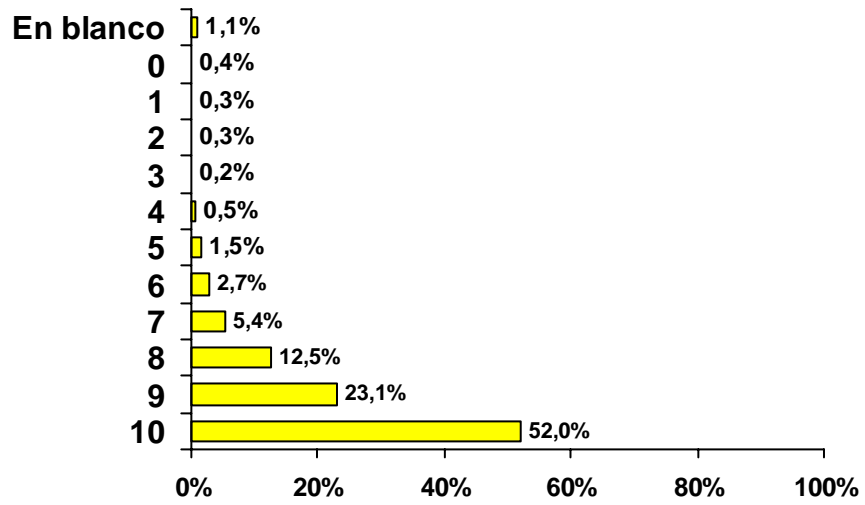
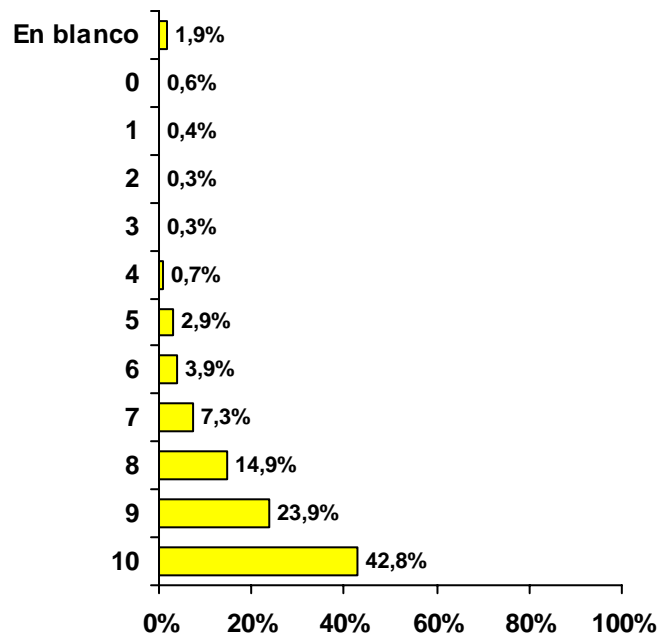


