

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA. EDICIÓN 2023



Informe de resultados

El presente sondeo de percepción de la ciudadanía salmantina con relación a los servicios municipales ha sido realizado por **Mercedes Martín**, por encargo del **Ayuntamiento de Salamanca**, enmarcado en los **proyectos de mejora interna**, en concreto, observatorios de opinión.

En el ámbito de las organizaciones públicas, el concepto de calidad, ampliado a la dimensión de “excelencia”, conforma un marco integral de gestión aplicado a la organización en su conjunto. Responde a los principios de orientación a la ciudadanía en términos de resultados al ciudadano/cliente: liderazgo y coherencia, gestión por procesos y su desarrollo, implicación del personal, aprendizaje, innovación y mejora continua, desarrollo de alianzas, transparencia, participación y responsabilidad social.

La Excelencia es una herramienta que contribuye al logro de los objetivos estratégicos de modernización e innovación en la Administración Pública, creando valor como servicio público. El Excmo. Ayuntamiento de Salamanca, sensible a esta realidad, impulsa la puesta en marcha un año más –*siendo éste la séptima edición* –, la realización del presente Estudio sobre la percepción ciudadana de los servicios que presta el Ayuntamiento

Mercedes Martín Hernández, Socióloga especialista en evaluación de servicios públicos, con una dilatada experiencia en la evaluación de la satisfacción y percepción ciudadana como cliente-usuario de los servicios municipales, así como la medición del bienestar laboral de los trabajadores. Más de 10 años de experiencia como asistencia externa en el Ayuntamiento de Salamanca, colaborando en proyectos de mejora interna. Cercanía, constancia y flexibilidad son algunas de las señas de identidad.

Más de 20 estudios de satisfacción de servicios municipales específicos, una docena de estudios de percepción ciudadana, así como los sondeos de clima laboral del personal municipal, junto con otras actuaciones y colaboraciones, avalan dicha trayectoria.

Enmarcado en el **Plan de Calidad** –en la línea estratégica de la ciudadanía, donde se incluyen diversas actuaciones para conocer sus necesidades y expectativas, proporcionarles la información municipal necesaria y, en definitiva, hacer más fácil su relación con el Ayuntamiento, de tal manera que se potencie su implicación, participación e implicación con el mismo-, se refiere a la **percepción de la ciudadanía** con respecto a los **servicios municipales** prestados por parte del **Ayuntamiento de Salamanca** a lo largo del año **2023**.

El **principal objetivo** de la investigación consiste en acercarse a la **percepción** que la ciudadanía salmantina tiene sobre los **servicios municipales del Ayuntamiento de Salamanca**, mediante sus opiniones y percepciones para cada uno de los indicadores de medición, con el fin de analizar la **calidad** de los servicios municipales prestados en aras de **mejorar y optimizar** los recursos para alcanzar sus expectativas.

Este objetivo se aborda desde una **metodología cuantitativa**, mediante procedimiento combinado de **encuesta telemática** a través de la plataforma Limesurvey, sistema CATI y CAPI; concretamente se han registrado un total de 1992 **encuestas**.

La **realización del campo**, en la que se han obtenido las respuestas facilitadas por la ciudadanía salmantina se ha desarrollado entre los meses de **julio a octubre de 2023**.

INDICE

A. - PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

A.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

A.2. METODOLOGÍA

A.2.1. DISEÑO METODOLÓGICO

A.2.2. PROCEDIMIENTO Y FICHA TECNICA

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. PERFIL DE LA CIUDADANÍA SALMANTINA

B.1. GESTIÓN MUNICIPAL

B.1.1. INDICADORES GLOBALES DE VALORACIÓN

B.1.2. SERVICIOS MUNICIPALES. USO Y VALORACIÓN

B.1.3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR SERVICIOS

B.1.3.1. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA

B.1.3.2. EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

B.1.3.3. SERVICIOS SOCIALES Y OFERTA DE VIVIENDA PÚBLICA

B.1.3.4. OFICINA DE APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES

B.1.3.5. SERVICIOS DIRIGIDOS A MAYORES, JUVENTUD E INFANCIA

B.1.3.6. SOSTENIBILIDAD y MOVILIDAD

B.1.3.7. SERVICIOS BÁSICOS

B.2. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA. INFORMACIÓN, PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA.

B.2.1. INFORMACIÓN: FACILIDAD Y VÍAS DE COMUNICACIÓN, HÁBITOS DE USO Y VALORACIÓN.

B.2.2. VÍAS DE COMUNICACIÓN: PREFERENCIA Y MOTIVO DE ELECCIÓN.

B.2.3. SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

B.2.4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PORTAL DE TRANSPARENCIA

B.3. CALIDAD DE VIDA: SEGURIDAD AL DESPLAZARSE POR LA CIUDAD. HÁBITOS DE USO Y VALORACIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE UTILIZADOS.

C. – PRIORIDADES E INVERSIONES



D. – CONSIDERACIONES

FINALES

D.1. PRINCIPALES CONCLUSIONES

D.2.1. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

D.2.2. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: SERVICIOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA

D.2.3. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: SERVICIOS DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

D.2.4. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: SERVICIOS SOCIALES Y OFERTA DE VIVIENDA PÚBLICA

D.2.5. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: OFICINA DE APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES

D.2.6. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: SERVICIOS DIRIGIDOS A MAYORES, JUVENTUD E INFANCIA

D.2.7. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: SOSTENIBILIDAD Y MOVILIDAD

D.2.8. EVOLUCIÓN DE MEDIAS SERVICIOS GENERALES BÁSICOS

D.2.9. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

D.2.10. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: INFORMACIÓN MUNICIPAL

D.3. RESULTADOS SEGÚN SEXO, EDAD, ZONA DE RESIDENCIA, NIVEL DE ESTUDIOS Y ASOCIACIONISMO

D.3.1. NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

D.3.2. EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

D.3.3. OFICINA DE APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES

D.3.4. MAYORES, JUVENTUD E INFANCIA

D.3.5. SOSTENIBILIDAD Y MOVILIDAD

D.3.6. SERVICIOS GENERALES BÁSICOS

D.3.7. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

D.3.8. INFORMACIÓN MUNICIPAL

D.3.9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA

D.3.10. CALIDAD DE VIDA

D.4. CONSIDERACIONES Y ÁMBITOS DE MEJORA

A. - PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

A.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Metodología

A.2.1. Diseño metodológico

A.2.2. Procedimiento y ficha técnica

Objetivo principal

Conocer la percepción de la ciudadanía salmantina con relación a los servicios municipales del Ayuntamiento de Salamanca, analizar la calidad percibida y el mapa de satisfacción para optimizar los recursos y ajustarse a las expectativas esperadas por parte de la población salmantina.

En concreto hablaríamos de las tres E's: EFICACIA, *EFICIENCIA* y EXCELENCIA: en qué medida somos eficaces, para ser más eficientes y caminar hacia la excelencia en la gestión integral de la organización municipal en su conjunto y responder a los principios de orientación a la ciudadanía en aras de una ciudad más innovadora, cercana, amigable y accesible, mediante: *la innovación en la gestión municipal, instrumentos de intervención, gobernanza y transparencia, fomento de la cohesión social y la equidad, así como la promoción de servicios de calidad a la ciudadanía.*

Objetivos específicos

- ▶ Analizar los hábitos y usos de los servicios municipales prestados desde el Ayuntamiento de Salamanca.
- ▶ Conocer el indicador global de la calidad de los servicios municipales: cercanía, accesibilidad, eficacia y equidad.
- ▶ Actualizar el mapa de satisfacción de los servicios municipales y expectativas esperadas/alcanzadas, según su tipología:
 - Seguridad y protección ciudadana
 - Educación, cultura y deporte
 - Servicios sociales y oferta vivienda pública
 - Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores
 - Servicios dirigidos a colectivos específicos
 - Sostenibilidad y movilidad
 - Información y atención a la ciudadanía
 - Servicios generales básicos
- ▶ Profundizar en el estado actual de la relación con la ciudadanía, información, participación y transparencia
 - Valoración de la información municipal. Medios de información habituales.
 - Preferencia de vía de comunicación para comunicarse con la administración local y motivo de elección.
 - Indicadores globales de los servicios de información/atención a la ciudadanía: uso y valoración.
 - Grado de interés de la ciudadanía en los asuntos municipales: participación y consulta en el portal de transparencia.
- ▶ Evaluar la calidad de vida en la ciudad: actual y su evolución en 5 años, junto con el grado de seguridad en los desplazamientos por la misma, medios de transporte utilizados y su valoración.
- ▶ Detectar las prioridades e inversiones relevantes para la ciudadanía salmantina en el momento actual.

A. - PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

A.2. METODOLOGÍA

A.2.1. DISEÑO METODOLÓGICO

Antes de mostrar los resultados obtenidos de la presente edición del estudio de percepción ciudadana, conviene reseñar la doble perspectiva que avala el buen hacer de la investigación, en lo que tiene que ver con su planificación, ejecución, desarrollo, control y seguimiento en todas sus fases.

- **Mentalidad proactiva**, que permite ir por delante de las mediciones, en base a los datos de referencia de ediciones anteriores para corroborar o descartar líneas de actuación futuras.
- **Enfoque basado en el Modelo EFQM de calidad**, extensivo tanto a la ejecución del trabajo, como a la dimensionalidad de los estándares cuantitativos de la ciudadanía de Salamanca sobre la percepción de los servicios ofertados por el Ayuntamiento.

En base a lo anterior, los objetivos del estudio, referenciados en el punto A.1., son los que determinan a priori la metodología: metodología cuantitativa combinada mediante encuesta estructurada on-line, sistema CATI y CAPI a la ciudadanía salmantina. La complejidad de un estudio de estas características exige una metodología plural, a fin de lograr un conocimiento exhaustivo. El diseño, sin embargo, permite un acercamiento a la determinación y variables objeto de análisis. El presente trabajo utiliza un grupo muestral amplio, que facilita la generalización y extrapolación del análisis descriptivo a la población objetivo de estudio: ciudadanía de Salamanca.

El diseño metodológico del estudio se apoya en dos pilares básicos:

- ✚ El **diagnóstico de la situación actual** y las **perspectivas de futuro** deben ser evaluados desde los propios agentes protagonistas implicados en la percepción de los servicios del Ayuntamiento (la ciudadanía de Salamanca).
- ✚ El **análisis de la calidad**, en todo momento, como una constante de trabajo que permita la revisión y mejora permanente de los procedimientos de investigación.
“Eficacia y eficiencia son dos claves en el trabajo: la una para asegurar la calidad de los productos elaborados, la otra para asegurar el cumplimiento de los objetivos marcados”.

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Metodología

A.2.1. Diseño metodológico

A.2.2. Procedimiento y ficha técnica

Los servicios objeto de análisis (variables dependientes) suman **47 categorías**, agrupados en **8 bloques**. Reseñar que las dos categorías incorporadas en 2019- *SALenBICI* y *salud ambiental: control de plagas*- este año ofrece su primera comparativa bianual. Por su parte, se incorporan cuatro categorías nuevas: *huertos urbanos*, *peatonalizaciones*, *carril bici* y *rehabilitación y conservación de barrios*. La siguiente tabla muestra la totalidad de epígrafes analizados en la presente edición del 2023.

PROTECCIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA	OFICINA DE APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES	SOSTENIBILIDAD Y MOVILIDAD
BOMBEROS	PUNTO DE ATENCIÓN AL EMPRENDEDOR (PAE)	PUNTOS LIMPIOS
POLICÍA LOCAL	AYUDAS A EMPRESAS	SALenBICI
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	EMPLEO JOVEN (<i>formación/prácticas en empresas</i>)	SALUD AMBIENTAL (<i>control de plagas</i>)
INSTALACIONES DEPORTIVAS, CULTURALES, RED DE BIBLIOTECAS Y PISCINAS	APOYO A PYMES	APARCAMIENTOS PÚBLICOS:
ACTIVIDADES DEPORTIVAS, CULTURALES, RED DE BIBLIOTECAS Y EDUCATIVAS	SERVICIOS PARA COLECTIVOS ESPECÍFICOS	SUBTERRÁNEOS, GRATUITOS EN SUPERFICIE
SERVICIOS SOCIALES Y OFERTA DE VIVIENDA PÚBLICA	INSTALACIONES PARA MAYORES, JUVENTUD E INFANCIA	ZONA REGULADA ORA
CEAS	ACTIVIDADES PARA MAYORES, JUVENTUD E INFANCIA	SERVICIOS BÁSICOS
CIAM	INFORMACIÓN y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PARQUES Y JARDINES
CEFOL	SAC (<i>Servicio de atención a la ciudadanía</i>)	MANTENIMIENTO CALLES
FAMILIA E INFANCIA	OAGER (<i>Atención al contribuyente</i>)	ALUMBRADO
AYUDAS SOCIALES MUNICIPALES	OMIC (<i>Oficina municipal de información al consumidor</i>)	SUMINISTRO DE AGUA POTABLE
OFERTA MUNICIPAL DE VIVIENDA PÚBLICA	SERVICIO 010 (<i>aviso telefónico de incidencias en la vía pública</i>)	RECOGIDA DE BASURAS
OFICINA ATENCIÓN A PERSONAS EN RIESGO DE DESAHUCIO		AUTOBÚS URBANO
		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>EPÍGRAFES NUEVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> HUERTOS URBANOS CARRIL BICI REHABILITACION Y CONSERVACIÓN DE BARRIOS PEATONALIZACIONES </div>

Las variables independientes consideradas en el estudio son:



► ZONA:

La zonificación urbana de Salamanca tomada como referencia para la realización del presente estudio asigna los siguientes barrios residenciales a cada una de las zonas:

ZONA I	ZONA II	ZONA III	ZONA IV	ZONA V	ZONA VI	ZONA VII
<ul style="list-style-type: none"> - Centro - San Juan - Sancti Spiritus - San Cristóbal-Claros - San Esteban - Universidad - San Vicente - Úrsulas-San Marcos - Tenerías 	<ul style="list-style-type: none"> - Alamedilla - Delicias - San Isidro - Prosperidad - Santo Tomás - Fontana - Puente Ladrillo - El Rollo 	<ul style="list-style-type: none"> - Hospital - San Bernardo - Carmelitas-Oeste - La Platina 	<ul style="list-style-type: none"> - El Carmen - Pizarrales - Blanco - Vidal - Capuchinos 	<ul style="list-style-type: none"> - Labradores - Salesas - Garrido-Sur 	<ul style="list-style-type: none"> - La Glorieta-Ciudad Jardín - Chinchibarra - Garrido-Norte - Estación 	<ul style="list-style-type: none"> - El Tormes - Buenos Aires - San José - Zurguén - La Vega - Alambres – S. Buenaventura - Chamberí - Teso de la Feria - Tejares - Arrabal - Vistahermosa

► EDAD, SEXO y NIVEL DE ESTUDIOS:

Las tres variables de estratificación de la población encuestada se agrupan en los siguientes intervalos o tramos:

EDAD	SEXO	NIVEL DE ESTUDIOS	
15-34 años	Mujer	Sin estudios	Bachillero o LOGSE
35-49 años	Hombre	Educación Primaria	FP grado superior
50-64 años	Otro	ESO o Bachiller elemental	Grado/Diplomatura/Licenciatura
65 o más		FP grado medio	Máster o Doctorado

A.2.2. PROCEDIMIENTO Y FICHA TECNICA

Procedimiento

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Metodología

A.2.1. Diseño metodológico

A.2.2. Procedimiento y ficha técnica

El procedimiento utilizado para la realización del presente estudio ha consistido en la aplicación combinada de una encuesta estructurada telemática, sistemas CATI y CAPI -*utilización de dispositivos electrónicos correspondientes para su registro, control, seguimiento de forma simultánea a su realización de forma presencial por parte de la empresa Zies Investigación y Consultoría-*, cumpliendo con los requisitos exigidos de confidencialidad, seguridad y control necesarios para la realización y desarrollo de este tipo de sondeos de satisfacción a la población objeto de estudio, con distribución proporcional por sexo, edad y zona de residencia. La totalidad de los participantes cumplen con el perfil exigido: *15 años o más y empadronado o, en su defecto, residente no empadronado (mínimo 6 meses)*; en el caso de las encuestas telemáticas (on-line) se han llevado a cabo a través de la plataforma Limesurvey, utilizada en ediciones anteriores.

Se han obtenido un total de **1992 encuestas telefónicas**. Las unidades informantes han sido personas de **15 años o más, empadronadas en Salamanca o, en su defecto, residentes en la ciudad durante mínimo un año**. La población participante es seleccionada y contactada a través de los listados de las bases de datos disponibles a tal efecto, así como a través de los listados de los servicios municipales que, con autorización previa y consulta a la ciudadanía que se ha acercado a sus dependencias en el periodo de referencia, ha sido invitada a participar en el presente sondeo de opinión.

El formulario utilizado para la recogida de datos ha sido elaborado por la persona responsable del estudio a partir de los modelos disponibles de ediciones anteriores, los resultados obtenidos hasta el momento -*como base para determinar las líneas de consulta-*, así como el marco de indicadores referenciados en los documentos de trabajo para medición de la calidad de los servicios municipales. Tras ello es revisado y consensado con el personal responsable del Excmo. Ayuntamiento de Salamanca, concejalía y dirección de Área de Régimen Interior, jefatura del departamento de recursos humanos y el personal técnico del mismo. En su diseño se plantearon de origen principalmente preguntas cerradas, para facilitar la posterior codificación de las respuestas emitidas. El cuestionario fue informatizado para su aplicación mediante plataforma Limesurvey y sistema CATI respectivamente. Estas aplicaciones y programas informáticos presentan las siguientes ventajas: (a) *permite un mayor control de los/as encuestadores/as*, (b) *se*

elimina el trabajo de grabación de datos, (c) se efectúa por parte de personal especializado, y (d) incrementa la calidad de los datos recogidos, ya que se depuran de forma simultánea a la realización de la encuesta (eliminando de esta forma los errores). Ambos sistemas permiten exportar los datos a SPSS y así realizar los análisis pertinentes.

Desde el comienzo del trabajo de campo se garantizó el anonimato y la confidencialidad de las respuestas de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. El equipo encargado de realizar el campo, con experiencia previa en estudios sociales, recibió las instrucciones previas oportunas, así como las técnicas de role-playing y simulación sirvieron para cumplimentar debidamente este objetivo.

En el desarrollo del trabajo de campo se han establecido una serie de controles de calidad basados en el control, seguimiento y supervisión del proceso. Antes de proceder a la codificación de los datos, se realizó el control aleatorio de los cuestionarios cumplimentados para garantizar la calidad de estos. Con posterioridad, se realizaron los controles pertinentes en la codificación de los datos, así como sobre la consistencia interna de las respuestas.

Ficha Técnica

UNIVERSO	Ciudadanos/as de 15 años o más, empadronados o residentes -mínimo 6 meses- en la ciudad de Salamanca.
POBLACIÓN (N)	127.686 personas de 15 años o más -a partir de los datos de población del Ayuntamiento de Salamanca a febrero de 2023-.
MUESTRA (n)	Se han registrado un total de 1992 encuestas validadas , lo que supone un error muestral de ±2,18% para un nivel de confianza del 95% .
METODOLOGÍA	Encuesta estructurada mediante plataforma on-line, sistemas CATI-CAPI
TRABAJO DE CAMPO	Julio-octubre 2023.

Muestra

A partir de las características del universo se procedió al diseño de la muestra, con cuotas establecidas por sexo, edad y tamaño poblacional de las zonas urbanas de Salamanca, a partir de los datos de población facilitados desde el Ayuntamiento. El tamaño total de la muestra conseguida es **1.992 participantes**.

A continuación, se especifica la distribución muestral obtenida de las variables sociodemográficas de análisis. La utilización del procedimiento combinado de encuesta estructurada requiere el control y seguimiento exhaustivo de las cuotas previamente establecidas. Consecuentemente, la muestra teórica planificada y la muestra real observada cumplen con los requisitos exigidos de distribución según variables de estratificación, siendo representativa de la población objetivo de estudio.

EDAD	SEXO	ZONA I		ZONA II		ZONA III		ZONA IV		ZONA V		ZONA VI		ZONA VII		RESIDE FUERA SALAMANCA		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
15 a 34 años	Mujer	18	0,9%	20	1%	15	0,8%	38	1,9%	24	1,2%	17	0,9%	19	1%	8	0,4%	159	8%
	Hombre	23	1,2%	43	2,2%	24	1,2%	39	2,0%	25	1,3%	30	1,5%	35	1,8%	2	0,1%	221	11,1%
35 a 49 años	Mujer	27	1,4%	63	3,2%	35	1,8%	54	2,7%	40	2%	42	2,1%	59	3%	26	1,3%	346	17,4%
	Hombre	18	0,9%	35	1,8%	23	1,2%	31	1,6%	24	1,2%	26	1,3%	30	1,5%	4	0,2%	191	9,6%
	Otro	1	0,1%	2	0,1%					1	0,1%	1	0,1%					5	0,3%
50 a 64 años	Mujer	29	1,5%	65	3,3%	26	1,3%	29	1,5%	34	1,7%	41	2,1%	34	1,7%	8	0,4%	266	13,4%
	Hombre	20	1%	45	2,3%	21	1,1%	37	1,9%	25	1,3%	32	1,6%	35	1,8%	4	0,2%	219	11%
	Otro			1	0,1%			1	0,1%	1	0,1%			1	0,1%			4	0,2%
65 o más	Mujer	49	2,5%	68	3,4%	49	2,5%	47	2,4%	42	2,1%	52	2,6%	20	1%	1	0,1%	328	16,5%
	Hombre	32	1,6%	46	2,3%	30	1,5%	33	1,7%	39	2%	41	2,1%	24	1,2%	8	0,4%	253	12,7%
TOTAL		217	10,9%	388	19,5%	223	11,2%	309	15,5%	255	12,8%	282	14,2%	257	12,9%	61	3,1%	1992	100,0%



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos



B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Perfil de la ciudadanía salmantina

B.1. Gestión Municipal

B.1.1. Indicadores globales de valoración

B.1.2. Servicios municipales: uso y valoración

B.1.3. Resultados desagregados por servicio municipal

B.1.3.1. Seguridad y protección Ciudadana

B.1.3.2. Educación, cultura y deporte: instalaciones y actividades

B.1.3.3. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

B.1.3.4. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

B.1.3.5. Servicios dirigidos a mayores, juventud e infancia

B.1.3.6. Sostenibilidad y movilidad

B.1.3.7. Servicios básicos

B.2. Relación con la ciudadanía. Información, participación y transparencia

B.2.1. Información municipal: medios de información habituales

B.2.2. Vías de comunicación: preferencia y motivo de elección

B.2.3. Servicios de información y atención a la ciudadanía: uso y valoración

B.2.4. Participación ciudadana y portal de transparencia

B.3. Calidad de vida

- En este apartado preliminar se realiza una primera aproximación al **perfil de la ciudadanía salmantina** con relación a las **tres variables de clasificación: zona, sexo y edad**, así como a las variables situación laboral nivel de estudios y grado de asociacionismo.

