

ESTUDIO CUANTITATIVO
SOBRE SATISFACCIÓN
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DE LA POBLACIÓN DE ALFAFAR
SEPTIEMBRE 2016



Ajuntament d' ALFAFAR

Y

POSTPOLÍTICA





VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

1. En este estudio se ha realizado una muestra de 530 entrevistas, tras análisis de incoherencias se reduce la muestra dejándola en 512 entrevistas.
2. Se ha obtenido un error muestral de ± 4.28 puntos ($n=512$, $N=21.009$, I.C.=95%, $p=q=50\%$). Dicho dato nos avisa que cualquier porcentaje o resultado puede variar tanto para arriba como para abajo en cuatro puntos aproximadamente.
***Nota:** Cuando cruzamos los datos el nivel de confianza se reduce ($n<512$).
3. La distribución de la muestra por sexo, presenta un equilibrio con 264 casos respecto a Hombres y 248 respecto a Mujeres.

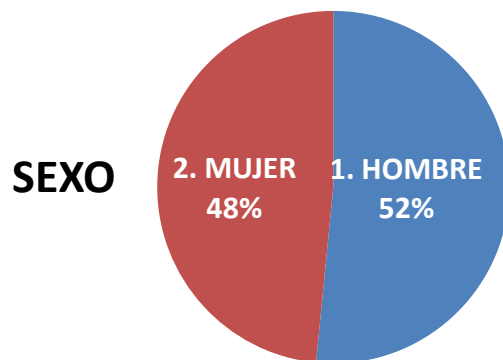


Figura 1: Distribución de la variable SEXO en % EC2016-17. Elaboración propia.

4. En cuanto a la variable edad, los datos de campo se corresponden con los de la población objeto de estudio, estudios pasados y con los de la muestra teórica; siendo éste un triunfo metodológico que garantiza la representatividad de los resultados. 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 48,68 años**. Datos muy concordantes con la edad media poblacional, cuando se eliminan los menores de 18 años del análisis.

Distribución de la EDAD en %

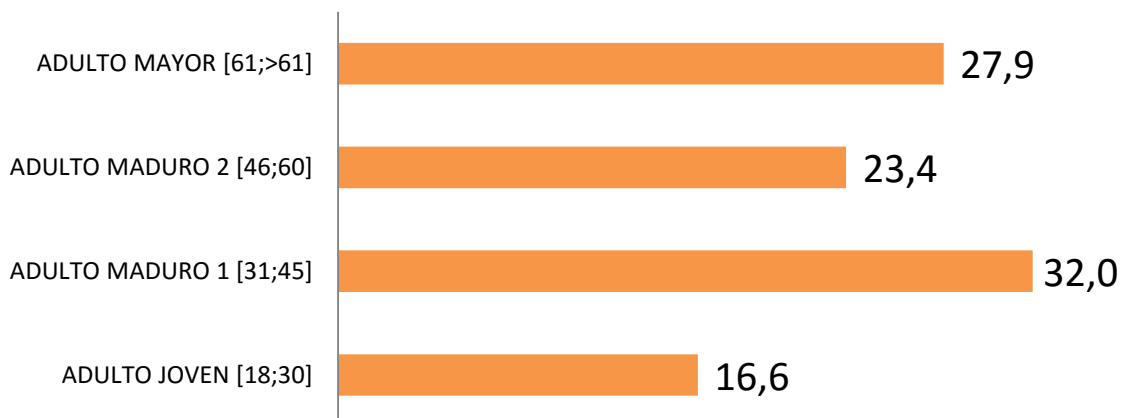


Figura 2: Distribución de la variable EDAD en % EC2016-17. Elaboración propia.



Estadísticos			
EDAD		2015	2016
N	Válidos	474	512
	Perdidos	4	0
Media		48,30	48,68
Mediana		46,00	46,50
Moda		32	39
Desv. típ.		17,444	17,555
Mínimo		18	18
Máximo		90	91

Tabla 1: Estadísticos descriptivos variable EDAD en % EC2016-17. Elaboración propia.

5. Respecto a la cuestión de Barrio la distribución de la muestra se distribuye cubriendo en su totalidad la localidad.

Distribución por BARRIOS en %

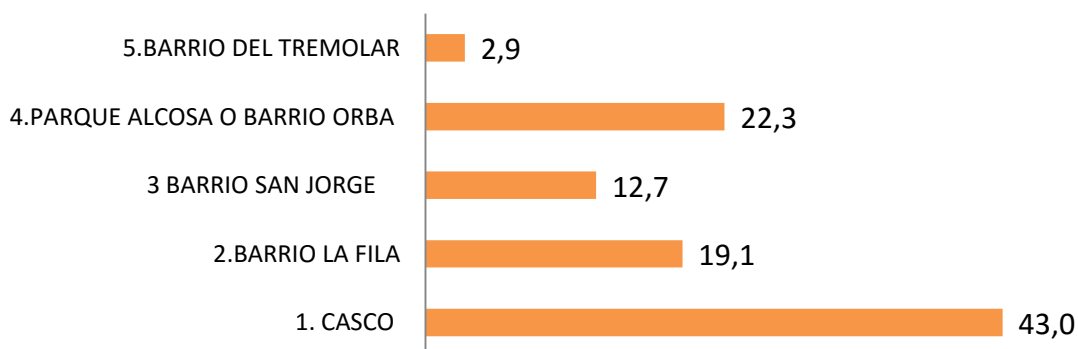


Figura 3: Distribución de la variable BARRIOS en % EC2016-17. Elaboración propia.

6. Respecto a la cuestión del grado último de estudios finalizado, destaca el hecho que el nivel de miembros sin escolarizar en Alfafar sea del 10.2% en las habitantes que aportan la mayor parte del ingreso en sus hogares.

Distribución de ESTUDIOS en %

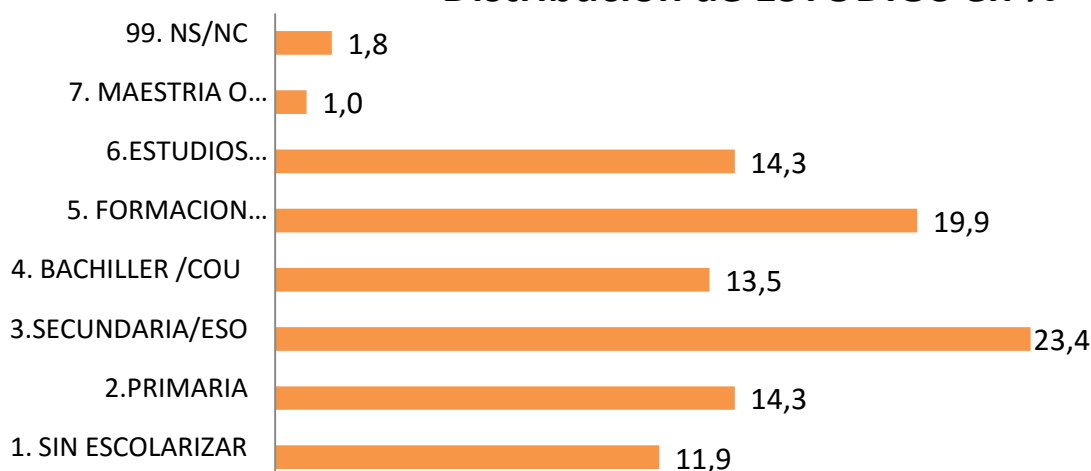


Figura 4: Distribución de la variable ESTUDIOS en % EC2016-17. Elaboración propia.

7. La distribución de las variables de trabajo o dedicación es interesante, porque nos permite definir muy bien el perfil de los encuestados. Claves 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.

Distribución de la OCUPACIÓN en %

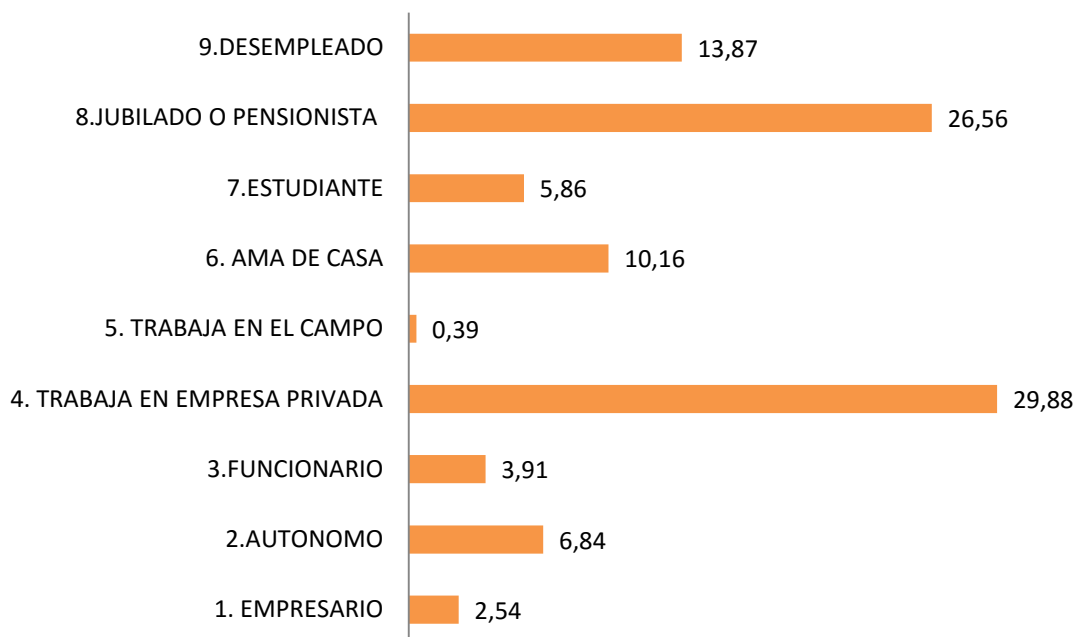
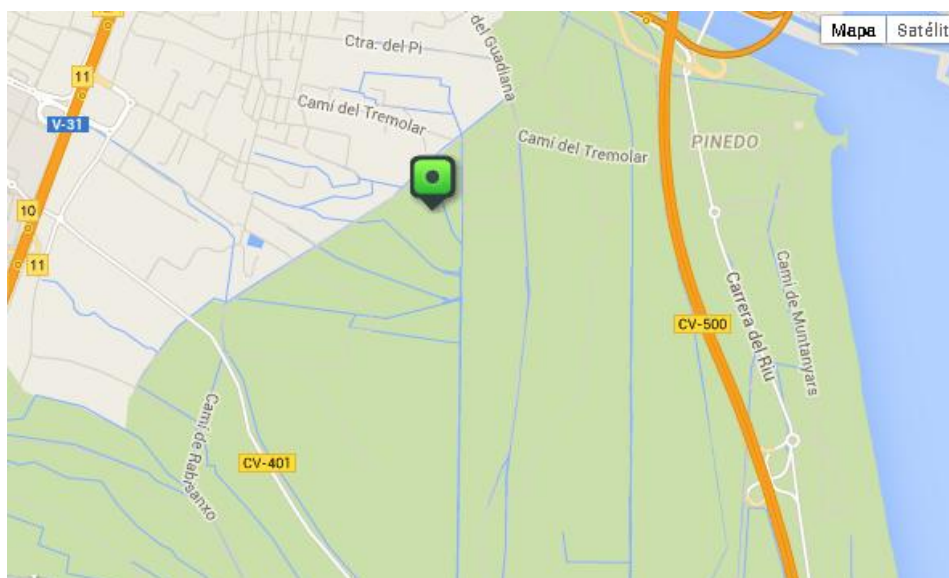


Figura 5: Distribución de la OCUPACIÓN en % EC2016-17. Elaboración propia.

