

# Ayuntamiento de **BOADILLA DEL MONTE**

**ESTUDIO SOBRE LA SATISFACCIÓN  
CIUDADANA EN EL MUNICIPIO CON  
RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
MUNICIPALES 2020**

Informe de Resultados – Rev0

2021



# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CLIENTE:

**AYUNTAMIENTO BOADILLA DEL MONTE**

TÍTULO DEL ESTUDIO:

**Estudio sobre la satisfacción ciudadana  
en el municipio con respecto a la calidad  
de los servicios municipales 2020**

Informe de Resultados – Rev0

FECHA:

**Junio de 2021**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

- Norma ISO 20252

# ÍNDICE

FICHA TÉCNICA	4
SATISFACCIÓN GLOBAL	7
GESTIÓN GLOBAL DE LAS ÁREAS: SATISFACCIÓN, IMPORTANCIA Y GAP	10
CALIDAD DE VIDA E IMAGEN Y REPUTACIÓN DEL AYUNTAMIENTO	15
IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN CON LAS ÁREAS SEGÚN TENENCIAS DE ALCALDÍA	20
1ª TENENCIA DE ALCALDÍA, URBANISMO, OBRAS Y MANTENIMIENTO	26
CONCEJALÍA DE VIVIENDA OBRAS Y NNTT	27
CONCEJALÍA DE URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	30
CONCEJALÍA DE MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS, MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD, PROXIMIDAD Y URBANIZACIONES	33
2ª TENENCIA DE ALCALDÍA, COORDINACIÓN, ASUNTOS SOCIALES Y FAMILIA	36
CONCEJALÍA DE COORDINACIÓN, PERSONAL, RÉGIMEN INTERIOR Y COMPRAS	37
CONCEJALÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRATACIÓN Y ASUNTOS JURÍDICOS	38
CONCEJALÍA DE ASUNTOS SOCIALES, FAMILIA, MUJER E INFANCIA	41
3ª TENENCIA DE ALCALDÍA, ECONOMÍA Y CULTURA	48
PRESIDENCIA, RELACIONES INSTITUCIONALES, ECONOMÍA, HACIENDA, PATRIMONIO Y COMUNICACIÓN	49
CONCEJALÍA DE CULTURA Y PERSONAS MAYORES	53
4ª TENENCIA DE ALCALDÍA, SEGURIDAD POLICIAL, TRÁFICO, MOVILIDAD, PROTECCIÓN CIVIL/EMERGENCIAS, EDUCACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y AGENDA 2030	58
CONCEJALÍA DE SEGURIDAD Y POLICÍA LOCAL, TRÁFICO, MOVILIDAD, PROTECCIÓN CIVIL/EMERGENCIAS, EDUCACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	59
CONCEJALÍA DE SANIDAD	68
CONCEJALÍA DE CALIDAD, CONSUMO Y AGENDA 2030	71
5ª TENENCIA DE ALCALDÍA, ÁREA DE MEDIO AMBIENTE, PATRIMONIO HISTÓRICO, DEPORTE, JUVENTUD Y TRANSPORTE	76
CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE, DEPORTES Y FESTEJOS	77
CONCEJALÍA DE FORMACIÓN Y EMPLEO, TRANSPORTES, JUVENTUD Y PATRIMONIO HISTÓRICO	84
CONCEJALÍA DE TURISMO Y COMERCIO	91
COMPARATIVA DE NIVELES DE SATISFACCIÓN	96
PRINCIPALES PROBLEMAS DEL MUNICIPIO	103
CUESTIONARIO	111



# Ficha técnica

# FICHA TÉCNICA

### ÁMBITO

Ayuntamiento de Boadilla del Monte

### UNIVERSO

Mayores de 16 años empadronados en Boadilla del Monte

### MUESTRA

604 entrevistas

### DISTRIBUCIÓN MUESTRAL Y ERROR DE MUESTREO

Para un Nivel de Confianza del 95,5 % y con  $p=q=0,5$  en el supuesto de muestreo aleatorio simple y población finita.

Distribución	Porcentaje	Nº Encuestas
Casco urbano	17,54%	106
Urbanizaciones	38,24%	231
Zona Nueva	44,20%	267
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>604</b>

### TIPO DE ENTREVISTA

Telefónica. Sistema CATI (*Computer Assistant Telephone Interview*)

### CUESTIONARIO

Semiestructurado

### FECHA DE CAMPO

5 – 20 de Abril 2021.

### SUPERVISIÓN

Se ha realizado supervisión directa del 100% de los encuestadores y supervisión telefónica del 20% de las encuestas mediante técnica de re-test.

### CONTROL DE CALIDAD

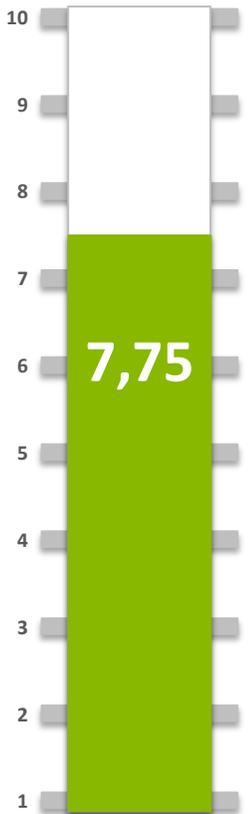
De acuerdo a la Norma ISO 20252: 2019 Investigación de mercado, de opinión y social, incluidos los conocimientos y el análisis de datos - Vocabulario y requisitos de servicio.



# Satisfacción global

## Índice de satisfacción global

Base: Total muestra: 604



26 ¿Y podría dar una valoración global y final al conjunto de servicios que presta el Ayuntamiento de Boadilla del Monte en una escala de 1 a 10?

### Por ZONAS



### Por EDAD



### Por GÉNERO

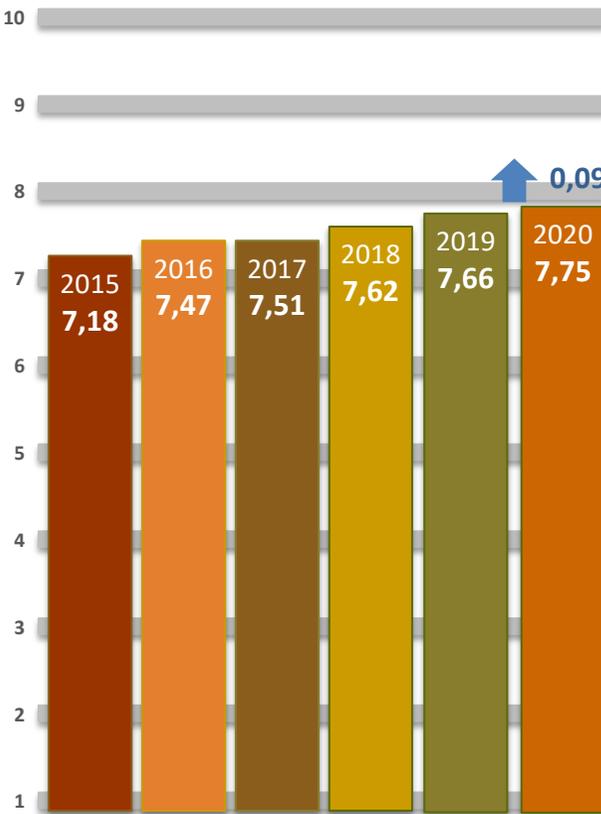


○ MAYOR valor  
○ MENOR valor

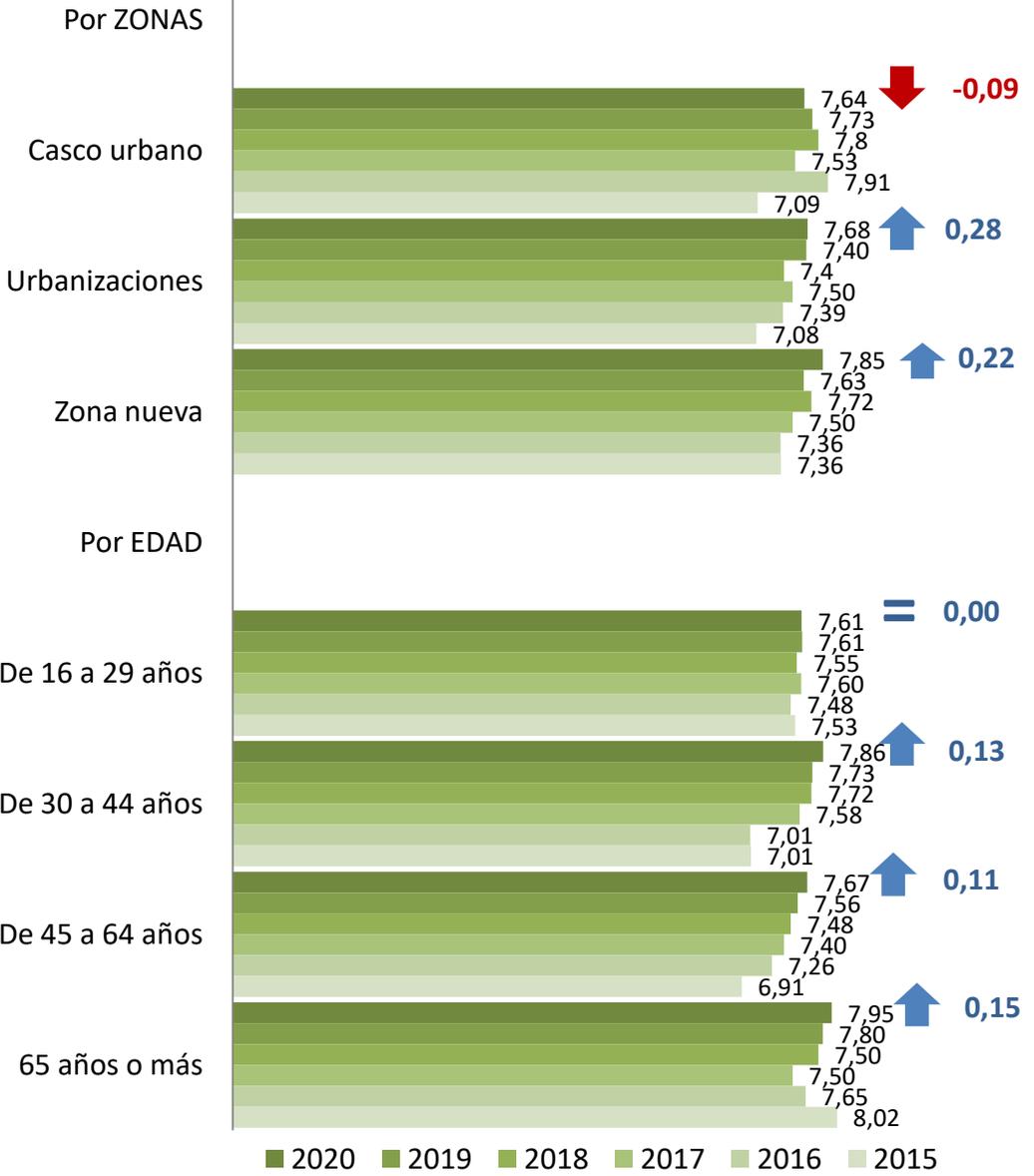
# SATISFACCIÓN GLOBAL

## Índice de satisfacción global

Base: Total muestra: 604



# Evolución



A white silhouette of a person's head and shoulders, wearing a crown with a cross on top. The silhouette is positioned on the left side of the slide, partially overlapping a white rectangular shape.

# **Gestión global de las áreas: satisfacción, importancia y Gap**

# GESTIÓN GLOBAL DE LAS ÁREAS: ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

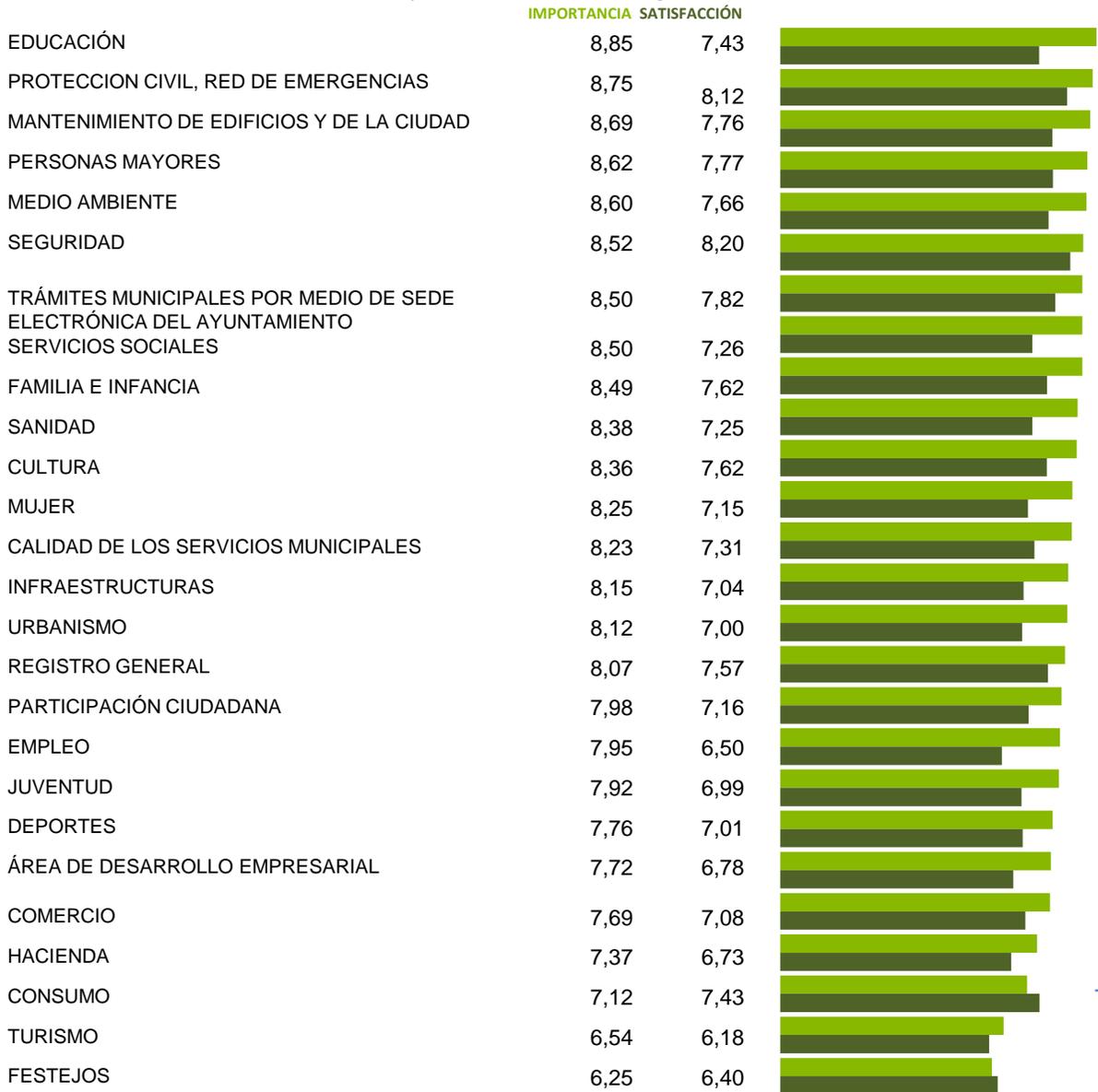
SEGURIDAD	8,20	SANIDAD	7,25
PROTECCION CIVIL, RED DE EMERGENCIAS	8,12	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7,16
TRÁMITES MUNICIPALES POR MEDIO DE SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO	7,82	MUJER	7,15
PERSONAS MAYORES	7,77	COMERCIO	7,08
MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS Y DE LA CIUDAD	7,76	INFRAESTRUCTURAS	7,04
<b>VALORACIÓN GLOBAL DEL AYTO DE BOADILLA DEL MONTE</b>	<b>7,75</b>	DEPORTES	7,01
MEDIO AMBIENTE	7,66	URBANISMO	7,00
REGISTRO GENERAL	7,57	JUVENTUD	6,99
FAMILIA E INFANCIA	7,62	ÁREA DE DESARROLLO EMPRESARIAL	6,78
CULTURA	7,62	HACIENDA	6,73
CONSUMO	7,43	EMPLEO	6,50
EDUCACIÓN	7,43	FESTEJOS	6,40
CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES	7,31	TURISMO	6,18
SERVICIOS SOCIALES	7,26		

# GESTIÓN GLOBAL DE LAS ÁREAS: ÍNDICES DE IMPORTANCIA

EDUCACIÓN	8,85	URBANISMO	8,12
PROTECCION CIVIL, RED DE EMERGENCIAS	8,75	REGISTRO GENERAL	8,07
MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS Y DE LA CIUDAD	8,69	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7,98
PERSONAS MAYORES	8,62	EMPLEO	7,95
MEDIO AMBIENTE	8,60	JUVENTUD	7,92
SEGURIDAD	8,52	DEPORTES	7,76
TRÁMITES MUNICIPALES POR MEDIO DE SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO	8,50	ÁREA DE DESARROLLO EMPRESARIAL	7,72
SERVICIOS SOCIALES	8,50	COMERCIO	7,69
FAMILIA E INFANCIA	8,49	HACIENDA	7,37
SANIDAD	8,38	CONSUMO	7,12
CULTURA	8,36	TURISMO	6,54
MUJER	8,25	FESTEJOS	6,25
CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES	8,23		
INFRAESTRUCTURAS	8,15		

# GESTIÓN GLOBAL DE LAS ÁREAS: GAP (IMPORTANCIA – SATISFACCIÓN)

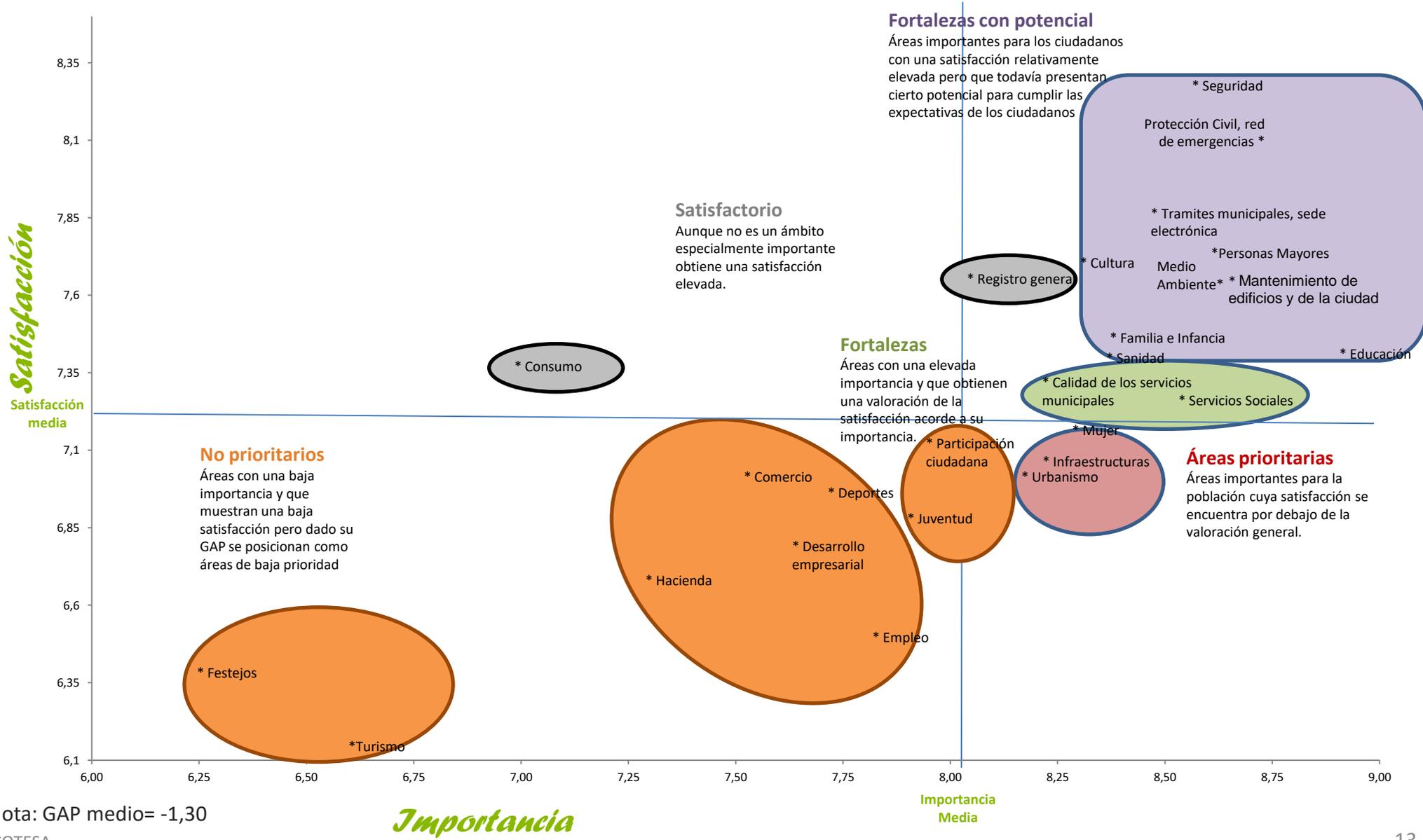
## Índices importancia-satisfacción



## GAP importancia-satisfacción



# GESTIÓN GLOBAL DE LAS ÁREAS: MAPA IMPORTANCIA/VALORACIÓN



Nota: GAP medio= -1,30

A white silhouette of a person's head and shoulders, wearing a crown with a cross on top. The figure is positioned on the left side of the slide, facing right. The background features a grid of white dots at the top and bottom, and a large, faint, curved graphic element in the center.

# **Valoración sobre la calidad de vida y la imagen y reputación del Ayuntamiento**

# Calidad de vida del municipio



## Por ZONAS



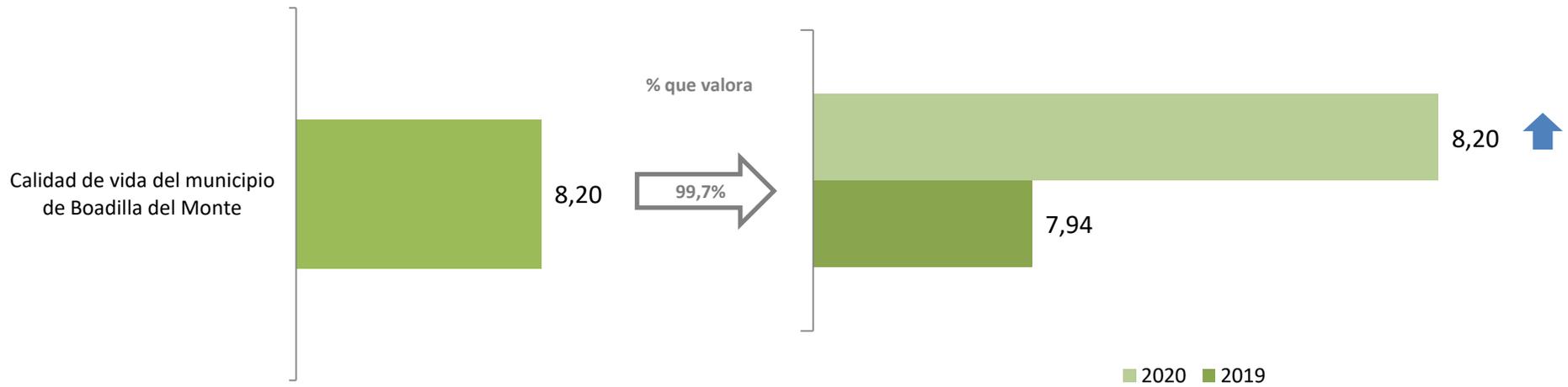
## Por EDAD



## Por Sexo



# Calidad de vida del municipio



# Imagen y reputación del Ayuntamiento



## Por ZONAS



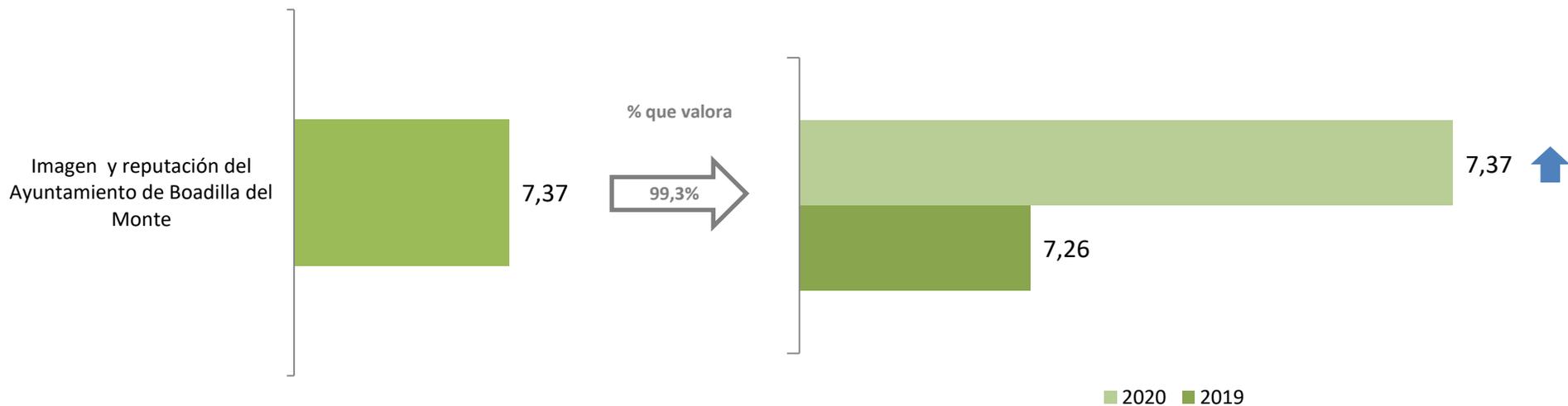
## Por EDAD



## Por Sexo



# Imagen y reputación del Ayuntamiento



A white silhouette of a person's head and shoulders, facing left, wearing a crown with a cross on top. The background features a grid of white dots at the top and bottom, and a large, light-colored, curved shape behind the text.

# **Importancia y satisfacción con las Áreas según Tenencias de Alcaldía**

### 1ª Tenencia de Alcaldía, Área de Urbanismo, Obras y Mantenimiento

Concejalía de vivienda, obras y nuevas tecnologías

Concejal Javier González Menéndez

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
TRÁMITES MUNICIPALES POR MEDIO DE SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO	8,50	7,82	-0,68
<i>Media</i>	<i>8,50</i>	<i>7,82</i>	<i>-0,68</i>

Concejalía de urbanismo e infraestructuras

Concejal: Ignacio Miranda Torres

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
URBANISMO	8,12	7,00	-1,12
<i>Media</i>	<i>8,12</i>	<i>7,00</i>	<i>-1,12</i>

Concejalía de mantenimiento de edificios, mantenimiento de la ciudad, proximidad y urbanizaciones

Concejal: Rafael de la Paliza Calzada

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS Y DE LA CIUDAD	8,69	7,76	-0,94
<i>Media</i>	<i>8,69</i>	<i>7,76</i>	<i>-0,94</i>



## 2ª Tenencia de Alcaldía, Área de Coordinación Asuntos Sociales y Familia

Concejalía de atención al ciudadano, contratación y asuntos jurídicos

Concejal: Alfonso Vázquez Machero

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
REGISTRO GENERAL	8,07	7,57	-0,43
<i>Media</i>	<i>8,07</i>	<i>7,57</i>	<i>-0,43</i>

Concejalía de asuntos sociales, familia, mujer e infancia

Concejala: Inmaculada Pérez Bordejé

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
FAMILIA E INFANCIA	8,49	7,62	-0,87
SERVICIOS SOCIALES	8,50	7,26	-1,24
MUJER	8,25	7,15	-1,10
<i>Media</i>	<i>8,41</i>	<i>7,34</i>	<i>-1,07</i>



### 3ª Tenencia de Alcaldía, Área de Economía y Cultura

Concejalía de presidencia, relaciones institucionales, economía, hacienda, patrimonio y comunicación

Concejala: M<sup>a</sup> del Mar Paños Arriba

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
HACIENDA	7,37	6,73	-0,64
<i>Media</i>	7,37	6,73	-0,64

Concejalía de cultura y personas mayores

Concejala: M<sup>a</sup> Ángeles Martínez Saco

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
PERSONAS MAYORES	8,62	7,77	-0,85
CULTURA	8,36	7,62	-0,74
<i>Media</i>	8,49	7,70	-0,79

**4ª Tenencia de Alcaldía, Seguridad y Policía Local, tráfico, movilidad, protección civil/emergencias, educación, participación ciudadana y Agenda 2030**

Concejalía de seguridad y policía local, tráfico, movilidad, protección civil/emergencias, educación, participación ciudadana

Concejala: Sara de la Varga González

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
SEGURIDAD	8,52	8,20	-0,32
EDUCACIÓN	8,85	7,43	-1,42
PROTECCION CIVIL, RED DE EMERGENCIAS	8,75	8,12	-0,63
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7,98	7,16	-0,82
<i>Media</i>	8,52	7,73	0,79

Concejalía de sanidad

Concejala: María de Alvear Colino

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
SANIDAD	8,38	7,25	-1,13
<i>Media</i>	8,38	7,25	-1,13

Concejalía de calidad, consumo y agenda 2030

Concejala: Raquel Araguás

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
CONSUMO	7,12	7,43	0,31
CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES	8,23	7,31	-0,92
<i>Media</i>	7,68	7,37	-0,54



**5ª Tenencia de Alcaldía, Área de medio ambiente, patrimonio histórico, deporte, juventud y transporte**

Concejalía de medio ambiente, deportes, festejos

Concejal: David Mesa Vargas

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
MEDIO AMBIENTE	8,60	7,66	-0,94
DEPORTES	7,76	7,01	-0,75
FESTEJOS	6,25	6,40	0,15
<i>Media</i>	<i>7,54</i>	<i>7,02</i>	<i>-0,52</i>

Concejalía formación y empleo, transportes juventud, patrimonio histórico

Concejal: José Sanchez Lobato

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
DESARROLLO EMPRESARIAL	7,72	6,78	-0,94
EMPLEO	7,95	6,50	-1,45
JUVENTUD	7,92	6,99	-0,93
<i>Media</i>	<i>7,93</i>	<i>6,74</i>	<i>-1,19</i>

Concejalía de comercio, turismo

Concejal: María Alvear Colino

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
COMERCIO	7,69	7,08	-0,61
TURISMO	6,54	6,18	-0,36
<i>Media</i>	<i>7,12</i>	<i>6,63</i>	<i>-0,54</i>

# **1ª Tenencia de Alcaldía**

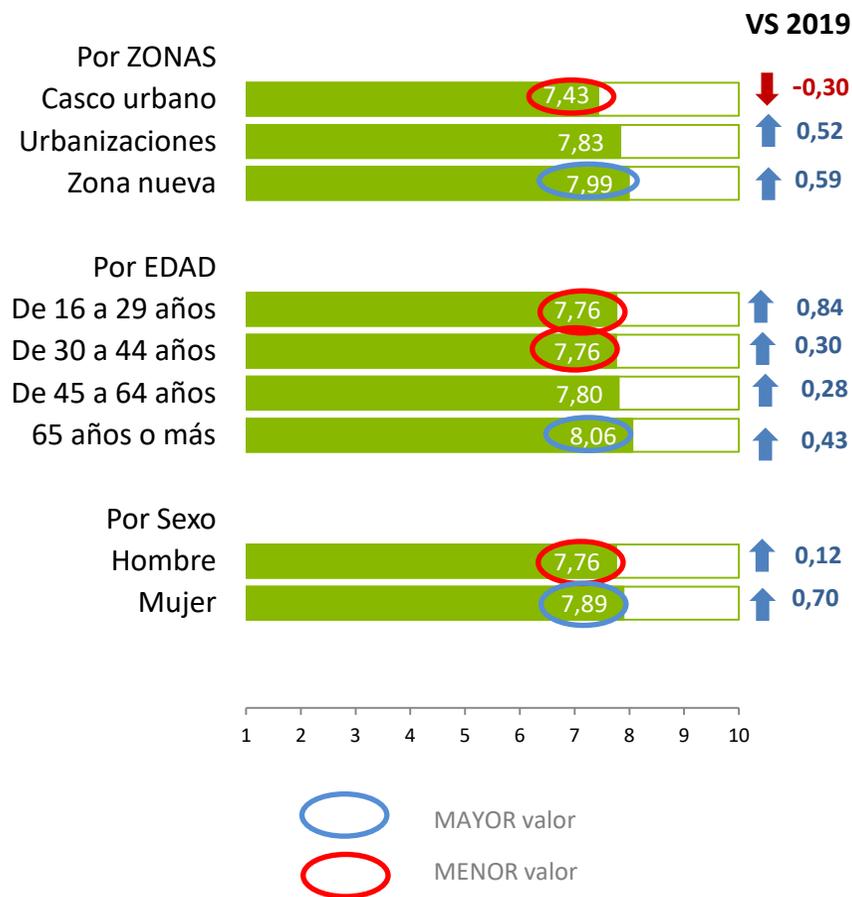
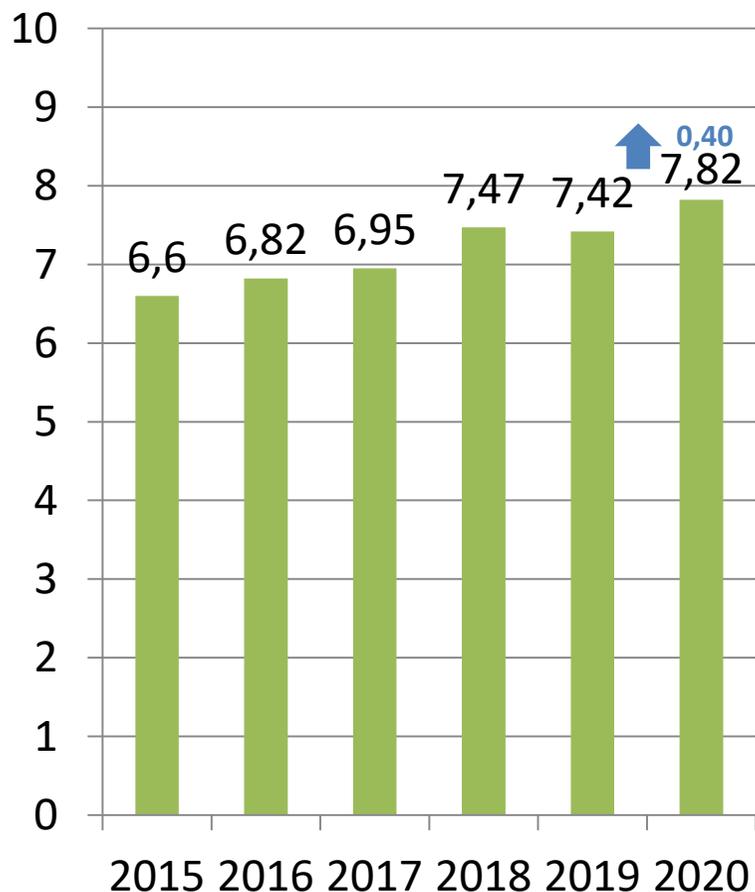
**Área de urbanismo, obras y mantenimiento**

