

Ayuntamiento de
BOADILLA DEL MONTE

INFORME DE RESULTADOS

ESTUDIO SOBRE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN EL MUNICIPIO CON RESPECTO
A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2017

Elaboración técnica

nexo

Ficha Técnica	4
Satisfacción Global	6
Gestión global de las áreas: Satisfacción, Importancia y GAP	9
Importancia y Satisfacción con las Áreas según Tenencias de Alcaldía	14
1ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE COORDINACIÓN, ASUNTOS SOCIALES, PERSONAL Y SERVICIO JURÍDICO	18
Concejalía de Asuntos Sociales, Atención al Ciudadano, Asuntos Jurídicos, Secretaría General, Bodas Civiles, Personal, Registro General y Padrón de Habitantes	19
Área de Servicios Sociales*.....	20
Área de Registro.....	22
Concejalía de Educación, Familia, Personas Mayores, Mujer y Cultura	24
Área de Educación.....	25
Área de Personas Mayores*.....	27
Área de Familia e Infancia.....	29
Área de Cultura.....	31
.....	31
Área de Mujer.....	33
2ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE URBANISMO, INFRAESTRUCTURAS Y PATRIMONIO	35
Concejalía de Urbanismo, Infraestructura y Patrimonio	36
Área de Urbanismo.....	37
Área de Infraestructuras.....	39
3ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE MEDIO AMBIENTE	41
Concejalía de Limpieza Urbana, Gestión de Residuos, Parques, Jardines, Zonas verdes y espacios ajardinados, Gestión de Punto Limpio y Vigilancia de Monte Público	42

CONTENIDOS

Área de Limpieza, Mantenimiento y Conservación del Municipio	43
Área de Medioambiente.....	45
Concejalía de Participación Ciudadana, Asociaciones, Deportes, Festejos y Turismo.....	47
Área de Participación Ciudadana	48
Área de Deportes	50
Área de Festejos.....	52
Área de Turismo*	54
4ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y CONTRATACIÓN	56
Concejalía de Comunicación, Economía, Hacienda, Contratación, Compras, Ayudas, Convenios y Subvenciones	57
Área de Comunicación	58
Área de Hacienda	60
Concejalía de Nuevas Tecnologías y Calidad.....	62
Área de NNTT (Sede Electrónica)	63
Área de Calidad de los Servicios Municipales.....	65
Concejalía de Comercio, Sanidad y Consumo	67
Área de Comercio*	68
Área de Sanidad*	70
Área de Consumo*	72
Concejalía de Juventud, Empleo y Formación.....	74
Área de Juventud	75
Área de Empleo.....	77
Área de Desarrollo Empresarial	79
5ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL, MOVILIDAD Y TRANSPORTES	81
Concejalía de Seguridad y Policía Local, Protección Civil y Red de Emergencias, Movilidad - Tráfico (Sancionador) y Transportes	82

CONTENIDOS

Área de Seguridad.....	83
Área de Protección Civil y Red de Emergencias.....	85
Comparativa de niveles de satisfacción con servicios.....	87
Principales problemas de municipio.....	92

Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA

ÁMBITO

Ayuntamiento de Boadilla del Monte.

UNIVERSO

Población empadronada en el municipio de Boadilla del Monte con 16 años o más.

MUESTRA

601 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 el error de muestreo para el total de la muestra se sitúa en 4,06%.

TIPO DE ENTREVISTA

Telefónica. Sistema CATI (Computer Assistant Telephone Interview)

El nº de teléfono de emisión de llamada para el trabajo de campo se realizó a través de un nº DDI provincial (Madrid).

CUESTIONARIO

Semiestructurado

FECHA DE CAMPO

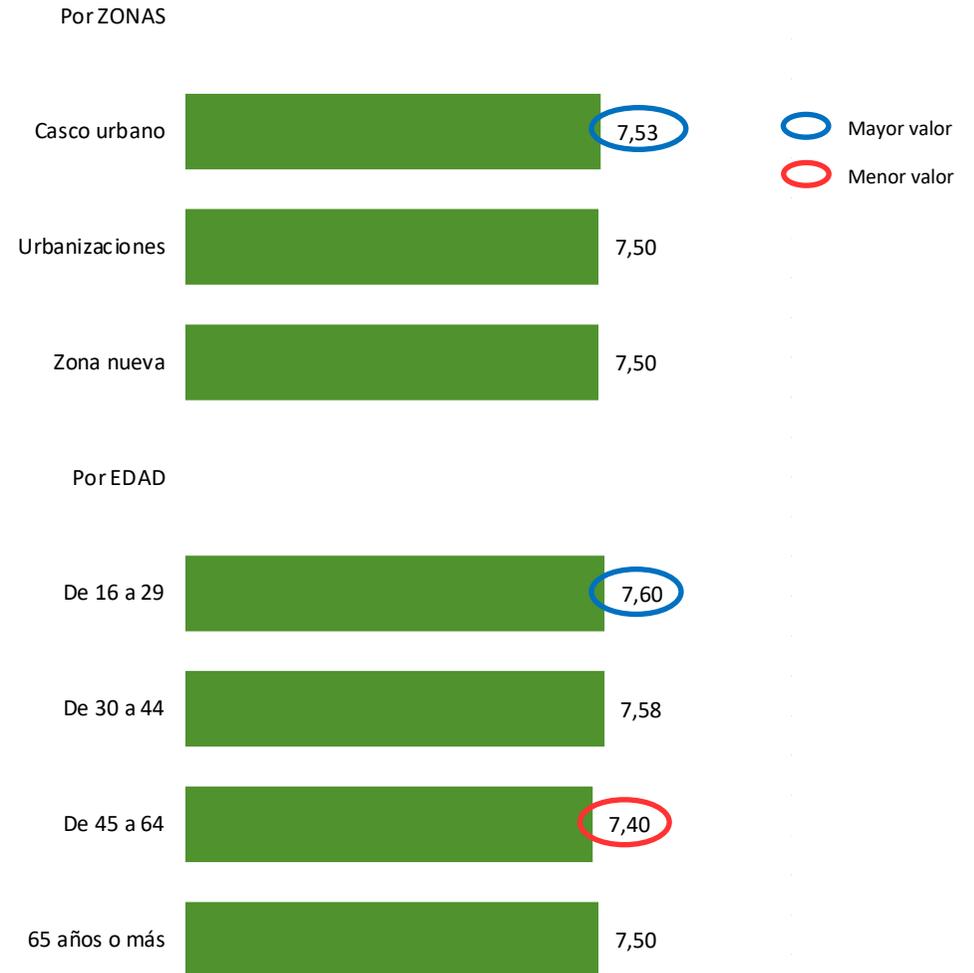
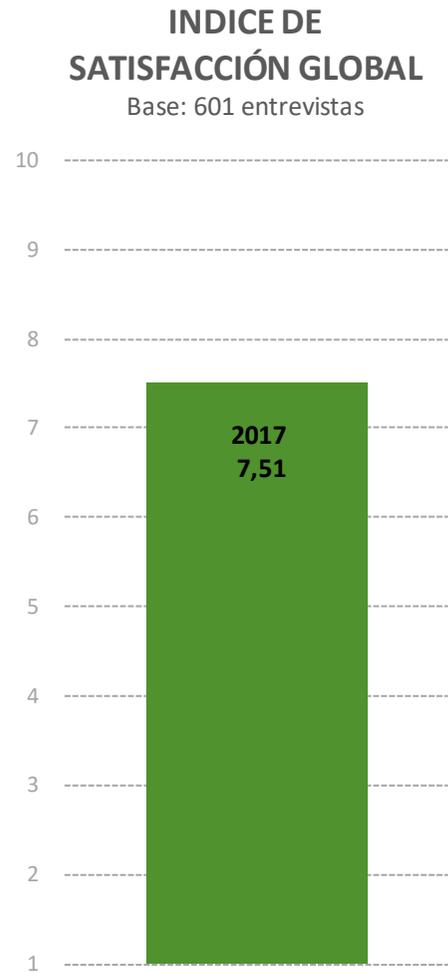
Del 24 de enero al 9 de febrero de 2018.

DISTRIBUCIÓN MUESTRAL

	Muestra	Distribución
Casco Urbano	114	19,0%
Urbanizaciones	228	37,9%
Zona Nueva	259	43,1%
Total	601	100,0%

Satisfacción Global

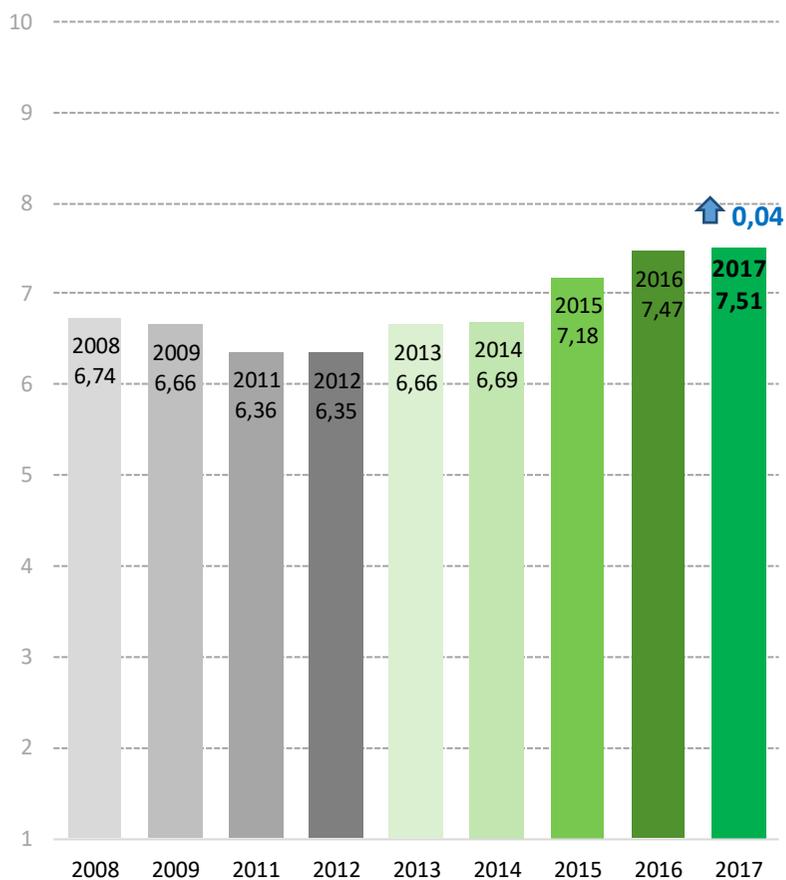
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

INDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

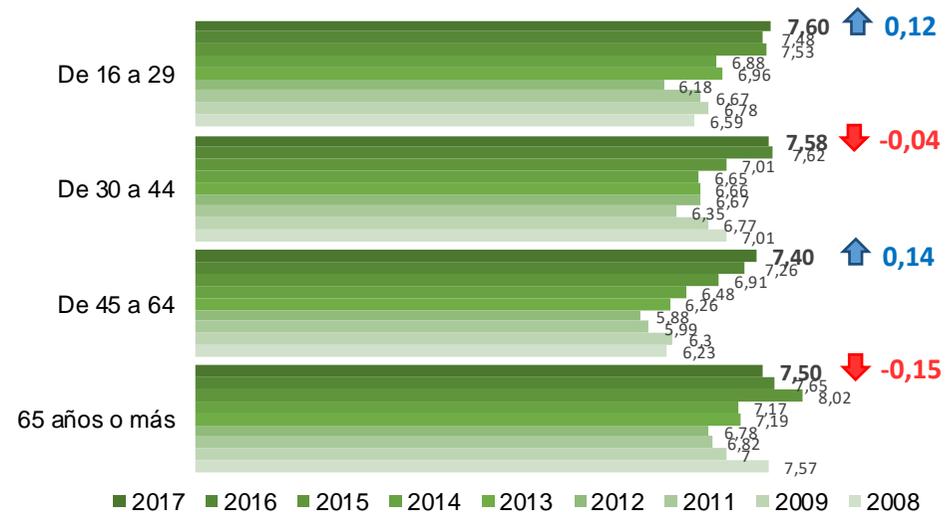
Base: 601 entrevistas



Por ZONAS



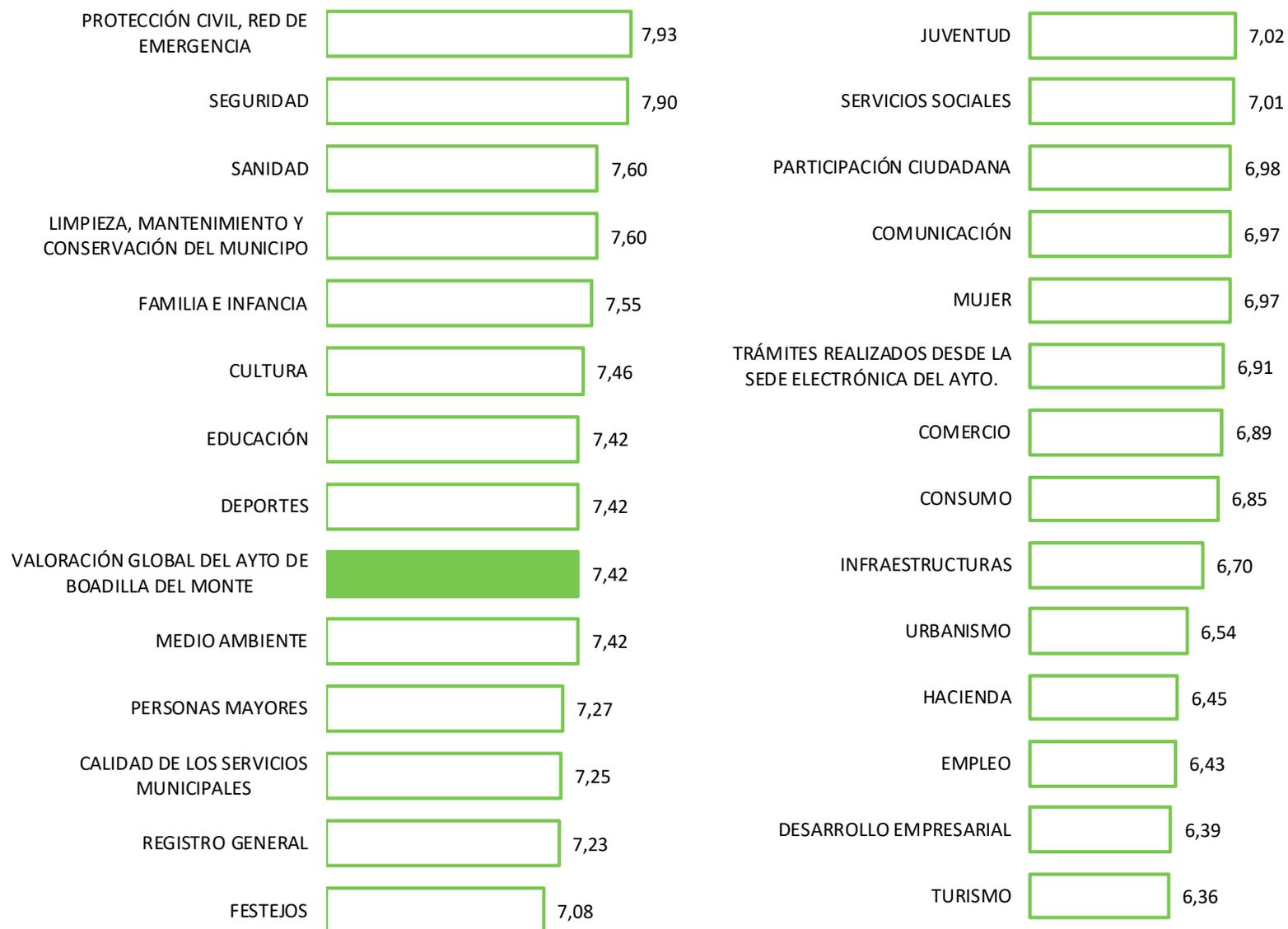
Por EDAD



Gestión global de las áreas: Satisfacción, Importancia y GAP

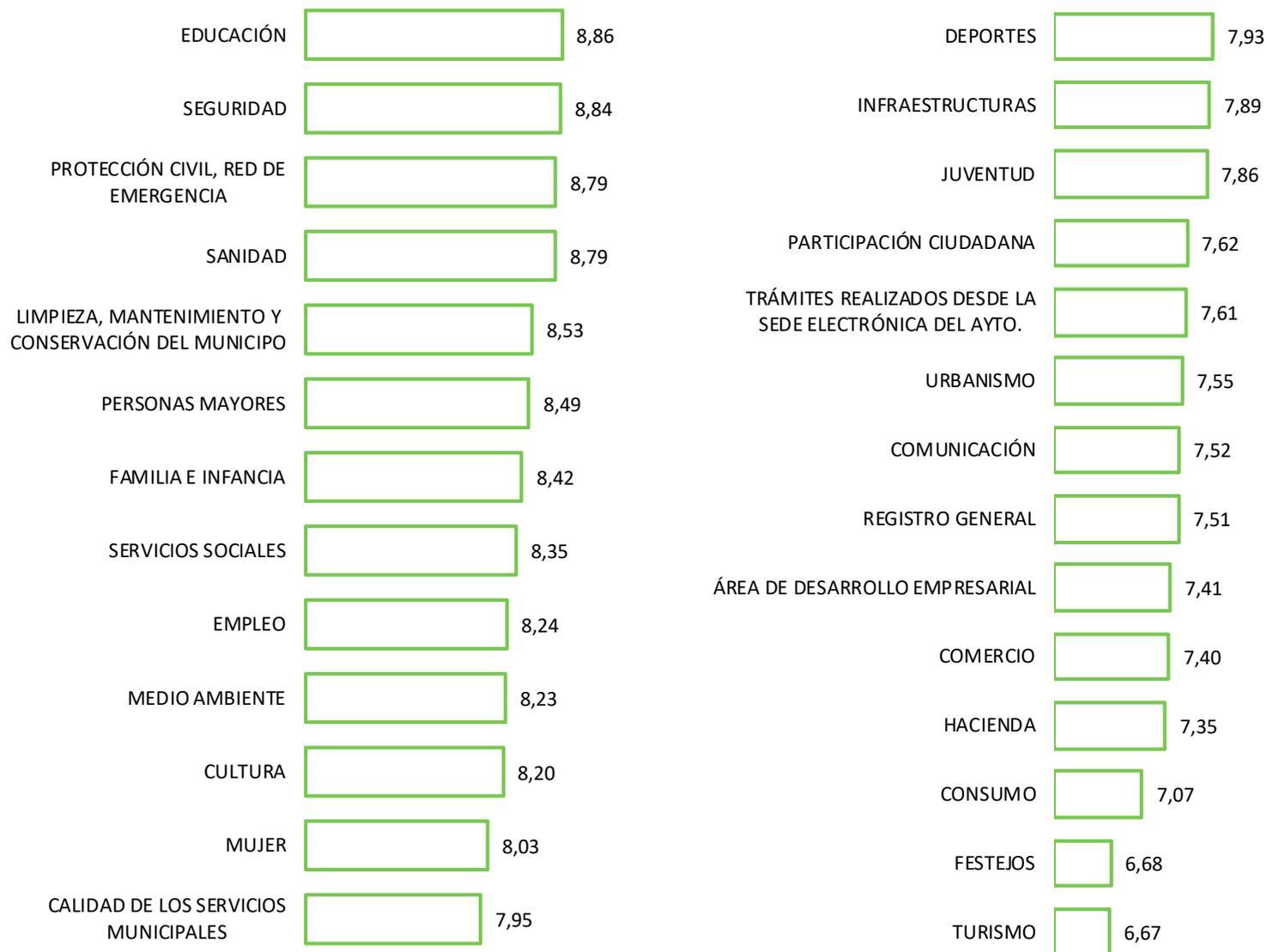
GESTIÓN GLOBAL DE LAS ÁREAS: ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

Base. Total muestra, 601 entrevistas



GESTIÓN GLOBAL DE LAS ÁREAS: ÍNDICES DE IMPORTANCIA

Base. Total muestra, 601 entrevistas

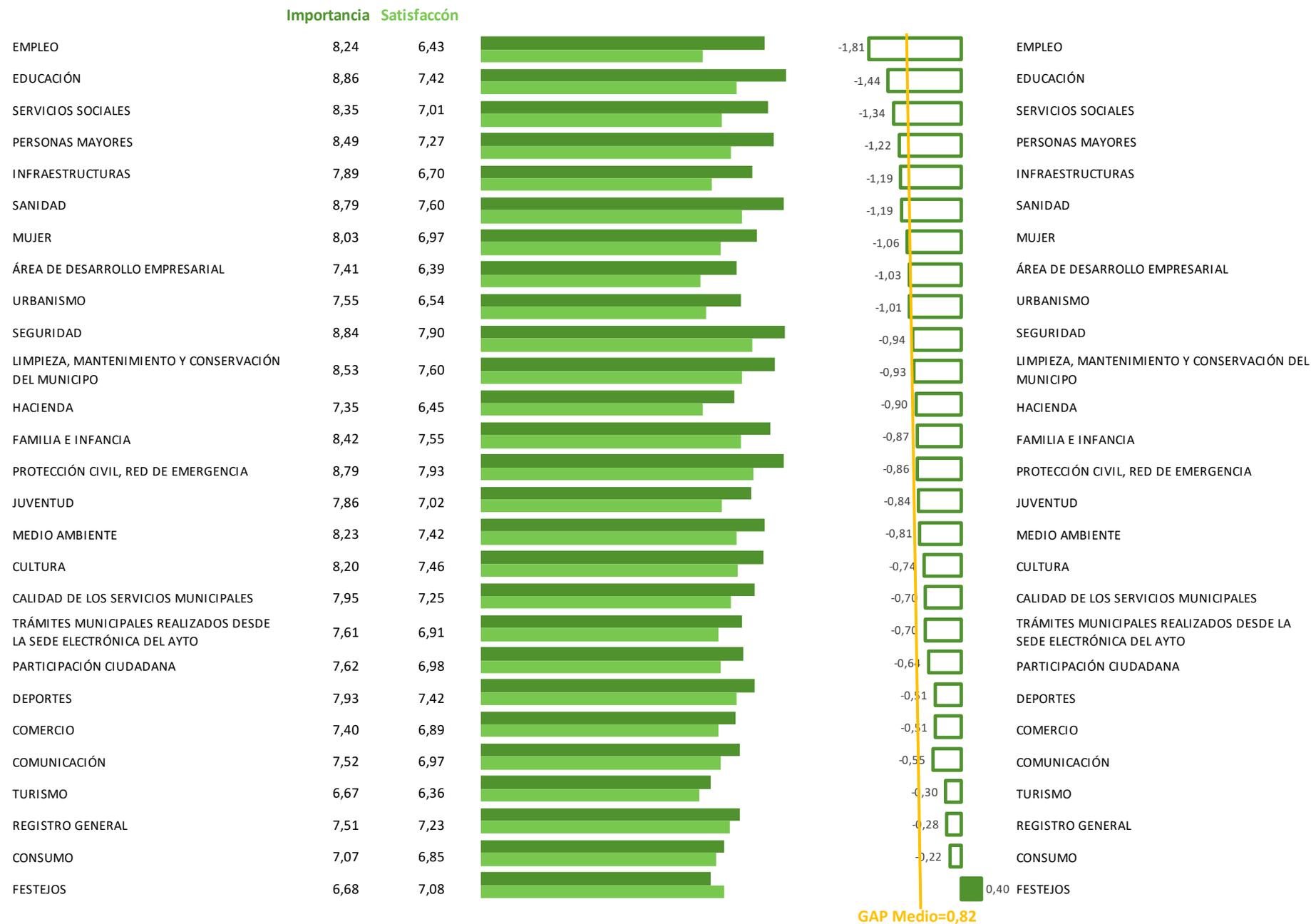


GESTIÓN GLOBAL DE LAS ÁREAS: GAP (Satisfacción-Importancia)

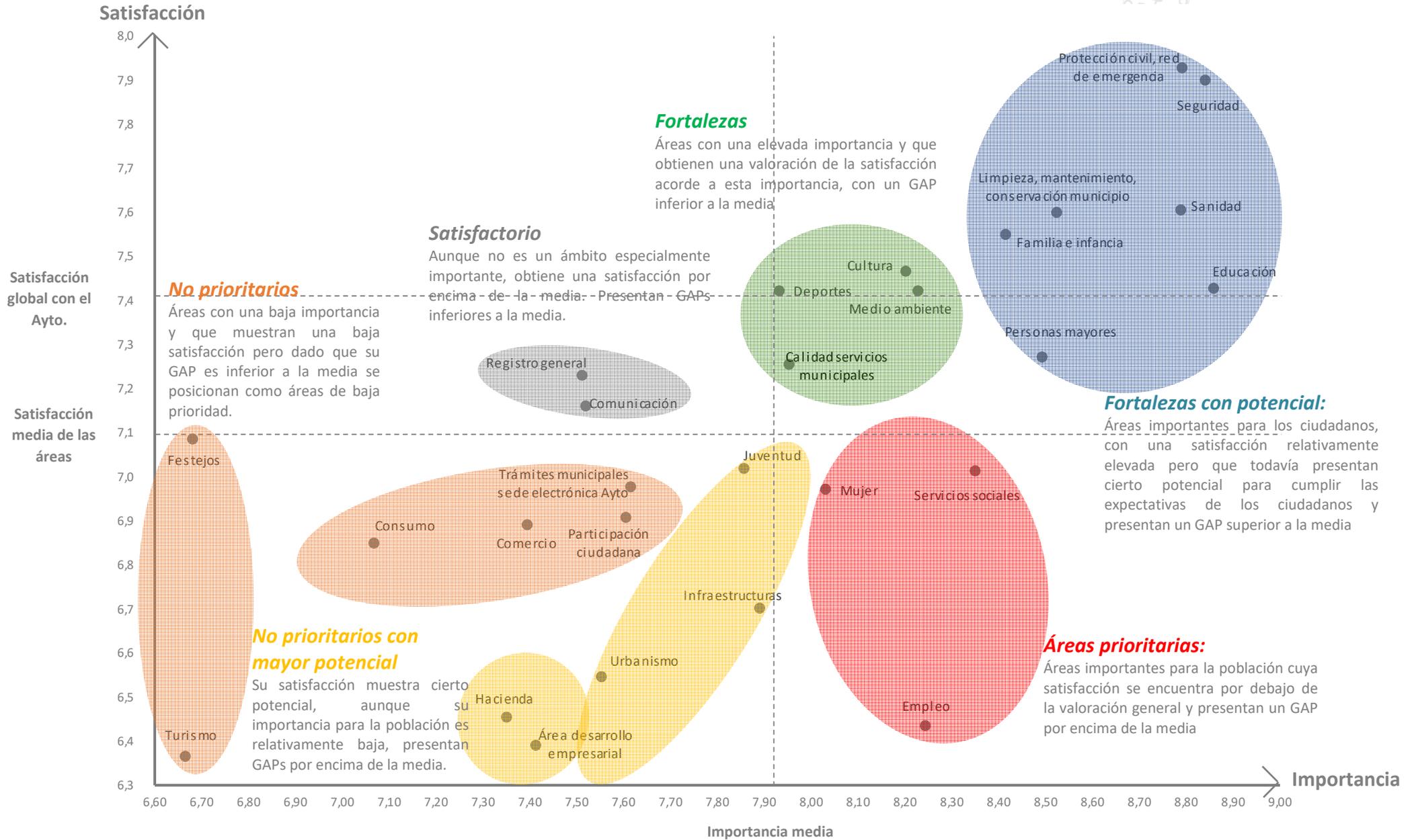
Base. Total muestra, 601 entrevistas

Índices importancia-satisfacción

GAP importancia-satisfacción



GESTIÓN GLOBAL DE LAS ÁREAS: MATRIZ Importancia-Satisfacción



Importancia y Satisfacción con las Áreas según Tenencias de Alcaldía

IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN CON LAS ÁREAS SEGÚN TENENCIAS DE ALCALDÍA

1ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE COORDINACIÓN, ASUNTOS SOCIALES, PERSONAL Y SERVICIO JURÍDICO

Concejalía de Asuntos Sociales, Atención al Ciudadano, Asuntos Jurídicos, Secretaría General, Bodas Civiles, Personal, Registro General y Padrón de Habitantes

Concejala: Susana Sánchez-Campos Guerrero

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Servicios Sociales	8,35	7,01	-1,34
Registro General	7,51	7,23	-0,28
<i>Media</i>	<i>7,93</i>	<i>7,12</i>	<i>-0,81</i>

Concejalía de Educación, Familia, Personas Mayores, Mujer y Cultura

Concejala: M^a Ángeles Martínez Saco

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Educación	8,86	7,42	-1,44
Personas Mayores	8,49	7,27	-1,22
Familia e Infancia	8,42	7,55	-0,87
Cultura	8,20	7,46	-0,74
Mujer	8,03	6,97	-1,06
<i>Media</i>	<i>8,40</i>	<i>7,33</i>	<i>-1,07</i>

2ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE URBANISMO, INFRAESTRUCTURAS Y PATRIMONIO

Concejalía de Urbanismo, Infraestructura y Patrimonio

Concejal: Raimundo Herráiz Romero

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Urbanismo	7,55	6,54	-1,01
Infraestructuras	7,89	6,70	-1,19
<i>Media</i>	<i>7,72</i>	<i>6,62</i>	<i>-1,10</i>

IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN CON LAS ÁREAS SEGÚN TENENCIAS DE ALCALDÍA

3ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE MEDIO AMBIENTE

Concejalía de Limpieza Urbana, Gestión de Residuos, Parques, Jardines, Zonas verdes y espacios ajardinados, Gestión de Punto Limpio y Vigilancia de Monte Público.

