

**Dirección
de Cliente**



EMT MADRID

Grado de satisfacción del Cliente de Aparcamientos EMT

Informe de resultados

Julio 2023





Satisfacción de los clientes de plazas de aparcamiento

Índice

- 03 Ficha técnica
- 04 Valoración de los aspectos generales
- 10 Valoración de la limpieza
- 15 Valoración de la actuación del personal
- 20 Valoración de la señalización interior
- 26 Valoración de la señalización exterior
- 31 Valoración de la seguridad
- 35 Sugerencias sobre seguridad
- 37 Valoración general de los aparcamientos
- 40 Incidencias en el cobro / pago
- 45 Sugerencias de mejora (Global)
- 47 Caracterización del cliente
- 57 Conclusiones
- 58 Recomendaciones
- 59 Anexo 1. Resumen por aparcamiento
- 60 Anexo 2. Cuestionario
- 62 Anexo 3. Tablas de resultados

En las siguientes diapositivas presentamos los resultados de la investigación realizada para la EMT de Madrid para conocer la satisfacción de los clientes de las plazas de aparcamiento gestionadas por la EMT.

La investigación se ha realizado mediante la recogida de información con tabletas y entrevistas personales (F2F - CAPI) con los propios clientes en el momento de su uso.

El análisis de la satisfacción de los clientes se ha obtenido en base a los diferentes componentes del servicio, clasificados de la siguiente manera:

- Aspectos generales
- Limpieza
- Actuación del personal
- Señalización interior y exterior
- Seguridad del aparcamiento

En este informe se atiende, en primer lugar, a la segmentación de la muestra en base al tipo de cliente: Rotación, Abonados de rotación, Disuasorios y Residentes. En segundo lugar a las variables de caracterización del uso y clientes del servicio.

Los resultados para el conjunto de la muestra se han ponderado en base al número de clientes de cada tipología de uso para devolver a la muestra total la proporcionalidad del universo.



Ficha técnica



Universo y ámbito

Clientes de aparcamientos gestionados por la EMT en el municipio de Madrid.



Tamaño y error muestral

1.207 entrevistas. El error muestral para los datos globales es de $\pm 2,9\%$



Diseño de la muestra

Se ha tenido en cuenta el número de clientes en el mes de mayo. Ver tabla siguiente



Técnica

Entrevista personal asistida por ordenador (CAPI).



Fechas de campo

Las entrevistas se realizaron entre el 9 y el 20 de junio de 2023

Distribución muestral

Muestra teórica	TOTAL	ROTACION	ABONADOS (ROTACION)	DISUASORIO	RESIDENTES (CESION)	RESIDENTES (ABONADOS)
ALMAGRO	65	50	15			
ORENSE	30	30				
VILLA DE PARIS	50	50				
BENAVENTE	70	50			20	
ESPAÑA	85	50	15			20
FUENCARRAL	65	50	15			
MAYOR	85	50	15		20	
MONTALBAN	70	50				20
OLAVIDE	80	50	15			15
PEDRO ZEROLO	50	50				
SALAMANCA	65	50	15			
SAN EPIFANIO	30	30				
BARCELO	25					25
ELVIRA	25				25	
SAMARANCH	20				20	
ALTIMIRAS	15				15	
PRADILLO II	15				15	
GINZO DE LIMIA	20				20	
PORTUGAL	90	50	15	25		
RECUERDO	90	50	15	25		
FUENTE DE LA MORA	70	30	15	25		
AVIACION ESPAÑOLA	90	50	15	25		
TOTAL	1205	740	150	100	215	

Muestra realizada	TOTAL	ROTACION	ABONADOS (ROTACION)	DISUASORIO	RESIDENTES (CESION)	RESIDENTES (ABONADOS)
ALMAGRO	65	59	6			
ORENSE	16	16				
VILLA DE PARIS	65	56	9			
BENAVENTE	70	53			17	
ESPAÑA	87	65	6			16
FUENCARRAL	69	63	5			1
MAYOR	105	71	12			22
MONTALBAN	76	53	4			19
OLAVIDE	99	76	13			10
PEDRO ZEROLO	53	53				
SALAMANCA	92	79	13			
SAN EPIFANIO	35	18	17			
BARCELO	33					33
ELVIRA	18				10	8
SAMARANCH	17					17
ALTIMIRAS	11				5	6
PRADILLO II	1					1
GINZO DE LIMIA	10				5	5
PORTUGAL	61	19	12	30		
RECUERDO	86	22	28	36		
FUENTE DE LA MORA	55	3	6	46		
AVIACION ESPAÑOLA	83	10	14	59		
TOTAL	1207	716	145	171	175	



Valoración de aspectos generales del aparcamiento

Los componentes del servicio agrupados en el concepto "Aspectos generales" obtienen puntuaciones altas por parte de los clientes del servicio. El promedio de valoración de los aspectos generales es de **7,09** puntos en una escala de 1 a 10 puntos, con un porcentaje de puntuaciones de 7 a 10 puntos del **65,3%** entre los que contestan.

- El aspecto mejor valorado es la iluminación (**73,9%** puntuaciones de 7 a 10 puntos y media de **7,51**).
- Le sigue la ventilación (**65,3%** puntuaciones de 7 a 10 puntos y media de **7,17**).
- Con respecto a las humedades, uno de cada seis (**16%**) no lo pudo valorar. Por decirlo de alguna manera "no se han fijado". En todo caso, entre los que pudieron valorarlo no parece presentar problemas (**63,2%** puntuaciones de 7 a 10 puntos y media de **7,01**).
- El aspecto que parece crear menos satisfacción es el de la Amplitud de las plazas, aunque más de la mitad de los clientes se mostró satisfecho (**57%**) es el componente del servicio de todos los testados con la valoración más baja (**6,69**).

El análisis en función del tipo de uso del aparcamiento muestra, en primer lugar, que los clientes del aparcamiento en la modalidad de "disuasorio" son los más satisfechos con todos los componentes de los aspectos generales testados.

Finalmente, con respecto a los datos globales hay dos aspectos que entre determinados clientes en función del tipo de uso resultan algo peor valorados:

- Nos referimos a las humedades, entre los residentes, cuya puntuación media desciende hasta **6,04** puntos, y la proporción de personas satisfechas se redujo a menos de la mitad de los clientes (de 7 a 10 puntos **46,9%**).
- El segundo aspecto que parece no ser del agrado de todos los clientes es la amplitud de las plazas entre los clientes de rotación (de 7 a 10 puntos (**52,7%** y media de **6,44**).

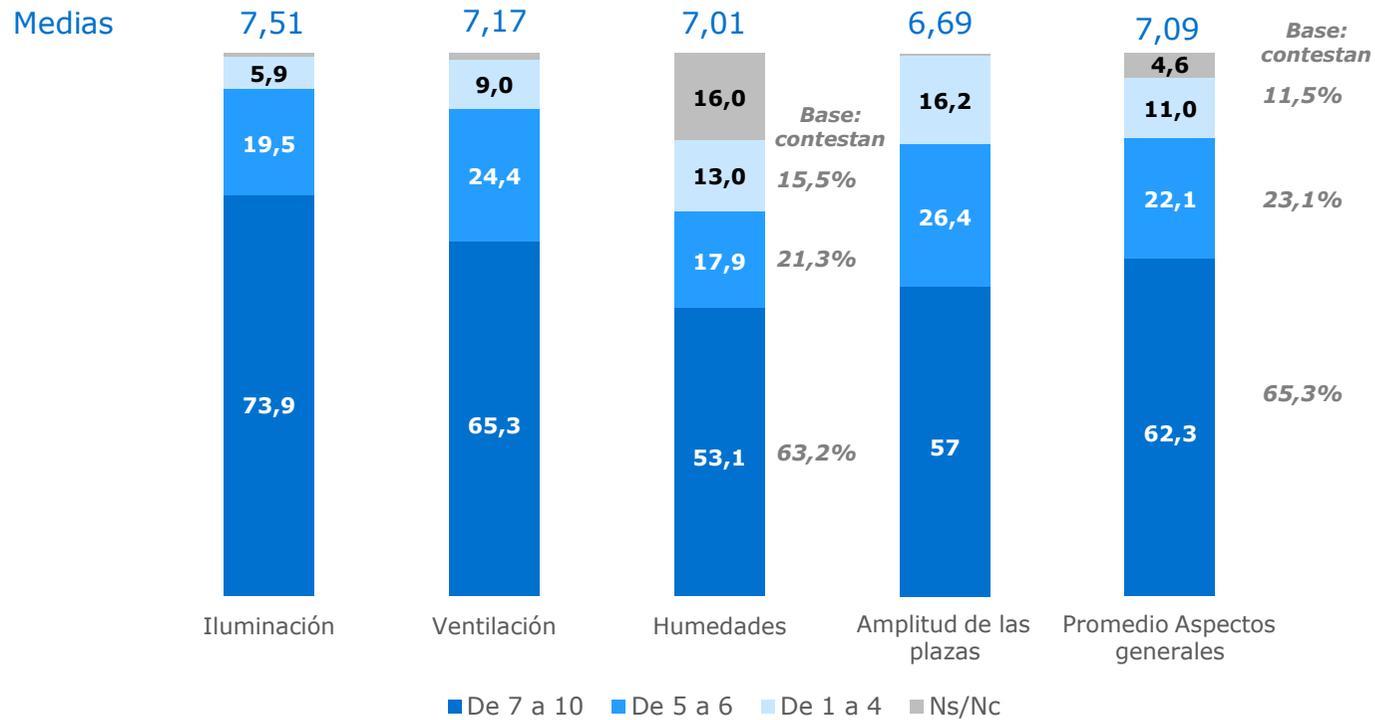
El análisis en función de la caracterización del cliente o del uso apenas muestra diferencias de valoración entre los diferentes segmentos contemplados. Las que se detectan son:

Los clientes más frecuentes (varias veces a la semana) son los que expresan mayor satisfacción con todos los aspectos generales. Por el contrario, los que lo usan con una frecuencia menor que mensual son los menos satisfechos.

Los clientes con coches grandes, aunque mayoritariamente están satisfechos con la amplitud de las plazas, son los menos satisfechos al respecto.



Valoración de aspectos generales del aparcamiento



Base: Muestra total ponderada (1207)

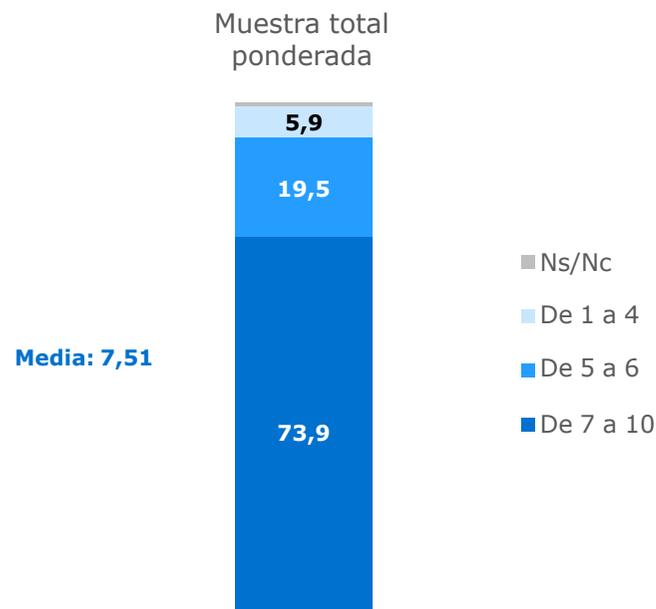
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor
 P.1.-Los aspectos generales del aparcamiento

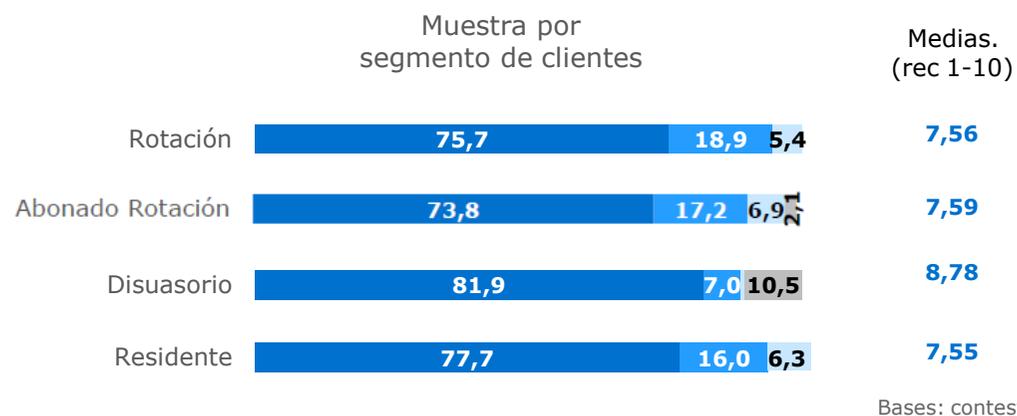


Valoración de aspectos generales del aparcamiento

La iluminación



Base: Muestra total ponderada (1207)



Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

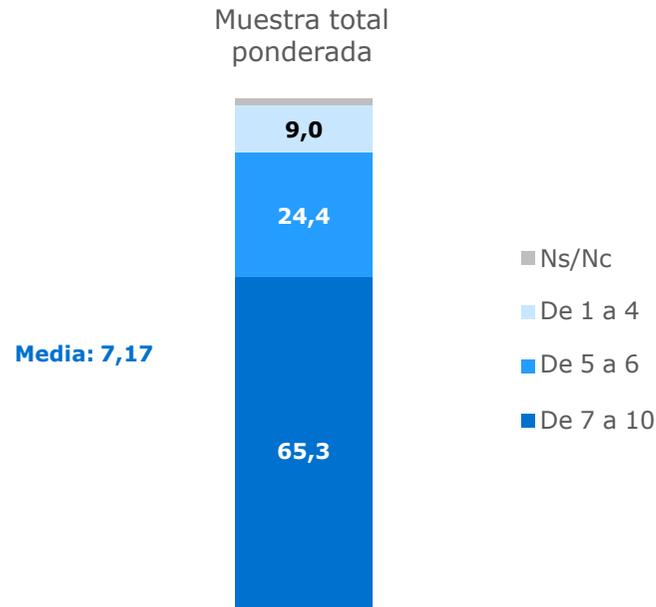
Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.1_1.-La iluminación

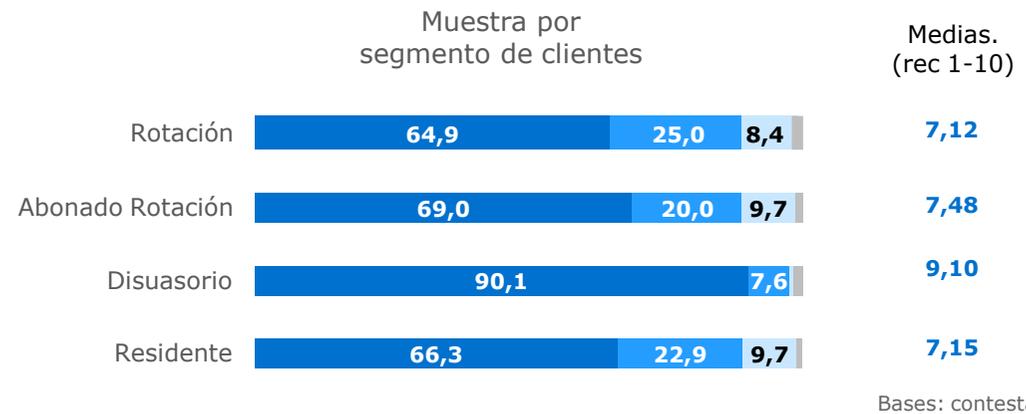


Valoración de aspectos generales del aparcamiento

La ventilación



Base: Muestra total ponderada (1207)



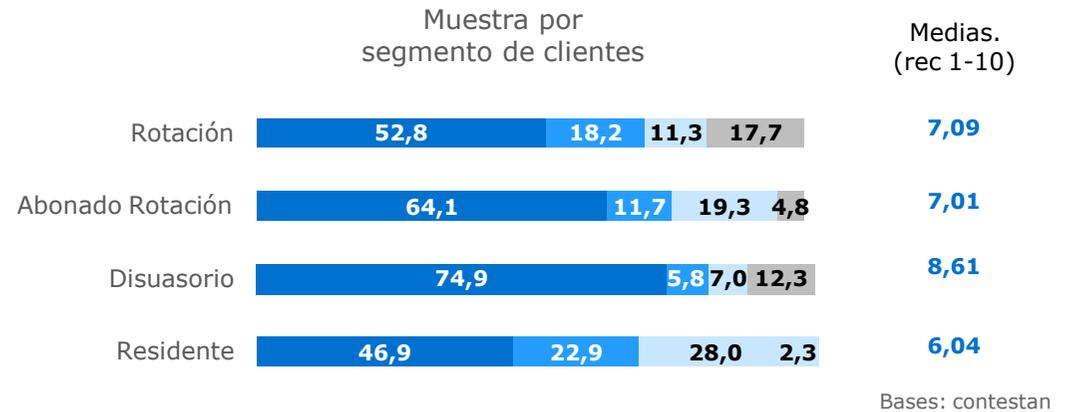
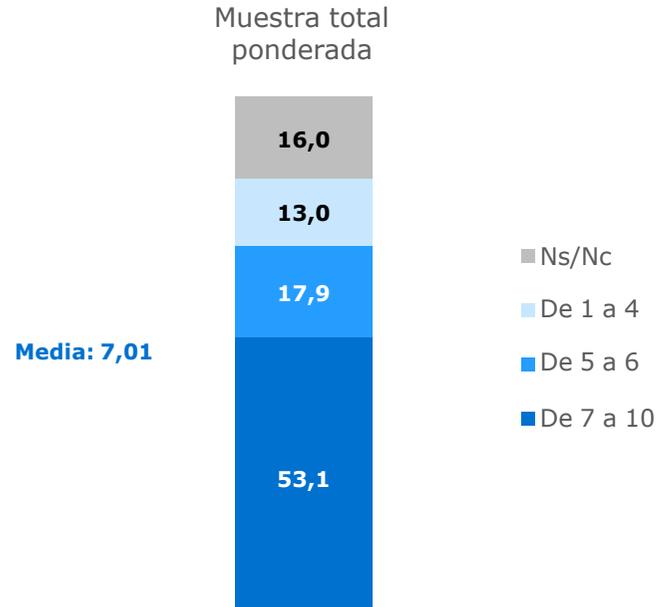
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor
 P.1_2.-La ventilación



Valoración de aspectos generales del aparcamiento

Las humedades



Base: Muestra total ponderada (1207)

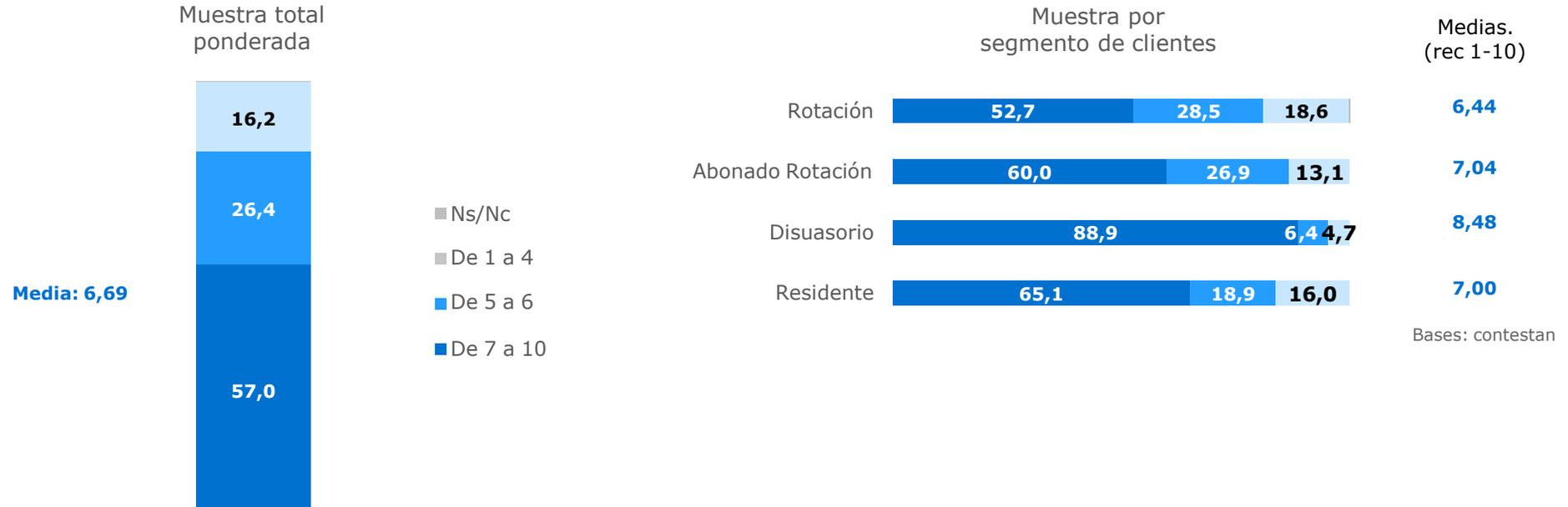
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor
 P.1_3.-Las humedades



Valoración de aspectos generales del aparcamiento

Amplitud de las plazas



Base: Muestra total ponderada (1207)

Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.1_4.-La amplitud de las plazas



Valoración de la limpieza del aparcamiento

Los componentes del servicio agrupados en el concepto "Limpieza del aparcamiento" obtienen también puntuaciones altas por parte de los clientes del servicio. El promedio de valoración de la limpieza es de **7,19** puntos en una escala de 1 a 10 puntos.

- La limpieza general del aparcamiento es el componente de esta etapa del servicio mejor valorado (**77,8%** de valoraciones de 7 a 10 puntos y media de **7,57**)
- A continuación, aparece la limpieza de los accesos peatonales (**64,1%** de valoraciones de 7 a 10 puntos y **7,06** de media)
- Con respecto a la valoración de la limpieza de los WC, el principal resultado es que solo algo más de uno de cada cuatro pudo opinar al respecto. Entre los que lo hicieron no parece que este aspecto pudiera ser problemático, con un **61,3%** de valoraciones de 7 a 10 puntos y una media de **6,93**.

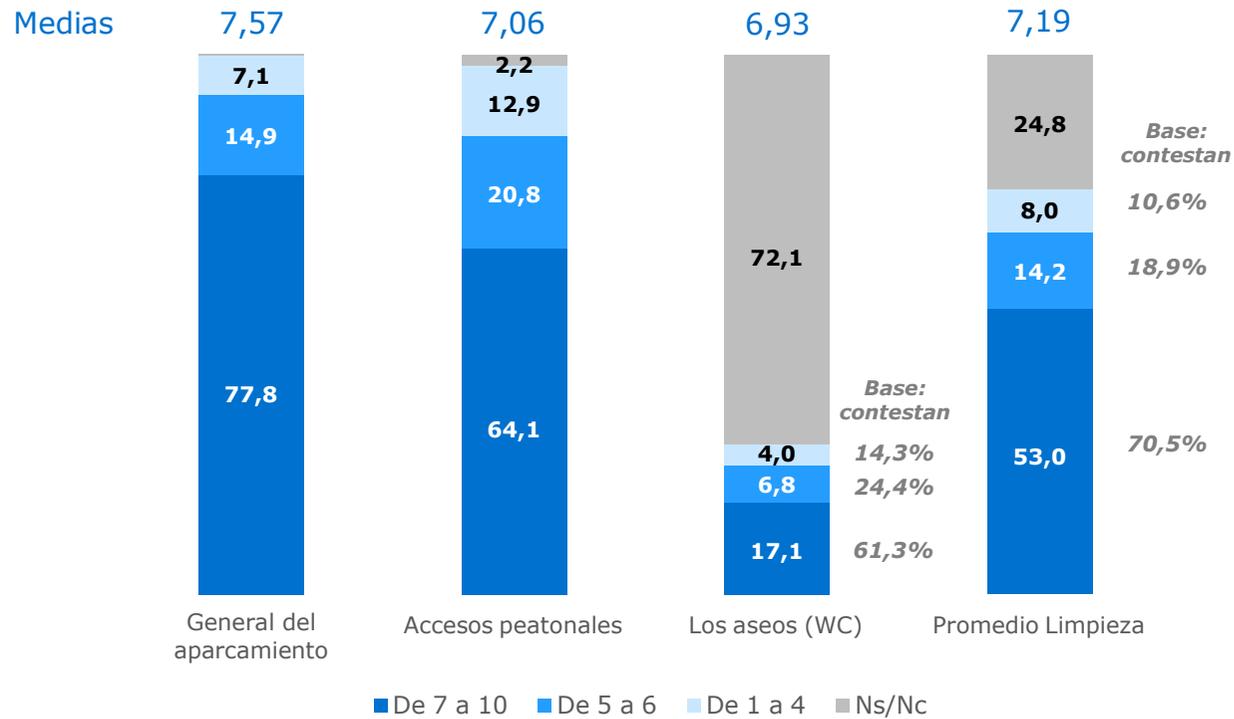
El análisis por tipo de uso del aparcamiento no muestra diferencias excesivas, aunque cabe anotar los siguientes matices:

- En el caso de la limpieza de los accesos peatonales, entre los residentes la satisfacción desciende sensiblemente (**6,18** puntos de media, vs, por ejemplo, **8,81** entre los clientes del servicio disuasorio)
- En el caso de los aseos (WC) entre los abonados de rotación la media baja sensiblemente (**6,66** vs **7,36** entre los residentes).

El análisis en función de las características del cliente o del uso muestra bastante homogeneidad entre los diferentes segmentos contemplados. Únicamente la variable de segmentación por frecuencia de uso marca diferencias. De la misma manera que observábamos con los componentes de los aspectos generales, los que más satisfacción muestran son los clientes de varias veces a la semana.



Valoración de la limpieza del aparcamiento



Base: Muestra total ponderada (1207)

Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

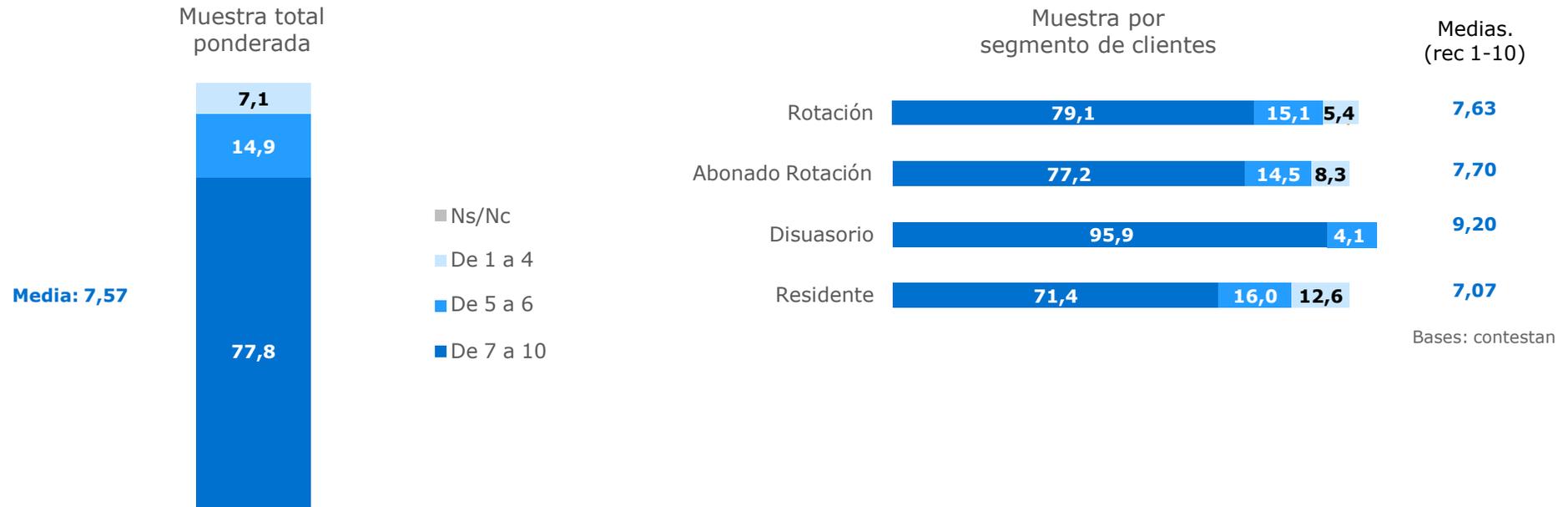
Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P2.-La limpieza



Valoración de la limpieza del aparcamiento

General del aparcamiento



Base: Muestra total ponderada (1207)

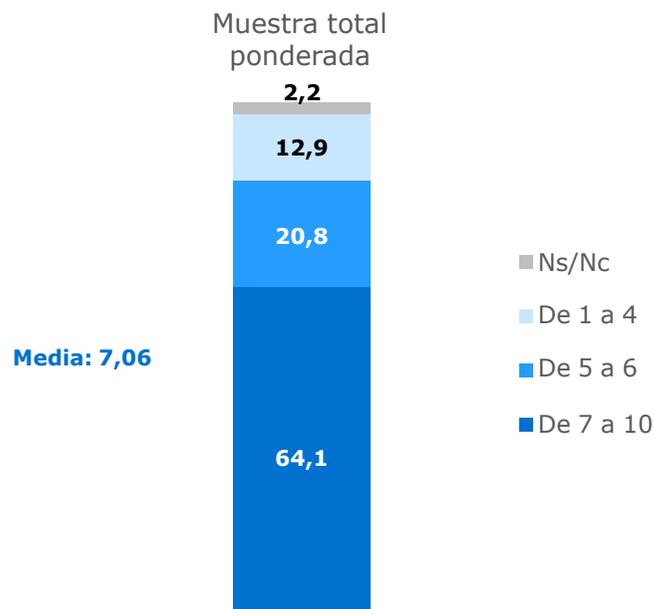
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor
P.2_1.-La limpieza general del aparcamiento

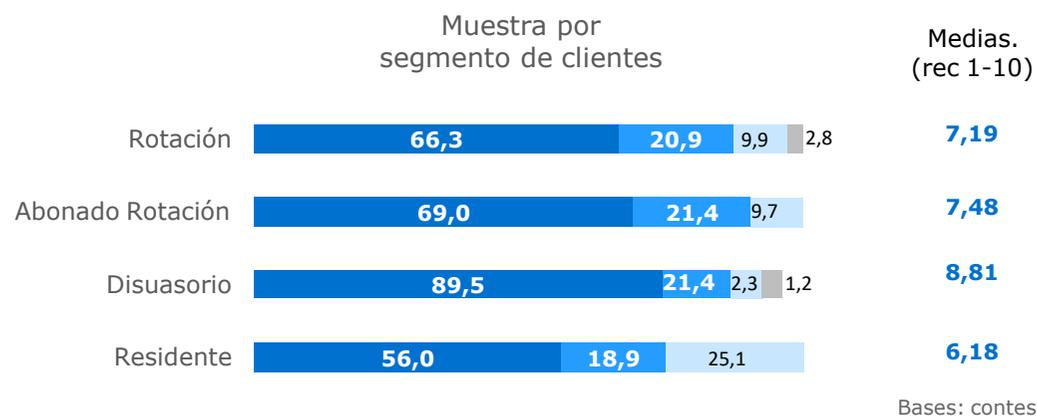


Valoración de la limpieza del aparcamiento

Accesos peatonales



Base: Muestra total ponderada (1207)



Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

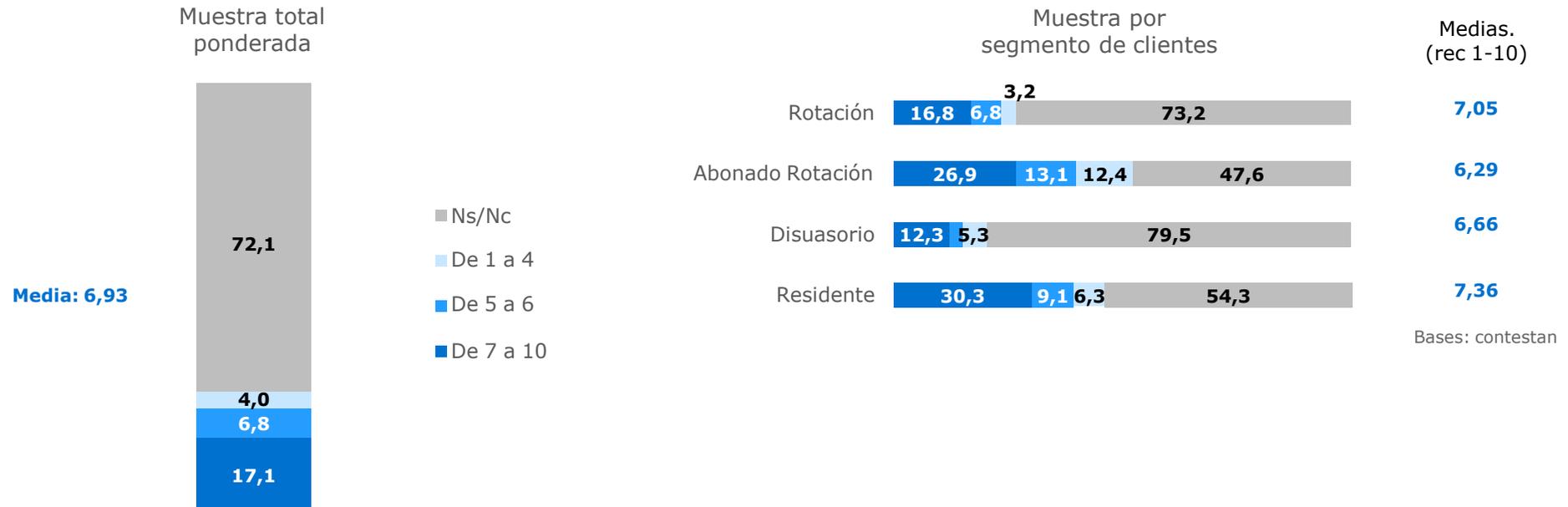
Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.2_2.-La limpieza general de los accesos peatonales



Valoración de la limpieza del aparcamiento

Los aseos (WC)



Base: Muestra total ponderada (1207)

Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.2_3.-La limpieza de los aseos (WC)



Valoración de la actuación del personal del aparcamiento

La primera conclusión con respecto a las valoraciones de la actuación del personal es que la mayoría de los clientes no pueden valorar ninguna de las características testadas sobre el personal. Entendemos que esto se debe a la no necesidad de interacción con el personal, lo que en principio se explica con la ausencia de incidencias.

