

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 2018

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	19
Concejalía de Asuntos Sociales, Atención al Ciudadano, Asuntos Jurídicos, Secretaría General, Bodas Civiles, Personal, Registro General y Padrón de Habitantes	20
Área de Servicios Sociales*	21
Área de Registro	23
Concejalía de Educación, Familia, Personas Mayores, Mujer y Cultura	25
Área de Educación	26
Área de Personas Mayores*	28
Área de Familia e Infancia	30
Área de Cultura	32
Área de Mujer	34
2ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE URBANISMO, INFRAESTRUCTURAS Y PATRIMONIO	36
Concejalía de Urbanismo, Infraestructuras y Patrimonio	37
Área de Urbanismo	38
Área de Infraestructuras Urbanas	40
3ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE MEDIO AMBIENTE	42
Concejalía de Limpieza Urbana, Gestión de Residuos, Parques, Jardines, Zonas verdes y espacios ajardinados, Gestión de Punto Limpio y Vigilancia de Monte Público	43
Área de Limpieza, Mantenimiento y Conservación del Municipio	44

CONTENIDOS

Área de Medioambiente.....	46
Concejalía de Participación Ciudadana, Asociaciones, Mantenimiento de Infraestructuras Urbanas y Turismo.....	48
Área de Participación Ciudadana	49
Área de Mantenimiento de Infraestructuras Urbanas	51
Área de Turismo*	52
Concejalía de Deportes y Festejos	54
Área de Deportes	55
Área de Festejos.....	57
4ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y CONTRATACIÓN	59
Concejalía de Comunicación, Economía, Hacienda, Contratación, Compras, Ayudas, Convenios, Subvenciones, Nuevas Tecnologías y Calidad.....	60
Área de Comunicación.....	61
Área de Hacienda.....	63
Área de NNTT (Sede Electrónica)	65
Área de Calidad de los Servicios Municipales.....	67
Concejalía de Comercio, Sanidad y Consumo	69
Área de Comercio*	70
Área de Sanidad*	72
Área de Consumo*	74
Concejalía de Juventud, Empleo y Formación.....	76
Área de Juventud	77
Área de Empleo.....	79
Área de Desarrollo Empresarial	81
5ª TENENCIA DE ALCALDÍA Y AREA DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL, MOVILIDAD Y TRANSPORTES.....	83

CONTENIDOS

Concejalía de Seguridad y Policía Local, Protección Civil y Red de Emergencias, Movilidad - Tráfico (Sancionador) y Transportes	.84
Área de Seguridad.....	85
Área de Protección Civil y Red de Emergencias.....	87
Comparativa de niveles de satisfacción con servicios	89
Principales problemas de municipio	94

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

600 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 28 de enero al 18 de febrero de 2019..

DISTRIBUCIÓN MUESTRAL

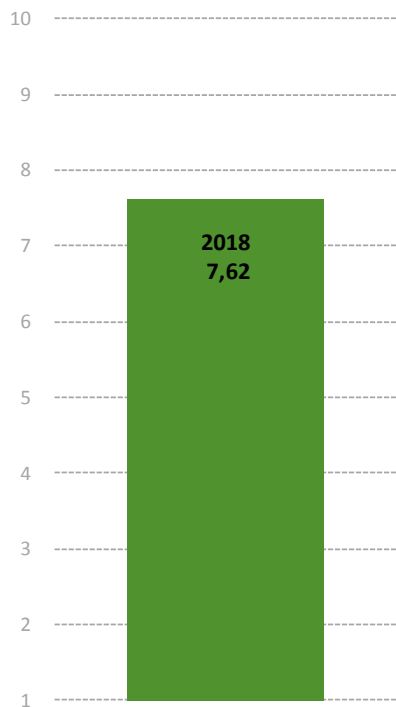
	Muestra	Distribución
Casco Urbano	105	17,5%
Urbanizaciones	230	38,3%
Zona Nueva	265	44,2%
Total	600	100,0%

Satisfacción Global

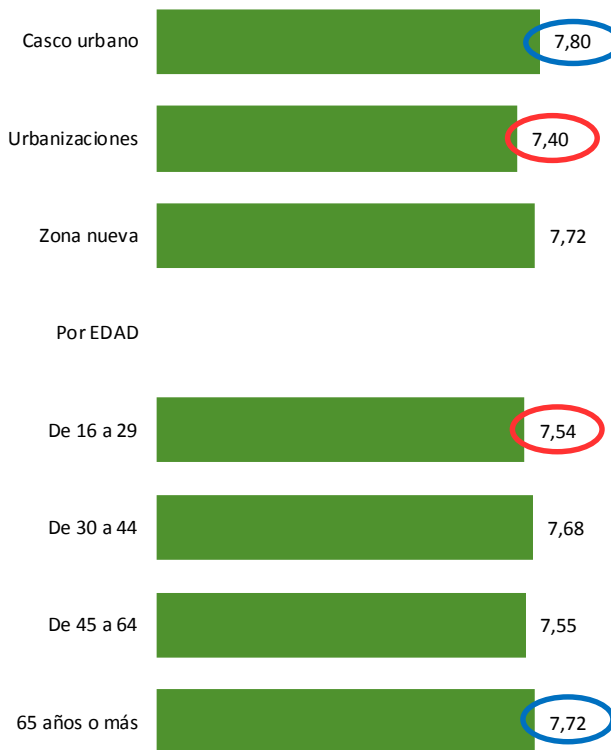
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

INDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

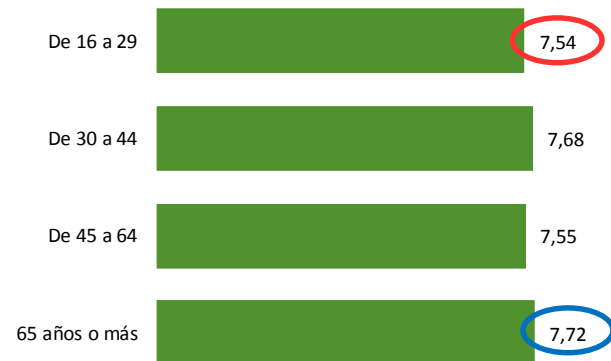
Base: 600 entrevistas



Por ZONAS



Por EDAD



Por GÉNERO



Con hijos menores de 14 años

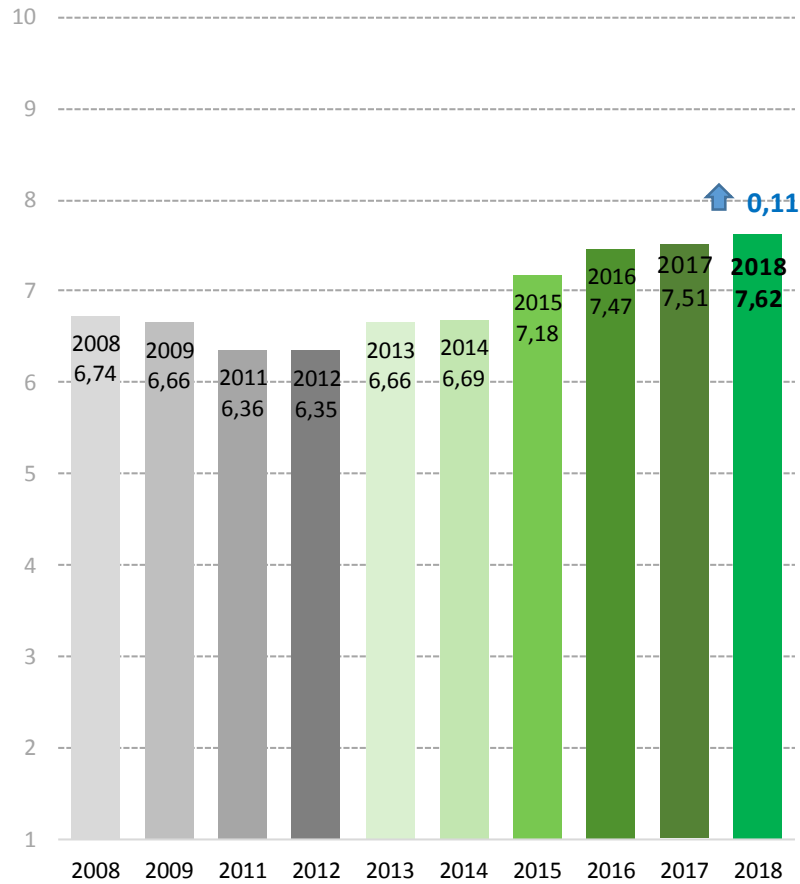


○ Mayor valor
○ Menor valor

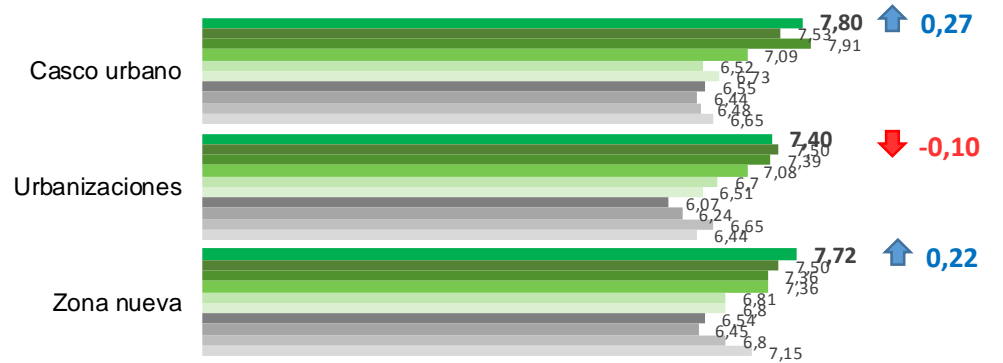
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

INDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

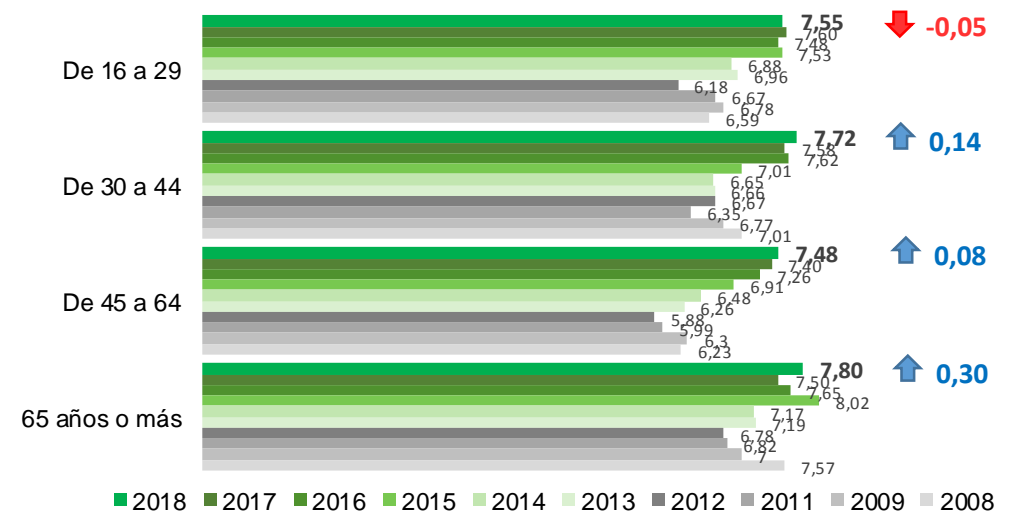
Base: 600 entrevistas



Por ZONAS



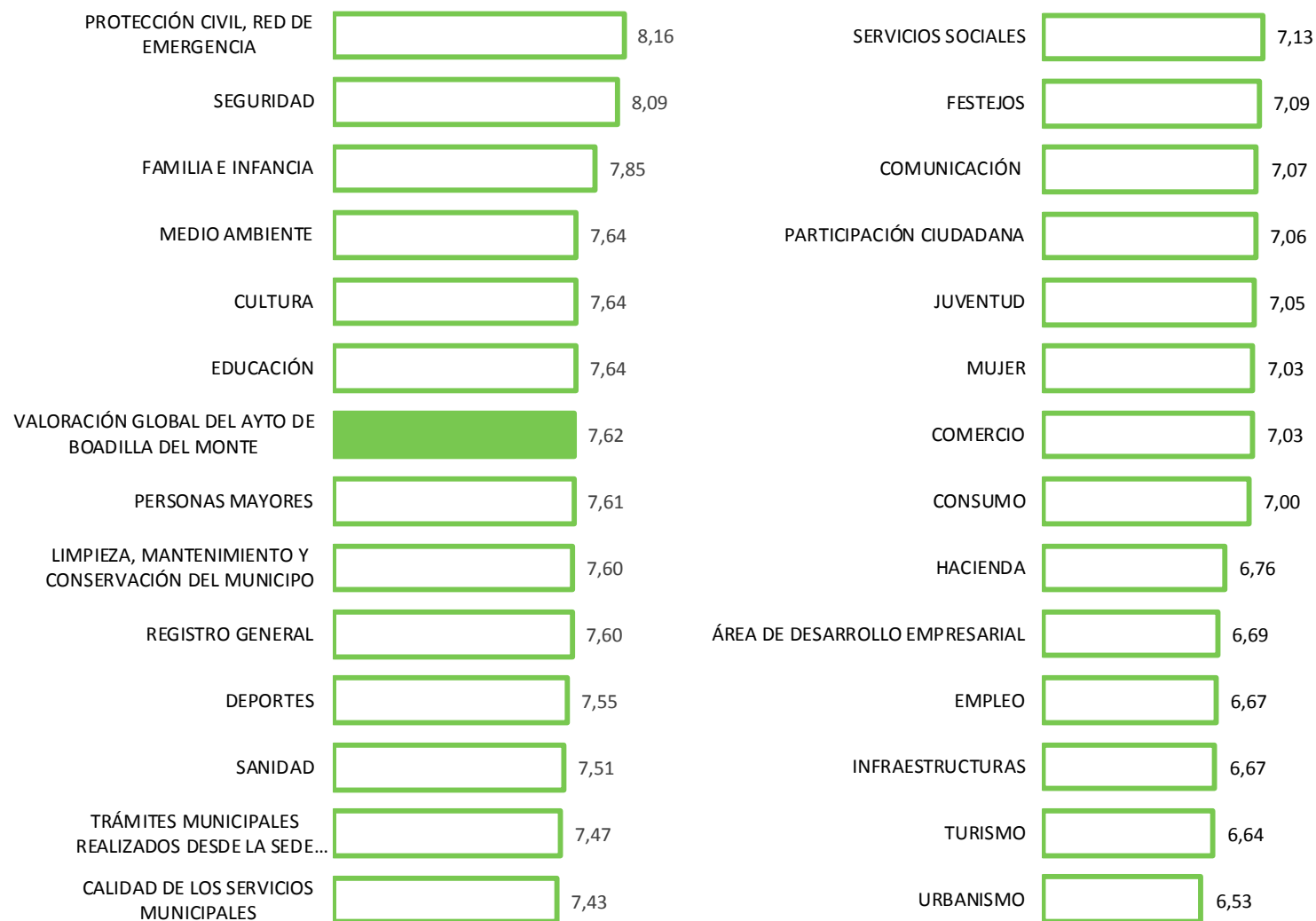
Por EDAD



Gestión global de las áreas: Satisfacción, Importancia y GAP

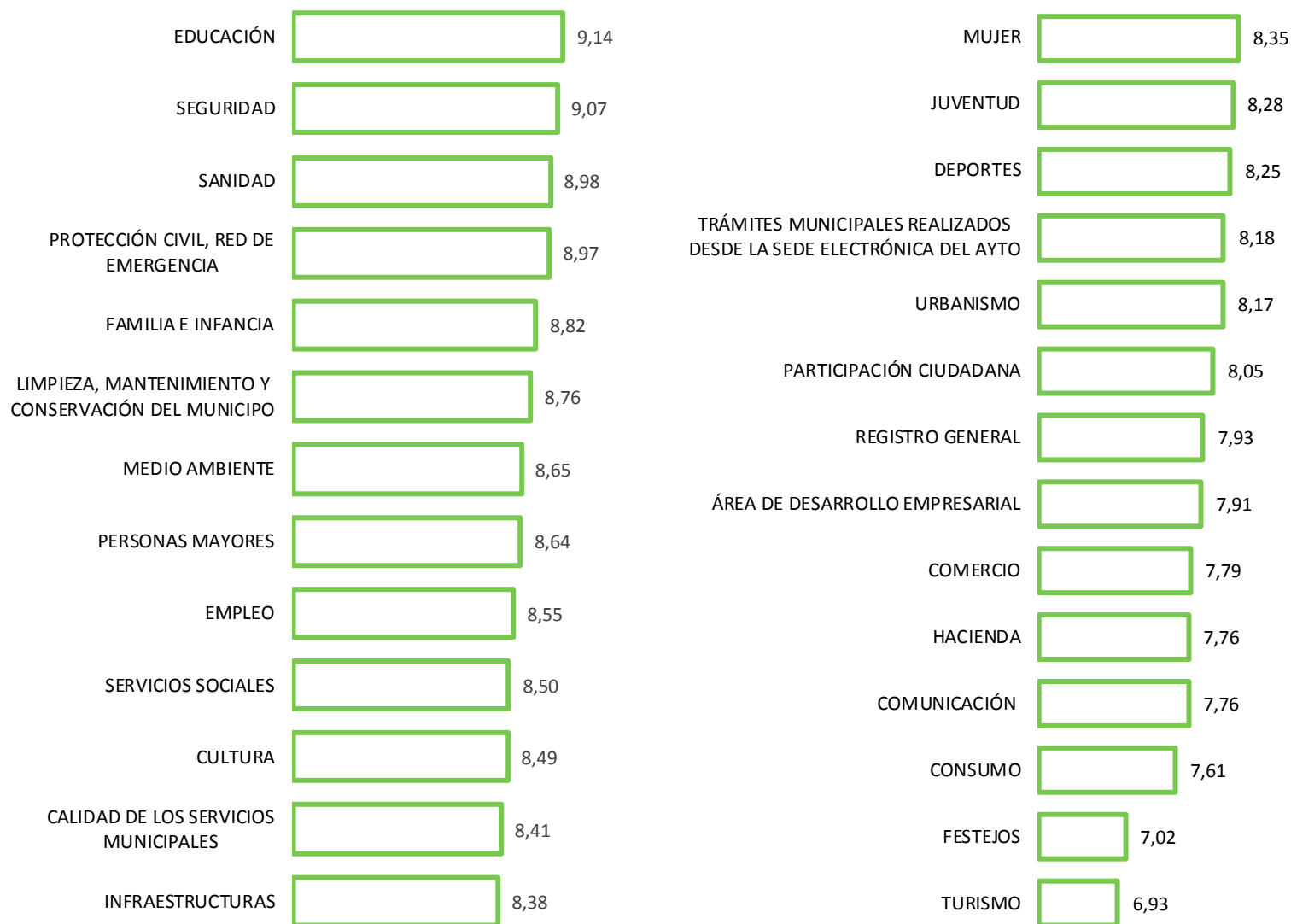
GESTIÓN GLOBAL DE LAS ÁREAS: ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

Base. Total muestra, 600 entrevistas



GESTIÓN GLOBAL DE LAS ÁREAS: ÍNDICES DE IMPORTANCIA

Base. Total muestra, 600 entrevistas



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

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Índices importancia-satisfacción

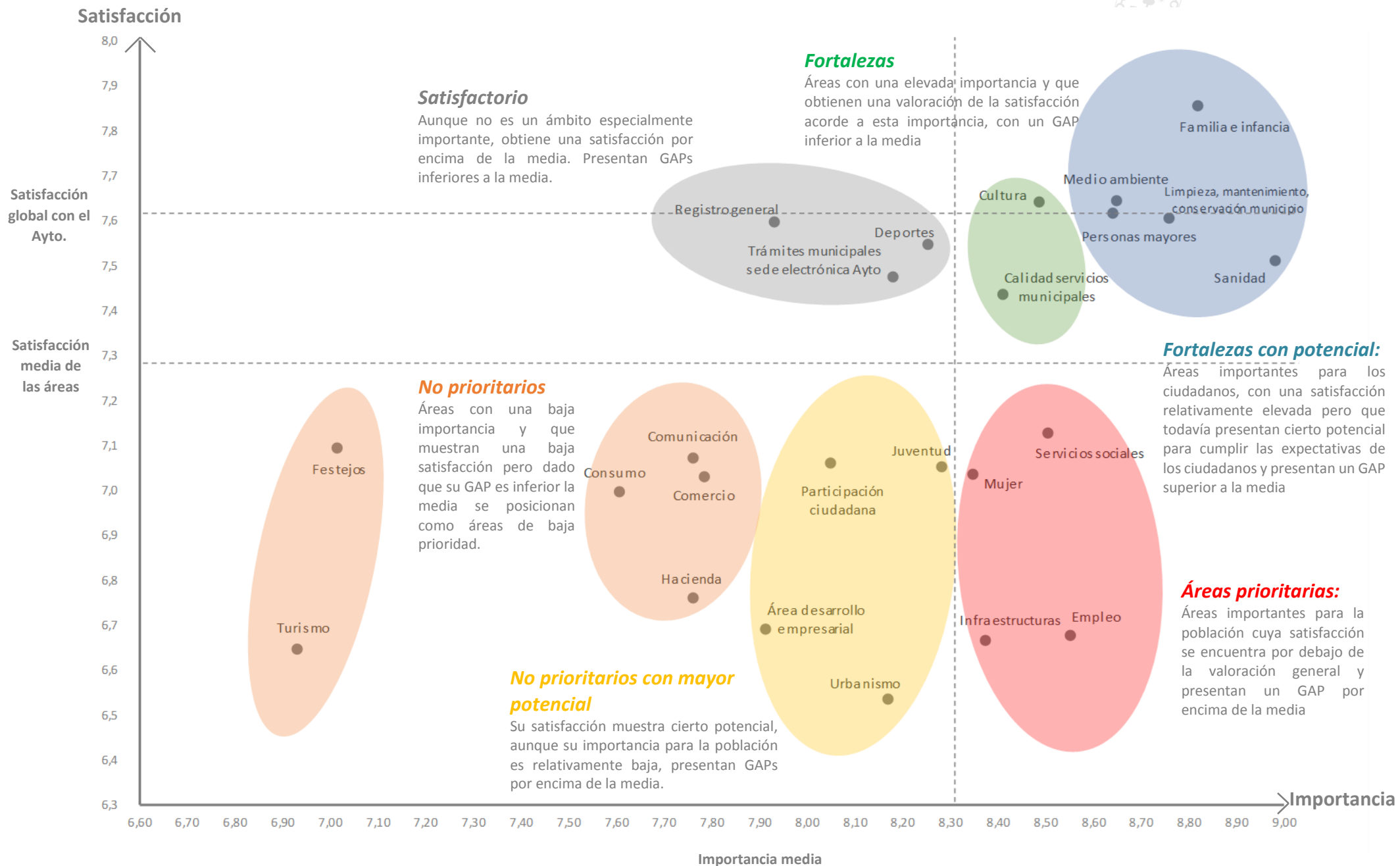
	Importancia	Satisfacción
EMPLEO	8,55	6,67
INFRAESTRUCTURAS	8,38	6,67
URBANISMO	8,17	6,53
EDUCACIÓN	9,14	7,64
SANIDAD	8,98	7,51
SERVICIOS SOCIALES	8,50	7,13
MUJER	8,35	7,03
JUVENTUD	8,28	7,05
ÁREA DE DESARROLLO EMPRESARIAL	7,91	6,69
LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL MUNICIPIO	8,76	7,60
PERSONAS MAYORES	8,64	7,61
MEDIO AMBIENTE	8,65	7,64
HACIENDA	7,76	6,76
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8,05	7,06
SEGURIDAD	9,07	8,09
CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES	8,41	7,43
FAMILIA E INFANCIA	8,82	7,85
CULTURA	8,49	7,64
PROTECCIÓN CIVIL, RED DE EMERGENCIA	8,97	8,16
COMERCIO	7,79	7,03
DEPORTES	8,25	7,55
TRÁMITES MUNICIPALES REALIZADOS DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYTO	8,18	7,47
COMUNICACIÓN	7,76	7,07
CONSUMO	7,61	7,00
REGISTRO GENERAL	7,93	7,60
TURISMO	6,93	6,64
FESTEJOS	7,02	7,09

GAP importancia-satisfacción



GAP Medio = 1,00

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	8,50	7,13	-1,38
REGISTRO GENERAL	7,93	7,60	-0,34
<i>Media</i>	<i>8,22</i>	<i>7,37</i>	<i>-0,86</i>

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

Concejala: M^a Ángeles Martínez Saco

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Educación	9,14	7,64	-1,50
Personas Mayores	8,64	7,61	-1,03
Familia e Infancia	8,82	7,85	-0,97
Cultura	8,49	7,64	-0,85
Mujer	8,35	7,03	-1,32
<i>Media</i>	<i>8,69</i>	<i>7,55</i>	<i>-1,13</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	8,17	6,53	-1,64
Infraestructuras	8,38	6,67	-1,71
<i>Media</i>	<i>8,28</i>	<i>6,60</i>	<i>-1,68</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	8,76	7,60	-1,15
Medio Ambiente	8,65	7,64	-1,01
<i>Media</i>	<i>8,71</i>	<i>7,62</i>	<i>-1,08</i>

Concejalía de Participación Ciudadana, Asociaciones, Mantenimiento de Infraestructuras Urbanas y Turismo

Concejal: Ignacio Pablo Miranda Torres

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Participación Ciudadana	8,05	7,06	-0,99
Turismo	6,93	6,64	-0,29
<i>Media</i>	<i>7,49</i>	<i>6,85</i>	<i>-0,64</i>

Concejalía de Deportes y Festejos

Concejal: David Mesa Vargas

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Deportes	8,25	7,55	-0,71
Festejos	7,02	7,09	0,08
<i>Media</i>	<i>7,635</i>	<i>7,32</i>	<i>-0,315</i>

IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN CON LAS ÁREAS SEGÚN TENENCIAS DE ALCALDÍA

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

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

Concejala: Mar Paños de Arriba

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Comunicación	7,76	7,07	-0,69
Hacienda	7,76	6,76	-1,00
Trámites Municipales Por Medio De Sede Electrónica Del Ayuntamiento	8,18	7,47	-0,71
Calidad De Los Servicios Municipales	8,41	7,43	-0,98
<i>Media</i>	<i>8,03</i>	<i>7,18</i>	<i>-0,85</i>

Concejalía de Comercio, Sanidad y Consumo

Concejala: Raquel Araguás Gómez

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Comercio	7,79	7,03	-0,76
Sanidad	8,98	7,51	-1,47
Consumo	7,61	7,00	-0,61
<i>Media</i>	<i>8,13</i>	<i>7,18</i>	<i>-0,95</i>

Concejalía de Juventud, Empleo y Formación

Concejal: José Sánchez Lobato

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Juventud	8,28	7,05	-1,23
Empleo	8,55	6,67	-1,88
ÁREA DE DESARROLLO EMPRESARIAL	7,91	6,69	-1,22
<i>Media</i>	<i>8,25</i>	<i>6,80</i>	<i>-1,44</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

Concejala: Sara de la Varga González

Área	Importancia	Satisfacción	GAP
Seguridad	9,07	8,09	-0,98
Protección Civil, Red de Emergencias	8,97	8,16	-0,81
<i>Media</i>	<i>9,02</i>	<i>8,13</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

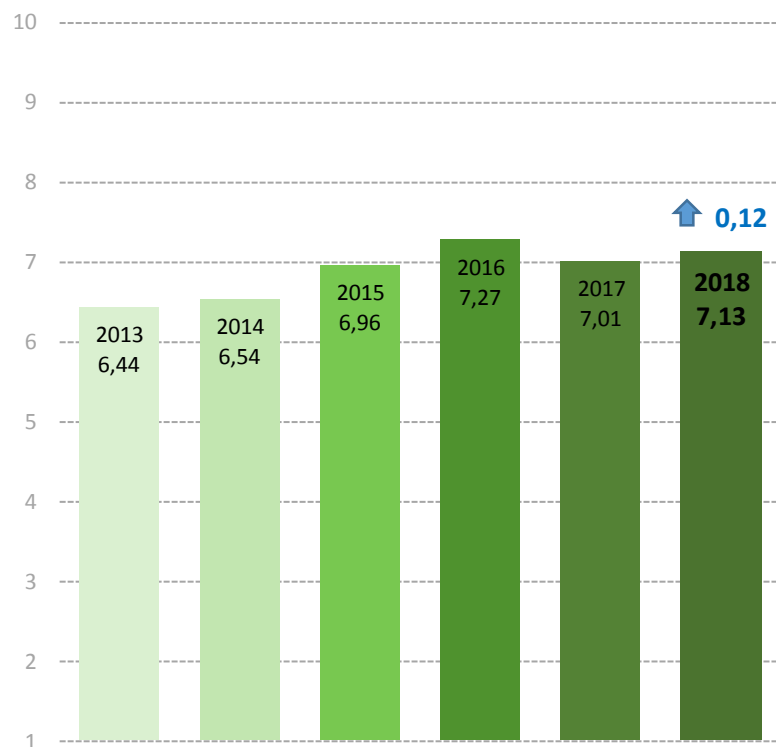
Concejalía de Asuntos Sociales, Atención al Ciudadano, Asuntos Jurídicos, Secretaría General, Bodas Civiles, Personal, Registro General y Padrón de Habitantes

