



ESTUDIO CUANTITATIVO  
SOBRE SATISFACCIÓN  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
DE LA POBLACIÓN DE ALFAFAR  
OCTUBRE 2020





## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| ÍNDICE .....  | 2  |
| <b>VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS</b> .....  | 4  |
| <b>ESTUDIO CUANTITATIVO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA POBLACIÓN DE ALFAFAR</b> .....   | 8  |
| <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? .....                             | 8  |
| <b>Pregunta 2.</b> ¿Cuál cree usted que son los cinco principales problemas de su localidad? 10   |    |
| <b>Pregunta 3.</b> Valore de 0 a 10 el funcionamiento de los siguientes Servicios Públicos Municipales.....   | 11 |
| <b>Pregunta 4.</b> ¿Cómo valora de forma general el funcionamiento de la administración local o ayuntamiento de ALFAFAR en los últimos años? .....                                      | 12 |
| <b>Pregunta 5.</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?.....                    | 12 |
| <b>Pregunta 6.</b> Cuando ha tenido que realizar una gestión o trámite administrativo ¿ha encontrado problemas o trabas? .....  | 13 |
| <b>Pregunta 9.</b> ¿Ha presentado alguna vez quejas o sugerencias sobre los servicios? .....  | 14 |
| <b>Pregunta 10.</b> ¿Cree que la administración funciona de forma transparente? .....   | 14 |
| <b>Pregunta 11.</b> Canales de Comunicación de ámbito municipal .....   | 15 |
| <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? .....  | 15 |
| <b>Pregunta 13.</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? ..... | 16 |
| <b>Pregunta 14.</b> ¿Cómo valora el grado de satisfacción por el TRATO que recibe de los trabajadores/as y Funcionarios del Ayuntamiento? .....   | 16 |
| <b>Pregunta 15.</b> ¿Conoce usted la Carta de Servicios / Compromisos Municipales del Ayuntamiento de Alfafar? .....  | 17 |
| <b>Pregunta 16.</b> ¿Tiene usted certificado electrónico? ¿Sabe utilizarlo? .....   | 18 |
| <b>Pregunta 17.</b> ¿Conoce usted los recursos que ofrece el ayuntamiento de Alfafar para poder hacer las gestiones desde casa? .....   | 18 |
| <b>Pregunta 18.</b> ¿Qué le gustaría poder tramitar en el ayuntamiento desde su teléfono móvil u ordenador? .....   | 19 |
| <b>Pregunta 19.</b> Ante la situación actual de la COVID19, ¿Cómo cree que está actuando el Ayuntamiento de Alfafar? .....  | 20 |
| <b>Pregunta 20.</b> ¿Qué le pediría al ayuntamiento de Alfafar para mejorar la gestión ante al COVID 19?.....   | 21 |





## VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

En este estudio se ha realizado una muestra de 400 entrevistas que, tras análisis de incoherencias, se reduce la muestra dejándola en 367 entrevistas.

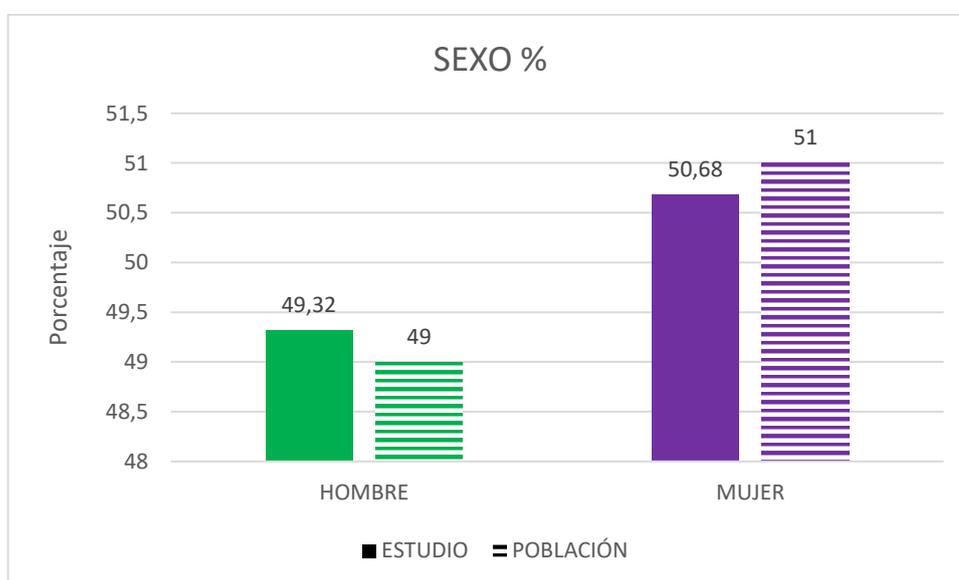
Respecto a estudios anteriores se ha reducido la muestra debido a la problemática de la COVID19. Esta problemática ha originado dos limitaciones de estudio:

- La falta de movilidad de personas atendiendo al a metodología de recogida de información en la vía pública.
- La disminución de los recursos económicos ya que estos se han desviado a partidas sociales que son más necesarias. Se realiza el estudio con el objetivo de poder ser útil en la Carta de Servicios 2021 y para no perder la serie histórica de este trabajo de investigación que es de gran utilidad.

Se ha obtenido un error muestral de  $\pm 4.85$  puntos ( $n=367$ ,  $N=21\ 744$ , 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 ( $n<367$ ).

La distribución de la muestra por Sexo, presenta las modalidades de Hombre con 181 encuestas y 186 respecto a Mujer. Los porcentajes obtenidos son válidos y muy parecidos a la realidad. Se ha realizado un buen trabajo de campo al respecto.



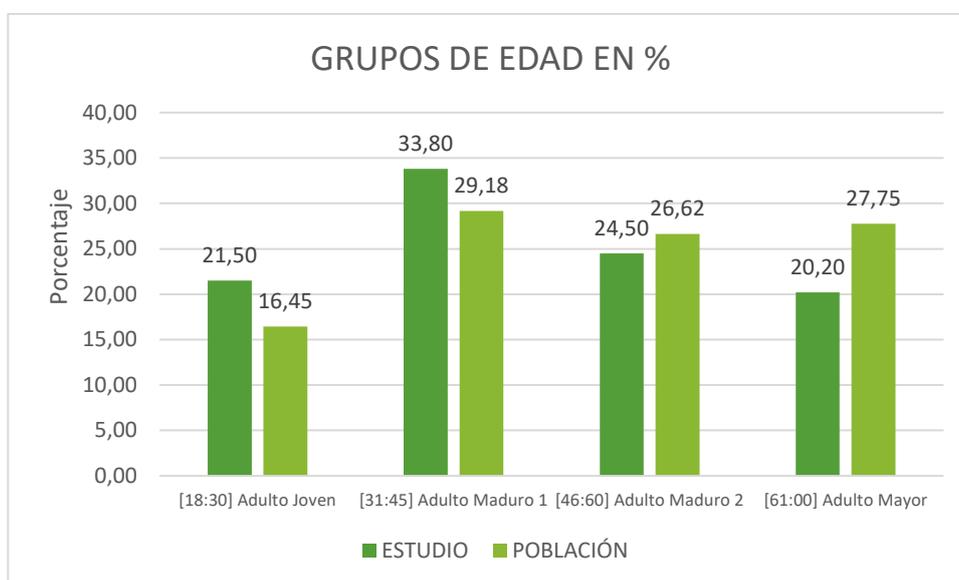
**Figura 1:** Distribución de la variable SEXO en % EC2020-21. Fuente: Elaboración propia.



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. Podríamos comentar que existe un cierto sesgo en la población Mayor ya que existe una diferencia de 7 puntos entre la muestra y la población de Alfajar, pero esto se debe principalmente a la situación de pandemia en la que se ha realizado el mismo, por lo que seguimos validando los datos obtenidos.

En cualquier caso, la edad media poblacional del estudio se cifra en 49.38 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 49.94 años. La edad media de la población de Alfajar es de 42.66 años.

Una anotación interesante es que la media de edad en general de la población ha bajado 1 año. Imaginamos que puede haber sido debido a las consecuencias de la pandemia.



**Figura 2:** Distribución de la variable EDAD en % EC2020-21. Fuente: Elaboración propia.

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

| EDAD       | 2019     | 2020   |     |
|------------|----------|--------|-----|
| N          | Válidos  | 681    | 367 |
|            | Perdidos | 0      | 0   |
| Media      | 51.26    | 49.38  |     |
| Mediana    | 51,00    | 49,00  |     |
| Moda       | 60       | 45     |     |
| Desviación | 18.672   | 20.181 |     |
| Mínimo     | 18       | 18     |     |
| Máximo     | 87       | 79     |     |

Fuente: Elaboración propia

b) Respecto a la cuestión de Barrio, la distribución de la muestra se distribuye cubriendo en su totalidad la localidad. Podemos observar que el CASCO ANTIGUO estaría sobre representado y el barrio de SAN JORGE infra representado. La limitación temporal de recogida de datos ha originado esta situación que no es la más recomendable, pero que en el global del estudio se puede compensar.