Los componentes del servicio agrupados en este concepto obtienen también puntuaciones altas por parte de los clientes del servicio que pueden valorarlo. El promedio de valoración de la actuación del personal es de **8,08** puntos en una escala de 1 a 10 puntos, con una proporción del **32,1%** de clientes que emite puntuaciones entre 7 y 10 puntos (**81,6%** entre los que pueden opinar).

- La rapidez en la atención es el componente mejor valorado de esta etapa del servicio, aunque solo lo valora algo menos de la mitad de los clientes (**40,1%**). Entre estos que pueden valorar dos de cada tres (**66,1%**) emitió valoraciones de 7 a 10 puntos con una valoración media de **8,13** puntos)
- A continuación, aparece al aspecto físico / presencia del personal. Entre los que lo valoraron no parece que este aspecto pudiera ser crítico, con un **81,5%** de valoraciones de 7 a 10 puntos y una media de **8,10**.
- Con respecto a la amabilidad y atención del personal, en este caso la mayor proporción de clientes no lo puede valorar. Entre los que sí lo pueden valorar el **79,9%** emite valoraciones entre 7 y 10 puntos, obteniéndose **8,02** puntos de media).

Es necesario destacar en este punto que el subgrupo de clientes de rotación son los que en menor proporción pueden valorar al personal en base a todos los conceptos, entendemos que por falta de incidencias que permitan su valoración. Aunque, por otro lado, entre estos clientes, cuando lo valoran, es entre los que se observa mayor satisfacción.

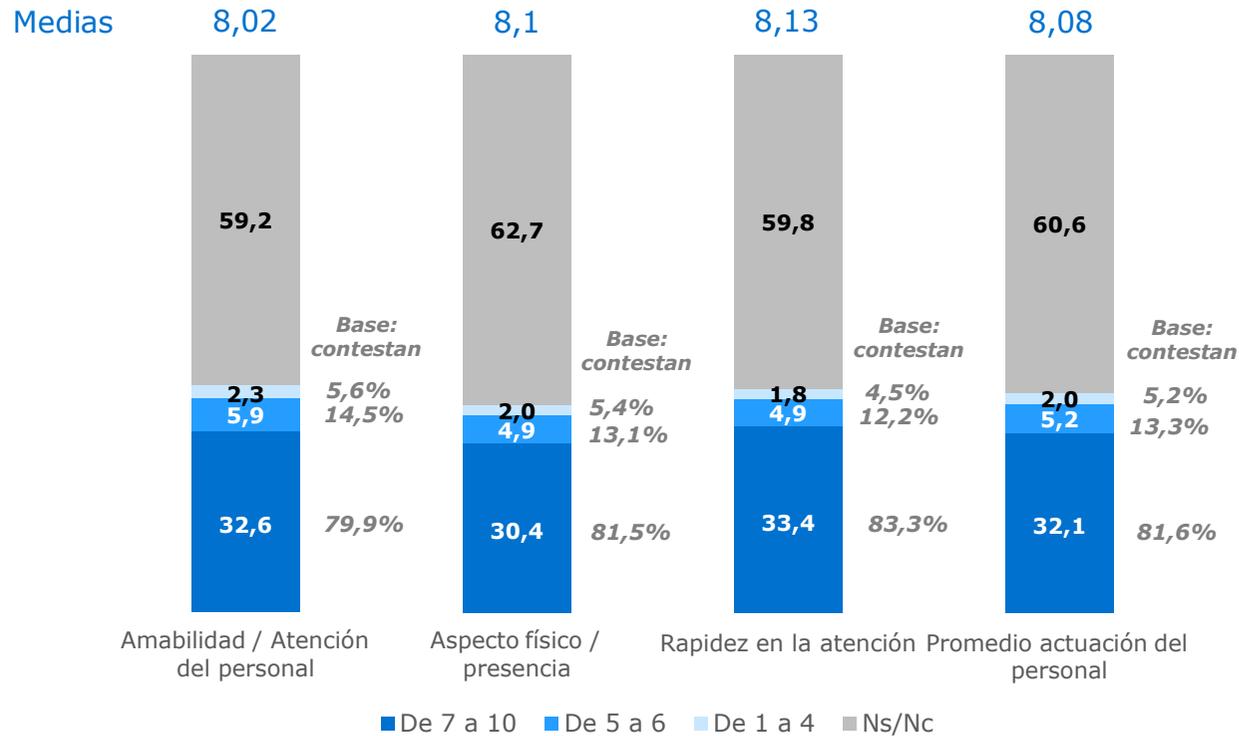
El análisis por tipo de uso del aparcamiento tampoco muestra diferencias excesivas.

Destacan las siguientes:

- Para todos los aspectos contemplados sobre el personal los clientes más frecuentes (varias veces a la semana) muestran mayor satisfacción con el personal que los clientes con menos frecuencia.
- También se observa mayor satisfacción sobre todos los aspectos entre los integrantes del colectivo de clientes por motivos de trabajo, aunque es importante matizar que entre estos y los clientes frecuentes hay una duplicación muy grande.



Valoración de la actuación del personal del aparcamiento



Base: Muestra total ponderada (1207)

Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

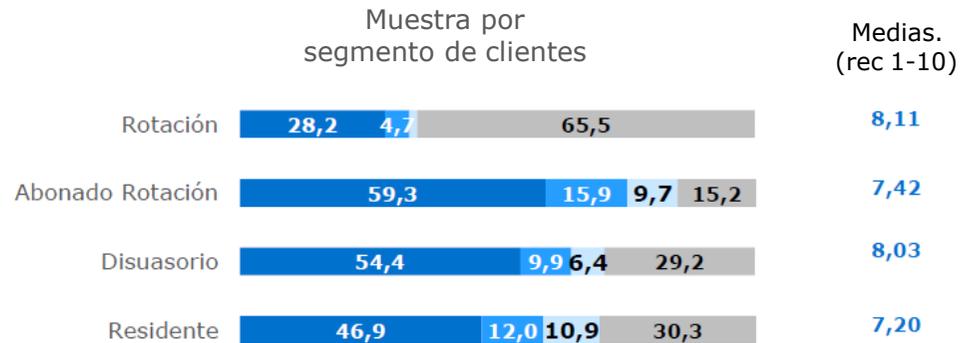
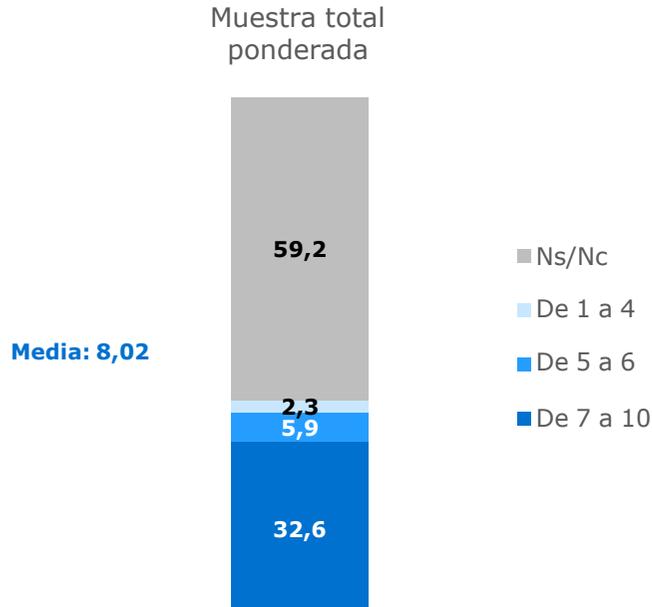
Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.3.-La actuación del personal del aparcamiento



Valoración de la actuación del personal del aparcamiento

Amabilidad / Atención del personal



Bases: contestan

Base: Muestra total ponderada (1207)

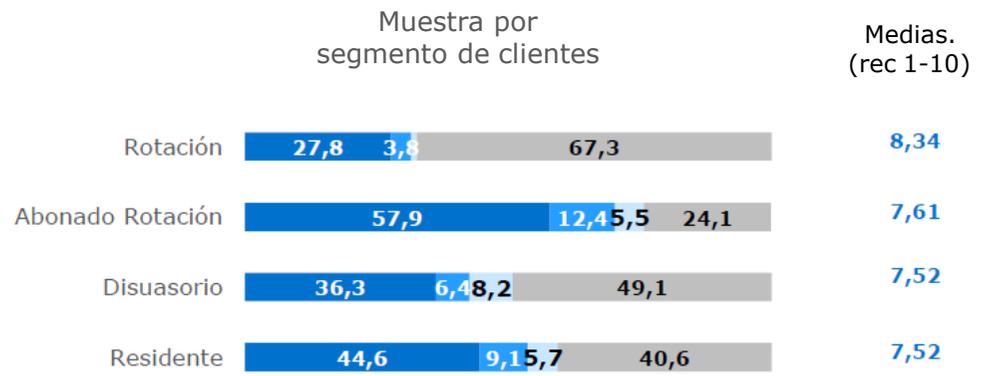
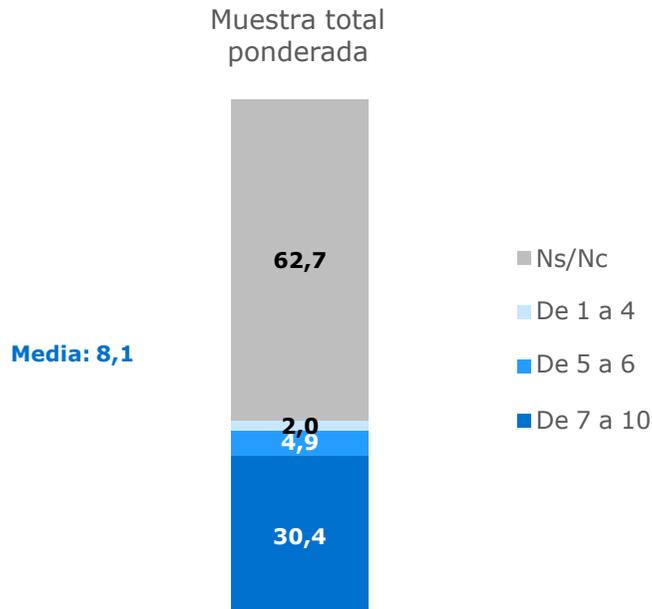
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor
 P.3_1.-La amabilidad / atención del personal del aparcamiento



Valoración de la actuación del personal del aparcamiento

Aspecto físico / presencia



Bases: contestan

Base: Muestra total ponderada (1207)

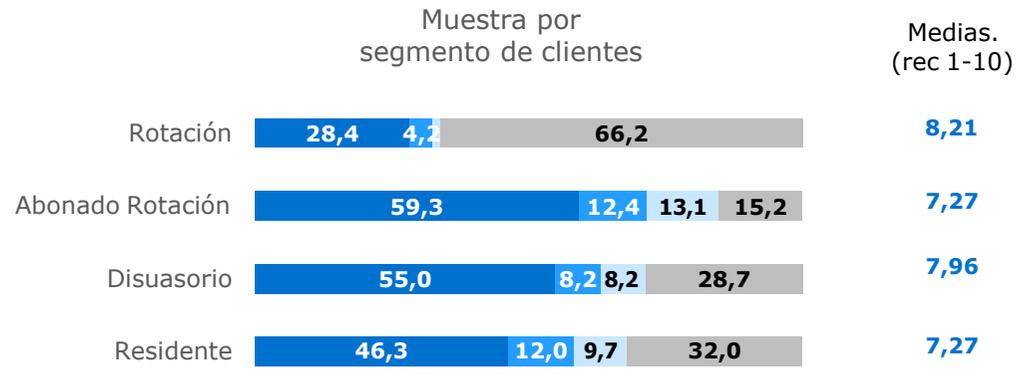
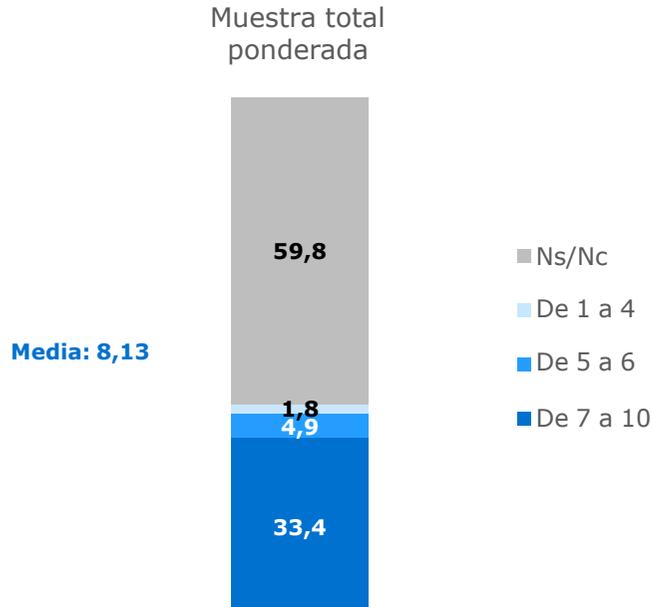
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor
 P.3_2.-El aspecto físico / presencia del personal del aparcamiento



Valoración de la actuación del personal del aparcamiento

Rapidez en la atención



Bases: contestan

Base: Muestra total ponderada (1207)

Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor
 P.3_3.-La rapidez en la atención del personal del aparcamiento

Valoración de la señalización interior del aparcamiento

La primera conclusión con respecto a la valoración de la señalización interior del aparcamiento es que hay bastante satisfacción al respecto. Para todos los componentes de esta etapa del servicio se observa que más de dos de cada tres clientes emite valoraciones entre 7 y 10 puntos.

El promedio de valoración de la actuación del personal es de 7,58 puntos en una escala de 1 a 10 puntos, con una proporción del **72,6%** de clientes que emite puntuaciones entre 7 y 10 puntos.

- La iluminación de los lugares de pago obtiene las mejores valoraciones, con un **78,2%** de clientes emitiendo puntuaciones de 7 a 10 puntos y 7,89 puntos de promedio.
- A continuación, aparecen la señalización del sentido y vías de circulación, y los accesos de tránsito peatonal, ambos con puntuaciones medias altas y muy similares (7,57 y 7,60 respectivamente). También la proporción de individuos con puntuaciones de 7 a 10 puntos es algo inferior (**72,2%** en ambos casos).
- A continuación, aparece el sistema de guiado (luces indicativas) con una puntuación media algo inferior (7,27 puntos) con menor proporción de individuos puntuando entre 7 y 10 puntos (**67,7%**).

De todos los segmentos muestrales contemplados uno de los más interesantes para el análisis de la satisfacción con la señalización interior es la de aquellos que han acudido por primera vez al aparcamiento del que le estamos preguntando.

A este respecto se observa que tanto la señalización del sentido de: vías de circulación, accesos de tránsito peatonal y lugares de pago, reciben puntuaciones de 7 a 10 puntos de tres de cada cuatro clientes de estos que acceden por primera vez.

Únicamente bajan de esta proporción en el caso de la señalización del sistema de guiado, que, aunque mayoritariamente es bien valorado, existe un porcentaje significativo más alto de insatisfechos (**12,9%** de 1 a 4 puntos) que en el resto de los componentes analizados.

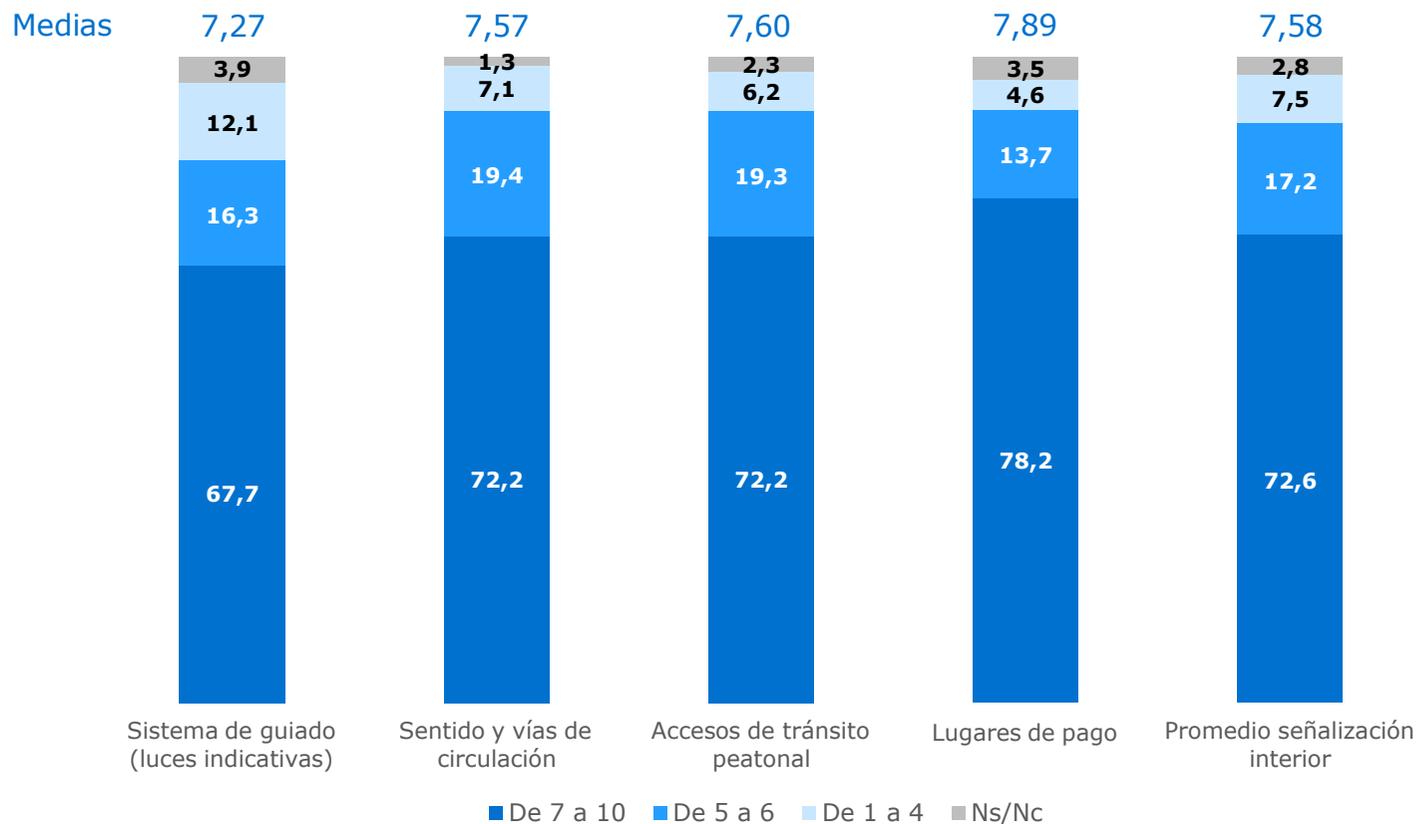
Los clientes del servicio disuasorio son los más satisfechos con la señalización interior en todos sus componentes.

Las diferentes segmentaciones, en función de la caracterización del cliente o del uso no presentan diferencias de interés en la valoración de la señalización interior.

Finalmente, como es lógico, el segmento de residentes son los que más desconocen la señalización interior de los lugares de pago.



Valoración de la señalización interior del aparcamiento



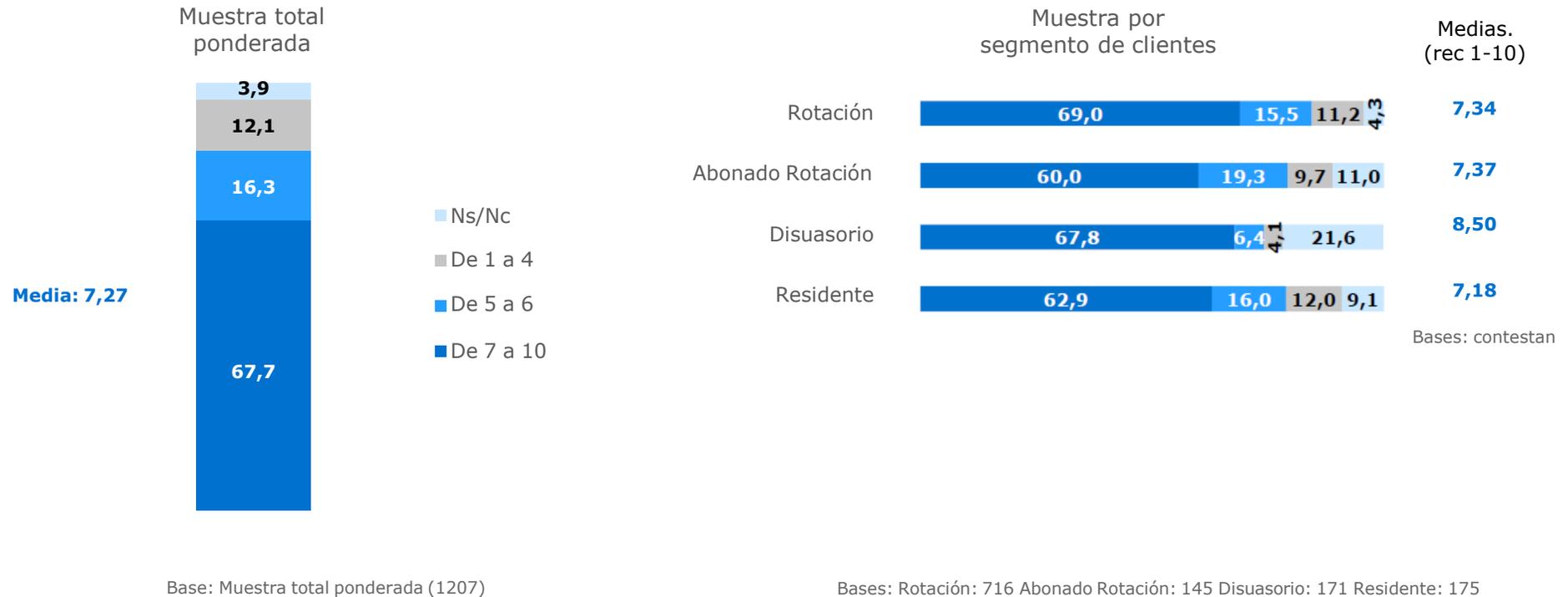
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor
P.4.-La señalización interior del aparcamiento



Valoración de la señalización interior del aparcamiento

Sistema de guiado (luces indicativas)



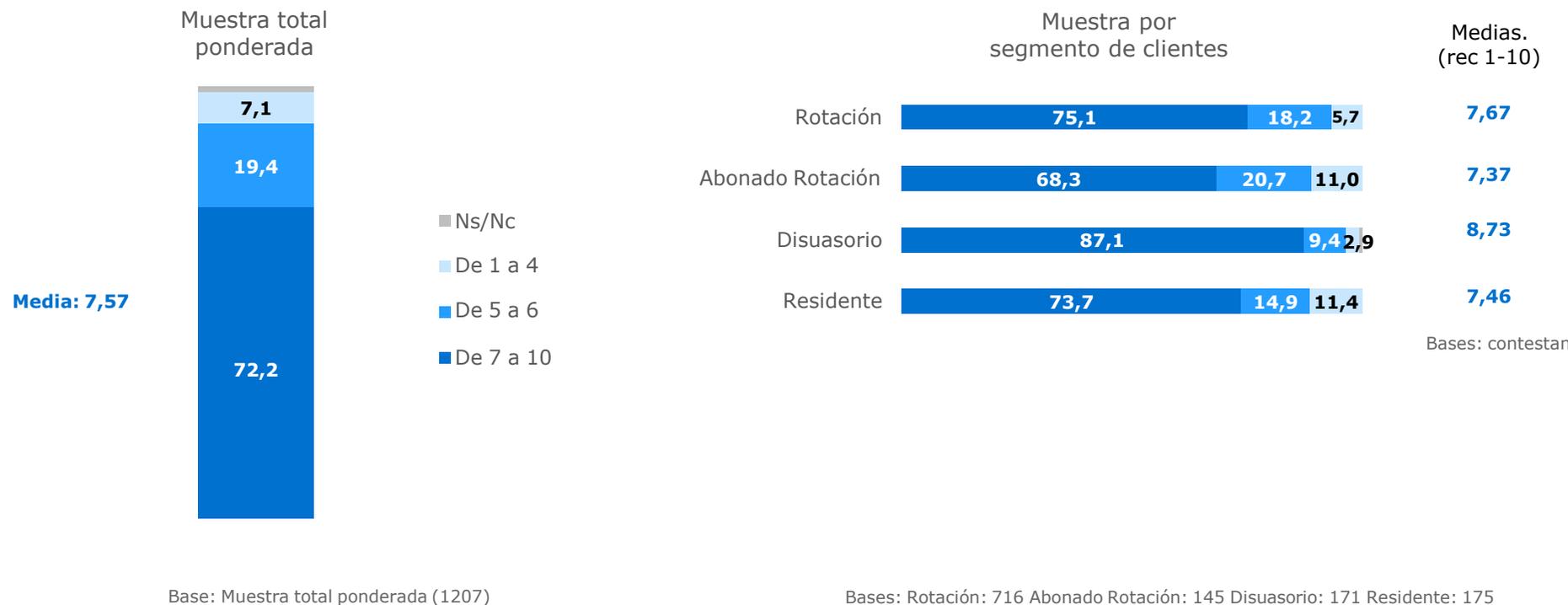
Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.4_1.-El sistema de guiado (luces indicativas)



Valoración de la señalización interior del aparcamiento

Sentido y vías de circulación



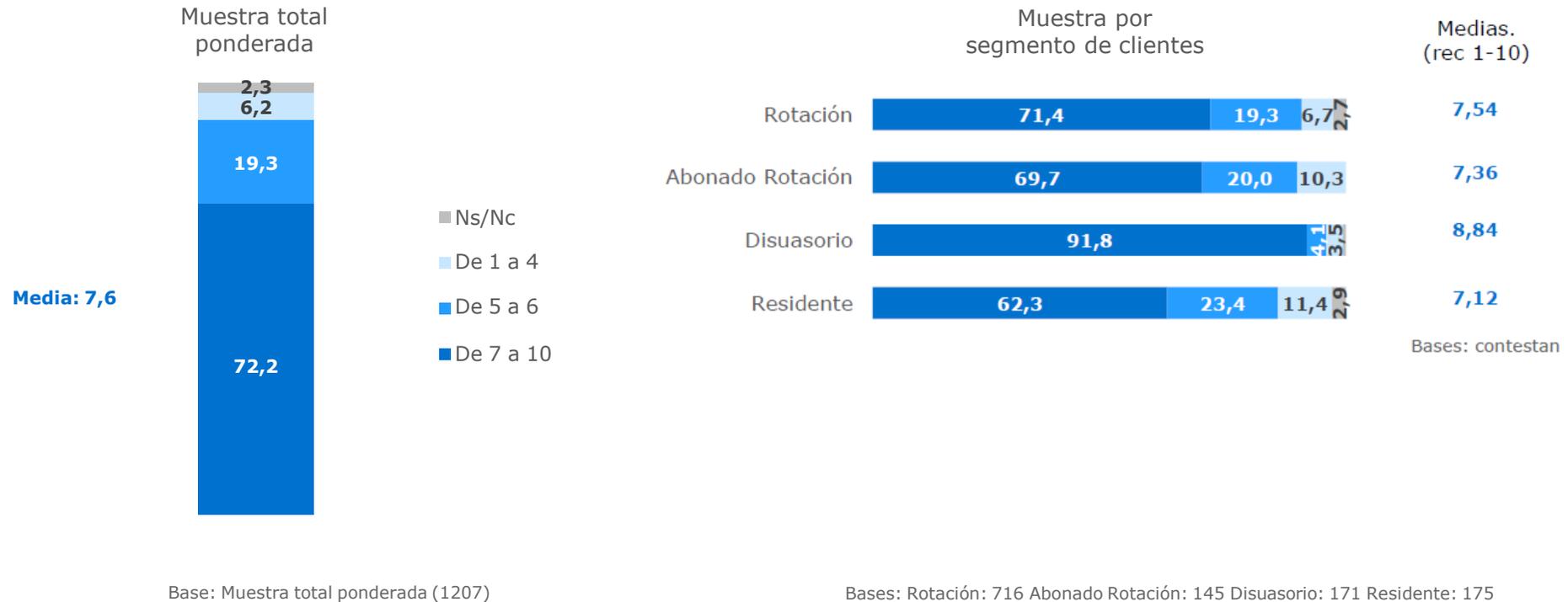
Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.4_2.-La señalización interior del sentido y vías de circulación



Valoración de la señalización interior del aparcamiento

Accesos de tránsito peatonal



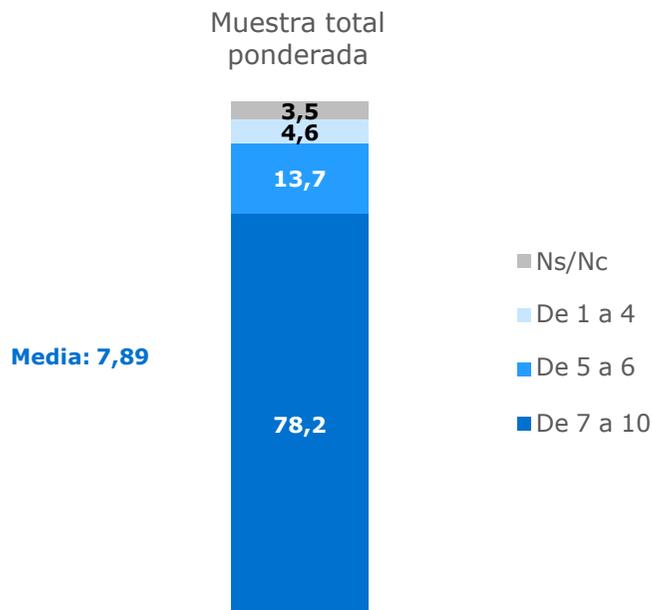
Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.4_3.-La señalización interior de los accesos de tránsito peatonal

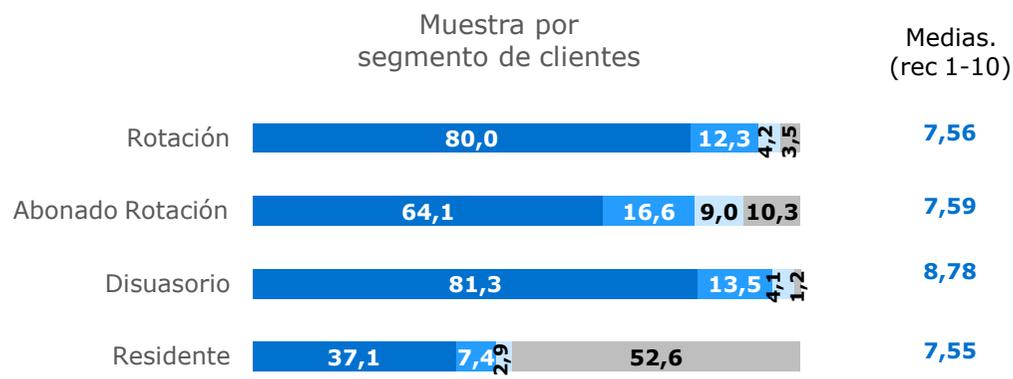


Valoración de la señalización interior del aparcamiento

Lugares de pago



Base: Muestra total ponderada (1207)



Bases: contestan

Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.4_4.-La señalización interior de los lugares de pago



Valoración de la señalización exterior del aparcamiento

La valoración de la señalización exterior del aparcamiento es satisfactoria.

El promedio de valoración de este es de 7,75 puntos en una escala de 1 a 10 puntos, con una proporción del **74,2%** de clientes que emite puntuaciones entre 7 y 10 puntos.