Concejala: Susana Sánchez-Campos Guerrero

Área de Servicios Sociales*

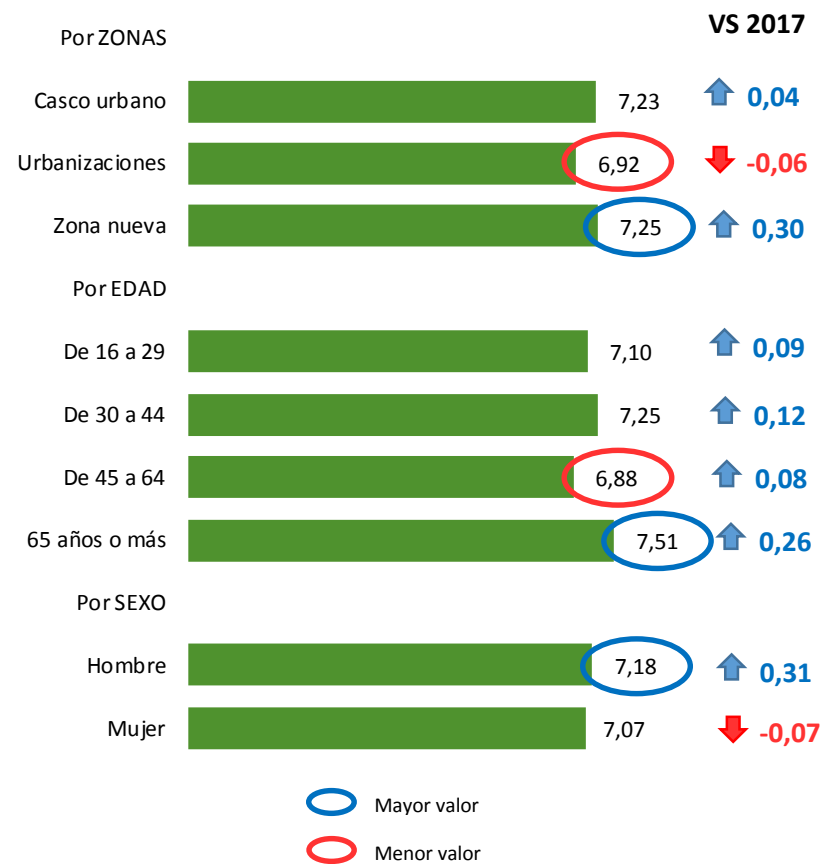
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



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

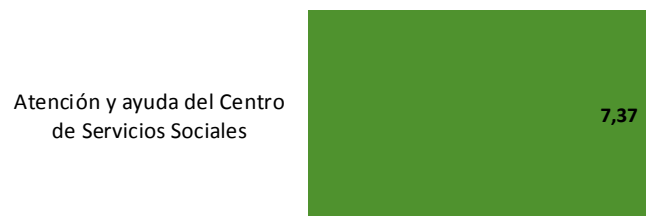
Satisfacción por segmentos



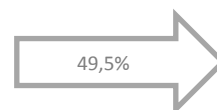
ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Base. Total muestra, 600 entrevistas

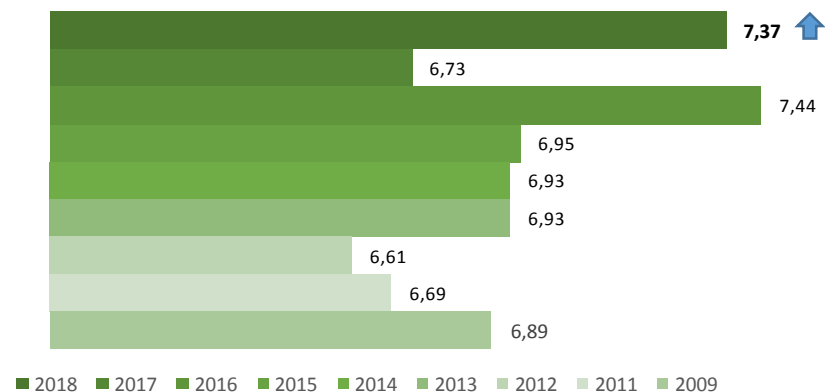
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución

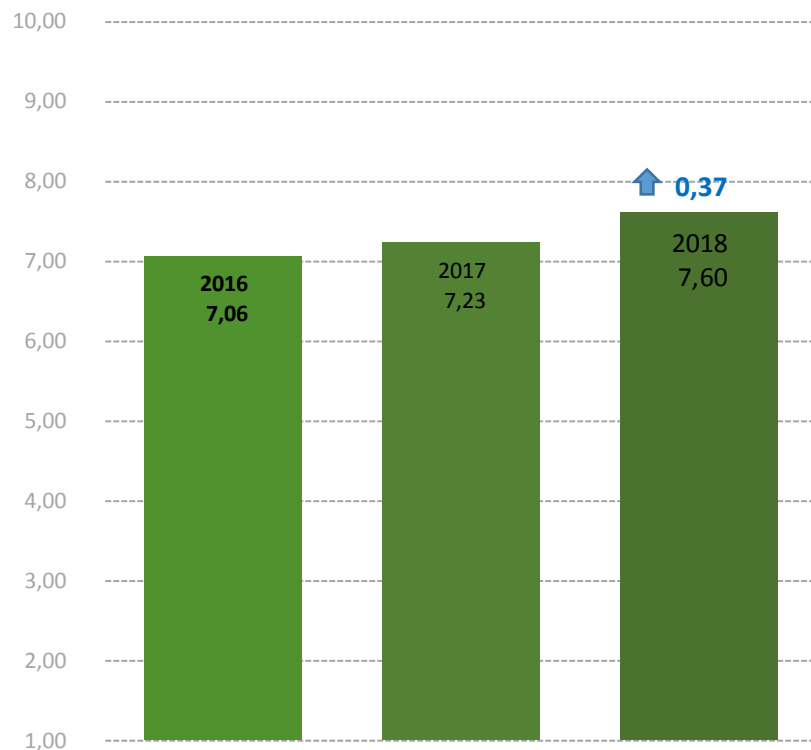


*Nota: en ediciones anteriores la valoración del área de Servicios Sociales se puntuaba en conjunto con el área de Personas Mayores.

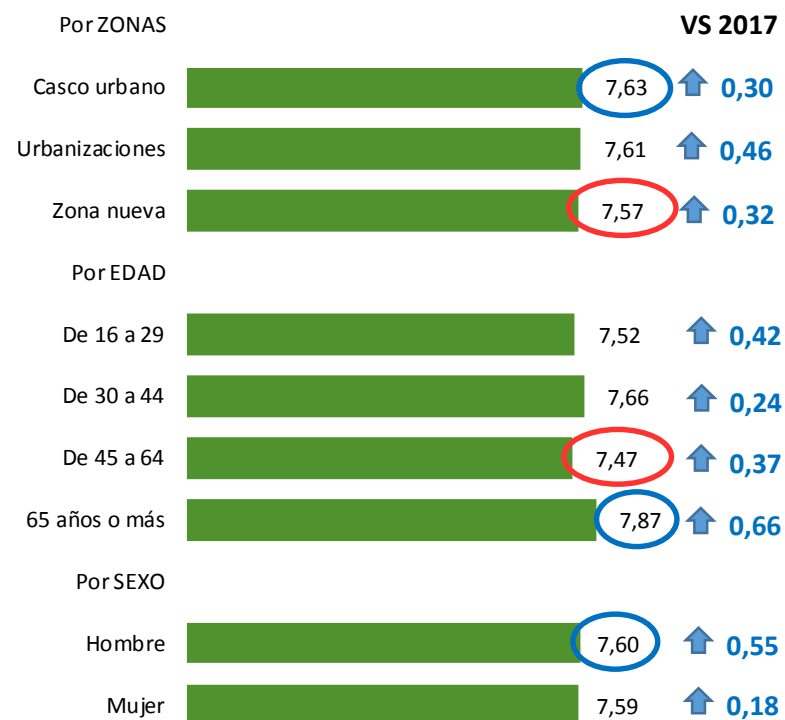
Área de Registro

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



○ Mayor valor
○ Menor valor

ÁREA DE REGISTRO

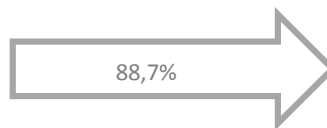
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

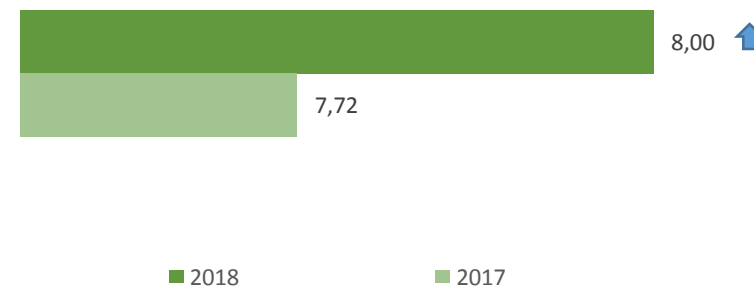
El servicio y trato recibido en el registro general



% que valora



Evolución



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

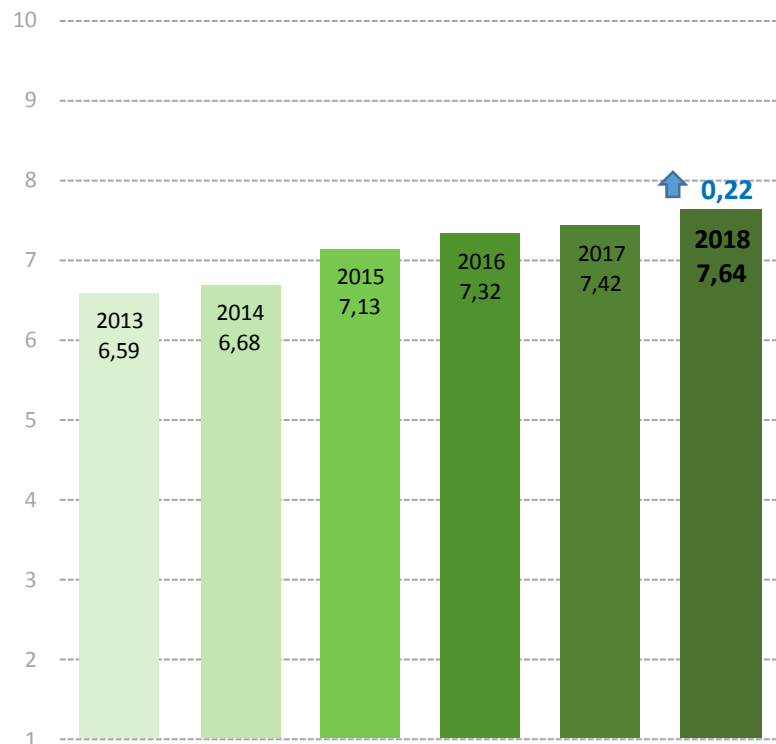
Concejala: M^a Ángeles Martínez Saco

Base. Total muestra, 596 entrevistas

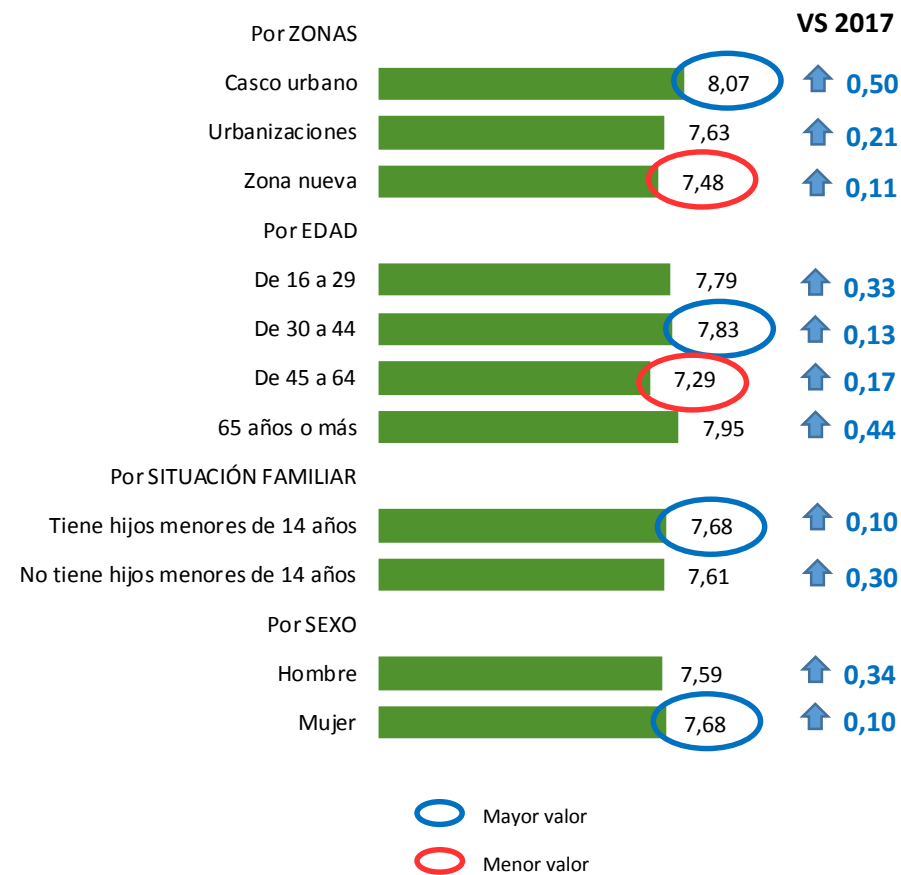
Área de Educación

Base. Total muestra, 600 entrevistas

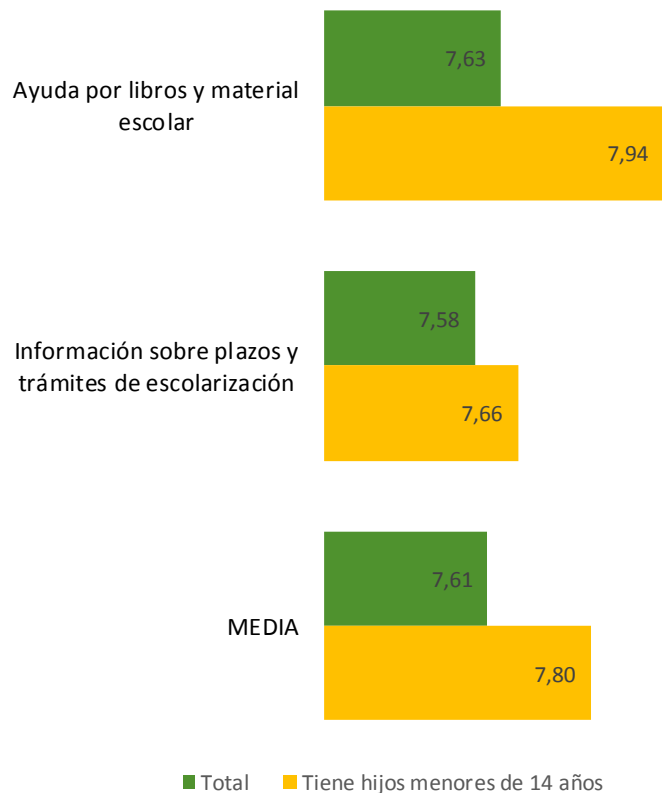
Satisfacción global



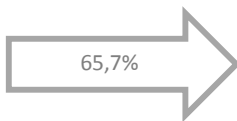
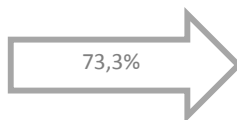
Satisfacción por segmentos



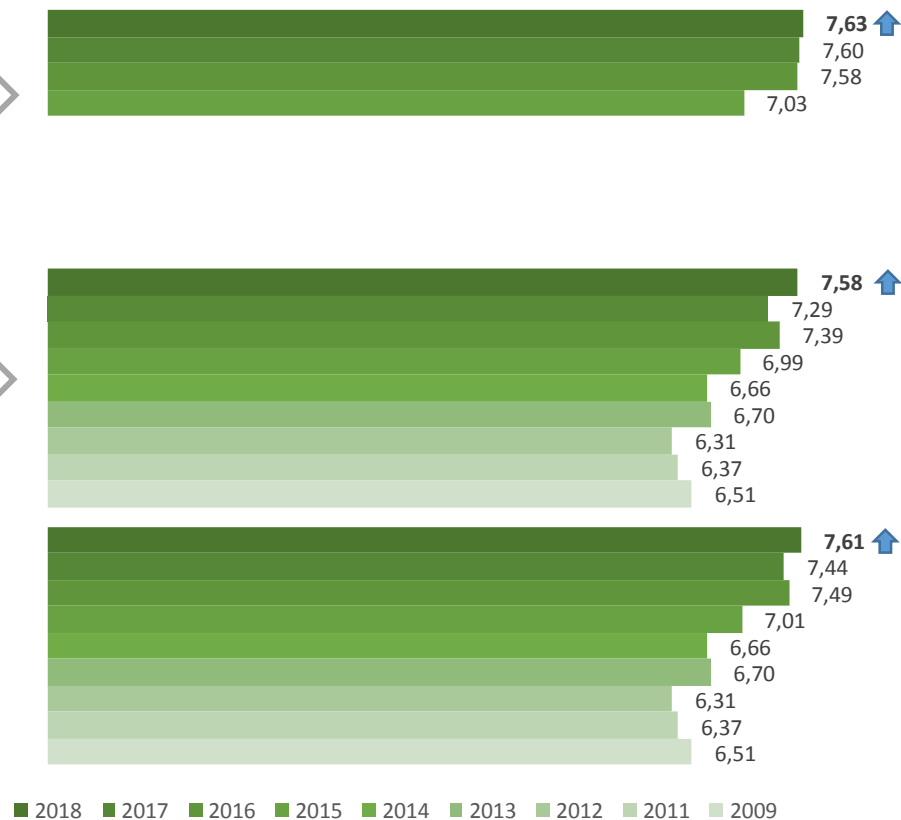
Satisfacción con servicios del área



% que valora



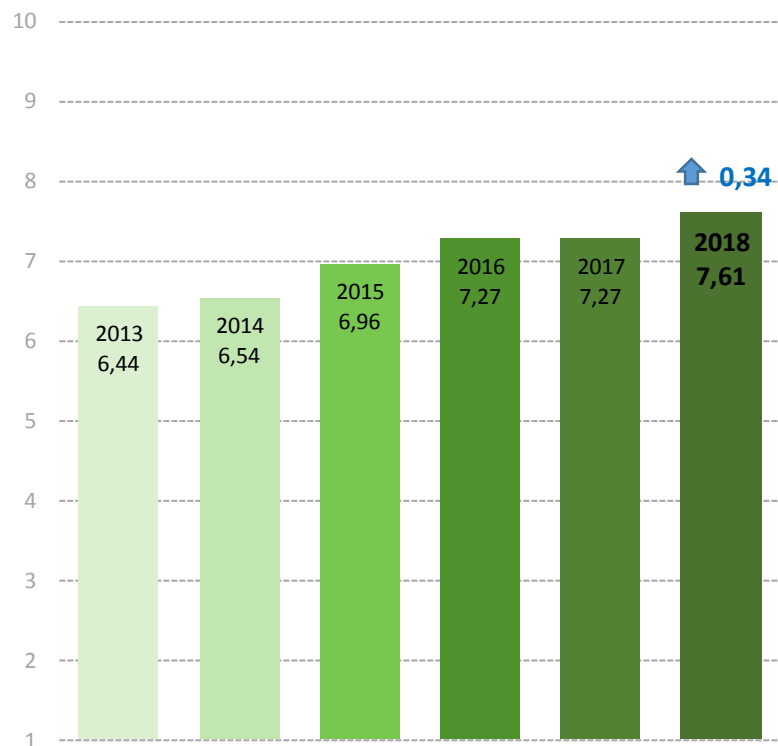
Evolución



Área de Personas Mayores*

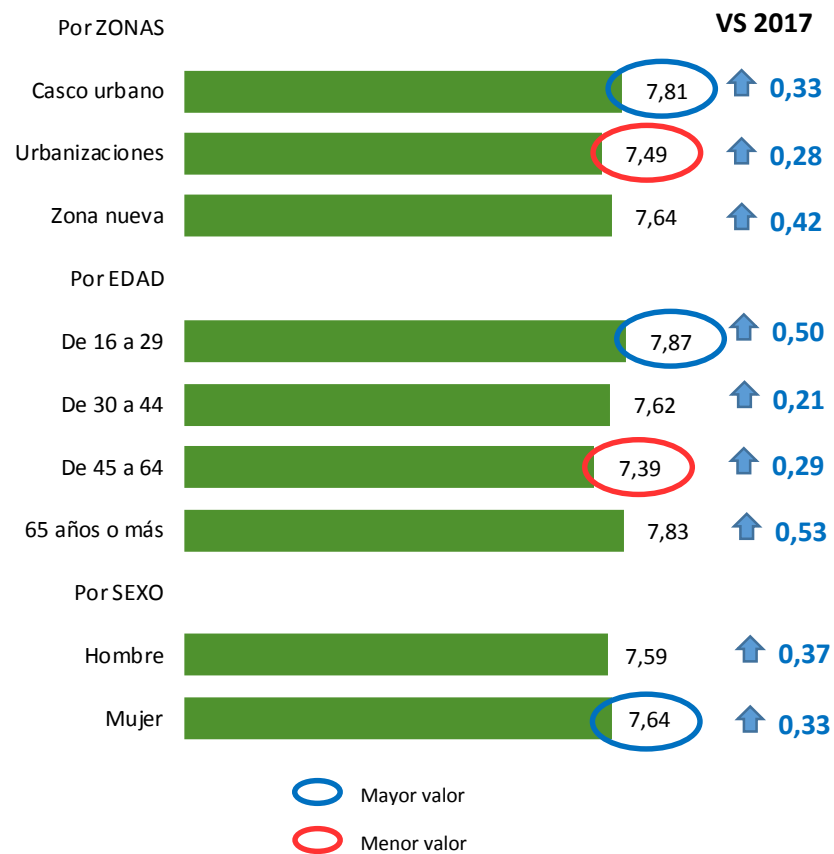
Base. Total muestra, 600 entrevistas

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



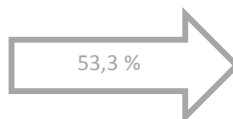
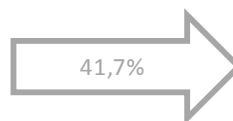
ÁREA DE PERSONAS MAYORES

Base. Total muestra, 600 entrevistas

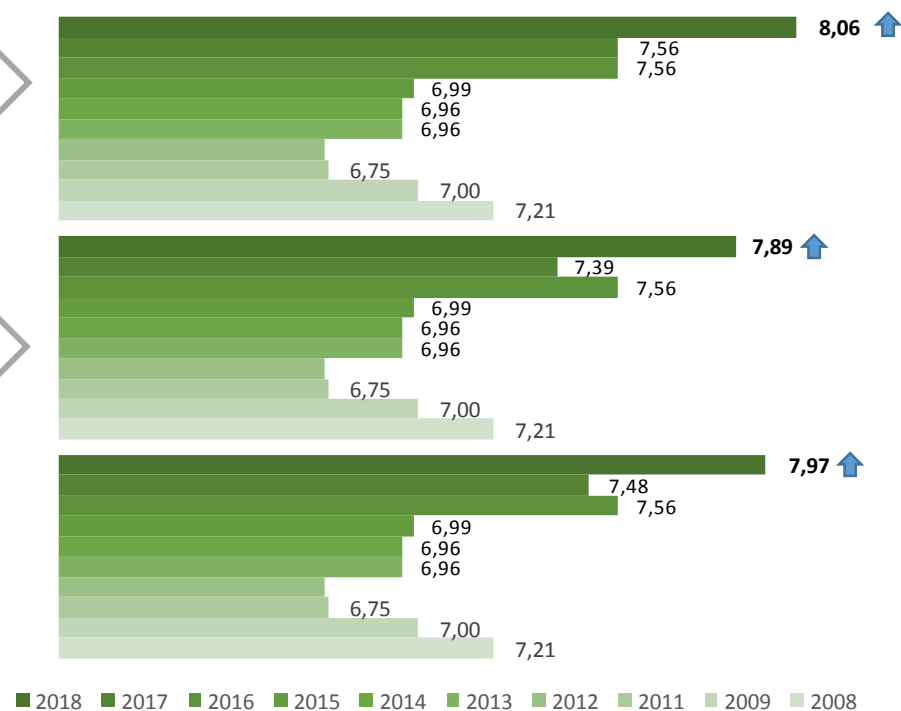
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución

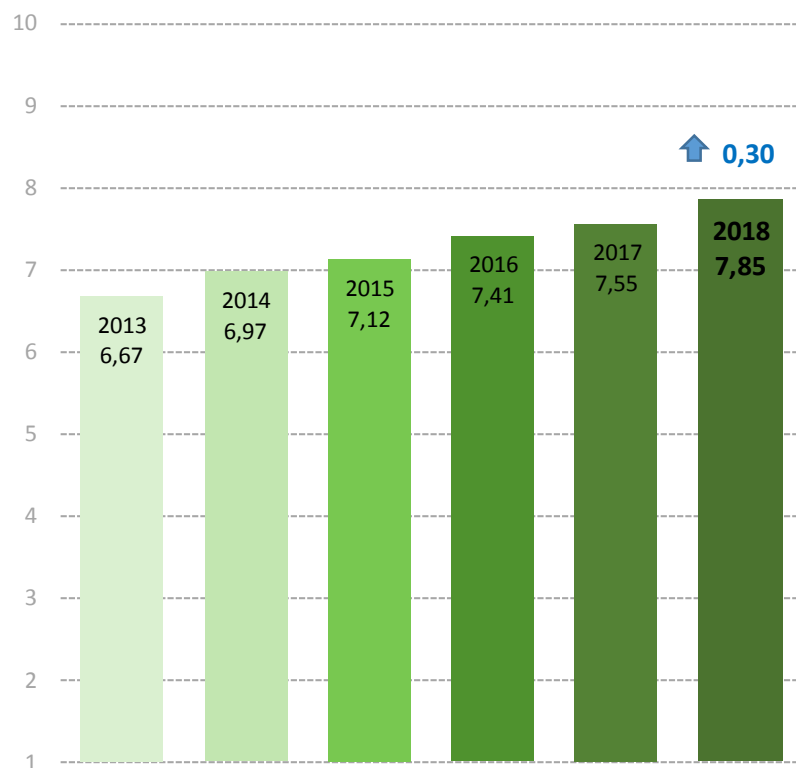


*Nota: en ediciones anteriores la valoración del Nuevo Centro de Personas Mayores se puntuaba en conjunto con Actividades y programas para personas mayores.

