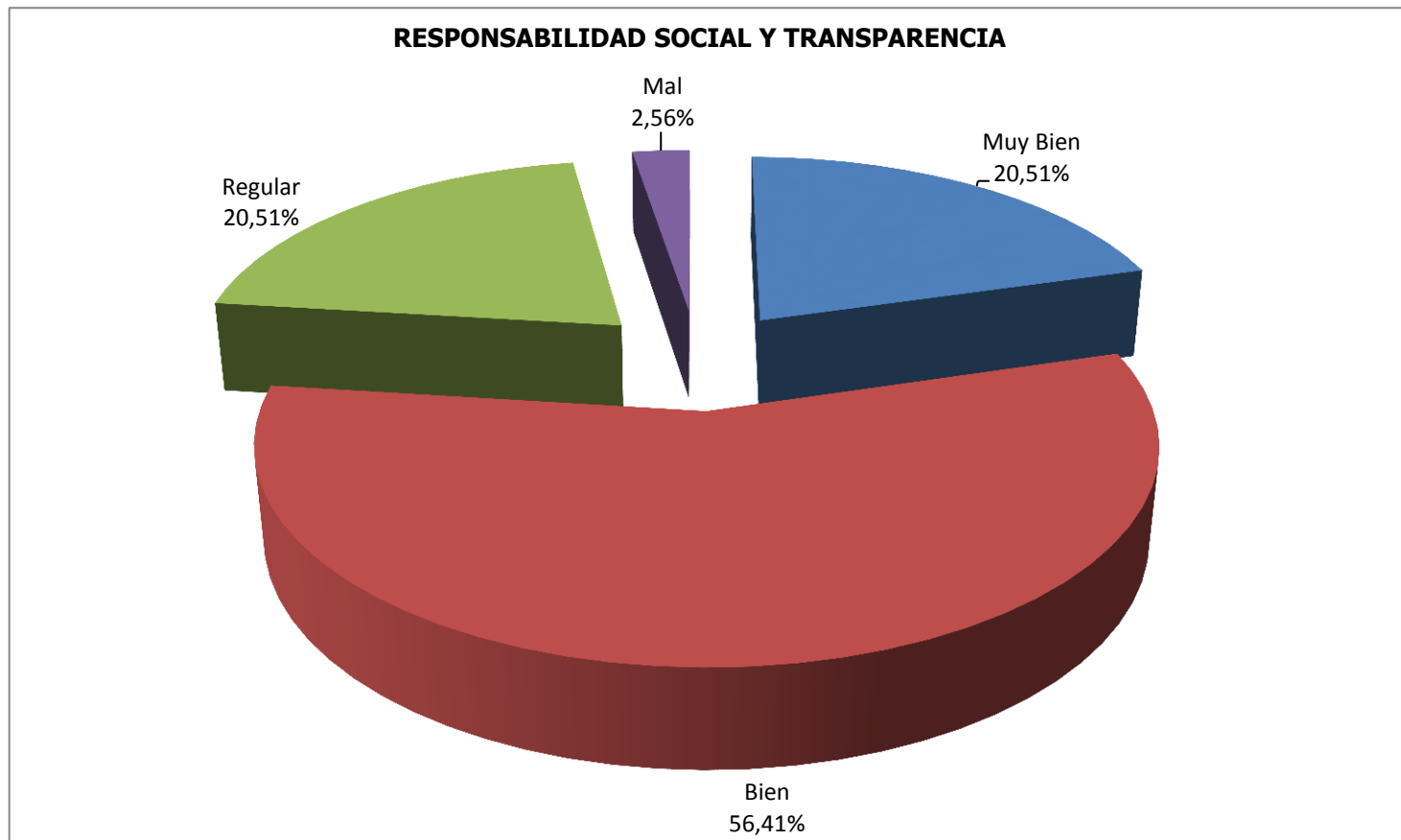
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	20,51%
Bien	22	56,41%
Regular	8	20,51%
Mal	1	2,56%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	76,92%
Regular	20,51%
Insatisfecho	2,56%

	Número de respuestas	% sobre total
	39	100,00%



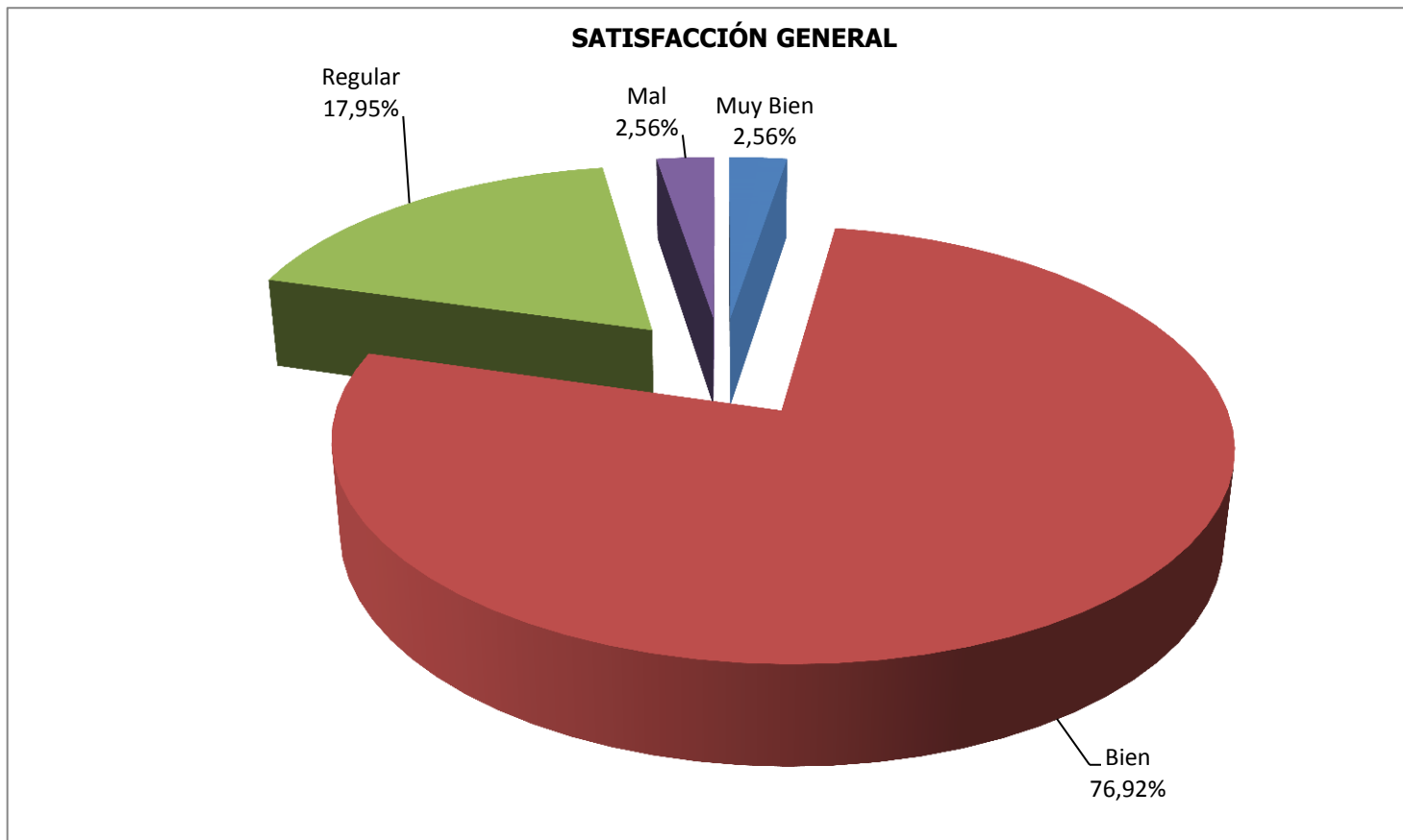
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	2,56%
Bien	30	76,92%
Regular	7	17,95%
Mal	1	2,56%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	79,49%
Regular	17,95%
Insatisfecho	2,56%

		% sobre total
Número de respuestas	39	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

EST / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos		
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I					
EST	Menor de 40	Mujer	26007	8,63	3,33	9	3	9	3	10	3	9	3	9	3	8	5	9	3	7	3	9	3	8	3	8	5	7	5	9	3	9	3	9	3	3	3	9	3	9	3	10	5	9	3			
EST	41-69	Mujer	26005	8,47	3,50	8	3	9	5	3	2	9	5	9	3	9	5	9	3	8	3	9	3	9	2	9	5	9	3	9	3	9	5	9	2	8	5	3	9	3	8	2	7	2	8	5		
EST	Menor de 40	Mujer	26006	4,47	3,18	3	3	9	5	3	3	3	3	2	5	5	3	5	3	5	3	4	2	2	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	8	5	7	4	5	3	5	1	5	1			
EST	Menor de 40	Mujer	26002	6,47	2,59	8	3	9	3	3	4	8	3	4	4	7	2	7	2	5	2	6	3	6	3	3	3	6	3	8	1	8	1	8	1	6	3	8	3	5	3	5	3	5	3			
EST	41-69	Hombre	26006	5,61	2,94	5	3	6	3	5	3	4	3	4	2	6	2	4	2	6	2	4	3	6	3	5	3	8	3	7	4	4	4	7	4	6	3	8	3	6	3	5	2	4	2	5	1	
EST	Menor de 40	Hombre	26006	6,59	3,00	5	3	9	3	5	3	7	3	5	3	5	3	5	3	5	3	8	3	8	3	8	3	8	3	7	3	5	3	8	3	8	3	6	3	3	2	3	2	3	2			
EST	Menor de 40	Mujer	26002	8,82	2,35	9	3	9	3	9	3	9	3	8	2	9	2	9	2	9	2	8	1	8	1	8	1	8	1	9	3	9	4	9	3	10	3	#	3	10	5	10	5	10	5			
EST	Menor de 40	Mujer	26006	8,18	3,56	8	3	9	3	8	5	7	3	7	3	8	5	8	3	8	3	9	3	7	3	9	5	9	3	8	3	9	5	8	3	8	5	3	9	3	9	5	8	3	8	3		
EST	41-69	Mujer	26006	8,43	3,56	9	3	9	5	9	3	7	3	9	3	5	9	3	5	9	3	3	8	5	8	3	7	3	9	3	10	3	8	3	8	5	8	5	3	3	9	3	10	5	10	3		
EST	Menor de 40	Mujer	26005	7,29	3,56	9	5	9	3	9	3	9	3	9	3	7	5	8	3	6	3	7	5	7	3	5	3	5	3	7	3	6	5	6	3	8	5	3	7	3	6	3	8	5	8	3		
EST	41-69	Mujer	26006	6,29	3,50	4	3	8	3	8	3	4	5	9	3	8	4	8	3	5	3	6	5	6	3	7	3	6	3	6	3	6	5	6	3	4	5	3	6	3	7	3	9	5	7	5		
EST	41-69	Mujer	26006	8,18	3,67	9	3	6	3	9	5	9	3	9	3	9	5	9	3	6	3	9	3	6	3	9	3	6	5	9	5	8	3	8	5	9	5	3	9	3	5	3	9	5	9	3		
EST	41-69	Mujer	26007	8,12	3,56	9	5	9	3	9	3	9	3	9	3	9	5	9	3	7	3	9	3	6	3	7	3	9	5	9	3	7	3	8	5	7	5	3	6	3	5	3	9	5	9	3		
EST	Menor de 40	Otros	26003	7,71	3,78	9	5	9	3	6	3	9	5	9	5	9	5	8	3	8	3	5	5	5	3	9	3	8	3	9	3	8	3	8	5	7	5	3	5	3	5	3	5	3	6	3		
EST	41-69	Mujer	26006	7,06	3,67	7	5	7	3	8	3	9	5	8	3	8	5	8	3	8	3	4	3	7	3	7	3	7	3	7	5	8	3	5	3	5	5	7	5	3	7	3	7	3	9	5	9	5
EST	41-69	Otros	26006	7,67	3,56	8	3	8	3	4	3	8	5	9	5	9	3	9	3	9	3	4	3	8	3	8	5	8	3	9	5	7	3	9	3	9	5	4	3	8	3	5	3	9	3	9	5	
EST	41-69	Mujer	26005	8,44	3,67	9	5	9	3	9	3	9	3	9	3	9	5	9	3	5	3	10	5	7	3	#	3	5	3	10	5	10	3	7	5	8	5	3	3	10	3	6	5	6	5			
EST	41-69	Mujer	26006	8,06	3,56	9	3	9	3	6	3	9	5	10	3	10	5	9	3	7	3	9	3	5	3	8	3	8	5	8	3	6	5	8	3	9	5	3	7	3	9	3	8	5	8	3		
EST	41-69	Otros	26006	6,61	3,67	7	3	8	5	8	3	5	5	8	3	6	5	6	3	7	3	8	3	8	5	6	3	5	3	7	3	5	3	7	5	6	5	4	3	8	3	2	3	8	5	8	5	

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

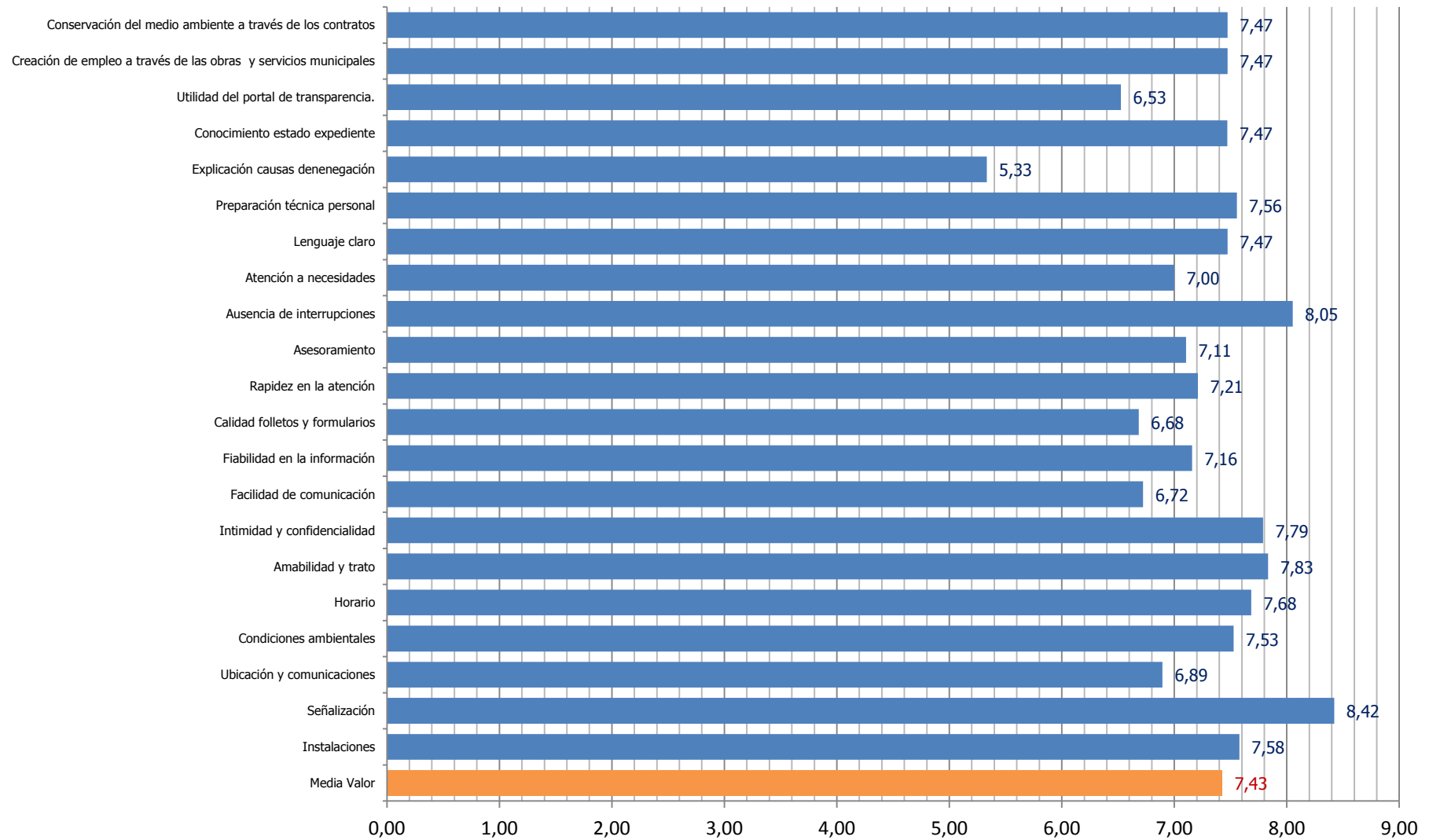
2019

Ejercicio	2019	
Servicio	EST / Sexo: Todos / Edad: Todas	
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL	
Nota media (Sobre 10)	7,43	Importancia media (s.10) 6,76
Total Encuestas	19	

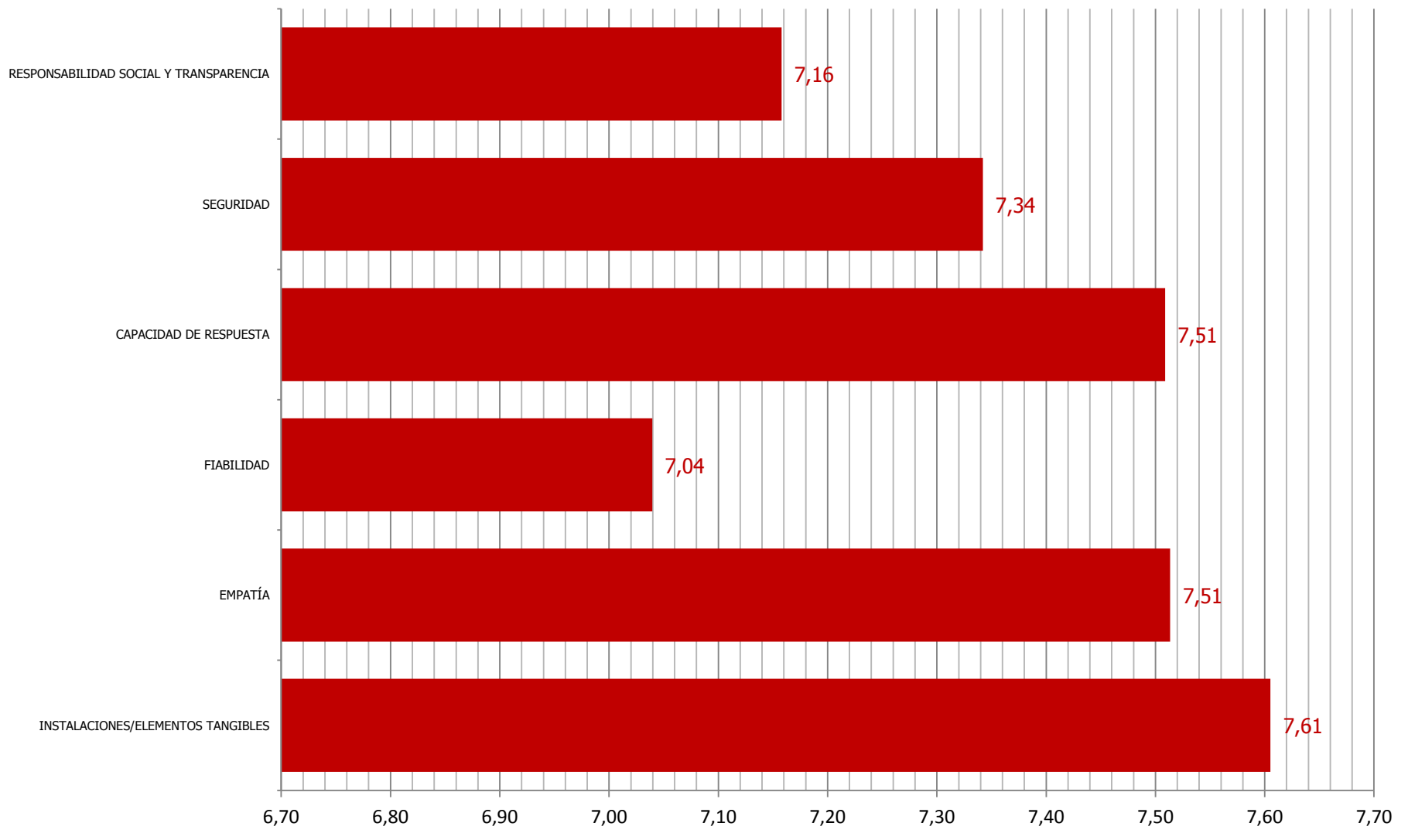
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,43	3,38	7,71	3,56	8,18	3,56	1,16	0,39	0,95	0,30	1,36	0,15	0,67
1 Instalaciones	7,58	3,53	8,00	3,00	9,00	3,00	1,92	0,90	1,52	0,78	3,70	0,82	0,53
2 Señalización	8,42	3,42	9,00	3,00	9,00	3,00	1,02	0,84	0,79	0,66	1,04	0,70	1,58
3 Ubicación y comunicaciones	6,89	3,21	8,00	3,00	9,00	3,00	2,40	0,71	2,12	0,46	5,77	0,51	0,47
4 Condiciones ambientales	7,53	3,74	9,00	3,00	9,00	3,00	2,04	0,99	1,65	0,93	4,15	0,98	0,05
5 Horario	7,68	3,26	9,00	3,00	9,00	3,00	2,24	0,87	1,73	0,63	5,01	0,76	1,16
6 Amabilidad y trato	7,83	4,16	8,00	5,00	9,00	5,00	1,50	1,21	1,22	1,06	2,26	1,47	-0,48
7 Intimidad y confidencialidad	7,79	2,84	8,00	3,00	9,00	3,00	1,62	0,37	1,26	0,27	2,62	0,14	2,11
8 Facilidad de comunicación	6,72	2,84	7,00	3,00	5,00	3,00	1,41	0,37	1,20	0,27	1,98	0,14	1,04
9 Fiabilidad en la información	7,16	3,37	8,00	3,00	9,00	3,00	2,09	1,12	1,82	0,86	4,36	1,25	0,42
10 Calidad folletos y formularios	6,68	3,05	7,00	3,00	8,00	3,00	1,60	0,85	1,21	0,41	2,56	0,72	0,58
11 Rapidez en la atención	7,21	3,26	8,00	3,00	8,00	3,00	1,87	1,05	1,46	0,73	3,51	1,09	0,68
12 Asesoramiento	7,11	3,37	8,00	3,00	8,00	3,00	1,59	1,12	1,36	0,86	2,54	1,25	0,37
13 Ausencia de interrupciones	8,05	3,21	8,00	3,00	9,00	3,00	1,47	0,98	1,11	0,65	2,16	0,95	1,63
14 Atención a necesidades	7,00	3,47	7,00	3,00	9,00	3,00	1,86	1,12	1,58	0,91	3,44	1,26	0,05
15 Lenguaje claro	7,47	3,58	8,00	3,00	8,00	3,00	1,39	1,26	1,09	1,09	1,93	1,59	0,32
16 Preparación técnica personal	7,56	4,47	8,00	5,00	8,00	5,00	1,42	0,90	1,10	0,78	2,03	0,82	-1,39
17 Explicación causas denegación	5,33	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,31	0,00	1,78	0,00	5,33	0,00	-0,67
18 Conocimiento estado expediente	7,47	3,05	7,00	3,00	9,00	3,00	1,42	0,23	1,20	0,10	2,01	0,05	1,37
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,53	3,05	6,00	3,00	5,00	3,00	2,37	0,78	2,03	0,41	5,60	0,61	0,42
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	7,47	3,89	8,00	5,00	9,00	5,00	2,17	1,41	1,82	1,28	4,71	1,99	-0,32
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	7,47	3,47	8,00	3,00	9,00	3,00	1,95	1,35	1,61	1,12	3,82	1,82	0,53

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,61	3,47	9,00	3,00	9,00	3,00	1,95	0,87	1,59	0,74	3,82	0,76	0,66
2 EMPATÍA	7,51	3,28	8,00	3,00	9,00	3,00	1,75	0,95	1,47	0,72	3,08	0,90	0,96
3 FIABILIDAD	7,04	3,26	7,50	3,00	8,00	3,00	1,78	1,02	1,46	0,73	3,16	1,05	0,51
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,51	4,60	8,00	4,00	8,00	3,00	1,62	2,21	1,62	2,21	2,61	4,89	-1,68
5 SEGURIDAD	7,34	3,55	8,00	3,00	8,00	3,00	1,56	0,89	1,56	0,89	2,45	0,79	0,25
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	7,16	3,47	8,00	3,00	9,00	3,00	2,18	1,24	2,18	1,24	4,74	1,54	0,21

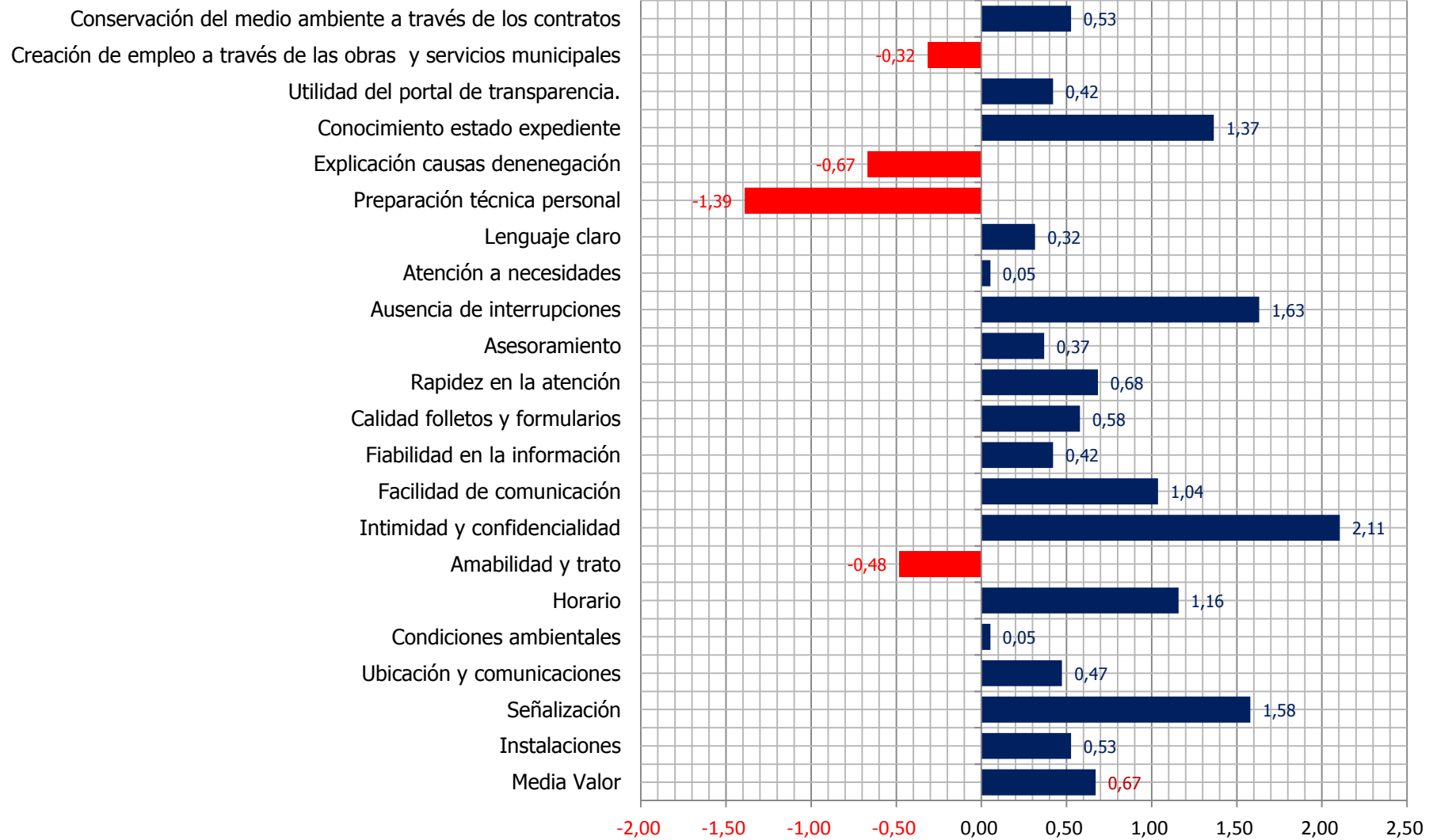
Media puntuaciones valoración por factores



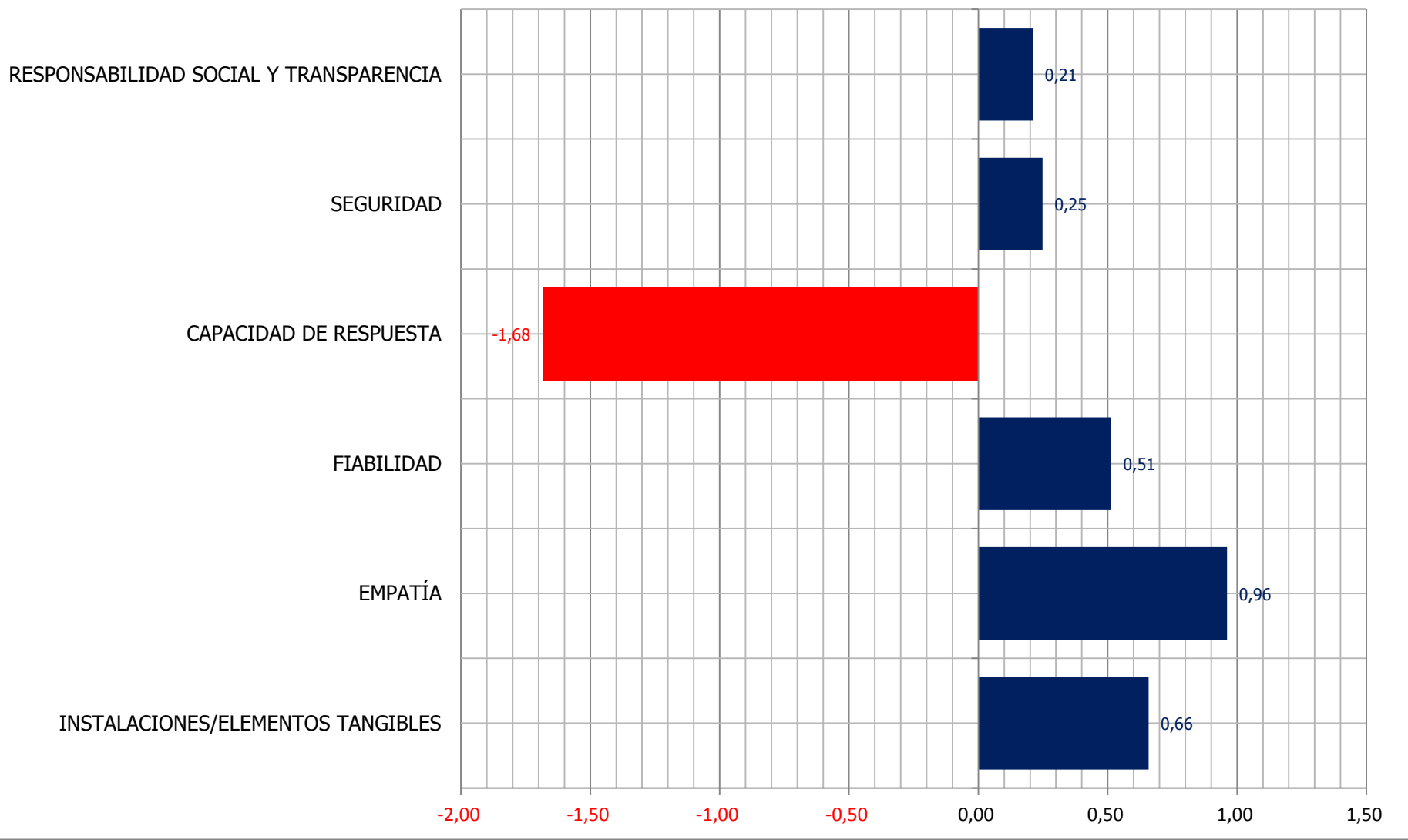
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



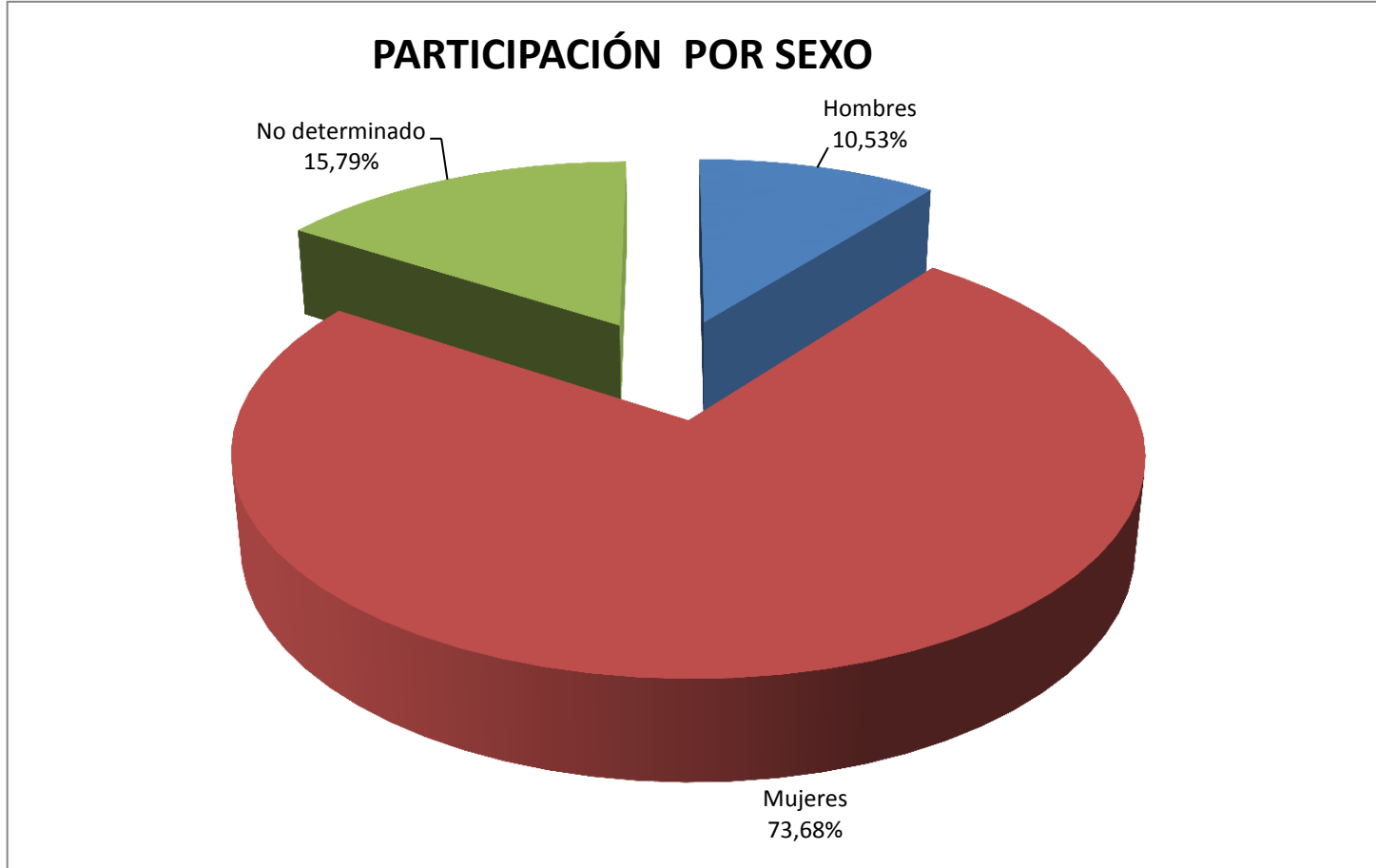
ENCUESTA SERVQUAL

EST / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

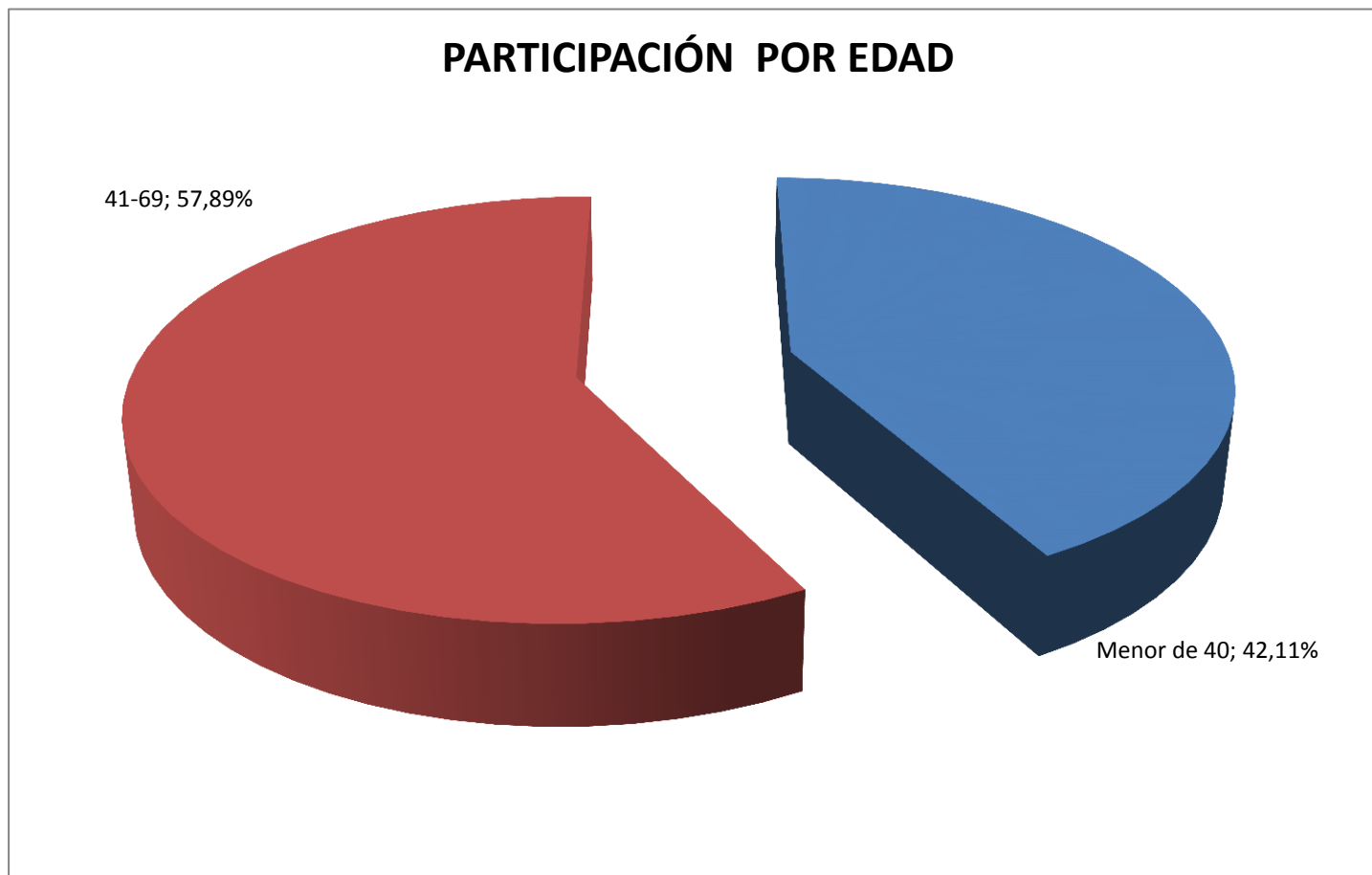
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	2	10,53%
Mujeres	14	73,68%
No determinado	3	15,79%



PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	8	42,11%
41-69	11	57,89%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	2	10,53%
26003	1	5,26%
26004	0	0,00%
26005	3	15,79%
26006	11	57,89%
26007	2	10,53%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

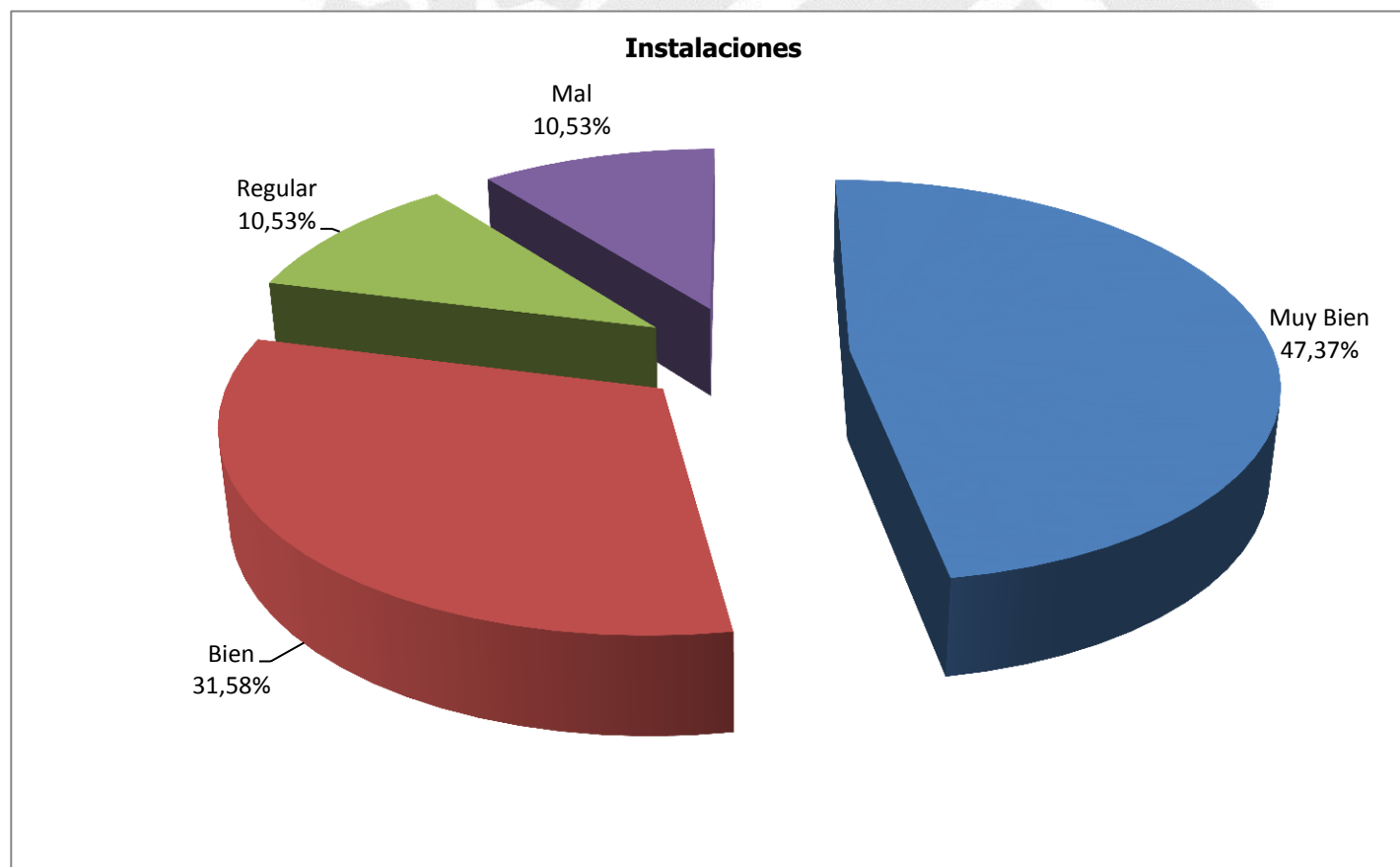
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	9	47,37%
Bien	6	31,58%
Regular	2	10,53%
Mal	2	10,53%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	78,95%
Regular	10,53%
Insatisfecho	10,53%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%

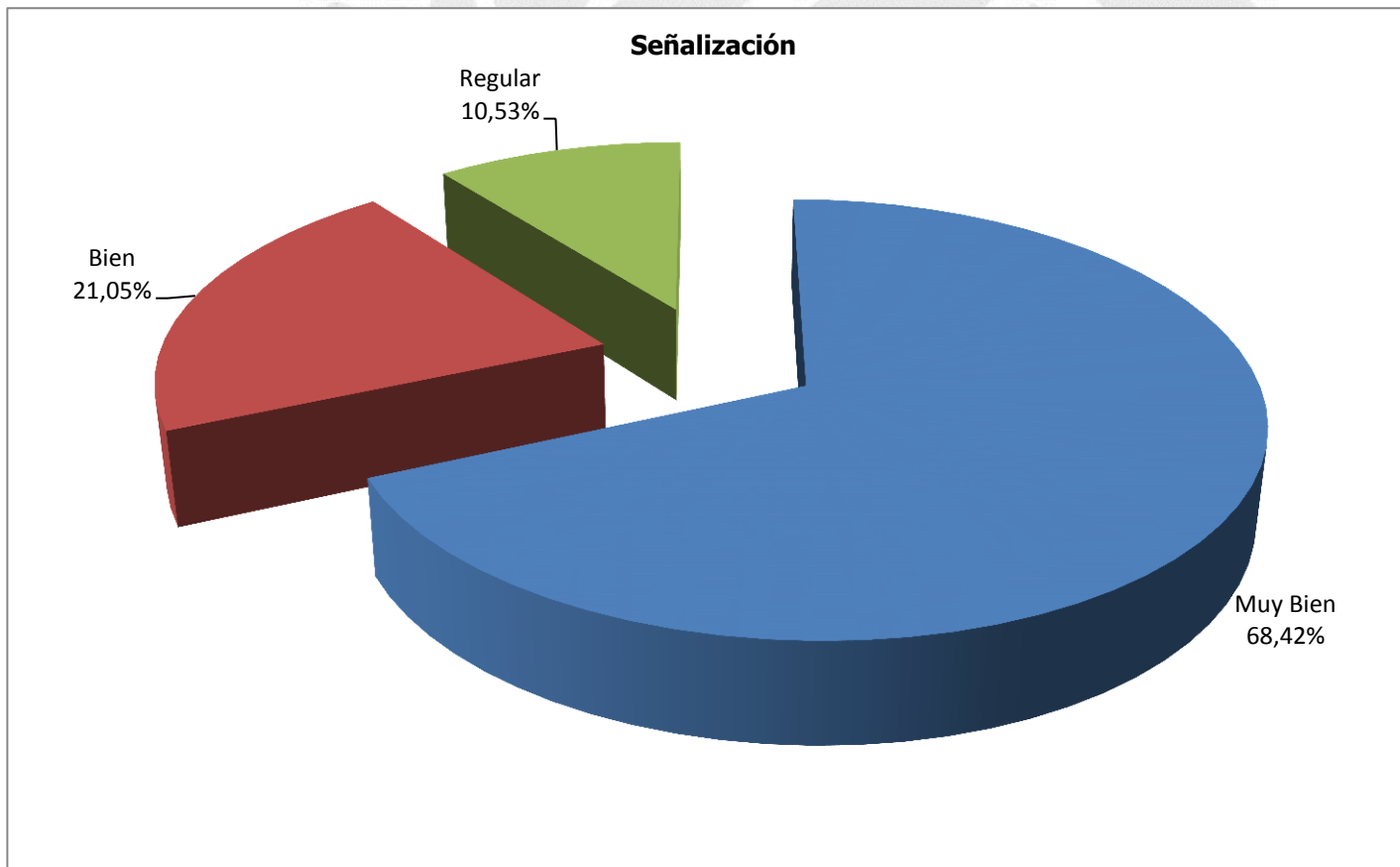


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	13	68,42%
Bien	4	21,05%
Regular	2	10,53%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	89,47%
Regular	10,53%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%

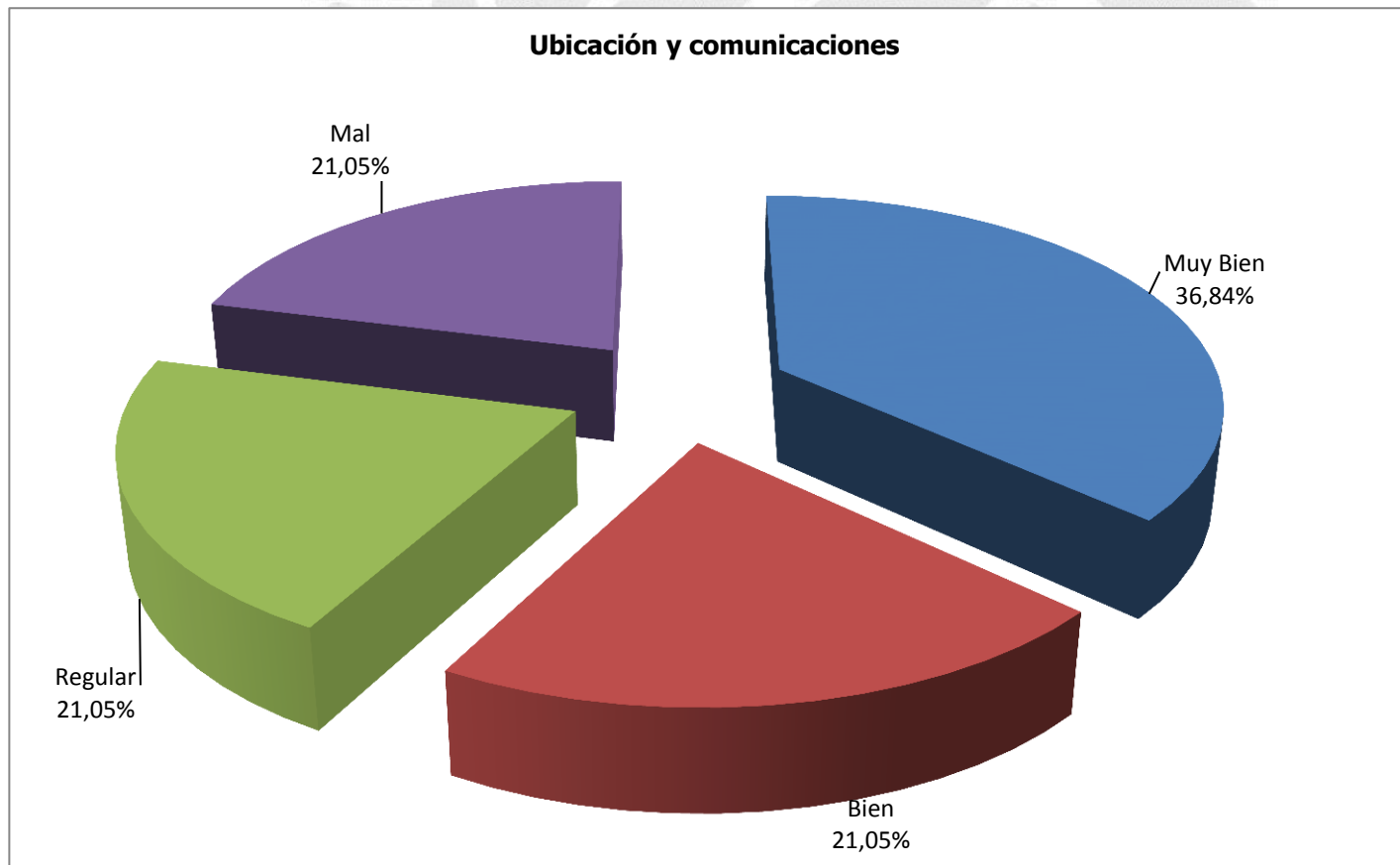


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	36,84%
Bien	4	21,05%
Regular	4	21,05%
Mal	4	21,05%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	57,89%
Regular	21,05%
Insatisfecho	21,05%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%



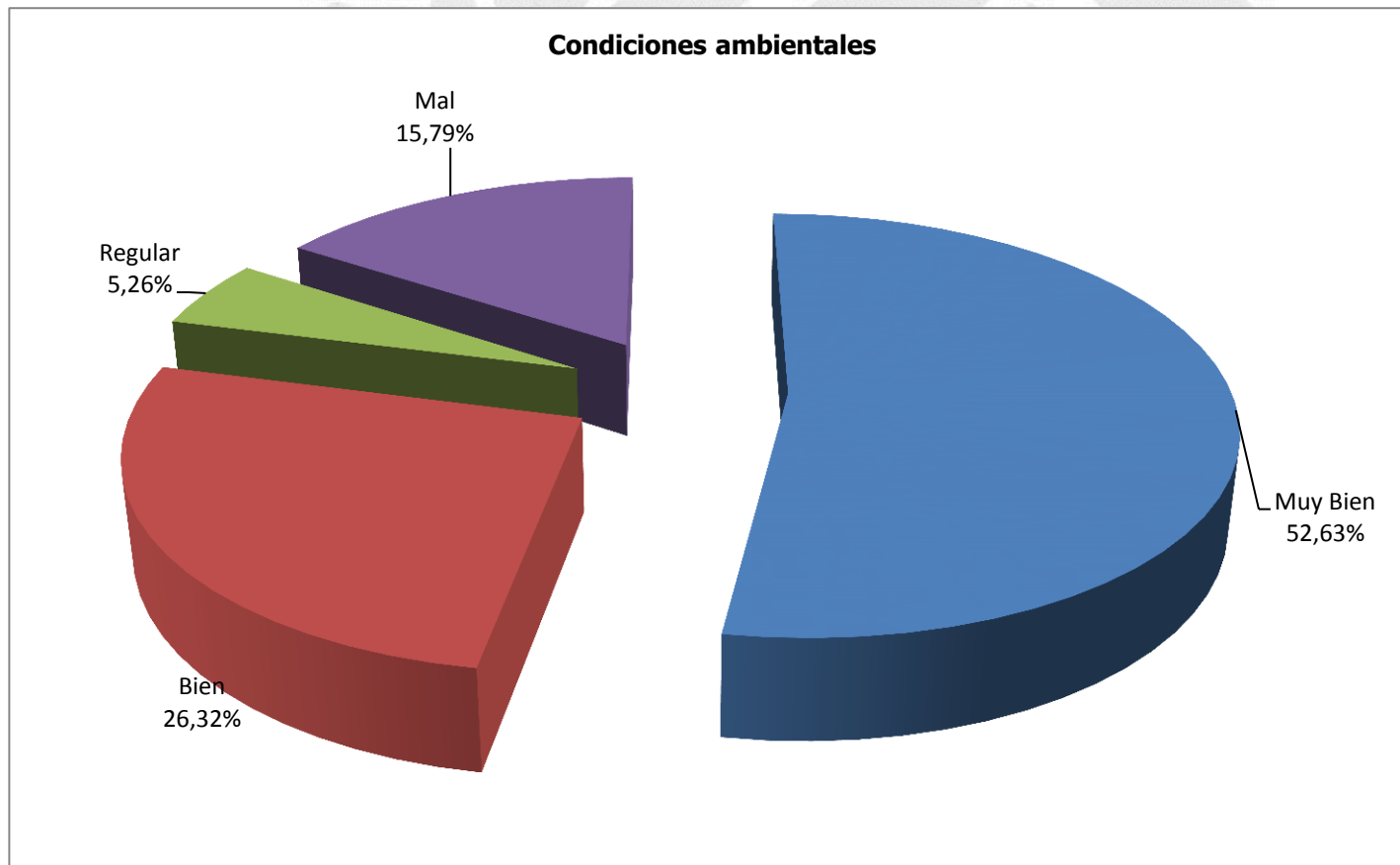
Condiciones ambientales

Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	10	52,63%
Bien	5	26,32%
Regular	1	5,26%
Mal	3	15,79%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	78,95%
Regular	5,26%
Insatisfecho	15,79%

Número de respuestas	% sobre total
19	100,00%

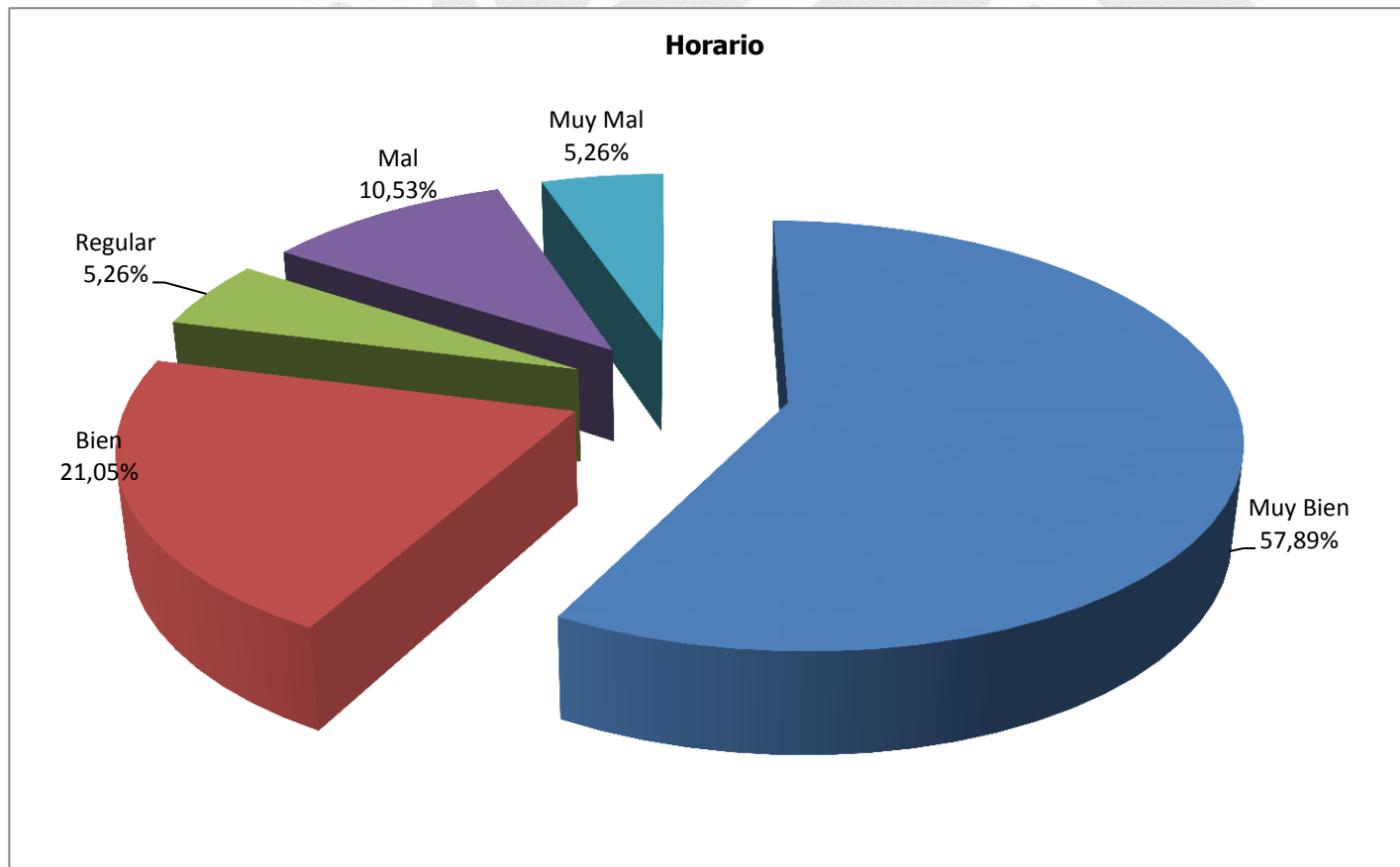


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	11	57,89%
Bien	4	21,05%
Regular	1	5,26%
Mal	2	10,53%
Muy Mal	1	5,26%

Satsifecho	78,95%
Regular	5,26%
Insatisfecho	15,79%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%

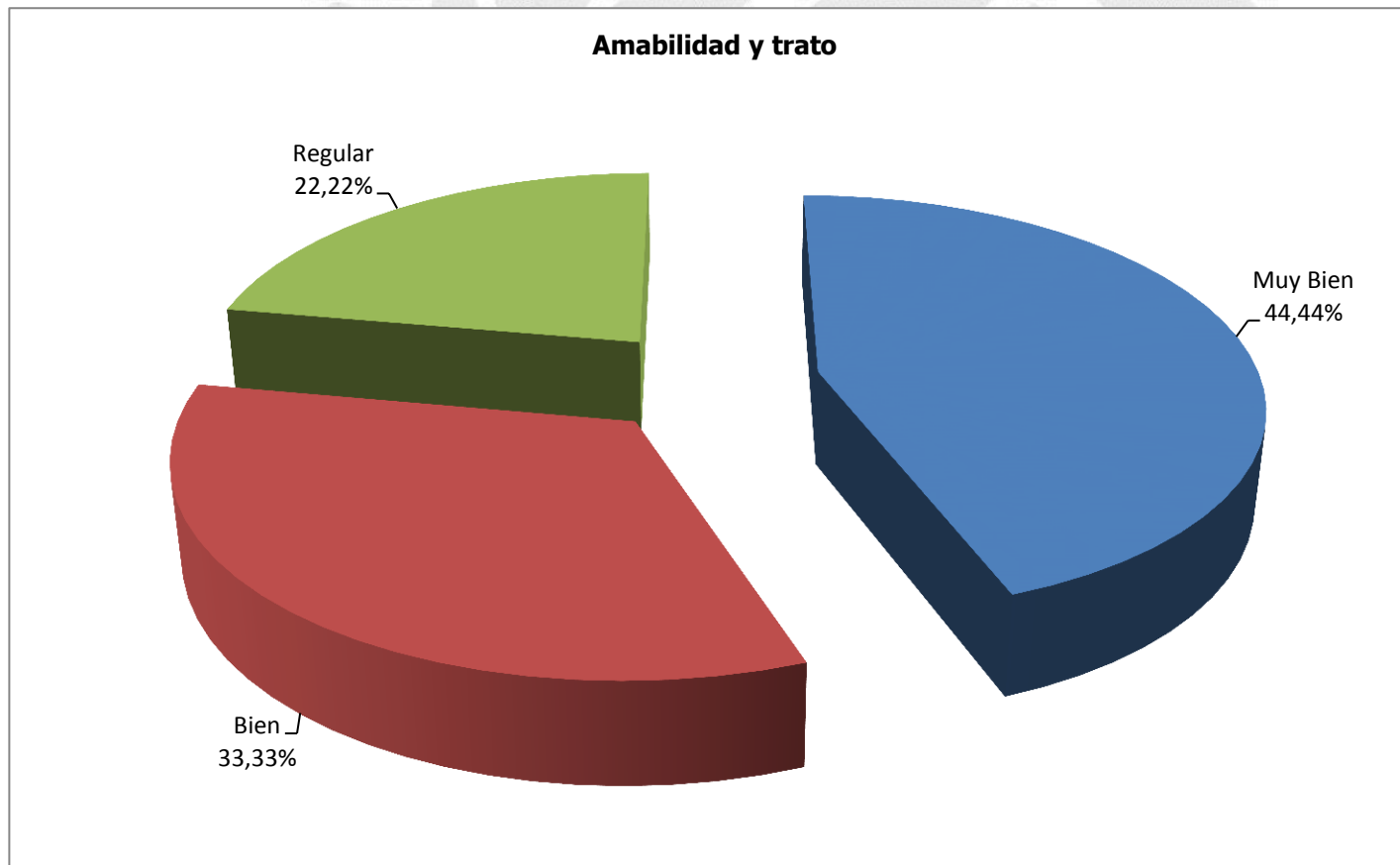


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	44,44%
Bien	6	33,33%
Regular	4	22,22%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	77,78%
Regular	22,22%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	18	94,74%

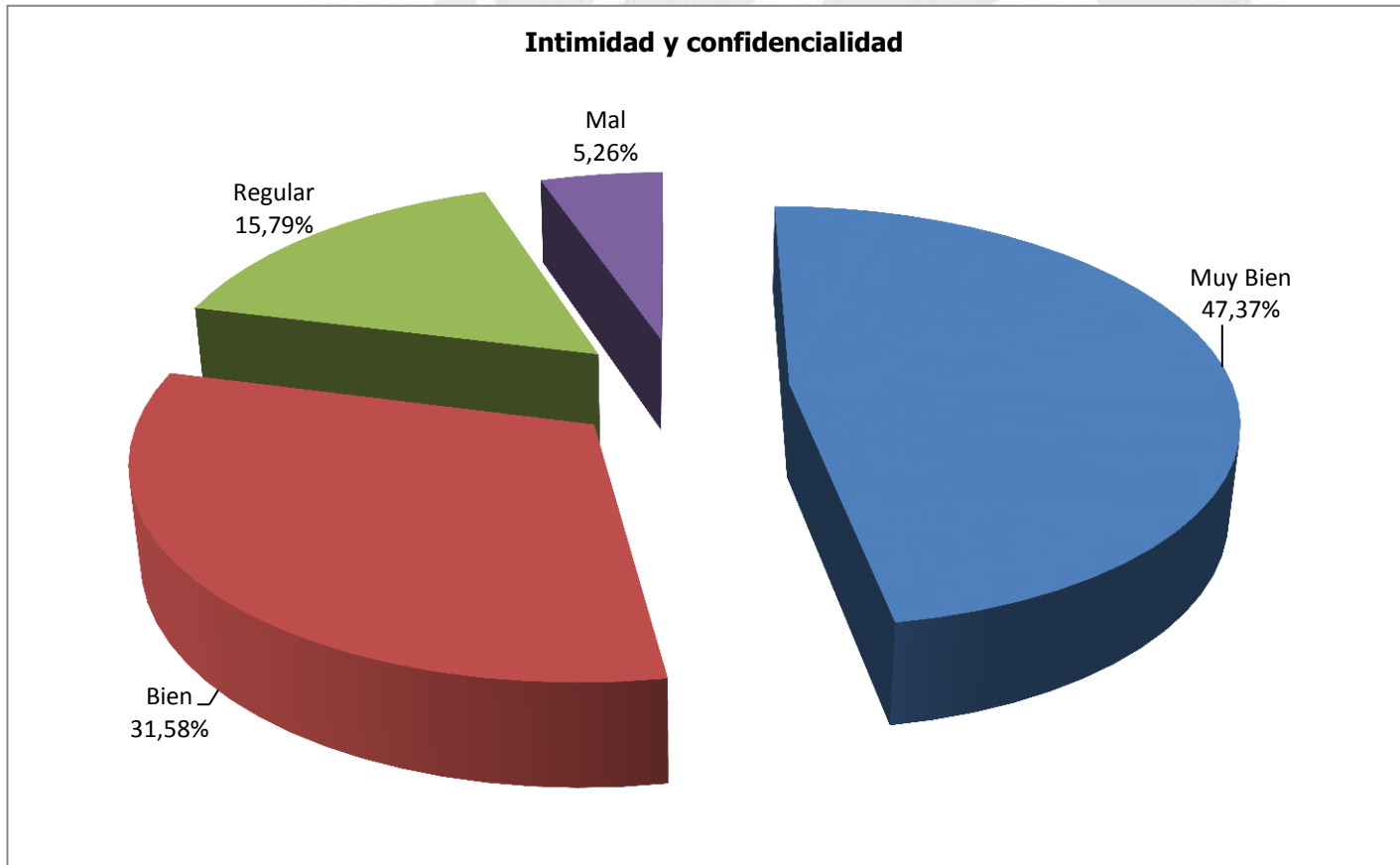


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	9	47,37%
Bien	6	31,58%
Regular	3	15,79%
Mal	1	5,26%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	78,95%
Regular	15,79%
Insatisfecho	5,26%

Número de respuestas	% sobre total
19	100,00%

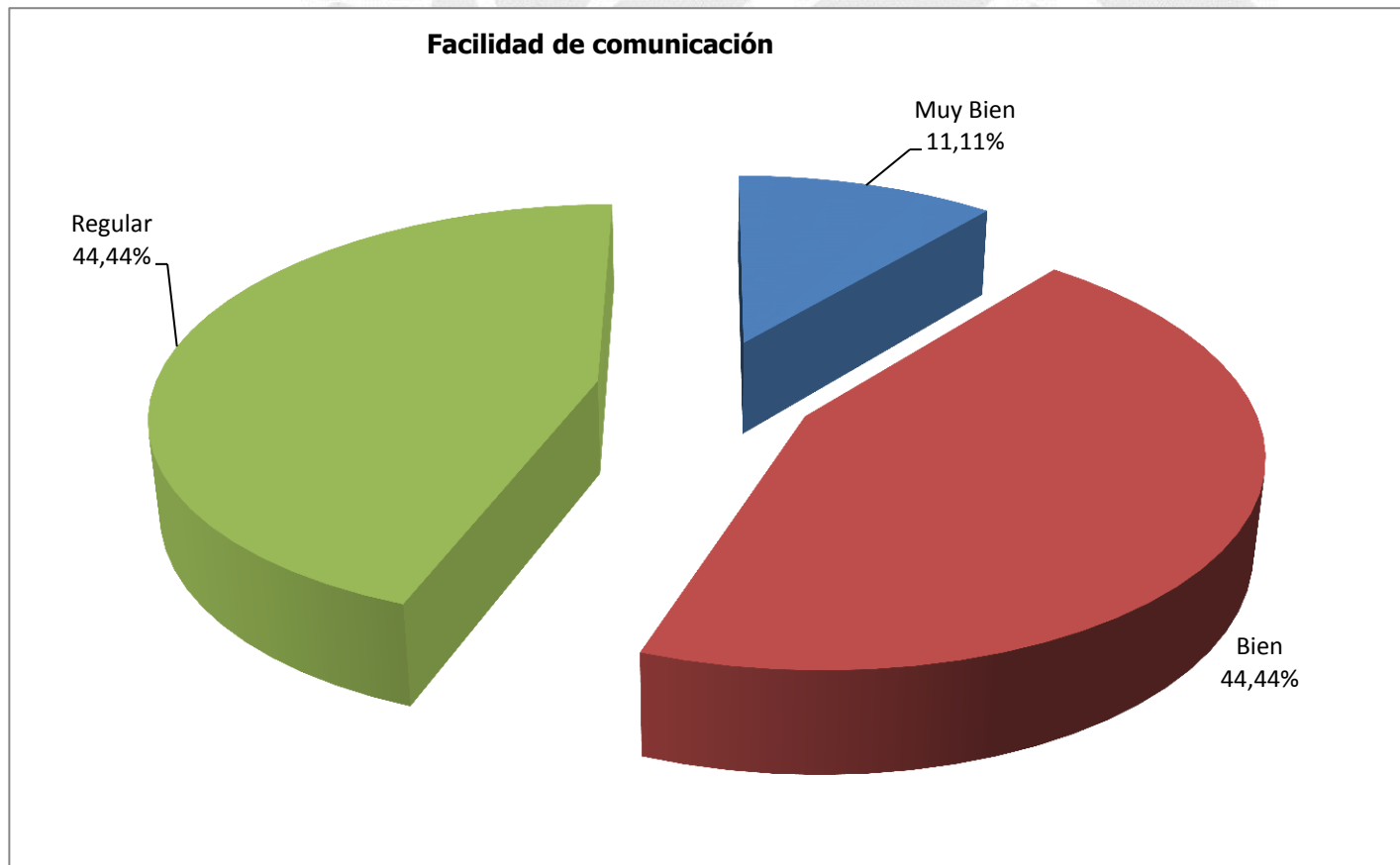


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	11,11%
Bien	8	44,44%
Regular	8	44,44%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	55,56%
Regular	44,44%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	18	94,74%

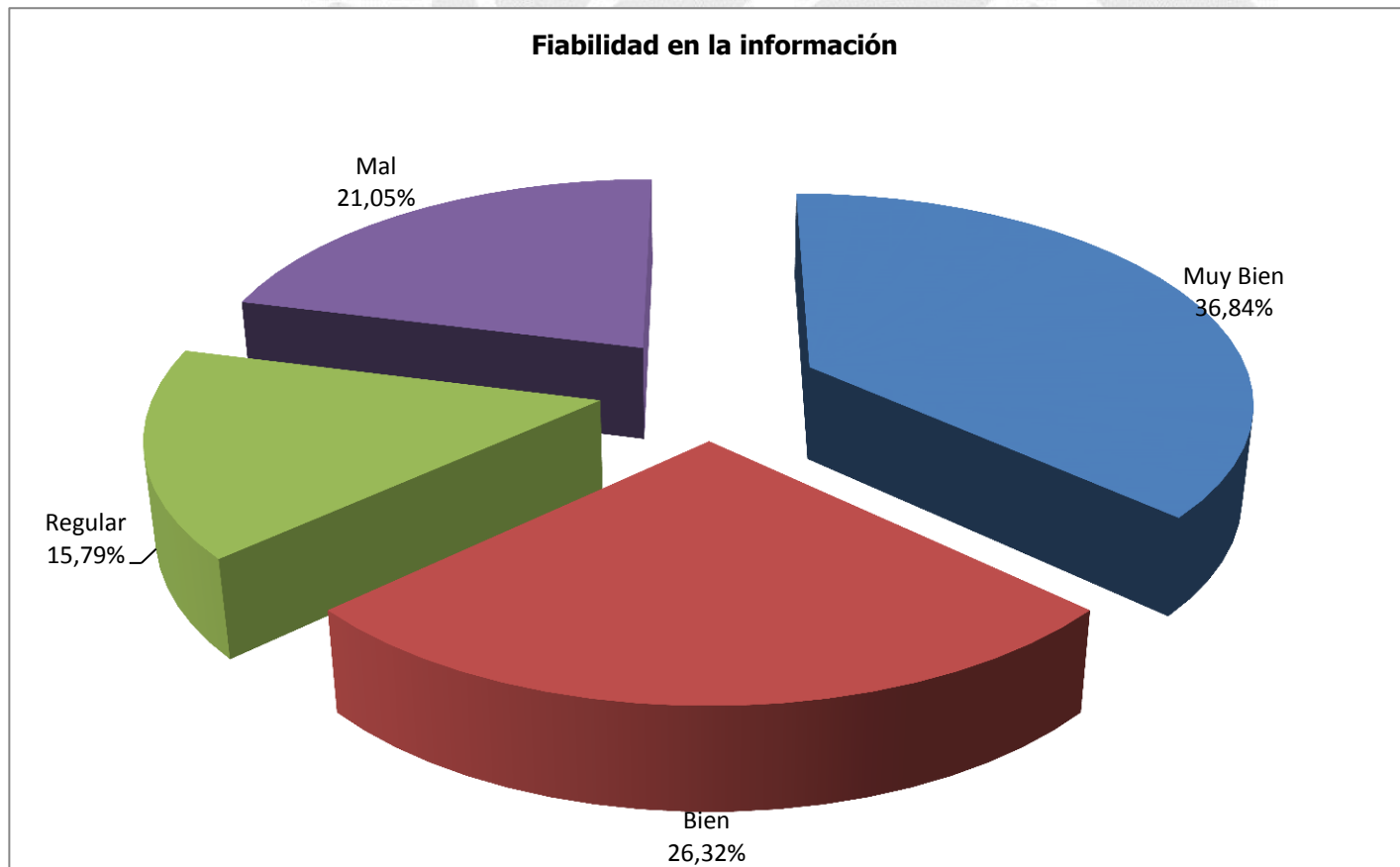


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	36,84%
Bien	5	26,32%
Regular	3	15,79%
Mal	4	21,05%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	63,16%
Regular	15,79%
Insatisfecho	21,05%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%

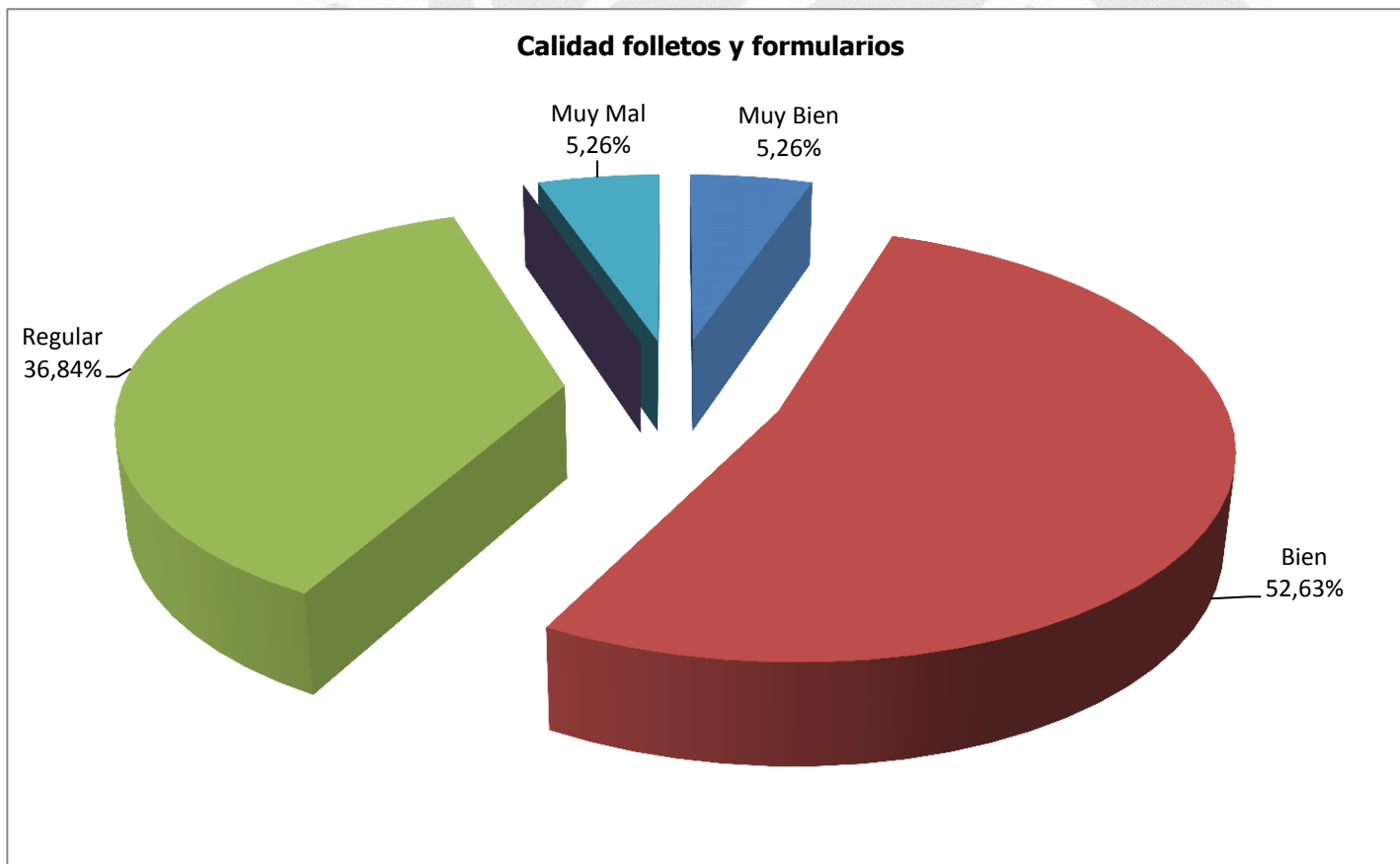


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	5,26%
Bien	10	52,63%
Regular	7	36,84%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	5,26%

Satsifecho	57,89%
Regular	36,84%
Insatisfecho	5,26%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%

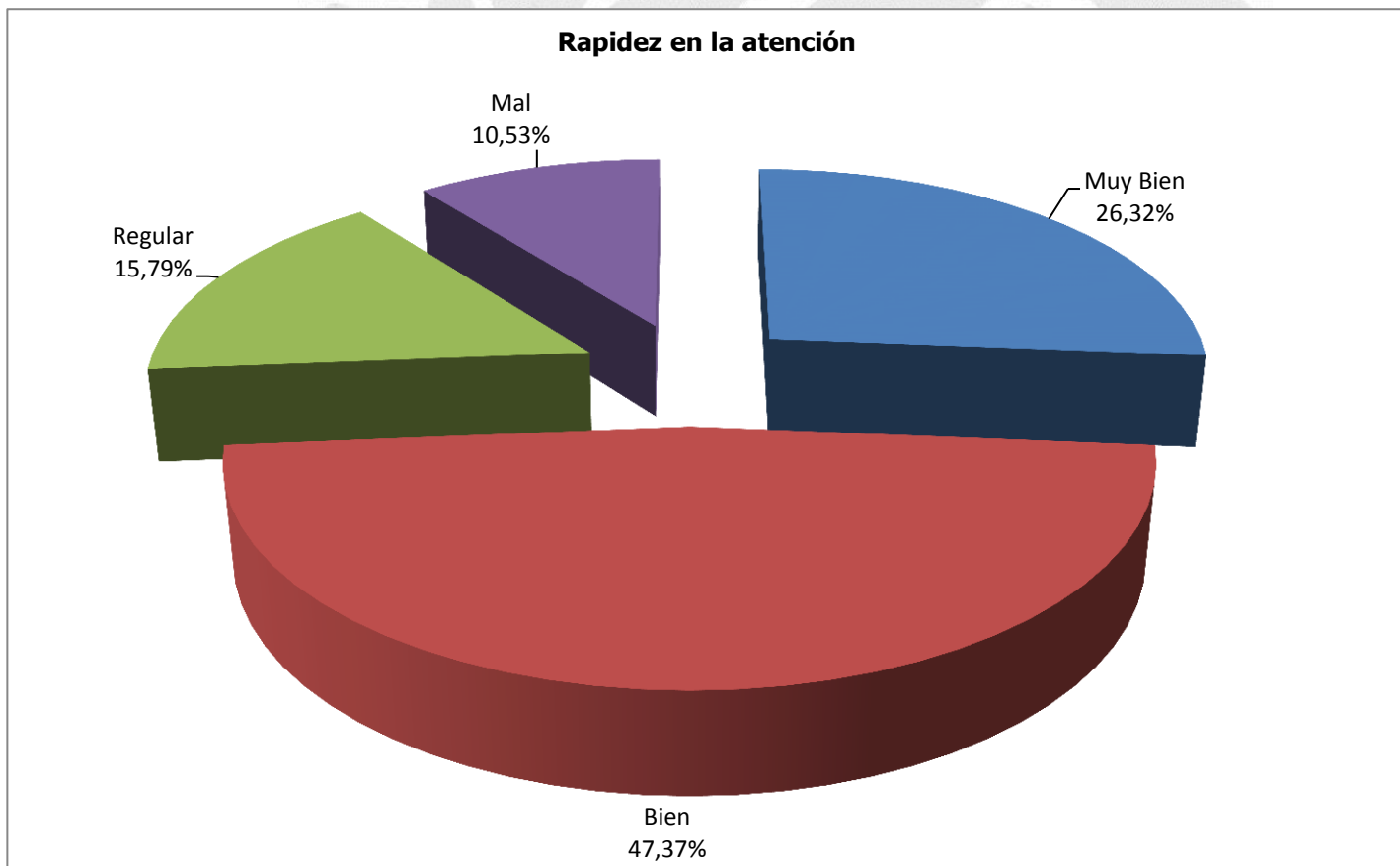


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	26,32%
Bien	9	47,37%
Regular	3	15,79%
Mal	2	10,53%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	73,68%
Regular	15,79%
Insatisfecho	10,53%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%

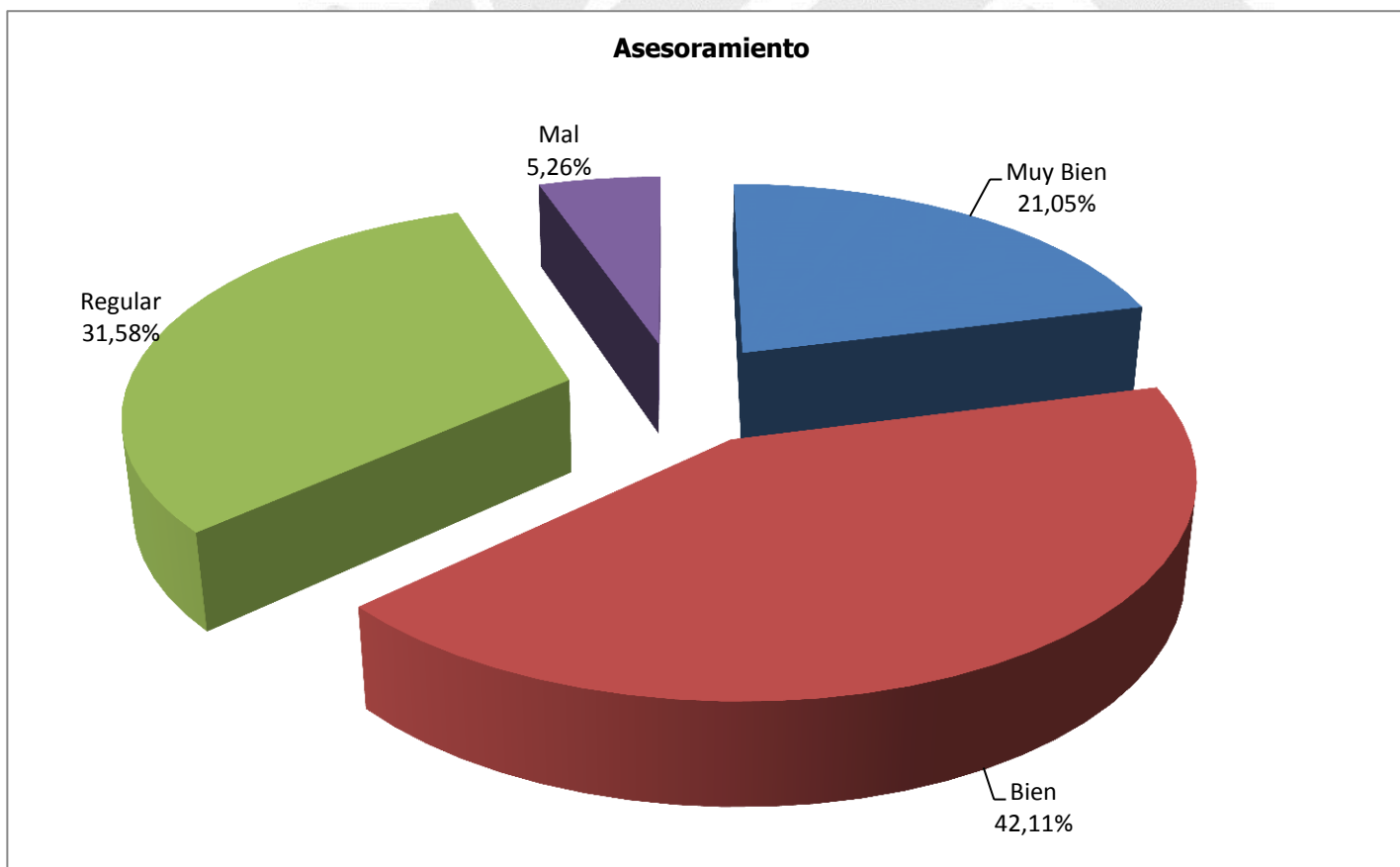


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	21,05%
Bien	8	42,11%
Regular	6	31,58%
Mal	1	5,26%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	63,16%
Regular	31,58%
Insatisfecho	5,26%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%

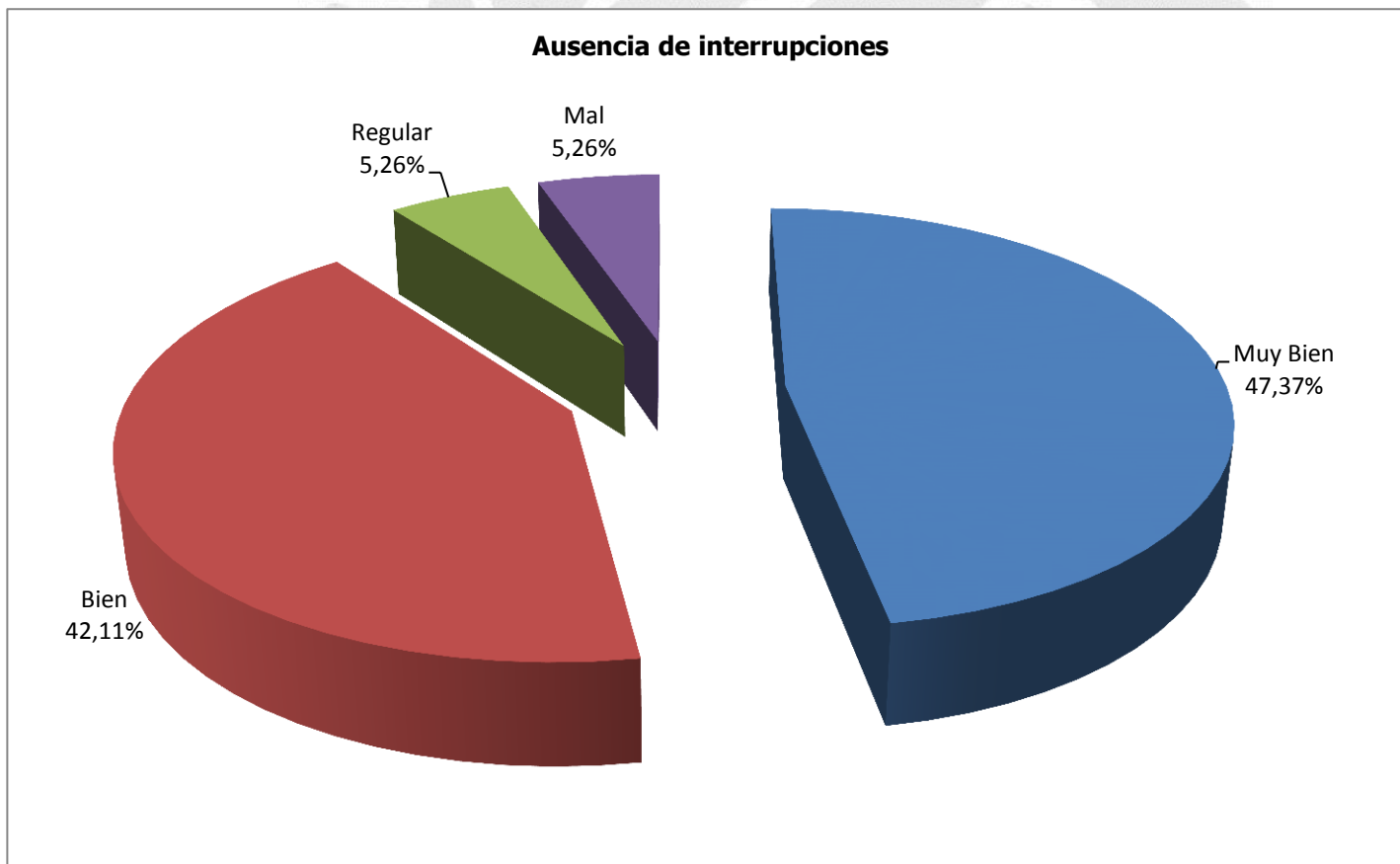


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	9	47,37%
Bien	8	42,11%
Regular	1	5,26%
Mal	1	5,26%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	89,47%
Regular	5,26%
Insatisfecho	5,26%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%

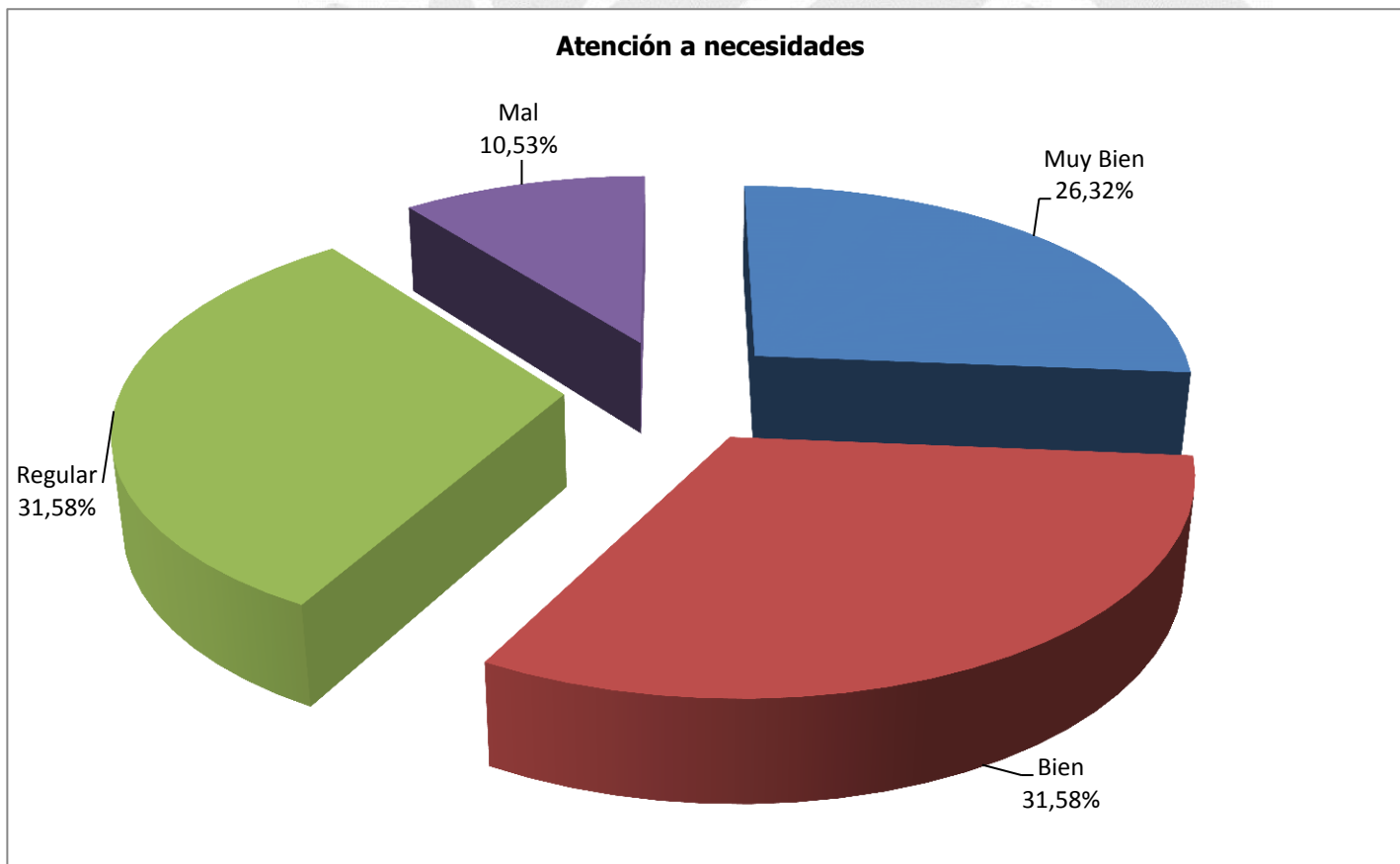


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	26,32%
Bien	6	31,58%
Regular	6	31,58%
Mal	2	10,53%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,89%
Regular	31,58%
Insatisfecho	10,53%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%

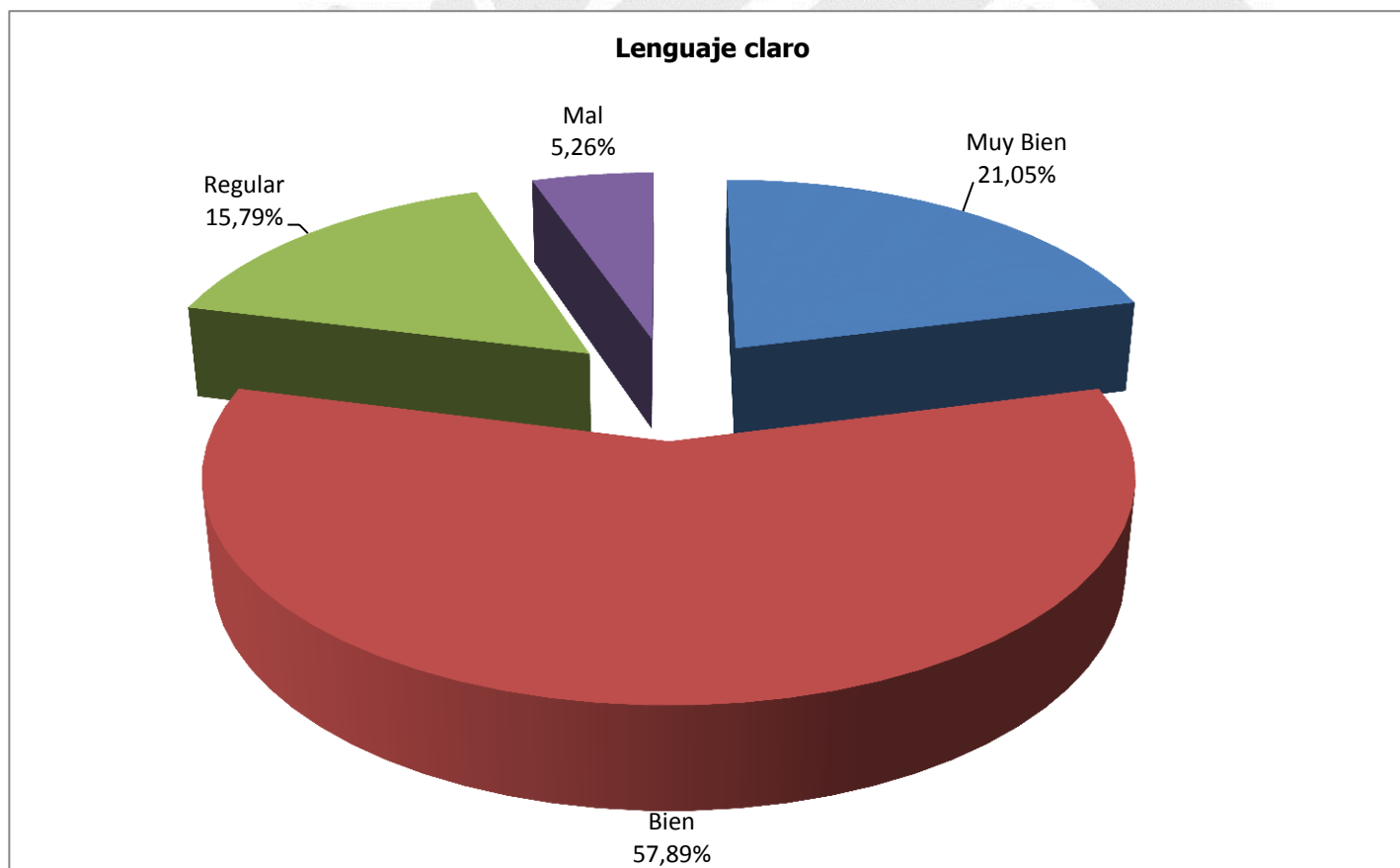


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	21,05%
Bien	11	57,89%
Regular	3	15,79%
Mal	1	5,26%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	78,95%
Regular	15,79%
Insatisfecho	5,26%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%

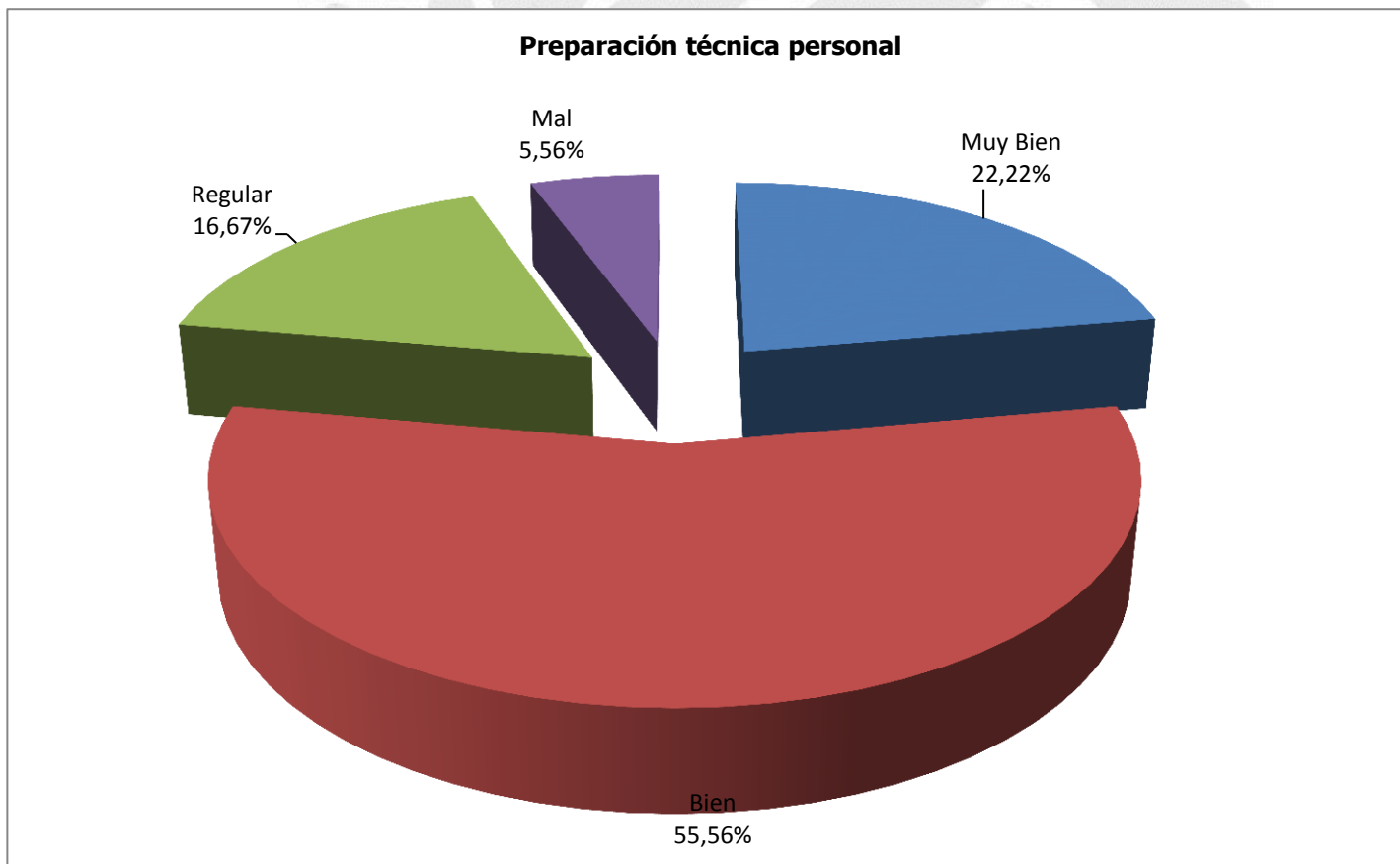


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	22,22%
Bien	10	55,56%
Regular	3	16,67%
Mal	1	5,56%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	77,78%
Regular	16,67%
Insatisfecho	5,56%

	Número de respuestas	% sobre total
	18	94,74%

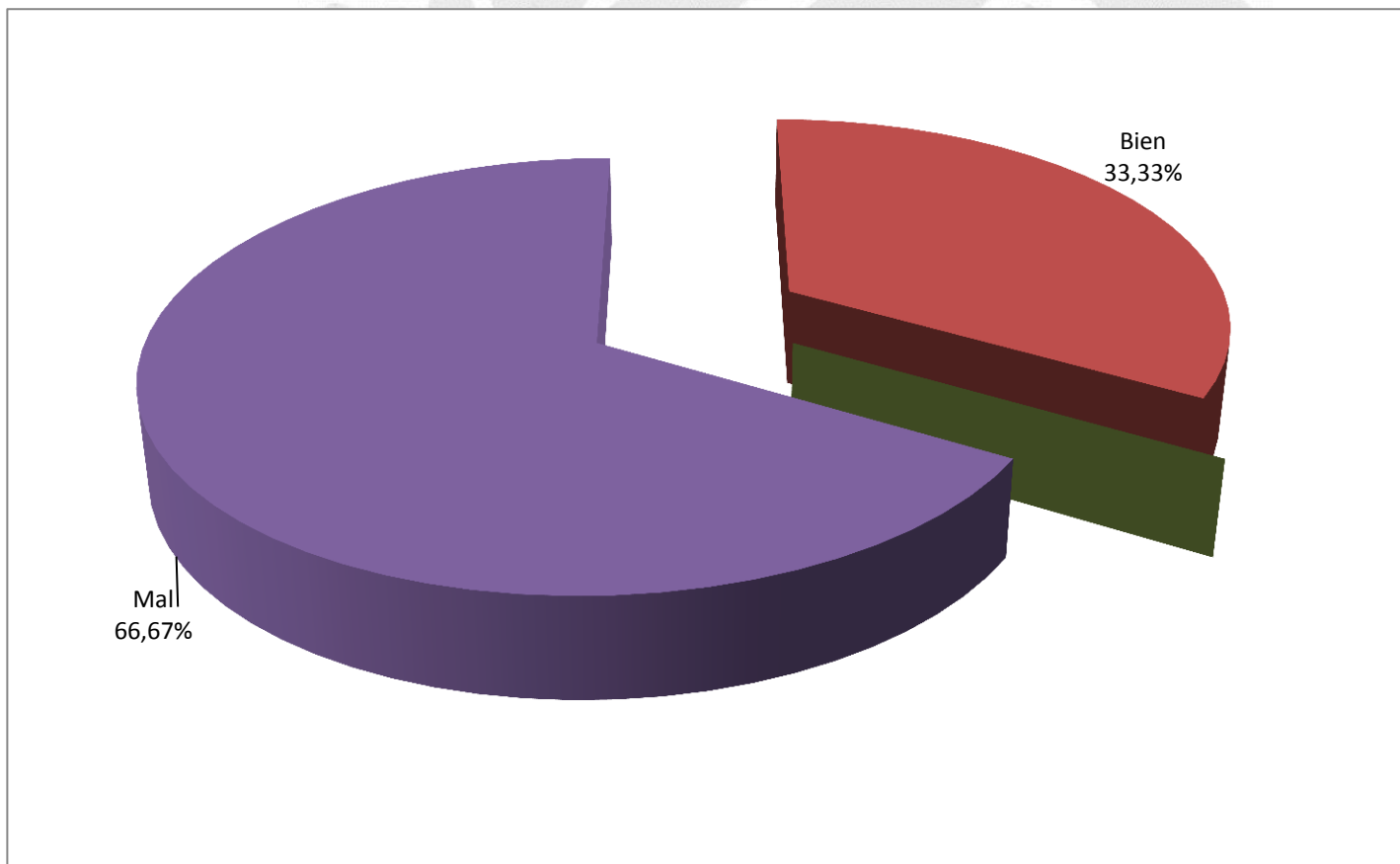


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	33,33%
Regular	0	0,00%
Mal	2	66,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	0,00%
Insatisfecho	66,67%

Número de respuestas	% sobre total
3	15,79%

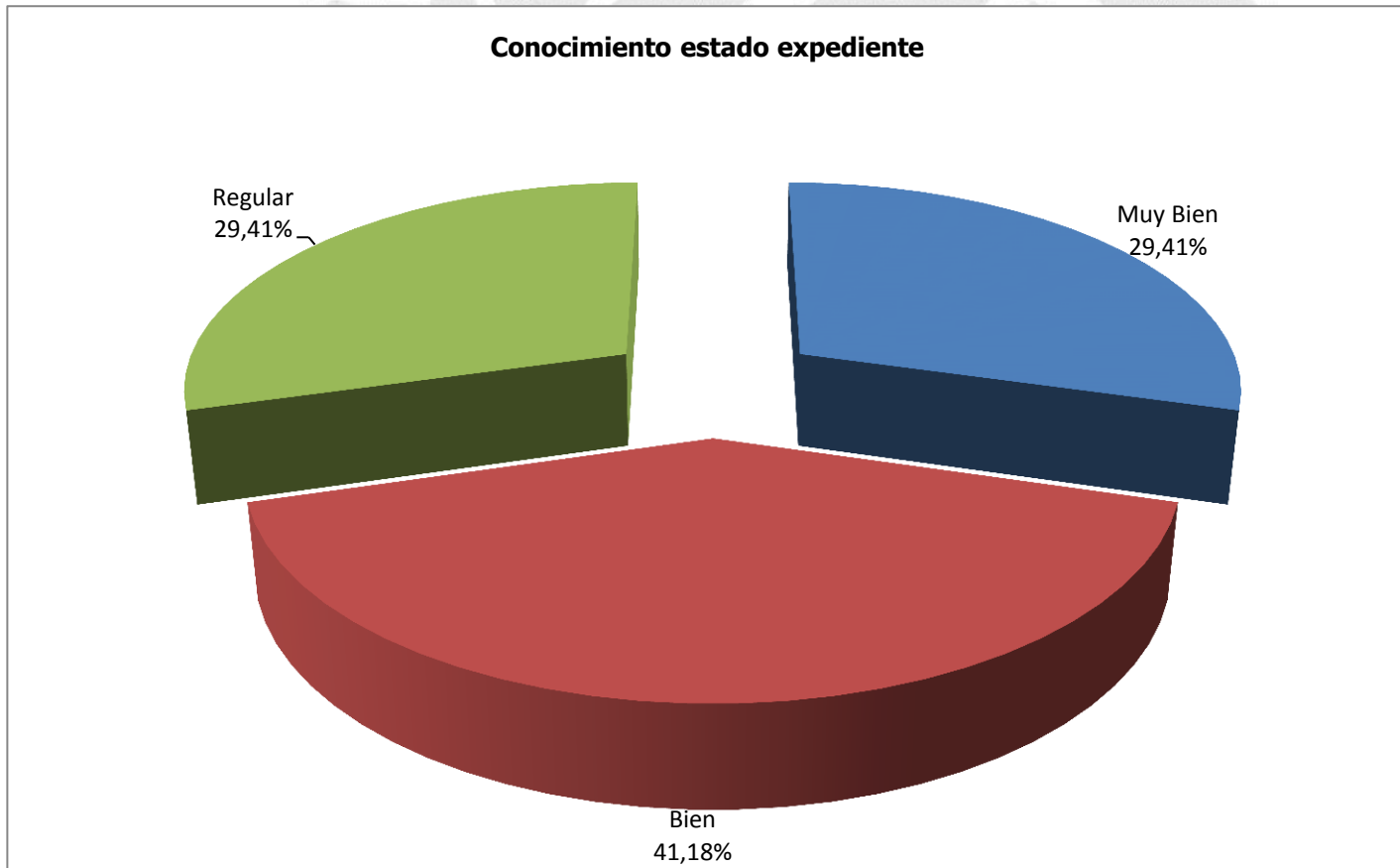


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	29,41%
Bien	7	41,18%
Regular	5	29,41%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	70,59%
Regular	29,41%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	17	89,47%

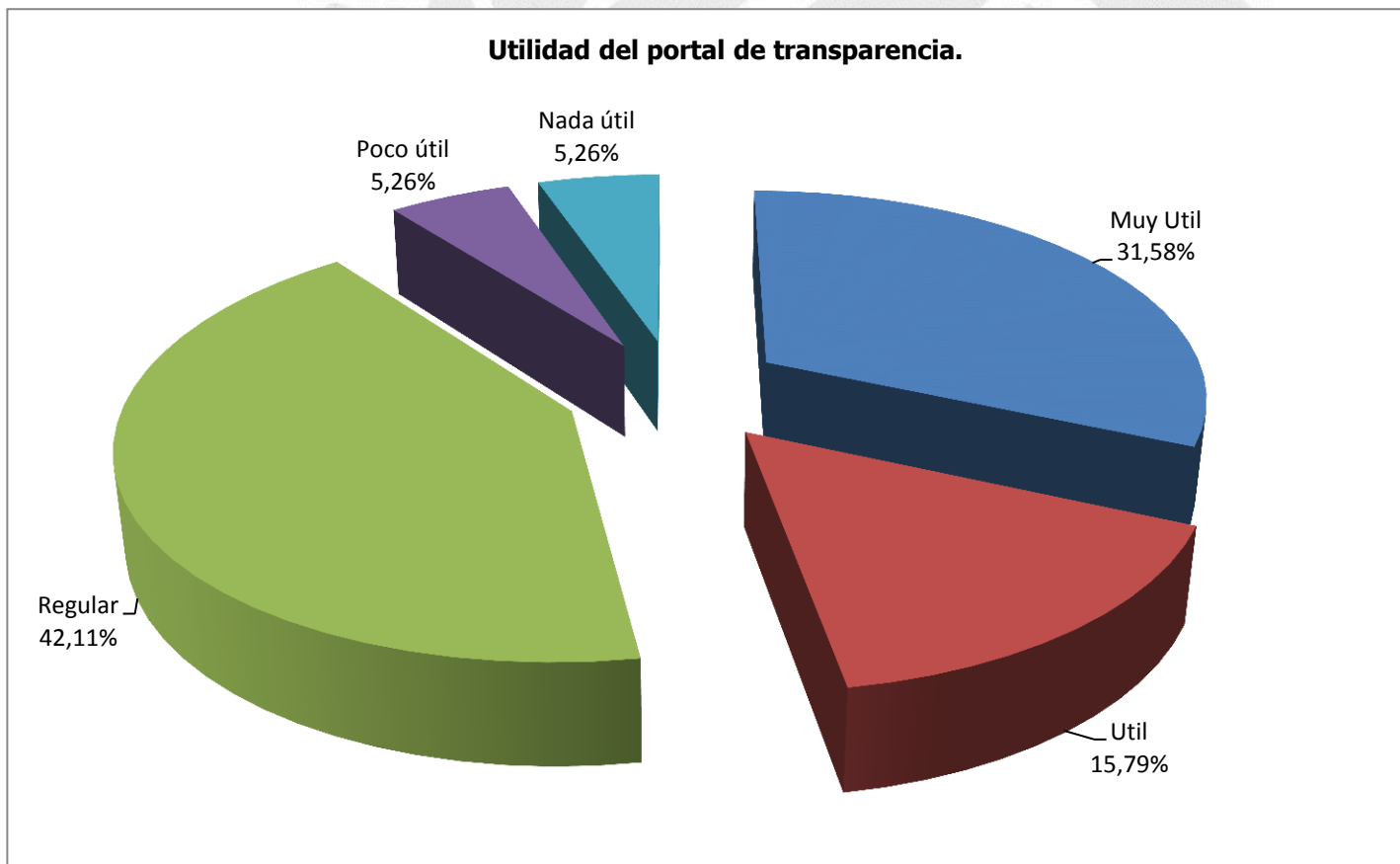


Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	6	31,58%
Útil	3	15,79%
Regular	8	42,11%
Poco útil	1	5,26%
Nada útil	1	5,26%

Útil	47,37%
Regular	42,11%
Nada útil	10,53%

Número de respuestas	% sobre total
19	100,00%



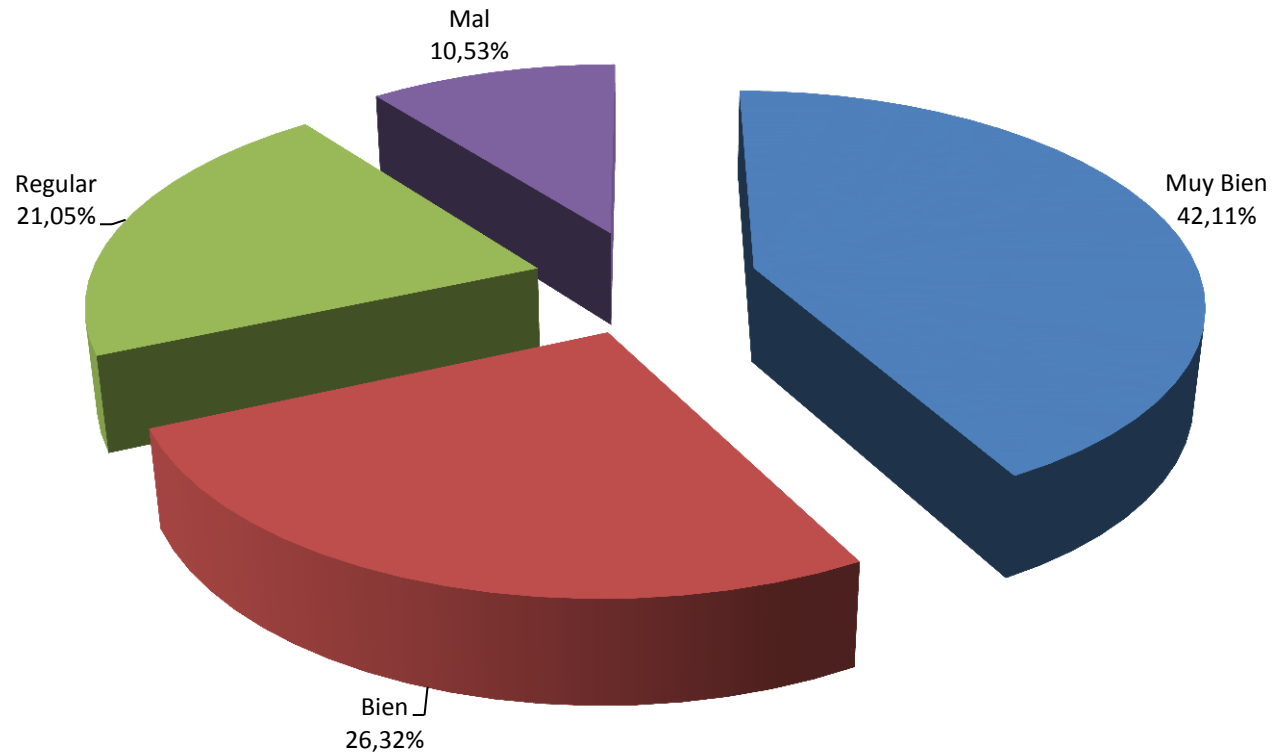
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	42,11%
Bien	5	26,32%
Regular	4	21,05%
Mal	2	10,53%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	68,42%
Regular	21,05%
Insatisfecho	10,53%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales



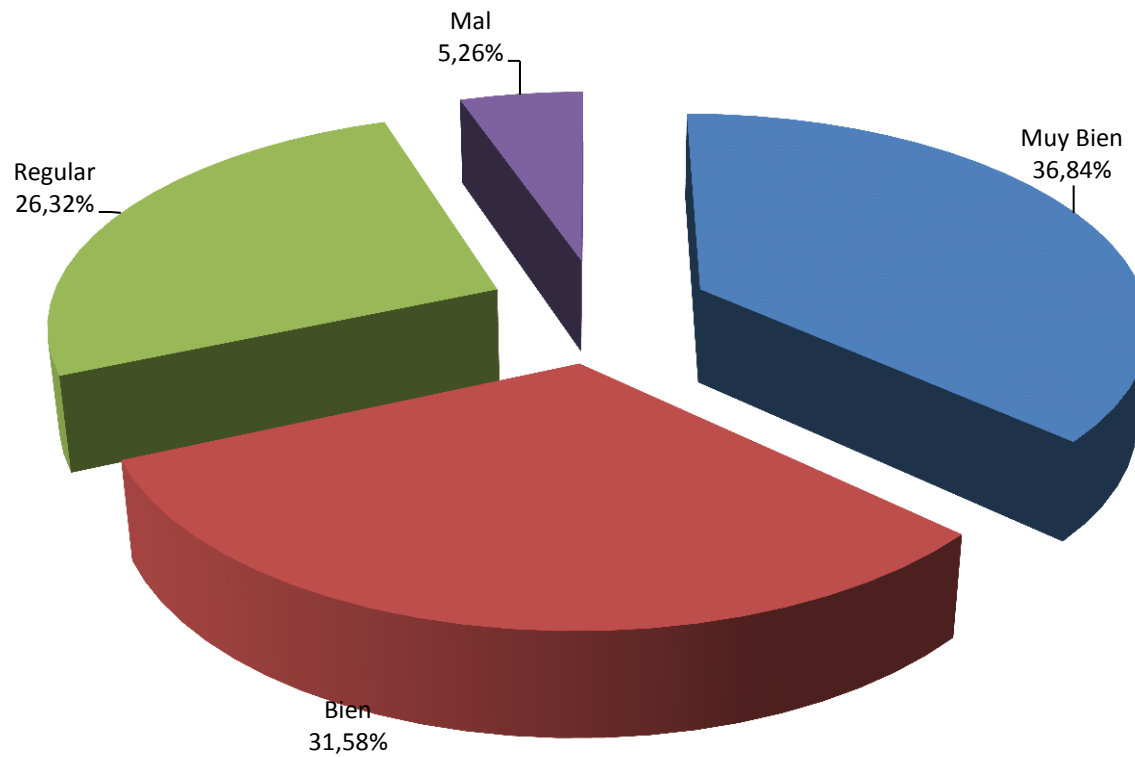
Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	36,84%
Bien	6	31,58%
Regular	5	26,32%
Mal	1	5,26%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	68,42%
Regular	26,32%
Insatisfecho	5,26%

Número de respuestas	% sobre total
19	100,00%

Conservación del medio ambiente a través de los contratos



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

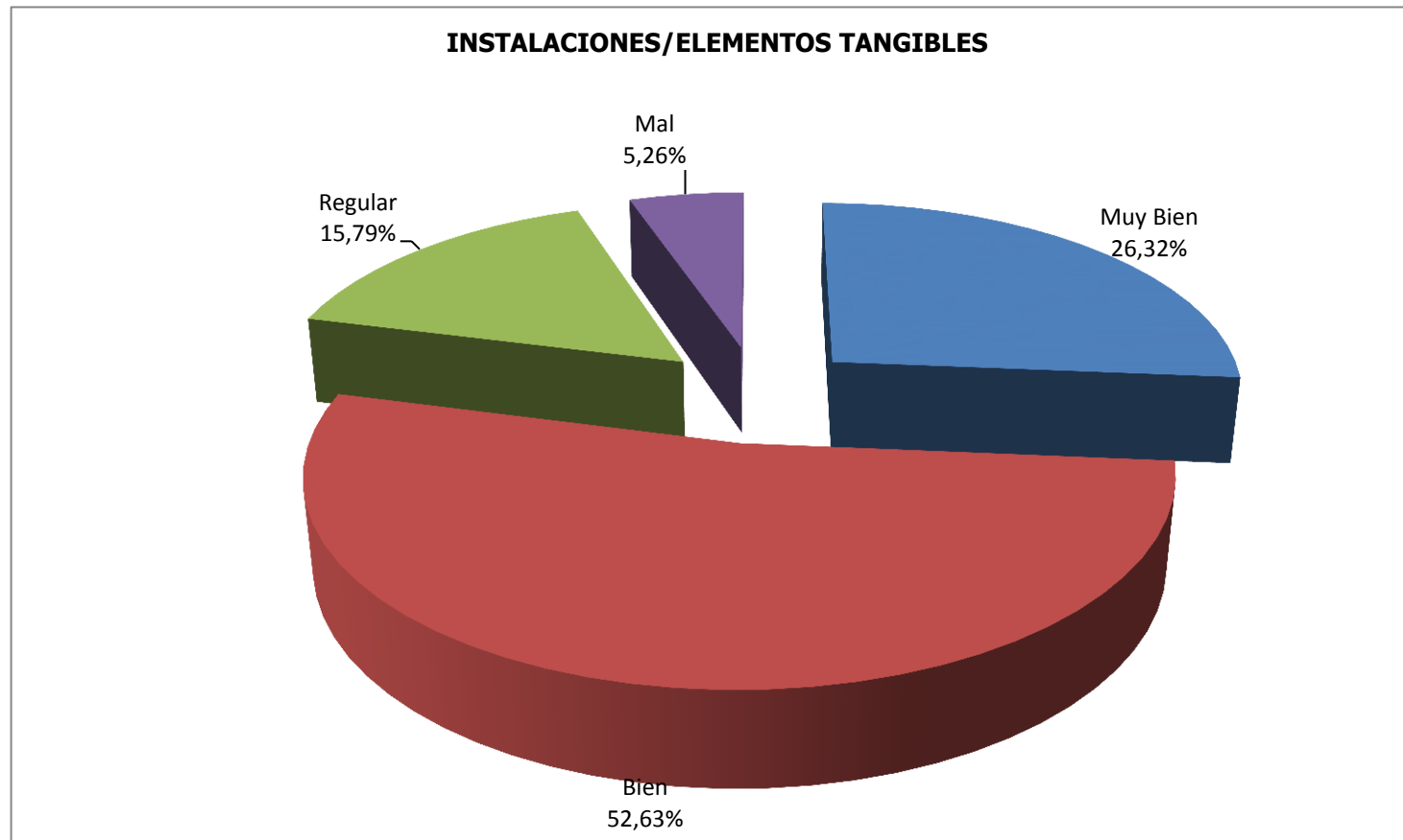
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	26,32%
Bien	10	52,63%
Regular	3	15,79%
Mal	1	5,26%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	78,95%
Regular	15,79%
Insatisfecho	5,26%

Número de respuestas	% sobre total
19	100,00%



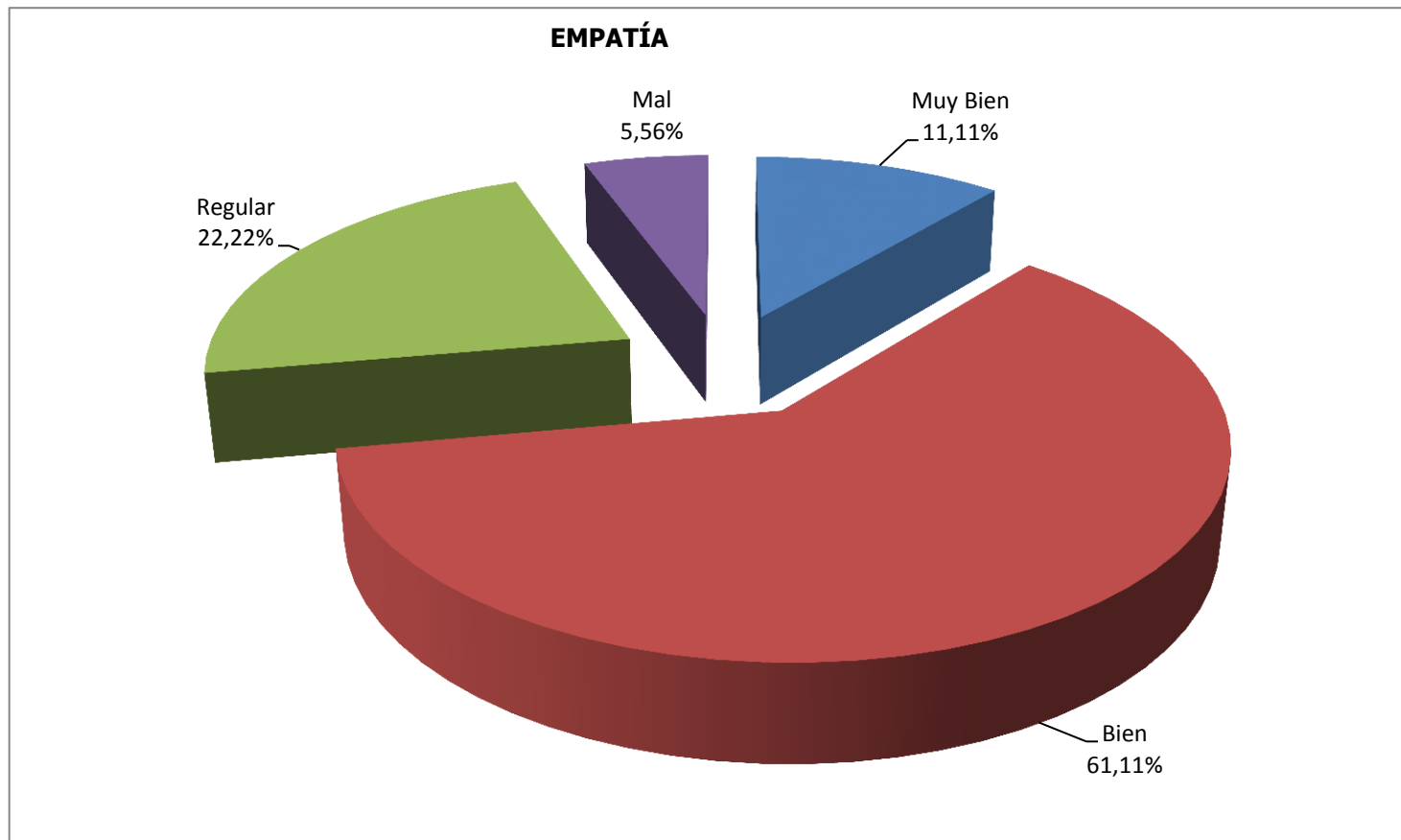
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	11,11%
Bien	11	61,11%
Regular	4	22,22%
Mal	1	5,56%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	72,22%
Regular	22,22%
Insatisfecho	5,56%

		% sobre total
Número de respuestas	18	100,00%



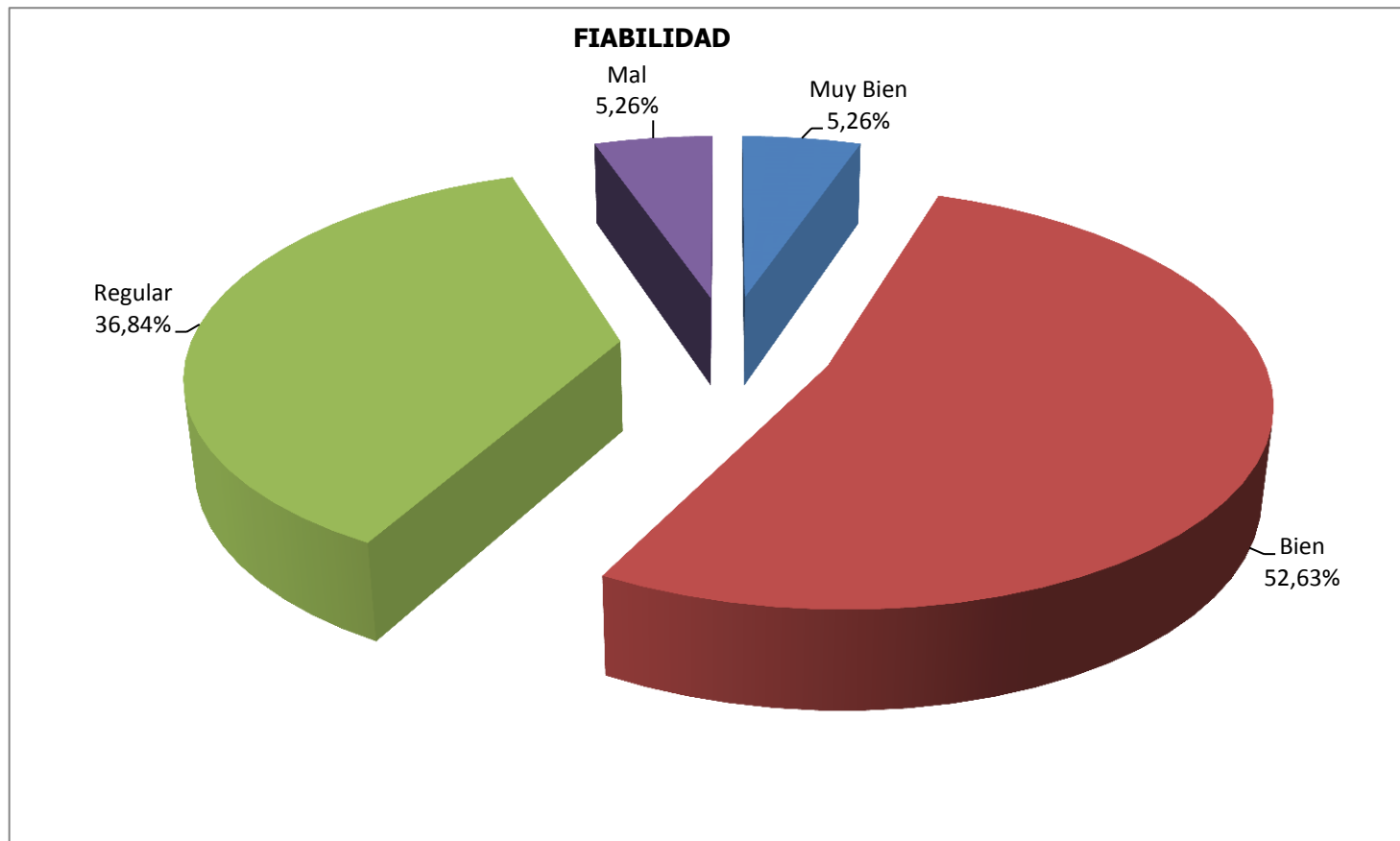
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	5,26%
Bien	10	52,63%
Regular	7	36,84%
Mal	1	5,26%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	57,89%
Regular	36,84%
Insatisfecho	5,26%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%



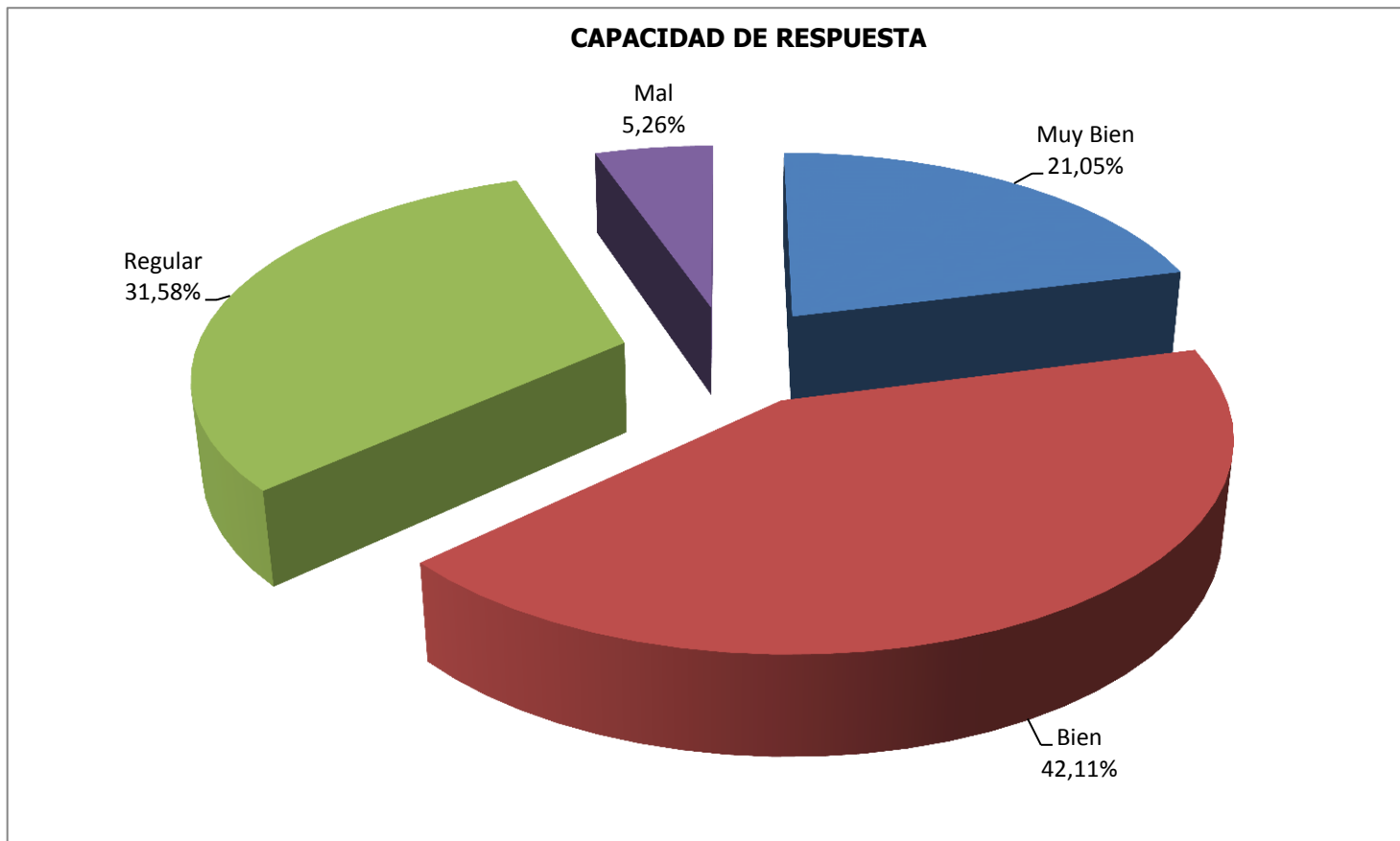
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	21,05%
Bien	8	42,11%
Regular	6	31,58%
Mal	1	5,26%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	63,16%
Regular	31,58%
Insatisfecho	5,26%

	Número de respuestas	% sobre total
	19	100,00%



SEGURIDAD

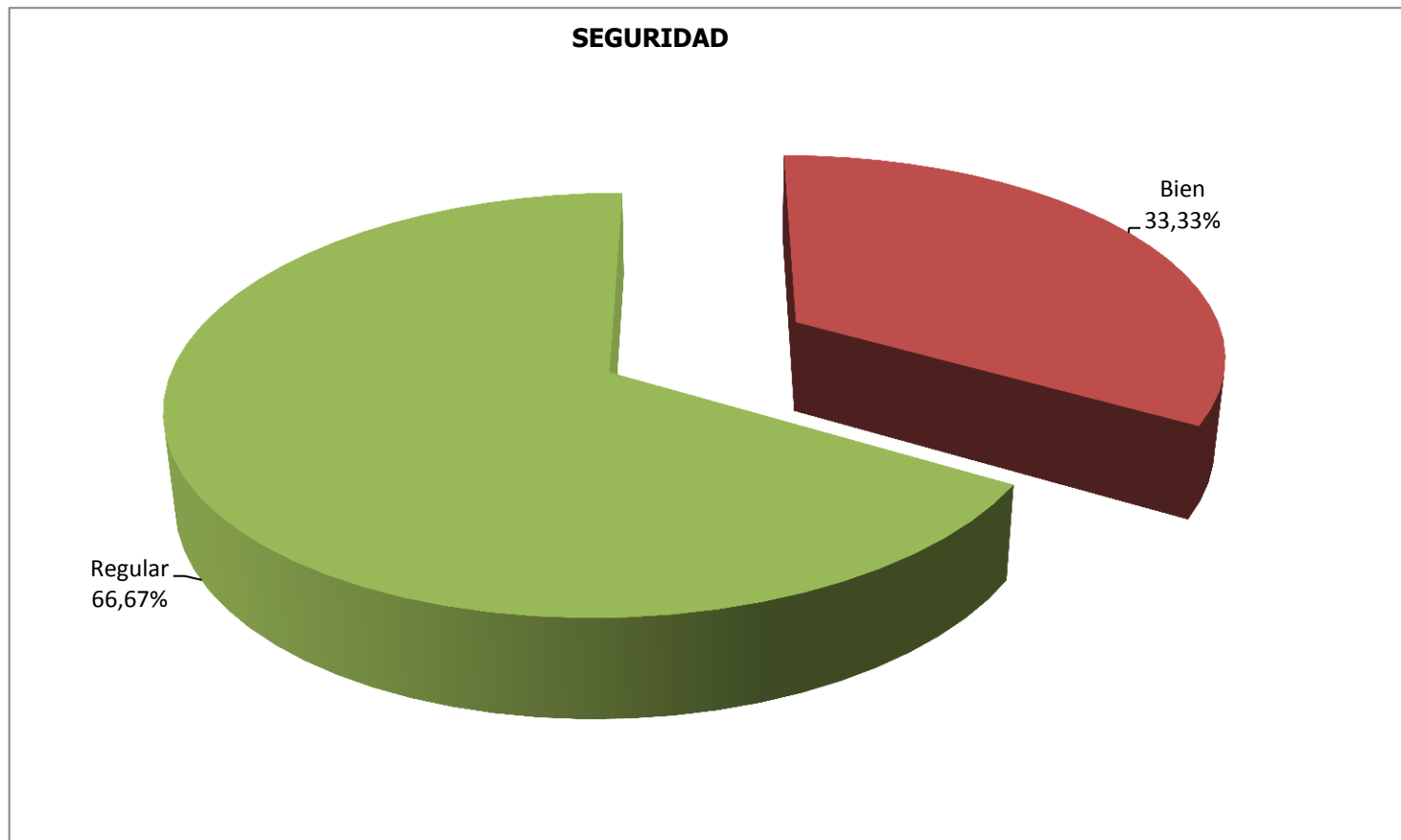
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	33,33%
Regular	2	66,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	66,67%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	3	15,79%



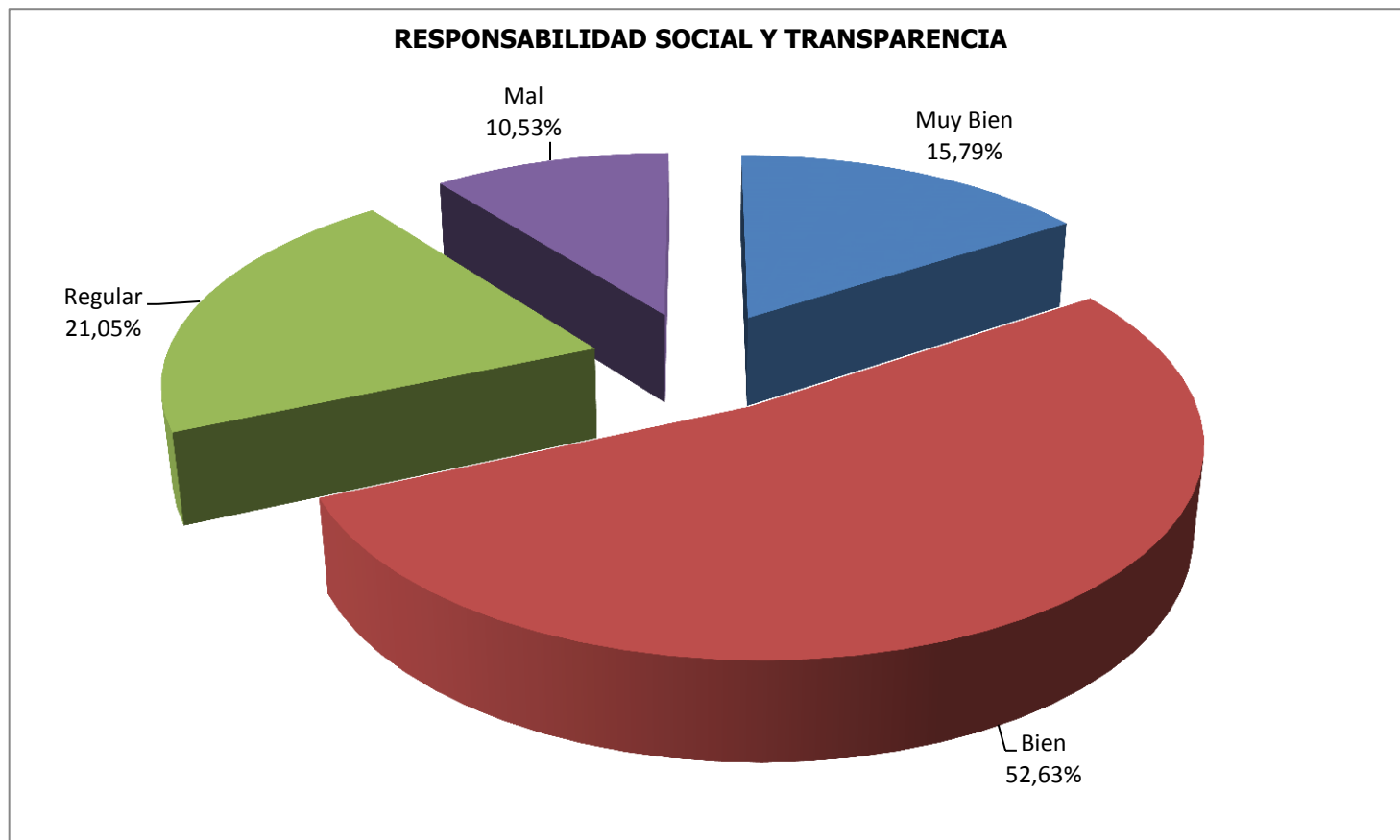
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	15,79%
Bien	10	52,63%
Regular	4	21,05%
Mal	2	10,53%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	68,42%
Regular	21,05%
Insatisfecho	10,53%

		% sobre total
Número de respuestas	19	100,00%



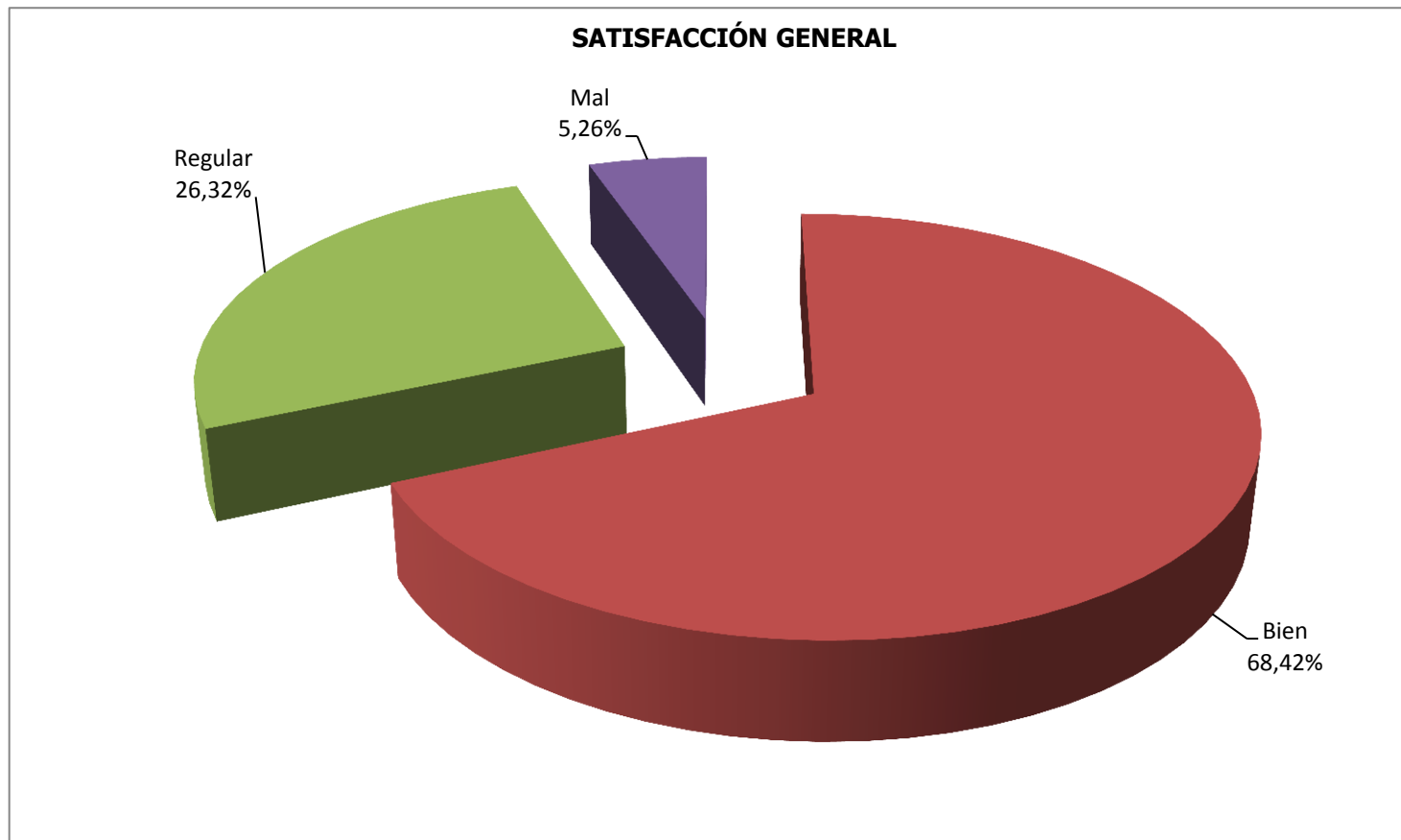
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	13	68,42%
Regular	5	26,32%
Mal	1	5,26%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	68,42%
Regular	26,32%
Insatisfecho	5,26%

		% sobre total
Número de respuestas	19	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

TRI / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos	
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I				
TRI	Menor de 40	Mujer	26007	8,63	3,33	9	3	9	3	10	3	9	3	9	3	8	5	9	3	7	3	9	3	8	3	8	5	7	5	9	3	9	3	9	3	3	3	9	3	9	3	10	5	9	3		
TRI	Menor de 40	Mujer	26004	7,89	3,56	6	3	9	3	7	3	9	5	10	5	8	3	5	2	9	3	8	2	9	5	6	5	8	3	8	4	6	4	9	4	9	3	9	4	7	3	8	2	7	3	6	5
TRI	41-69	Mujer	26003	7,47	3,59	7	4	6	4	7	4	9	4	9	3	9	3	9	3	9	3	7	5	5	5	7	4	7	4	7	3	7	3	8	3	6	3	8	3	9	4	9	4	9	4		
TRI	41-69	Hombre	26006	###	3,00	10	3	10	3	10	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	2	10	5	#	5	#	5	10	5	10	3	10	3	10	3	10	2	#	2	5	1	5	1	5	1		
TRI	Menor de 40	Mujer	26004	4,88	3,00	6	3	6	3	6	3	6	3	7	3	1	5	5	3	5	3	10	2	5	2	#	2	2	4	4	3	2	3	2	3	1	3	5	3	5	2	2	2	2			
TRI	Menor de 40	Mujer	26004	9,41	2,59	10	3	10	3	10	3	10	3	9	3	9	2	9	2	9	2	10	2	#	2	#	2	10	2	8	3	9	3	9	3	9	3	9	3	5	2	5	2	5	2		
TRI	Menor de 40	Mujer	26003	6,59	2,94	6	3	6	3	6	3	6	3	7	3	6	3	6	4	7	3	6	3	7	3	5	3	6	2	8	3	8	3	8	3	8	3	6	2	6	2	10	5	10	5		
TRI	Menor de 40	Mujer	26006	8,39	3,56	9	3	6	5	9	3	9	3	9	3	9	3	9	5	9	3	6	3	9	3	9	3	9	5	9	3	9	3	9	5	8	5	8	3	6	3	6	3	8	3	8	5
TRI	41-69	Otros	26003	7,29	3,83	5	3	8	5	8	3	8	5	8	5	9	5	9	5	6	2	6	3	7	3	8	3	8	5	7	3	7	5	5	3	8	3	9	3	9	3	1	5	2	3		
TRI	41-69	Mujer	26003	7,46	3,56	7	5	7	3	7	3	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	5	7	3	7	5	5	3	8	3	8	5	8	3	9	5	3	8	3	9	3	9	3	9	5	
TRI	41-69	Otros	26003	8,06	3,78	7	5	8	3	7	3	9	3	9	5	9	5	9	5	7	3	5	3	9	3	9	3	9	5	9	3	9	3	9	5	3	9	3	5	3	8	3	6	5			
TRI	41-69	Mujer	26004	8,06	3,56	8	5	6	3	6	3	9	3	9	5	9	3	9	3	8	3	9	3	9	5	7	3	9	3	9	5	9	3	5	3	8	5	3	8	3	5	3	7	5	7	5	
TRI	Menor de 40	Otros	26006	6,59	3,67	7	3	8	3	7	3	7	5	7	3	9	5	9	3	5	3	4	3	4	5	9	3	4	5	9	3	6	3	5	5	7	5	3	5	3	5	3	8	3	8	5	
TRI	Menor de 40	Mujer	26003	7,47	3,67	7	3	7	3	9	3	7	5	9	5	6	5	6	3	6	3	8	3	5	3	8	3	9	5	10	5	8	3	8	3	8	5	3	6	3	5	3	9	3	7	5	

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

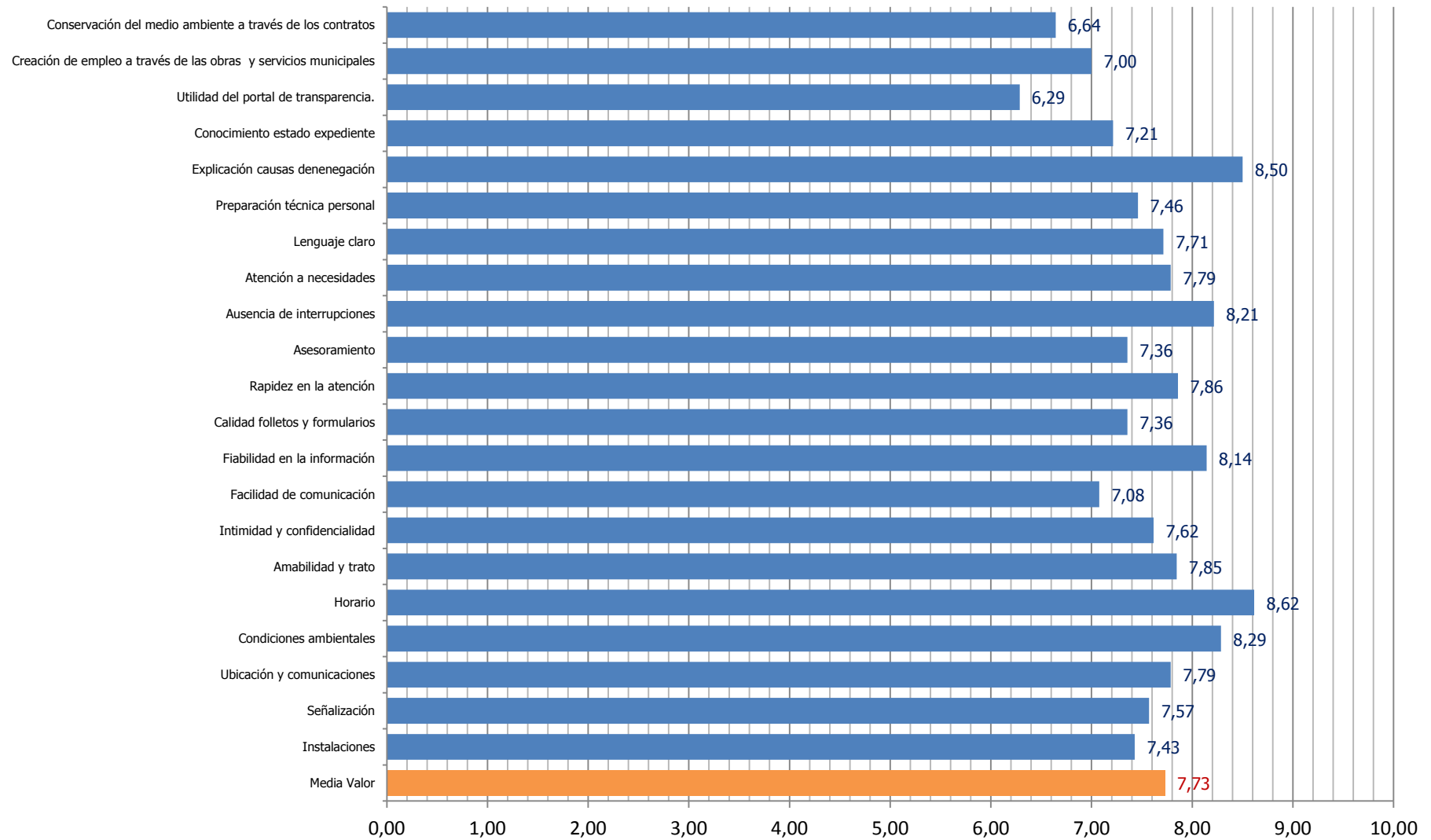
2019

Ejercicio	2019	
Servicio	TRI / Sexo: Todos / Edad: Todas	
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL	
Nota media (Sobre 10)	7,73	Importancia media (s.10) 6,80
Total Encuestas	14	

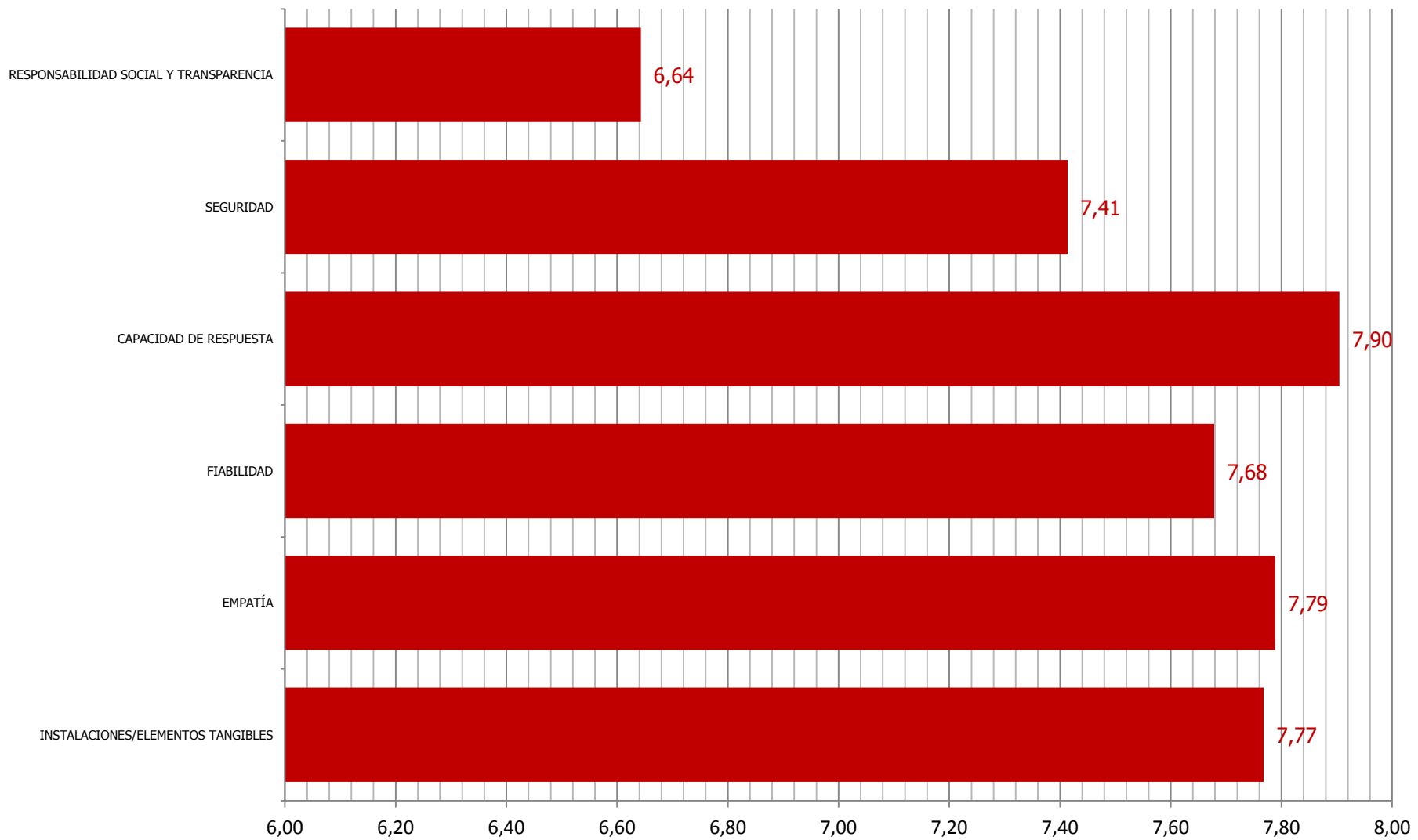
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,73	3,40	7,68	3,56	7,47	3,56	1,26	0,37	0,91	0,31	1,58	0,14	0,93
1 Instalaciones	7,43	3,50	7,00	3,00	7,00	3,00	1,55	0,85	1,27	0,71	2,42	0,73	0,43
2 Señalización	7,57	3,36	7,50	3,00	6,00	3,00	1,50	0,74	1,29	0,56	2,26	0,55	0,86
3 Ubicación y comunicaciones	7,79	3,00	7,00	3,00	7,00	3,00	1,53	0,39	1,33	0,14	2,34	0,15	1,79
4 Condiciones ambientales	8,29	3,57	9,00	3,00	9,00	3,00	1,33	1,02	1,10	0,88	1,76	1,03	1,14
5 Horario	8,62	3,64	9,00	3,00	9,00	3,00	1,04	1,08	0,84	0,97	1,09	1,17	1,33
6 Amabilidad y trato	7,85	3,86	9,00	4,00	9,00	5,00	2,38	1,23	1,62	1,14	5,64	1,52	0,13
7 Intimidad y confidencialidad	7,62	2,79	9,00	3,00	9,00	3,00	1,80	0,58	1,64	0,45	3,26	0,34	2,04
8 Facilidad de comunicación	7,08	2,86	7,00	3,00	9,00	3,00	1,75	0,36	1,48	0,24	3,08	0,13	1,36
9 Fiabilidad en la información	8,14	3,21	8,50	3,00	9,00	3,00	1,70	1,05	1,29	0,77	2,90	1,10	1,71
10 Calidad folletos y formularios	7,36	3,71	7,50	3,00	9,00	3,00	1,98	1,20	1,64	1,10	3,94	1,45	-0,07
11 Rapidez en la atención	7,86	3,79	8,00	3,50	8,00	5,00	1,61	1,19	1,31	1,07	2,59	1,41	0,29
12 Asesoramiento	7,36	3,86	7,50	4,00	7,00	5,00	2,44	1,17	1,93	1,02	5,94	1,36	-0,36
13 Ausencia de interrupciones	8,21	3,50	8,00	3,00	8,00	3,00	1,48	0,85	0,96	0,71	2,18	0,73	1,21
14 Atención a necesidades	7,79	3,21	8,50	3,00	9,00	3,00	2,04	0,58	1,45	0,37	4,18	0,34	1,36
15 Lenguaje claro	7,71	3,50	8,50	3,00	9,00	3,00	2,20	0,85	1,59	0,71	4,84	0,73	0,71
16 Preparación técnica personal	7,46	3,93	8,00	4,00	9,00	5,00	2,37	1,14	1,67	1,07	5,60	1,30	-0,40
17 Explicación causas denegación	8,50	3,11	8,50	3,00	#N/A	3,00	0,71	0,33	0,50	0,20	0,50	0,11	2,28
18 Conocimiento estado expediente	7,21	2,86	7,50	3,00	9,00	3,00	1,72	0,36	1,50	0,24	2,95	0,13	1,50
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,29	2,64	5,50	3,00	5,00	3,00	1,68	0,74	1,41	0,60	2,84	0,55	1,00
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	7,00	3,36	8,00	3,00	9,00	3,00	2,80	1,28	2,14	1,03	7,85	1,63	0,29
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	6,64	3,93	7,00	5,00	9,00	5,00	2,50	1,44	1,98	1,23	6,25	2,07	-1,21

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,77	3,36	7,50	3,00	7,00	3,00	1,48	0,80	1,30	0,62	2,18	0,63	1,05
2 EMPATÍA	7,79	3,29	9,00	3,00	9,00	3,00	1,84	0,99	1,53	0,76	3,39	0,97	1,22
3 FIABILIDAD	7,68	3,64	8,00	3,00	9,00	3,00	1,94	1,15	1,58	1,06	3,75	1,32	0,39
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,90	4,93	8,00	3,50	9,00	3,00	1,90	2,44	1,90	2,44	3,60	5,97	-1,95
5 SEGURIDAD	7,41	3,32	8,00	3,00	9,00	3,00	1,97	0,88	1,97	0,88	3,89	0,78	0,77
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	6,64	3,31	7,00	3,00	5,00	3,00	2,34	1,28	2,34	1,28	5,45	1,63	0,02

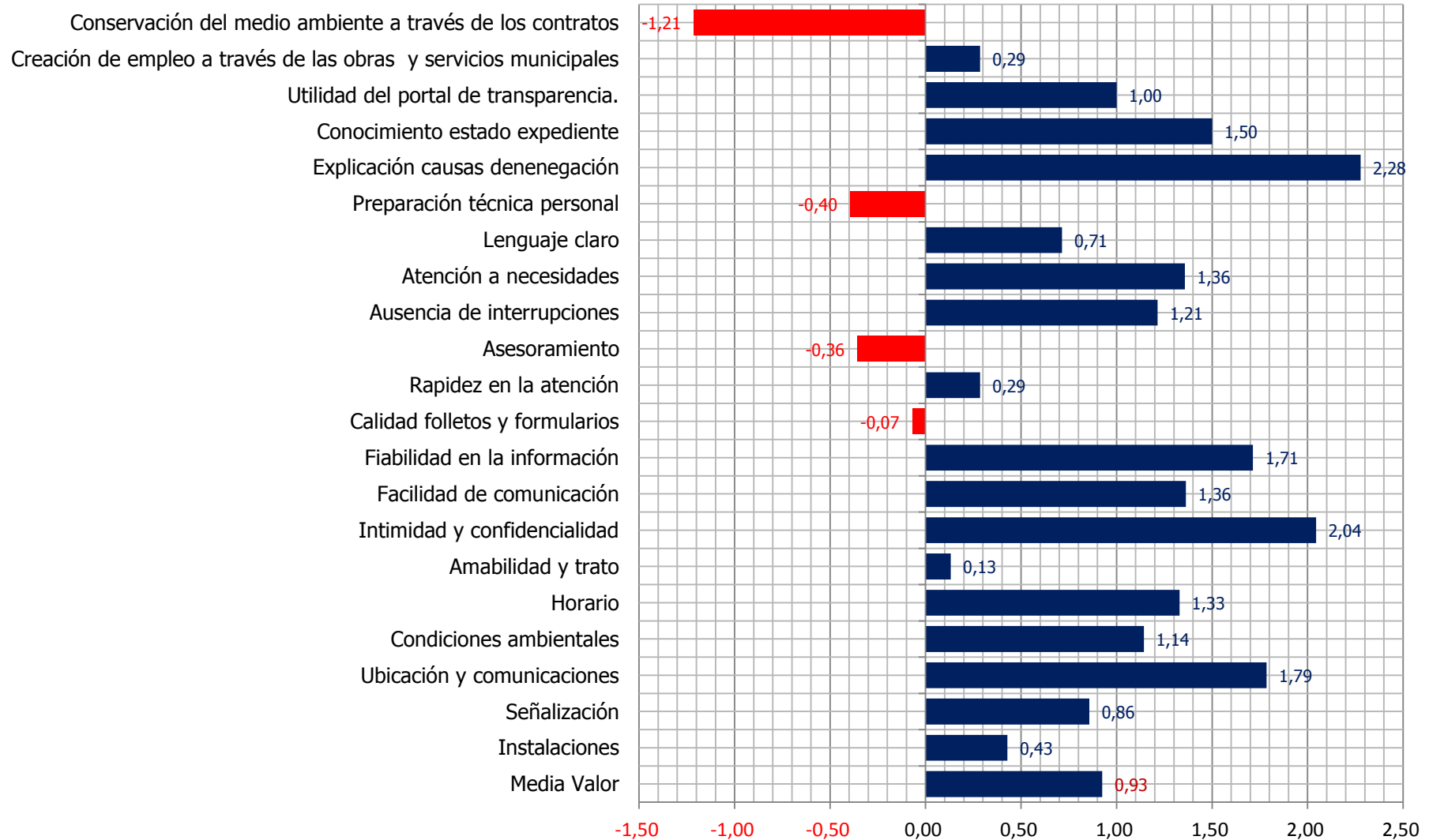
Media puntuaciones valoración por factores



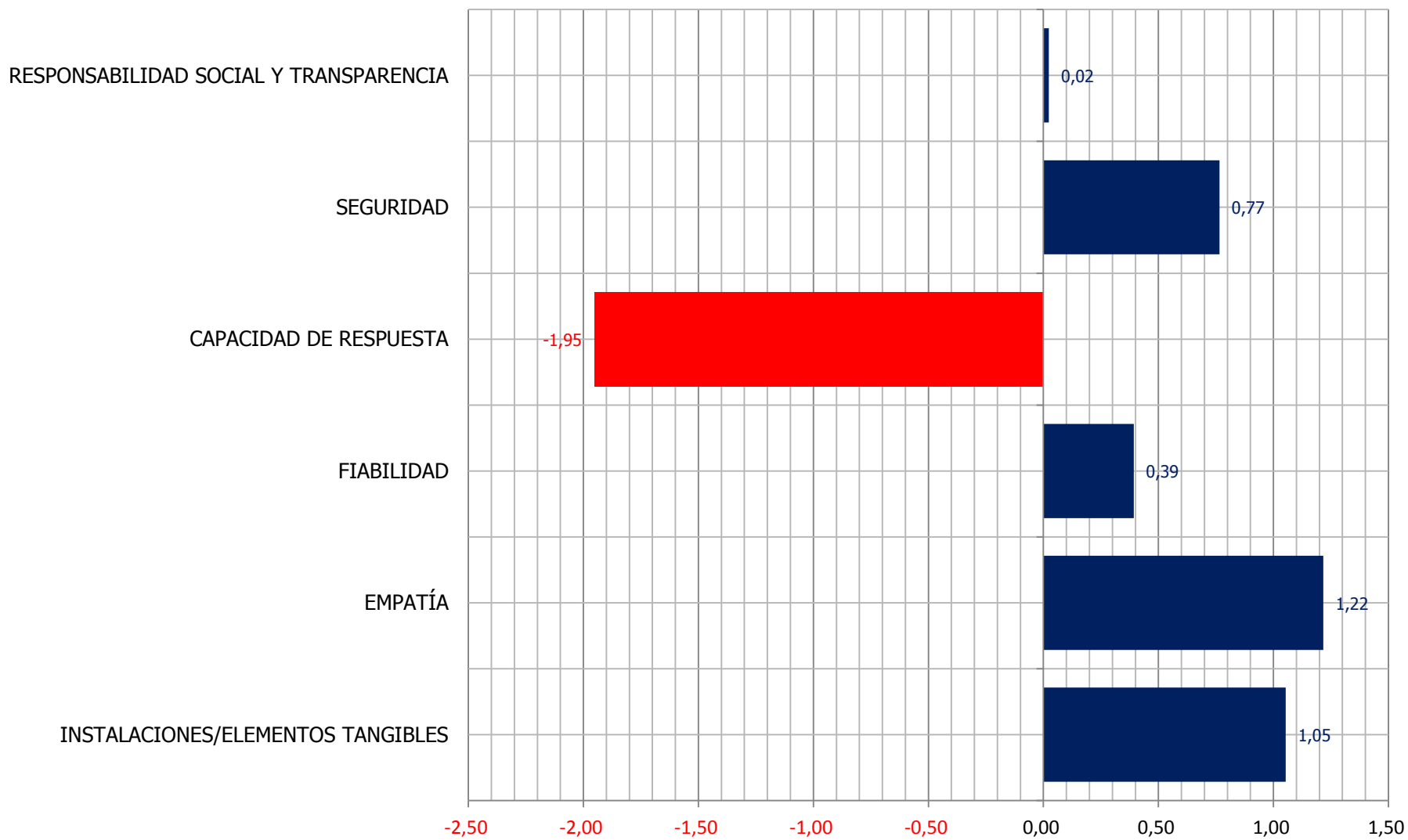
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



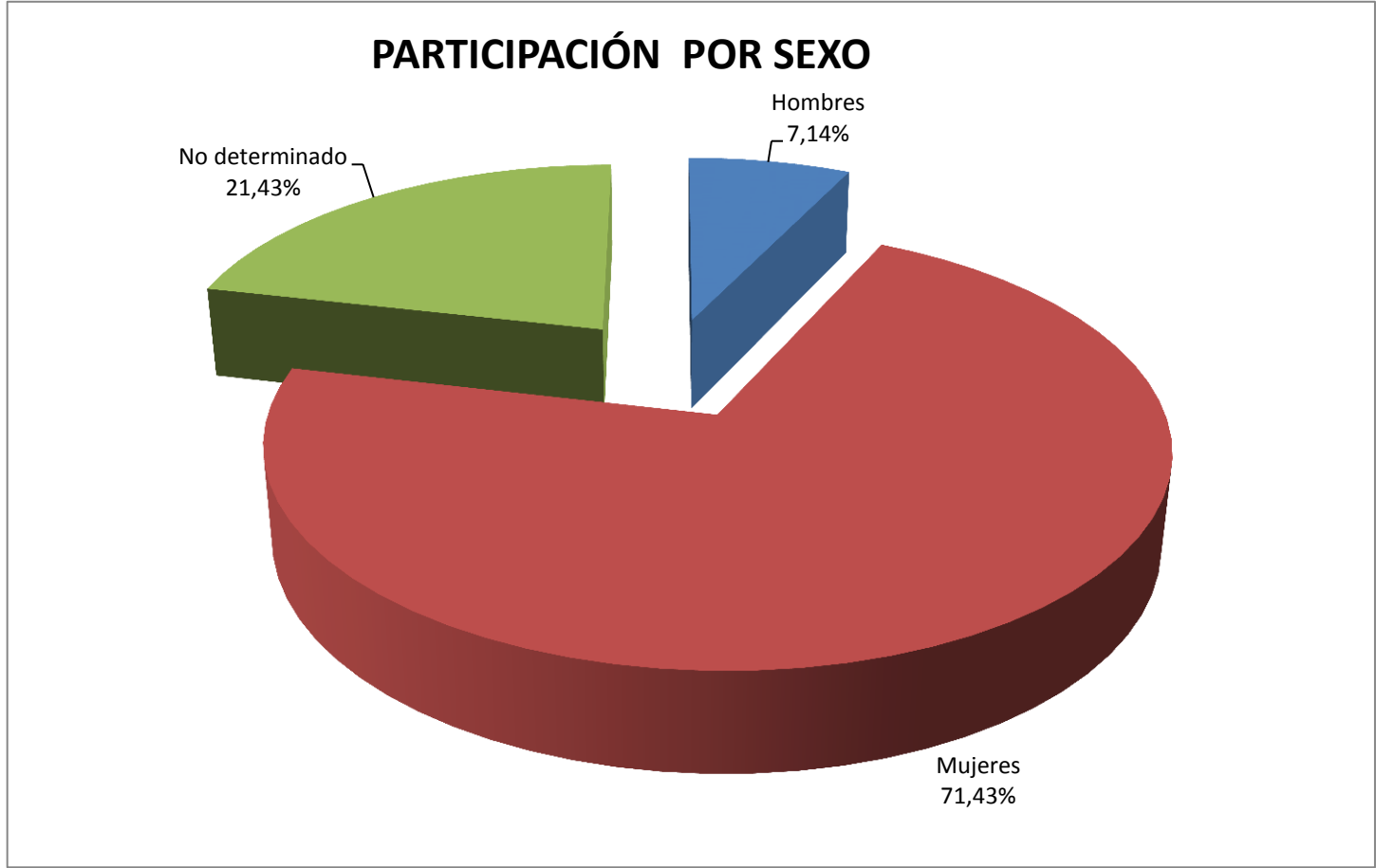
ENCUESTA SERVQUAL

TRI / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

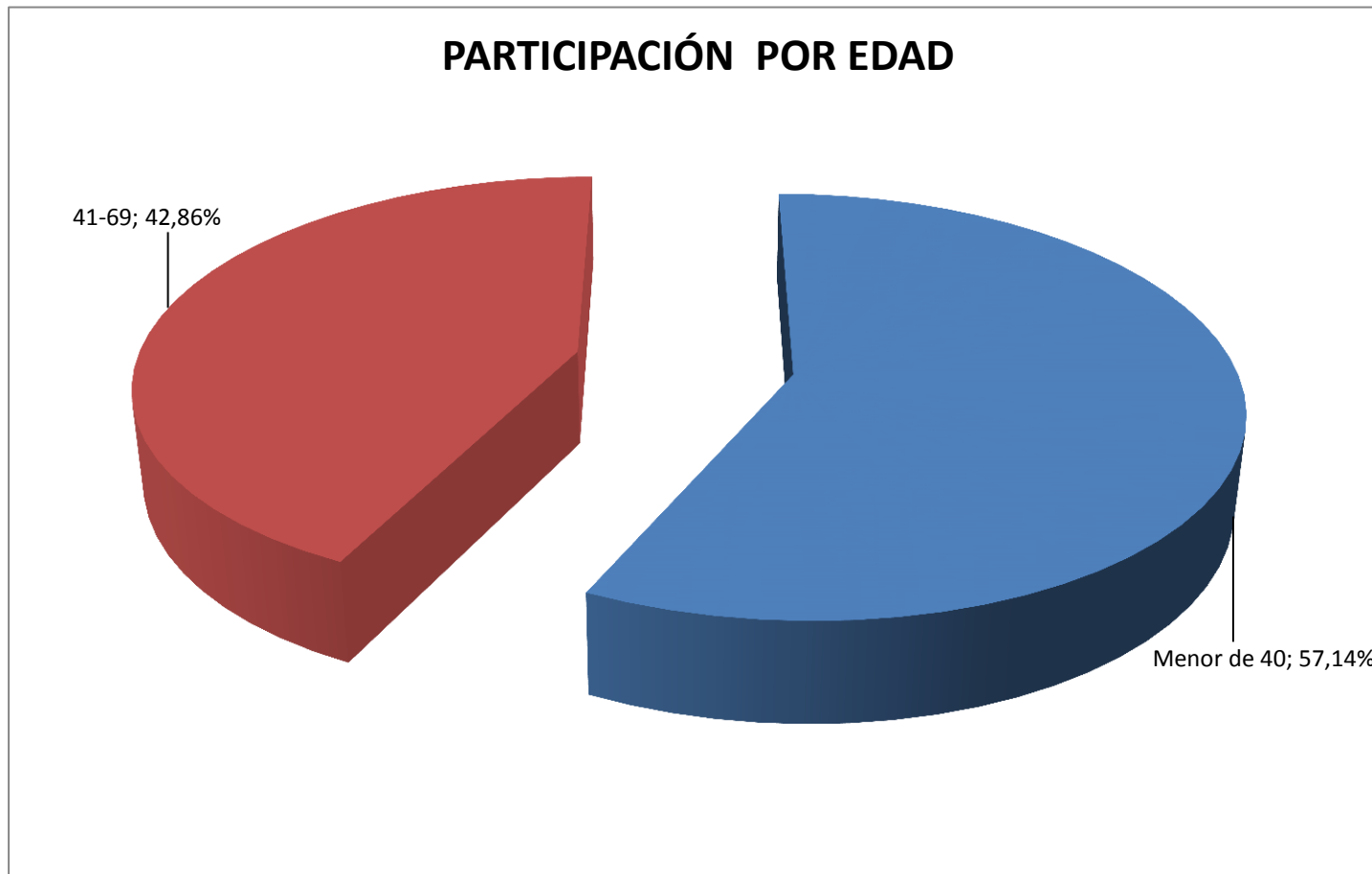
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	1	7,14%
Mujeres	10	71,43%
No determinado	3	21,43%



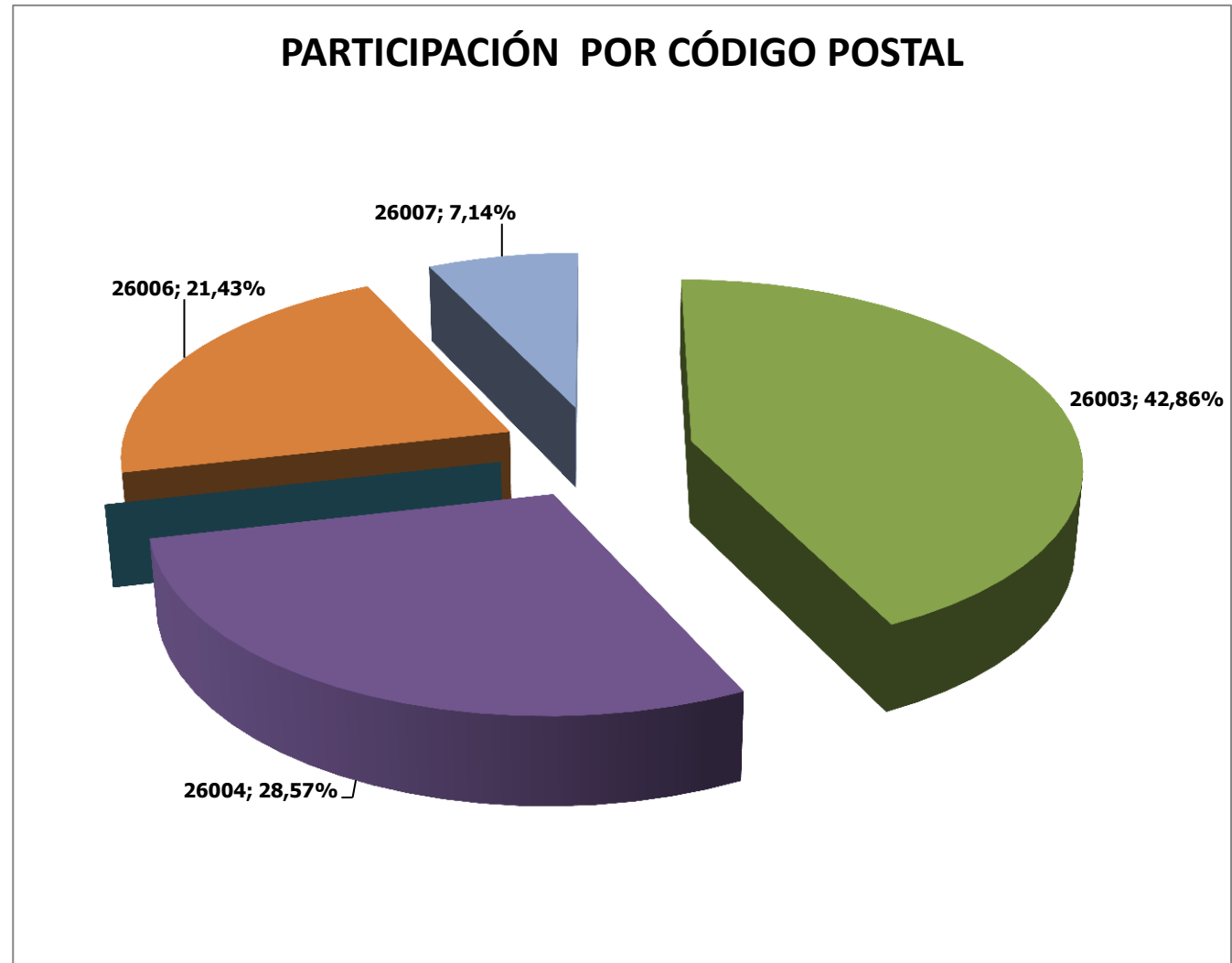
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	8	57,14%
41-69	6	42,86%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	0	0,00%
26003	6	42,86%
26004	4	28,57%
26005	0	0,00%
26006	3	21,43%
26007	1	7,14%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

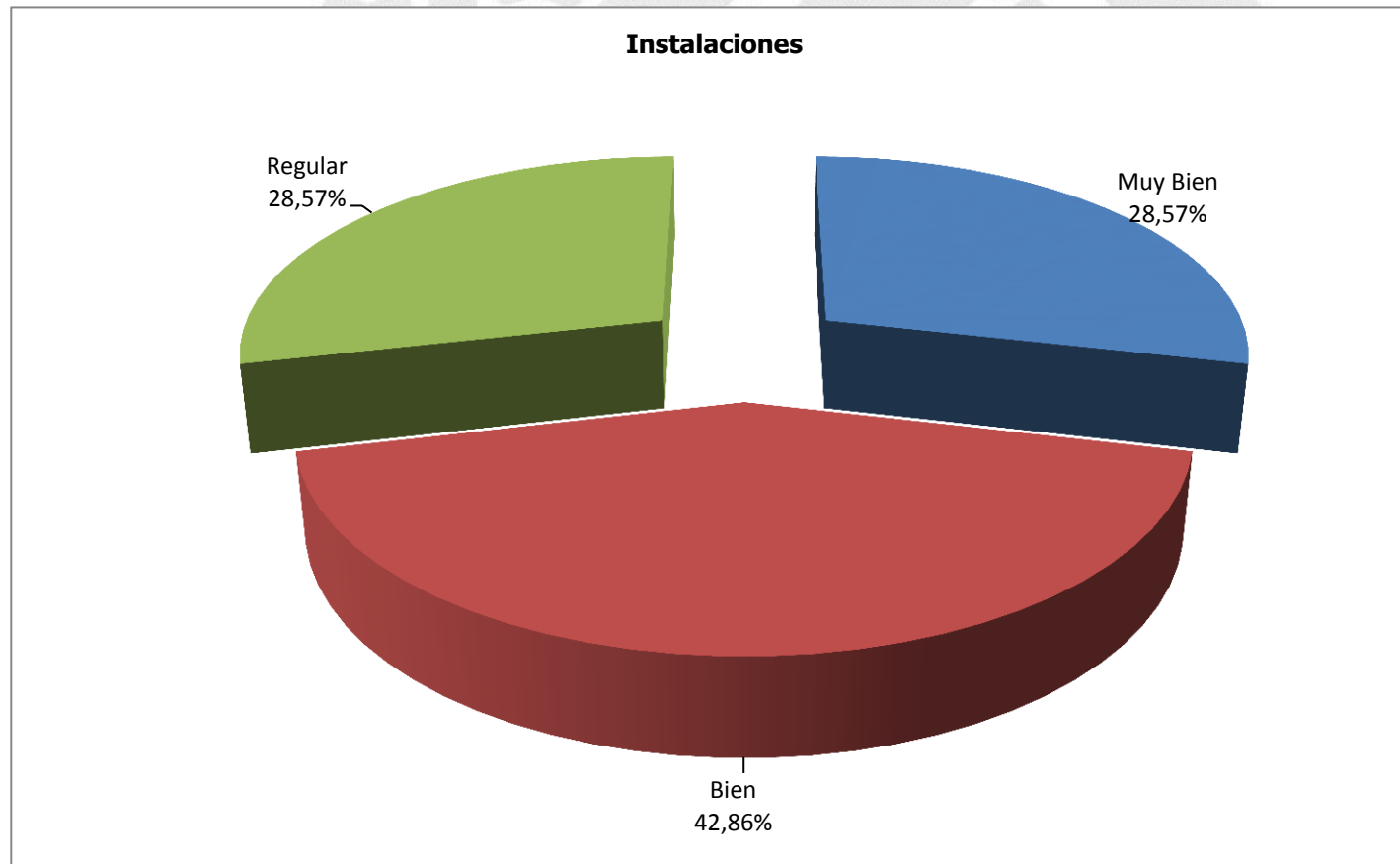
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	28,57%
Bien	6	42,86%
Regular	4	28,57%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	71,43%
Regular	28,57%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

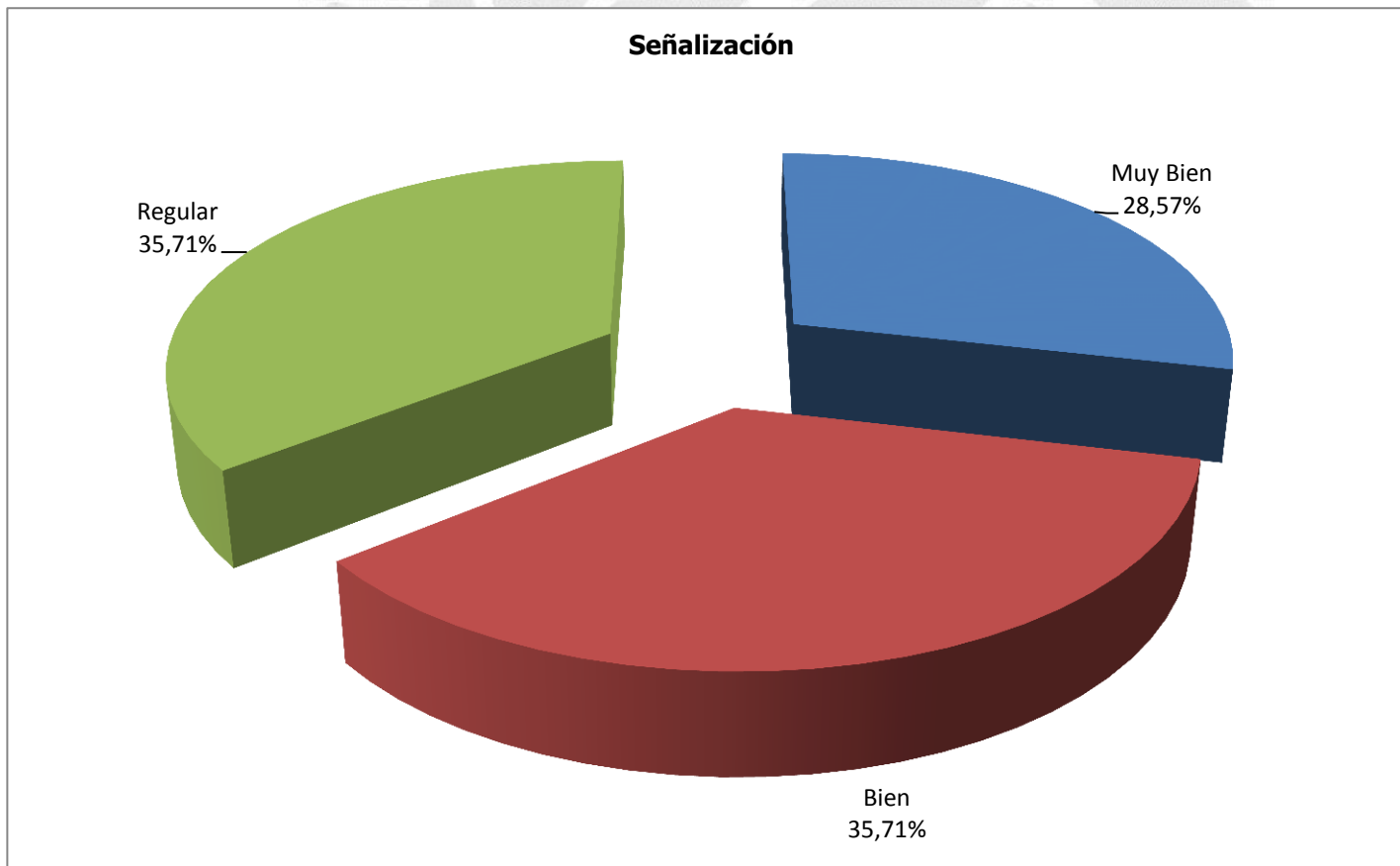


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	28,57%
Bien	5	35,71%
Regular	5	35,71%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	64,29%
Regular	35,71%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

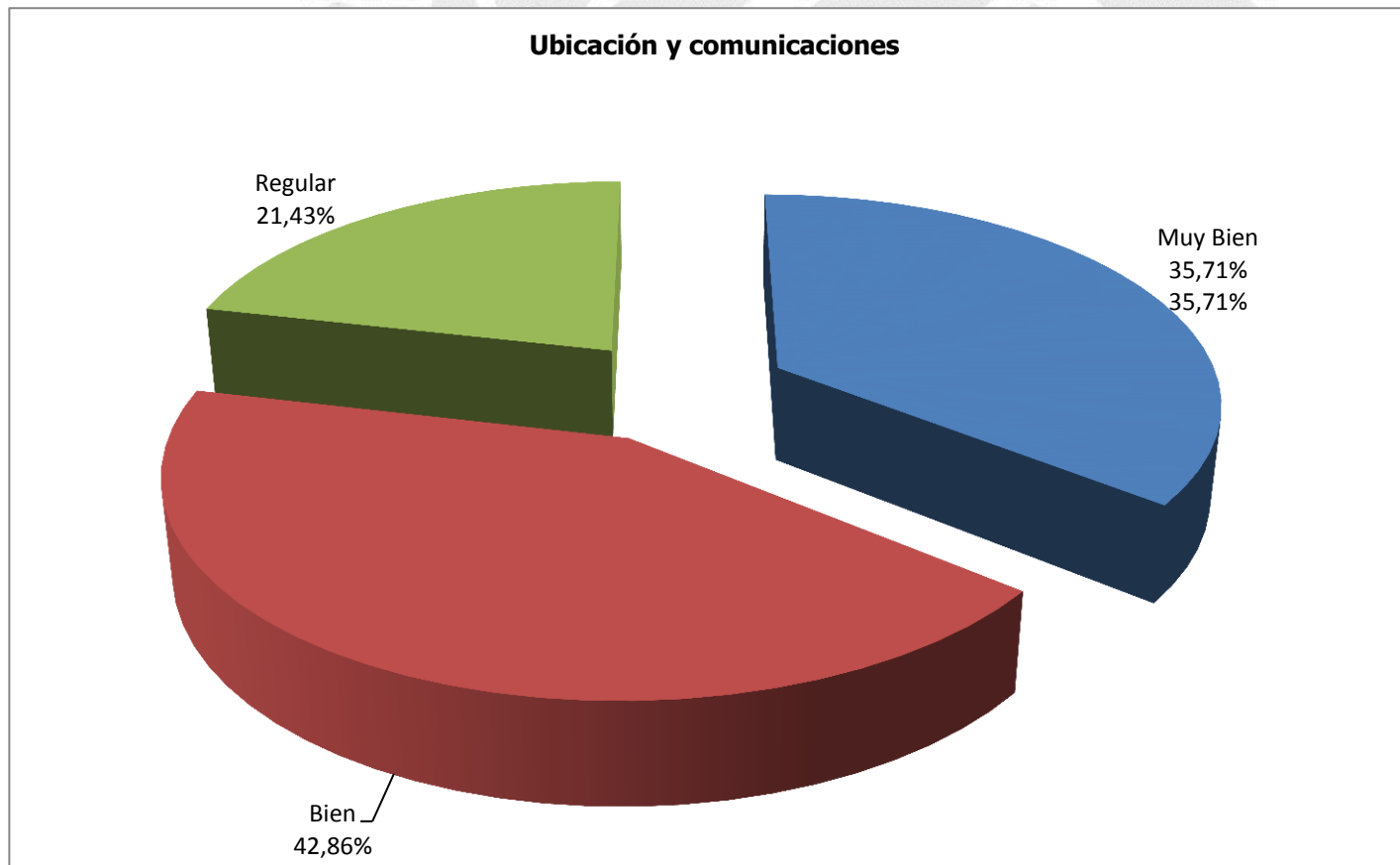


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	35,71%
Bien	6	42,86%
Regular	3	21,43%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	78,57%
Regular	21,43%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

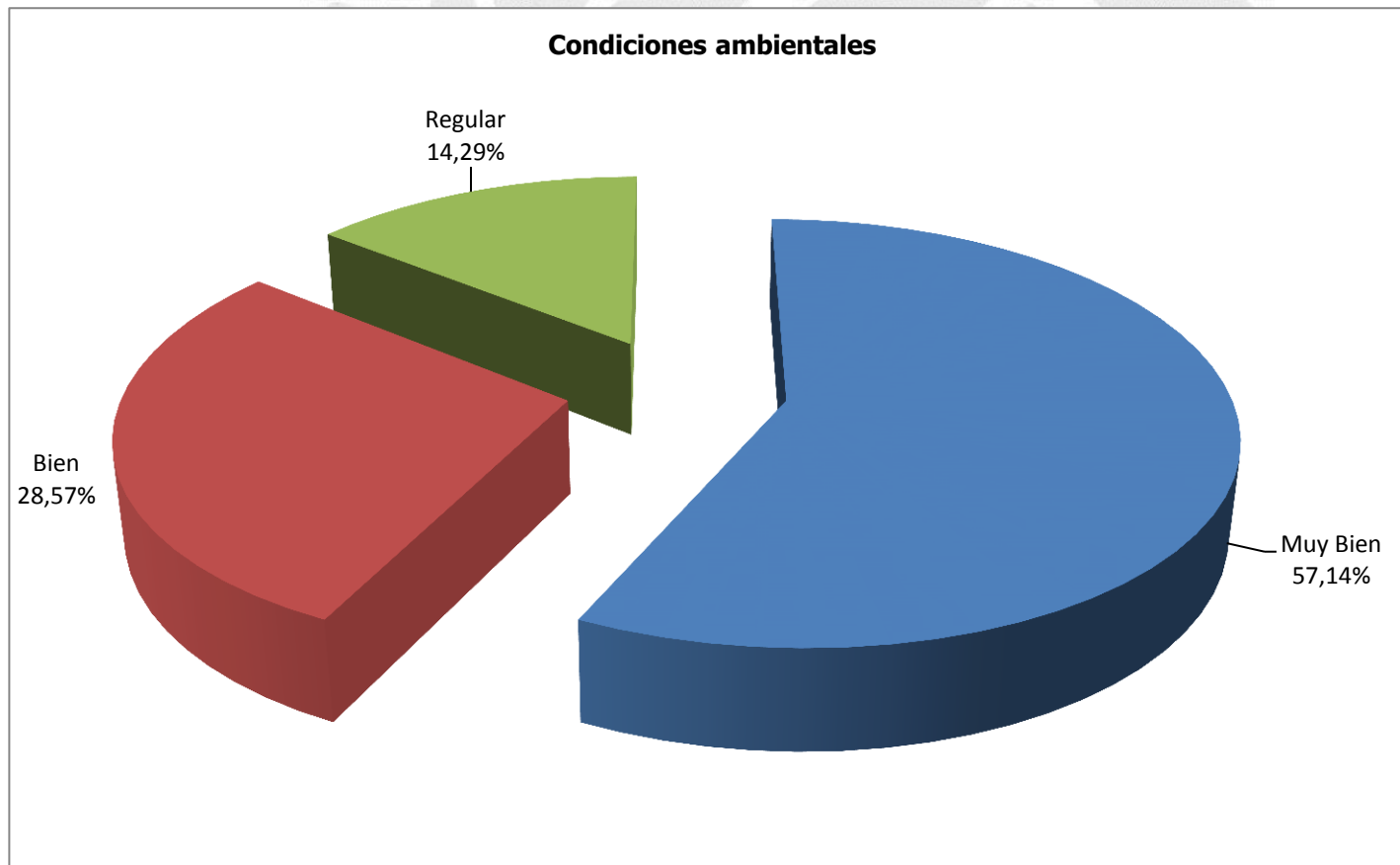


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	57,14%
Bien	4	28,57%
Regular	2	14,29%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	85,71%
Regular	14,29%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

