**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN DE LAS DELEGACIONES, SUBDELEGACIONES DEL GOBIERNO y DIRECCIONES INSULARES DE LA A.G.E (*RESUMEN DE RESULTADOS 2017)***

* La **participación** en la encuesta sobre el grado de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Información, realizada entre el 20 de octubre y el 9 de noviembre de 2017, ha ascendido a **9.767 encuestas** recabadas mediante formularios cumplimentados en las tres semanas de duración del período de consulta. Este dato representa un **incremento de un 31,2 % respecto de 2016** (7.447 encuestas).
* Para cada uno de los aspectos sometidos a encuesta, se preguntó por el grado de satisfacción en la escala 0-5.En este sentido, **la valoración media global obtenida ha sido de 4,21 sobre 5**, lo cual indica una valoración alta por parte de los ciudadanos encuestados respecto de los servicios prestados por las Oficinas de Información, con una **ligera mejoría de 3 décimas respecto de 2016** (4,18). Por otra parte, sigue destacando el alto porcentaje de encuestados que atribuyen una valoración de 4 y 5 puntos, que representa el 80,6 % del total (81,4 % en 2016).
* Entre la **satisfacción media con cada uno de los aspectos del servicio** por los que se ha consultado, destacan el **trato personal (4,59) y la atención recibida (4,52)** que son los aspectos mejor valorados por los encuestados. Como elementos con una valoración menor figuran las instalaciones y el acceso a la oficina, que obtienen una puntuación media de 3,78 y 3,72, respectivamente. Con la única excepción del tiempo de espera (3,96 en 2017 y 4,08 en 2016) el resto de cuestiones valoradas mejoran ligeramente la puntuación media obtenida respecto al ejercicio 2016.

|  |  |
| --- | --- |
| **Valoración media 2016** | **Valoración media 2017** |

* .
* En cuanto a los **resultados territorializados**, la siguiente tabla muestra las valoraciones medias obtenidas en cada una de las Oficinas:

| **MEDIA DE RESULTADOS POR OFICINA 2017**  |
| --- |
| **OFICINA DE INFORMACIÓN** | **VALORACIÓN MEDIA**  |
| Araba | 4,21 |
| Guipuzkoa | 4,07 |
| Bizkaia | 4,39 |
| Barcelona | 3,94 |
| Girona | 4,53 |
| Lleida | 4,27 |
| Tarragona | 4,14 |
| A Coruña | 3,04 |
| Lugo | 4,54 |
| Ourense | 4,23 |
| Pontevedra | 4,06 |
| Sevilla | 4,28 |
| Almería | 4,21 |
| Cádiz | 4,53 |
| Córdoba | 4,28 |
| Granada | 4,23 |
| Huelva | 4,31 |
| Jaén | 4,11 |
| Málaga | 4,21 |
| Asturias | 4,26 |
| Cantabria | 4,07 |
| La rioja | 4,29 |
| Murcia | 4,17 |
| Valencia | 3,95 |
| Alicante | 4,16 |
| Castellón | 3,74 |
| Zaragoza | 3,93 |
| Huesca | 4,64 |
| Teruel | 4,18 |
| Toledo | 4,69 |
| Albacete | 4,38 |
| Ciudad Real | 4,41 |
| Cuenca | 4,55 |
| Guadalajara | 4,82 |
| Las Palmas | 4,32 |
| S. Cruz de Tenerife | 3,42 |
| D.I. Fuerteventura | 4,71 |
| D.I. Lanzarote | 3,78 |
| D.I. La Palma | 4,23 |
| D.I. La Gomera | 4,51 |
| D.I. El Hierro | 4,72 |
| C. Foral de Navarra | 4,13 |
| Badajoz | 4,08 |
| Cáceres | 4,38 |
| Palma de Mallorca | 4,90 |
| D.I. Ibiza | 4,03 |
| D.I. Menorca | 3,99 |
| Madrid | 3,77 |
| Valladolid | 4,53 |
| Ávila | 4,29 |
| Burgos | 4,27 |
| León | 3,51 |
| Palencia | 4,68 |
| Salamanca | 3,87 |
| Segovia | 4,12 |
| Soria | 4,41 |
| Zamora | 4,65 |
| Ceuta | 3,61 |
| Melilla | 4,43 |
| **TOTAL** | **4,21** |

**Madrid, enero de 2018**