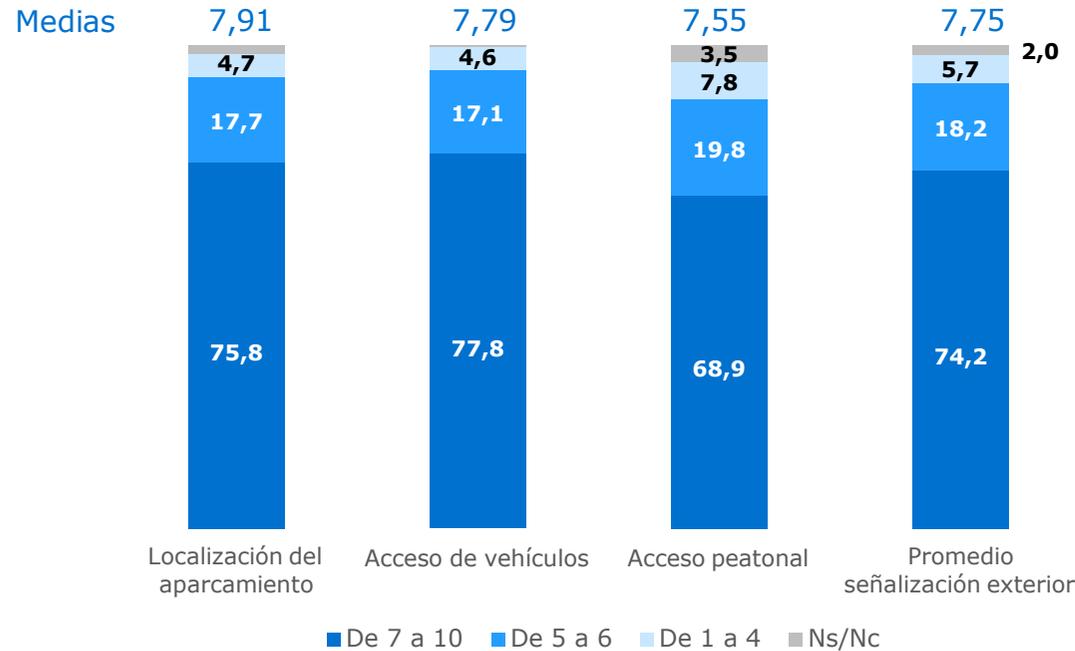
- La localización del aparcamiento obtiene las mejores valoraciones, con un **75,8%** de clientes emitiendo puntuaciones de 7 a 10 puntos y 7,91 puntos de promedio.
- A continuación, aparece el acceso de vehículos con una puntuación más baja (7,79 puntos) pero con una mayor proporción de clientes puntuando entre 7 y 10 puntos (**77,8%**).
- La señalización exterior del acceso peatonal obtiene también una puntuación superior a los 7 puntos (6,93). La proporción de clientes con puntuaciones de 7 a 10 puntos es inferior al 70% (**68,0%**).

Lo más interesante del análisis en función del tipo de uso del aparcamiento es la diferencia que existe entre la valoración de los accesos peatonales entre los que aparcan en la modalidad de disuasorio y el resto. Entre los clientes del servicio de disuasorio casi cuatro de cada cinco (**78,9%**) emiten una puntuación de 7 a 10 puntos sobre la señalización de los accesos peatonales desde el exterior (puntuación media de 8,2 puntos). Este porcentaje desciende significativamente entre los clientes abonados de rotación y entre los residentes (en torno al 63% en ambos casos y puntuaciones medias de 7,1 puntos).

No se observan diferencias de interés en el análisis en función de las características de cliente.



Valoración de la señalización exterior del aparcamiento



Base: Muestra total ponderada (1207)

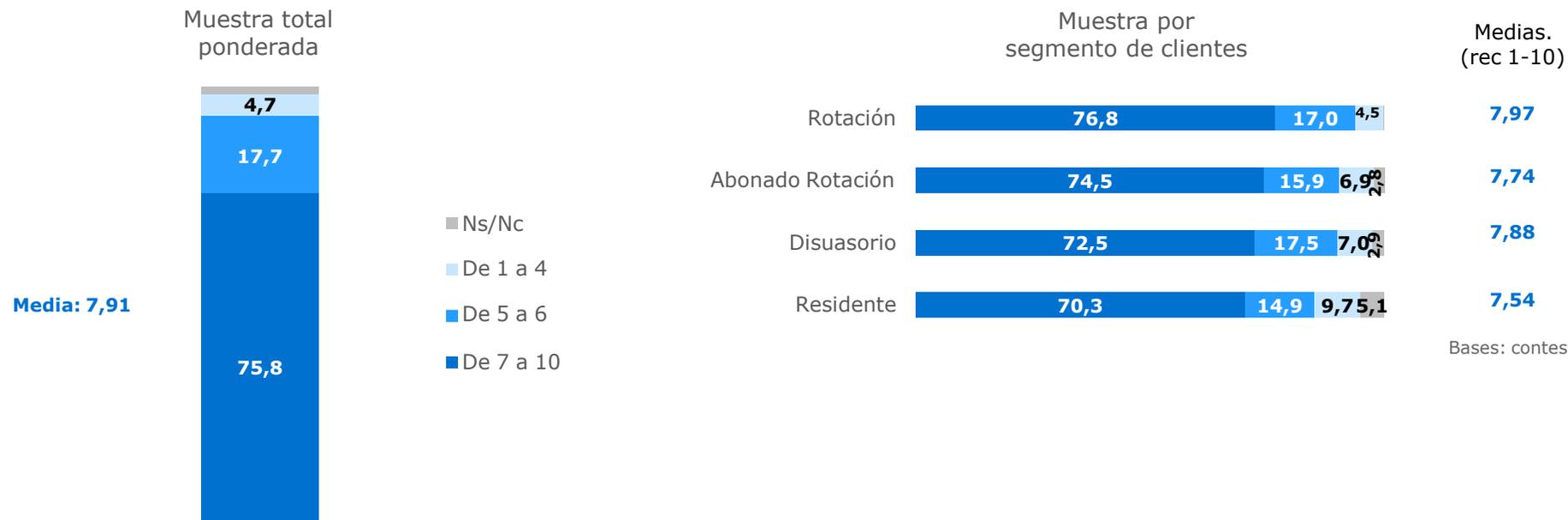
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor
P.5.-La señalización exterior del aparcamiento



Valoración de la señalización exterior del aparcamiento

Localización del aparcamiento



Base: Muestra total ponderada (1207)

Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

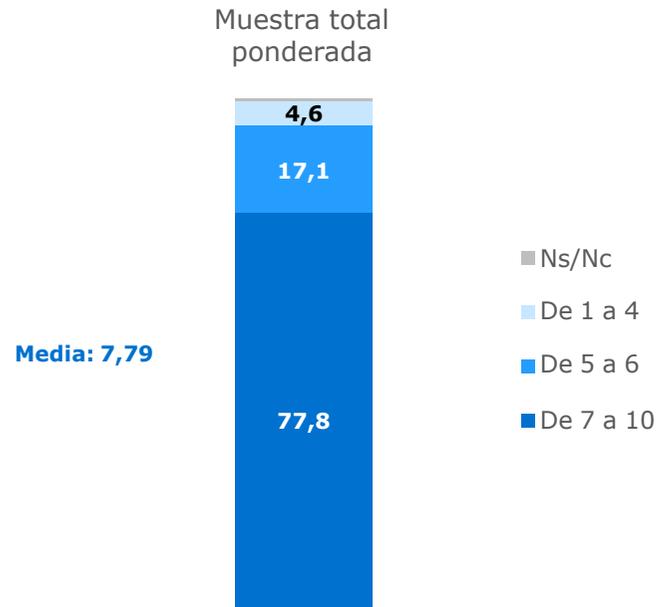
Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.5_1.-La señalización exterior para la localización del aparcamiento

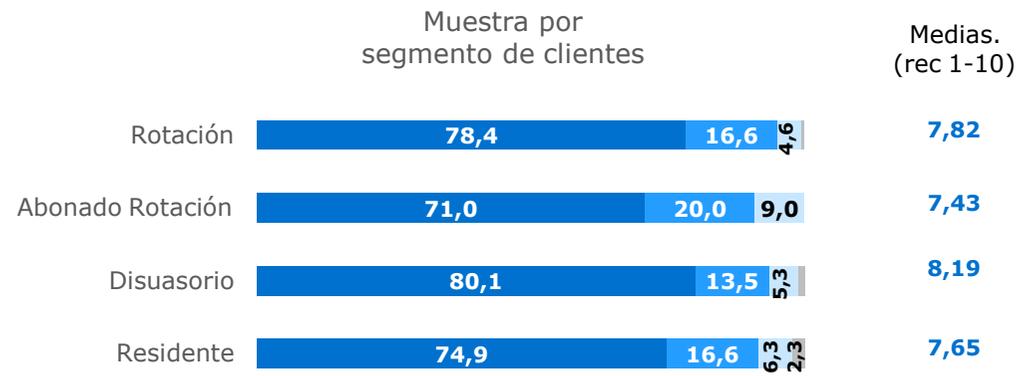


Valoración de la señalización exterior del aparcamiento

Acceso de vehículos



Base: Muestra total ponderada (1207)



Bases: contestan

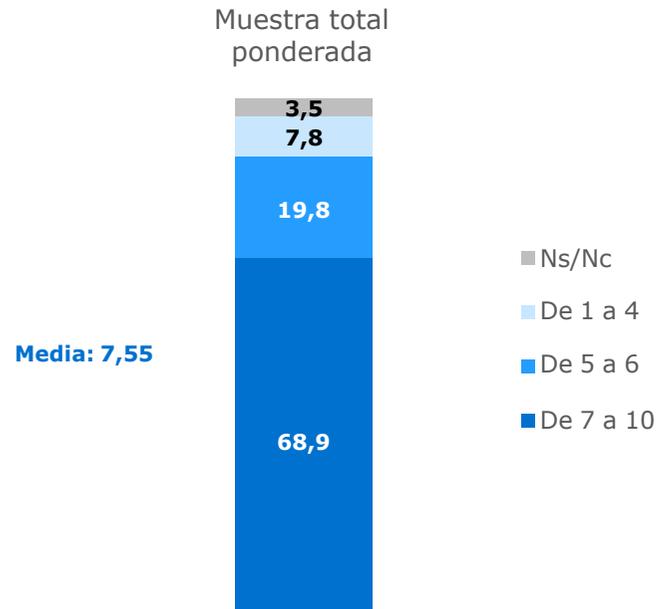
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor
P.5_2.-La señalización exterior para el acceso de vehículos

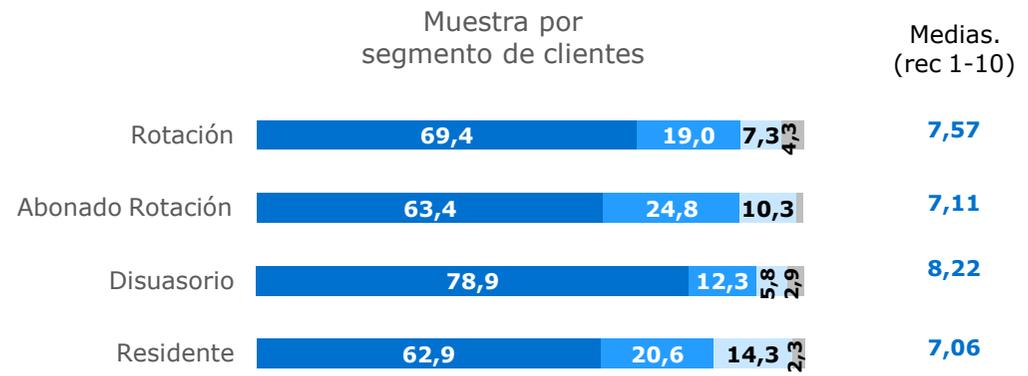


Valoración de la señalización exterior del aparcamiento

Acceso peatonal



Base: Muestra total ponderada (1207)



Bases: contestan

Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor
P.5_3.-La señalización exterior para el acceso peatonal



Valoración de la seguridad en el aparcamiento

Los aparcamientos se perciben como seguros, casi ocho de cada diez clientes la valoran, en promedio, entre 7 y 10 puntos, obteniéndose las valoraciones promedio más altas de todas las etapas del servicio contempladas.

El promedio de valoración de la seguridad tanto personal como la del vehículo, es de 8,10 puntos en una escala de 1 a 10 puntos, con una proporción del **79,3%** de clientes que emite puntuaciones entre 7 y 10 puntos.

La seguridad del vehículo se percibe aún mejor por los clientes. Cuatro de cada cinco (**80,1%**) manifiestan una satisfacción de 7 a 10 puntos, obteniéndose 8,16 puntos de media (en la escala de 1 a 10 puntos).

El análisis en función del tipo de uso deja ver que la satisfacción con la seguridad personal es mayor entre los clientes de rotación o disuasorio. En el caso de los residentes y clientes de rotación si se observa un poco de queja con respecto a este atributo. Uno de cada diez (**9,7%**) emite una puntuación de menos de 1 a 4 puntos entre los primeros, y algo menos (8,3%) entre los abonados de rotación.

La seguridad del vehículo y de los objetos del interior también obtiene mejores valoraciones por parte de clientes de rotación y de disuasorio. Aunque en este caso las quejas de los clientes abonados a rotación y disuasorio son la mitad que las observadas para la seguridad personal.

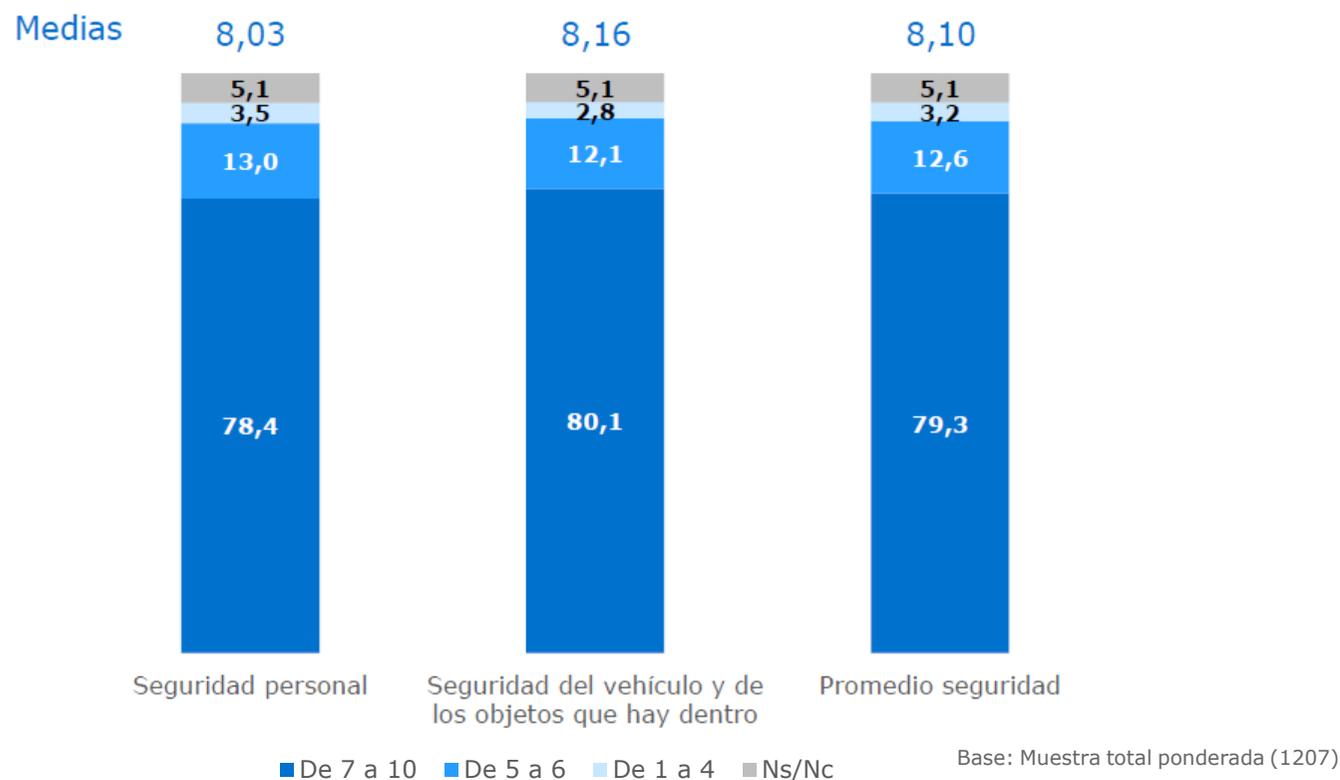
Con respecto a las diferencias en función de la caracterización del cliente es importante matizar que no se observan diferencias entre hombres y mujeres, pero sí entre los más jóvenes, que es el subgrupo con más satisfacción, con tendencia a la queja a medida que aumenta la edad de los clientes, pero que en todo caso mostrando mayoritariamente bastante satisfacción al respecto.

Es también destacable que los clientes más frecuentes muestran más satisfacción con respecto a la seguridad que los menos frecuentes.

Entre las sugerencias de aquellos clientes que valoraron la seguridad en el aparcamiento por debajo de los siete puntos (225 clientes, el 18,8%), la más notoria es la de agregar más vigilancia de seguridad (**42%**) y la segunda la iluminación (**25,8%**).



Valoración de la seguridad en el aparcamiento



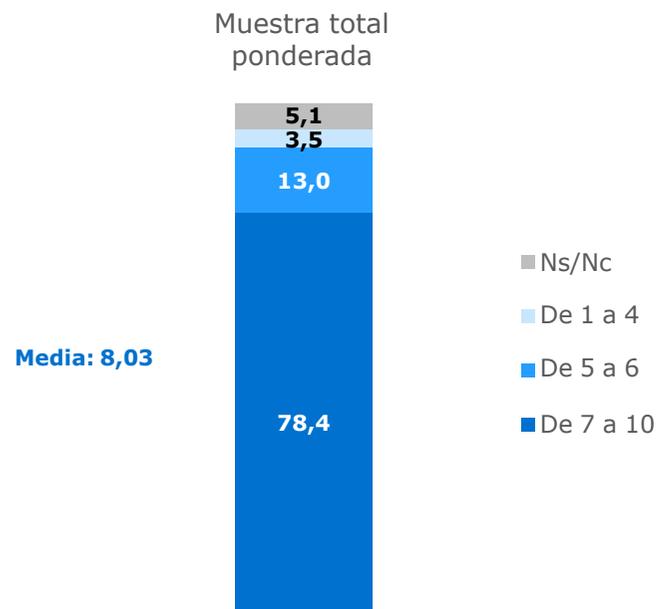
Tratemos ahora un grupo de aspectos diferentes. Se refieren a la seguridad del aparcamiento. Valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.6.-La seguridad del aparcamiento



Valoración de la seguridad en el aparcamiento

Seguridad personal



Base: Muestra total ponderada (1207)



Bases: contestan

Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175

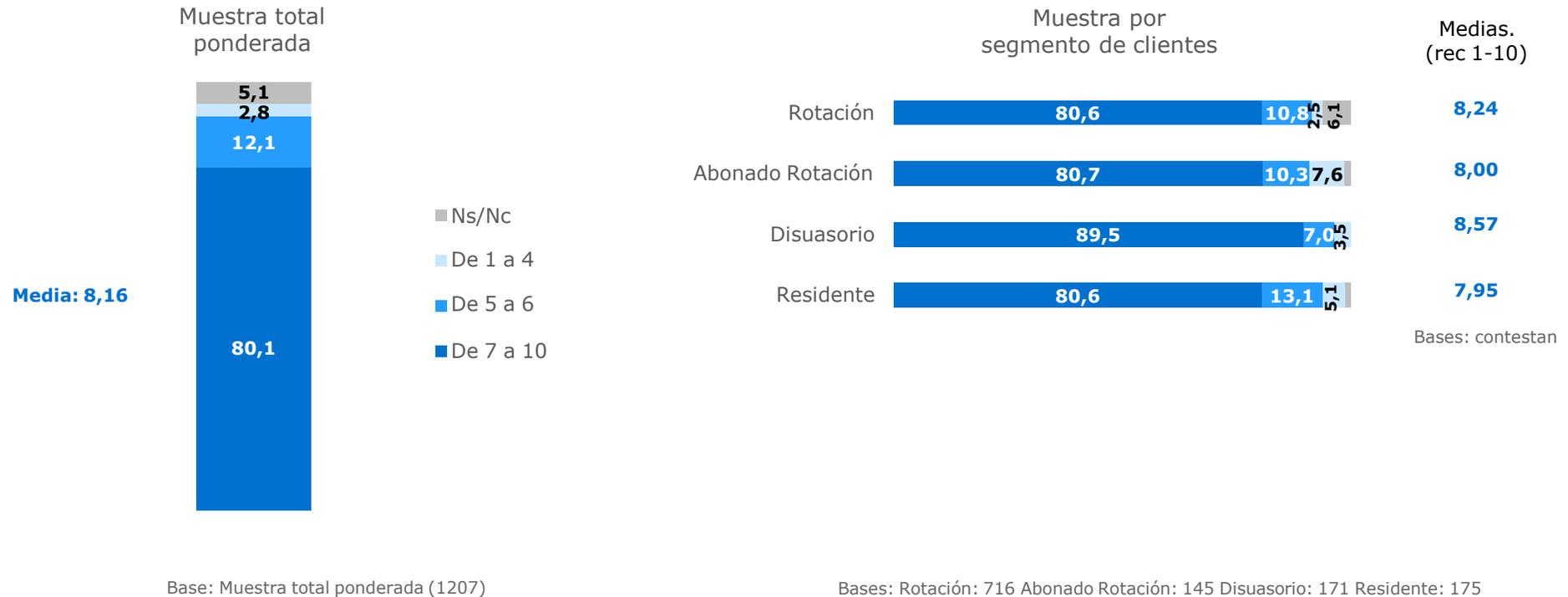
Tratemos ahora un grupo de aspectos diferentes. Se refieren a la seguridad del aparcamiento. Valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.6_1.-La seguridad personal



Valoración de la seguridad en el aparcamiento

Seguridad del vehículo y de los objetos del interior



Tratemos ahora un grupo de aspectos diferentes. Se refieren a la seguridad del aparcamiento. Valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor

P.6_2.-La seguridad del vehículo y de los objetos del interior



Valoración de la seguridad en el aparcamiento

Seguridad del aparcamiento: Medidas sugeridas

A todos los que no emitieron una puntuación a alguno de los dos aspectos contemplados sobre la seguridad en el aparcamiento se les ha preguntado por las medidas que le gustaría que se emprendiesen, en términos globales, del conjunto de los clientes no contentos, la demanda más frecuente es la presencia de más personal de vigilancia (**42,0%**). La iluminación también es un factor importante con uno de cada cuatro clientes (**25,8%**) solicitando mejoras en este aspecto.

Las sugerencias toman diferentes formas en el análisis en función del tipo de uso que se hace del aparcamiento:

- Clientes en la modalidad de Rotación: Este grupo prioriza la presencia de personal de vigilancia (**37,3%**) y la iluminación (**29,7%**). Sin embargo, es importante tener en cuenta que un **17,8%** de los clientes no proporcionó una respuesta definitiva, lo que indica la necesidad de una mayor comunicación y consulta con este grupo.
- Clientes en la modalidad de Abonado a Rotación: Este colectivo muestra una clara preferencia por más personal de vigilancia (**52,8%**). Además, un **16,7%** de los clientes apoya la instalación de más videocámaras y la misma proporción apoya la mejora de la iluminación.
- Clientes en la modalidad de aparcamiento Disuasorio: Este grupo tiene la demanda más alta de todas para más personal de vigilancia (**63,6%**). Sin embargo, la demanda de más iluminación es significativamente más baja en este grupo (**4,5%**).
- Clientes en la modalidad de Residente: Este colectivo destaca por su demanda de más personal de vigilancia (**53,1%**) y un control de acceso más riguroso (**22,4%**). La demanda de más iluminación es relativamente baja.



Valoración de la seguridad en el aparcamiento

Seguridad del aparcamiento: Medidas sugeridas

	Muestra total	Rotación	Abonado Rotación	Disuasorio	Residente
Base: valoran la seguridad del aparcamiento con menos de 7 puntos	(225)	(118)	(36)	(22)	(49)
¿Qué medidas le gustaría que se emprendiesen, para que usted perciba más seguridad en este aparcamiento?					
Más personal de vigilancia	42,0	37,3	52,8	63,6	53,1
Más iluminación	25,8	29,7	16,7	4,5	10,2
Colocar más videocámaras	10,1	10,2	16,7	9,1	
Control de acceso	0,8		2,8	4,5	22,4
Colocar interfonos entre plantas	0,6	0,8	2,8		
Otras acciones	5,4	4,2		4,5	10,2
Ns/Nc	15,2	17,8	8,3	13,6	4,1

P6b. ¿Qué medidas le gustaría que se emprendiesen, para que usted perciba más seguridad en este aparcamiento? (Entrevistador: No leer, ni sugerir. Respuesta espontánea)



Valoración del aparcamiento en general y por componentes del servicio

La primera conclusión con respecto a la valoración general del servicio es que algo más de cuatro de cada cinco clientes entrevistados está muy o bastante satisfecho con el servicio (**83,5%** con puntuaciones de 7 a 10 puntos). La valoración media se eleva hasta 7,68 puntos.

A simple vista, las dos etapas del servicio que más satisfacción crean son la seguridad del aparcamiento y la actuación del personal, en ambos casos con mucha o bastante satisfacción entre algo más de cuatro de cada cinco clientes.

A continuación, aparece la señalización tanto exterior como interior, en ambos casos tres de cada cuatro clientes se mostraron satisfechos emitiendo puntuaciones entre 7 y 10 puntos (**75,6%** y **74,6%** respectivamente) y ambos con puntuaciones medias entre 7,5 y 7,75 puntos.

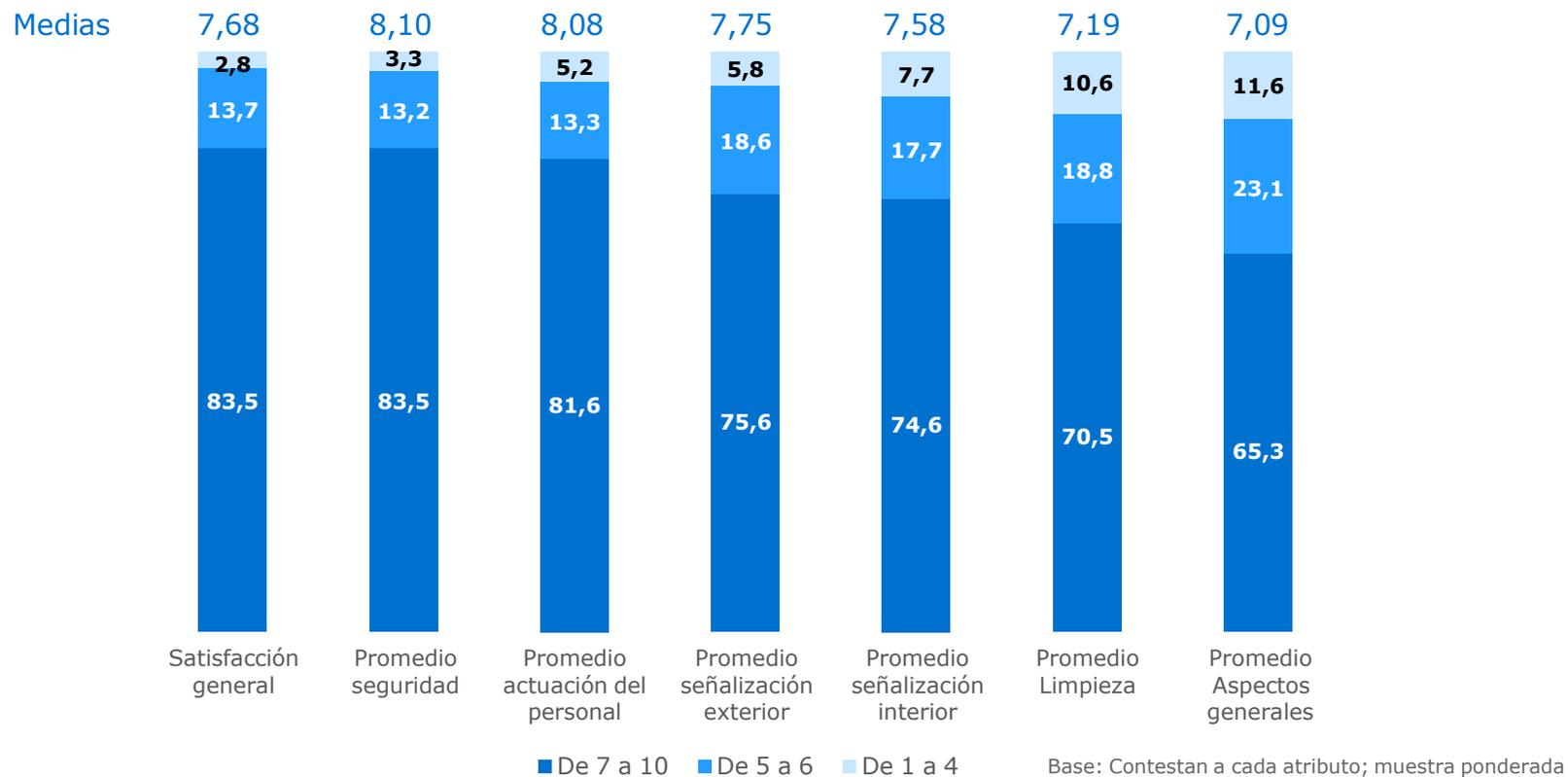
Los aspectos que parecen crear menos satisfacción son la limpieza (satisfechos: **70,5%**, insatisfechos: **10,6%**) y los aspectos generales del servicio (satisfechos: **65,3%**, insatisfechos: **11,6%**: iluminación, ventilación y humedades).

Con respecto al análisis en función del tipo de clientes y de uso del aparcamiento, y en consonancia con lo que hemos ido destacando a lo largo del informe, los clientes que aparcan en la modalidad de disuasorio son los que mayor satisfacción muestran en el índice de valoración general del aparcamiento algo más de 9 de cada 10 clientes en esta modalidad puntuaron de 7 a 10 puntos al aparcamiento en general (**94,2%**) con una puntuación promedio de 8,32 puntos (de 1 a 10 puntos). En el otro extremo, los clientes residentes son los que en menor proporción muestran satisfacción. En este caso solo tres de cada cuatro se mostraron satisfechos (**74,9%**).

Finalmente, con respecto al análisis en función de las características del clientes, lo más destacable es que entre los más jóvenes (hasta 34 años) la satisfacción se eleva significativamente (**90,4%** con puntuaciones de 7 a 10 puntos), descendiendo a medida que aumenta la edad del clientes. (65 años y más: **75,8%**).

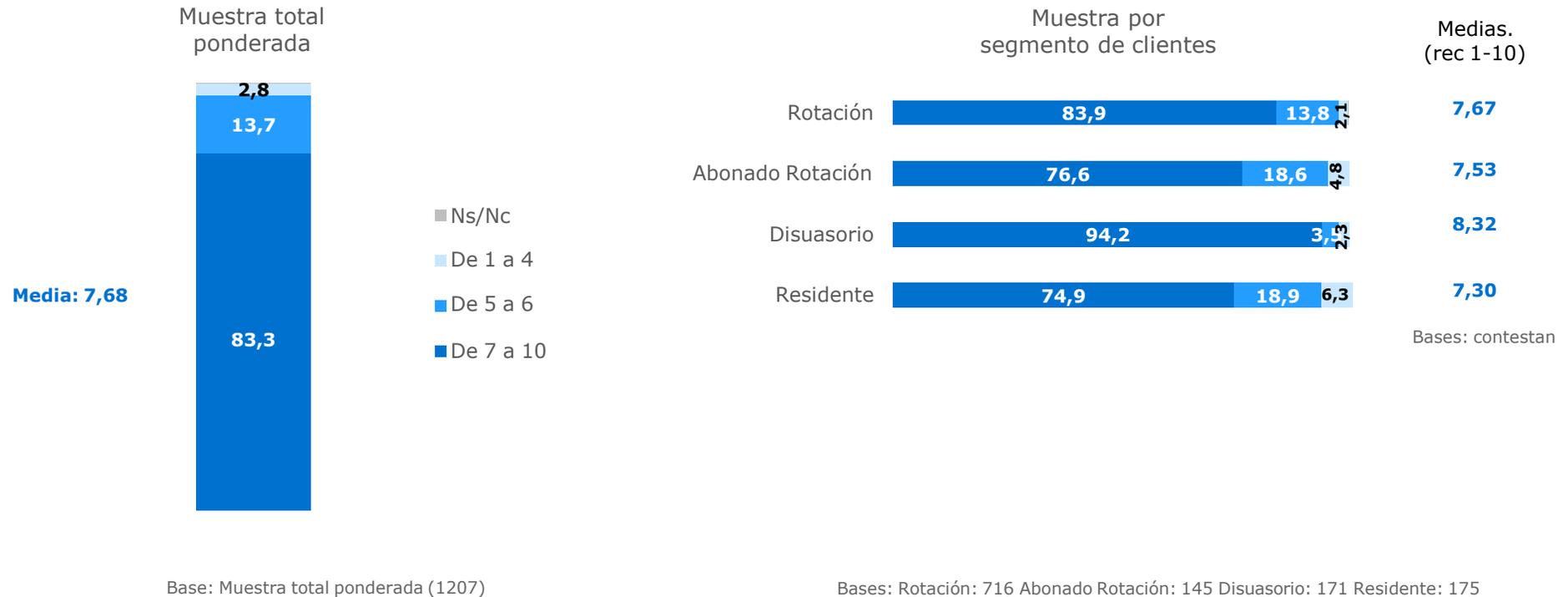


Valoración del aparcamiento por componentes del servicio





Valoración general del aparcamiento



P7.-Utilizando la misma escala de 1 a 10 puntos ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio que le proporciona este aparcamiento?



Incidencias en el cobro del servicio

La primera conclusión de este capítulo es que las incidencias en el cobro / pago del servicio han afectado a una pequeña proporción de los clientes del conjunto de la muestra. Algo menos de uno de cada diez clientes del conjunto (8,3%) declaró haber tenido alguna incidencia al respecto.

Estas incidencias sin embargo presentan algo más de frecuencia entre los abonados de rotación (**17,2%**) y los que aparcan en la modalidad del servicio "disuasorio" (**18,7%**).

Entre los que han usado el aparcamiento por primera vez, un 2,5% declaró haber tenido una incidencia. Como es lógico, el subgrupo de mayor frecuencia de uso es que presenta el mayor porcentaje de incidencias en alguna ocasión: **15,8%**.