Concejal: Javier Úbeda Liébana

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Limpieza, Mantenimiento Y Conservación Del Municipio	8,53	7,60	-0,93
Medio Ambiente	8,23	7,42	-0,81
<i>Media</i>	<i>8,38</i>	<i>7,51</i>	<i>-0,87</i>

Concejalía de Participación Ciudadana, Asociaciones, Deportes, Festejos y Turismo

Concejal: David Mesa Vargas

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Participación Ciudadana	7,62	6,98	-0,64
Deportes	7,93	7,42	-0,51
Festejos	6,68	7,08	0,40
Turismo	6,67	6,36	-0,31
<i>Media</i>	<i>7,23</i>	<i>6,96</i>	<i>-0,27</i>

4ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y CONTRATACIÓN

Concejalía de Comunicación, Economía, Hacienda, Contratación, Compras, Ayudas, Convenios y Subvenciones

Concejal: Mar Paños de Arriba

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Comunicación	7,52	6,97	-0,55
Hacienda	7,35	6,45	-0,90
<i>Media</i>	<i>7,44</i>	<i>6,71</i>	<i>-0,73</i>

Concejalía de Nuevas Tecnologías y Calidad

Concejal: Amador Sánchez Sánchez

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Trámites Municipales Por Medio De Sede Electrónica Del Ayuntamiento	7,61	6,91	-0,70
Calidad De Los Servicios Municipales	7,95	7,25	-0,70
<i>Media</i>	<i>7,78</i>	<i>7,08</i>	<i>-0,70</i>

IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN CON LAS ÁREAS SEGÚN TENENCIAS DE ALCALDÍA

Concejalía de Comercio, Sanidad y Consumo <i>Concejala: Raquel Araguás Gómez</i>				
Área	Importancia	Satisfacción	GAP	
Comercio	7,40	6,89	-0,51	
Sanidad	7,89	7,60	-0,29	
Consumo	7,07	6,85	-0,22	
<i>Media</i>	<i>7,45</i>	<i>7,11</i>	<i>-0,34</i>	
Concejalía de Juventud, Empleo y Formación <i>Concejal: José Sánchez Lobato</i>				
Área	Importancia	Satisfacción	GAP	
Juventud	7,86	7,02	-0,84	
Empleo	8,24	6,43	-1,81	
ÁREA DE DESARROLLO EMPRESARIAL	7,41	6,39	-1,02	
<i>Media</i>	<i>7,84</i>	<i>6,61</i>	<i>-1,22</i>	
5ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL, MOVILIDAD Y TRANSPORTES				
Concejalía de Seguridad y Policía Local, Protección Civil y Red de Emergencias, Movilidad - Tráfico (Sancionador) y Transportes <i>Concejala: Sara de la Varga González</i>				
Área	Importancia	Satisfacción	GAP	
Seguridad	8,84	7,93	-0,91	
Protección Civil, Red de Emergencias	8,79	7,90	-0,89	
<i>Media</i>	<i>8,82</i>	<i>7,92</i>	<i>-0,90</i>	

1ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE COORDINACIÓN, ASUNTOS SOCIALES, PERSONAL Y SERVICIO JURÍDICO

**Concejalía de Asuntos Sociales, Atención al Ciudadano, Asuntos Jurídicos,
Secretaría General, Bodas Civiles, Personal, Registro General y Padrón de
Habitantes**

Concejalía de Educación, Familia, Personas Mayores, Mujer y Cultura

**Concejalía de Asuntos Sociales, Atención al Ciudadano, Asuntos
Jurídicos, Secretaría General, Bodas Civiles, Personal, Registro General
y Padrón de Habitantes**

Concejala: Susana Sánchez-Campos Guerrero

Área de Servicios Sociales*

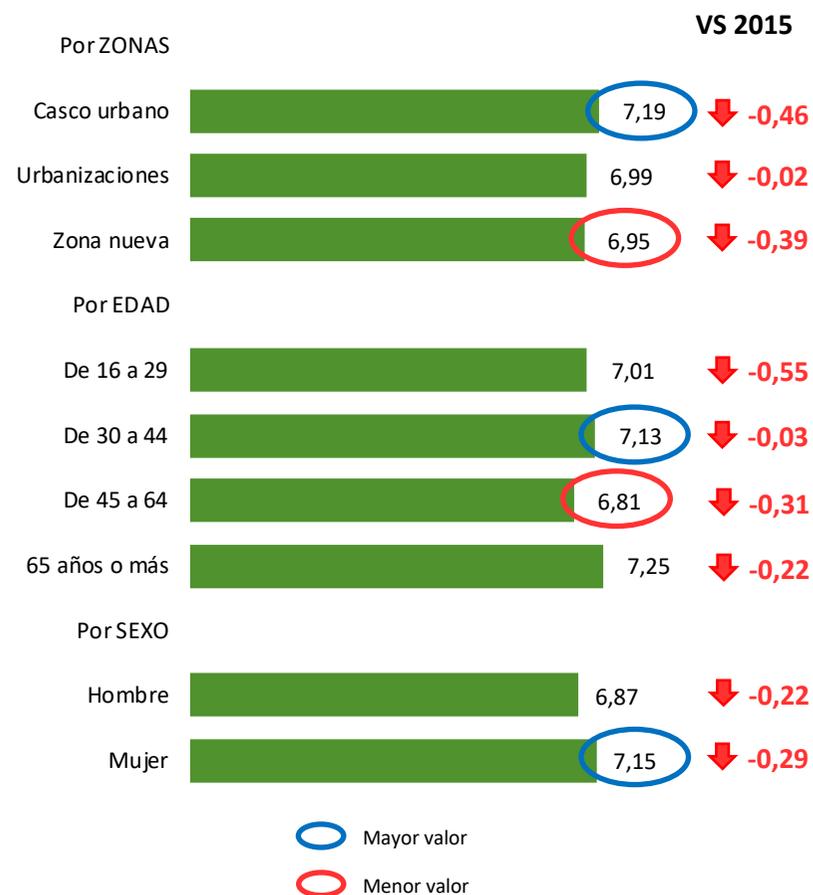
Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



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

Satisfacción por segmentos



ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

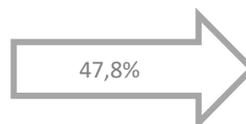
Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

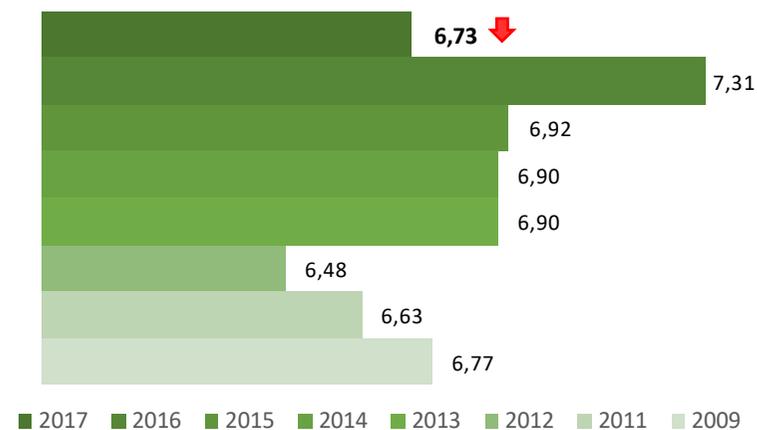
Atención y ayuda del
Centro de Servicios
Sociales



% que valora



Evolución

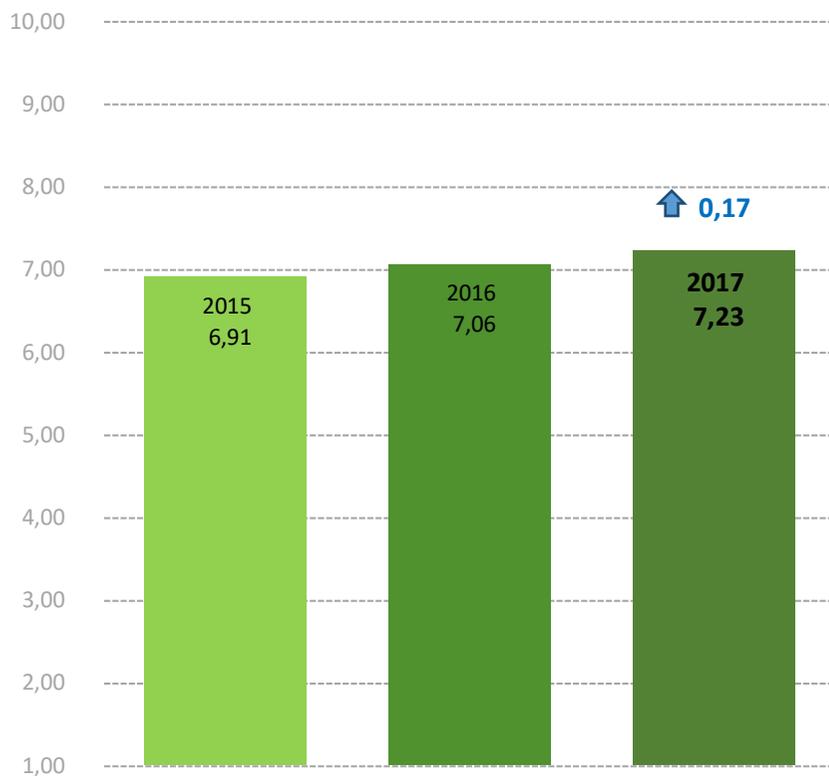


*Nota: en ediciones anteriores la valoración del área de Servicios Sociales se puntuaba en conjunto con el área de Personas Mayores.

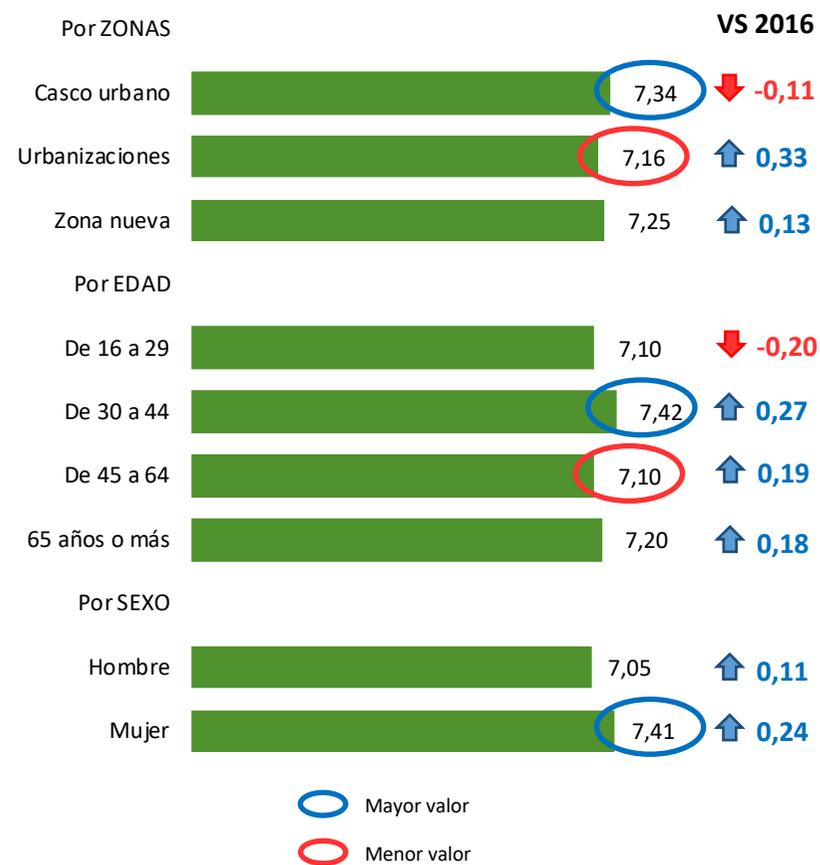
Área de Registro

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE REGISTRO

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

El servicio y trato recibido en el registro general



Concejalía de Educación, Familia, Personas Mayores, Mujer y Cultura

Concejala: M^a Ángeles Martínez Saco

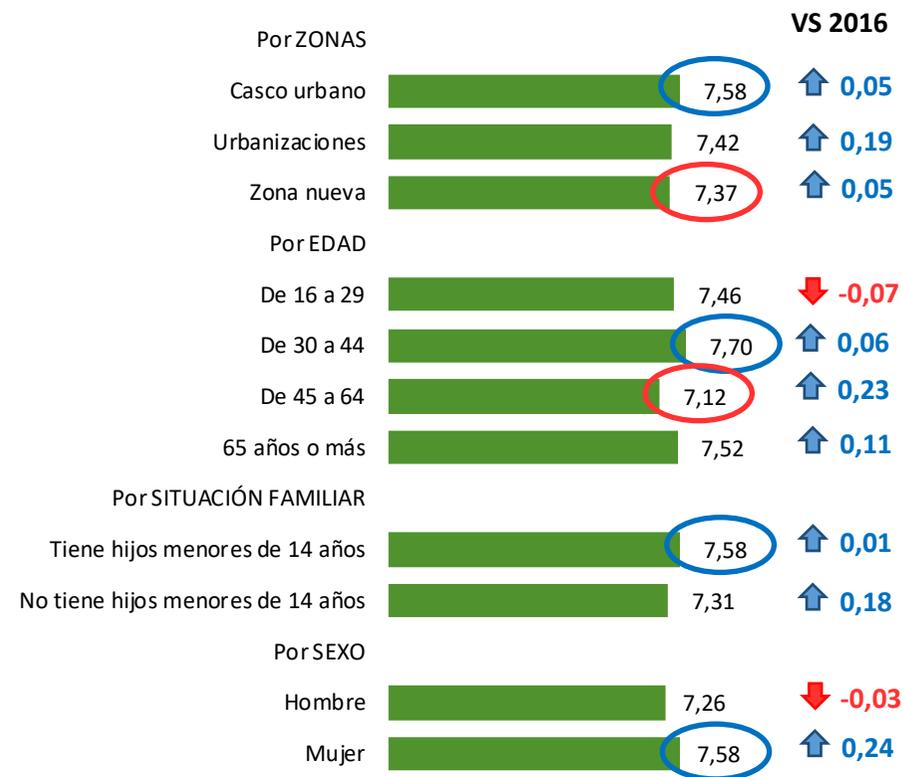
Área de Educación

Base. Total muestra, 601entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



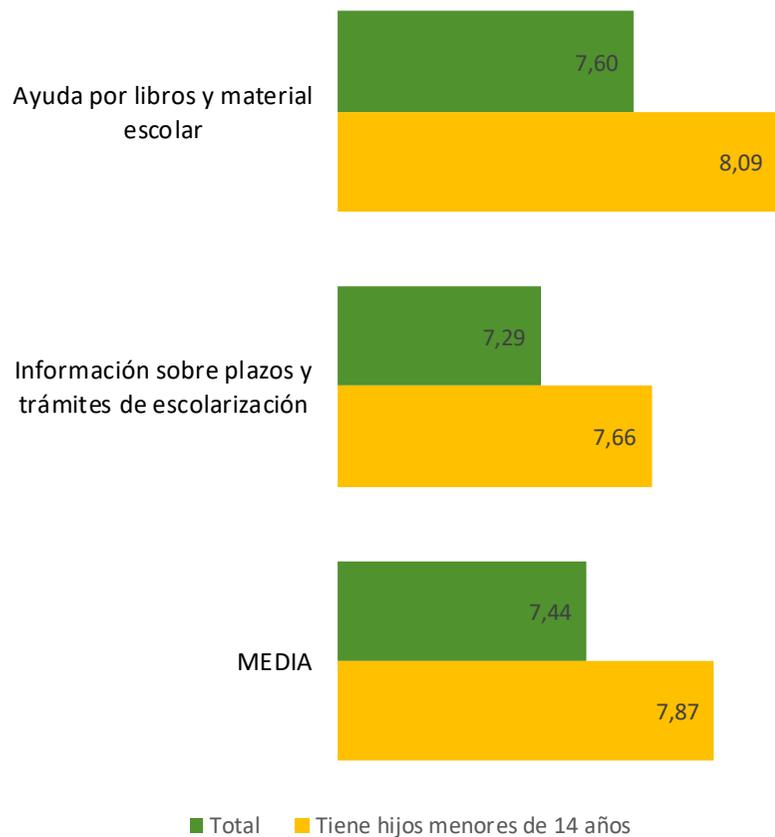
○ Mayor valor

○ Menor valor

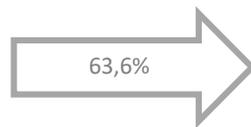
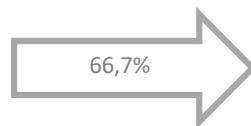
ÁREA DE EDUCACIÓN

Base. Total muestra, 601 entrevistas

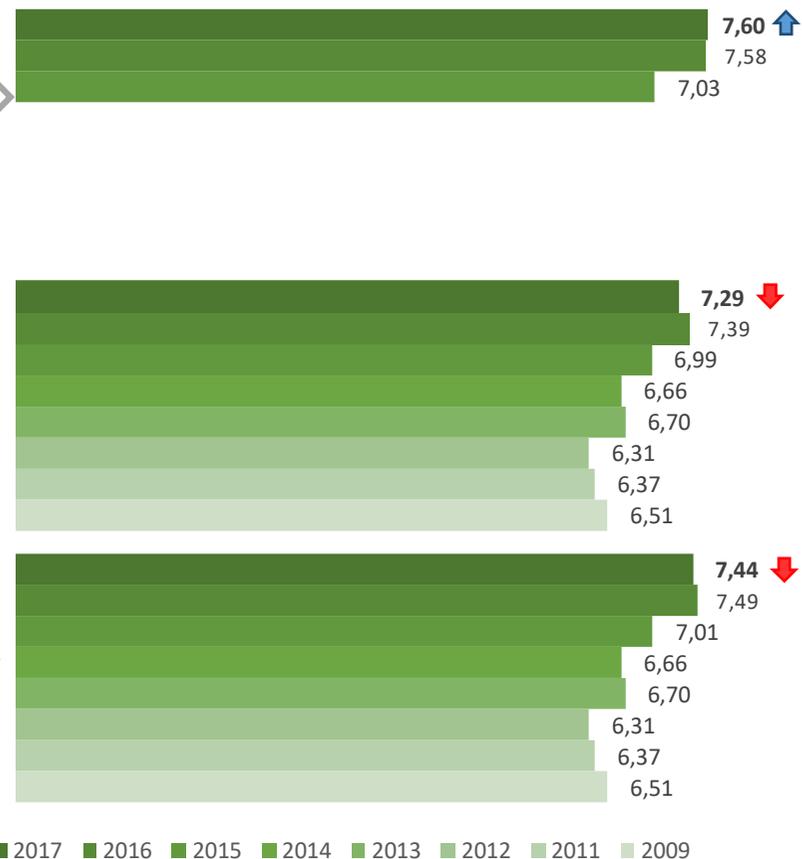
Satisfacción con servicios del área



% que valora



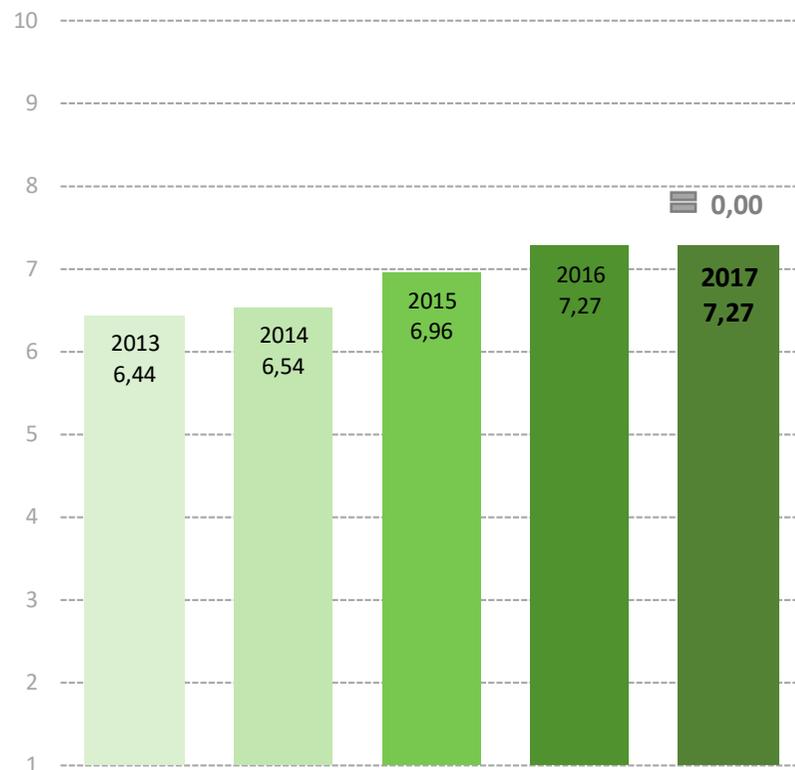
Evolución



Área de Personas Mayores*

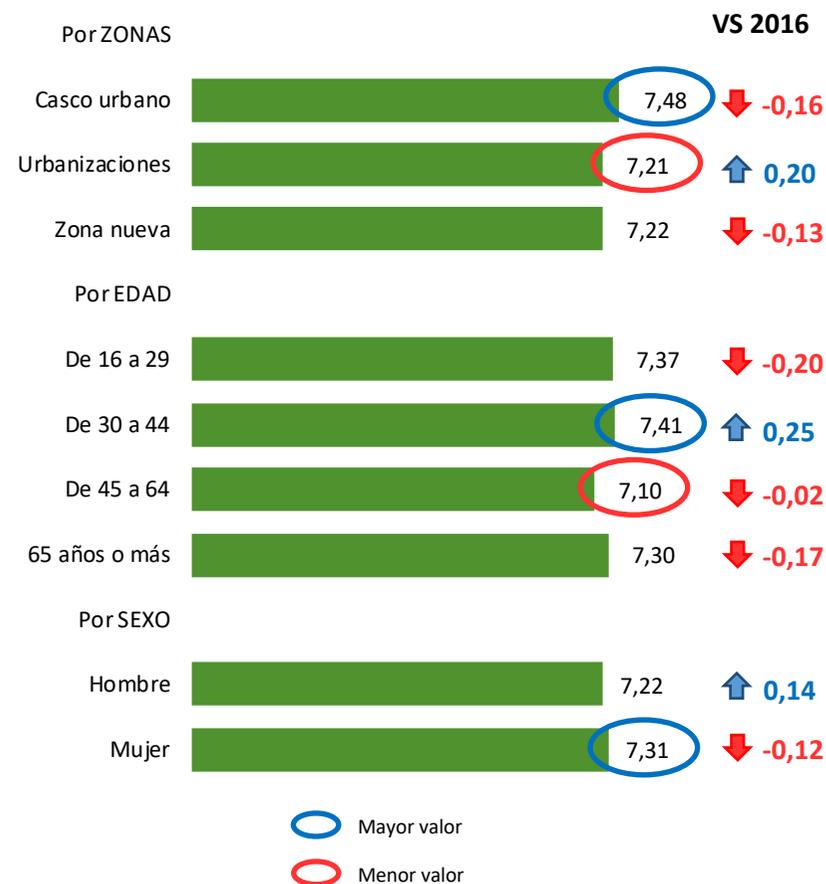
Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



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

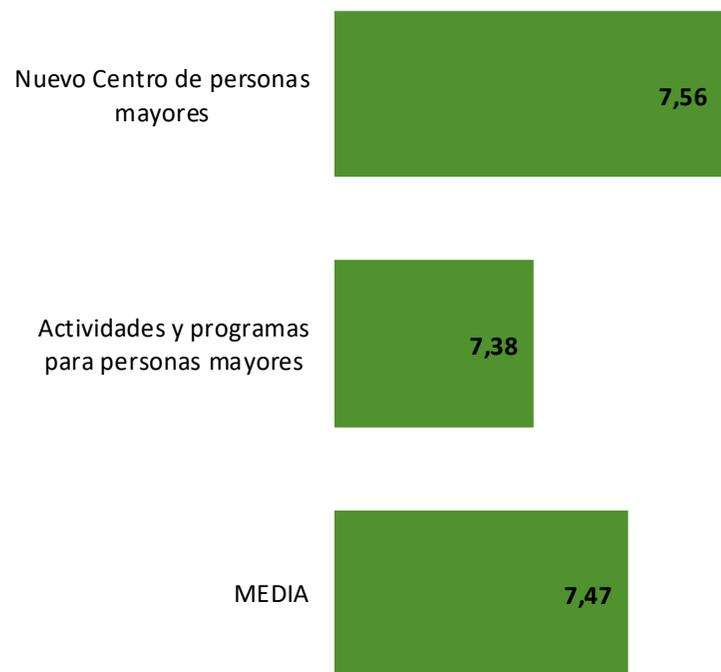
Satisfacción por segmentos



ÁREA DE PERSONAS MAYORES

Base. Total muestra, 601 entrevistas

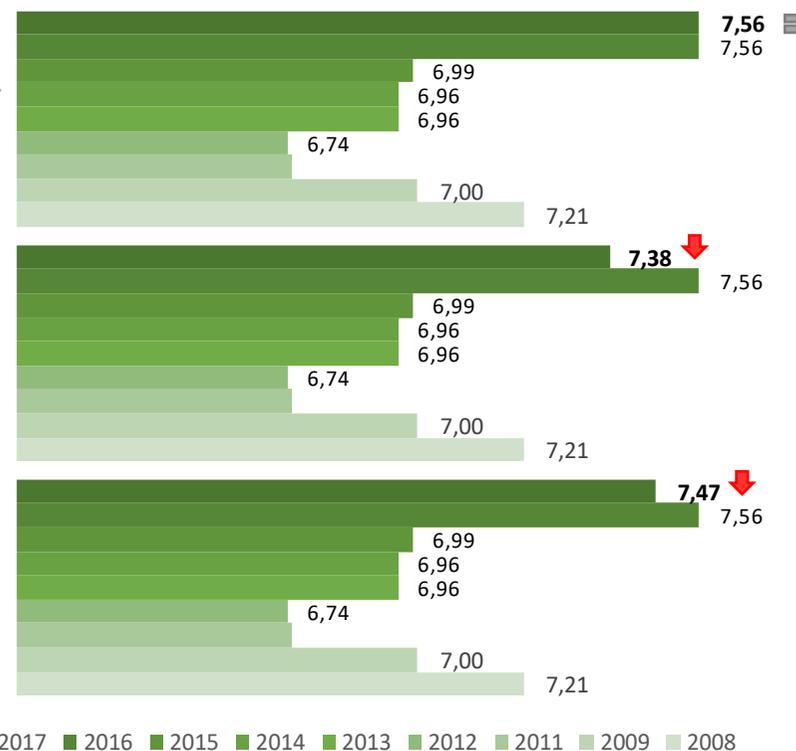
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución

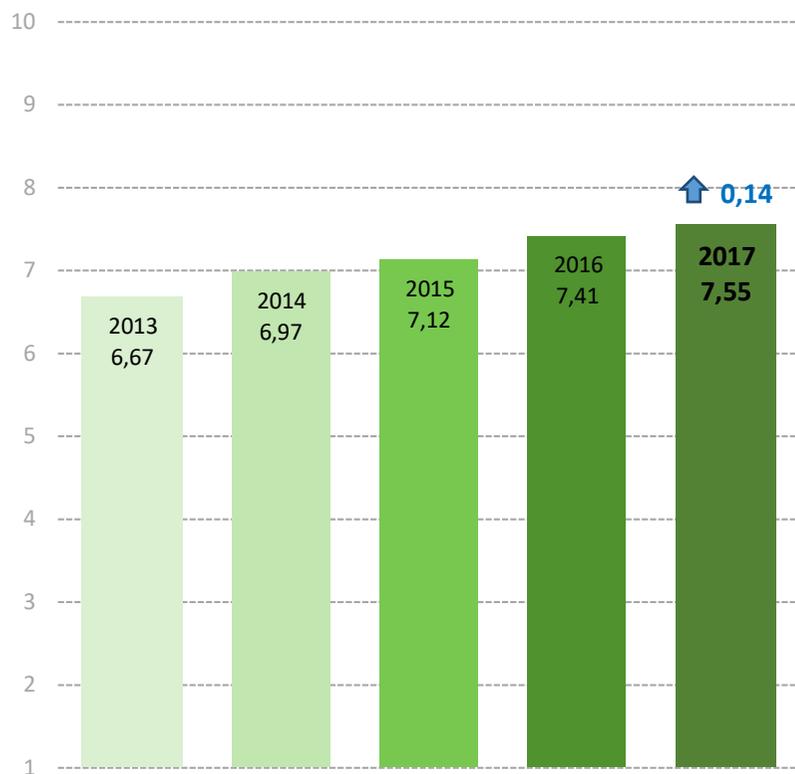


*Nota: en ediciones anteriores la valoración del Nuevo Centro de Personas Mayores se puntuaba en conjunto con Actividades y programas para personas mayores.