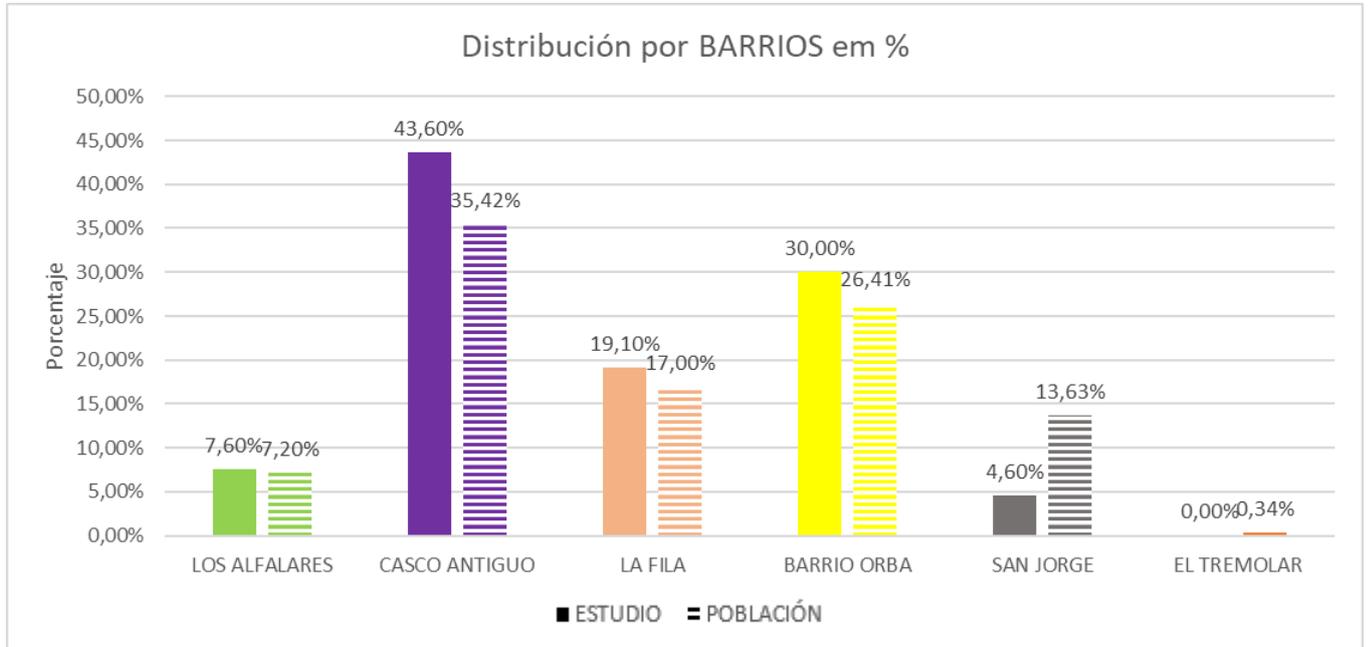
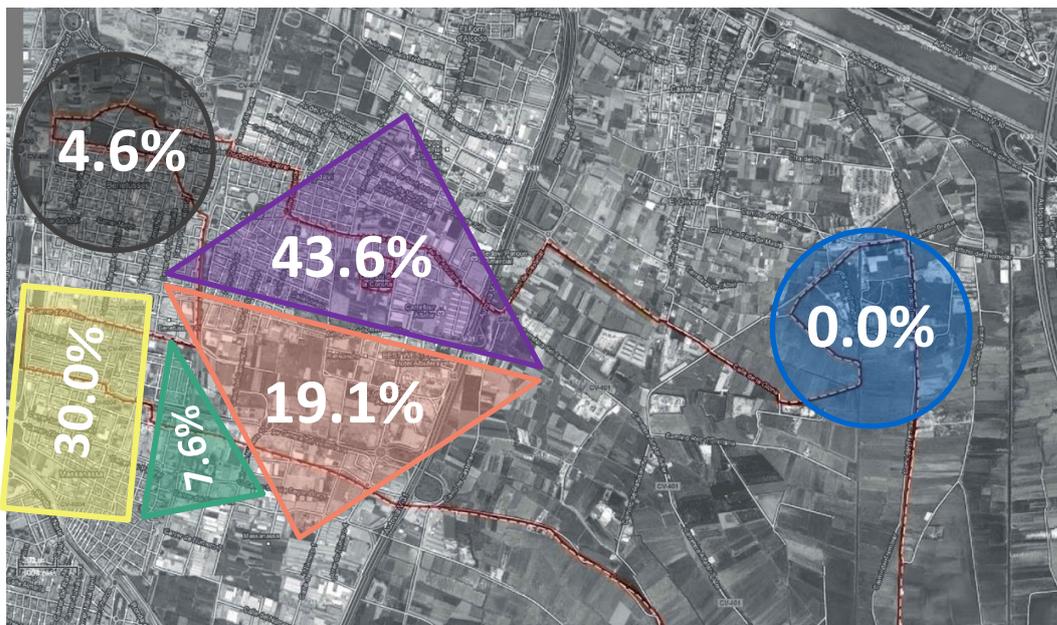
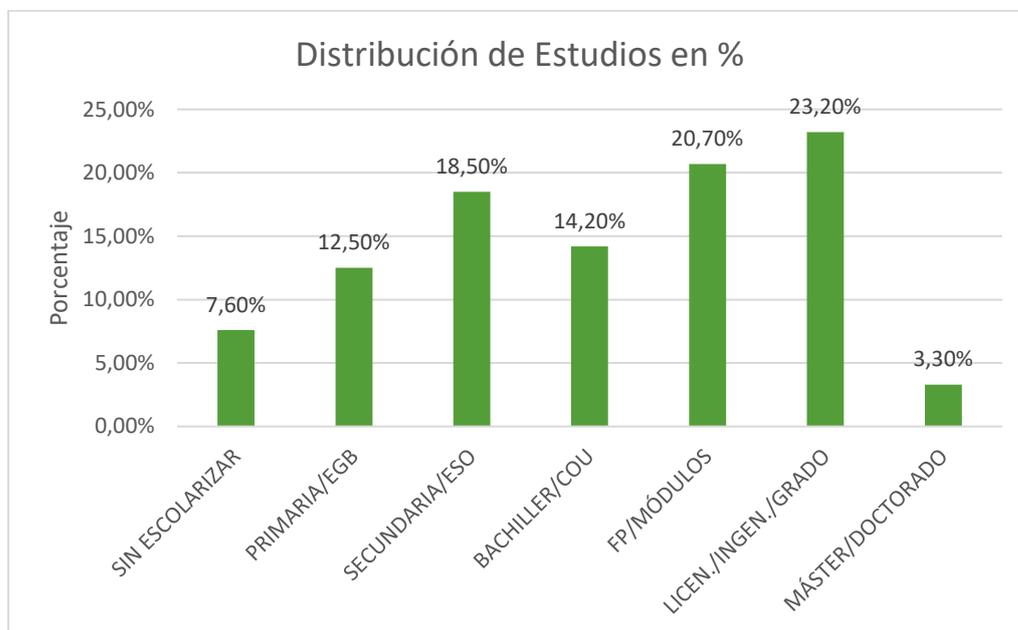


Figura 3: Distribución de la variable BARRIOS en % EC2020-21. Fuente: Elaboración propia.



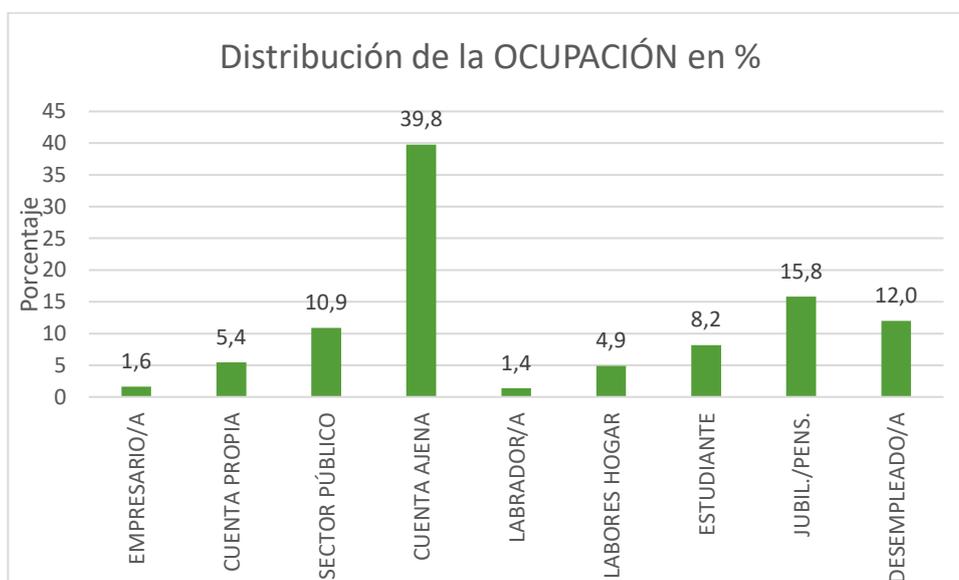
Mapa 1: Distribución de la variable BARRIOS en % EC2020-21. Fuente: Elaboración propia.

