



PREÁMBULO:

Con fecha 17 de diciembre de 2021 se invitó a 834 asociaciones relacionadas con el Ayuntamiento de Logroño para que hasta el 31 de enero de 2022 tuvieran la oportunidad de manifestar sus opiniones en la ENCUESTA SOCIAL, valorando distintos aspectos de la actuación del Ayuntamiento; asimismo contaban con la posibilidad de añadir alguna observación, si lo consideraban pertinente.

Con carácter excepcional y debido a la alerta sanitaria originada por la pandemia de COVID-19, sus valoraciones corresponden al período bianual 2020-2021.

El Ayuntamiento de Logroño tiene como eje central de su actuación al ciudadano y por ello es de suma importancia que la sociedad nos haga llegar sus necesidades y expectativas, y para seguir dando respuesta a estas demandas y con el firme propósito de la Mejora Continua, instará a la Unidad Administrativa correspondiente a que analice y extraiga las conclusiones precisas derivadas del conjunto global de este Informe.

La administración debe ayudarse de estas herramientas de gestión que le ayuden a conocer la opinión de sus ciudadanos, como árbitros de la calidad del servicio prestado.

El Ayuntamiento de Logroño en su Sistema de Gestión de Calidad tiene implantado el Proceso Estratégico: PE-04: “Medición, satisfacción y rendimiento de grupos de interés”, cuya misión es establecer los mecanismos para la medición de la satisfacción interna y externa; entre cuyos indicadores de satisfacción a medir se encuentran los de la Encuesta de Sociedad.

Asimismo tiene implantado el Proceso Estratégico PE-03 “ Alianzas y Relaciones Externas”, cuya misión es el fomento, seguimiento y evaluación de las alianzas o relaciones externas del Ayuntamiento con entidades que reporten valor añadido al servicio prestado y a la ciudadanía, para hacer realidad su Misión y Valores y llevar adelante los Planes Estratégicos. Para llevarlo a cabo ha establecido una serie de indicadores de satisfacción, que son el contenido de la encuesta de satisfacción social que nos compete.

De la información suministrada en esta encuesta se han extraído los datos; por un lado, se han plasmado en tablas los datos más representativos, y por otro, los gráficos y estadísticas que se derivan de ellos.



En Logroño a 21 de febrero de 2022.

La Gestora de Calidad de la Unidad de Transparencia,
Evaluación y Control de Políticas Públicas.

Fdo. Pilar Urtubia Matute



INDICE

1. Datos sobre participación	Pag. 5
2. Puntuaciones medias globales:	Pag. 6-8
2.1. Por grupos de atributos (A-F)	
2.2. Por atributos (1-16 cuestiones)	
3. Resultados estadísticos obtenidos en los atributos	Pag. 9
4. Índice de Satisfacción por transformación de las puntuaciones de los atributos	Pag. 10-27
4.1. Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad	
4.2. Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento	
4.3. Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos	
4.4. Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas	
4.5. Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado	
4.6. Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, App, redes sociales, quejas y sugerencias, etc	
4.7. Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones	
4.8. El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión	
4.9. Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios	
4.10. Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad	
4.11. Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones	
4.12. Información transparente y accesible	
4.13. Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública	
4.14. Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento	



- 4.15. Sede electrónica
- 4.16. Satisfacción general con el Ayuntamiento de Logroño
- 4.17. Comparativa de satisfacción entre los distintos factores

5. Comparativa por anualidades

Pag. 28-53

- 5.1. Evolución anual indicadores EFQM derivados de este encuesta e incluidos en el Inventario General de Indicadores del Ayuntamiento de Logroño
- 5.2. Evolución puntuaciones medias por agrupaciones de atributos
- 5.3. Evolución puntuaciones medias por atributos
- 5.4. Evolución porcentajes de satisfacción por agrupaciones de atributos
- 5.5. Evolución porcentajes de satisfacción por atributos

6. Análisis de las observaciones

Pag. 54-59



PRINCIPALES DATOS EXTRAIDOS DE LA ENCUESTA SOCIAL CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS 2020-2021.

1. DATOS SOBRE PARTICIPACIÓN:

1.1. **Número de encuestas:** 115. La encuesta se ha realizado como en el período 2019 con el formulario Google Form, que hace mucho más sencilla tanto la contestación como el propio reenvío.

Ejercicio	Encuestas
2018	20
2019	111
2020_21	115

1.2. **Población:** Este año se ha actualizado la relación de asociaciones, fusionando la relación del año 2019 con la información facilitada por la Unidad de Participación Ciudadana de las asociaciones registradas, y se enviaron 834 correos electrónicos; a pesar de ello, la respuesta obtenida ha sido muy similar a la de la última encuesta realizada del 2019. Ello supone un 13,78% de respuesta.

1.3. **Puntuación media global:** La nota media que ha recibido el Ayuntamiento de Logroño de acuerdo a las asociaciones participantes en esta encuesta ha sido de: 6,25 sobre 10. Se puede observar que la puntuación va cayendo cada año.

Ejercicio	Nota Media
2018	7,21
2019	7,09
2020_21	6,25



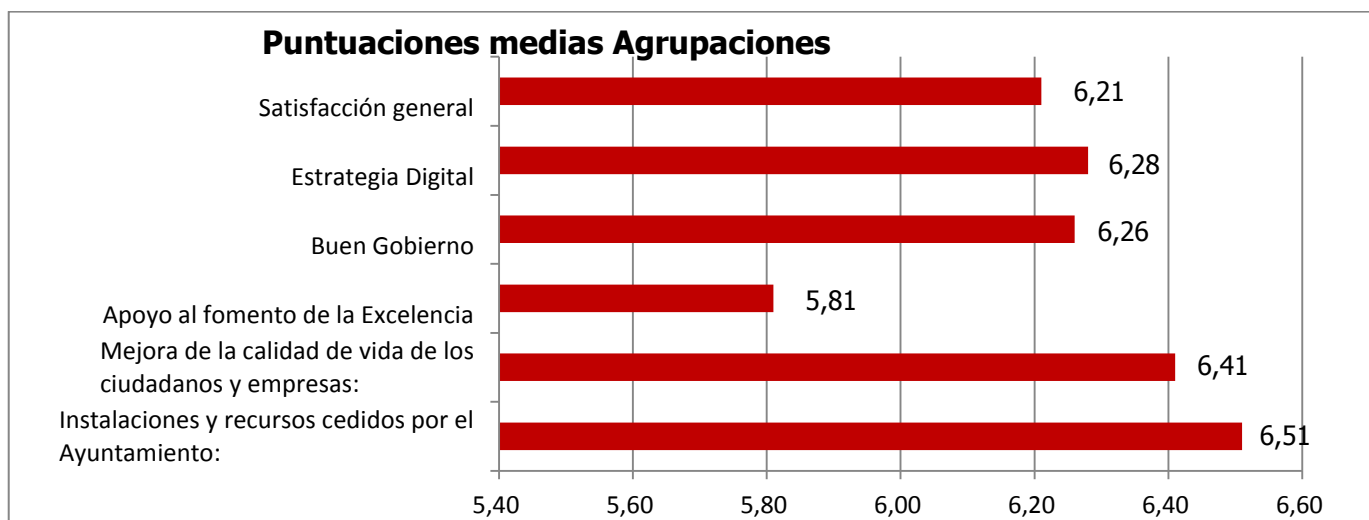
2. PUNTUACIONES MEDIAS GLOBALES

2.1. Puntuaciones Medias Globales por grupos de atributos (sobre 10):

Se han utilizado las siguientes agrupaciones (A-F) con varias cuestiones cada una, cuyo resultado promedio es el siguiente:

Agrupaciones		Puntuación Media	Cuestiones
A	Instalaciones y recursos cedidos por el Ayuntamiento:	6,51	1-2-3
B	Mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y empresas:	6,41	4-5-6
C	Apoyo al fomento de la Excelencia	5,81	7-8-9
D	Buen Gobierno	6,26	10-11-12-13
E	Estrategia Digital	6,28	14-15
F	Satisfacción General	6,21	16

Y cuya representación gráfica es la siguiente:





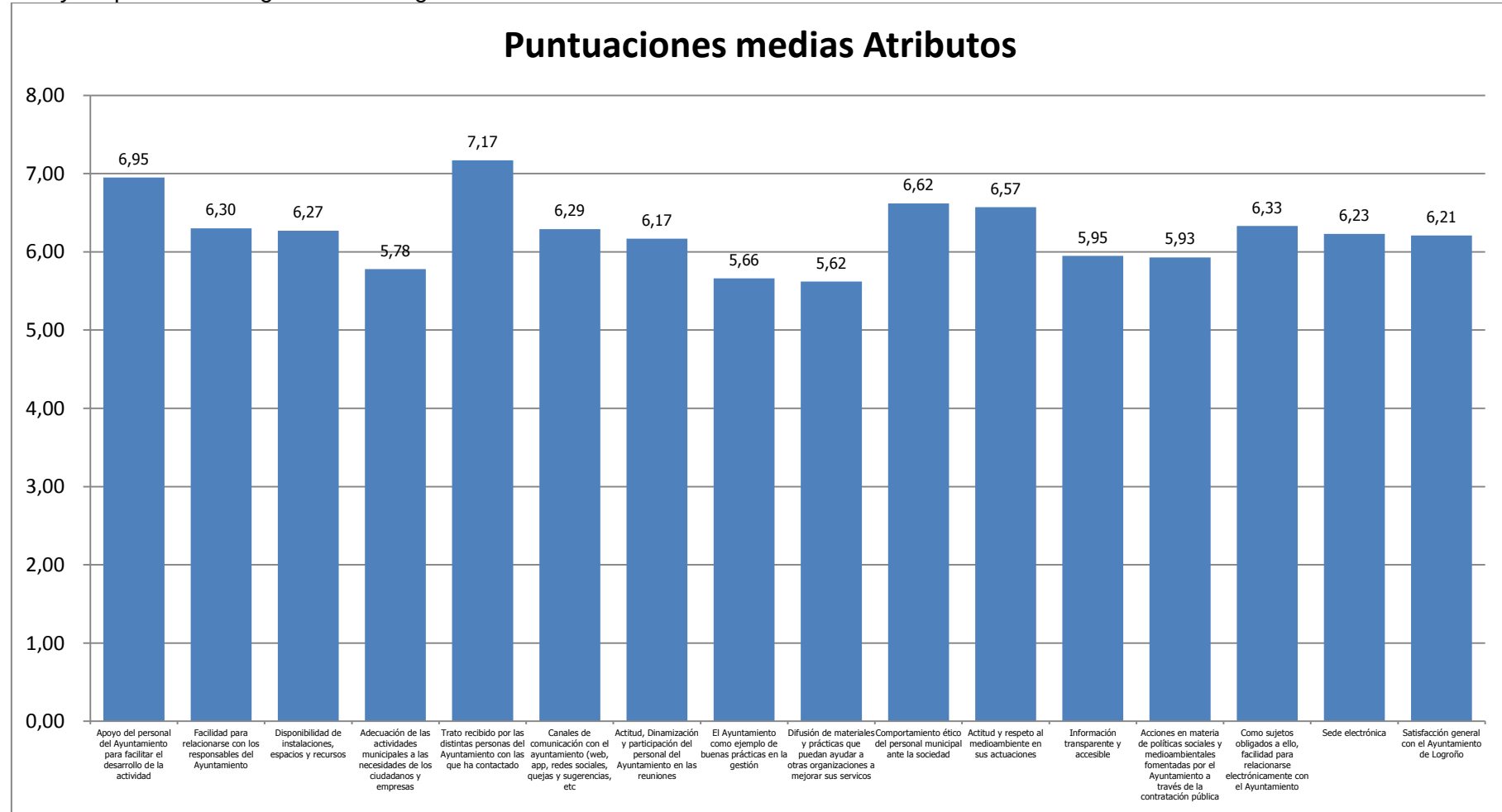
2.2. Puntuaciones Medias Globales por atributos (sobre 10):

Las 16 cuestiones contenidas en la encuesta son las siguientes:

	DE	Media
1	Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad	6,95
2	Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento	6,30
3	Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos	6,27
4	Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas	5,78
5	Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado	7,17
6	Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, app, redes sociales, quejas y sugerencias, etc)	6,29
7	Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones	6,17
8	El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión	5,66
9	Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios	5,62
10	Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad	6,62
11	Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones	6,57
12	Información transparente y accesible	5,95
13	Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública	5,93
14	Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento	6,33
15	Sede electrónica	6,23
16	Satisfacción general	6,21



Y cuya representación gráfica es la siguiente:





3. RESULTADOS ESTADÍSTICOS OBTENIDOS POR ATRIBUTOS:

De estas 16 cuestiones o atributos planteados hemos obtenido los datos estadísticos más importantes, representados en esta tabla.

	DE				Desv.	Desv.	Varianza
		Media	Mediana	Moda	Estándar	Media	
1	Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad	6,95	8,00	8,00	2,46	1,98	6,05
2	Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento	6,30	7,00	9,00	2,90	2,42	8,42
3	Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos	6,27	7,00	8,00	2,73	2,29	7,43
4	Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas	5,78	6,00	7,00	2,53	2,04	6,40
5	Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado	7,17	8,00	9,00	2,43	1,93	5,89
6	Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, app, redes sociales, quejas y sugerencias, etc	6,29	7,00	7,00	2,46	2,01	6,07
7	Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones	6,17	7,00	7,00	2,47	2,00	6,09
8	El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión	5,66	6,00	7,00	2,62	2,09	6,84
9	Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios	5,62	6,00	7,00	2,62	2,14	6,85
10	Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad	6,62	7,00	8,00	2,39	1,85	5,69
11	Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones	6,57	7,00	8,00	2,54	2,00	6,44
12	Información transparente y accesible	5,95	7,00	8,00	2,80	2,27	7,83
13	Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública	5,93	7,00	8,00	2,62	2,12	6,87
14	Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento	6,33	7,00	8,00	2,66	2,19	7,10
15	Sede electrónica	6,23	7,00	8,00	2,72	2,24	7,41
16	Satisfacción general	6,21	7,00	8,00	2,65	2,14	7,01



4. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR TRANSFORMACIÓN DE PUNTUACIONES:

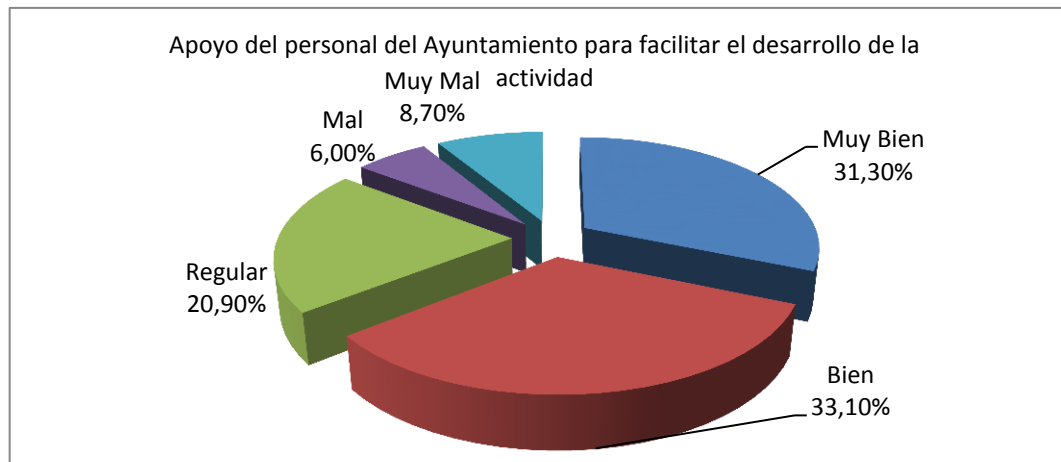
Las puntuaciones que cada atributo ha recibido en las encuestas las hemos transformado en índices de satisfacción, de acuerdo al siguiente cuadro de correspondencias:

Valoración	Puntuaciones
Muy Bien	9-10
Bien	7-8
Regular	5-6
Mal	3-4
Muy Mal	0-1-2

4.1. Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	36	31,30%
Bien	38	33,10%
Regular	24	20,90%
Mal	7	6,00%
Muy Mal	10	8,70%

Satisfecho	64,40%
Regular	20,90%
Insatisfecho	14,70%

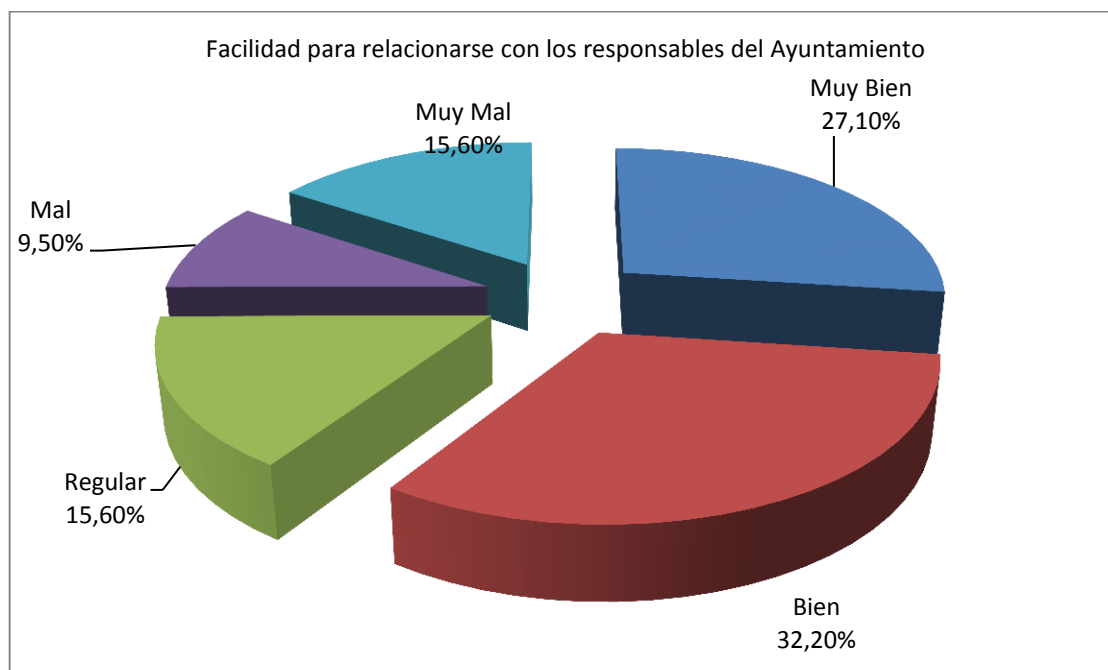




4.2. Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	31	27,10%
Bien	37	32,20%
Regular	18	15,60%
Mal	11	9,50%
Muy Mal	18	15,60%