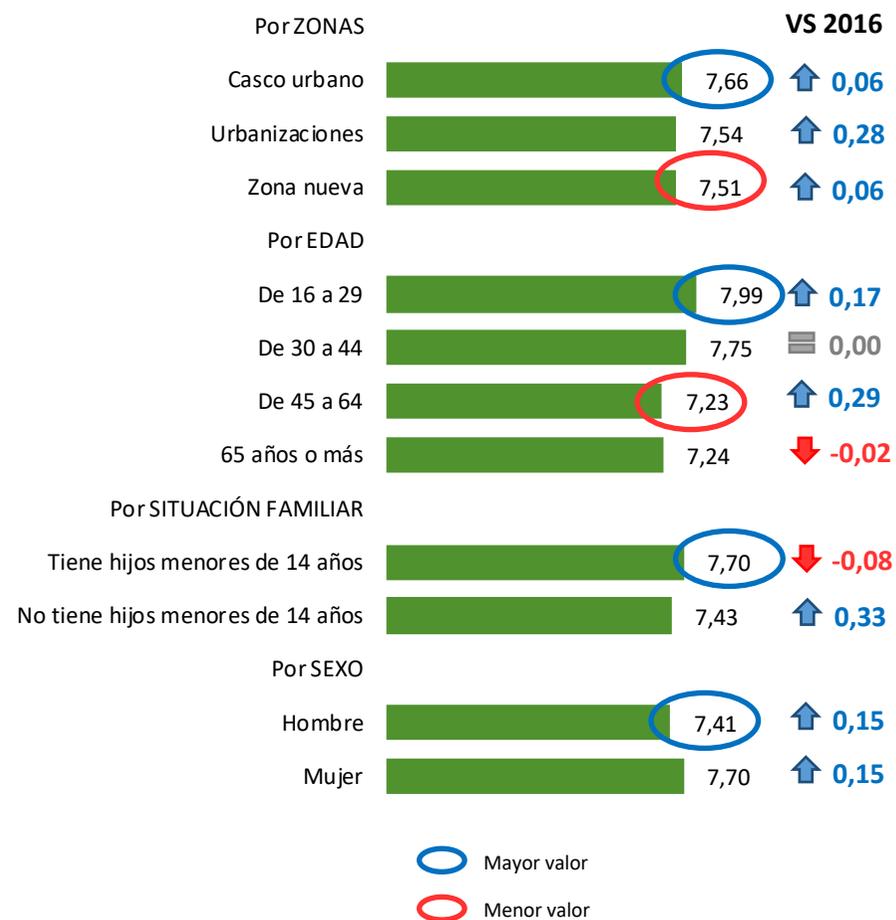
Área de Familia e Infancia

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



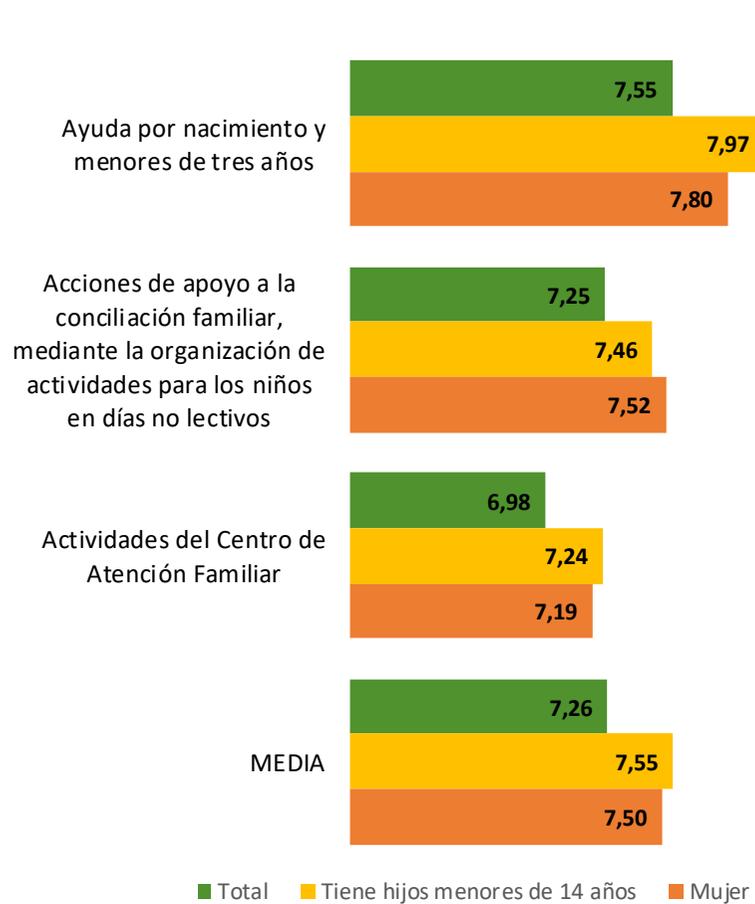
Satisfacción por segmentos



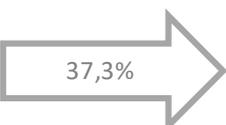
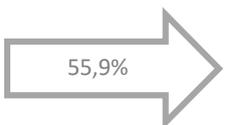
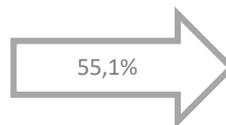
ÁREA DE FAMILIA E INFANCIA

Base. Total muestra, 601 entrevistas

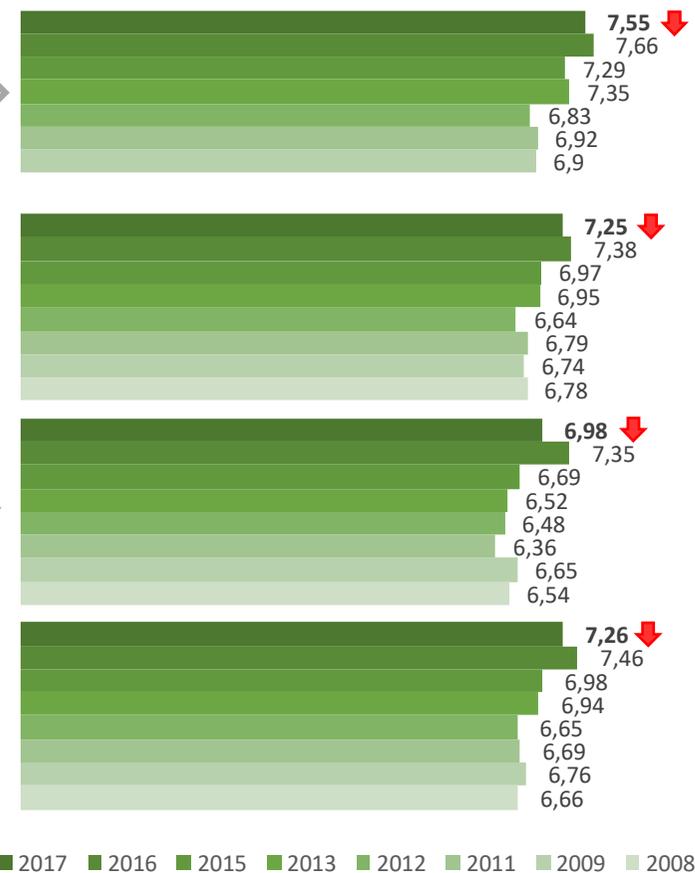
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución



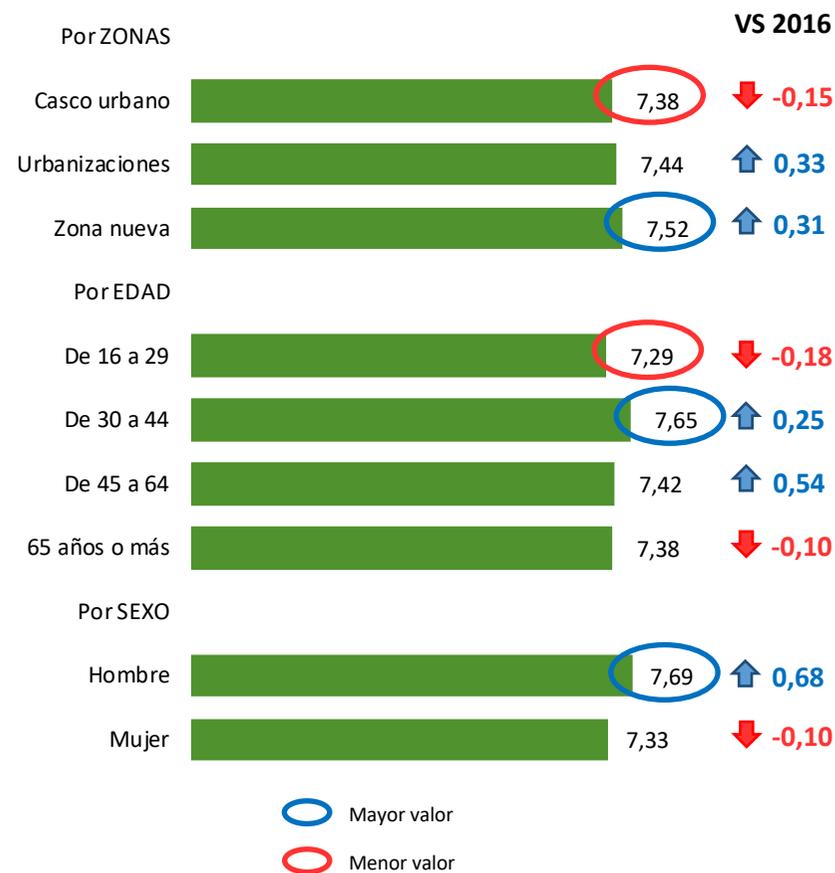
Área de Cultura

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE CULTURA

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

*Bibliotecas Municipales, sala de lectura de la millonaria

7,76

% que valora

78,0%

Evolución

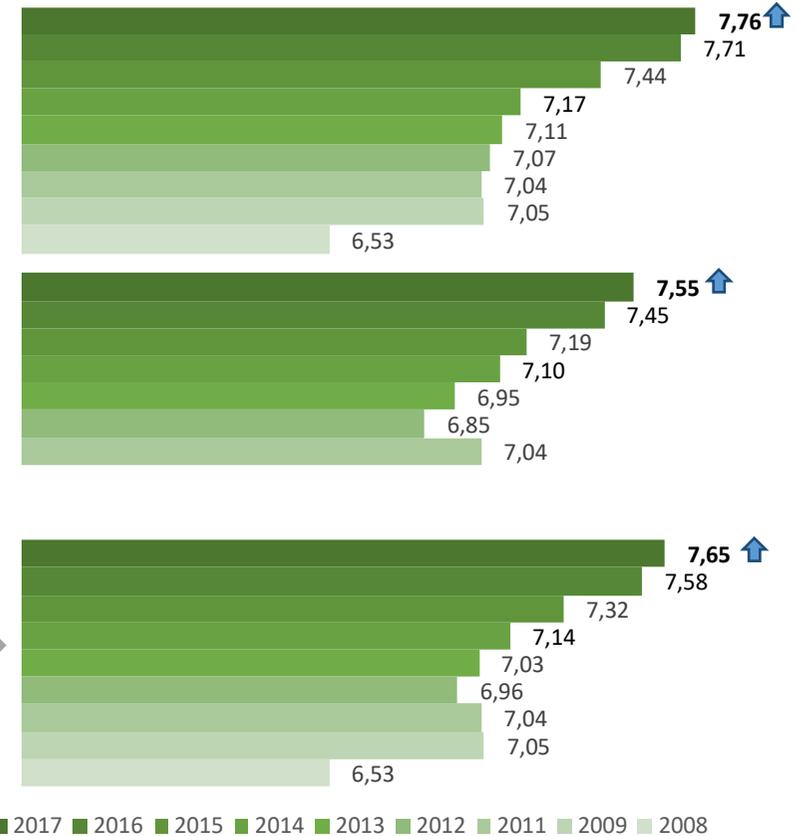
Promoción de la actividad cultural

7,55

87,2%

MEDIA

7,65



*Nota: En esta edición junto con las Bibliotecas municipales, se valora la sala de lectura de La Millonaria

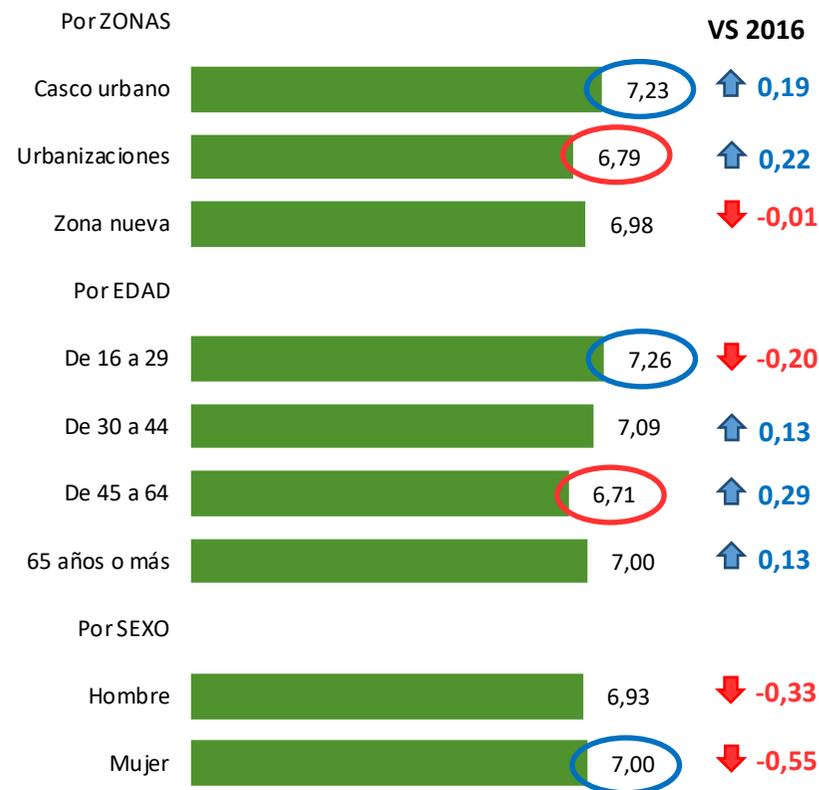
Área de Mujer

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos

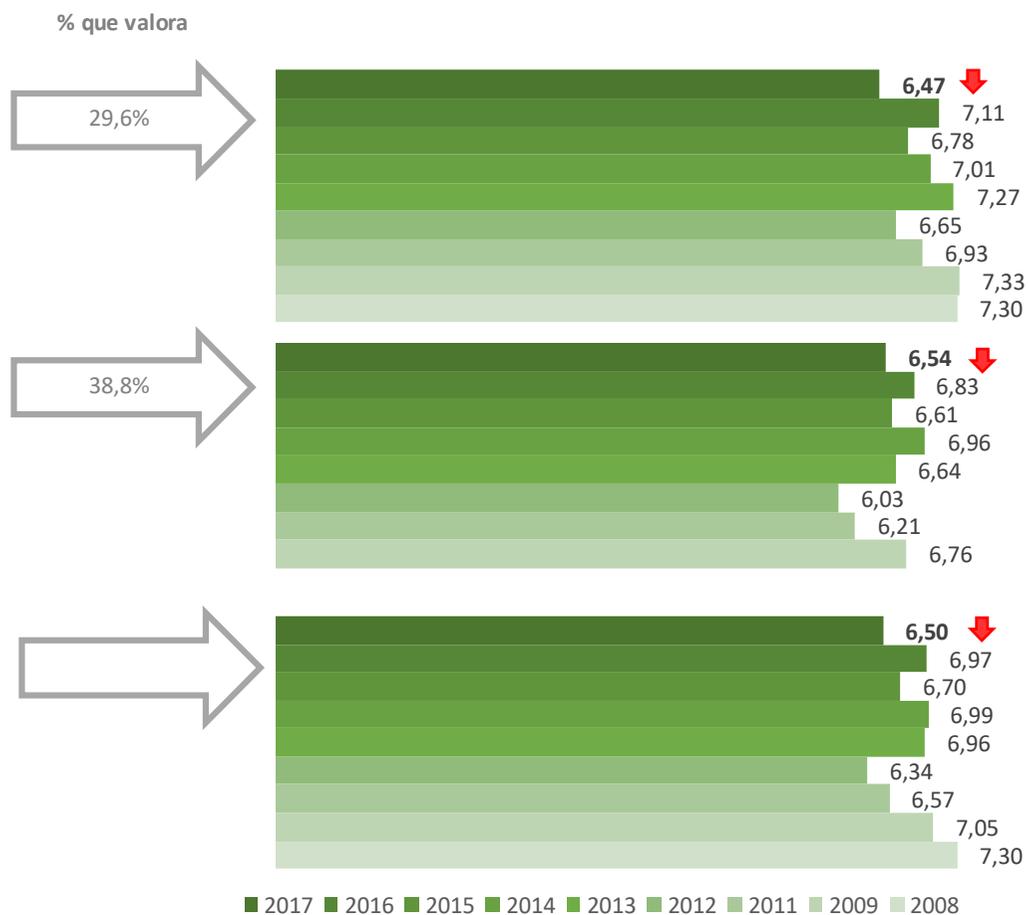
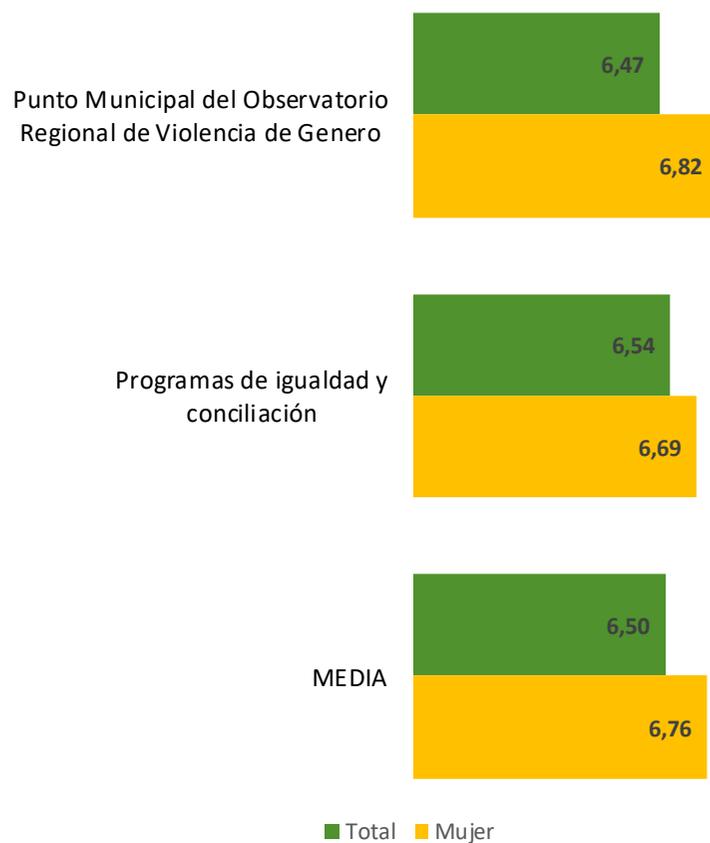


 Mayor valor
 Menor valor

ÁREA DE MUJER

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área



2ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE URBANISMO, INFRAESTRUCTURAS Y PATRIMONIO

Concejalía de Urbanismo, Infraestructura y Patrimonio

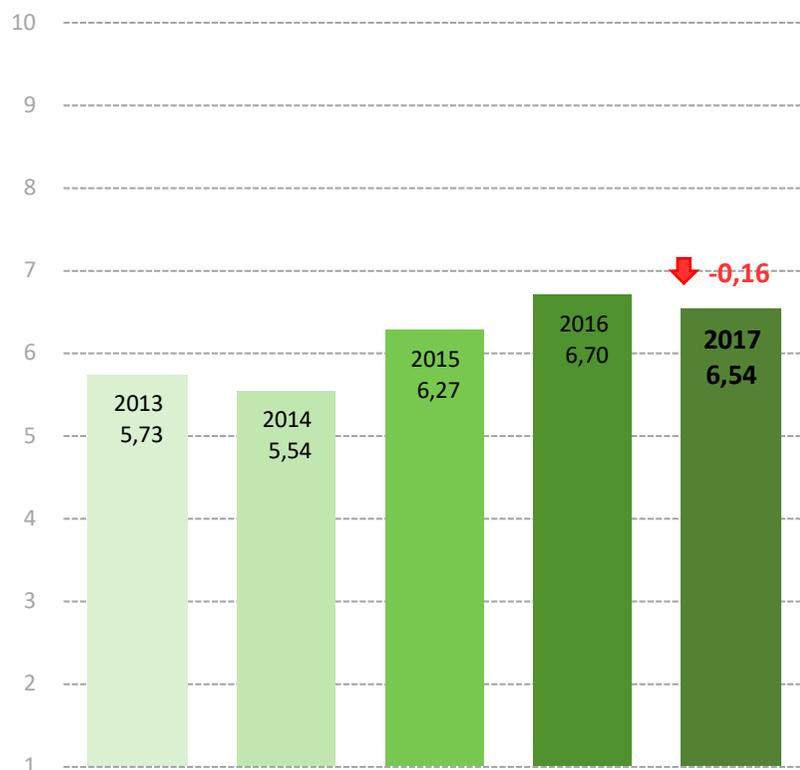
Concejalía de Urbanismo, Infraestructura y Patrimonio

Concejal: Raimundo Herráiz Romero

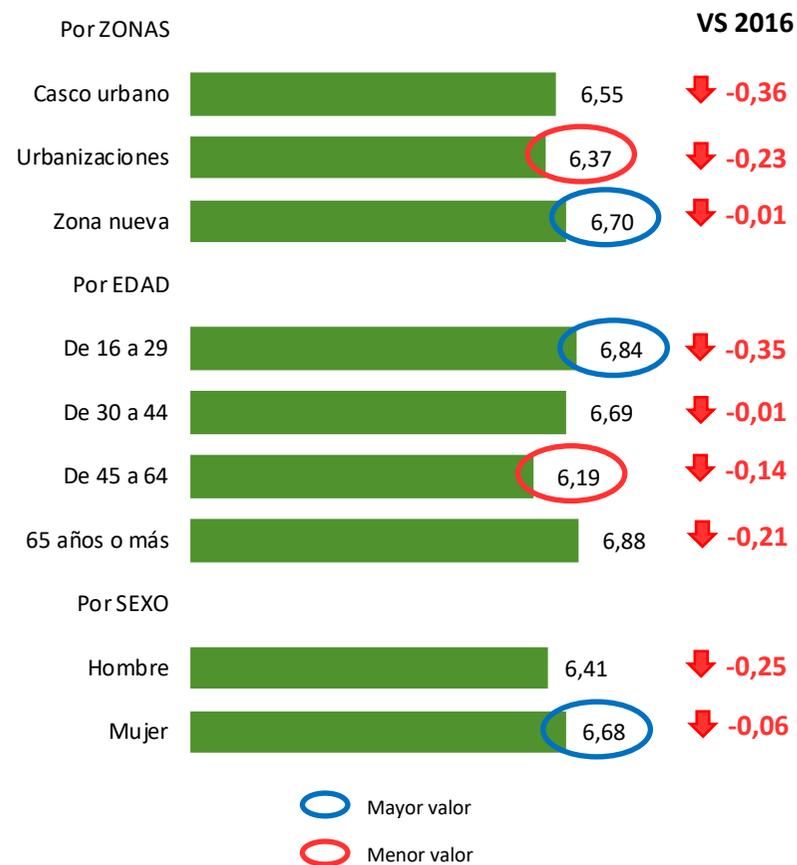
Área de Urbanismo

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



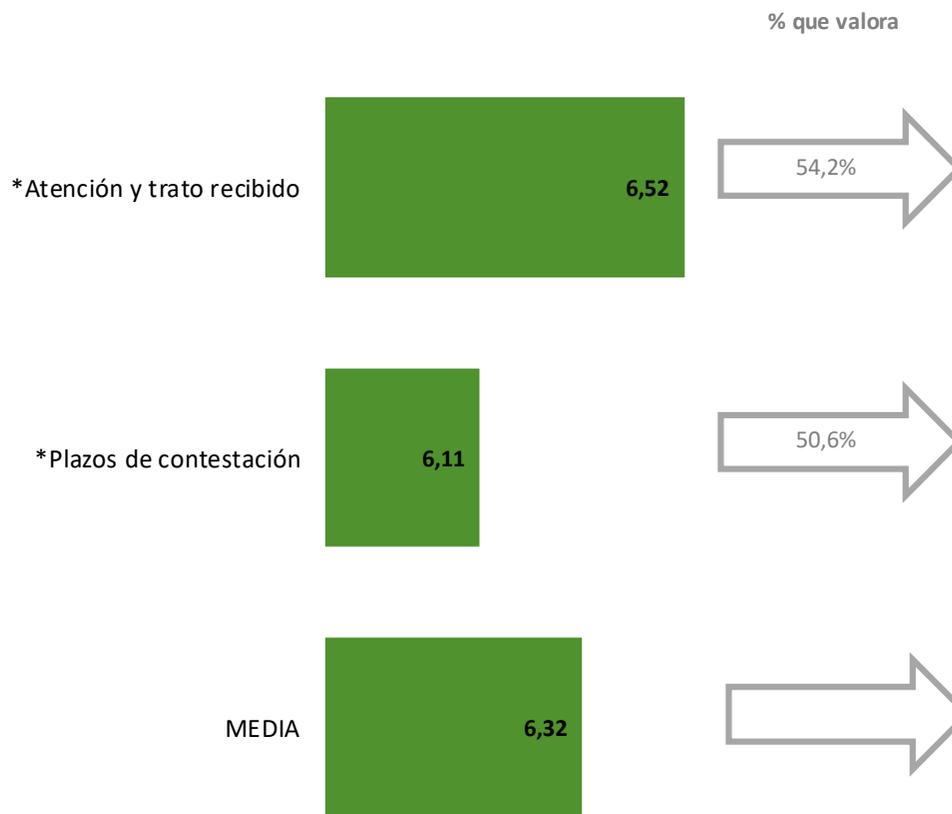
Satisfacción por segmentos



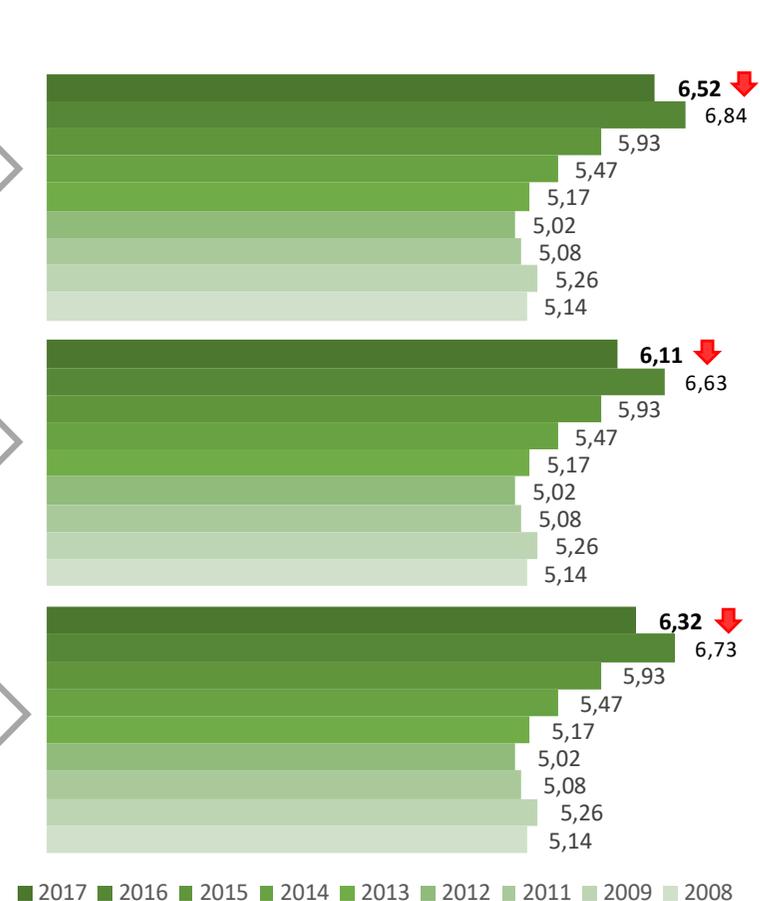
ÁREA DE URBANISMO

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área



Evolución

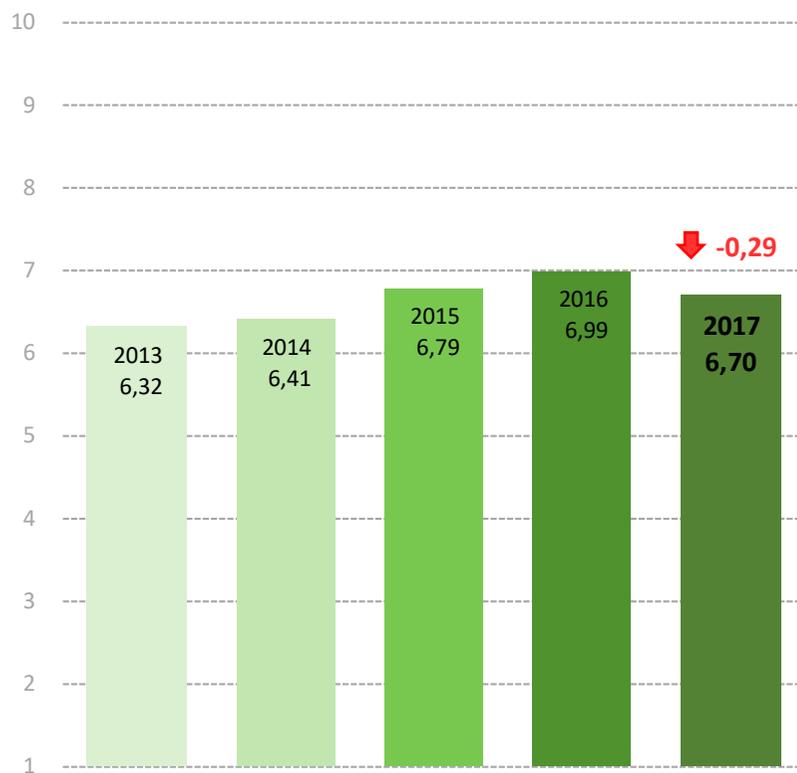


*Nota: En las ediciones anteriores, la comparativa anual de Atención y trato recibido y Plazos de contestación ha sido realizada con datos anuales medios.