# 1ª Tenencia de Alcaldía

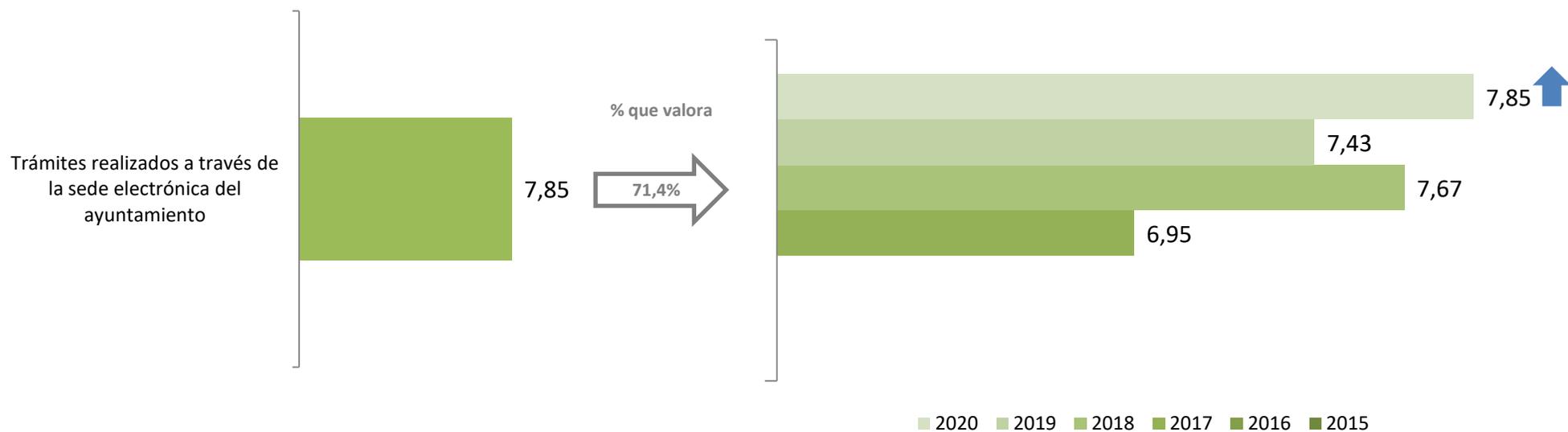
Concejalía de vivienda, obras y nuevas tecnologías

***Concejal: Francisco Javier González Menéndez***

# Trámites municipales por medio de sede electrónica



# Satisfacción con los servicios del área

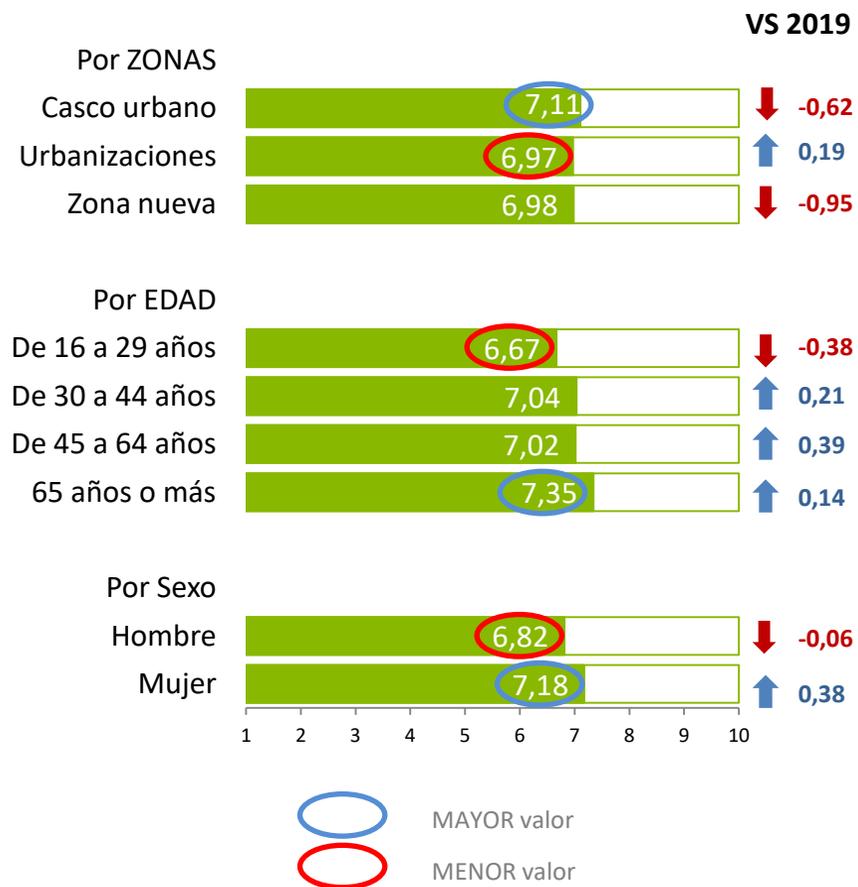
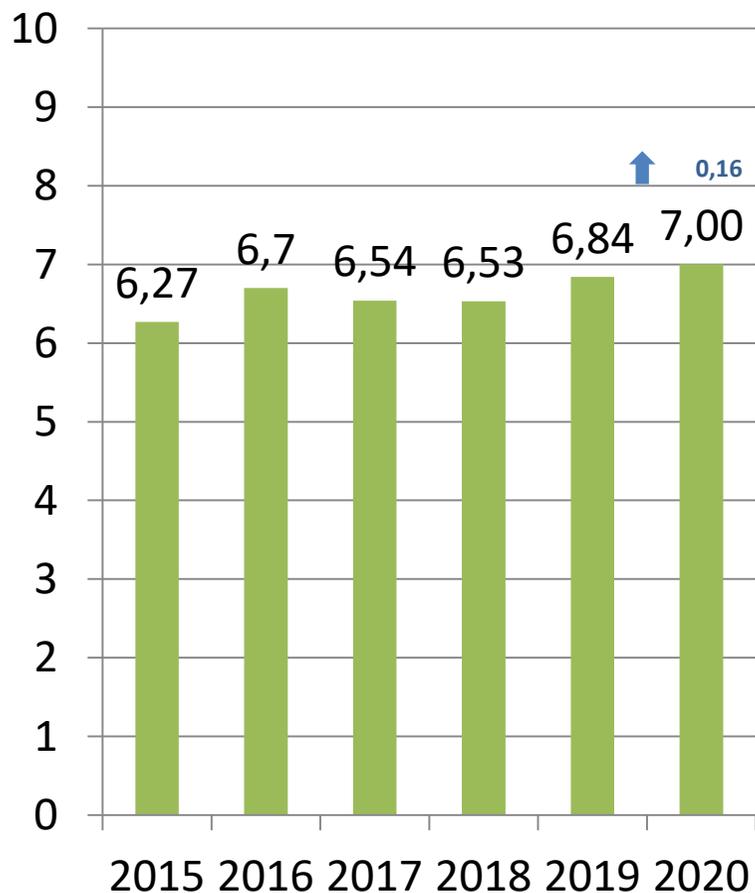


# 1ª Tenencia de Alcaldía

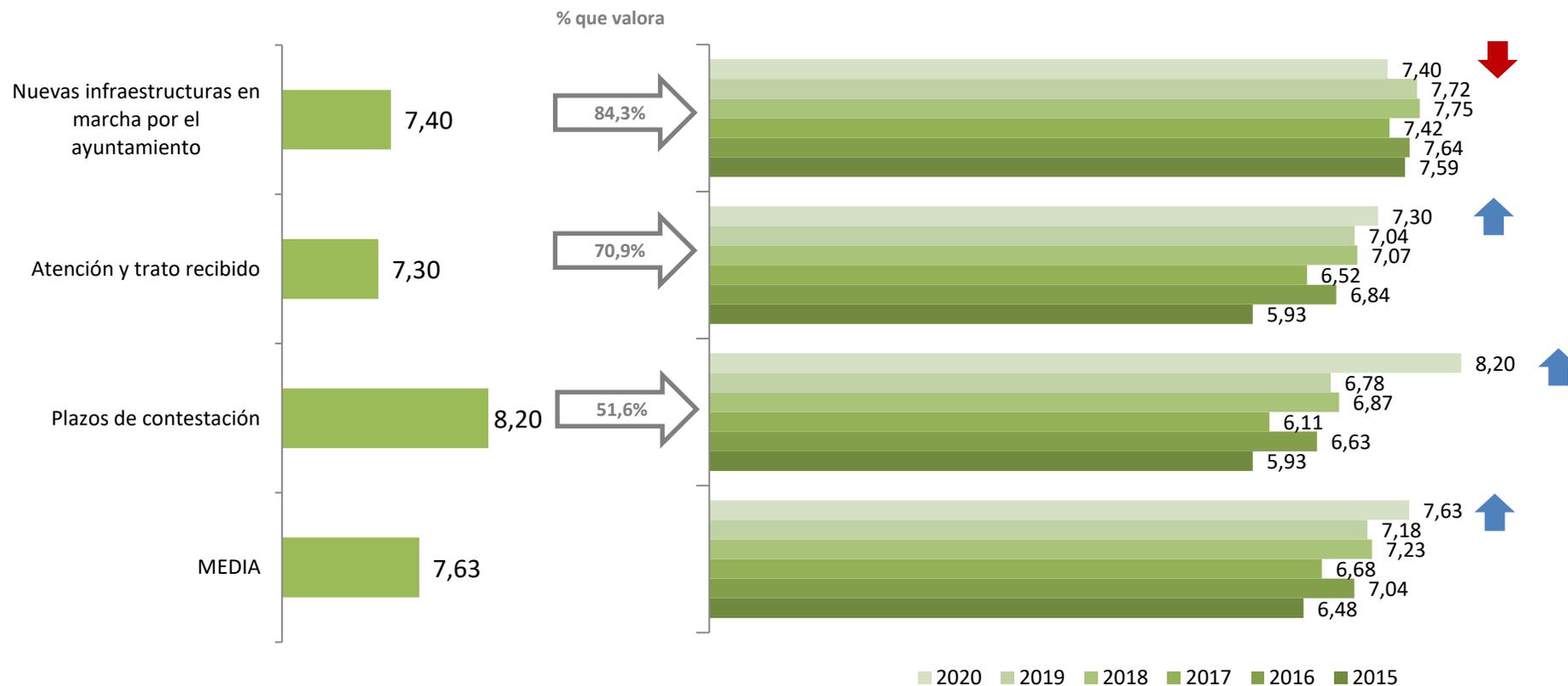
Concejalía de urbanismo e infraestructuras

***Concejal: Ignacio Miranda Torres***

# Área de urbanismo



# Satisfacción con los servicios del área

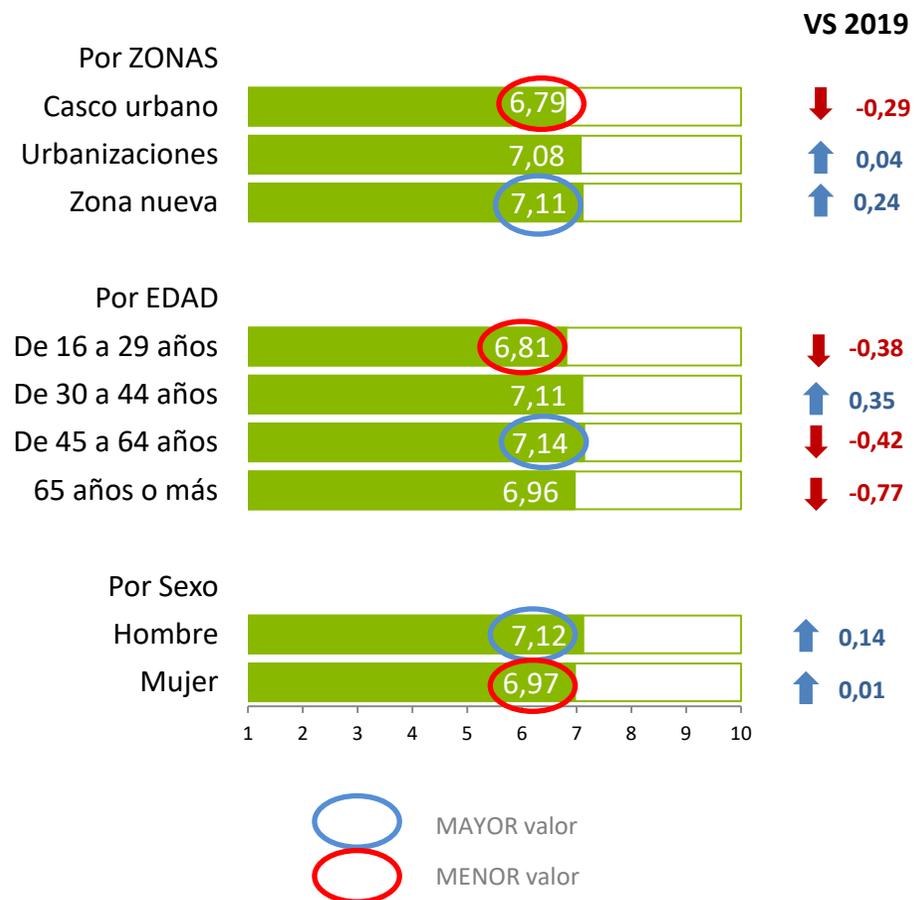
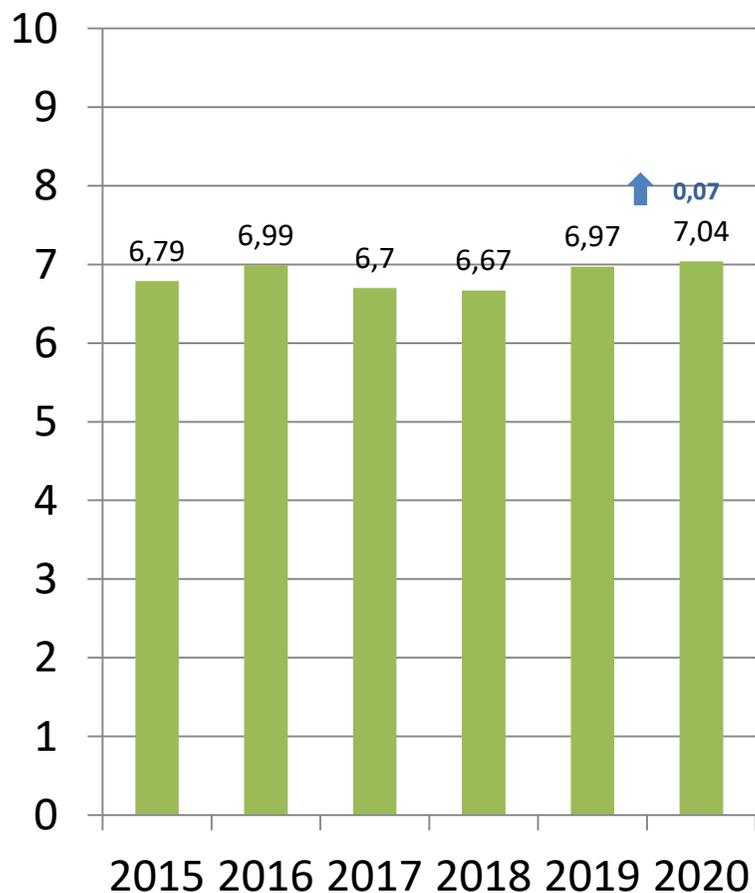


# 1ª Tenencia de Alcaldía

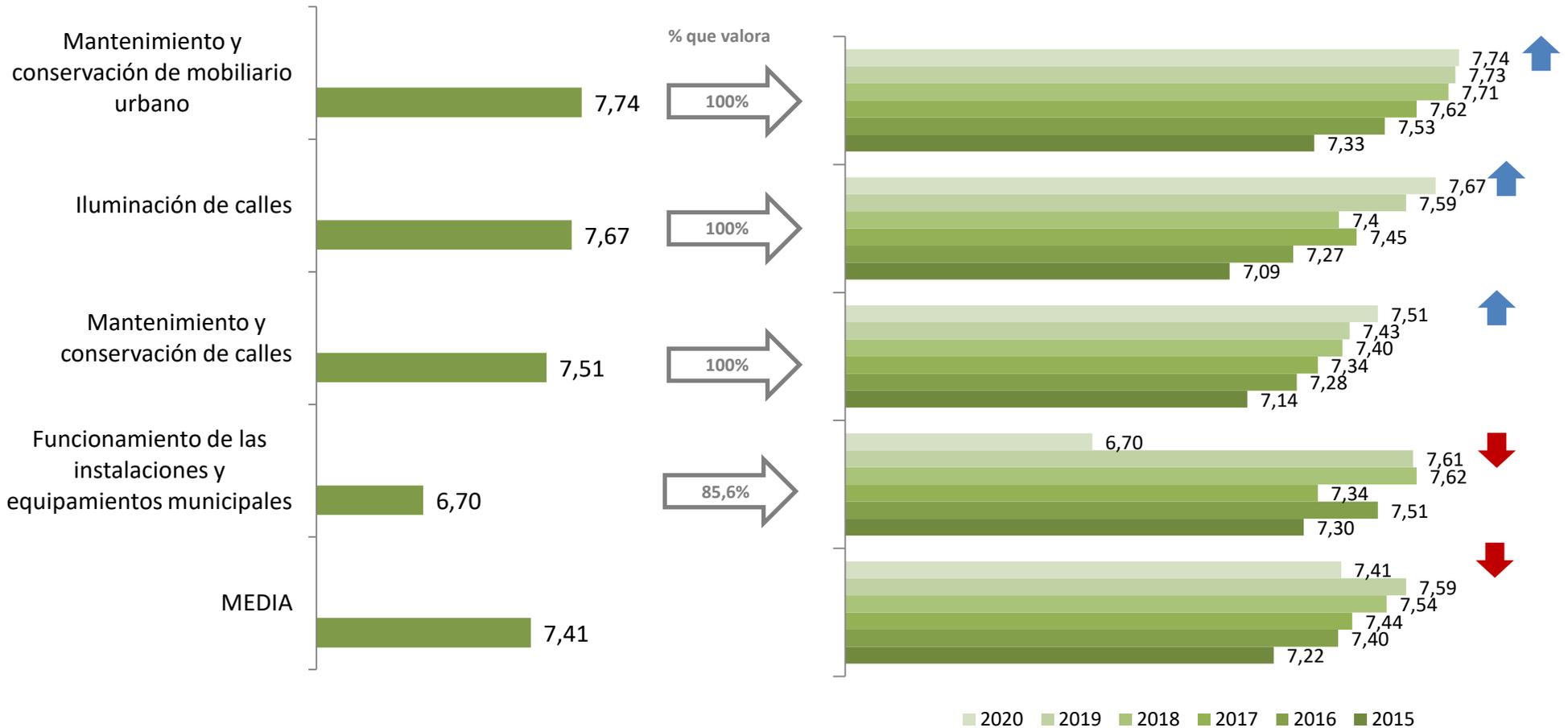
Concejalía de mantenimiento de edificios, mantenimiento de la ciudad, proximidad y urbanizaciones

***Concejal: Rafael de la Paliza Calzada***

# Área de mantenimiento de edificios y de la ciudad



# Área de mantenimiento de infraestructuras urbanas



# 2ª Tenencia de Alcaldía

Área de coordinación, asuntos sociales y familia

# 2ª Tenencia de Alcaldía

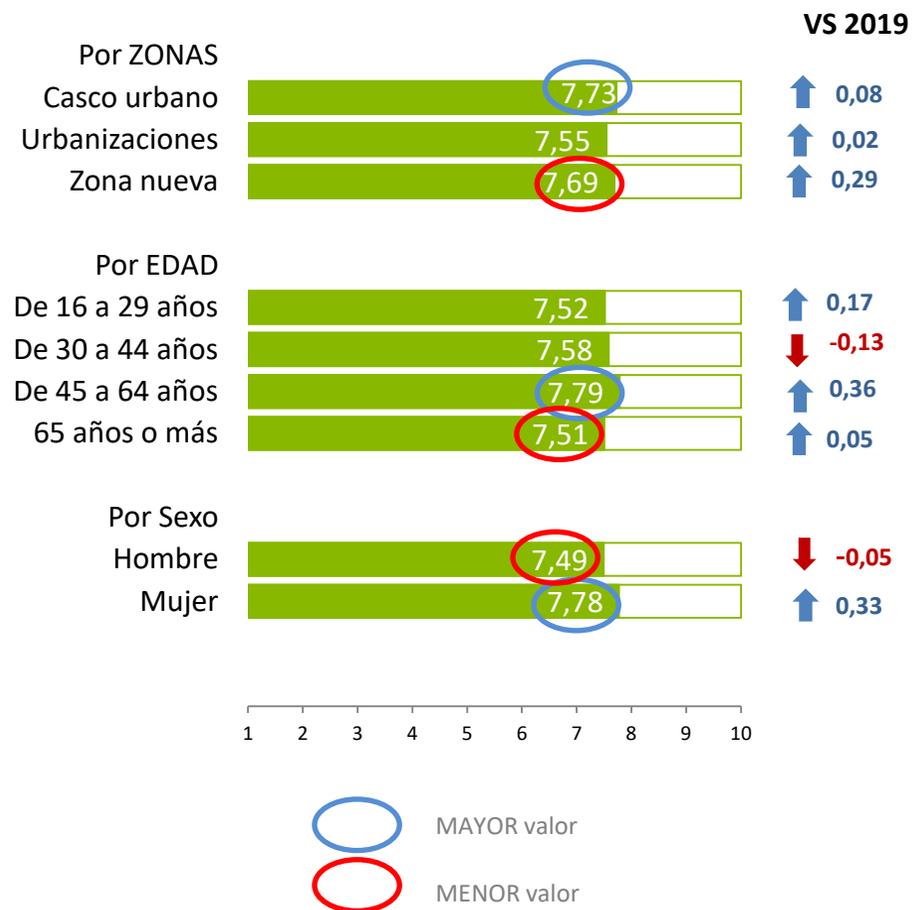
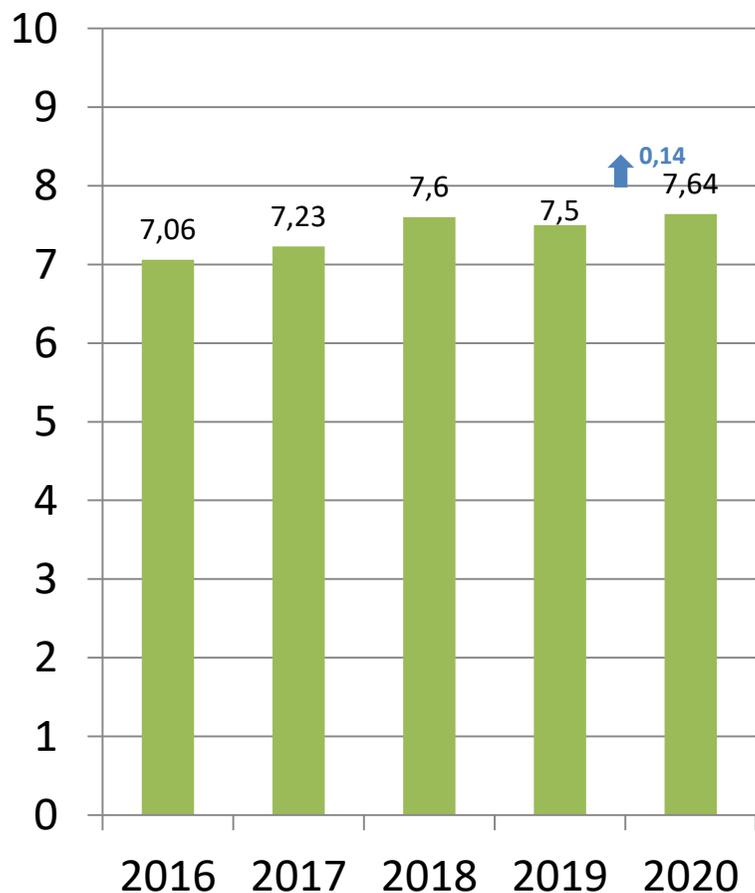
Concejalía de coordinación, personal, régimen interior y compras

***Concejal: Jesús Egea Pascual***

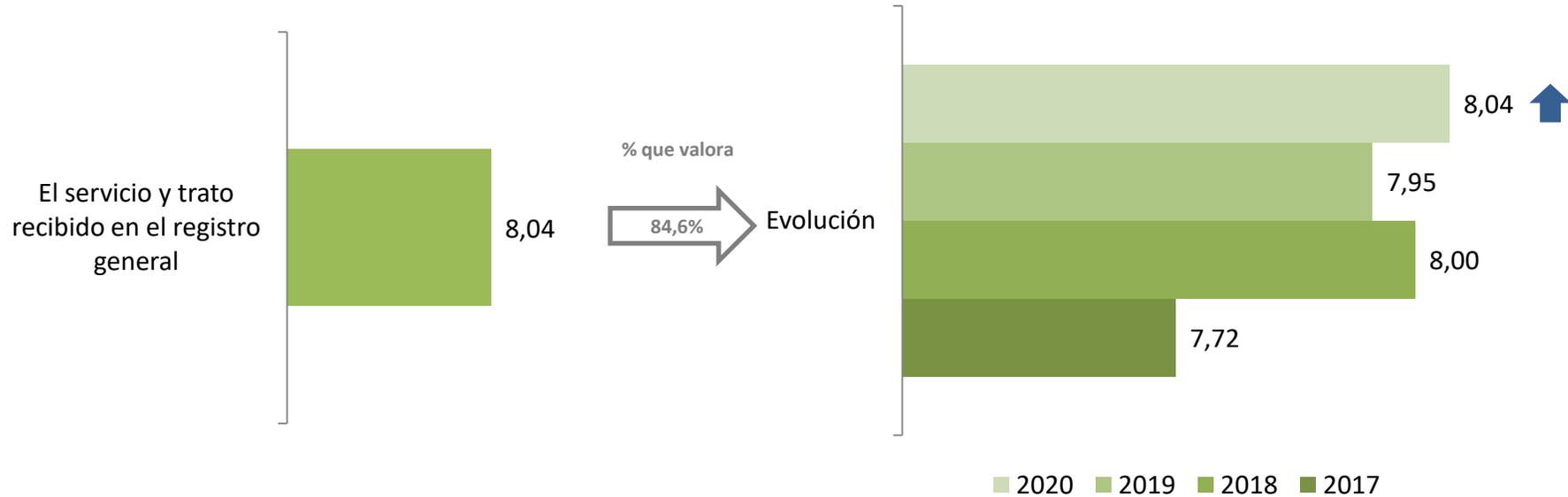
# 2ª Tenencia de Alcaldía

Concejalía de atención al ciudadano, contratación y asuntos jurídicos.

***Concejal: Alfonso Vázquez Machero***



# Satisfacción con los servicios del área

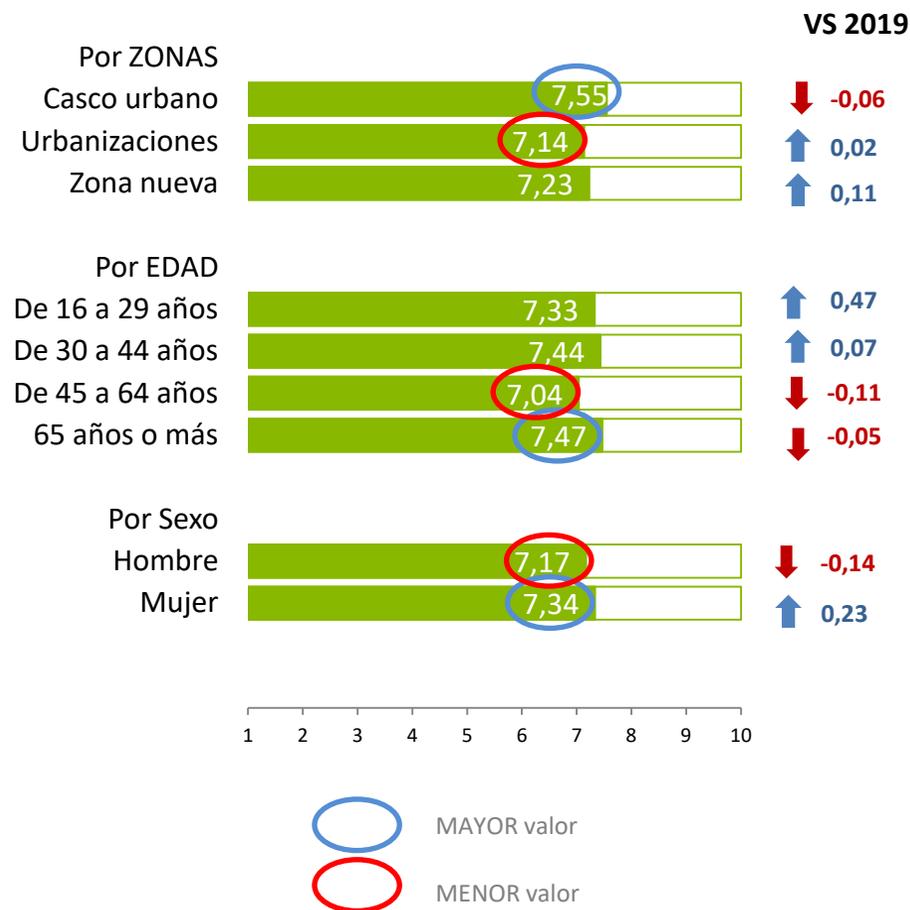
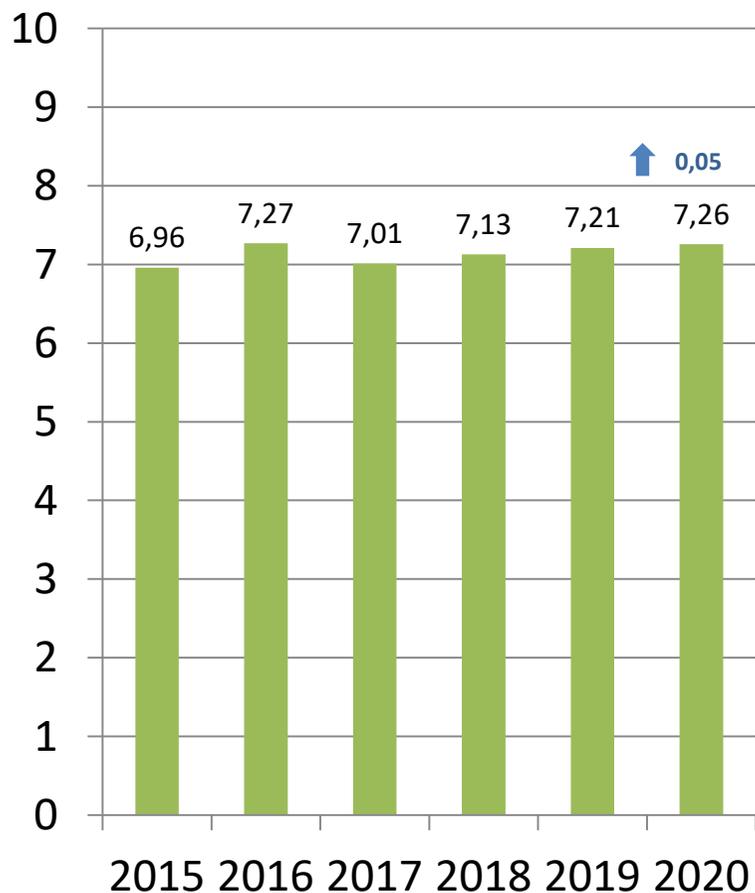


# 2ª Tenencia de Alcaldía

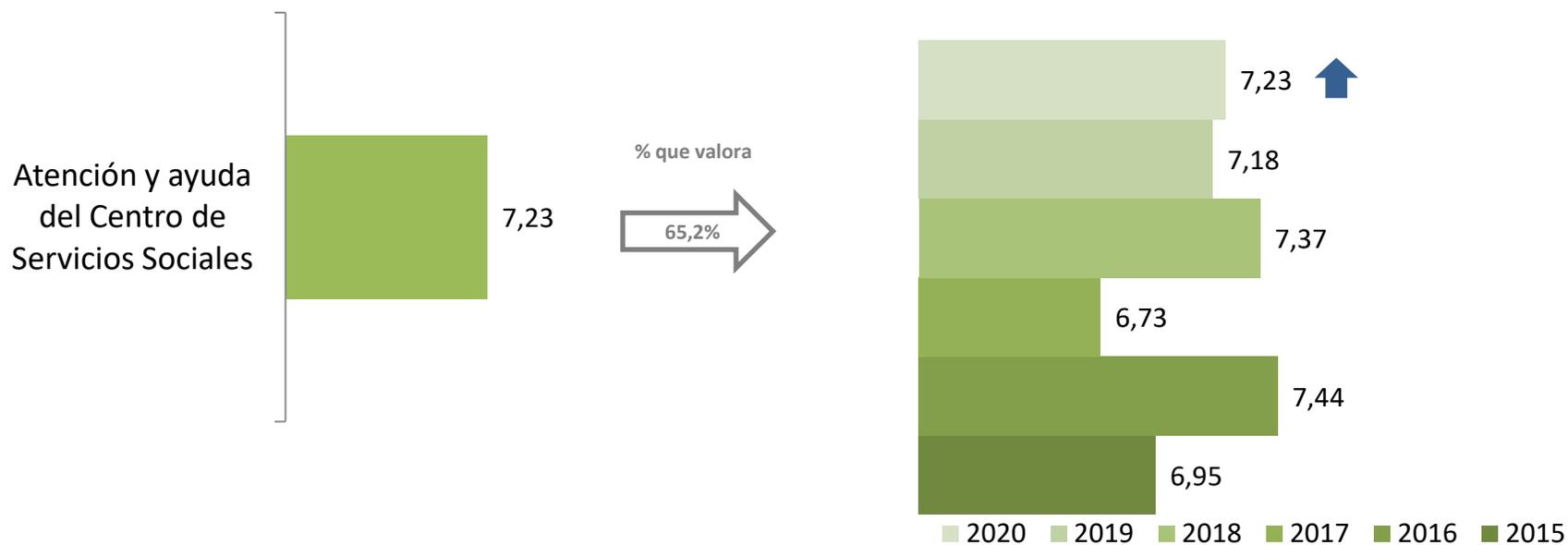
Concejalía de asuntos sociales, familia, mujer e infancia

