



ESTUDIO CUANTITATIVO  
SOBRE SATISFACCIÓN  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
DE LA POBLACIÓN DE ALFAFAR  
OCTUBRE 2019





## ÍNDICE

<b>VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS .....</b>	<b>3</b>
<b>ESTUDIO CUANTITATIVO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA POBLACIÓN DE ALFAFAR .....</b>	<b>7</b>
<b>Pregunta 1.</b> En una escala de 0 a 10, donde 0 es lo más bajo y 10 lo más alto ¿Podría indicarnos el grado de satisfacción por vivir en ALFAFAR?.....	7
<b>Pregunta 2.</b> ¿Cuál cree usted que son los cinco principales problemas de su localidad?.....	9
<b>Pregunta 2.1.</b> ¿Y cuál le afecta a usted más personalmente?.....	12
<b>Pregunta 3.</b> Valore de 0 a 10 el funcionamiento de los siguientes Servicios Públicos Municipales. ....	13
<b>Pregunta 5.</b> Teniendo en cuenta la evolución del municipio de Alfafar ¿cómo cree que influido en su calidad de vida?.....	15
<b>Pregunta 6.</b> ¿Cómo valora la evolución en la prestación de los servicios del Ayuntamiento en el periodo de los últimos 3 años? .....	16
<b>Pregunta 7.</b> Pensando en su Barrio o Zona de la localidad, ¿cree que su barrio o zona disfruta de mejores servicios o se inclina por pensar lo contrario?.....	18
<b>Pregunta 8.</b> Cuando ha tenido que realizar una gestión o trámite administrativo ¿ha encontrado problemas o trabas?.....	19
<b>Pregunta 8.1.</b> En caso de Sí: ¿con que intensidad? ABIERTA .....	19
<b>Pregunta 9.</b> ¿Ha presentado alguna vez quejas o sugerencias sobre los servicios?.....	20
<b>Pregunta 10.</b> ¿Cree que la administración funciona de forma transparente?.....	21
<b>Pregunta 11.</b> Canales de Comunicación de ámbito municipal .....	21
<b>Pregunta 12.</b> ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción por la CALIDAD de la información que recibe por parte del ayuntamiento Canales de Comunicación de ámbito municipal?.....	22
<b>Pregunta 12.1.</b> ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción por la CANTIDAD de la información que recibe por parte del ayuntamiento Canales de Comunicación de ámbito municipal?....	24
<b>Pregunta 13.</b> ¿Si el ayuntamiento necesitará solicitar un crédito bancario para hacer frente a nuevas inversiones en infraestructura cual sería su postura? .....	23
<b>Pregunta 14.</b> ABIERTA ¿Si tuviera que priorizar la inversión resultado del crédito bancario solicitado en qué áreas o cuestiones se centraría? .....	24
<b>Pregunta 15.</b> Le voy a exponer algunos de los proyectos que pueden ser realizados con la solicitud del crédito bancario, ordénelos.....	25
<b>Pregunta 16.</b> ¿Cómo valora el grado de satisfacción por el TRATO que recibe de los trabajadores/as y Funcionarios del Ayuntamiento?.....	28
<b>Pregunta 17.</b> ¿Conoce usted la Carta de Servicios / Compromisos Municipales del Ayuntamiento de Alfafar?.....	29



## VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

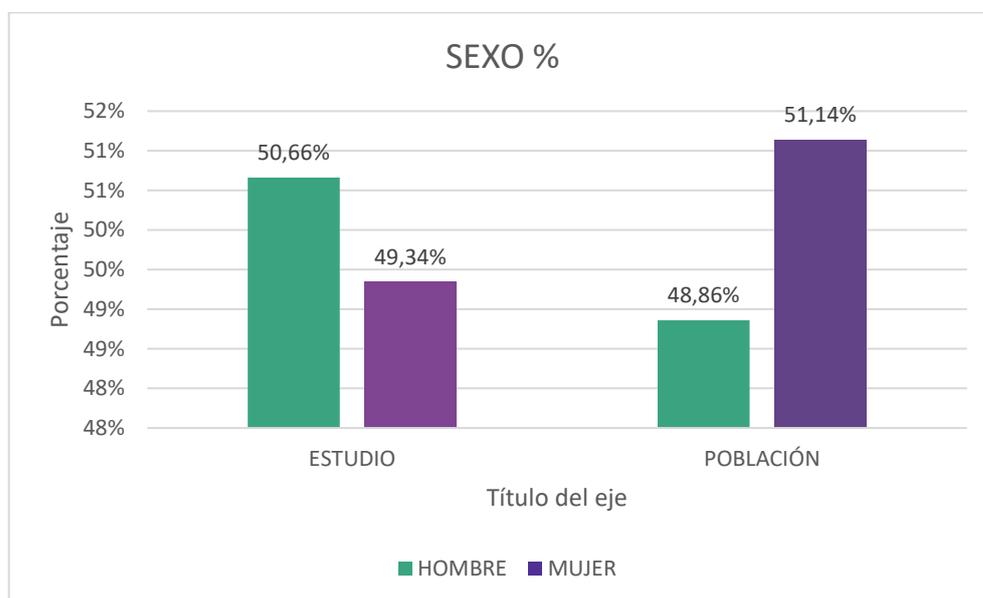
En este estudio se ha realizado una muestra de 720 entrevistas que, tras análisis de incoherencias, se reduce la muestra dejándola en 681 entrevistas.

Se ha obtenido un error muestral de  $\pm 3.7$  puntos ( $n=681$ ,  $N=21\ 580$ , I.C.=95%, homogeneidad al 50%,  $p=q=50$ ). Dicho dato avisa que cualquier porcentaje o resultado puede variar, tanto hacia arriba como hacia abajo, en cuatro puntos aproximadamente.

**\*Nota:** Cuando se cruzan los datos el nivel de confianza se reduce ( $n<681$ ).

La distribución de la muestra por Sexo, presenta las modalidades de Hombre con 345 encuestas y 336 respecto a Mujer. Los porcentajes obtenidos son válidos y muy parecidos a la realidad. Sería mejora si fueran inversos, pero están dentro de los márgenes del error medieval y se ha observado esta situación una vez realizado el estudio de incoherencia que ha reducido la modalidad de mujeres.

Para evitar este sesgo se podía haber eliminado de manera aleatoria un total de 65 encuestas de mujeres, pero se ha decidido mantenerlas para no perder información relativa. En el estudio se deberá ser consciente de este hecho. Los datos obtenidos de mujeres son más representativos que los de los hombres.



**Figura 1:** Distribución de la variable SEXO en % EC2019-20. Fuente: Elaboración propia.

- a) En cuanto a la variable Edad, los datos de campo se corresponden con los de la población objeto de estudio, de estudios pasados y con los de la muestra teórica. Como se puede ver en la gráfica siguiente, la distribución poblacional es proporcional y equitativa en todos los grupos de Edad, lo que denota unos resultados equitativos y no existe ningún sesgo de edades que alteren u orienten negativamente ciertos datos finales. En cualquier caso, la edad media poblacional del estudio se cifra en 51.26 años. Datos muy concordantes con la edad media



poblacional, cuando se eliminan las personas menores de 18 años del análisis, ya que esta media es de 50.25 años. La edad media de la población de Alfafar es de 42.82 años.

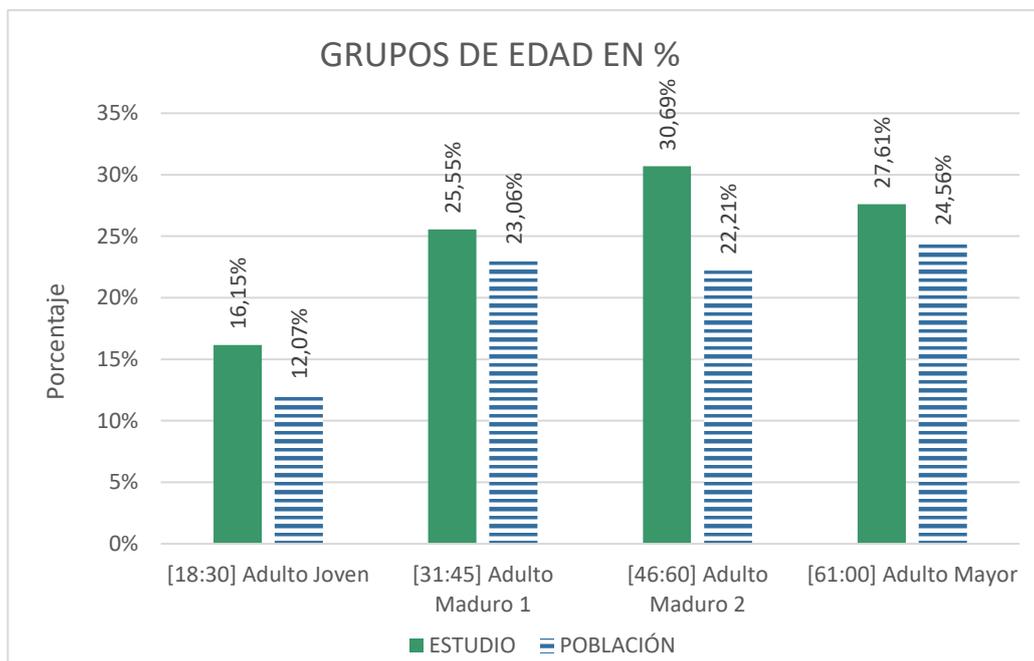


Figura 2: Distribución de la variable EDAD en % EC2019-20. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos variable EDAD en % EC2019-20.

EDAD	2018	2019
N	Válidos	612
	Perdidos	0
Media	51.49	51.26
Mediana	51,00	51,00
Moda	70	60
Desviación	17.183	18.672
Mínimo	18	18
Máximo	87	87

Fuente: Elaboración propia

- b) Respecto a la cuestión de Barrio, la distribución de la muestra se distribuye cubriendo en su totalidad la localidad y siendo una representación que difiere en menos de un 5% de la distribución de la población, exceptuando el barrio de EL TREMOLAR que este año su representación porcentualmente 0 ya que su representación real es del 0.34%.