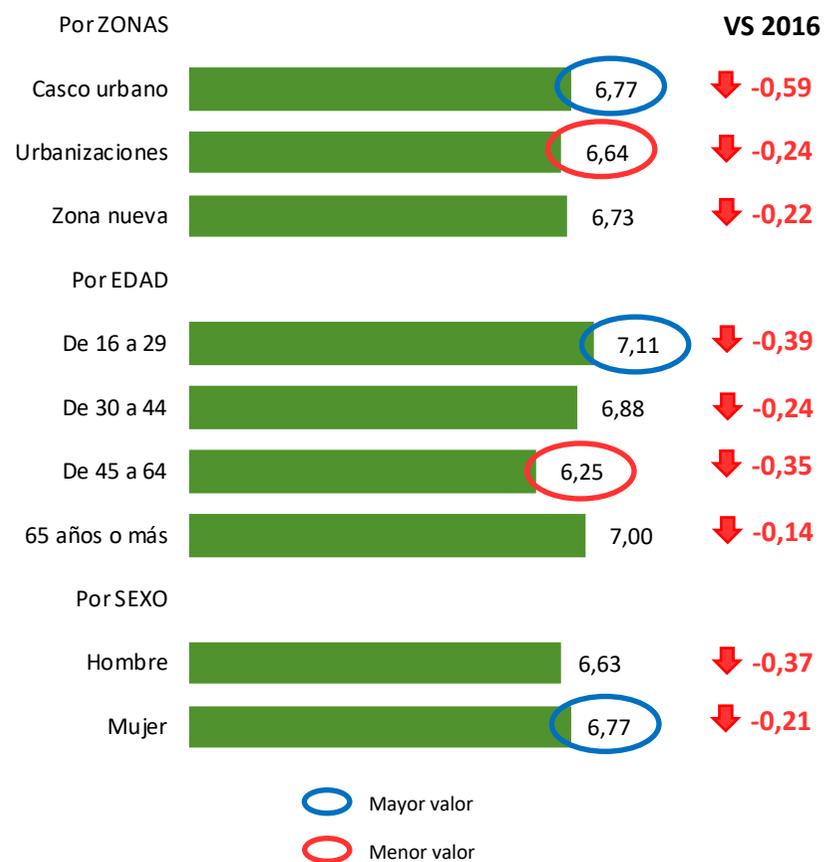
Área de Infraestructuras

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

Nuevas infraestructuras puestas en marcha por el ayuntamiento



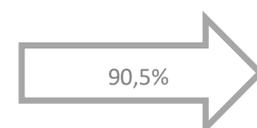
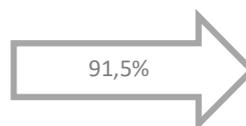
Funcionamiento de las Instalaciones y equipamientos Municipales



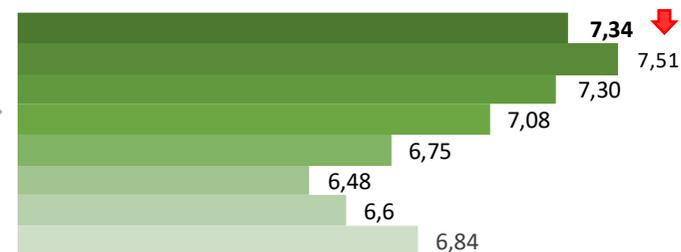
MEDIA



% que valora



Evolución



■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011 ■ 2009

3ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE MEDIO AMBIENTE

Concejalía de Limpieza Urbana, Gestión de Residuos, Parques, Jardines, Zonas verdes y espacios ajardinados, Gestión de Punto Limpio y Vigilancia de Monte Público

Concejalía de Participación Ciudadana, Asociaciones, Deportes, Festejos y Turismo

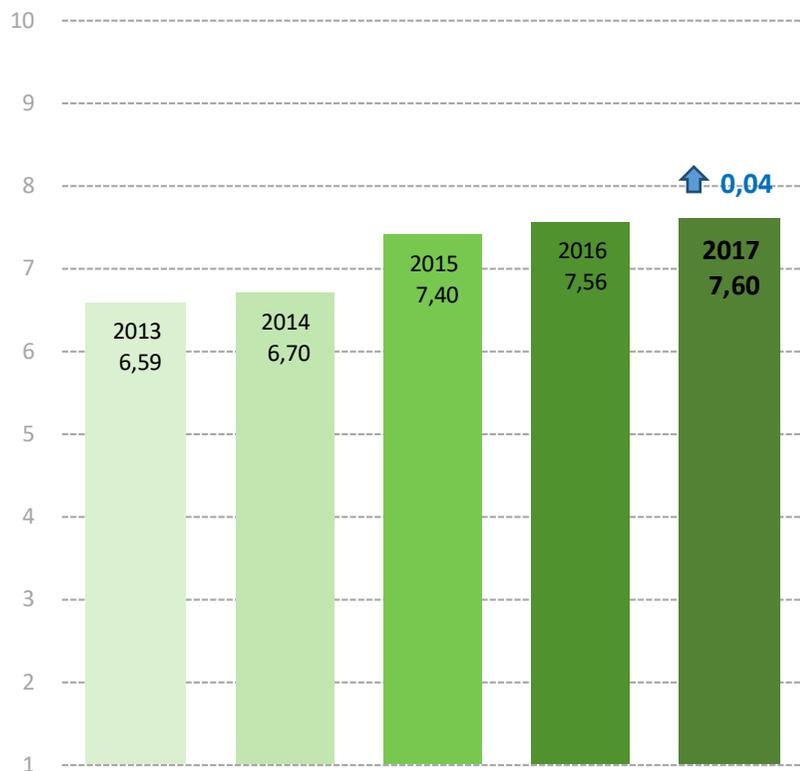
**Concejalía de Limpieza Urbana, Gestión de Residuos, Parques, Jardines,
Zonas verdes y espacios ajardinados, Gestión de Punto Limpio y
Vigilancia de Monte Público**

Concejal: Javier Úbeda Liébana

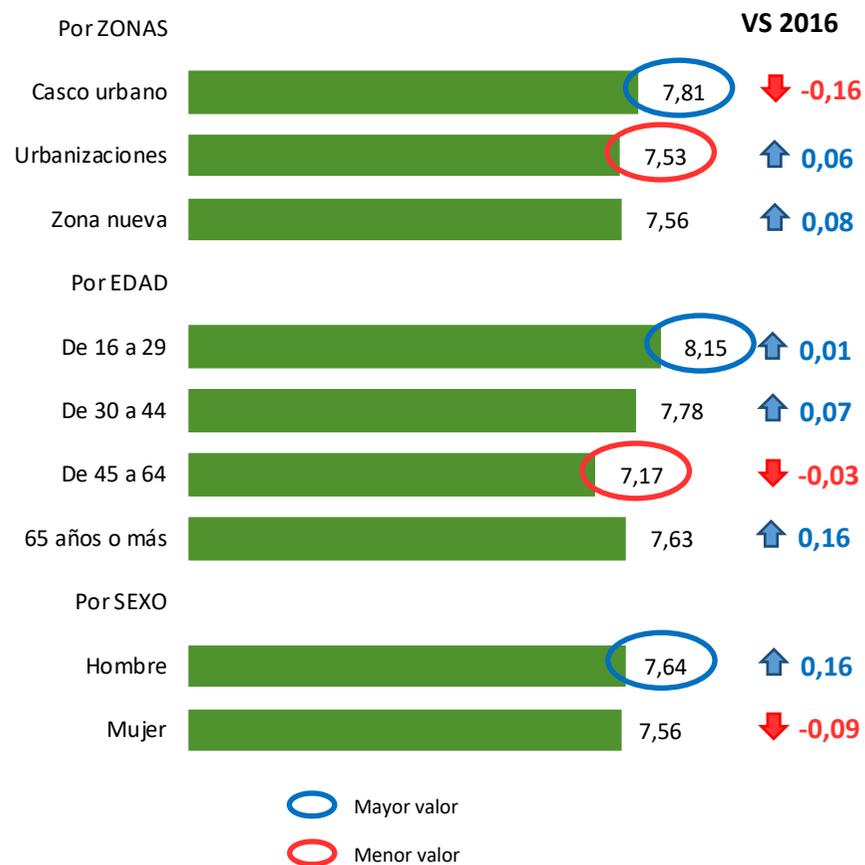
Área de Limpieza, Mantenimiento y Conservación del Municipio

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos

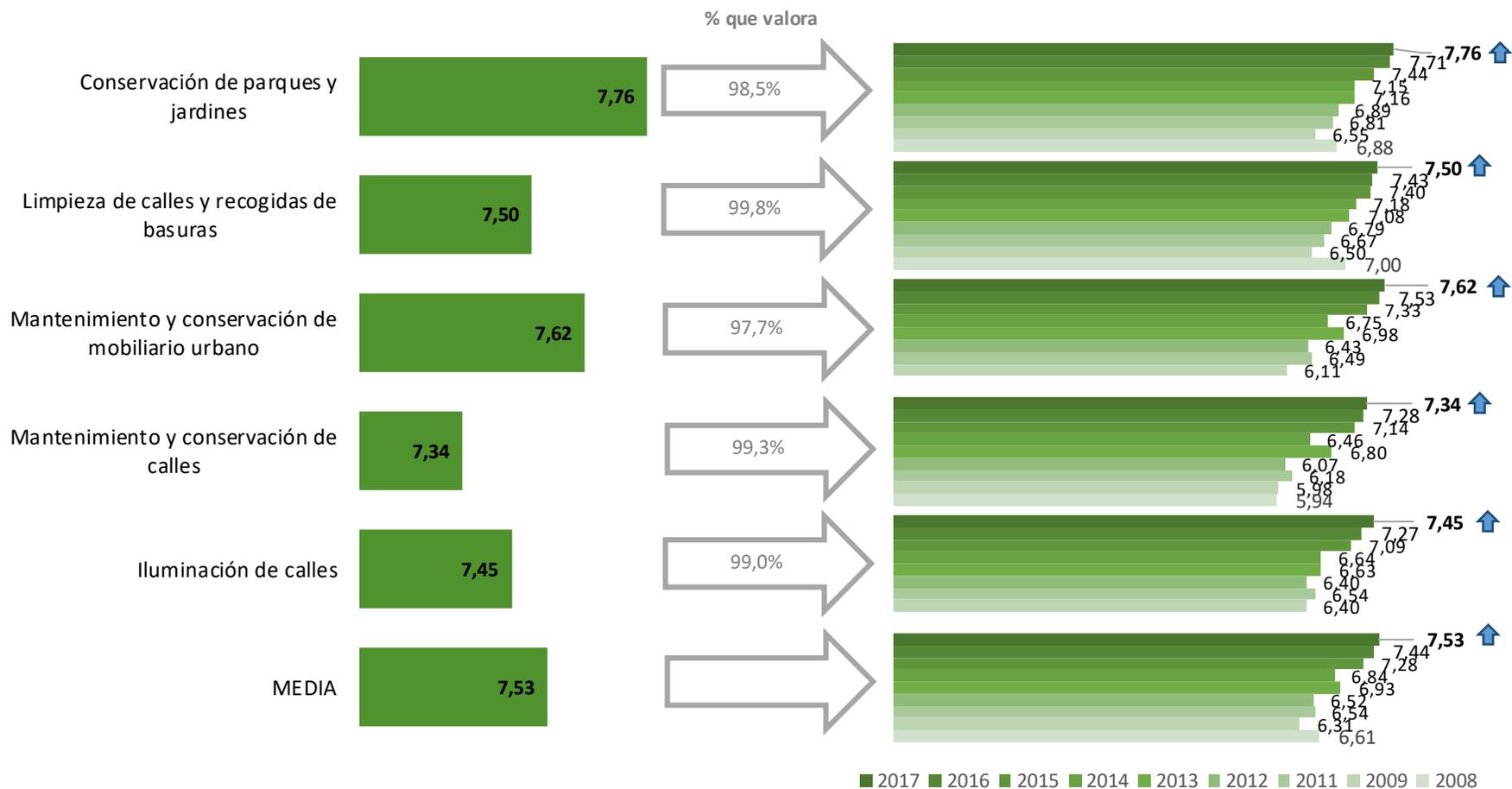


ÁREA DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL MUNICIPIO

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

Evolución



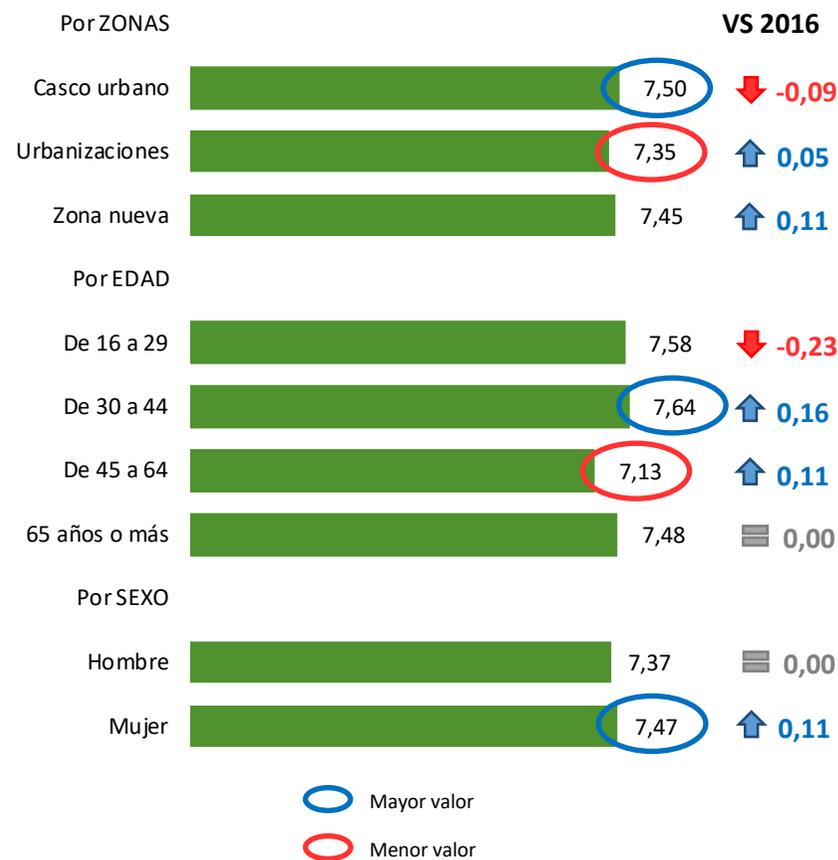
Área de Medioambiente

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



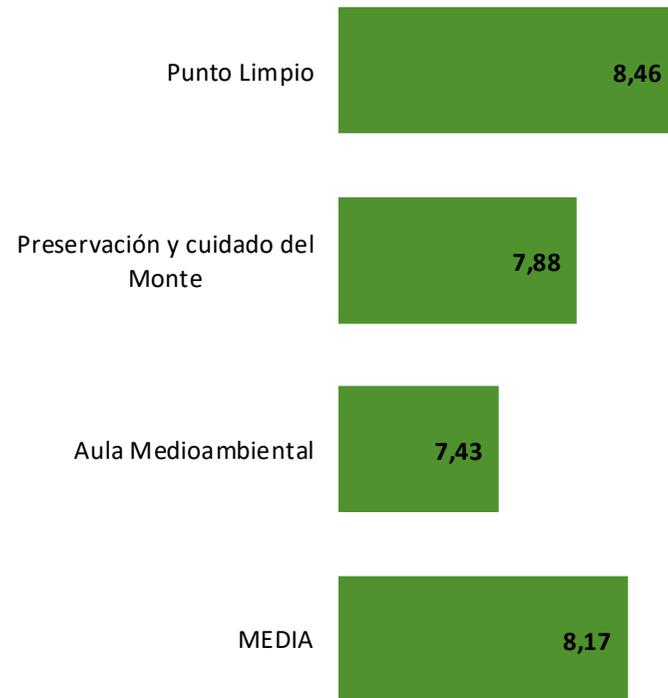
Satisfacción por segmentos



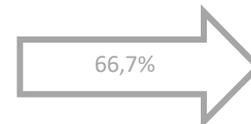
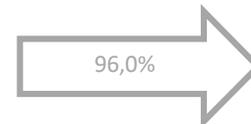
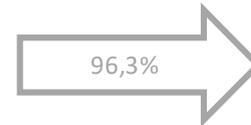
ÁREA DE MEDIOAMBIENTE

Base. Total muestra, 601 entrevistas

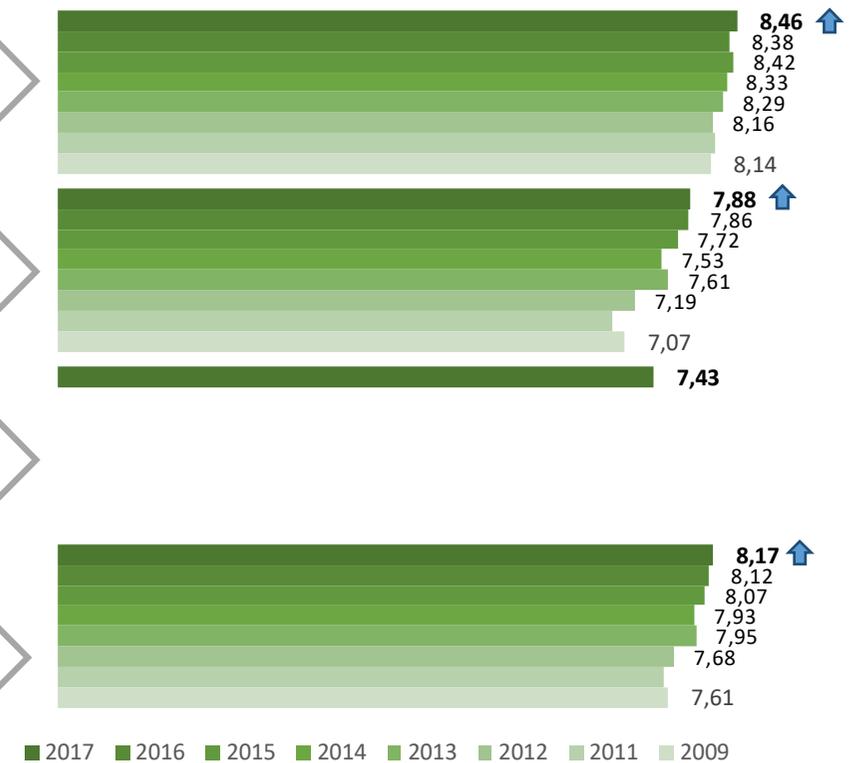
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución



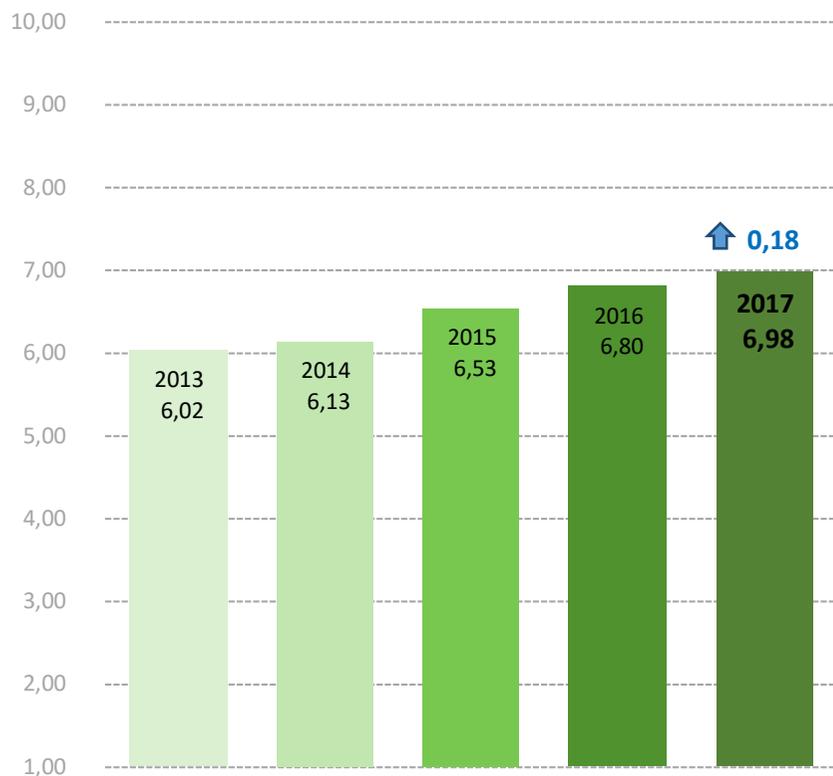
Concejalía de Participación Ciudadana, Asociaciones, Deportes, Festejos y Turismo

Concejal: David Mesa Vargas

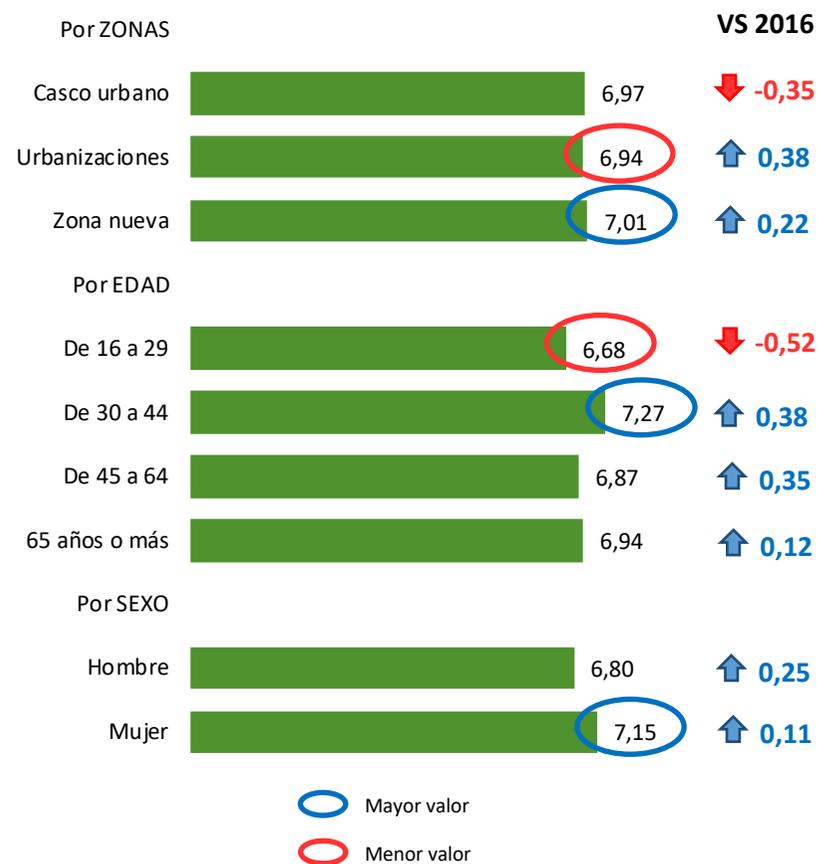
Área de Participación Ciudadana

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

Gestión y Promoción de asociaciones



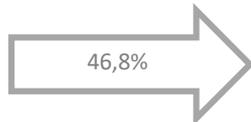
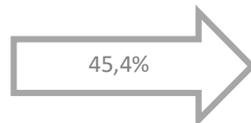
Gestión y coordinación de la respuesta a las reclamaciones y sugerencias del ciudadano



