



# Satisfacción con los servicios municipales del Ayuntamiento de Soto del Real

## Informe de investigación



Noviembre 2017

Persona de contacto :

Francisco Martín

[francisco.martin@researchinsights.es](mailto:francisco.martin@researchinsights.es)

Teléfono: +34 606 177 241

RESEARCH&INSIGHTS

1

OBJETIVOS

3

DATOS  
SOCIODEMOGRÁFICOS

5

CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES

2

METODOLOGÍA

4

RESULTADOS

- Valorar la calidad de vida en el municipio de Soto del Real (oferta educativa, vivienda, sanidad, transporte, ocio...)
- Dimensionar el grado de satisfacción con aspectos relacionados con la gestión del ayuntamiento (Gestión económica, deuda, impuestos, atención...)
- Medir el grado de satisfacción con los principales servicios prestados por el Ayuntamiento: edificios municipales, limpieza, seguridad, otros servicios generales...
- Medir el grado de satisfacción de la actividad y actividades organizadas por el Ayuntamiento de Soto del Real
- Cuantificar la calidad de las actividades culturales, deportivas y formativas ofertadas.

- Cuantificar el grado de satisfacción con los siguientes aspectos y medidas llevadas del ayuntamiento:
  - Atención recibida
  - Transparencia
  - Participación ciudadana
  - Comunicación
- Conocer cómo se percibe la evolución del ayuntamiento en los últimos 2-3 años
  - Valoración global
  - Evolución en general y evolución en algunas áreas concretas
  - Valoración de la labor y desempeño realizado por el Equipo de Gobierno actual
  - Valoración de la labor y desempeño de los portavoces de los diferentes partidos
- Para cada área de análisis, detectar las insatisfacciones de los ciudadanos, así como la búsqueda de posibles áreas o medidas concretas de mejora

1

OBJETIVOS

3

DATOS  
SOCIODEMOGRÁFICOS

5

CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES

2

METODOLOGÍA

4

RESULTADOS

|                          | Nº Entrevistas CATI | Error muestral* |
|--------------------------|---------------------|-----------------|
| MUESTRA Y ERROR MUESTRAL | 300 entrevistas     | +/- 5,5%        |

*El trabajo de campo se ha realizado entre el 23 de Octubre y el 8 de Noviembre 2017*

- Todos los entrevistados debían estar empadronados en Soto del Real
- Mayores de 18 años , con un reparto proporcional por género similar a la población real
- En torno a un 35% debía residir en casco urbano y un 65% en urbanizaciones, siendo proporcional a la realidad el municipio. En el caso de las urbanizaciones, el número de entrevistas en cada una de ellas ha sido proporcional a la población de cada urbanización



1

OBJETIVOS

3

DATOS  
SOCIODEMOGRÁFICOS

5

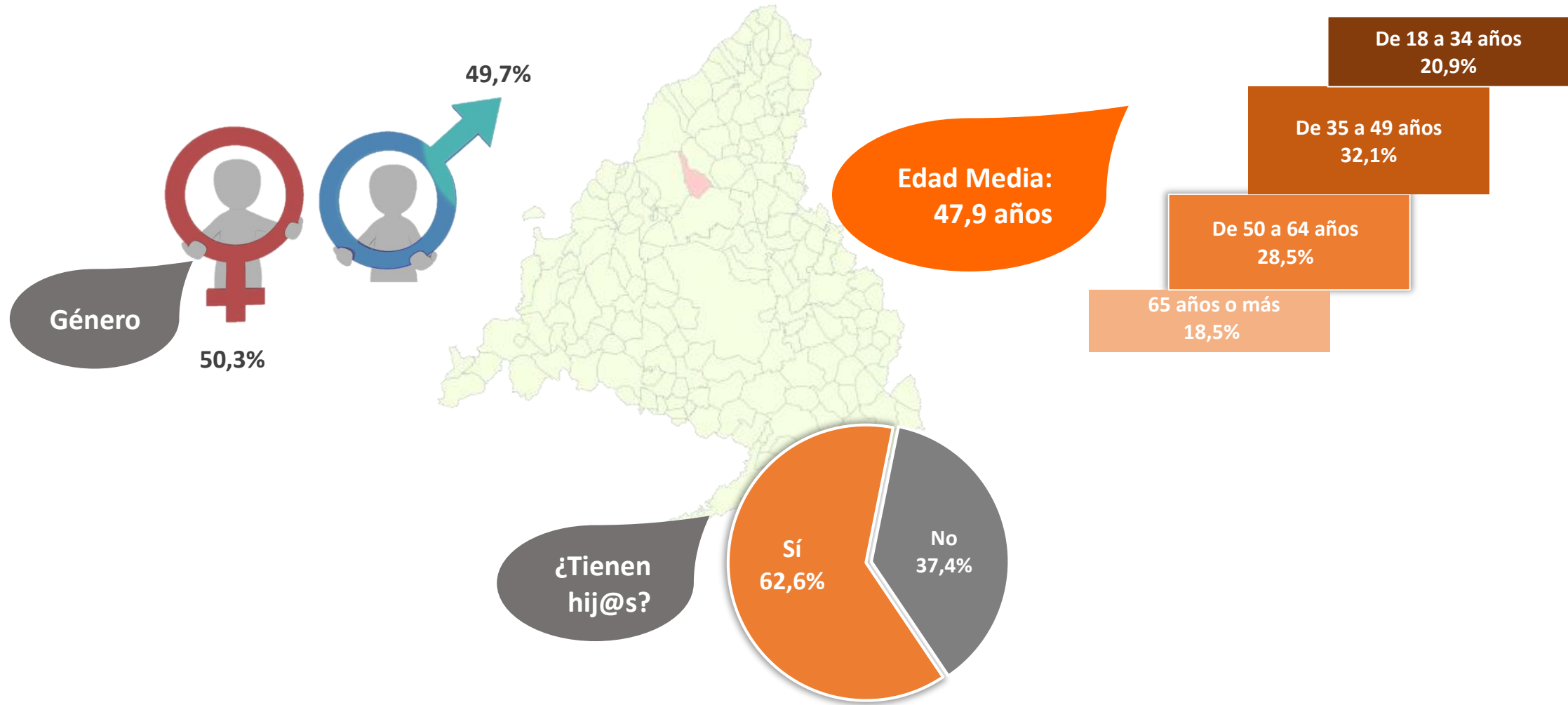
CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES

2

METODOLOGÍA

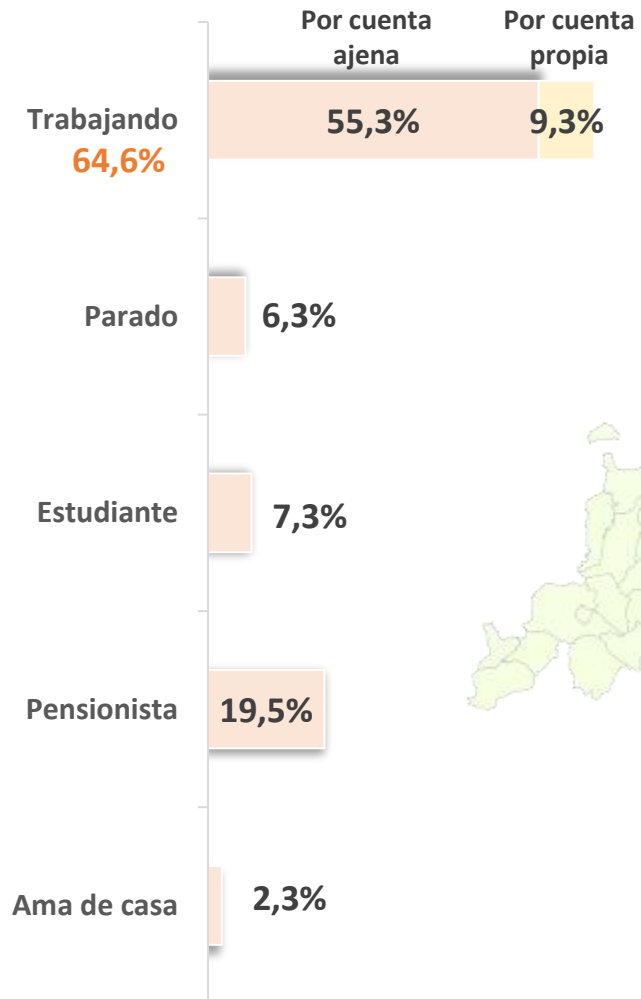
4

RESULTADOS



BASE: 30 entrevistas

## Situación Laboral



Trabajando  
**64,6%**

Parado  
6,3%

Estudiante  
7,3%

Pensionista  
19,5%

Ama de casa  
2,3%

Bajo  
2,0%

Medio-Bajo  
12,3%

Medio-Medio  
62,9%

Medio-Alto  
21,9%

Alto  
1,0%

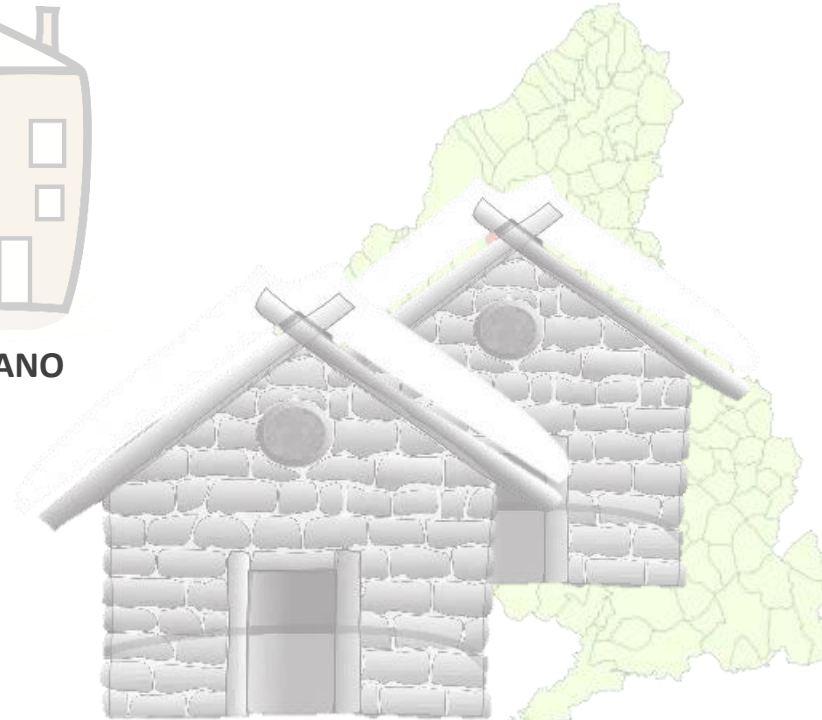
## Nivel socioeconómico

BASE: 302 entrevistas

¿En qué  
zona vive?



**CASCO URBANO**  
34%



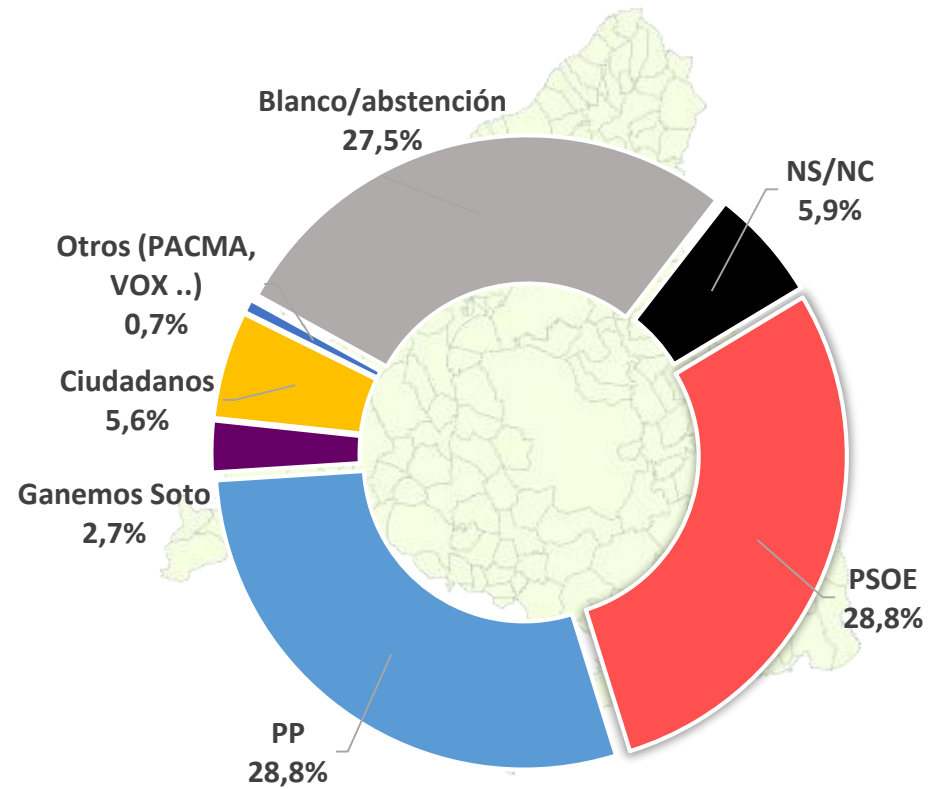
**URBANIZACIONES**  
66%



|                           | URBANIZACIONES |             |
|---------------------------|----------------|-------------|
|                           | Recuento       | %           |
| Vistarreal                | 27             | 13,5%       |
| Sotosierra                | 16             | 8%          |
| La Solana                 | 15             | 7,5%        |
| Peña Real                 | 15             | 7,5%        |
| Sierra Real               | 15             | 7,5%        |
| Puente Real               | 12             | 6%          |
| La Ermita                 | 10             | 5%          |
| Los Álamos                | 9              | 4,5%        |
| Los Burdiales             | 7              | 3,5%        |
| El Rebollar               | 7              | 3,5%        |
| El Real De San Antonio    | 6              | 3%          |
| Los Cerrillos             | 6              | 3%          |
| El Mirador Soto           | 5              | 2,5%        |
| El Prado                  | 5              | 2,5%        |
| Monte Real                | 5              | 2,5%        |
| Los Fresnos               | 5              | 2,5%        |
| La Agustina               | 4              | 2%          |
| La Retamilla              | 4              | 2%          |
| San Antonio De Los Llanos | 4              | 2%          |
| Las Viñas                 | 4              | 2%          |
| Jardín De Soto            | 3              | 1,5%        |
| Las Peñas                 | 3              | 1,5%        |
| Prado Ciruelo             | 3              | 1,5%        |
| Cierro Chico              | 2              | 1%          |
| La Nava                   | 2              | 1%          |
| Prado Quintín             | 2              | 1%          |
| El Rosario                | 2              | 1%          |
| Soto Verde                | 1              | 0,5%        |
| Villacorta                | 1              | 0,5%        |
| <b>Total</b>              | <b>200</b>     | <b>100%</b> |

F.O. ¿Está Ud. empadronado y reside en Soto del Real?  
F.8.- ¿En qué zona del pueblo/urbanización vive?

Recuerdo de voto  
en las últimas  
elecciones  
municipales



1

OBJETIVOS

3

DATOS  
SOCIODEMOGRÁFICOS

5

CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES

2

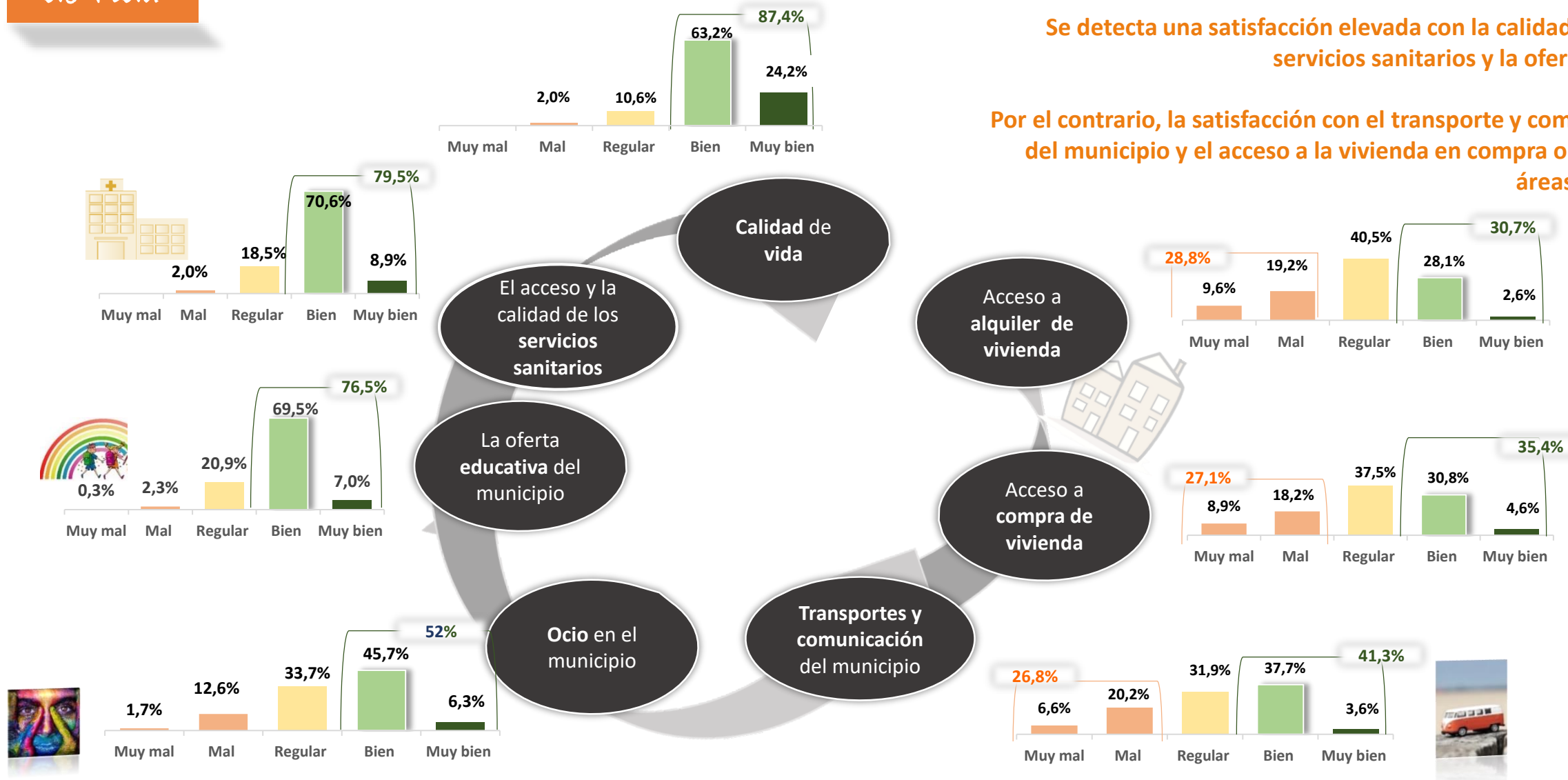
METODOLOGÍA

4

RESULTADOS

Se detecta una satisfacción elevada con la calidad de vida, los servicios sanitarios y la oferta educativa

Por el contrario, la satisfacción con el transporte y comunicaciones del municipio y el acceso a la vivienda en compra o alquiler son áreas mejorables