- c) Respecto a la cuestión del grado último de Estudios finalizado, destaca el hecho que el nivel de personas sin escolarizar en Alfajar sea del 7.60%, debido a que la población es principalmente adulta.



**Figura 4:** Distribución de la variable ESTUDIOS en % EC2020-21. 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 difieren debido a que las personas pensionistas entrevistadas son mucho menores (justo la mitad) debido a la situación de pandemia. La diferencia la suma el trabajador de cuenta ajena. Estos resultados por lo tanto son más representativos de las personas trabajadoras.



**Figura 5:** Distribución de la OCUPACIÓN en % EC2020-21. Fuente: Elaboración propia.



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

**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 ALFAFAR?

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 Alfafar y sus barrios.

La **media de 7.75** es alta, lo que demuestra una alta satisfacción de los y las habitantes de Alfafar, que puede ser utilizada como ejemplo de buen gobierno municipal.

Ha descendido en 3,2 décimas respecto al año 2019. Este valor hay que encuadrarlo en que los valores históricos nos devuelven  $\mu=7.7013$  y  $\sigma=0.2778$ , con un p-valor de  $0.110e-11$  para la prueba de Shapiro-Wilk, siendo IC 95% [7.4689; 7.9395], siendo que el valor de este año está dentro de este intervalo de confianza, lo que implica que la nota obtenida del 7.75 está dentro de la zona del intervalo de confianza y por lo tanto es viable.

**Tabla 2.** Estadísticos Descriptivos de la VALORACIÓN EC2020-21.

| VALORACIÓN     | 2019        | 2020        |     |
|----------------|-------------|-------------|-----|
| N              | Válidos     | 674         | 367 |
|                | Perdidos    | 7           | 0   |
| <b>Media</b>   | <b>8.07</b> | <b>7.75</b> |     |
| Mediana        | 8.00        | 8.00        |     |
| Moda           | 10          | 8           |     |
| Error estándar | 0.075       | 0.089       |     |
| Rango          | 10          | 10          |     |
| Mínimo         | 0           | 0           |     |
| Máximo         | 10          | 10          |     |

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3:** Nota Media agrupada por EDAD y SEXO de EC2020-21.

| EDAD/SEXO       | HOMBRE | MUJER | TOTAL |
|-----------------|--------|-------|-------|
| ADULTO JOVEN    | 7.10   | 7.87  | 7.44  |
| ADULTO MADURO 1 | 7.20   | 7.42  | 7.30  |
| ADULTO MADURO 2 | 6.99   | 7.39  | 7.20  |
| ADULTO MAYOR    | 7.63   | 8.10  | 7.83  |
| TOTAL           | 6.52   | 7.62  |       |

Fuente: Elaboración propia.

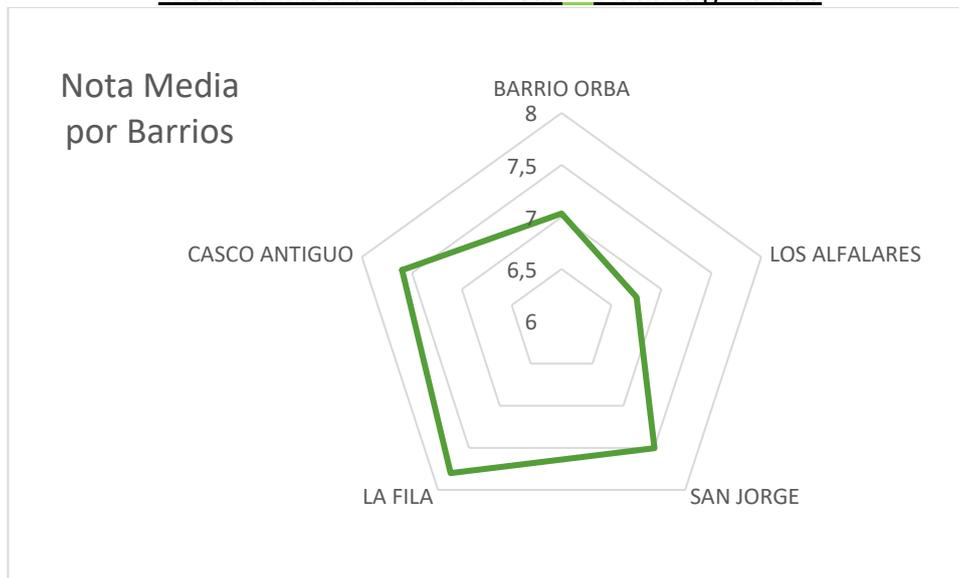
Método: Mann-Whitney U Test → Sexo.Sig = 0.002

**Tabla 4:** Error Estándar agrupado por EDAD y SEXO de EC2020-21.

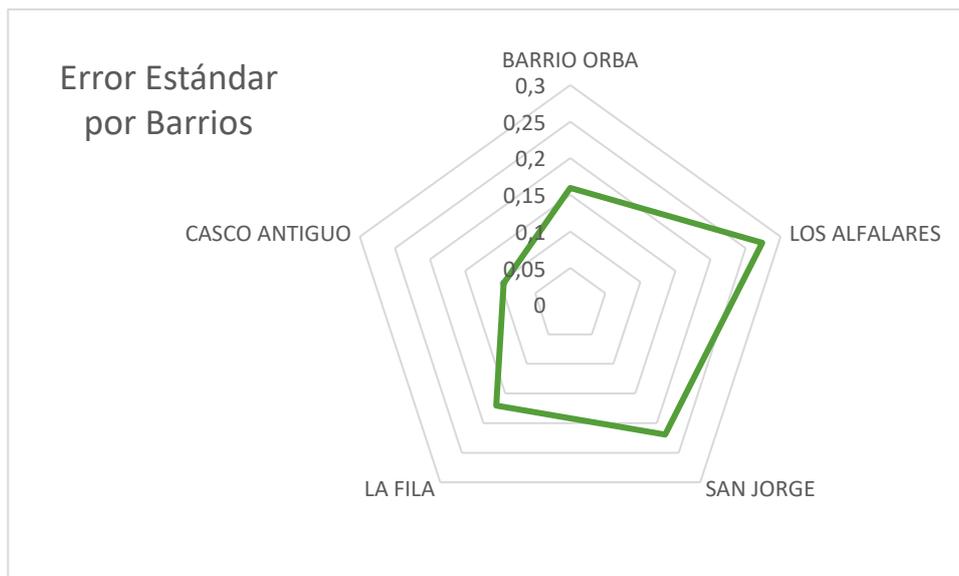
| EDAD/SEXO       | HOMBRE | MUJER | TOTAL |
|-----------------|--------|-------|-------|
| ADULTO JOVEN    | 0,218  | 0,160 | 0,145 |
| ADULTO MADURO 1 | 0,157  | 0,144 | 0,106 |
| ADULTO MADURO 2 | 0,227  | 0,207 | 0,154 |
| ADULTO MAYOR    | 0,179  | 0,173 | 0,127 |
| TOTAL           | 0,101  | 0,093 |       |

Fuente: Elaboración propia.

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



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



**Figura 6:** Nota Media agrupada 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 EC2020-21.

|  |              |
|--|--------------|
| ZONAS VERDES CUIDADO Y AUMENTO + MEJORA DE PARQUES | 13.4%        |
| ESTACIONAMIENTO                                    | 7.6 %        |
| LIMPIEZA DE CALLES                                 | 6.5 %        |
| ASFALTADO  | 5.4 %        |
| DESCAMPADOS  | 4.1 %        |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>37.1%</b> |
| NINGUNO  | 3.8%         |
| CREAR EMPLEO                                       | 3.8%         |
| MEJORAR TRANSPORTE PÚBLICO                         | 3.0%         |
| CACAS DE LOS PERROS                                | 2.7%         |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>50.4%</b> |

Fuente: Elaboración propia.

Este año observamos que el TOP 5 sólo cubre el 35% y para cubrir el 50% debemos añadir además del valor NINGUNO, 4 problemas más. Esto nos está indicando que la población ha diversificado la problemática, y que cada vez se necesitan ver más problemas para ver el grueso de los mismos. Llama la atención la referencia a zonas verdes y limpieza como visión general de la problemática en Alfafar.

