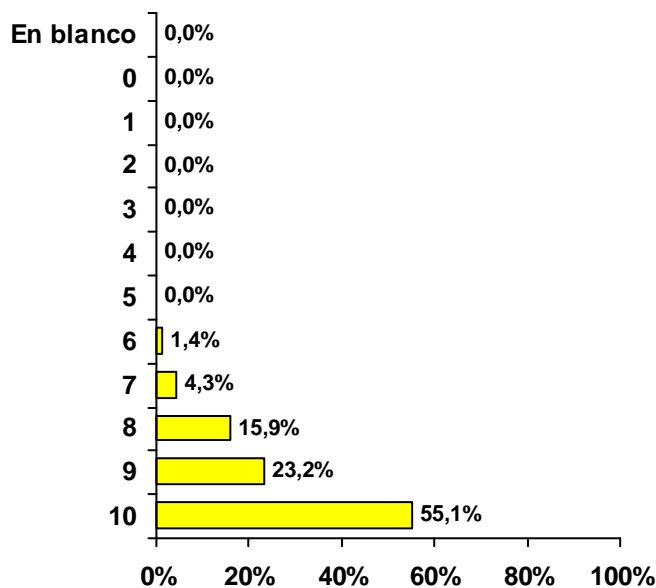


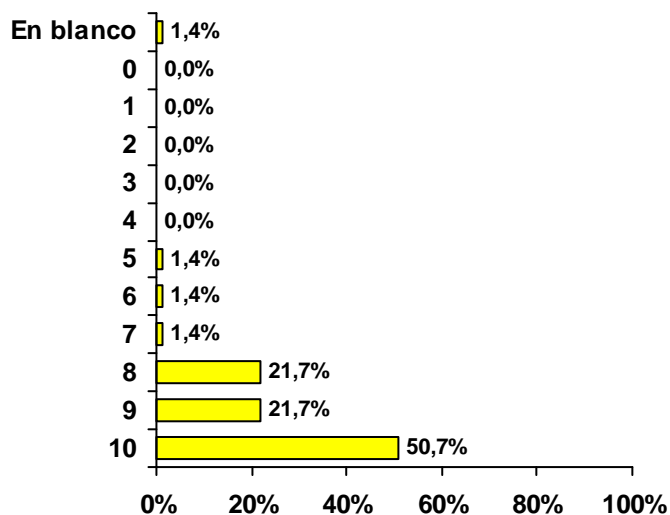
Trato personal recibido en oficinas de la Delegación del Gobierno en La Rioja



INFORMACIÓN FACILITADA

Más del 94 por ciento de los riojanos valoran la información facilitada por las oficinas de la Delegación del Gobierno con 8, 9 y 10 puntos y ninguno de ellos suspende este capítulo. En el conjunto de España, el 42,8 por ciento de los ciudadanos valora como excelente la información facilitada asignándole 10 puntos, seguido de un 23,9 por ciento que la evalúa con sobresaliente al concederle 9 puntos.

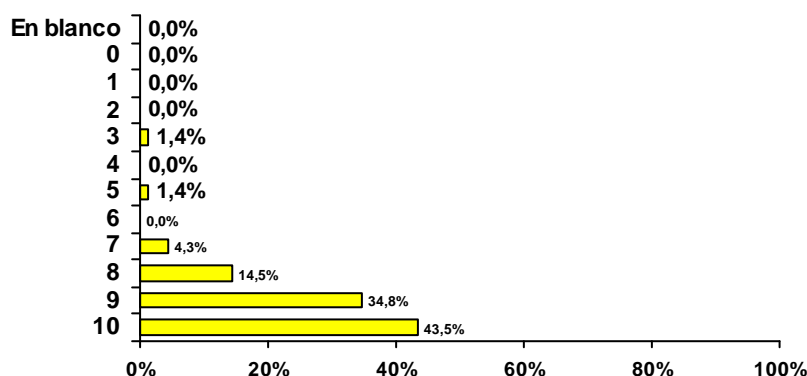
Información facilitada por las oficinas de la Delegación del Gobierno en La Rioja



TIEMPO DE ESPERA Y DE ATENCIÓN

Un 43,5 por ciento de riojanos califica con 10 puntos el tiempo de espera que debió de aguardar hasta que se les atendió en las oficinas. Sumando quienes conceden 9 y 10 puntos, el porcentaje llega al 78,3 por ciento. Sólo el 1,4 por ciento de los usuarios declara sentirse insatisfecho y concede 3 puntos. En el conjunto de España, los porcentajes son algo inferiores: un 37,4 por ciento otorga 10 puntos y, sumando quienes conceden 9 y 10, el porcentaje llega al 59,4; sólo un 2,4 por ciento de usuarios reparte su puntuación entre 0 y 4 puntos.