B.O. PERFIL DE LA CIUDADANÍA SALMANTINA

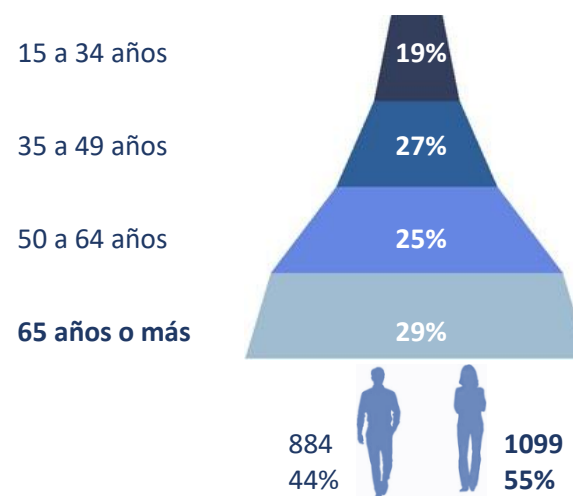
¿CÚAL ES EL PERFIL DE LA POBLACIÓN SALMANTINA?

Mayoritariamente son mujeres; 3 de cada 10 personas tienen 65 años o más y residentes en mayor medida en la zona II, zona IV y zona VI.

ZONA DE RESIDENCIA

ZONA	n	%
ZONA I	217	10,9%
ZONA II	388	19,5%
ZONA III	223	11,2%
ZONA IV	309	15,5%
ZONA V	255	12,8%
ZONA VI	282	14,2%
ZONA VII	257	12,9%
Reside fuera de Salamanca	61	3,1%
TOTAL	1992	100%

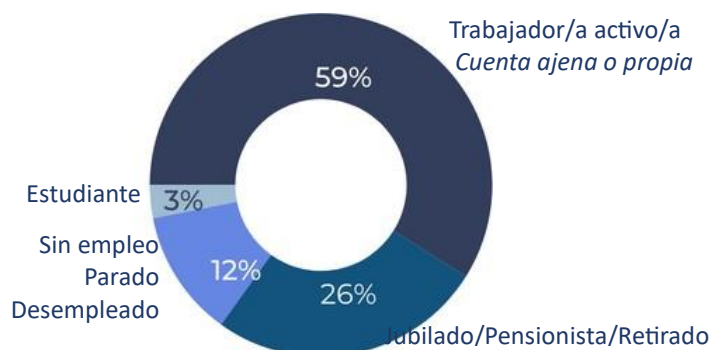
SEXO y EDAD



- En la Tabla 2 y Gráfico 1 se muestra la distribución por **zonas, sexo y edad**. Según **zona**, aquella que aglutina mayor número de personas entrevistadas corresponde a la **ZONA II (19,5%)**. Le siguen las **ZONAS IV, VI, VII y V (15,5%, 14,2% y 12,9% Y 12,8%)**. Son las **ZONAS I y III** las que menor número de personas entrevistadas registran (**10,9% y 11,2%**, a mayores del **3,1%** del total de personas que **residen fuera de Salamanca** y que han participado en el estudio).
- Según **SEXO** (Gráfico 1) la participación de mujeres (55,2%) continúa la tendencia de las dos ediciones anteriores, siendo sensiblemente superior que la del colectivo masculino (44,4%); en esta edición el 0,4% restante de la muestra señalan la opción otro.

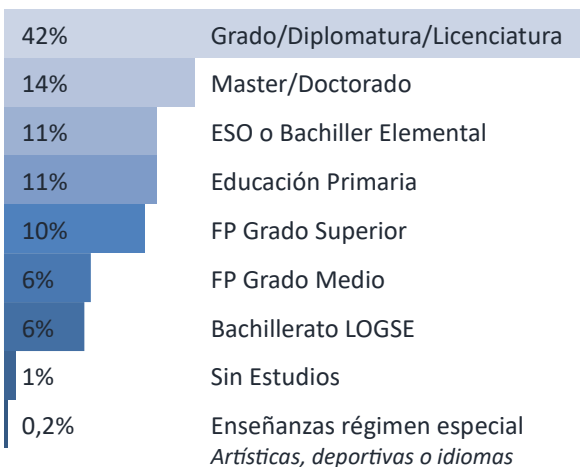
- En relación con la **EDAD** (Gráfico 1) el colectivo más numeroso es el de los **mayores -65 años o más-** (581, **29%**); en torno a una cuarta parte pertenece a los **tramos de edad intermedios -35-49 años (542, 27%) y 50-64 años (489, 25%)**. Por último, 2 de cada 10 son **personas más jóvenes** de entre **15-34 años (380, 19%)**.

SITUACIÓN LABORAL



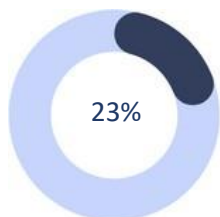
- **6 de cada 10** personas que han participado en esta edición aseguran encontrarse en activo **-trabajadores por cuenta ajena o propia-**.
- **Algo más de la cuarta parte** de las personas participantes, en el momento de la consulta, se encuentran **jubiladas**, son pensionistas o retiradas.
- En torno al **12%** están **sin empleo** en estos momentos, desempleados o parados.
- En el **3%** restante se trata de **estudiantes**.

NIVEL DE ESTUDIOS



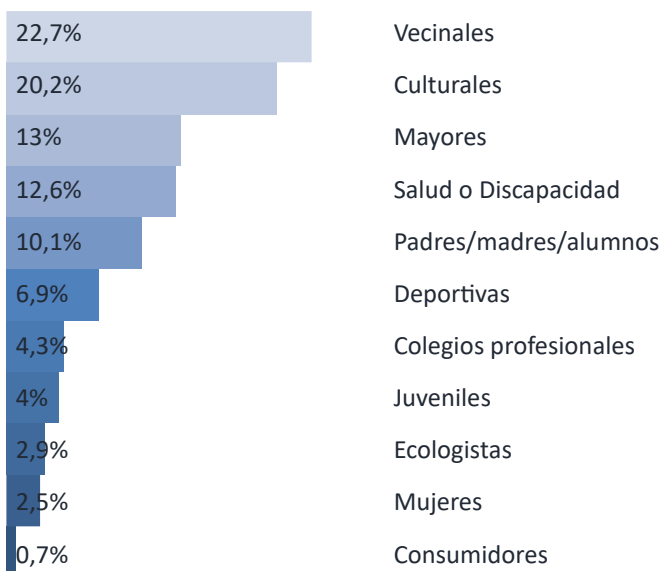
- **4 de cada 10** dispone de estudios de **grado/diplomatura/licenciatura**.
- El **14%** afirma tener nivel de **Master/Doctorado**.
- **1 de cada 10 personas** alcanza en la actualidad un nivel de **ESO o Bachiller Elemental**, misma cifra para aquellas que aseguran disponer de estudios de **educación primaria y/o FP de Grado Superior**.
- Cabe reseñar la **cifra residual** de personas **sin estudios** en el momento actual en Salamanca (**0,8%**).

ASOCIACIONISMO



Vinculado con la fotografía que se revela del perfil de la población salmantina en la actualidad y para dar cuenta del tejido asociativo de la muestra obtenida, como novedad este año, resulta interesante ahondar en el grado de asociacionismo entre la población salmantina. En este sentido, en la actualidad, el **23%** de los participantes asegura **pertenecer** a algún tipo de **asociación**.

TIPOLOGÍA DE ASOCIACIONISMO



Del total de personas participantes que afirman estar asociados en el momento actual:

- Los cuatro tipos de asociaciones más nombradas son **vecinales y culturales**, seguidas de las asociaciones de **mayores y salud o discapacidad**. En cifras, el **23%** de las personas asociadas en este momento en Salamanca asegura pertenecer a alguna asociación **vecinal**; por su parte, **2 de cada 10** señala asociación **cultural**.
- **En torno al 13%** de personas afirma su pertenencia bien a alguna asociación de **mayores** o bien de **salud o discapacidad**.
- En tercer lugar, **1 de cada 10** personas que afirman formar parte del tejido asociativo de la ciudad, lo hacen a través de asociaciones de **padres/madres/alumnos**.
- Menor presencia para el resto de las asociaciones *-deportivas, colegios profesionales, juveniles, ecologistas, mujeres o de consumidores-*.

B.0. Perfil de la ciudadanía salmantina

B.1. Gestión Municipal

B.1.1. Indicadores globales de valoración

B.1.2. Servicios municipales: uso y valoración

B.1.3. Resultados desagregados por servicio municipal

B.1.3.1. Seguridad y protección Ciudadana

B.1.3.2. Educación, cultura y deporte: instalaciones y actividades

B.1.3.3. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

B.1.3.4. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

B.1.3.5. Servicios dirigidos a mayores, juventud e infancia

B.1.3.6. Sostenibilidad y movilidad

B.1.3.7. Servicios básicos

B.2. Relación con la ciudadanía. Información, participación y transparencia

B.2.1. Información municipal: medios de información habituales

B.2.2. Vías de comunicación: preferencia y motivo de elección

B.2.3. Servicios de información y atención a la ciudadanía: uso y valoración

B.2.4. Participación ciudadana y portal de transparencia.

B.3. Calidad de vida

B.1. GESTIÓN MUNICIPAL

- En este **primer apartado** se realiza una aproximación a los **hábitos y usos** por parte de la **ciudadanía salmantina** con relación a los **servicios municipales** prestados desde el **Ayuntamiento de Salamanca**, a partir de los siguientes epígrafes:
 - Indicadores globales de la calidad de los servicios municipales: *cercanía, accesibilidad, eficacia y equidad*.
 - Actualizar el mapa de satisfacción de los servicios municipales y expectativas esperadas/alcanzadas, según su tipología: ***Seguridad y protección ciudadana, Educación, cultura y deporte, Servicios sociales y oferta vivienda pública, Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores, Servicios dirigidos a colectivos específicos, Sostenibilidad y movilidad, Información y atención a la ciudadanía y Servicios generales básicos.***



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos



B.0. Perfil de la ciudadanía salmantina

B.1. Gestión Municipal

B.1.1. Indicadores globales de valoración

B.1.2. Servicios municipales: uso y valoración

B.1.3. Resultados desagregados por servicio municipal

B.1.3.1. Seguridad y protección Ciudadana

B.1.3.2. Educación, cultura y deporte: instalaciones y actividades

B.1.3.3. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

B.1.3.4. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

B.1.3.5. Servicios dirigidos a mayores, juventud e infancia

B.1.3.6. Sostenibilidad y movilidad

B.1.3.7. Servicios básicos

B.2. Relación con la ciudadanía. Información, participación y transparencia

B.2.1. Información municipal: medios de información habituales

B.2.2. Vías de comunicación: preferencia y motivo de elección

B.2.3. Servicios de información y atención a la ciudadanía: uso y valoración

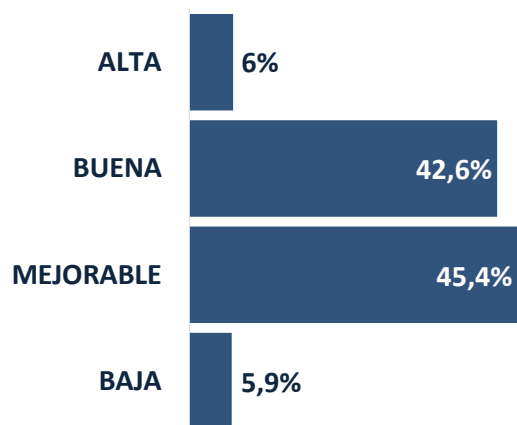
B.2.4. Participación ciudadana y portal de transparencia

B.3. Calidad de vida

B.1.1. INDICADORES GLOBALES DE VALORACIÓN

Preguntas sugeridas: EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO VALORA/PERCIBE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA?

CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES: INDICADOR GLOBAL DE VALORACIÓN



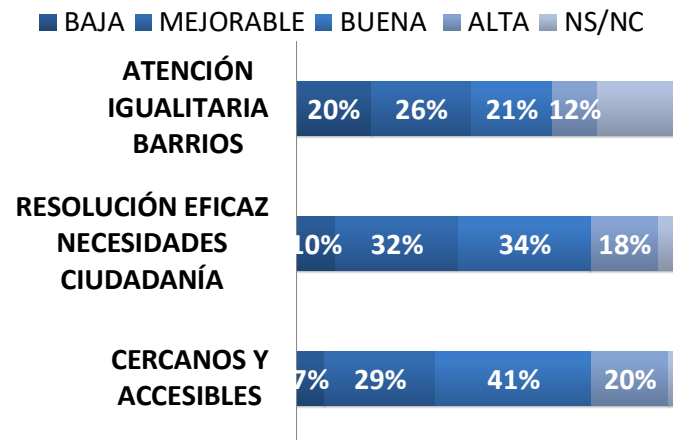
Atendiendo al **indicador global de valoración de la calidad de los servicios municipales** y en base al mapa de satisfacción que se dibuja, parece que los servicios municipales cumplen en términos globales con las expectativas ciudadanas:

- Casi la mitad (48,6%) o lo que es lo mismo, **5 de cada 10** personas asignan una valoración global de **buena** y **alta** a los servicios municipales en términos generales.
- En un segundo nivel se debe atender a la calificación de **mejorable** que supone el **45,4%** del total de las personas que emiten una opinión al respecto.
- En un tercer nivel, el **6%** restante anotan una valoración **baja**.

B.1.1. INDICADORES GLOBALES DE VALORACIÓN

Preguntas sugeridas: **CÓMO VALORA USTED LOS SIGUIENTES ASPECTOS: ¿Los servicios municipales son cercanos y accesibles, es fácil comunicarse con ellos?, ¿Se resuelven con eficacia las necesidades/problemas de la ciudadanía/ciudad? ¿Atiende por igual las necesidades de todos los barrios?**

CERCANÍA, ACCESIBILIDAD, EFICACIA Y EQUIDAD



A partir del análisis detallado de los indicadores - *cercanía y accesibilidad, resolución y equidad* se concluye lo siguiente: los servicios municipales se perciben como cercanos y accesibles, eficaces a la hora de resolver las necesidades y problemas de la ciudadanía, aunque se remarca que se debe seguir mejorando en esa respuesta, así como una atención más igualitaria por barrios. En datos:

- **6 de cada 10** personas perciben los servicios municipales como accesibles y cercanos - *resulta fácil comunicarse con ellos*-;
- **La mitad** de los participantes asegura que la eficacia a la hora de resolver las necesidades y problemas de la ciudadanía, calificándola como **buena** y **alta**, si bien un porcentaje destacable afirma que se debe seguir mejorando (**32%** califica como **mejorable** y **10%** **baja**).
- En tercer lugar, si bien el **33%** de la ciudadanía consideran que **sí se da una atención igualitaria por barrios**, un **45,6%** no dudan en afirmar que debería ser más igualitaria (de ellos **2 de cada 10** la califican de baja). Hay que añadir que, el 22% restante no saben no contestan en el momento de la consulta, mostrando sus dudas al respecto del grado de equidad en términos de atención a los barrios de la ciudad.

B.0. Perfil de la ciudadanía salmantina

B.1. Gestión Municipal

B.1.1. Indicadores globales de valoración

B.1.2. Servicios municipales: uso y valoración

B.1.3. Resultados desagregados por servicio municipal

B.1.3.1. Seguridad y protección Ciudadana

B.1.3.2. Educación, cultura y deporte: instalaciones y actividades

B.1.3.3. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

B.1.3.4. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

B.1.3.5. Servicios dirigidos a mayores, juventud e infancia

B.1.3.6. Sostenibilidad y movilidad

B.1.3.7. Servicios básicos

B.2. Relación con la ciudadanía. Información, participación y transparencia

B.2.1. Información municipal: medios de información habituales

B.2.2. Vías de comunicación: preferencia y motivo de elección

B.2.3. Servicios de información y atención a la ciudadanía: uso y valoración

B.2.4. Participación ciudadana y portal de transparencia

B.3. Calidad de vida

- En este **segundo subapartado** se realiza una aproximación a los **hábitos y usos** por parte de la **ciudadanía salmantina** con relación a los **servicios municipales** prestados desde el **Ayuntamiento de Salamanca**, así como sus valoraciones para, en el siguiente punto, dar cuenta de los resultados desagregados por servicios según su naturaleza y tipología¹.

¹ El grado de utilización observado depende en gran medida de la naturaleza, objeto y población a la que va dirigido cada servicio. Por ejemplo, en el caso de servicios como CIAM o la Oficina de atención a personas en riesgo de desahucio, tras de la decisión de asistir a éste servicio, existe un marco de situaciones de gran complejidad que determinarán acudir o no finalmente a los mismos en busca de apoyo, asesoramiento o ayuda; o en el caso de los servicios de la oficina de apoyo a empresas, autónomos o emprendedores, no es tal una dificultad de acceso al servicio sino la carga burocrática muy presente en los procedimientos a seguir ante una solicitud/tramitación de apoyo, ayuda u otra necesidad en el ámbito empresarial, especialmente autónomos, emprendedor, pequeñas empresas, etc.

B.1.2. SERVICIOS MUNICIPALES. USO Y VALORACIÓN

Preguntas sugeridas: PARA CADA SERVICIO MUNICIPAL, INDIQUE SI LO HA UTILIZADO ALGUNA VEZ A LO LARGO DEL ÚLTIMO AÑO
HÁBITOS DE USO: GRADO DE UTILIZACIÓN...

NIVEL EXCELENTE



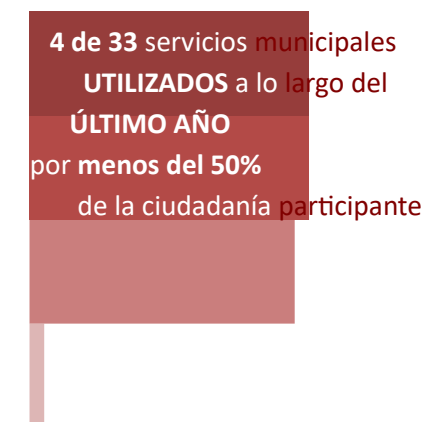
- Casi la totalidad (**95%**) de las personas participantes afirma haber utilizado en el último año: *puntos limpios, instalaciones de la red de bibliotecas, zona regulada ORA, piscinas municipales, instalaciones deportivas, actividades e instalaciones culturales.*
- Entre el **75-95%** de la ciudadanía consultada asegura haber utilizados los siguientes: *policía local, aparcamientos públicos gratuitos (subterráneos o en superficie), actividades de la red de bibliotecas, CEAS, actividades e instalaciones de mayores e infancia, actividades educativas y deportivas y ayudas sociales municipales.*

NIVEL ELEVADO



- Los servicios municipales que presentan dicho nivel de utilización son: *SALenBICI, oferta municipal de vivienda pública, CEFOL, bomberos, actividades e instalaciones para la juventud, empleo joven, salud ambiental, servicios de apoyo a la familia e infancia y punto de atención al emprendedor (PAE).*

NIVEL ACEPTABLE

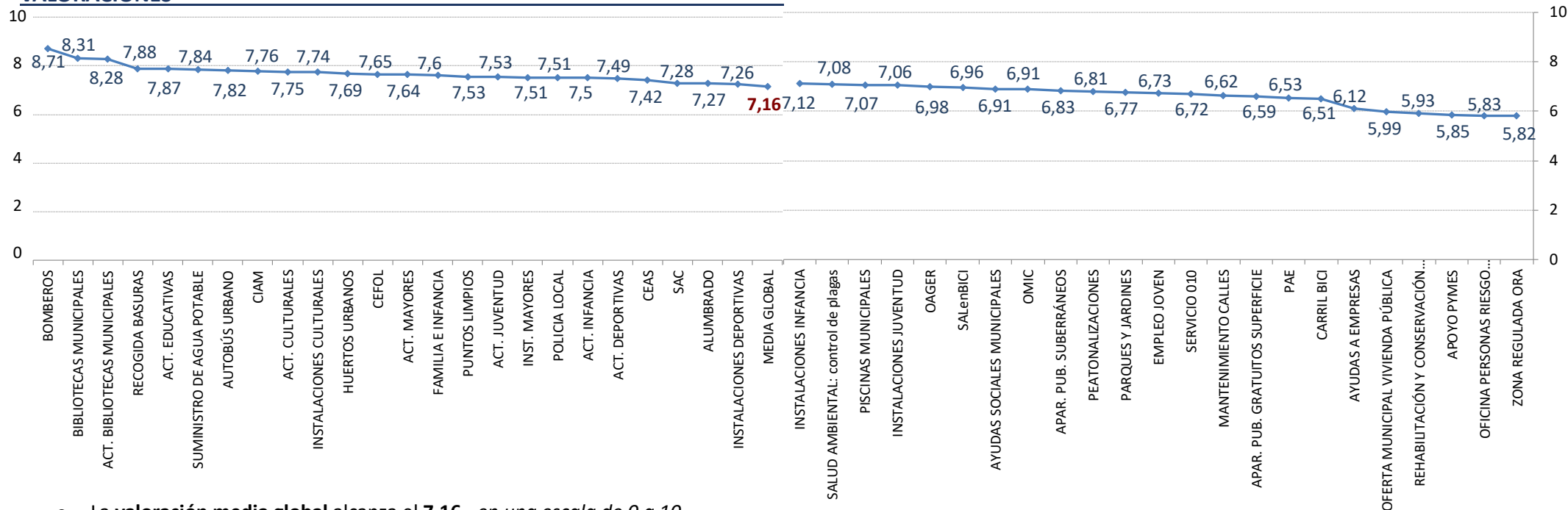


- Los servicios menos utilizados a lo largo del último año *-sin perder de vista la naturaleza, objeto y población a la que van dirigidos-* son: *oficina de atención a personas en riesgo de desahucio, CIAM, ayudas a empresas y PYMES.*

B.1.2. SERVICIOS MUNICIPALES. USO Y VALORACIÓN

Preguntas sugeridas: PARA CADA SERVICIO MUNICIPAL QUÉ HA UTILIZADO ALGUNA VEZ A LO LARGO DEL ÚLTIMO AÑO, ¿QUÉ NOTA LE PONDRÍA?