***Concejala: Inmaculada Pérez Bordejé***

# Área de servicios sociales

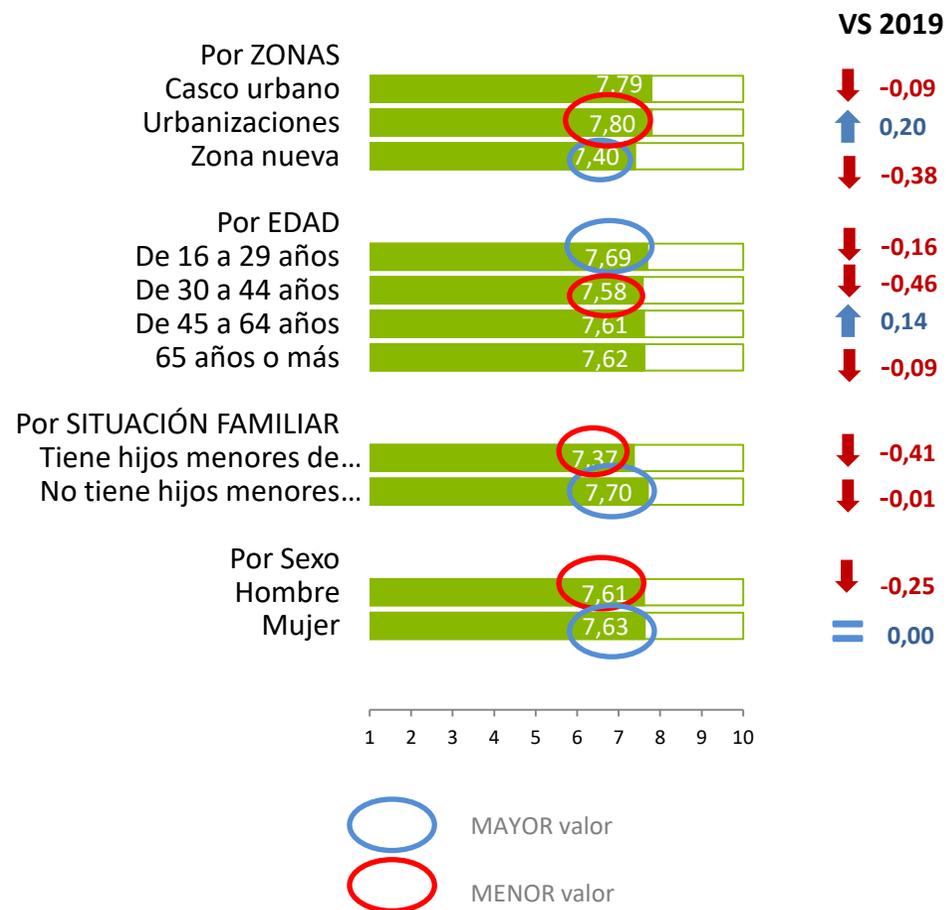
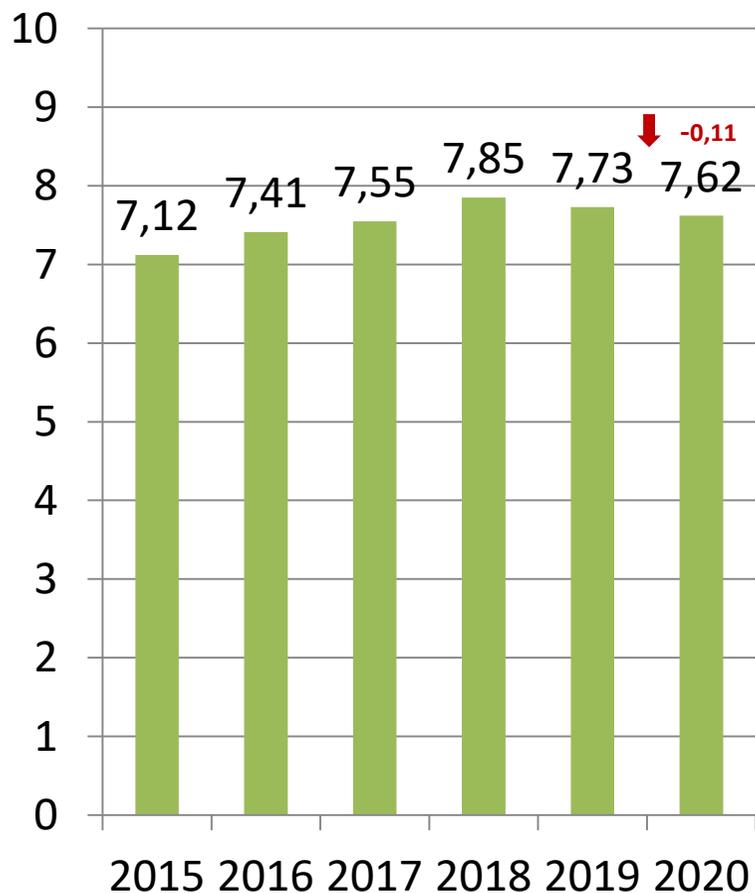


# Satisfacción con los servicios del área

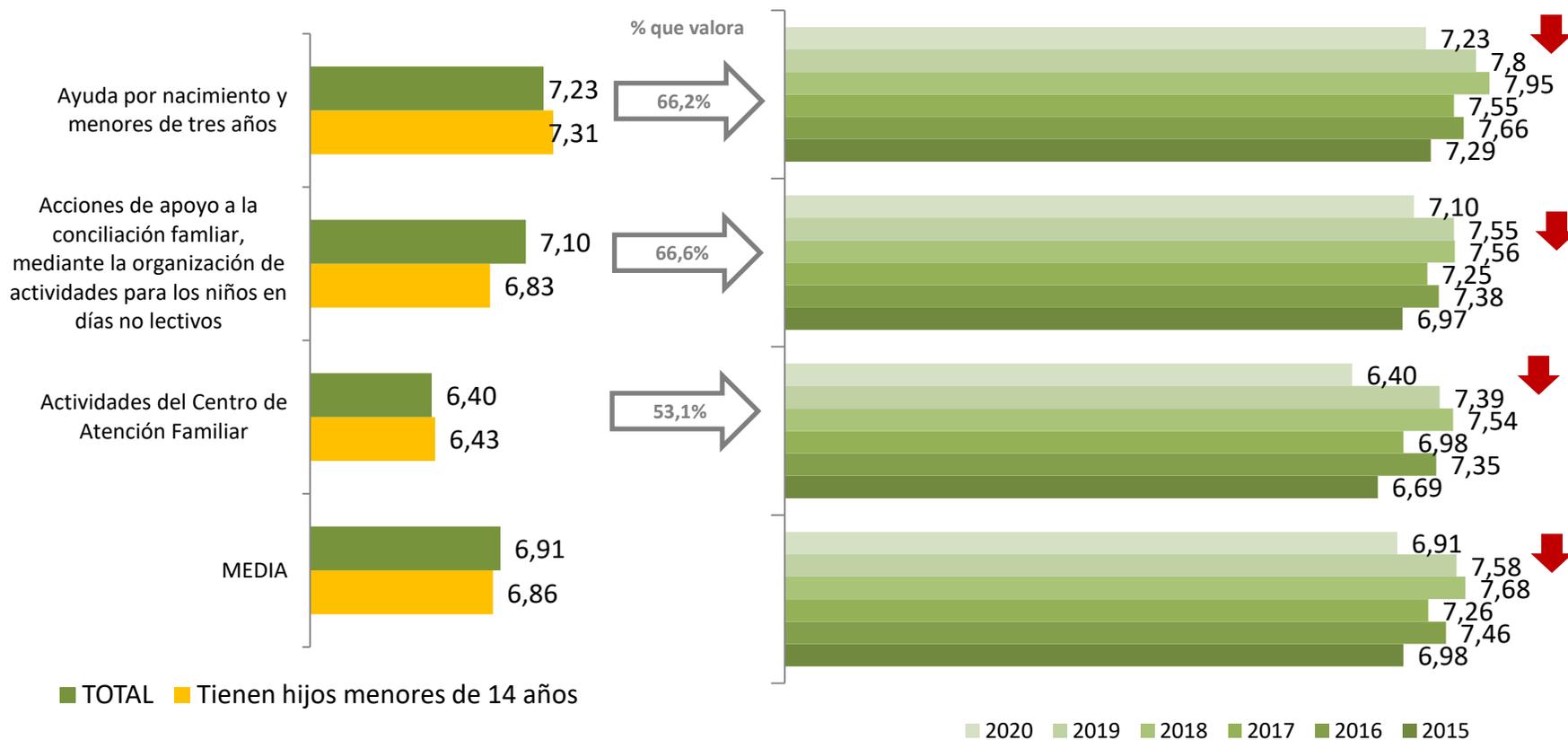


\*Nota: en ediciones anteriores la valoración del área de Servicios Sociales se puntuaba en conjunto con el área de Personas Mayores

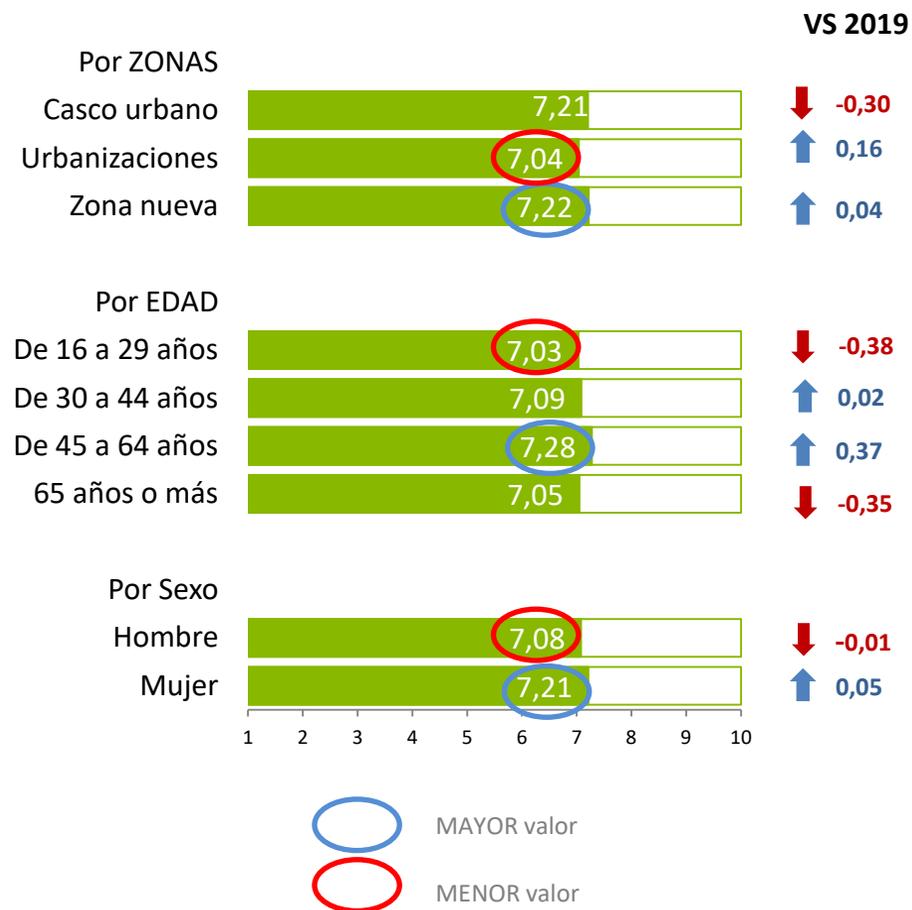
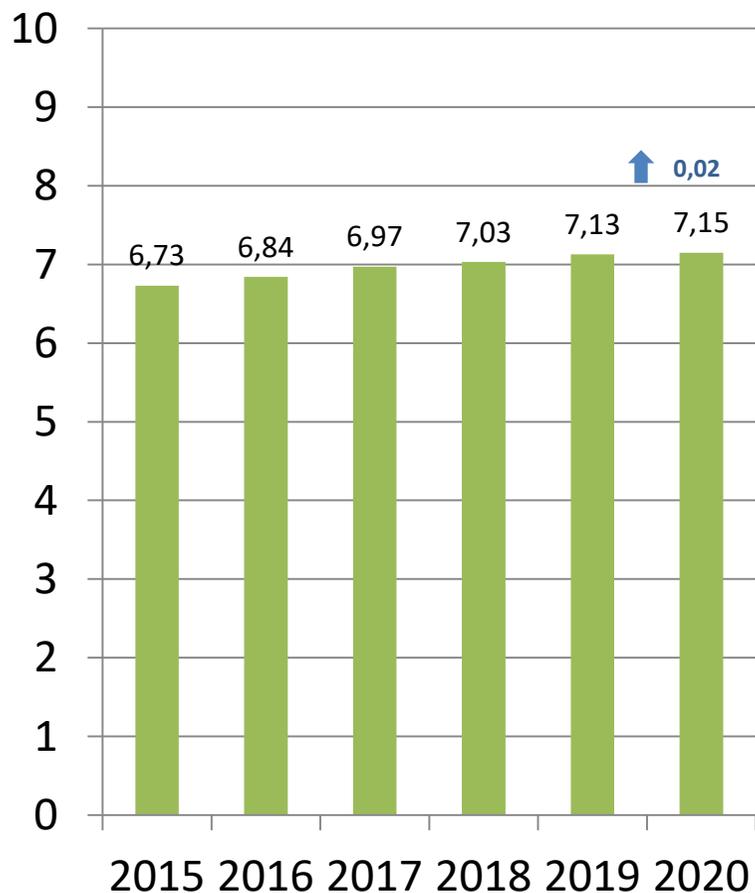
# Área de familia e infancia



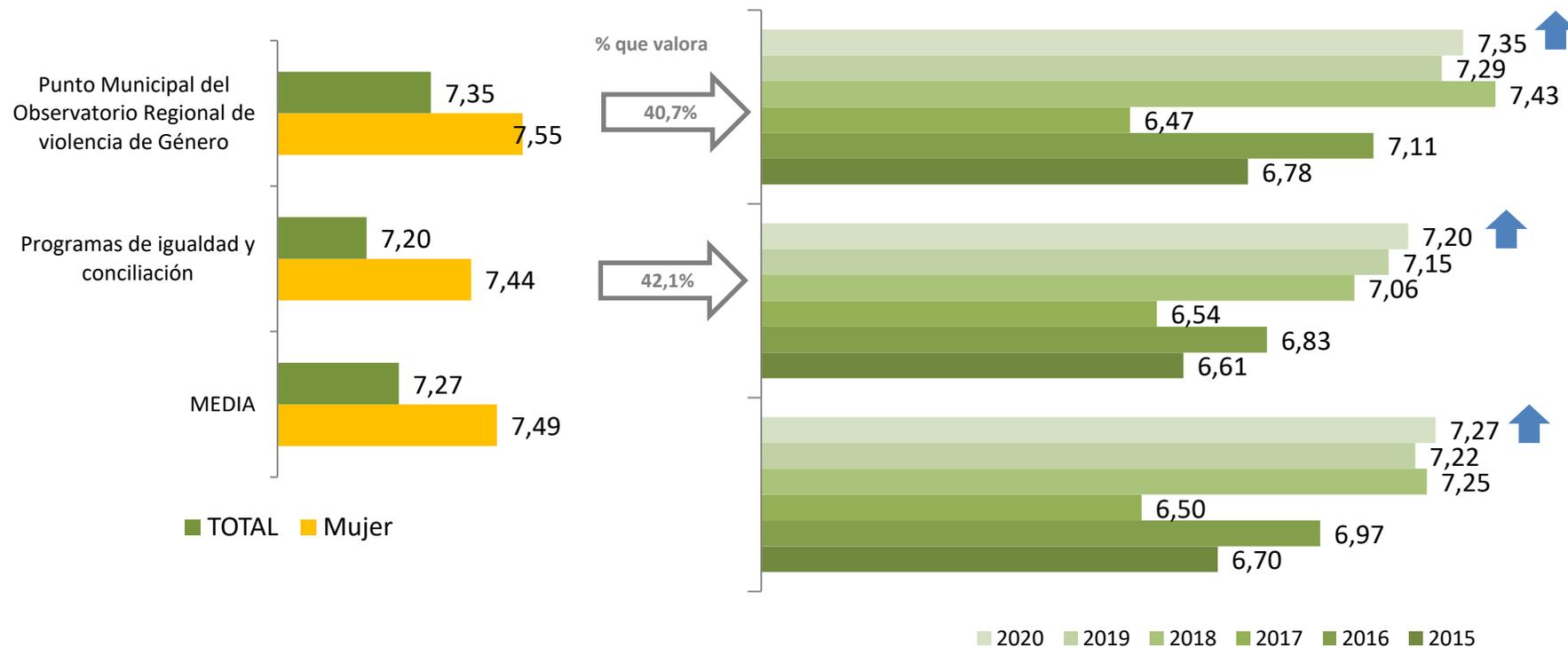
# Satisfacción con los servicios del área



# Área de mujer



# Satisfacción con los servicios del área



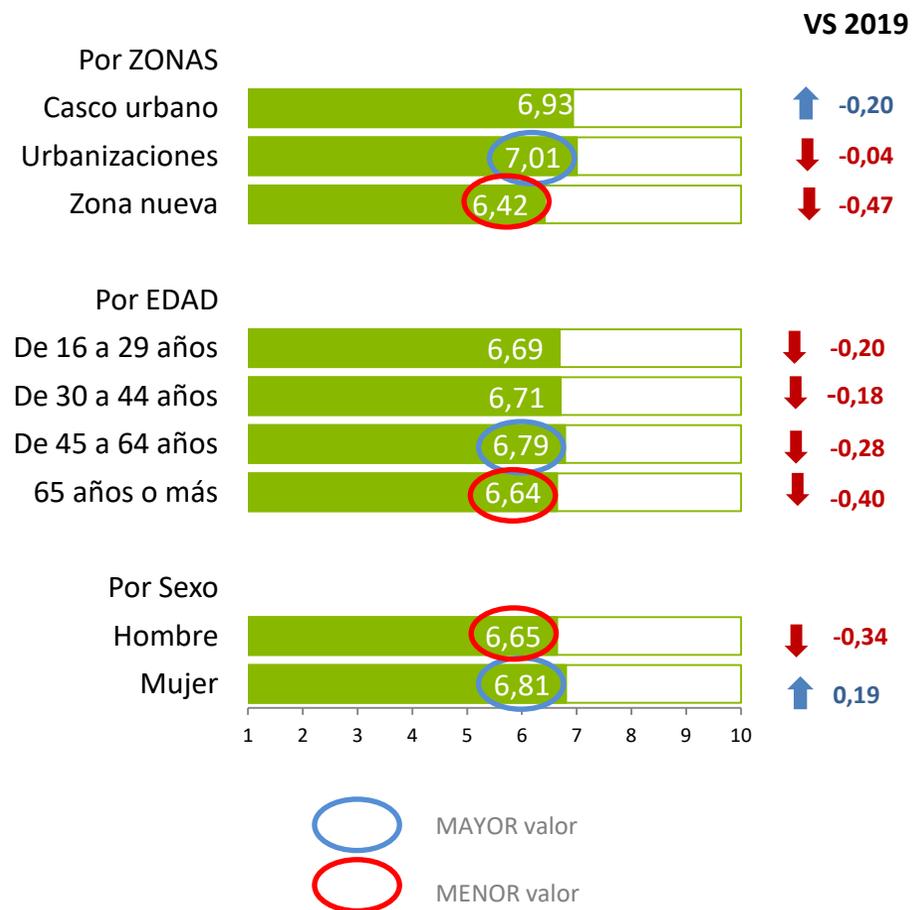
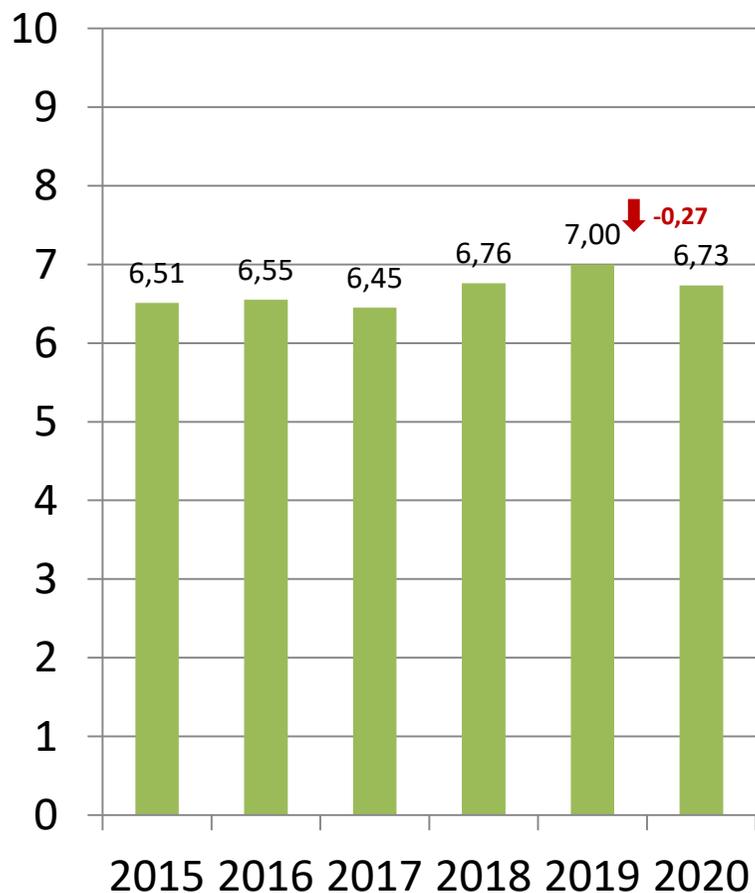
# 3ª Tenencia de Alcaldía

Área de economía y cultura

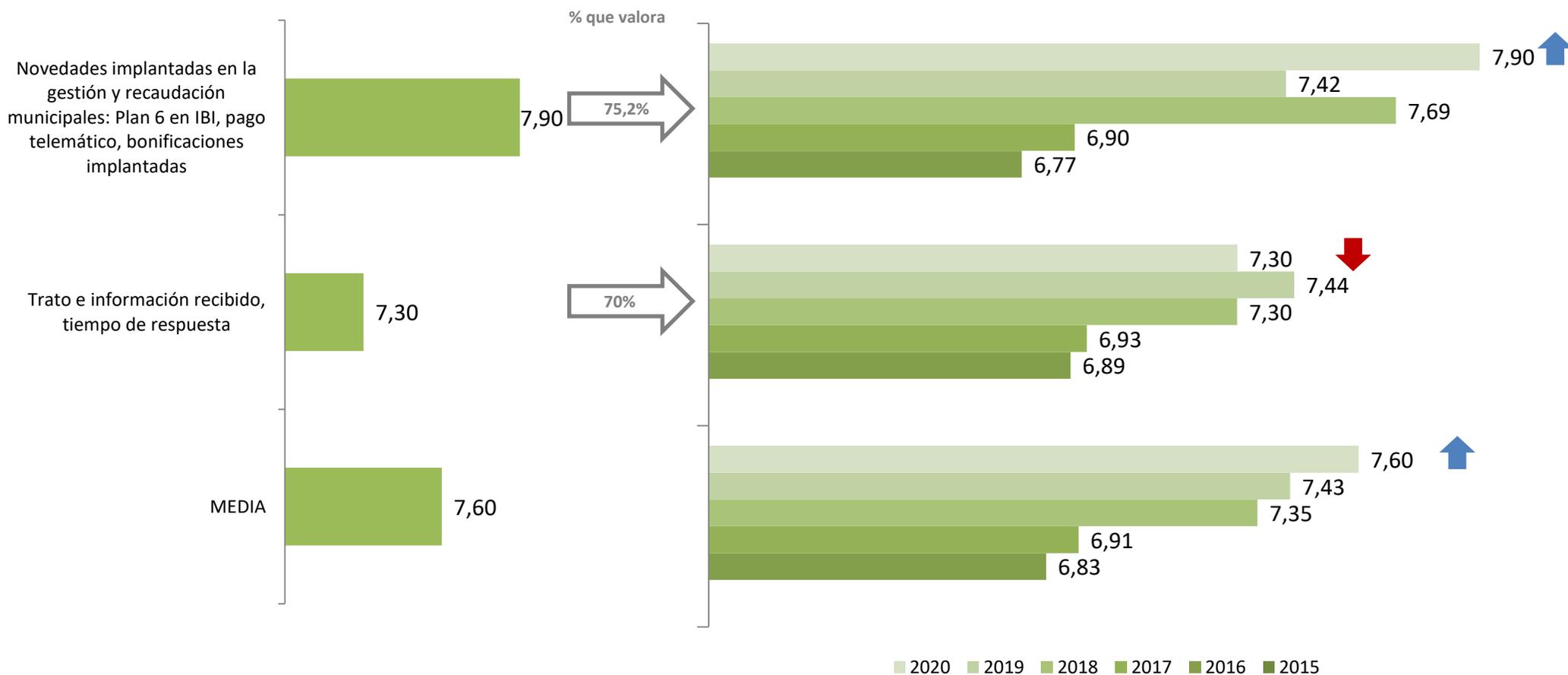
# 3ª Tenencia de Alcaldía

Concejalía de presidencia, relaciones institucionales, economía, hacienda, patrimonio y comunicación.

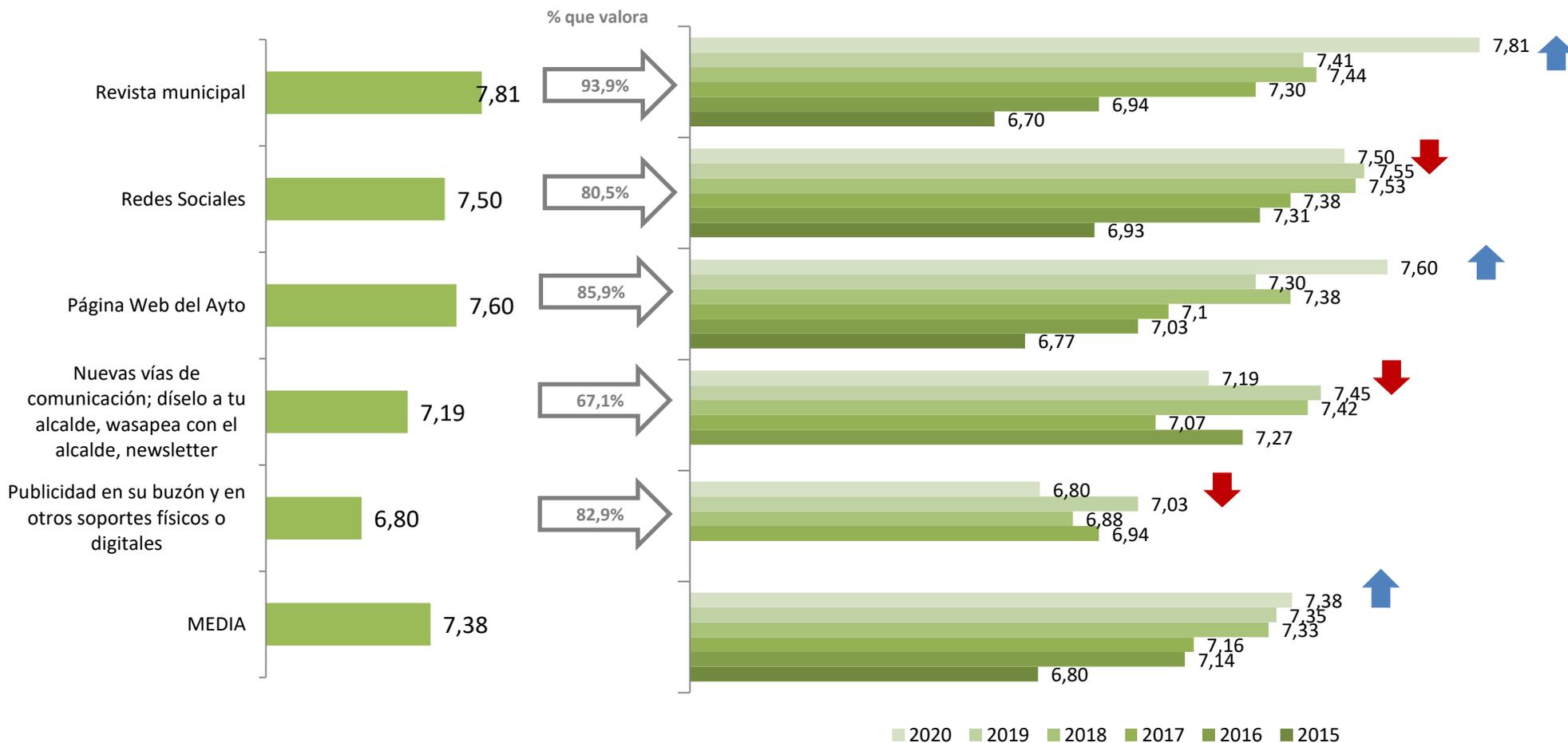
***Concejala: Mª del Mar Paños Arriba***



# Satisfacción con los servicios del área



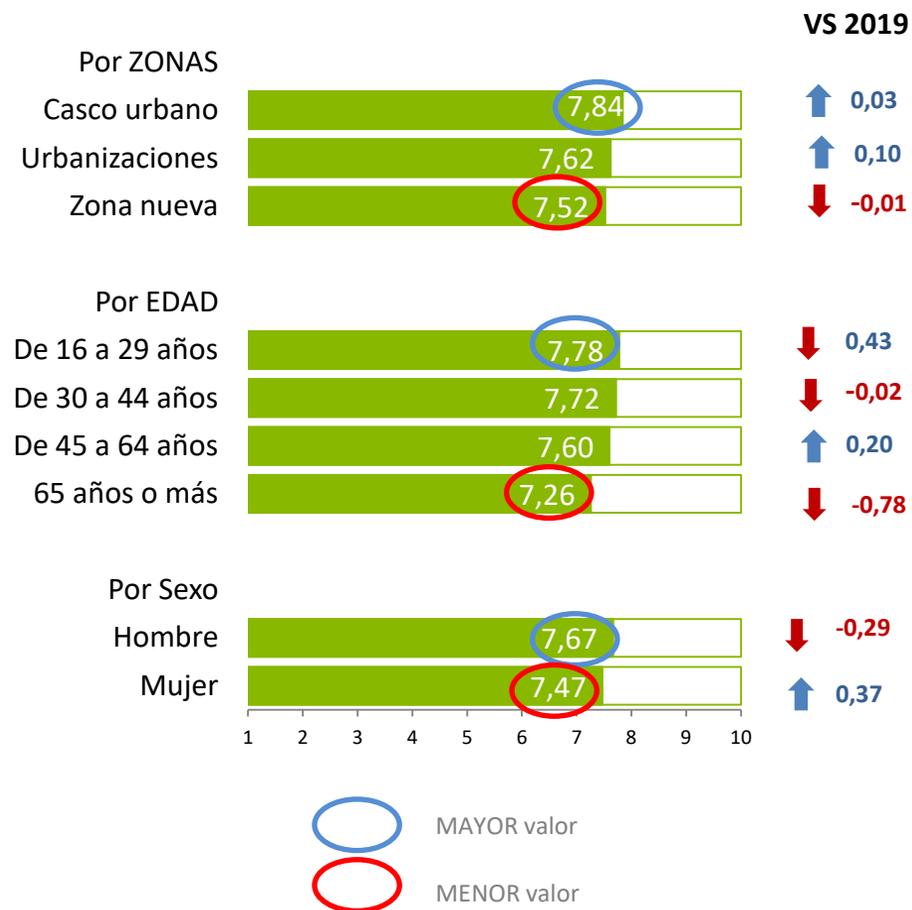
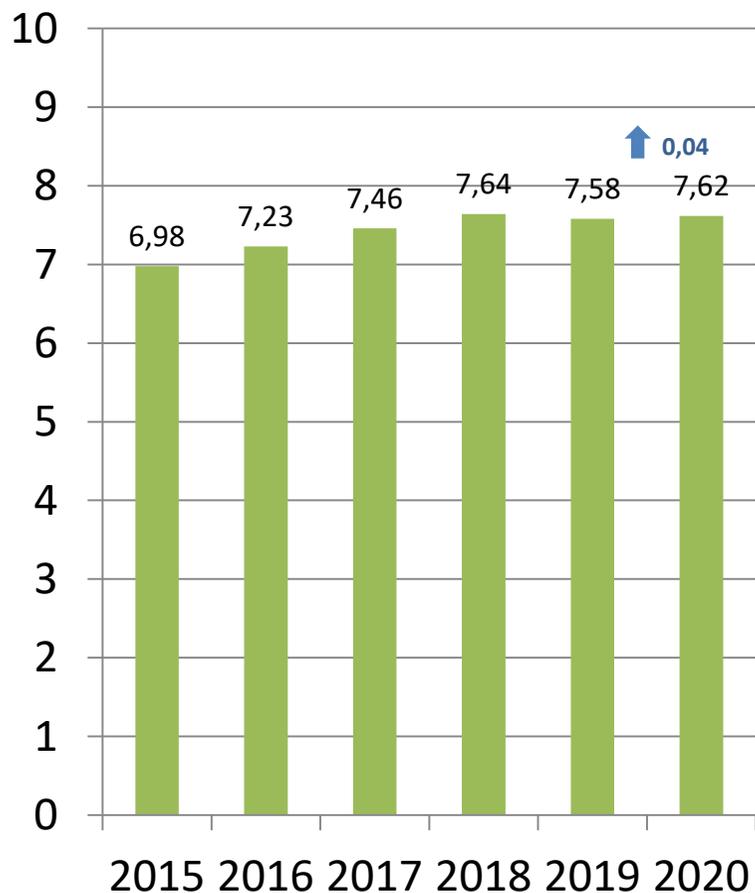
# Área comunicación