\*Diferencia estadísticamente significativa al 90%

## Por grupos de edad

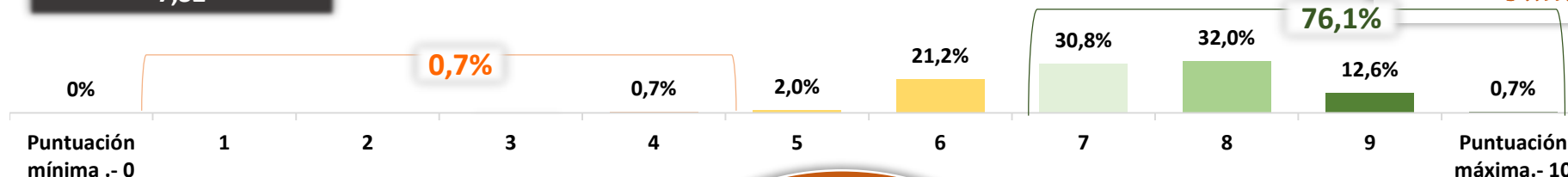
|                                              |          | 18-34 Años |                 | 35 - 49 Años |                 | 50 - 64 Años |                 | De 65 Años en adelante |                 |
|----------------------------------------------|----------|------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|------------------------|-----------------|
|                                              |          | Recuento   | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento               | % de N columnas |
| El acceso a compra de vivienda               | Muy mal  | 5          | 7,9%            | 16           | 16,5%**         | 3            | 3,5%            | 3                      | 5,4%            |
|                                              | Mal      | 13         | 20,6%           | 19           | 19,6%           | 18           | 20,9%           | 5                      | 8,9%            |
|                                              | Regular  | 25         | 39,7%           | 36           | 37,1%           | 28           | 32,6%           | 24                     | 42,8%           |
|                                              | Bien     | 17         | 27,0%           | 21           | 21,6%           | 33           | 38,4%**         | 22                     | 39,3%           |
|                                              | Muy bien | 3          | 4,8%            | 5            | 5,2%            | 4            | 4,7%            | 2                      | 3,6%            |
|                                              | Total    | 63         | 100,0%          | 97           | 100,0%          | 86           | 100,0%          | 56                     | 100,0%          |
| El acceso al alquiler de vivienda            | Muy mal  | 5          | 7,9%            | 17           | 17,5%**         | 5            | 5,8%            | 2                      | 3,6%            |
|                                              | Mal      | 19         | 30,2%**         | 15           | 15,5%           | 18           | 20,9%           | 6                      | 10,7%           |
|                                              | Regular  | 25         | 39,7%           | 37           | 38,2%           | 34           | 39,5%           | 26                     | 46,4%           |
|                                              | Bien     | 13         | 20,6%           | 27           | 27,8%           | 25           | 29,1%           | 20                     | 35,7%           |
|                                              | Muy bien | 1          | 1,6%            | 1            | 1,0%            | 4            | 4,7%            | 2                      | 3,6%            |
|                                              | Total    | 63         | 100,0%          | 97           | 100,0%          | 86           | 100,0%          | 56                     | 100,0%          |
| Los transportes y comunicación del municipio | Muy mal  | 3          | 4,8%            | 10           | 10,3%           | 4            | 4,7%            | 3                      | 5,4%            |
|                                              | Mal      | 13         | 20,6%           | 20           | 20,6%           | 19           | 22,1%           | 9                      | 16,1%           |
|                                              | Regular  | 18         | 28,6%           | 31           | 32,0%           | 29           | 33,7%           | 18                     | 32,1%           |
|                                              | Bien     | 25         | 39,7%           | 34           | 35,0%           | 31           | 36,0%           | 24                     | 42,8%           |
|                                              | Muy bien | 4          | 6,3%            | 2            | 2,1%            | 3            | 3,5%            | 2                      | 3,6%            |
|                                              | Total    | 63         | 100,0%          | 97           | 100,0%          | 86           | 100,0%          | 56                     | 100,0%          |
| El ocio en el municipio                      | Muy mal  | 3          | 4,8%            | 2            | 2,1%            | 0            | 0,0%            | 0                      | 0,0%            |
|                                              | Mal      | 8          | 12,7%           | 11           | 11,3%           | 14           | 16,3%           | 5                      | 8,9%            |
|                                              | Regular  | 22         | 34,9%           | 34           | 35,1%           | 26           | 30,2%           | 20                     | 35,7%           |
|                                              | Bien     | 24         | 38,1%           | 47           | 48,4%           | 40           | 46,5%           | 27                     | 48,3%           |
|                                              | Muy bien | 6          | 9,5%            | 3            | 3,1%            | 6            | 7,0%            | 4                      | 7,1%            |
|                                              | Total    | 63         | 100,0%          | 97           | 100,0%          | 86           | 100,0%          | 56                     | 100,0%          |



**VALORACIÓN MEDIA:**  
7,32

## VALORACIÓN GLOBAL:

Calidad de vida dentro del municipio



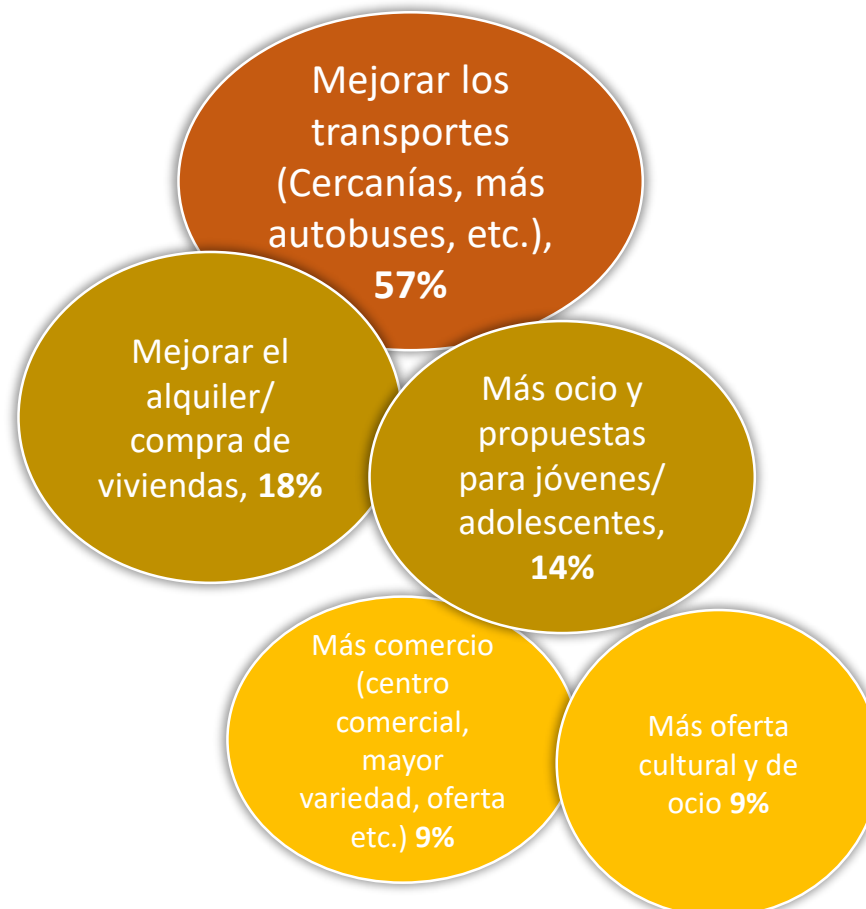
## VALORACIÓN MEDIA

|                        |      |
|------------------------|------|
| De 18 a 34 años        | 7,33 |
| De 35 a 45 años        | 7,32 |
| De 46 a 64 años        | 7,36 |
| De 65 años en adelante | 7,25 |

## MEJORAS:

Calidad de vida del municipio

n: 210



El 76,1% de los ciudadanos valora la calidad de vida del municipio, en general, con puntuaciones entre 7 y 10, lo que indica un alto nivel de satisfacción.

La principal demanda, de forma clara, para mejorar la calidad de vida en el municipio tiene que ver con mejorar los transportes y comunicación (Cercanías), mencionado por un 57% de los entrevistados de forma espontánea

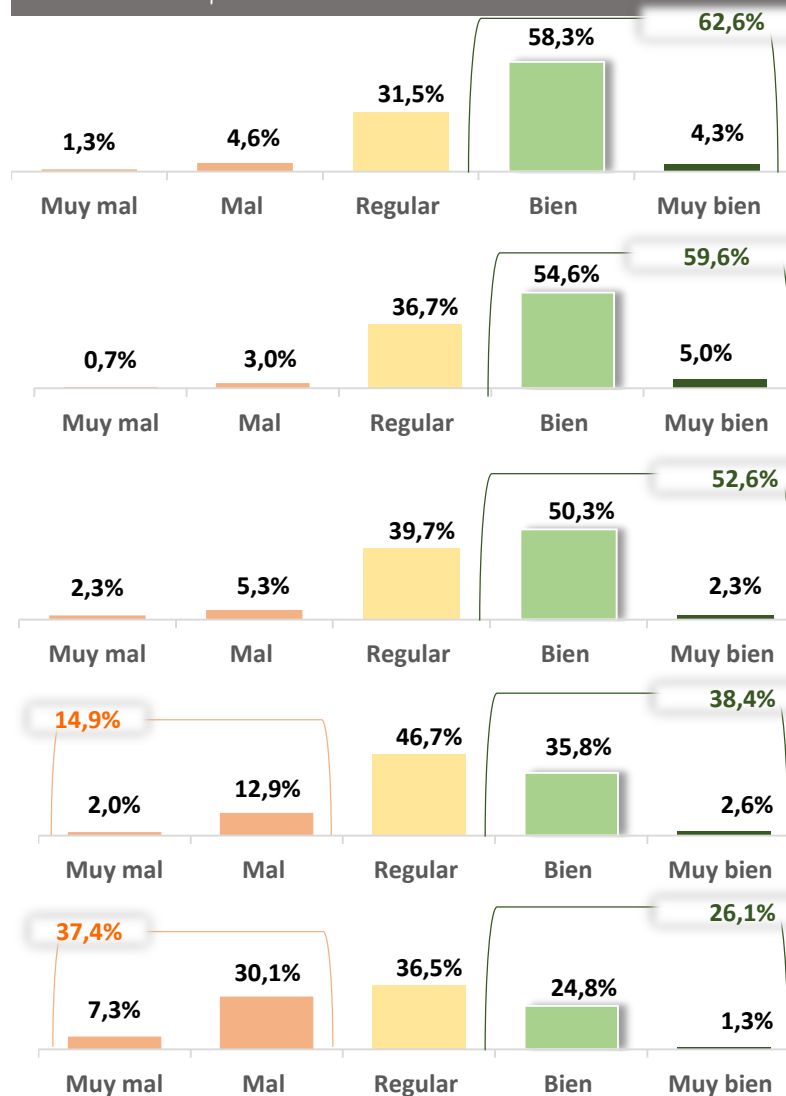
**Un 30% NS/NC, no ha encontrado áreas de mejora en el momento actual**

\*No se han representado % por debajo del 9%

## Gestión municipal e impuestos

valoración previa a la documentación

valoración tras la documentación



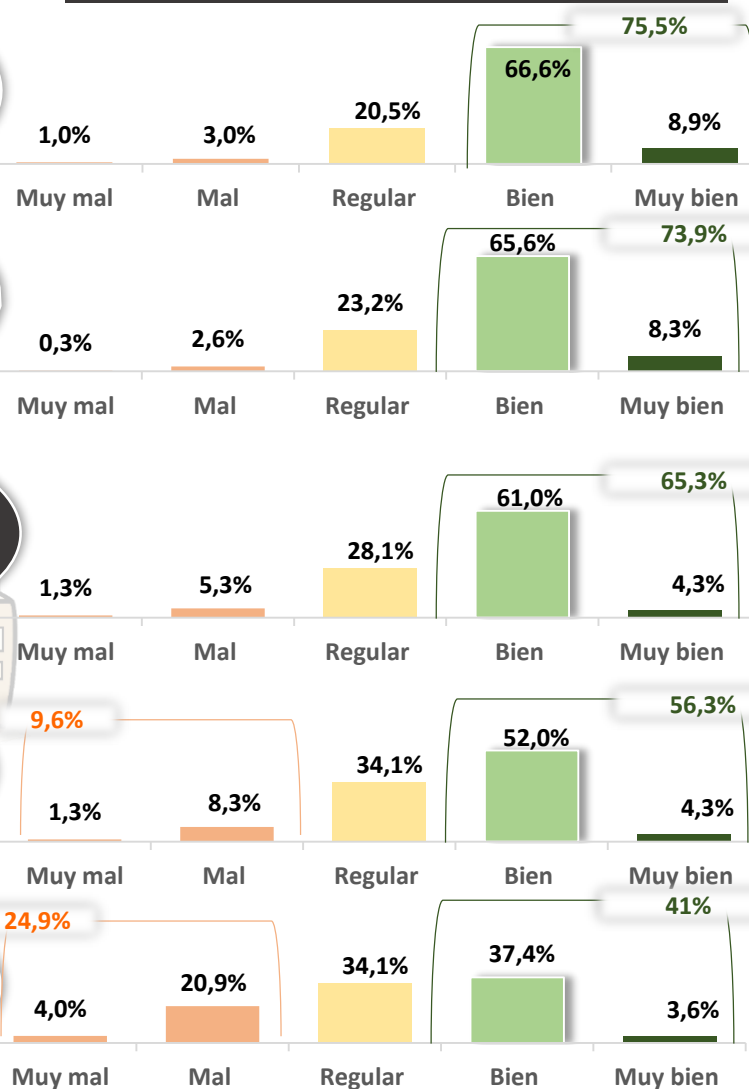
Gestión económica general\*

Evolución deuda municipal\*

Recepción de urbanizaciones\*

Impuestos municipales -IBI-\*

Tarifa del agua\*



La valoración de la gestión económica general y la evolución de la deuda son aspectos valorados positivamente por los vecinos. Aumenta la satisfacción cuando ven el concepto explicativo en cada área, valorando bien o muy bien 3 de cada 4 vecinos estas áreas.

El IBI y la tarifa de agua, desde el conocimiento espontáneo, son las áreas con las que existe menor satisfacción dentro de los Servicios Generales. Cuando se presentan las nuevas medidas, la valoración mejora sustancialmente

## Por lugar de Residencia

\*Diferencia estadísticamente significativa al 90%

valoración previa a la documentación

|                             |          | Casco Urbano |                 | Urbanizaciones |                 |
|-----------------------------|----------|--------------|-----------------|----------------|-----------------|
|                             |          | Recuento     | % de N columnas | Recuento       | % de N columnas |
| Recepción de urbanizaciones | Muy mal  | 2            | 2,0%            | 5              | 2,5%            |
|                             | Mal      | 8            | 7,8%            | 8              | 4,0%            |
|                             | Regular  | 42           | 41,2%           | 78             | 39,0%           |
|                             | Bien     | 46           | 45,1%           | 106            | 53,0%           |
|                             | Muy bien | 4            | 3,9%            | 3              | 1,5%            |
| Total                       |          | 102          | 100,0%          | 200            | 100,0%          |

54,5%

valoración tras la documentación

|                             |          | Casco Urbano |                 | Urbanizaciones |                 |
|-----------------------------|----------|--------------|-----------------|----------------|-----------------|
|                             |          | Recuento     | % de N columnas | Recuento       | % de N columnas |
| Recepción de urbanizaciones | Muy mal  | 1            | 1,0%            | 3              | 1,5%            |
|                             | Mal      | 6            | 5,9%            | 10             | 5,0%            |
|                             | Regular  | 34           | 33,3%           | 51             | 25,5%           |
|                             | Bien     | 55           | 53,9%           | 129            | 64,5%**         |
|                             | Muy bien | 6            | 5,9%            | 7              | 3,5%            |
| Total                       |          | 102          | 100,0%          | 200            | 100,0%          |

67,8%

## Por grupo de Edad

valoración previa a la documentación

|                          |          | 18 a 34 Años |        | 35 a 49 Años |        | 50 a 64 Años |        | De 65 años en adelante |        |
|--------------------------|----------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|------------------------|--------|
|                          |          | Recuento     | %      | Recuento     | %      | Recuento     | %      | Recuento               | %      |
| Impuestos municip. (IBI) | Muy mal  | 0            | 0,0%   | 5            | 5,2%   | 0            | 0,0%   | 1                      | 1,8%   |
|                          | Mal      | 4            | 6,3%   | 17           | 17,5%  | 13           | 15,1%  | 5                      | 8,9%   |
|                          | Regular  | 32           | 50,8%  | 42           | 43,3%  | 38           | 44,2%  | 29                     | 51,8%  |
|                          | Bien     | 24           | 38,1%  | 32           | 33,0%  | 32           | 37,2%  | 20                     | 35,7%  |
|                          | Muy bien | 3            | 4,8%   | 1            | 1,0%   | 3            | 3,5%   | 1                      | 1,8%   |
| Total                    |          | 63           | 100,0% | 97           | 100,0% | 86           | 100,0% | 56                     | 100,0% |
| Tarifa del Agua          | Muy mal  | 2            | 3,2%   | 9            | 9,3%   | 7            | 8,1%   | 4                      | 7,1%   |
|                          | Mal      | 20           | 31,7%  | 27           | 27,8%  | 22           | 25,6%  | 22                     | 39,4%  |
|                          | Regular  | 21           | 33,4%  | 36           | 37,1%  | 35           | 40,7%  | 18                     | 32,1%  |
|                          | Bien     | 20           | 31,7%  | 23           | 23,7%  | 20           | 23,3%  | 12                     | 21,4%  |
|                          | Muy bien | 0            | 0,0%   | 2            | 2,1%   | 2            | 2,3%   | 0                      | 0,0%   |
| Total                    |          | 63           | 100,0% | 97           | 100,0% | 86           | 100,0% | 56                     | 100,0% |

22,7%

46,5%

valoración tras la documentación

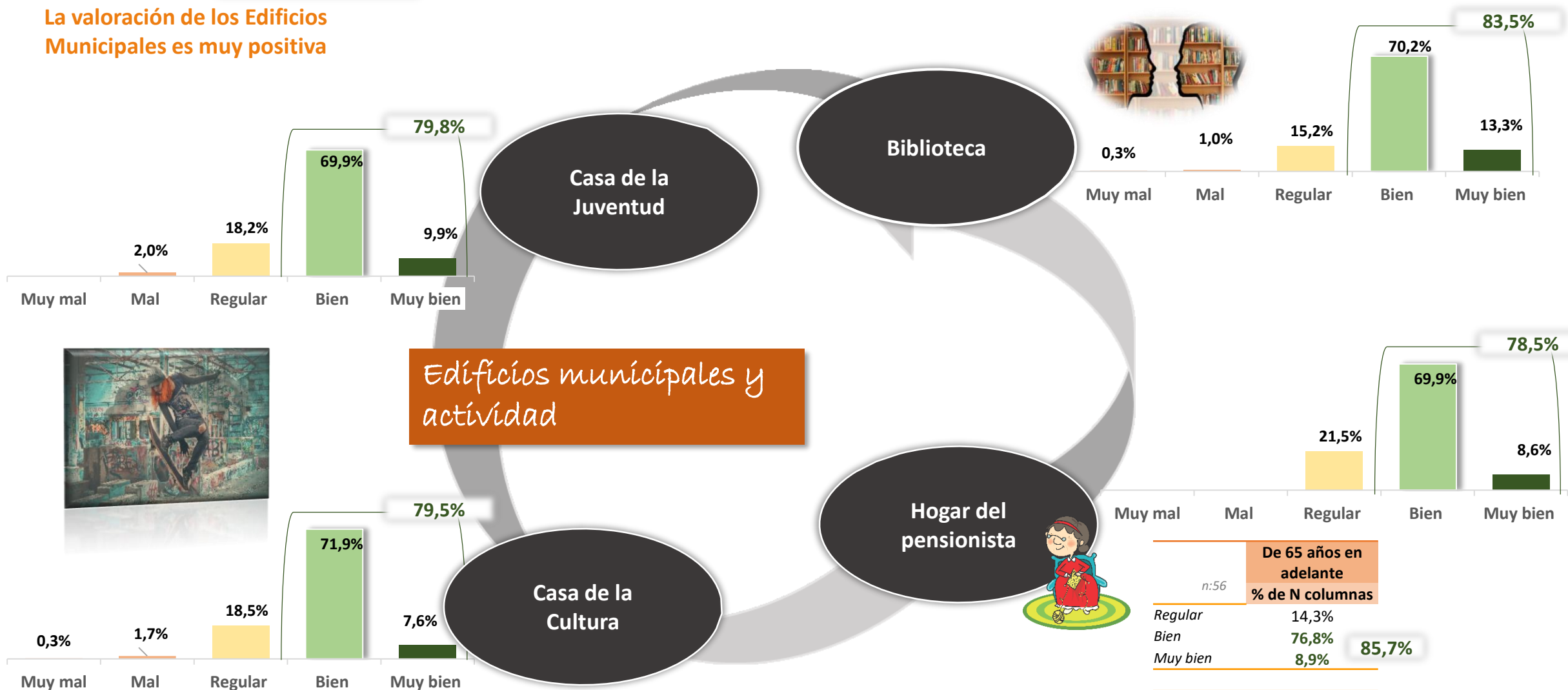
|                          |          | 18 a 34 Años |        | 35 a 49 Años |        | 50 a 64 Años |        | De 65 años en adelante |        |
|--------------------------|----------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|------------------------|--------|
|                          |          | Recuento     | %      | Recuento     | %      | Recuento     | %      | Recuento               | %      |
| Impuestos municip. (IBI) | Muy mal  | 0            | 0,0%   | 2            | 2,1%   | 0            | 0,0%   | 2                      | 3,6%   |
|                          | Mal      | 2            | 3,2%   | 12           | 12,4%  | 8            | 9,3%   | 3                      | 5,4%   |
|                          | Regular  | 23           | 36,5%  | 35           | 36,1%  | 28           | 32,6%  | 17                     | 30,4%  |
|                          | Bien     | 33           | 52,4%  | 45           | 46,3%  | 47           | 54,6%  | 32                     | 57,0%  |
|                          | Muy bien | 5            | 7,9%   | 3            | 3,1%   | 3            | 3,5%   | 2                      | 3,6%   |
| Total                    |          | 63           | 100,0% | 97           | 100,0% | 86           | 100,0% | 56                     | 100,0% |
| Tarifa del Agua          | Muy mal  | 1            | 1,6%   | 6            | 6,2%   | 3            | 3,5%   | 2                      | 3,6%   |
|                          | Mal      | 12           | 19,0%  | 17           | 17,5%  | 20           | 23,3%  | 14                     | 25,0%  |
|                          | Regular  | 21           | 33,3%  | 35           | 36,1%  | 26           | 30,2%  | 21                     | 37,5%  |
|                          | Bien     | 25           | 39,8%  | 35           | 36,1%  | 35           | 40,7%  | 18                     | 32,1%  |
|                          | Muy bien | 4            | 6,3%   | 4            | 4,1%   | 2            | 2,3%   | 1                      | 1,8%   |
| Total                    |          | 63           | 100,0% | 97           | 100,0% | 86           | 100,0% | 56                     | 100,0% |