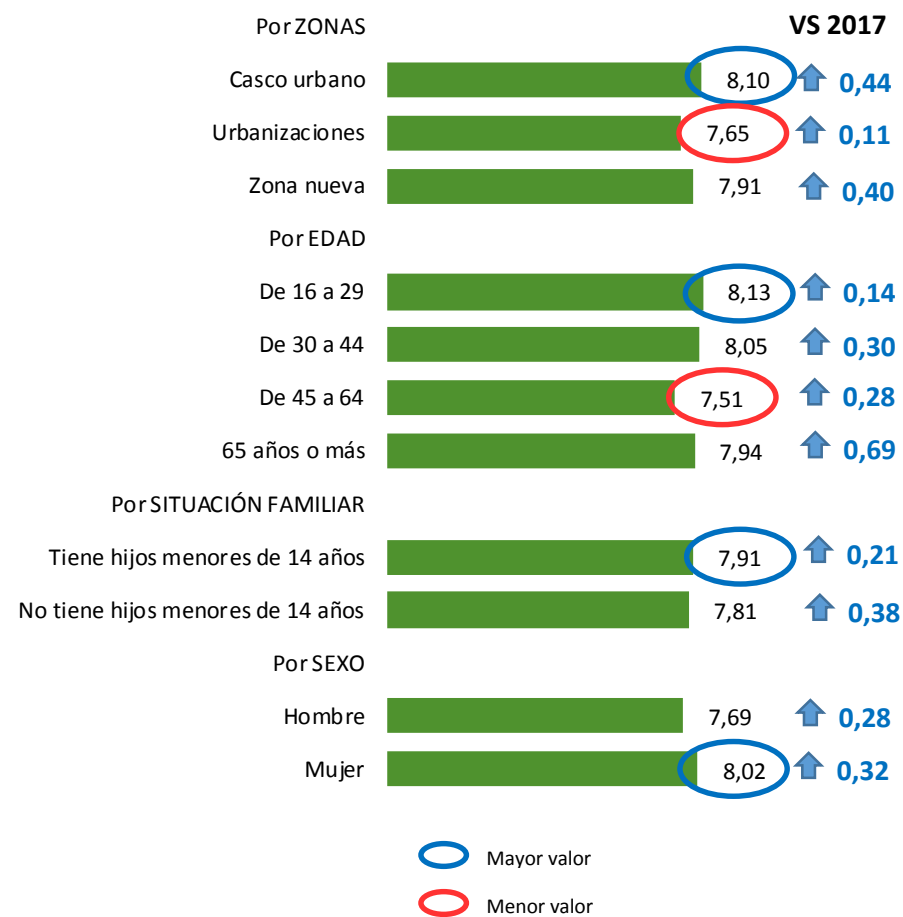
Área de Familia e Infancia

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



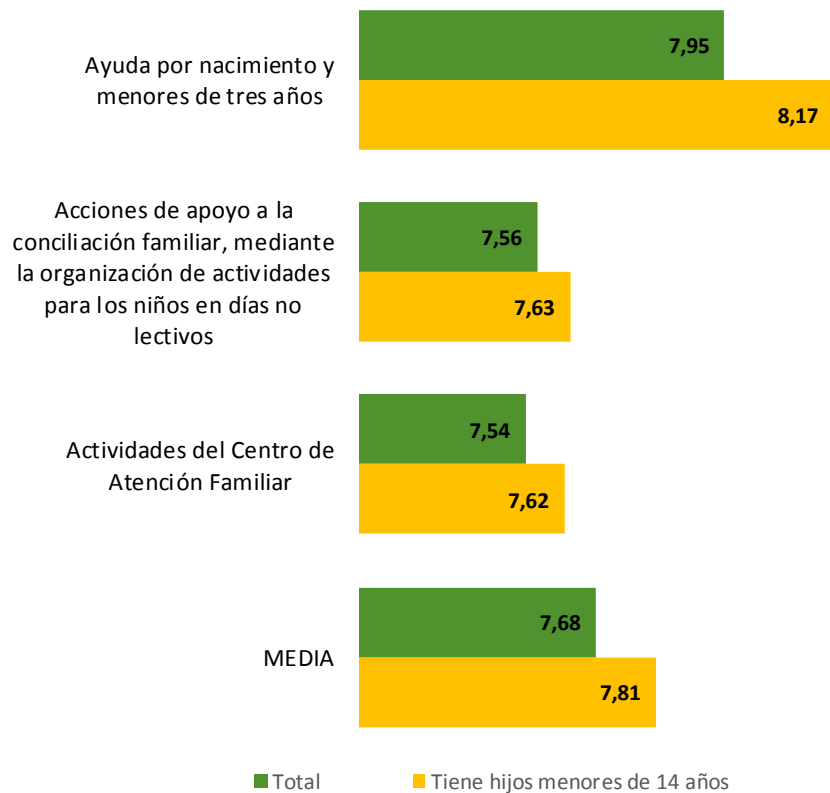
Satisfacción por segmentos



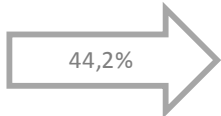
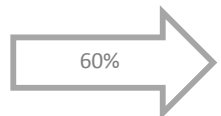
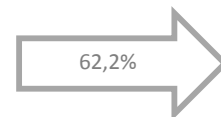
ÁREA DE FAMILIA E INFANCIA

Base. Total muestra, 600 entrevistas

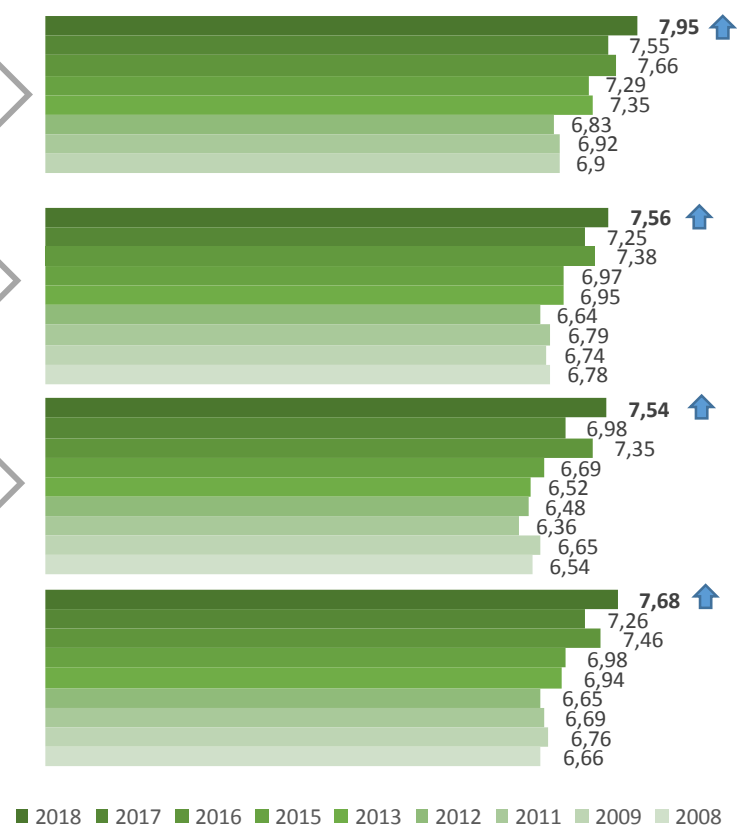
Satisfacción con servicios del área



% que valora



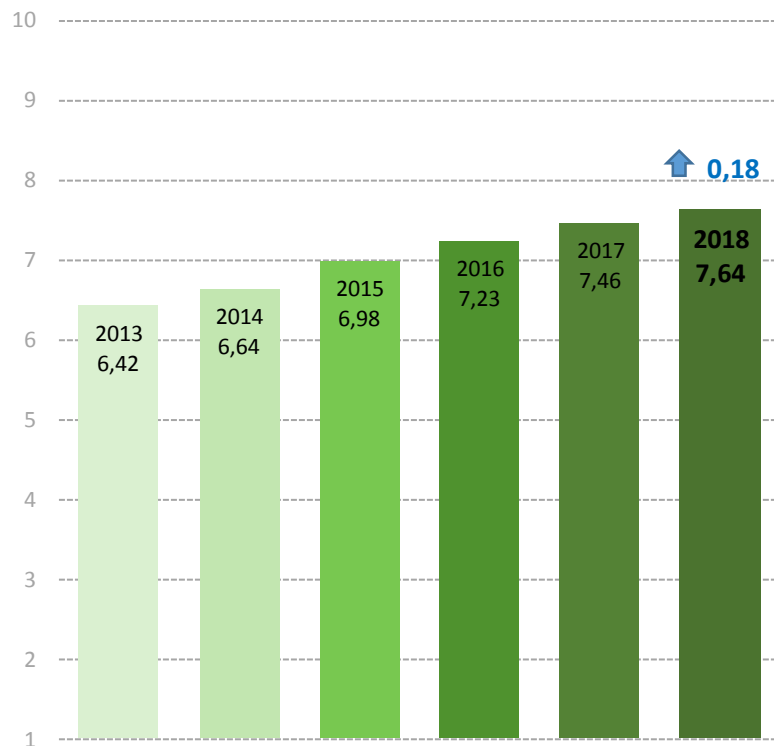
Evolución



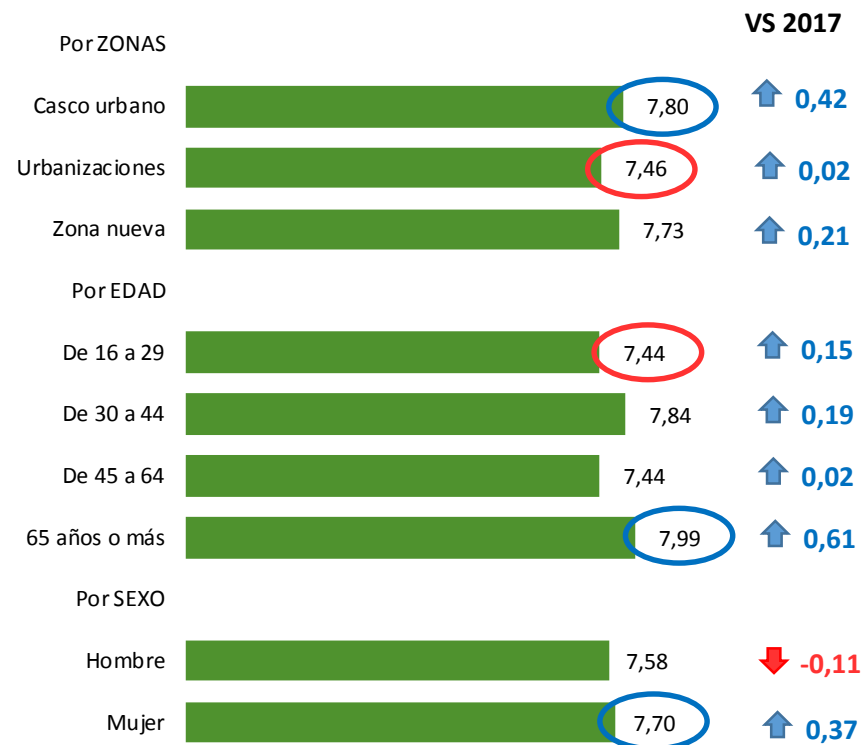
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Área de Cultura

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



 Mayor valor
 Menor valor

ÁREA DE CULTURA

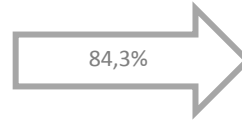
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

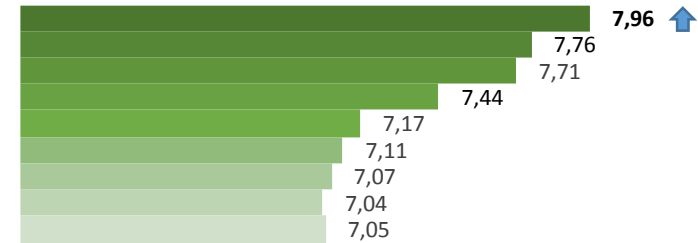
*Bibliotecas Municipales, sala de lectura de la millonaria



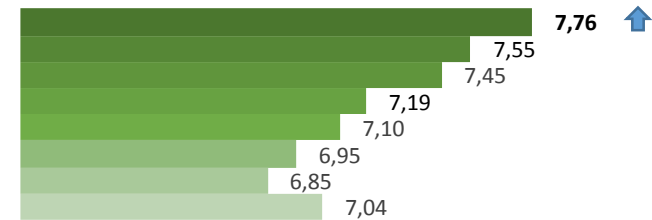
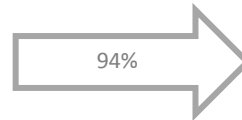
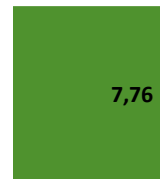
% que valora



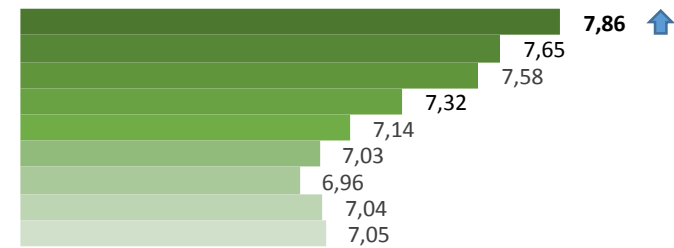
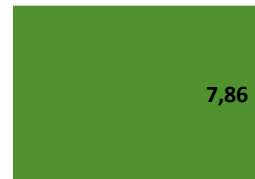
Evolución



Promoción de la actividad cultural



MEDIA



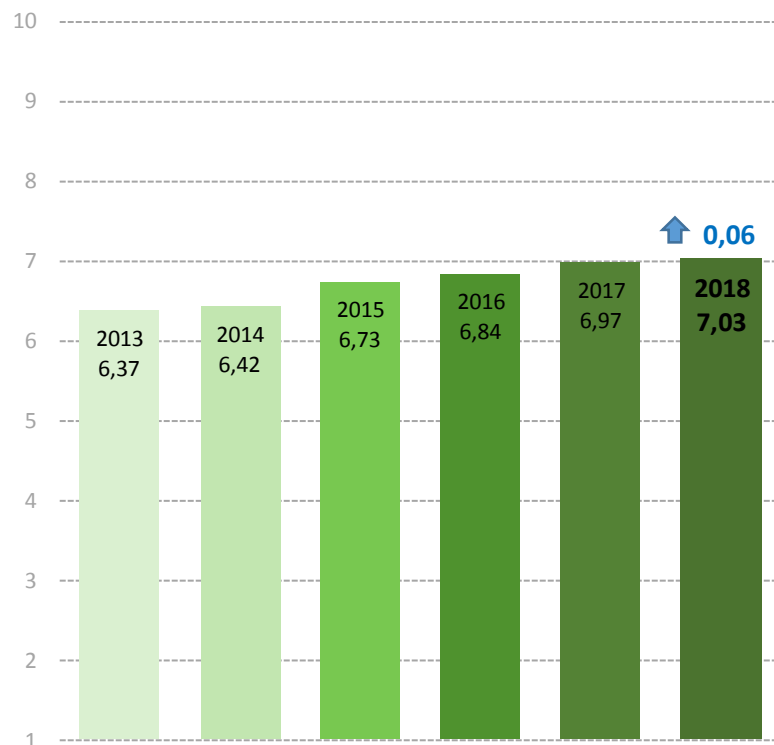
■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011 ■ 2009

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

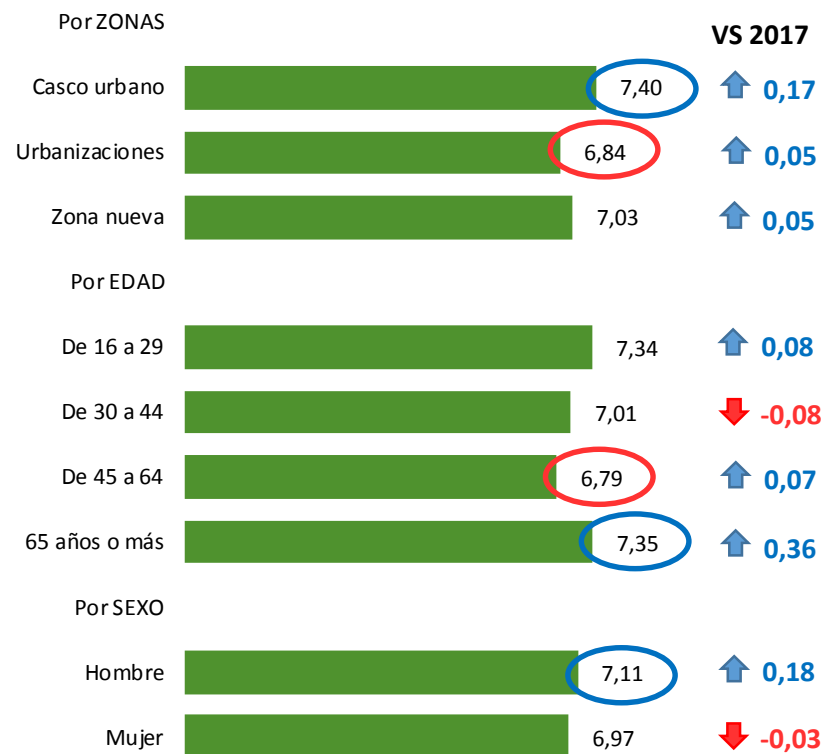
Área de Mujer

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos

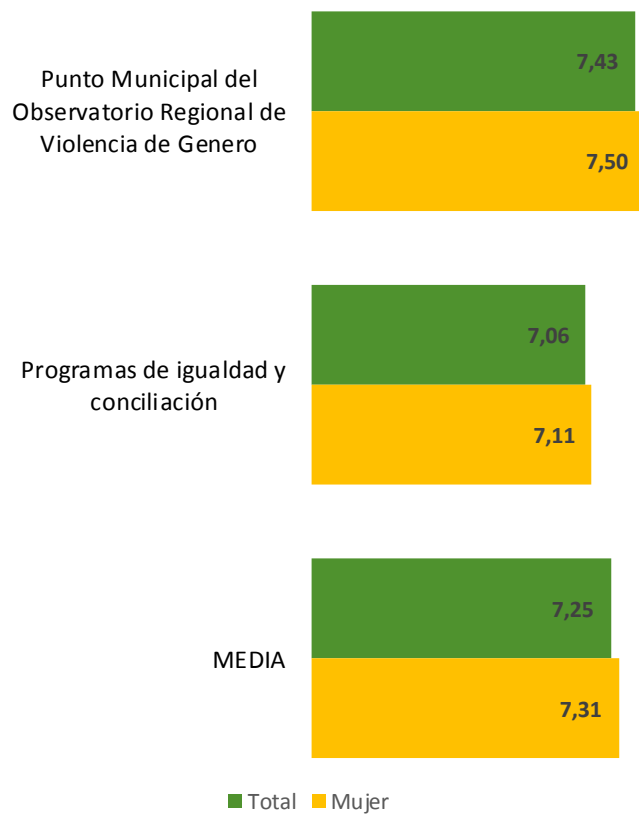


 Mayor valor
 Menor valor

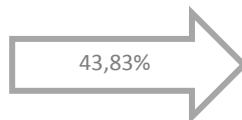
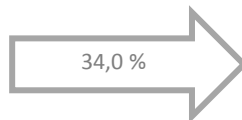
ÁREA DE MUJER

Base. Total muestra, 600 entrevistas

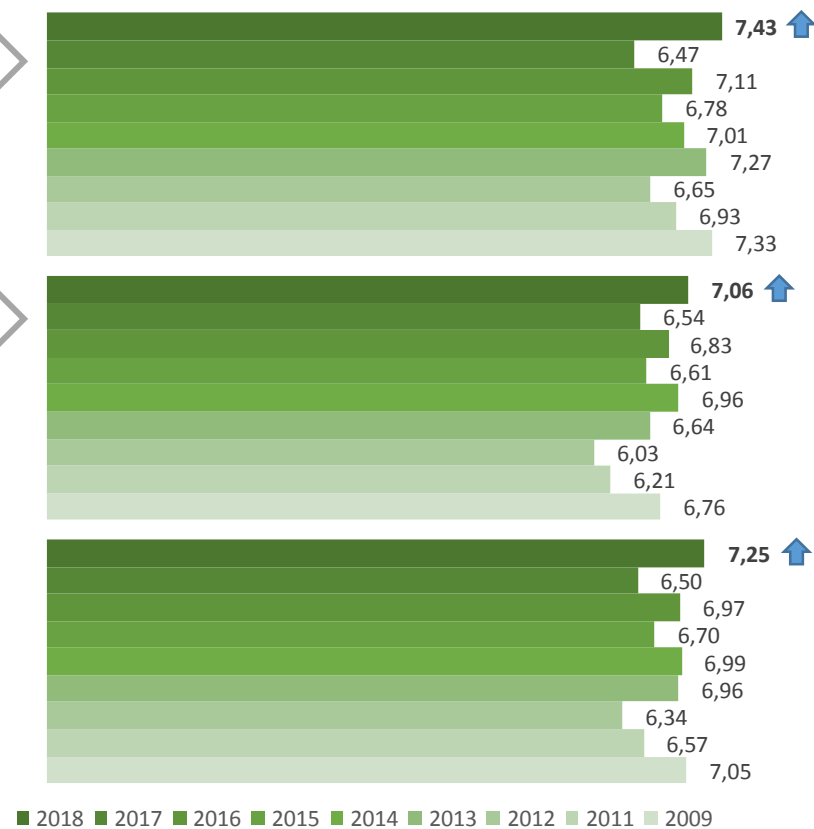
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución



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

Concejalía de Urbanismo, Infraestructuras y Patrimonio

Concejalía de Urbanismo, Infraestructuras y Patrimonio

Concejal: Raimundo Herráiz Romero

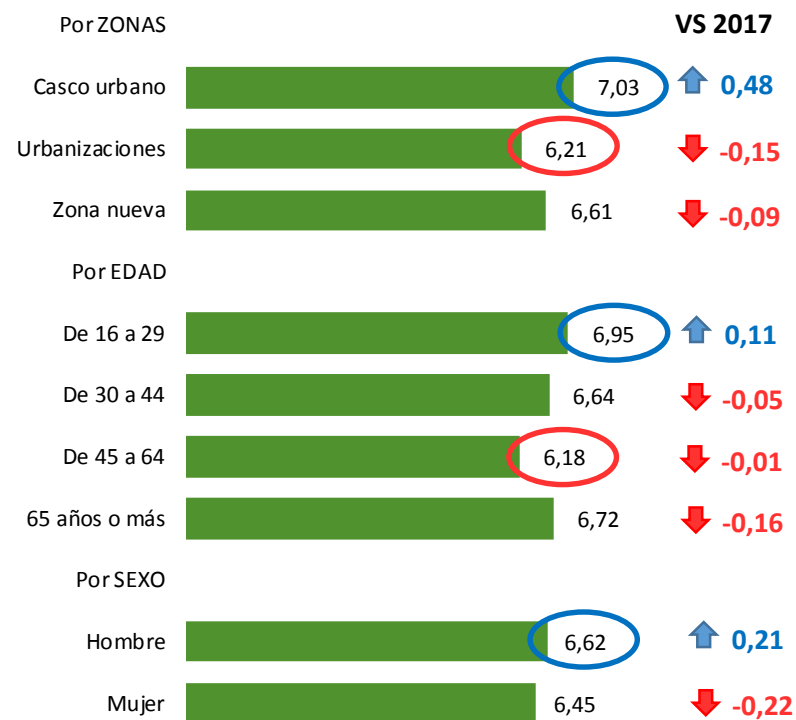
Área de Urbanismo

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos

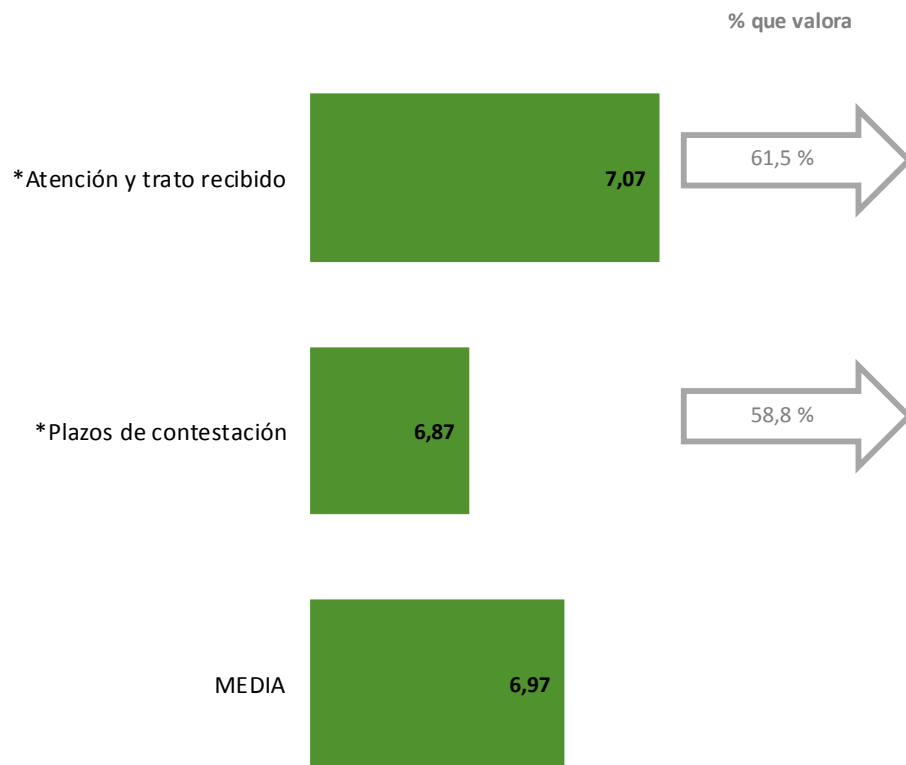


○ Mayor valor
○ Menor valor

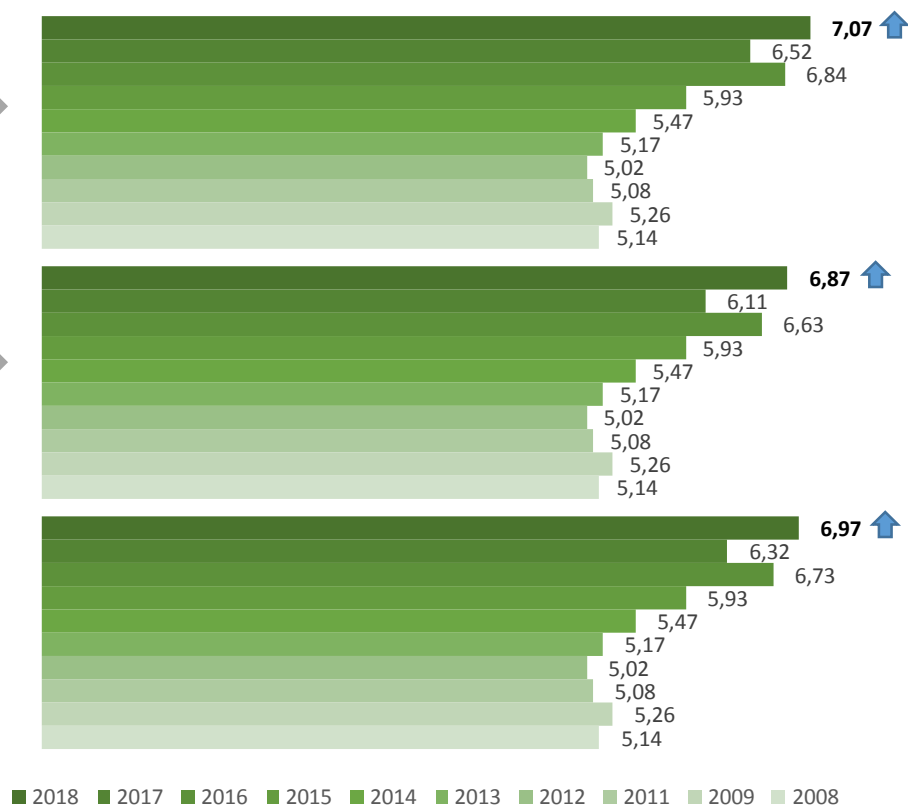
ÁREA DE URBANISMO

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área



Evolución

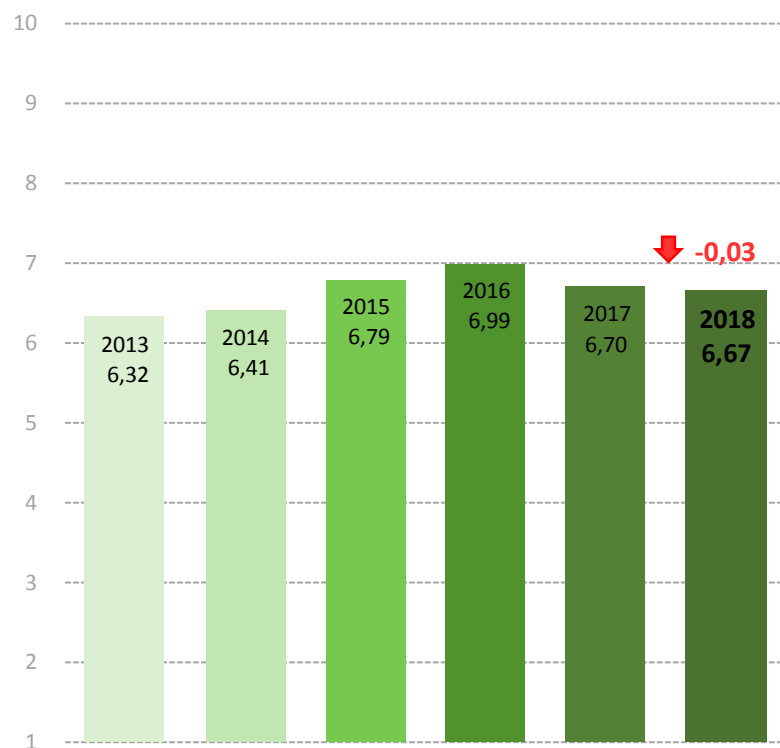


*Nota: En las ediciones anteriores, la comparativa anual de Atención y trato recibido y Plazos de contestación ha sido realizada con datos anuales medios.