DISTRIBUCIÓN ESPACIAL DE LA MUESTRA

Barrio de EL TREMOLAR





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

P1. Para empezar, 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 los encuestados emiten una opinión sin un solo valor perdido, 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 7.43** es alta lo que demuestra una alta satisfacción de los habitantes de Alfafar, que puede ser utilizada como ejemplo de buen gobierno municipal.

No podemos negar que ha descendido 2 décimas respecto a la anterior, cambio consolidado debido a que la desviación típica es similar. Este cambio hay que leerlo en los siguientes matices:

- Rompe una tendencia creciente.
- Sólo supone un 0,0263% de Cambio Porcentual, algo poco significativo.

Estadísticos			
VALORACIÓN		2015	2016
N	Válidos	467	512
	Perdidos	11	0
Media		7,61	7,43
Mediana		8,00	7,00
Moda		8	8
Desv. típ.		1,931	1,895
Varianza		3,728	3,591
Rango		10	10
Mínimo		0	0
Máximo		10	10

Tabla 2: Estadísticos Descriptivos de la VALORACIÓN EC2016-17. Elaboración propia SPSS 24.

Se continúa con la dinámica de los últimos años de valoración femenina por encima de la masculina, donde ellas valoran más positivamente las políticas públicas, concejalías e instituciones del municipio. Hay que indicar que en la anterior fue por medio punto porcentual la diferencia, mientras que en ésta se reduce a unas décimas, por lo que la brecha se reduce.

Las personas en edad madura y los jóvenes son los que mejor califican el nivel de vida en el Municipio, y en los barrios donde se tiene una mayor satisfacción del nivel de vida es en el barrio del Casco Antiguo, La Fila y San Jorge por igual, y donde menor en Orba y El Tremolar.

Nota Media por grupo de EDAD y SEXO

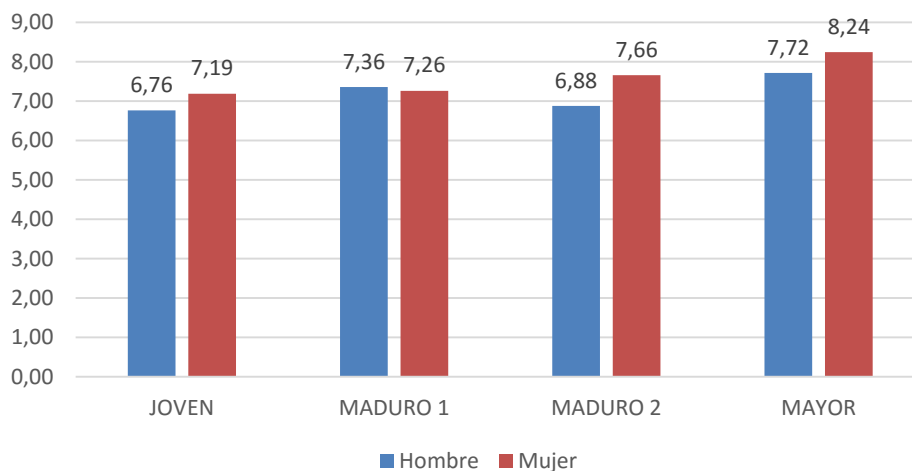


Figura 6: Nota Media agrupada por EDAD y SEXO de EC2016-17. Elaboración propia.

P2. ¿Cuál considera usted que son los 3 principales problemas de su localidad?

PRINCIPALES PROBLEMAS 2016	
6. LIMPIEZA/BASURA	11,88%
8. DESEMPLEO	10,90%
20. ESTACIONAMIENTO	5,02%
14. PARQUES	4,73%
15. IMPUESTOS	4,51%
13. TRANSPORTE PÚBLICO	4,33%
2. CALLES EN MAL ESTADO	4,12%
TOTAL	45,49%

Tabla 3: 7 modalidades con mayor frecuencia relativa en PROBLEMAS C2016-17. Elaboración propia.

Siempre hemos dado como resultado los cinco problemas más importantes, pero hemos añadido hasta el séptimo porque podemos comprobar que la diferencia entre el cuarto y séptimo es de 6 décimas de punto.



Si comparamos estos resultados con los obtenidos en 2015:

PRINCIPALES PROBLEMAS 2015	
8. DESEMPLEO	17,05%
6. LIMPIEZA/BASURA	9,38%
1. INSEGURIDAD CIUDADANA	7,67%
20. ESTACIONAMIENTO	5,54%
2. CALLES EN MAL ESTADO	4,64%
TOTAL	44,28%

Tabla 4: 5 modalidades con mayor frecuencia relativa en PROBLEMAS C2015-16. Elaboración propia.

Lo que es muy llamativo es que el DESEMPLEO ha pasado a segundo lugar en esta encuesta. Acciones sobre la empleabilidad, acciones sobre el aumento de empleo en el municipio, mejoras coyunturales generales... no podemos especificar cuál es la acción concreta que ha logrado que un problema tan importante pase a segundo lugar, dejando 6 puntos entre dos años.

Estos seis puntos se revierten en otras temáticas (modalidades) preguntadas. Pero lo que sí que se puede confirmar es que la LIMPIEZA/BASURA es un problema que lleva desde el inicio en las encuestas con una percepción como problema sobre el 10%, así pues este tema no se ha establecido en el municipio como una percepción general sostenida en el tiempo que debe ser tratada de manera significativa.

Anotar que estos 7 puntos y los 5 anteriores, los dos resultados recogen el 45% de la problemática municipal.

En la tabla que se adjunta se puede ver de manera desagregada las frecuencias de las preguntas según el orden, la puntuación total obtenida por pregunta según el cómputo general, y la obtención del peso (porcentual) de la respuesta.





P3 desagregado 2016-17

	*3		*2		*1	TOTAL	PORCENTAJES
6. LIMPIEZA/BASURA	68	204	51	102	23	329	11,88%
8. DESEMPLEO	71	213	37	74	15	302	10,90%
20. ESTACIONAMIENTO	29	87	21	42	10	139	5,02%
14. PARQUES	24	72	21	42	17	131	4,73%
15. IMPUESTOS	19	57	27	54	14	125	4,51%
13. TRANSPORTE PÚBLICO	22	66	22	44	10	120	4,33%
2. CALLES EN MAL ESTADO	21	63	20	40	11	114	4,12%
7. FALTA SERVICIOS PÚBLICOS	13	39	14	28	6	73	2,64%
21. PROBLEMAS ECONÓMICOS	10	30	11	22	9	61	2,20%
19. POLÍTICA	10	30	9	18	11	59	2,13%
25. OTROS	9	27	11	22	10	59	2,13%
1. INSEGURIDAD	12	36	8	16	5	57	2,06%
22. TRÁFICO	13	39	7	14	4	57	2,06%
26. NECESIDAD ESPACIO PARA PERROS	13	39	7	14	1	54	1,95%
10. EDUCACIÓN	8	24	11	22	6	52	1,88%
24. ESPACIOS RECREATIVOS	9	27	10	20	3	50	1,81%
17. CORRUPCIÓN	9	27	6	12	8	47	1,70%
27. RUIDO NOCTURNO	9	27	6	12	2	41	1,48%
11. POBREZA	7	21	6	12	7	40	1,44%
18. DESIGUALDAD	8	24	4	8	7	39	1,41%
5. DROGADICCIÓN	5	15	6	12	9	36	1,30%
35. URBANISMO		0	4	8		12	0,43%
3. ALUMBRADO PÚBLICO	6	18	2	4	3	25	0,90%
29. EXCESOS POLICIALES	3	9	5	10	4	23	0,83%
9. ALCOHOLISMO	4	12	4	8	2	22	0,79%
34. PASO A NIVEL Y TREN	4	12	1	2	2	15	0,54%
16. SERVICIOS DE SALUD	3	9	2	4	5	18	0,65%
31. OCIO JÓVENES	5	15	1	2	1	18	0,65%
12. FALTA DE VIVIENDA	3	9	2	4	4	17	0,61%
30. ACCESIBILIDAD DISCAPACITADOS	4	12		0	2	14	0,51%
32. ALCANTARILLADO	4	12		0		13	0,47%
33. AYUDAS JÓVENES	3	9	1	2	1	12	0,43%
4. FALTA DE AGUA POTABLE	2	6	1	2	1	9	0,32%
23. SISTEMA BICI PÚBLICO	1	3	1	2	1	6	0,22%

Tabla 5: Todas las modalidades en PROBLEMAS C2016-17. Elaboración propia.



P3 desagregada 2015-16						
PROBLEMA	3º		2º		1º	TOTAL
8. DESEMPLEO	26,15	78,4519	9,21	18,4100	5,44	17,05%
6. LIMPIEZA/BASURA	13,39	40,1674	6,69	13,3891	2,72	9,38%
1. INSEGURIDAD CIUDADANA	8,58	25,7322	7,53	15,0628	5,23	7,67%
20. ESTACIONAMIENTO	6,90	20,7113	4,39	8,7866	3,77	5,54%
2. CALLES EN MAL ESTADO	5,02	15,0628	4,81	9,6234	3,14	4,64%
15. IMPUESTOS	3,35	10,0418	6,69	13,3891	4,39	4,64%
25. OTROS	2,72	8,1590	4,60	9,2050	4,60	3,66%
88. NINGUNO	3,14	9,4142	3,56	7,1130	3,56	3,35%
7. FALTA DE SERVICIOS PÚBLICOS	3,35	10,0418	2,30	4,6025	2,72	2,89%
19. POLÍTICA	2,93	8,7866	2,93	5,8577	1,46	2,68%
13. TRANSPORTE PÚBLICO	1,88	5,6485	3,14	6,2762	0,84	2,13%
11. POBREZA	1,05	3,1381	2,93	5,8577	2,09	1,85%
21. PROBLEMAS ECONÓMICOS	1,26	3,7657	2,09	4,1841	1,67	1,60%
22. TRÁFICO	1,67	5,0209	1,46	2,9289	1,46	1,57%
24. ESPACIOS RECREATIVOS	1,26	3,7657	1,67	3,3473	2,09	1,53%
16. SERVICIOS DE SALUD	0,84	2,5105	2,93	5,8577	0,42	1,46%
3. ALUMBRADO PÚBLICO	1,67	5,0209	1,26	2,5105	0,84	1,39%
10. EDUCACIÓN	0,84	2,5105	1,26	2,5105	1,46	1,08%
12. FALTA DE VIVIENDA	0,63	1,8828	1,88	3,7657	0,84	1,08%
5. DROGADICCIÓN	1,05	3,1381	1,05	2,0921	0,00	0,87%
18. DESIGUALDAD	0,42	1,2552	0,63	1,2552	2,30	0,80%
29. RUIDO	0,84	2,5105	0,84	1,6736	0,42	0,77%
28. ALCANTARILLADO	0,63	1,8828	0,63	1,2552	0,84	0,66%
26. HECES DE PERRO	1,05	3,1381	0,21	0,4184	0,21	0,63%
17. CORRUPCIÓN	0,42	1,2552	0,42	0,8368	1,46	0,59%
23. SISTEMA DE BICI PÚBLICO	0,42	1,2552	1,05	2,0921	0,21	0,59%
27. MIGRANTES	0,42	1,2552	0,63	1,2552	0,84	0,56%
4. FALTA DE AGUA POTABLE	0,42	1,2552	0,42	0,8368	0,42	0,42%
9. ALCOHOLISMO	0,00	0,0000	0,84	1,6736	0,21	0,31%

Tabla 6: Todas las modalidades en PROBLEMAS C2015-16. Elaboración propia.