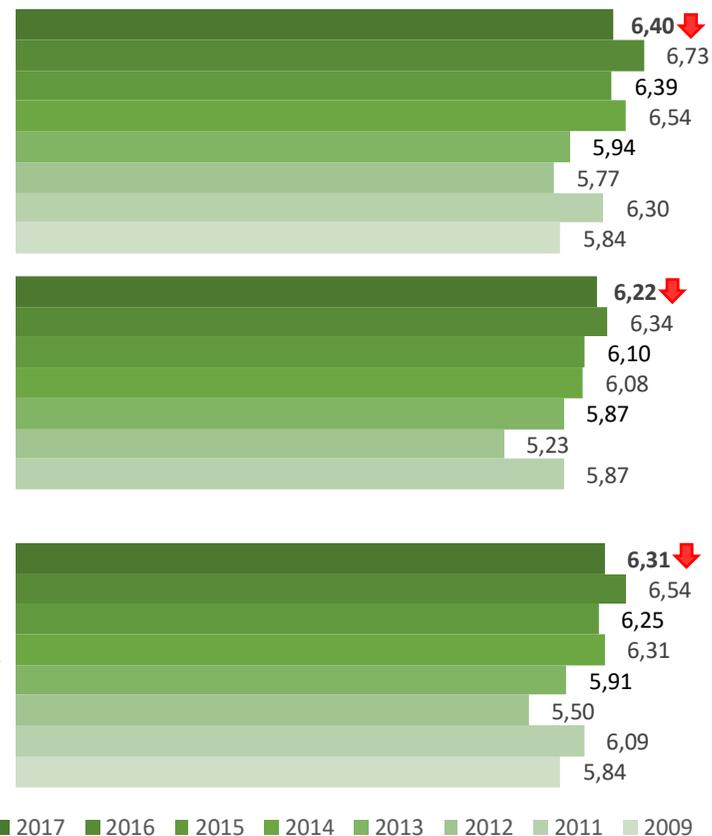
MEDIA



% que valora



Evolución



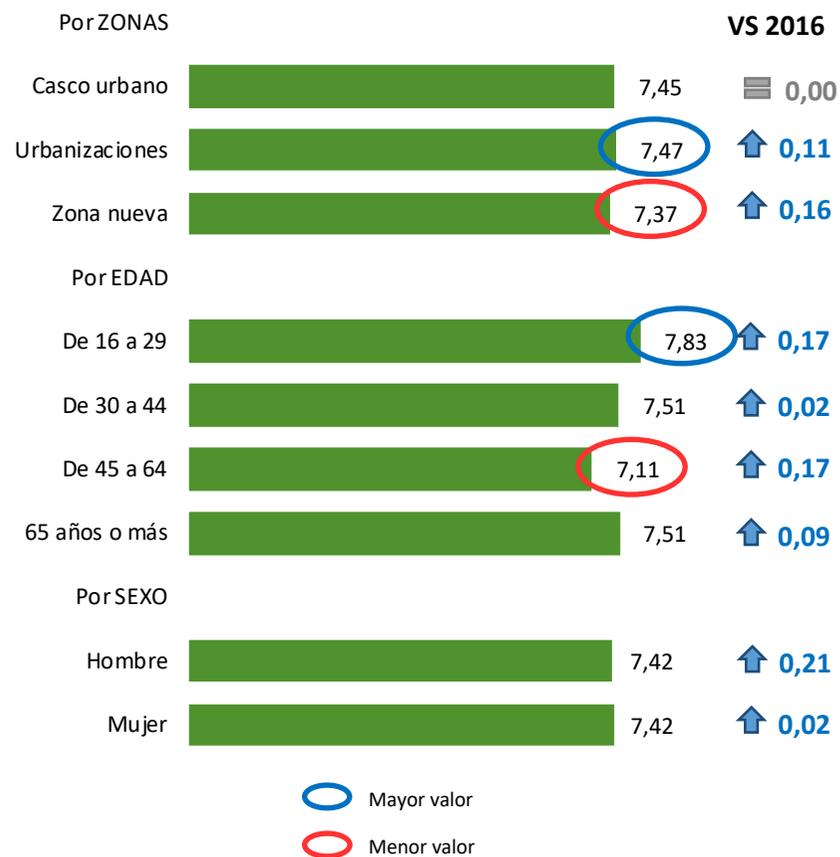
Área de Deportes

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



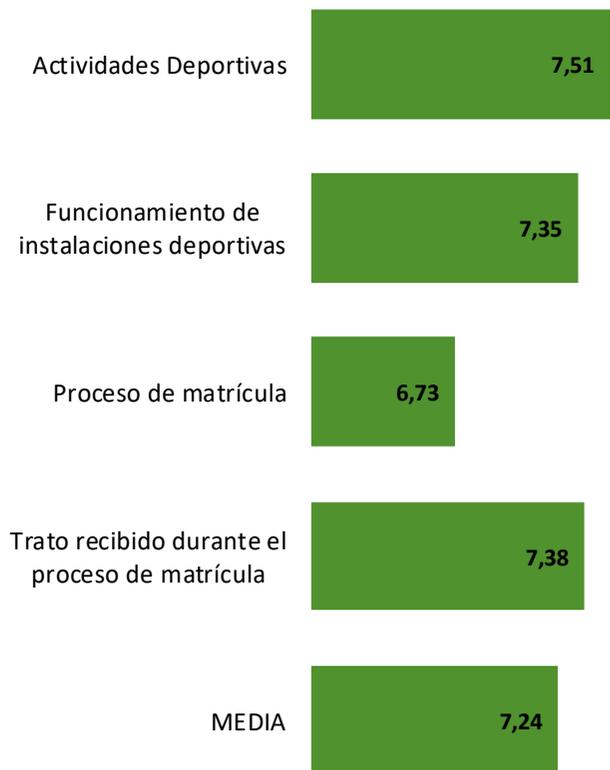
Satisfacción por segmentos



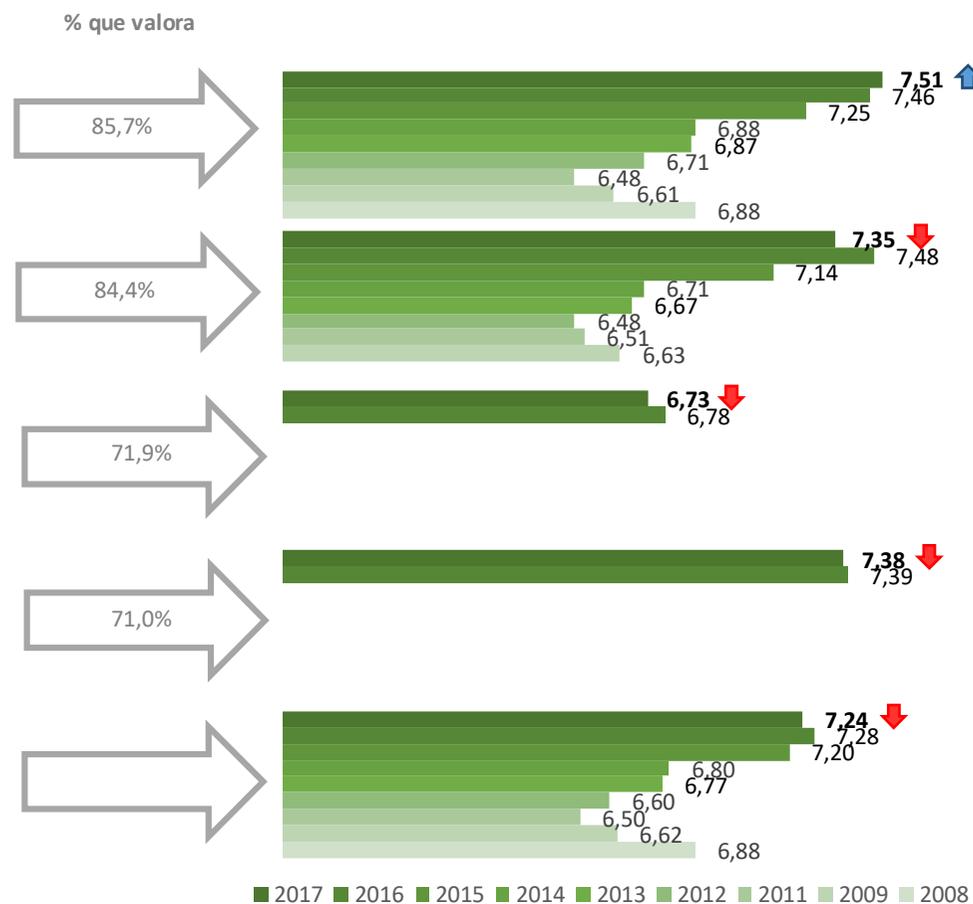
ÁREA DE DEPORTES

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área



Evolución



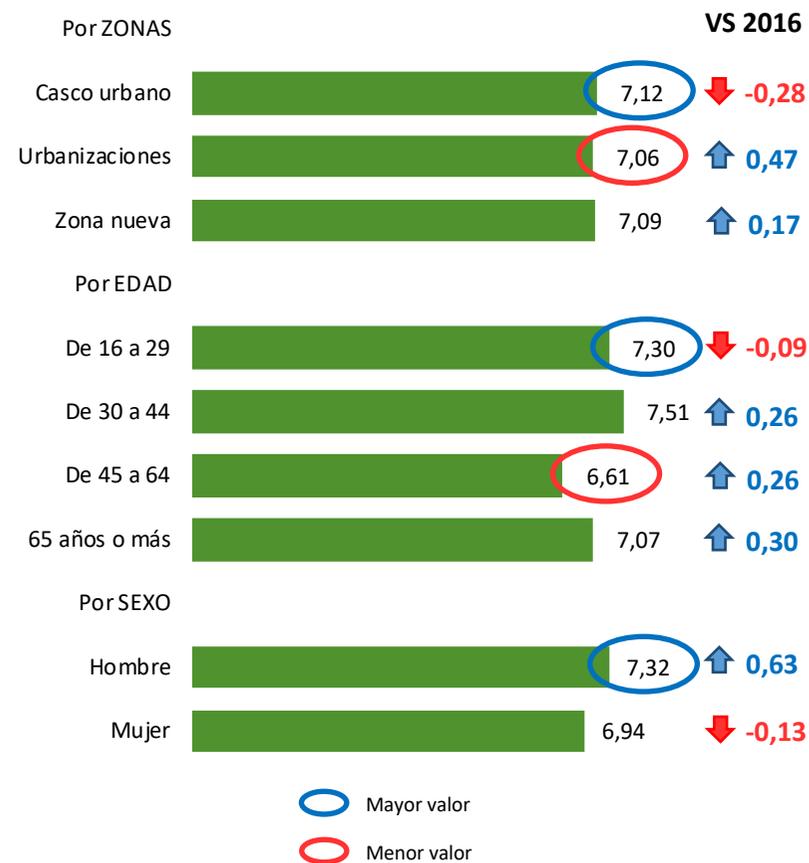
Área de Festejos

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE FESTEJOS

Base. Total muestra, 601 entrevistas

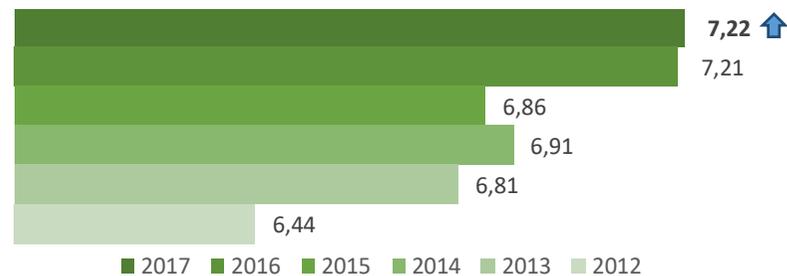
Satisfacción con servicios del área

Organización de Fiestas
Municipales



% que valora
89,2%

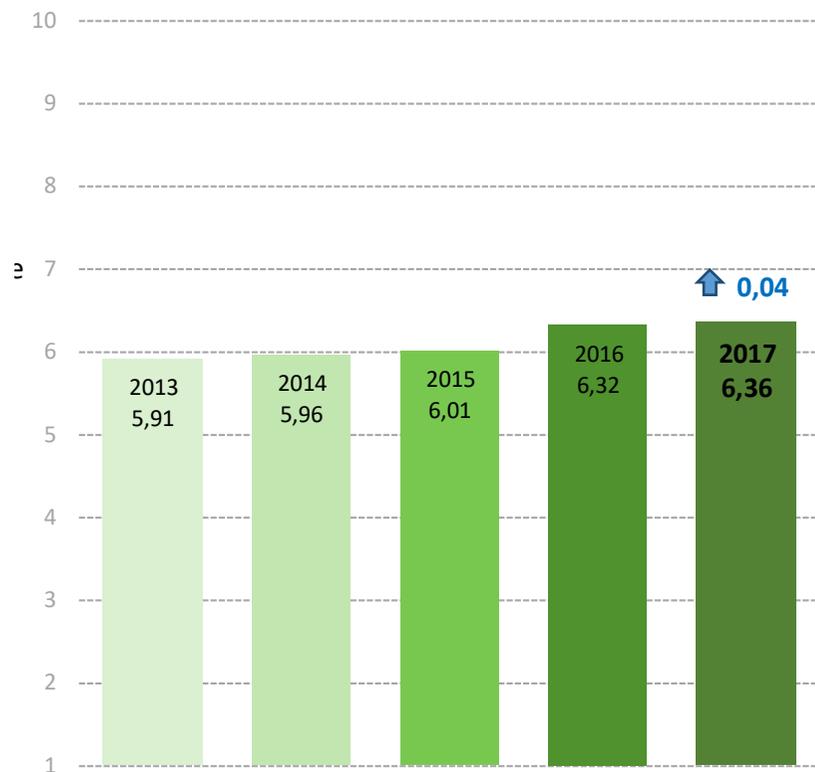
Evolución



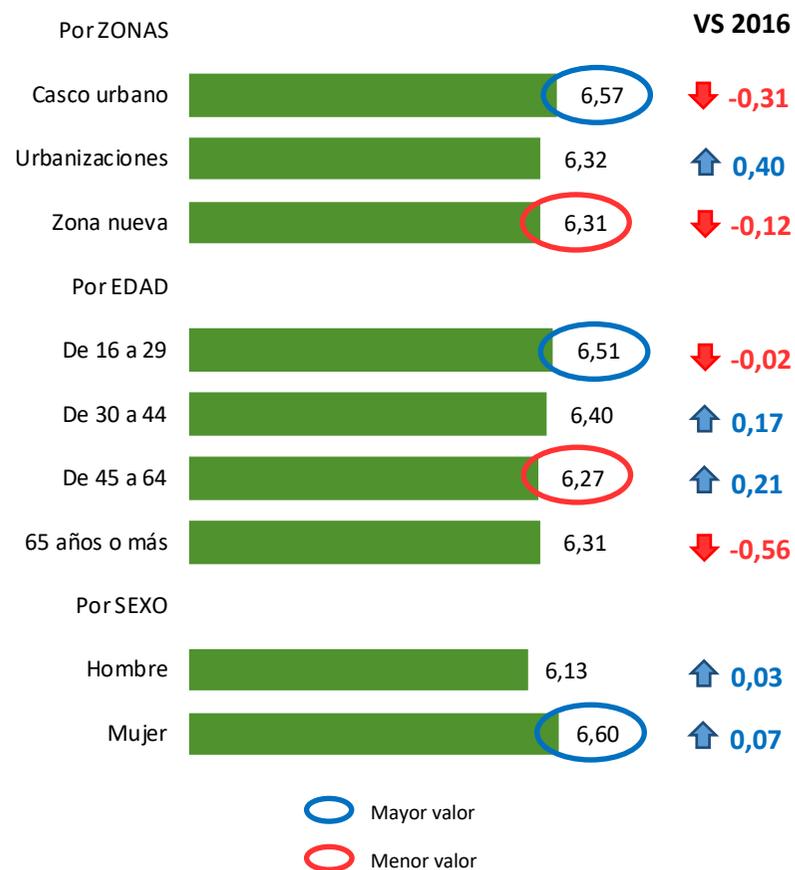
Área de Turismo*

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos

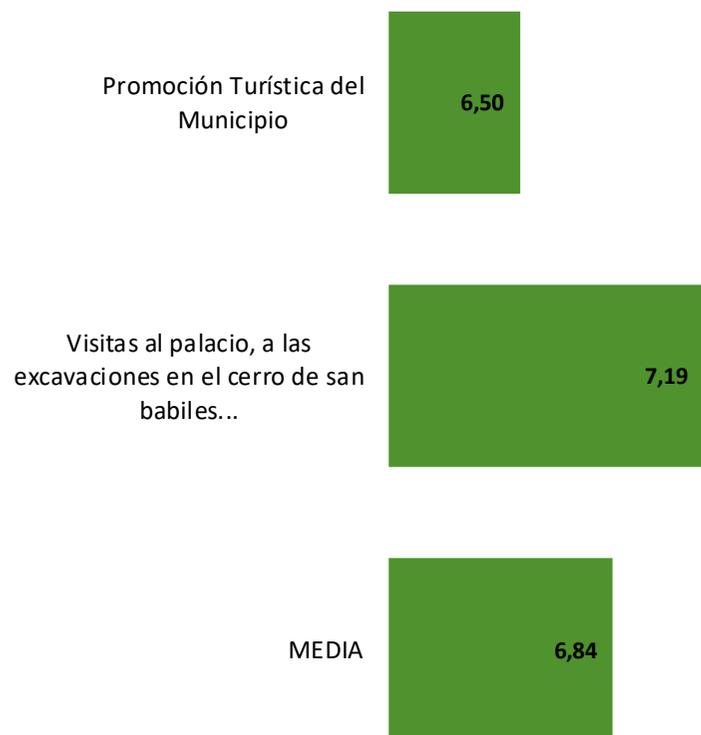


*Nota: En el 2014 y 2013 la valoración del área de turismo se puntuaba en conjunto con el área de comercio.

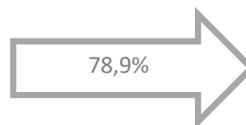
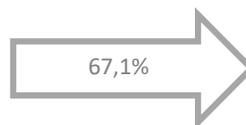
ÁREA DE TURISMO

Base. Total muestra, 601 entrevistas

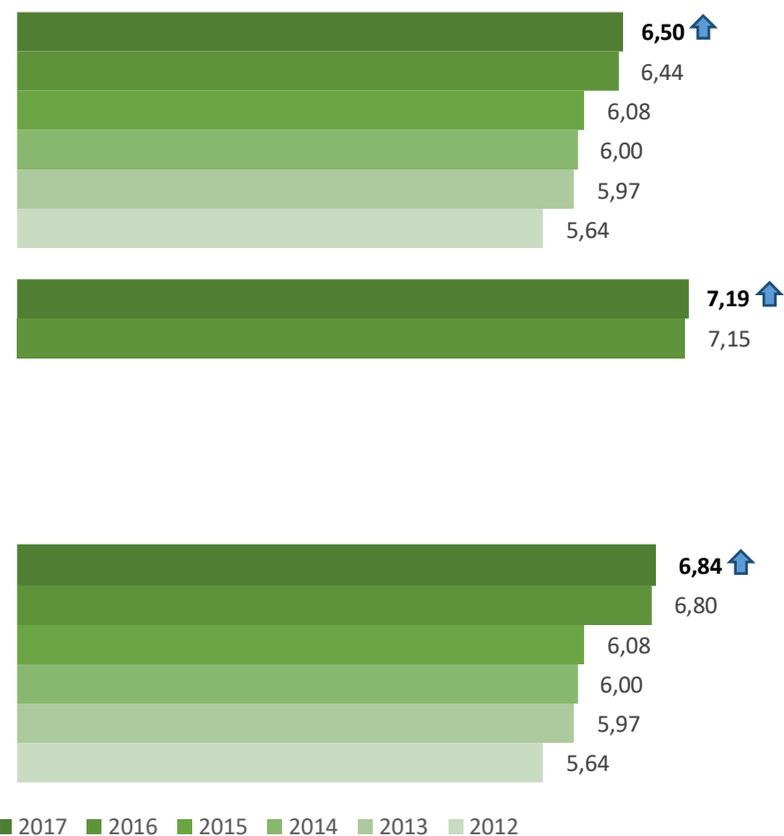
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución



4ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y CONTRATACIÓN

Concejalía de Comunicación, Economía, Hacienda, Contratación, Compras, Ayudas, Convenios y Subvenciones

Concejalía de Nuevas Tecnologías y Calidad

Concejalía de Comercio, Sanidad y Consumo

Concejalía de Juventud, Empleo y Formación

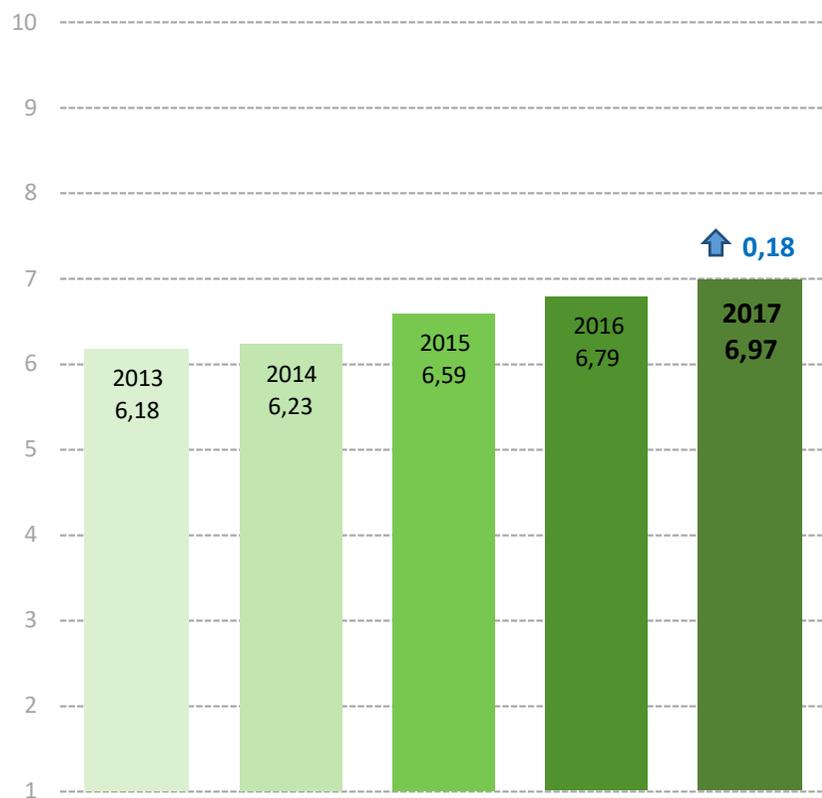
Concejalía de Comunicación, Economía, Hacienda, Contratación, Compras, Ayudas, Convenios y Subvenciones

Concejala: Mar Paños de Arriba

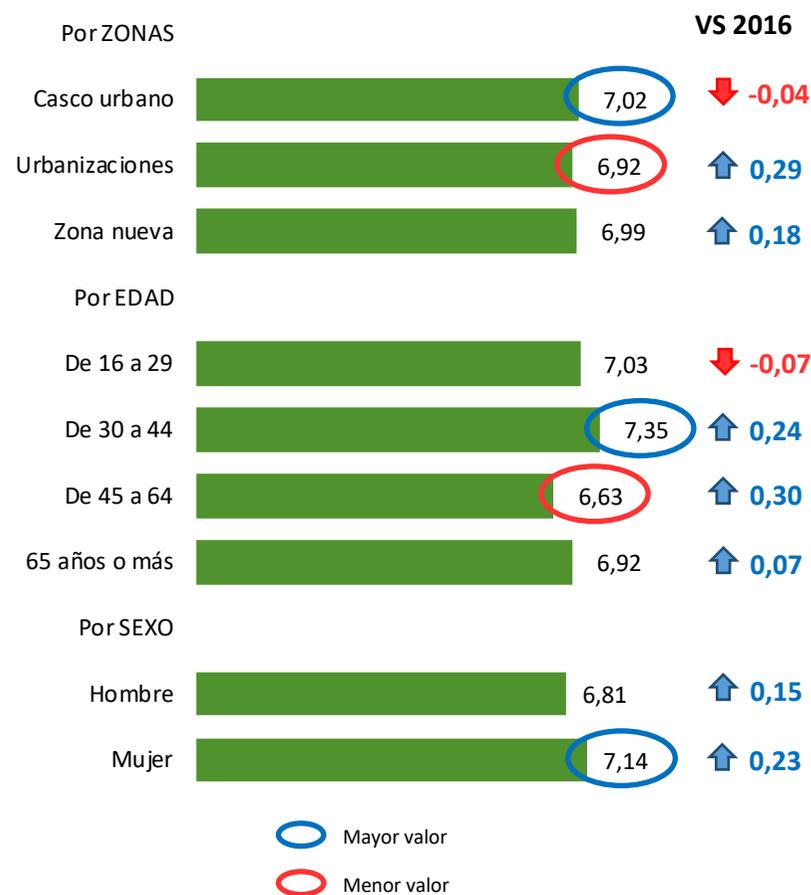
Área de Comunicación

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



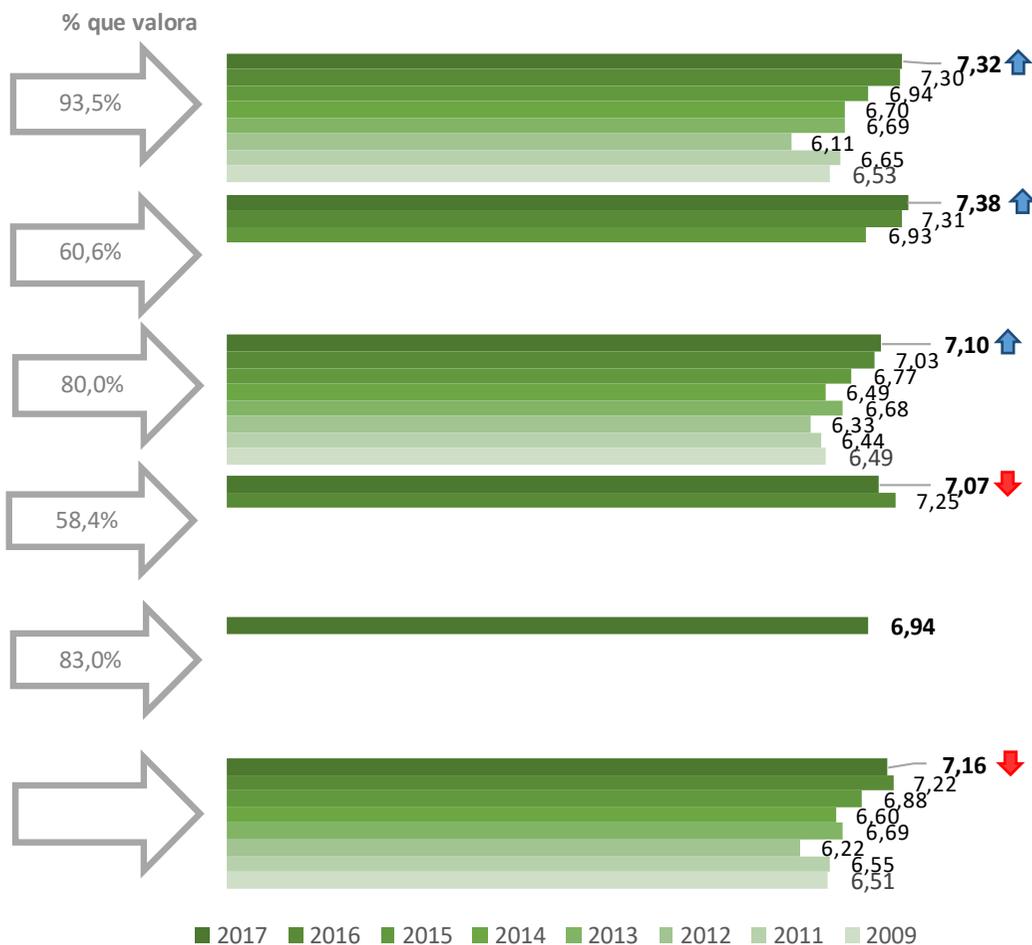
Satisfacción por segmentos



ÁREA DE COMUNICACIÓN

Base. Total muestra, 601 entrevistas

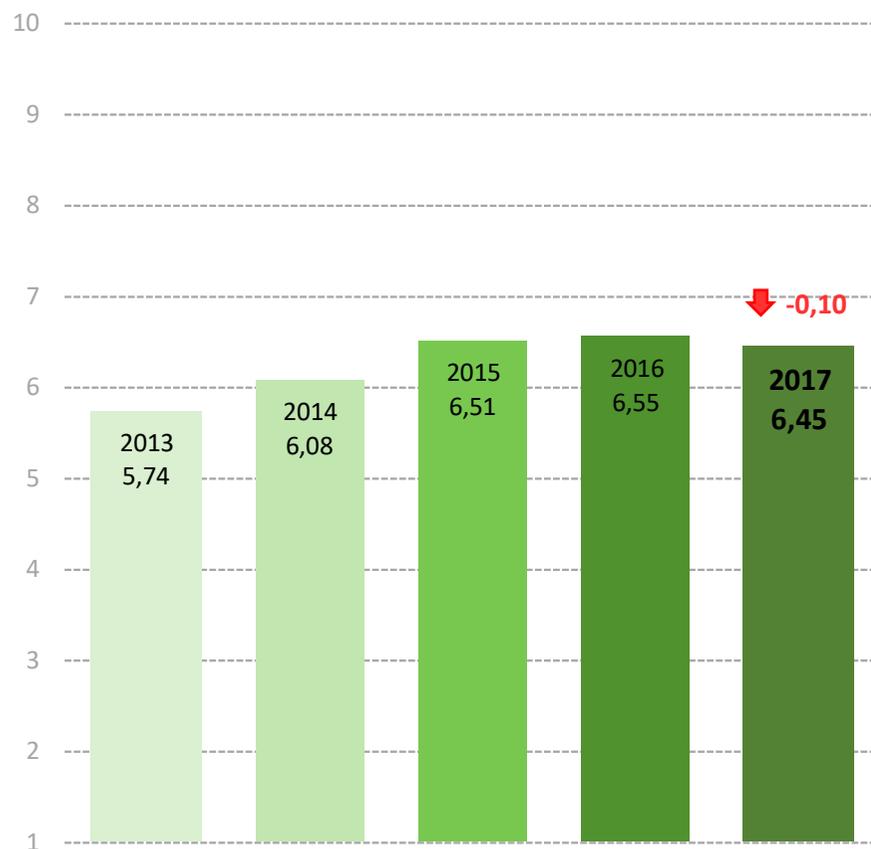
Satisfacción con servicios del área



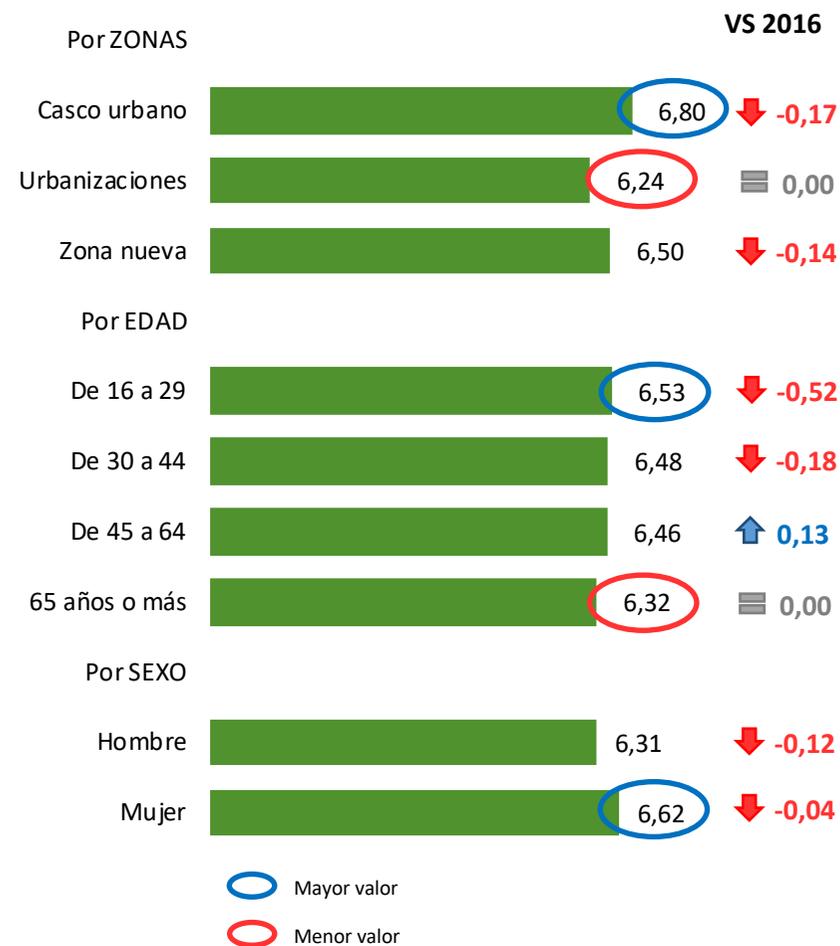
Área de Hacienda

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



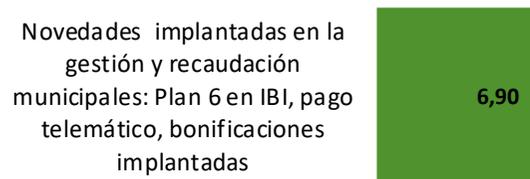
Satisfacción por segmentos



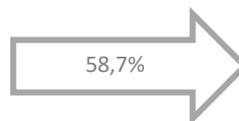
ÁREA DE HACIENDA

Base. Total muestra, 601 entrevistas

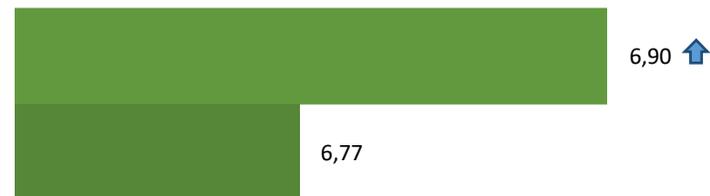
Satisfacción con servicios del área



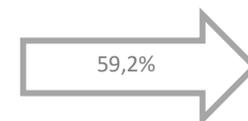
% que valora



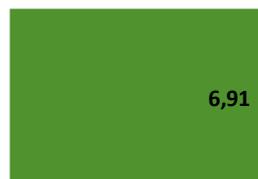
Evolución



Trato e información recibido, tiempo de respuesta



MEDIA



■ 2017

■ 2016

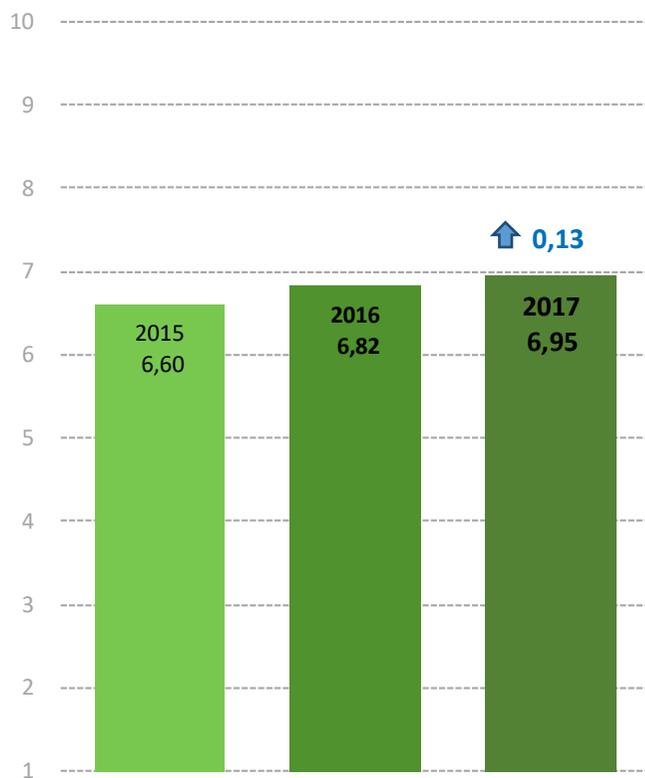
Concejalía de Nuevas Tecnologías y Calidad