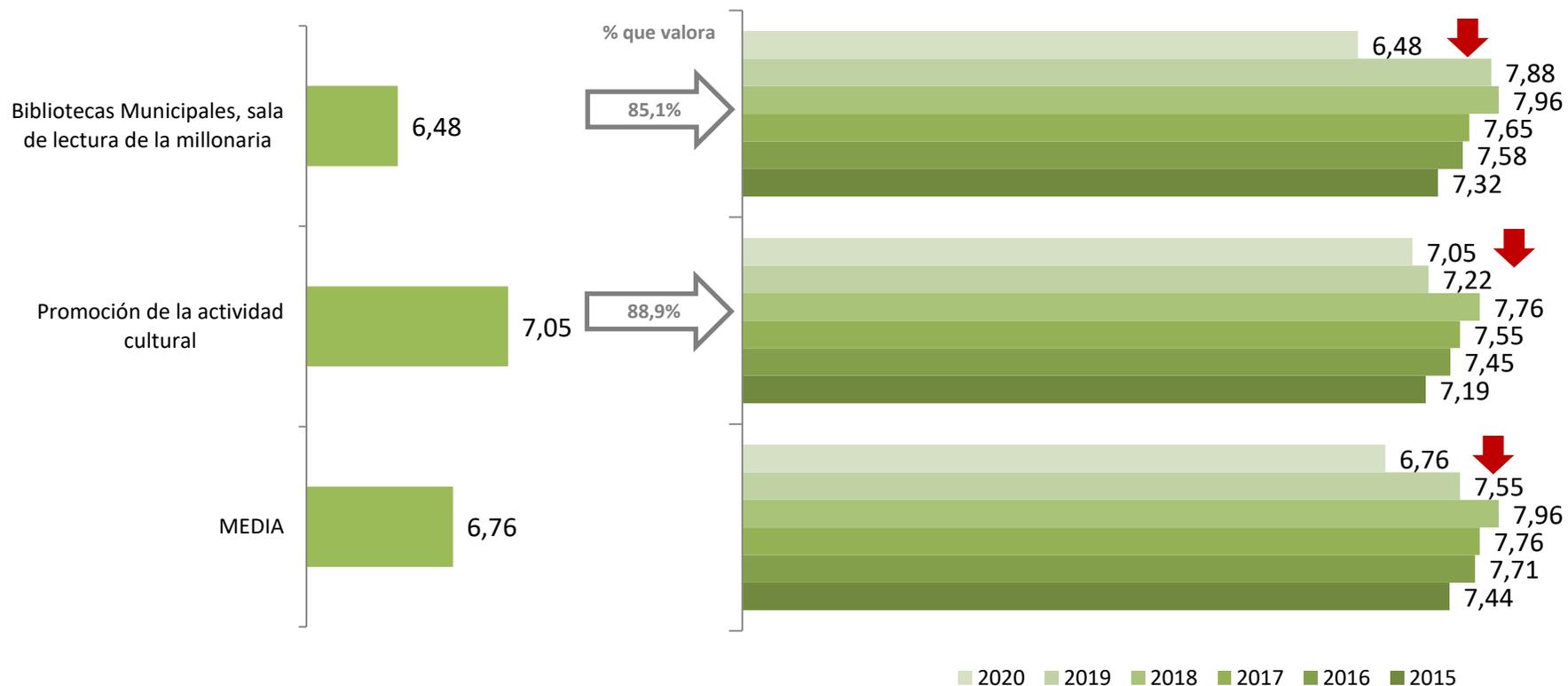
# 3ª Tenencia de Alcaldía

Concejalía de cultura y personas mayores

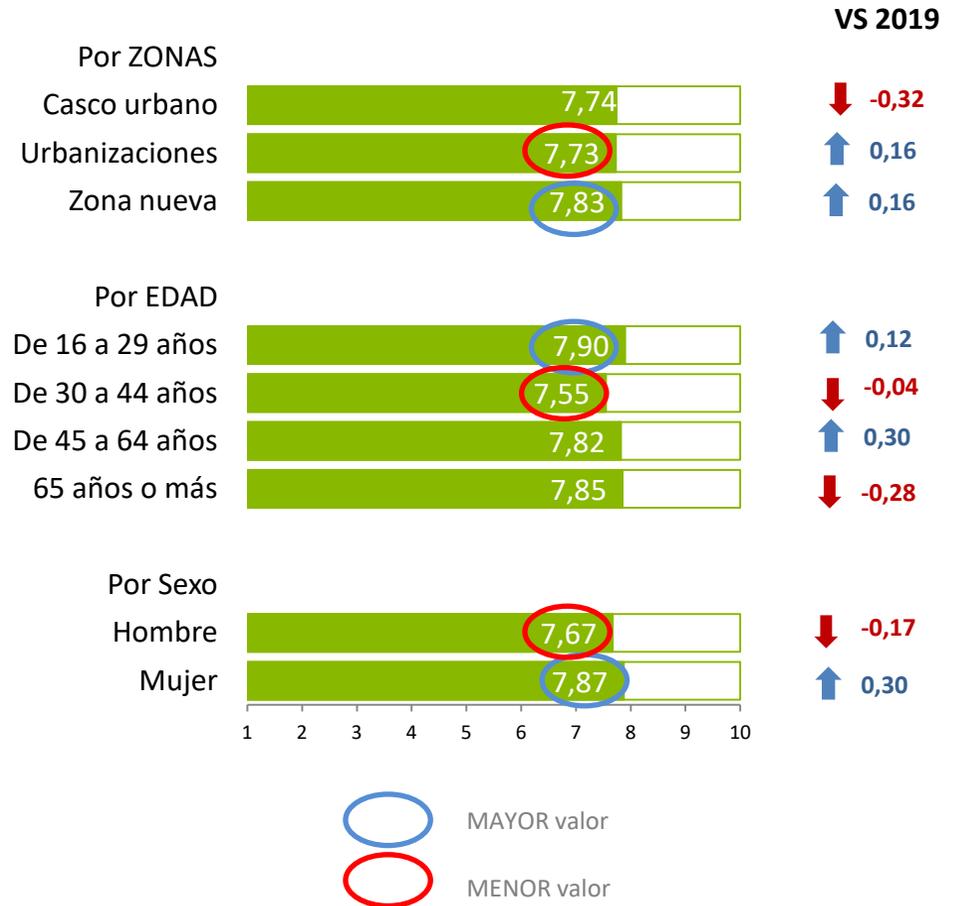
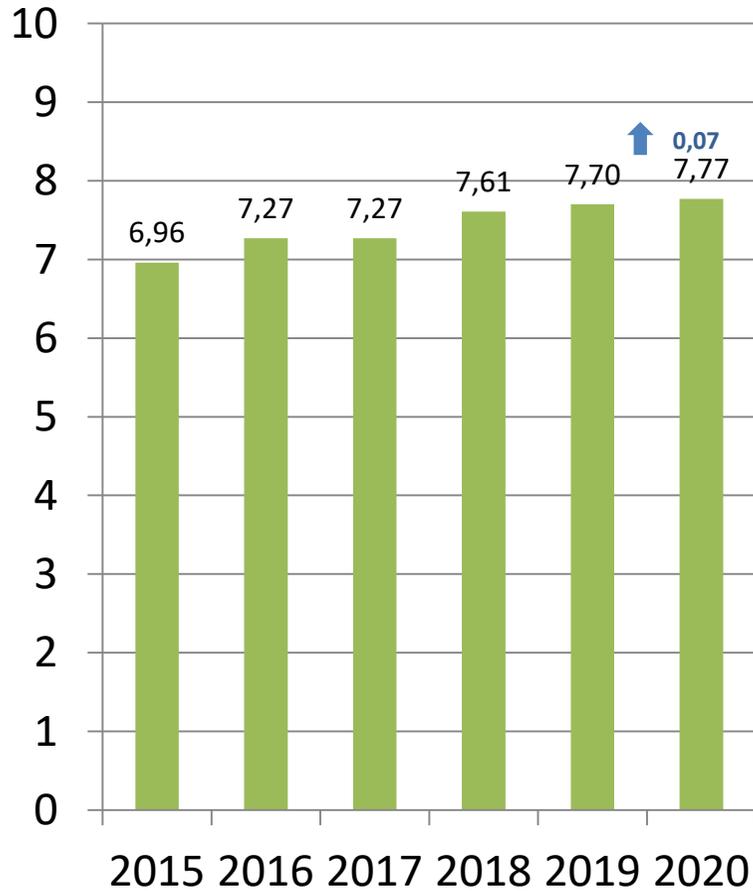
***Concejala: M<sup>a</sup> de los Ángeles Martínez Saco***



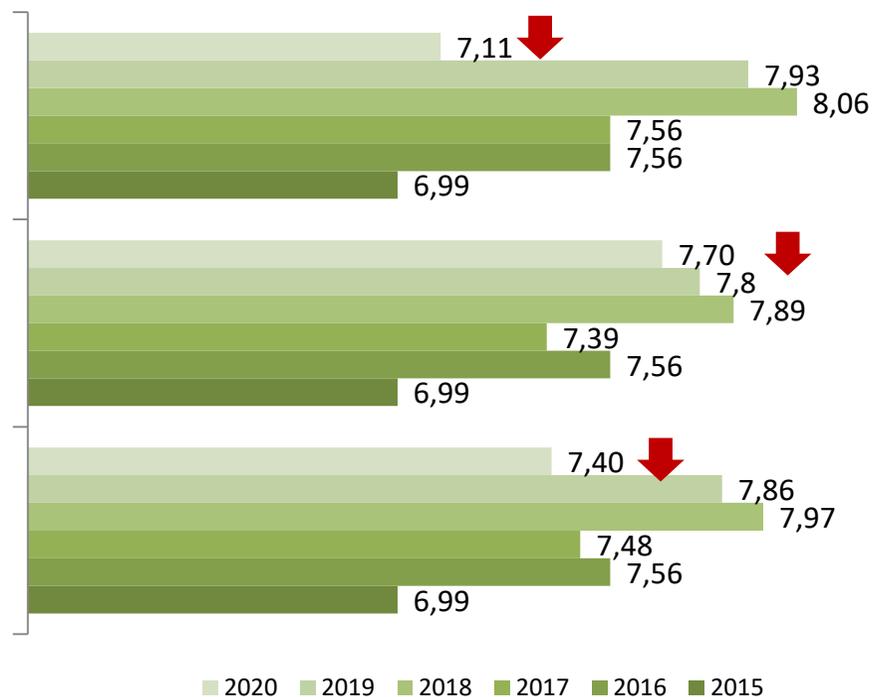
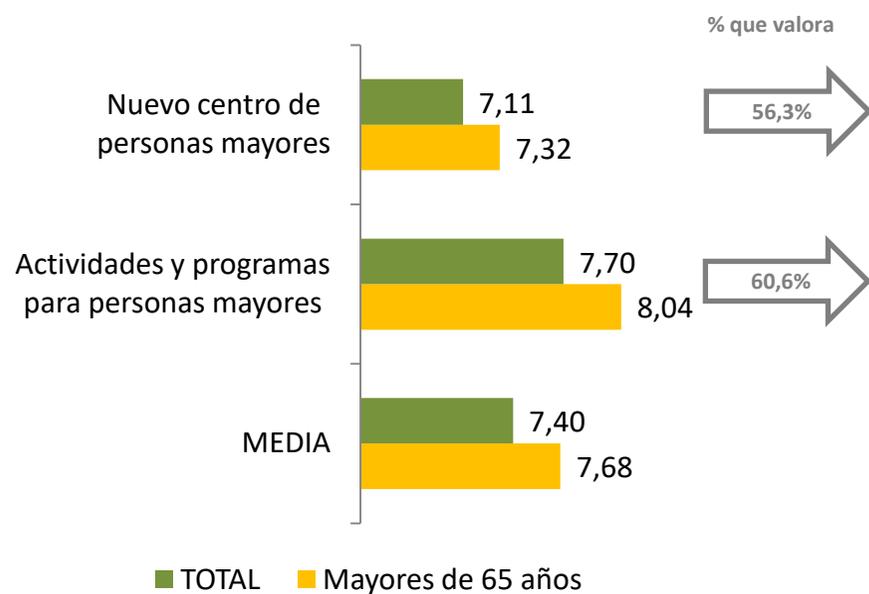
# Satisfacción con los servicios del área



# Área de personas mayores



# Satisfacción con los servicios del área



# 4ª Tenencia de Alcaldía

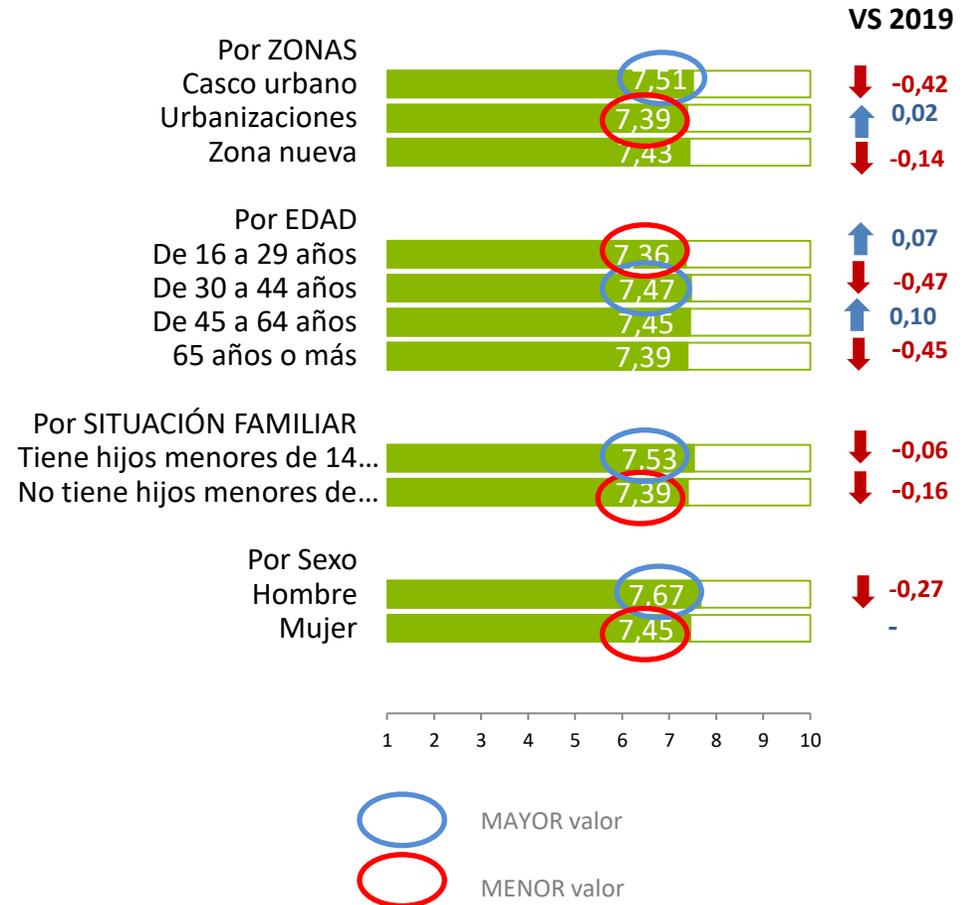
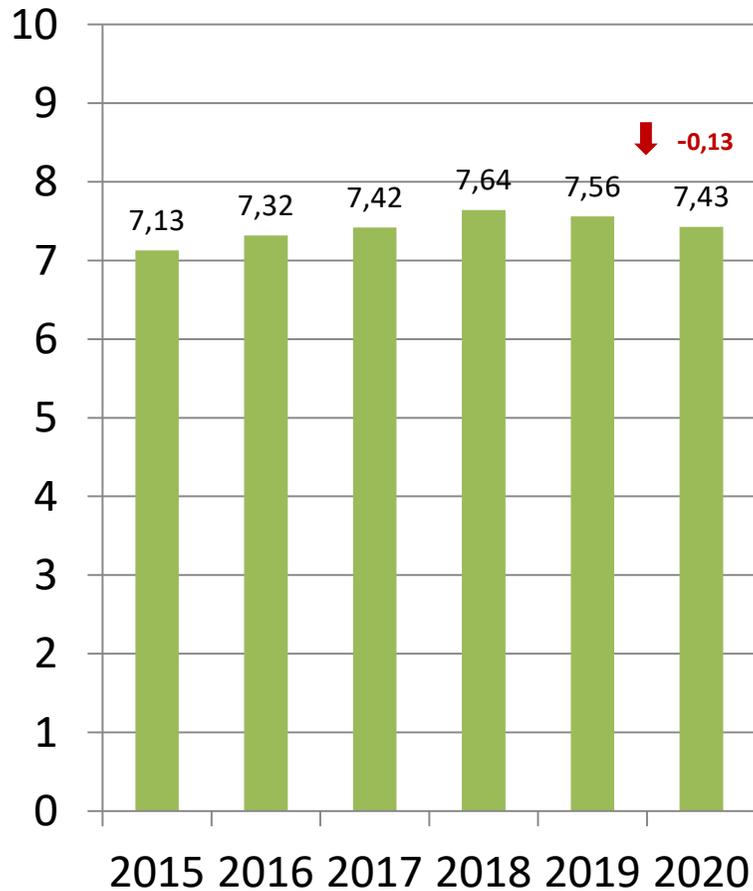
Área de seguridad, educación, sanidad y agenda 2030

# 4ª Tenencia de Alcaldía

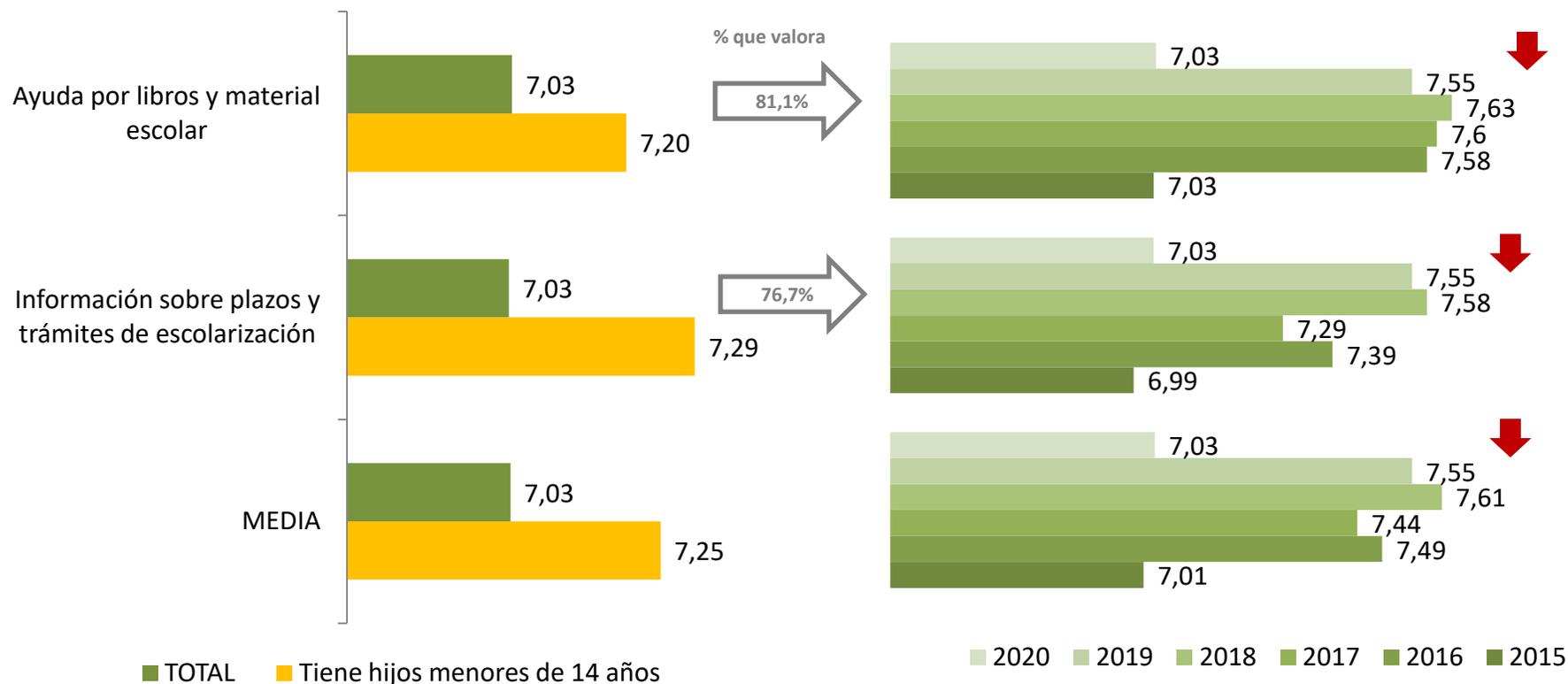
Concejalía de seguridad, policía local, tráfico, movilidad, protección civil, emergencias, educación y participación ciudadana

***Concejala: Sara de la Varga González***

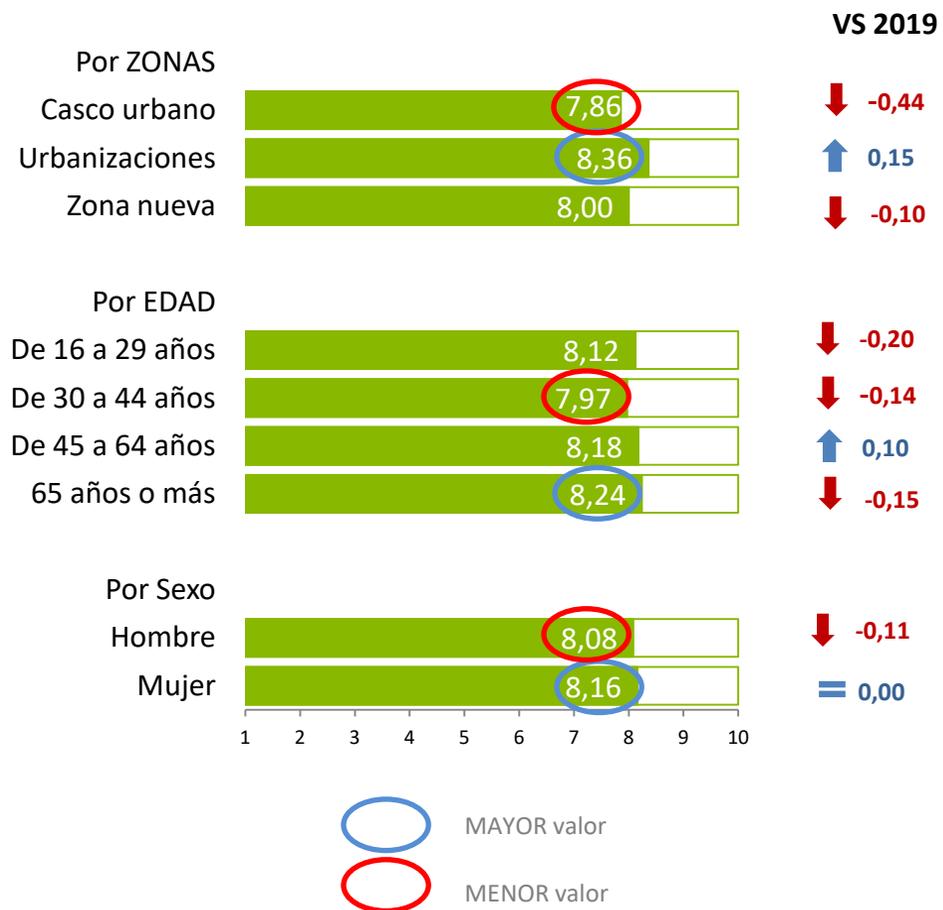
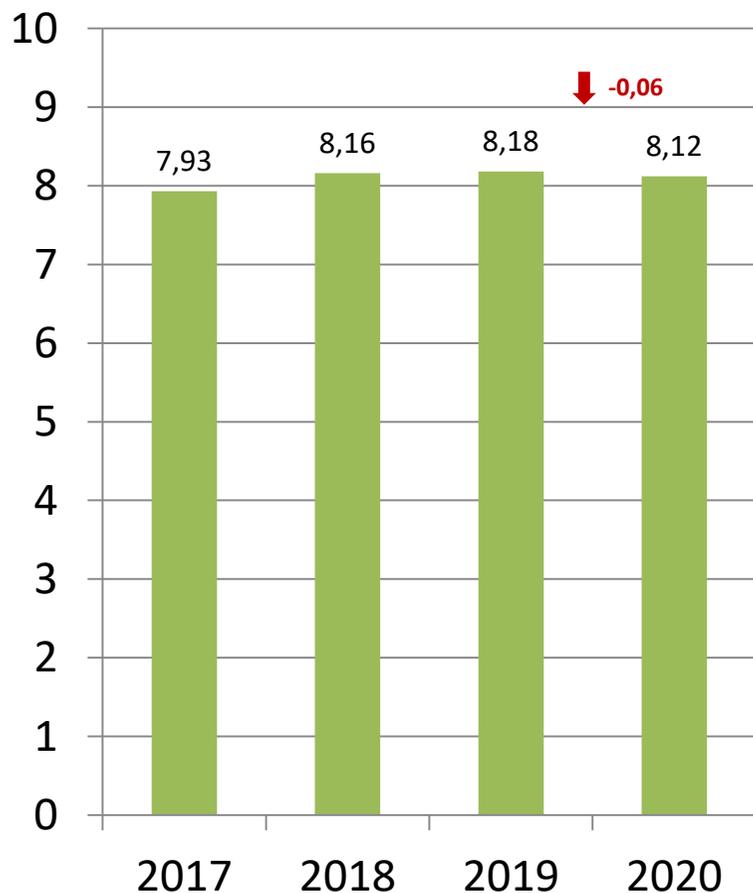
# Área de educación



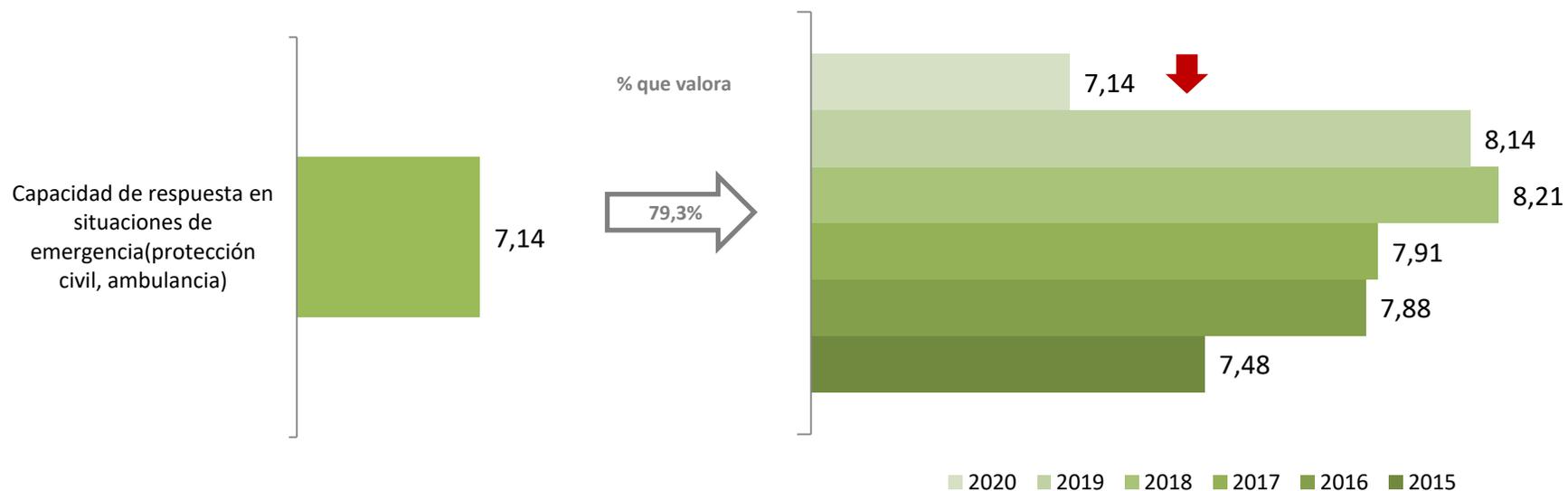
# Satisfacción con los servicios del área



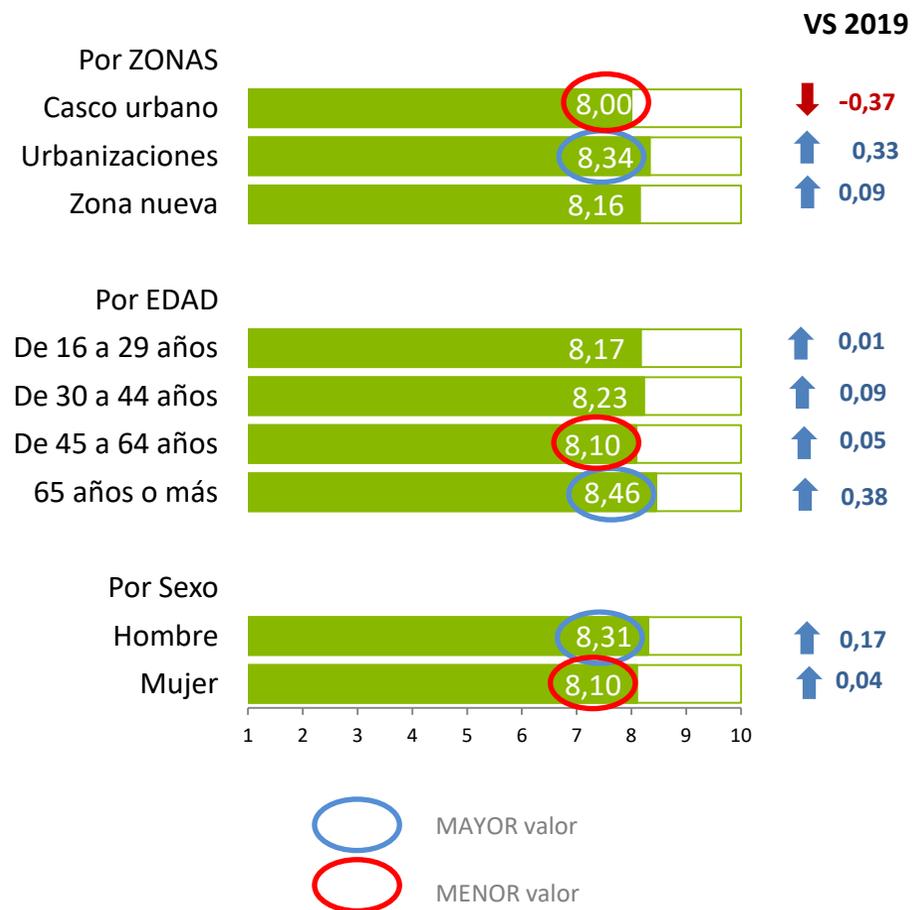
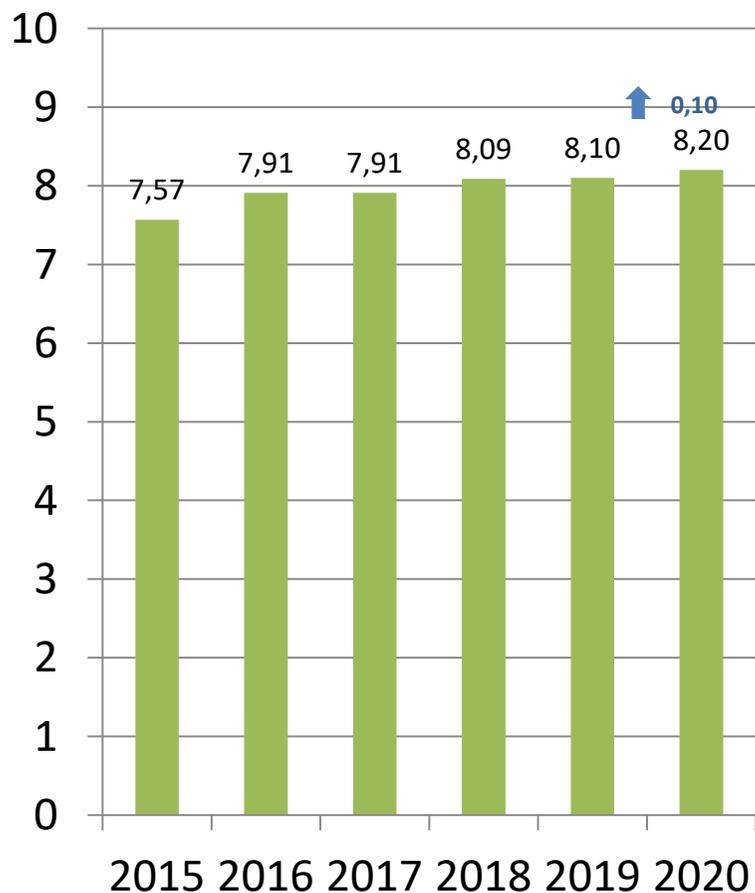
# Área de Protección Civil y Red de Emergencias