14,5%

28,6%



## La valoración de los Edificios Municipales es muy positiva

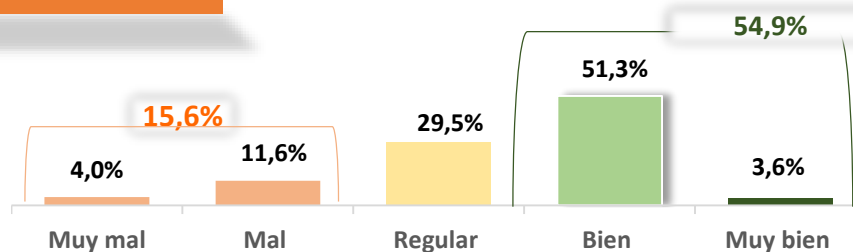


BASE: 302 entrevistas

\*Diferencia estadísticamente significativa al 90%

## Por la edad de los hijos

|                     |              | Menos de 6 años |               | De 6 a 10 años |               | De 11 a 17 años |               | De 18 a 35 años |               |
|---------------------|--------------|-----------------|---------------|----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
|                     |              | Recuento        | %             | Recuento       | %             | Recuento        | %             | Recuento        | %             |
| Casa de la Juventud | Muy mal      | -               | -             | -              | -             | -               | -             | -               | -             |
|                     | Mal          | 0               | 0,0%          | 1              | 2,7%          | 2               | 3,6%          |                 |               |
|                     | Regular      | 3               | 9,1%          | 7              | 18,9%         | 10              | 18,2%         |                 |               |
|                     | Bien         | 25              | 75,7%         | 23             | 62,2%         | 30              | 54,6%         |                 |               |
|                     | Muy bien     | 5               | 15,2%         | 6              | 16,2%         | 13              | 23,6%**       |                 |               |
|                     | <b>Total</b> | <b>33</b>       | <b>100,0%</b> | <b>37</b>      | <b>100,0%</b> | <b>55</b>       | <b>100,0%</b> |                 |               |
| Casa de la Cultura  | Muy mal      | -               | -             | -              | -             | -               | -             | -               | -             |
|                     | Mal          | 0               | 0,0%          | 1              | 2,7%          | 0               | 0,0%          | 1               | 1,3%          |
|                     | Regular      | 3               | 9,1%          | 4              | 10,8%         | 11              | 20,0%         | 14              | 17,7%         |
|                     | Bien         | 26              | 78,8%         | 27             | 73,0%         | 37              | 67,3%         | 62              | 78,5%         |
|                     | Muy bien     | 4               | 12,1%         | 5              | 13,5%         | 7               | 12,7%**       | 2               | 2,5%          |
|                     | <b>Total</b> | <b>33</b>       | <b>100,0%</b> | <b>37</b>      | <b>100,0%</b> | <b>55</b>       | <b>100,0%</b> | <b>79</b>       | <b>100,0%</b> |

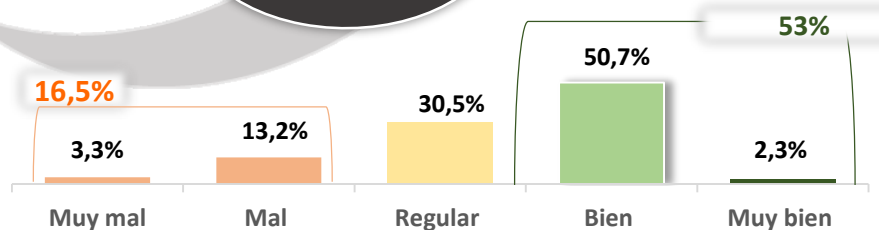


La recogida de basuras

A pesar de que algo más de la mitad de los vecinos valora bien o muy bien la limpieza de las calles y recogida de basuras, en torno al 30% las valora como regular, y un 16% mal o muy mal

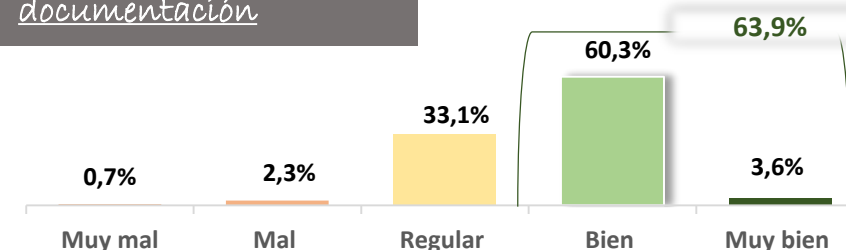
Limpieza

La limpieza de las calles



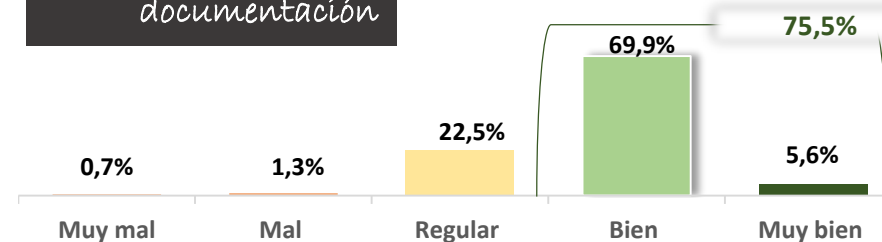
## Políticas y medidas Medioambiente y de sostenibilidad\*

Valoración previa a la documentación



Para 2 de cada 3 ciudadanos se están realizando buenas políticas y medidas medioambientales y de sostenibilidad. Esta valoración se ve reforzada una vez leen el concepto con las medidas adoptadas recientemente, con un 75,5% de vecinos que las valoran bien o muy bien

Valoración tras la documentación



\*Documentación mostrada a los entrevistados en el adjunta, "anexo de documentación"

## Por lugar de Residencia

\*Diferencia estadísticamente significativa al 90%

|                     |              | Casco Urbano |               | Urbanizaciones |               |
|---------------------|--------------|--------------|---------------|----------------|---------------|
|                     |              | Recuento     | %             | Recuento       | %             |
| Limpieza de calles  | Muy mal      | 5            | 4,9%          | 5              | 2,5%          |
|                     | Mal          | 17           | 16,7%         | 23             | 11,5%         |
|                     | Regular      | 26           | 25,5%         | 66             | 33,0%         |
|                     | Bien         | 50           | 49,0%         | 103            | 51,5%         |
|                     | Muy bien     | 4            | 3,9%          | 3              | 1,5%          |
|                     | <b>Total</b> | <b>102</b>   | <b>100,0%</b> | <b>200</b>     | <b>100,0%</b> |
| Recogida de basuras | Muy mal      | 5            | 4,9%          | 7              | 3,5%          |
|                     | Mal          | 17           | 16,7%**       | 18             | 9,0%          |
|                     | Regular      | 26           | 25,5%         | 63             | 31,5%         |
|                     | Bien         | 51           | 50,0%         | 104            | 52,0%         |
|                     | Muy bien     | 3            | 2,9%          | 8              | 4,0%          |
|                     | <b>Total</b> | <b>102</b>   | <b>100,0%</b> | <b>200</b>     | <b>100,0%</b> |

## Por grupos de edad

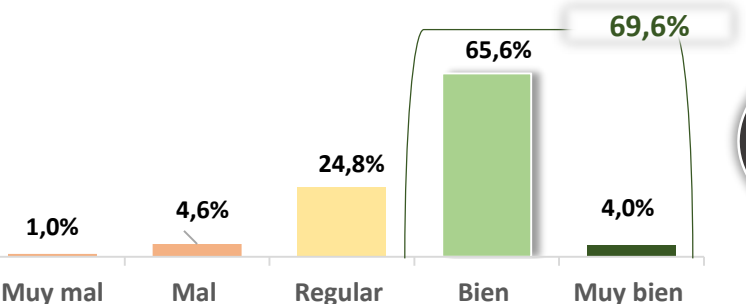
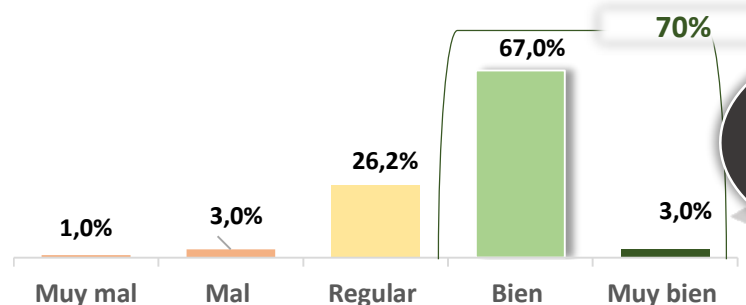
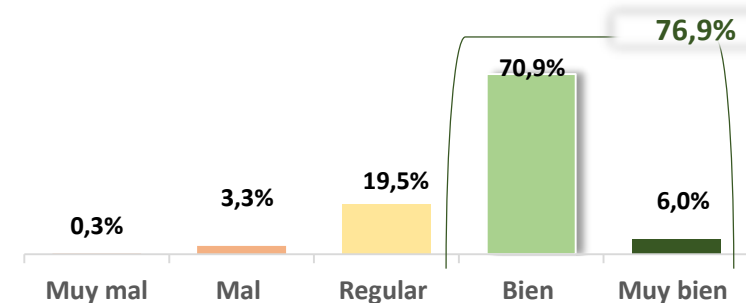
|                     |              | 18-34 Años |                 | 35 - 49 Años |                 | 50 - 64 Años |                 | De 65 años en adelante |                 |
|---------------------|--------------|------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|------------------------|-----------------|
|                     |              | Recuento   | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento               | % de N columnas |
| Limpieza de calles  | Muy mal      | 0          | 0,0%            | 4            | 4,1%            | 3            | 3,5%            | 3                      | 5,4%            |
|                     | Mal          | 4          | 6,3%            | 19           | 19,6%           | 12           | 14,0%           | 5                      | 8,9%            |
|                     | Regular      | 16         | 25,4%           | 28           | 28,9%           | 32           | 37,2%           | 16                     | 28,6%           |
|                     | Bien         | 40         | 63,5%           | 45           | 46,4%           | 38           | 44,1%           | 30                     | 53,5%           |
|                     | Muy bien     | 3          | 4,8%            | 1            | 1,0%            | 1            | 1,2%            | 2                      | 3,6%            |
|                     | <b>Total</b> | <b>63</b>  | <b>100,0%</b>   | <b>97</b>    | <b>100,0%</b>   | <b>86</b>    | <b>100,0%</b>   | <b>56</b>              | <b>100,0%</b>   |
| Recogida de basuras | Muy mal      | 1          | 1,6%            | 6            | 6,2%            | 2            | 2,3%            | 3                      | 5,4%            |
|                     | Mal          | 6          | 9,5%            | 14           | 14,4%           | 11           | 12,8%           | 4                      | 7,1%            |
|                     | Regular      | 12         | 19,0%           | 26           | 26,8%           | 33           | 38,4%**         | 18                     | 32,1%           |
|                     | Bien         | 42         | 66,7%**         | 47           | 48,5%           | 37           | 43,0%           | 29                     | 51,8%           |
|                     | Muy bien     | 2          | 3,2%            | 4            | 4,1%            | 3            | 3,5%            | 2                      | 3,6%            |
|                     | <b>Total</b> | <b>63</b>  | <b>100,0%</b>   | <b>97</b>    | <b>100,0%</b>   | <b>86</b>    | <b>100,0%</b>   | <b>56</b>              | <b>100,0%</b>   |



Los cuerpos de seguridad presentes en el municipio y Protección Civil reciben valoraciones muy positivas, entre el 84% y el 89%



## Otros servicios generales



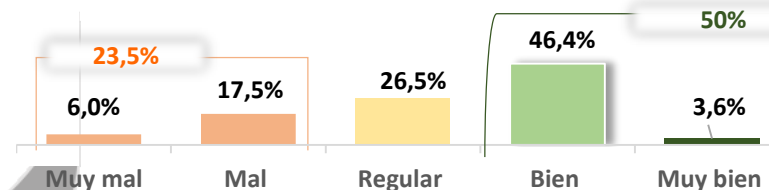
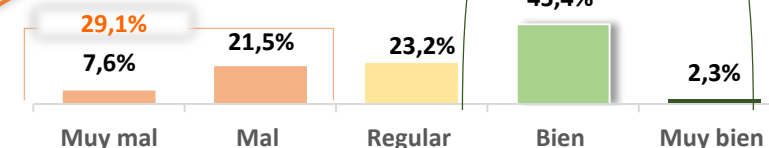
Complejo deportivo Prado Real

Zonas comunes: parques, jardines etc.

Obras e infraestructuras

Transporte dentro del municipio\*

Servicio ante nevadas



**Buenas valoraciones de otros servicios generales, a excepción del transporte dentro de Soto. Una vez se muestra el concepto Soto+cerca mejora ligeramente la valoración, pero no logra una satisfacción muy elevada.**

\*Documentación mostrada a los entrevistados en anexo



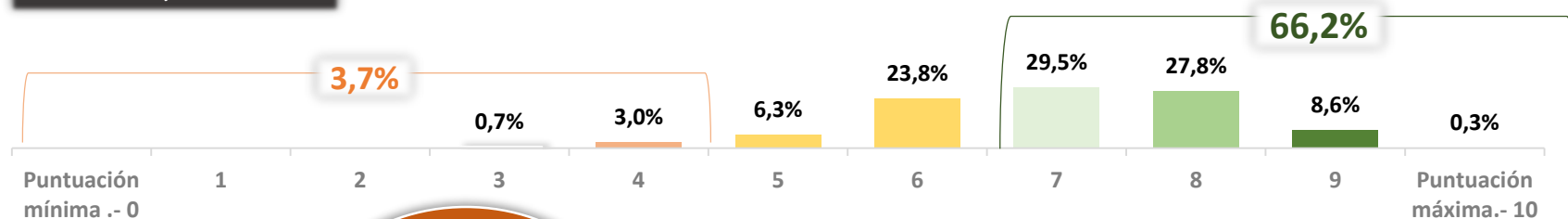
\*Diferencia estadísticamente significativa al 90%

Por grupo de edad

|                                                      |          | 18-34 Años |                 | 35 - 49 Años |                 | 50 - 64 Años |                 | De 65 años en adelante |                 |
|------------------------------------------------------|----------|------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|------------------------|-----------------|
|                                                      |          | Recuento   | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento               | % de N columnas |
| Transporte dentro del municipio (previo al concepto) | Muy mal  | 4          | 6,3%            | 8            | 8,2%            | 7            | 8,1%            | 4                      | 7,1%            |
|                                                      | Mal      | 13         | 20,6%           | 23           | 23,7%           | 20           | 23,3%           | 9                      | 16,1%           |
|                                                      | Regular  | 18         | 28,6%           | 18           | 18,6%           | 16           | 18,6%           | 18                     | 32,0%           |
|                                                      | Bien     | 27         | 42,9%           | 45           | 46,4%           | 40           | 46,5%           | 25                     | 44,6%           |
|                                                      | Muy bien | 1          | 1,6%            | 3            | 3,1%            | 3            | 3,5%            | 0                      | 0,0%            |
|                                                      | Total    | 63         | 100,0%          | 97           | 100,0%          | 86           | 100,0%          | 56                     | 100,0%          |
| Transporte dentro del municipio (tras el concepto)   | Muy mal  | 2          | 3,2%            | 10           | 10,3%           | 3            | 3,5%            | 3                      | 5,4%            |
|                                                      | Mal      | 13         | 20,6%           | 17           | 17,5%           | 18           | 20,9%           | 5                      | 8,9%            |
|                                                      | Regular  | 20         | 31,7%           | 21           | 21,7%           | 22           | 25,6%           | 17                     | 30,3%           |
|                                                      | Bien     | 25         | 39,7%           | 46           | 47,4%           | 40           | 46,5%           | 29                     | 51,8%           |
|                                                      | Muy bien | 3          | 4,8%            | 3            | 3,1%            | 3            | 3,5%            | 2                      | 3,6%            |
|                                                      | Total    | 63         | 100,0%          | 97           | 100,0%          | 86           | 100,0%          | 56                     | 100,0%          |

El servicio Soto+cerca, un servicio que logra mejorar la percepción del transporte dentro del municipio especialmente entre los vecinos de 65 años en adelante

VALORACIÓN MEDIA:  
6,98



Mejorar los transportes (tren, más autobuses, etc.)  
24%

Mejorar la limpieza en las calles,  
22%

Bajar la tarifa del agua  
16%

Mejorar la recogida de basuras  
12%

Mejorar la limpieza, cuidado en zonas verdes (jardines, parques, etc.)  
12%

Bajar los impuestos en general  
9%

Más vigilancia y seguridad  
7%

Bajar el IBI  
5%

Construir piscina de verano  
5%

Mejorar canalización del agua  
5%

### MEJORAS:

Servicios generales del municipio\*

n: 237

### VALORACIÓN GLOBAL:

Servicios generales del municipio

#### VALORACIÓN MEDIA

| VALORACIÓN MEDIA       |      |
|------------------------|------|
| De 18 a 34 años        | 6,92 |
| De 35 a 49 años        | 6,96 |
| De 50 a 64 años        | 7,07 |
| De 65 años en adelante | 6,95 |

En general, se tiene una buena valoración sobre los servicios generales ofrecidos por el Ayuntamiento -6,98 de valoración media-. Prácticamente 2/3 valoran los servicios generales con puntuaciones entre 7 y 10.

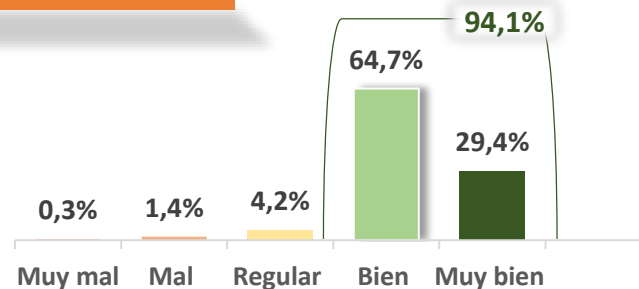
Las principales demandas más allá del transporte, son la mejora de la limpieza de las calles, bajar la tarifa del agua, mejorar la recogida de basuras y la limpieza y cuidado de zonas verdes

Un 22% NS/NC, no encuentra áreas de mejora en la actualidad

\*No se han representado % por debajo del 9%



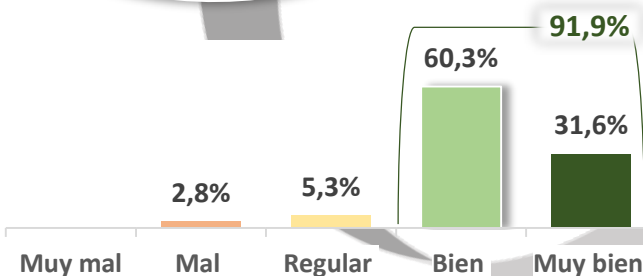
## Atención recibida



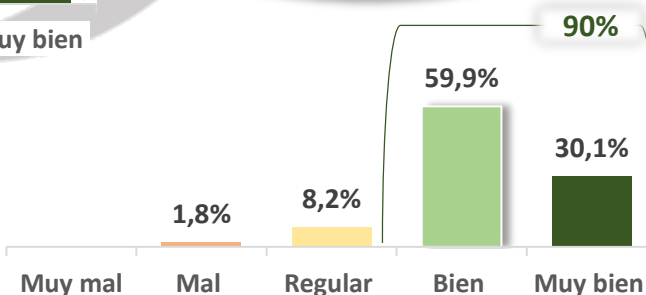
## Cercanía para realizar cualquier consulta/dudas

## Atención recibida

## Rapidez y facilidad para realizar cualquier trámite (certificados, otros...)

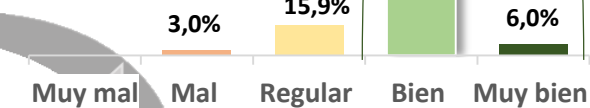


La satisfacción con la atención recibida, la cercanía para realizar consultas o dudas y la rapidez para realizar cualquier trámite es muy elevada, con cifras por encima del 90% de vecinos que las valoran bien o muy bien



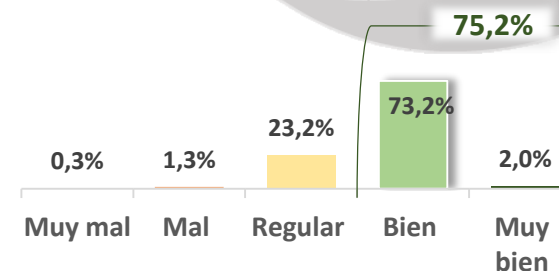
## El ayuntamiento escucha y atiende a las demandas de los vecinos

## Gestión General



Para el 81% el ayuntamiento escucha y atiende las demandas de los ciudadanos. Además se destaca su transparencia en la gestión que realiza en el ayuntamiento, valorando la transparencia bien o muy bien un 75% de los vecinos

## Transparencia en la gestión general



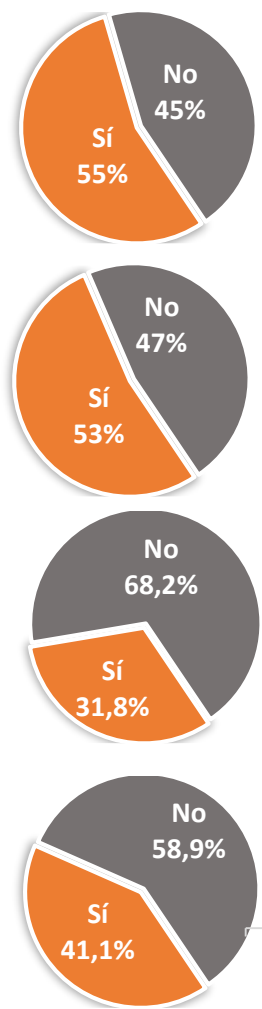
- Servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Soto
- Acceso a gestiones telemáticas gratuitas \*

Nuevo sistema de becas para actividades deportivas y municipales\*

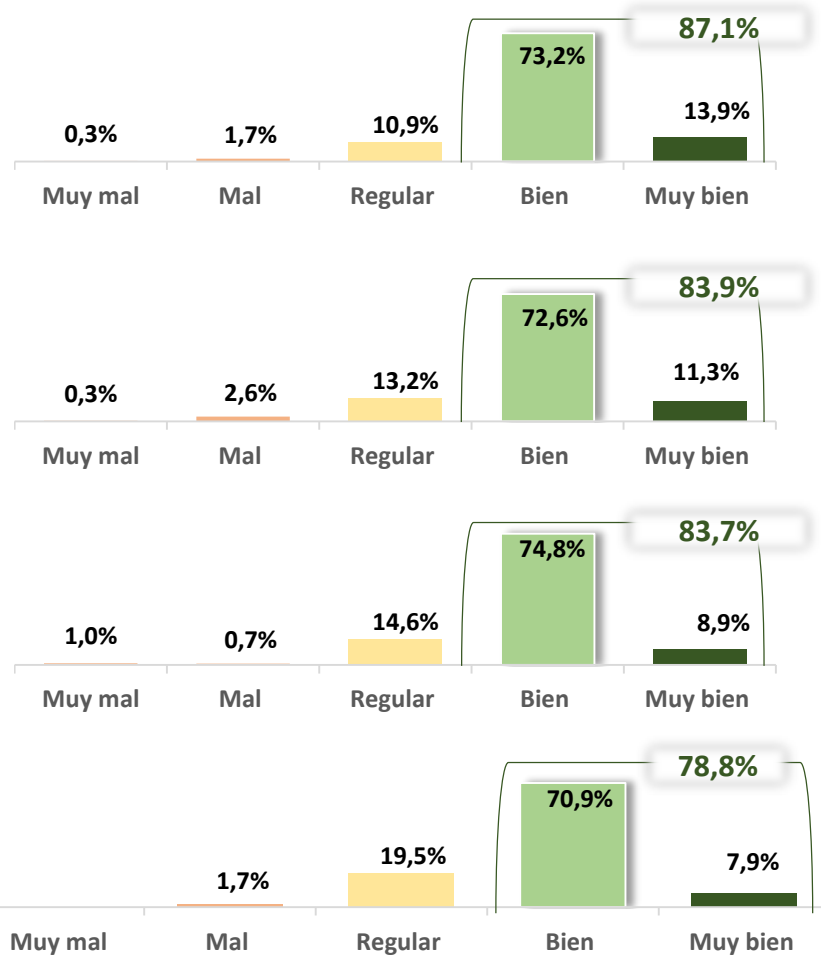
Nuevo sistema de ayudas para familias numerosas\*

Portal de transparencia y valoración de la transparencia en la gestión\*

Conocimiento



valoración tras mostrar la documentación



Se detecta un elevado desconocimiento de los servicios y ayudas mencionadas.