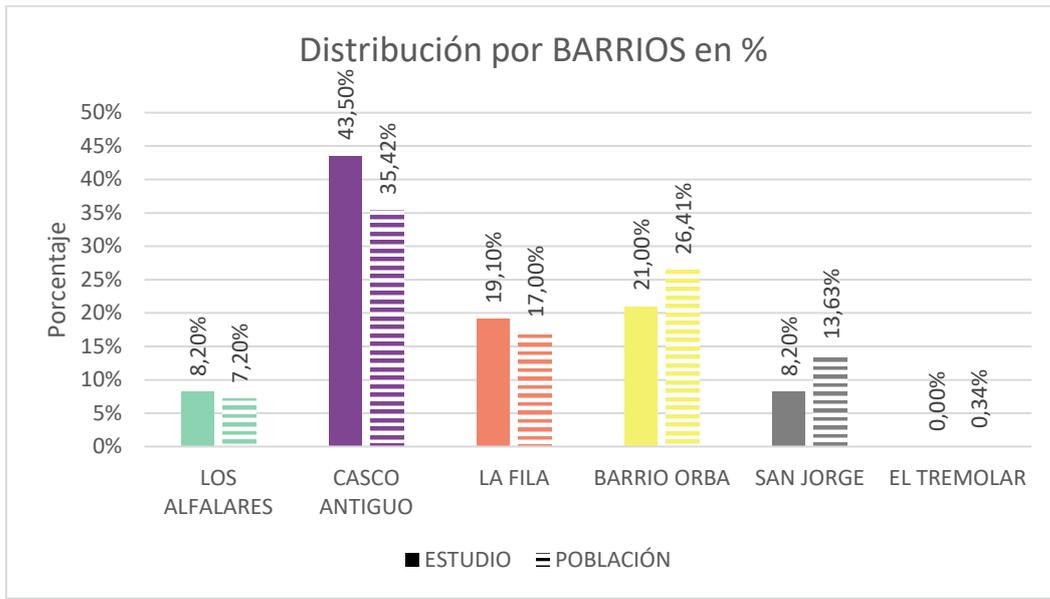
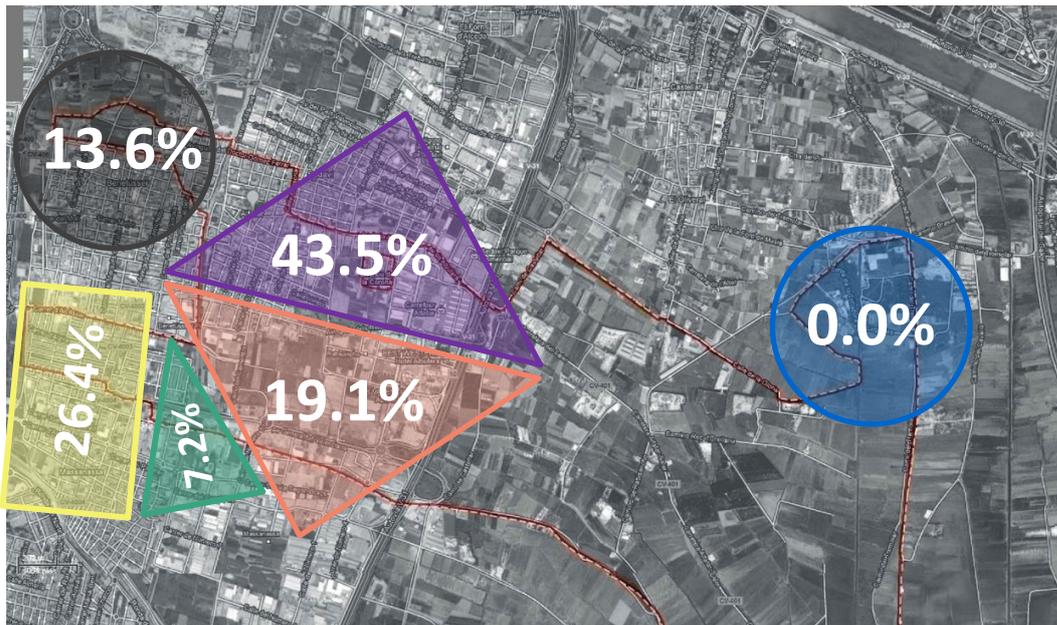
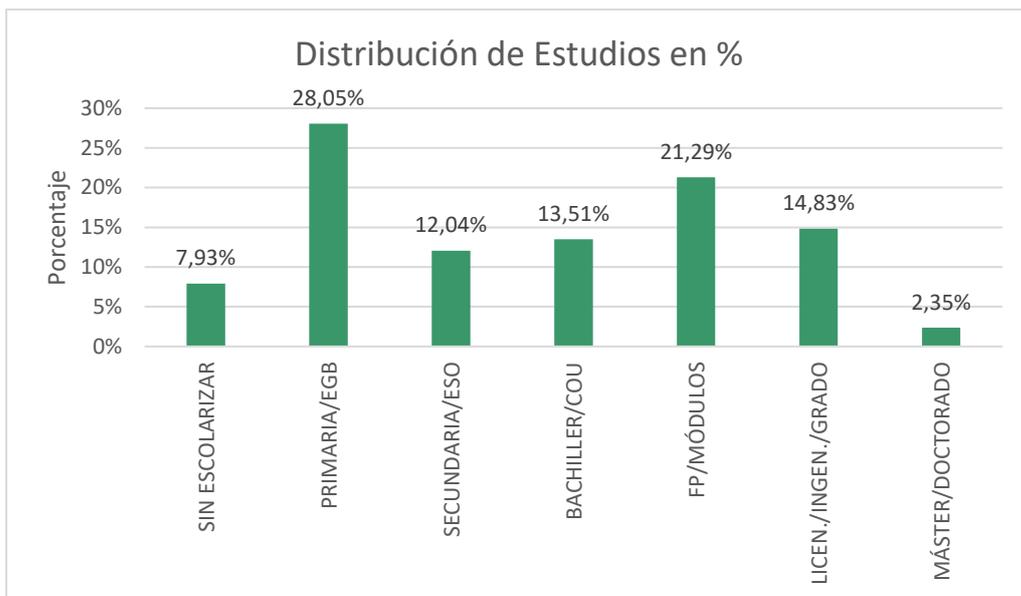


Figura 3: Distribución de la variable BARRIOS en % EC2019-20. Fuente: Elaboración propia.



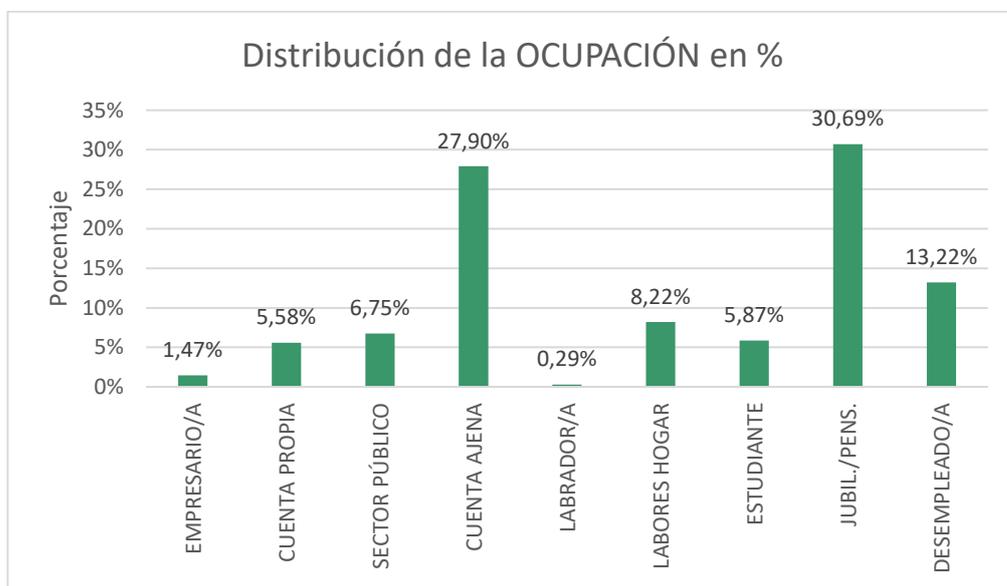
Mapa 1: Distribución de la variable BARRIOS en % EC2019-20. Fuente: Elaboración propia.

c) Respecto a la cuestión del grado último de Estudios finalizado, destaca el hecho que el nivel de personas sin escolarizar en Alfafar sea del 7.93%, debido a que la población es principalmente adulta.



**Figura 4:** Distribución de la variable ESTUDIOS en % EC2019-20. Fuente: Elaboración propia.

- d) La distribución de las variables de trabajo o dedicación es interesante, porque permite definir muy bien el perfil de las personas encuestadas. Clave a su vez para definir el estatus socio económico. La comparación entre estudios realizados hace un año y los actuales son consistentes, por lo que se puede entender que la situación económica y estatus socioeconómico no han cambiado significativamente.



**Figura 5:** Distribución de la OCUPACIÓN en % EC2019-20. Fuente: Elaboración propia.



## ESTUDIO CUANTITATIVO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA POBLACIÓN DE ALFÀFAR

**Pregunta 1.** En una escala de 0 a 10, donde 0 es lo más bajo y 10 lo más alto ¿Podría indicarnos el grado de satisfacción por vivir en ALFÀFAR?

En esta pregunta destaca muy considerablemente que el 100% de las personas encuestadas emiten una opinión, lo que demuestra y denota el alto grado de interés por responder acerca de la situación del Municipio de Alfàfar y sus barrios.

La **media de 8.07** es alta, lo que demuestra una alta satisfacción de los y las habitantes de Alfàfar, que puede ser utilizada como ejemplo de buen gobierno municipal.

Ha descendido en 1 décima respecto al año 2018. Este valor hay que encuadrarlo en que los valores históricos nos devuelven  $\mu=7.6614$  y  $\sigma=0.1287$ , con un p-valor de 0.445 para la prueba de Shapiro-Wilk, siendo IC 95% [7.3466; 7.9763], siendo que el valor de este año no está dentro de este intervalo de confianza, lo que implica que **la nota obtenida del 8.07 actualmente está fuera de la zona del intervalo de confianza.**

**Tabla 2.** Estadísticos Descriptivos de la VALORACIÓN EC2019-20.

VALORACIÓN	2018	2019	
N	Válidos	612	674
	Perdidos	0	7
<b>Media</b>	<b>8.08</b>	<b>8.07</b>	
Mediana	8.00	8.00	
Moda	8	10	
Error estándar	0.069	0.075	
Rango	10	10	
Mínimo	0	0	
Máximo	10	10	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3:** Nota Media agrupada por EDAD y SEXO de EC2019-20.

EDAD/SEXO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
ADULTO JOVEN	7.7	8.54	8.07
ADULTO MADURO 1	7.81	8.05	7.92
ADULTO MADURO 2	7.58	8.02	7.81
ADULTO MAYOR	8.28	8.79	8.49
TOTAL	7.07	8.27	

Fuente: Elaboración propia.