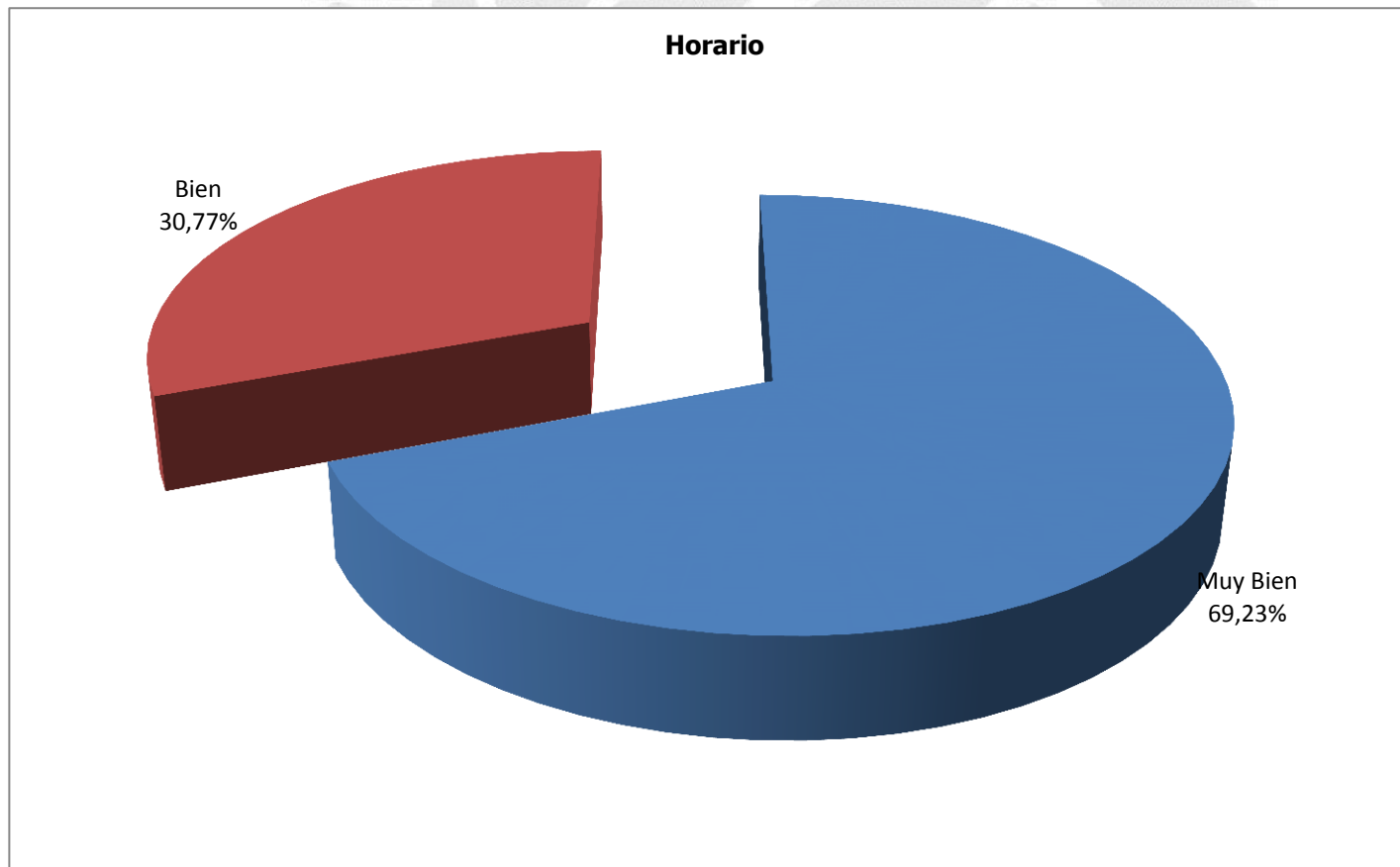


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	9	69,23%
Bien	4	30,77%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	13	92,86%

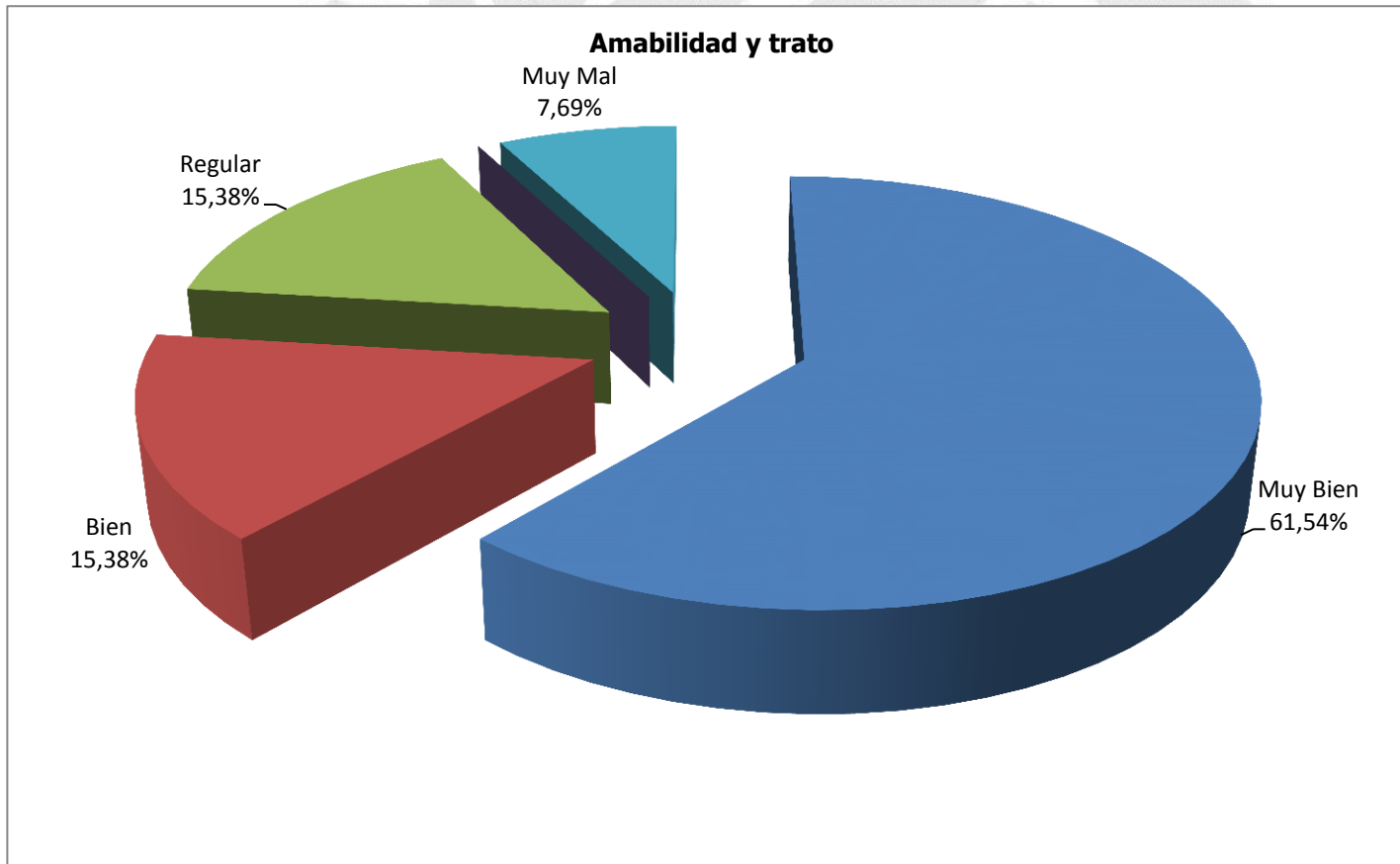


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	61,54%
Bien	2	15,38%
Regular	2	15,38%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	7,69%

Satsifecho	76,92%
Regular	15,38%
Insatisfecho	7,69%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	92,86%



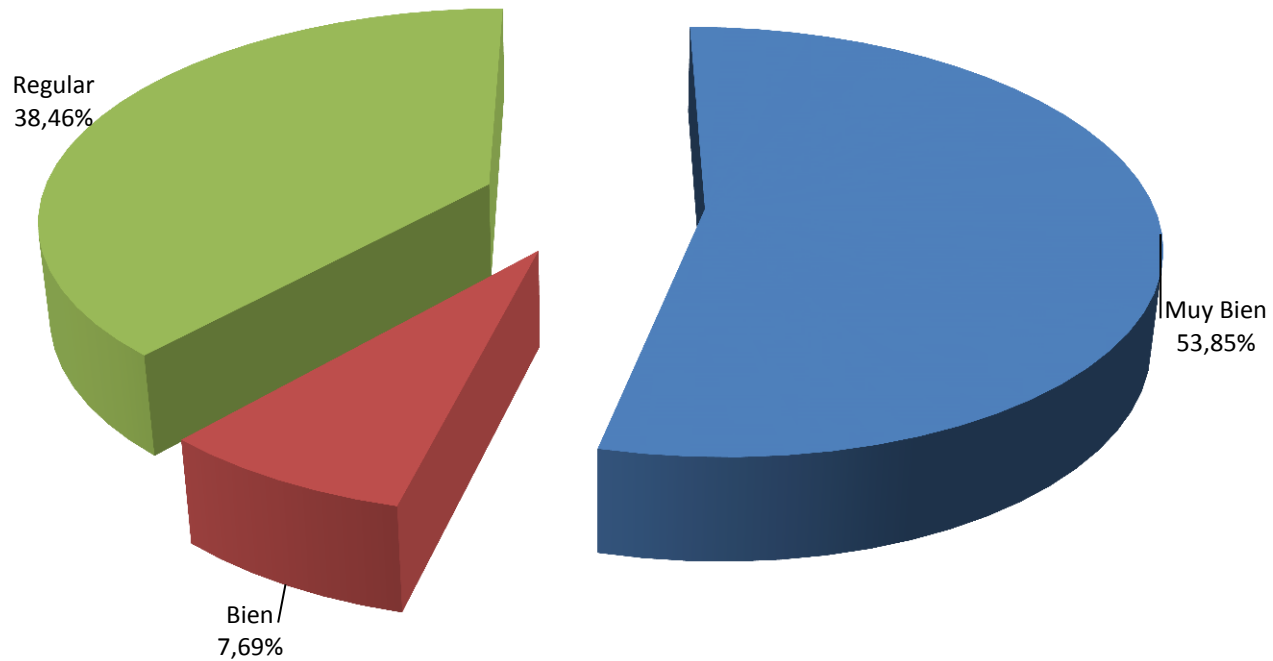
Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	53,85%
Bien	1	7,69%
Regular	5	38,46%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	61,54%
Regular	38,46%
Insatisfecho	0,00%

Número de respuestas		% sobre total
13		92,86%

Intimidad y confidencialidad



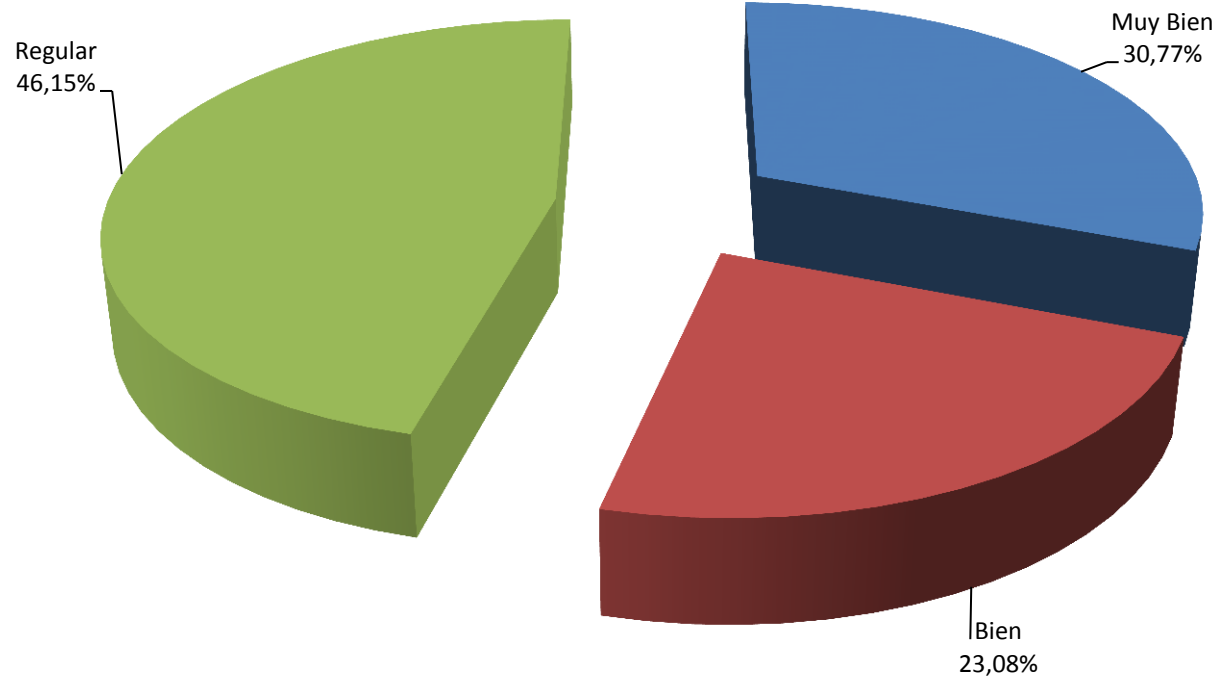
Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	30,77%
Bien	3	23,08%
Regular	6	46,15%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	53,85%
Regular	46,15%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	92,86%

Facilidad de comunicación

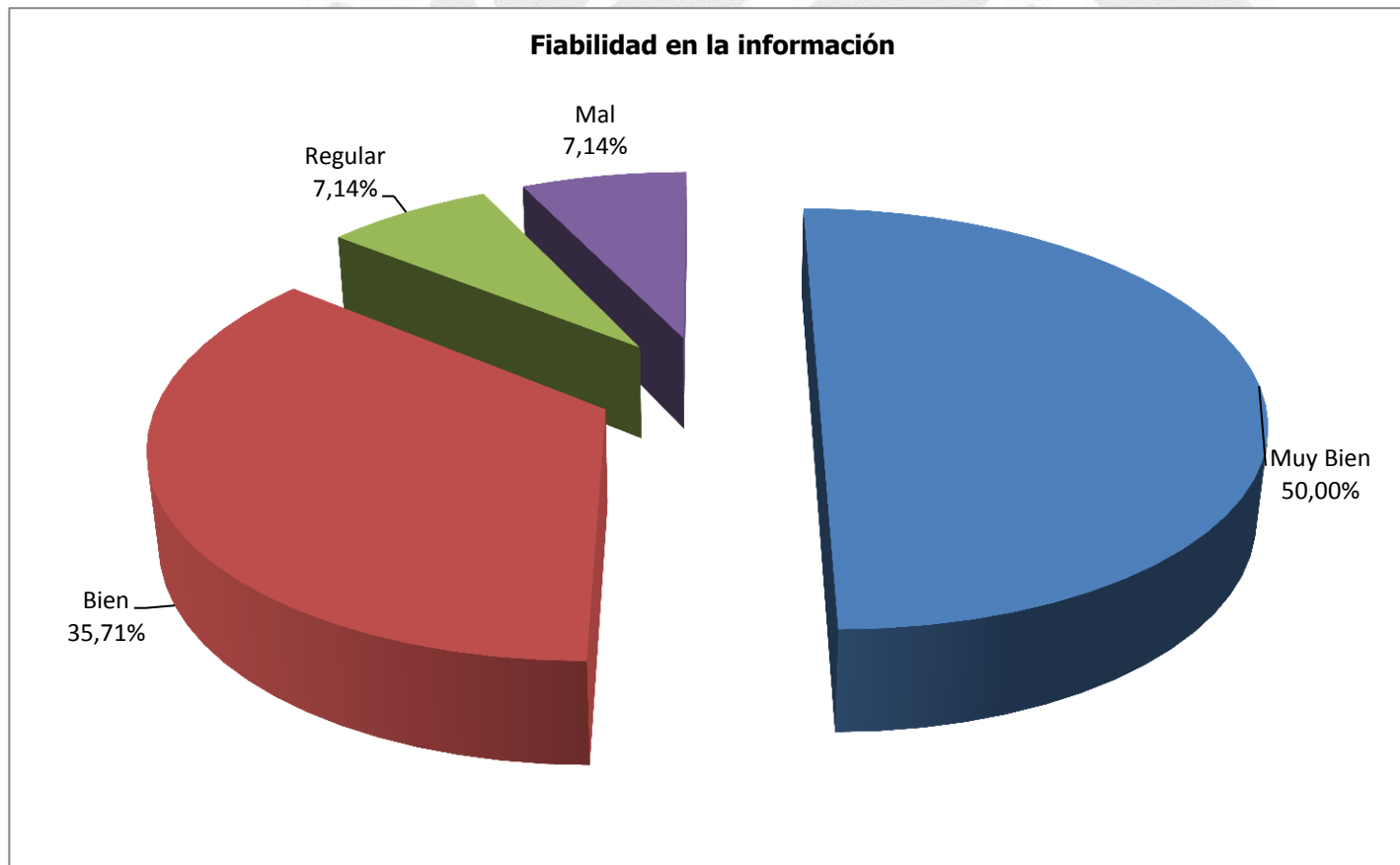


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	50,00%
Bien	5	35,71%
Regular	1	7,14%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	85,71%
Regular	7,14%
Insatisfecho	7,14%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

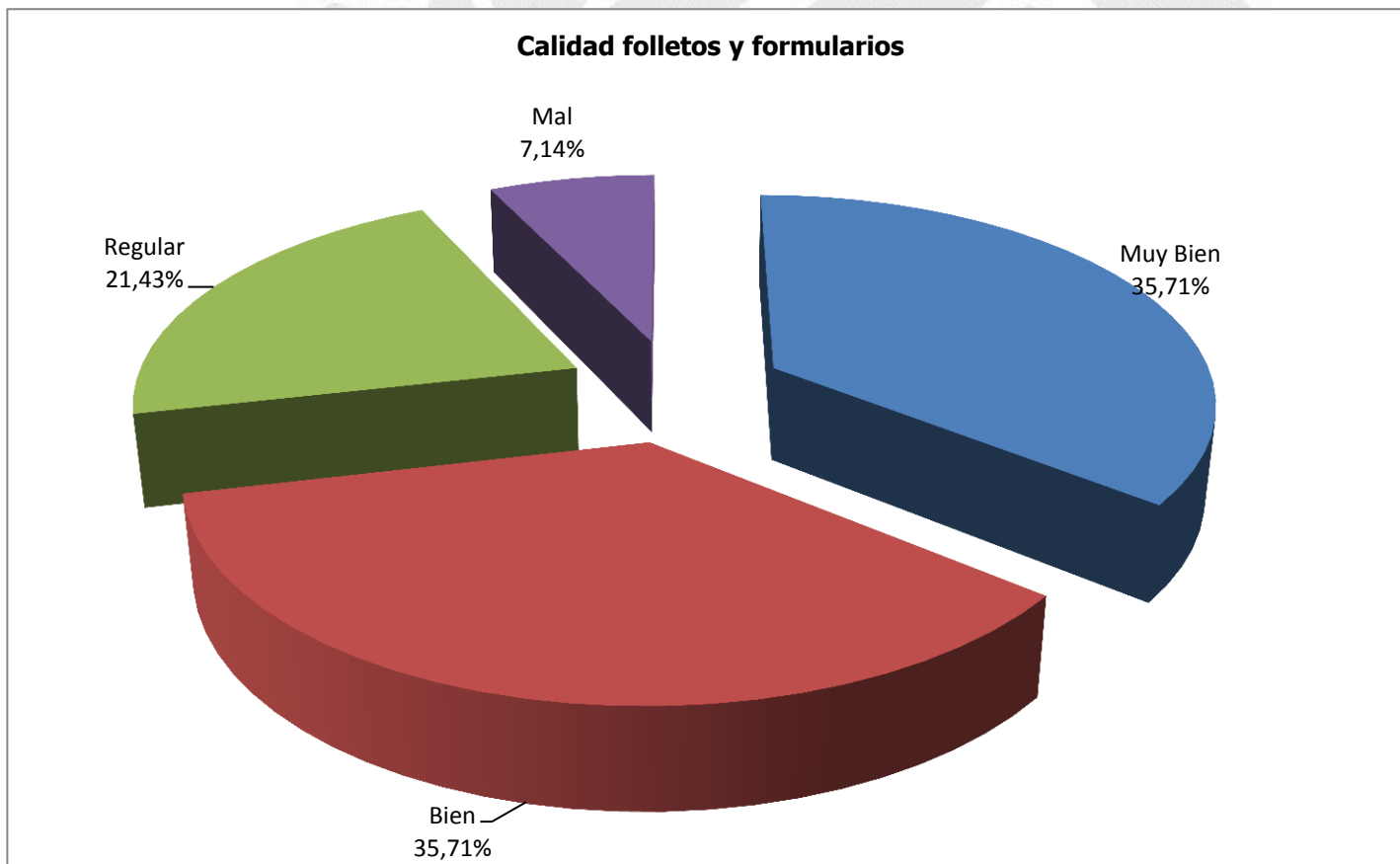


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	35,71%
Bien	5	35,71%
Regular	3	21,43%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	71,43%
Regular	21,43%
Insatisfecho	7,14%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%



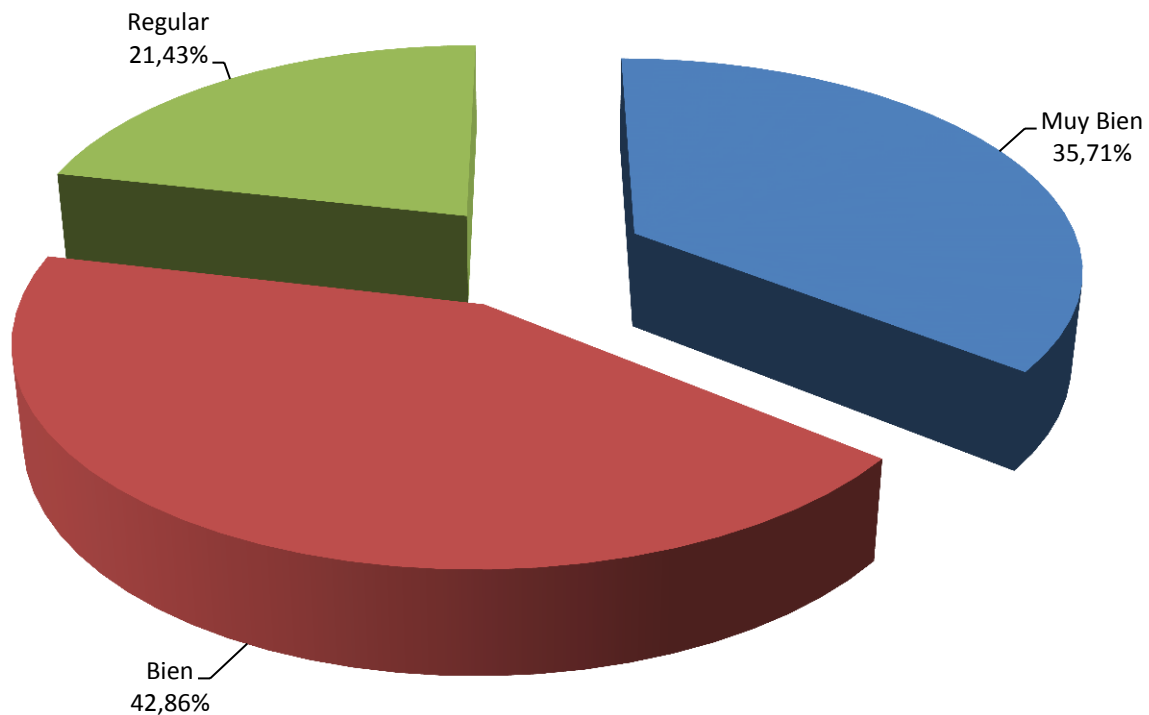
Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	35,71%
Bien	6	42,86%
Regular	3	21,43%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	78,57%
Regular	21,43%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	14	100,00%

Rapidez en la atención

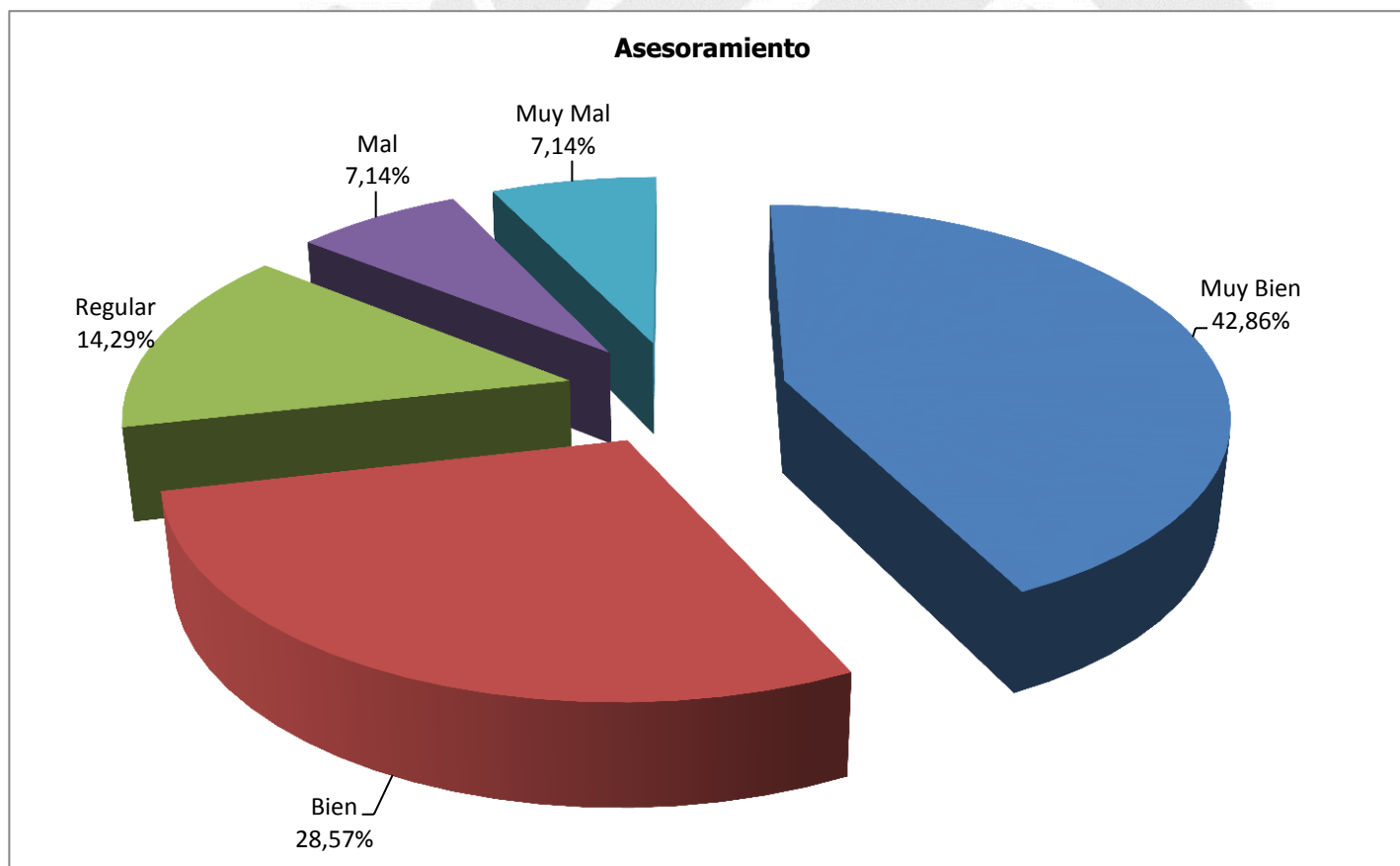


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	42,86%
Bien	4	28,57%
Regular	2	14,29%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	1	7,14%

Satisfecho	71,43%
Regular	14,29%
Insatisfecho	14,29%

		% sobre total
Número de respuestas	14	100,00%

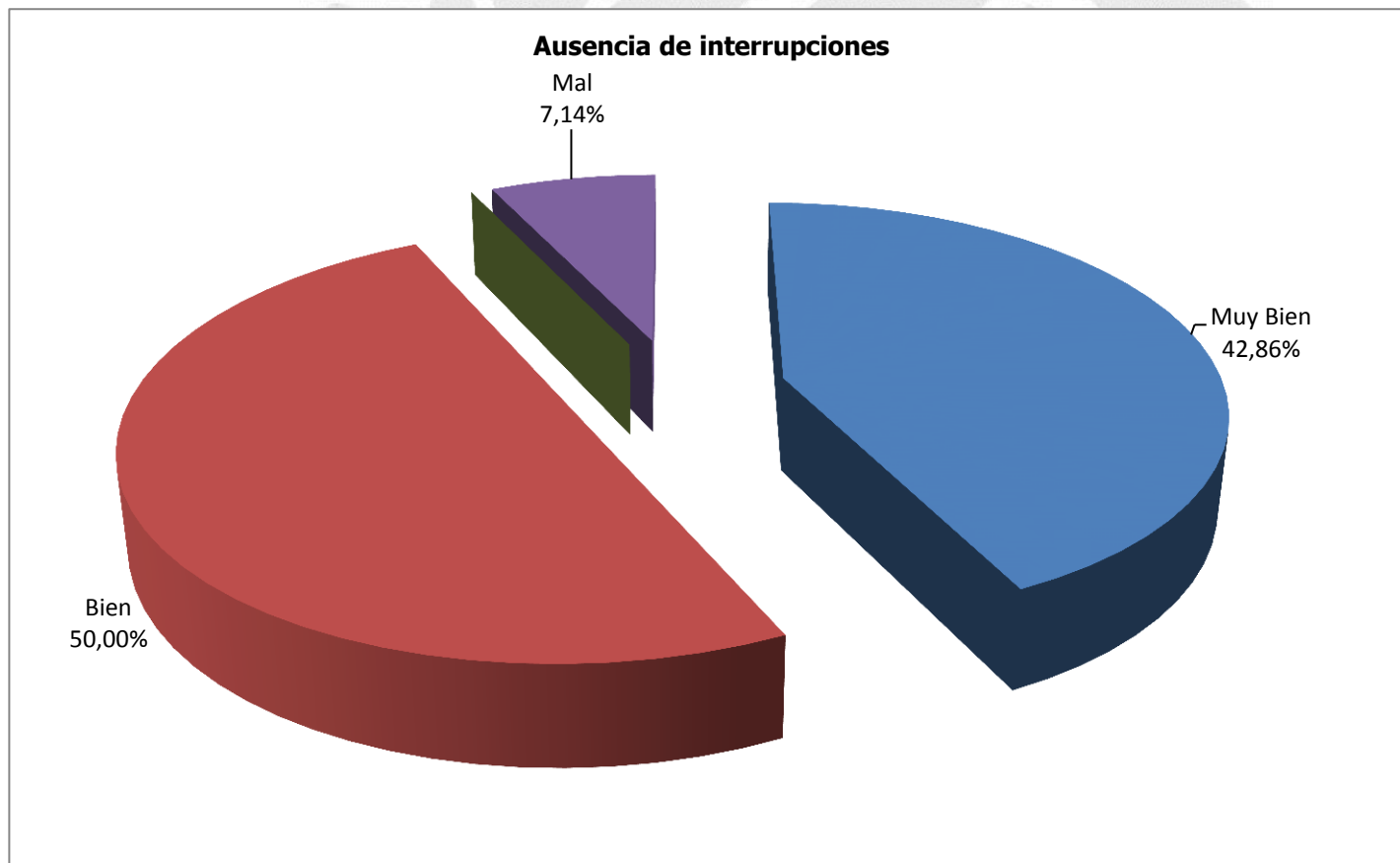


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	42,86%
Bien	7	50,00%
Regular	0	0,00%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	92,86%
Regular	0,00%
Insatisfecho	7,14%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

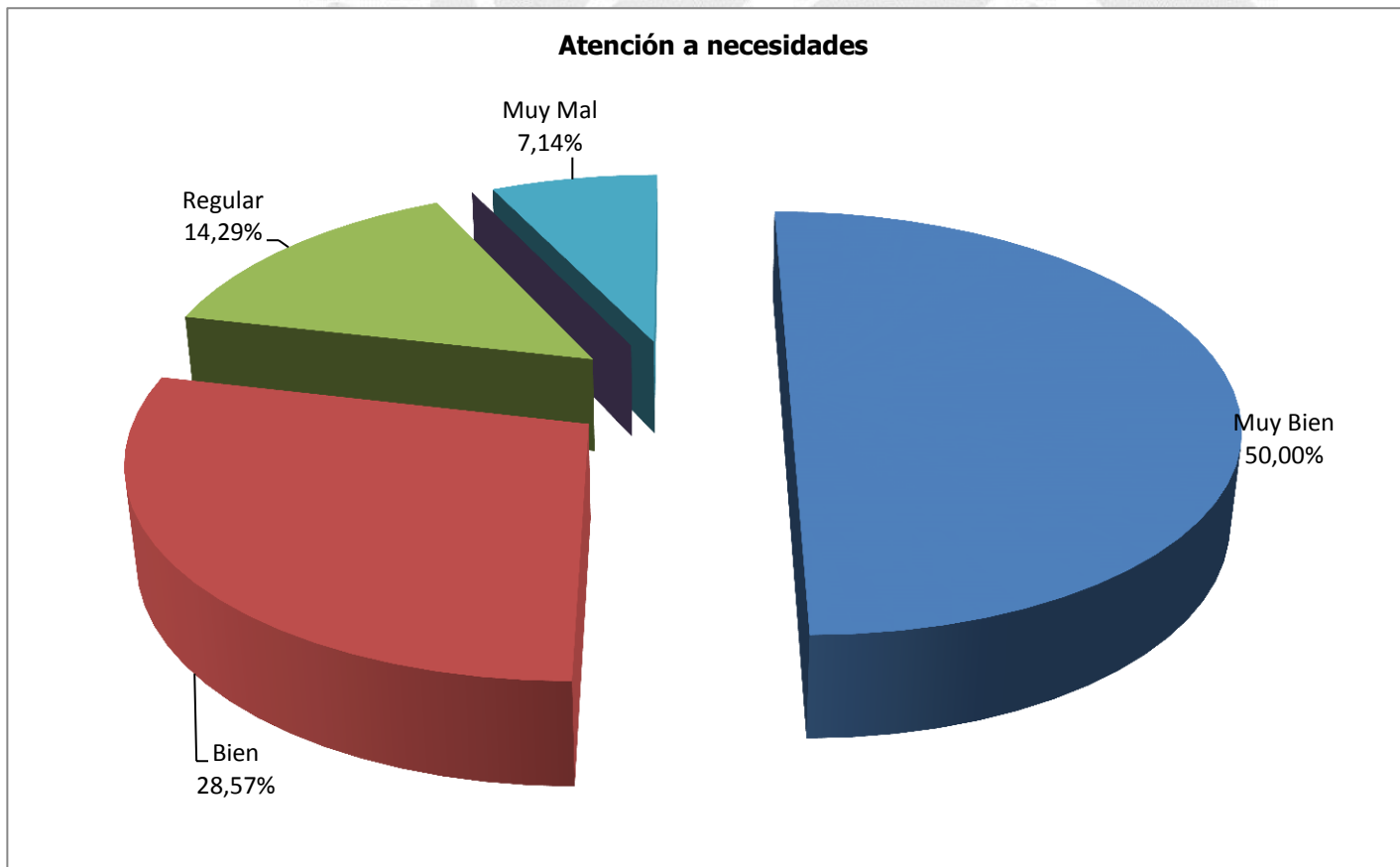


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	50,00%
Bien	4	28,57%
Regular	2	14,29%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	7,14%

Satsifecho	78,57%
Regular	14,29%
Insatisfecho	7,14%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

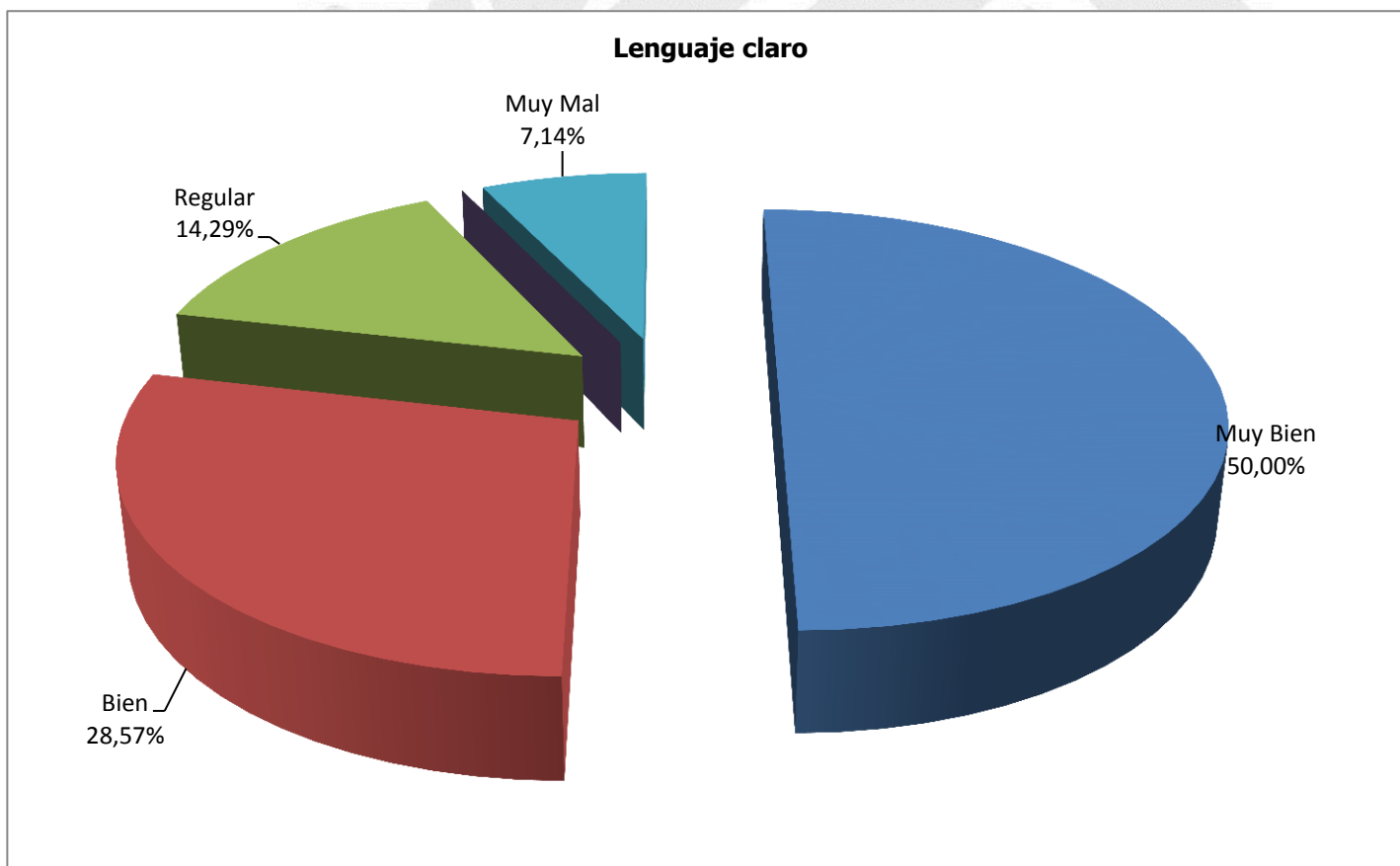


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	50,00%
Bien	4	28,57%
Regular	2	14,29%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	7,14%

Satisfecho	78,57%
Regular	14,29%
Insatisfecho	7,14%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

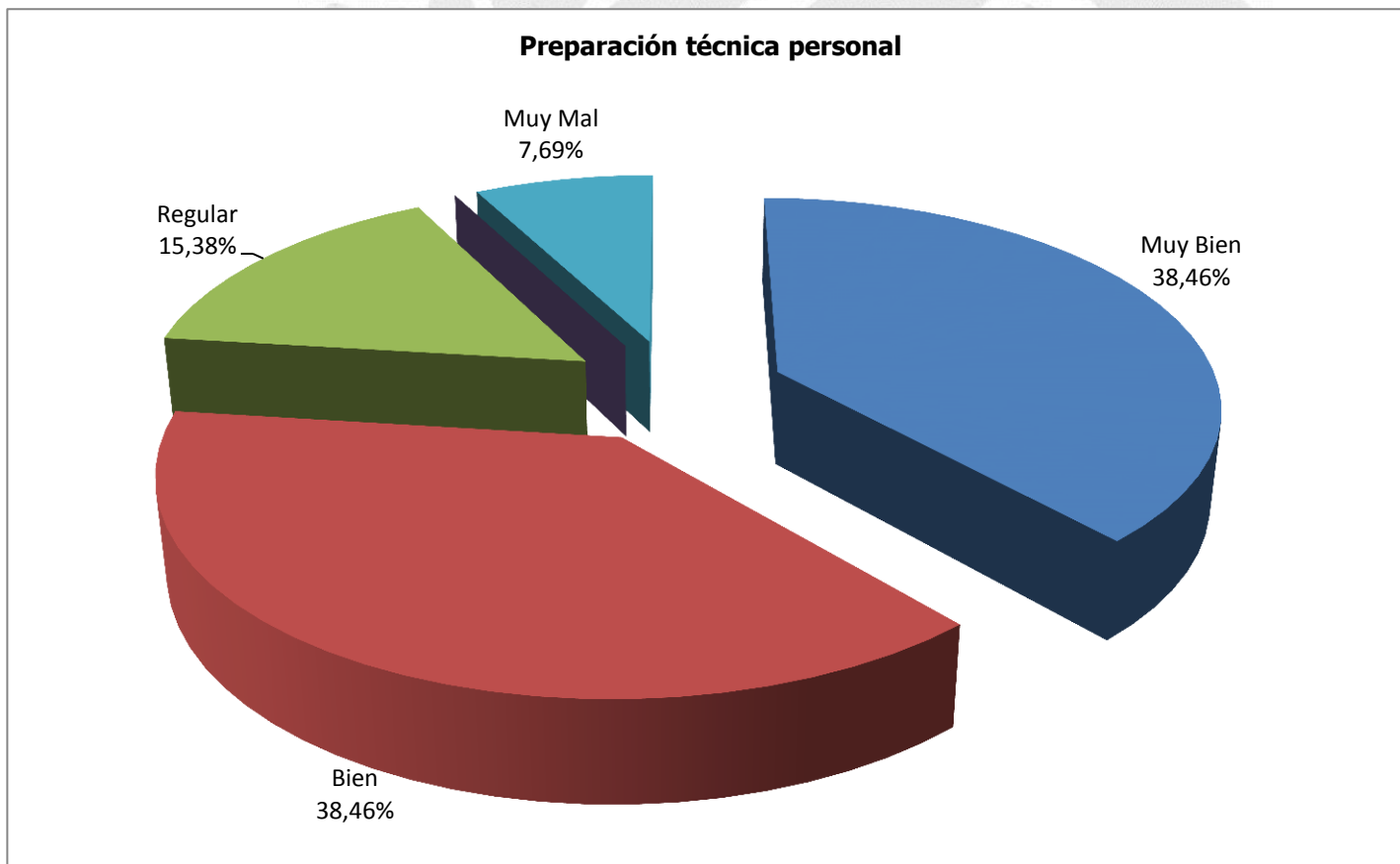


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	38,46%
Bien	5	38,46%
Regular	2	15,38%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	7,69%

Satisfecho	76,92%
Regular	15,38%
Insatisfecho	7,69%

Número de respuestas	% sobre total
13	92,86%



En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

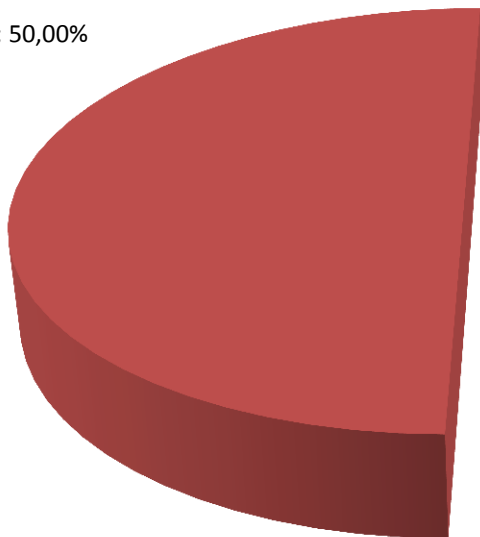
Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	50,00%
Bien	1	50,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

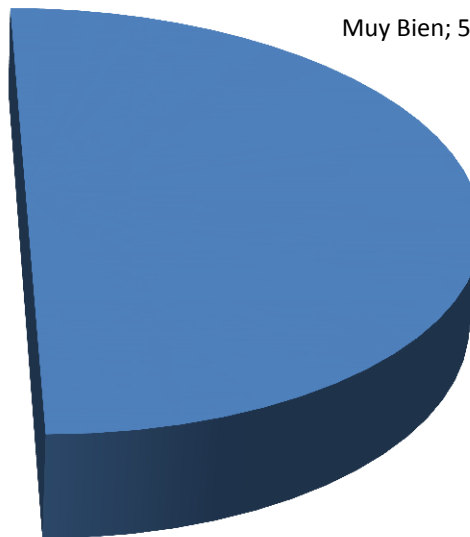
	Número de respuestas	% sobre total
	2	14,29%

Explicación causas denegación

Bien; 50,00%



Muy Bien; 50,00%

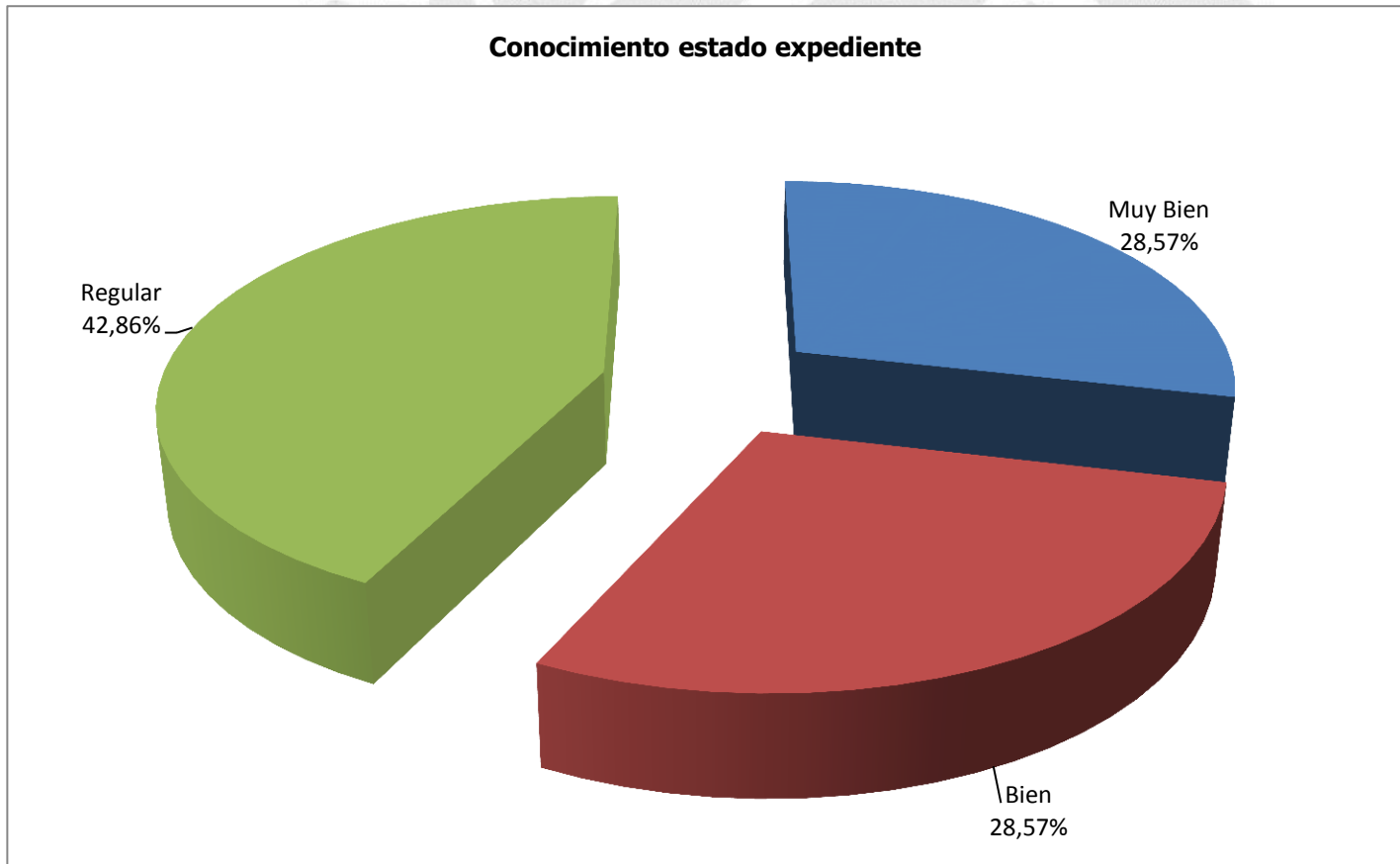


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	28,57%
Bien	4	28,57%
Regular	6	42,86%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,14%
Regular	42,86%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%



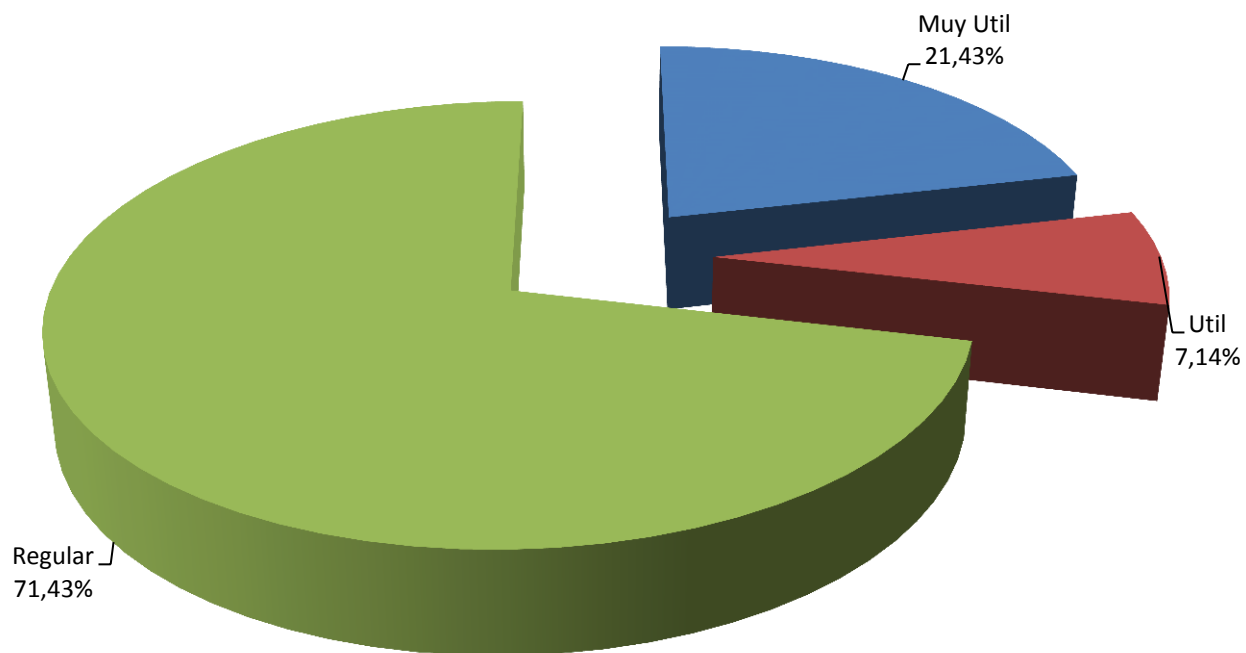
Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	3	21,43%
Útil	1	7,14%
Regular	10	71,43%
Poco útil	0	0,00%
Nada útil	0	0,00%

Útil	28,57%
Regular	71,43%
Nada útil	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

Utilidad del portal de transparencia.



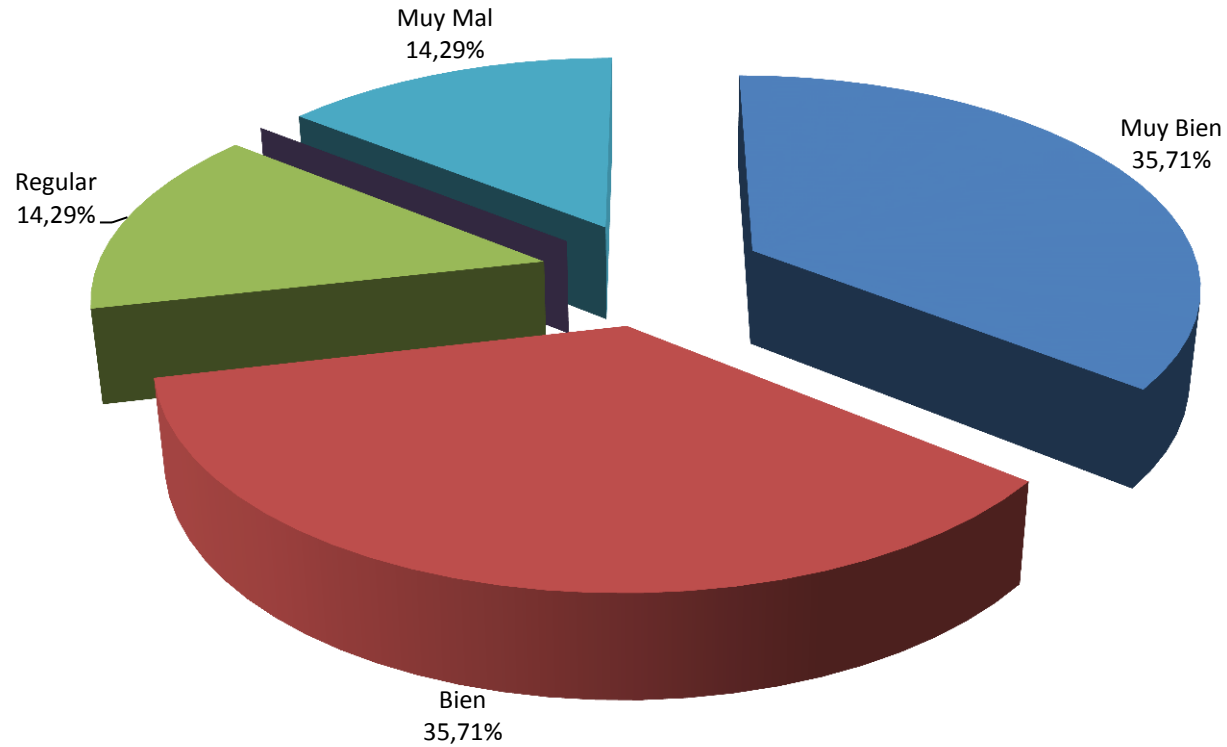
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	35,71%
Bien	5	35,71%
Regular	2	14,29%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	2	14,29%

Satisfecho	71,43%
Regular	14,29%
Insatisfecho	14,29%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

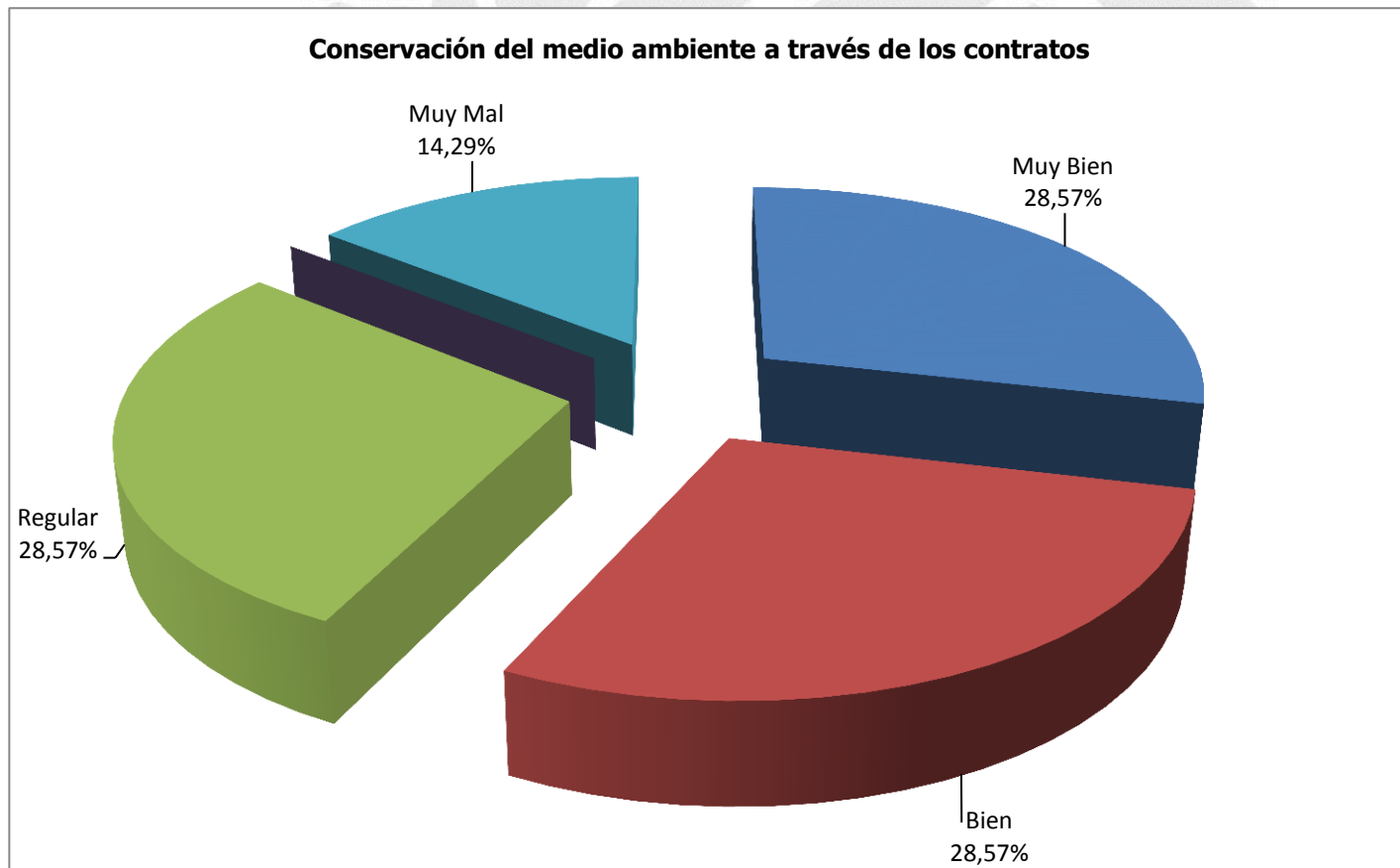
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales



Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	28,57%
Bien	4	28,57%
Regular	4	28,57%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	2	14,29%

Satsifecho	57,14%
Regular	28,57%
Insatisfecho	14,29%

Número de respuestas	% sobre total
14	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

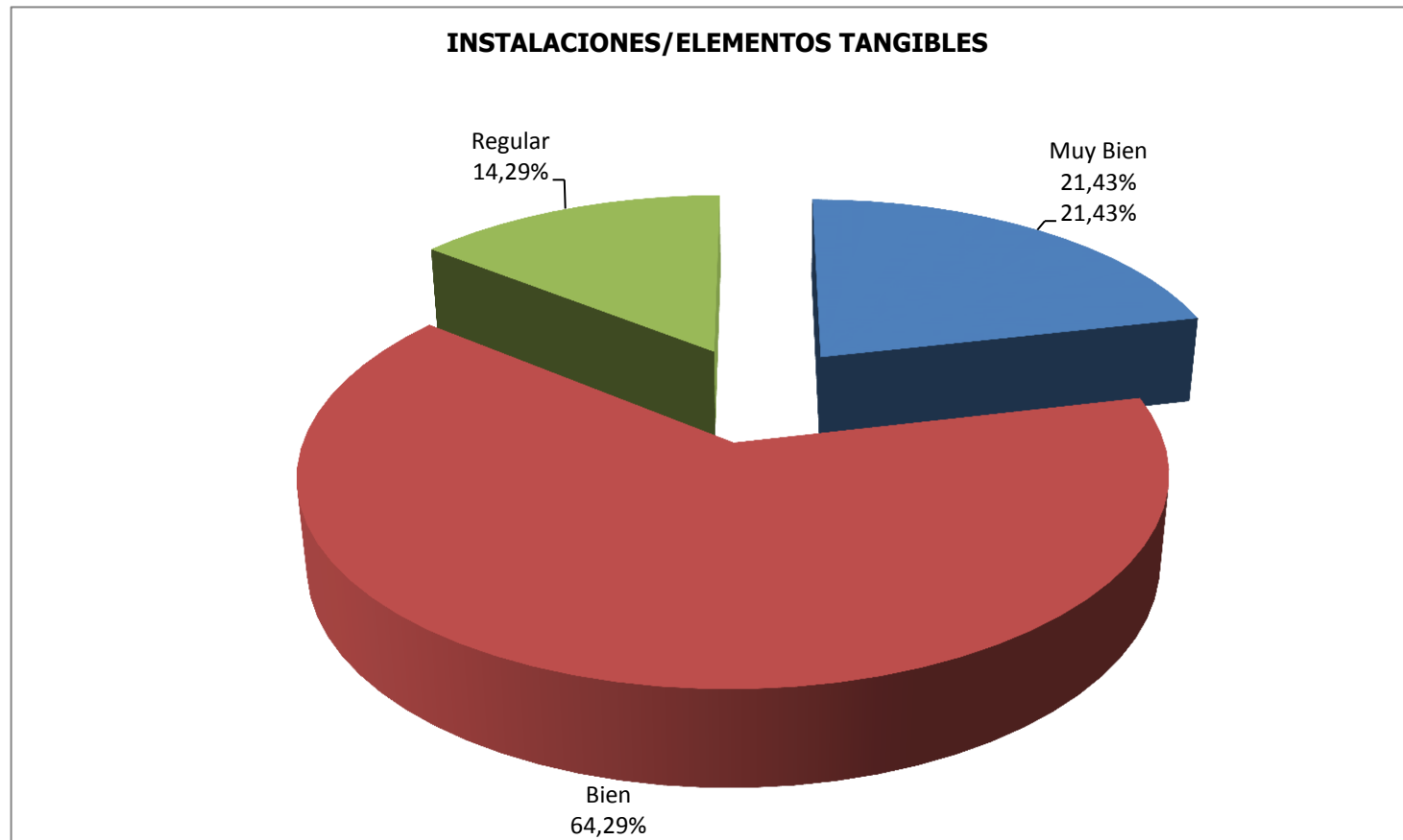
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	21,43%
Bien	9	64,29%
Regular	2	14,29%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	85,71%
Regular	14,29%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%



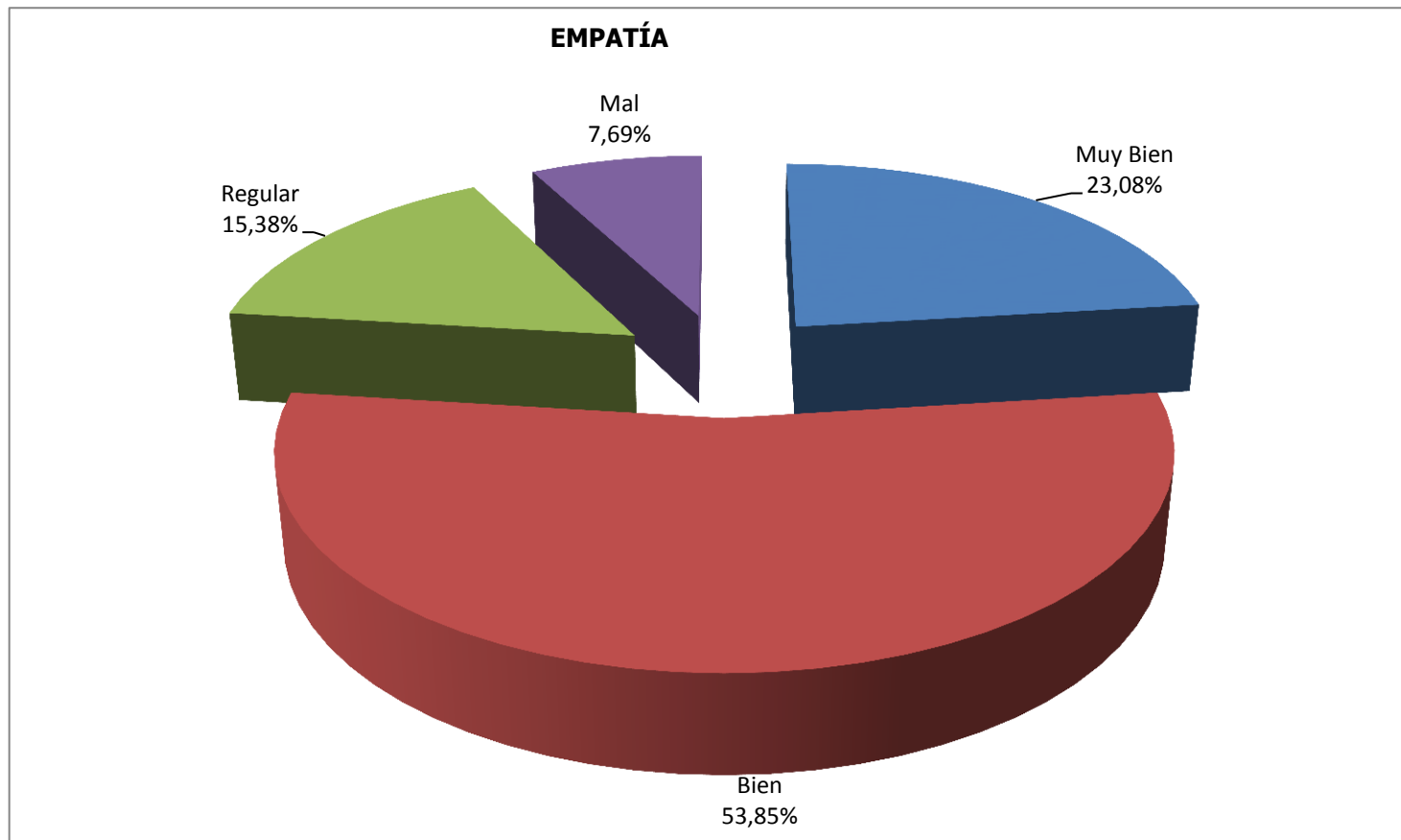
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	23,08%
Bien	7	53,85%
Regular	2	15,38%
Mal	1	7,69%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	76,92%
Regular	15,38%
Insatisfecho	7,69%

Número de respuestas	% sobre total
13	100,00%



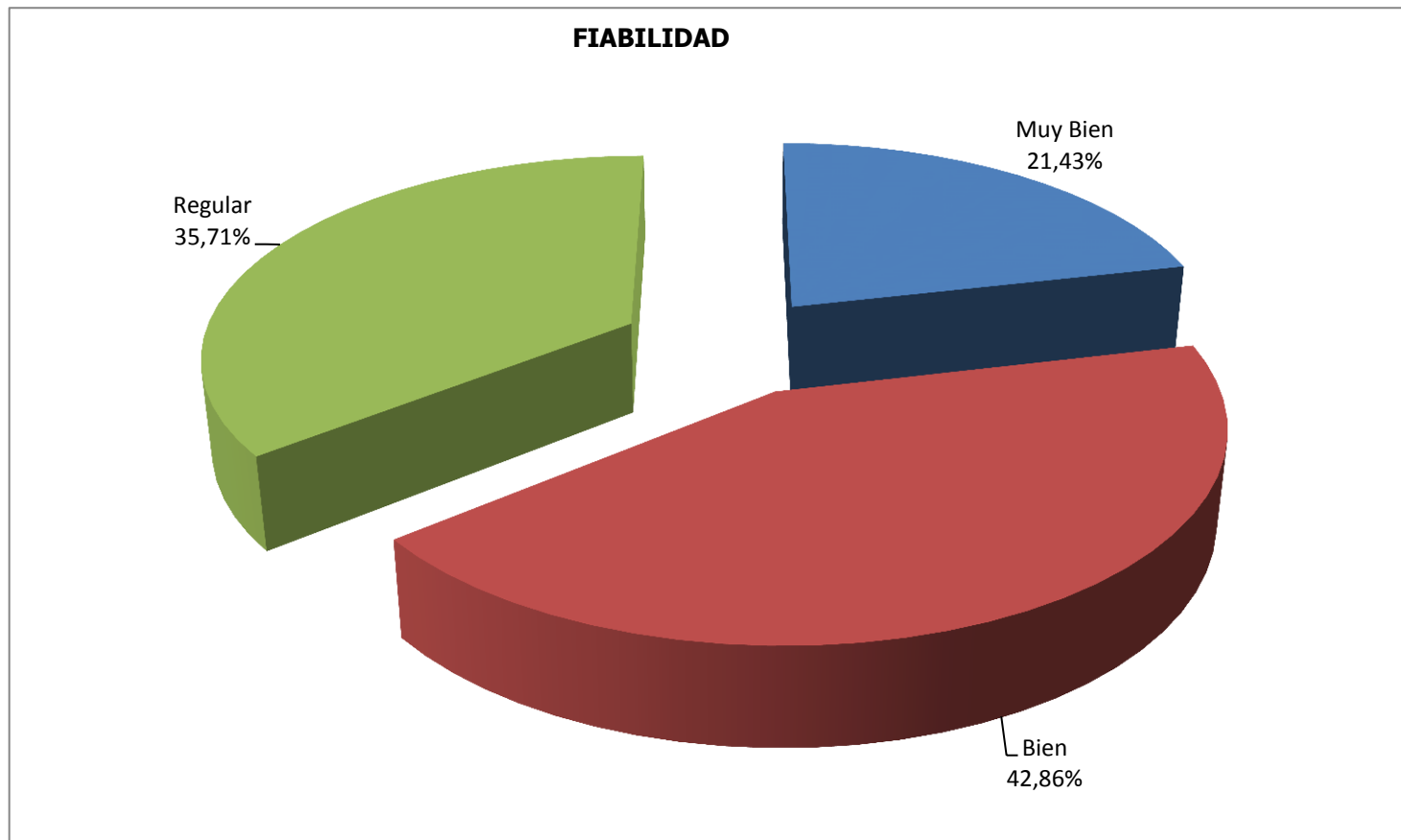
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	21,43%
Bien	6	42,86%
Regular	5	35,71%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	64,29%
Regular	35,71%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	14	100,00%



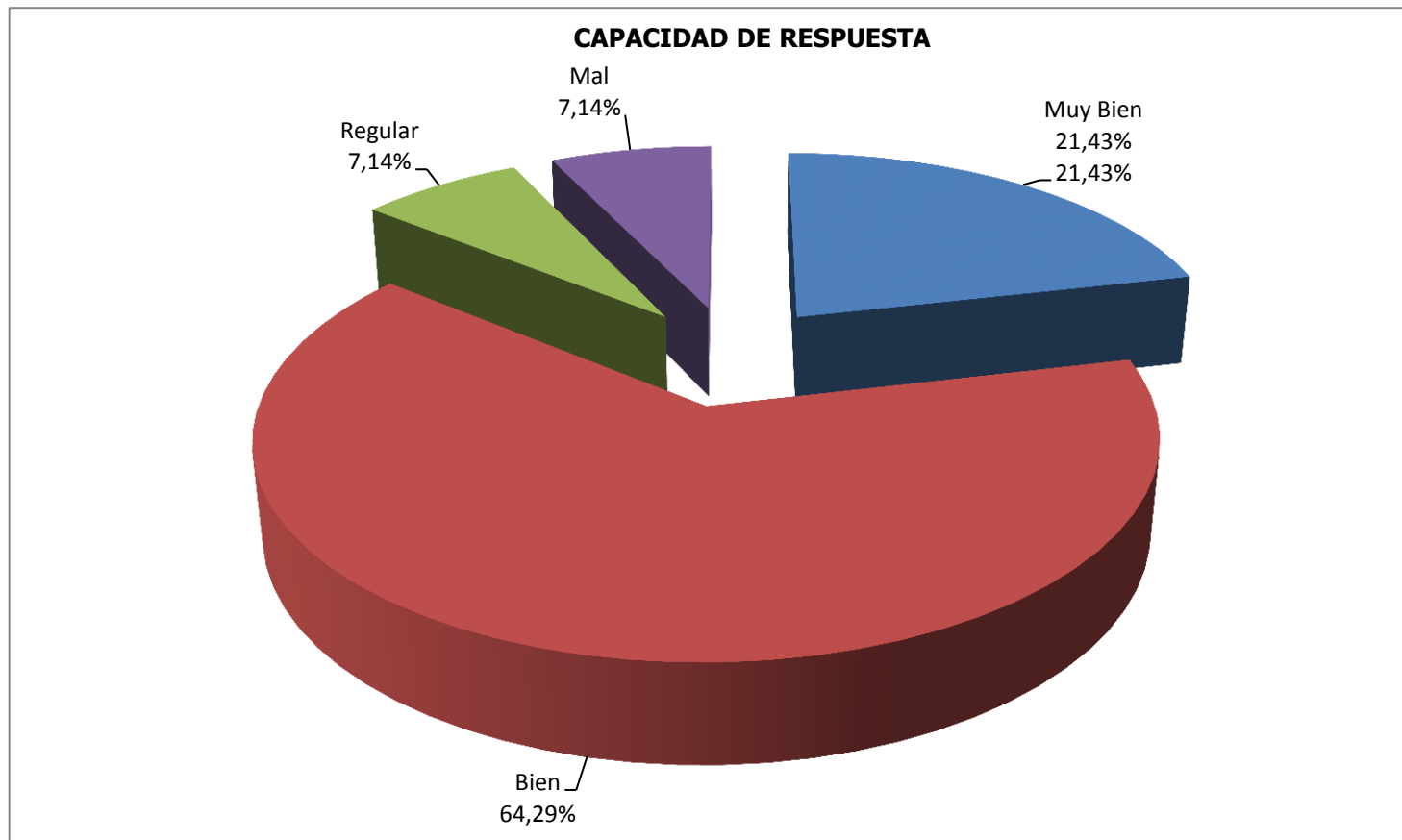
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	21,43%
Bien	9	64,29%
Regular	1	7,14%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	85,71%
Regular	7,14%
Insatisfecho	7,14%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%



SEGURIDAD

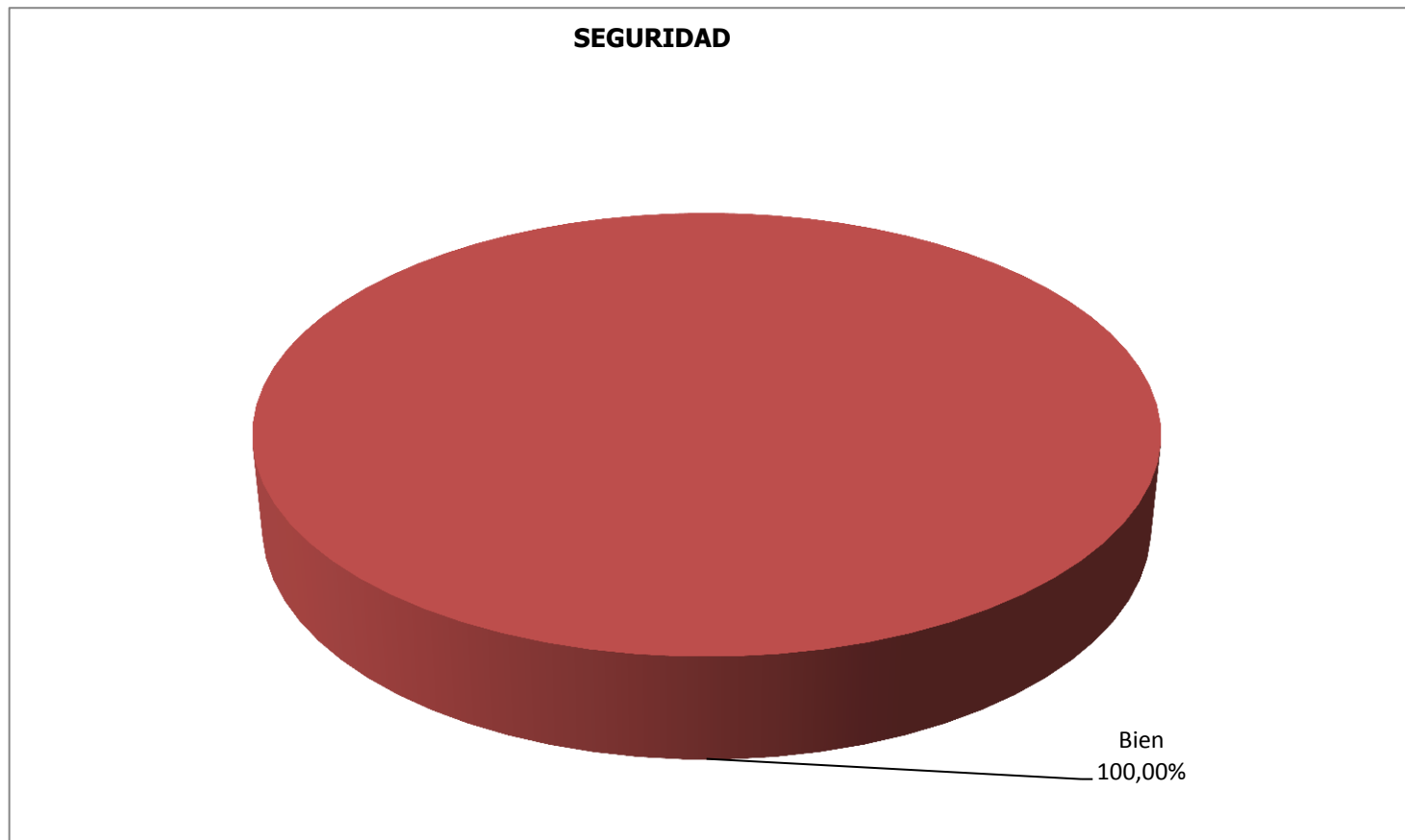
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	100,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	2	14,29%



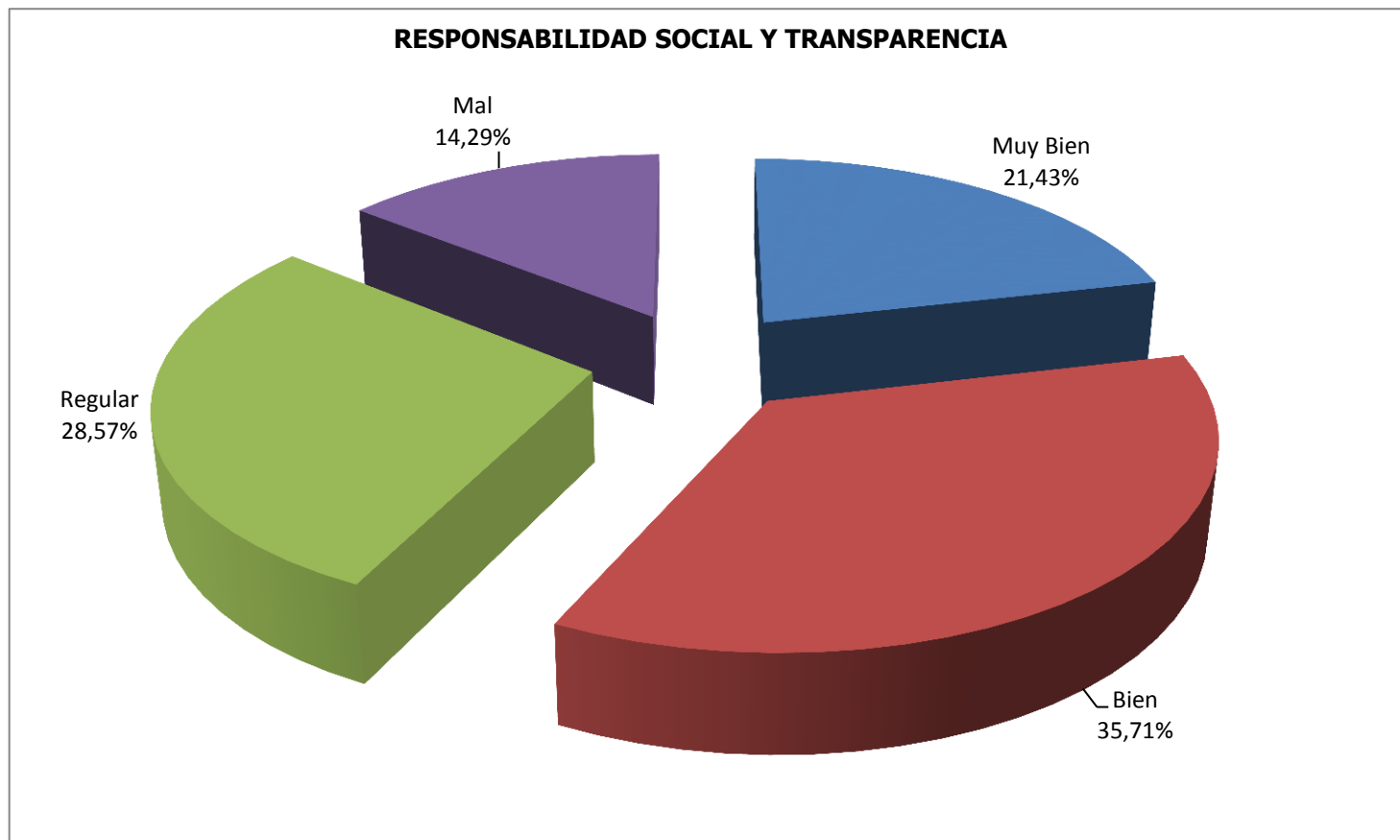
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	21,43%
Bien	5	35,71%
Regular	4	28,57%
Mal	2	14,29%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,14%
Regular	28,57%
Insatisfecho	14,29%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%



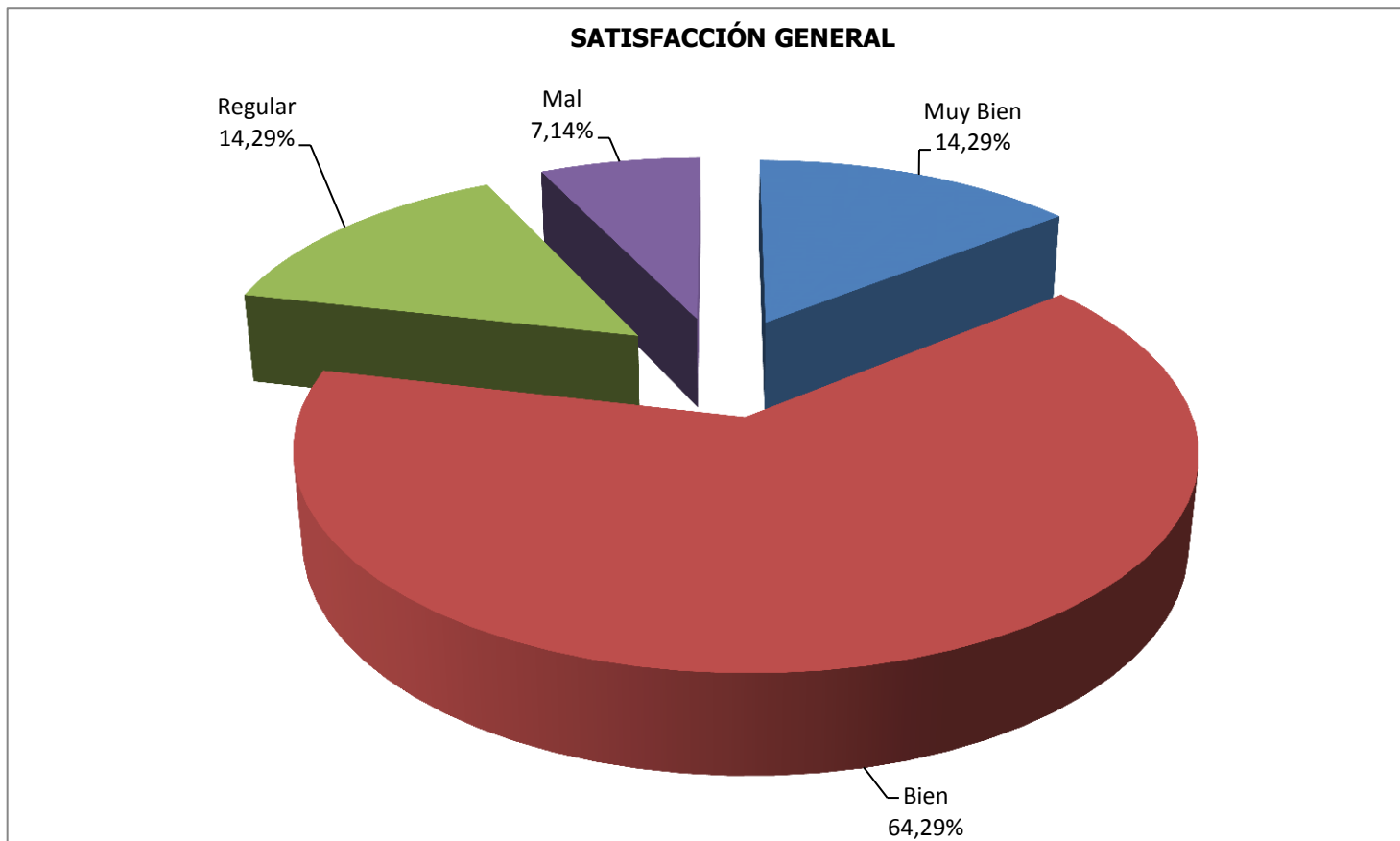
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	14,29%
Bien	9	64,29%
Regular	2	14,29%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	78,57%
Regular	14,29%
Insatisfecho	7,14%

		% sobre total
Número de respuestas	14	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

JUV / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos		
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I			
JUV	41-69	Hombre	26003	7,39	3,33	8	5	7	3	4	3	7	5	8	2	9	5	9	5	8	2	7	3	7	3	7	3	7	3	6	3	7	3	6	3	8	3	9	3	9	3	6	2	6	2	6	5	
JUV	41-69	Mujer	26005	7,65	3,71	7	3	7	4	7	4	7	4	9	5	9	3	9	5	9	3	10	3	5	3	#	4	6	4	5	3	5	3	10	5	10	5			5	2	5	2	5	2	5	2	
JUV	41-69	Hombre	26003	6,56	3,28	6	3	9	4	5	3	8	3	5	2	7	5	3	2	8	3	9	5	5	4	5	4	5	4	9	3	9	3	9	3	6	1	5	3	5	4	3	2	10	5	10	5	
JUV	41-69	Hombre	26005	6,00	2,88	3	4	8	3	8	3	3	4	4	3	5	3	6	3	7	4	6	2	6	2	6	2	6	2	4	4	9	3	9	3	4	2			8	2	3	2	3	2	3	2	
JUV	41-69	Mujer	26005	5,44	3,12	6	3	6	3	6	3	1	5	5	3	6	2	5	3	6	2	6	3	5	4		4	6	3	6	3	4	3	9	3	7	3			3	3	7	3	7	3	7	3	
JUV	41-69	Mujer	26002	4,28	2,89	1	5	1	5	1	5	1	5	5	3	5	3	5	3	5	3	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	5	2	6	2	3	2	6	2	3	2	5	1	5	1	5	1	
JUV	41-69	Mujer	26004	6,71	3,00	8	3	8	3	8	3	8	3	1	5	8	3	8	3	8	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	7	2			8	2	9	4	8	2	8	2	
JUV	41-69	Hombre	26007	4,53	2,00	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2			5	2	5	2	5	2	10	5	
JUV	Menor de 40	Mujer	26007	7,47	3,18	9	4	9	4	8	4	9	4	9	3	8	3	8	3	7	3	8	3	7	3	7	3	6	3	6	3	8	4	5	3	8	2			5	2	4	2	7	2	7	2	
JUV	41-69	Mujer	26004	6,65	3,18	4	3	9	3	9	3	4	3	7	3	6	3	7	3	6	3	7	3	6	4	7	4	6	3	7	3	7	4	7	3	7	3			7	3	10	5	10	5	10	5	
JUV	41-69	Mujer	26006	6,94	3,50	9	3	8	3	8	3	8	5	9	3	8	4	8	3	5	3	6	5	6	3	7	3	6	3	6	3	6	5	6	3	6	5			3	6	3	7	3	9	5	7	5
JUV	Menor de 40	Hombre	26006	7,88	3,56	9	5	6	3	9	3	9	3	9	3	9	5	9	3	9	3	9	3	5	3	9	3	7	5	9	5	7	3	9	3	5	5			3	5	3	5	3	10	5	10	5
JUV	41-69	Hombre	26002	8,12	3,78	9	5	5	5	9	3	9	3	9	3	9	5	10	3	6	3	9	3	7	5	7	5	7	3	9	3	9	5	9	3	9	5			3	6	3	9	3	9	3	10	5
JUV	41-69	Mujer	26004	8,53	3,67	8	3	9	3	8	3	10	5	10	3	9	5	9	5	6	3	10	5	7	3	9	3	5	3	10	5	10	3	7	3	9	5			3	9	3	10	3	10	3	10	5

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

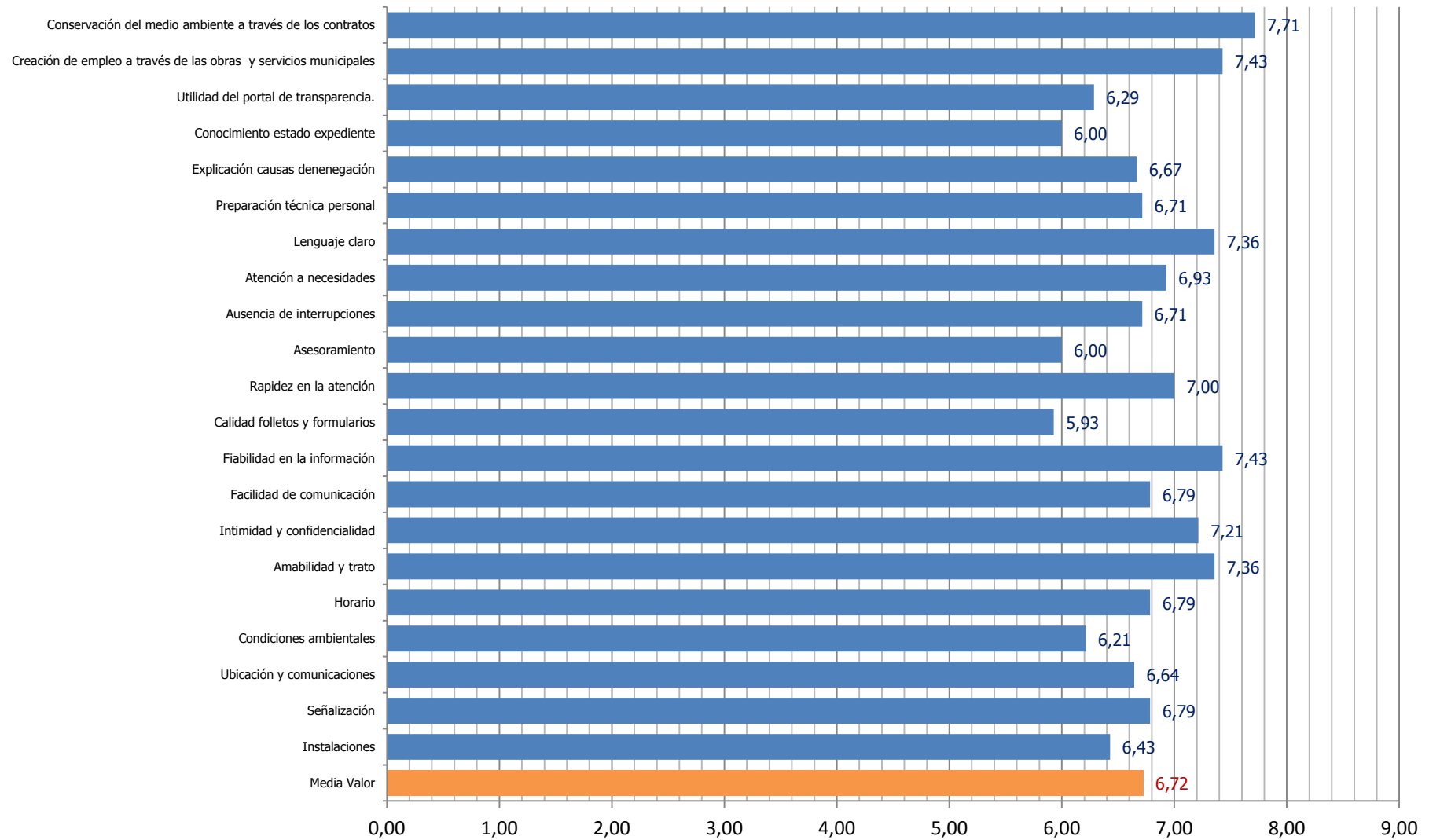
2019

Ejercicio	2019		
Servicio	JUV / Sexo: Todos / Edad: Todas		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL		
Nota media (Sobre 10)	6,72	Importancia media (s.10)	6,44
Total Encuestas	14		

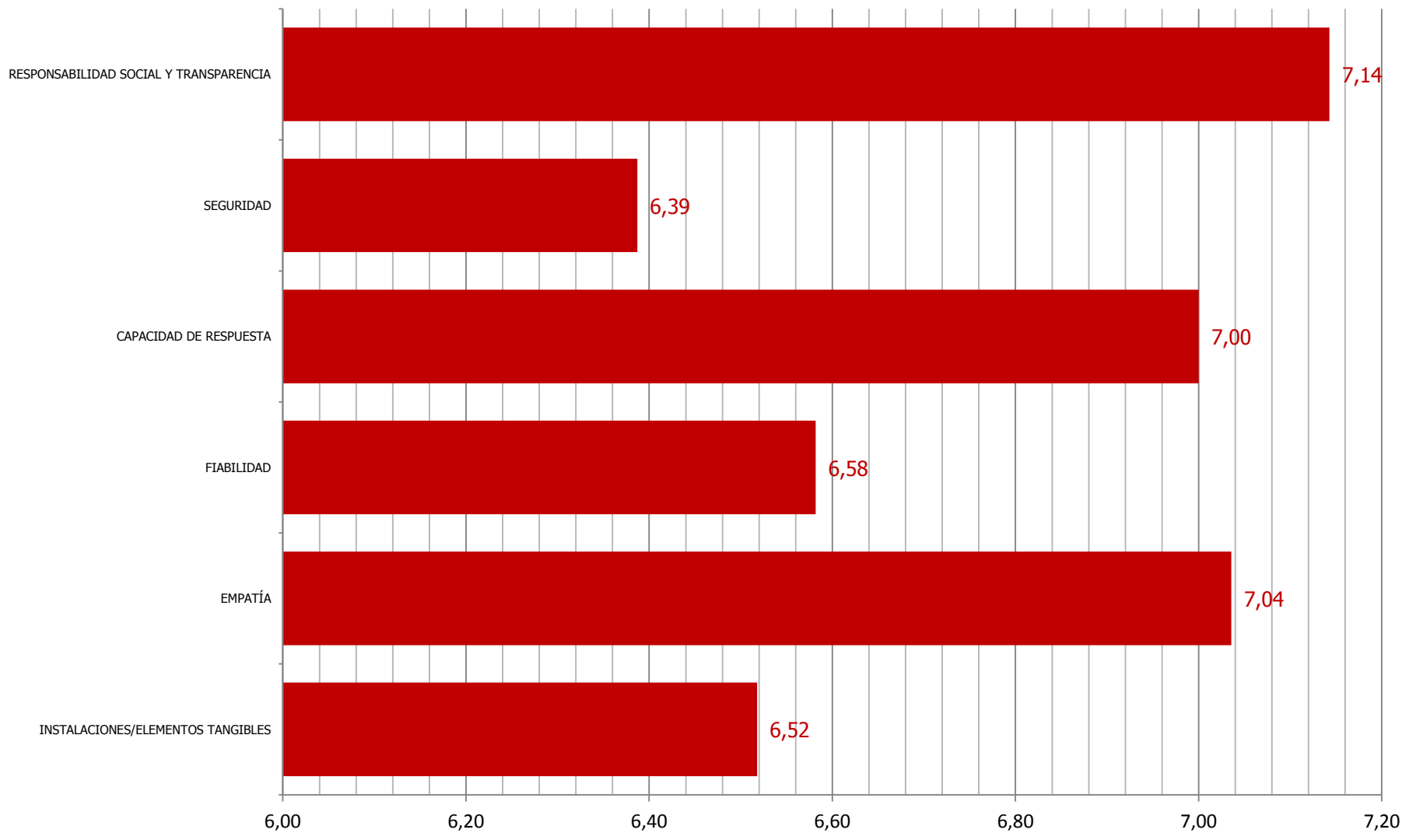
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	6,72	3,22	6,82	3,23	#N/A	3,18	1,28	0,46	0,99	0,33	1,65	0,21	0,29
1 Instalaciones	6,43	3,64	7,50	3,00	9,00	3,00	2,68	1,01	2,22	0,88	7,19	1,02	-0,86
2 Señalización	6,79	3,43	7,50	3,00	9,00	3,00	2,42	0,85	1,85	0,69	5,87	0,73	-0,07
3 Ubicación y comunicaciones	6,64	3,21	8,00	3,00	8,00	3,00	2,50	0,70	2,03	0,48	6,25	0,49	0,21
4 Condiciones ambientales	6,21	3,86	7,50	4,00	8,00	5,00	3,14	1,03	2,72	0,88	9,87	1,05	-1,50
5 Horario	6,79	3,07	7,50	3,00	9,00	3,00	2,64	0,92	2,24	0,55	6,95	0,84	0,64
6 Amabilidad y trato	7,36	3,64	8,00	3,00	9,00	3,00	1,65	1,15	1,45	1,02	2,71	1,32	0,07
7 Intimidad y confidencialidad	7,21	3,29	8,00	3,00	9,00	3,00	2,08	0,99	1,76	0,73	4,34	0,99	0,64
8 Facilidad de comunicación	6,79	2,86	6,50	3,00	6,00	3,00	1,42	0,53	1,21	0,37	2,03	0,29	1,07
9 Fiabilidad en la información	7,43	3,21	7,00	3,00	6,00	3,00	1,70	1,05	1,49	0,77	2,88	1,10	1,00
10 Calidad folletos y formularios	5,93	3,14	6,00	3,00	5,00	3,00	0,83	0,86	0,66	0,63	0,69	0,75	-0,36
11 Rapidez en la atención	7,00	3,21	7,00	3,00	7,00	3,00	1,53	0,89	1,08	0,70	2,33	0,80	0,57
12 Asesoramiento	6,00	3,07	6,00	3,00	6,00	3,00	0,68	0,83	0,43	0,54	0,46	0,69	-0,14
13 Ausencia de interrupciones	6,71	3,21	6,00	3,00	6,00	3,00	1,82	0,89	1,49	0,62	3,30	0,80	0,29
14 Atención a necesidades	6,93	3,29	7,00	3,00	7,00	3,00	1,86	0,91	1,51	0,69	3,46	0,84	0,36
15 Lenguaje claro	7,36	3,00	7,00	3,00	9,00	3,00	1,74	0,68	1,55	0,29	3,02	0,46	1,36
16 Preparación técnica personal	6,71	3,21	7,00	3,00	7,00	5,00	2,02	1,48	1,61	1,28	4,07	2,18	0,29
17 Explicación causas denegación	6,67	2,86	6,00	3,00	#N/A	3,00	2,08	0,38	1,56	0,24	4,33	0,14	0,95
18 Conocimiento estado expediente	6,00	2,64	5,50	3,00	5,00	3,00	1,96	0,63	1,57	0,55	3,85	0,40	0,71
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,29	2,64	5,50	2,50	5,00	2,00	2,43	1,01	2,04	0,79	5,91	1,02	1,00
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	7,43	3,00	7,50	2,50	10,00	2,00	2,34	1,41	2,00	1,14	5,49	2,00	1,43
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	7,71	3,71	7,50	5,00	10,00	5,00	2,37	1,59	2,00	1,47	5,60	2,53	0,29

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	6,52	3,54	8,00	3,00	8,00	3,00	2,64	0,91	2,21	0,79	6,95	0,84	-0,55
2 EMPATÍA	7,04	3,21	7,50	3,00	9,00	3,00	1,96	0,95	1,68	0,69	3,85	0,90	0,61
3 FIABILIDAD	6,58	3,16	6,00	3,00	6,00	3,00	1,38	0,89	1,08	0,66	1,91	0,79	0,26
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,00	4,38	6,50	3,00	6,00	3,00	1,78	2,20	1,78	2,20	3,17	4,83	-1,76
5 SEGURIDAD	6,39	2,91	6,00	3,00	5,00	3,00	1,96	1,04	1,96	1,04	3,85	1,08	0,56
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	7,14	3,12	7,00	3,00	10,00	2,00	2,40	1,40	2,40	1,40	5,78	1,96	0,90

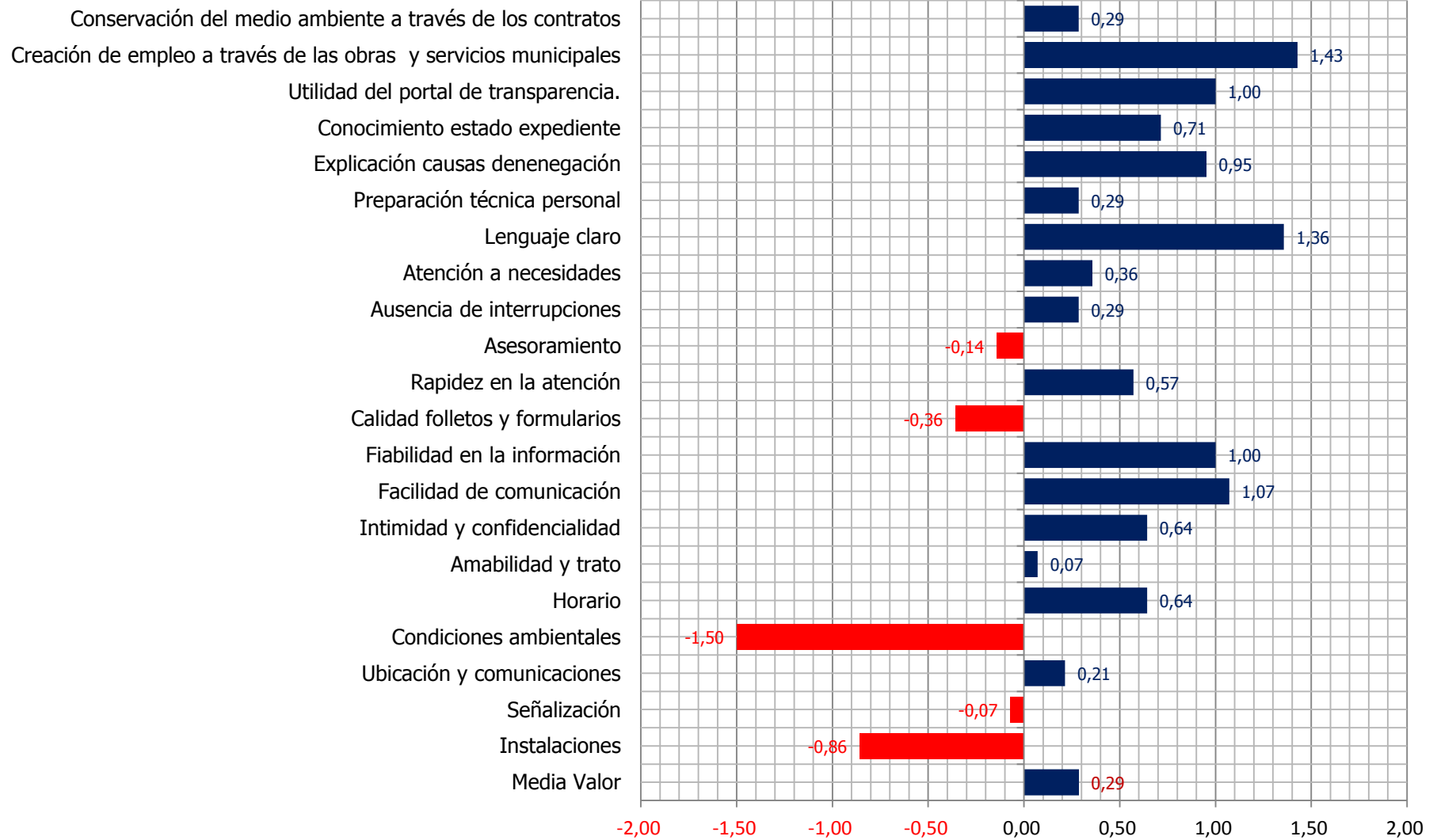
Media puntuaciones valoración por factores



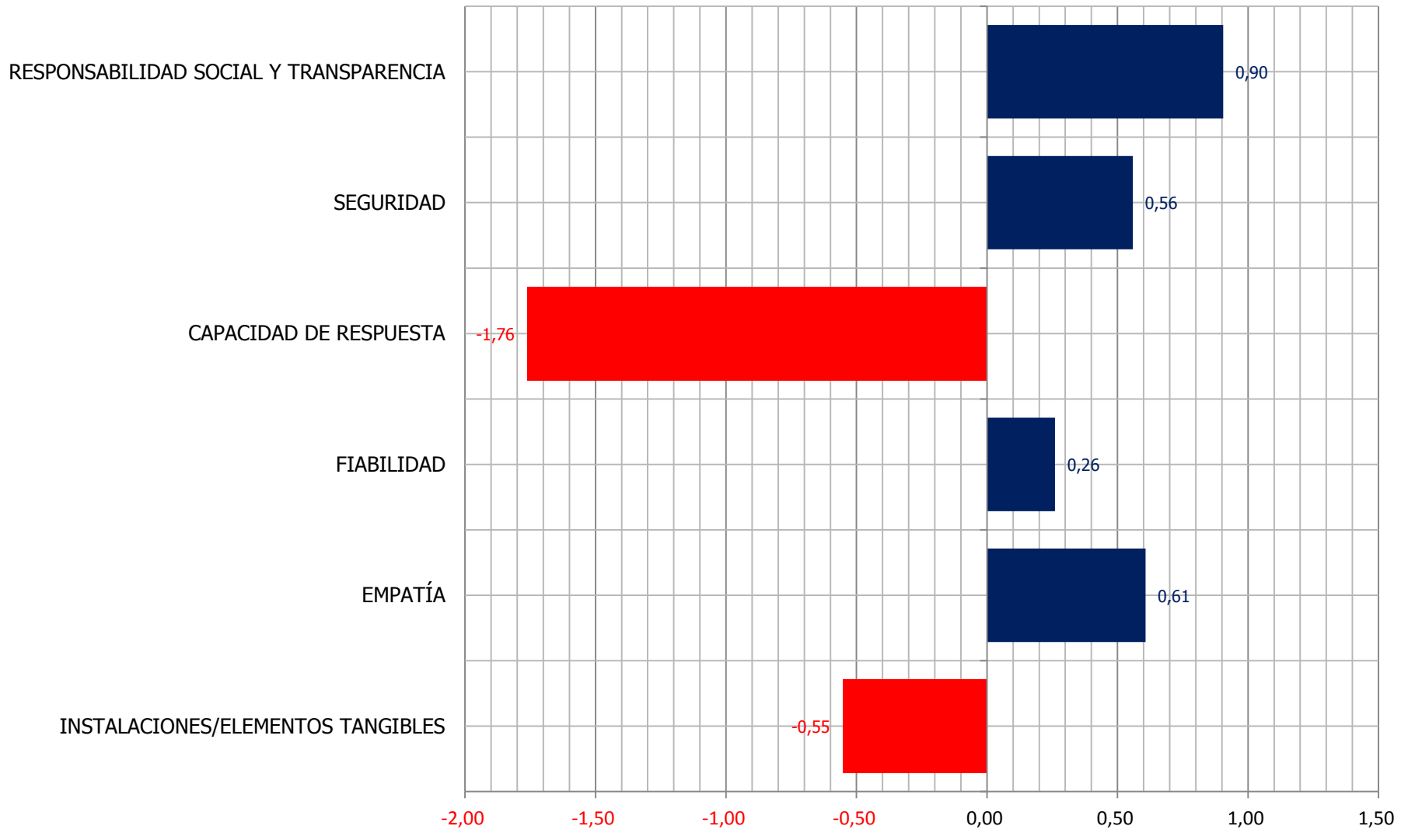
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



ENCUESTA SERVQUAL

JUV / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	6	42,86%
Mujeres	8	57,14%
No determinado	0	0,00%



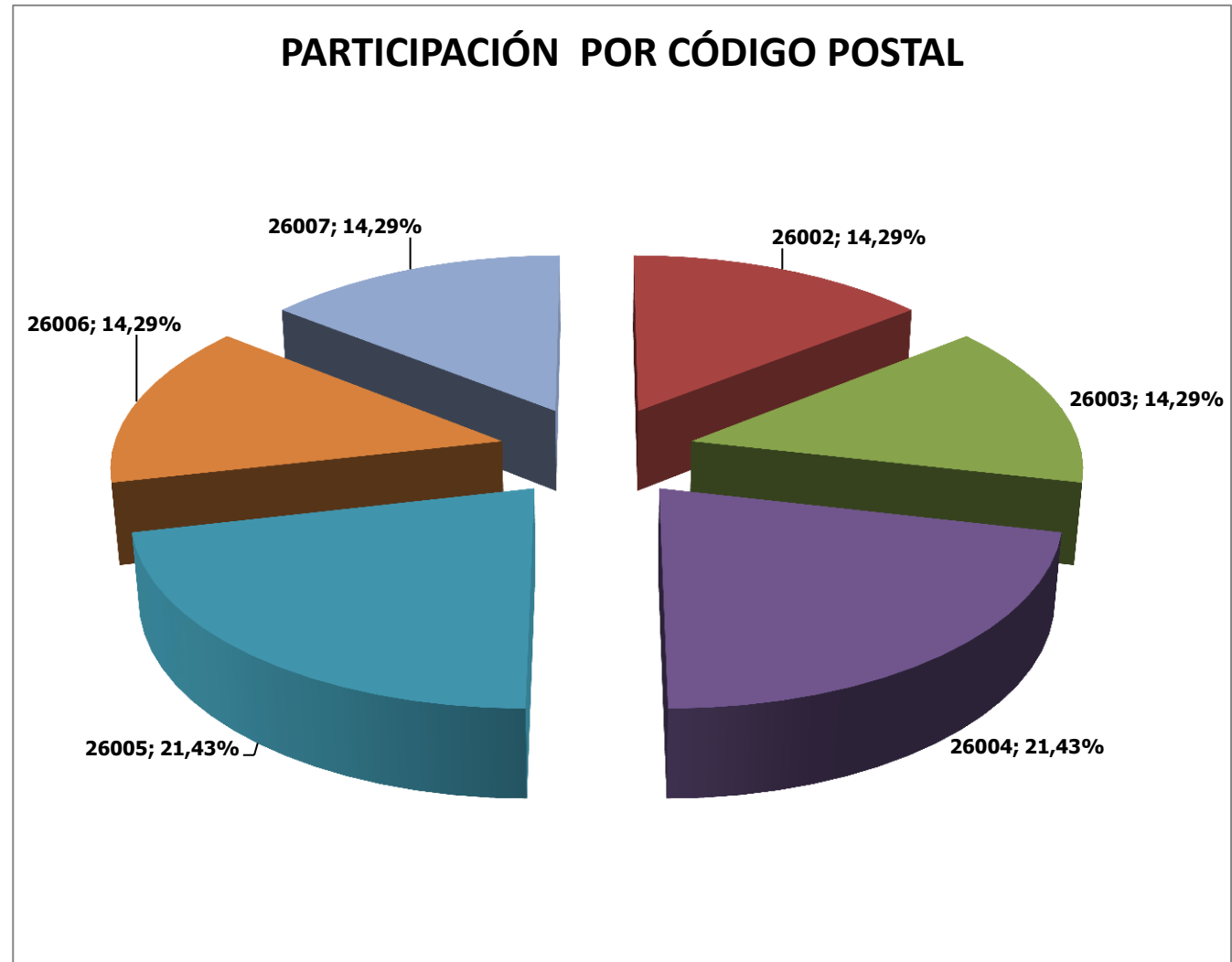
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	2	14,29%
41-69	12	85,71%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	2	14,29%
26003	2	14,29%
26004	3	21,43%
26005	3	21,43%
26006	2	14,29%
26007	2	14,29%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

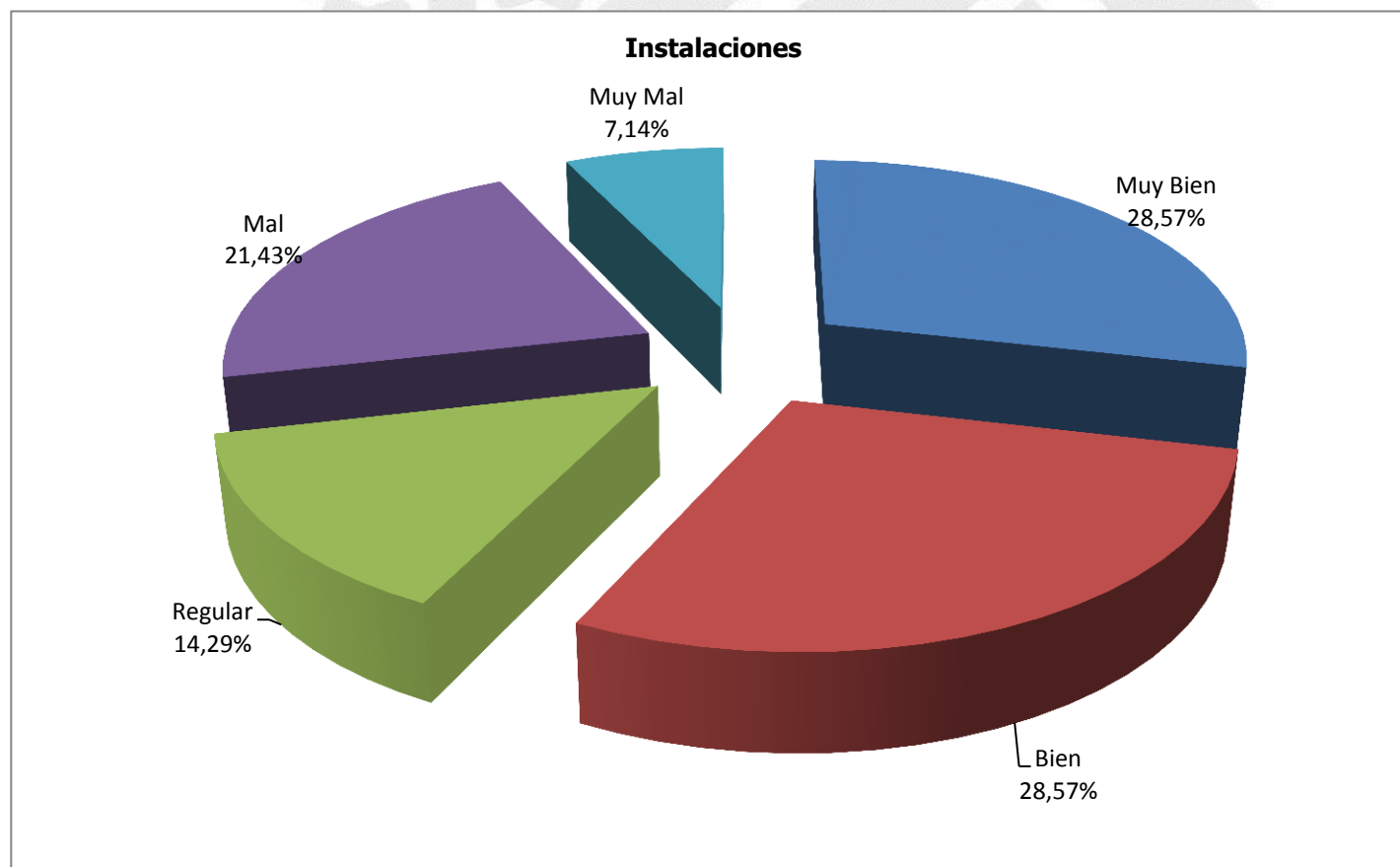
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	28,57%
Bien	4	28,57%
Regular	2	14,29%
Mal	3	21,43%
Muy Mal	1	7,14%

Satsifecho	57,14%
Regular	14,29%
Insatisfecho	28,57%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

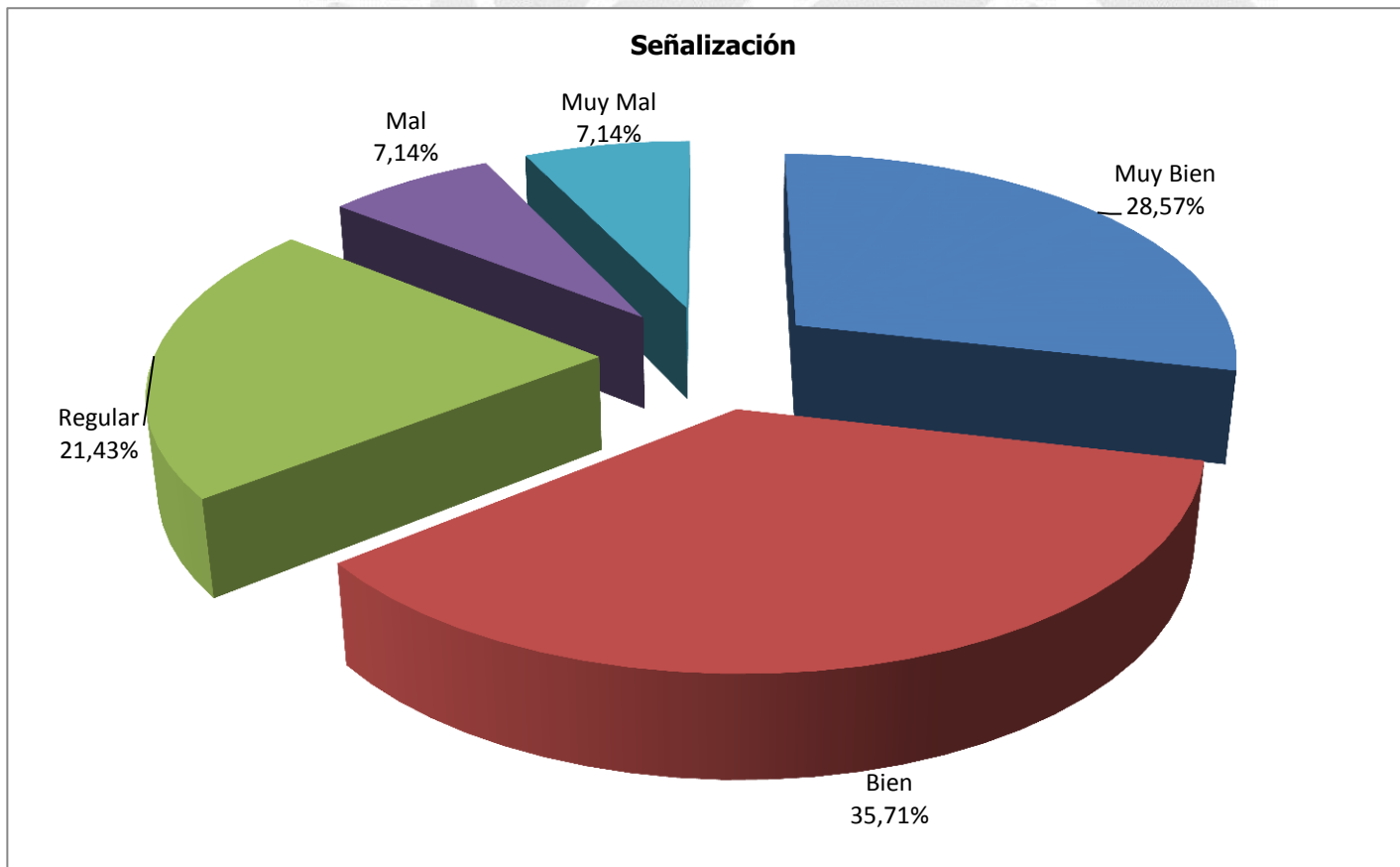


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	28,57%
Bien	5	35,71%
Regular	3	21,43%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	1	7,14%

Satsifecho	64,29%
Regular	21,43%
Insatisfecho	14,29%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

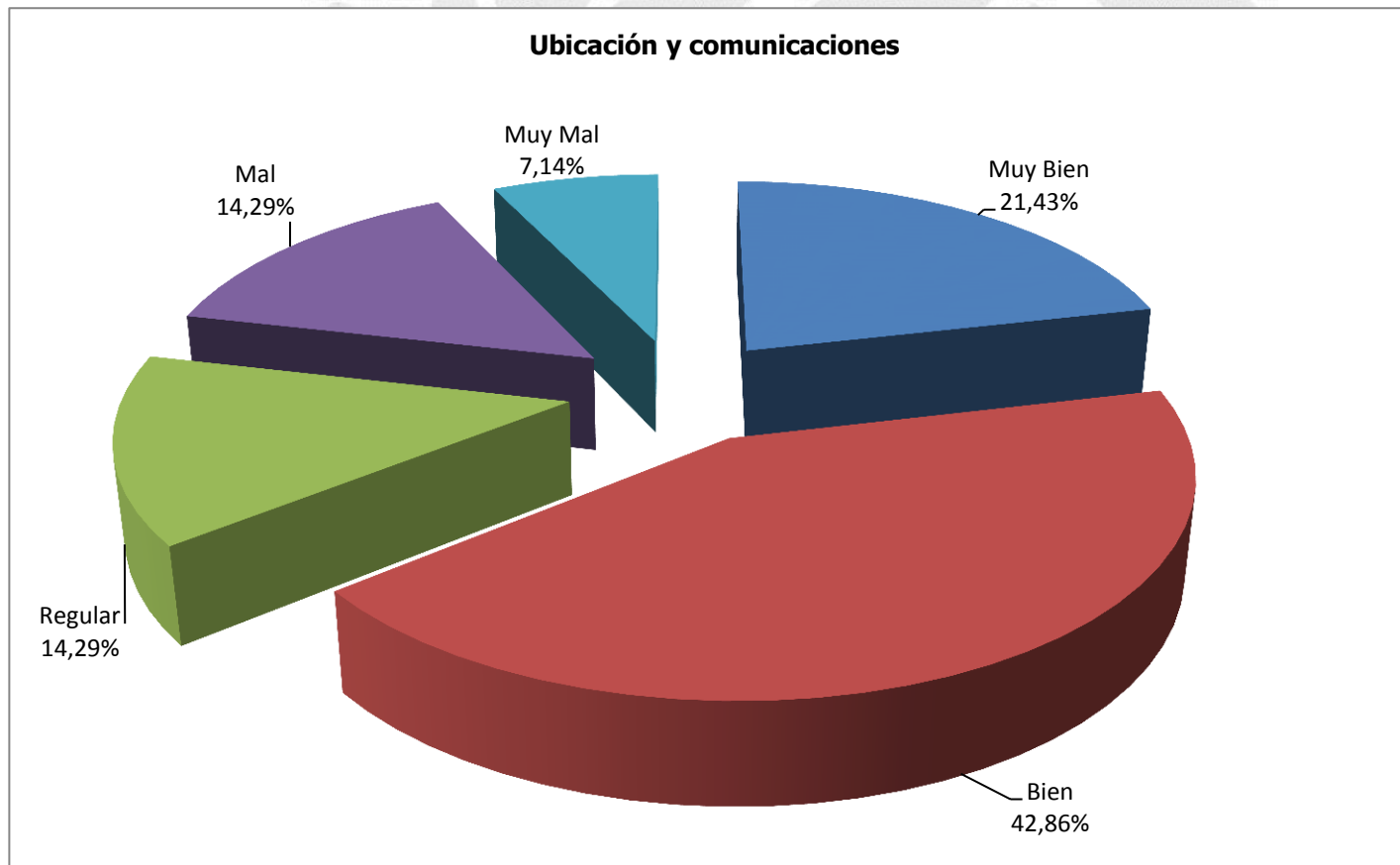


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	21,43%
Bien	6	42,86%
Regular	2	14,29%
Mal	2	14,29%
Muy Mal	1	7,14%

Satisfecho	64,29%
Regular	14,29%
Insatisfecho	21,43%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%



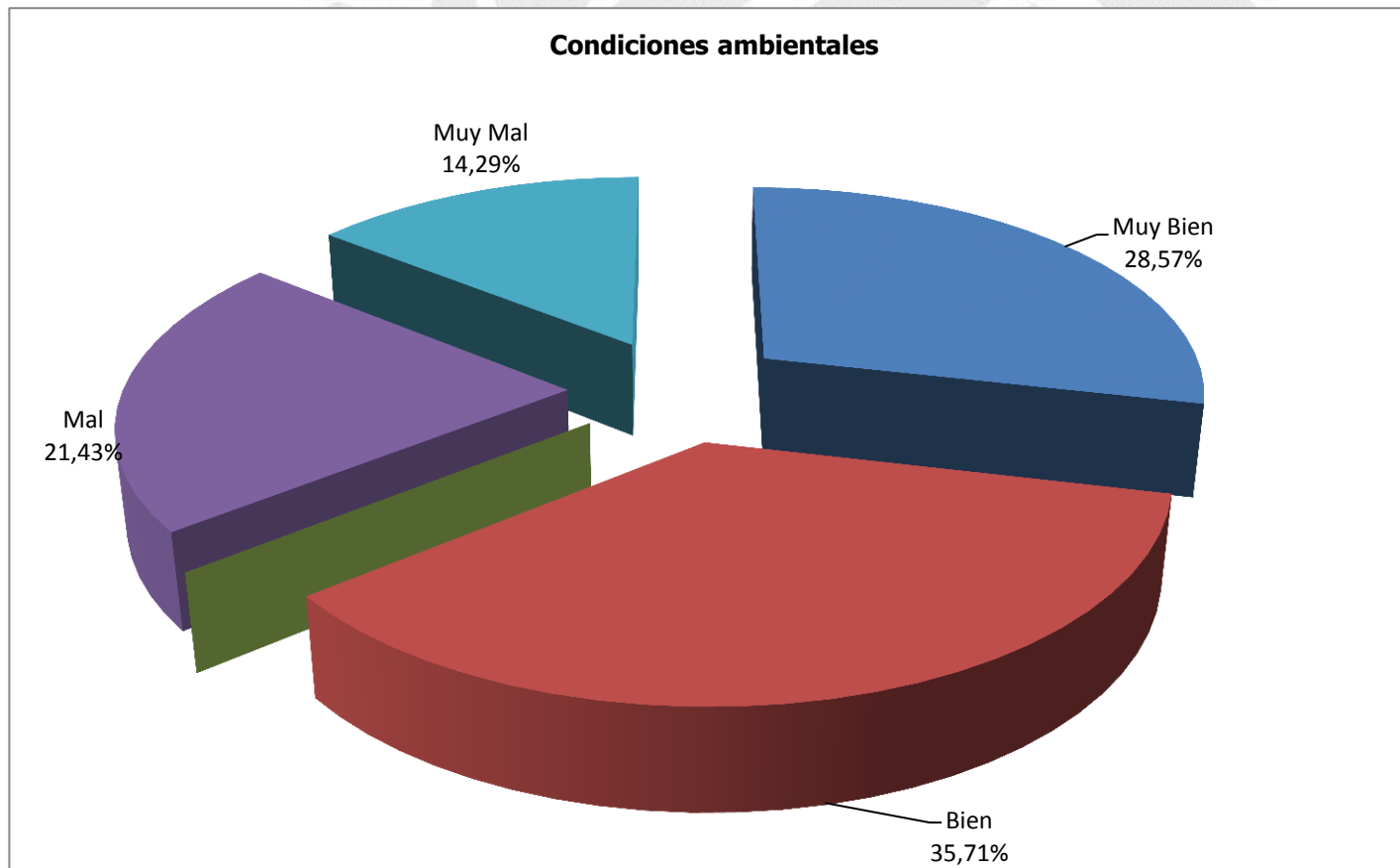
Condiciones ambientales

Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	28,57%
Bien	5	35,71%
Regular	0	0,00%
Mal	3	21,43%
Muy Mal	2	14,29%

Satsifecho	64,29%
Regular	0,00%
Insatisfecho	35,71%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

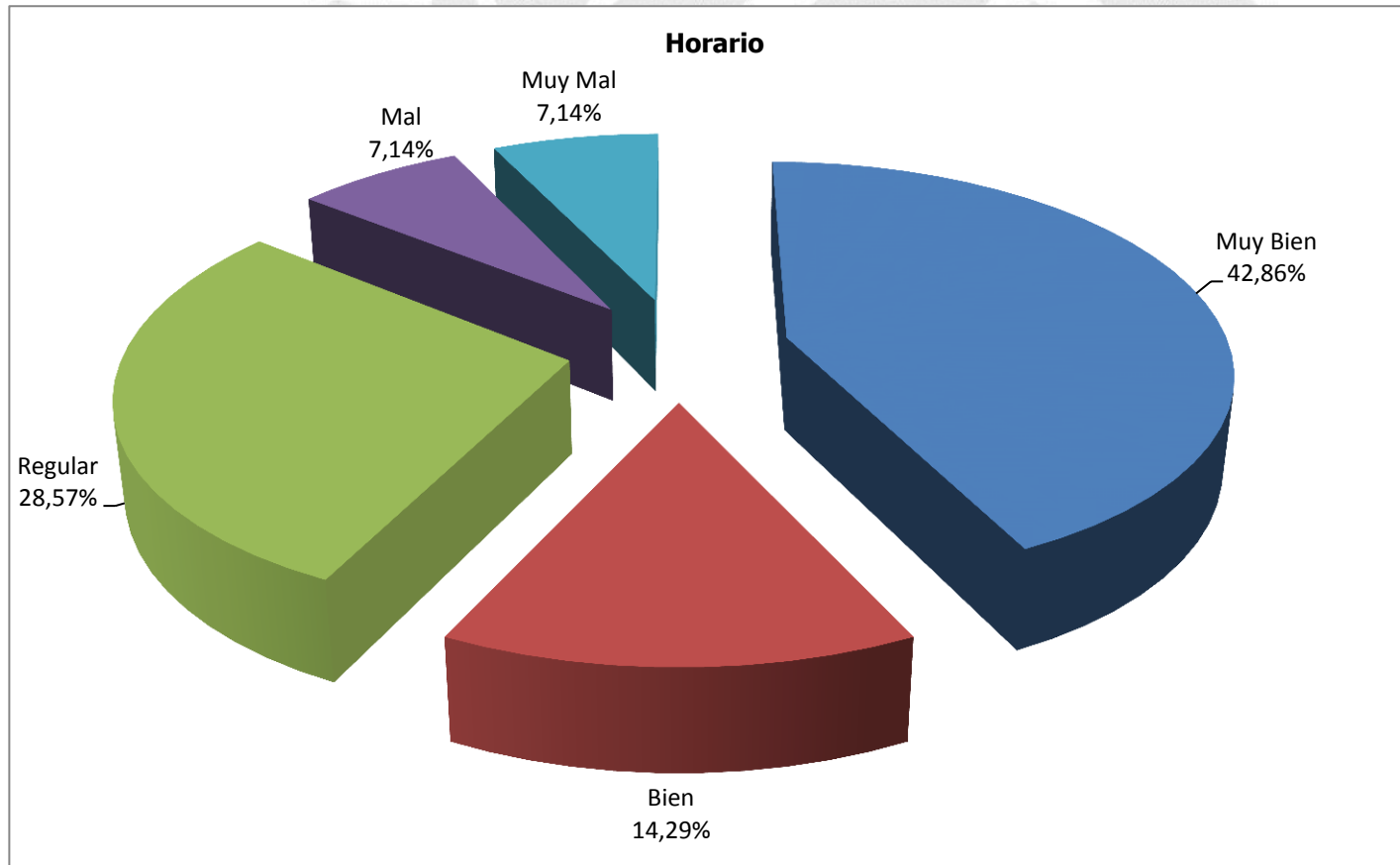


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	42,86%
Bien	2	14,29%
Regular	4	28,57%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	1	7,14%

Satisfecho	57,14%
Regular	28,57%
Insatisfecho	14,29%

Número de respuestas	% sobre total
14	100,00%

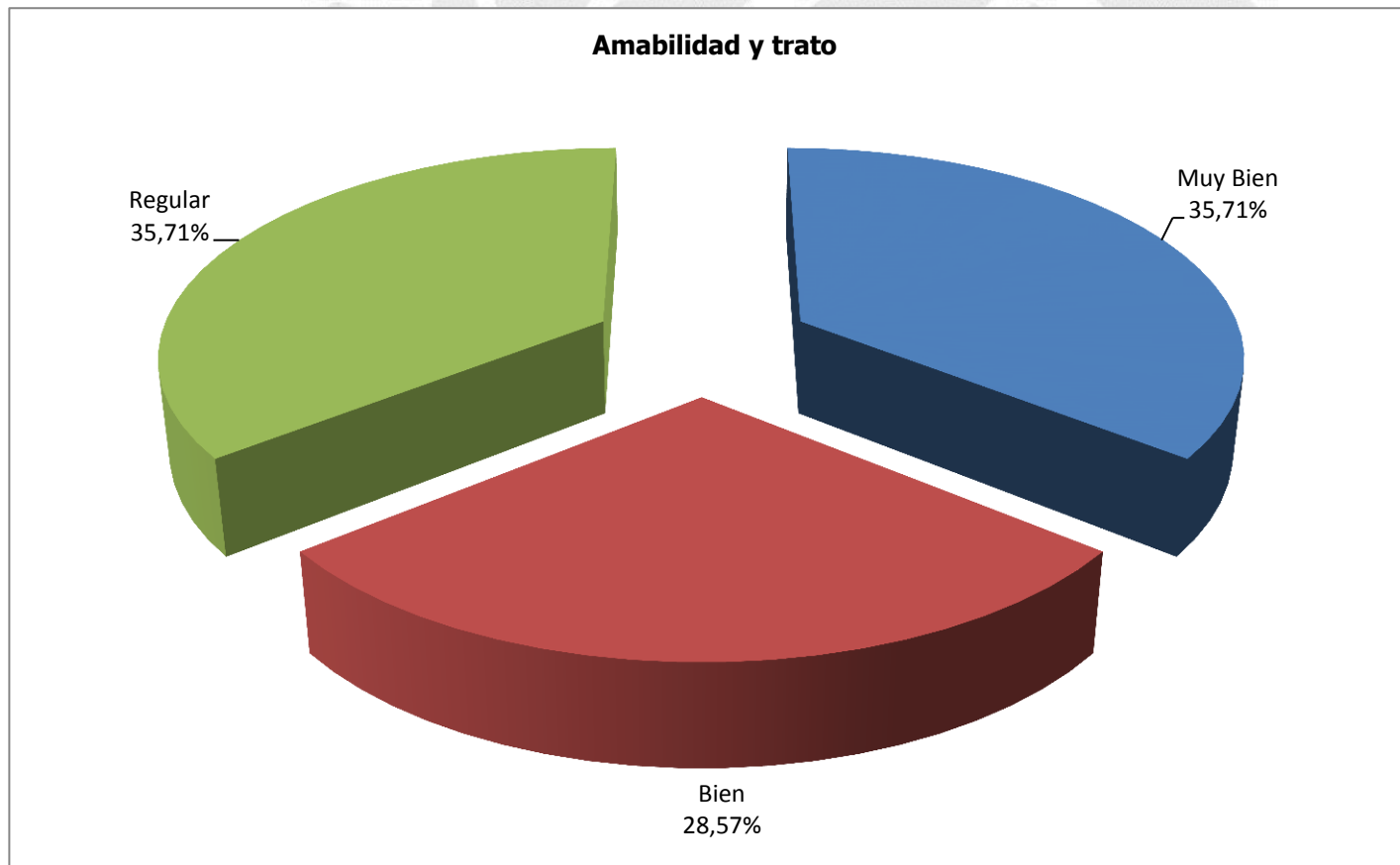


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	35,71%
Bien	4	28,57%
Regular	5	35,71%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	64,29%
Regular	35,71%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

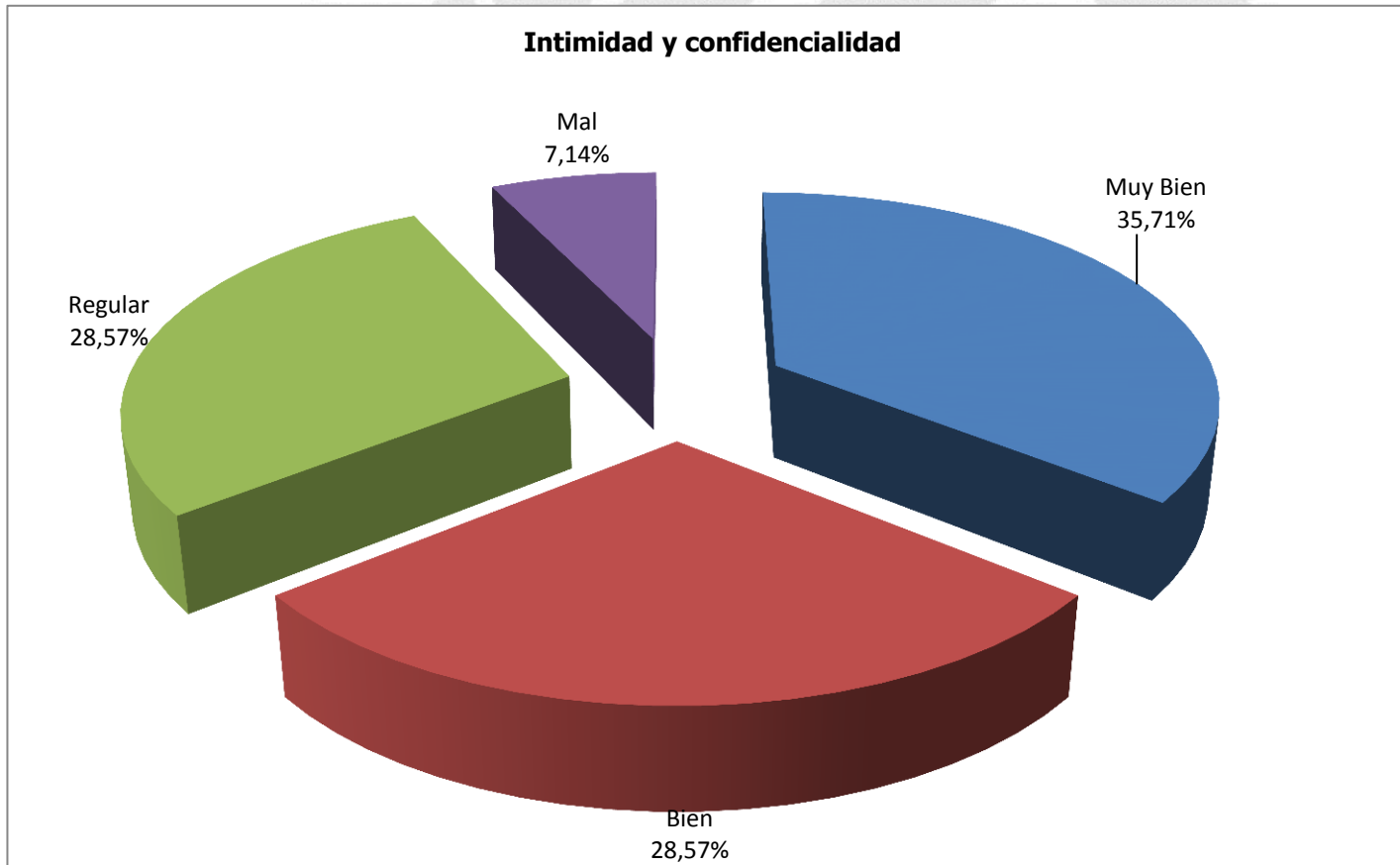


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	35,71%
Bien	4	28,57%
Regular	4	28,57%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	64,29%
Regular	28,57%
Insatisfecho	7,14%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

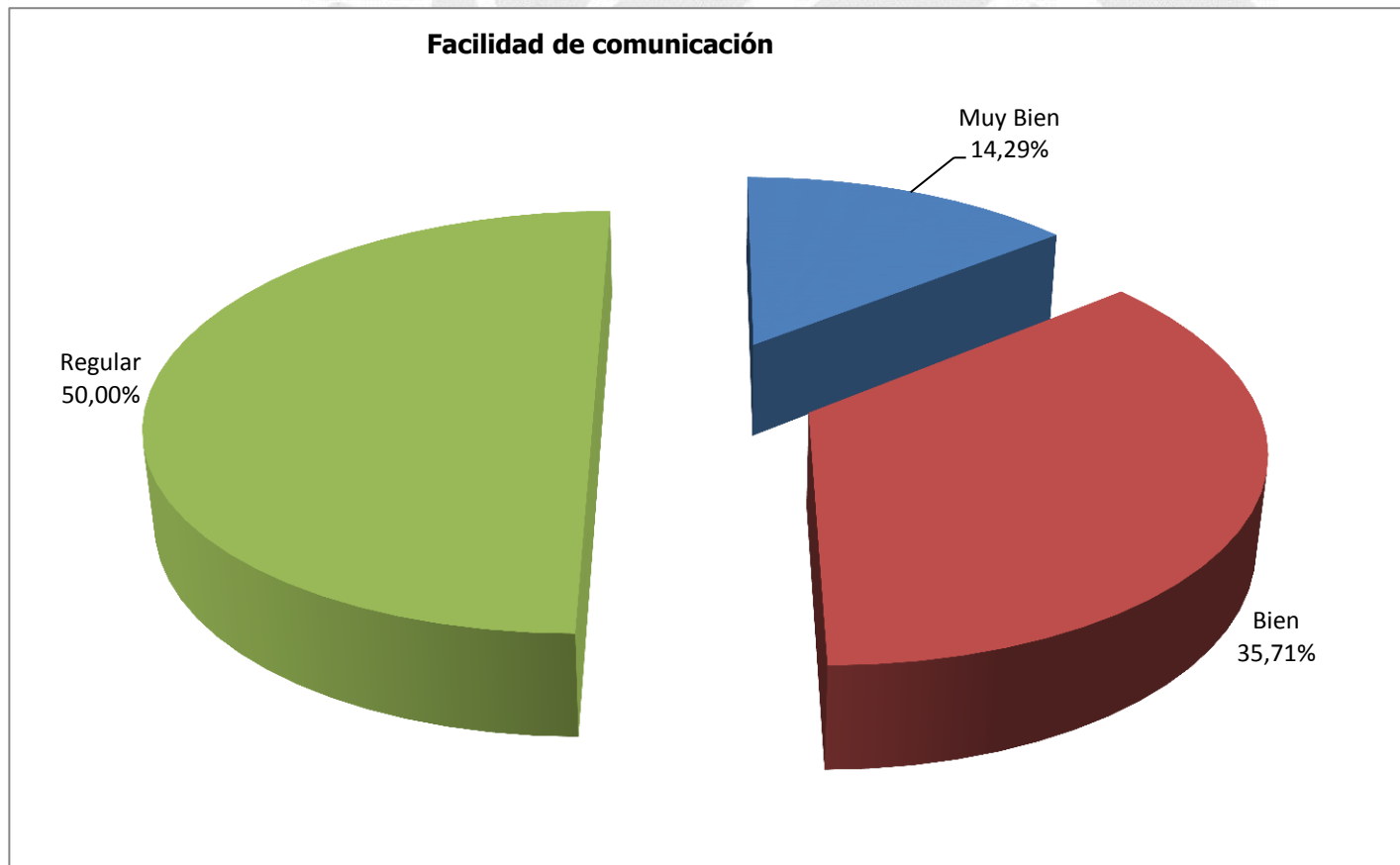


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	14,29%
Bien	5	35,71%
Regular	7	50,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

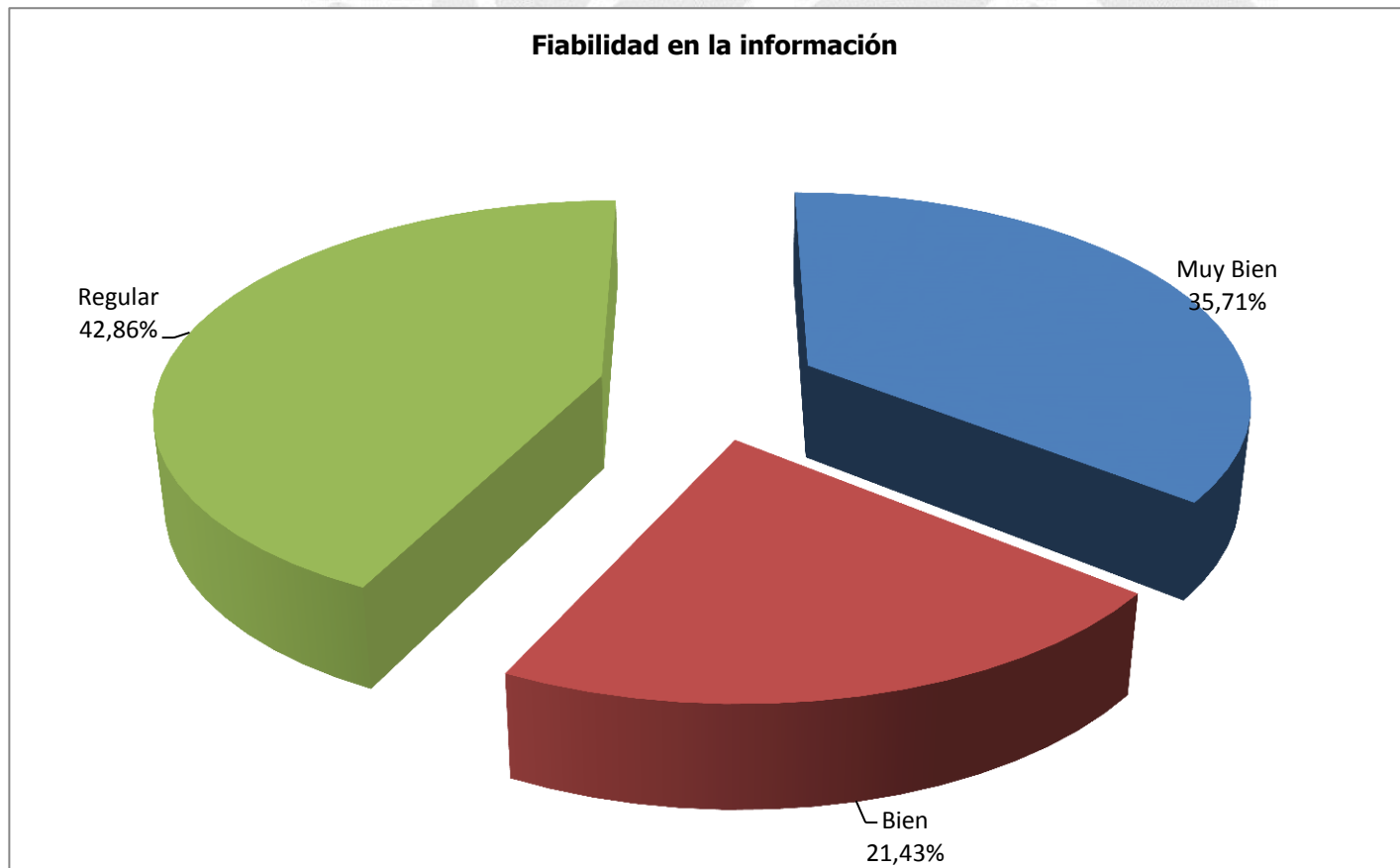


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	35,71%
Bien	3	21,43%
Regular	6	42,86%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,14%
Regular	42,86%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

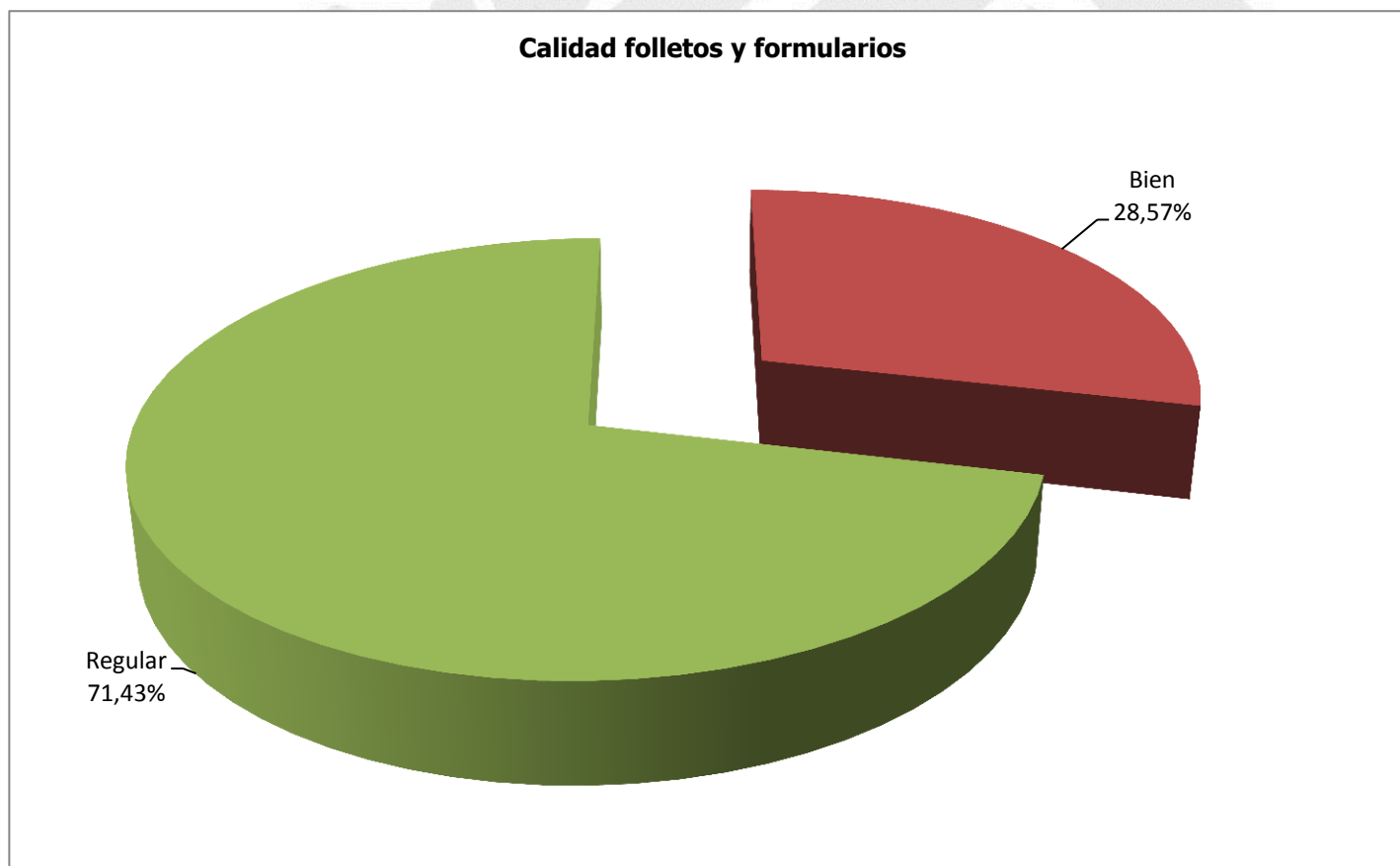


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	4	28,57%
Regular	10	71,43%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	28,57%
Regular	71,43%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	14	100,00%



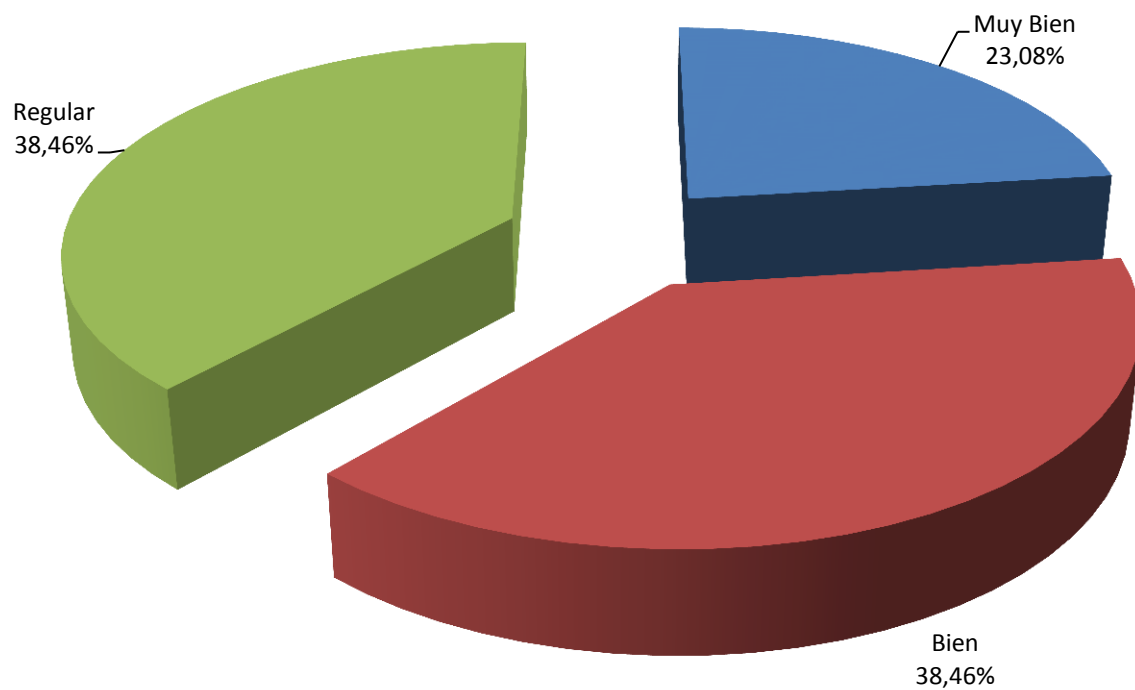
Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	23,08%
Bien	5	38,46%
Regular	5	38,46%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	61,54%
Regular	38,46%
Insatisfecho	0,00%

Número de respuestas		% sobre total
13		92,86%

Rapidez en la atención

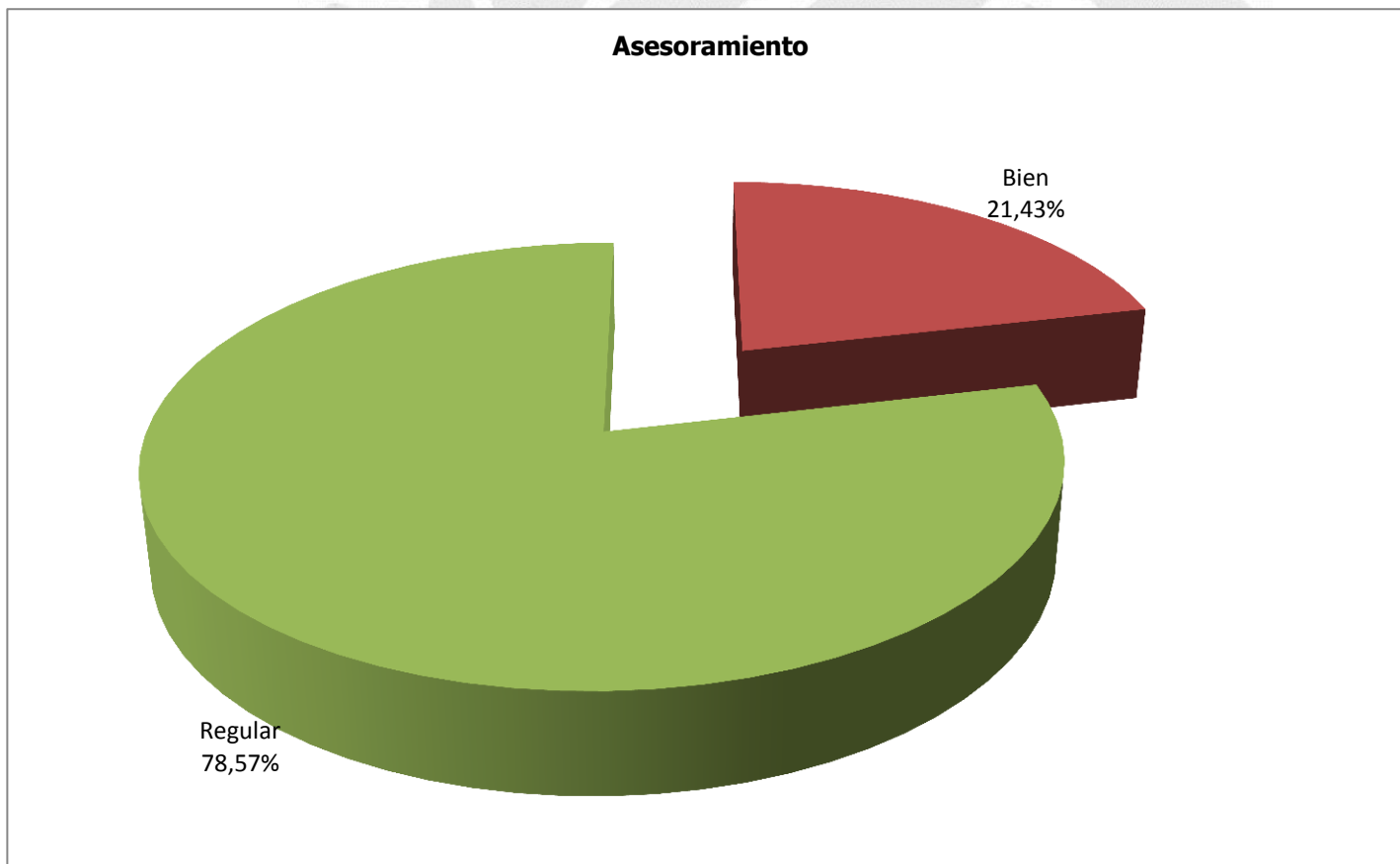


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	3	21,43%
Regular	11	78,57%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	21,43%
Regular	78,57%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

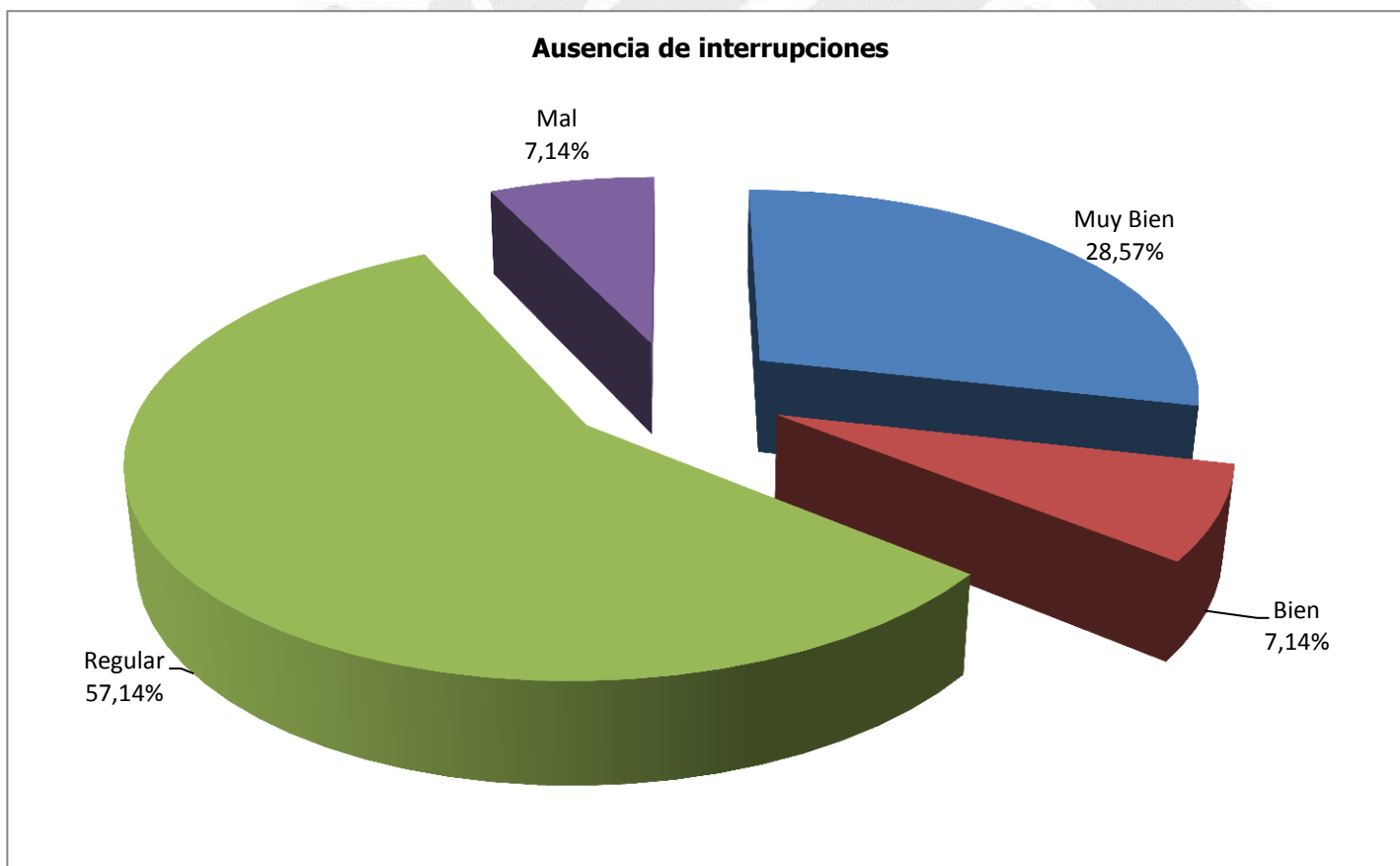


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	28,57%
Bien	1	7,14%
Regular	8	57,14%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	35,71%
Regular	57,14%
Insatisfecho	7,14%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

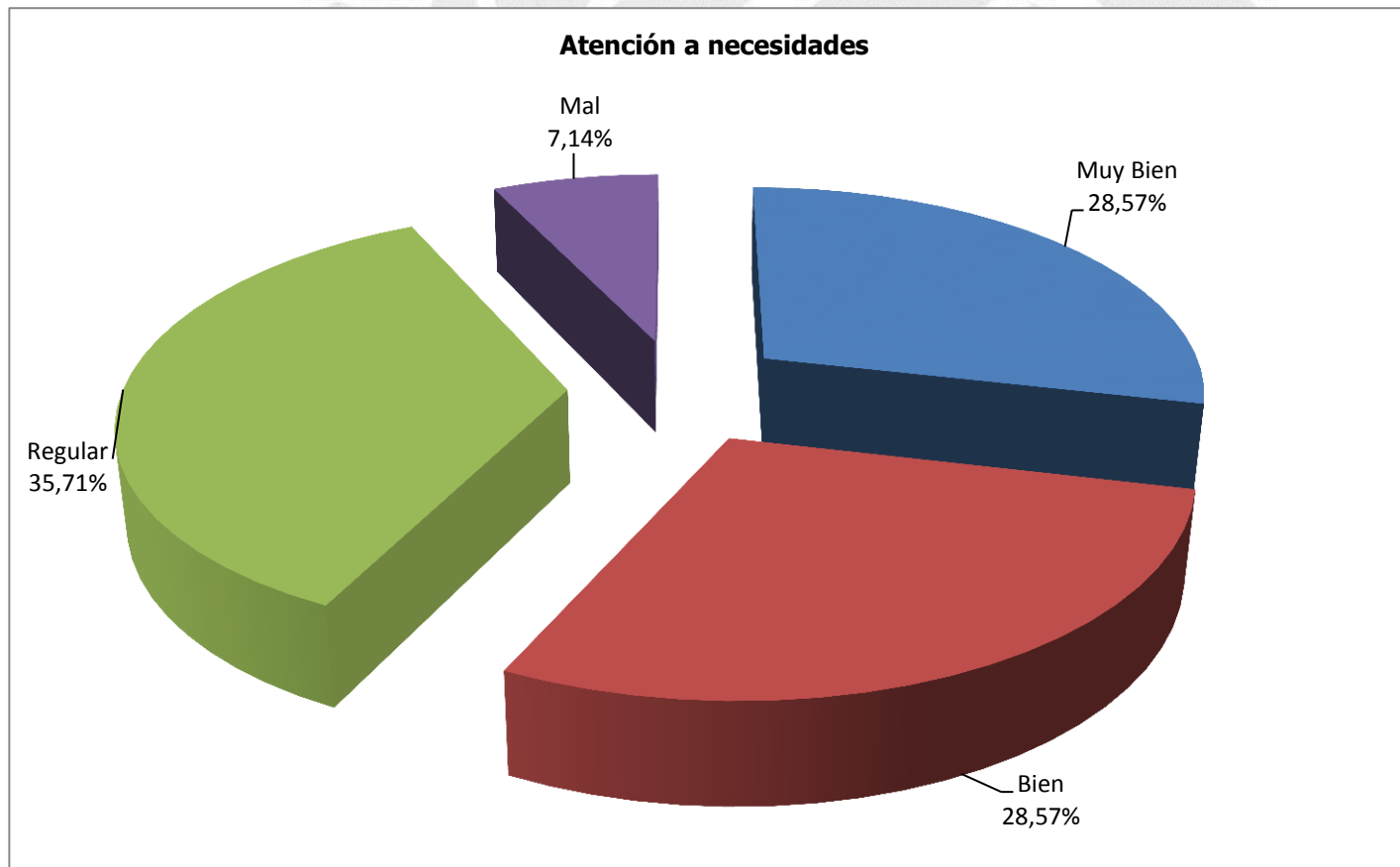


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	28,57%
Bien	4	28,57%
Regular	5	35,71%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,14%
Regular	35,71%
Insatisfecho	7,14%

Número de respuestas	% sobre total
14	100,00%

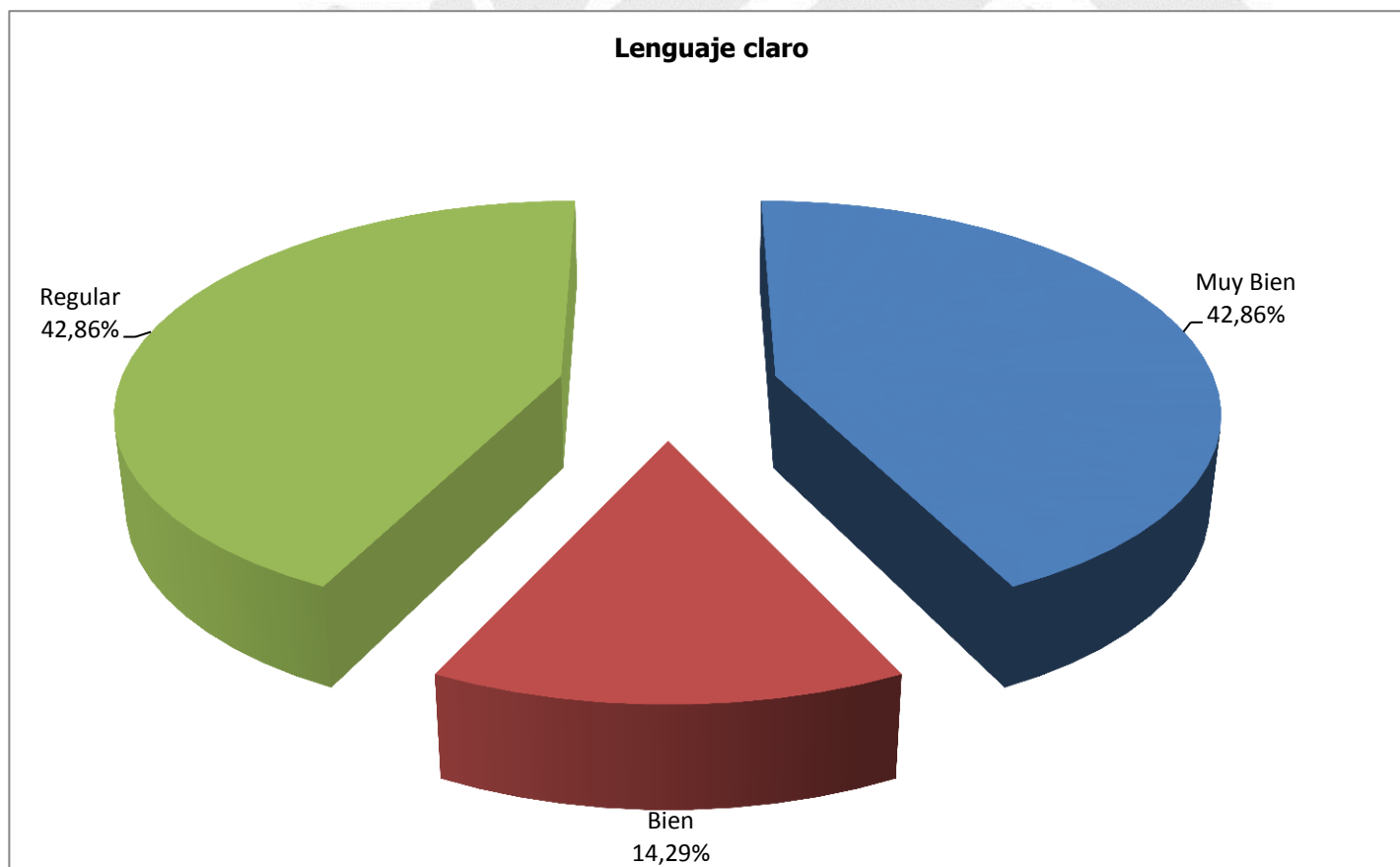


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	42,86%
Bien	2	14,29%
Regular	6	42,86%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,14%
Regular	42,86%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

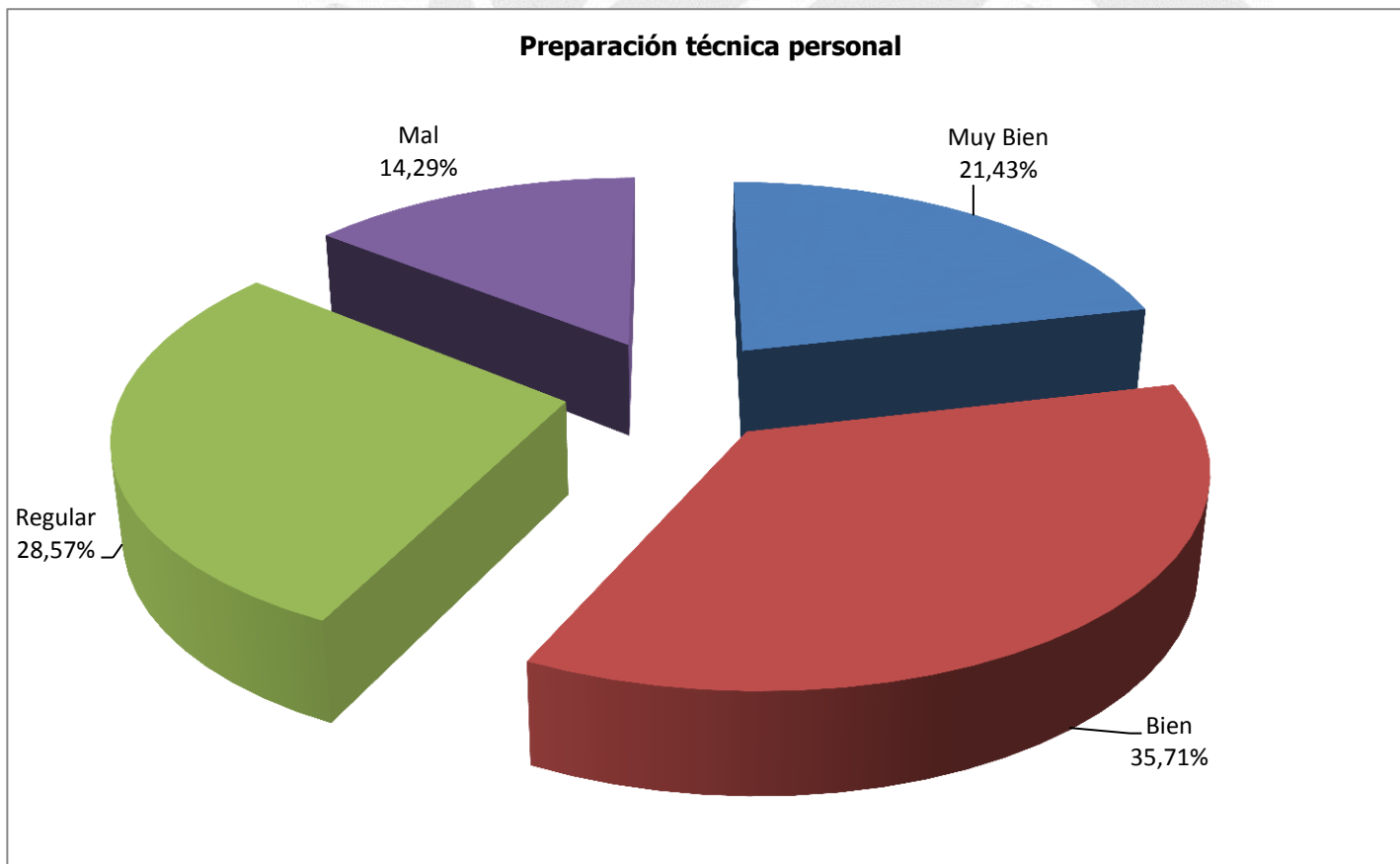


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	21,43%
Bien	5	35,71%
Regular	4	28,57%
Mal	2	14,29%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,14%
Regular	28,57%
Insatisfecho	14,29%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

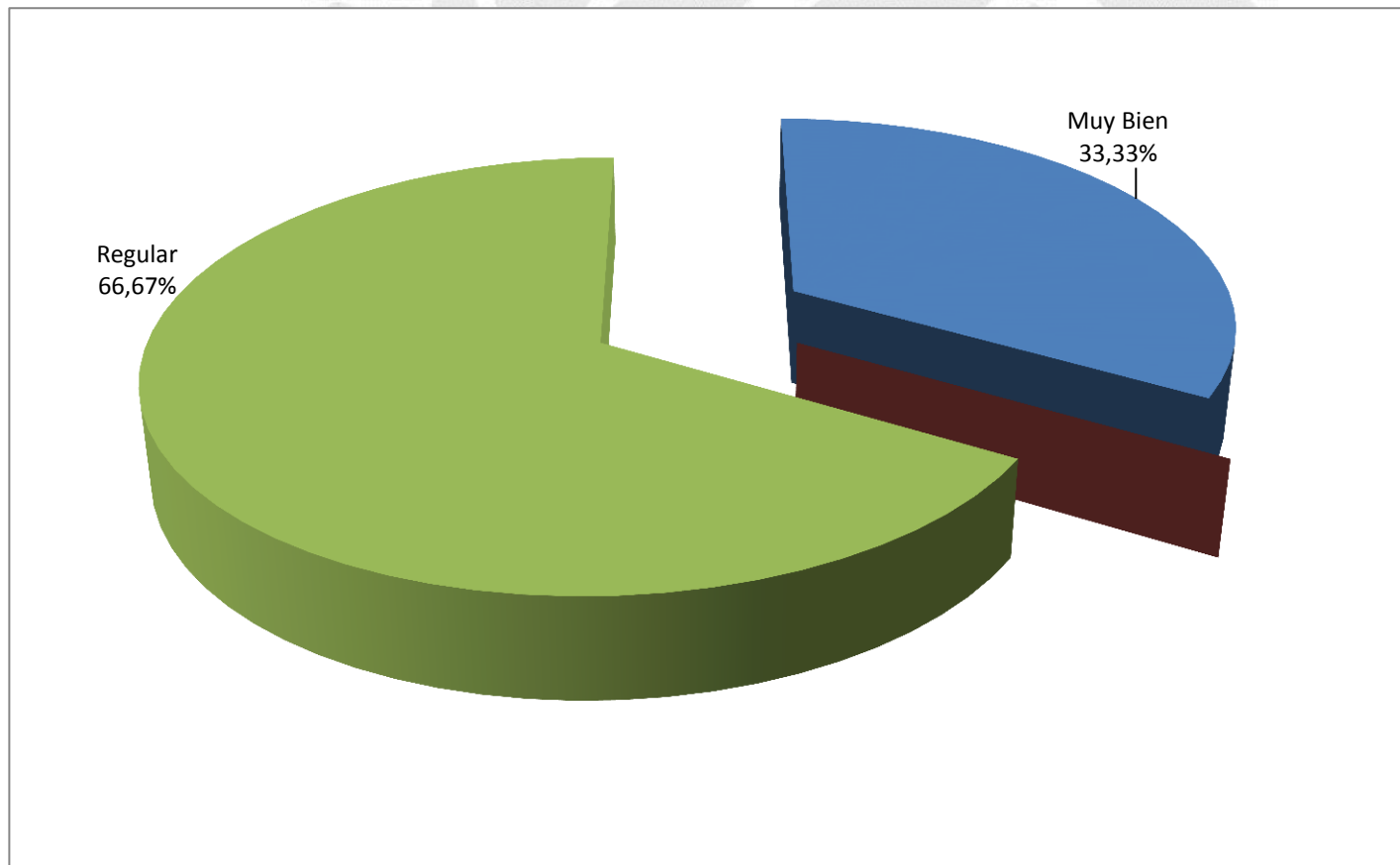


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	33,33%
Bien	0	0,00%
Regular	2	66,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	66,67%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	21,43%



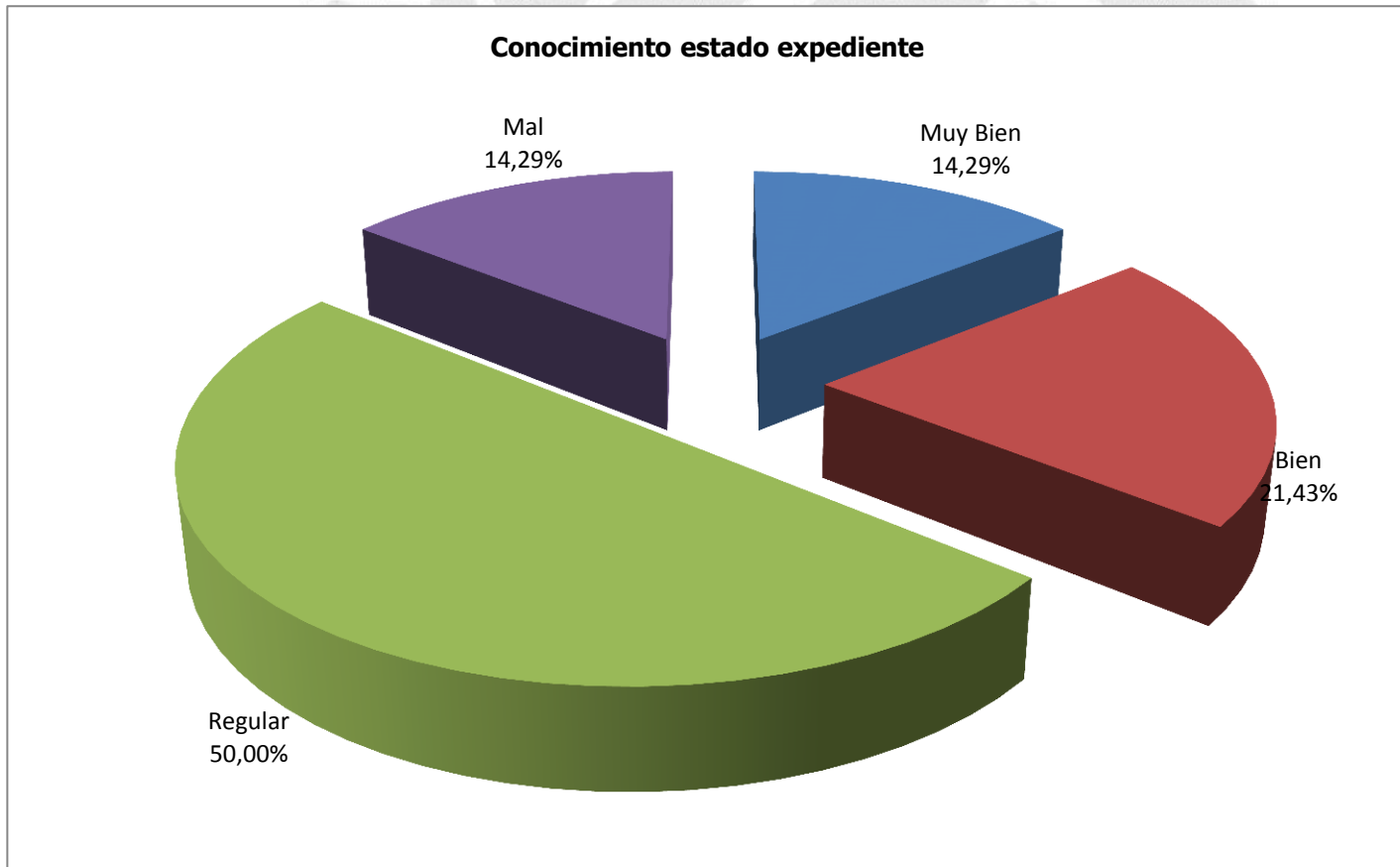
Conocimiento estado expediente

Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	14,29%
Bien	3	21,43%
Regular	7	50,00%
Mal	2	14,29%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	35,71%
Regular	50,00%
Insatisfecho	14,29%

Número de respuestas	% sobre total
14	100,00%



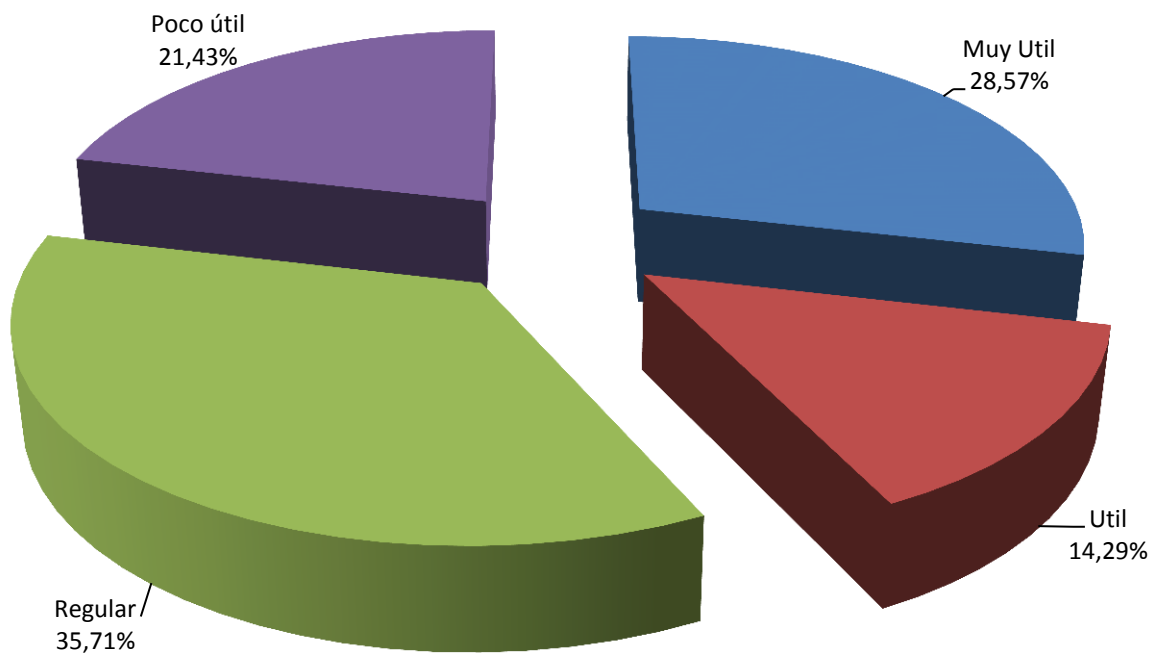
Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	4	28,57%
Útil	2	14,29%
Regular	5	35,71%
Poco útil	3	21,43%
Nada útil	0	0,00%

Útil	42,86%
Regular	35,71%
Nada útil	21,43%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

Utilidad del portal de transparencia.