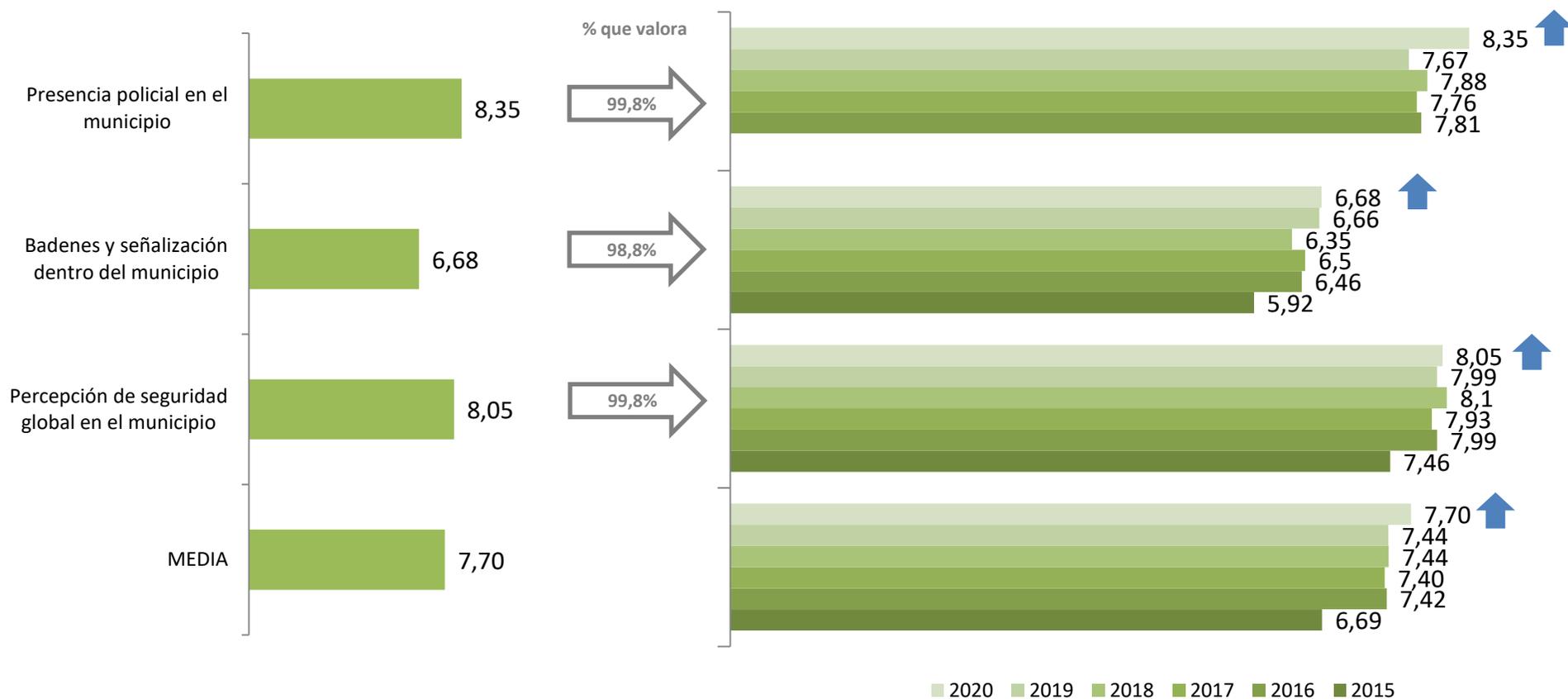
# Satisfacción con los servicios del área



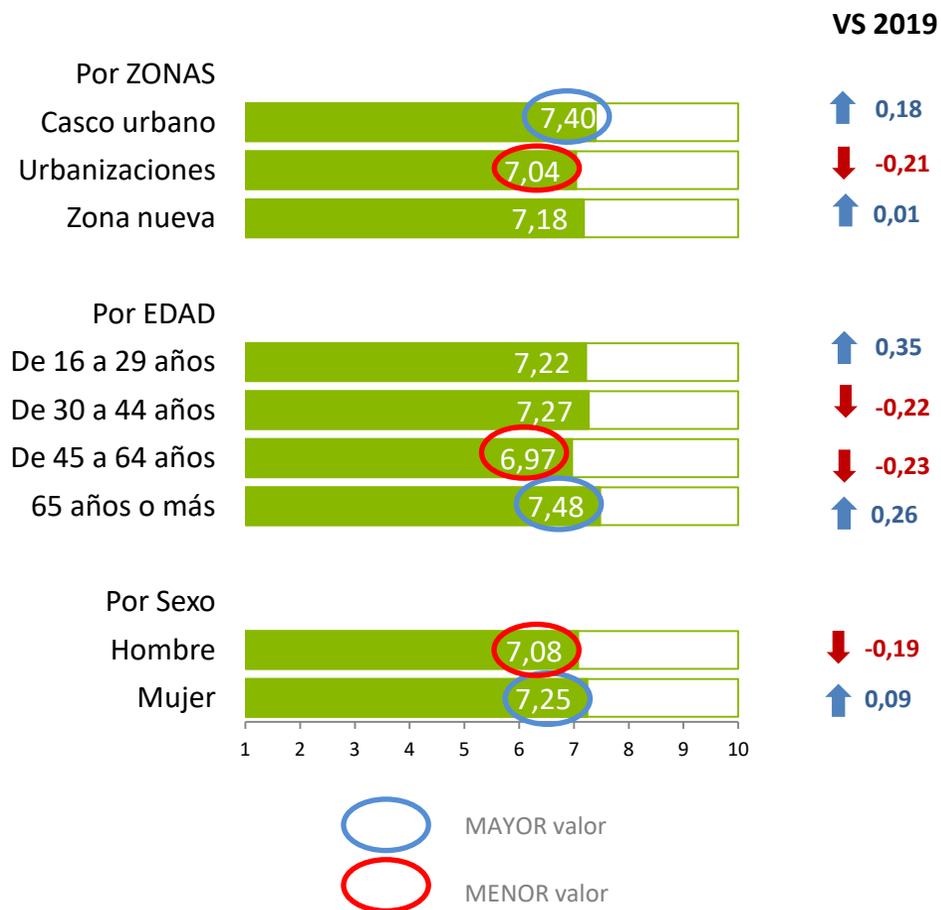
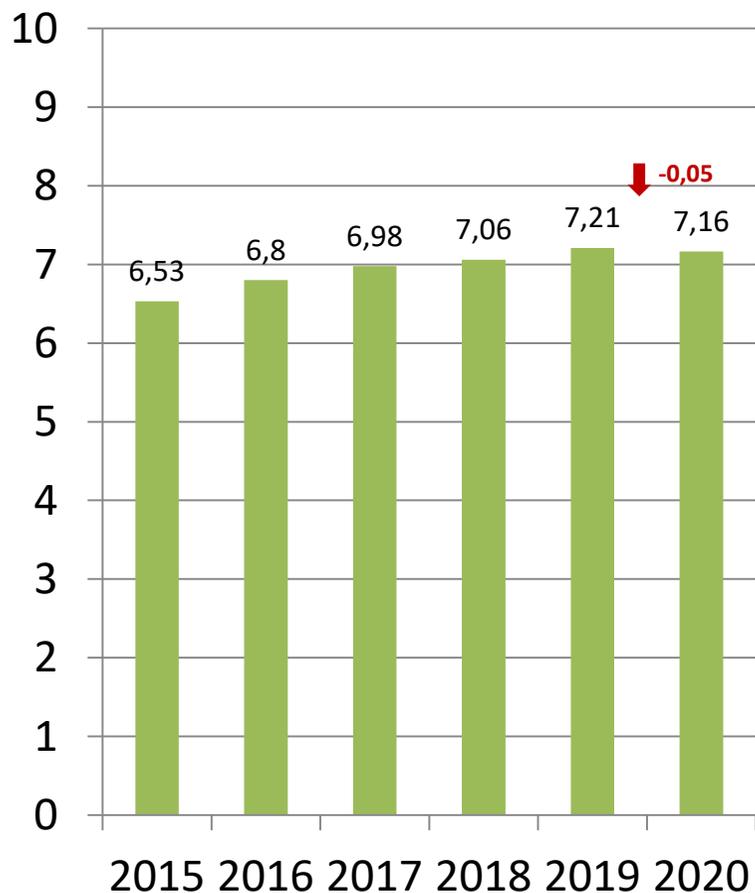
# Área de seguridad



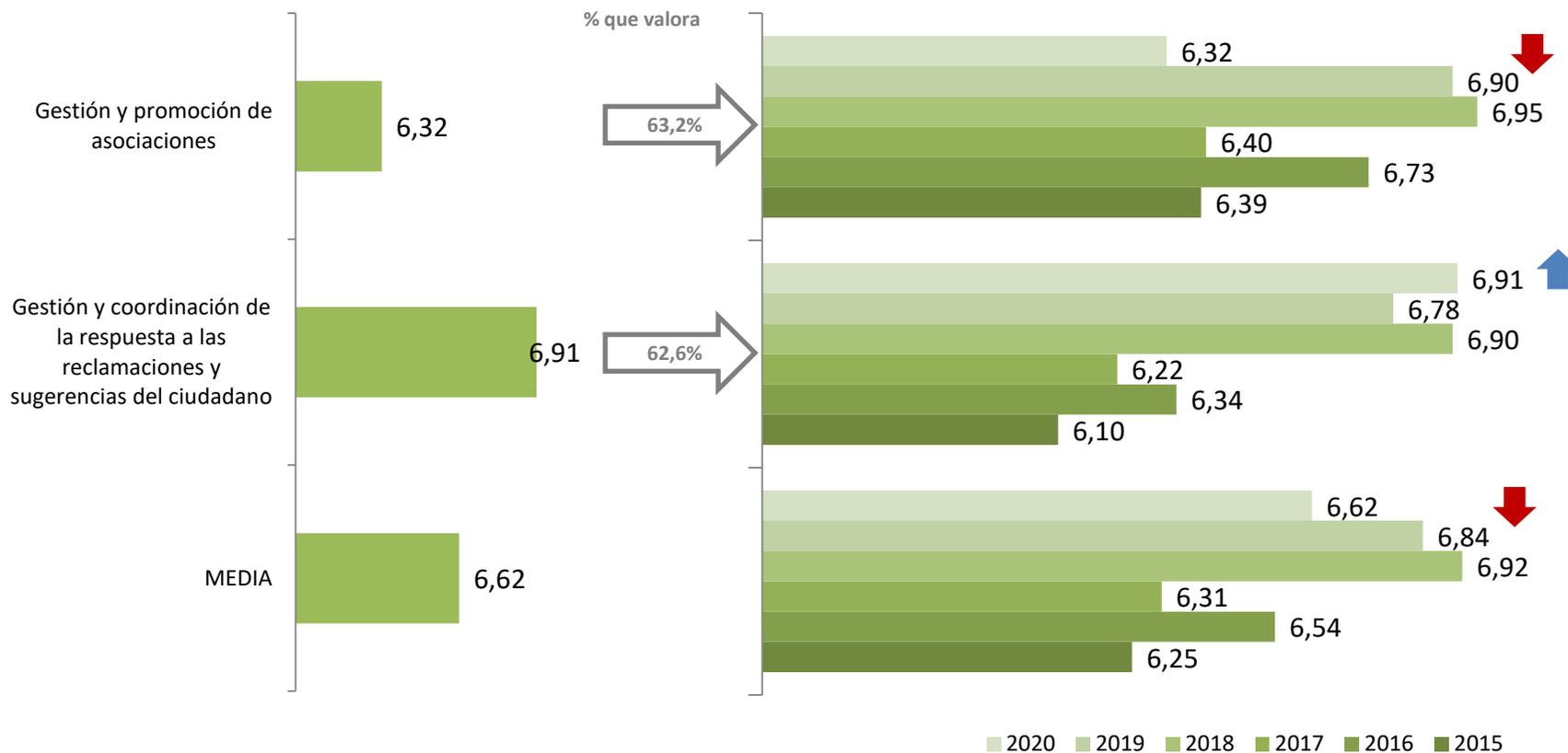
# Satisfacción con los servicios del área



# Área de participación ciudadana



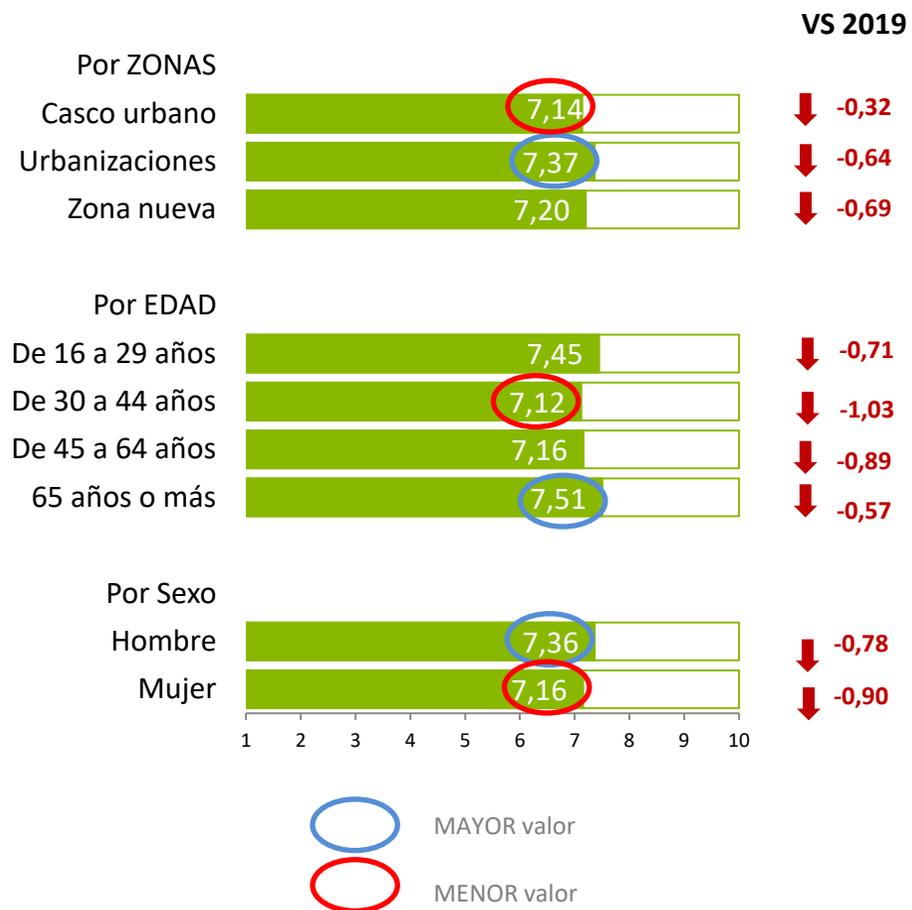
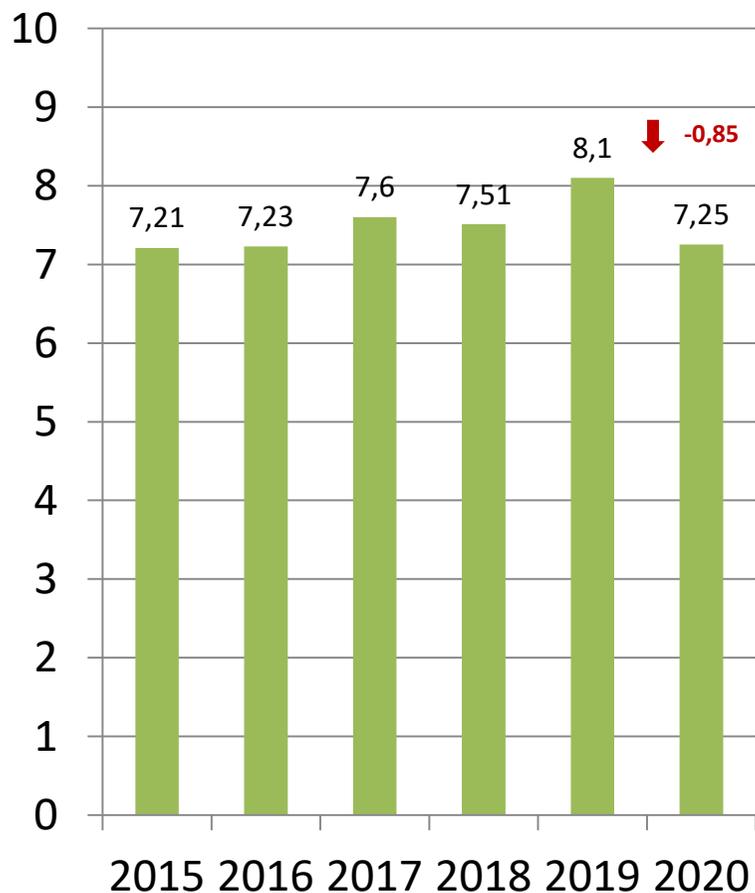
# Satisfacción con los servicios del área



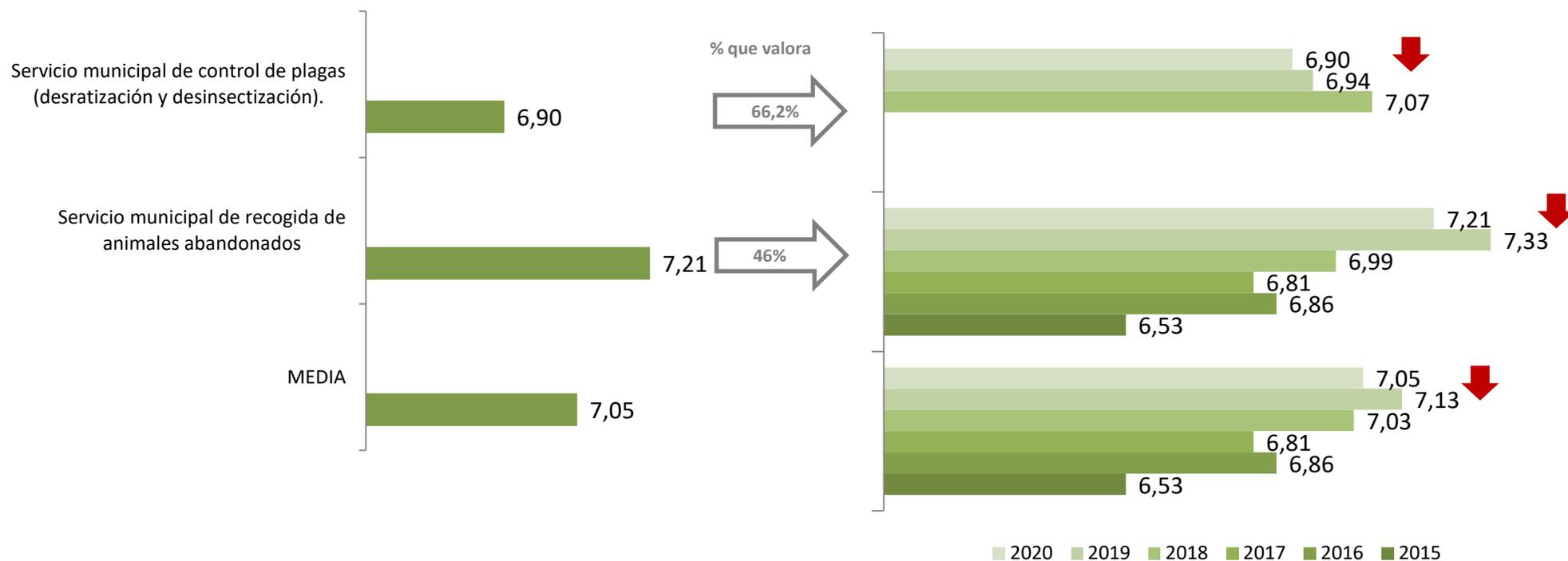
# 4ª Tenencia de Alcaldía

Concejalía de Sanidad

***Concejala: María de Alvear Colino***



# Satisfacción con los servicios del área

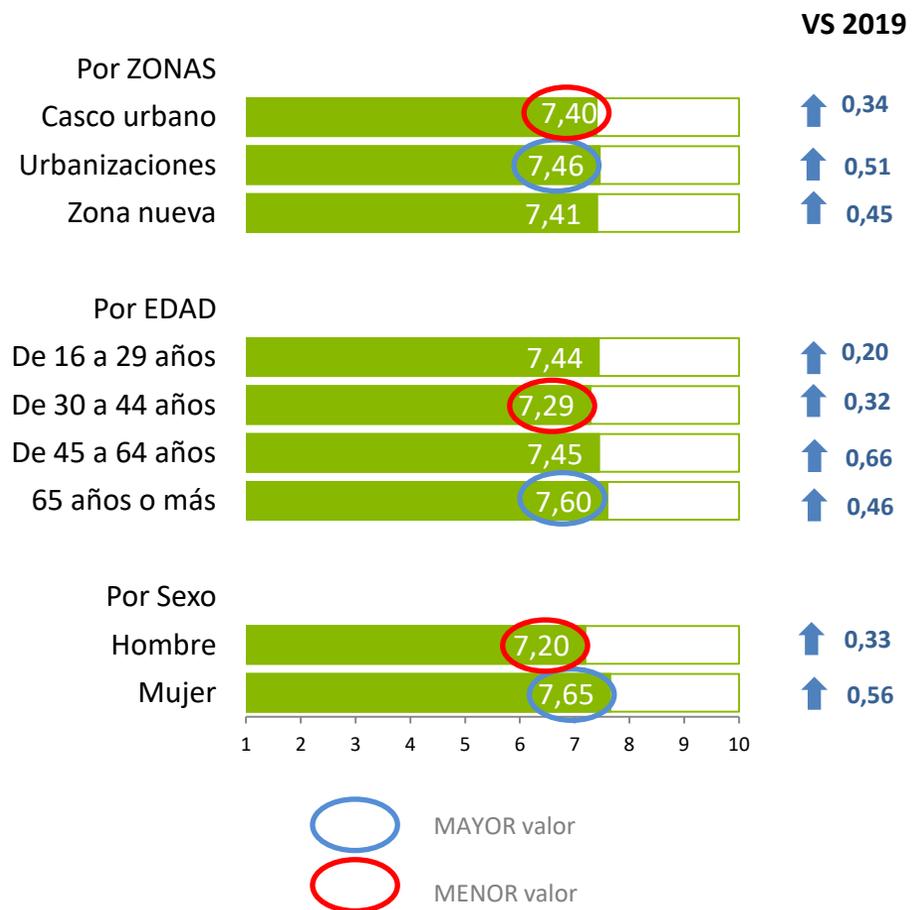
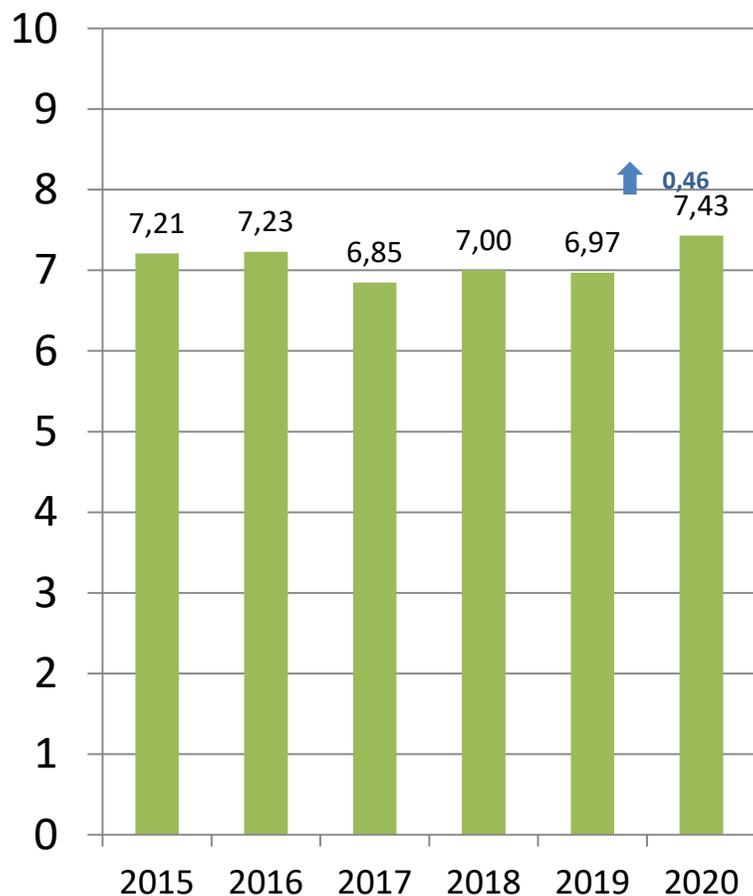


# 4ª Tenencia de Alcaldía

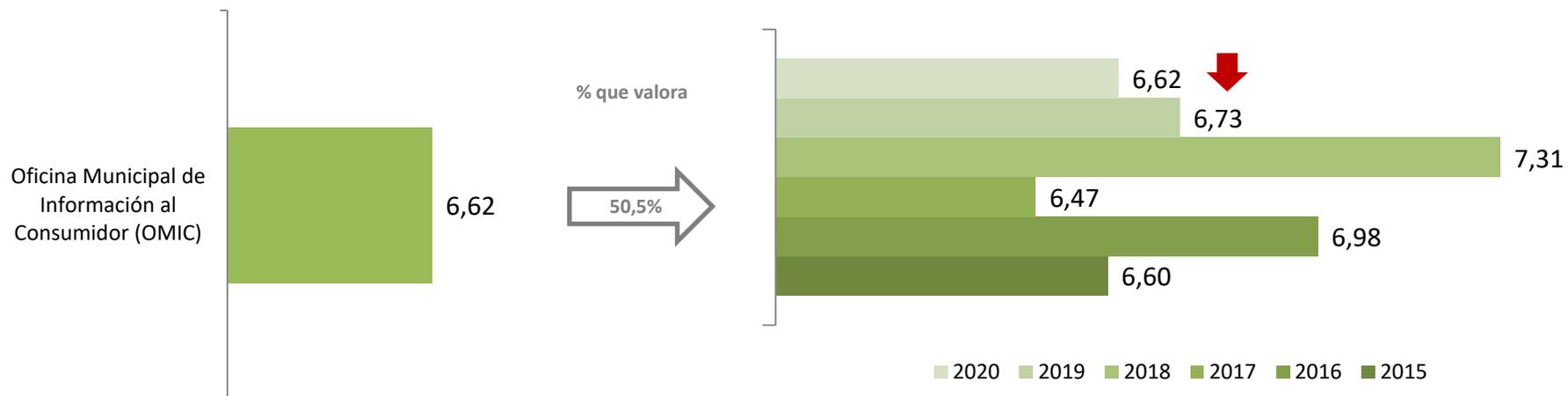
Concejalía de calidad, consumo y agenda 2030

***Concejala: Raquel Araguás Gómez***

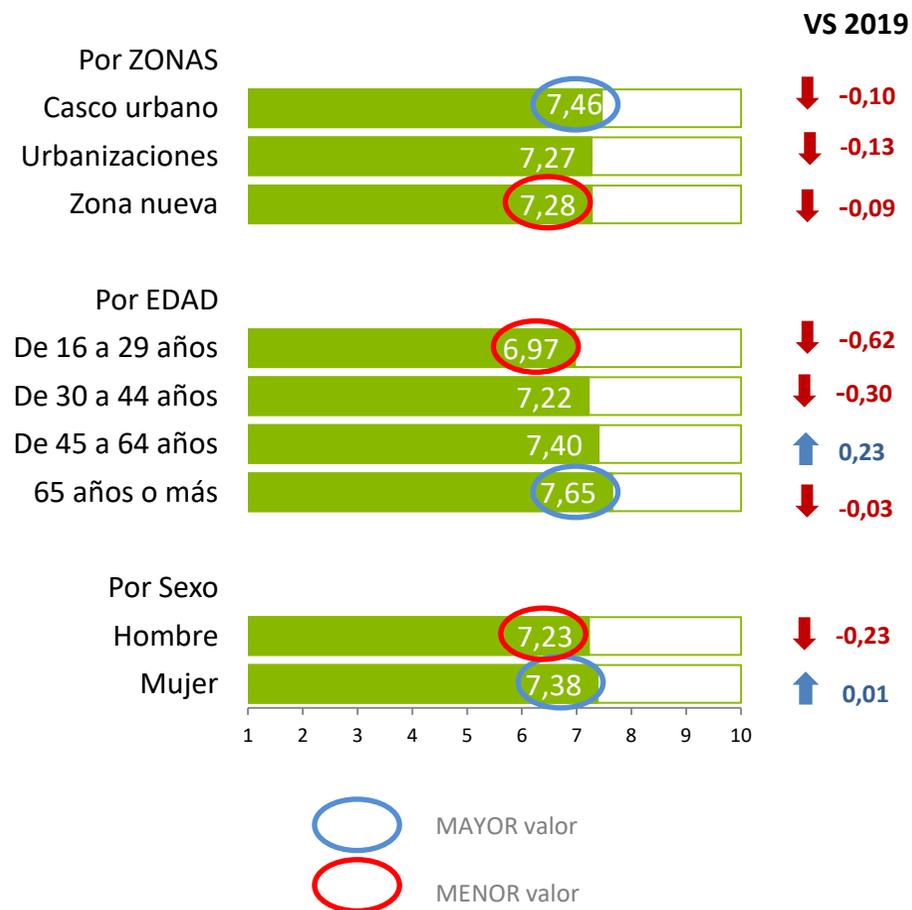
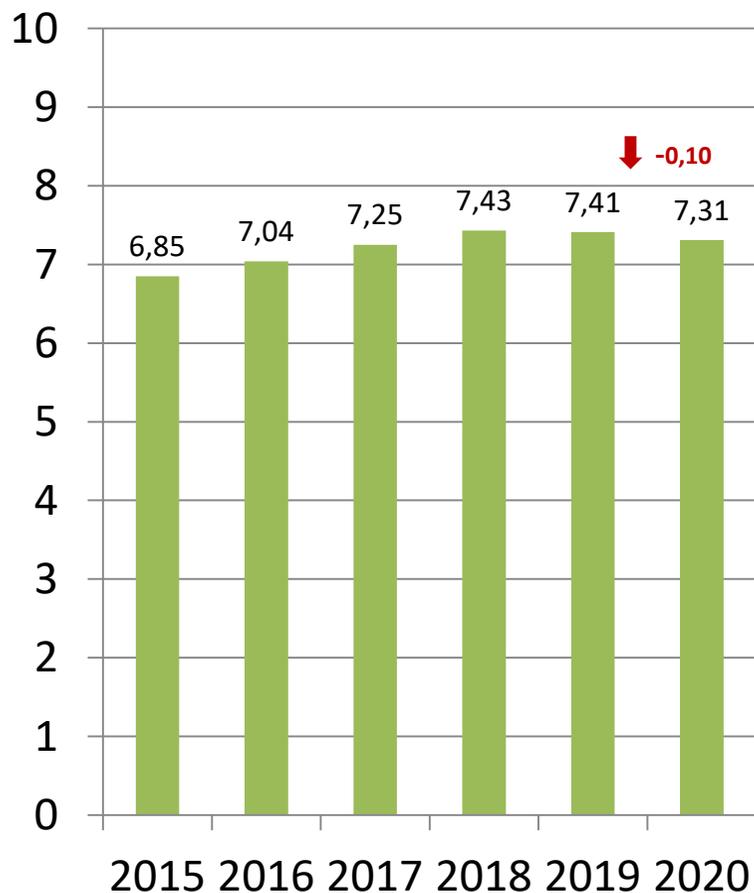
# Área de consumo



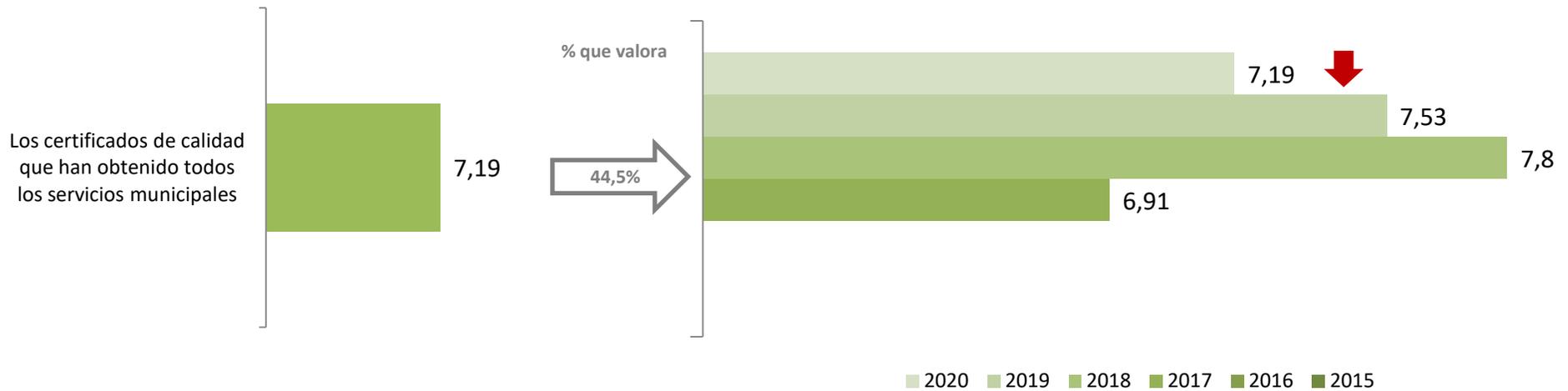
# Satisfacción con los servicios del área



# Área de calidad de los servicios municipales



# Satisfacción con los servicios del área



# 5ª Tenencia de Alcaldía

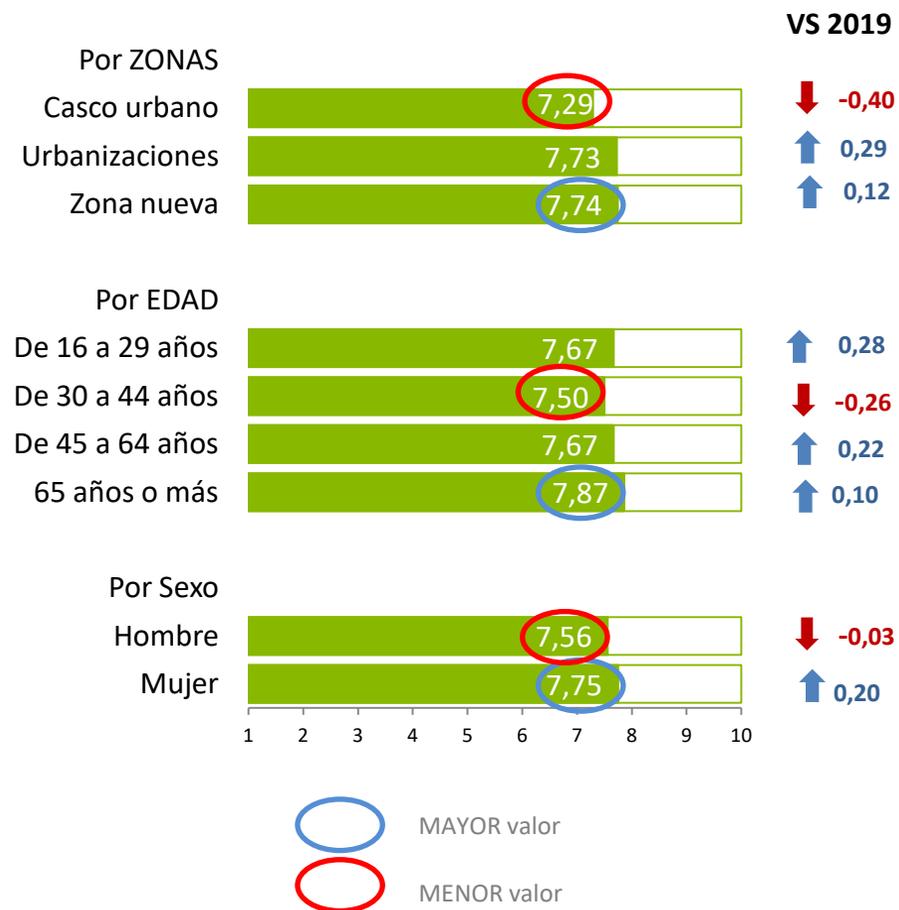
Área de medio ambiente, patrimonio histórico, deporte, juventud y transporte