Método: Mann-Whitney U Test → Sexo.Sig = 0.002

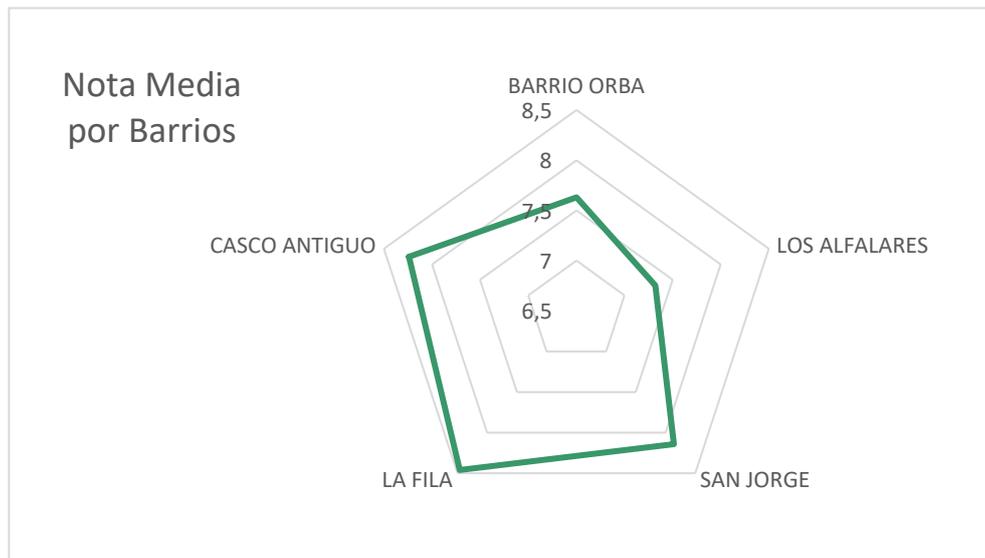
**Tabla 4:** Error Estándar agrupado por EDAD y SEXO de EC2019-20.



EDAD/SEXO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
ADULTO JOVEN	0.236	0.174	0.157
ADULTO MADURO 1	0.17	0.156	0.115
ADULTO MADURO 2	0.246	0.225	0.167
ADULTO MAYOR	0.194	0.188	0.138
TOTAL	0.11	0.101	

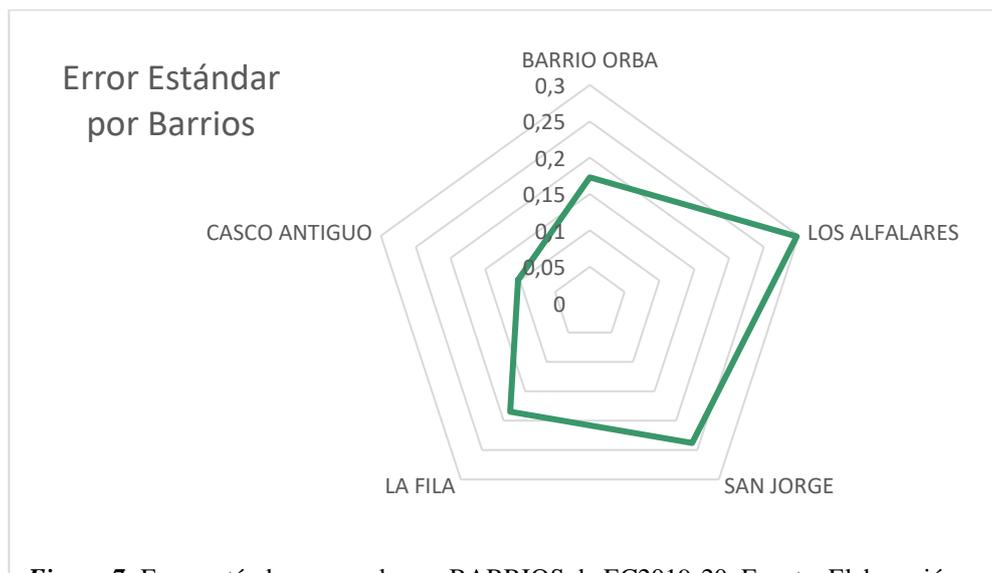
Fuente: Elaboración propia.

Método: Kruskal-Wallis  $H$  Test → Edad. Sig = 0.000



**Figura 6:** Nota Media agrupada por BARRIOS de EC2019-20. Fuente: Elaboración propia.

Método: Kruskal-Wallis  $H$  Test → Sig = 0.000.



**Figura 7:** Error estándar agrupado por BARRIOS de EC2019-20. Fuente: Elaboración propia.

Método: Mann-Whitney  $U$  Test → Sexo. Sig = 0.002.

**Pregunta 2. ¿Cuál cree usted que son los cinco principales problemas de su localidad?**

**Tabla 5:** Cinco modalidades con mayor frecuencia relativa en PROBLEMAS EC2019-20.

<b>6. LIMPIEZA/BASURA</b>	10.3 %
<b>20. ESTACIONAMIENTO</b>	7.9 %
<b>14. PARQUES/JARDINES</b>	7.7 %
<b>13. TRANSPORTE PÚBLICO</b>	7.1 %
<b>4. ANIMALES (PIPICAN)</b>	7.0 %
<b>TOTAL</b>	39.99 %
<b>88. NINGUNO</b>	9.3 %
<b>TOTAL</b>	49.3 %

Fuente: Elaboración propia.

Este año observamos que el TOP 5 sólo cubre el 40 y para cubrir el 50% debemos añadir el factor NINGUNO. El resto de factores están tan distribuidos que no llegan a computar esta mitad de valor. De hecho, con el 4,44% del No sabe / No contesta se consigue pasar la media. Así este TOP 5 determina claramente los principales problemas observados por la ciudadanía.

9

Si comparamos estos resultados con los obtenidos en 2019:

**Tabla 6:** Comparativa de las cinco modalidades con mayor frecuencia relativa en PROBLEMAS EC2019-2020.

TOP 5 PROBLEMAS 2018		TOP 5 PROBLEMAS 2019		
<b>6. LIMPIEZA/BASURA</b>	17.82 %	<b>6. LIMPIEZA/BASURA</b>	10.3%	-3.16%
<b>2. CALLES EN MAL ESTADO</b>	14.35 %	<b>20. ESTACIONAMIENTO</b>	7.9%	+6.03%
<b>4. ANIMALES (PIPICAN)</b>	14,20 %	<b>14. PARQUES/JARDINES</b>	7.7%	NUEVO
<b>19. ESTACIONAMIENTO</b>	8.46 %	<b>13. TRANSPORTE PÚBLICO</b>	7.1%	NUEVO
<b>21. TRÁFICO/ACCESIBILIDAD</b>	6.80 %	<b>4. ANIMALES (PIPICAN)</b>	7.0%	-5.53%
<b>TOTAL</b>	61.63 %	<b>TOTAL</b>	39.99%	

- 36.99%

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 6 aporta la siguiente información:

- a) Los 5 primeros problemas tienen un 37% menos de peso proporcionalmente que en el estudio de 2019.
- b) La LIMPIEZA/BASURA disminuye su percepción tanto en el total de 2019 como en la comparativa con 2018, siendo que este descenso se observa tanto en valores proporcionales absolutos como en los relativos. Esta percepción es menor que el error establecido por lo tanto no podemos asegurar que sea suficiente.
- c) El problema de ANIMALES (PIPICAN), relacionado con la suciedad de los mismos en la calle tiene un descenso que se puede considerar lo suficiente y estimar como tal. Las tareas de acción realizadas parece que están siendo efectivas.
- d) Tanto el TRANSPORTE PUBLICO, como PARQUES/JARDINES escalan al TOP 5. Esto es llamativo, ya que los dos son valores que pueden estar relacionados con una buena calidad de vida. Habría que hacer un estudio pormenorizado para saber si es así, o verdaderamente existe un problema que ha empeorado estos servicios y por eso se cuelan en esta posición.
- e) El problema de ESTACIONAMIENTO se mantiene como problema aumentando ponderativamente su peso. Habría que estudiar si es debido a que una vez mejorada la situación esta es insuficiente o el grado de mejoría obtenido todavía no es satisfactorio, no consiguió los objetivos o a empeorado tras algunas acciones en la vía pública que hayan podido repercutir en la cantidad de estacionamiento.



**Tabla 7: Todas las modalidades en PROBLEMAS EC2019-20**

PROBLEMAS 2019-20	Fc1 = f1 · 3	Fc2= f2 · 2	Σ F	Σ Fi %
1. INSEGURIDAD	6	44	50	1.61%
2. CALLES EN MAL ESTADO	168	36	204	6.57%
3. ALUMBRADO PÚBLICO	78	24	102	3.28%
4. ANIMALES (PIPICAN)	129	88	217	6.98%
5.ALCOHOL/DROGAS	18	16	34	1.09%
6. LIMPIEZA/BASURA	276	44	320	10.30%
7. FALTA SERVICIOS PÚBLICOS	24	12	36	1.16%
8. IMPUESTOS	87	28	115	3.70%
9. SERVICIOS SANITARIOS	42	20	62	2.00%
10. EDUCACIÓN	21	12	33	1.06%
11. POBREZA	6	8	14	0.45%
12. FALTA VIVIENCIA	6	4	10	0.32%
13. TRANSPORTE PÚBLICO	144	76	220	7.08%
14. PARQUES/JARDINES	156	84	240	7.72%
15. DESEMPLEO	24	16	40	1.29%
16. SERV. DE SALUD	42	14	56	1.80%
18. OFERTA OCIO/CULTURAL	102	60	162	5.21%
19. ESTACIONAMIENTO	18	12	30	0.97%
20. PARKING	120	124	244	7.85%
21. PROBLEMAS ECÓNICOS	0	4	4	0.13%
22. TRÁFICO	54	0	54	1.74%
23. SIS BICI PÚBLICO	6	8	14	0.45%
24. ESPACIOS RECREATIVOS	15	24	39	1.26%
25. OTROS	63	74	137	4.41%
26. CIVISMO	18	8	26	0.84%
28. RESIDENCIA	36	4	40	1.29%
29. COMERCIO	18	20	38	1.22%
30. BECAS Y AYUDAS	36	4	40	1.29%
31. CAJEROS FALTA	18	0	18	0.58%
32. ACCESOS ADAPTADOS	18	12	30	0.97%
33. RUIDO TREN	18	12	30	0.97%
34. ZONA COMERCIAL	6	4	10	0.32%
35. EMPLEADOS PÚBLICOS	6	4	10	0.32%
88. NINGUNO	126	164	290	9.33%
99. NS/NC	138	0	138	4.44%
<b>TOTAL</b>	<b>2 043</b>	<b>1 064</b>	<b>3 107</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 8: Todas las modalidades en PROBLEMAS QUE AFECTAN MÁS PERSONALMENTE EC2018-19**

