



Análisis Encuesta Satisfacción de los Servicios Públicos.

Alfafar.

Marzo 2013

Realizado por:



Los miembros de Beta Consulting pertenecen a las siguientes asociaciones.



Asociación Valenciana
de Politólogos



epsa

European Political Science Association

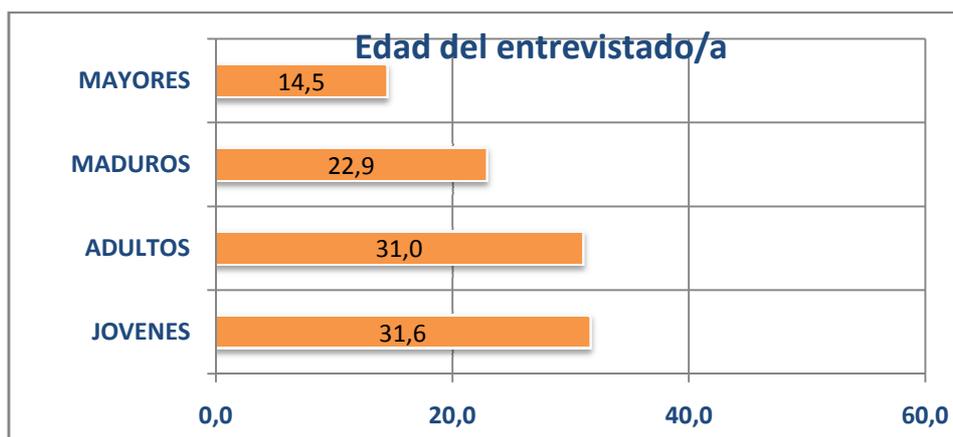




CONCLUSIONES

VARIABLES SOCIO DEMOGRAFICAS.

1. La distribución de la muestra por sexo, presenta un equilibrio perfecto con 166 casos respecto a Hombre y 166 respecto a mujeres, por motivos de seguridad metodológica se realizaron un total de 332.



En cuanto a la edad, los datos de campo se corresponden esencialmente con los de la población objeto de estudio, siendo voluntariamente algo infra representadas las personas de mayor edad en comparación la muestra teórica, no obstante esto no hace variar significativamente la distribución general.

En cualquier caso la edad media poblacional del estudio se cifra en 41.16 años, datos estos muy concordantes con la edad media poblacional de 40.4 según la agenda 21 Local Alfajar en el diagnóstico socio-ambiental de 2002 y que suponen un éxito metodológico.

Puede por tanto, afirmarse que la muestra que se seleccionó por cuotas de edad y sexo, representan de forma fehaciente y con un alto grado de cumplimiento de los requerimientos de la población analizada.





2. Respecto a la cuestión del grado último de estudios finalizado, destaca el hecho el nivel de miembros sin escolarizar sea aproximadamente del 4% este hecho se debe sin duda a los miembros de mayor edad.