# 5ª Tenencia de Alcaldía

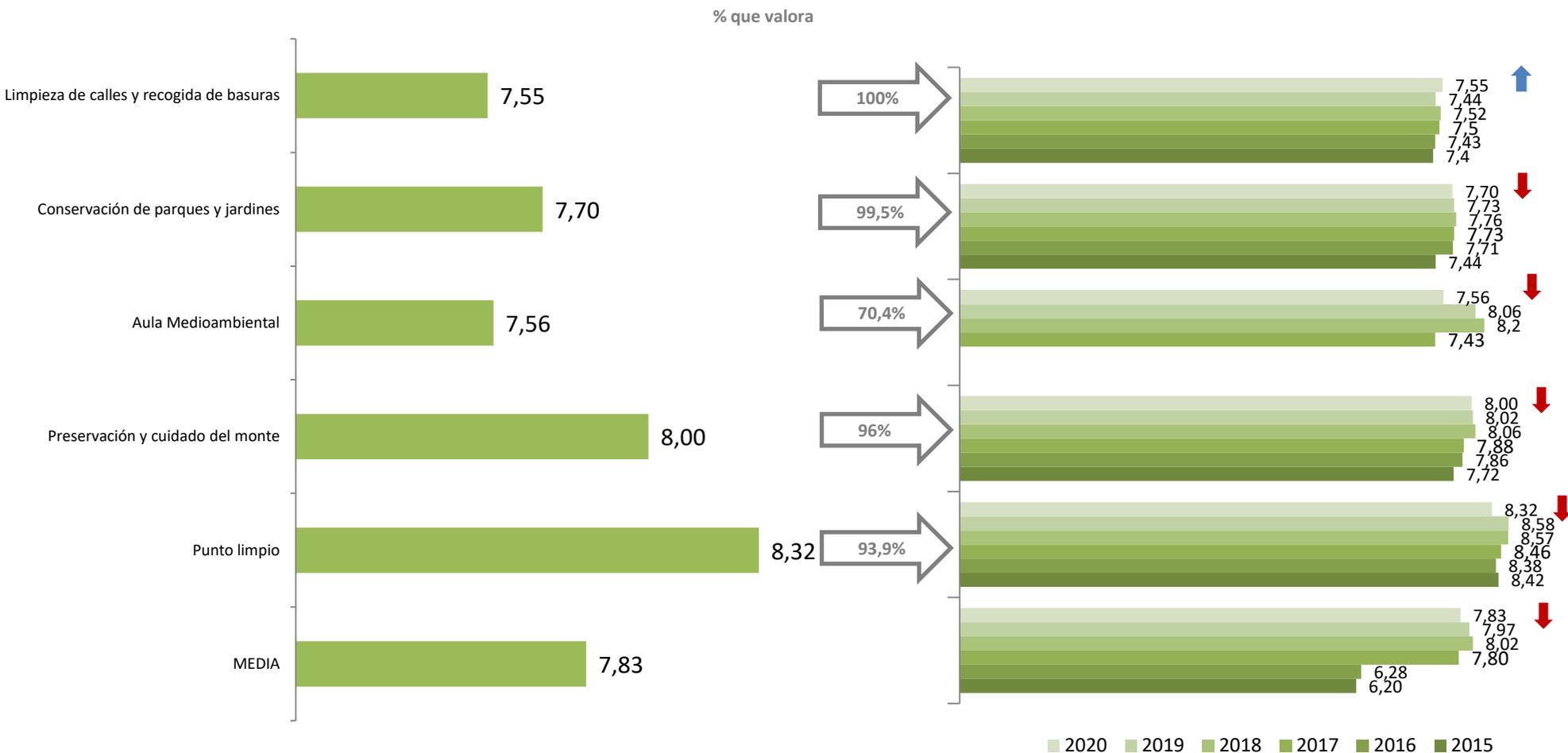
Concejalía de medio ambiente, deportes y festejos

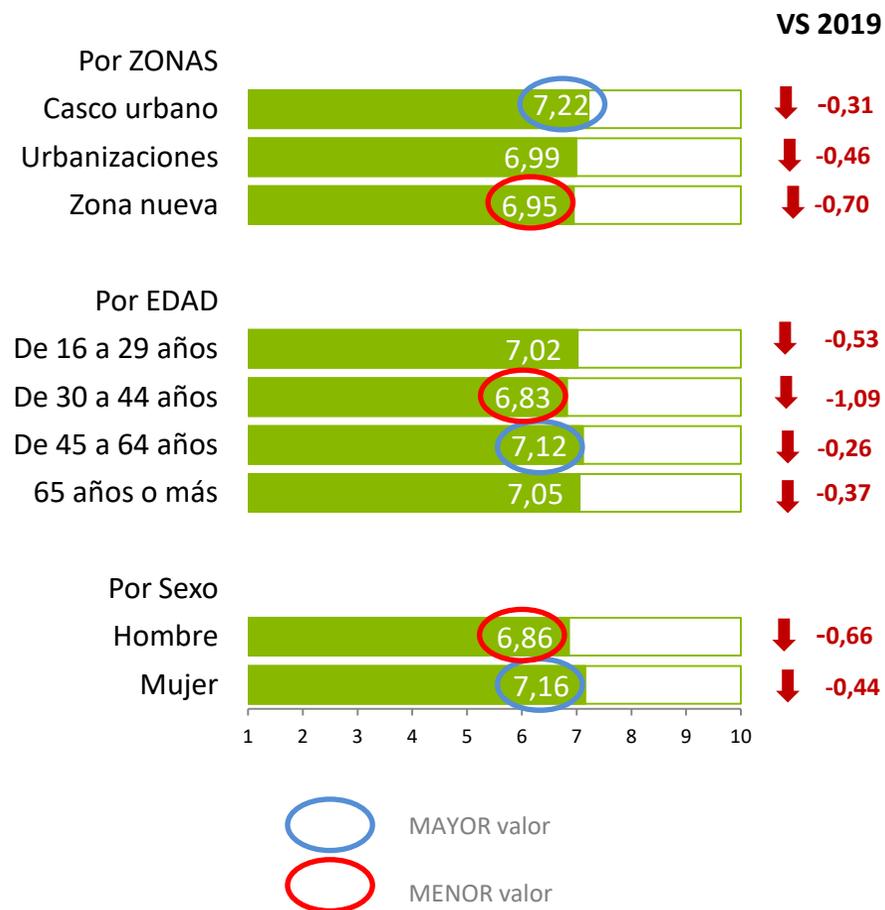
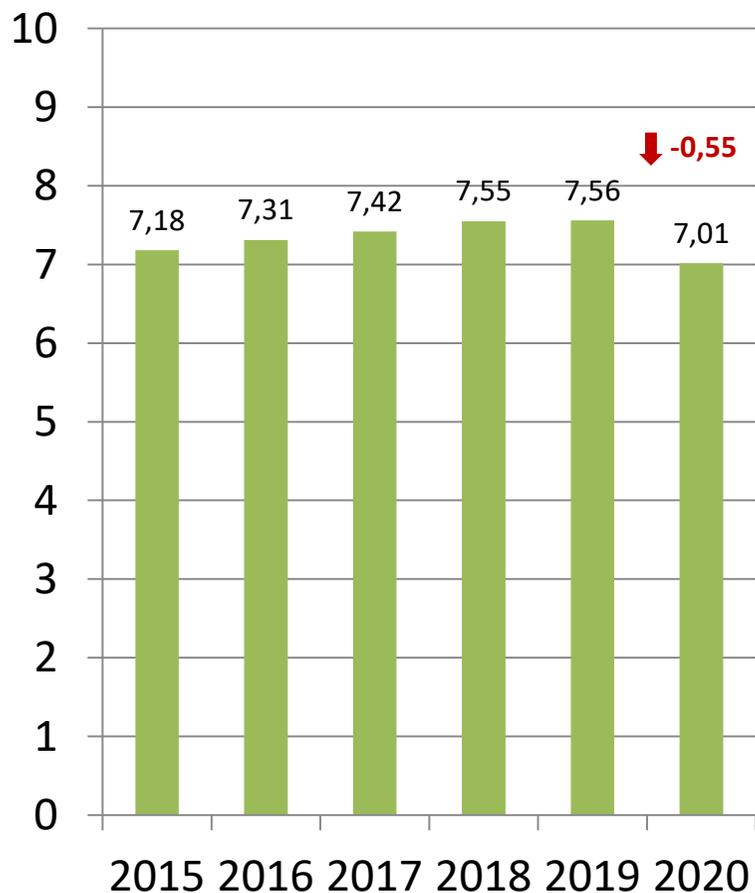
***Concejal: David Mesa Vargas***

# Área de medioambiente

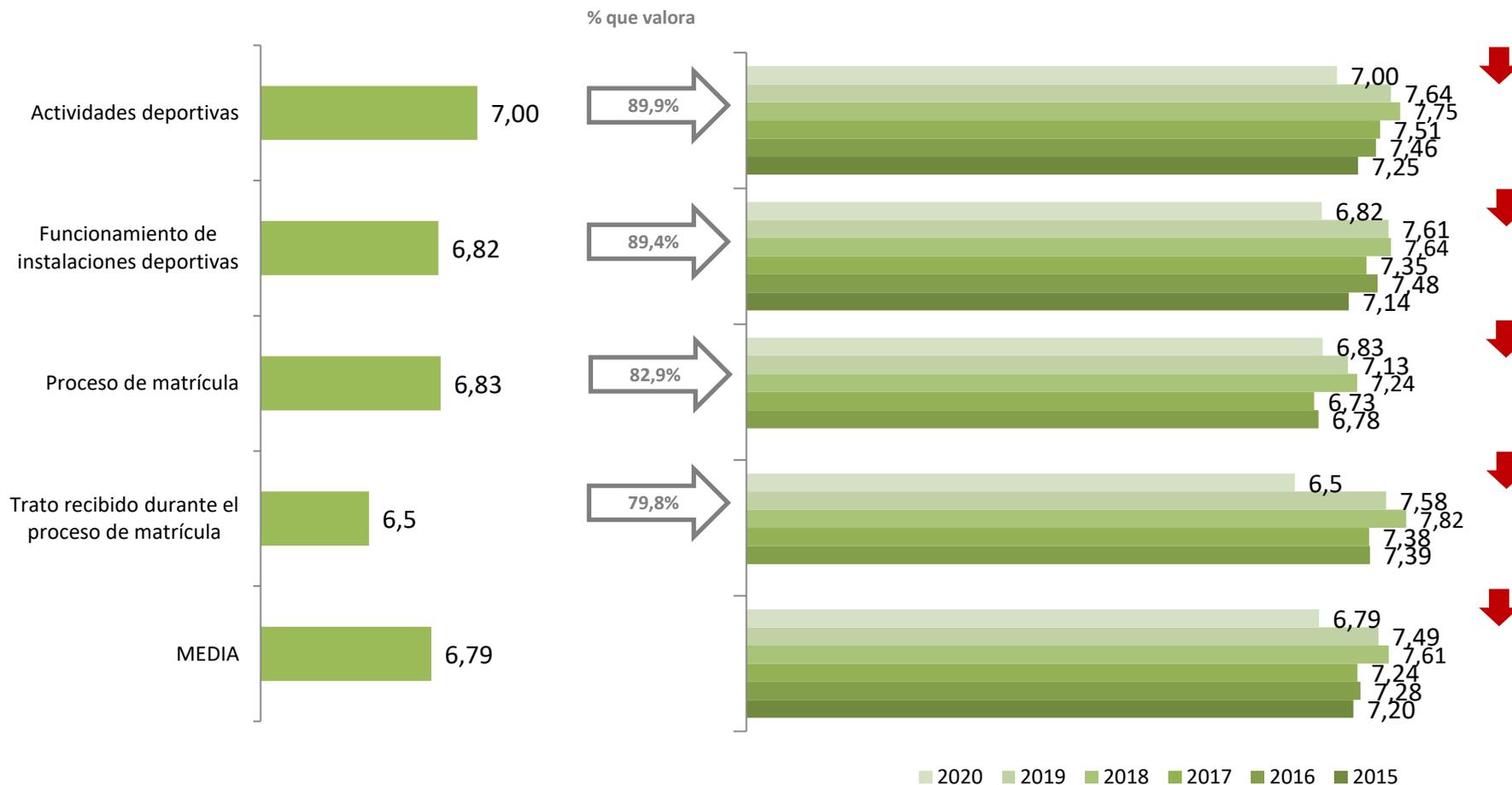


# Satisfacción con los servicios del área

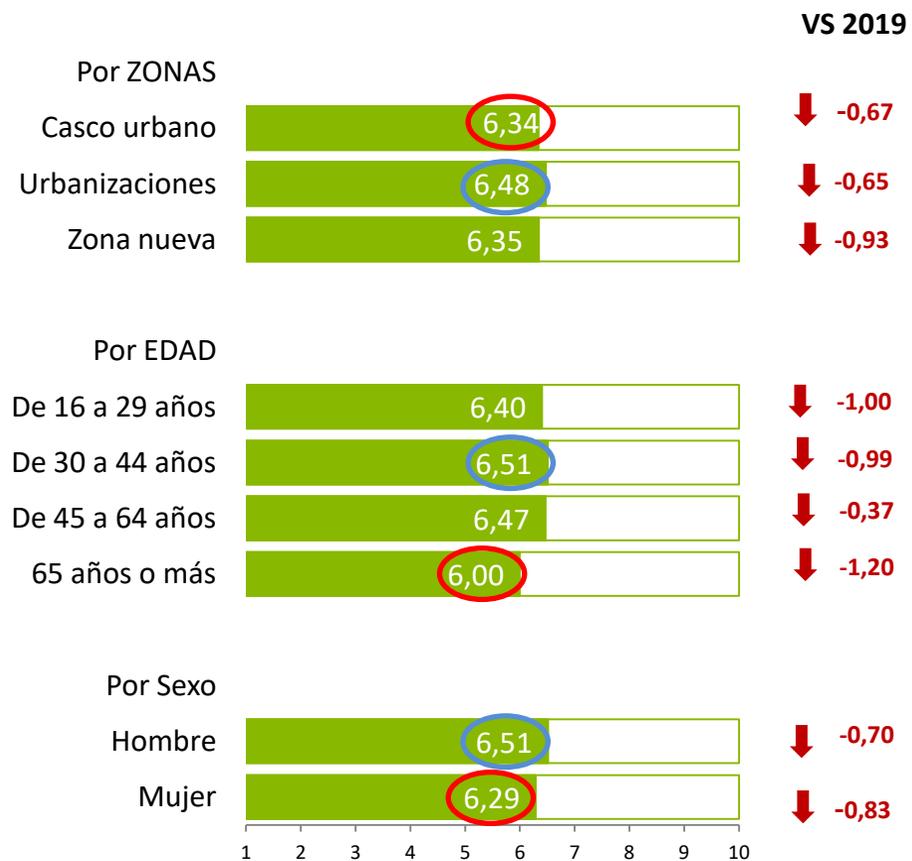
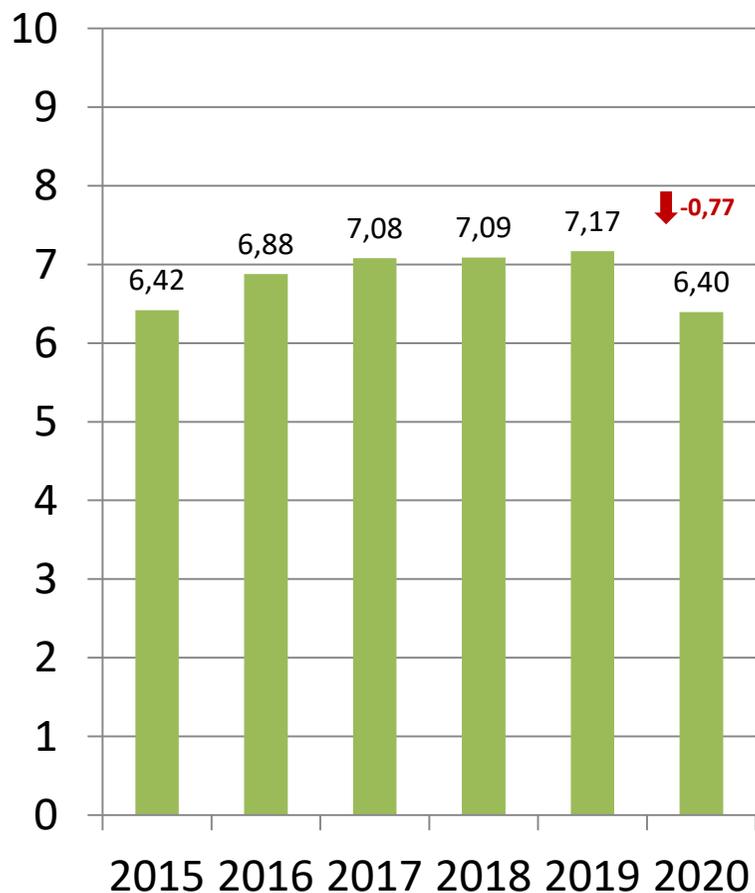




# Satisfacción con los servicios del área

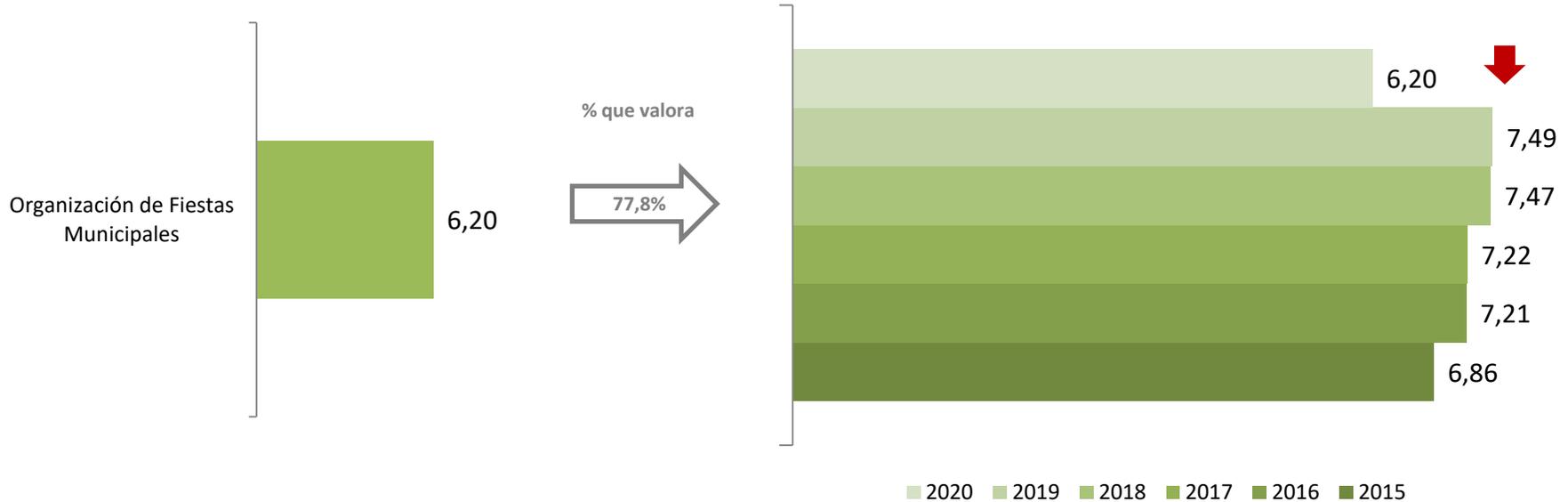


# Área festejos



 MAYOR valor  
 MENOR valor

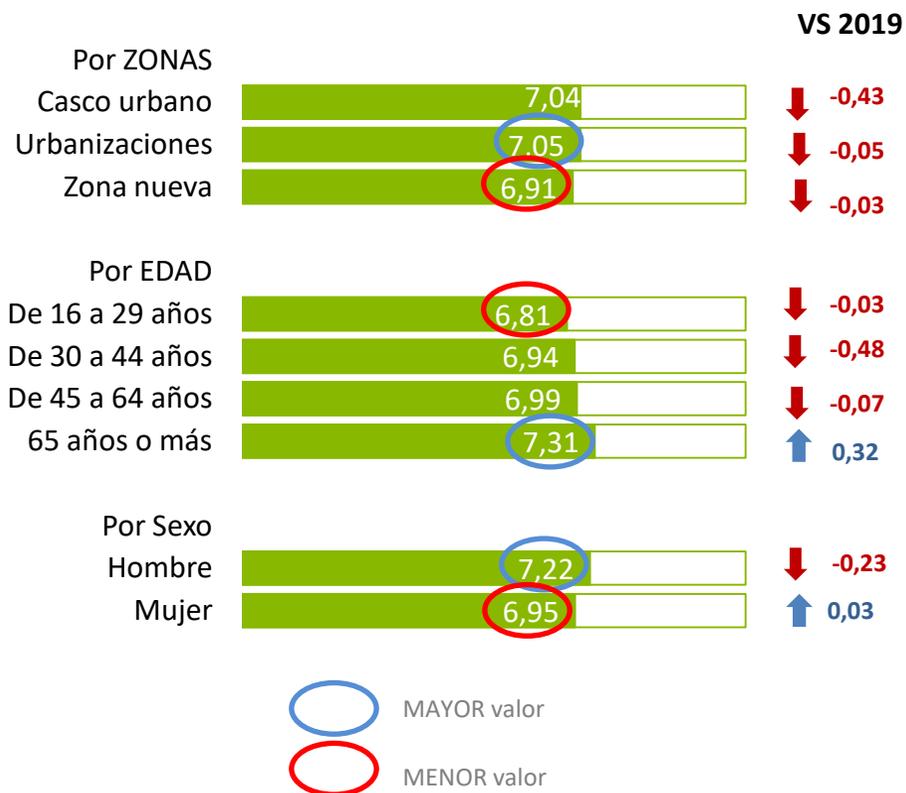
# Satisfacción con los servicios del área



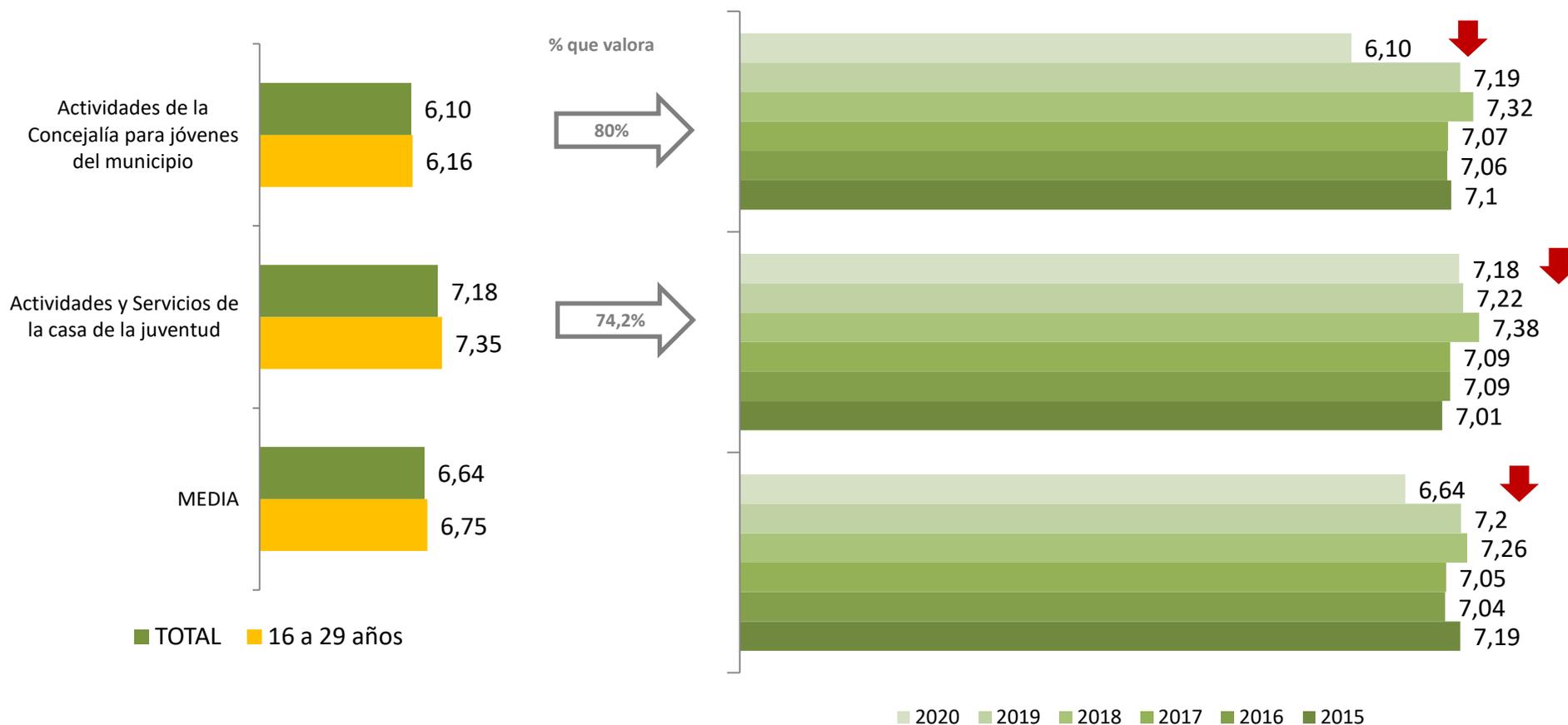
# 5ª Tenencia de Alcaldía

Concejalía de formación, empleo, transportes, juventud y patrimonio histórico

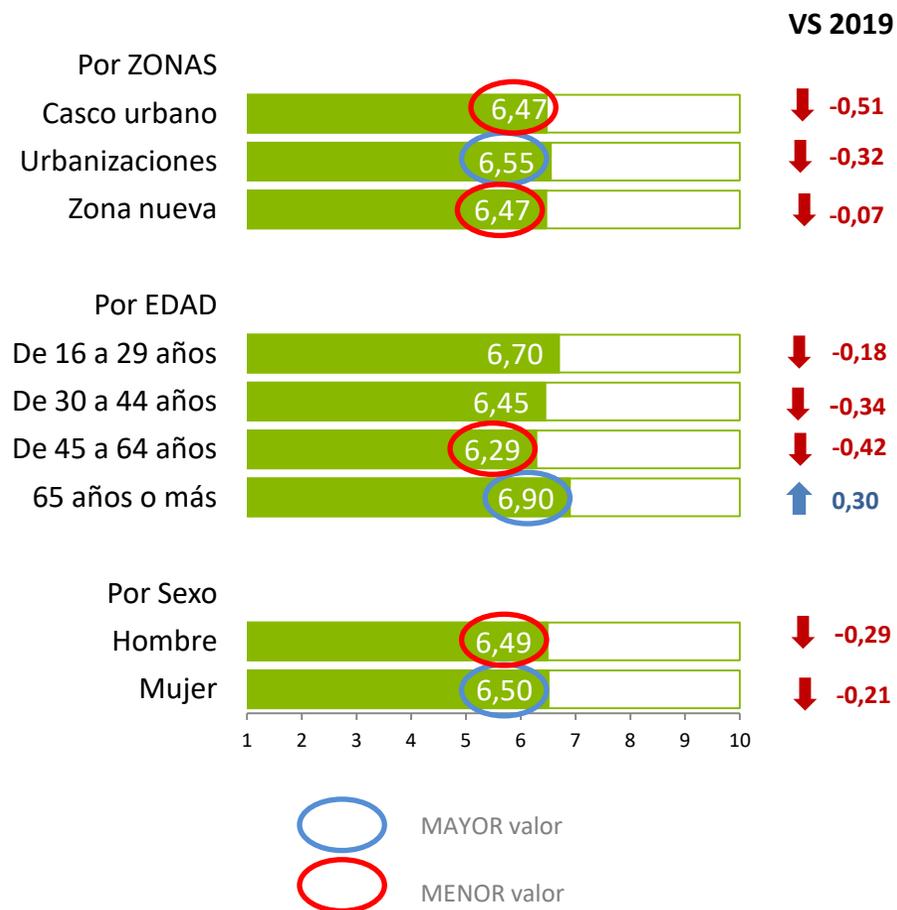
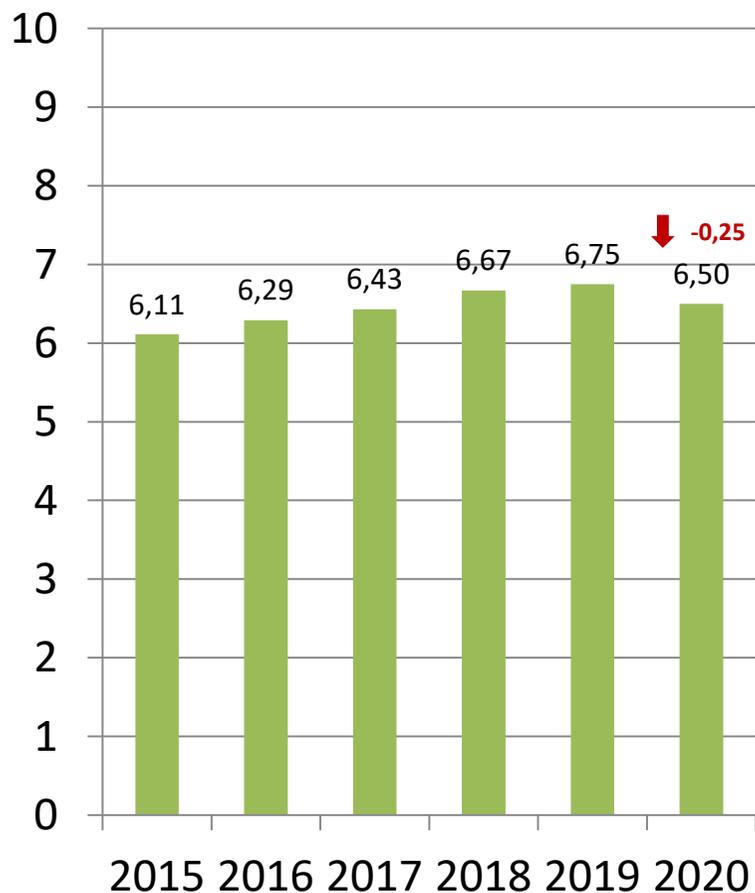
***Concejal: José Sánchez Lobato***



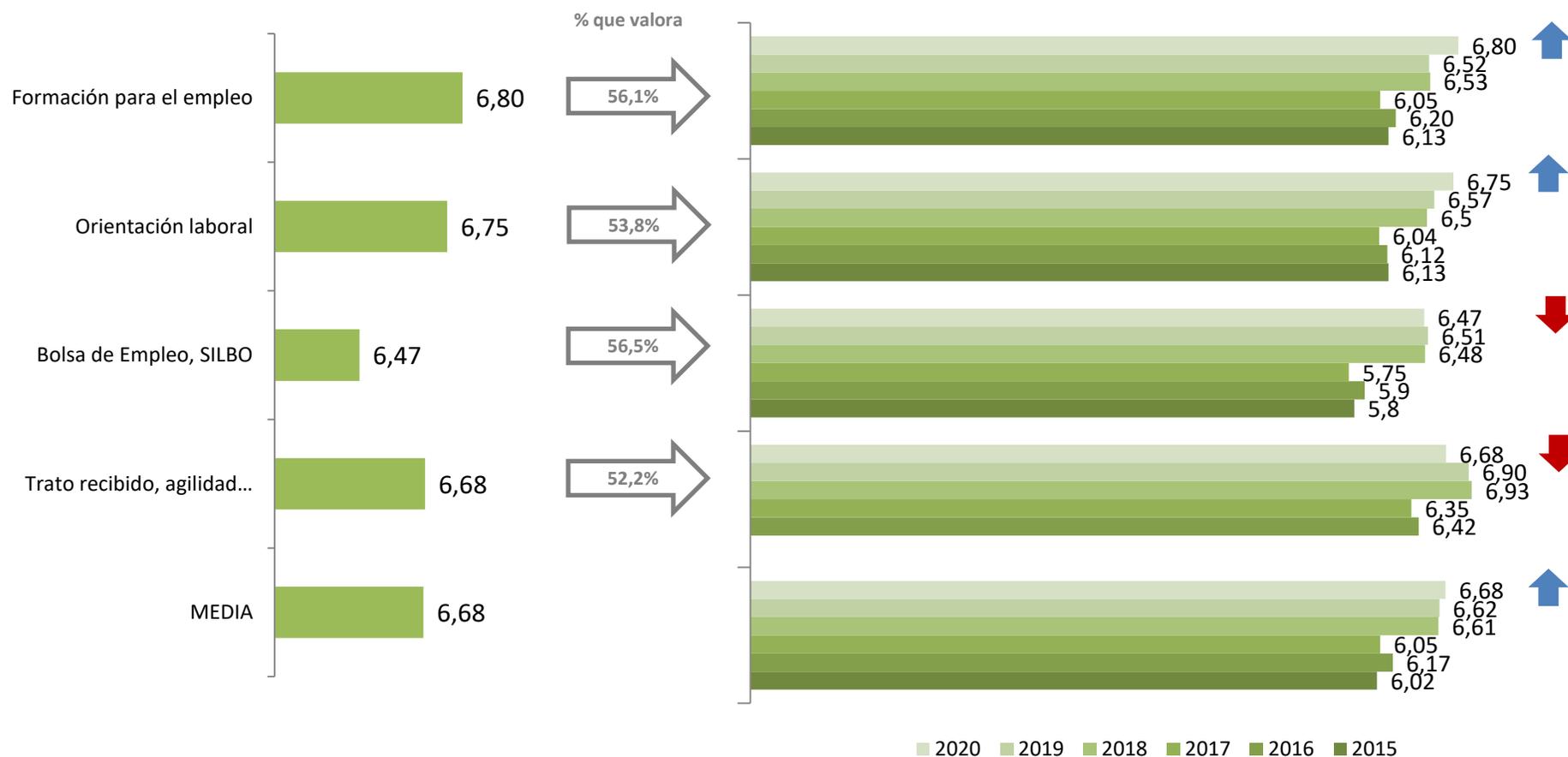
# Satisfacción con los servicios del área