Concejal: Amador Sánchez Sánchez

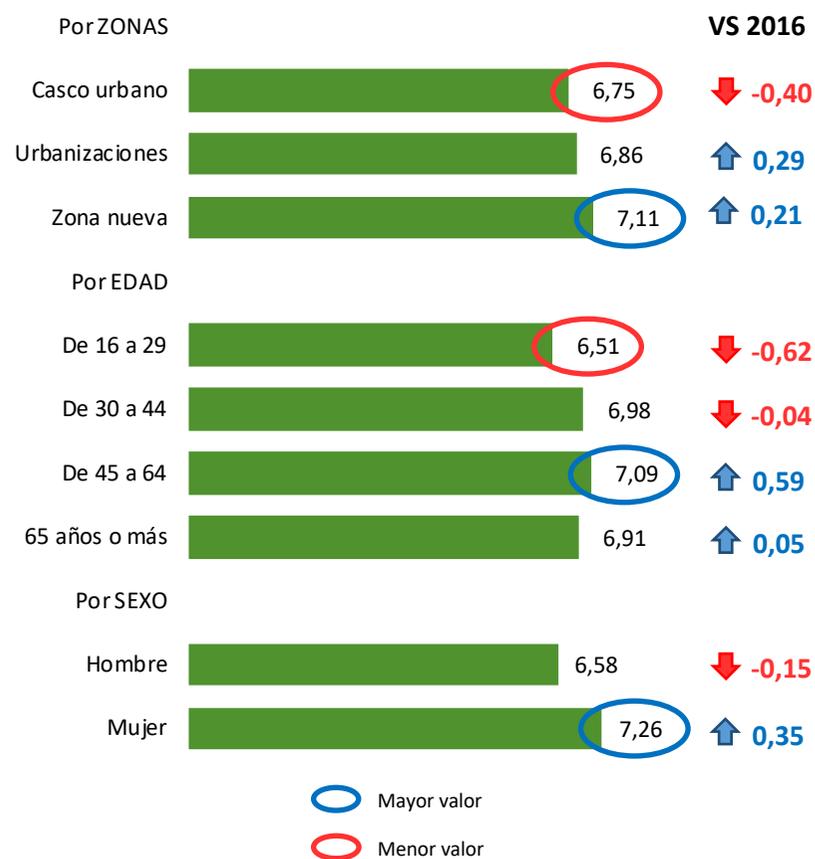
Área de NNTT (Sede Electrónica)

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE NNTT (SEDE ELECTRÓNICA)

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

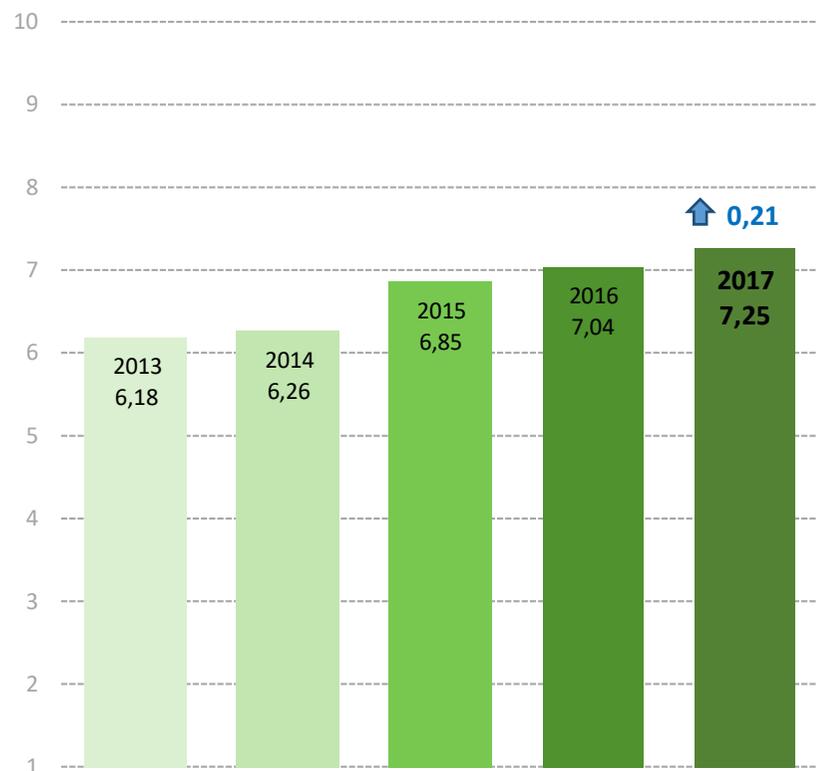
Trámites realizados a través de la sede electrónica del ayuntamiento



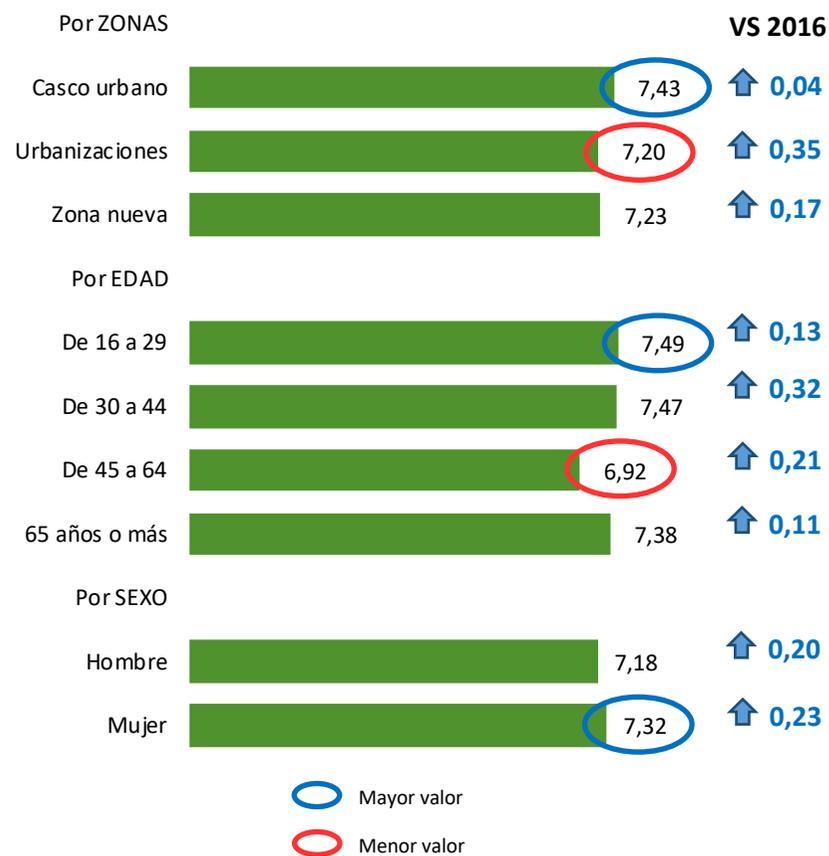
Área de Calidad de los Servicios Municipales

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

Los certificados de calidad que han
obtenido todos los servicios
municipales.



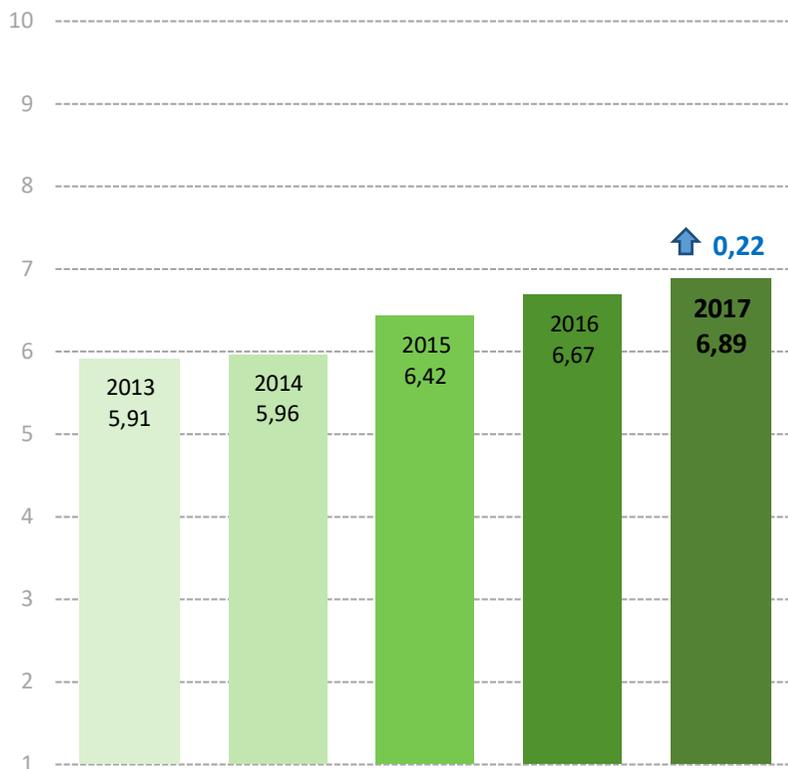
Concejalía de Comercio, Sanidad y Consumo

Concejala: Raquel Araguás Gómez

Área de Comercio*

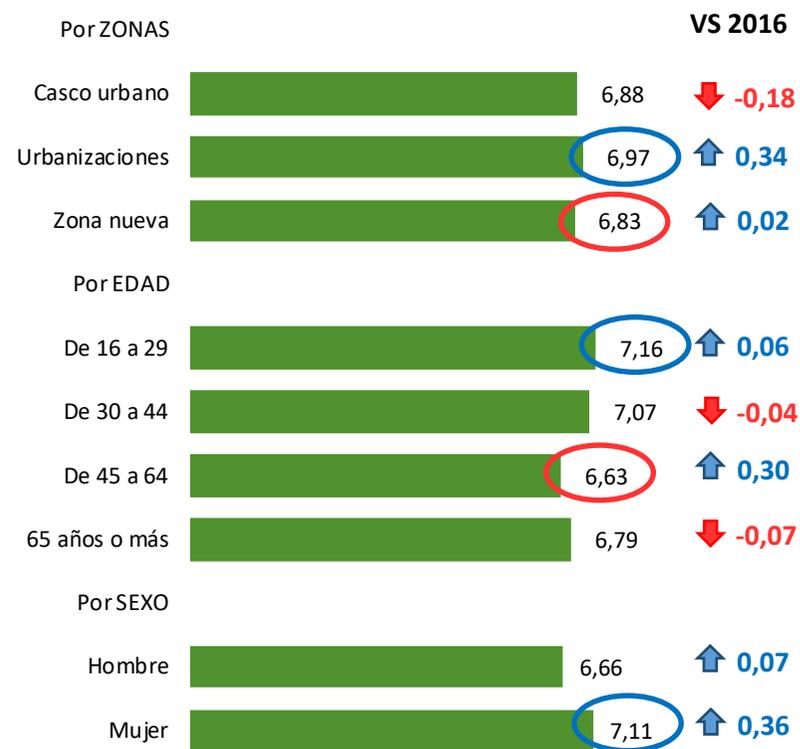
Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



*Nota: en 2014 y 2013 la valoración del área de comercio se puntuaba en conjunto con el área de turismo

Satisfacción por segmentos



○ Mayor valor
○ Menor valor

ÁREA DE COMERCIO

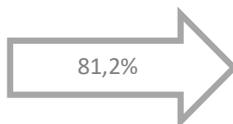
Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

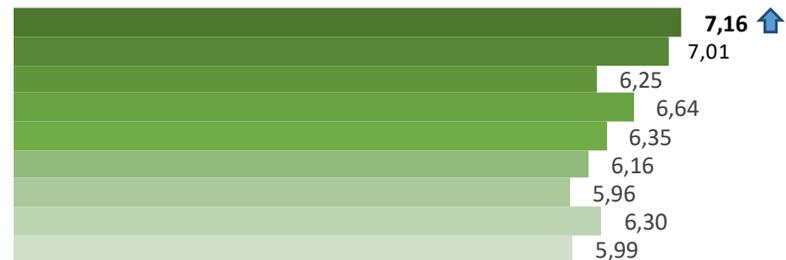
Acciones de promoción del comercio local



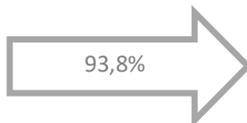
% que valora



Evolución



Oferta, variedad y horario de los comercios en Boadilla



MEDIA

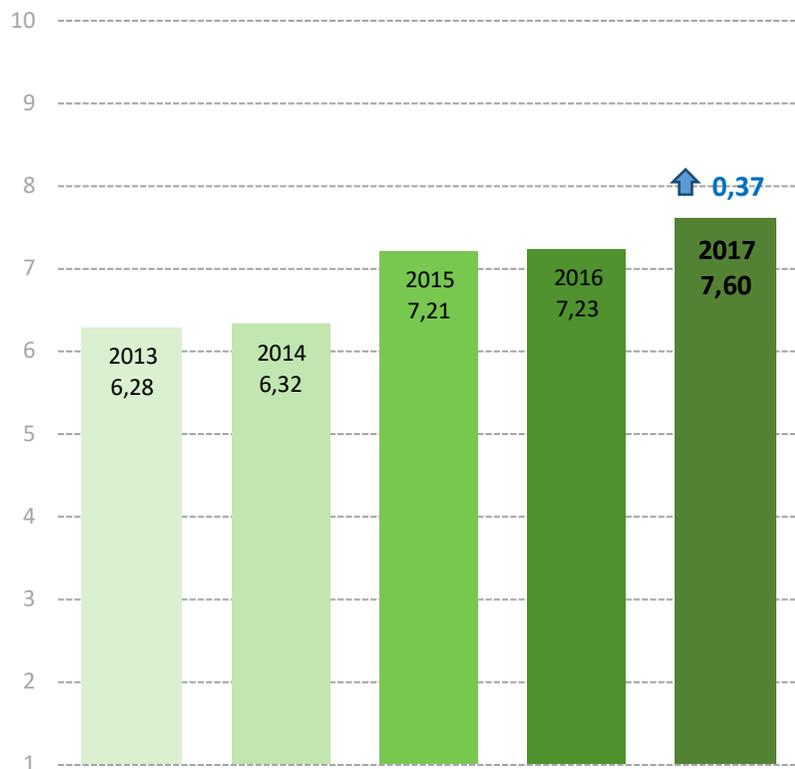


■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011 ■ 2009 ■ 2008

Área de Sanidad*

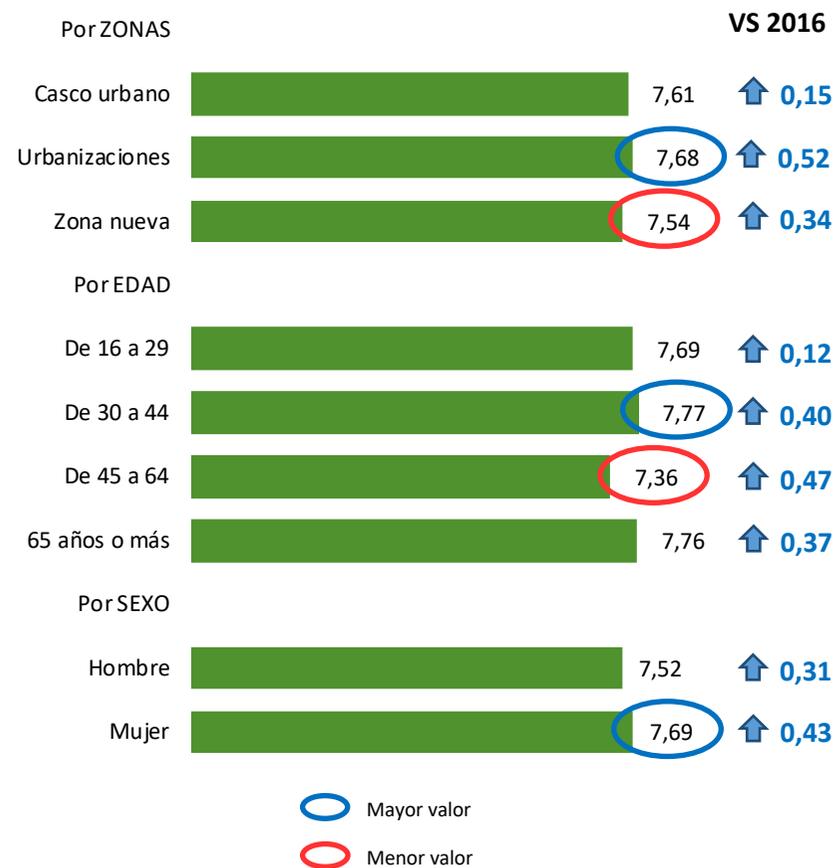
Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



*Nota: en ediciones anteriores la valoración del área de Sanidad se puntuaba en conjunto con el área de Consumo.

Satisfacción por segmentos



ÁREA DE SANIDAD

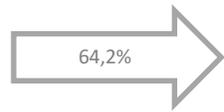
Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

Servicio de inspecciones de sanidad: (control de plagas, insectos, roedores en el municipio... y control de tenencia de animales)

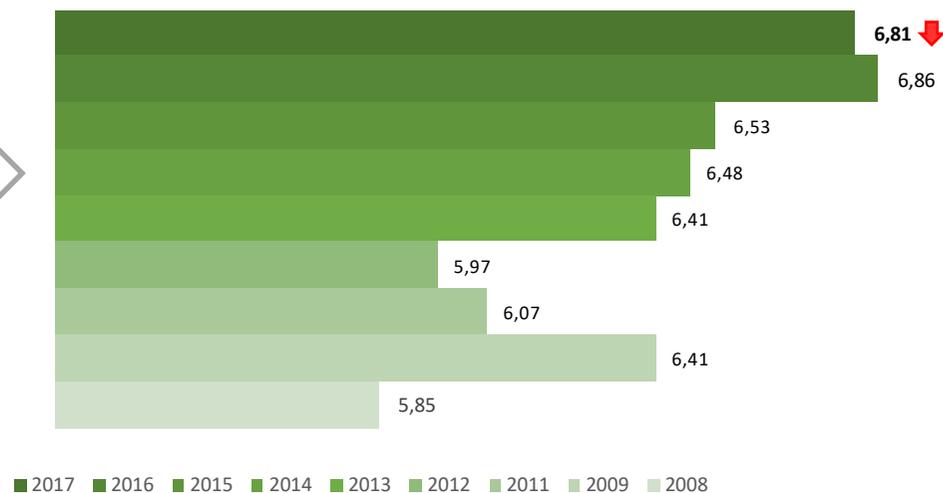


% que valora



64,2%

Evolución



Área de Consumo*

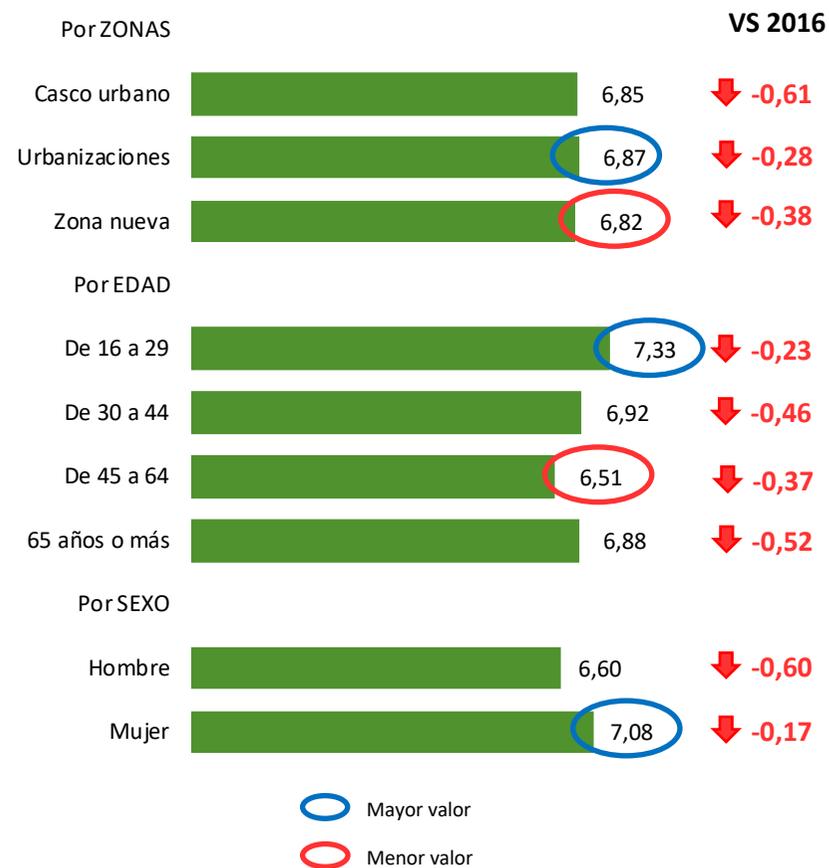
Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



*Nota: en ediciones anteriores la valoración del área de Consumo se puntuaba en conjunto con el área de Sanidad.

Satisfacción por segmentos



ÁREA DE CONSUMO

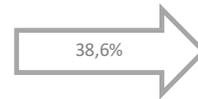
Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

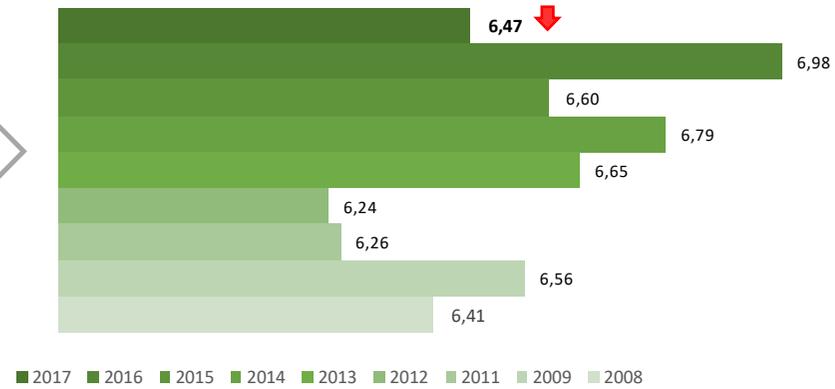
Oficina Municipal de
Información al
Consumidor (OMIC)



% que valora



Evolución



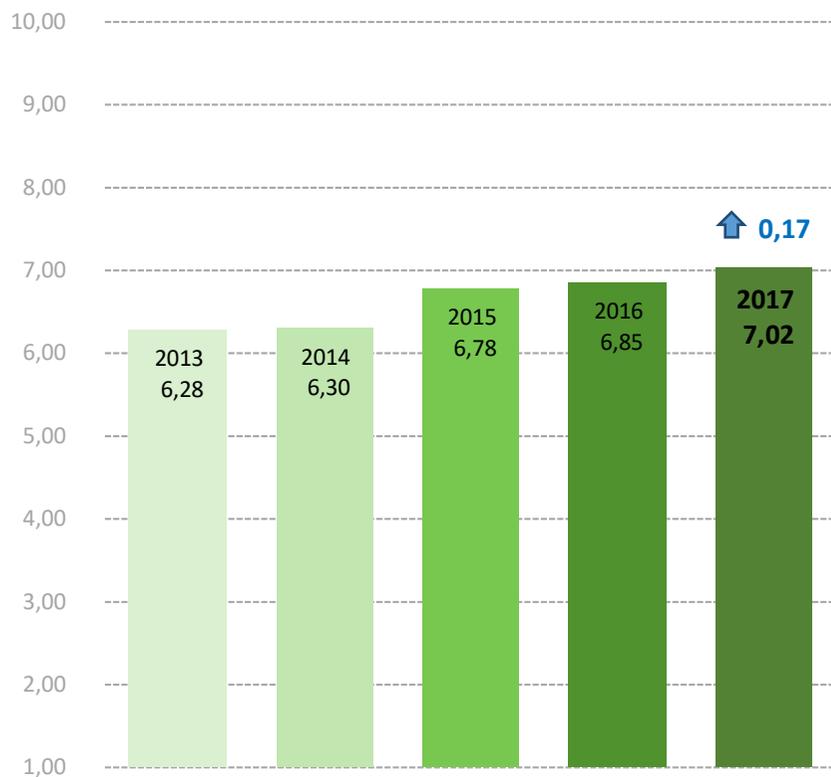
Concejalía de Juventud, Empleo y Formación

Concejal: José Sánchez Lobato

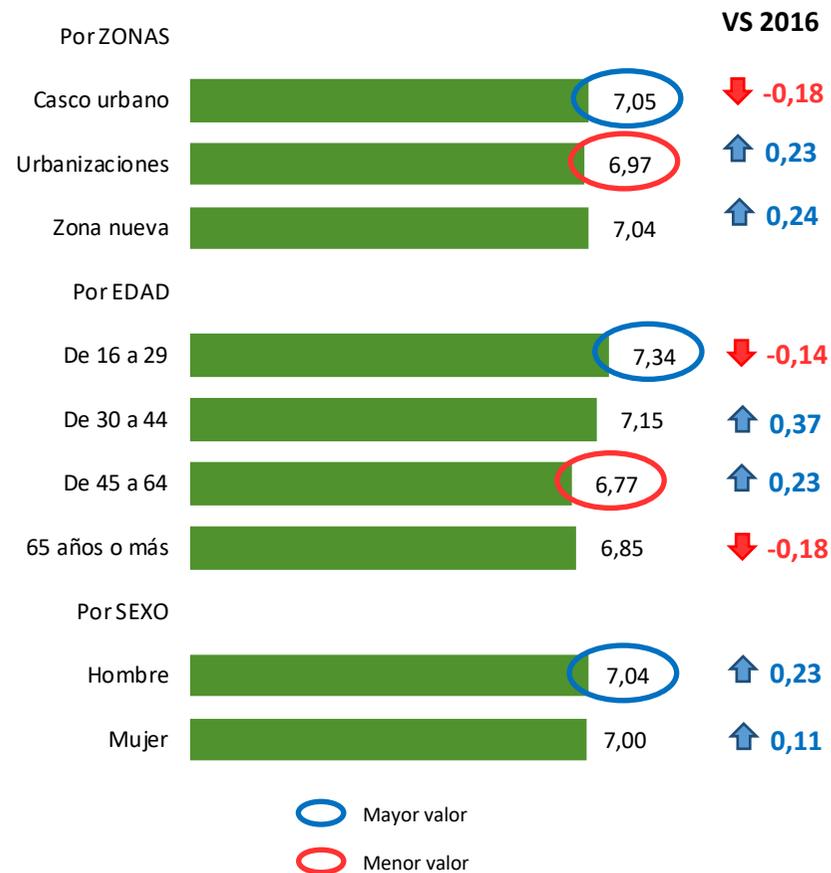
Área de Juventud

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



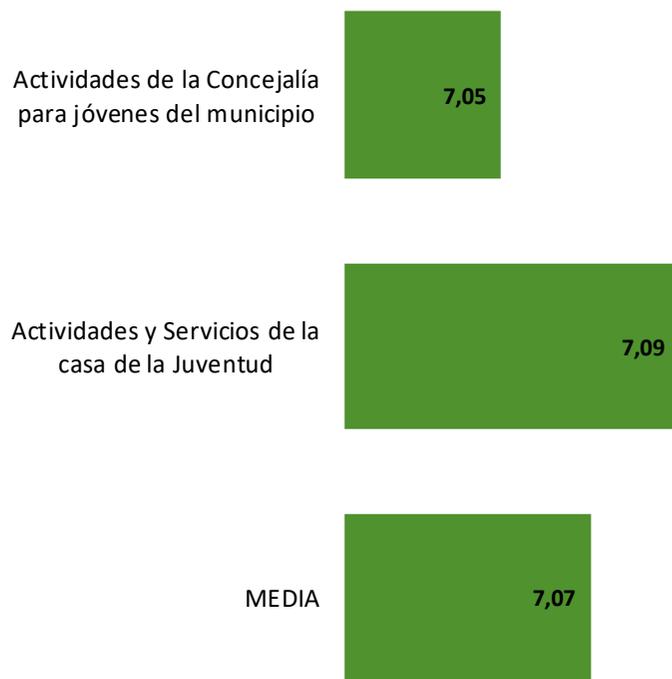
Satisfacción por segmentos



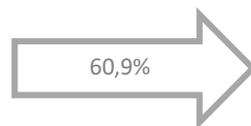
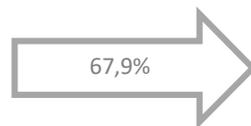
ÁREA DE JUVENTUD