P2 DESAGREGADO 2018 - 19					
	Frecuencia	*2	Frecuencia	TOTAL	%
25. OTROS	118	236	74	310	23,41%
6. LIMPIEZA/BASURA	84	168	68	236	17,82%
88. NINGUNO	28	56	160	216	16,31%
2. CALLES EN MAL ESTADO	74	148	42	190	14,35%
4. ANIMALES (PIPICAN)	76	152	36	188	14,20%
19. ESTACIONAMIENTO	36	72	40	112	8,46%
21. TRÁFICO/ACCESIBILIDAD	32	64	26	90	6,80%
14. PARQUES/JARDINES	28	56	20	76	5,74%
15. DESEMPLEO	30	60	10	70	5,29%
99. NS/NC	10	20	46	66	4,98%
13. TRANSPORTE PÚBLICO	26	52	8	60	4,53%
1. INSEGURIDAD	14	28	14	42	3,17%
7. FALTA SERVICIOS PÚBLICOS	12	24	12	36	2,72%
8. IMPUESTOS	10	20	12	32	2,42%
3. ALUMBRADO PÚBLICO	10	20	4	24	1,81%
11. POBREZA	8	16	6	22	1,66%
10. EDUCACIÓN	4	8	14	22	1,66%
9. SERVICIOS SANITARIOS	4	8	4	12	0,91%
18. OFERTA OCIO/CULTURA	2	4	6	10	0,76%
20. PROBLEMAS ECONÓMICOS	4	8	2	10	0,76%
12. FALTA VIVIENDA	2	4	2	6	0,45%
23. ESPACIOS RECREATIVOS	0	0	6	6	0,45%
<b>TOTAL</b>	<b>612</b>	<b>1224</b>	<b>100</b>	<b>1324</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Pregunta 2.1. ¿Y cuál le afecta a usted más personalmente?**

**Tabla 9: Todas las modalidades en PROBLEMAS QUE AFECTAN MÁS PERSONALMENTE EC2019-20.**

PROBLEMAS 2019-20	Fc1 = f1 - 3	Fc2 = f2 - 2	Σ F	Σ FI %
1. INSEGURIDAD	6	44	50	1.61%
2. CALLES EN MAL ESTADO	168	36	204	6.57%
3. ALUMBRADO PÚBLICO	78	24	102	3.28%
4. ANIMALES (PIPICAN)	129	88	217	6.98%
5. ALCOHOL/DROGAS	18	16	34	1.09%
6. LIMPIEZA/BASURA	276	44	320	10.30%
7. FALTA SERVICIOS PÚBLICOS	24	12	36	1.16%
8. IMPUESTOS	87	28	115	3.70%
9. SERVICIOS SANITARIOS	42	20	62	2.00%
10. EDUCACION	21	12	33	1.06%
11. POBREZA	6	8	14	0.45%
12. FALTA VIVIENCIA	6	4	10	0.32%
13. TRANSPORTE PÚBLICO	144	76	220	7.08%
14. PARQUES/JARDINES	156	84	240	7.72%
15. DESEMPLEO	24	16	40	1.29%
16. SERV. DE SALUD	42	14	56	1.80%
18. OFERTA OCIO/CULTURAL	102	60	162	5.21%
19. ESTACIONAMIENTO	18	12	30	0.97%
20. PARKING	120	124	244	7.85%
21. PROBLEMAS ECONÓMICOS	0	4	4	0.13%
22. TRÁFICO	54	0	54	1.74%
23. SIS BICI PÚBLICO	6	8	14	0.45%
24. ESPACIOS RECREATIVOS	15	24	39	1.26%
25. OTROS	63	74	137	4.41%
26. CIVISMO	18	8	26	0.84%
28. RESIDENCIA	36	4	40	1.29%
29. COMERCIO	18	20	38	1.22%
30. BECAS Y AYUDAS	36	4	40	1.29%
31. CAJEROS FALTA	18	0	18	0.58%
32. ACCESOS ADAPTADOS	18	12	30	0.97%
33. RUIDO TREN	18	12	30	0.97%
34. ZONA COMERCIAL	6	4	10	0.32%
35. EMPLEADOS PÚBLICOS	6	4	10	0.32%
88. NINGUNO	126	164	290	9.33%
99. NS/NC	138	0	138	4.44%
<b>TOTAL</b>	<b>2 043</b>	<b>1 064</b>	<b>3 107</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia.



### Pregunta 3. Valore de 0 a 10 el funcionamiento de los siguientes Servicios Públicos Municipales.

Tabla10: Notas Medias de VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS desde 2013 a 2019.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019*	%
							±Desv.Error	
ACTIVIDADES CULTURALES	6.2	6.46	6.38	6.66	6.49	7.23	7.05 ±0.094	76.21%*
LIMPIEZA DE CALLES	5.4	6.13	6.51	6.33	6.28	6.68	6.89 ±0.81	98.97%*
CENTROS DE MAYORES	7.6	6.96	7.47	7.73	6.94	7.65	7.61 ±0.102	64.76%*
							7.75 ±0.175	77.99%*****
MANTENIMIENTO DE ZONAS VERDES	5.7	5.98	6.08	5.95	6.2	5.88	6.56 ±0.079	98.83%*
SERVICIOS SOCIALES	5.6	6.12	6.41	6.35	6.46	6.84	6.92 ±0.118	62.11%*
							6.74 ±0.188	68.95%****
							6.59 ±0.257	58.85%*****
							7.33 ±0.333	61.11%***
RECOGIDA DE BASURAS	6.4	6.77	7.13	7.01	7.12	7.68	7.30 ±0.085	99.41%*
ASFALTADO	5.8	6.01	6.52	6.35	6.41	5.85	6.60 ±0.081	99.12%*
POLICIA LOCAL	6.01	6.02	6.17	6.39	6.81	7.33	6.96 ±0.95	94.71%*
APARCAMIENTO	3.8	5.41	5.77	5.54	5.17	5.05	5.21 ±0.103	97.36%*
NUEVAS TECNOLOGIAS (WIFI. WEB. APP)					6.89	6.09	6.66	
PUNTO DE INFORMACION CIUDADANA	6.3	6.44	6.59	7.07	6.52	7.57	6.93 ±0.1	72.69%*
AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL					5.53	6.58	5.96 ±0.132	51.84%*
							5.88 ±0.409	56.67%***
TRANSPARENCIA						6.63		
SAC (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)	6.2	6	5.77				7.7	
INFANCIA (REMEDIOS MONTANER, ETC)						7,14		
ACTIVIDADES DE MAYORES						7,6		
SANIDAD (RATAS, MOSQUITOS, SOLARES...)						3,67		
COMUNICACIÓN						7,09		
SERVICIOS PARA JÓVENES						6,74		
FIESTAS POPULARES	6.2	6.44	5.79	5.89	5.79		6.66 ±0.097	93.83%*
ILUMINACIÓN CALLES	6.2	6.53	6.71	6.96	6.79		6.96 ±0.076	99.41%*
ESPAI D'IGUALTAT			6.25	6.89	6.56		7.05 ±0.104	49.63%*
							7.10 ±0.136	57.14%**
INSTALACIONES DEPORTIVAS	7.4	7.17	7.12	7.24	6.82		7.31 ±0.089	87.37%*
ACCESO LOCALIDAD	6.5	6.31	7.19	7.13			7.06 ±0.087	98.97%*
MERCADO MUNICIPAL			6.86	6.89	6.75		7.02 ±0.84	89.43%*
ESCUELA DE ADULTOS							7.74 ±0.080	66.52%*
							7.80 ±0.102	71.54%*****
ACTIVIDADES CULTURALES							7.29 ±0.109	57.56%*
ESPAI JOVE			6.31	6.89	6.7		7.24 ±0.115	48.90%*
MERCADO MUNICIPAL			6.86	6.89	6.75		7.58 ±0.218	69.09%*****
WEB DEL AYUNTAMIENTO	6.8	5.95	6.43	7.03	6.62			





ESPAI JOVE	6.31	6.89	6.7
OFICINA DE PATRIMONIO CULTURAL		6.89	6.26
ESTADISTICA Y CALIDAD		6.89	7.14
TESORERIA			5.72
GESTION TRIBUTARIA			5.56
MANTENIMIENTO GENERAL		6.59	6.57
ESPACIO DE IGUALDAD		6.25	
CONSERVANCIO DE CALLES	5.4	5.3	
SERVICIO DE INFORMACION MUNICIPAL	6.3	6.44	
CONSERVANCIO DE FACHADAS Y EDIFICIOS	5.8		
AMBULATORIO	6.8		
ADMINISTRACION ELECTRONICA	6	6	

Fuente: Elaboración propia.

#### Leyenda

\* 100% de la muestra

\*\* Respecto a las 336 mujeres de la muestra.

\*\*\* Respecto a los 90 desempleados de la muestra.

\*\*\*\* Respecto a los 190 empleados por cuenta ajena.

\*\*\*\*\* Respecto a los 209 jubilados.

\*\*\*\*\* Respecto a alumnos 336 con nivel de estudios PRIMARIA/EGB + FP/MÓDULOS

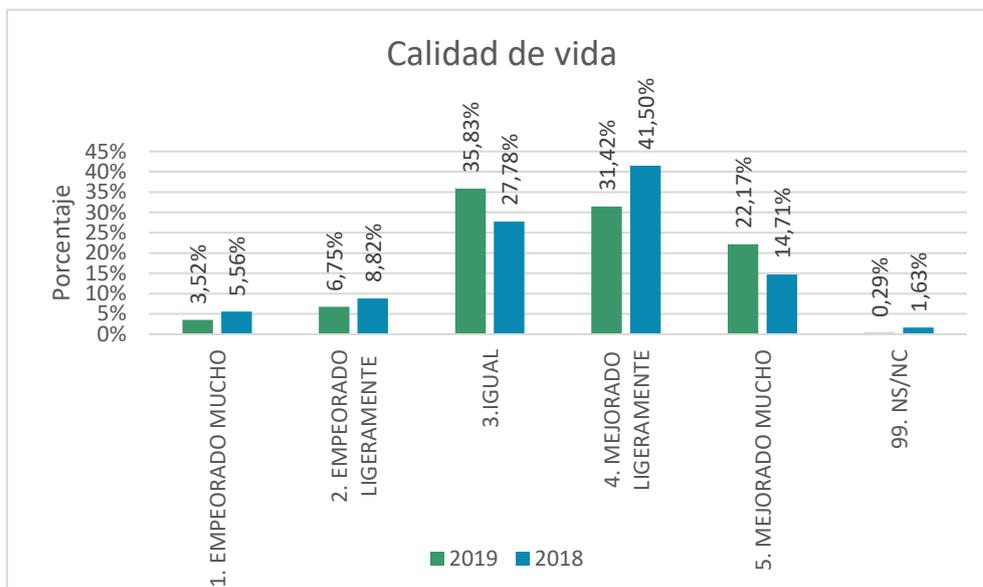
\*\*\*\*\* Respecto a los 110 Jóvenes

Podemos ver la evolución de los valores que han ido obteniendo los servicios públicos de Alfafar.

Queremos hacer especial foco en el trabajo que se ha realizado en expresar también las notas obtenidas según poblaciones especiales, que es lo que hemos querido expresar con los (\*). Por ejemplo, la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL obtiene una nota de 5.96 teniendo en cuenta que ha contestado a esa pregunta el 51.84% de la población de Alfafar, sin embargo obtiene una nota de 5.88 cuando nos fijamos en los desempleados que han contestado, los cuales han supuesto un 56.67% de la muestra.



**Pregunta 5. Teniendo en cuenta la evolución del municipio de Alfajar ¿cómo cree que influido en su calidad de vida?**



**Figura 8:** Gráfico de barras EVOLUCIÓN CALIDAD DE VIDA EC2019-20.  
Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 11:** Frecuencias en CALIDAD DE VIDA C2019-20 por GÉNERO.