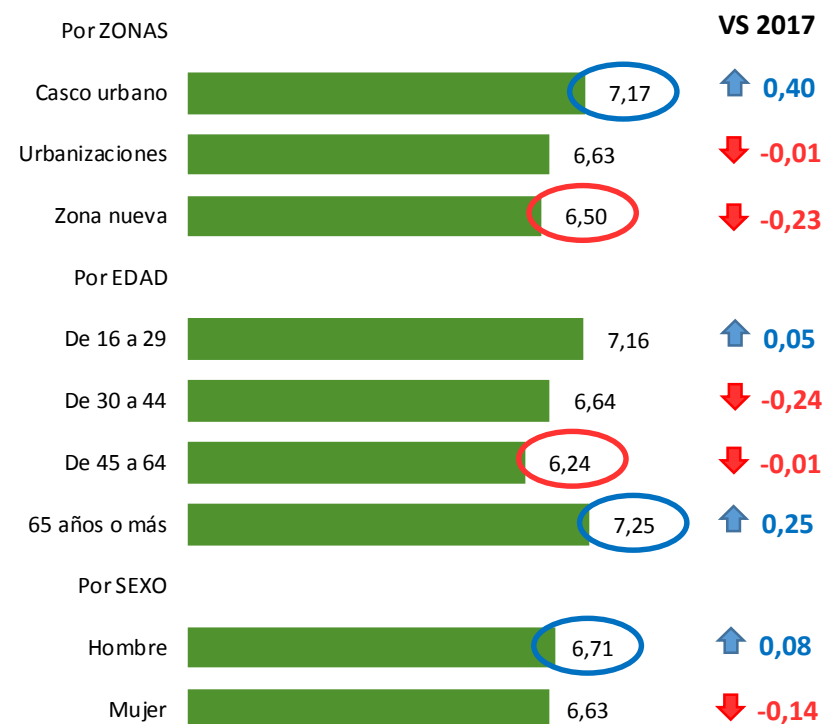
Área de Infraestructuras Urbanas

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos

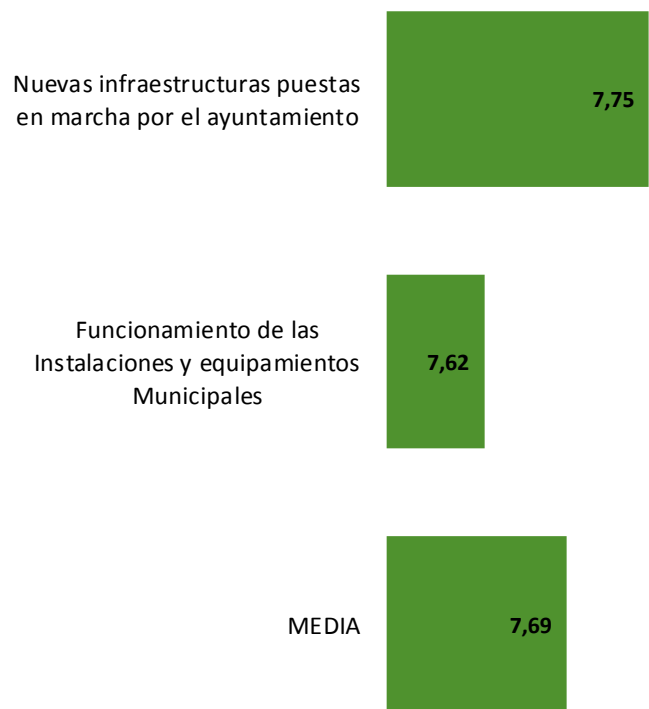


 Mayor valor
 Menor valor

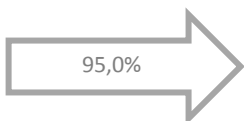
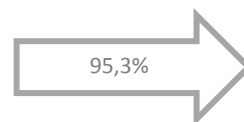
ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS URBANAS

Base. Total muestra, 600 entrevistas

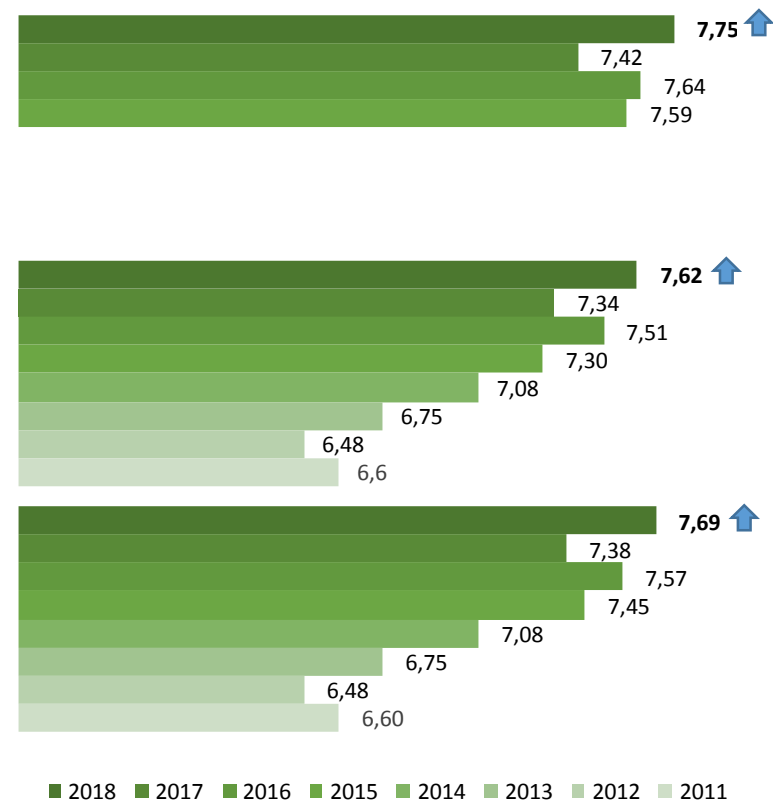
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución



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, Mantenimiento de Infraestructuras Urbanas y Turismo

Concejalía de Deportes y Festejos

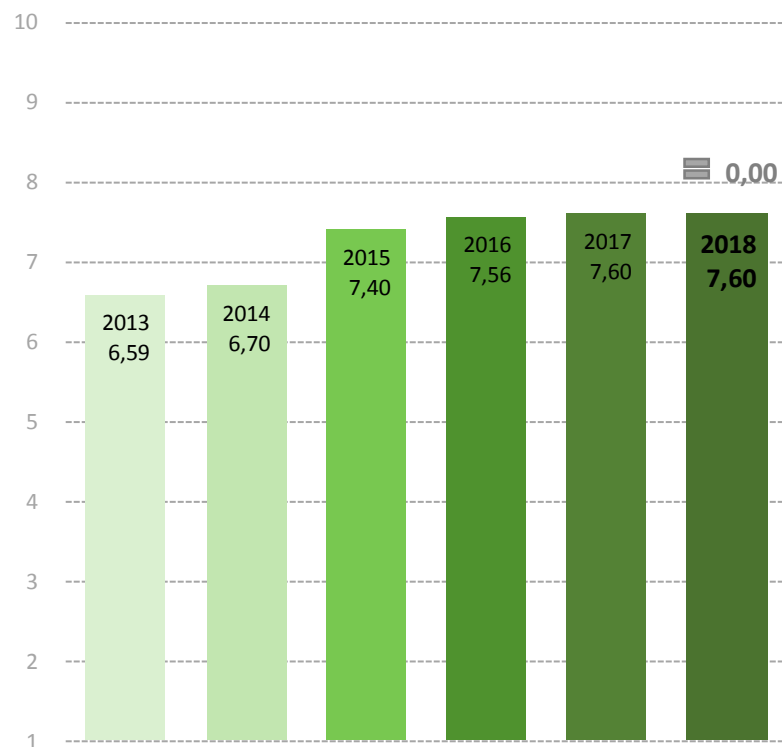
**Concejalía de Limpieza Urbana, Gestión de Residuos, Parques, Jardines,
Zonas verdes y espacios ajardinados, Gestión de Punto Limpio y
Vigilancia de Monte Público**

Concejal: Javier Úbeda Liébana

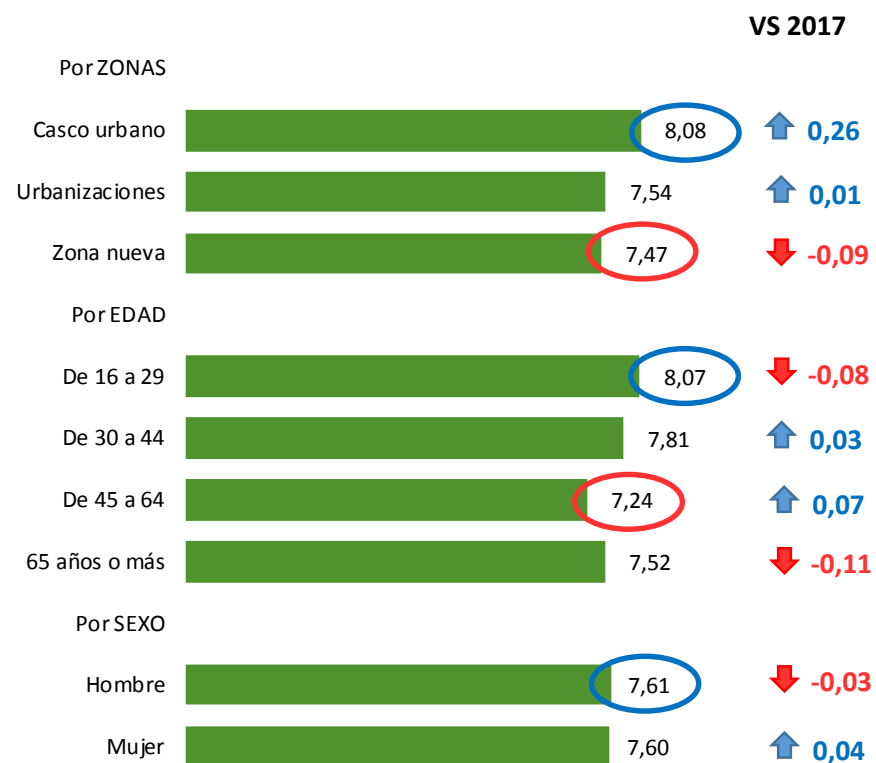
Área de Limpieza, Mantenimiento y Conservación del Municipio

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



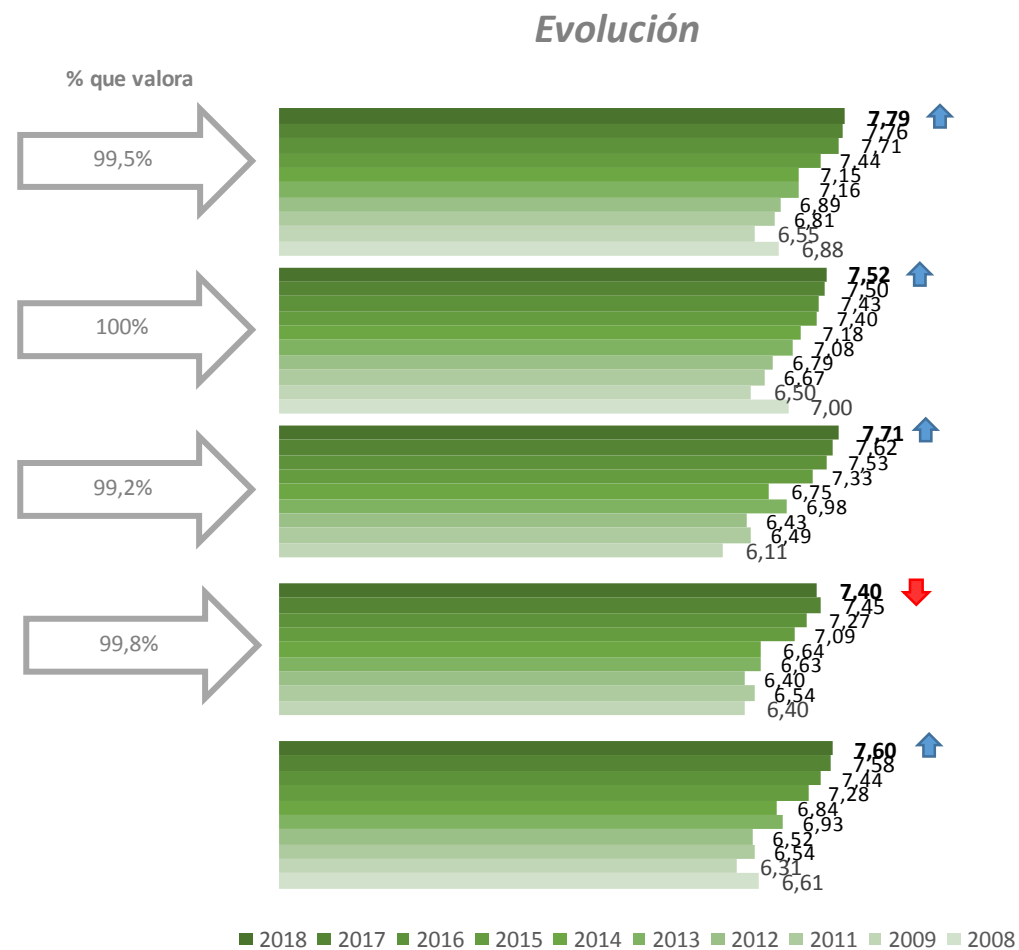
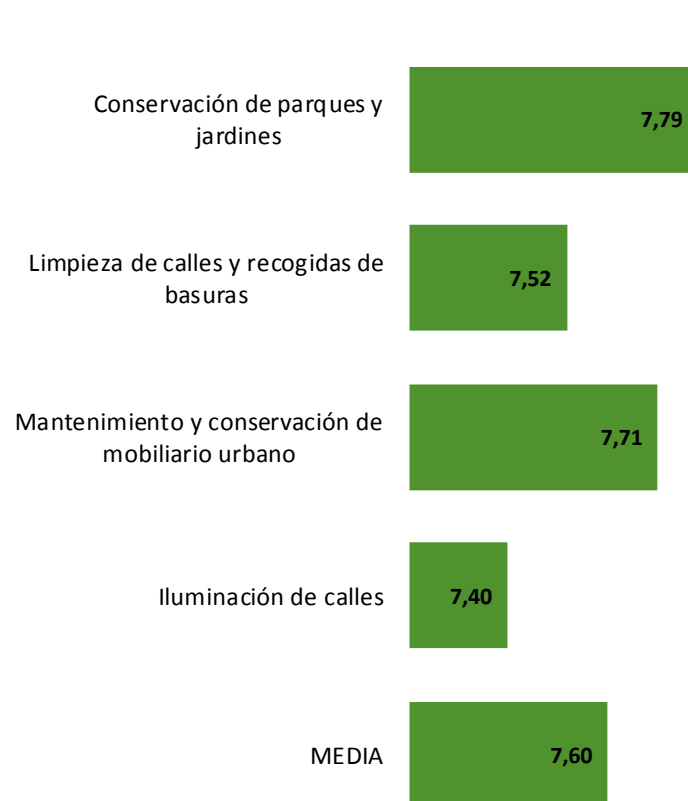
○ Mayor valor

○ Menor valor

ÁREA DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL MUNICIPIO

Base. Total muestra, 600 entrevistas

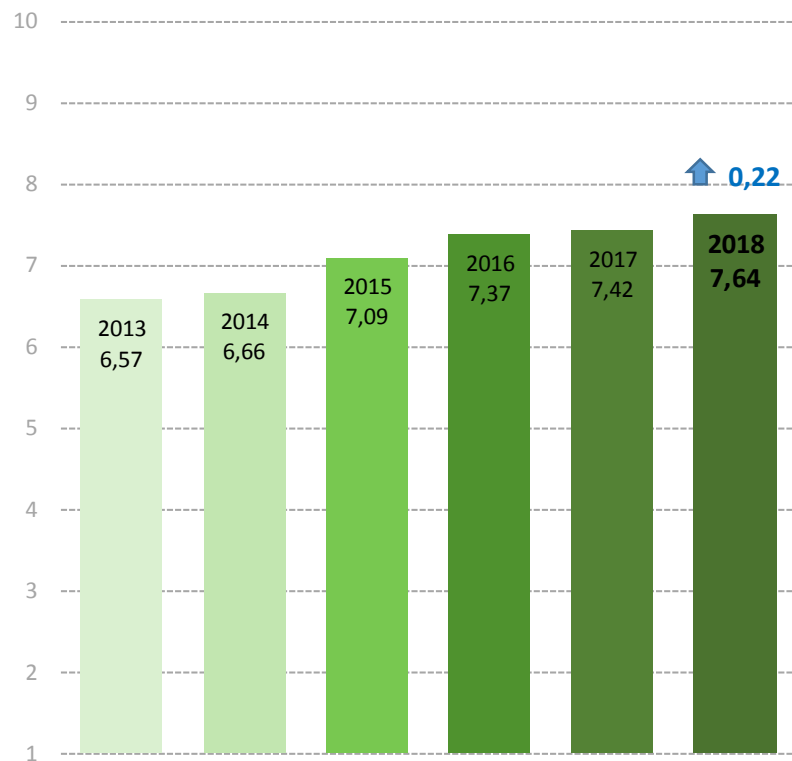
Satisfacción con servicios del área



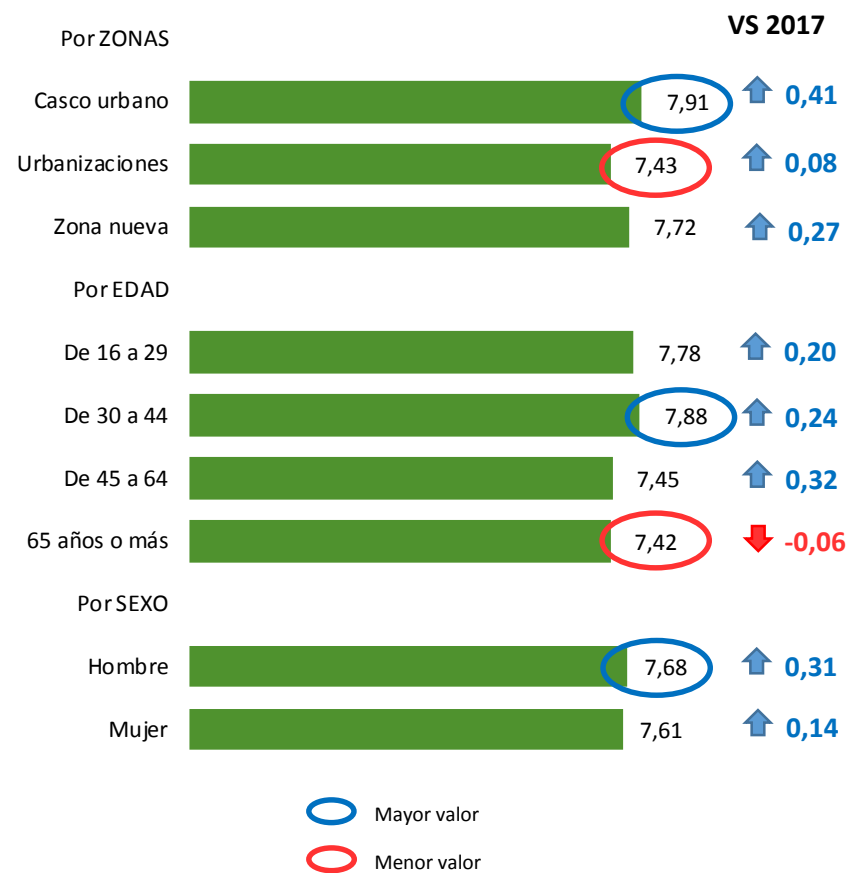
Área de Medioambiente

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



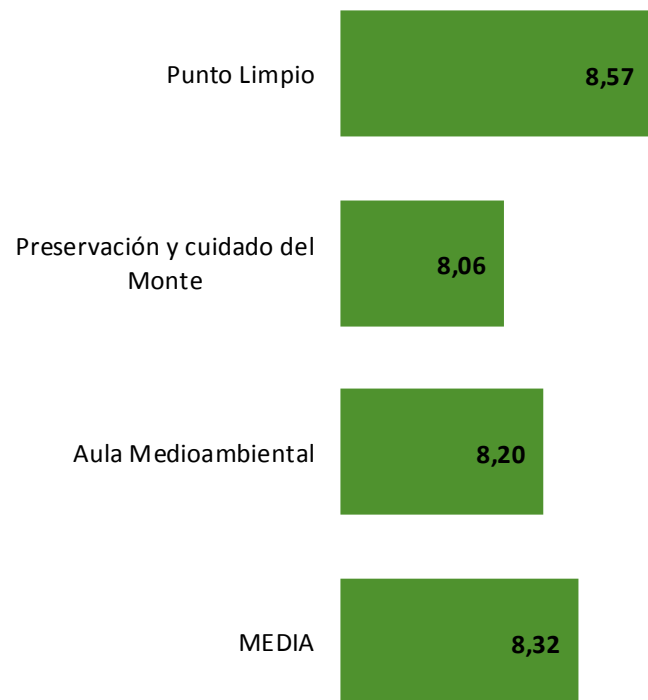
Satisfacción por segmentos



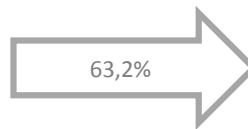
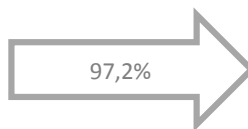
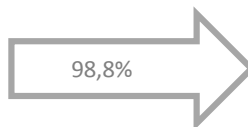
ÁREA DE MEDIOAMBIENTE

Base. Total muestra, 600 entrevistas

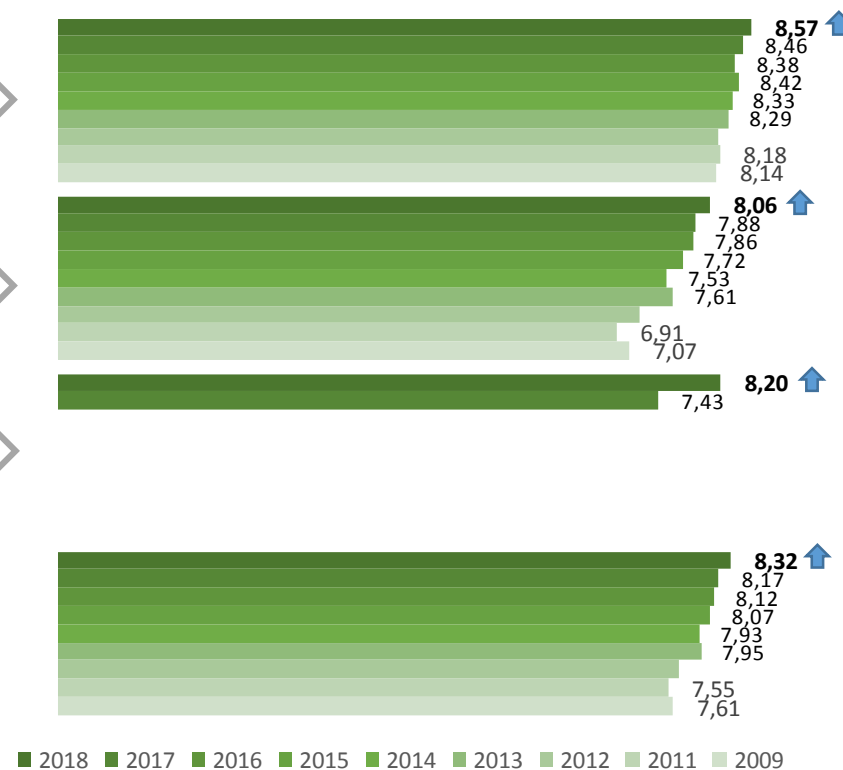
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución



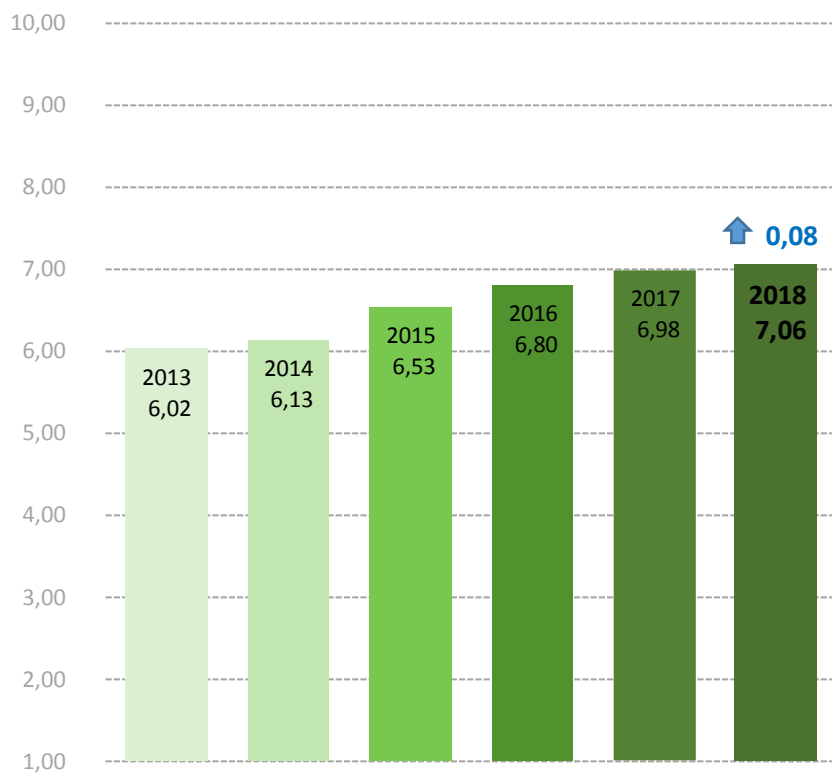
Concejalía de Participación Ciudadana, Asociaciones, Mantenimiento de Infraestructuras Urbanas y Turismo

Concejal: Ignacio Pablo Miranda Torres

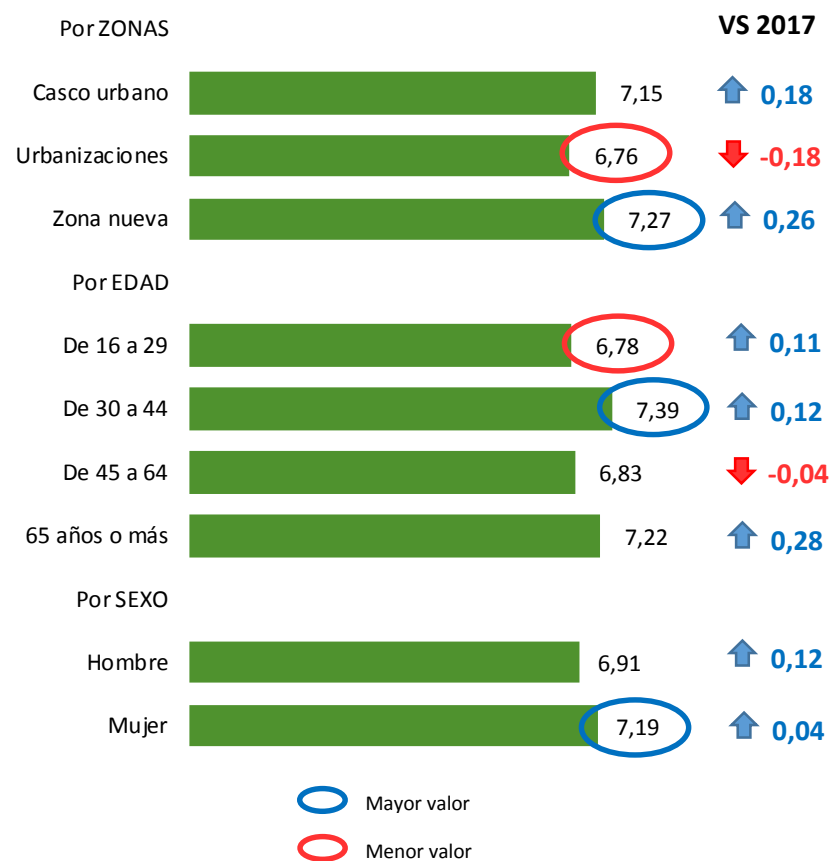
Área de Participación Ciudadana

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

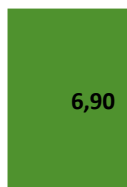
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

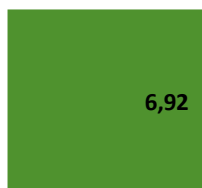
Gestión y Promoción de asociaciones



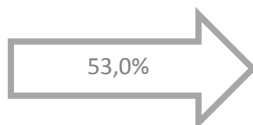
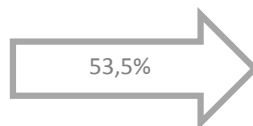
Gestión y coordinación de la respuesta a las reclamaciones y sugerencias del ciudadano



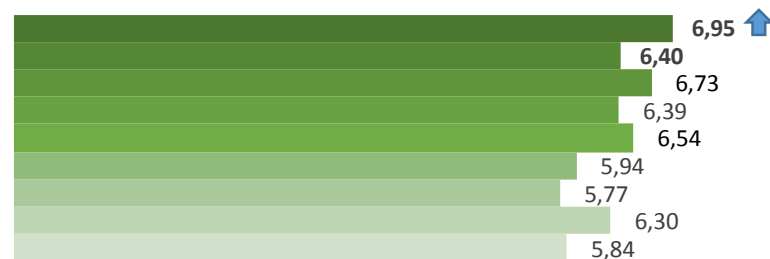
MEDIA



% que valora



Evolución



■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011 ■ 2009

Área de Mantenimiento de Infraestructuras Urbanas

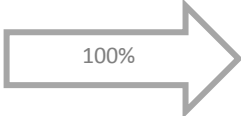
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

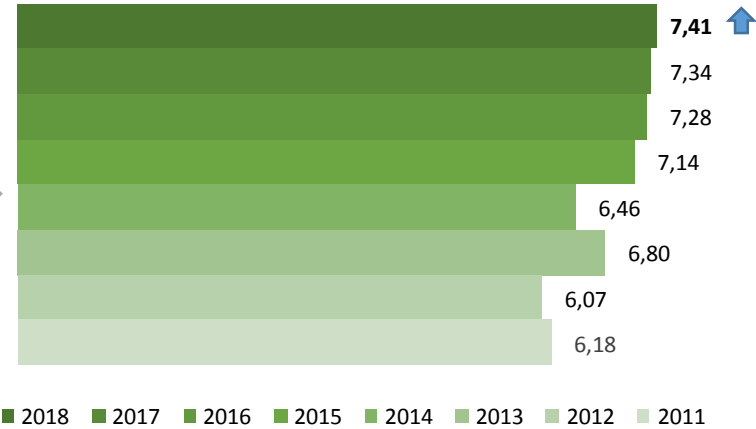
Mantenimiento y conservación de calles



% que valora



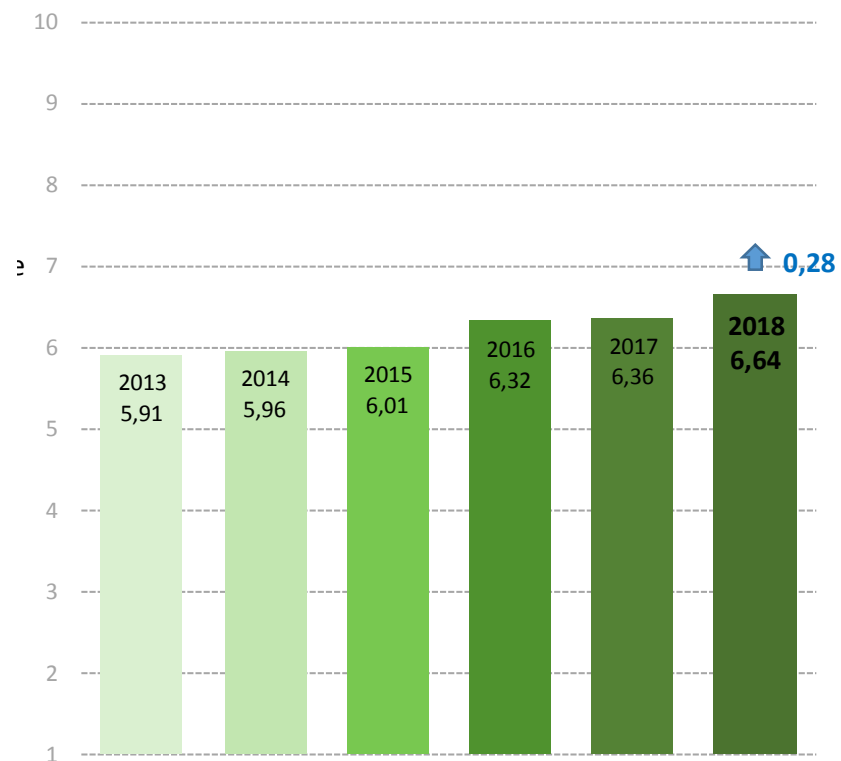
Evolución



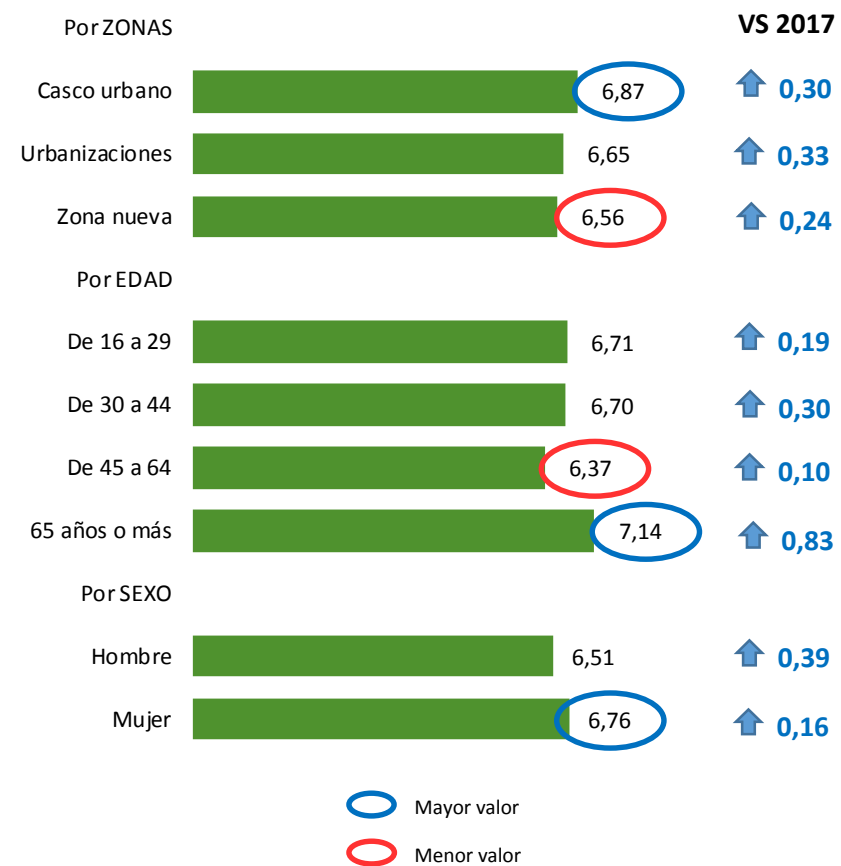
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Área de Turismo*