P3. ¿Cómo valora de forma general el funcionamiento de la Administración Local o Ayuntamiento?

VALORACIÓN FUNCIONAMIENTO GENERAL AYUNTAMIENTO			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1. EMPEORADO MUCHO	13	2,5	2,5
2. EMPEORADO LIGERAMENTE	42	8,2	10,7
3. IGUAL	129	25,2	35,9
4. MEJORADO LIGERAMENTE	211	41,2	77,1
5. MEJORADO MUCHO	50	9,8	86,9
99. NS/NC	67	13,1	100,0
Total	512	100,0	

Tabla 7: Frecuencias en VALORACIÓN AYUNTAMIENTO C2015-16. Elaboración propia.

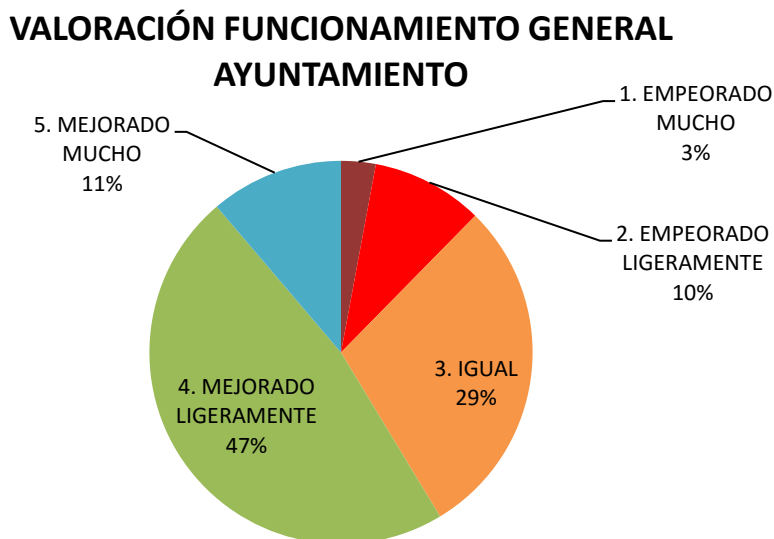


Figura 7: Gráfico Sectores modalidad VALORACIÓN AYUNTAMIENTO de EC2016-17. Elaboración propia.

La opción MEJORADO LIGERAMENTE es la más popular con 47% de las respuestas, por lo que se está realizando un trabajo positivo y acorde quedando así reflejado en los datos. De hecho podemos observar como los valores MEJORADO MUCHO y MEJORADO LIGERAMENTE son más del 50% de las respuestas, algo que hasta ahora no se había producido.

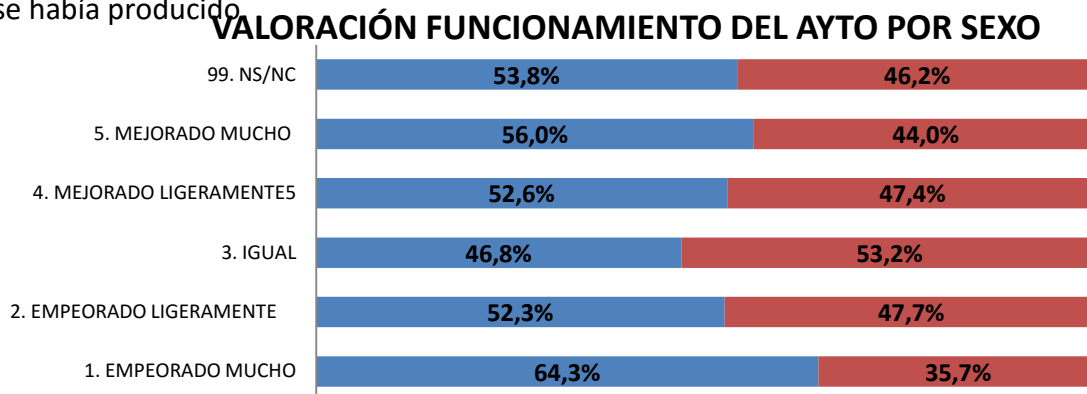


Figura 8: Gráfico frecuencias VALORACION AYUNTAMIENTO / SEXO de EC2016-17. Elaboración propia.



**P4. Valore de 0 a 10 el funcionamiento de los siguientes Servicios Públicos Municipales.**

NOTA MEDIA					
	2013	2014	2015	2016	Variación 2016-15
BIBLIOTECA	7,2	6,54	7,04	7,38	0,34
ACTIVIDADES CULTURALES	6,2	6,46	6,38	6,66	0,28
ILUMINACIÓN	6,2	6,53	6,71	6,96	0,25
LIMPIEZA DE CALLES	5,4	6,13	6,51	6,33	-0,18
HOGAR DEL JUBILADO	7,6	6,96	7,47	7,73	0,26
ZONAS VERDES/PARQUES	5,7	5,98	6,08	5,95	-0,13
SERVICIOS SOCIALES	5,6	6,12	6,41	6,35	-0,06
ACCESOS	6,5	6,31	7,19	7,13	-0,06
WEB	6,8	5,95	6,43	7,03	0,6
PUNTO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO	6,3	6,44	6,59	7,07	0,48
RECOGIDA DE BASURAS	6,4	6,77	7,13	7,01	-0,12
FIESTAS	6,2	6,44	5,79	5,89	0,1
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6,2	6,00	5,77		
INSTALACIONES DEPORTIVAS	7,4	7,17	7,12	7,24	0,12
ASFALTADO	5,8	6,01	6,52	6,35	-0,17
POLICÍA LOCAL	6,01	6,02	5,17	6,39	1,22
APARCAMIENTO	3,8	5,41	5,77	5,54	-0,23
MANTENIMIENTO GENERAL			6,59	6,57	-0,02
MERCADO MUNICIPAL			6,86	6,89	0,03
ESPAI D'IGUALTAT			6,25	6,99	0,74
ESPAI JOVE			6,30	7,03	0,72
OFICINA DE PATRIMONIO				6,77	6,8
NUEVAS TECNOLOGÍAS				6,93	6,9
ESTADÍSTICA Y CALIDAD				6,84	6,8

Tabla 8: Notas Medias de la valoración de los Servicios Públicos desde 2013 a 2016. Elaboración propia

Se ha evaluado mediante semáforo la variación de las notas respecto a 2015. Observamos que no se ha preguntado sobre el Servicio de Atención al Ciudadano por esta vez realizar una pregunta exclusiva sobre los Puntos de Información que no el SAC, ya que este servicio realiza su propio seguimiento y es probable que se haga un estudio específico en 2017. **Muy interesante la mejora en la percepción de la Policía Local:** en enero de 2016 se realizó un focus group para la Policía Local. Se puede deducir que las medidas realizadas al respecto han sido de gran utilidad.





P5. Teniendo en cuenta su calidad de vida, ¿cómo diría que ha evolucionado en los últimos 3 años?

EVOLUCIÓN EN LA CALIDAD DE VIDA			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1. EMPEORADO MUCHO	25	4,9	4,9
2. EMPEORADO LIGERAMENTE	72	14,1	18,9
3. IGUAL	157	30,7	49,6
4. MEJORADO LIGERAMENTE	204	39,8	89,5
5. MEJORADO MUCHO	33	6,4	95,9
99. NS/NC	21	4,1	100,0
Total	512	100,0	

Tabla 9: Frecuencias en CALIDAD DE VIDA C2015-16. Elaboración propia

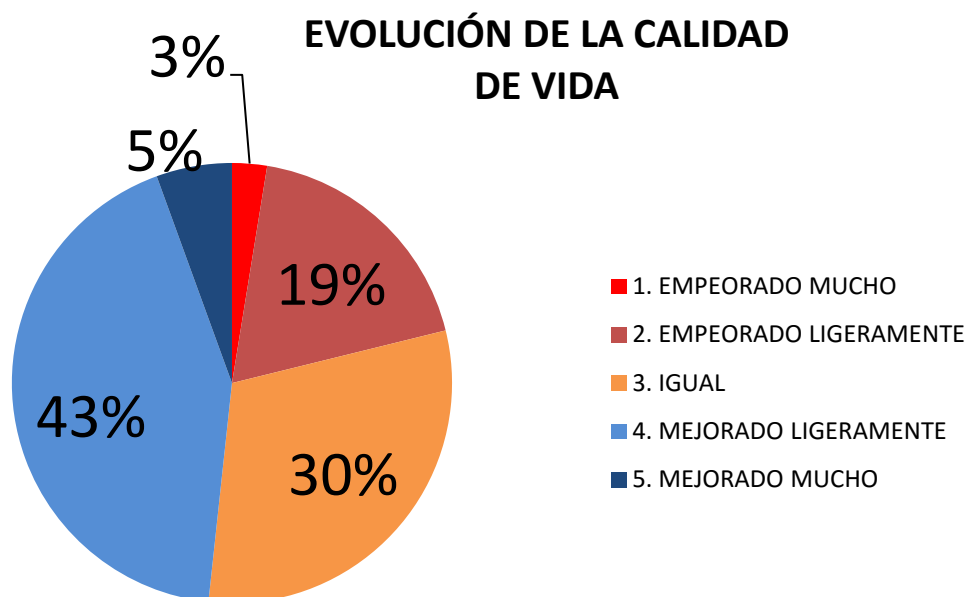


Figura 9: Gráfico Sectores modalidad EVOLUCIÓN CALIDAD DE VIDA EC2016-17. Elaboración propia.