Satisfecho	59,30%
Regular	15,60%
Insatisfecho	25,10%

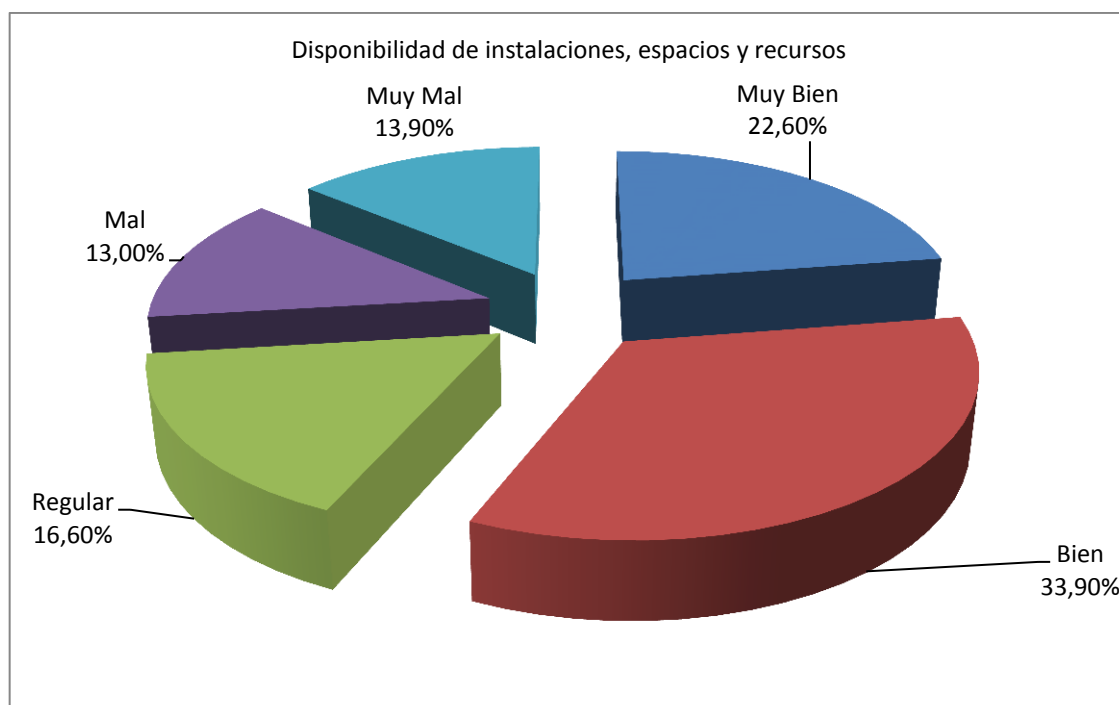




4.3. Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	26	22,60%
Bien	39	33,90%
Regular	19	16,60%
Mal	15	13,00%
Muy Mal	16	13,90%

Satisfecho	56,50%
Regular	16,60%
Insatisfecho	26,90%

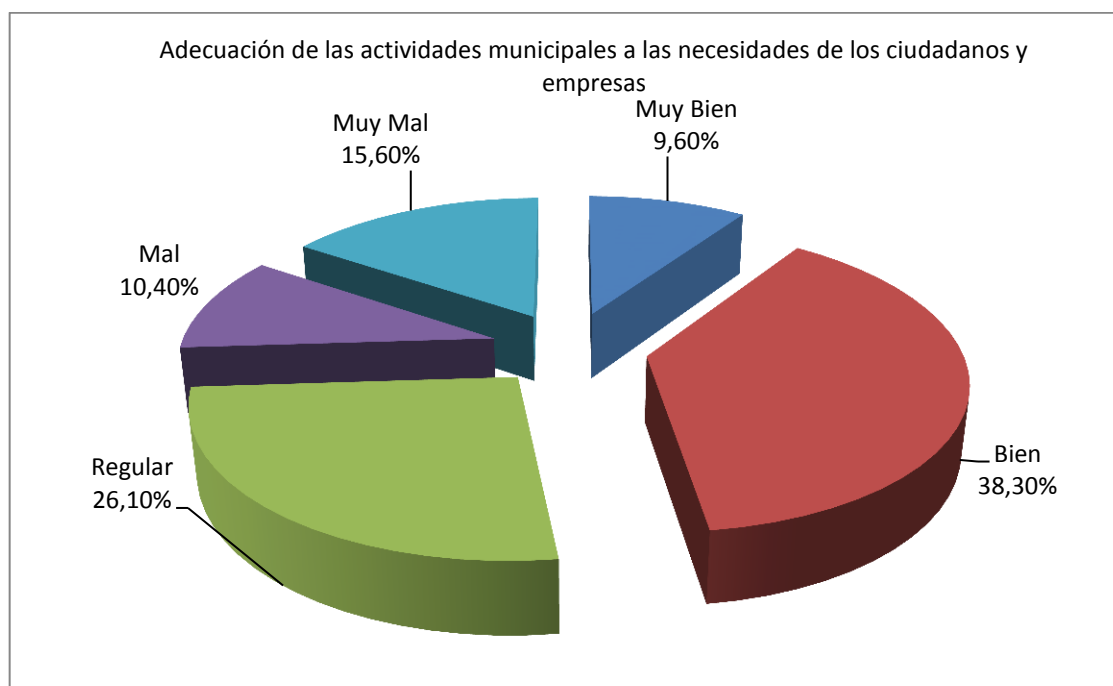




4.4. Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	11	9,60%
Bien	44	38,30%
Regular	30	26,10%
Mal	12	10,40%
Muy Mal	18	15,60%

Satisfecho	47,90%
Regular	26,10%
Insatisfecho	26,00%

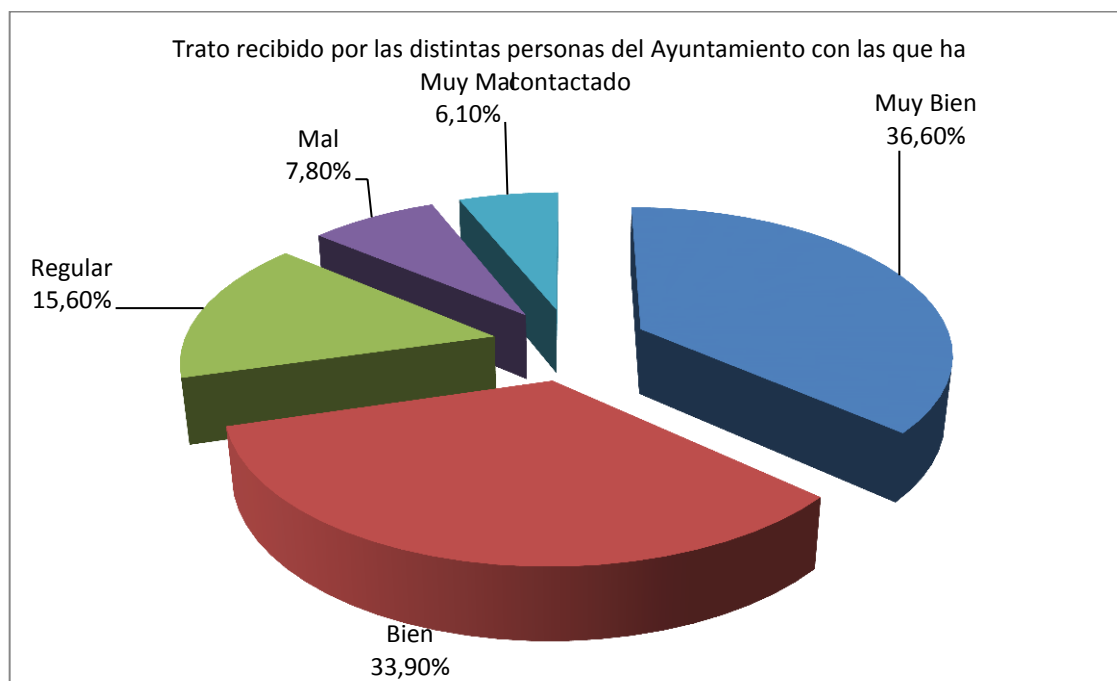




4.5. Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	42	36,60%
Bien	39	33,90%
Regular	18	15,60%
Mal	9	7,80%
Muy Mal	7	6,10%

Satisfecho	70,50%
Regular	15,60%
Insatisfecho	13,90%

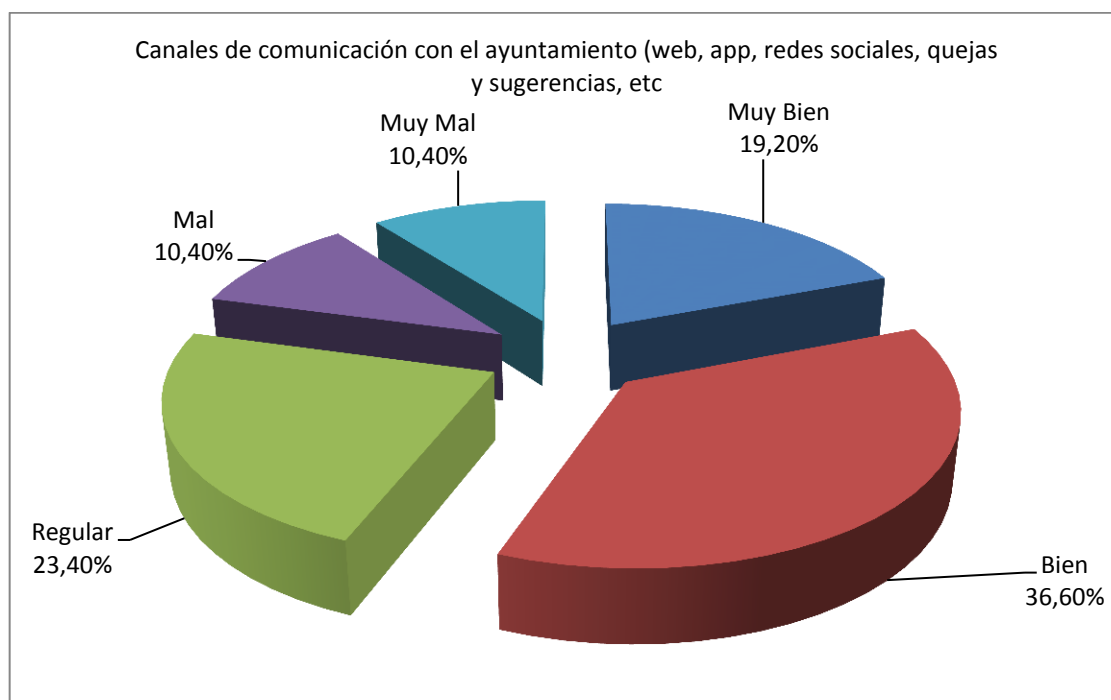




4.6. Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, App, redes sociales, quejas y sugerencias, etc.):

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	22	19,20%
Bien	42	36,60%
Regular	27	23,40%
Mal	12	10,40%
Muy Mal	12	10,40%

Satisfecho	55,80%
Regular	23,40%
Insatisfecho	20,80%

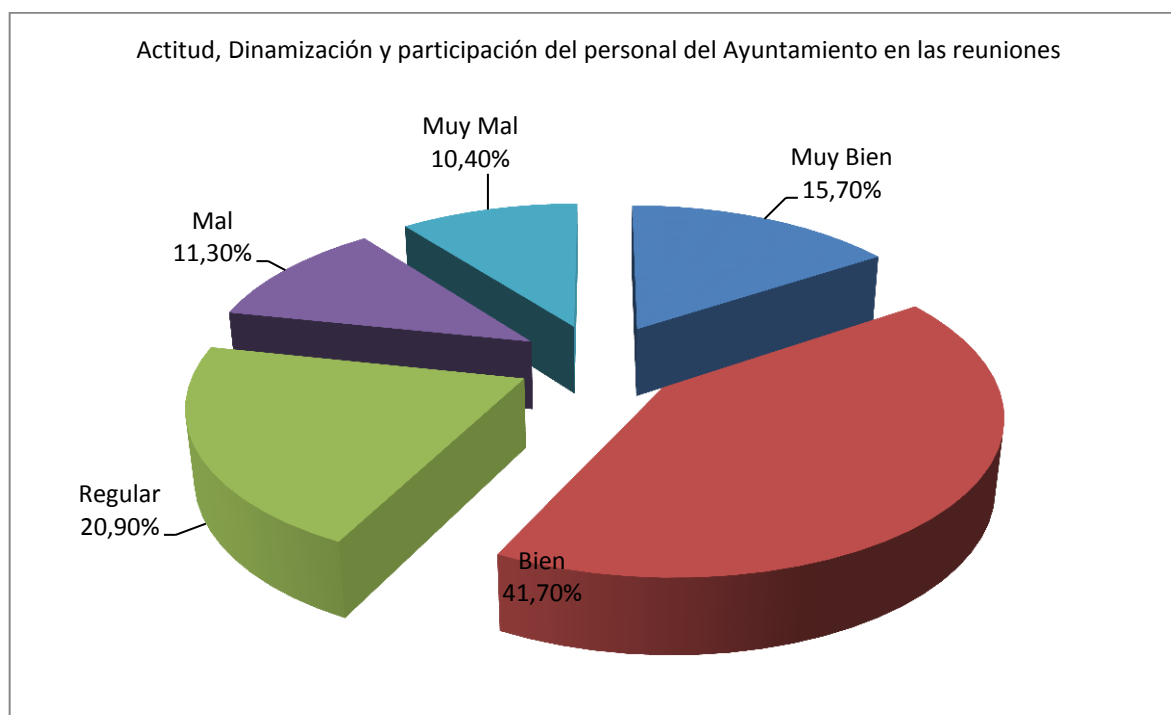




4.7. Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	18	15,70%
Bien	48	41,70%
Regular	24	20,90%
Mal	13	11,30%
Muy Mal	12	10,40%

Satisfecho	57,40%
Regular	20,90%
Insatisfecho	21,70%

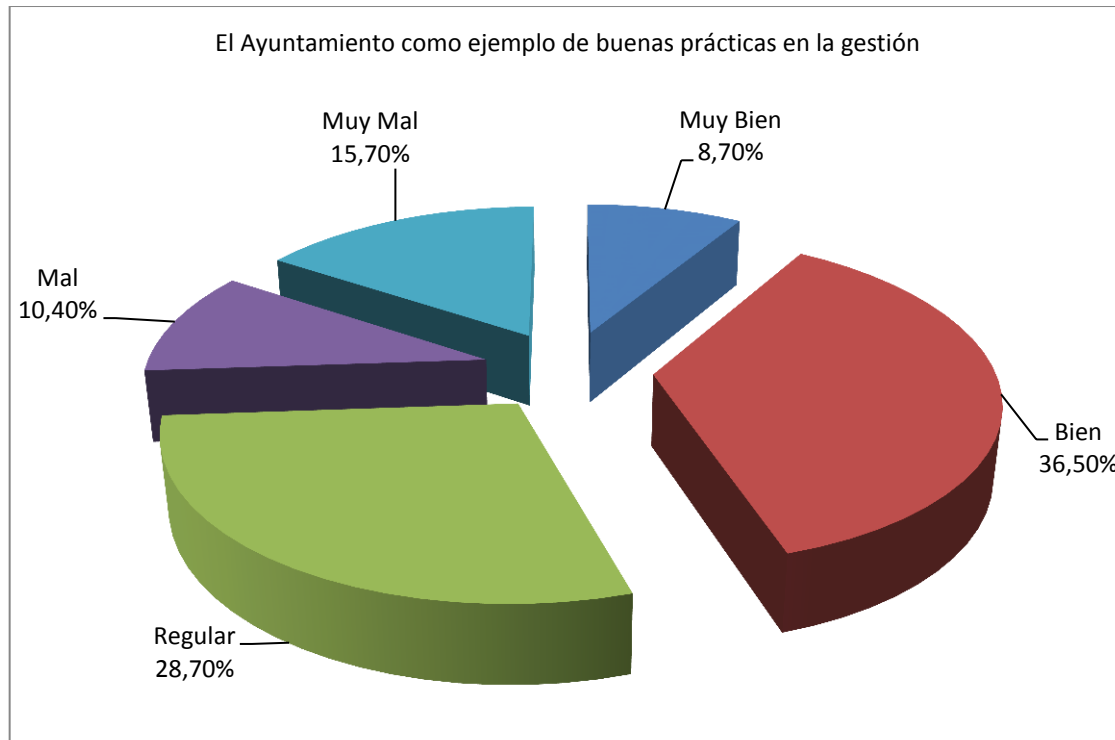




4.8. El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	10	8,70%
Bien	42	36,50%
Regular	33	28,70%
Mal	12	10,40%
Muy Mal	18	15,70%

Satisfecho	45,20%
Regular	28,70%
Insatisfecho	26,10%

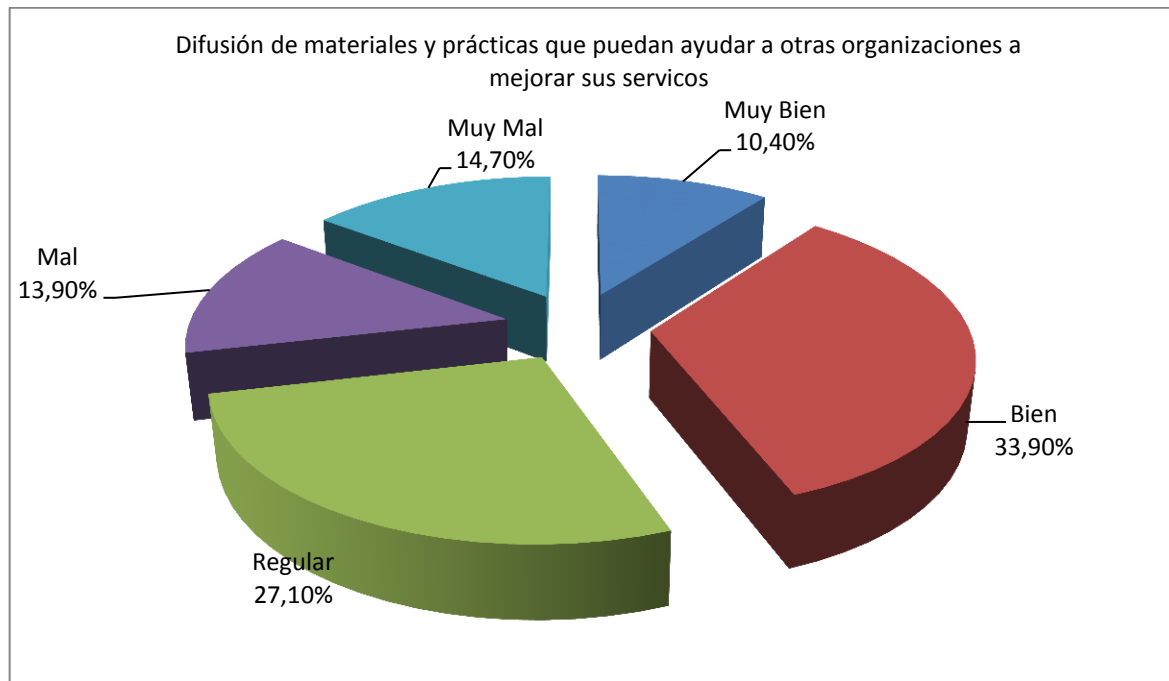




4.9. Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	12	10,40%
Bien	39	33,90%
Regular	31	27,10%
Mal	16	13,90%
Muy Mal	17	14,70%