Satisfacción global



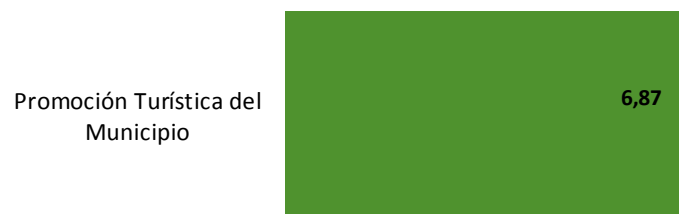
Satisfacción por segmentos



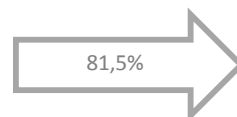
ÁREA DE TURISMO

Base. Total muestra, 600 entrevistas

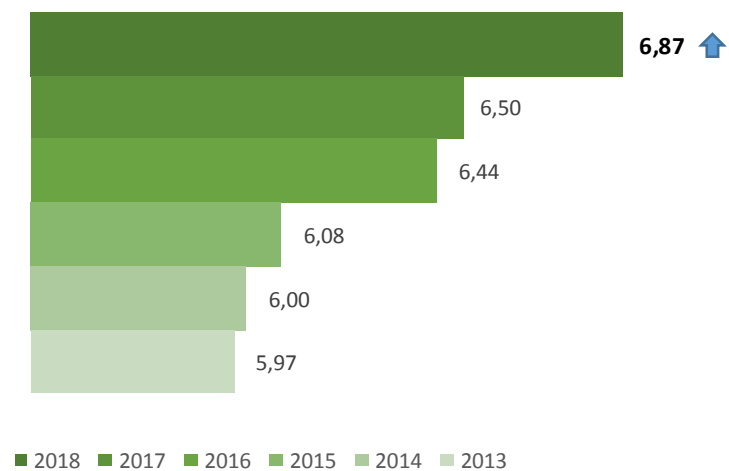
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución



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

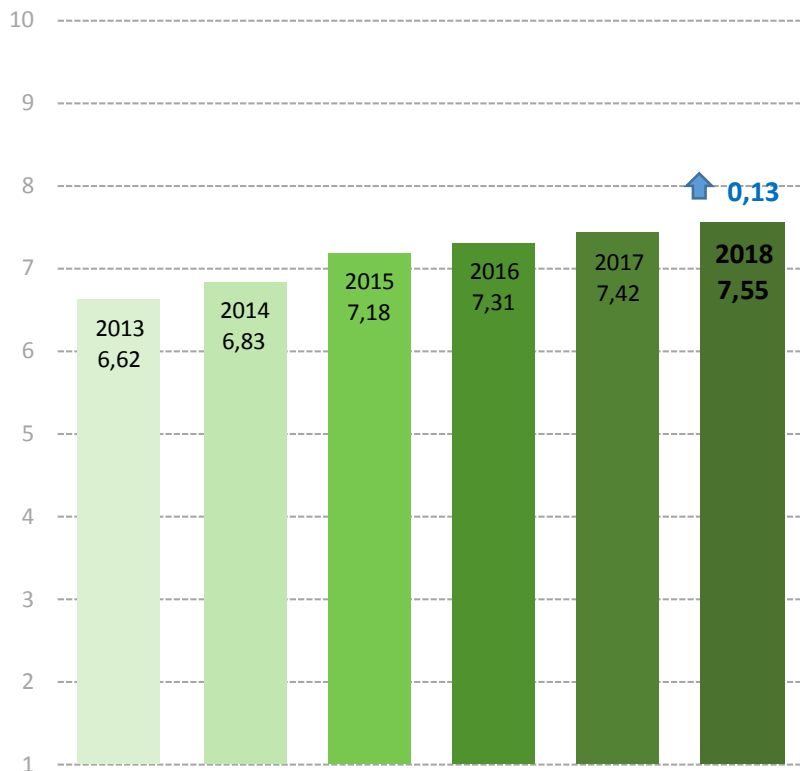
Concejalía de Deportes y Festejos

Concejal: David Mesa Vargas

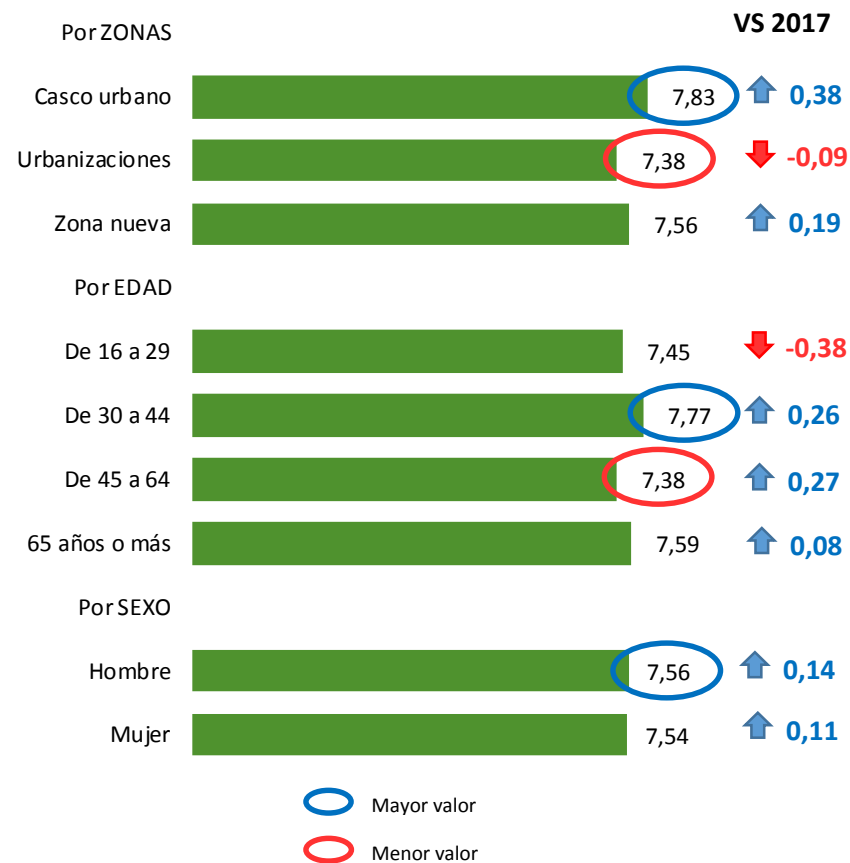
Área de Deportes

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



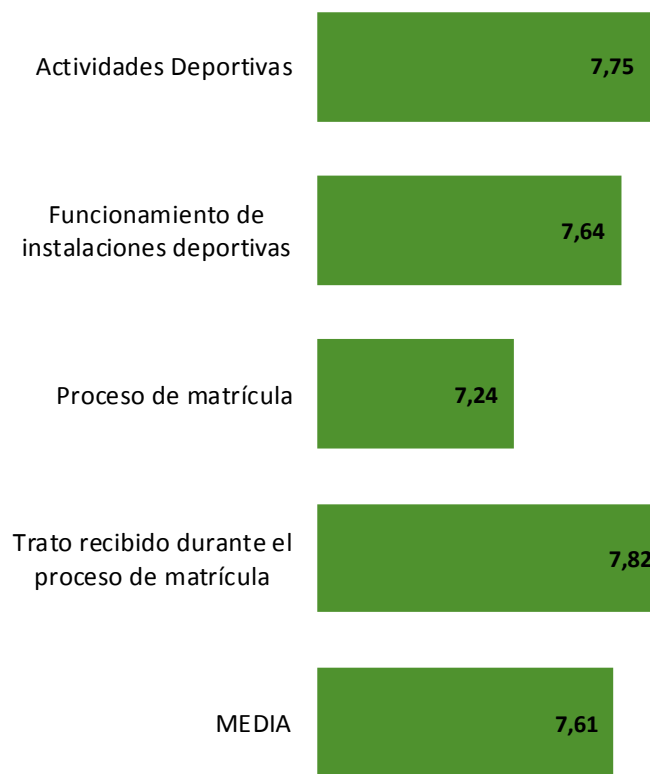
Satisfacción por segmentos



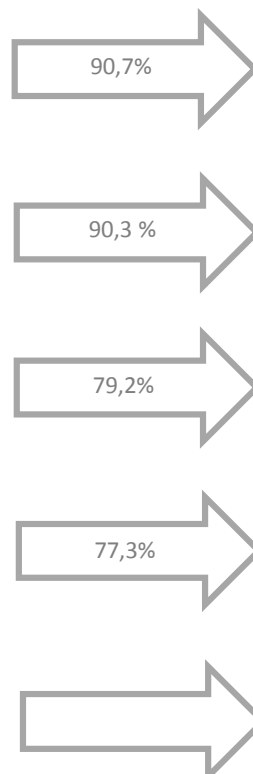
ÁREA DE DEPORTES

Base. Total muestra, 600 entrevistas

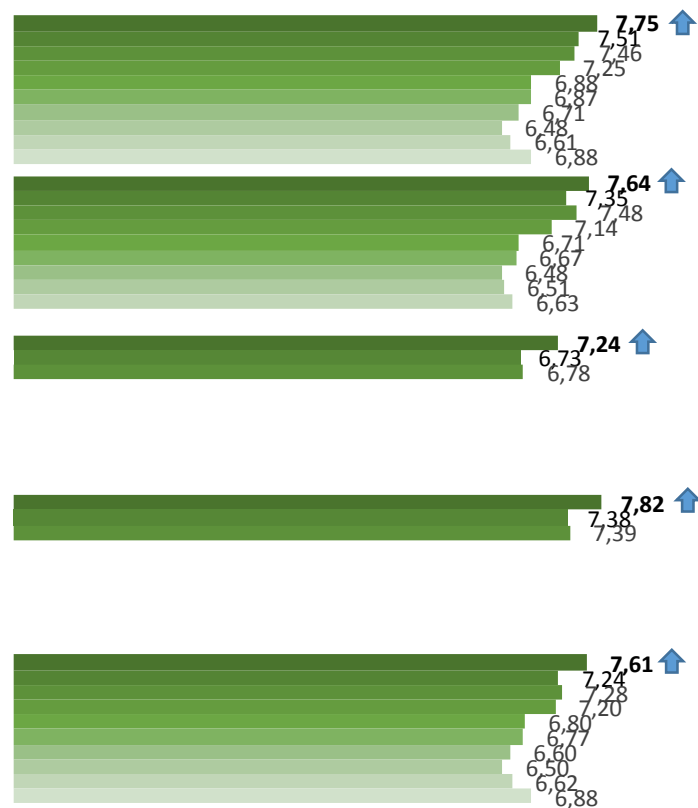
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución

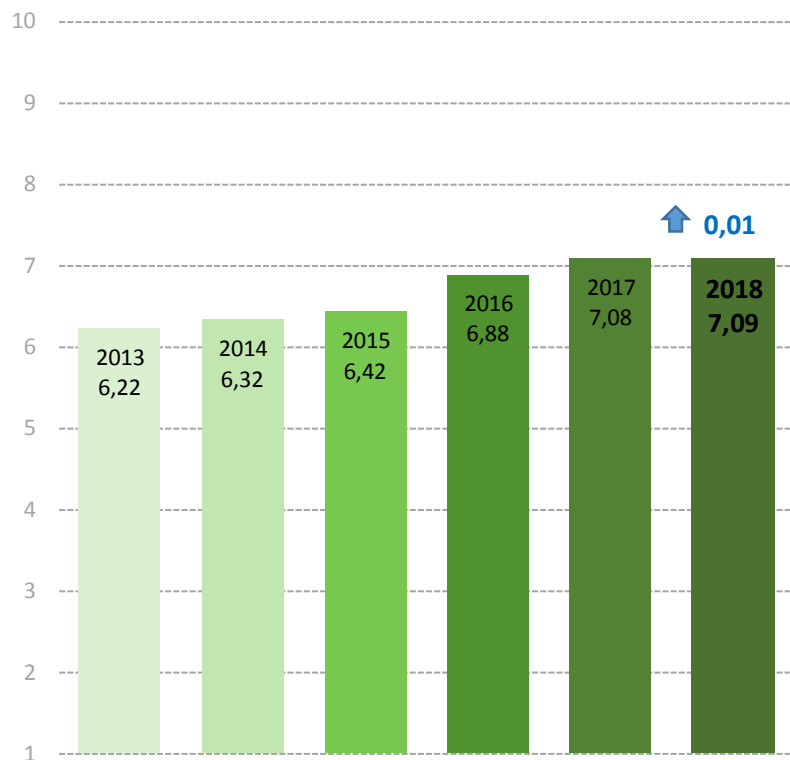


■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011 ■ 2009 ■ 2008

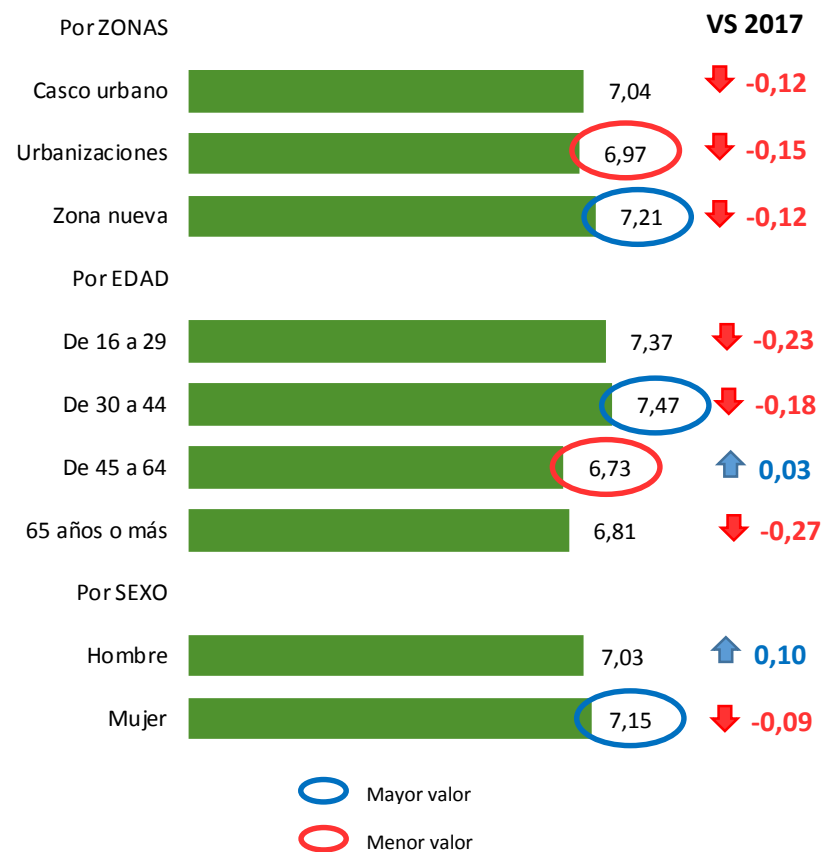
Área de Festejos

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE FESTEJOS

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

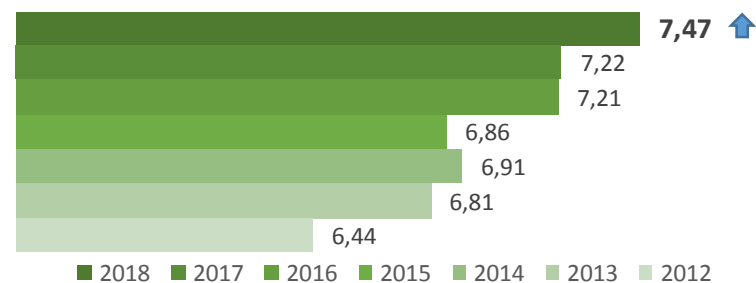
Organización de Fiestas Municipales



% que valora

92,2%

Evolución



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

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

Concejalía de Comercio, Sanidad y Consumo

Concejalía de Juventud, Empleo y Formación

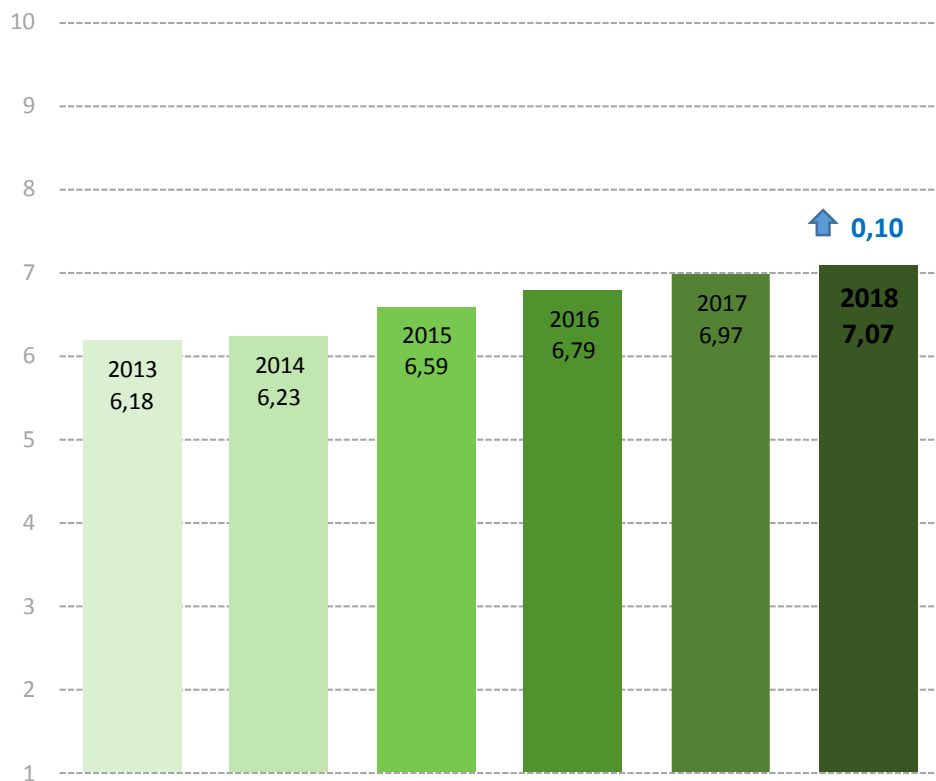
**Concejalía de Comunicación, Economía, Hacienda, Contratación,
Compras, Ayudas, Convenios, Subvenciones, Nuevas Tecnologías y
Calidad**

Concejala: Mar Paños de Arriba

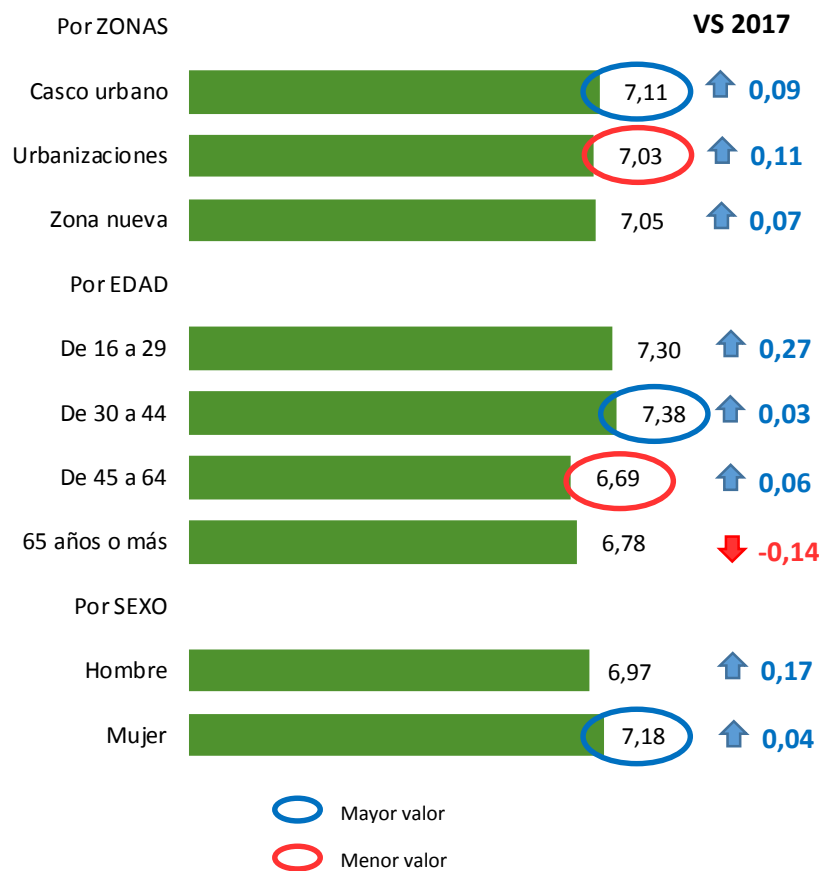
Área de Comunicación

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



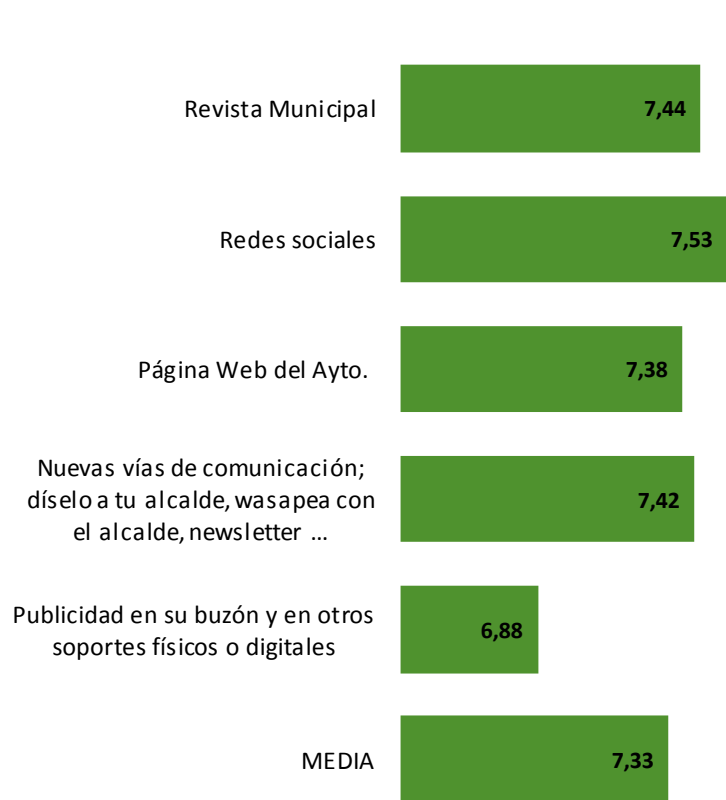
Satisfacción por segmentos



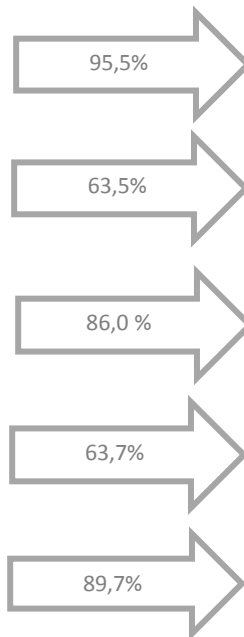
ÁREA DE COMUNICACIÓN

Base. Total muestra, 600 entrevistas

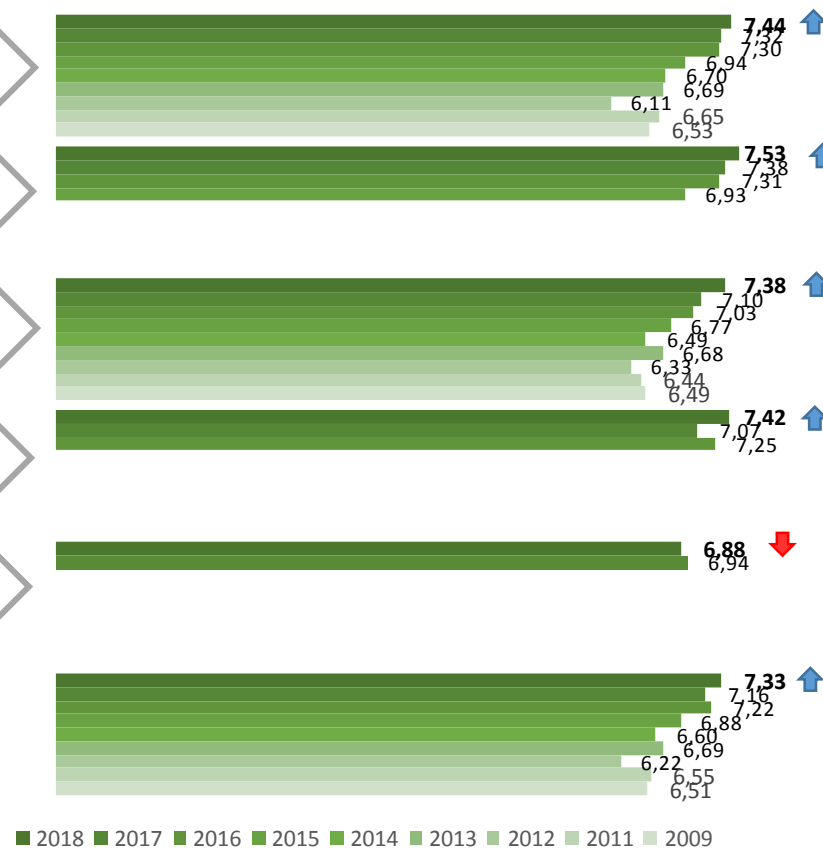
Satisfacción con servicios del área



% que valora



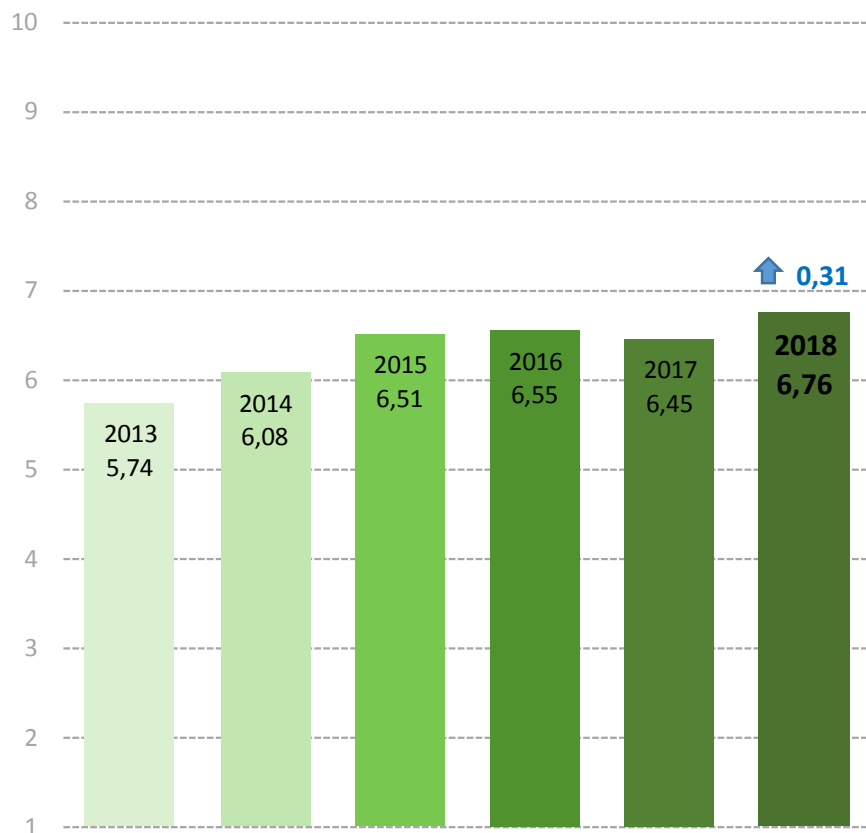
Evolución



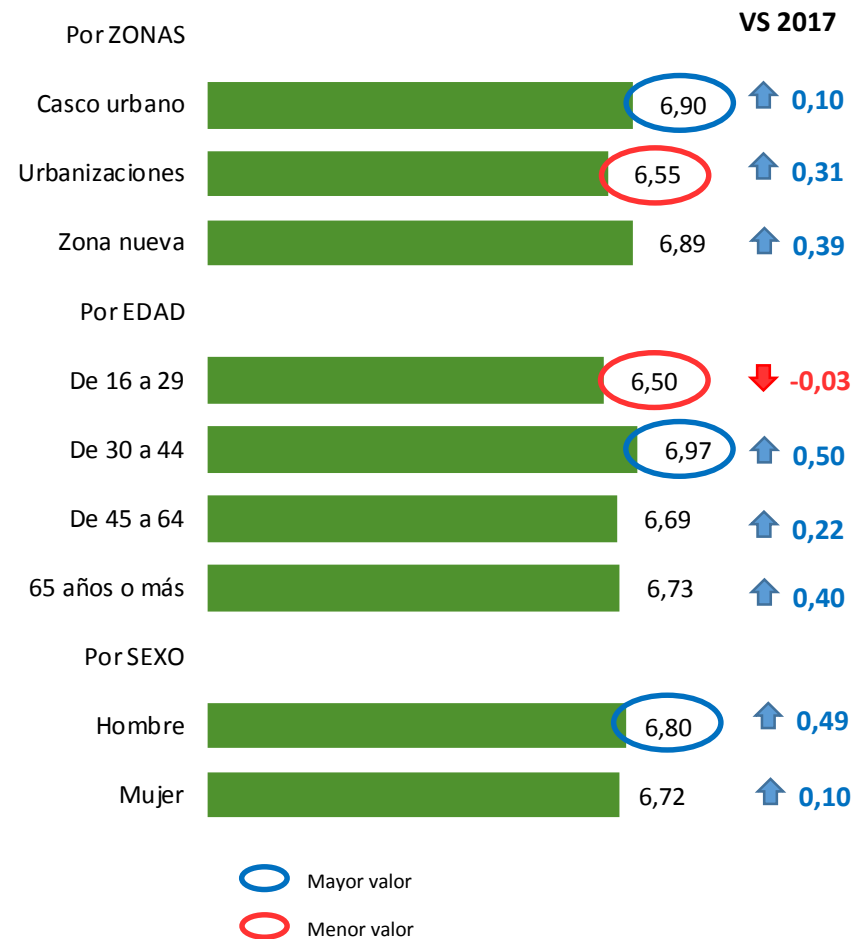
Área de Hacienda

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



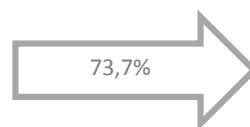
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