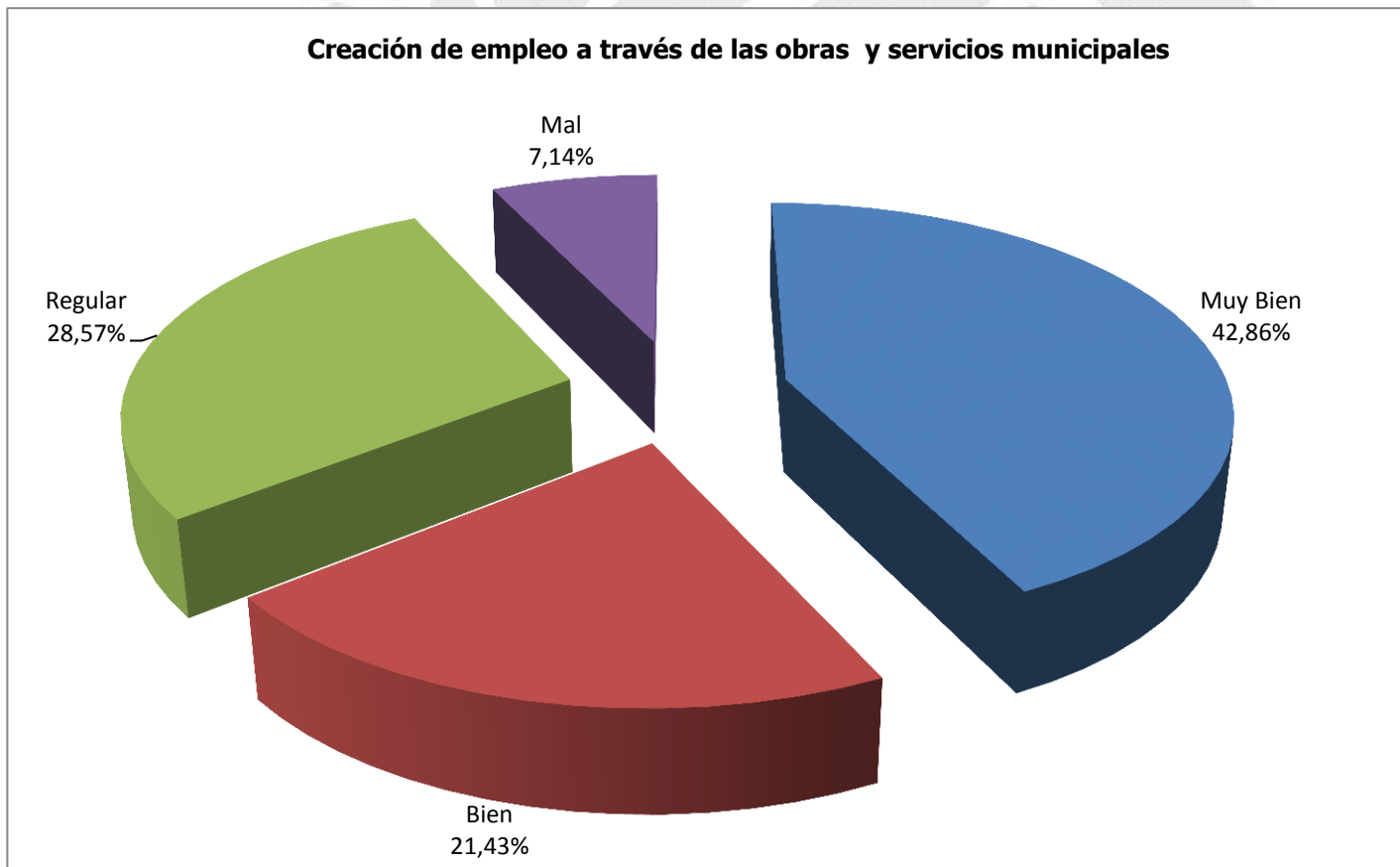


Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	42,86%
Bien	3	21,43%
Regular	4	28,57%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	64,29%
Regular	28,57%
Insatisfecho	7,14%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%

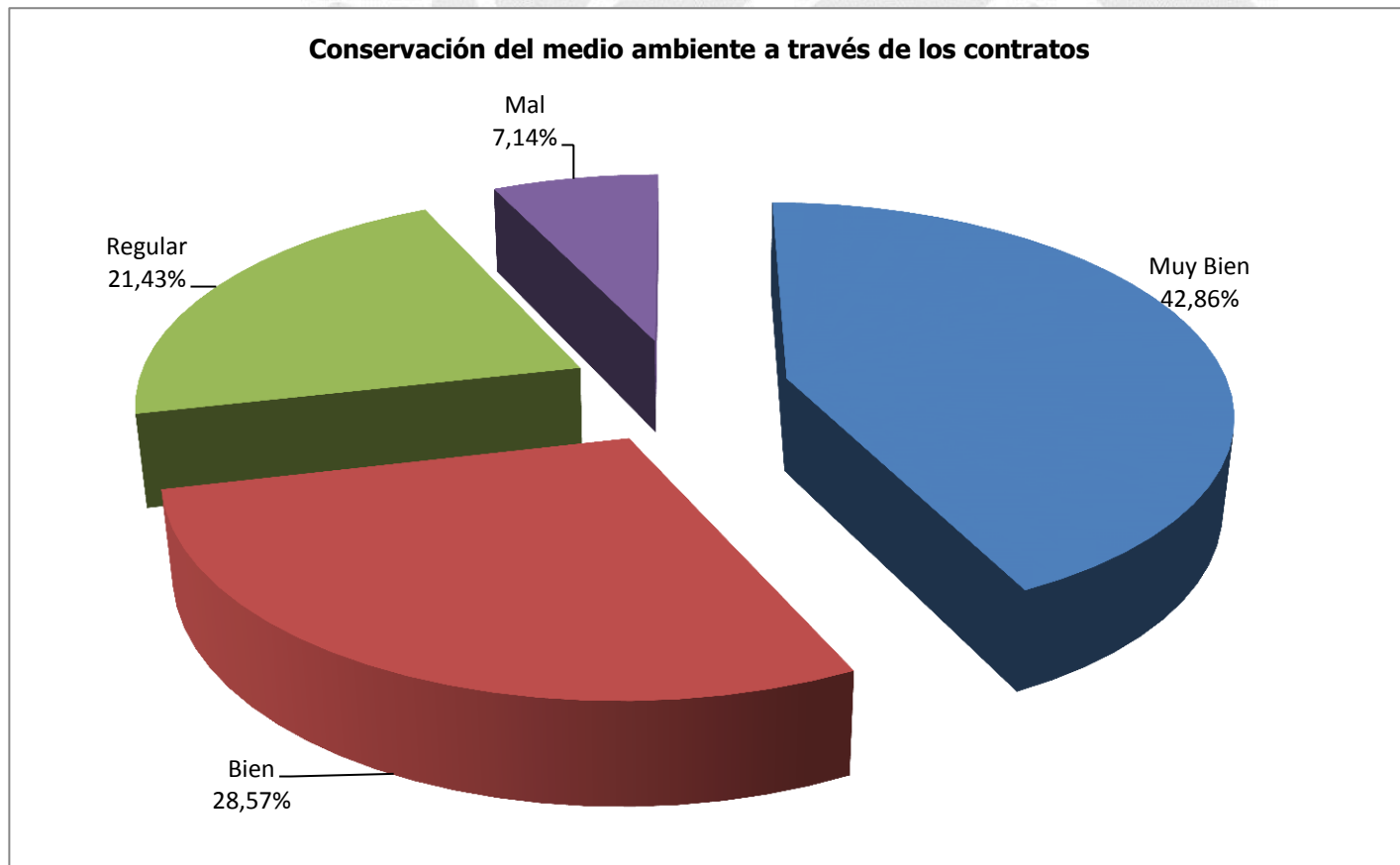


Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	42,86%
Bien	4	28,57%
Regular	3	21,43%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	71,43%
Regular	21,43%
Insatisfecho	7,14%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

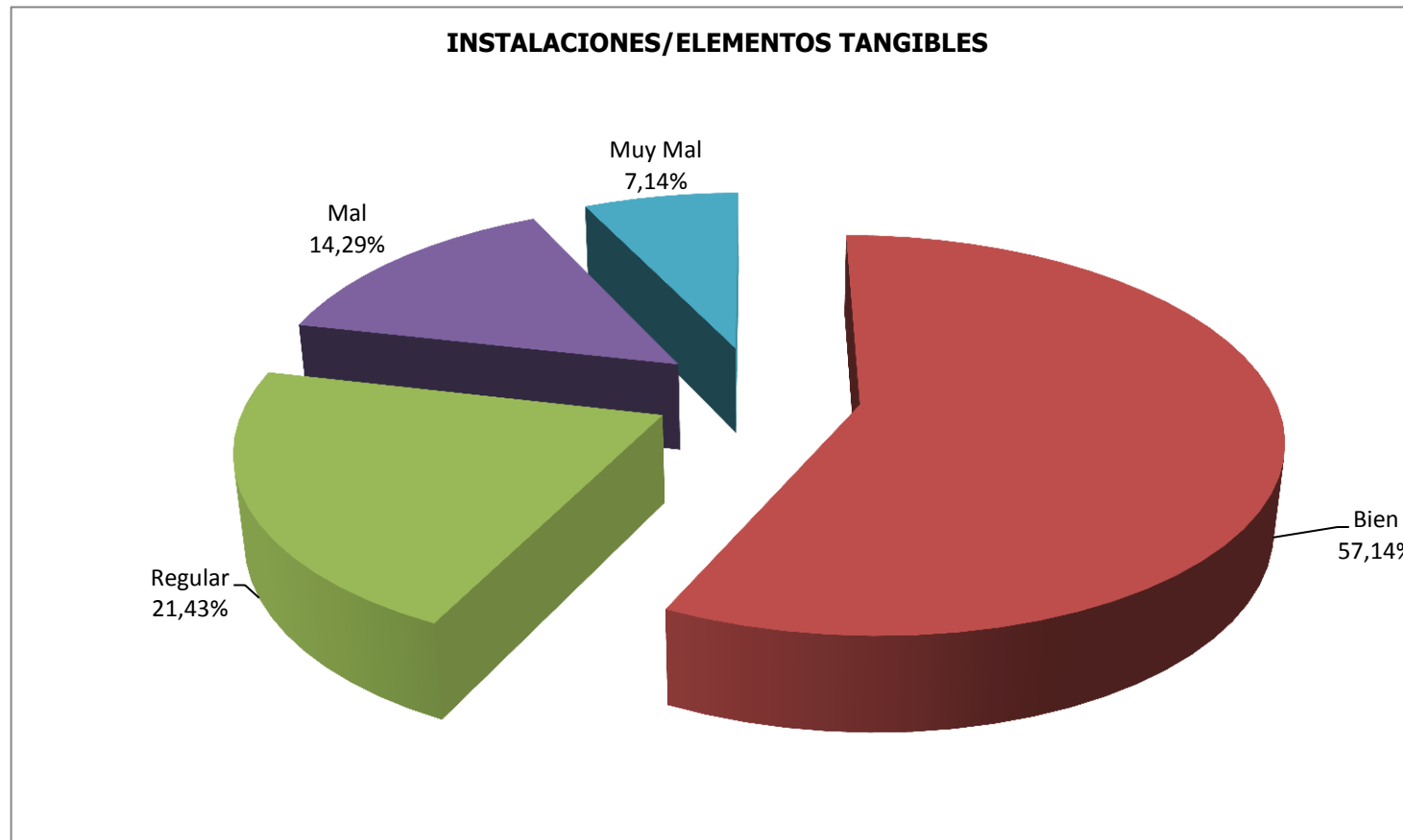
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	8	57,14%
Regular	3	21,43%
Mal	2	14,29%
Muy Mal	1	7,14%

Satsifecho	57,14%
Regular	21,43%
Insatisfecho	21,43%

		% sobre total
Número de respuestas	14	100,00%



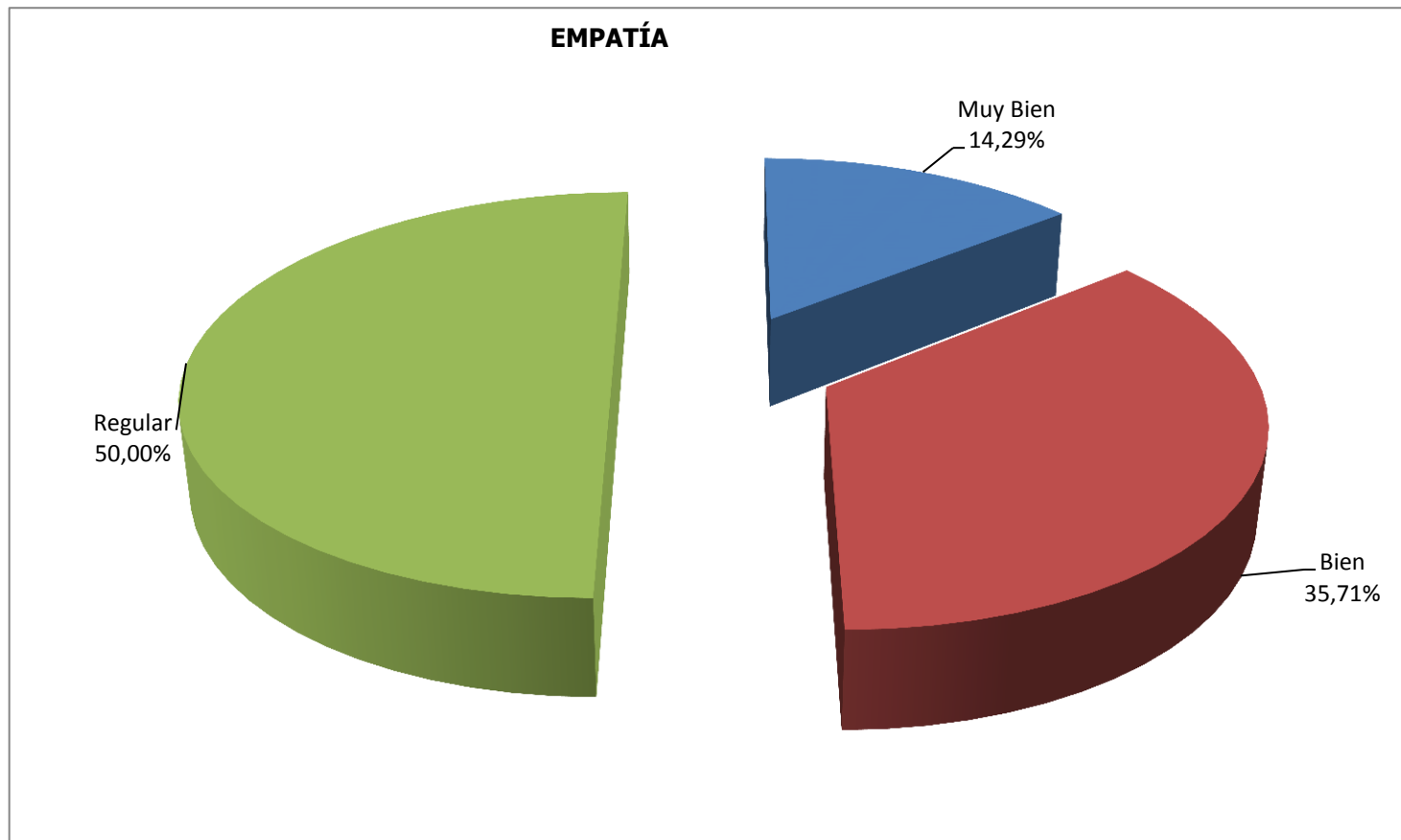
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	14,29%
Bien	5	35,71%
Regular	7	50,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	50,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	14	100,00%



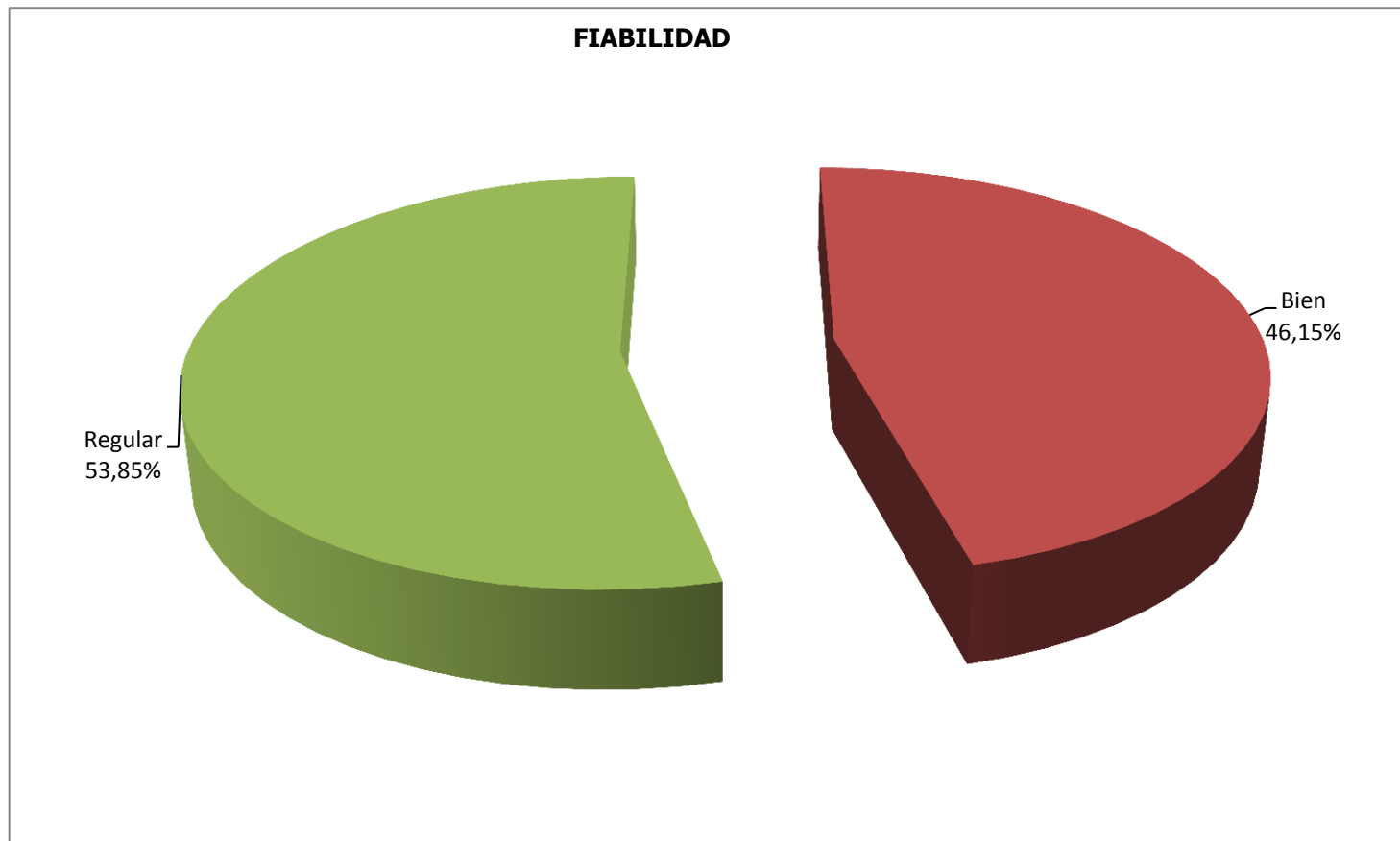
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	6	46,15%
Regular	7	53,85%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	46,15%
Regular	53,85%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	13	92,86%



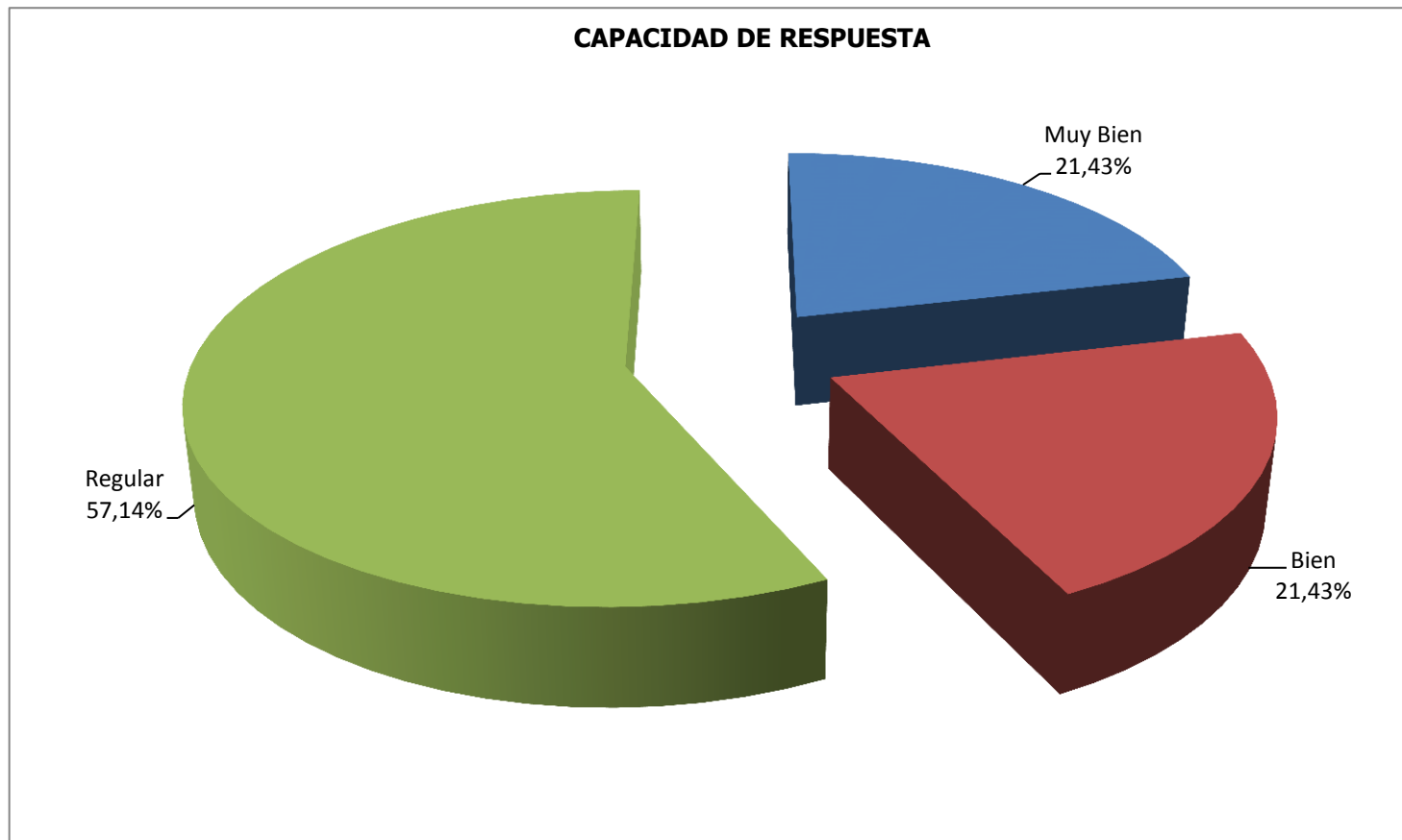
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	21,43%
Bien	3	21,43%
Regular	8	57,14%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	42,86%
Regular	57,14%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	14	100,00%



SEGURIDAD

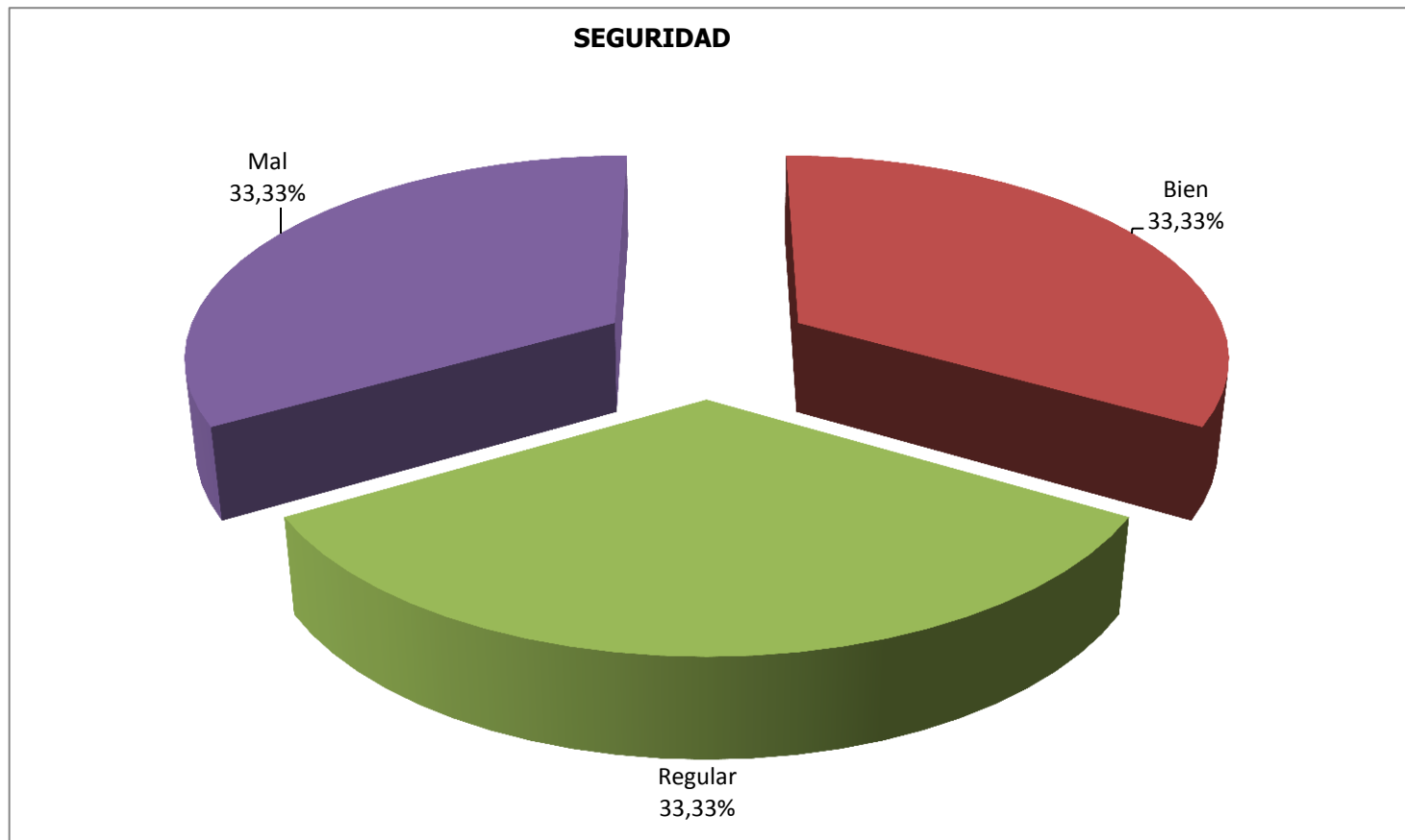
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	33,33%
Regular	1	33,33%
Mal	1	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	33,33%
Insatisfecho	33,33%

		% sobre total
Número de respuestas	3	21,43%



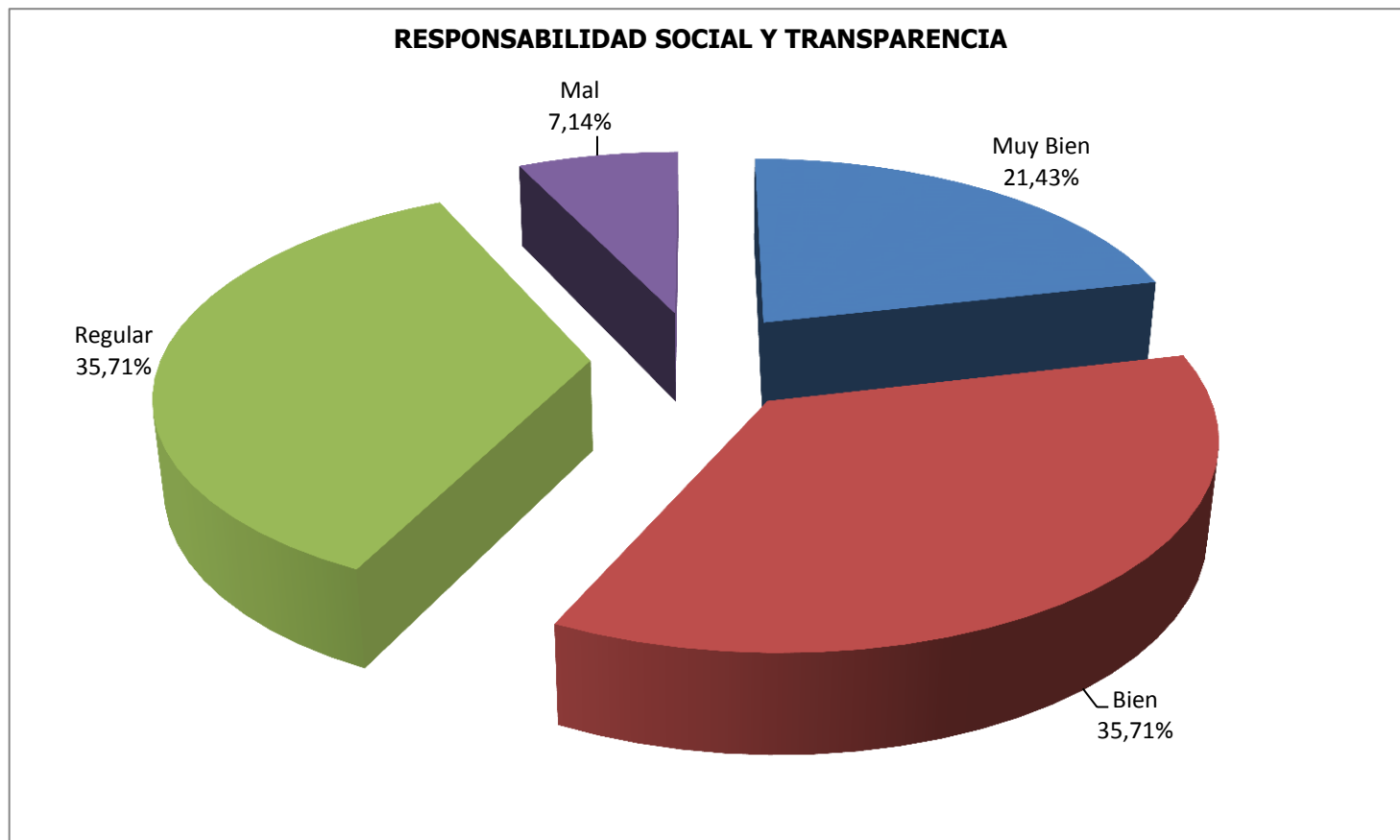
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	21,43%
Bien	5	35,71%
Regular	5	35,71%
Mal	1	7,14%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	57,14%
Regular	35,71%
Insatisfecho	7,14%

	Número de respuestas	% sobre total
	14	100,00%



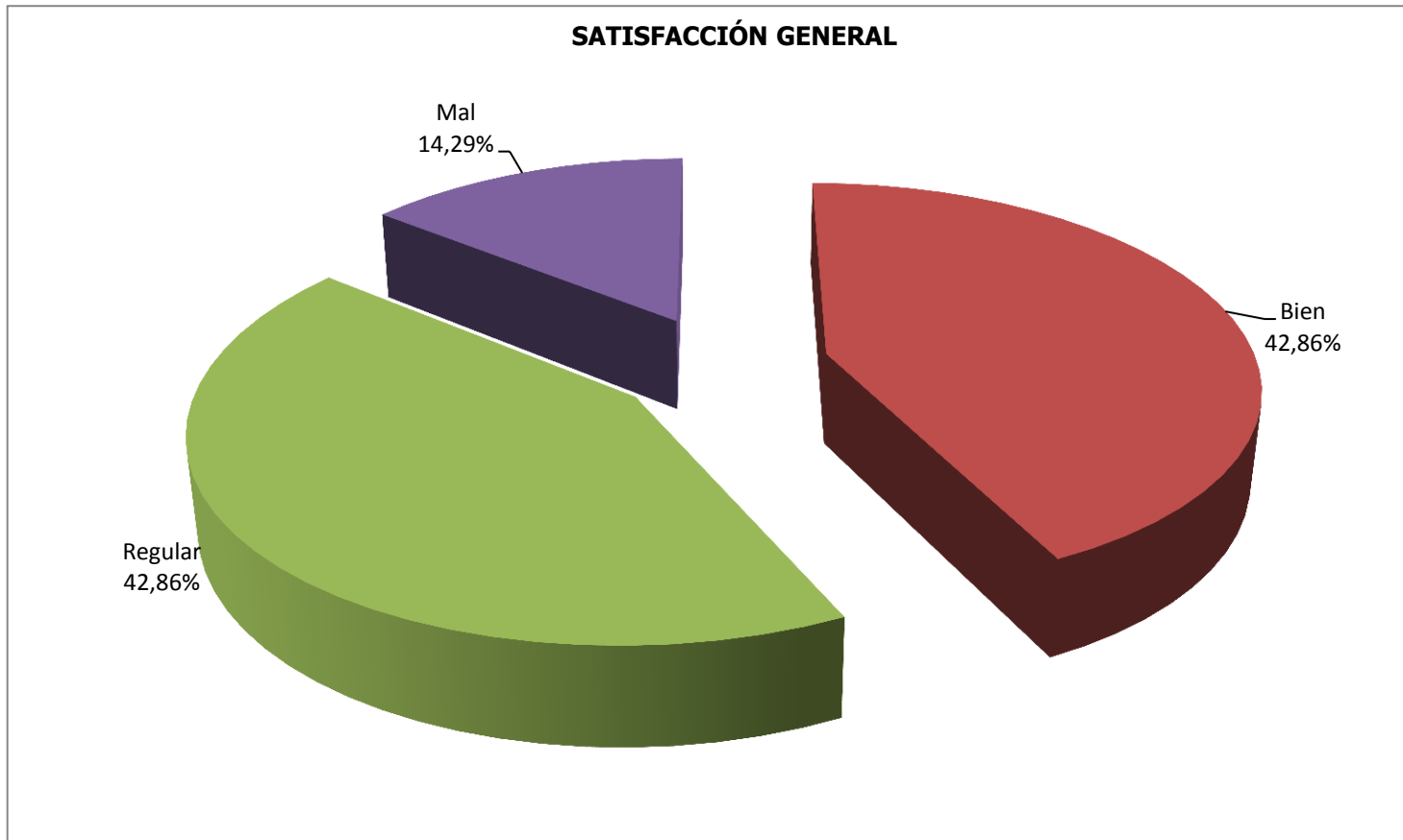
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	6	42,86%
Regular	6	42,86%
Mal	2	14,29%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	42,86%
Regular	42,86%
Insatisfecho	14,29%

		% sobre total
Número de respuestas	14	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

MED / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos				
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I							
MED	Menor de 40	Mujer	26004	7,67	3,56	6	3	9	3	7	3	9	5	10	5	8	3	5	2	9	3	8	2	7	5	4	5	8	3	8	4	6	4	9	4	9	3	9	4	7	3	8	2	7	3	6	5			
MED	41-69	Otros	26003	6,65	2,94	9	3	9	4	9	4	7	4	8	2	8	2	6	3	6	3	5	3	5	3	8	3	6	3	4	2	7	2	4	2	4	4			8	3	5	2	5	2	5	2			
MED	Menor de 40	Otros	26006	5,88	2,53	4	2	4	2	3	2	3	2	6	3	6	3	6	3	6	3	6	2	6	2	6	2	10	5	6	2	6	2	6	2	8	3			8	3	8	3	10	3	10	3			
MED	41-69	Hombre	26006	7,06	3,67	8	5	7	3	7	3	8	5	8	5	8	3	8	3	7	3	5	3	5	3	8	3	5	5	8	3	6	3	7	5	7	5			3	8	3	6	3	8	3	8	5		
MED	Menor de 40	Otros	26006	7,61	3,56	6	5	8	3	9	3	7	3	7	3	8	3	9	3	6	5	9	3	5	3	8	3	7	5	7	5	9	3	8	3	8	5	8	3	8	3	7	3	10	3	8	5			
MED	41-69	Otros	26006	7,67	3,56	8	3	8	3	4	3	8	5	9	5	9	3	9	3	9	3	4	3	8	3	8	5	8	3	9	5	7	3	9	3	9	5	4	3	8	3	5	3	9	3	9	5			
MED	Menor de 40	Otros	26006	6,59	3,67	7	3	8	3	7	3	7	5	7	3	9	5	9	3	5	3	4	3	4	5	9	3	4	5	9	3	6	3	5	5	7	5			3	5	3	5	3	8	3	8	5		
MED	41-69	Mujer	26007	8,56	3,67	8	5	8	3	8	3		3	10	5	9	5	9	3	9	3	10	3	6	3	8	3	8	3	9	5	8	5	9	3	8	3	9	5			3	9	3	7	3	10	3	10	5

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

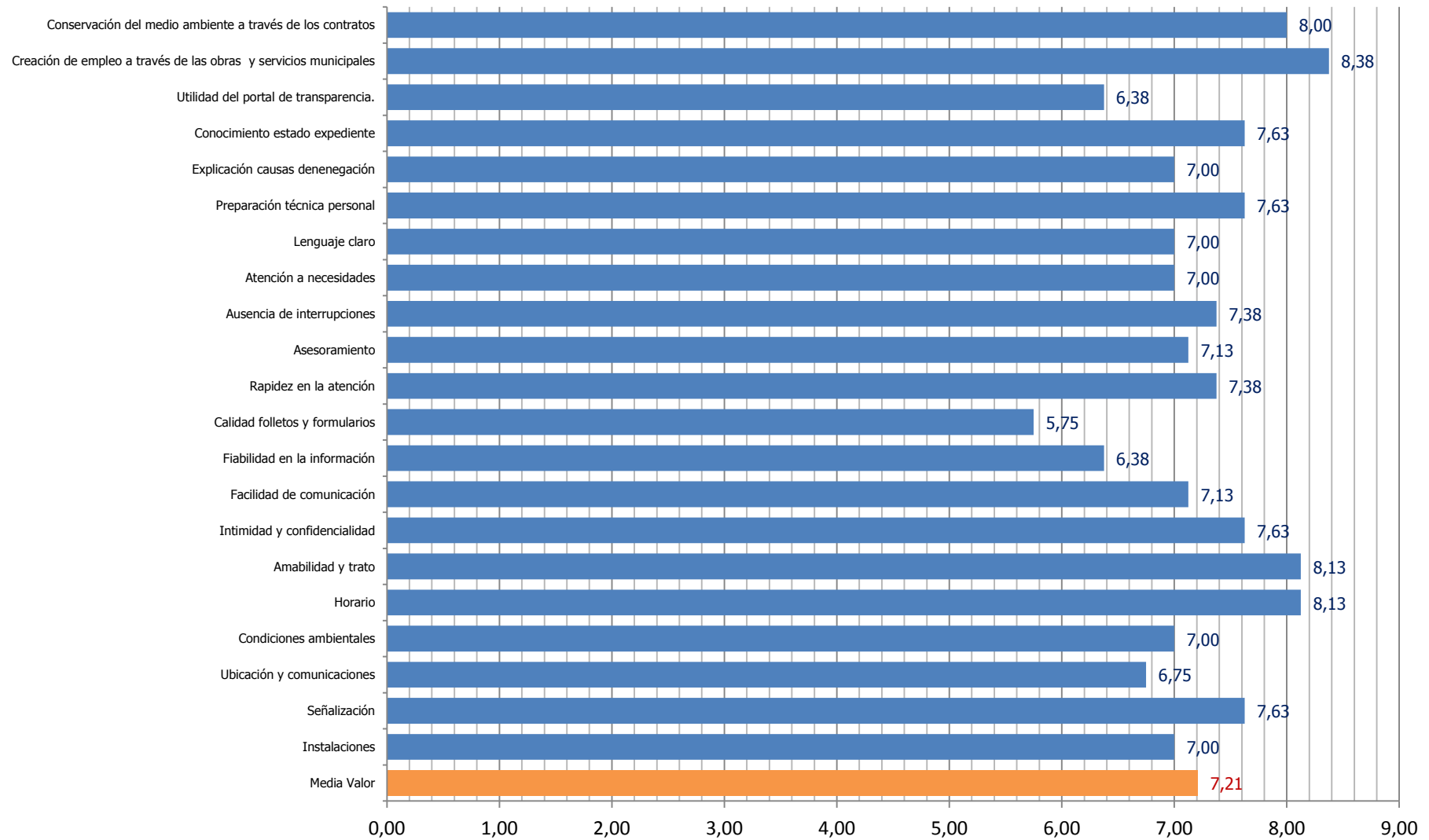
2019

Ejercicio	2019	
Servicio	MED / Sexo: Todos / Edad: Todas	
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL	
Nota media (Sobre 10)	7,21	Importancia media (s.10) 6,78
Total Encuestas	8	

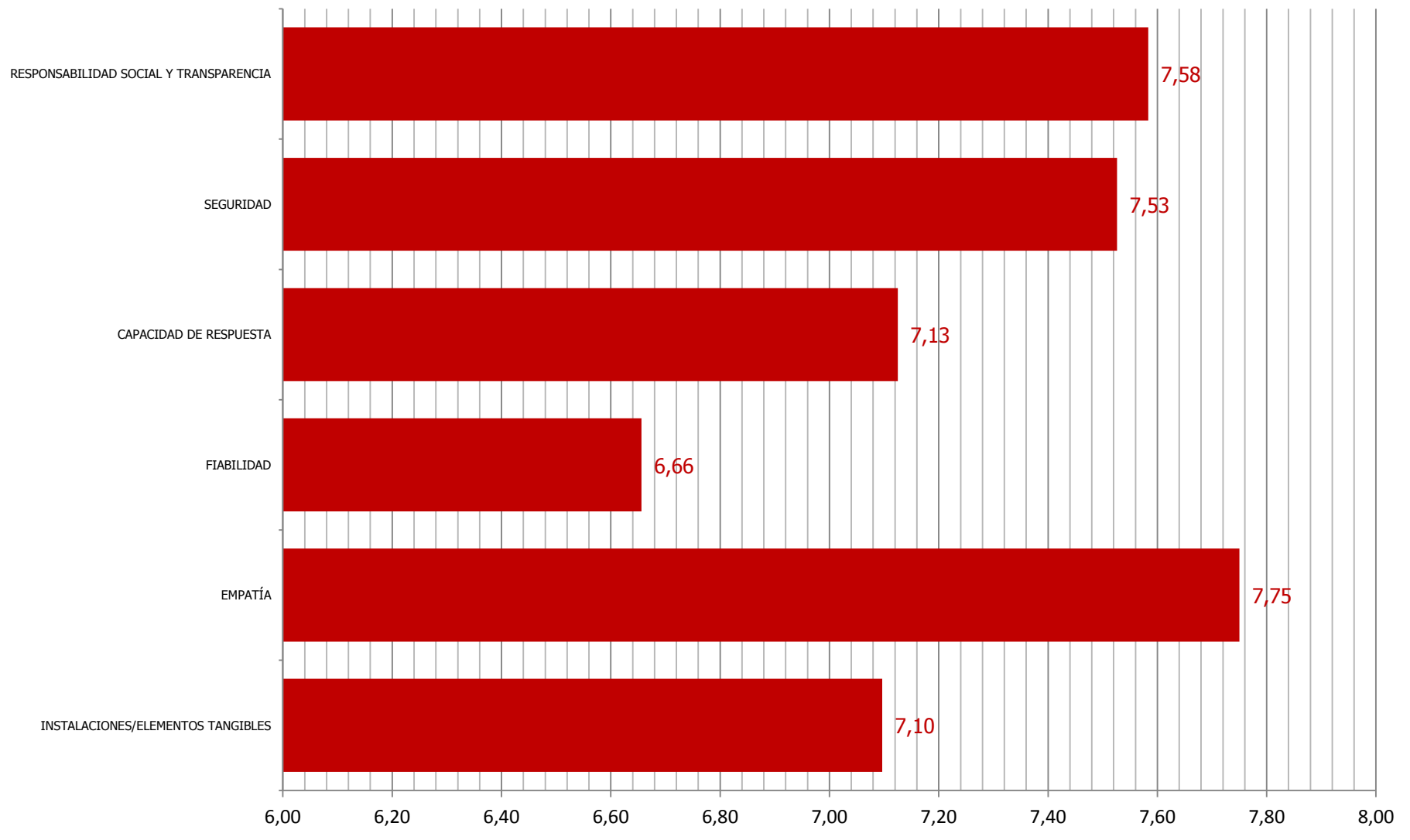
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,21	3,39	7,33	3,56	7,67	3,56	0,84	0,42	0,67	0,33	0,70	0,18	0,43
1 Instalaciones	7,00	3,63	7,50	3,00	8,00	3,00	1,60	1,19	1,25	1,03	2,57	1,41	-0,25
2 Señalización	7,63	3,00	8,00	3,00	8,00	3,00	1,60	0,53	1,06	0,25	2,55	0,29	1,63
3 Ubicación y comunicaciones	6,75	3,00	7,00	3,00	7,00	3,00	2,19	0,53	1,63	0,25	4,79	0,29	0,75
4 Condiciones ambientales	7,00	4,00	7,00	4,50	7,00	5,00	1,91	1,20	1,14	1,00	3,67	1,43	-1,00
5 Horario	8,13	3,88	8,00	4,00	10,00	5,00	1,46	1,25	1,16	1,13	2,13	1,55	0,38
6 Amabilidad y trato	8,13	3,38	8,00	3,00	8,00	3,00	0,99	1,06	0,66	0,81	0,98	1,13	1,38
7 Intimidad y confidencialidad	7,63	2,88	8,50	3,00	9,00	3,00	1,69	0,35	1,47	0,22	2,84	0,13	1,88
8 Facilidad de comunicación	7,13	3,25	6,50	3,00	9,00	3,00	1,64	0,71	1,41	0,44	2,70	0,50	0,63
9 Fiabilidad en la información	6,38	2,75	5,50	3,00	5,00	3,00	2,33	0,46	1,97	0,38	5,41	0,21	0,88
10 Calidad folletos y formularios	5,75	3,38	5,50	3,00	5,00	3,00	1,28	1,06	1,00	0,81	1,64	1,13	-1,00
11 Rapidez en la atención	7,38	3,38	8,00	3,00	8,00	3,00	1,60	1,06	1,19	0,81	2,55	1,13	0,63
12 Asesoramiento	7,13	4,25	7,50	5,00	8,00	5,00	2,03	1,04	1,63	0,94	4,13	1,07	-1,38
13 Ausencia de interrupciones	7,38	3,63	8,00	3,50	8,00	5,00	1,69	1,30	1,28	1,13	2,84	1,70	0,13
14 Atención a necesidades	7,00	2,88	6,50	3,00	6,00	3,00	1,31	0,64	1,00	0,44	1,71	0,41	1,25
15 Lenguaje claro	7,00	3,38	7,50	3,00	9,00	3,00	1,85	1,19	1,50	0,97	3,43	1,41	0,25
16 Preparación técnica personal	7,63	4,38	8,00	5,00	9,00	5,00	1,69	0,92	1,22	0,78	2,84	0,84	-1,13
17 Explicación causas denegación	7,00	3,17	8,00	3,00	#N/A	3,00	2,65	0,41	2,00	0,28	7,00	0,17	0,67
18 Conocimiento estado expediente	7,63	3,00	8,00	3,00	8,00	3,00	1,19	0,00	0,81	0,00	1,41	0,00	1,63
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,38	2,75	6,50	3,00	5,00	3,00	1,30	0,46	1,13	0,38	1,70	0,21	0,88
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	8,38	2,88	8,50	3,00	10,00	3,00	1,77	0,35	1,38	0,22	3,13	0,13	2,63
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	8,00	4,38	8,00	5,00	8,00	5,00	1,77	1,19	1,25	0,94	3,14	1,41	-0,75

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,10	3,41	8,00	3,00	8,00	3,00	1,78	0,98	1,32	0,81	3,16	0,96	0,28
2 EMPATÍA	7,75	3,34	8,00	3,00	9,00	3,00	1,46	0,94	1,25	0,72	2,13	0,88	1,06
3 FIABILIDAD	6,66	3,44	6,50	3,00	8,00	3,00	1,88	1,05	1,66	0,88	3,52	1,09	-0,22
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,13	4,67	7,00	5,00	6,00	3,00	1,57	2,08	1,57	2,08	2,46	4,32	-2,21
5 SEGURIDAD	7,53	3,55	8,00	3,00	8,00	3,00	1,58	0,86	1,58	0,86	2,49	0,74	0,44
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	7,58	3,33	8,00	3,00	8,00	3,00	1,79	1,05	1,79	1,05	3,21	1,10	0,92

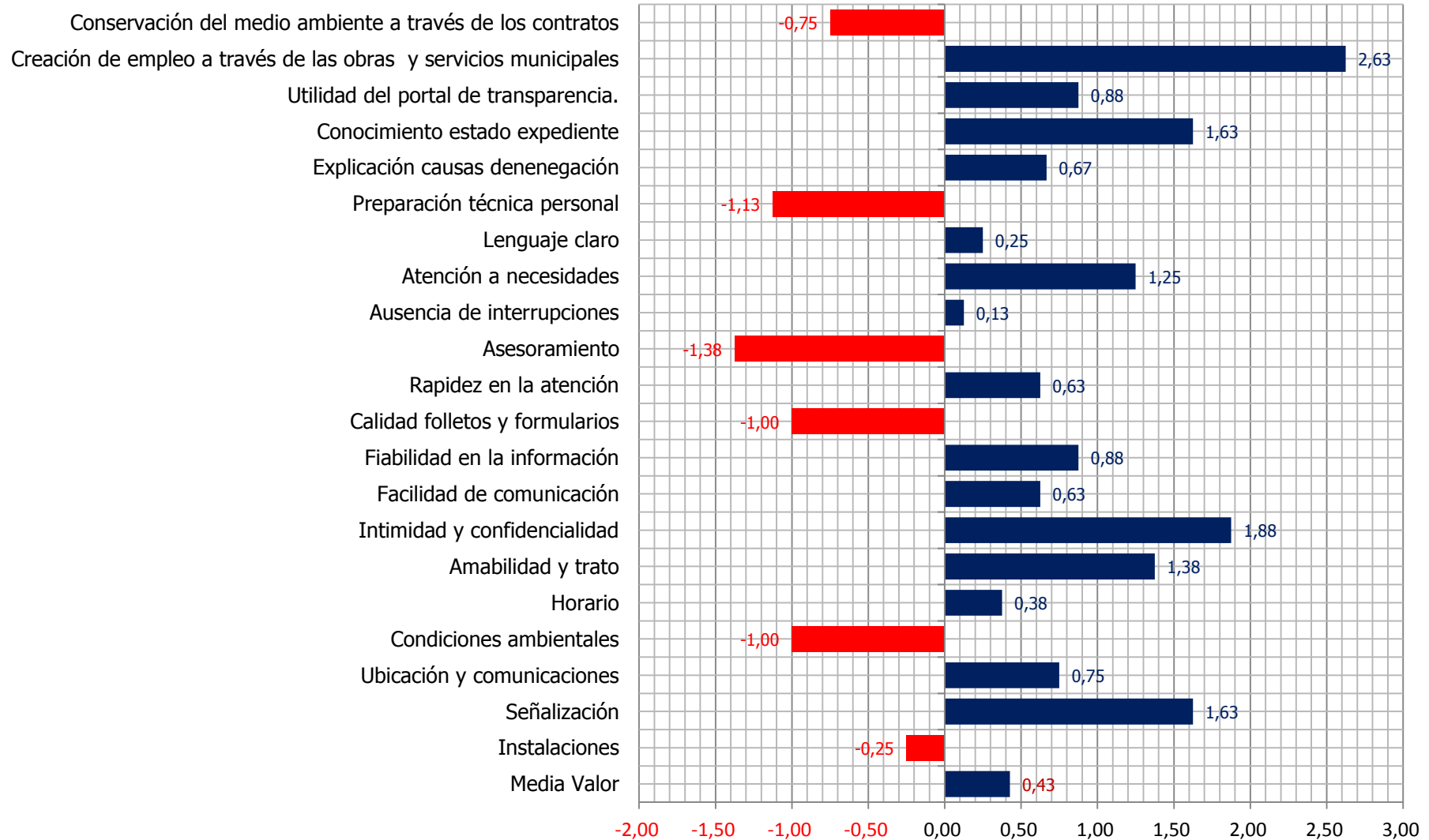
Media puntuaciones valoración por factores



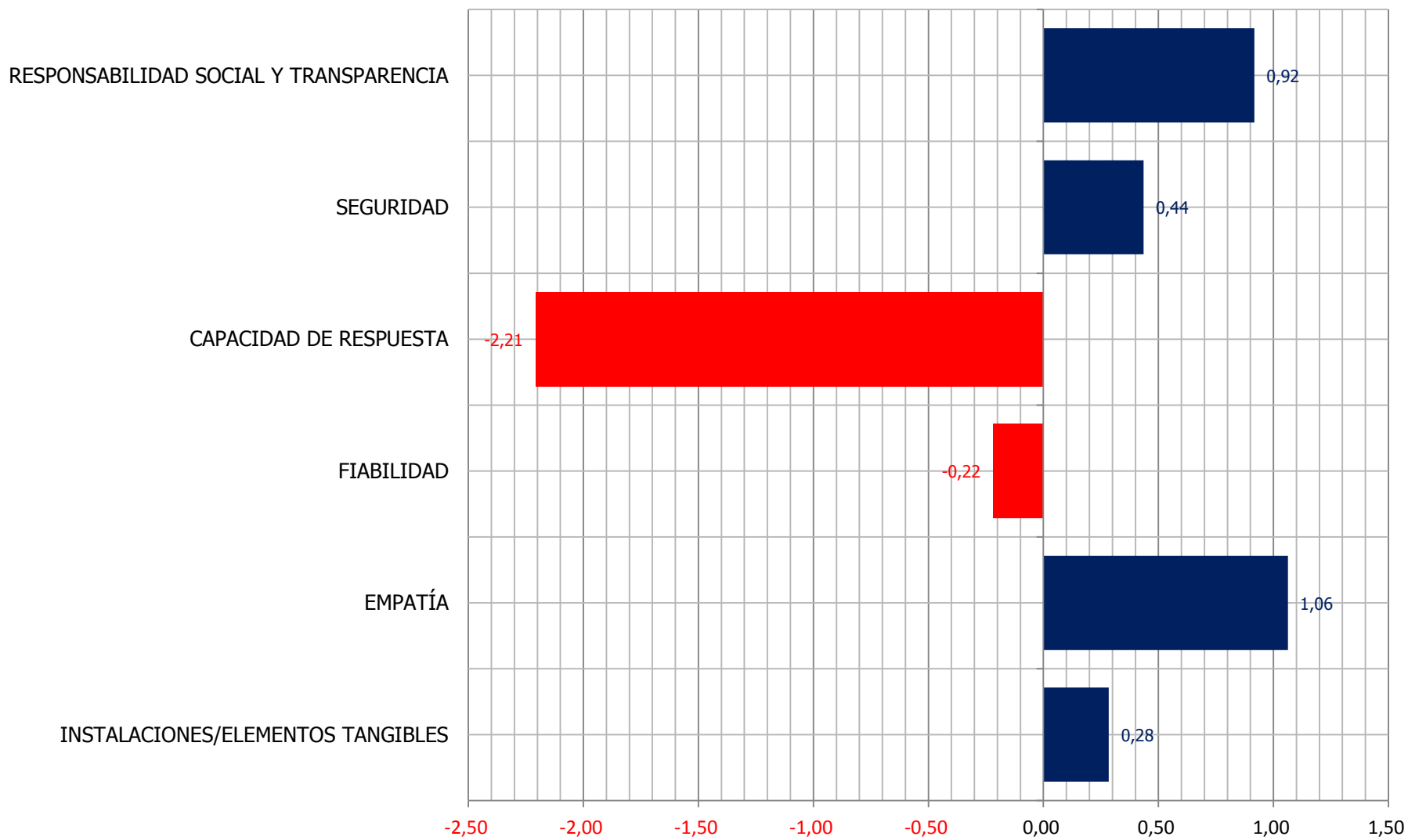
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



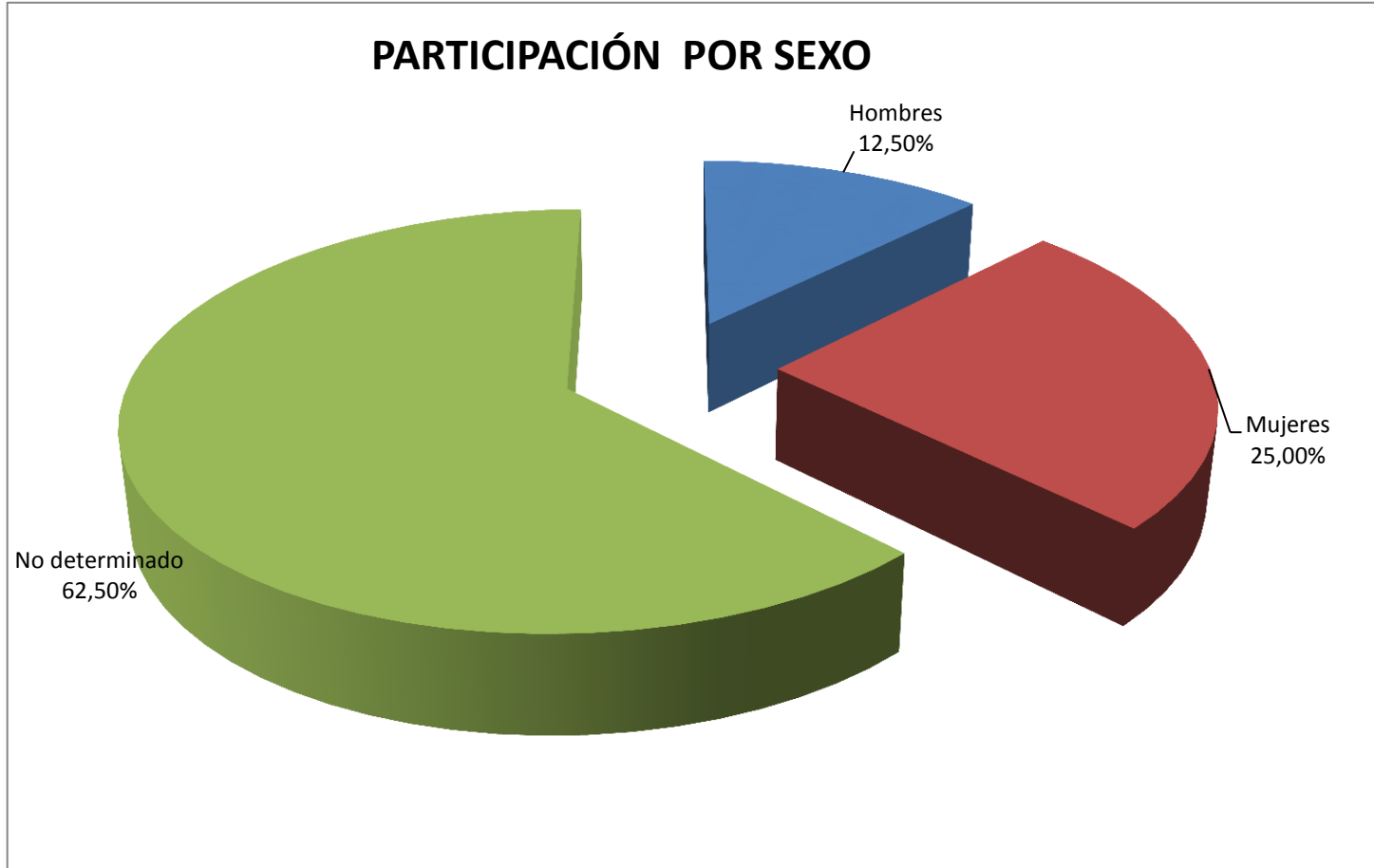
ENCUESTA SERVQUAL

MED / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

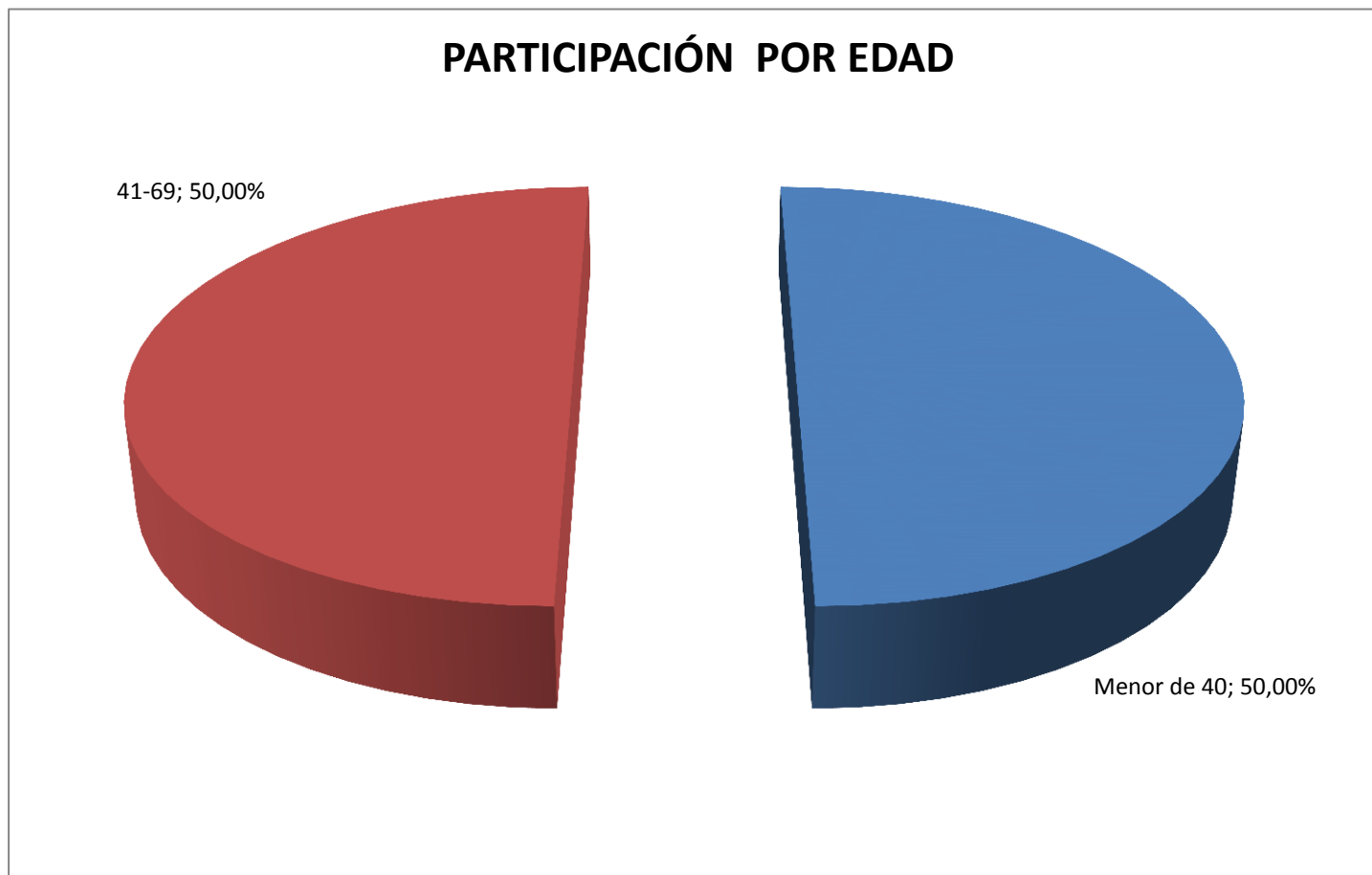
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	1	12,50%
Mujeres	2	25,00%
No determinado	5	62,50%



PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	4	50,00%
41-69	4	50,00%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	0	0,00%
26003	1	12,50%
26004	1	12,50%
26005	0	0,00%
26006	5	62,50%
26007	1	12,50%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

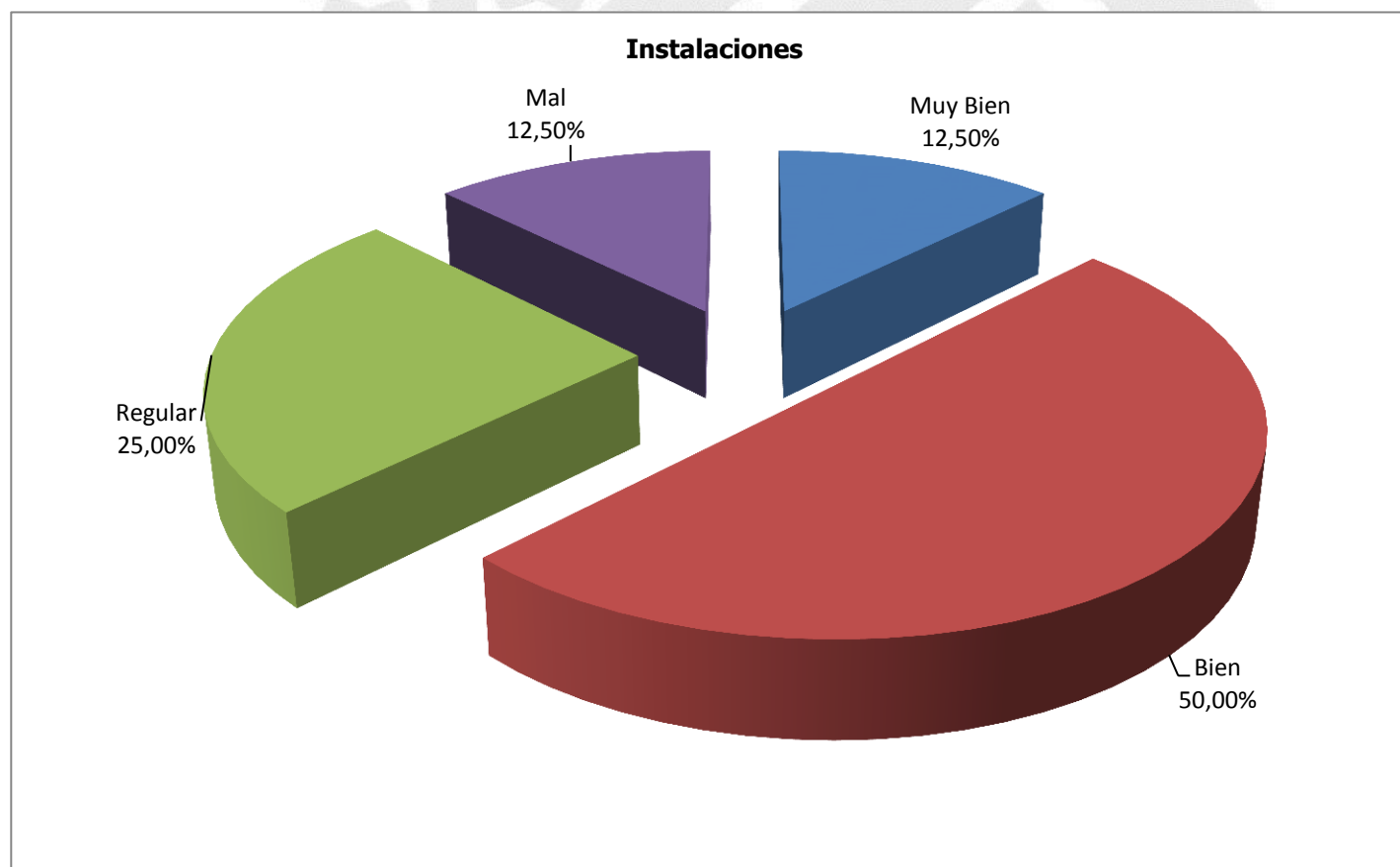
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	12,50%
Bien	4	50,00%
Regular	2	25,00%
Mal	1	12,50%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	62,50%
Regular	25,00%
Insatisfecho	12,50%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

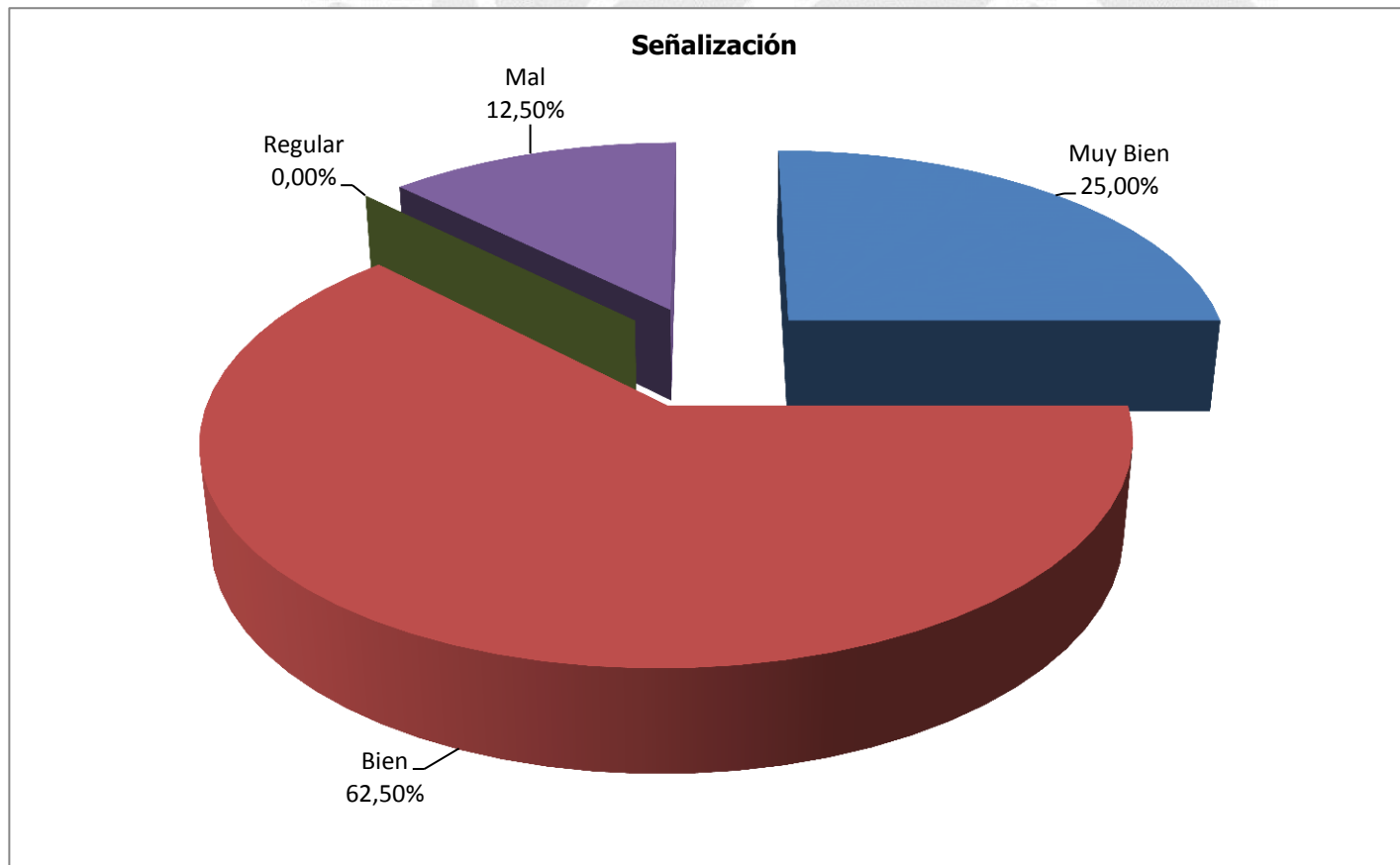


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	25,00%
Bien	5	62,50%
Regular	0	0,00%
Mal	1	12,50%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	87,50%
Regular	0,00%
Insatisfecho	12,50%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

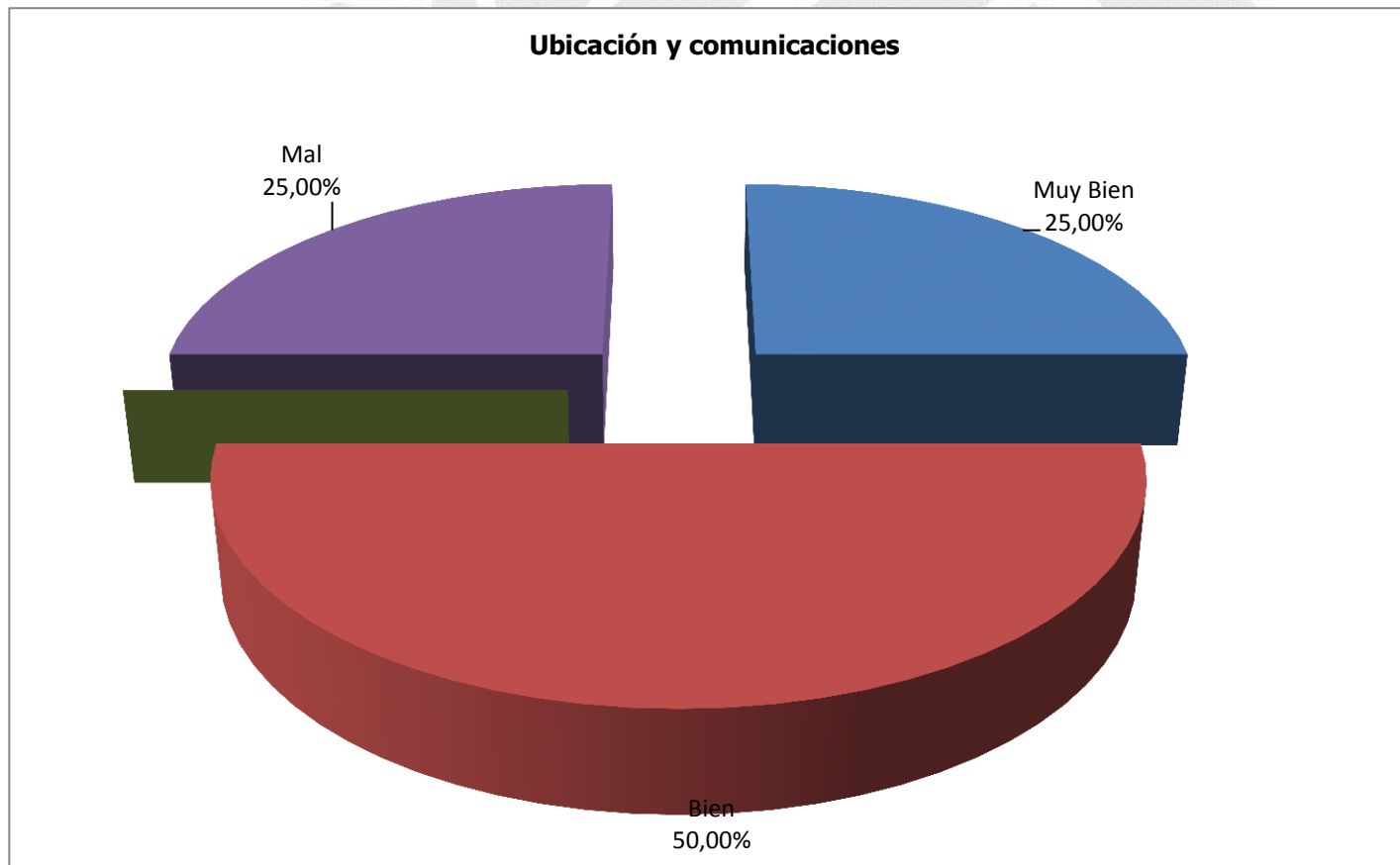


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	25,00%
Bien	4	50,00%
Regular	0	0,00%
Mal	2	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	75,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

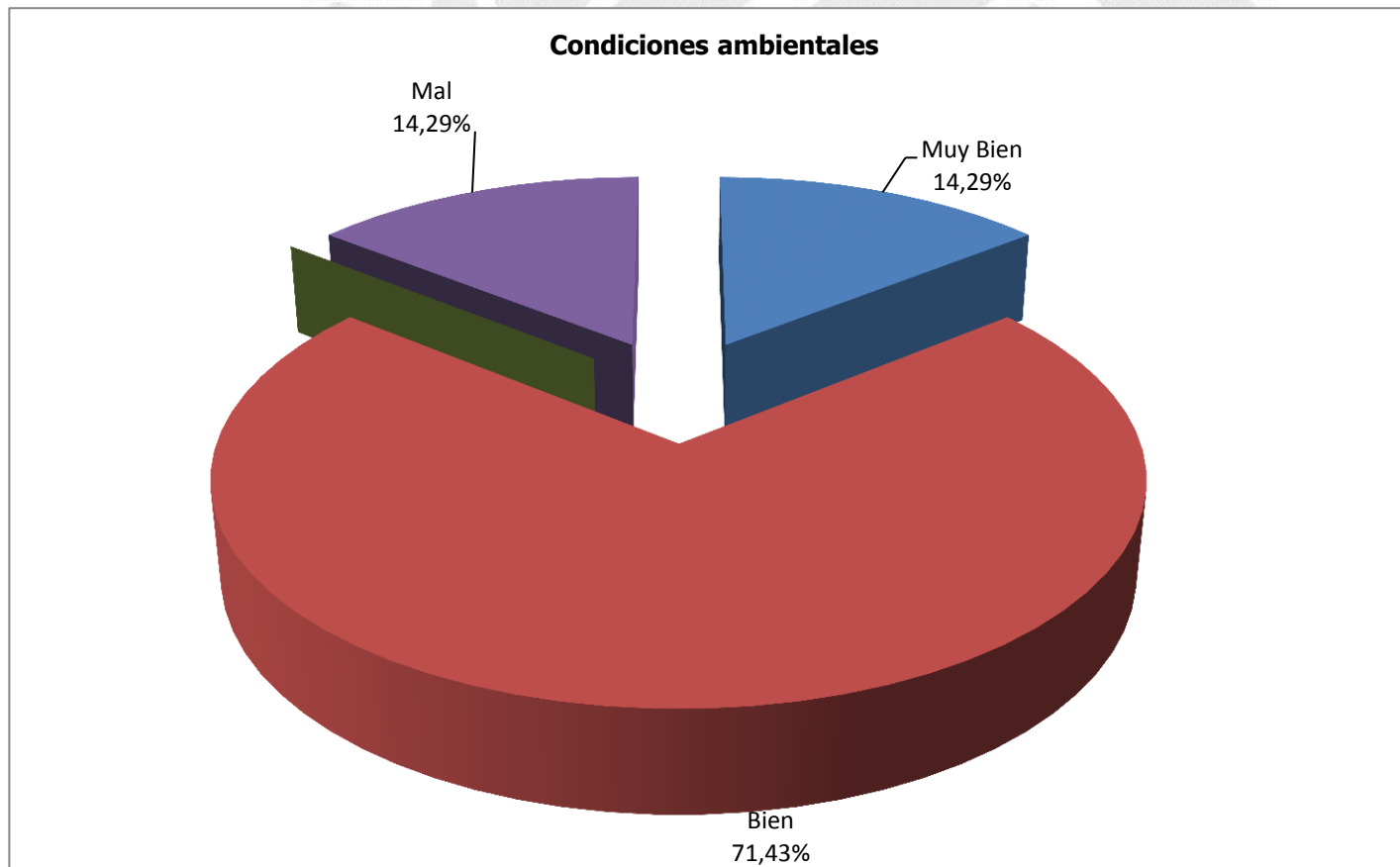


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	14,29%
Bien	5	71,43%
Regular	0	0,00%
Mal	1	14,29%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	85,71%
Regular	0,00%
Insatisfecho	14,29%

Número de respuestas	% sobre total
7	87,50%

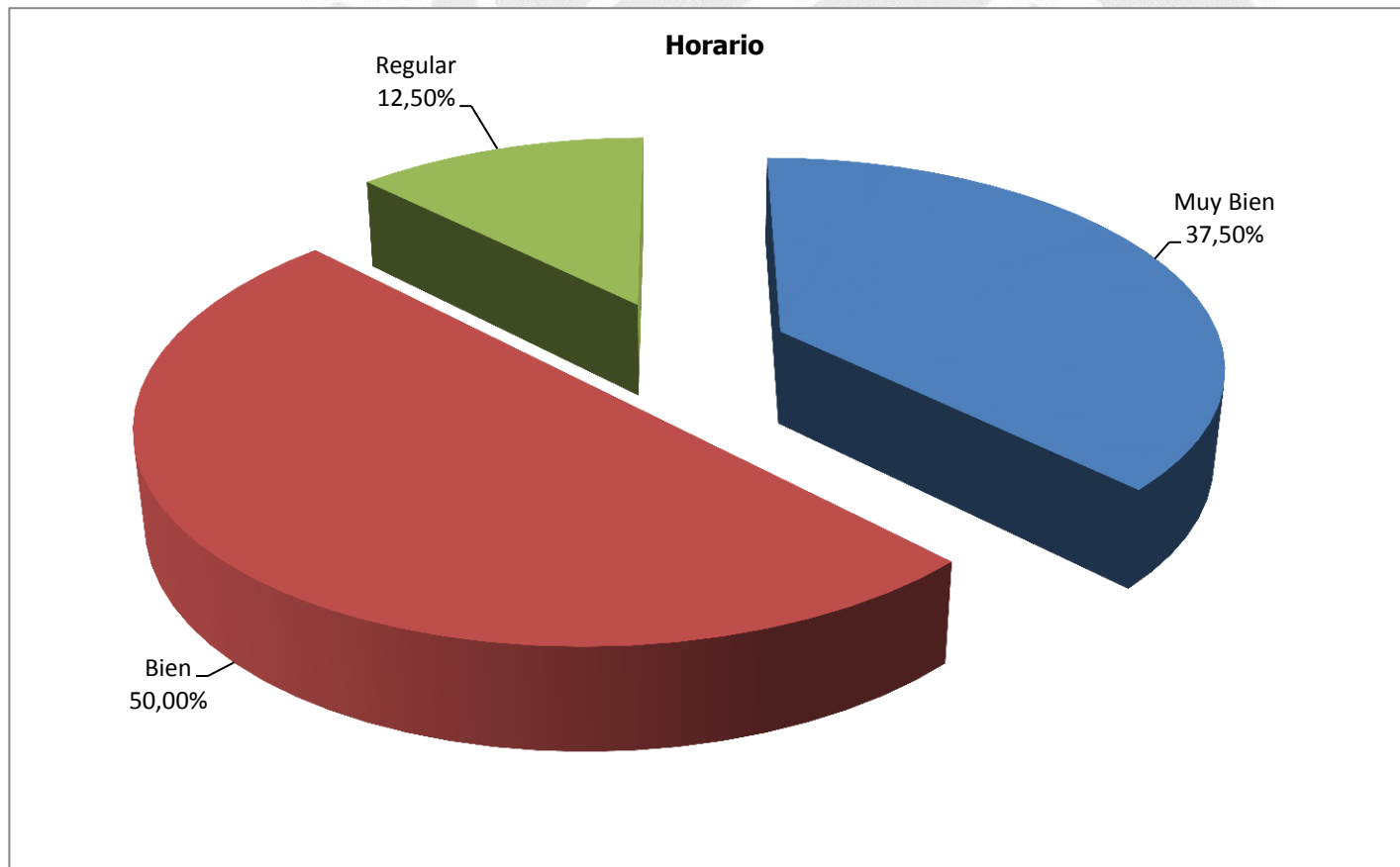


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	37,50%
Bien	4	50,00%
Regular	1	12,50%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	87,50%
Regular	12,50%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	8	100,00%

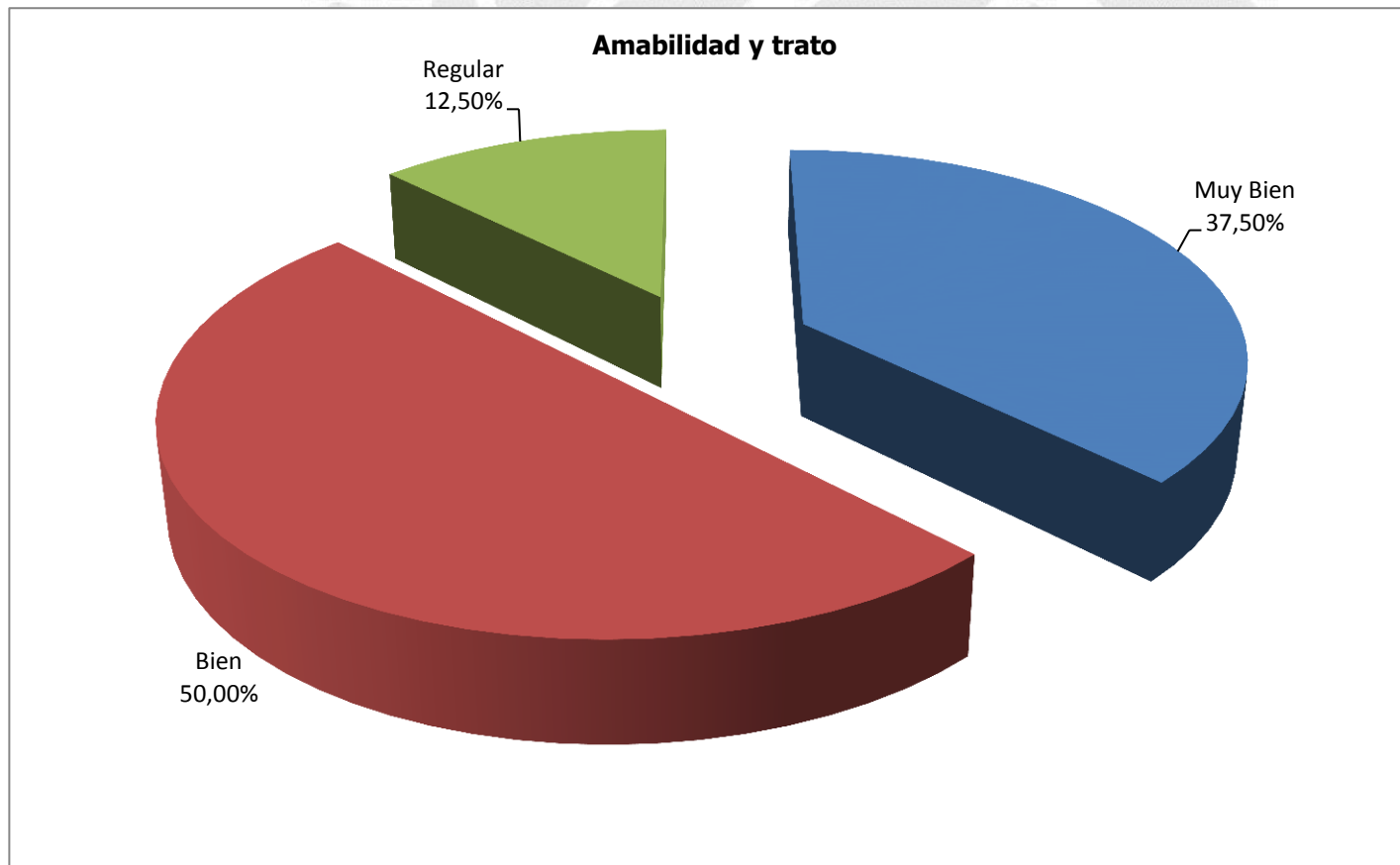


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	37,50%
Bien	4	50,00%
Regular	1	12,50%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	87,50%
Regular	12,50%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

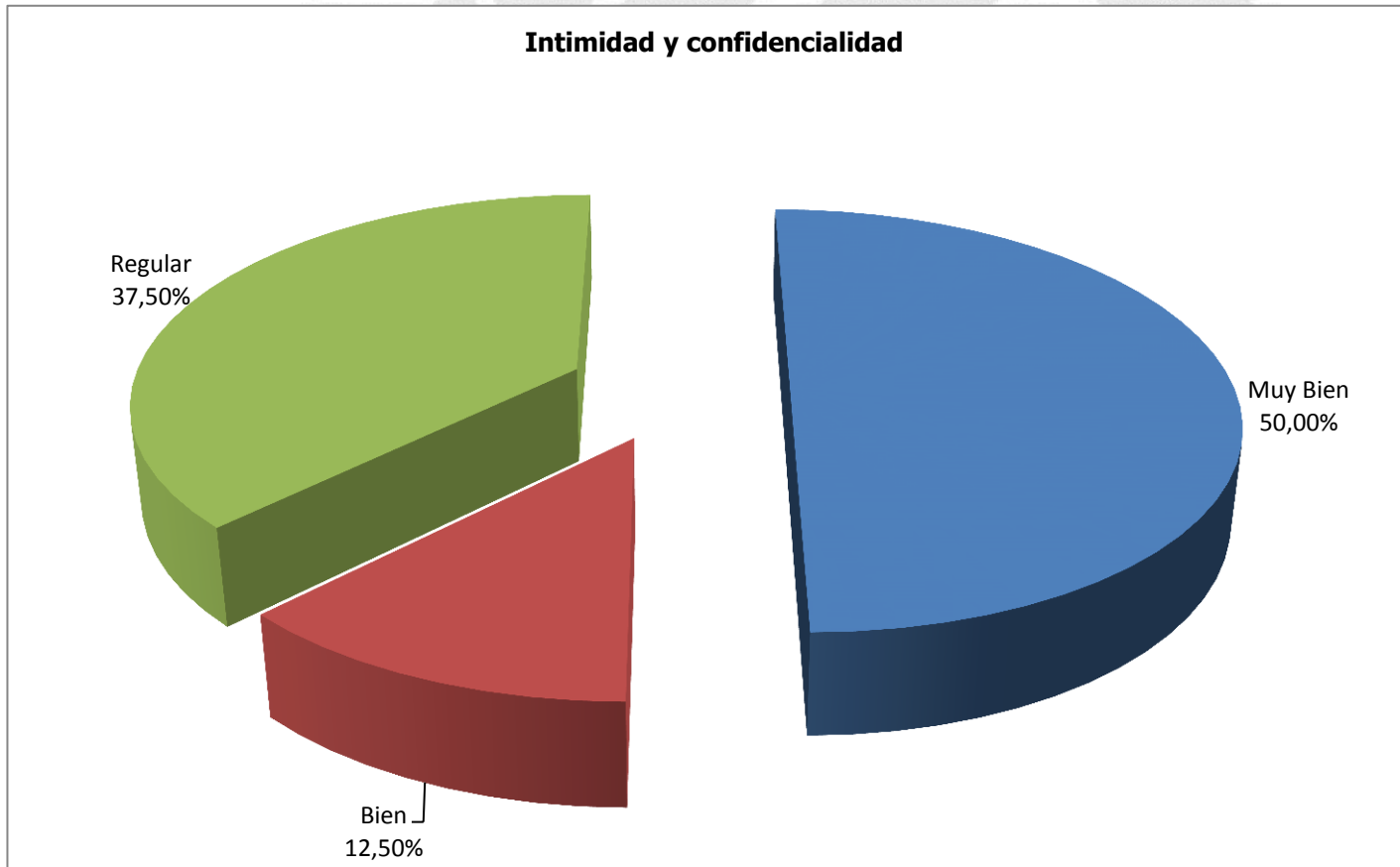


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	50,00%
Bien	1	12,50%
Regular	3	37,50%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	62,50%
Regular	37,50%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%



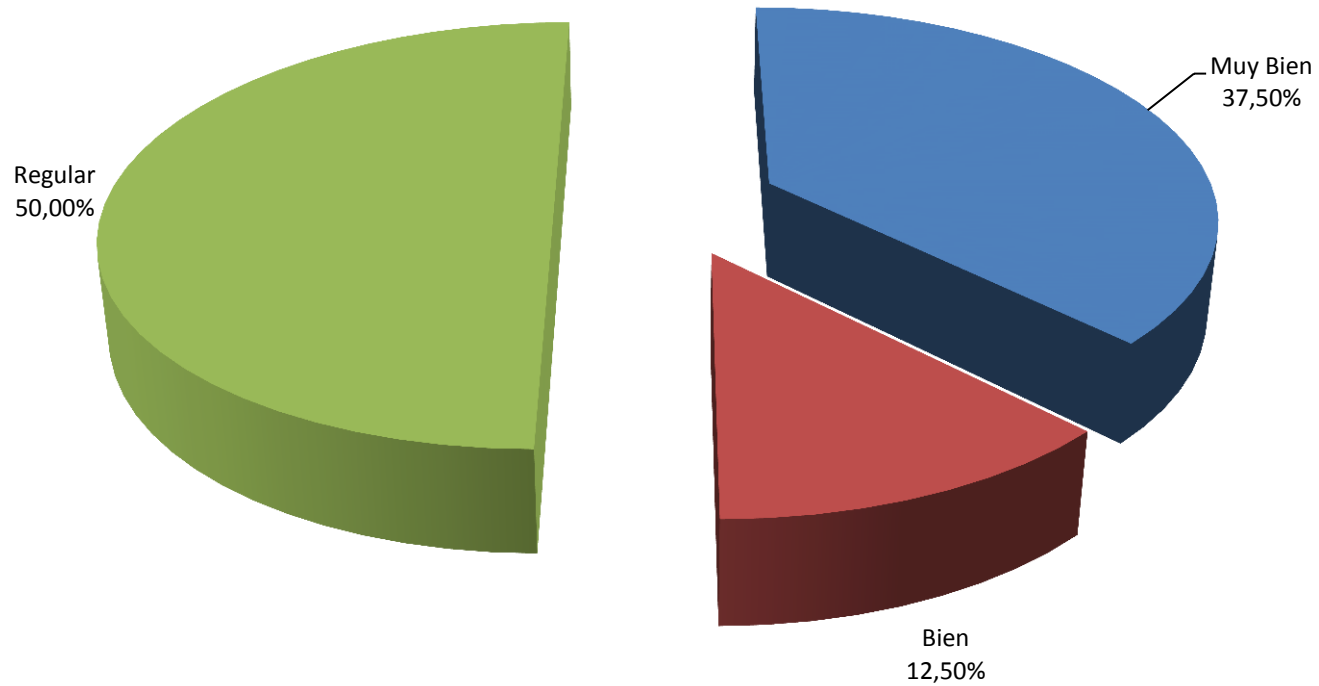
Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	37,50%
Bien	1	12,50%
Regular	4	50,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

Facilidad de comunicación

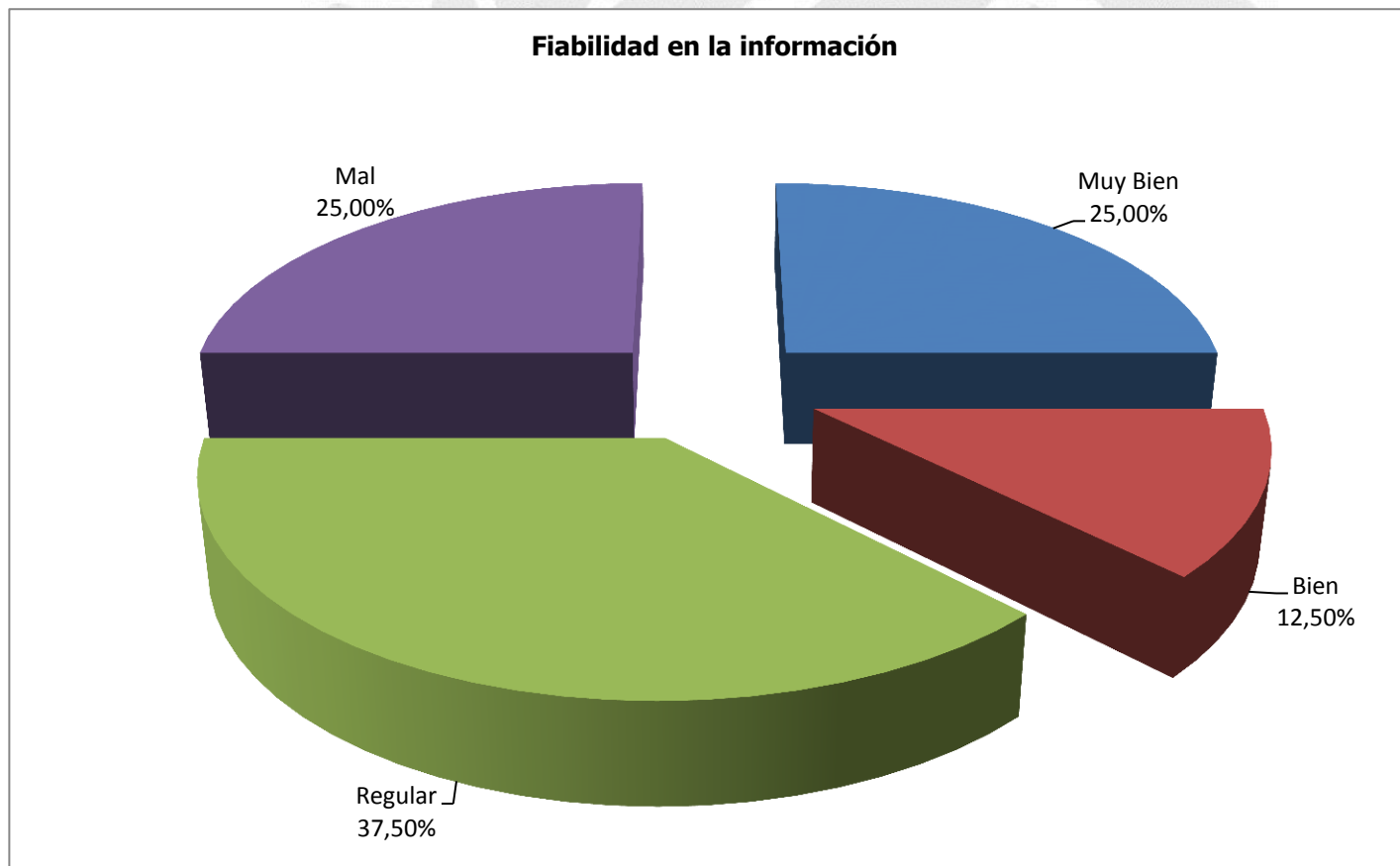


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	25,00%
Bien	1	12,50%
Regular	3	37,50%
Mal	2	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	37,50%
Regular	37,50%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

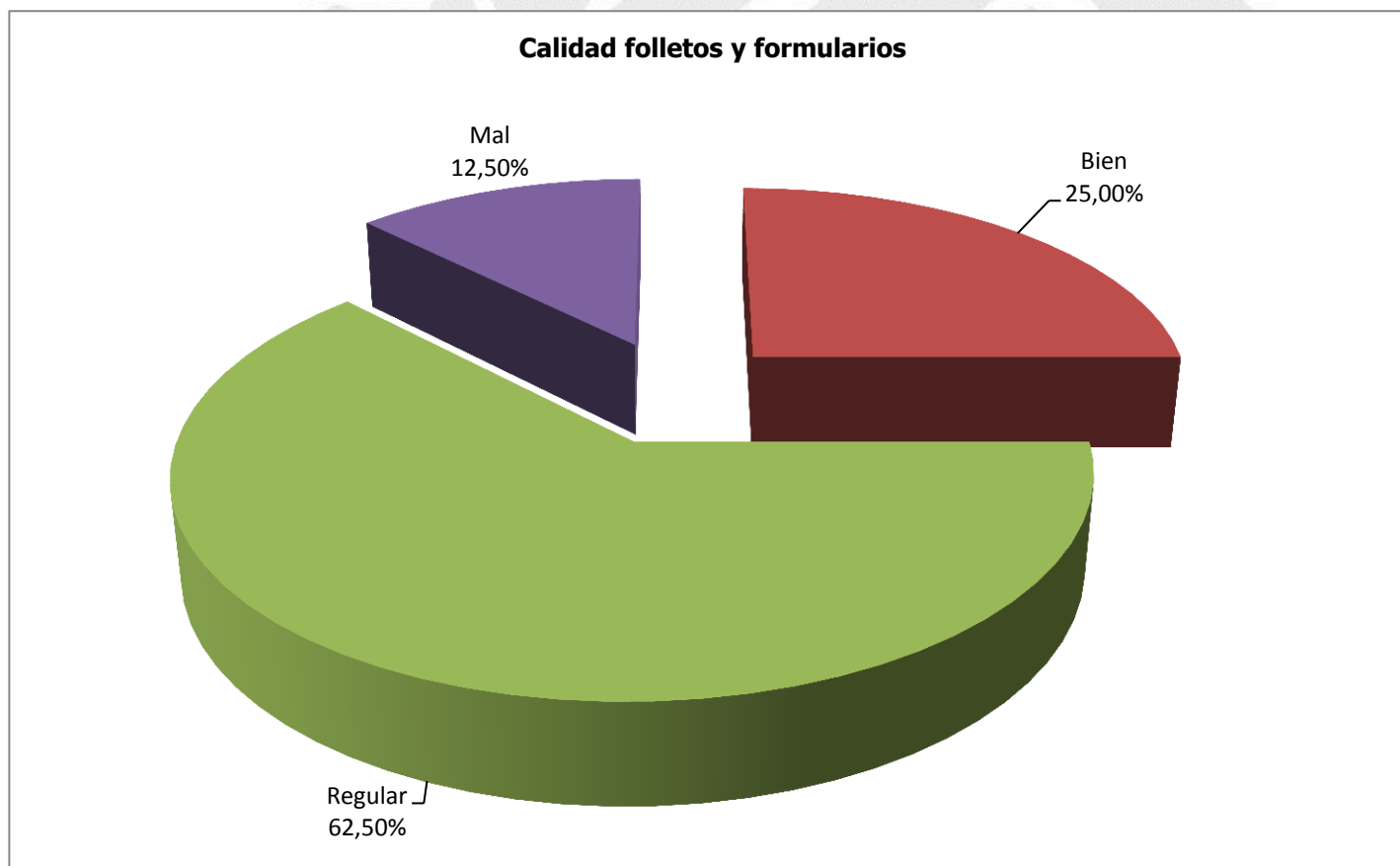


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	25,00%
Regular	5	62,50%
Mal	1	12,50%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	25,00%
Regular	62,50%
Insatisfecho	12,50%

		% sobre total
Número de respuestas	8	100,00%

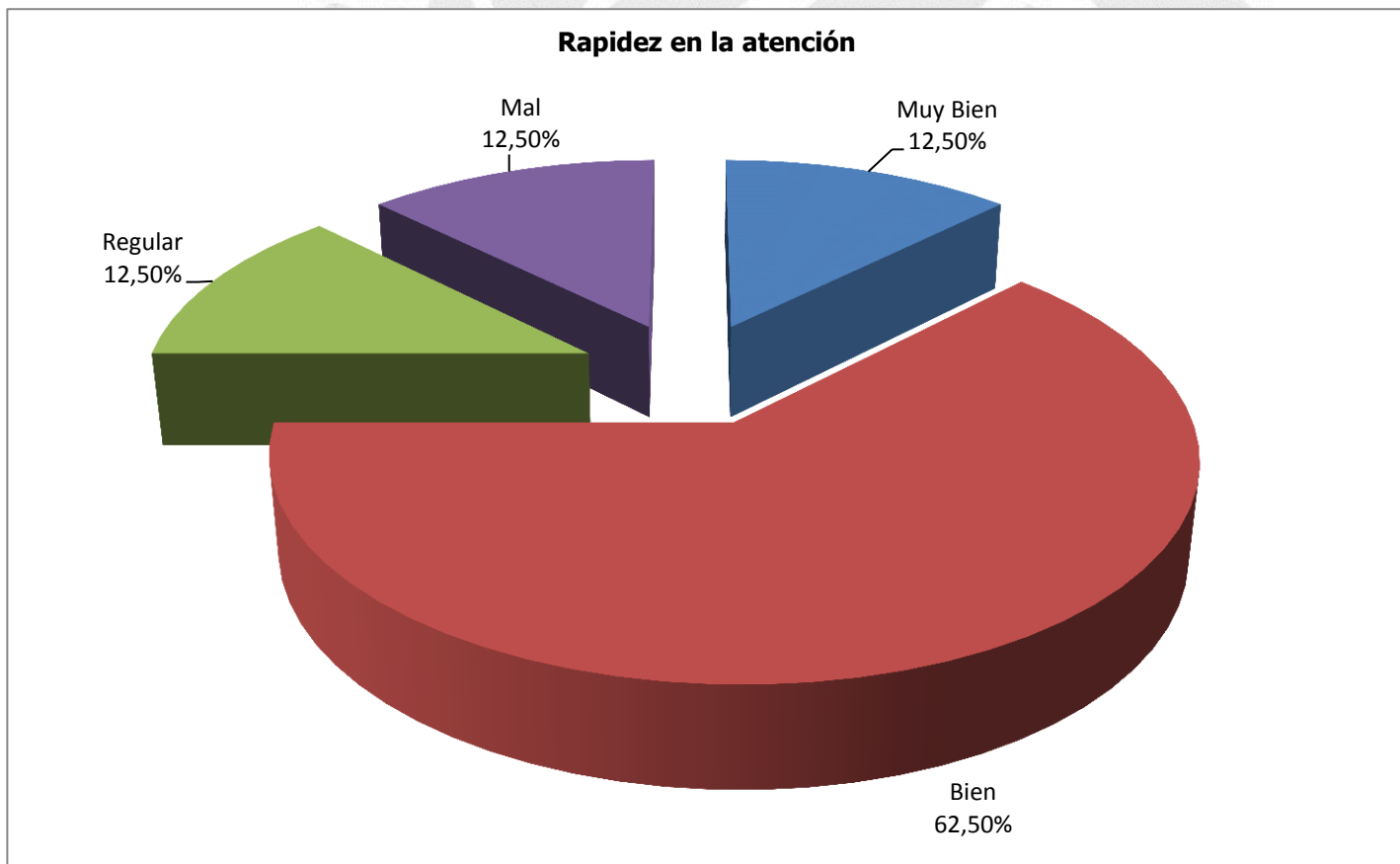


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	12,50%
Bien	5	62,50%
Regular	1	12,50%
Mal	1	12,50%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	75,00%
Regular	12,50%
Insatisfecho	12,50%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

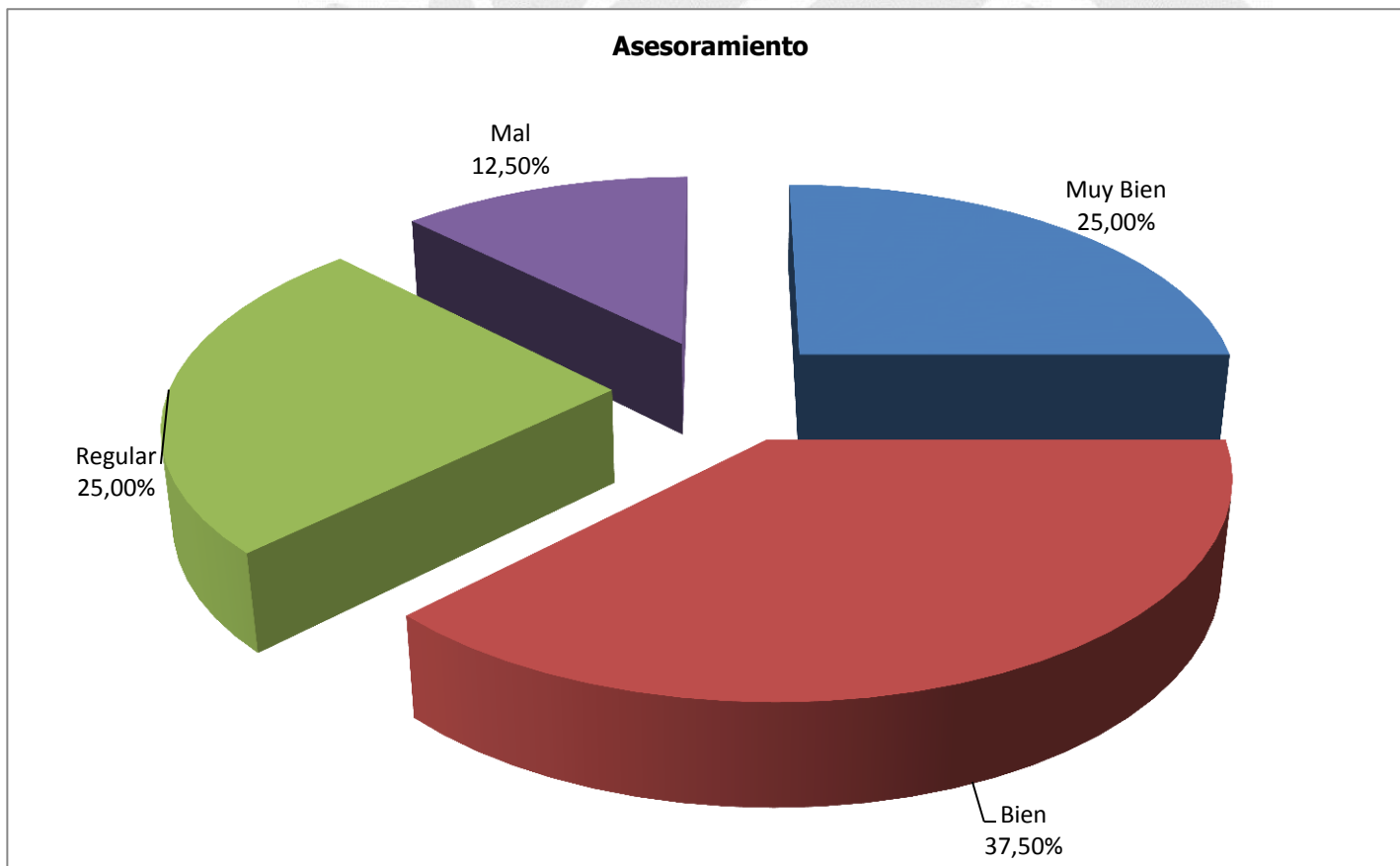


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	25,00%
Bien	3	37,50%
Regular	2	25,00%
Mal	1	12,50%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	62,50%
Regular	25,00%
Insatisfecho	12,50%

Número de respuestas	% sobre total
8	100,00%

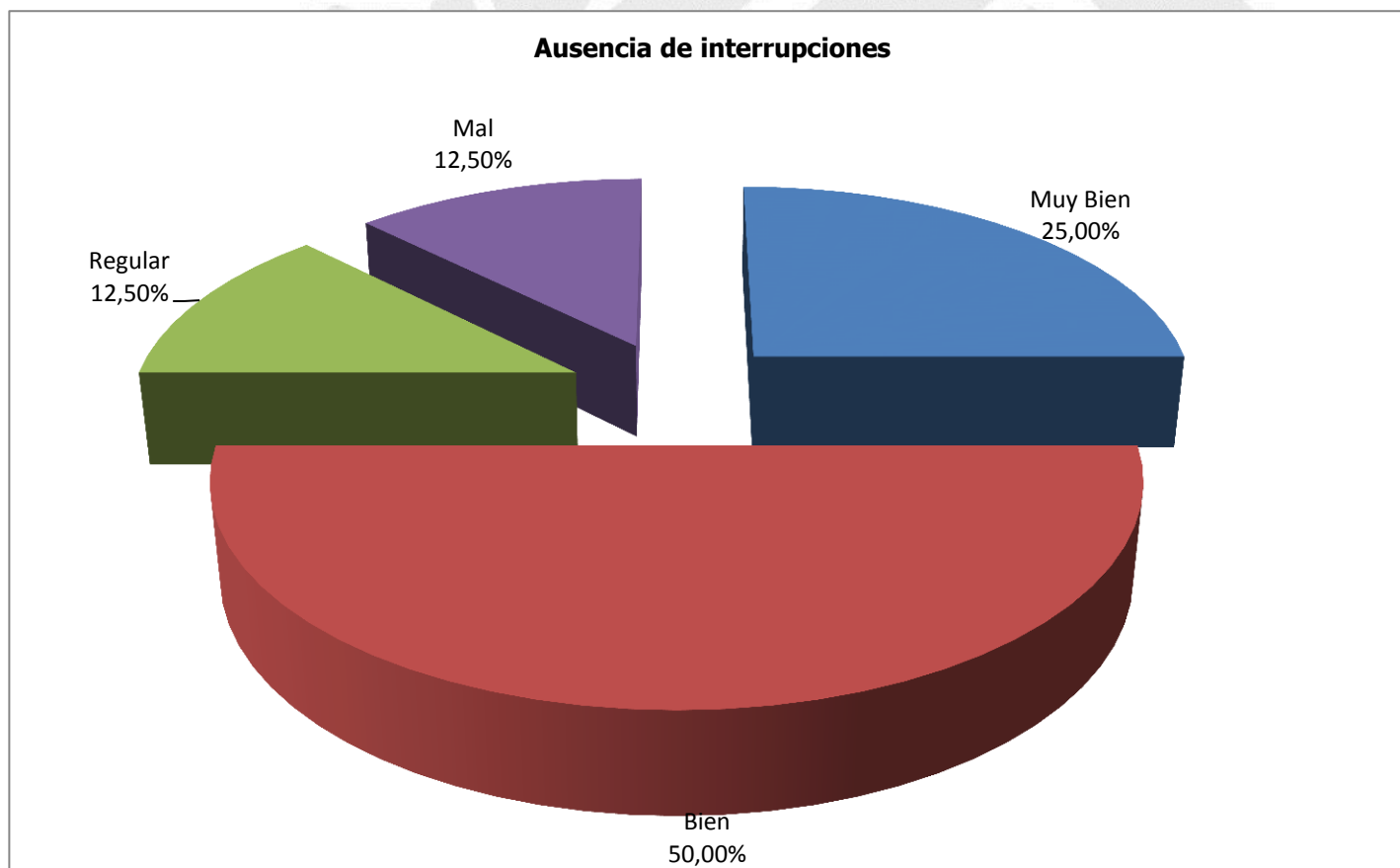


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	25,00%
Bien	4	50,00%
Regular	1	12,50%
Mal	1	12,50%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	75,00%
Regular	12,50%
Insatisfecho	12,50%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

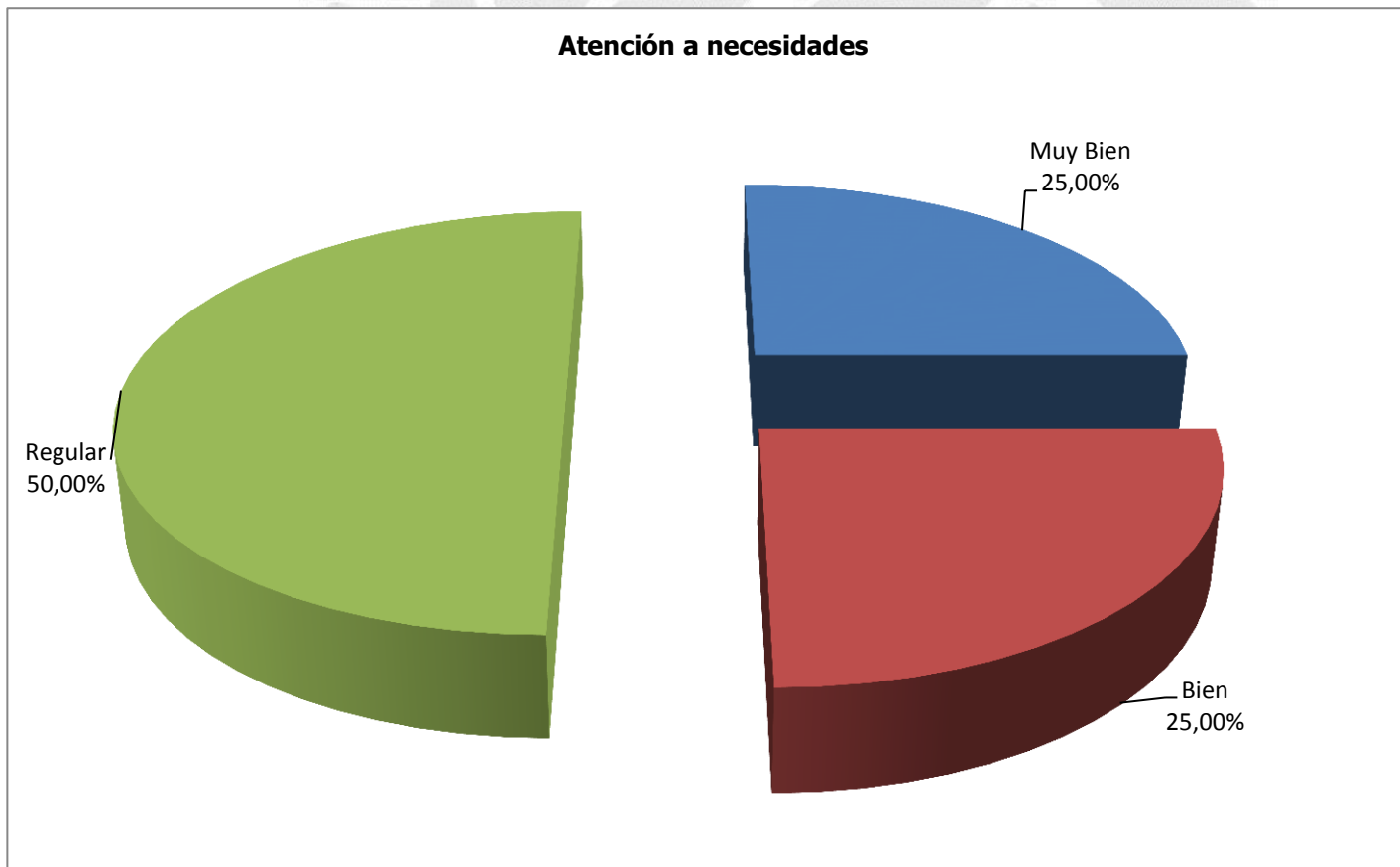


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	25,00%
Bien	2	25,00%
Regular	4	50,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

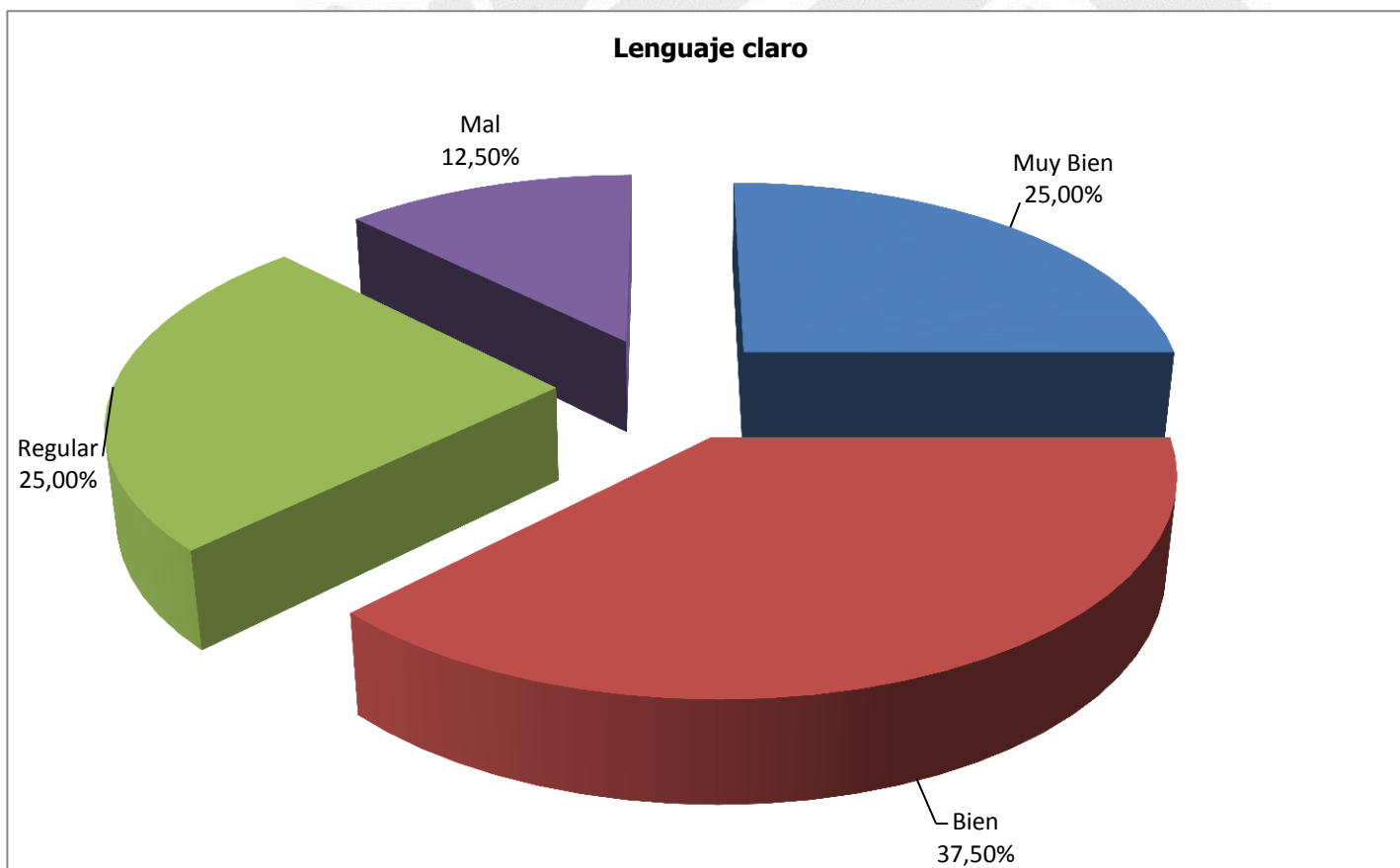


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	25,00%
Bien	3	37,50%
Regular	2	25,00%
Mal	1	12,50%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	62,50%
Regular	25,00%
Insatisfecho	12,50%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

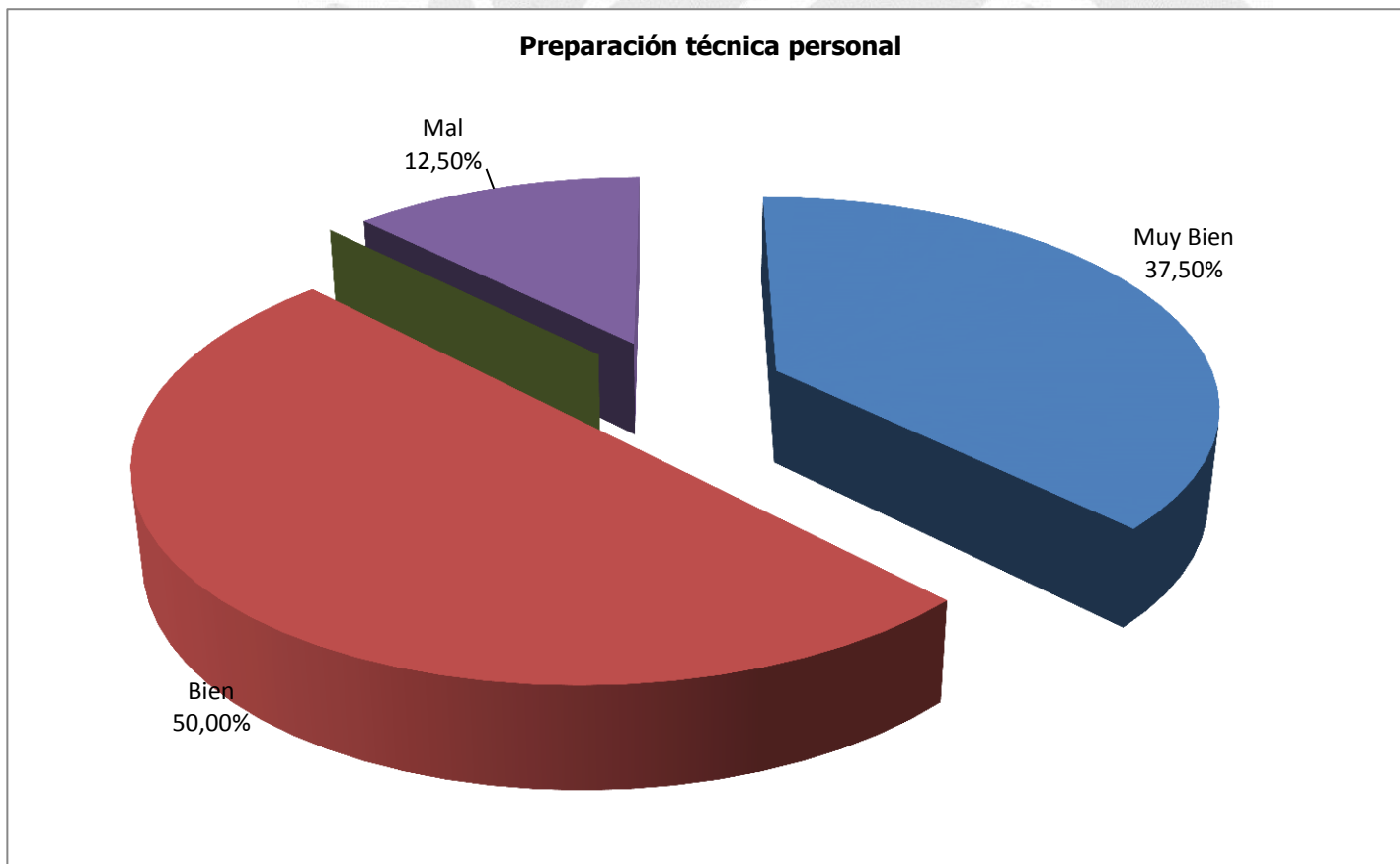


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	37,50%
Bien	4	50,00%
Regular	0	0,00%
Mal	1	12,50%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	87,50%
Regular	0,00%
Insatisfecho	12,50%

Número de respuestas	% sobre total
8	100,00%

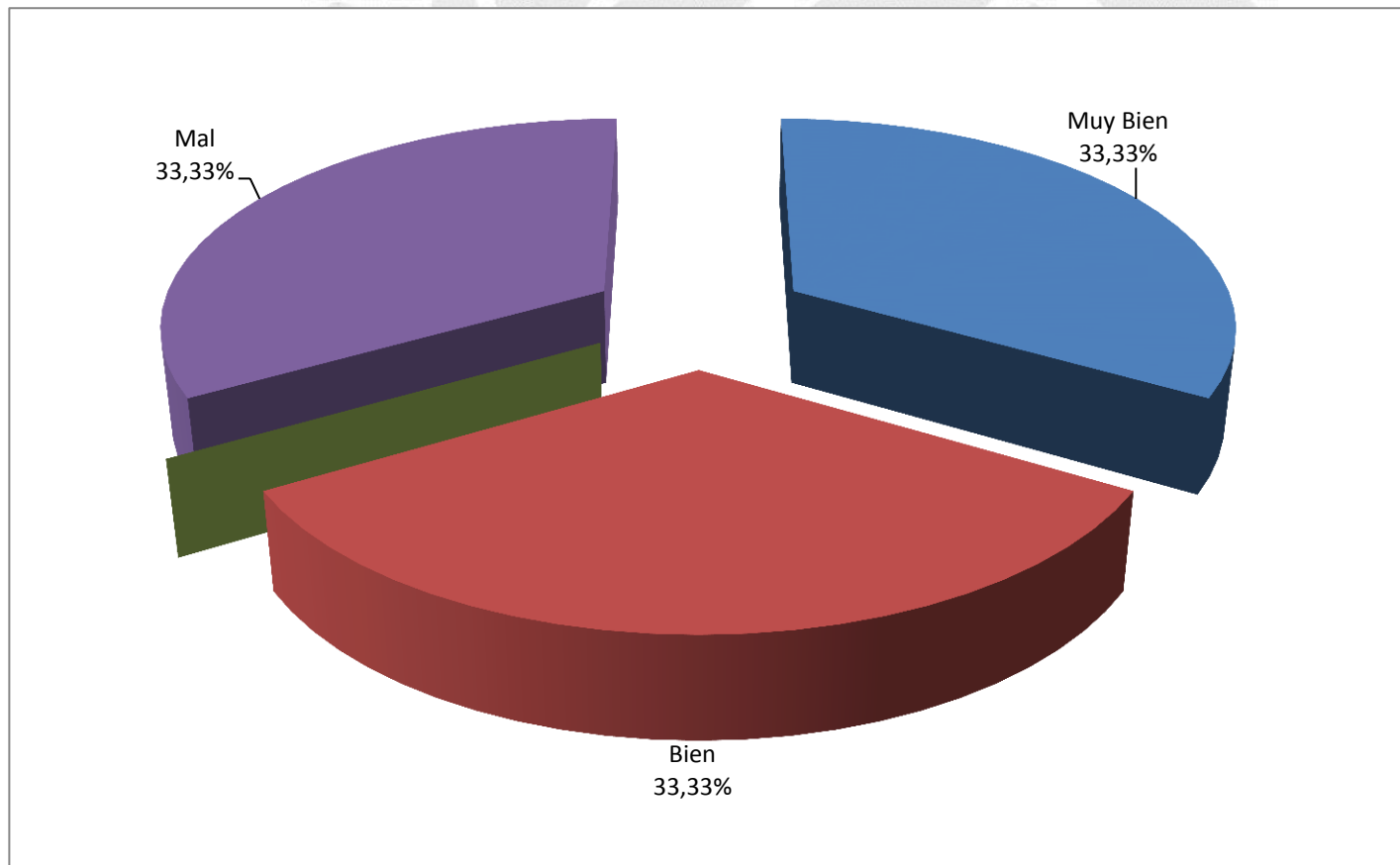


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	33,33%
Bien	1	33,33%
Regular	0	0,00%
Mal	1	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	0,00%
Insatisfecho	33,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	37,50%

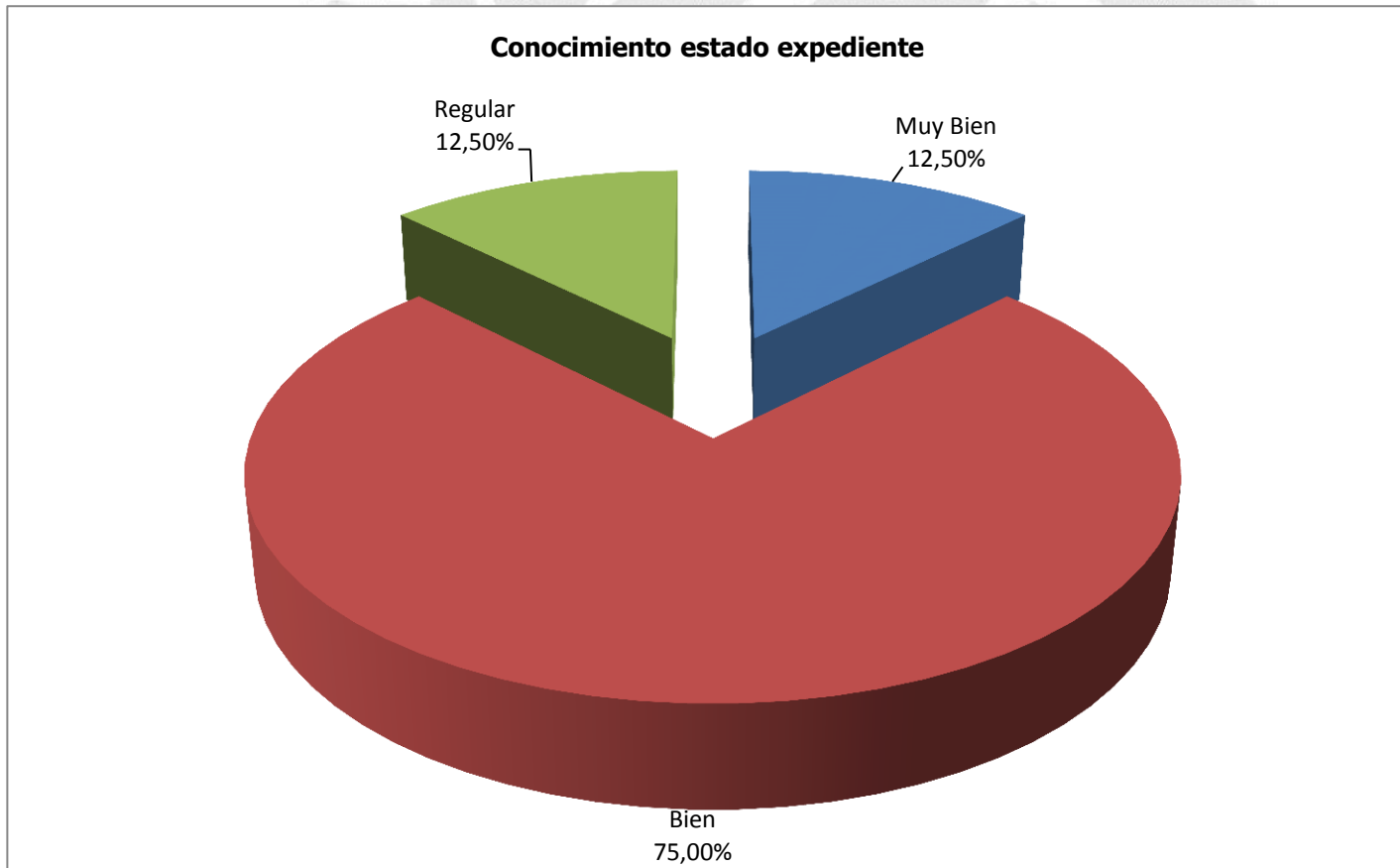


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	12,50%
Bien	6	75,00%
Regular	1	12,50%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	87,50%
Regular	12,50%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%



Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	0	0,00%
Útil	4	50,00%
Regular	4	50,00%
Poco útil	0	0,00%
Nada útil	0	0,00%

Útil	50,00%
Regular	50,00%
Nada útil	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

Utilidad del portal de transparencia.

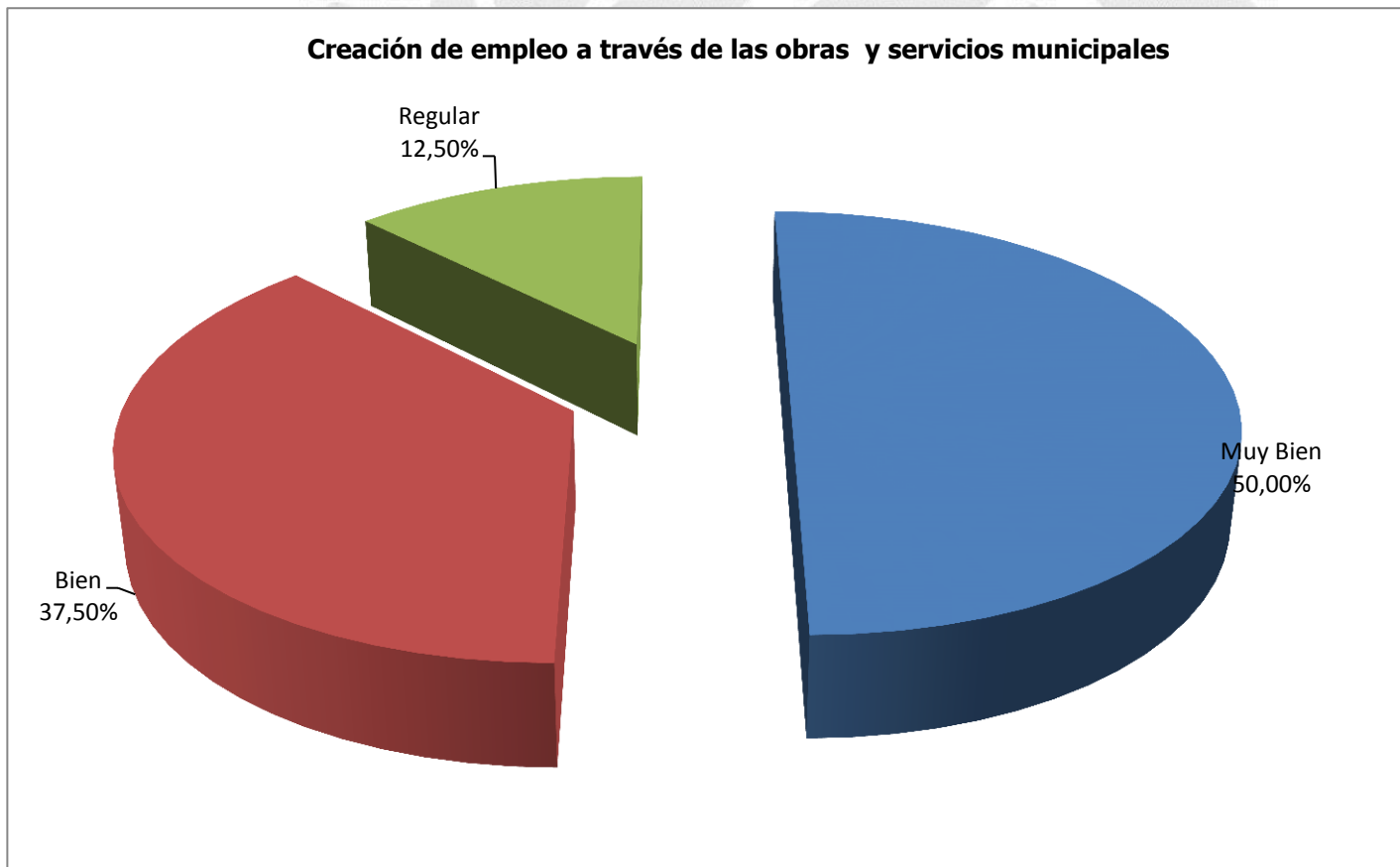


Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	50,00%
Bien	3	37,50%
Regular	1	12,50%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	87,50%
Regular	12,50%
Insatisfecho	0,00%

Número de respuestas	% sobre total
8	100,00%



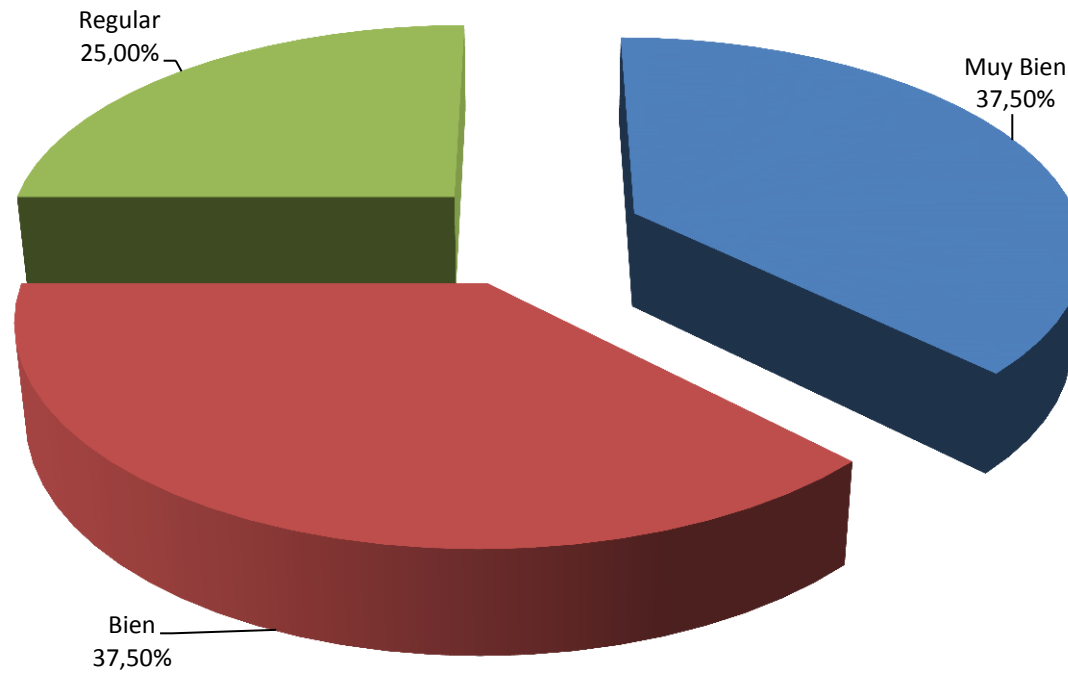
Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	37,50%
Bien	3	37,50%
Regular	2	25,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	75,00%
Regular	25,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

Conservación del medio ambiente a través de los contratos



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

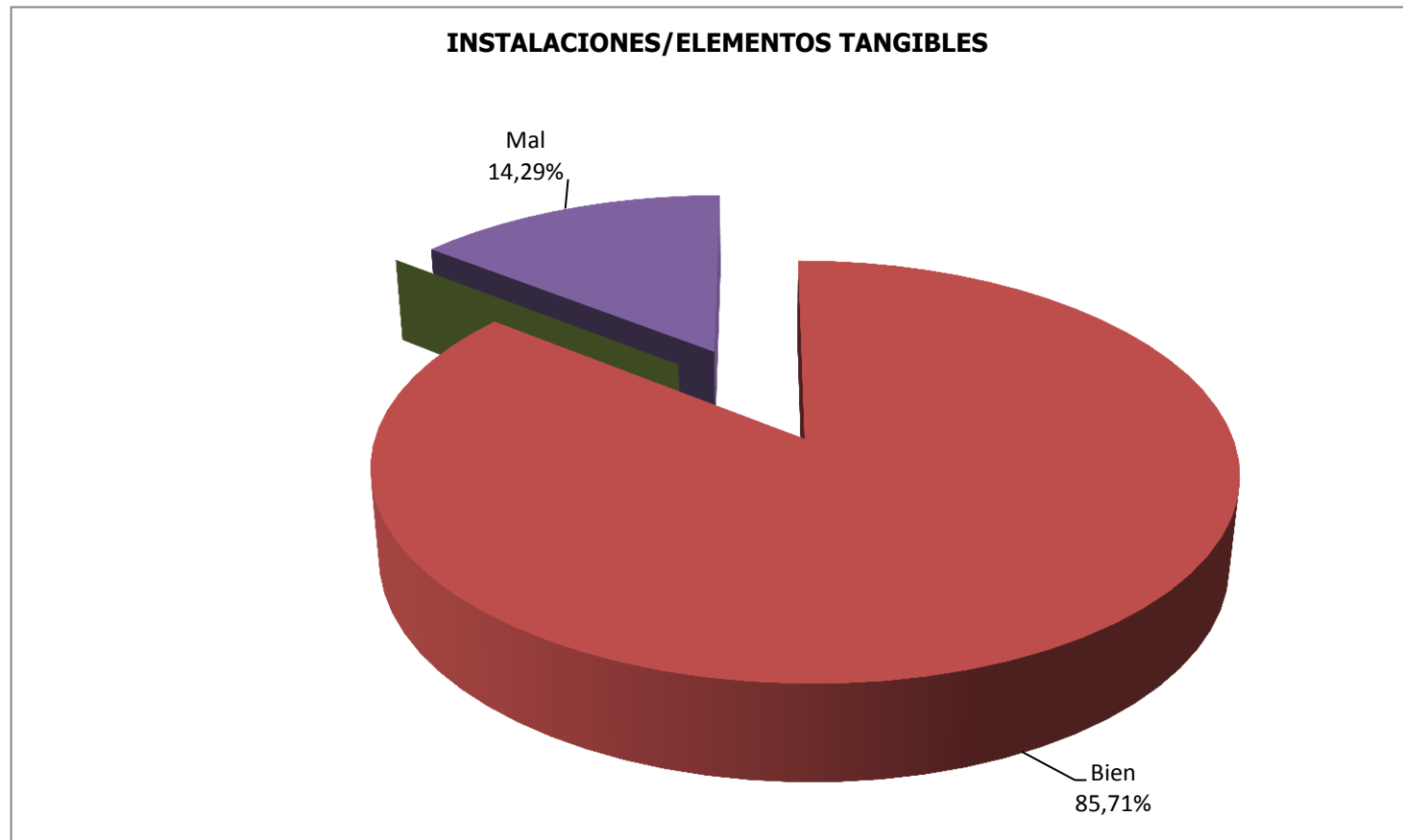
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	6	85,71%
Regular	0	0,00%
Mal	1	14,29%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	85,71%
Regular	0,00%
Insatisfecho	14,29%

		% sobre total
Número de respuestas	7	87,50%



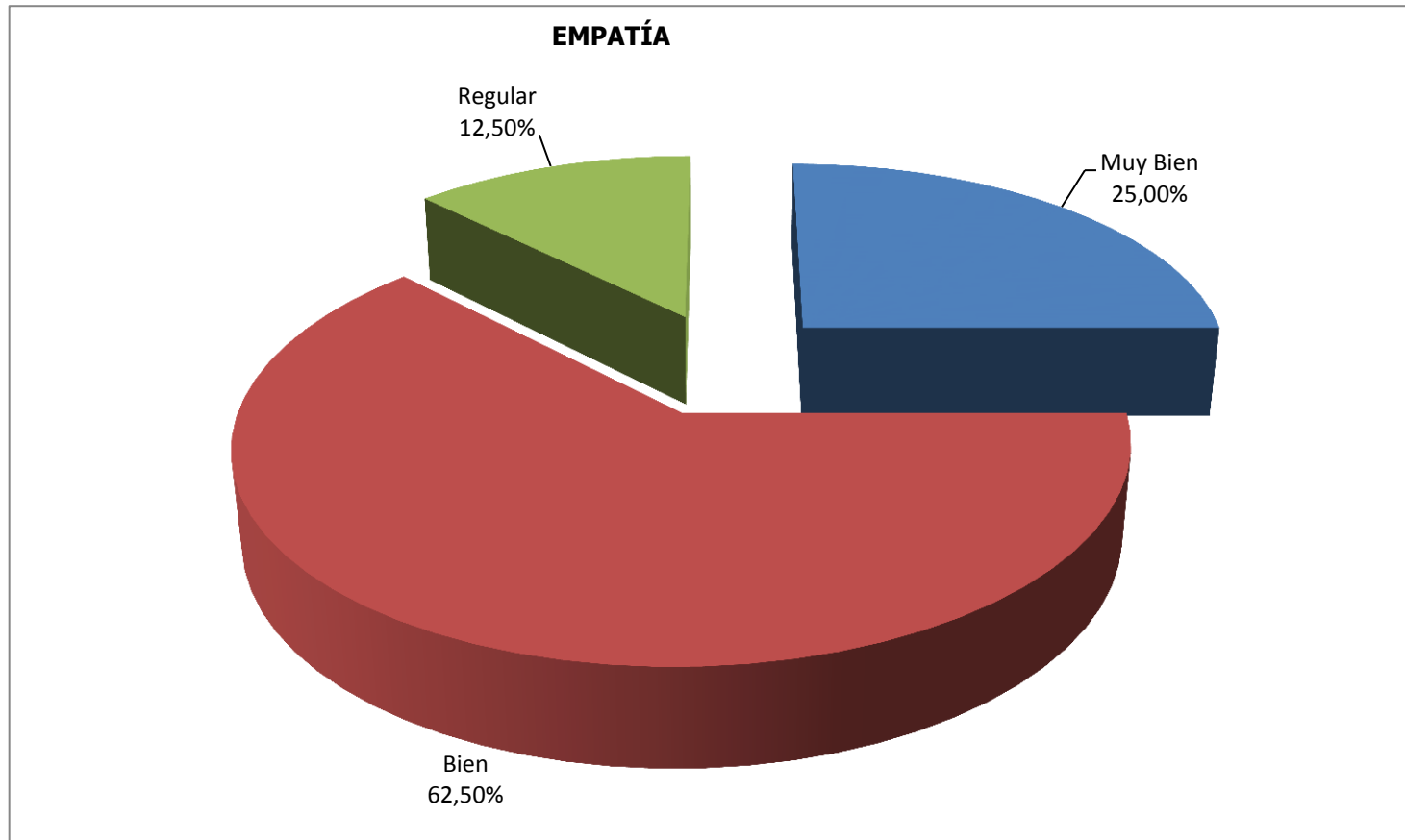
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	25,00%
Bien	5	62,50%
Regular	1	12,50%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	87,50%
Regular	12,50%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	8	87,50%



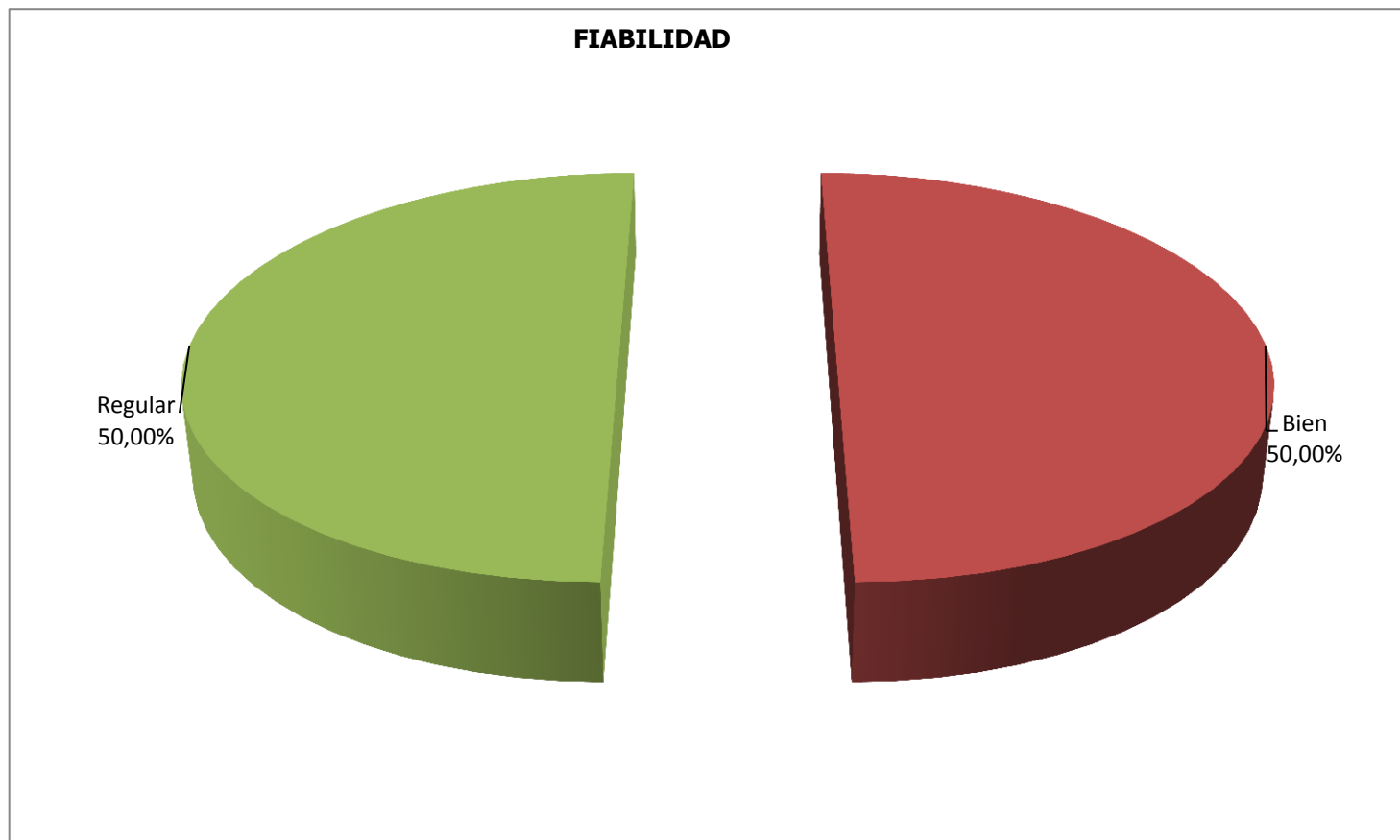
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	4	50,00%
Regular	4	50,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	50,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%



CAPACIDAD DE RESPUESTA

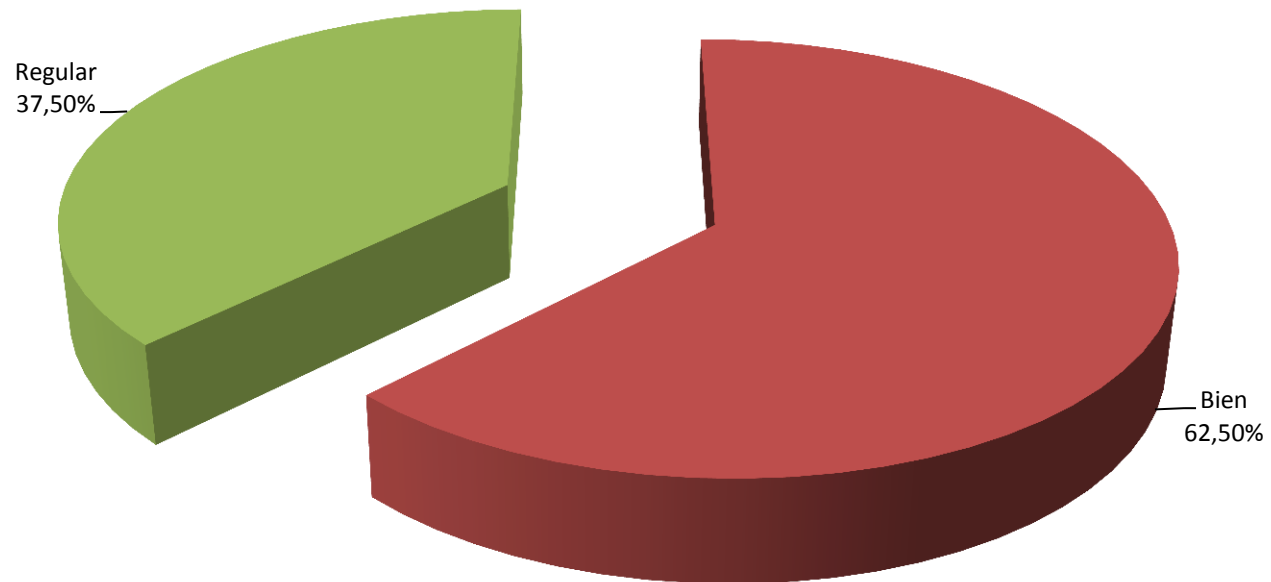
Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	5	62,50%
Regular	3	37,50%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	62,50%
Regular	37,50%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%

CAPACIDAD DE RESPUESTA



SEGURIDAD

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

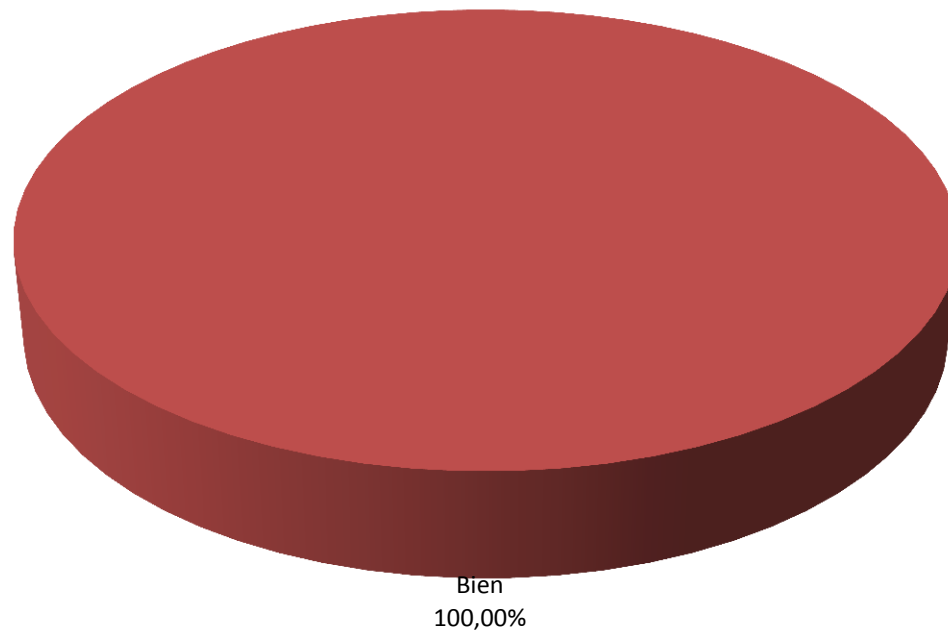
18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	3	100,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	3	37,50%

SEGURIDAD



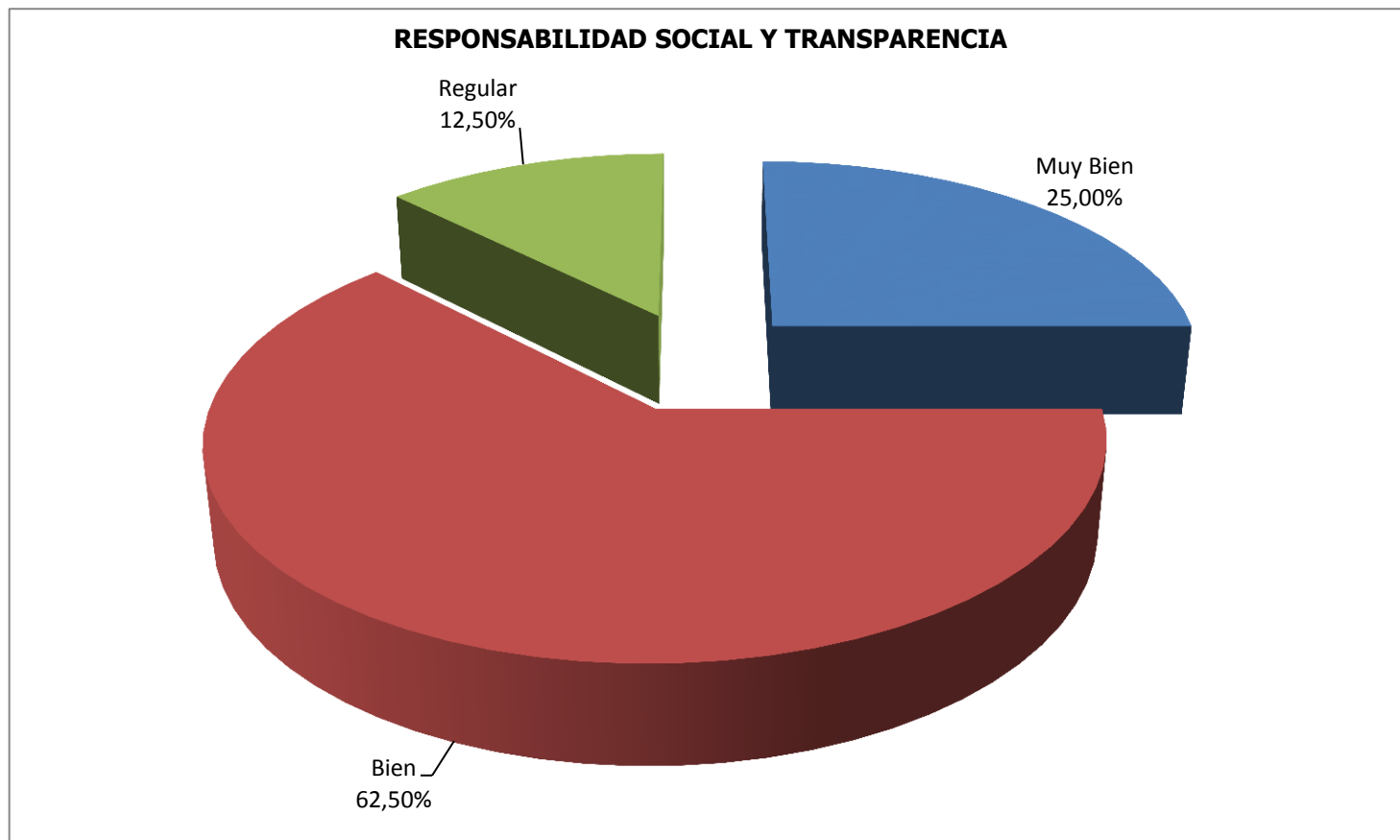
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Items 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	25,00%
Bien	5	62,50%
Regular	1	12,50%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	87,50%
Regular	12,50%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	8	100,00%



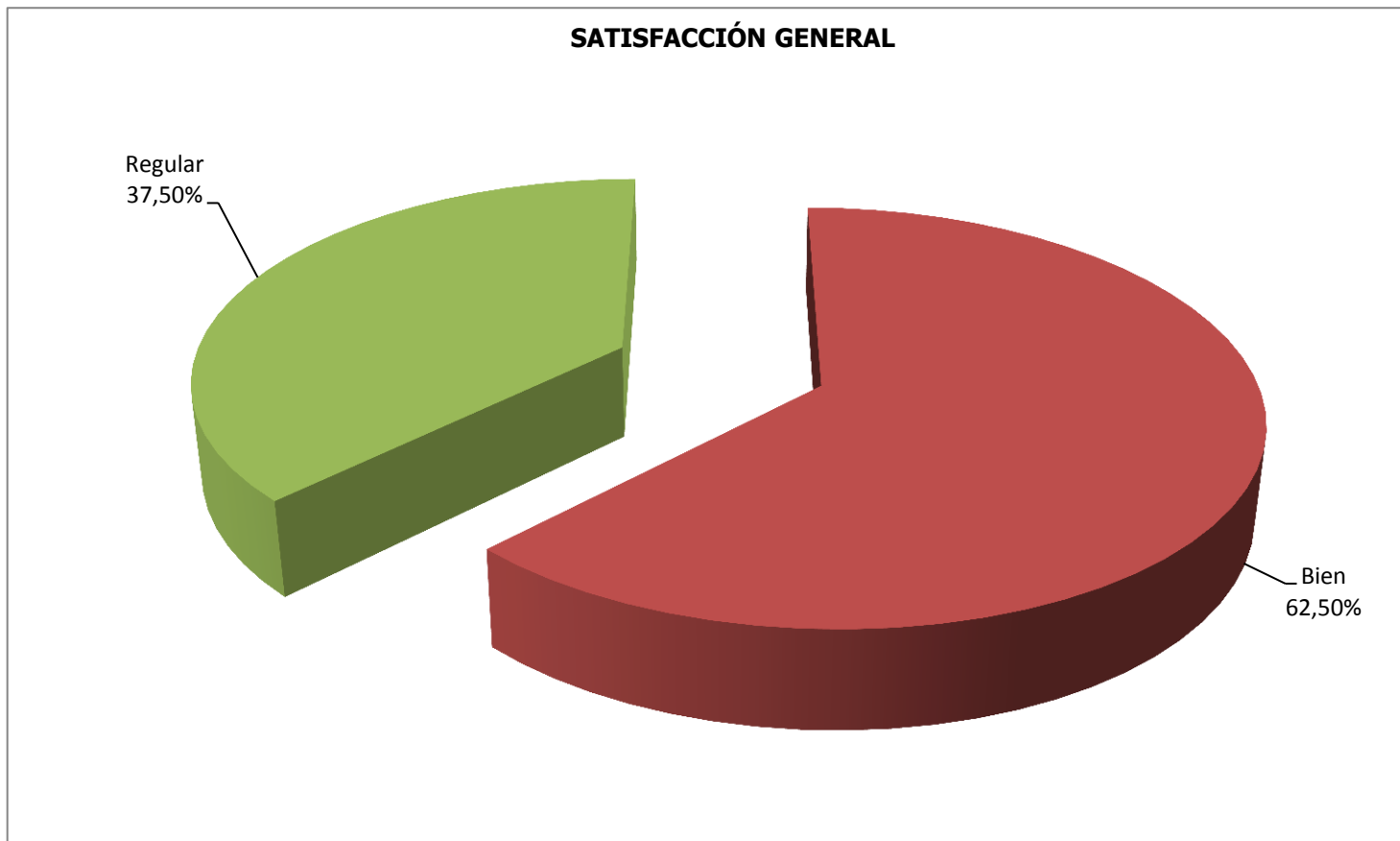
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	5	62,50%
Regular	3	37,50%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	62,50%
Regular	37,50%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	8	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

MOV / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos			
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I				
MOV	41-69	Otros	26004	7,24	3,39	10	5	10	5	10	5	10	5	6	3	5	3	3	4	7	3	7	3	4	3	7	3	4	3	8	3	8	3	8	3	8	1		5	8	1	5	3	5	3	5	3		
MOV	Menor de 40	Mujer	26004	6,94	3,59	8	4	8	4	8	4	8	4	5	2	8	4	8	4	8	4	5	3	5	3	5	3	5	3	9	5	9	5	9	5	5	2		5	2	5	3	5	3	5	3			
MOV	Menor de 40	Mujer	26004	3,67	3,67	5	3	5	3	1	5	5	3	5	3	5	3	5	3	1	5	5	3	5	3	5	3	1	5	5	3	1	5	1	5	1	5	5	3	5	3	3	2	3	2	3	2		
MOV	Menor de 40	Mujer	26006	6,71	3,06	5	3	5	3	1	5	5	3	9	4	9	4	9	4	9	4	9	3	8	3	8	3	7	3	6	2	6	2	6	2	6	2		6	2	6	2	6	2	7	2			
MOV	Menor de 40	Mujer	26006	7,53	3,78	8	3	7	3	8	3	8	5	8	3	9	5	7	3	6	3	9	5	8	3	6	3	6	5	8	3	8	3	9	5	8	5		3	5	5	5	3	6	5	8	3		
MOV	Menor de 40	Otros	26003	6,33	3,67	4	5	6	3	6	3	7	5	8	3	7	5	7	3	3	3	6	5	6	3	6	3	5	3	7	3	8	5	8	3	7	5	6	3	7	3		3	8	5	4	3		
MOV	41-69	Mujer	26003	7,46	3,56	7	5	7	3	7	3	8	3		3		3		3	8	5	7	3	7	5	5	3	8	3	8	5	8	3	9	5		3	8	3	9	3	9	3	9	5				
MOV	41-69	Mujer	26004	8,53	3,67	8	3	9	3	8	3	10	5	10	3	9	5	9	5	6	3	10	5	7	3	9	3	5	3	10	5	10	3	7	3	9	5		3	9	3	10	3	10	3	10	5		
MOV	Menor de 40	Mujer	26001	8,00	3,67	8	5	8	3	7	3	8	5	8	3	9	5	7	3	9	3	8	5	5	3	5	3	9	3	9	5	9	3	9	3	9	5		3	9	3	5	3	9	3	9	5		
MOV	Menor de 40	Hombre	26006	8,18	3,71	9	5	9	3	5	3	10	5	9	3	9	3	8	5	9	3	9	3	8	3	8	3	8	5	7	5	9	5	7	3	9	3	9	3		5	3	10	3	9	3	9	5	
MOV	Menor de 40	Hombre	26006	7,12	3,56	4	3	7	3	7	3	7	5	8	3	6	5	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	5	5	3	8	5	8	3	8	3	8	5		3	5	3	5	3	8	3	8	5
MOV	41-69	Mujer	26006	8,41	3,67	7	5	7	3	7	3	7	5	7	3	8	5	10	3	7	3	10	3	#	3	7	3	8	5	10	5	10	3	10	3	9	5		3	9	3	6	3	9	3	10	5		

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

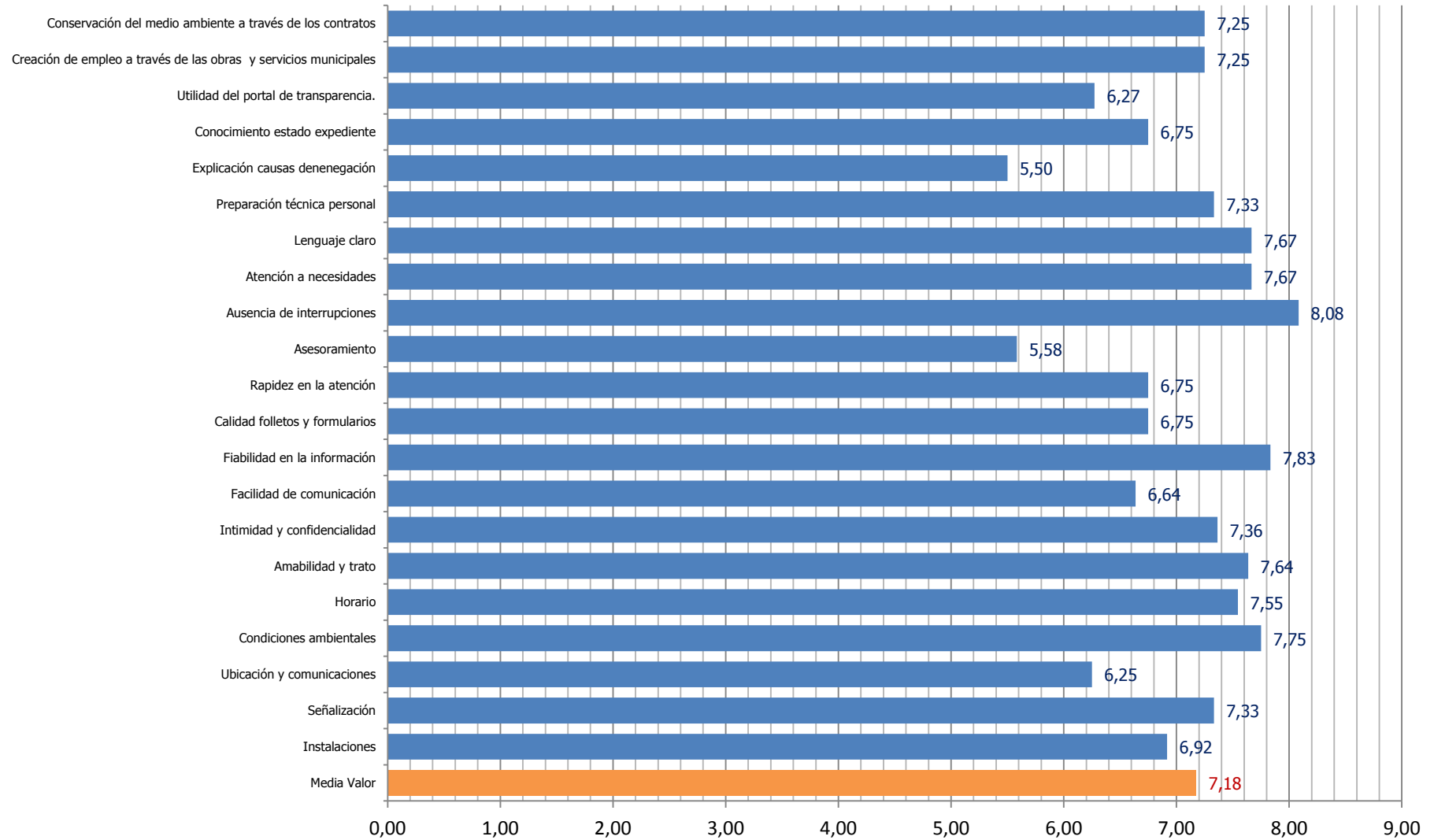
2019

Ejercicio	2019	
Servicio	MOV / Sexo: Todos / Edad: Todas	
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL	
Nota media (Sobre 10)	7,18	Importancia media (s.10) 7,16
Total Encuestas	12	

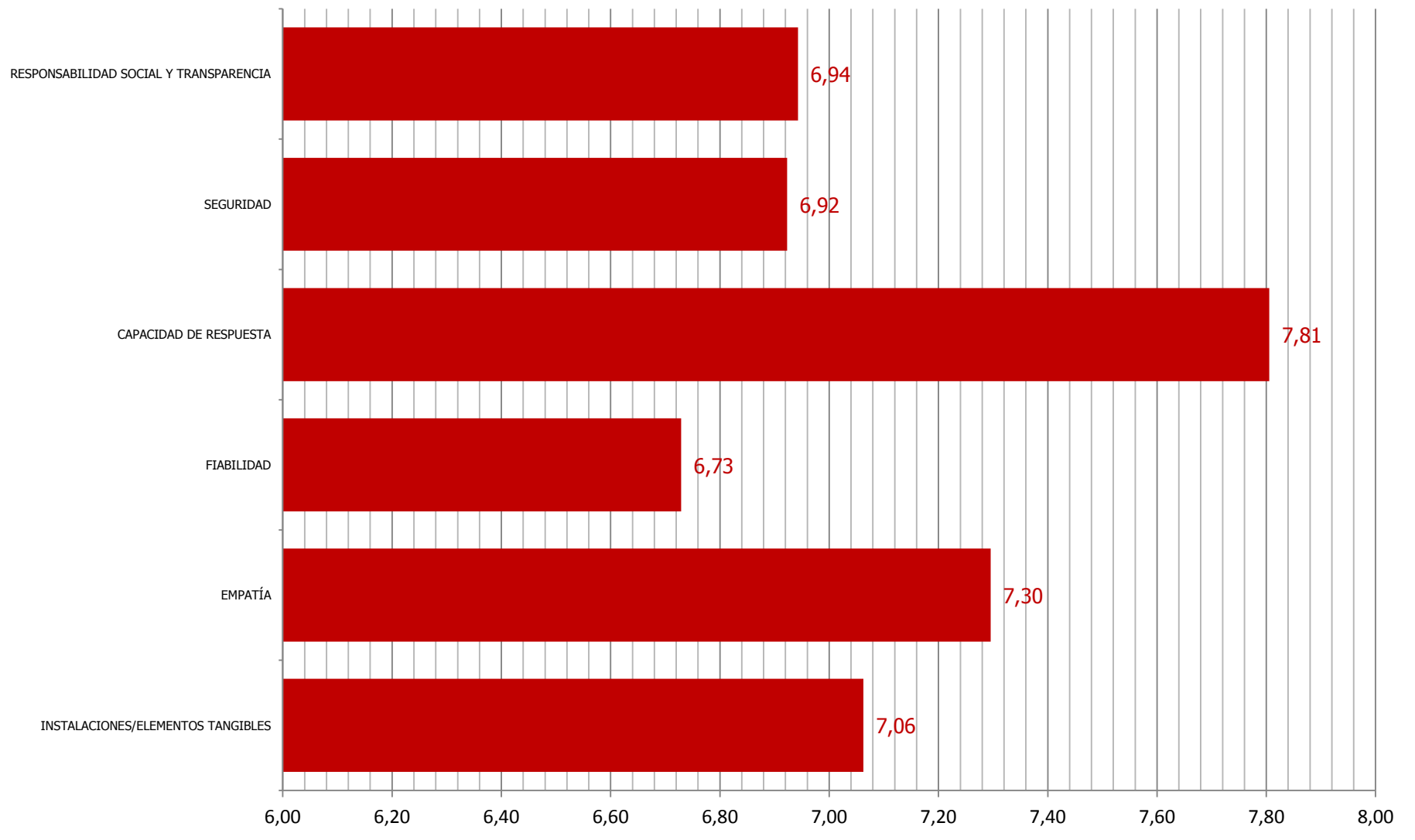
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,18	3,58	7,35	3,67	#N/A	3,67	1,30	0,19	0,85	0,13	1,69	0,04	0,02
1 Instalaciones	6,92	4,08	7,50	4,50	8,00	5,00	1,98	1,00	1,61	0,92	3,90	0,99	-1,25
2 Señalización	7,33	3,25	7,00	3,00	7,00	3,00	1,56	0,62	1,22	0,42	2,42	0,39	0,83
3 Ubicación y comunicaciones	6,25	3,58	7,00	3,00	7,00	3,00	2,73	0,90	2,00	0,78	7,48	0,81	-0,92
4 Condiciones ambientales	7,75	4,42	8,00	5,00	8,00	5,00	1,71	0,90	1,29	0,78	2,93	0,81	-1,08
5 Horario	7,55	3,00	8,00	3,00	8,00	3,00	1,63	0,43	1,31	0,17	2,67	0,18	1,55
6 Amabilidad y trato	7,64	4,17	8,00	4,50	9,00	5,00	1,63	0,94	1,37	0,83	2,65	0,88	-0,70
7 Intimidad y confidencialidad	7,36	3,58	8,00	3,00	8,00	3,00	1,96	0,79	1,42	0,68	3,85	0,63	0,20
8 Facilidad de comunicación	6,64	3,33	7,00	3,00	9,00	3,00	2,58	0,65	1,92	0,50	6,65	0,42	-0,03
9 Fiabilidad en la información	7,83	3,83	8,00	3,00	9,00	3,00	1,75	1,03	1,39	0,97	3,06	1,06	0,17
10 Calidad folletos y formularios	6,75	3,00	7,00	3,00	8,00	3,00	1,76	0,00	1,46	0,00	3,11	0,00	0,75
11 Rapidez en la atención	6,75	3,50	7,00	3,00	7,00	3,00	1,36	0,90	1,13	0,75	1,84	0,82	-0,25
12 Asesoramiento	5,58	3,67	5,00	3,00	5,00	3,00	2,07	0,98	1,51	0,89	4,27	0,97	-1,75
13 Ausencia de interrupciones	8,08	3,92	8,00	4,00	8,00	5,00	1,51	1,16	1,10	1,08	2,27	1,36	0,25
14 Atención a necesidades	7,67	3,58	8,00	3,00	8,00	3,00	2,39	1,08	1,50	0,94	5,70	1,17	0,50
15 Lenguaje claro	7,67	3,42	8,00	3,00	8,00	3,00	2,35	1,00	1,50	0,79	5,52	0,99	0,83
16 Preparación técnica personal	7,33	4,00	8,00	5,00	9,00	5,00	2,39	1,54	1,72	1,33	5,70	2,36	-0,67
17 Explicación causas denegación	5,50	3,22	5,50	3,00	#N/A	3,00	0,71	0,67	0,50	0,40	0,50	0,44	-0,94
18 Conocimiento estado expediente	6,75	2,83	6,50	3,00	5,00	3,00	1,76	0,94	1,58	0,58	3,11	0,88	1,08
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,27	2,83	5,00	3,00	5,00	3,00	2,33	0,39	1,85	0,28	5,42	0,15	0,61
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	7,25	3,17	8,00	3,00	9,00	3,00	2,18	0,94	1,88	0,61	4,75	0,88	0,92
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	7,25	3,83	8,00	4,00	9,00	5,00	2,42	1,27	2,04	1,17	5,84	1,61	-0,42

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,06	3,83	7,00	3,00	8,00	3,00	2,06	0,95	1,48	0,90	4,23	0,91	-0,60
2 EMPATÍA	7,30	3,52	8,00	3,00	9,00	3,00	1,96	0,82	1,53	0,71	3,84	0,68	0,25
3 FIABILIDAD	6,73	3,50	7,00	3,00	5,00	3,00	1,88	0,88	1,55	0,75	3,52	0,77	-0,27
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,81	5,00	8,00	5,00	8,00	3,00	2,07	2,50	2,07	2,50	4,28	6,23	-2,19
5 SEGURIDAD	6,92	3,36	7,50	3,00	9,00	3,00	2,04	1,22	2,04	1,22	4,15	1,49	0,20
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	6,94	3,28	7,00	3,00	5,00	3,00	2,29	1,00	2,29	1,00	5,23	1,01	0,39

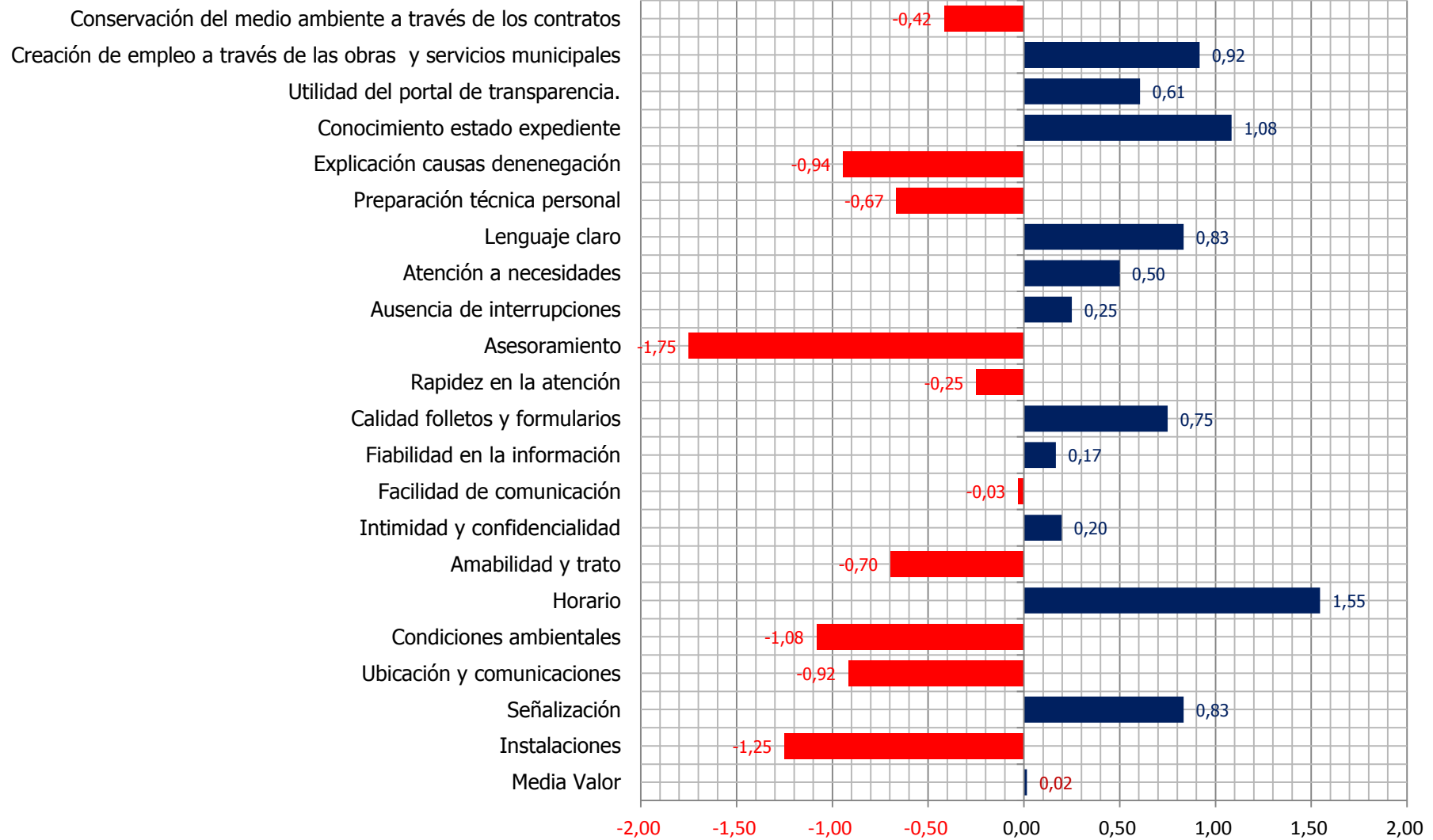
Media puntuaciones valoración por factores



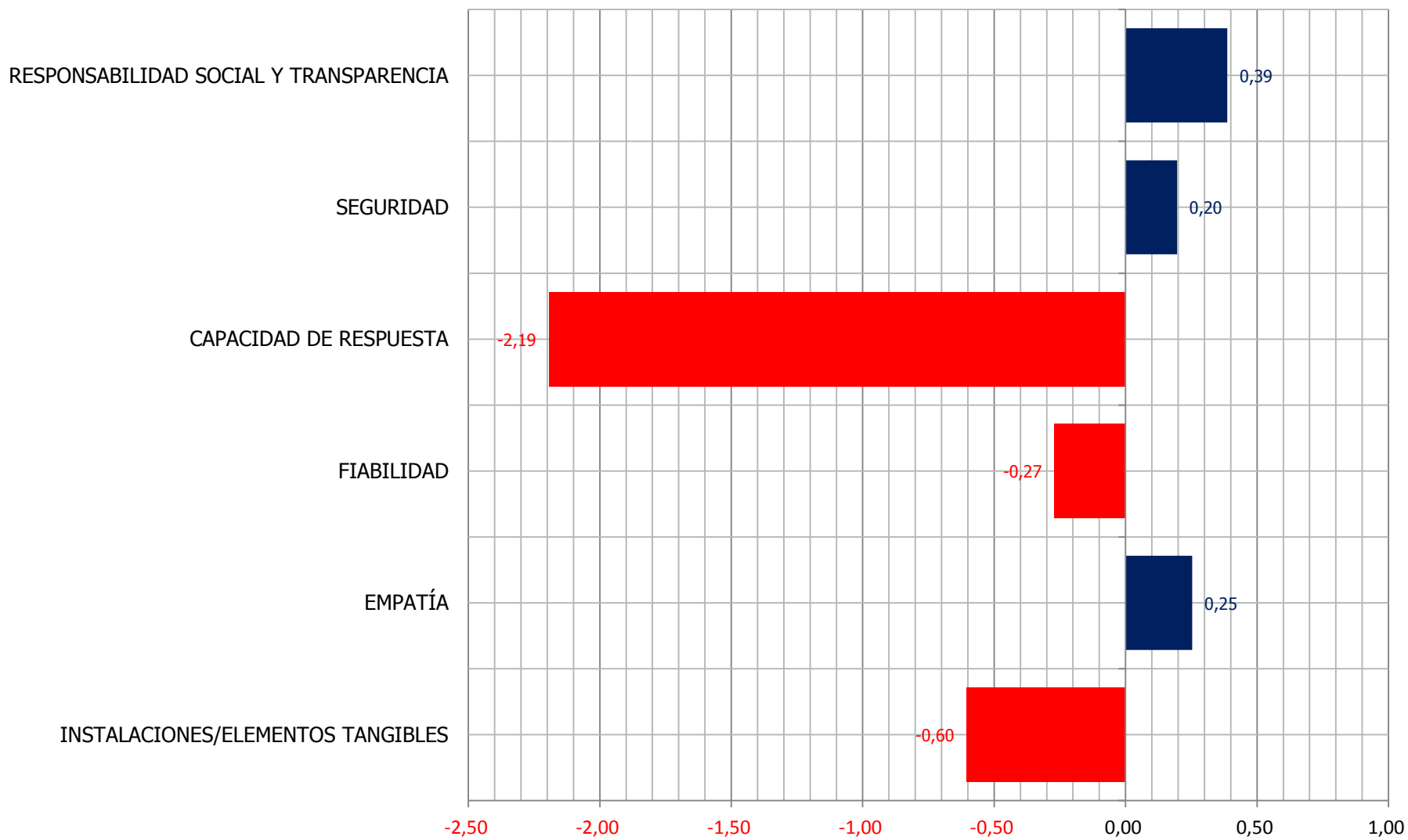
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



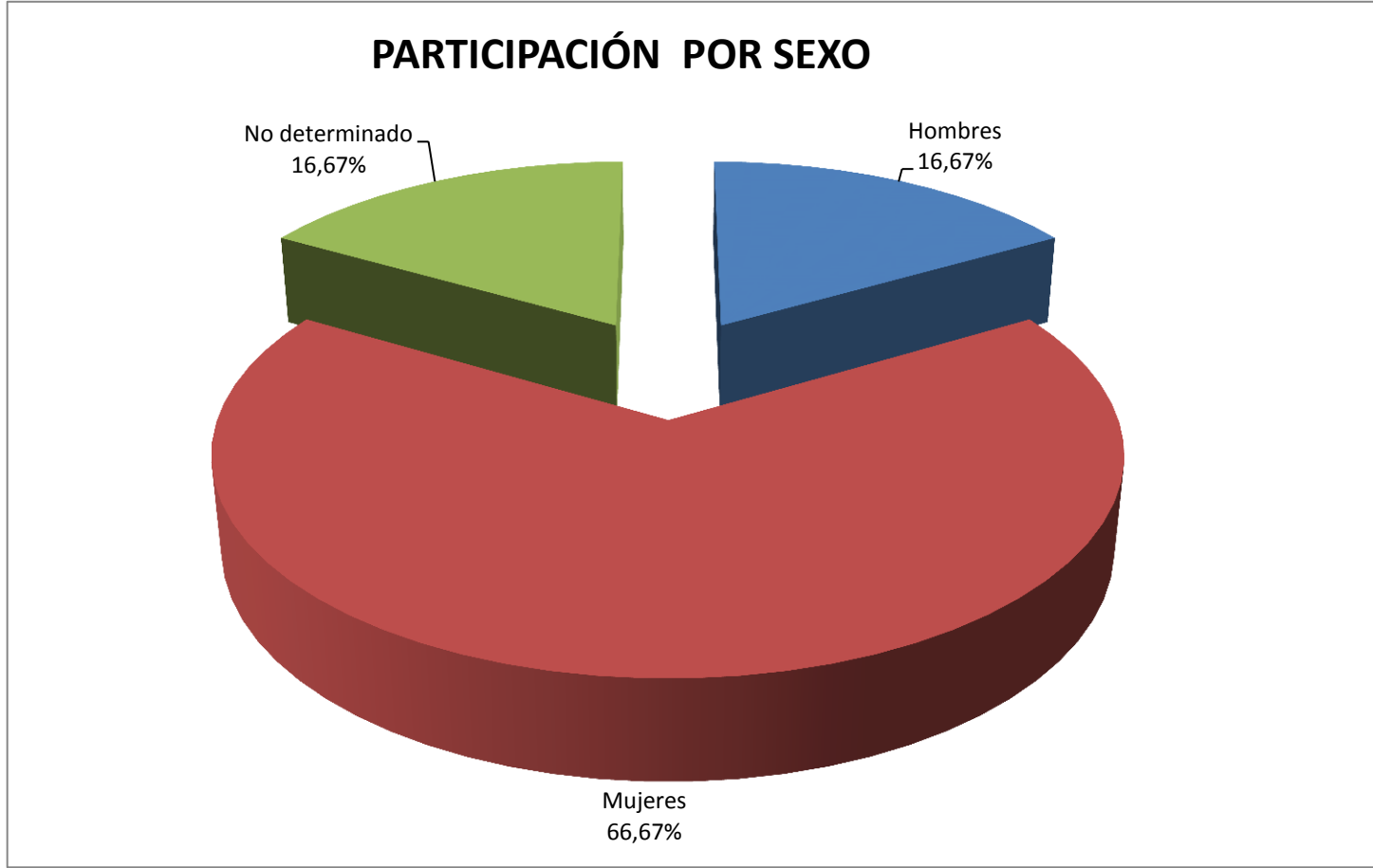
ENCUESTA SERVQUAL

MOV / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

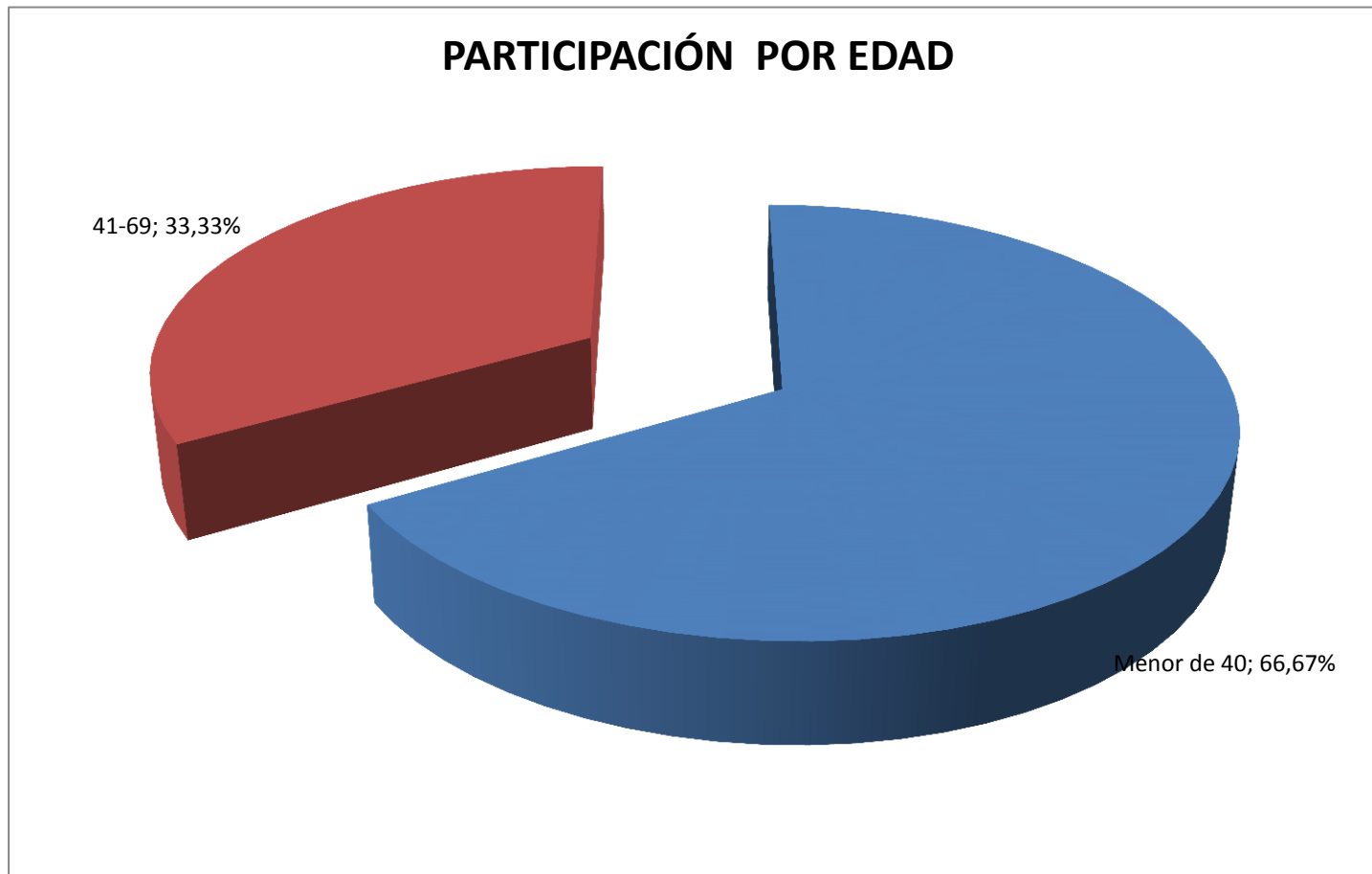
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	2	16,67%
Mujeres	8	66,67%
No determinado	2	16,67%



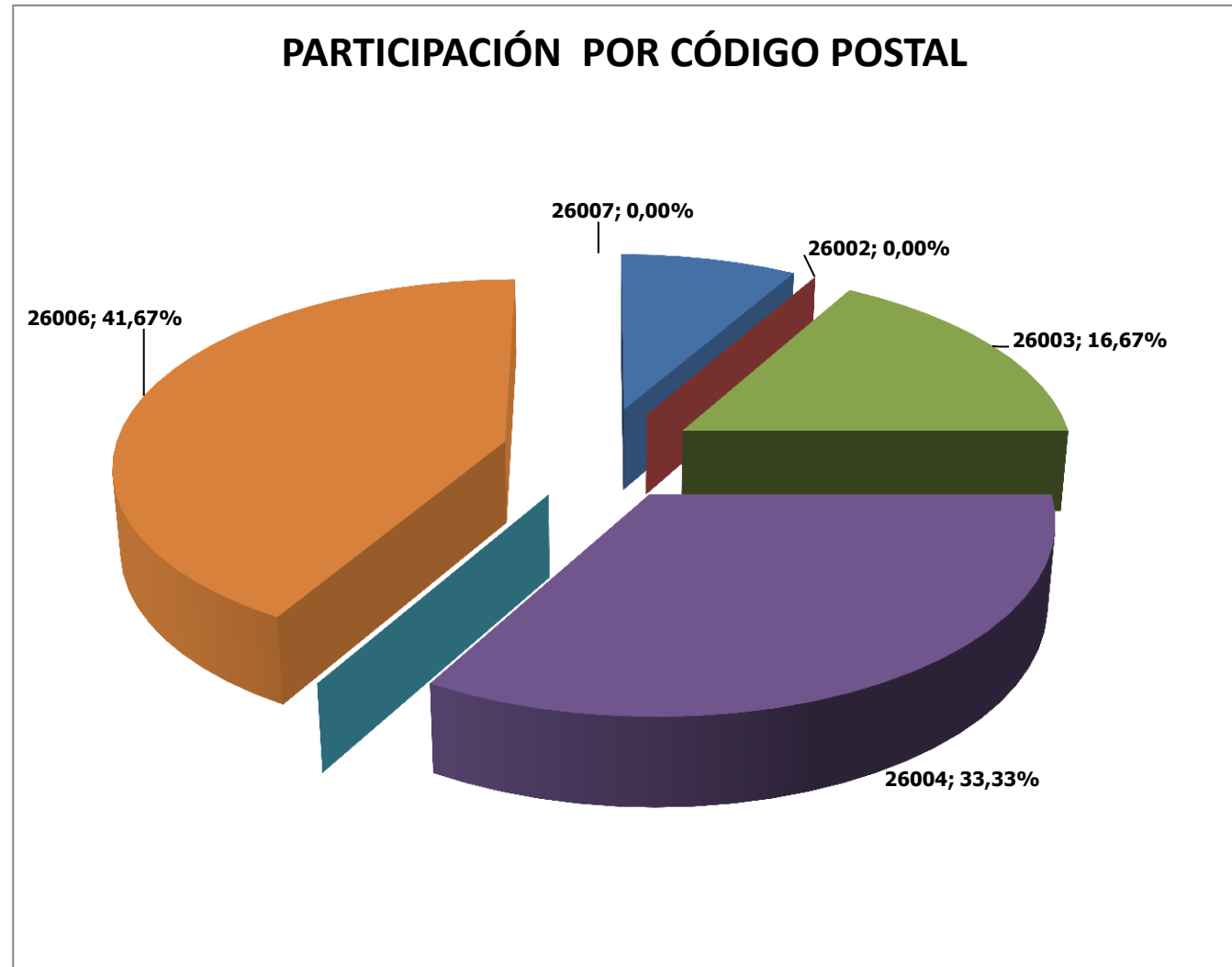
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	8	66,67%
41-69	4	33,33%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	1	8,33%
26002	0	0,00%
26003	2	16,67%
26004	4	33,33%
26005	0	0,00%
26006	5	41,67%
26007	0	0,00%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

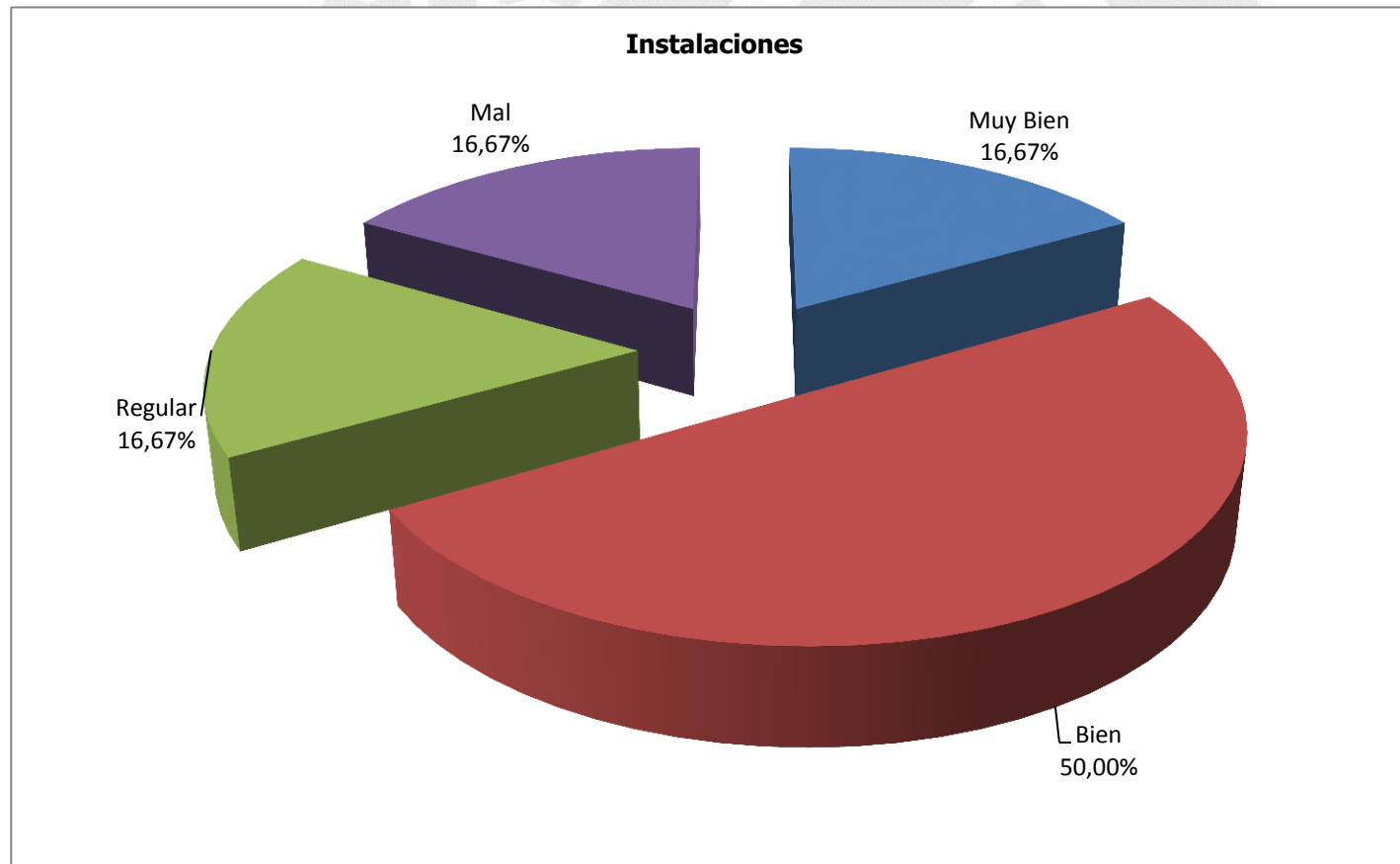
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	16,67%
Bien	6	50,00%
Regular	2	16,67%
Mal	2	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	16,67%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	12	100,00%

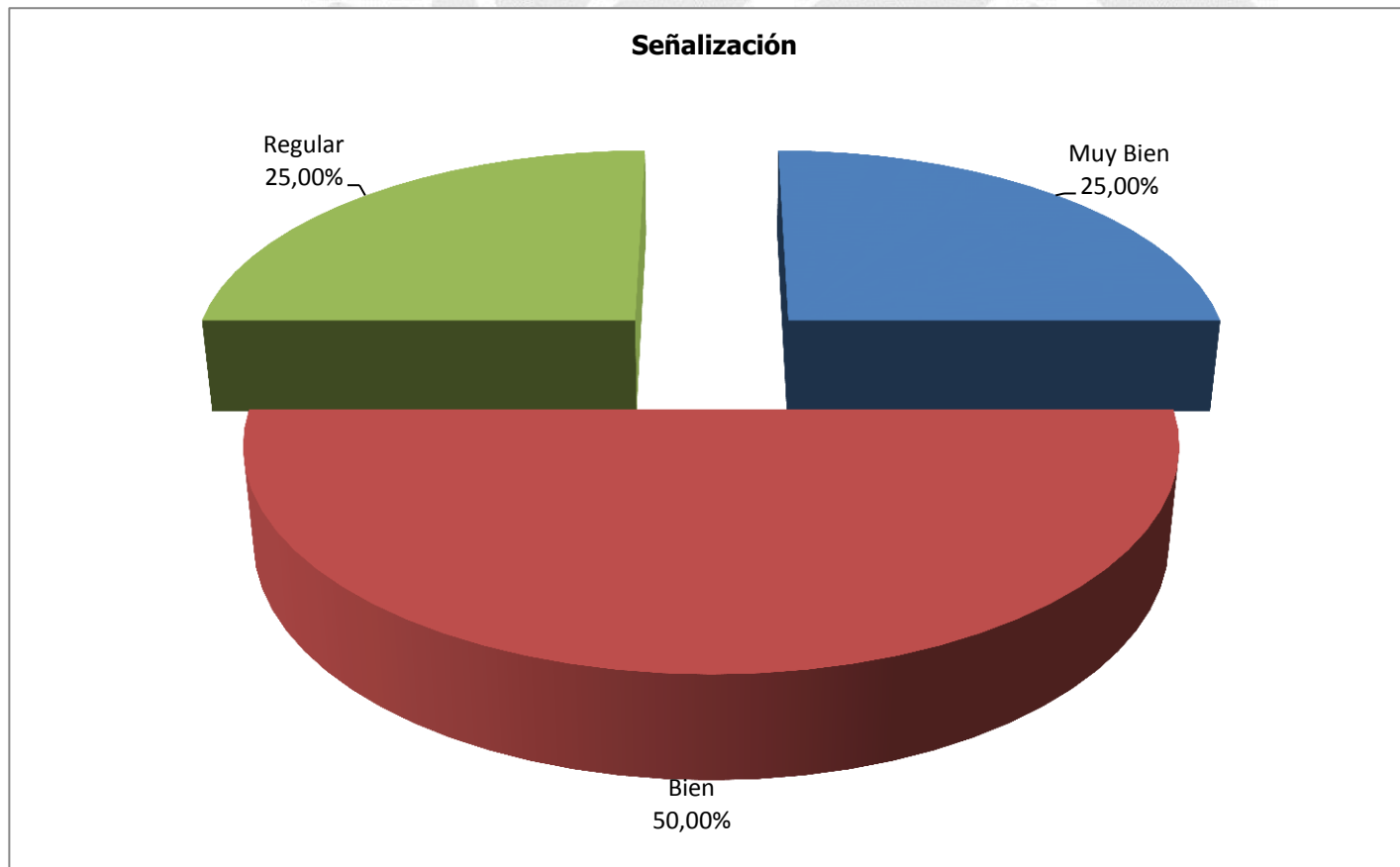


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	25,00%
Bien	6	50,00%
Regular	3	25,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	75,00%
Regular	25,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	12	100,00%