Si comparamos estos resultados con los obtenidos en 2020:

**Tabla 6:** Comparativa de las cinco modalidades con mayor frecuencia relativa en PROBLEMAS EC2020-2021.

| TOP 5 PROBLEMAS 2019 |              |  |
|----------------------|--------------|--|
| ZONAS VERDES         | 13.4%        |  |
| ESTACIONAMIENTO      | 7.6 %        |  |
| LIMPIEZA DE CALLES   | 6.5%         |  |
| ASFALTADO            | 5.4%         |  |
| DESCAMPADOS          | 4.1%         |  |
| <b>TOTAL</b>         | <b>2.99%</b> |  |

| TOP 5 PROBLEMAS 2019 |              |         |
|----------------------|--------------|---------|
| ZONAS VERDES         | 14.3%        | +15.36% |
| ESTACIONAMIENTO      | 7.6%         | -1%     |
| LIMPIEZA DE CALLES   | 6.5%         | -10.24% |
| ASFALTADO            | 5.4%         | NUEVO   |
| DESCAMPADOS          | 4.1%         | NUEVO   |
| <b>TOTAL</b>         | <b>2.99%</b> |         |

**- 2.99%**

Fuente: Elaboración propia.



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

**Tabla7: Notas Medias de VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS desde 2013 a 2020.**

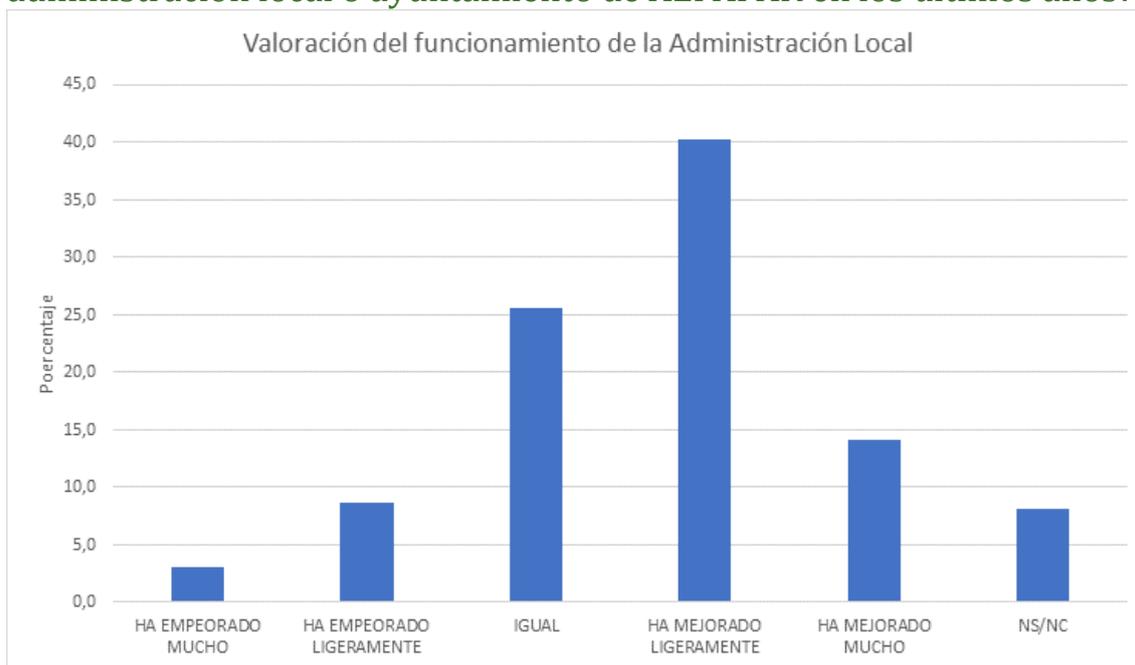
|                               | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | MOD   |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| BIBLIOTECA                    | 7,2  | 6,54 | 7,4  | 7,38 | 7,12 | 7,25 | 7,86 | 7,70 | -0,16 |
| ACTIVIDADES CULTURALES        | 6,2  | 6,46 | 6,38 | 6,66 | 6,48 | 7,23 | 6,98 | 6,70 | -0,28 |
| ILUMINACION                   | 6,2  | 6,53 | 6,71 | 6,96 | 6,79 | 7,7  | 6,96 | 7,08 | 0,12  |
| LIMPIEZA CALLES               | 5,4  | 6,13 | 6,51 | 6,33 | 6,28 | 6,68 | 6,87 | 6,75 | -0,12 |
| HOGAR JUBILADO/CENTRO MAYORES | 7,6  | 6,96 | 7,47 | 7,73 | 6,93 | 7,65 | 7,56 | 6,94 | -0,62 |
| ZONAS VERDES                  | 5,7  | 5,98 | 6,08 | 5,95 | 6,2  | 5,88 | 6,46 | 6,29 | -0,17 |
| SERV. SOCIALES                | 5,6  | 6,12 | 6,41 | 6,35 | 6,46 | 6,84 | 6,79 | 7,05 | 0,26  |
| SERV. INFORMACION MUN         | 6,3  | 6,44 | 6,59 | 7,07 | 6,52 | 7,57 | 6,88 | 7,05 | 0,17  |
| REC. BASURAS                  | 6,4  | 6,77 | 7,13 | 7,01 | 7,12 | 7,68 | 7,30 | 7,28 | -0,02 |
| FIESTAS                       | 6,2  | 6,44 | 5,79 | 5,89 | 5,79 | 6,63 | 6,55 | 6,65 | 0,10  |
| INTALACIONDES DEPORTIVAS      | 7,4  | 7,17 | 7,12 | 7,24 | 6,81 | 7,6  | 7,26 | 7,31 | 0,05  |
| ASFALTADO                     | 5,8  | 6,01 | 6,52 | 6,35 | 6,4  | 5,85 | 6,57 | 6,66 | 0,09  |
| POLICIA LOCAL                 | 6,01 | 6,02 | 6,17 | 6,39 | 6,81 | 7,33 | 6,87 | 6,85 | -0,02 |
| APARCAMIENTO                  | 3,8  | 5,41 | 5,77 | 5,54 | 5,17 | 5,05 | 5,26 | 5,11 | -0,15 |
| MERCADO MUNICIPAL             |      |      | 6,86 | 6,89 | 6,74 | 6,67 | 7,04 | 6,70 | -0,34 |
| ESPAI D'IGUALTAT              |      |      | 6,25 | 6,99 | 6,55 |      | 6,99 | 7,58 | 0,59  |
| ESPAI JOVE                    |      |      | 6,31 | 7,03 | 6,7  | 6,66 | 7,10 | 7,67 | 0,57  |
| ADL                           |      |      |      |      |      | 6,58 | 5,89 | 5,96 | 0,07  |
| ESCUELA ADULTOS               |      |      |      |      |      | 7,09 | 7,74 | 7,53 | -0,21 |
| ACCESOS A LA LOCALIDAD        |      |      |      |      |      |      | 6,99 | 7,21 | 0,22  |

|      |  |
|------|--|
| 0,00 | Percepción de mejoría consolidada. Se debe de seguir trabajando igual.   |
| 0,00 | Percepción estable. El cambio no es concluyente. Se deben de realizar acciones para mejorar la percepción del servicio.      |
| 0,00 | Percepción de emperoamiento consolidada. Deben de realizarse acciones de mejora si se quiere volver a los valores anteriores |
| 0,00 | Percepción de emperoamiento grave. Hay que hacer fuertes cambios para volver a valores anteriores.                           |

Hay que observar que todas las valoraciones son positivas, ninguna es negativa, y que los cambios hay que observarlos con el interés propio de la mejora. Por ejemplo, la BIBLIOTECA se recomienda hacer acciones que les permitan volver a una gran nota, su posición de 7.7 es de las mejores, y por lo tanto ver la caída, debe de observarse de manera relativa. Otro caso similar es el MERCADO MUNICIPAL, este mejoró mucho su percepción en el periodo 2018-2019, lo que origina que una caída a valores que son medios en la valoración del mercado se vea como una gran incidencia. Habría que estudiar lo ocurrido para sacar conclusiones. También hay que añadir que todo lo acaecido con la COVID19 hace que los valores con los que se está trabajando deban de ser simplemente de referencia y como forma metodológica del seguimiento a los servicios.