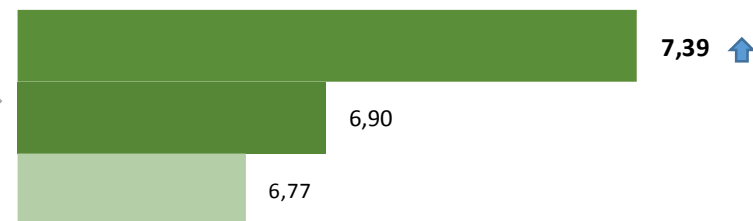
Novedades implantadas en la gestión y recaudación municipales:
Plan 6 en IBI, pago telemático,
bonificaciones implantadas



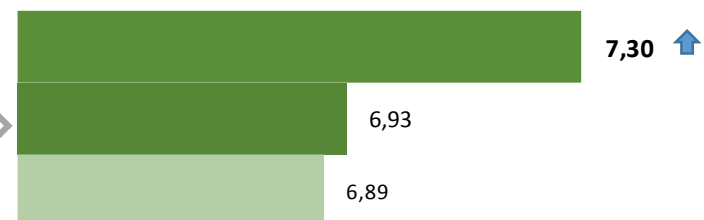
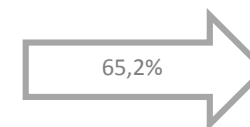
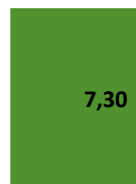
% que valora



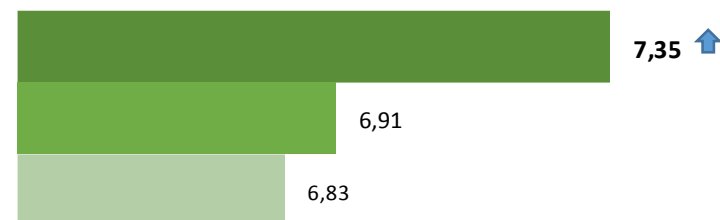
Evolución



Trato e información recibido,
tiempo de respuesta



MEDIA

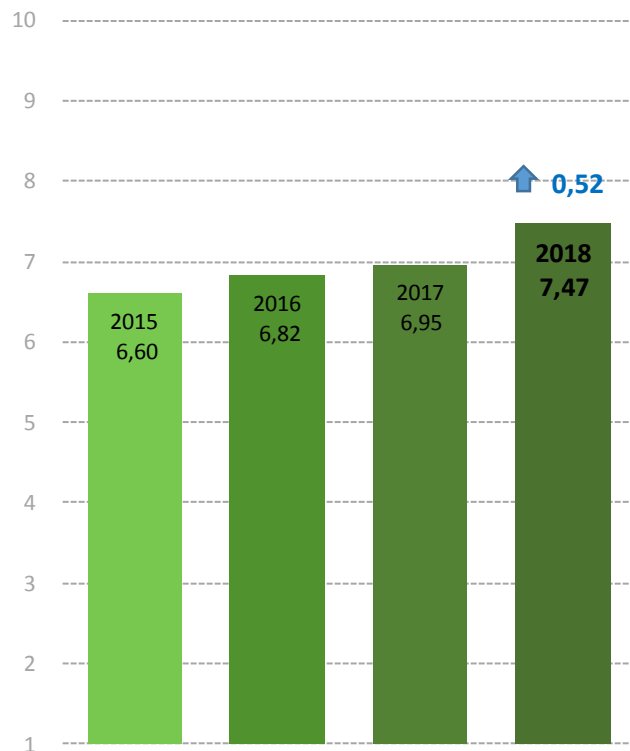


■ 2018 ■ 2017 ■ 2016

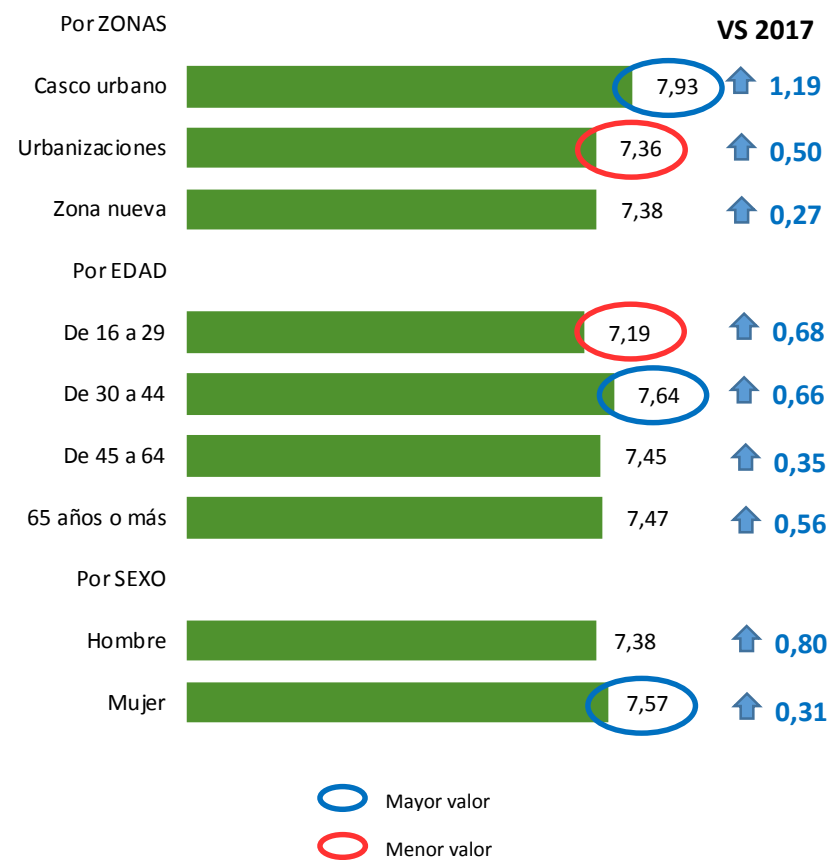
Área de NNTT (Sede Electrónica)

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE NNTT (SEDE ELECTRÓNICA)

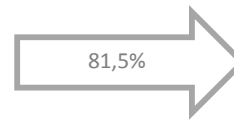
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

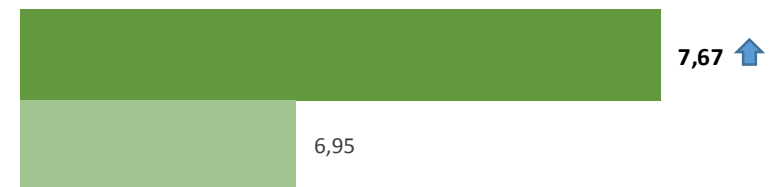
Trámites realizados a través de la sede electrónica del ayuntamiento



% que valora



Evolución



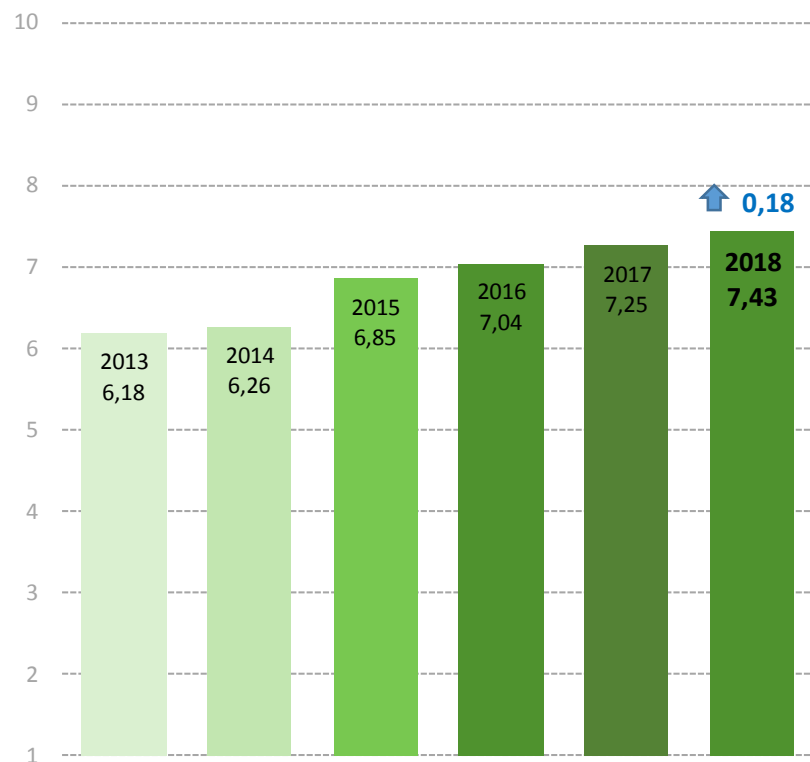
■ 2018

■ 2017

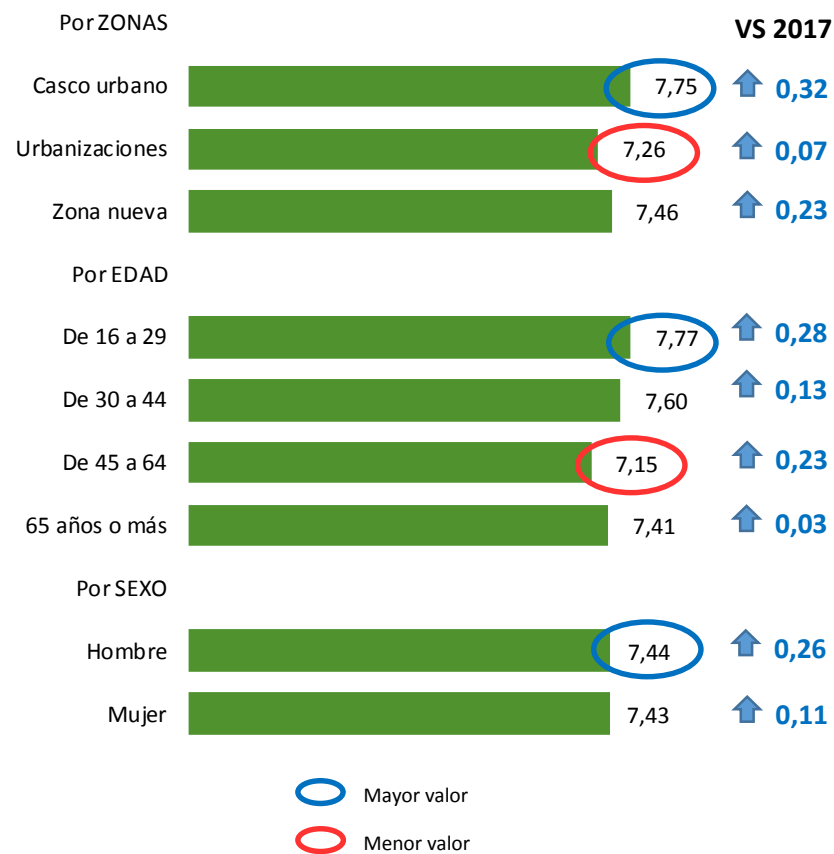
Área de Calidad de los Servicios Municipales

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

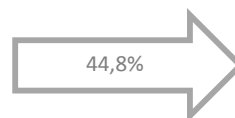
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

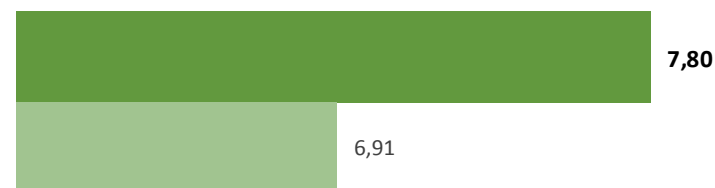
Los certificados de calidad que han obtenido todos los servicios municipales.



% que valora



Evolución



■ 2018

■ 2017

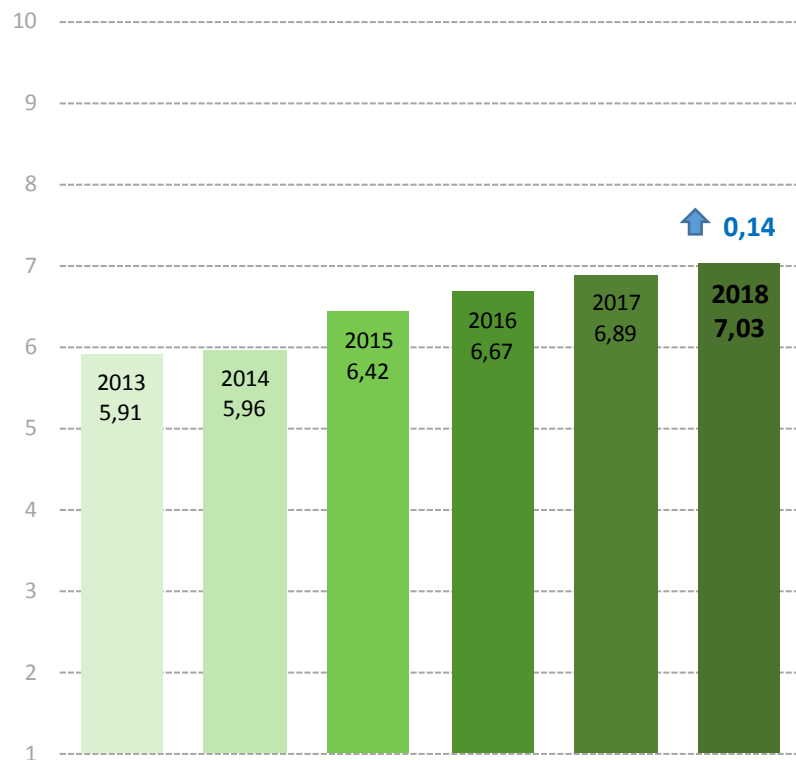
Concejalía de Comercio, Sanidad y Consumo

Concejala: Raquel Araguás Gómez

Área de Comercio*

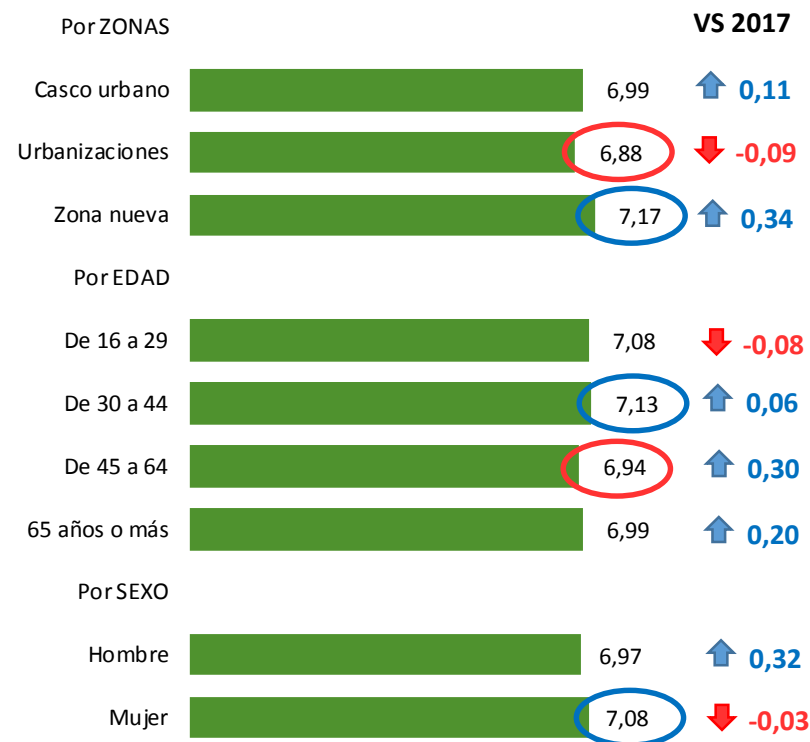
Base. Total muestra, 600 entrevistas

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, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

Acciones de promoción del comercio local

7,13

Oferta, variedad y horario de los comercios en Boadilla

7,31

MEDIA

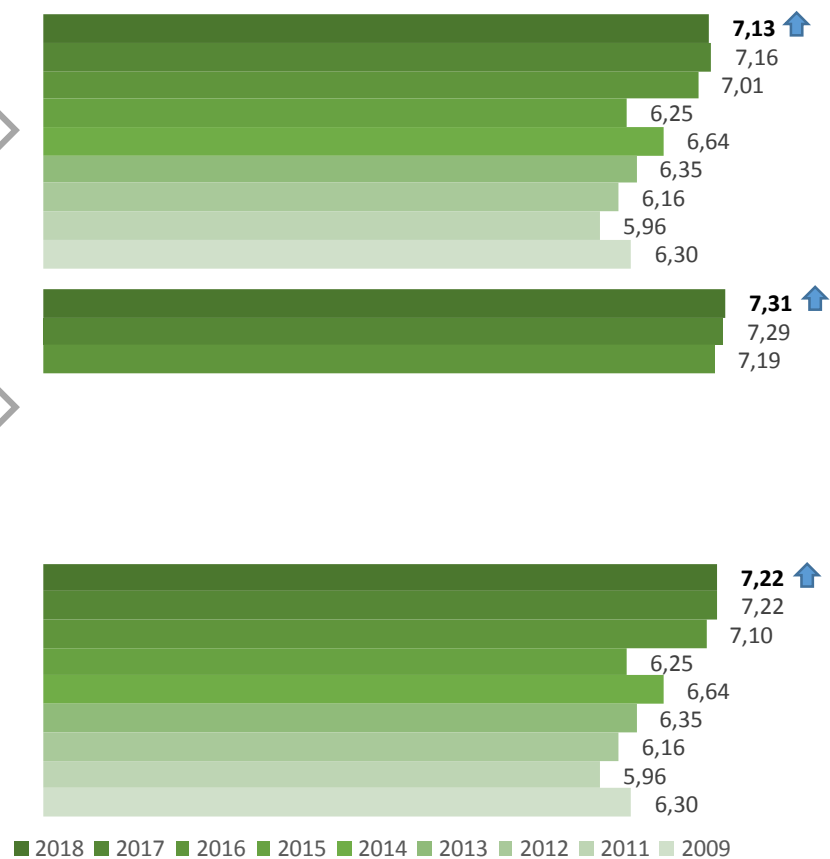
7,22

% que valora

90,2 %

97,7 %

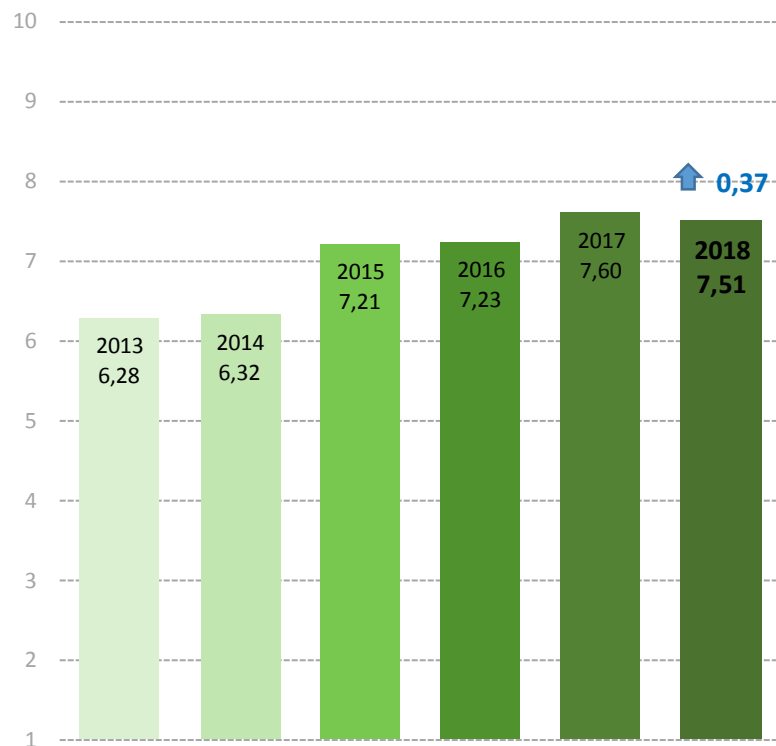
Evolución



Área de Sanidad*

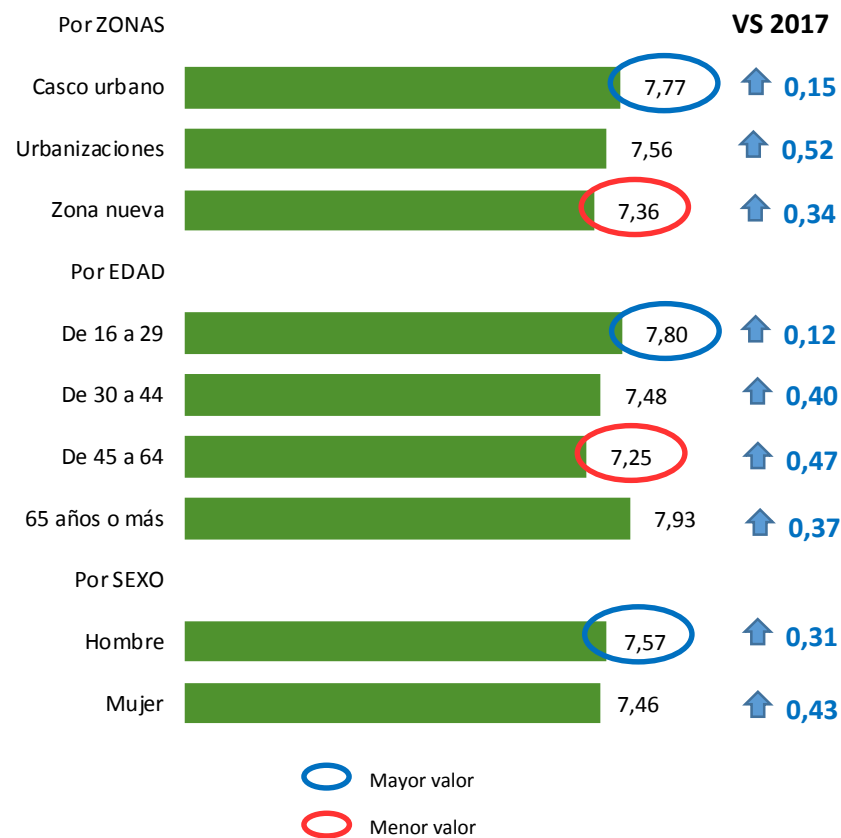
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



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

Satisfacción por segmentos



Base. Total muestra, 600 entrevistas

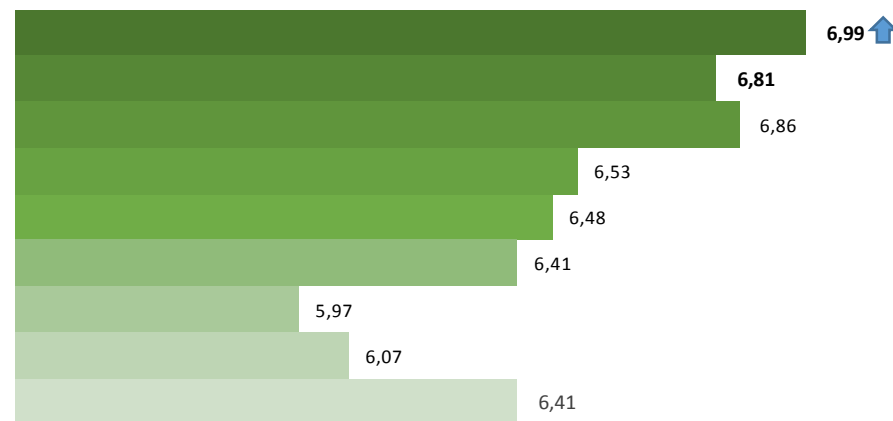
Satisfacción con servicios del área

Servicio municipal de control de plagas (desratización y desinsectación).



% que valora
66,7%

Evolución



■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011 ■ 2009

Servicio municipal de recogida de animales abandonados



47,5%



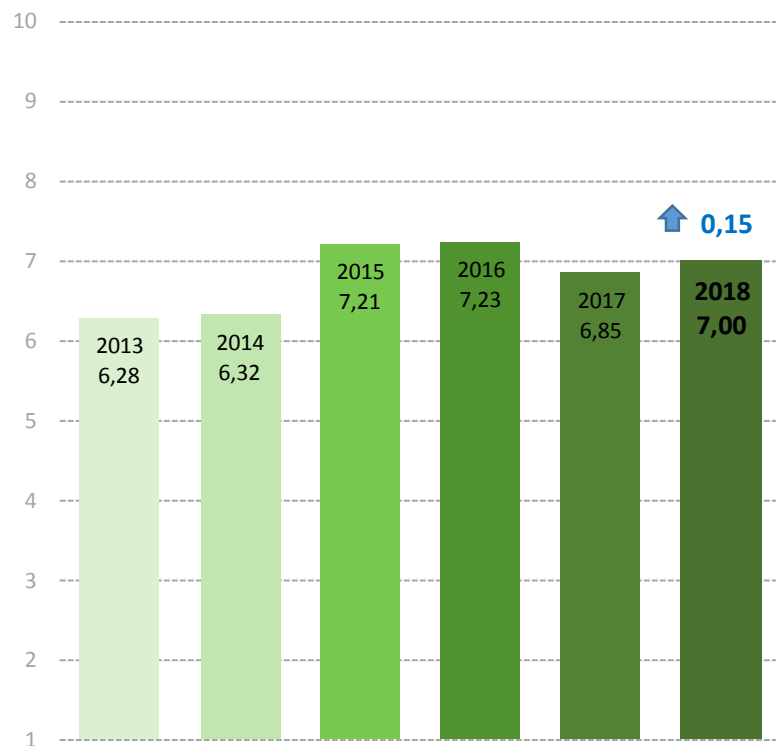
■ 2018

*Nota: en esta edición es la primera vez que se recoge la pregunta del "Servicio municipal de recogida de animales abandonados".