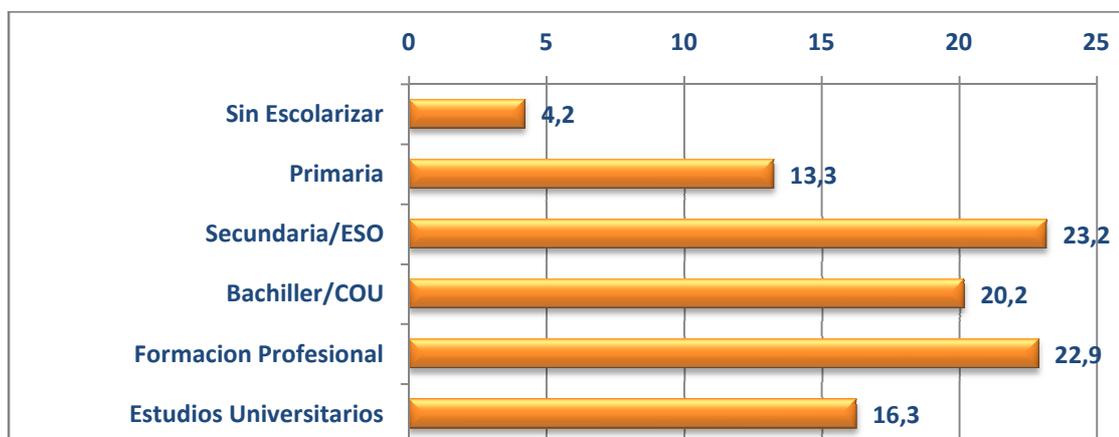
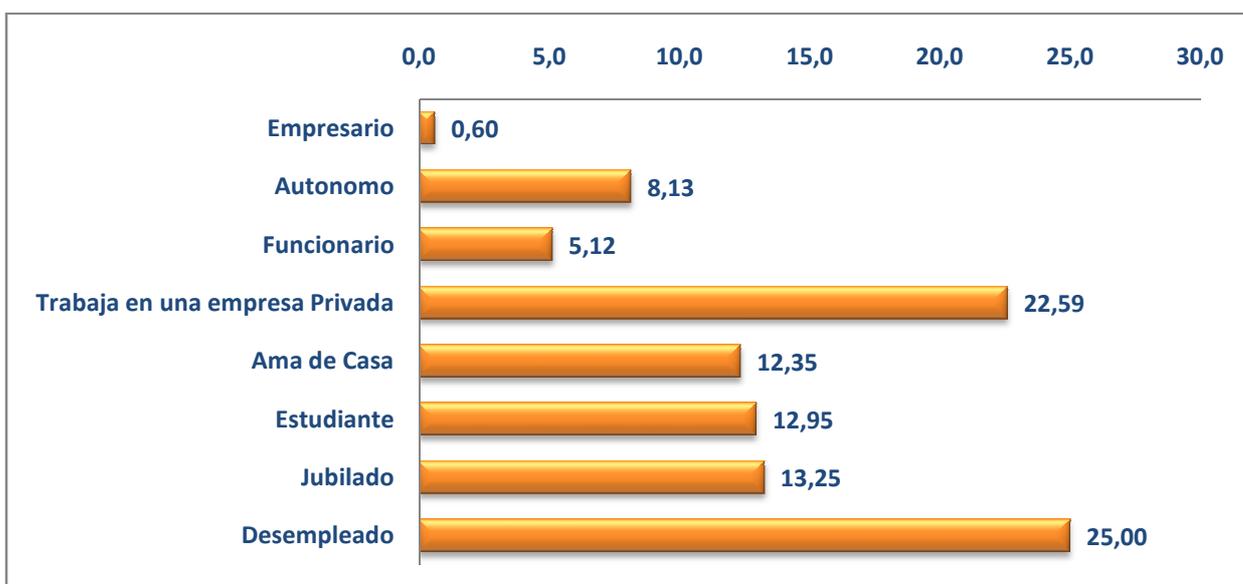


Ilustración 1. Último grado que completó el encuestado.

3. La distribución de las variables de trabajo o dedicación, son interesantes porque nos permite definir muy bien el perfil de los encuestados. En este caso, cabe destacar dos supuestos, el elevado número de Autónomos presentes en la encuesta y el reducido número de empresarios encuestados, en este campo la muestra se encuesta probablemente infrarrepresentados. Este error es no obstante difícil de enmendar y es una de las principales problemáticas de encuestar de forma personal. El nivel de desempleados del 25% muy coherente con la situación local y autonómica.



4. Finalizar indicando que con la muestra realizada obtenemos un índice de confianza del 95% con índice de error del 5,3% (dos sigmas). La fiabilidad de la misma es aceptable para la investigación realizada y resultados obtenidos. Existe





un grado efectivo de correlación de resultados por lo que la encuesta y la inferencia obtenida es coherente.

Satisfacción de los Servicios Públicos.

P1. ¿Cuál considera usted que es el principal problema de su localidad?