En positivo, una vez se muestran conceptos explicativos, las valoraciones son muy positivas, tanto del acceso a gestiones telemáticas, el nuevo sistema de becas, el nuevo sistema de ayuda a familias numerosas y el Portal de Transparencia

|          | Familia numerosa con hijos menores % |       |
|----------|--------------------------------------|-------|
| Muy Mal  | 22,2%                                | 77,8% |
| Bien     | 44,5%                                |       |
| Muy bien | 33,3%                                |       |

n:9\*\*  
\*\*Base reducida datos meramente orientativos

La valoración es mejor en aquellos vecinos que conocían previamente el servicio o medida en concreto

Servicios ofertados por el Ayuntamiento de Soto

Acceso a gestiones telemáticas gratuitas

Nuevo sistema de **becas** para actividades **deportivas** y municipales

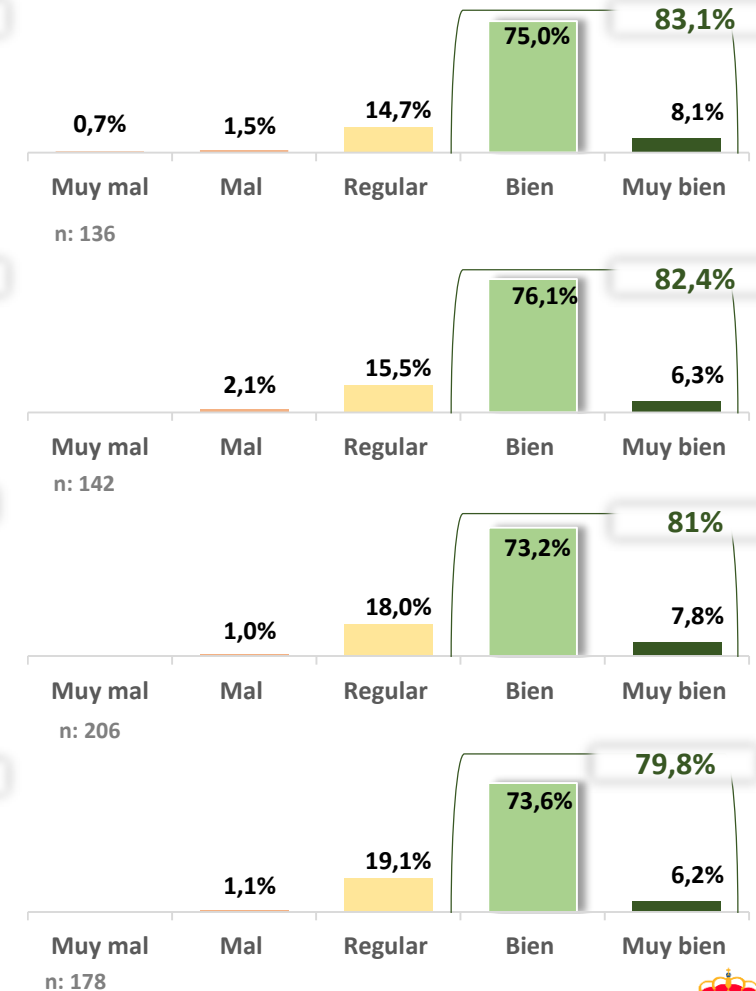
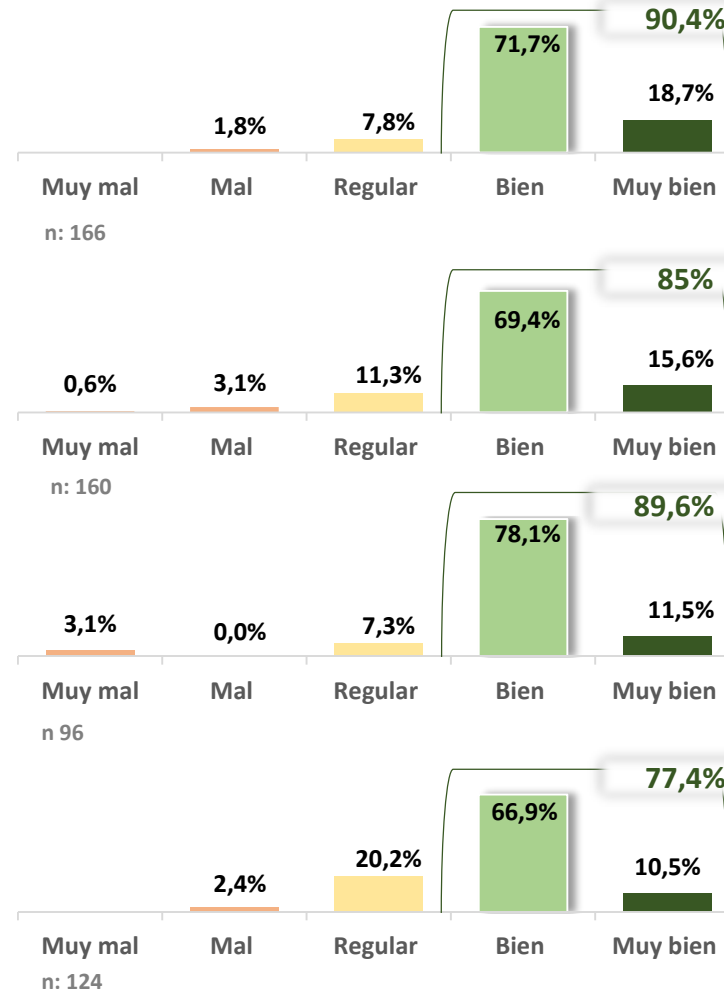
Nuevo sistema de **ayudas** para familias numerosas

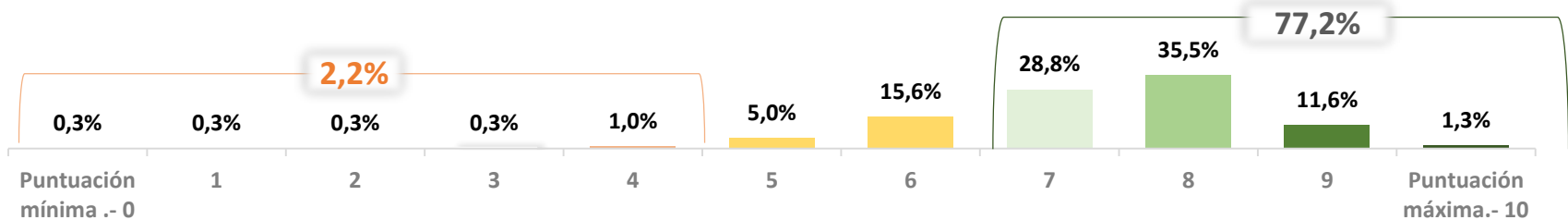
Portal de transparencia y valoración de la transparencia en la gestión

## Valoración tras mostrar la documentación

Sí conocía previamente el servicio

No conocía previamente el servicio





**VALORACIÓN GLOBAL:**  
*Gestión general del ayuntamiento*

**VALORACIÓN MEDIA:**  
7,27

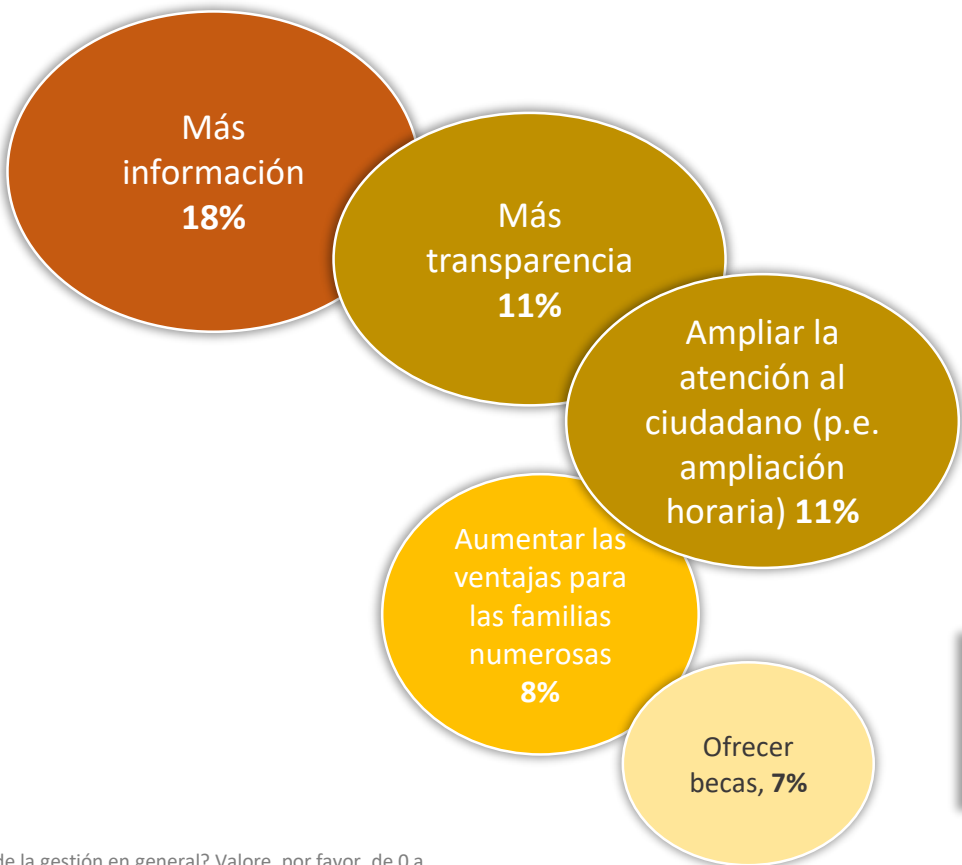
|                        | VALORACIÓN MEDIA |
|------------------------|------------------|
| De 18 a 34 años        | 7,41             |
| De 35 a 49 años        | 7,27             |
| De 50 a 64 años        | 7,29             |
| De 65 años en adelante | 7,07             |

La valoración de los aspectos relacionados con la gestión en general es muy elevada: el 77% le otorga valoraciones entre 7 a 10, la valoración media es de 7,27 y la moda de 8.

Un 76 % NS/NC, por lo que la mayoría de vecinos no encuentra áreas de mejora en los aspectos relacionados con la gestión en general

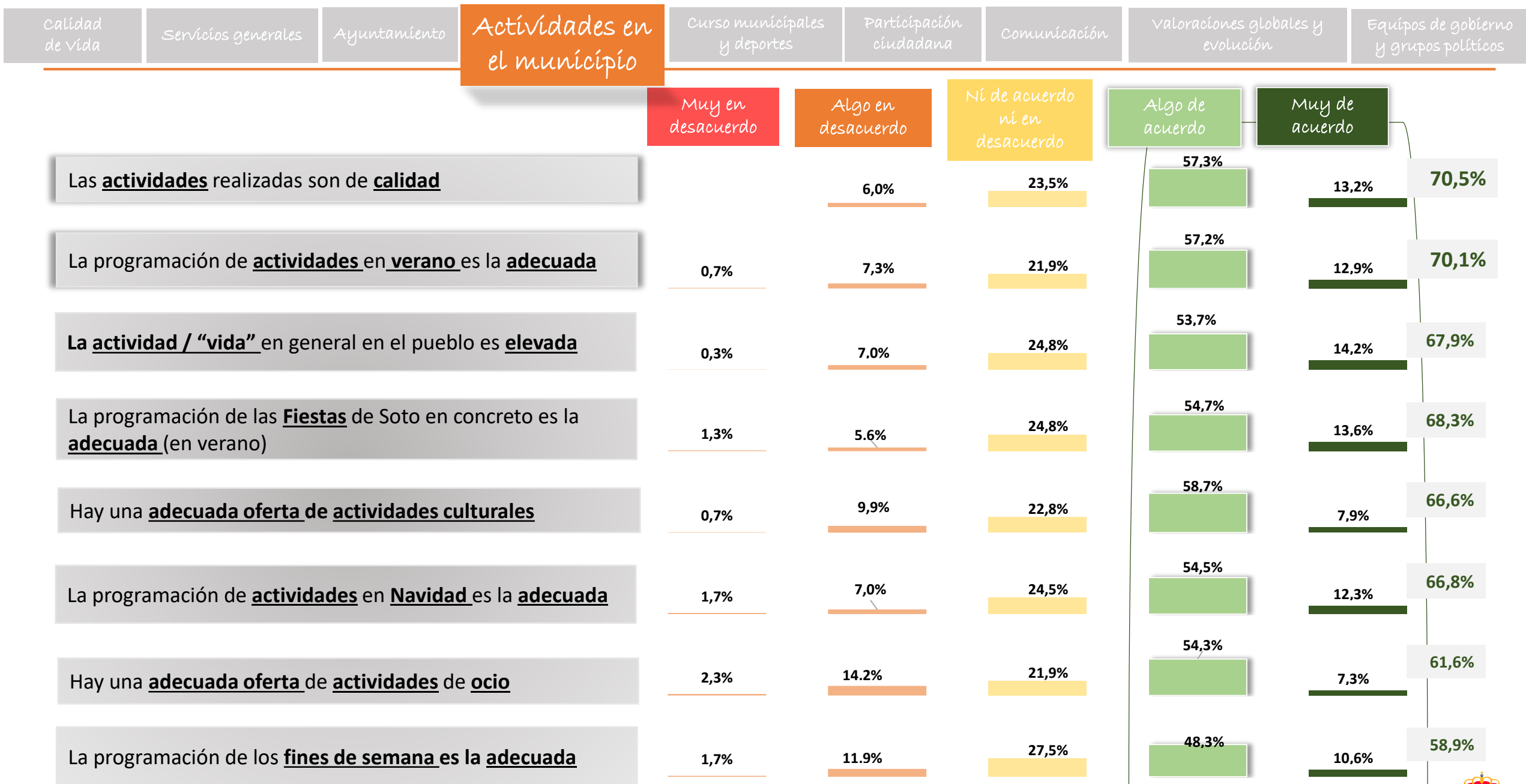
**MEJORAS:**  
*Gestión general del Ayuntamiento en el municipio*

n: 72



P.9.- En general, ¿cómo valoraría la labor del ayuntamiento de la gestión en general? Valore, por favor, de 0 a 10, donde 0 es la puntuación mínima y 10 la máxima puntuación  
P.10.- Teniendo en cuenta todos los aspectos que hemos comentado, ¿qué mejoras realizaría para mejorar la atención recibida y/o la gestión general del municipio?

\*No se han representado % por debajo del 7%



P.11.- Ahora vamos a centrarnos en la actividad y actividades realizadas en el municipio. Valore por favor su grado de acuerdo con cada uno de los aspectos que le voy a mencionar



\*Diferencia estadísticamente significativa al 90%

## Por grupos de edad

|                                                          |                                | 18-34 Años |                 | 35 - 49 Años |                 | 50 - 64 Años |                 | De 65 años en adelante |                 |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|------------------------|-----------------|
|                                                          |                                | Recuento   | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento               | % de N columnas |
| La actividad / "vida" en general en el pueblo es elevada | Muy en desacuerdo              | 1          | 1,6%            | 0            | 0,0%            | 0            | 0,0%            | 0                      | 0,0%            |
|                                                          | Algo en desacuerdo             | 4          | 6,3%            | 7            | 7,2%            | 8            | 9,3%            | 2                      | 3,6%            |
|                                                          | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10         | 15,9%           | 30           | 30,9%           | 20           | 23,3%           | 15                     | 26,8%           |
|                                                          | Algo de acuerdo                | 38         | 60,3%           | 47           | 48,5%           | 39           | 45,3%           | 38                     | 67,8%           |
|                                                          | Muy de acuerdo                 | 10         | 15,9%           | 13           | 13,4%           | 19           | 22,1%           | 1                      | 1,8%**          |
|                                                          | Total                          | 63         | 100,0%          | 97           | 100,0%          | 86           | 100,0%          | 56                     | 100,0%          |

|                                                    |                                | 18-34 Años |                 | 35 - 49 Años |                 | 50 - 64 Años |                 | De 65 años en adelante |                 |
|----------------------------------------------------|--------------------------------|------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|------------------------|-----------------|
|                                                    |                                | Recuento   | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento               | % de N columnas |
| La programación los fines de semana es la adecuada | Muy en desacuerdo              | 0          | 0,0%            | 3            | 3,1%            | 0            | 0,0%            | 2                      | 3,6%            |
|                                                    | Algo en desacuerdo             | 8          | 12,7%           | 13           | 13,4%           | 10           | 11,6%           | 5                      | 8,9%            |
|                                                    | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10         | 15,9%           | 32           | 33,0%           | 24           | 27,9%           | 17                     | 30,4%           |
|                                                    | Algo de acuerdo                | 35         | 55,5%           | 41           | 42,3%           | 43           | 50,0%           | 27                     | 48,2%           |
|                                                    | Muy de acuerdo                 | 10         | 15,9%           | 8            | 8,2%            | 9            | 10,5%           | 5                      | 8,9%            |
|                                                    | Total                          | 63         | 100,0%          | 97           | 100,0%          | 86           | 100,0%          | 56                     | 100,0%          |



Muy en desacuerdo

Algo en desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Algo de acuerdo

Muy de acuerdo

Hay una **buena oferta** para niños **hasta 6 años**

BASE: 169 entrevistas\*

5,9%

7,1%

45,6%

41,4%

87%

Hay una **buena oferta** para niños de **6 a 10 años**

BASE: 176 entrevistas\*

5,7%

7,4%

48,8%

38,1%

86,9%

Hay una **buena oferta** para jóvenes de **11 a 17 años**

BASE: 194 entrevistas\*

2,1%

14,4%

12,9%

37,6%

33,0%

70,6%

Hay una **buena oferta** para jóvenes de **18 a 35 años**

BASE: 215 entrevistas\*

1,9%

22,3%

17,7%

35,8%

22,3%

58,1%

Hay una **buena oferta** para personas de **36 a 65 años**

BASE: 237 entrevistas\*

0,4%

15,6%

20,7%

35,5%

27,8%

63,3%

Hay una **buena oferta** para personas **mayores de 65 años**

BASE: 225 entrevistas\*

0,4%

6,2%

13,8%

42,3%

37,3%

79,6%

BASE: 302 entrevistas

\*Base sin tener en cuenta los que han indicado Ns/Nc

P.11.- Ahora vamos a centrarnos en la actividad y actividades realizadas en el municipio. Valore por favor su grado de acuerdo con cada uno de los aspectos que le voy a mencionar



## Por Edad de los hijos

Hay una **buena oferta** para niños **hasta 6 años**

n:28\*

| Padres con hijos hasta 6 años  | %     |       |
|--------------------------------|-------|-------|
| Algo en desacuerdo             | 10,7% |       |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7,1%  |       |
| Algo de acuerdo                | 35,7% | 82,2% |
| Muy de acuerdo                 | 46,5% |       |