VALORACIONES



- La **valoración media global** alcanza el **7,16** –en una escala de 0 a 10-.
- **24 de 47 servicios** se sitúan **por encima de la media global** de 2023. El ranking de valoración de servicios encabezado por el servicio de *bomberos* (**8,71** puntos), instalaciones y actividades de la red de bibliotecas municipales con más de 8 puntos de media (**8,31** y **8,28** puntos respectivamente).
- En el otro extremo, encontramos los servicios menos valorados, con medias **inferiores a los 6 puntos**: *la zona regulada ORA* (**5,82** puntos), *oficina de atención a personas en riesgo de desahucio* (**5,83**), *apoyo a pymes* (**5,85**), *rehabilitación y conservación de barrios* (**5,93**) y *oferta municipal de vivienda pública* (**5,99**).
- En resumen y como **mejora observada** respecto de la edición de 2019 -cuya comparativa será facilitada en su apartado correspondiente en este informe- **en el momento actual**, todos y cada uno de los servicios consiguen “aprobar” situándose por encima de los 5 puntos en la escala de 0 a 10.
- Seguimos constatando que la mayor parte de la ciudadanía está satisfecha con la calidad de los servicios municipales analizados.



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos



B.0. Perfil de la ciudadanía salmantina

B.1. Gestión Municipal

B.1.1. Indicadores globales de valoración

B.1.2. Servicios municipales: uso y valoración

B.1.3. Resultados desagregados por servicio municipal

B.1.3.1. Seguridad y protección Ciudadana

B.1.3.2. Educación, cultura y deporte: instalaciones y actividades

B.1.3.3. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

B.1.3.4. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

B.1.3.5. Servicios dirigidos a mayores, juventud e infancia

B.1.3.6. Sostenibilidad y movilidad

B.1.3.7. Servicios básicos

B.2. Relación con la ciudadanía. Información, participación y transparencia

B.2.1. Información municipal: medios de información habituales

B.2.2. Vías de comunicación: preferencia y motivo de elección

B.2.3. Servicios de información y atención a la ciudadanía: uso y valoración

B.2.4. Participación ciudadana y portal de transparencia

B.3. Calidad de vida

- En este **tercer subpartado** se presentan los **resultados desagregados de hábitos de uso de cada servicio municipal** prestado desde el Ayuntamiento de Salamanca, según su naturaleza, objeto y tipología, así como sus correspondientes **valoraciones**.

B.1.3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR SERVICIOS

Antes de ofrecer el resumen de conclusiones y resultados desagregados para cada servicio municipal en la presente edición de 2023 cabe subrayar lo siguiente: tras la trayectoria y tendencia registrada a lo largo de toda la serie histórica cuyos datos permitieron corroborar altas tasas de penetración (grado de conocimiento) de todos los servicios entre la ciudadanía salmantina *-en muchos de ellos sin apenas margen de incremento por situarse en niveles muy cercanos al 100%-* resulta necesario en este momento profundizar en las valoraciones de los servicios municipales, a partir de las personas que deciden emitir una opinión al respecto *-por haberlos utilizado alguna vez a lo largo del último año-*. Es por ello por lo que, en la edición actual, se toma como base la globalidad de las personas que han nombrado un servicio concreto (*no la totalidad de personas participantes*), con el fin de analizar de forma más exhaustiva el grado de utilización y su percepción del servicio en términos de calidad.

¿Cuál es el **grado de utilización (hábitos de uso)** de la ciudadanía salmantina con relación a los **servicios municipales** prestados desde el Ayuntamiento de Salamanca? Se pueden categorizar los epígrafes en función de los índices de utilización.

NIVEL DE EXCELENCIA
Utilización superior al 75%

NIVEL ELEVADO
Utilización entre el 75%-50%

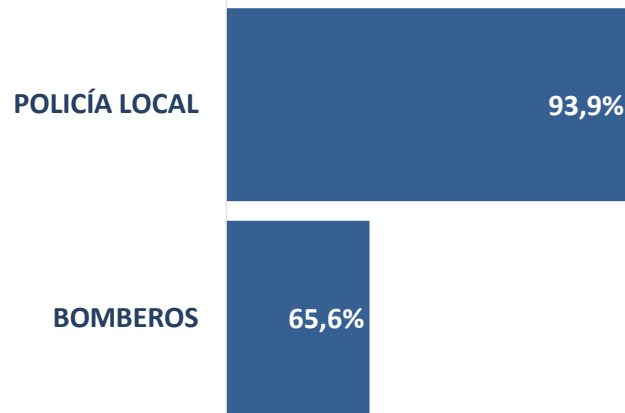
NIVEL DISCRETO
Utilización menor del 50%

Atendiendo así a los índices de utilización pormenorizados, esto es, porcentajes de hábitos de uso obtenidos, podemos identificar los tres niveles anteriormente citados para cada uno de los servicios municipales evaluados, por parte de ciudadanía salmantina en la presente edición de 2023.

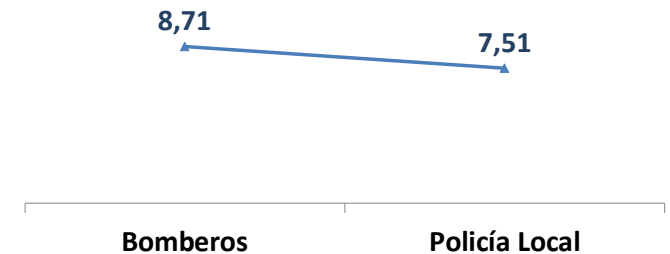
B.1.3.1. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA

HÁBITOS DE USO. Preguntas sugeridas: PARA CADA SERVICIO MUNICIPAL, INDIQUE SI LO HA UTILIZADO ALGUNA VEZ A LO LARGO DEL ÚLTIMO AÑO Y QUÉ NOTA LE PONDRÍA

GRADO DE UTILIZACIÓN: BOMBEROS Y POLICÍA LOCAL



MEDIA (ESCALA 0-10)



- El **mapa de hábitos de uso** que se dibuja para los servicios de **SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA** es el siguiente:
- El **94%** del total de personas que han nombrado **policía local**, aseguran haber utilizado alguna vez a lo largo del último año dicho servicio.
- Por su parte, el servicio de **bomberos** es nombrado por el **66%** del total de personas, indicando que han hecho uso de este en algún momento durante el periodo de referencia.

- En base a los datos observados, el indicador de hábitos de uso para los servicios de SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LA CIUDADANÍA conforma el siguiente nivel de utilización: **nivel de excelencia** por parte de la **policía local**, con un grado de utilización **por encima del 75%**; en el caso de **bomberos**, **nivel elevado** -*porcentaje entre el 75%-50%*-.
- En definitiva, servicios accesibles y cercanos cuando la ciudadanía requiere de ellos.

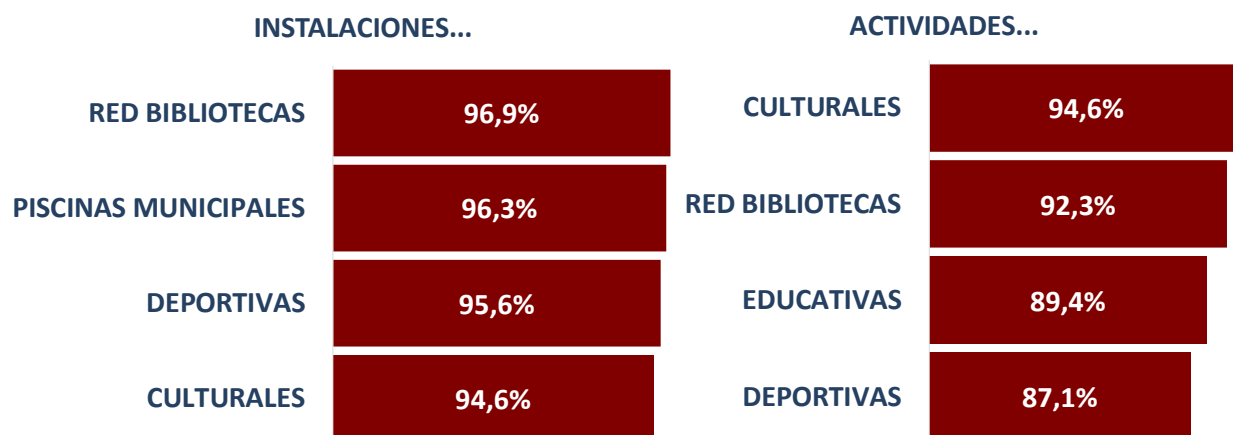
- Hablando del grado de satisfacción por parte de la ciudadanía que los ha utilizado en el último año, las puntuaciones medias obtenidas en escala de 0-10 son de **8,71 puntos** de media para **bomberos** y **7,51 puntos** para la **policía local**.
- Reseñar que el servicio de **bomberos** ocupa la primera posición en el ranking de valoraciones del total de 47 servicios analizados en 2023.
- La **media global** de los servicios de PROTECCIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA se sitúa en **2023** en **8,11** puntos.



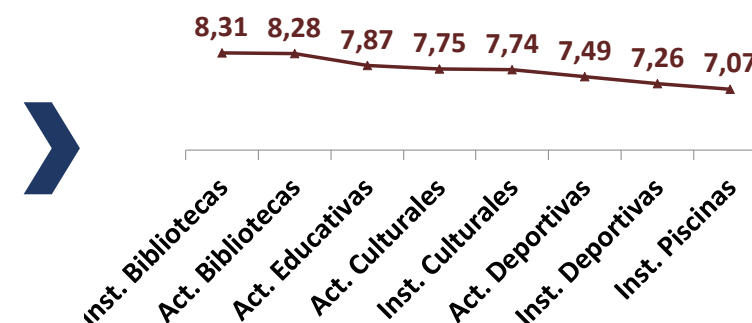
B.1.3.2. EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

HÁBITOS DE USO. Preguntas sugeridas: PARA CADA SERVICIO MUNICIPAL, INDIQUE SI LO HA UTILIZADO ALGUNA VEZ A LO LARGO DEL ÚLTIMO AÑO Y QUÉ NOTA LE PONDRÍA

GRADO DE UTILIZACIÓN:



MEDIA (ESCALA 0-10)



- El **mapa de utilización** que se dibuja para las **INSTALACIONES** y **ACTIVIDADES** vinculadas con la **EDUCACIÓN, CULTURA Y EL DEPORTE**, es el siguiente:
- El **95% o más** del total de personas que han nombrado alguna de las **INSTALACIONES** referenciadas – **red de bibliotecas, piscinas, deportivas y/o culturales**-, aseguran haberlas utilizado en alguna ocasión a lo largo del último año.
- En el caso de las **ACTIVIDADES**, también muy buenos resultados en sus hábitos de uso según lo indicado por las personas participantes que las han marcado, reflejados en **95%** para las **actividades culturales**, **más del 90%** para las actividades organizadas desde la **red de bibliotecas municipales** y porcentajes similares (**85%-90%**) en lo que respecta a las actividades **educativas o deportivas**.

- En base a los datos observados, el indicador de hábitos de uso para los servicios de **EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE** conforma un **nivel de excelencia**, con un grado de utilización **por encima del 75%**, en la totalidad de actividades e instalaciones.
- En resumen, actividades e instalaciones en el ámbito de la educación, la cultura y el deporte al alcance de las y los salmantinos cuando desean hacer uso de ellas y disfrutarlas.

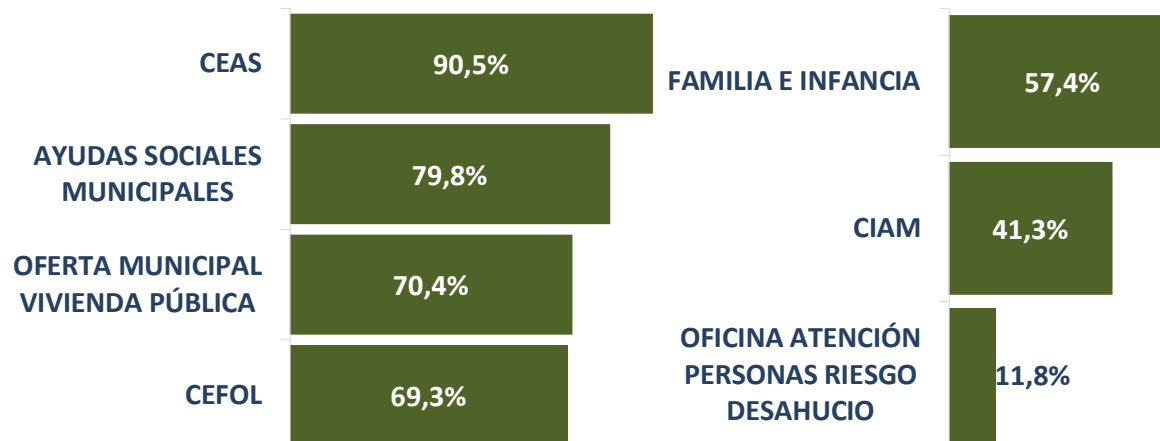
- Atendiendo al grado de satisfacción, las puntuaciones medias obtenidas en escala de 0-10 se sitúan entre los **8,31 puntos** de media de las **instalaciones de la red de bibliotecas municipales** y los **7,07 puntos** para las **instalaciones de las piscinas municipales**.
- Reseñar que **5 de las 8 actividades e instalaciones** se sitúan entre las 10 más valoradas del total de servicios municipales analizados en 2023.
- La **media global** de las instalaciones y actividades de **EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE** se sitúa en **2023** en **7,72 puntos**.



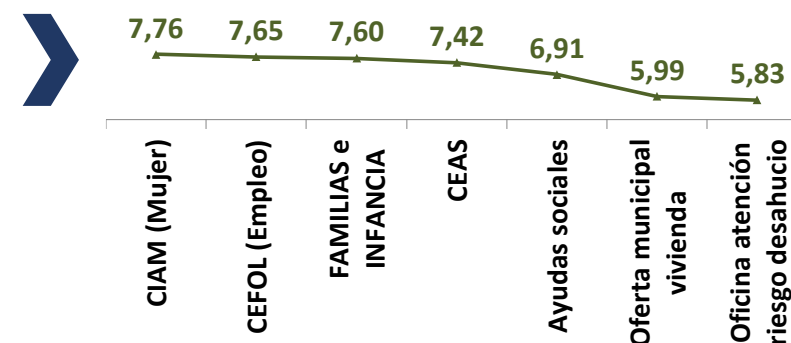
B.1.3.3. SERVICIOS SOCIALES Y OFERTA DE VIVIENDA PÚBLICA

HÁBITOS DE USO. Preguntas sugeridas: PARA CADA SERVICIO MUNICIPAL, INDIQUE SI LO HA UTILIZADO ALGUNA VEZ A LO LARGO DEL ÚLTIMO AÑO Y QUÉ NOTA LE PONDRÍA

GRADO DE UTILIZACIÓN: SERVICIOS SOCIALES Y VIVIENDA PÚBLICA



MEDIA (ESCALA 0-10)



- El mapa de hábitos de uso que se dibuja para los **SERVICIOS SOCIALES y OFERTA MUNICIPAL DE VIVENDA** es el siguiente:
- Entre el **80%-90%** del total de personas que han emitido una opinión respecto de los **CEAS y Ayudas sociales**, aseguran haber utilizado alguna vez a lo largo del año 2023.
- Por su parte, **oferta municipal de vivienda, CEFOL y Familia e infancia** son nombrados por el **50-60%**, indicando que los han utilizado en alguna ocasión.
- En tercer lugar, **4 de cada 10** de los que nombran **CIAM** aseguran haber utilizado dicho centro y, en último lugar, **1 de cada 10** personas hace referencia a la **Oficina de atención a personas en riesgo de desahucio**.

- El indicador de hábitos de uso para los **SERVICIOS SOCIALES y OFERTA MUNICIPAL DE VIVIENDA** presenta tres escenarios diferentes: **nivel de excelencia** para **CEAS y Ayudas sociales municipales**, con un grado de utilización *por encima del 75%*; **nivel elevado** -*porcentaje entre el 75%-50%*- en el caso de **Oferta municipal de vivienda, CEFOL y Familia e Infancia** y, por último, **nivel discreto** para **CIAM y Oficina de atención a personas en riesgo de exclusión** -*porcentaje inferior al 50%*-.
- En términos generales, servicios accesibles, siempre teniendo en cuenta su naturaleza, objeto y población a la que se dirigen.

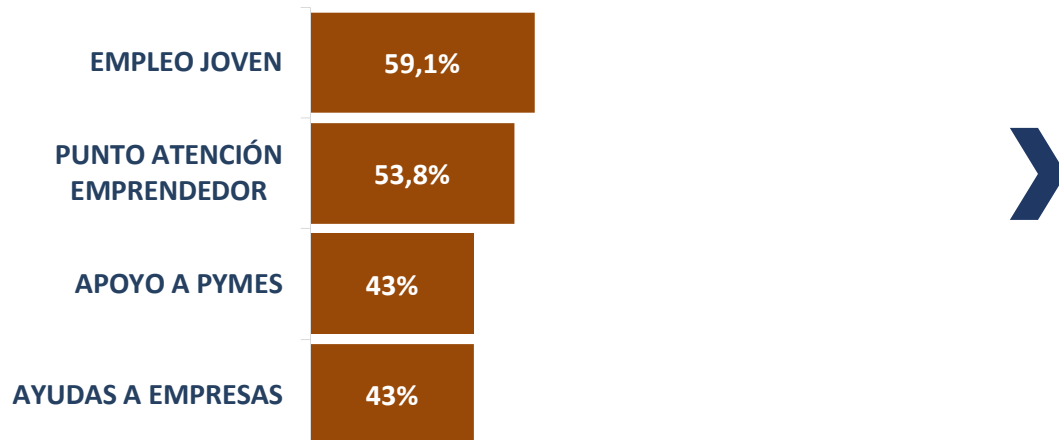
- El grado de satisfacción de la ciudadanía que los ha utilizado en el año 2023 arroja puntuaciones medias en escala de 0-10 que van desde los **7,76 puntos** de media de **CIAM** a los **5,83 puntos** de media para la **Oficina de atención a personas en riesgo de desahucio**.
- **CIAM** ocupa la **8ª posición** en el ranking de valoraciones del total de 47 servicios analizados en 2023. Y éste, junto con **CEFOL, Familia e infancia y CEAS** obtienen medias superiores a la media global de 2023 (**7,16 puntos**).
- La **media global** de los **SERVICIOS SOCIALES** se sitúa en 2023 en 7,02 puntos.



B.1.3.4. OFICINA DE APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES

HÁBITOS DE USO. Preguntas sugeridas: PARA CADA SERVICIO MUNICIPAL, INDIQUE SI LO HA UTILIZADO ALGUNA VEZ A LO LARGO DEL ÚLTIMO AÑO Y QUÉ NOTA LE PONDRÍA

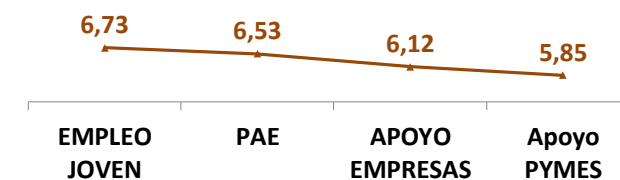
GRADO DE UTILIZACIÓN: PAE, AYUDAS A EMPRESAS y PYMES y EMPLEO JOVEN



- El **mapa de hábitos de uso** que se dibuja para los servicios de la **OFICINA DE APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES** es el siguiente:
- **6 de cada 10** del total de personas que han nombrado **EMPLEO JÓVEN**, aseguran haber utilizado alguna vez a lo largo del último año dicho servicio.
- Por su parte, el servicio del **Punto de atención al emprendedor (PAE)** es nombrado por el **54%** del total de personas, indicando que han hecho uso de este en algún momento durante el periodo de referencia.
- Por su parte, idéntico porcentaje (**43%**) para **APOYO A PYMES** y **AYUDAS A EMPRESAS**.

- El indicador de hábitos de uso para la OFICINA DE APOYO A EMPRESAS Y EMPRENDEDORES, conforma los escenarios en nivel de utilización: **nivel elevado** -porcentaje entre el 75%-50%- para **empleo joven** y **PAE** y **nivel discreto** en el caso de **apoyo a pymes** y **ayudas a empresas**.
- En resumen –*teniendo en cuenta la naturaleza, objeto y población específica a la que van dirigidos*-, servicios en los que se debe seguir trabajando y mejorando, al menos en los que presentan un nivel discreto en términos de utilización, para mejorar accesibilidad y cercanía para la población que requiera de sus servicios.

MEDIA (ESCALA 0-10)



- Hablando del grado de satisfacción por parte de la ciudadanía que los ha utilizado en el último año, las puntuaciones medias obtenidas en escala de 0-10 se sitúan entre los **6-7** puntos de media.
- Reseñar que **3 de los 4** servicios de la oficina se sitúan entre los **10 menos valorados** del total de servicios municipales analizados en 2023.
- La **media global** de los servicios de la OFICINA DE ATENCIÓN A EMPRESAS Y EMPRENDEDORES se sitúa en **2023** en **6,31** puntos.