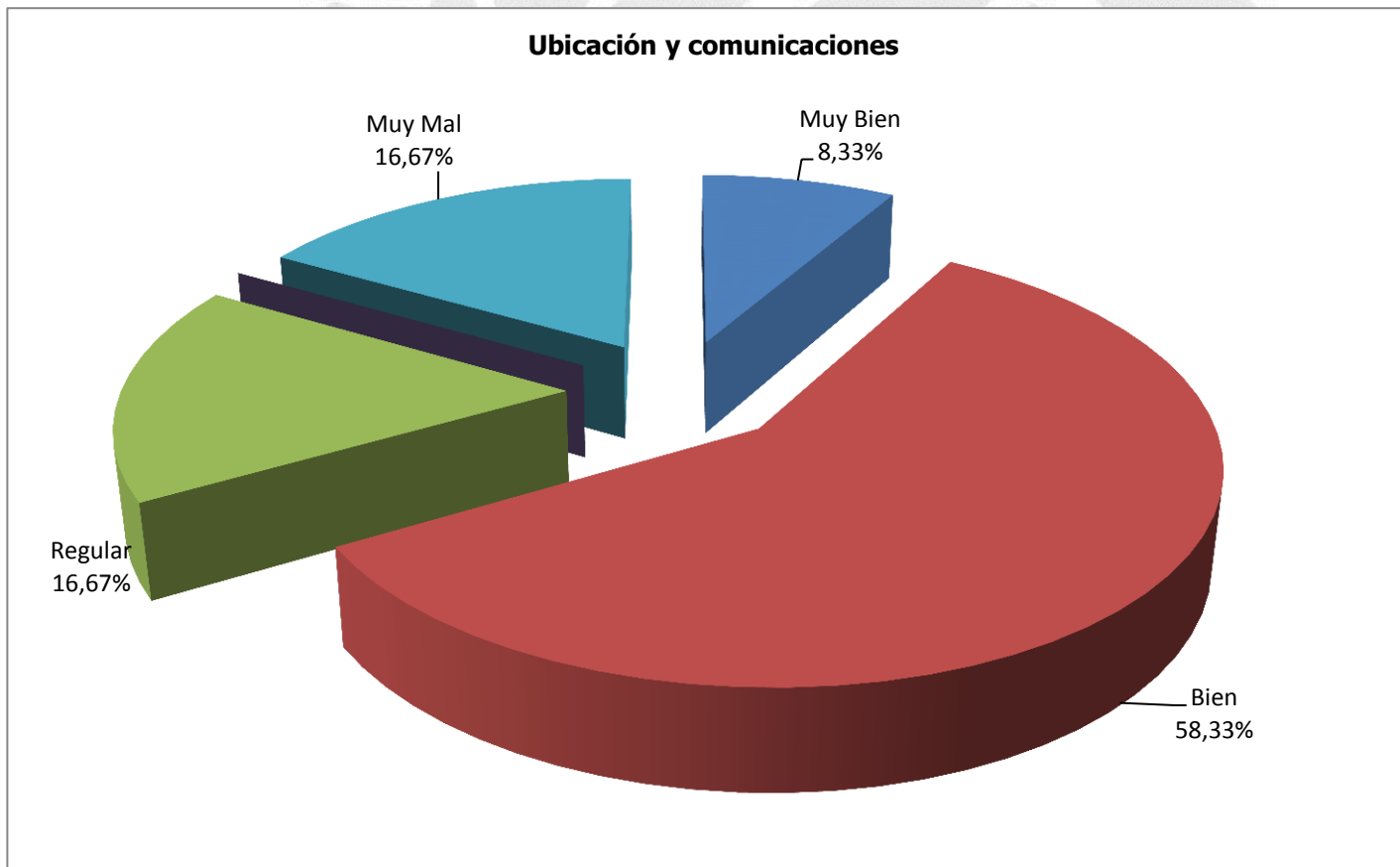


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	8,33%
Bien	7	58,33%
Regular	2	16,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	2	16,67%

Satsifecho	66,67%
Regular	16,67%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	12	100,00%



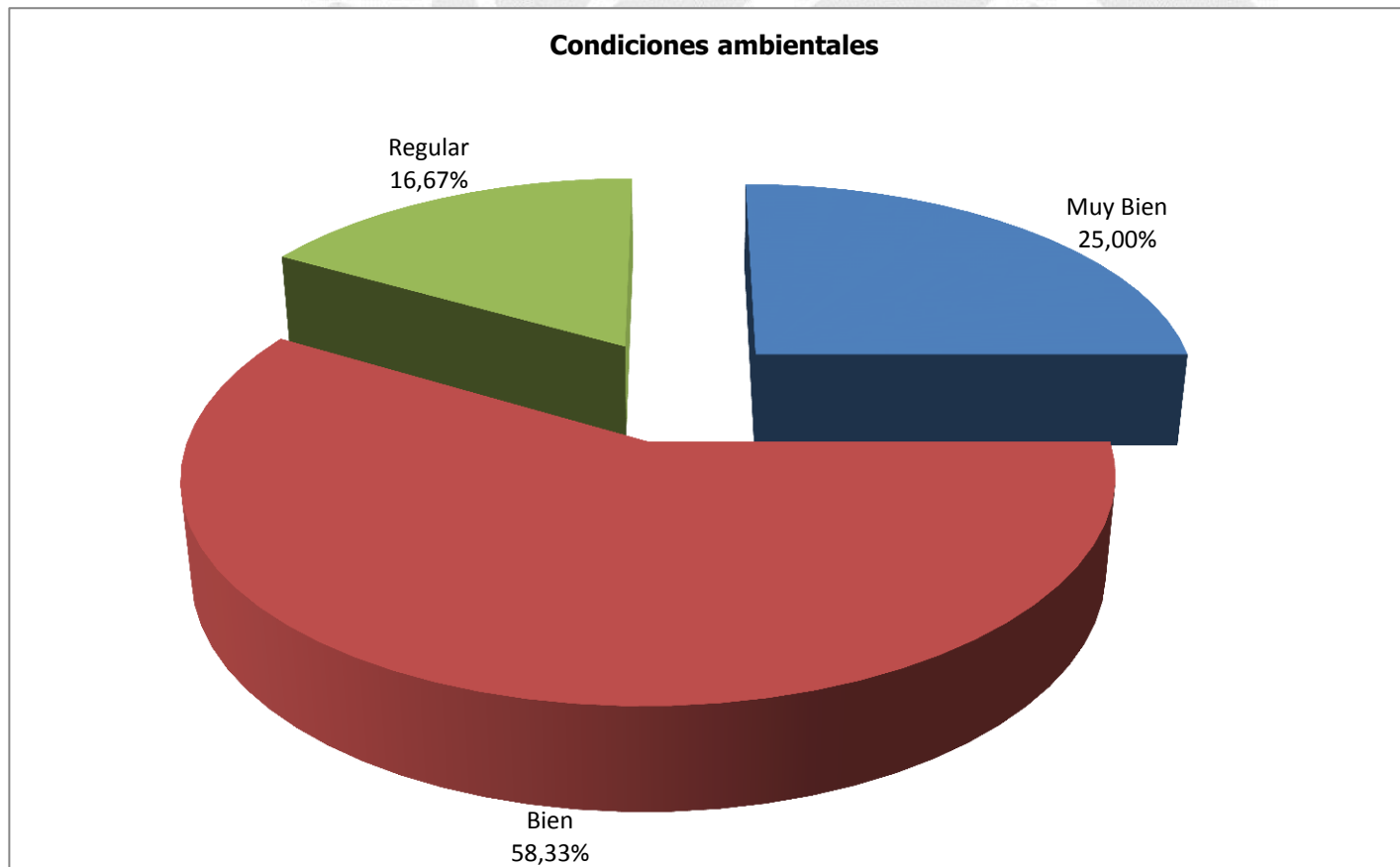
Condiciones ambientales

Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	25,00%
Bien	7	58,33%
Regular	2	16,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	83,33%
Regular	16,67%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	12	100,00%

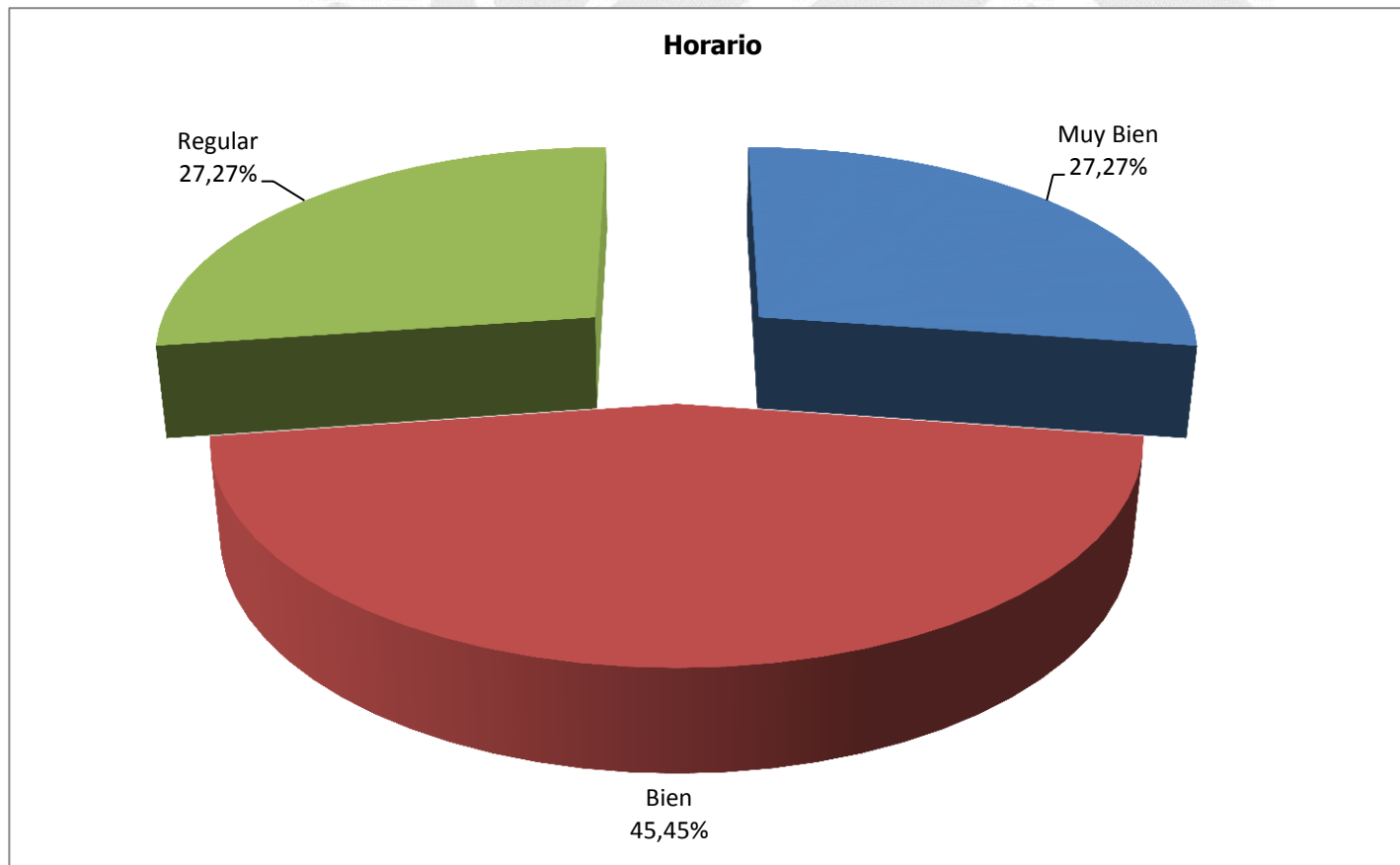


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	27,27%
Bien	5	45,45%
Regular	3	27,27%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	72,73%
Regular	27,27%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	91,67%

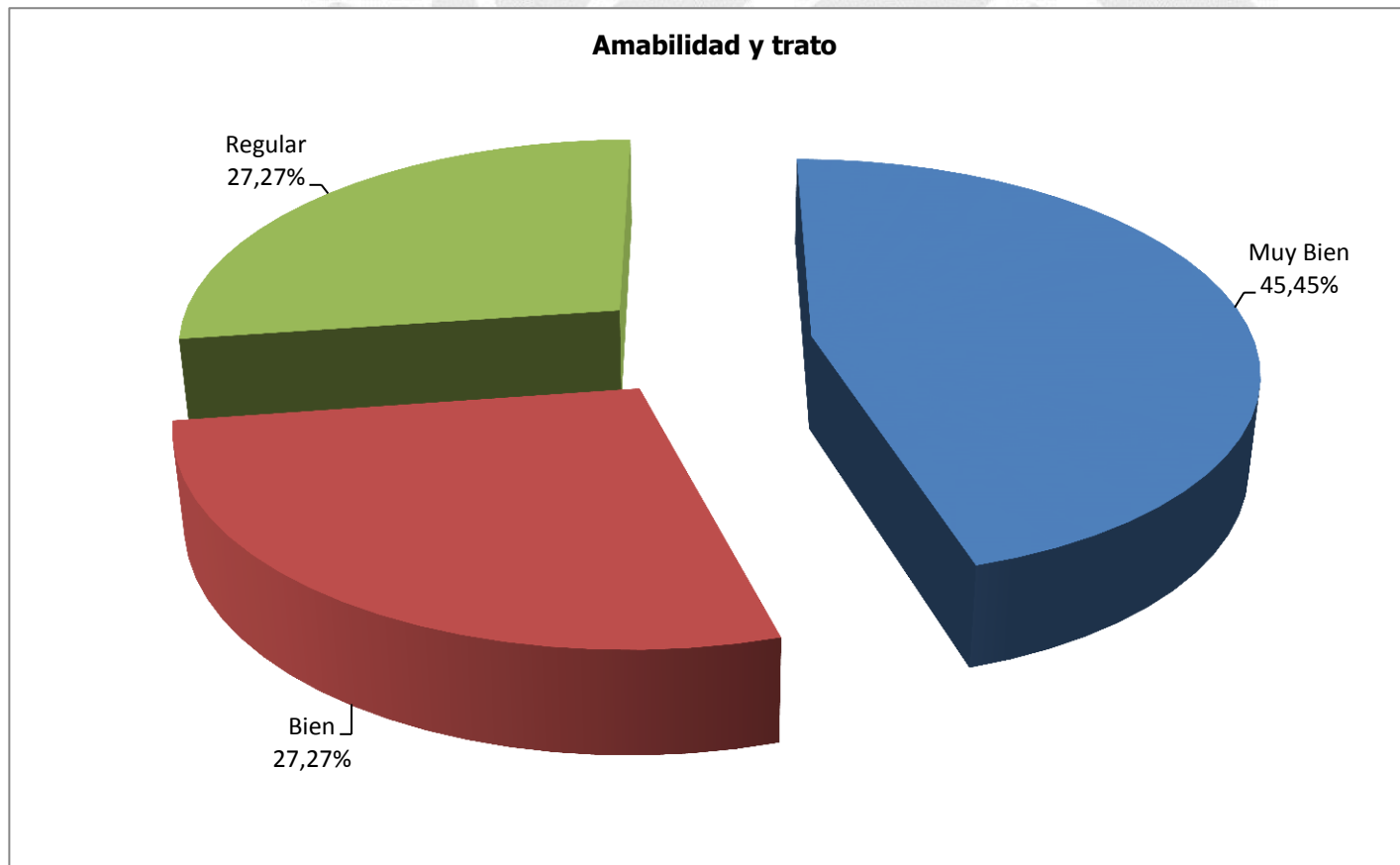


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	45,45%
Bien	3	27,27%
Regular	3	27,27%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	72,73%
Regular	27,27%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	91,67%

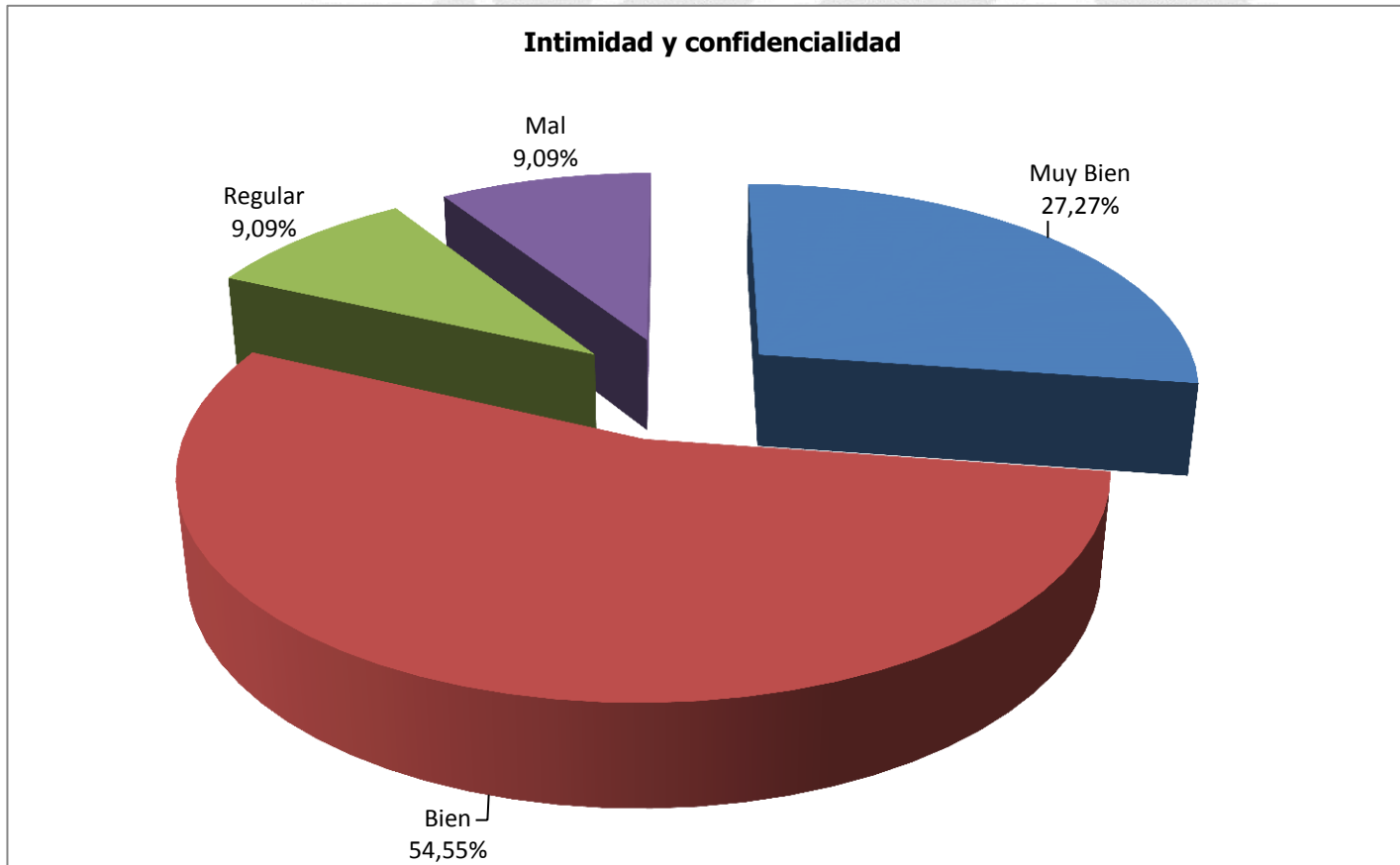


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	27,27%
Bien	6	54,55%
Regular	1	9,09%
Mal	1	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	81,82%
Regular	9,09%
Insatisfecho	9,09%

Número de respuestas		% sobre total
11		91,67%

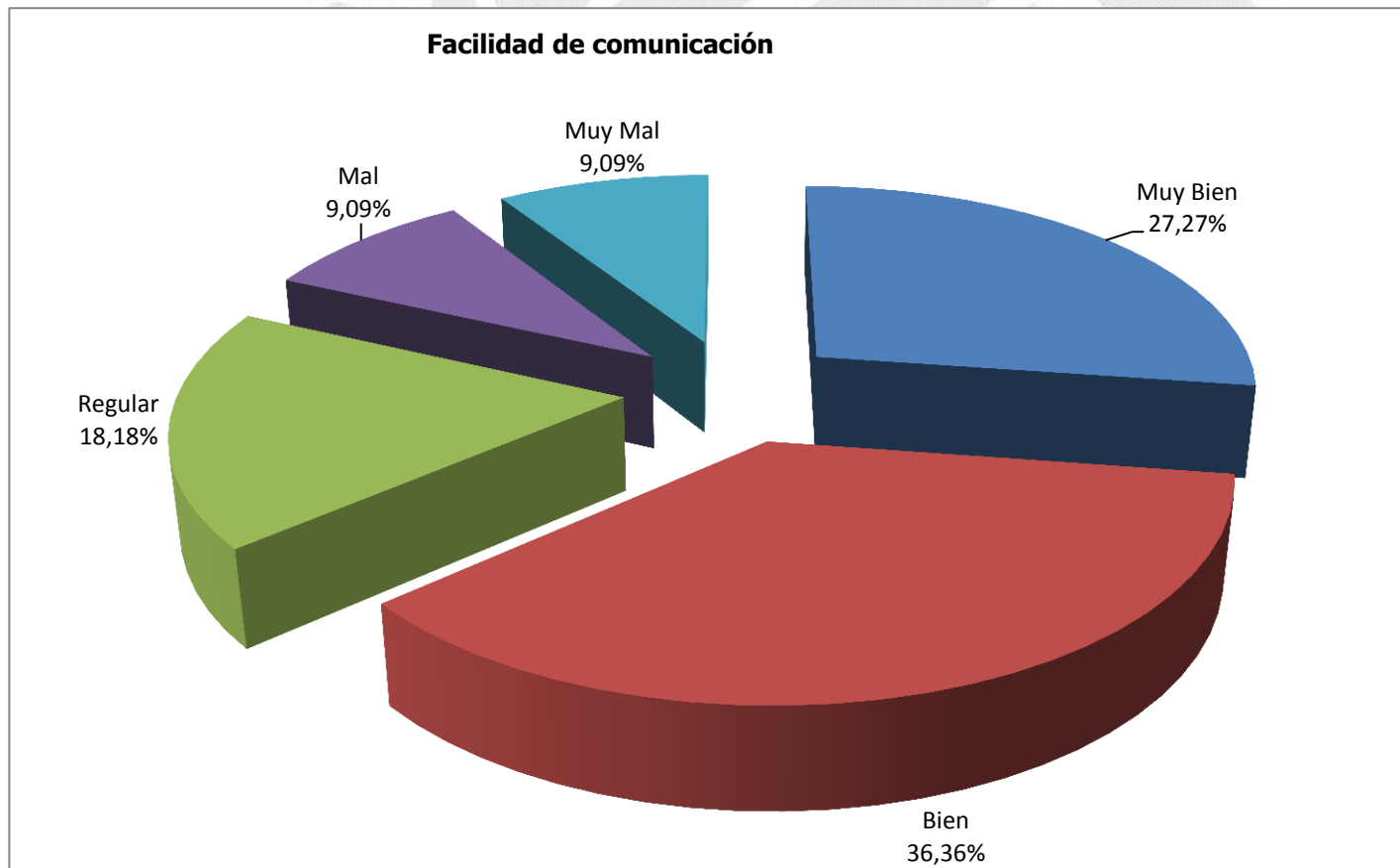


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	27,27%
Bien	4	36,36%
Regular	2	18,18%
Mal	1	9,09%
Muy Mal	1	9,09%

Satsifecho	63,64%
Regular	18,18%
Insatisfecho	18,18%

Número de respuestas	% sobre total
11	91,67%

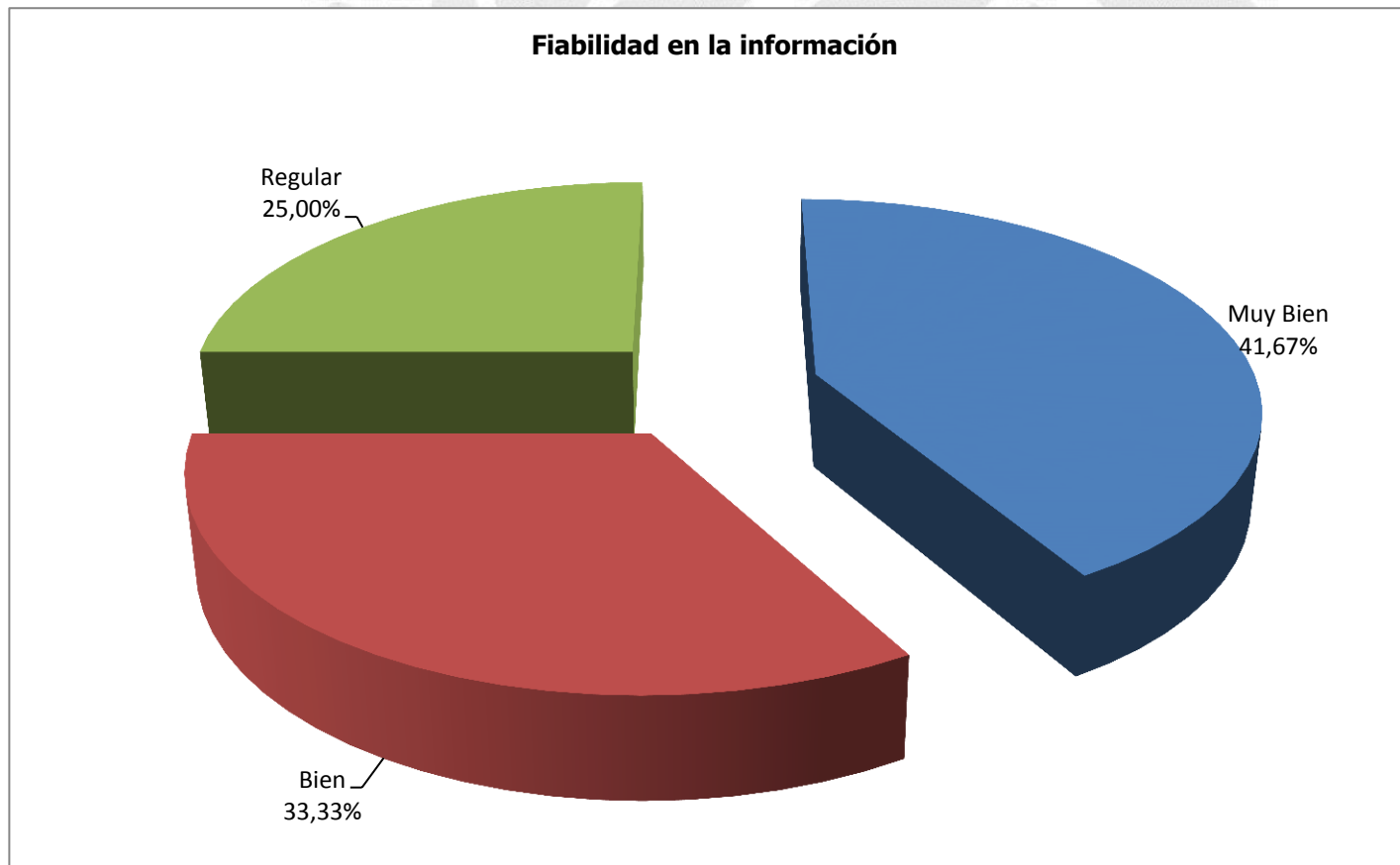


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	41,67%
Bien	4	33,33%
Regular	3	25,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	75,00%
Regular	25,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	12	100,00%

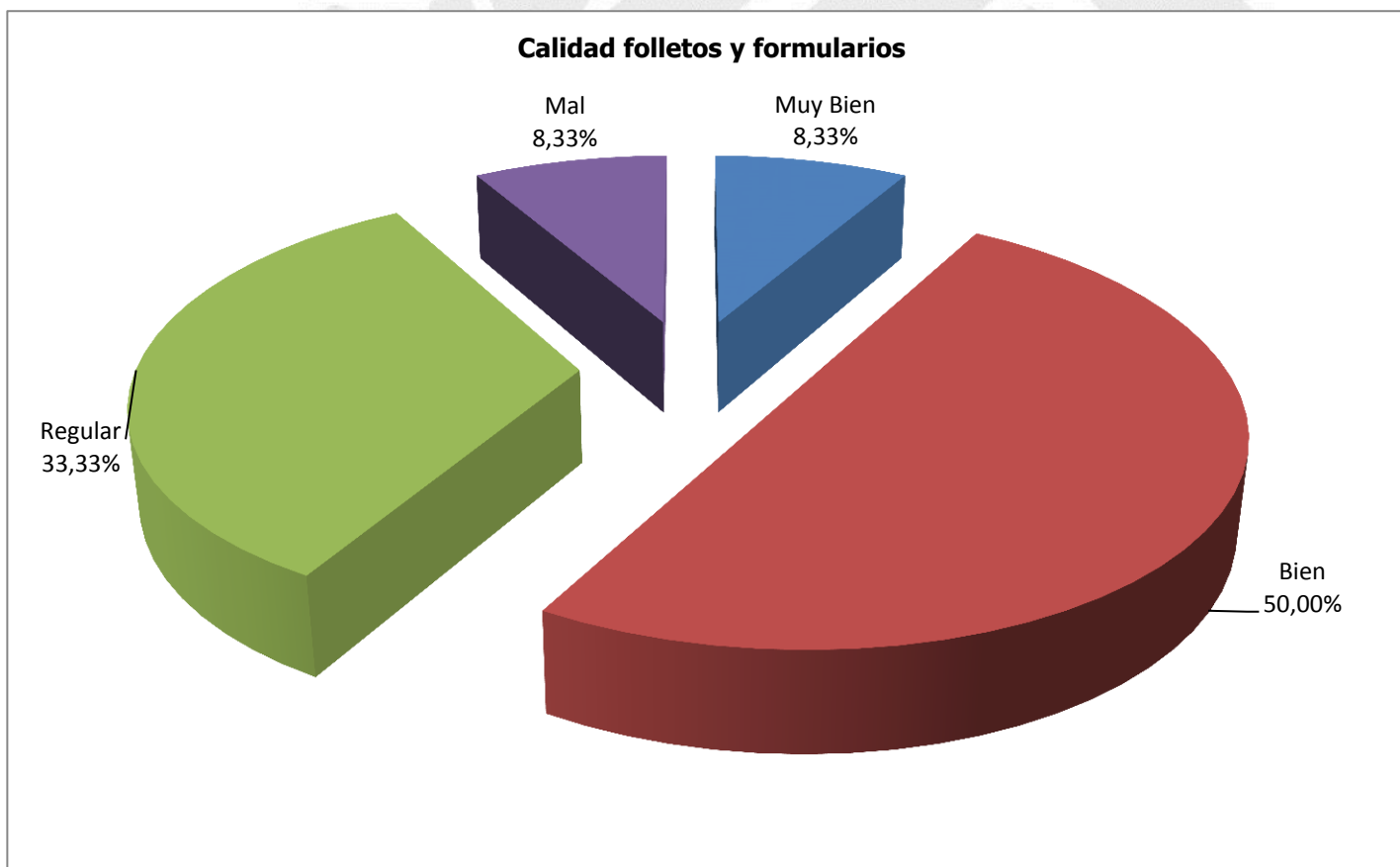


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	8,33%
Bien	6	50,00%
Regular	4	33,33%
Mal	1	8,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	58,33%
Regular	33,33%
Insatisfecho	8,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	12	100,00%

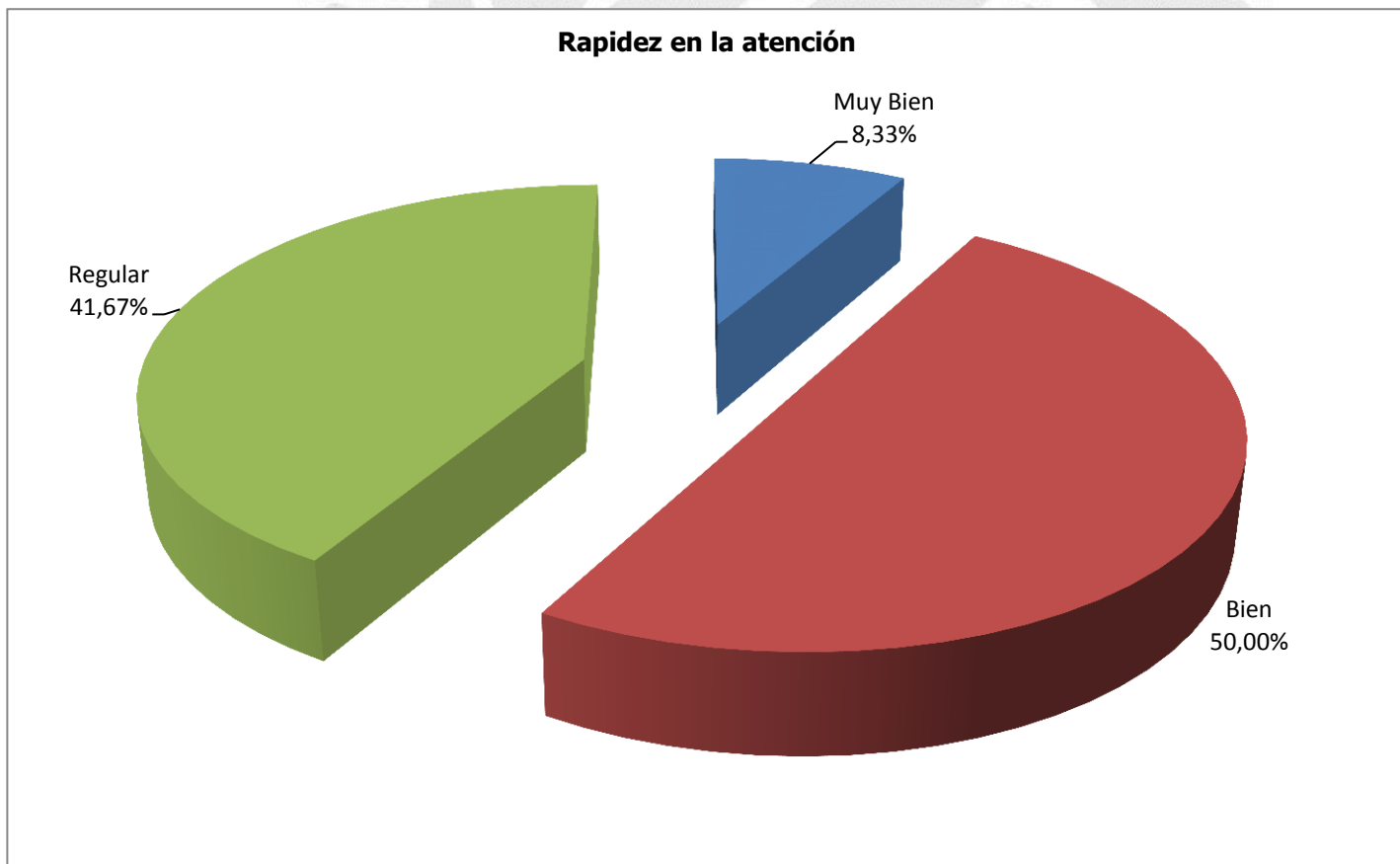


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	8,33%
Bien	6	50,00%
Regular	5	41,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	58,33%
Regular	41,67%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	12	100,00%

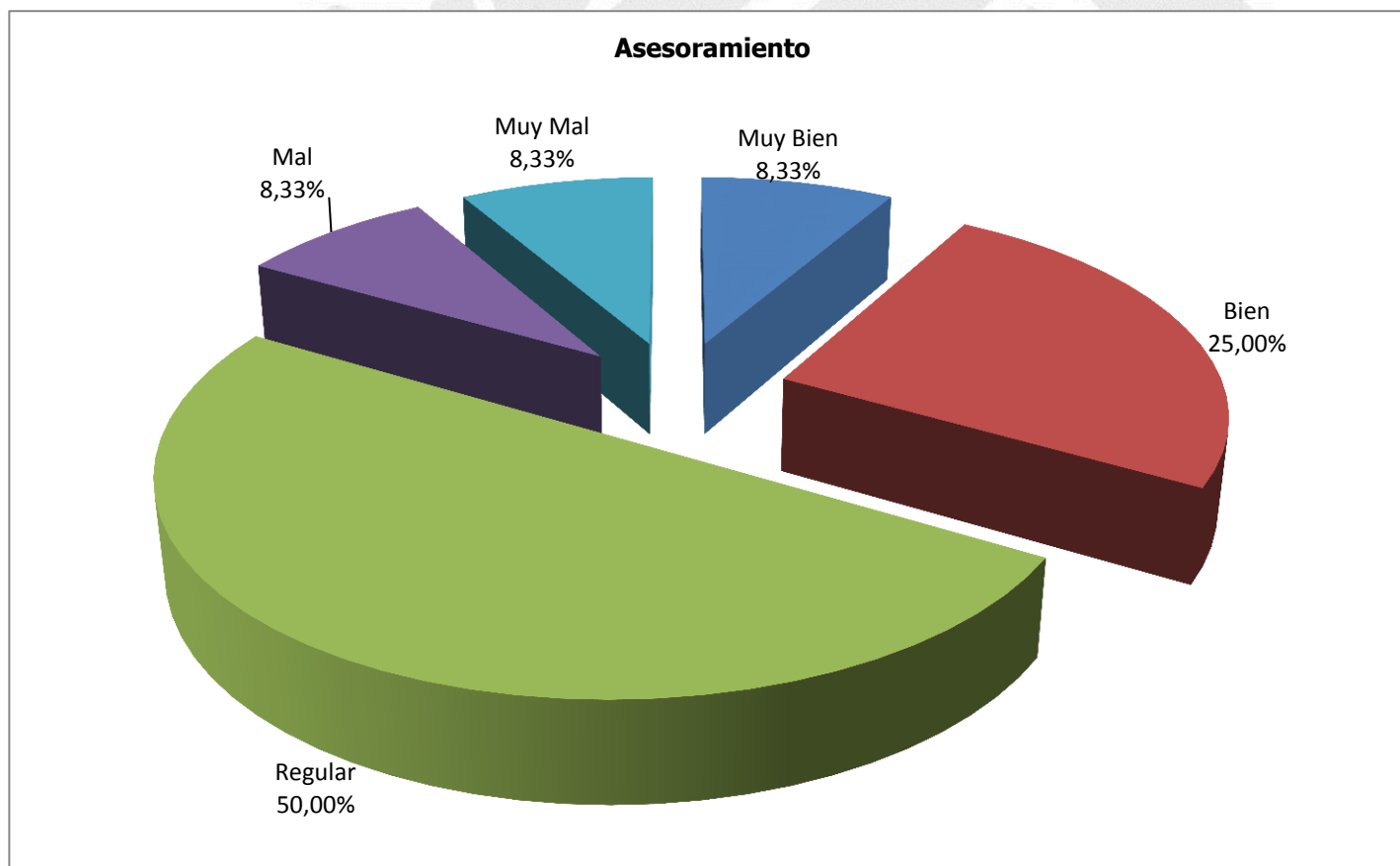


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	8,33%
Bien	3	25,00%
Regular	6	50,00%
Mal	1	8,33%
Muy Mal	1	8,33%

Satisfecho	33,33%
Regular	50,00%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	12	100,00%

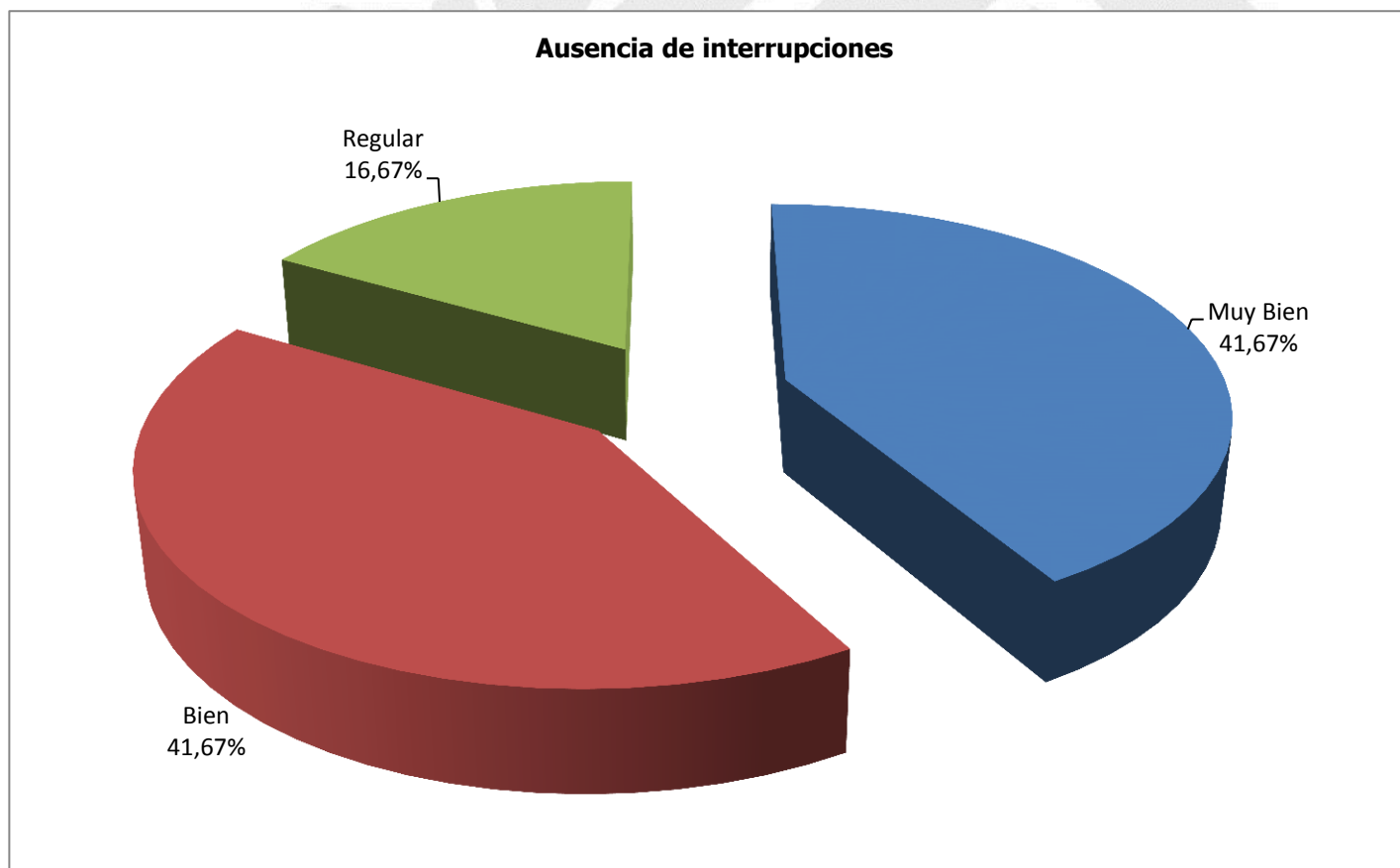


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	41,67%
Bien	5	41,67%
Regular	2	16,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	83,33%
Regular	16,67%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	12	100,00%



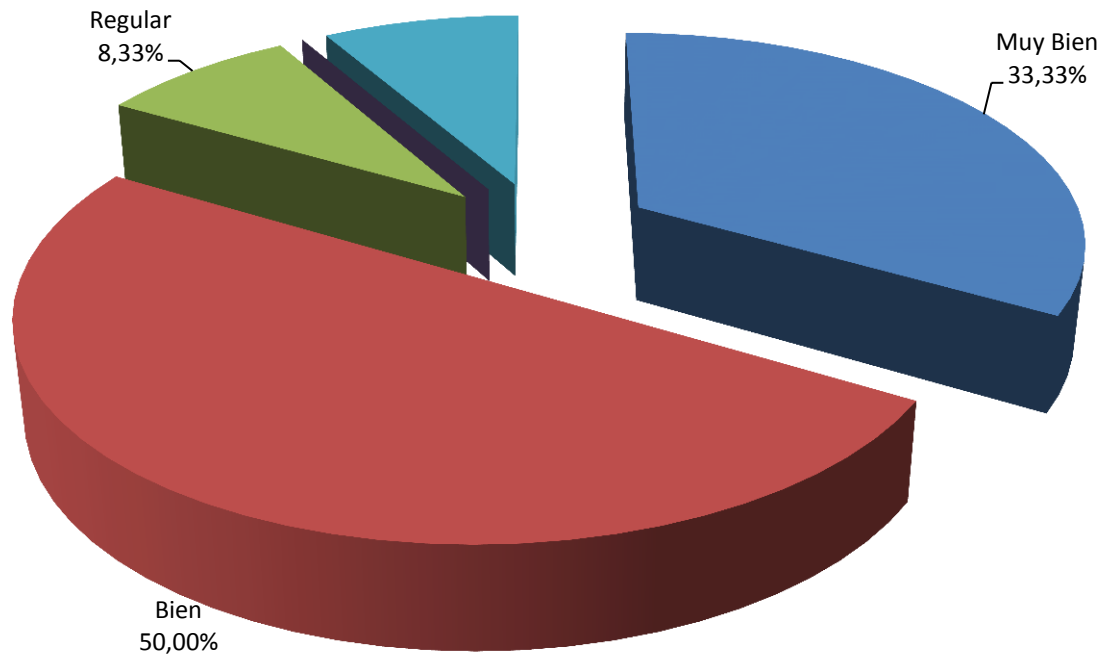
Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	33,33%
Bien	6	50,00%
Regular	1	8,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	8,33%

Satsifecho	83,33%
Regular	8,33%
Insatisfecho	8,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	12	100,00%

Atención a necesidades

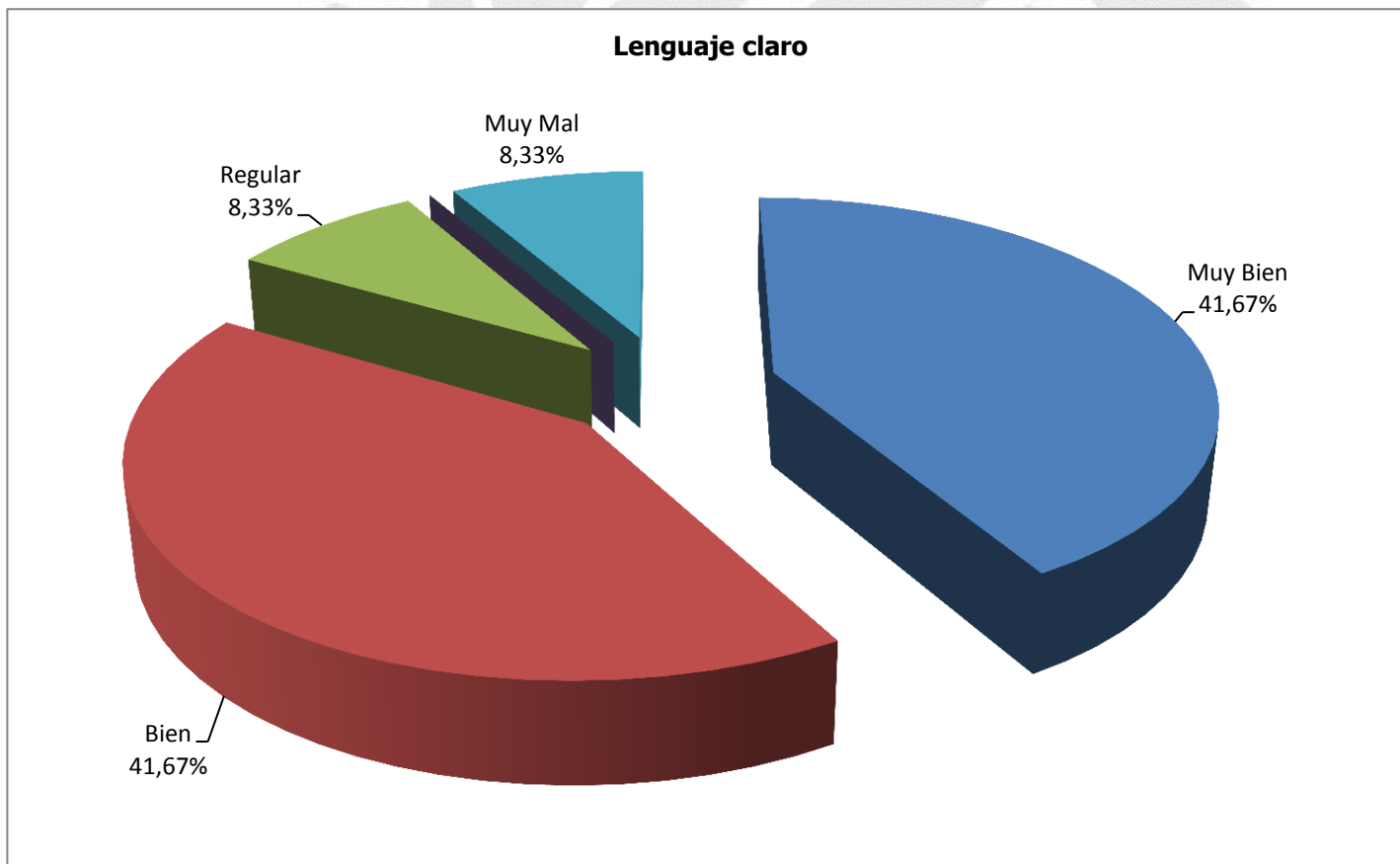


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	41,67%
Bien	5	41,67%
Regular	1	8,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	8,33%

Satsifecho	83,33%
Regular	8,33%
Insatisfecho	8,33%

		% sobre total
Número de respuestas	12	100,00%



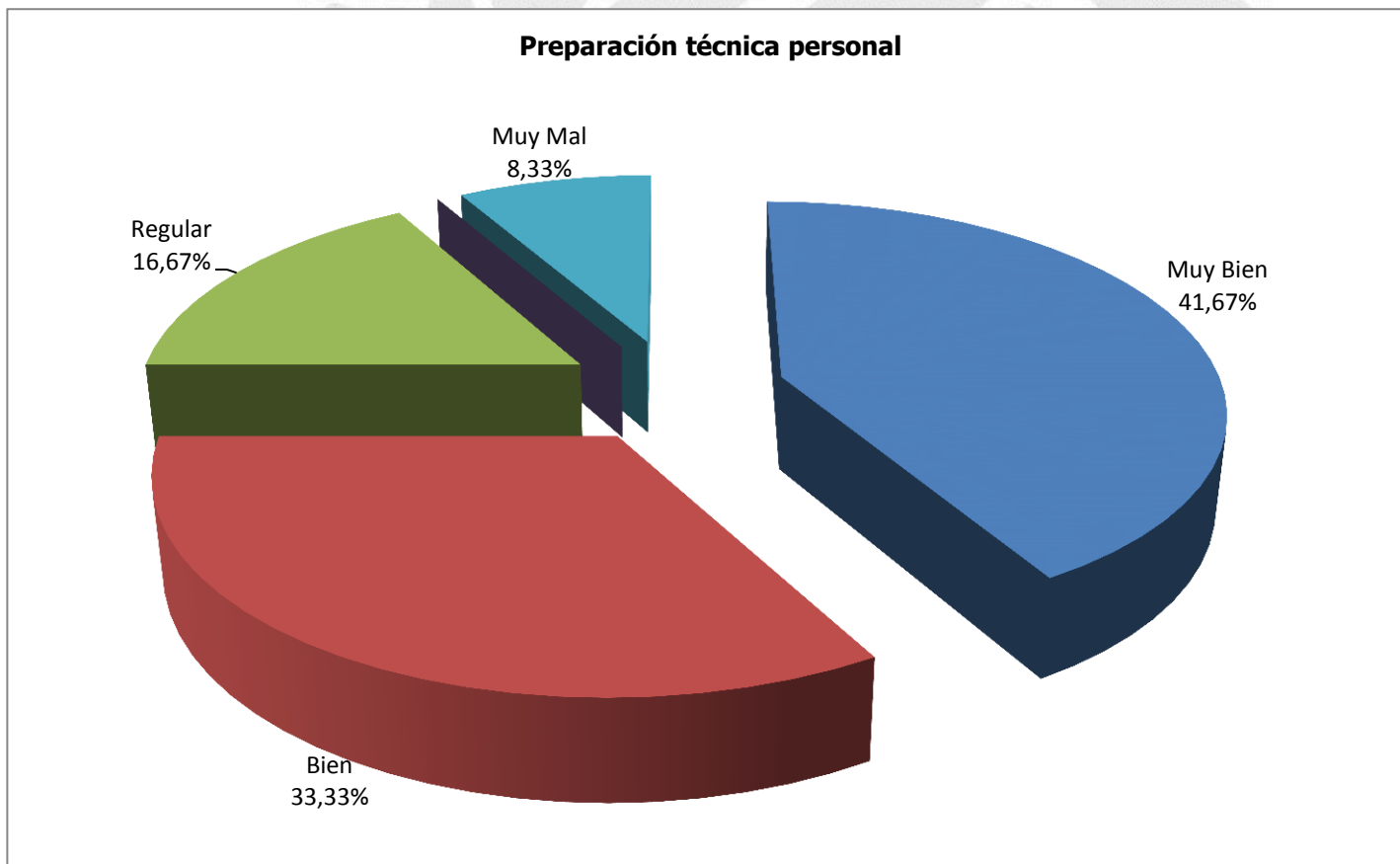
Preparación técnica personal

Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	41,67%
Bien	4	33,33%
Regular	2	16,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	8,33%

Satsifecho	75,00%
Regular	16,67%
Insatisfecho	8,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	12	100,00%



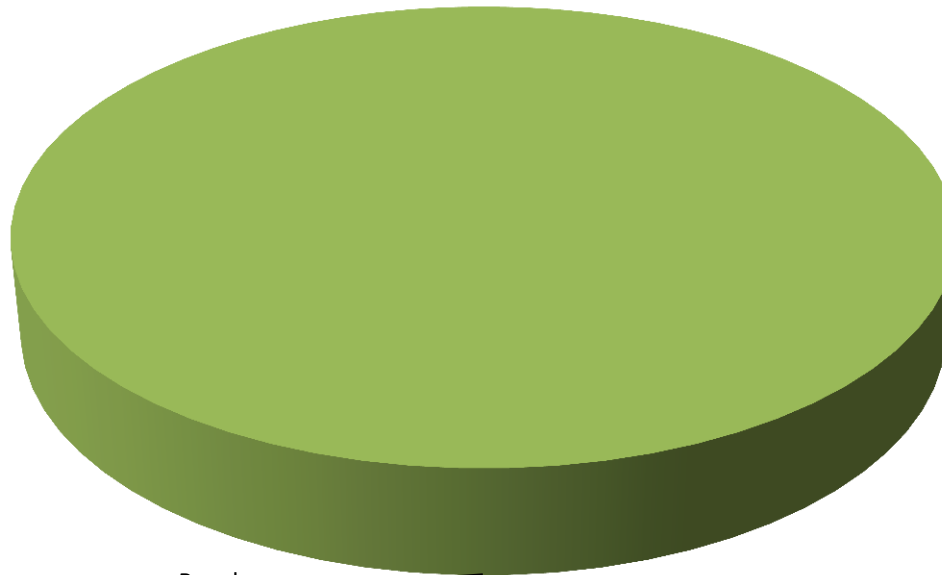
En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	0	0,00%
Regular	2	100,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	0,00%
Regular	100,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	2	16,67%

Explicación causas denegación



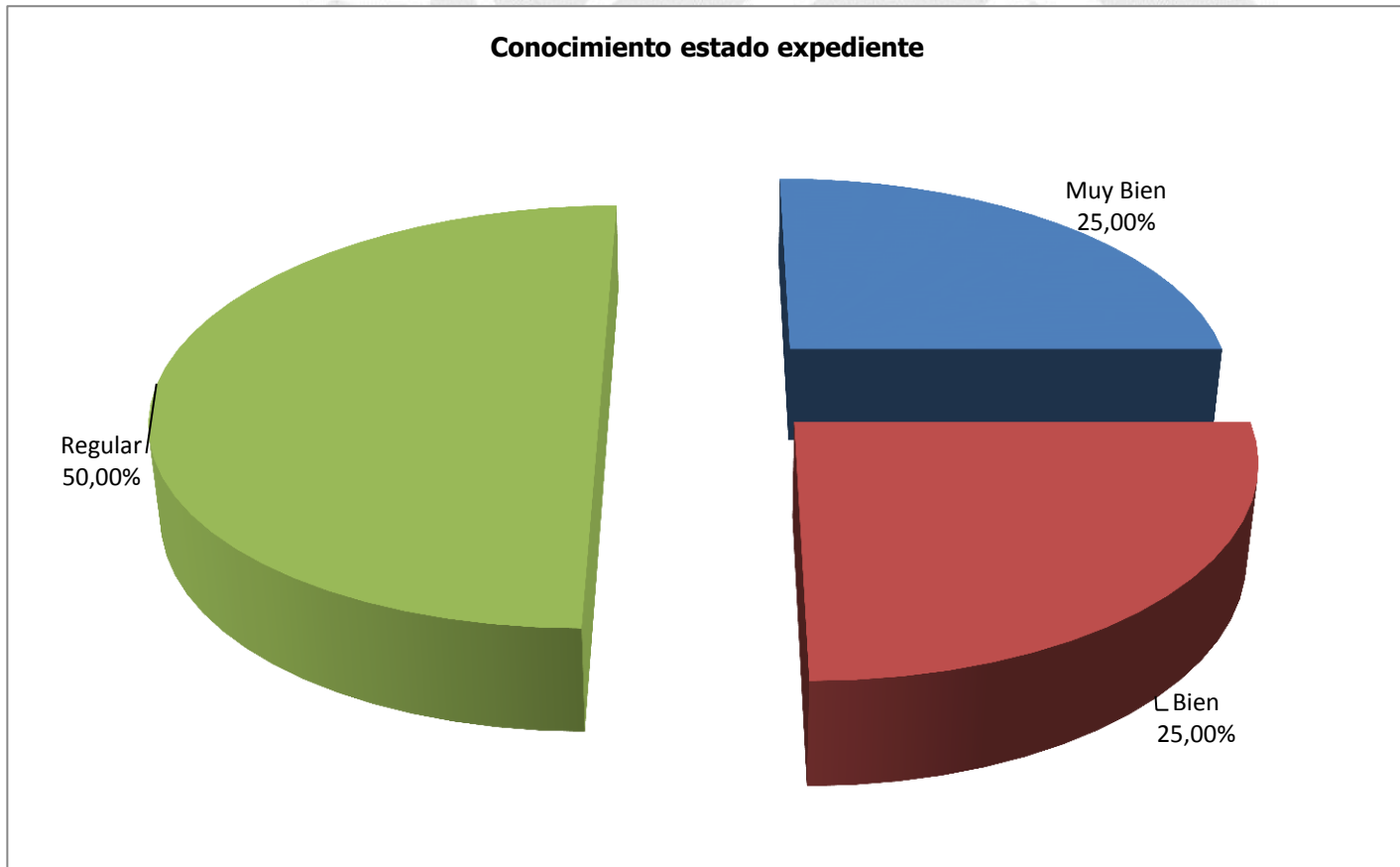
Regular
100,00%

Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	25,00%
Bien	3	25,00%
Regular	6	50,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	12	100,00%

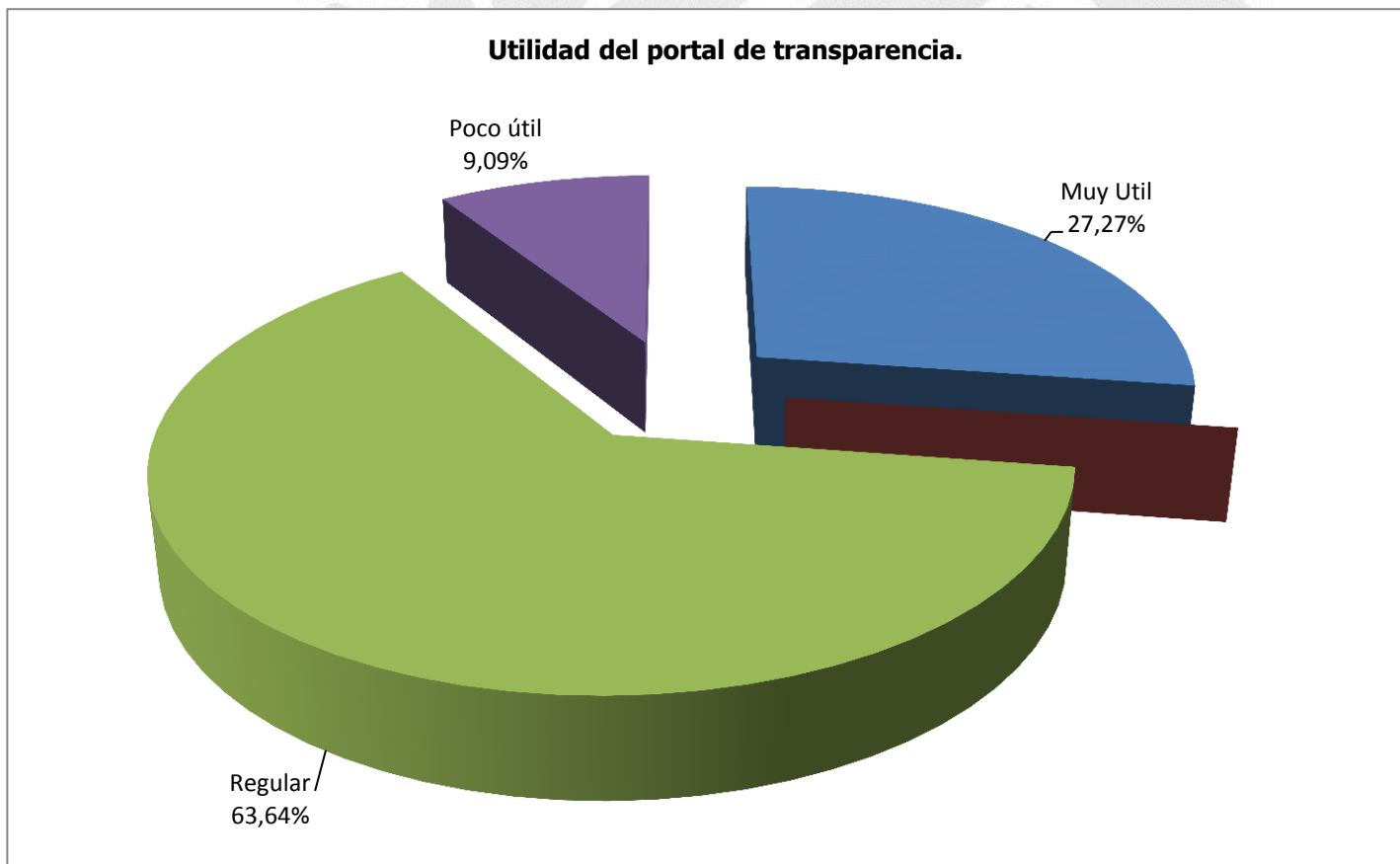


Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	3	27,27%
Útil	0	0,00%
Regular	7	63,64%
Poco útil	1	9,09%
Nada útil	0	0,00%

Útil	27,27%
Regular	63,64%
Nada útil	9,09%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	91,67%



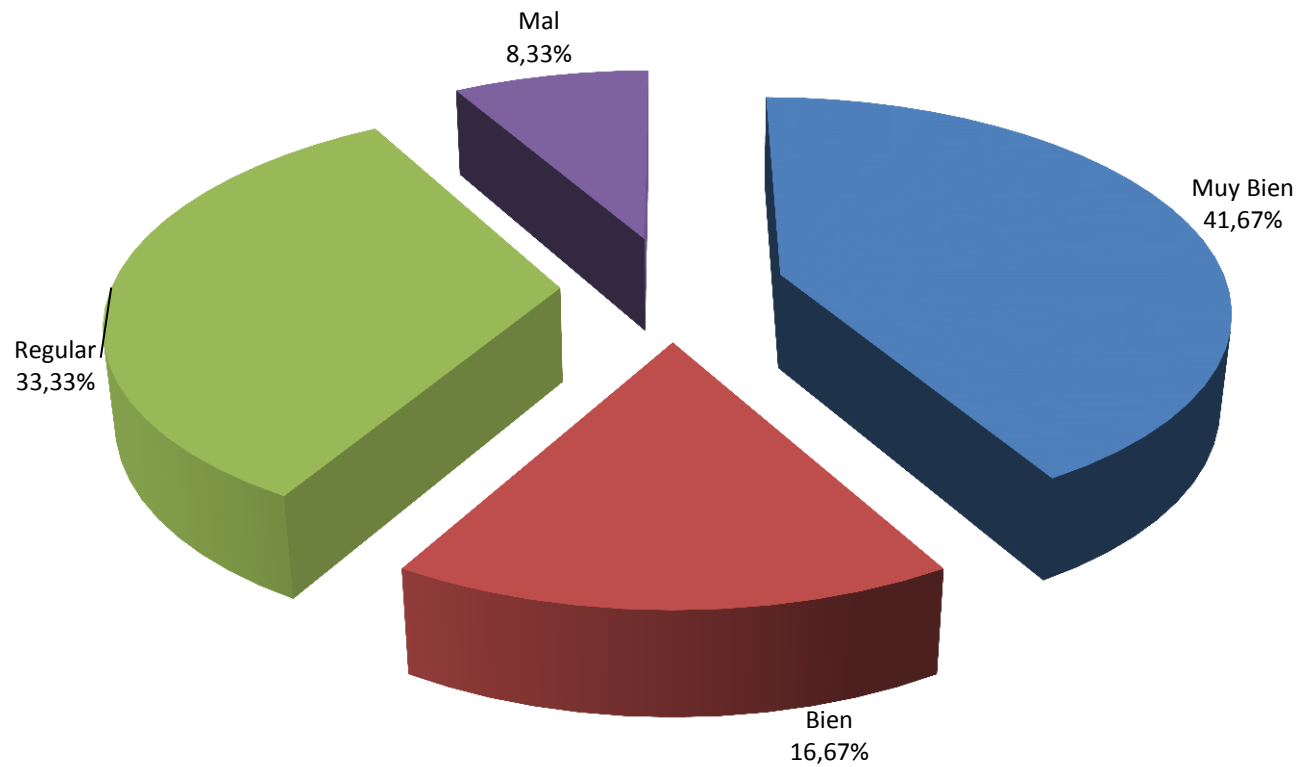
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	41,67%
Bien	2	16,67%
Regular	4	33,33%
Mal	1	8,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	58,33%
Regular	33,33%
Insatisfecho	8,33%

Número de respuestas	% sobre total
12	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

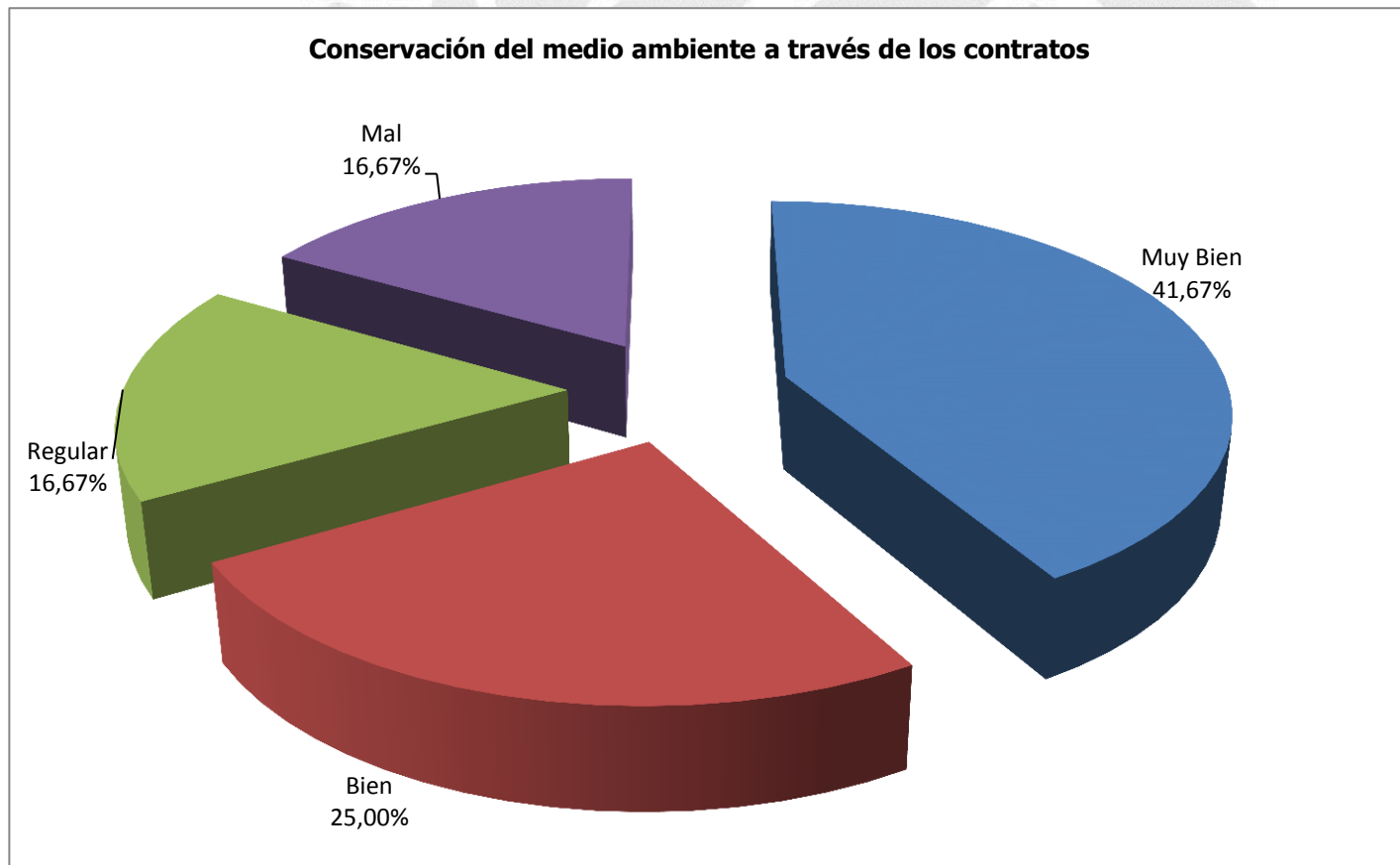


Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	41,67%
Bien	3	25,00%
Regular	2	16,67%
Mal	2	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	16,67%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	12	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

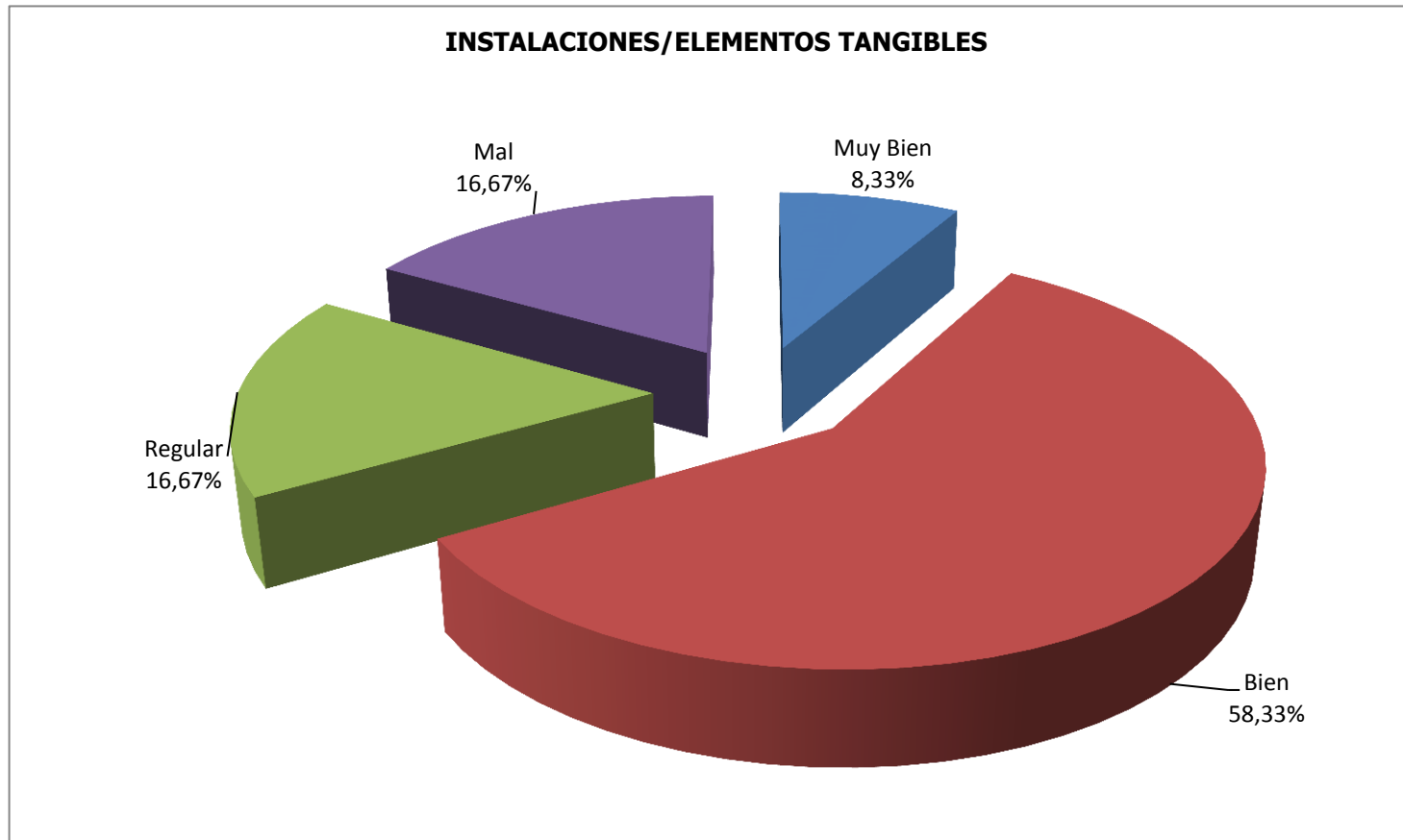
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	8,33%
Bien	7	58,33%
Regular	2	16,67%
Mal	2	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	16,67%
Insatisfecho	16,67%

		% sobre total
Número de respuestas	12	100,00%



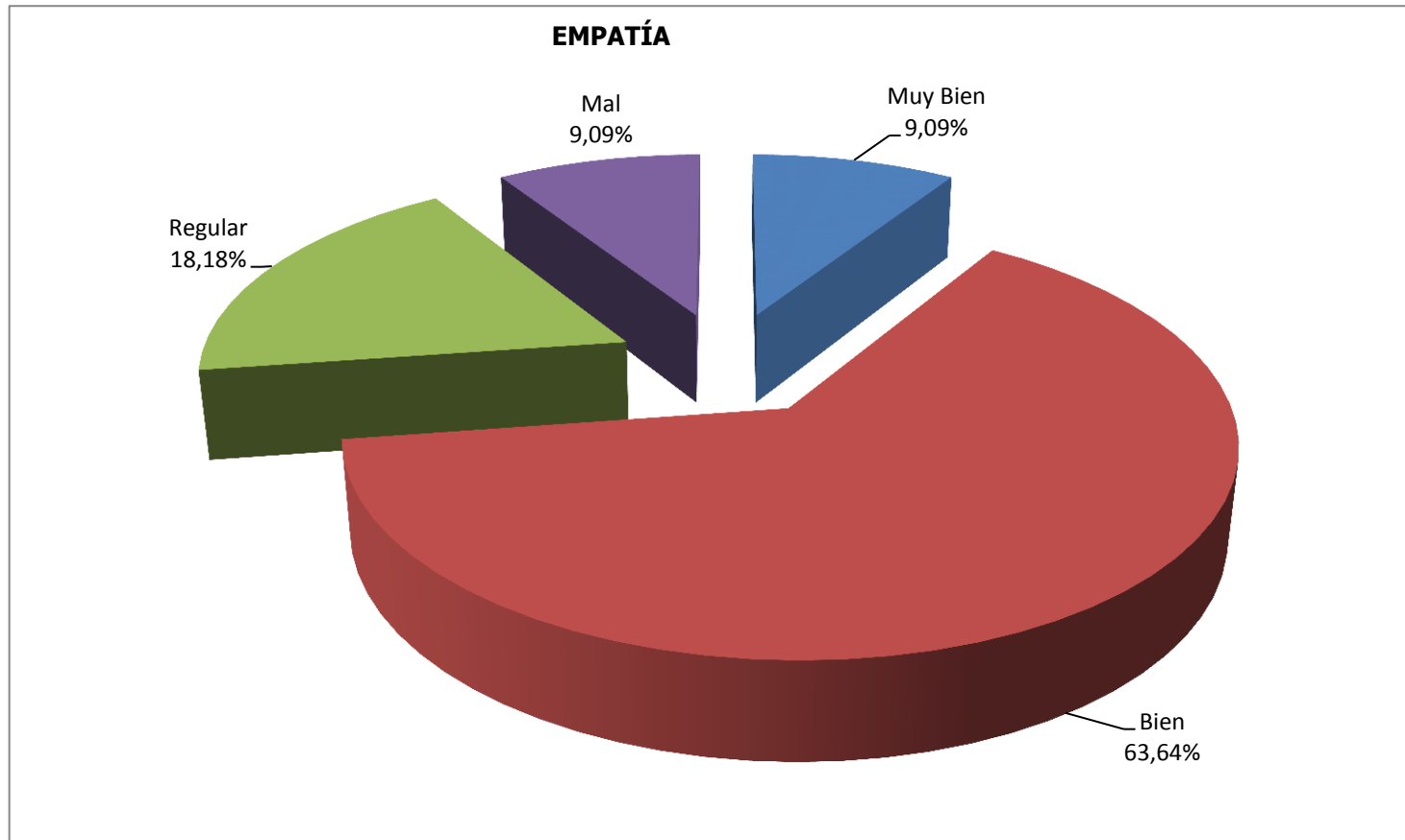
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	9,09%
Bien	7	63,64%
Regular	2	18,18%
Mal	1	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	72,73%
Regular	18,18%
Insatisfecho	9,09%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	100,00%



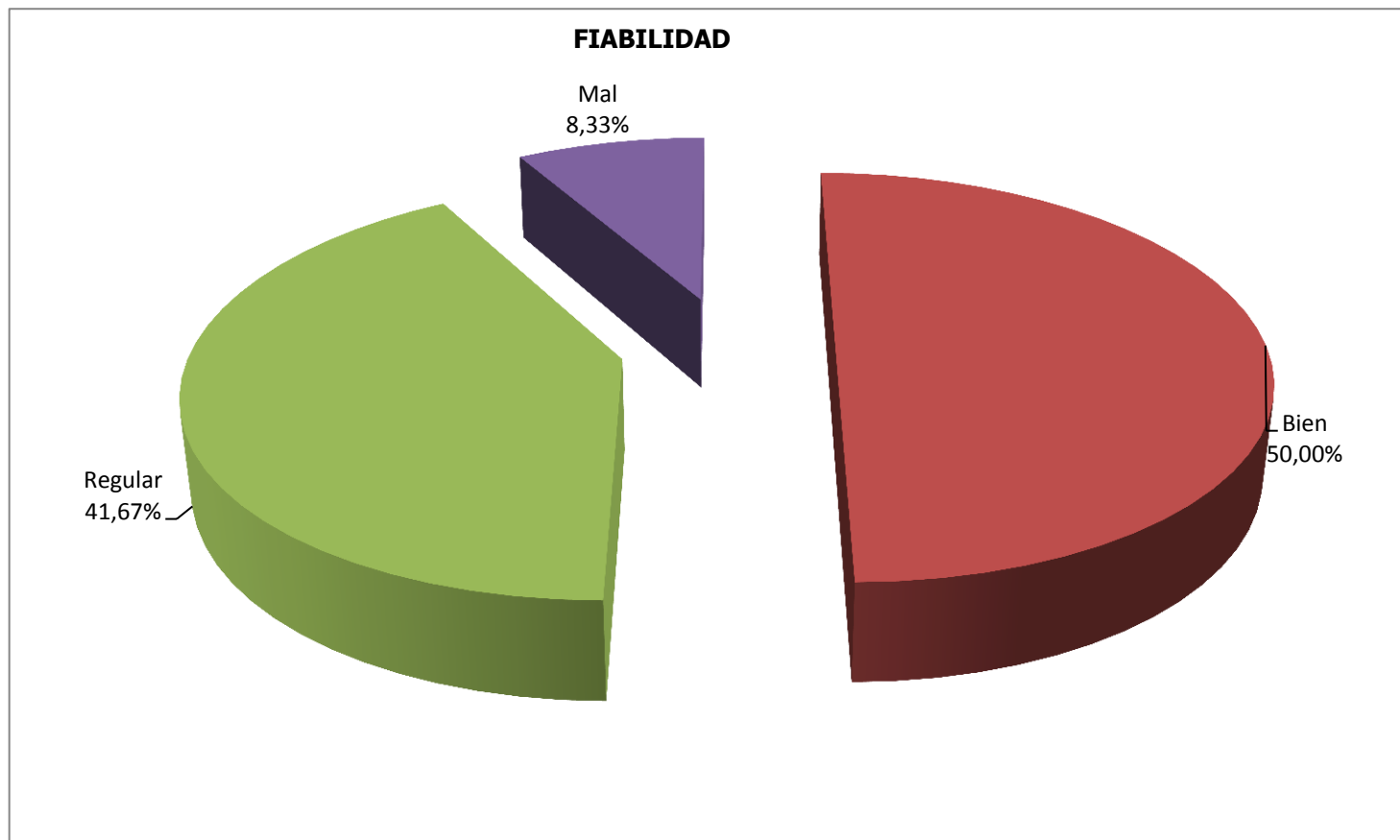
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	6	50,00%
Regular	5	41,67%
Mal	1	8,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	50,00%
Regular	41,67%
Insatisfecho	8,33%

		% sobre total
Número de respuestas	12	100,00%



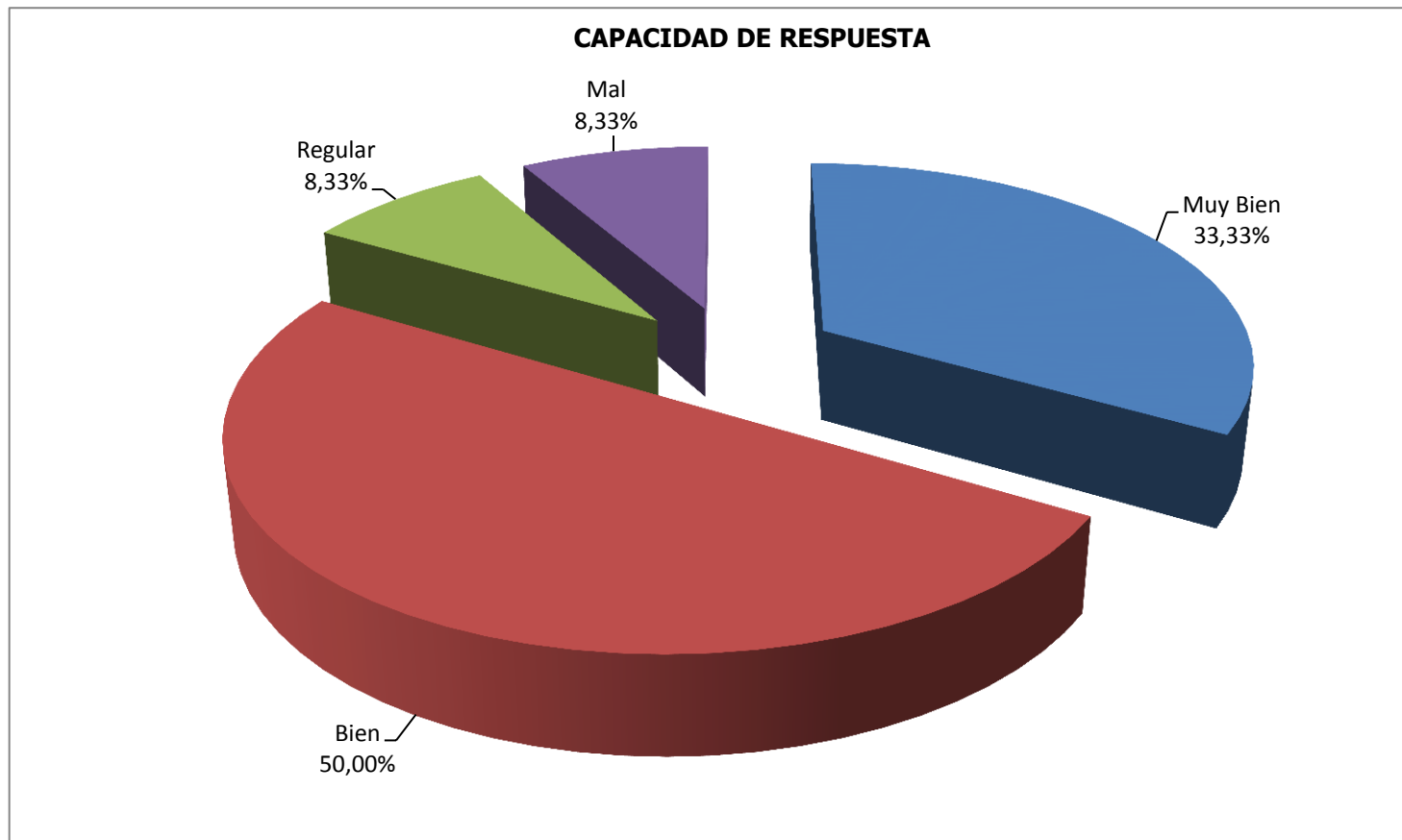
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	33,33%
Bien	6	50,00%
Regular	1	8,33%
Mal	1	8,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	83,33%
Regular	8,33%
Insatisfecho	8,33%

		% sobre total
Número de respuestas	12	100,00%



SEGURIDAD

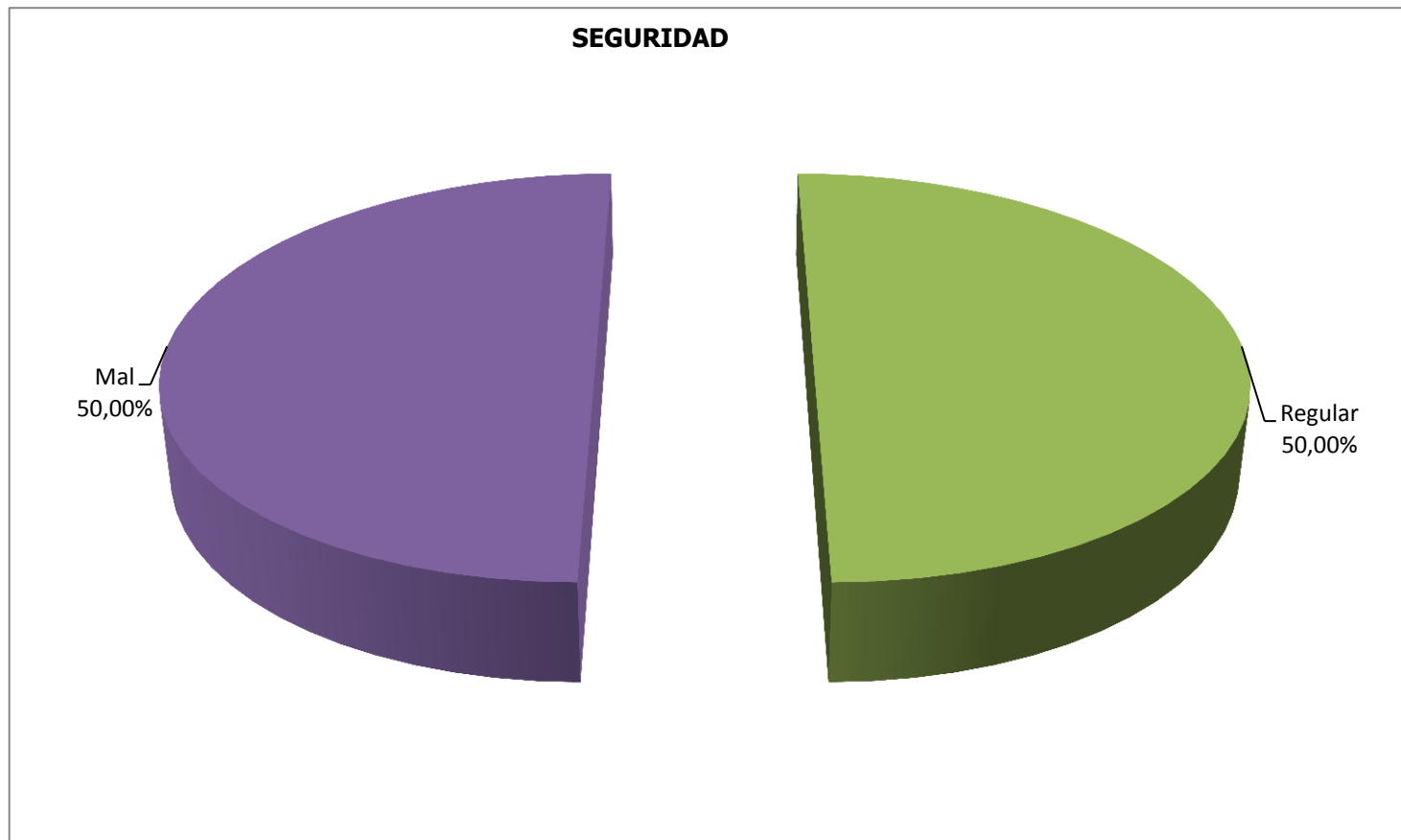
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	0	0,00%
Regular	1	50,00%
Mal	1	50,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	0,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	50,00%

		% sobre total
Número de respuestas	2	16,67%



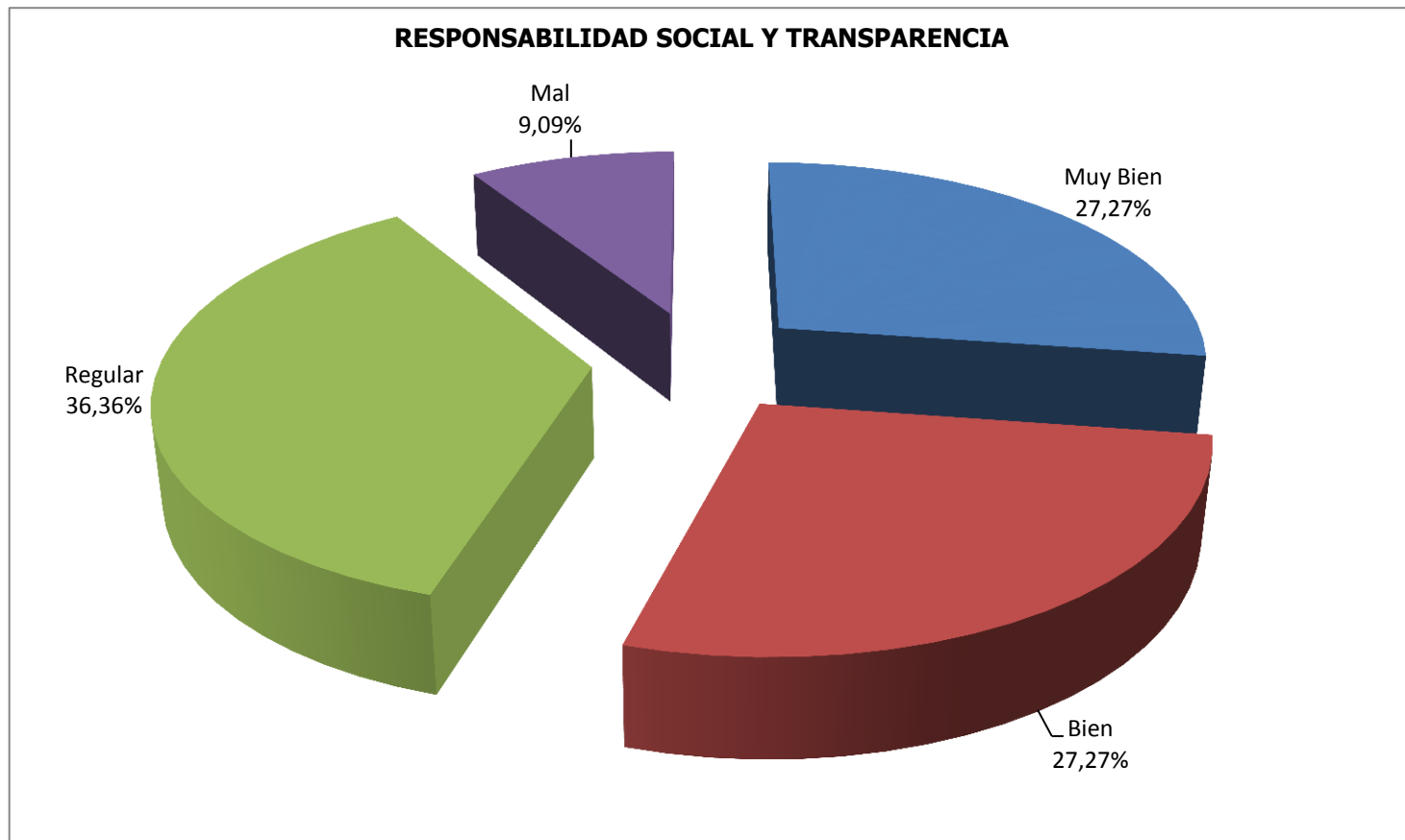
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	27,27%
Bien	3	27,27%
Regular	4	36,36%
Mal	1	9,09%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	54,55%
Regular	36,36%
Insatisfecho	9,09%

	Número de respuestas	% sobre total
	11	91,67%



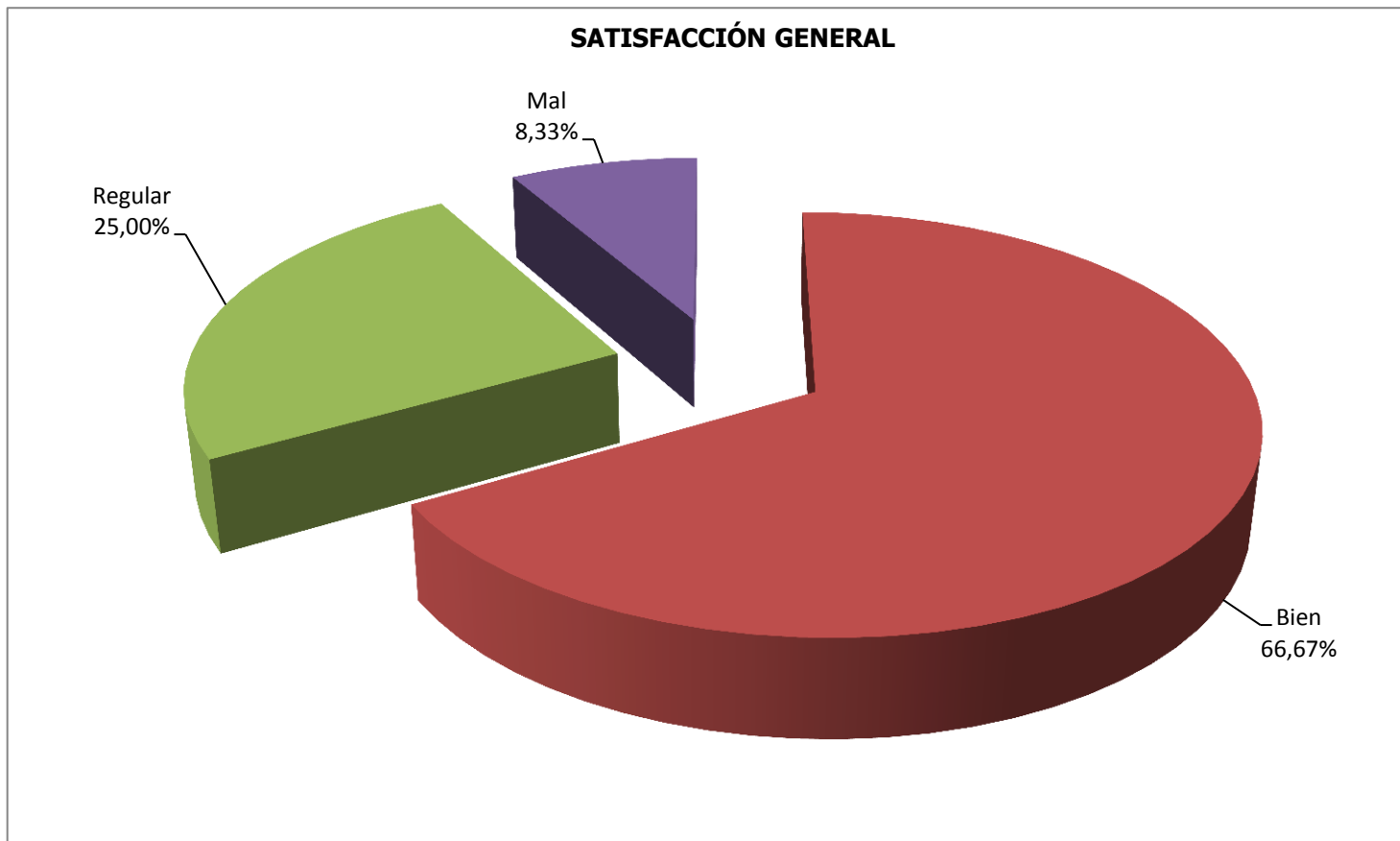
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	8	66,67%
Regular	3	25,00%
Mal	1	8,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	66,67%
Regular	25,00%
Insatisfecho	8,33%

		% sobre total
Número de respuestas	12	100,00%





ENCUESTA SERVQUAL

OMIC / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Reacción de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos			
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I						
OMIC	41-69	Hombre	26003	6,41	3,29	8	4	8	4	8	4	8	4	7	2	4	5	7	2	7	2	6	3	6	3	6	3	6	3	5	3	5	3	5	3	5	3			8	5	6	3	6	3	6	3		
OMIC	41-69	Mujer	26002	5,47	3,35	5	3	6	3	4	3	6	3	5	3	4	3	6	3	8	3	6	4	3	3	7	4	3	3	8	5	8	5	8	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2	5	2			
OMIC	41-69	Otros	26003	6,33	3,00	9	4	9	4	9	4	9	4	7	2	7	2	7	2	7	2	5	3	8	3	5	3	6	3	6	5	4	2	3	2	5	5	4	2	4	2	9	4	9	3	9	2		
OMIC	Menor de 40	Mujer	26004	5,72	3,11	8	4	8	3	8	3	8	3	3	3	6	5	3	3	7	3	1	5	4	1	7	1	9	1	8	4	7	4	7	4	1	5	4	2	4	2	7	3	7	3	7	3		
OMIC	Menor de 40	Hombre	26006	4,33	3,33	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	1	5	1	5	1	5	5	3	4	2	4	2	4	2		
OMIC	Menor de 40	Hombre	26003	7,53	2,24	8	2	9	2	9	2	9	2	8	2	8	2	8	2	8	2	6	2	6	2	6	2	6	2	7	2	7	2	7	2	8	4			8	4	5	2	5	2	5	2		
OMIC	41-69	Mujer	26005	7,94	3,78	8	5	8	3	8	3	9	3	8	3	9	5	8	3	6	5	8	3	7	5	8	3	8	5	9	3	7	5	9	3	8	5			3	7	3	7	3	7	5	7	3	
OMIC	41-69	Mujer		7,18	3,56	9	3	7	3	7	3	7	3	7	5	8	3	8	5	8	3	7	3	8	5	6	3	8	3	6	5	7	3	7	5			3	5	3	5	3	7	5	7	3			
OMIC	41-69	Otros	26003	7,29	3,83	5	3	8	5	8	3	8	5	8	5	9	5	6	2	6	3	7	3	8	3	8	5	7	5	8	3	9	3	9	5	5	5			3	5	3	6	3	1	5	2	3	
OMIC	41-69	Mujer	26003	8,71	3,78	9	5	9	3	9	3	10	5	10	3	8	5	8	3	6	3	10	3	7	3	9	3	7	5	10	5	9	3	9	5	9	5			3	9	3	5	3	10	5	10	5	
OMIC	41-69	Otros	26003	8,06	3,78	7	5	8	3	7	3	9	3	9	5	9	5	7	3	5	3	9	3	7	5	6	5	10	3	8	5	9	3	9	3	9	5			3	9	3	5	3	8	3	6	5	
OMIC	41-69	Mujer	26007	8,50	3,78	9	3	10	3	10	3	5	5	10	5	9	3	10	5	7	3	9	3	6	3	6	5	9	5	10	3	10	3	7	5	9	5			9	3	8	3	7	3	8	5	5	3
OMIC	Menor de 40	Mujer	26005	7,50	3,56	8	3	8	3	10	3	8	5	8	3	5	5	8	3	6	3	8	5	6	3	7	3	10	3	9	3	9	5	6	3	8	5			7	3	4	3	7	3	7	5	7	5
OMIC	41-69	Mujer	26003	7,76	3,56	8	3	8	3	5	3	8	5	9	3	9	3	6	3	9	5	9	3	8	3	7	5	8	3	9	5	7	3	6	3	9	5			3	7	3	6	3	8	3	10	5	
OMIC	Menor de 40	Otros	26006	7,17	3,78	8	5	8	3	5	3	8	5	8	3	5	5	5	3	8	3	9	5	6	3	8	3	7	3	10	5	6	5	10	3	9	5			5	3	4	3	5	3	8	5	8	5

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

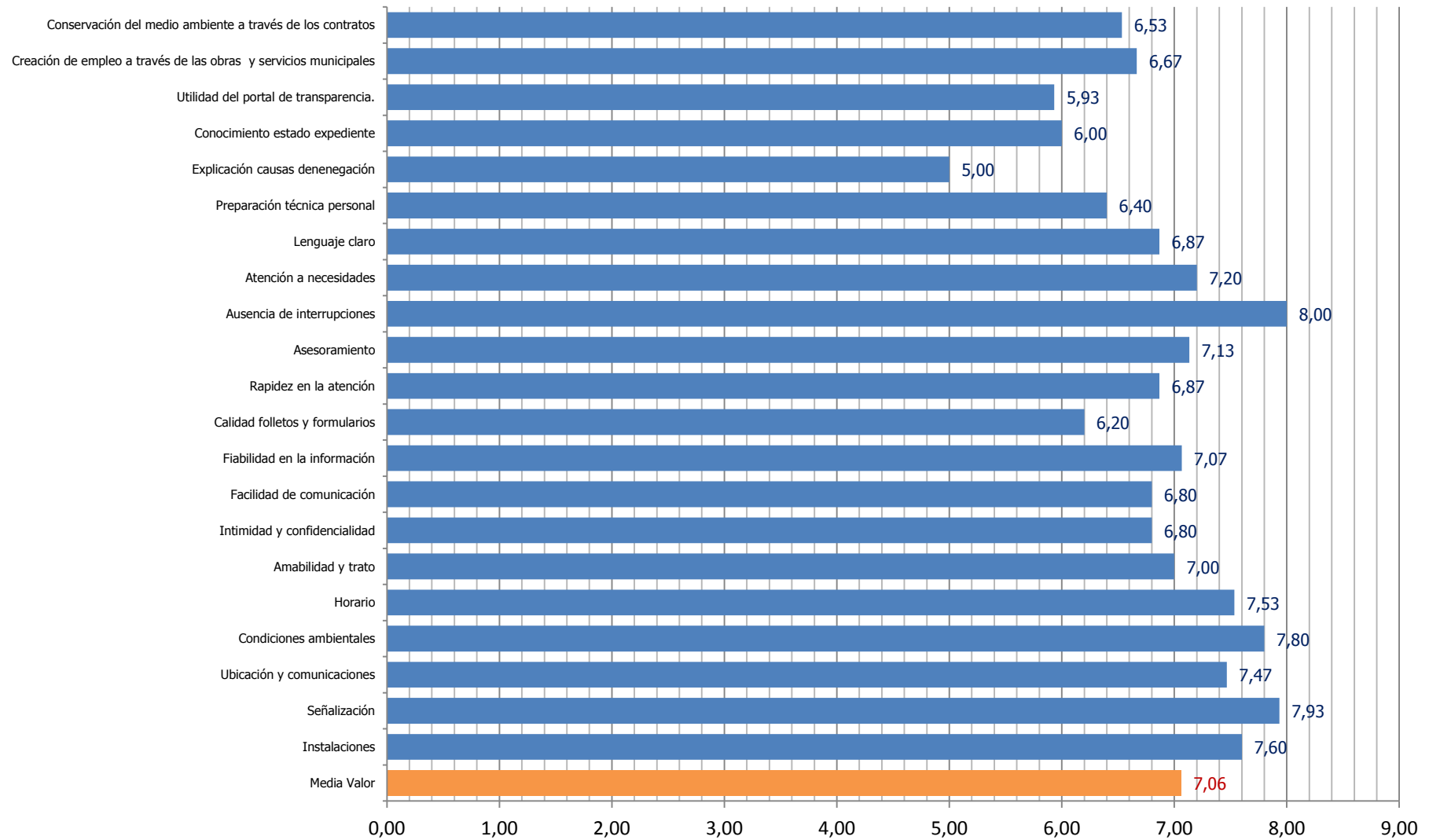
2019

Ejercicio	2019		
Servicio	OMIC / Sexo: Todos / Edad: Todas		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL		
Nota media (Sobre 10)	7,06	Importancia media (s.10)	6,90
Total Encuestas	15		

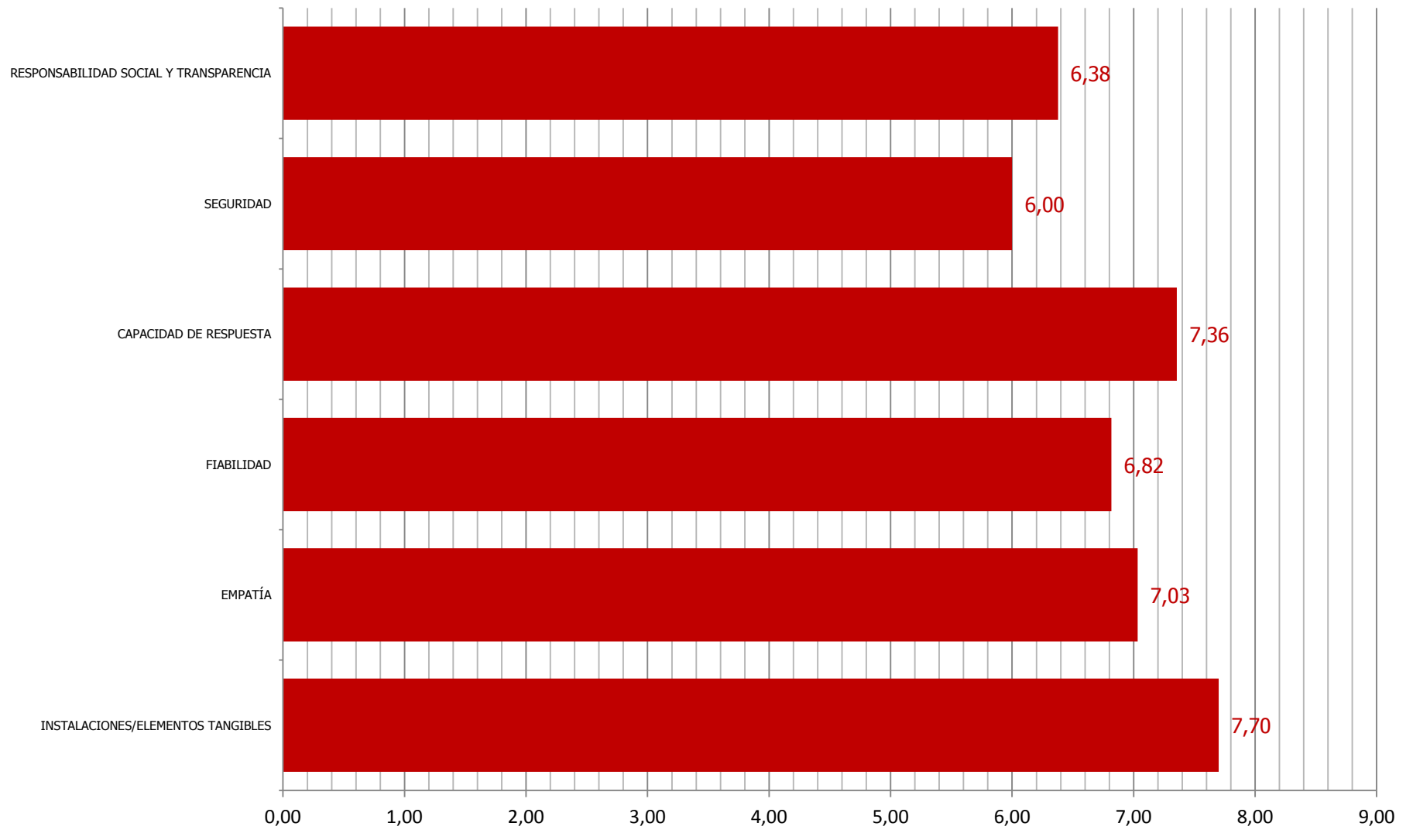
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,06	3,45	7,29	3,56	#N/A	3,78	1,20	0,43	0,94	0,31	1,45	0,18	0,17
1 Instalaciones	7,60	3,67	8,00	3,00	8,00	3,00	1,45	0,98	1,12	0,84	2,11	0,95	0,27
2 Señalización	7,93	3,20	8,00	3,00	8,00	3,00	1,22	0,68	0,77	0,45	1,50	0,46	1,53
3 Ubicación y comunicaciones	7,47	3,07	8,00	3,00	8,00	3,00	1,92	0,46	1,57	0,25	3,70	0,21	1,33
4 Condiciones ambientales	7,80	4,00	8,00	4,00	8,00	5,00	1,47	1,07	1,09	0,93	2,17	1,14	-0,20
5 Horario	7,53	3,20	8,00	3,00	8,00	3,00	1,92	1,01	1,42	0,72	3,70	1,03	1,13
6 Amabilidad y trato	7,00	4,07	8,00	5,00	9,00	5,00	1,96	1,22	1,73	1,12	3,86	1,50	-1,13
7 Intimidad y confidencialidad	6,80	2,87	7,00	3,00	8,00	3,00	1,70	0,74	1,31	0,46	2,89	0,55	1,07
8 Facilidad de comunicación	6,80	3,07	7,00	3,00	7,00	3,00	1,15	0,88	0,91	0,52	1,31	0,78	0,67
9 Fiabilidad en la información	7,07	3,53	8,00	3,00	9,00	3,00	2,31	0,99	1,80	0,84	5,35	0,98	0,00
10 Calidad folletos y formularios	6,20	3,07	6,00	3,00	6,00	3,00	1,42	0,96	1,04	0,52	2,03	0,92	0,07
11 Rapidez en la atención	6,87	3,40	7,00	3,00	6,00	3,00	1,19	1,18	0,96	0,93	1,41	1,40	0,07
12 Asesoramiento	7,13	3,33	7,00	3,00	6,00	3,00	1,92	1,18	1,49	0,89	3,70	1,38	0,47
13 Ausencia de interrupciones	8,00	3,80	8,00	3,00	8,00	3,00	1,65	1,08	1,20	0,99	2,71	1,17	0,40
14 Atención a necesidades	7,20	3,60	7,00	3,00	7,00	3,00	1,78	1,12	1,44	0,99	3,17	1,26	0,00
15 Lenguaje claro	6,87	3,47	7,00	3,00	7,00	3,00	2,45	1,06	1,78	0,89	5,98	1,12	-0,07
16 Preparación técnica personal	6,40	4,67	8,00	5,00	9,00	5,00	2,90	0,72	2,45	0,53	8,40	0,52	-2,93
17 Explicación causas denegación	5,00	3,00	4,50	3,00	4,00	3,00	2,76	0,74	2,00	0,33	7,60	0,55	-1,00
18 Conocimiento estado expediente	6,00	3,07	5,00	3,00	4,00	3,00	2,07	0,70	1,87	0,38	4,29	0,50	-0,13
19 Utilidad del portal de transparencia.	5,93	2,87	6,00	3,00	5,00	3,00	1,28	0,52	1,00	0,35	1,64	0,27	0,20
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	6,67	3,73	7,00	3,00	7,00	5,00	2,23	1,28	1,64	1,18	4,95	1,64	-0,80
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	6,53	3,40	7,00	3,00	7,00	3,00	2,20	1,24	1,70	1,07	4,84	1,54	-0,27

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,70	3,48	8,00	3,00	8,00	3,00	1,51	0,89	1,16	0,76	2,28	0,80	0,73
2 EMPATÍA	7,03	3,30	7,00	3,00	8,00	3,00	1,70	1,06	1,37	0,85	2,88	1,13	0,43
3 FIABILIDAD	6,82	3,33	7,00	3,00	6,00	3,00	1,76	1,07	1,37	0,82	3,10	1,14	0,15
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,36	4,82	8,00	5,00	9,00	3,00	2,00	2,16	2,00	2,16	4,01	4,65	-2,29
5 SEGURIDAD	6,00	3,62	6,00	3,00	9,00	3,00	2,53	1,06	2,53	1,06	6,40	1,12	-1,24
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	6,38	3,33	7,00	3,00	7,00	3,00	1,93	1,11	1,93	1,11	3,74	1,23	-0,29

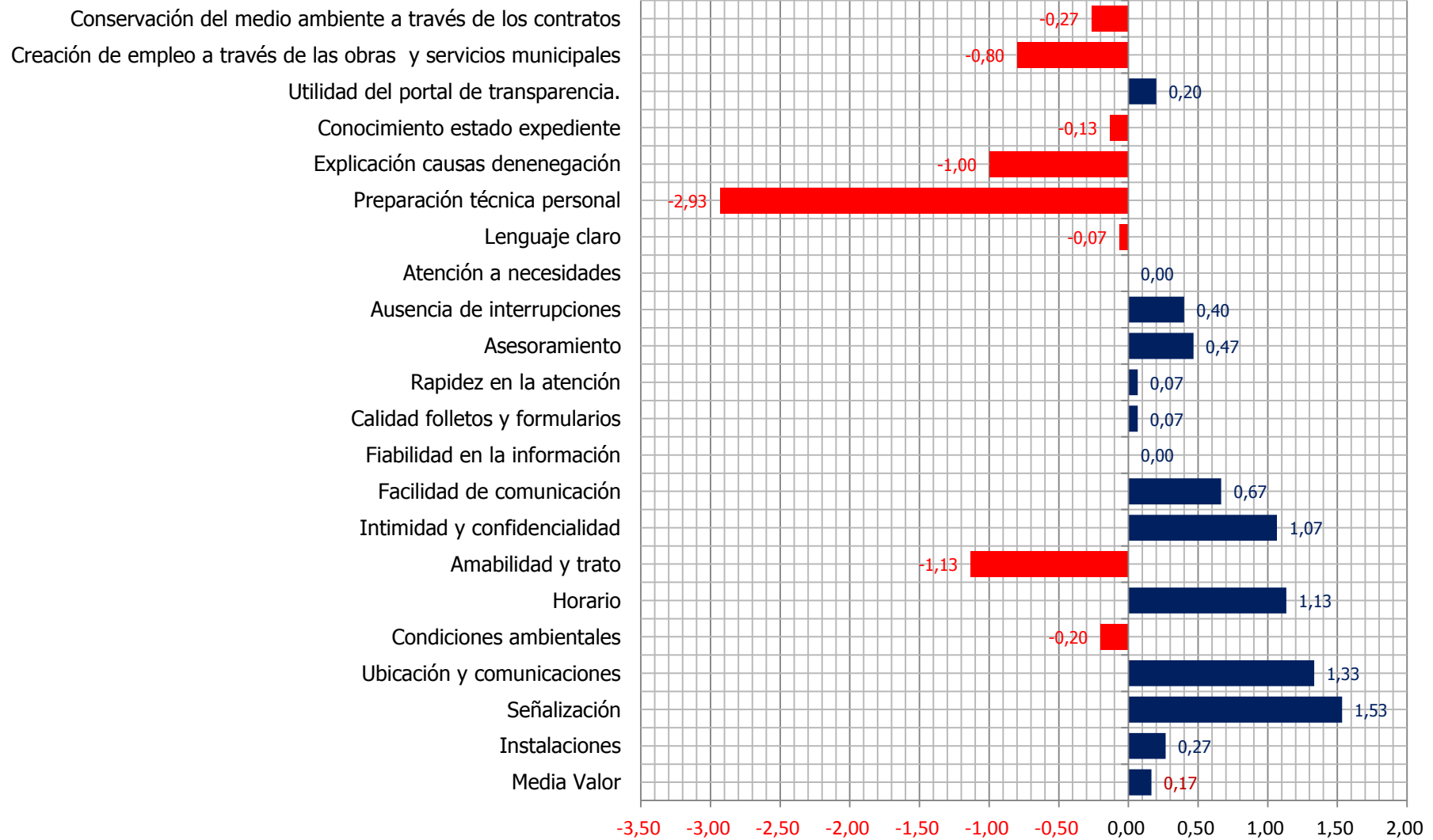
Media puntuaciones valoración por factores



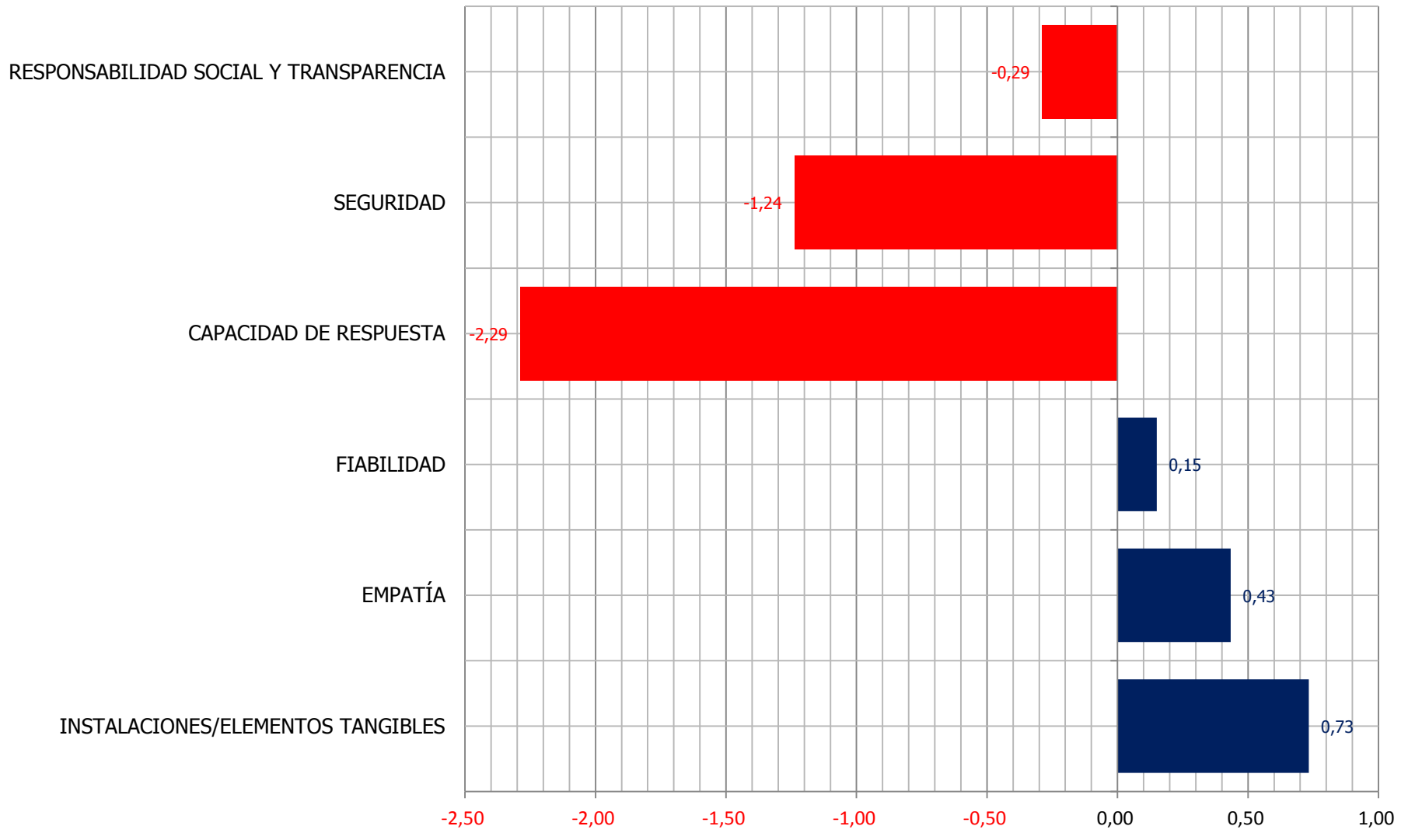
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



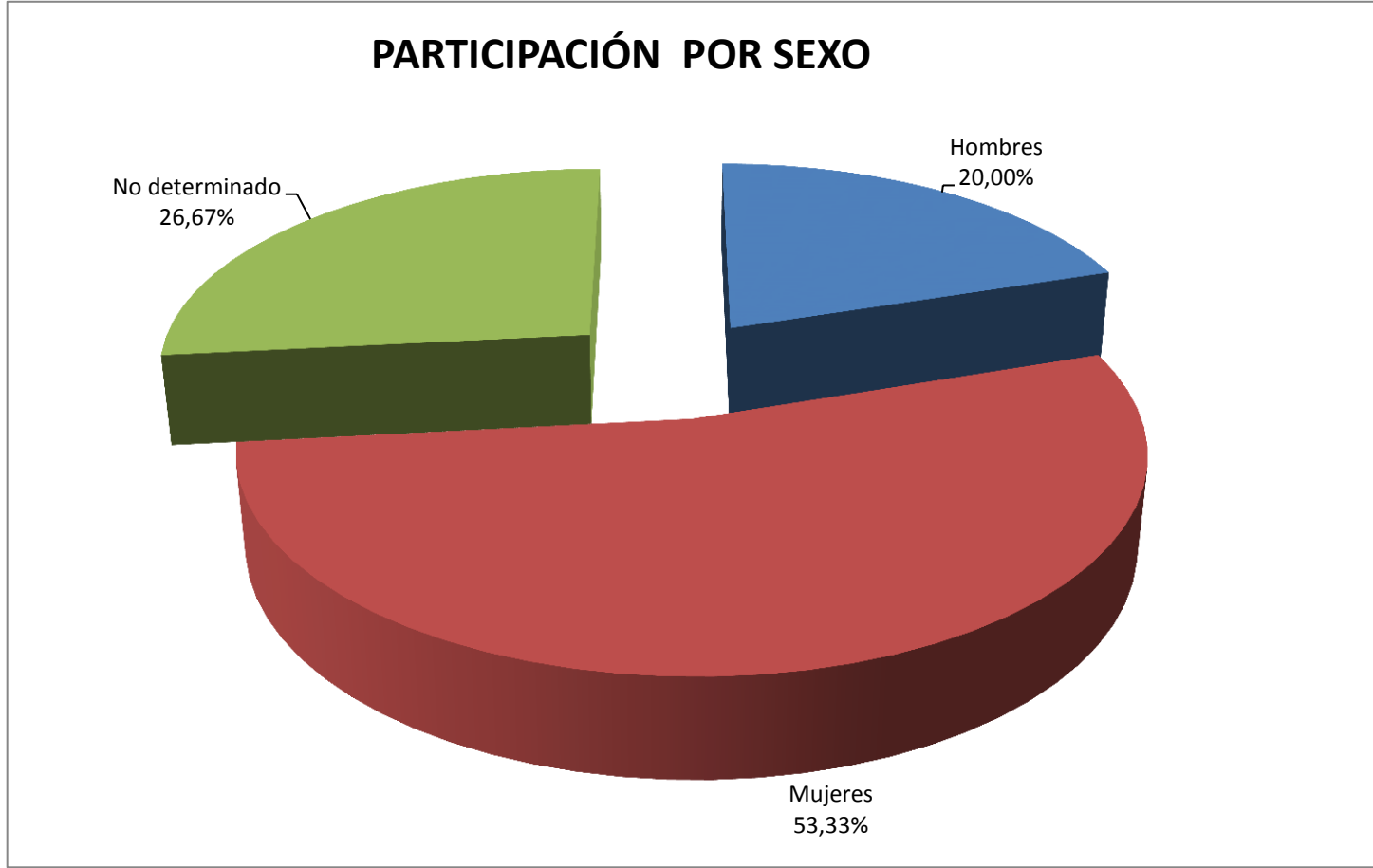
ENCUESTA SERVQUAL

OMIC / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	3	20,00%
Mujeres	8	53,33%
No determinado	4	26,67%



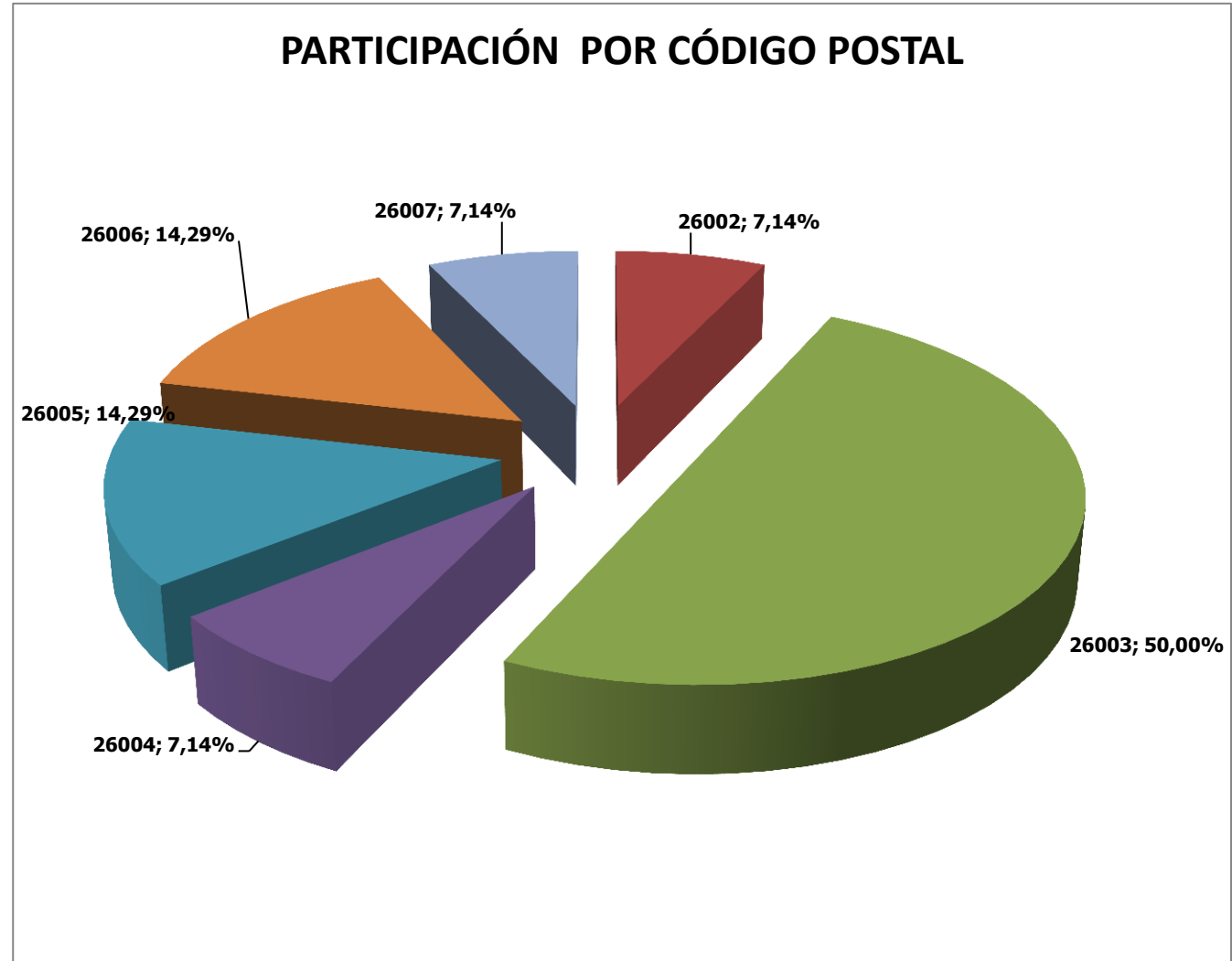
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	5	33,33%
41-69	10	66,67%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	1	7,14%
26003	7	50,00%
26004	1	7,14%
26005	2	14,29%
26006	2	14,29%
26007	1	7,14%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

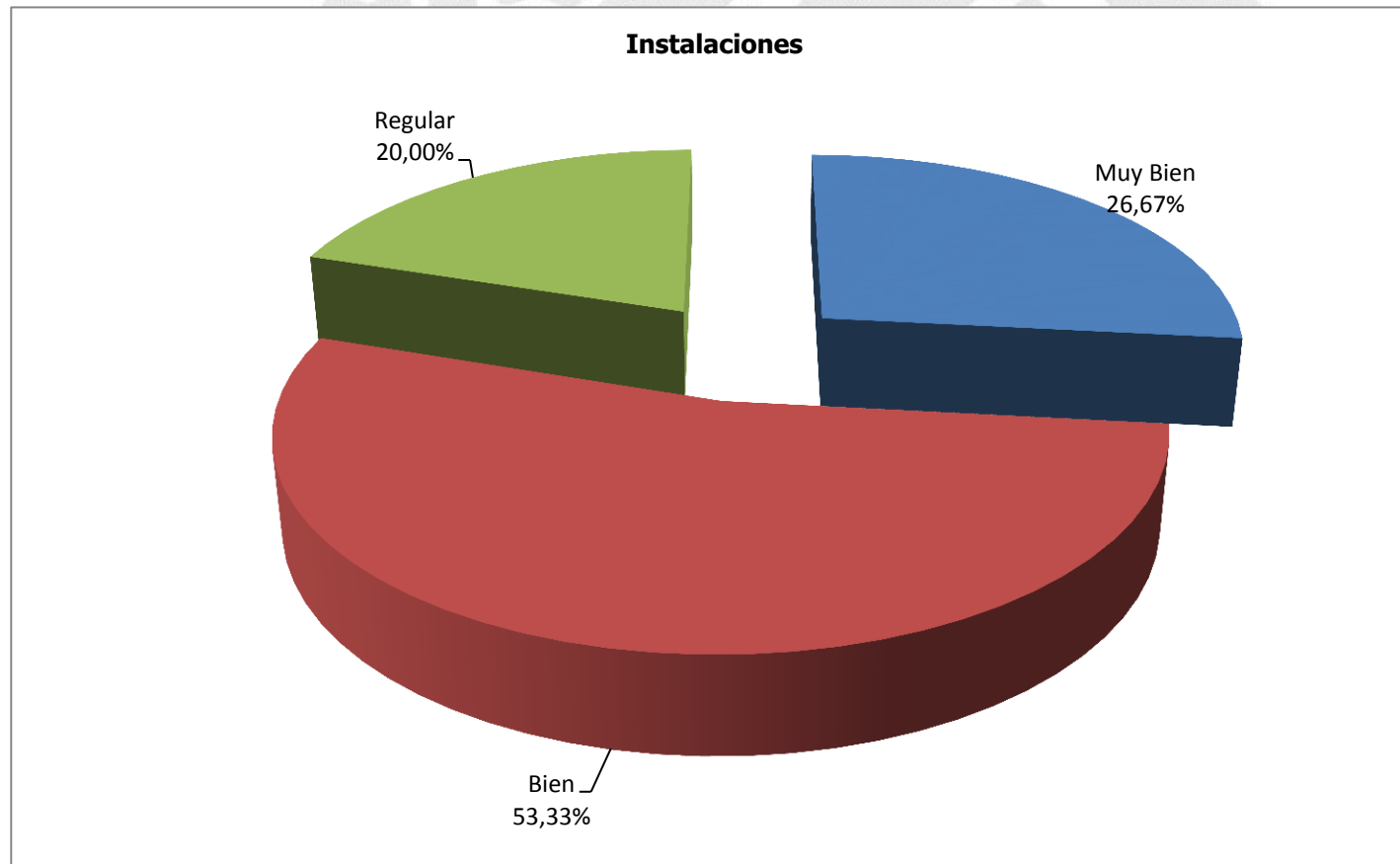
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	26,67%
Bien	8	53,33%
Regular	3	20,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	80,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%

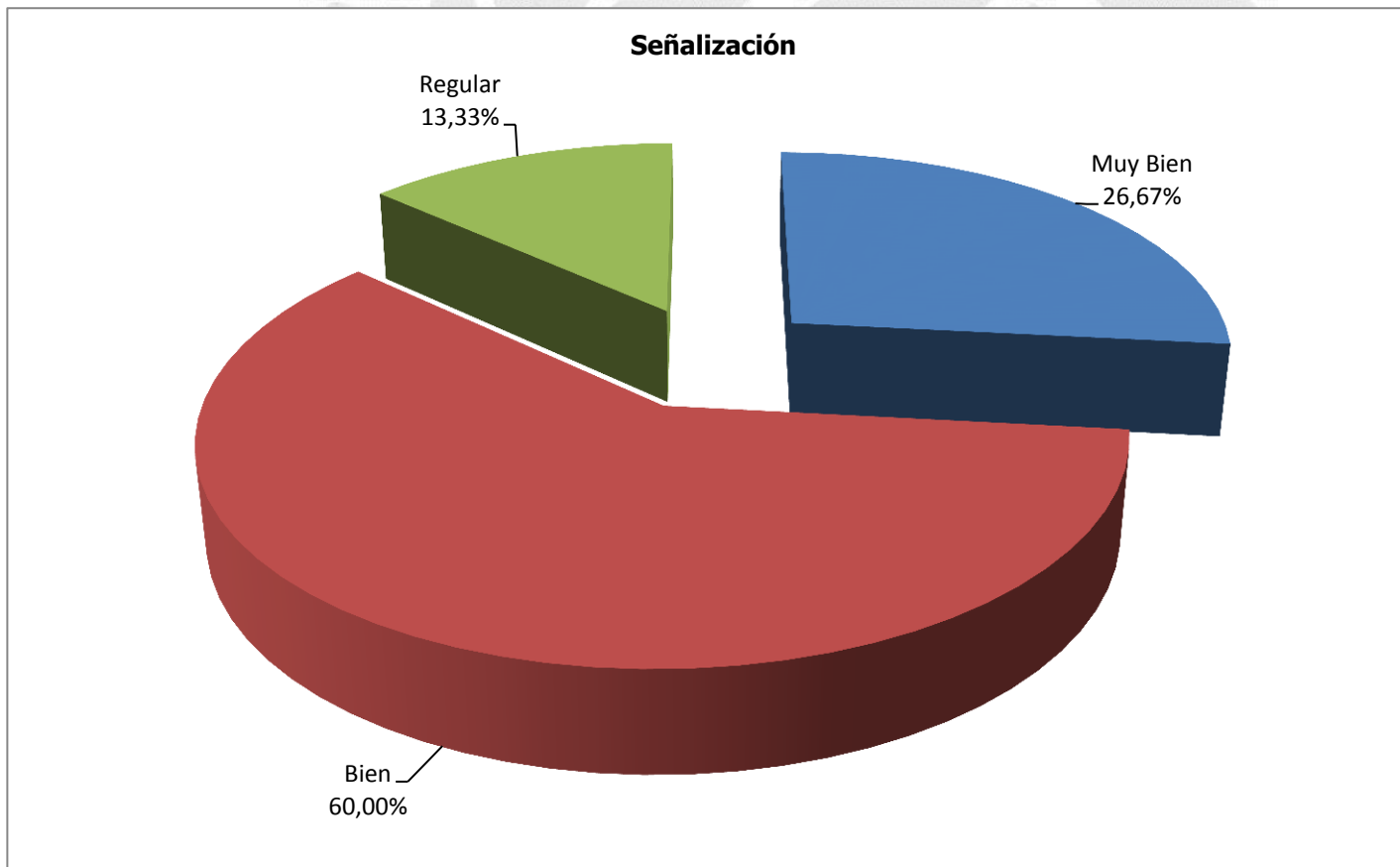


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	26,67%
Bien	9	60,00%
Regular	2	13,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	86,67%
Regular	13,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

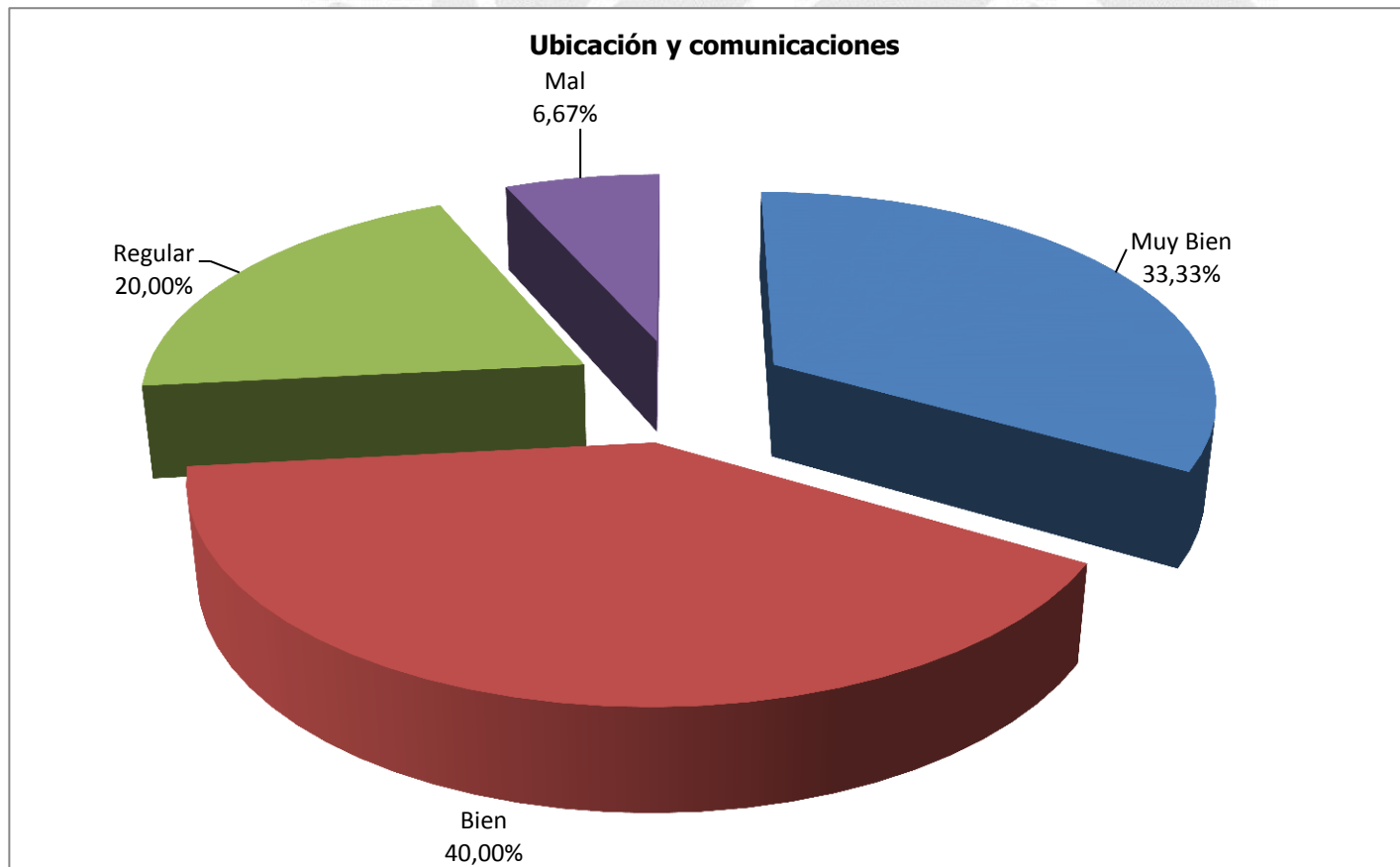


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	33,33%
Bien	6	40,00%
Regular	3	20,00%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	73,33%
Regular	20,00%
Insatisfecho	6,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

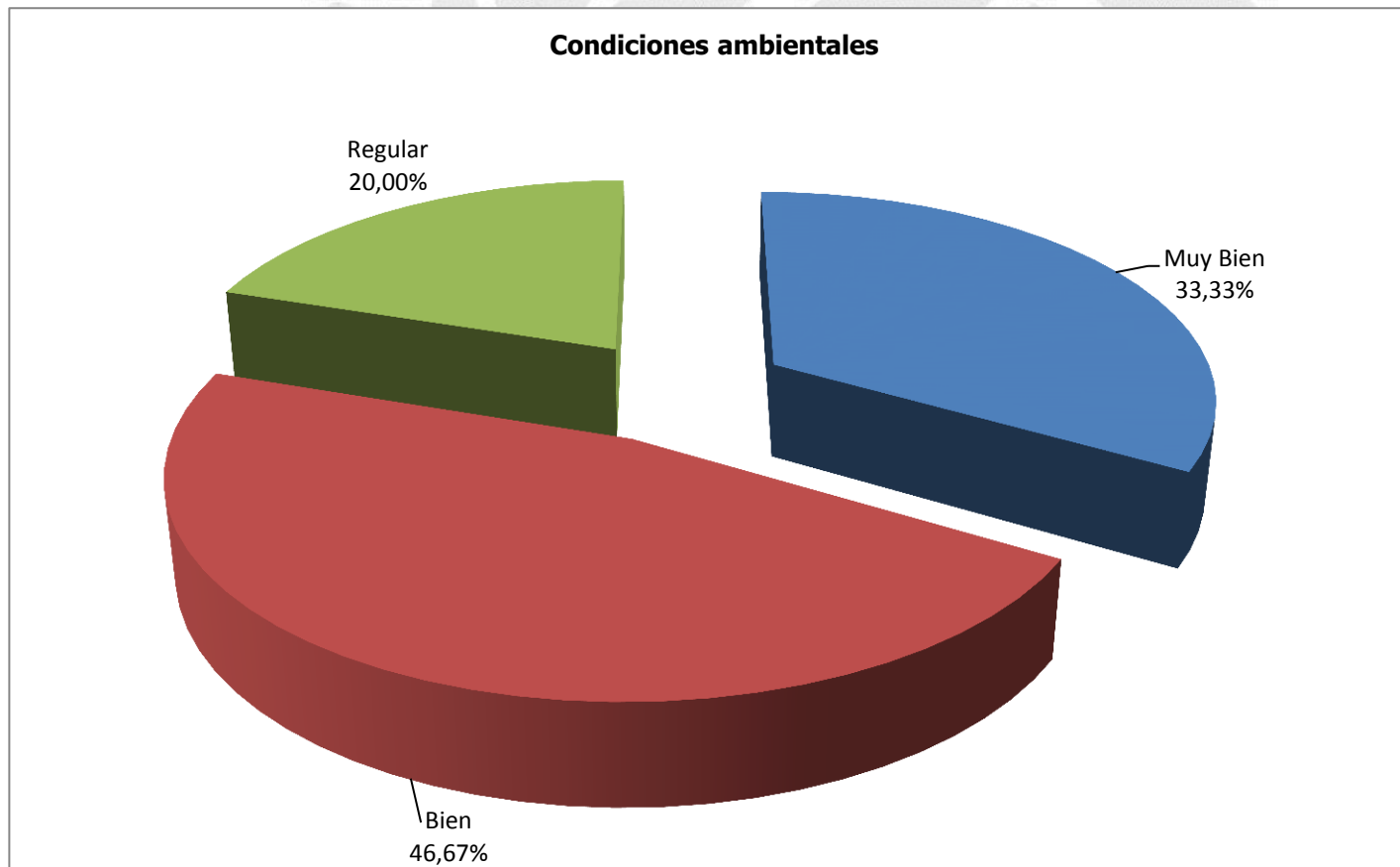


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	33,33%
Bien	7	46,67%
Regular	3	20,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	80,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

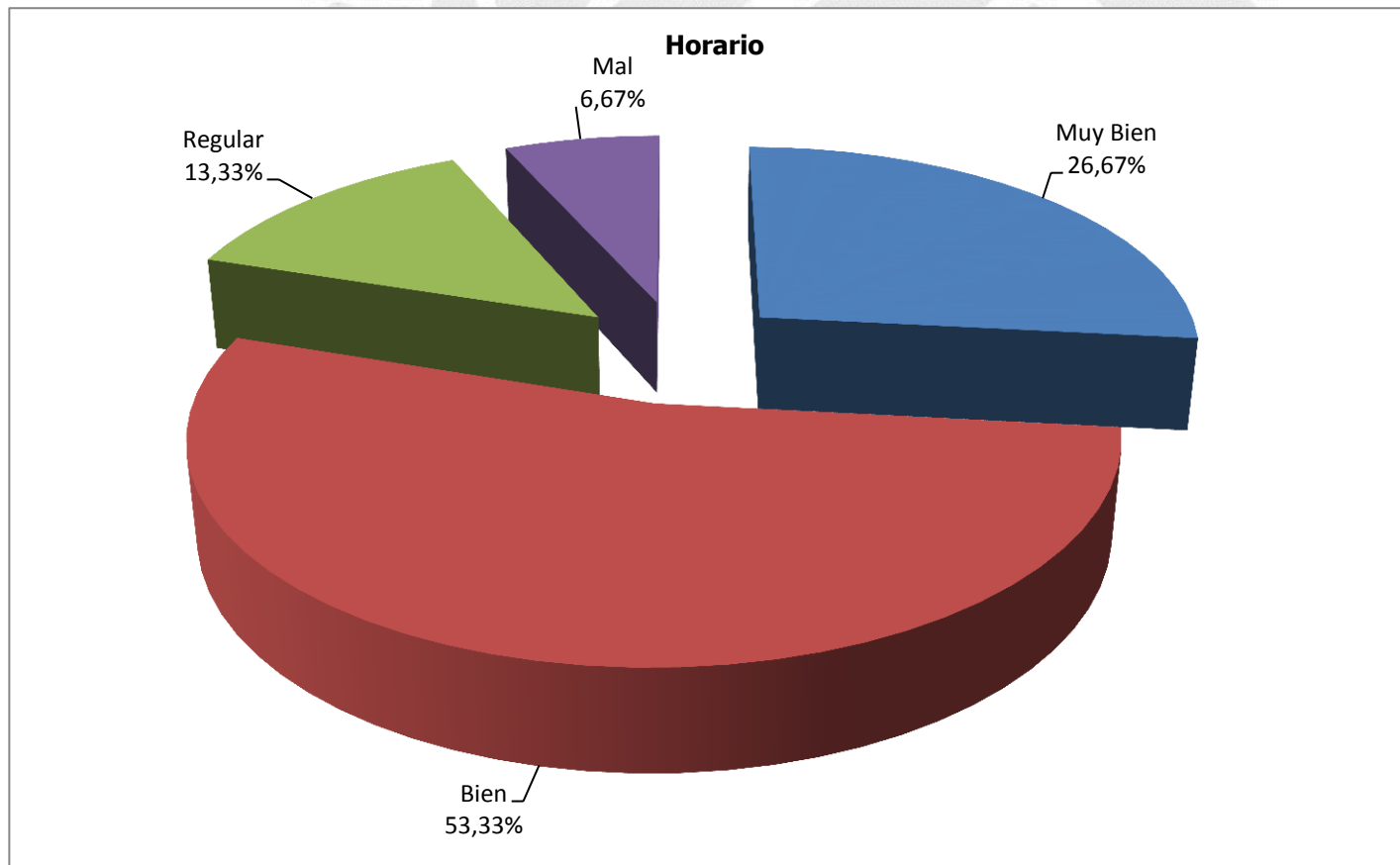


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	26,67%
Bien	8	53,33%
Regular	2	13,33%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	80,00%
Regular	13,33%
Insatisfecho	6,67%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%

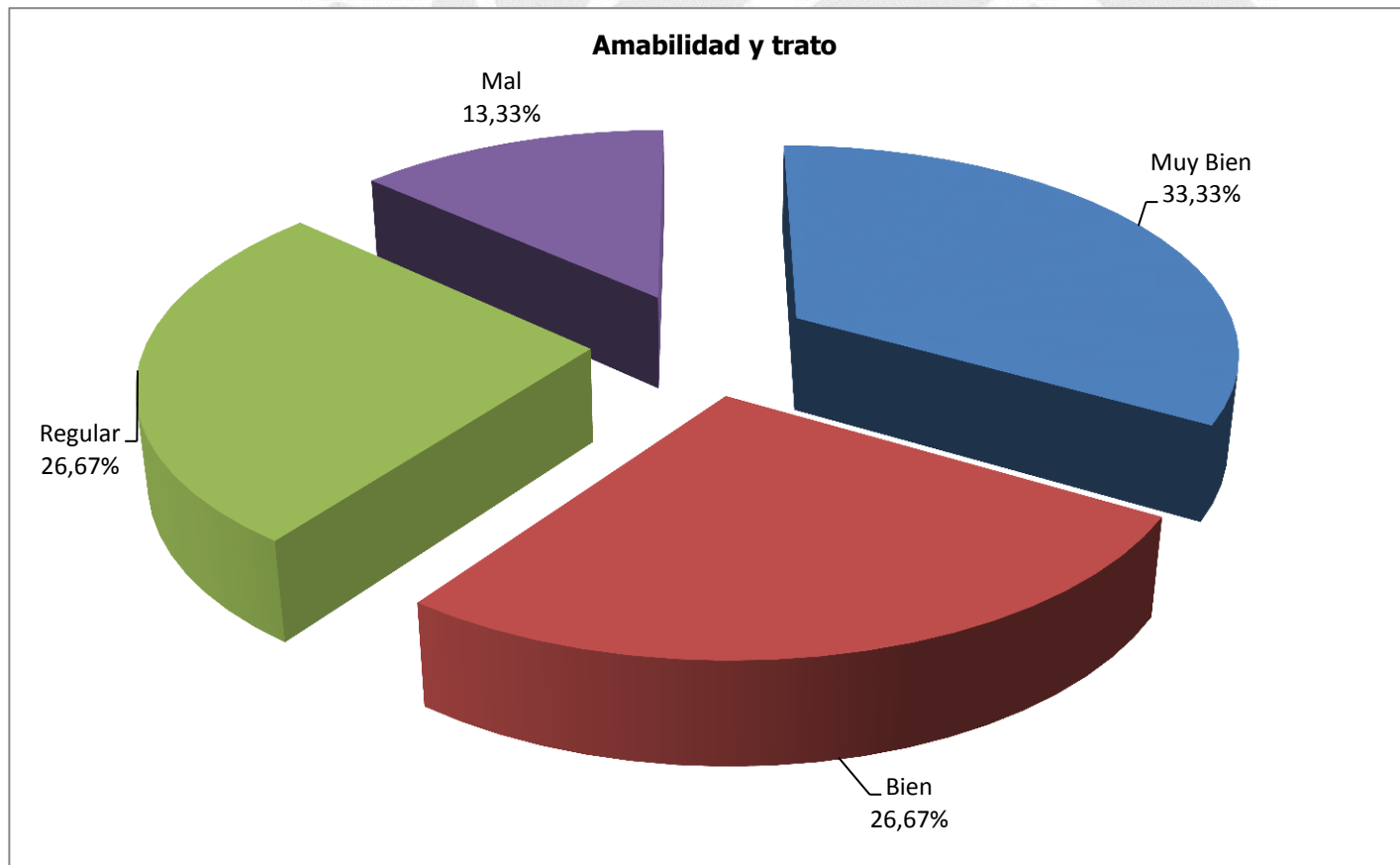


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	33,33%
Bien	4	26,67%
Regular	4	26,67%
Mal	2	13,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	26,67%
Insatisfecho	13,33%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%

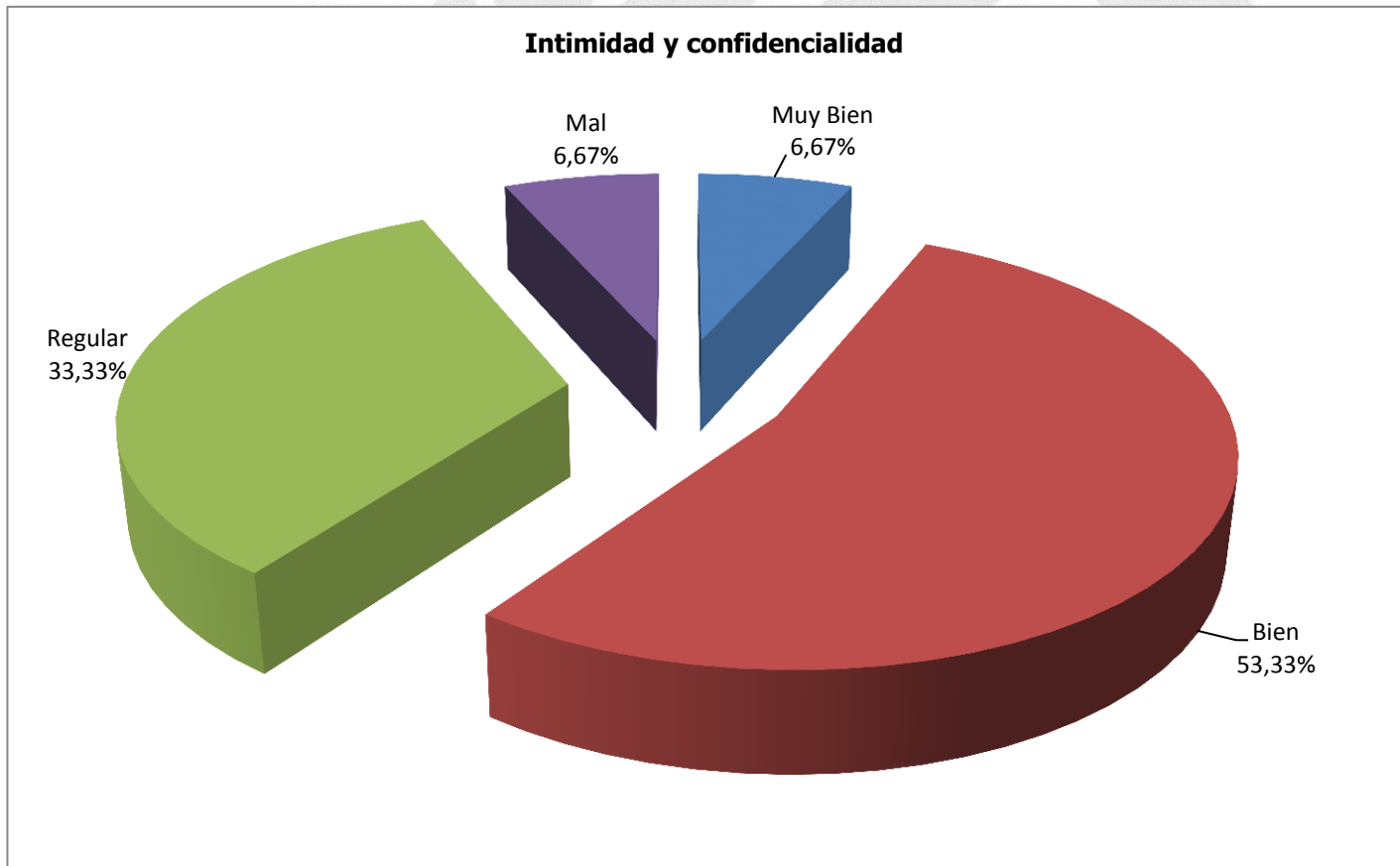


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	6,67%
Bien	8	53,33%
Regular	5	33,33%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	6,67%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%

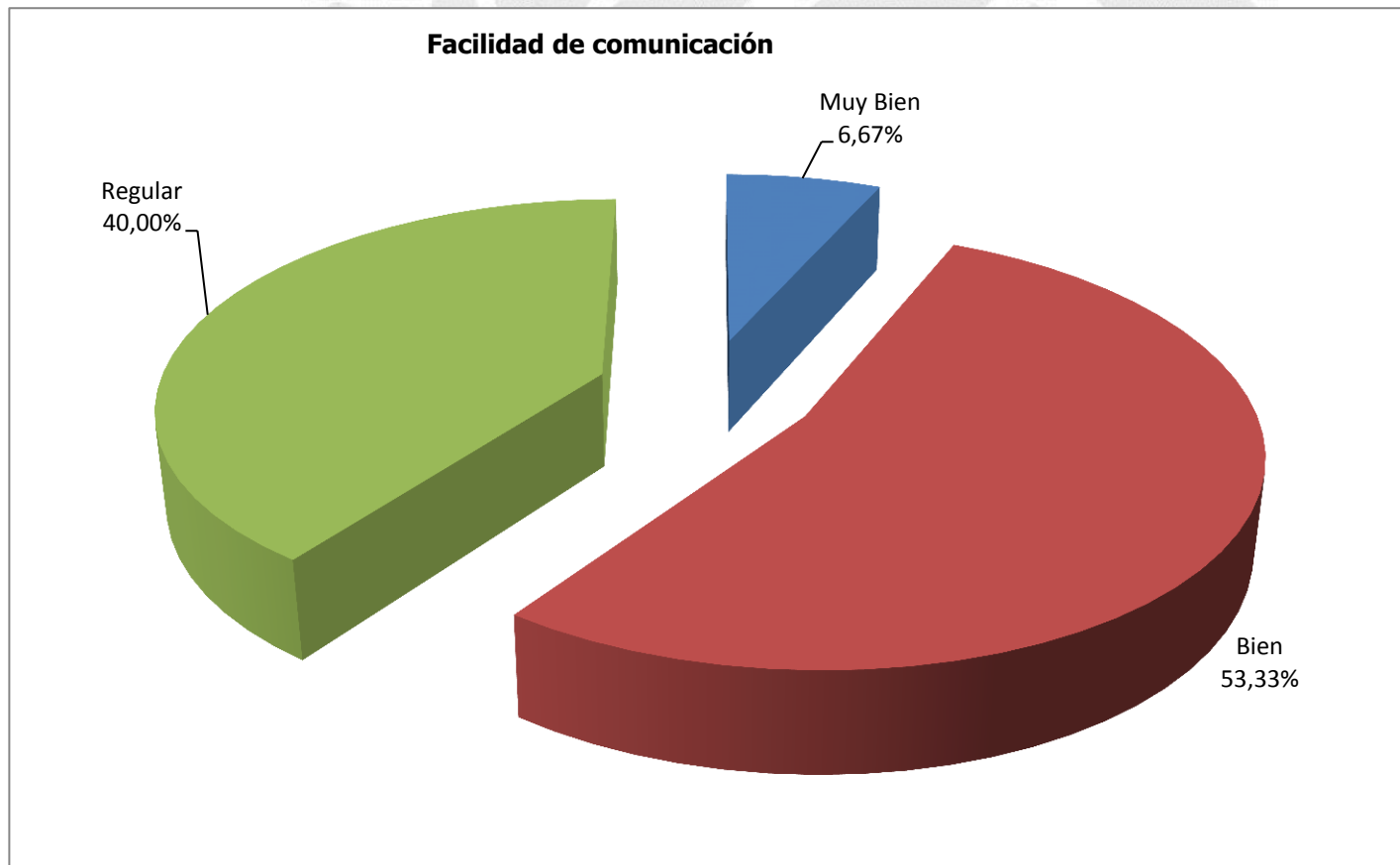


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	6,67%
Bien	8	53,33%
Regular	6	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%

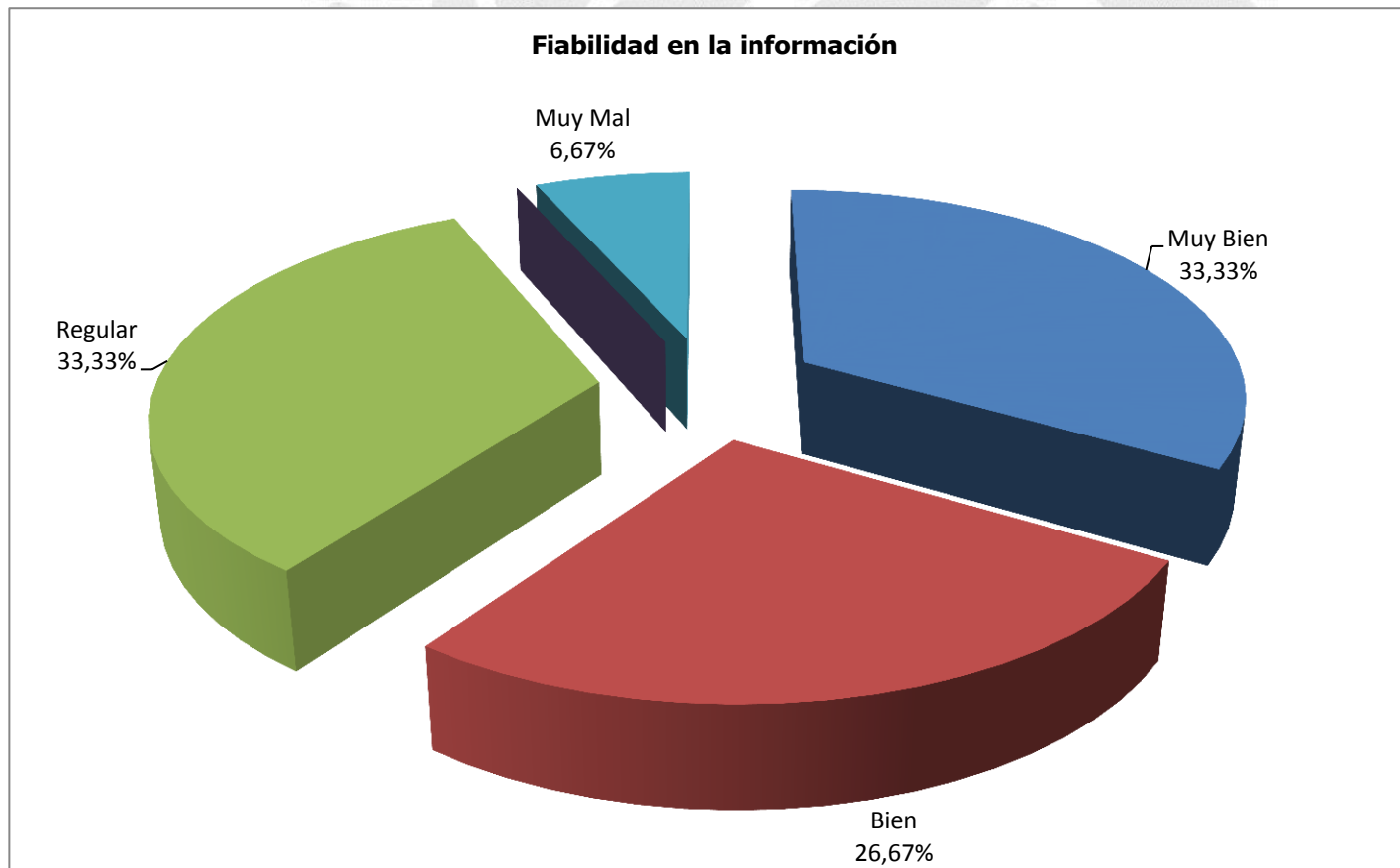


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	33,33%
Bien	4	26,67%
Regular	5	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	6,67%

Satsifecho	60,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	6,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

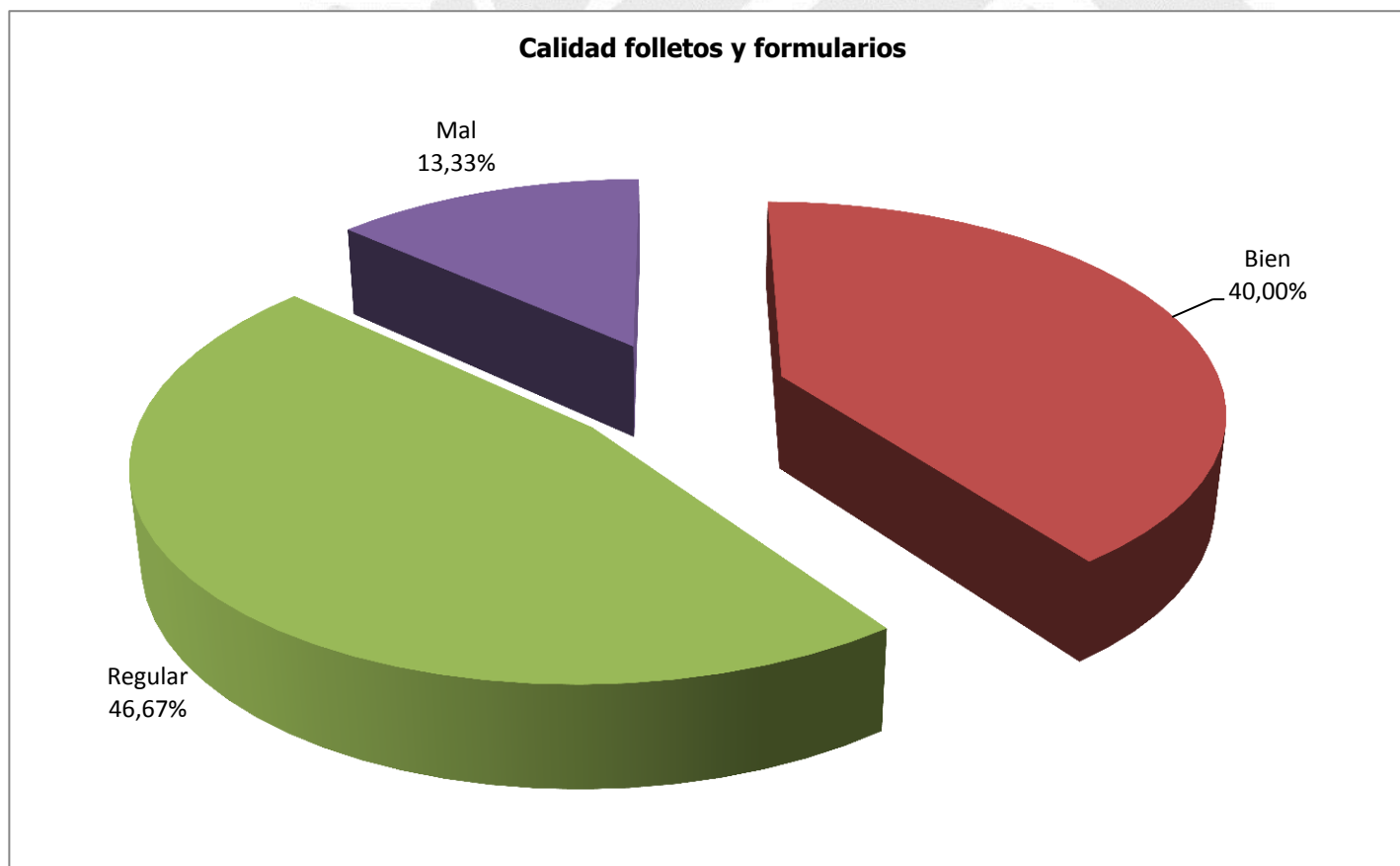


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	6	40,00%
Regular	7	46,67%
Mal	2	13,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	40,00%
Regular	46,67%
Insatisfecho	13,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%



Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	6,67%
Bien	8	53,33%
Regular	6	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

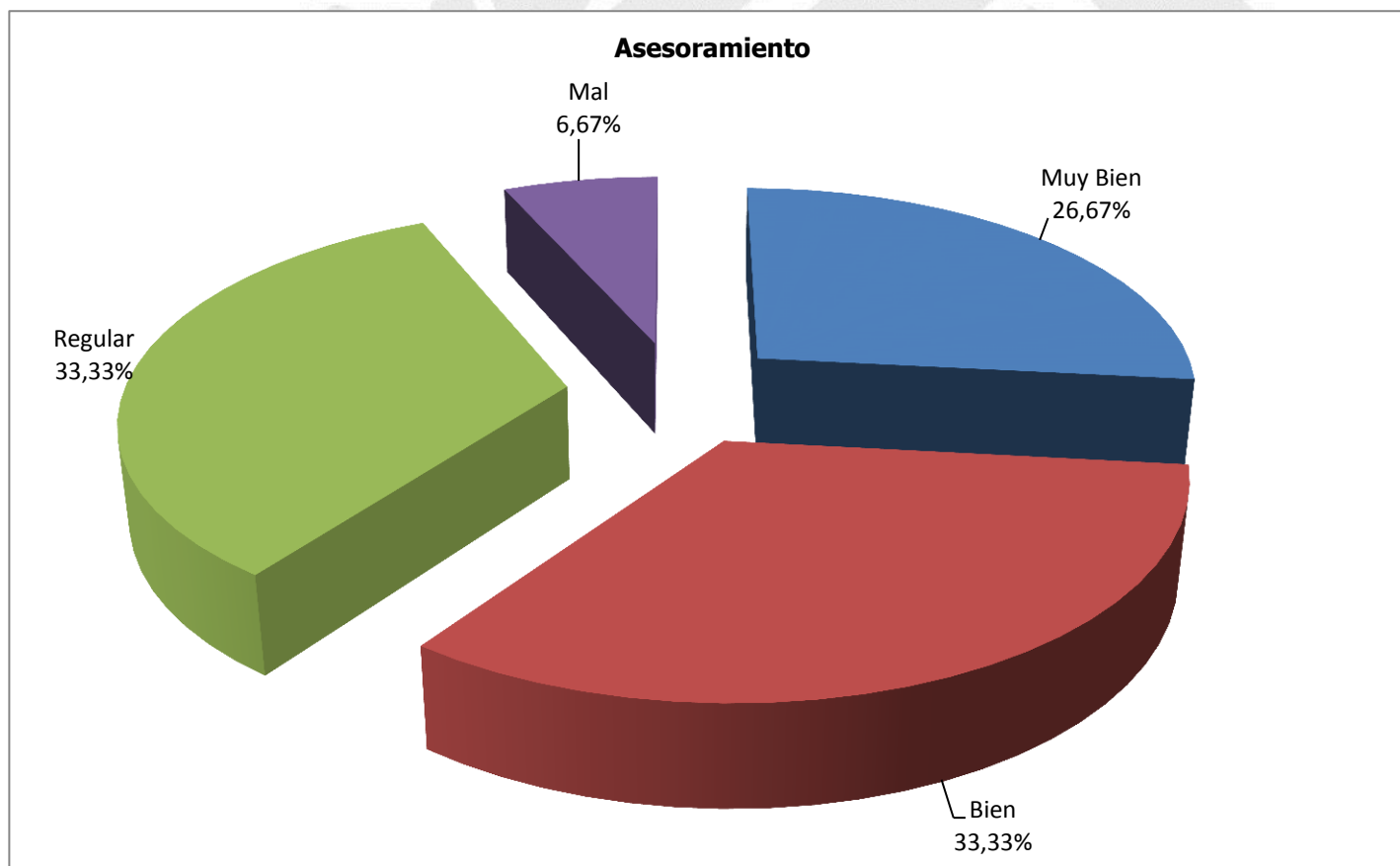


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	26,67%
Bien	5	33,33%
Regular	5	33,33%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	6,67%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%



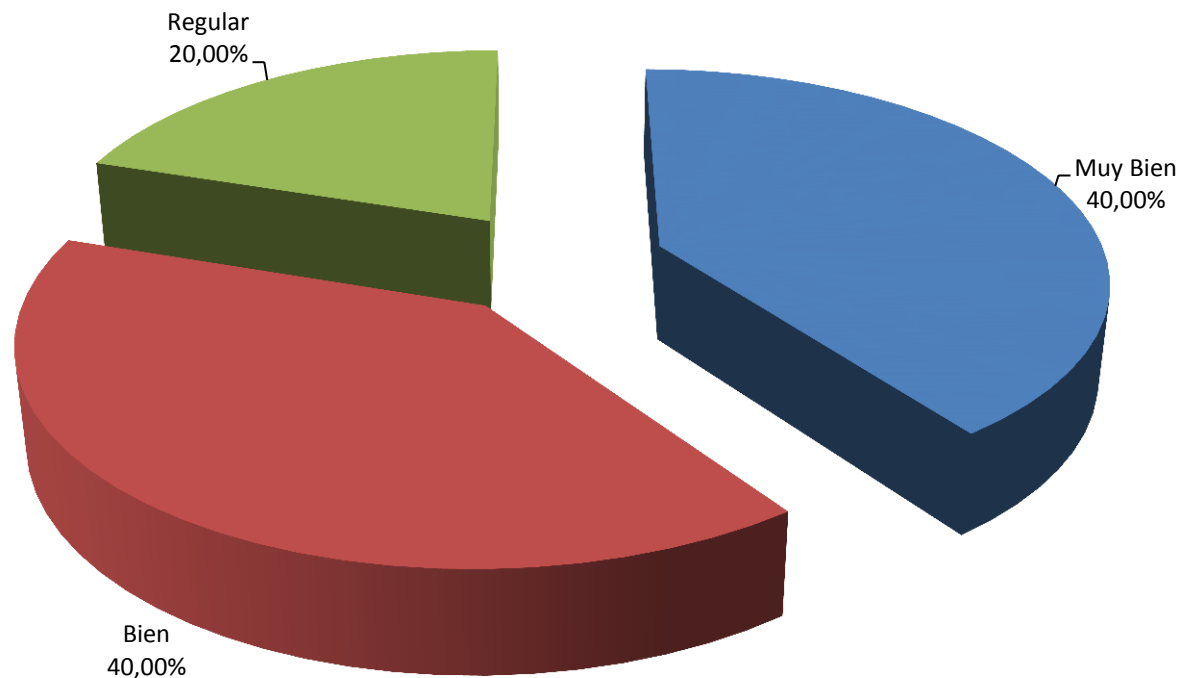
Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	40,00%
Bien	6	40,00%
Regular	3	20,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	80,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%

Ausencia de interrupciones

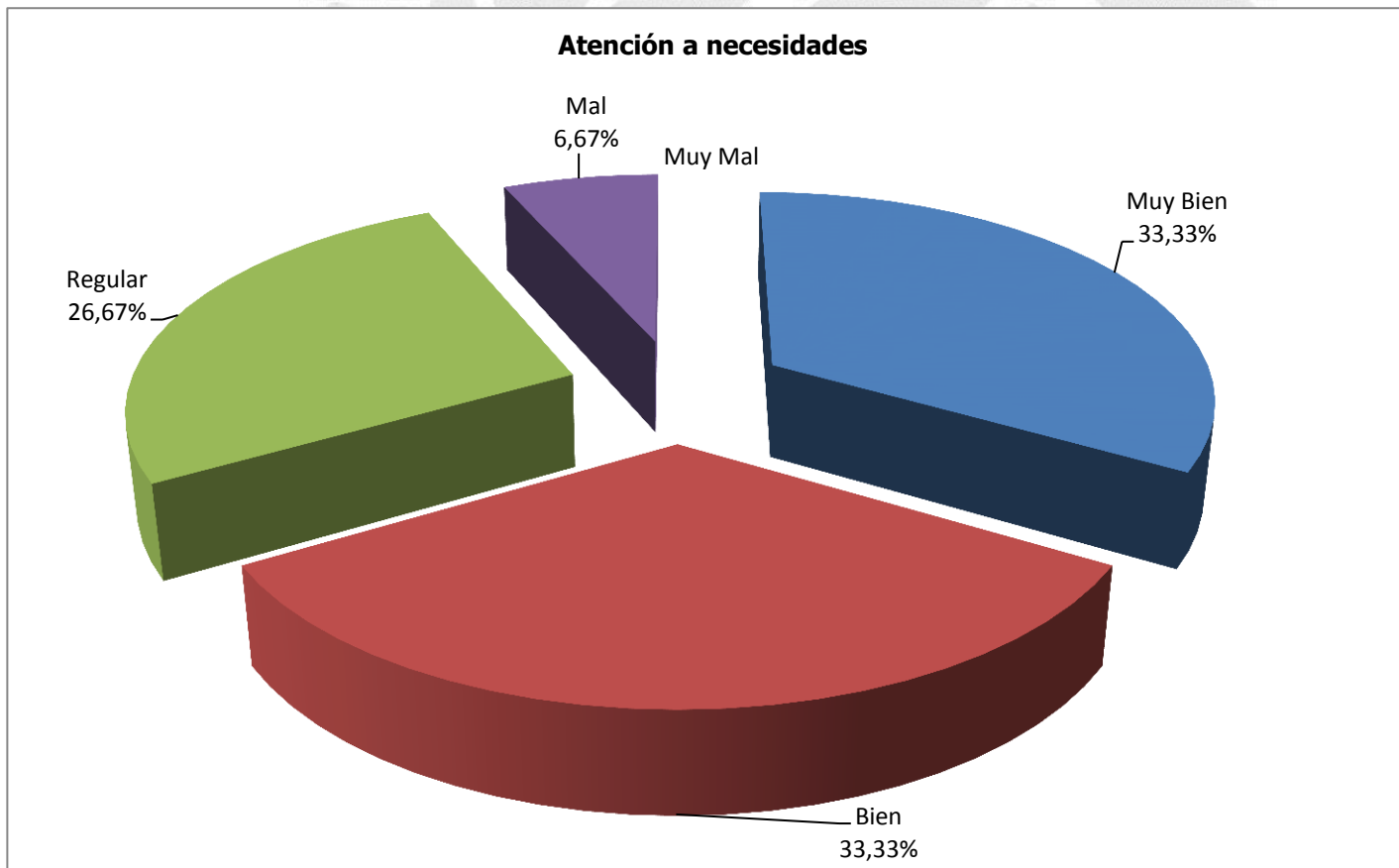


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	33,33%
Bien	5	33,33%
Regular	4	26,67%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	66,67%
Regular	26,67%
Insatisfecho	6,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

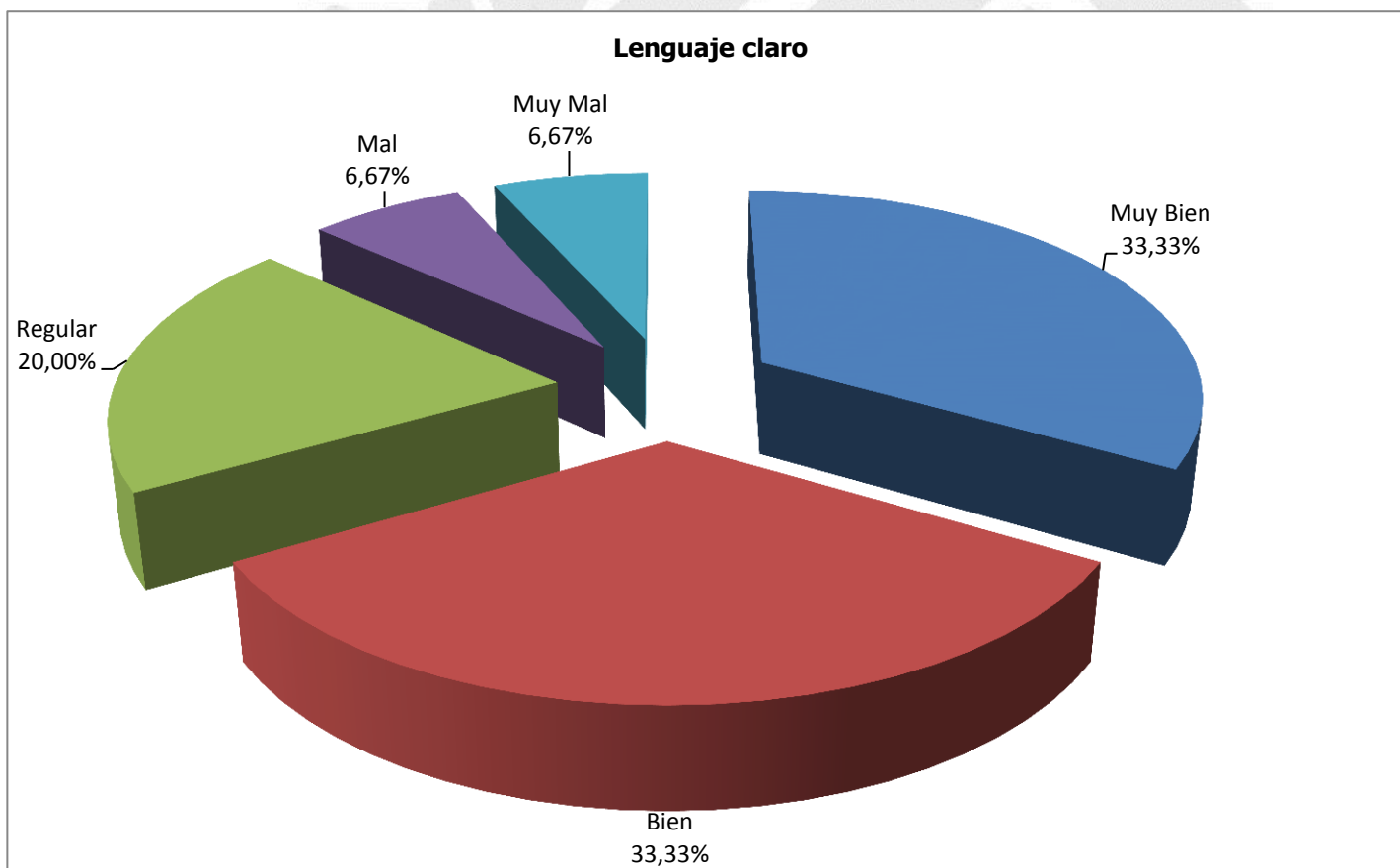


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	33,33%
Bien	5	33,33%
Regular	3	20,00%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	1	6,67%

Satsifecho	66,67%
Regular	20,00%
Insatisfecho	13,33%

Número de respuestas		% sobre total
15		100,00%

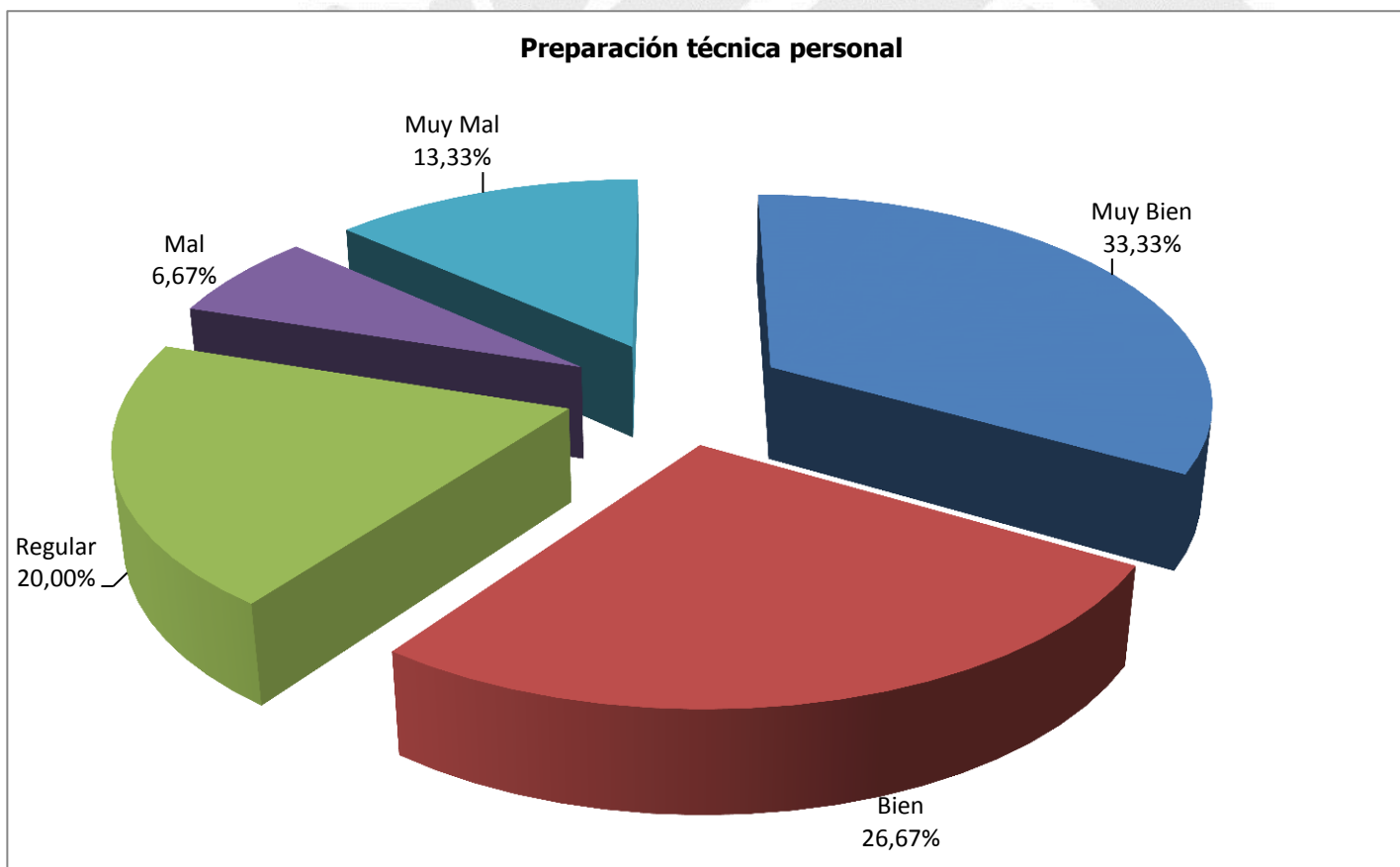


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	33,33%
Bien	4	26,67%
Regular	3	20,00%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	2	13,33%

Satsifecho	60,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	20,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

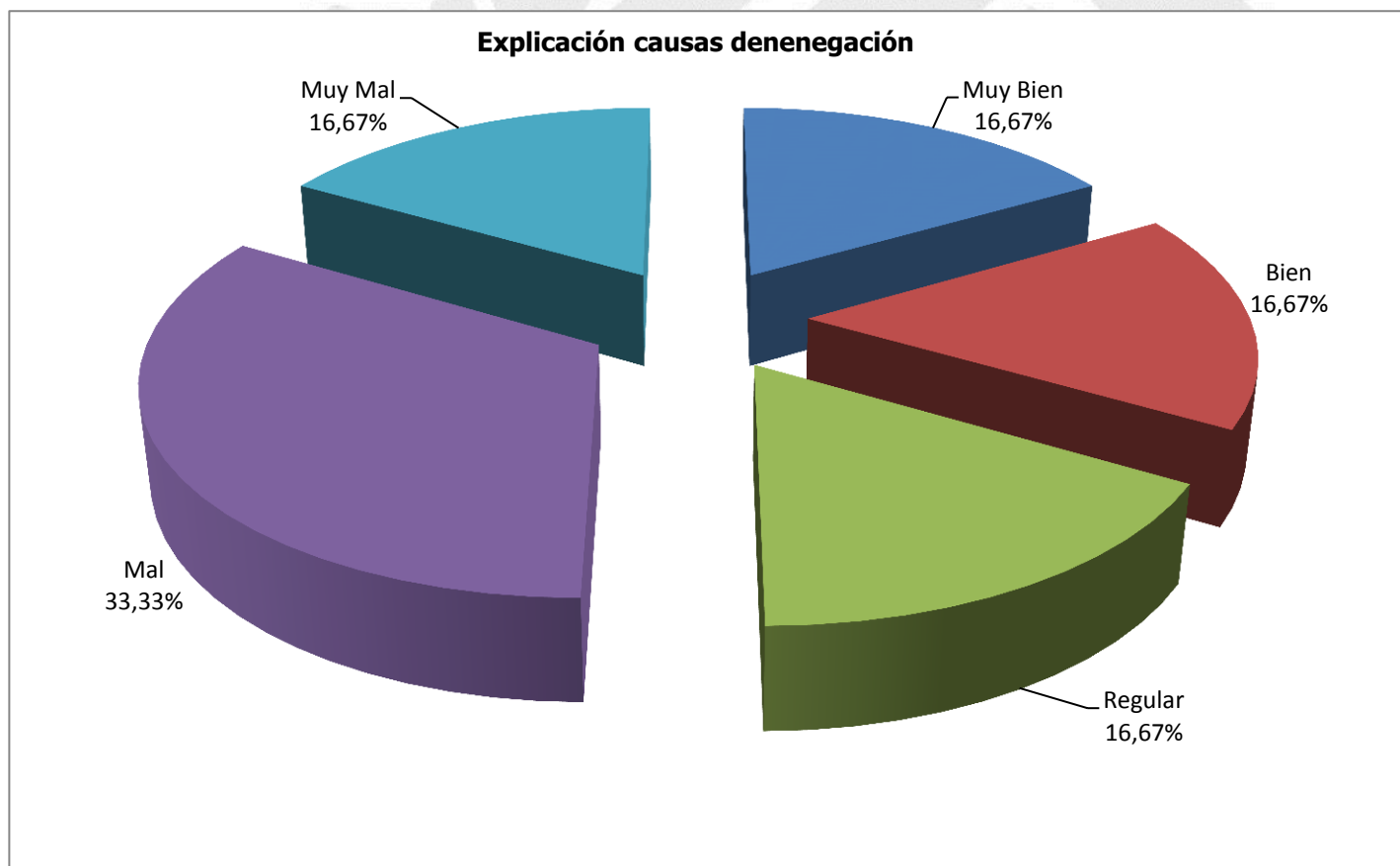


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	16,67%
Bien	1	16,67%
Regular	1	16,67%
Mal	2	33,33%
Muy Mal	1	16,67%

Satsifecho	33,33%
Regular	16,67%
Insatisfecho	50,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	40,00%



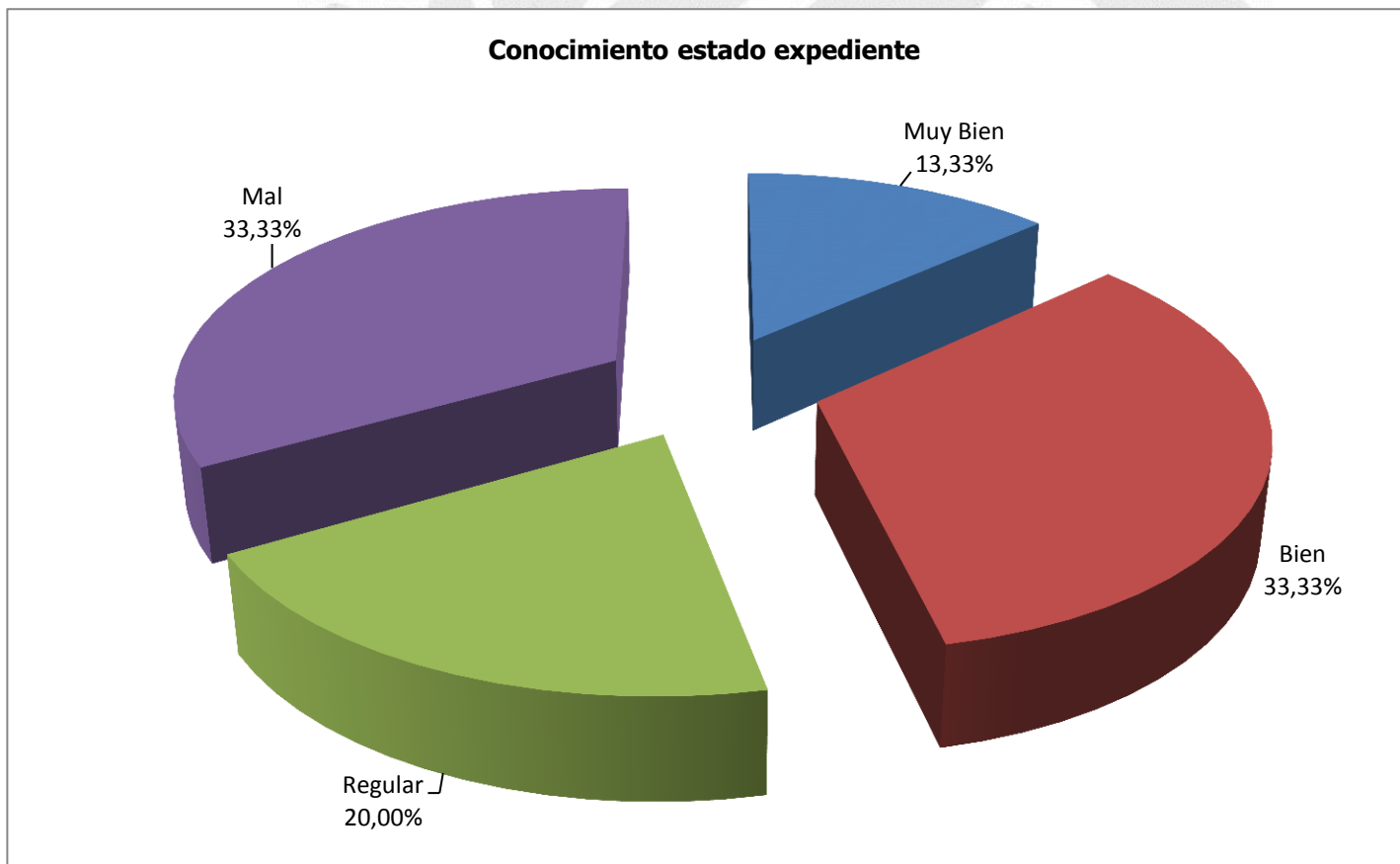
Conocimiento estado expediente

Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	13,33%
Bien	5	33,33%
Regular	3	20,00%
Mal	5	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	46,67%
Regular	20,00%
Insatisfecho	33,33%

Número de respuestas	% sobre total
15	100,00%

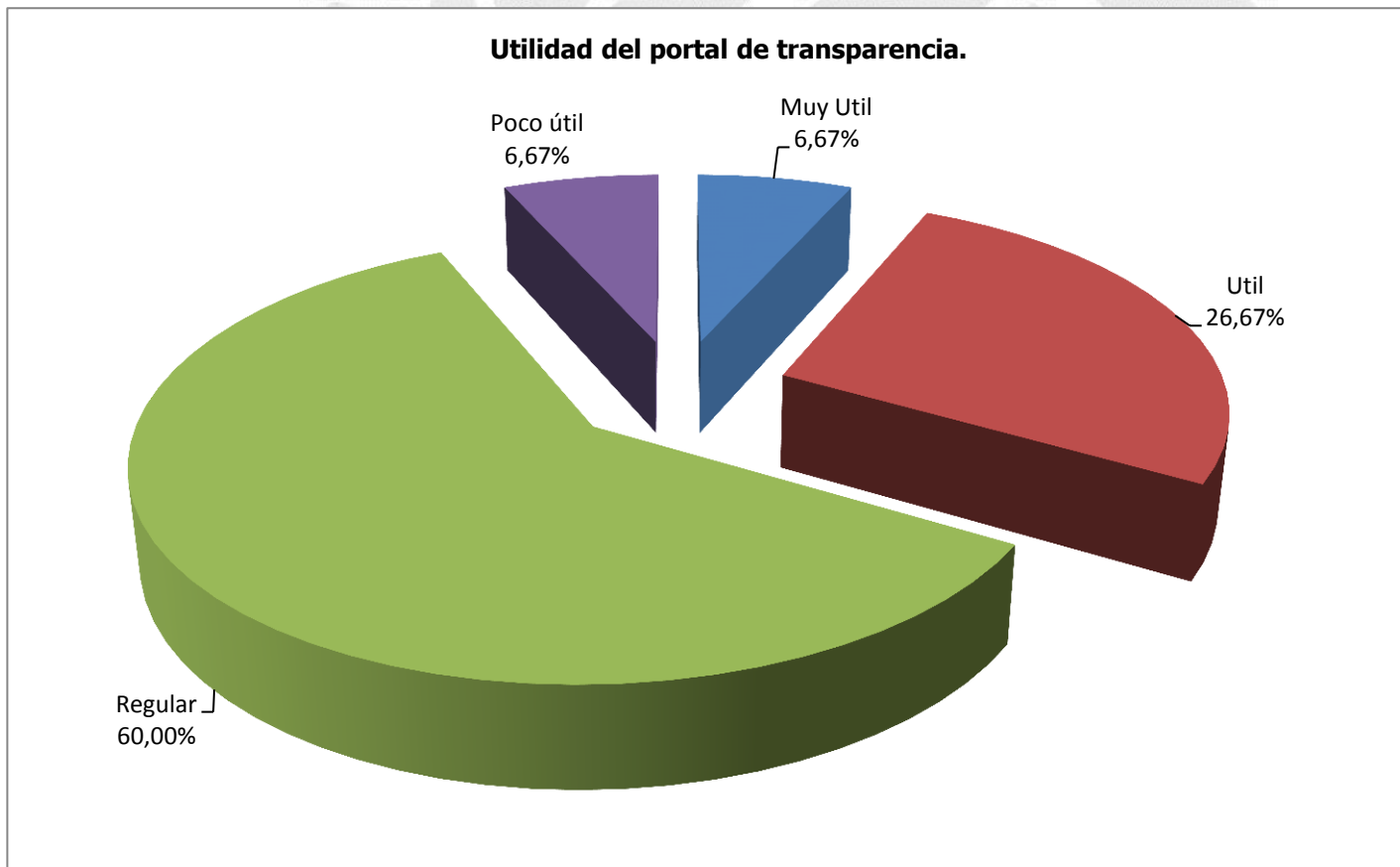


Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	1	6,67%
Útil	4	26,67%
Regular	9	60,00%
Poco útil	1	6,67%
Nada útil	0	0,00%