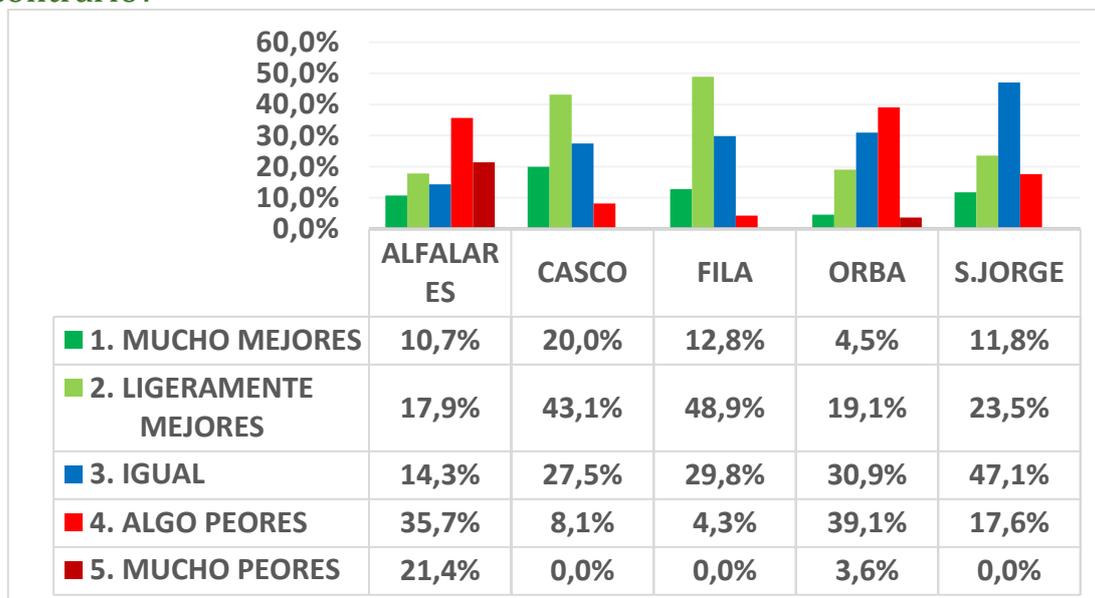


**Pregunta 4.** ¿Cómo valora de forma general el funcionamiento de la administración local o ayuntamiento de ALFAR en los últimos años?



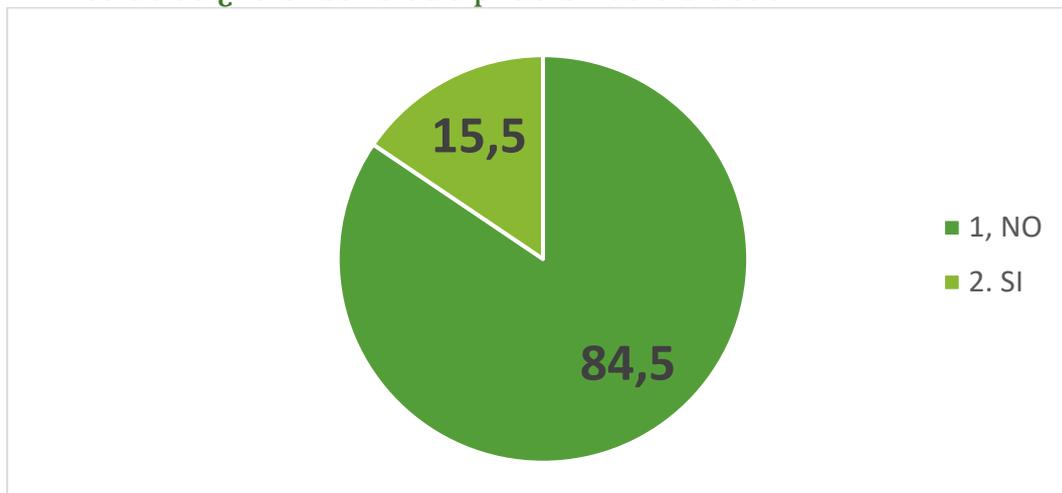
**Figura 7:** Tabla de Valoración del funcionamiento de la Administración Local de EC2020-21. Fuente: Elaboración propia.

**Pregunta 5.** 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?



**Figura 8:** Diagrama de barras representando GRADO de satisfacción de SERVICIOS por barrio. Fuente: Elaboración propia.

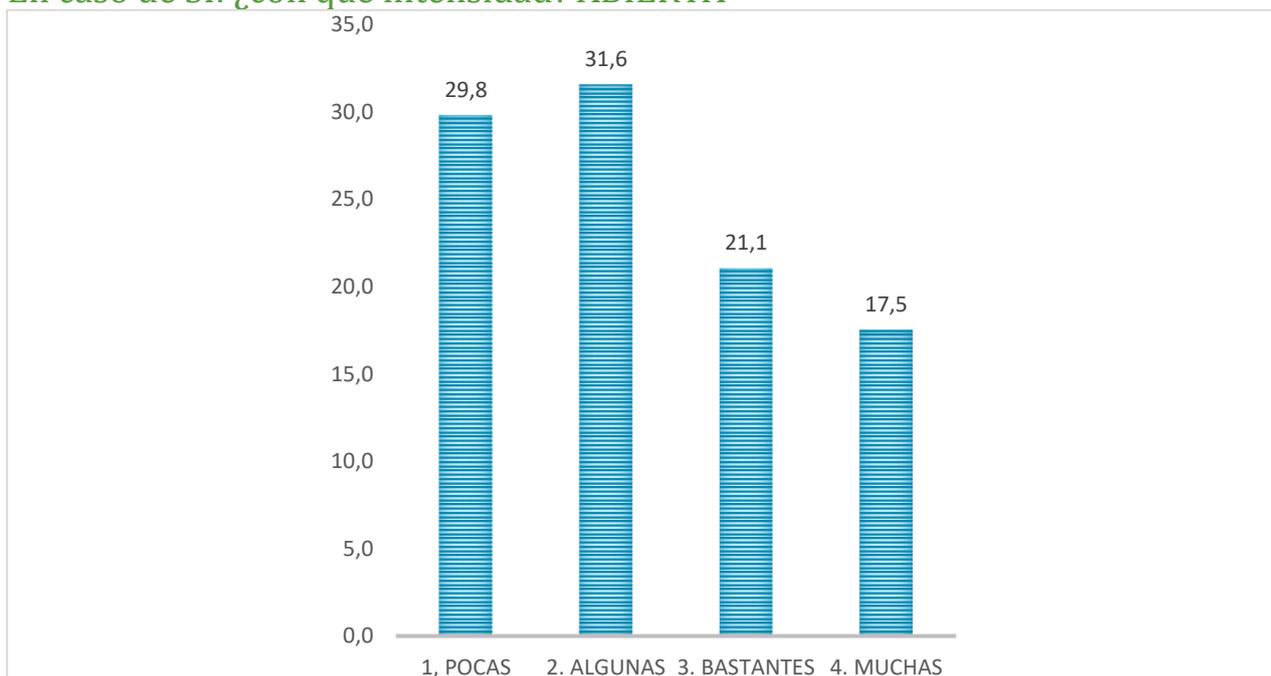
**Pregunta 6.** Cuando ha tenido que realizar una gestión o trámite administrativo ¿ha encontrado problemas o trabas?



**Figura 9:** Representación en Diagrama de barras de TRABAS en TRÁMITES de EC2020-21 y comparativa con año anterior.

Fuente: Elaboración propia

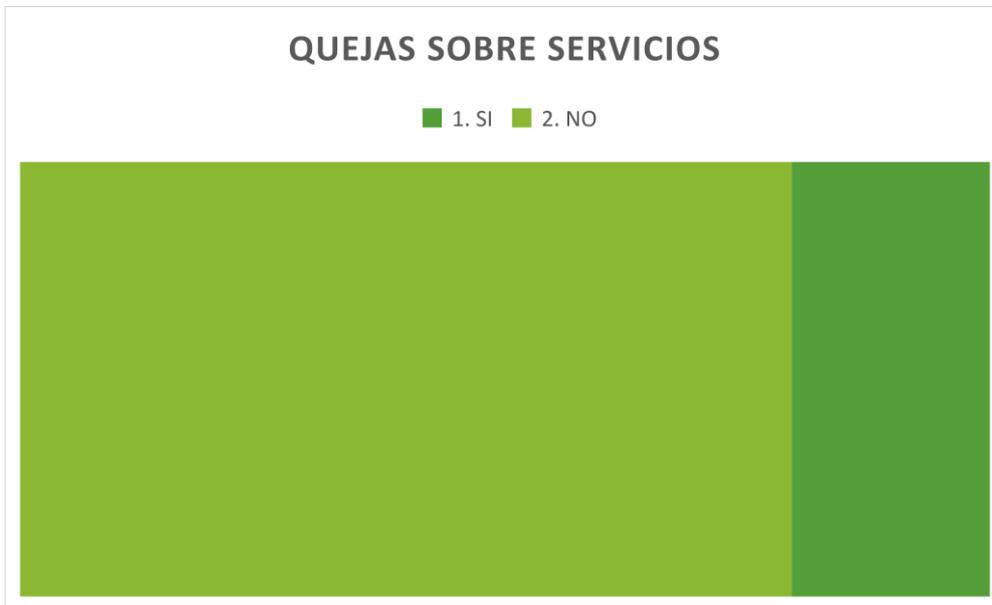
**En caso de Sí: ¿con que intensidad? ABIERTA**