Satisfecho	44,30%
Regular	27,10%
Insatisfecho	28,60%

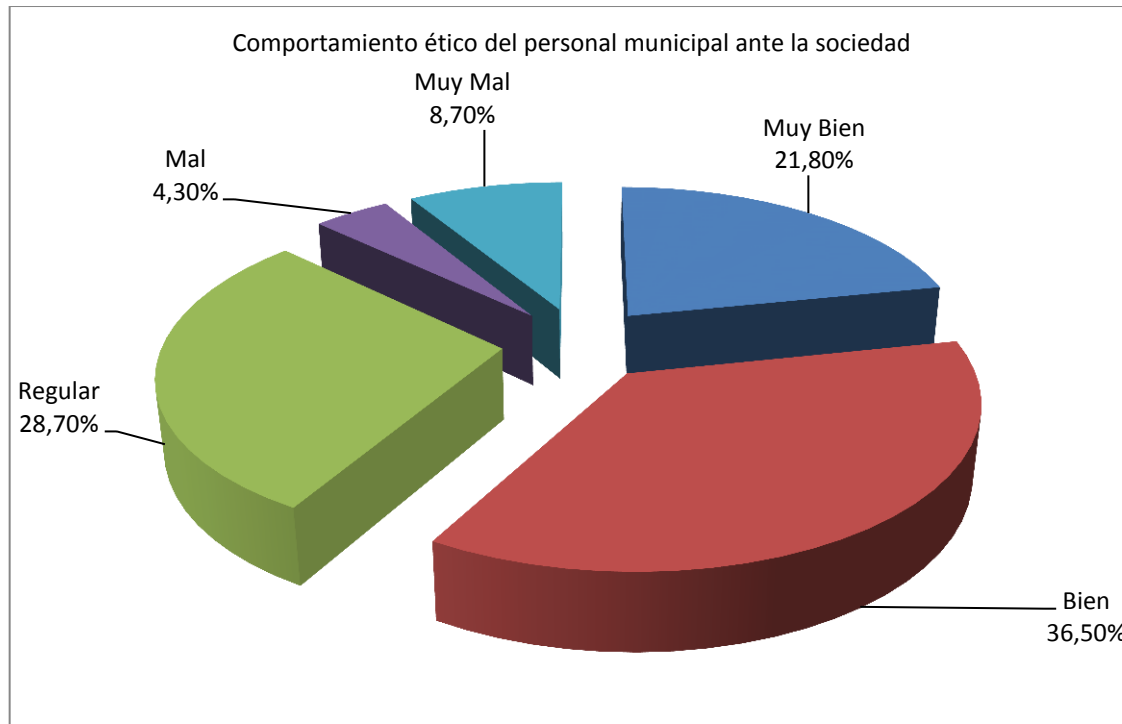




4.10. Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	25	21,80%
Bien	42	36,50%
Regular	33	28,70%
Mal	5	4,30%
Muy Mal	10	8,70%

Satisfecho	58,30%
Regular	28,70%
Insatisfecho	13,00%

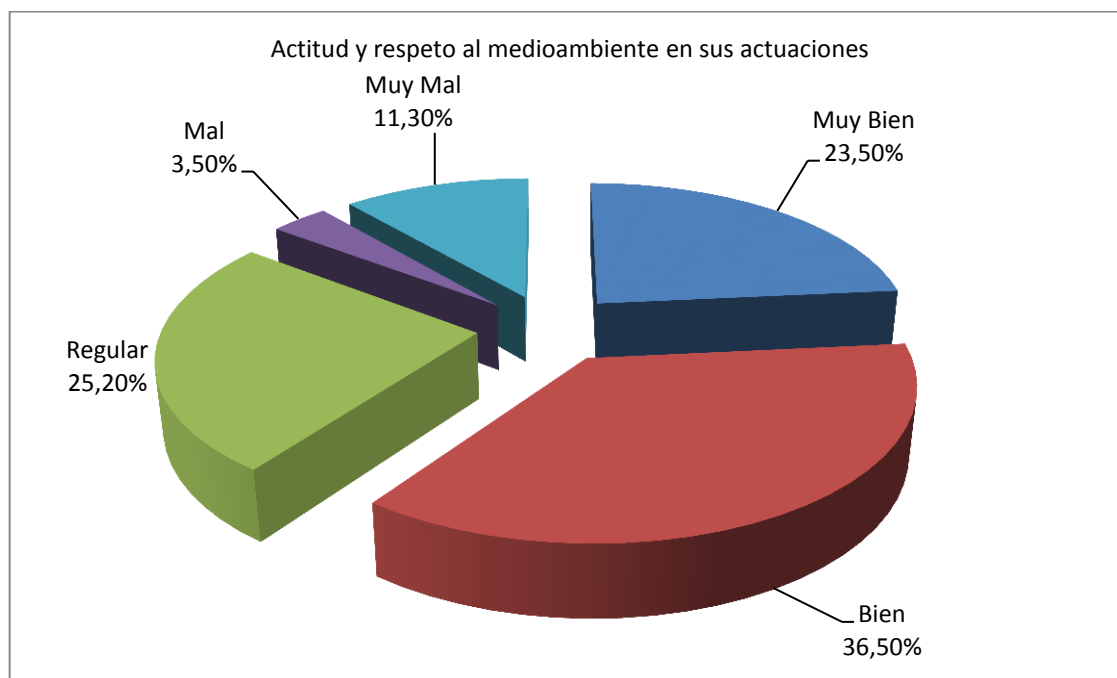




4.11. Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	27	23,50%
Bien	42	36,50%
Regular	29	25,20%
Mal	4	3,50%
Muy Mal	13	11,30%

Satisfecho	60,00%
Regular	25,20%
Insatisfecho	14,80%

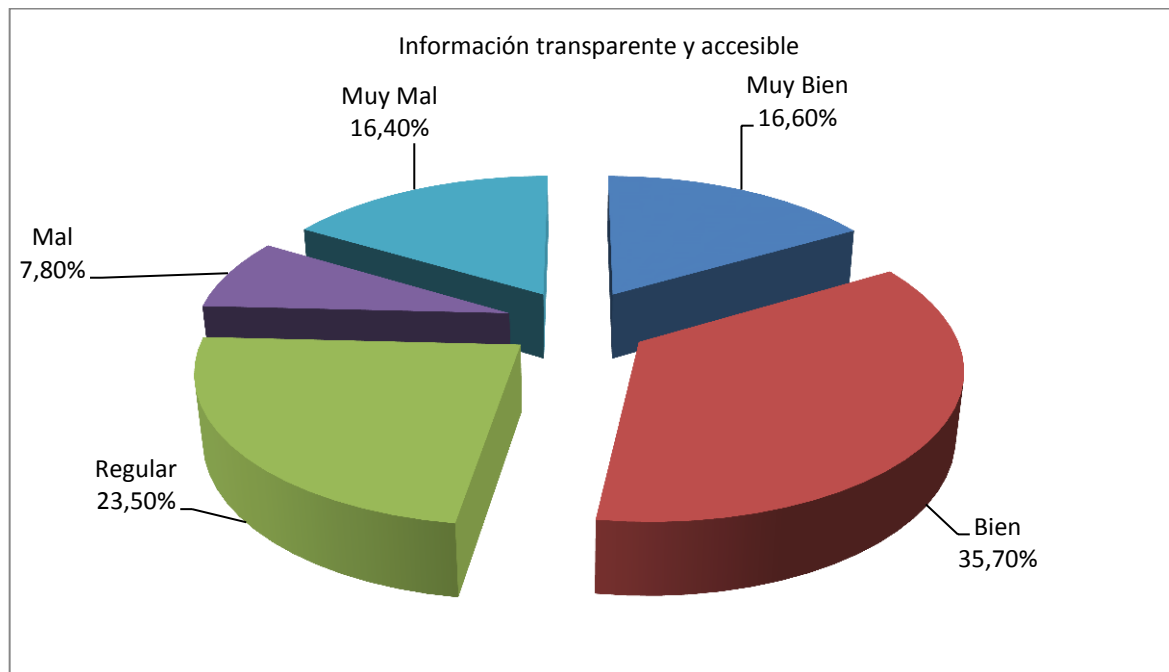




4.12. Información transparente y accesible:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	19	16,60%
Bien	41	35,70%
Regular	27	23,50%
Mal	9	7,80%
Muy Mal	19	16,40%

Satisfecho	52,30%
Regular	23,50%
Insatisfecho	24,20%

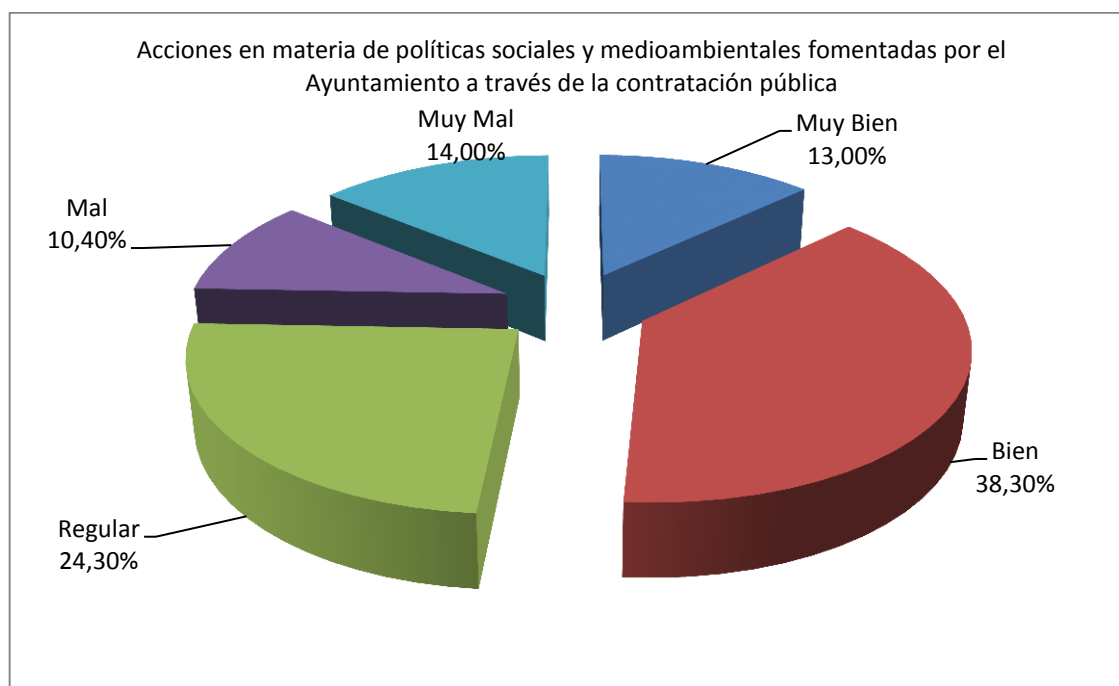




4.13. Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	15	13,00%
Bien	44	38,30%
Regular	28	24,30%
Mal	12	10,40%
Muy Mal	16	14,00%

Satisfecho	51,30%
Regular	24,30%
Insatisfecho	24,40%

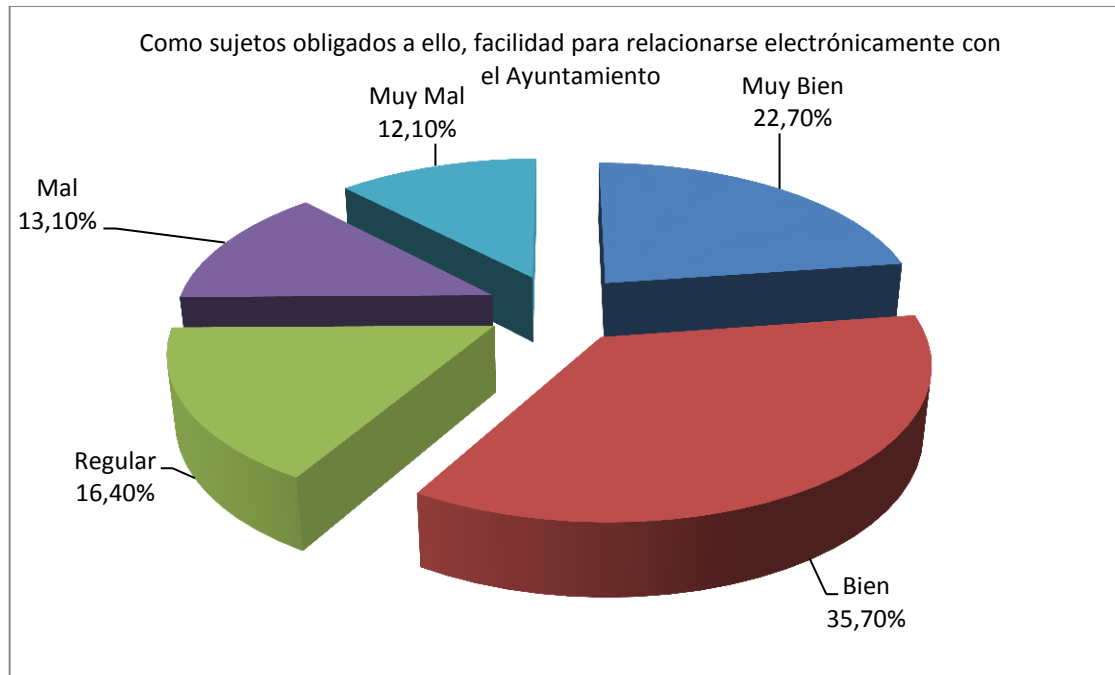




4.14. Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	26	22,70%
Bien	41	35,70%
Regular	19	16,40%
Mal	15	13,10%
Muy Mal	14	12,10%

Satisfecho	58,40%
Regular	16,40%
Insatisfecho	25,20%

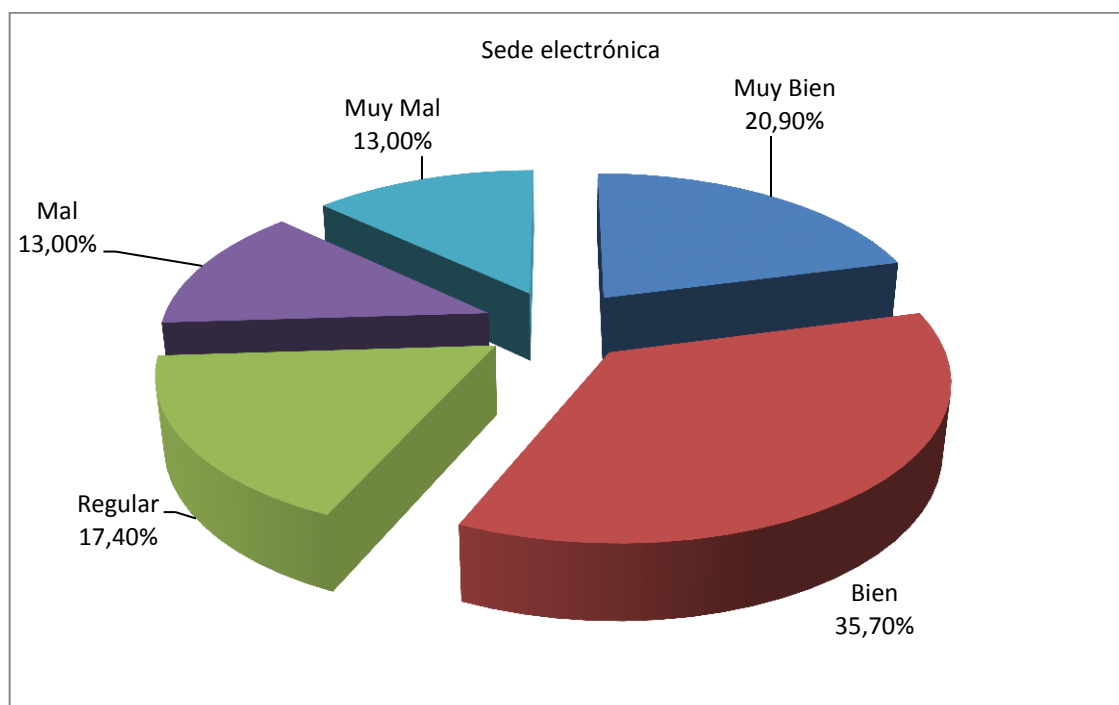




4.15. Sede electrónica:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	24	20,90%
Bien	41	35,70%
Regular	20	17,40%
Mal	15	13,00%
Muy Mal	15	13,00%