Base. Total muestra, 601 entrevistas

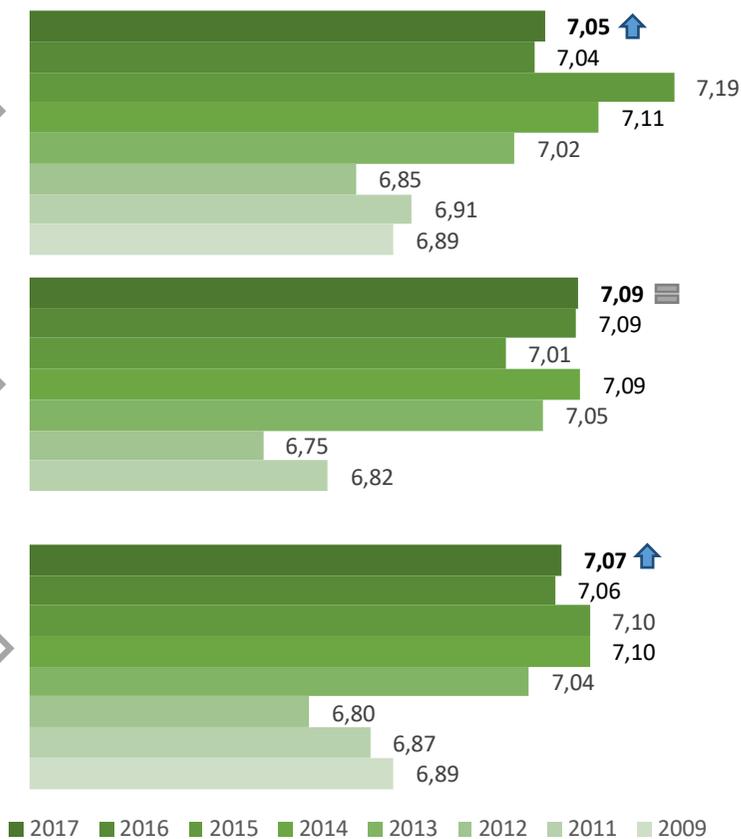
Satisfacción con servicios del área



% que valora



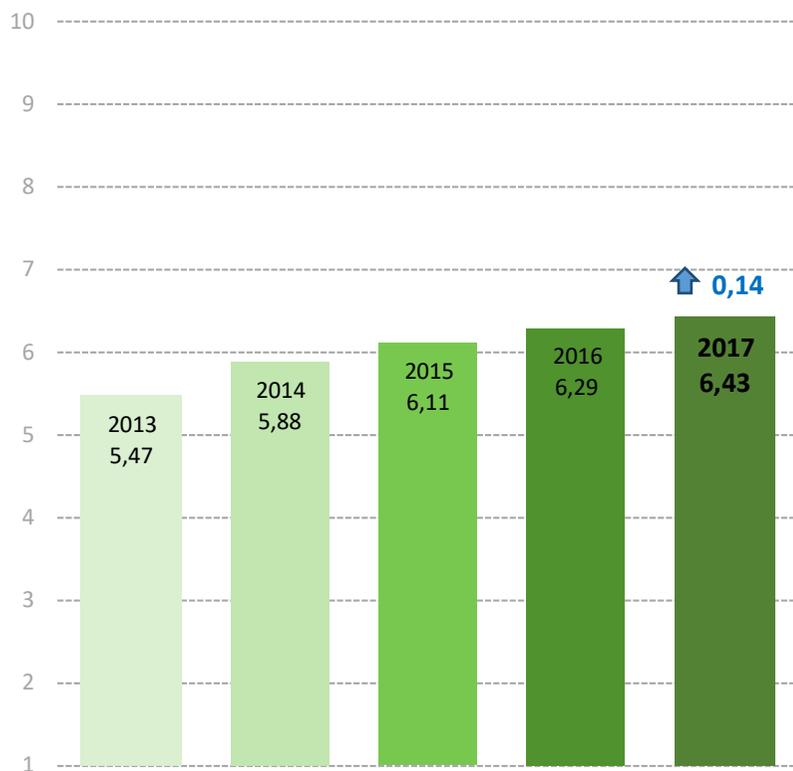
Evolución



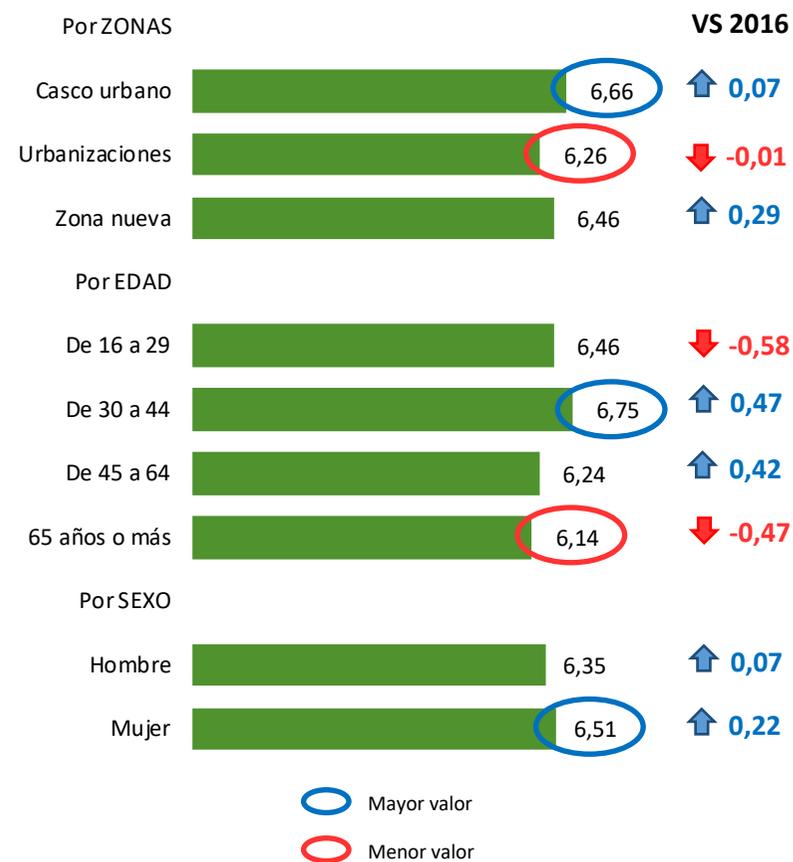
Área de Empleo

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



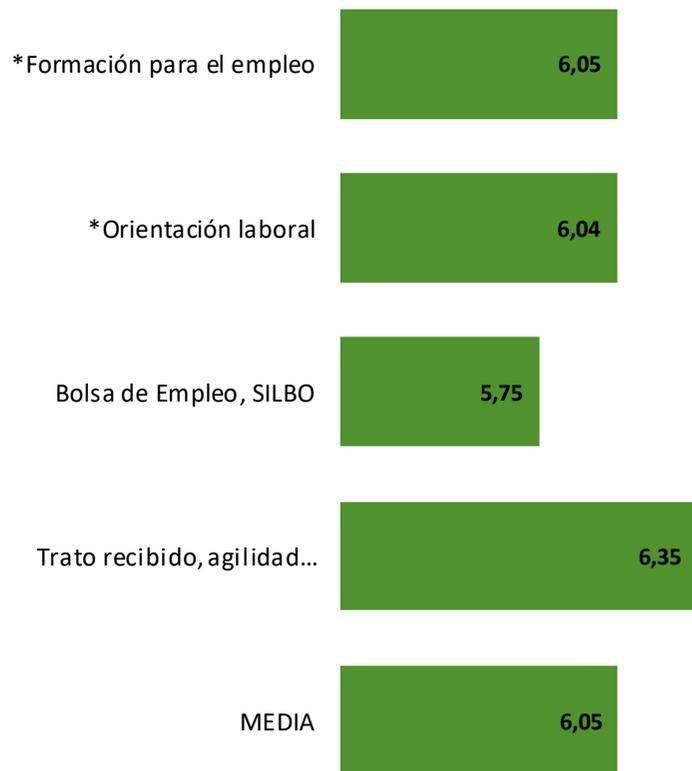
Satisfacción por segmentos



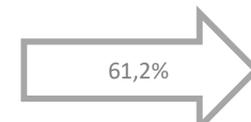
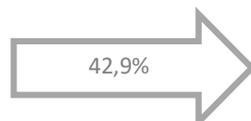
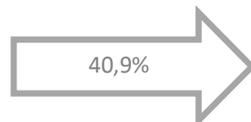
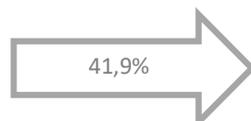
ÁREA DE EMPLEO

Base. Total muestra, 601 entrevistas

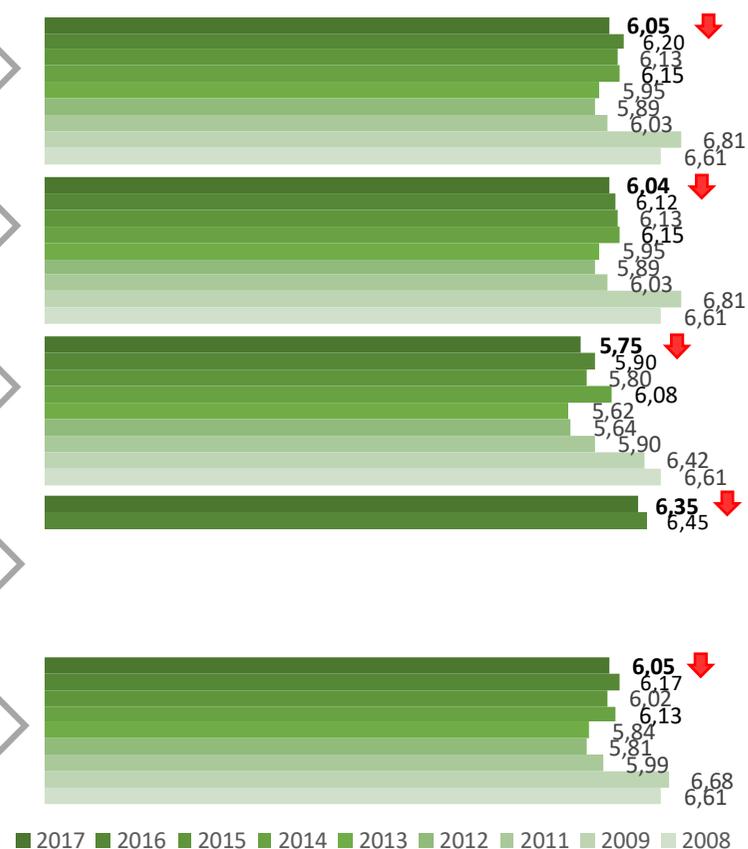
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución

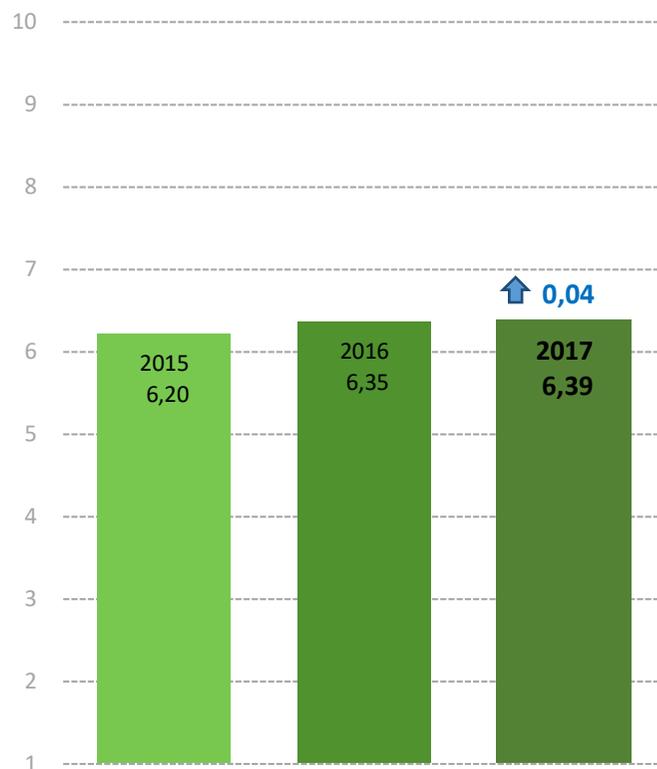


*Nota: en 2015, Formación para el empleo y orientación laboral se valoraban de forma conjunta.

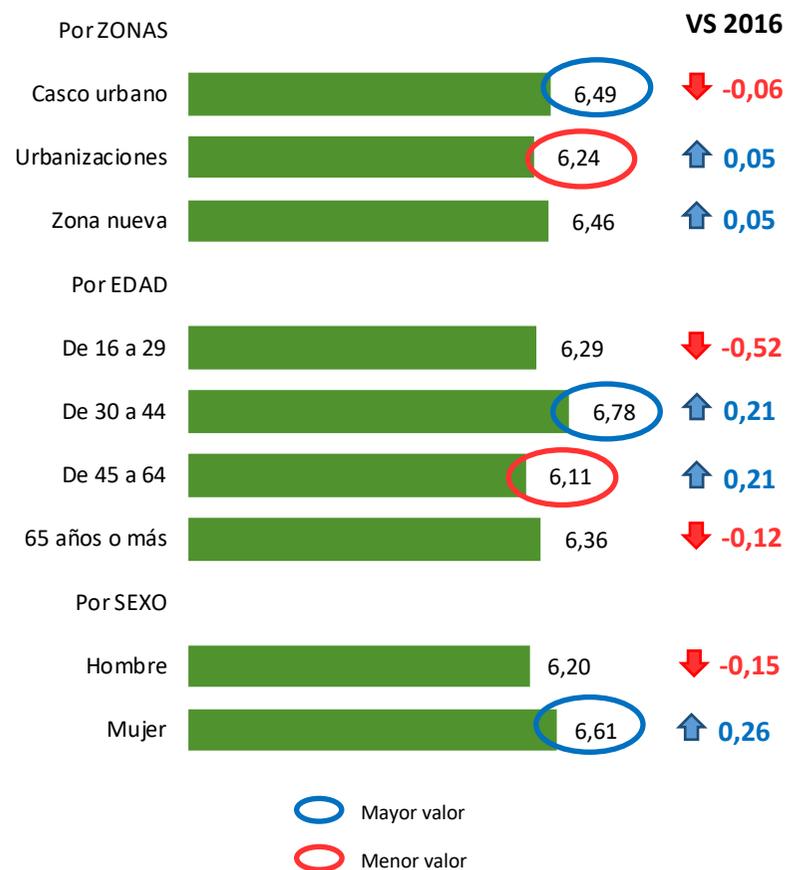
Área de Desarrollo Empresarial

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos

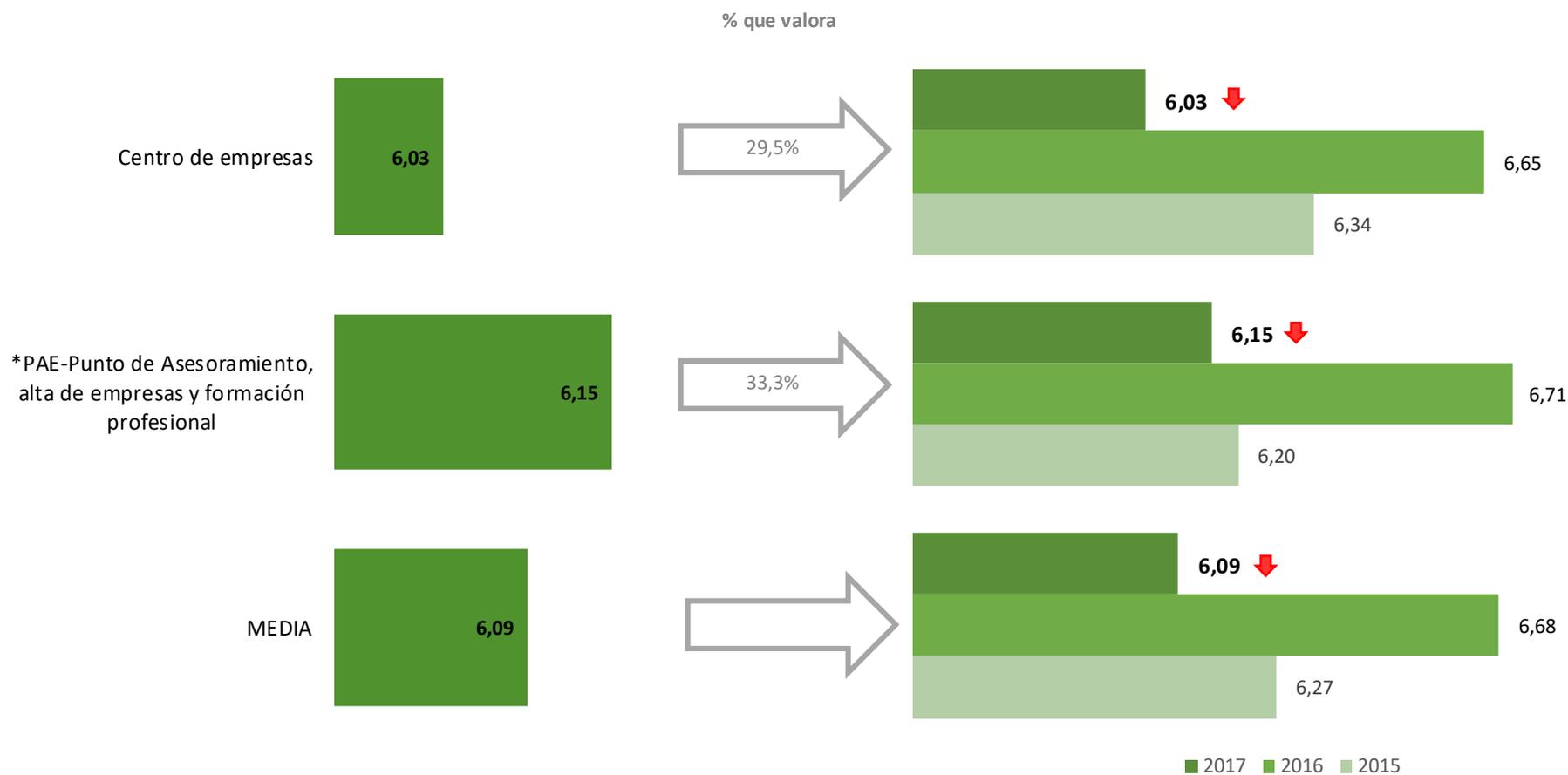


ÁREA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

Evolución



*Nota: en 2015, se valoró de forma separada PAE, servicio de alta de empresas y formación empresarial.

5ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL, MOVILIDAD Y TRANSPORTES

**Concejalía de Seguridad y Policía Local, Protección Civil y Red de Emergencias,
Movilidad - Tráfico (Sancionador) y Transportes**

Concejalía de Seguridad y Policía Local, Protección Civil y Red de Emergencias, Movilidad - Tráfico (Sancionador) y Transportes

Concejala: Sara de la Varga González

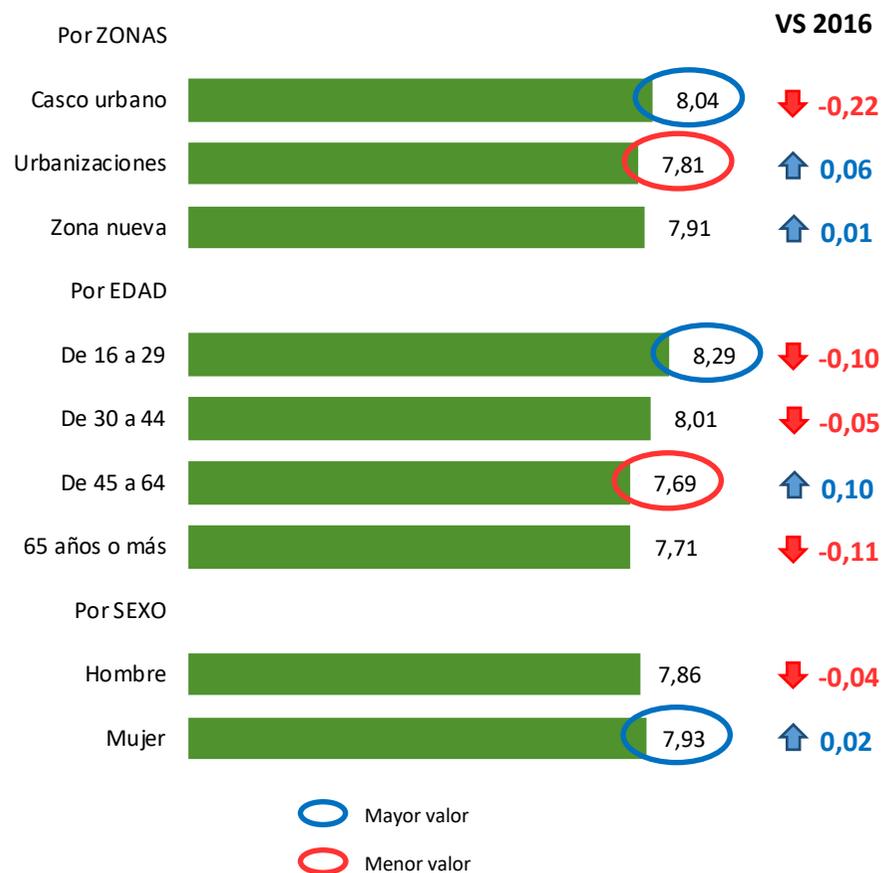
Área de Seguridad

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



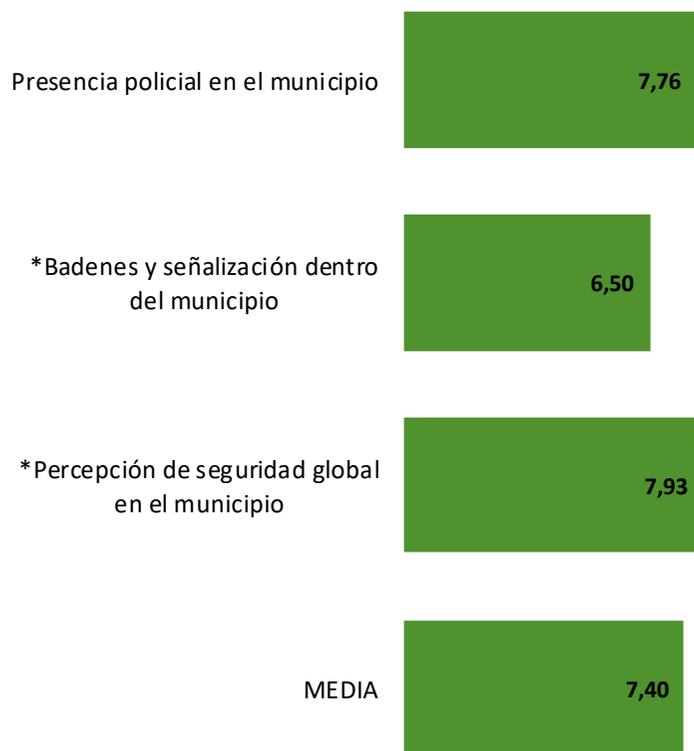
Satisfacción por segmentos



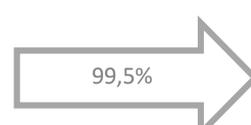
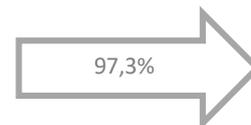
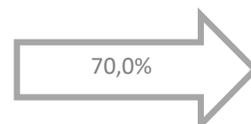
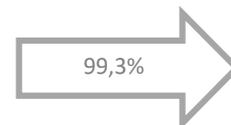
ÁREA DE SEGURIDAD

Base. Total muestra, 601 entrevistas

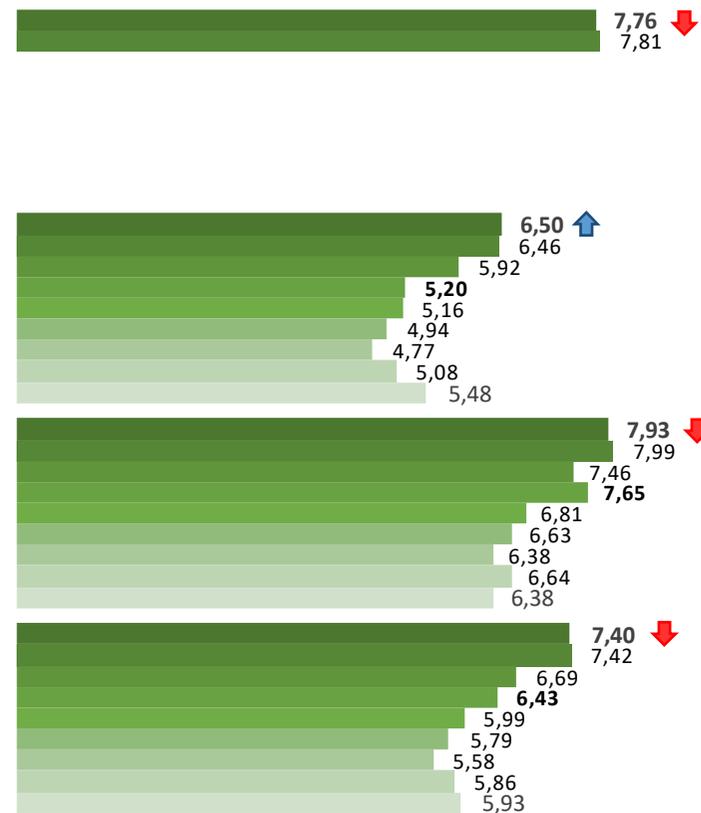
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución



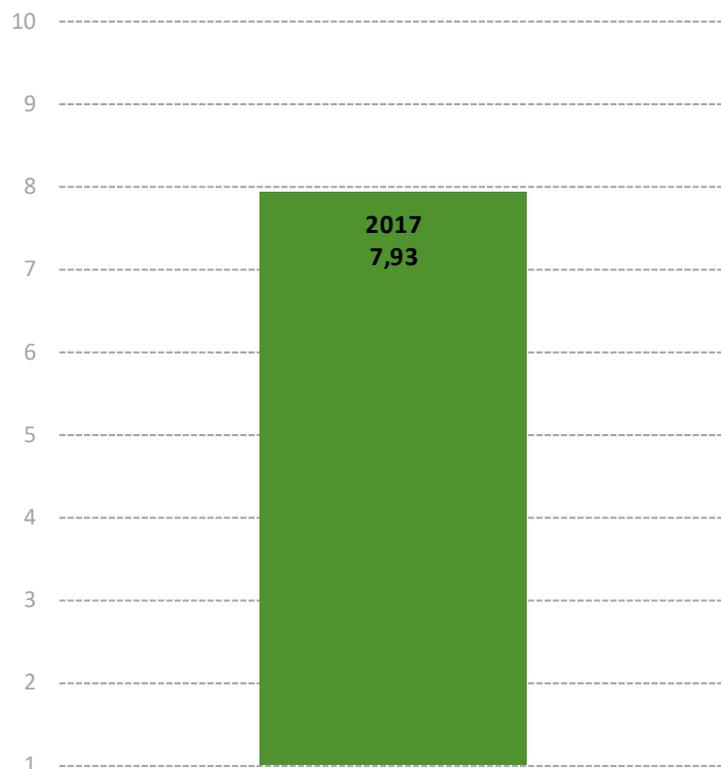
■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011 ■ 2009 ■ 2008

*Nota: en 2015 y 2016, Badenes y señalización dentro del municipio se valoraba dentro del área de Limpieza, mantenimiento y conservación; en Capacidad de respuesta en situaciones de emergencia solo se valoraba la ambulancia municipal.