**Figura 10:** Representación en Diagrama de barras de TRABAS en TRÁMITES por SERVICIOS de EC2020-21.

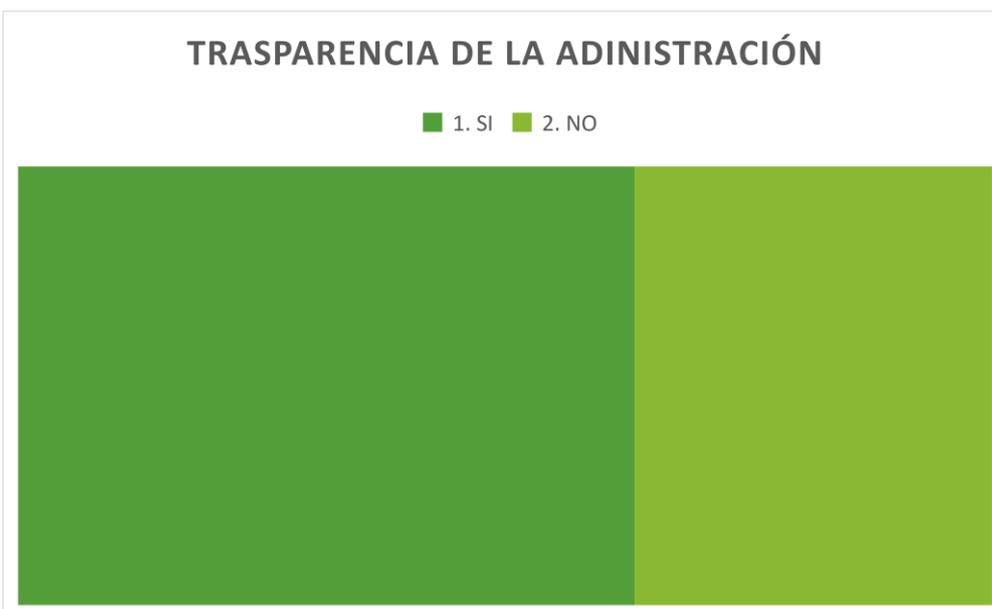
Fuente: Elaboración propia

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



**Figura 11:** Representación en Diagrama de barras de QUEJAS en SERVICIOS de EC2020-21.  
Fuente: Elaboración propia

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



**Figura 12:** Representación en Diagrama de barras de TRANSPARENCIA de EC2020-21.  
Fuente: Elaboración propia

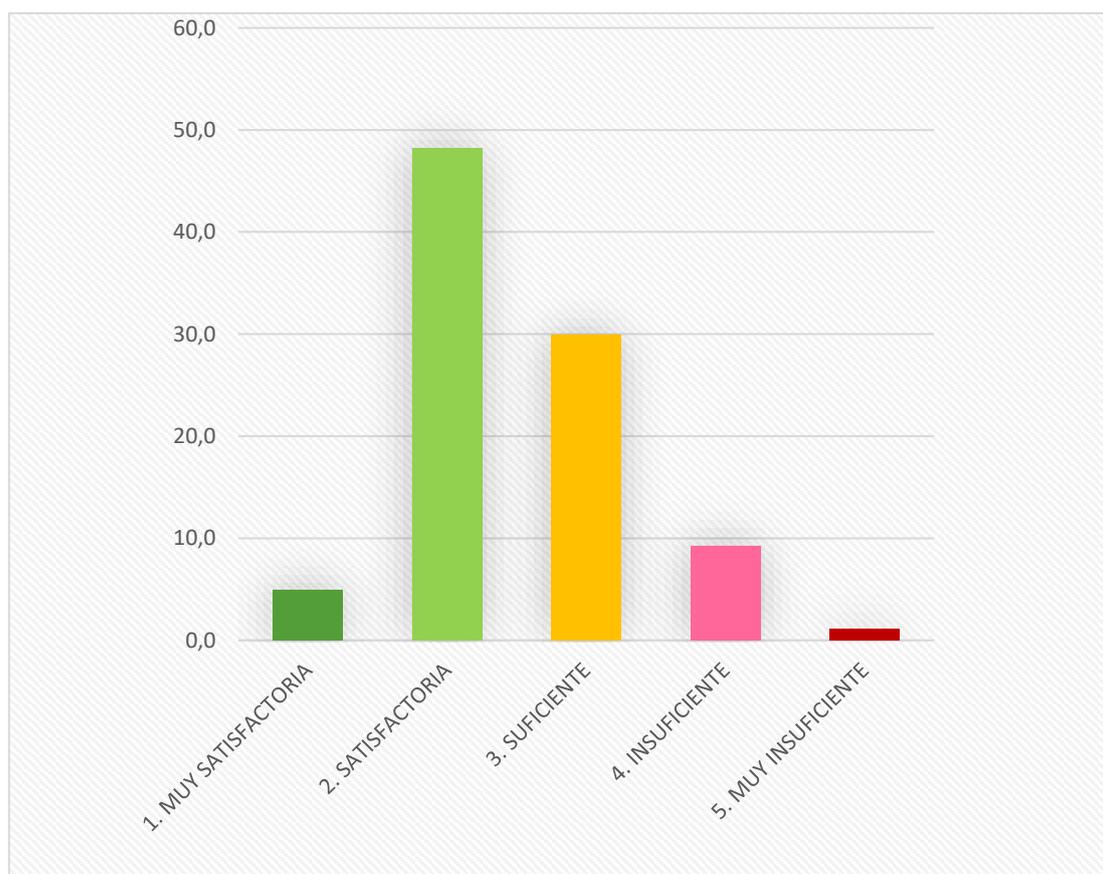
## Pregunta 11. Canales de Comunicación de ámbito municipal

**Tabla 8:** Canales de Comunicación institucional.

| MEDIO                   | USO EN % |
|-------------------------|----------|
| 1. BIM                  | 39.5 %   |
| 2. WEB                  | 13.4 %   |
| 3. CARTAS INFORMATIVAS  | 31.6 %   |
| 4. REDES FACEBOOK       | 47.7 %   |
| 5. REDES INSTAGRAM      | 12.8 %   |
| 6. TABLONES DE ANUNCIOS | 7.9 %    |
| 7 SERV. WHATSAPP        | 12.5 %   |
| 8. APP MUNICIPAL        | 8.4 %    |
| 9. OTROS                | 14.7 %   |

Fuente: Elaboración propia.

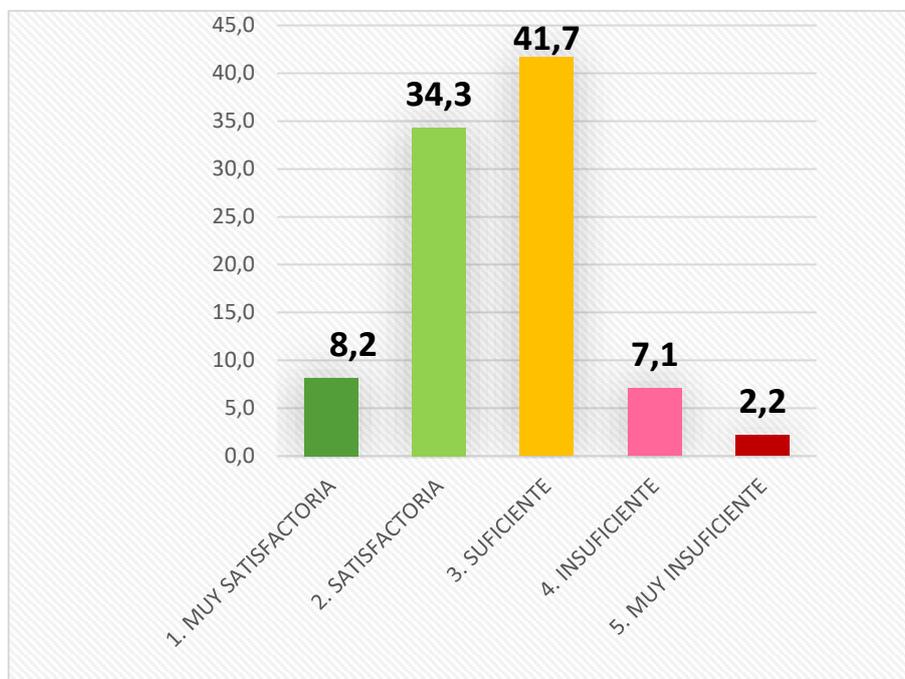
## Pregunta 12. ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción por la CALIDAD de la información que recibe por parte del ayuntamiento Canales de Comunicación de ambito municipal?



**Figura 13:** Representación en Diagrama de barras de grado de satisfacción con la CALIDAD de la información municipal de EC2020-21.