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aparcamiento	1	9,3	9,3	9,3
Falta o mal estado de las zonas verdes (parques/jardines)	2	5,7	5,7	15
Suciedad originada por excrementos en las vías públicas.	3	5,7	5,7	20,7
Problemas de alumbrado en las calles.	4	1,8	1,8	22,5
Falta de acciones para la sociedad (juventud, mayores, salud, genero...)	5	8,8	8,8	31,3
Impuestos municipales	6	7,8	7,8	39,1
Paro	7	11,4	11,4	50,5
Falta de políticas para generación de Empleo	8	11,0	11,0	61,5
Suciedad de las calles en general.	9	6,1	6,1	67,6
Problema de mal estado de la vía pública o falta de mantenimiento de la misma	10	4,8	4,8	72,4
Inseguridad ciudadana o falta de presencia policial.	11	4,0	4,0	76,4
Gestión administrativa por parte del Ayuntamiento. (lentitud, falta de documentación, muchos trámites)	12	9,1	9,1	85,5
Pobreza / Vecinos con problemas económicos	13	5,2	5,2	90,7
Recortes municipales/ Falta de serv. Municipales	14	6,5	6,5	97,2
OTROS (escribir):	15	2,6	2,6	99,8
NS/NC	99	0,2	0,2	100,0
	Total	100,0	100,0	

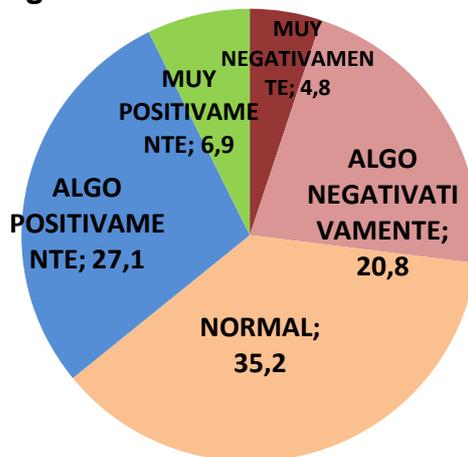




P2. ¿Cómo valora de forma general el funcionamiento del Ayuntamiento?

P2				
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY NEGATIVAMENTE	1	4,8	4,8	4,8
ALGO NEGATIVAMENTE	2	20,8	20,8	25,6
NORMAL	3	35,2	35,2	60,8
ALGO POSITIVAMENTE	4	27,1	27,1	88,0
MUY POSITIVAMENTE	5	6,9	6,9	94,9
NS/NC	99	5,1	5,1	100,0
	Total	100,0	100,0	

¿Cómo valora de forma general el funcionamiento del Ayuntamiento?





P3. Valore de 0 a 10 el funcionamiento de los siguientes serv. Públicos

Estadísticos descriptivos						
		N	Rango	Mínimo	Máximo	Media
1	Biblioteca Pública	196	10	0	10	7,2
2	Actividades culturales	250	10	0	10	6,2
3	Iluminación en la calle	331	10	0	10	6,2
4	Conservación de calles	332	10	0	10	5,4
5	Limpieza de calles	331	10	0	10	5,4
6	Hogar del jubilado	132	10	0	10	7,6
7	Zonas verdes / Parques	324	10	0	10	5,7
8	Serv. Sociales Municipales	223	10	0	10	5,6
9	Acceso a la localidad	323	10	0	10	6,5
10	Web del Ayuntamiento	159	10	0	10	6,8
11	Serv. de Infor.Municipal	226	10	0	10	6,3
12	Recogida de Basuras	321	10	0	10	6,4
13	Fiestas Populares	313	10	0	10	6,2
14	Serv. de At. al Ciudadano	252	10	0	10	5,2
15	Conservación de fachadas y edificios	288	10	0	10	5,8
16	Instalaciones deportivas	308	10	0	10	7,4
17	Asfaltado	329	10	0	10	5,8
18	Policía Local	317	10	0	10	6,1
19	Ambulatorio	310	10	0	10	6,8
20	Aparcamiento	316	10	0	10	4,8
21	Administración electrónica	111	10	0	10	6,0