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
1. EMPEORADO MUCHO	4.1%	3.0%	3.5%
2. EMPEORADO LIGERAMENTE	5.2%	8.3%	6.8%
3. IGUAL	38.8%	32.7%	35.8%
4. MEJORADO LIGERAMENTE	35.4%	27.4%	31.4%
5. MEJORADO MUCHO	15.9%	28.6%	22.2%
99. NS/NC	0.6%	0.0%	0.3%

Fuente: Elaboración propia.

Chi-Cuadrado = 0.00 / % dentro de SEXO

Tabla 12: Frecuencias en CALIDAD DE VIDA C2019-20 por BARRIO.

	ALFALARES	CASCO ANTIGUO	LA FILA	BARRIO ORBA	SAN JORGE	TOTAL
1. EMPEORADO MUCHO	17.9%	1.4%	3.1%	4.2%	0%	3.5%
2. EMPEORADO LIGERAMENTE	10.7%	5.7%	6.2%	9.8%	1.8%	6.8%
3. IGUAL	39.3%	33.4%	49.2%	28.0%	33.9%	35.8%
4. MEJORADO LIGERAMENTE	10.7%	32.1%	40.0%	28.0%	37.5%	31.4%
5. MEJORADO MUCHO	21.4%	26.7%	1.5%	30.1%	26.8%	22.2%
99. NS/NC	0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%

Fuente: Elaboración propia.

Chi-Cuadrado = 0.00 / % dentro de BARRIO

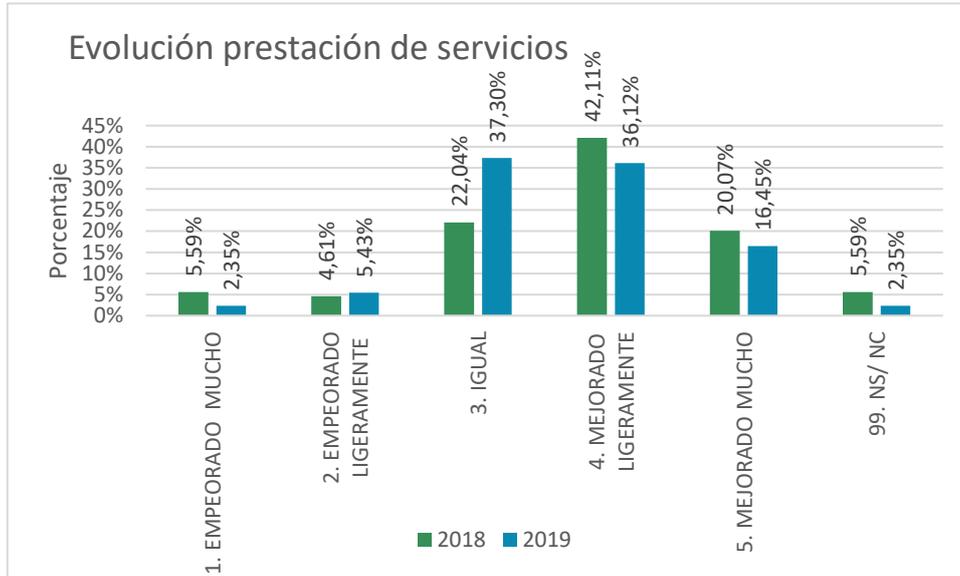
16

Se observa que la evolución hacia la mejoría respecto a 2018 es evidente. Podemos ver como el incremento del valor IGUAL sería los que se obtienen respecto a la pérdida en su parte negativa, y su traslación de los resultados hacia la parte positiva de la mejora.

Tenemos que fijarnos que la opinión por sexo existe una diferencia ente las opiniones de hombres y mujeres, siendo estas las que se van más a los dos extremos.

Así mismo respecto a los barrios también existen diferencias de opinión considerables. En los Alfalares cabría destacar la opinión polarizada que tienen y como el barrio de la Fila se posiciona en un lugar central de opinión.

**¿Cómo valora la evolución en la prestación de los servicios del Ayuntamiento en el periodo de los últimos 3 años?**



**Figura 9:** Frecuencias Evolución de la PRESTACIÓN SERVICIOS EC2019-20.  
Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 13:** Frecuencias en PRESTACIÓN SERVICIOS por SEXO EC2019-20

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
1. EMPEORADO MUCHO	2.9%	1.8%	2.3%
2. EMPEORADO LIGERAMENTE	3.8%	7.1%	5.4%
3. IGUAL	39.4%	35.1%	37.3%
4. MEJORADO LIGERAMENTE	38.3%	33.9%	36.1%
5. MEJORADO MUCHO	11.6%	21.4%	16.4%
99. NS/NC	4.1%	0.6%	2.3%

Fuente: Elaboración propia.

Chi-Cuadrado = 0.00 / % dentro de SEXO

**Tabla 14:** Frecuencias en PRESTACIÓN SERVICIOS por BARRIO EC2019-20.

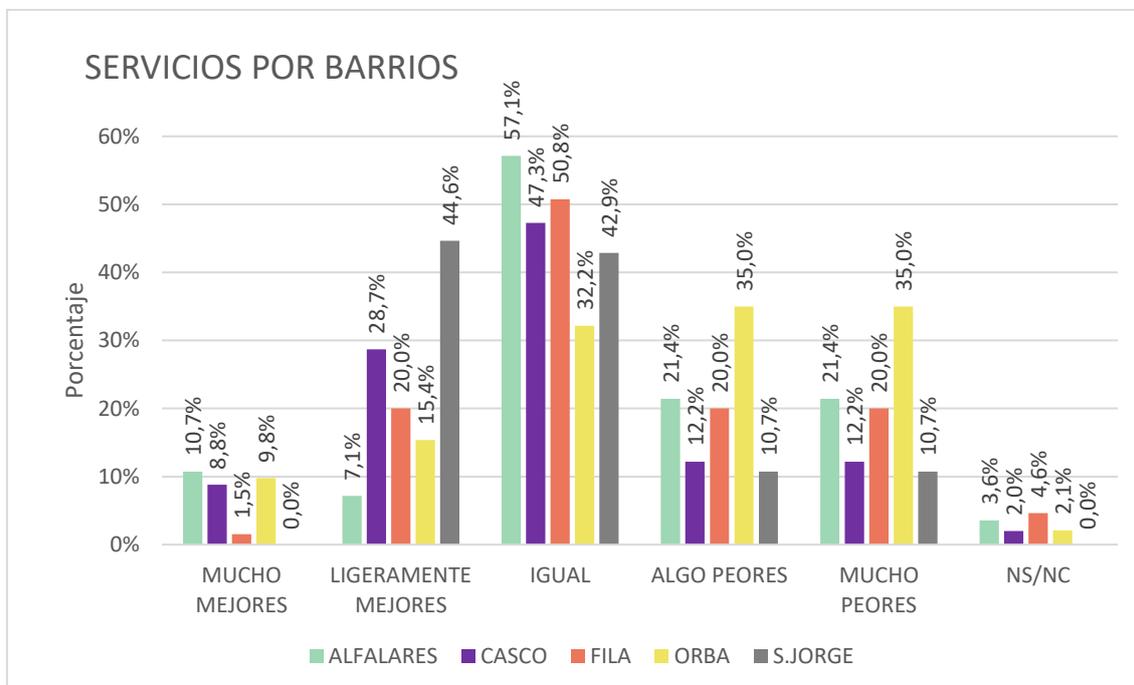
	ALFALARES	CASCO ANTIGUO	LA FILA	BARRIO ORBA	SAN JORGE	TOTAL
1. EMPEORADO MUCHO	10.7%	0.7%	3.1%	2.8%	0	2.3%
2. EMPEORADO LIGERAMENTE	10.7%	3.0%	1.5%	11.9%	5.4%	5.4%
3. IGUAL	46.4%	37.5%	50.8%	25.2%	26.8%	37.3%
4. MEJORADO LIGERAMENTE	21.4%	37.2%	41.5	29.4	50.0	36.1
5. MEJORADO MUCHO	7.1%	19.3%	1.5	28.0	16.1	16.4
99. NS/NC	3.6%	2.4	1.5	2.8	1.8	2.3

Fuente: Elaboración propia.

Chi-Cuadrado = 0.00 / % dentro de BARRIO

**Pregunta 7. Pensando en su Barrio o Zona de la localidad, ¿cree que su barrio o zona disfruta de mejores servicios o se inclina por pensar lo contrario?**

18



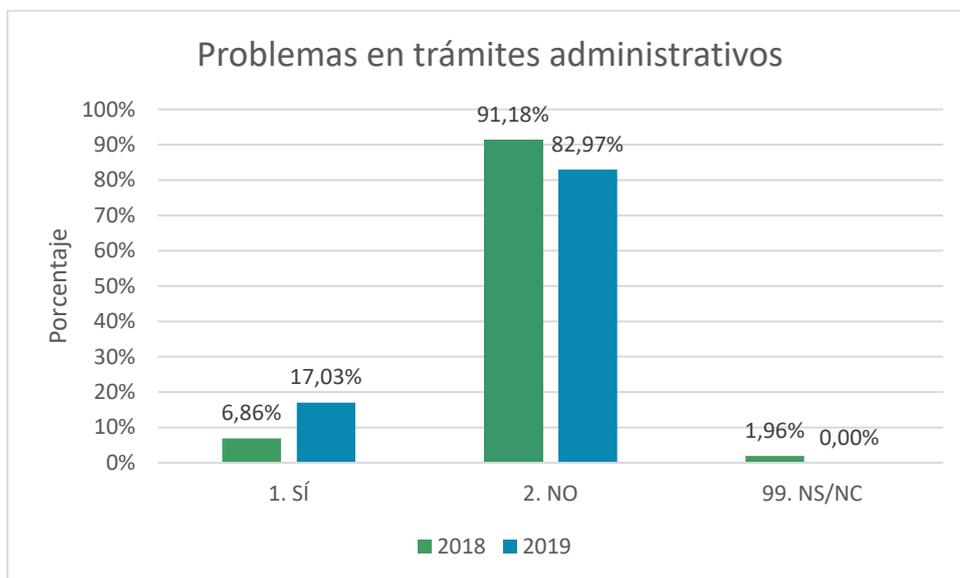
**Figura 10:** Diagrama de barras representando GRADO de satisfacción de SERVICIOS por barrio.

Fuente: Elaboración propia.