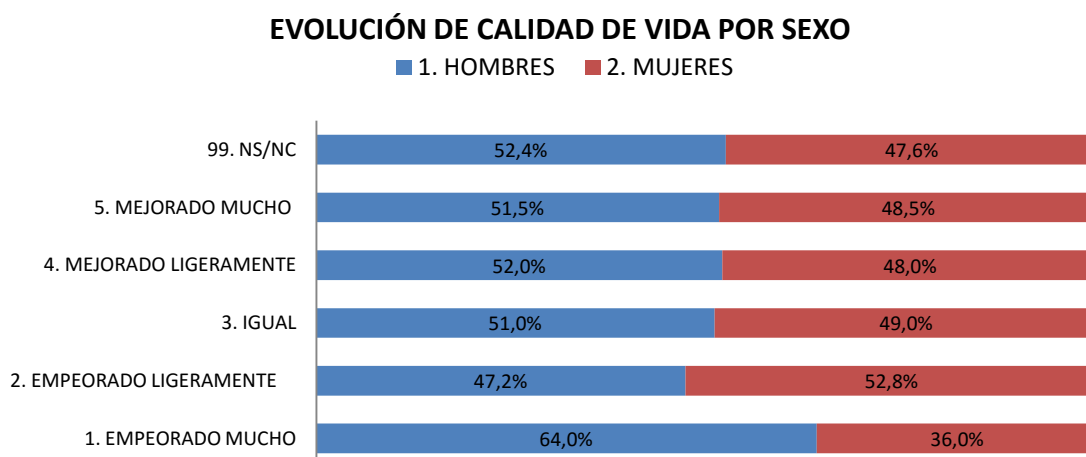


Figura 10: Gráfico frecuencias EVOLUCIÓN CALIDAD VIDA / SEXO de EC2016-17. Elaboración propia.





Podemos constatar que cuando en la pregunta P.2 se produce de manera tan importante el descenso de la problemática con el EMPLEO, se traslada de la misma manera al CONCEPTO DE CALIDAD DE VIDA, como debe ser. De hecho en 2015 el 28% de las opiniones eran negativas en la calidad de vida, mientras que actualmente se produce un descenso de un 6%, dejándolo en un 22%. Al mismo tiempo la mejoría de 2015% estaba en un 33% y ha pasado a un 48%, 15 puntos más.

Así pues la población de Alfafar siente de manera real que su calidad de vida en el pueblo, ha mejorado, por acciones concretas o generales, pero así ha sido.

P6. ¿Cómo valora la evolución en la prestación de los servicios públicos en el periodo de los últimos años?

EVOLUCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1. EMPEORADO MUCHO	12	2,34	2,34
2. EMPEORADO LIGERAMENTE	87	16,99	19,34
3. IGUAL	143	27,93	47,27
4. MEJORADO LIGERAMENTE	200	39,06	86,33
5. MEJORADO MUCHO	26	5,08	91,41
99. NS/NC	44	8,59	100,00
Total	512	100,00	

Tabla 10: Frecuencias Evolución de la PRESTACIÓN SERVICIOS C2015-16. Elaboración propia

EVOLUCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

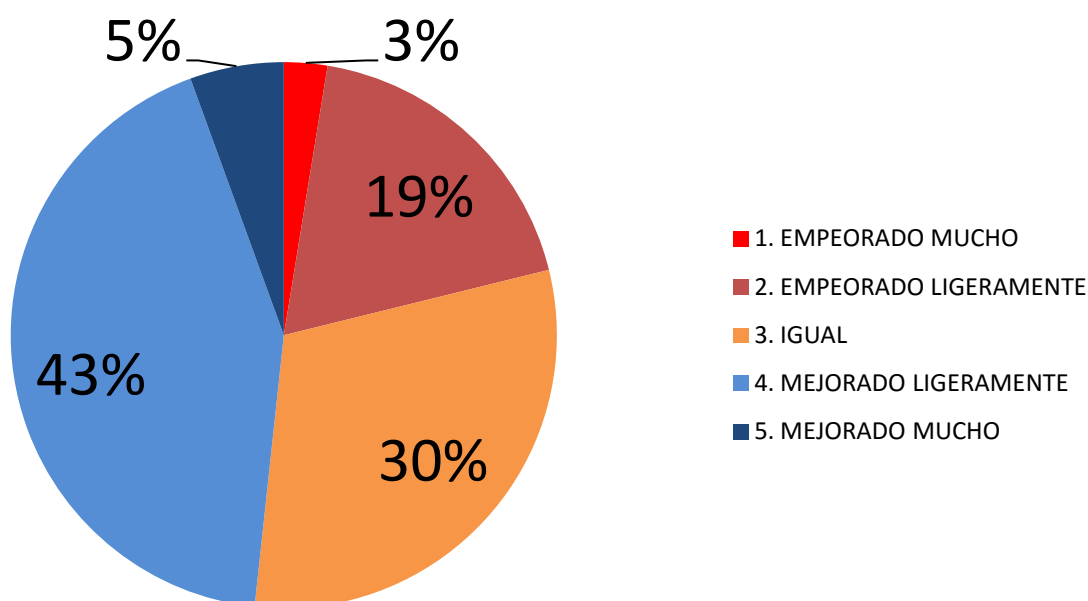


Figura 11: Gráfico Sectores modalidad EVOLUCIÓN PRESTACIÓN SERV de EC2016-17. Elaboración propia.



EVOLUCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR SEXO

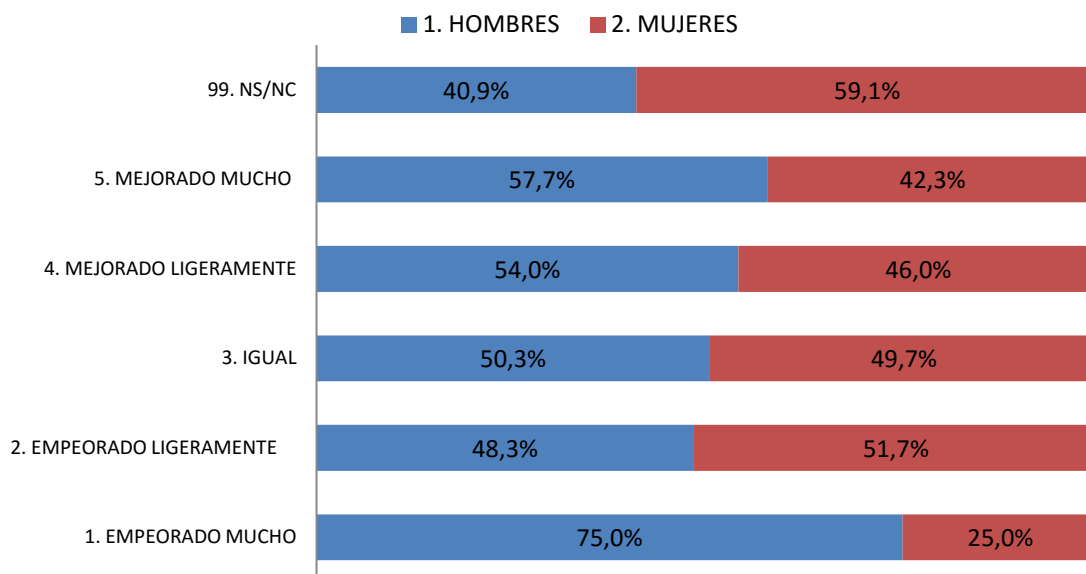


Figura 12: Gráfico frecuencias EVOLUCIÓN CALIDAD VIDA / SEXO de EC2016-17. Elaboración propia.

La evolución de la satisfacción de los servicios públicos no debe de satisfacer a la Administración municipal, ya que no llega al 50% (48%) la población que la valora positivamente, porque no se puede considerar que quedarse igual sea un buen resultado.

Además si comparamos con el año 2015, podríamos decir que la pérdida de mejor percepción va al igual, lo que origina una peor percepción.

Si observamos la serie histórica, la tendencia positiva que se tenía se rompe con estos datos.

Nos podemos preguntar si existe una mayor exigencia por parte del ciudadano o que verdaderamente en comparación ha empeorado. Eso debería ser estudiado con más detalle, pero lo cierto es que hay que realizar medidas para mejorar la atención.

Se mantiene la tendencia del nivel más crítico por parte femenina, porque el peso del factor EMPEORADO MUCHO está muy sesgado en el hombre pero tiene mejor peso.



P7. En general, ¿existe algún servicio que crea usted que ha mejorado últimamente? (pregunta semiabierta)

SERVICIO QUE HA MEJORADO

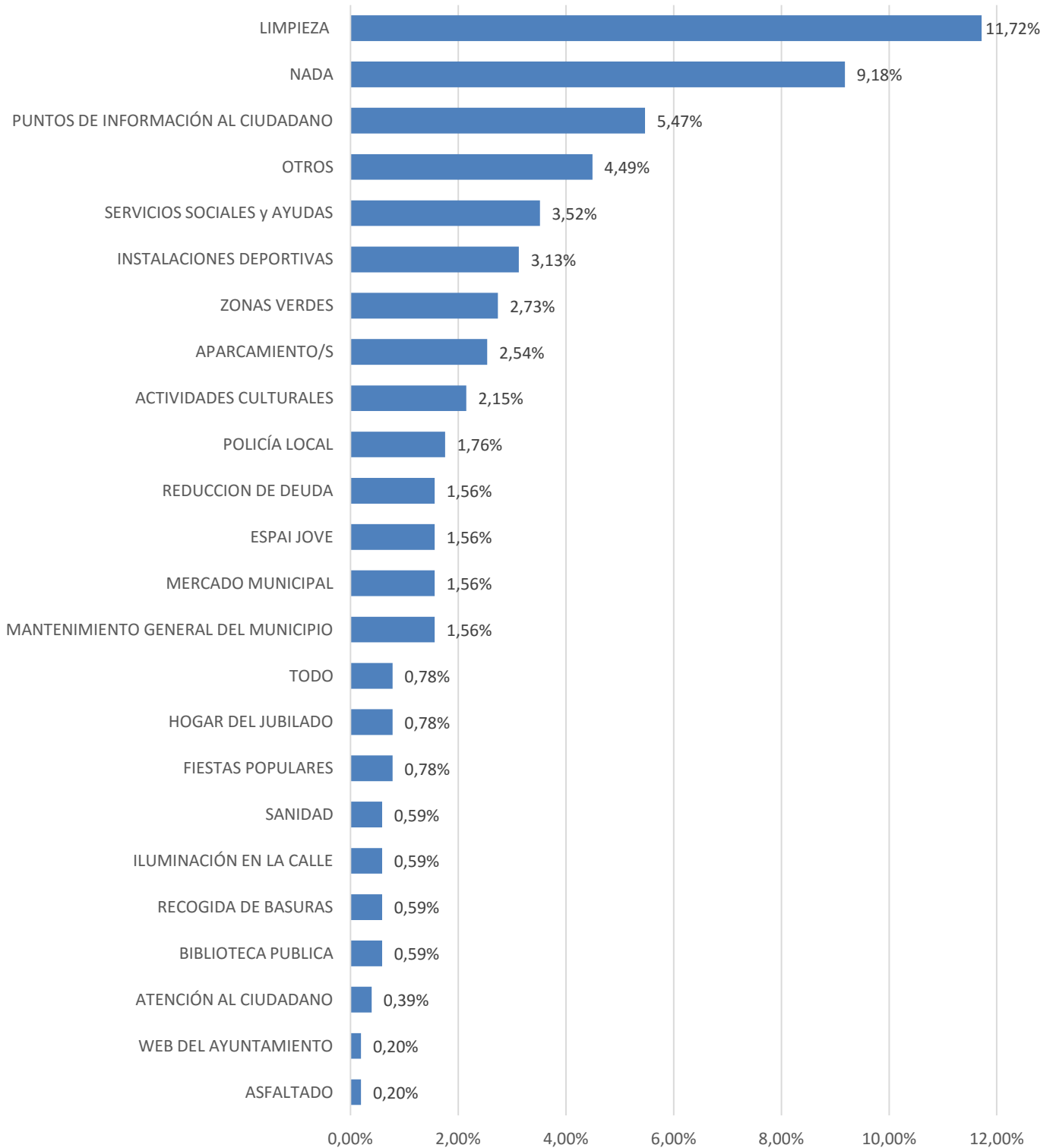


Figura 13: Gráfico en porcentaje ordenado sobre MEJORA SERVICIOS EC2016-17. Elaboración propia.