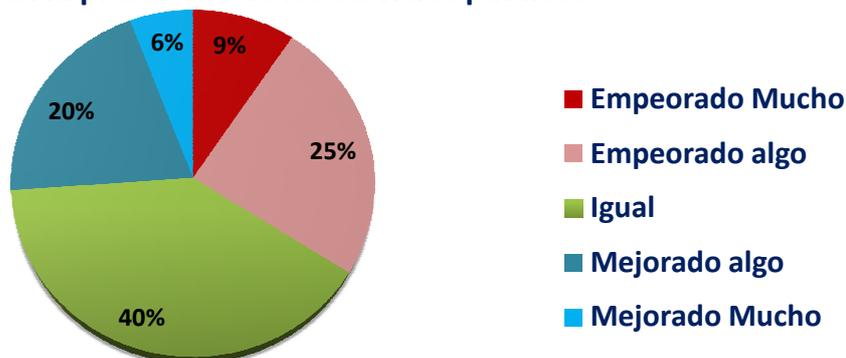




P4. ¿Cómo Valora la evolución en la prestación de los servicios públicos en los 2 últimos años?

P4					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Empeorado Mucho	1	31	9,3	9,3	9,3
Empeorado algo	2	81	24,4	24,4	33,7
Igual	3	131	39,5	39,5	73,2
Mejorado algo	4	67	20,2	20,2	93,4
Mejorado Mucho	5	19	5,7	5,7	99,1
NS/NC	99	3	,9	,9	100,0
	Total	332	100,0	100,0	

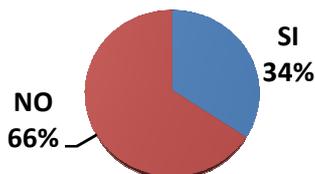
Evolución en la prestación de los servicios publicos





P5. ¿Algún servicio ha cambiado especialmente?

P5					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	111	33,4	33,4	33,4
NO	2	212	63,9	63,9	97,3
NS/NC	99	9	2,7	2,7	100,0
Total		332	100,0	100,0	



P5.2 ¿Cual?

P5.2			
		Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Biblioteca Pública	1	3,6	3,6
Actividades culturales	2	2,9	6,5
Iluminación en la calle	3	3,6	10,1
Conservación de calles	4	1,8	11,9
Limpieza de calles	5	11,0	22,9
Hogar del jubilado	6	,9	23,8
Zonas verdes / Parques	7	13,5	37,3
Serv. Sociales Municipales	8	10,8	48,1
Acceso a la localidad	9	9,9	58
Web del Ayuntamiento	10	1,8	59,8
Serv. de Infor.Municipal	11	1,8	61,6
Recogida de Basuras	12	2,7	64,3
Fiestas Populares	13	,9	65,2
Serv. de At. al Ciudadano	14	12,1	77,3
Conservación de fachadas y edificios	15	1,8	79,1
Instalaciones deportivas	16	8,3	87,4
Asfaltado	17	1,8	89,2
Policía Local	18	8,1	97,3
Aparcamiento	19	2,7	100
Perdidos	Total	33,4	100,0
Total	Sistema	66,6	100,0

**P6. ¿Qué serv. Municipal Utiliza con más frecuencia?**

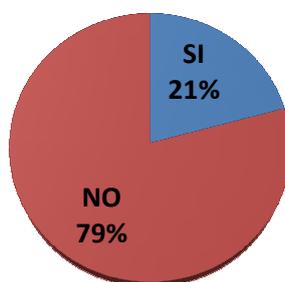
P6. ¿Qué serv. municipal Utiliza con más frecuencia?				
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Biblioteca Pública	1	8,4	8,4	8,4
Actividades culturales	2	,9	,9	9,3
Iluminación en la calle	3	,3	,3	9,6
Hogar del jubilado	6	4,2	4,2	13,9
Zonas verdes / Parques	7	9,9	9,9	23,8
Serv. Sociales Municipales	8	7,5	7,5	31,3
Acceso a la localidad	9	1,5	1,5	32,8
Web del Ayuntamiento	10	1,2	1,2	34,0
Serv. de Infor.Municipal	11	,9	,9	34,9
Recogida de Basuras	12	2,1	2,1	37,0
Fiestas Populares	13	1,5	1,5	38,6
Serv. de At. al Ciudadano	14	2,7	2,7	41,3
Conservación de fachadas y edificios	15	,3	,3	41,6
Instalaciones deportivas	16	19,0	19,0	60,5
Asfaltado	17	,3	,3	60,8
Policía Local	18	1,2	1,2	62,0
Aparcamiento	19	2,4	2,4	64,4
Otros	20	18,4	18,4	82,8
NS/NC	99	17,2	17,2	100,0
	Total	100,0	100,0	