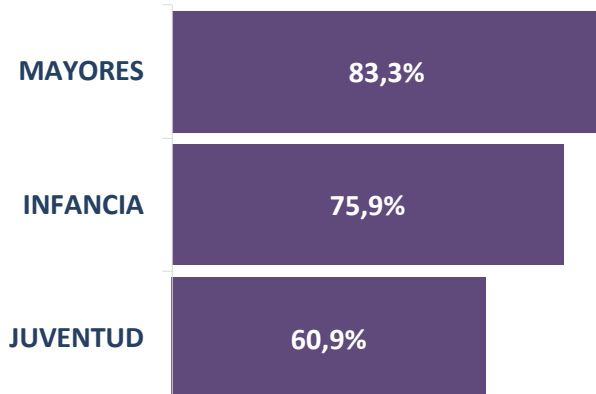


B.1.3.5. SERVICIOS DIRIGIDOS A MAYORES, JUVENTUD E INFANCIA

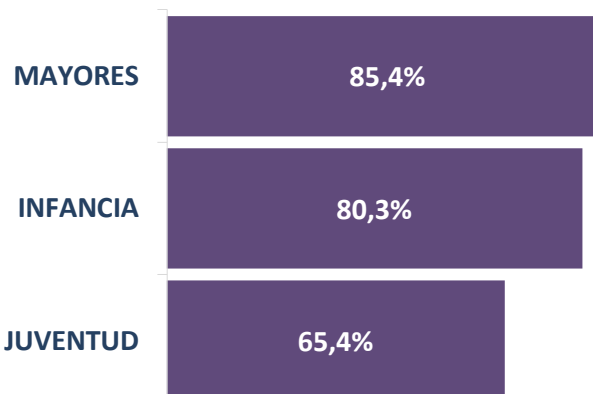
HÁBITOS DE USO. Preguntas sugeridas: PARA CADA SERVICIO MUNICIPAL, INDIQUE SI LO HA UTILIZADO ALGUNA VEZ A LO LARGO DEL ÚLTIMO AÑO Y QUÉ NOTA LE PONDRÍA

GRADO DE UTILIZACIÓN: INSTALACIONES Y ACTIVIDADES

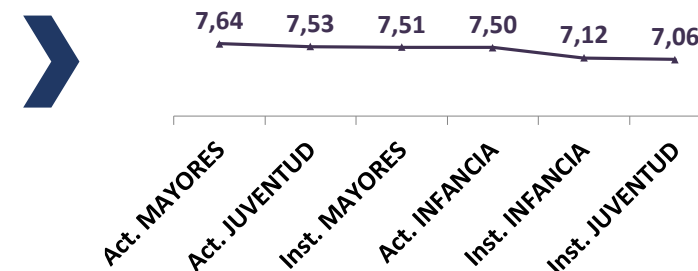
INSTALACIONES DIRIGIDAS A...



ACTIVIDADES DIRIGIDAS A...



(MEDIA ESCALA 0-10)



- El **mapa de utilización** que se obtiene para las INSTALACIONES y ACTIVIDADES dirigidas específicamente a **MAYORES, JUVENTUD e INFANCIA**, es el siguiente:
- Focalizando en las INSTALACIONES, **8 de cada 10** del total de personas que han nombrado las dirigidas a **personas mayores**, aseguran haberlas utilizado en alguna ocasión a lo largo del último año; el **76%** en el caso de las dirigidas a **infancia** y el **61%** si hablamos de las específicas de **juventud**.
- En el caso de las ACTIVIDADES, muy buenos resultados en sus hábitos de uso, sobre todo en las dirigidas a **mayores e infancia (85% y 80% respectivamente del total de personas que las han nombrado, las han utilizado alguna vez en 2023)**.
- Más reducido, pero buen grado de utilización en el caso de las actividades dirigidas a la **juventud (65%)**.

- En base a los datos observados, el indicador de hábitos de uso para los servicios de MAYORES, JUVENTUD e INFANCIA presenta dos escenarios: **nivel de excelencia**, con un grado de utilización *por encima del 75%*, en las instalaciones y actividades para **mayores e infancia** y un **nivel elevado** en el caso de las de **juventud –porcentajes entre el 75%-50%-**.
- En resumen, actividades e instalaciones parecen ser accesibles cuando dichos colectivos desean hacer uso de ellas y disfrutarlas.

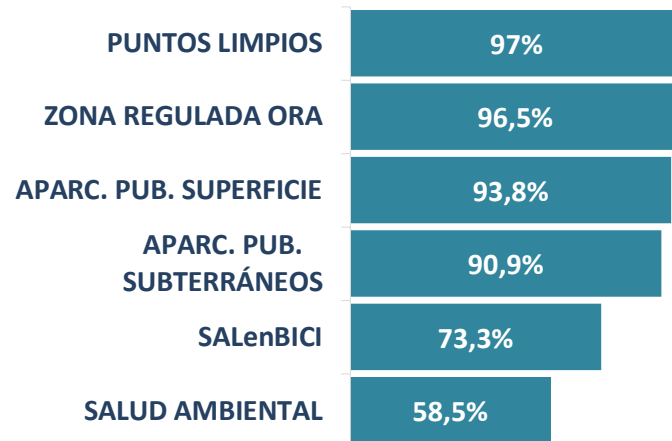
- Atendiendo al grado de satisfacción, las puntuaciones medias obtenidas en escala de 0-10, éstas son similares, entre los **7-8 puntos** de media.
- Reseñar que **4 de las 6 actividades e instalaciones** se sitúan por encima de la media global de todos los servicios analizados en 2023.
- La **media global** de las instalaciones y actividades dirigidas a MAYORES, JUVENTUD e INFANCIA se sitúa en **2023 en 7,39 puntos**.



B.1.3.6. SOSTENIBILIDAD y MOVILIDAD

HÁBITOS DE USO. Preguntas sugeridas: PARA CADA SERVICIO MUNICIPAL, INDIQUE SI LO HA UTILIZADO ALGUNA VEZ A LO LARGO DEL ÚLTIMO AÑO Y QUÉ NOTA LE PONDRÍA

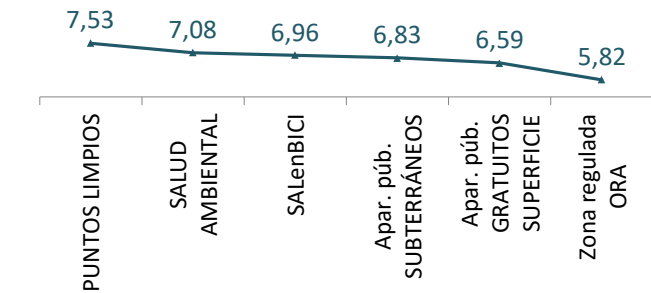
GRADO DE UTILIZACIÓN: SOSTENIBILIDAD y MOVILIDAD



- El **mapa de hábitos de uso** que se dibuja para los servicios vinculados con **SOSTENIBILIDAD y MOVILIDAD** es el siguiente:
- El **90% o más** del total de personas que han nombrado **aparcamientos –zona regulada ORA, aparcamientos públicos subterráneos o gratuitos en superficie-** o **puntos limpios**, aseguran haberlos utilizado alguna vez a lo largo del último año.
- Por su parte, **SALenBICI** y el servicio de **salud ambiental** son nombrados por el **73%** y el **59%** respectivamente del total de personas que los han nombrado, indicando que han hecho uso de este en algún momento durante el periodo de referencia.

- En base a los datos observados, el indicador de hábitos de uso en el ámbito de la SOSTENIBILIDAD y MOVILIDAD presenta dos escenarios en nivel de utilización: **nivel de excelencia** por parte de aquellos que presentan un grado de utilización *por encima del 75% (en este bloque hablamos de porcentajes que superan el 90%): puntos limpios y aparcamientos;* en el caso de **SALenBICI** y **salud ambiental**, **nivel elevado -porcentaje entre el 75%-50%-**.
- En definitiva, servicios muy utilizados y accesibles, principalmente por su naturaleza y objeto - *sobre todo en el caso de puntos limpios y aparcamientos-*, es decir, deben ser accesibles y cercanos para la mayoría de la población.

MEDIA (ESCALA 0-10)



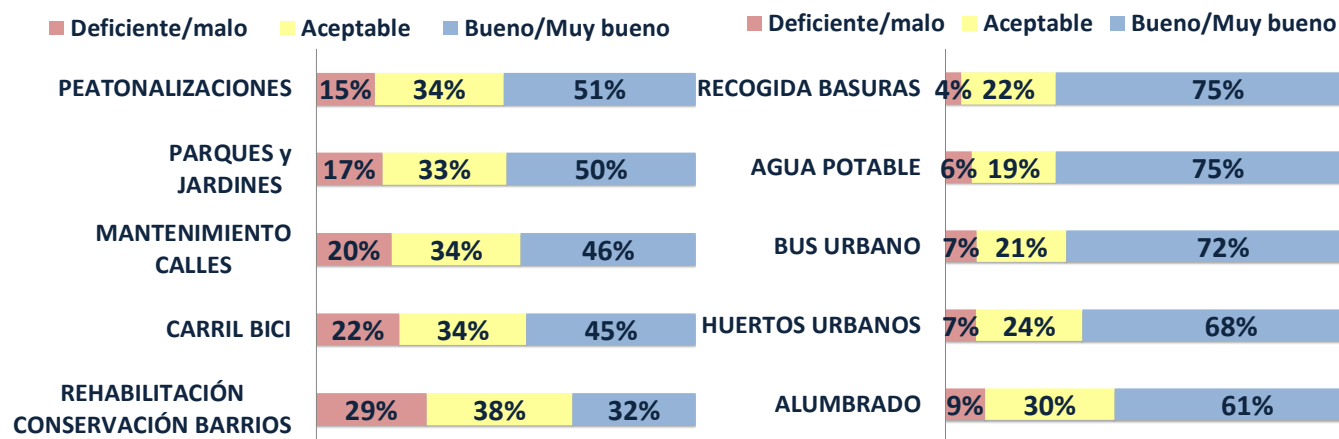
- Hablando del grado de satisfacción por parte de la ciudadanía que los ha utilizado en alguna ocasión a lo largo del 2023, todos los indicadores, excepto **puntos limpios**, obtienen puntuaciones medias inferiores a la media global de 2023 (**7,16 puntos**).
- Se debe señalar que la zona regulada ORA ocupa la última posición en el ranking de valoraciones del total de servicios analizados en 2023.
- La **media global** de los servicios referenciados de SOSTENIBILIDAD y MOVILIDAD se sitúa en 2023 en **6,8** puntos, lo que posiciona al bloque en el segundo menos valorados en la presente edición de 2023.



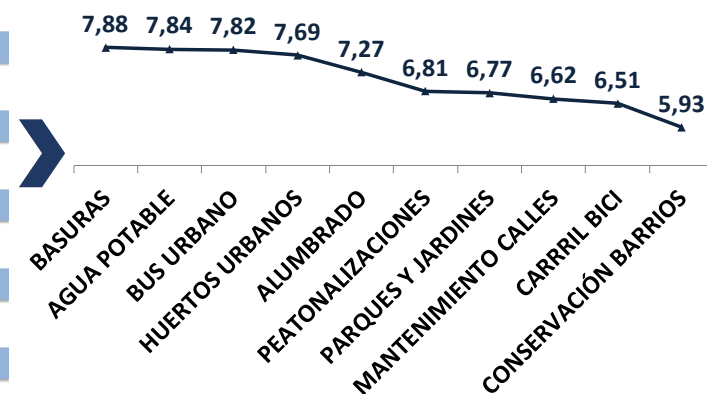
B.1.3.7. SERVICIOS BÁSICOS

VALORACIÓN. Preguntas sugeridas: **POR LO QUE CONOCE, ¿CÓMO VALORA CADA UNO DE ESTOS SERVICIOS Y ACTUACIONES MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA**

VALORACIONES: SERVICIOS BÁSICOS



MEDIA (ESCALA 0-10)



- El **mapa de satisfacción** que se dibuja para los **SERVICIOS BÁSICOS** es el siguiente:
- En primer lugar, los **tres servicios mejor valorados** son: **bus urbano**, suministro **agua potable** y recogida de **basuras** (**7 de cada 10 personas los califican como servicios buenos/muy buenos**); para **2 de cada 10 personas** son aceptables y para el resto *-inferior al 10% del total-* deficientes/malos.
- Un segundo grupo está conformado por: **huertos urbanos**, **alumbrado**, **peatonalizaciones** y **parques y jardines**, los cuales suman entre las opciones de bueno/muy bueno entre un **70%-50%** del total; donde **3 de cada 10 personas** los valoran como servicios aceptables.

- En el otro lado, los **tres servicios menos valorados** en este momento, con porcentajes **inferiores al 50%** entre las opciones bueno/muy bueno son: **mantenimiento de calles**, **carril bici** y **rehabilitación y conservación de barrios**, donde el 30% o más de las personas los consideran aceptables y el 20% o más señalan que son servicios deficientes desde su punto de vista.
- En términos generales, buena percepción de la calidad de los servicios básicos, sin dejar de lado seguir trabajando por la mejora continua, sobre todo en aquellos en los que la ciudadanía ha remarcado.

- En términos medios, **5 de los 10 servicios** se sitúan **por encima de la media global** de 2023 (7,16 puntos).
- Reseñar que recogida de **basuras**, suministro de **agua potable** y **autobús urbano** se sitúan entre las 10 primeras posiciones del ranking de valoraciones del total de 47 servicios analizados en la presente edición.
- La **media global** de los **SERVICIOS BÁSICOS** se sitúa en **2023** en **7,11** puntos.





B.0. Perfil de la ciudadanía salmantina

B.1. Gestión Municipal

B.1.1. Indicadores globales de valoración

B.1.2. Servicios municipales: uso y valoración

B.1.3. Resultados desagregados por servicio municipal

B.1.3.1. Seguridad y protección Ciudadana

B.1.3.2. Educación, cultura y deporte: instalaciones y actividades

B.1.3.3. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

B.1.3.4. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

B.1.3.5. Servicios dirigidos a mayores, juventud e infancia

B.1.3.6. Sostenibilidad y movilidad

B.1.3.7. Servicios básicos

B.1.3.8. Servicios de información y atención a la ciudadanía

B.2. Relación con la ciudadanía. Información, participación y transparencia

B.2.1. Información municipal: medios de información habituales

B.2.2. Vías de comunicación: preferencia y motivo de elección

B.2.3. Servicios de información y atención a la ciudadanía: uso y valoración

B.2.4. Participación ciudadana y portal de transparencia

B.3. Calidad de vida

B.2. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA. INFORMACIÓN, PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA.

- En el **segundo apartado** se realiza una **aproximación al mapa de satisfacción** con relación a la **información facilitada** por el **Ayuntamiento de Salamanca** y en qué **media ésta da respuesta a las necesidades** a la ciudadanía salmantina para estar al tanto de la **oferta municipal** con relación a **servicios, programas y/o actividades** que el consistorio pone a su disposición; así mismo se pretende dibujar el **mapa de comunicación** entre la ciudadanía y el Ayuntamiento con relación a las **vías de comunicación** disponibles, su **grado de preferencia** y **motivo de elección** de cada medio, según las percepciones y valoraciones de la población salmantina participante en la presente edición del estudio de percepción ciudadana del año 2023.



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos



B.0. Perfil de la ciudadanía salmantina

B.1. Gestión Municipal

B.1.1. Indicadores globales de valoración

B.1.2. Servicios municipales: uso y valoración

B.1.3. Resultados desagregados por servicio municipal

B.1.3.1. Seguridad y protección Ciudadana

B.1.3.2. Educación, cultura y deporte: instalaciones y actividades

B.1.3.3. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

B.1.3.4. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

B.1.3.5. Servicios dirigidos a mayores, juventud e infancia

B.1.3.6. Sostenibilidad y movilidad

B.1.3.7. Servicios básicos

B.1.3.8. Servicios de información y atención a la ciudadanía

B.2. Relación con la ciudadanía. Información, participación y transparencia

B.2.1. Información municipal: medios de información habituales

B.2.2. Vías de comunicación: preferencia y motivo de elección

B.2.3. Servicios de información y atención a la ciudadanía: uso y valoración

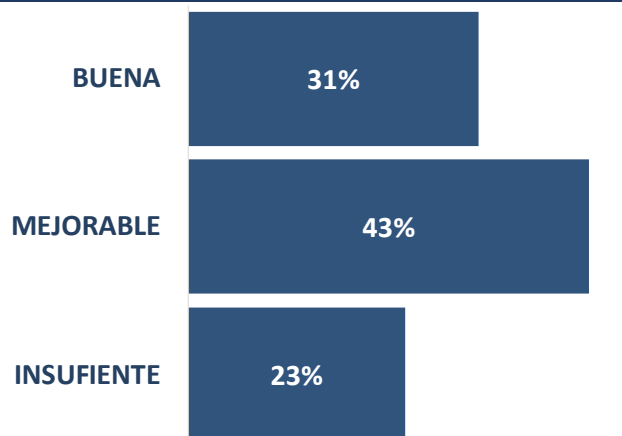
B.2.4. Participación ciudadana y portal de transparencia

B.3. Calidad de vida

B.2.1. INFORMACIÓN: FACILIDAD Y VÍAS DE COMUNICACIÓN, HÁBITOS DE USO Y VALORACIÓN.

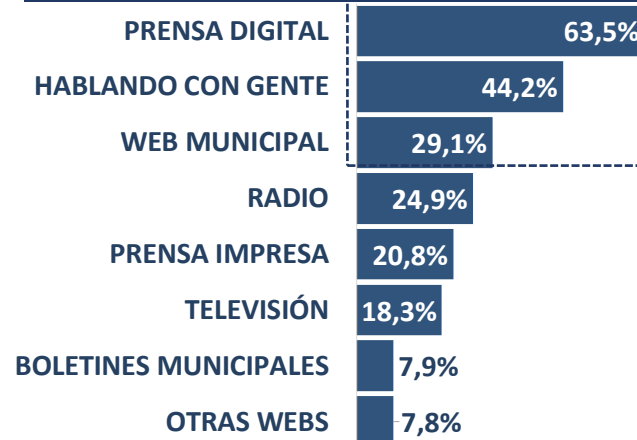
INFORMACIÓN FACILITADA. Preguntas sugeridas: En términos generales, ¿DIRÍA QUE LA INFORMACIÓN QUE LE LLEGA DEL AYUNTAMIENTO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS/PROGRAMAS Y/O ACTIVIDADES QUE TIENE A SU DISPOSICIÓN ES...? ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO/S SE INFORMA MÁS HABITUALMENTE?

INFORMACIÓN FACILITADA



- En un primer nivel, atendiendo a las valoraciones asignadas por parte de la población salmantina participante en esta edición, **la información municipal facilitada** se percibe como **MEJORABLE**, lo que en términos porcentuales supone en torno al **43%** del total de participantes que así la perciben.
- En un segundo nivel se observa que **3 de cada 10** personas participantes califican la información municipal como **BUENA**. En datos porcentuales supone el 31% del total.
- En un tercer nivel, resulta **INSUFICIENTE** para **2 de cada 10** personas (23%).
- En definitiva, podríamos hablar de un **nivel óptimo** en la percepción de la respuesta que la información municipal consigue dar a las necesidades de la ciudadanía, de tal manera que el porcentaje de personas que señalan mejorable, anima a seguir conformando una información municipal más transparente y clara.

MEDIOS UTILIZADOS



OTROS MEDIOS

REDES SOCIALES

- INSTAGRAM
- TWITTER
- FACEBOOK

- Atendiendo a la **tipología de medios de comunicación** que la ciudadanía utiliza habitualmente, se obtienen lo siguiente:
- Los **tres medios más utilizados más habitualmente** son: **prensa digital, hablando con la gente y la web municipal.**
- **Más del 60%** del total de personas participantes aseguran que se suelen informar habitualmente a través de la **prensa digital** para estar al tanto.
- **Hablando con la gente** se posiciona como el segundo medio más utilizado por la población salmantina; así lo indican **más de 40%** del total.
- Por su parte, **3 de cada 10** salmantinos/as marcan **la web municipal.**
- Otros medios como **radio, prensa impresa a televisión** suelen ser elegidos por entre el **20%-25%** del total.
- Presencia mínima de **otros medios**: entre ellos se nombran las **redes sociales (Instagram, Twitter o Facebook).**



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos



B.0. Perfil de la ciudadanía salmantina

B.1. Gestión Municipal

B.1.1. Indicadores globales de valoración

B.1.2. Servicios municipales: uso y valoración

B.1.3. Resultados desagregados por servicio municipal

B.1.3.1. Seguridad y protección Ciudadana

B.1.3.2. Educación, cultura y deporte: instalaciones y actividades

B.1.3.3. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

B.1.3.4. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

B.1.3.5. Servicios dirigidos a mayores, juventud e infancia

B.1.3.6. Sostenibilidad y movilidad

B.1.3.7. Servicios básicos

B.1.3.8. Servicios de información y atención a la ciudadanía

B.2. Relación con la ciudadanía. Información, participación y transparencia

B.2.1. Información municipal: medios de información habituales

B.2.2. Vías de comunicación: preferencia y motivo de elección

B.2.3. Servicios de información y atención a la ciudadanía: uso y valoración.

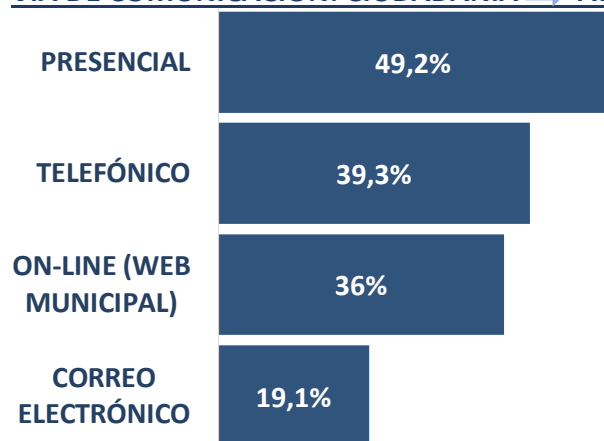
B.2.4. Participación ciudadana y portal de transparencia.

B.3. Calidad de vida

B.2.2. VÍAS DE COMUNICACIÓN: PREFERENCIA Y MOTIVO DE ELECCIÓN.

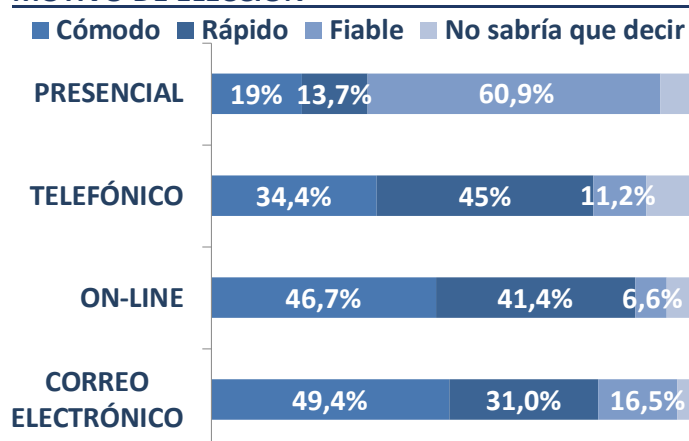
VÍAS DE COMUNICACIÓN. Preguntas sugeridas: A lo largo del último año, a la hora de relacionarse con el Ayuntamiento para informarse, realizar una consulta, trámite o gestión: ¿PODRÍA INDICAR EL MEDIO QUE MÁS HA UTILIZADO Y POR QUÉ MOTIVO PREFERE ESE MEDIO?