P7.2 En general, ¿existe algún servicio que crea usted que ha empeorado últimamente? ¿en qué? (pregunta semiabierta)

SERVICIO QUE HA EMPEORADO

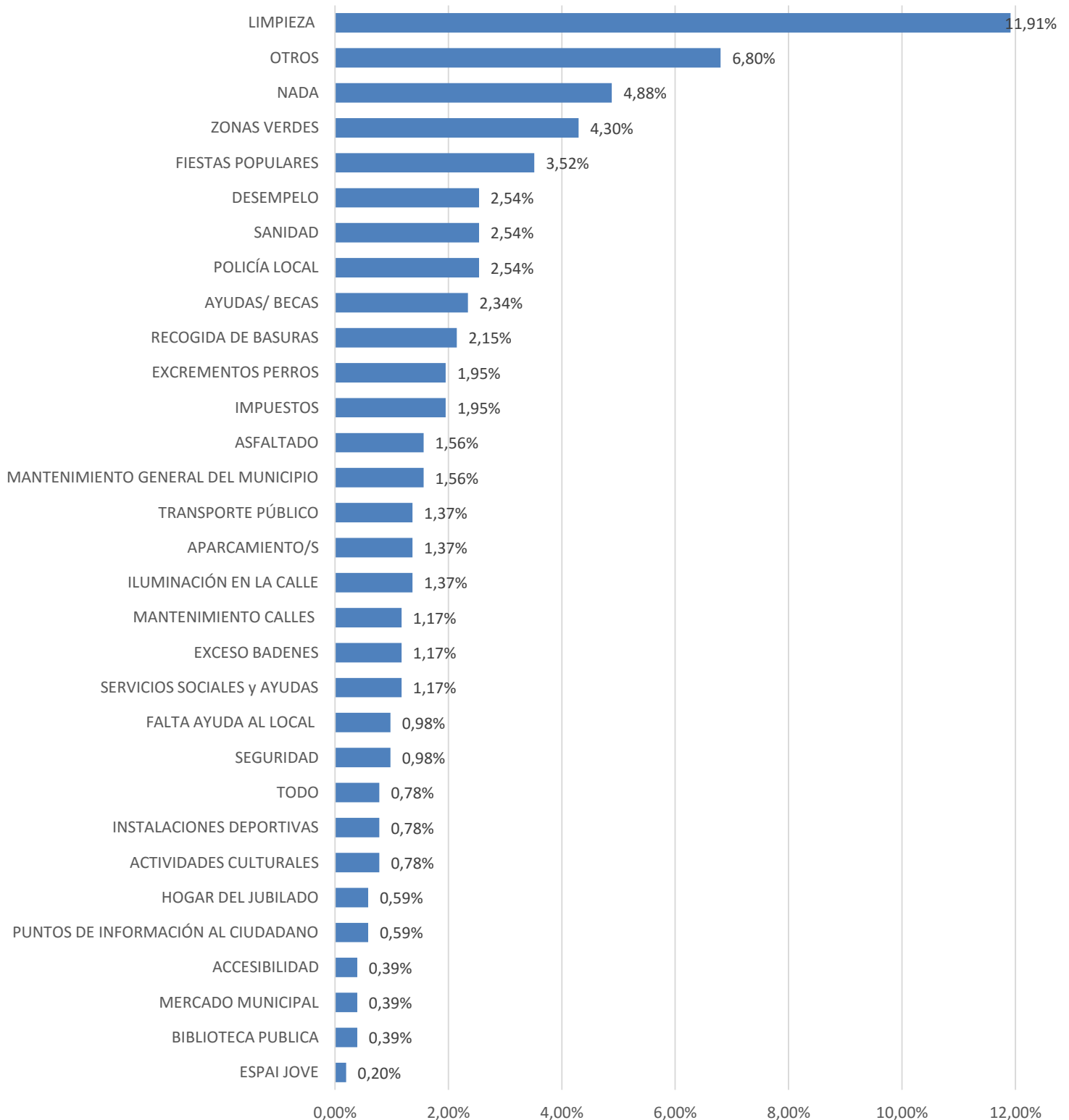


Figura 14: Grafico en porcentaje ordenado sobre MEJORA SERVICIOS EC2016-17. Elaboración propia.





Esta pregunta no presenta una serie de modalidades (respuestas) definidas en la encuesta, sino que son propias del ciudadano y con recuerdo de las modalidades de la pregunta P4.

Así podemos observar que la ciudadanía ha detectado de manera clara aquello que cree que ha mejorado, mientras o tiene más cosas en las que pensar que han empeorado, o que no lo tiene tan determinado. Habrá que realizar un estudio en profundidad de los datos para obtener alguna conclusión al respecto.

Sin embargo debemos fijarnos en lo siguiente:

- a) El servicio de LIMPIEZA tiene el mismo peso tanto de manera positiva como negativa, es un elemento a estudiar en términos geográficos. Sin embargo el que tenga unas décimas más en EMPEORADO que en MEJORADO, y que además estas décimas se encuentren donde más respuestas han existido, denota relevancia en la parte negativa.
- b) Debe ver el Ayuntamiento como una oportunidad, que un 9% de la población piense que NO HA MEJORADO NADA, valor que se encuentra en el segundo puesto en mejoras. Al mismo tiempo que NADA sea el tercer valor en la parte negativa, con casi un 5%, refuerza este concepto.
- c) En el valor positivo podemos fijarnos en los PUNTOS DE INFORMACIÓN que validan los valores de la P4 y se antepone de manera diferenciada al SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Las mejoras en Ayudas Sociales entrarían como último valor a destacar.
- d) En la parte que EMPEORA se mantiene con el mismo porcentaje que 2015 las FIESTAS POPULARES, manteniéndose la tendencia. Aparecen las ZONAS VERDES como necesidad de mejora.
- e) Volvemos a observar la caída del DESEMPLEO en servicios que EMPEORAN, que lo podemos relacionar con el valor de “problemas económicos” que se marcaba en 2015 como el tercer valor de empeoramiento.

Concluyendo: Se mantiene la misma tendencia respecto a la LIMPIEZA desde 2013 hasta la actualidad sin mejorar los resultados y repitiendo los mismos valores de 2015. Las FIESTAS deben ser también tratadas en segundo lugar como un tema mal valorado con tendencia negativa.

Sin embargo, tal como se ve en todo el documento, la población valora positivamente la situación económica y de empleo en el municipio, y valora especialmente el PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.





P8. Pensando en su Barrio o Zona de la localidad, ¿cree que su barrio disfruta de mejores servicios o piensa lo contrario?

BARRIO	SERVICIOS POR BARRIO						Total
	MUCHO MEJORES	LIGERAMENTE MEJORES	IGUAL	LIGERAMENTE PEORES	MUCHO PEORES	NO S/C	
CASCO	8,64%	29,55%	34,55%	14,55%	0,91%	11,82%	100,00%
LA FILA	6,12%	25,51%	33,67%	21,43%	6,12%	7,14%	100,00%
SAN JORGE	7,69%	24,62%	32,31%	24,62%	4,62%	6,15%	100,00%
ORBA	1,75%	28,95%	30,70%	16,67%	10,53%	11,40%	100,00%
EL TREMOLAR	0,00%	33,33%	40,00%	20,00%	0,00%	6,67%	100,00%

Tabla 11: Porcentajes percepción variación de los SERVICIOS POR BARRIO C2015-16. Elaboración propia

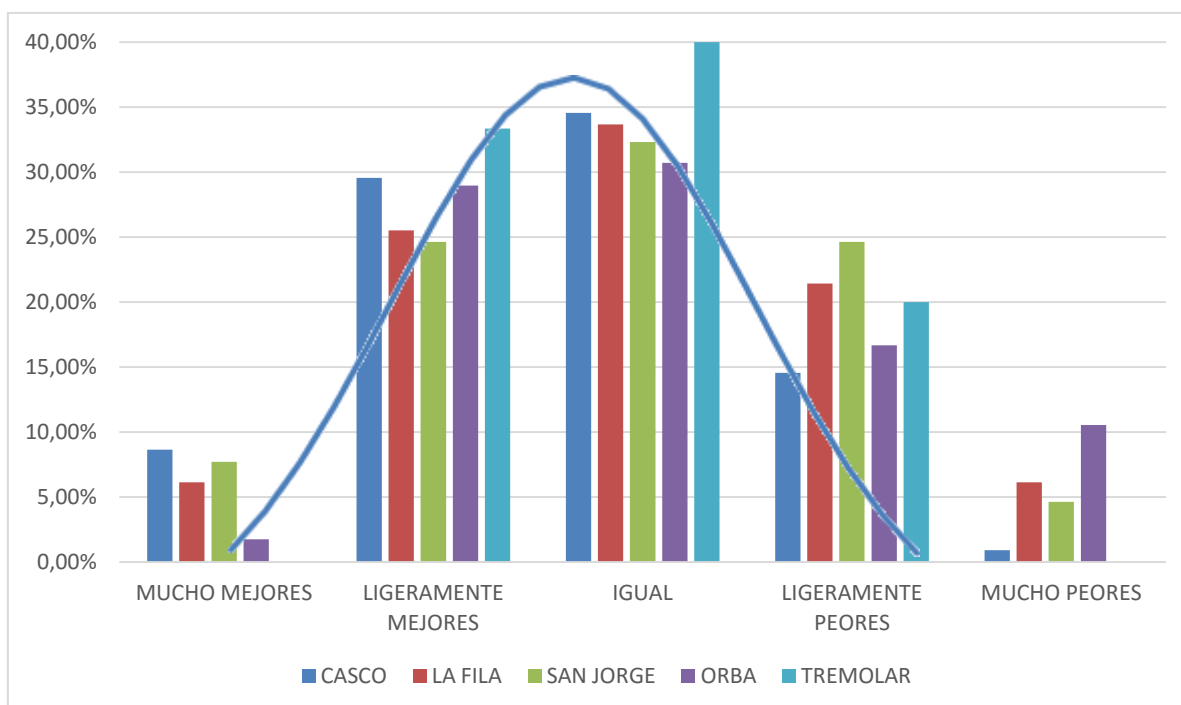


Figura 15: Diagrama de barras representando tabla 11. Elaboración propia.