**P7. Cuando ha tenido que realizar una gestión o tramite ¿Ha encontrado problemas o trabas?**

P7					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	69	20,8	20,8	20,8
NO	2	263	79,2	79,2	100,0
	Total	332	100,0	100,0	

Quando ha tenido que realizar una gestión o tramite ¿Ha encontrado problemas o trabas?

**P7.2 ¿Con que intensidad?**

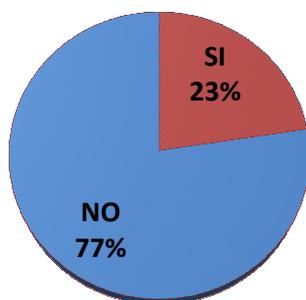
P7.2 Intensidad de las trabas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	Pocas	20	6,0	29,0	29,0
	Algunas	27	8,1	39,1	68,1
	Bastantes	9	2,7	13,0	81,2
	Muchas	13	3,9	18,8	100,0



P8 ¿Ha presentado alguna vez quejas o sugerencias sobre los servicios?

P8 ¿Ha presentado alguna vez quejas o sugerencias sobre los servicios?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	75	22,6	22,6	22,6
NO	2	257	77,4	77,4	100,0
	Total	332	100,0	100,0	

¿Ha presentado alguna vez quejas o sugerencias sobre los servicios?



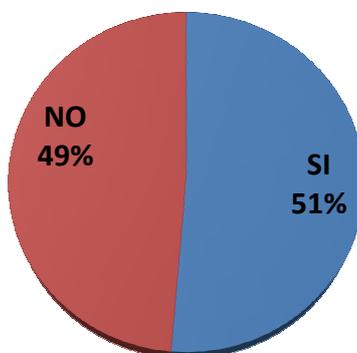


P9 ¿Cree que la Administración actúa de forma transparente?

¿Cree que la Administración actúa de forma transparente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	156	47,0	47,0	47,0
NO	2	148	44,6	44,6	91,6
NS/NC	99	28	8,4	8,4	100,0
	Total	332	100,0	100,0	

¿Cree que la Administración actúa de forma transparente?