VÍA DE COMUNICACIÓN: CIUDADANÍA → AYUNTAMIENTO



- En un primer nivel la vía **PRESENCIAL** resulta ser la vía más utilizada por parte de la ciudadanía salmantina a la hora de informarse, realizar un consulta o trámite con los servicios municipales, de tal manera que **la mitad** de las personas participantes señalan dicha vía (**49%**).
- En un segundo nivel, **4 de cada 10 personas** nombran la vía **TELEFÓNICA** y con el **35%** del total de respuestas emitidas, la vía **ON-LINE** se posicionan en tercer lugar.
- Por su parte, **2 de cada 10** respuestas emitidas hacen referencia al correo electrónico.
- En conclusión, si bien la ciudadanía salmantina continúa decantándose en mayor medida por la vía más tradicional, **presencial**, el resto obtiene buenos resultados en términos de uso.

MOTIVO DE ELECCIÓN



- Entre los **motivos** indicados del porqué de la **elección de cada medio** para su relación con la administración local, señalar lo siguiente:
- En el caso de la **VÍA PRESENCIAL** el principal motivo es por su **fiabilidad**, tal y cómo lo indican **6 de cada 10** personas;
- En segundo lugar, **casi la mitad (45%)** de las personas que prefieren la **VÍA TELEFÓNICA** justifican que es el medio **más rápido** o, en su caso, por ser el **más cómodo (34%)**.
- También la **comodidad** es lo que anima a **la mitad** de la ciudadanía a utilizar el **CORREO ELECTRÓNICO**, junto con **3 de cada 10** personas que aseguran ser éste el **más fiable**.
- En el caso de elegir la **VÍA ON-LINE (WEB MUNICIPAL)** no hay dudas, mayoritariamente (**90%**) lo eligen por ser **cómodo y fiable**.



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos



B.0. Perfil de la ciudadanía salmantina

B.1. Gestión Municipal

B.1.1. Indicadores globales de valoración

B.1.2. Servicios municipales: uso y valoración

B.1.3. Resultados desagregados por servicio municipal

B.1.3.1. Seguridad y protección Ciudadana

B.1.3.2. Educación, cultura y deporte: instalaciones y actividades

B.1.3.3. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

B.1.3.4. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

B.1.3.5. Servicios dirigidos a mayores, juventud e infancia

B.1.3.6. Sostenibilidad y movilidad

B.1.3.7. Servicios básicos

B.1.3.8. Servicios de información y atención a la ciudadanía

B.2. Relación con la ciudadanía. Información, participación y transparencia

B.2.1. Información municipal: medios de información habituales

B.2.2. Vías de comunicación: preferencia y motivo de elección

B.2.3. Servicios de información y atención a la ciudadanía: uso y valoración

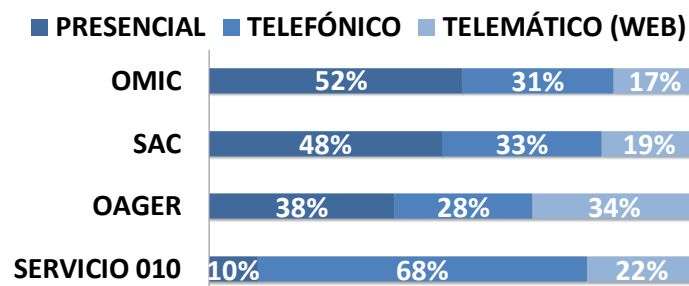
B.2.4. Participación ciudadana y portal de transparencia

B.3. Calidad de vida

B.2.3. SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

HÁBITOS DE USO. Preguntas sugeridas: **EL AYUNTAMIENTO FACILITA LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA Y PRESTA INFORMACIÓN/GESTIÓN DE TRÁMITES A TRAVÉS DE DIVERSOS CAUCES, PRESENCIALES, TELEFÓNICOS O TELEMÁTICOS. PARA CADA UNO DE LOS SERVICIOS, ¿HA UTILIZADO ALGUNA VEZ LOS SERVICIOS DE FORMA...EN EL ÚLTIMO AÑO?**

GRADO DE UTILIZACIÓN: SERVICIOS DE ATENCIÓN/INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA



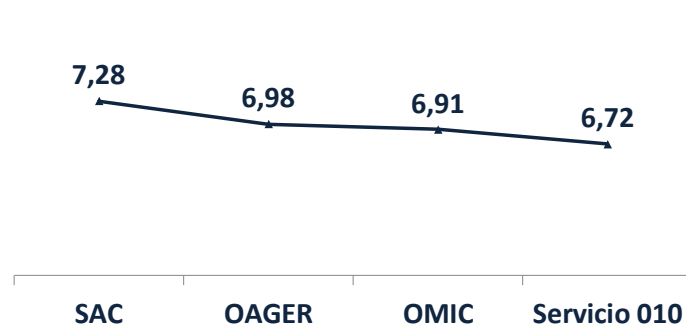
- El **mapa de hábitos de uso** para los servicios de **ATENCIÓN/INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA** es el siguiente:
- En un primer nivel la vía **PRESENCIAL** es la vía más utilizada por parte de la ciudadanía para informarse/realizar trámites a través de dichos servicios, *excepto el SERVICIO 010 cuya naturaleza hace que la vía telefónica sea la vía más utilizada.*
- En un segundo nivel se sitúa la vía **TELEFÓNICA**, *excepto en el caso de OAGER, donde la vía telemática ocupa la segunda posición.*
- La vía **TELEMÁTICA**, a pesar de obtener menor porcentaje frente a las otras vías en hábitos de uso, registra tendencia al alza respecto de mediciones anteriores *-lo cual se detallará en el apartado correspondiente de tendencias-*.
- Según **servicio de información/atención a la ciudadanía**, la fotografía con relación a los cauces/canales utilizados por parte de la ciudadanía es la siguiente:
- **Oficina municipal de información al consumidor (OMIC):** Mayoritariamente se prefiere la **vía presencial** (**más de la mitad** de la ciudadanía que ha contactado con dicha oficina así lo indica); **3 de cada 10** que prefieren comunicarse **vía telefónica** y el **17%** restante **vía telemática (Web)**.
- **Servicio de atención a la ciudadanía (SAC):** similar fotografía que la OMIC en orden de preferencia de los canales o cauces de comunicación utilizados, si bien se recortan distancias entre ellos. En cifras: el **48%** se comunica con el SAC **vía presencial** *-4 puntos porcentuales menos que en OMIC-*; en torno a **3 de cada 10** prefieren la **vía telefónica** y **2 de cada 10** se decantan por la **vía telemática** *-ambos canales 2 puntos porcentuales más que en OMIC-*.
- **OAGER:** Siendo la **vía presencial** la elegida en mayor medida por sus usuarios (**38%**), le sigue de cerca la **vía telemática** (con el **34%** del total) y porcentaje más reducido en comparación con los otros dos servicios *-OMIC y SAC-* en el caso de la **vía telefónica** (**28%**).
- **SERVICIO 010:** Por su naturaleza y objeto del propio servicio, la **vía telefónica** resulta la vía mayoritaria, seguida por **2 de cada 10** del total de usuarios que prefieren la **vía telemática**. La tercera de las vías, la **vía presencial**, residual con el **10%** restante.

B.2.3. SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

VALORACIÓN. Preguntas sugeridas: EL AYUNTAMIENTO FACILITA LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA Y PRESTA INFORMACIÓN/GESTIÓN DE TRÁMITES A TRAVÉS DE DIVERSOS CAUCES, PRESENCIALES, TELEFÓNICOS O TELEMÁTICOS. DE 0 A 10, ¿QUÉ NOTA LE PONDRÍA A CADA SERVICIO?

VALORACIÓN: SERVICIOS DE ATENCIÓN/INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

MEDIA (ESCALA 0-10)



- Hablando del grado de satisfacción por parte de la población salmantina que ha utilizado alguna vez a lo largo del último año con los SERVICIOS DE INFORMACIÓN/ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA bien para informarse o bien para realizar algún trámite con alguno de los servicios referenciados, cabe decir que las medias se sitúan en torno a los **7 puntos** de media.
- De los cuatro servicios, el mejor valorado y el único que se sitúa por encima de la media global registrada en el año 2023 (*7,16 puntos de media*) es el **servicio de atención a la ciudadanía (SAC)** con un registro de **7,28 puntos** de media.
- Los tres servicios restantes (OAGER, OMIC y Servicio 010) obtienen valoraciones **medias inferiores a los 7 puntos**, siendo el **registro más bajo** para el **Servicio 010** con **6,72 puntos** de media.
- La **media global** de los SERVICIOS BÁSICOS se sitúa en **2023** en **6,97 puntos**.



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos



B.0. Perfil de la ciudadanía salmantina

B.1. Gestión Municipal

B.1.1. Indicadores globales de valoración

B.1.2. Servicios municipales: uso y valoración

B.1.3. Resultados desagregados por servicio municipal

B.1.3.1. Seguridad y protección Ciudadana

B.1.3.2. Educación, cultura y deporte: instalaciones y actividades

B.1.3.3. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

B.1.3.4. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

B.1.3.5. Servicios dirigidos a mayores, juventud e infancia

B.1.3.6. Sostenibilidad y movilidad

B.1.3.7. Servicios básicos

B.1.3.8. Servicios de información y atención a la ciudadanía

B.2. Relación con la ciudadanía. Información, participación y transparencia

B.2.1. Información municipal: medios de información habituales

B.2.2. Vías de comunicación: preferencia y motivo de elección

B.2.3. Servicios de información y atención a la ciudadanía: uso y valoración

B.2.4. Participación ciudadana y portal de transparencia

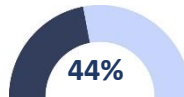
B.3. Calidad de vida

B.2.4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PORTAL DE TRANSPARENCIA

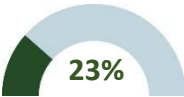
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA. Preguntas sugeridas: ¿TIENE INTERÉS EN PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LOS ASUNTOS MUNICIPALES?; EN EL ÚLTIMO AÑO ¿HA PARTICIPADO EN ALGUNA CONSULTA REALIZADA POR EL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA?; ¿CREE QUE EL AYUNTAMIENTO FACILITA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS DECISIONES QUE ADOPTA?; EN EL ÚLTIMO AÑO, ¿HA VISITADO EL APARTADO DE TRANSPARENCIA EN LA WEB?

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

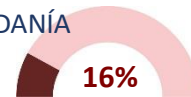
INTERÉS POR PARTICIPAR ACTIVAMENTE
EN LOS ASUNTOS MUNICIPALES



EN EL ÚLTIMO AÑO, ¿HA PARTICIPADO EN ALGUNA CONSULTA
REALIZADA POR EL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA?

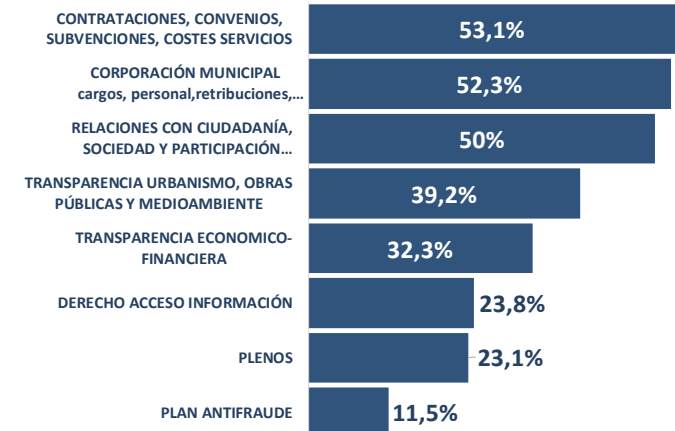


¿CREE USTED QUE EL AYUNTAMIENTO FACILITA QUE LA CIUDADANÍA
PUEDA PARTICIPAR EN LAS DECISIONES QUE ADOPTA?



- Tres indicadores dibujan la primera fotografía del **interés y participación de la ciudadanía salmantina** con los asuntos de interés municipal. Los primeros registros muestran resultados **discretos**:
- El **44%** del total de la ciudadanía participante asegura que **sí tiene interés en participar activamente** en los asuntos municipales, sin embargo, hasta el momento su **participación es** algo más **discreta** en las consultas realizadas por el consistorio (**23%** del total). Vinculado a lo anterior, según la percepción de la población salmantina el **16%** considera que el Ayuntamiento **facilita la participación ciudadana**, el **50%** lo niega y el **34%** no sabría que decir.
- En conclusión, necesidad de seguir observando en ediciones futuras la evolución de dichas percepciones, con mayor recorrido en todos los canales de participación ciudadana impulsados desde el Ayuntamiento de Salamanca.

PORTAL DE TRANSPARENCIA: VISITAS E INFORMACIÓN CONSULTADA



- Por el momento **porcentaje muy discreto** de **visitas en el portal de transparencia**:
- **1 de cada 10** personas participantes aseguran haberlo visitado el portal para consultar la información disponible. De ellas y teniendo en cuenta que se trata de una pregunta de respuesta múltiple, los resultados son los siguientes:
- **En torno a la mitad** asegura que ha consultado la información relativa a la **corporación municipal** (*cargos, personal, retribuciones, organización, patrimonio, órganos de gobierno, informes y resoluciones*); información relativa a las **relaciones con la ciudadanía, la sociedad y la participación ciudadana** o lo relativo a **contrataciones, convenios, subvenciones y costes de servicios**.
- **4 de cada 10** ha consultado temas de **transparencia en materias de urbanismo, obras públicas y medioambiente**, así como el **32%** sobre **transparencia económico-financiera** (*presupuesto municipal, cuentas e inversiones*).
- **Menos del 25%** consulta los **plenos** y el **12%** nombra el **plan antifraude**.



B.0. Perfil de la ciudadanía salmantina

B.1. Gestión Municipal

B.1.1. Indicadores globales de valoración.

B.1.2. Servicios municipales: uso y valoración.

B.1.3. Resultados desagregados por servicio municipal

B.1.3.1. Seguridad y protección Ciudadana

B.1.3.2. Educación, cultura y deporte: instalaciones y actividades

B.1.3.3. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

B.1.3.4. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

B.1.3.5. Servicios dirigidos a mayores, juventud e infancia

B.1.3.6. Sostenibilidad y movilidad

B.1.3.7. Servicios básicos

B.1.3.8. Servicios de información y atención a la ciudadanía

B.2. Relación con la ciudadanía. Información, participación y transparencia.

B.2.1. Información municipal: medios de información habituales.

B.2.2. Vías de comunicación: preferencia y motivo de elección.

B.2.3. Servicios de información y atención a la ciudadanía: uso y valoración.

B.2.4. Participación ciudadana y portal de transparencia.

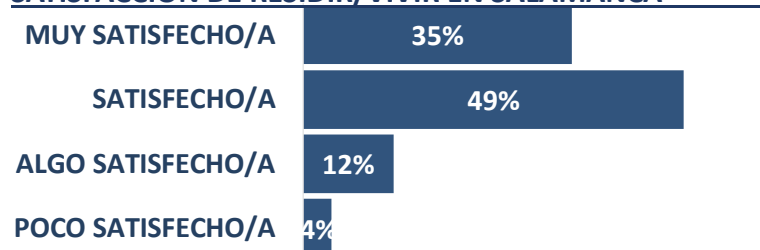
B.3. Calidad de vida

- En el **tercer apartado** se realiza una **aproximación a la calidad de vida** en Salamanca, con relación a los siguientes indicadores:
 - **Mapa de satisfacción de residir en la ciudad.**
 - Calidad de vida que le ofrece Salamanca y **evolución** de ésta **respecto de los últimos 5 años.**
 - **Percepción de la seguridad** por parte de la ciudadanía al desplazarse por la ciudad y **hábitos de uso y valoración** de los **medios de transporte utilizados.**

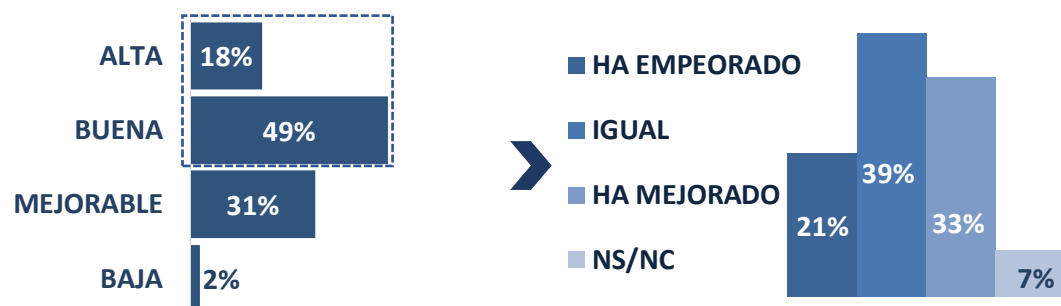
B.3. CALIDAD DE VIDA: SATISFACCIÓN DE RESIDIR/VIVIR EN SALAMANCA. CALIDAD DE VIDA EN LA CIUDAD Y EVOLUCIÓN RESPECTO DE 5 AÑOS.

Preguntas sugeridas: ¿CÓMO SE SIENTE DE SATISFECHO/A DE RESIDIR/VIVIR EN SALAMANCA?; En general, CONSIDERA QUE LA CALIDAD DE VIDA QUE LE OFRECE SALAMANCA ES...; Respecto de los últimos 5 años, ¿DIRÍA QUE LA CALIDAD DE VIDA EN SALAMANCA...?

SATISFACCIÓN DE RESIDIR/VIVIR EN SALAMANCA



CALIDAD DE VIDA QUE OFRECE SALAMANCA. EVOLUCIÓN RESPECTO DE 5 AÑOS

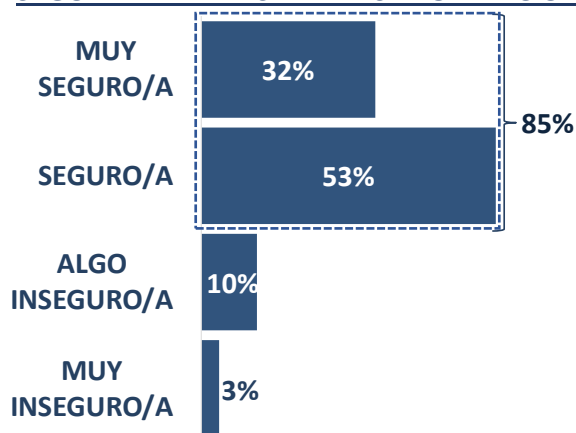


- Atendiendo a los indicadores de calidad de vida, en primer lugar, cabe reseñar el grado satisfacción percibido de residir/vivir en Salamanca en estos momentos. Los resultados reflejan que la mayoría de las personas que residen actualmente en la ciudad aseguran que se sienten muy satisfecho/a o satisfecho/a de vivir en Salamanca; **más de 80%** así se han pronunciado.
- Vinculado con dicho epígrafe se encuentra tanto la valoración de la calidad de vida que ofrece Salamanca como la evolución, respecto de hace 5 años.
- En torno al **67%** de la población consultada y que ha emitido una opinión al respecto, valora la calidad de vida en Salamanca como **buena y alta**, esto es, la mayoría está satisfecha; por su parte, **3 de cada 10** personas la perciben como **mejorable** y el 2% restante la consideran **baja**.
- Importante observar la evolución de la calidad de vida percibida en los últimos 5 años, según la percepción de las personas que residen actualmente en la ciudad: el 33% de la ciudadanía señala que ésta ha mejorado o al menos permanece igual para el 39%, lo que supone más del 70% de las personas que reflejan conformidad y/o satisfacción con cómo ha evolucionado la calidad de vida en éstos últimos 5 años en Salamanca. Por su parte **2 de cada 10** se muestra menos positivos, desde su punto de vista **ha empeorado**.

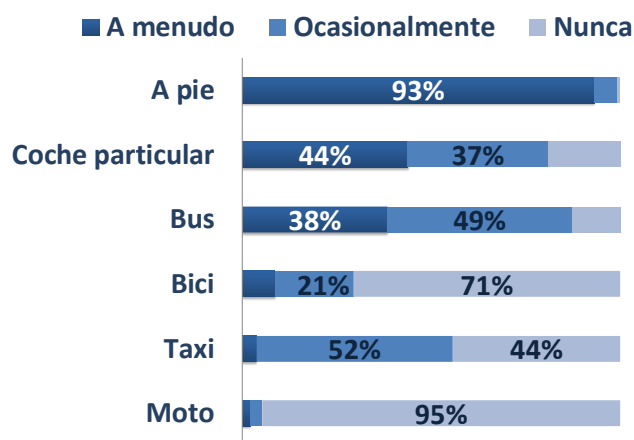
B.3. CALIDAD DE VIDA: SEGURIDAD AL DESPLAZARSE POR LA CIUDAD. HÁBITOS DE USO Y VALORACIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE UTILIZADOS.

Preguntas sugeridas: ¿EN QUÉ MEDIDA SE SIENTE SEGURO AL DESPLAZARSE POR LA CIUDAD?, INDIQUE LA FRECUENCIA CON LA QUE UTILIZA LOS SIGUIENTES MEDIOS DE TRANSPORTE? ¿CÓMO VALORA LA FACILIDAD PARA DESPLAZARSE CON CADA UNO DE ELLOS?

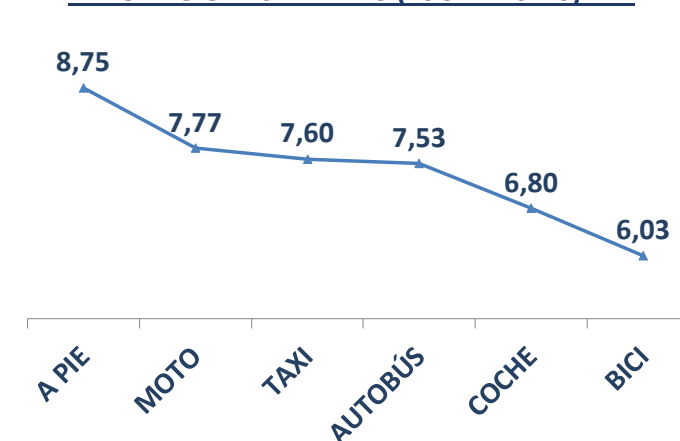
SEGURIDAD AL DESPLAZARSE POR LA CIUDAD



MEDIOS DE TRANSPORTE UTILIZADOS



VALORACIONES MEDIAS (ESCALA 0-10)



- El mapa de la seguridad percibida en los desplazamientos por la ciudad es el siguiente:
- La mayoría de la población salmantina, el 85% afirma que se siente muy seguro/a o seguro/a al desplazarse por la ciudad.
- Porcentaje muy reducido de personas que perciben inseguridad en sus desplazamientos: 1 de cada 10 personas perciben algo de inseguridad y el 3,2% restante marcan muy inseguro/a.