Chi-Cuadrado = 0.00 / % dentro de BARRIO

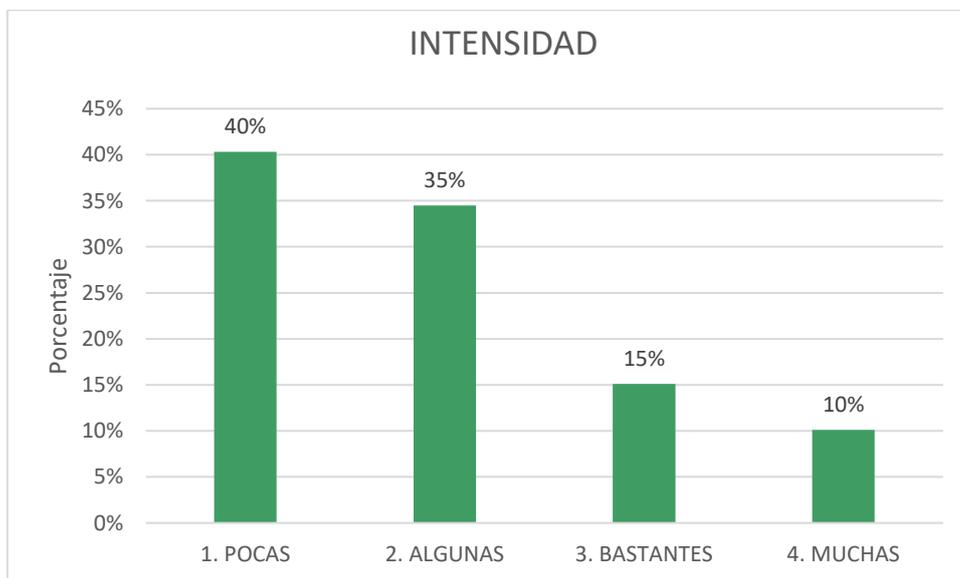


**Pregunta 8. Cuando ha tenido que realizar una gestión o trámite administrativo ¿ha encontrado problemas o trabas?**



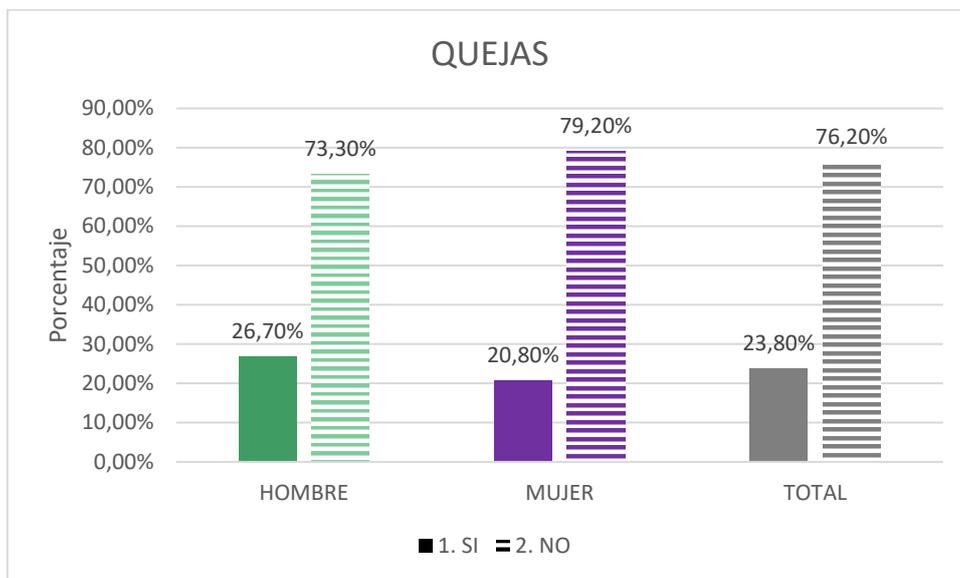
**Figura 11:** Representación en Diagrama de barras de TRABAS en TRÁMITES de EC2019-20 y comparativa con año anterior.  
Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 8.1. En caso de SÍ: ¿con que intensidad? ABIERTA**



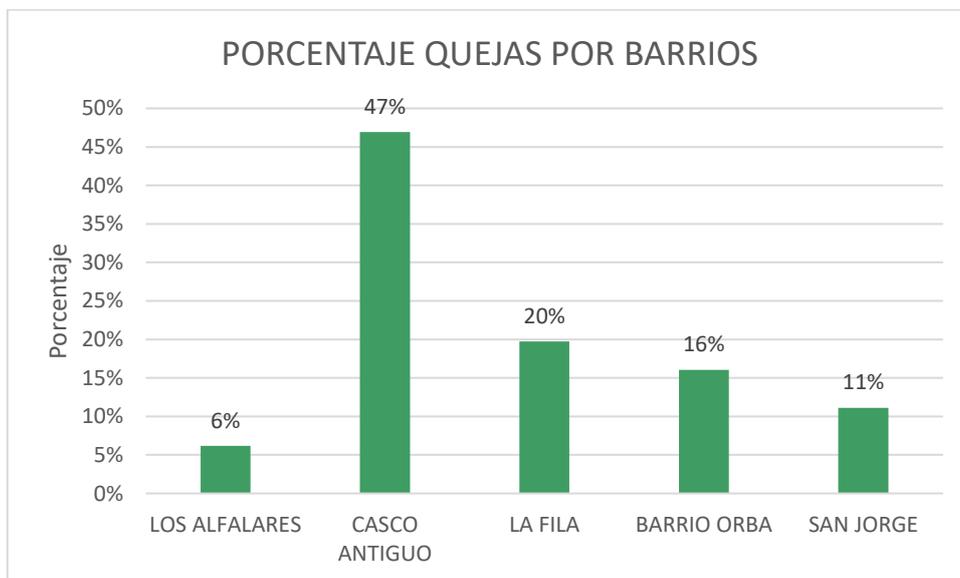
**Figura 12:** Representación en Diagrama de barras de TRABAS en TRÁMITES por SERVICIOS de EC2019-20.  
Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 9. ¿Ha presentado alguna vez quejas o sugerencias sobre los servicios?**



**Figura 13:** Representación en Diagrama de barras de QUEJAS en SERVICIOS de EC2019-20.

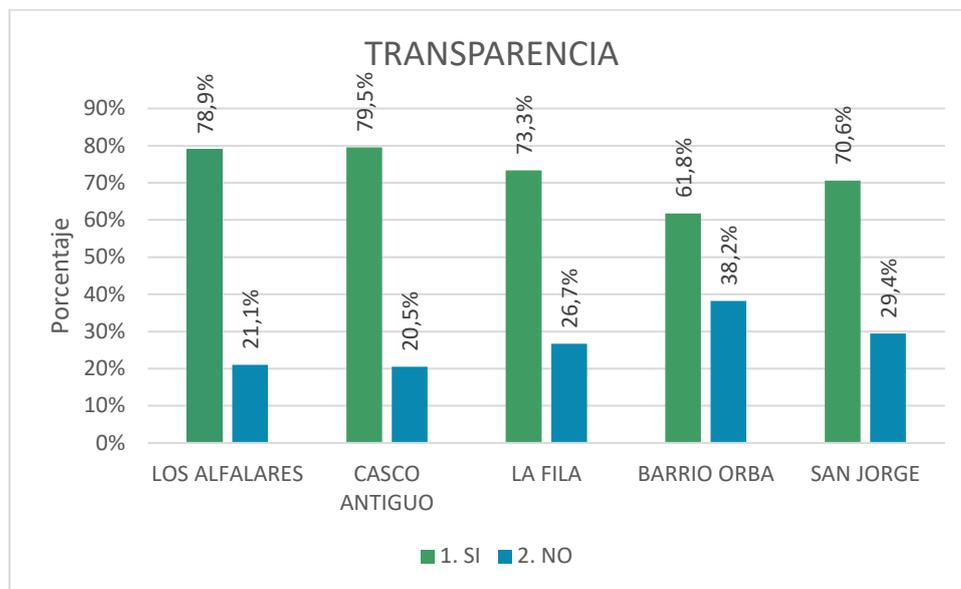
Fuente: Elaboración propia



**Figura 14:** Representación en Diagrama de barras de QUEJAS en TRÁMITES por SERVICIOS segmentado por BARRIOS de EC2019-20.

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 10. ¿Cree que la administración funciona de forma transparente?**



**Figura 15:** Representación en Diagrama de barras de TRANSPARENCIA segmentado por BARRIOS de EC2019-20.

Fuente: Elaboración propia

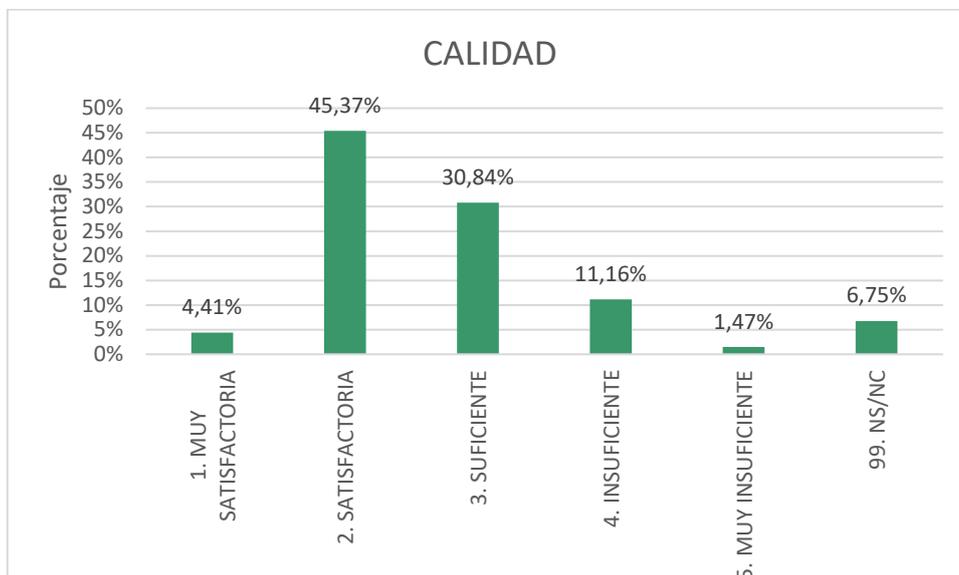
**Pregunta 11. Canales de Comunicación de ámbito municipal**

**Tabla 15:** Canales de Comunicación institucional.

	$Fc1 = f1 \cdot 3$	$Fc2 = f2 \cdot 2$	$\sum Fi$	$\sum Fi \%$
1. BIM	597	62	659	25.1
2. WEB	183	34	217	8.3
3. CARTAS INFORMATIVAS	312	108	420	16.0
4. REDES FACEBOOK	513	158	671	25.5
5. REDES INSTAGRAM	21	34	55	2.1
6. TABLONES DE ANUNCIOS	24	52	76	2.9
7 SERV. WHATSAPP	21	12	33	1.3
8. APP MUNICIPAL	24	22	46	1.7
9. OTROS	237	104	341	13.0
99.	111	0	111	4.2
Sistema	2043	586	2629	100.0

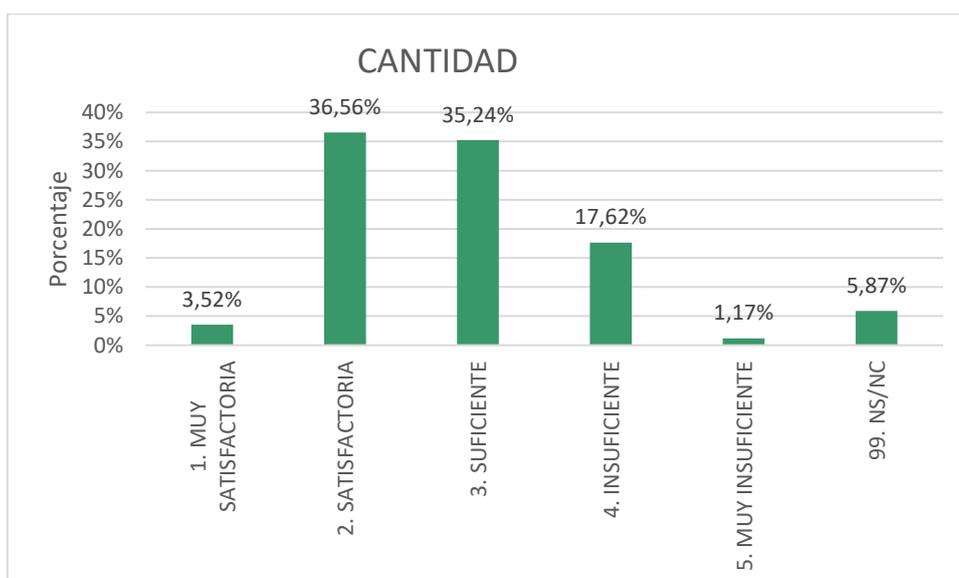
Fuente: Elaboración propia.