Gracias al gráfico podemos observar como los barrios San Jorge y La Fila presentan una valoración normal de su opinión (tomar la normalidad como la aproximación a la $N(0,1)$), mientras que podemos ver que el Casco se escoraría hacia la izquierda con una valoración positiva, y el Barrio Orba hacia la derecha con una valoración negativa. Podemos ver que El Tremolar es el barrio que presenta una mayor curtosis y ésta estaría sesgada hacia la mejora. Esto es debido a que en este barrio las pocas opiniones tienen un gran peso, y las mismas están en una situación estable o con ligera mejoría.

Por lo tanto en Alfàfar la poblaci3n tiene una buena percepci3n de sus barrios. Se debe trabajar para mejorar la percepci3n en el Barrio Orba y mantener la del resto.



P9. Cuando ha tenido que realizar una gestión o trámite administrativo ¿ha encontrado problemas o trabas?

P91. En caso que sea SÍ ¿con qué intensidad?

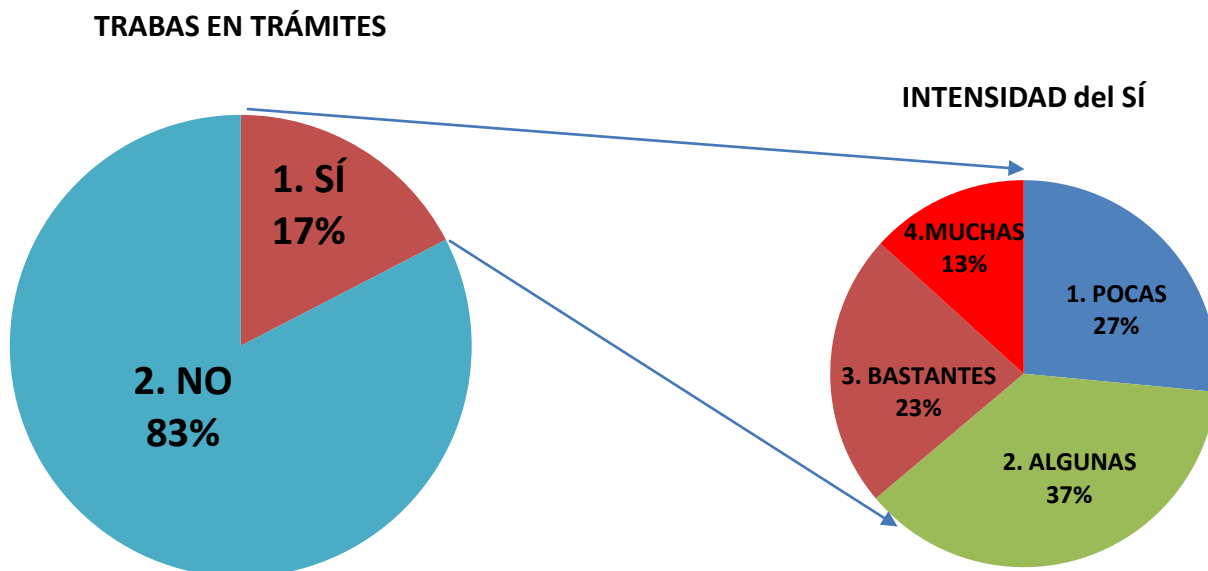


Figura 16: Representación en Diagrama de Sectores de TRABAS en TRÁMITES. Elaboración propia.

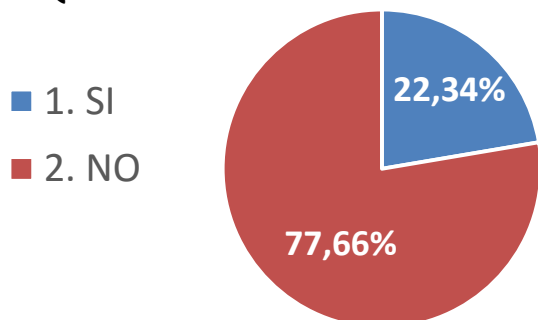
A pesar de que sólo el 17% de los entrevistados considera que alguna vez ha tenido una traba al realizar una gestión o trámite administrativo, la tendencia de esta pregunta es de crecimiento en lugar de decrecer, en el 2015 este porcentaje era de 5 puntos menos.

Además en la INTENSIDAD se ha escorado significativamente hacia el lado negativo, mientras que en el 2015 MUCHAS+BASTANTES suponía sólo un 26%, en la actualidad ha pasado a un 36%, ha ganado 10 puntos que son los mismos que pierde el valor de POCAS.

La conclusión es que hay que fijar la atención de la mejora de los procesos administrativos que realiza el ciudadano con la Administración.

P10. ¿Ha presentado alguna vez quejas o sugerencias sobre los servicios?

QUEJAS O SUGERENCIAS



Esta pregunta si se cruza con la anterior y con la de Evolución de Servicios (P6) nos marca la posible cercanía del ciudadano con la Administración. Pese a que los valores mejoran en 2 puntos respecto a 2015, la línea general es que la Administración no está satisfaciendo al ciudadano, quizá políticas de PARTICIPACIÓN CIUDADANA mejorarían los valores generales.

Figura 17: Representación en Diagrama de Sectores de QUEJAS o SUGERENCIAS. Elaboración propia.



P11. ¿Cree que la Administración actúa de forma transparente?

TRANSPARENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

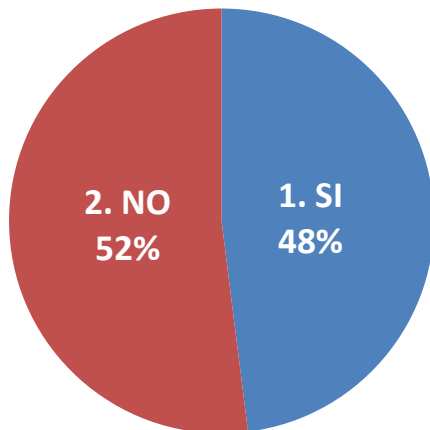


Figura 18: Representación en Diagrama de Sectores de TRANSPARENCIA. Elaboración propia.

La percepción de transparencia con la Administración Pública se mantiene desde 2014, repitiendo este año 2016 los valores de 2015 y sin recuperarse desde 2013.

Tres años sin mejoras implica que la percepción es fija y que puede originar problemas en la percepción como entidad administrativa, como en el concepto de Gobierno. Políticas de PARTICIPACIÓN CIUDADANA y COMUNICACIÓN SOBRE TRANSPARENCIA deberían ser medidas a realizar con prontitud.

P12. ¿Qué canales de comunicación usa para recibir información de carácter municipal?

MEDIOS DE COMUNICACIÓN MUNICIPALES

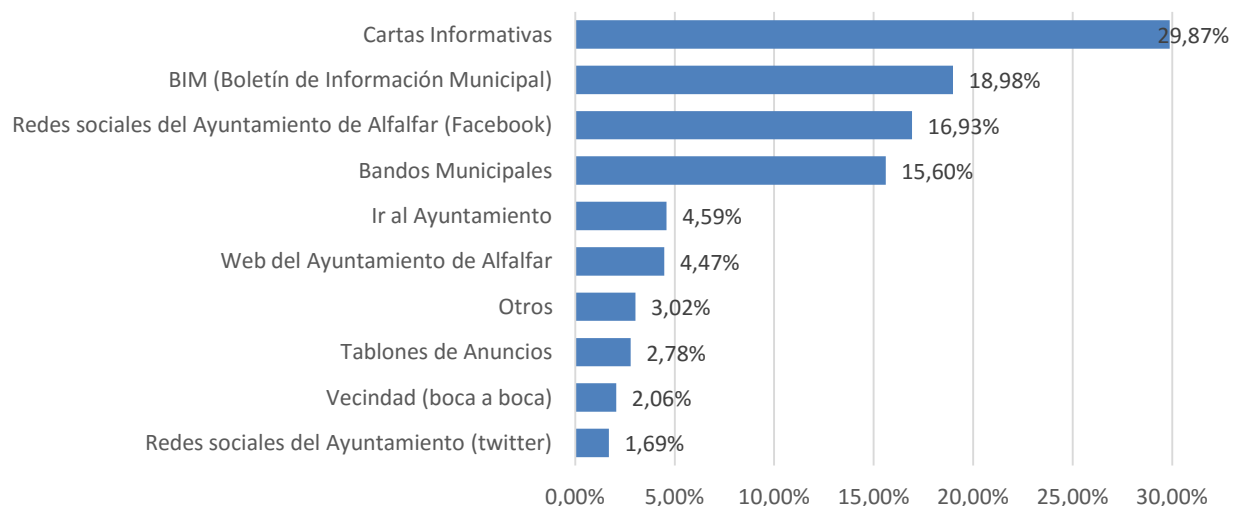


Figura 19: Representación en Diagrama de Barras los MEDIOS DE COMUNICACIÓN. Elaboración propia.

Cambio importante en el primer puesto de comunicación. Las cartas informativas emitidas al ciudadano han pasado a ser el primer medio por delante del BIM.

Significativo que el siguiente canal sea el digital pero exclusivamente Facebook, ya que ni la Web Municipal ni Twitter consiguen un buen puesto. El Bando sigue siendo un canal consolidado.





La Web Municipal sigue sin conseguir convertirse en un medio de comunicación operativo ni interesante para el vecino, y no aparece la APP Municipal como otro posible canal.

P13. ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción por la CALIDAD de información que recibe por parte del Ayuntamiento?

P13.2 ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción por la CANTIDAD de información que recibe por parte del Ayuntamiento?

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL AYUNTAMIENTO

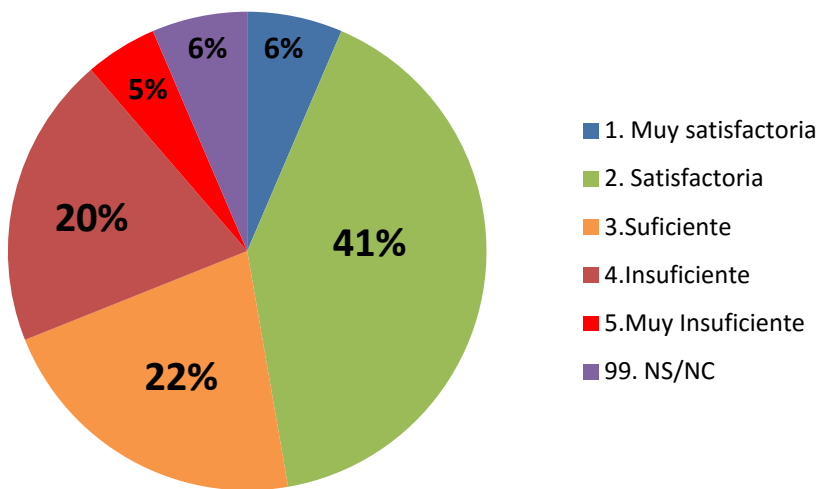


Figura 20: Representación en Diagrama de Sectores sobre la CALIDAD de la COMUNICACIÓN. Elaboración propia.

La buena percepción que tiene la ciudadanía sobre la información aportada por el ayuntamiento debe indicarnos que siente que la información recibida es veraz y que se le informa en tiempo y forma cumpliendo las necesidades y expectativas.