Satisfecho	56,60%
Regular	17,40%
Insatisfecho	26,00%

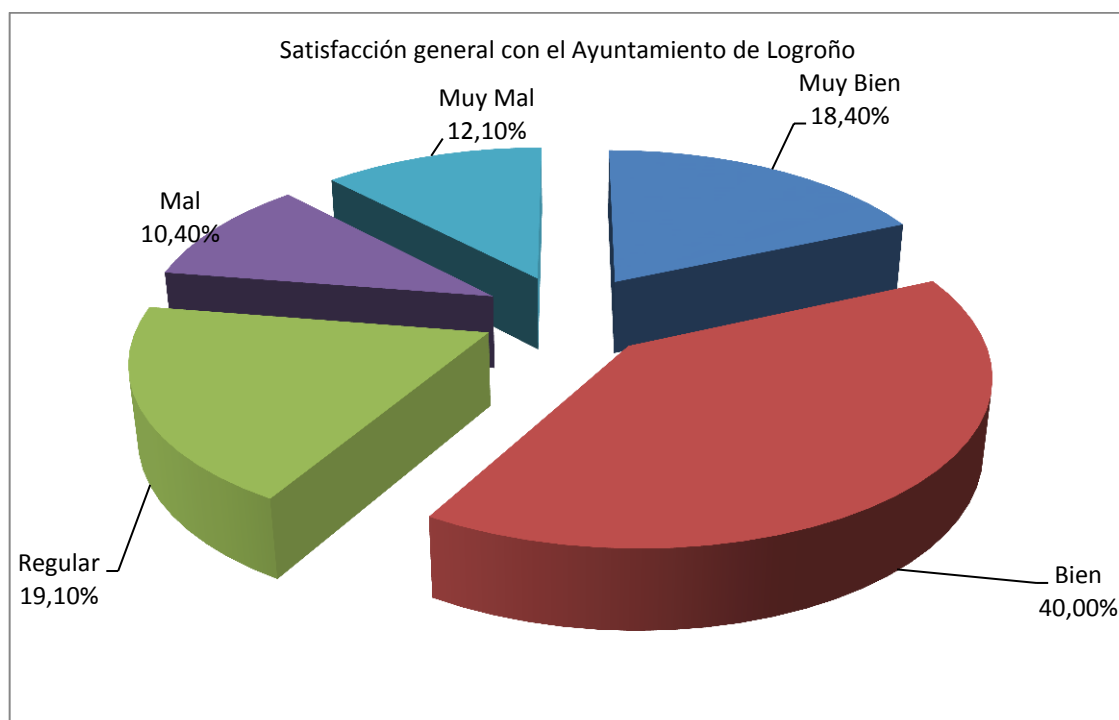




4.16. Satisfacción general con el Ayuntamiento de Logroño:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	21	18,40%
Bien	46	40,00%
Regular	22	19,10%
Mal	12	10,40%
Muy Mal	14	12,10%

Satisfecho	58,40%
Regular	19,10%
Insatisfecho	22,50%





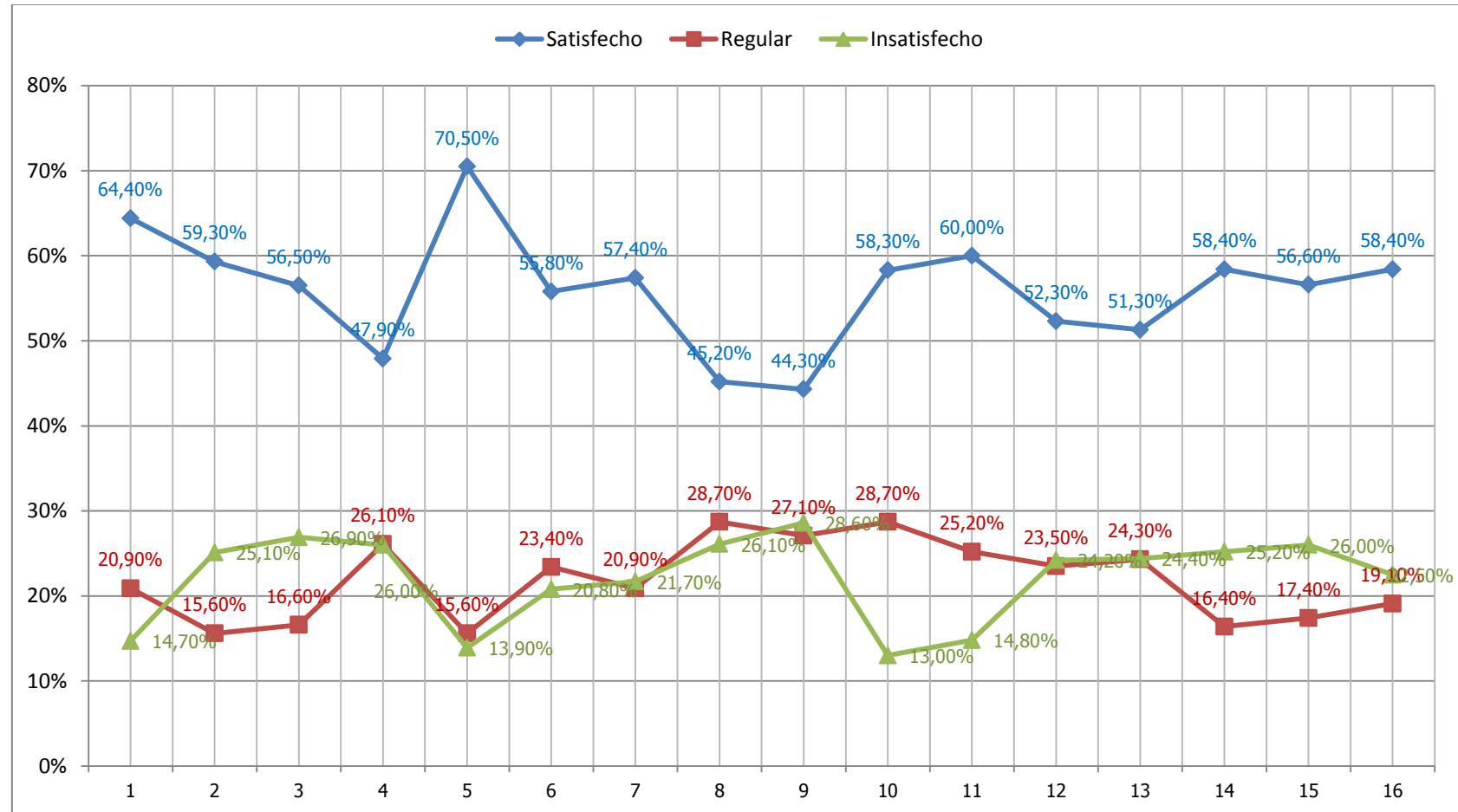
4.17. Comparativa de satisfacción entre los distintos factores:

Cuestión Planteada	Satisfecho	Regular	Insatisfecho
1. Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad	64,40%	20,90%	14,70%
2. Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento	59,30%	15,60%	25,10%
3. Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos	56,50%	16,60%	26,90%
4. Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas	47,90%	26,10%	26,00%
5. Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado	70,50%	15,60%	13,90%
6. Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, App, redes sociales, quejas y sugerencias, etc.)	55,80%	23,40%	20,80%
7. Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones	57,40%	20,90%	21,70%
8. El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión	45,20%	28,70%	26,10%
9. Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios	44,30%	27,10%	28,60%
10. Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad	58,30%	28,70%	13,00%
11. Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones	60,00%	25,20%	14,80%
12. Información transparente y accesible	52,30%	23,50%	24,20%
13. Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública	51,30%	24,30%	24,40%
14. Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento	58,40%	16,40%	25,20%
15. Sede electrónica	56,60%	17,40%	26,00%
16. Satisfacción general con el Ayuntamiento de Logroño	58,40%	19,10%	22,50%
MEDIA SATISFACCION TOTAL	56,04%	21,84%	22,12%

De esta comparativa podemos extraer la conclusión de que del 13,78 % de las asociaciones que han respondido a la encuesta, el 56% está satisfecha con la actuación del Ayuntamiento en general y que el índice de insatisfacción representa un 22%; teniendo en cuenta las excepcionales circunstancias en las que hemos estado inmersos durante el período 2020-2021, no es una mala puntuación pero debemos centrar nuestro esfuerzo en conseguir que estos datos mejoren a lo largo del 2022.



Así queda reflejado gráficamente:





5. COMPARATIVA POR ANUALIDADES:

5.1. Evolución anual indicadores EFQM derivados de esta Encuesta e incluidos en el Inventario General de Indicadores del Ayuntamiento de Logroño:

Ejercicio	Instalaciones y recursos cedidos por el Ayuntamiento:	Mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y empresas:	Apoyo al fomento de la Excelencia:	Buen Gobierno:	Estrategia Digital:	Satisfacción General
2009	8,30	7,10	8,20			
2010	7,70	6,60	7,50			
2011	8,00	7,10	8,00			
2012	7,80	7,10	7,60			
2013	7,90	7,20	7,60			
2014	7,70	7,30	7,30			
2015	7,60	7,20	7,50			
2016	7,50	7,00	7,20			
2017	7,38	7,44	6,85		7,20	
2018	7,32	7,12	7,01	7,13	6,89	7,15
2019	7,31	7,31	6,82	7,13	6,99	7,24
2020-21	6,51	6,41	5,81	6,26	6,28	6,21

Desde el año 2009 el Ayuntamiento de Logroño viene realizando Encuestas de Sociedad y de acuerdo a los datos obtenidos, reflejados en la tabla que nos ocupa, detectamos que la tendencia de todos los indicadores a lo largo de los años es a la baja, y especialmente en el periodo 2020-21 que nos ocupa.



5.2. Evolución media por agrupaciones de atributos:

Instalaciones y recursos cedidos por el Ayuntamiento:

Ejercicio	Valor
2009	8,30
2010	7,70
2011	8,00
2012	7,80
2013	7,90
2014	7,70
2015	7,60
2016	7,50
2017	7,38
2018	7,32
2019	7,31
2020-21	6,51



La puntuación media por este concepto es de 6,51, la más baja de todos los registros desde el inicio de las encuestas, que comenzamos con una valoración buenísima de 8,30 puntos en 2009.

Según vemos en la evolución de este apartado a lo largo de los ejercicios, se ha producido el descenso más acentuado (- 0,80 puntos) con respecto a los precedentes.



Mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y empresas

EJERCICIO	VALOR
2009	7,10
2010	6,60
2011	7,10
2012	7,10
2013	7,20
2014	7,30
2015	7,20
2016	7,00
2017	7,44
2018	7,12
2019	7,31
2020-21	6,41

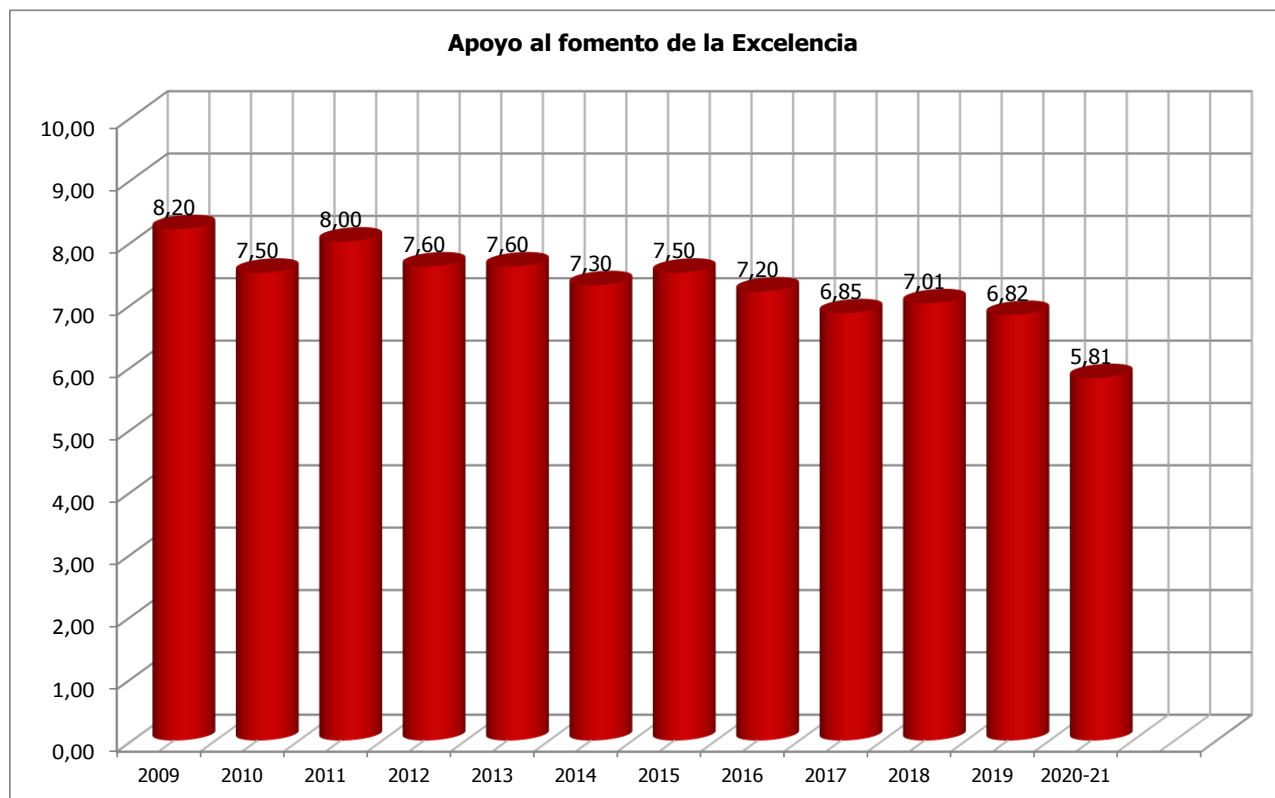


La puntuación media por este concepto es de 6,41, la más baja de todos los registros desde el inicio de las encuestas. Según vemos en la evolución de este apartado a lo largo de los ejercicios, se ha producido el descenso más acentuado (-0,90 puntos) en este periodo con respecto a los precedentes.



Apoyo al fomento de la Excelencia:

Ejercicio	Valor
2009	8,20
2010	7,50
2011	8,00
2012	7,60
2013	7,60
2014	7,30
2015	7,50
2016	7,20
2017	6,85
2018	7,01
2019	6,82
2020-21	5,81



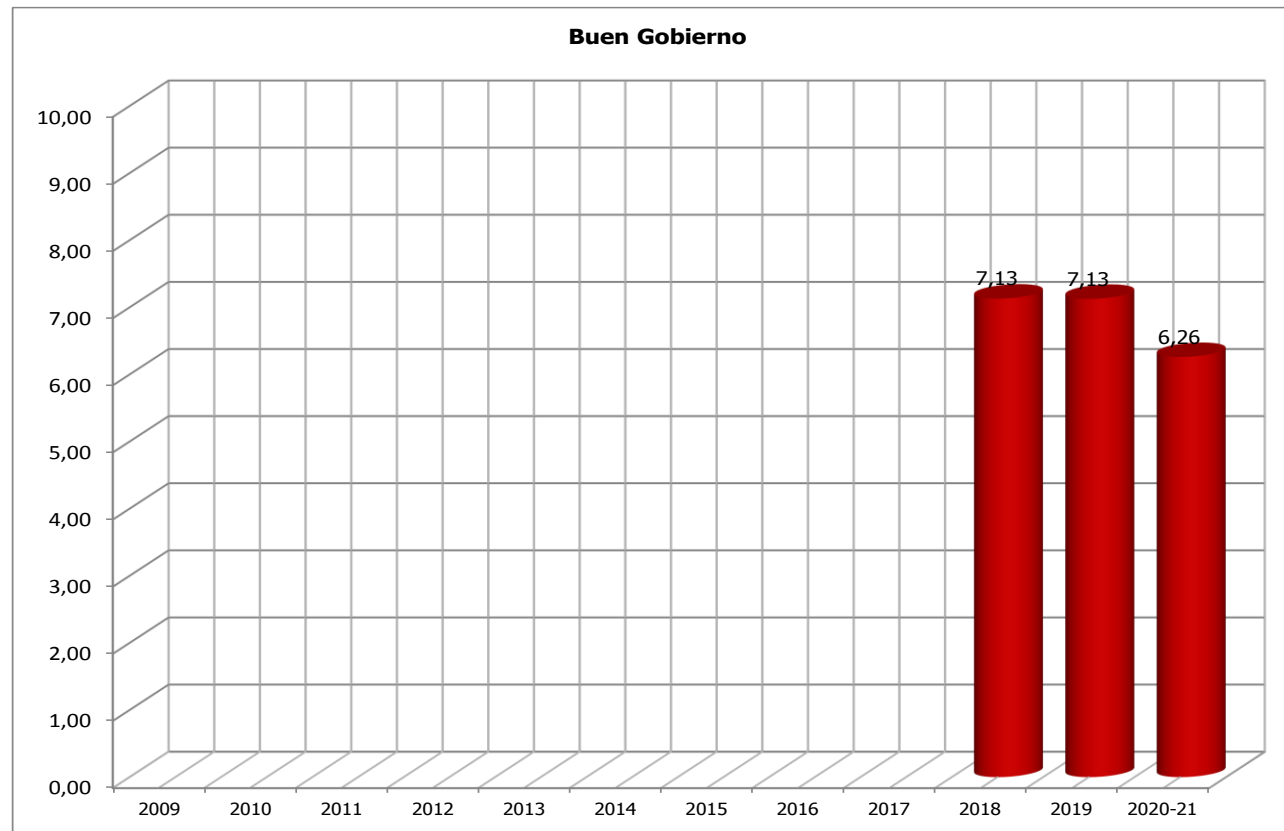
La puntuación media por este concepto es de 5,81, la más baja de todos los registros desde el inicio de las encuestas, que comenzamos con una valoración buenísima de 8,20 puntos en 2009.

Según vemos en la evolución de este apartado a lo largo de los ejercicios, se ha producido el descenso más acentuado (- 1,01 puntos) con respecto a los precedentes.