Hay una **buena oferta** para jóvenes **de 18 a 35 años**

n:59\*

| Padres con hijos de 18 a 35 años | %     |       |
|----------------------------------|-------|-------|
| Muy en desacuerdo                | 0%    |       |
| Algo en desacuerdo               | 25,4% |       |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo   | 20,3% |       |
| Algo de acuerdo                  | 35,7% | 54,3% |
| Muy de acuerdo                   | 18,6% |       |

## Por Grupo de edad

| De 18 a 34 años                | %     | n:56* |
|--------------------------------|-------|-------|
| Muy en desacuerdo              | 5,4%  |       |
| Algo en desacuerdo             | 23,2% |       |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16,1% |       |
| Algo de acuerdo                | 33,9% | 55,3% |
| Muy de acuerdo                 | 21,4% |       |

Hay una **buena oferta** para niños **de 6 a 10 años**

n:36\*

| Padres con hijos de 6 a 10 años | %     |       |
|---------------------------------|-------|-------|
| Algo en desacuerdo              | 8,3%  |       |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo  | 5,6%  |       |
| Algo de acuerdo                 | 50%   | 86,1% |
| Muy de acuerdo                  | 36,1% |       |

Hay una **buena oferta** para personas **de 36 a 65 años**

n:150\*

Hay una **buena oferta** para jóvenes **de 11 a 17 años**

n:49\*

| Padres con hijos de 11 a 17 años | %     |       |
|----------------------------------|-------|-------|
| Muy en desacuerdo                | 4,1%  | 30,6% |
| Algo en desacuerdo               | 26,5% |       |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo   | 12,2% |       |
| Algo de acuerdo                  | 26,5% | 57,2% |
| Muy de acuerdo                   | 30,7% |       |

Hay una **buena oferta** para personas **mayores de 65 años**

n:48\*

## Por Grupo de edad

| De 35 a 64 años                | %     |       |
|--------------------------------|-------|-------|
| Muy en desacuerdo              | 0%    |       |
| Algo en desacuerdo             | 18%   |       |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 22,7% |       |
| Algo de acuerdo                | 32%   | 59,3% |
| Muy de acuerdo                 | 27,3% |       |

| De 65 en adelante              | %     |       |
|--------------------------------|-------|-------|
| Muy en desacuerdo              | 0%    |       |
| Algo en desacuerdo             | 6,3%  |       |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 18,8% |       |
| Algo de acuerdo                | 39,5% | 74,9% |
| Muy de acuerdo                 | 35,4% |       |

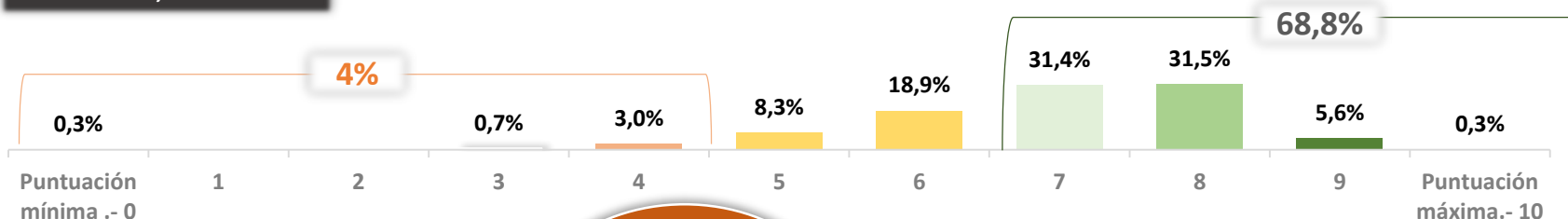
\*Base sin tener en cuenta los que han indicado Ns/Nc

P.11.- Ahora vamos a centrarnos en la actividad y actividades realizadas en el municipio. Valore por favor su grado de acuerdo con cada uno de los aspectos que le voy a mencionar

BASE: 302 entrevistas



**VALORACIÓN MEDIA:**  
6,94



### MEJORAS:

Actividades realizadas por el Ayuntamiento en el municipio

n: 174

Más actividades para adolescentes / jóvenes, 38%

Ofertar más actividades de ocio, 25%

Más actividades culturales, 12%

Más actividades para la tercera edad, 7%

Recuperar Fiestas/tradiciones de antes. 7%

### VALORACIÓN GLOBAL:

Actividades realizadas por el ayuntamiento

#### VALORACIÓN MEDIA

De 18 a 34 años 6,86

De 35 a 49 años 7,05

De 50 a 64 años 7,05

De 65 años en adelante 6,70

La valoración con la actividad y actividades realizadas por el Ayuntamiento es muy positiva en general, con un 6,94 de valoración media.

Aun así, se demanda evolución en áreas como el ocio en general, aunque con especial mención al ocio para adolescentes y jóvenes

Un 42% NS/NC, no detectando posibles áreas de mejora

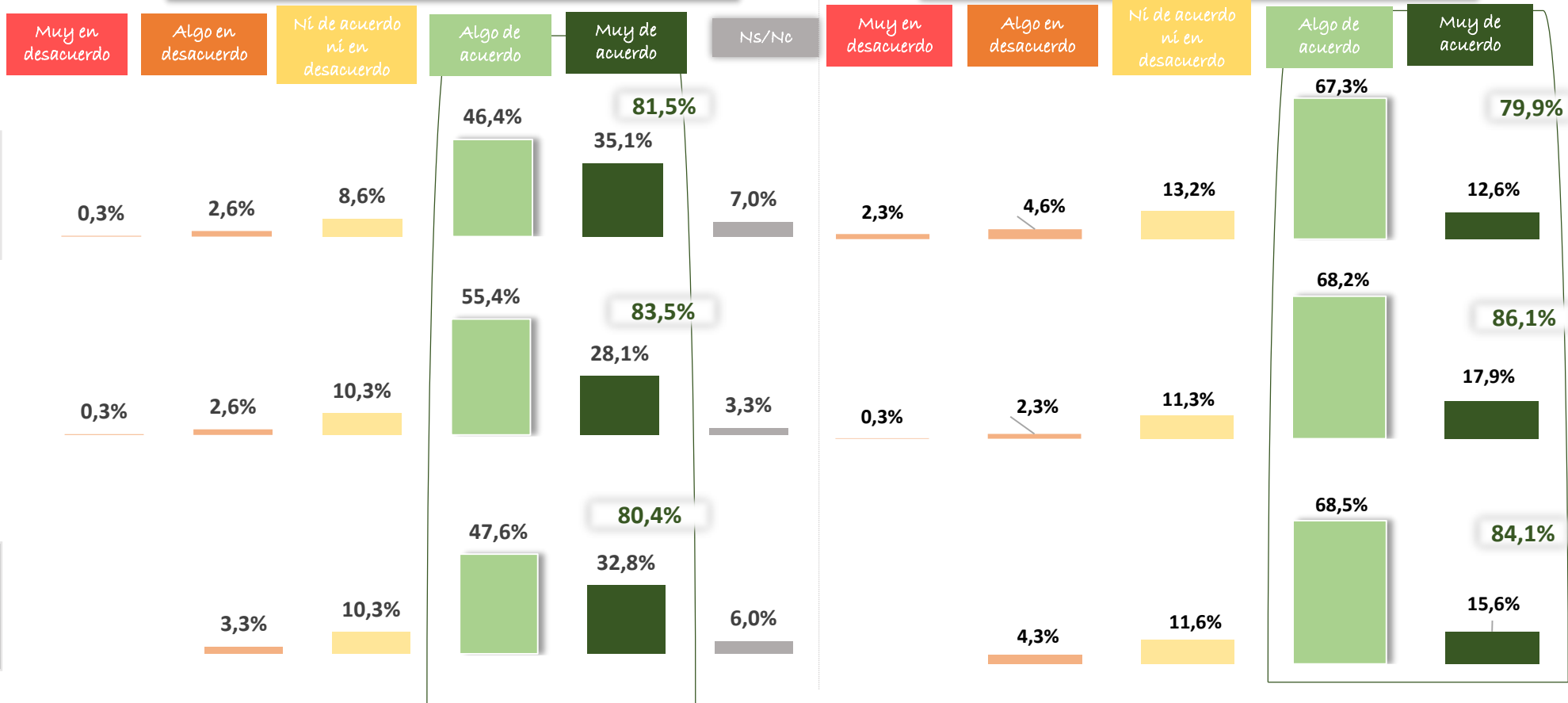
\*No se han representado % por debajo del 7%

Valoración previa a la documentaciónValoración tras la documentación

La oferta de cursos es adecuada \*

Hay una adecuada oferta de deportes en el municipio\*

Ha **mejorado** significativamente el acceso al deporte para los jóvenes en general\*



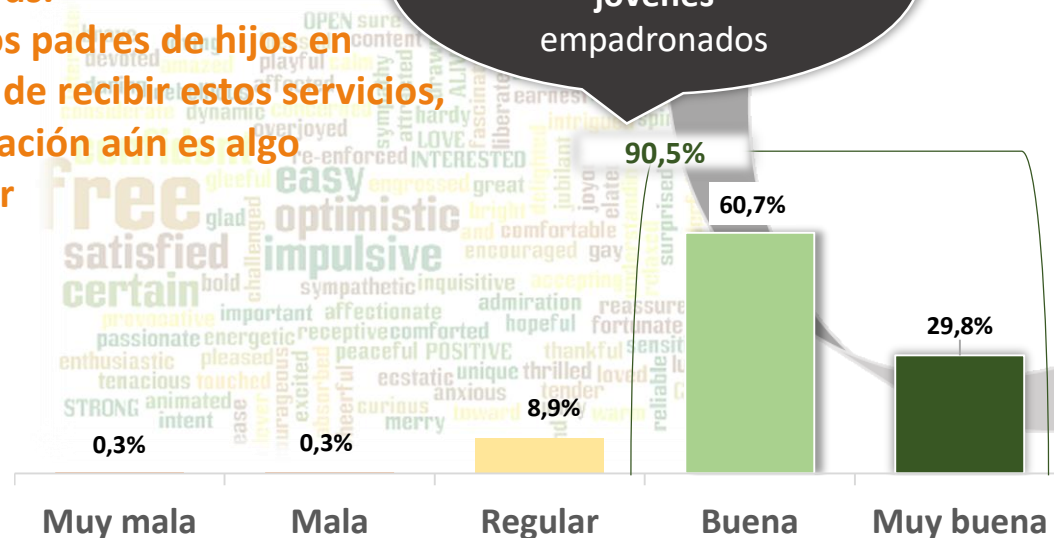
**Los cursos y las ofertas deportivas actualmente ofertadas son valoradas favorables, considerándose adecuadas. Para 4 de cada 5 vecinos ha mejorado el acceso al deporte en los jóvenes en general**

\*Documentación mostrada a los entrevistados en el adjunto, "anexo de documentación"

## Valoración de la novedades introducidas en los cursos municipales

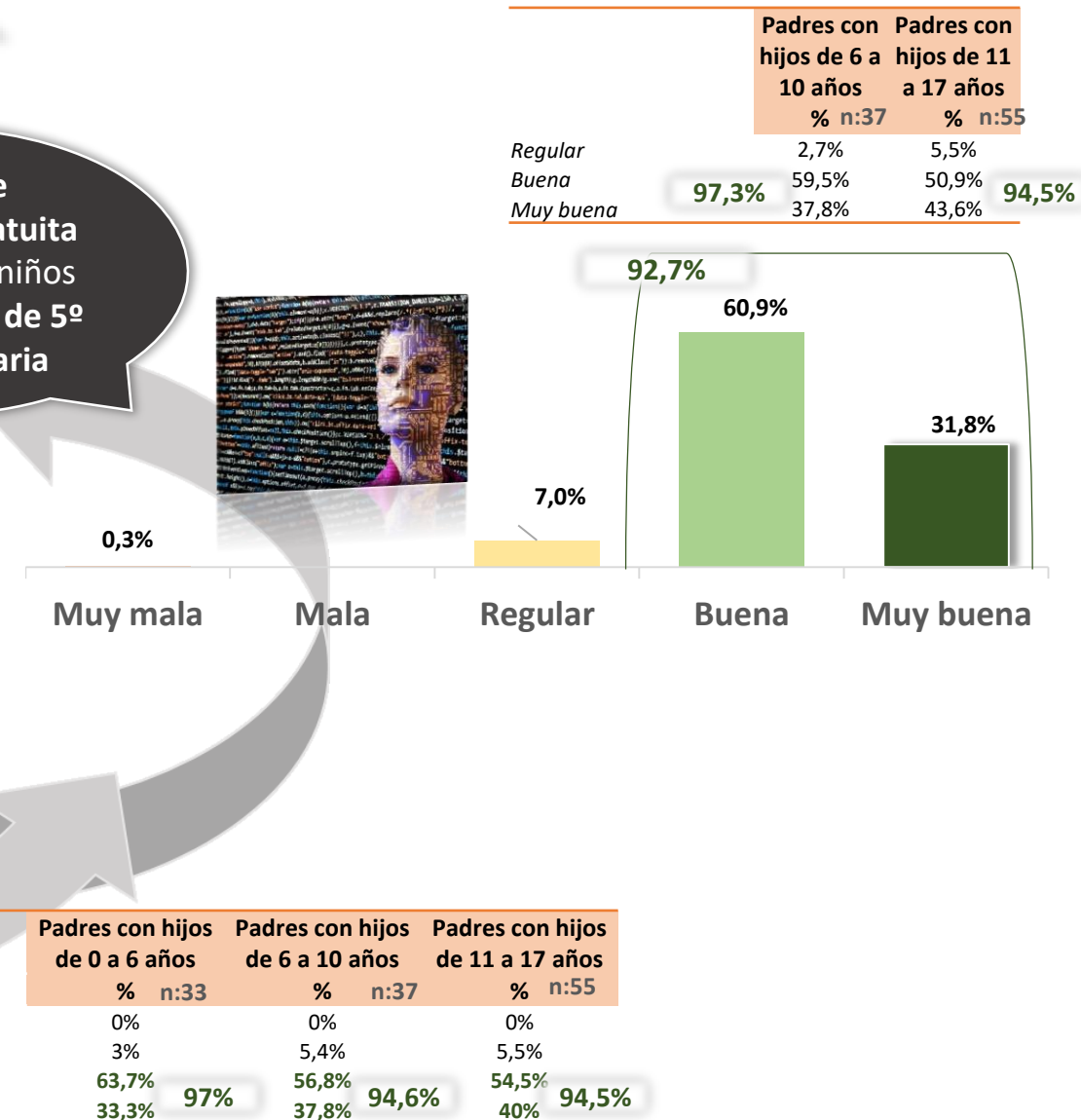
Para 9 de cada 10 ciudadanos, las dos nuevas iniciativas gratuitas de Inglés para niños y jóvenes y robótica para alumnos de 5º y 6º de primaria son buenas o muy buenas. Es residual quien critica estas iniciativas.

Entre los padres de hijos en edades de recibir estos servicios, la valoración aún es algo superior

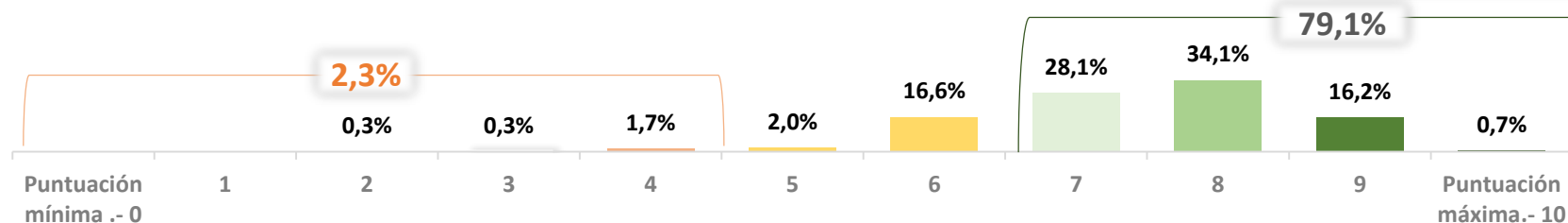


Robótica e informática gratuita para todos los niños empadronados de 5º y 6º de Primaria

Inglés gratuito para todos los niños y jóvenes empadronados

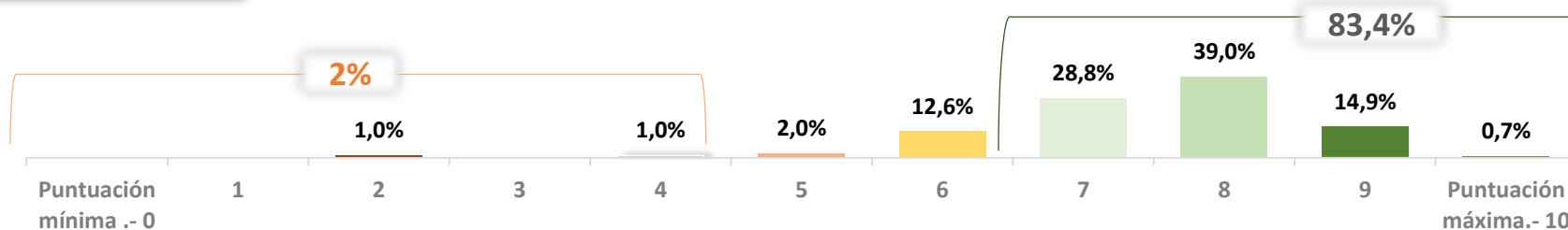


### VALORACIÓN GLOBAL: Oferta de cursos municipales



**VALORACIÓN MEDIA:**  
7,40

### VALORACIÓN GLOBAL: Oferta deportiva y acceso al deporte



**VALORACIÓN MEDIA:**  
7,46

La valoración global con las áreas de cursos municipales y oferta deportiva y acceso al deporte son bastante elevadas

n: 105

**MEJORAS:***Oferta de cursos municipales*

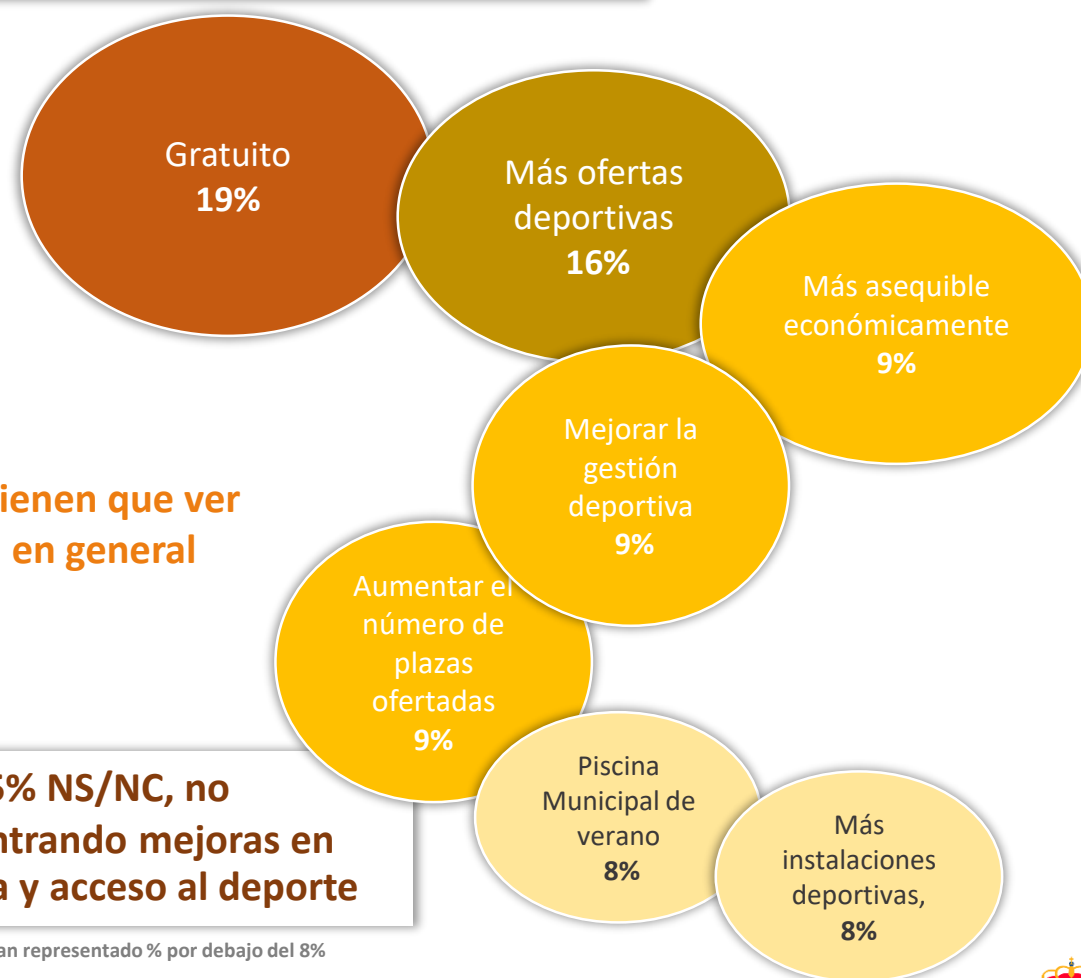
**Cuando surgen posibles mejoras, tienen que ver con la gratuidad, o la mayor oferta en general**

**Un 66% NS/NC, no encontrando posibles mejoras en cursos**

\*No se han representado % por debajo del 6%

**MEJORAS:***Oferta deportiva y acceso al deporte*

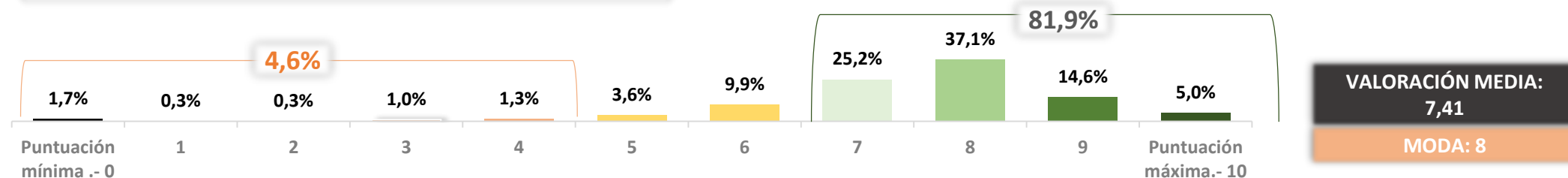
n: 74



**Un 75% NS/NC, no encontrando mejoras en oferta y acceso al deporte**

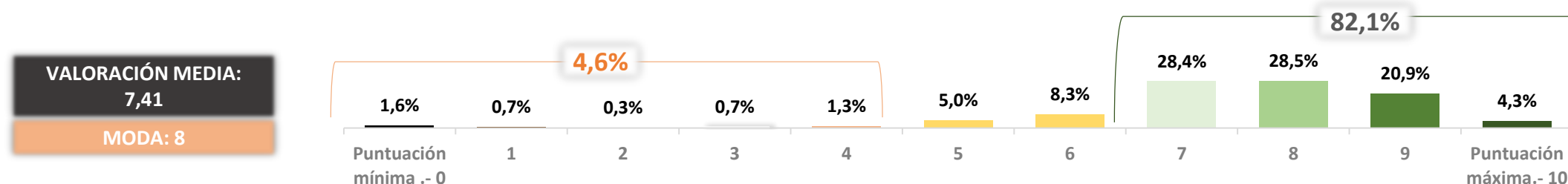
\*No se han representado % por debajo del 8%

“¿Qué le parece, en general, que exista la posibilidad de que haya participación ciudadana en su municipio?”