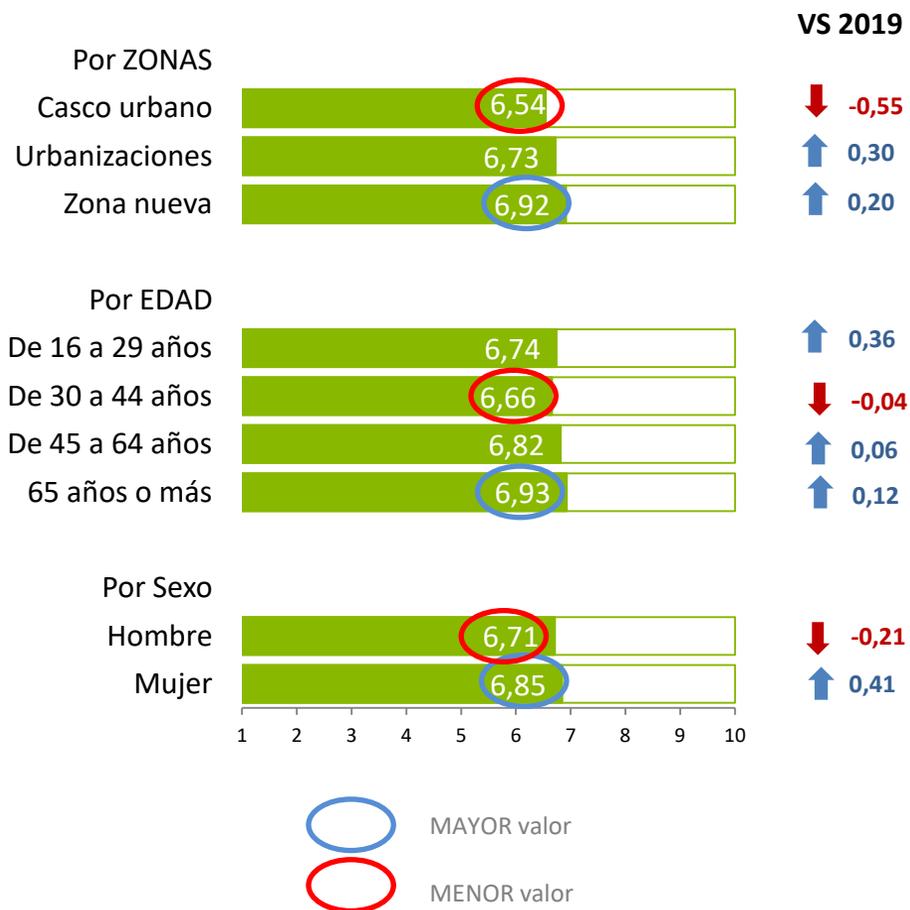
# Área de empleo



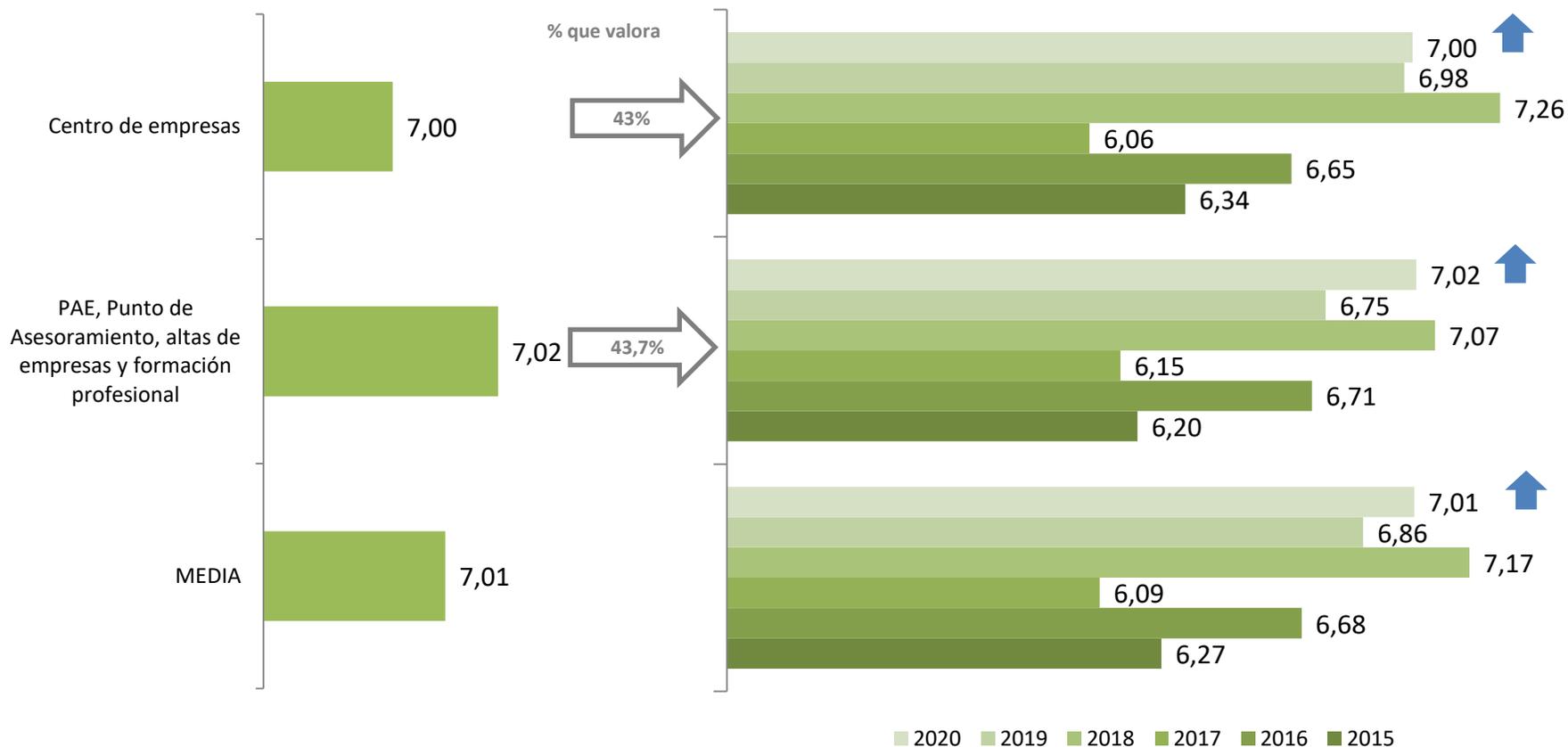
# Satisfacción con los servicios del área



# Área de desarrollo empresarial



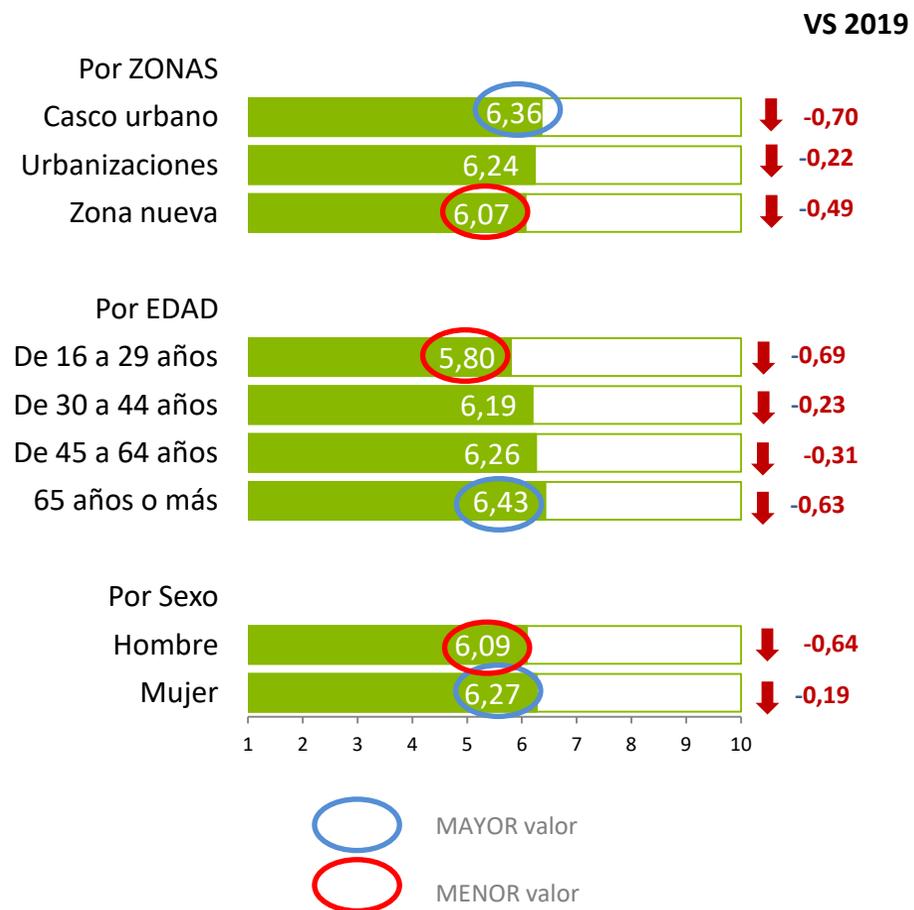
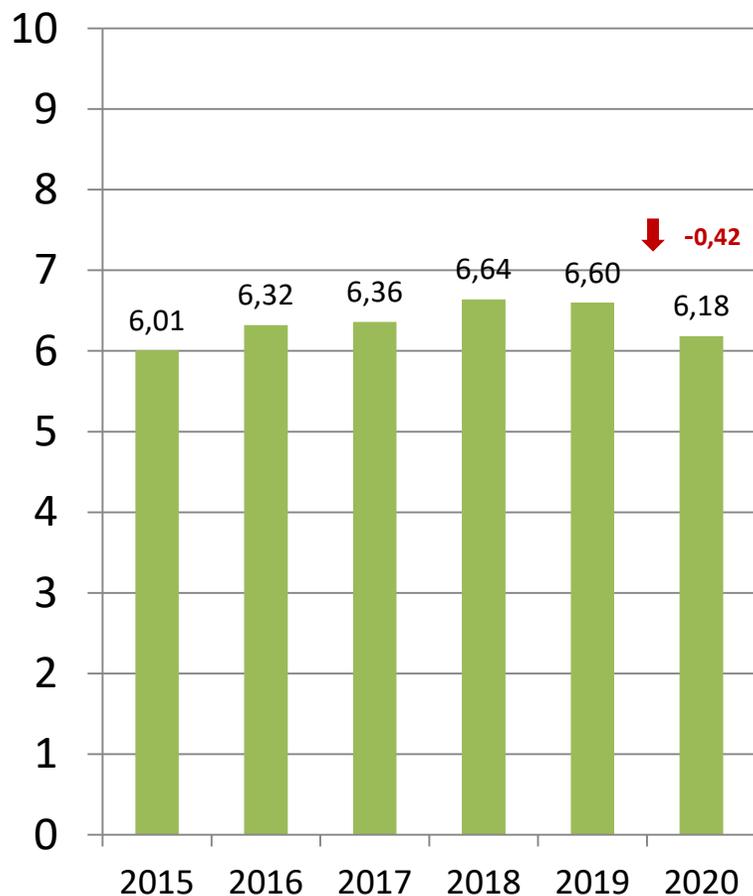
# Satisfacción con los servicios del área



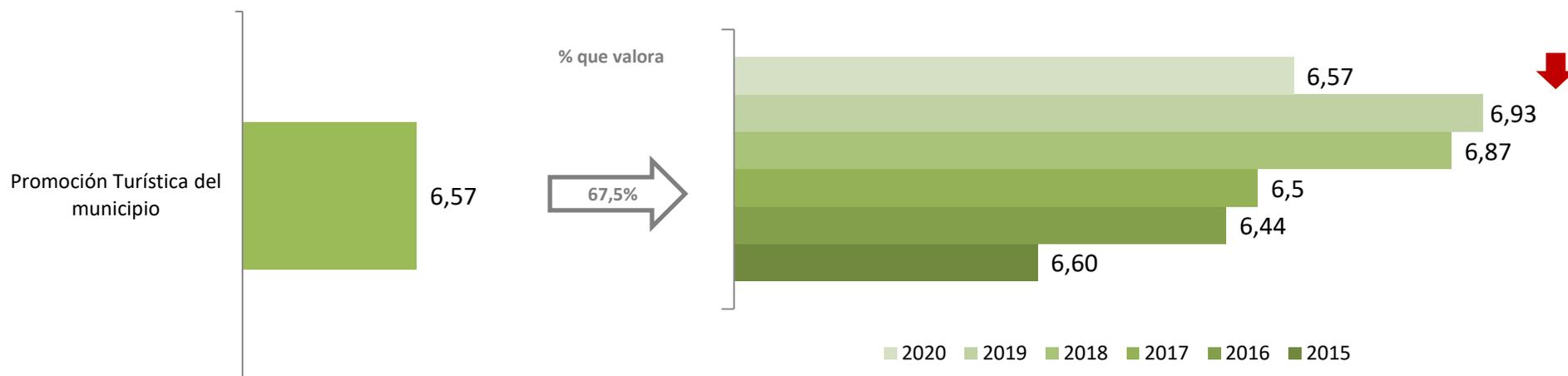
# 5ª Tenencia de Alcaldía

Concejalía de turismo y comercio

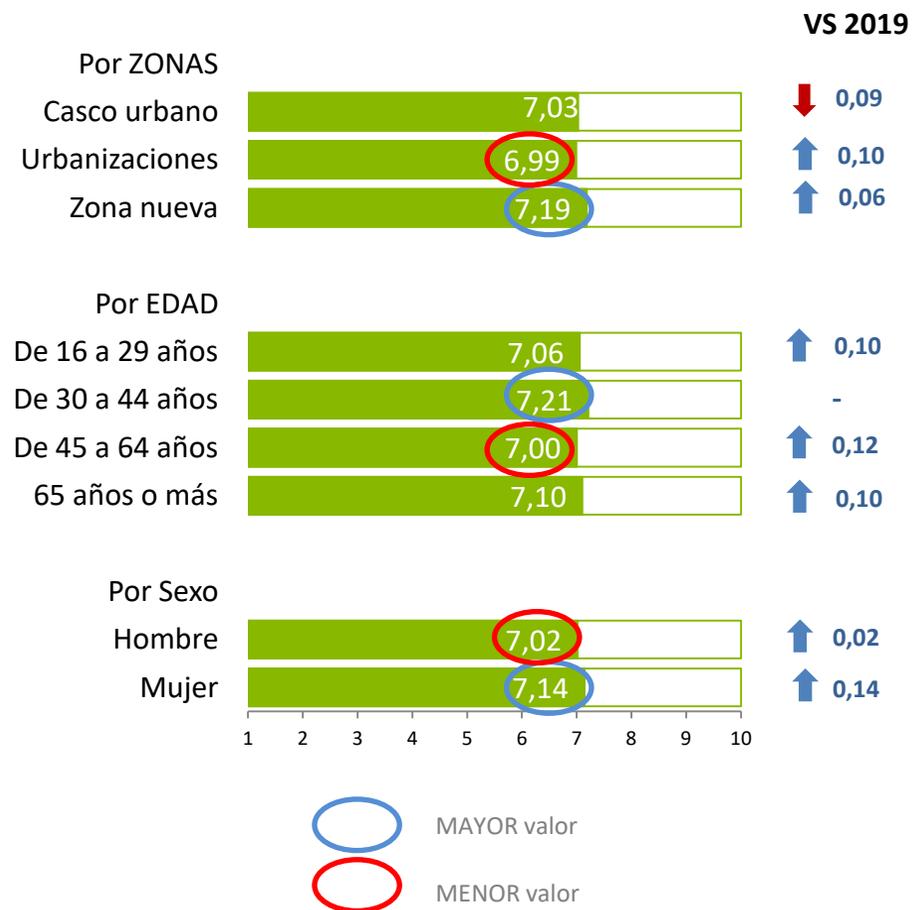
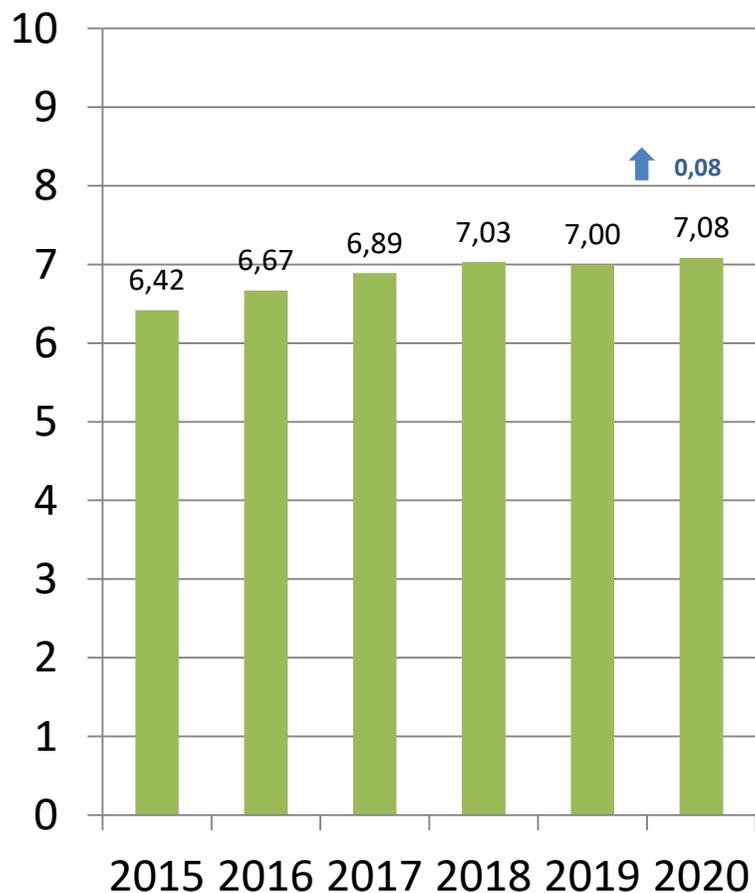
***Concejal: María de Alvear Colino***



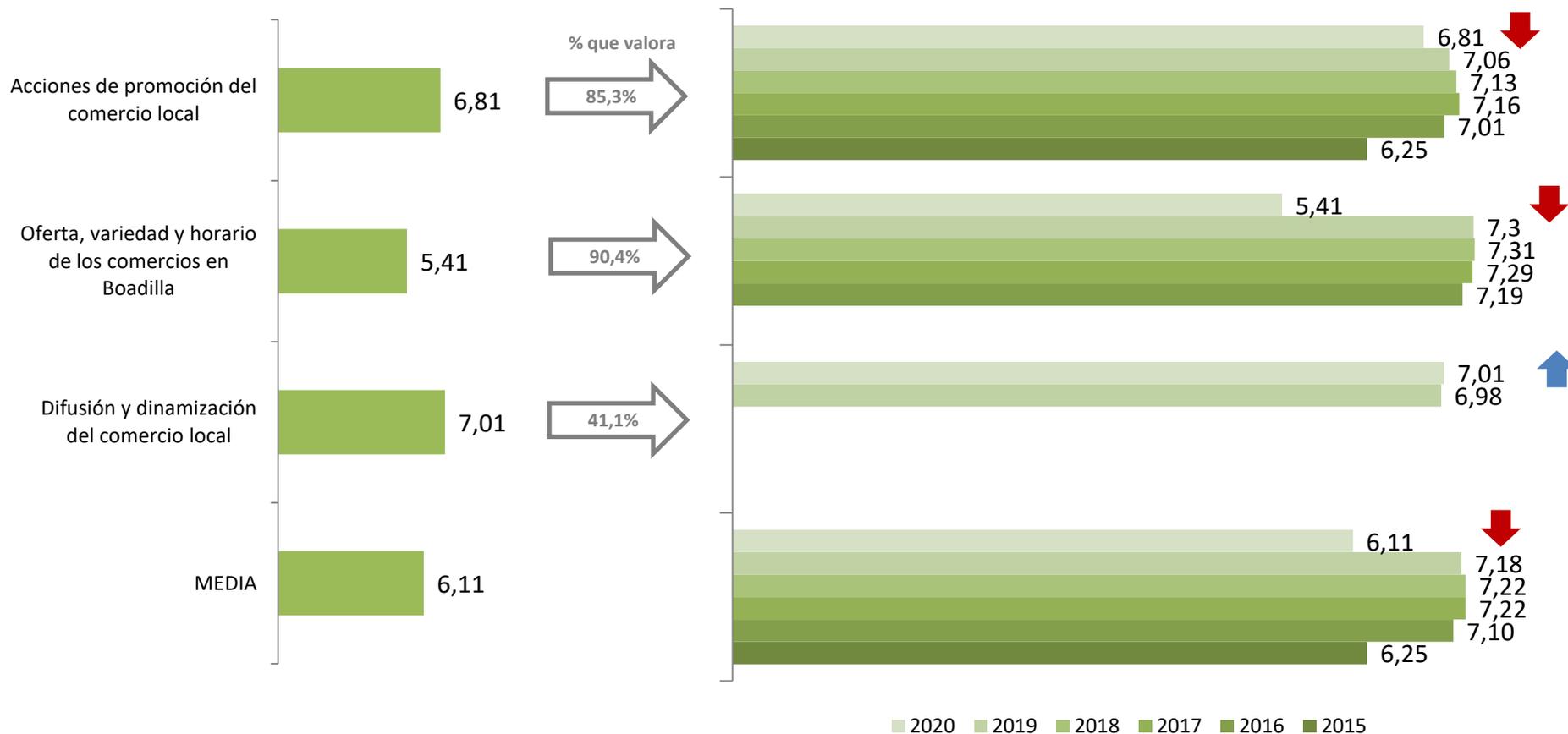
# Satisfacción con los servicios del área



# Área de Comercio



# Satisfacción con los servicios del área





# Comparativa de niveles de satisfacción

# COMPARATIVA DE NIVELES DE SATISFACCIÓN

	MUY ALTO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
SEGURIDAD CIUDADANA	Presencia policial en el municipio					7,81	7,76	7,88	7,67	8,35	
MEDIO AMBIENTE	Punto Limpio	8,16	8,29	8,33	8,42	8,38	8,46	8,57	8,58	8,32	
URBANISMO	Plazos de contestación	5,02	5,17	5,47	5,93	6,63	6,11	6,87	6,78	8,20	
SEGURIDAD	Percepción de seguridad global en el municipio	6,63	6,81	7,65	7,46	7,99	7,93	8,10	7,99	8,05	
ATENCIÓN AL CIUDANO	El servicio y trato recibido en el registro general				7,89	7,93	7,72	8,00	7,95	8,04	
MEDIO AMBIENTE	Preservación y cuidado del Monte	7,19	7,61	7,53	7,72	7,86	7,88	8,06	8,02	8,00	
HACIENDA	Novedades implantadas en la gestión y recaudación municipales: Plan 6 en IBI, pago telemático, bonificaciones implantadas					6,77	6,90	7,39	7,42	7,90	
NUEVAS TECNOLOGÍAS	Trámites realizados a través de la sede electrónica del ayuntamiento				6,00	6,82	6,95	7,67	7,43	7,85	
COMUNICACIÓN	Revista municipal		6,11	6,69	6,70	6,94	7,30	7,44	7,41	7,81	

# COMPARATIVA DE NIVELES DE SATISFACCIÓN

	ALTO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
MTO. DE LA CIUDAD	Mantenimiento y conservación de mobiliario urbano (bancos, papeleras, marquesinas...)	6,43	6,98	6,75	7,33	7,53	7,62	7,71	7,73	7,74	
MEDIO AMBIENTE	Conservación de Parques y jardines	6,89	7,16	7,15	7,44	7,71	7,76	7,79	7,73	7,70	
PERSONAS MAYORES	Actividades y programas para personas mayores	6,74	6,96	6,96	6,99	7,56	7,39	7,89	7,80	7,70	
MTO. DE LA CIUDAD	Iluminación de calles	6,40	6,63	6,64	7,09	7,27	7,45	7,40	7,59	7,67	
COMUNICACIÓN	Página web del Ayuntamiento	6,33	6,68	6,49	6,77	7,03	7,10	7,38	7,30	7,60	
MEDIO AMBIENTE	Aula medioambiental						7,43	8,20	8,06	7,56	
MEDIO AMBIENTE	Limpieza de calles y recogida de basuras	6,79	7,08	7,18	7,40	7,43	7,50	7,52	7,44	7,55	
MTO. DE LA CIUDAD	Mantenimiento y conservación de calles	6,07	6,80	6,46	7,14	7,28	7,34	7,41	7,43	7,51	
COMUNICACIÓN	Redes Sociales (Facebook, Twitter...)				6,93	7,31	7,38	7,53	7,55	7,50	
INFRAESTRUCTURAS	Nuevas infraestructuras puestas en marcha por el Ayto.				7,59	7,64	7,42	7,75	7,72	7,40	

Base: Total muestra: 604



MEDIO		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
MUJER	Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género	6,65	7,27	7,01	6,78	7,11	6,47	7,43	7,29	7,35
HACIENDA	Trato e información recibido, tiempo de respuesta					6,89	6,93	7,30	7,44	7,30
URBANISMO	Atención y trato recibido	5,02	5,17	5,47	5,93	6,84	6,52	7,07	7,04	7,30
FAMILIA	Ayuda por nacimiento y menores de tres años	6,83	7,35		7,29	7,66	7,55	7,95	7,80	7,23
SERVICIOS SOCIALES	Atención y ayuda del centro de Servicios Sociales	6,48	6,90	6,90	6,90	7,31	6,73	7,37	7,18	7,23
SANIDAD	Servicio de inspecciones de sanidad: (control de plagas, insectos, roedores en el municipio... y control de tenencia de animales)	5,97	6,41	6,48	6,53	6,86	6,81	6,99	6,94	7,21
MUJER	Programas de igualdad y conciliación	6,03	6,64	6,96	6,61	6,83	6,54	7,06	7,15	7,20
COMUNICACIÓN	Nuevas vías de comunicación; díselo a tu alcalde, wasapea con el alcalde...	7,25	7,07					7,42	7,45	7,19
CALIDAD	Los certificados de calidad que han obtenido todos los servicios municipales						6,91	7,80	7,53	7,19
JUVENTUD	Actividades y servicios de la Casa de la Juventud (ludoteca, ocioteca y asesorías)	6,75	7,05	7,09	7,01	7,09	7,09	7,38	7,22	7,18

**MEDIO**

**2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020**

PROTECCIÓN CIVIL Y RED DE EMERGENCIAS	Capacidad de respuesta en situaciones de emergencia ( protección civil , ambulancia)	7,74	7,74	7,73	7,48	7,88	7,91	8,21	8,14	7,14
PERSONAS MAYORES	Nuevo centro de mayores	6,74	6,96	6,96	6,99	7,56	7,56	8,06	7,93	7,11
EDUCACIÓN	Acciones de apoyo a la conciliación familiar, mediante la organización de actividades para los niños en días no lectivos	6,64	6,95		6,97	7,38	7,25	7,56	7,55	7,10
CULTURA	Promoción de la actividad cultural (escuela de música, talleres, eventos culturales, oferta del teatro, etc.)	6,85	6,95	7,10	7,19	7,45	7,55	7,76	7,22	7,05
EDUCACIÓN	Ayuda por libros y material escolar				7,03	7,58	7,60	7,63	7,55	7,03
EDUCACIÓN	Información sobre plazos y trámites de escolarización	6,31	6,70	6,66	6,99	7,39	7,29	7,58	7,55	7,03
DESARROLLO EMPRESARIAL	PAE Punto de Asesoramiento, alta de empresas y formación profesional				6,20	6,71	6,15	7,07	6,75	7,02
COMERCIO	Difusión y dinamización del comercio local								6,98	7,01
DESARROLLO EMPRESARIAL	Centro de empresas municipales (alquiler de despachos y salas de reuniones)				6,34	6,65	6,06	7,26	6,98	7,01
DEPORTES	Actividades Deportivas (oferta de deportes)	6,71	6,87	6,88	7,25	7,46	7,51	7,75	7,64	7,00

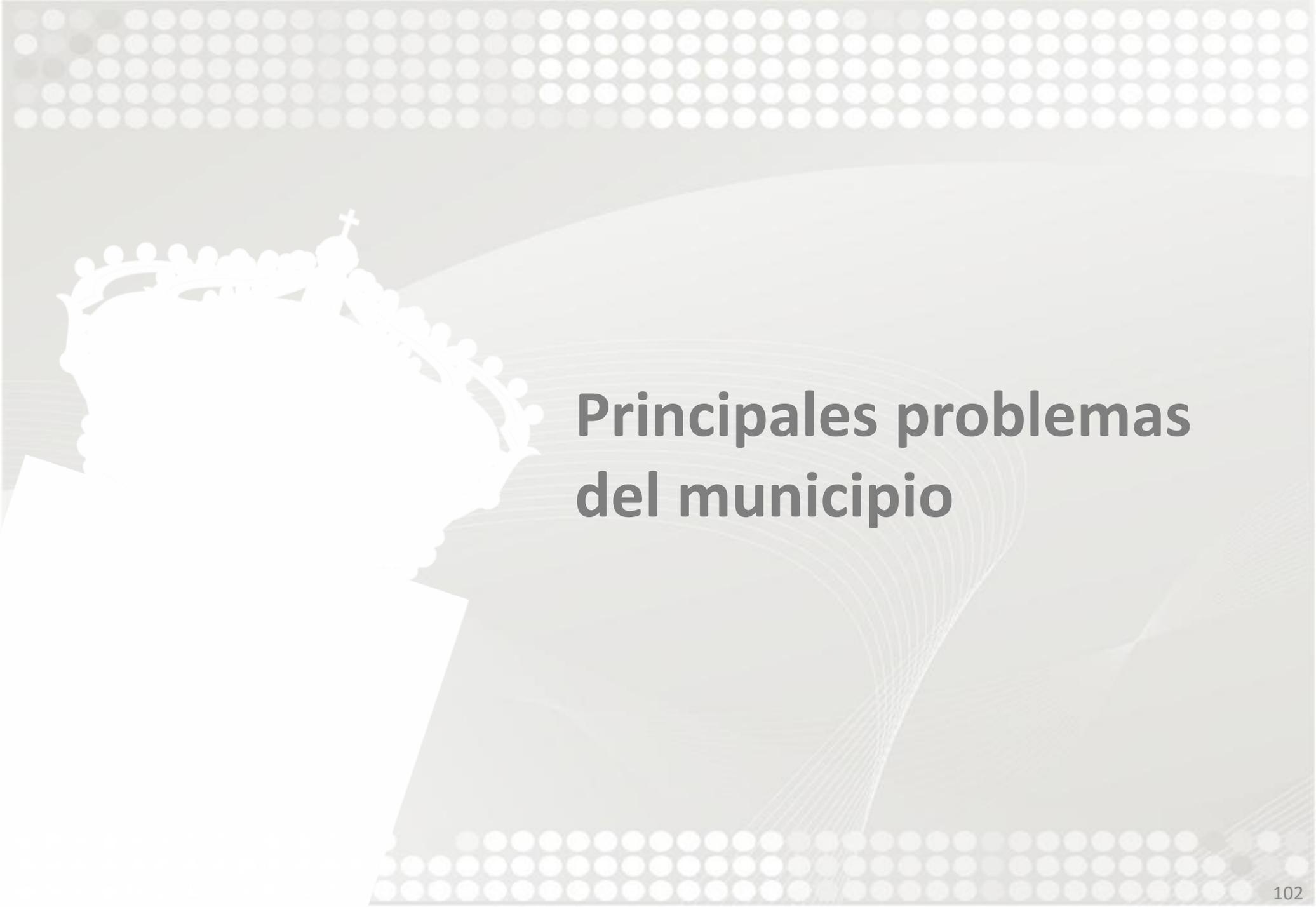
**BAJO**

**2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020**

PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Gestión y coordinación de la respuesta a las reclamaciones y sugerencias al ciudadano por medio del buzón del ciudadano	5,23	5,87	6,08	6,10	6,34	6,22	6,90	6,78	6,91	
SANIDAD	Servicio de inspecciones de sanidad: (control de plagas, insectos, roedores en el municipio... y control de tenencia de animales)	5,97	6,41	6,48	6,53	6,86	6,81	7,07	6,94	6,90	
DEPORTES	Proceso de matrícula					6,78	6,73	7,24	7,13	6,83	
DEPORTES	Funcionamiento de Instalaciones deportivas	6,48	6,67	6,71	7,14	7,48	7,35	7,64	7,61	6,82	
COMERCIO	Acciones de promoción del comercio local, Ruta de la Tapa, Ruta del Garbanzo, campaña San Valentín, Mercados de Navidad, de Invierno, DestokaBoadilla, Noche Abierta...	6,16	6,35	6,64	6,25	7,01	7,16	7,13	7,06	6,81	
COMUNICACIÓN	Publicidad en su buzón y en otros soportes físicos o digitales						6,94	6,88	7,03	6,80	
EMPLEO	Formación para el Empleo	5,89	5,95	6,15	6,13	6,20	6,05	6,53	6,52	6,80	
EMPLEO	Orientación laboral	5,89	5,95	6,15	6,13	6,12	6,04	6,50	6,57	6,75	
MTO. DE EDIFICIOS	Funcionamiento de las instalaciones y equipamientos Municipales (auditorios, polideportivos, casa de la juventud, etc...)	6,48	6,75	7,08	7,30	7,51	7,34	7,62	7,61	6,70	
SEGURIDAD	Badenes y señalización dentro del municipio	4,94	5,16	5,20	5,92	6,46	6,50	6,35	6,66	6,68	