Buen Gobierno:

Ejercicio	Valor
2009	
2010	
2011	
2012	
2013	
2014	
2015	
2016	
2017	
2018	7,13
2019	7,13
2020-21	6,26

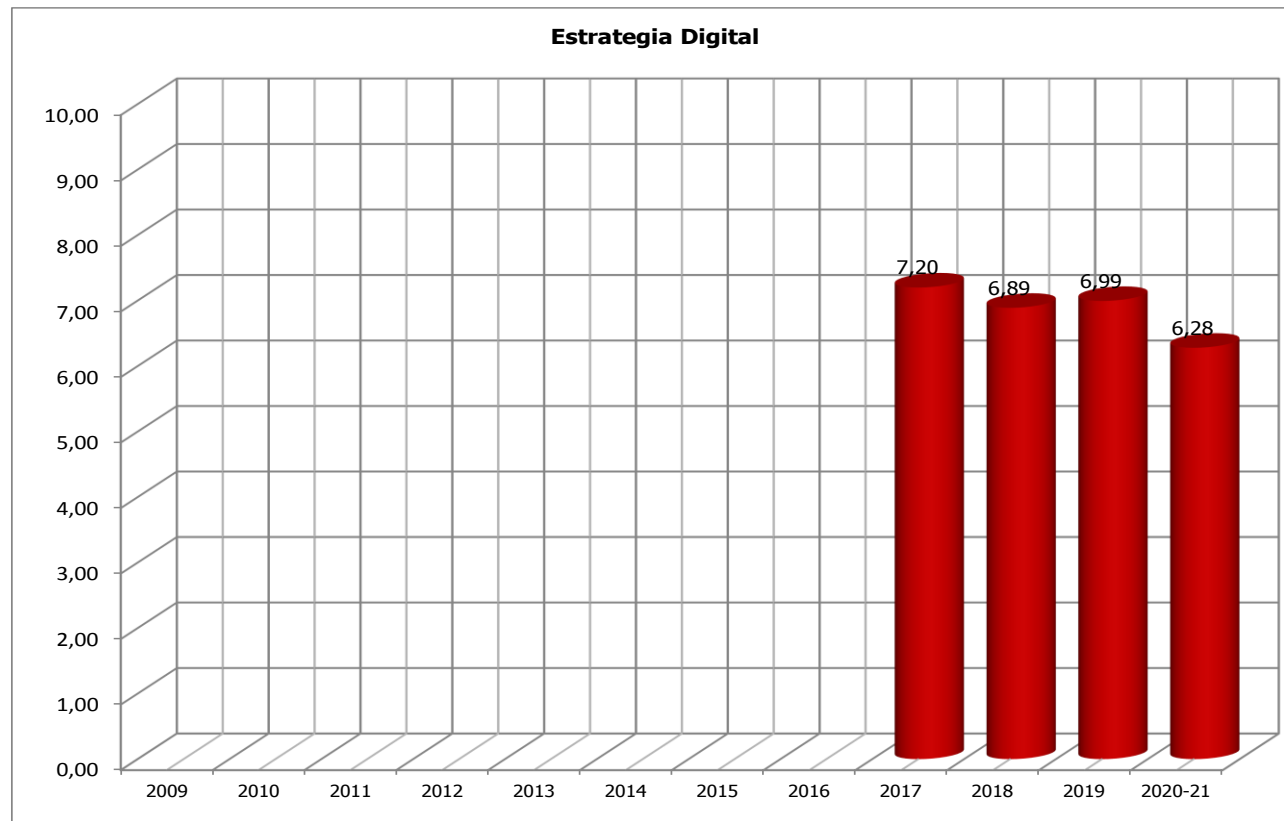


La puntuación media por este concepto es de 6,26, produciéndose un descenso de -0,87 puntos con respecto a los años 2018 y 2019, primeros años en los que se midió este concepto. Consideramos que el retroceso es sustancial.



Estrategia Digital:

Ejercicio	Valor
2009	
2010	
2011	
2012	
2013	
2014	
2015	
2016	
2017	7,20
2018	6,89
2019	6,99
2020-21	6,28



La puntuación media por este concepto es de 6,28, por lo que se ha producido un descenso de -0,71 puntos, una caída superior a otros ejercicios pero inferior a otros descensos.



Media Satisfacción Global

ejercicio	Valor
2009	7,60
2010	7,10
2011	7,60
2012	7,60
2013	7,60
2014	7,50
2015	7,50
2016	7,30
2017	7,50
2018	7,07
2019	7,13
2020-21	6,21

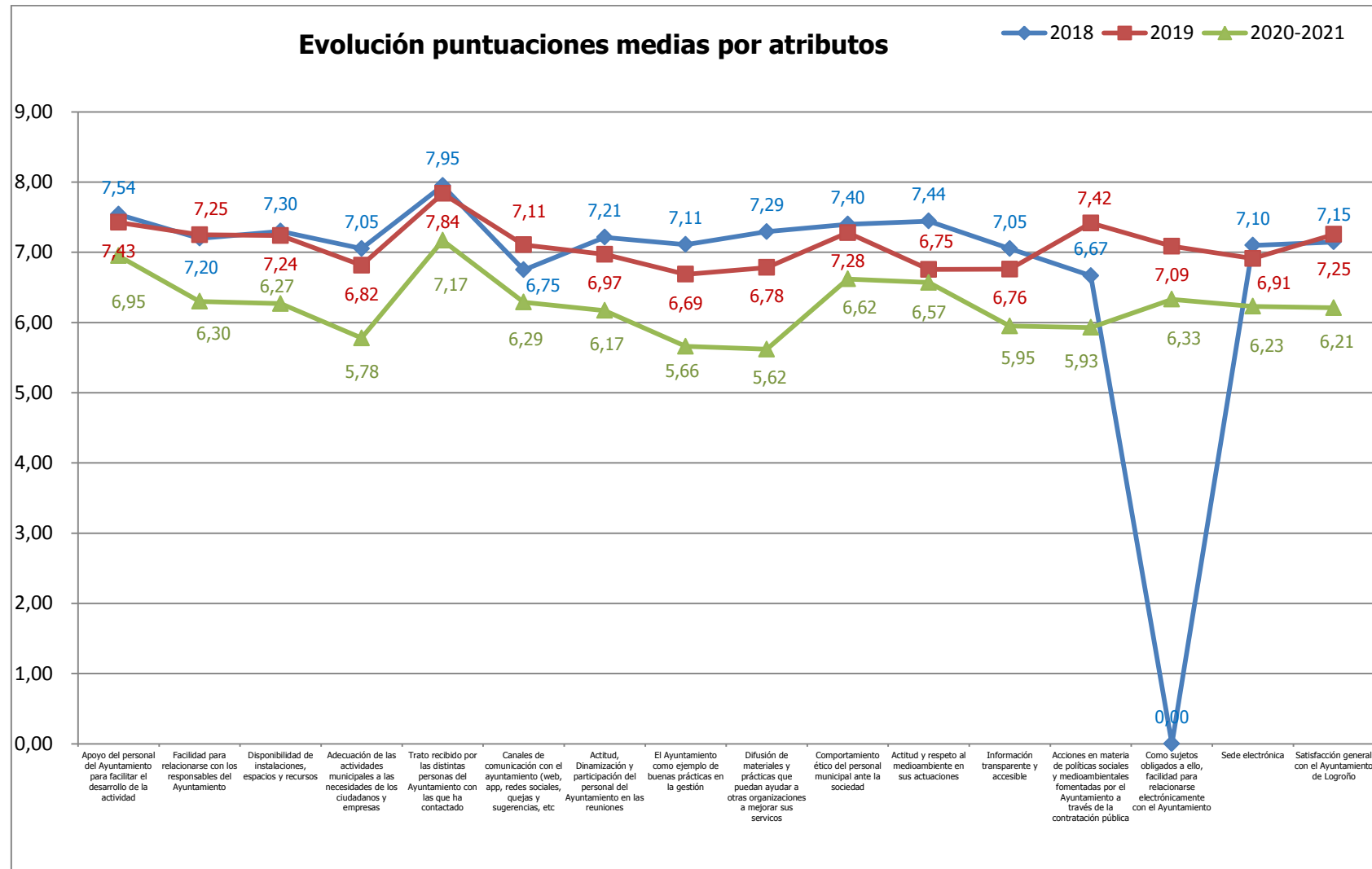


La puntuación media por este concepto es de 6,21, la más baja de todos los registros desde el inicio de las encuestas con un descenso de - 0,92 puntos, el más pronunciado desde que tenemos registros.



5.3. Evolución puntuaciones medias por atributos (sobre 10):

Periodo	2018	2019	2020-21	2022	2023
Nota media (Sobre 10)	7,15	7,25	6,25		
Total Encuestas	111	112	115		
Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad	7,54	7,43	6,95		
Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento	7,20	7,25	6,30		
Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos	7,30	7,24	6,27		
Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas	7,05	6,82	5,78		
Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado	7,95	7,84	7,17		
Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, app, redes sociales, quejas y sugerencias, etc	6,75	7,11	6,29		
Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones	7,21	6,97	6,17		
El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión	7,11	6,69	5,66		
Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios	7,29	6,78	5,62		
Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad	7,40	7,28	6,62		
Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones	7,44	6,75	6,57		
Información transparente y accesible	7,05	6,76	5,95		
Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública	6,67	7,42	5,93		
Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento	-	7,09	6,33		
Sede electrónica	7,10	6,91	6,23		
Satisfacción general con el Ayuntamiento de Logroño	7,15	7,25	6,21		





En cuanto a las puntuaciones medias por atributo, cuyos datos están contenidos en esta tabla y en la representación gráfica de ella, apreciamos durante el periodo que nos ocupa 2020-2021, un sustancial descenso en todos los atributos con respecto a los ejercicios precedentes.

En los años 2018 y 2019 las puntuaciones se mantenían entre el 7,50 y 6,70.

En los años 2020-2021 las puntuaciones rondan los valores entre el 7,00 y el 5,60, produciéndose una importante bajada.

De esta última encuesta extraemos que:

- El atributo 5: “Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que han contactado” es el más valorado, con una puntuación de 7,17 puntos.
- Seguido por el atributo 1: “Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad” con una puntuación de 6,95. Ambos relacionados con los empleados municipales, el bien máspreciado de este Ayuntamiento y, según la encuesta, también el más apreciado por la sociedad.
- El atributo 9: “Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios” es el peor valorado, con 5,62 puntos.
- Seguido muy de cerca del atributo 8: El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión” con 5,66 puntos.
- Siendo los destinatarios de la encuesta personas jurídicas, obligadas a relacionarse con la Administración electrónicamente, en los atributos 14: “Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento” y 15: “Sede electrónica”, las puntuaciones respectivamente han sido de 6,33 y 6,23. Consideramos que dada la obligatoriedad para las asociaciones y la cercana implantación de la Administración Electrónica para los ciudadanos en general, deberíamos prestar especial atención en la consecución de la mejora continua de estos factores.
- Relacionado con los anteriores, el atributo 6: “Canales de comunicación con el Ayuntamiento (web, app, redes sociales, quejas y sugerencias, etc...) con una puntuación muy similar, de 6,29 puntos, también deberíamos tenerlos muy en cuenta para mejorarlos.
-

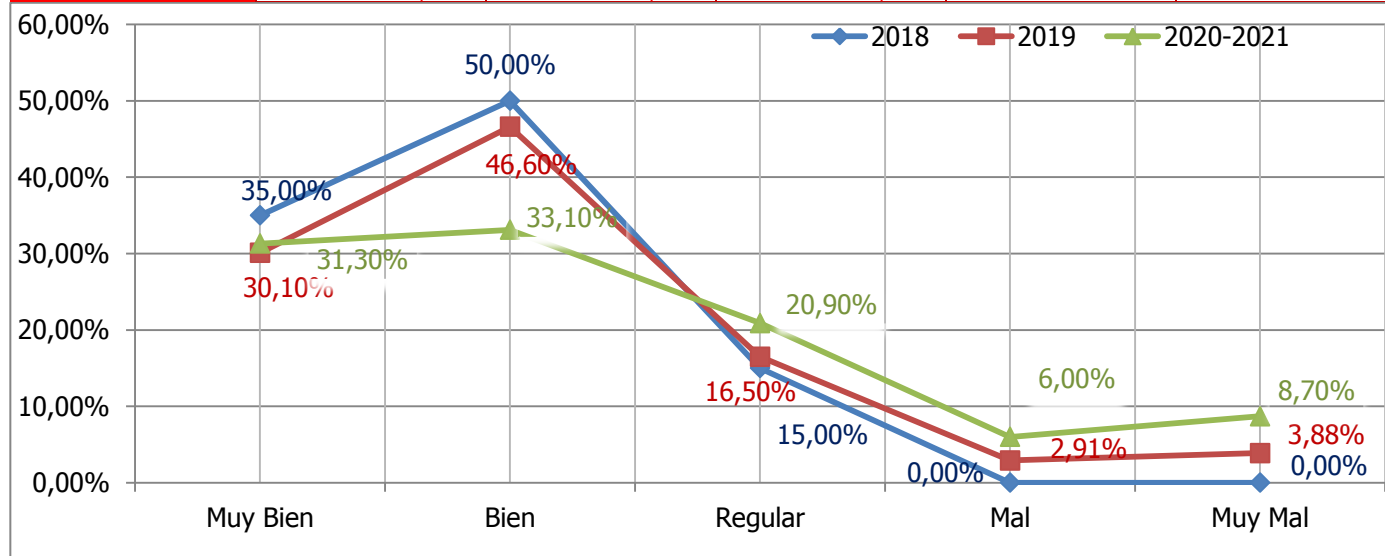


5.4. Evolución porcentajes satisfacción por atributos

Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	35,00%	30,10%	31,30%		
Bien	50,00%	46,60%	33,10%		
Regular	15,00%	16,50%	20,90%		
Mal	0,00%	2,91%	6,00%		
Muy Mal	0,00%	3,88%	8,70%		

Satisfecho	85,00%	76,70%	64,40%		
Regular	15,00%	16,50%	20,90%		
Insatisfecho	0,00%	6,80%	14,70%		

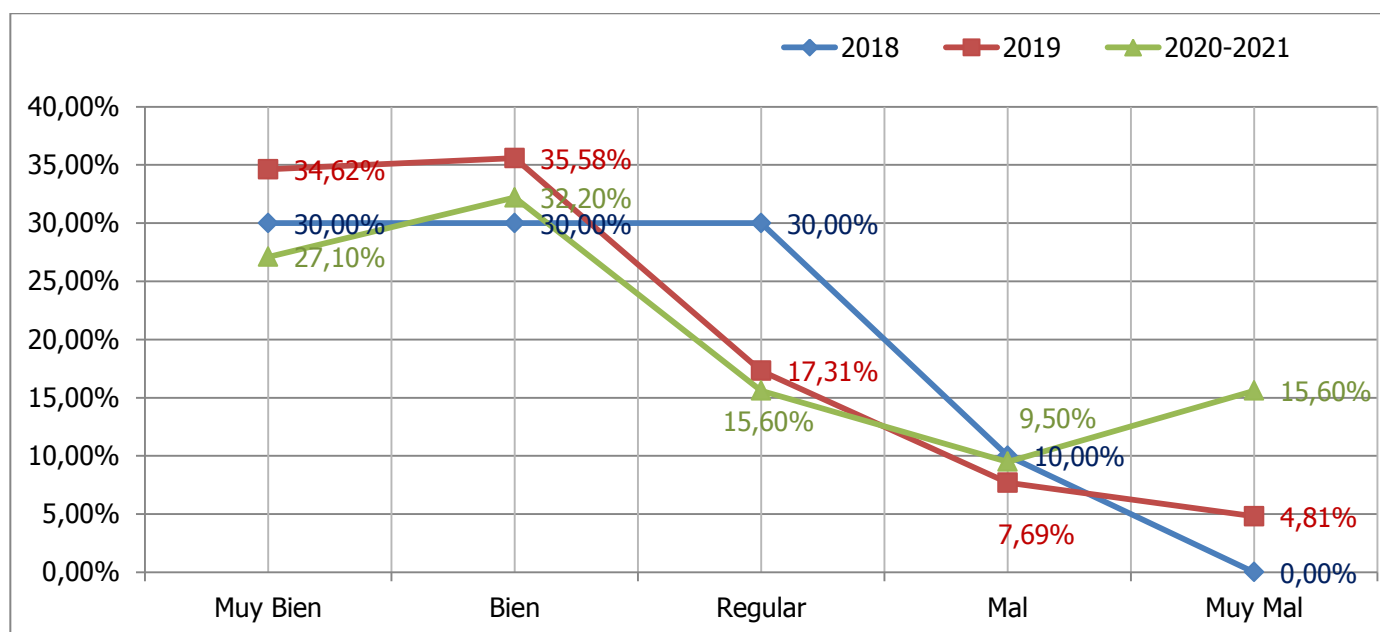




Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	30,00%	34,62%	27,10%		
Bien	30,00%	35,58%	32,20%		
Regular	30,00%	17,31%	15,60%		
Mal	10,00%	7,69%	9,50%		
Muy Mal	0,00%	4,81%	15,60%		

Satisfecho	60,00%	70,19%	59,30%		
Regular	30,00%	17,31%	15,60%		
Insatisfecho	10,00%	12,50%	25,10%		



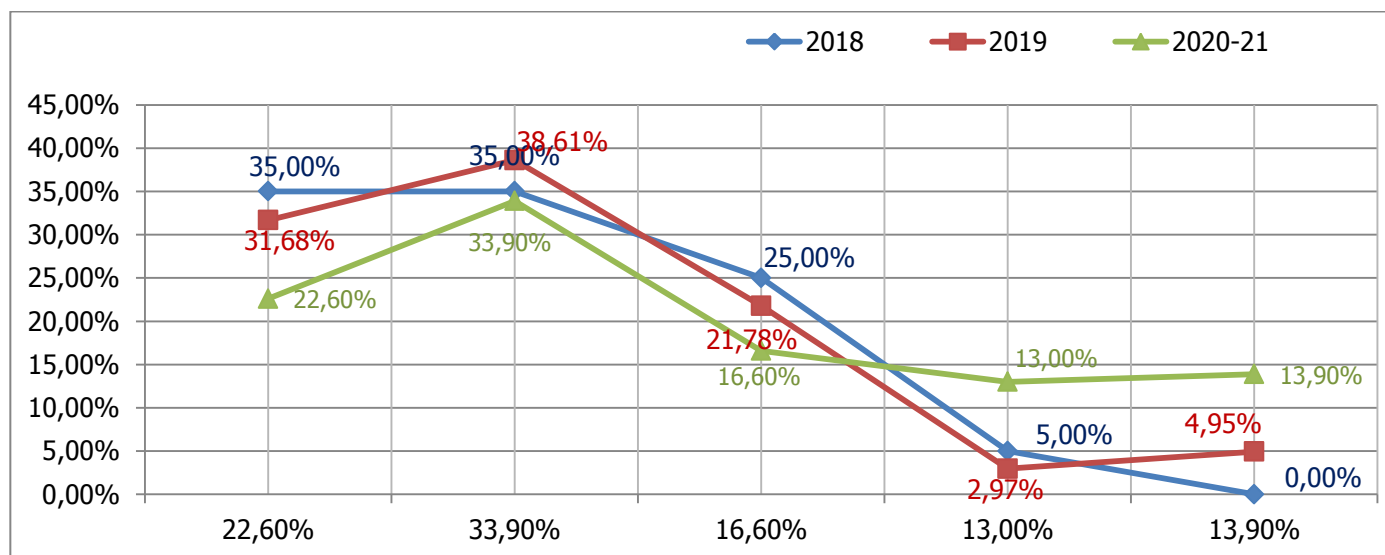
En cuanto a la facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento se ha producido una mejoría en las puntuaciones 7-8 y bajadas en las de 10-9 y levemente en las de 5-6, lo que ha producido una bajada en los índices de Satisfechos y se ha duplicado el porcentaje de los Insatisfechos.



Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	35,00%	31,68%	22,60%		
Bien	35,00%	38,61%	33,90%		
Regular	25,00%	21,78%	16,60%		
Mal	5,00%	2,97%	13,00%		
Muy Mal	0,00%	4,95%	13,90%		

Satisfecho	70,00%	70,30%	56,50%		
Regular	25,00%	21,78%	16,60%		
Insatisfecho	5,00%	7,92%	26,90%		



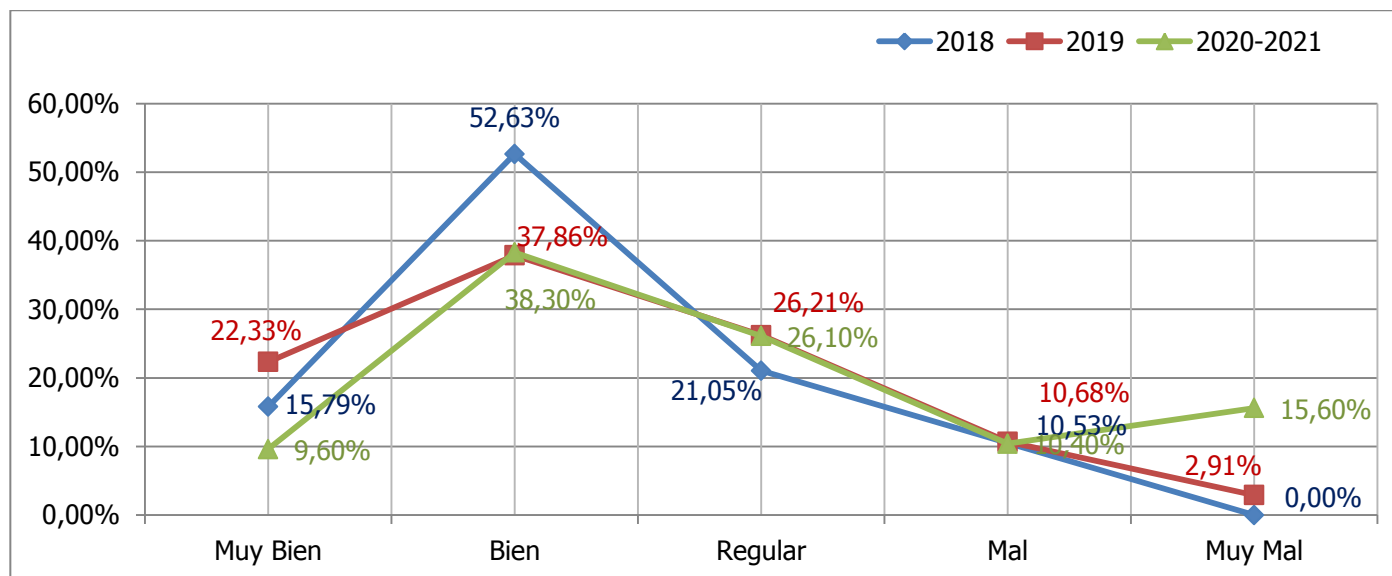
En cuanto a la disponibilidad de las instalaciones se ha producido una notable bajada en puntuaciones de 5-10, lo que ha producido una bajada sustancial en los Índices de Satisfecho y Regular y una importante subida (más del triple) en los Insatisfechos



Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	15,79%	22,33%	9,60%		
Bien	52,63%	37,86%	38,30%		
Regular	21,05%	26,21%	26,10%		
Mal	10,53%	10,68%	10,40%		
Muy Mal	0,00%	2,91%	15,60%		

Satisfecho	68,42%	60,19%	47,90%		
Regular	21,05%	26,21%	26,10%		
Insatisfecho	10,53%	13,59%	26,00%		



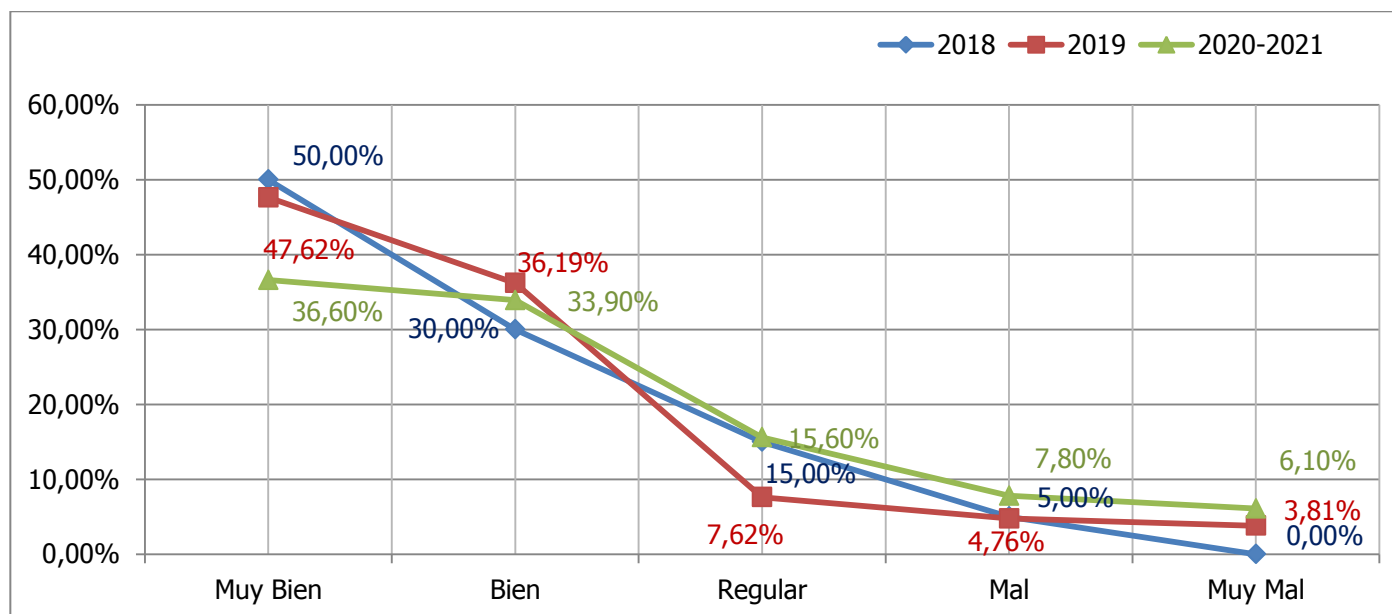
En cuanto a la adecuación de las actividades municipales a las necesidades ciudadanas se ha producido básicamente una bajada de valoración en respuestas de puntuación 9-10, lo que ha supuesto una bajada del Índice de Satisfacción y aumento en la misma medida del Índice de Insatisfacción.



Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	50,00%	47,62%	36,60%		
Bien	30,00%	36,19%	33,90%		
Regular	15,00%	7,62%	15,60%		
Mal	5,00%	4,76%	7,80%		
Muy Mal	0,00%	3,81%	6,10%		

Satisfecho	80,00%	83,81%	70,50%		
Regular	15,00%	7,62%	15,60%		
Insatisfecho	5,00%	8,57%	13,90%		



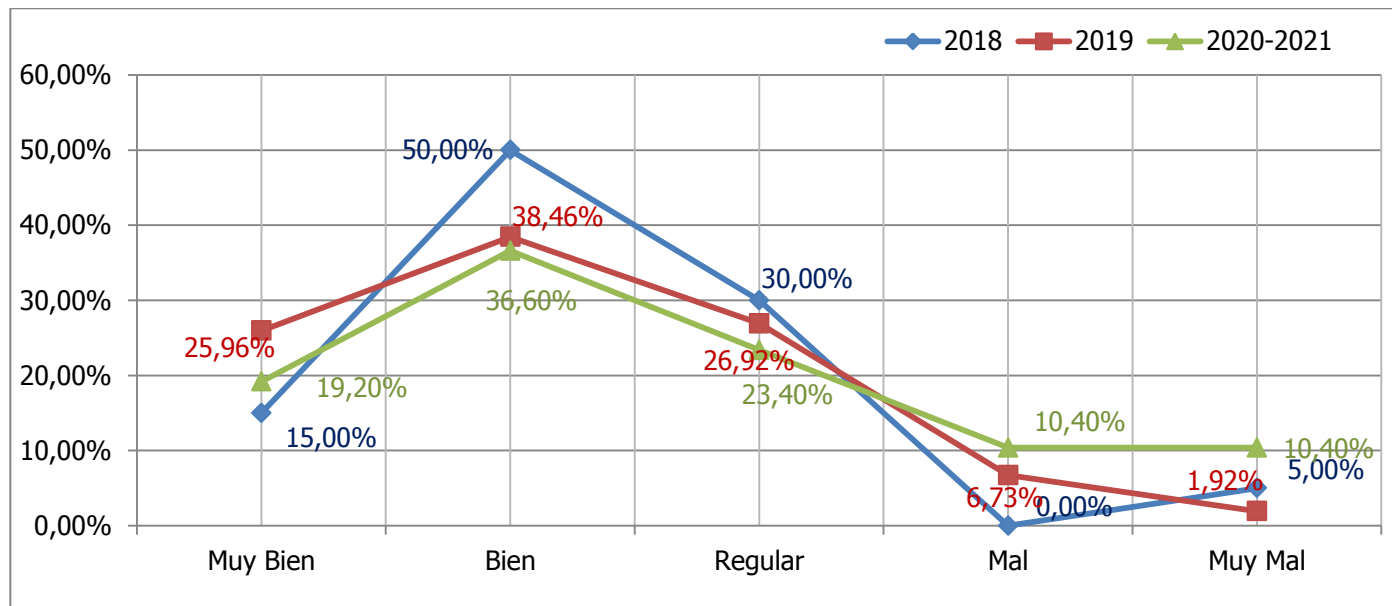
En cuanto al trato recibido se ha producido una bajada del 12% en las valoraciones de la puntuación máxima (9-10 puntos) y una bajada menos relevante de (7-8 puntos), cuyo porcentaje se ha repartido equitativamente del índice de Satisfechos a los índices de Regular e Insatisfechos. Aún así es el atributo mejor valorado, con un porcentaje del 70,50% de Satisfechos.



Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, app, redes sociales, quejas y sugerencias, etc)

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	15,00%	25,96%	19,20%		
Bien	50,00%	38,46%	36,60%		
Regular	30,00%	26,92%	23,40%		
Mal	0,00%	6,73%	10,40%		
Muy Mal	5,00%	1,92%	10,40%		

Satisfecho	65,00%	64,42%	55,80%		
Regular	30,00%	26,92%	23,40%		
Insatisfecho	5,00%	8,65%	20,80%		



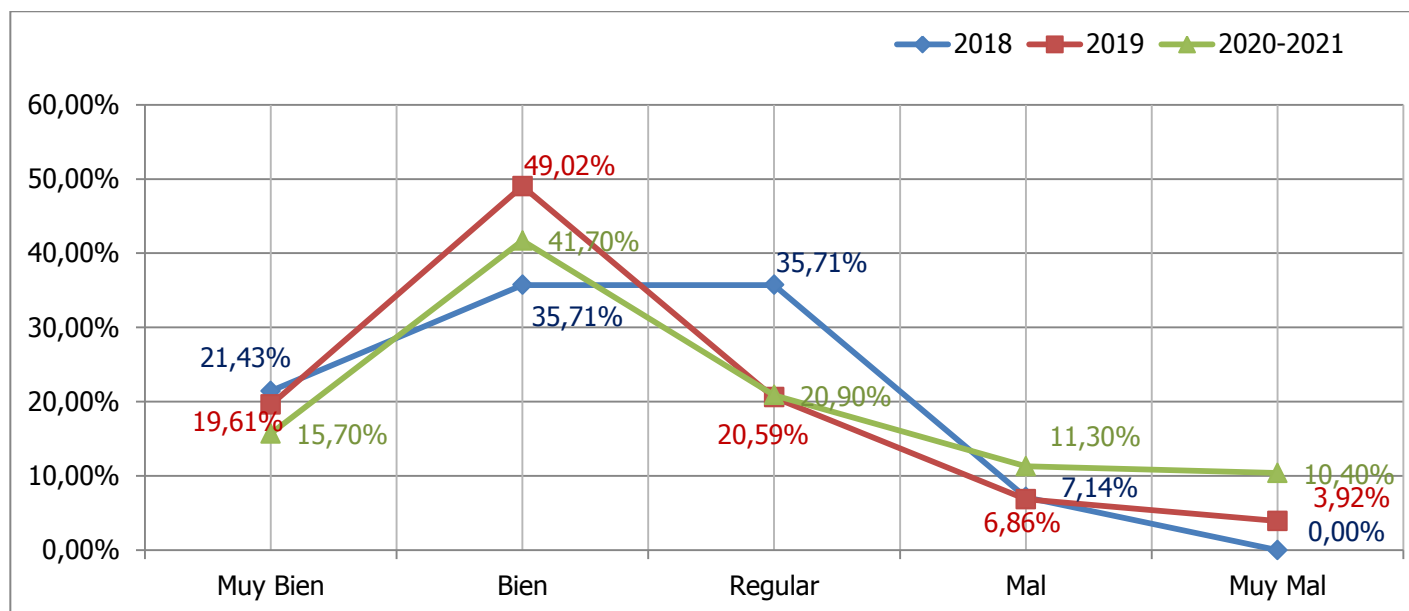
En cuanto a los canales de comunicación con el Ayuntamiento, se ha producido una disminución importante en la puntuación de (9-10) y menor de (7-8) lo que ha ocasionado que baje el índice de Satisfacción Regular y principalmente el de Satisfecho y aumente en un porcentaje importante (12%) el de Insatisfacción.



Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	21,43%	19,61%	15,70%		
Bien	35,71%	49,02%	41,70%		
Regular	35,71%	20,59%	20,90%		
Mal	7,14%	6,86%	11,30%		
Muy Mal	0,00%	3,92%	10,40%		

Satisfecho	57,14%	68,63%	57,40%		
Regular	35,71%	20,59%	20,90%		
Insatisfecho	7,14%	10,78%	21,70%		



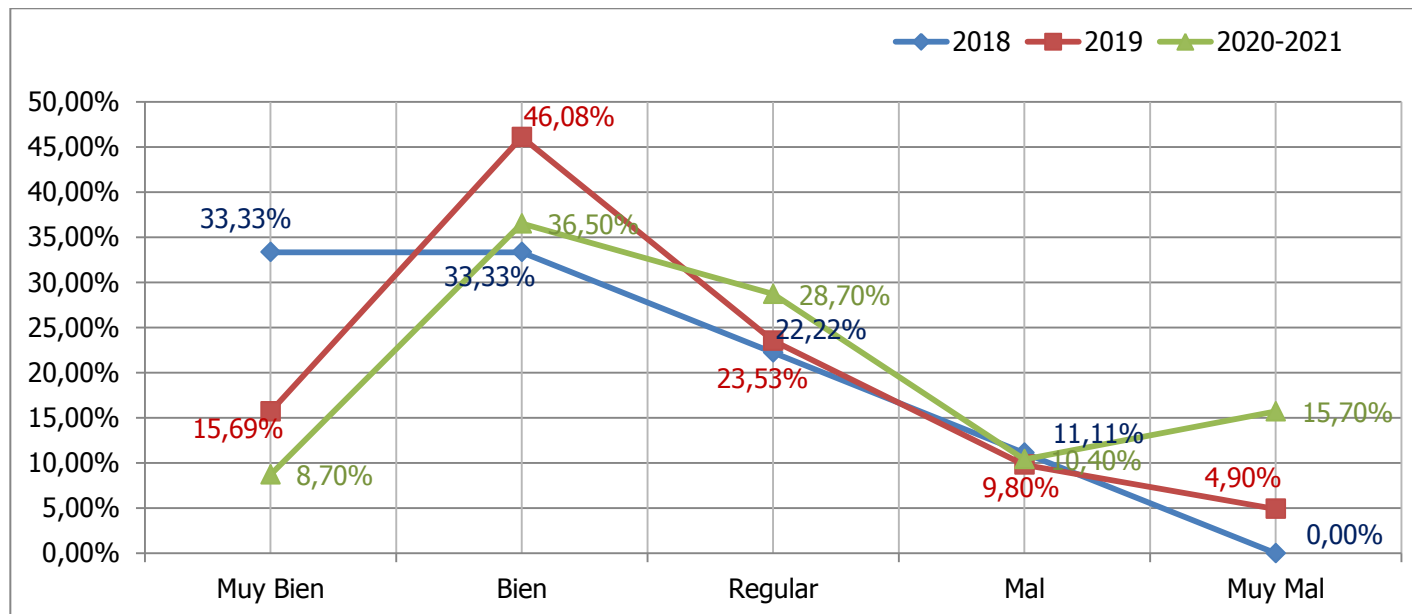
En cuanto a la actitud y participación del personal del Ayto. en las reuniones, se han producido bajadas en las puntuaciones de (7-10) disminuyendo el Índice de Satisfecho en la misma proporción que aumenta en el de Insatisfechos, manteniéndose el Índice de Satisfacción Regular.



El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	33,33%	15,69%	8,70%		
Bien	33,33%	46,08%	36,50%		
Regular	22,22%	23,53%	28,70%		
Mal	11,11%	9,80%	10,40%		
Muy Mal	0,00%	4,90%	15,70%		

Satisfecho	66,67%	61,76%	45,20%		
Regular	22,22%	23,53%	28,70%		
Insatisfecho	11,11%	14,71%	26,10%		



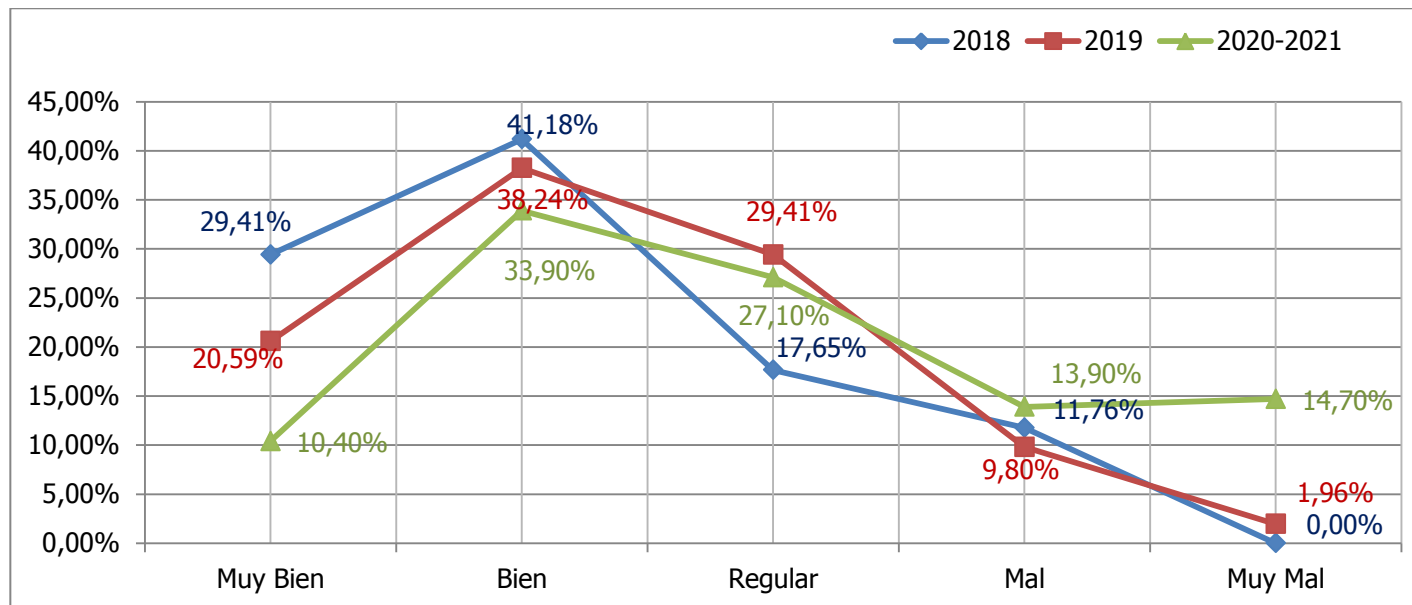
El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas es un atributo no muy bien valorado ya que la suma de los porcentajes de los Índices Regular e Insatisfecho (73,90 %) superan ampliamente al Índice de Satisfechos (45,20%).



Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	29,41%	20,59%	10,40%		
Bien	41,18%	38,24%	33,90%		
Regular	17,65%	29,41%	27,10%		
Mal	11,76%	9,80%	13,90%		
Muy Mal	0,00%	1,96%	14,70%		

Satisfecho	70,59%	58,82%	44,30%		
Regular	17,65%	29,41%	27,10%		
Insatisfecho	11,76%	11,76%	28,60%		



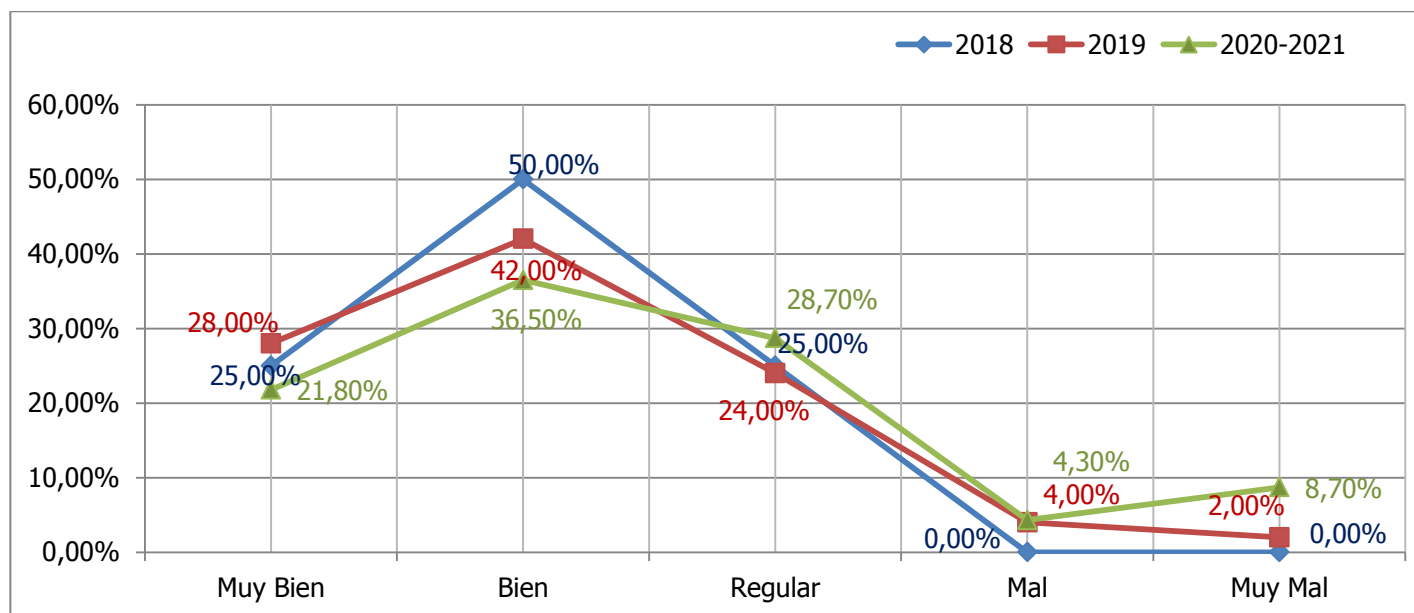
En cuanto a la difusión y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios, se ha producido una importante disminución en la puntuación de 9-10 y un aumento sustancial en la puntuación mínima de 0-3. Ello ha supuesto una caída del 14% en el Índice de Satisfechos y un aumento de 17% en Insatisfechos



Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	25,00%	28,00%	21,80%		
Bien	50,00%	42,00%	36,50%		
Regular	25,00%	24,00%	28,70%		
Mal	0,00%	4,00%	4,30%		
Muy Mal	0,00%	2,00%	8,70%		

Satisfecho	75,00%	70,00%	58,30%		
Regular	25,00%	24,00%	28,70%		
Insatisfecho	0,00%	6,00%	13,00%		



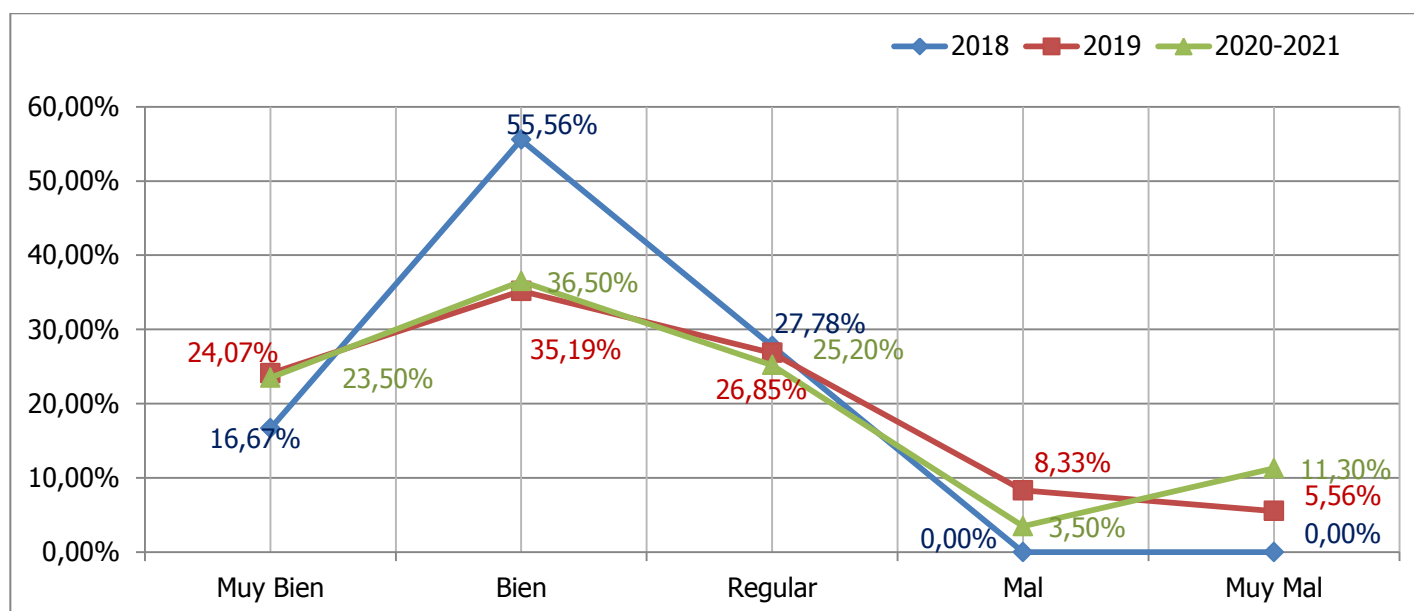
En cuanto al comportamiento ético del personal municipal, se ha producido una bajada en puntuaciones 7-10, subida en puntuaciones 5-6 y subida en puntuaciones mínimas de 0-3. Por ello ha bajado el Índice de Satisfechos y subido el de Regular e Insatisfechos.



Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	16,67%	24,07%	23,50%		
Bien	55,56%	35,19%	36,50%		
Regular	27,78%	26,85%	25,20%		
Mal	0,00%	8,33%	3,50%		
Muy Mal	0,00%	5,56%	11,30%		

Satisfecho	72,22%	59,26%	60,00%		
Regular	27,78%	26,85%	25,20%		
Insatisfecho	0,00%	13,89%	14,80%		



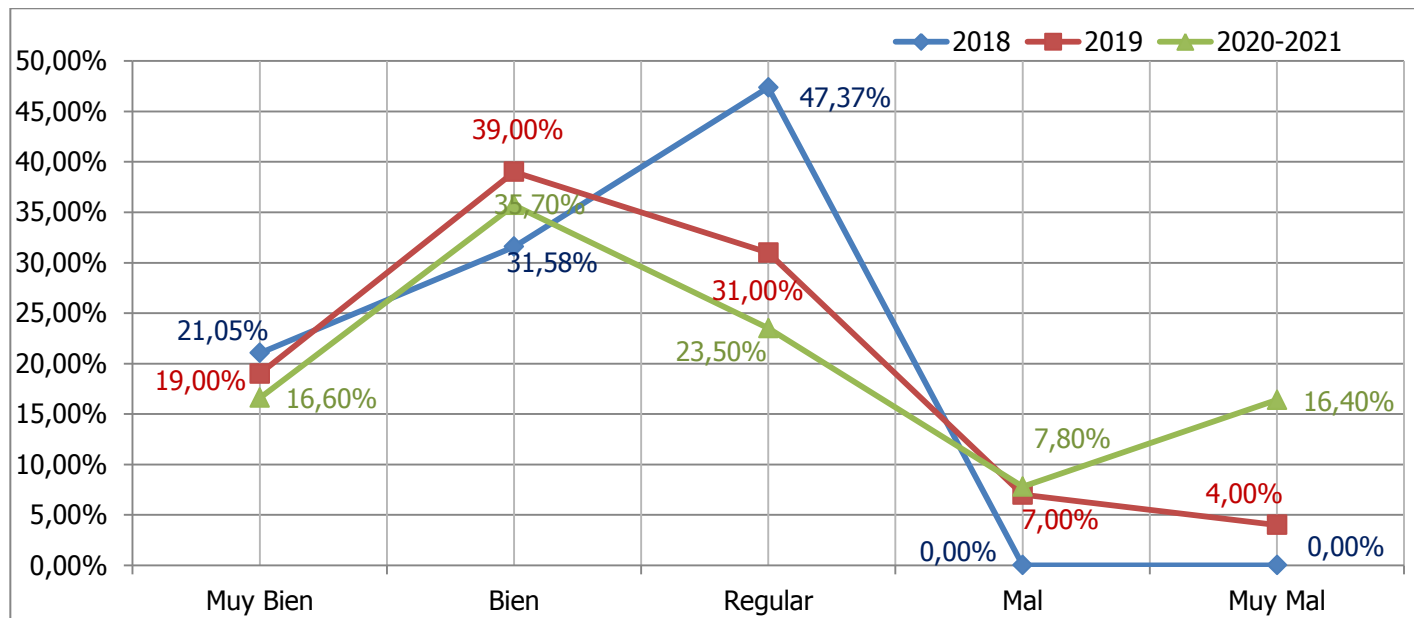
Este atributo: actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones es el que prácticamente no ha sufrido variación de la encuesta del año anterior, el 2019



Información transparente y accesible

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	21,05%	19,00%	16,60%		
Bien	31,58%	39,00%	35,70%		
Regular	47,37%	31,00%	23,50%		
Mal	0,00%	7,00%	7,80%		
Muy Mal	0,00%	4,00%	16,40%		

Satisfecho	52,63%	58,00%	52,30%		
Regular	47,37%	31,00%	23,50%		
Insatisfecho	0,00%	11,00%	24,20%		



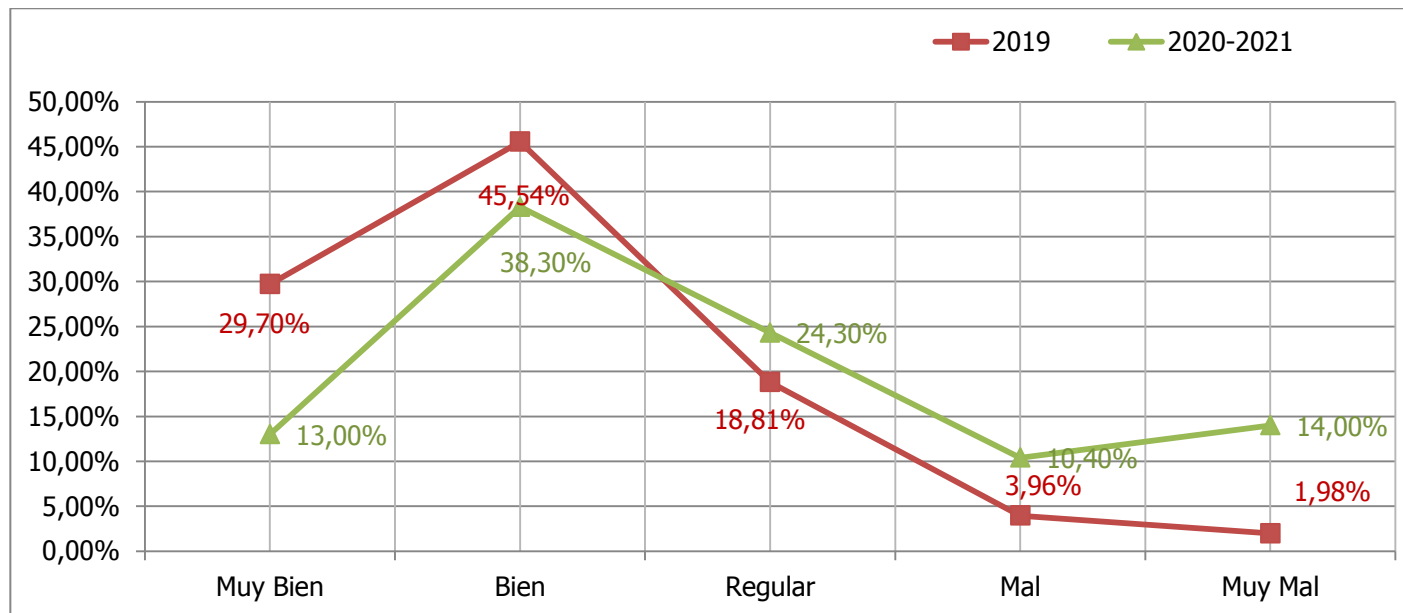
En cuanto a la información transparente y accesible, se ha producido una baja en las puntuaciones de 5-10, el mantenimiento de las puntuaciones de 3-4 y el aumento de las mínimas (0-2), lo que ha ocasionado que casi se equipare el porcentaje de Satisfechos (52,30%) y de Regular e Insatisfechos (47,70%)



Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	0,00%	29,70%	13,00%		
Bien	0,00%	45,54%	38,30%		
Regular	0,00%	18,81%	24,30%		
Mal	0,00%	3,96%	10,40%		
Muy Mal	0,00%	1,98%	14,00%		

Satisfecho	0,00%	75,25%	51,30%		
Regular	0,00%	18,81%	24,30%		
Insatisfecho	0,00%	5,94%	24,40%		



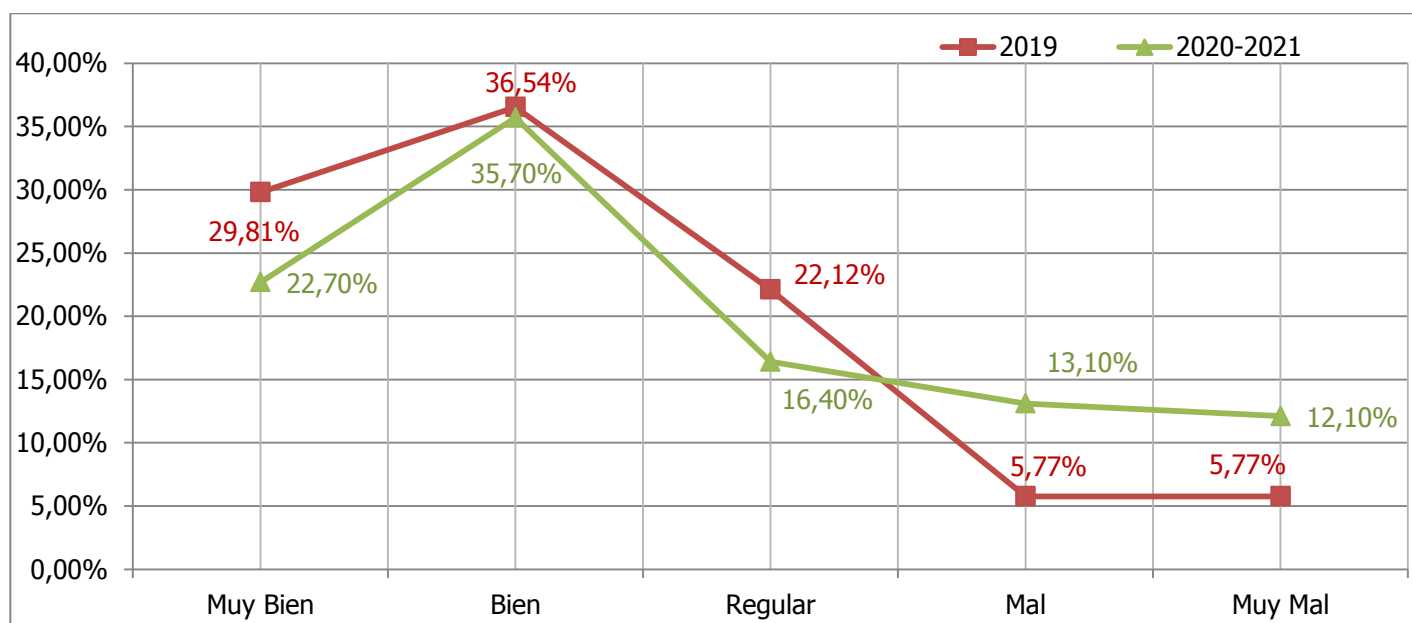
En cuanto a políticas sociales y medioambientales en la contratación pública, se ha producido una importante bajada en las puntuaciones de 7-10 lo que ha supuesto un descenso del 24% de Satisfechos y un 18% de aumento en los Índices de Insatisfechos



Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento

Valoración	2018	2019	2020-21	2022	2023
Muy Bien	0,00%	29,81%	22,70%		
Bien	0,00%	36,54%	35,70%		
Regular	0,00%	22,12%	16,40%		
Mal	0,00%	5,77%	13,10%		
Muy Mal	0,00%	5,77%	12,10%		

Satisfecho	0,00%	66,35%	58,40%		
Regular	0,00%	22,12%	16,40%		
Insatisfecho	0,00%	11,54%	25,20%		



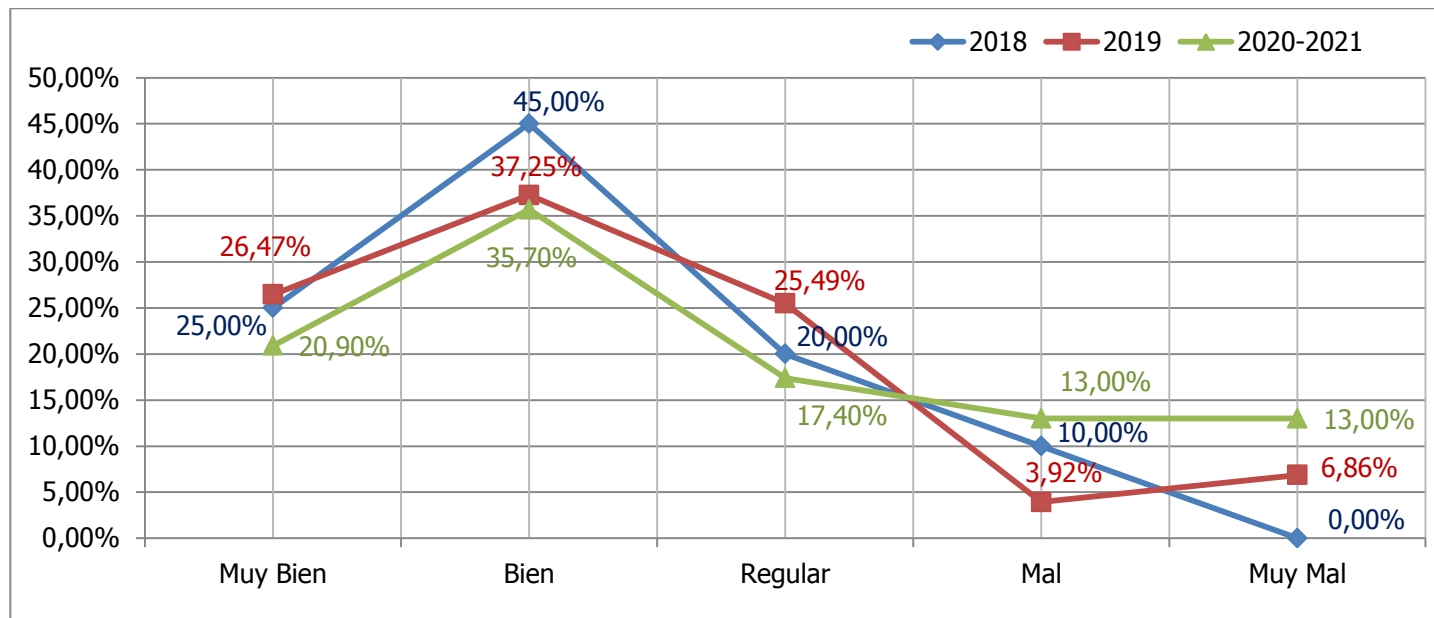
En cuanto a la facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento, se ha producido una bajada en las puntuaciones de 9-10 y 5-6, lo que ha dado lugar a una bajada en los Índices de Satisfechos y Regular y un aumento de más del doble en el Índice de Insatisfechos.



Sede electrónica

Valoración	2018	2019	2020	2022	2023
Muy Bien	25,00%	26,47%	20,90%		
Bien	45,00%	37,25%	35,70%		
Regular	20,00%	25,49%	17,40%		
Mal	10,00%	3,92%	13,00%		
Muy Mal	0,00%	6,86%	13,00%		

Satisfecho	70,00%	63,73%	56,60%		
Regular	20,00%	25,49%	17,40%		
Insatisfecho	10,00%	10,78%	26,00%		



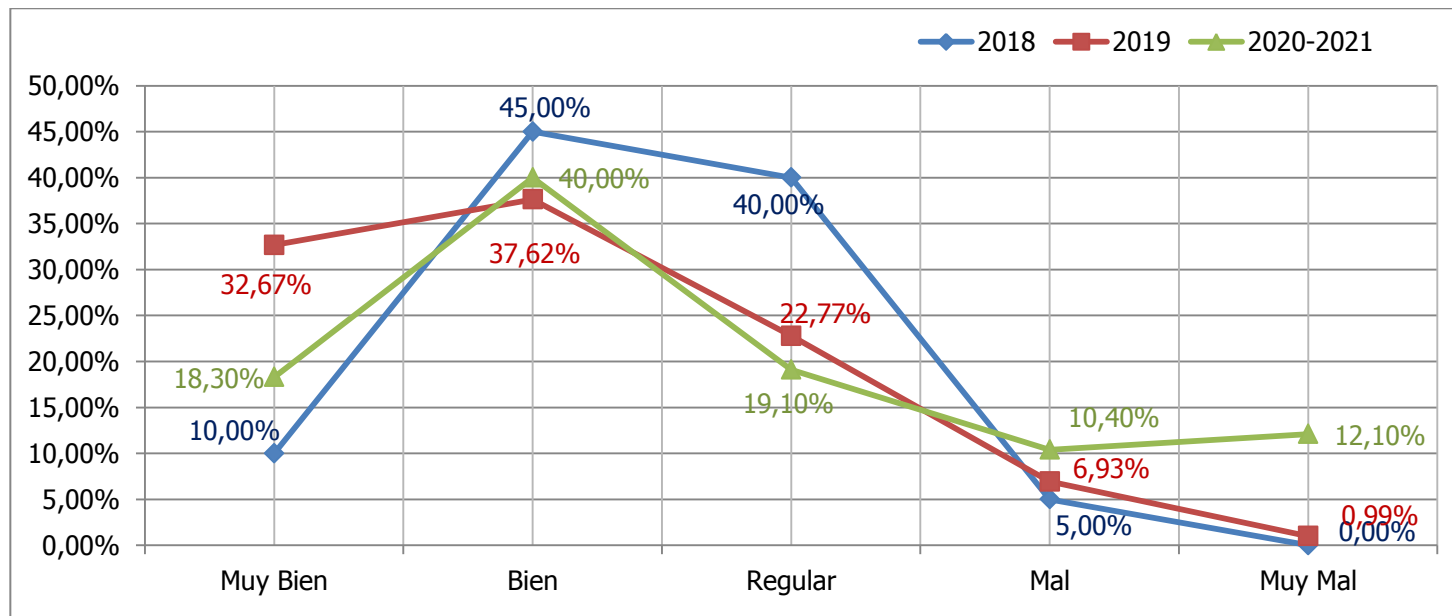
En cuanto a la sede electrónica del Ayuntamiento, los encuestados han disminuido principalmente las puntuaciones de 9-10 y 5-6, y se ha producido un aumento del 15% en el Índice de Insatisfechos



Satisfacción general con el Ayuntamiento de Logroño

Valoración	2018	2019	2020	2022	2023
Muy Bien	10,00%	32,67%	18,30%		
Bien	45,00%	37,62%	40,00%		
Regular	40,00%	22,77%	19,10%		
Mal	5,00%	6,93%	10,40%		
Muy Mal	0,00%	0,99%	12,10%		

Satisfecho	55,00%	70,30%	58,40%		
Regular	40,00%	22,77%	19,10%		
Insatisfecho	5,00%	7,92%	22,50%		



En cuanto a la satisfacción general con el Ayuntamiento, se ha producido principalmente una bajada muy importante de un 14,37% en las puntuaciones máximas de 9-10 y una subida de un 11% de las puntuaciones mínimas de 0-2.



6. ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES

En la siguiente tabla plasmamos las observaciones que se han aportado a la encuesta de sociedad.

¿Tiene algo más que añadir?
Explicación de algunas actuaciones que se han realizado. ej mejora de algunas calles.
Que cojan el teléfono en los departamentos cuando pasan la llamada desde el 010
Sugiero q escuchen a las asociaciones e usuarios y no les mientan como viene siendo habitual
Nosotros, solo podemos estar agradecidos al Ayuntamiento de Logroño, hacen todo lo posible por facilitar la resolución de los problemas de los ciudadanos, en nuestro caso de los alumnos del centro. Como sugerencia, que la policía municipal se pase directamente por los IES (es preferible que esperar a que se realice una denuncia formal) para que les informemos de las cuestiones que conviene controlar, (vandalismo cercano, problemas de limpieza, posibles alumnos que consuman drogas en horario lectivo o no lectivo). Aunque cuando ha hecho falta se ha avisado y se ha atendido.
La página web es deficiente, líosa y farragosa. Difícil de encontrar la información y enviar quejas sobre la web es absurdo, nadie responde o lo hace MESES después.
Sería grato que el ayuntamiento hiciera escucha activa de la sociedad y no únicamente a los socios de gobierno para mantener sus puestos. Las reuniones están llenas de palabrería disfrazada que intenta explicar acciones sin lógica y cualquier sugerencia en contra es eliminada. Están destruyendo el comercio y los servicios al ciudadano en favor de cuestiones meramente políticas. Están cambiando drásticamente la estructura, imponiendo en vez de dialogando, no escuchan al comercio, no escuchan al vecino, no escuchan a la población mayoritaria, no escuchan a las asociaciones y están destruyendo pieza a pieza la convivencia social y económica en nuestra ciudad
Pintar  más calles y el ayuntamiento estaría interesante en hacer uno nuevo para dar espacio a esa zona de Logroño.



Cuando se solicita reunión con concejales a través de los medios oficiales (solicitud a través de registro telemático en sede digital, o envío directo de correo electrónico) los ciudadanos esperan una respuesta, sea positiva o negativa.
No responder define a nuestros dirigentes

llamar al 941277000 requiere de paciencia, tardanza en descolgar el teléfono

La web es horrible, no sé encuentra nada de lo que buscas para realizar tramites

Me gustaría que hubiese más agilidad al coger el tño en los distintos departamentos.
A veces es difícil contactar con ellos.

más cercanía al ciudadano y mejor respuesta telefónica

Con la pandemia y durante los dos años que llevamos, es difícil evaluar y sugerir. Si se hace lo que se puede, siempre se puede mejorar.

No

Tratar mejor al Artesano y vendedor ambulante de toda la vida aquí en Logroño por parte de Concejal, ya que nos sentimos ciudadanos de tercera. Somos lo último a tener en cuenta.

Escuchar a los ciudadanos y mirar por ellos y no por su carrera política

Mejor seguimiento y control del Presupuesto Participativo. Gracias.

Soy uno más de los que no entiende la actitud del equipo de gobierno. Muchas preguntas he contestado con cero porque realmente desconozco o no se pronunciarme. De grandes catástrofes han salido a lo largo de la historia grandes avances. En Logroño eso no se ha conseguido. No hay empatía, se busca el enfrentamiento entre los ciudadanos, Una pena. Lógicamente pertenezco al grupo de ciudadanos que constantemente nos sentimos agredidos por mostrar nuestra opinión, tanto por parte del equipo de gobierno como de parte de un grupo de medios de comunicación dirigido y financiado. Supongo que podrán rastrear mi dirección. A su disposición como siempre. Por un Logroño mejor.

ABANDONO DEL ASOCIACIONISMO. ESPACIOS LEJOS DEL CENTRO, SIN HORARIO CONTINUADO EN LOS DOCE MESES DEL AÑO.

Cumplir las promesas que se hace a los ciudadanos

No usar tanto la cita previa



Colocar contenedores varios cerca del CEIP SAN PÍO X, para facilitar el reciclaje.

La atención al ciudadano, es lamentable

NO

ESCUCHA ACTIVA

Mejora de la sede electrónica

La ética y la empatía es algo que esta legislatura desde el ayuntamiento por lo menos por nuestra parte no se ha desarrollado en absoluto.

No puedo poner mejor nota. Porque vivo en El Cortijo y todas las preguntas puestas, la gran mayoría no son para nosotros. Ya q NO nos consideran como parte de la ciudad y nosotros, tampoco la sentimos como tal. Somos un barrio con sentimiento de pueblo q a ese Ayuntamiento, políticos y trabajadores, LES DA IGUAL SIN TENER EN CUANTA UN PUEBLO. Y NO HAY POLITICA PARA ELLO. SOMOS UN " barrio" DE TERCERA

La sugerencia sería que yo pudiera estar, pero voy a decir las carencias. En el servicio 010 de WhatsApp, dejas un aviso (ejemplo) se puede poner gel desinfectante de manos en los autobuses. Y te dicen lo paso a la unidad, pasa un mes y no te dicen nada, no hacen seguimiento alguno a la solicitud realizada.

La atención del personal del 010 (rueda dentro del ayuntamiento) lo veo muy bien pero cuando ya pasas al funcionario no tienen la paciencia que deben de tener y su forma de dirigirse a los usuarios es rozando la soberbia o prepotencia.

La participación Ciudadana es muy pobre, por parte del gobierno de este consistorio, por no decir que un desastre. Y como miembro de un colectivo vecinal los concejales atienden en líneas generales mal, claro que siempre hay los que se salvan pero estos muy regular, una pena que estéis haciendo buenos al anterior gobierno. Mi resumen es que cuando se acerca las elecciones sois estupendos y después.....una pena. Ahora otro tema que los concejales no deben de estar tan ocupados si no disponen de tiempo para atender.

Podrían mejorar en el tiempo de espera para obtener una cita, tardan más o menos un mes y depende que papeleos tengas q hacer es mucho tiempo



me gustaría que a pesar de los tiempos en los que estamos se tenga en cuenta la complicada accesibilidad via telematica de algunas personas

Más y mejor accesibilidad a los diferentes departamentos y personal que compone el Ayuntamiento

Falta mucho personal en el Ayuntamiento, habría que poner a más personal a trabajar

mayor facilidad y concreción en las información que se solicita

Los cargos políticos deben estar a favor de las necesidades de los ciudadanos y no al revés. Comenzó la legislatura con unos compromisos municipales aprobados en pleno o presupuestos participativos (pasarela, ludoteca, servicio médico, farmacia, colegio, acceso Iregua, instalaciones deportivas, etc.), no se ha ejecutado nada y el Ayuntamiento ha impuesto sin diálogo y con mucha soberbia lo que le ha venido a bien. A día de hoy no somos capaces de discernir los pasos dados en el barrio para equipararse en servicios y derechos al resto de barrios de Logroño. Además entendemos que las dos únicas intervenciones: 1) la semafórica abortada a medias en la autovía no ha logrado dar la mínima sensación de seguridad a peatones, ciclistas y conductores. La consideramos claramente un fracaso y un capricho impuesto sin diálogo. 2) El carril bici, se ha planteado como un sumidero al centro pero tiene fallas que nos parecen graves en términos sociales, no llega a los polígonos luego no actúa en términos de ayudar al trabajo, no nos acerca al centro de Salud que sigue siendo un disparate, rodea nuestro principal problema urbano, la autovía que nos amputa de la ciudad, va por calles sin comercios ni equipamientos, está mal resuelto en términos feministas porque condena a dar rodeos por espacio de no ciudad. No sirve para que venga gente a los comercios del barrio, más bien parece que quisiera llevarse a los compradores y, siempre, siempre, hablando de pequeñas compras, porque no tocar la glorieta peligrosa es un síntoma de que se fomenta activamente el uso del coche en el barrio para acceder a todos los servicios públicos y en beneficio del centro comercial únicamente. Además ha traído más coches al barrio y, de facto, ha convertido Avda. de Zaragoza en una extensión de la autovía en la que se permite el tráfico pesado.

El funcionariado sirve de contraste con la actitud de desconexión con la calle del equipo de gobierno, suficiente y por tanto 5, aunque sea su obligación no logran paliar la sensación de imposición, paternalismo y falta de diálogo de Ayuntamiento. Necesitáis volver a la calle y a las necesidades reales del ciudadano de a pie.

La web se cae demasiadas veces.

Avanzar en la digitalización de los servicios públicos, como por ejemplo la recarga y pago electrónico en el transporte público municipal.

Facilitar a personas mayores el acceso a través del ordenador con instrucciones sin siglas y en español.



Recuperar la atención de los ciudadanos de forma presencial y facilitar la comunicación de los que no tienen competencias digitales.
Avanzar en la accesibilidad cognitiva.
Nuevo plan municipal de discapacidad.
Mayor agilidad y transparencia y en la tramitación de subvenciones.
Observar la legislación vigente en referencia a la reserva de contratos públicos para Centros Especiales de Empleo
Seguir en la oferta de empleo público restringido a personas con discapacidad intelectual

Los colegios necesitamos apoyo económico para mejorar los anticuados patios

Un canal de comunicación más dinámico a través de la sede electrónica, que no se base en instancias generales, que se registran, se trasladan al órgano competente y ahí finaliza el expediente electrónico, quedando en espera a que el departamento correspondiente contacte para resolver la cuestión planteada. Sería mejor que quedase todo registrado en la sede.

De las 40 observaciones recibidas de los encuestados, extraemos las siguientes conclusiones:

A. En cuanto a Instalaciones y Recursos cedidos por el Ayuntamiento:

- a. Solicitan mayor vigilancia policial y colocación de contenedores en colegios
- b. Mayor facilidad para relacionarse con los concejales
- c. Reclaman falta de personal en el Ayuntamiento

B. La mayor parte de las demandas se refieren a la Mejora de la calidad de vida de los ciudadanos:

- a. Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos: varias demandas de “escucha activa” a las asociaciones para que la gestión municipal cubra sus necesidades, Ej. barrio El Cortijo, Los Lirios, asociaciones de discapacitados, asociaciones de vecinos, colegios públicos.
- b. Canales de comunicación con el Ayuntamiento (la dificultad que tienen para comunicarse telefónicamente con el Ayuntamiento, las deficiencias de la página web y los problemas que les genera la cita previa)



C. En cuanto al Apoyo al fomento de la Excelencia:

- a. Reclaman un mayor seguimiento del Presupuesto Participativo
- b. Sienten que hay un abandono del asociacionismo
- c. Solicitan más explicación sobre la actuación Calles Abiertas

D. En cuanto al Buen Gobierno:

- a. Cumplimiento de las promesas hechas a los ciudadanos
- b. Mejora de la información que se les suministra

E. En cuanto a la Estrategia Digital:

- a. Avanzar en la digitalización de los servicios públicos
- b. Mejora de la sede electrónica
- c. Apoyo a las personas con problemas para relacionarse electrónicamente con la Administración