**Pregunta 12. ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción por la CALIDAD de la información que recibe por parte del ayuntamiento Canales de Comunicación de ámbito municipal?**



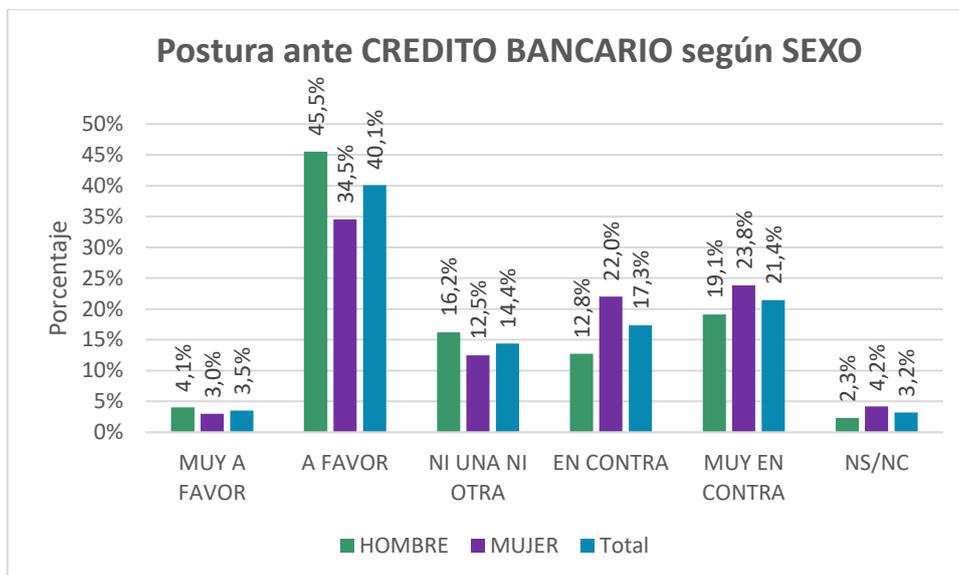
**Figura 15:** Representación en Diagrama de barras de grado de satisfacción con la CALIDAD de la información municipal de EC2019-20.  
Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 12.1. ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción por la CANTIDAD de la información que recibe por parte del ayuntamiento Canales de Comunicación de ámbito municipal?**



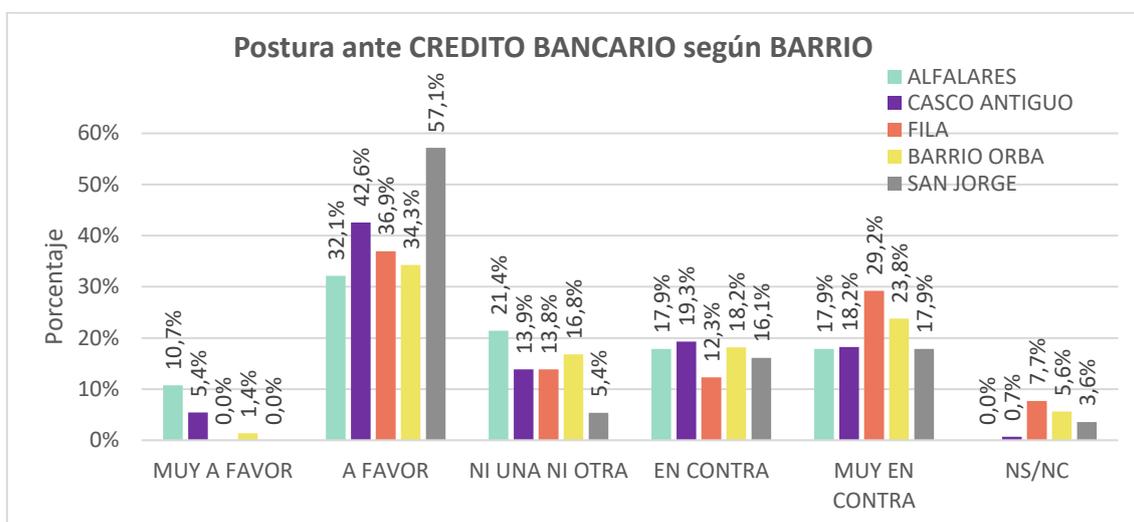
**Figura 16:** Representación en Diagrama de barras de grado de satisfacción con la CANTIDAD de información municipal de EC2019-20.  
Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 13. ¿Si el ayuntamiento necesitará solicitar un credito bancario para hacer frente a nuevas inversiones en infraestructura cual seía su postura?**



**Figura 17:** Representación en Diagrama de barras de la postura ante solicitud de un crédito bancario por SEXO de EC2019-20.

Fuente: Elaboración propia



**Figura 18:** Representación en Diagrama de barras de la postura ante solicitud de un crédito bancario por BARRIO de EC2019-20.

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 14. ABIERTA ¿Si tuviera que priorizar la inversión resultado del crédito bancario solicitado en qué áreas o cuestiones se centraría?**

*Tabla 16: Ranking de las áreas para la inversión del crédito bancario.*

28. RESIDENCIA	16.14%
14. PARQUES/JARDINES	10.13%
35. EMPLEADOS PUBLICOS	9.19%
2. CALLES EN MAL ESTADO	7.50%
30. BECAS Y AYUDAS	7.50%
27. OCIO LOCAL	7.13%
13. TRANSPORTE PÚBLICO	5.44%
25. OTROS	4.88%
18. OFERTA OCIO/CULTURA	3.75%
20. PARKING	3.75%
10. EDUCACIÓN	3.56%
32. ACCESOS ADAPTADOS	2.81%
6. LIMPIEZA/BASURA	2.63%
39. Mejorar escuela adultos	1.88%
3. ALUMBRADO PÚBLICO	1.69%
38. Mas instalaciones deportivas	1.69%
37 zonas /parques infantiles	1.50%
40. Mejorar accesos ciudad	1.50%
26. CIVISMO	1.13%
29. COMERCIO	0.94%
7. FALTA SERVICIOS PÚBLICOS	0.75%
9. SERVICIOS SANITARIOS	0.75%
41. Mejoras/servicios barrio ORBA	0.75%
4. ANIMALES (PIPICAN)	0.56%
22. TRAFICO	0.56%
23. SIS BICI PUBLICO	0.56%
12. FALTA VIVIENDA	0.38%
19. ESTACIONAMIENTO	0.38%
24. ESPACIOS RECREATIVOS	0.38%
1. INSEGURIDAD	0.19%

Fuente: Elaboración propia.





**Pregunta 15. Le voy a exponer algunos de los proyectos que pueden ser realizados con la solicitud del crédito bancario, ordénelos.**

**Tabla 17:** Ranking de las opciones de inversión del crédito bancario.

Proyectos	1a opción		2a opción		3a opción		4a opción		Total (f1·4+f2·3+f3·2+f4)	
	f1	%f1	f2	%f2	f3	%f3	f4	%f4	fT	%fT
RESIDENCIA	433	63,58%	155	22,76%	68	9,98%	22	3,26%	2355	34,89%
PASARELA	178	26,14%	251	36,86%	95	13,95%	150	22,26%	1805	26,74%
CENTRO MULTIUSOS Y ACTOS	44	6,46%	180	26,43%	285	41,85%	167	24,78%	1453	21,53%
CENTRO ASOCIATIVO ORBA	20	2,94%	89	13,07%	227	33,33%	335	49,70%	1136	16,83%

Fuente: Elaboración propia.

Los cuadros inferiores expresan los puntos dados a cada proyecto atendiendo a sexo, edad y barrio

**Tabla 18:** Puntuación de cada proyecto según SEXO.

Proyectos	MEDIA		MEDIANA		IC95%		Desv. Típica	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
RESIDENCIA	3,47	3,5	4	4	[3.38, 3.56]	[2.60, 2.83]	0,82	1,09
PASARELA	2,63	2,72	3	3	[2.52, 2.75]	[2.60, 2.83]	1,09	1,09
CENTRO MULTIUSOS Y ACTOS	2,24	2,05	2	2	[2.14, 2.34]	[1.96, 2.14]	0,91	0,81
CENTRO ASOCIATIVO ORBA	1,66	1,73	1	2	[1.57, 1.74]	[1.64, 1.82]	0,76	0,86

Fuente: Elaboración propia.