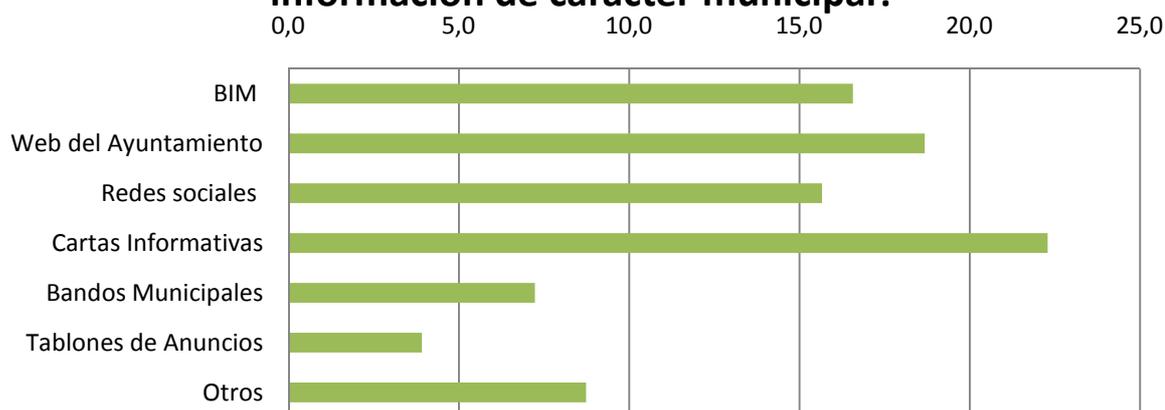




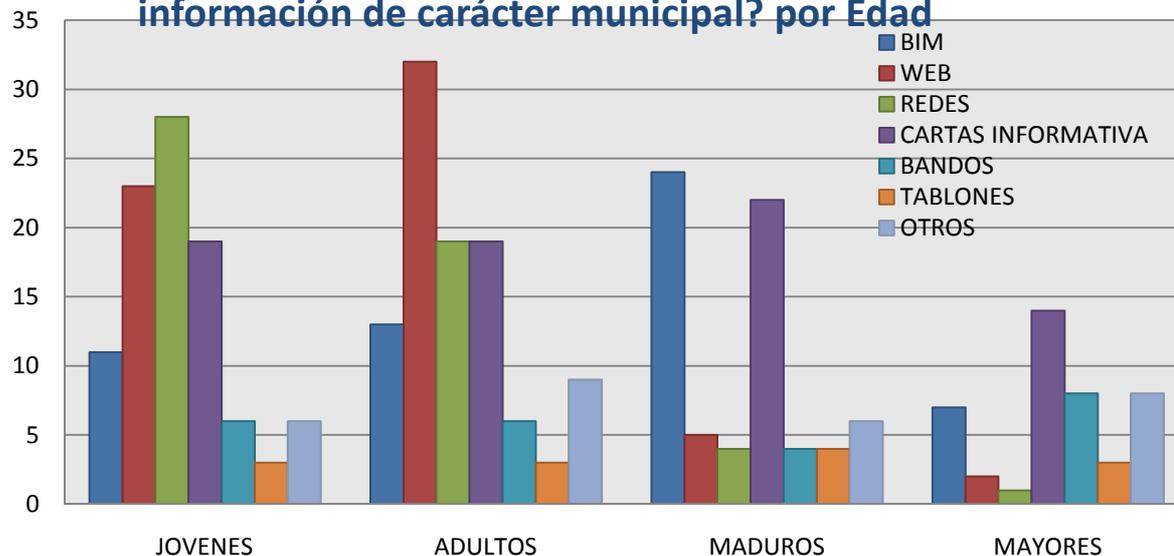
P10. ¿Qué canales de comunicación usa para recibir información de carácter municipal?

P10					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BIM	1	55	16,6	16,6	16,6
Web del Ayuntamiento	2	62	18,7	18,7	35,2
Redes sociales	3	52	15,7	15,7	50,9
Cartas Informativas	4	74	22,3	22,3	73,2
Bandos Municipales	5	24	7,2	7,2	80,4
Tablones de Anuncios	6	13	3,9	3,9	84,3
Otros	7	29	8,7	8,7	93,1
NS/NC	99	23	6,9	6,9	100,0
	Total	332	100,0	100,0	

¿Qué canales de comunicación usa para recibir información de carácter municipal?



¿Qué canales de comunicación usa para recibir información de carácter municipal? por Edad





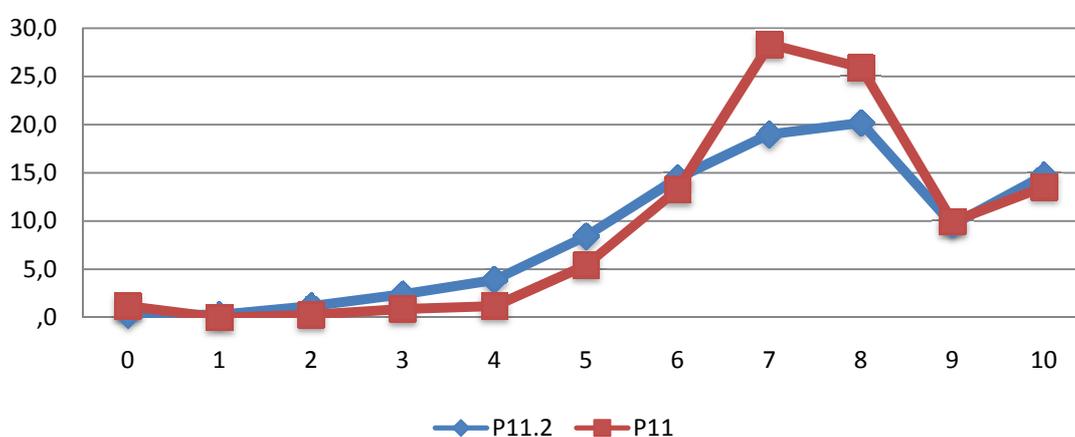
P11. ¿Podría indicarnos el grado de satisfacción por residir en Alfagar?