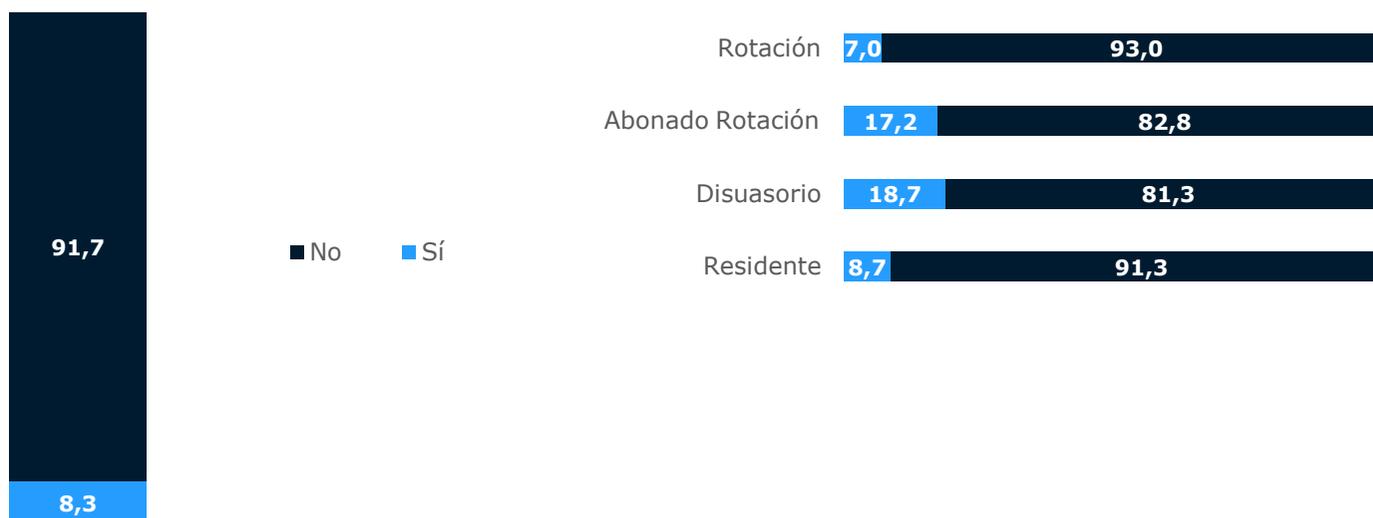
Los que sufrieron algún tipo de incidencia (119 casos) manifestaron que la incidencia se solucionó. Solo un **17,4%** de los que tuvieron alguna incidencia no obtuvieron solución. Los clientes abonados de rotación, que era uno de los subgrupos más afectados por las incidencias son los que, además, presentan porcentaje importante sin solucionar (**32%**). Las incidencias entre los clientes de aparcamiento disuasorio, sin embargo, obtuvieron casi todas (**93,8%**) solución.

En todo caso, la asistencia del personal al que se recurrió para corregir el importe a pagar obtiene muy buena valoración (de 7 a 10 puntos) por parte de la mayoría de los que tuvieron incidencias. Señalamos en este punto que el 19,3% declararon las puntuaciones más bajas (de 1 a 4 puntos).

Finalmente, con respecto al proceso de facturación, más de cuatro de cada cinco clientes del servicio (**84,4%**), en la modalidad de abonados de rotación y de residentes, emitieron una valoración de entre 7 y 10 puntos. Las puntuaciones medias, en ambos casos, superaron los 8 puntos.



Incidencias en el cobro del servicio



Base: Todos los clientes excepto residentes en cesión (1170)

Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 138

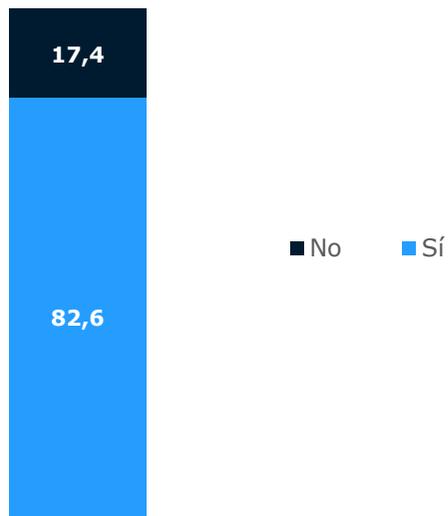
P3a.-¿En alguna ocasión ha tenido Ud. alguna incidencia con el importe cobrado por el servicio?



Incidencias en el cobro del servicio

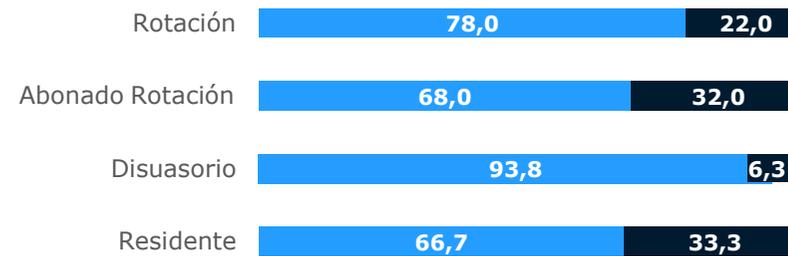
Solución a la incidencia

Muestra total ponderada



Base: Ha tenido incidencia en el cobro (119)

Muestra por segmento de clientes



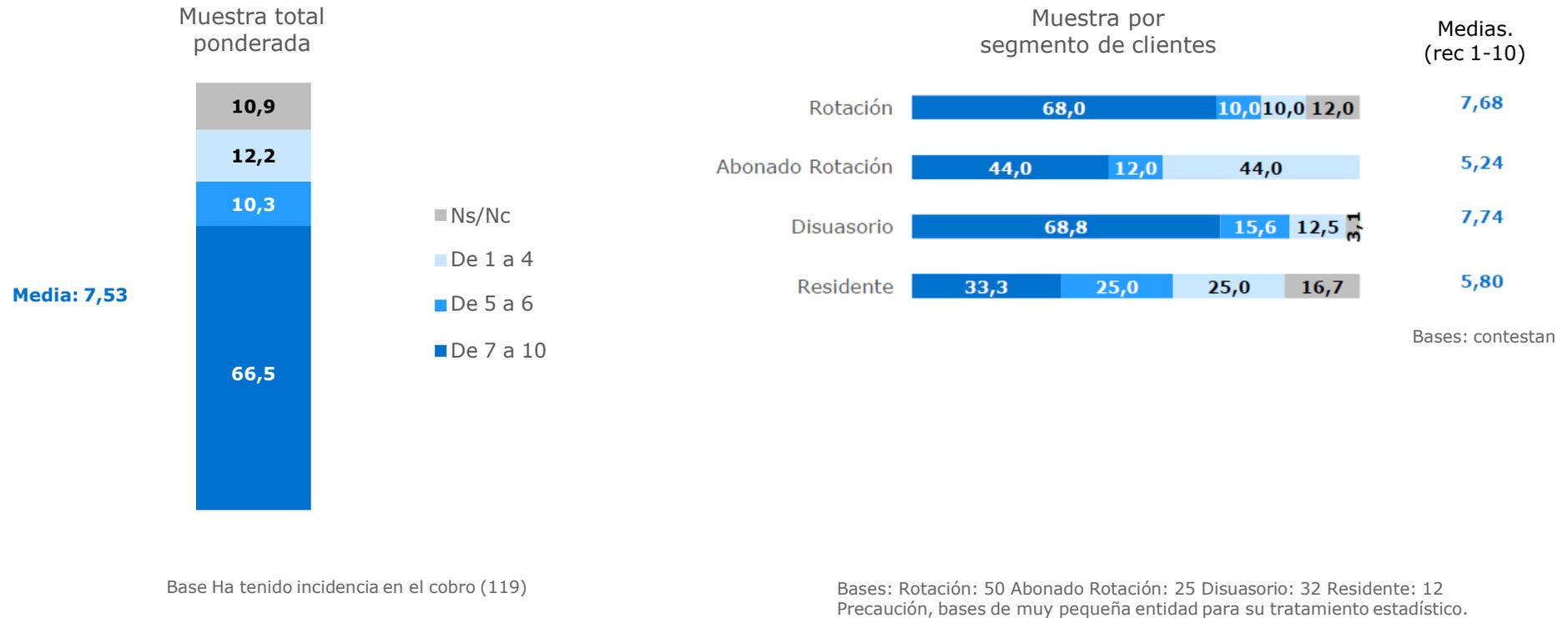
Bases: Rotación: 50 Abonado Rotación: 25 Disuasorio: 32 Residente: 12
Precaución, bases de muy pequeña entidad para su tratamiento estadístico.

P3b.-¿Se solucionó?



Incidencias en el cobro del servicio

Valoración general de la actuación del personal ante incidencias en el cobro

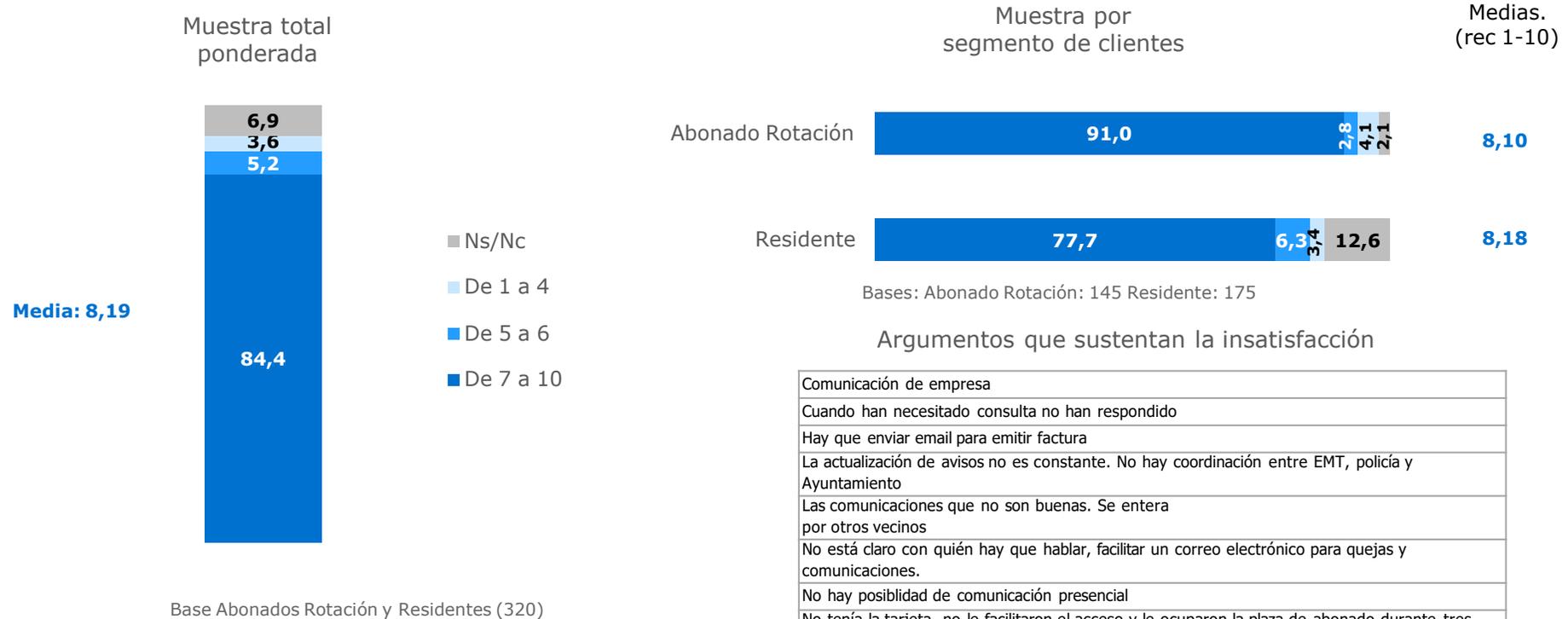


P3c.-¿Cómo valora la asistencia del personal al que recurrió para corregir el importe a pagar?



Incidencias en el cobro del servicio

Valoración del proceso de facturación y el resto de las comunicaciones con EMT



Bases: Abonado Rotación: 145 Residente: 175

Argumentos que sustentan la insatisfacción

Comunicación de empresa
Cuando han necesitado consulta no han respondido
Hay que enviar email para emitir factura
La actualización de avisos no es constante. No hay coordinación entre EMT, policía y Ayuntamiento
Las comunicaciones que no son buenas. Se entera por otros vecinos
No está claro con quién hay que hablar, facilitar un correo electrónico para quejas y comunicaciones.
No hay posibilidad de comunicación presencial
No tenía la tarjeta, no le facilitaron el acceso y le ocuparon la plaza de abonado durante tres días otro vehículo y no atendieron la queja
Que comuniquen los días que no se puede acceder por el túnel de la calle atocha o calle Mayor
Que haya personal, un día funciona y 7 no, las barreras no abren, es una vergüenza no sirve para nada
Si quieres hablar con alguien en persona nunca los encuentras allí

P9.-Utilizando la misma escala, de 1 a 10 puntos, ¿Cómo evalúa el proceso de facturación y el resto de las comunicaciones que mantiene con la empresa concesionaria del servicio?



Sugerencias para la mejora del servicio

Esta variable ha requerido ser preguntada de manera abierta, para que los entrevistados respondan de manera espontánea sin ningún input más que el cuestionario al que están contestando. Podemos pensar que, más allá de las valoraciones emitidas sobre el estado de las instalaciones, el personal, el servicio etc., las respuestas a esta pregunta son los aspectos sobre los que habrá que prestar más atención en un futuro próximo, porque son los que el cliente percibe que se deben mejorar. Más quizá que otros sobre los que pudo haber emitido una mala valoración pero que desde su punto de vista no son tan importantes.

Para tratar la información de esta variable hemos procesado la información de dos maneras. En el cuadro de la izquierda de la página siguiente se presentan los resultados directos obtenidos, y en el de la derecha el cálculo de respuestas a partir de los que proponen algún aspecto a mejorar.

El resultado más importante del cuadro de la izquierda es que en términos globales del conjunto de la muestra más de la mitad de los clientes (**57,1%**) no proponen ningún tipo de mejora al servicio del aparcamiento.

Analizando esta información en función del tipo de uso del parking nos encontramos que los que más mejoras proponen son los abonados de rotación (**59,3%**) y los residentes (**61,7%**). En el lado contrario están los clientes de rotación sin abono.

De estos el **41,1%** hizo alguna propuesta de mejora.

El peso real de las propuestas de mejora aparece en el cuadro de la izquierda. En este lo hemos calculado en el entorno del conjunto de propuestas de mejora, para calibrar cuales tiene más importancia, y cuanta relativamente, para cada tipo de clientes.

Entre los clientes en la modalidad de aparcamiento disuasorio casi la mitad de las propuestas de mejora son relativas al funcionamiento de las máquinas y equipos de pago (**40,2%**). A continuación, le sigue el número de plazas, aunque mencionado por la mitad que en la propuesta de las máquinas de pago.

Entre los residentes las demandas cuando las hay, son relativas principalmente al número de plazas (**32,4%**) y a los accesos (**20,4%**). Ya habíamos anotado anteriormente que entre los residentes, uno de cada cuatro valoraba negativamente la limpieza de los accesos peatonales.

La propuesta principal de los clientes de rotación sin abono es relativa al número de plazas (**20,1%**). Y entre los clientes de abonados, la comodidad y servicios del aparcamiento (**18,6%**).



Sugerencias para la mejora del servicio

Sugerencias para la mejora del servicio

	Muestra total	Rotación	Abonado Rotación	Disuasorio	Residente
	(1207)	(716)	(145)	(171)	(175)
Funcionamiento de máquinas y equipos	8,6	6,8	6,2	21,6	4,6
Mantenimiento y limpieza	7,9	6,8	9,0	2,3	20,0
Plazas	7,5	8,2	6,2	11,1	1,7
Comodidad/Servicios	5,2	5,4	11,0	7,0	5,1
Accesos	4,4	5,0	4,1	0,6	12,6
Precios	4,2	4,7	4,1	1,2	2,9
Personal y atención	1,5	1,1	8,3	5,8	4,6
Seguridad	1,5	1,1	3,4	1,2	5,7
Otros	2,2	1,7	6,9	2,9	4,6
Ninguna/Estoy satisfecho	57,1	58,9	40,7	46,2	38,3

Base: muestra total y por segmentos de clientes

	Muestra total	Rotación	Abonado Rotación	Disuasorio	Residente
	(518)	(294)	(86)	(92)	(108)
Funcionamiento de máquinas y equipos	20,0	16,7	10,5	40,2	7,4
Mantenimiento y limpieza	18,4	16,7	15,2	4,3	32,4
Plazas	17,4	20,1	10,5	20,7	2,8
Comodidad/Servicios	12,1	13,2	18,6	13,0	8,3
Accesos	10,2	12,3	6,9	1,1	20,4
Precios	9,8	11,5	6,9	2,2	4,7
Personal y atención	3,5	2,7	14,0	10,8	7,4
Seguridad	3,5	2,7	5,7	2,2	9,2
Otros	5,1	4,2	11,7	5,4	7,4

Base: Clientes con propuestas de mejora

P.11.-¿Hay algún aspecto del servicio diferente a los que hemos hablado, que Ud. cree que se debería mejorar?



Caracterización del cliente del aparcamiento

En términos de género hay una distribución asimétrica, con los hombres representando el **64,1%** de los clientes y las mujeres el **35,9%**. Cuando examinamos las edades, observamos que la mayoría de los clientes se encuentran en la categoría de 35-54 años (47,3%), seguidos de los de 55-64 años (**26,1%**). Los grupos de edades más jóvenes y mayores representan porcentajes significativamente menores, con **16,1%** y **10,6%** respectivamente.

En cuanto a la frecuencia de uso, el **26,9%** de los clientes declaran utilizar el aparcamiento varias veces a la semana.

Sin embargo, el **34,9%** de los clientes lo hace con menor frecuencia. Sólo un **13,6%** de los clientes está utilizando el aparcamiento por primera vez.

La variable de uso principal revela que la mayoría de los clientes de rotación o disuasorio utilizan el aparcamiento para el trabajo o los estudios (**46,7%**), o para actividades de ocio y compras (**39,3%**). Las otras opciones de uso acumulan solo el **14,2%**.

En cuanto a los tipos y tamaños de vehículos, el coche mediano es el más popular (**48,0%**), seguido por los coches grandes (**32,8%**). Los coches pequeños representan solo el **19,2%**. Respecto a la propulsión, los vehículos de gasolina o gasoil siguen siendo la opción dominante con un **83,1%**, a pesar de la creciente popularidad de los vehículos híbridos (**15,4%**) y eléctricos (**1,5%**).

Los datos también indican que el **74,5%** de los clientes posee estudios universitarios y que el **87,4%** de ellos está en activo laboralmente.

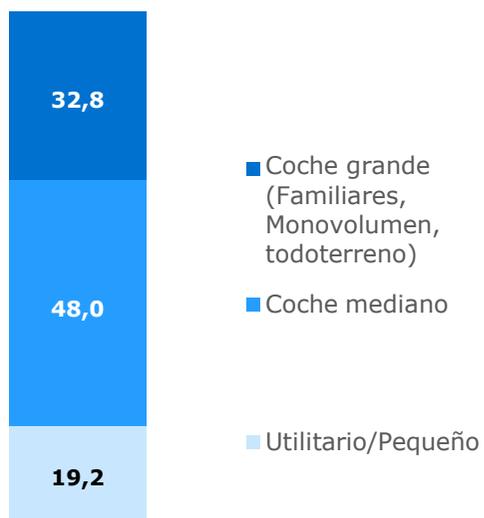
En resumen, si trazamos el perfil promedio del cliente, nos encontramos con un hombre de entre 35 y 54 años, con estudios universitarios, que conduce un coche mediano de gasolina o gasoil, y utiliza los aparcamientos para desplazarse al trabajo o para actividades de ocio y compras.



Caracterización del cliente del aparcamiento

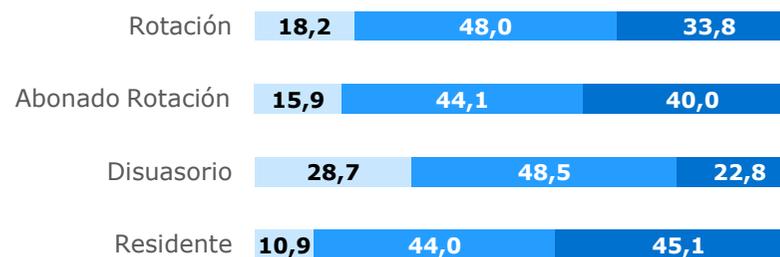
Tamaño del vehículo

Muestra total ponderada



Base: Muestra total ponderada (1207)

Muestra por segmento de clientes



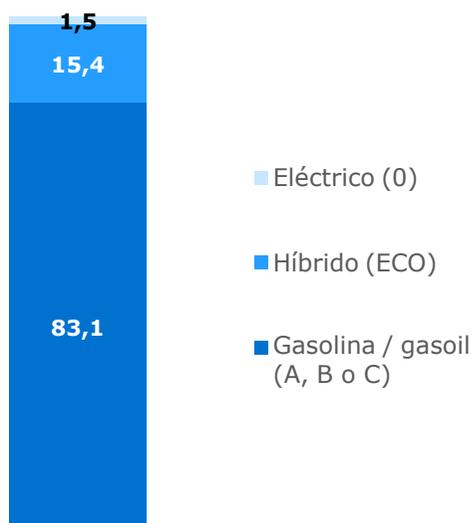
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175



Caracterización del cliente del aparcamiento

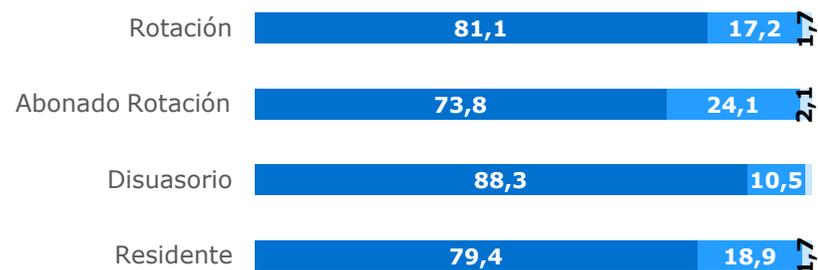
Tipo de vehículo

Muestra total ponderada



Base: Muestra total ponderada (1207)

Muestra por segmento de clientes



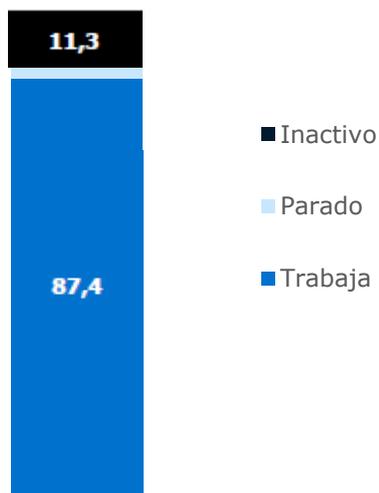
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175



Caracterización del clientes del aparcamiento

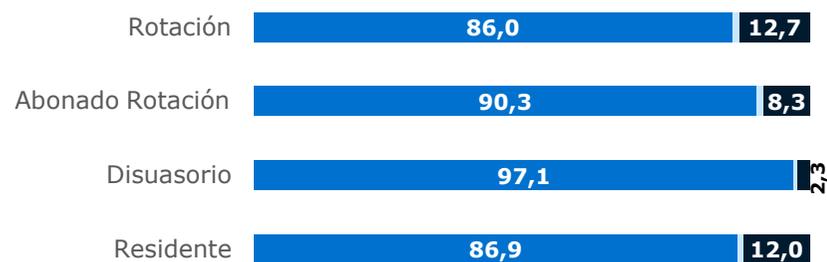
Situación laboral del cliente

Muestra total ponderada



Base: Muestra total ponderada (1207)

Muestra por segmento de clientes



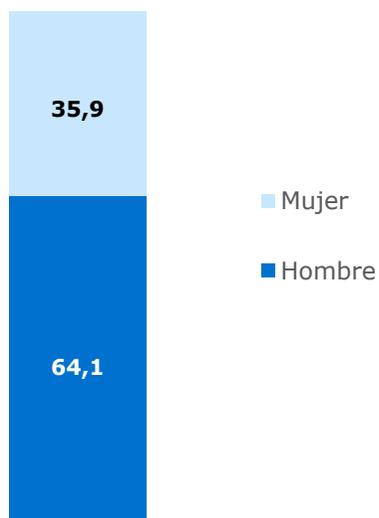
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175



Caracterización del cliente del aparcamiento

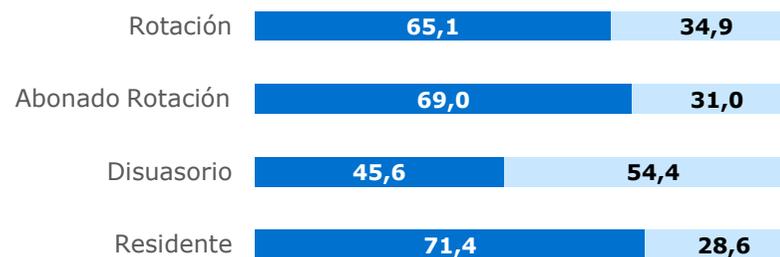
Sexo del cliente

Muestra total ponderada



Base: Muestra total ponderada (1207)

Muestra por segmento de clientes



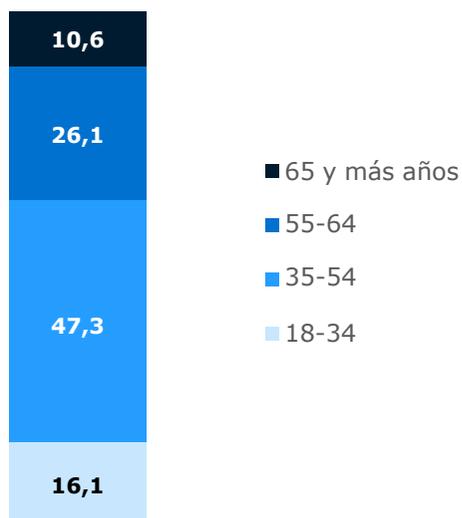
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175



Caracterización del cliente del aparcamiento

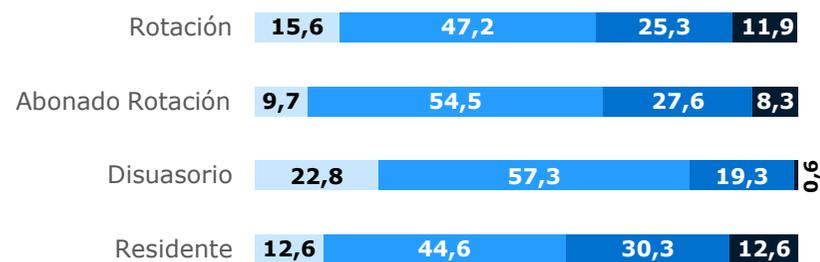
Edad del cliente

Muestra total ponderada



Base: Muestra total ponderada (1207)

Muestra por segmento de clientes



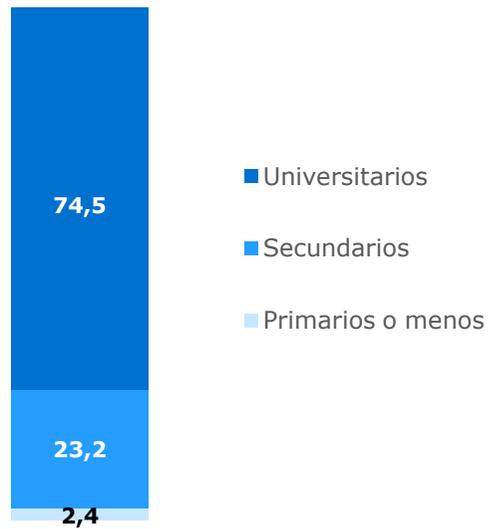
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175



Caracterización del cliente del aparcamiento

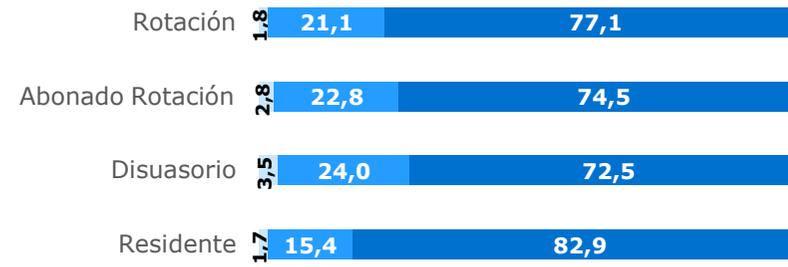
Nivel de estudios del cliente

Muestra total ponderada



Base: Muestra total ponderada (1207)

Muestra por segmento de clientes



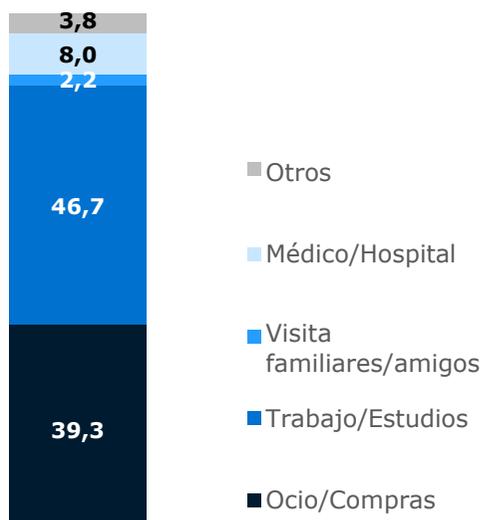
Bases: Rotación: 716 Abonado Rotación: 145 Disuasorio: 171 Residente: 175



Caracterización del uso del aparcamiento

Motivo de uso

Muestra total ponderada



Base: Muestra filtrada ponderada (887)

Muestra por segmento de clientes



Bases: Rotación: 716 Disuasorio: 171

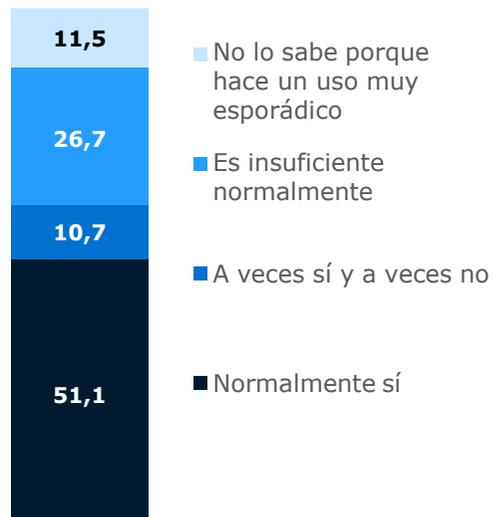
E3 El motivo principal por el que usted utiliza este aparcamiento es:



Caracterización del uso del aparcamiento

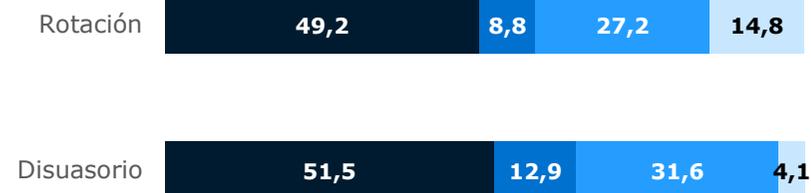
Valoración de la cantidad de plazas disponibles en el área de influencia

Muestra total ponderada



Base: Muestra filtrada ponderada (887)

Muestra por segmento de clientes



Bases: Rotación: 716 Disuasorio: 171

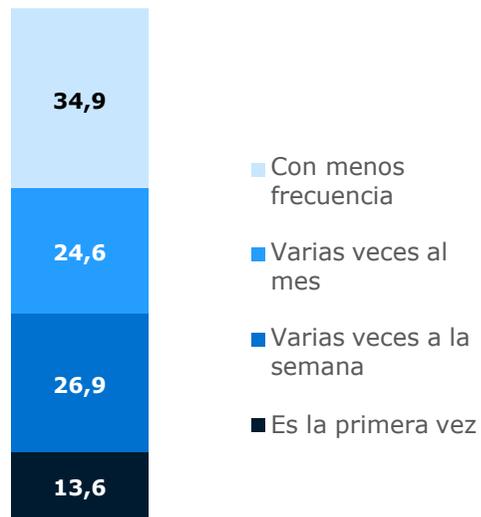
P.8. -¿Cree Ud. que la oferta de plazas de aparcamiento en esta zona, para clientes que hacen el uso del aparcamiento que hace Ud., es suficiente?



Caracterización del uso del aparcamiento

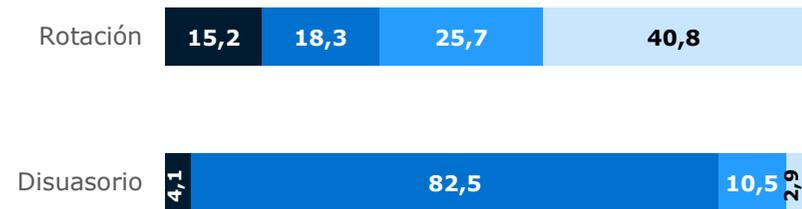
Frecuencia de uso de este aparcamiento

Muestra total ponderada



Base: Usuario Rotación o Disuasorio (887)

Muestra por segmento de clientes



Bases: Rotación: 716 Disuasorio: 171

E2 ¿Con qué frecuencia utiliza, habitualmente, este aparcamiento?



Conclusiones

El perfil promedio del cliente es un hombre de entre 35 y 54 años, con estudios universitarios, que conduce un coche mediano de gasolina o gasoil y utiliza los aparcamientos para desplazarse al trabajo o para actividades de ocio y compras.