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 13.** ¿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 14:** Representación en Diagrama de barras de grado de satisfacción con la CANTIDAD de información municipal de EC2020-21.  
Fuente: Elaboración propia

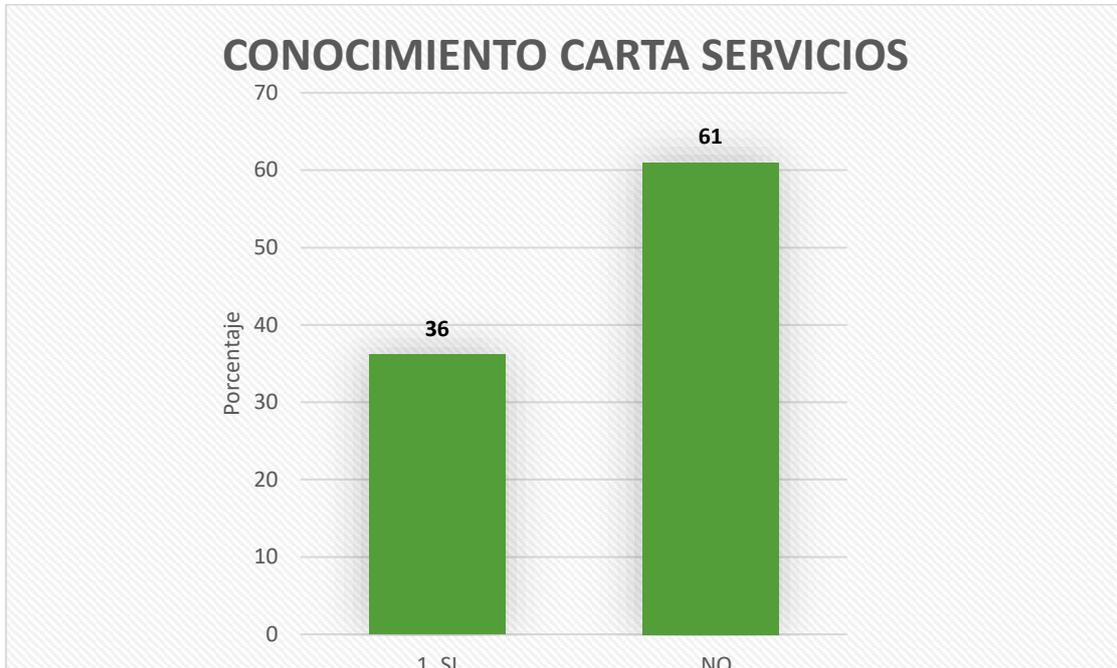
**Pregunta 14.** ¿Cómo valora el grado de satisfacción por el TRATO que recibe de los trabajadores/as y Funcionarios del Ayuntamiento?

**Tabla 9:** Grado satisfacción del trato recibido por el Ayuntamiento.

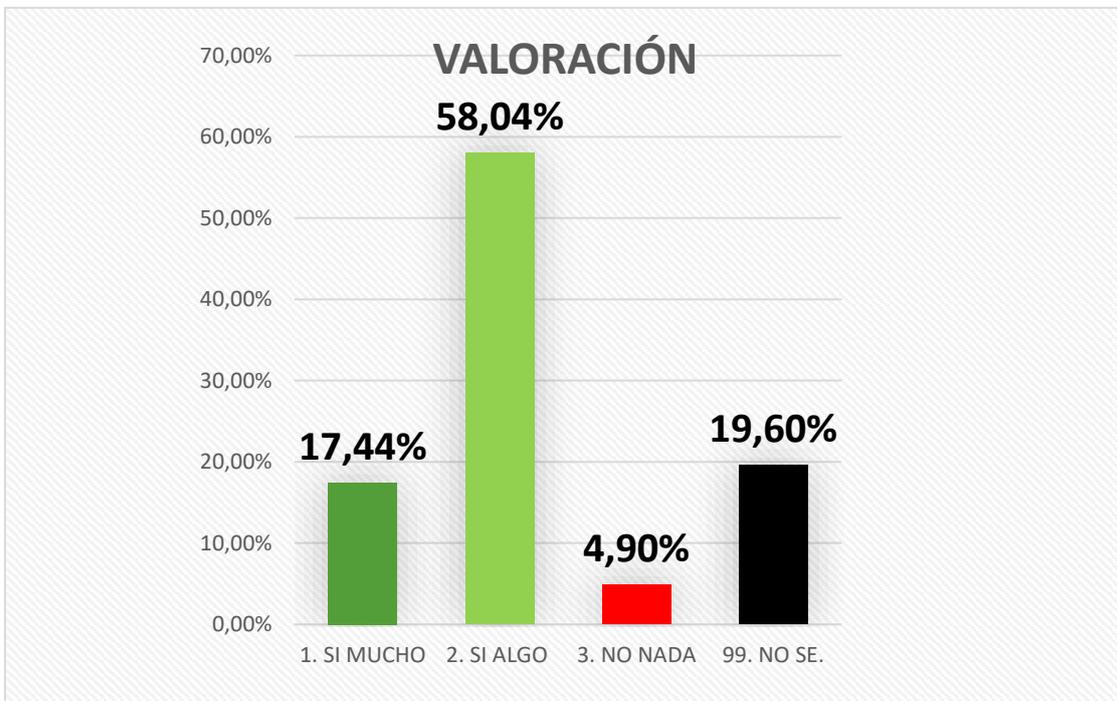
|                   | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Muy satisfactoria | 96         | 26,2%      |
| Satisfactoria     | 176        | 48,0%      |
| Suficiente        | 48         | 13,1%      |
| Insuficiente      | 13         | 3,5%       |
| Muy insuficiente  | 2          | 0,5%       |

Fuente: Elaboración propia.

**Pregunta 15.** ¿Conoce usted la Carta de Servicios / Compromisos Municipales del Ayuntamiento de Alfafar?

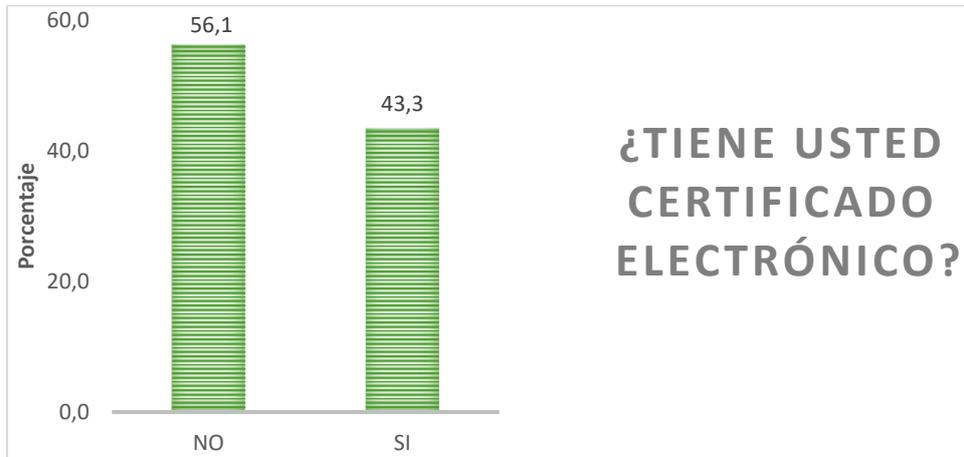


**Figura 15:** Porcentaje de conocimiento respecto a la Carta de Servicios.  
Fuente: Elaboración propia

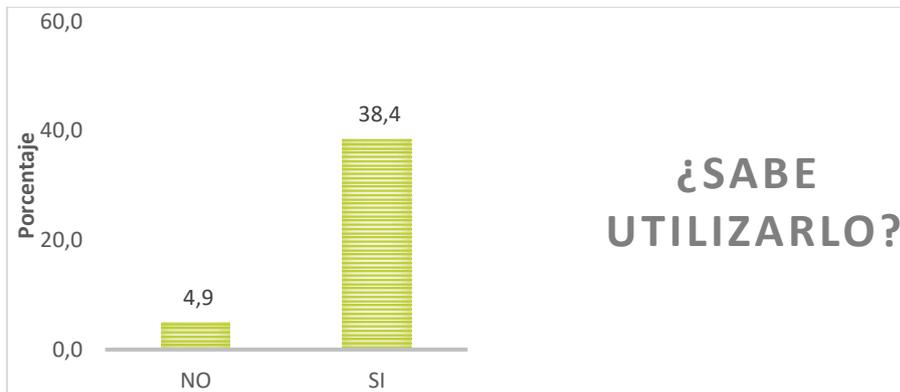


**Figura 16:** Porcentaje de valoración respecto a la Carta de Servicios.  
Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 16.** ¿Tiene usted certificado electrónico? ¿Sabe utilizarlo?