**Tabla 19: Puntuación de cada proyecto según EDAD.**

Proyectos	MEDIA					MEDIANA					IC95%					Desv. Típica			
	ADULTO JOVEN	ADULTO MADURO1	ADULTO MADURO2	ADULTO MAYOR		ADULTO JOVEN	ADULTO MADURO1	ADULTO MADURO2	ADULTO MAYOR		ADULTO JOVEN	ADULTO MADURO1	ADULTO MADURO2	ADULTO MAYOR		ADULTO JOVEN	ADULTO MADURO1	ADULTO MADURO2	ADULTO MAYOR
RESIDENCIA	3,26	3,22	3,51	3,84		3	3	4	4		[3.10, 3.42]	[3.09, 3.35]	[3.40, 3.62]	[3.79, 3.91]		0,85	0,85	0,81	0,42
PASARELA	2,91	2,81	2,68	2,41		3	3	3	3		[2.70, 3.11]	[2.63, 2.99]	[2.53, 2.83]	[2.27, 2.56]		1,08	1,18	1,09	0,98
CENTRO MULTIUSOS Y ACTOS	2,13	2,23	2,15	2,07		2	2	2	2		[1.95, 2.31]	[2.09, 2.37]	[2.04, 2.26]	[1.95, 2.19]		0,95	0,93	0,81	0,81
CENTRO ASOCIATIVO ORBA	1,7	1,74	1,67	1,67		1,5	2	1	2		[1.54, 1.87]	[1.61, 1.87]	[1.56, 1.78]	[1.56, 1.78]		0,98	0,88	0,81	0,72

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 20: Puntuación de cada proyecto según BARRIO.**

	MEDIA					MEDIANA					IC95%					Desv. Típica				
	ORBA	ALFALARES	SAN JORGE	LA FILA	CASCO	ORBA	ALFALARES	SAN JORGE	LA FILA	CASCO	ORBA	ALFALARES	SAN JORGE	LA FILA	CASCO	ORBA	ALFALARES	SAN JORGE	LA FILA	CASCO
RESIDENCIA	3,5	3,56	3,49	3,55	3,43	4	4	4	4	4	[3.37, 3.63]	[3.33, 3.77]	3.27, 3.71]	[3.40, 3.69]	[3.34, 3.52]	0,77	0,79	0,81	0,81	0,77
PASARELA	2,66	2,4	2,93	2,63	2,7	3	3	3	3	3	[2.47, 2.85]	[2.09, 2.71]	[2.65, 3.20]	[2.64, 2.82]	[2.58, 2.83]	1,13	1,14	1,02	1,04	1,1
CENTRO MULTIUSOS Y ACTOS	2,18	1,89	1,91	2,22	2,19	2	2	2	2	2	[2.04, 2,311]	[1.67, 2.11]	[1.69, 2.13]	[2.09, 2.35]	[2.08, 2.30]	0,8	0,79	0,8	0,77	0,95
CENTRO ASOCIATIVO ORBA	1,66	2,15	1,67	1,59	1,67	1	2	2	1	2	[1.52, 1.78]	[1.89, 2,40]	[1.48, 1.87]	[1.45, 1.73]	[1.58, 1.76]	0,82	0,94	0,72	0,81	0,78

Fuente: Elaboración propia.

**Pregunta 16.** ¿Cómo valora el grado de satisfacción por el TRATO que recibe de los trabajadores/as y Funcionarios del Ayuntamiento?

**Tabla 21:** Grado satisfacción del trato recibido por el Ayuntamiento.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactoria	81	6,3
Satisfactoria	412	31,9
Suficiente	120	9,3
Insuficiente	28	2,2
Muy insuficiente	12	0,9

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 22:** Grado satisfacción del trato recibido por el Ayuntamiento según SEXO.

	HOMBRE	MUJER
Muy satisfactoria	11,2%	13,6%
Satisfactoria	62,0%	64,2%
Suficiente	20,7%	16,0%
Insuficiente	3,6%	4,9%
Muy insuficiente	2,4%	1,2%

Fuente: Elaboración propia.

Chi-cuadrado de Pearson = 0.326

**Tabla 23:** Grado satisfacción del trato recibido por el Ayuntamiento según EDAD.

	Adulto Joven	Adulto Maduro 1	Adulto Maduro 2	Adulto Mayor
Muy satisfactoria	10,0%	12,0%	17,9%	7,8%
Satisfactoria	76,0%	65,1%	57,0%	61,1%
Suficiente	12,0%	15,7%	19,3%	23,3%
Insuficiente	2,0%	4,8%	3,9%	5,6%
Muy insuficiente	0,0%	2,4%	1,9%	2,2%

Fuente: Elaboración propia.

Chi-cuadrado de Pearson = 0.033

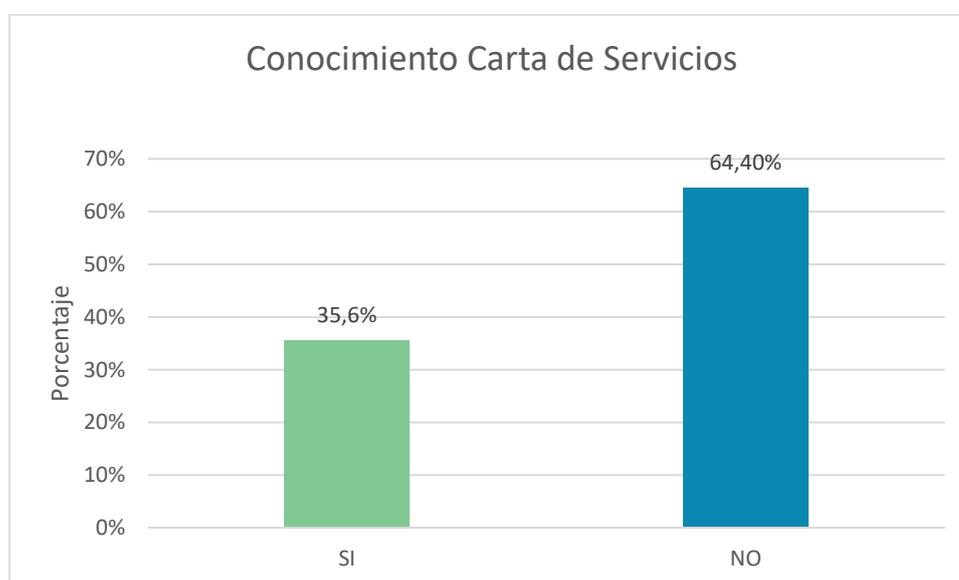
**Tabla 24:** Grado satisfacción del trato recibido por el Ayuntamiento según BARRIO.

	ORBA	ALFALARES	SAN JORGE	LA FILA	CASCO
Muy satisfactoria	9,6%	20,0%	14,8%	3,1%	16,2%
Satisfactoria	74,1%	40,0%	53,7%	75,4%	58,1%
Suficiente	10,4%	32,0%	22,2%	16,9%	19,7%
Insuficiente	5,9%	4,0%	7,4%	3,1%	3,5%
Muy insuficiente	0,0%	4,0%	1,9%	1,5%	2,5%

Fuente: Elaboración propia.

Chi-cuadrado de Pearson = 0.000

**Pregunta 17.** ¿Conoce usted la Carta de Servicios / Compromisos Municipales del Ayuntamiento de Alfafar?



**Figura 19:** Porcentaje de conocimiento respecto a la Carta de Servicios.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 25:** Porcentaje de conocimiento respecto a la Carta de Servicios según SEXO.

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
SI	37.2%	62.8%	100%
NO	57.9%	42.1%	100%
TOTAL	50.5%	49.5%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Chi-cuadrado de Pearson = 0.000

**Tabla 26:** Porcentaje de conocimiento respecto a la Carta de Servicios según EDAD.

	Adulto Joven	Adulto Maduro 1	Adulto Maduro 2	Adulto Mayor	TOTAL
SI	12,4%	32,2%	32,2%	23,1%	100,0%
NO	18,3%	22,0%	30,0%	29,7%	100,0%
TOTAL	16,2%	25,6%	30,8%	27,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

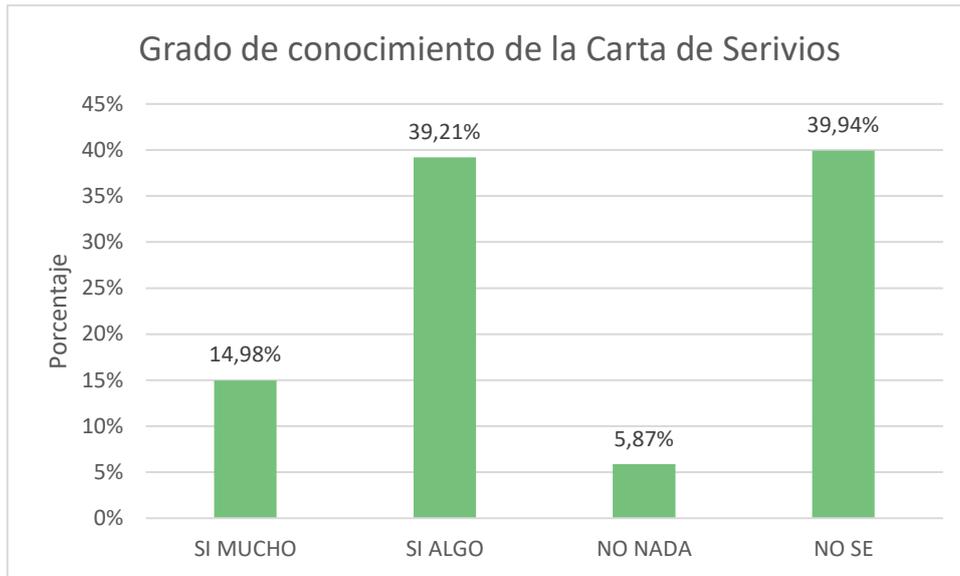
Chi-cuadrado de Pearson = 0.006

**Tabla 27:** Porcentaje de conocimiento respecto a la Carta de Servicios según BARRIO.

	ORBA	ALFALARES	SAN JORGE	LA FILA	CASCO	TOTAL
SI	21,5%	5,8%	11,2%	16,5%	45,0%	100,0%
NO	20,4%	9,6%	6,6%	20,6%	42,8%	100,0%
TOTAL	20,8%	8,2%	8,2%	19,1%	43,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Chi-cuadrado de Pearson = 0.083



**Figura 20:** Grado de conocimiento de la Carta de Servicios por los ciudadanos.  
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 28:** Grado de conocimiento de la Carta de Servicios por los ciudadanos según SEXO.

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
SI MUCHO	33,3%	66,7%	100,0%
SI ALGO	46,8%	53,2%	100,0%
NO NADA	45,0%	55,0%	100,0%
NO SE	61,8%	38,2%	100,0%
TOTAL	50,7%	49,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Chi-cuadrado de Pearson = 0.000

**Tabla 29:** Grado de conocimiento de la Carta de Servicios por los ciudadanos según EDAD.

	Adulto Joven	Adulto Maduro 1	Adulto Maduro 2	Adulto Mayor	TOTAL
SI MUCHO	13,7%	31,4%	35,3%	19,6%	100,0%
SI ALGO	14,2%	28,5%	31,8%	25,5%	100,0%
NO NADA	5,0%	30,0%	30,0%	35,0%	100,0%
NO SE	20,6%	19,9%	27,9%	31,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Chi-cuadrado de Pearson = 0.018

**Tabla 30:** Grado de conocimiento de la Carta de Servicios por los ciudadanos según BARRIO.

	ORBA	ALFALARES	SAN JORGE	LA FILA	CASCO
SI MUCHO	13,7%	7,8%	16,7%	9,8%	52,0%
SI ALGO	22,1%	6,0%	10,5%	15,7%	45,7%
NO NADA	15,0%	15,0%	5,0%	30,0%	35,0%
NO SE	23,5%	9,6%	3,3%	24,3%	39,3%
TOTAL	21,0%	8,2%	8,2%	19,1%	43,5%

Fuente: Elaboración propia.

Chi-cuadrado de Pearson = 0.000