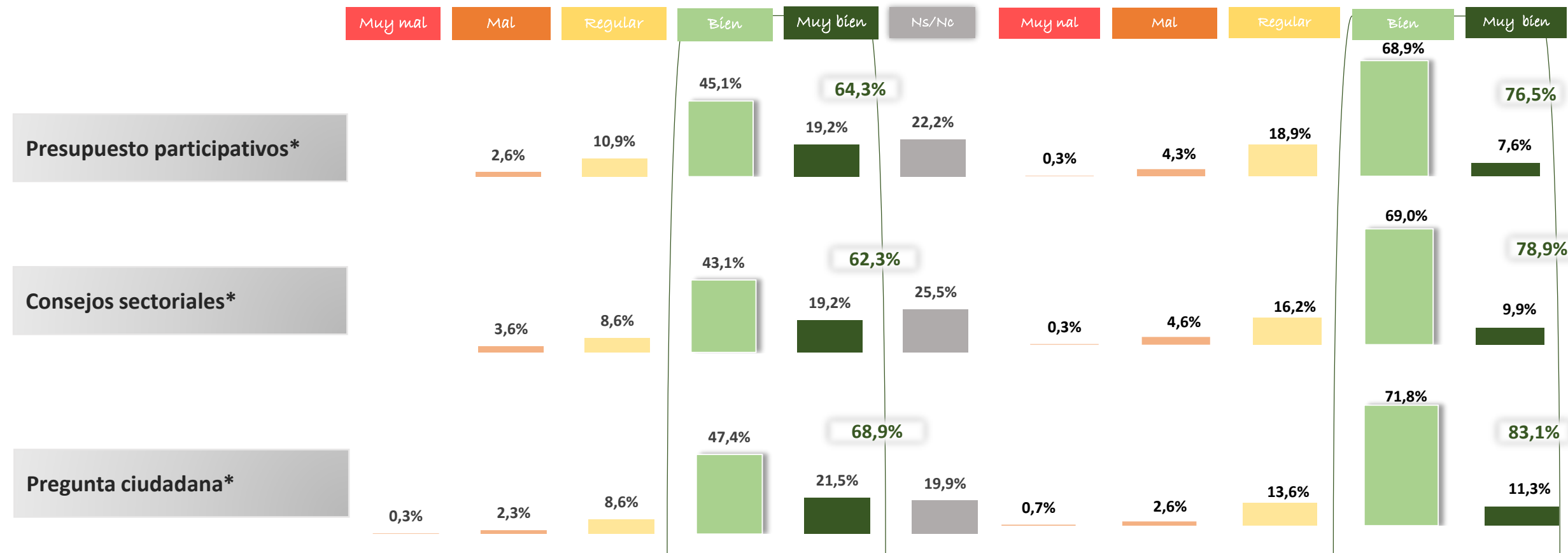
El 81,9% de los ciudadanos valora entre 7 y 10 puntos que exista la posibilidad de participación ciudadana en su municipio. El 82,1% le otorga puntuaciones entre 7 y 10 a la participación ciudadana de Soto en particular

“¿Cómo valora la participación ciudadana en concreto de Soto en la actualidad?”



Menos de un 5% “suspende” que haya participación ciudadana y la participación ciudadana en Soto en concreto

|                                                                                                            |    | 18-34 Años |                 | 35 - 49 Años |                 | 50 - 65 Años |                 | De 65 años en adelante |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|------------------------|-----------------|
|                                                                                                            |    | Recuento   | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento               | % de N columnas |
| ¿Qué le parece, en general, que exista la posibilidad de que haya participación ciudadana en su municipio? | 0  | 0          | 0,0%            | 1            | 1,0%            | 3            | 3,5%            | 1                      | 1,8%            |
|                                                                                                            | 1  | 0          | 0,0%            | 0            | 0,0%            | 0            | 0,0%            | 1                      | 1,8%            |
|                                                                                                            | 2  | 0          | 0,0%            | 1            | 1,0%            | 0            | 0,0%            | 0                      | 0,0%            |
|                                                                                                            | 3  | 0          | 0,0%            | 0            | 0,0%            | 3            | 3,5%            | 0                      | 0,0%            |
|                                                                                                            | 4  | 1          | 1,6%            | 1            | 1,0%            | 1            | 1,2%            | 1                      | 1,8%            |
|                                                                                                            | 5  | 3          | 4,8%            | 3            | 3,1%            | 1            | 1,2%            | 4                      | 7,1%            |
|                                                                                                            | 6  | 7          | 11,1%           | 8            | 8,2%            | 10           | 11,6%           | 5                      | 8,9%            |
|                                                                                                            | 7  | 14         | 22,2%           | 28           | 28,9%           | 20           | 23,3%           | 14                     | 25,0%           |
|                                                                                                            | 8  | 26         | 41,3%           | 30           | 31%             | 34           | 39,4%           | 22                     | 39,3%           |
|                                                                                                            | 9  | 6          | 9,5%            | 19           | 19,6%           | 12           | 14,0%           | 7                      | 12,5%           |
|                                                                                                            | 10 | 6          | 9,5%            | 6            | 6,2%            | 2            | 2,3%            | 1                      | 1,8%            |
| Total                                                                                                      |    | 63         | 100,0%          | 97           | 100,0%          | 86           | 100,0%          | 56                     | 100,0%          |
| ¿Cómo valora la participación ciudadana en concreto de Soto en la actualidad?                              | 0  | 0          | 0,0%            | 2            | 2,1%            | 2            | 2,3%            | 1                      | 1,8%            |
|                                                                                                            | 1  | 0          | 0,0%            | 0            | 0,0%            | 2            | 2,3%            | 0                      | 0,0%            |
|                                                                                                            | 2  | 0          | 0,0%            | 0            | 0,0%            | 0            | 0,0%            | 1                      | 1,8%            |
|                                                                                                            | 3  | 1          | 1,6%            | 0            | 0,0%            | 1            | 1,2%            | 0                      | 0,0%            |
|                                                                                                            | 4  | 0          | 0,0%            | 1            | 1,0%            | 2            | 2,3%            | 1                      | 1,8%            |
|                                                                                                            | 5  | 4          | 6,3%            | 6            | 6,2%            | 2            | 2,3%            | 3                      | 5,4%            |
|                                                                                                            | 6  | 4          | 6,3%            | 5            | 5,2%            | 9            | 10,5%           | 7                      | 12,5%           |
|                                                                                                            | 7  | 18         | 28,6%           | 31           | 32,0%           | 25           | 29,1%           | 12                     | 21,3%           |
|                                                                                                            | 8  | 19         | 30,3%           | 26           | 26,7%           | 21           | 24,4%           | 20                     | 35,7%           |
|                                                                                                            | 9  | 13         | 20,6%           | 21           | 21,6%           | 19           | 22,1%           | 10                     | 17,9%           |
|                                                                                                            | 10 | 4          | 6,3%            | 5            | 5,2%            | 3            | 3,5%            | 1                      | 1,8%            |
| Total                                                                                                      |    | 63         | 100,0%          | 97           | 100,0%          | 86           | 100,0%          | 56                     | 100,0%          |

Valoración previa a la documentaciónValoración tras la documentación

Desde el conocimiento que se tiene, la valoración de cada elemento concreto de participación ciudadana es positiva, siendo la pregunta ciudadana la mejor valorada. Una vez se muestra el concepto de cada una, la valoración mejora notablemente

\*Documentación mostrada a los entrevistados en el adjunta, "anexo de documentación"

P.19.A- ¿Cómo valora cada uno de los aspectos relacionados con la participación ciudadana, desde la información que tiene en la actualidad? (previo a leer el concepto)

P.19.B- Ahora le voy a mostrar una información sobre estos aspectos, ¿qué valoración realizaría ahora que tiene una mayor información?

BASE: 302 entrevistas

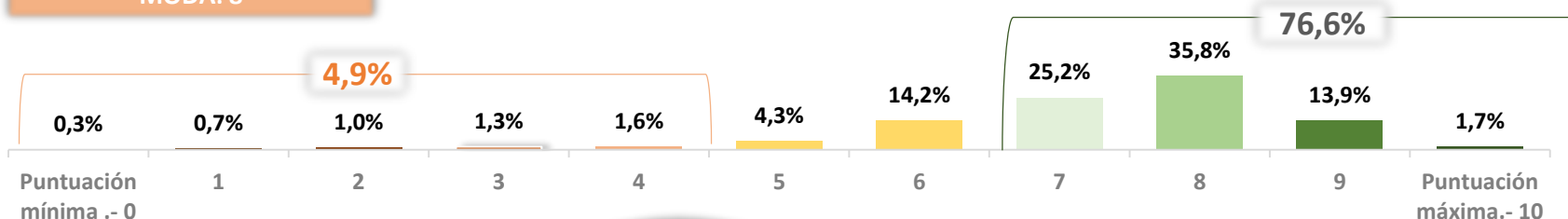
RESEARCH&INSIGHTS

41



VALORACIÓN MEDIA: 7,24

MODA: 8



**VALORACIÓN GLOBAL:**  
Participación ciudadana

**MEJORAS:**  
Participación ciudadana

n: 76

Aumentar /incentivar la participación del ciudadano  
**32%**

Los especialistas son los políticos, no los ciudadanos  
**22%**

Más información/ difusión  
**5%**

Más participación de los adolescentes/ jóvenes  
**4%**

**VALORACIÓN MEDIA**

|                        |      |
|------------------------|------|
| De 18 a 34 años        | 7,37 |
| De 35 a 49 años        | 7,39 |
| De 50 a 64 años        | 7,03 |
| De 65 años en adelante | 7,16 |

La participación ciudadana en Soto tras ver toda la información se valora con puntuaciones de 7 a 10 por un 76,6% de los ciudadanos. Menos de un 5% “suspende” la participación ciudadana en Soto

**Un 75% Ns/Nc considera que no hay que realizar mejoras**

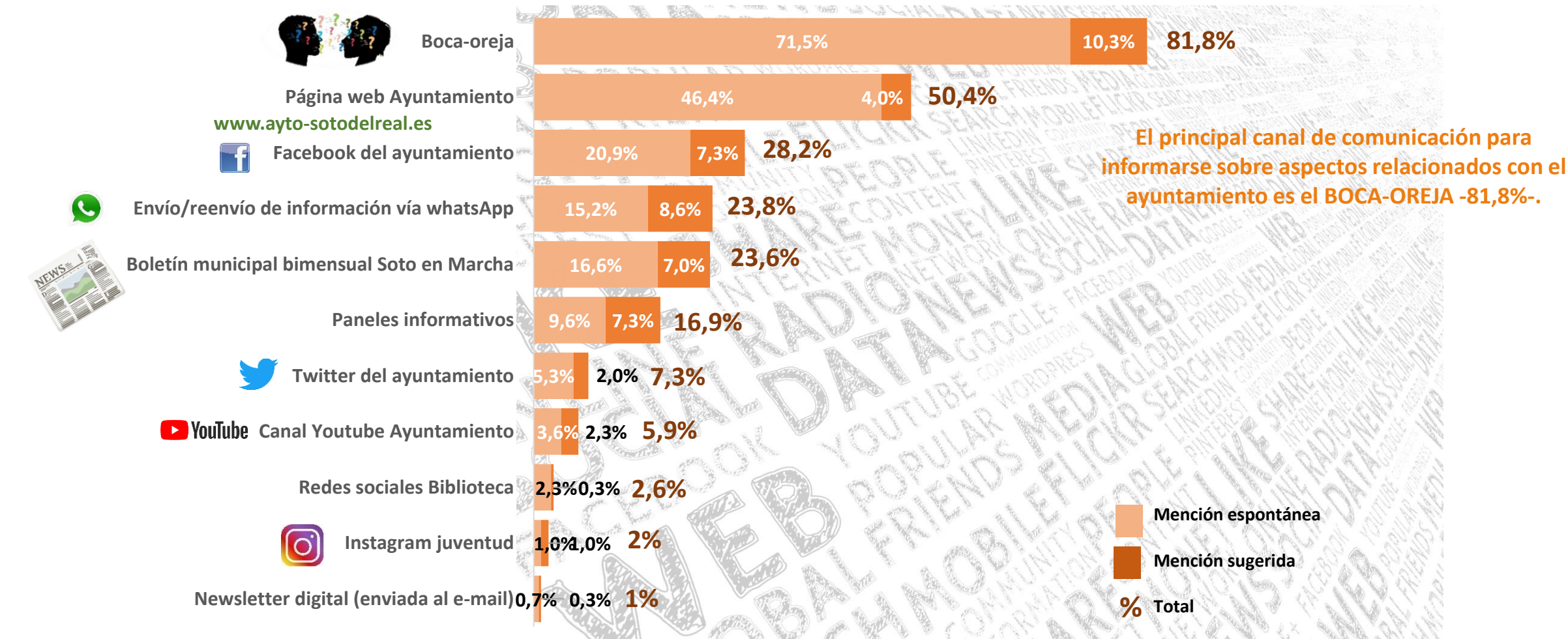
\*No se han representado % por debajo del 8%

P.20.- Ahora que hemos visto más información sobre la participación ciudadana, ¿cómo valoraría la participación ciudadana en Soto de 0 a 10, donde 0 es la puntuación mínima y 10 la máxima puntuación?

P.21.- Teniendo en cuenta todos los aspectos que hemos comentado, ¿qué mejoras realizaría en la participación ciudadana de Soto/nuevas formas de participación, por ejemplo en ámbito social, cultural, ocio?



“¿Mediante qué canales de comunicación suele estar informado de las novedades, programaciones, información general del ayuntamiento?”



P.22.A- ¿Mediante qué canales de comunicación suele estar informado de las novedades, programaciones, información general del ayuntamiento?  
 P.22.B- De los siguientes canales de comunicación, ¿suele utilizarlos para estar informado?



## Por grupos de edad

“¿Mediante qué canales de comunicación suele estar informado de las novedades, programaciones, información general del ayuntamiento?”

### Edades

De 18 a 34 años

De 35 a 49 años

De 50 a 64 años

De 65 años en adelante



Boca-oreja

Página web Ayuntamiento  
[www.ayto-sotodelreal.es](http://www.ayto-sotodelreal.es)



Facebook del ayuntamiento

Envío/reenvío de info vía whatsapp



Boletín municipal Soto en Marcha

Paneles informativos



Twitter del ayuntamiento

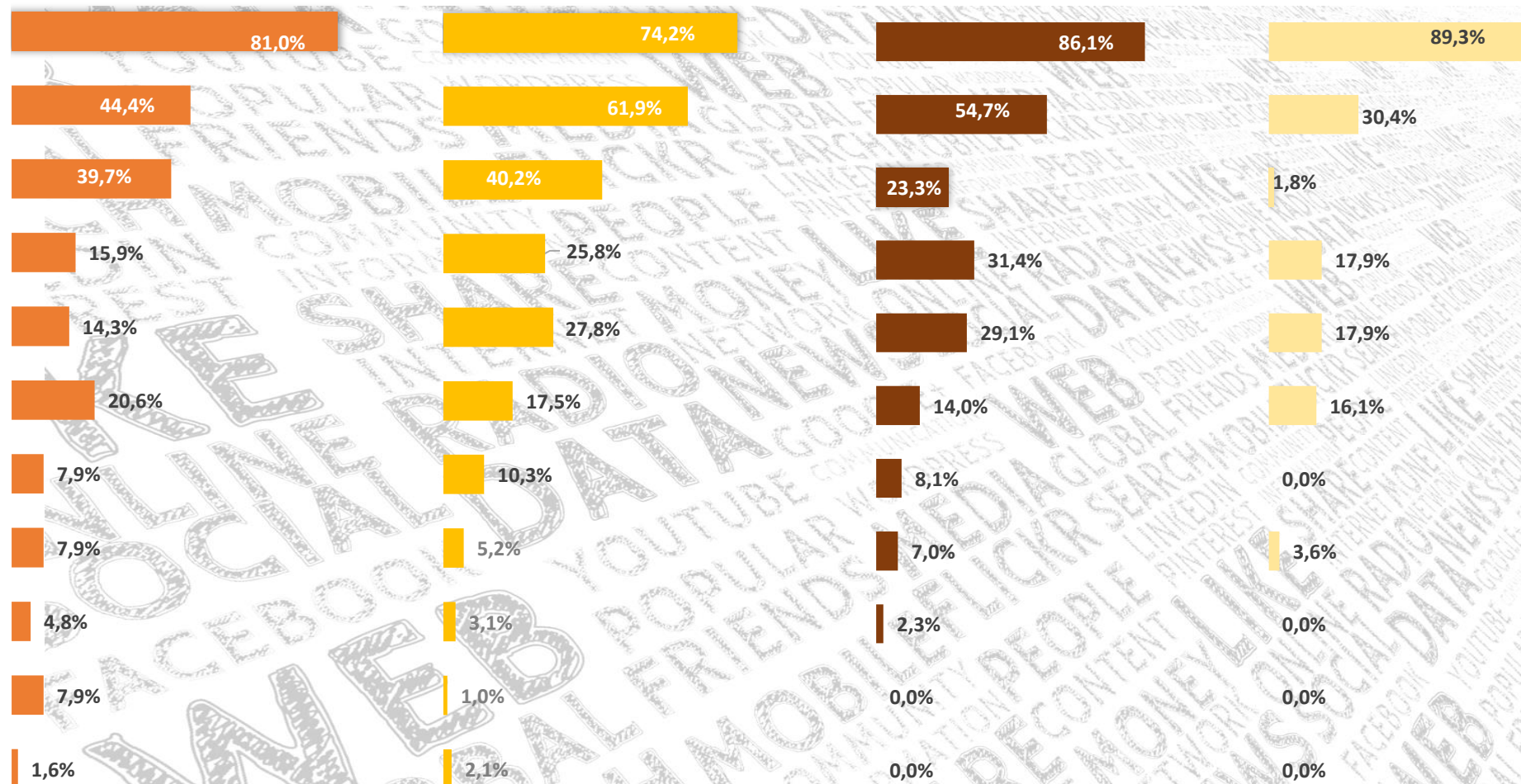
YouTube Canal Youtube Ayuntamiento

Redes sociales Biblioteca



Instagram juventud

Newsletter digital



\* Porcentajes totales (suma de menciones espontáneas y sugeridas)

P.22.A- ¿Mediante qué canales de comunicación suele estar informado de las novedades, programaciones, información general del ayuntamiento?

BASE: 302 entrevistas

RESEARCH & INSIGHTS

44



¿Cómo valoraría las siguientes formas de comunicación ... ?