Aunque la satisfacción general es alta, hay áreas de mejora identificadas por los clientes.

- En general, los clientes están satisfechos con la señalización interior y exterior del aparcamiento, la actuación del personal, la iluminación de los lugares de pago, la señalización del sentido y vías de circulación, y los accesos de tránsito peatonal. Sin embargo, la limpieza y los aspectos generales del servicio (iluminación, ventilación y humedades) parecen generar menos satisfacción.
- Las incidencias en el cobro del servicio han afectado a una pequeña proporción de los clientes. Sin embargo, la mayoría de las incidencias se solucionaron y la asistencia del personal obtuvo una buena valoración. Los clientes abonados de rotación y los que aparcan en la modalidad del servicio "disuasorio" son los que más incidencias experimentan. Como decimos anteriormente, afectan a una minoría de clientes, pero cuando ocurren, pueden ser problemáticas, especialmente para los clientes abonados de rotación.

Las sugerencias de mejora en términos globales indican que los clientes desean mejoras en el funcionamiento de las máquinas de pago, un aumento en el número de plazas y mejoras en los accesos y la comodidad del aparcamiento.



Recomendaciones

Propuestas de mejora en función del tipo de uso del aparcamiento:

Residentes: Este grupo tiende a mostrar menos satisfacción con el servicio de aparcamiento en comparación con otros grupos. Las áreas de mejora identificadas para este grupo incluyen la limpieza de los accesos peatonales y el número de plazas disponibles. En el apartado de seguridad, aunque la demanda pertenece a una pequeña proporción de los clientes, este colectivo destaca por su demanda de más personal de vigilancia y un control de acceso más riguroso.

Abonados de rotación: Este grupo tiende a experimentar más incidencias con el cobro del servicio, pero también muestra una alta satisfacción cuando pueden valorar al personal. Las sugerencias de mejora para este grupo incluyen la comodidad y los servicios del aparcamiento. En el apartado de seguridad este colectivo muestra una clara preferencia, también, por más personal de vigilancia. Además, una proporción importante de los clientes no contentos con la seguridad en el aparcamiento apoya la instalación de más videocámaras y la mejora de la iluminación.

Rotación sin abono: Este grupo es el que menos mejoras propone. La propuesta principal de este grupo es relativa al número de plazas. También este grupo prioriza la presencia de personal de vigilancia y la iluminación. Sin embargo, es importante tener en cuenta que un porcentaje considerable de estos clientes no contentos, no proporcionó una respuesta definitiva, lo que indica la necesidad de una mayor comunicación y consulta con este grupo.

Disuasorio: Los clientes que aparcan en la modalidad de disuasorio son los que mayor satisfacción muestran. La mayoría de las incidencias que experimentan este grupo se solucionan, y la asistencia del personal obtiene una buena valoración. Las sugerencias de mejora más comunes para este grupo incluyen el funcionamiento de las máquinas y equipos de pago. A continuación, le sigue el número de plazas, aunque mencionado por la mitad que en la propuesta de las máquinas de pago. Este grupo tiene la demanda más alta de todas para más personal de vigilancia. Sin embargo, la demanda de más iluminación es significativamente más baja en este grupo.



Anexo 1.- Valoraciones de cada aparcamiento

	Base	VALORACIÓN GENERAL	ASPECTOS GENERALES	LIMPIEZA	ACTUACIÓN DEL PERSONAL	SEÑAL EXTERIOR	SEÑAL INTERIOR	SEGURIDAD
PROMEDIO	1207	7,68	7,09	7,19	8,08	7,75	7,58	8,10
* ALTIMIRAS	11	8,55	8,00	7,79	6,53	9,03	8,26	8,82
AVIACION ESPAÑOLA	83	8,39	9,24	7,91	7,30	8,78	8,81	8,17
FUENTE DE LA MORA	55	8,31	9,27	6,70	8,69	8,35	9,55	8,59
SAN EPIFANIO	35	8,17	7,79	8,57	9,12	7,65	7,91	8,52
* ORENSE	16	8,00	7,42	8,70	8,67	7,56	8,96	8,83
BARCELO	33	8,00	7,92	7,12	7,69	7,59	7,85	7,95
PORTUGAL	61	7,97	7,44	7,75	8,79	7,19	7,53	8,10
VILLA DE PARIS	65	7,82	7,30	7,82	8,85	7,84	7,69	8,74
* GINZO DE LIMIA	10	7,80	6,70	7,83	6,33	7,27	7,32	7,55
FUENCARRAL	69	7,78	7,19	7,46	8,02	7,95	8,00	8,40
RECUERDO	86	7,78	7,85	7,15	6,66	7,17	7,51	8,06
ESPAÑA	87	7,75	6,87	7,91	8,33	8,00	7,53	8,34
ALMAGRO	65	7,66	7,57	7,38	8,19	7,59	6,67	8,24
MONTALBAN	76	7,66	7,01	7,53	8,08	8,47	7,99	8,66
OLAVIDE	99	7,63	7,31	7,48	7,65	7,88	8,02	7,88
SALAMANCA	92	7,59	6,86	7,61	7,51	7,55	7,43	8,37
PEDRO ZEROLO	53	7,47	6,43	6,38	8,75	7,50	7,79	8,32
MAYOR	105	7,32	6,52	6,91	6,95	7,30	6,94	7,62
* ELVIRA	18	6,83	6,65	6,69	7,36	6,59	6,81	7,69
* SAMARANCH	17	6,82	6,63	7,07	7,15	6,97	7,58	6,79
BENAVENTE	70	6,57	5,53	4,30	7,60	7,16	6,89	7,03

*Base reducida

Señaladas en **rojo** valoraciones -1 con respecto al global de la muestra.
Señaladas en **verde** las valoraciones -1 respecto al global de la muestra.

Base: Contestan a cada atributo; promedios de las valoraciones de los diferentes atributos. No se presentan los datos del aparcamiento Pradillo



Anexo 2.- Cuestionario

ED1a.- ¿Hace Ud. uso del aparcamiento como residente? En ese caso ¿Tiene una cesión de uso por la plaza o es un abonado de media o larga duración?

- Residentes Abono de media y larga duración (1-3-5 años) 1
 Residentes Cesión de uso (hasta 2048)..... 2
 No utiliza como residente 3

Si dijo que no lo usaba como residente (dig 3)

ED1b.-¿Está Ud. abonado a este aparcamiento?

- Sí 1
 No 2

Si no está abonado ni lo utiliza como residente

ED1c.-¿Utiliza Ud. este aparcamiento como disuasorio?

- Sí (Rotación-disuasorio) 1
 No (Rotación) 2

Solo para los usuarios de Rotación (ED0c 1 o 2)

E2.- ¿Con qué frecuencia utiliza, habitualmente, este aparcamiento?

- . Es la primera vez 1
 . Varias veces a la semana 2
 . Varias veces al mes 3
 . Con menos frecuencia 4

Solo para los usuarios de Rotación (ED0c 1 o 2)

E3.- El motivo principal por el que usted utiliza este aparcamiento es: (Entrevistador: Leer si es necesario. Aceptar más de una respuesta si es necesario)

- . Trabajo/Negocio 1
 . Ocio 2
 . Compras 3
 . Visitas familiares/amigos 4
 . Médico/Hospital 5
 . Estudios 6
 . Residencia Habitual 7
 . Otros 8

(A TODOS)

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor.

Si no puede valorar alguno de los conceptos marcar 99.

PARTE A: SERVICIOS GENERALES

P.1-ASPECTOS GENERALES.

		Valoración 1 a 10	
	Iluminación		
	Ventilación		
	Humedades		
	Amplitud de las plazas		

P.2- LIMPIEZA de...

		Valoración 1 a 10	
	General del aparcamiento		
	Accesos peatonales		
	Los aseos (WC)		

P3-ACTUACIÓN DEL PERSONAL

		Valoración 1 a 10	
	Amabilidad / Atención del personal		
	Aspecto físico / presencia		
	Rapidez en la atención		

(todos excepto residentes en cesión de uso)

P3a.- ¿En alguna ocasión ha tenido Ud. Algún problema con el importe cobrado por el servicio?

- Sí 1
 No 2

(si dice que sí)

P3b.-¿Se solucionó?

- Sí 1
 No 2

P3c.-¿Cómo valora la asistencia del personal al que recurrió para corregir el importe a pagar?

		Valoración 1 a 10	
	Valoración de la atención del personal		



Anexo 2.- Cuestionario

PARTE B: SEÑALIZACIÓN Y ACCESOS

P4.- Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos sobre la SEÑALIZACIÓN EN EL INTERIOR DEL APARCAMIENTO DE...

		Valoración 1 a 10	
Sistema de guiado (luces indicativas)			
Sentido y vías de circulación			
Accesos de tránsito peatonal			
Lugares de pago			

P5.- Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos sobre la SEÑALIZACIÓN EXTERIOR DE...

		Valoración 1 a 10	
Localización del aparcamiento			
Acceso de vehículos			
Acceso peatonal			

PARTE C: SEGURIDAD

P6.- Tratemus ahora un grupo de aspectos diferentes. Se refieren a LA SEGURIDAD del aparcamiento...

		Valoración 1 a 10		
Seguridad personal				(*)
Seguridad del vehículo y de los objetos que hay dentro				(*)

(Si valora la seguridad personal o la del vehículo con menos de 7)(*)

P6b. ¿Qué medidas le gustaría que se emprendiesen, para que usted perciba más seguridad en este aparcamiento? (Entrevistador: No leer, ni sugerir. Respuesta espontánea)

- Más iluminación 1
- Más personal de vigilancia 2
- Colocar más videocámaras 3
- Colocar interfonos entre plantas 4
- Otras acciones (anotar) 5

(A todos)

P7.- Utilizando la misma escala de 1 a 10 puntos ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio que le proporciona este aparcamiento?

	Valoración 1a 10	
Valoración general		

Solo para usuarios de rotación

P8.-¿ Cree Ud. que la oferta de plazas de aparcamiento en esta zona, para usuarios que hacen el uso del aparcamiento que hace Ud., es suficiente?

- Normalmente sí 1
- A veces sí y a veces no 2
- Es insuficiente normalmente 3
- No lo sabe porque hace un uso muy esporádico 4

Todos excepto rotación

P9.-Utilizando la misma escala, de 1 a 10 puntos, ¿Cómo evalúa el proceso de facturación y el resto de las comunicaciones que mantiene con la empresa concesionaria del servicio?

	Valoración 1a 10	
Valoración proceso de facturación		

(si en P9 dio menos de 7 puntos)

P10.-¿Qué es lo que hace que Ud. no esté satisfecho con el proceso de facturación o con las comunicaciones que mantiene con la empresa de aparcamiento?

(A todos)

P11.-Hay algún aspecto del servicio diferente a los que hemos hablado, que Ud. cree que se debería mejorar?

DATOS DE CLASIFICACIÓN

A1.-Tamaño de su vehículo

- . Utilitario/Pequeño 1
- . Coche mediano 2
- . Coche grande (Familiares, Monovolumen, todoterreno)..... 3

A2.-¿Qué tipo de vehículo tiene?

- Gasolina / gasoil (A, B o C)..... 1
- Híbrido (ECO)..... 2
- Eléctrico (0) 3

A3.-Nivel de estudios del entrevistado.

A4.-Situación Laboral del entrevistado



Anexo 3.-Tablas de resultados

Tablas de resultados



	Muestra total ponderada	Tipo de clientes				Sexo		Edad				Tipo de vehículo						
		Rotación	Abonado Rotación	Disuasorio	Residente	Hombre	Mujer	18-34	35-54	55-64	65 y más años	Utilitario/Pequeño	Coche mediano	Coche grande (Familiares, Monovolumen, todoterreno)	Gasolina / gasoil (A, B o C)	Híbrido (ECO)	Eléctrico (0)	
% Verticales Valor jhi																		
Total Muestra real	12071207	716716	145145	171171	175175	769769	438438	187187	593593	307307	120120	221221	568568	418418	978978	209209	2020	
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14	
	887	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14	
E2 ¿Con qué frecuencia utiliza, habitualmente, este aparcamiento?																		
	1181	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14	
E2	887	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14	
Es la primera vez	13,6	15,2	0,0	4,1	0,0	13,4	12,5	13,9	14,7	10,3	10,5	14,5	12,4	13,2	12,8	13,5	21,4	
Varias veces a la semana	26,9	18,3	0,0	82,5	0,0	29,0	33,2	38,4	31,9	30,4	11,6	33,0	33,7	24,6	31,0	29,1	28,6	
Varias veces al mes	24,6	25,7	0,0	10,5	0,0	23,9	21,0	17,2	22,2	24,3	31,4	24,6	20,8	24,6	22,8	22,0	28,6	
Con menos frecuencia	34,9	40,8	0,0	2,9	0,0	33,6	33,2	30,5	31,2	35,0	46,5	27,9	33,0	37,7	33,3	35,5	21,4	
E3 El motivo principal por el que usted utiliza este aparcamiento es:																		
	1181	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14	
E3_AG	887	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14	
Ocio/Compras	39,3	39,0	0,0	93,0	0,0	48,7	50,4	49,7	54,8	49,5	20,9	57,0	48,2	46,3	50,1	45,4	50,0	
Trabajo/Estudios	46,7	42,2	0,0	2,3	0,0	35,5	32,9	37,7	31,4	33,2	47,7	27,4	36,1	36,7	34,2	36,9	28,6	
Visita familiares/amigos	2,2	10,2	0,0	0,6	0,0	7,2	10,2	4,6	6,0	8,4	26,7	10,1	7,0	9,3	8,7	7,1	0,0	
Médico/Hospital	8,0	2,9	0,0	1,8	0,0	2,6	2,9	3,3	3,0	2,3	1,2	1,7	3,0	2,8	2,6	3,5	0,0	
Otros	3,8	5,7	0,0	2,3	0,0	6,1	3,5	4,6	4,8	6,5	3,5	3,9	5,6	5,0	4,4	7,1	21,4	
	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
Base TOTAL	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
P1_1 ASPECTOS GENERALES. Iluminación																		
	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
P1_1	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
De 7 a 10	73,9	75,7	73,8	81,9	77,7	76,7	76,5	85,0	76,1	74,6	71,7	76,0	77,1	76,3	76,4	77,5	80,0	
De 5 a 6	19,5	18,9	17,2	7,0	16,0	17,4	15,1	11,2	16,2	19,2	20,0	14,5	17,1	17,0	16,2	18,7	15,0	
De 1 a 4	5,9	5,4	6,9	0,6	6,3	4,9	5,3	1,6	5,2	5,5	8,3	6,3	4,4	5,3	5,4	3,8	0,0	
Ns/Nc	0,8	0,0	2,1	10,5	0,0	0,9	3,2	2,1	2,5	0,7	0,0	3,2	1,4	1,4	2,0	0,0	5,0	
Media	7,5	7,6	7,6	8,8	7,6	7,7	7,8	8,0	7,8	7,6	7,3	7,9	7,7	7,6	7,7	7,8	7,9	
Desviación	1,9	1,8	2,0	1,5	1,7	1,8	1,9	1,6	1,8	1,8	2,1	2,0	1,8	1,8	1,8	1,7	1,6	
P1_2 ASPECTOS GENERALES. Ventilación																		
	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
P1_2	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
De 7 a 10	65,3	64,9	69,0	90,1	66,3	69,2	69,2	73,3	71,8	63,8	63,3	71,0	69,0	68,4	69,7	66,5	70,0	
De 5 a 6	24,4	25,0	20,0	7,6	22,9	22,0	21,0	19,3	19,9	25,4	24,2	22,2	20,8	22,5	21,6	22,0	20,0	
De 1 a 4	9,0	8,4	9,7	0,6	9,7	7,3	8,2	6,4	7,3	8,1	10,0	6,3	9,0	6,5	7,4	8,6	10,0	
Ns/Nc	1,3	1,7	1,4	1,8	1,1	1,6	1,6	1,1	1,0	2,6	2,5	0,5	1,2	2,6	1,3	2,9	0,0	
Media	7,2	7,1	7,5	9,1	7,1	7,4	7,5	7,7	7,6	7,2	7,1	7,7	7,4	7,4	7,5	7,3	7,3	
Desviación	2,1	2,0	2,2	1,5	2,0	2,0	2,2	2,1	2,0	2,0	2,2	2,1	2,1	2,0	2,1	2,1	2,1	



	Muestra total ponderada 12071207	Tipo de clientes				Sexo		Edad				Tipo de vehículo					
		Rotación	Abonado Rotación	Disuasorio	Residente	Hombre	Mujer	18-34	35-54	55-64	65 y más años	Utilitario/ Pequeño	Coche mediano	Coche grande (Familiares, Monovolumen, todoterreno)	Gasolina/ gasoil (A, B o C)	Híbrido (ECO)	Eléctrico (0)
% Verticales Valor jhi																	
TotalMuestra real	12071207	716716	145145	171171	175175	769769	438438	187187	593593	307307	120120	221221	568568	418418	978978	209209	2020
Base Cliente Rotación o	1181	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14
Disuasorio	887	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14
P1_3 ASPECTOS GENERALES. Humedades																	
	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
P1_3	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
De 7 a 10	53,1	52,8	64,1	74,9	46,9	56,4	56,4	61,5	57,5	50,5	58,3	60,6	55,6	55,3	57,2	52,6	60,0
De 5 a 6	17,9	18,2	11,7	5,8	22,9	18,1	13,2	15,5	15,5	19,9	12,5	14,9	17,4	15,6	16,4	17,2	5,0
De 1 a 4	13,0	11,3	19,3	7,0	28,0	14,8	12,8	13,4	14,5	14,0	13,3	10,0	14,6	15,6	13,6	15,8	20,0
Ns/Nc	16,0	17,7	4,8	12,3	2,3	10,7	17,6	9,6	12,5	15,6	15,8	14,5	12,3	13,6	12,9	14,4	15,0
Media	7,0	7,1	7,0	8,6	6,0	7,0	7,3	7,4	7,1	6,9	7,3	7,7	7,0	7,0	7,2	6,9	7,2
Desviación	2,5	2,4	2,7	2,3	2,8	2,5	2,6	2,5	2,6	2,5	2,5	2,5	2,6	2,6	2,6	2,5	2,4
P1_4 ASPECTOS GENERALES. Amplitud de las plazas																	
	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
P1_4	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
De 7 a 10	57,0	52,7	60,0	88,9	65,1	59,9	61,4	66,3	57,8	61,9	60,8	67,4	62,1	54,5	61,5	56,0	60,0
De 5 a 6	26,4	28,5	26,9	6,4	18,9	24,2	23,1	19,3	25,3	25,1	20,0	21,7	21,5	28,0	23,7	23,9	25,0
De 1 a 4	16,2	18,6	13,1	4,7	16,0	15,7	15,3	14,4	16,5	13,0	19,2	10,4	16,4	17,2	14,7	20,1	10,0
Ns/Nc	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,2	0,1	0,0	5,0
Media	6,7	6,4	7,0	8,5	7,0	6,8	7,0	7,2	6,8	7,0	6,7	7,3	6,9	6,6	6,9	6,7	7,2
Desviación	2,3	2,3	2,4	1,8	2,4	2,3	2,5	2,4	2,4	2,2	2,4	2,3	2,4	2,3	2,3	2,4	2,2
P2_1 LIMPIEZA de... General del aparcamiento																	
	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
P2_1	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
De 7 a 10	77,8	79,1	77,2	95,9	71,4	80,4	79,7	85,0	79,8	76,5	83,3	81,9	80,3	78,9	80,9	76,6	80,0
De 5 a 6	14,9	15,1	14,5	4,1	16,0	13,7	13,5	10,7	13,7	15,3	13,3	13,1	13,6	13,9	13,3	14,8	15,0
De 1 a 4	7,1	5,4	8,3	0,0	12,6	6,0	6,2	4,3	6,4	7,5	3,3	4,1	6,2	6,9	5,7	7,7	5,0
Ns/Nc	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,2	0,7	0,0	0,9	0,0	0,2	0,1	1,0	0,0
Media	7,6	7,6	7,7	9,2	7,1	7,7	7,9	8,2	7,8	7,5	7,8	8,1	7,8	7,6	7,8	7,7	8,0
Desviación	2,1	1,9	2,0	1,1	2,2	2,0	2,0	1,9	2,0	2,0	1,8	1,9	2,0	2,0	1,9	2,1	1,9
P2_2 LIMPIEZA de... Accesos peatonales																	
	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
P2_2	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
De 7 a 10	64,1	66,3	69,0	89,5	56,0	69,7	66,2	77,5	70,3	60,6	65,0	71,0	68,5	67,0	68,3	68,4	75,0
De 5 a 6	20,8	20,9	21,4	7,0	18,9	18,3	19,4	14,4	16,7	24,8	20,0	19,0	18,3	19,1	18,9	18,7	10,0
De 1 a 4	12,9	9,9	9,7	2,3	25,1	10,5	11,9	5,9	11,6	11,7	14,2	7,7	11,6	12,0	10,8	11,5	15,0
Ns/Nc	2,2	2,8	0,0	1,2	0,0	1,4	2,5	2,1	1,3	2,9	0,8	2,3	1,6	1,9	1,9	1,4	0,0
Media	7,1	7,2	7,5	8,8	6,2	7,3	7,3	7,9	7,4	7,0	7,0	7,6	7,3	7,2	7,3	7,3	7,5
Desviación	2,3	2,2	2,2	1,6	2,7	2,2	2,4	2,1	2,4	2,3	2,2	2,2	2,3	2,3	2,3	2,3	2,2



	Muestra total ponderada 12071207	Tipo de clientes				Sexo		Edad				Tipo de vehículo					
		Rotación	Abonado Rotación	Disuasorio	Residente	Hombre	Mujer	18-34	35-54	55-64	65 y más años	Utilitario/ Pequeño	Coche mediano	Coche grande (Familiares, Monovolumen, todoterreno)	Gasolina/ gasoil (A, B o C)	Híbrido (ECO)	Eléctrico (0)
% Verticales Valor jhi																	
Total Muestra real	12071207	716716	145145	171171	175175	769769	438438	187187	593593	307307	120120	221221	568568	418418	978978	209209	2020
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181 887	716 716	0 0	171 171	0 0	544 544	343 343	151 151	436 436	214 214	86 86	179 179	427 427	281 281	732 732	141 141	14 14
P2_3 LIMPIEZA de... Los aseos (WC)																	
P2_3	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
De 7 a 10	17,1	16,8	26,9	12,3	30,3	23,0	12,8	21,9	19,1	16,9	22,5	19,5	19,7	18,7	18,3	24,9	10,0
De 5 a 6	6,8	6,8	13,1	2,9	9,1	8,8	4,8	8,6	7,8	7,2	4,2	9,5	8,5	4,8	7,4	8,1	0,0
De 1 a 4	4,0	3,2	12,4	5,3	6,3	5,3	4,6	4,3	5,4	5,5	3,3	5,4	5,3	4,5	4,9	5,7	5,0
Ns/Nc	72,1	73,2	47,6	79,5	54,3	62,8	77,9	65,2	67,8	70,4	70,0	65,6	66,5	72,0	69,4	61,2	85,0
Media	6,9	7,1	6,3	6,7	7,4	7,0	6,7	7,3	6,8	6,8	7,4	6,8	6,8	7,2	6,8	7,3	5,7
Desviación	2,7	2,5	3,0	3,1	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,8	2,6	3,0	2,7	2,6	2,7	2,7	3,2
P3_1 ACTUACIÓN DEL PERSONAL Amabilidad / Atención del personal																	
P3_1	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
De 7 a 10	32,6	28,2	59,3	54,4	46,9	38,4	38,4	34,8	38,3	42,3	34,2	40,3	38,0	37,8	37,6	40,7	50,0
De 5 a 6	5,9	4,7	15,9	9,9	12,0	8,6	6,6	8,0	8,3	8,1	5,0	10,0	7,2	7,7	8,5	4,3	15,0
De 1 a 4	2,3	1,5	9,7	6,4	10,9	4,3	5,0	4,3	5,2	3,9	3,3	4,5	3,0	6,7	4,8	3,8	0,0
Ns/Nc	59,2	65,5	15,2	29,2	30,3	48,8	50,0	52,9	48,2	45,6	57,5	45,2	51,8	47,8	49,1	51,2	35,0
Media	8,0	8,1	7,4	8,0	7,2	7,8	7,8	7,9	7,7	7,9	7,7	7,8	8,0	7,4	7,7	8,1	8,4
Desviación	2,1	2,0	2,5	2,5	2,6	2,3	2,4	2,3	2,5	2,2	2,3	2,4	2,3	2,5	2,4	2,2	1,8
P3_2 ACTUACIÓN DEL PERSONAL Aspecto físico / presencia																	
P3_2	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
De 7 a 10	30,4	27,8	57,9	36,3	44,6	35,8	33,8	31,0	34,2	39,7	33,3	36,7	34,5	34,9	34,5	36,8	45,0
De 5 a 6	4,9	3,8	12,4	6,4	9,1	7,4	3,4	4,8	6,4	6,8	3,3	6,3	6,0	5,7	6,2	3,8	15,0
De 1 a 4	2,0	1,1	5,5	8,2	5,7	2,5	4,8	3,2	4,0	2,9	0,8	3,2	3,0	3,8	3,3	3,8	0,0
Ns/Nc	62,7	67,3	24,1	49,1	40,6	54,4	58,0	61,0	55,3	50,5	62,5	53,8	56,5	55,5	56,0	55,5	40,0
Media	8,1	8,3	7,6	7,5	7,5	8,0	7,8	8,0	7,8	7,9	8,2	8,0	8,0	7,7	7,9	7,9	8,0
Desviación	2,1	1,8	2,4	3,1	2,5	2,2	2,7	2,5	2,5	2,1	1,9	2,4	2,4	2,3	2,4	2,4	1,9
P3_3 ACTUACIÓN DEL PERSONAL Rapidez en la atención																	
P3_3	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
De 7 a 10	33,4	28,4	59,3	55,0	46,3	38,6	38,1	35,8	39,0	41,0	33,3	40,7	38,9	36,6	38,5	36,4	55,0
De 5 a 6	4,9	4,2	12,4	8,2	12,0	7,5	5,7	7,0	6,7	7,2	6,7	8,1	4,9	8,9	7,2	5,7	5,0
De 1 a 4	1,8	1,3	13,1	8,2	9,7	4,2	6,2	2,7	6,2	5,2	0,8	5,0	3,7	6,5	4,7	5,7	5,0
Ns/Nc	59,8	66,2	15,2	28,7	32,0	49,7	50,0	54,5	48,1	46,6	59,2	46,2	52,5	48,1	49,6	52,2	35,0
Media	8,1	8,2	7,3	8,0	7,3	7,8	7,8	8,2	7,6	7,8	8,0	7,8	8,0	7,4	7,8	7,7	8,4
Desviación	2,0	1,9	2,7	2,6	2,6	2,3	2,6	2,2	2,6	2,3	1,8	2,4	2,3	2,5	2,4	2,6	2,1



	Muestra total ponderada	Tipo de clientes				Sexo		Edad				Tipo de vehículo						
		Rotación	Abonado Rotación	Disuasorio	Residente	Hombre	Mujer	18-34	35-54	55-64	65 y más años	Utilitario/ Pequeño	Coche mediano	Coche grande (Familiares, Monovolumen, todoterreno)	Gasolina / gasoil (A, B o C)	Híbrido (ECO)	Eléctrico (0)	
% Verticales Valor jhi																		
Total Muestra real	12071207	716716	145145	171171	175175	769769	438438	187187	593593	307307	120120	221221	568568	418418	978978	209209	2020	
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14	
	887	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14	
Base Todos los clientes excepto residentes en cesión	1204	716	145	171	138	742	428	184	577	298	111	219	554	397	947	204	19	
	1170	716	145	171	138	742	428	184	577	298	111	219	554	397	947	204	19	
P3A ¿En alguna ocasión ha tenido Ud. algún con el importe cobrado por el servicio?																		
	1204	716	145	171	138	742	428	184	577	298	111	219	554	397	947	204	19	
P3A	1170	716	145	171	138	742	428	184	577	298	111	219	554	397	947	204	19	
Sí	8,3	7,0	17,2	18,7	8,7	9,7	11,0	7,1	11,8	10,7	5,4	6,4	10,3	12,1	11,0	5,9	15,8	
No	91,7	93,0	82,8	81,3	91,3	90,3	89,0	92,9	88,2	89,3	94,6	93,6	89,7	87,9	89,0	94,1	84,2	
Base Ha tenido incidencia en el cobro	100	50	25	32	12	72	47	13	68	32	6	14	57	48	104	12	3	
	119	50	25	32	12	72	47	13	68	32	6	14	57	48	104	12	3	
P3B ¿Se solucionó?																		
	100	50	25	32	12	72	47	13	68	32	6	14	57	48	104	12	3	
P3B	119	50	25	32	12	72	47	13	68	32	6	14	57	48	104	12	3	
Sí	82,6	78,0	68,0	93,8	66,7	76,4	83,0	84,6	76,5	78,1	100,0	85,7	80,7	75,0	79,8	75,0	66,7	
No	17,4	22,0	32,0	6,3	33,3	23,6	17,0	15,4	23,5	21,9	0,0	14,3	19,3	25,0	20,2	25,0	33,3	
P3C Cómo valora la asistencia del personal al que recurrió para corregir el importe a pagar? Valoración de la atención del personal																		
	100	50	25	32	12	72	47	13	68	32	6	14	57	48	104	12	3	
P3C	119	50	25	32	12	72	47	13	68	32	6	14	57	48	104	12	3	
De 7 a 10	66,5	68,0	44,0	68,8	33,3	62,5	55,3	69,2	51,5	71,9	66,7	57,1	66,7	52,1	60,6	41,7	100,0	
De 5 a 6	10,3	10,0	12,0	15,6	25,0	15,3	10,6	23,1	13,2	9,4	16,7	21,4	8,8	16,7	12,5	25,0	0,0	
De 1 a 4	12,2	10,0	44,0	12,5	25,0	13,9	27,7	7,7	26,5	12,5	0,0	21,4	10,5	29,2	19,2	25,0	0,0	
Ns/Nc	10,9	12,0	0,0	3,1	16,7	8,3	6,4	0,0	8,8	6,3	16,7	0,0	14,0	2,1	7,7	8,3	0,0	
Media	7,5	7,7	5,2	7,7	5,8	7,3	6,4	7,5	6,6	7,5	7,6	6,9	7,6	6,4	7,1	5,6	9,3	
Desviación	2,7	2,7	3,1	2,3	2,9	2,7	3,2	1,8	3,2	2,6	1,9	2,7	2,5	3,3	2,9	3,2	1,2	



	Muestra total ponderada	Tipo de clientes				Sexo		Edad				Tipo de vehículo						
		Rotación	Abonado Rotación	Disuasorio	Residente	Hombre	Mujer	18-34	35-54	55-64	65 y más años	Utilitario/ Pequeño	Coche mediano	Coche grande (Familiares, Monovolumen, todoterreno)	Gasolina / gasoil (A, B o C)	Híbrido (ECO)	Eléctrico (0)	
% Verticales Valor jhi																		
Total Muestra real	12071207	716716	145145	171171	175175	769769	438438	187187	593593	307307	120120	221221	568568	418418	978978	209209	2020	
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14	
	887	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14	
P4_1 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos sobre la Sistema de guiado (luces indicativas)																		
	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
P4_1	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
De 7 a 10	67,7	69,0	60,0	67,8	62,9	66,6	67,4	70,6	64,6	67,1	71,7	65,6	67,1	67,2	67,3	65,1	65,0	
De 5 a 6	16,3	15,5	19,3	6,4	16,0	16,6	11,4	10,7	16,0	14,3	15,8	14,5	14,8	14,8	14,5	16,3	10,0	
De 1 a 4	12,1	11,2	9,7	4,1	12,0	9,6	11,0	9,1	10,1	11,4	8,3	9,5	10,6	9,8	9,7	11,5	15,0	
Ns/Nc	3,9	4,3	11,0	21,6	9,1	7,2	10,3	9,6	9,3	7,2	4,2	10,4	7,6	8,1	8,5	7,2	10,0	
Media	7,3	7,3	7,4	8,5	7,2	7,4	7,5	7,7	7,4	7,4	7,5	7,6	7,4	7,4	7,5	7,4	7,2	
Desviación	2,4	2,4	2,5	2,0	2,4	2,3	2,5	2,5	2,4	2,4	2,3	2,3	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	
P4_2 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos sobre la Sentido y vías de circulación																		
	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
P4_2	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
De 7 a 10	72,2	75,1	68,3	87,1	73,7	74,8	77,6	84,0	75,0	71,7	77,5	76,5	77,5	73,2	76,2	73,7	80,0	
De 5 a 6	19,4	18,2	20,7	9,4	14,9	17,3	15,8	11,8	16,9	19,5	16,7	17,6	15,1	18,4	16,6	18,2	10,0	
De 1 a 4	7,1	5,7	11,0	2,9	11,4	7,2	6,2	4,3	7,3	8,1	5,0	5,4	6,9	7,4	6,6	7,2	10,0	
Ns/Nc	1,3	1,0	0,0	0,6	0,0	0,8	0,5	0,0	0,8	0,7	0,8	0,5	0,5	1,0	0,6	1,0	0,0	
Media	7,6	7,7	7,4	8,7	7,5	7,7	7,8	8,2	7,7	7,5	7,8	8,1	7,8	7,6	7,8	7,7	7,8	
Desviación	2,0	1,9	2,4	1,8	2,2	2,0	2,0	1,8	2,1	2,1	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	1,9	1,8	
P4_3 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos sobre la Accesos de tránsito peatonal																		
	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
P4_3	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
De 7 a 10	72,2	71,4	69,7	91,8	62,3	72,3	73,5	77,0	72,2	72,3	70,0	71,0	73,6	72,5	73,3	69,9	75,0	
De 5 a 6	19,3	19,3	20,0	4,1	23,4	19,2	15,3	16,0	17,9	19,5	15,8	19,0	17,3	17,9	17,6	18,7	20,0	
De 1 a 4	6,2	6,7	10,3	3,5	11,4	6,4	9,1	5,3	8,9	5,2	8,3	5,9	7,7	7,7	7,2	8,6	5,0	
Ns/Nc	2,3	2,7	0,0	0,6	2,9	2,1	2,1	1,6	1,0	2,9	5,8	4,1	1,4	1,9	1,9	2,9	0,0	
Media	7,6	7,5	7,4	8,8	7,1	7,6	7,7	7,9	7,6	7,6	7,6	7,9	7,6	7,5	7,7	7,4	7,8	
Desviación	1,9	2,0	2,3	1,8	2,3	2,0	2,2	2,1	2,2	1,9	2,2	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	1,7	
P4_4 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos sobre la Lugares de pago																		
	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
P4_4	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
De 7 a 10	78,2	80,0	64,1	81,3	37,1	70,9	74,2	79,7	72,3	67,8	70,0	76,0	73,4	68,2	72,4	70,8	70,0	
De 5 a 6	13,7	12,3	16,6	13,5	7,4	12,2	12,3	8,6	13,2	14,0	9,2	13,1	12,5	11,5	12,8	9,1	20,0	
De 1 a 4	4,6	4,2	9,0	4,1	2,9	4,6	4,6	1,1	5,9	4,2	4,2	5,0	3,9	5,3	4,3	6,2	0,0	
Ns/Nc	3,5	3,5	10,3	1,2	52,6	12,4	8,9	10,7	8,6	14,0	16,7	5,9	10,2	15,1	10,5	13,9	10,0	
Media	7,9	7,9	7,5	8,4	7,8	7,9	7,9	8,4	7,9	7,7	8,0	8,1	8,0	7,8	8,0	7,8	8,2	
Desviación	1,8	1,8	2,3	2,1	2,0	1,9	2,0	1,6	2,1	1,9	1,8	2,1	1,9	2,0	1,9	2,1	1,7	