P11. grado de satisfacción por residir en Alfagar				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	4	1,2	1,2	1,2
1	0	0	0	1,2
2	1	,3	,3	1,5
3	3	,9	,9	2,4
4	4	1,2	1,2	3,6
5	18	5,4	5,4	9,0
6	44	13,3	13,3	22,3
7	94	28,3	28,3	50,6
8	86	25,9	25,9	76,5
9	33	9,9	9,9	86,4
10	45	13,6	13,6	100,0
Total	332	100,0	100,0	

P11.2 ¿podría indicarnos el grado de satisfacción por residir en Alfagar si compara su población con las localidades vecinas?

P12				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	1	,3	,3	,3
1	1	,3	,3	,6
2	4	1,2	1,2	1,8
3	8	2,4	2,4	4,2
4	13	3,9	3,9	8,1
5	28	8,4	8,4	16,6
6	48	14,5	14,5	31,0
7	63	19,0	19,0	50,0
8	67	20,2	20,2	70,2
9	32	9,6	9,6	79,8
10	49	14,8	14,8	94,6
99	18	5,4	5,4	100,0
Total	332	100,0	100,0	

Grado de satisfacción por residir en Alfagar vs otras localidades





P12. ¿Qué cree que le falta o necesita el Municipio de Alfafar para que usted le gustara más? Abierta, codificada posteriormente según la casuística presentada.

P12. CODIFICADA			
		Porcentaje	Porcentaje acumulado
Aparcamiento	1	8,7	8,7
Falta o mal estado de las zonas verdes (parques/jardines)	2	7,2	15,9
Problemas de alumbrado en las calles.	3	,6	16,5
Falta de acciones para la sociedad (juventud, mayores, salud, genero...)	4	6,5	23
Impuestos municipales	5	1,9	24,9
Suciedad de las calles en general.	6	1,2	26,1
Problema de mal estado de la vía pública o falta de mantenimiento de la misma	7	5,7	31,8
Inseguridad ciudadana o falta de presencia policial.	8	2,7	34,5
Recortes municipales/ Falta de serv. Municipales	9	5,2	39,7
INSTALACIONES DEPORTIVAS MAS BARATAS	10	1,5	41,2
ZONAS DE FIESTA O AMBIENTE NOCTURNO	11	2,7	43,9
LIMPIEZA EN GENERAL	12	5,1	49
FAVORECER LA CREACION DE TRABAJO.	13	14,2	63,2
MEJORAR LAS FIESTAS DEL PUEBLO	14	1,9	65,1
MEJORAR ACCESOS	15	2,4	67,5
AYUDAS ECONOMICAS/+gasto e inversión	16	2,4	69,9
Señalización de las calles	17	1,5	71,4
Información/ Atención	18	16,6	88
Horario Basuras	19	,3	88,3
Mejorar Biblioteca (mas libros)	20	,9	89,2
Trasporte Público, Autobuses etc....	21	,9	90,1
AYUDAS A LA EMPRESA/COMERCIO LOCAL	22	1,2	91,3
MAS HUMANIDAD, MEJOR CONVIVENCIA, MEJOR GENTE	23	1,2	92,5
MEJOR SANIDAD	24	1,2	93,7
CENTRO DE MUSICA	25	,3	94
CARRIL BICI	26	,6	94,6
NADA	77	2,1	96,7
OTROS/VARIOS	99	3,3	100