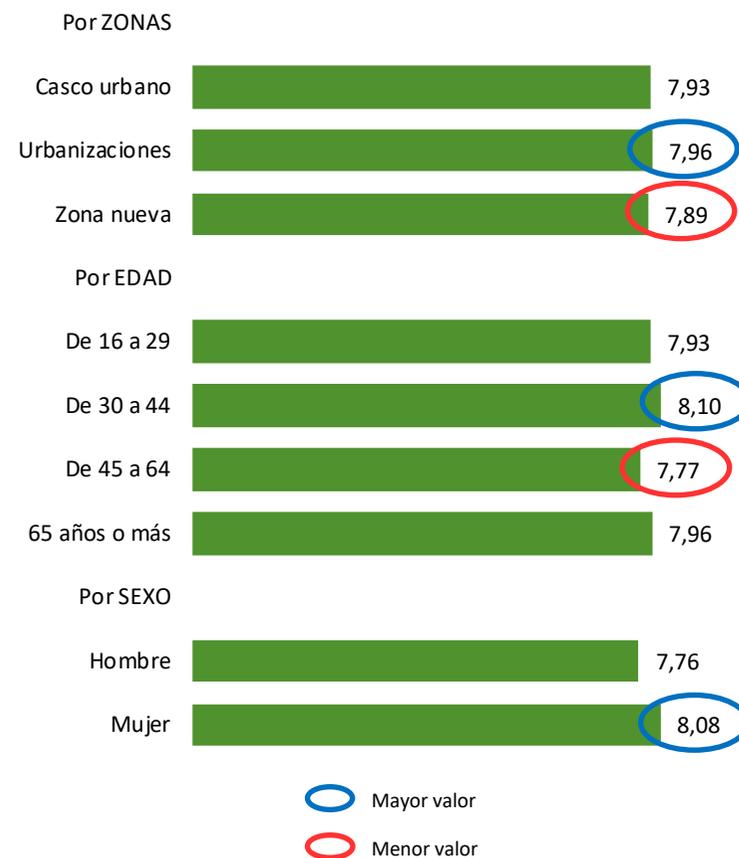
Área de Protección Civil y Red de Emergencias

Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE PROTECCIÓN CIVIL Y RED DE EMERGENCIAS

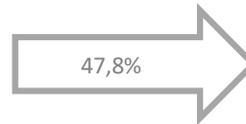
Base. Total muestra, 601 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

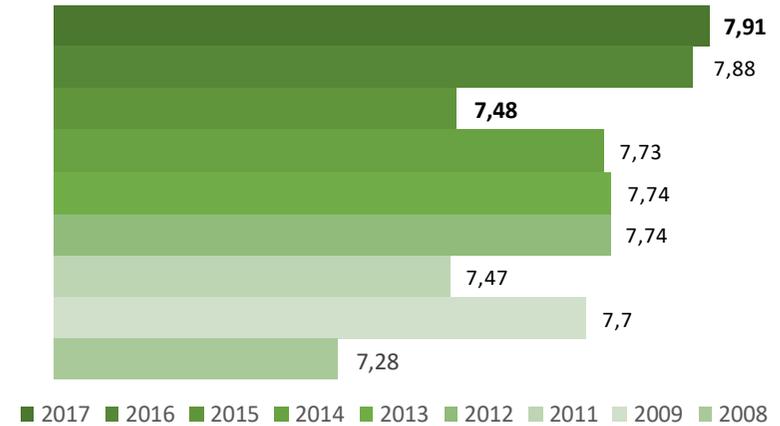
*Capacidad de respuesta en situaciones de emergencia (protección civil, ambulancia)



% que valora



Evolución



Comparativa de niveles de satisfacción con servicios

COMPARATIVA DE NIVELES DE SATISFACCIÓN CON SERVICIOS

		<i>Muy Alto</i>	2012	2013	2014	2015	2016	2017
MEDIO AMBIENTE	Punto Limpio		8,16	8,29	8,33	8,42	8,38	8,46
SEGURIDAD	Percepción de seguridad global en el municipio		6,63	6,81	7,65	7,46	7,99	7,93
SEGURIDAD	Capacidad de respuesta en situaciones de emergencia (protección civil, ambulancia)		7,74	7,74	7,73	7,48	7,88	7,91
MEDIO AMBIENTE	Preservación y cuidado del Monte		7,19	7,61	7,53	7,72	7,86	7,88
SEGURIDAD	Presencia policial en el municipio		6,89	7,16	7,15	7,44	7,71	7,76
LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	Conservación de Parques y jardines		7,07	7,11	7,17	7,44	7,71	7,76
CULTURA	Bibliotecas Municipales, sala de lectura de la millonaria						7,81	7,75
REGISTRO GENERAL	El servicio y trato recibido en el Registro General		6,43	6,98	6,75	7,33	7,53	7,71
LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	Mantenimiento y conservación de mobiliario urbano (banco, papeleras, marquesinas...)					7,03	7,58	7,61
EDUCACIÓN	Ayuda por libros y material escolar		6,74	6,96	6,96	6,99	7,56	7,60
PERSONAS MAYORES	NUEVO CENTRO DE MAYORES		6,83	7,35		7,29	7,66	7,55
FAMILIA E INFANCIA	Ayuda por nacimiento y menores de tres años		6,85	6,95	7,10	7,19	7,45	7,55
CULTURA	Promoción de la actividad cultural (escuela de música, talleres, eventos culturales, oferta del teatro, etc.)							7,54
DEPORTES	Actividades Deportivas (oferta de deportes)		6,71	6,87	6,88	7,25	7,46	7,51

En color negro valoraciones que se mantienen respecto al año anterior

En color azul valoraciones que experimentan un aumento (>0,10) respecto al año anterior

En color rojo valoraciones que descienden (>0,10) respecto al año anterior

COMPARATIVA DE NIVELES DE SATISFACCIÓN CON SERVICIOS

		Alto	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN	Limpieza de calles y recogidas de basuras		6,79	7,08	7,18	7,40	7,43		7,50
LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN	Iluminación de calles		6,40	6,63	6,64	7,09	7,27		7,45
MEDIO AMBIENTE	Aula medioambiental								7,43
INFRAESTRUCTURAS	Nuevas infraestructuras puestas en marcha por el Ayto.					7,59	7,64		7,42
PERSONAS MAYORES	Actividades y programas para personas mayores		6,74	6,96	6,96	6,99	7,56		7,39
DEPORTES	Trato recibido durante el proceso de matrícula						7,39		7,38
COMUNICACIÓN	Redes Sociales (Facebook, Twitter...)					6,93	7,31		7,38
DEPORTES	Funcionamiento de Instalaciones deportivas		6,48	6,67	6,71	7,14	7,48		7,35
LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN	Mantenimiento y conservación de calles		6,07	6,80	6,46	7,14	7,28		7,34
INFRAESTRUCTURAS	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
COMUNICACIÓN	Revista municipal		6,11	6,69	6,70	6,94	7,30		7,32
COMERCIO	Oferta, variedad y horario de los comercios en Boadilla						7,19		7,29
EDUCACIÓN	Información sobre plazos y trámites de escolarización		6,31	6,70	6,66	6,99	7,39		7,29
FAMILIA E INFANCIA	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

En color negro valoraciones que se mantienen respecto al año anterior

En color azul valoraciones que experimentan un aumento (>0,10) respecto al año anterior

En color rojo valoraciones que descienden (>0,10) respecto al año anterior

COMPARATIVA DE NIVELES DE SATISFACCIÓN CON SERVICIOS

	<i>Medio</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>		<i>2017</i>
FESTEJOS	Organización de Fiestas Municipales	6,44	6,81	6,91	6,86	7,21		7,22
TURISMO	Visitas al palacio , visitas al resto del patrimonio del municipio ,(...)					7,15		7,19
COMERCIO	Acciones de promoción del comercio local (ruta de la tapa, Black Friday, presencia gratuita de locales)	6,16	6,35	6,64	6,25	7,01		7,16
COMUNICACIÓN	Página web del Ayuntamiento	6,33	6,68	6,49	6,77	7,03		7,10
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
COMUNICACIÓN	Nuevas vías de comunicación; díselo a tu alcalde, wasapea con el alcalde...					7,25		7,07
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
FAMILIA E INFANCIA	Actividades del Centro de Atención Familiar	6,48	6,52		6,69	7,35		6,98
SEDE ELECTRÓNICA	Trámites realizados a través de la sede electrónica del ayuntamiento				6,00	6,82		6,95
COMUNICACIÓN	Publicidad en su buzón y en otros soportes físicos o digitales							6,94
HACIENDA	Trato e información recibido, tiempo de respuesta					6,89		6,93
CALIDAD	Los certificados de calidad que han obtenido todos los servicios municipales.							6,91
HACIENDA	Novedades implantadas en la gestión y recaudación municipales: Plan 6 en IBI, pago telemático, bonificaciones implantadas					6,77		6,90
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
SERVICIOS SOCIALES	Atención y ayuda del Centro de Servicios Sociales	6,48	6,90	6,90	6,92	7,31		6,73
DEPORTES	Proceso de matrícula					6,78		6,73

En color negro valoraciones que se mantienen respecto al año anterior

En color azul valoraciones que experimentan un aumento (>0,10) respecto al año anterior

En color rojo valoraciones que descienden (>0,10) respecto al año anterior

COMPARATIVA DE NIVELES DE SATISFACCIÓN CON SERVICIOS

		<i>Bajo</i>	2012	2013	2014	2015	2016	2017
MUJER	Programas de igualdad y conciliación		6,03	6,64	6,96	6,61	6,83	6,54
URBANISMO	Atención y trato recibido		5,02	5,17	5,47	5,93	6,84	6,52
SEGURIDAD	Badenes y señalización dentro del municipio		4,94	5,16	5,20	5,92	6,46	6,50
TURISMO	Promoción Turística del Municipio		5,64	5,97	6,00	6,08	6,44	6,50
CONSUMO	Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)		6,24	6,65	6,79	6,60	6,98	6,47
MUJER	Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Genero		6,65	7,27	7,01	6,78	7,11	6,47
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Gestión y Promoción de asociaciones		5,77	5,94	6,54	6,39	6,73	6,40
EMPLEO	Trato recibido, agilidad...						6,45	6,35
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
DESARROLLO EMPRESARIAL	PAE-Punto de Asesoramiento, alta de empresas y formación profesional					6,20	6,71	6,15
URBANISMO	Plazos de contestación		5,02	5,17	5,47	5,93	6,63	6,11
EMPLEO	Formación para el Empleo		5,89	5,95	6,15	6,13	6,20	6,05
EMPLEO	Orientación laboral		5,89	5,95	6,15	6,13	6,12	6,04
DESARROLLO EMPRESARIAL	Centro de empresas municipales (alquiler de despachos y salas de reuniones)					6,34	6,65	6,03
EMPLEO	Bolsa de Empleo, SILBO		5,64	5,62	6,08	5,80	5,90	5,75

En color negro valoraciones que se mantienen respecto al año anterior

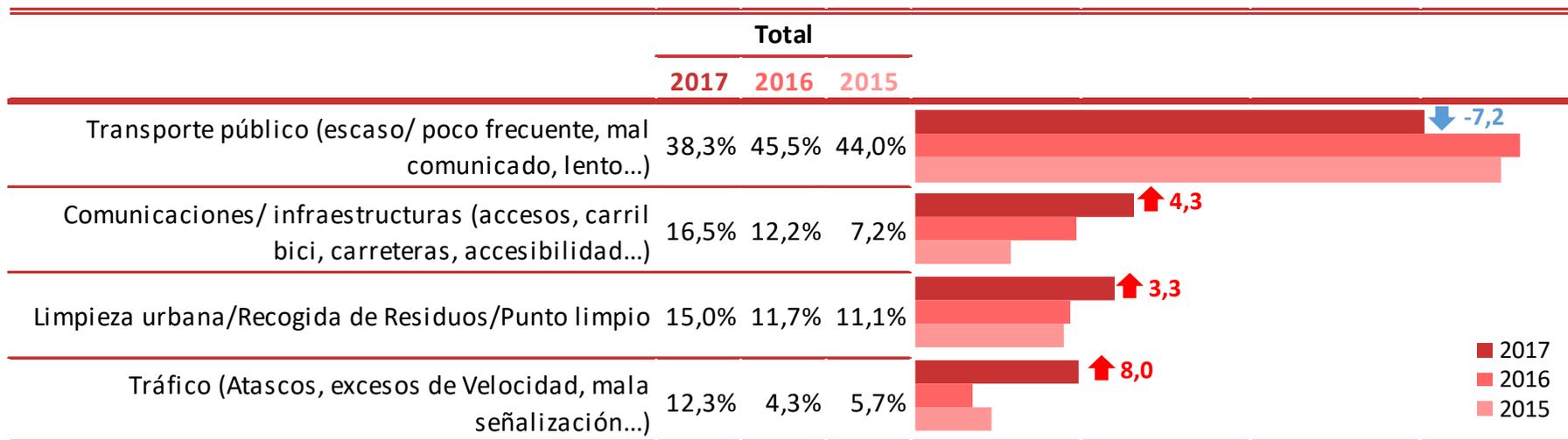
En color azul valoraciones que experimentan un aumento (>0,10) respecto al año anterior

En color rojo valoraciones que descienden (>0,10) respecto al año anterior

Principales problemas de municipio

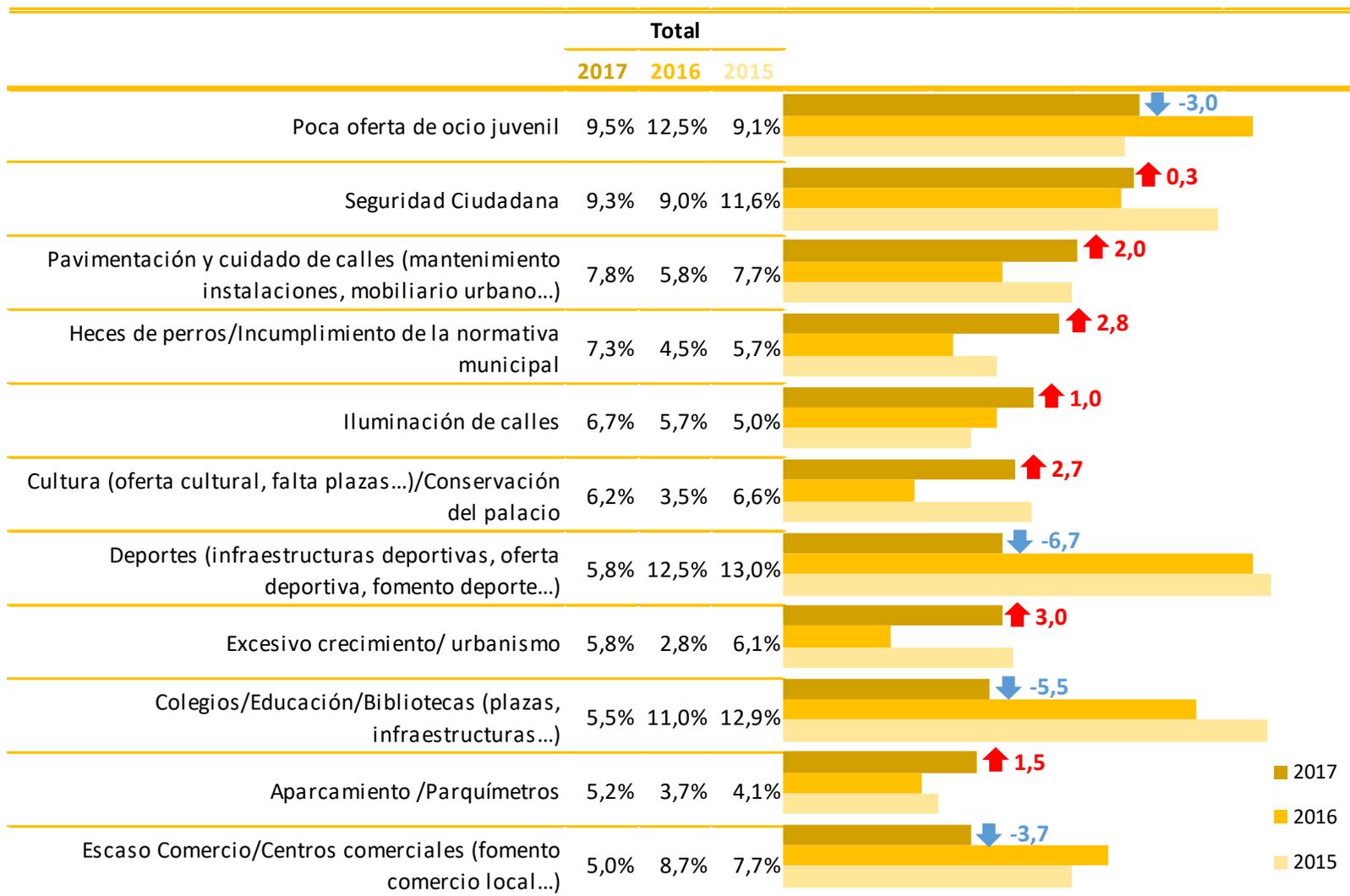
Comparación de Problemas de alto impacto ($\geq 10\%$)

Base. Total muestra, 601 entrevistas



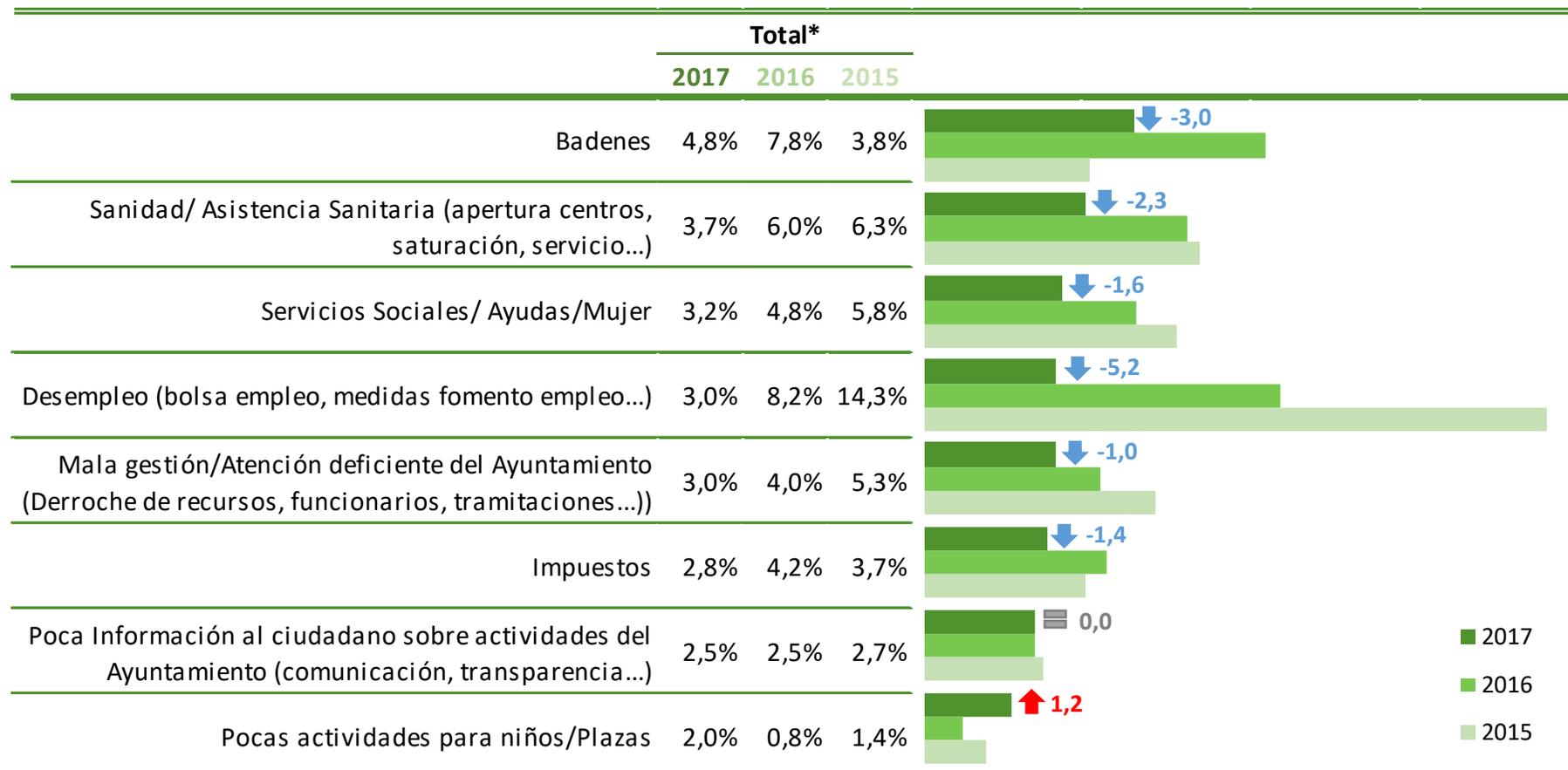
Comparación de Problemas de medio impacto (<10% y ≥5%)

Base. Total muestra, 601 entrevistas



Comparación de Problemas de bajo impacto (<5%)

Base. Total muestra, 601 entrevistas



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

Base. Total muestra, 601 entrevistas

	Total	Orden		
		1º problema	2º problema	3º problema
Transporte público (escaso/ poco frecuente, mal comunicado, lento...)	38,3%	26,0%	12,1%	8,9%
Comunicaciones/ infraestructuras (accesos, carril bici, carreteras, accesibilidad...)	16,5%	10,1%	6,3%	3,5%
Limpieza urbana/Recogida de Residuos/Punto limpio	15,0%	6,5%	8,5%	6,1%
Tráfico (Atascos, excesos de Velocidad, mala señalización...)	12,3%	6,8%	5,4%	3,8%

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

Base. Total muestra, 601 entrevistas

	Total	Orden		
		1º problema	2º problema	3º problema
Poca oferta de ocio juvenil	9,5%	2,7%	6,0%	4,5%
Seguridad Ciudadana	9,3%	4,2%	4,0%	4,2%
Pavimentación y cuidado de calles (mantenimiento instalaciones, mobiliario urbano...)	7,8%	4,0%	3,8%	2,6%
Heces de perros/Incumplimiento de la normativa municipal	7,3%	3,5%	4,0%	1,6%
Iluminación de calles	6,7%	3,2%	3,3%	2,6%
Cultura (oferta cultural, falta plazas...)/Conservación del palacio	6,2%	1,8%	3,8%	2,9%
Deportes (infraestructuras deportivas, oferta deportiva, fomento deporte...)	5,8%	1,3%	3,6%	3,5%
Excesivo crecimiento/ urbanismo	5,8%	2,8%	2,2%	2,6%
Colegios/Educación/Bibliotecas (plazas, infraestructuras...)	5,5%	1,3%	2,9%	4,2%
Aparcamiento /Parquímetros	5,2%	1,7%	2,9%	2,9%
Escaso Comercio/Centros comerciales (fomento comercio local...)	5,0%	1,8%	2,9%	2,6%

Comparación de Problemas de bajo impacto (<5%)

Base. Total muestra, 601 entrevistas

	Total	Orden		
		1º problema	2º problema	3º problema
Badenes	4,8%	2,2%	2,5%	1,9%
Sanidad/ Asistencia Sanitaria (apertura centros, saturación, servicio...)	3,7%	1,0%	2,2%	2,2%
Servicios Sociales/ Ayudas/Mujer	3,2%	2,3%	0,9%	0,3%
Desempleo (bolsa empleo, medidas fomento empleo...)	3,0%	1,7%	0,7%	1,6%
Mala gestión/Atención deficiente del Ayuntamiento (Derroche de recursos, funcionarios, tramitaciones...)	3,0%	1,3%	1,8%	0,6%
Impuestos	2,8%	1,0%	1,1%	1,9%
Poca Información al ciudadano sobre actividades del Ayuntamiento (comunicación, transparencia...)	2,5%	0,7%	1,3%	2,2%
Pocas actividades para niños/Plazas	2,0%	1,0%	0,7%	1,0%
Cuidado del medio ambiente (monte...)	1,3%	0,2%	1,3%	0,3%
Cuidado de parques/Zonas verdes	1,2%	0,3%	0,7%	0,6%
Civismo/Vandalismo/Grafitis	1,0%	0,3%	0,4%	0,6%
Mayor atención a personas mayores (Instalaciones, actividades, servicios...)	1,0%	0,2%	0,7%	0,6%
Promoción turismo, economía	1,0%	0,3%	0,4%	0,6%
Vivienda	1,0%	0,3%	0,7%	0,3%
Corrupción	0,7%	0,3%	0,4%	
Fiestas	0,7%	0,3%	0,2%	0,3%
Obras	0,7%	0,2%	0,4%	0,3%

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

Base. Total muestra, 601 entrevistas

	Total	ZONA			EDAD			
		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, lento...)	38,3%	35,1%	45,2%	33,6%	51,4%	37,0%	36,2%	30,2%
Comunicaciones/ infraestructuras (accesos, carril bici, carreteras, accesibilidad...)	16,5%	7,0%	20,6%	17,0%	6,7%	19,0%	22,6%	7,0%
Limpieza viaria y recogida de basuras	15,0%	13,2%	13,2%	17,4%	6,7%	14,3%	20,8%	11,6%
Tráfico/ Atascos	12,3%	11,4%	12,7%	12,4%	5,7%	16,9%	14,0%	5,8%

Nota: las celdas coloreadas representa una variación significativamente alta en relación con el resto de valores de la misma fila.

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

Base. Total muestra, 601 entrevistas

	Total	ZONA			EDAD			
		Casco Urbano	Urbanizaciones	Zona Nueva	16-29 años	30-44 años	45-64 años	65 y más años
Poca oferta de ocio juvenil	9,5%	8,8%	7,9%	11,2%	14,3%	9,5%	10,4%	1,2%
Seguridad Ciudadana	9,3%	7,0%	11,0%	8,9%	1,0%	12,2%	12,2%	5,8%
Pavimentación y cuidado de calles (mantenimiento instalaciones...)	7,8%	2,6%	11,8%	6,6%	11,4%	5,8%	6,8%	10,5%
Heces de perros	7,3%	11,4%	2,6%	9,7%	4,8%	10,1%	6,8%	5,8%
Iluminación de calles	6,7%	4,4%	7,5%	6,9%	10,5%	6,3%	5,9%	4,7%
Cultura (oferta cultural, falta plazas...)/Conservación del palacio	6,2%	6,1%	5,7%	6,6%	11,4%	5,3%	5,4%	3,5%
Deportes (infraestructuras deportivas, oferta deportiva, fomento deporte...)	5,8%	3,5%	1,8%	10,4%	6,7%	6,3%	6,8%	1,2%
Excesivo crecimiento/ urbanismo	5,8%	4,4%	9,2%	3,5%	2,9%	5,8%	7,7%	4,7%
Colegios/Educación (plazas, infraestructuras...)	5,5%	5,3%	5,3%	5,8%	4,8%	8,5%	5,4%	,0%
Aparcamiento / parquímetros	5,2%	10,5%	4,4%	3,5%	3,8%	7,9%	3,6%	4,7%
Escaso Comercio/Centros comerciales (fomento comercio local...)	5,0%	7,9%	4,4%	4,2%	5,7%	6,3%	4,1%	3,5%

Nota: las celdas coloreadas representa una variación significativamente alta en relación con el resto de valores de la misma fila.

Comparación de Problemas de bajo impacto (<5%)

Base. Total muestra, 601 entrevistas

	Total	ZONA			EDAD			
		Casco Urbano	Urbanizaciones	Zona Nueva	16-29 años	30-44 años	45-64 años	65 y más años
Badenes	4,8%	3,5%	6,1%	4,2%	6,7%	4,8%	3,6%	5,8%
Sanidad/ Asistencia Sanitaria (apertura centros, saturación...)	3,7%	2,6%	3,1%	4,6%	1,9%	4,8%	3,2%	4,7%
Servicios Sociales/ Ayudas / mujer	3,2%	7,0%	1,3%	3,1%	0,0%	4,8%	3,6%	2,3%
Desempleo (bolsa empleo, medidas fomento empleo...)	3,0%	6,1%	2,2%	2,3%	2,9%	3,7%	2,7%	2,3%
Mala gestión/atención deficiente del Ayuntamiento	3,0%	2,6%	3,9%	2,3%	2,9%	2,6%	2,7%	4,7%
Impuestos	2,8%	2,6%	3,9%	1,9%	1,0%	2,6%	2,7%	5,8%
Poca Información al ciudadano sobre actividades del Ayuntamiento (comunicación, transparencia...)	2,5%	0,0%	4,4%	1,9%	1,9%	1,6%	3,2%	3,5%
Pocas actividades para niños / plazas	2,0%	1,8%	1,8%	2,3%	1,9%	3,2%	1,8%	0,0%
Cuidado del medio ambiente (monte...)	1,3%	0,0%	3,5%	0,0%	1,9%	1,1%	0,9%	2,3%
Cuidado de parques/ zonas verdes	1,2%	2,6%	0,4%	1,2%	1,0%	1,1%	0,9%	2,3%
Vivienda	1,0%	2,6%	0,0%	1,2%	0,0%	2,1%	0,9%	0,0%
Promoción turismo, economía	1,0%	0,9%	1,8%	0,4%	1,0%	1,1%	1,4%	0,0%
Gamberrismo/Vandalismo/grafitis	1,0%	2,6%	0,9%	0,4%	1,0%	1,1%	0,9%	1,2%
Pocas actividades para personas mayores	1,0%	0,9%	0,9%	1,2%	2,9%	0,0%	0,0%	3,5%
Corrupción	0,7%	0,9%	0,4%	0,8%	0,0%	0,5%	1,4%	0,0%
Fiestas	0,7%	2,6%	0,4%	0,0%	1,0%	1,6%	0,0%	0,0%
Obras	0,7%	0,9%	0,9%	0,4%	1,9%	0,5%	0,0%	1,2%

Nota: las celdas coloreadas representa una variación significativamente alta en relación con el resto de valores de la misma fila.