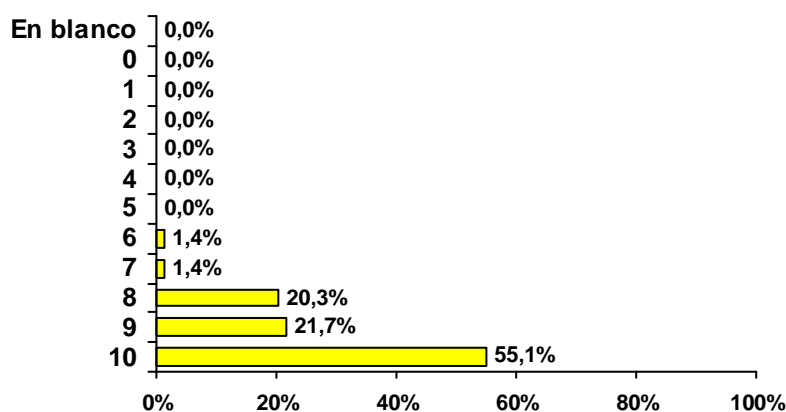
Tiempo de espera hasta que se le atendió en las oficinas de la Delegación del Gobierno en La Rioja



En cuanto al tiempo de atención dedicado, una amplia mayoría de los encuestados en La Rioja (el 76,8 por ciento) se muestra muy satisfecha, calificándolo el 55,1 por ciento de ellos con 10 puntos y el 21,7, con 9. Ningún usuario concede menos de 6 puntos a esta cuestión en La Rioja. En el conjunto del Estado, quienes califican el tiempo de atención dedicado con 10 puntos alcanzan el 44,5 por ciento.

Sólo el 2,4 de usuarios puntúa entre 0 y 4 puntos en España el tiempo de atención dedicado, mientras en La Rioja ninguno suspende este aspecto.

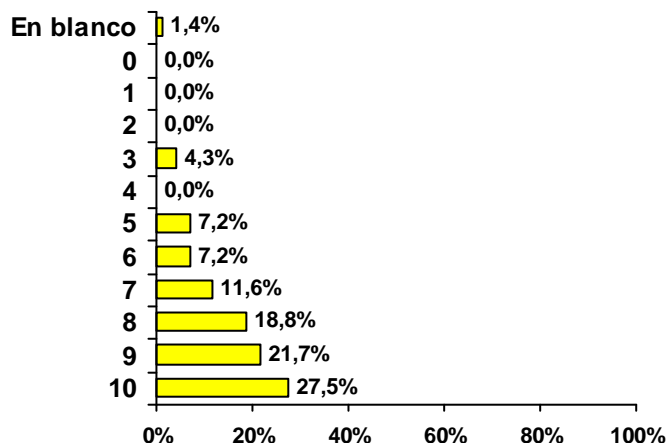
Tiempo de atención recibido en la Delegación del Gobierno en La Rioja



INSTALACIONES Y ACCESIBILIDAD

El 49,2 por ciento de los riojanos encuestados concede las puntuaciones más altas, entre 9 y 10, a las instalaciones de estas oficinas. Por su parte, un 30,4 por ciento las puntuó con notable (entre 7 y 8) y tan sólo un 4,3 por ciento suspende las instalaciones, puntuándolas con un 3. Estas calificaciones son más altas que en el conjunto de España, donde los que puntúan con 9 y 10 puntos las instalaciones alcanzan un 35,5 por ciento.

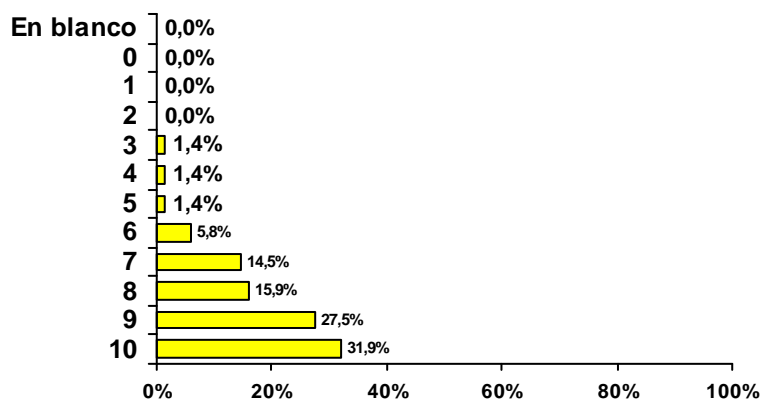
Instalaciones oficinas Delegación del Gobierno en La Rioja



Sobre el acceso a las oficinas (barreras arquitectónicas, señalización...), el 59,4 por ciento de los usuarios riojanos manifiesta una gran satisfacción, con puntuaciones entre 9 y 10, mientras que en el conjunto de España es un 33,8 por ciento el que otorga sobresaliente a los accesos.

Por el contrario, el 17,2 por ciento de españoles suspende la accesibilidad a las instalaciones, una cifra que en La Rioja representa menos de 3 de cada 100 ciudadanos.