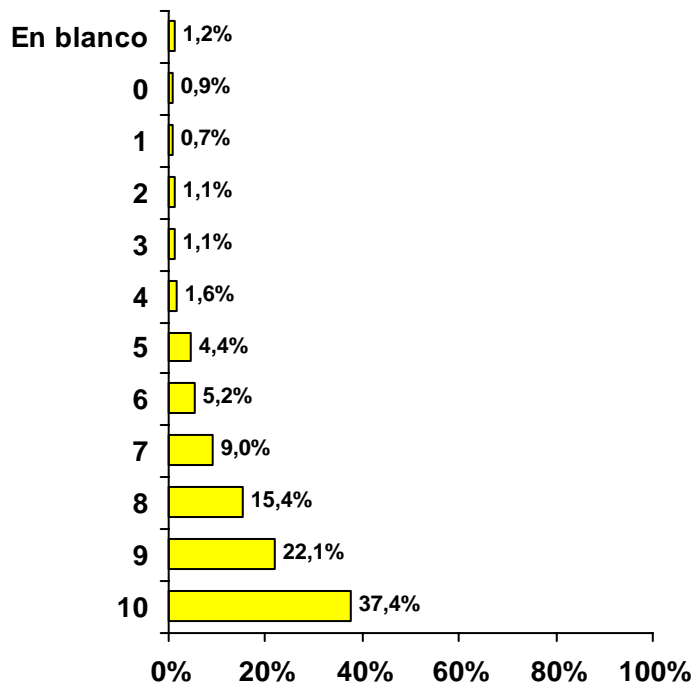
Trato personal recibido



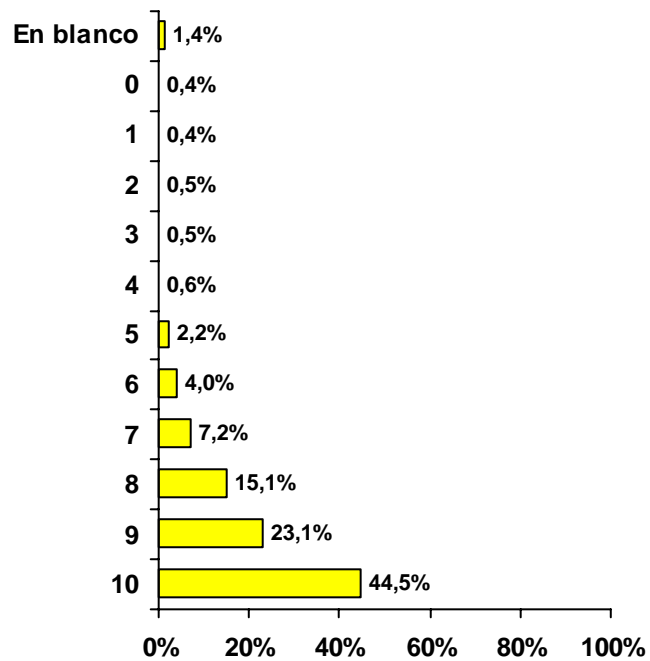
Información facilitada



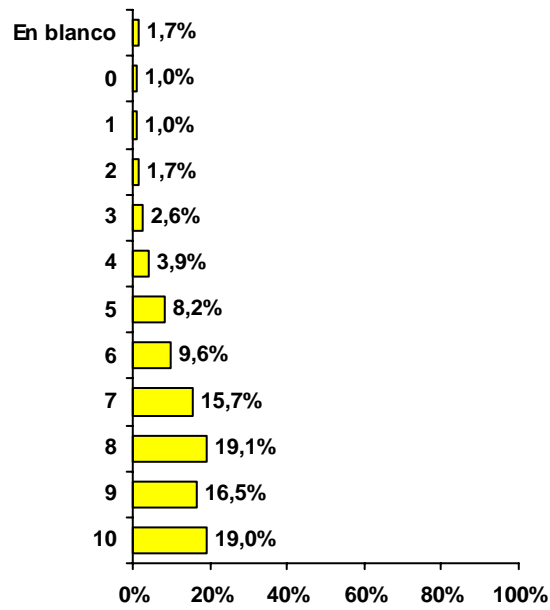
Tiempo de espera hasta que se le atendió



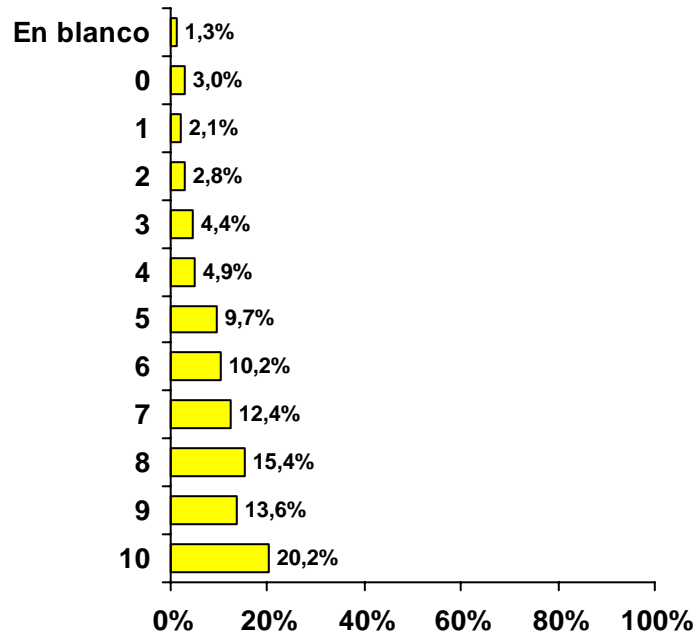
Tiempo de atención recibido



Instalaciones



Accesos a la oficina



<i>Comparación otros años</i>	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	5,4%	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

<i>Aspectos a valorar</i>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Blanco
Acceso a la oficina (barreras, señalización...)	3,0	2,1	2,8	4,4	4,9	9,7	10,2	12,4	15,4	13,6	20,2	1,3
Instalaciones	1,0	1,0	1,7	2,6	3,9	8,2	9,6	15,7	19,1	16,5	19,0	1,7
Tiempo de espera en la atención	0,9	0,7	1,1	1,1	1,6	4,4	5,2	9,0	15,4	22,1	37,4	1,2
Tiempo que dedicaron a atenderle	0,4	0,4	0,5	0,5	0,6	2,2	4,0	7,2	15,1	23,1	44,5	1,4
Trato personal recibido	0,4	0,3	0,3	0,2	0,5	1,5	2,7	5,4	12,5	23,1	52,0	1,1
Información recibida	0,6	0,4	0,3	0,3	0,7	2,9	3,9	7,3	14,9	23,9	42,8	1,9
Material de información a su disposición	1,0	0,5	0,7	1,2	1,8	5,7	7,2	11,1	16,8	20,0	30,6	3,5

Satisfacción de los usuarios de las oficinas de información. Resultados globales