Muy mal

Mal

Regular

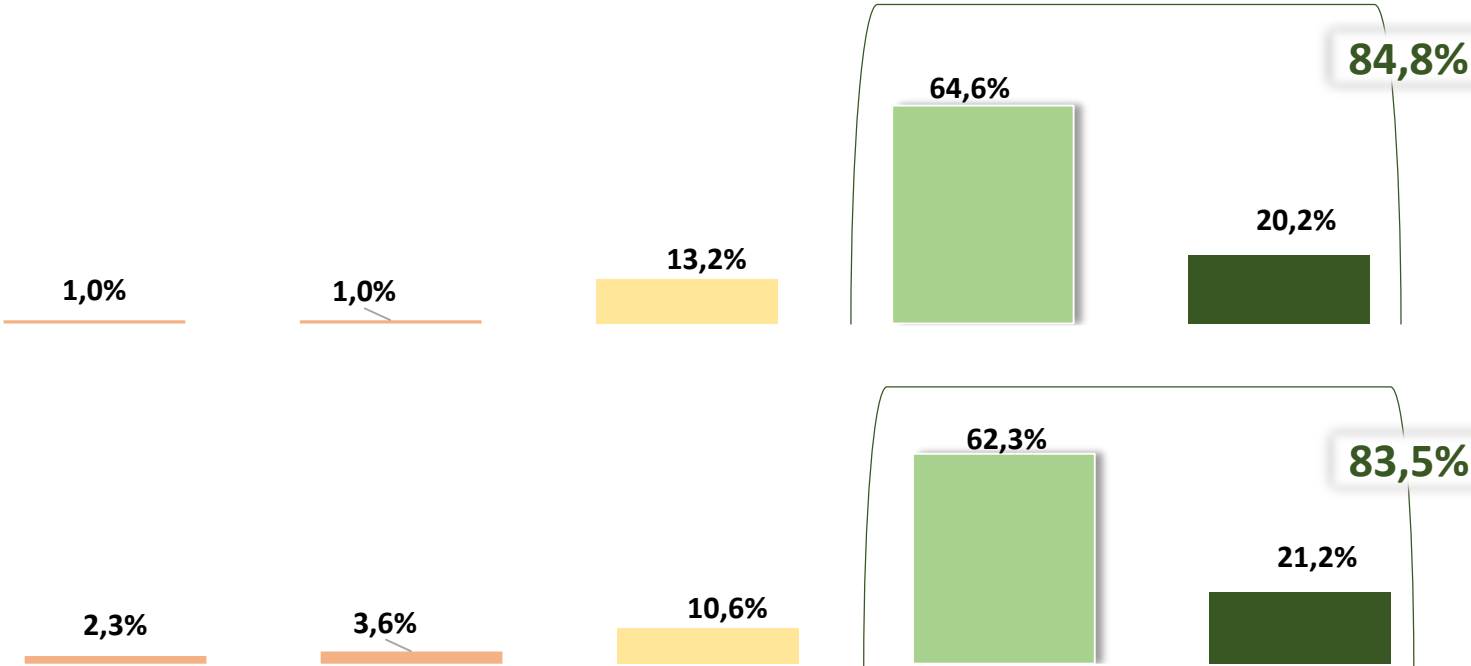
Bien

Muy bien

**WhatsApp** del Alcalde a disposición de los vecinos para dudas, sugerencias o quejas, en el que además, se pueda informar de información relevante del municipio, de la agenda semanal de forma periódica y/u otros eventos



**Pantallas informativas** en varios sitios del municipio en el haya información general y agenda semanal (P. ej. Plaza, Parque del Río, Parque Los Morales, Zoco...)



El Whatsapp del Alcalde a disposición de los vecinos y la implantación de pantallas informativas en varios sitios del municipio, son dos medidas que se valorarían de forma muy positiva, como canales de comunicación que formen parte del día a día



\*Diferencia estadísticamente significativa al 90%

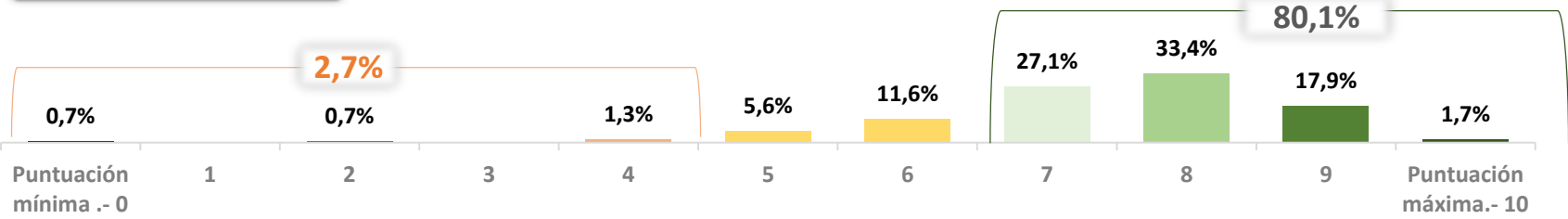
Por grupos de edad

|                                                                                                                                                                                                                                  |          | 18-34 Años |                 | 35 - 49 Años |                 | 50 - 65 Años |                 | De 65 años en adelante |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                  |          | Recuento   | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento     | % de N columnas | Recuento               | % de N columnas |
| <u>WhatsApp</u> del alcalde a disposición de los vecinos para dudas, sugerencias o quejas, en el que además, se pueda informar de información relevante del municipio, de la agenda semanal de forma periódica y/u otros eventos | Muy mal  | 0          | 0,0%            | 0            | 0,0%            | 3            | 3,5%            | 0                      | 0,0%            |
|                                                                                                                                                                                                                                  | Mal      | 0          | 0,0%            | 1            | 1,0%            | 1            | 1,2%            | 1                      | 1,8%            |
|                                                                                                                                                                                                                                  | Regular  | 5          | 7,9%            | 19           | 19,6%           | 8            | 9,3%            | 8                      | 14,3%           |
|                                                                                                                                                                                                                                  | Bien     | 39         | 61,9%           | 53           | 54,7%           | 60           | 69,7%           | 43                     | 76,8%**         |
|                                                                                                                                                                                                                                  | Muy bien | 19         | 30,2%           | 24           | 24,7%           | 14           | 16,3%           | 4                      | 7,1%**          |
| Total                                                                                                                                                                                                                            |          | 63         | 100,0%          | 97           | 100,0%          | 86           | 100,0%          | 56                     | 100,0%          |
|                                                                                                                                                                                                                                  |          |            |                 |              |                 |              |                 |                        |                 |
| <u>Pantallas informativas</u> en varios sitios del municipio en el haya información general y agenda semanal (P. ej. Plaza, Parque del Río, Parque Los Morales, Zoco...)                                                         | Muy mal  | 0          | 0,0%            | 3            | 3,1%            | 3            | 3,5%            | 1                      | 1,8%            |
|                                                                                                                                                                                                                                  | Mal      | 2          | 3,2%            | 5            | 5,2%            | 2            | 2,3%            | 2                      | 3,6%            |
|                                                                                                                                                                                                                                  | Regular  | 8          | 12,7%           | 13           | 13,4%           | 7            | 8,1%            | 4                      | 7,1%            |
|                                                                                                                                                                                                                                  | Bien     | 36         | 57,1%           | 51           | 52,5%           | 59           | 68,7%           | 42                     | 75,0%**         |
|                                                                                                                                                                                                                                  | Muy bien | 17         | 27,0%           | 25           | 25,8%           | 15           | 17,4%           | 7                      | 12,5%           |
| Total                                                                                                                                                                                                                            |          | 63         | 100,0%          | 97           | 100,0%          | 86           | 100,0%          | 56                     | 100,0%          |



VALORACIÓN MEDIA:  
7,39

VALORACIÓN GLOBAL:  
*Comunicación del Ayuntamiento*



| VALORACIÓN MEDIA       |      |
|------------------------|------|
| De 18 a 34 años        | 7,44 |
| De 35 a 49 años        | 7,49 |
| De 50 a 64 años        | 7,38 |
| De 65 años en adelante | 7,18 |

MEJORAS:  
*Comunicación del Ayuntamiento*

n: 73



Para el 80% –valoraciones de 7 a 10- la comunicación con el ayuntamiento, en general, es buena con una puntuación media de 7,39.

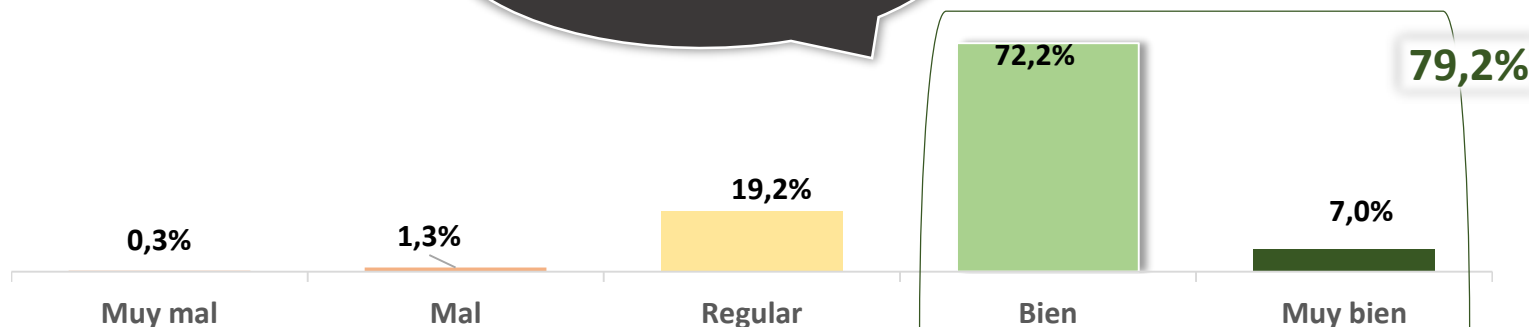
Un 76% Ns/Nc considera que no hay que realizar mejoras

\*No se han representado % por debajo del 8%

P.24.- En cuanto a la comunicación, ¿cómo la valoraría de 0 a 10, donde 0 es la puntuación mínima y 10 la máxima puntuación?  
P.25.- Teniendo en cuenta todos los aspectos que hemos comentado, ¿qué mejoras realizaría en la comunicación?



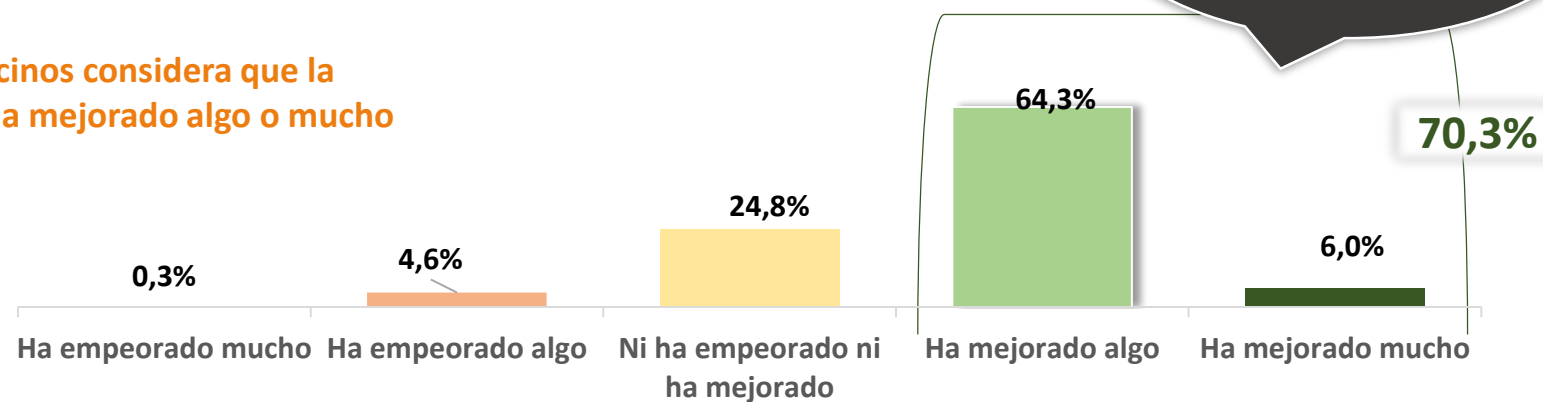
Valoración labor del ayuntamiento en la actualidad



Para el 79,2% de los ciudadanos, la valoración de la labor del ayuntamiento en general es buena o muy buena

Evolución del ayuntamiento en los últimos 2-3 años

En términos evolutivos, el 70,3% de los vecinos considera que la evolución en general en los últimos 2-3 años ha mejorado algo o mucho



Por áreas concretas, se entiende que la evolución ha sido positiva en las distintas esferas que se han analizado, destacando la comunicación, gestiones, transparencia...

### valoración Áreas de Interés

Comunicación del ayuntamiento

Gestiones y atención general por parte del ayuntamiento

Transparencia en la gestión

Cercanía para realizar cualquier consulta / ante cualquier necesidad

Oferta de cursos municipales

Gestiones económica y de reducción de impuestos

Implicación del equipo de gobierno

Acceso al deporte

Actividades generales en el pueblo (actividades culturales, ocio ...)

Ha empeorado mucho

Ha empeorado algo

Ni ha empeorado ni ha mejorado

Ha mejorado algo

Ha empeorado algo

0,7%

4,0%

23,8%

59,6%

11,9%

71,5%

0,7%

6,3%

22,5%

61,6%

8,9%

70,5%

0,7%

4,0%

26,8%

59,9%

8,6%

68,5%

0,7%

2,6%

29,5%

53,0%

14,2%

67,2%

0,7%

3,6%

28,8%

57,3%

9,6%

66,9%

1,0%

6,0%

26,8%

55,3%

10,9%

66,2%

0,7%

6,6%

27,8%

55,6%

9,3%

64,9%

0,7%

7,0%

31,8%

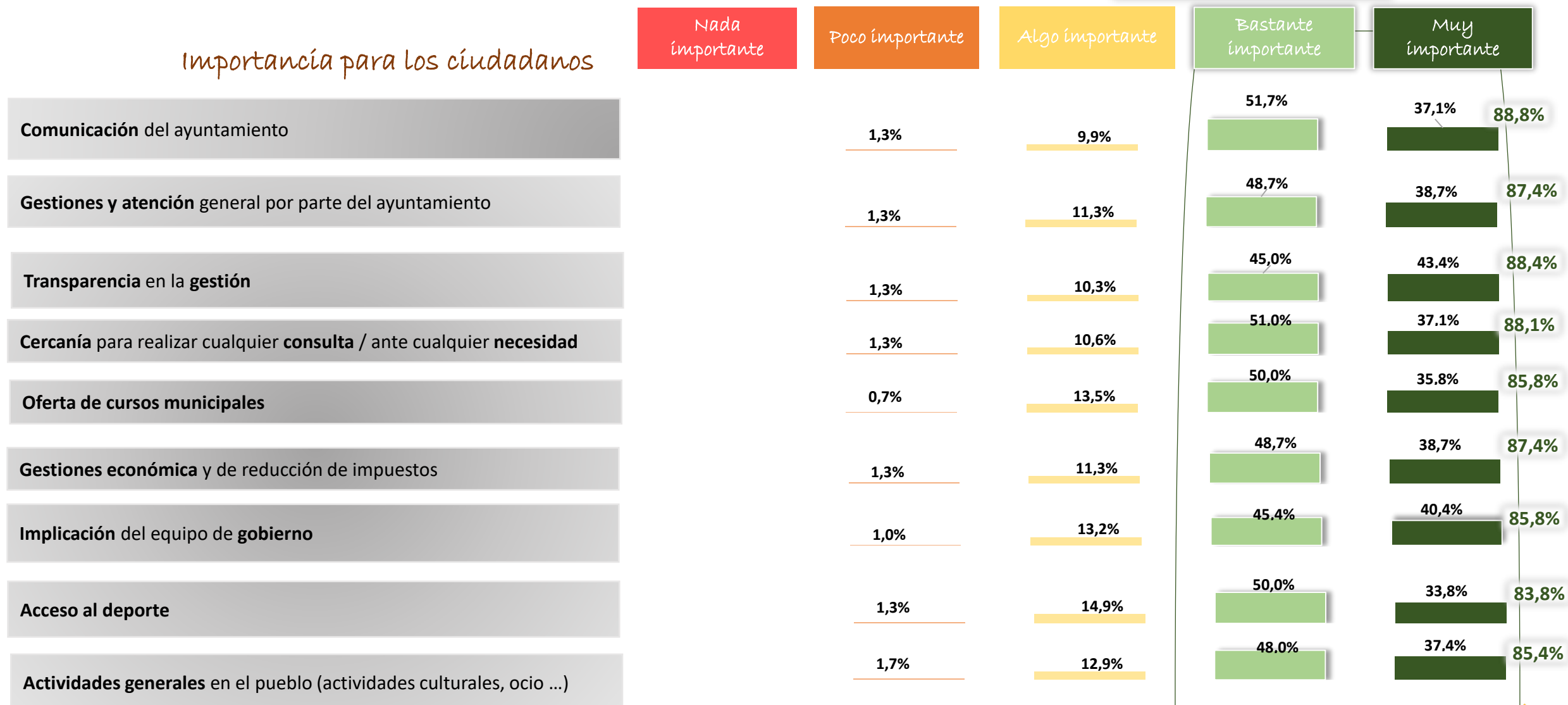
52,6%

7,9%

60,5%



## Importancia para los ciudadanos



Calidad de vida

Servicios generales

Ayuntamiento

Actividades

Curso municipales y deportes

Participación ciudadana

Comunicación

Valoraciones globales y evolución

Equipos de gobierno y grupos políticos

Conocimiento

Valoración media

Puntuaciones: Escala de 0 a 10

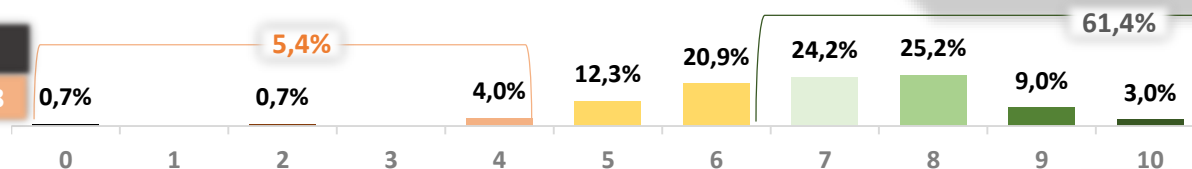
## Equipo de Gobierno

Juan Lobato (Alcalde)

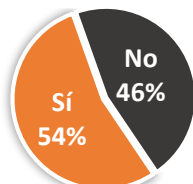


6,9

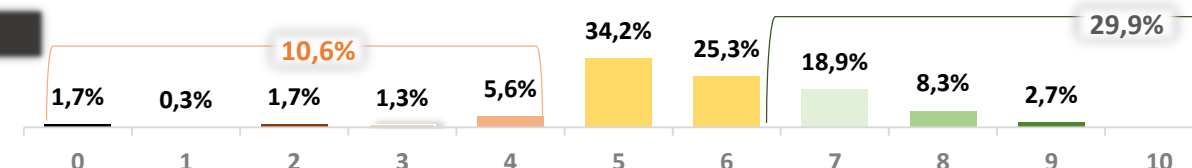
MODA: 8



Javier Benayas (Teniente Alcalde y Concejal de Urbanizaciones, transporte, urbanismo y sostenibilidad)



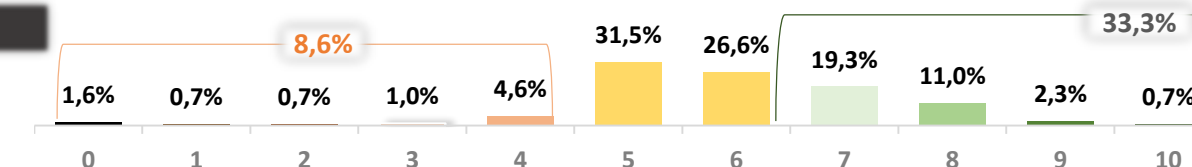
5,8



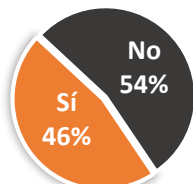
María París (Deporte, juventud, empleo y desarrollo local)



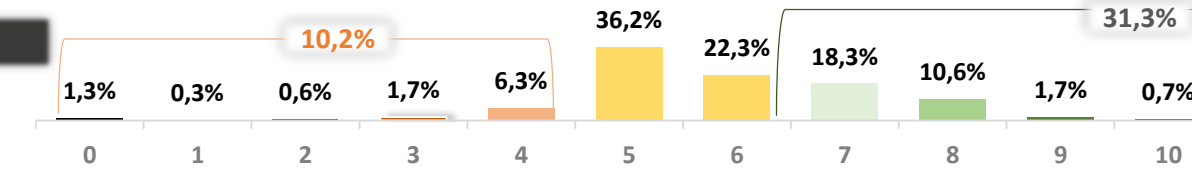
5,9



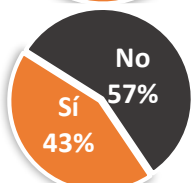
Manuel Román (Educación, cultura, ocio, festejos, comunicación, innovación tecnológica, participación ciudadana, comercio y turismo)



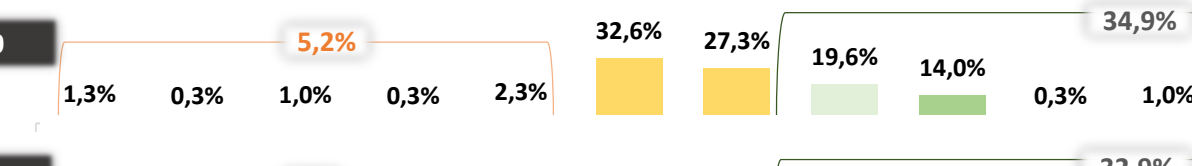
5,8



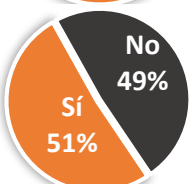
Noelia Barrado (RRHH, salud pública, mujer, bienestar social y mayores)