<b>BAJO</b>		<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	
EMPLEO	Trato recibido, agilidad...					6,42	6,35	6,93	6,90	6,68	
CONSUMO	Oficina Municipal de información al Consumidor (OMIC)	6,24	6,65	6,79	6,60	6,98	6,47	7,31	6,73	6,62	
TURISMO	Promoción Turística del Municipio	5,64	5,97	6,00	6,08	6,44	6,50	6,87	6,93	6,57	
DEPORTES	Trato recibido durante el proceso de matrícula					7,39	7,38	7,82	7,58	6,50	
CULTURA	Bibliotecas Municipales	7,07	7,11	7,17	7,44	7,71	7,76	7,96	7,88	6,48	
EMPLEO	bolsa de Empleo, SILBO	5,64	5,62	6,08	5,80	5,90	5,75	6,48	6,51	6,47	
FAMILIA E INFANCIA	Actividades del Centro de Atención Familiar	6,48	6,52		6,69	7,35	6,98	7,54	7,39	6,40	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Gestión y Promoción de asociaciones	5,77	5,94	6,54	6,39	6,73	6,40	6,95	6,90	6,32	
FESTEJOS	Organización de Fiestas Municipales	6,44	6,81	6,91	6,86	7,21	7,22	7,47	7,49	6,20	
JUVENTUD	Actividades de la Concejalía para jóvenes del municipio (Campamentos, cursos, excursiones, conciertos, actividades culturales, etc)	6,85	7,02	7,11	7,19	7,04	7,05	7,26	7,19	6,10	
COMERCIO	Oferta, variedad y horario de los comercios en Boadilla					7,19	7,29	7,31	7,30	5,41	



# Principales problemas del municipio

# PRINCIPALES PROBLEMAS DEL MUNICIPIO

## Comparación de Problemas de alto impacto ( $\geq 10\%$ )

	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Transporte público (escaso/ poco frecuente, mal comunicado, lento...)	36,25%	19,20%	29,80%	38,30%	45,50%	44,00%
Escaso Comercio/Centros comerciales (fomento comercio local...)	28,06%	21,00%	7,00%	3,70%	6,00%	6,30%
Desempleo (bolsa empleo, medidas fomento empleo...)	17,08%	4,80%	3,20%	3,00%	8,20%	14,30%
Seguridad Ciudadana	16,57%	8,50%	10,00%	9,30%	9,00%	11,60%
Comunicaciones/ infraestructuras (accesos, carril bici, carreteras, accesibilidad...)	16,26%	24,40%	21,80%	16,50%	12,20%	7,20%
Tráfico/ Atascos	15,43%	18,80%	20,20%	12,30%	4,30%	5,70%
Limpieza viaria y recogida de basuras	15,30%	11,30%	9,30%	15,00%	11,70%	11,10%
Poca oferta de ocio juvenil	14,57%	6,50%	10,80%	9,50%	12,50%	9,10%
Mala gestión y problemas relacionados con Filomena	13,30%	-	-	-	-	-
Mala gestión y problemas y problemas relacionados con la vacunación del COVID-19	12,15%	-	-	-	-	-
Mala gestión y problemas relacionados con la atención sanitaria	11,76%	-	-	-	-	-
Pocas actividades para personas mayores	10,50%	4,80%	1,30%	1,00%	1,50%	0,90%
Excesivo crecimiento/ urbanismo	10,25%	15,40%	14,80%	5,80%	2,80%	6,10%

# PRINCIPALES PROBLEMAS DEL MUNICIPIO

## Comparación de Problemas de medio impacto (<10% y ≥5%)

	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Pavimentación y cuidado de calles (mantenimiento instalaciones...)	9,02%	4,70%	5,20%	7,80%	5,80%	7,70%
Sanidad/ Asistencia Sanitaria (apertura centros, saturación...)	6,51%	21,00%	7,00%	3,70%	6,00%	6,30%
Deportes (infraestructuras deportivas, oferta deportiva, fomento deport	5,93%	3,30%	6,80%	5,80%	12,50%	13,00%
Heces de perros	5,82%	4,00%	5,00%	7,30%	4,50%	5,70%
Servicios Sociales/ Ayudas / mujer	5,79%	3,00%	3,20%	3,20%	4,80%	5,80%

# PRINCIPALES PROBLEMAS DEL MUNICIPIO

## Comparación de Problemas de bajo impacto (<5%)

	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Colegios/Educación (plazas, infraestructuras...)	4,94%	7,50%	7,80%	5,50%	11,00%	12,90%
Cultura (oferta cultural, falta plazas...)/Conservación del palacio	4,36%	2,20%	1,80%	6,20%	3,50%	6,60%
Aparcamiento / parquímetros	4,16%	2,70%	3,20%	5,20%	3,70%	4,10%
Badenes	4,00%	3,50%	4,70%	4,80%	7,80%	3,80%
Mala gestión/atención deficiente del Ayuntamiento	3,75%	2,00%	1,00%	3,00%	4,00%	5,30%
Cuidado de parques/ zonas verdes	3,62%	1,20%	2,00%	1,20%	4,20%	3,60%
Corrupción	3,36%	0,80%	0,50%	0,70%	1,20%	4,50%
Iluminación de calles	3,33%	1,80%	2,80%	6,70%	5,70%	5,00%
Gamberrismo/Vandalismo/grafitis	3,25%	3,00%	1,30%	1,00%	1,70%	1,20%
Pocas actividades para niños / plazas	2,73%	2,20%	1,20%	2,00%	0,80%	1,40%
Impuestos	2,57%	3,00%	2,50%	2,80%	4,20%	3,70%
Fiestas	2,36%	0,60%	0,30%	0,70%	0,80%	2,00%
Cuidado del medio ambiente (monte...)	2,20%	3,20%	4,80%	1,30%	3,70%	4,00%
Vivienda	1,66%	4,30%	3,70%	1,00%	4,00%	4,50%
Promoción turismo, economía	1,66%	1,20%	0,80%	1,00%	0,80%	2,80%
Poca Información al ciudadano sobre actividades del Ayuntamiento (comunicación, transparencia...)	1,03%	1,20%	1,70%	2,50%	2,50%	2,70%
Obras	0,45%	1,40%	2,80%	0,70%	1,00%	1,80%

# PRINCIPALES PROBLEMAS DEL MUNICIPIO

## Problemas de alto impacto ( $\geq 10\%$ )

	Total	1º problema	2º problema	3º problema
Transporte público (escaso/ poco frecuente, mal comunicado, lento...)	36,25%	20,14%	9,29%	6,82%
Escaso Comercio/Centros comerciales (fomento comercio local...)	28,06%	8,06%	10,91%	9,09%
Desempleo (bolsa empleo, medidas fomento empleo...)	17,08%	7,18%	3,84%	6,06%
Seguridad Ciudadana	16,57%	2,63%	5,86%	8,08%
Comunicaciones/ infraestructuras (accesos, carril bici, carreteras, accesibilidad)	16,26%	5,25%	8,48%	2,53%
Tráfico/ Atascos	15,43%	7,71%	3,43%	4,29%
Limpieza viaria y recogida de basuras	15,30%	5,60%	5,66%	4,04%
Poca oferta de ocio juvenil	14,57%	3,15%	5,86%	5,56%
Mala gestión y problemas relacionados con Filomena	13,30%	6,48%	4,04%	2,78%
Mala gestión y problemas y problemas relacionados con la vacunación COVID	12,15%	4,73%	3,64%	3,79%
Mala gestión y problemas relacionados con la atención ciudadana	11,76%	5,95%	4,04%	1,77%
Pocas actividades para personas mayores	10,50%	0,35%	4,85%	5,30%
Excesivo crecimiento/ urbanismo	10,25%	5,95%	2,02%	2,27%

## Problemas de medio impacto ( $< 10\%$ y $\geq 5\%$ )

	Total	1º problema	2º problema	3º problema
Pavimentación y cuidado de calles (mantenimiento instalaciones...)	9,02%	2,10%	2,63%	4,29%
Sanidad/ Asistencia Sanitaria (apertura centros, saturación...)	6,51%	0,35%	3,64%	2,53%
Deportes (infraestructuras deportivas, oferta deportiva, fomento deporte...)	5,93%	0,53%	3,64%	1,77%
Heces de perros	5,82%	1,93%	2,63%	1,26%
Servicios Sociales/ Ayudas / mujer	5,79%	1,75%	1,01%	3,03%

# PRINCIPALES PROBLEMAS DEL MUNICIPIO

## Comparación de Problemas de bajo impacto (<5%)

	TOTAL	1º problema	2º problema	3º problema
Colegios/Educación (plazas, infraestructuras...)	4,94%	0,70%	2,22%	2,02%
Cultura (oferta cultural, falta plazas...)/Conservación del palacio	4,36%	0,53%	1,82%	2,02%
Aparcamiento / parquímetros	4,16%	0,88%	1,01%	2,27%
Badenes	4,00%	1,23%	1,01%	1,77%
Mala gestión/atención deficiente del Ayuntamiento	3,75%	1,23%	1,01%	1,52%
Cuidado de parques/ zonas verdes	3,62%	1,75%	0,61%	1,26%
Corrupción	3,36%	0,18%	0,40%	2,78%
Iluminación de calles	3,33%	0,35%	1,21%	1,77%
Gamberrismo/Vandalismo/grafitis	3,25%	0,53%	1,21%	1,52%
Pocas actividades para niños / plazas	2,73%	0,00%	0,20%	2,53%
Impuestos	2,57%	0,35%	0,20%	2,02%
Fiestas	2,36%	1,40%	0,20%	0,76%
Cuidado del medio ambiente (monte...)	2,20%	0,18%	1,01%	1,01%
Vivienda	1,66%	0,35%	0,81%	0,51%
Promoción turismo, economía	1,66%	0,35%	0,81%	0,51%
Poca Información al ciudadano sobre actividades del Ayuntamiento (comunicación, transparencia...)	1,03%	0,18%	0,61%	0,25%
Obras	0,45%	0,00%	0,20%	0,25%

# PRINCIPALES PROBLEMAS DEL MUNICIPIO

## Problemas de alto impacto ( $\geq 10\%$ )

	Total	Casco Urbano	Urbanizaciones	Zona Nueva	16-29 años	30-44 años	45-64 años	65 y más años
Transporte público (escaso/ poco frecuente, mal comunicado)	36,25%	28,2%	33,5%	34,4%	33,30%	29,90%	32,90%	37,60%
Escaso Comercio/Centros comerciales (fomento comercio)	28,06%	27,20%	19,50%	26,30%	24,30%	32,60%	21,60%	14,10%
Desempleo (bolsa empleo, medidas fomento empleo...)	17,08%	18,40%	15,40%	12,60%	18,00%	10,40%	17,70%	9,40%
Seguridad Ciudadana	16,57%	9,70%	14,50%	13,80%	9,00%	14,60%	13,90%	15,30%
Comunicaciones/ infraestructuras (accesos, carril bici, car)	16,26%	8,70%	17,20%	14,20%	9,00%	13,90%	16,50%	16,50%
Tráfico/ Atascos	15,43%	7,80%	14,00%	15,80%	14,40%	13,90%	13,90%	11,80%
Limpieza viaria y recogida de basuras	15,30%	14,60%	14,00%	12,10%	9,90%	13,20%	15,20%	12,90%
Poca oferta de ocio juvenil	14,57%	10,70%	14,50%	10,50%	16,20%	10,40%	14,70%	2,40%
Mala gestión y problemas relacionados con FILOMENA	13,30%	17,50%	12,20%	9,30%	10,80%	14,60%	11,30%	10,60%
Mala gestión y problemas y problemas relacionados con la vacunación del COVID-19	12,15%	9,70%	9,50%	11,70%	5,40%	10,40%	10,40%	17,60%
Mala gestión y problemas relacionados con la ATENCIÓN SANITARIA	11,76%	6,80%	12,20%	10,90%	14,40%	7,60%	10,80%	10,60%
Pocas actividades para personas mayores	10,50%	8,70%	7,70%	8,50%	9,00%	7,60%	8,20%	8,20%
Excesivo crecimiento/ urbanismo	10,25%	8,70%	7,70%	10,90%	5,40%	11,10%	11,30%	5,90%

## Problemas de medio impacto ( $< 10\%$ y $\geq 5\%$ )

	Total	Casco Urbano	Urbanizaciones	Zona Nueva	16-29 años	30-44 años	45-64 años	65 y más años
Pavimentación y cuidado de calles (mantenimiento instalaciones)	9,02%	11,70%	9,50%	3,60%	7,20%	6,30%	8,70%	5,90%
Sanidad/ Asistencia Sanitaria (apertura centros, saturación)	6,51%	4,90%	3,60%	6,90%	3,60%	4,90%	6,50%	4,70%
Deportes (infraestructuras deportivas, oferta deportiva, instalaciones)	5,93%	1,90%	3,20%	7,70%	5,40%	7,60%	3,90%	2,40%
Heces de perros	5,82%	7,80%	3,60%	5,30%	4,50%	4,20%	4,80%	8,20%
Servicios Sociales/ Ayudas / mujer	5,79%	2,90%	5,00%	5,30%	7,20%	4,20%	4,30%	3,50%

# PRINCIPALES PROBLEMAS DEL MUNICIPIO

## Problemas de bajo impacto (<5%)

	Total	Casco Urbano	Urbanizaciones	Zona Nueva	16-29 años	30-44 años	45-64 años	65 y más años
Colegios/Educación (plazas, infraestructuras...)	4,94%	2,90%	4,50%	4,00%	2,70%	3,50%	5,60%	2,40%
Cultura (oferta cultural, falta plazas...)/Conservación del palacio	4,36%	1,90%	3,60%	4,00%	5,40%	5,60%	2,60%	0,00%
Aparcamiento / parquímetros	4,16%	5,80%	2,30%	3,20%	2,70%	6,30%	1,30%	4,70%
Badenes	4,00%	1,00%	4,10%	3,60%	3,60%	6,30%	1,30%	3,50%
Mala gestión/atención deficiente del Ayuntamiento	3,75%	2,90%	3,60%	2,80%	3,60%	2,10%	3,90%	2,40%
Cuidado de parques/ zonas verdes	3,62%	2,90%	3,20%	3,20%	3,60%	1,40%	3,90%	3,50%
Corrupción	3,36%	1,90%	0,90%	4,00%	2,70%	1,40%	1,70%	5,90%
Iluminación de calles	3,33%	4,90%	2,30%	2,00%	0,00%	4,90%	3,50%	0,00%
Gamberrismo/Vandalismo/grafitis	3,25%	1,00%	2,30%	3,60%	3,60%	2,80%	2,60%	1,20%
Pocas actividades para niños / plazas	2,73%	1,00%	2,30%	2,00%	1,80%	1,40%	2,60%	1,20%
Impuestos	2,57%	1,90%	1,80%	2,00%	0,00%	3,50%	1,30%	3,50%
Fiestas	2,36%	1,00%	1,80%	2,80%	3,60%	2,10%	1,70%	1,20%
Cuidado del medio ambiente (monte...)	2,20%	3,90%	1,40%	1,20%	3,60%	0,70%	1,70%	1,20%
Vivienda	1,66%	1,00%	0,90%	2,00%	0,90%	0,70%	1,70%	2,40%
Promoción turismo, economía	1,66%	1,00%	1,80%	1,20%	0,90%	2,80%	1,30%	0,00%
Poca Información al ciudadano sobre actividades del Ayuntamiento (comunicación, transparencia...)	1,03%	0,00%	0,50%	1,60%	0,90%	1,40%	0,90%	0,00%
Obras	0,45%	1,00%	0,00%	0,40%	0,00%	1,40%	0,00%	0,00%



# Questionario



Buenos días/tardes. Mi nombre es .....le llamo de COTESA, estamos realizando un estudio sobre los servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Boadilla del Monte. Por ello, le agradecería que colaborara con nosotros contestando a unas preguntas. Toda la información proporcionada será estrictamente confidencial. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

F0. ¿Esta Vd. Empadronado en el municipio de Boadilla del Monte?

Sí

No

FIN DE ENTREVISTA

F1. Sexo del entrevistado. *(Entrevistador: Codificar por voz)*

Hombre1

Mujer2

F2. ¿Podría indicarnos su edad?

Menor de 16 años

16-29 años1

30-44 años2

45-64 años3

65 v más años4

FIN DE ENTREVISTA

1. A continuación le voy a leer las diferentes áreas de gestión en las que está organizado el Ayuntamiento de Boadilla.  
¿Podría indicarnos qué nivel de importancia tiene cada una de ellas para su satisfacción con el servicio del Ayuntamiento? Para ello vamos a usar una escala de 1 a 10 donde 1 es nada importante y 10 totalmente necesario o importante.

**[Instrucciones programación: ROTAR]**

	ÁREA	P1 IMPORTANCIA (A TODOS)
1.	SEGURIDAD	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
2.	PROTECCION CIVIL, RED DE EMERGENCIAS	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
3.	LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL MUNICIPO	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
4.	HACIENDA	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
5.	JUVENTUD	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
6.	DEPORTES	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
7.	CONSUMO	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
8.	SANIDAD	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
9.	EMPLEO	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
10.	ÁREA DE DESARROLLO EMPRESARIAL	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
11.	EDUCACIÓN	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
12.	FAMILIA E INFANCIA	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
13.	TURISMO	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
14.	COMERCIO	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
15.	CULTURA	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
16.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
17.	SERVICIOS SOCIALES	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
18.	PERSONAS MAYORES	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
19.	URBANISMO	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
20.	MEDIO AMBIENTE	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
21.	FESTEJOS	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC
22.	MUJER	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC



23.	CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
24.	REGISTRO GENERAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
25.	INFRAESTRUCTURAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
26.	TRÁMITES MUNICIPALES POR MEDIO DE SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC

27. Ahora le voy a pedir que valore su satisfacción con cada una de estas áreas de gestión del Ayuntamiento de Boadilla, para ello utilice una escala de 1 a 10 (donde 1 es nada satisfecho y 10 es totalmente satisfecho).

**[Instrucciones programación: ROTAR]**

	ÁREA	P1 IMPORTANCIA (A TODOS)										
27.	SEGURIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
28.	PROTECCION CIVIL, RED DE EMERGENCIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
29.	LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL MUNICIPO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
30.	HACIENDA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
31.	JUVENTUD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
32.	DEPORTES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
33.	CONSUMO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
34.	SANIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
35.	EMPLEO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
36.	ÁREA DE DESARROLLO EMPRESARIAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
37.	EDUCACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
38.	FAMILIA E INFANCIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
39.	TURISMO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
40.	COMERCIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
41.	CULTURA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
42.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
43.	SERVICIOS SOCIALES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC



44.	PERSONAS MAYORES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
45.	URBANISMO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
46.	MEDIO AMBIENTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
47.	FESTEJOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
48.	MUJER	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
49.	CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
50.	REGISTRO GENERAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
51.	INFRAESTRUCTURAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
52.	TRÁMITES MUNICIPALES POR MEDIO DE SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC

**53. Valore su satisfacción con la calidad de vida que tiene en el municipio de Boadilla, para ello utilice una escala de 1 a 10 (donde 1 es nada satisfecho y 10 es totalmente satisfecho).**

		P3 VALORACIÓN (A TODOS)										
53.	Calidad de vida del municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC

**54. Valore su satisfacción con la imagen y reputación del Ayuntamiento de Boadilla, para ello utilice una escala de 1 a 10 (donde 1 es nada satisfecho y 10 es totalmente satisfecho).**

		P3 VALORACIÓN (A TODOS)										
54.		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC

55. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de SEGURIDAD del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		<b>P3 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
54.	Presencia policial en el municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
56.	Capacidad de respuesta en situaciones de emergencia (protección civil, ambulancia)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
57.	Badenes y señalización dentro del municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
58.	Percepción de seguridad global en el municipio...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC

59. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		<b>P4 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
57.	Limpieza de calles y recogidas de basuras	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
58.	Mantenimiento y conservación de calles	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
59.	Conservación de Parques y jardines	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
60.	Mantenimiento y conservación de mobiliario urbano (bancos, papeleras, marquesinas...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
61.	Iluminación de calles	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC

62. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de HACIENDA del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		<b>P5 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
64.	Novedades implantadas en la gestión y recaudación municipales: Plan 6 en IBI, pago telemático, bonificaciones implantadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
65.	Trato e información recibido, tiempo de respuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC



**(NOTA ACLARATORIA SI HAY DUDAS) SEIS PLAZOS: PLAN-6**

*La adhesión al PLAN 6 afecta a todos los recibos de IBI emitidos al mismo titular.*

*Esta modalidad fracciona el pago del IBI en seis plazos a lo largo del ejercicio, que se cargan en su cuenta los días 30 de enero, 30 de marzo, 30 de mayo, 30 de julio, 30 de septiembre y 30 de noviembre o inmediato hábil posterior mediante domiciliación bancaria.*

*Los tres primeros plazos serán iguales, y equivaldrán a 1/6 del recibo del ejercicio anterior. A partir del cuarto plazo se podrá ajustar en función de la cuota definitiva del ejercicio corriente.*

*En cada fecha se gestionará un único cargo respecto de la totalidad de los recibos de los que es titular, descontándose en el último la bonificación del 5%.*

**(NOTA ACLARATORIA SI HAY DUDAS) PAGO TELEMÁTICO**

*El Pago telemático permite de una forma totalmente segura el pago de tasas, tributos, autoliquidaciones, etc a través de Internet.*

**(NOTA ACLARATORIA SI HAY DUDAS) BONIFICACIONES**

*La normativa prevé un elevado número de bonificaciones a aplicar sobre la cuota de los tributos locales. Algunas tienen carácter obligado, y son de aplicación por todas las entidades locales, mientras que otras son potestativas, por lo que cada Ayuntamiento, a través de sus Ordenanzas Fiscales, regula las condiciones y requisitos para hacerlas efectivas.*

*Se indican las bonificaciones aprobadas por el Ayuntamiento, señalando los aspectos más relevantes, el modelo de solicitud y la normativa municipal específica que la regula.*

**Bonificaciones Obligatorias**

**\* En el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI):**

- *Inmuebles objeto de actividad de empresas de urbanización, construcción o promoción inmobiliaria;*
- *Viviendas de protección oficial*

**Bonificaciones Potestativas**

**\* En el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI):**



- Familia Numerosa
- Bonificación por instalación de sistemas de aprovechamiento de energía solar
- SEP
- PLAN-6
- Domiciliación de Pago

**\* En el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica:**

- Para vehículos que minimicen las emisiones contaminantes.
- Para que vehículos eléctricos o con emisiones nulas.
- Vehículos Históricos o con antigüedad superior a 25 años.

**\* En el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU):**

- Transmisión de la vivienda habitual por causa de muerte a favor del cónyuge o descendientes.

**\* En el Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)**

66. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de JUVENTUD del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar).

		<b>P6 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
66.	Actividades de la Concejalía para jóvenes del municipio (Campamentos, cursos, excursiones, conciertos, actividades culturales, etc.)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
67.	Actividades y servicios de la Casa de la Juventud ( ludoteca, ocloteca y asesorías )	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>

68. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de DEPORTES del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		<b>P7 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
68.	Actividades Deportivas (oferta de deportes)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
69.	Funcionamiento de Instalaciones deportivas	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
70.	Proceso de matrícula	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
71.	Trato recibido durante el proceso de matrícula	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>

72. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de SANIDAD del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		<b>P7 VALORACIÓN (A TODOS)</b>											
72.	72.1 Servicio municipal de control de plagas (Desratización y desinsectación).												
	72.2 Servicio municipal de recogida de animales abandonados	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>	

73. El siguiente servicio que le voy a citar a continuación es prestado por el Área de CONSUMO del Ayuntamiento. Por favor, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar

73.	Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	1234567891000.NS/NC
-----	---	---------------------

67. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de EMPLEO del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

74.

		<b>P9 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
74.	Formación para el Empleo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
75.	Orientación laboral	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
76.	Bolsa de Empleo, SILBO	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
	Trato recibido, agilidad...	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>

**(NOTA ACLARATORIA SI HAY DUDAS) SILBO**

*Silbo es la herramienta de Intermediación Laboral de la Agencia de Colocación del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.*

*Gracias a este portal de empleo, podemos establecer un vínculo entre las empresas y los demandantes de empleo, sin coste para ninguna de las partes, y con la garantía del respaldo institucional que aporta la gestión del Consistorio.*

68. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de DESARROLLO EMPRESARIAL del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

77.

		<b>P10 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
77.	P.A.E.-Punto de Asesoramiento , alta de empresas y formación profesional	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
78.	Centro de empresas municipales (alquiler de despachos y salas de reuniones)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>

**NOTA ACLARATORIA SI HAY DUDAS: PUNTO DE ASESORAMIENTO AL EMPRENDEDOR (PAE)**

*El Ayuntamiento de Boadilla del Monte tiene consolidado un Punto de Asesoramiento al Emprendedor (P.A.E.) en el proceso de creación de Sociedades Limitadas Nueva Empresa (S.L.N.E), de Sociedades de Responsabilidad Limitada (S.R.L.) y para altas de AUTÓNOMOS. Se cumple así un ambicioso objetivo: convertirnos en un centro de asesoramiento integral en el proceso de creación de empresas, desde la elaboración del Plan de Empresa, hasta la tramitación de Sociedades.*

*Los P.A.E se configuran como entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro donde se asesora y presta servicios a los emprendedores, tanto en la definición y tramitación administrativa de sus iniciativas empresariales como durante los primeros años de actividad de las mismas.*

**NOTA ACLARATORIA SI HAY DUDAS: CENTRO DE EMPRESAS MUNICIPAL**

*Este Centro pone a disposición de los emprendedores de la zona un total de 41 despachos profesionales y 4 puestos para autónomos en un despacho de uso compartido, para desarrollar sus actividades empresariales en condiciones económicas preferentes.*

*El objetivo primordial que se pretende lograr con esta iniciativa es apoyar la creación, el desarrollo y la consolidación de pequeñas y medianas empresas de base tecnológica en el municipio y contribuir así a la generación de actividad, riqueza y empleo.*

79. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de EDUCACIÓN del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		<b>P11 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
79.	Información sobre plazos y trámites de escolarización	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
80.	Ayuda por libros y material escolar	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>

81. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de FAMILIA E INFANCIA del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		P12 VALORACIÓN (A TODOS)										
81.	Acciones de apoyo a la conciliación familiar, mediante la organización de actividades para los niños en días no lectivos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
82.	Actividades del Centro de Atención Familiar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
83.	Ayuda por nacimiento y menores de tres años	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC

**NOTA ACLARATORIA SI HAY DUDAS: ACTIVIDADES DEL CENTRO DE ATENCIÓN FAMILIAR**

- Atención educativa y afectiva de 0 a 17 años.
- Programa de apoyo psicológico y educativo
- Plan municipal de convivencia
- Programa Grupo de padres
- Programa de prevención de hábitos de riesgo en menores...

**NOTA ACLARATORIA SI HAY DUDAS: AYUDA POR NACIMIENTO Y MENORES DE TRES AÑOS**

- Ayuda general por nacimiento, hasta 1400 euros, y de manutención, hasta 700 euros al año hasta que el niño cumpla 3.
- Ayudas a familias numerosas: por nacimientos hasta 2000 € y 1400 euros al año por manutención para las familias de categoría general; para las familias de categoría especial, el importe será de 600 euros más en ambos conceptos, es decir, hasta 2600 y 2000 euros respectivamente.



84. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de TURISMO del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		P13 VALORACIÓN (A TODOS)
84.	Promoción Turística del Municipio (Visitas al palacio y al resto del patrimonio del municipio, celebración del Día Internacional del Turismo, Feria D. O. Vinos de Madrid en los jardines del palacio, participación en Bienvenidos a Palacio de C. Madrid con visitas y conciertos, ...)	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>00.NS/NC</p>

#### VISITAS AL PALACIO Y AL RESTO DEL PATRIMONIO

- La obra más característica de Boadilla del Monte es el Palacio del Infante Don Luis. Este edificio emblemático de Boadilla del Monte, en proceso de restauración, está abierto a todos los vecinos y otros visitantes como escaparate de nuestro municipio a través de visitas guiadas gratuitas, ciclos de conciertos, conferencias, exposiciones y otras actividades culturales, recordando el activo mecenazgo ejercido por D. Luis de Borbón, cuando en el s. XVIII contaba entre el personal a su servicio con músicos de la talla de Luigi Boccherini, que da nombre actualmente al coro municipal o de pintores como Francisco de Goya.
- También hay visitas más completas en las que se incluye la iglesia del Convento de la Encarnación del s. XVII, la iglesia de San Cristóbal del s. XIII y la Fuente de Ventura Rodríguez que junto al Palacio y sus jardines es Monumento Histórico Artístico Nacional y Bien de Interés Cultural (BIC).

85. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de COMERCIO del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		P14 VALORACIÓN (A TODOS)
86.	Acciones de promoción del comercio local ( Ruta del Garbanzo, San Valentín, Día de la Madre, Campaña de Navidad)	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC</p>
87.	Oferta, variedad y horario de los comercios en <u>Boadilla...</u>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 00.NS/NC</p>



88. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de CULTURA del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		<b>P15 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
88.	Promoción de la actividad cultural (escuela de música, talleres, eventos culturales, oferta del teatro, etc.)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
89.	Bibliotecas Municipales, sala de lectura de la millonaria	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>

**NOTA ACLARATORIA SI HAY DUDAS: SALA DE LECTURA LA MILLONARIA**

Este edificio es complementario al de la Biblioteca Central para el estudio de estudiantes universitarios y adultos en general que necesitan silencio y recogimiento para concentrarse en su preparación académica.

90. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de PARTICIPACIÓN CIUDADANA del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		<b>P16 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
90.	Gestión y Promoción de asociaciones	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
91.	Gestión y coordinación de la respuesta a las reclamaciones y sugerencias al ciudadano por medio del BUZÓN DEL CIUDADANO	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>

92. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de SERVICIOS SOCIALES del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		<b>P16 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
92.	Atención y ayuda del Centro de Servicios Sociales	1234567891000.NS/NC										

93. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de PERSONAS MAYORES del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		P18 VALORACIÓN (A TODOS)										
93...	Actividades y programas para personas mayores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
94.	NUEVO CENTRO DE MAYORES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC

95. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de URBANISMO del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		P18 VALORACIÓN (A TODOS)										
95.	Atención y trato recibido	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
96.	Plazos de contestación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC

97. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de MEDIO AMBIENTE del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		P19 VALORACIÓN (A TODOS)										
97.	Preservación y cuidado del Monte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
98.	Punto Limpio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
99.	Aula Medioambiental	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC

100. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de FESTEJOS del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		P20 VALORACIÓN (A TODOS)										
100.	Organización de Fiestas Municipales	1234567891000.NS/NC										

101. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de MUJER del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		<b>P21 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
101.	Programas de igualdad y conciliación	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
102.	Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Genero	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>

103. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		<b>P22 VALORACIÓN (A TODOS)</b>										
103.	Página web del Ayuntamiento	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
104.	Revista municipal	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
105.	Redes Sociales (Facebook, Twitter...)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
106.	Nuevas vías de comunicación; díselo a tu alcalde, wasapea con el alcalde, newsletter ...	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>
107.	Publicidad en su buzón y en otros soportes físicos (carteles, paneles, etc.) o digitales	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>00.NS/NC</b>



108. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área de INFRAESTRUCTURAS del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		P23 VALORACIÓN (A TODOS)										
108.	Funcionamiento de las Instalaciones y equipamientos Municipales (gimnasio Beone, polideportivos, auditorio, casa de la juventud, etc...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
109.	Nuevas infraestructuras puestas en marcha por el ayuntamiento (centro de salud, pasarela peatonal en la zona del Mirabal, acceso directo a la calle infante don Luis, restauración del palacio, actuaciones en viales públicos...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC

110. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área CALIDAD del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

		P23 VALORACIÓN (A TODOS)										
110.	Los certificados de calidad que han obtenido todos los servicios municipales.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC

111. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área NNTT del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

111.	Trámites realizados a través de la sede electrónica del ayuntamiento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	00.NS/NC
------	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

112. Los siguientes servicios que le voy a citar a continuación son prestados por el Área REGISTRO Y PADRON del Ayuntamiento. Para cada uno de ellos, realice una valoración de 1 a 10 según lo que usted sabe, conoce o ha oído hablar.

112.	El servicio y trato recibido en el registro general	1234567891000.NS/NC										
------	---	---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



**[TODOS]**

113. ¿Y podría dar una valoración global y final al conjunto de servicios que presta el Ayuntamiento de Boadilla del Monte en una escala de 1 a 10?

**1234567891000. NS/NC**

114. ¿Cuál o cuáles considera Vd. que son los TRES problemas más importantes que tiene actualmente el municipio de Boadilla del Monte? (Ordenados de mayor a menor importancia) (ENTREVISTADOR: MÁXIMO, TRES RESPUESTAS).

Transporte público (escaso/ poco frecuente, mal comunicado, lento...) Desempleo (bolsa empleo, medidas fomento empleo...)

Deportes (infraestructuras deportivas, oferta deportiva, fomento deporte...) Colegios/Educación (plazas, infraestructuras...)

Seguridad Ciudadana

Limpieza viaria y recogida de basuras Poca oferta de ocio juvenil

Pavimentación y cuidado de calles (mantenimiento instalaciones...) Escaso Comercio/Centros comerciales (fomento comercio local...) Comunicaciones/ infraestructuras (accesos, carril bici, carreteras, accesibilidad...) Cultura (oferta cultural, falta plazas...)/Conservación del palacio

Sanidad/ Asistencia Sanitaria (apertura centros, saturación...) Excesivo crecimiento/ urbanismo

Servicios Sociales/ Ayudas / mujer



Tráfico/ Atascos  
Heces de perros  
Mala gestión/atención deficiente del Ayuntamiento  
Iluminación de calles  
Vivienda  
Corrupción  
Aparcamiento / parquímetros  
Cuidado del medio ambiente (monte...)  
Badenes  
Desempleo (bolsa empleo, medidas fomento empleo...)  
Impuestos  
Cuidado de parques/ zonas verdes  
Promoción turismo, economía  
Poca Información al ciudadano sobre actividades del Ayuntamiento (comunicación, transparencia...)  
Fiestas  
Obras  
Pocas actividades para niños / plazas  
Gamberrismo/Vandalismo/grafitis  
Pocas actividades para personas mayores  
Mala gestión y problemas relacionados con FILOMONTA  
Mala gestión y problemas relacionados con la ATENCIÓN SANITARIA  
Mala gestión y problemas y problemas relacionados con la vacunación del COVID-19  
Otros. Indicar cual: \_\_\_\_\_  
NS/NC  
1º \_\_\_\_\_  
2º \_\_\_\_\_  
3º \_\_\_\_\_

F3. Para terminar ¿Tiene hijos menores de 14 años?

Sí  
No