Área de Consumo*

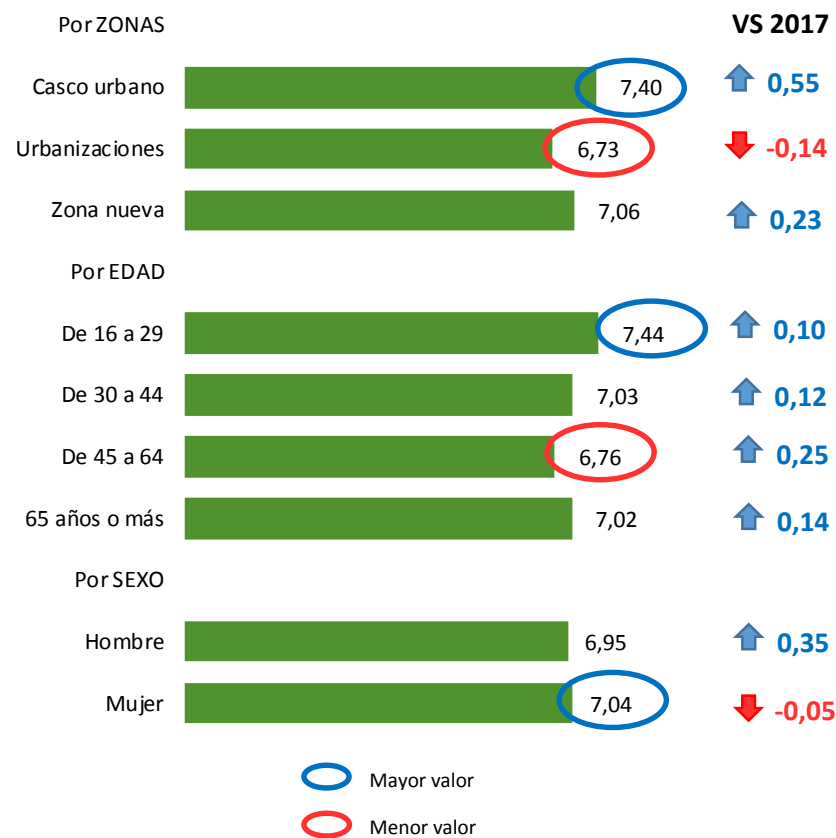
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



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

Satisfacción por segmentos

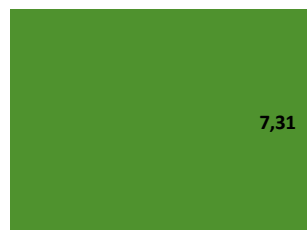


ÁREA DE CONSUMO

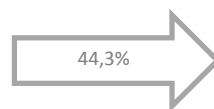
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

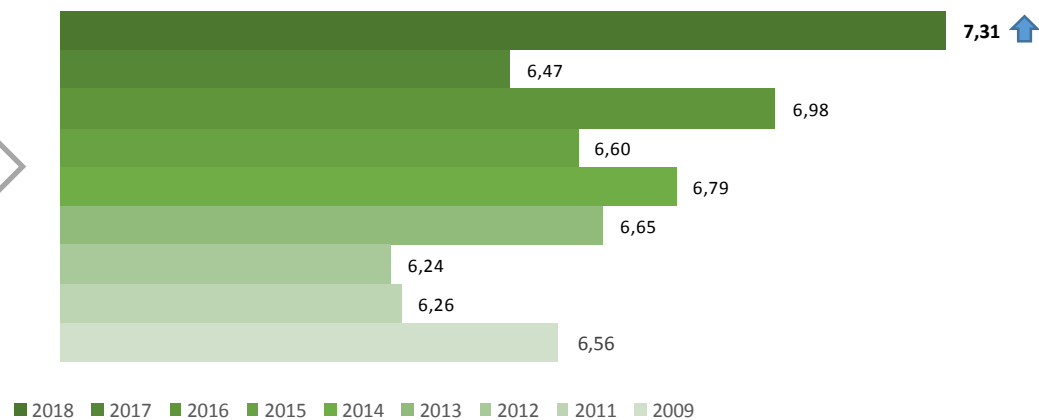
Oficina Municipal de
Información al
Consumidor (OMIC)



% que valora



Evolución



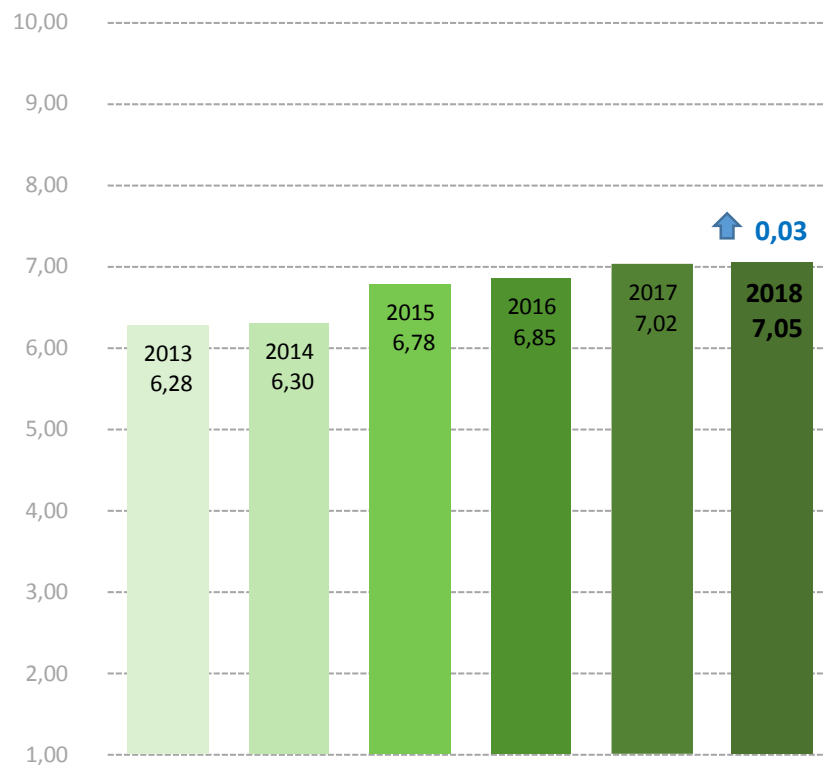
Concejalía de Juventud, Empleo y Formación

Concejal: José Sánchez Lobato

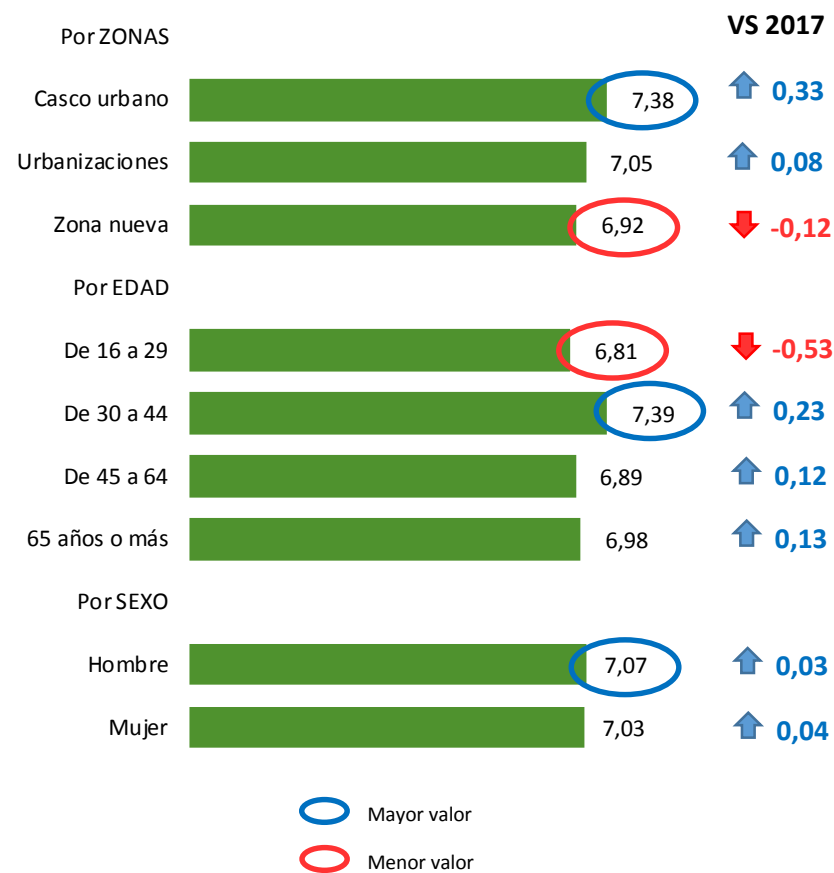
Área de Juventud

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



ÁREA DE JUVENTUD

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

Actividades de la Concejalía para jóvenes del municipio

7,26

% que valora

73,0 %

Actividades y Servicios de la casa de la Juventud

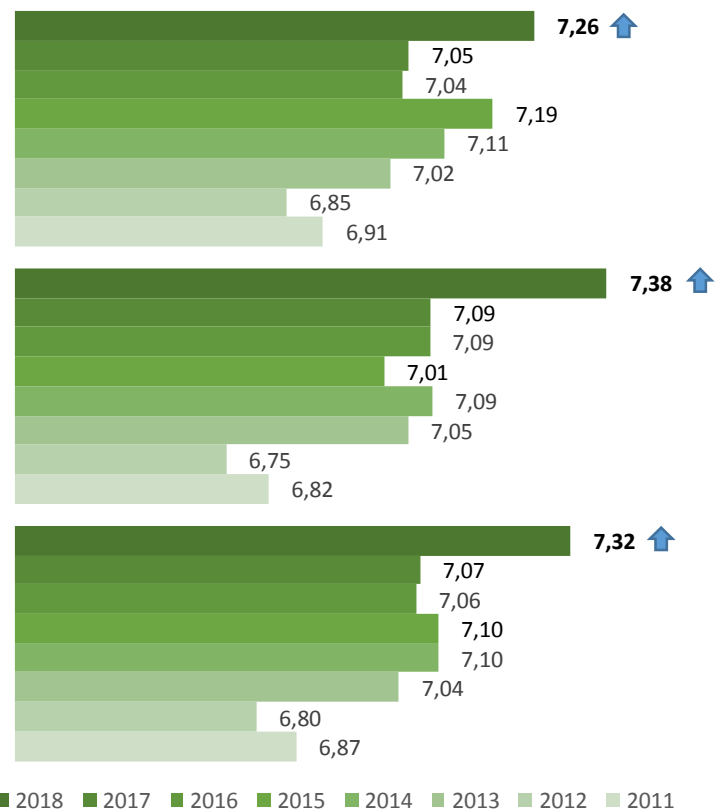
7,38

69,2%

MEDIA

7,32

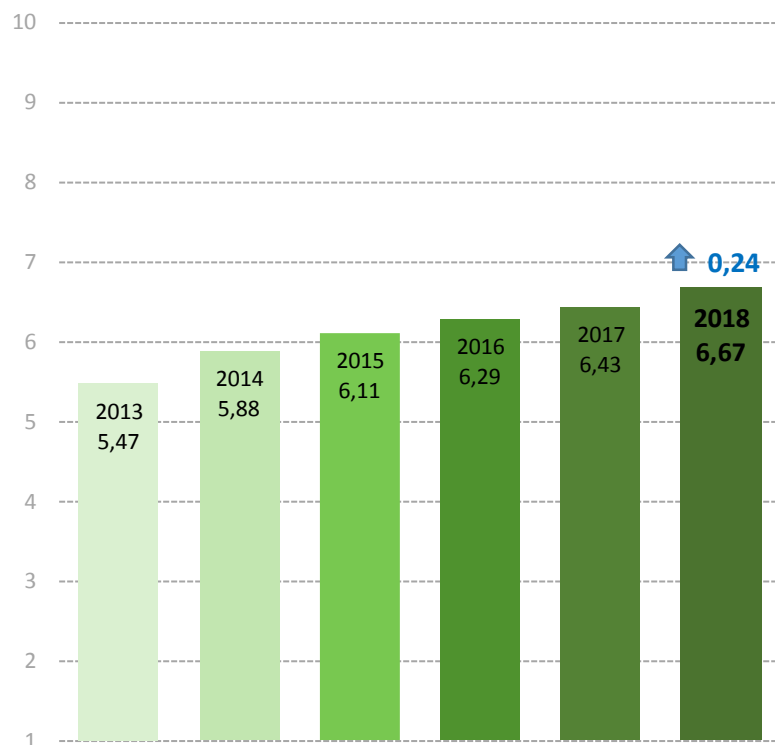
Evolución



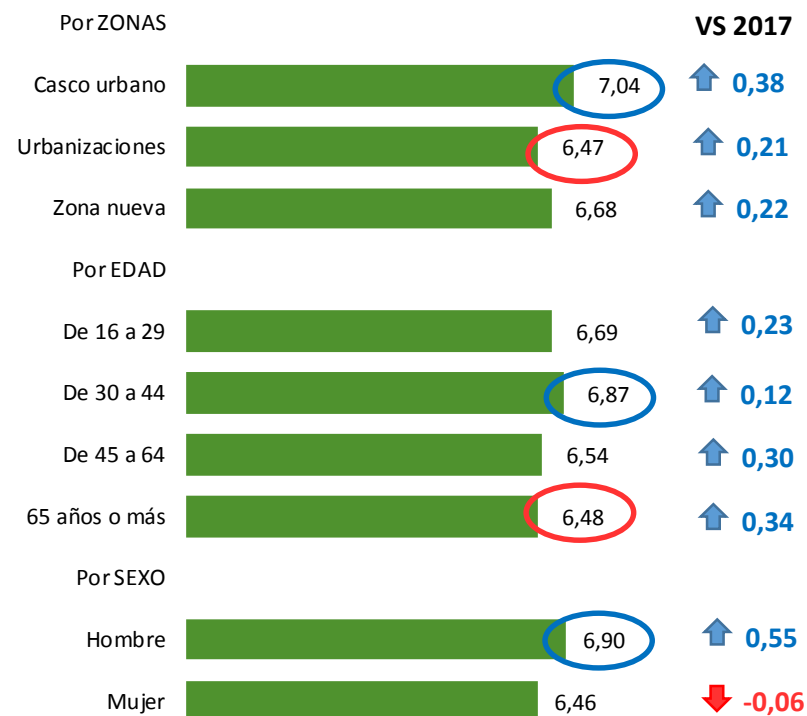
Área de Empleo

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos

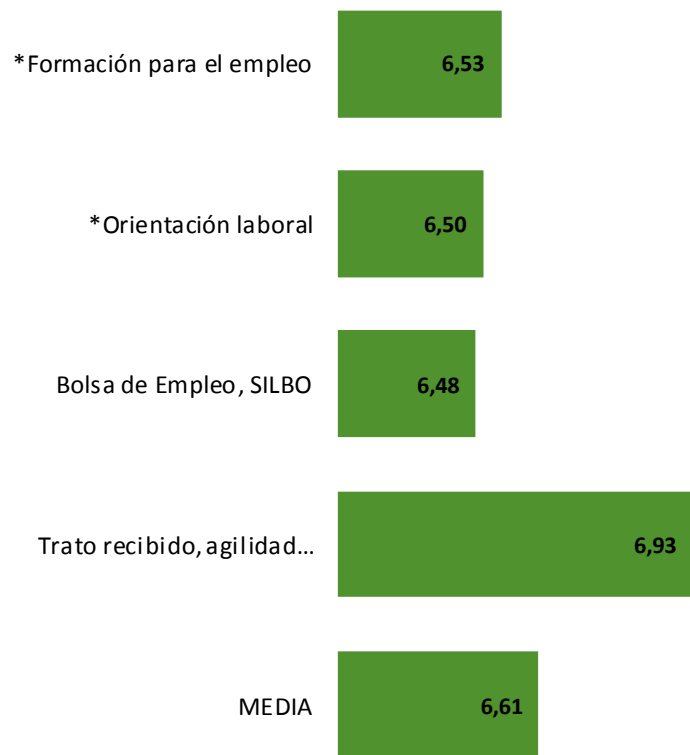


○ Mayor valor
○ Menor valor

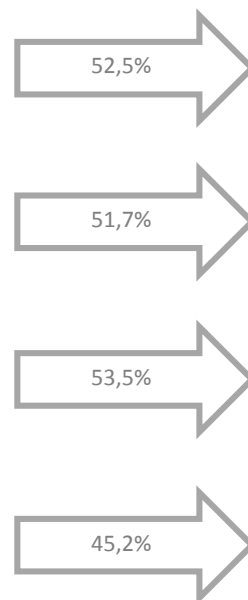
ÁREA DE EMPLEO

Base. Total muestra, 600 entrevistas

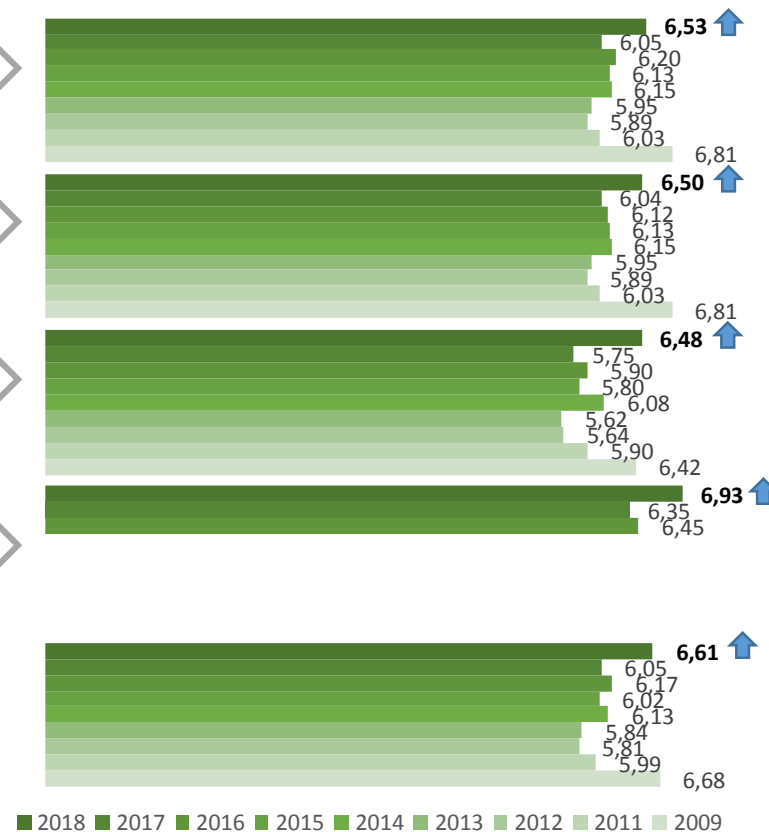
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución

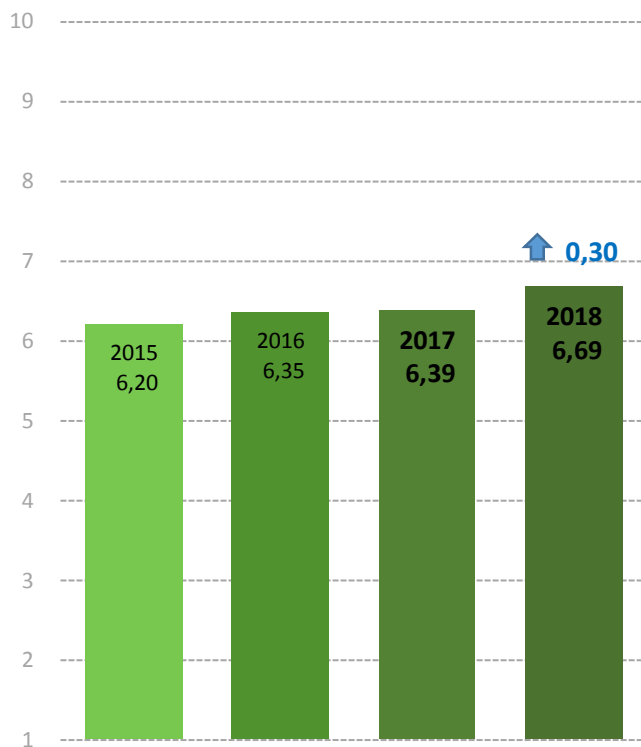


*Nota: en 2015, Formación para el empleo y orientación laboral se valoraban de forma conjunta.

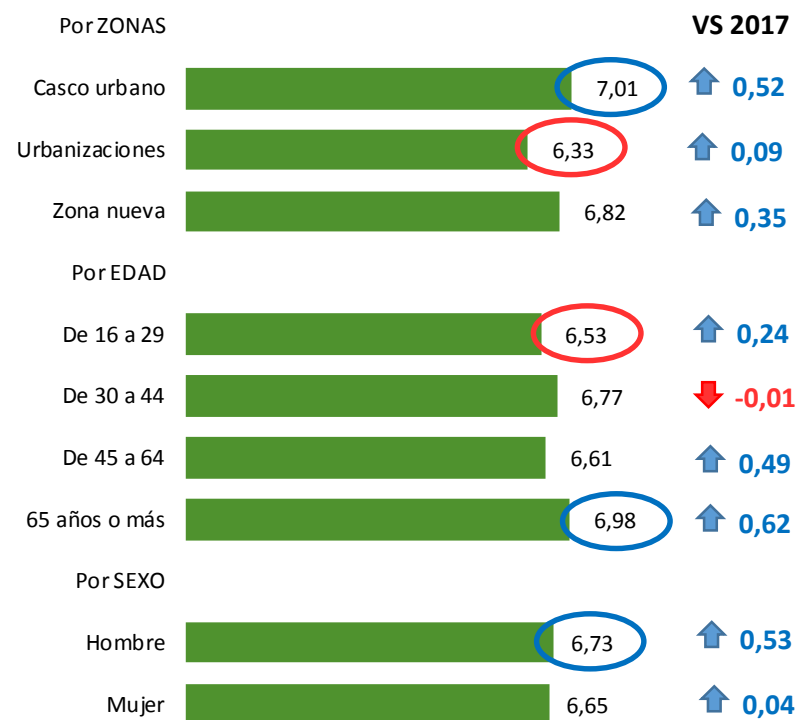
Área de Desarrollo Empresarial

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos

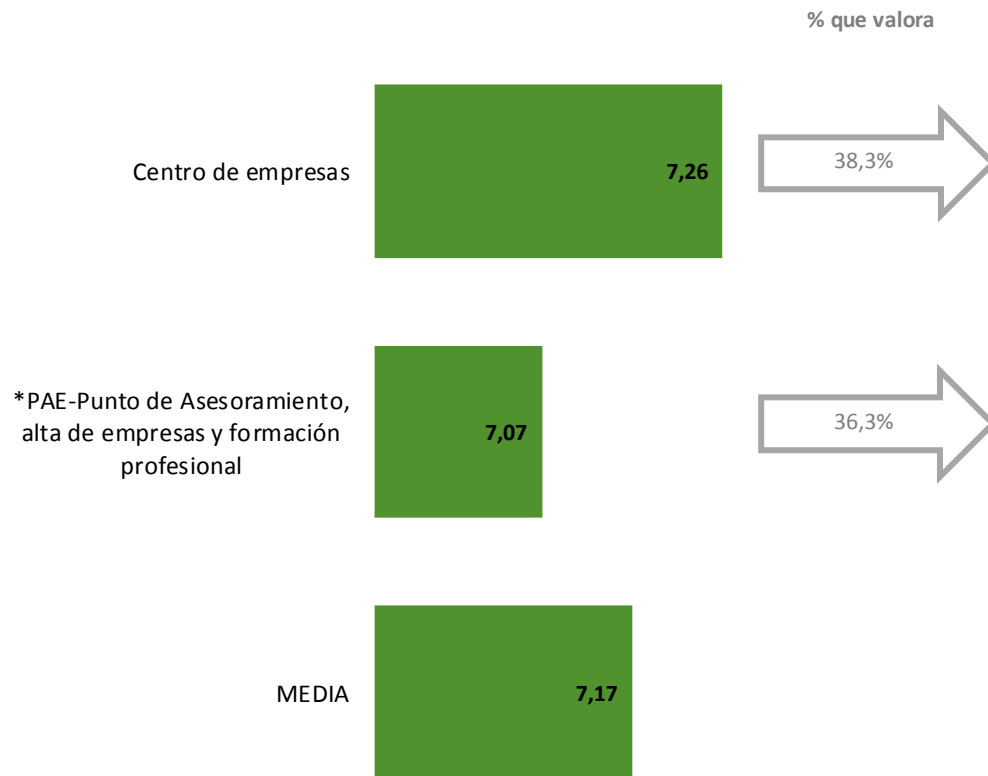


○ Mayor valor
○ Menor valor

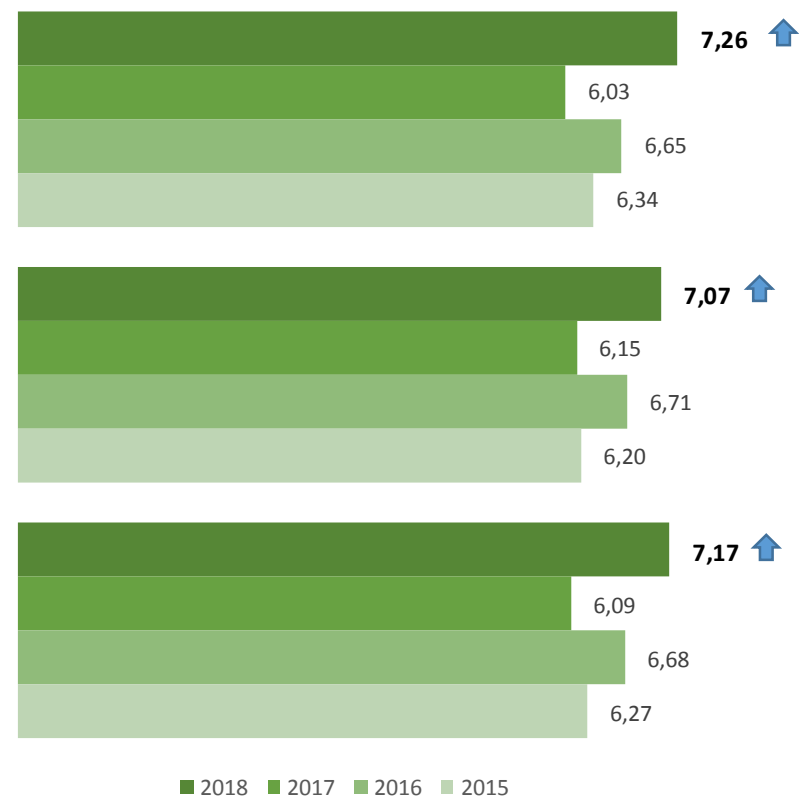
ÁREA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Base. Total muestra, 600 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**

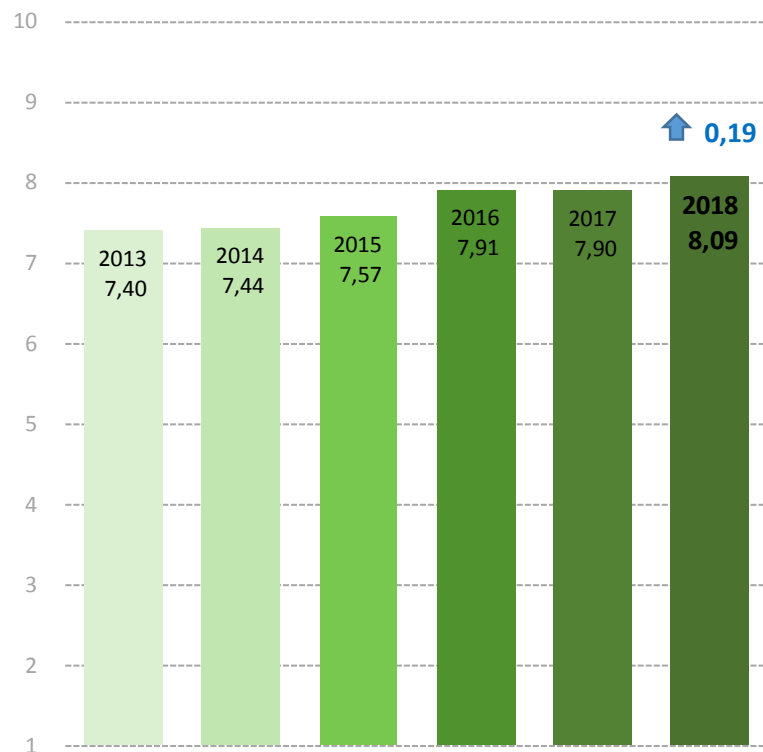
Concejalía de Seguridad y Policía Local, Protección Civil y Red de Emergencias, Movilidad - Tráfico (Sancionador) y Transportes

Concejala: Sara de la Varga González

Área de Seguridad

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos

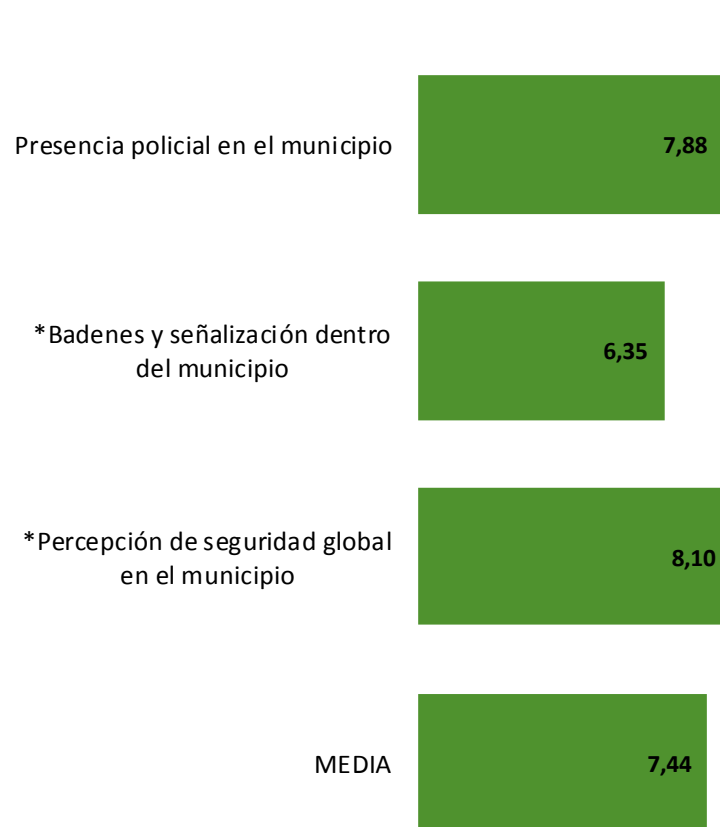


 Mayor valor
 Menor valor

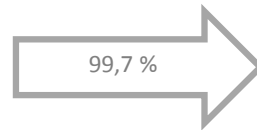
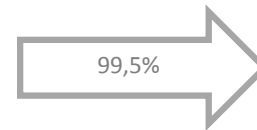
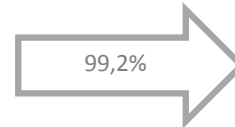
ÁREA DE SEGURIDAD

Base. Total muestra, 600 entrevistas

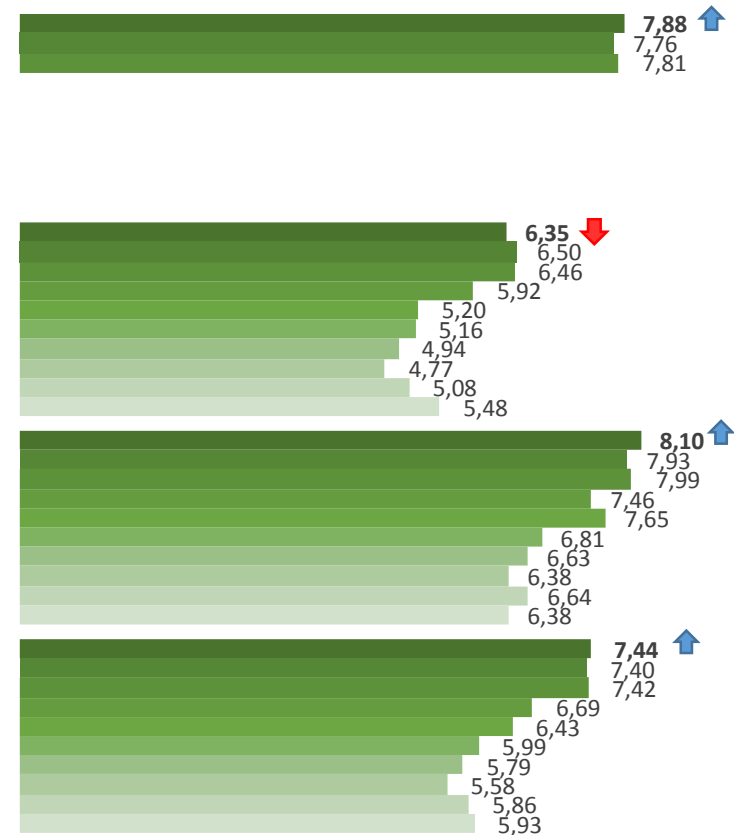
Satisfacción con servicios del área



% que valora



Evolución



■ 2018 ■ 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.