Útil	33,33%
Regular	60,00%
Nada útil	6,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%

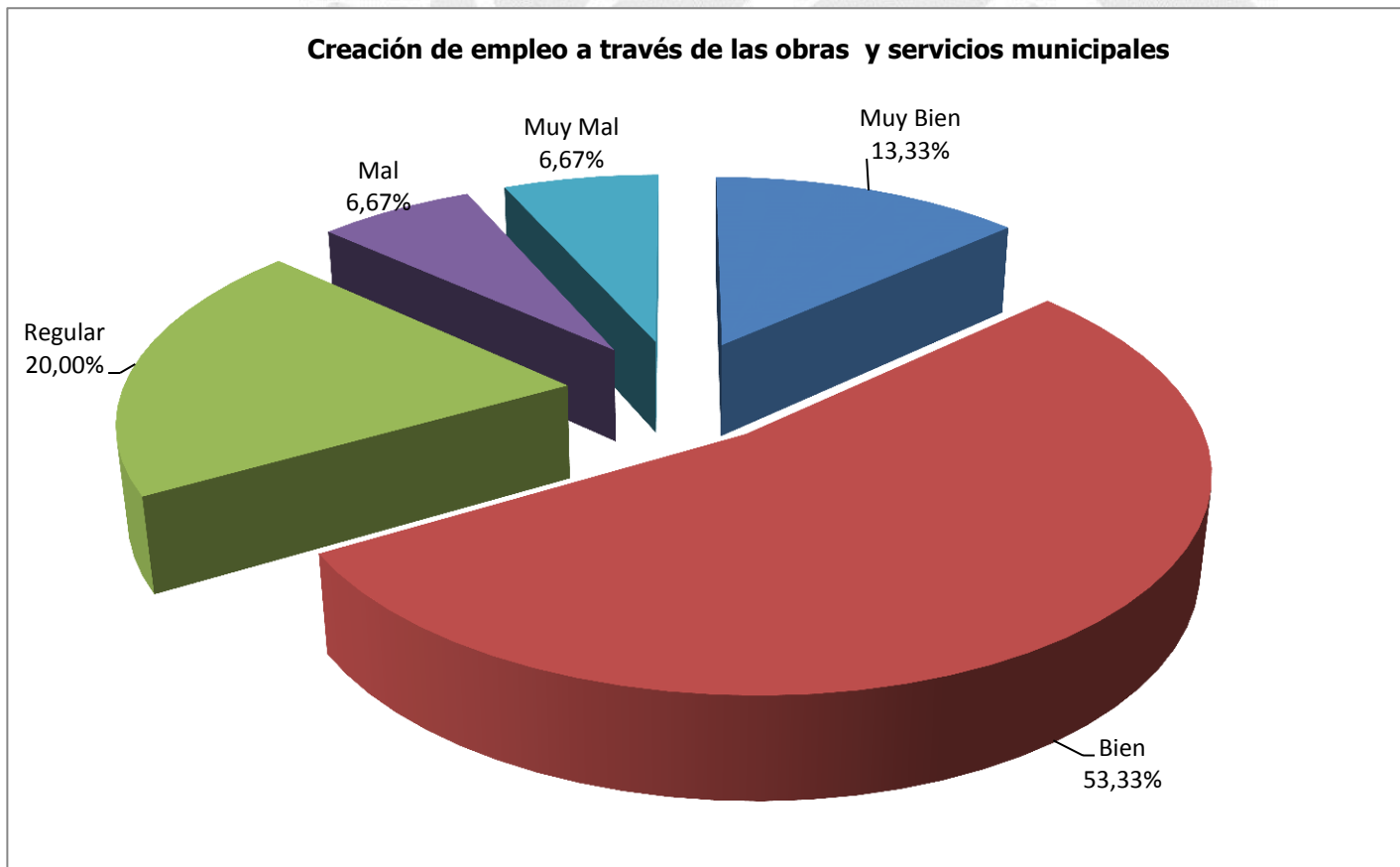


Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	13,33%
Bien	8	53,33%
Regular	3	20,00%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	1	6,67%

Satsifecho	66,67%
Regular	20,00%
Insatisfecho	13,33%

Número de respuestas	% sobre total
15	100,00%

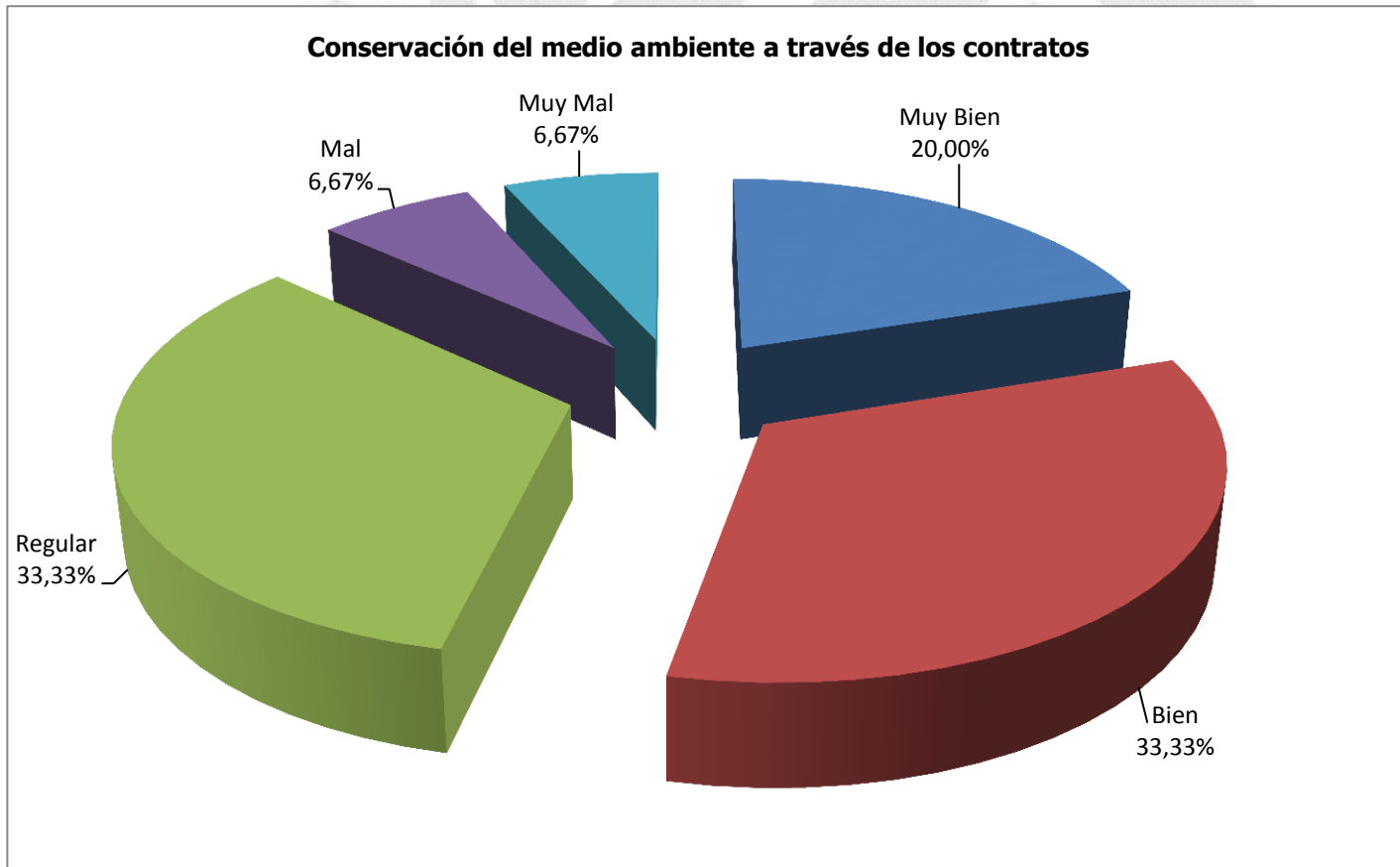


Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	20,00%
Bien	5	33,33%
Regular	5	33,33%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	1	6,67%

Satsifecho	53,33%
Regular	33,33%
Insatisfecho	13,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

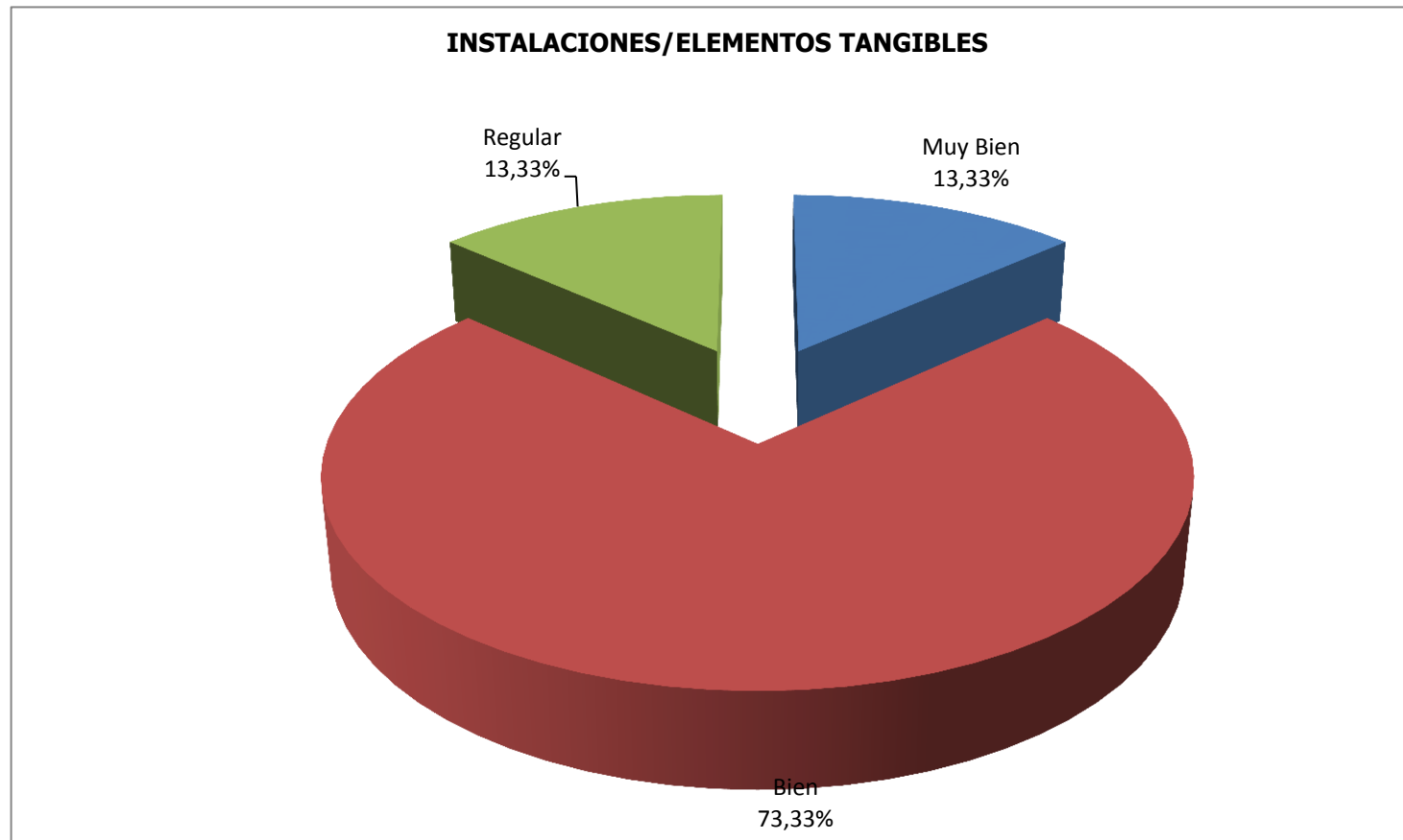
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	13,33%
Bien	11	73,33%
Regular	2	13,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	86,67%
Regular	13,33%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%



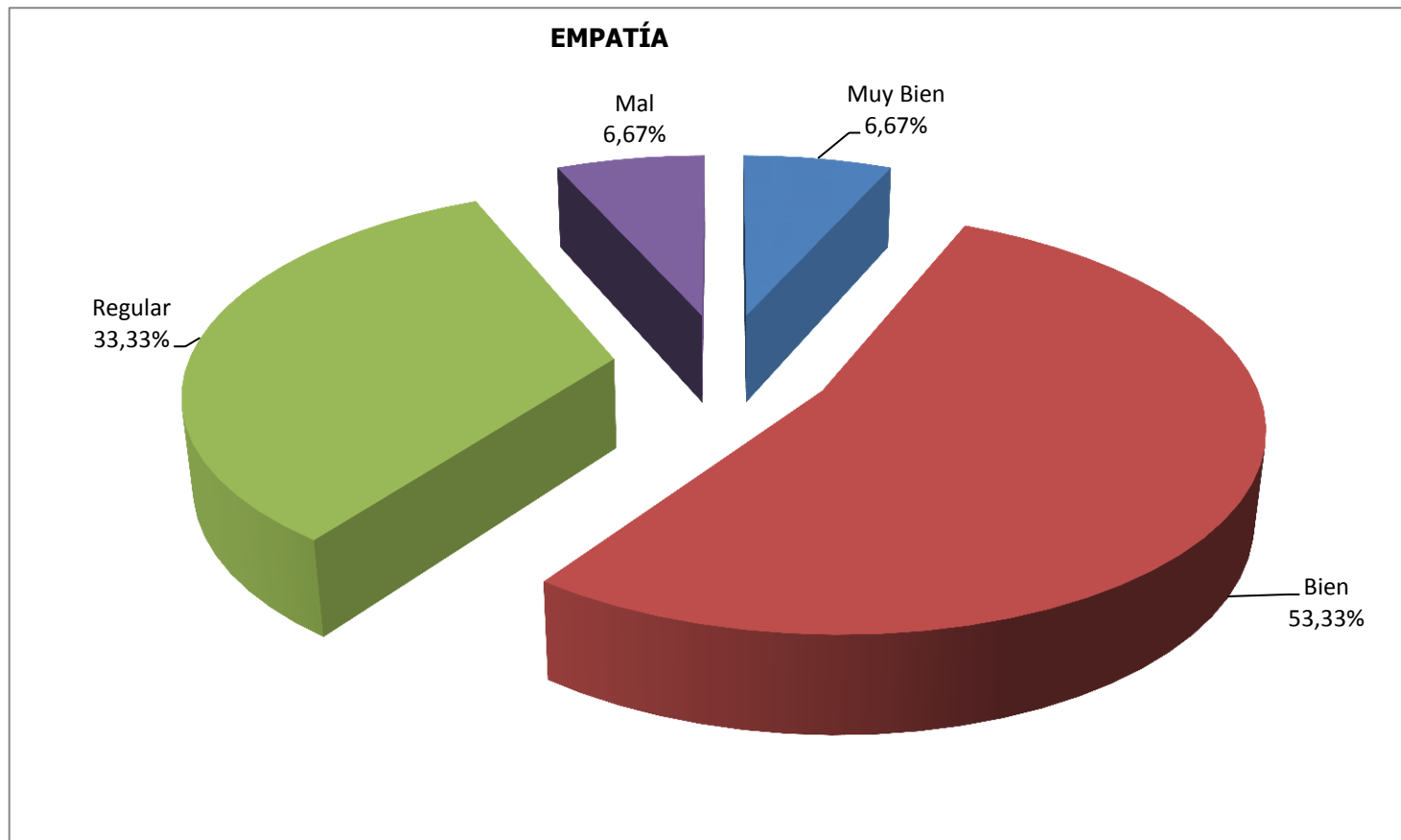
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	6,67%
Bien	8	53,33%
Regular	5	33,33%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	6,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%



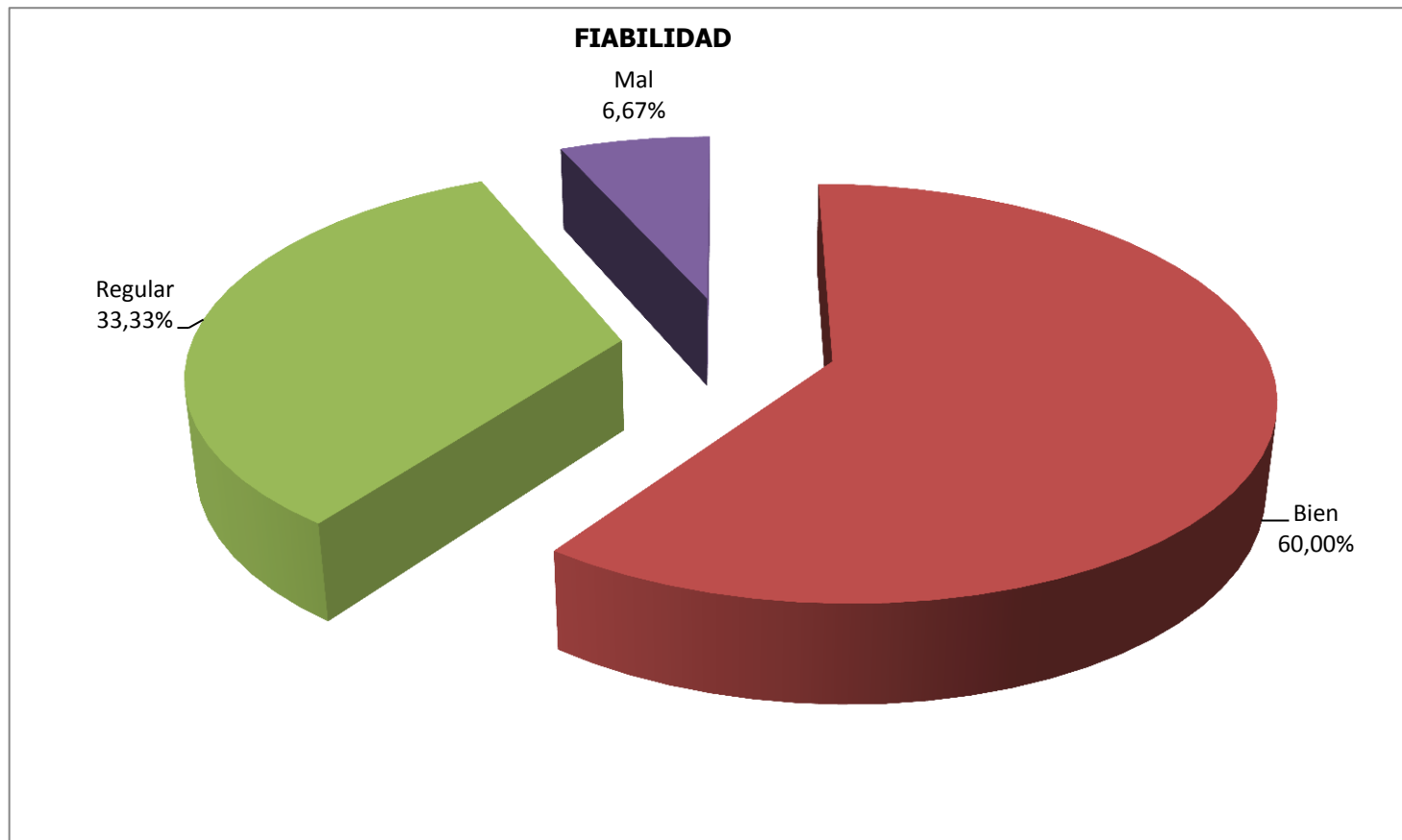
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	9	60,00%
Regular	5	33,33%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	60,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	6,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%



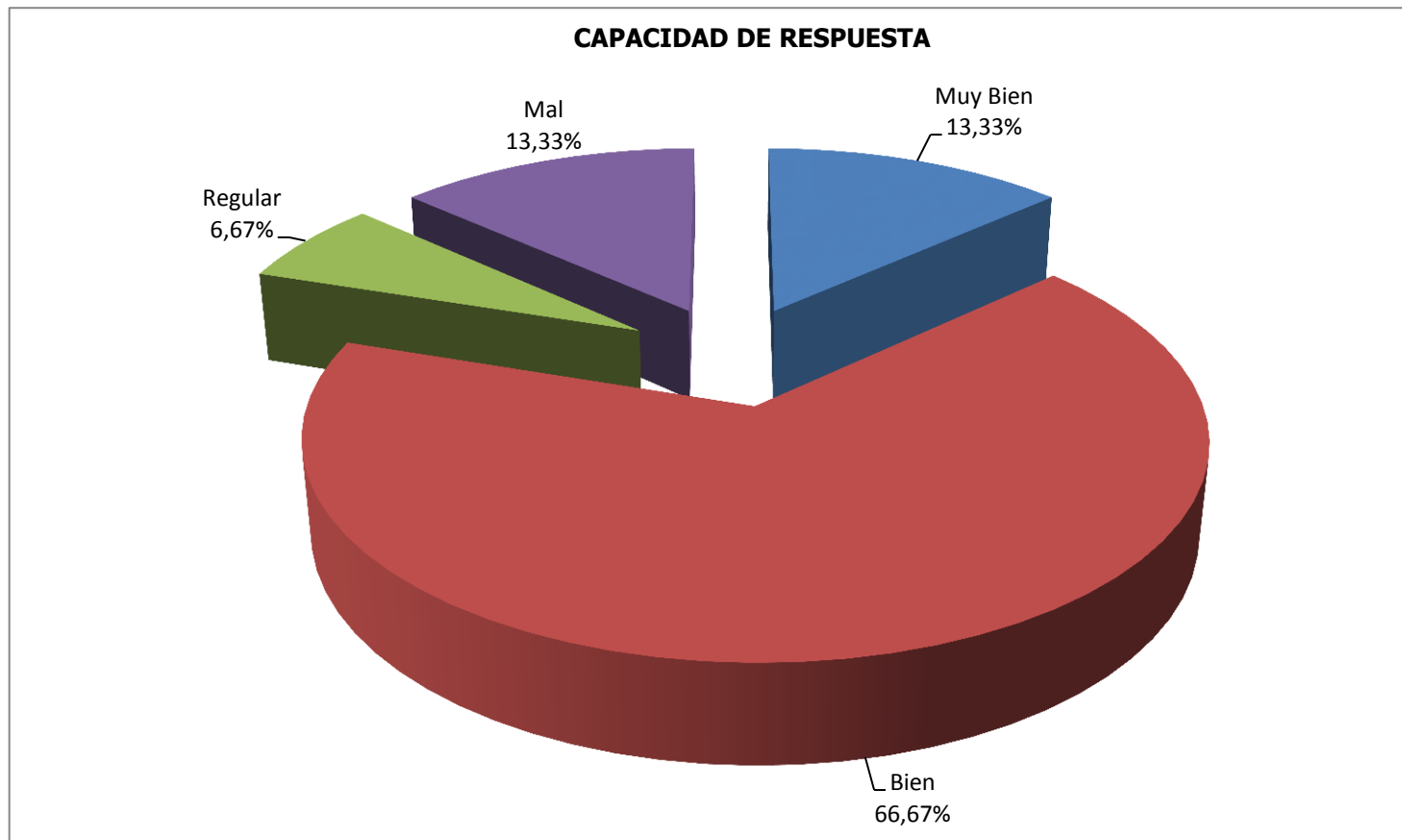
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	13,33%
Bien	10	66,67%
Regular	1	6,67%
Mal	2	13,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	80,00%
Regular	6,67%
Insatisfecho	13,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	15	100,00%



SEGURIDAD

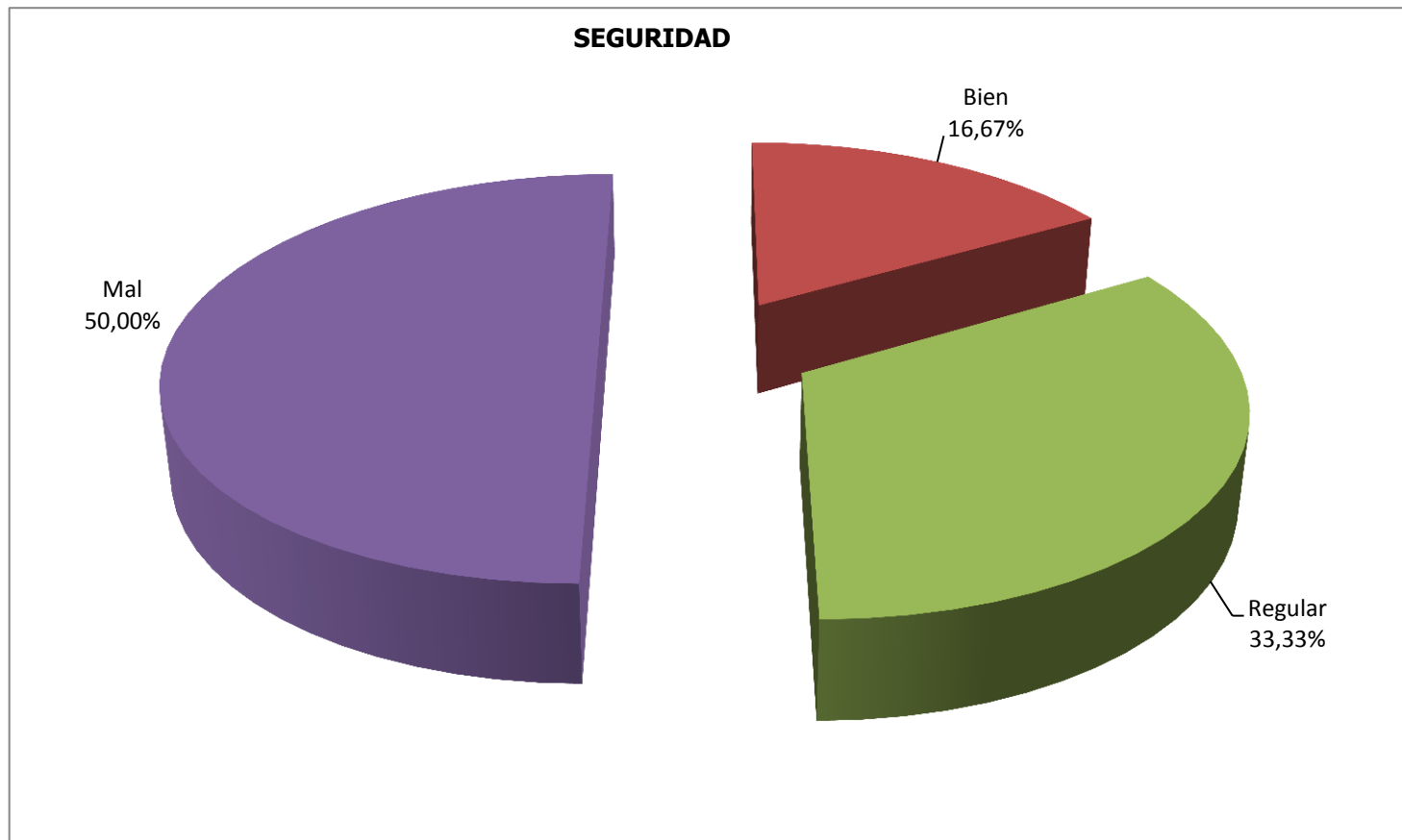
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	16,67%
Regular	2	33,33%
Mal	3	50,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	16,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	50,00%

		% sobre total
Número de respuestas	6	40,00%



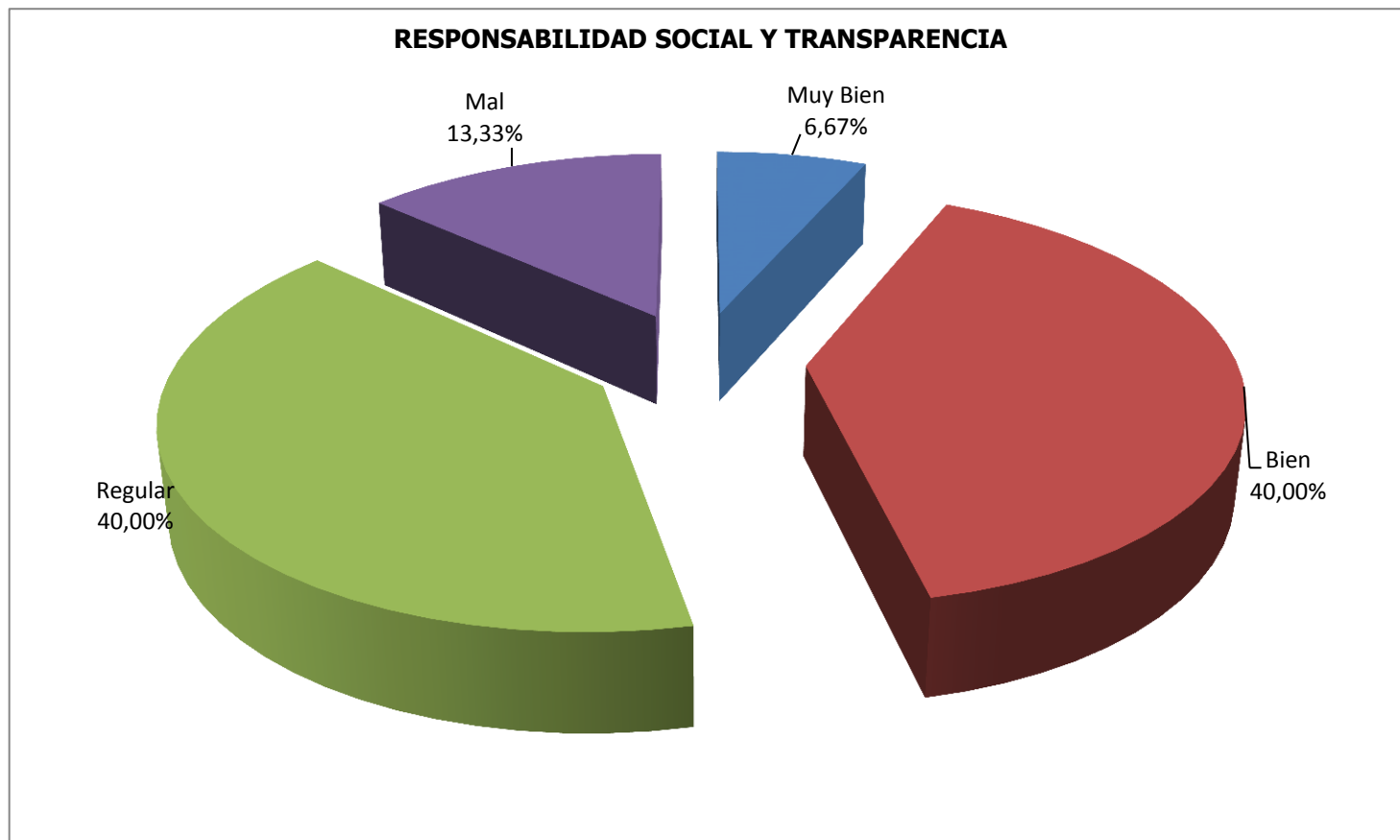
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	6,67%
Bien	6	40,00%
Regular	6	40,00%
Mal	2	13,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	46,67%
Regular	40,00%
Insatisfecho	13,33%

Número de respuestas	% sobre total
15	100,00%



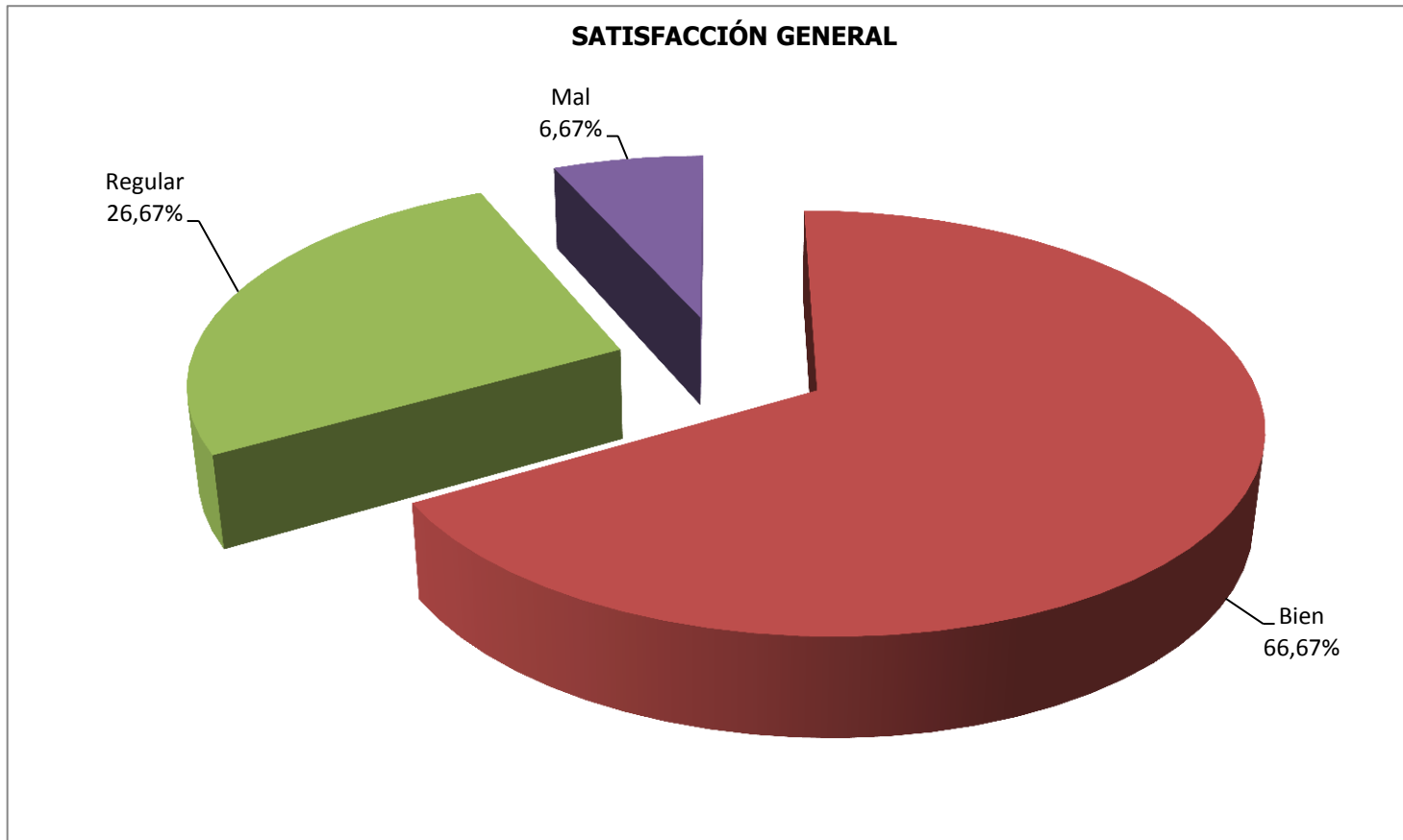
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	10	66,67%
Regular	4	26,67%
Mal	1	6,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	26,67%
Insatisfecho	6,67%

		% sobre total
Número de respuestas	15	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

POL / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos		
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I					
POL	41-69	Hombre	26006	6,88	3,35	7	3	7	3	10	3	10	3	6	3	6	3	6	3	6	3	3	3	3	3	8	5	3	3	8	3	7	3	7	3	10	5			#	5	3	1	3	1	3	1	
POL	41-69	Mujer	26004	4,53	2,47	5	2	5	2	5	2	5	2	1	5	1	5	1	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	5	2	7	2	4	2	4	2	6	2			6	2	3	3	3	3	3	
POL	Menor de 40	Otros	26006	6,29	2,76	5	3	6	3	5	3	6	3	6	3	3	2	8	2	10	2	8	3	6	4	#	2	7	3	8	3	5	3	2	3	6	3			6	2	6	1	6	1	3	3	
POL	Menor de 40	Hombre	26005	7,65	3,59	5	2	5	2	5	2	5	2	10	5	10	5	10	5	10	5	5	2	5	2	5	2	5	2	10	5	10	5	10	5	10	5			#	5	5	2	4	2	4	2	
POL	Menor de 40	Hombre	26007	7,17	2,83	9	4	9	4	9	4	9	4	7	3	6	3	6	3	7	3	7	1	8	1	6	1	8	1	6	3	6	3	6	3	6	3	8	4	6	3	5	3	5	3	5	3	
POL	41-69	Mujer	26004	7,24	3,18	9	3	9	3	9	3	9	3	7	3	6	3	7	3	6	3	7	3	6	4	7	4	6	3	7	3	7	4	7	3	7	3			7	3	10	5	10	5	10	5	
POL	41-69	Hombre	26006	7,82	3,67	8	5	8	3	8	3	9	5	8	3	9	3	8	3	7	5	8	3	7	3	8	3	8	5	7	3	8	3	8	5	7	5			3	7	3	8	3	8	5	8	3
POL	Menor de 40	Mujer	26003	8,76	3,67	9	5	9	3	9	3	10	5	9	3	10	5	10	3	5	3	10	3	7	3	9	3	8	5	10	3	9	3	8	5	9	5			3	8	3	7	3	10	3	10	5
POL	Menor de 40	Otros	26003	7,71	3,78	9	5	9	3	6	3	9	5	9	5	9	5	8	3	8	3	5	5	5	3	9	3	8	3	9	3	8	3	8	5	7	5			3	5	3	5	3	5	3	6	3
POL	Menor de 40	Mujer	26003	7,47	3,67	7	3	7	3	9	3	7	5	9	5	6	5	6	3	6	3	8	3	5	3	8	3	9	5	10	5	8	3	8	3	8	5			3	6	3	5	3	9	3	7	5
POL	Menor de 40	Mujer	26006	7,22	3,67	7	3	5	5	5	3	9	5	9	3	7	5	8	3	9	3	9	3	7	3	7	3	7	5	7	3	9	5	7	3	7	5	8	3	3	3	9	3	7	5	6	3	
POL	41-69	Mujer	26002	8,12	3,56	9	3	9	3	6	3	9	5	10	3	10	5	10	3	7	3	10	3	6	3	5	3	5	5	9	5	9	3	6	3	9	5			3	9	3	9	3	6	5	9	5
POL	41-69	Mujer	26006	8,47	3,89	10	3	10	3	8	3	10	5	9	5	8	3	9	3	5	5	10	5	#	3	7	3	9	3	9	5	7	5	7	5	7	5			3	9	3	5	3	10	5	10	5

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

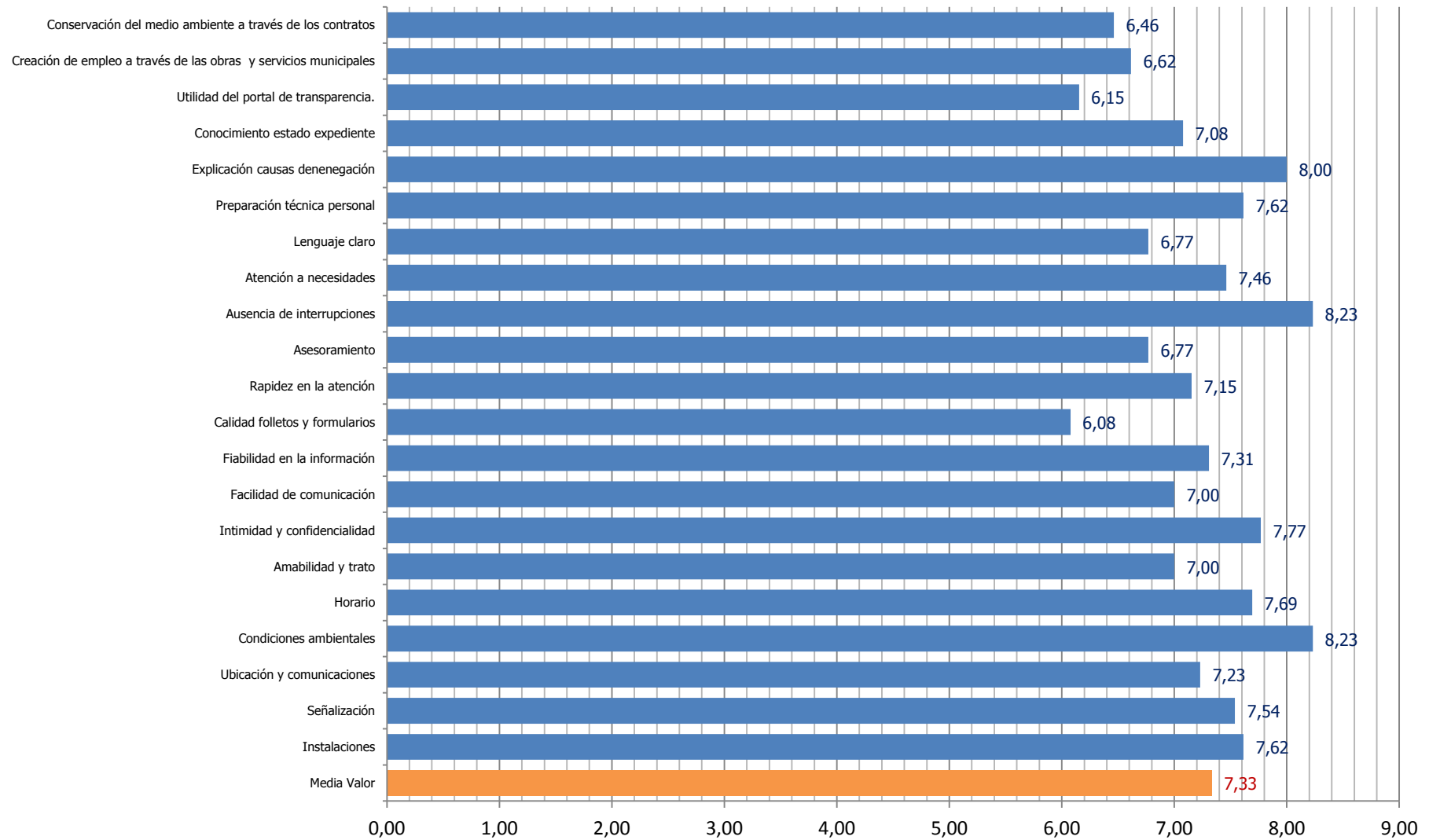
2019

Ejercicio	2019	
Servicio	POL / Sexo: Todos / Edad: Todas	
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL	
Nota media (Sobre 10)	7,33	Importancia media (s.10) 6,78
Total Encuestas	13	

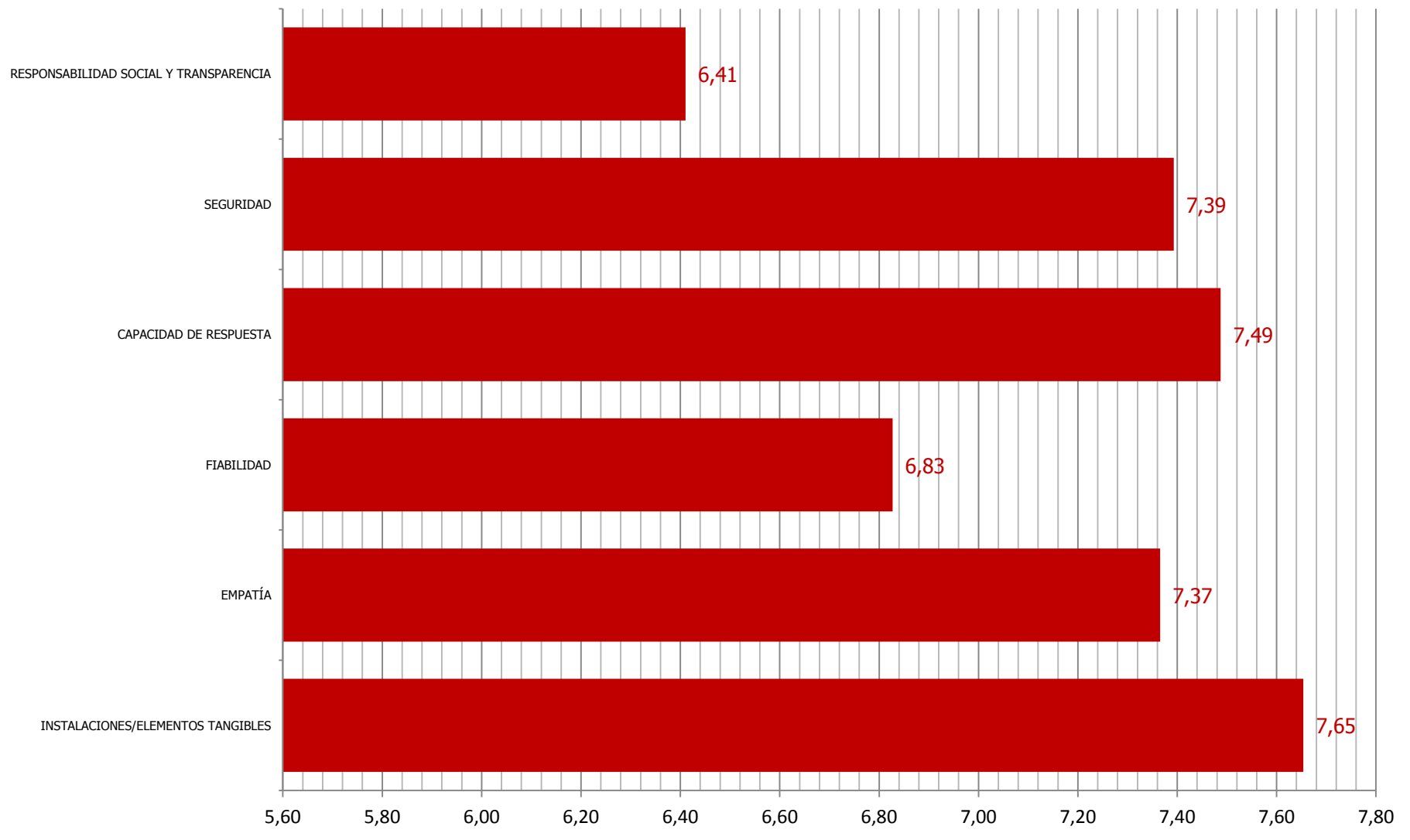
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,33	3,39	7,47	3,59	#N/A	3,67	1,07	0,44	0,72	0,36	1,14	0,20	0,55
1 Instalaciones	7,62	3,38	8,00	3,00	9,00	3,00	1,76	1,04	1,49	0,84	3,09	1,09	0,85
2 Señalización	7,54	3,08	8,00	3,00	9,00	3,00	1,81	0,76	1,57	0,44	3,27	0,58	1,38
3 Ubicación y comunicaciones	7,23	2,92	8,00	3,00	5,00	3,00	1,92	0,49	1,75	0,28	3,69	0,24	1,38
4 Condiciones ambientales	8,23	4,00	9,00	5,00	9,00	5,00	1,83	1,22	1,53	1,08	3,36	1,50	0,23
5 Horario	7,69	3,77	9,00	3,00	9,00	3,00	2,43	1,01	1,76	0,95	5,90	1,03	0,15
6 Amabilidad y trato	7,00	4,00	7,00	5,00	6,00	5,00	2,77	1,15	2,15	1,08	7,67	1,33	-1,00
7 Intimidad y confidencialidad	7,77	3,08	8,00	3,00	8,00	3,00	1,69	0,64	1,36	0,30	2,86	0,41	1,62
8 Facilidad de comunicación	7,00	3,38	7,00	3,00	6,00	3,00	1,78	0,96	1,38	0,75	3,17	0,92	0,23
9 Fiabilidad en la información	7,31	3,00	8,00	3,00	5,00	3,00	2,25	1,08	1,82	0,62	5,06	1,17	1,31
10 Calidad folletos y formularios	6,08	2,85	6,00	3,00	6,00	3,00	1,80	0,80	1,33	0,54	3,24	0,64	0,38
11 Rapidez en la atención	7,15	2,85	7,00	3,00	8,00	3,00	1,77	0,99	1,40	0,67	3,14	0,97	1,46
12 Asesoramiento	6,77	3,46	7,00	3,00	8,00	3,00	1,83	1,39	1,51	1,18	3,36	1,94	-0,15
13 Ausencia de interrupciones	8,23	3,54	8,00	3,00	7,00	3,00	1,36	1,05	1,17	0,90	1,86	1,10	1,15
14 Atención a necesidades	7,46	3,46	8,00	3,00	7,00	3,00	1,71	0,97	1,35	0,79	2,94	0,94	0,54
15 Lenguaje claro	6,77	3,69	7,00	3,00	7,00	3,00	2,01	1,11	1,40	1,01	4,03	1,23	-0,62
16 Preparación técnica personal	7,62	4,31	7,00	5,00	7,00	5,00	1,45	1,11	1,22	0,96	2,09	1,23	-1,00
17 Explicación causas denegación	8,00	3,13	8,00	3,00	8,00	3,00	0,00	0,35	0,00	0,22	0,00	0,13	1,75
18 Conocimiento estado expediente	7,08	3,15	7,00	3,00	6,00	3,00	2,06	0,90	1,63	0,57	4,24	0,81	0,77
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,15	2,77	5,00	3,00	5,00	3,00	2,27	1,01	1,88	0,66	5,14	1,03	0,62
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	6,62	3,38	6,00	3,00	10,00	3,00	2,60	1,50	2,20	1,24	6,76	2,26	-0,15
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	6,46	3,54	6,00	3,00	3,00	3,00	2,76	1,33	2,34	1,12	7,60	1,77	-0,62

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,65	3,35	8,50	3,00	9,00	3,00	1,81	0,99	1,63	0,80	3,29	0,98	0,96
2 EMPATÍA	7,37	3,56	7,50	3,00	6,00	3,00	2,18	1,00	1,75	0,89	4,75	1,00	0,25
3 FIABILIDAD	6,83	3,04	7,00	3,00	8,00	3,00	1,93	1,08	1,59	0,71	3,71	1,17	0,75
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,49	4,90	8,00	5,00	7,00	3,00	1,78	2,25	1,78	2,25	3,15	5,04	-2,31
5 SEGURIDAD	7,39	3,59	7,00	3,00	6,00	3,00	1,71	1,05	1,71	1,05	2,91	1,10	0,22
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	6,41	3,23	6,00	3,00	5,00	3,00	2,49	1,31	2,49	1,31	6,20	1,71	-0,05

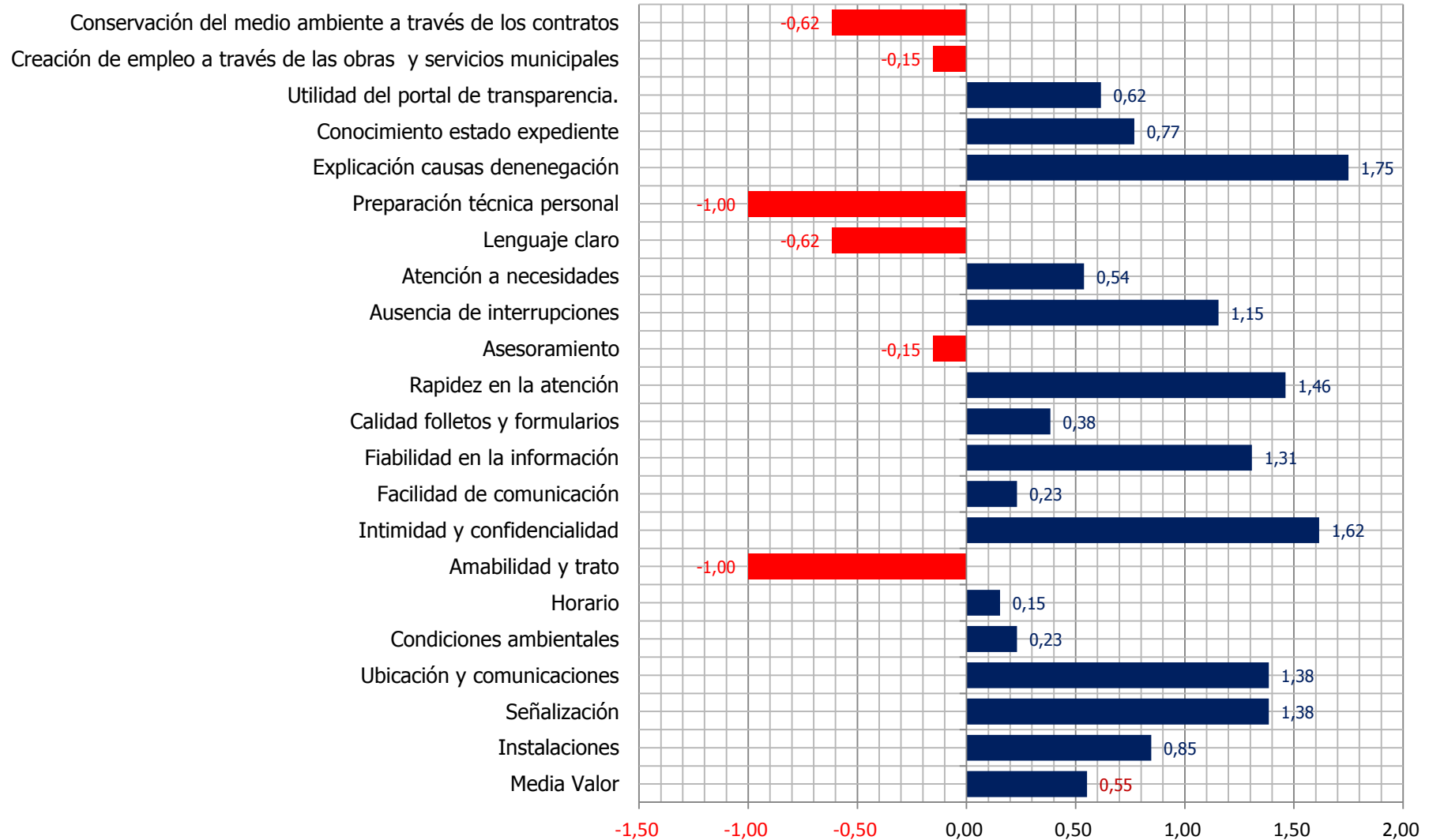
Media puntuaciones valoración por factores



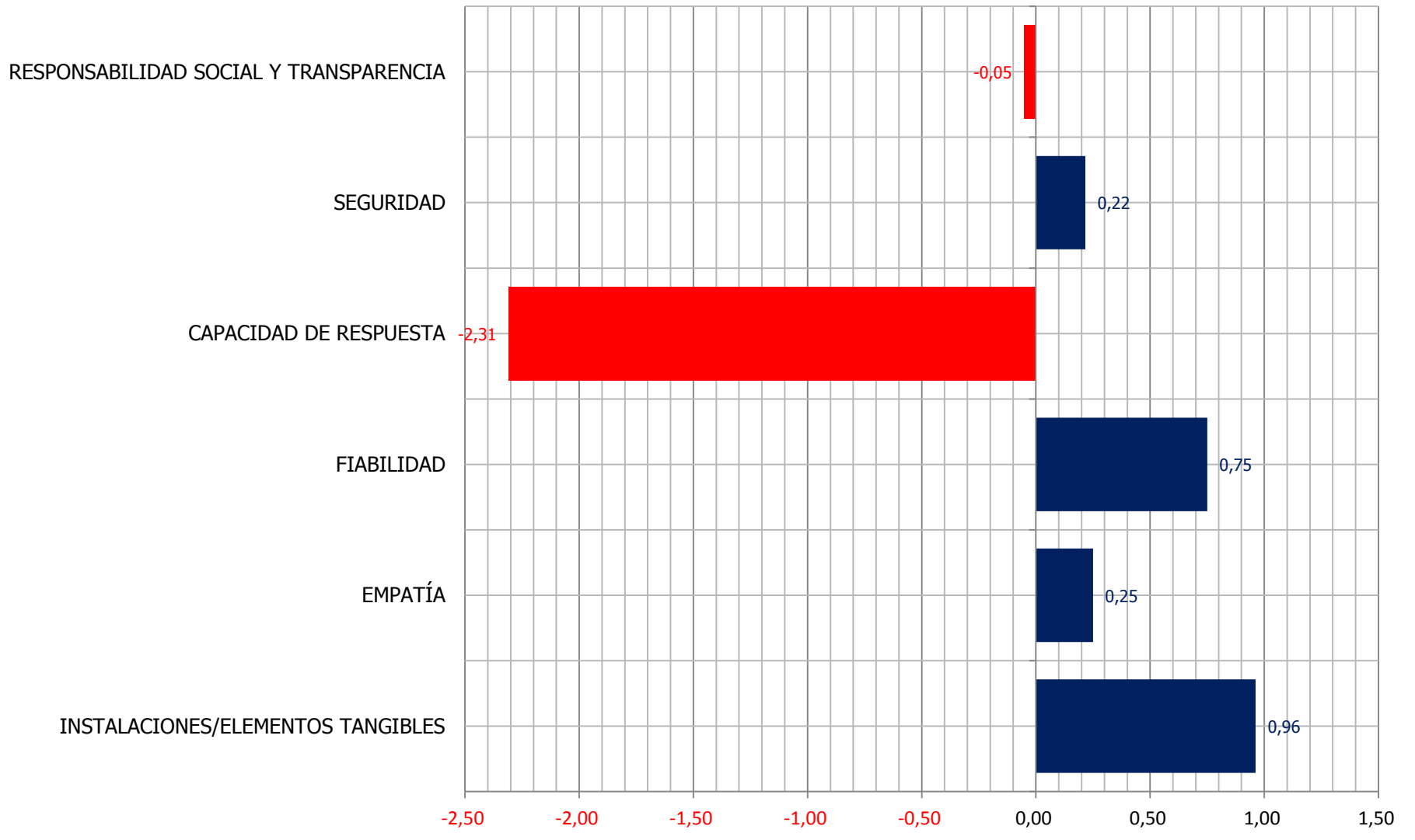
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



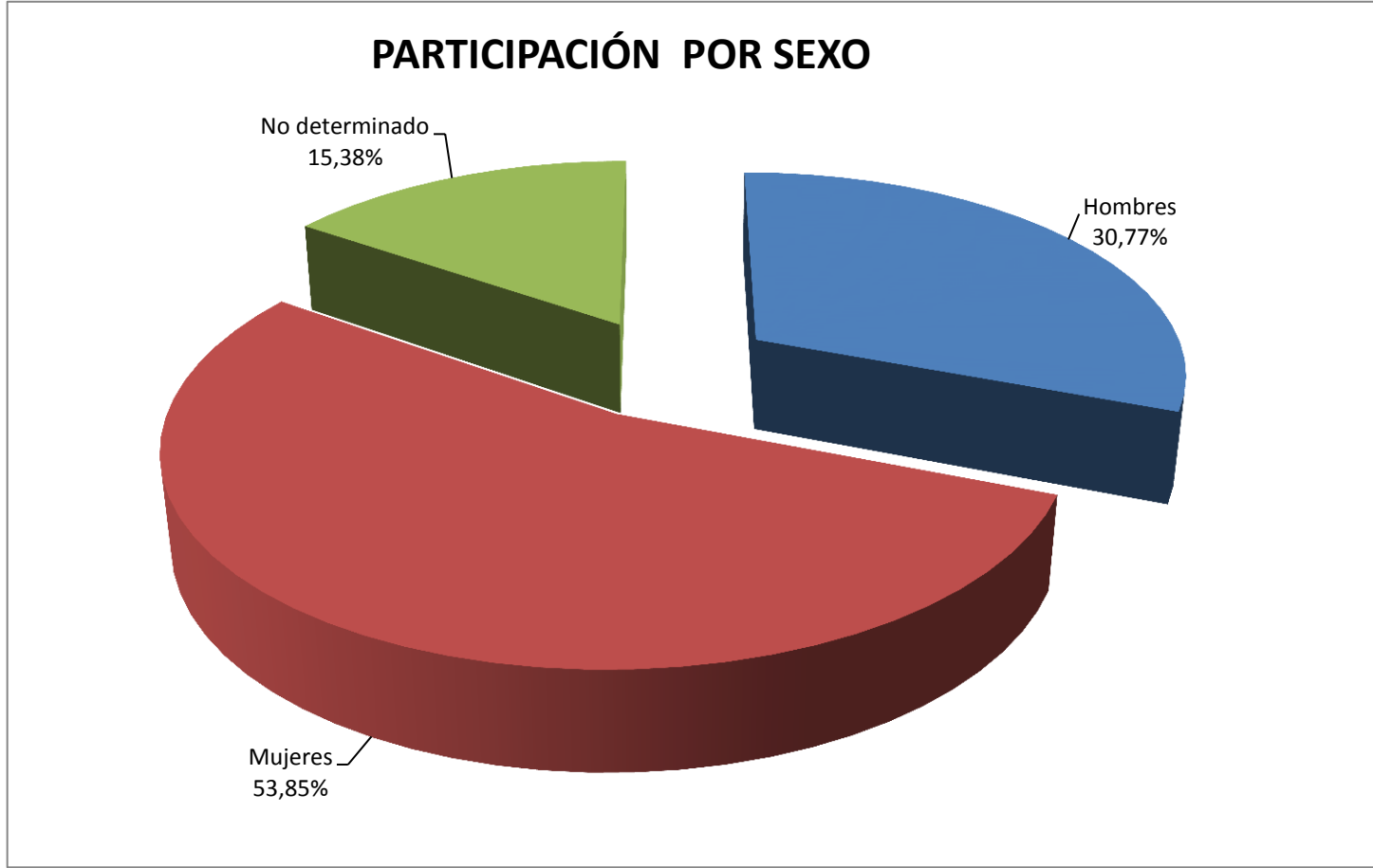
ENCUESTA SERVQUAL

POL / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

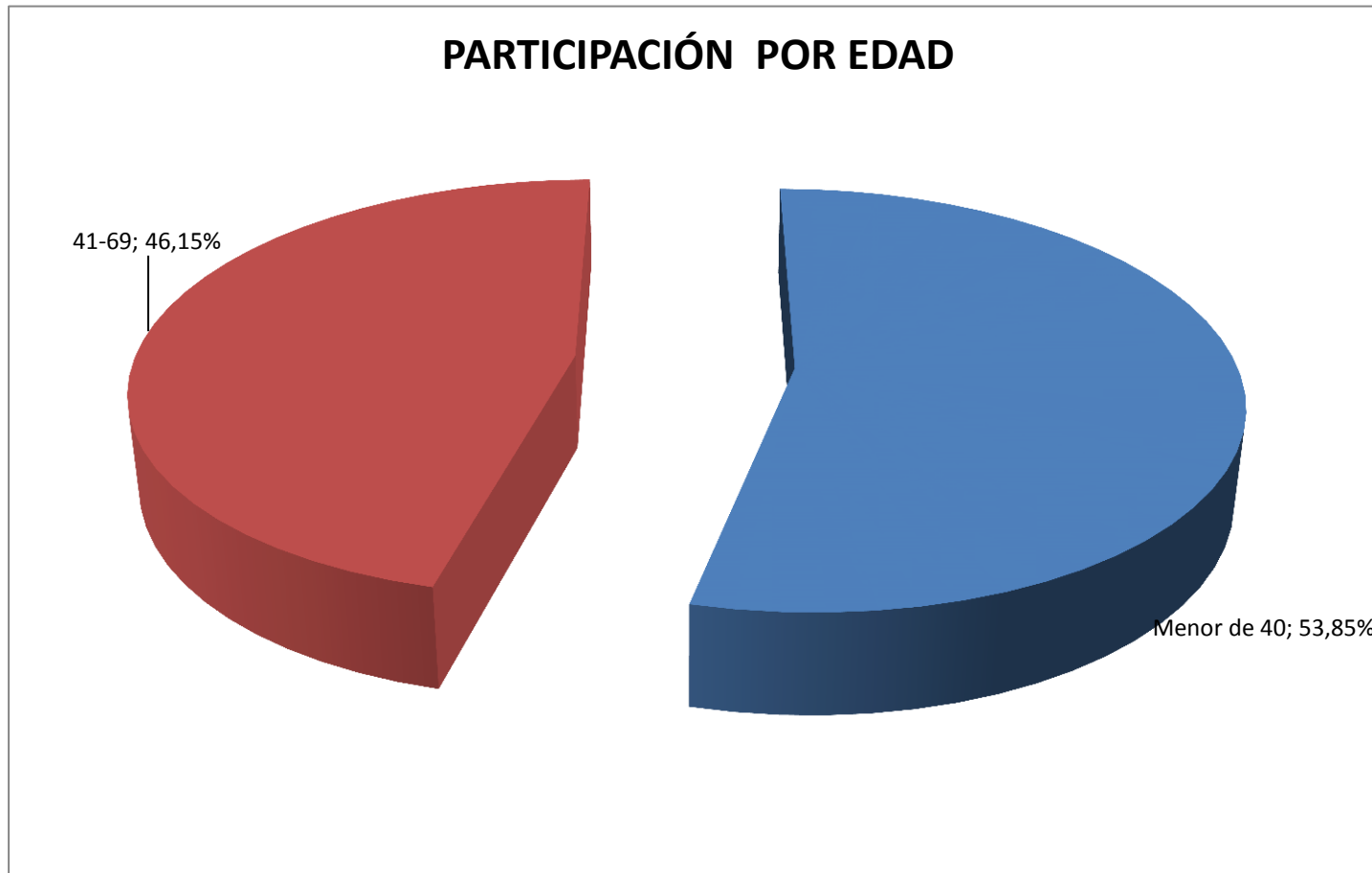
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	4	30,77%
Mujeres	7	53,85%
No determinado	2	15,38%



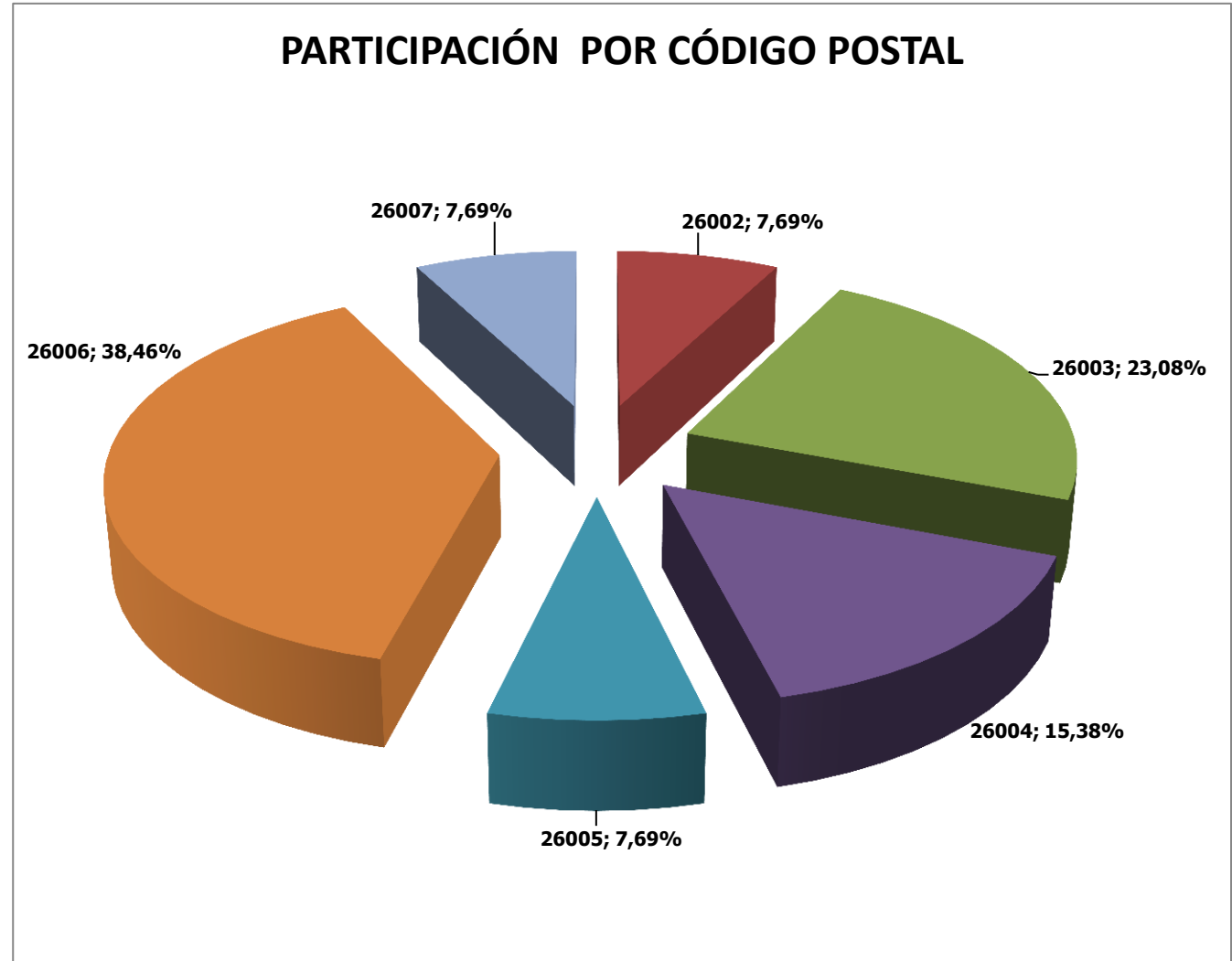
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	7	53,85%
41-69	6	46,15%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	1	7,69%
26003	3	23,08%
26004	2	15,38%
26005	1	7,69%
26006	5	38,46%
26007	1	7,69%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

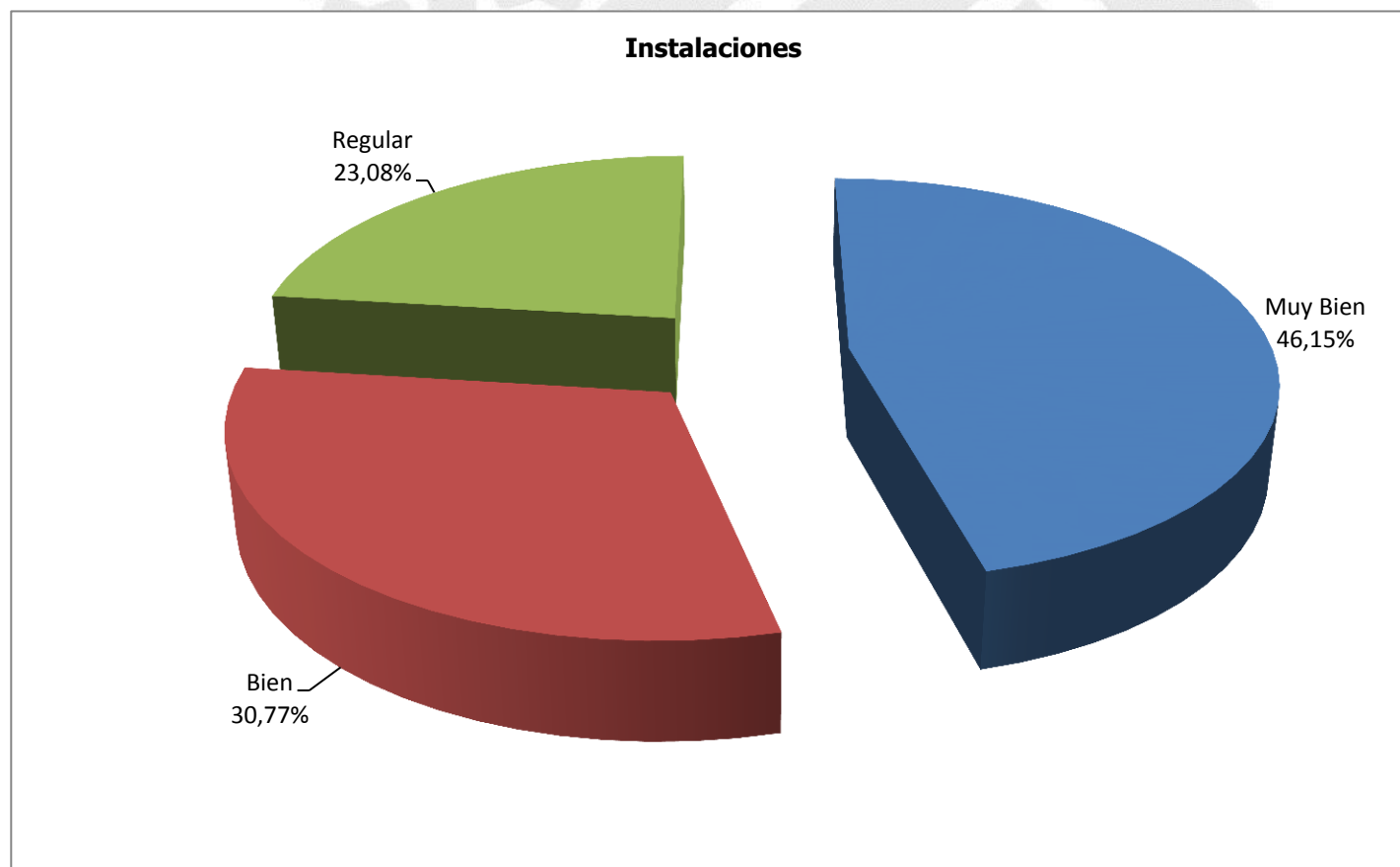
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	46,15%
Bien	4	30,77%
Regular	3	23,08%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	76,92%
Regular	23,08%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

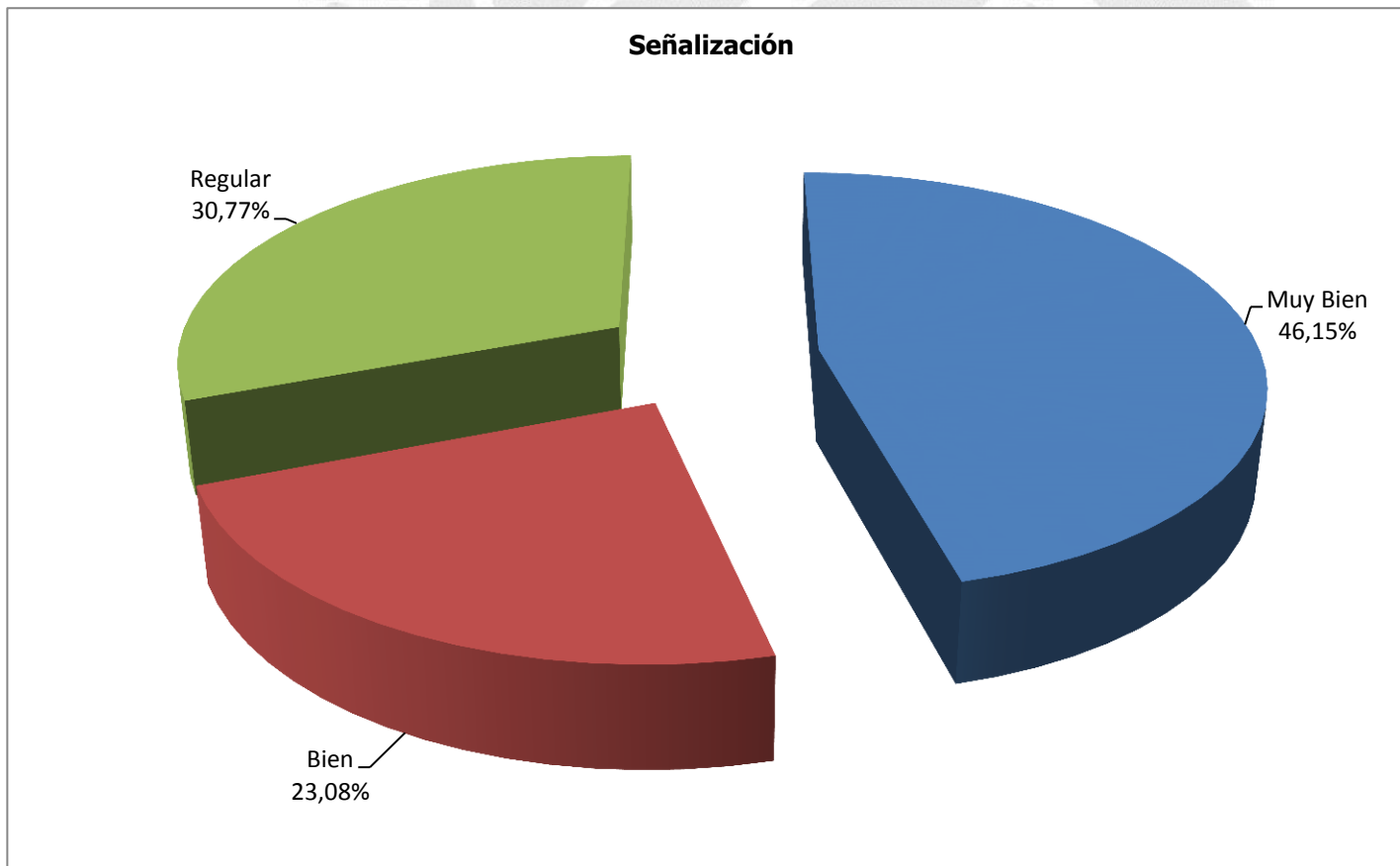


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	46,15%
Bien	3	23,08%
Regular	4	30,77%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	69,23%
Regular	30,77%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

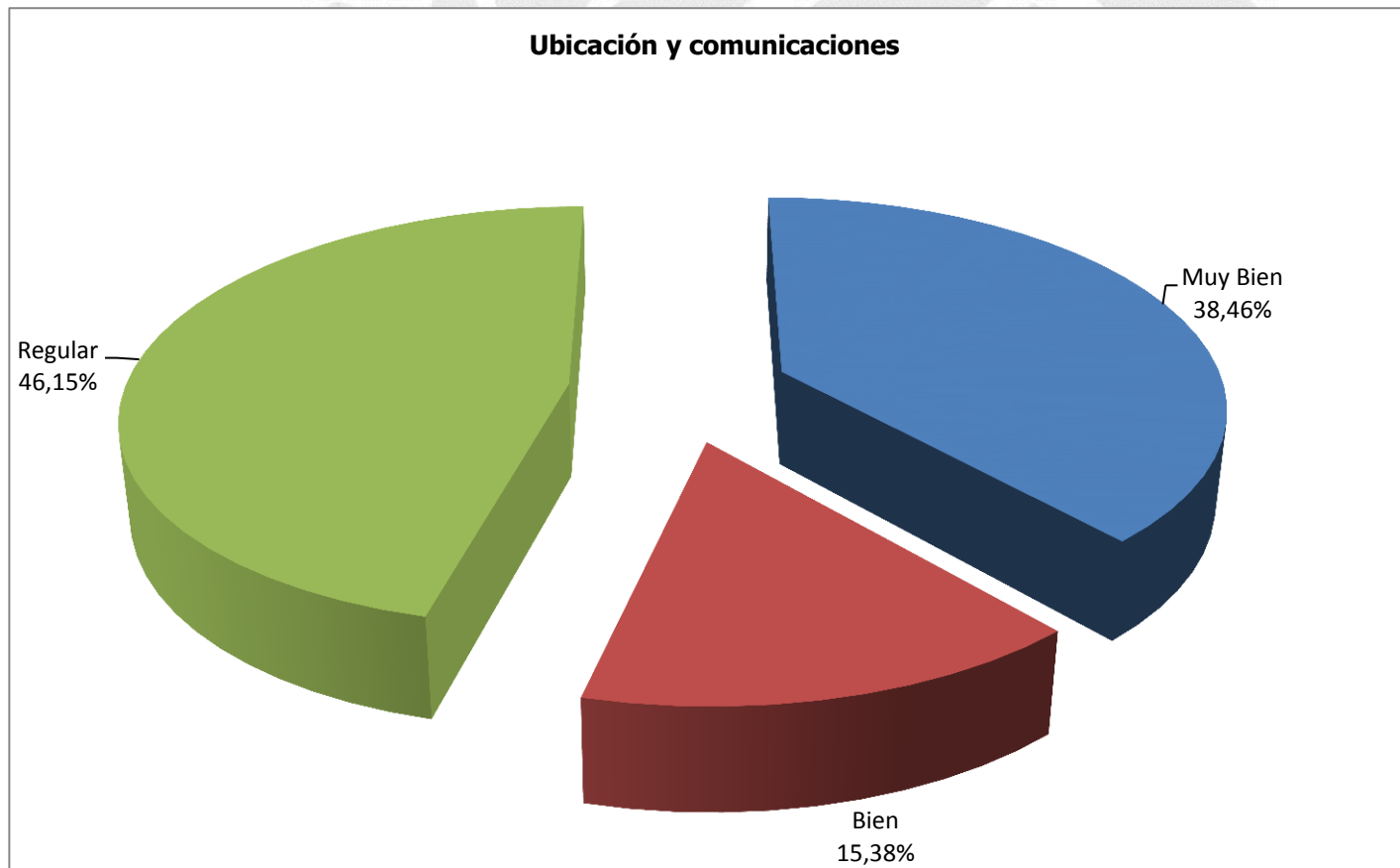


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	38,46%
Bien	2	15,38%
Regular	6	46,15%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	53,85%
Regular	46,15%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%



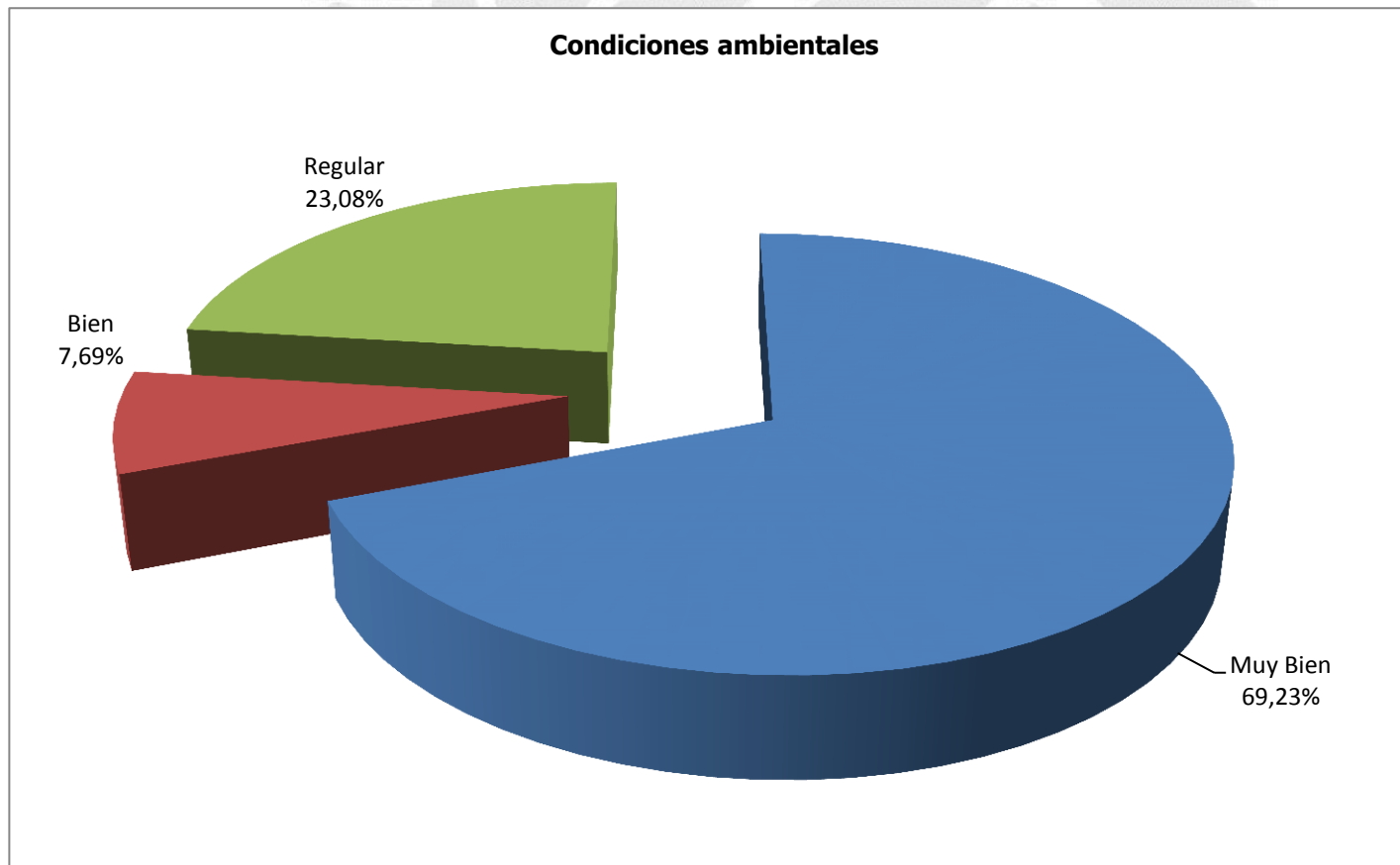
Condiciones ambientales

Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	9	69,23%
Bien	1	7,69%
Regular	3	23,08%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	76,92%
Regular	23,08%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

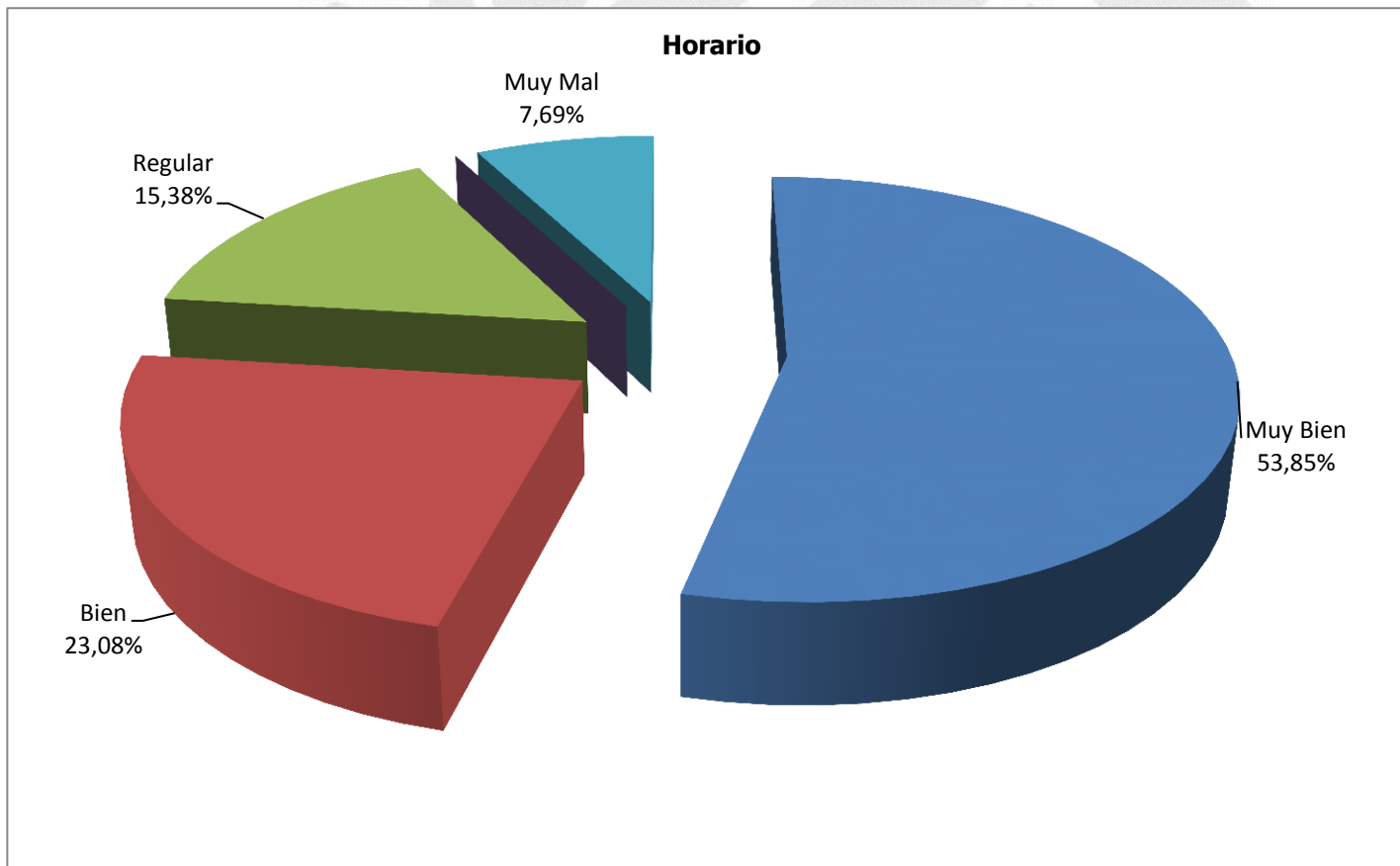


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	53,85%
Bien	3	23,08%
Regular	2	15,38%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	7,69%

Satisfecho	76,92%
Regular	15,38%
Insatisfecho	7,69%

Número de respuestas	% sobre total
13	100,00%

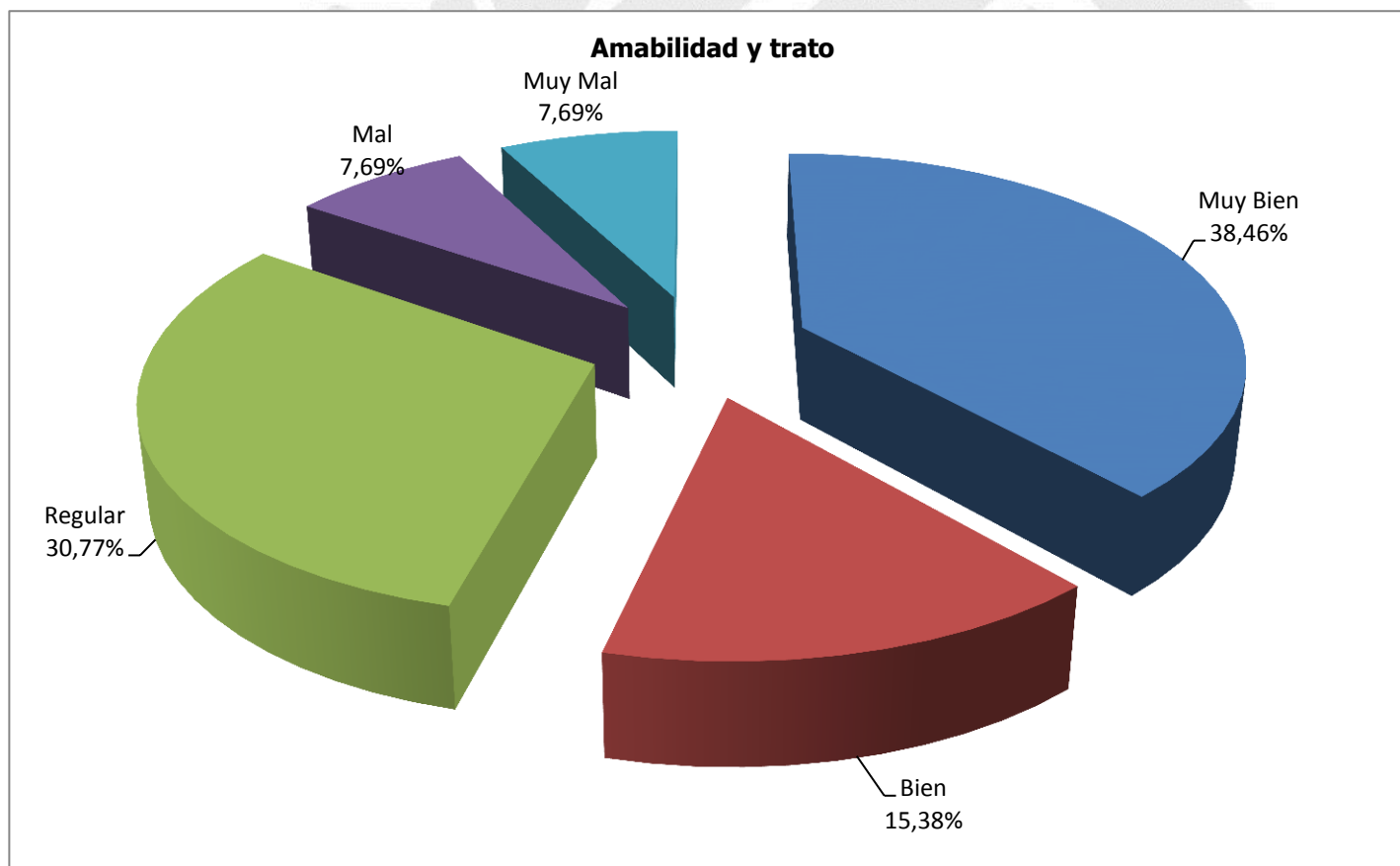


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	38,46%
Bien	2	15,38%
Regular	4	30,77%
Mal	1	7,69%
Muy Mal	1	7,69%

Satsifecho	53,85%
Regular	30,77%
Insatisfecho	15,38%

Número de respuestas	% sobre total
13	100,00%



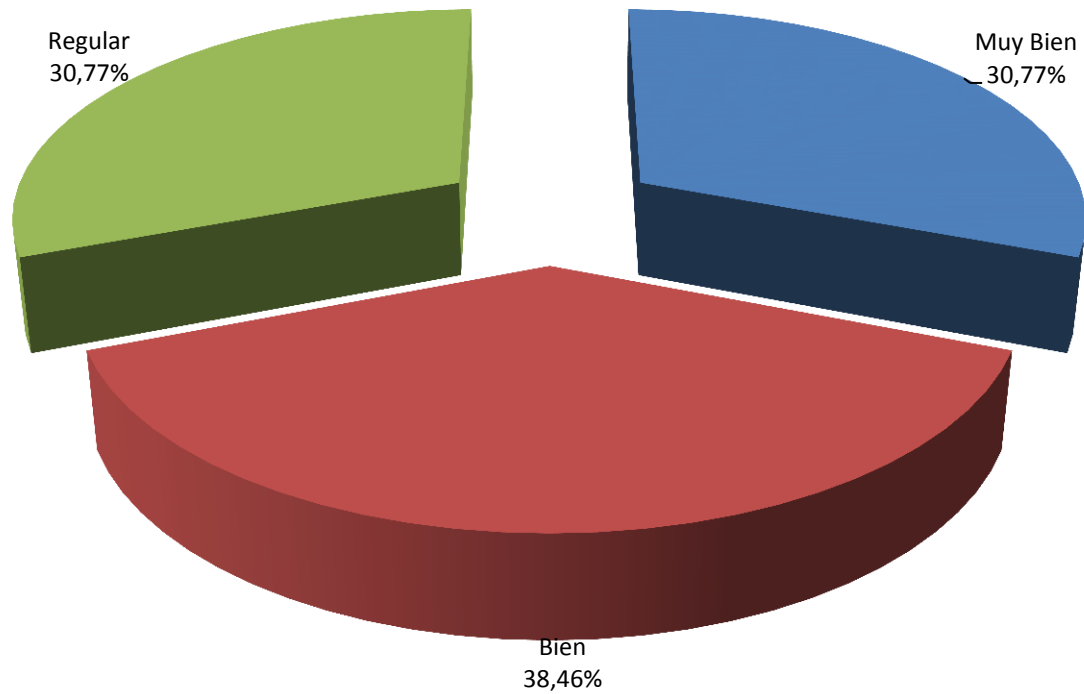
Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	30,77%
Bien	5	38,46%
Regular	4	30,77%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	69,23%
Regular	30,77%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

Intimidad y confidencialidad



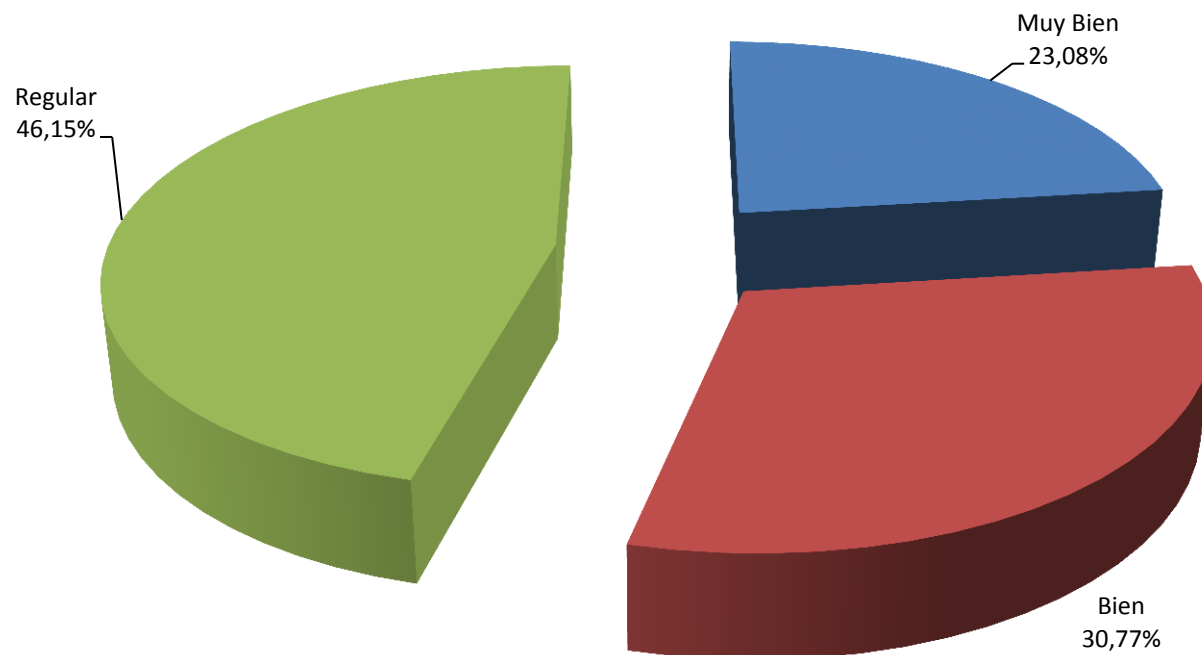
Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	23,08%
Bien	4	30,77%
Regular	6	46,15%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	53,85%
Regular	46,15%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

Facilidad de comunicación

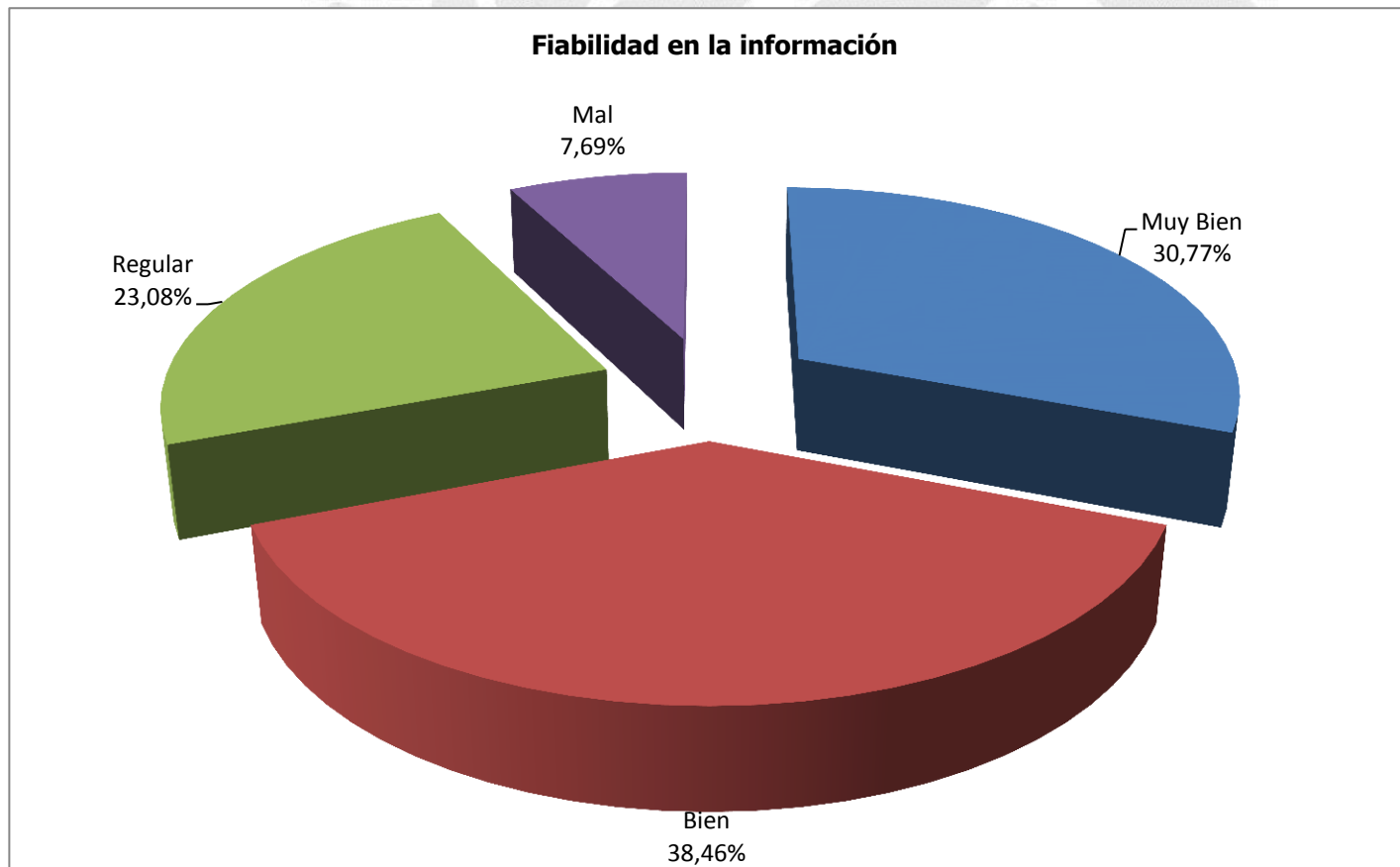


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	30,77%
Bien	5	38,46%
Regular	3	23,08%
Mal	1	7,69%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	69,23%
Regular	23,08%
Insatisfecho	7,69%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

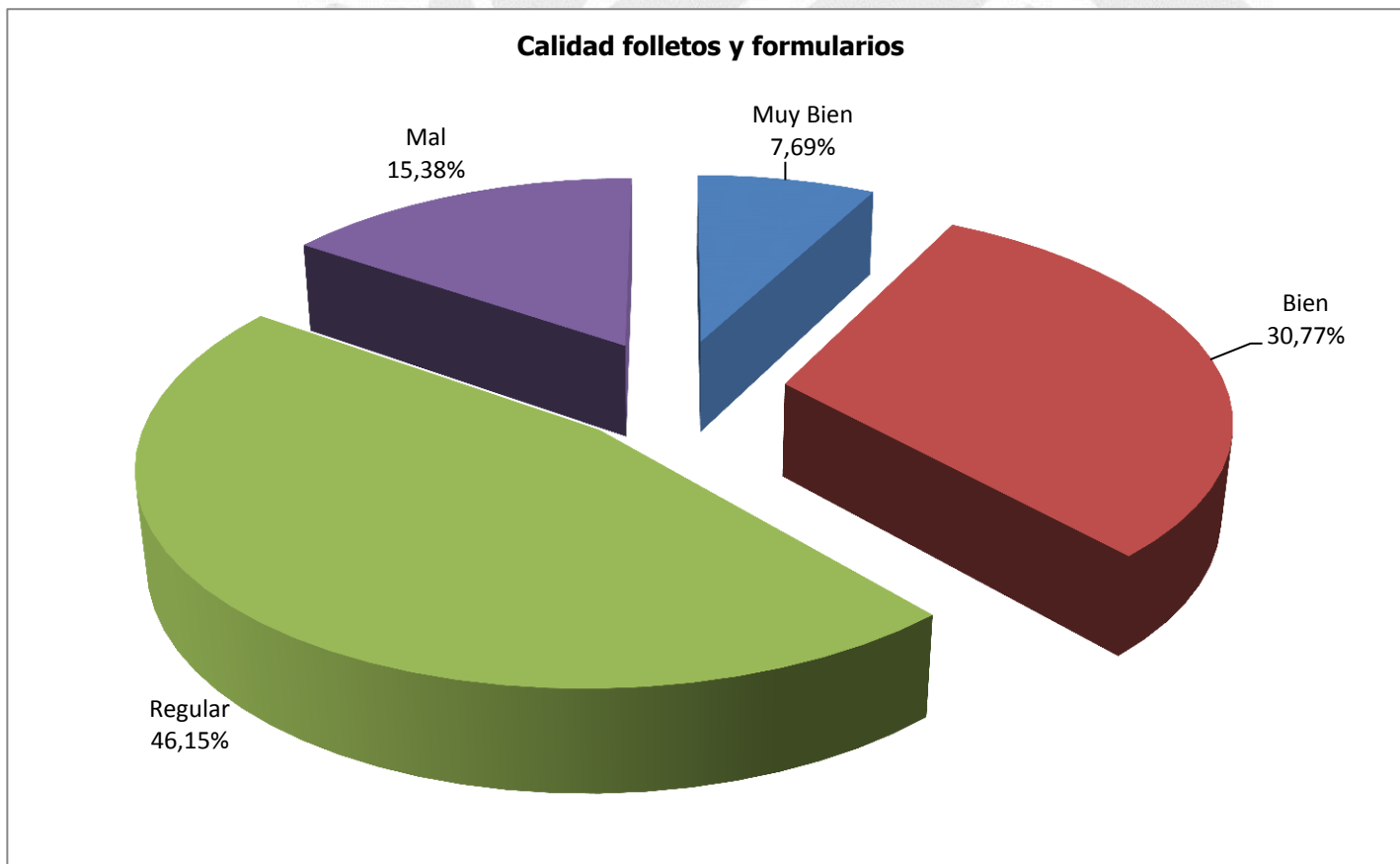


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	7,69%
Bien	4	30,77%
Regular	6	46,15%
Mal	2	15,38%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	38,46%
Regular	46,15%
Insatisfecho	15,38%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

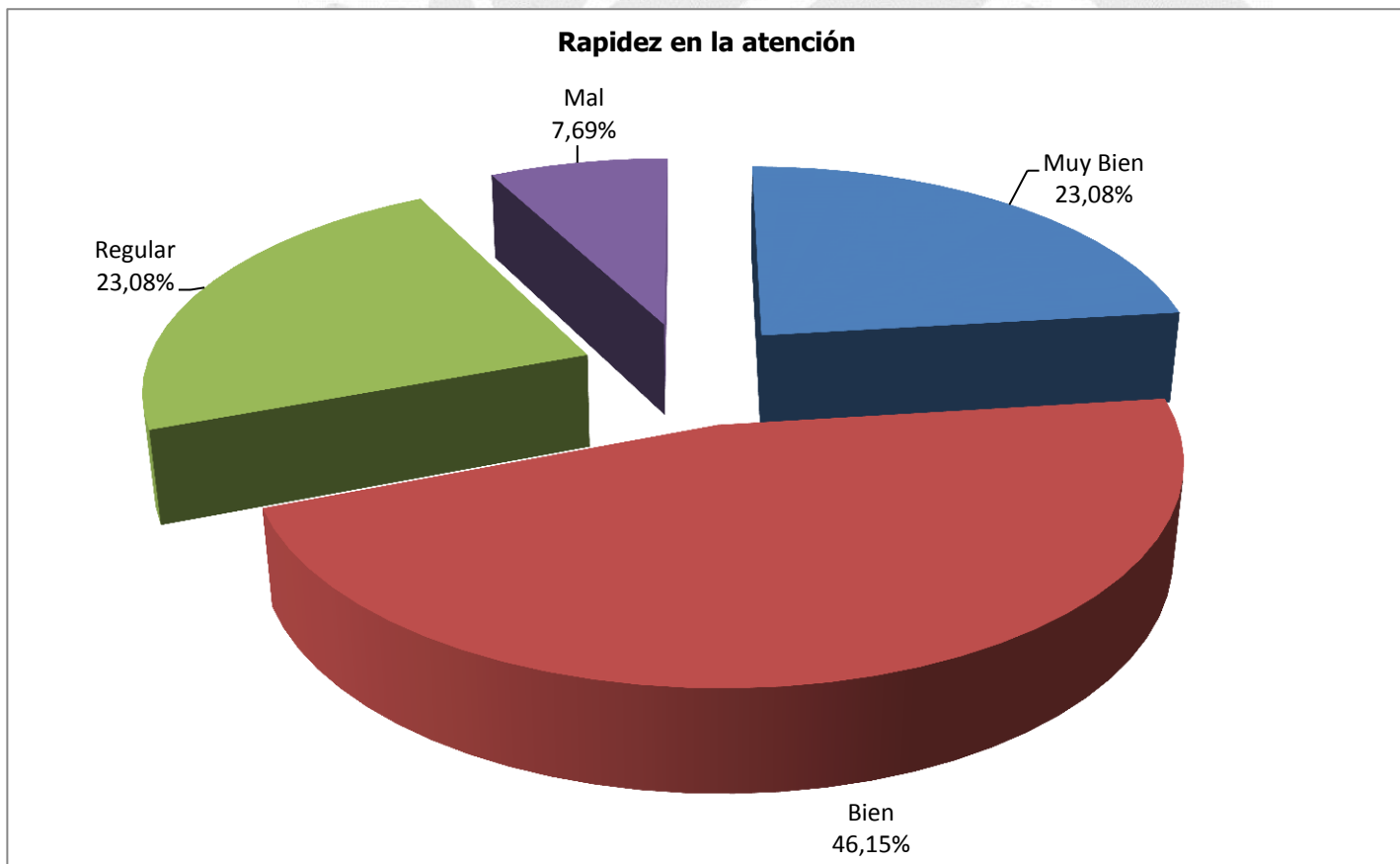


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	23,08%
Bien	6	46,15%
Regular	3	23,08%
Mal	1	7,69%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	69,23%
Regular	23,08%
Insatisfecho	7,69%

Número de respuestas	% sobre total
13	100,00%

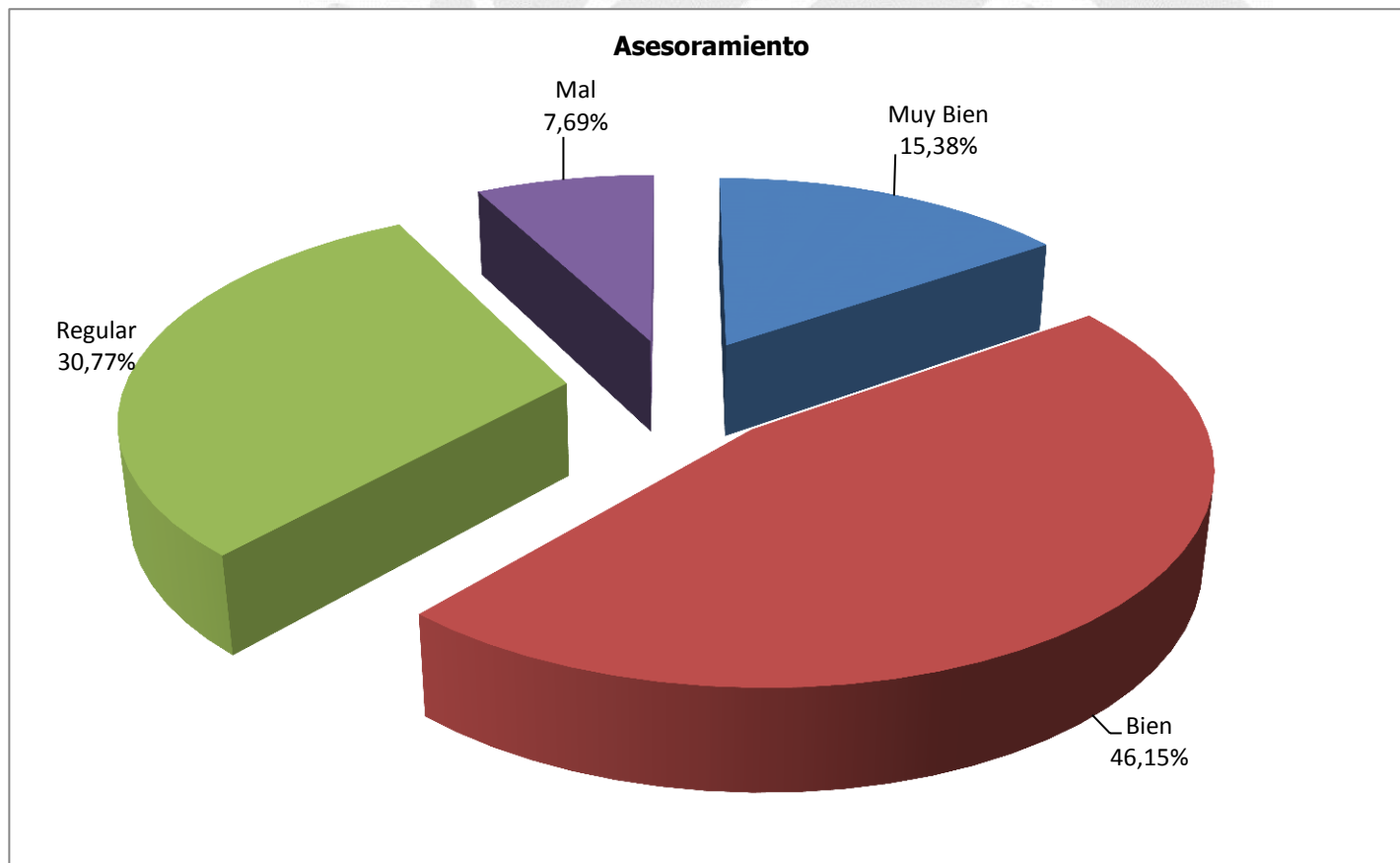


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	15,38%
Bien	6	46,15%
Regular	4	30,77%
Mal	1	7,69%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	61,54%
Regular	30,77%
Insatisfecho	7,69%

		% sobre total
Número de respuestas	13	100,00%

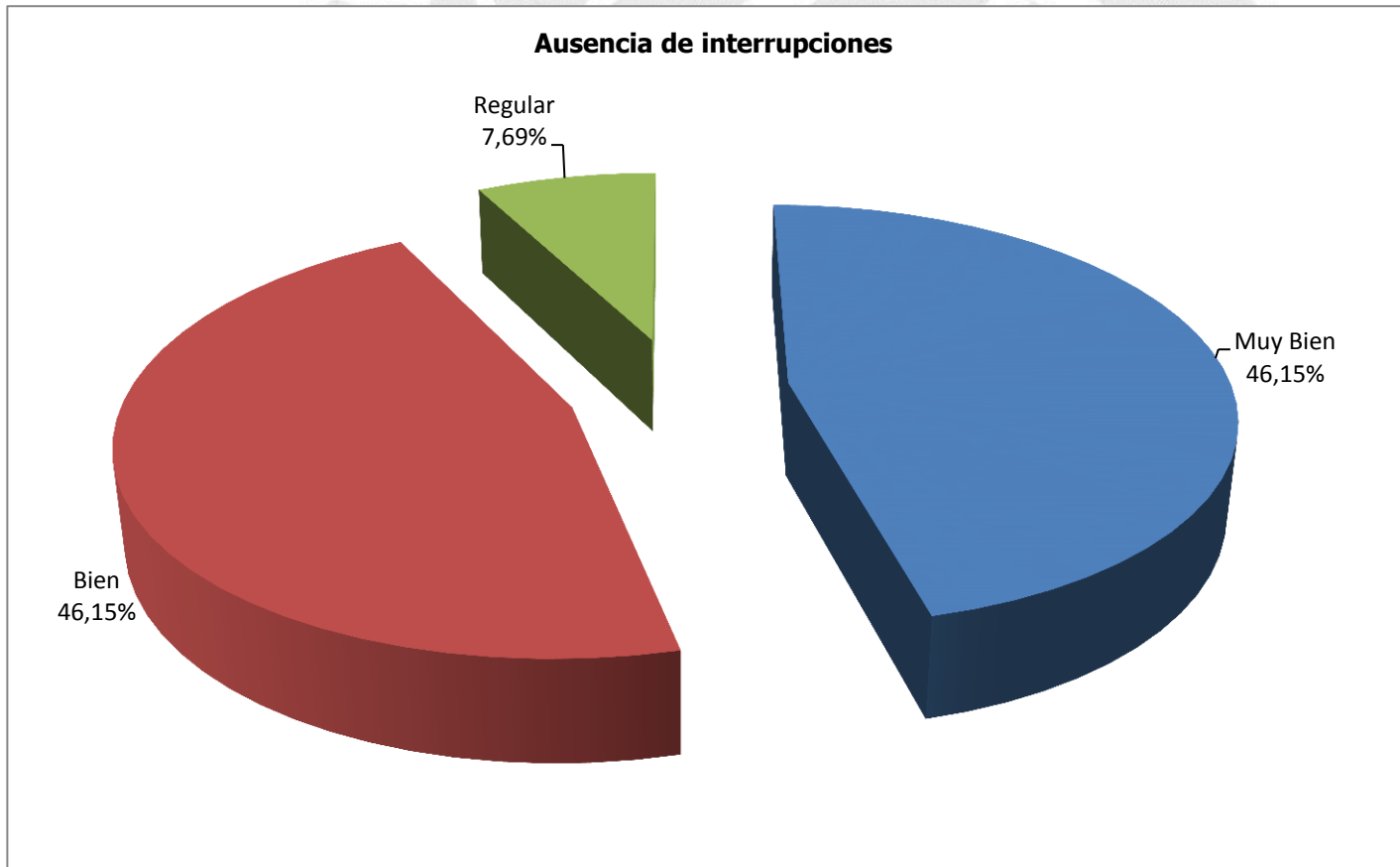


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	46,15%
Bien	6	46,15%
Regular	1	7,69%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	92,31%
Regular	7,69%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

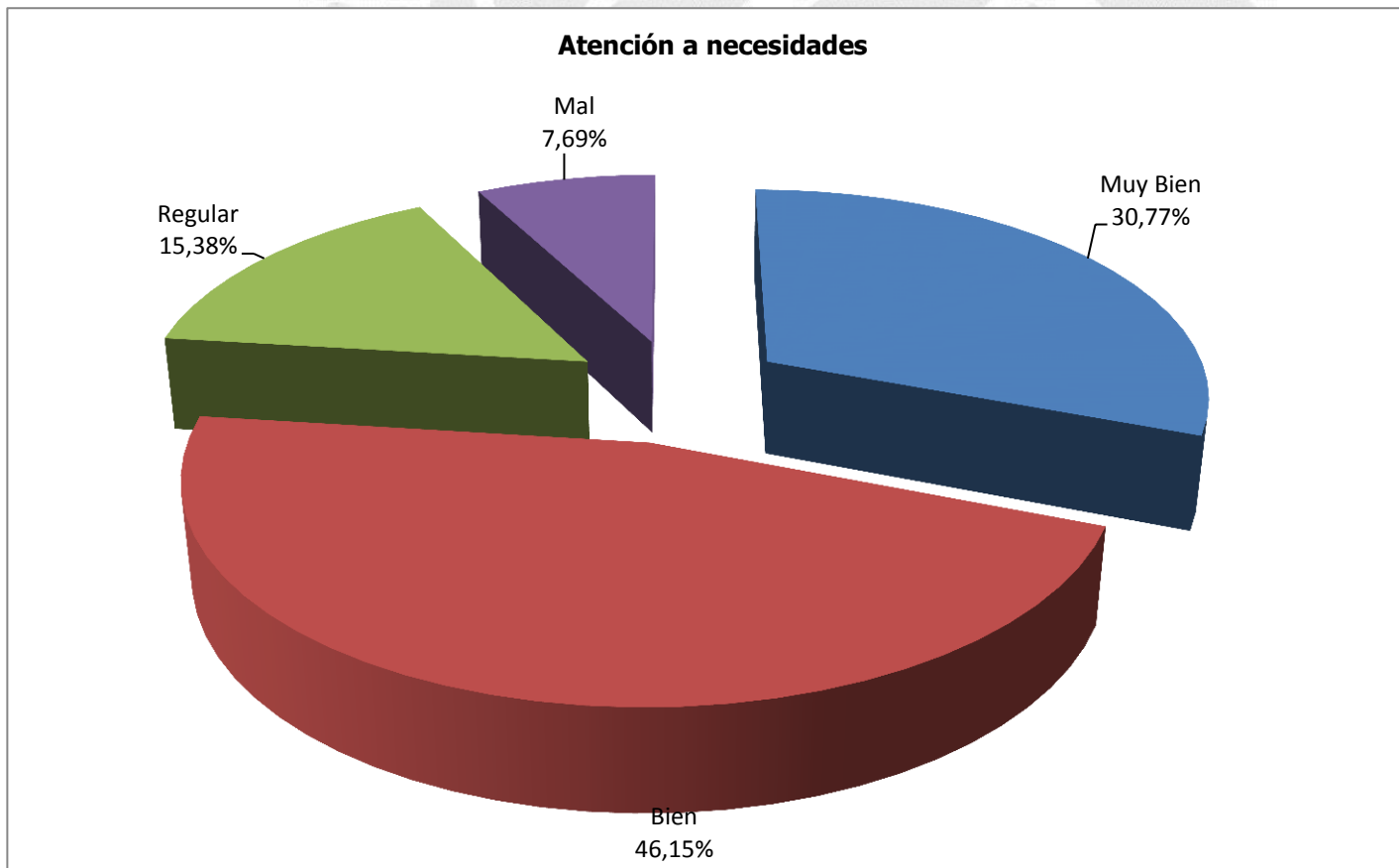


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	30,77%
Bien	6	46,15%
Regular	2	15,38%
Mal	1	7,69%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	76,92%
Regular	15,38%
Insatisfecho	7,69%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

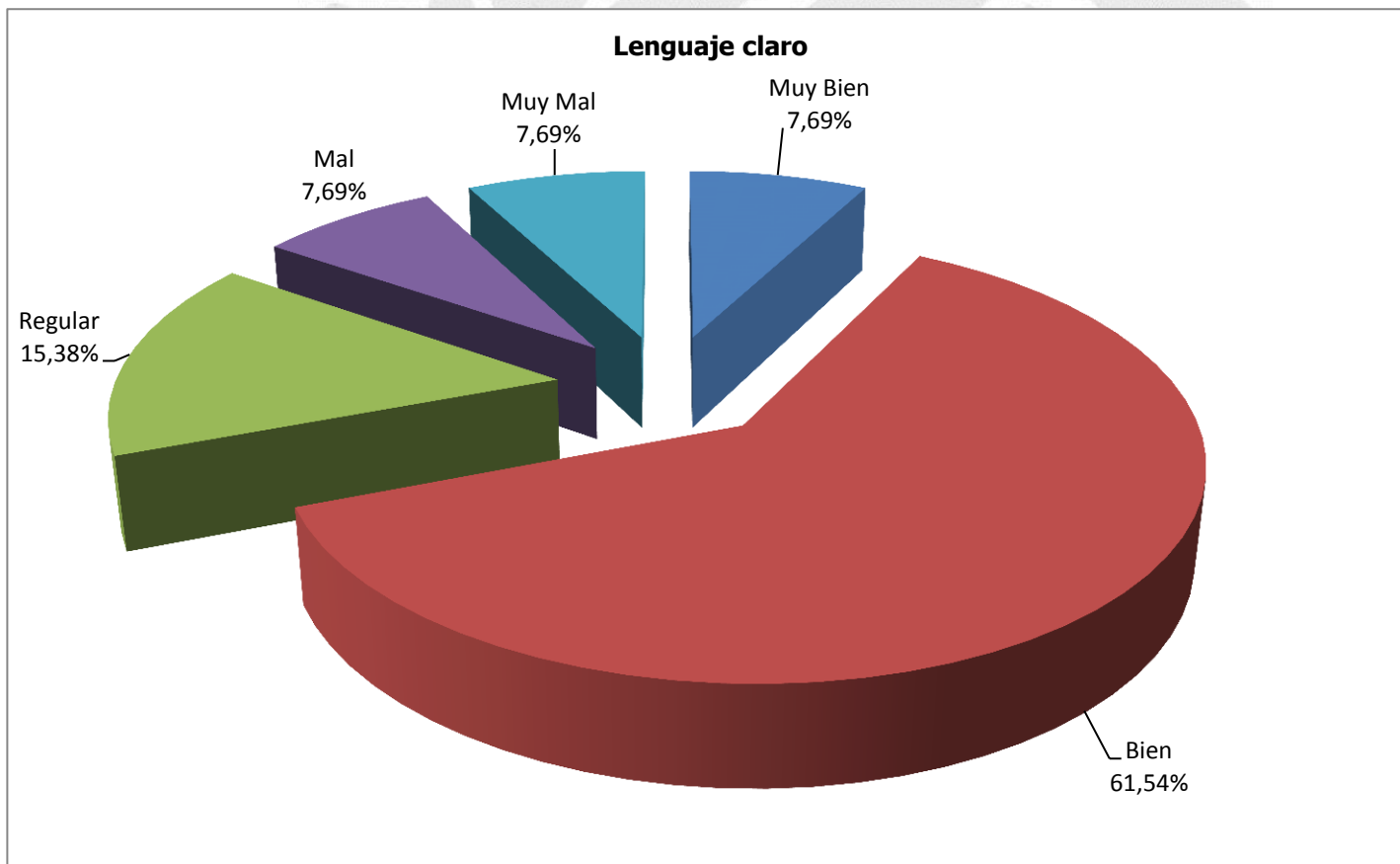


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	7,69%
Bien	8	61,54%
Regular	2	15,38%
Mal	1	7,69%
Muy Mal	1	7,69%

Satsifecho	69,23%
Regular	15,38%
Insatisfecho	15,38%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%



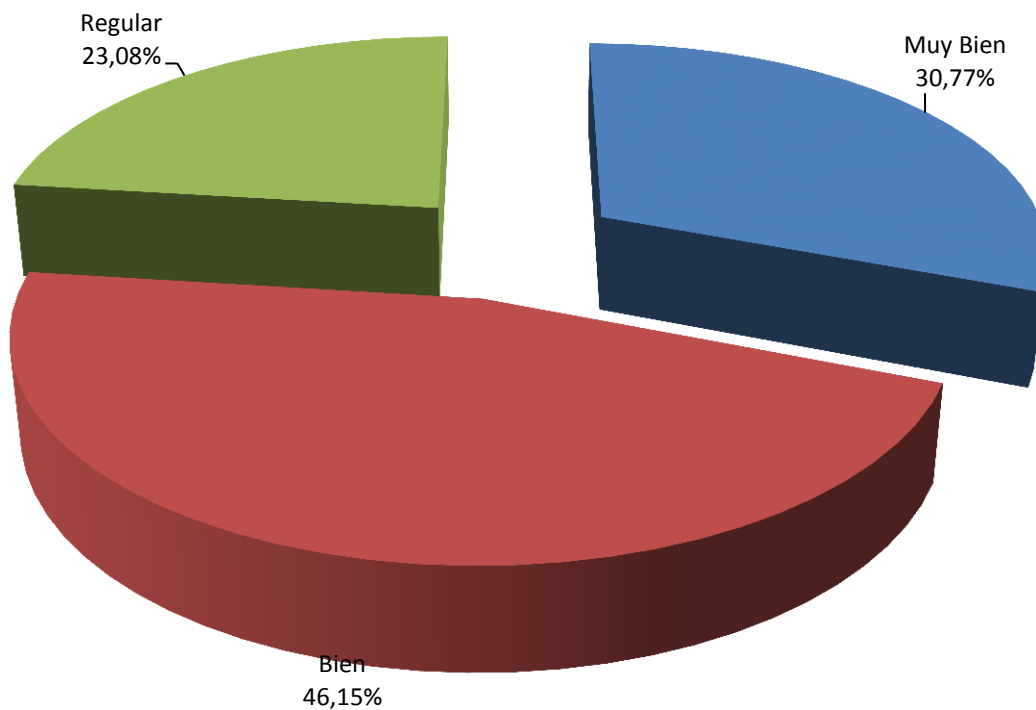
Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	30,77%
Bien	6	46,15%
Regular	3	23,08%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	76,92%
Regular	23,08%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

Preparación técnica personal



Explicación causas denegación

En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	100,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	2	15,38%

Explicación causas denegación

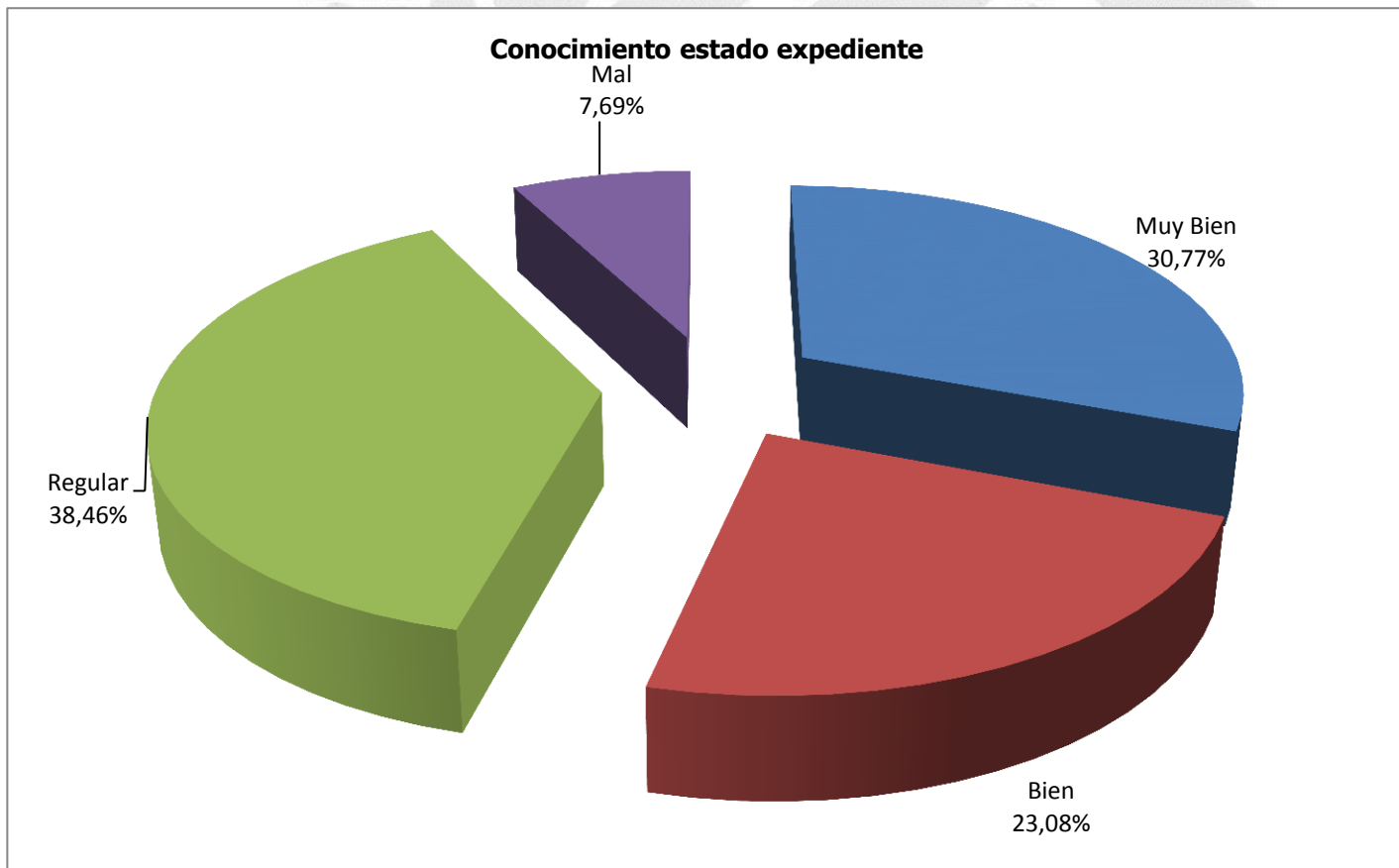
Bien; 100,00%

Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	30,77%
Bien	3	23,08%
Regular	5	38,46%
Mal	1	7,69%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	53,85%
Regular	38,46%
Insatisfecho	7,69%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%



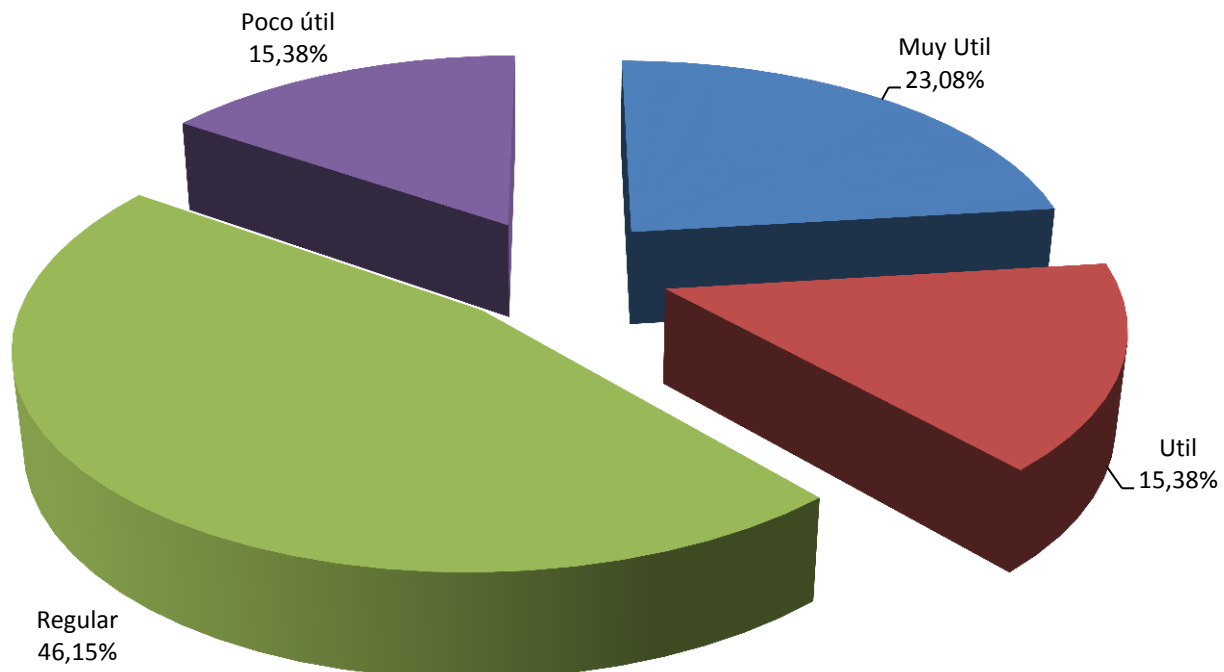
Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	3	23,08%
Útil	2	15,38%
Regular	6	46,15%
Poco útil	2	15,38%
Nada útil	0	0,00%

Útil	38,46%
Regular	46,15%
Nada útil	15,38%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

Utilidad del portal de transparencia.



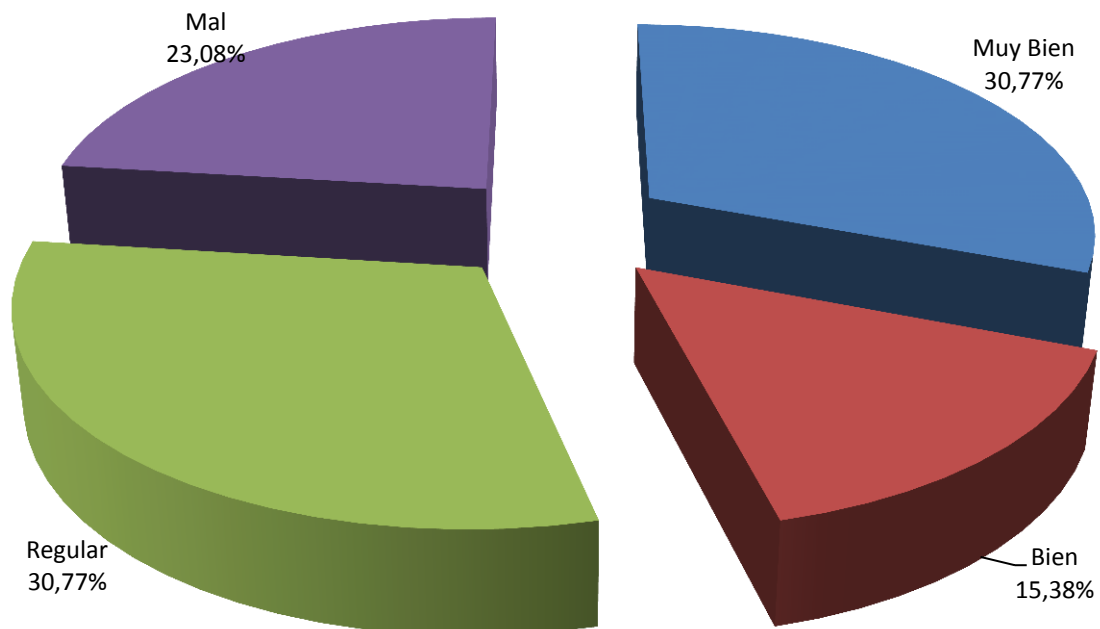
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	30,77%
Bien	2	15,38%
Regular	4	30,77%
Mal	3	23,08%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	46,15%
Regular	30,77%
Insatisfecho	23,08%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales



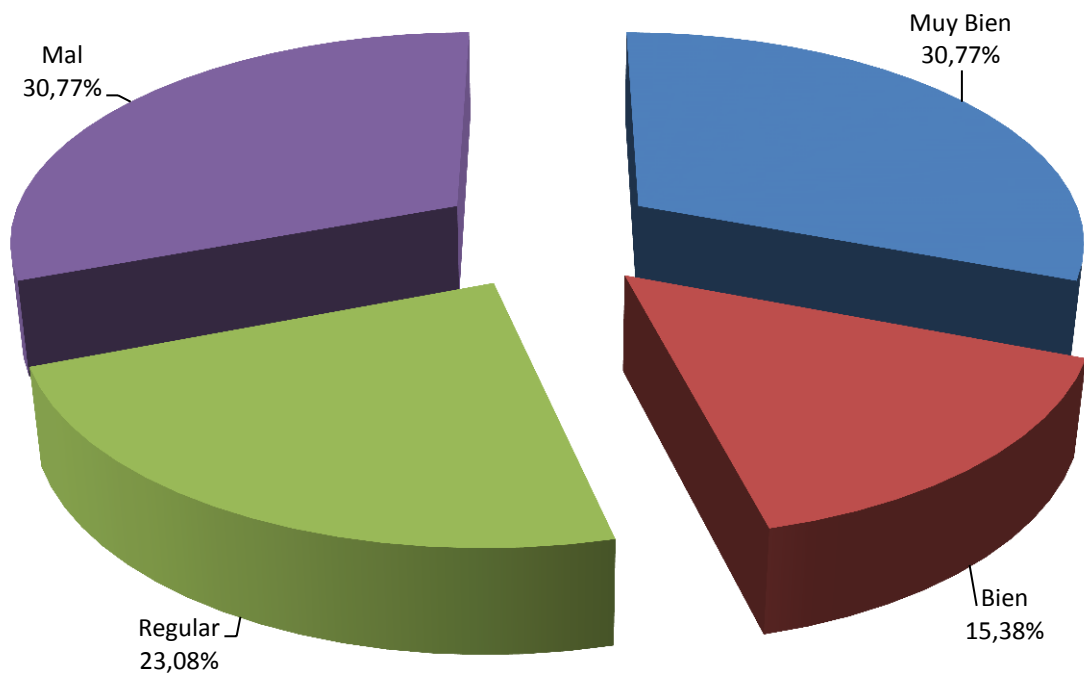
Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	30,77%
Bien	2	15,38%
Regular	3	23,08%
Mal	4	30,77%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	46,15%
Regular	23,08%
Insatisfecho	30,77%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%

Conservación del medio ambiente a través de los contratos



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

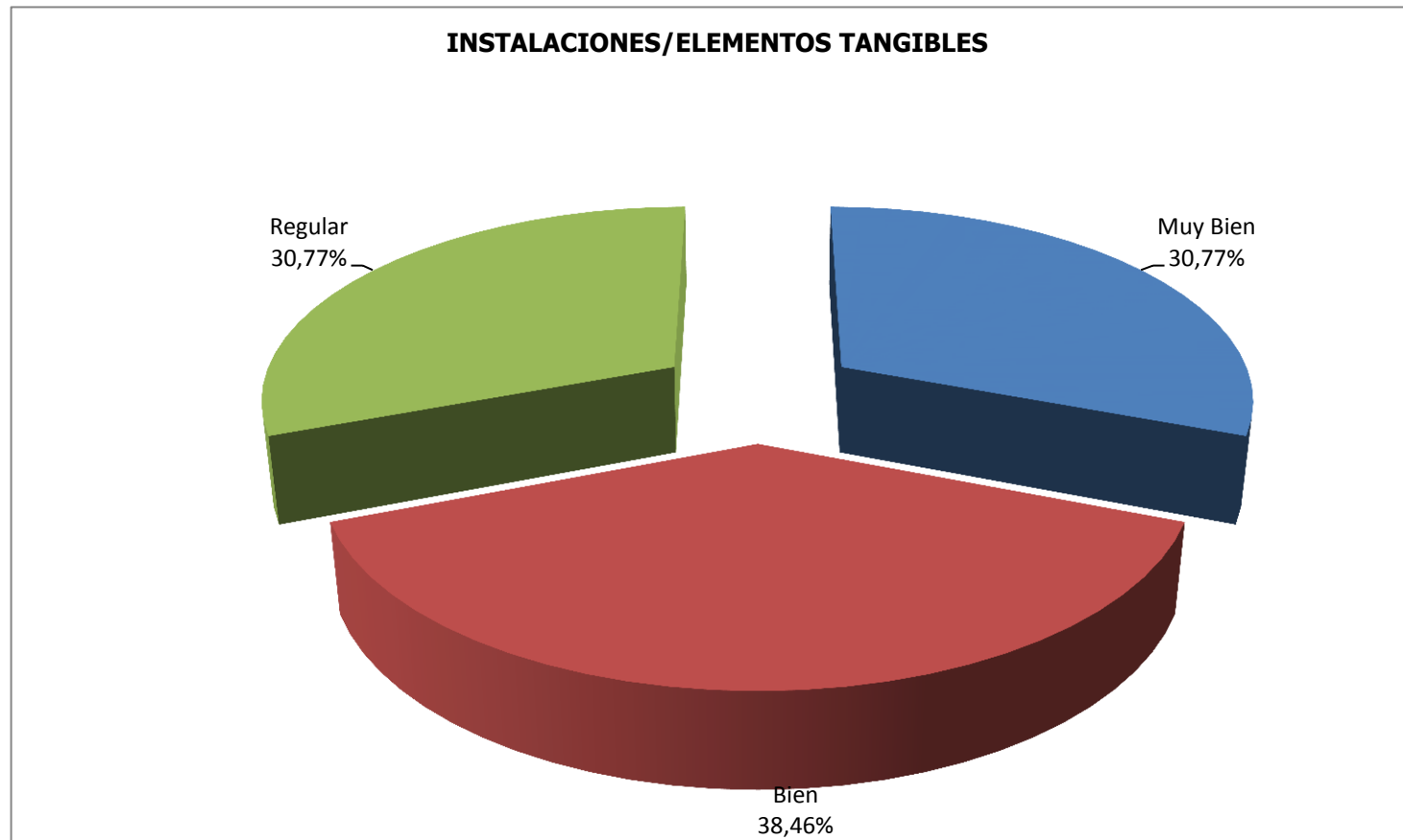
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	30,77%
Bien	5	38,46%
Regular	4	30,77%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	69,23%
Regular	30,77%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	13	100,00%



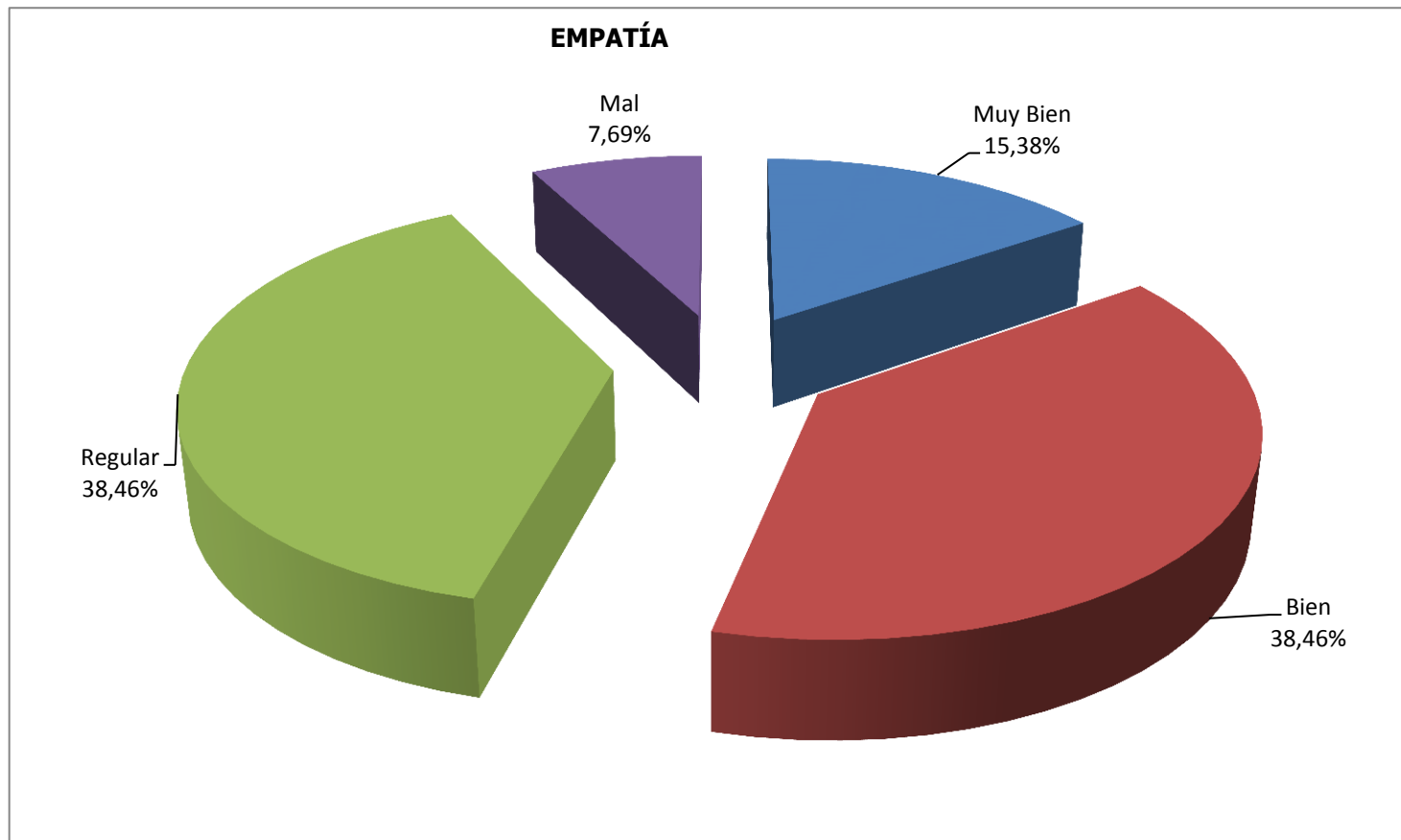
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	15,38%
Bien	5	38,46%
Regular	5	38,46%
Mal	1	7,69%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	53,85%
Regular	38,46%
Insatisfecho	7,69%

		% sobre total
Número de respuestas	13	100,00%



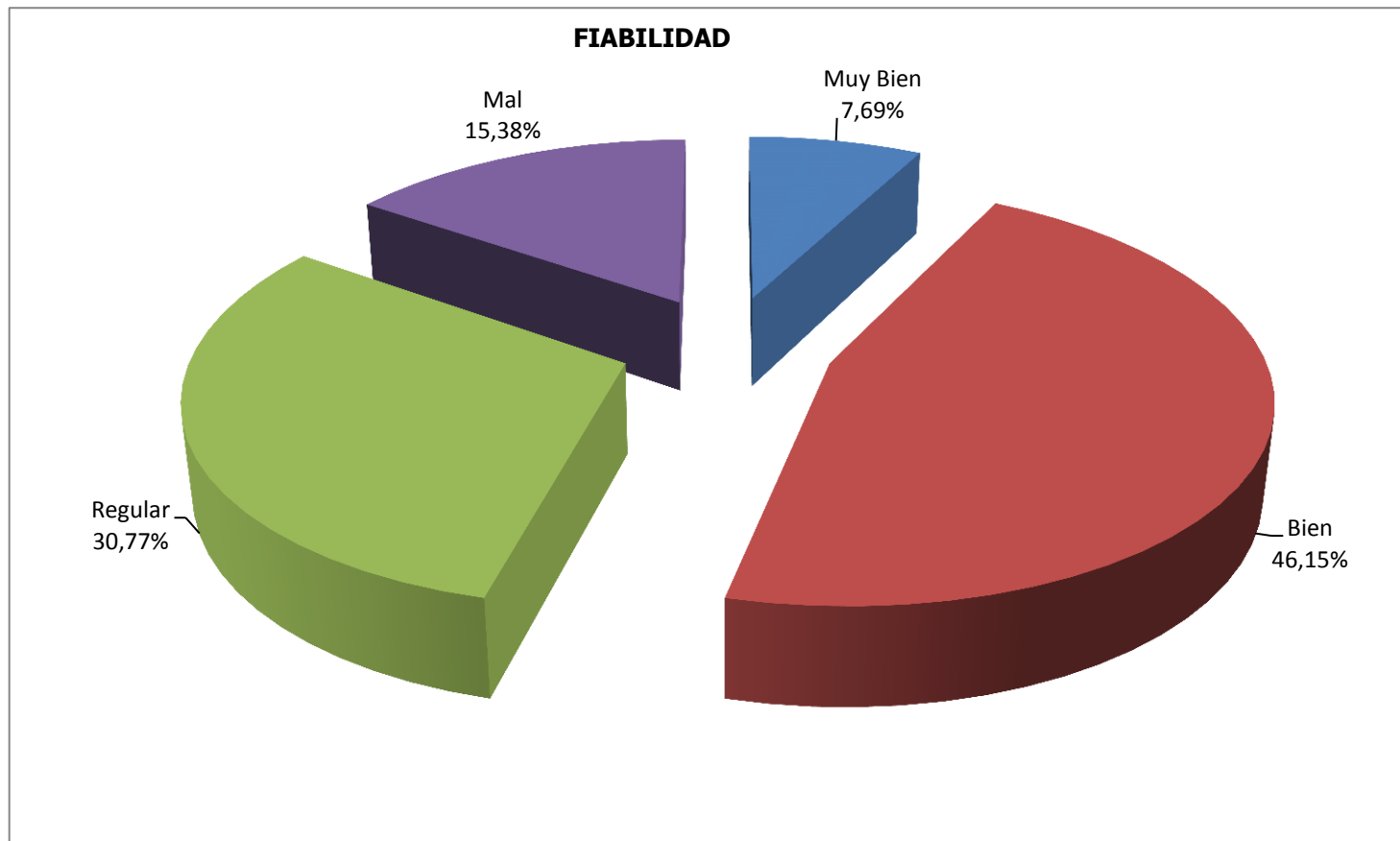
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	7,69%
Bien	6	46,15%
Regular	4	30,77%
Mal	2	15,38%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	53,85%
Regular	30,77%
Insatisfecho	15,38%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%



CAPACIDAD DE RESPUESTA

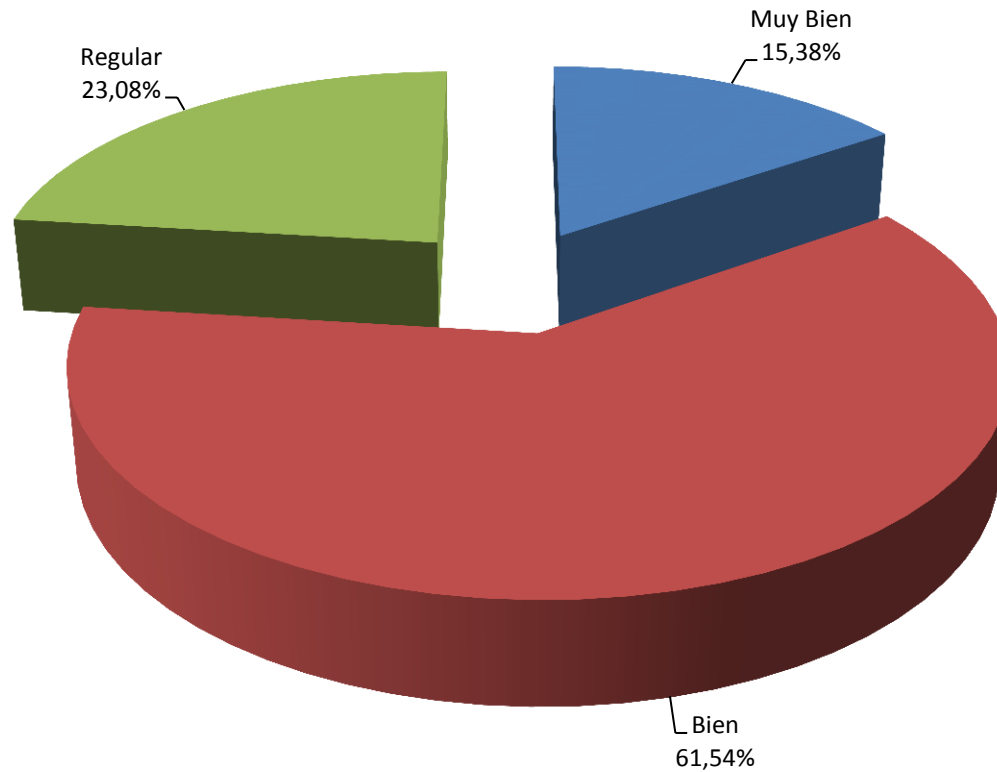
Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	15,38%
Bien	8	61,54%
Regular	3	23,08%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	76,92%
Regular	23,08%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	13	100,00%

CAPACIDAD DE RESPUESTA



SEGURIDAD

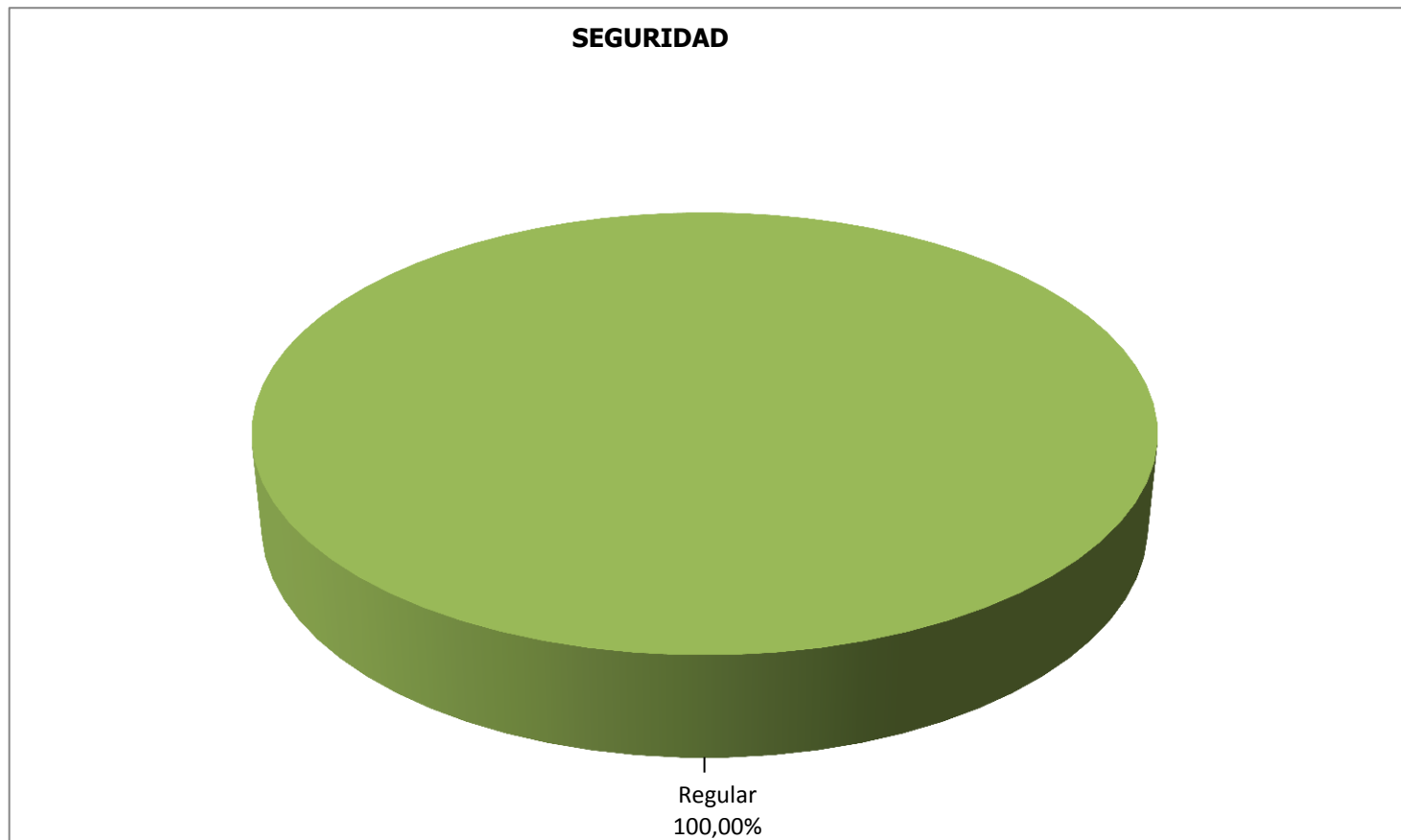
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	0	0,00%
Regular	2	100,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	0,00%
Regular	100,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	2	15,38%



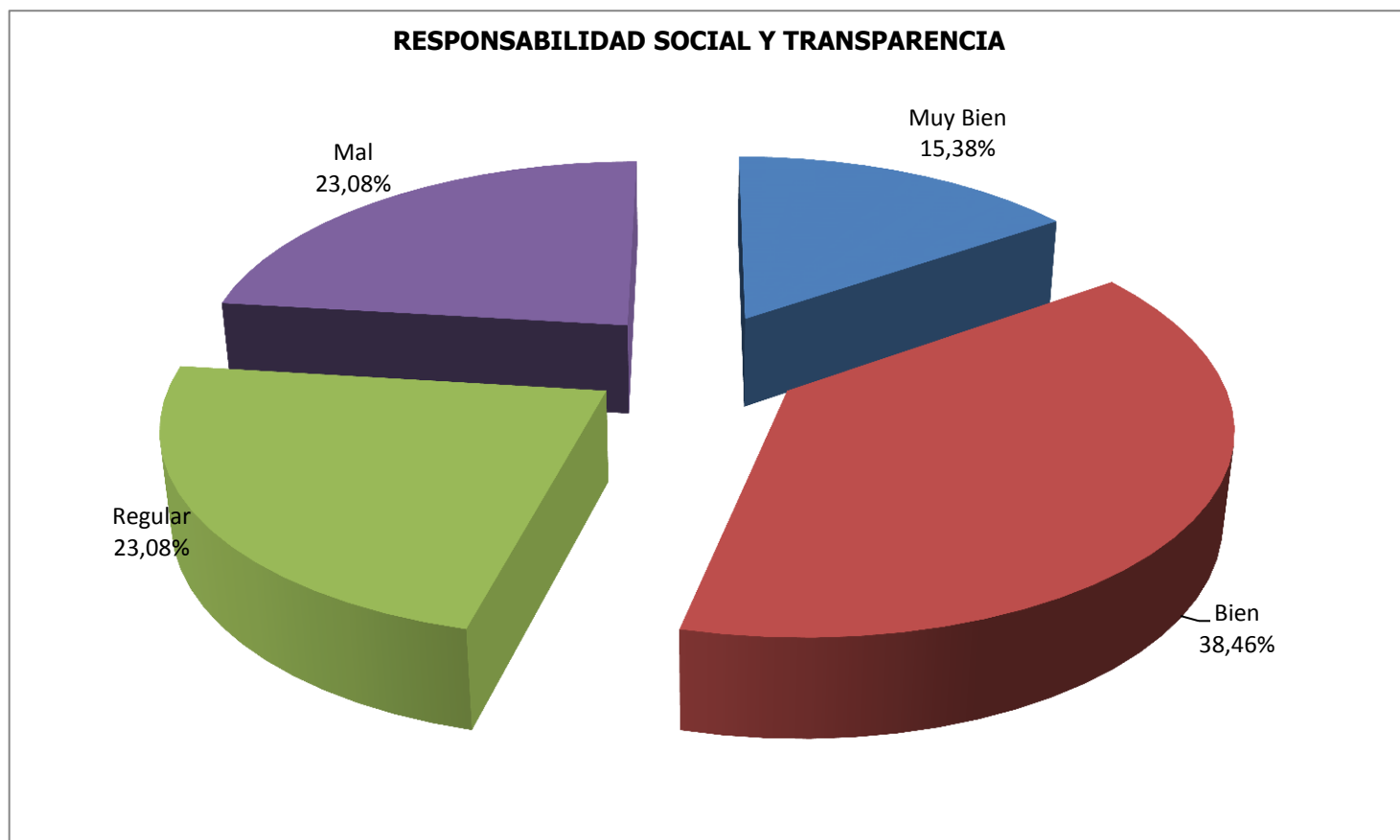
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	15,38%
Bien	5	38,46%
Regular	3	23,08%
Mal	3	23,08%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	53,85%
Regular	23,08%
Insatisfecho	23,08%

	Número de respuestas	% sobre total
	13	100,00%



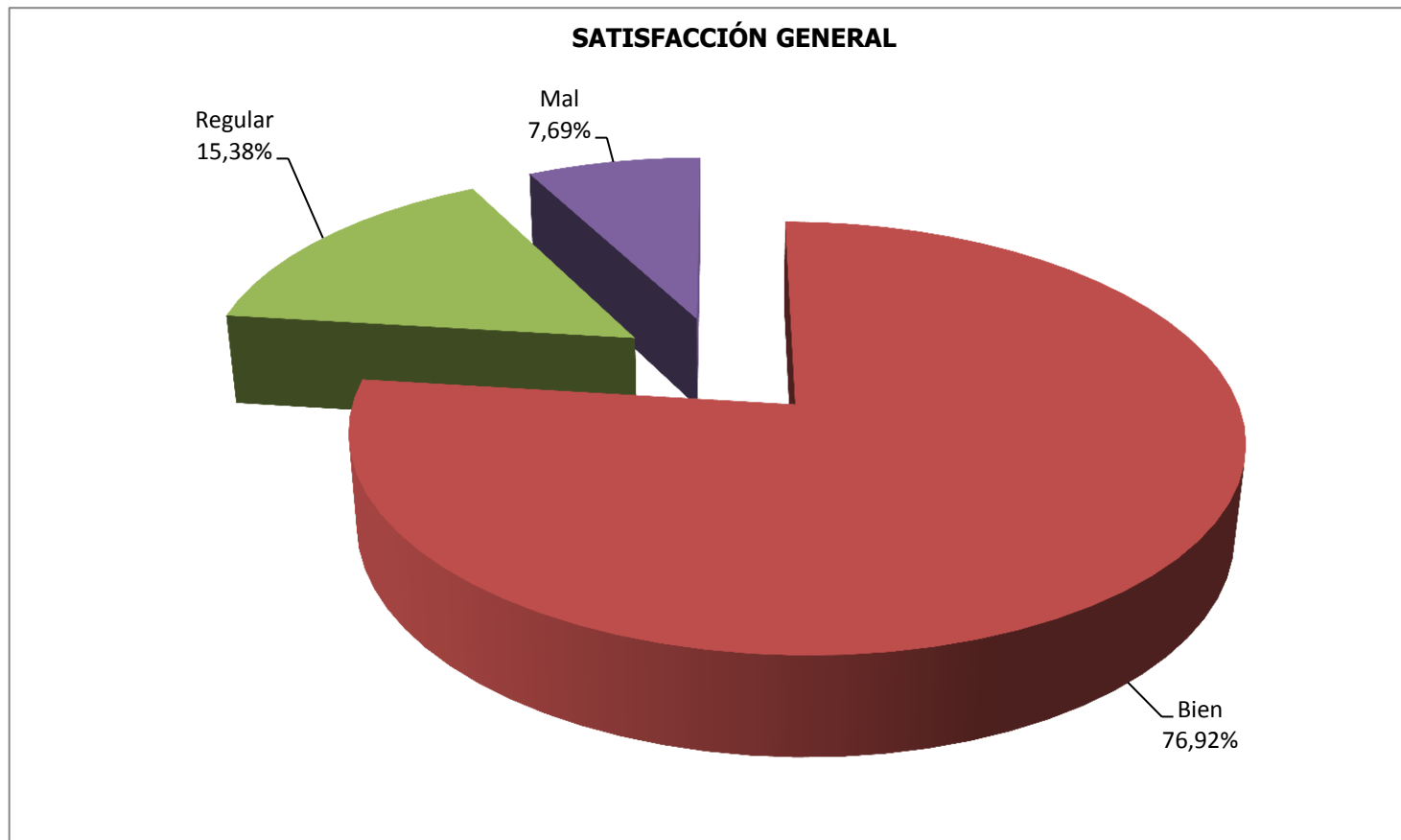
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	10	76,92%
Regular	2	15,38%
Mal	1	7,69%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	76,92%
Regular	15,38%
Insatisfecho	7,69%

		% sobre total
Número de respuestas	13	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

REG / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos	
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I				
REG	Menor de 40	Mujer	26004	6,78	3,11	8	4	8	3	8	3	8	3	7	3	6	5	6	3	7	3	1	5	4	1	7	1	9	1	8	4	7	4	7	4	7	5	7	2	7	2	7	3	7	3	7	3
REG	41-69	Hombre	26005	8,06	3,18	8	3	9	3	9	3	8	3	5	4	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	7	3	8	3	9	3	9	4			9	4	7	3	7	3	7	3
REG	Menor de 40	Mujer	26004	6,47	2,59	7	3	7	3	8	3	8	3	6	2	6	2	6	2	6	2	8	2	8	2	8	2	8	2	3	3	3	3	8	4	5	3			5	3	5	3	3	2	3	2

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

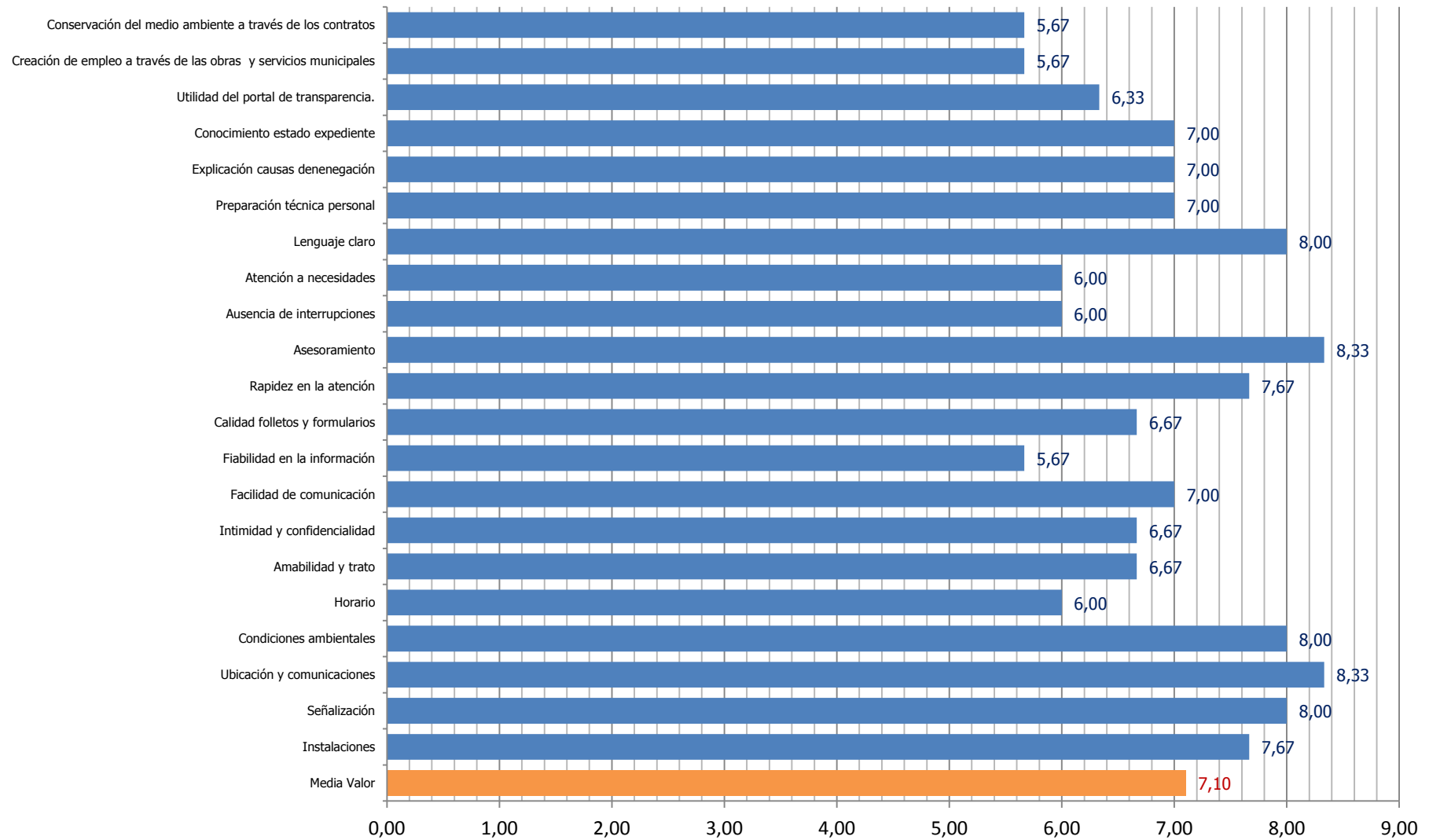
2019

Ejercicio	2019		
Servicio	REG / Sexo: Todos / Edad: Todas		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL		
Nota media (Sobre 10)	7,10	Importancia media (s.10)	5,92
Total Encuestas	3		

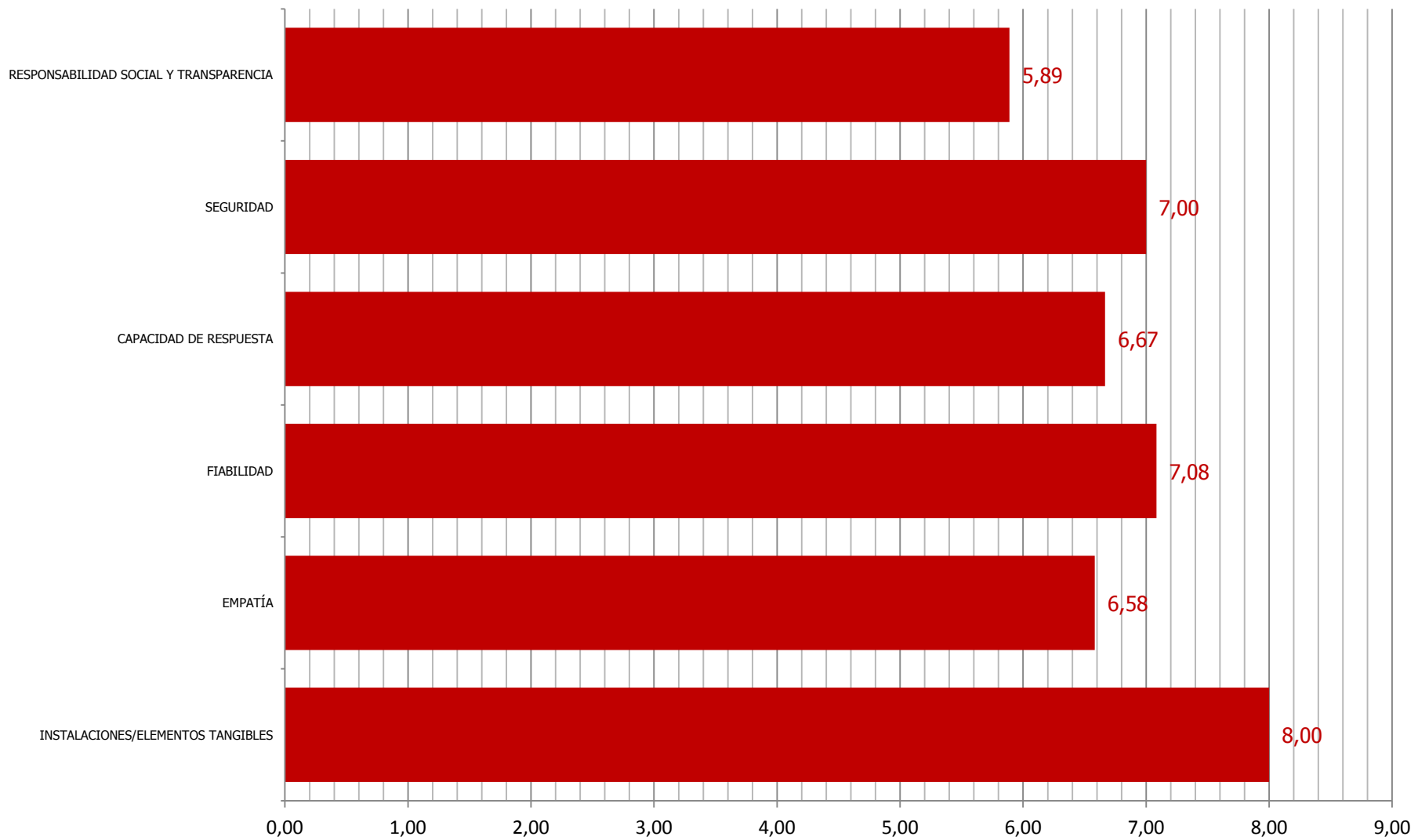
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,10	2,96	6,78	3,11		#N/A	0,84	0,32	0,64	0,25	0,71	0,10	1,19
1 Instalaciones	7,67	3,33	8,00	3,00	8,00	3,00	0,58	0,58	0,44	0,44	0,33	0,33	1,00
2 Señalización	8,00	3,00	8,00	3,00		3,00	1,00	0,00	0,67	0,00	1,00	0,00	2,00
3 Ubicación y comunicaciones	8,33	3,00	8,00	3,00	8,00	3,00	0,58	0,00	0,44	0,00	0,33	0,00	2,33
4 Condiciones ambientales	8,00	3,00	8,00	3,00	8,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00
5 Horario	6,00	3,00	6,00	3,00			1,00	1,00	0,67	0,67	1,00	1,00	0,00
6 Amabilidad y trato	6,67	3,33	6,00	3,00	6,00		1,15	1,53	0,89	1,11	1,33	2,33	0,00
7 Intimidad y confidencialidad	6,67	2,67	6,00	3,00	6,00	3,00	1,15	0,58	0,89	0,44	1,33	0,33	1,33
8 Facilidad de comunicación	7,00	2,67	7,00	3,00		3,00	1,00	0,58	0,67	0,44	1,00	0,33	1,67
9 Fiabilidad en la información	5,67	3,33	8,00	3,00	8,00		4,04	1,53	3,11	1,11	16,33	2,33	-1,00
10 Calidad folletos y formularios	6,67	2,00	8,00	2,00	8,00		2,31	1,00	1,78	0,67	5,33	1,00	2,67
11 Rapidez en la atención	7,67	2,00	8,00	2,00	8,00		0,58	1,00	0,44	0,67	0,33	1,00	3,67
12 Asesoramiento	8,33	2,00	8,00	2,00	8,00		0,58	1,00	0,44	0,67	0,33	1,00	4,33
13 Ausencia de interrupciones	6,00	3,33	7,00	3,00		3,00	2,65	0,58	2,00	0,44	7,00	0,33	-0,67
14 Atención a necesidades	6,00	3,33	7,00	3,00		3,00	2,65	0,58	2,00	0,44	7,00	0,33	-0,67
15 Lenguaje claro	8,00	3,67	8,00	4,00		4,00	1,00	0,58	0,67	0,44	1,00	0,33	0,67
16 Preparación técnica personal	7,00	4,00	7,00	4,00			2,00	1,00	1,33	0,67	4,00	1,00	-1,00
17 Explicación causas denegación	7,00	2,00	7,00	2,00					0,00	0,00			3,00
18 Conocimiento estado expediente	7,00	3,00	7,00	3,00			2,00	1,00	1,33	0,67	4,00	1,00	1,00
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,33	3,00	7,00	3,00	7,00	3,00	1,15	0,00	0,89	0,00	1,33	0,00	0,33
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	5,67	2,67	7,00	3,00	7,00	3,00	2,31	0,58	1,78	0,44	5,33	0,33	0,33
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	5,67	2,67	7,00	3,00	7,00	3,00	2,31	0,58	1,78	0,44	5,33	0,33	0,33

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	8,00	3,08	8,00	3,00	8,00	3,00	0,60	0,29	0,33	0,15	0,36	0,08	1,83
2 EMPATÍA	6,58	2,92	6,00	3,00	6,00	3,00	1,00	0,90	0,85	0,61	0,99	0,81	0,75
3 FIABILIDAD	7,08	2,33	8,00	2,00	8,00	3,00	2,27	1,15	1,54	0,89	5,17	1,33	2,42
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	6,67	4,33	7,00	4,00	8,00	3,00	2,18	1,87	2,18	1,87	4,75	3,50	-2,00
5 SEGURIDAD	7,00	3,29	7,00	3,00	7,00	2,00	1,63	1,11	1,63	1,11	2,67	1,24	0,43
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	5,89	2,78	7,00	3,00	7,00	3,00	1,76	0,44	1,76	0,44	3,11	0,19	0,33

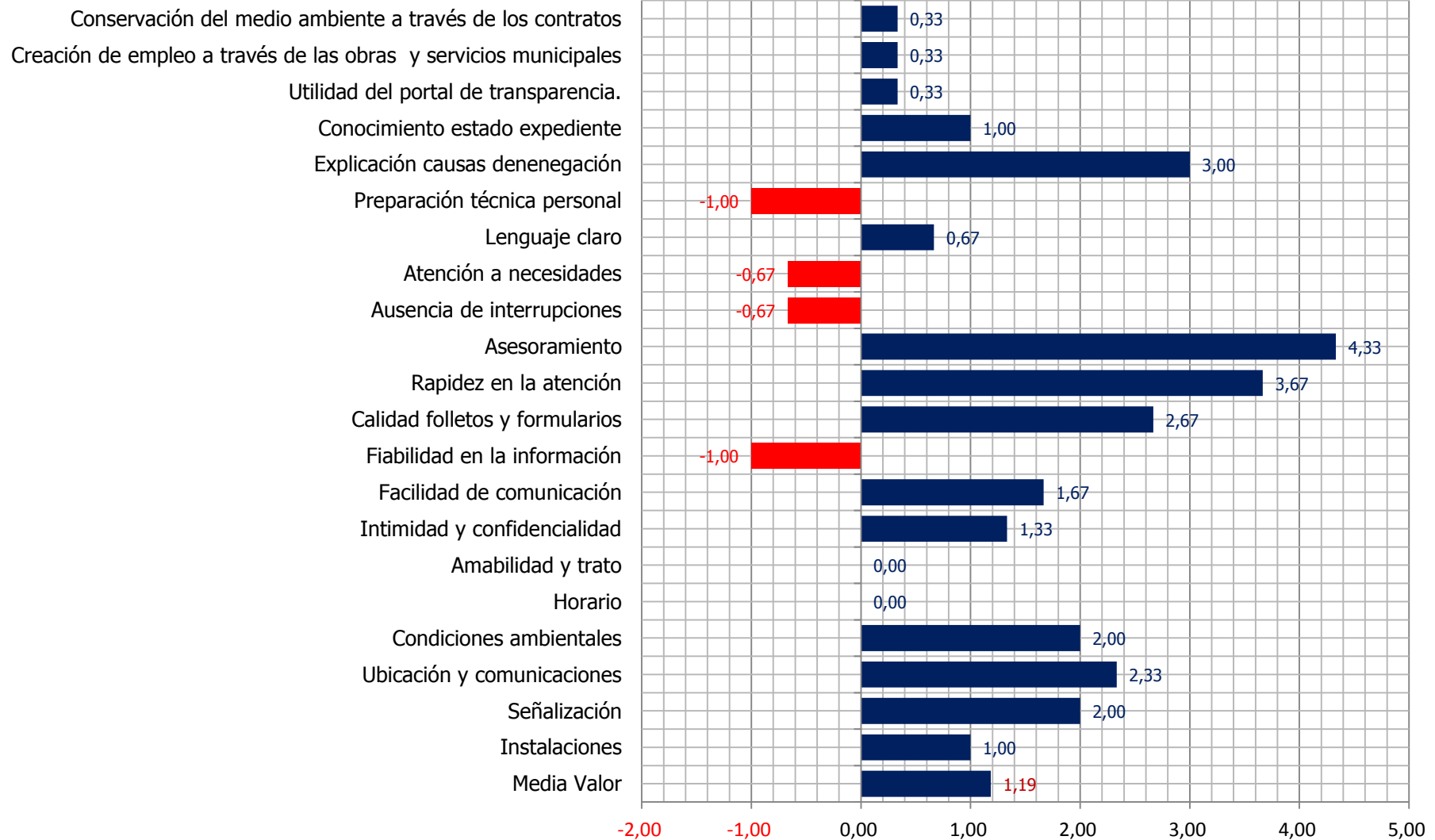
Media puntuaciones valoración por factores



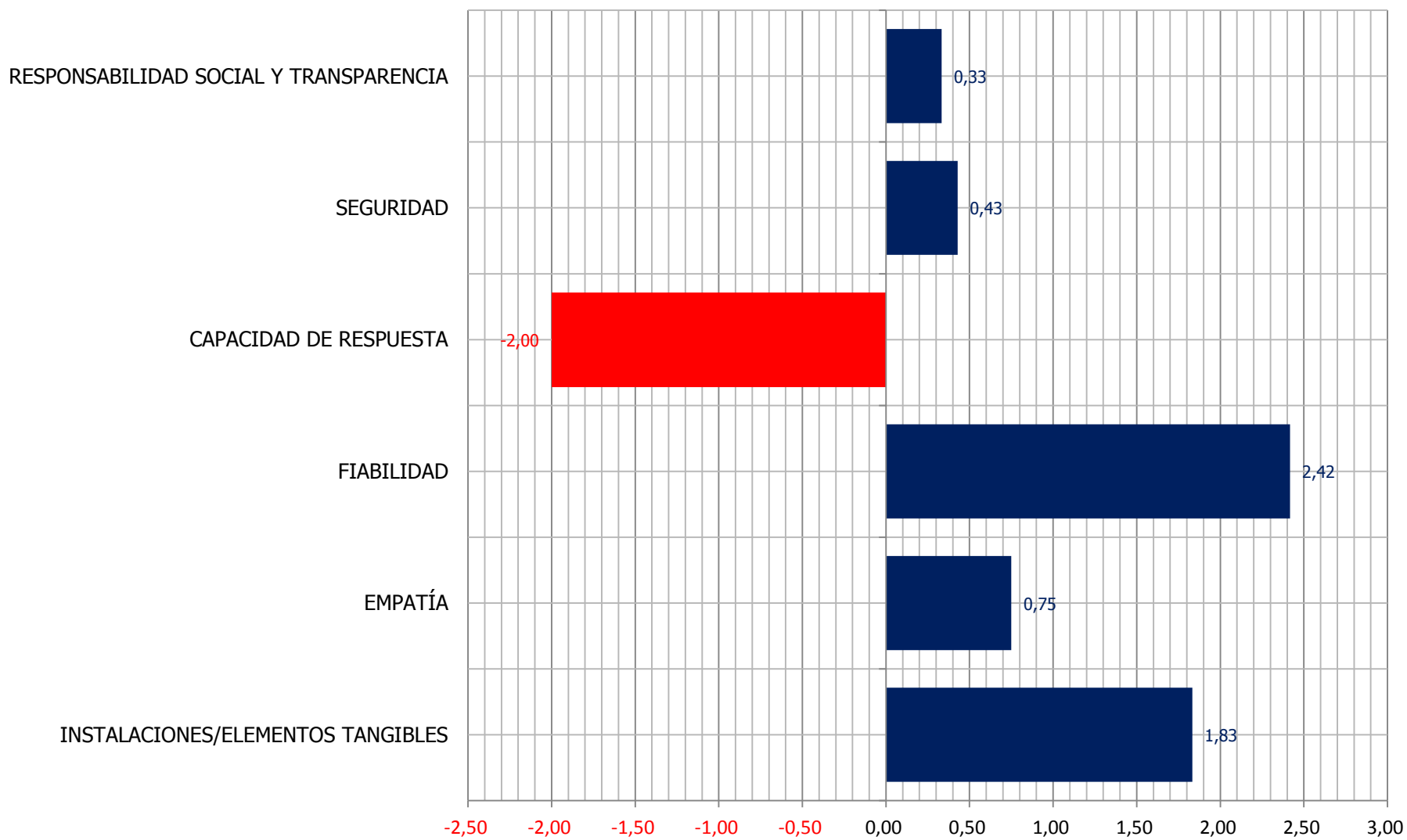
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



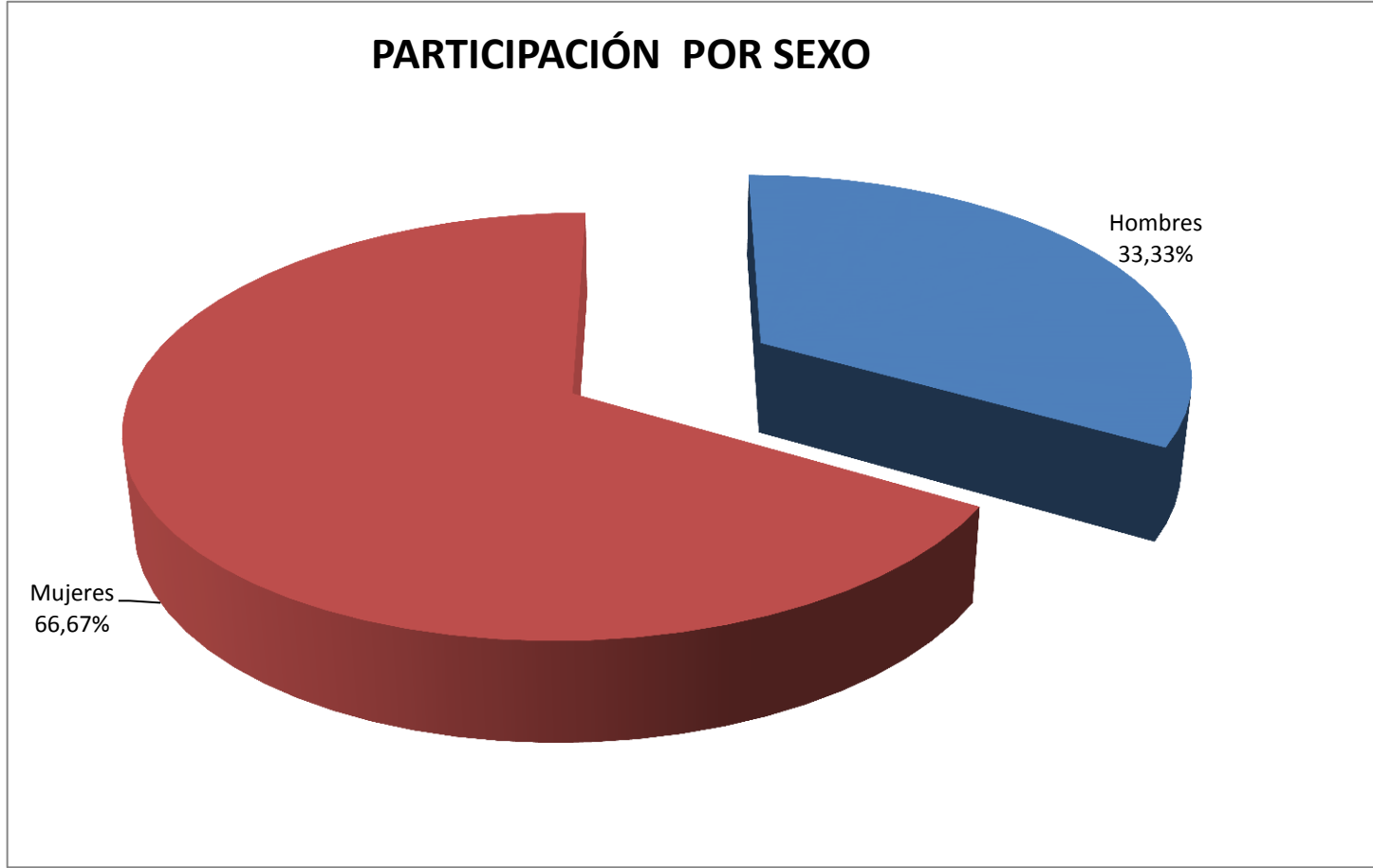
ENCUESTA SERVQUAL

REG / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

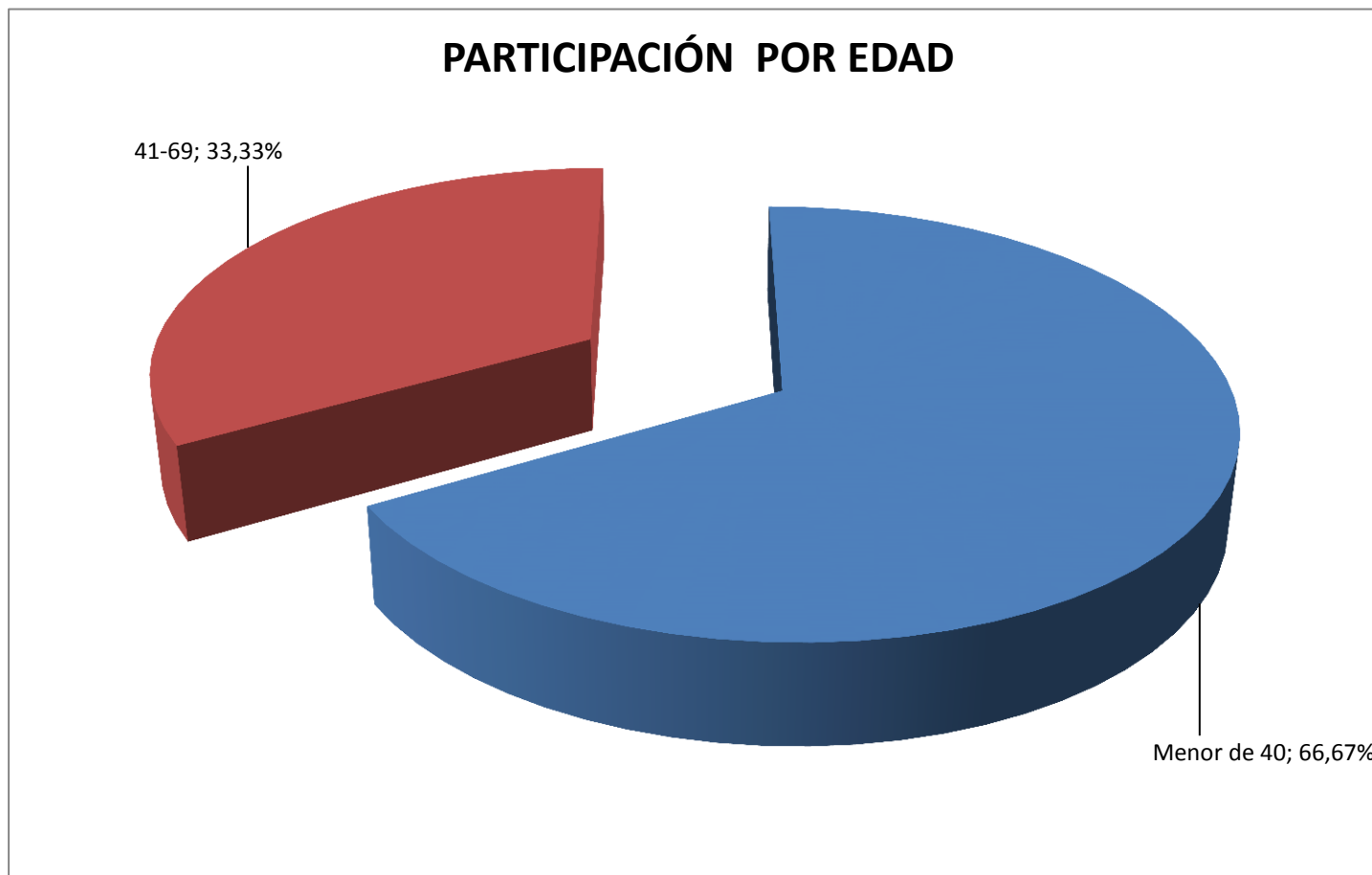
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	1	33,33%
Mujeres	2	66,67%
No determinado	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	2	66,67%
41-69	1	33,33%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	0	0,00%
26003	0	0,00%
26004	2	66,67%
26005	1	33,33%
26006	0	0,00%
26007	0	0,00%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

2019

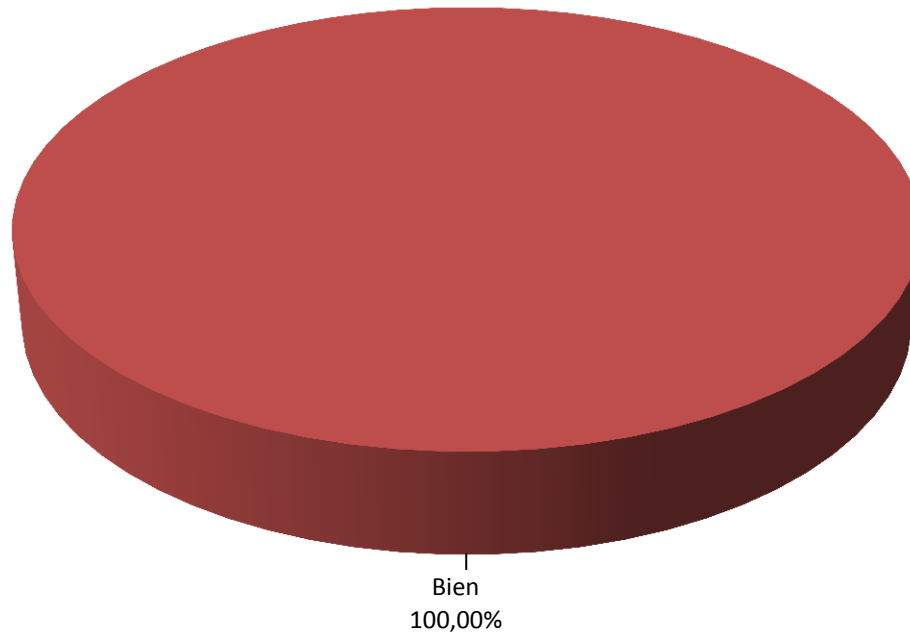
Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	3	100,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	3	100,00%