Acceso a la oficinas de la Delegación del Gobierno en La Rioja



Delegación del Gobierno en: LA RIOJA

RESULTADOS EN %

Aspectos a valorar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	En blanco
El acceso a la oficina (barreras, señalización....)	--	--	--	1,4	1,4	1,4	5,8	14,5	15,9	27,5	31,9	--
Las instalaciones	--	--	--	4,3	--	7,2	7,2	11,6	18,8	21,7	27,5	1,4
El tiempo de espera hasta que se le atendió	--	--	--	1,4	--	1,4	--	4,3	14,5	34,8	43,5	--
El tiempo que dedicaron a atenderle	--	--	--	--	--	--	1,4	1,4	20,3	21,7	55,1	--
El trato personal recibido	--	--	--	--	--	--	1,4	4,3	15,9	23,2	55,1	--
La información facilitada	--	--	--	--	--	1,4	1,4	1,4	21,7	21,7	5,7	1,4
El material de información administrativa a su disposición	--	--	1,4	--	--	2,9	4,3	10,1	21,7	20,3	33,3	5,8

MAYOR SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CADA AÑO

El grado de satisfacción de los españoles en su relación con las oficinas públicas de información dependientes del Ministerio de Administraciones Públicas es cada vez mayor, como se desprende de las anteriores encuestas. El trato personal que reciben los usuarios, por ejemplo, obtenía las máximas calificaciones, 9 y 10, para un 67,5 por ciento de los ciudadanos en 2005, una valoración que se incrementa hasta el 75,1 por ciento en 2007.

Igualmente, cada año aumenta el porcentaje de ciudadanos que otorgan una puntuación de 9 y 10 a la información facilitada, pasando de un 58,3 por ciento en 2005 a un 66,7 en 2007. También ha crecido en 9 puntos porcentuales la máxima valoración de los tiempos de espera y en dos puntos la calificación más alta respecto a la atención recibida, y han registrado una evolución muy positiva las opiniones de los ciudadanos sobre los accesos a las distintas oficinas, las instalaciones o el material que se les suministra.

Por el contrario, las calificaciones negativas son mínimas en la mayoría de los casos y se reducen más cada año. Como resultado, el índice de satisfacción de los ciudadanos con la atención que se les presta en estas oficinas es superior al 7,5 en todas las delegaciones del Gobierno y en el Centro de Información Administrativa.

**ENCUESTA “LA VOZ DE LOS CIUDADANOS”.
RESULTADOS GLOBALES**

	AÑO 2005		AÑO 2006		AÑO 2007	
Cuestionarios cumplimentados	8.144		7.276		7.880	
ASPECTOS OBJETO DE VALORACIÓN	% usuarios encuestados	Puntuación	% usuarios encuestados	Puntuación	% usuarios encuestados	Puntuación
Acceso a la Oficina	26,9%	9 - 10	30,4%	9 - 10	33,8%	9 - 10
	29,3%	7 - 8	30,1%	7 - 8	27,8%	7 - 8
	20,1%	5 - 6	18,2%	5 - 6	19,9%	5 - 6
	22,6%	0 - 4	20,1%	0 - 4	17,2%	0 - 4
Instalaciones	26,8%	9 - 10	31,3%	9 - 10	35,5%	9 - 10
	36,1%	7 - 8	34,8%	7 - 8	34,8%	7 - 8
	21,3%	5 - 6	19,1%	5 - 6	17,8%	5 - 6
	14,3%	0 - 4	12,8%	0 - 4	10,2%	0 - 4
Tiempo de espera	29,6%	10	32%	10	37,4%	10
	21,1%	9	20%	9	22,1%	9
	26,9%	7 - 8	27,9%	7 - 8	22,3%	7 - 8
	12,1%	5 - 6	11,1%	5 - 6	6,2%	5 - 6
	9,1%	0 - 4	7,4%	0 - 4	2,4%	0 - 4
Tiempo de atención	36,3%	10	40%	10	44,5%	10
	22,7%	9	22,6%	9	23,1%	9
	17,1%	8	16,6%	8	15,1%	8
	8,9%	7	8,8%	7	7,2%	7
	9,2%	5 - 6	7,5%	5 - 6	6,2%	5 - 6
	4,6%	0 - 4	2,8%	0 - 4	2,4%	0 - 4
Trato Personal	44,7%	10	49%	10	52%	10
	22,8%	9	22,6%	9	23,1%	9
	21,8%	7 - 8	19,9%	7 - 8	17,9%	7 - 8
	6,3%	5 - 6	5,2%	5 - 6	4,2%	5 - 6
	3,4%	0 - 4	2,2%	0 - 4	1,7%	0 - 4
Información facilitada	36,4%	10	39,4%	10	42,8%	10
	21,9%	9	23,7%	9	23,9%	9
	25,9%	7 - 8	24,4%	7 - 8	22,2%	7 - 8
	9,5%	5 - 6	7,6%	5 - 6	6,8%	5 - 6
	4,5%	0 - 4	3,1%	0 - 4	2,3%	0 - 4
Material de información	24,8%	10	26,5%	10	30,6%	10
	18,3%	9	28,8%	9	20%	9
	29,5%	7 - 8	29,8%	7 - 8	27,9%	7 - 8
	16,4%	5 - 6	14,4%	5 - 6	12,9%	5 - 6
	7,7%	0 - 4	6,8%	0 - 4	5,2%	0 - 4