CANTIDAD DE LA INFORMACIÓN

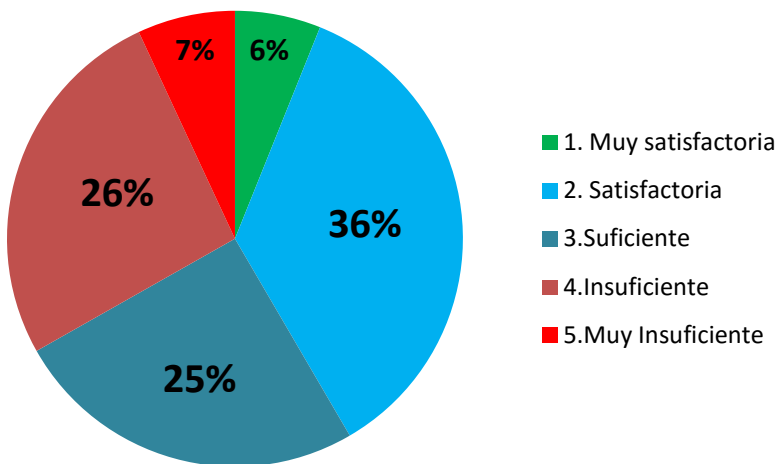


Figura 21: Representación en Diagrama de Sectores sobre la CANTIDAD de la COMUNICACIÓN. Elaboración propia.

Es cierto que existe un grado de oportunidad de mejora en un 42%, el cual debería ser orientado a nuevas dinámicas con el ciudadano. Tal como se indicó en el informe de 2015 y en la línea de lo expuesto anteriormente, canales en tiempo real y bidireccionales serían de utilidad.



P14. ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción por el TRATO que recibe por parte de los trabajadores y funcionarios del Ayuntamiento?

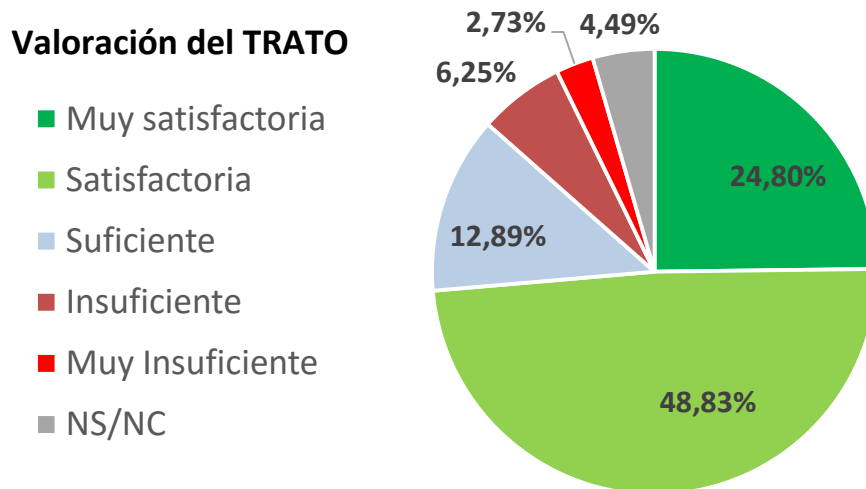


Figura 22: Representación en Diagrama de Sectores sobre VALORACIÓN TRATO. Elaboración propia.

Dada que esta pregunta siempre obtiene respuestas muy positivas hemos querido gradar más la misma, obteniendo como siempre valores muy positivos. Casi el 75% de la población valora de manera SATISFACTORIA a los profesionales con los que se relaciona, y comparativamente con 2015 mantendría los valores.

Si la valoración de la gestión en Alfafar ha retrocedido, debería descartarse como causa el trato proporcionado por los trabajadores, y buscarlo en la mejora de procesos y servicios hacia la ciudadanía. Esto es una oportunidad y un reto que debe afrontar el Gobierno local.

P15 ¿Cómo valora de forma general, comparada con otros años, las FIESTAS locales en Alfafar? Y ¿por qué razón?

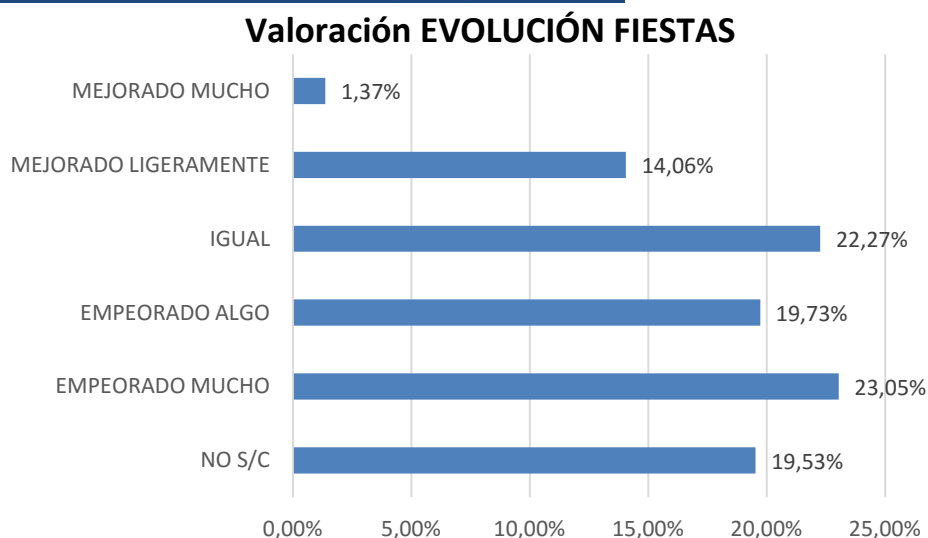


Figura 23: Representación en Diagrama de barras en % sobre EVOLUCIÓN FIESTAS. Elaboración propia.



Causas de EMPEORAR

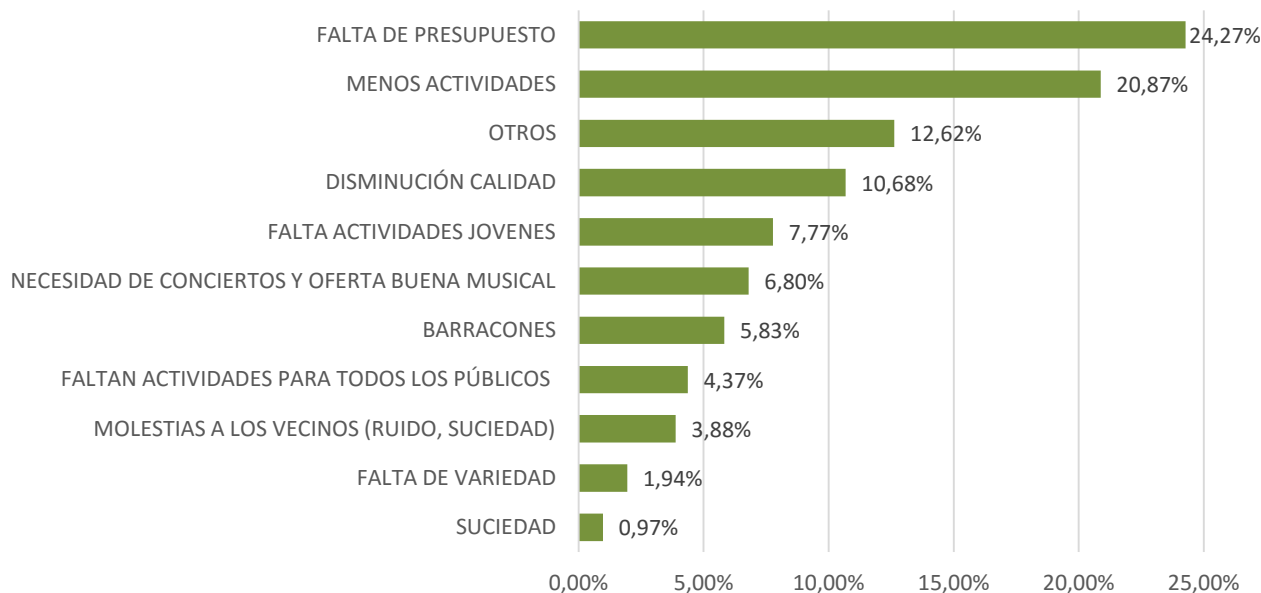


Figura 24: Diagrama de barras en % sobre CAUSAS EMPEORAN fiestas. Elaboración propia.

Esta pregunta se realizó por primera vez en el año 2015 al haber escuchado quejas en el municipio. En 2015 se observó que la visión era que más de la mitad de la población valoraba su evolución negativamente. Este año se ha vuelto a preguntar y además hemos querido saber la causa en el caso de la valoración negativa, siendo una pregunta abierta, ya que no se le daban respuestas al ciudadano.

Así, volvemos a tener una mala opinión sobre la evolución de las FIESTAS, de hecho de cada 5 personas 2 opinan que han empeorado, 1 no opina, 1 dice que todo sigue igual y 1 dice que ha mejorado. Si quitáramos los NO SABE NO CONTESTA, sería una relación 3:5 de la mala opinión a la buena. Por lo tanto se constata como una necesidad de mejora.

Como herramienta para esta mejora se ha preguntado a los ciudadanos que de manera espontánea dijeran por qué creen que son peores.

Como se puede observar, destaca la FALTA DE PRESUPUESTO como problema. Esta respuesta tan ambigua suele venir referenciada a situaciones anteriores en las que se considerara que gracias a una mayor inversión se obtuvieran mejores resultados (más cantidad de actos con mayor calidad de las mismos, un gran artista en el municipio...).

No hay que olvidar que las FIESTAS van muy ligadas al concepto de pertenencia en el pueblo y el alfafarenses tiene una fuerte implicación en el mismo, por lo que perder potencialidad en las fiestas le supone también una merma identificativa.



P16. Hablando de economía, ¿cómo cree que evolucionará la economía del municipio en el siguiente año?

Percepción sobre EVOLUCIÓN de la ECONOMÍA

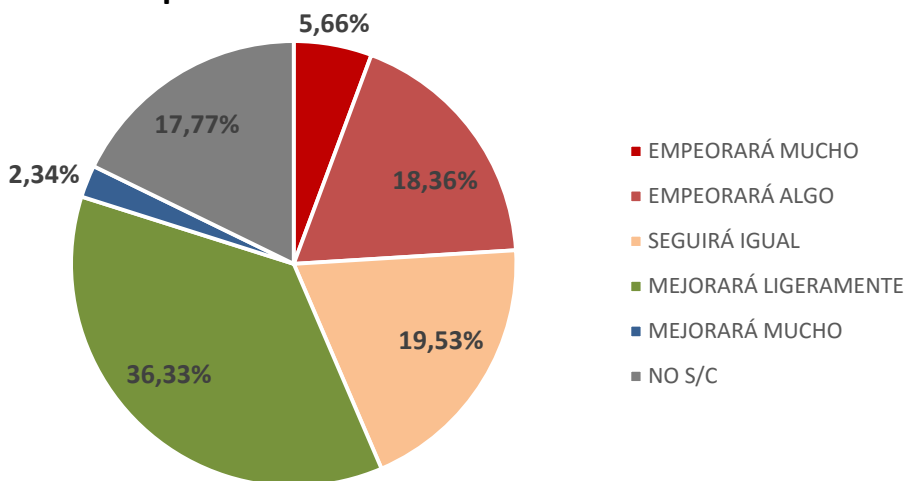


Figura 25: Diagrama de sectores sobre percepción de EVOLUCIÓN ECONÓMICA. Elaboración propia.