Instalaciones

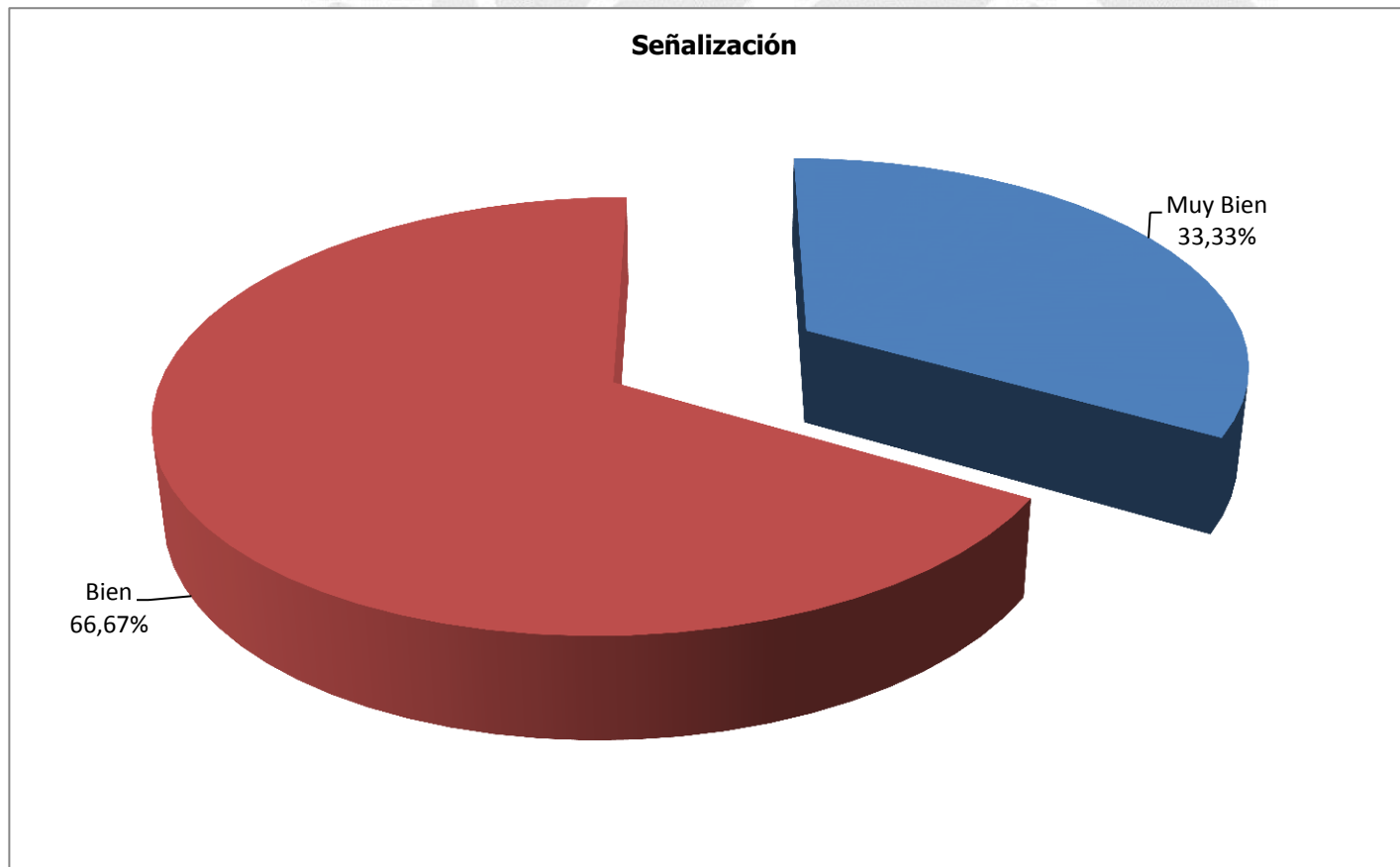


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	33,33%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	3	100,00%

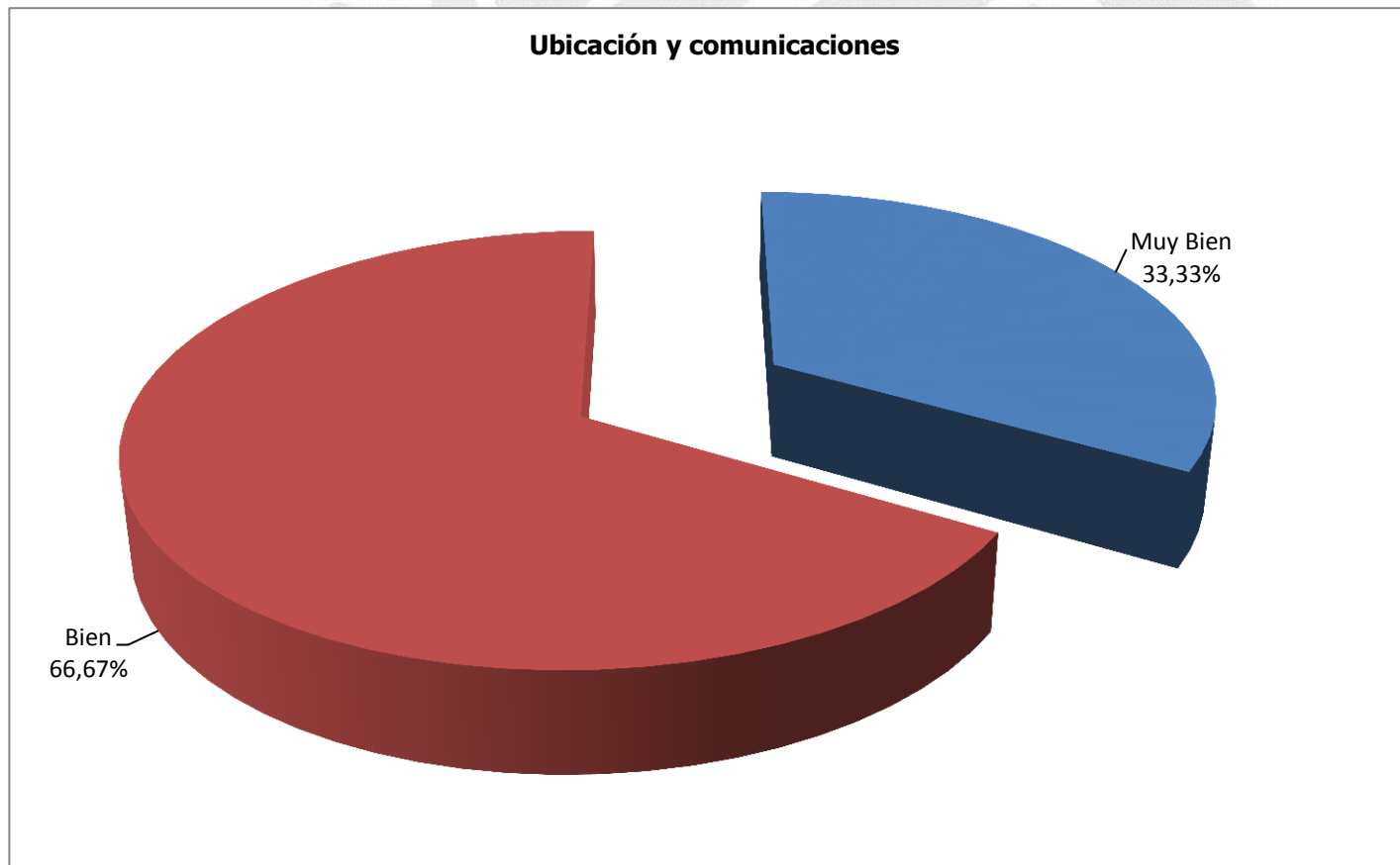


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	33,33%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	3	100,00%

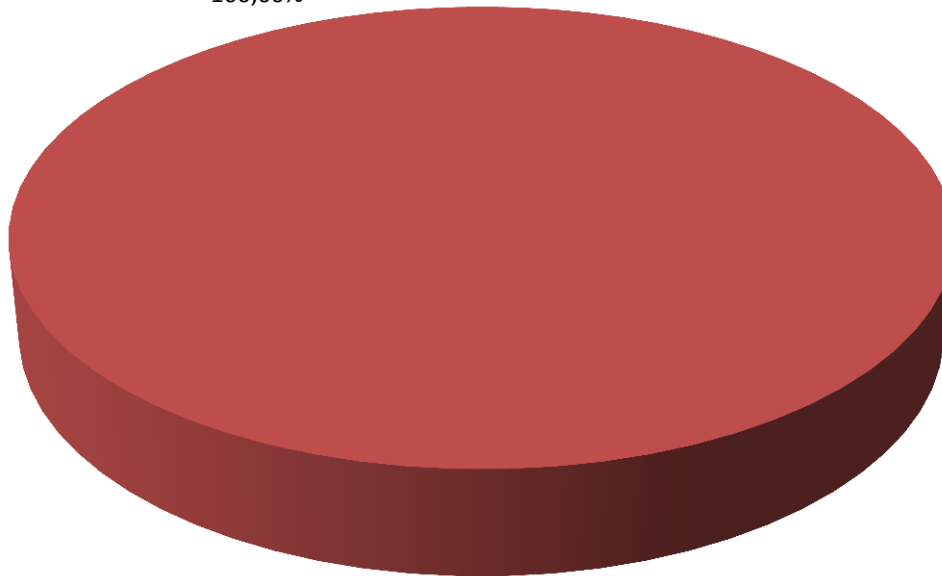


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	3	100,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	3	100,00%

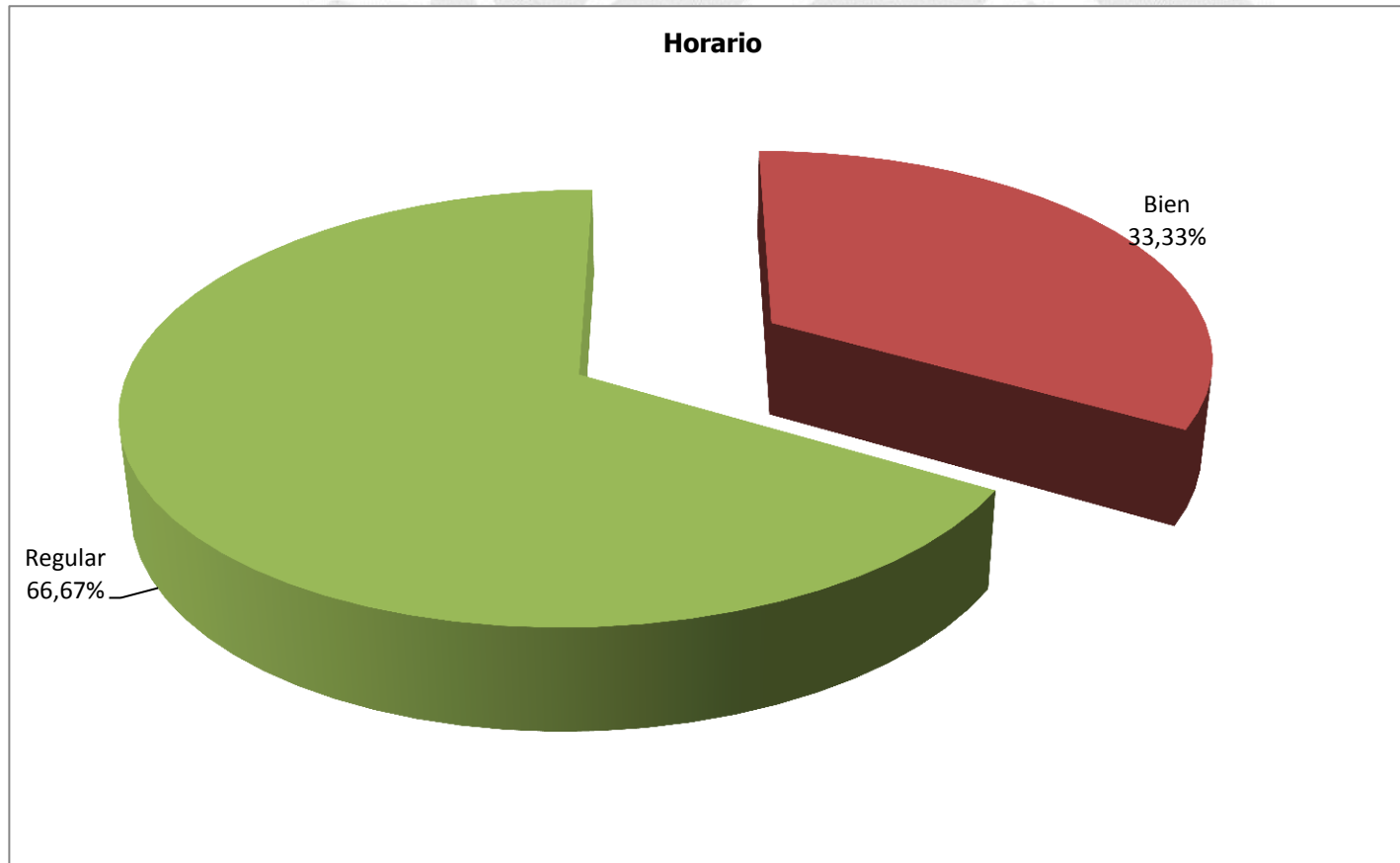
Condiciones ambientalesBien
100,00%

Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	33,33%
Regular	2	66,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	66,67%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%

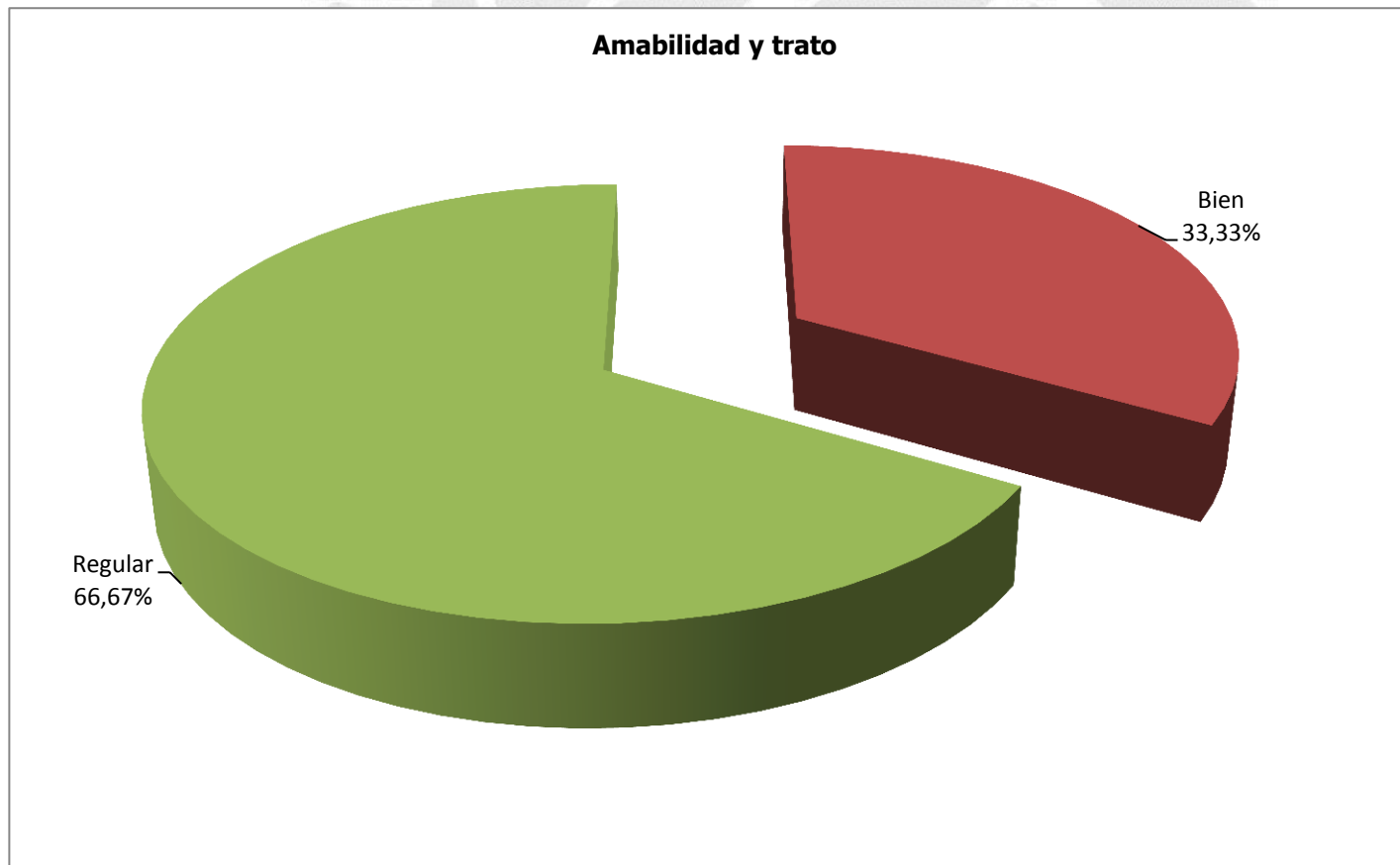


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	33,33%
Regular	2	66,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	66,67%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	3	100,00%



Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	33,33%
Regular	2	66,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	66,67%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%

Intimidad y confidencialidad



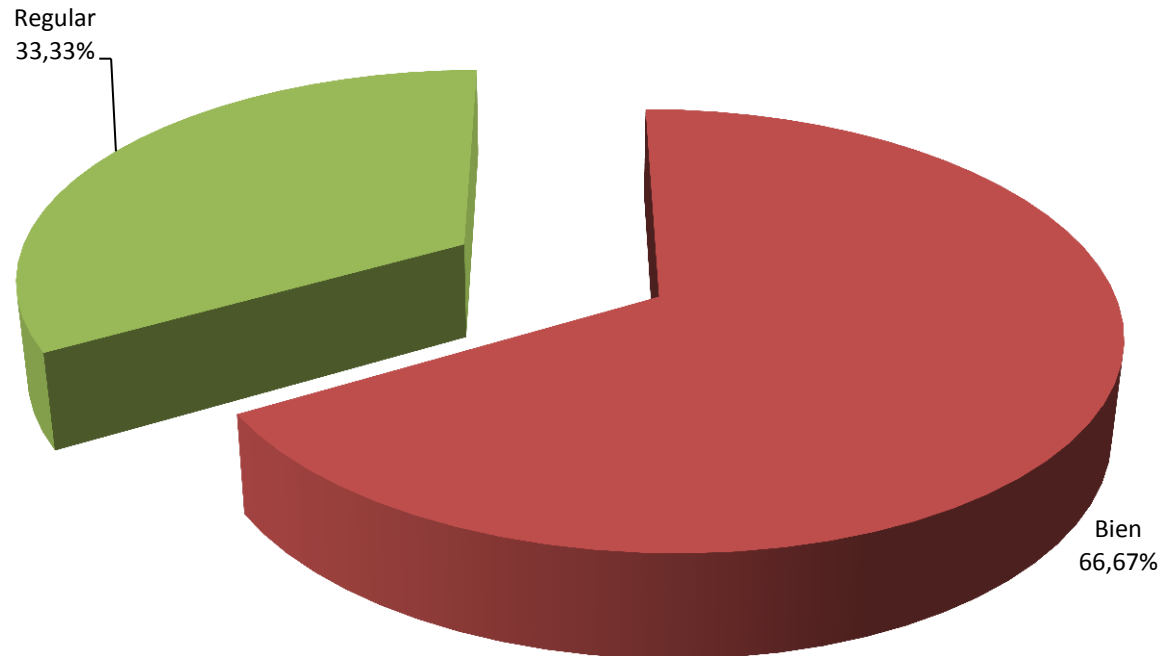
Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	66,67%
Regular	1	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%

Facilidad de comunicación

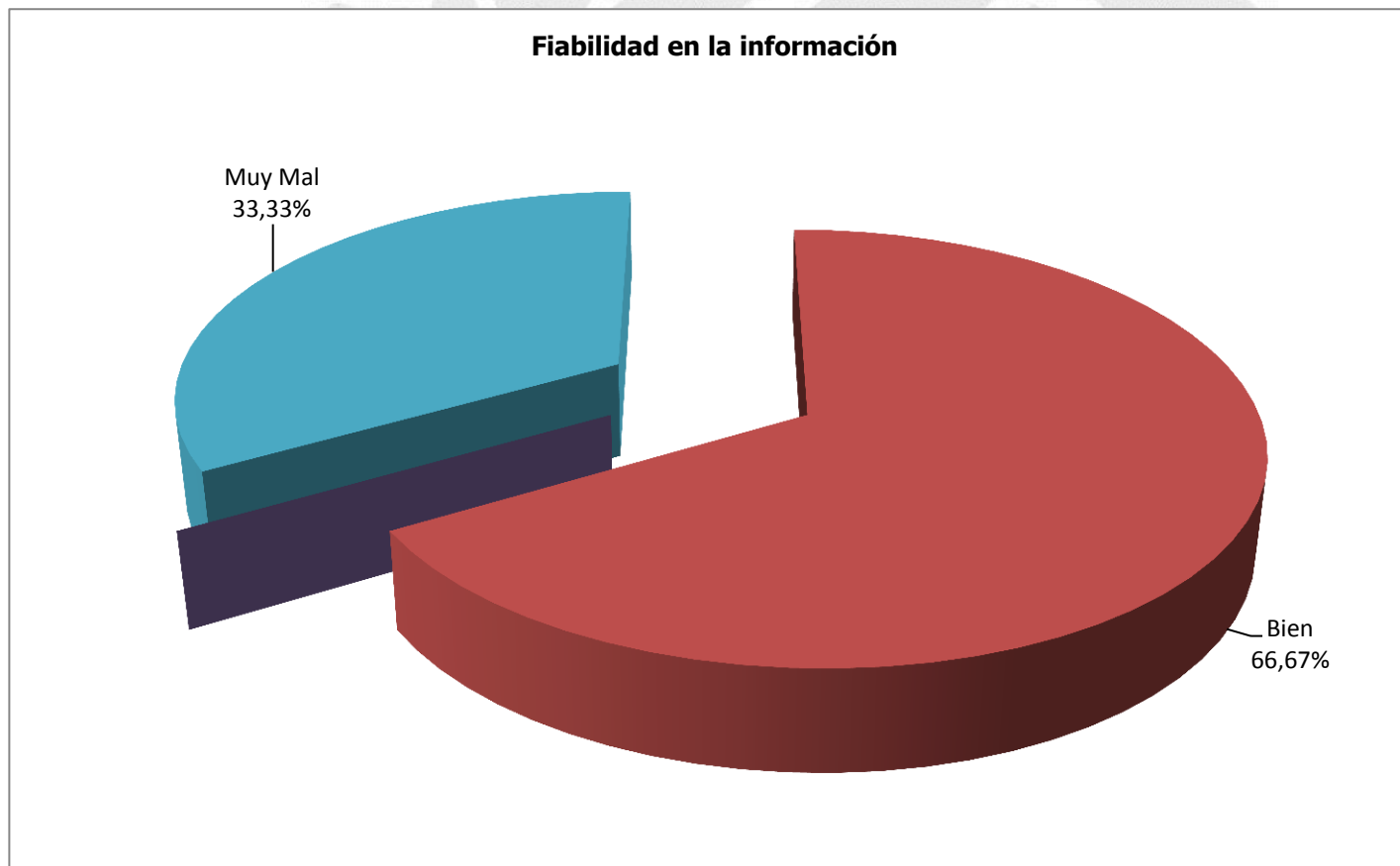


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	33,33%

Satsifecho	66,67%
Regular	0,00%
Insatisfecho	33,33%

		% sobre total
Número de respuestas	3	100,00%



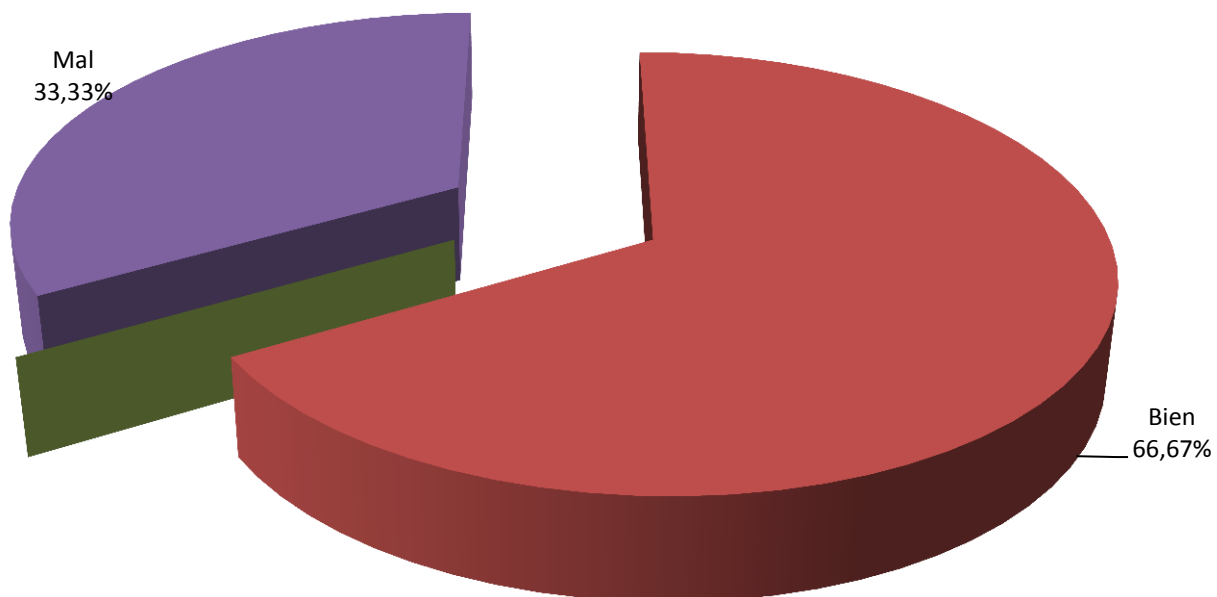
Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	1	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	0,00%
Insatisfecho	33,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%

Calidad folletos y formularios



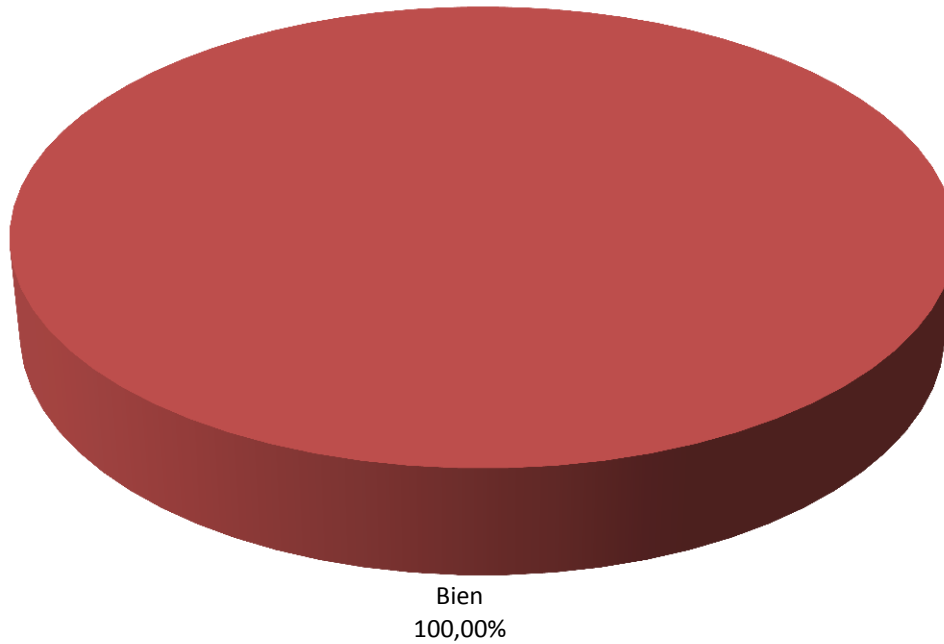
Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	3	100,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%

Rapidez en la atención

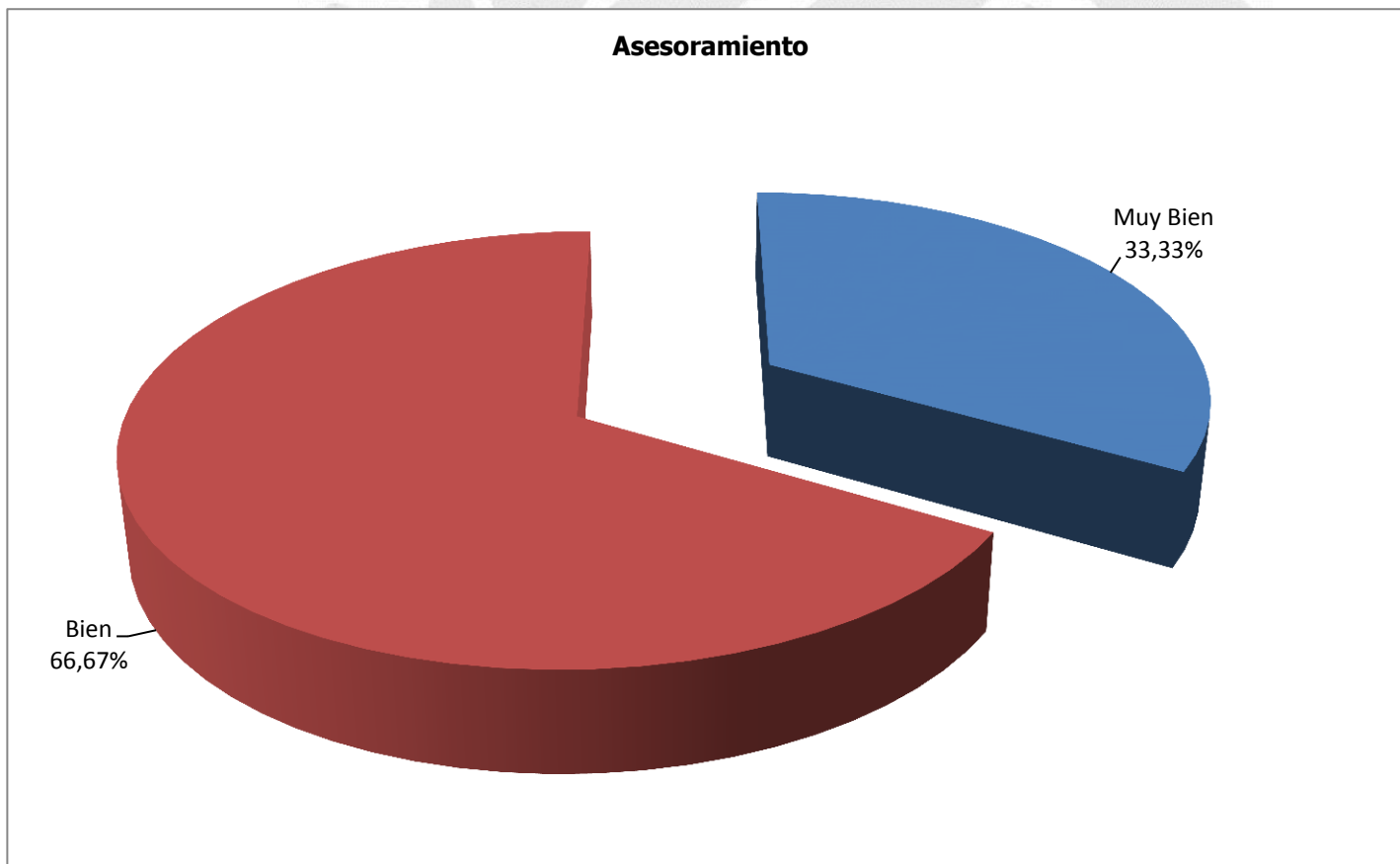


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	33,33%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

	% sobre total
Número de respuestas	3 100,00%

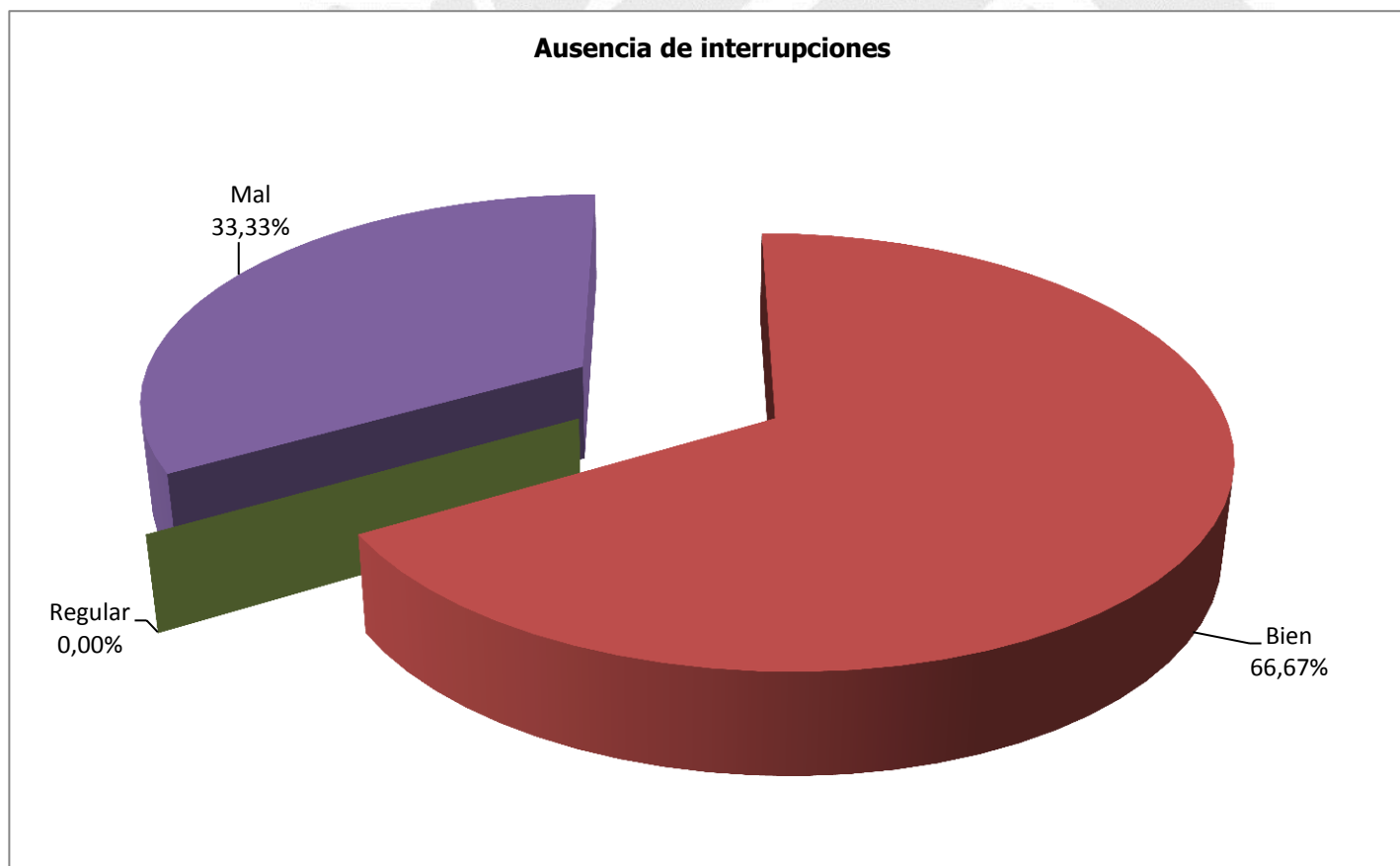


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	1	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	0,00%
Insatisfecho	33,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%



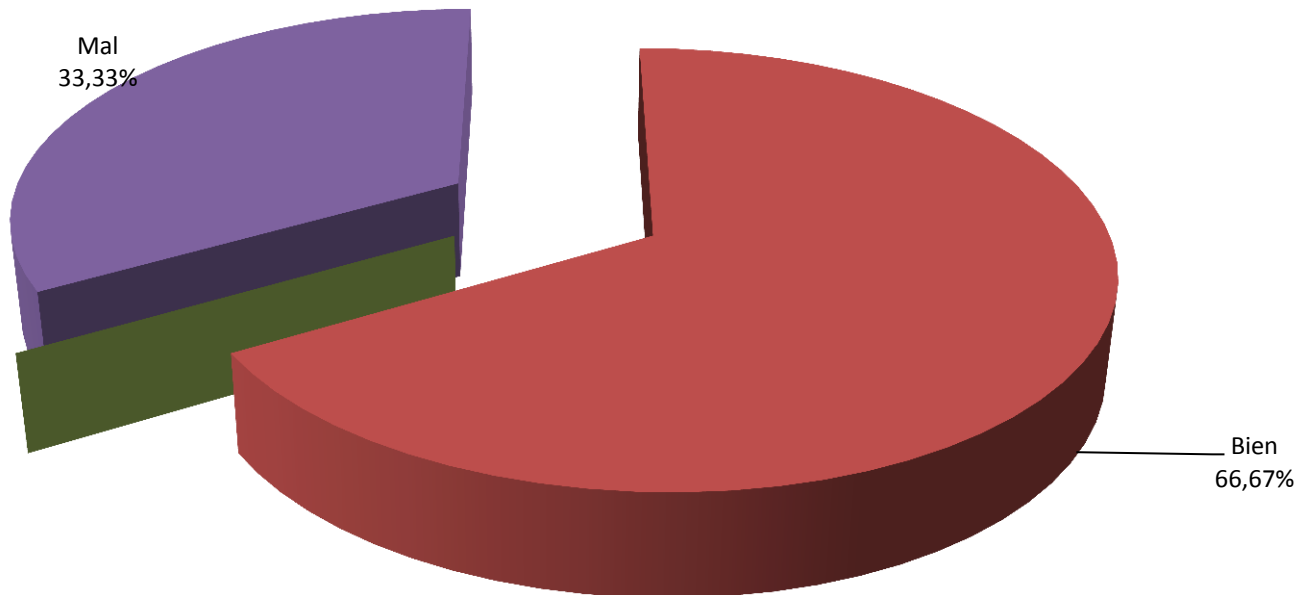
Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	1	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	66,67%
Regular	0,00%
Insatisfecho	33,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%

Atención a necesidades

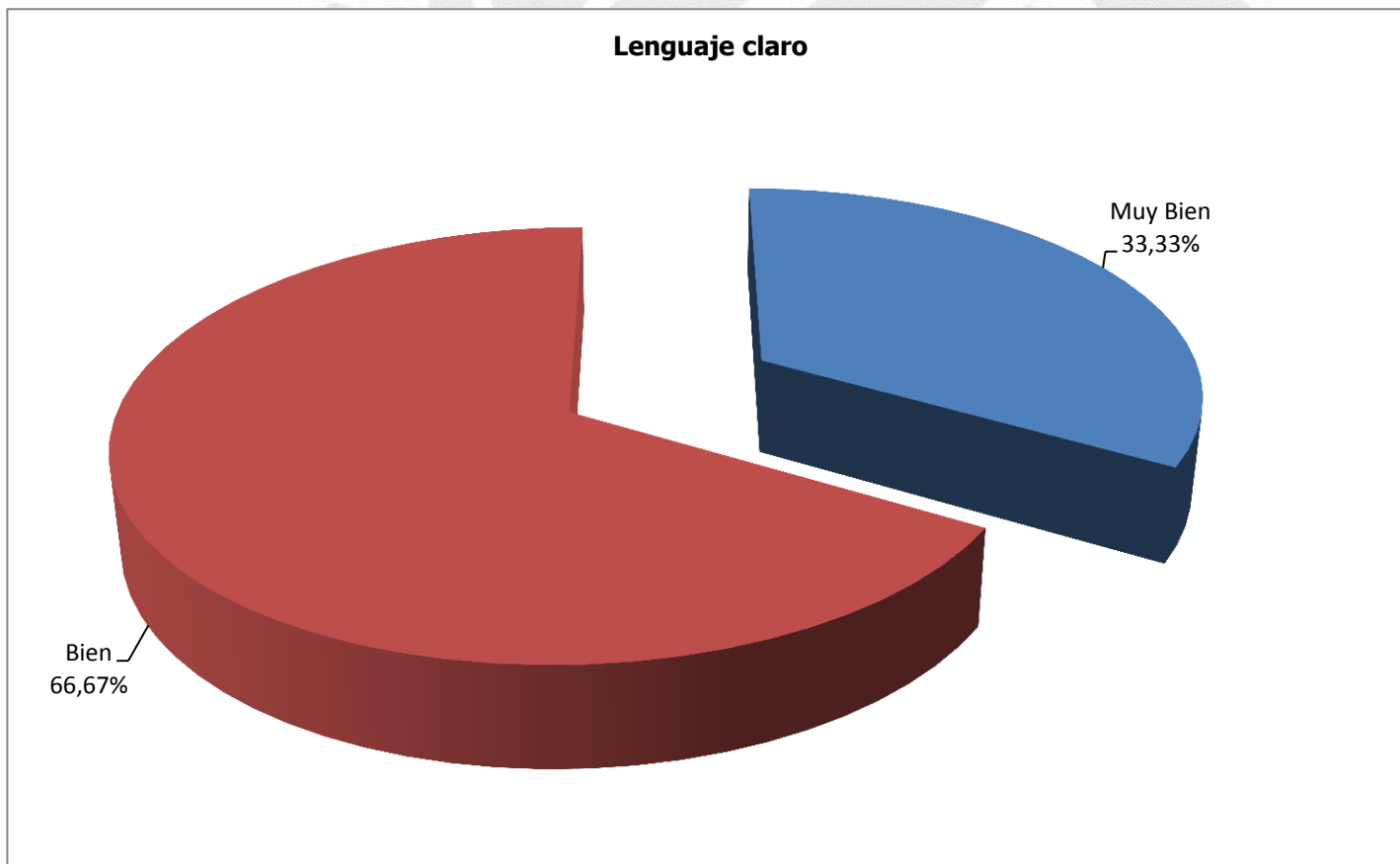


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	33,33%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%



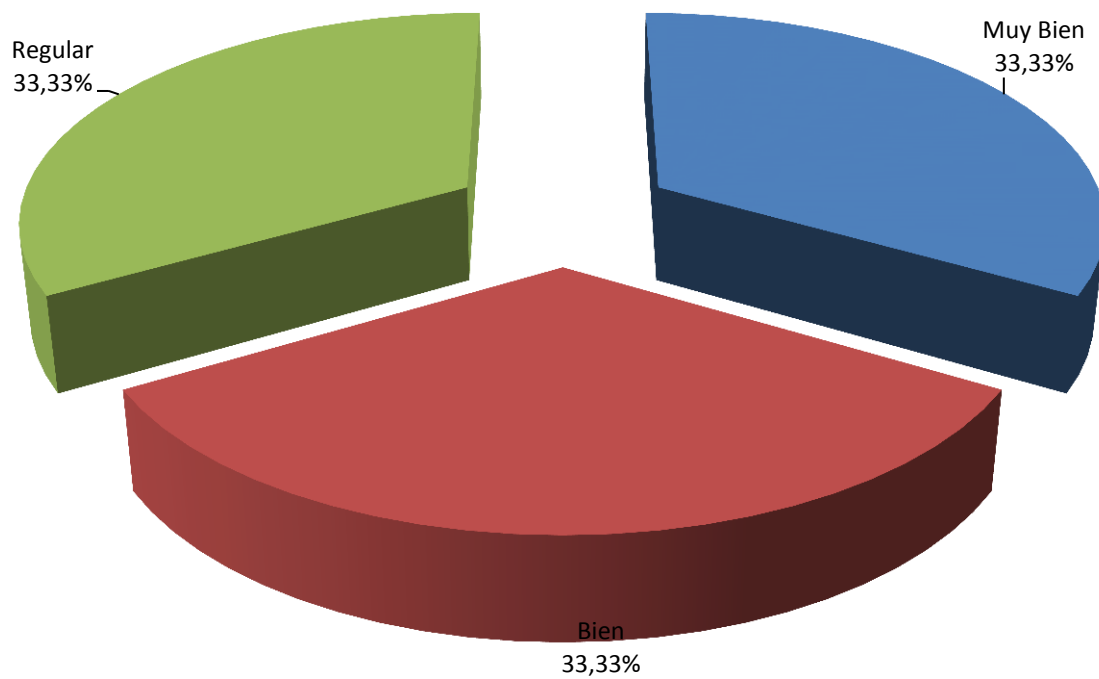
Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	33,33%
Bien	1	33,33%
Regular	1	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%

Preparación técnica personal



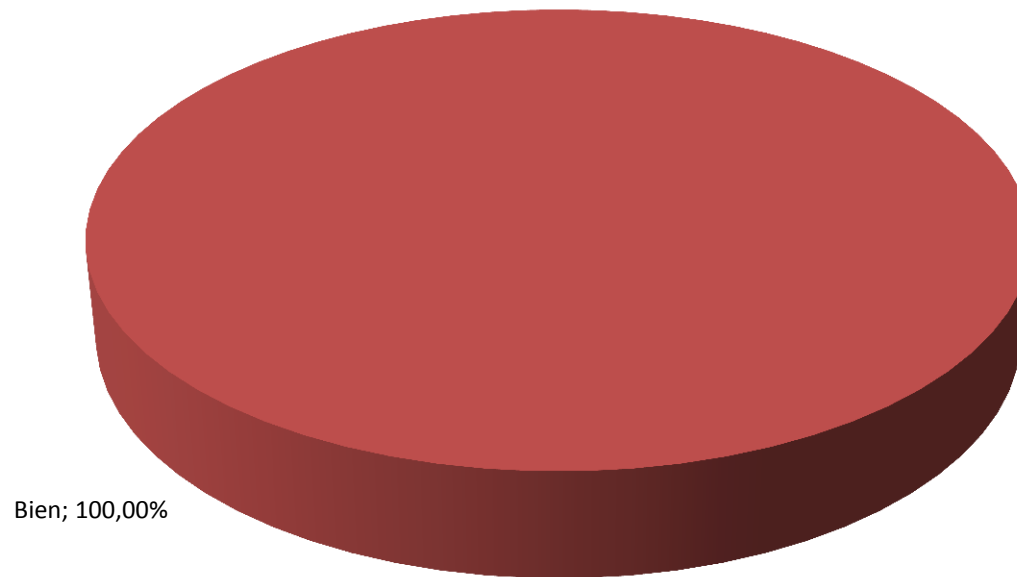
En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	100,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	1	33,33%

Explicación causas denegación

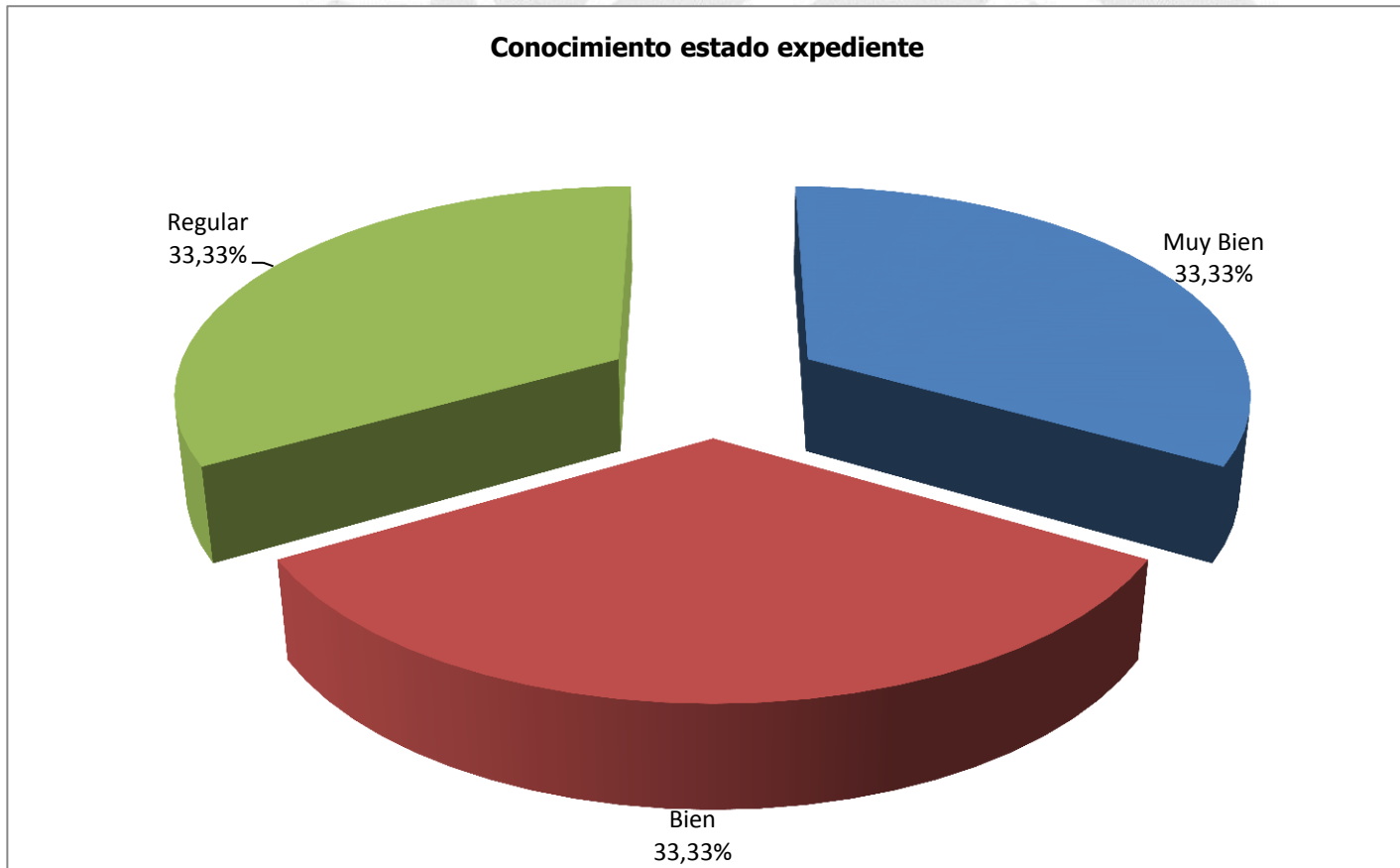


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	33,33%
Bien	1	33,33%
Regular	1	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%



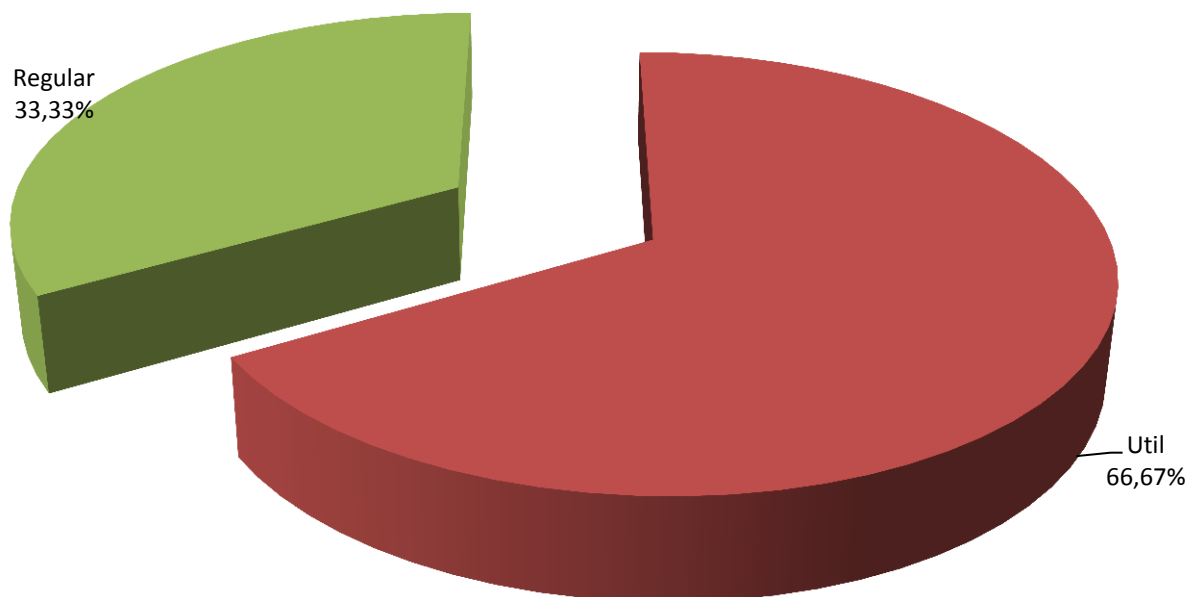
Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	0	0,00%
Útil	2	66,67%
Regular	1	33,33%
Poco útil	0	0,00%
Nada útil	0	0,00%

Útil	66,67%
Regular	33,33%
Nada útil	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%

Utilidad del portal de transparencia.



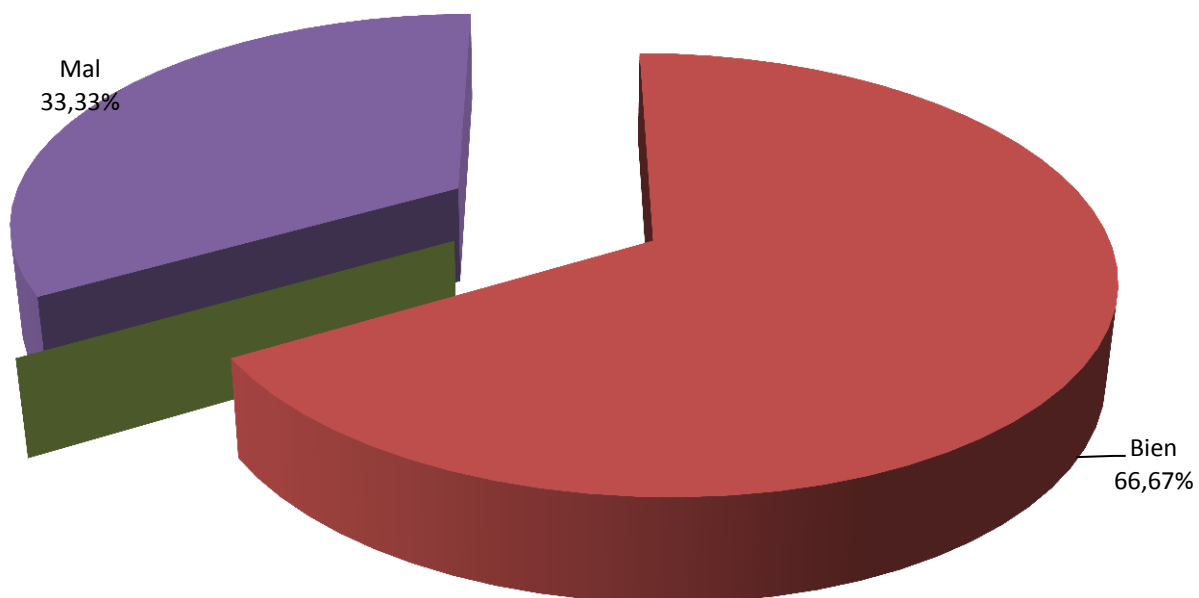
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	1	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	0,00%
Insatisfecho	33,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales



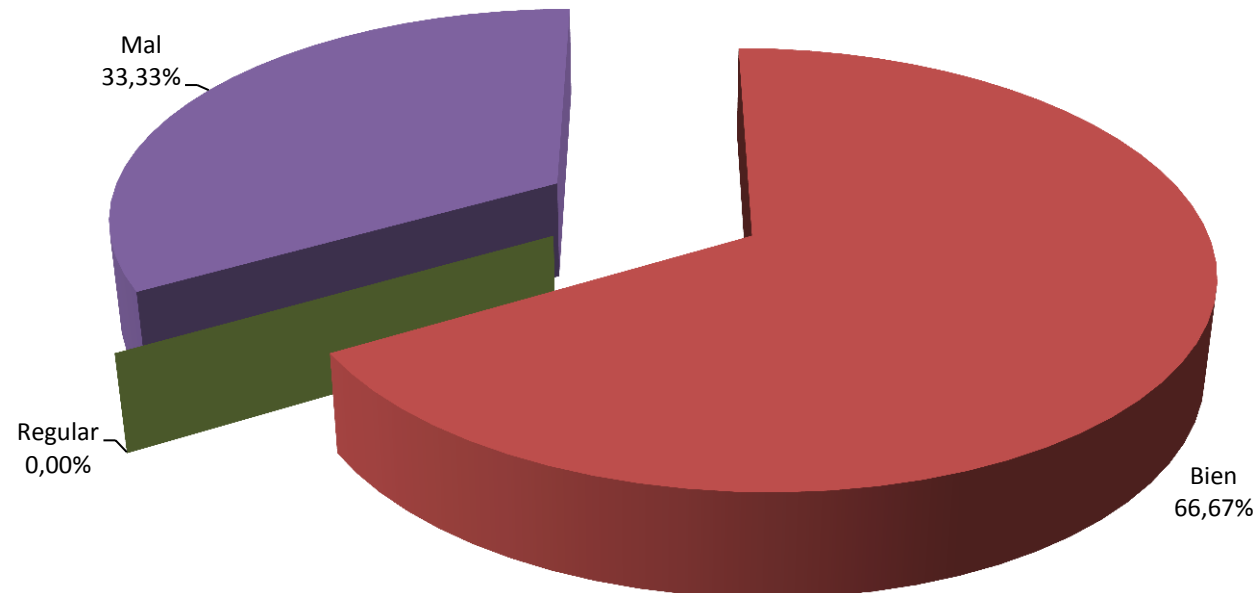
Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	1	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	0,00%
Insatisfecho	33,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	100,00%

Conservación del medio ambiente a través de los contratos



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

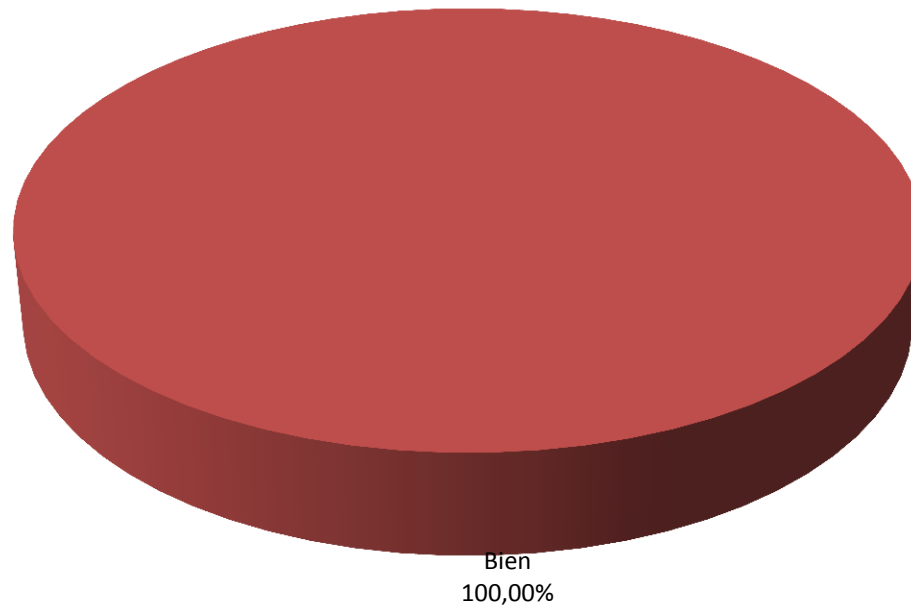
Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	3	100,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	3	100,00%

INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES



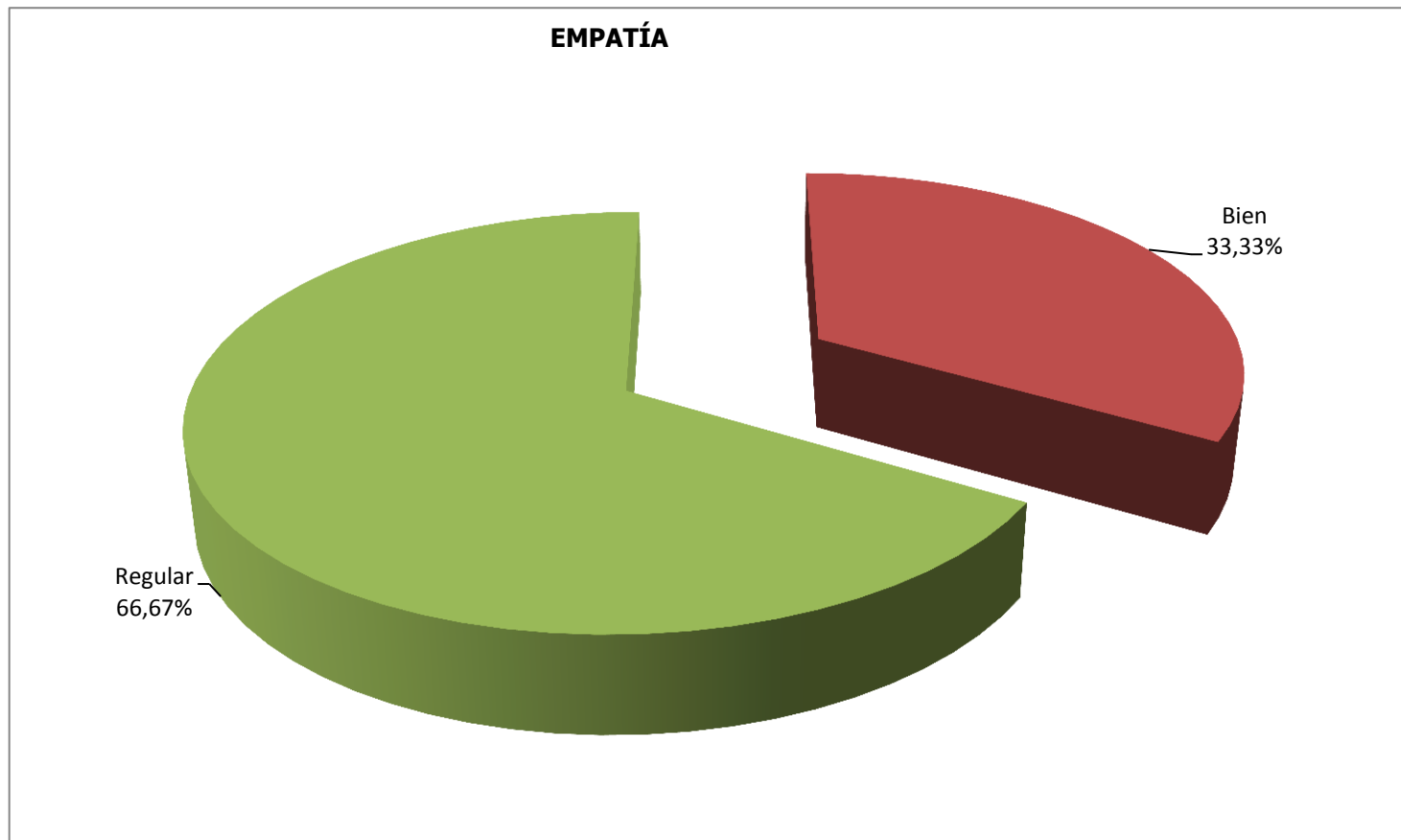
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	33,33%
Regular	2	66,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	66,67%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	3	100,00%



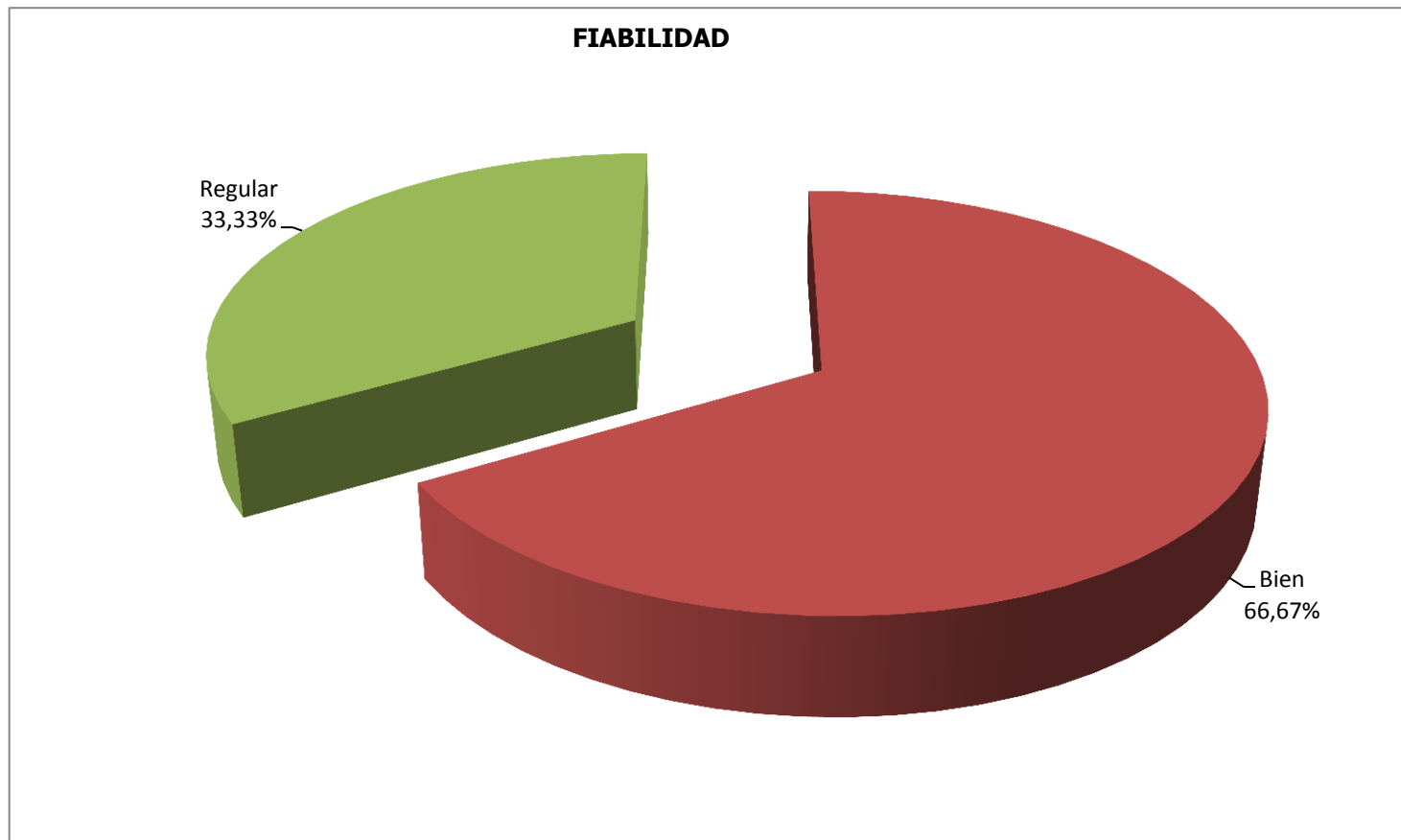
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	66,67%
Regular	1	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	3	100,00%



CAPACIDAD DE RESPUESTA

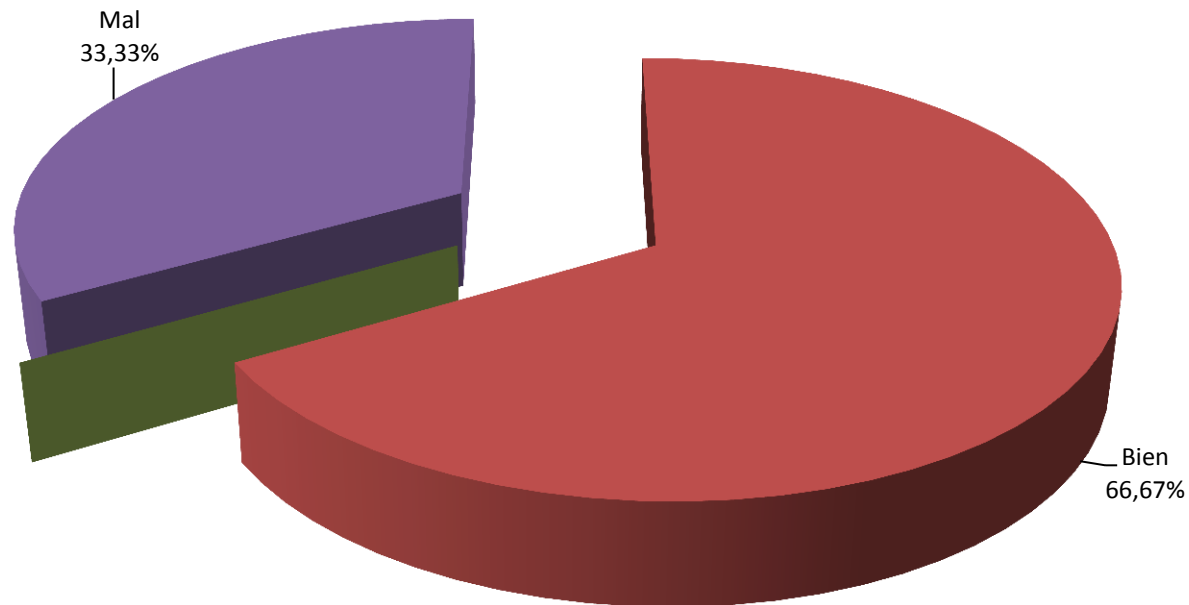
Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	1	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	66,67%
Regular	0,00%
Insatisfecho	33,33%

		% sobre total
Número de respuestas	3	100,00%

CAPACIDAD DE RESPUESTA



SEGURIDAD

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

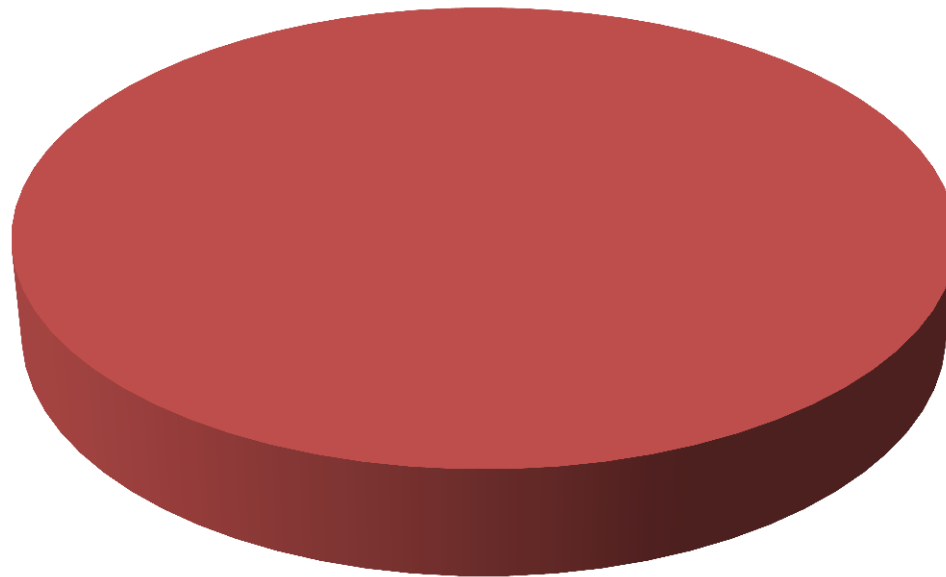
Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	100,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

Número de respuestas		% sobre total
	1	33,33%

SEGURIDAD

Regular
0,00%



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

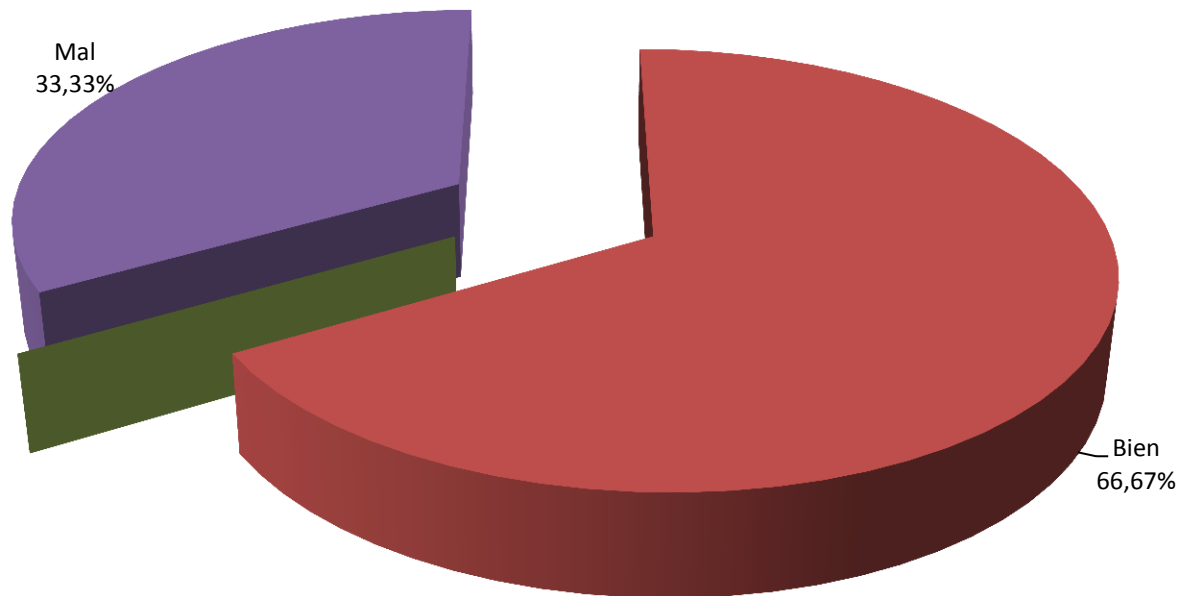
Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	1	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	0,00%
Insatisfecho	33,33%

		% sobre total
Número de respuestas	3	100,00%

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA



SATISFACCIÓN GENERAL

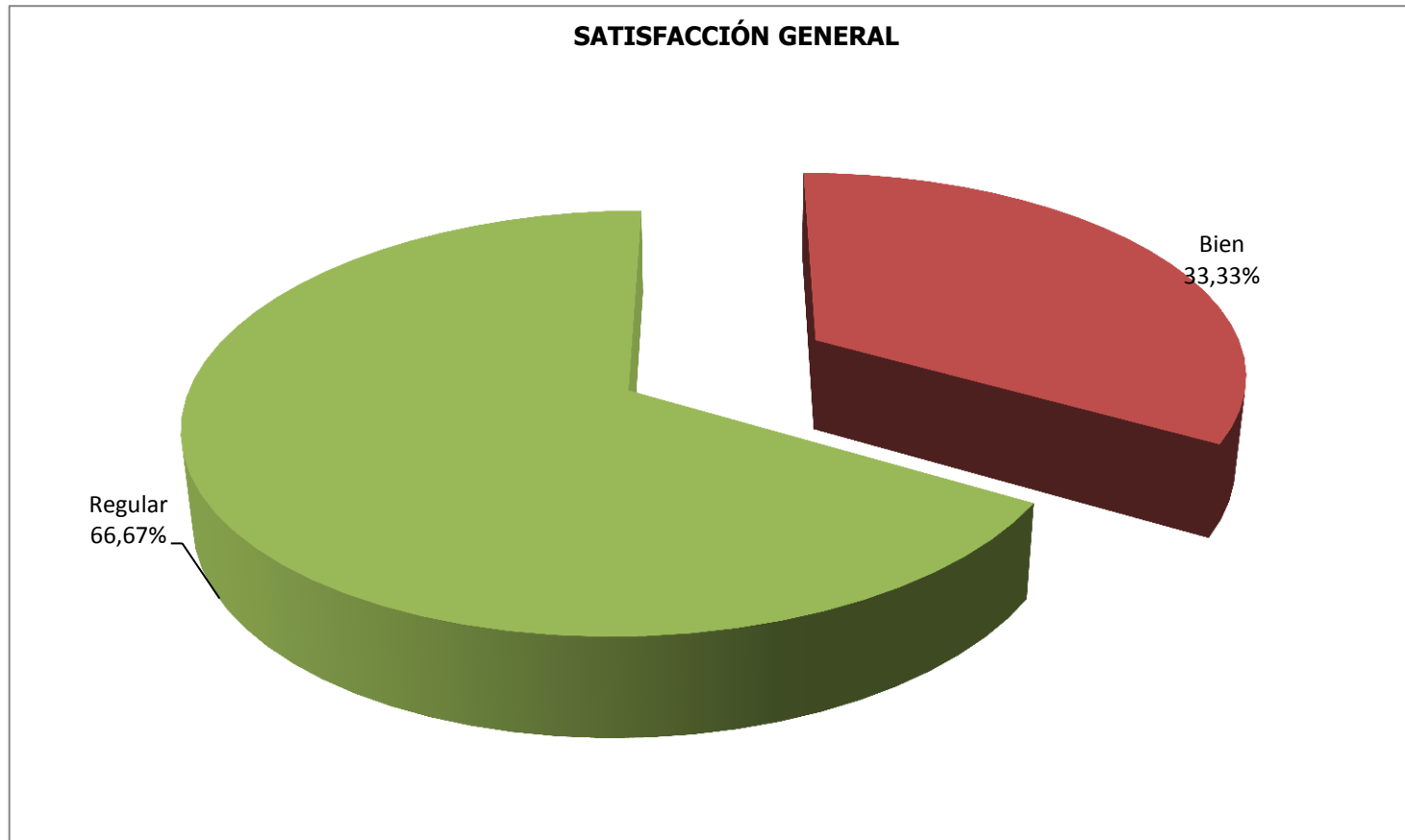
Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	33,33%
Regular	2	66,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	33,33%
Regular	66,67%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	3	100,00%

SATISFACCIÓN GENERAL





ENCUESTA SERVQUAL

SOC / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos					
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I						
SOC	41-69	Mujer	26007	7,59	3,82	9	4	9	4	9	4	9	4	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5
SOC	41-69	Otros	26004	6,89	3,39	10	5	10	5	10	5	10	5	6	3	5	3	3	4	7	3	7	3	4	3	7	3	4	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3		
SOC	41-69	Mujer	26006	2,88	3,00	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4			5	2	9	2	9	2	9	2				
SOC	Menor de 40	Mujer	26004	5,44	3,17	8	3	8	3	8	3	1	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	8	4	5	3	5	3	7	4	7	4						
SOC	41-69	Mujer	26004	8,12	3,56	8	3	8	3	7	3	9	5	9	3	7	3	7	5	7	3	7	3	7	5	#	3	10	3	10	3	10	3	6	5	8	5	3	8	3	6	3	7	3	8	5					
SOC	41-69	Otros	26006	7,89	3,56	5	5	9	3	5	3	5	3	9	3	7	5	9	3	7	3	9	3	#	3	7	3	10	5	9	3	8	3	8	5	9	5	8	3	8	3	5	3	9	5	9	5				

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

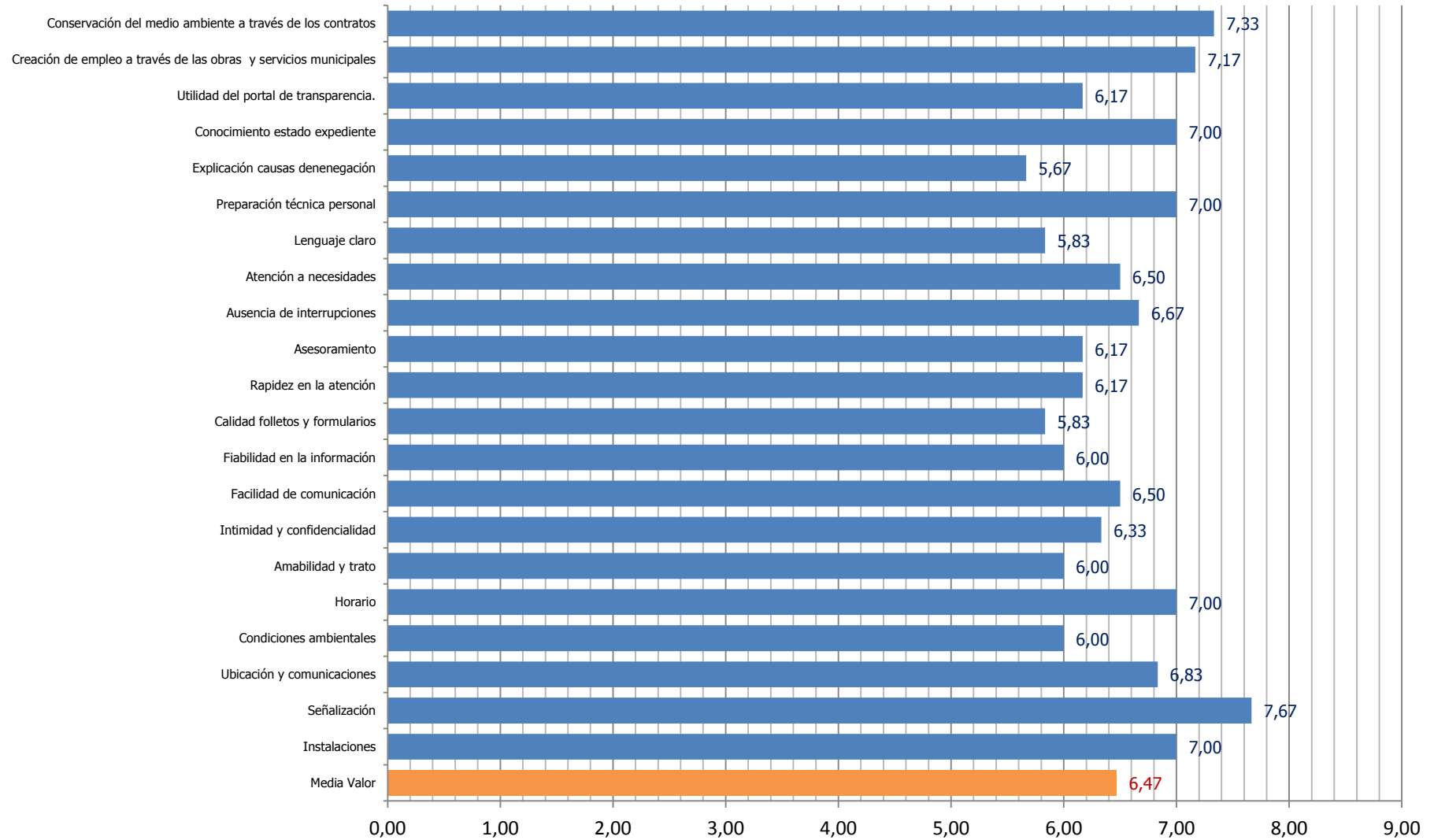
2019

Ejercicio	2019		
Servicio	SOC / Sexo: Todos / Edad: Todas		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL		
Nota media (Sobre 10)	6,47	Importancia media (s.10)	6,83
Total Encuestas	6		

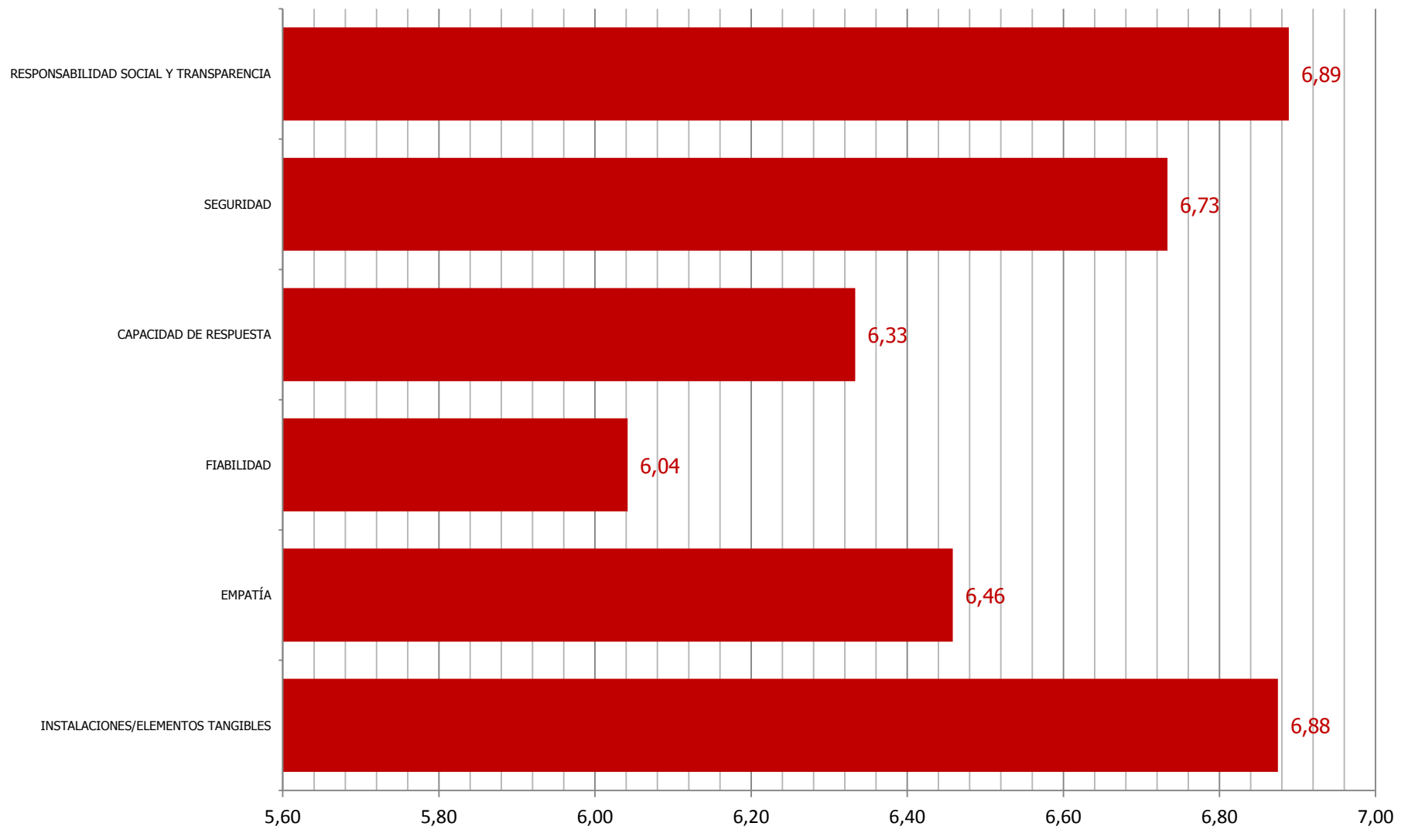
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	6,47	3,42	7,24	3,47	#N/A	3,56	2,00	0,30	1,54	0,23	4,02	0,09	-0,36
1 Instalaciones	7,00	4,00	8,00	4,00	8,00	4,00	2,97	0,89	2,33	0,67	8,80	0,80	-1,00
2 Señalización	7,67	3,67	8,50	3,50	9,00	3,00	2,88	0,82	1,89	0,67	8,27	0,67	0,33
3 Ubicación y comunicaciones	6,83	3,67	7,50	3,50	#N/A	3,00	2,93	0,82	2,22	0,67	8,57	0,67	-0,50
4 Condiciones ambientales	6,00	4,33	7,00	4,50	9,00	5,00	3,90	0,82	3,33	0,67	15,20	0,67	-2,67
5 Horario	7,00	3,33	7,50	3,00	9,00	3,00	2,76	0,82	2,33	0,56	7,60	0,67	0,33
6 Amabilidad y trato	6,00	3,50	6,00	3,00	5,00	3,00	2,68	1,22	2,00	1,00	7,20	1,50	-1,00
7 Intimidad y confidencialidad	6,33	3,67	6,00	3,50	#N/A	5,00	2,80	1,21	2,33	1,00	7,87	1,47	-1,00
8 Facilidad de comunicación	6,50	3,17	7,00	3,00	7,00	3,00	2,35	0,98	1,67	0,61	5,50	0,97	0,17
9 Fiabilidad en la información	6,00	2,83	6,00	3,00	5,00	3,00	2,10	0,41	1,67	0,28	4,40	0,17	0,33
10 Calidad folletos y formularios	5,83	3,17	5,00	3,00	5,00	3,00	2,32	0,98	1,78	0,61	5,37	0,97	-0,50
11 Rapidez en la atención	6,17	2,83	6,00	3,00	5,00	3,00	2,40	0,41	1,83	0,28	5,77	0,17	0,50
12 Asesoramiento	6,17	3,17	5,00	3,00	5,00	3,00	3,06	0,98	2,56	0,61	9,37	0,97	-0,17
13 Ausencia de interrupciones	6,67	3,17	6,50	3,00	5,00	3,00	2,73	0,41	2,33	0,28	7,47	0,17	0,33
14 Atención a necesidades	6,50	3,17	6,50	3,00	5,00	3,00	2,59	0,41	2,17	0,28	6,70	0,17	0,17
15 Lenguaje claro	5,83	3,83	5,50	3,50	5,00	3,00	1,94	0,98	1,50	0,83	3,77	0,97	-1,83
16 Preparación técnica personal	7,00	3,83	8,00	4,50	8,00	5,00	2,97	1,60	2,33	1,22	8,80	2,57	-0,67
17 Explicación causas denegación	5,67	3,75	8,00	3,50	8,00	3,00	4,04	0,96	3,11	0,75	16,33	0,92	-1,83
18 Conocimiento estado expediente	7,00	2,50	8,00	3,00	8,00	3,00	1,55	0,84	1,33	0,67	2,40	0,70	2,00
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,17	2,83	5,50	3,00	5,00	3,00	1,60	0,41	1,22	0,28	2,57	0,17	0,50
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	7,17	3,33	7,00	3,00	9,00	3,00	1,60	1,03	1,22	0,78	2,57	1,07	0,50
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	7,33	3,67	7,50	3,50	9,00	3,00	1,63	1,21	1,33	1,00	2,67	1,47	0,00

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	6,88	3,92	8,00	4,00	9,00	3,00	3,04	0,83	2,58	0,69	9,24	0,69	-0,96
2 EMPATÍA	6,46	3,42	7,00	3,00	7,00	3,00	2,50	1,02	2,09	0,84	6,26	1,04	-0,38
3 FIABILIDAD	6,04	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	2,33	0,72	1,97	0,33	5,43	0,52	0,04
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	6,33	4,50	5,50	3,50	5,00	3,00	2,33	2,12	2,33	2,12	5,41	4,50	-2,67
5 SEGURIDAD	6,73	3,31	8,00	3,00	8,00	3,00	2,58	1,30	2,58	1,30	6,64	1,70	0,11
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	6,89	3,28	7,00	3,00	5,00	3,00	1,60	0,96	1,60	0,96	2,58	0,92	0,33

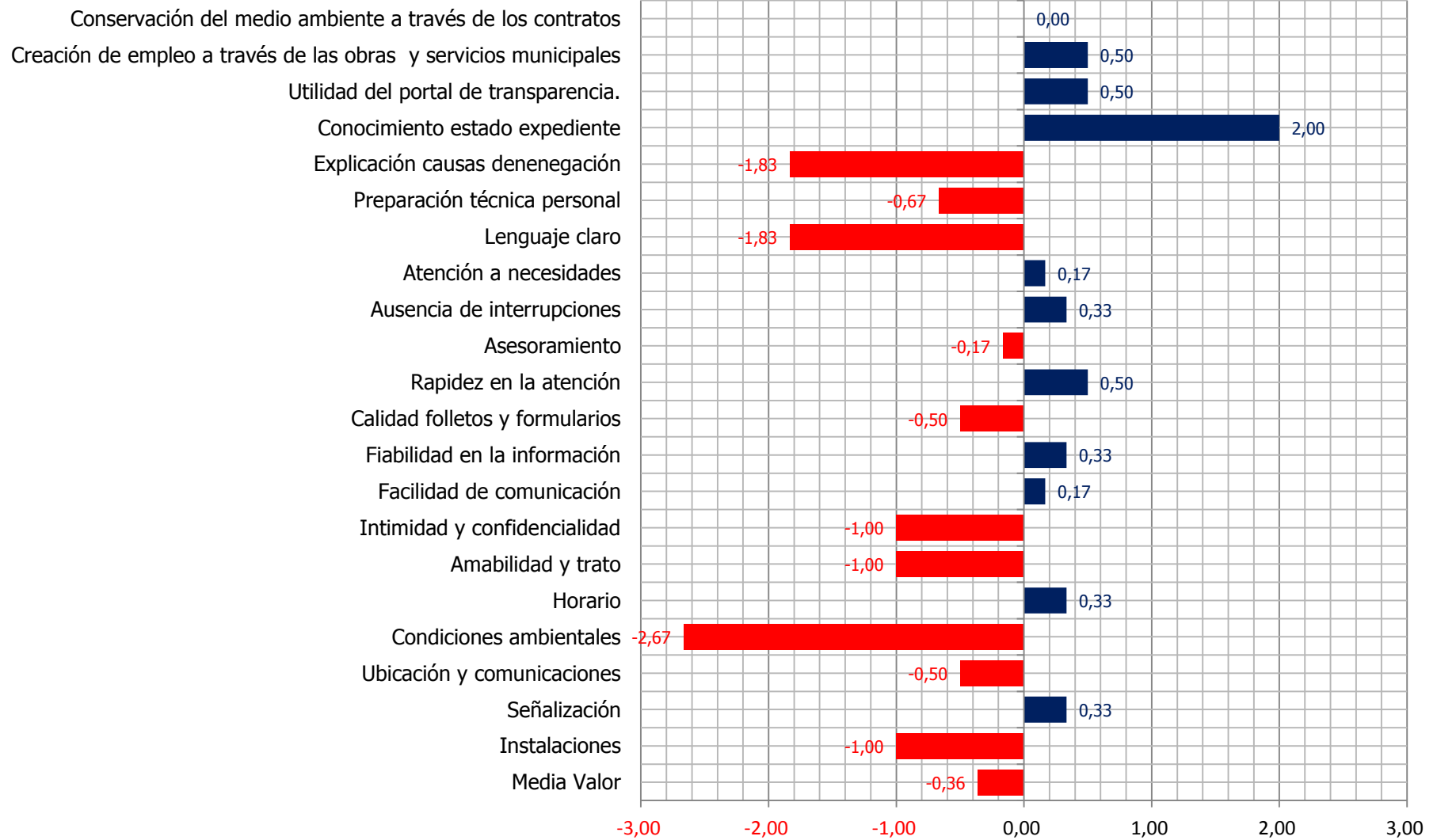
Media puntuaciones valoración por factores



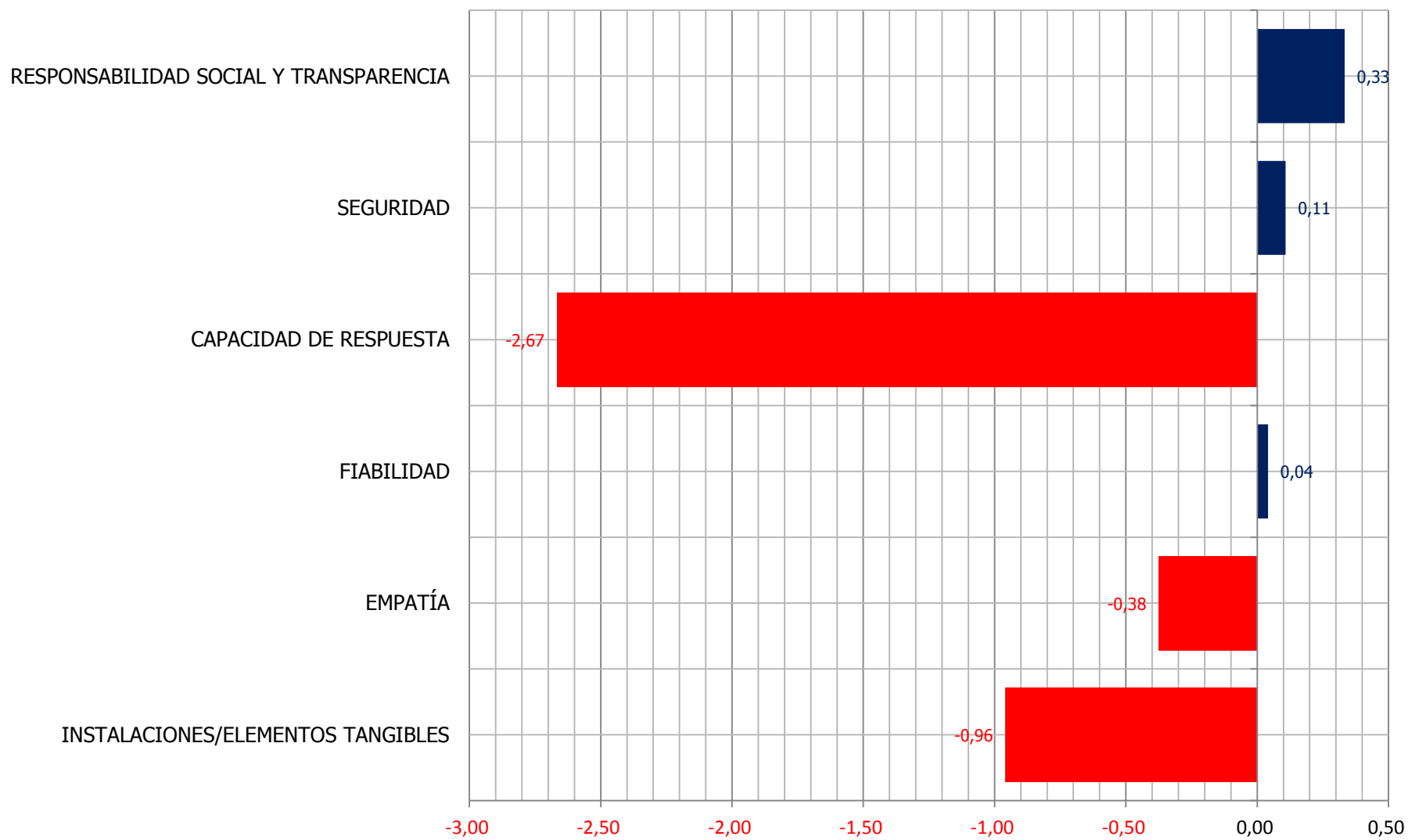
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



ENCUESTA SERVQUAL

SOC / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

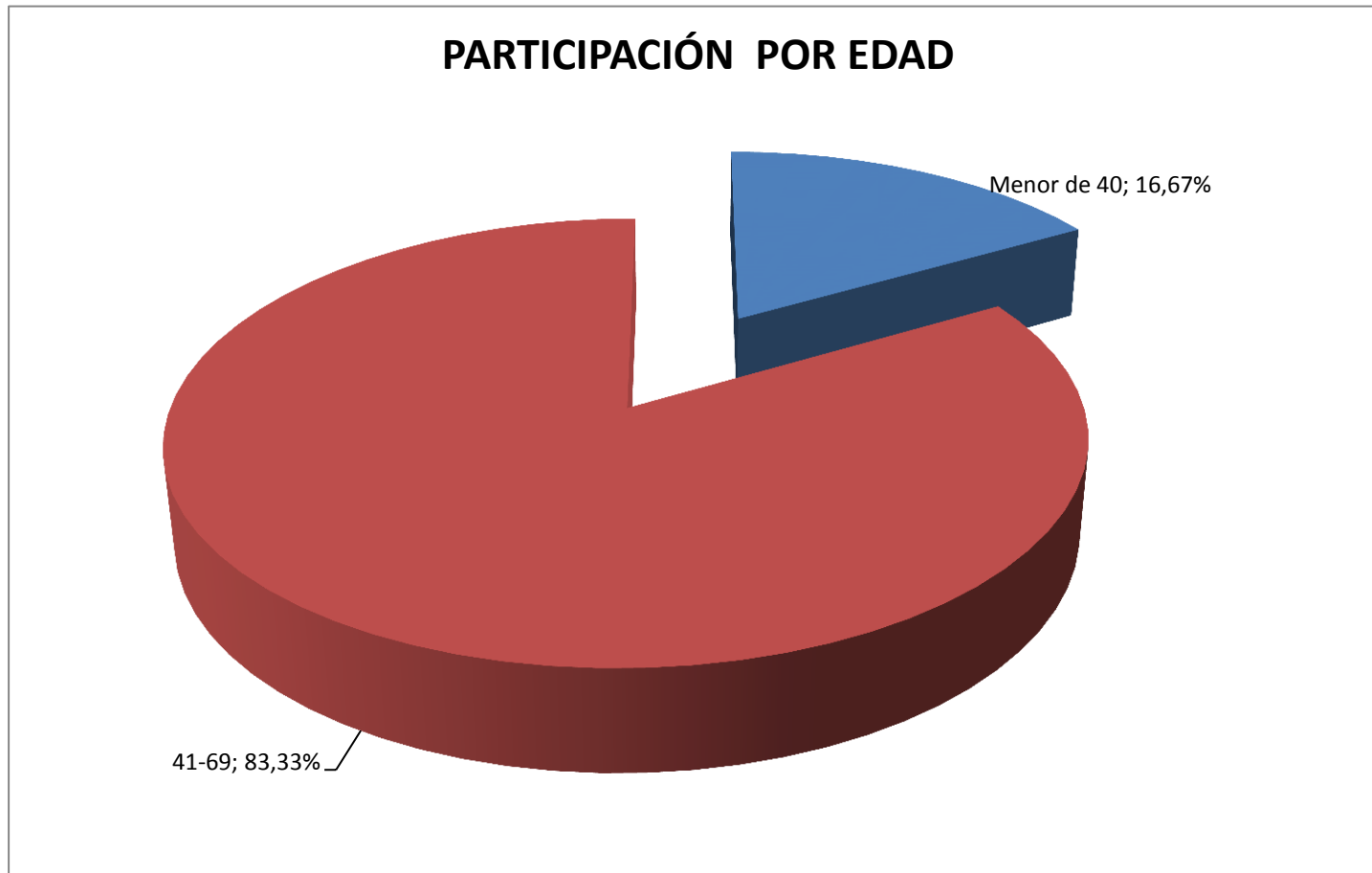
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	0	0,00%
Mujeres	4	66,67%
No determinado	2	33,33%



PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	1	16,67%
41-69	5	83,33%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	0	0,00%
26003	0	0,00%
26004	3	50,00%
26005	0	0,00%
26006	2	33,33%
26007	1	16,67%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

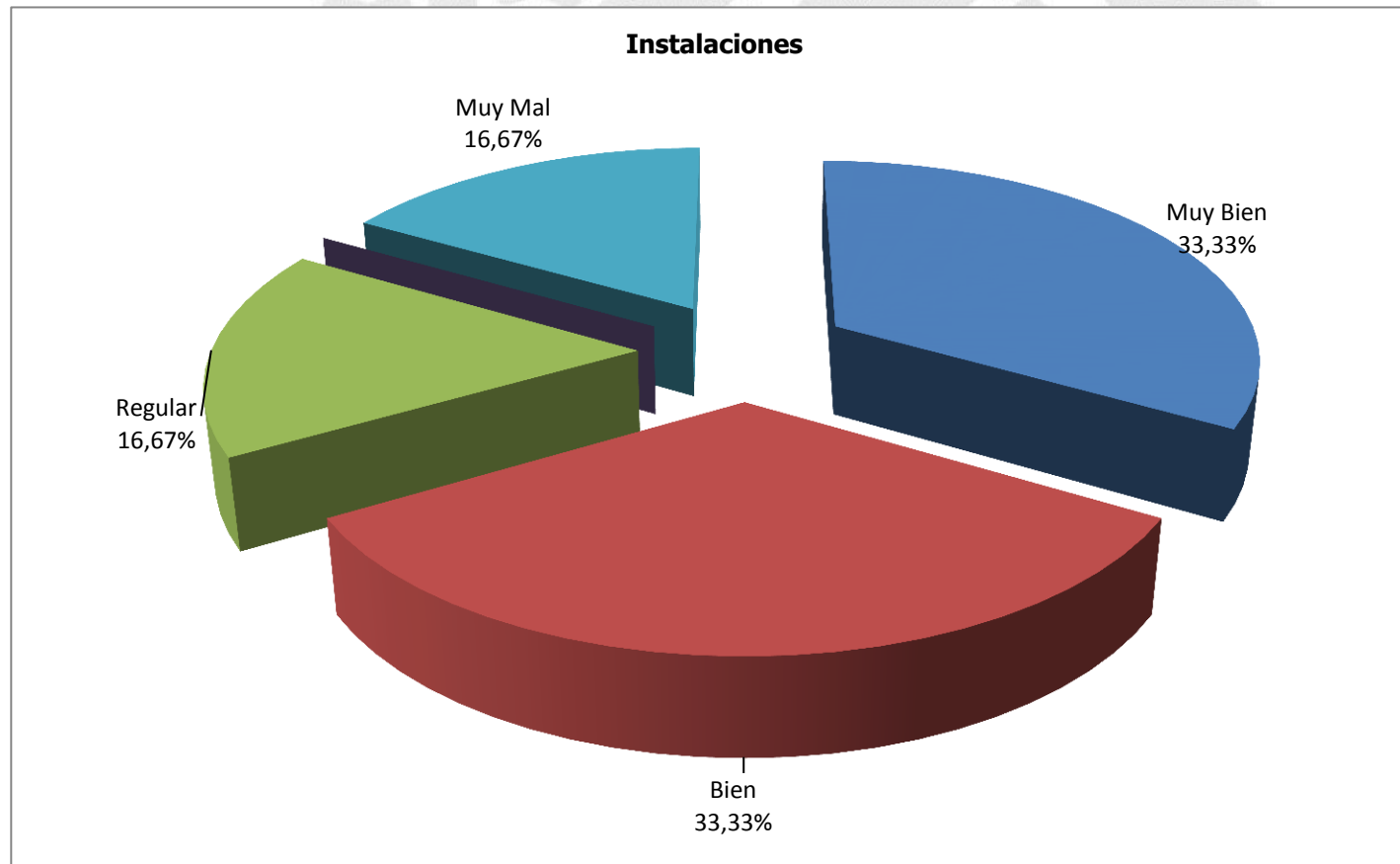
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	33,33%
Bien	2	33,33%
Regular	1	16,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	16,67%

Satsifecho	66,67%
Regular	16,67%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

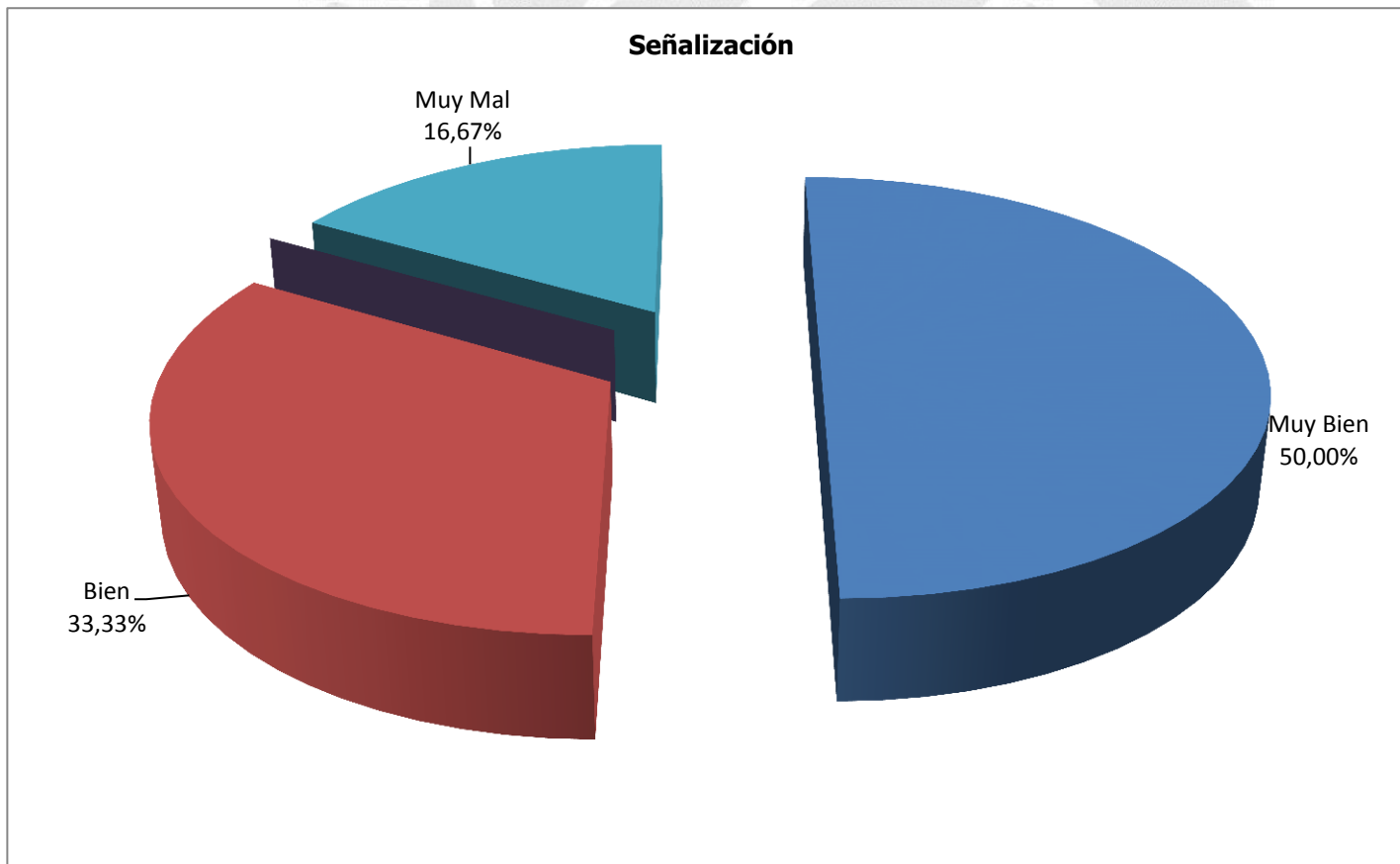


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	50,00%
Bien	2	33,33%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	16,67%

Satsifecho	83,33%
Regular	0,00%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

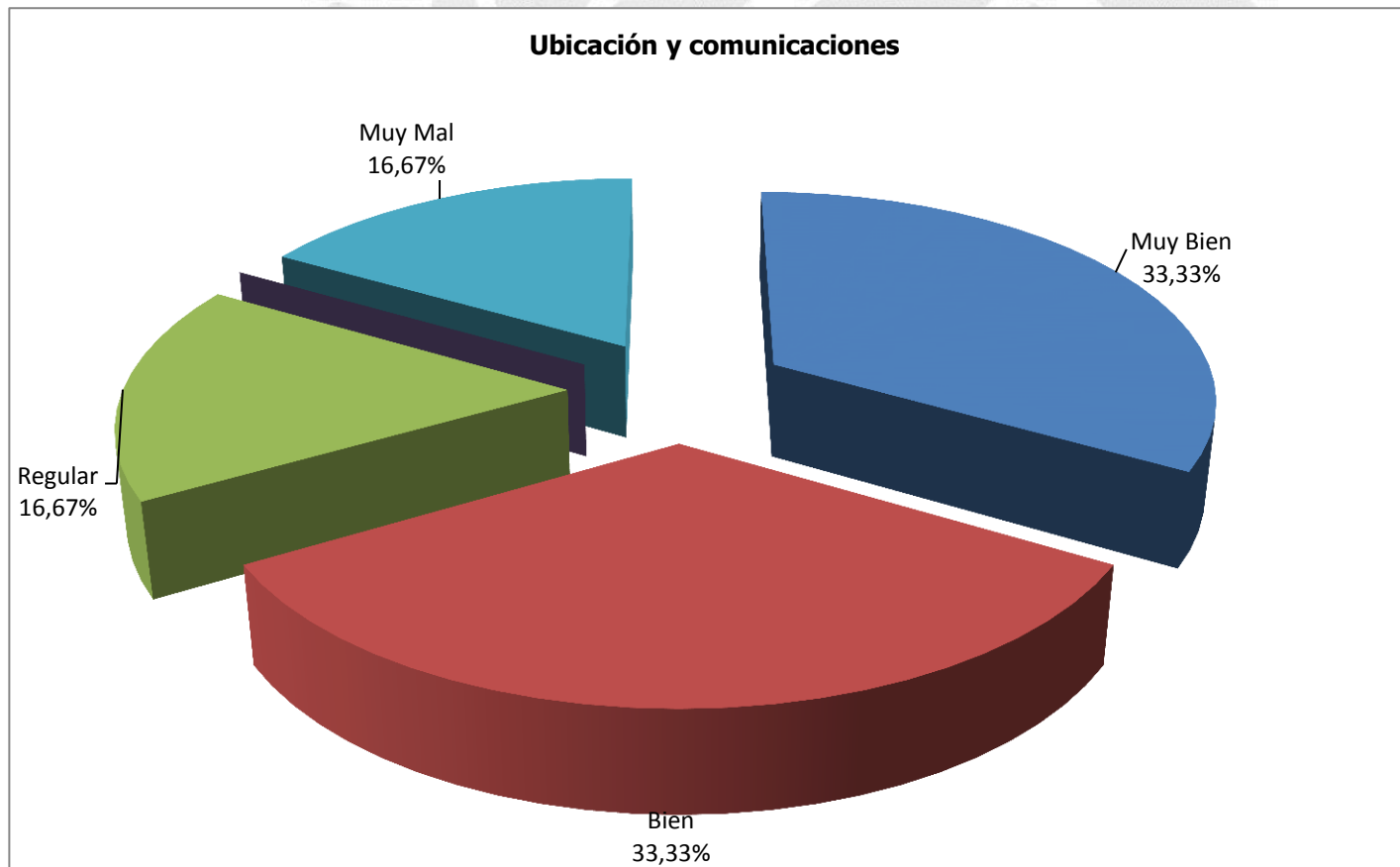


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	33,33%
Bien	2	33,33%
Regular	1	16,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	16,67%

Satsifecho	66,67%
Regular	16,67%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%



Condiciones ambientales

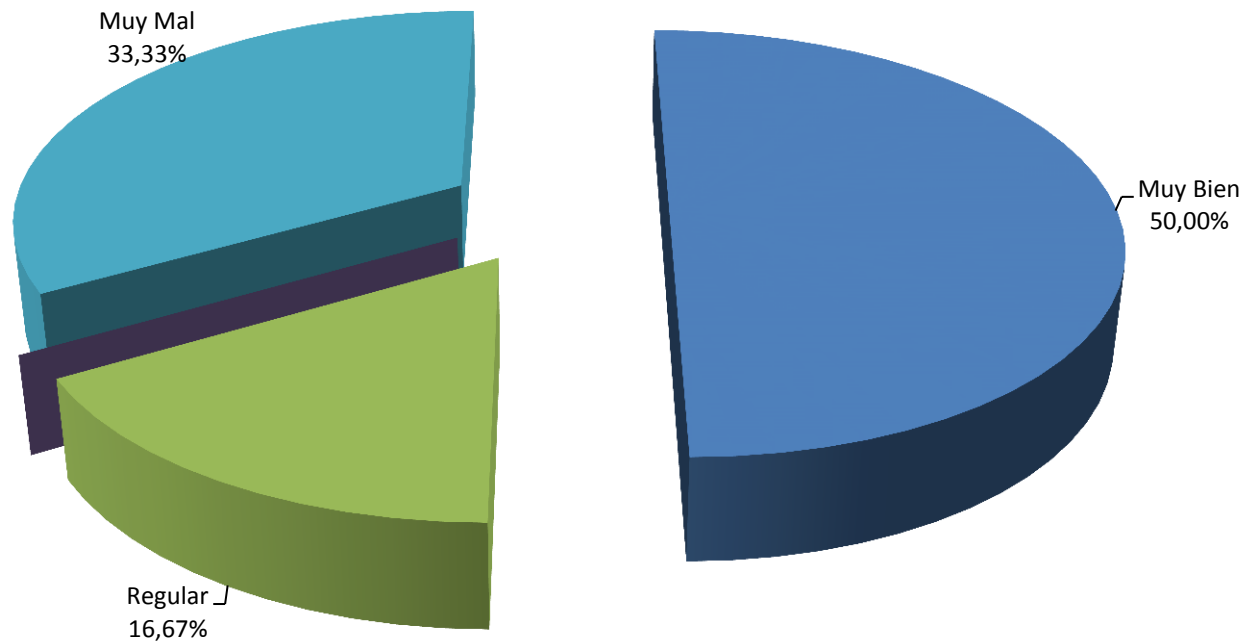
Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	50,00%
Bien	0	0,00%
Regular	1	16,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	2	33,33%

Satsifecho	50,00%
Regular	16,67%
Insatisfecho	33,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

Condiciones ambientales

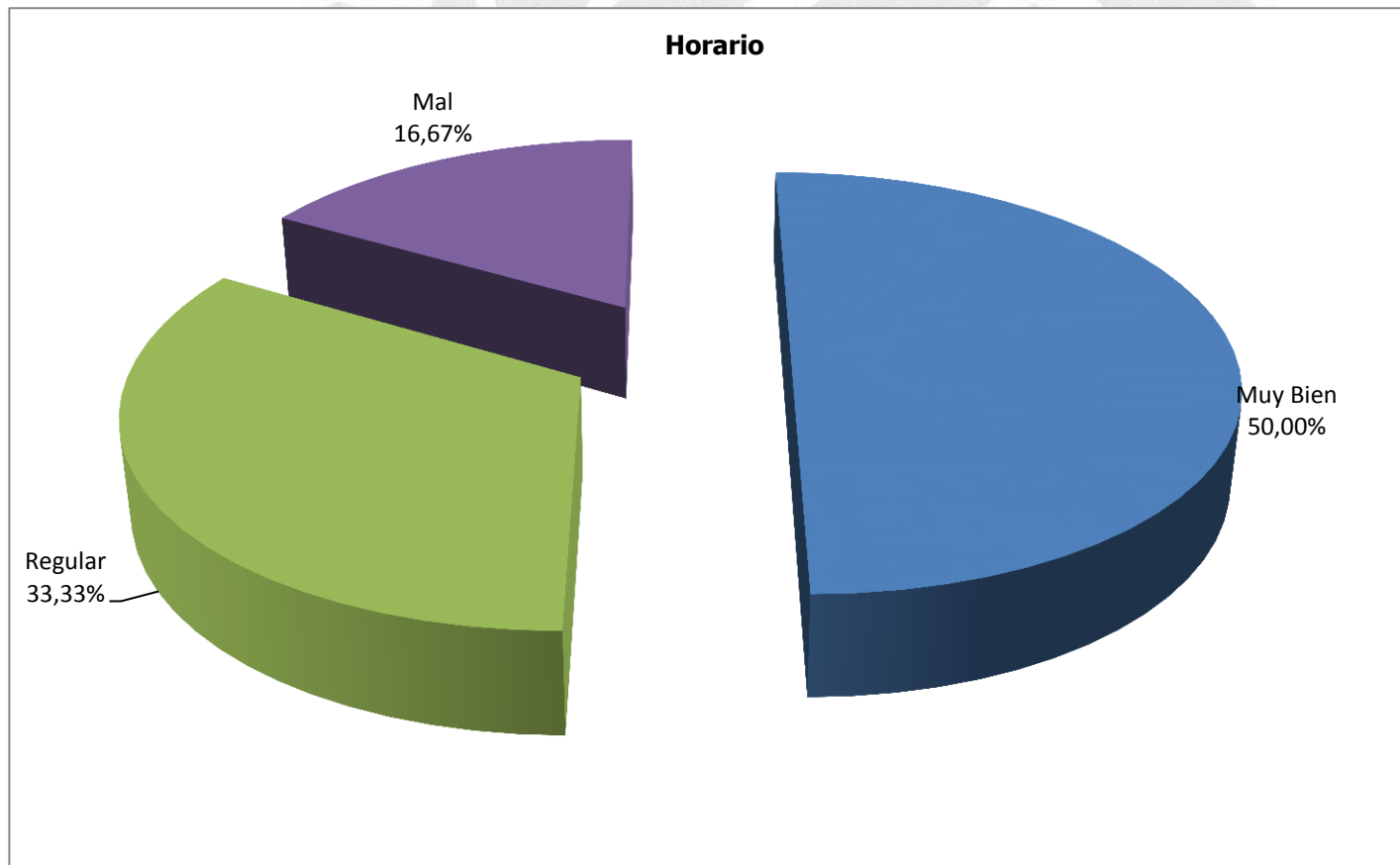


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	50,00%
Bien	0	0,00%
Regular	2	33,33%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

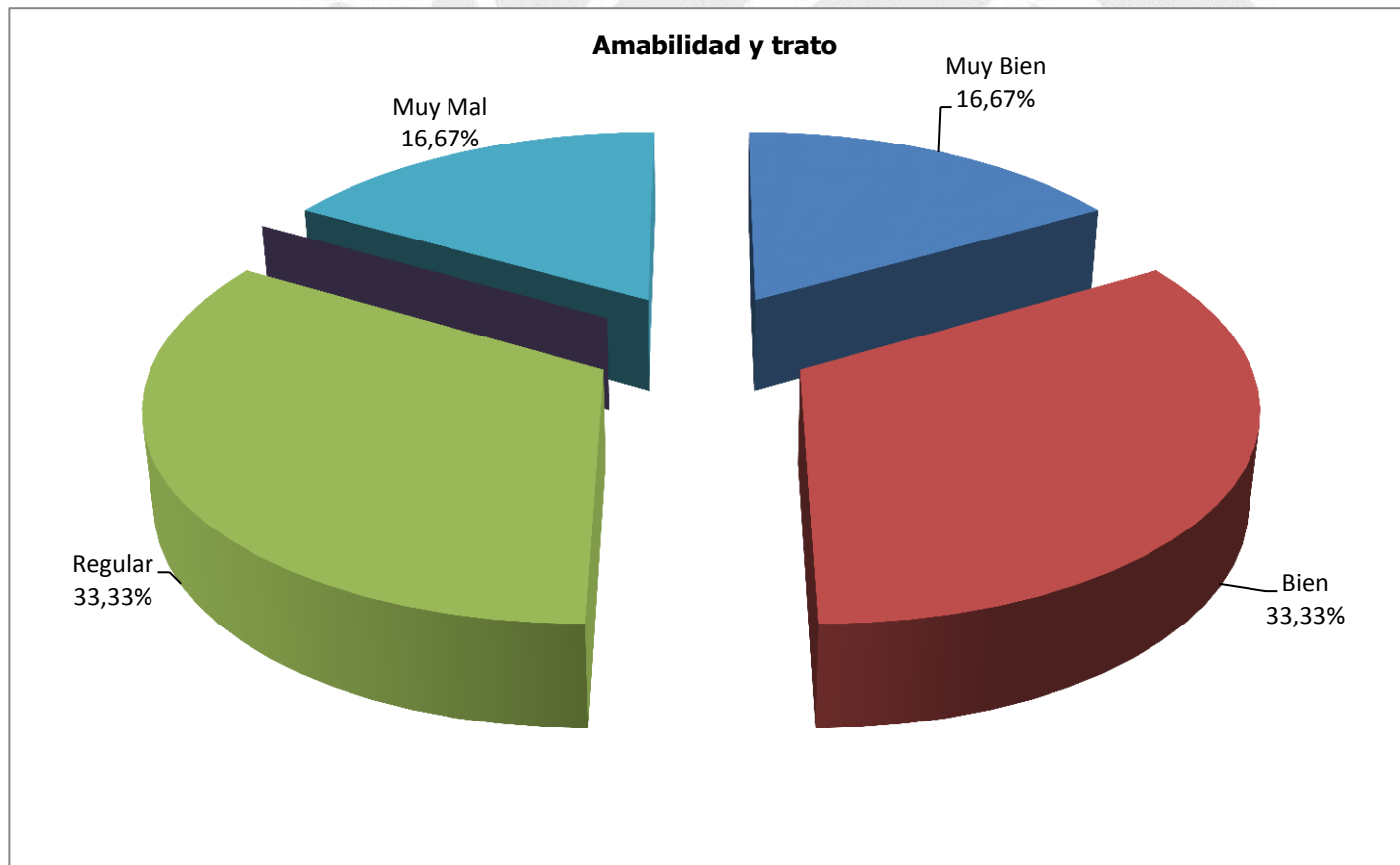


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	16,67%
Bien	2	33,33%
Regular	2	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	16,67%

Satsifecho	50,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	16,67%

Número de respuestas	% sobre total
6	100,00%



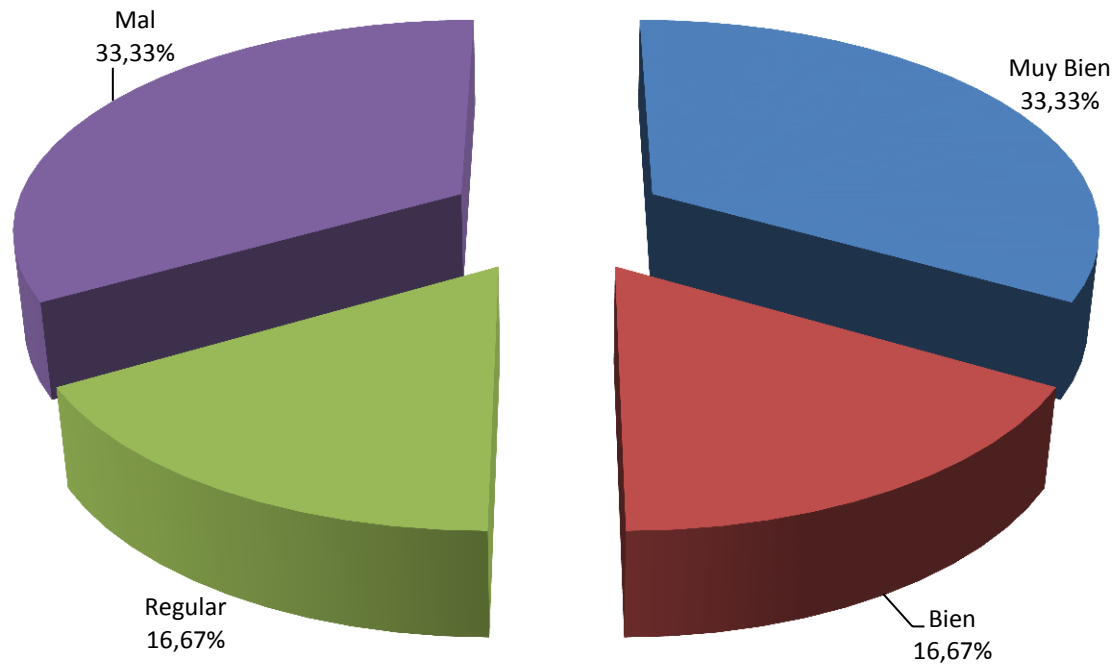
Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	33,33%
Bien	1	16,67%
Regular	1	16,67%
Mal	2	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	16,67%
Insatisfecho	33,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

Intimidad y confidencialidad

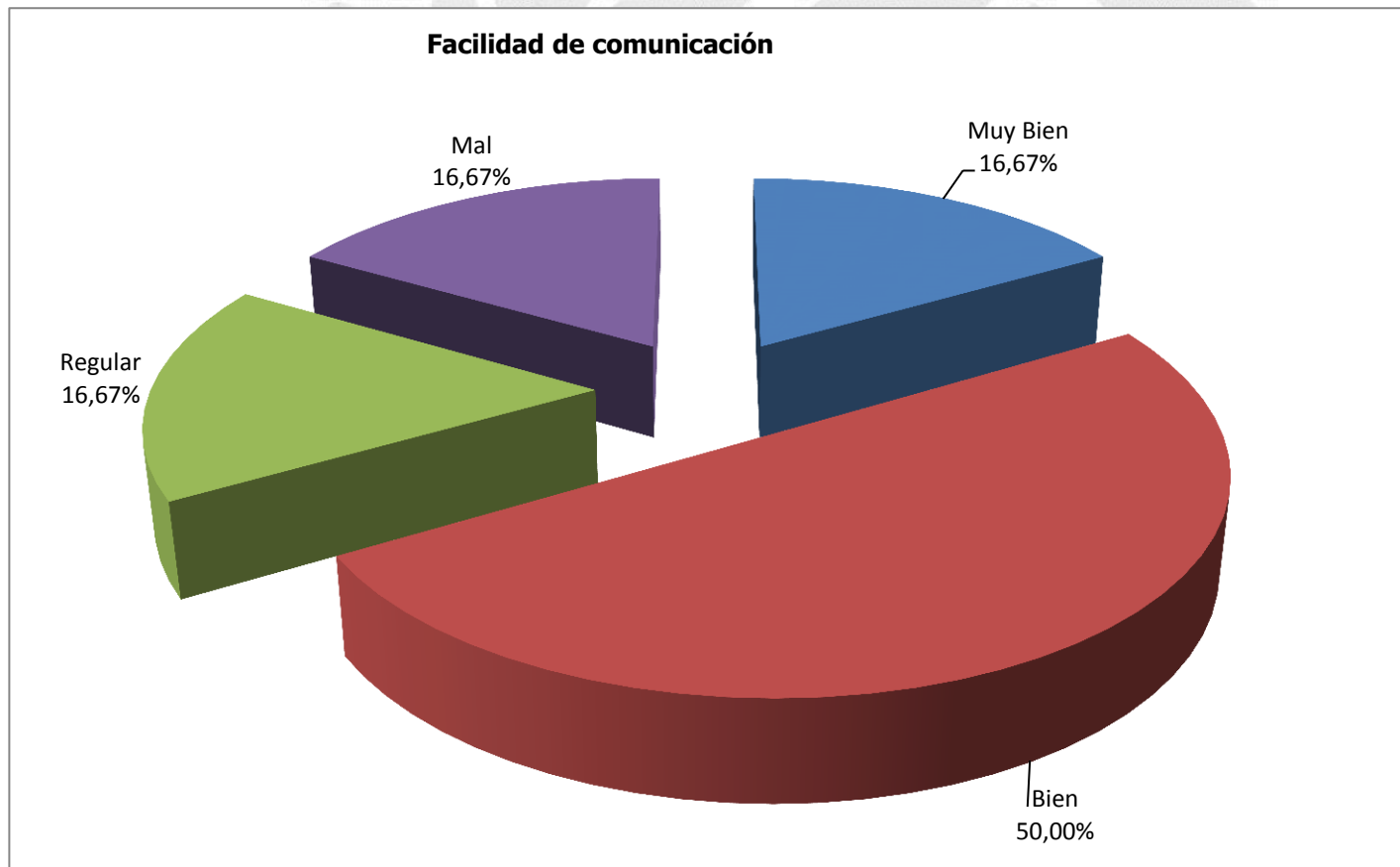


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	16,67%
Bien	3	50,00%
Regular	1	16,67%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	16,67%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

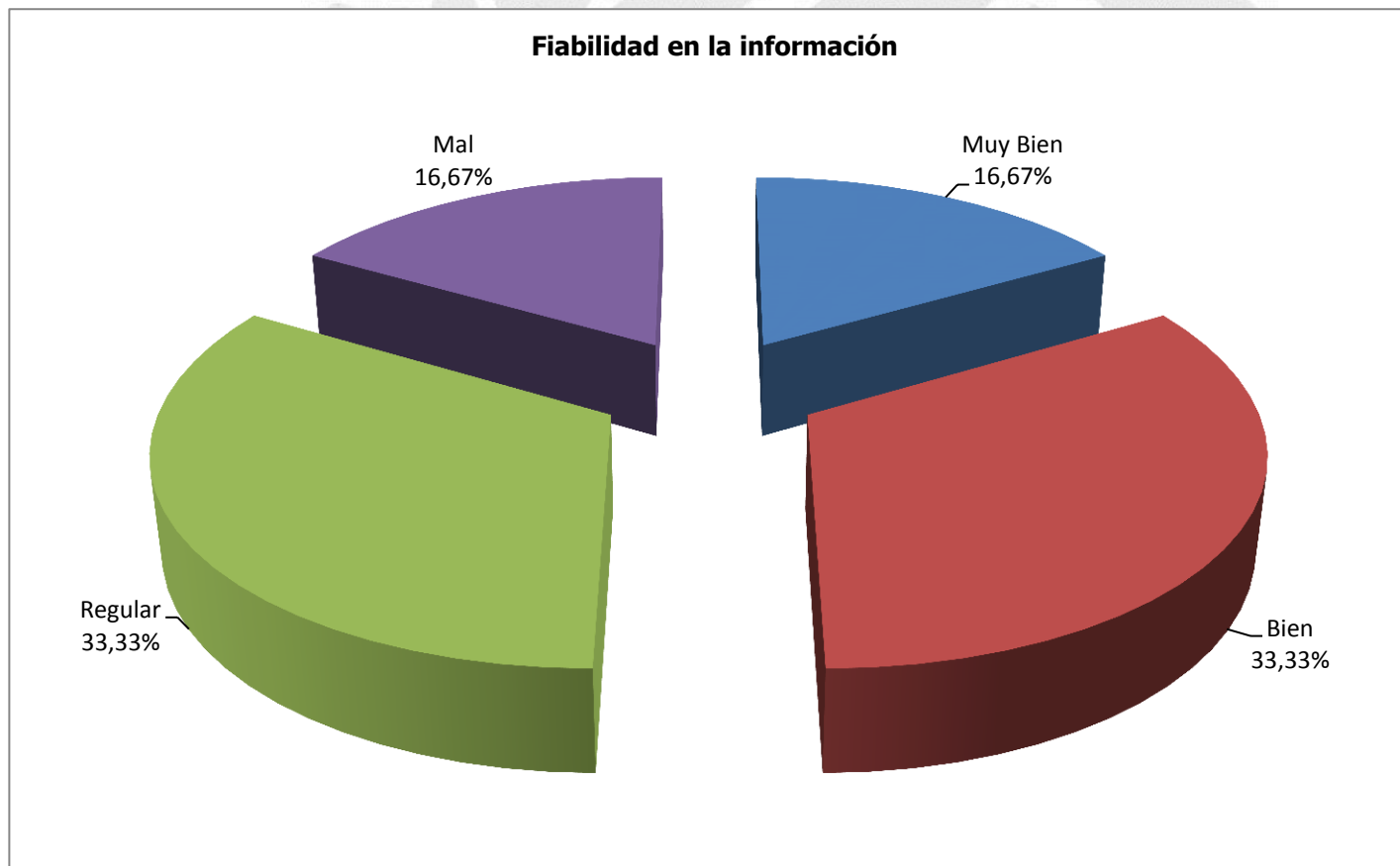


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	16,67%
Bien	2	33,33%
Regular	2	33,33%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

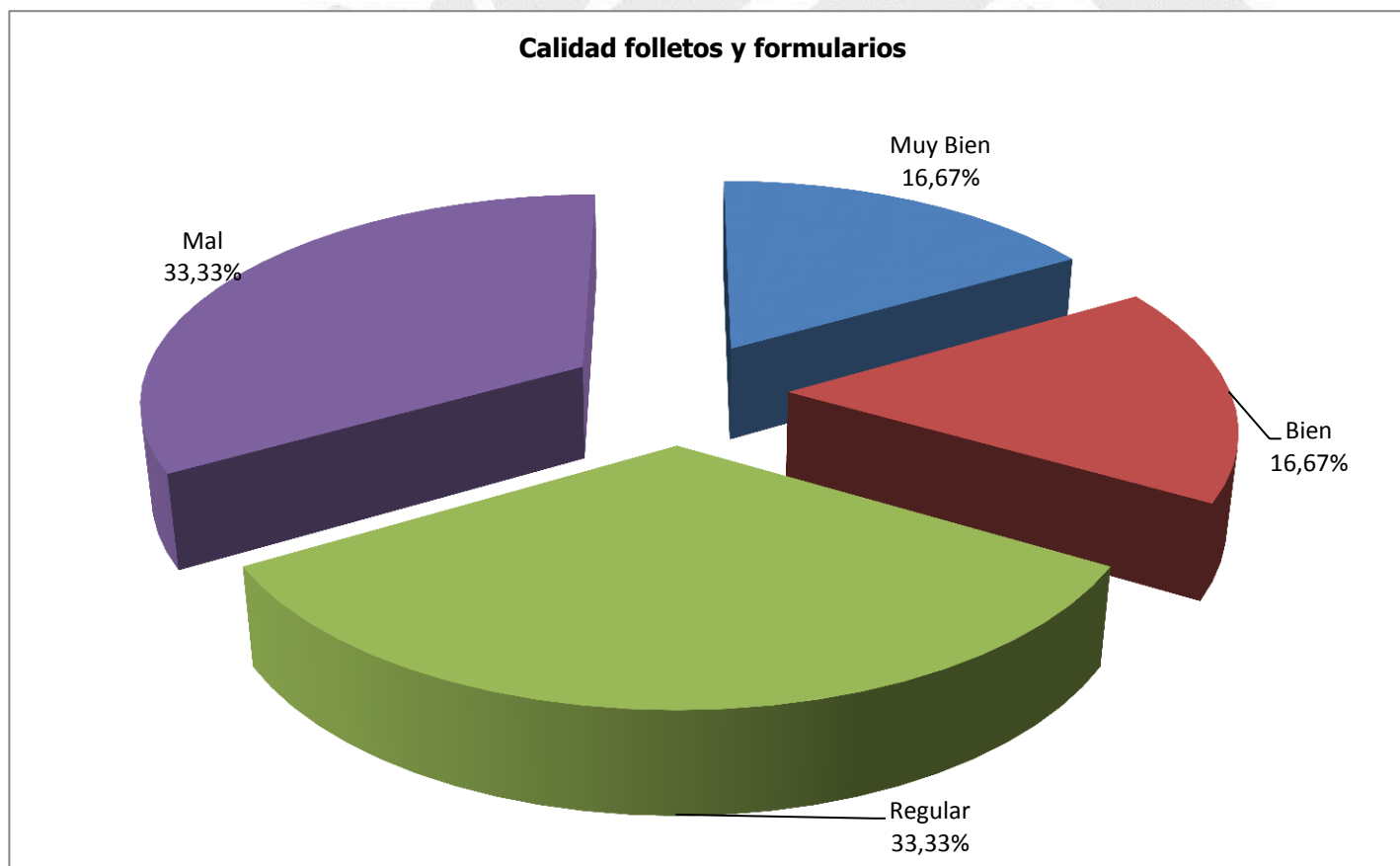


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	16,67%
Bien	1	16,67%
Regular	2	33,33%
Mal	2	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	33,33%
Insatisfecho	33,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

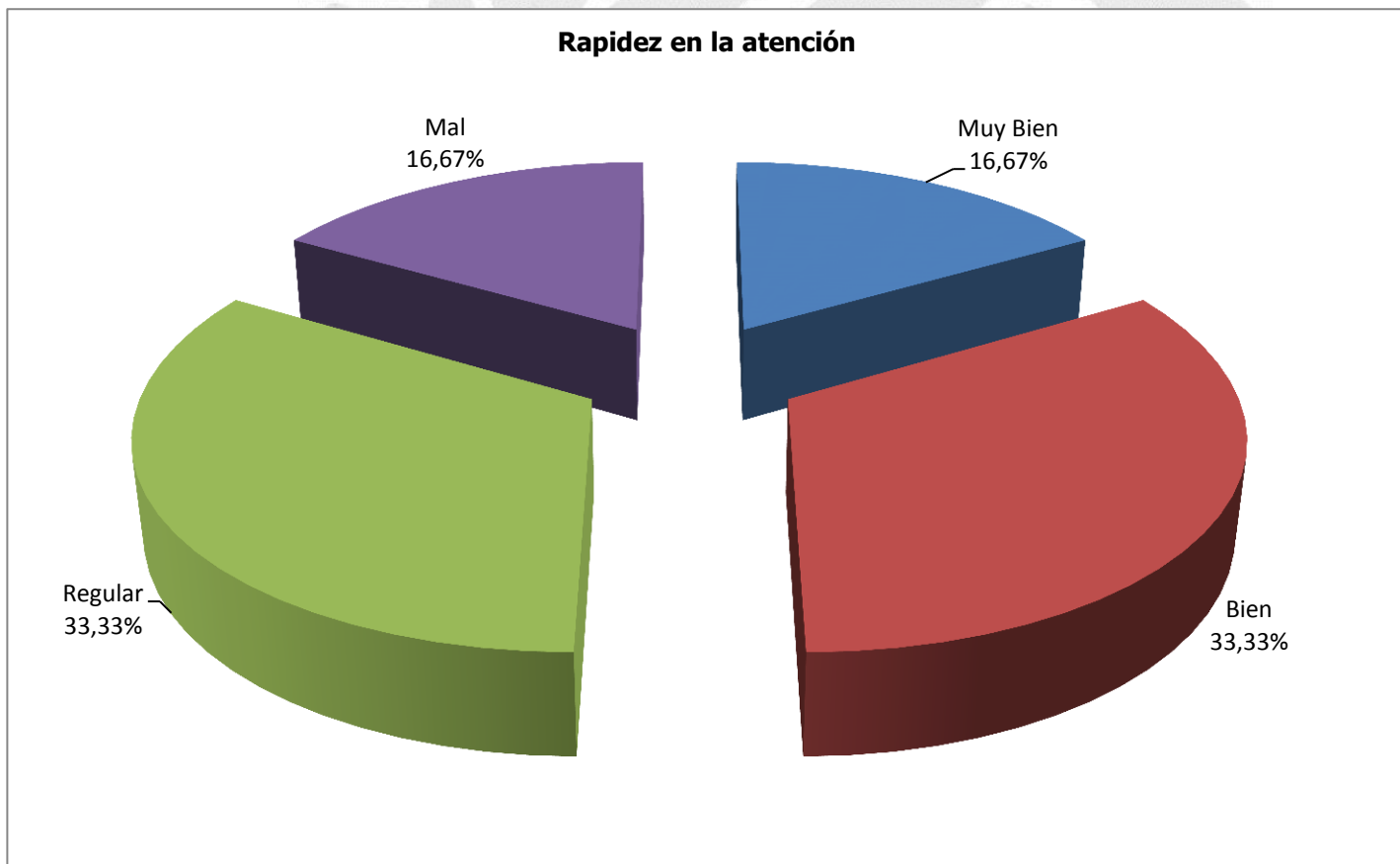


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	16,67%
Bien	2	33,33%
Regular	2	33,33%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	50,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

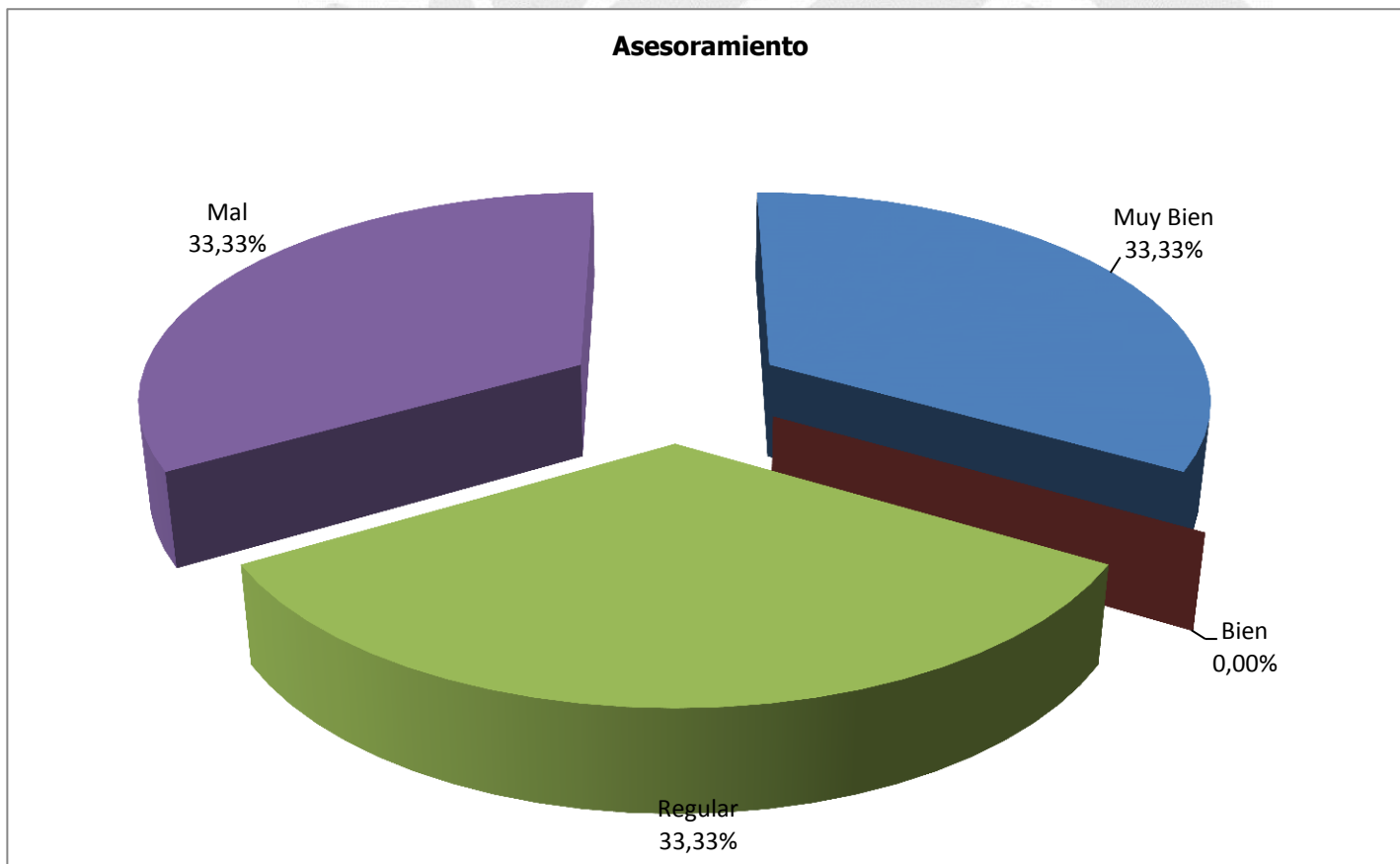


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	33,33%
Bien	0	0,00%
Regular	2	33,33%
Mal	2	33,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	33,33%
Insatisfecho	33,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

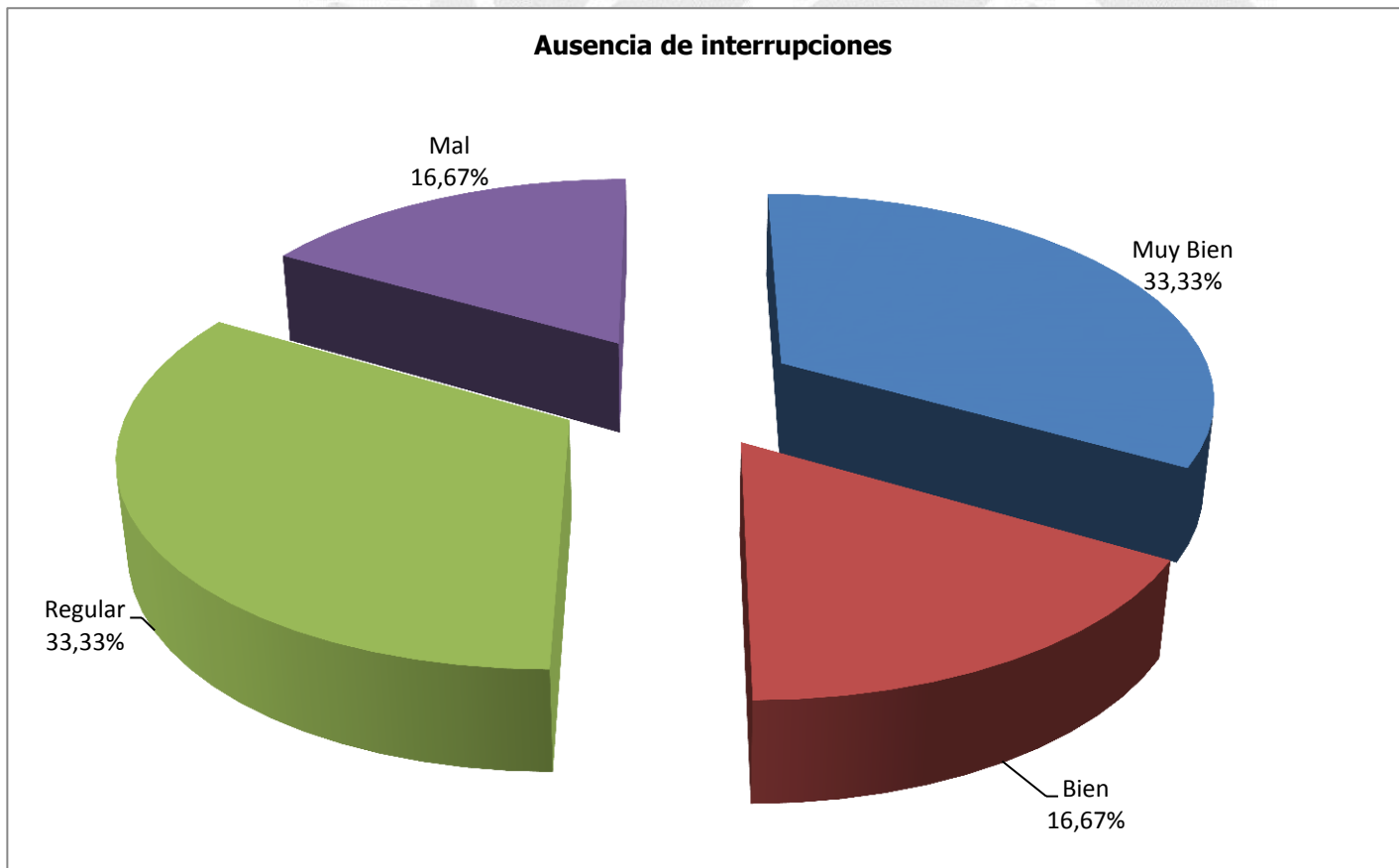


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	33,33%
Bien	1	16,67%
Regular	2	33,33%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

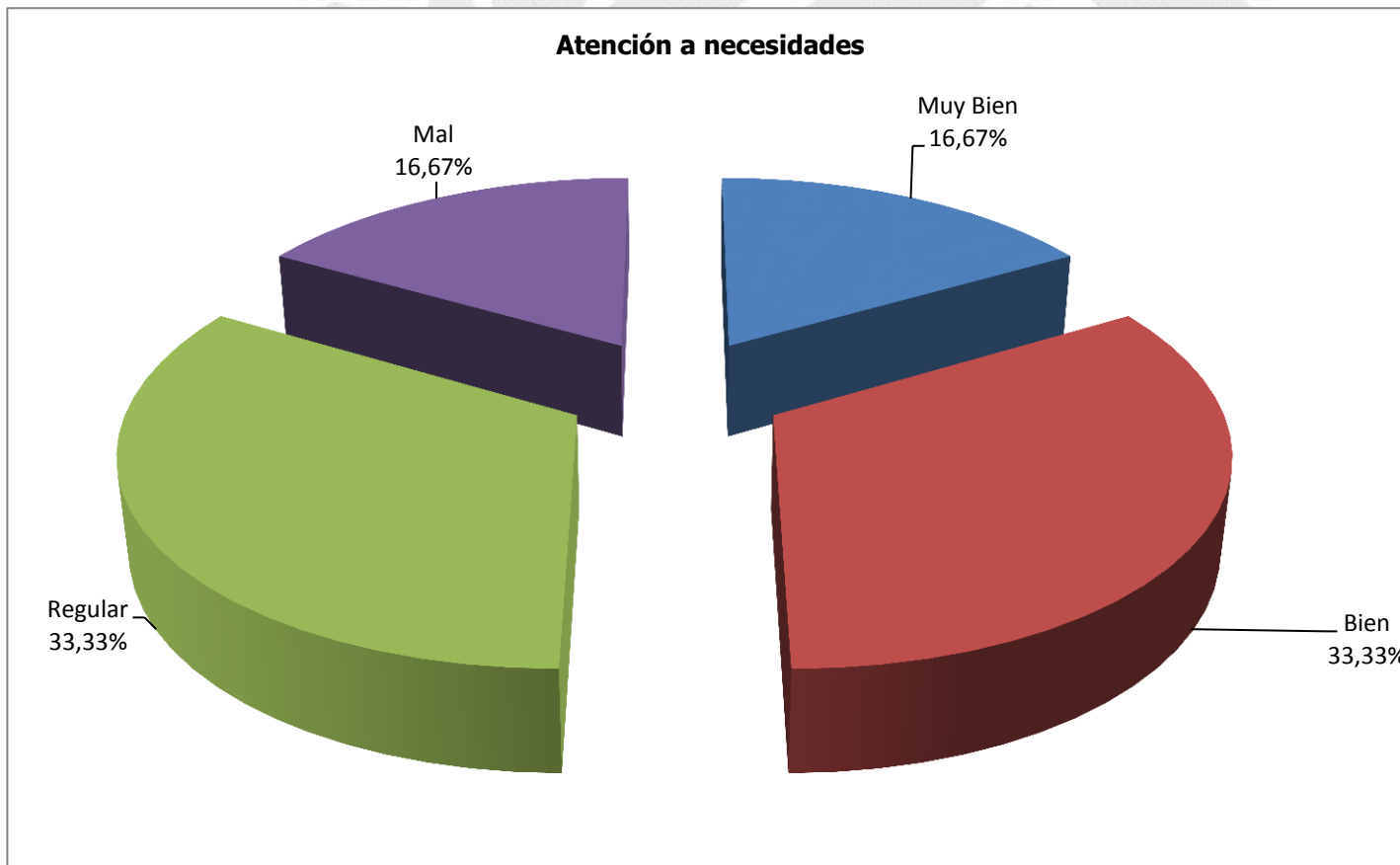


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	16,67%
Bien	2	33,33%
Regular	2	33,33%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

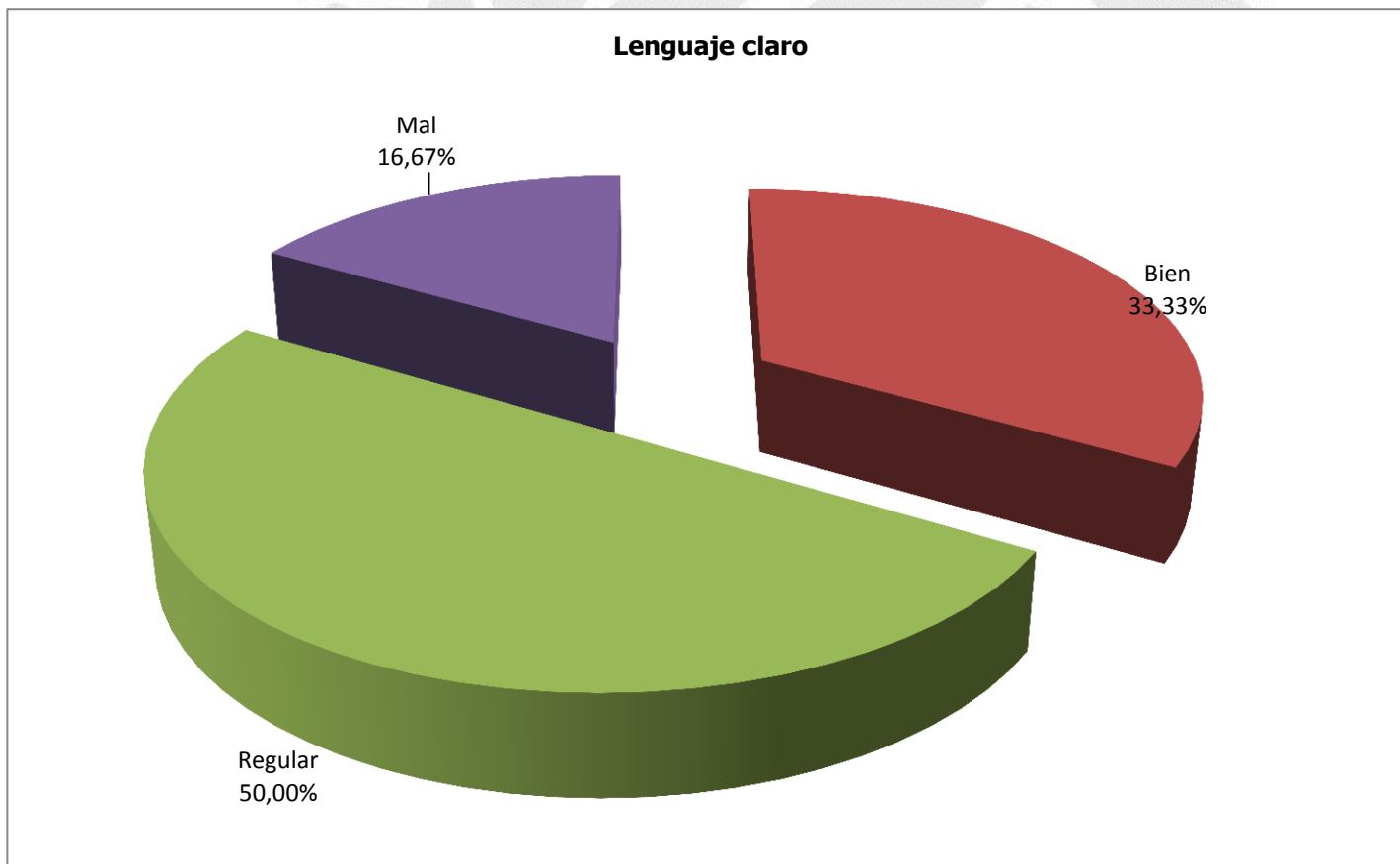


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	33,33%
Regular	3	50,00%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	50,00%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%



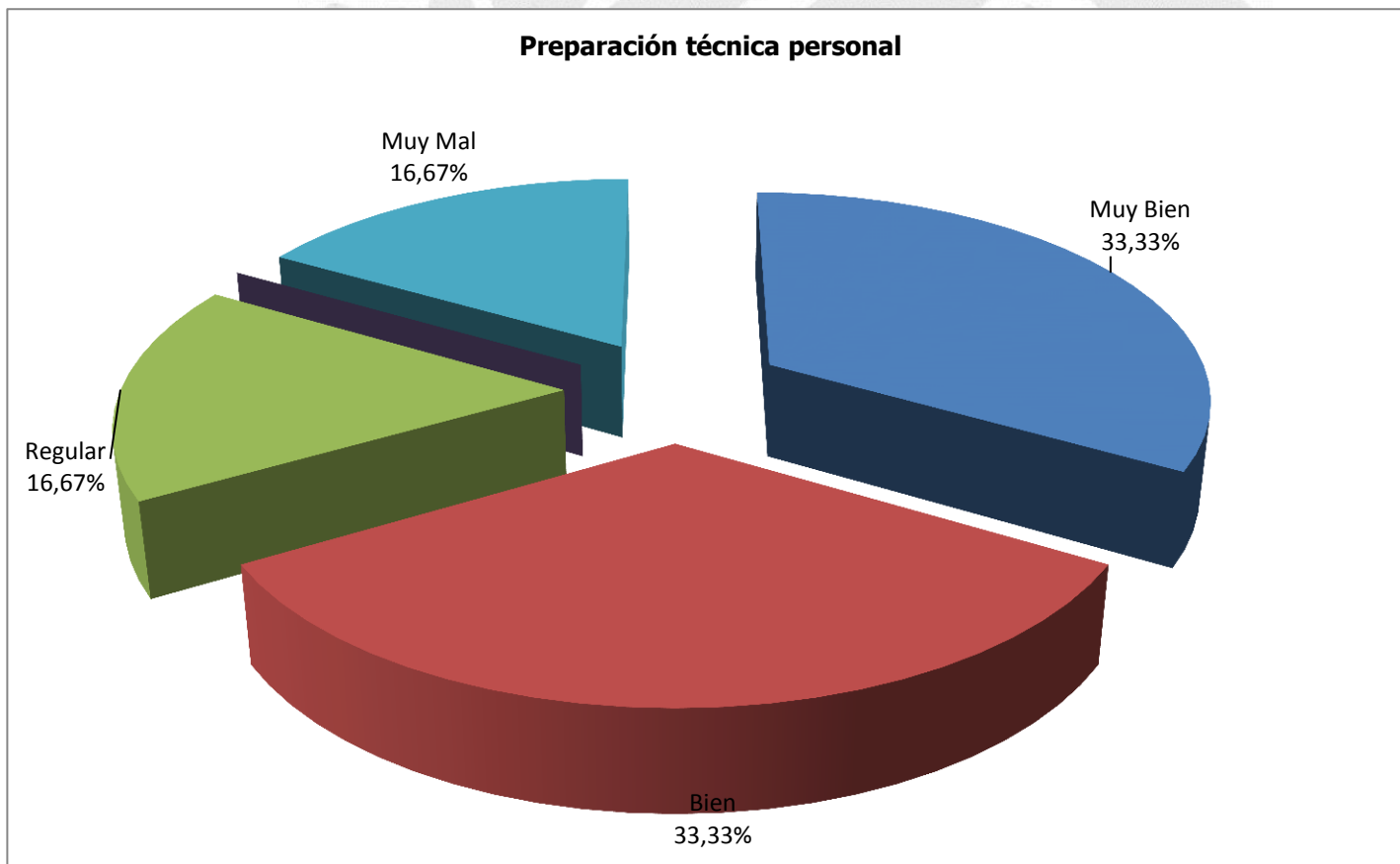
Preparación técnica personal

Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	33,33%
Bien	2	33,33%
Regular	1	16,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	16,67%

Satsifecho	66,67%
Regular	16,67%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%



Explicación causas denegación

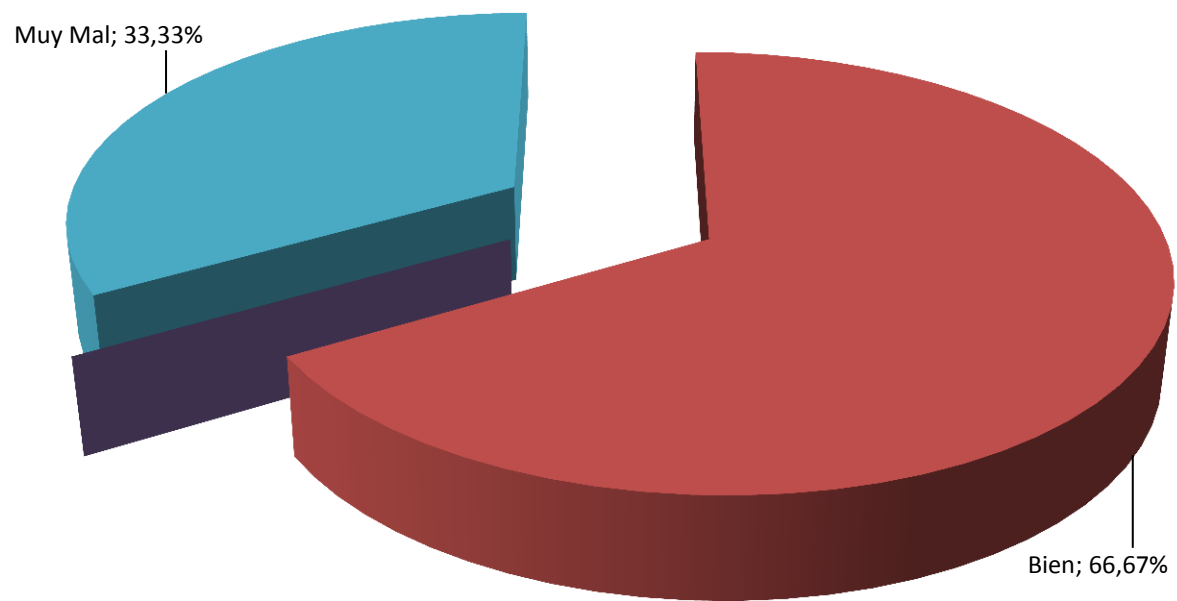
En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	33,33%

Satsifecho	66,67%
Regular	0,00%
Insatisfecho	33,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	50,00%

Explicación causas denegación



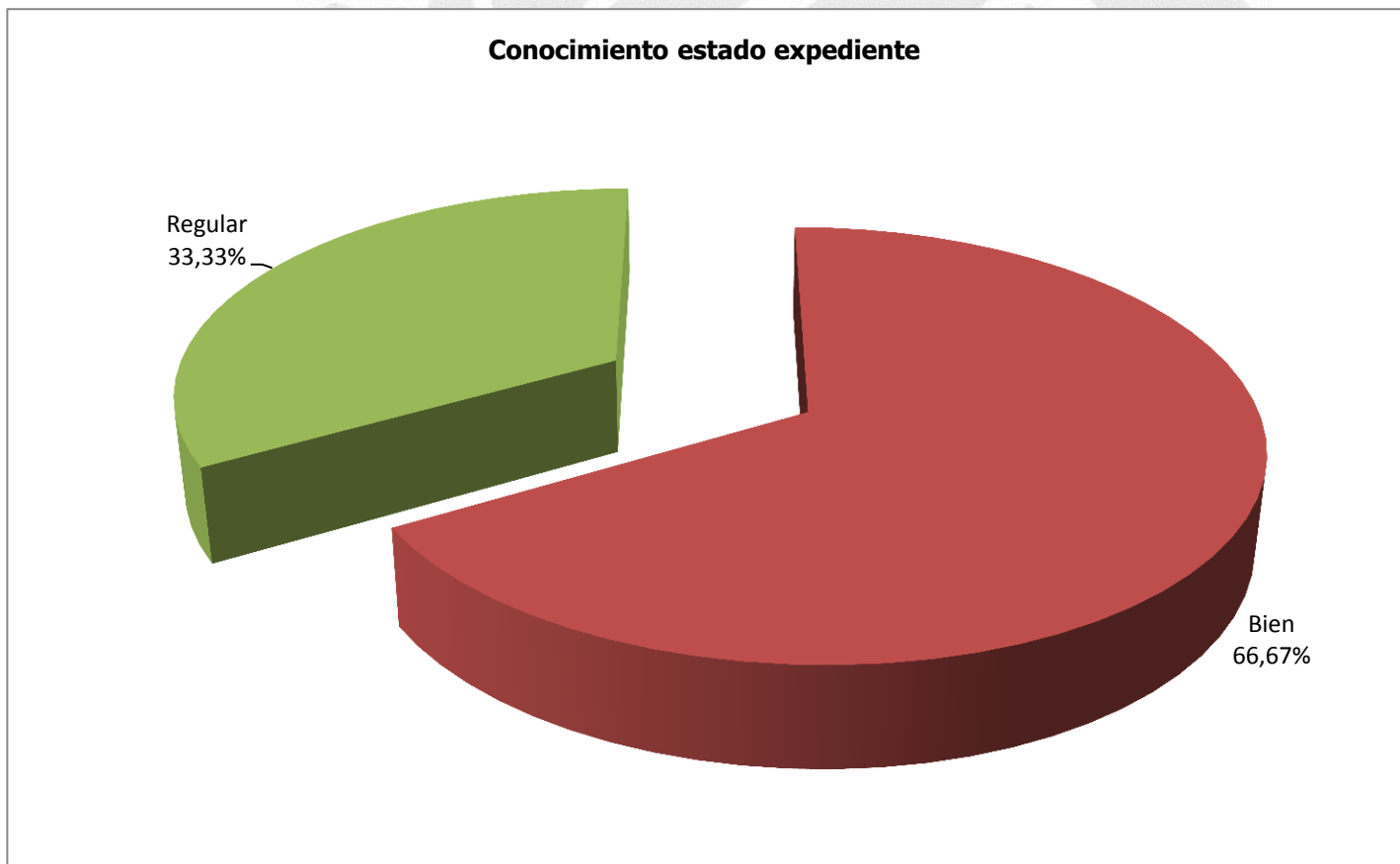
Conocimiento estado expediente

Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	4	66,67%
Regular	2	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%



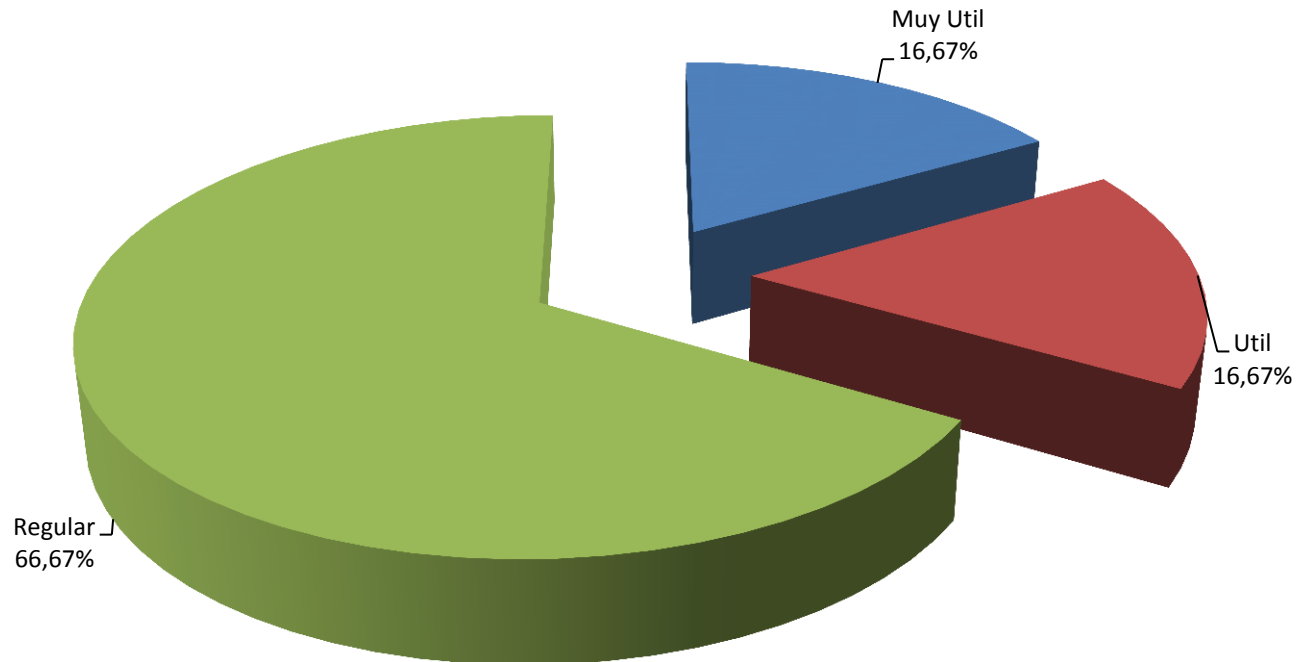
Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	1	16,67%
Útil	1	16,67%
Regular	4	66,67%
Poco útil	0	0,00%
Nada útil	0	0,00%

Útil	33,33%
Regular	66,67%
Nada útil	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

Utilidad del portal de transparencia.