	Muestra total ponderada	Tipo de clientes				Sexo		Edad				Tipo de vehículo						
		Rotación	Abonado Rotación	Disuasorio	Residente	Hombre	Mujer	18-34	35-54	55-64	65 y más años	Utilitario/ Pequeño	Coche mediano	Coche grande (Familiares, Monovolumen, todoterreno)	Gasolina / gasoil (A, B o C)	Híbrido (ECO)	Eléctrico (0)	
% Verticales Valor jhi																		
Total Muestra real	12071207	716716	145145	171171	175175	769769	438438	187187	593593	307307	120120	221221	568568	418418	978978	209209	2020	
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181887	716716	00	171171	00	544544	343343	151151	436436	214214	8686	179179	427427	281281	732732	141141	1414	
P5_1 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos sobre la SEÑALIZACIÓN EXTERIOR DE... Localización del aparcamiento																		
P5_1	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
De 7 a 10	75,8	76,8	74,5	72,5	70,3	75,7	73,7	80,2	76,4	68,4	76,7	77,4	73,6	75,6	75,5	72,2	80,0	
De 5 a 6	17,7	17,0	15,9	17,5	14,9	16,5	16,9	14,4	14,7	21,8	16,7	12,7	18,5	16,3	17,1	14,8	15,0	
De 1 a 4	4,7	4,5	6,9	7,0	9,7	5,7	6,2	4,3	5,9	7,5	4,2	6,8	5,1	6,5	5,1	9,6	5,0	
Ns/Nc	1,9	1,7	2,8	2,9	5,1	2,1	3,2	1,1	3,0	2,3	2,5	3,2	2,8	1,7	2,4	3,3	0,0	
Media	7,9	8,0	7,7	7,9	7,5	7,9	7,9	8,2	7,9	7,6	7,9	8,1	7,8	7,8	7,9	7,7	8,0	
Desviación	1,9	1,9	2,0	2,3	2,2	2,0	2,0	1,9	2,0	2,1	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,1	2,2	
P5_2 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos sobre la SEÑALIZACIÓN EXTERIOR DE... Acceso de vehículos																		
P5_2	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
De 7 a 10	77,8	78,4	71,0	80,1	74,9	77,5	76,7	85,6	80,1	67,4	75,0	78,3	79,4	73,7	77,6	74,2	90,0	
De 5 a 6	17,1	16,6	20,0	13,5	16,6	16,4	16,9	11,8	14,2	24,1	16,7	15,4	15,8	18,2	16,9	16,3	5,0	
De 1 a 4	4,6	4,6	9,0	5,3	6,3	5,3	5,7	2,7	5,2	7,2	6,7	5,0	4,4	7,2	4,9	8,1	5,0	
Ns/Nc	0,5	0,4	0,0	1,2	2,3	0,8	0,7	0,0	0,5	1,3	1,7	1,4	0,4	1,0	0,6	1,4	0,0	
Media	7,8	7,8	7,4	8,2	7,6	7,8	7,8	8,2	7,9	7,4	7,6	8,0	7,9	7,6	7,8	7,7	8,1	
Desviación	1,8	1,8	2,2	2,1	1,9	1,9	2,0	1,8	1,9	2,0	2,0	1,9	1,9	2,0	1,9	2,0	1,7	
P5_3 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos sobre la SEÑALIZACIÓN EXTERIOR DE... Acceso peatonal																		
P5_3	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
De 7 a 10	68,9	69,4	63,4	78,9	62,9	69,8	67,8	73,8	70,2	63,5	70,8	70,1	70,2	67,0	70,1	63,2	80,0	
De 5 a 6	19,8	19,0	24,8	12,3	20,6	19,0	18,9	13,9	18,9	24,1	14,2	15,8	18,8	20,8	18,7	21,1	10,0	
De 1 a 4	7,8	7,3	10,3	5,8	14,3	7,5	10,0	8,6	8,3	9,4	6,7	8,6	7,9	9,1	8,1	10,0	10,0	
Ns/Nc	3,5	4,3	1,4	2,9	2,3	3,6	3,2	3,7	2,7	2,9	8,3	5,4	3,0	3,1	3,1	5,7	0,0	
Media	7,5	7,6	7,1	8,2	7,1	7,6	7,4	7,9	7,5	7,3	7,7	7,7	7,6	7,4	7,6	7,4	7,7	
Desviación	2,1	2,1	2,3	2,1	2,3	2,1	2,3	2,2	2,2	2,2	2,0	2,2	2,1	2,2	2,2	2,2	1,9	
P6_1 Tratemos ahora un grupo de aspectos diferentes. Se refieren a LA SEGURIDAD del aparcamiento... Seguridad personal																		
P6_1	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
De 7 a 10	78,4	79,5	78,6	90,1	72,6	80,4	79,0	85,6	80,9	78,2	70,0	80,5	79,4	80,1	79,9	79,4	85,0	
De 5 a 6	13,0	11,2	13,1	7,0	17,1	12,2	10,7	10,7	10,6	12,7	15,8	12,7	11,8	11,0	12,0	11,5	0,0	
De 1 a 4	3,5	3,5	8,3	2,3	9,7	4,4	5,5	2,1	4,7	5,5	7,5	4,5	5,1	4,5	4,4	6,7	5,0	
Ns/Nc	5,1	5,9	0,0	0,6	0,6	3,0	4,8	1,6	3,7	3,6	6,7	2,3	3,7	4,3	3,8	2,4	10,0	
Media	8,0	8,1	7,7	8,7	7,5	8,0	8,1	8,5	8,1	7,8	7,6	8,1	8,1	8,0	8,0	8,0	8,8	
Desviación	1,8	1,8	2,4	1,7	2,3	2,0	2,0	1,7	2,0	2,0	2,3	2,1	2,0	1,9	1,9	2,2	1,6	



	Muestra total ponderada	Tipo de clientes				Sexo		Edad				Tipo de vehículo						
		Rotación	Abonado Rotación	Disuasorio	Residente	Hombre	Mujer	18-34	35-54	55-64	65 y más años	Utilitario/ Pequeño	Coche mediano	Coche grande (Familiares, Monovolumen, todoterreno)	Gasolina/ gasoil (A, B o C)	Híbrido (ECO)	Eléctrico (0)	
% Verticales Valor jhi																		
Total Muestra real	12071207	716716	145145	171171	175175	769769	438438	187187	593593	307307	120120	221221	568568	418418	978978	209209	2020	
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14	
	887	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14	
P6_2 Tratemos ahora un grupo de aspectos diferentes. Se refieren a LA SEGURIDAD del aparcamiento... Seguridad del vehículo y de los objetos que hay dentro																		
P6_2	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
De 7 a 10	80,1	80,6	80,7	89,5	80,6	82,4	80,8	88,8	82,3	79,2	75,8	81,4	82,0	81,8	81,6	82,3	90,0	
De 5 a 6	12,1	10,8	10,3	7,0	13,1	10,9	9,8	8,0	10,1	12,4	11,7	10,9	11,3	9,3	11,0	9,1	0,0	
De 1 a 4	2,8	2,5	7,6	3,5	5,1	3,3	4,3	2,1	3,7	3,9	5,0	4,5	3,7	3,1	3,4	4,8	5,0	
Ns/Nc	5,1	6,1	1,4	0,0	1,1	3,4	5,0	1,1	3,9	4,6	7,5	3,2	3,0	5,7	4,0	3,8	5,0	
Media	8,2	8,2	8,0	8,6	8,0	8,2	8,2	8,5	8,2	8,1	8,1	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,8	
Desviación	1,8	1,7	2,3	1,9	2,0	1,8	1,9	1,7	1,9	1,9	2,0	2,0	1,9	1,8	1,8	2,0	1,5	
Base Valora la seguridad personal o la del vehículo con menos de 7	227	118	36	22	49	143	82	27	109	61	28	44	107	74	180	44	1	
	225	118	36	22	49	143	82	27	109	61	28	44	107	74	180	44	1	
P6B ¿Qué medidas le gustaría que se emprendiesen, para que usted perciba más seguridad en este aparcamiento?																		
P6B	227	118	36	22	49	143	82	27	109	61	28	44	107	74	180	44	1	
Más personal de vigilancia	42,0	37,3	52,8	63,6	53,1	43,4	50,0	55,6	48,6	41,0	35,7	45,5	45,8	45,9	43,3	56,8	0,0	
Más iluminación	25,8	29,7	16,7	4,5	10,2	18,9	24,4	22,2	21,1	16,4	28,6	25,0	17,8	23,0	23,9	9,1	0,0	
Colocar más videocámaras	10,1	10,2	16,7	9,1	0,0	11,2	4,9	7,4	6,4	16,4	3,6	13,6	7,5	8,1	8,9	9,1	0,0	
Colocar interfonos entre plantas	0,8	0,0	2,8	4,5	22,4	6,3	4,9	3,7	5,5	6,6	7,1	6,8	6,5	4,1	5,0	9,1	0,0	
Control de acceso	0,6	4,2	0,0	4,5	10,2	6,3	2,4	7,4	3,7	4,9	7,1	0,0	7,5	4,1	3,3	9,1	100,0	
Otras acciones	5,4	0,8	2,8	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	1,6	3,6	0,0	0,9	1,4	1,1	0,0	0,0	
Ns/Nc	15,2	17,8	8,3	13,6	4,1	12,6	13,4	3,7	14,7	13,1	14,3	9,1	14,0	13,5	14,4	6,8	0,0	
Base TOTAL	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
P7 Utilizando la misma escala de 1 a 10 puntos ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio que le proporciona este aparcamiento? Valoración general																		
P7	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20	
De 7 a 10	83,3	83,9	76,6	94,2	74,9	82,4	84,5	90,4	83,6	80,1	77,5	83,7	83,5	82,5	83,3	82,8	80,0	
De 5 a 6	13,7	13,8	18,6	3,5	18,9	15,1	11,2	8,0	13,2	15,6	20,0	13,1	13,7	13,9	13,6	13,4	20,0	
De 1 a 4	2,8	2,1	4,8	2,3	6,3	2,3	4,3	1,6	3,2	4,2	1,7	3,2	2,8	3,3	3,0	3,8	0,0	
Ns/Nc	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	
Media	7,7	7,7	7,5	8,3	7,3	7,7	7,7	8,0	7,7	7,6	7,5	7,8	7,7	7,6	7,7	7,7	8,1	
Desviación	1,4	1,4	1,8	1,4	1,8	1,5	1,6	1,4	1,5	1,6	1,6	1,6	1,5	1,4	1,5	1,6	1,3	



	Muestra total ponderada	Tipo de clientes				Sexo		Edad				Tipo de vehículo					
		Rotación	Abonado Rotación	Disuasorio	Residente	Hombre	Mujer	18-34	35-54	55-64	65 y más años	Utilitario/ Pequeño	Coche mediano	Coche grande (Familiares, todoterreno)	Gasolina / gasoil (A, B o C)	Híbrido (ECO)	Eléctrico (0)
% Verticales Valor jhi																	
Total Muestra real	12071207	716716	145145	171171	175175	769769	438438	187187	593593	307307	120120	221221	568568	418418	978978	209209	2020
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181 887	716 716	0 0	171 171	0 0	544 544	343 343	151 151	436 436	214 214	86 86	179 179	427 427	281 281	732 732	141 141	14 14
P8 ¿Cree Ud. que la oferta de plazas de aparcamiento en esta zona, para clientes que hacen el uso del aparcamiento que hace Ud., es suficiente?																	
P8	1181 887	716 716	0 0	171 171	0 0	544 544	343 343	151 151	436 436	214 214	86 86	179 179	427 427	281 281	732 732	141 141	14 14
Normalmente sí	51,1	49,2	0,0	51,5	0,0	51,3	46,9	46,4	52,8	48,1	43,0	48,0	47,8	53,4	49,6	51,8	28,6
A veces sí y a veces no	10,7	8,8	0,0	12,9	0,0	10,1	8,7	10,6	8,9	10,7	8,1	12,8	8,9	8,5	9,7	7,1	28,6
Es insuficiente normalmente	26,7	27,2	0,0	31,6	0,0	26,3	30,9	32,5	26,8	27,6	27,9	26,3	30,9	24,9	27,7	29,8	28,6
No lo sabe porque hace un uso m	11,5	14,8	0,0	4,1	0,0	12,3	13,4	10,6	11,5	13,6	20,9	12,8	12,4	13,2	13,0	11,3	14,3
Base Abonados Rotación y Residentes	26 320	0 0	145 145	0 0	175 175	225 225	95 95	36 36	157 157	93 93	34 34	42 42	141 141	137 137	246 246	68 68	6 6
P9 Utilizando la misma escala, de 1 a 10 puntos, ¿Cómo evalúa el proceso de facturación y el resto de las comunicaciones que mantiene con la empresa concesionaria del servicio? Valoración proceso de facturación																	
P9	26 320	0 0	145 145	0 0	175 175	225 225	95 95	36 36	157 157	93 93	34 34	42 42	141 141	137 137	246 246	68 68	6 6
De 7 a 10	84,4	0,0	91,0	0,0	77,7	84,9	81,1	75,0	82,8	88,2	85,3	81,0	84,4	83,9	82,1	88,2	100,0
De 5 a 6	5,2	0,0	2,8	0,0	6,3	5,8	2,1	0,0	7,0	3,2	2,9	2,4	3,5	6,6	5,3	2,9	0,0
De 1 a 4	3,6	0,0	4,1	0,0	3,4	3,1	5,3	0,0	5,7	2,2	2,9	4,8	4,3	2,9	4,1	2,9	0,0
Ns/Nc	6,9	0,0	2,1	0,0	12,6	6,2	11,6	25,0	4,5	6,5	8,8	11,9	7,8	6,6	8,5	5,9	0,0
Media	8,2		8,1		8,2	8,2	8,0	8,7	7,9	8,2	8,7	8,4	8,1	8,1	8,1	8,2	8,3
Desviación	1,8		1,7		1,8	1,7	1,9	1,0	1,9	1,6	1,6	1,8	1,7	1,7	1,8	1,5	0,8
Base TOTAL	1207 1207	716 716	145 145	171 171	175 175	769 769	438 438	187 187	593 593	307 307	120 120	221 221	568 568	418 418	978 978	209 209	20 20
P11_COD ¿Hay algún aspecto del servicio diferente a los que hemos hablado, que Ud. cree que se debería mejorar?																	
P11_COD	1207 1207	716 716	145 145	171 171	175 175	769 769	438 438	187 187	593 593	307 307	120 120	221 221	568 568	418 418	978 978	209 209	20 20
Funcionamiento de máquinas y eq	8,6	6,8	6,2	21,6	4,6	7,7	10,0	8,6	11,0	5,9	3,3	10,4	9,2	6,7	8,4	9,6	5,0
Mantenimiento y limpieza	7,9	6,8	9,0	2,3	20,0	8,2	8,7	3,2	9,1	10,7	6,7	6,8	9,7	7,4	8,6	7,2	10,0
Plazas	7,5	8,2	6,2	11,1	1,7	6,8	8,7	8,0	8,3	4,6	10,0	9,0	6,2	8,4	7,4	8,1	5,0
Comodidad/Servicios	5,2	5,4	11,0	7,0	5,1	6,9	5,3	3,7	6,6	7,2	6,7	4,5	7,7	5,3	6,3	5,7	10,0
Accesos	4,4	5,0	4,1	0,6	12,6	5,6	5,0	1,6	5,1	8,1	5,8	4,5	4,4	7,2	5,4	4,8	10,0
Precios	4,2	4,7	4,1	1,2	2,9	3,6	4,3	3,7	3,5	4,6	4,2	7,2	2,6	3,8	4,1	3,3	0,0
Personal y atención	1,5	1,1	8,3	5,8	4,6	2,7	3,9	2,1	3,4	2,3	5,8	3,6	2,3	4,1	3,1	3,8	0,0
Seguridad	1,5	1,1	3,4	1,2	5,7	2,0	2,3	2,1	1,7	2,0	4,2	2,3	1,9	2,2	2,0	2,4	0,0
Otros	2,2	1,7	6,9	2,9	4,6	2,5	3,7	4,3	2,0	3,9	2,5	2,7	2,5	3,6	2,9	3,3	0,0
Ninguna/Estoy satisfecho	57,1	58,9	40,7	46,2	38,3	54,1	48,2	62,6	49,4	50,8	50,8	48,9	53,5	51,4	51,8	51,7	60,0



	Muestra total ponderada	Tipo de clientes				Sexo		Edad				Tipo de vehículo					
		Rotación	Abonado Rotación	Disuasorio	Residente	Hombre	Mujer	18-34	35-54	55-64	65 y más años	Utilitario/Pequeño	Coche mediano	Coche grande (Familiares, Monovolumen, todoterreno)	Gasolina / gasoil (A, B o C)	Híbrido (ECO)	Eléctrico (0)
% Verticales Valor jhi	12071207	716716	145145	171171	175175	769769	438438	187187	593593	307307	120120	221221	568568	418418	978978	209209	2020
TotalMuestra real	12071207	716716	145145	171171	175175	769769	438438	187187	593593	307307	120120	221221	568568	418418	978978	209209	2020
Base Cliente Rotación o Disuasorio	887	716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14
		716	0	171	0	544	343	151	436	214	86	179	427	281	732	141	14
A1 Tamaño de su vehículo																	
A1	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
Utilitario/Pequeño	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
Coche mediano	19,2	18,2	15,9	28,7	10,9	14,6	24,9	25,7	17,5	16,0	16,7	100,0	0,0	0,0	19,6	12,0	20,0
Coche grande (Familiares, Monovolumen, todoterreno)	48,0	48,0	44,1	48,5	44,0	47,7	45,9	52,4	47,0	45,9	41,7	0,0	100,0	0,0	45,6	53,6	50,0
	32,8	33,8	40,0	22,8	45,1	37,7	29,2	21,9	35,4	38,1	41,7	0,0	0,0	100,0	34,8	34,4	30,0
A2 ¿Qué tipo de vehículo tiene?																	
A2	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
Gasolina / gasoil (A, B o C)	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
Híbrido (ECO)	83,1	81,1	73,8	88,3	79,4	79,7	83,3	82,9	81,5	76,9	86,7	86,9	78,5	81,3	100,0	0,0	0,0
Eléctrico (0)	15,4	17,2	24,1	10,5	18,9	18,6	15,1	16,0	16,2	21,8	13,3	11,3	19,7	17,2	0,0	100,0	0,0
	1,5	1,7	2,1	1,2	1,7	1,7	1,6	1,1	2,4	1,3	0,0	1,8	1,8	1,4	0,0	0,0	100,0
A3 Nivel de estudios del entrevistado.																	
A3	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
Primarios o menos	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
Secundarios	2,4	1,8	2,8	3,5	1,7	2,6	1,4	1,1	1,7	2,0	6,7	2,3	2,3	1,9	2,2	1,9	0,0
Universitarios	23,2	21,1	22,8	24,0	15,4	24,2	15,1	25,1	20,4	20,5	17,5	20,8	24,1	16,5	20,7	22,0	20,0
	74,5	77,1	74,5	72,5	82,9	73,2	83,6	73,8	77,9	77,5	75,8	76,9	73,6	81,6	77,1	76,1	80,0
A4_AG Situación laboral																	
A4_AG	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
Trabaja	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
Parado	87,4	86,0	90,3	97,1	86,9	87,8	89,0	92,5	98,0	90,9	26,7	88,2	89,4	86,6	87,5	90,9	95,0
Inactivo	1,3	1,3	1,4	0,6	1,1	0,7	2,1	0,5	1,0	2,0	0,8	1,8	1,1	1,0	1,2	0,5	5,0
	11,3	12,7	8,3	2,3	12,0	11,6	8,9	7,0	1,0	7,2	72,5	10,0	9,5	12,4	11,2	8,6	0,0
SEXO Sexo																	
SEXO	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
Hombre	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
Mujer	64,1	65,1	69,0	45,6	71,4	100,0	0,0	56,7	61,2	64,5	85,0	50,7	64,6	69,4	62,7	68,4	65,0
	35,9	34,9	31,0	54,4	28,6	0,0	100,0	43,3	38,8	35,5	15,0	49,3	35,4	30,6	37,3	31,6	35,0
EDAD Edad																	
EDAD	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
18-34	1207	716	145	171	175	769	438	187	593	307	120	221	568	418	978	209	20
35-54	16,1	15,6	9,7	22,8	12,6	13,8	18,5	100,0	0,0	0,0	0,0	21,7	17,3	9,8	15,8	14,4	10,0
55-64	47,3	47,2	54,5	57,3	44,6	47,2	52,5	0,0	100,0	0,0	0,0	47,1	49,1	50,2	49,4	45,9	70,0
65 y más años	26,1	25,3	27,6	19,3	30,3	25,7	24,9	0,0	0,0	100,0	0,0	22,2	24,8	28,0	24,1	32,1	20,0
	10,6	11,9	8,3	0,6	12,6	13,3	4,1	0,0	0,0	0,0	100,0	9,0	8,8	12,0	10,6	7,7	0,0



	Muestra total ponderada	Frecuencia de uso				Motivo de uso														
		Es la primera vez	Varias veces a la semana	Varias veces al mes	Con menos frecuencia	Ocio/Compras	Trabajo/Estudios	Visita		Otros	ALMAGRO	ORENSE	VILLADE		BENAVENTE		FUENCARRAL		MONTALBÁN	
								familiares/amigos	Médico/Hospital				PARIS	TE	ESPAÑA	AL	MAYOR	AN		
% Verticales Valor jhi																				
Total Muestra real	1207	1161	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
	887	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
E2 ¿Con qué frecuencia utiliza, habitualmente, es																				
E2	1181	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
Es la primera vez	887	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
Varias veces a la semana	13,6	100,0	0,0	0,0	0,0	19,6	8,4	16,7	10,8	15,6	23,7	0,0	8,9	5,7	9,2	14,3	15,5	11,3		
Varias veces al mes	26,9	0,0	100,0	0,0	0,0	6,9	54,6	12,5	9,5	4,4	11,9	18,8	25,0	24,5	20,0	11,1	21,1	11,3		
Con menos frecuencia	24,6	0,0	0,0	100,0	0,0	24,2	19,6	37,5	33,8	17,8	25,4	50,0	30,4	34,0	26,2	23,8	33,8	20,8		
	34,9	0,0	0,0	0,0	100,0	49,3	17,4	33,3	45,9	62,2	39,0	31,3	35,7	35,8	44,6	50,8	29,6	56,6		
E3 El motivo principal por el que usted utiliza es																				
E3_AG	1181	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
Ocio/Compras	887	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
Trabajo/Estudios	39,3	31,9	87,9	42,6	25,6	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	42,4	68,8	64,3	56,6	43,1	25,4	40,8	22,6		
Visita familiares/amigos	46,7	51,7	7,7	36,6	50,8	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	18,6	18,8	19,6	39,6	53,8	57,1	54,9	47,2		
Médico/Hospital	2,2	6,9	2,6	12,4	11,4	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	30,5	0,0	3,6	0,0	3,1	11,1	0,0	1,9		
Otros	8,0	3,4	1,1	4,5	2,7	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	3,2	2,8	3,8		
	3,8	6,0	0,7	4,0	9,4	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	8,5	12,5	10,7	3,8	0,0	3,2	1,4	24,5		
Base TOTAL	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
P1_1 ASPECTOS GENERALES. Iluminación																				
P1_1	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 5 a 6	73,9	83,6	79,8	70,3	76,1	75,8	76,5	91,7	74,3	84,4	92,3	81,3	89,2	54,3	63,2	75,4	61,0	89,5		
De 1 a 4	19,5	10,3	12,9	22,3	18,5	18,6	15,5	8,3	18,9	13,3	6,2	18,8	9,2	30,0	28,7	20,3	28,6	9,2		
Ns/Nc	5,9	4,3	3,3	5,4	5,1	5,6	3,9	0,0	6,8	2,2	1,5	0,0	1,5	15,7	8,0	4,3	10,5	1,3		
	0,8	1,7	4,0	2,0	0,3	0,0	4,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		
Media	7,5	8,1	8,2	7,3	7,5	7,6	7,9	8,3	7,6	8,0	8,5	7,7	8,0	6,3	6,8	7,4	7,0	8,0		
Desviación	1,9	1,7	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,3	2,1	1,7	1,4	1,3	1,4	1,9	1,7	1,7	1,9	1,4		
P1_2 ASPECTOS GENERALES. Ventilación																				
P1_2	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 5 a 6	65,3	75,9	78,3	61,4	65,3	64,7	72,8	79,2	73,0	64,4	73,8	87,5	83,1	34,3	70,1	59,4	38,1	55,3		
De 1 a 4	24,4	16,4	16,2	28,2	24,2	22,5	21,0	12,5	23,0	24,4	23,1	12,5	13,8	34,3	24,1	30,4	36,2	34,2		
Ns/Nc	9,0	4,3	4,8	8,4	8,8	10,1	5,3	4,2	2,7	8,9	3,1	0,0	1,5	30,0	4,6	7,2	23,8	7,9		
	1,3	3,4	0,7	2,0	1,7	2,6	0,9	4,2	1,4	2,2	0,0	0,0	1,5	1,4	1,1	2,9	1,9	2,6		
Media	7,2	7,8	8,1	7,0	7,1	7,1	7,8	7,8	7,4	7,2	7,5	7,9	8,0	5,4	7,2	7,0	5,8	6,9		
Desviación	2,1	1,8	2,1	2,0	2,0	2,0	2,1	1,9	1,7	2,3	1,9	1,2	1,6	2,3	1,6	1,8	2,2	2,0		



	Muestra total ponderada	Frecuencia de uso				Motivo de uso														
		Es la primera vez	Varias veces a la semana	Varias veces al mes	Con menos frecuencia	Ocio/Com pras	Trabajo/Es tudios	Visita		Otros	ALMAGRO	ORENSE	VILLA DE		BENAVENTE		FUENCARRAL		MONTALBÁN	
								familiares/ amigos	Médico/H ospital				PARIS	TE	ESPAÑA	AL	MAYOR	AN		
% Verticales Valor jhi																				
Total Muestra real	1207	1161	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76	
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53	53	
	887	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53	53	
P1_3 ASPECTOS GENERALES. Humedades																				
	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76	76	
P1_3	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76	76	
De 7 a 10	53,1	56,0	67,3	55,9	48,8	47,7	65,1	62,5	52,7	46,7	64,6	87,5	73,8	20,0	55,2	50,7	45,7	35,5	35,5	
De 5 a 6	17,9	15,5	9,6	16,3	21,2	23,5	11,9	4,2	10,8	15,6	6,2	0,0	6,2	31,4	20,7	29,0	22,9	30,3	30,3	
De 1 a 4	13,0	6,9	9,9	12,9	10,8	12,4	8,7	12,5	10,8	13,3	6,2	6,3	7,7	47,1	13,8	2,9	16,2	14,5	14,5	
Ns/Nc	16,0	21,6	13,2	14,9	19,2	16,3	14,4	20,8	25,7	24,4	23,1	6,3	12,3	1,4	10,3	17,4	15,2	19,7	19,7	
Media	7,0	7,8	7,9	7,0	7,0	6,8	7,8	7,8	7,5	6,9	8,0	7,9	7,9	4,5	6,7	7,4	6,4	6,3	6,3	
Desviación	2,5	2,3	2,4	2,5	2,3	2,4	2,4	2,7	2,4	2,6	2,2	1,8	2,3	2,4	2,2	1,9	2,2	2,2	2,2	
P1_4 ASPECTOS GENERALES. Amplitud de las pl																				
	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76	76	
P1_4	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76	76	
De 7 a 10	57,0	64,7	76,5	45,0	52,2	44,4	68,9	70,8	68,9	51,1	40,0	37,5	36,9	44,3	58,6	56,5	63,8	57,9	57,9	
De 5 a 6	26,4	19,8	12,1	35,6	29,3	31,0	19,4	25,0	23,0	26,7	40,0	43,8	36,9	31,4	31,0	31,9	19,0	32,9	32,9	
De 1 a 4	16,2	15,5	11,4	18,3	18,5	24,5	11,4	4,2	6,8	22,2	18,5	18,8	26,2	24,3	10,3	11,6	16,2	9,2	9,2	
Ns/Nc	0,3	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,2	0,0	1,4	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	
Media	6,7	7,0	7,7	6,3	6,4	6,1	7,3	7,5	7,2	6,4	6,2	6,1	5,4	5,9	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	
Desviación	2,3	2,5	2,2	2,2	2,3	2,4	2,2	2,1	1,9	2,6	2,3	2,2	2,3	2,5	2,1	2,1	2,2	1,9	1,9	
P2_1 LIMPIEZA de... General del aparcamiento																				
	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76	76	
P2_1	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76	76	
De 7 a 10	77,8	82,8	90,1	77,2	78,5	74,8	86,3	91,7	87,8	80,0	83,1	93,8	86,2	35,7	78,2	75,4	68,6	82,9	82,9	
De 5 a 6	14,9	12,9	8,1	13,9	16,8	17,6	9,8	8,3	12,2	15,6	15,4	6,3	12,3	21,4	13,8	18,8	24,8	13,2	13,2	
De 1 a 4	7,1	4,3	1,8	8,9	3,7	6,9	3,7	0,0	0,0	4,4	1,5	0,0	1,5	42,9	8,0	5,8	6,7	2,6	2,6	
Ns/Nc	0,2	0,0	0,0	0,0	1,0	0,7	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3	
Media	7,6	8,1	8,5	7,5	7,6	7,5	8,2	8,3	8,1	7,7	7,9	8,3	8,0	4,9	7,3	7,6	7,1	7,7	7,7	
Desviación	2,1	2,0	1,7	2,1	1,7	2,0	1,8	1,2	1,4	2,1	1,5	1,3	1,6	2,9	1,9	1,8	1,7	1,5	1,5	
P2_2 LIMPIEZA de... Accesos peatonales																				
	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76	76	
P2_2	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76	76	
De 7 a 10	64,1	66,4	79,8	65,3	68,0	59,2	79,2	66,7	74,3	64,4	61,5	75,0	86,2	24,3	75,9	66,7	57,1	77,6	77,6	
De 5 a 6	20,8	20,7	12,1	23,8	19,2	23,5	13,7	29,2	17,6	22,2	30,8	18,8	13,8	27,1	13,8	26,1	24,8	13,2	13,2	
De 1 a 4	12,9	6,0	6,6	10,4	9,8	12,4	5,9	4,2	6,8	11,1	7,7	0,0	0,0	48,6	5,7	5,8	18,1	5,3	5,3	
Ns/Nc	2,2	6,9	1,5	0,5	3,0	4,9	1,1	0,0	1,4	2,2	0,0	6,3	0,0	0,0	4,6	1,4	0,0	3,9	3,9	
Media	7,1	7,5	8,1	7,1	7,2	6,9	8,0	7,6	7,4	7,2	7,0	7,8	8,2	4,4	7,6	7,2	6,4	7,7	7,7	
Desviación	2,3	2,2	2,0	2,2	2,1	2,3	2,0	1,7	1,9	2,4	2,1	1,6	1,4	2,8	1,8	1,9	2,1	1,7	1,7	