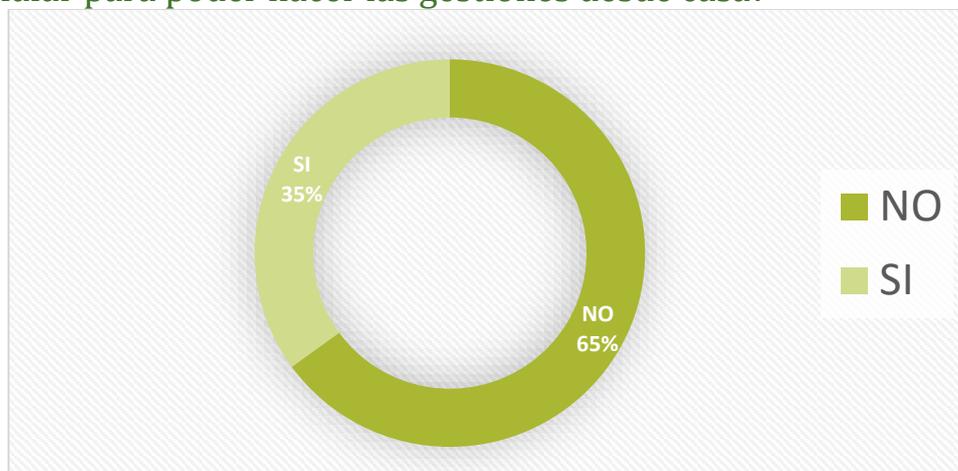


**Figura 17:** Porcentaje de valoración respecto a la tenencia de certificado electrónico.  
Fuente: Elaboración propia



**Figura 18:** Porcentaje de valoración respecto al conocimiento de uso del certificado.  
Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 17.** ¿Conoce usted los recursos que ofrece el ayuntamiento de Alfafar para poder hacer las gestiones desde casa?



**Figura 19:** Porcentaje de conocimiento sobre los recursos del Ayuntamiento en gestiones a casa.  
Fuente: Elaboración propia



## Pregunta 18. ¿Qué le gustaría poder tramitar en el ayuntamiento desde su teléfono móvil u ordenador?

**Tabla 10:** ¿Qué le gustaría poder tramitar en el ayuntamiento desde su teléfono móvil u ordenador?

|   | Frecuencia | Porcentaje | Orden |
|---|------------|------------|-------|
| Apuntar a actividades                                   | 6          | 1,63%      |       |
| Asistenta social  | 5          | 1,36%      |       |
| Autorizaciones y licencias                              | 2          | 0,54%      |       |
| AYUDAS directas   | 11         | 2,99%      | 5º    |
| BECAS   | 9          | 2,45%      |       |
| Bolsa treball joves                                     | 5          | 1,36%      |       |
| Buzón de quejas   | 8          | 2,17%      |       |
| Empadronamiento o pedir certificados                    | 24         | 6,52%      | 2º    |
| Licencias   | 2          | 0,54%      |       |
| Los transites más pesados                               | 1          | 0,27%      |       |
| Mas o menos lo importante ya se puede                   | 1          | 0,27%      |       |
| Padrón  | 4          | 1,09%      |       |
| Pagar multas e impuestos                                | 13         | 3,53%      | 4º    |
| Permisos  | 6          | 1,63%      |       |
| Prácticas en el ayuntamiento                            | 1          | 0,27%      |       |
| Prefiere Presencial                                     | 17         | 4,62%      | 3º    |
| Renovación del DNI                                      | 10         | 2,72%      |       |
| Solicitud de trabajo / SERVEF                           | 6          | 1,63%      |       |
| Subvencions culturals                                   | 1          | 0,27%      |       |
| Todos los tramites                                      | 98         | 26,63%     | 1º    |
| Trámites médicos, atención al cliente de cualquier duda | 11         | 2,99%      |       |
| Ya esta suficientemente avanzado en la actualidad       | 9          | 2,45%      |       |
| NS/NC   | 118        | 32,07%     |       |
| Total   | 368        | 100,00%    |       |



**Pregunta 19.** Ante la situación actual de la COVID19, ¿Cómo cree que está actuando el Ayuntamiento de Alfajar?

**Tabla 11:** Grado de valoración sobre la actuación del Ayuntamiento de Alfajar

|  | Frecuencia | Porcentaje   | % por grupo |        |
|--|------------|--------------|-------------|--------|
| Muy Bien   | 24         | 6,5          | 63,50%      |        |
| Bastante responsable   | 4          | 1,1          |             |        |
| Bien   | 167        | 45,5         |             |        |
| Como siempre, igual porque la g note se sigue juntando sin mascarilla y sin respetar la distancia de seguridad | 2          | 0,5          |             |        |
| Correctamente  | 21         | 5,7          |             |        |
| De manera responsable  | 14         | 3,8          |             |        |
| Falta de rapidez i més PCR   | 2          | 0,5          |             |        |
| Falta de serveis municipals.   | 2          | 0,5          |             | 14,50% |
| Faltaria estar mas pendientes  | 2          | 0,5          |             |        |
| Hacen lo justo   | 8          | 2,2          |             |        |
| Hacen lo que pueden  | 16         | 4,4          |             |        |
| Igual que todos  | 2          | 0,5          |             |        |
| Siguiendo las medidas del Estado   | 2          | 0,5          |             |        |
| Normal   | 22         | 6,0          | 13,00%      |        |
| Regular  | 14         | 3,8          |             |        |
| No hacen mucho   | 10         | 2,7          |             |        |
| Mal  | 16         | 4,4          |             |        |
| Muy mal  | 8          | 2,2          |             |        |
| NS/NC  | 31         | 8,4          |             |        |
| Todo   | 2          | 0,5          |             |        |
| <b>Total</b>   | <b>367</b> | <b>100,0</b> |             |        |

**Pregunta 20.** ¿Qué le pediría al ayuntamiento de Alfafar para mejorar la gestión ante el COVID 19?**Tabla 12:** Peticiones sobre COVID19 al Ayuntamiento de Alfafar

| Casos   | Frecuencia | Porcentaje     | Orden     |
|---|------------|----------------|-----------|
| Aglomeraciones en los colegios  | 3          | 0,82%          |           |
| Ampliar ambulatorio   | 2          | 0,54%          |           |
| Apertura de estadios de fútbol municipales.   | 2          | 0,54%          |           |
| Aplicar más medidas   | 2          | 0,54%          |           |
| Aumentar multas   | 4          | 1,09%          |           |
| Ayuda personal para mayores   | 4          | 1,09%          |           |
| Bastantes cosas   | 2          | 0,54%          |           |
| Cerrar bares  | 4          | 1,09%          |           |
| Control de Aforos   | 4          | 1,09%          |           |
| Coordinación y Colaboración Conselleria   | 4          | 1,09%          |           |
| Cuidas las entradas de los colegios   | 2          | 0,54%          |           |
| Dando más espacio a los peatones y menos a los coches   | 2          | 0,54%          |           |
| Dar mascarillas y gel gratis  | 2          | 0,54%          |           |
| NADA  | 3          | 0,82%          |           |
| Dejar un solo centro para COVID 19  | 2          | 0,54%          |           |
| Desinfectar más las calles  | 8          | 2,18%          |           |
| Evitar concentración de muchas personas en el Centro comercial  | 1          | 0,27%          |           |
| Hacen lo que pueden   | 2          | 0,54%          |           |
| <b>Intentar concienciar</b>   | <b>27</b>  | <b>7,36%</b>   | <b>3º</b> |
| Más atención medica local   | 10         | 2,72%          | 7º        |
| <b>Más Restricciones a los menores y Jóvenes</b>  | <b>24</b>  | <b>6,54%</b>   | <b>4º</b> |
| Más ventilación en espacios públicos  | 2          | 0,54%          |           |
| <b>Más vigilancia policial para los jóvenes que incumplen</b>   | <b>34</b>  | <b>9,26%</b>   | <b>2º</b> |
| Mascarillas gratis  | 7          | 1,91%          |           |
| Mejorar la gestión del centro de salud  | 2          | 0,54%          |           |
| Menos aglomeraciones  | 2          | 0,54%          |           |
| PCR municipales   | 7          | 1,91%          |           |
| Poder entrar al Centre de Majors teniendo ventilación   | 2          | 0,54%          |           |
| Presionar para mejorar la gestión y atención del centro de salud.   | 2          | 0,54%          |           |
| Que l'Ajuntament estiguera obert i poder accedir per realitzar tràmits  | 1          | 0,27%          |           |
| Que se restringir se establecimientos no necesarios (bares,espacios recreativos) a partir de las 6 de la tarde. | 3          | 0,82%          |           |
| Reforzar las normas vigentes sobre todo a los menores y adolescentes  | 2          | 0,54%          |           |
| <b>Refuerzo de control (aglomeraciones y uso mascarilla)</b>  | <b>74</b>  | <b>20,16%</b>  | <b>1º</b> |
| Responsabilidad social  | 12         | 3,27%          | 5º        |
| Se encarguen de ir a los locales a notificar  | 2          | 0,54%          |           |
| Seguir tomando medidas de seguridad   | 10         | 2,72%          | 7º        |
| Muchas cosas  | 1          | 0,27%          |           |
| Todo bien   | 2          | 0,54%          |           |
| NS/NC   | 88         | 23,98%         |           |
| <b>Total</b>  | <b>367</b> | <b>100,00%</b> |           |