- El mapa de hábitos de uso de los medios de transporte dibuja la siguiente fotografía:
- En un primer nivel, cabe reseñar que la ciudadanía salmantina mayoritariamente se desplaza a pie, en coche particular o en bus urbano: a destacar casi la totalidad (93%) del total de personas participantes indica que suele desplazarse a menudo a pie; el 44% utiliza con la misma frecuencia su coche particular y el 38% en bus urbano.
- Si hablamos del taxi, 5 de cada 10 personas utilizan dicho medio de forma ocasional.
- Menor frecuencia de uso si se habla de la bici o de la moto: en todo caso, el 30% señala que usa la bici a menudo u ocasionalmente; por su parte el 95% del total afirma que nunca utiliza la moto.

- Según las valoraciones medias obtenidas para cada medio de transporte en términos de facilidad de desplazamiento, se puede concluir lo siguiente:
- Para la población salmantina resulta más fácil desplazarse a pie con 8,75 puntos de media.
- Tres medios le siguen con puntuaciones entre los 7-8 puntos: moto, taxi y autobús.
- Con medias entre los 6-7 puntos coche particular y bici.
- La media global de los MEDIOS DE TRANSPORTE se sitúa en 2023 en 7,41 puntos, lo cual refleja que Salamanca es una ciudad amigable para desplazarse independientemente del medio de transporte utilizado.





**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos



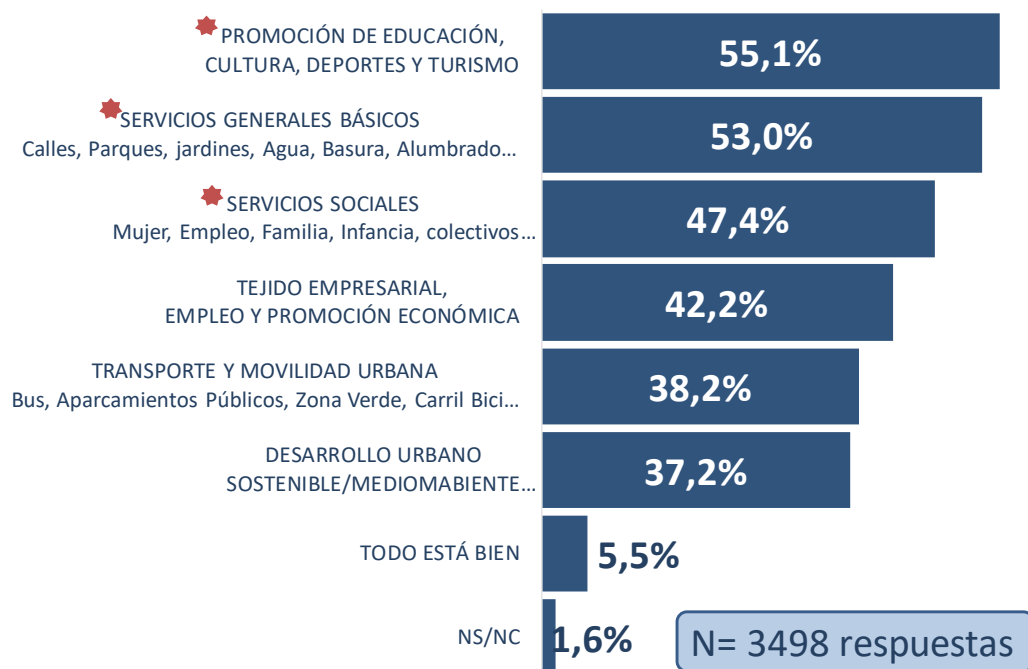
C. – PRIORIDADES e INVERSIONES

- En este **apartado** se realiza una aproximación a las prioridades o inversiones que la **ciudadanía salmantina** considera más importantes y a las que le gustaría que el Ayuntamiento de Salamanca dedicara el dinero disponible en este momento, teniendo en cuenta lo limitado de los presupuestos municipales.

C. PRIORIDADES E INVERSIONES

Preguntas sugeridas: Teniendo en cuenta que cualquier presupuesto municipal es limitado, **INDIQUE TRES PRIORIDADES O INVERSIONES EN LAS QUE EL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA LE GSUSTARÍA QUE DEDICARA EL DINERO DISPONIBLE EN ESTE MOMENTO. (Máximo tres cuestiones)**

PRIORIDADES E INVERSIONES



- Como punto de partida cabe reseñar que se han registrado un total de 3498 respuestas emitidas por parte de las personas consultadas.
- Inversión en promoción de la **educación, cultura, deportes y turismo**, junto con **los servicios generales básicos** serían las dos áreas de inversión prioritarias en estos momentos para la ciudadanía salmantina consultada, de tal forma que **más de la mitad** considera esencial seguir destinando parte importante del presupuesto municipal a dichas áreas.
- En **tercer lugar** -en la pasada edición del 2019 se situó en quinta posición- se ha nombrado **servicios sociales**, vinculado con *mujer, empleo, familia e infancia, colectivos desfavorecidos...* el **47%** del total de personas han fijado la atención en ellos.
- En **cuarto lugar**, se hace referencia al **tejido empresarial, empleo y promoción económica**, donde **4 de cada 10** personas así lo indican.
- Inversiones en **transporte y movilidad urbana** es el siguiente ámbito en el ranking de inversiones municipales según las opiniones de la ciudadanía salmantina que ha emitido una opinión (nombrado por el **38,2%** del total de participantes).
- **Desarrollo urbano sostenible y medio ambiente** (*parques y jardines, zonas verdes o puntos limpios*) se posiciona en 6º lugar, de tal manera que el **37%** del total de participantes han señalado dicho bloque.
- Hay que indicar que, en torno al **5,5%** considera que **todo está bien**.



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos



D. – CONSIDERACIONES FINALES

D.1. Principales conclusiones

D.2. Evolución de la percepción ciudadana: Comparativa histórica de medias según indicadores

D.2.1. Nivel de calidad de los servicios prestados

D.2.2. Seguridad y protección ciudadana

D.2.3. Educación, cultura y deporte

D.2.4. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

D.2.5. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

D.2.6. Mayores, juventud e infancia

D.2.7. Sostenibilidad y movilidad

D.2.8. Servicios generales básicos

D.2.9. Servicios de información y atención a la ciudadanía

D.2.10. Información municipal

D.2.11. Calidad de vida

D.3. Resultados según sexo, edad, zona de residencia, nivel de estudios y asociacionismo

D.3.1. Nivel de calidad de los servicios prestados

D.3.2. Educación, cultura y deporte

D.3.3. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

D.3.4. Mayores, juventud e infancia

D.3.5. Sostenibilidad y movilidad

D.3.6. Servicios generales básicos

D.3.7. Servicios de información y atención a la ciudadanía

D.3.8. Información municipal

D.3.9. Participación ciudadana

D.3.10. Calidad de vida

D.4. Consideraciones y ámbitos de mejora

- En este **cuarto apartado** se presentan los **principales resultados y conclusiones** de la **percepción ciudadana** con relación a los **servicios municipales prestados** desde el **Ayuntamiento de Salamanca**, según los indicadores observados y analizados en cada bloque o categoría en la presente edición.

Los bloques y categorías son los siguientes:

- Perfil de la ciudadanía salmantina
- Indicador global de calidad de los servicios municipales
- Hábitos de uso y valoración por cada servicio municipal
- Información municipal: medios de información y vías de comunicación con el Ayuntamiento
- Participación ciudadana y portal de transparencia
- Calidad de vida

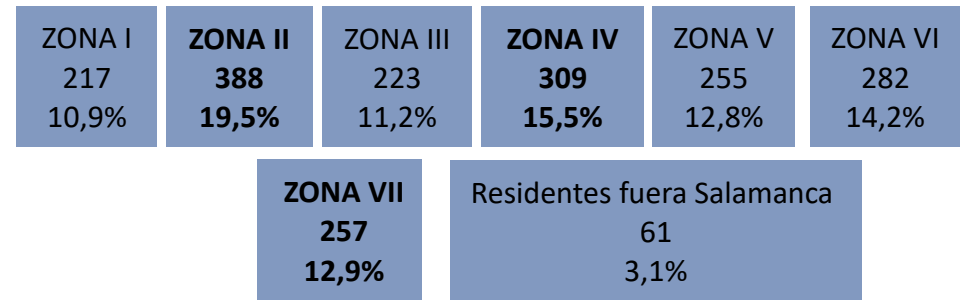
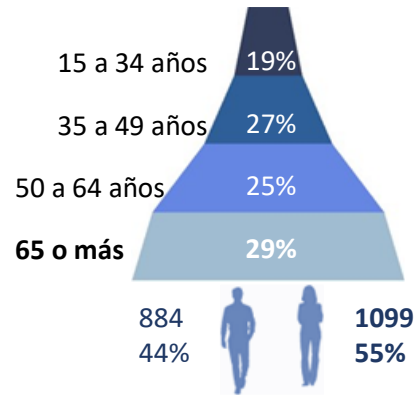
D.1. PRINCIPALES CONCLUSIONES

¿CUÁL ES EL PERFIL DE LA CIUDADANÍA SALMANTINA?

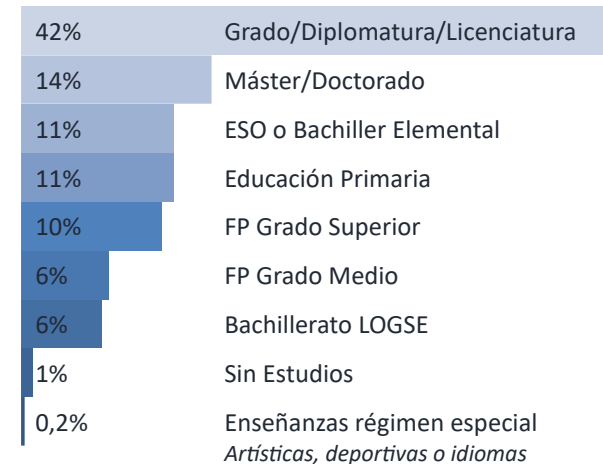
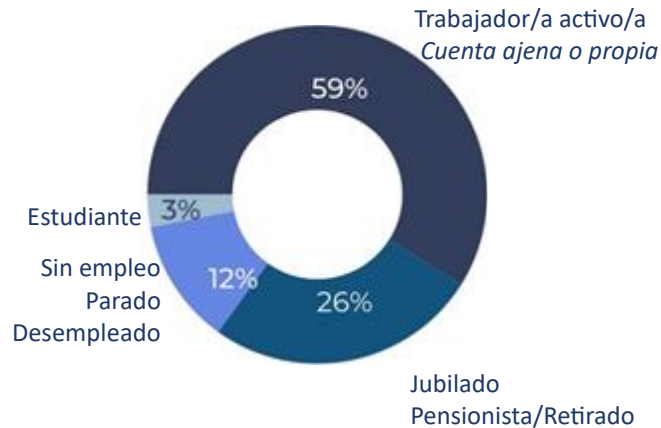
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

Las **mujeres** y los **mayores de 65 años** conforman una **mayor parte** de la población salmantina en el momento actual.

Las **zonas de residencia** con **mayor número de participantes** en la consulta de **2023** se corresponden con las zonas con **mayor porcentaje de población**: ZONA II, ZONA IV y ZONA VII.



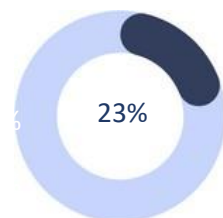
La mayoría de las personas participantes son **trabajadores en activo** -por cuenta propia o ajena. Con relación al nivel de estudios, en 2023, **4 de cada 10** aseguran tener estudios de **Grado, Diplomatura o Licenciatura**.



¿CUÁL ES EL PERFIL DE LA CIUDADANÍA SALMANTINA? GRADO DE ASOCIACIONISMO

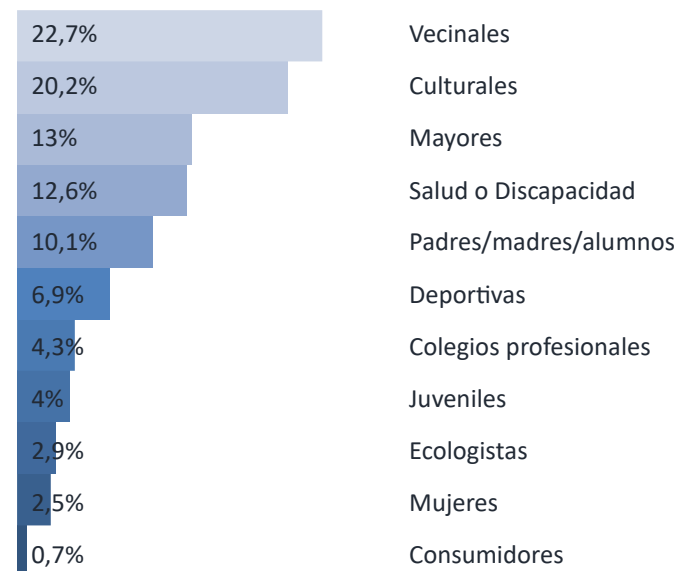
GRADO DE ASOCIACIONISMO

Para dar cuenta del tejido asociativo de la ciudad de Salamanca, la consulta revela que en la actualidad el **23%** del total de los participantes **pertenece** a algún tipo de asociación.



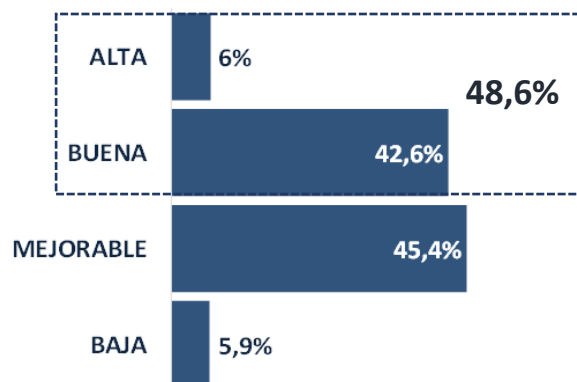
Asociaciones **vecinales y culturales**, seguidas de las de **mayores** y de **salud o discapacidad** y las de **padres/madres/alumnos** son las nombradas en mayor medida.

En torno a un **20%** del total de participantes afirman estar vinculados a asociaciones **vecinales y/o culturales** y, en torno a un **10% o más** señalan las asociaciones de **mayores, salud o discapacidad** y **padres/madres/alumnado**.



CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

INDICADOR GLOBAL DE CALIDAD



La **mitad** percibe la **calidad global** de los servicios municipales prestados desde el Ayuntamiento de Salamanca como **BUENA/ALTA**

CERCANÍA, ACCESIBILIDAD, EFICACIA Y EQUIDAD

VALORACIÓN BUENA/ALTA

- 61%** CERCANOS Y ACCESIBLES
- 52%** EFICACES EN LA RESOLUCIÓN
- 33%** ATENCIÓN IGUALITARIA POR BARRIOS

6 de cada 10 personas aseguran que les *resulta fácil comunicarse* con los servicios municipales, los perciben ACCESIBLES Y CERCANOS.

La **mitad** de los participantes considera que resuelven con EFICACIA sus necesidades/problemas de la ciudadanía.

El **33%** señala que se da una ATENCIÓN IGUALITARIA POR BARRIOS, calificándola de BUENA/ALTA.

A tener presente el porcentaje de los que reclaman mejorar: 26% valoran mejorable y 20% baja; el resto (22%) no contestan emiten una opinión en el momento de la consulta, trasladando sus dudas al respecto del grado de equidad en términos de atención a los barrios de la ciudad.

¿CUÁL ES EL GRADO DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES? HÁBITOS DE USO

RANKING DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

NIVEL EXCELENTE

Utilizados en el último año por...

MÁS del 75% de la ciudadanía

19 de 33 servicios municipales

Casi la totalidad (**95%**)

- *Puntos limpios*
- *Zona regulada ORA*
- *Instalaciones deportivas, piscinas e instalaciones de la red de bibliotecas*
- *Actividades e instalaciones culturales*

Entre el **75%-95%**

- *Policía local*
- *Aparcamientos públicos gratuitos (subterráneos o en superficie)*
- *Actividades de bibliotecas*
- *CEAS*
- *Actividades e instalaciones de mayores e infancia*
- *Actividades educativas y deportivas*
- *Ayudas sociales municipales*

NIVEL ELEVADO

Utilizados en el último año entre el...

75%-50% del total de la ciudadanía

10 de 33 servicios municipales

- *SALenBICI*
- *Oferta municipal de vivienda pública*
- *CEFOL*
- *Bomberos*
- *Actividades e instalaciones para la juventud*
- *Empleo joven*
- *Salud ambiental*
- *Servicios de apoyo a la familia e infancia*
- *Punto de atención al emprendedor (PAE).*

NIVEL ACEPTABLE

Utilizados en el último año por...

MENOS DEL 50% de la ciudadanía

4 de 33 servicios municipales

Atendiendo a su naturaleza, objeto y población a la que se dirigen

- *Oficina de atención a personas en riesgo de desahucio*
- *CIAM*
- *Ayudas a empresas*
- *Ayudas a PYMES.*

¿CUÁL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES? RANKING VALORACIONES

SERVICIOS MÁS VALORADOS

MEDIAS SUPERIORES A LA MEDIA GLOBAL

TRES SERVICIOS MÁS VALORADOS

- 8,71** BOMBEROS
- 8,31** INSTALACIONES RED BIBLIOTECAS MUNICIPALES
- 8,28** ACTIVIDADES RED BIBLIOTECAS

RESTO DE SERVICIOS

- Educación, cultura y deporte: *actividades educativas, instalaciones y actividades culturales y deportivas.*
- Servicios sociales: *CIAM, CEFOL, FAMILIA e INFANCIA y CEAS.*
- Servicios básicos: *basuras, agua potable, alumbrado, bus y huertos urbanos*
- Servicios de sostenibilidad y movilidad: *puntos limpios.*
- Servicios colectivos específicos: *actividades e instalaciones para mayores, actividades para juventud e infancia.*
- Policía local.
- SAC.

MEDIA GLOBAL

- ▶ **24 de 47** servicios municipales **por encima** de la MEDIA GLOBAL



- ▶ LA TOTALIDAD de servicios evaluados obtienen **medias superiores al 5** (Escala 0-10)

SERVICIOS MENOS VALORADOS

MEDIAS INFERIORES A LA MEDIA GLOBAL

TRES SERVICIOS MENOS VALORADOS

- 5,82** Zona regulada ORA
- 5,83** Oficina atención a personas en riesgo de exclusión social
- 5,85** Apoyo a pymes

RESTO DE SERVICIOS

- Educación, cultura y deporte: piscinas.
- Servicios sociales: ayudas sociales municipales, oficina vivienda pública.
- Servicios básicos: peatonalizaciones, parques y jardines, mantenimiento calles, carril bici, rehabilitación/conservación barrios.
- Servicios de sostenibilidad y movilidad: control de plagas, SALenBICI, aparcamientos públicos (subterráneos y en superficie).
- Servicios colectivos específicos: instalaciones infancia y juventud.
- Oficina apoyo a empresas, empleo joven, PAE.
- OAGER, OMIC v servicio 010

HÁBITOS DE USO Y VALORACIÓN POR TIPOLOGÍA DE SERVICIOS MUNICIPALES

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA

USO

- **96,9%** POLICÍA LOCAL
- **65,6%** BOMBEROS

VALORACIÓN (escala 0 10)

- **8,71**
- **7,51**



Nivel de utilización **excelente/elevado**

medias superiores a 7,5 puntos (escala de 0-10)

Ambas **por encima** de la **media global (7,16 puntos)**

Bomberos 1ª posición del ranking global de valoraciones

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

USO

- **96,9%** INSTALACIONES RED BIBLIOTECAS
- **96,3%** INST. PISCINAS MUNICIPALES
- **95,6%** INST. DEPORTIVAS
- **94,6%** INST. CULTURALES
- **94,6%** ACTIVIDADES CULTURALES
- **92,3%** ACT. RED BIBLIOTECAS
- **89,4%** ACT. EDUCATIVAS
- **87,1%** ACT. DEPORTIVAS

VALORACIÓN (Escala 0-10)

- **8,31**
- **7,07**
- **7,26**
- **7,74**
- **7,75**
- **8,28**
- **7,87**
- **7,49**



Nivel de utilización **excelente >75%**

medias superiores a 7 puntos (escala de 0-10)

7 de 8 ítems por encima de la **media global (7,16 puntos)**

5 de los 8 ítems entre los 10 más valorados de 2023

SERVICIOS SOCIALES Y OFERTA MUNICIPAL DE VIVIENDA PÚBLICA

USO

- **90,5%** CEAS
- **79,8%** AYUDAS SOCIALES MUNICIPALES
- **70,4%** OFERTA MUNICIPAL DE VIVIENDA PÚBLICA
- **69,3%** CEFOL
- **57,4%** FAMILIA e INFANCIA
- **41,3%** CIAM
- **11,8%** OFICINA ATENCIÓN A PERSONAS EN RIESGO DE DESAHUCIO

VALORACIÓN (Escala 0-10)

- **7,42**
- **6,91**
- **5,99**
- **7,65**
- **7,60**
- **7,76**
- **5,83**



Nivel de utilización...

Excelente >75%: CEAS y AYUDAS SOCIALES MUNICIPALES

Elevado (75%-50%): OFERTA VIVIENDA PÚBLICA, CEFOL y FAMILIA e INFANCIA.

Discreto <50%: CIAM y OFICINA ATENCIÓN RIESGO DESAHUCIO
medias en torno a 6-8 puntos (escala de 0-10)

4 de 7 ítems por encima de la media global (7,16 puntos)

CIAM ocupa la 8ª posición del ranking de valoraciones

OFICINA DE ATENCIÓN A PERSONAS EN RIESGO DE DESAHUCIO en penúltima posición.

OFICINA DE APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES

USO

- **59,1%** EMPLEO JOVEN
- **53,8%** PUNTO ATENCIÓN EMPRENDEDOR (PAE)
- **43%** APOYO A PYMES
- **43%** AYUDAS A EMPRESAS

VALORACIÓN (Escala 0-10)

- **6,73**
- **6,53**
- **6,12**
- **5,85**



Nivel de utilización...