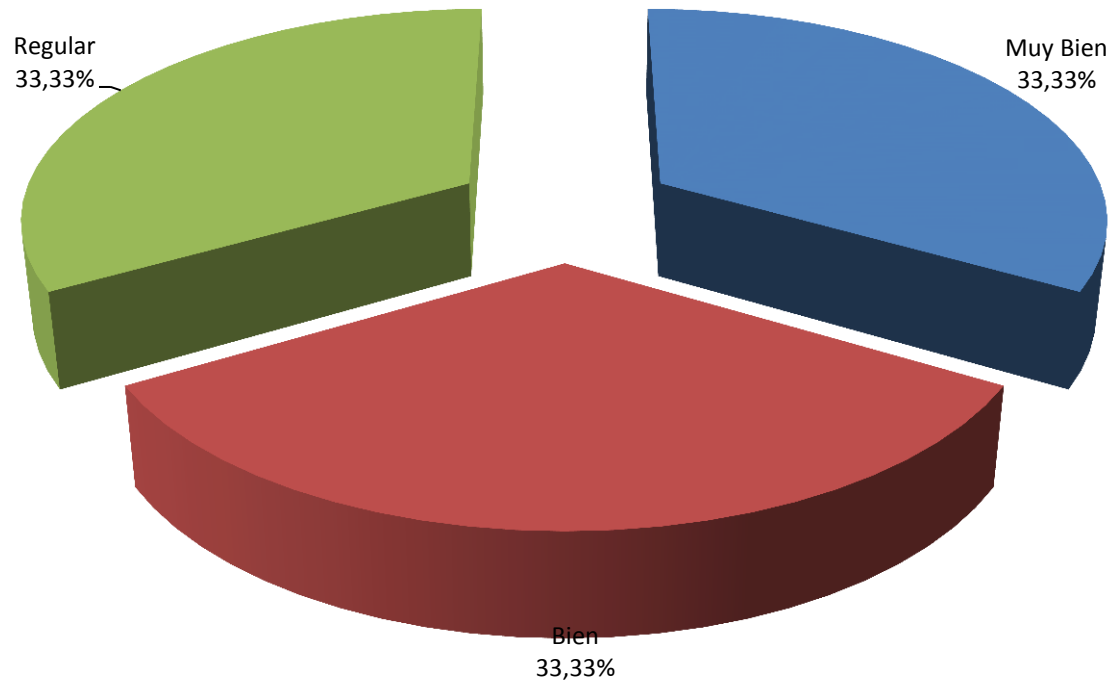
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	33,33%
Bien	2	33,33%
Regular	2	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales



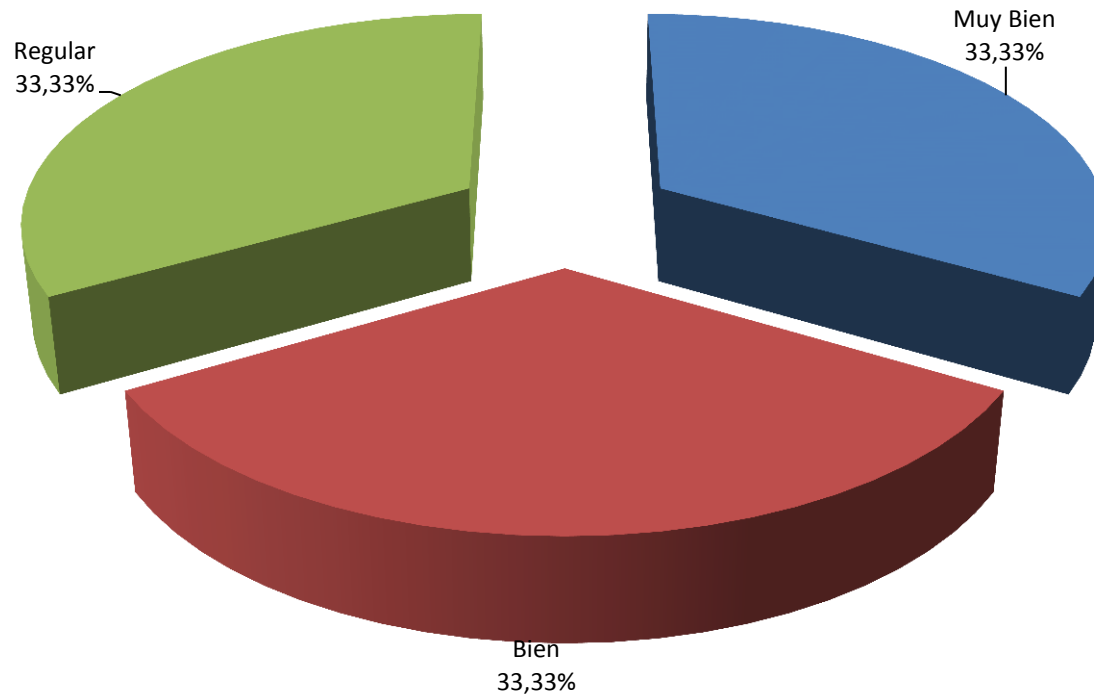
Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	33,33%
Bien	2	33,33%
Regular	2	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	66,67%
Regular	33,33%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%

Conservación del medio ambiente a través de los contratos



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

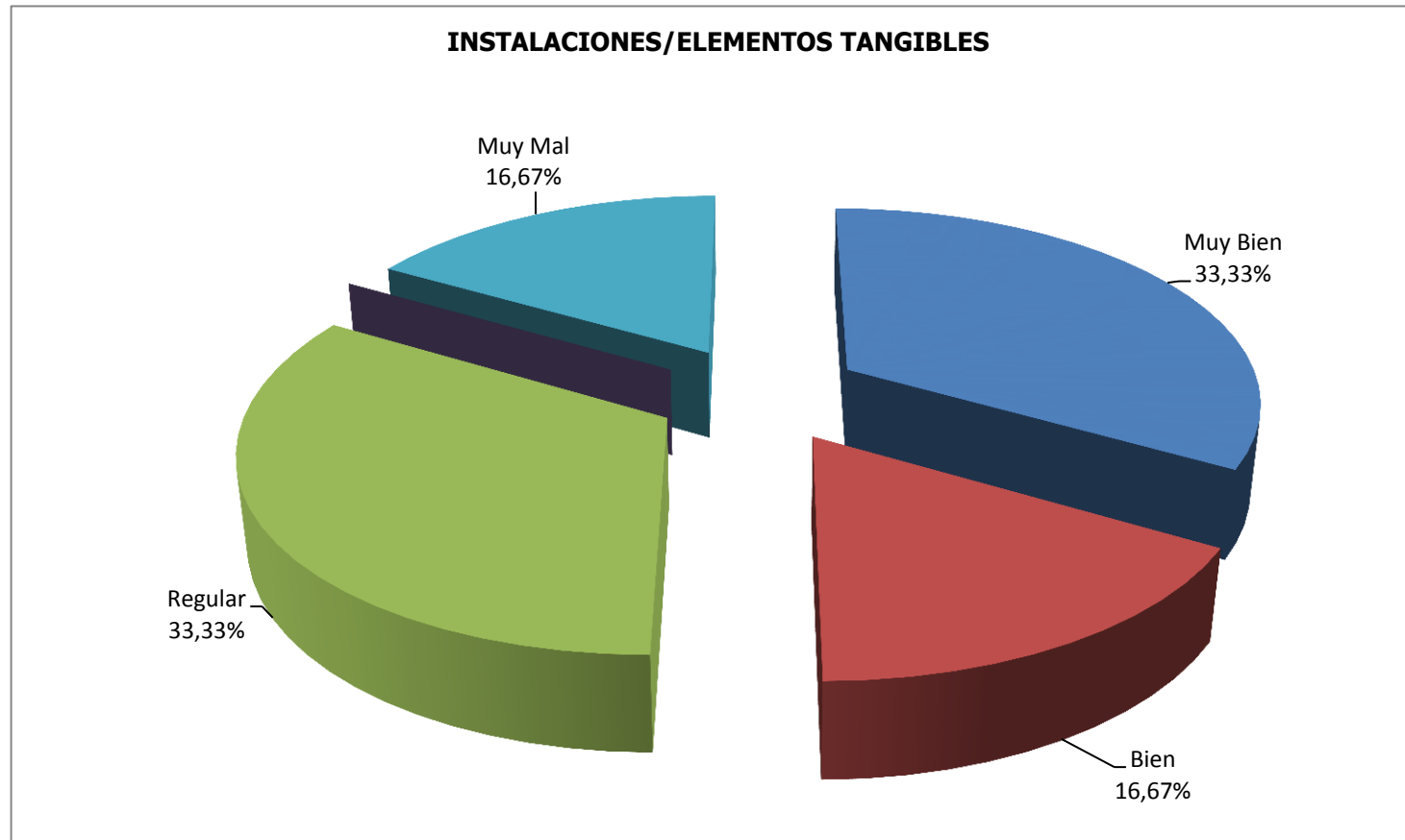
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	33,33%
Bien	1	16,67%
Regular	2	33,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	16,67%

Satsifecho	50,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%



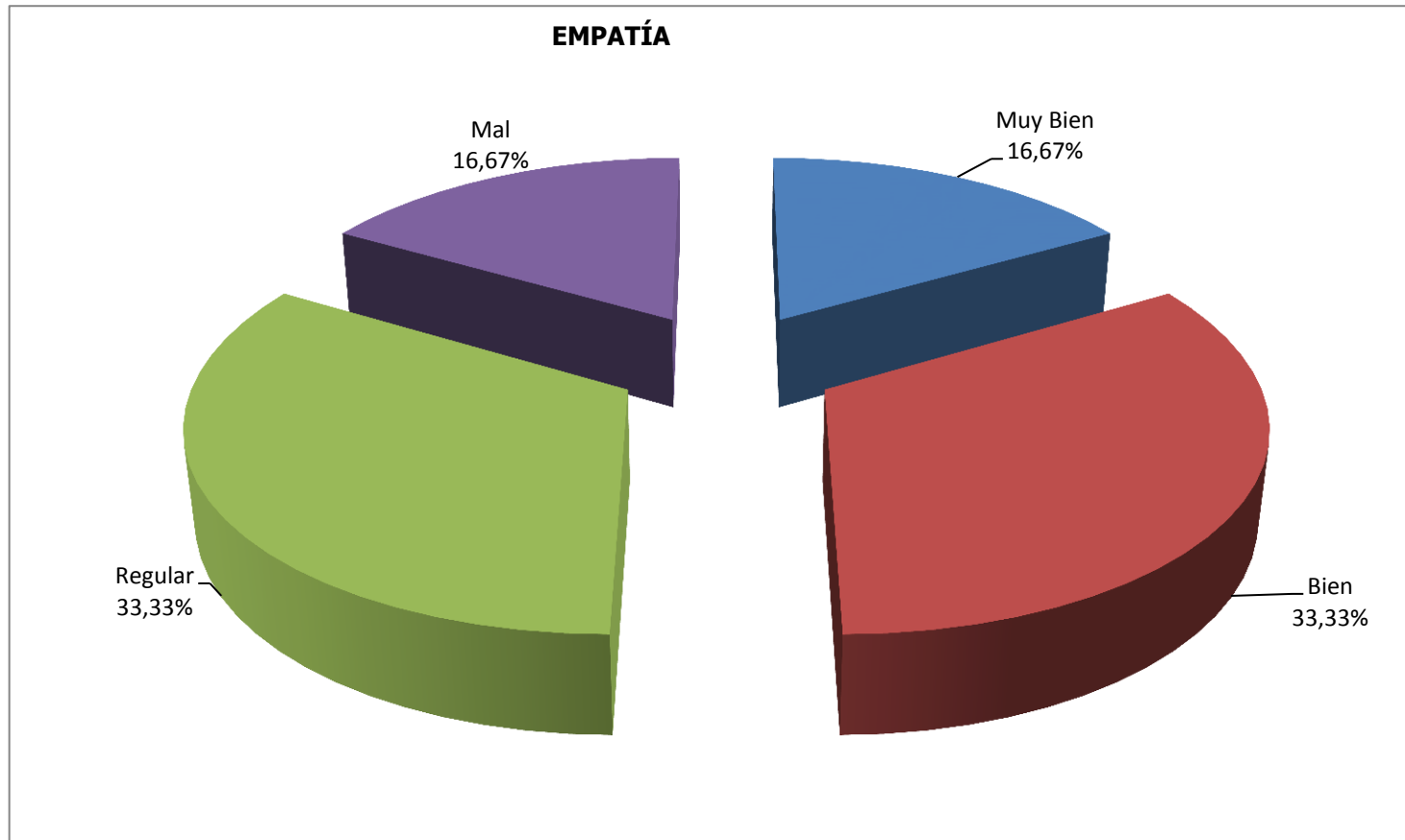
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	16,67%
Bien	2	33,33%
Regular	2	33,33%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	50,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	16,67%

		% sobre total
Número de respuestas	6	100,00%



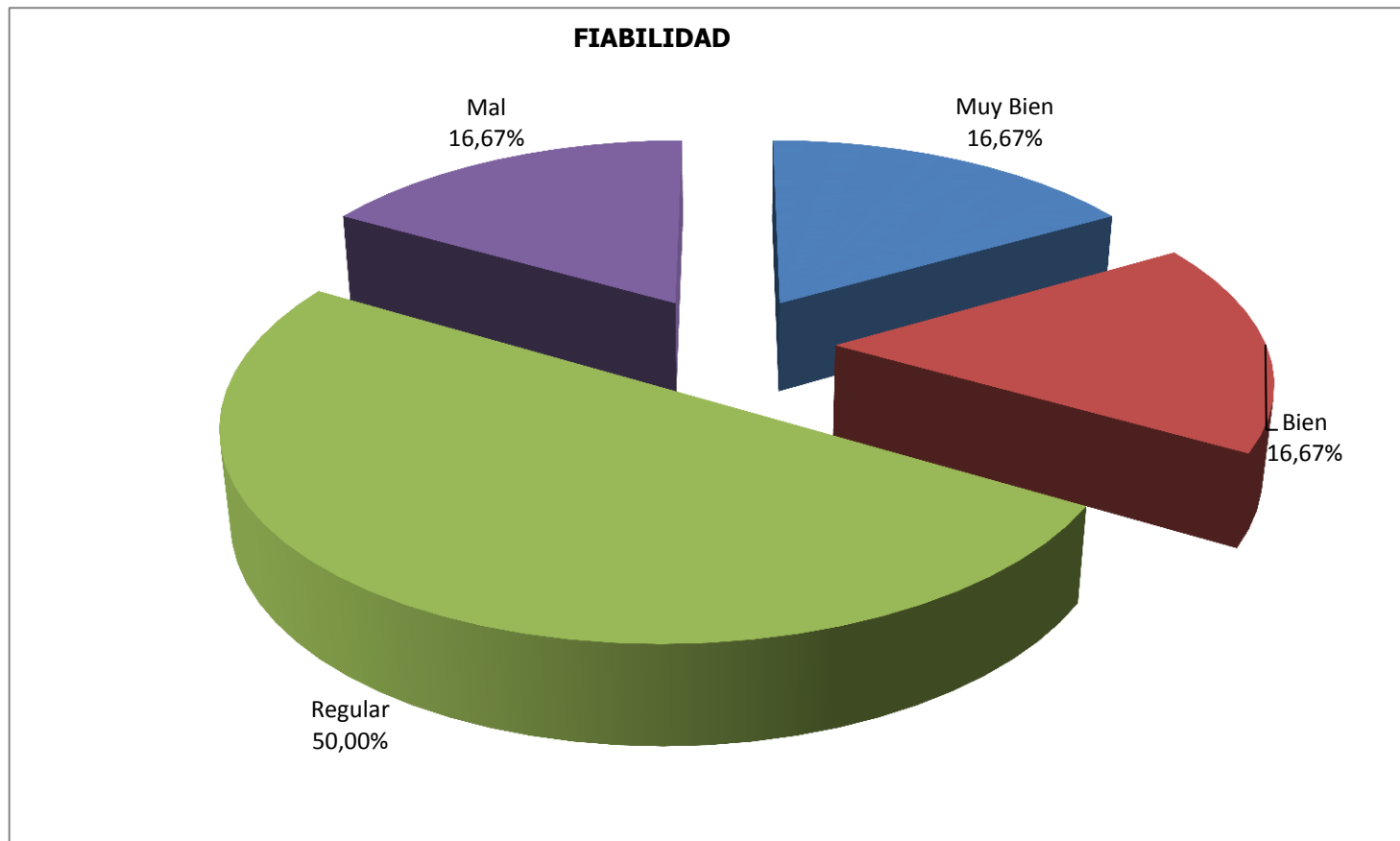
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	16,67%
Bien	1	16,67%
Regular	3	50,00%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	33,33%
Regular	50,00%
Insatisfecho	16,67%

		% sobre total
Número de respuestas	6	100,00%



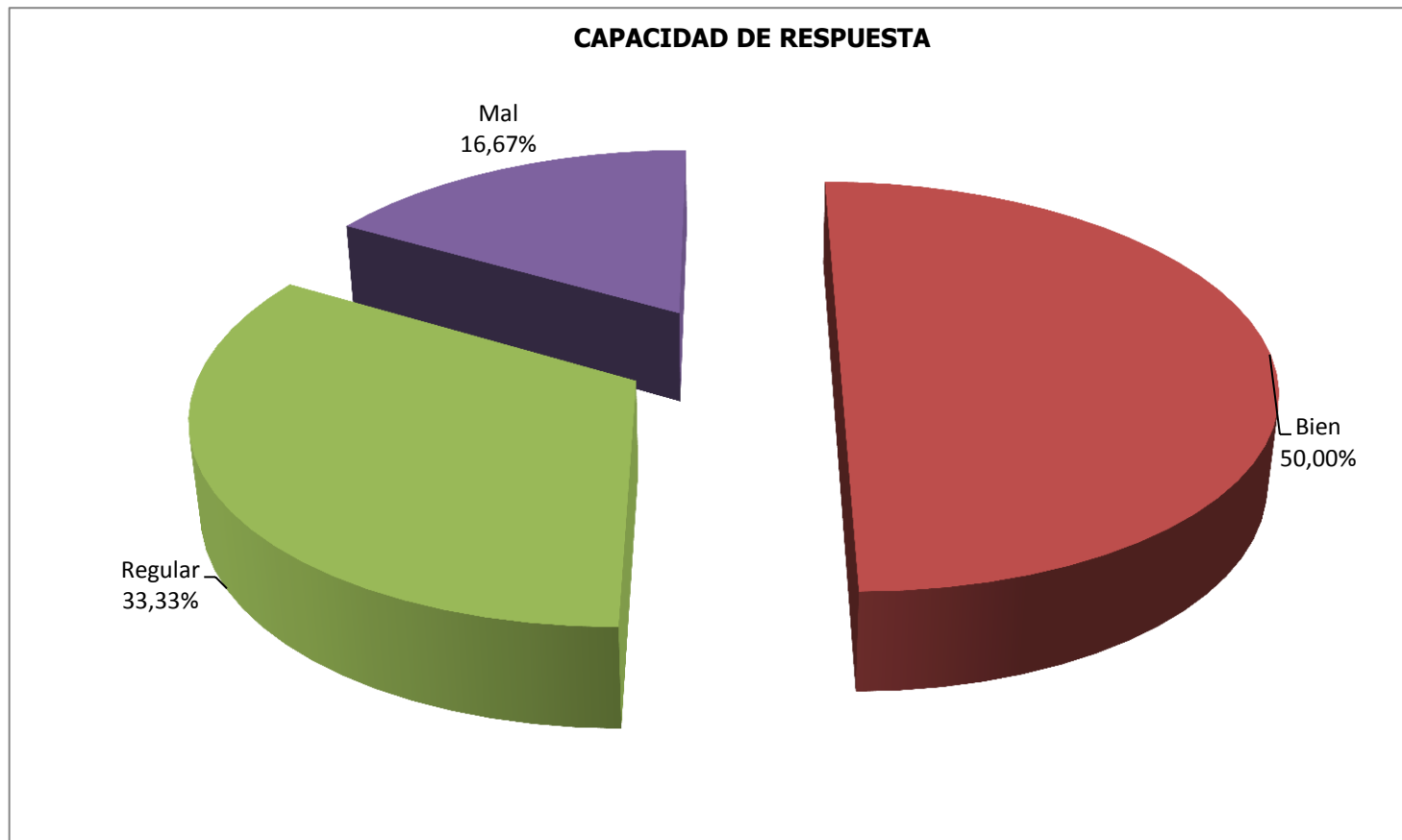
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	3	50,00%
Regular	2	33,33%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	50,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	16,67%

		% sobre total
Número de respuestas	6	100,00%



SEGURIDAD

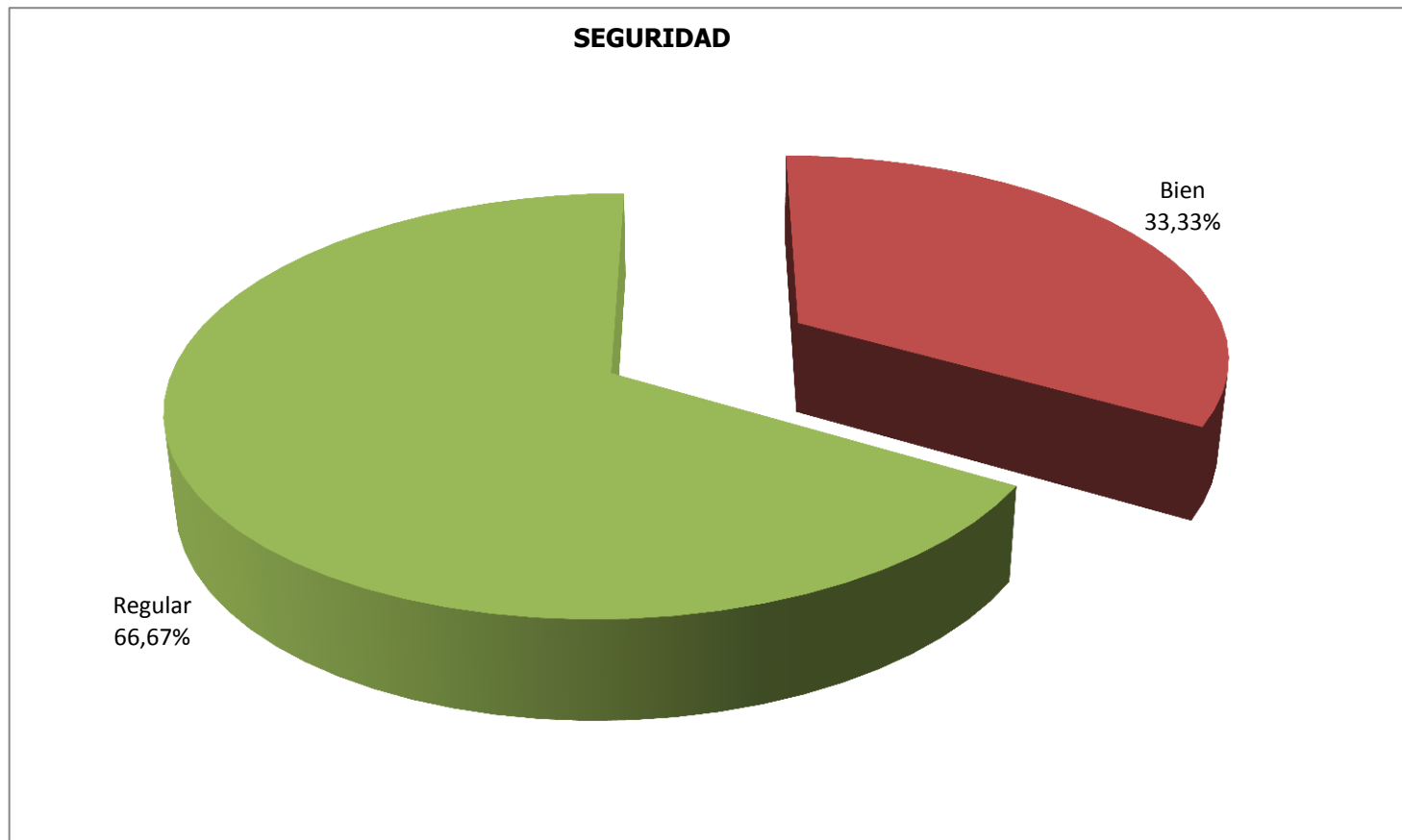
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	33,33%
Regular	2	66,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	33,33%
Regular	66,67%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	3	50,00%



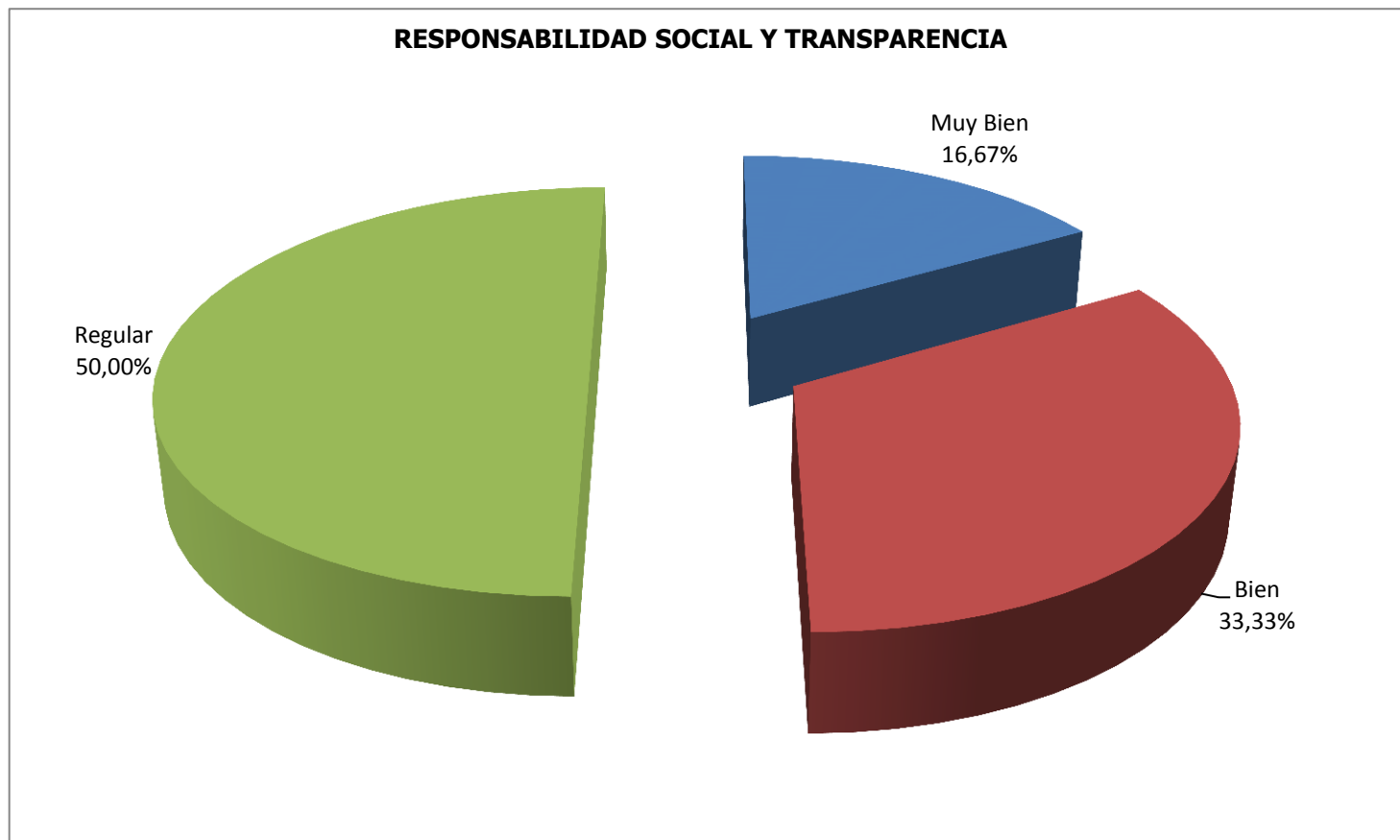
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	16,67%
Bien	2	33,33%
Regular	3	50,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	6	100,00%



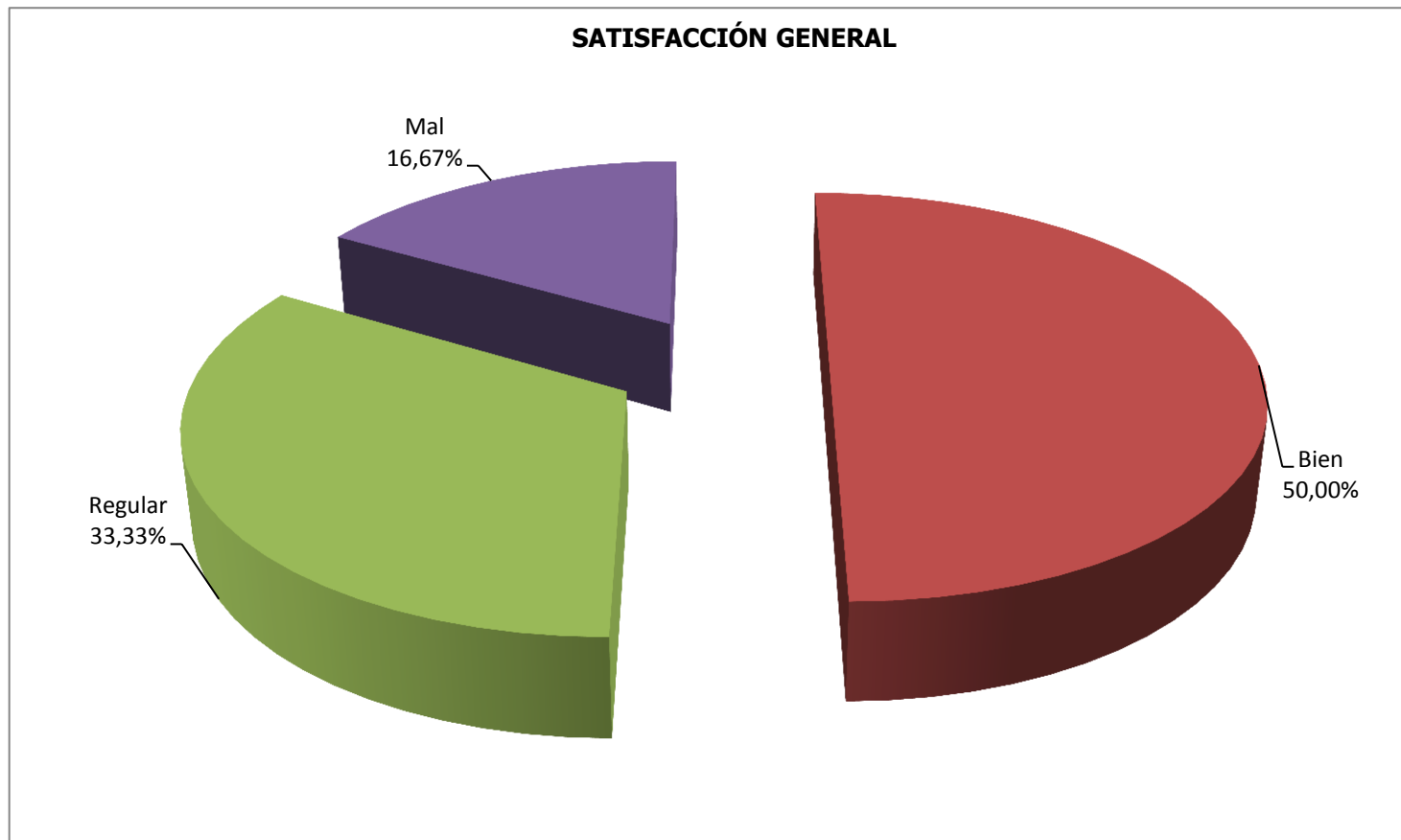
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	3	50,00%
Regular	2	33,33%
Mal	1	16,67%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	33,33%
Insatisfecho	16,67%

		% sobre total
Número de respuestas	6	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

TES / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

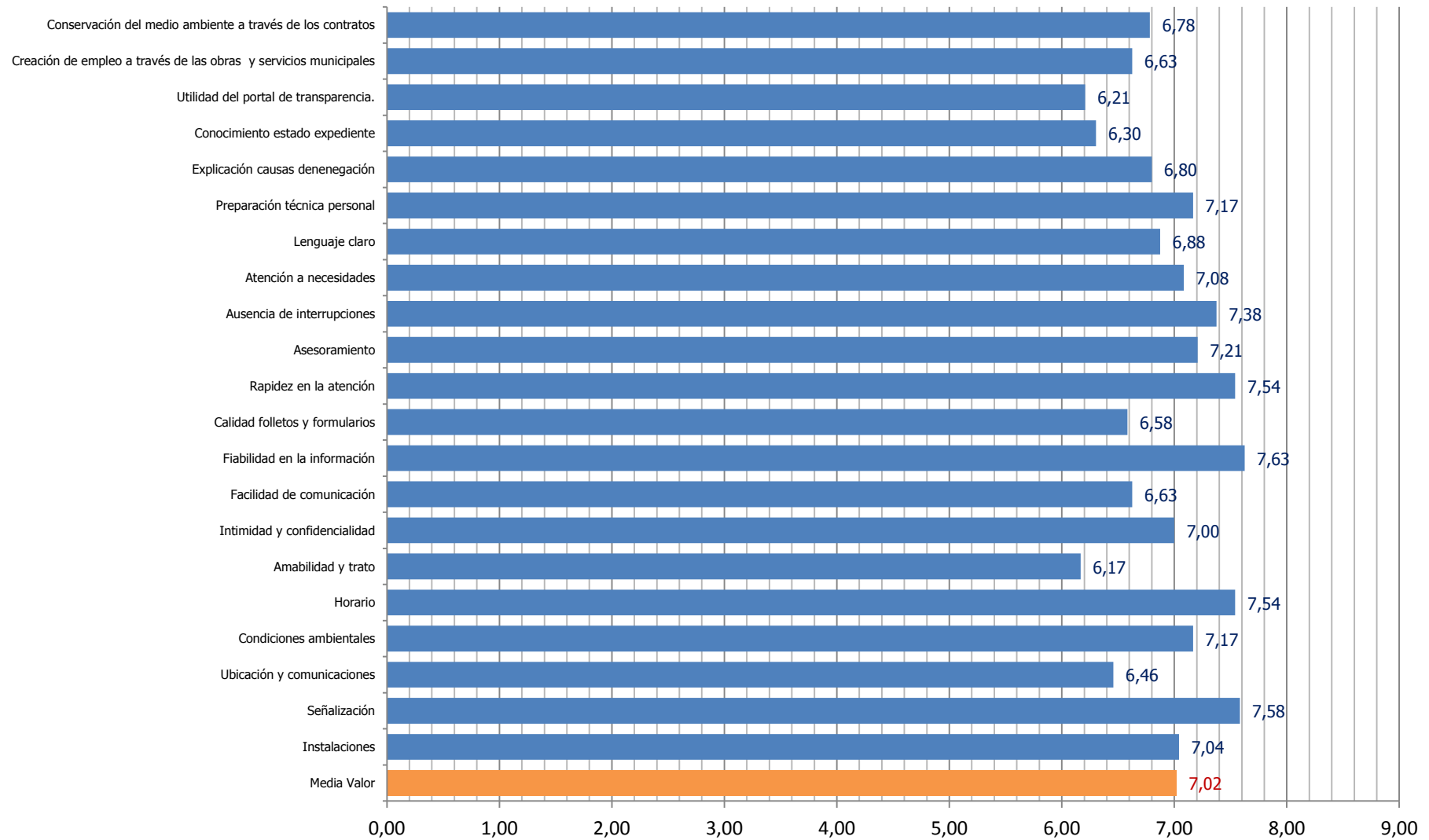
2019

Ejercicio	2019		
Servicio	TES / Sexo: Todos / Edad: Todas		
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL		
Nota media (Sobre 10)	7,02	Importancia media (s.10)	6,74
Total Encuestas	24		

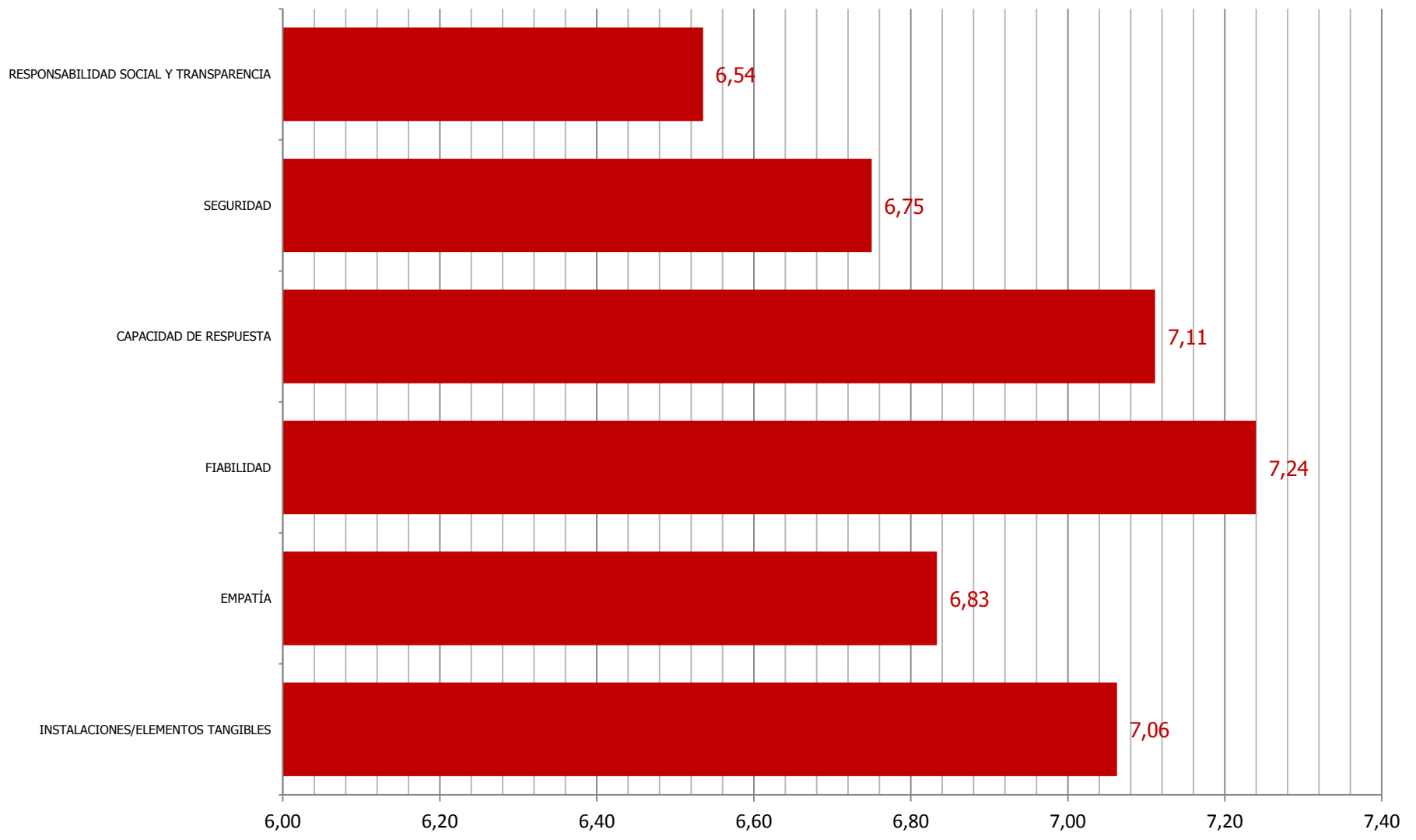
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,02	3,37	7,50	3,56	8,12	3,56	1,35	0,34	1,00	0,30	1,81	0,12	0,28
1 Instalaciones	7,04	3,43	8,00	3,00	9,00	3,00	2,14	0,99	1,62	0,82	4,56	0,98	0,17
2 Señalización	7,58	3,30	8,00	3,00	9,00	3,00	1,86	0,82	1,32	0,59	3,47	0,68	0,97
3 Ubicación y comunicaciones	6,46	3,00	7,00	3,00	6,00	3,00	2,47	0,52	2,00	0,17	6,09	0,27	0,46
4 Condiciones ambientales	7,17	3,61	7,50	3,00	9,00	3,00	2,08	1,08	1,50	0,97	4,32	1,16	-0,05
5 Horario	7,54	3,09	8,00	3,00	9,00	3,00	2,19	0,73	1,53	0,41	4,78	0,54	1,37
6 Amabilidad y trato	6,17	4,17	6,00	5,00	6,00	5,00	2,50	1,23	1,93	1,08	6,23	1,51	-2,18
7 Intimidad y confidencialidad	7,00	2,87	7,50	3,00	9,00	3,00	1,96	0,46	1,50	0,30	3,83	0,21	1,26
8 Facilidad de comunicación	6,63	3,04	7,00	3,00	8,00	3,00	1,81	0,64	1,41	0,34	3,29	0,41	0,54
9 Fiabilidad en la información	7,63	3,43	8,00	3,00	9,00	3,00	2,02	0,99	1,67	0,82	4,07	0,98	0,76
10 Calidad folletos y formularios	6,58	3,22	7,00	3,00	8,00	3,00	2,21	0,80	1,82	0,53	4,86	0,63	0,15
11 Rapidez en la atención	7,54	3,52	8,00	3,00	8,00	3,00	1,67	1,08	1,28	0,94	2,78	1,17	0,50
12 Asesoramiento	7,21	3,65	7,00	3,00	7,00	3,00	2,19	1,07	1,73	0,97	4,78	1,15	-0,10
13 Ausencia de interrupciones	7,38	3,13	8,00	3,00	8,00	3,00	2,39	1,01	1,77	0,65	5,72	1,03	1,11
14 Atención a necesidades	7,08	3,17	8,00	3,00	8,00	3,00	2,21	0,94	1,65	0,64	4,86	0,88	0,74
15 Lenguaje claro	6,88	3,39	8,00	3,00	8,00	3,00	2,21	1,03	1,68	0,84	4,90	1,07	0,09
16 Preparación técnica personal	7,17	4,13	8,00	5,00	8,00	5,00	2,06	1,06	1,35	0,98	4,23	1,12	-1,09
17 Explicación causas denegación	6,80	3,24	7,00	3,00	9,00	3,00	2,28	0,66	1,84	0,42	5,20	0,44	0,33
18 Conocimiento estado expediente	6,30	3,30	6,00	3,00	5,00	3,00	2,36	0,76	1,88	0,56	5,58	0,58	-0,30
19 Utilidad del portal de transparencia.	6,21	2,87	6,00	3,00	5,00	3,00	2,11	0,69	1,66	0,39	4,43	0,48	0,47
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	6,63	3,48	7,50	3,00	9,00	3,00	2,79	1,38	2,30	1,19	7,81	1,90	-0,33
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	6,78	3,46	8,00	3,00	8,00	3,00	2,73	1,35	2,20	1,16	7,45	1,82	-0,13

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,06	3,34	8,00	3,00	9,00	3,00	2,15	0,89	1,62	0,69	4,63	0,80	0,39
2 EMPATÍA	6,83	3,29	7,00	3,00	8,00	3,00	2,16	0,96	1,69	0,74	4,65	0,91	0,25
3 FIABILIDAD	7,24	3,46	8,00	3,00	8,00	3,00	2,04	0,99	1,66	0,84	4,16	0,98	0,33
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,11	4,57	8,00	3,00	8,00	3,00	2,25	2,37	2,25	2,37	5,06	5,64	-2,03
5 SEGURIDAD	6,75	3,59	7,50	3,00	8,00	3,00	2,21	0,94	2,21	0,94	4,90	0,89	-0,42
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	6,54	3,27	7,00	3,00	9,00	3,00	2,53	1,20	2,53	1,20	6,42	1,45	-0,01

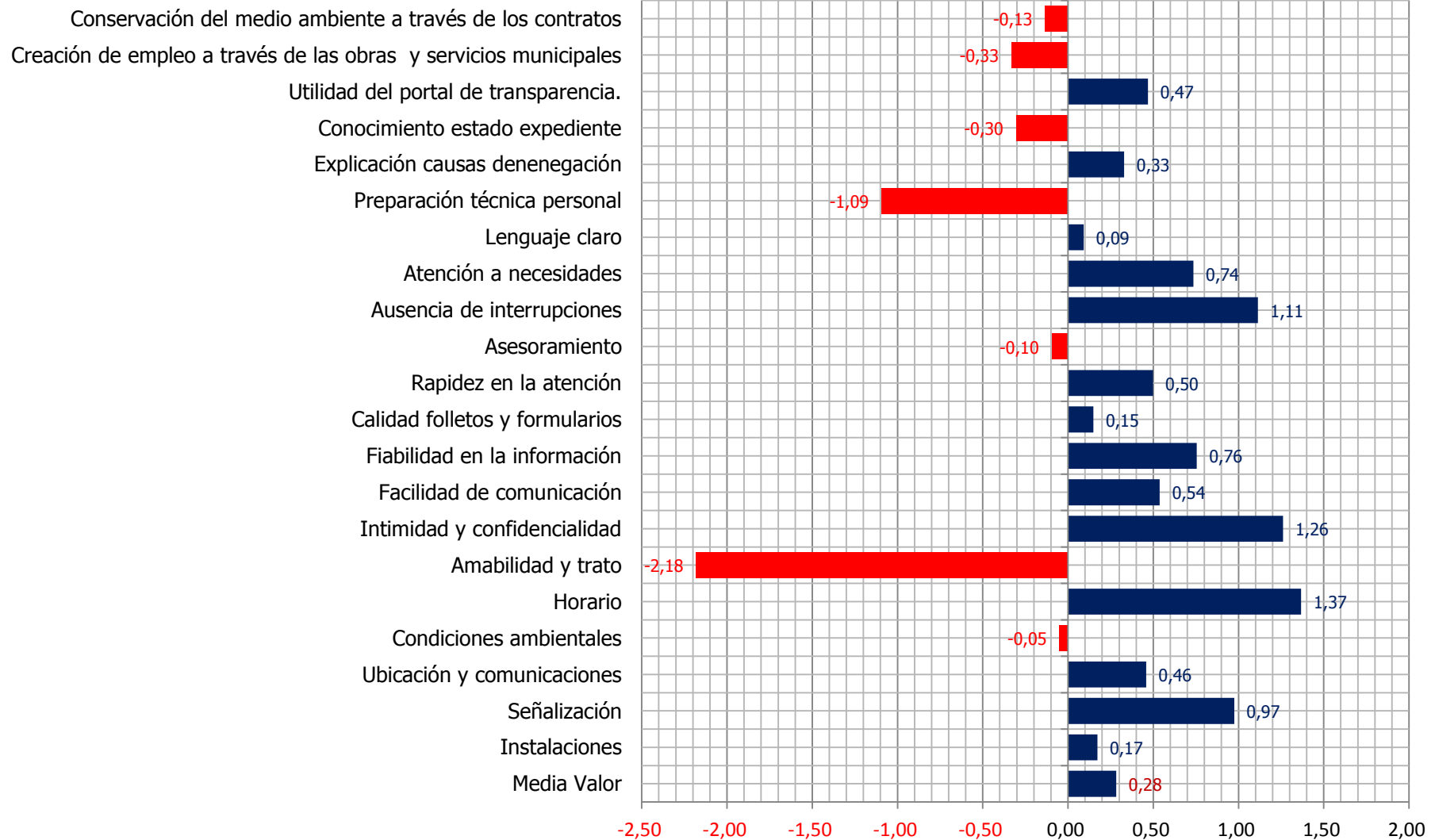
Media puntuaciones valoración por factores



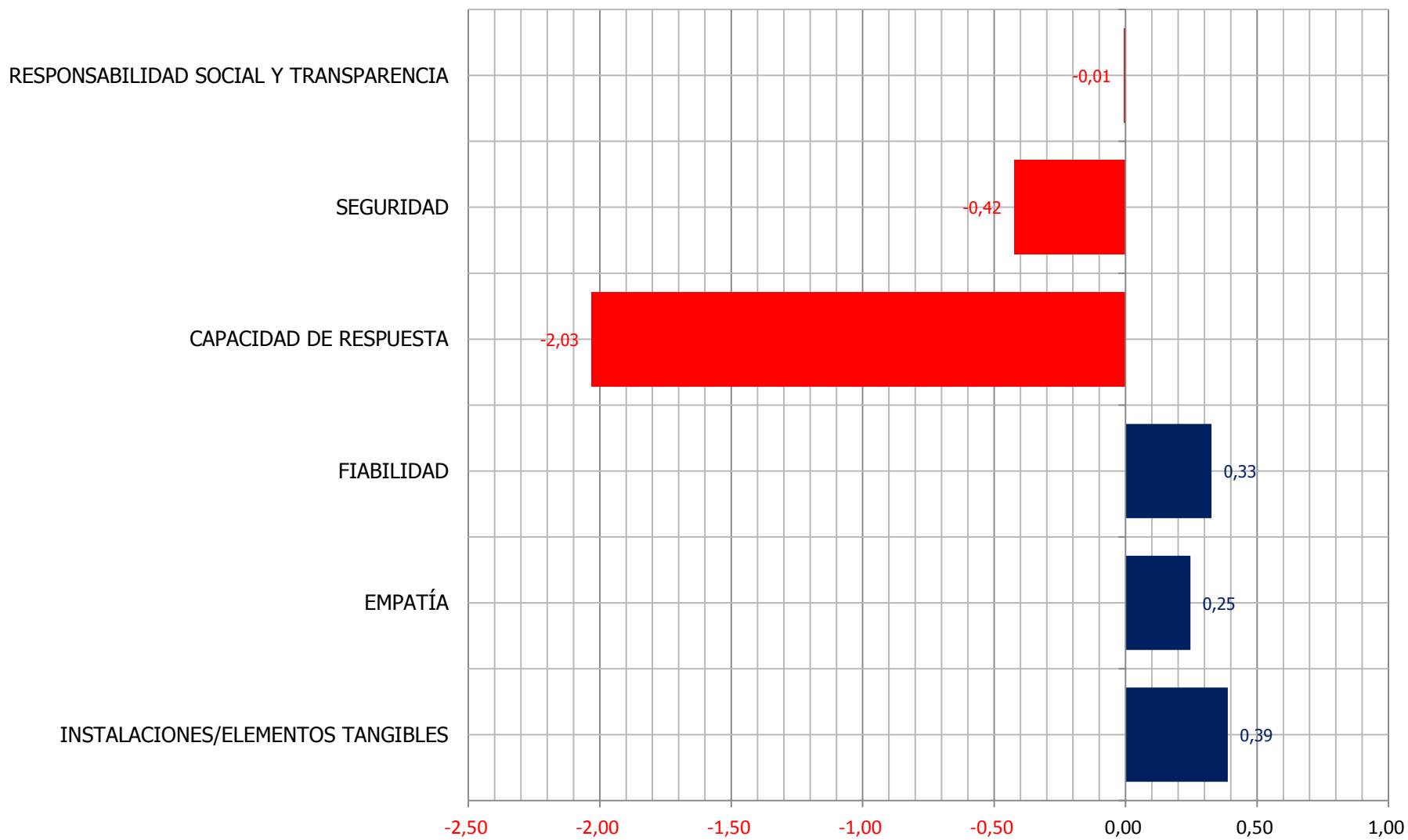
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



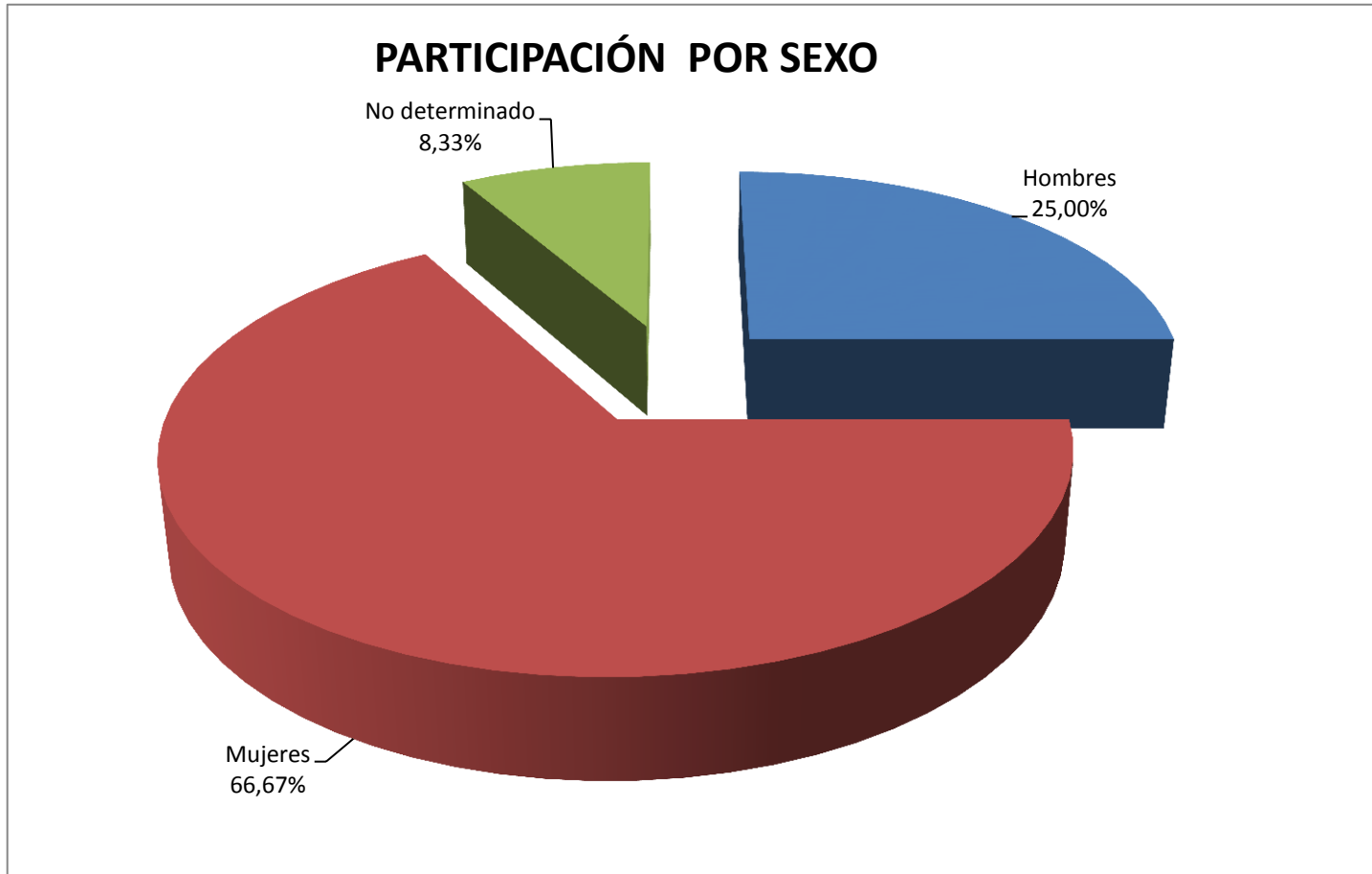
ENCUESTA SERVQUAL

TES / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	6	25,00%
Mujeres	16	66,67%
No determinado	2	8,33%



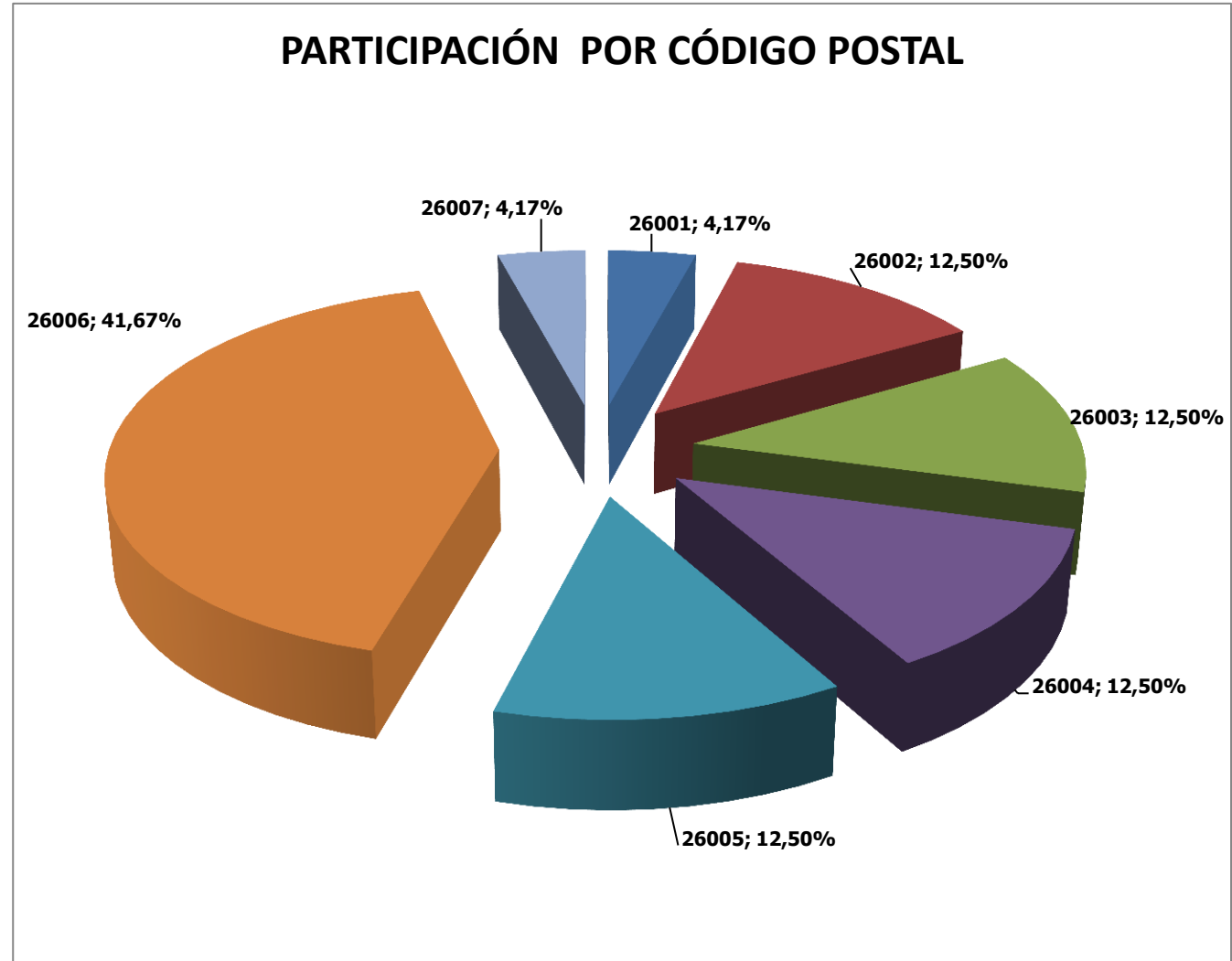
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	18	75,00%
41-69	6	25,00%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	1	4,17%
26002	3	12,50%
26003	3	12,50%
26004	3	12,50%
26005	3	12,50%
26006	10	41,67%
26007	1	4,17%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

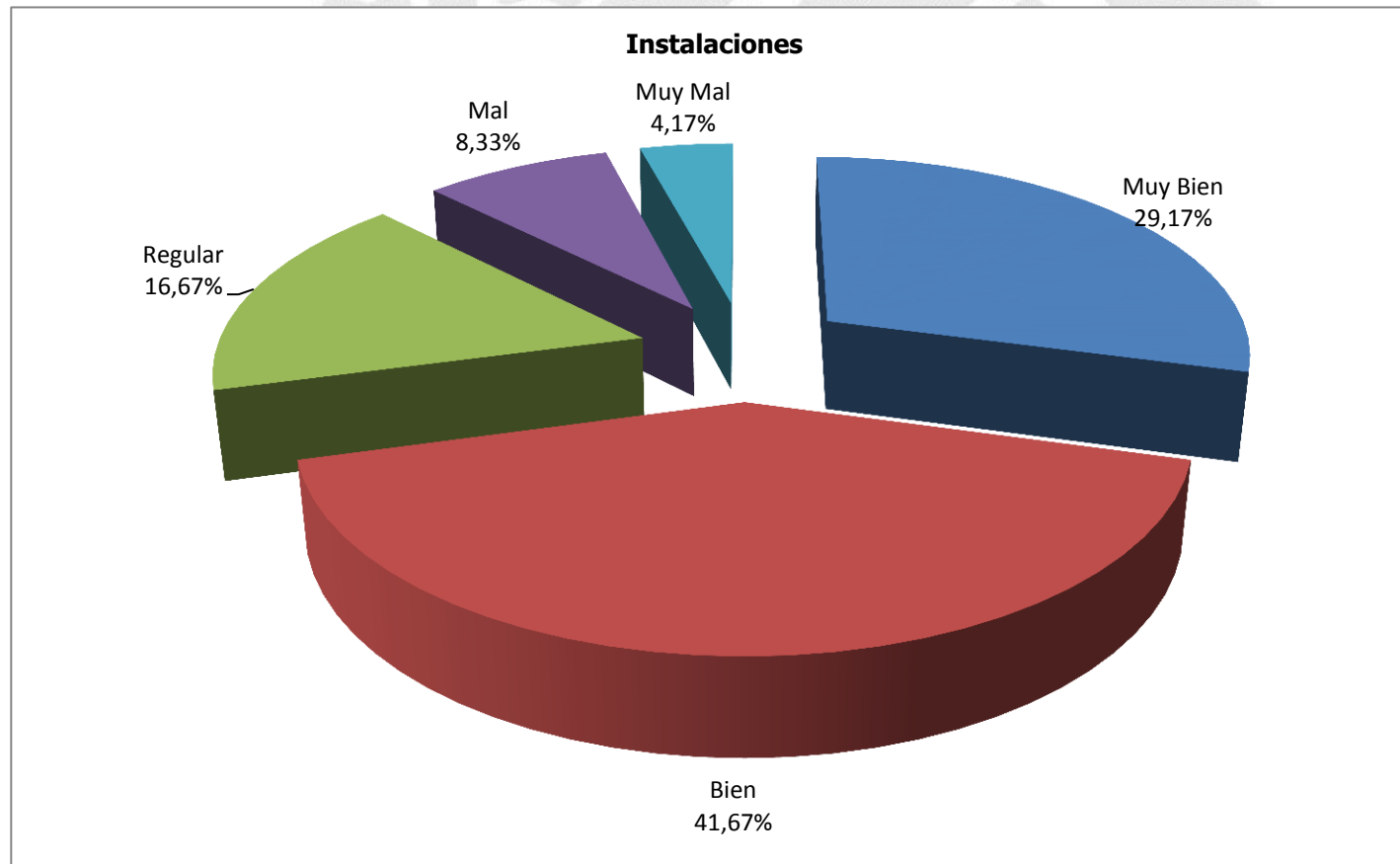
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	29,17%
Bien	10	41,67%
Regular	4	16,67%
Mal	2	8,33%
Muy Mal	1	4,17%

Satsifecho	70,83%
Regular	16,67%
Insatisfecho	12,50%

		% sobre total
Número de respuestas	24	100,00%

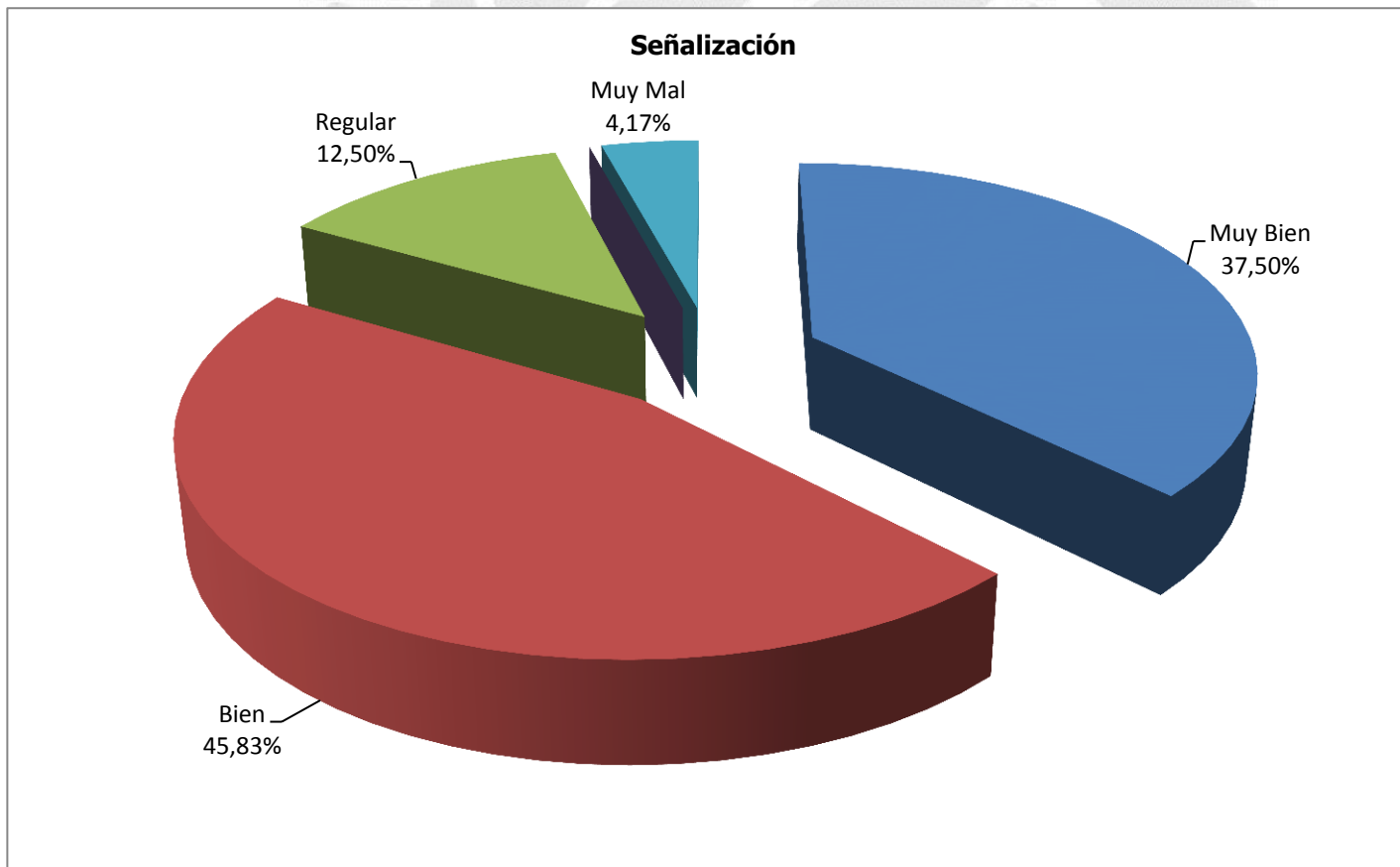


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	9	37,50%
Bien	11	45,83%
Regular	3	12,50%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	4,17%

Satsifecho	83,33%
Regular	12,50%
Insatisfecho	4,17%

	Número de respuestas	% sobre total
	24	100,00%

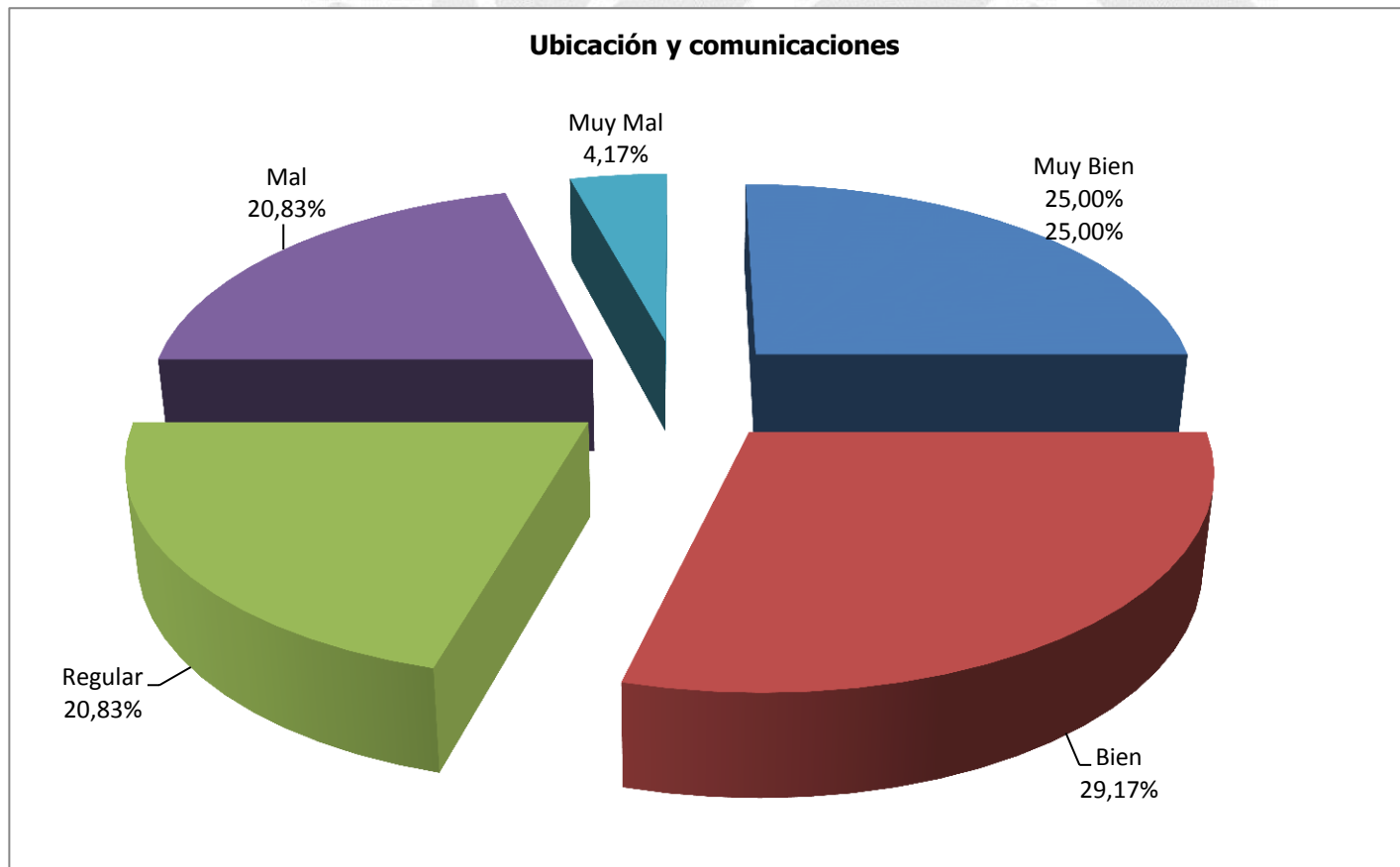


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	25,00%
Bien	7	29,17%
Regular	5	20,83%
Mal	5	20,83%
Muy Mal	1	4,17%

Satisfecho	54,17%
Regular	20,83%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	24	100,00%

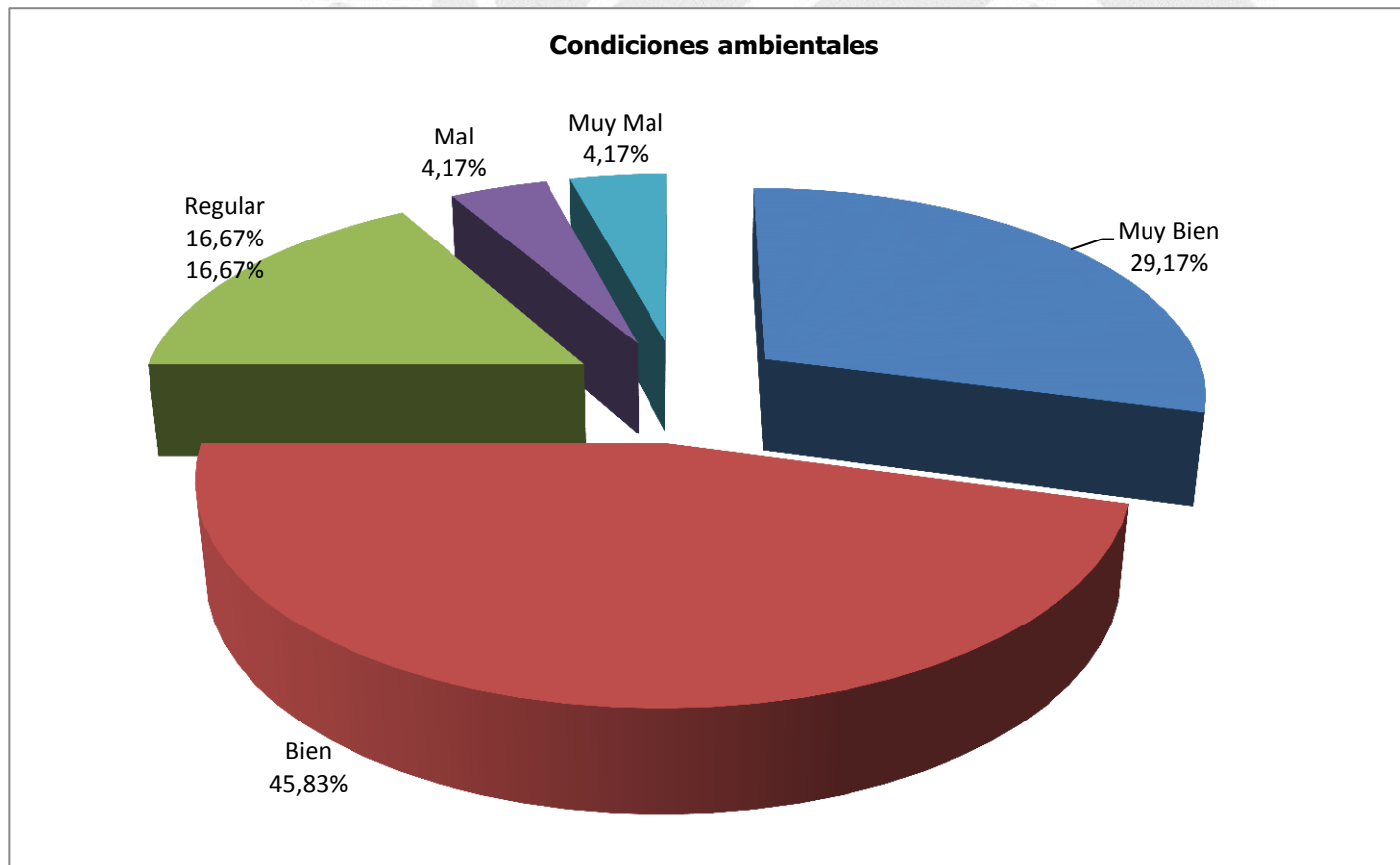


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	29,17%
Bien	11	45,83%
Regular	4	16,67%
Mal	1	4,17%
Muy Mal	1	4,17%

Satisfecho	75,00%
Regular	16,67%
Insatisfecho	8,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	24	100,00%

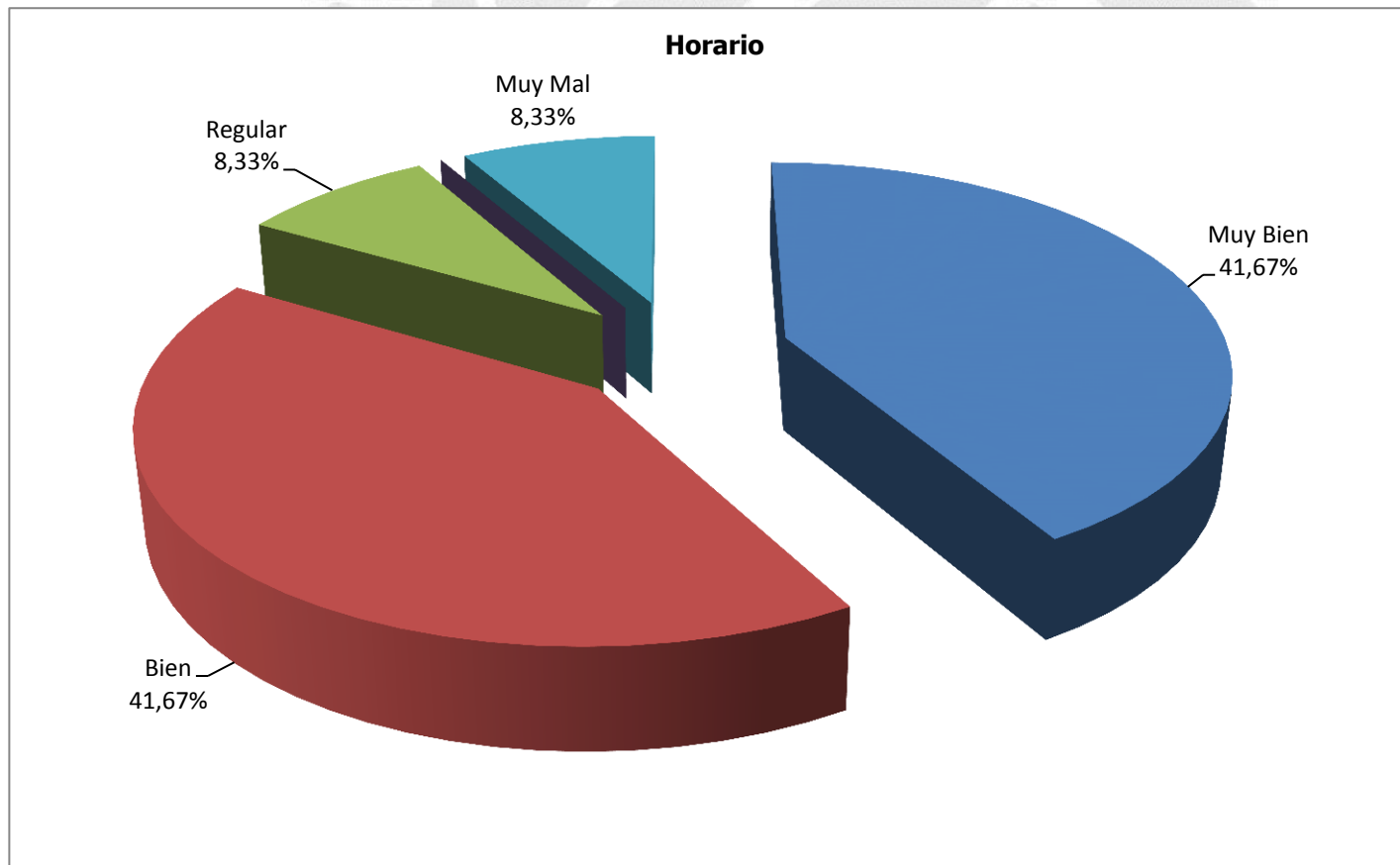


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	10	41,67%
Bien	10	41,67%
Regular	2	8,33%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	2	8,33%

Satsifecho	83,33%
Regular	8,33%
Insatisfecho	8,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	24	100,00%

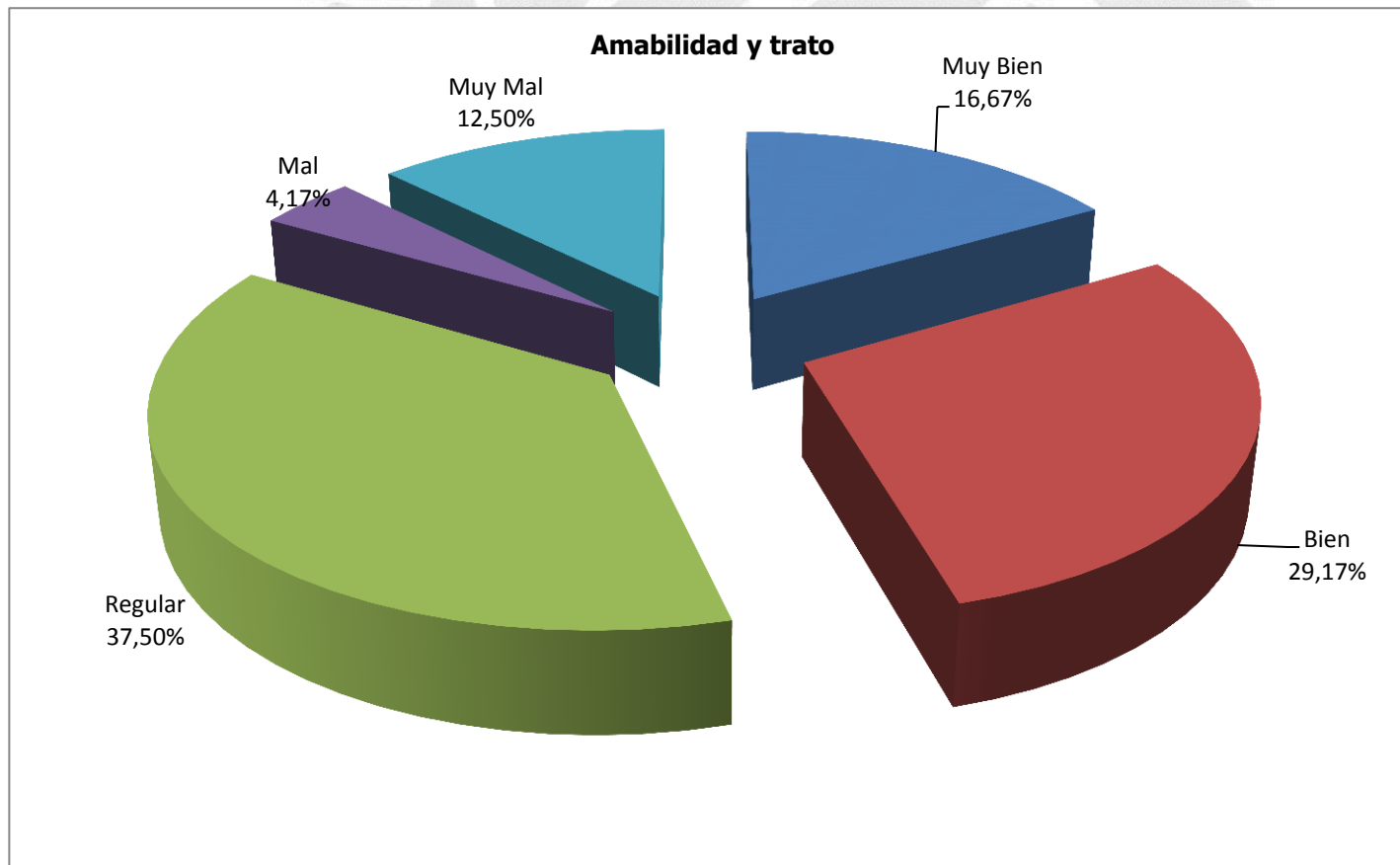


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	16,67%
Bien	7	29,17%
Regular	9	37,50%
Mal	1	4,17%
Muy Mal	3	12,50%

Satsifecho	45,83%
Regular	37,50%
Insatisfecho	16,67%

Número de respuestas	% sobre total
24	100,00%

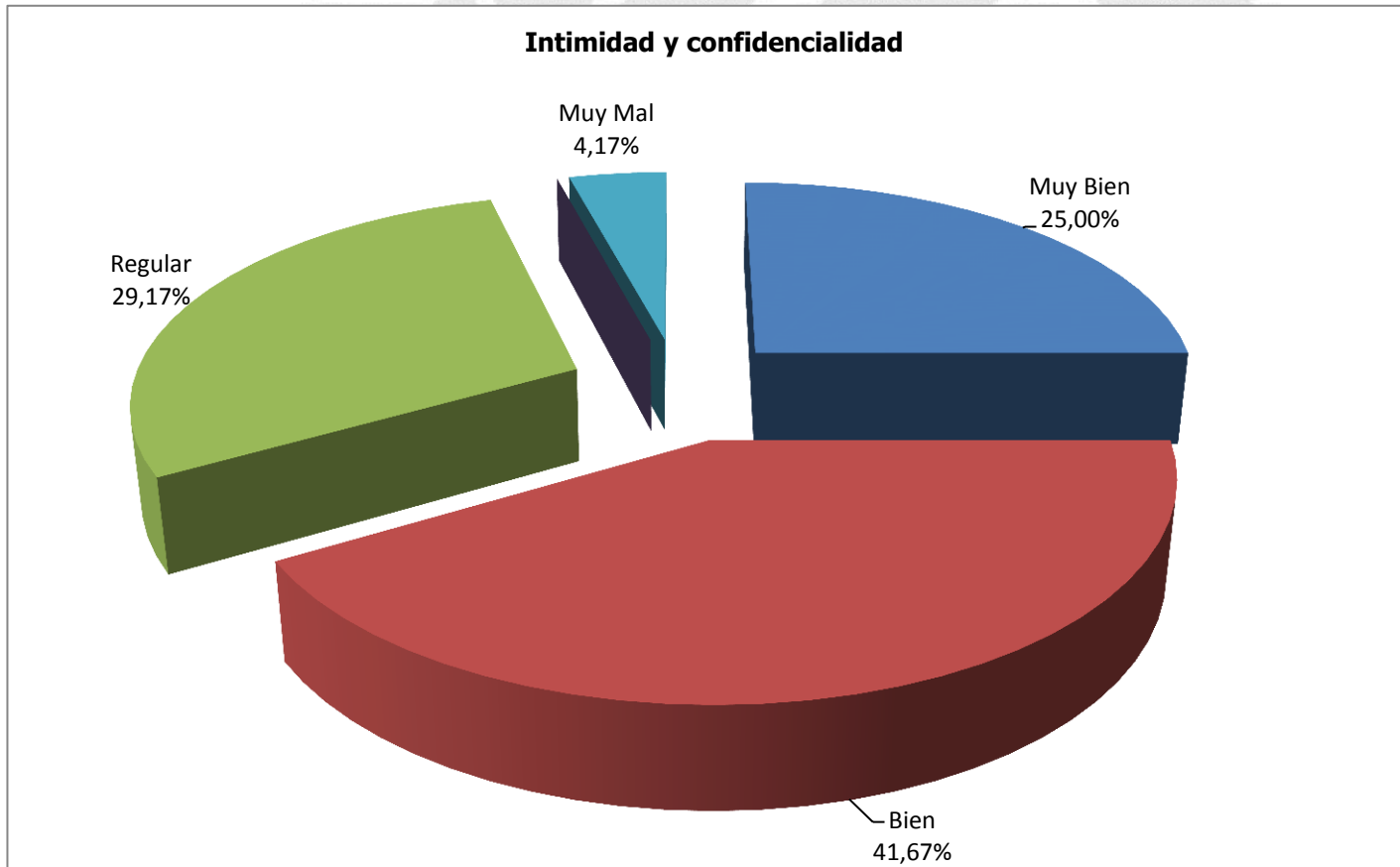


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	25,00%
Bien	10	41,67%
Regular	7	29,17%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	4,17%

Satsifecho	66,67%
Regular	29,17%
Insatisfecho	4,17%

Número de respuestas	% sobre total
24	100,00%

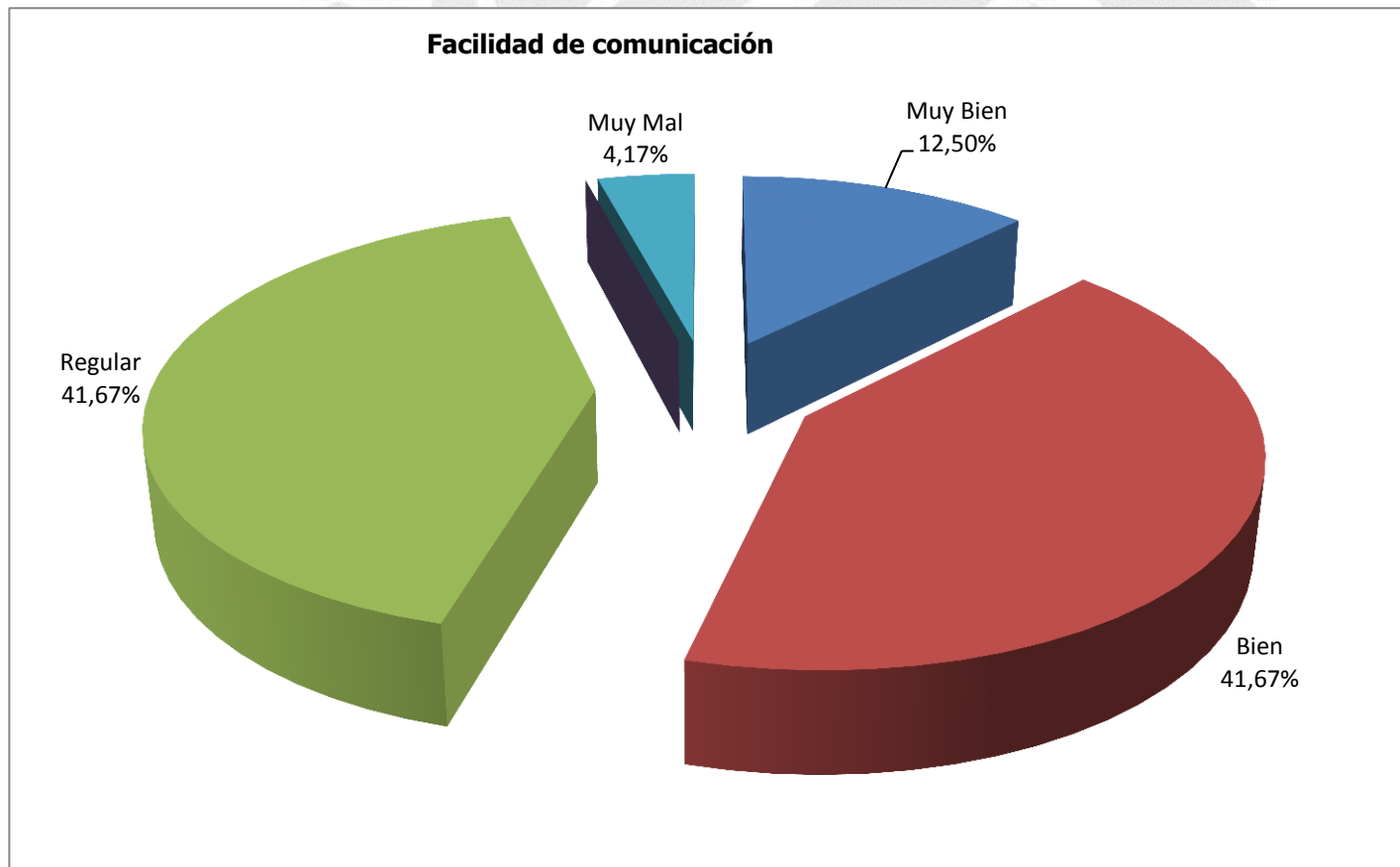


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	12,50%
Bien	10	41,67%
Regular	10	41,67%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	1	4,17%

Satsifecho	54,17%
Regular	41,67%
Insatisfecho	4,17%

	Número de respuestas	% sobre total
	24	100,00%

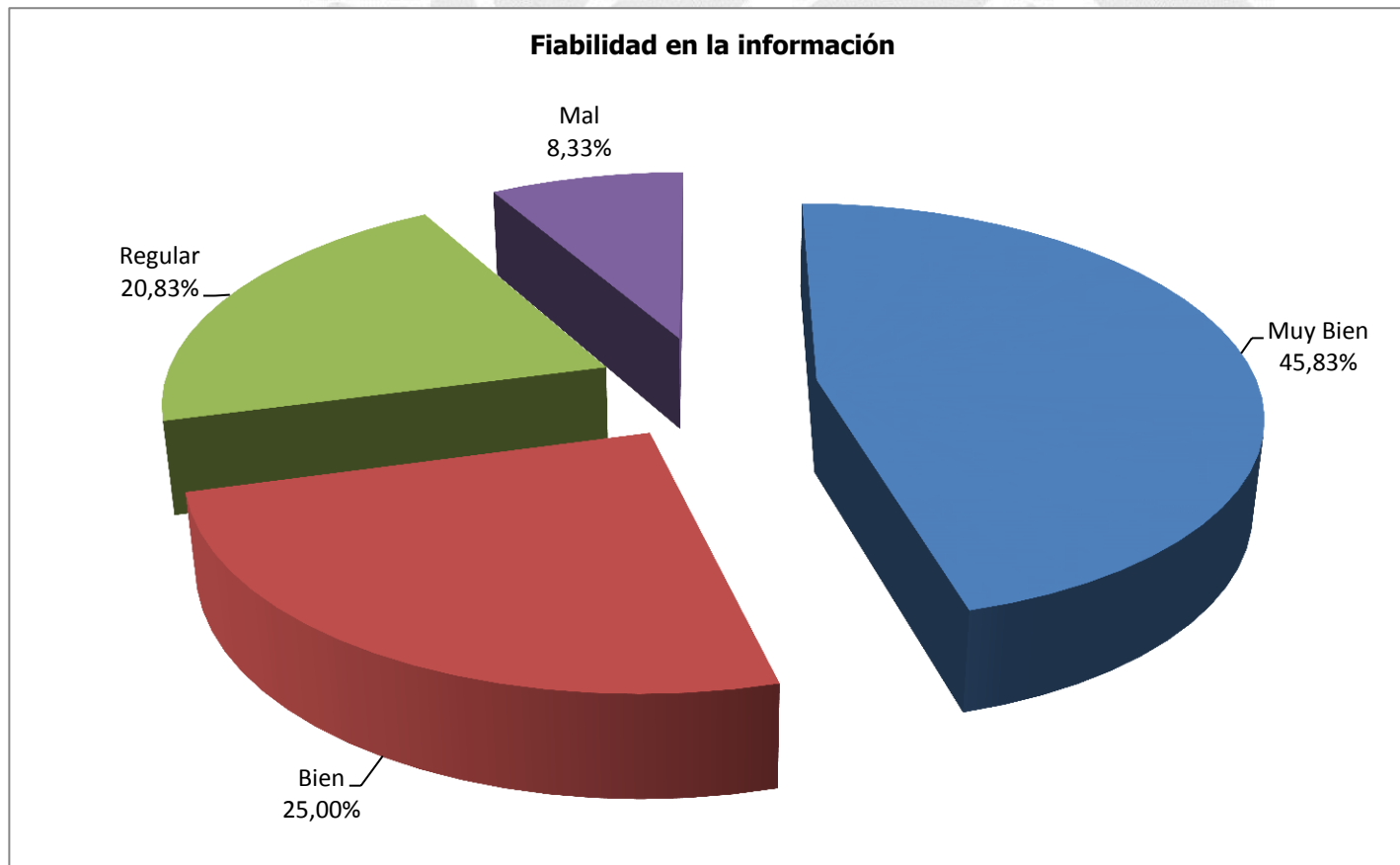


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	11	45,83%
Bien	6	25,00%
Regular	5	20,83%
Mal	2	8,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	70,83%
Regular	20,83%
Insatisfecho	8,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	24	100,00%

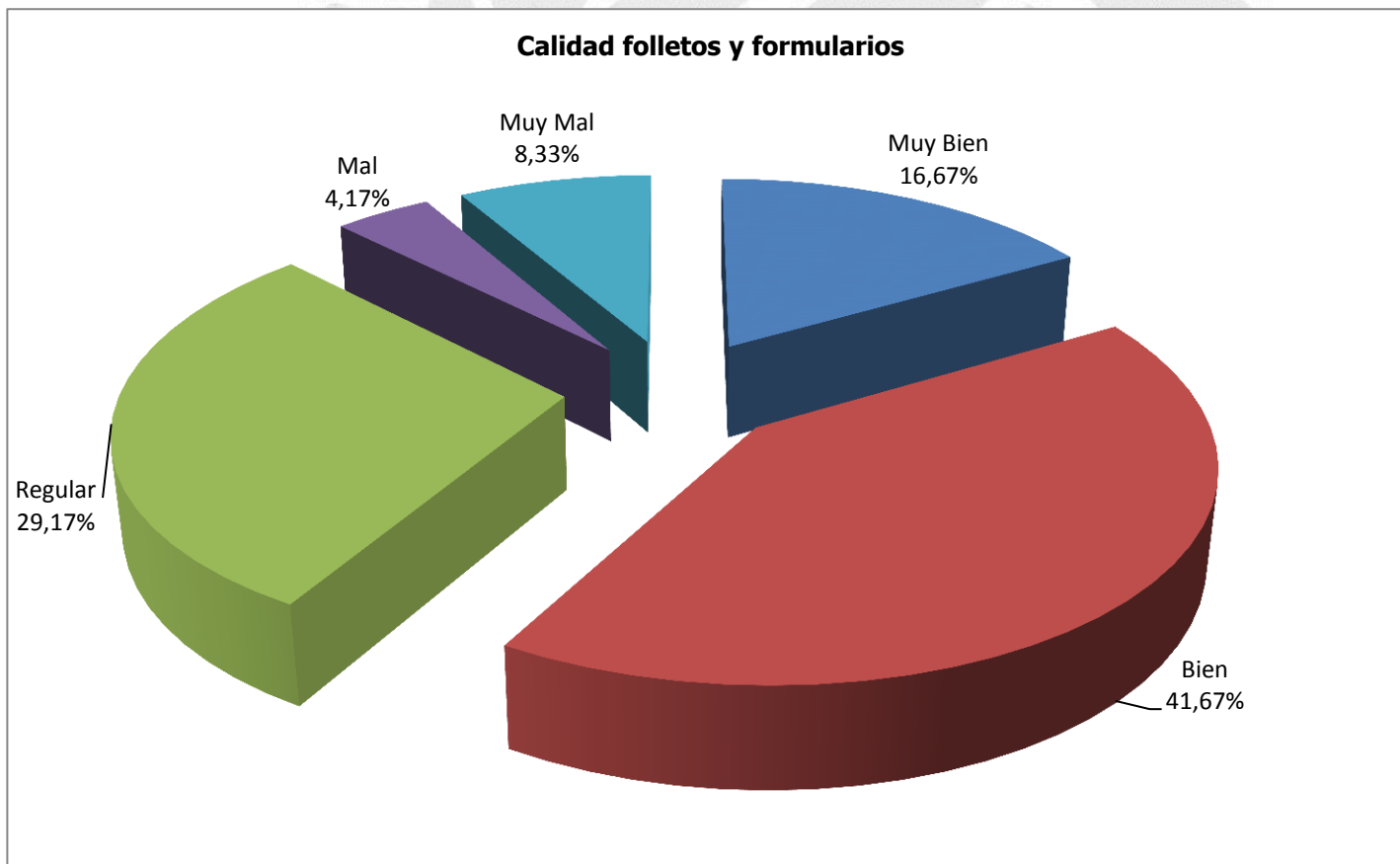


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	16,67%
Bien	10	41,67%
Regular	7	29,17%
Mal	1	4,17%
Muy Mal	2	8,33%

Satsifecho	58,33%
Regular	29,17%
Insatisfecho	12,50%

Número de respuestas	% sobre total
24	100,00%

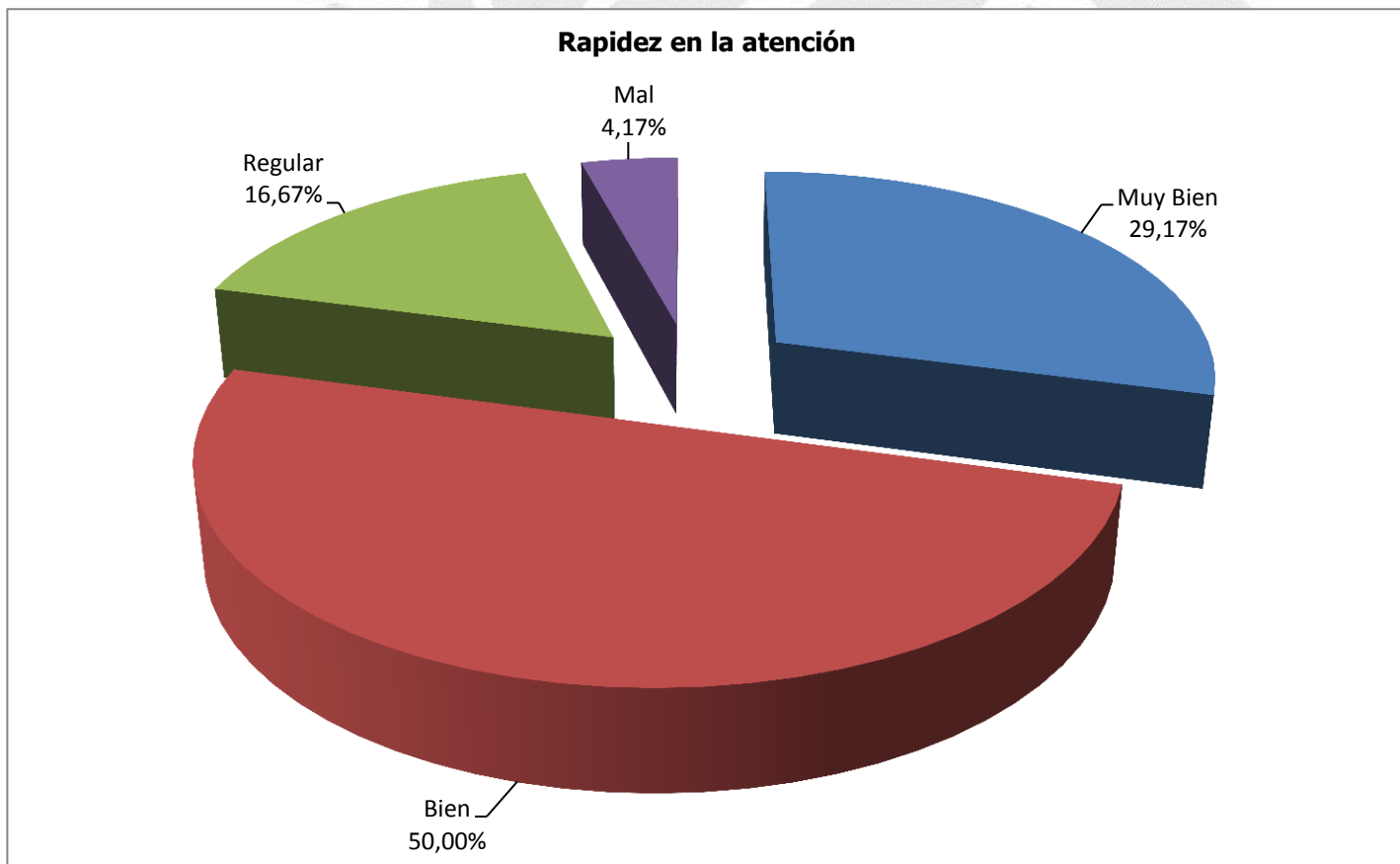


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	29,17%
Bien	12	50,00%
Regular	4	16,67%
Mal	1	4,17%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	79,17%
Regular	16,67%
Insatisfecho	4,17%

	Número de respuestas	% sobre total
	24	100,00%

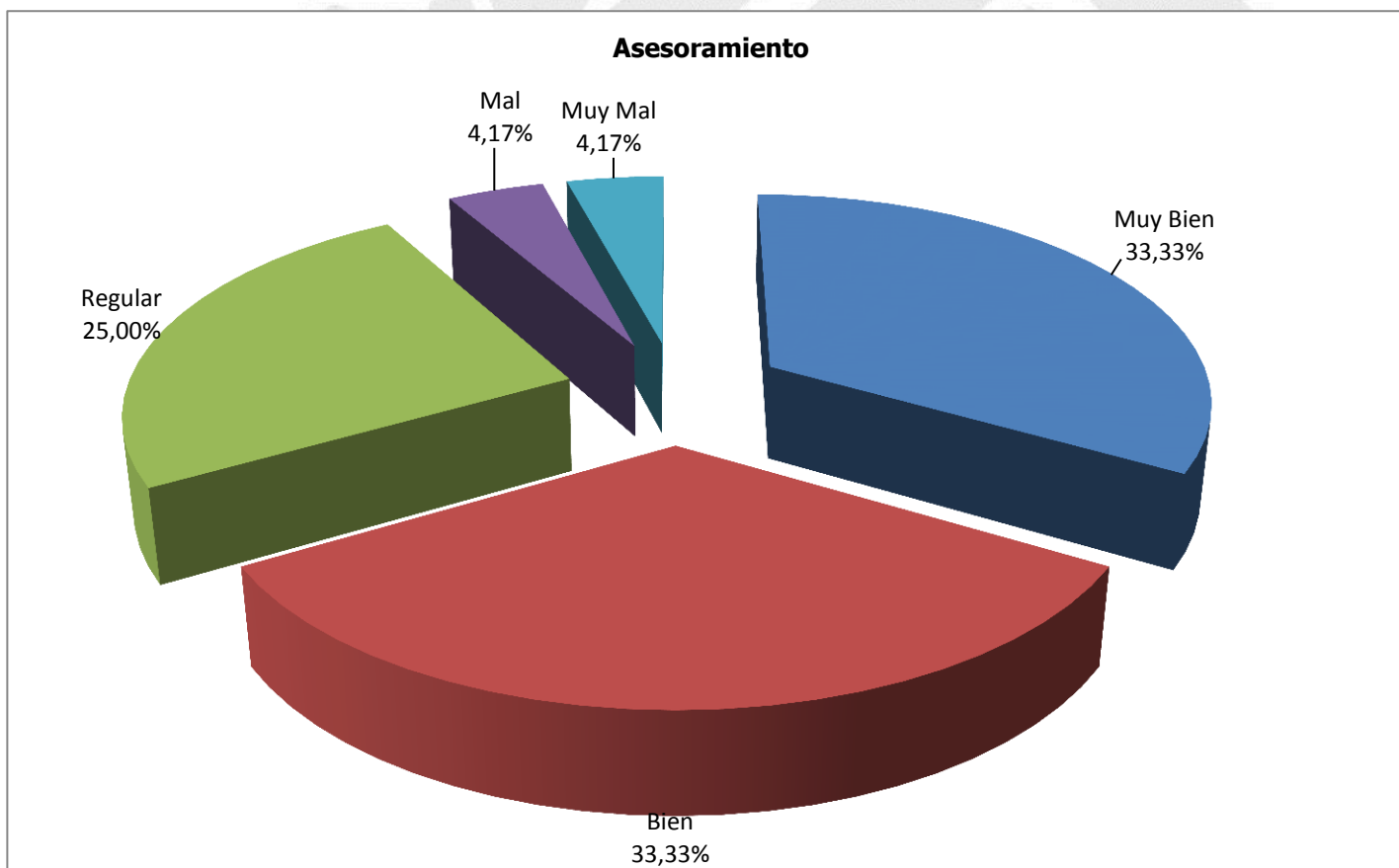


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	33,33%
Bien	8	33,33%
Regular	6	25,00%
Mal	1	4,17%
Muy Mal	1	4,17%

Satisfecho	66,67%
Regular	25,00%
Insatisfecho	8,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	24	100,00%

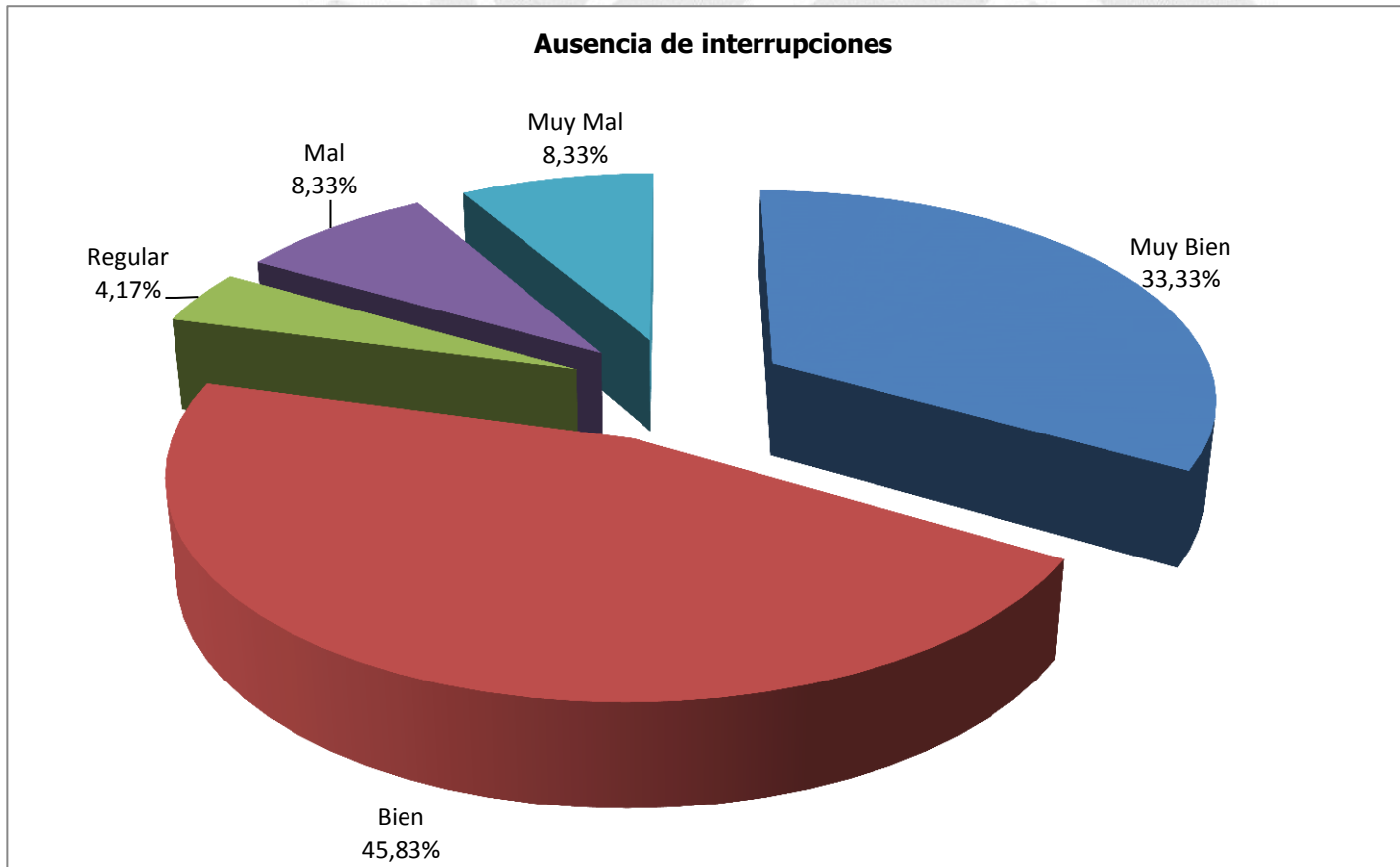


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	33,33%
Bien	11	45,83%
Regular	1	4,17%
Mal	2	8,33%
Muy Mal	2	8,33%

Satisfecho	79,17%
Regular	4,17%
Insatisfecho	16,67%

	Número de respuestas	% sobre total
	24	100,00%

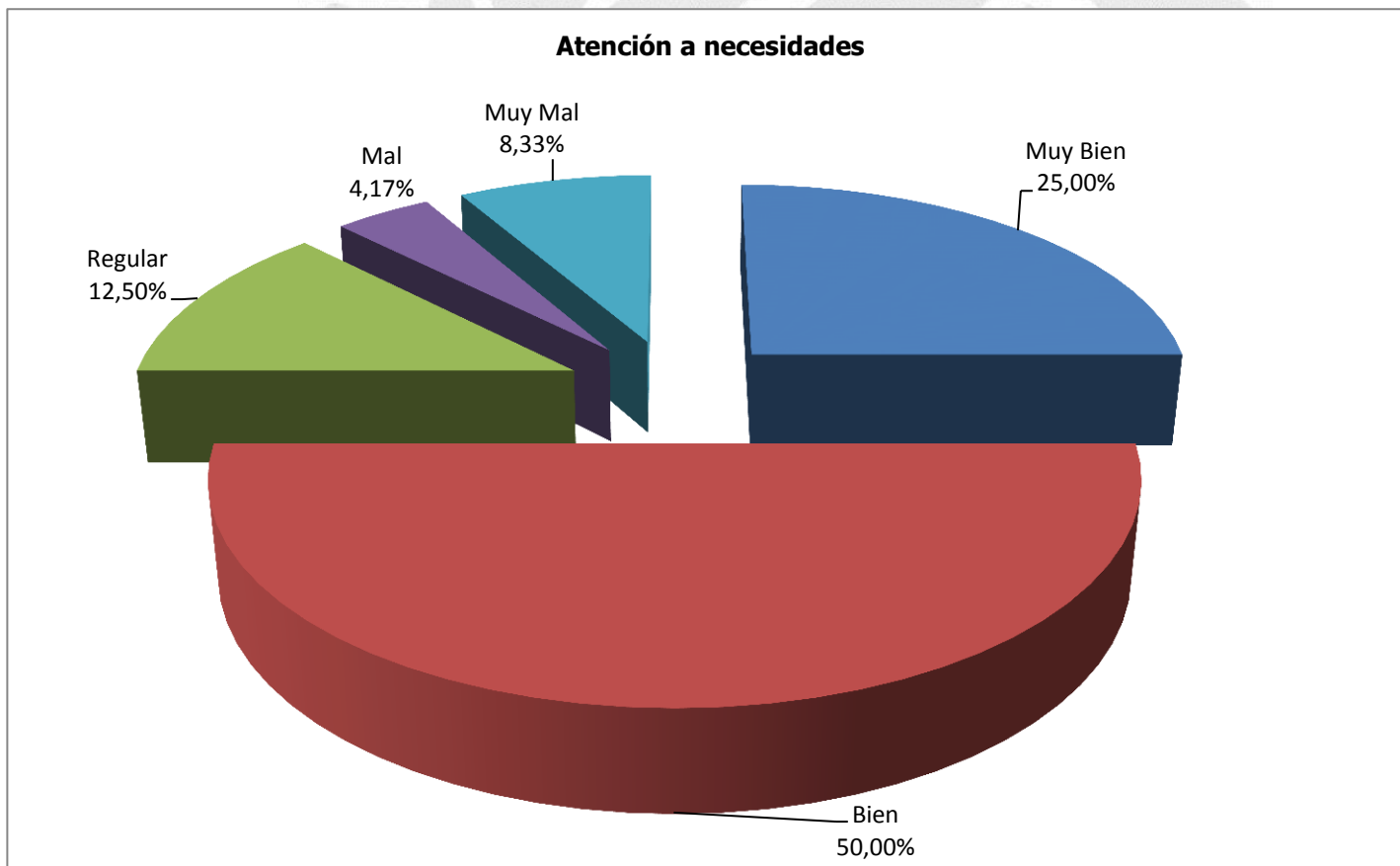


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	6	25,00%
Bien	12	50,00%
Regular	3	12,50%
Mal	1	4,17%
Muy Mal	2	8,33%

Satsifecho	75,00%
Regular	12,50%
Insatisfecho	12,50%

	Número de respuestas	% sobre total
	24	100,00%

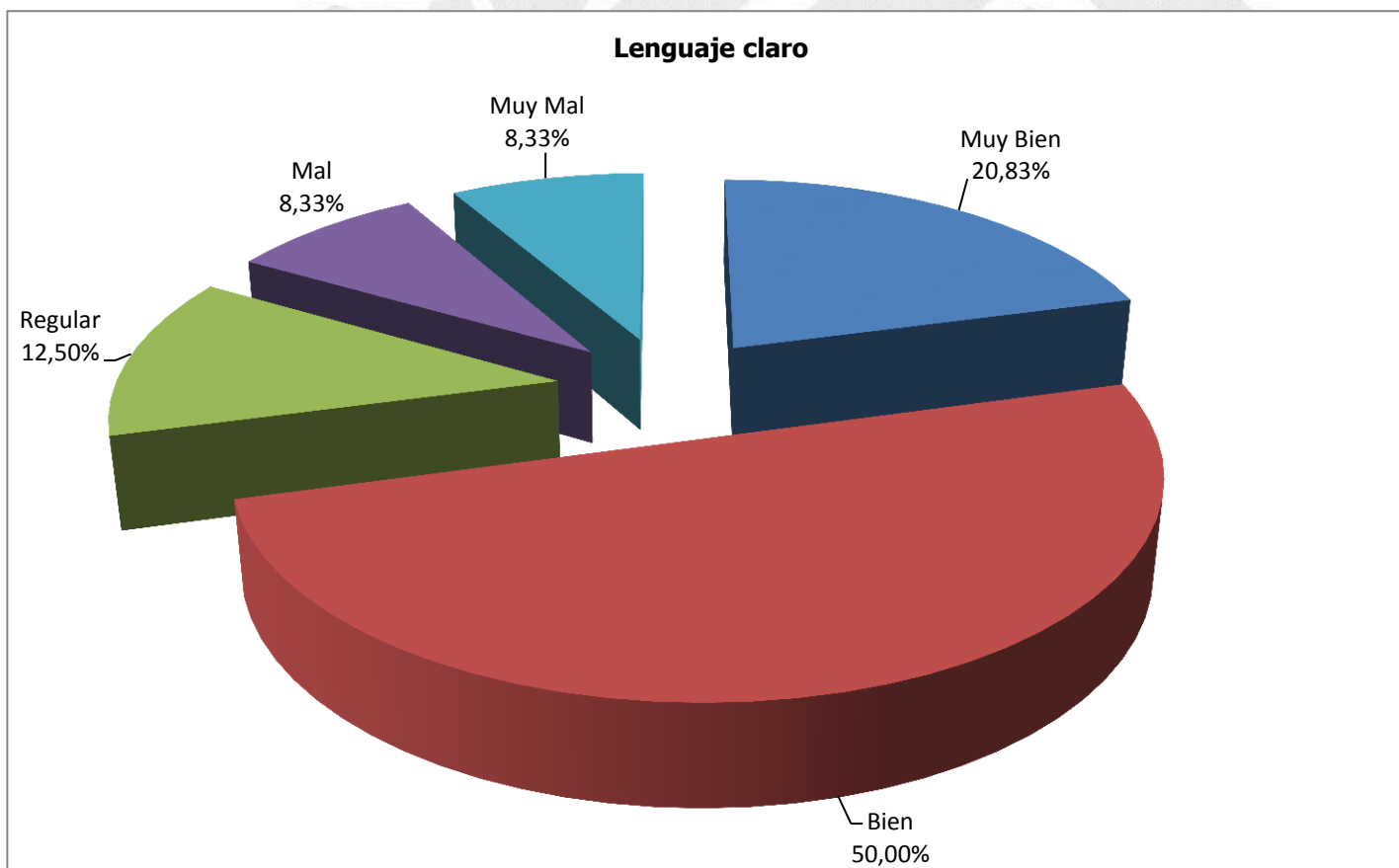


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	20,83%
Bien	12	50,00%
Regular	3	12,50%
Mal	2	8,33%
Muy Mal	2	8,33%

Satsifecho	70,83%
Regular	12,50%
Insatisfecho	16,67%

Número de respuestas	% sobre total
24	100,00%

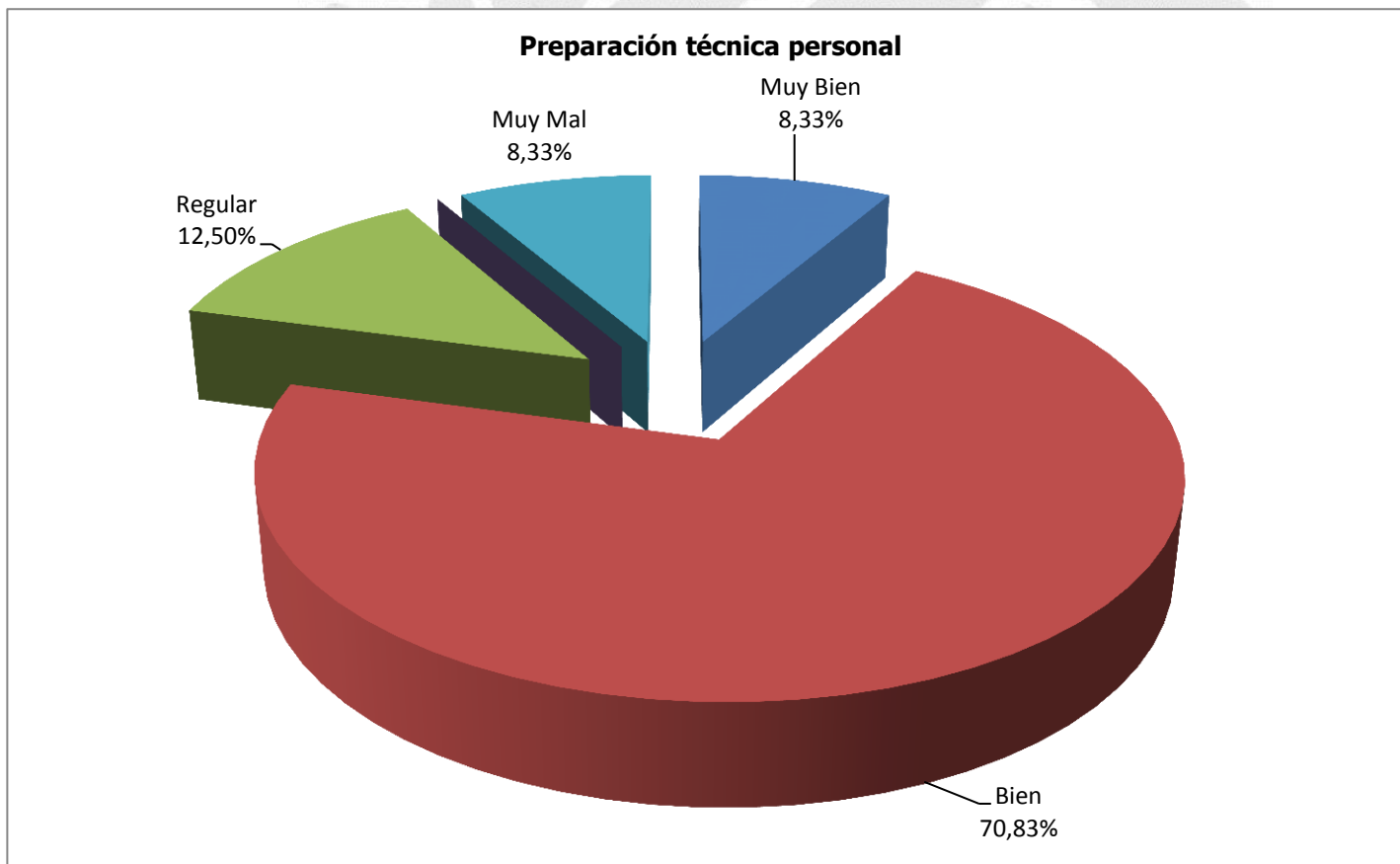


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	8,33%
Bien	17	70,83%
Regular	3	12,50%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	2	8,33%

Satsifecho	79,17%
Regular	12,50%
Insatisfecho	8,33%

	Número de respuestas	% sobre total
	24	100,00%

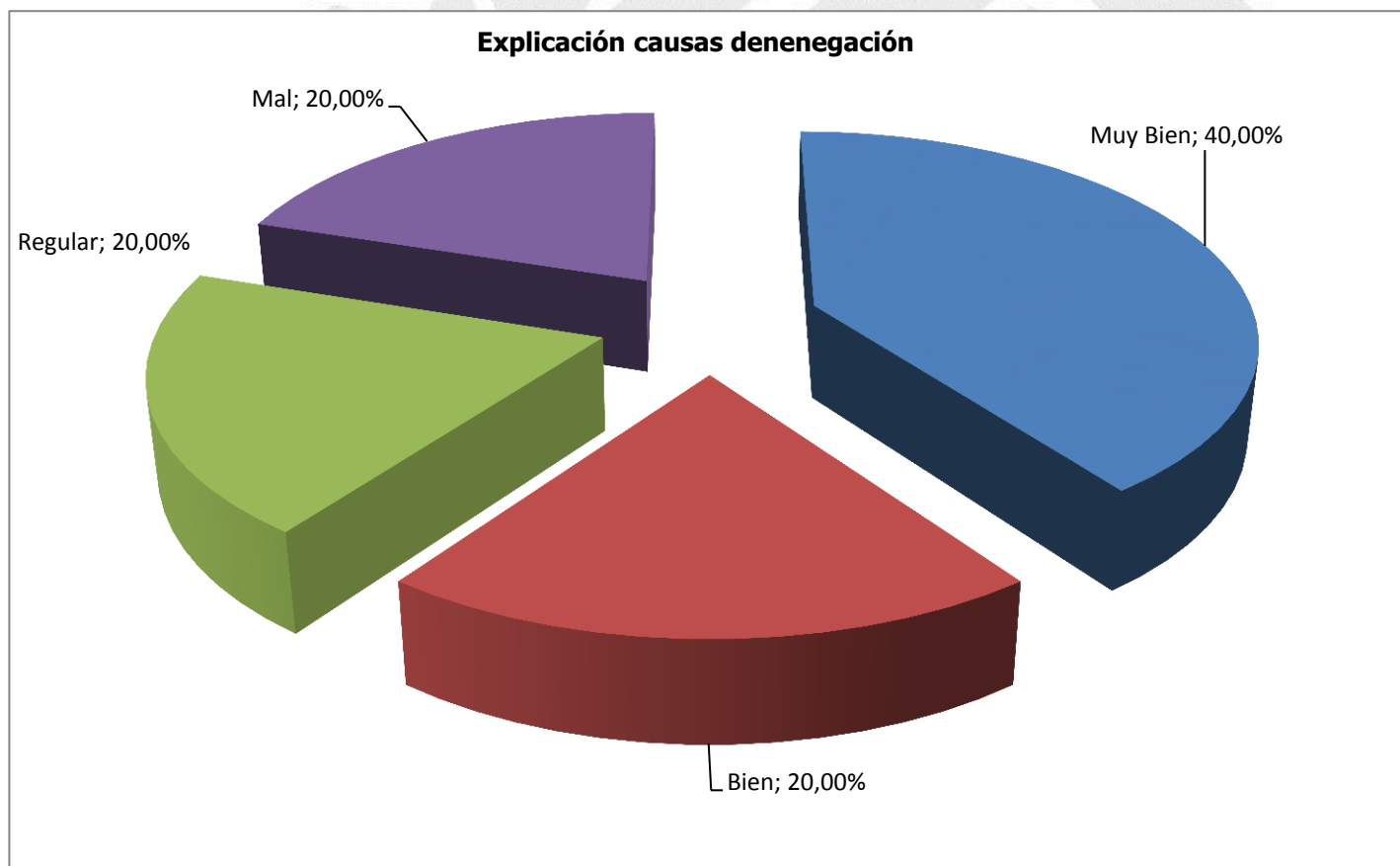


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	40,00%
Bien	1	20,00%
Regular	1	20,00%
Mal	1	20,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	20,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	5	20,83%

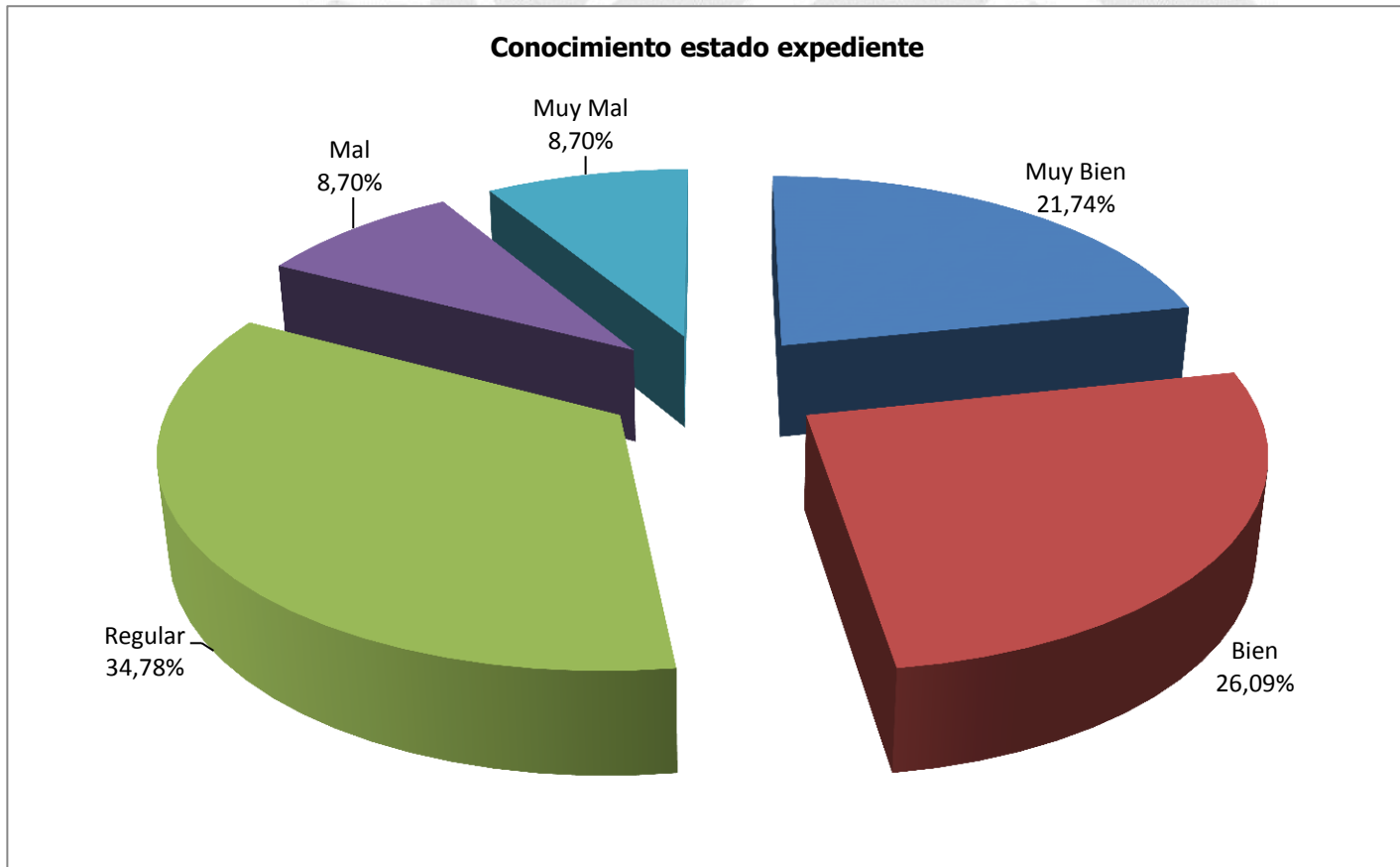


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	5	21,74%
Bien	6	26,09%
Regular	8	34,78%
Mal	2	8,70%
Muy Mal	2	8,70%

Satsifecho	47,83%
Regular	34,78%
Insatisfecho	17,39%

Número de respuestas	% sobre total
23	95,83%

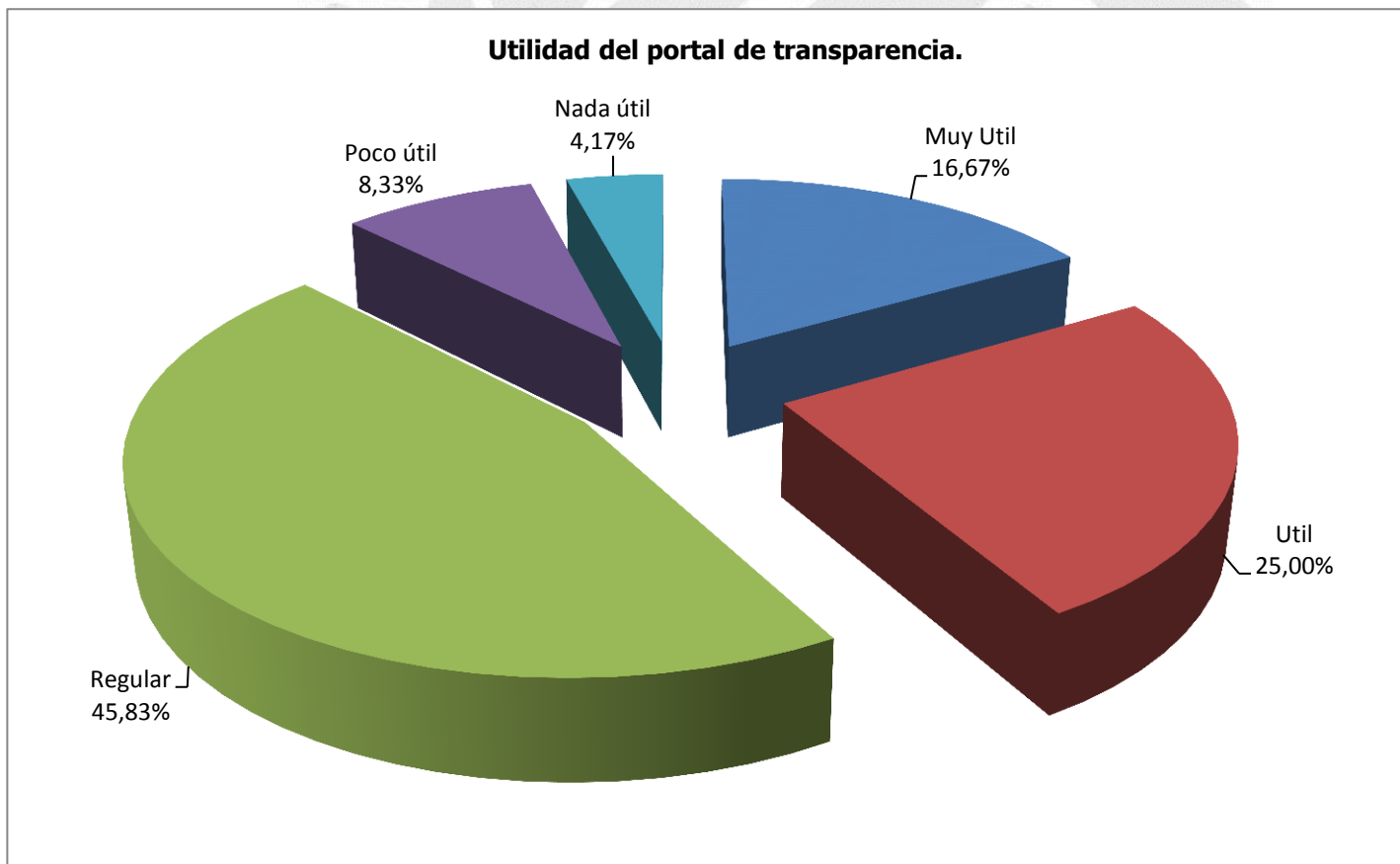


Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	4	16,67%
Útil	6	25,00%
Regular	11	45,83%
Poco útil	2	8,33%
Nada útil	1	4,17%

Útil	41,67%
Regular	45,83%
Nada útil	12,50%

Número de respuestas	% sobre total
24	100,00%



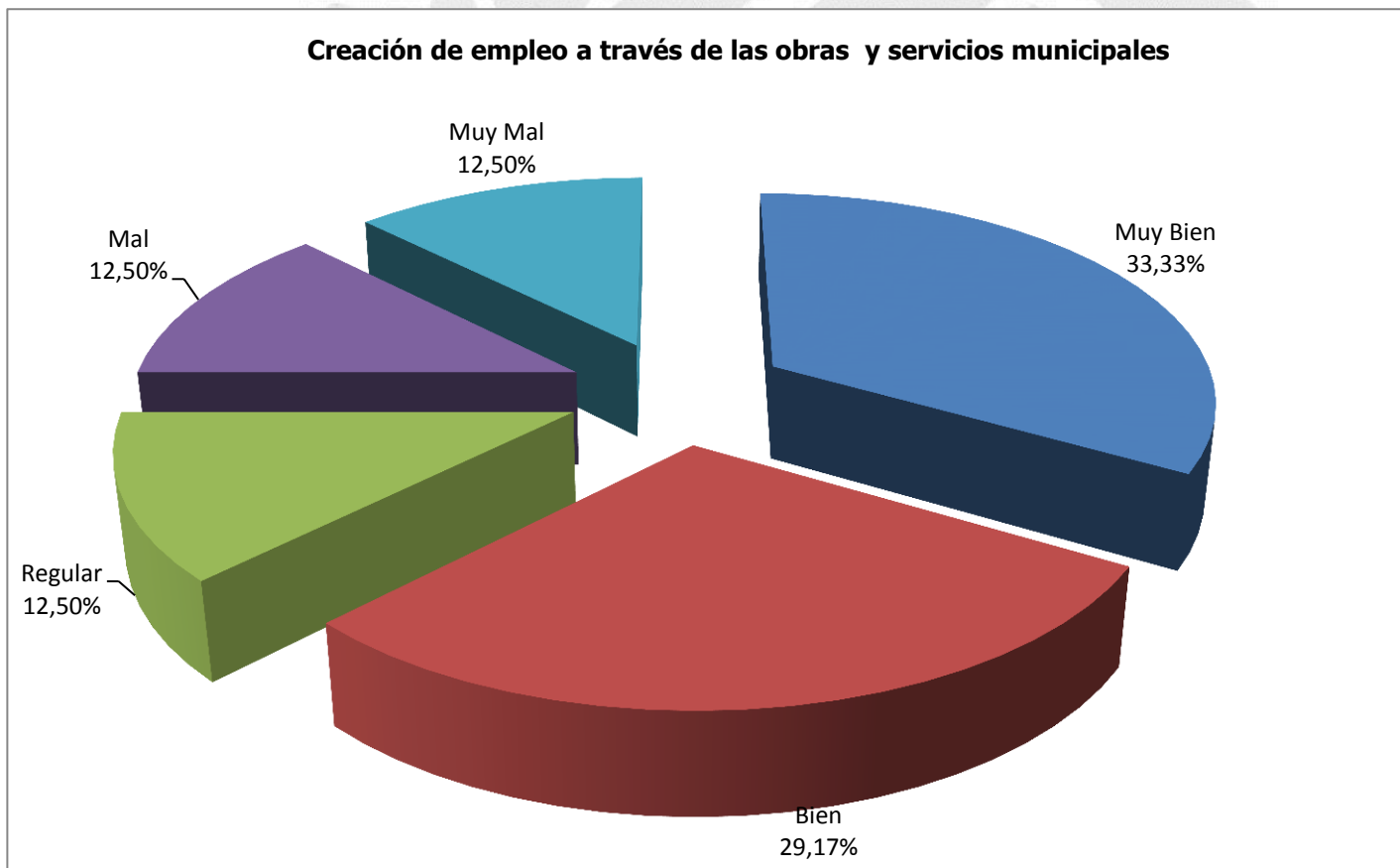
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	8	33,33%
Bien	7	29,17%
Regular	3	12,50%
Mal	3	12,50%
Muy Mal	3	12,50%

Satisfecho	62,50%
Regular	12,50%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	24	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

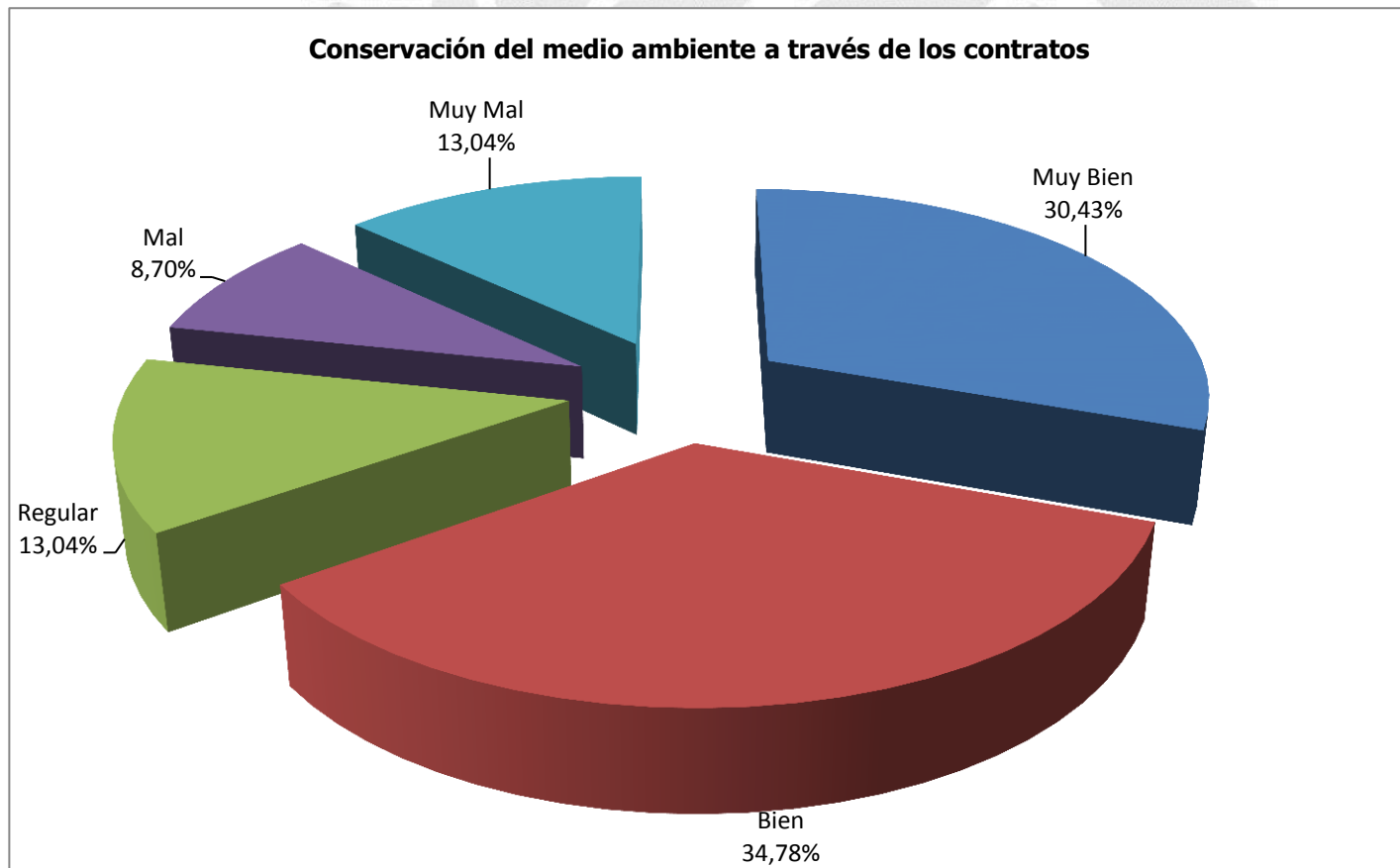


Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	7	30,43%
Bien	8	34,78%
Regular	3	13,04%
Mal	2	8,70%
Muy Mal	3	13,04%

Satsifecho	65,22%
Regular	13,04%
Insatisfecho	21,74%

Número de respuestas	% sobre total
23	95,83%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

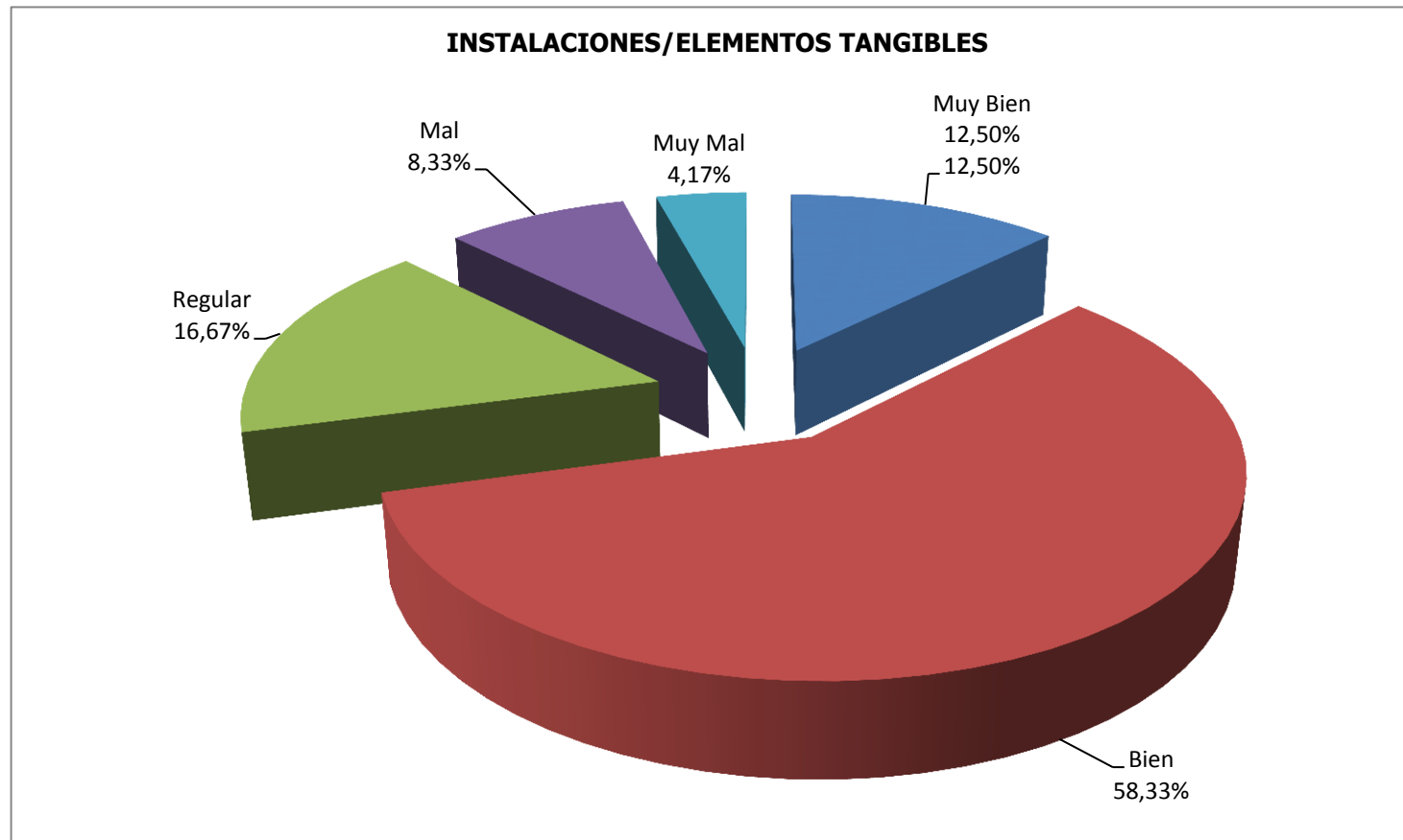
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	12,50%
Bien	14	58,33%
Regular	4	16,67%
Mal	2	8,33%
Muy Mal	1	4,17%

Satsifecho	70,83%
Regular	16,67%
Insatisfecho	12,50%

Número de respuestas	% sobre total
24	100,00%



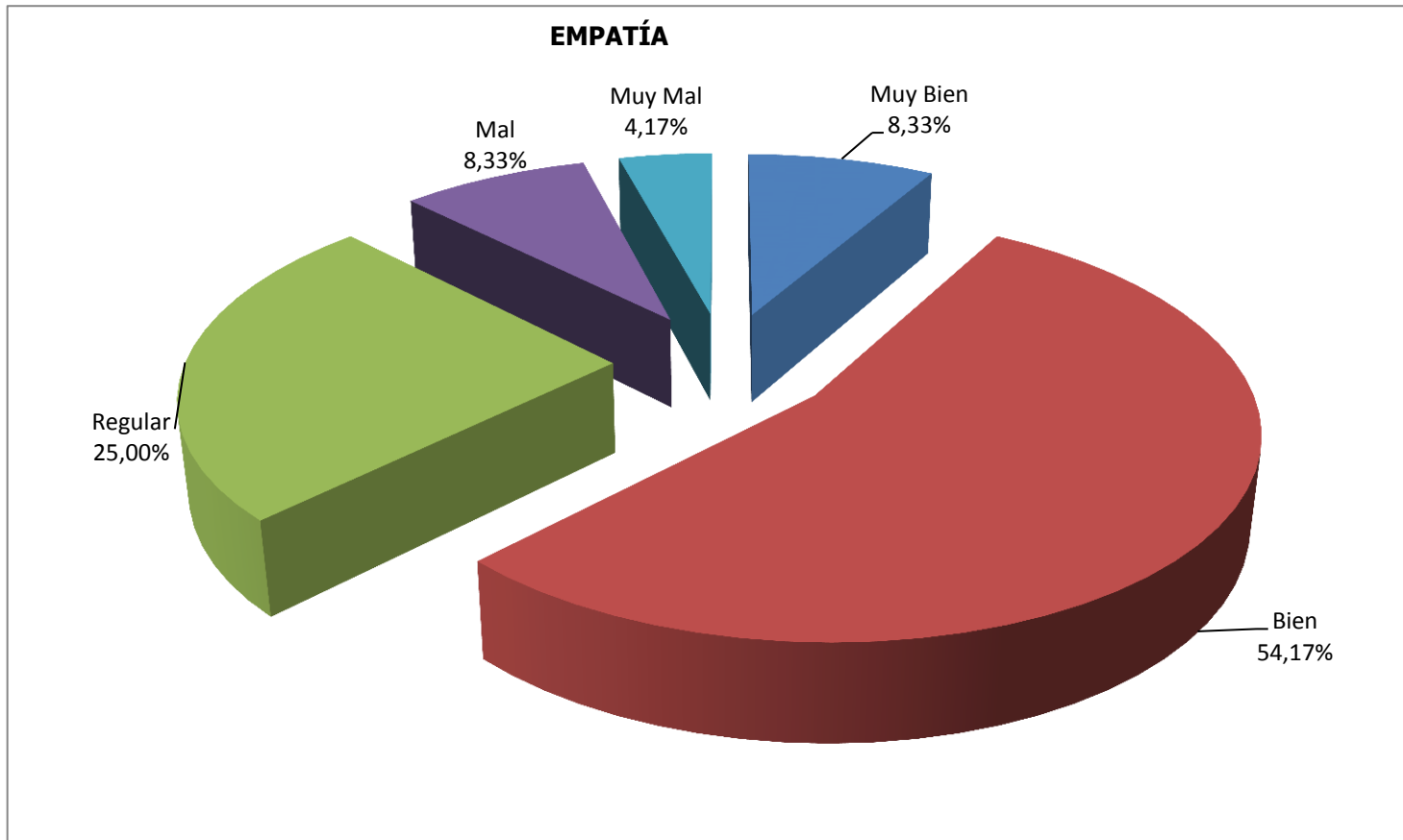
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	8,33%
Bien	13	54,17%
Regular	6	25,00%
Mal	2	8,33%
Muy Mal	1	4,17%

Satisfecho	62,50%
Regular	25,00%
Insatisfecho	12,50%

		% sobre total
Número de respuestas	24	100,00%



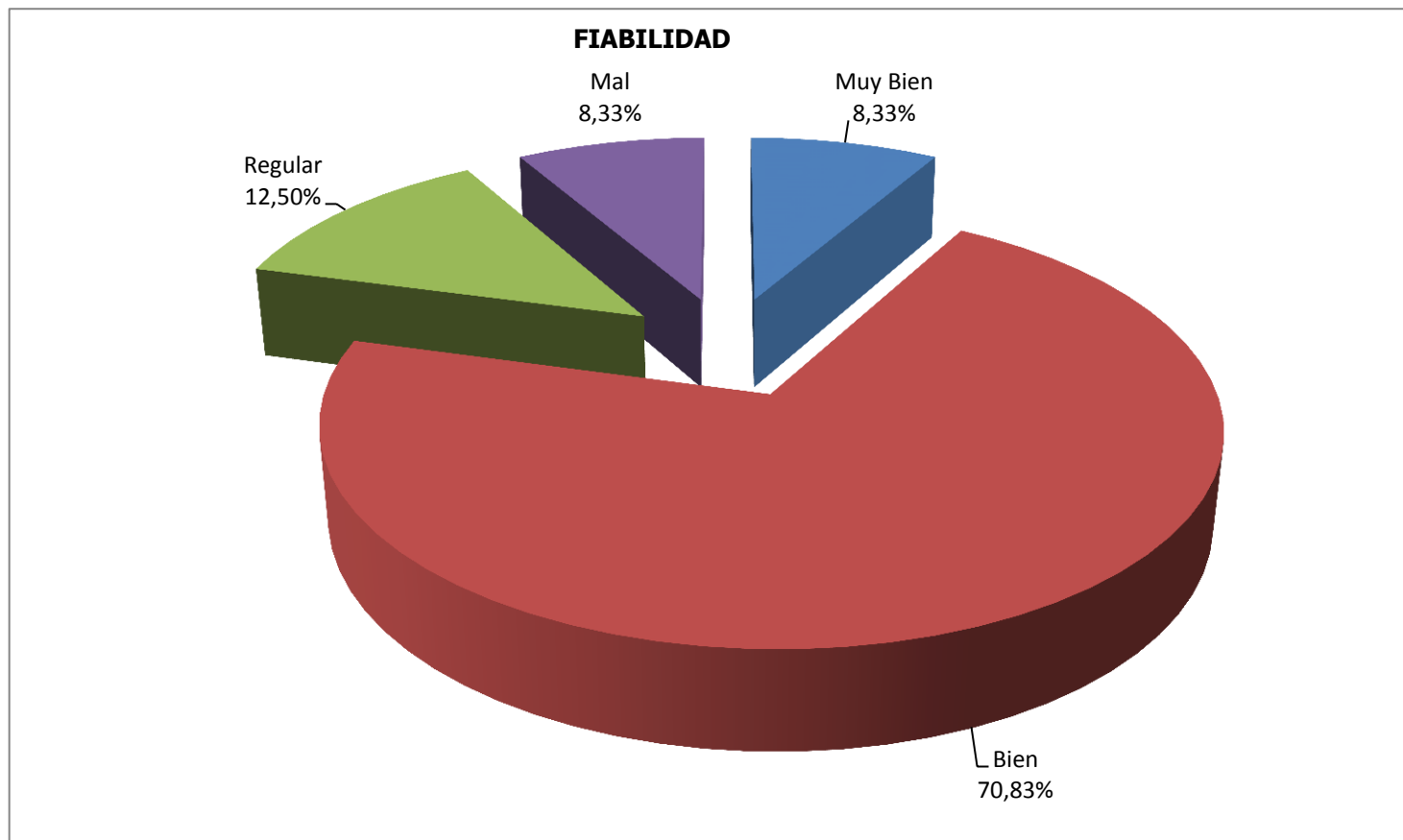
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	8,33%
Bien	17	70,83%
Regular	3	12,50%
Mal	2	8,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	79,17%
Regular	12,50%
Insatisfecho	8,33%

		% sobre total
Número de respuestas	24	100,00%



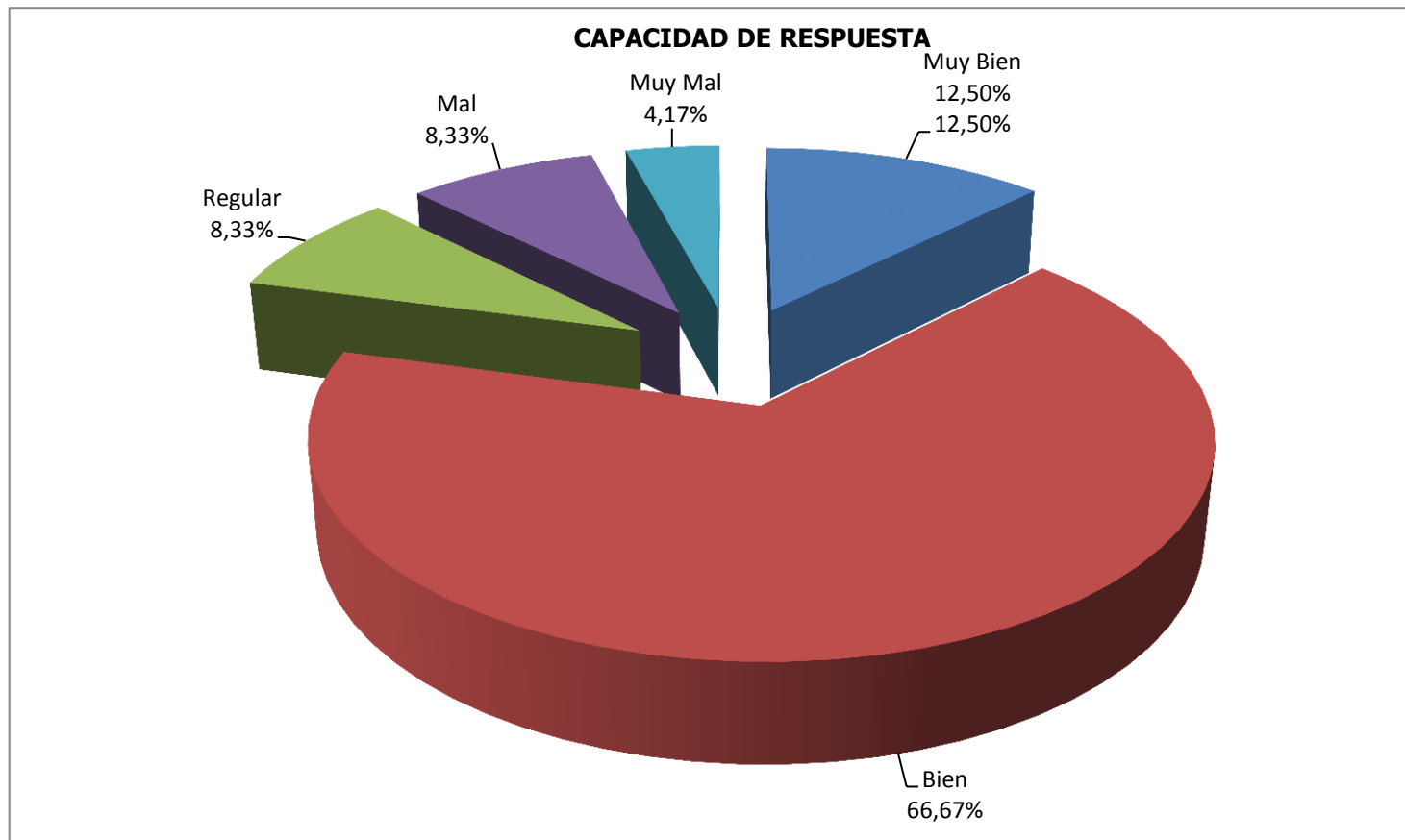
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	12,50%
Bien	16	66,67%
Regular	2	8,33%
Mal	2	8,33%
Muy Mal	1	4,17%

Satisfecho	79,17%
Regular	8,33%
Insatisfecho	12,50%

		% sobre total
Número de respuestas	24	100,00%



SEGURIDAD

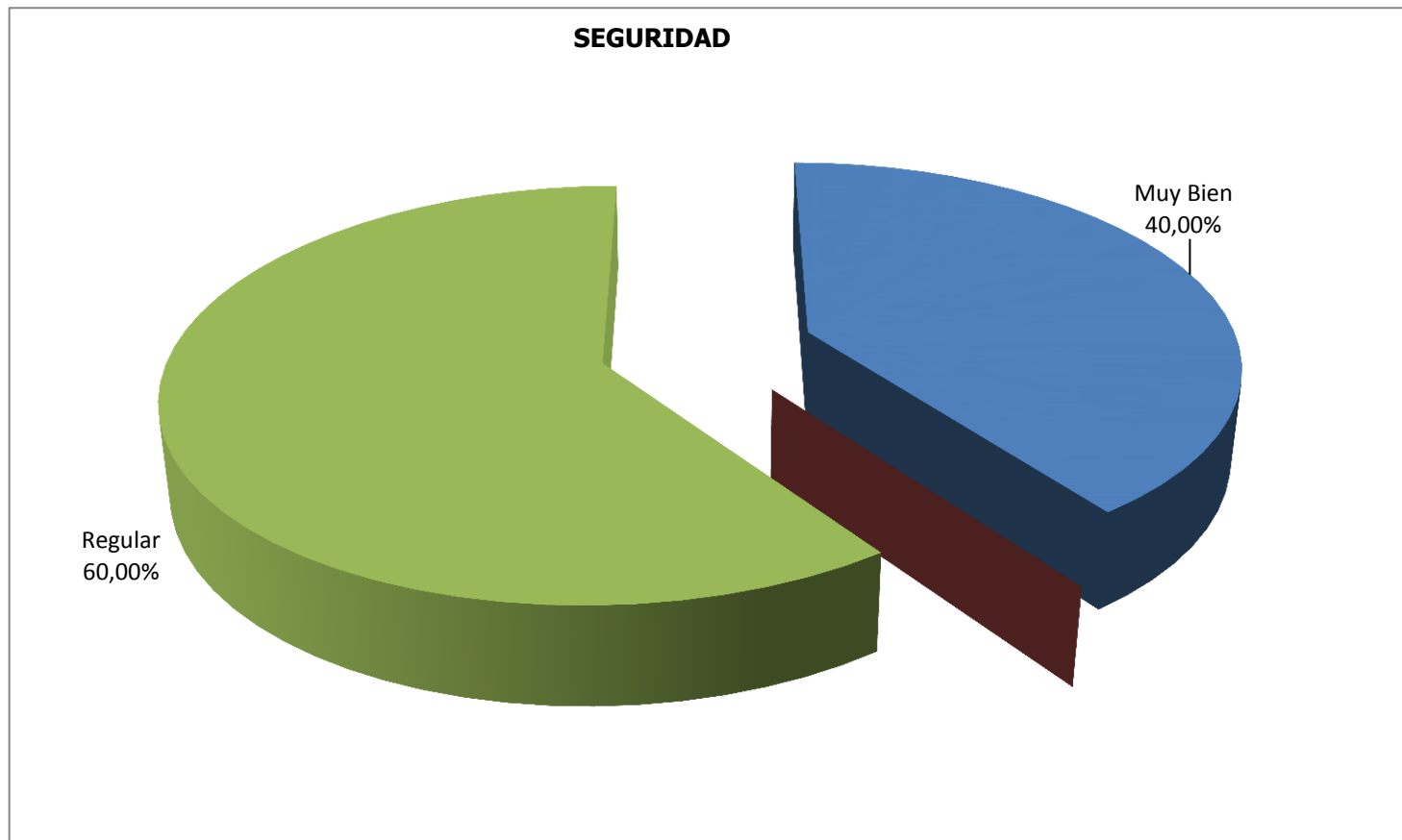
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	40,00%
Bien	0	0,00%
Regular	3	60,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	40,00%
Regular	60,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	5	20,83%



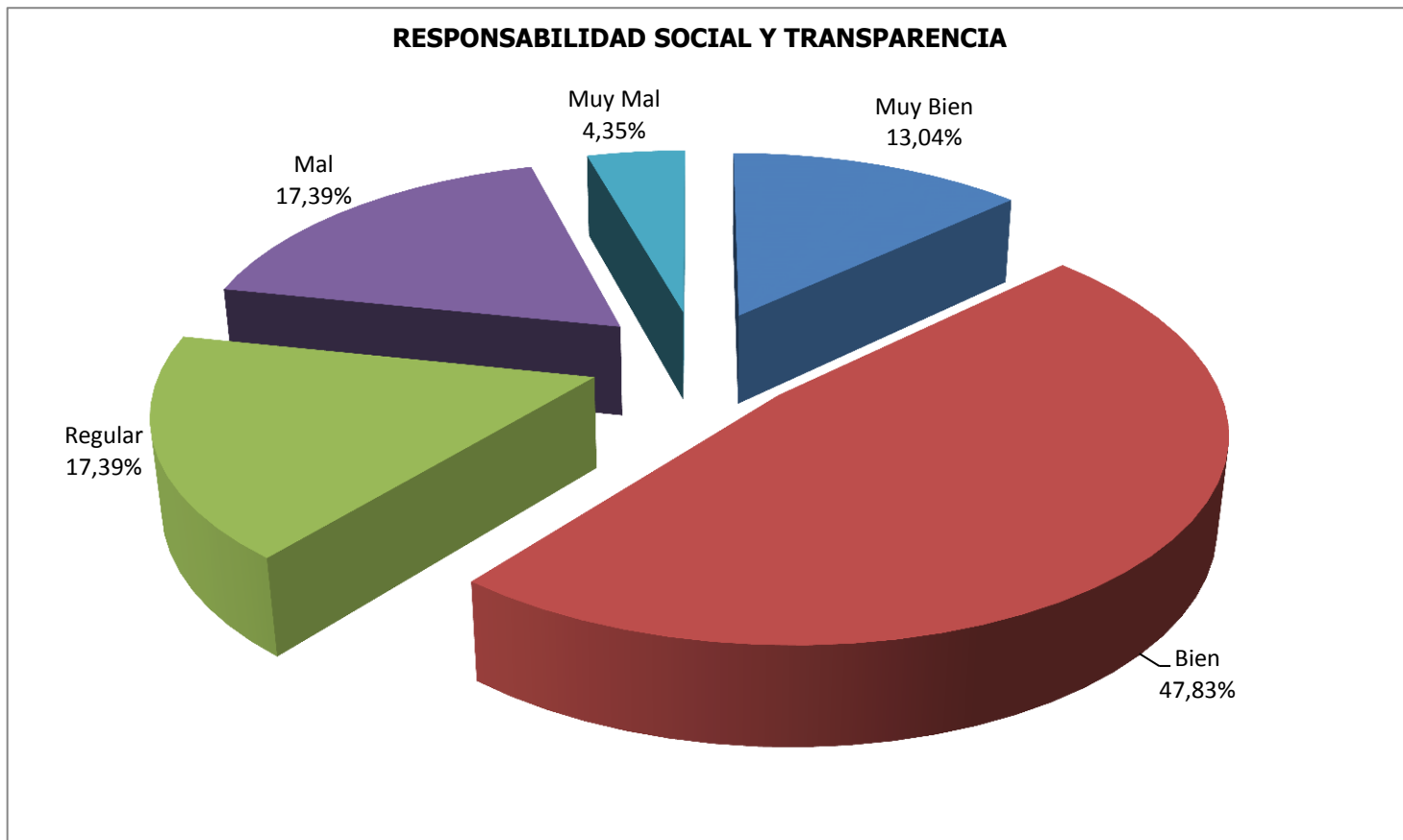
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	13,04%
Bien	11	47,83%
Regular	4	17,39%
Mal	4	17,39%
Muy Mal	1	4,35%

Satsifecho	60,87%
Regular	17,39%
Insatisfecho	21,74%

	Número de respuestas	% sobre total
	23	95,83%



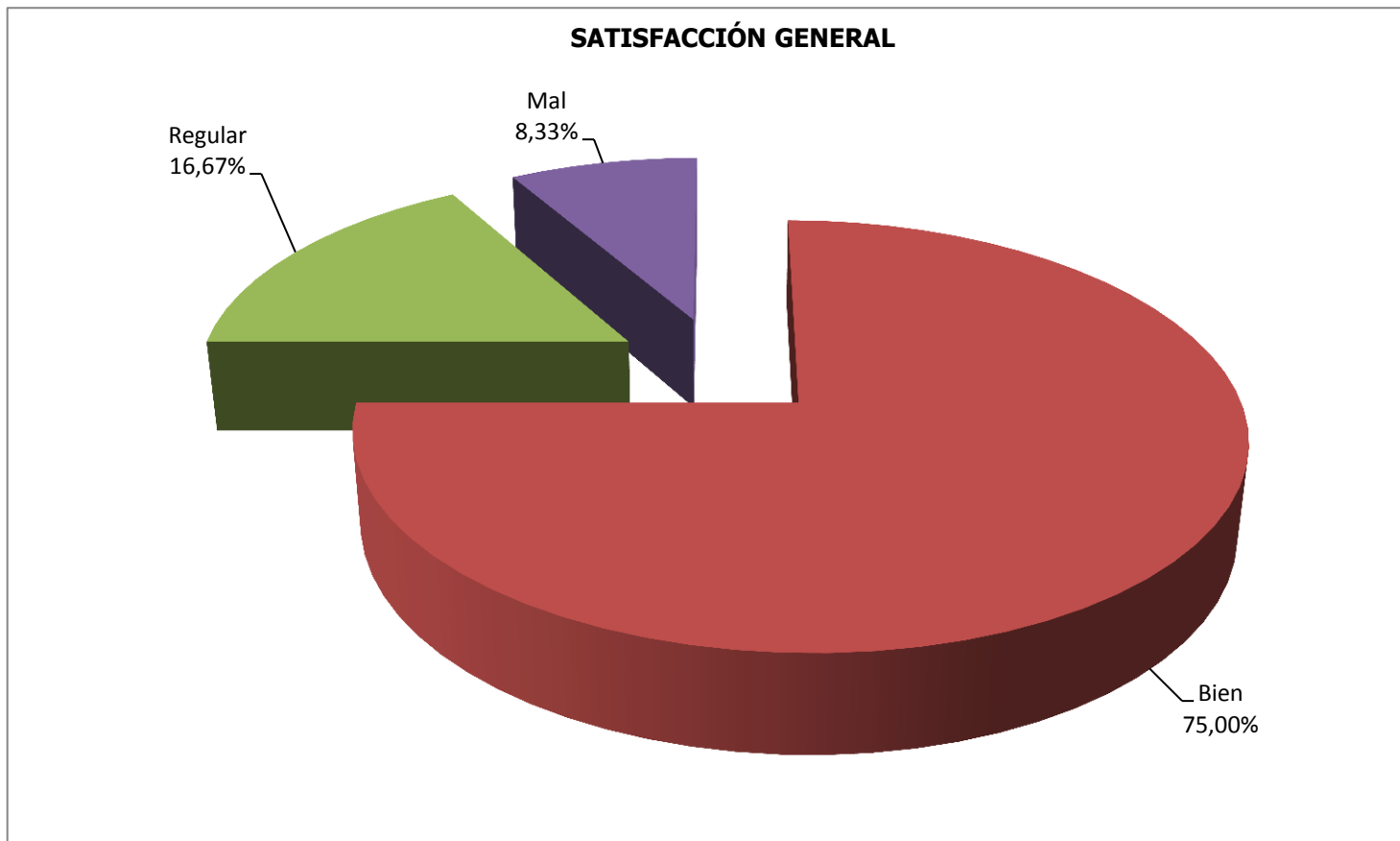
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	18	75,00%
Regular	4	16,67%
Mal	2	8,33%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	75,00%
Regular	16,67%
Insatisfecho	8,33%

		% sobre total
Número de respuestas	24	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

URB / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos					
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I						
URB	Menor de 40	Mujer	26007	8,35	3,33	9	3	9	3	10	3	9	3	9	3	9	3	8	5	9	3	7	3	6	3	8	3	8	5	7	5	9	3	9	3	9	3	3	7	3	9	3	9	3	10	5	9	3			
URB	Menor de 40	Otros	26001	5,94	3,24	4	2	4	2	4	2	4	2	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	8	4	8	4	8	4	8	4	5	3	5	3	5	3	7	5	7	5	7	5	7	5	5	2	5	2	5	2
URB	Menor de 40	Mujer	26003	7,06	3,06	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	6	3	4	5	9	2	9	2	9	2	8	3	7	3	6	3	8	3	9	5	#	3	5	1	4	5	4	5				
URB	41-69	Hombre	26005	8,06	3,18	8	3	9	3	9	3	8	3	5	4	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	8	3	7	3	8	3	9	3	9	4			9	4	7	3	7	3	7	3				
URB	41-69	Hombre	26007	6,47	2,88	8	4	8	3	8	3	8	3	6	3	6	3	6	3	8	3	6	3	6	2	6	2	4	2	6	3	8	3	5	3	4	3			7	3	5	2	5	2	7	4				
URB	41-69	Otros	26003	7,67	3,67	8	5	8	3	8	3	8	5	8	3	8	5	8	3	8	3	6	3	7	3	8	5	8	3	7	5		3	3	8	5			3	7	3	5	9	3	10	5					
URB	41-69	Otros	26003	7,29	3,83	5	3	8	5	8	3	8	5	8	5	9	5	6	2	6	3	7	3	8	3	8	5	7	5	8	3	9	3	9	5	5	5			3	5	3	6	3	1	5	2	3			
URB	41-69	Mujer	26005	7,41	3,78	7	5	7	5	8	3	7	5	9	3	4	5	8	3	8	3	9	3	6	3	8	5	8	3	9	3	9	3	5	5	9	5			3	5	3	9	2	7	5	5	5			
URB	Menor de 40	Mujer	26006	7,22	3,67	7	3	5	5	5	3	9	5	9	3	7	5	8	3	9	3	9	3	7	3	7	3	7	5	7	3	9	5	7	3	7	5	8	3	3	3	9	3	7	5	6	3				
URB	Menor de 40	Hombre	26006	8,18	3,71	9	5	9	3	5	3	10	5	9	3	9	3	8	5	9	3	9	3	8	3	8	5	7	5	9	5	7	3	9	3	9	3			5	3	10	3	9	3	9	5				

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

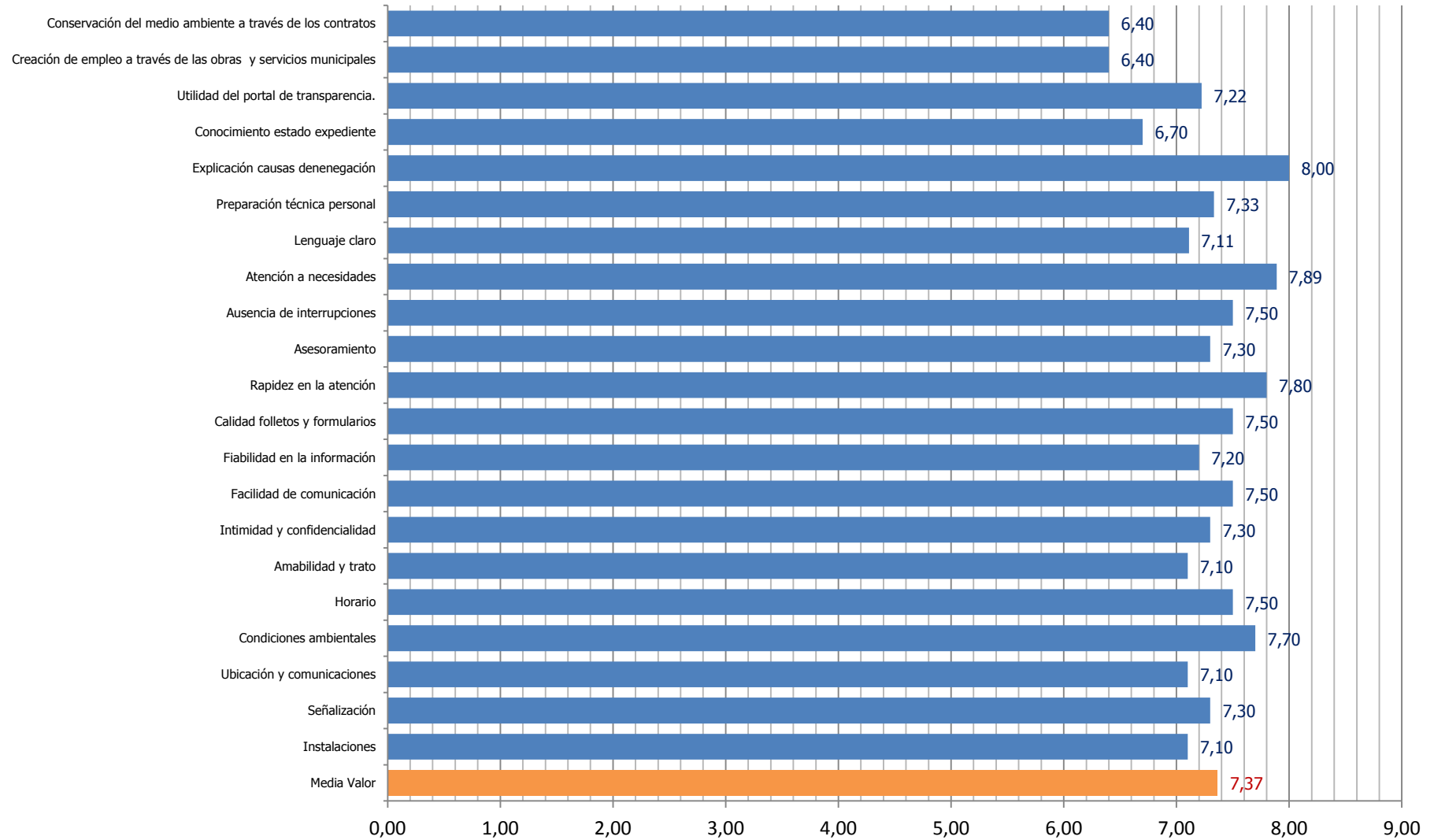
2019

Ejercicio	2019													
Servicio	URB / Sexo: Todos / Edad: Todas													
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL													
Nota media (Sobre 10)	7,37		Importancia media (s.10)		6,87									
Total Encuestas	10													

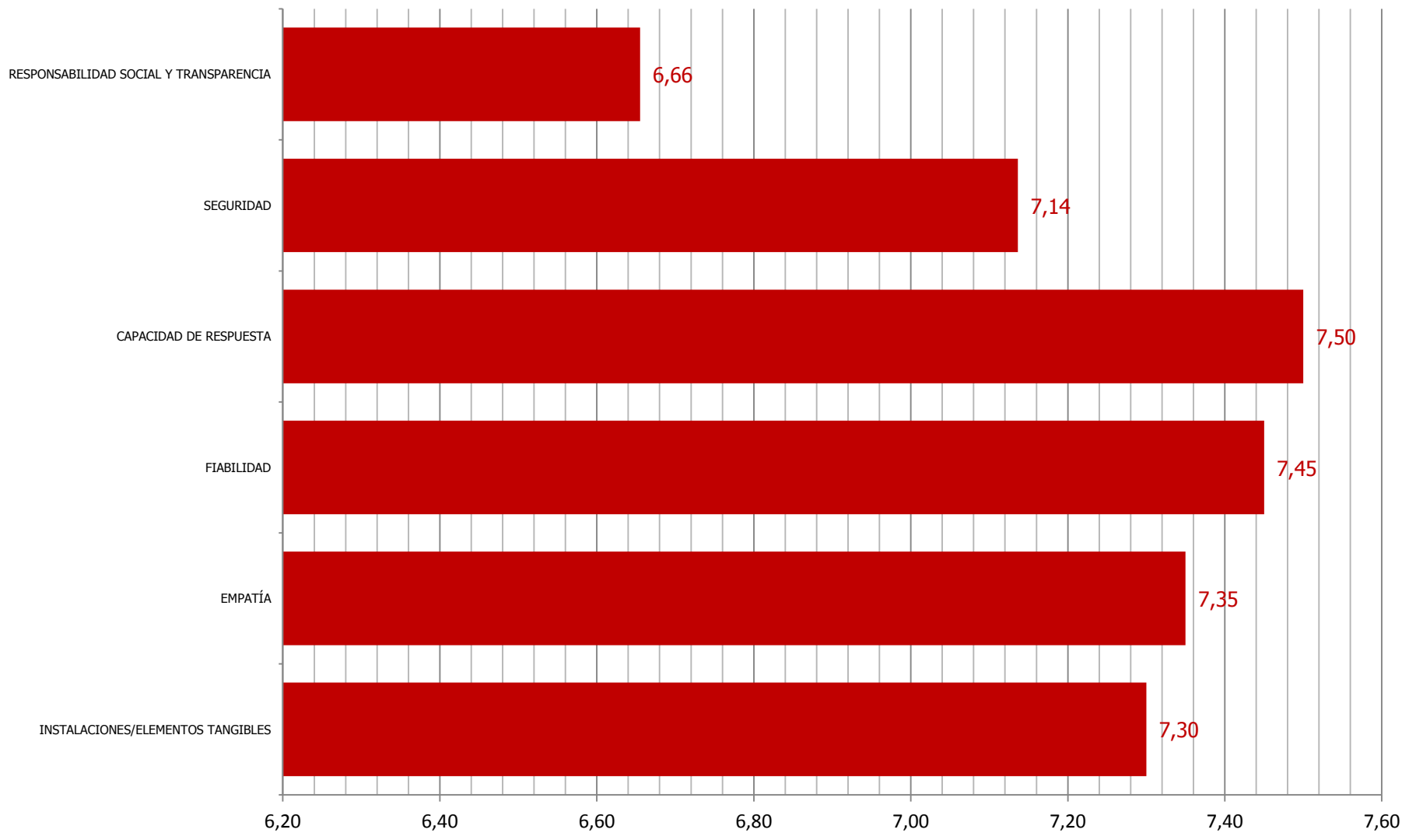
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	7,37	3,43	7,35	3,50	#N/A	3,67	0,76	0,34	0,57	0,30	0,57	0,11	0,50
1 Instalaciones	7,10	3,60	7,50	3,00	8,00	3,00	1,66	1,07	1,30	0,92	2,77	1,16	-0,10
2 Señalización	7,30	3,50	8,00	3,00	9,00	3,00	1,77	1,08	1,44	0,90	3,12	1,17	0,30
3 Ubicación y comunicaciones	7,10	2,90	8,00	3,00	8,00	3,00	1,97	0,32	1,68	0,18	3,88	0,10	1,30
4 Condiciones ambientales	7,70	3,90	8,00	4,00	8,00	5,00	1,70	1,20	1,22	1,10	2,90	1,43	-0,10
5 Horario	7,50	3,30	8,00	3,00	9,00	3,00	1,58	0,67	1,40	0,48	2,50	0,46	0,90
6 Amabilidad y trato	7,10	4,00	7,50	4,00	8,00	5,00	1,60	1,05	1,30	1,00	2,54	1,11	-0,90
7 Intimidad y confidencialidad	7,30	3,10	8,00	3,00	8,00	3,00	1,16	0,74	1,04	0,38	1,34	0,54	1,10
8 Facilidad de comunicación	7,50	3,00	8,00	3,00	8,00	3,00	1,18	0,00	1,00	0,00	1,39	0,00	1,50
9 Fiabilidad en la información	7,20	3,30	7,50	3,00	6,00	3,00	1,69	0,67	1,40	0,48	2,84	0,46	0,60
10 Calidad folletos y formularios	7,50	2,90	8,00	3,00	8,00	3,00	0,97	0,57	0,80	0,36	0,94	0,32	1,70
11 Rapidez en la atención	7,80	3,90	8,00	4,50	8,00	5,00	0,79	1,29	0,52	1,12	0,62	1,66	0,00
12 Asesoramiento	7,30	3,70	7,50	3,50	7,00	5,00	1,34	1,25	0,90	1,10	1,79	1,57	-0,10
13 Ausencia de interrupciones	7,50	3,40	7,50	3,00	9,00	3,00	1,35	0,84	1,10	0,64	1,83	0,71	0,70
14 Atención a necesidades	7,89	3,20	8,00	3,00	9,00	3,00	1,36	0,63	1,04	0,36	1,86	0,40	1,49
15 Lenguaje claro	7,11	3,40	7,00	3,00	9,00	3,00	1,90	0,84	1,68	0,64	3,61	0,71	0,31
16 Preparación técnica personal	7,33	4,10	8,00	4,50	9,00	5,00	1,80	0,99	1,41	0,90	3,25	0,99	-0,87
17 Explicación causas denegación	8,00	3,33	8,00	3,00	#N/A	3,00	1,00	0,82	0,67	0,56	1,00	0,67	1,33
18 Conocimiento estado expediente	6,70	3,30	7,00	3,00	7,00	3,00	2,21	0,67	1,76	0,48	4,90	0,46	0,10
19 Utilidad del portal de transparencia.	7,22	2,70	7,00	3,00	9,00	3,00	2,05	1,06	1,80	0,76	4,19	1,12	1,82
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	6,40	3,80	7,00	4,00	7,00	5,00	2,72	1,32	2,12	1,20	7,38	1,73	-1,20
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	6,40	3,80	6,50	3,50	9,00	3,00	2,50	1,14	2,00	1,00	6,27	1,29	-1,20

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	7,30	3,48	8,00	3,00	8,00	3,00	1,73	1,01	1,44	0,87	2,98	1,03	0,35
2 EMPATÍA	7,35	3,35	8,00	3,00	8,00	3,00	1,35	0,80	1,20	0,61	1,82	0,64	0,65
3 FIABILIDAD	7,45	3,45	8,00	3,00	8,00	3,00	1,22	1,04	0,96	0,89	1,48	1,07	0,55
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	7,50	4,79	8,00	3,00	9,00	3,00	1,53	2,34	1,53	2,34	2,33	5,46	-2,09
5 SEGURIDAD	7,14	3,62	7,00	3,00	7,00	3,00	1,91	0,90	1,91	0,90	3,65	0,81	-0,09
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	6,66	3,43	7,00	3,00	9,00	3,00	2,39	1,25	2,39	1,25	5,73	1,56	-0,21

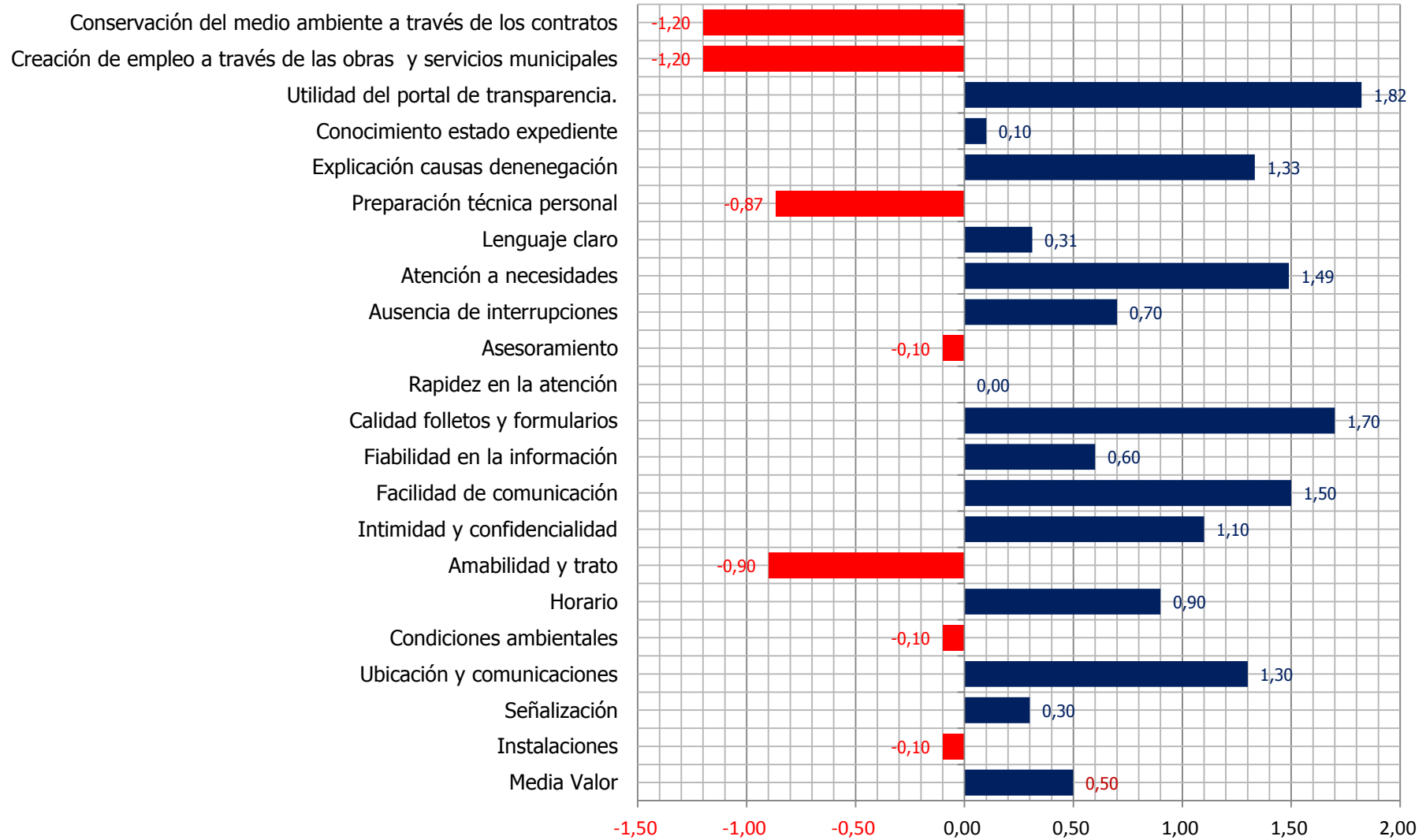
Media puntuaciones valoración por factores



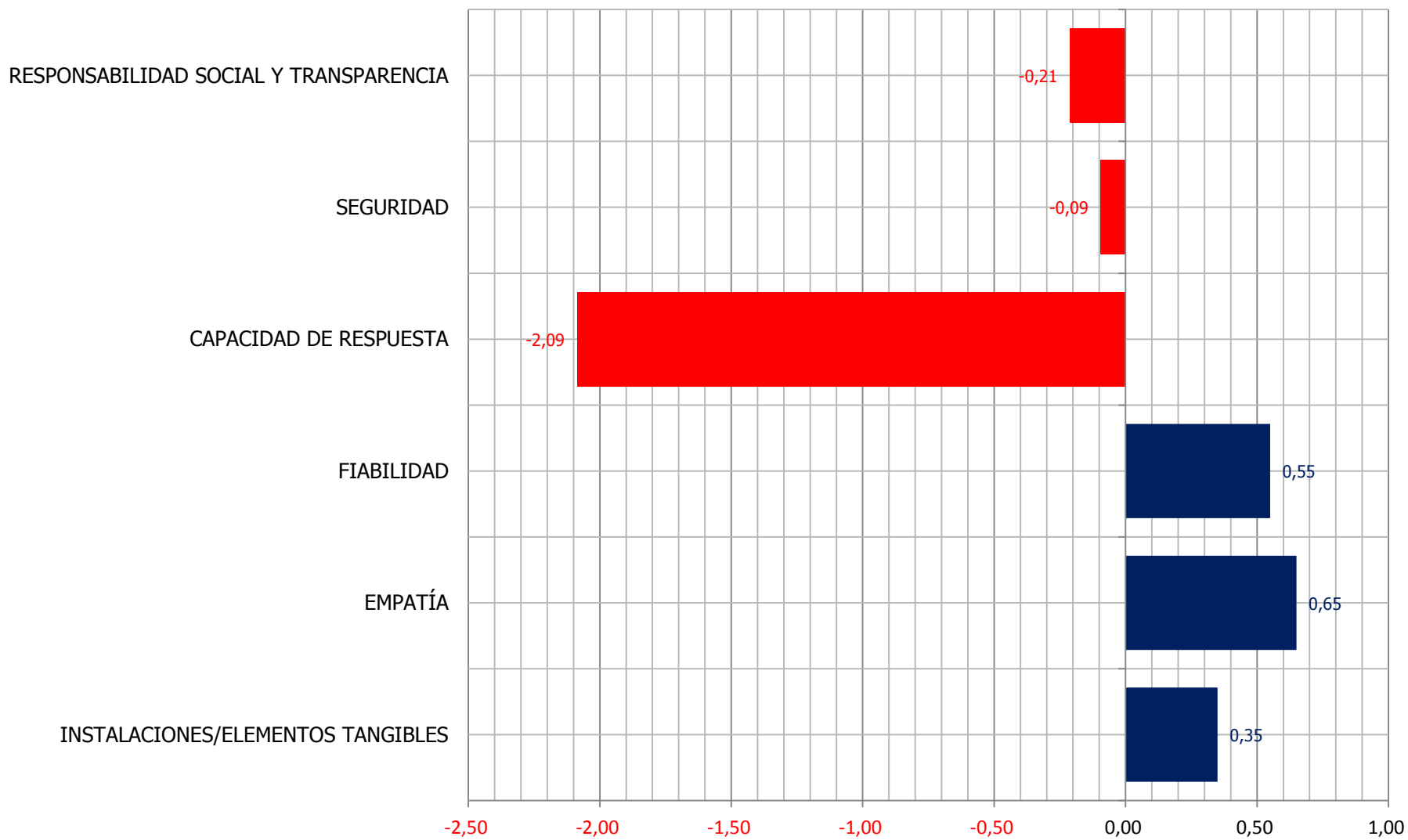
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



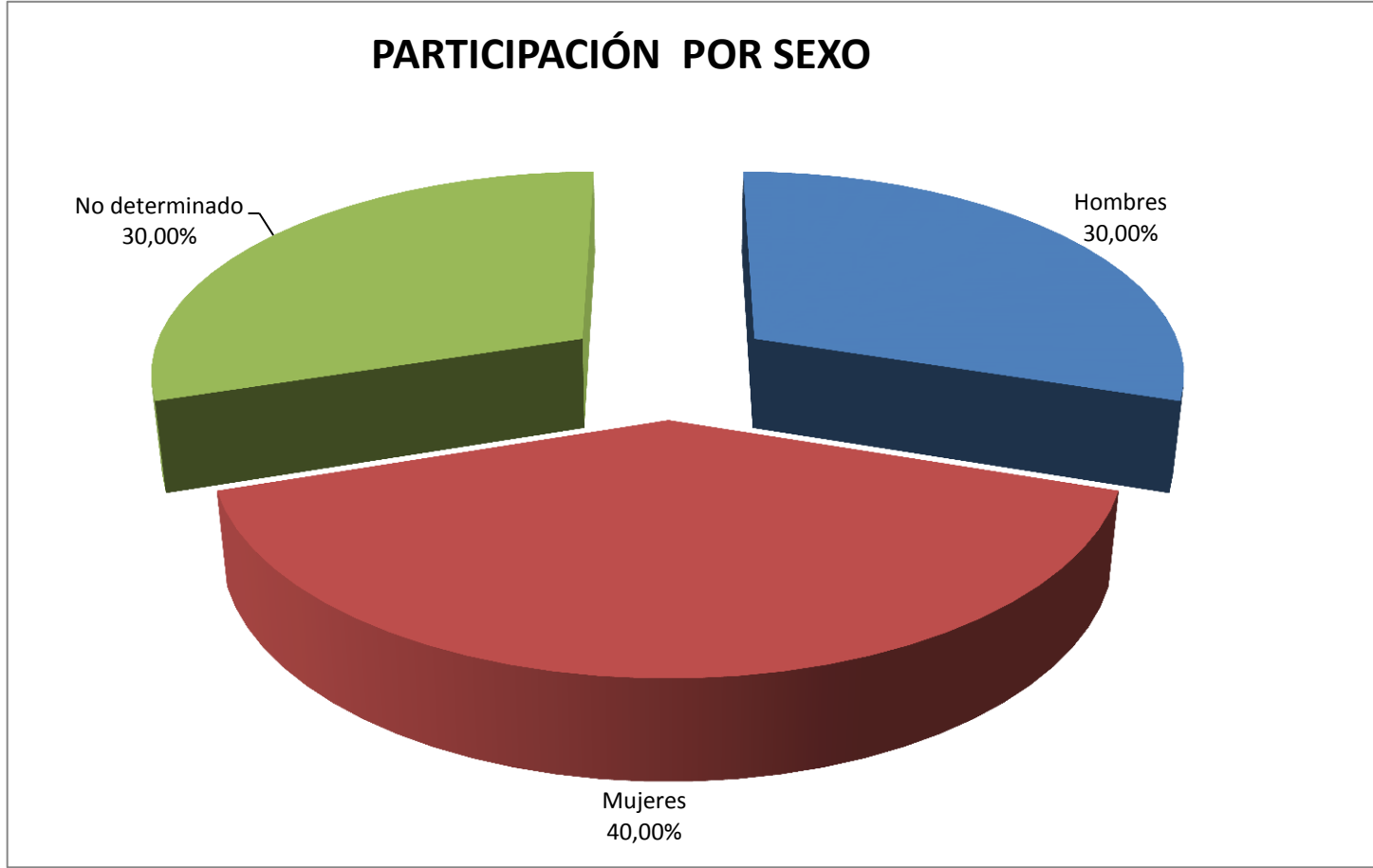
ENCUESTA SERVQUAL

URB / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

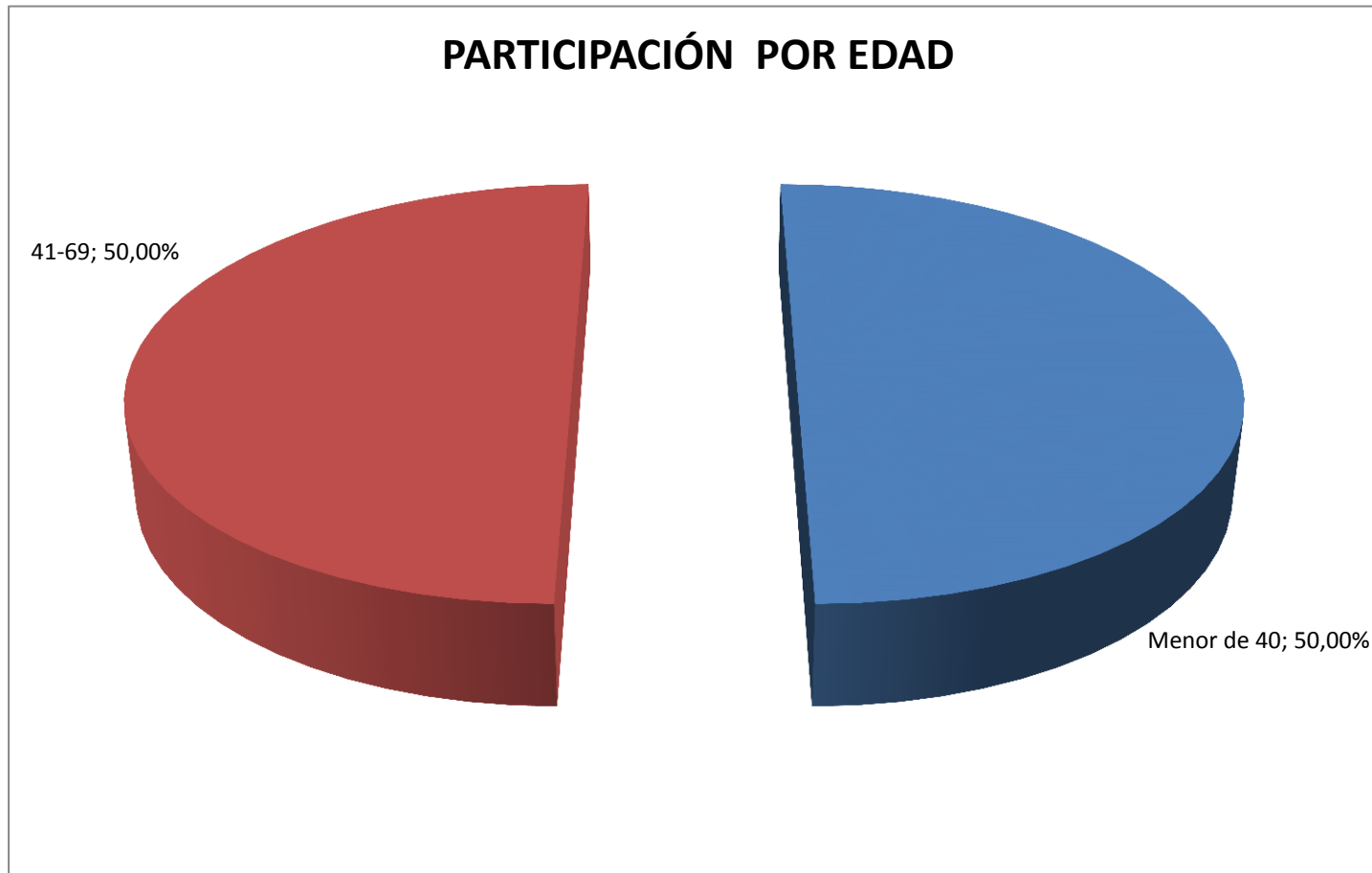
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	3	30,00%
Mujeres	4	40,00%
No determinado	3	30,00%



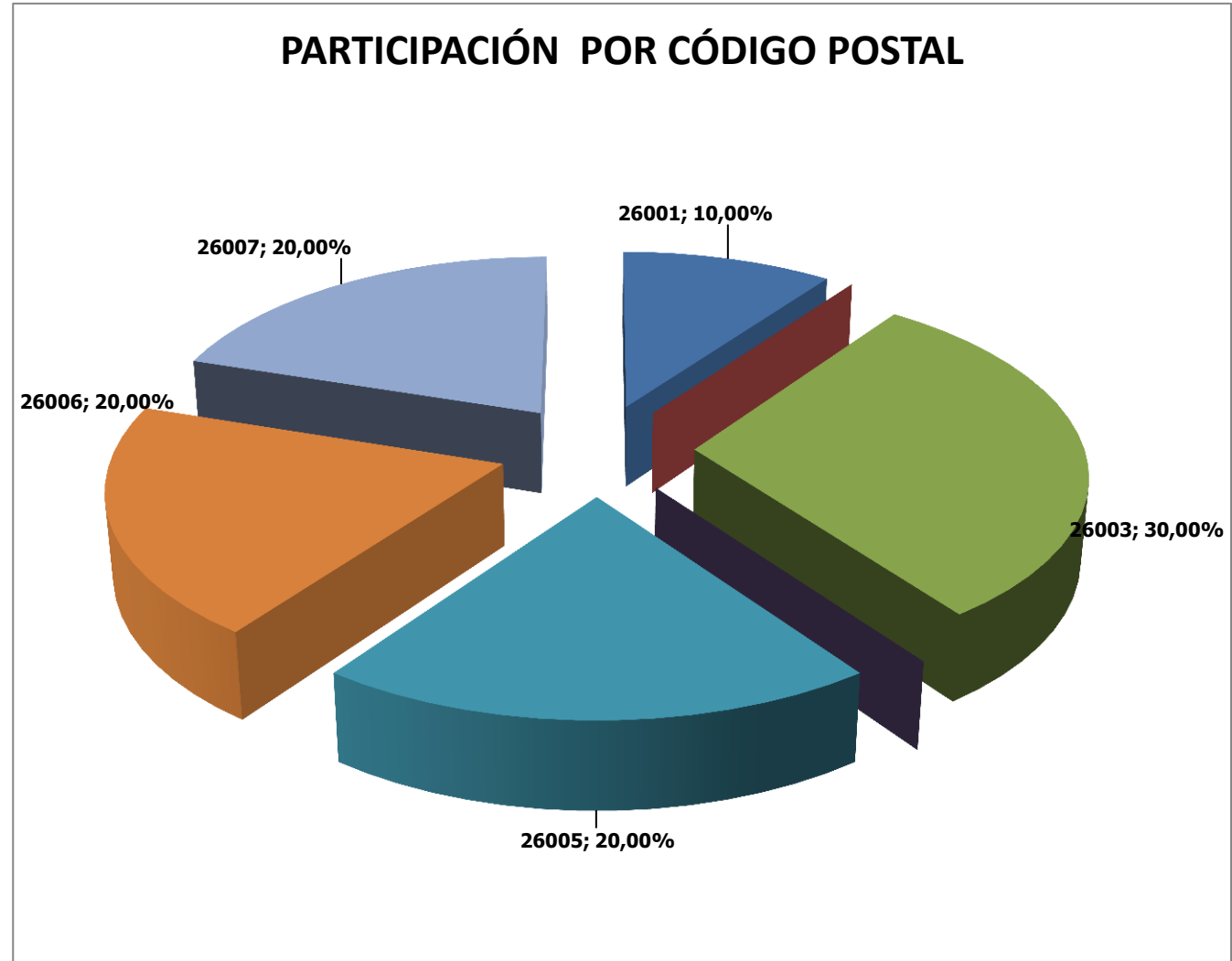
PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	5	50,00%
41-69	5	50,00%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	1	10,00%
26002	0	0,00%
26003	3	30,00%
26004	0	0,00%
26005	2	20,00%
26006	2	20,00%
26007	2	20,00%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

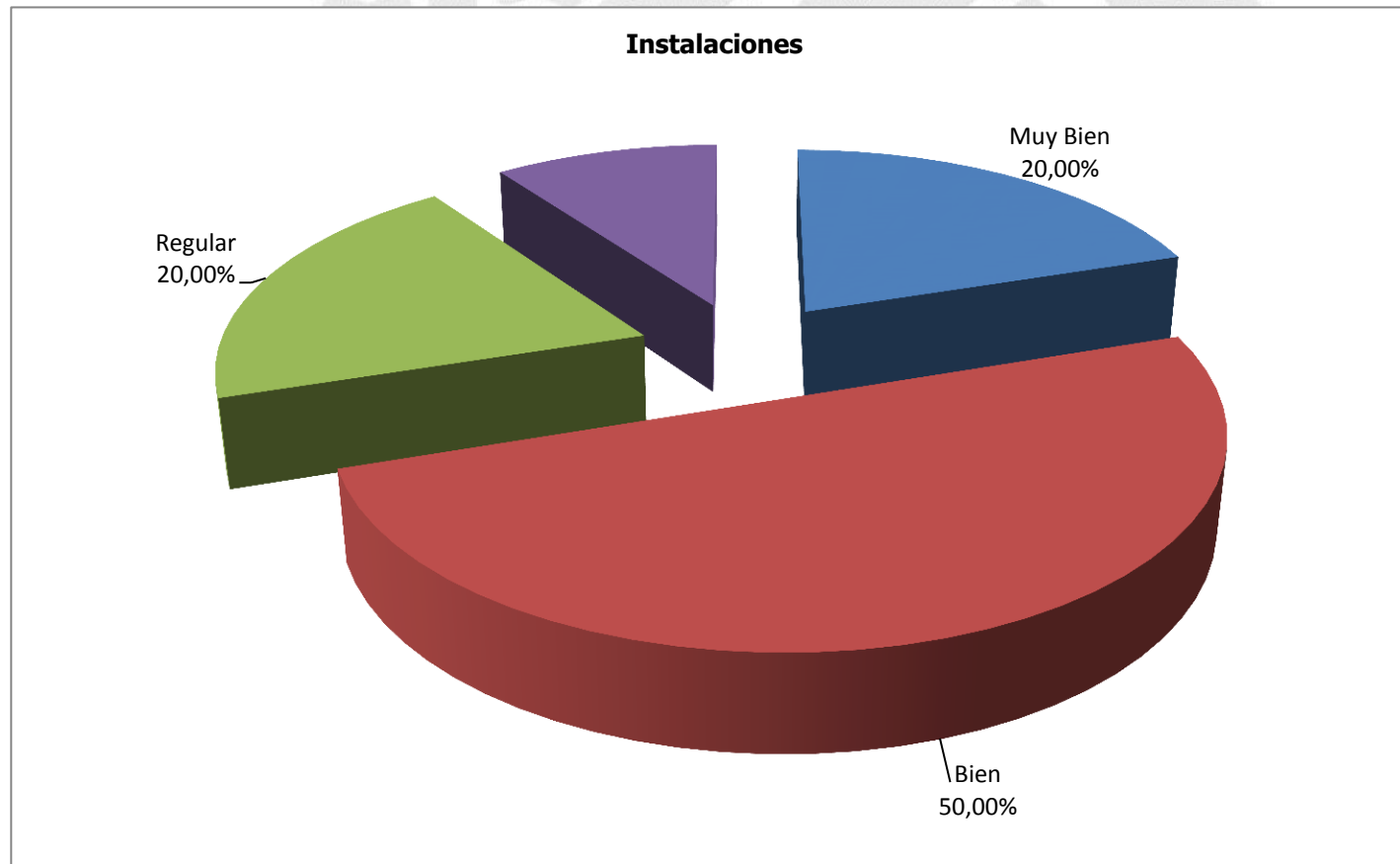
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	20,00%
Bien	5	50,00%
Regular	2	20,00%
Mal	1	10,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	70,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	10,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%

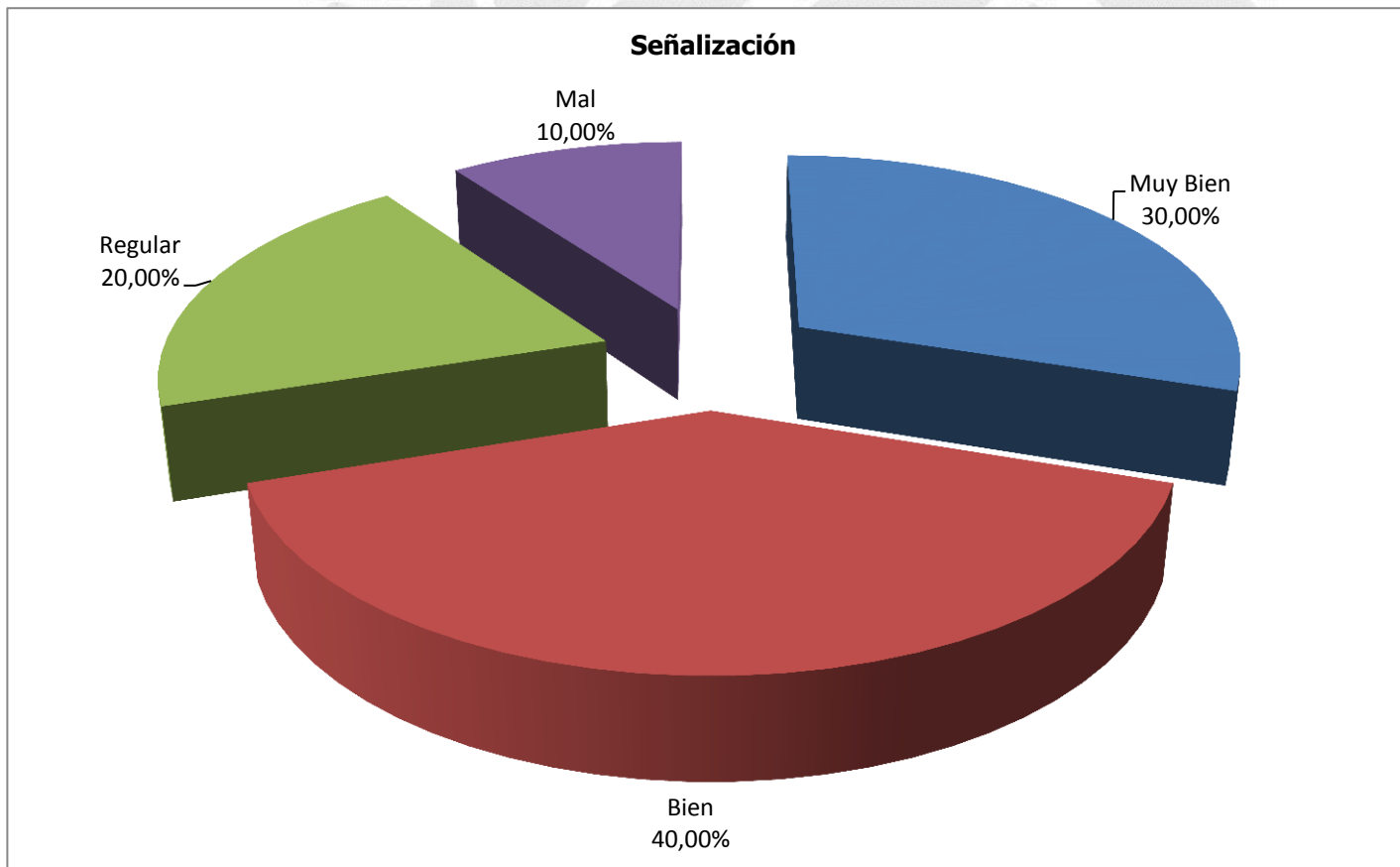


Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	30,00%
Bien	4	40,00%
Regular	2	20,00%
Mal	1	10,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	70,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	10,00%

		% sobre total
Número de respuestas	10	100,00%

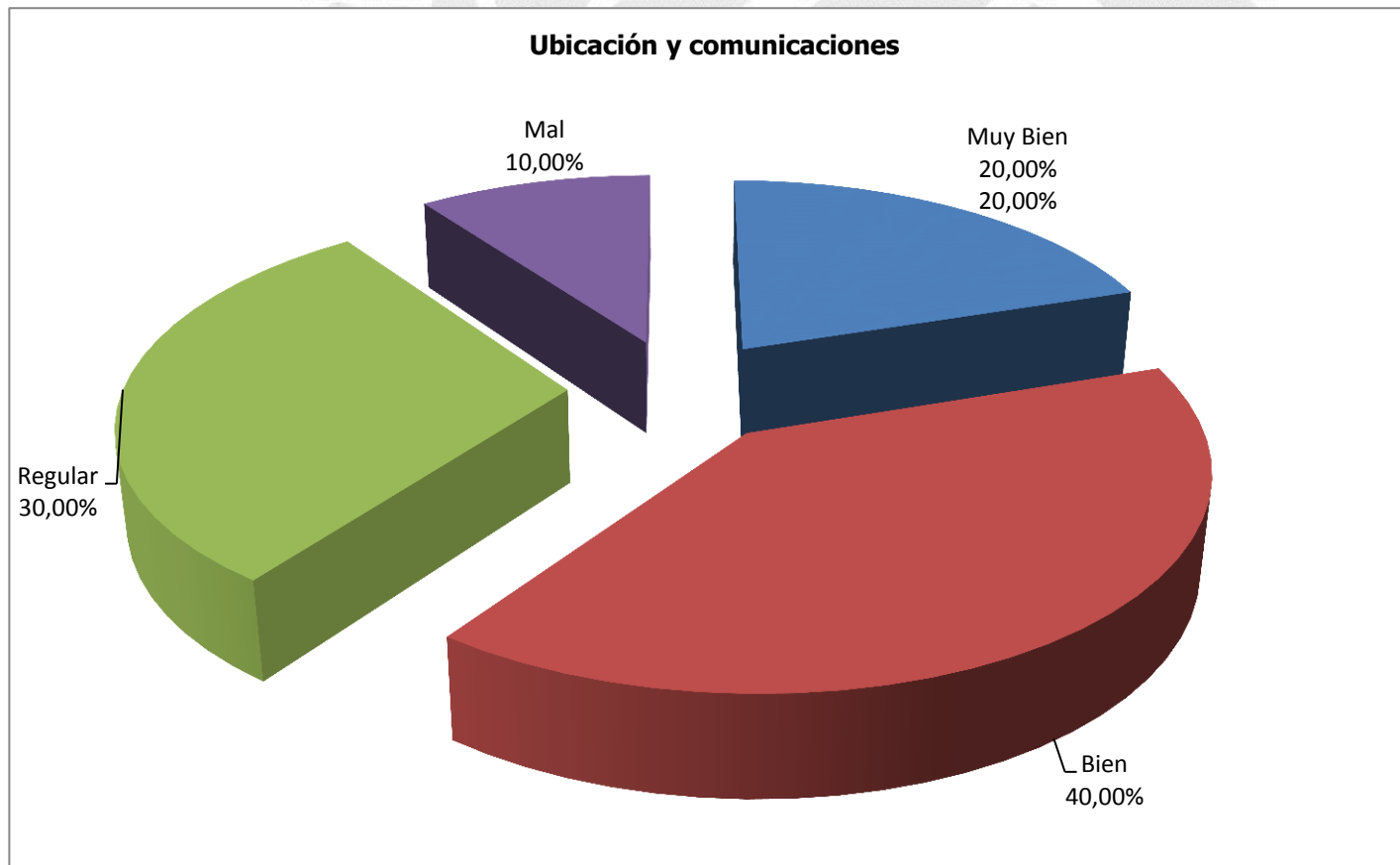


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	20,00%
Bien	4	40,00%
Regular	3	30,00%
Mal	1	10,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	30,00%
Insatisfecho	10,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%

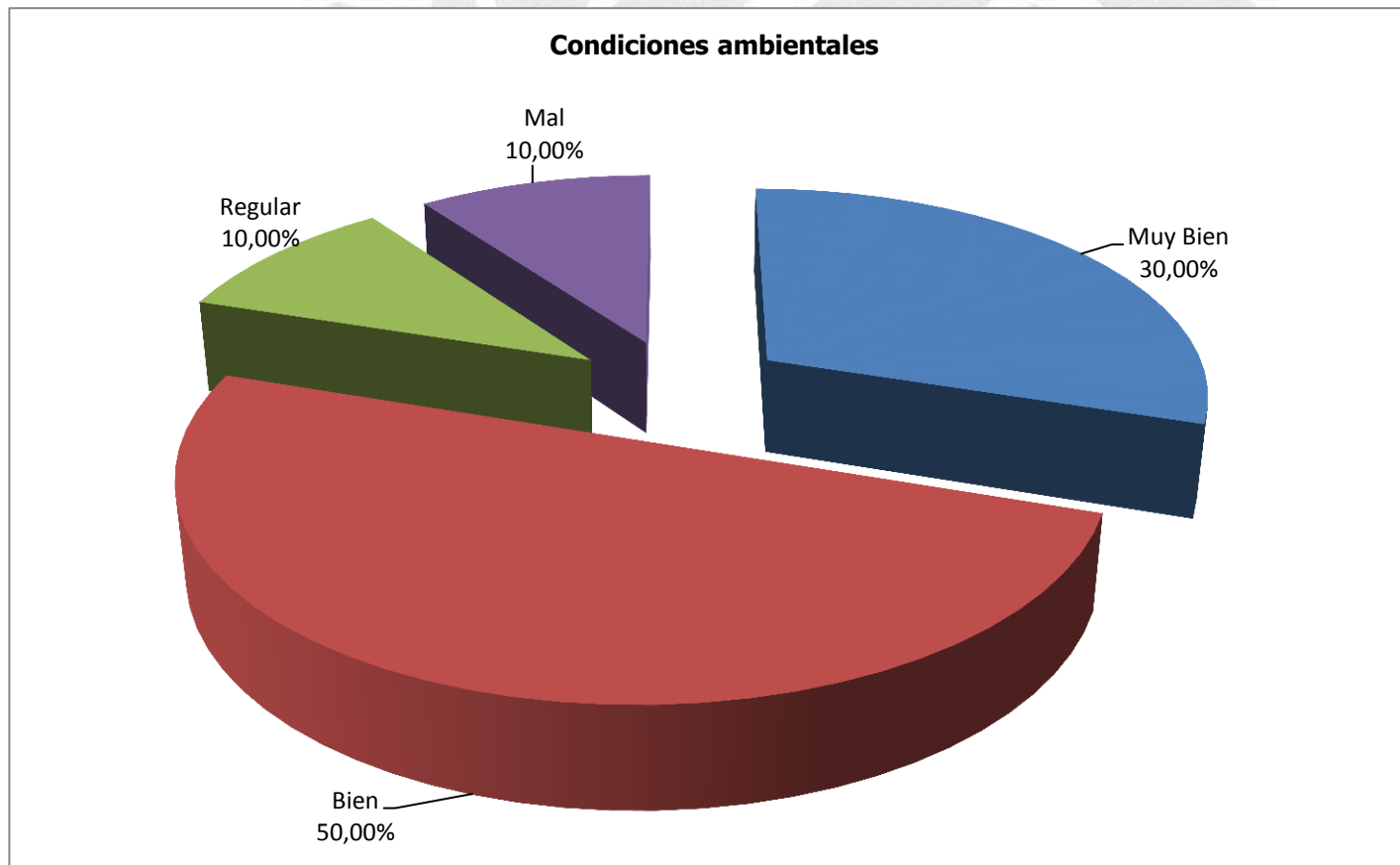


Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	30,00%
Bien	5	50,00%
Regular	1	10,00%
Mal	1	10,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	80,00%
Regular	10,00%
Insatisfecho	10,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%