Como podemos observar tenemos una relación de 2:1 respecto a las personas que valoran un futuro avance de la economía del municipio para el año 2017. Esto es una buena noticia porque implica que la ciudadanía ve con buenas expectativas su futuro en el municipio. Las causas pueden ser propias (municipales) o generales (mayores al ámbito municipal). Debería hacerse una pregunta de control para poder obtener mayor información

Lo importante es que sigue la tendencia general de ver con optimismo la situación en Alfàfar, refuerza el resto de resultados obtenidos en la encuesta.

P18. Hablando de cómo se vive en el municipio, ¿cómo cree que evolucionará el CLIMA SOCIAL?

Percepción sobre EVOLUCIÓN del CLIMA SOCIAL

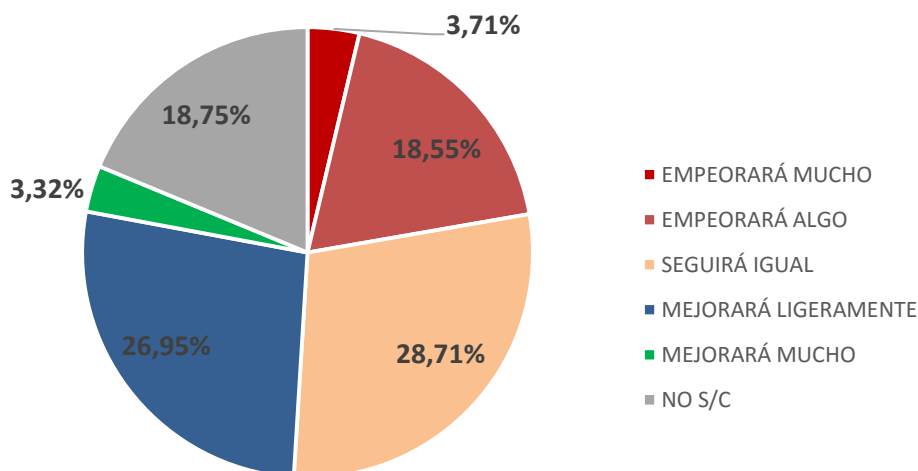


Figura 26: Diagrama de sectores sobre percepción de EVOLUCIÓN del CLIMA SOCIAL. Elaboración propia.

Pregunta que nos sirve de control sobre la pregunta anterior y nos sirve para evaluar en sentimiento social de Alfàfar.

Las conclusiones son simétricas a las anteriores, por lo tanto se refuerza la implicación del entrevistado.

Esta pregunta se contesta después de la que viene, pero por motivos de análisis la tratamos aquí.



P17. ¿Qué cree que le falta o le gustaría que mejorase en el municipio de Alfafar?

Peticiones de MEJORA

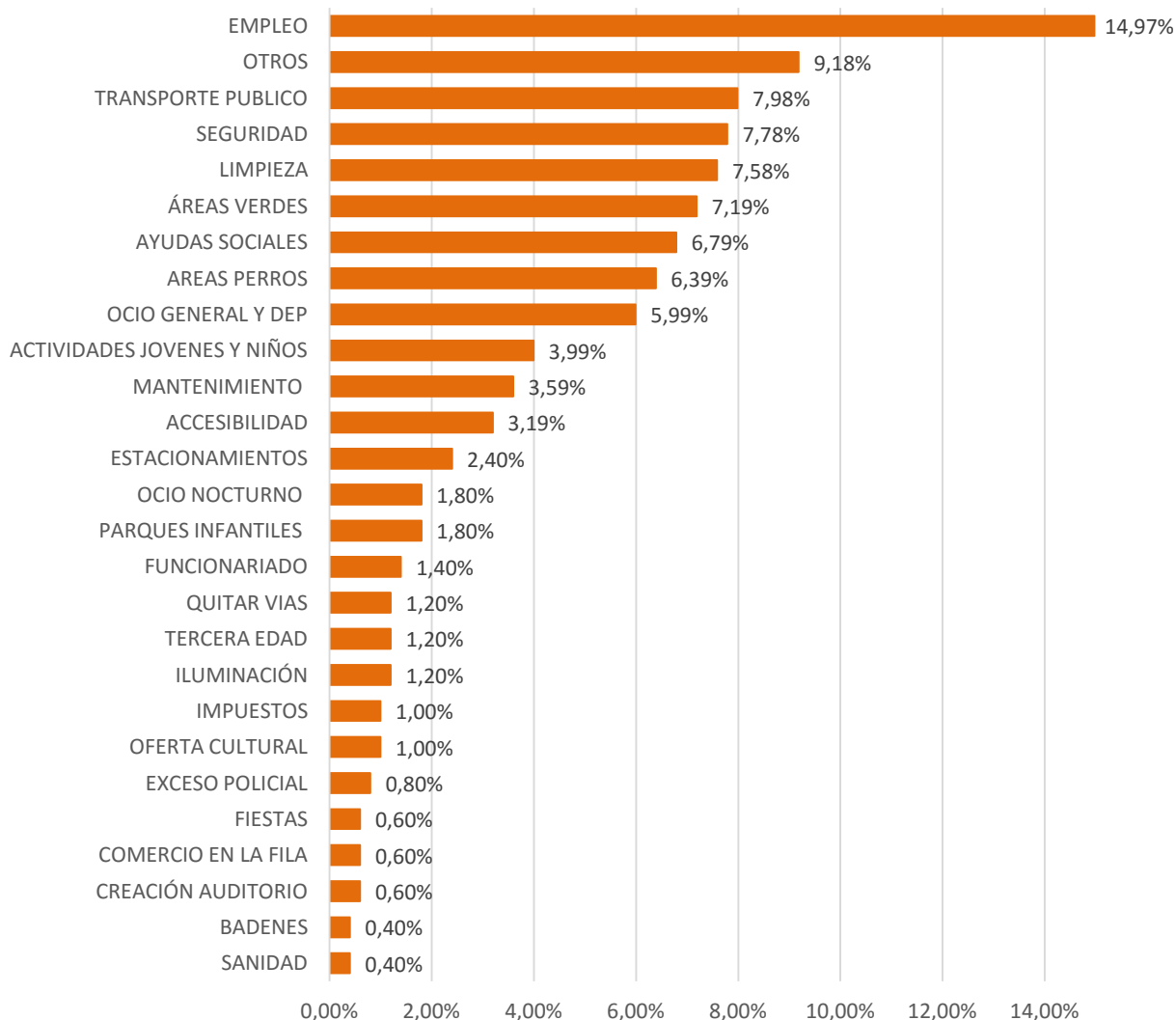


Figura 27: Diagrama de barra sobre peticiones de la ciudadanía. Elaboración propia.

Una de las preguntas más importantes de la encuesta. Es una pregunta abierta en la que el ciudadano contesta libremente.

Observamos que el EMPLEO sigue siendo una prioridad, haber caído al segundo puesto no implica que el ciudadano no siga pidiendo recursos en este tema. Sin embargo en la anterior encuesta este valor tenía un 21,1% de impacto, y ha perdido 6 puntos.

Seguidamente tenemos la batería de respuestas que van desde el 8% al 6% que deberían ser tratadas por el Gobierno como oportunidades de mejora para el municipio que tendrán una evidente repercusión. Han crecido mucho porque la pérdida anterior se debe repartir en otros objetivos, y si la calidad de vida ha mejorado las necesidades de los colectivos son diferentes y se distribuyen.

El Gobierno Municipal tiene un reto en conseguir darle una calidad de vida a una ciudadanía que se lo está pidiendo.



P19. ¿Conoce usted la Carta de Servicios de Alfafar?

P19.1 ¿Recibió usted la Carta de Servicios de Alfafar?

P19.2 ¿Cree usted que este tipo de actividades benefician la prestación de servicios que realiza el municipio?

**GRADO DE CONOCIMIENTO
CARTA DE SERVICIOS**

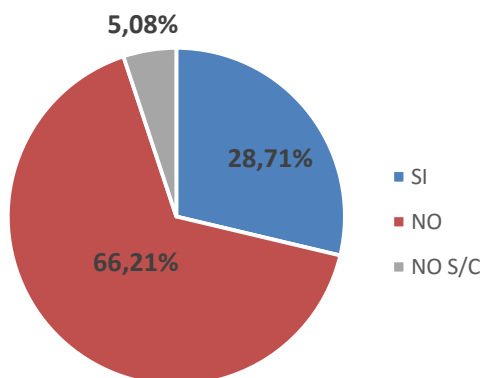


Figura 28: Diagrama GRADO de CONOCIMIENTO sobre la Carta de Servicios. Elaboración propia.

**RECEPCIÓN
CARTA DE SERVICIOS**

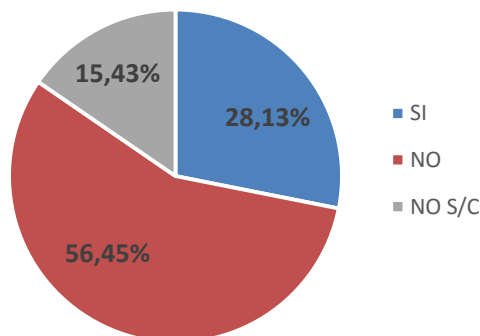


Figura 29: Diagrama RECEPCION de la de la Carta de Servicios. Elaboración propia

UTILIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS

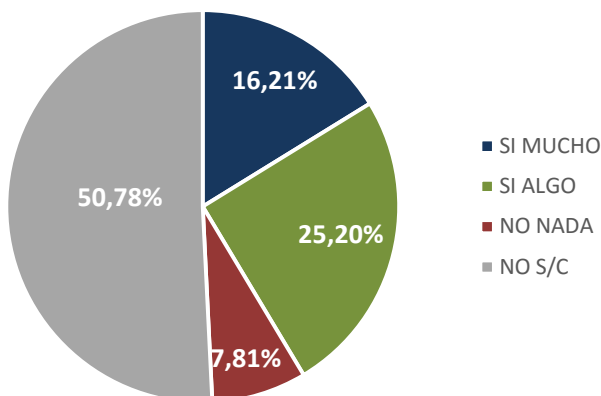


Figura 30: Diagrama de sectores sobre la UTILIDAD de la Carta de Servicios. Elaboración propia.

Esta pregunta es una novedad, pero es necesaria, ya que tras varios años de utilizarla como herramienta para proporcionarle calidad a la ciudadanía, era necesario medir su grado de conocimiento en la sociedad y valoración de la misma.

Como se puede observar existe un alto grado de desconocimiento sobre la misma. El ciudadano no reconoce ni si quiera el medio de transmisión de la misma, pero sin embargo pese a que existe un grado alto de NO SABE NO CONTESTA, el que valora su utilidad lo hace afirmativamente.