Nivel **elevado (75%-50%):** EMPLEO JOVEN y PAE

Nivel **discreto <50%:** APOYO A PYMES y AYUDAS A EMPRESAS
medias en torno a 6-7 puntos (escala de 0-10)

Todas las medias inferiores a la media global (7,16 puntos)

SERVICIOS DIRIGIDOS A MAYORES, JUVENTUD e INFANCIA

USO

- **85,4%** ACTIVIDADES MAYORES
- **83,3%** INSTALACIONES MAYORES
- **80,3%** ACTIVIDADES INFANCIA
- **75,9%** INSTALACIONES INFANCIA
- **65,4%** ACTIVIDADES JUVENTUD
- **60,9%** INSTALACIONES JUVENTUD

VALORACIÓN (Escala 0-10)

- **7,64**
- **7,51**
- **7,50**
- **7,12**
- **7,53**
- **7,06**



Nivel de utilización...

Nivel **excelente >75%**: ACTIVIDADES e INSTALACIONES para MAYORES e INFANCIA
 Nivel **elevado (75%-50%)**: ACTIVIDADES e INSTALACIONES para JUVENTUD
medias en torno a 7-8 puntos (escala de 0-10)

SOSTENIBILIDAD Y MOVILIDAD

USO

- **97%** PUNTOS LIMPIOS
- **96,5%** ZONA REGULADA ORA
- **93,8%** APARCAMIENTOS PUB. SUPERFICIE
- **90,9%** APARCAMIENTOS PUB. SUBTERRÁNEOS
- **73,3%** SALenBICI
- **58,5%** SALUD AMBIENTAL

VALORACIÓN (Escala 0-10)

- **7,53**
- **5,82**
- **6,59**
- **6,83**
- **6,96**
- **7,08**



Nivel de utilización...

Nivel **excelente >75%**: PUNTOS LIMPIOS, zona regulada ORA, APARCAMIENTOS PÚBLICOS -SUPERFICIE y SUBTERRÁNEOS-
 Nivel **elevado (75%-50%)**: SALenBICI y SALUD AMBIENTAL
medias en torno a 6-7,5 puntos (escala de 0-10)
5 de 6 ítems por debajo de la media global (7,16 puntos)

Zona regulada ORA ocupa la última posición del ranking de valoraciones.

SERVICIOS BÁSICOS

VALORACIONES BUENO/MUY BUENO

- **75%** RECOGIDA DE BASURAS
- **75%** AGUA POTABLE
- **72%** BUS URBANO
- **68%** HUERTOS URBANOS
- **61%** ALUMBRADO
- **51%** PEATONALIZACIONES
- **50%** PARQUES Y JARDINES
- **46%** MANTENIMIENTO DE CALLES
- **45%** CARRIL BICI
- **32%** REHABILITACIÓN Y CONSERVACIÓN DE BARRIOS

MEDIAS (Escala 0-10)

- **7,88**
- **7,84**
- **7,82**
- **7,69**
- **7,27**
- **6,81**
- **6,77**
- **6,62**
- **6,51**
- **5,93**



medias en torno a 6-8 puntos (escala de 0-10)

5 de 10 ítems por encima de la media global (7,16 puntos)

Basuras, suministro de agua potable y autobús urbano se sitúan entre las 10 primeras posiciones del ranking de valoraciones en 2023

¿CÓMO NOS RELACIONAMOS CON LA CIUDADANÍA? INFORMACIÓN, PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA

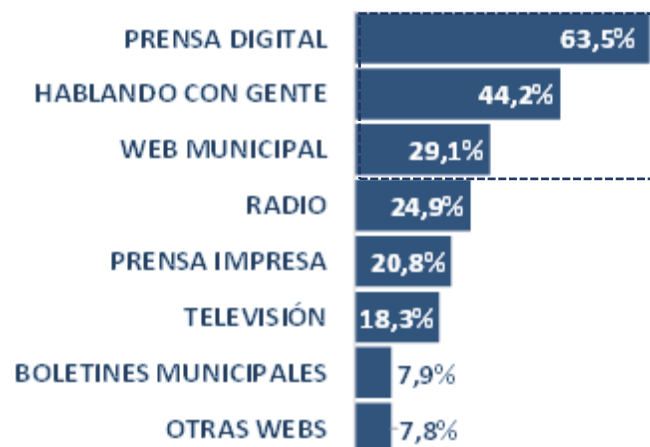
INFORMACIÓN FACILITADA

VALORACIÓN

31% BUENA
43% MEJORABLE
23% INSUFICIENTE



MEDIOS UTILIZADOS



Nivel **discreto** para la información que llega desde el Ayuntamiento:

mejorable para **más del 40%** de las personas.

Los **tres medios más utilizados** son:

prensa digital, hablando con la gente y la web municipal.

Presencia mínima de **otros medios** como las **redes sociales**

(INSTAGRAM, TWITTER y FACEBOOK)

VÍAS DE COMUNICACIÓN

CIUDADANÍA hacia el AYUNTAMIENTO

Del total de respuestas obtenidas...

1º PRESENCIAL (35%)
2º TELEFÓNICO (27%)
3º ON-LINE (WEB) (25%)
4º CORREO ELECTRÓNICO (13%)



MOTIVO DE ELECCIÓN

por ser sobre todo...

FIABLE (61%)
RAPIDEZ (45%)
COMODIDAD (47%)
COMODIDAD (49%)

La **vía presencial** continúa siendo la preferida para comunicarse con el Ayuntamiento.

6 de cada 10 personas que eligen la vía **PRESENCIAL**, la prefieren por su **fiabilidad**.

En torno a la **mitad** de la ciudadanía que se comunican por las otras tres vías, afirman elegir las por su **rapidez y comodidad**

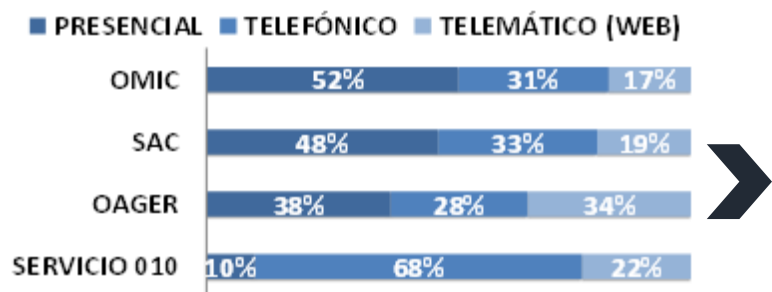
SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: USO Y VALORACIONES

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Del total de respuestas obtenidas...

VALORACIONES DEL SERVICIO

Escala 0-10



- 6,91
- 7,28
- 6,98
- 6,72



La **vía presencial** continúa siendo la **más utilizada** para información o gestión de trámites, excepto el servicio 010.

La **vía telemática**, se mantiene en **3ª posición**, si bien sus registros porcentuales marcan **tendencia al alza**.

Las medias se sitúan en torno a los 7 puntos.

El SAC único que obtiene media superior a la media global (7,16)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PERCEPCIONES EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Del total de respuestas obtenidas, afirma que **SÍ...**

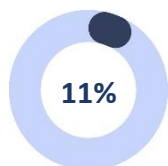
- **29%** ...TIENE INTERÉS POR PARTICIPAR ACTIVAMENTE
EN LOS ASUNTOS MUNICIPALES
- **15%** ...HA PARTICIPADO EN EL ÚLTIMO AÑO EN ALGUNA
CONSULTA REALIZADA DESDE EL AYUNTAMIENTO
- **10%** ...EL AYUNTAMIENTO FACILITA A LA CIUDADANÍA
PARTICIPAR EN LAS DECISIONES



Nivel **discreto** en los tres indicadores de **participación ciudadana** en esta primera medición de 2023.

ACCESO PORTAL TRANSPARENCIA

- **1 de cada 10** accede al PORTAL DE TRANSPARENCIA



INFORMACIÓN CONSULTADA

Se consulta principalmente...

- **53% CONTRATACIONES Y CONVENIOS**
Subvenciones, costes servicios
- **52% CORPORACIÓN MUNICIPAL**
cargos, personal, retribuciones, organización, patrimonio, órganos de gobierno, informes y resoluciones
- **50% RELACIONES CIUDADANÍA**
Sociedad y participación ciudadana

Nivel similar para el grado de consulta al **portal de transparencia.**

Mayor índice de consultas registradas en los apartados de: **contrataciones y convenios, corporación municipal y relaciones con la ciudadanía.**

¿CÓMO PERCIBE LA CALIDAD DE VIDA EN SALAMANCA?

SATISFACCIÓN DE RESIDIR/VIVIR EN SALAMANCA

- **35%** MUY SATISFECHO/A
- **49%** SATISFECHO/A
- **12%** ALGO SATISFECHO/A
- **4%** POCO SATISFECHO/A

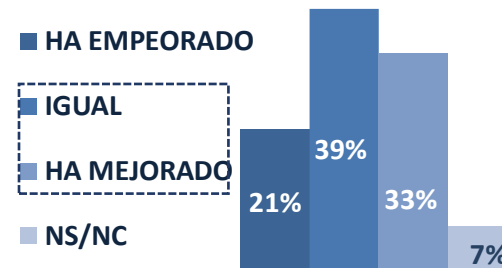
Nivel excelente de satisfacción de residir en Salamanca:
más del 80% de la ciudadanía satisfecha/muy satisfecha de vivir actualmente en la ciudad.

CALIDAD DE VIDA EN SALAMANCA

- **18%** ALTA
- **49%** BUENA
- **31%** MEJORABLE
- **2%** BAJA



EVOLUCIÓN EN 5 AÑOS



Vinculado con lo anterior,
nivel elevado con relación a la **calidad de vida** que ofrece Salamanca:

El 67% la percibe como **alta y buena**.
*A seguir observando en siguientes ediciones
el porcentaje de **mejorable** (31%).*

Evolución en la calidad de vida (respecto de 5 años):
ha mejorado o al menos, **permanece igual** para la **mayoría**.

¿SE SIENTE SEGURO/A EN LOS DESPLAZAMIENTOS POR LA CIUDAD?

SEGURIDAD AL DESPLAZARSE

- **32% MUY SEGURO/A**
- **53% SEGURO/A**
- **10% ALGO INSEGURO/A**
- **3% INSEGURO/A**

Nivel excelente de seguridad al desplazarse por la ciudad:

El **85%** de la ciudadanía se siente **segura/muy segura** en sus desplazamientos.

MEDIOS DE TRANSPORTE HABITUALES

A menudo se desplaza en...

- **93% A PIE**
- **44% COCHE PARTICULAR**
- **38% BUS URBANO**

Ocasionalmente se desplaza en...

- **21% BICI**
- **52% TAXI**

Nunca se desplaza en...

- **95% MOTO**

FACILIDAD DESPLAZAMIENTO

Según medio de transporte (Escala 1-10)

- **8,75**
- **6,80**
- **7,53**
- **6,03**
- **7,60**
- **7,77**



Los desplazamientos en Salamanca se realizan

mayoritariamente a pie.

Utilizados a menudo *-en menor medida-* **coche y bus urbano.**

2 de cada **10** personas utilizan **ocasionalmente** la **bici** y

la mitad el **taxi.**

Apenas se usa la **moto** como medio habitual.

Mayor facilidad para desplazarse **a pie por la ciudad**, con **8,75 puntos.**

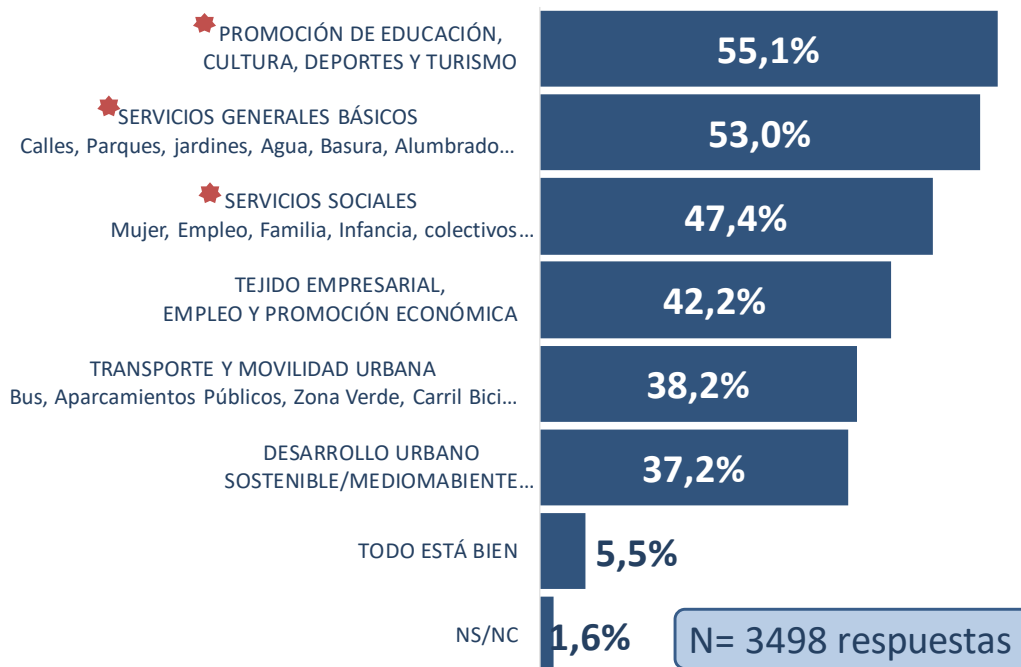
Tres medios le siguen con **7-8 puntos: moto, taxi y bus.**

Salamanca es una ciudad **amigable** para **desplazarse** *-independientemente del medio-*

media global de 7,41 puntos

PRIORIDADES E INVERSIONES

INVERSIONES EN...



La ciudadanía considera **PRIORITARIO** seguir destinando parte del presupuesto municipal en los siguientes ámbitos:

Más de la mitad de la ciudadanía afirma que se debe invertir en

- **Promoción de educación, cultura, deporte y turismo.**
- **Servicios generales básicos.**

Algo inferior, pero nada desdeñable, la atención e inversión que requieren...

- **servicios sociales (47,4%) y tejido empresarial (42,2%)**

En torno al 40% los ámbitos de...

- **Transporte y movilidad urbana**
- **desarrollo urbano sostenible y medioambiente.**



D.1. Principales conclusiones

D.2. Evolución de la percepción ciudadana: Comparativa histórica de medias según indicadores

- D.2.1. Nivel de calidad de los servicios prestados
- D.2.2. Seguridad y protección ciudadana
- D.2.3. Educación, cultura y deporte
- D.2.4. Servicios sociales y oferta de vivienda pública
- D.2.5. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores
- D.2.6. Mayores, juventud e infancia
- D.2.7. Sostenibilidad y movilidad
- D.2.8. Servicios generales básicos
- D.2.9. Servicios de información y atención a la ciudadanía
- D.2.10. Información municipal
- D.2.11. Calidad de vida

D.3. Resultados según sexo, edad, zona de residencia, nivel de estudios y asociacionismo

- D.3.1. Nivel de calidad de los servicios prestados
- D.3.2. Educación, cultura y deporte
- D.3.3. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores
- D.3.4. Mayores, juventud e infancia
- D.3.5. Sostenibilidad y movilidad
- D.3.6. Servicios generales básicos
- D.3.7. Servicios de información y atención a la ciudadanía
- D.3.8. Información municipal
- D.3.9. Participación ciudadana
- D.3.10. Calidad de vida

En este **segundo bloque** del **cuarto apartado** se presenta la **fotografía histórica** de la **evolución** de la **percepción** con relación a los **servicios municipales prestados desde el Ayuntamiento de Salamanca**, con relación a los indicadores observados, medidos y analizados a lo largo de todas y cada una de las ediciones en las que se ha obtenido el mapa de satisfacción según las opiniones de la **ciudadanía salmantina**, dando cuenta de la calidad de nuestros servicios.



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos



Los indicadores con serie histórica y valoración pormenorizada son:

- Nivel de calidad de los servicios prestados
- Servicios municipales según tipología
- Información municipal
- Calidad de vida



D.1. Principales conclusiones

D.2. Evolución de la percepción ciudadana: Comparativa histórica de medias según indicadores

D.2.1. Nivel de calidad de los servicios prestados

D.2.2. Seguridad y protección ciudadana

D.2.3. Educación, cultura y deporte

D.2.4. Servicios sociales y oferta de vivienda pública

D.2.5. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

D.2.6. Mayores, juventud e infancia

D.2.7. Sostenibilidad y movilidad

D.2.8. Servicios generales básicos

D.2.9. Servicios de información y atención a la ciudadanía

D.2.10. Información municipal

D.2.11. Calidad de vida

D.3. Resultados según sexo, edad, zona de residencia, nivel de estudios y asociacionismo

D.3.1. Nivel de calidad de los servicios prestados

D.3.2. Educación, cultura y deporte

D.3.3. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores

D.3.4. Mayores, juventud e infancia

D.3.5. Sostenibilidad y movilidad

D.3.6. Servicios generales básicos

D.3.7. Servicios de información y atención a la ciudadanía

D.3.8. Información municipal

D.3.9. Participación ciudadana

D.3.10. Calidad de vida

D.2.1. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

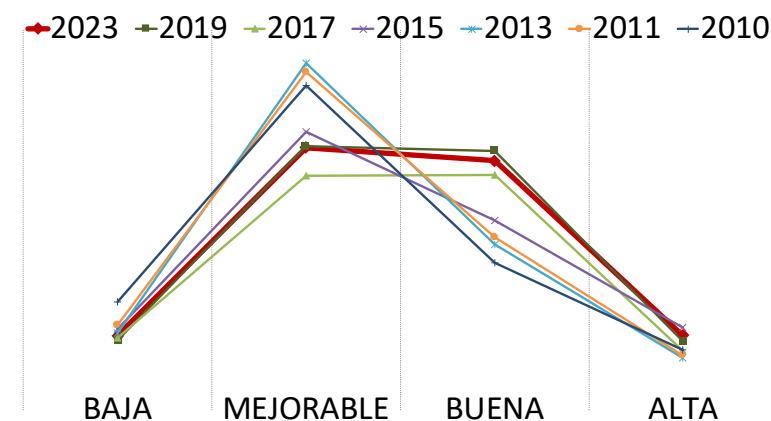
En primer lugar, se presenta la evolución de medias para la **calidad de los servicios municipales prestados** desde el Ayuntamiento de Salamanca.

CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALES	2010	2011	2013	2015	2017	2019	2023
ALTA	3%	2%	1%	8%	3%	5%	6%
BUENA	21%	27%	25%	30%	40%	45%	43%
MEJORABLE	58%	61%	63%	49%	40%	46%	45%
BAJA	13%	8%	7%	7%	5%	5%	6%
ns/nc	5%	5%	4%	6%	13%		

- **Continuando la tendencia** de las ediciones anteriores, los **servicios municipales** parecen seguir **cumpliendo con las expectativas ciudadanas**, atendiendo a la percepción de la calidad de éstos según las opiniones de la ciudadanía.
- El **49%** de la población encuestada valora como **alta y buena** la **calidad** de los servicios municipales en términos globales, **cifra similar** a la registrada en la última **edición del 2019** y manteniendo la tendencia al alza registrada a partir de 2015.
- Si se toma como **referencia de base el año 2010** –año con los primeros registros–, la conclusión es que la calidad de los servicios municipales no ha hecho más que mejorar en su trayectoria y se mantiene en las dos últimas mediciones.
- Con un **incremento porcentual acumulado de 25 puntos**, la gestión de lo público y su oferta se ajusta a la demanda y necesidades que la administración local debe cubrir como derechos fundamentales de su ciudadanía, consiguiendo alcanzar las expectativas puestas en él como servidor de lo público.

Nivel de calidad de servicios municipales

Evolución 2010-2023



A continuación, para hacer más visual el detalle de los resultados obtenidos, se incluye una tabla con la comparativa de las medias de cada servicio, así como la media del bloque: se resaltan las medias que incrementan *-verde-* o descienden *-rojo-* al menos 0,50 puntos respecto de hace dos años (2019). En el caso de la media global del bloque, su sombreado se hace en base a la variación acumulada, respecto del primer año de registro de datos disponibles.

D.2.2. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: SERVICIOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA

En segundo lugar, se presenta la evolución de medias para los servicios de **seguridad y protección ciudadana**, que incluye bomberos y policía local (*hasta 2013 se incluyó en este epígrafe la regulación y señalización del tráfico*).

SEGURIDAD CIUDADANA Y PROTECCIÓN CIVIL	2010	2011	2013	2015	2017	2019	2023
Bomberos	7,93	8,01	7,78	8,52	8,62	8,85	8,71
Policía Local	6,87	7,22	7,15	7,51	8,09	8,04	7,51
Regulación del Tráfico	5,79	5,96	6,14				
Señalización del tráfico	6,16	6,29	6,40				
MEDIA	6,69	6,87	6,87	8,02	8,35	8,45	8,11

- En términos globales, **la tendencia se mantiene**, con una media de **8,11 puntos** en la presente edición, presenta una variación interanual respecto del 2019 de -0,34 puntos y un incremento acumulado de 1,21 puntos respecto del año base (2010).
- El servicio de **bomberos** sigue ocupando la 1ª posición del ranking de valoraciones, con una media de **8,71 puntos**.
- Por su parte la **policía local** con **7,51 puntos** de media en 2023 presenta una variación interanual de -0,53 puntos respecto de 2019, con la misma media registrada en 2015.

D.2.3. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: SERVICIOS DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

En tercer lugar, se presenta la evolución de medias para los servicios de **educación, cultura y deporte**, que incluye las actividades e instalaciones de: *red de bibliotecas municipales, culturales, deportivas, educativas y piscinas*.

SERVICIOS EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	2010	2011	2013	2015	2017	2019	2023
Inst. Bibliotecas	7,71	7,79	7,74	7,49	8,11	8,24	8,31
Act. Bibliotecas	7,61	7,74	7,71	7,65	8,21	8,16	8,28
Act. Educativas	6,94	7,08	7,28	7,30	7,63	7,82	7,87
Act. Culturales	7,22	7,36	7,14	6,94	7,88	7,96	7,75
Inst. Culturales	7,33	7,53	7,34	7,03	7,90	7,99	7,74
Act. Deportivas	6,91	7,22	6,93	7,25	7,84	7,80	7,49
Inst. Deportivas	6,88	7	6,94	6,97	7,63	7,50	7,26
Inst. Piscinas				6,79	7,51	7,34	7,07
MEDIA	7,23	7,39	7,30	7,18	7,83	7,85	7,72

- Al igual que el año pasado, los servicios relacionados con la educación, la cultura y el deporte **obtienen buenas valoraciones**, alcanzando todos -*excepto las instalaciones de las piscinas municipales*- puntuaciones **por encima de la media global** del estudio (7,16). De hecho, **cinco de los ocho servicios** del bloque se encuentran entre las diez primeras posiciones del ranking de valoraciones de todos los servicios analizados.
- Las **medias permanecen muy similares** respecto de **2019**, con oscilaciones inferiores a 0,50 puntos, con los que **se mantiene la tendencia** del bloque.
- Presenta una variación interanual respecto del 2019 de -0,13 puntos y un incremento acumulado respecto del año base (2010) de 0,49 puntos.