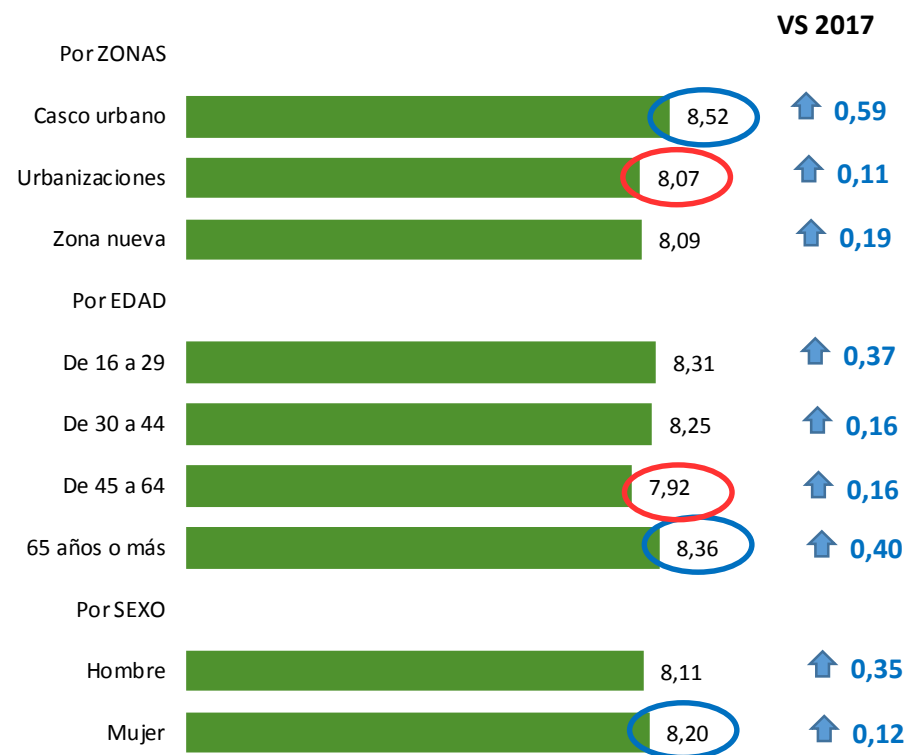
Área de Protección Civil y Red de Emergencias

Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción global



Satisfacción por segmentos



○ Mayor valor
○ Menor valor

ÁREA DE PROTECCIÓN CIVIL Y RED DE EMERGENCIAS

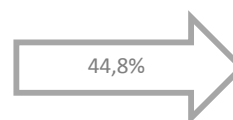
Base. Total muestra, 600 entrevistas

Satisfacción con servicios del área

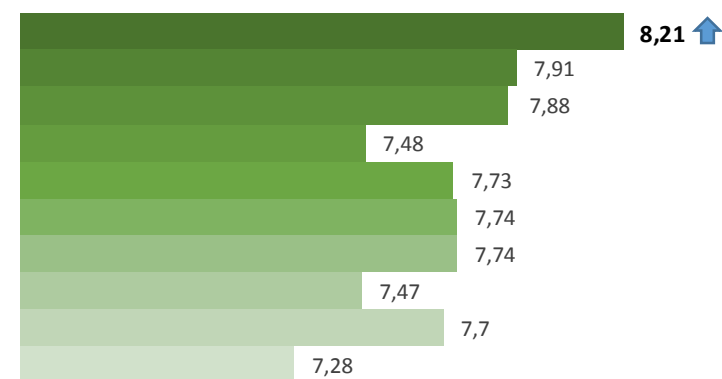
Capacidad de respuesta en situaciones de emergencia (protección civil, ambulancia)



% que valora



Evolución



■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011 ■ 2009 ■ 2008

Comparativa de niveles de satisfacción con servicios

COMPARATIVA DE NIVELES DE SATISFACCIÓN CON SERVICIOS

		<i>Muy Alto</i>	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
MEDIO AMBIENTE	Punto Limpio		8,16	8,29	8,33	8,42	8,38	8,46	8,57
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
MEDIO AMBIENTE	Aula medioambiental							7,43	8,20
SEGURIDAD	Percepción de seguridad global en el municipio		6,63	6,81	7,65	7,46	7,99	7,93	8,10
MEDIO AMBIENTE	Preservación y cuidado del Monte		7,19	7,61	7,53	7,72	7,86	7,88	8,06
PERSONAS MAYORES	Nuevo centro de mayores		6,74	6,96	6,96	6,99	7,56	7,56	8,06
REGISTRO GENERAL	El servicio y trato recibido en el registro general					7,89	7,93	7,72	8,00
CULTURA	Bibliotecas Municipales, sala de lectura de la millonaria		7,07	7,11	7,17	7,44	7,71	7,76	7,96
FAMILIA E INFANCIA	Ayuda por nacimiento y menores de tres años		6,83	7,35		7,29	7,66	7,55	7,95
PERSONAS MAYORES	Actividades y programas para personas mayores		6,74	6,96	6,96	6,99	7,56	7,39	7,89
SEGURIDAD	Presencia policial en el municipio						7,81	7,76	7,88
DEPORTES	Trato recibido durante el proceso de matrícula						7,39	7,38	7,82
CALIDAD	Los certificados de calidad que han obtenido todos los servicios municipales.							6,91	7,80
LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	Conservación de Parques y jardines		6,89	7,16	7,15	7,44	7,71	7,76	7,79
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

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>Alto</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
INFRAESTRUCTURAS Nuevas infraestructuras puestas en marcha por el Ayto.					7,59	7,64	7,42	7,75
DEPORTES Actividades Deportivas (oferta de deportes)		6,71	6,87	6,88	7,25	7,46	7,51	7,75
LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN Mantenimiento y conservación de mobiliario urbano (bancos, papeleras, marquesinas...)		6,43	6,98	6,75	7,33	7,53	7,62	7,71
SEDE ELECTRÓNICA Trámites realizados a través de la sede electrónica del ayuntamiento					6,00	6,82	6,95	7,67
DEPORTES Funcionamiento de Instalaciones deportivas		6,48	6,67	6,71	7,14	7,48	7,35	7,64
EDUCACIÓN Ayuda por libros y material escolar					7,03	7,58	7,60	7,63
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	7,62
EDUCACIÓN Información sobre plazos y trámites de escolarización		6,31	6,70	6,66	6,99	7,39	7,29	7,58
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	7,56
FAMILIA E INFANCIA Actividades del Centro de Atención Familiar		6,48	6,52		6,69	7,35	6,98	7,54
COMUNICACIÓN Redes Sociales (Facebook, Twitter...)					6,93	7,31	7,38	7,53
LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Limpieza de calles y recogidas de basuras		6,79	7,08	7,18	7,40	7,43	7,50	7,52
FESTEJOS Organización de Fiestas Municipales		6,44	6,81	6,91	6,86	7,21	7,22	7,47
COMUNICACIÓN Revista municipal		6,11	6,69	6,70	6,94	7,30	7,32	7,44
MUJER Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Genero		6,65	7,27	7,01	6,78	7,11	6,47	7,43
COMUNICACIÓN Nuevas vías de comunicación; díselo a tu alcalde, wasapea con el alcalde...						7,25	7,07	7,42
LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Mantenimiento y conservación de calles		6,07	6,80	6,46	7,14	7,28	7,34	7,41

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>	<i>2018</i>
LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN	Iluminación de calles	6,40	6,63	6,64	7,09	7,27	7,45	7,40
HACIENDA	Novedades implantadas en la gestión y recaudación municipales: Plan 6 en IBI, pago telemático, bonificaciones implantadas					6,77	6,90	7,39
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
COMUNICACIÓN	Página web del Ayuntamiento	6,33	6,68	6,49	6,77	7,03	7,10	7,38
SERVICIOS SOCIALES	Atención y ayuda del Centro de Servicios Sociales	6,48	6,90	6,90	6,92	7,31	6,73	7,37
CONSUMO	Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	6,24	6,65	6,79	6,60	6,98	6,47	7,31
COMERCIO	Oferta, variedad y horario de los comercios en Boadilla					7,19	7,29	7,31
HACIENDA	Trato e información recibido, tiempo de respuesta					6,89	6,93	7,30
DESARROLLO EMPRESARIAL	Centro de empresas municipales (alquiler de despachos y salas de reuniones)				6,34	6,65	6,03	7,26
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
DEPORTES	Proceso de matrícula					6,78	6,73	7,24
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	7,13
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
DESARROLLO EMPRESARIAL	PAE-Punto de Asesoramiento, alta de empresas y formación profesional				6,20	6,71	6,15	7,07
URBANISMO	Atención y trato recibido	5,02	5,17	5,47	5,93	6,84	6,52	7,07
MUJER	Programas de igualdad y conciliación	6,03	6,64	6,96	6,61	6,83	6,54	7,06

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>		<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
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
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Gestión y Promoción de asociaciones	5,77	5,94	6,54	6,39	6,73	6,40	6,95
EMPLEO	Trato recibido, agilidad...					6,45	6,35	6,93
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
COMUNICACIÓN	Publicidad en su buzón y en otros soportes físicos o digitales						6,94	6,88
URBANISMO	Plazos de contestación	5,02	5,17	5,47	5,93	6,63	6,11	6,87
TURISMO	Promoción Turística del Municipio	5,64	5,97	6,00	6,08	6,44	6,50	6,87
EMPLEO	Formación para el Empleo	5,89	5,95	6,15	6,13	6,20	6,05	6,53
EMPLEO	Orientación laboral	5,89	5,95	6,15	6,13	6,12	6,04	6,50
EMPLEO	Bolsa de Empleo, SILBO	5,64	5,62	6,08	5,80	5,90	5,75	6,48
SEGURIDAD	Badenes y señalización dentro del municipio	4,94	5,16	5,20	5,92	6,46	6,50	6,35

En color negro valoraciones que se mantienen respecto al año anterior

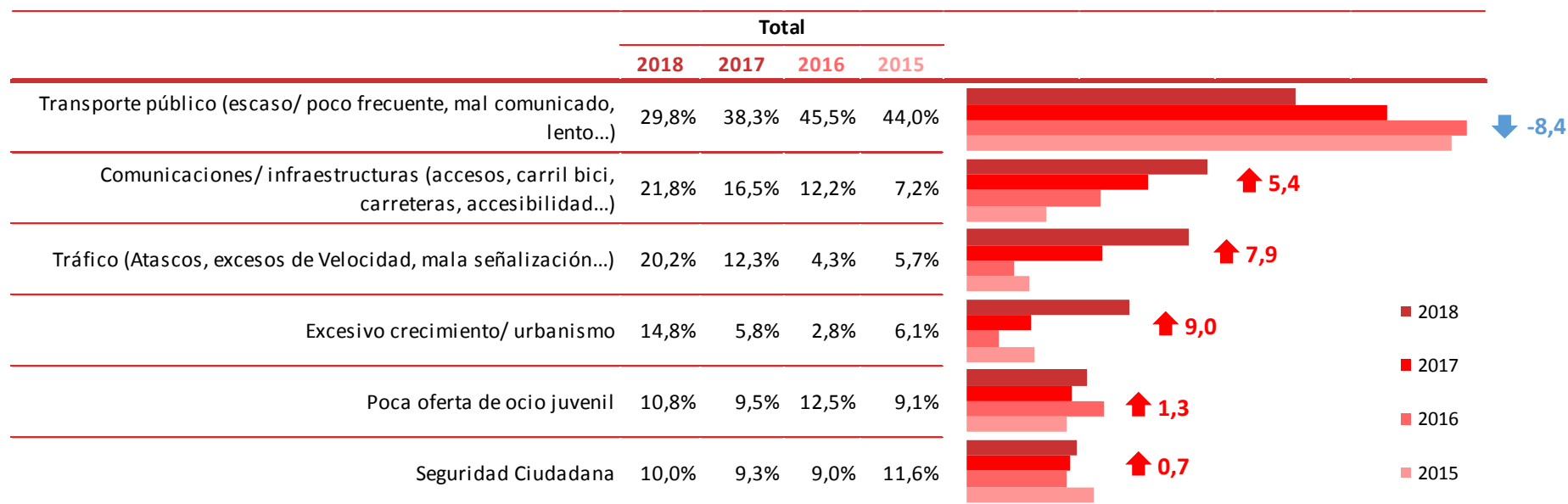
En color azul valoraciones que experimentan un aumento (>0,10) respecto al año anterior

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

Principales problemas de municipio

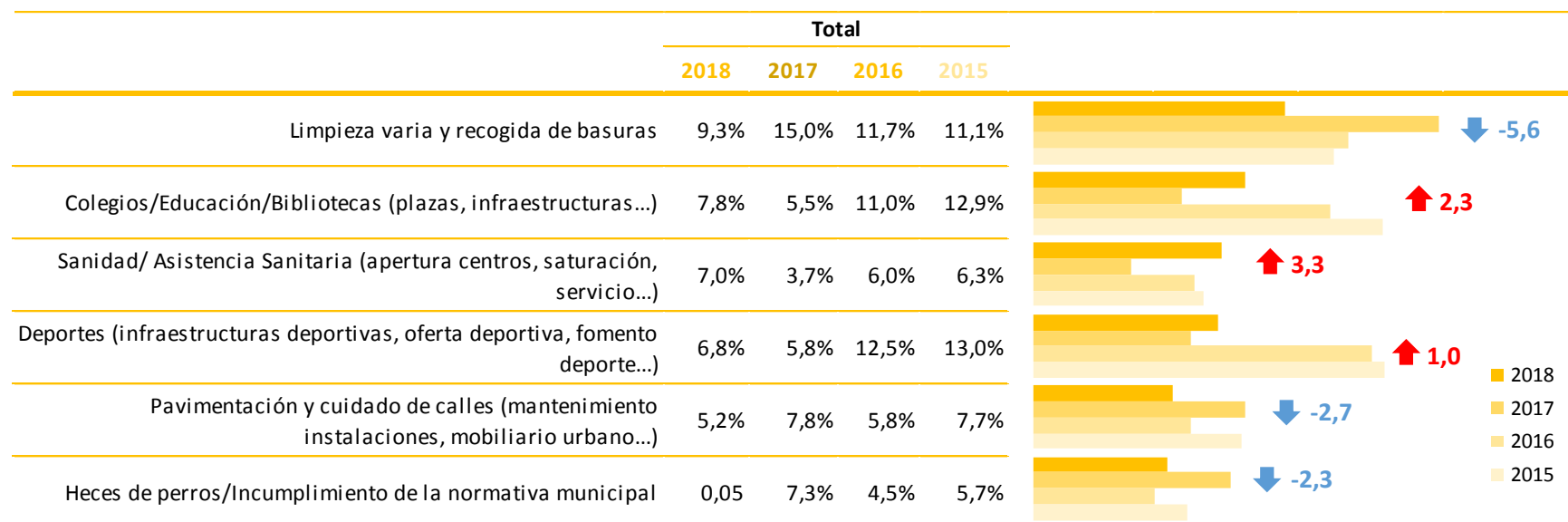
Comparación de Problemas de alto impacto ($\geq 10\%$)

Base. Total muestra, 600 entrevistas



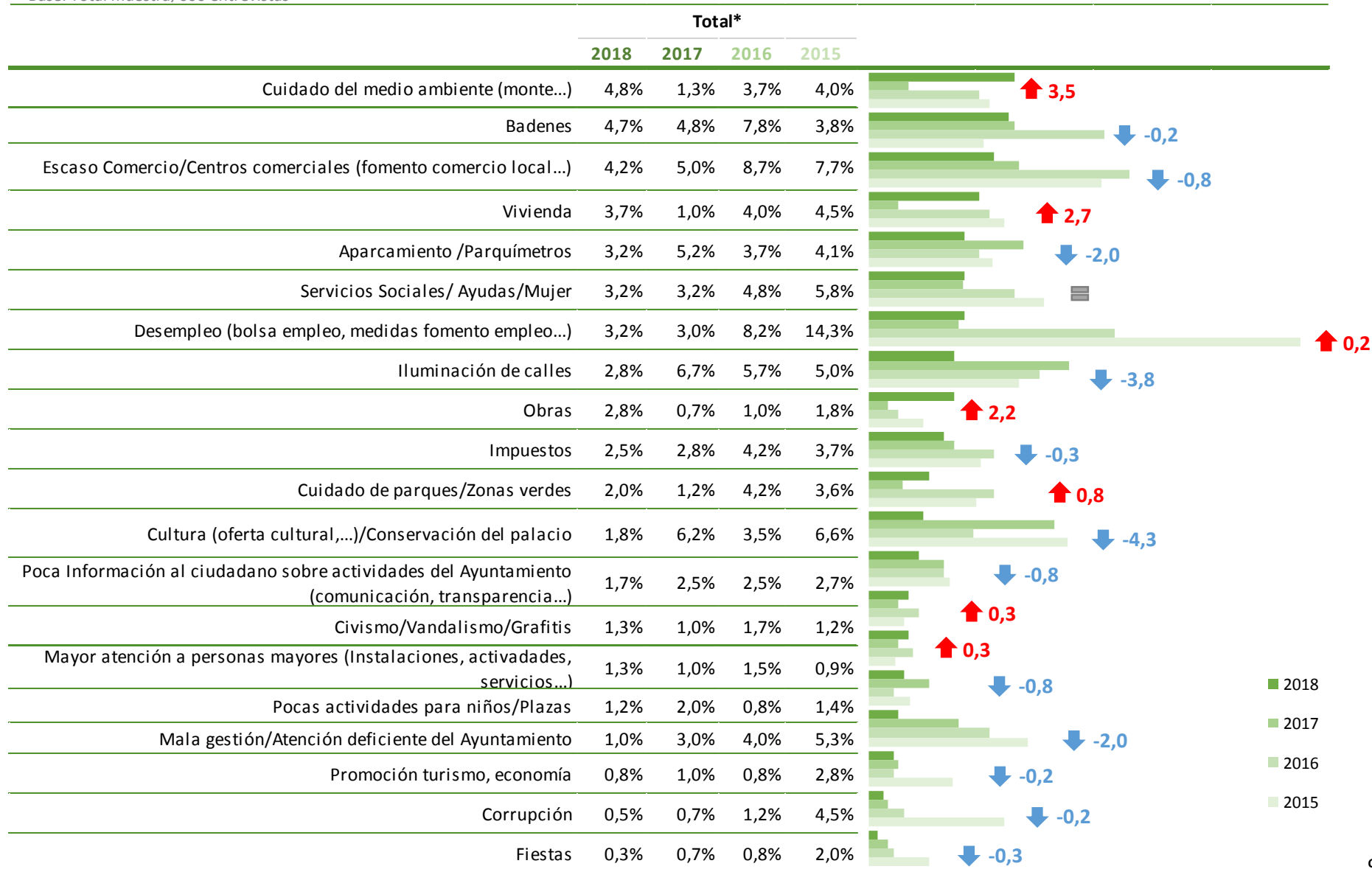
Comparación de Problemas de medio impacto (<10% y ≥5%)

Base. Total muestra, 600 entrevistas



Comparación de Problemas de bajo impacto (<5%)

Base. Total muestra, 600 entrevistas



*Nota: No se representan categorías con porcentajes inferiores al 2%

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

Base. Total muestra, 600 entrevistas

	Total	Orden		
		1º problema	2º problema	3º problema
Transporte público (escaso/ poco frecuente, mal comunicado, lento...)	29,83%	19,50%	7,65%	5,18%
Comunicaciones/ infraestructuras (accesos, carril bici, carreteras, accesibilidad...)	21,83%	10,33%	9,47%	4,50%
Tráfico (Atascos, excesos de Velocidad, mala señalización...)	20,17%	11,50%	6,38%	4,05%
Excesivo crecimiento/ urbanismo	14,83%	8,67%	4,01%	3,38%
Poca oferta de ocio juvenil	10,83%	2,67%	6,01%	3,60%
Seguridad Ciudadana	10,00%	4,50%	3,46%	3,15%

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

Base. Total muestra, 600 entrevistas

	Total	Orden		
		1º problema	2º problema	3º problema
Limpieza varia y recogida de basuras	9,33%	4,00%	4,37%	2,03%
Colegios/Educación/Bibliotecas (plazas, infraestructuras...)	7,83%	2,50%	4,37%	2,25%
Sanidad/ Asistencia Sanitaria (apertura centros, saturación, servicio...)	7,00%	1,83%	3,83%	2,48%
Deportes (infraestructuras deportivas, oferta deportiva, fomento deporte...)	6,83%	1,17%	3,46%	3,60%
Pavimentación y cuidado de calles (mantenimiento instalaciones, mobiliario urbano...)	5,17%	2,33%	1,64%	1,80%
Heces de perros/Incumplimiento de la normativa municipal	5,00%	1,50%	2,91%	1,13%

Comparación de Problemas de bajo impacto (<5%)

Base. Total muestra, 600 entrevistas

	Total	Orden		
		1º problema	2º problema	3º problema
Cuidado del medio ambiente (monte...)	4,83%	0,83%	2,91%	1,80%
Badenes	4,67%	1,67%	2,19%	1,35%
Escaso Comercio/Centros comerciales (fomento comercio local...)	4,17%	1,50%	1,46%	1,80%
Desempleo (bolsa empleo, medidas fomento empleo...)	4,00%	1,83%	1,46%	1,13%
Vivienda	3,67%	1,50%	1,82%	0,68%
Servicios Sociales/ Ayudas / mujer	3,17%	1,50%	0,91%	1,58%
Aparcamiento / parquímetros	3,17%	1,33%	1,28%	0,90%
Desempleo (bolsa empleo, medidas fomento empleo...)	3,17%	1,33%	0,91%	1,35%
Iluminación de calles	2,83%	0,17%	1,64%	1,58%
Obras	2,83%	1,33%	1,09%	0,68%
Impuestos	2,50%	0,83%	0,55%	1,58%
Cuidado de parques/ zonas verdes	2,00%	0,83%	0,91%	0,45%
Cultura (oferta cultural, falta plazas...)/Conservación del palacio	1,83%	0,50%	0,91%	0,68%
Poca Información al ciudadano sobre actividades del Ayuntamiento (comunicación, transparencia...)	1,67%	0,67%	0,55%	0,68%
Gamberrismo/Vandalismo/grafitis	1,33%	0,50%	0,18%	0,90%
Pocas actividades para personas mayores	1,33%	0,17%	0,55%	0,90%
Pocas actividades para niños / plazas	1,17%	0,33%	0,36%	0,68%
Mala gestión/atención deficiente del Ayuntamiento	1,00%	0,50%	0,18%	0,45%
Promoción turismo, economía	0,83%	0,00%	0,36%	0,68%
Corrupción	0,50%	0,50%	0,00%	0,00%
Fiestas	0,33%	0,00%	0,00%	0,45%

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

Base. Total muestra, 600 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...)	29,83%	21,90%	33,48%	29,81%	33,01%	24,87%	34,23%	25,58%
Comunicaciones/ infraestructuras (accesos, carril bici, carreteras, accesibilidad...)	21,83%	10,48%	22,17%	26,04%	13,59%	21,69%	28,38%	15,12%
Tráfico/ Atascos	20,17%	13,33%	23,91%	19,62%	15,53%	24,34%	23,87%	6,98%
Excesivo crecimiento/ urbanismo	14,83%	12,38%	13,91%	16,60%	12,62%	15,87%	16,22%	11,63%
Poca oferta de ocio juvenil	10,83%	10,48%	6,52%	14,72%	11,65%	11,11%	13,96%	1,16%
Seguridad Ciudadana	10,00%	9,52%	11,30%	9,06%	7,77%	13,76%	9,01%	6,98%

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 $\geq 5\%$)

Base. Total muestra, 600 entrevistas

	Total	ZONA			EDAD			
		Casco Urbano	Urbanizaciones	Zona Nueva	16-29 años	30-44 años	45-64 años	65 y más años
Limpieza viaria y recogida de basuras	9,33%	7,62%	7,83%	11,32%	5,83%	10,05%	10,36%	9,30%
Colegios/Educación (plazas, infraestructuras...)	7,83%	6,67%	6,09%	9,81%	7,77%	10,05%	8,56%	1,16%
Sanidad/ Asistencia Sanitaria (apertura centros, saturación...)	7,00%	9,52%	3,48%	9,06%	3,88%	6,88%	9,46%	4,65%
Deportes (infraestructuras deportivas, oferta deportiva, fomento deporte...)	6,83%	1,90%	7,83%	7,92%	7,77%	8,47%	6,76%	2,33%
Pavimentación y cuidado de calles (mantenimiento instalaciones...)	5,17%	4,76%	8,70%	2,26%	5,83%	2,65%	5,41%	9,30%
Heces de perros	5,00%	5,71%	1,74%	7,55%	3,88%	6,35%	5,41%	2,33%

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

PRINCIPALES PROBLEMAS DE MUNICIPIO

Comparación de Problemas de bajo impacto (<5%)

Base. Total muestra, 600 entrevistas

	Total	ZONA			EDAD			
		Casco Urbano	Urbanizaciones	Zona Nueva	16-29 años	30-44 años	45-64 años	65 y más años
Cuidado del medio ambiente (monte...)	4,83%	5,71%	7,83%	1,89%	6,80%	3,70%	4,05%	6,98%
Badenes	4,67%	3,81%	5,22%	4,53%	8,74%	5,29%	3,15%	2,33%
Escaso Comercio/Centros comerciales (fomento comercio local...)	4,17%	5,71%	3,48%	4,15%	1,94%	7,41%	1,80%	5,81%
Desempleo (bolsa empleo, medidas fomento empleo...)	4,00%	7,62%	2,17%	4,15%	2,91%	4,76%	4,95%	1,16%
Vivienda	3,67%	0,00%	4,35%	4,53%	3,88%	5,82%	2,25%	2,33%
Servicios Sociales/ Ayudas / mujer	3,17%	1,90%	2,17%	4,53%	7,77%	2,65%	2,70%	0,00%
Aparcamiento / parquímetros	3,17%	6,67%	1,74%	3,02%	2,91%	3,17%	3,60%	2,33%
Desempleo (bolsa empleo, medidas fomento empleo...)	3,17%	9,52%	0,87%	2,64%	3,88%	2,65%	4,05%	1,16%
Iluminación de calles	2,83%	5,71%	2,17%	2,26%	2,91%	3,70%	2,70%	1,16%
Obras	2,83%	7,62%	2,61%	1,13%	2,91%	4,23%	2,25%	1,16%
Impuestos	2,50%	1,90%	3,91%	1,51%	2,91%	1,59%	0,90%	8,14%
Cuidado de parques/ zonas verdes	2,00%	1,90%	1,74%	2,26%	0,00%	3,17%	0,90%	4,65%
Cultura (oferta cultural, falta plazas...)/Conservación del palacio	1,83%	0,95%	1,74%	2,26%	1,94%	2,12%	1,80%	1,16%
Poca Información al ciudadano sobre actividades del Ayuntamiento (comunicación, transparencia...)	1,67%	0,95%	2,17%	1,51%	0,00%	1,59%	2,25%	2,33%
Gamberrismo/Vandalismo/grafitis	1,33%	0,95%	0,43%	2,26%	0,97%	2,12%	1,35%	0,00%
Pocas actividades para personas mayores	1,33%	0,95%	1,74%	1,13%	1,94%	0,00%	1,80%	2,33%
Pocas actividades para niños / plazas	1,17%	2,86%	0,43%	1,13%	1,94%	1,06%	1,35%	0,00%
Mala gestión/atención deficiente del Ayuntamiento	1,00%	2,86%	0,43%	0,75%	0,97%	0,00%	1,35%	2,33%
Promoción turismo, economía	0,83%	0,95%	0,87%	0,75%	2,91%	1,06%	0,00%	0,00%
Corrupción	0,50%	0,95%	0,43%	0,38%	0,97%	1,06%	0,00%	0,00%
Fiestas	0,33%	0,95%	0,00%	0,38%	1,94%	0,00%	0,00%	0,00%

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