	Muestra total ponderada	Frecuencia de uso				Motivo de uso														
		Es la primera vez	Varias veces a la semana	Varias veces al mes	Con menos frecuencia	Ocio/Com pras	Trabajo/Es tudios	Visita familiar/es amigos	Médico/H ospital	Otros	ALMAGRO	ORENSE	VILLADE		BENAVENTE		FUENCARRAL		MONTALBÁN	
													PARIS	TE	ESPAÑA	AL	MAYOR	AN		
% Verticales Valor jhi																				
Total Muestra real	1207	1161	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
	887	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
P2_3 LIMPIEZA de... Los aseos (WC)																				
P2_3	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	17,1	10,3	21,0	20,8	10,1	12,7	18,7	20,8	13,5	11,1	13,8	6,3	24,6	4,3	31,0	14,5	25,7	22,4		
De 5 a 6	6,8	6,0	8,1	6,9	3,7	4,9	6,8	4,2	5,4	8,9	6,2	0,0	7,7	5,7	2,3	5,8	4,8	7,9		
De 1 a 4	4,0	1,7	4,4	4,5	3,0	3,6	3,9	0,0	1,4	6,7	0,0	0,0	3,1	15,7	0,0	0,0	6,7	3,9		
Ns/Nc	72,1	81,9	66,5	67,8	83,2	78,8	70,5	75,0	79,7	73,3	80,0	93,8	64,6	74,3	66,7	79,7	62,9	65,8		
Media	6,9	7,0	7,1	7,0	6,7	6,8	7,1	8,0	7,2	5,8	7,2	10,0	7,3	3,6	8,8	7,6	7,2	7,2		
Desviación	2,7	2,2	2,7	2,4	2,9	2,7	2,6	1,7	1,6	2,7	1,2		2,5	3,3	1,4	1,8	2,4	2,0		
P3_1 ACTUACIÓN DEL PERSONAL Amabilidad /																				
P3_1	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	32,6	16,4	53,7	32,7	21,5	19,0	45,7	33,3	20,3	31,1	27,7	68,8	52,3	30,0	39,1	15,9	34,3	38,2		
De 5 a 6	5,9	2,6	9,2	5,9	3,7	3,6	8,0	8,3	2,7	2,2	1,5	12,5	6,2	4,3	9,2	0,0	10,5	6,6		
De 1 a 4	2,3	0,0	5,1	2,0	1,3	1,3	3,4	4,2	0,0	4,4	1,5	0,0	0,0	4,3	1,1	2,9	11,4	1,3		
Ns/Nc	59,2	81,0	32,0	59,4	73,4	76,1	42,9	54,2	77,0	62,2	69,2	18,8	41,5	61,4	50,6	81,2	43,8	53,9		
Media	8,0	8,6	8,1	8,0	8,0	7,8	8,2	7,8	7,9	8,1	8,2	8,8	8,7	7,4	8,2	7,9	6,7	8,1		
Desviación	2,1	1,7	2,3	2,0	2,1	2,0	2,2	2,3	1,6	3,0	1,7	1,5	1,4	1,9	1,9	2,8	2,8	2,0		
P3_2 ACTUACIÓN DEL PERSONAL Aspecto físico																				
P3_2	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	30,4	16,4	43,8	31,2	20,2	18,3	39,3	33,3	14,9	31,1	29,2	75,0	60,0	30,0	39,1	14,5	37,1	35,5		
De 5 a 6	4,9	3,4	5,9	5,9	2,0	2,9	5,9	0,0	2,7	2,2	1,5	6,3	1,5	8,6	5,7	1,4	9,5	6,6		
De 1 a 4	2,0	0,0	6,6	1,0	0,7	0,7	4,1	4,2	0,0	2,2	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0		
Ns/Nc	62,7	80,2	43,8	61,9	77,1	78,1	50,7	62,5	82,4	64,4	69,2	18,8	36,9	61,4	55,2	84,1	46,7	57,9		
Media	8,1	8,5	7,9	8,1	8,4	8,2	8,1	8,2	7,6	8,7	8,3	9,0	9,0	7,6	8,6	8,4	7,2	8,3		
Desviación	2,1	1,8	2,7	1,8	1,8	1,7	2,5	2,2	1,5	2,4	1,4	1,3	1,3	1,4	1,5	1,6	2,4	1,5		
P3_3 ACTUACIÓN DEL PERSONAL Rapidez en la																				
P3_3	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	33,4	14,7	54,8	34,2	20,9	19,0	46,6	29,2	18,9	31,1	24,6	62,5	55,4	32,9	41,4	14,5	37,1	34,2		
De 5 a 6	4,9	3,4	8,1	4,5	3,0	2,9	6,4	12,5	2,7	4,4	1,5	6,3	4,6	2,9	4,6	1,4	11,4	7,9		
De 1 a 4	1,8	0,0	5,5	2,5	1,0	1,0	4,1	4,2	0,0	2,2	3,1	12,5	0,0	1,4	2,3	2,9	8,6	2,6		
Ns/Nc	59,8	81,9	31,6	58,9	75,1	77,1	42,9	54,2	78,4	62,2	70,8	18,8	40,0	62,9	51,7	81,2	42,9	55,3		
Media	8,1	8,5	8,1	8,0	8,1	7,9	8,2	7,7	8,1	8,5	8,1	8,2	8,8	7,8	8,1	7,8	7,0	7,9		
Desviación	2,0	1,9	2,3	2,0	2,0	1,9	2,2	2,1	1,8	2,6	2,1	2,9	1,3	1,5	2,1	2,9	2,6	2,2		



	Muestra total ponderada	Frecuencia de uso				Motivo de uso														
		Es la primera vez	Varias veces a la semana	Varias veces al mes	Con menos frecuencia	Ocio/Com pras	Trabajo/Es tudios	Visita familiares/ amigos	Médico/H ospital	Otros	ALMAGRO	ORENSE	VILLA DE		BENAVENTE		FUENCARRAL		MONTALBÁN	
													PARIS	TE	ESPAÑA	AL	MAYOR	AN		
% Verticales Valor jhi																				
Total Muestra real	12071207	116116	272272	202202	297297	306306	438438	2424	7474	4545	6565	1616	6565	7070	8787	6969	105105	7676		
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181 887	116 116	272 272	202 202	297 297	306 306	438 438	24 24	74 74	45 45	59 59	16 16	56 56	53 53	65 65	63 63	71 71	53 53		
Base Todos los clientes excepto residentes en cesión	1204 1170	116 116	272 272	202 202	297 297	306 306	438 438	24 24	74 74	45 45	65 65	16 16	65 65	53 53	87 87	69 69	105 105	76 76		
P3A ¿En alguna ocasión ha tenido Ud. algún con e	1204	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	53	87	69	105	76		
P3A	1170	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	53	87	69	105	76		
Sí	8,3	2,6	15,8	10,4	5,1	6,2	12,8	12,5	2,7	4,4	4,6	6,3	9,2	15,1	4,6	1,4	11,4	3,9		
No	91,7	97,4	84,2	89,6	94,9	93,8	87,2	87,5	97,3	95,6	95,4	93,8	90,8	84,9	95,4	98,6	88,6	96,1		
Base Ha tenido incidencia en el cobro	100 119	3 3	43 43	21 21	15 15	19 19	56 56	3 3	2 2	2 2	3 3	1 1	6 6	8 8	4 4	1 1	12 12	3 3		
P3B ¿Se solucionó?	100	3	43	21	15	19	56	3	2	2	3	1	6	8	4	1	12	3		
P3B	119	3	43	21	15	19	56	3	2	2	3	1	6	8	4	1	12	3		
Sí	82,6	66,7	86,0	85,7	80,0	73,7	87,5	100,0	100,0	50,0	33,3	100,0	66,7	100,0	75,0	100,0	75,0	66,7		
No	17,4	33,3	14,0	14,3	20,0	26,3	12,5	0,0	0,0	50,0	66,7	0,0	33,3	0,0	25,0	0,0	25,0	33,3		
P3C Cómo valora la asistencia del personal al que	100	3	43	21	15	19	56	3	2	2	3	1	6	8	4	1	12	3		
P3C	119	3	43	21	15	19	56	3	2	2	3	1	6	8	4	1	12	3		
De 7 a 10	66,5	33,3	76,7	57,1	66,7	57,9	71,4	33,3	100,0	100,0	33,3	0,0	83,3	62,5	75,0	100,0	41,7	33,3		
De 5 a 6	10,3	0,0	14,0	19,0	0,0	10,5	10,7	66,7	0,0	0,0	0,0	100,0	16,7	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0		
De 1 a 4	12,2	33,3	7,0	14,3	13,3	15,8	10,7	0,0	0,0	0,0	66,7	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	25,0	66,7		
Ns/Nc	10,9	33,3	2,3	9,5	20,0	15,8	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	37,5	0,0	0,0	0,0	0,0		
Media	7,5	7,0	7,9	7,2	8,2	7,1	7,8	6,3	10,0	8,5	4,7	5,0	9,2	8,2	7,5	9,0	5,7	3,7		
Desviación	2,7	4,2	2,2	3,0	2,9	3,0	2,5	0,6	0,0	2,1	4,7		1,6	1,3	2,6		2,7	3,1		



	Muestra total ponderada	Frecuencia de uso				Motivo de uso														
		Es la primera vez	Varias veces a la semana	Varias veces al mes	Con menos frecuencia	Ocio/Com pras	Trabajo/Es tudios	Visita		Otros	ALMAGRO	ORENSE	VILLA DE		BENAVENTE		FUENCARRAL		MONTALBÁN	
								familiares/ amigos	Médico/H ospital				PARIS	TE	ESPAÑA	AL	MAYOR	AN		
% Verticales Valor jhi																				
Total Muestra real	1207	1161	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
	887	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
P4_1 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos																				
P4_1	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	67,7	64,7	69,9	61,9	74,1	68,6	66,7	75,0	75,7	75,6	52,3	31,3	52,3	52,9	67,8	79,7	56,2	80,3		
De 5 a 6	16,3	15,5	10,3	19,3	12,5	18,0	11,2	8,3	16,2	8,9	7,7	6,3	10,8	28,6	16,1	15,9	25,7	10,5		
De 1 a 4	12,1	12,9	7,4	9,9	10,8	9,5	10,3	12,5	6,8	11,1	40,0	0,0	15,4	17,1	11,5	4,3	15,2	7,9		
Ns/Nc	3,9	6,9	12,5	8,9	2,7	3,9	11,9	4,2	1,4	4,4	0,0	62,5	21,5	1,4	4,6	0,0	2,9	1,3		
Media	7,3	7,2	8,0	7,2	7,5	7,4	7,6	8,2	7,5	7,5	5,2	8,0	6,7	6,5	7,4	8,1	6,7	7,9		
Desviación	2,4	2,7	2,2	2,3	2,4	2,3	2,5	2,1	2,3	2,4	3,5	1,4	3,2	2,2	2,1	1,9	2,2	2,2		
P4_2 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos																				
P4_2	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	72,2	80,2	81,6	71,8	76,4	75,8	77,6	79,2	77,0	86,7	70,8	100,0	76,9	58,6	63,2	84,1	59,0	86,8		
De 5 a 6	19,4	14,7	12,9	20,8	17,5	17,6	15,3	20,8	18,9	13,3	18,5	0,0	18,5	30,0	18,4	10,1	30,5	10,5		
De 1 a 4	7,1	1,7	5,1	7,4	5,1	5,2	6,2	0,0	4,1	0,0	10,8	0,0	4,6	11,4	16,1	4,3	9,5	2,6		
Ns/Nc	1,3	3,4	0,4	0,0	1,0	1,3	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	1,4	1,0	0,0		
Media	7,6	8,0	8,3	7,5	7,7	7,6	8,0	8,4	7,6	8,2	7,2	9,2	7,8	6,8	7,0	8,2	6,8	8,2		
Desviación	2,0	1,7	1,9	1,9	1,9	1,8	2,0	1,6	1,8	1,5	2,2	0,9	1,8	2,1	2,3	1,7	1,9	1,5		
P4_3 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos																				
P4_3	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	72,2	75,0	82,7	72,8	70,4	69,9	79,9	79,2	73,0	68,9	70,8	100,0	83,1	55,7	77,0	71,0	60,0	77,6		
De 5 a 6	19,3	14,7	12,1	18,8	19,2	19,9	13,0	20,8	16,2	22,2	18,5	0,0	13,8	32,9	13,8	23,2	27,6	14,5		
De 1 a 4	6,2	6,0	4,0	6,9	7,4	7,5	5,3	0,0	6,8	6,7	10,8	0,0	3,1	10,0	5,7	5,8	11,4	3,9		
Ns/Nc	2,3	4,3	1,1	1,5	3,0	2,6	1,8	0,0	4,1	2,2	0,0	0,0	0,0	1,4	3,4	0,0	1,0	3,9		
Media	7,6	7,9	8,3	7,6	7,4	7,4	8,1	8,2	7,6	7,3	7,1	9,3	7,9	6,8	7,6	7,8	6,8	7,9		
Desviación	1,9	1,9	1,9	2,1	2,0	2,0	2,0	1,8	1,8	2,1	2,3	0,7	1,7	1,8	1,9	2,0	2,2	1,8		
P4_4 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos																				
P4_4	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	78,2	74,1	82,4	79,2	81,5	80,4	80,4	87,5	82,4	71,1	69,2	93,8	87,7	71,4	74,7	78,3	67,6	76,3		
De 5 a 6	13,7	15,5	10,3	14,4	12,1	11,4	12,6	8,3	14,9	17,8	21,5	0,0	10,8	12,9	11,5	15,9	14,3	9,2		
De 1 a 4	4,6	3,4	5,1	4,0	3,7	3,9	4,8	0,0	2,7	4,4	9,2	0,0	1,5	7,1	2,3	5,8	6,7	2,6		
Ns/Nc	3,5	6,9	2,2	2,5	2,7	4,2	2,3	4,2	0,0	6,7	0,0	6,3	0,0	8,6	11,5	0,0	11,4	11,8		
Media	7,9	8,0	8,4	7,8	7,9	7,9	8,1	8,5	7,9	7,5	7,2	9,3	8,3	7,4	8,1	8,0	7,4	8,0		
Desviación	1,8	1,8	2,0	1,8	1,8	1,7	2,0	1,2	1,6	2,0	2,0	0,8	1,7	1,9	1,6	2,0	2,0	1,7		



	Muestra total ponderada	Frecuencia de uso				Motivo de uso														
		Es la primera vez	Varias veces a la semana	Varias veces al mes	Con menos frecuencia	Ocio/Com pras	Trabajo/Es tudios	Visita familiares/ amigos	Médico/H ospital	Otros	ALMAGRO	ORENSE	VILLA DE		BENAVENTE		FUENCARRAL		MONTALBÁN	
													PARIS	TE	ESPAÑA	AL	MAYOR	AN		
% Verticales Valor jhi																				
Total Muestra real	1207	1161	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
	887	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
P5_1 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos																				
P5_1	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	75,8	74,1	74,6	73,3	79,8	74,5	74,4	87,5	82,4	84,4	84,6	50,0	76,9	68,6	80,5	72,5	68,6	88,2		
De 5 a 6	17,7	20,7	17,3	20,3	13,5	18,6	18,3	0,0	14,9	8,9	15,4	37,5	16,9	22,9	13,8	20,3	20,0	10,5		
De 1 a 4	4,7	4,3	6,3	4,5	4,4	4,2	5,9	4,2	1,4	6,7	0,0	6,3	3,1	8,6	2,3	5,8	5,7	1,3		
Ns/Nc	1,9	0,9	1,8	2,0	2,4	2,6	1,4	8,3	1,4	0,0	0,0	6,3	3,1	0,0	3,4	1,4	5,7	0,0		
Media	7,9	8,0	7,9	7,7	8,1	8,0	7,9	8,9	8,1	7,8	8,2	6,9	7,9	7,3	8,1	8,0	7,6	8,7		
Desviación	1,9	2,0	2,1	1,9	1,8	1,9	2,1	1,6	1,7	2,2	1,6	2,3	1,7	2,0	1,7	2,0	2,0	1,5		
P5_2 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos																				
P5_2	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	77,8	76,7	82,7	71,3	80,8	77,8	78,8	91,7	78,4	77,8	78,5	75,0	76,9	64,3	82,8	73,9	75,2	89,5		
De 5 a 6	17,1	19,0	12,5	20,8	14,8	17,6	15,3	0,0	17,6	17,8	20,0	25,0	15,4	30,0	14,9	23,2	18,1	7,9		
De 1 a 4	4,6	4,3	4,4	6,9	3,7	3,6	5,5	8,3	4,1	4,4	1,5	0,0	7,7	5,7	2,3	1,4	4,8	2,6		
Ns/Nc	0,5	0,0	0,4	1,0	0,7	1,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	1,9	0,0		
Media	7,8	7,9	8,1	7,5	7,9	7,9	7,9	8,3	7,8	7,8	7,6	8,1	7,6	7,2	8,0	7,9	7,5	8,5		
Desviación	1,8	1,9	1,9	1,9	1,7	1,7	1,9	2,1	1,8	2,1	1,5	1,9	2,1	1,7	1,5	1,9	1,7	1,8		
P5_3 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos																				
P5_3	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	68,9	68,1	76,5	66,3	71,0	69,0	72,8	66,7	75,7	66,7	64,6	75,0	81,5	57,1	74,7	73,9	55,2	82,9		
De 5 a 6	19,8	15,5	14,7	22,3	18,2	19,3	16,0	25,0	14,9	24,4	20,0	18,8	13,8	30,0	19,5	18,8	30,5	10,5		
De 1 a 4	7,8	4,3	7,4	7,4	7,4	5,6	8,7	0,0	5,4	6,7	15,4	6,3	3,1	11,4	3,4	5,8	10,5	3,9		
Ns/Nc	3,5	12,1	1,5	4,0	3,4	6,2	2,5	8,3	4,1	2,2	0,0	0,0	1,5	1,4	2,3	1,4	3,8	2,6		
Media	7,5	7,8	7,9	7,5	7,6	7,7	7,7	8,2	7,8	7,3	7,0	7,7	8,0	7,0	7,9	7,9	6,8	8,2		
Desviación	2,1	2,0	2,2	2,0	2,1	2,0	2,2	1,7	1,8	2,3	2,5	2,2	1,6	2,1	1,7	1,9	2,1	1,9		
P6_1 Tratemos ahora un grupo de aspectos diferentes																				
P6_1	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	78,4	80,2	86,4	80,7	78,1	80,7	84,7	95,8	73,0	62,2	72,3	87,5	92,3	57,1	85,1	87,0	75,2	81,6		
De 5 a 6	13,0	13,8	8,5	10,9	10,4	11,1	9,6	4,2	9,5	17,8	10,8	6,3	4,6	25,7	11,5	5,8	15,2	9,2		
De 1 a 4	3,5	1,7	3,7	4,5	2,7	3,9	3,2	0,0	1,4	4,4	1,5	0,0	1,5	14,3	1,1	5,8	6,7	1,3		
Ns/Nc	5,1	4,3	1,5	4,0	8,8	4,2	2,5	0,0	16,2	15,6	15,4	6,3	1,5	2,9	2,3	1,4	2,9	7,9		
Media	8,0	8,2	8,5	8,1	8,1	8,0	8,4	8,8	8,3	7,7	8,1	8,8	8,8	6,8	8,2	8,3	7,5	8,5		
Desviación	1,8	1,7	1,9	1,8	1,7	1,8	1,8	1,1	1,6	2,4	1,6	1,2	1,5	2,1	1,7	1,9	2,1	1,6		



	Muestra total ponderada	Frecuencia de uso				Motivo de uso														
		Es la primera vez	Varias veces a la semana	Varias veces al mes	Con menos frecuencia	Ocio/Com pras	Trabajo/Es tudios	Visita		Otros	ALMAGRO	ORENSE	VILLA DE		BENAVENTE		FUENCARRAL		MONTALBÁN	
								familiares/ amigos	Médico/H ospital				PARIS	TE	ESPAÑA	AL	MAYOR	AN		
% Verticales Valor jhi	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
Total Muestra real	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
	887	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53		
P6_2 Tratemos ahora un grupo de aspectos diferentes																				
P6_2	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	80,1	72,4	87,5	82,7	81,1	82,7	84,2	91,7	81,1	57,8	80,0	87,5	83,1	68,6	87,4	88,4	74,3	85,5		
De 5 a 6	12,1	18,1	6,6	10,9	9,4	11,1	9,6	4,2	5,4	17,8	10,8	6,3	9,2	21,4	8,0	8,7	15,2	3,9		
De 1 a 4	2,8	1,7	4,4	3,0	1,3	2,3	3,2	0,0	1,4	4,4	0,0	0,0	1,5	10,0	0,0	1,4	5,7	1,3		
Ns/Nc	5,1	7,8	1,5	3,5	8,1	3,9	3,0	4,2	12,2	20,0	9,2	6,3	6,2	0,0	4,6	1,4	4,8	9,2		
Media	8,2	7,9	8,5	8,2	8,3	8,2	8,4	9,0	8,6	7,6	8,4	8,9	8,7	7,2	8,5	8,5	7,7	8,8		
Desviación	1,8	1,7	1,9	1,7	1,6	1,6	1,8	1,1	1,4	2,4	1,4	1,1	1,5	2,0	1,4	1,6	2,1	1,5		
Base Valora la seguridad personal o la del vehículo con menos de 7	227	24	38	35	43	54	67	1	8	10	8	1	7	29	13	9	25	8		
	225	24	38	35	43	54	67	1	8	10	8	1	7	29	13	9	25	8		
P6B ¿Qué medidas le gustaría que se emprendiesen?																				
P6B	227	24	38	35	43	54	67	1	8	10	8	1	7	29	13	9	25	8		
Más personal de vigilancia	42,0	33,3	55,3	34,3	39,5	38,9	43,3	0,0	50,0	40,0	37,5	100,0	28,6	31,0	38,5	77,8	36,0	25,0		
Más iluminación	25,8	20,8	13,2	31,4	34,9	27,8	23,9	0,0	37,5	20,0	0,0	0,0	14,3	31,0	23,1	0,0	44,0	25,0		
Colocar más videocámaras	10,1	12,5	7,9	8,6	11,6	11,1	9,0	0,0	0,0	20,0	25,0	0,0	14,3	6,9	15,4	0,0	0,0	25,0		
Colocar interfonos entre plantas	0,8	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	13,8	0,0	11,1	4,0	0,0		
Control de acceso	0,6	0,0	7,9	5,7	2,3	3,7	4,5	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0	13,8	7,7	0,0	0,0	25,0		
Otras acciones	5,4	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		
Ns/Nc	15,2	33,3	13,2	20,0	9,3	18,5	16,4	100,0	12,5	10,0	25,0	0,0	42,9	3,4	15,4	11,1	16,0	0,0		
Base TOTAL	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
P7 Utilizando la misma escala de 1 a 10 puntos ¿C...																				
P7	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76		
De 7 a 10	83,3	83,6	90,1	80,7	86,5	84,3	86,8	87,5	87,8	84,4	87,7	87,5	89,2	57,1	87,4	84,1	71,4	86,8		
De 5 a 6	13,7	14,7	6,6	17,8	11,4	13,7	10,5	8,3	12,2	13,3	9,2	12,5	9,2	25,7	11,5	14,5	25,7	11,8		
De 1 a 4	2,8	1,7	2,9	1,5	2,0	2,0	2,5	4,2	0,0	2,2	3,1	0,0	1,5	17,1	1,1	1,4	1,9	1,3		
Ns/Nc	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0		
Media	7,7	7,7	8,1	7,7	7,6	7,6	7,9	8,1	7,7	7,6	7,7	8,0	7,8	6,6	7,7	7,8	7,3	7,7		
Desviación	1,4	1,4	1,5	1,4	1,3	1,3	1,5	1,4	1,2	1,5	1,4	1,2	1,2	2,2	1,2	1,4	1,5	1,2		



	Muestra total ponderada	Frecuencia de uso				Motivo de uso												
		Es la primera vez	Varias veces a la semana	Varias veces al mes	Con menos frecuencia	Ocio/Compras	Visita			Otros	ALMAGRO	ORENSE	VILLA DE	BENAVENTE	FUENCARRAL		MONTALBÁN	
							PARIS	TE	ESPAÑA				AL	MAYOR	AN			
% Verticales Valor jhi																		
Total Muestra real	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53
	887	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53
P8 ¿Cree Ud. que la oferta de plazas de aparcamiento es adecuada?																		
P8	1181	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53
Normalmente sí	887	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53
A veces sí y a veces no	51,1	36,2	50,7	51,5	52,5	50,3	49,5	54,2	54,1	35,6	39,0	75,0	17,9	60,4	66,2	73,0	50,7	35,8
Es insuficiente normalmente	10,7	3,4	15,8	8,9	6,7	6,5	12,3	12,5	6,8	6,7	5,1	12,5	7,1	5,7	15,4	14,3	11,3	7,5
No lo sabe porque hace un uso m	26,7	25,0	30,9	33,7	22,9	29,1	29,7	16,7	13,5	35,6	22,0	6,3	60,7	34,0	10,8	6,3	26,8	41,5
	11,5	35,3	2,6	5,9	17,8	14,1	8,4	16,7	25,7	22,2	33,9	6,3	14,3	0,0	7,7	6,3	11,3	15,1
Base Abonados Rotación y Residentes																		
Base Abonados Rotación y Residentes	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	9	17	22	6	34	23
	320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	9	17	22	6	34	23
P9 Utilizando la misma escala, de 1 a 10 puntos, ¿cómo calificaría el servicio?																		
P9	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	9	17	22	6	34	23
De 7 a 10	320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	9	17	22	6	34	23
De 5 a 6	84,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	100,0	82,4	86,4	83,3	88,2	69,6
De 1 a 4	5,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	11,8	0,0	0,0	5,9	4,3
Ns/Nc	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5	16,7	5,9	0,0
	6,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	5,9	9,1	0,0	0,0	26,1
Media	8,2										7,3		8,0	7,9	8,4	8,0	7,9	7,9
Desviación	1,8										2,1		1,1	1,1	1,9	2,6	1,7	1,5
Base TOTAL																		
Base TOTAL	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
P11_COD ¿Hay algún aspecto del servicio diferente que le gustaría mejorar?																		
P11_COD	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Funcionamiento de máquinas y equipos	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Mantenimiento y limpieza	8,6	6,0	18,0	7,9	4,7	5,6	13,5	16,7	5,4	4,4	9,2	0,0	3,1	2,9	6,9	2,9	7,6	10,5
Plazas	7,9	5,2	3,3	7,4	7,7	9,2	4,6	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0	6,2	37,1	10,3	13,0	8,6	2,6
Comodidad/Servicios	7,5	7,8	8,5	11,9	7,4	10,1	8,7	0,0	8,1	6,7	15,4	0,0	30,8	1,4	1,1	1,4	3,8	1,3
Accesos	5,2	6,0	4,0	6,4	6,7	4,6	5,7	4,2	9,5	8,9	4,6	0,0	7,7	0,0	4,6	10,1	13,3	6,6
Precios	4,4	4,3	1,5	7,4	4,4	5,2	2,7	4,2	9,5	2,2	4,6	0,0	1,5	1,4	6,9	5,8	6,7	13,2
Personal y atención	4,2	2,6	4,4	6,4	2,7	4,2	4,1	8,3	2,7	2,2	3,1	18,8	4,6	1,4	6,9	4,3	4,8	2,6
Seguridad	1,5	1,7	4,4	0,5	1,0	1,3	2,7	4,2	0,0	2,2	1,5	0,0	1,5	0,0	1,1	1,4	3,8	1,3
Otros	1,5	0,0	1,5	1,5	1,0	1,3	0,9	4,2	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	1,1	0,0	4,8	0,0
Ninguna/Estoy satisfecho	2,2	0,9	2,6	2,0	1,7	1,6	2,3	0,0	2,7	0,0	7,7	0,0	3,1	1,4	1,1	4,3	0,0	5,3
	57,1	65,5	51,8	48,5	62,6	56,9	54,8	58,3	60,8	62,2	53,8	81,3	41,5	47,1	59,8	56,5	46,7	56,6



	Muestra total ponderada	Frecuencia de uso				Motivo de uso												
		Es la primera vez	Varias veces a la semana	Varias veces al mes	Con menos frecuencia	Ocio/Compras	Visita			Otros	ALMAGRO	ORENSE	VILLA DE	BENAVENTE	FUENCARRAL		MONTALBAN	
							PARIS	TE	ESPAÑA				AL	MAYOR	AN			
% Verticales Valor jhi																		
Total Muestra real	12071207	116116	272272	202202	297297	306306	438438	2424	7474	4545	6565	1616	6565	7070	8787	6969	105105	7676
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53
	887	116	272	202	297	306	438	24	74	45	59	16	56	53	65	63	71	53
A1 Tamaño de su vehículo																		
A1	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Utilitario/Pequeño	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Coche mediano	19,2	22,4	21,7	21,8	16,8	16,0	23,3	12,5	24,3	15,6	20,0	25,0	10,8	18,6	17,2	8,7	12,4	15,8
Coche grande (Familiares, Monov	48,0	45,7	52,9	44,1	47,5	50,3	47,0	54,2	40,5	53,3	47,7	43,8	55,4	51,4	43,7	46,4	42,9	44,7
	32,8	31,9	25,4	34,2	35,7	33,7	29,7	33,3	35,1	31,1	32,3	31,3	33,8	30,0	39,1	44,9	44,8	39,5
A2 ¿Qué tipo de vehículo tiene?																		
A2	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Gasolina / gasoil (A, B o C)	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Híbrido (ECO)	83,1	81,0	83,5	82,7	82,2	81,7	83,8	79,2	86,5	71,1	84,6	68,8	75,4	80,0	80,5	84,1	79,0	88,2
Eléctrico (0)	15,4	16,4	15,1	15,3	16,8	17,0	14,6	20,8	13,5	22,2	12,3	12,5	23,1	17,1	18,4	14,5	16,2	10,5
	1,5	2,6	1,5	2,0	1,0	1,3	1,6	0,0	0,0	6,7	3,1	18,8	1,5	2,9	1,1	1,4	4,8	1,3
A3 Nivel de estudios del entrevistado.																		
A3	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Primarios o menos	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Secundarios	2,4	2,6	1,8	2,0	2,4	2,0	2,1	0,0	2,7	4,4	3,1	0,0	0,0	2,9	1,1	0,0	3,8	0,0
Universitarios	23,2	20,7	25,0	21,3	19,2	20,9	23,5	20,8	14,9	20,0	18,5	6,3	10,8	28,6	21,8	18,8	23,8	21,1
	74,5	76,7	73,2	76,7	78,5	77,1	74,4	79,2	82,4	75,6	78,5	93,8	89,2	68,6	77,0	81,2	72,4	78,9
A4_AG Situación laboral																		
A4_AG	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Trabaja	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Parado	87,4	88,8	95,6	85,1	83,2	81,7	97,5	91,7	58,1	88,9	81,5	93,8	90,8	90,0	93,1	78,3	87,6	89,5
Inactivo	1,3	2,6	0,4	1,0	1,3	1,0	0,5	0,0	6,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	1,9	1,3
	11,3	8,6	4,0	13,9	15,5	17,3	2,1	8,3	35,1	11,1	18,5	6,3	9,2	10,0	6,9	20,3	10,5	9,2
SEXO Sexo																		
SEXO	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Hombre	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
Mujer	64,1	62,9	58,1	64,4	61,6	63,1	60,5	58,3	52,7	73,3	61,5	56,3	64,6	58,6	79,3	68,1	73,3	60,5
	35,9	37,1	41,9	35,6	38,4	36,9	39,5	41,7	47,3	26,7	38,5	43,8	35,4	41,4	20,7	31,9	26,7	39,5
EDAD Edad																		
EDAD	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
18-34	1207	116	272	202	297	306	438	24	74	45	65	16	65	70	87	69	105	76
35-54	16,1	18,1	21,3	12,9	15,5	18,6	17,1	20,8	9,5	15,6	16,9	6,3	12,3	18,6	18,4	8,7	4,8	21,1
55-64	47,3	55,2	51,1	48,0	45,8	44,8	54,6	54,2	35,1	46,7	46,2	75,0	58,5	50,0	47,1	47,8	48,6	38,2
65 y más años	26,1	19,0	23,9	25,7	25,3	23,2	24,2	20,8	24,3	31,1	21,5	12,5	23,1	24,3	25,3	27,5	32,4	30,3
	10,6	7,8	3,7	13,4	13,5	13,4	4,1	4,2	31,1	6,7	15,4	6,3	6,2	7,1	9,2	15,9	14,3	10,5