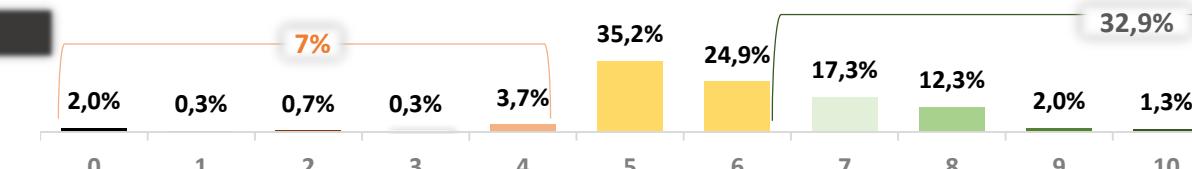
6,0



José Luis Izquierdo (Obras, infraestructuras y servicios, ganadería y seguridad ciudadana)



6



VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO DE GOBIERNO

6,1

RESEARCH &amp; INSIGHTS

51



## Equipo de Gobierno

Conocimiento  
Equipo de Gobierno

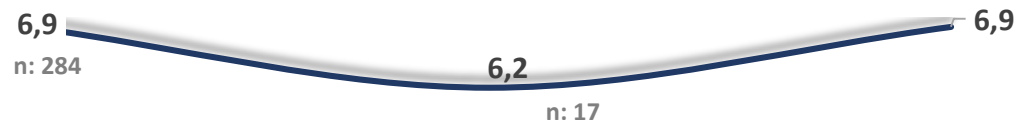
## Valoración Media

Sí conoce

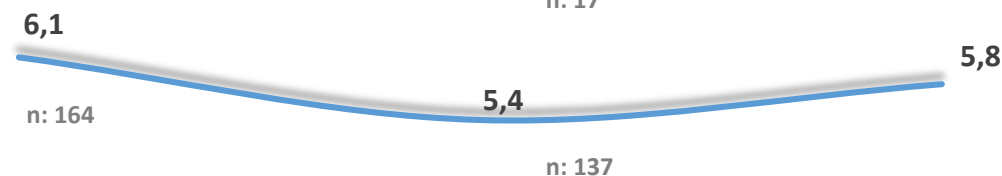
No conoce

TOTAL

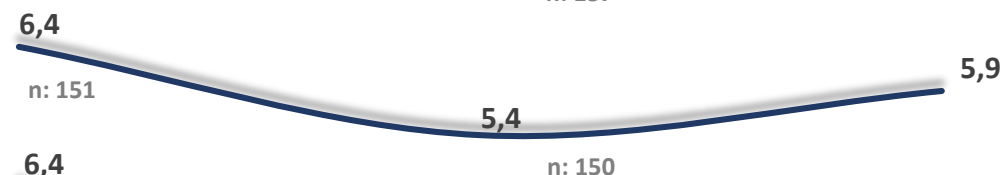
Juan Lobato (Alcalde)



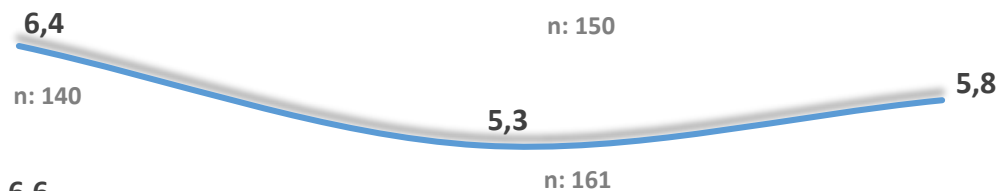
Javier Benayas (Teniente Alcalde y Concejale de Urbanizaciones, transporte, urbanismo y sostenibilidad)



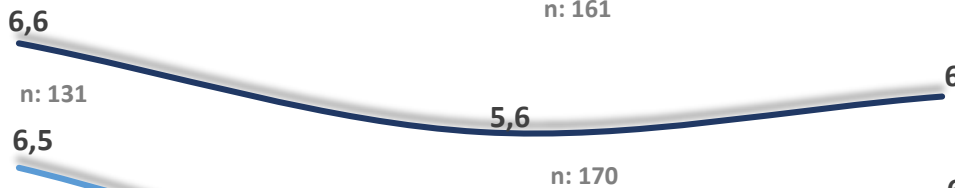
María París (Deporte, juventud, empleo y desarrollo local)



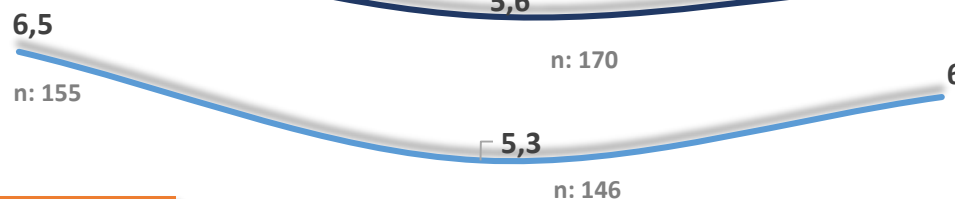
Manuel Román (Educación, cultura, ocio, festejos, comunicación, innovación tecnológica, participación ciudadana, comercio y turismo)



Noelia Barrado (RRHH, salud pública, mujer, bienestar social y mayores)



José Luis Izquierdo (Obras, infraestructuras y servicios, ganadería y seguridad ciudadana)

VALORACIÓN GLOBAL  
DEL EQUIPO DE GOBIERNO

6,5

5,6

6,1

Quando se conoce a los miembros del equipo de gobierno, la valoración de aumenta con respecto a aquellos que no los conocen y que valoran su labor exclusivamente por el área que llevan

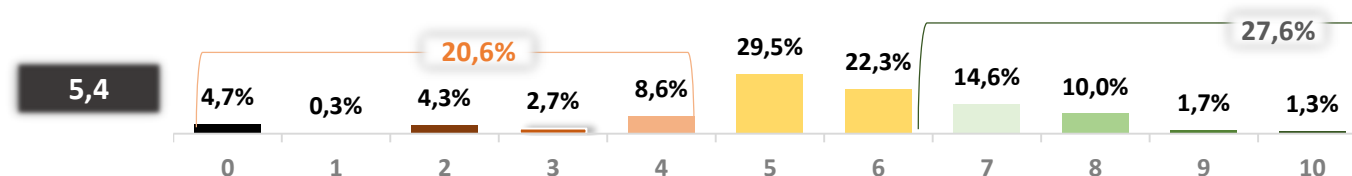
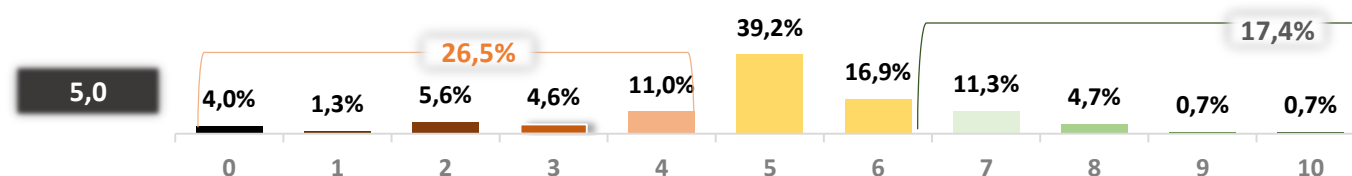
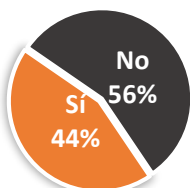
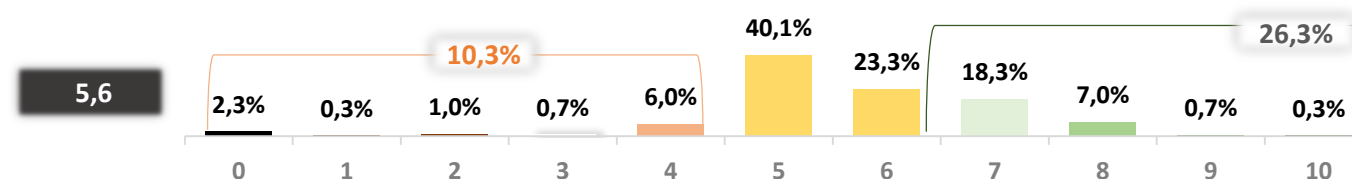
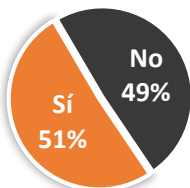


## Líderes de grupos políticos

## Conocimiento

## Valoración media

## Puntuaciones: Escala de 0 a 10

**Encarna Rivero***(Portavoz del grupo político PP)***Pablo Carretero***(Portavoz del grupo político Ganemos Soto)***Sergio Luna***(Portavoz del grupo político Ciudadanos)*

P.30. Conoce a cada uno de los miembros que le voy a mencionar dentro del gobierno municipal? (Att. Valorar si conoce/sabe quién es la persona en concreto).

P.31. ¿Qué valoración realizaría de su labor, o si no los conoce, de la labor que ocupa por la concejalía que ocupa / partido que representa en Soto?

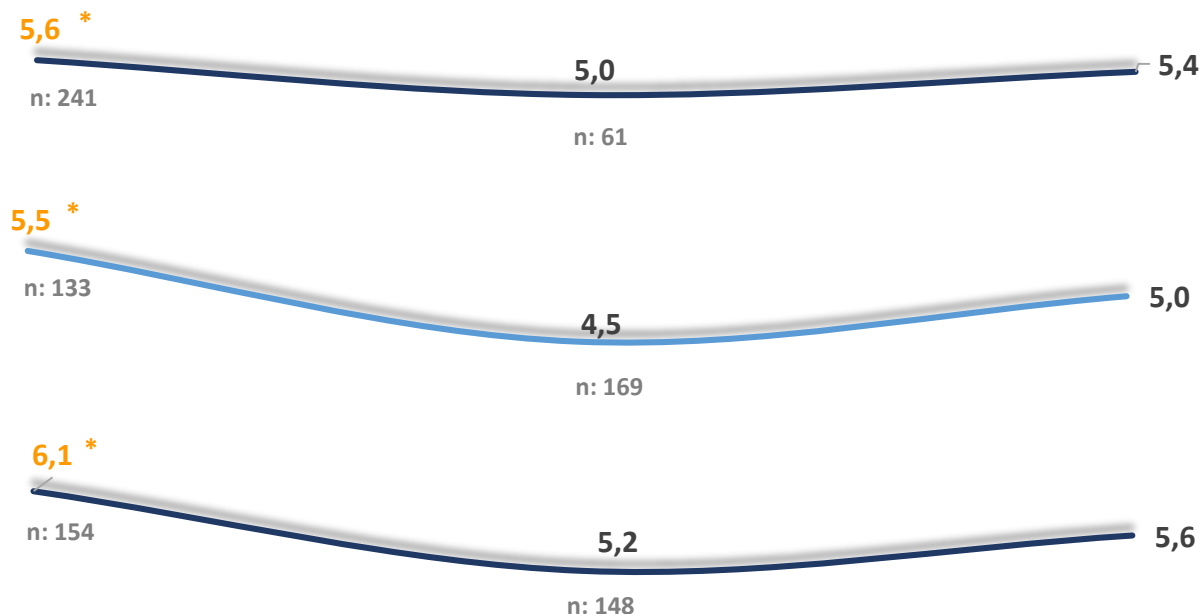
## Líderes de grupos políticos

## Conocimiento líderes de grupos políticos

**Encarna Rivero***(Portavoz del grupo político PP)***Pablo Carretero***(Portavoz del grupo político Ganemos Soto)***Sergio Luna***(Portavoz del grupo político Ciudadanos)*

## Valoración Media

\*Diferencia estadísticamente significativa al 90%

Sí conoceNo conoceTOTAL

P.30. Conoce a cada uno de los miembros que le voy a mencionar dentro del gobierno municipal? (Att. Valorar si conoce/sabe quién es la persona en concreto).

P.31. ¿Qué valoración realizaría de su labor, o si no los conoce, de la labor que ocupa por la concejalía que ocupa / partido que representa en Soto?

1

OBJETIVOS

3

DATOS  
SOCIODEMOGRÁFICOS

5

CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES

2

METODOLOGÍA

4

RESULTADOS

# Conclusiones

En términos generales, se detecta una elevada satisfacción tanto con la calidad de vida del municipio como con los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento en la actualidad. A continuación, se exponen las principales conclusiones de la investigación por cada área de interés.

## Calidad de vida

- La valoración global del bloque de calidad de vida es positiva, situándose en un 7.32 de media (puntuación de 0 a 10)
  - Las áreas de mayor satisfacción son el acceso a servicios sanitarios y el acceso a la educación
  - El ocio se sitúa en un punto intermedio en cuanto a satisfacción
  - Las áreas que reciben una peor valoración son el acceso a la vivienda, tanto compra como alquiler, y el transporte/comunicación del municipio
  - Como áreas de mejora, los vecinos señalan como principal demanda, de forma muy clara, mejorar los transportes/Cercanías. En un segundo nivel, se encuentran medidas para mejorar el alquiler, ocio o la mayor oferta de comercio.



# Conclusiones

## Servicios generales

- La valoración global del bloque Servicios Generales es positiva, situándose en un 6,98 de media (puntuación de 0 a 10)
- **GESTIÓN MUNICIPAL E IMPUESTOS:**
  - La gestión general, la evolución de la deuda y la recepción de urbanizaciones son aspectos muy bien valorados por los vecinos
  - La tarifa del agua y el IBI aparecen como los aspectos que reciben una menor satisfacción. Una vez se muestran las nuevas medidas en materia de agua y de IBI, las valoraciones mejoran de forma sustancial. Aun así, el agua sigue siendo el aspecto de menor satisfacción en este área.
- **EDIFICIOS MUNICIPALES:**
  - Muy buena valoración de Casa de la Cultura, Biblioteca en particular, Casa de la Juventud y Hogar del Pensionista, tanto por los vecinos en general como por los receptores más directos de cada servicio en su caso. En torno al 80% valoran bien o muy bien cada uno de los edificios
- **LIMPIEZA Y RECOGIDA DE BASURAS:**
  - Si bien algo más del 50% valoran bien o muy bien estos servicios, comparativamente con otros servicios municipales, porcentajes en torno al 30% valoran regular estos servicios, y un 16% los valoran mal o muy mal. Por tanto, es un área susceptible de mejora en el momento en el que se ha realizado la investigación.



# Conclusiones

## Servicios generales

- **CUERPOS DE SEGURIDAD:**
  - Muy buena valoración de Protección Civil, Policía Local y Guardia Civil.
- **OTROS SERVICIOS:**
  - Destacan en positivo:
    - Las nuevas medidas de sostenibilidad y medio ambiente –especialmente una vez se muestran y por tanto se conocen-
    - El Complejo Prado Real
    - Zonas comunes
    - Obras e infraestructuras
    - Servicio ante nevadas
  - El transporte dentro del municipio es un área mejorable, valorándolo mal o muy mal un 30% de los vecinos. Una vez se muestra el concepto de Soto+cerca, mejora ligeramente la satisfacción, habiendo un 24% de los vecinos que lo valoran mal o muy mal, un 26% regular y un 50% bien o muy bien. El grupo de edad de mayores de 65 años es el grupo en el que mayor impacto tiene el servicio Soto+cerca.



# Conclusiones

## Gestión general y Atención del Ayuntamiento

Bloque que recibe valoraciones muy positivas por parte de los vecinos

- **GESTIÓN GENERAL:**
  - Para 4 de cada 5 vecinos, el ayuntamiento escucha y atiende las demandas de los vecinos, y para 3 de cada 4 vecinos la transparencia es buena o muy buena
- **ATENCIÓN RECIBIDA:**
  - Para 9 de cada 10 la atención recibida es buena o muy buena, al igual que sucede en la cercanía para realizar cualquier consulta/duda, o la rapidez para realizar cualquier trámite
- **NUEVOS SERVICIOS (Servicios telemáticos, Becas, portal de transparencia):**
  - Si bien, como veremos, son servicios que se valoran positivamente, se detecta un conocimiento de los mismos no excesivamente extendido entre los vecinos.
  - Una vez se muestran los conceptos explicativos, un 87% valora bien o muy bien las gestiones telemáticas, un 84% el nuevo sistema de becas y el nuevo sistema de ayuda a familias numerosas, y un 79% el Portal de transparencia.
  - Todos ellos, además, son mejor valorados por aquellos que conocían previamente el servicio que por aquellos que no los conocían.



# Conclusiones

## Gestión general y Atención del Ayuntamiento

- Como áreas de mejora, aunque la mayoría -76%- no sugiere mejoras en este bloque, cuando surgen, se mencionan temas relacionados con mayor información, mayor horario de atención al público, mayor transparencia, aumentar ayudas ya sea para familias numerosas o becas en general.

## Actividad general municipal y actividades concretas

- La valoración de las actividades es positiva, aunque se detectan ciertos grupos de edad con una satisfacción menos elevada
- Destacan en positivo:
  - La calidad de las actividades, las actividades en verano, la programación en Fiestas de verano, la actividad/vida en el pueblo, la programación de Navidad y la oferta de actividades culturales



# Conclusiones

## Actividad general municipal y actividades concretas

- En cuanto al ocio, aunque la valoración global no es negativa, ya que un 62% menciona que está de acuerdo o muy de acuerdo con que hay una adecuada oferta de ocio y un 16% está en desacuerdo o muy en desacuerdo, sí se detectan algunos aspectos que podrían ser susceptibles de mejora:
  - La programación del fin de semana. Aunque un 59% la valora bien o muy bien, este porcentaje es algo menor que otros cuya satisfacción es más elevada
  - La oferta para jóvenes de 18 a 35 años. Un 55% de los vecinos en estas edades está de acuerdo con que la oferta es la adecuada, pero se detecta un 28% que está en desacuerdo o muy en desacuerdo
- Como áreas de mejora, aunque un 42% no detecta áreas de mejora, cuando se mencionan, tienen que ver con más ocio para el adolescente/joven, más actividades de ocio en general o más actividades culturales.



# Conclusiones

## Cursos municipales y Deportes

- Para más del 80%, la valoración de la oferta de cursos municipales y de deportes es adecuada o muy adecuada.
- El 80% -previo a ver la información-, y el 84% una vez la lee, está de acuerdo en que ha mejorado el acceso al deporte para los jóvenes.
- En relación con los cursos de inglés y robótica gratuitos, para el 90% o más son medidas buenas o muy buenas. En el caso de los padres de niños con edades a los que va dirigida cada medida, la valoración aún es superior.
- Las valoraciones medias globales de cursos municipales y deportes son de 7.4 y 7.46 respectivamente
- Las áreas de mejora tienen que ver con la gratuidad/ acceso económico y con la mayor oferta en general, aunque el 75% de los entrevistados no sugiere ninguna optimización en este sentido



# Conclusiones

## Participación ciudadana

- El 82% de los vecinos otorga puntuaciones entre 7 y 10 a la idea de que en su pueblo exista participación ciudadana, y a la valoración que dan en concreto a la participación ciudadana en Soto. Las valoraciones medias, en ambas preguntas, se sitúan en 7.41.
- Por edades, aunque los grupos de edad más jóvenes valoran mejor la participación ciudadana, las buenas valoraciones se extienden en todas las edades, siendo superior al 7 en cada una de ellas.
- En cuanto a medidas concretas, aunque todas se valoran positivamente, destaca la pregunta ciudadana como elemento mejor valorado, por encima de los presupuestos participativos y de los consejos sectoriales. Una vez se lee la información, en torno a 4 de cada 5 les parece bien o muy bien cada un de los aspectos testados que componen la participación ciudadana en el municipio.
- El área de mejora más señalado, dentro de que el 75% no aporta ninguna optimización, es incentivar más la participación -32%-



# Conclusiones

## Comunicación

- Aunque la comunicación se valora de forma positiva, como se vio en la fase cualitativa, a veces se detectan aspectos o novedades que no llegan a los ciudadanos.
- La principal vía de comunicación es el boca-oreja, seguido de la web, Facebook y reenvío de whatsapp
- Como ideas para mejorar la comunicación, se valoran de forma muy positiva la instalación de pantallas que recuerden agenda o la implantación de whatsapp del alcalde para informar sobre estos aspectos y para resolver dudas, etc.

## Valoración global y Evolución del ayuntamiento actual

- La valoración de la labor del ayuntamiento en la actualidad es muy positiva. Un 79% de los vecinos la valora bien o muy bien.
- En cuanto a evolución en los últimos 2-3 años, el 85% sostiene que ha mejorado algo o mucho, mientras un 5.3% comenta que ha empeorado algo o mucho
- En cuanto a evolución de aspectos concretos, se detecta que en todos ellos es mayoritaria la opinión de que se ha evolucionado favorablemente: Gestión general y atención, comunicación, transparencia, cercanía para consultas/cualquier necesidad, gestión económica, oferta de cursos, implicación del equipo de gobierno, etc.



# Conclusiones

## Valoración del Equipo de Gobierno

- La media de todos los miembros del Equipo de Gobierno se sitúa en un 6.1 (de 0 a 10).
- La labor del alcalde en concreto se valora con un 6.9 de media, existiendo un 61% que le otorga puntuaciones entre 7 y 10, y un 82% le otorga puntuaciones entre 6 y 10 puntos.
- Se detecta una elevada homogeneidad en las valoraciones entre las distintas concejalías, no destacando ninguna en positivo ni en negativo (puntuaciones todas ellas entre 5.8 y 6.1), por lo que no se detecta ningún área crítica en cuanto a que se detecten valoraciones más negativas que en otras



Research&Insights