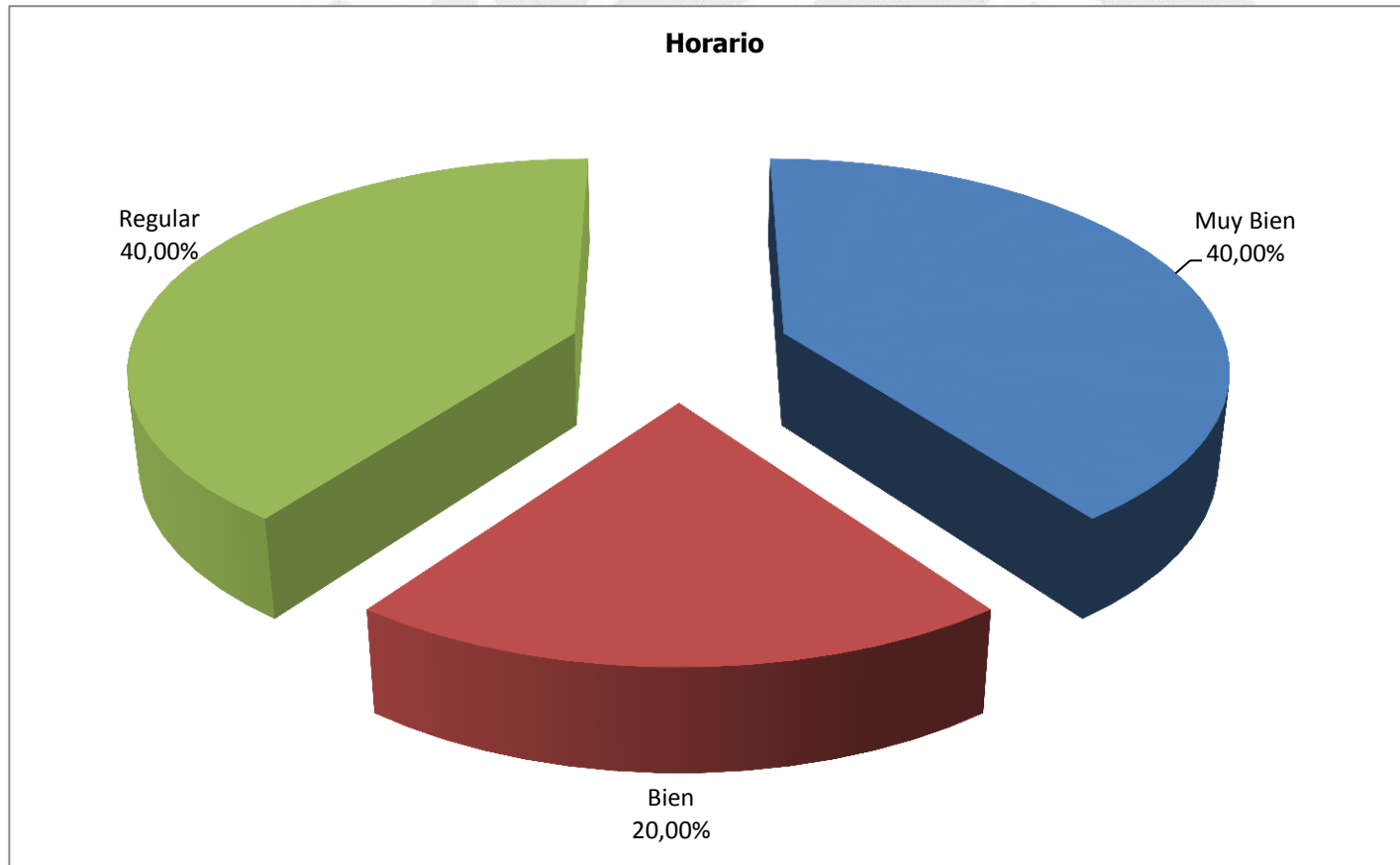


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	40,00%
Bien	2	20,00%
Regular	4	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	10	100,00%

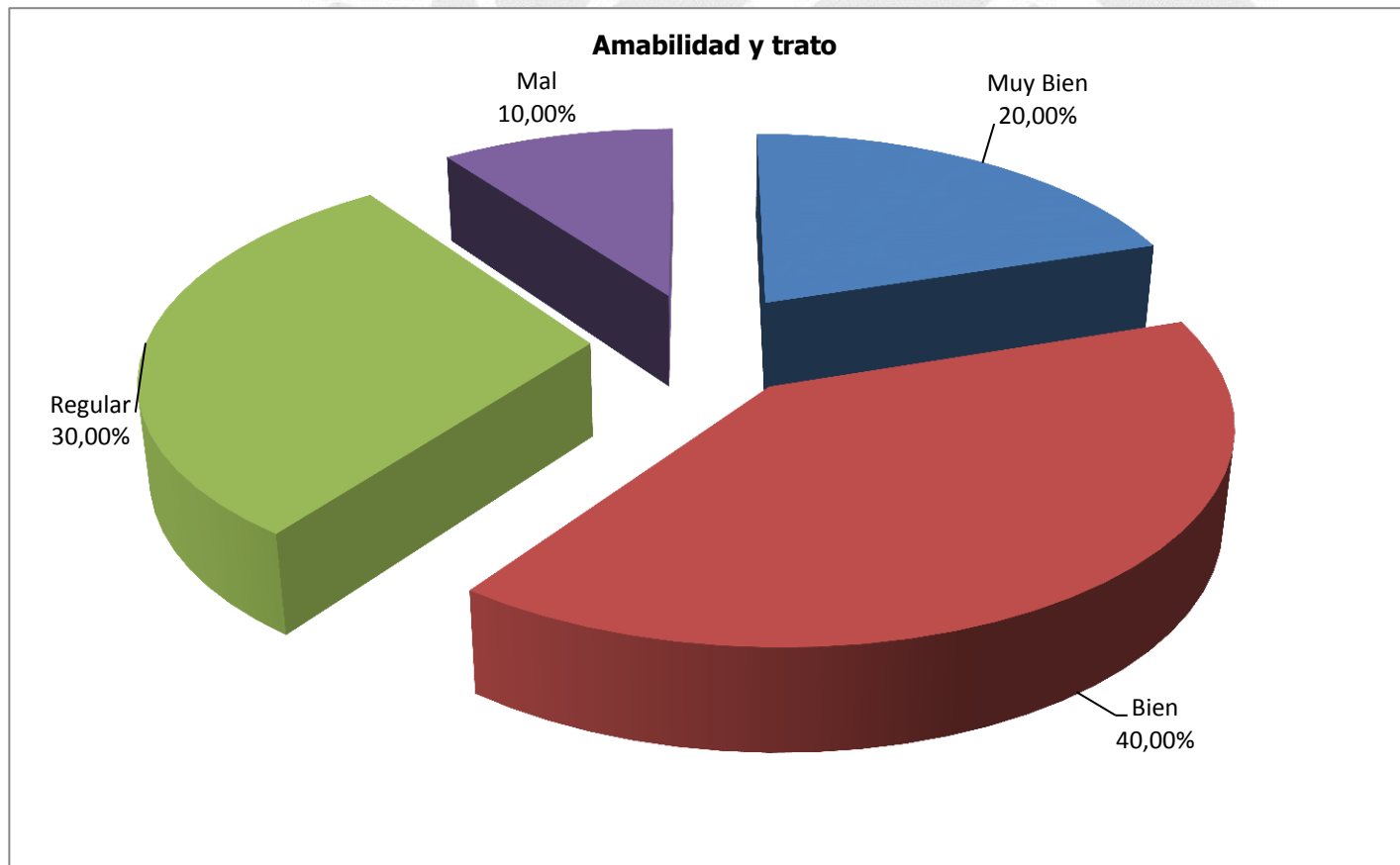


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	20,00%
Bien	4	40,00%
Regular	3	30,00%
Mal	1	10,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	30,00%
Insatisfecho	10,00%

		% sobre total
Número de respuestas	10	100,00%

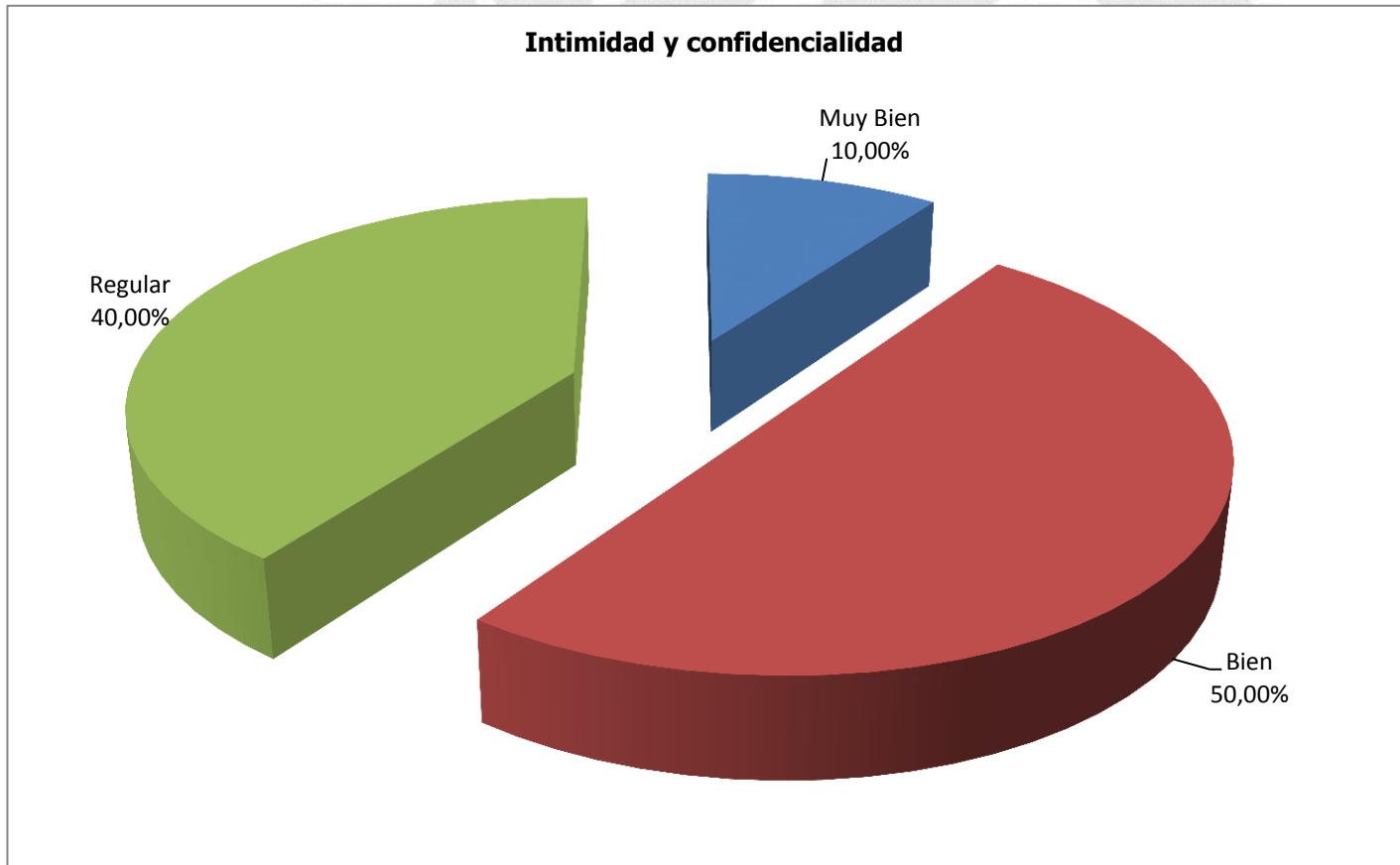


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	10,00%
Bien	5	50,00%
Regular	4	40,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	40,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%

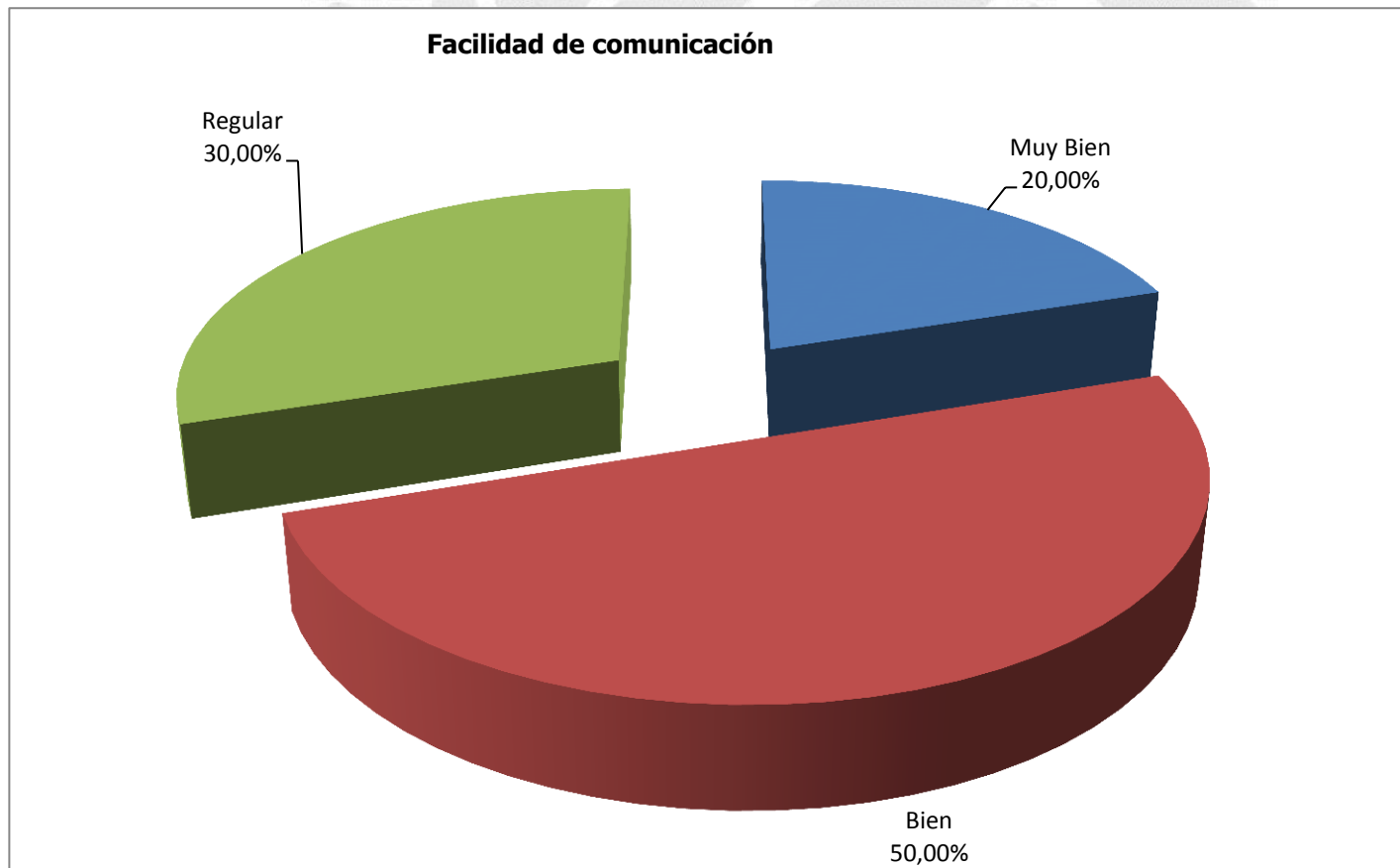


Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	20,00%
Bien	5	50,00%
Regular	3	30,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	70,00%
Regular	30,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	10	100,00%

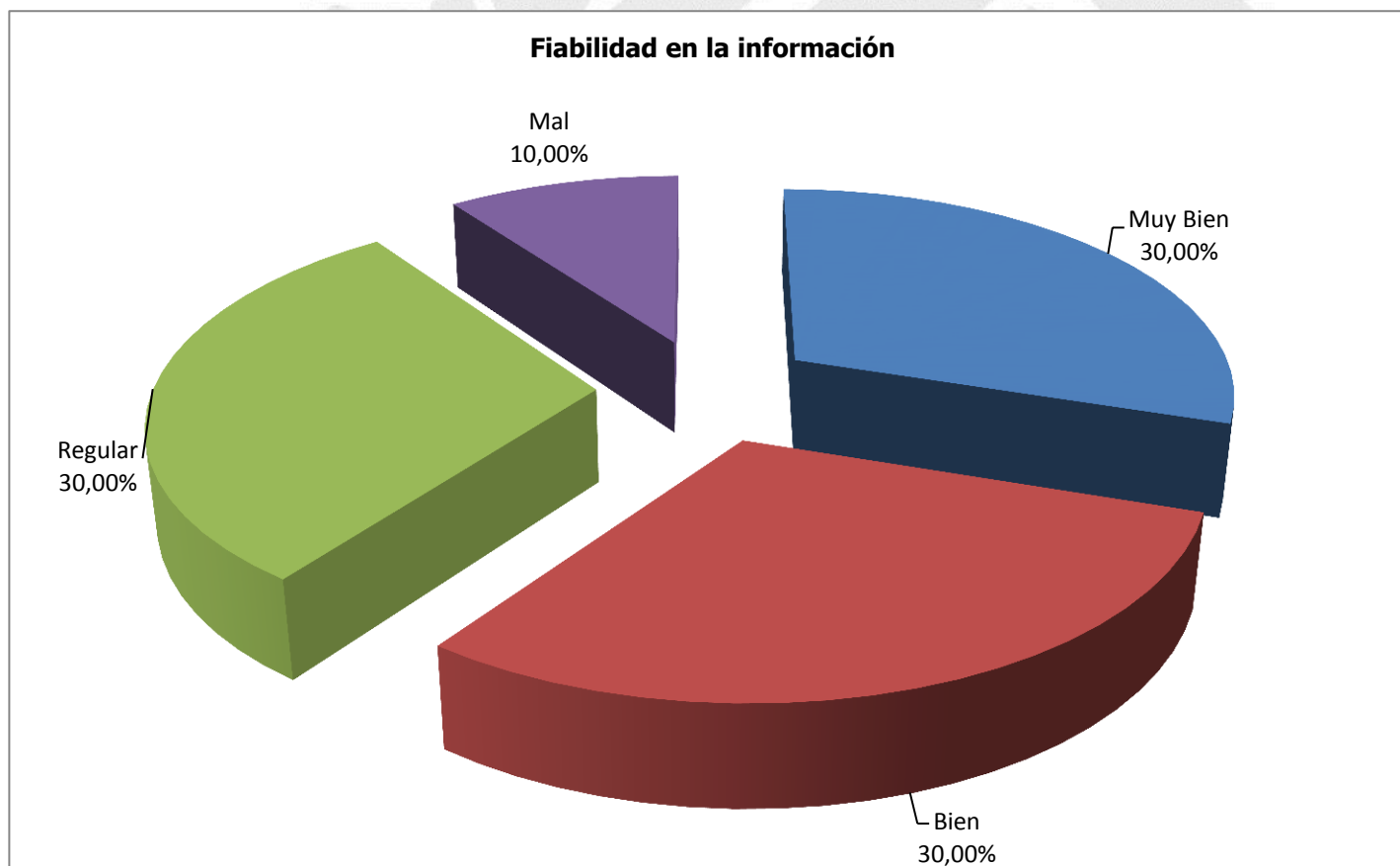


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	30,00%
Bien	3	30,00%
Regular	3	30,00%
Mal	1	10,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	30,00%
Insatisfecho	10,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%

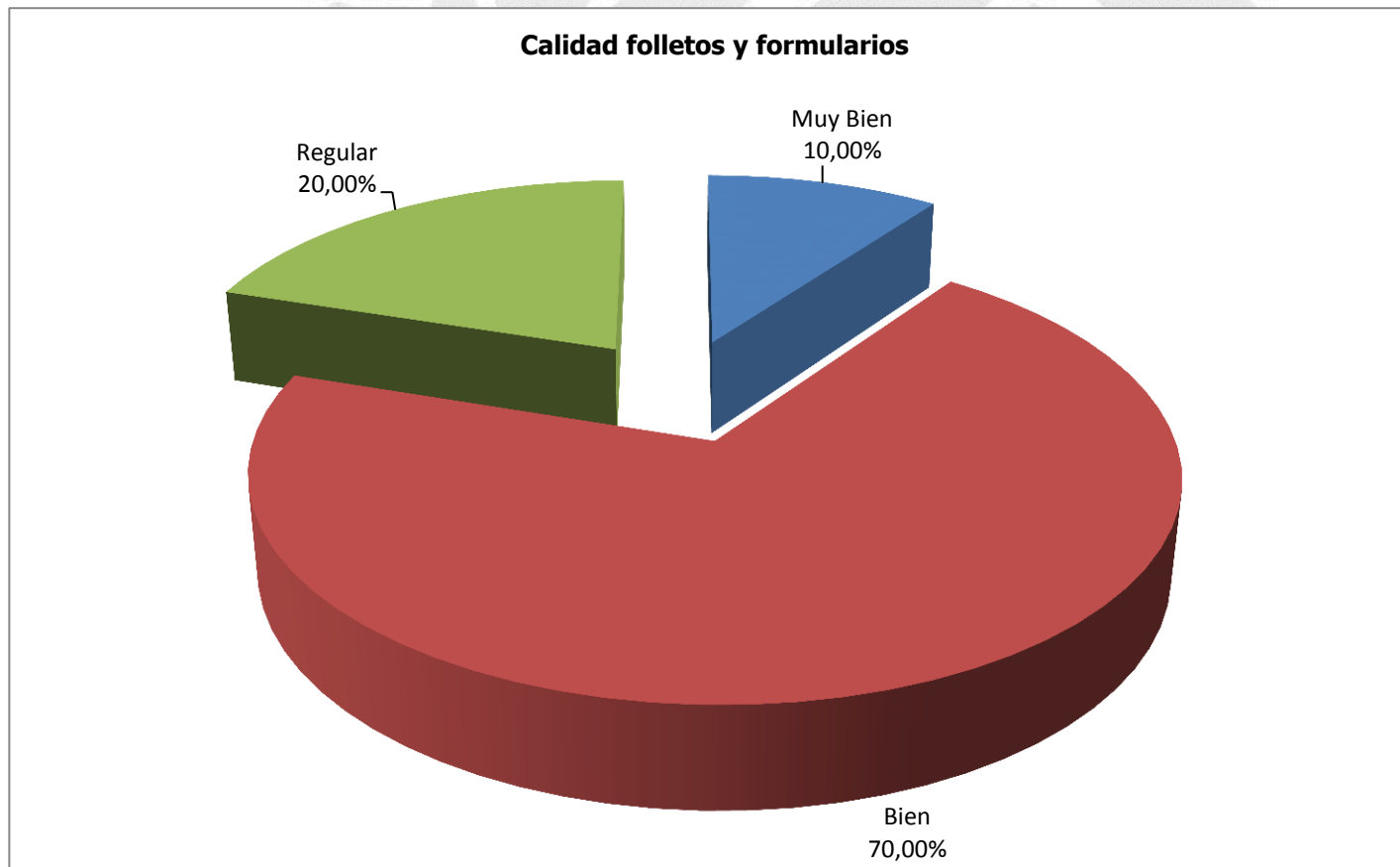


Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	10,00%
Bien	7	70,00%
Regular	2	20,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	80,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%

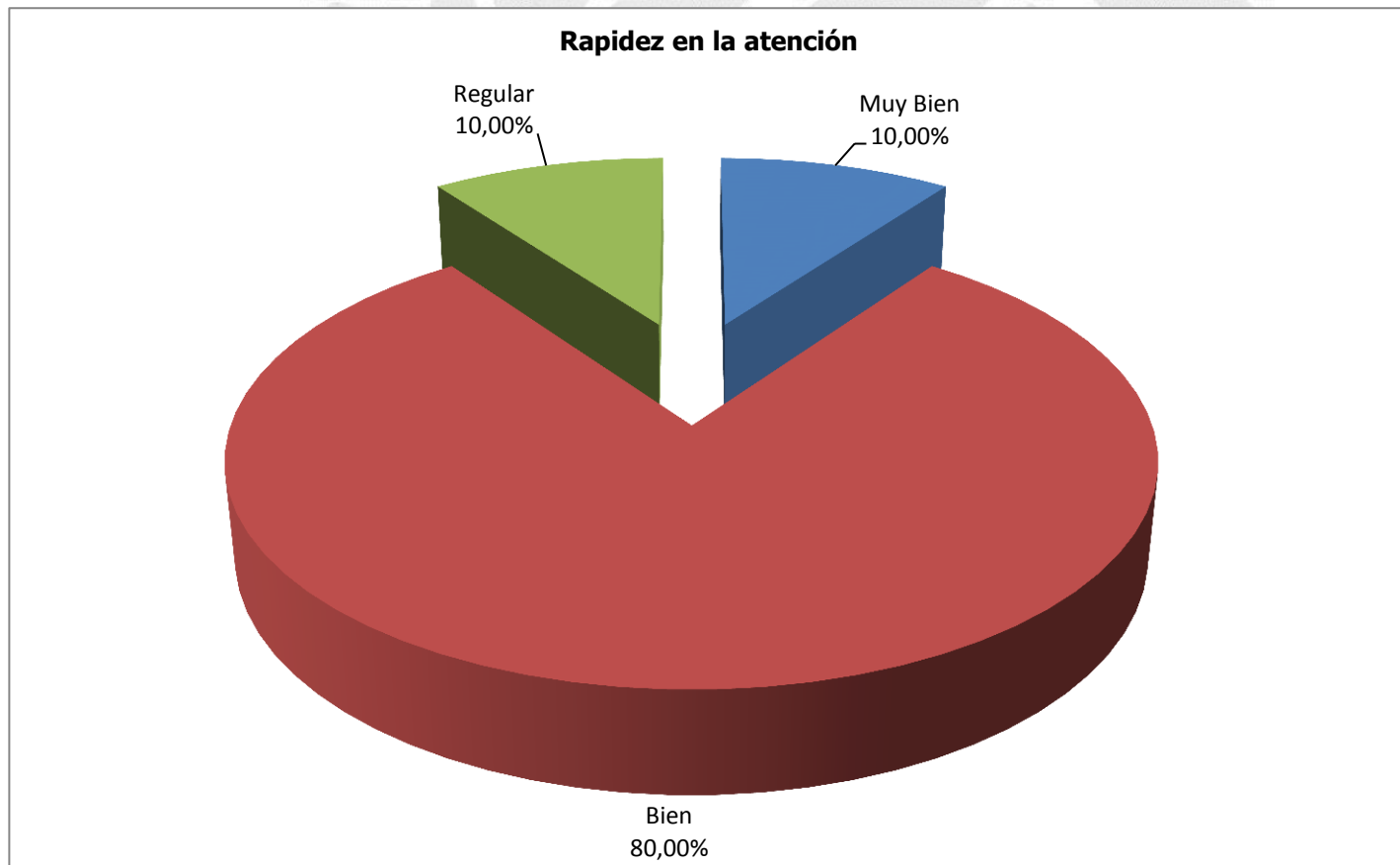


Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	10,00%
Bien	8	80,00%
Regular	1	10,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	90,00%
Regular	10,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%

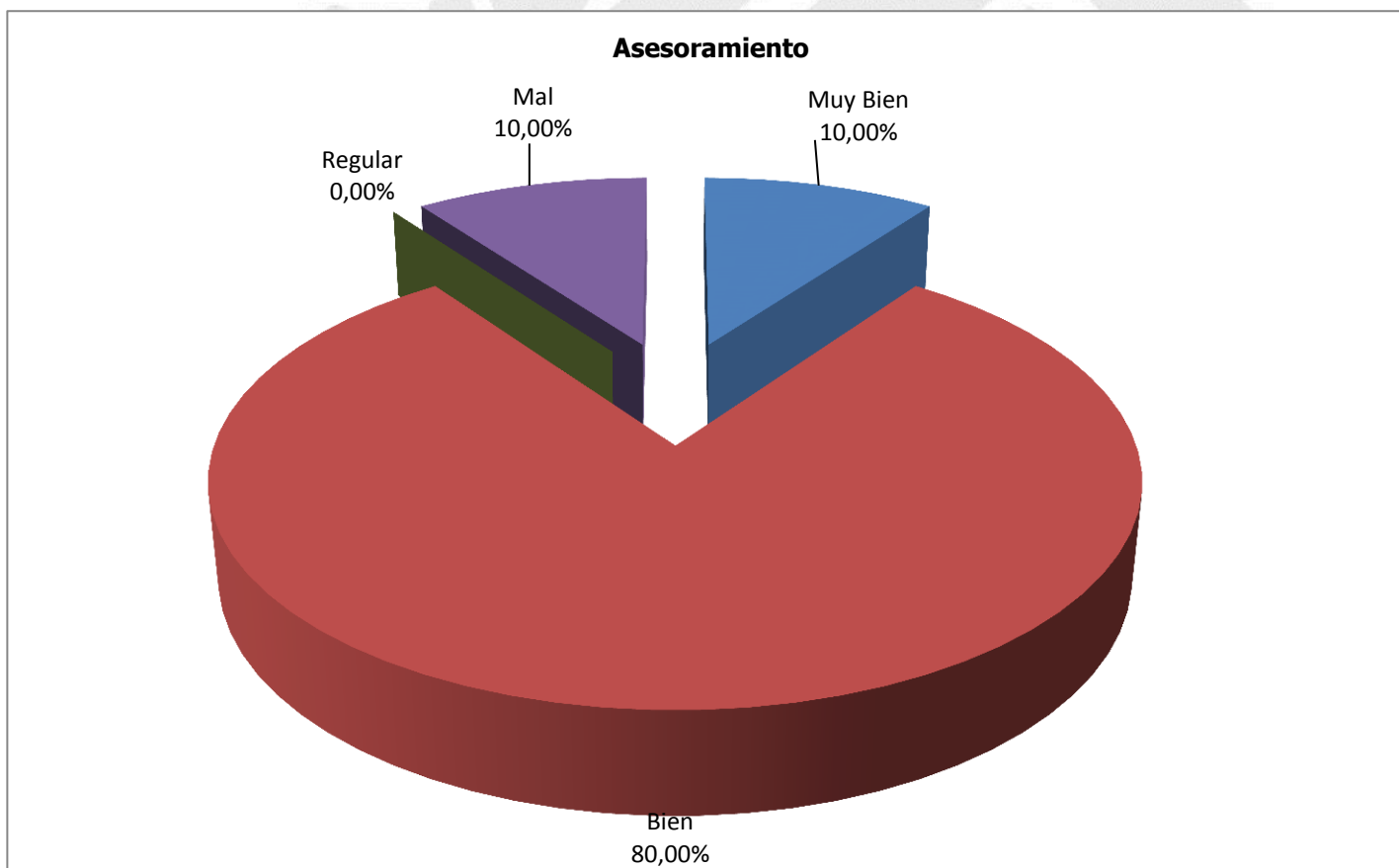


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	10,00%
Bien	8	80,00%
Regular	0	0,00%
Mal	1	10,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	90,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	10,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%

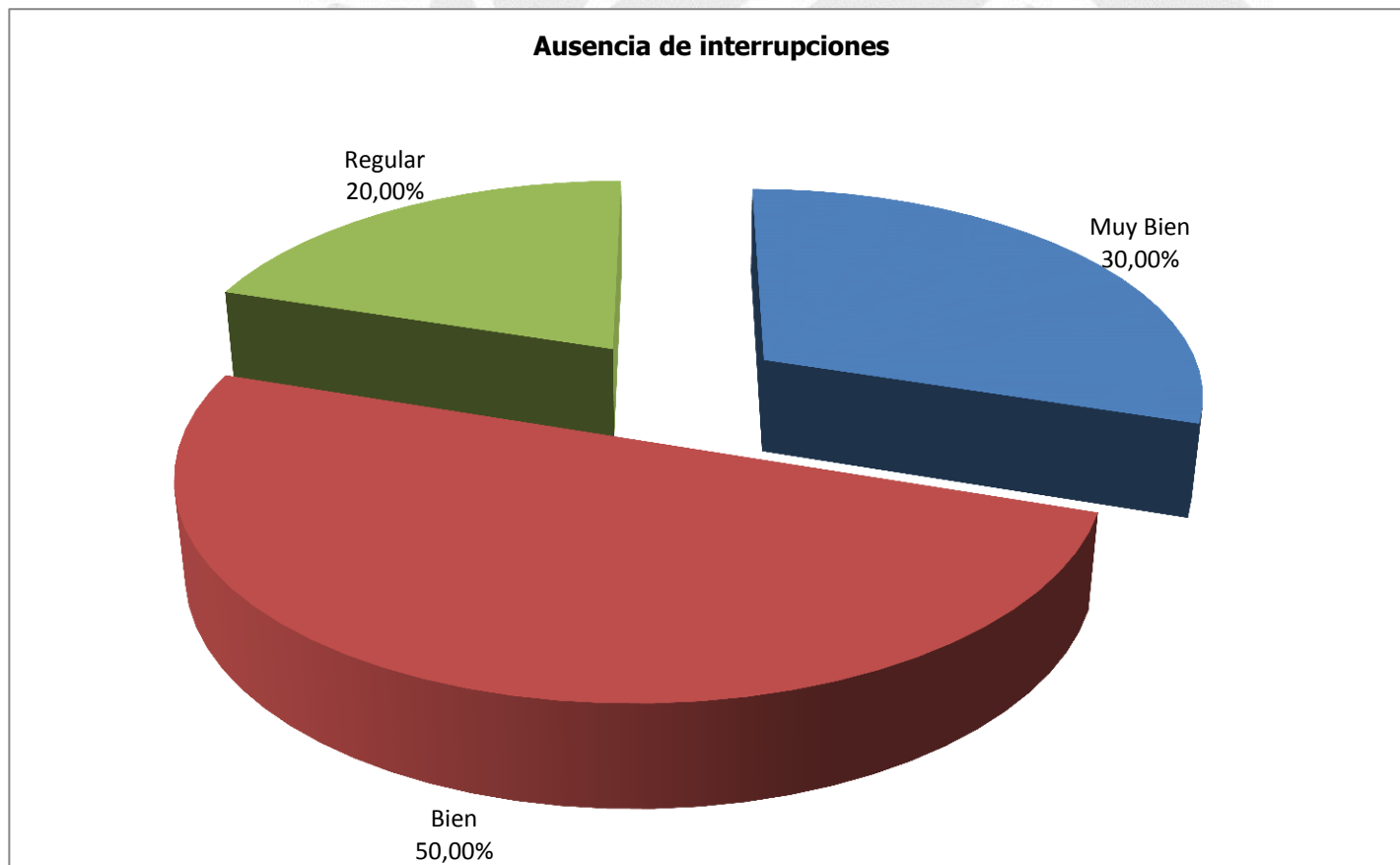


Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	30,00%
Bien	5	50,00%
Regular	2	20,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	80,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%

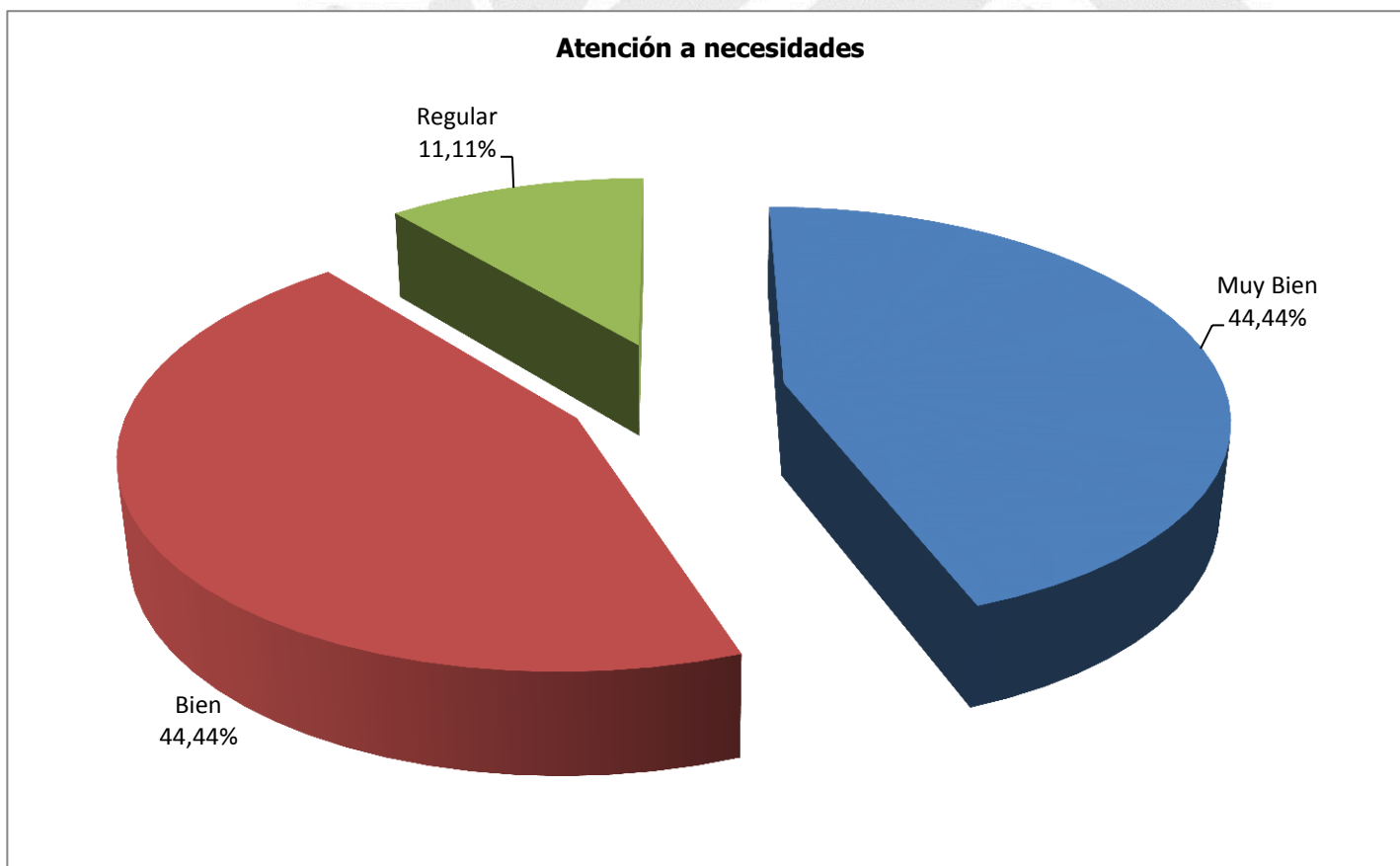


Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	44,44%
Bien	4	44,44%
Regular	1	11,11%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	88,89%
Regular	11,11%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	9	90,00%

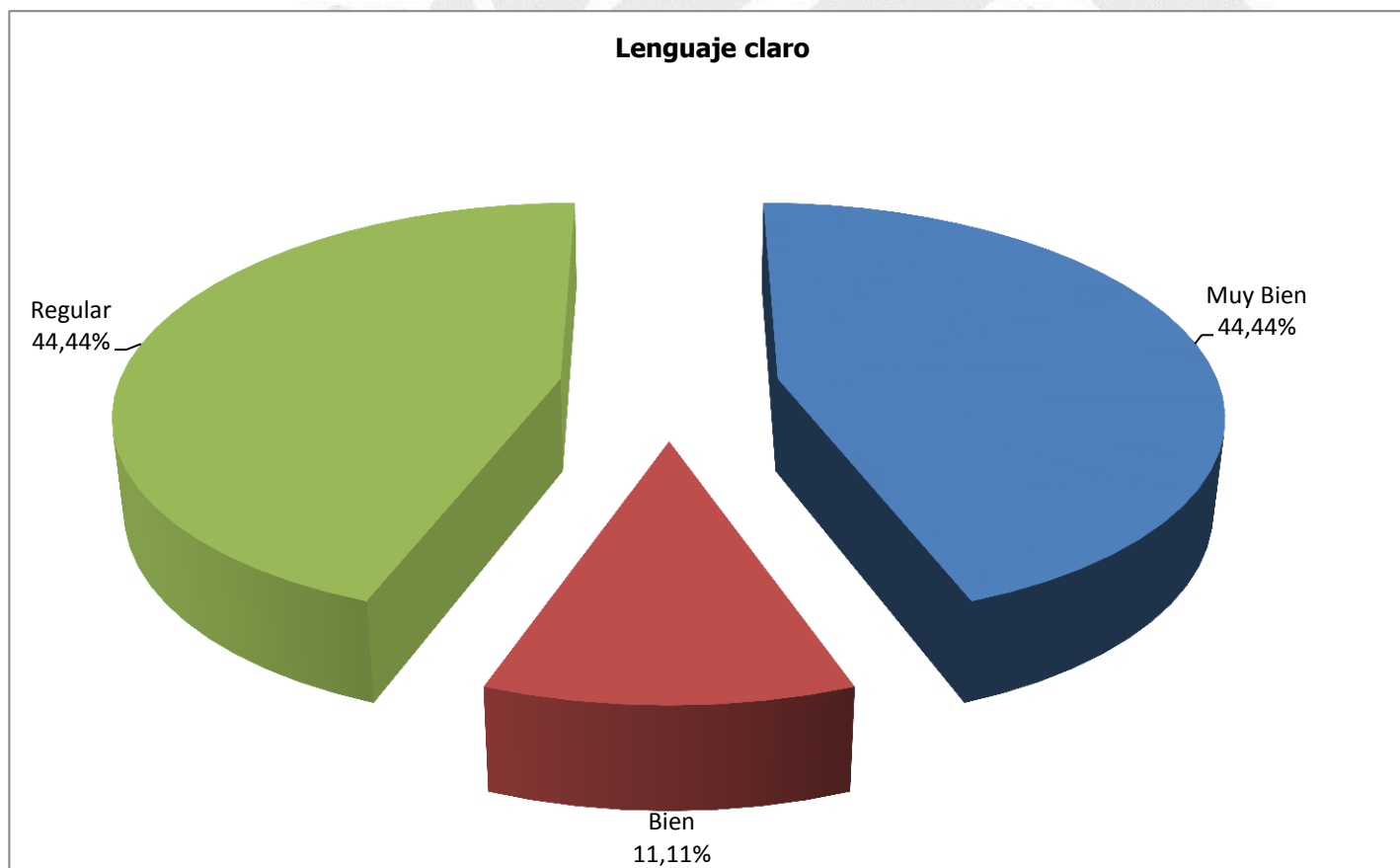


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	4	44,44%
Bien	1	11,11%
Regular	4	44,44%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	55,56%
Regular	44,44%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	9	90,00%

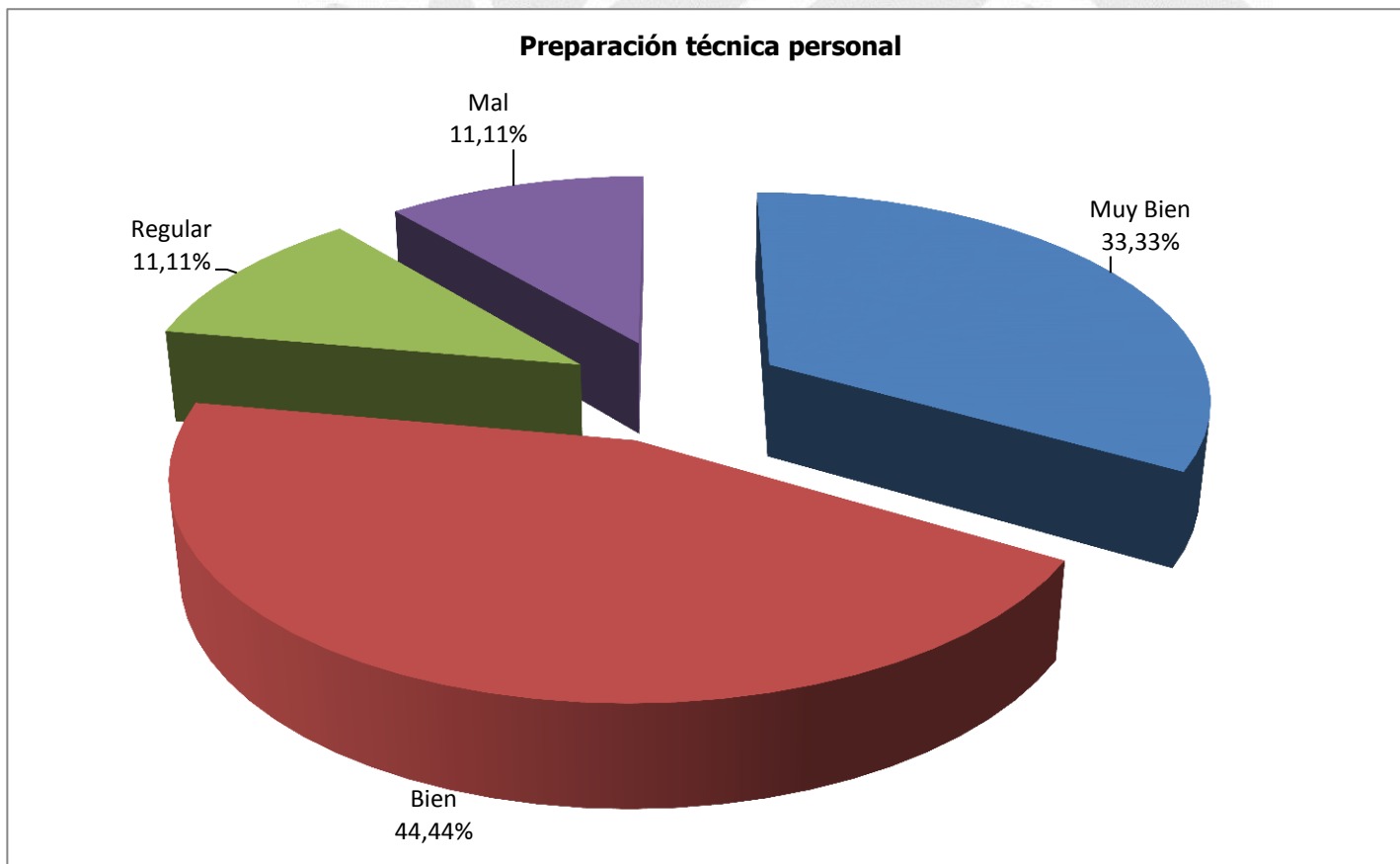


Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	33,33%
Bien	4	44,44%
Regular	1	11,11%
Mal	1	11,11%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	77,78%
Regular	11,11%
Insatisfecho	11,11%

	Número de respuestas	% sobre total
	9	90,00%



Explicación causas denegación

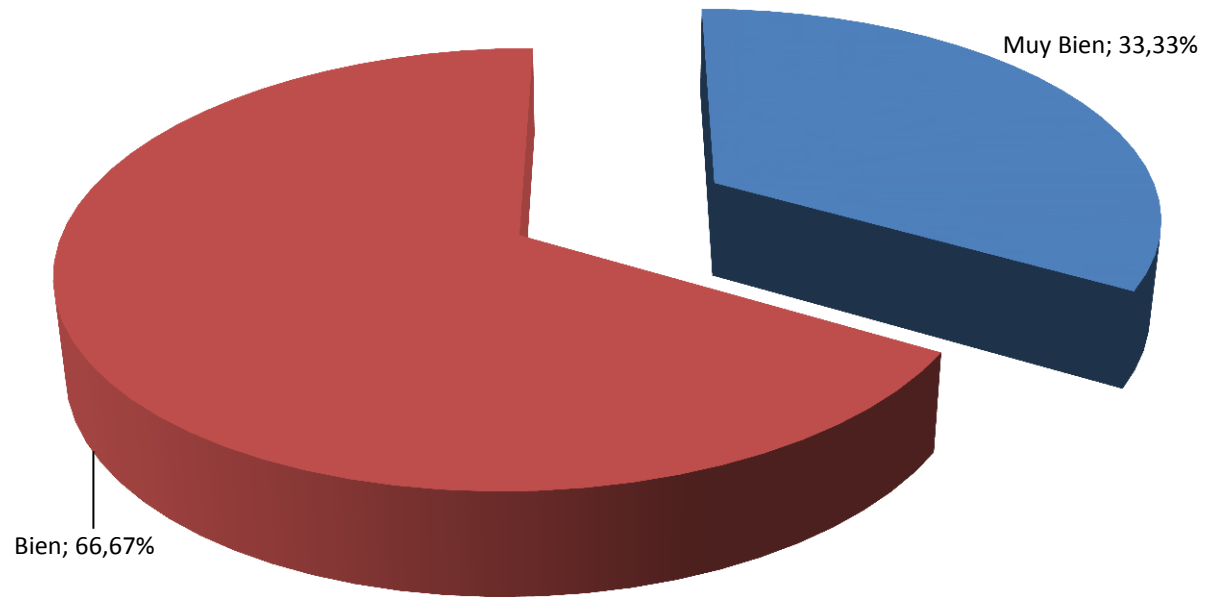
En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	33,33%
Bien	2	66,67%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	3	30,00%

Explicación causas denegación

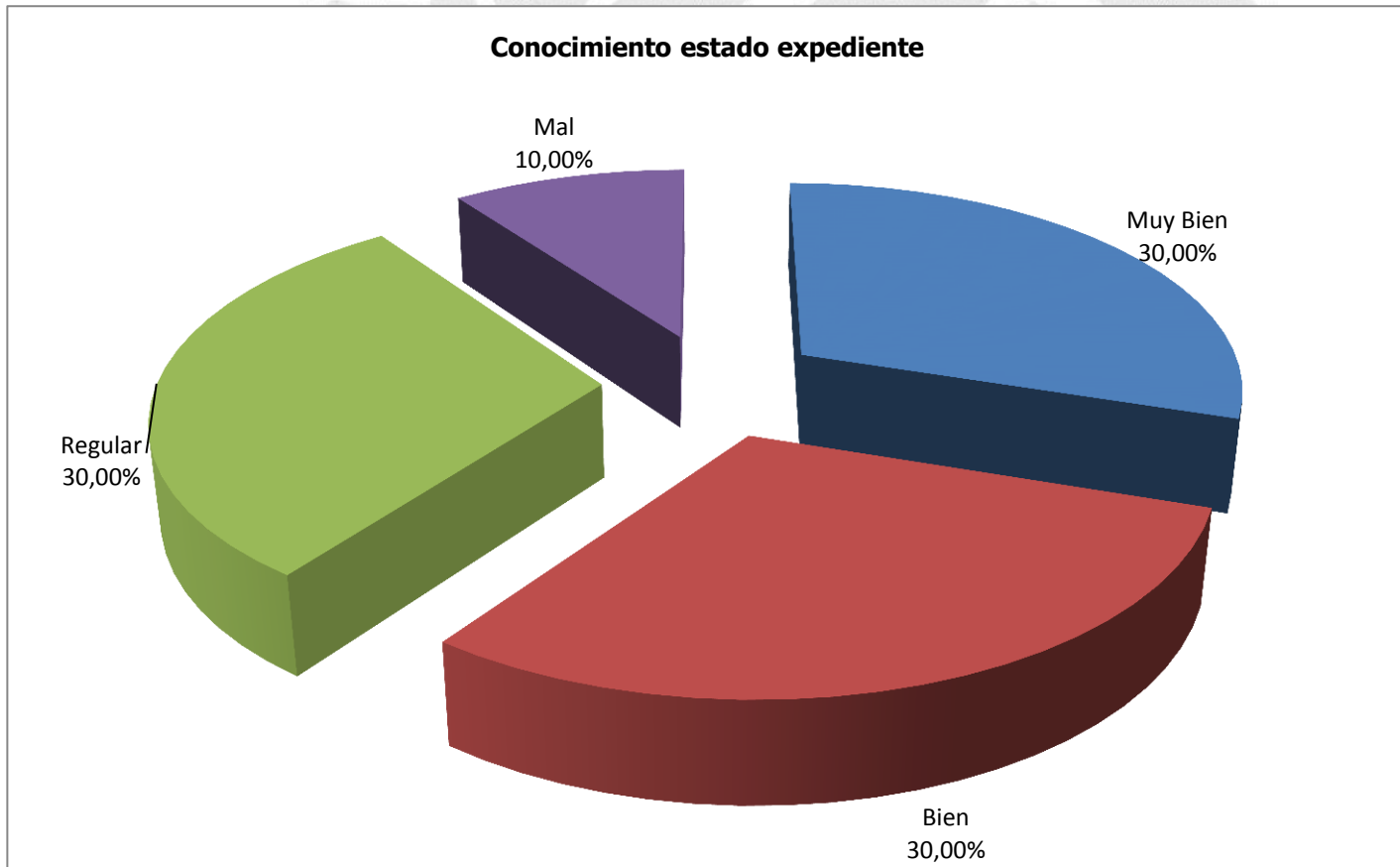


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	30,00%
Bien	3	30,00%
Regular	3	30,00%
Mal	1	10,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	30,00%
Insatisfecho	10,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%



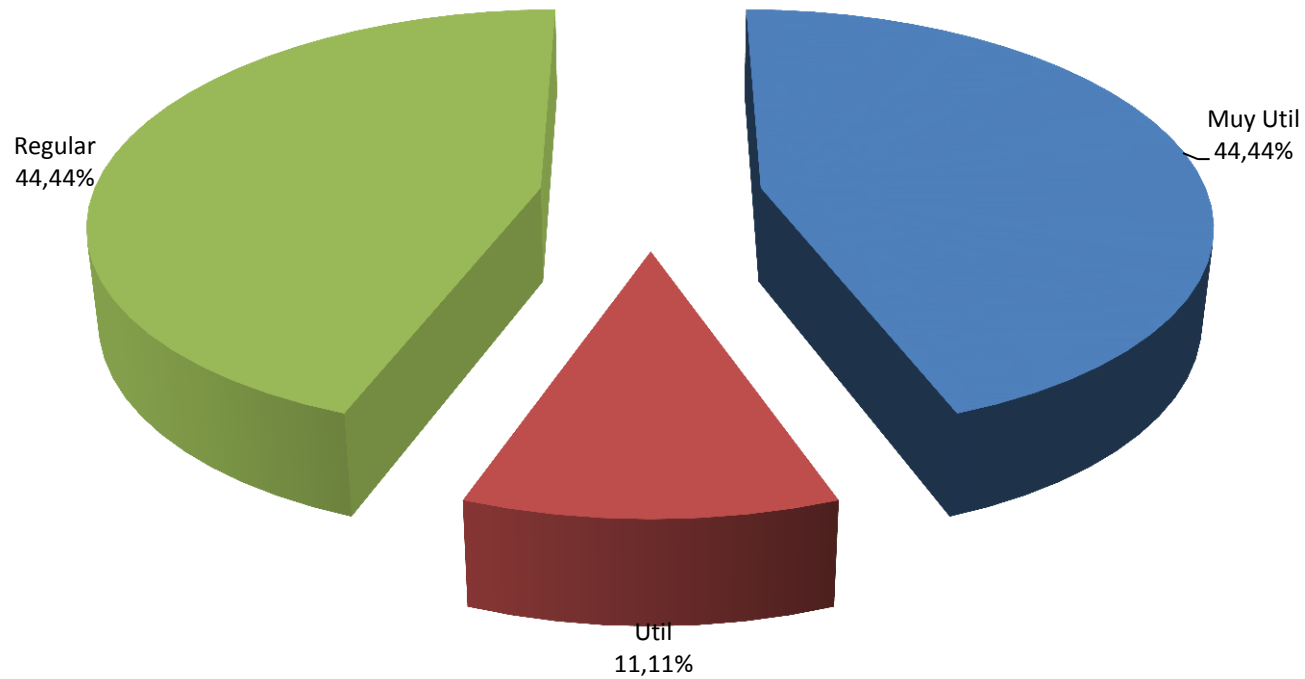
Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	4	44,44%
Útil	1	11,11%
Regular	4	44,44%
Poco útil	0	0,00%
Nada útil	0	0,00%

Útil	55,56%
Regular	44,44%
Nada útil	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	9	90,00%

Utilidad del portal de transparencia.

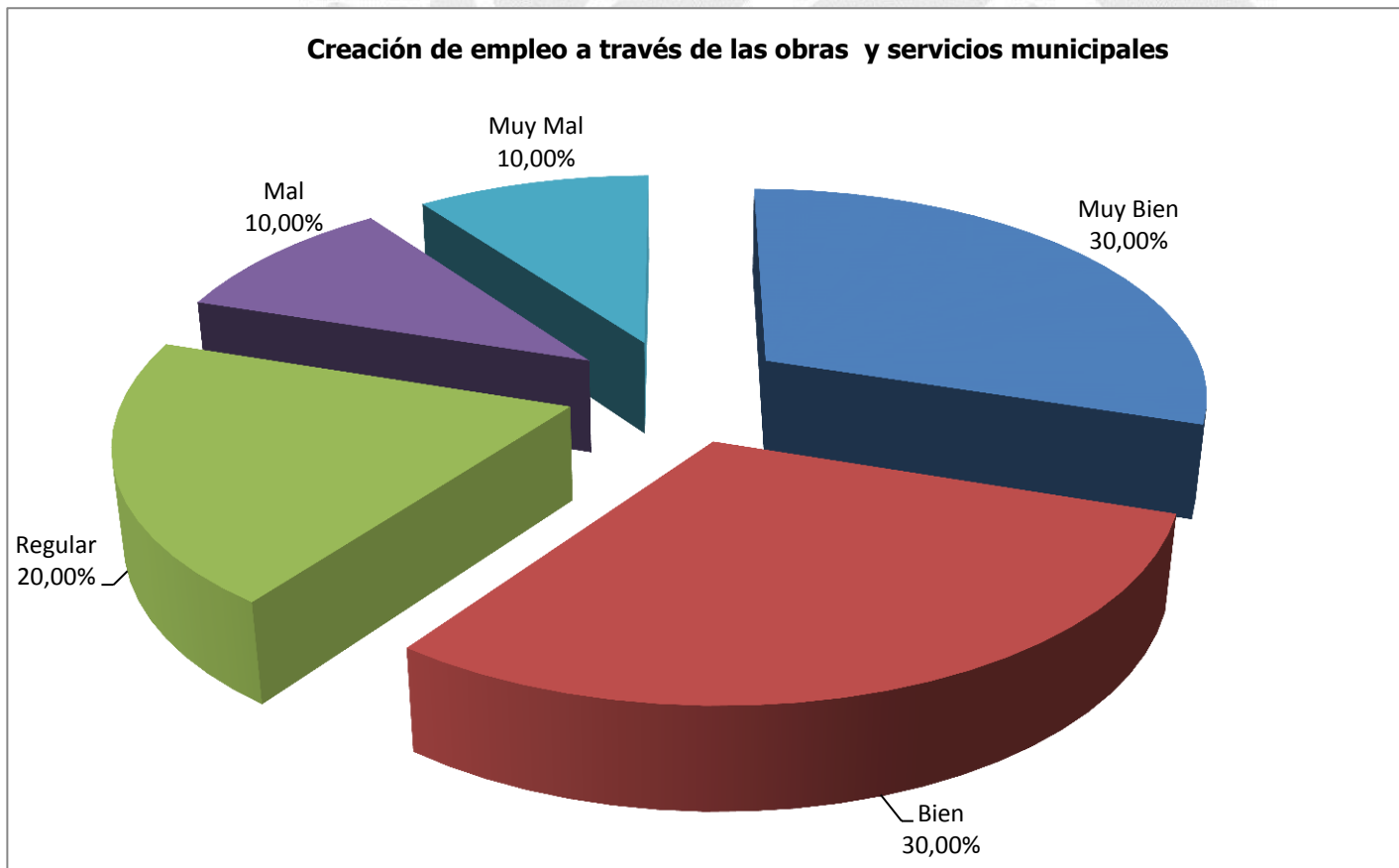


Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	30,00%
Bien	3	30,00%
Regular	2	20,00%
Mal	1	10,00%
Muy Mal	1	10,00%

Satsifecho	60,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	20,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%

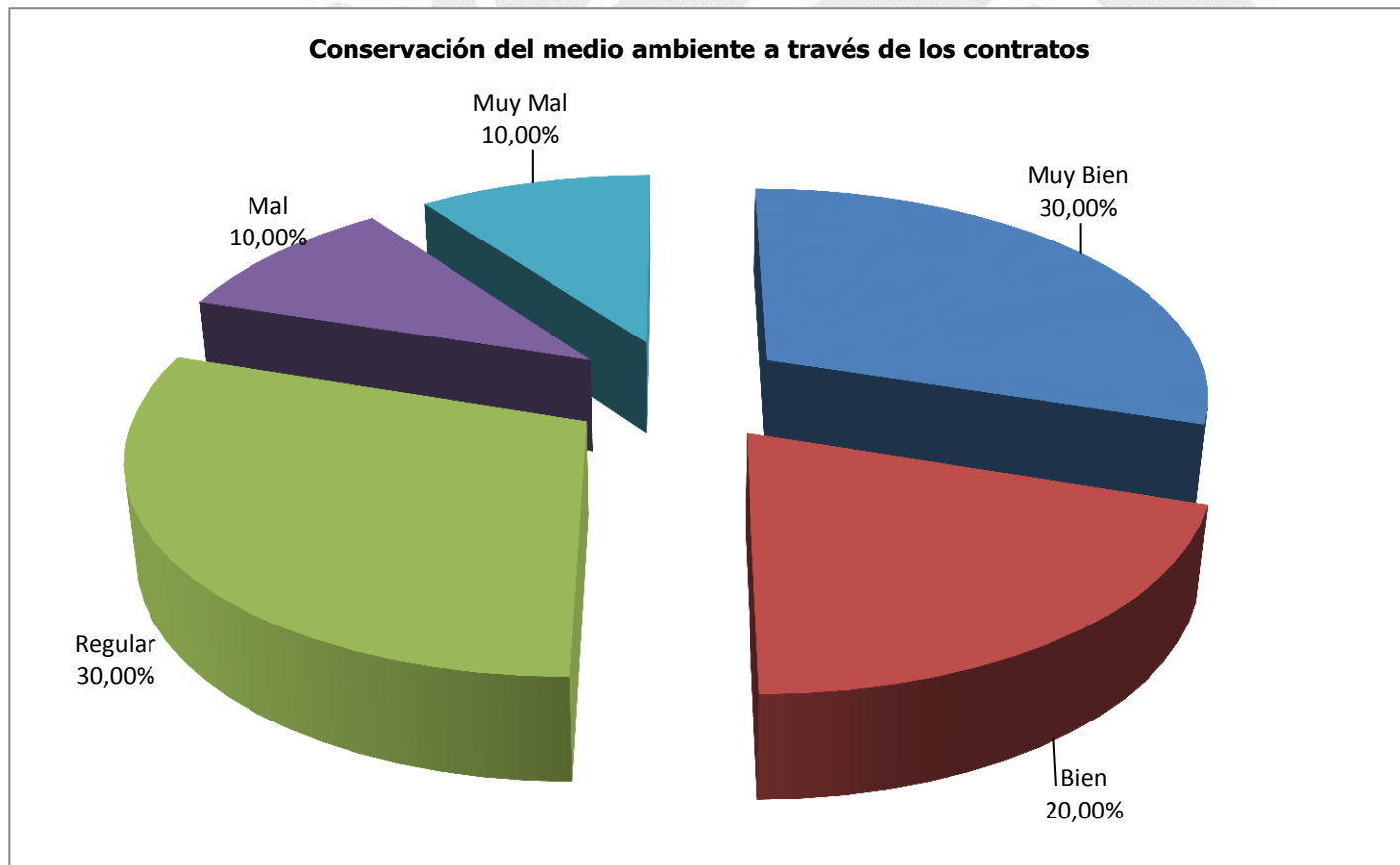


Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	3	30,00%
Bien	2	20,00%
Regular	3	30,00%
Mal	1	10,00%
Muy Mal	1	10,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	30,00%
Insatisfecho	20,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

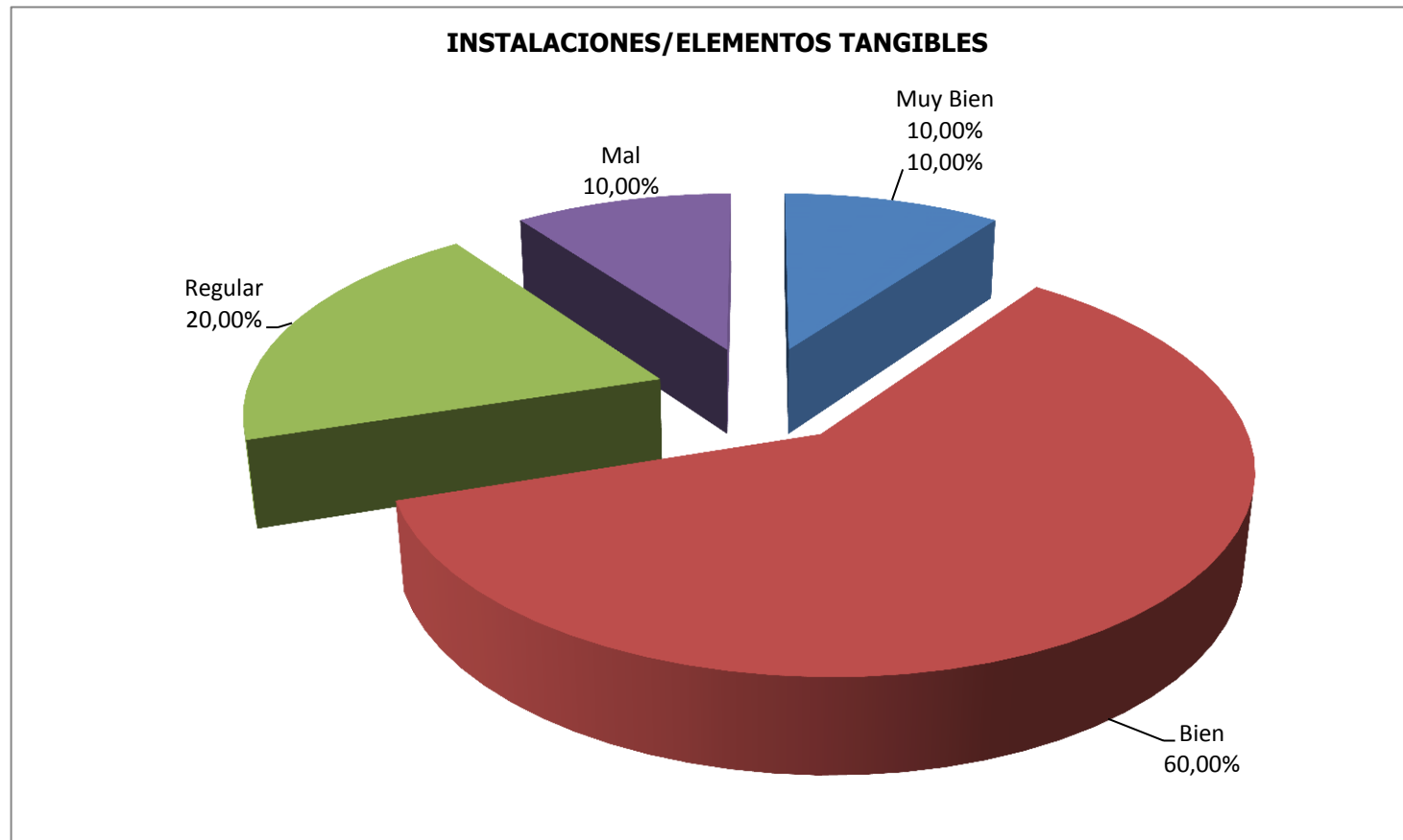
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	10,00%
Bien	6	60,00%
Regular	2	20,00%
Mal	1	10,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	70,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	10,00%

		% sobre total
Número de respuestas	10	100,00%



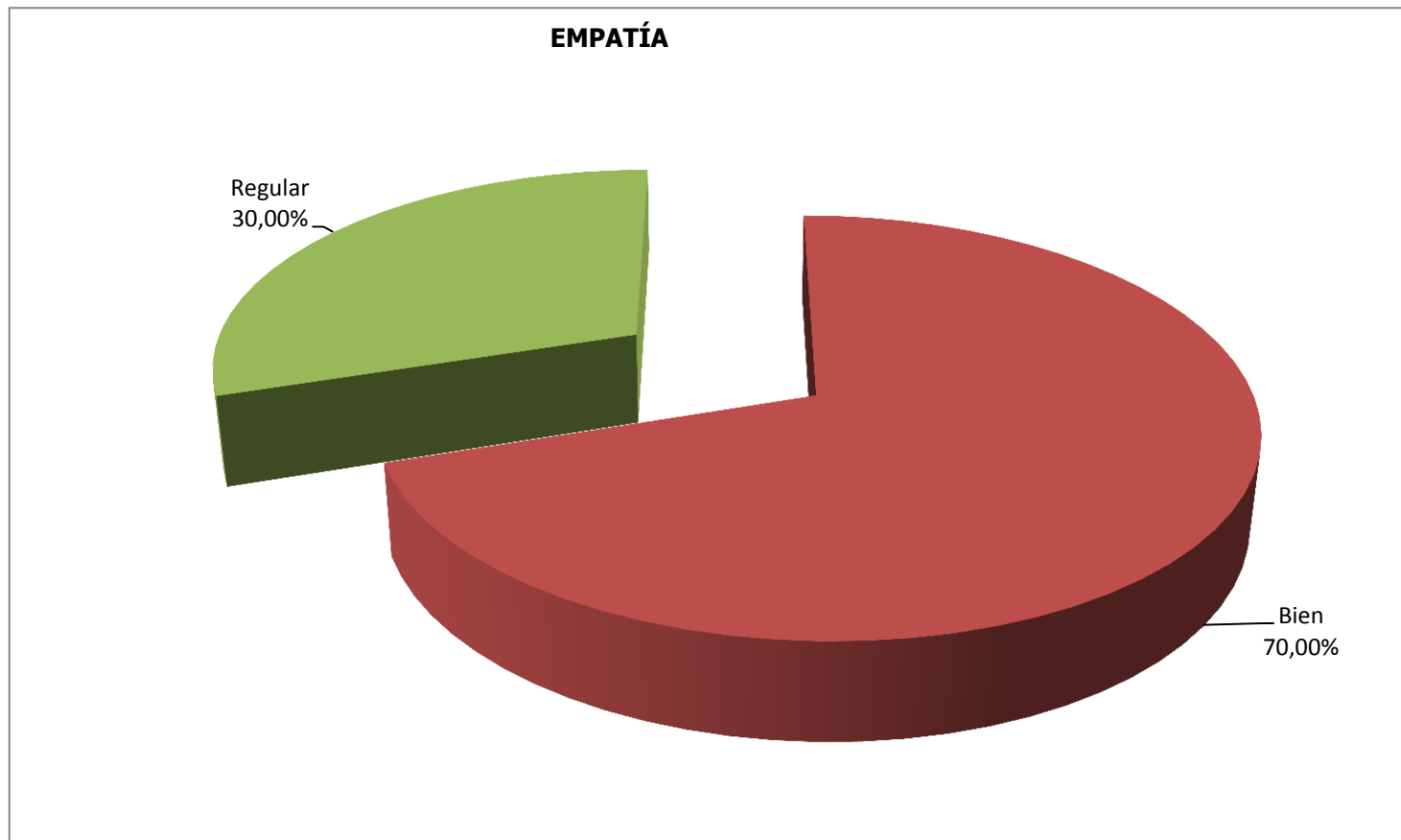
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	7	70,00%
Regular	3	30,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	70,00%
Regular	30,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	10	100,00%



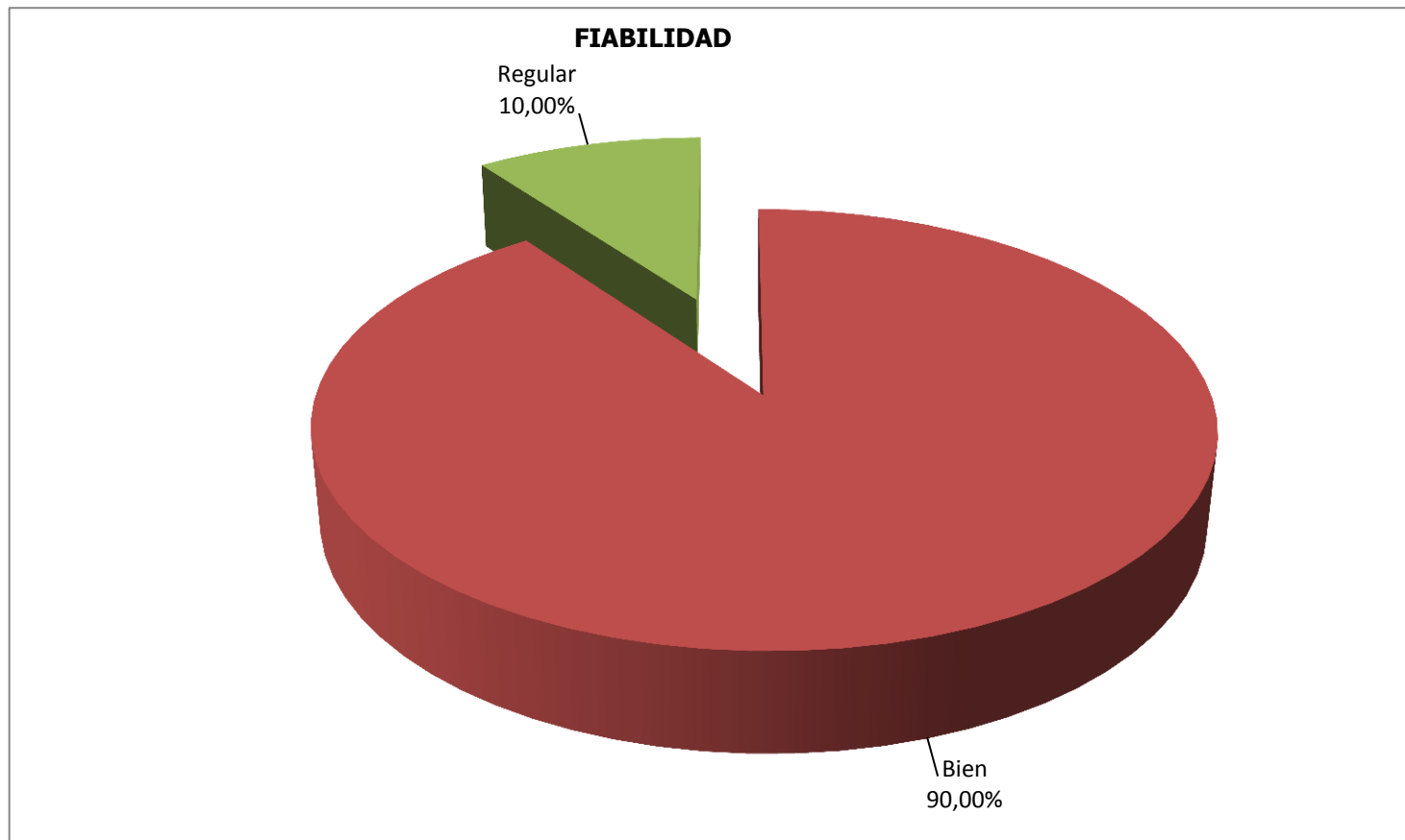
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	9	90,00%
Regular	1	10,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	90,00%
Regular	10,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	10	100,00%



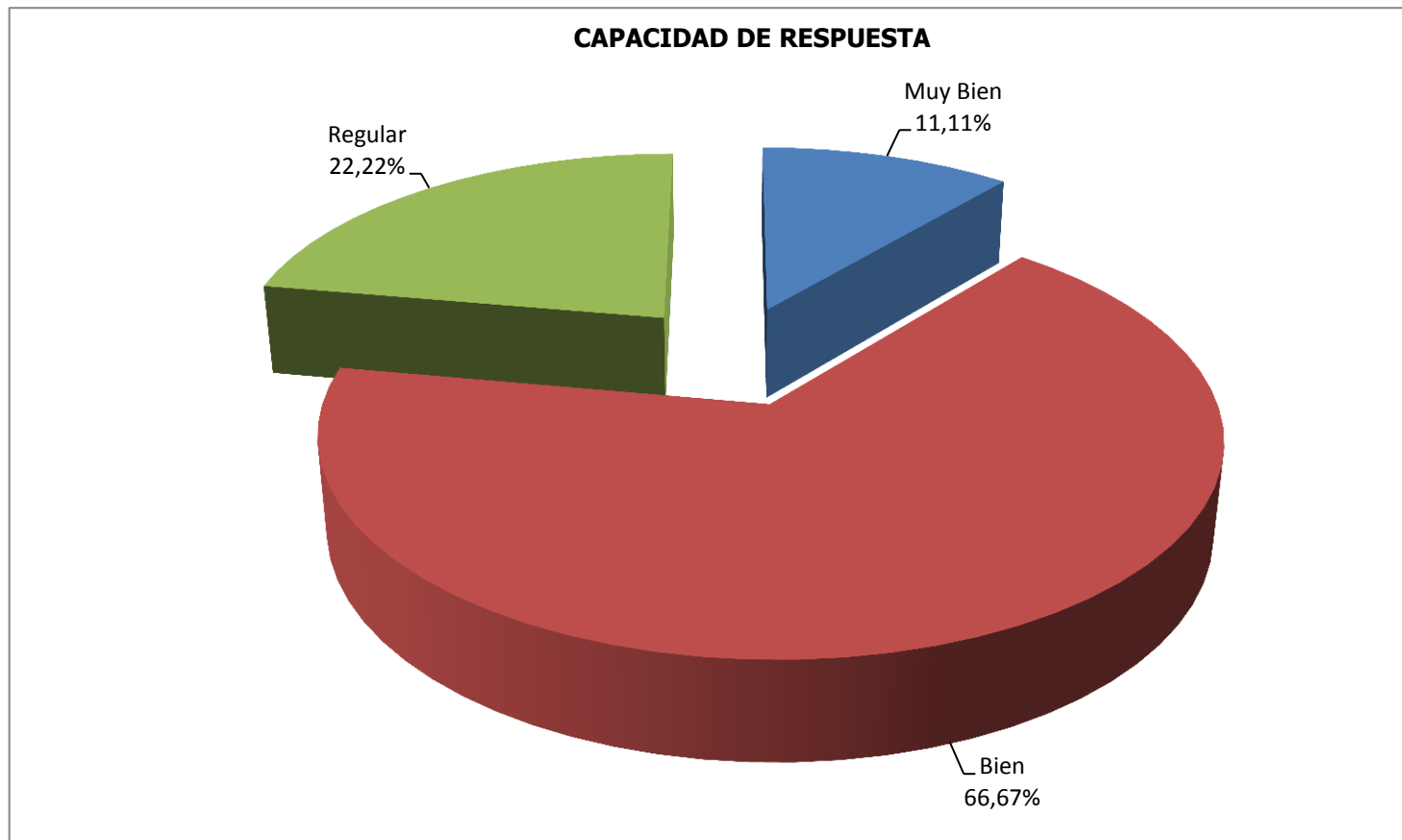
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	11,11%
Bien	6	66,67%
Regular	2	22,22%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	77,78%
Regular	22,22%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	9	90,00%



SEGURIDAD

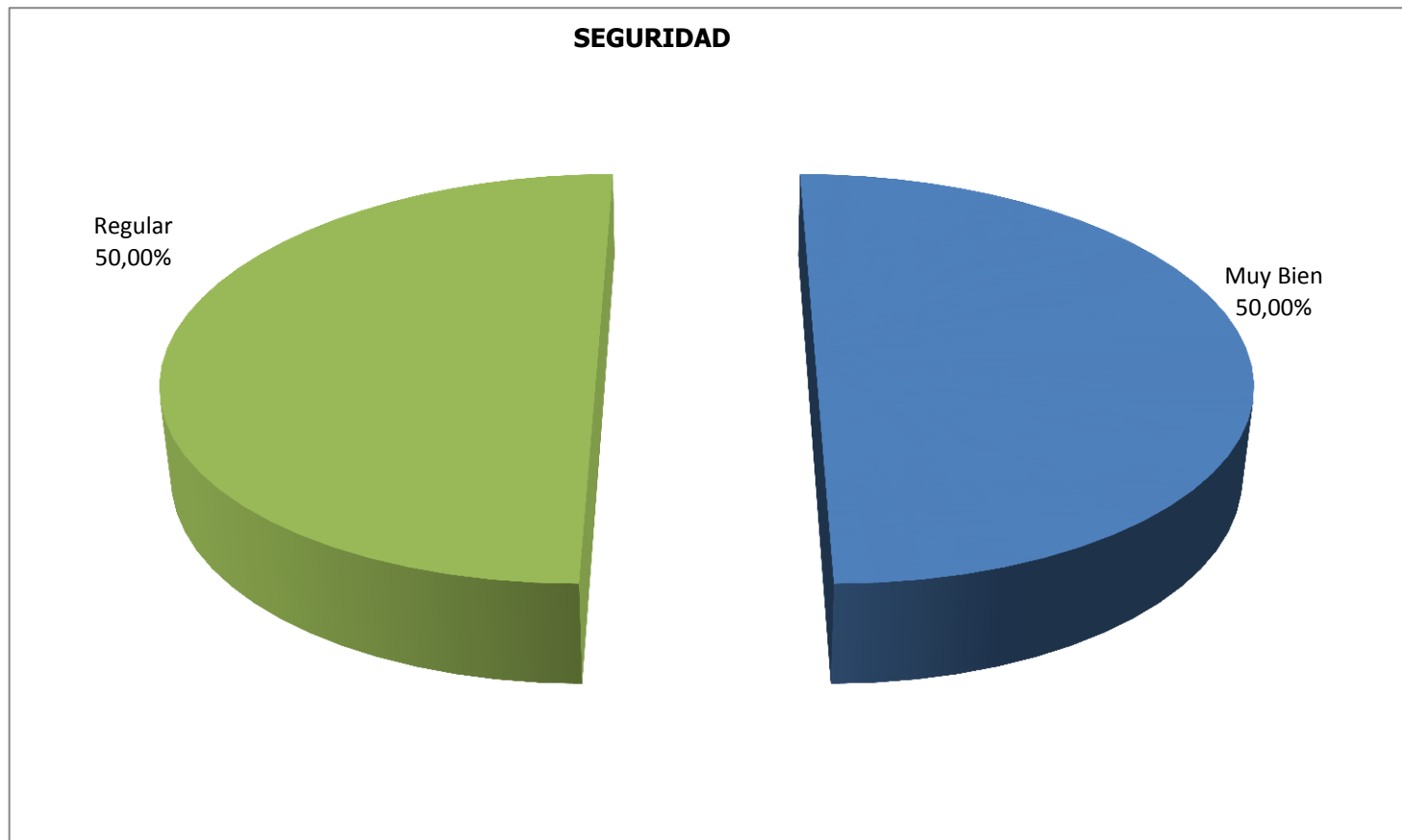
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	50,00%
Bien	0	0,00%
Regular	1	50,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	2	20,00%



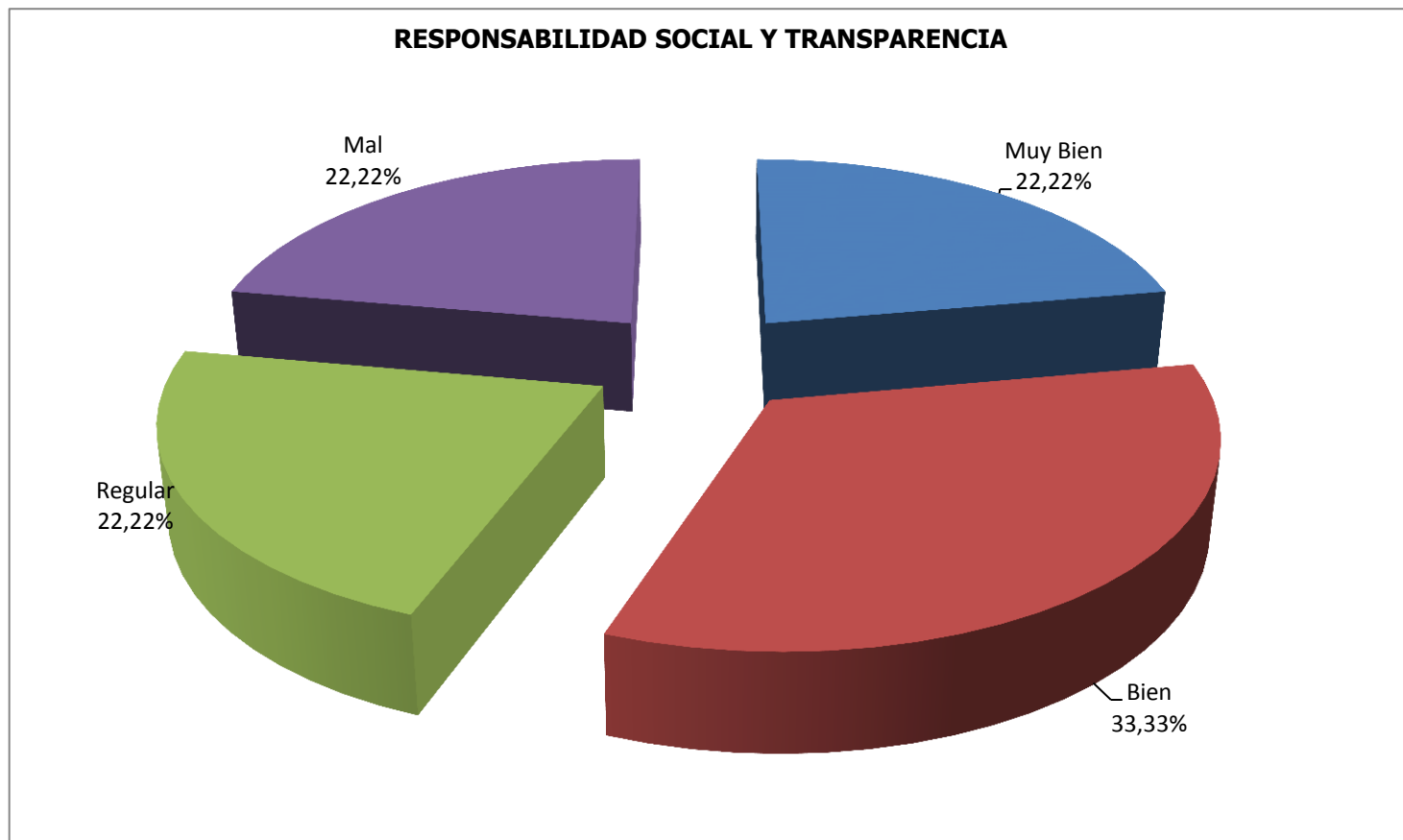
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Ítems 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	22,22%
Bien	3	33,33%
Regular	2	22,22%
Mal	2	22,22%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	55,56%
Regular	22,22%
Insatisfecho	22,22%

	Número de respuestas	% sobre total
	9	90,00%



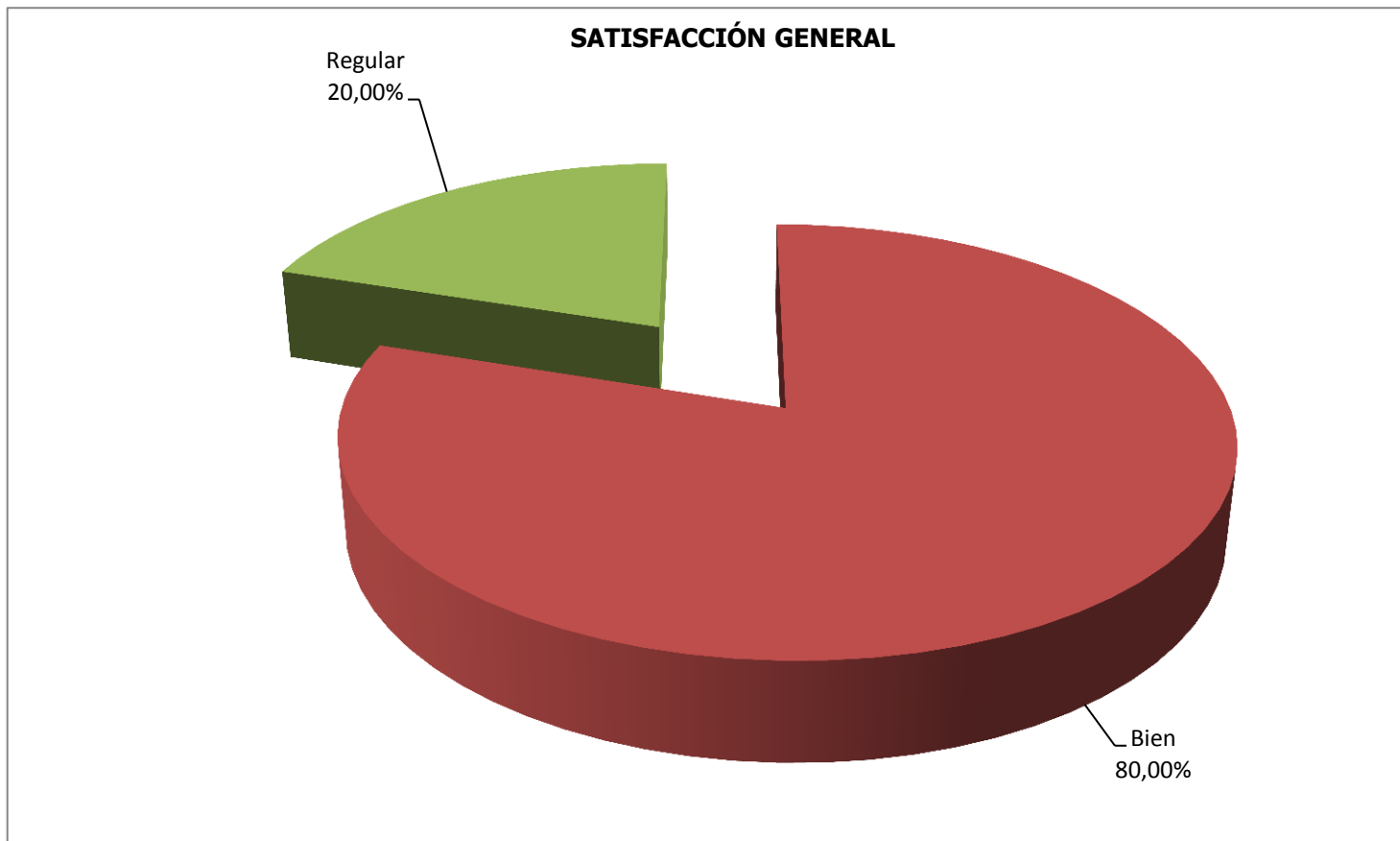
SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	8	80,00%
Regular	2	20,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	80,00%
Regular	20,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	10	100,00%





ENCUESTA SERVQUAL

VIV / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

ENCUESTA SERVQUAL

FICHERO DE DATOS

2019

Unidad	Edad	Sexo	Código Postal	Media Valor		Instalaciones		Señalización		Ubicación y comunicaciones		Condiciones ambientales		Horario		Amabilidad y trato		Intimidad y confidencialidad		Facilidad de comunicación		Fiabilidad en la información		Calidad folletos y formularios		Rapidez en la atención		Asesoramiento		Ausencia de interrupciones		Atención a necesidades		Lenguaje claro		Preparación técnica personal		Explicación causas denegación		Conocimiento estado expediente		Utilidad del portal de transparencia.		Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales		Conservación del medio ambiente a través de los contratos			
				V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I	V	I				
VIV	41-69	Hombre		5,47	2,94	7	4	6	3	4	3	7	3	7	4	6	3	4	3	4	3	4	2	6	3	7	3	6	3	5	4	4	2	4	2	5	2			7	3	5	2	5	2	5	2	5	2
VIV	41-69	Hombre	26003	6,11	2,78	5	3	5	2	5	2	9	3	4	4	6	2	6	2	6	2	7	3	7	3	7	3	7	3	5	2	5	2	5	2	8	4	5	4	8	4	8	3	9	3	9	3		
VIV	Menor de 40	Mujer	26005	5,06	2,35	5	2	5	2	5	3	5	2	6	3	6	2	6	2	6	3	4	2	4	2	4	2	4	2	6	3	5	3	6	3	5	2			4	2	4	3	4	3	4	3		
VIV	Menor de 40	Mujer	26006	8,39	3,56	9	3	6	5	9	3	9	3	9	3	9	5	9	3	6	3	9	3	9	3	9	3	9	5	9	3	9	3	9	5	8	5	8	3	6	3	6	3	6	3	8	3	8	5

ENCUESTA SERVQUAL

RESUMEN GLOBAL

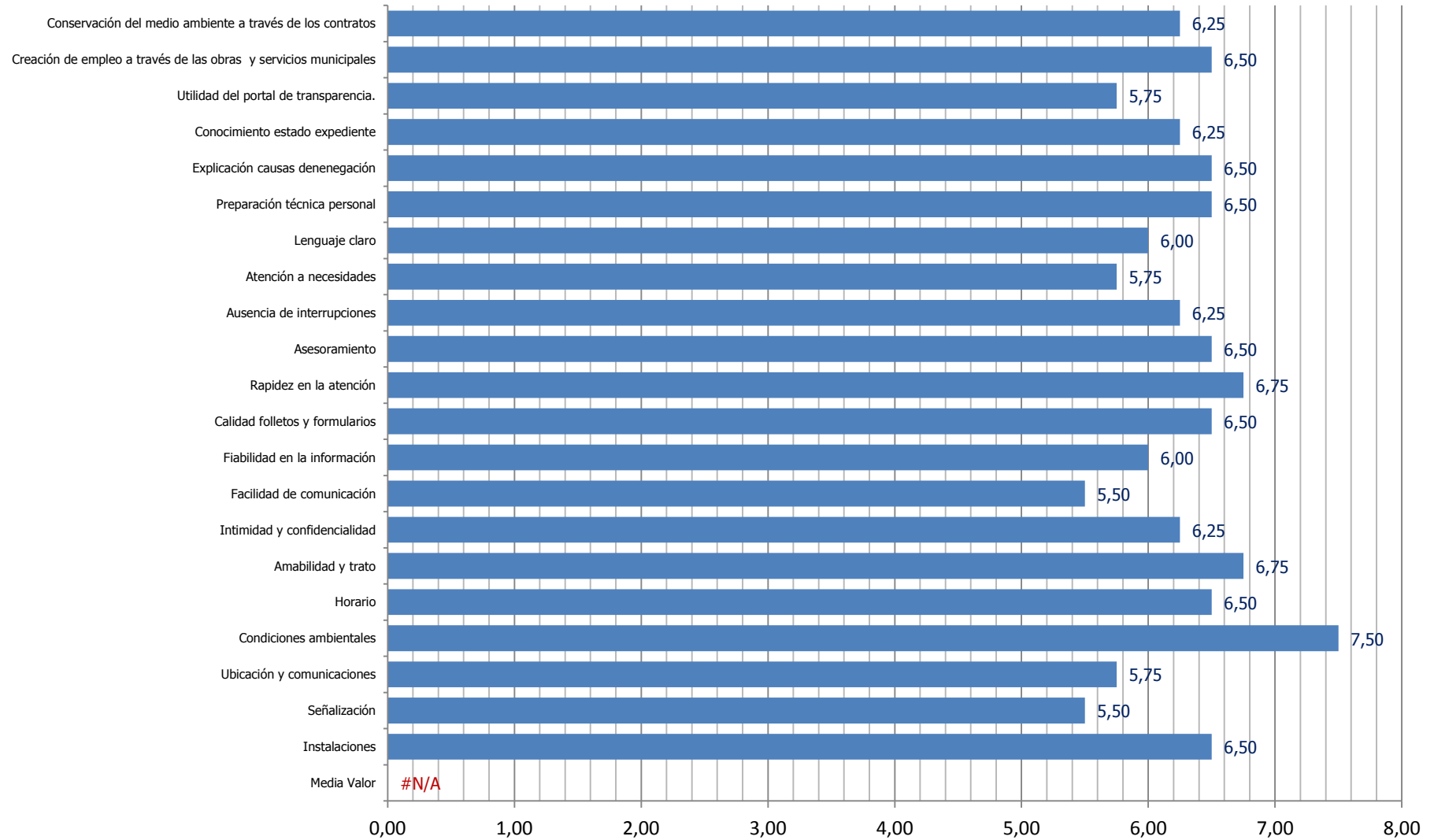
2019

Ejercicio	2019	
Servicio	VIV / Sexo: Todos / Edad: Todas	
Tipo Encuesta	ENCUESTAS SERVQUAL	
Nota media (Sobre 10)	#N/A	Importancia media (s.10) 5,81
Total Encuestas	4	

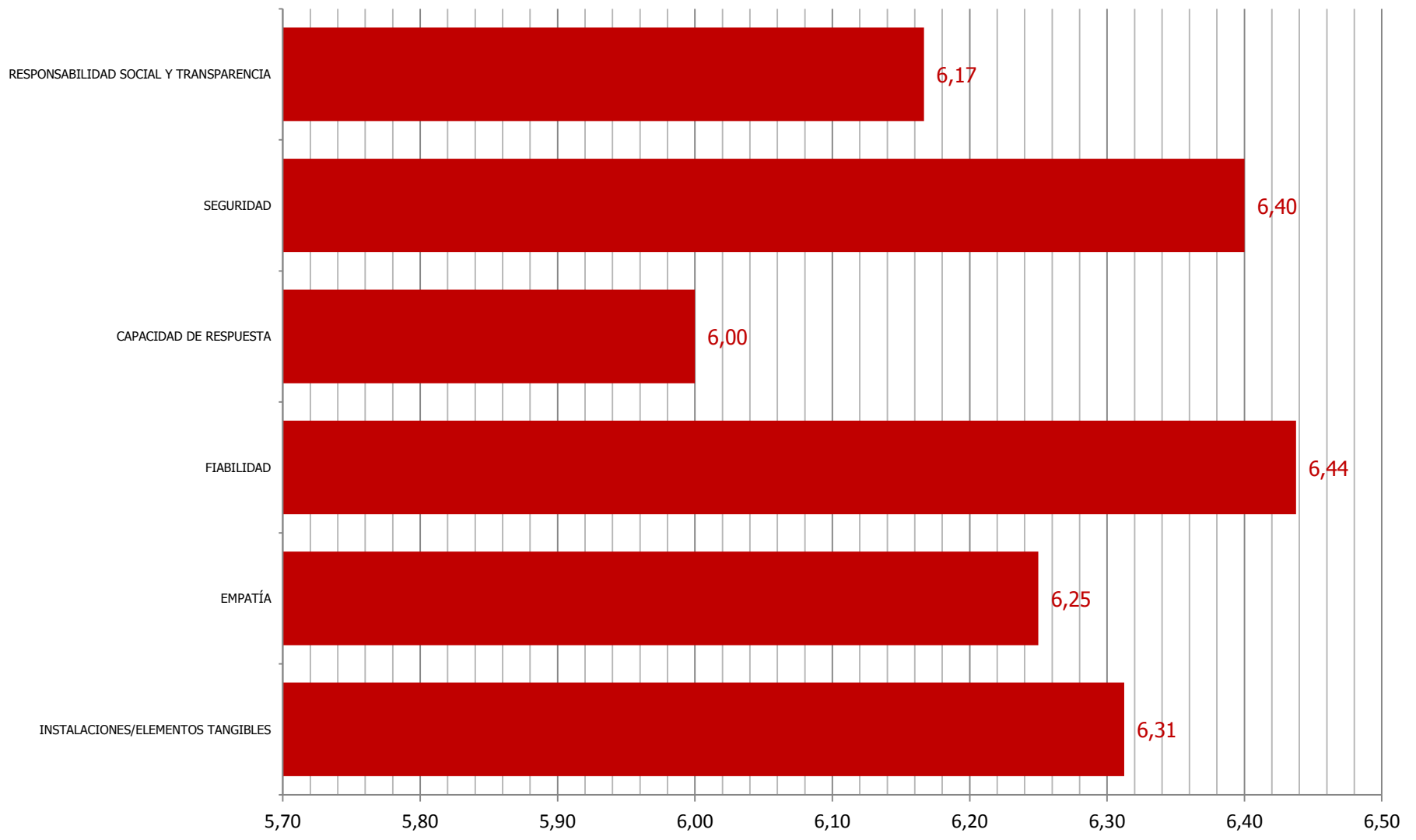
Definición	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
Media Valor	#N/A	2,91	#N/A	2,86	#N/A	#N/A	#N/A	0,50	#N/A	0,34	#N/A	0,25	#N/A
1 Instalaciones	6,50	3,00	6,00	3,00	5,00	3,00	1,91	0,82	1,50	0,50	3,67	0,67	0,50
2 Señalización	5,50	3,00	5,50	2,50	6,00	2,00	0,58	1,41	0,50	1,00	0,33	2,00	-0,50
3 Ubicación y comunicaciones	5,75	2,75	5,00	3,00	5,00	3,00	2,22	0,50	1,63	0,38	4,92	0,25	0,25
4 Condiciones ambientales	7,50	2,75	8,00	3,00	9,00	3,00	1,91	0,50	1,50	0,38	3,67	0,25	2,00
5 Horario	6,50	3,50	6,50	3,50	#N/A	4,00	2,08	0,58	1,50	0,50	4,33	0,33	-0,50
6 Amabilidad y trato	6,75	3,00	6,00	2,50	6,00	2,00	1,50	1,41	1,13	1,00	2,25	2,00	0,75
7 Intimidad y confidencialidad	6,25	2,50	6,00	2,50	6,00	3,00	2,06	0,58	1,38	0,50	4,25	0,33	1,25
8 Facilidad de comunicación	5,50	2,75	6,00	3,00	6,00	3,00	1,00	0,50	0,75	0,38	1,00	0,25	0,00
9 Fiabilidad en la información	6,00	2,50	5,50	2,50	4,00	2,00	2,45	0,58	2,00	0,50	6,00	0,33	1,00
10 Calidad folletos y formularios	6,50	2,75	6,50	3,00	#N/A	3,00	2,08	0,50	1,50	0,38	4,33	0,25	1,00
11 Rapidez en la atención	6,75	2,75	7,00	3,00	7,00	3,00	2,06	0,50	1,38	0,38	4,25	0,25	1,25
12 Asesoramiento	6,50	3,25	6,50	3,00	#N/A	3,00	2,08	1,26	1,50	0,88	4,33	1,58	0,00
13 Ausencia de interrupciones	6,25	3,00	5,50	3,00	5,00	3,00	1,89	0,82	1,38	0,50	3,58	0,67	0,25
14 Atención a necesidades	5,75	2,50	5,00	2,50	5,00	2,00	2,22	0,58	1,63	0,50	4,92	0,33	0,75
15 Lenguaje claro	6,00	3,00	5,50	2,50	#N/A	2,00	2,16	1,41	1,50	1,00	4,67	2,00	0,00
16 Preparación técnica personal	6,50	3,25	6,50	3,00	5,00	2,00	1,73	1,50	1,50	1,25	3,00	2,25	0,00
17 Explicación causas denegación	6,50	3,50	6,50	3,50	#N/A	#N/A	2,12	0,71	1,50	0,50	4,50	0,50	-0,50
18 Conocimiento estado expediente	6,25	3,00	6,50	3,00	#N/A	3,00	1,71	0,82	1,25	0,50	2,92	0,67	0,25
19 Utilidad del portal de transparencia.	5,75	2,75	5,50	3,00	#N/A	3,00	1,71	0,50	1,25	0,38	2,92	0,25	0,25
20 Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales	6,50	2,75	6,50	3,00	#N/A	3,00	2,38	0,50	2,00	0,38	5,67	0,25	1,00
21 Conservación del medio ambiente a través de los contratos	6,25	3,25	6,50	3,00	#N/A	3,00	2,75	1,26	2,25	0,88	7,58	1,58	-0,25

Agrupación	Media		Mediana		Moda		Desv.Est.		Desv. Media		Varianza		GAP
	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	Valor	Import.	
1 INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES	6,31	2,88	5,50	3,00	5,00	3,00	1,78	0,81	1,52	0,55	3,16	0,65	0,56
2 EMPATÍA	6,25	2,94	6,00	3,00	6,00	3,00	1,61	0,85	1,13	0,59	2,60	0,73	0,38
3 FIABILIDAD	6,44	2,81	7,00	3,00	4,00	3,00	1,97	0,75	1,63	0,51	3,86	0,56	0,81
4 CAPACIDAD DE RESPUESTA	6,00	3,92	5,00	3,50	5,00	2,00	1,91	1,98	1,91	1,98	3,64	3,90	-1,83
5 SEGURIDAD	6,40	3,20	6,50	3,00	8,00	2,00	1,58	1,03	1,58	1,03	2,49	1,07	0,00
6 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA	6,17	2,92	5,50	3,00	5,00	3,00	2,12	0,79	2,12	0,79	4,52	0,63	0,33

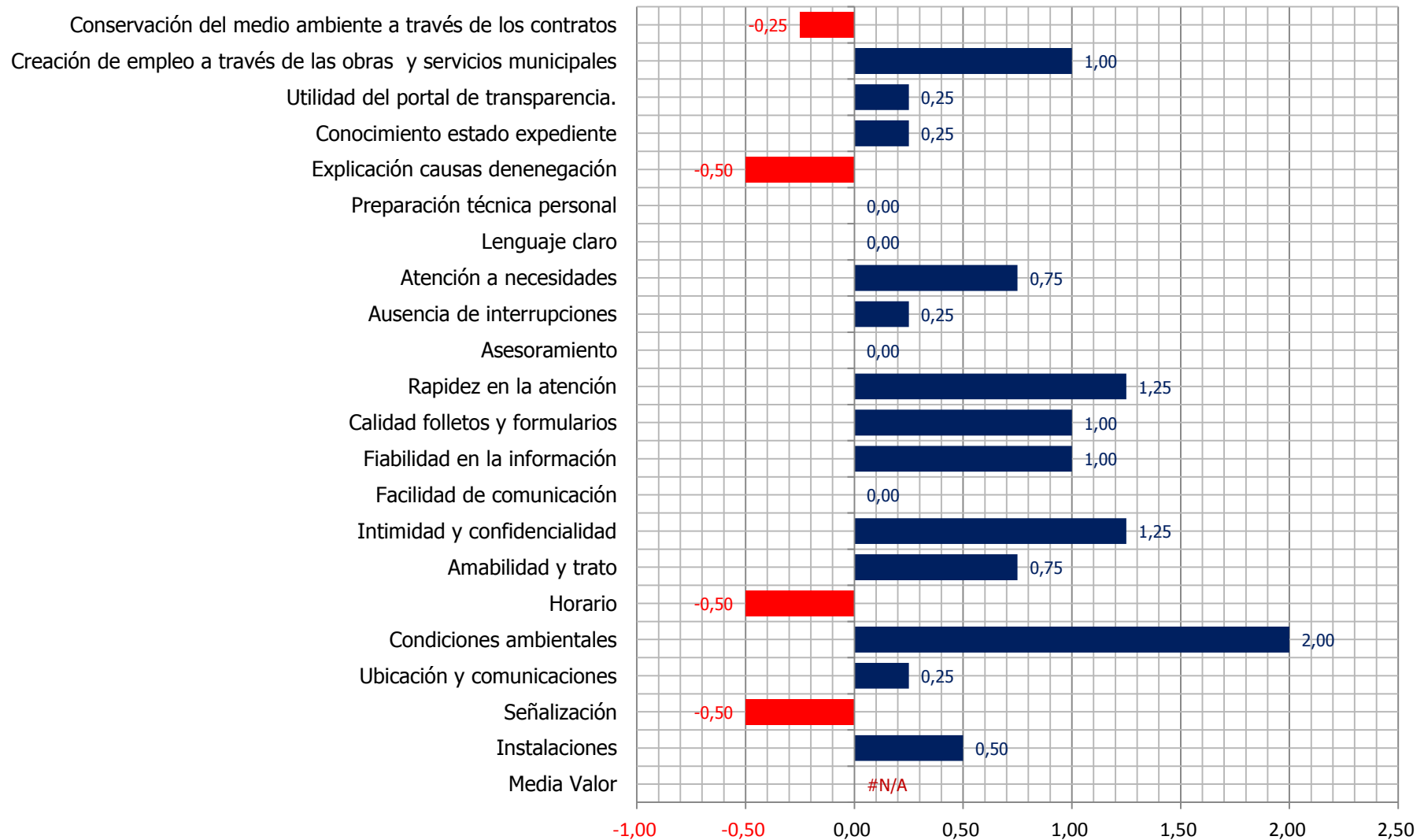
Media puntuaciones valoración por factores



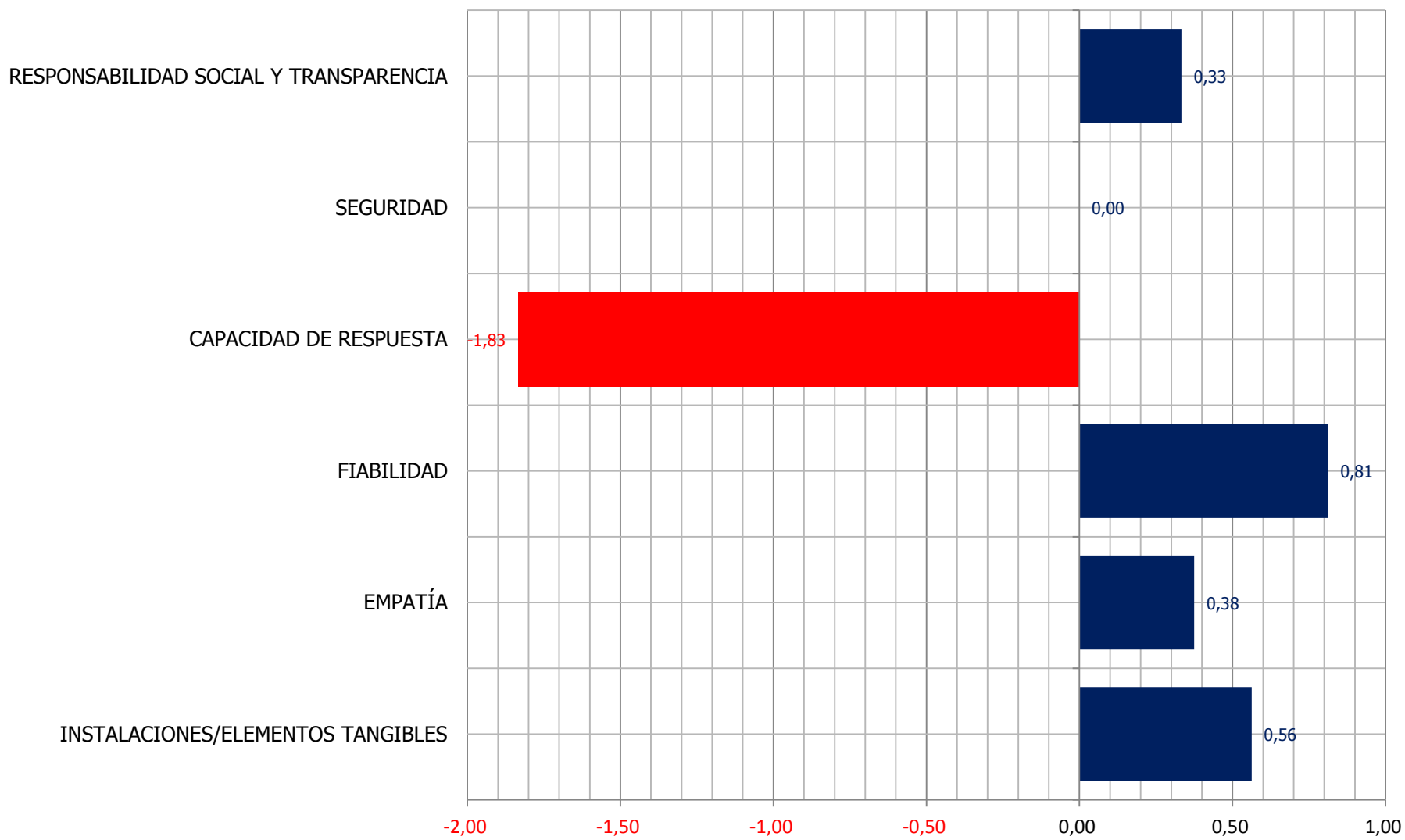
Media puntuaciones Agrupaciones de factores



Brecha Valor Importancia Items (en base 10)



Brecha Valor Importancia Agrupaciones (en base 10)



ENCUESTA SERVQUAL

VIV / Sexo: Todos / Edad: Todas

2019

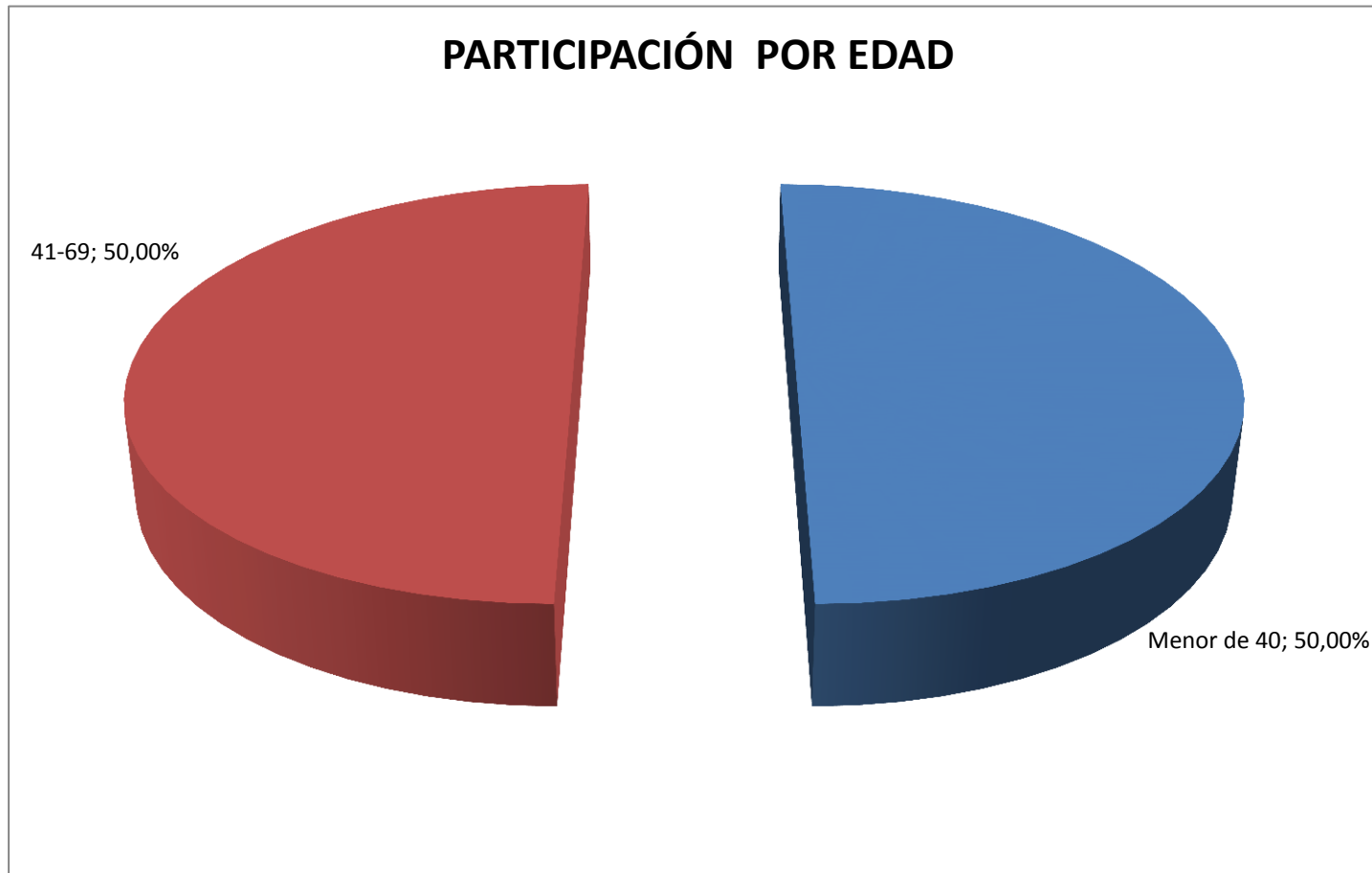
PARTICIPACIÓN POR SEXO

Hombres	2	50,00%
Mujeres	2	50,00%
No determinado	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR EDAD

Menor de 40	2	50,00%
41-69	2	50,00%
Mayor de 70	0	0,00%



PARTICIPACIÓN POR CÓDIGO POSTAL

26001	0	0,00%
26002	0	0,00%
26003	1	33,33%
26004	0	0,00%
26005	1	33,33%
26006	1	33,33%
26007	0	0,00%
26008	0	0,00%
26009	0	0,00%
26120	0	0,00%
26140	0	0,00%
26142	0	0,00%
26145	0	0,00%
26200	0	0,00%
48008	0	0,00%



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
ITEMS

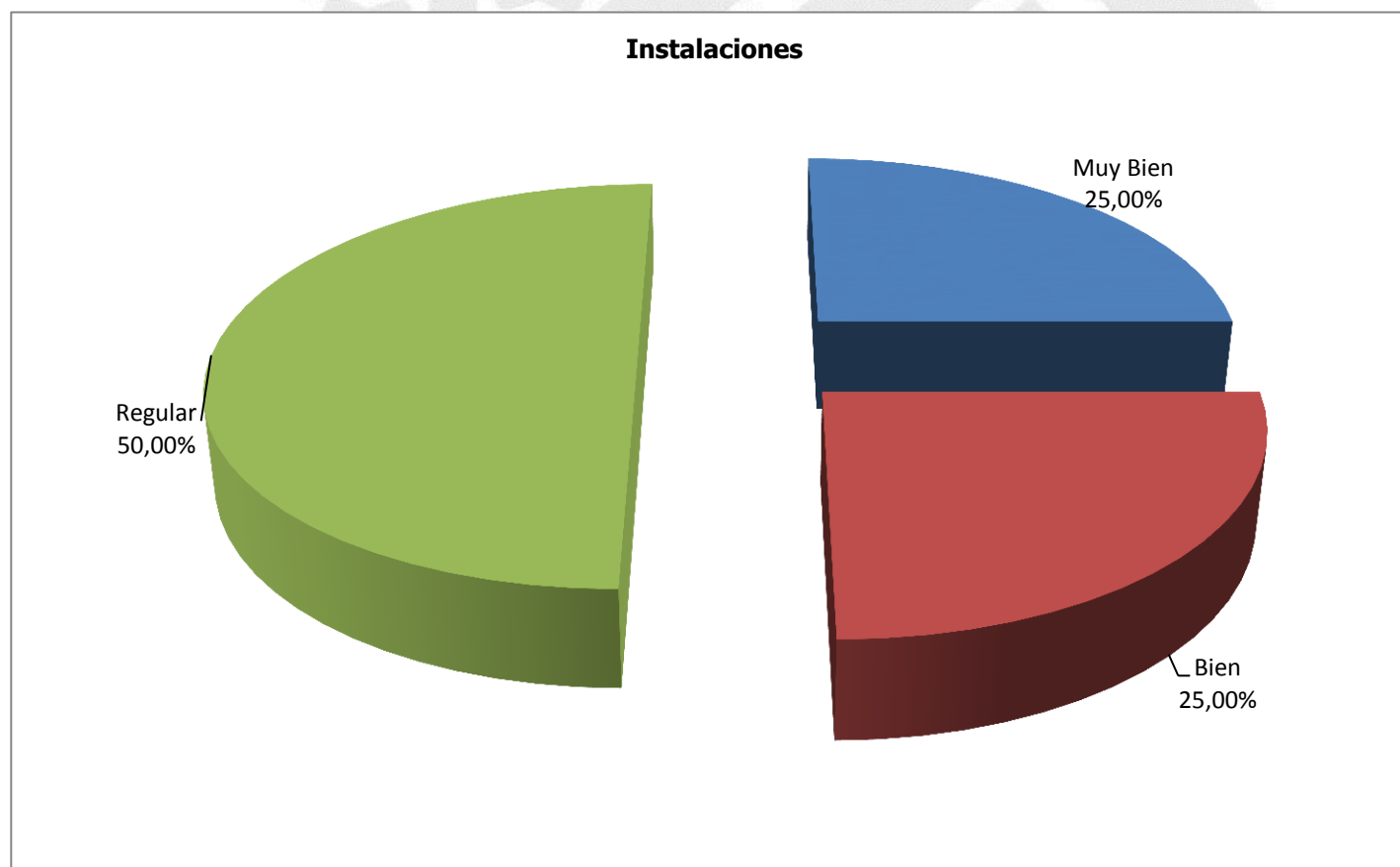
2019

Aspecto de las instalaciones Municipales (Ayuntamiento, otras instalaciones: deportivas, culturales...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	1	25,00%
Regular	2	50,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%



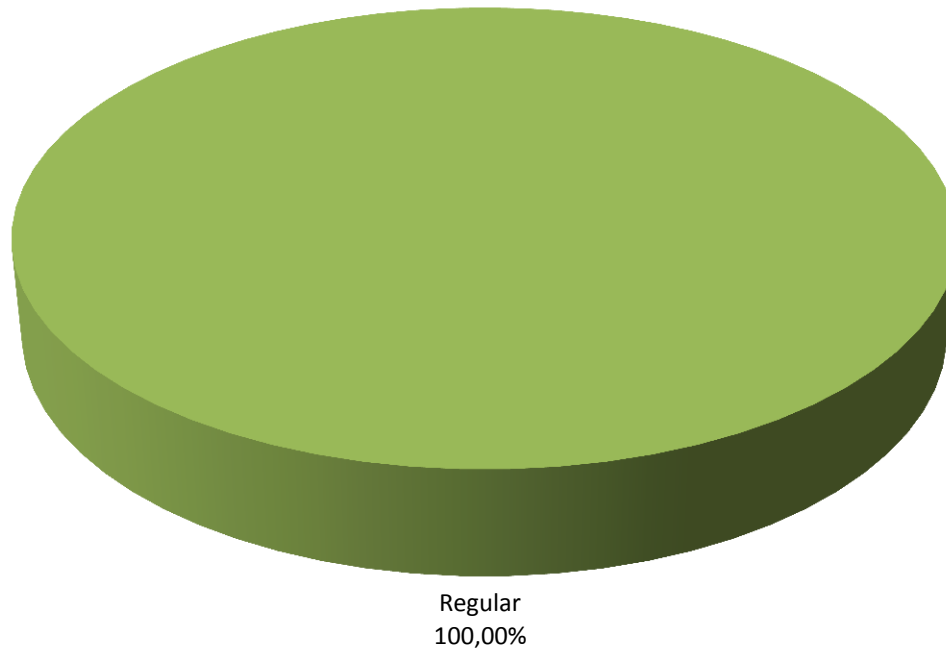
Señalización de las dependencias y directorios de servicios en las instalaciones municipales.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	0	0,00%
Regular	4	100,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	0,00%
Regular	100,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	4	100,00%

Señalización

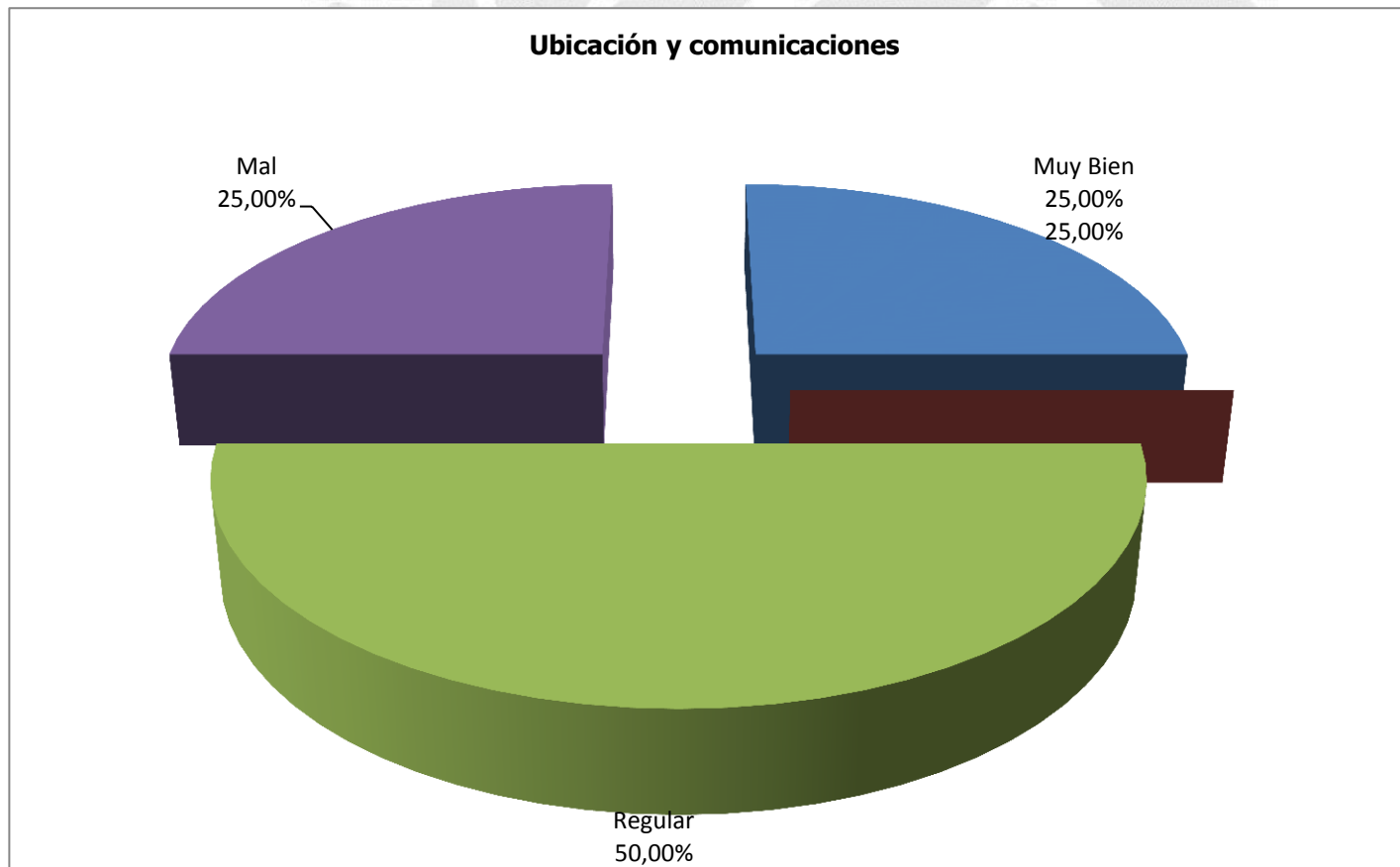


Ubicación y comunicaciones para acceder desde su domicilio a las instalaciones municipales (paradas de autobús, taxis...)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	0	0,00%
Regular	2	50,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	25,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%



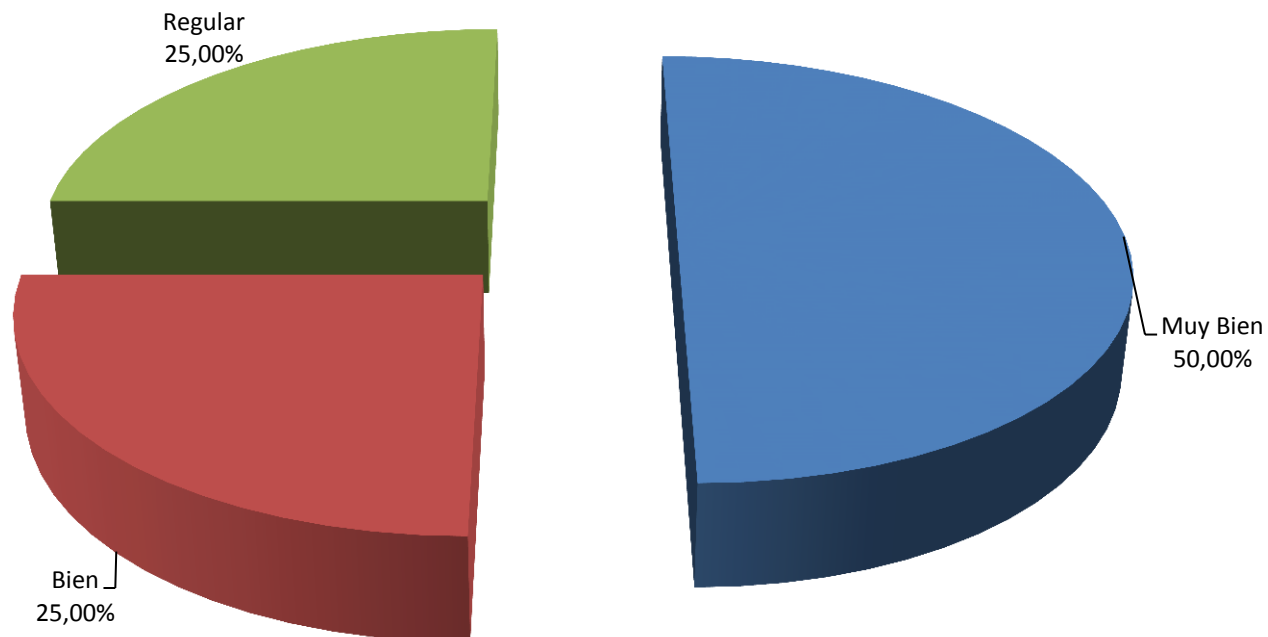
Condiciones Ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido..)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	2	50,00%
Bien	1	25,00%
Regular	1	25,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	75,00%
Regular	25,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%

Condiciones ambientales

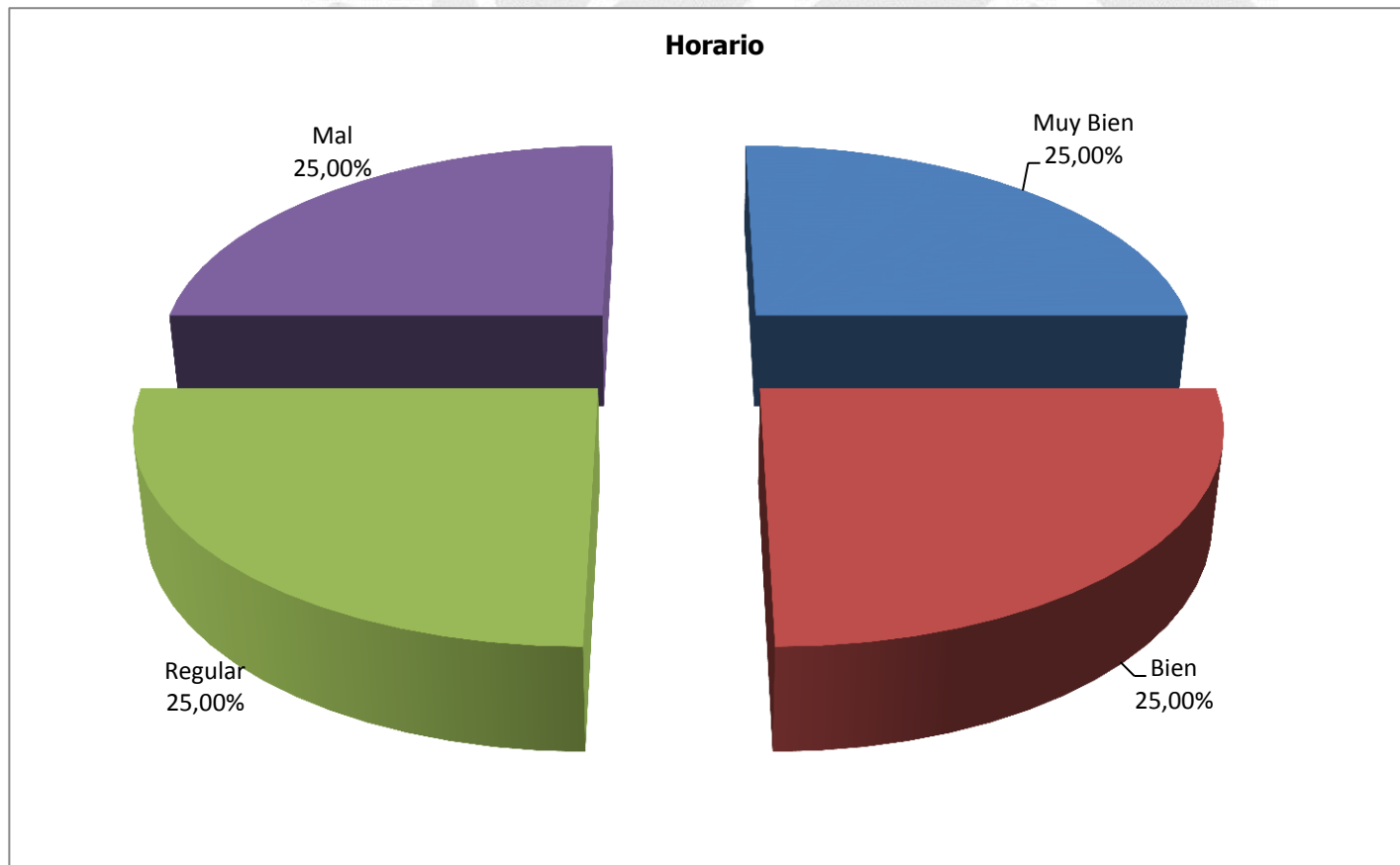


Horario de atención al público para realizar trámites en el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	1	25,00%
Regular	1	25,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	25,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%

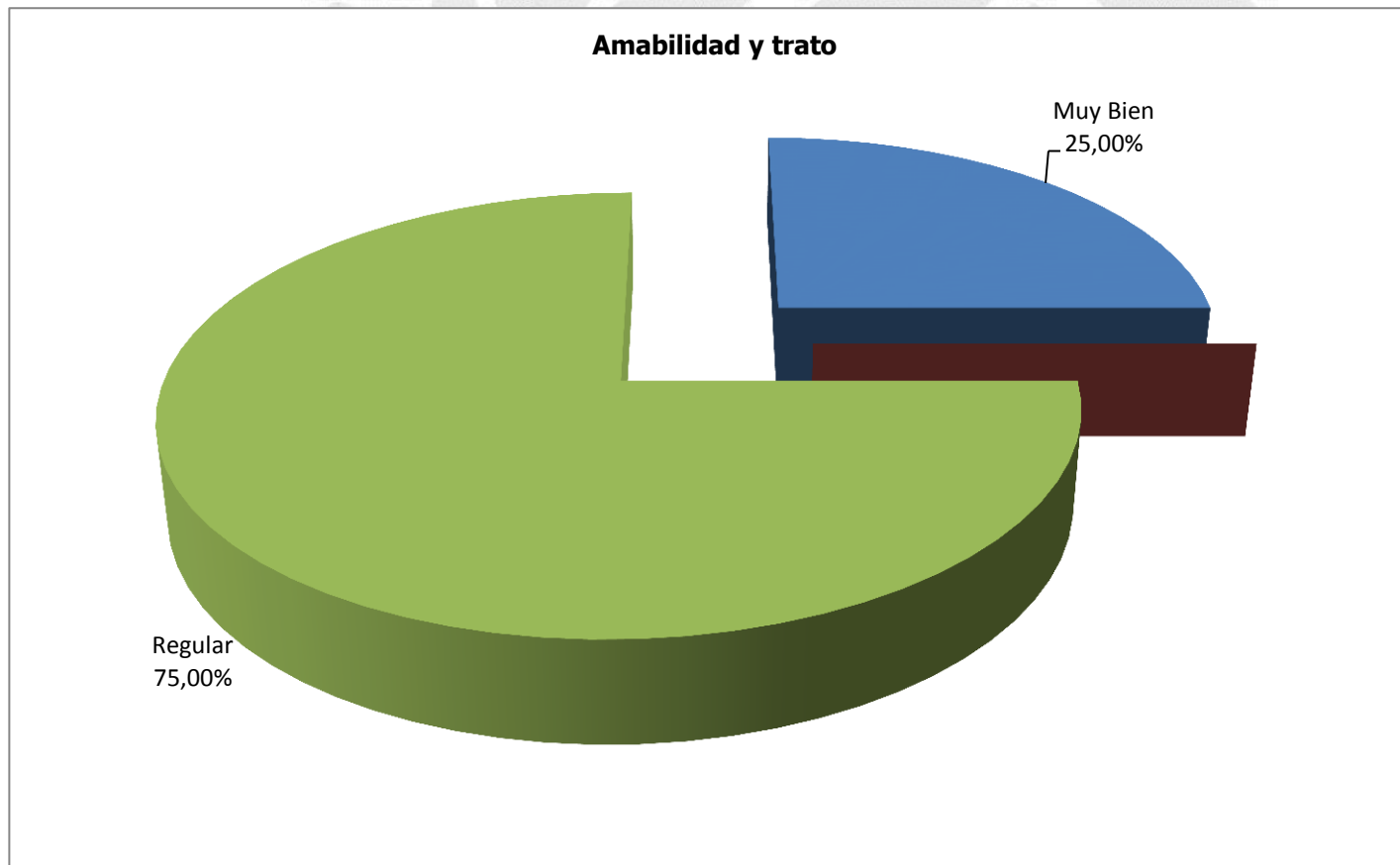


Amabilidad y trato del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	0	0,00%
Regular	3	75,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	25,00%
Regular	75,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	4	100,00%

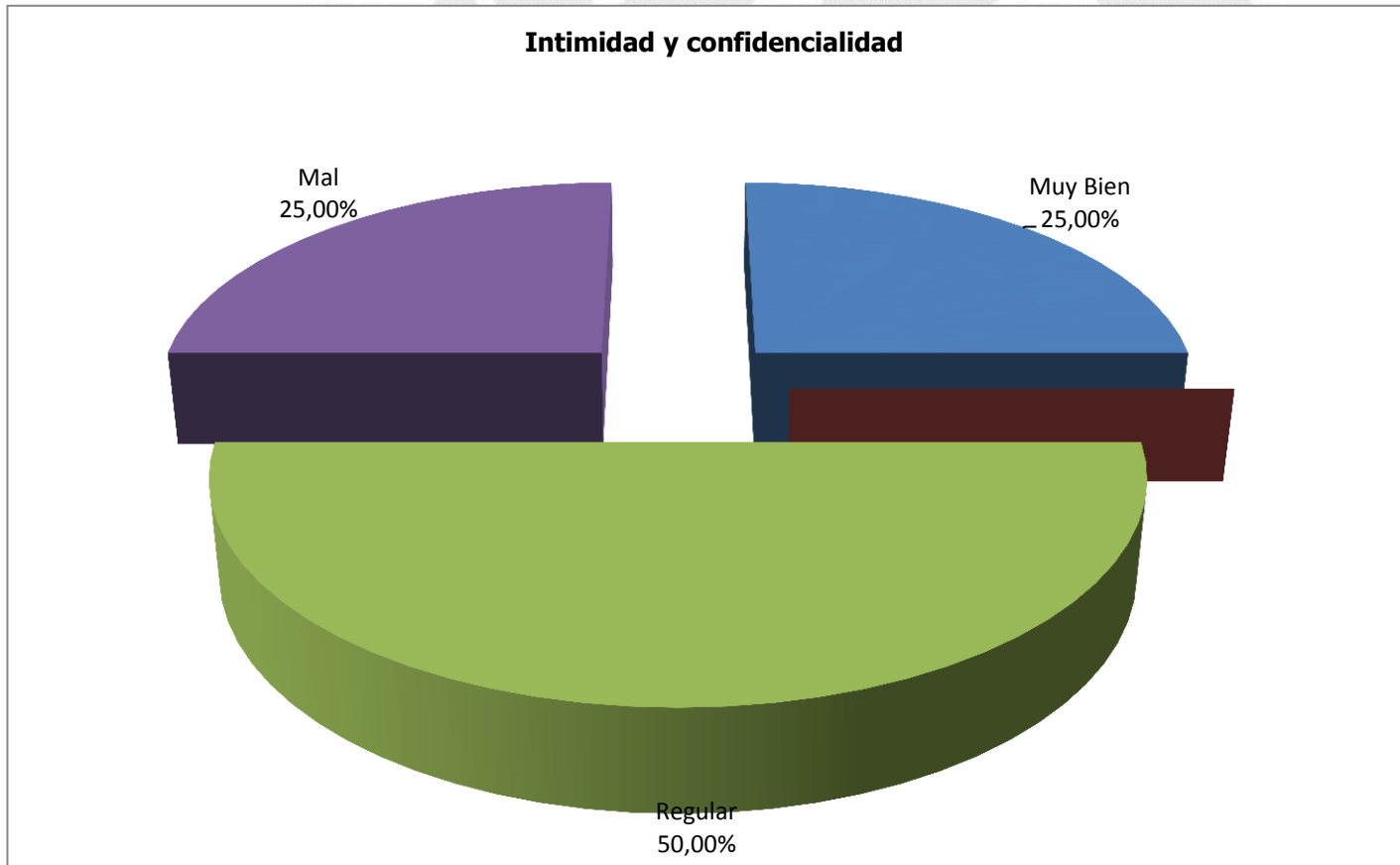


Intimidad y confidencialidad a la hora de realizar gestiones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	0	0,00%
Regular	2	50,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	25,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%



Facilidad de comunicación a través de teléfono, fax, internet..

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	0	0,00%
Regular	3	75,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	0,00%
Regular	75,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%

Facilidad de comunicación

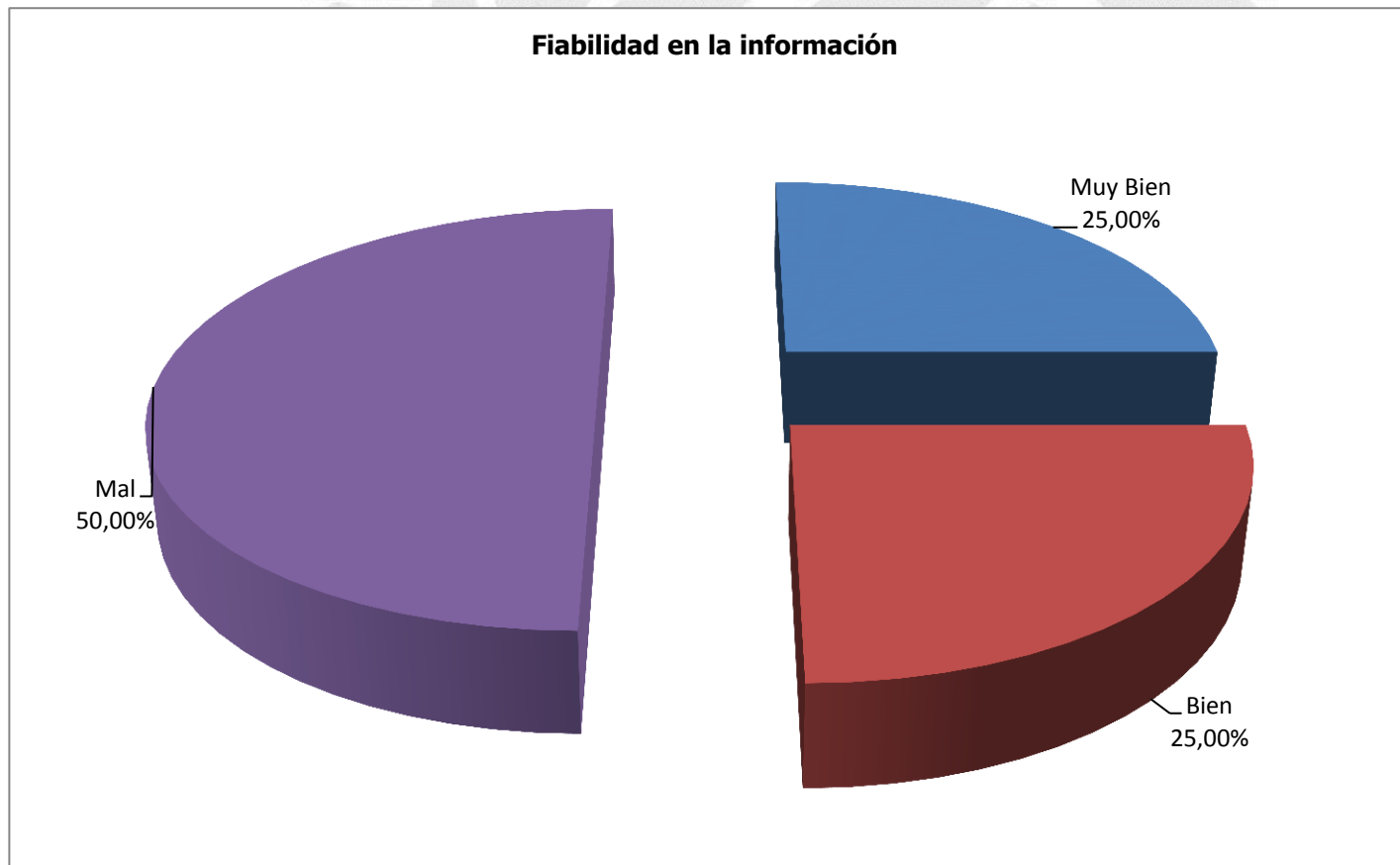


Fiabilidad de la información en la realización de los trámites y ante cuestiones planteadas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	1	25,00%
Regular	0	0,00%
Mal	2	50,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	50,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%



Calidad de los folletos informativos y formularios.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	1	25,00%
Regular	1	25,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	25,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%

Calidad folletos y formularios



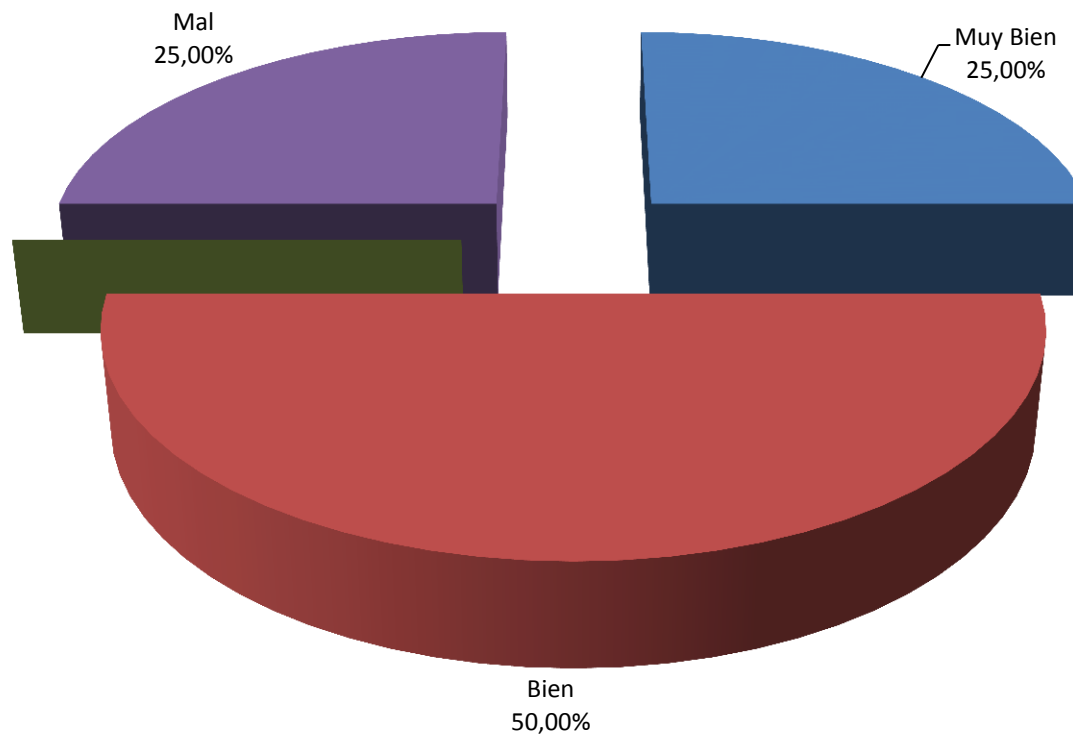
Rapidez en la atención y sin tiempos de espera.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	2	50,00%
Regular	0	0,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	75,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%

Rapidez en la atención

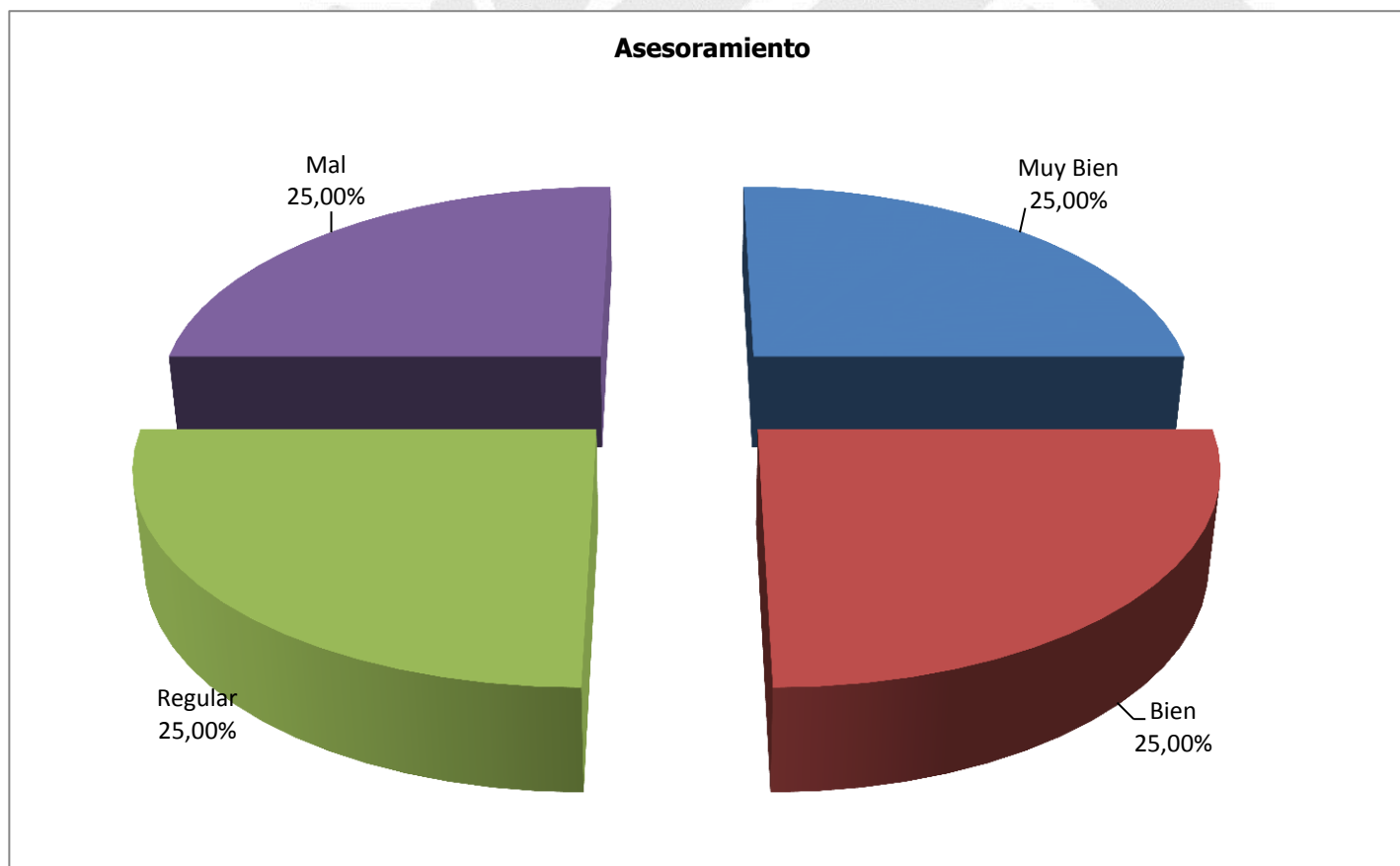


Asesoramiento sobre opciones que más le convienen y en la resolución de problemas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	1	25,00%
Regular	1	25,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	25,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%



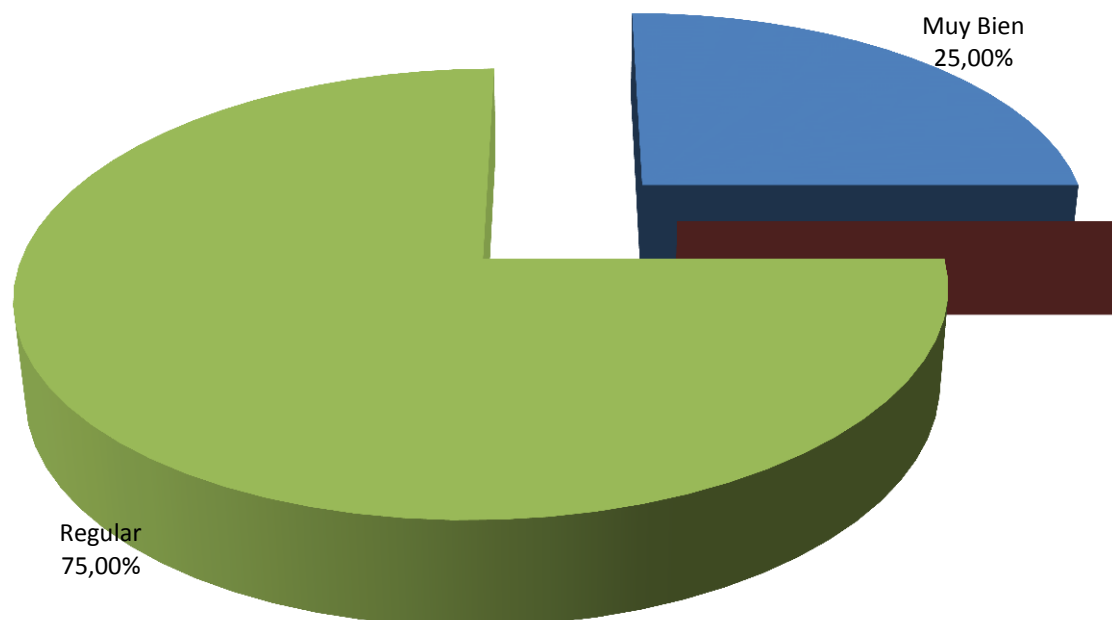
Ausencia de interrupciones mientras le están atendiendo.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	0	0,00%
Regular	3	75,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	25,00%
Regular	75,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%

Ausencia de interrupciones



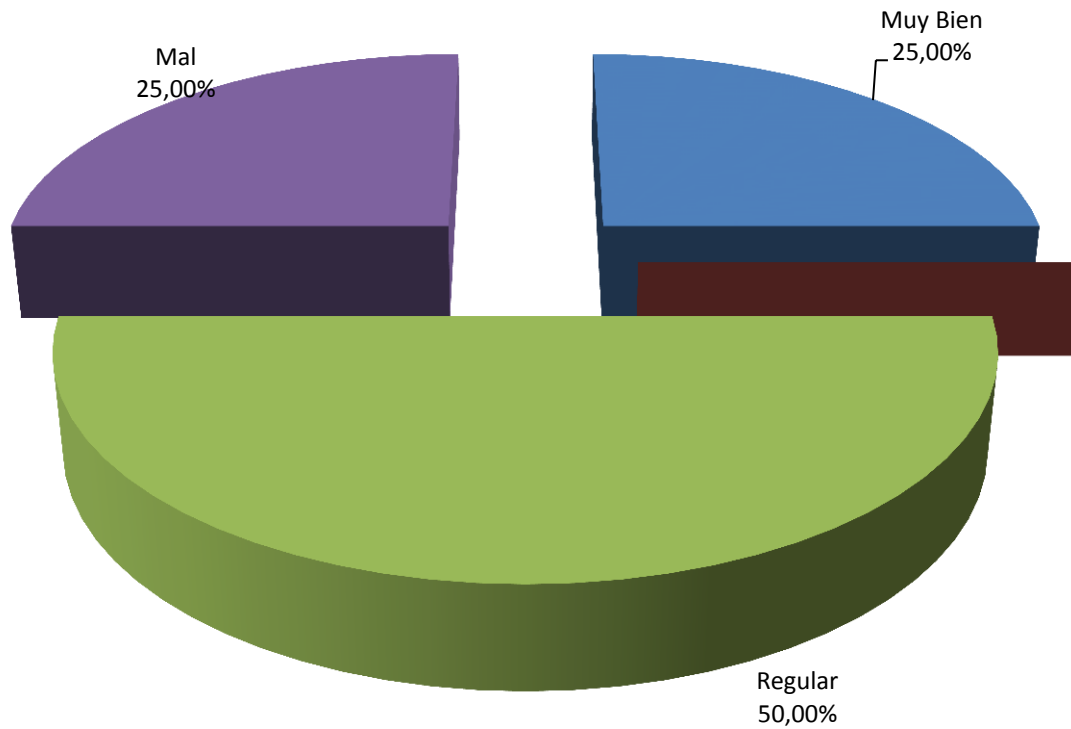
Atención a sus necesidades y voluntad de ayudar.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	0	0,00%
Regular	2	50,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	25,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%

Atención a necesidades

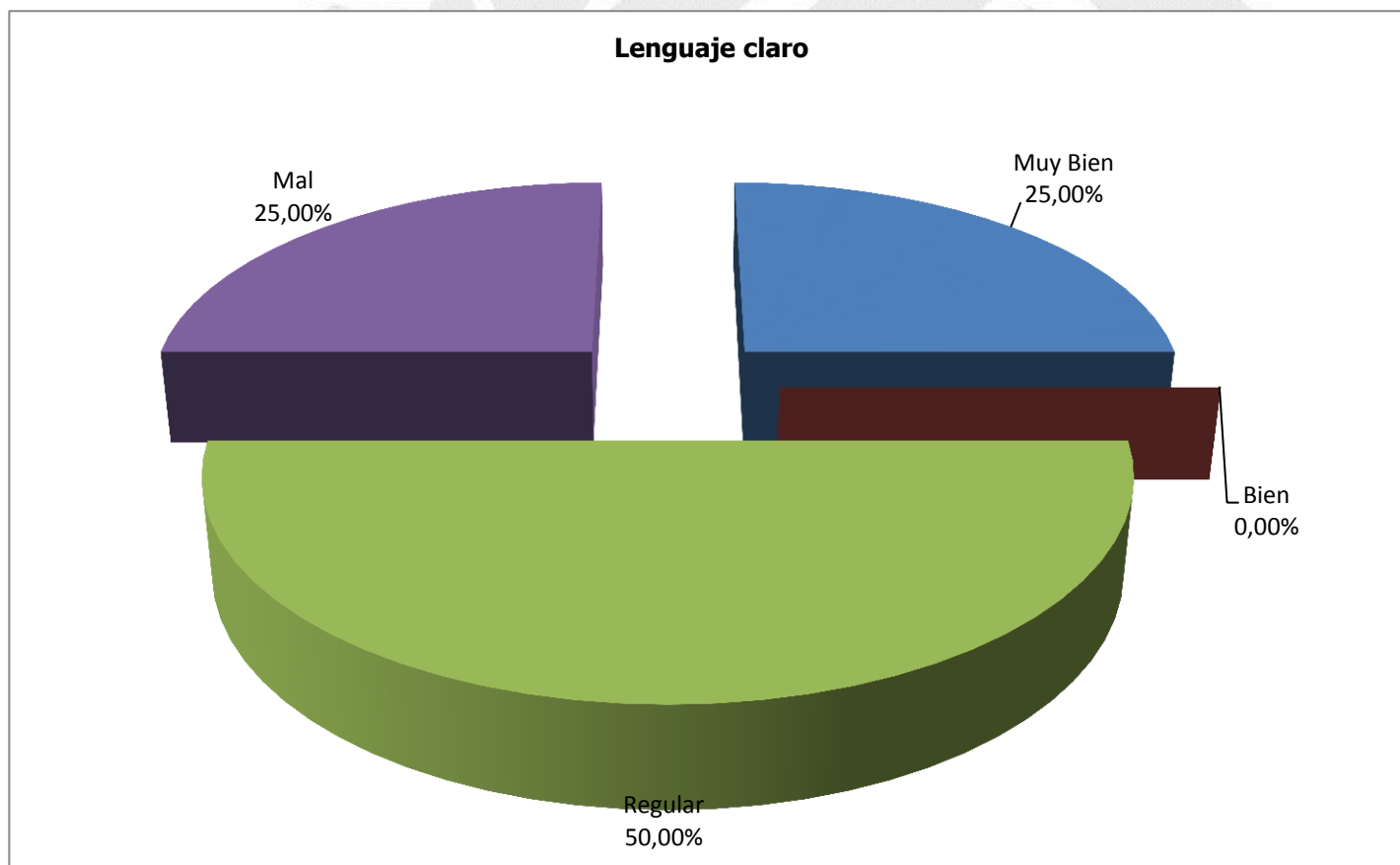


Lenguaje claro en explicaciones y asesoramiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	0	0,00%
Regular	2	50,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	25,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%



Preparación técnica del personal del Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	50,00%
Regular	2	50,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%

Preparación técnica personal

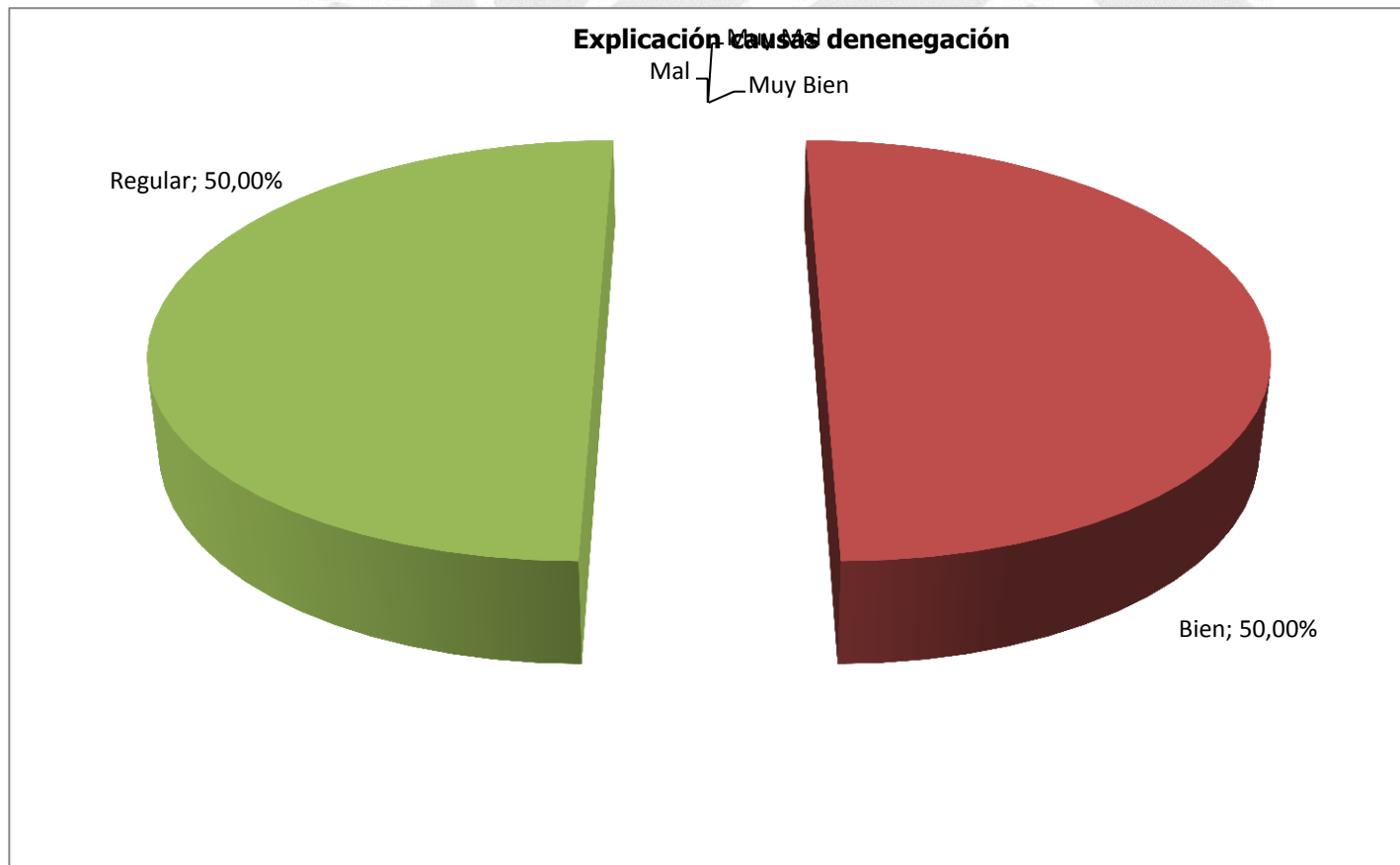


En caso de denegación de solicitud, explicación de las causas.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	50,00%
Regular	1	50,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	50,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	0,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	2	50,00%

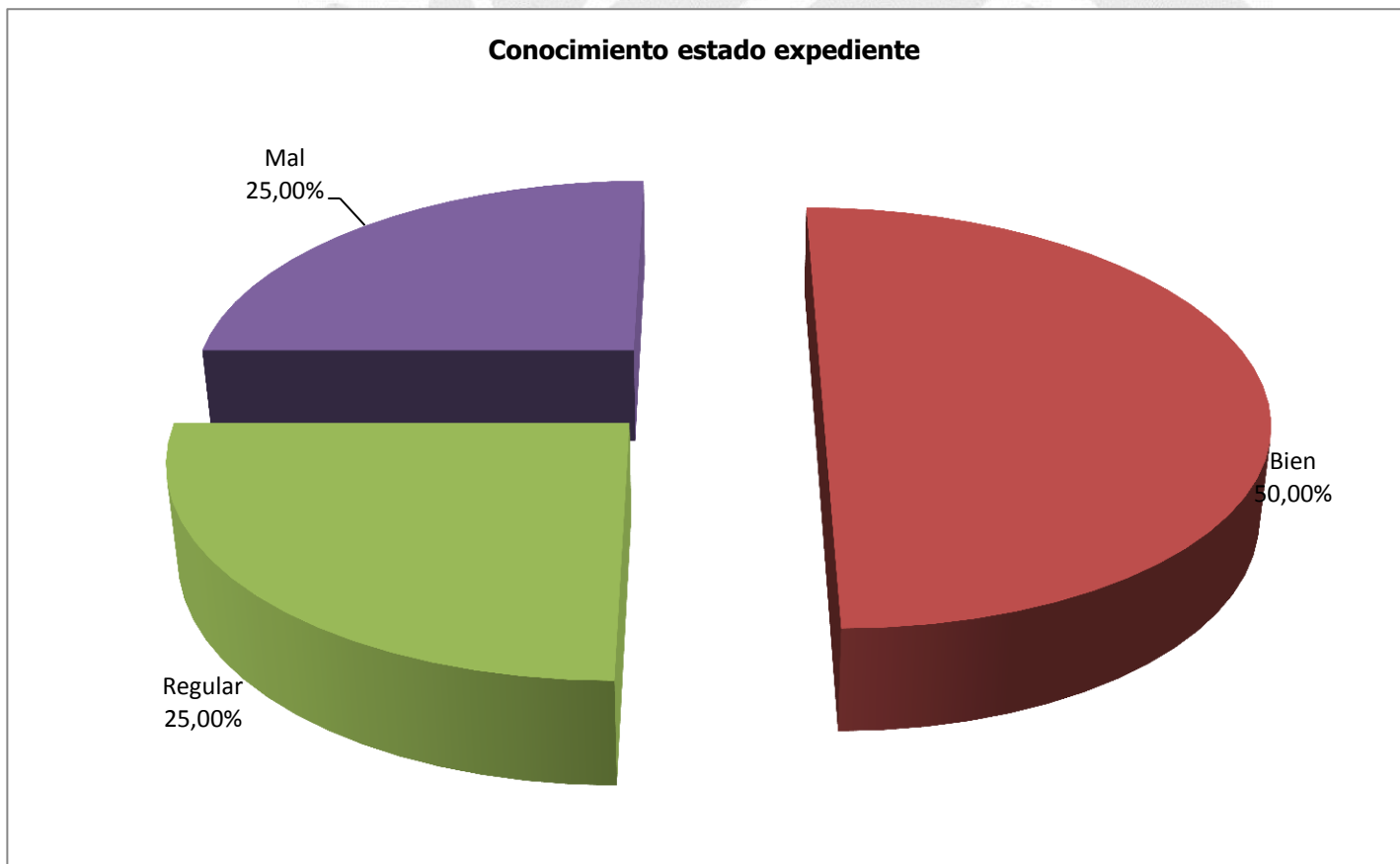


Conocimiento del estado de la tramitación de su expediente.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	50,00%
Regular	1	25,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	25,00%
Insatisfecho	25,00%

		% sobre total
Número de respuestas	4	100,00%



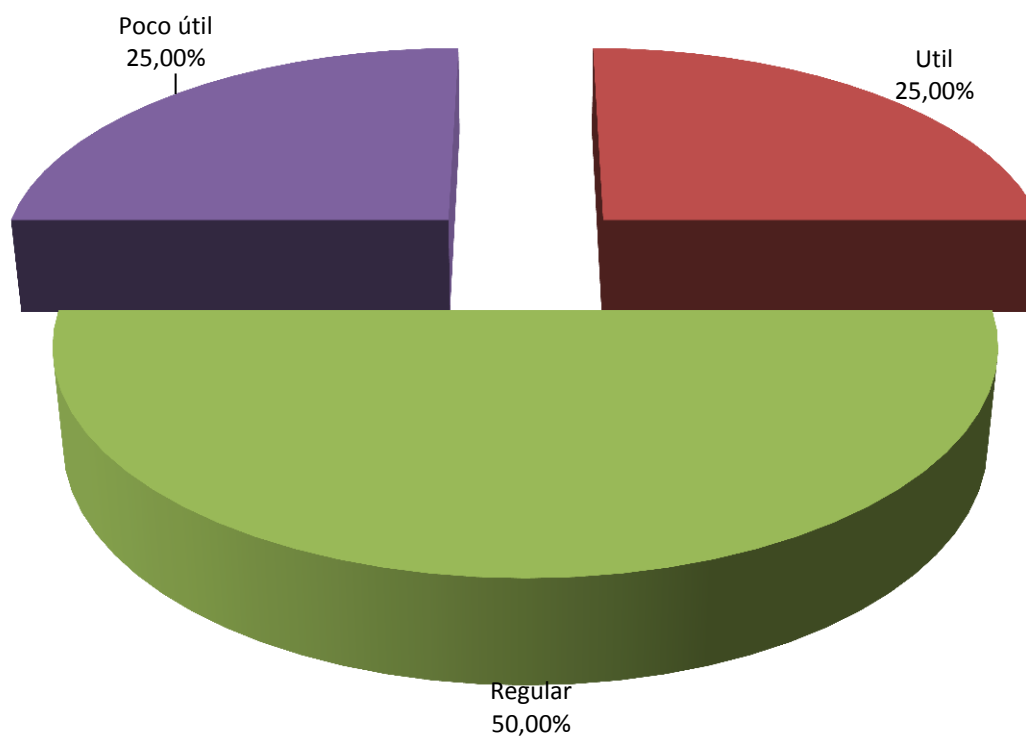
Utilidad del portal de transparencia para conocer la información pública municipal

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Útil	0	0,00%
Útil	1	25,00%
Regular	2	50,00%
Poco útil	1	25,00%
Nada útil	0	0,00%

Útil	25,00%
Regular	50,00%
Nada útil	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%

Utilidad del portal de transparencia.



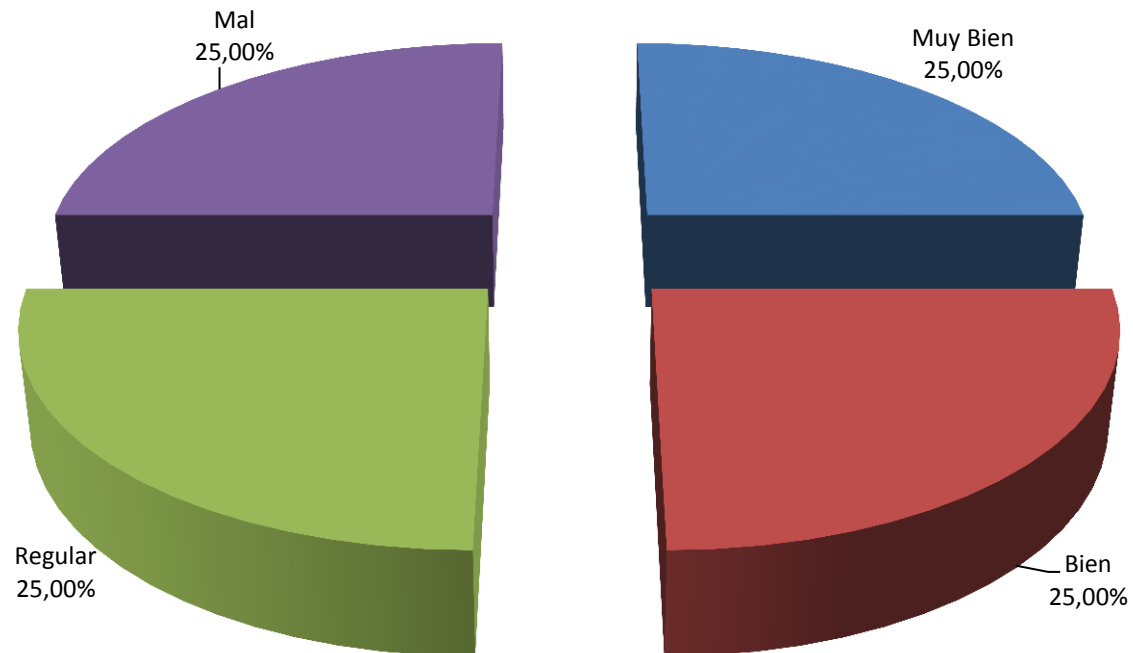
Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	1	25,00%
Regular	1	25,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	25,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%

Creación de empleo a través de las obras y servicios municipales



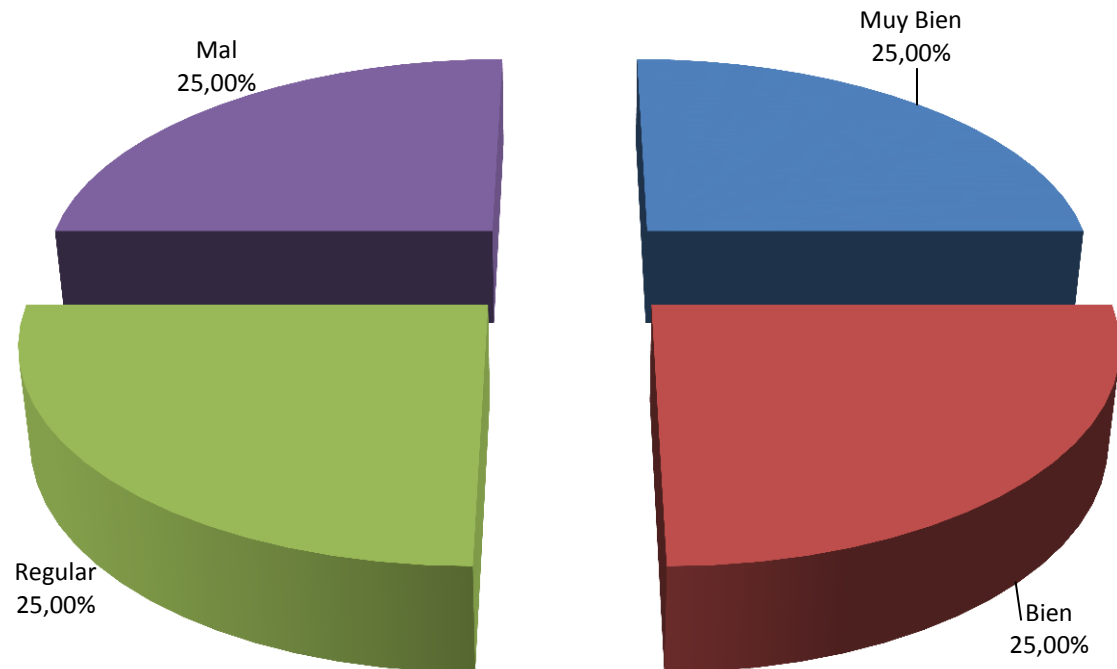
Conservación del medio ambiente a través de los contratos

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	1	25,00%
Regular	1	25,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	25,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%

Conservación del medio ambiente a través de los contratos



ENCUESTA SERVQUAL

GRADO DE SATISFACCIÓN DESGLOSADO POR
AGRUPACIONES DE ITEMS

2019

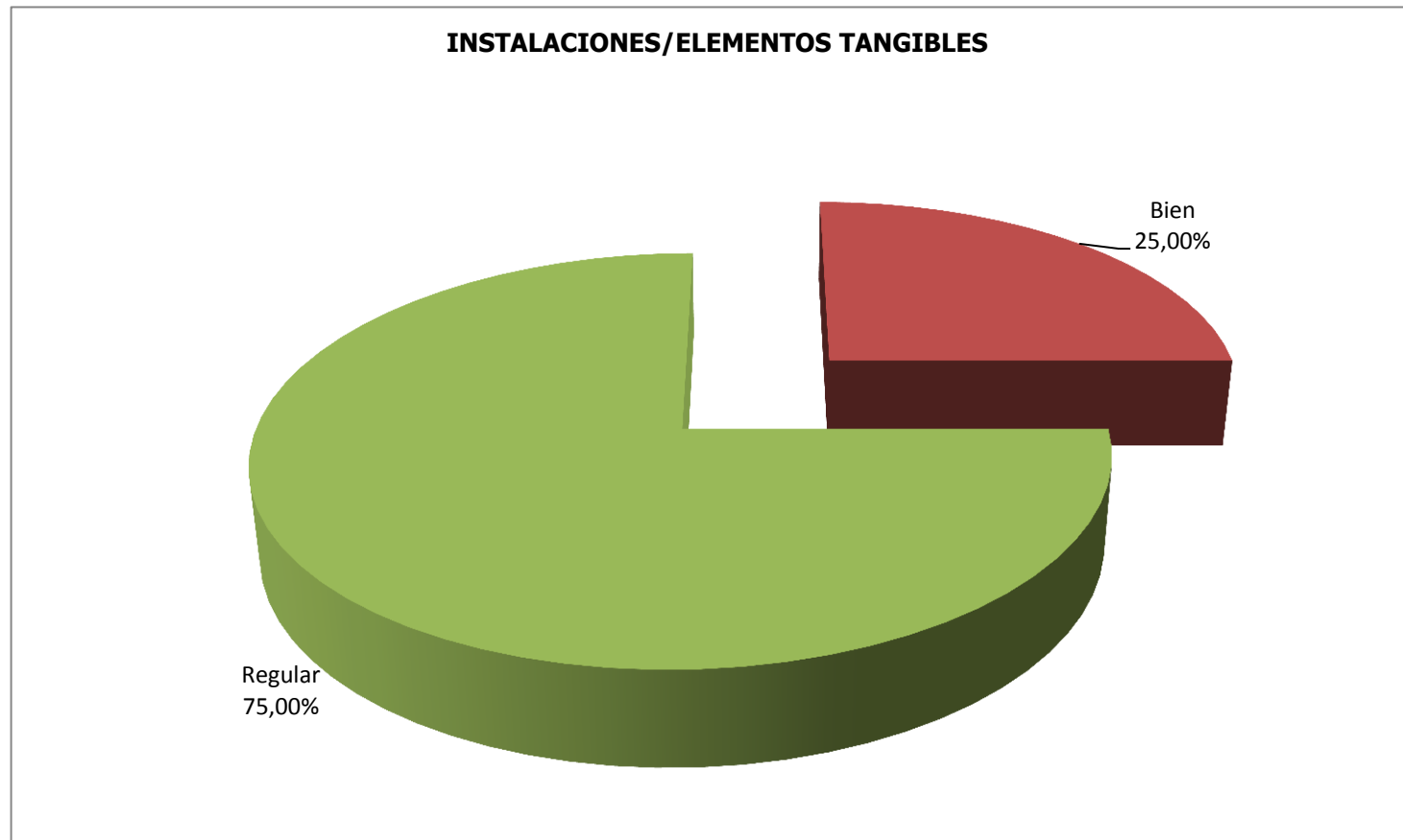
INSTALACIONES/ELEMENTOS TANGIBLES

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. / Items 1, 2, 3 y 4

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	25,00%
Regular	3	75,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	25,00%
Regular	75,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	4	100,00%



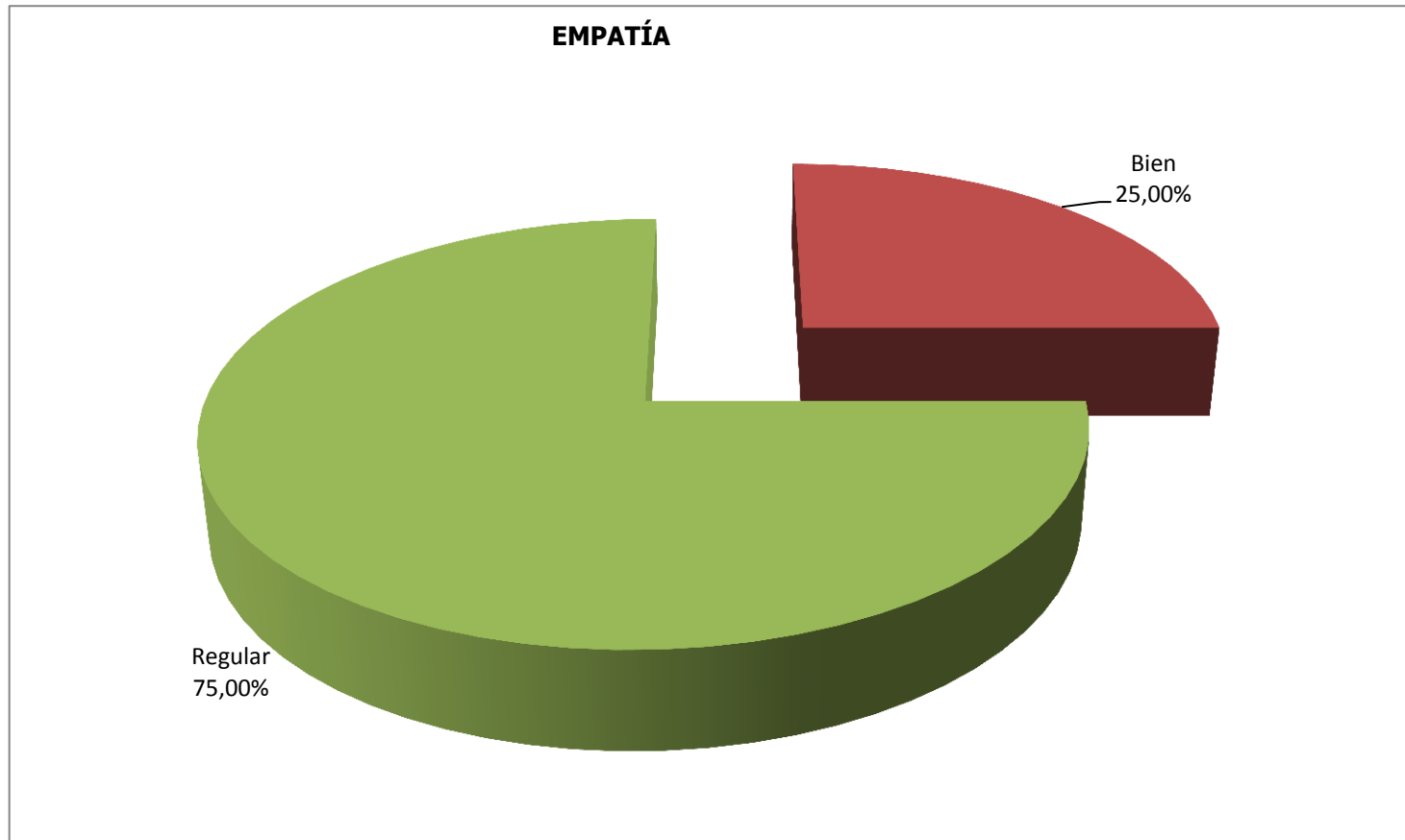
EMPATÍA

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. / Items 5, 6, 7 y 8

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	25,00%
Regular	3	75,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	25,00%
Regular	75,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	4	100,00%



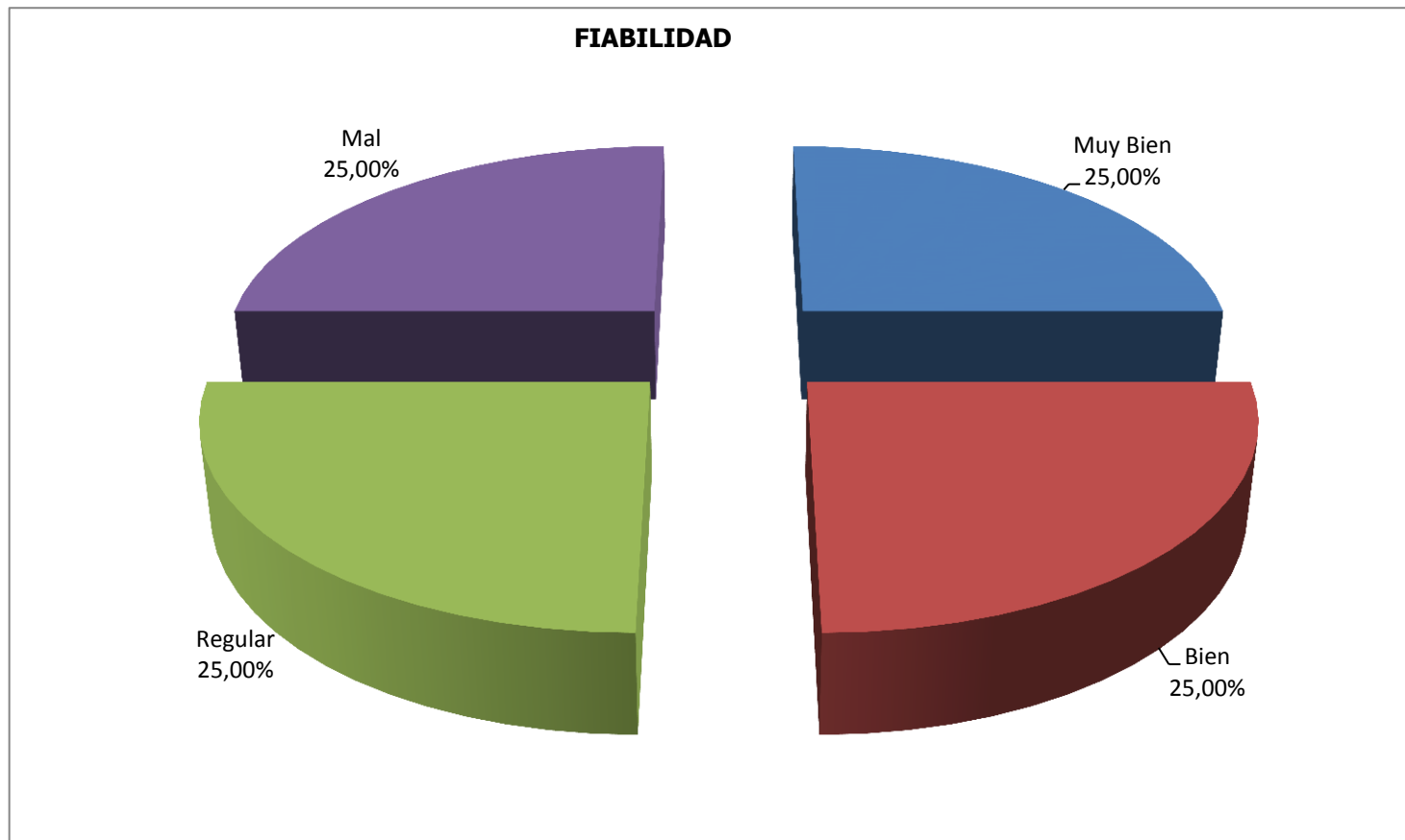
FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores. / Items 9, 10, 11 y 12

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	1	25,00%
Regular	1	25,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	50,00%
Regular	25,00%
Insatisfecho	25,00%

		% sobre total
Número de respuestas	4	100,00%



CAPACIDAD DE RESPUESTA

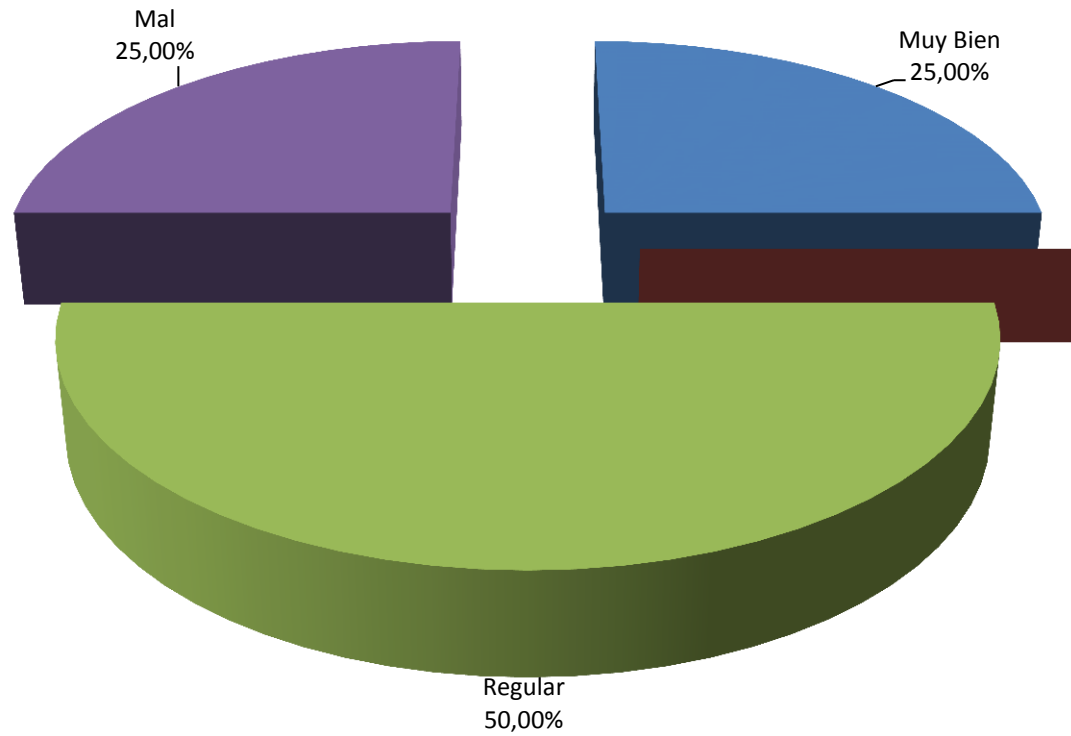
Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. / Items 13,14 y 15

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	1	25,00%
Bien	0	0,00%
Regular	2	50,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	25,00%
Regular	50,00%
Insatisfecho	25,00%

		% sobre total
Número de respuestas	4	100,00%

CAPACIDAD DE RESPUESTA



SEGURIDAD

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. / Items 16, 17 y

18

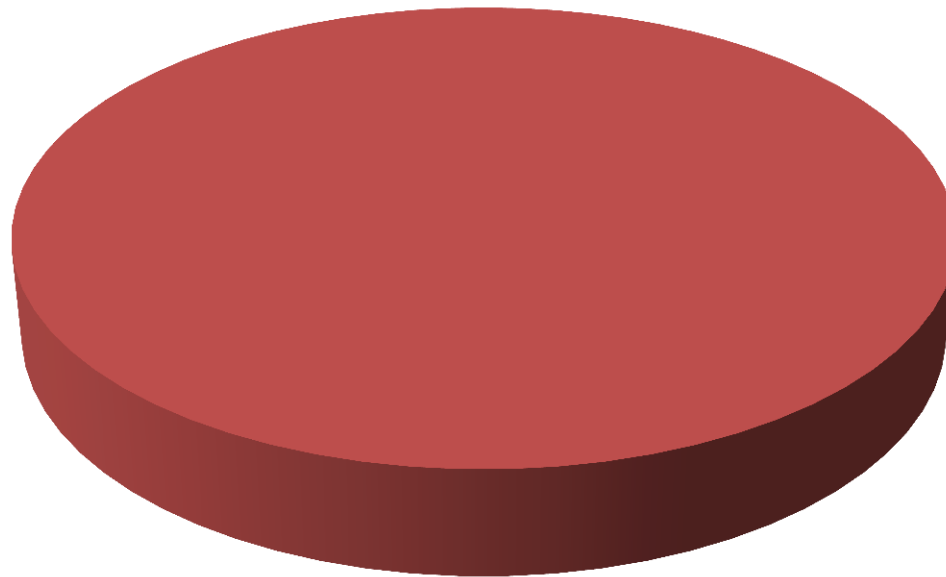
Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	100,00%
Regular	0	0,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satisfecho	100,00%
Regular	0,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	2	50,00%

SEGURIDAD

Bien; 100,00%



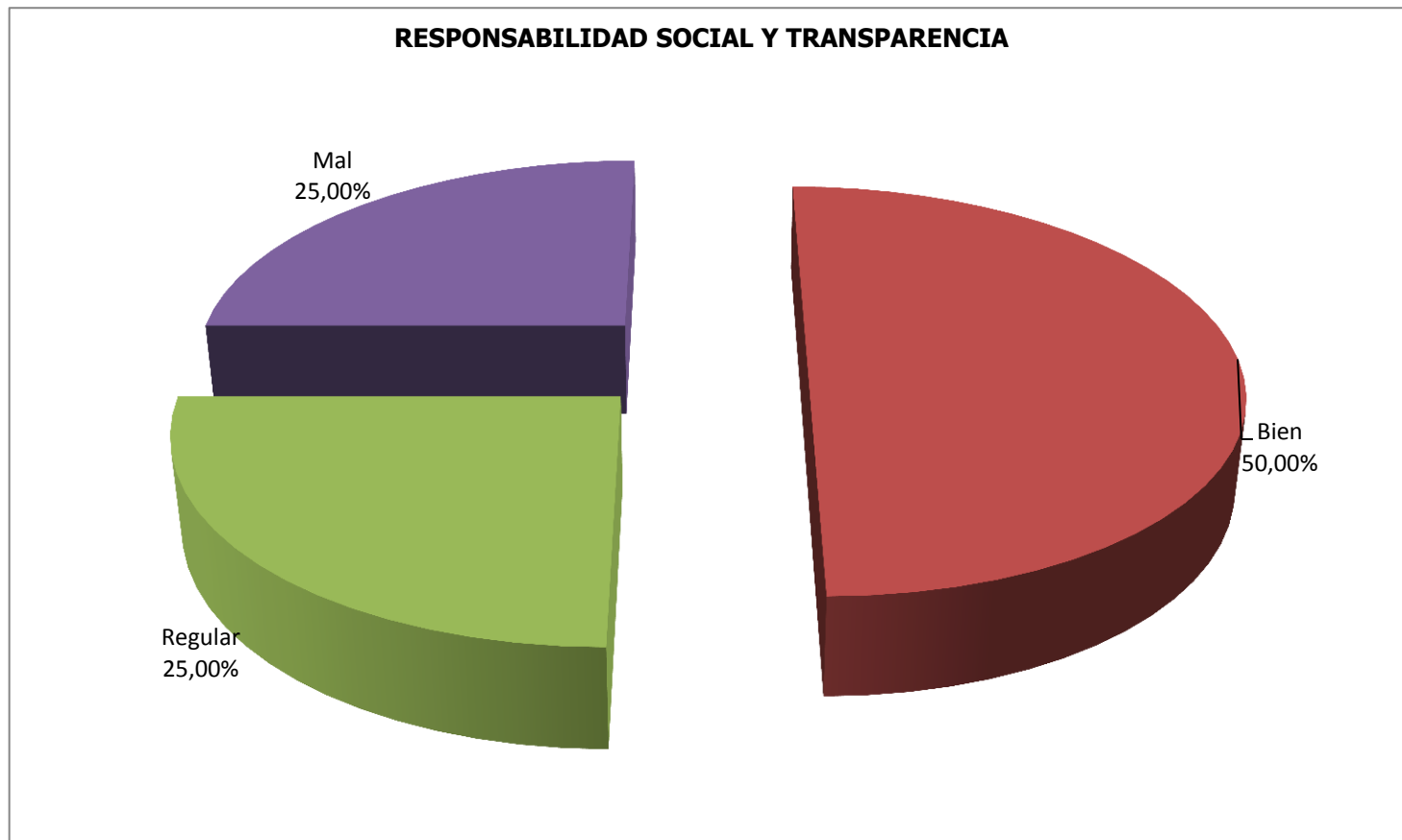
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Valoración de las actuaciones de la Administración Municipal en materia de Responsabilidad Social en la contratación y Transparencia. / Items 19, 20 y 21

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	2	50,00%
Regular	1	25,00%
Mal	1	25,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	50,00%
Regular	25,00%
Insatisfecho	25,00%

	Número de respuestas	% sobre total
	4	100,00%



SATISFACCIÓN GENERAL

Promedio del total de puntuaciones de todos los Items

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	0	0,00%
Bien	1	25,00%
Regular	3	75,00%
Mal	0	0,00%
Muy Mal	0	0,00%

Satsifecho	25,00%
Regular	75,00%
Insatisfecho	0,00%

		% sobre total
Número de respuestas	4	100,00%

SATISFACCIÓN GENERAL