	Muestra total ponderada	Aparcamiento											FUENTE	
		OLAVIDE	PEDRO ZEROLO	SALAMAN CA	SAN EPIFANIO	BARCELO	ELVIRA	SAMARAN CH	ALTIMIRA S	GINZO DE LIMIA	PORTUGA L	RECUERD O	DE LA MORA	AVIACION ESPAÑOLA
% Verticales Valor jhi														
Total Muestra real	12071207	9999	5353	9292	3535	3333	1818	1717	1111	1010	6161	8686	5555	8383
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181 887	76 76	53 53	79 79	18 18	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	49 49	58 58	49 49	69 69
E2 ¿Con qué frecuencia utiliza, habitualmente, es														
E2	1181 887	76 76	53 53	79 79	18 18	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	49 49	58 58	49 49	69 69
Es la primera vez	13,6	27,6	20,8	7,6	27,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,1	17,2	10,2	1,4
Varias veces a la semana	26,9	14,5	11,3	15,2	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	67,3	60,3	71,4	88,4
Varias veces al mes	24,6	17,1	24,5	27,8	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,2	17,2	16,3	4,3
Con menos frecuencia	34,9	40,8	43,4	49,4	55,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	5,2	2,0	5,8
E3 El motivo principal por el que usted utiliza est														
E3_AG	1181 887	76 76	53 53	79 79	18 18	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	49 49	58 58	49 49	69 69
Ocio/Compras	39,3	22,4	15,1	32,9	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	73,5	84,5	98,0	88,4
Trabajo/Estudios	46,7	64,5	79,2	20,3	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,1	5,2	0,0	8,7
Visita familiares/amigos	2,2	2,6	0,0	43,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	1,7	0,0	0
Médico/Hospital	8,0	6,6	0,0	2,5	22,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,1	5,2	0,0	1,4
Otros	3,8	3,9	5,7	1,3	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	3,4	2,0	1,4
Base TOTAL	1207 1207	99 99	53 53	92 92	35 35	33 33	18 18	17 17	11 11	10 10	61 61	86 86	55 55	83 83
P1_1 ASPECTOS GENERALES. Iluminación														
P1_1	1207 1207	99 99	53 53	92 92	35 35	33 33	18 18	17 17	11 11	10 10	61 61	86 86	55 55	83 83
De 7 a 10	73,9	81,8	83,0	59,8	85,7	90,9	77,8	76,5	90,9	80,0	82,0	81,4	61,8	94
De 5 a 6	19,5	15,2	7,5	29,3	11,4	6,1	22,2	17,6	9,1	20,0	16,4	15,1	1,8	3,6
De 1 a 4	5,9	3,0	9,4	10,9	2,9	3,0	0,0	5,9	0,0	0,0	1,6	3,5	0,0	1,2
Ns/Nc	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	36,4	1,2
Media	7,5	7,9	7,8	6,9	8,2	8,4	7,6	7,6	8,5	7,8	8,0	7,9	9,2	9,024
Desviación	1,9	1,6	1,8	2,2	1,8	1,4	1,1	1,9	1,4	1,4	1,7	1,8	1,1	1,342
P1_2 ASPECTOS GENERALES. Ventilación														
P1_2	1207 1207	99 99	53 53	92 92	35 35	33 33	18 18	17 17	11 11	10 10	61 61	86 86	55 55	83 83
De 7 a 10	65,3	74,7	62,3	57,6	77,1	84,8	77,8	82,4	90,9	70,0	82,0	77,9	98,2	96,4
De 5 a 6	24,4	19,2	26,4	28,3	14,3	15,2	11,1	11,8	9,1	30,0	18,0	16,3	0,0	2,4
De 1 a 4	9,0	2,0	11,3	10,9	8,6	0,0	11,1	5,9	0,0	0,0	0,0	3,5	1,8	0
Ns/Nc	1,3	4,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	1,2
Media	7,2	7,7	7,0	6,7	7,8	8,2	7,2	7,4	8,5	7,6	8,0	7,7	9,8	9,634
Desviación	2,1	1,7	2,0	1,8	2,2	1,4	1,8	1,5	1,5	1,7	1,5	1,8	1,2	0,923



		Aparcamiento												FUENTE	
	Muestra total ponderada	OLAVIDE	PEDRO ZEROLO	SALAMAN CA	SAN EPIFANIO	BARCELO	ELVIRA	SAMARAN CH	ALTIMIRA S	GINZO DE LIMIA	PORTUGA L	RECUERD O	DE LA MORA	AVIACION ESPAÑOLA	
% Verticales Valor TotalMuestra real	12071207	9999	5353	9292	3535	3333	1818	1717	1111	1010	6161	8686	5555	8383	
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69	
	887	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69	
P1_3 ASPECTOS GENERALES. Humedades															
	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83	
P1_3	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83	
De 7 a 10	53,1	63,6	35,8	39,1	68,6	63,6	44,4	58,8	54,5	40,0	59,0	73,3	94,5	75,9	
De 5 a 6	17,9	14,1	24,5	16,3	14,3	21,2	5,6	5,9	27,3	30,0	11,5	10,5	3,6	1,2	
De 1 a 4	13,0	7,1	28,3	19,6	11,4	3,0	50,0	35,3	18,2	30,0	21,3	5,8	1,8	1,2	
Ns/Nc	16,0	15,2	11,3	25,0	5,7	12,1	0,0	0,0	0,0	0,0	8,2	10,5	0,0	21,7	
Media	7,0	7,7	5,7	6,4	7,3	7,7	4,8	6,3	7,0	6,1	6,7	7,9	9,5	9,477	
Desviación	2,5	2,2	2,8	2,5	2,5	2,0	3,2	2,8	3,0	3,2	2,6	2,2	1,6	1,174	
P1_4 ASPECTOS GENERALES. Amplitud de las pl															
	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83	
P1_4	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83	
De 7 a 10	57,0	43,4	30,2	72,8	71,4	72,7	66,7	35,3	63,6	50,0	70,5	80,2	92,7	88	
De 5 a 6	26,4	28,3	26,4	17,4	20,0	24,2	11,1	17,6	36,4	10,0	16,4	14,0	1,8	9,6	
De 1 a 4	16,2	28,3	43,4	9,8	8,6	3,0	22,2	47,1	0,0	40,0	13,1	5,8	5,5	2,4	
Ns/Nc	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	
Media	6,7	5,9	5,2	7,4	7,8	7,5	7,1	5,3	7,9	5,3	7,1	7,9	8,6	8,807	
Desviación	2,3	2,5	2,4	2,0	2,0	1,7	2,0	3,0	2,0	3,1	2,2	1,9	1,8	1,649	
P2_1 LIMPIEZA de... General del aparcamiento															
	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83	
P2_1	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83	
De 7 a 10	77,8	87,9	73,6	81,5	91,4	78,8	72,2	58,8	90,9	90,0	90,2	80,2	100,0	97,6	
De 5 a 6	14,9	11,1	18,9	16,3	8,6	9,1	5,6	29,4	9,1	10,0	8,2	14,0	0,0	2,4	
De 1 a 4	7,1	1,0	7,5	0,0	0,0	12,1	22,2	11,8	0,0	0,0	1,6	5,8	0,0	0	
Ns/Nc	0,2	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	
Media	7,6	8,1	7,5	7,8	8,9	7,4	6,9	6,8	8,3	8,0	8,4	7,8	9,7	9,41	
Desviación	2,1	1,4	2,2	1,4	1,5	2,4	2,2	2,4	1,3	1,6	1,5	1,9	0,7	0,963	
P2_2 LIMPIEZA de... Accesos peatonales															
	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83	
P2_2	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83	
De 7 a 10	64,1	70,7	34,0	79,3	80,0	48,5	72,2	52,9	81,8	60,0	49,2	74,4	100,0	94	
De 5 a 6	20,8	23,2	34,0	13,0	17,1	15,2	5,6	29,4	9,1	20,0	24,6	19,8	0,0	4,8	
De 1 a 4	12,9	1,0	32,1	3,3	0,0	36,4	22,2	17,6	9,1	20,0	23,0	5,8	0,0	0	
Ns/Nc	2,2	5,1	0,0	4,3	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	1,2	
Media	7,1	7,7	5,4	7,8	8,6	5,4	6,4	6,6	8,1	6,5	6,6	7,6	9,4	9,305	
Desviación	2,3	1,6	2,6	1,6	1,8	3,1	2,1	2,5	2,7	2,7	2,4	1,9	1,0	1,204	



	Muestra total ponderada 12071207	Aparcamiento										FUENTE		
		OLAVIDE	PEDRO ZEROLO	SALAMAN CA	SAN EPIFANIO	BARCELO	ELVIRA	SAMARAN CH	ALTIMIRA S	GINZO DE LIMIA	PORTUGA L	RECUERD O	DE LA MORA	AVIACION ESPAÑOLA
% Verticales Valor jhi		9999	5353	9292	3535	3333	1818	1717	1111	1010	6161	8686	5555	8383
TotalMuestra real		1181	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
Base Cliente Rotación o Disuasorio		887	76	53	79	18	0	0	0	0	49	58	49	69
P2_3 LIMPIEZA de... Los aseos (WC)														
P2_3	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	17,1	11,1	13,2	12,0	54,3	33,3	27,8	52,9	54,5	30,0	16,4	27,9	0,0	7,2
De 5 a 6	6,8	11,1	5,7	5,4	14,3	6,1	5,6	17,6	9,1	0,0	4,9	19,8	0,0	9,6
De 1 a 4	4,0	0,0	7,5	1,1	5,7	0,0	11,1	5,9	18,2	0,0	0,0	19,8	5,5	7,2
Ns/Nc	72,1	77,8	73,6	81,5	25,7	60,6	55,6	23,5	18,2	70,0	78,7	32,6	94,5	75,9
Media	6,9	6,7	6,3	7,2	8,2	8,5	6,8	7,8	7,0	9,0	8,2	6,0	1,0	5
Desviación	2,7	1,8	3,1	1,9	2,4	1,7	3,2	2,1	3,8	1,7	1,8	2,9	0,0	3,228
P3_1 ACTUACIÓN DEL PERSONAL Amabilidad /														
P3_1	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	32,6	30,3	35,8	22,8	42,9	33,3	33,3	64,7	27,3	20,0	83,6	39,5	36,4	54,2
De 5 a 6	5,9	10,1	1,9	3,3	5,7	12,1	0,0	5,9	9,1	0,0	1,6	20,9	5,5	20,5
De 1 a 4	2,3	6,1	1,9	2,2	0,0	3,0	5,6	11,8	9,1	10,0	3,3	12,8	3,6	6
Ns/Nc	59,2	53,5	60,4	71,7	51,4	51,5	61,1	17,6	54,5	70,0	11,5	26,7	54,5	19,3
Media	8,0	7,3	8,7	7,5	9,1	7,6	7,7	7,5	6,6	6,0	8,8	6,8	8,2	7,597
Desviación	2,1	2,8	1,7	1,9	1,5	2,3	2,8	2,4	3,8	4,4	1,6	2,7	2,4	2,588
P3_2 ACTUACIÓN DEL PERSONAL Aspecto físico														
P3_2	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	30,4	37,4	34,0	19,6	34,3	27,3	27,8	41,2	18,2	0,0	80,3	34,9	7,3	37,3
De 5 a 6	4,9	5,1	1,9	3,3	0,0	6,1	0,0	0,0	9,1	0,0	4,9	18,6	0,0	13,3
De 1 a 4	2,0	2,0	1,9	1,1	0,0	3,0	5,6	17,6	18,2	0,0	1,6	8,1	0,0	15,7
Ns/Nc	62,7	55,6	62,3	76,1	65,7	63,6	66,7	41,2	54,5	100,0	13,1	38,4	92,7	33,7
Media	8,1	8,0	8,7	7,7	9,6	7,8	7,5	6,5	5,0		8,8	6,8	9,5	6,655
Desviación	2,1	2,1	1,8	1,8	0,8	2,6	3,0	3,9	4,1		1,4	2,7	0,6	3,627
P3_3 ACTUACIÓN DEL PERSONAL Rapidez en la														
P3_3	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	33,4	35,4	34,0	20,7	40,0	36,4	27,8	58,8	36,4	20,0	85,2	37,2	36,4	53
De 5 a 6	4,9	7,1	0,0	5,4	5,7	9,1	0,0	5,9	9,1	0,0	1,6	16,3	5,5	19,3
De 1 a 4	1,8	3,0	0,0	2,2	2,9	3,0	11,1	11,8	0,0	10,0	1,6	18,6	3,6	9,6
Ns/Nc	59,8	54,5	66,0	71,7	51,4	51,5	61,1	23,5	54,5	70,0	11,5	27,9	54,5	18,1
Media	8,1	7,7	8,9	7,3	8,6	7,7	6,9	7,5	8,0	6,7	8,8	6,4	8,3	7,647
Desviación	2,0	2,3	1,3	2,1	1,9	2,4	3,2	2,7	2,1	2,3	1,6	3,0	2,4	2,703



	Muestra total ponderada	Aparcamiento											FUENTE	
		OLAVIDE	PEDRO ZEROLO	SALAMAN CA	SAN EPIFANIO	BARCELO	ELVIRA	SAMARAN CH	ALTIMIRA S	GINZO DE LIMIA	PORTUGA L	RECUERD O	DE LA MORA	AVIACION ESPAÑOLA
% Verticales Valor jhi														
Total Muestra real	12071207	9999	5353	9292	3535	3333	1818	1717	1111	1010	6161	8686	5555	8383
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
	887	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
Base Todos los clientes excepto residentes en cesión	1204	99	53	92	35	33	8	17	6	5	61	86	55	83
	1170	99	53	92	35	33	8	17	6	5	61	86	55	83
P3A ¿En alguna ocasión ha tenido Ud. algún con e	1204	99	53	92	35	33	8	17	6	5	61	86	55	83
P3A	1170	99	53	92	35	33	8	17	6	5	61	86	55	83
Sí	8,3	6,1	7,5	8,7	2,9	18,2	0,0	11,8	0,0	0,0	8,2	34,9	27,3	4,8
No	91,7	93,9	92,5	91,3	97,1	81,8	100,0	88,2	100,0	100,0	91,8	65,1	72,7	95,2
Base Ha tenido incidencia en el cobro	100	6	4	8	1	6	0	2	0	0	5	30	15	4
	119	6	4	8	1	6	0	2	0	0	5	30	15	4
P3B ¿Se solucionó?	100	6	4	8	1	6	0	2	0	0	5	30	15	4
P3B	119	6	4	8	1	6	0	2	0	0	5	30	15	4
Sí	82,6	66,7	50,0	87,5	100,0	66,7	0,0	50,0	0,0	0,0	60,0	86,7	86,7	100
No	17,4	33,3	50,0	12,5	0,0	33,3	0,0	50,0	0,0	0,0	40,0	13,3	13,3	0
P3C Cómo valora la asistencia del personal al que	100	6	4	8	1	6	0	2	0	0	5	30	15	4
P3C	119	6	4	8	1	6	0	2	0	0	5	30	15	4
De 7 a 10	66,5	66,7	50,0	87,5	100,0	16,7	0,0	50,0	0,0	0,0	60,0	53,3	73,3	100
De 5 a 6	10,3	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	6,7	0
De 1 a 4	12,2	16,7	25,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	40,0	26,7	13,3	0
Ns/Nc	10,9	16,7	25,0	12,5	0,0	16,7	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	0
Media	7,5	7,0	6,3	8,7	9,0	5,8		8,0			7,0	6,5	7,7	9
Desviación	2,7	3,5	4,7	1,4		2,5					4,2	3,1	2,3	1,414



	Muestra total ponderada	Aparcamiento											FUENTE	
		OLAVIDE	PEDRO ZEROLO	SALAMAN CA	SAN EPIFANIO	BARCELO	ELVIRA	SAMARAN CH	ALTIMIRA S	GINZO DE LIMIA	PORTUGA L	RECUERD O	DE LA MORA	AVIACION ESPAÑOLA
% Verticales Valor jhi														
Total Muestra real	1207	9999	5353	9292	3535	3333	1818	1717	1111	1010	6161	8686	5555	8383
Base Cliente Rotación o	1181	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
Disuasorio	887	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
P4_1 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspec	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
P4_1	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	67,7	77,8	77,4	77,2	74,3	75,8	50,0	64,7	36,4	80,0	72,1	70,9	32,7	81,9
De 5 a 6	16,3	14,1	18,9	13,0	11,4	12,1	27,8	29,4	9,1	0,0	18,0	16,3	0,0	6
De 1 a 4	12,1	1,0	3,8	4,3	11,4	6,1	16,7	5,9	9,1	0,0	9,8	10,5	0,0	6
Ns/Nc	3,9	7,1	0,0	5,4	2,9	6,1	5,6	0,0	45,5	20,0	0,0	2,3	67,3	6
Media	7,3	8,1	7,9	7,9	8,0	7,9	6,7	7,4	6,8	8,6	7,5	7,4	10,0	8,41
Desviación	2,4	1,7	1,7	1,9	2,2	2,0	2,4	1,9	3,2	1,2	2,4	2,4	0,0	2,304
P4_2 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspec	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
P4_2	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	72,2	90,9	77,4	67,4	68,6	81,8	66,7	82,4	90,9	60,0	59,0	80,2	96,4	92,8
De 5 a 6	19,4	9,1	20,8	23,9	22,9	12,1	5,6	11,8	9,1	20,0	24,6	12,8	3,6	6
De 1 a 4	7,1	0,0	1,9	8,7	5,7	6,1	27,8	5,9	0,0	20,0	13,1	5,8	0,0	1,2
Ns/Nc	1,3	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	1,2	0,0	0
Media	7,6	8,3	7,8	7,3	7,7	8,1	6,6	7,8	9,1	6,7	7,2	7,8	9,6	8,916
Desviación	2,0	1,4	1,7	2,1	2,3	1,7	2,9	1,6	1,3	2,8	2,4	2,0	1,1	1,516
P4_3 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspec	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
P4_3	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	72,2	74,7	64,2	57,6	71,4	69,7	50,0	52,9	72,7	60,0	63,9	82,6	100,0	95,2
De 5 a 6	19,3	14,1	28,3	21,7	14,3	24,2	33,3	35,3	9,1	0,0	27,9	9,3	0,0	2,4
De 1 a 4	6,2	7,1	7,5	15,2	8,6	6,1	16,7	11,8	9,1	20,0	3,3	8,1	0,0	2,4
Ns/Nc	2,3	4,0	0,0	5,4	5,7	0,0	0,0	0,0	9,1	20,0	4,9	0,0	0,0	0
Media	7,6	7,6	7,2	6,9	7,6	7,4	7,1	6,5	8,3	6,6	7,7	7,8	9,6	8,988
Desviación	1,9	2,0	1,9	2,3	2,3	1,9	2,2	2,0	2,9	3,4	2,0	2,2	0,8	1,573
P4_4 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspec	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
P4_4	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	78,2	82,8	81,1	73,9	65,7	33,3	0,0	52,9	36,4	0,0	65,6	62,8	85,5	89,2
De 5 a 6	13,7	7,1	11,3	13,0	8,6	6,1	0,0	0,0	9,1	0,0	23,0	19,8	12,7	7,2
De 1 a 4	4,6	2,0	1,9	6,5	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,6	14,0	0,0	1,2
Ns/Nc	3,5	8,1	5,7	6,5	22,9	60,6	100,0	47,1	54,5	100,0	4,9	3,5	1,8	2,4
Media	7,9	8,1	8,2	7,7	8,3	8,0		8,7	8,8		7,7	7,0	9,0	8,926
Desviación	1,8	1,6	1,5	2,0	1,7	1,1		1,0	1,8		2,1	2,7	1,6	1,523



	Muestra total ponderada	Aparcamiento											FUENTE	
		OLAVIDE	PEDRO ZEROLO	SALAMAN CA	SAN EPIFANIO	BARCELO	ELVIRA	SAMARAN CH	ALTIMIRA S	GINZO DE LIMIA	PORTUGA L	RECUERD O	DE LA MORA	AVIACION ESPAÑOLA
% Verticales Valor jhi														
Total Muestra real	1207	9999	5353	9292	3535	3333	1818	1717	1111	1010	6161	8686	5555	8383
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
	887	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
P5_1 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos														
	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
P5_1	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	75,8	82,8	69,8	75,0	77,1	78,8	50,0	52,9	90,9	70,0	62,3	64,0	76,4	88
De 5 a 6	17,7	15,2	17,0	16,3	8,6	9,1	27,8	17,6	9,1	0,0	26,2	19,8	18,2	7,2
De 1 a 4	4,7	2,0	5,7	7,6	11,4	6,1	16,7	23,5	0,0	30,0	11,5	12,8	1,8	2,4
Ns/Nc	1,9	0,0	7,5	1,1	2,9	6,1	5,6	5,9	0,0	0,0	0,0	3,5	3,6	2,4
Media	7,9	8,3	7,7	7,8	7,7	7,9	6,5	6,5	9,0	6,6	7,0	7,3	8,0	8,852
Desviación	1,9	1,7	1,8	2,0	2,2	1,8	2,3	2,6	1,3	3,5	2,3	2,5	1,9	1,629
P5_2 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos														
	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
P5_2	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	77,8	74,7	79,2	72,8	85,7	84,8	55,6	70,6	100,0	70,0	70,5	68,6	80,0	91,6
De 5 a 6	17,1	19,2	11,3	16,3	5,7	9,1	22,2	17,6	0,0	10,0	18,0	23,3	16,4	6
De 1 a 4	4,6	6,1	5,7	10,9	8,6	6,1	16,7	11,8	0,0	10,0	11,5	8,1	0,0	2,4
Ns/Nc	0,5	0,0	3,8	0,0	0,0	0,0	5,6	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	3,6	0
Media	7,8	7,7	7,8	7,5	8,3	8,0	6,9	7,2	9,1	7,8	7,3	7,3	8,3	8,795
Desviación	1,8	1,9	1,8	2,0	2,1	2,0	2,0	2,1	1,1	2,2	2,2	2,3	1,7	1,758
P5_3 Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos														
	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
P5_3	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	68,9	70,7	62,3	66,3	48,6	57,6	50,0	70,6	90,9	70,0	60,7	62,8	87,3	86,7
De 5 a 6	19,8	15,2	26,4	16,3	28,6	27,3	16,7	17,6	9,1	10,0	21,3	19,8	9,1	8,4
De 1 a 4	7,8	6,1	9,4	8,7	11,4	15,2	27,8	11,8	0,0	10,0	13,1	15,1	0,0	3,6
Ns/Nc	3,5	8,1	1,9	8,7	11,4	0,0	5,6	0,0	0,0	10,0	4,9	2,3	3,6	1,2
Media	7,5	7,6	6,9	7,4	7,0	6,8	6,4	7,2	9,0	7,4	7,2	6,9	8,7	8,695
Desviación	2,1	2,0	2,1	2,0	2,5	2,5	2,6	2,1	1,3	2,0	2,3	2,5	1,6	1,897
P6_1 Tratemos ahora un grupo de aspectos diferentes														
	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
P6_1	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	78,4	80,8	79,2	80,4	85,7	75,8	83,3	52,9	90,9	60,0	77,0	80,2	94,5	81,9
De 5 a 6	13,0	11,1	7,5	7,6	8,6	12,1	11,1	41,2	9,1	30,0	11,5	15,1	5,5	12
De 1 a 4	3,5	8,1	3,8	3,3	2,9	9,1	5,6	5,9	0,0	10,0	6,6	4,7	0,0	6
Ns/Nc	5,1	0,0	9,4	8,7	2,9	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,9	0,0	0,0	0
Media	8,0	7,8	8,3	8,3	8,4	7,8	7,5	6,4	8,5	7,5	8,0	8,0	8,9	8,06
Desviación	1,8	2,2	1,7	1,7	1,9	2,4	2,0	2,2	1,6	2,4	2,2	2,1	1,4	2,421



C	Muestra total ponderada	Aparcamiento											FUENTE	
		OLAVIDE	PEDRO ZEROLO	SALAMAN CA	SAN EPIFANIO	BARCELO	ELVIRA	SAMARAN CH	ALTIMIRA S	GINZO DE LIMIA	PORTUGA L	RECUERD O	DE LA MORA	AVIACION ESPAÑOLA
% Verticales Valor jhi	1207	9999	5353	9292	3535	3333	1818	1717	1111	1010	6161	8686	5555	8383
Total Muestra real	1207	9999	5353	9292	3535	3333	1818	1717	1111	1010	6161	8686	5555	8383
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
	887	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
P6_2 Tratemos ahora un grupo de aspectos difer														
P6_2	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	80,1	83,8	81,1	84,8	80,0	81,8	88,9	64,7	100,0	60,0	80,3	81,4	85,5	84,3
De 5 a 6	12,1	12,1	5,7	4,3	5,7	6,1	5,6	35,3	0,0	40,0	11,5	12,8	10,9	9,6
De 1 a 4	2,8	4,0	3,8	3,3	2,9	9,1	5,6	0,0	0,0	0,0	4,9	4,7	3,6	6
Ns/Nc	5,1	0,0	9,4	7,6	11,4	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	1,2	0,0	0
Media	8,2	8,0	8,3	8,4	8,7	8,1	7,9	7,2	9,1	7,6	8,2	8,1	8,2	8,277
Desviación	1,8	1,9	1,8	1,6	1,9	2,4	2,0	1,8	1,2	2,2	2,0	2,1	1,9	2,276
Base Valora la seguridad personal o la del vehículo con menos de 7	227	20	8	11	4	8	3	8	1	4	13	21	8	16
	225	20	8	11	4	8	3	8	1	4	13	21	8	16
P6B ¿Qué medidas le gustaría que se emprendies														
P6B	227	20	8	11	4	8	3	8	1	4	13	21	8	16
Más personal de vigilancia	42,0	35,0	50,0	18,2	75,0	100,0	33,3	25,0	0,0	50,0	61,5	42,9	62,5	87,5
Más iluminación	25,8	25,0	25,0	81,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	9,5	12,5	6,3
Colocar más videocámaras	10,1	15,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	23,8	12,5	6,3
Colocar interfonos entre plantas	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	0
Control de acceso	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	50,0	7,7	0,0	0,0	0
Otras acciones	5,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0	0,0	0
Ns/Nc	15,2	25,0	25,0	0,0	25,0	0,0	0,0	12,5	100,0	0,0	7,7	23,8	0,0	0
Base TOTAL	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
P7 Utilizando la misma escala de 1 a 10 puntos ¿C														
P7	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
De 7 a 10	83,3	81,8	83,0	82,6	85,7	93,9	66,7	70,6	90,9	80,0	85,2	87,2	92,7	92,8
De 5 a 6	13,7	17,2	13,2	16,3	11,4	6,1	22,2	17,6	9,1	10,0	11,5	9,3	5,5	6
De 1 a 4	2,8	1,0	3,8	1,1	2,9	0,0	11,1	11,8	0,0	10,0	3,3	3,5	1,8	1,2
Ns/Nc	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0
Media	7,7	7,6	7,5	7,6	8,2	8,0	6,8	6,8	8,5	7,8	8,0	7,8	8,3	8,386
Desviación	1,4	1,4	1,3	1,2	1,6	1,0	1,9	2,4	1,3	1,9	1,7	1,5	1,4	1,438



	Muestra total ponderada	Aparcamiento											FUENTE	
		OLAVIDE	PEDRO ZEROLO	SALAMAN CA	SAN EPIFANIO	BARCELO	ELVIRA	SAMARAN CH	ALTIMIRA S	GINZO DE LIMIA	PORTUGA L	RECUERD O	DE LA MORA	AVIACION ESPAÑOLA
% Verticales Valor jhi														
Total Muestra real	12071207	9999	5353	9292	3535	3333	1818	1717	1111	1010	6161	8686	5555	8383
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181 887	76 76	53 53	79 79	18 18	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	49 49	58 58	49 49	69 69
P8 ¿Cree Ud. que la oferta de plazas de aparcami														
	1181	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
P8	887	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
Normalmente sí	51,1	50,0	17,0	60,8	38,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,0	63,8	71,4	29
A veces sí y a veces no	10,7	6,6	5,7	3,8	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	22,4	6,9	6,1	15,9
Es insuficiente normalmente	26,7	19,7	64,2	17,7	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	22,4	22,4	10,2	53,6
No lo sabe porque hace un uso m	11,5	23,7	13,2	17,7	38,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,1	6,9	12,2	1,4
Base Abonados Rotación y Residentes	26 320	23 23	0 0	13 13	17 17	33 33	18 18	17 17	11 11	10 10	12 12	28 28	6 6	14 14
P9 Utilizando la misma escala, de 1 a 10 puntos, ¿														
	26	23	0	13	17	33	18	17	11	10	12	28	6	14
P9	320	23	0	13	17	33	18	17	11	10	12	28	6	14
De 7 a 10	84,4	87,0	0,0	92,3	100,0	90,9	66,7	70,6	72,7	90,0	91,7	78,6	100,0	92,9
De 5 a 6	5,2	0,0	0,0	0,0	0,0	6,1	11,1	5,9	9,1	0,0	8,3	7,1	0,0	0
De 1 a 4	3,6	4,3	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	0,0	14,3	0,0	7,1
Ns/Nc	6,9	8,7	0,0	0,0	0,0	3,0	22,2	23,5	9,1	10,0	0,0	0,0	0,0	0
Media	8,2	8,0		7,8	8,5	8,5	8,2	8,3	8,4	8,4	8,8	7,3	9,3	8,571
Desviación	1,8	1,9		1,6	1,0	1,2	1,4	1,3	2,9	1,2	1,5	2,4	0,8	2,174
Base TOTAL	1207 1207	99 99	53 53	92 92	35 35	33 33	18 18	17 17	11 11	10 10	61 61	86 86	55 55	83 83
P11_COD ¿Hay algún aspecto del servicio diferen														
	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
P11_COD	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
Funcionamiento de máquinas y eq	8,6	2,0	0,0	8,7	5,7	0,0	0,0	0,0	18,2	10,0	9,8	23,3	23,6	18,1
Mantenimiento y limpieza	7,9	2,0	13,2	5,4	0,0	27,3	27,8	5,9	9,1	40,0	0,0	8,1	1,8	0
Plazas	7,5	11,1	18,9	2,2	0,0	0,0	0,0	11,8	0,0	0,0	6,6	3,5	3,6	21,7
Comodidad/Servicios	5,2	4,0	3,8	7,6	8,6	3,0	11,1	0,0	9,1	0,0	8,2	5,8	9,1	3,6
Accesos	4,4	9,1	11,3	4,3	5,7	6,1	11,1	11,8	0,0	0,0	3,3	3,5	1,8	0
Precios	4,2	9,1	0,0	5,4	0,0	3,0	0,0	11,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6
Personal y atención	1,5	3,0	1,9	2,2	8,6	9,1	5,6	0,0	0,0	20,0	4,9	3,5	5,5	6
Seguridad	1,5	4,0	0,0	1,1	2,9	3,0	0,0	5,9	0,0	0,0	1,6	0,0	1,8	4,8
Otros	2,2	2,0	0,0	0,0	2,9	3,0	5,6	0,0	9,1	10,0	8,2	3,5	3,6	2,4
Ninguna/Estoy satisfecho	57,1	53,5	50,9	63,0	65,7	45,5	38,9	52,9	54,5	20,0	57,4	48,8	49,1	37,3



	Muestra total ponderada	Aparcamiento											FUENTE	
		OLAVIDE	PEDRO ZEROLO	SALAMAN CA	SAN EPIFANIO	BARCELO	ELVIRA	SAMARAN CH	ALTIMIRA S	GINZO DE LIMIA	PORTUGA L	RECUERD O	DE LA MORA	AVIACION ESPAÑOLA
% Verticales Valor jhi	1207	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total Muestra real	1207	9999	5353	9292	3535	3333	1818	1717	1111	1010	6161	8686	5555	8383
Base Cliente Rotación o Disuasorio	1181	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
	887	76	53	79	18	0	0	0	0	0	49	58	49	69
A1 Tamaño de su vehículo														
A1	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
Utilitario/Pequeño	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
Coche mediano	19,2	25,3	11,3	17,4	2,9	15,2	0,0	17,6	18,2	20,0	16,4	19,8	32,7	38,6
Coche grande (Familiares, Monov)	48,0	37,4	66,0	43,5	68,6	45,5	55,6	52,9	45,5	30,0	52,5	48,8	40,0	42,2
	32,8	37,4	22,6	39,1	28,6	39,4	44,4	29,4	36,4	50,0	31,1	31,4	27,3	19,3
A2 ¿Qué tipo de vehículo tiene?														
A2	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
Gasolina / gasoil (A, B o C)	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
Híbrido (ECO)	83,1	82,8	81,1	83,7	17,1	78,8	77,8	70,6	90,9	90,0	83,6	79,1	92,7	96,4
Eléctrico (0)	15,4	17,2	18,9	15,2	82,9	18,2	22,2	29,4	9,1	10,0	14,8	20,9	5,5	3,6
	1,5	0,0	0,0	1,1	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	1,8	0
A3 Nivel de estudios del entrevistado.														
A3	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
Primarios o menos	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
Secundarios	2,4	3,0	1,9	1,1	5,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,2	1,2	0,0	4,8
Universitarios	23,2	15,2	41,5	7,6	42,9	18,2	0,0	17,6	9,1	10,0	32,8	23,3	12,7	26,5
	74,5	81,8	56,6	91,3	51,4	81,8	100,0	82,4	90,9	90,0	59,0	75,6	87,3	68,7
A4_AG Situación laboral														
A4_AG	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
Trabaja	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
Parado	87,4	88,9	94,3	76,1	94,3	100,0	72,2	94,1	63,6	50,0	82,0	95,3	98,2	94
Inactivo	1,3	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	5,6	0,0	9,1	0,0	3,3	2,3	0,0	0
	11,3	11,1	5,7	19,6	5,7	0,0	22,2	5,9	27,3	50,0	14,8	2,3	1,8	6
SEXO Sexo														
SEXO	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
Hombre	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
Mujer	64,1	66,7	67,9	59,8	88,6	69,7	61,1	64,7	90,9	70,0	50,8	60,5	43,6	48,2
	35,9	33,3	32,1	40,2	11,4	30,3	38,9	35,3	9,1	30,0	49,2	39,5	56,4	51,8
EDAD Edad														
EDAD	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
18-34	1207	99	53	92	35	33	18	17	11	10	61	86	55	83
35-54	16,1	14,1	22,6	7,6	31,4	9,1	11,1	23,5	18,2	10,0	3,3	12,8	32,7	28,9
55-64	47,3	48,5	56,6	42,4	51,4	51,5	44,4	47,1	27,3	20,0	44,3	55,8	60,0	50,6
65 y más años	26,1	25,3	17,0	29,3	8,6	39,4	27,8	23,5	36,4	20,0	42,6	29,1	7,3	16,9
	10,6	12,1	3,8	20,7	8,6	0,0	16,7	5,9	18,2	50,0	9,8	2,3	0,0	3,6



Dirección de Cliente

www.emtmadrid.es

Julio 2023