D.2.4. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: SERVICIOS SOCIALES Y OFERTA DE VIVIENDA PÚBLICA

En cuarto lugar, se presenta la evolución de medias para el bloque de **servicios sociales y oferta municipal de vivienda pública**, que incluye los siguientes servicios: *CIAM, CEFOL, FAMILIA e INFANCIA, CEAS, AYUDAS SOCIALES MUNICIPALES, OFERTA MUNICIPAL DE VIVIENDA PÚBLICA y OFICINA DE ATENCIÓN A PERSONAS EN RIESGO DE DESAHUCIO*

SERVICIOS SOCIALES y OFERTA MUNICIPAL DE VIVIENDA PÚBLICA	2010	2011	2013	2015	2017	2019	2023
CIAM (<i>Mujer</i>)	6,69	6,56	7,18	6,06	7,73	7,68	7,76
CEFOL (<i>Empleo</i>)	5,62	5,77	5,86	5,01	7,12	6,81	7,65
FAMILIAS e INFANCIA	6,45	6,07	6,82	6,03	7,92	7,63	7,60
CEAS	7,04	6,99	7,43	6,83	7,86	7,59	7,42
AYUDAS SOCIALES				6,01	7,30	7,17	6,91
VIVIENDA PÚBLICA	5,71	5,29	6,00	5,20	7,23	6,73	5,99
Oficina atención riesgo de DESAHUCIO				6,67	7,77	6,64	5,83
MEDIA	6,30	6,14	6,66	5,97	7,56	7,18	7,02

- Respecto a los servicios sociales, cuatro se mantienen en medias “notables” y estables respecto de la edición anterior de 2019.
- A la vista de los datos de los tres servicios susceptibles de observar su comportamiento tras la tendencia a la baja que presentaron en la pasada edición de 2019 respecto de 2017, cabe decir lo siguiente: mientras que el servicio de empleo (**CEFOL**) ha modificado su trayectoria y obtiene el **mejor de los registros** de su serie, con **7,65 puntos** de media, la **oficina de atención a personas en riesgo de desahucio** y la **oferta de vivienda pública**, continúan con la **tendencia a la baja** con variaciones bianuales de -0,81puntos y -0,74 puntos respectivamente.
- Este año **4 de los 7** servicios *-uno más que el pasado 2019-* se encuentran por encima de la media global (7,16 puntos): CIAM, CEFOL, FAMILIA e INFANCIA y CEAS. Con una **media global de 7,02 puntos** –descenso de 16 décimas respecto de 2019–, pero con un incremento acumulado de 1,07 puntos desde 2010, primer año de medición.

D.2.5. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: OFICINA DE APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES

En quinto lugar, se presenta la evolución de medias para la **oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores**, donde se analizan los indicadores relativos a: EMPLEO JOVEN, PUNTO DE ATENCIÓN AL EMPRENDEDOR, APOYO A EMPRESAS y APOYO A PYMES.

OFICINA APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES	2017	2019	2023
EMPLEO JOVEN	7,05	6,9	6,73
PAE	7,23	6,39	6,53
APOYO EMPRESAS	7,29	3,67	6,12
APOYO PYMES	7,85	4,71	5,85
ESPACIO COWORKING	7,53	6,15	
MEDIA	7,39	5,56	6,31

- Dos servicios mantienen sus medias respecto de 2019, **empleo joven** y **PAE** y, en el otro lado, **apoyo a empresas** y **apoyo a pymes**, comienzan a dibujar una recuperación de sus medias tras el descenso registrado en la anterior edición, que ocasionó el descenso de su media global hasta los 5,56 puntos de media -1,83 puntos menos que en 2017-.
- Hay que añadir que en la presente edición todos los indicadores “logran el mínimo aceptable” de 5 puntos, en escala de 0 a 10 sobre la que se puntúa.
- El bloque presenta una variación interanual respecto de 2019 de 0,75 puntos, mostrando su tendencia al alza, aunque sigue por debajo de la media obtenida en el primer año de registro.
- Necesario seguir observando si dicha recuperación y tendencia al alza en el presente año 2023 se mantiene en las siguientes ediciones.

D.2.6. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: SERVICIOS DIRIGIDOS A MAYORES, JUVENTUD E INFANCIA

En sexto lugar, se presenta la evolución de medias para los servicios dirigidos a mayores, juventud e infancia, bien sean actividades o instalaciones específicos para dichos colectivos.

COLECTIVOS ESPECÍFICOS	2010	2011	2013	2015	2017	2019	2023
Act. MAYORES	7,77	7,76	7,61	6,68	8,40	8,25	7,64
Act. JUVENTUD	7,11	7,09	7,08	6,58	7,68	7,44	7,53
Inst. MAYORES	7,66	7,62	7,68	6,90	8,38	8,07	7,51
Act. INFANCIA	6,81	6,93	7,20	7,14	7,84	7,68	7,50
Inst. INFANCIA				6,65	7,84	7,66	7,12
Inst. JUVENTUD				6,66	7,83	7,58	7,06
MEDIA	7,33	7,35	7,39	6,77	7,99	7,78	7,39

- En términos globales, las medias presentan **leves variaciones** con tendencia a la baja *-necesario seguir observando si se repite dicho patrón-*, ya que todas, actividades e instalaciones, siguen obteniendo valoraciones notables, **todas por encima de los 7 puntos** de media.
- **4 de los 6** servicios del bloque se sitúan por encima de la media global (7,16), siendo las actividades de mayores y de juventud las que alcanzan una valoración más alta (7,64 y 7,53 puntos).
- La media del bloque 7,39 puntos *-39 décimas menos respecto de 2019-*, pero muy similar al año de referencia (2010: 7,33 puntos).

D.2.7. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: SOSTENIBILIDAD Y MOVILIDAD

En séptimo lugar, se presenta la evolución de medias para los indicadores vinculados con la **seguridad y empatía: ATENCIÓN Y TRATO personalizado, confianza en el CONOCIMIENTO TÉCNICO y PROFESIONALIDAD del personal, capacidad para COMPRENDER las solicitudes planteadas.**

SOSTENIBILIDAD Y MOVILIDAD	2010	2011	2013	2015	2017	2019	2023
PUNTOS LIMPIOS	7,05	7,27	7,41	7,35	7,76	7,85	7,53
SALUD AMBIENTAL						7,14	7,08
SALenBICI						7,23	6,96
SUBTERRÁNEOS					6,56	6,74	6,83
GRATUITOS EN SUPERFICIE					7,54	6,93	6,59
Zona regulada ORA					5,72	5,95	5,82
Aparcamientos (media GENERAL)	4,37	5,5	5,14	5,33	6,61	6,54	6,41
MEDIA	5,71	6,39	6,28	6,34	6,89	6,97	6,80

- En términos globales, las medias presentan **leves variaciones**, con una media de **6,80 puntos** en la presente edición, con una variación interanual respecto del 2019 de -0,17 puntos y 1,09 puntos respecto del año base (2010).
- Vinculados con sus grados de satisfacción, todas las **medias** obtenidas se **mantienen entre los 6-7 puntos**.
- El servicio de puntos limpios continúa registrando la media más elevada de todo el bloque *-a pesar del leve descenso respecto de 2019-*, así mismo es el único que obtiene una valoración media por encima de la media general de todos los servicios municipales estudiados en 2023 (7,16 puntos).
- La zona de aparcamiento regulada ORA continúa a la cola del ranking de posiciones generales.
- Primera comparativa para los dos servicios incorporados en 2019: SALenBICI y control de plagas, con medias notables de 6,96 y 7,08 puntos respectivamente, se mantiene la tendencia, a pesar de las leves variaciones.

D.2.8. EVOLUCIÓN DE MEDIAS SERVICIOS GENERALES BÁSICOS

En octavo lugar, se presenta la evolución de medias para los **servicios generales básicos**, esto es: *recogida de basuras, agua potable, bus urbano, huertos urbanos, alumbrado, peatonalizaciones, parques y jardines, mantenimiento de calles, carril bici, conservación de barrios y conservación de calles.*

SERVICIOS BÁSICOS	2010	2011	2013	2015	2017	2019	2023
BASURAS	7,05	7,25	7,34	7,94	7,96	8,00	7,88
AGUA POTABLE	6,78	7,17	7,13	7,96	7,92	7,88	7,84
BUS URBANO	6,66	6,97	7,06	7,76	7,64	7,90	7,82
HUERTOS URBANOS							7,69
ALUMBRADO	6,81	6,88	6,87	7,40	7,39	7,48	7,27
PEATONALIZACIONES							6,81
PARQUES Y JARDINES	5,95	6,24	6,07	6,80	6,77	6,92	6,77
MANTENIMIENTO CALLES	6,01	6,29	6,16	7,10	7,01	6,96	6,62
CARRIL BICI							6,51
CONSERVACIÓN BARRIOS							5,93
CONSERVACIÓN CALLES				6,76	6,66		
MEDIA	6,54	6,80	6,77	7,39	7,33	7,52	7,11

○ En términos globales, las medias presentan **tendencia estable**, con una media de **7,11 puntos** en la presente edición *-por debajo de la media global de 2023 (7,16 puntos)*, con una variación interanual respecto del 2019 de -0,41 puntos y un incremento acumulado de 0,57 puntos respecto del año base (2010).

- Valoraciones medias entre los **6-8 puntos**, de tal manera que **5 de los 10** servicios se sitúan **por encima de la media global** de 2023, donde cabe reseñar que los servicios básicos de **recogida de basuras, suministro de agua potable y autobús urbano** se encuentran dentro de los **10 servicios municipales mejor valorados en 2023**.
- Primeros datos para los cuatro indicadores incorporados en 2023: **huertos urbanos, peatonalizaciones, carril bici y conservación y rehabilitación de barrios**, con valoraciones elevadas en los dos primeros casos y más discretas en los otros dos. Necesario mantenerse a la espera de siguientes ediciones para observar las tendencias según las percepciones y opiniones ciudadanas en estos indicadores.

D.2.9. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En este noveno apartado, se presenta la comparativa para los **servicios de información y atención a la ciudadanía**: *servicio de atención a la ciudadanía, oficina municipal de información al consumidor, organismo autónomo de gestión y recaudación y servicio de atención telefónica 010*.

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2010	2011	2013	2015	2017	2019	2023
SAC	6,5	6,86	6,39	6,00	7,50	7,83	7,28
OAGER	6,14	6,44	6,46	5,94	7,21	7,32	6,98
OMIC	6,7	6,97	6,97	6,50	7,47	7,41	6,91
Servicio 010			6,81	6,53	7,56	7,30	6,72
MEDIA	6,45	6,76	6,66	6,24	7,43	7,47	6,97

- En términos globales, las medias presentan cierta ralentización en sus medias, lo cual se visualiza en un leve descenso en esta edición respecto de la anterior edición de 2019. Con una media de **6,97 puntos** *-por debajo de la media global de 7,16 en 2023-*, presenta una variación interanual respecto del 2019 de -0,50 puntos y un incremento acumulado de 0,52 puntos respecto del año base (2010).
- La leve tendencia a la baja es, por tanto, susceptible de ser observada en siguientes mediciones para detectar si ha sido coyuntural o no.
- Reseñar que el **servicio de información y atención a la ciudadanía** es el único servicio municipal del presente bloque que se sitúa **por encima de la media global de 2023**, así como el **servicio 010** ocupa la 11ª posición en la cola del ranking de valoraciones.

D.2.10. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: INFORMACIÓN MUNICIPAL

A continuación, se presenta la evolución y tendencia relativa al grado de satisfacción con la **información municipal facilitada** en lo que tiene que ver con los **servicios, programas o actividades disponibles para la ciudadanía**.

LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES CONSIDERA QUE ES...	2015	2017	2019	2023
BUENA	26,9%	26,8%	21,7%	31,2%
MEJORABLE	37,3%	33,8%	36,6%	43,2%
INSUFICIENTE	35,8%	39,5%	46,7%	23,3%

- La ciudadanía salmantina **continúa demandando la mejora de la información** que les llega con relación a los servicios y actividades municipales que se prestan en la actualidad, **si bien, ha mejorado** a la vista de los datos obtenidos.
- En datos: si en 2019 el porcentaje de personas que consideraba buena dicha información descendió con relación al periodo anterior (-5,1% respecto de 2017), en la actualidad, muestra una **tendencia al alza**, con un incremento de 10 puntos porcentuales con relación a la edición del 2019.
- Lo anterior se acompaña con una **tendencia a la baja muy significativa** de la opción **insuficiente**: si en 2019 el porcentaje de personas que mostraban su insatisfacción con la información recibida, mostrando que era insuficiente *-se incrementó en torno a 7 puntos porcentuales en base al periodo anterior (2017)-*, en el momento actual (año 2023) se registra un descenso de más de 24 puntos porcentuales en dicha opción, dando cuenta de que la ciudadanía se encuentra mucho más conforme y satisfecha con la información municipal recibida.
- En definitiva, la población salmantina se muestra más conforme con relación a la información recibida, pero sin perder de vista que se debe seguir mejorando en este aspecto.

Resulta adecuado dedicar un espacio para presentar y comentar la tendencia observada de la tipología de medios de comunicación más habituales a través de los que la ciudadanía se informa de los asuntos municipales de interés:

MEDIO POR EL QUE RECIBE INFORMACIÓN	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2023
Prensa digital			6%	16%	20%	22,4%	29%
Hablando con gente	9%	23%	7%	31%	23%	17,9%	20%
Web Ayto.	6%	8%	4%	8%	5%	5,3%	13%
Radio	15%	16%	28%	10%	13%	10,1%	12%
Prensa impresa	32%	35%	40%	24%	26%	22,7%	10%
Televisión	16%	13%	7%	5%	5%	8,2%	8%
Otras webs	1%	1%	1%	3%	1%	5,7%	4%
Boletín municipal	20%	5%	7%	3%	6%	3,4%	4%

- La **tendencia** de utilización de los medios de comunicación más habituales para informarse de los asuntos de interés en la ciudad presentó un **cambio significativo** a partir de la medición del **2015 y siguientes**.
- En los **primeros años** de medición **-2009, 2010 y 2013-** se utilizaban principalmente **la prensa impresa, televisión y radio** o, en su caso, **hablando con la gente** (así lo afirmaron el 23% del total de personas en el año 2011).
- A partir de **2015** hasta el momento actual la **prensa digital** va tomando más presencia, hasta convertirse en el **medio más utilizado en la actualidad**, manteniéndose *-con datos más discretos-* tanto la radio como la prensa impresa.
- En **2023** se confirma el cambio de tendencia observado desde el 2015 en adelante: descenso porcentual muy significativo tanto de la prensa escrita como la televisión, donde la radio se mantiene como medio informativo y se posiciona en primer lugar la prensa digital.

D.2.11. EVOLUCIÓN DE MEDIAS: CALIDAD DE VIDA

En último lugar y a modo de cierre del apartado de evolución de las percepciones de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Salamanca y sus servicios, resulta relevante presentar y comentar la fotografía que muestra la calidad de vida en Salamanca, vinculada tanto con el grado de satisfacción percibido de residir y vivir en la ciudad como con la evolución percibida de la misma respecto de hace 5 años y la percepción de la seguridad en los desplazamientos.

En definitiva, la cobertura de los servicios municipales, el cómo se informa de todo lo que está disponible para uso y disfrute de la ciudadanía, la calidad percibida con relación a su accesibilidad, eficacia y equidad confluyen en la calidad de vida percibida por la población salmantina. Esto es, si se considera que el Ayuntamiento de Salamanca, a través de los servicios municipales está alcanzando las expectativas como organización municipal al servicio de la ciudadanía y da respuesta al amplio abanico de necesidades y demandas en cada momento, la consecuencia revertirá en la calidad de vida y grado de satisfacción de vivir en Salamanca y si ésta es una ciudad accesible y amigable para vivir en ella.

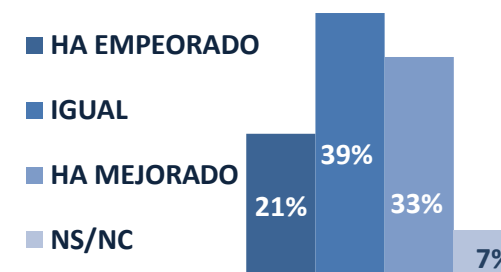
GRADO DE SATISFACCIÓN RESIDIR/VIVIR EN SALAMANCA	2013	2015	2017	2019	2023
ALTA	14%	17%	20%	28%	35%
BUENA	57%	60%	65%	63%	49%
MEJORABLE	25%	18%	13%	8%	12%
BAJA	3%	1%	1%	1%	4%

- En términos porcentuales cabe reseñar que **mayoritariamente** la población salmantina continúa **satisfecha de residir/vivir en Salamanca** en la actualidad, donde más del 80% así se ha pronunciado.
- A pesar del incremento de 7 puntos porcentuales entre las personas que se muestran menos satisfechas, apuntando que éste es mejorable o incluso bajo, apenas influye en la tendencia positiva del indicador.

Vinculado con lo anterior se presenta la comparativa de la calidad de vida percibida en la ciudad, así como la evolución de ésta en 5 años.

CALIDAD DE VIDA	2013	2015	2017	2019	2023
ALTA	14%	17%	20%	28%	18%
BUENA	57%	60%	65%	63%	49%
MEJORABLE	25%	18%	13%	8%	31%
BAJA	3%	2%	1%	1%	2%
NS/NC	1%	3%	1%		

EVOLUCIÓN
EN 5 AÑOS

- En términos porcentuales los resultados muestran cierta ralentización en la percepción de la calidad de vida percibida, lo cual se visualiza en la tendencia a la baja de aquellas personas que afirman disfrutar de un nivel de vida alto y bueno respecto del 2019, en contraposición del incremento significativo de las personas que consideran que es mejorable. Aun así y siendo muy cautos a la espera de si esta tendencia permanece estable en futuras ediciones, reseñar que para **7 de cada 10** personas la calidad de vida que ofrece Salamanca es **alta o buena** en la actualidad.
- Complementando lo anterior, la percepción a lo largo del tiempo, en concreto, 5 años, presenta similar fotografía: **ha mejorado** para el **33%** de la ciudadanía o, **al menos, permanece igual** para el **39%**, lo que supone más del 70% de las personas que reflejan conformidad y/o satisfacción con cómo ha evolucionado la calidad de vida en éstos últimos 5 años en Salamanca. Por su parte, 2 de cada 10 se muestra menos positivos, desde su punto de vista ha empeorado y el 7% restante no sabría qué decir.

En último lugar y cómo cierre del apartado de la evolución de la calidad de vida, una referencia a la percepción de la seguridad en los desplazamientos por la ciudad, así como la facilidad de desplazarse según medio de transporte utilizado.

SEGURIDAD AL DESPLAZARSE POR LA CIUDAD	2015	2017	2019	2023
MUY SEGURO/A	12%	14%	16%	32%
SEGURO/A	74%	72%	68%	53%
ALGO INSEGURO/A	10%	12%	14%	10%
MUY INSEGURO/A	2%	1%	2%	3%
NO SABRÍA DECIR	2%	1%		2%

- En términos porcentuales cabe reseñar que **mayoritariamente la población salmantina continúa sintiéndose muy segura/segura al desplazarse por la ciudad**, independientemente del medio de transporte utilizado, donde el 85% así se pronuncian.
- Se duplica el porcentaje de los que se muestran muy seguros/as, con un incremento porcentual desde que hay registros (2015) de 20 puntos.
- Variación porcentual interanual respecto de la medición de 2019 de -4% entre los que se muestran algo inseguros/as.

Con relación a la facilidad de desplazamiento según medio de transporte utilizado, la serie histórica concluye lo siguiente:

- **La facilidad de los desplazamientos a pie** muestra una **tendencia estable**, se posiciona y mantiene como la forma más fácil de desplazarse por la ciudad, siendo reflejo de que Salamanca es una ciudad muy amigable y cómoda para pasear o desplazarse por ella sin tener que utilizar un medio de transporte.

MEDIOS DE TRANSPORTE	2015	2017	2019	2023
A PIE	7,42	8,22	8,01	8,75
MOTO	6,65	8,41	7,34	7,77
TAXI	6,74	7,37	7,57	7,60
AUTOBÚS	7,06	7,63	7,73	7,53
COCHE PARTICULAR	6,14	6,93	6,63	6,80
BICI	6,32	6,38	6,99	6,03

- Reseñar que el transporte público **-autobús urbano-** mantiene su popularidad, a la vista de la tendencia de sus medias “notables”, en torno a los 7-7,5 puntos de media, donde la población usuaria del mismo considera que resulta un medio muy útil para desplazarse con facilidad por Salamanca.
- El resto de los medios de transporte no presentan oscilaciones significativas a comentar *-sea al alza o a la baja-* manteniéndose en su posición en la facilidad para desplazarse por la ciudad.



- D.1. Principales conclusiones
- D.2. Evolución de la percepción ciudadana: Comparativa histórica de medias según indicadores
 - D.2.1. Nivel de calidad de los servicios prestados
 - D.2.2. Seguridad y protección ciudadana
 - D.2.3. Educación, cultura y deporte
 - D.2.4. Servicios sociales y oferta de vivienda pública
 - D.2.5. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores
 - D.2.6. Mayores, juventud e infancia
 - D.2.7. Sostenibilidad y movilidad
 - D.2.8. Servicios generales básicos
 - D.2.9. Servicios de información y atención a la ciudadanía
 - D.2.10. Información municipal
 - D.2.11. Calidad de vida
- D.3. Resultados según sexo, edad, zona de residencia, nivel de estudios y asociacionismo**
 - D.3.1. Nivel de calidad de los servicios prestados
 - D.3.2. Educación, cultura y deporte
 - D.3.3. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores
 - D.3.4. Mayores, juventud e infancia
 - D.3.5. Sostenibilidad y movilidad
 - D.3.6. Servicios generales básicos
 - D.3.7. Servicios de información y atención a la ciudadanía
 - D.3.8. Información municipal
 - D.3.9. Participación ciudadana
 - D.3.10. Calidad de vida
- D.4. Consideraciones y ámbitos de mejora

D.3. RESULTADOS SEGÚN SEXO, EDAD, ZONA DE RESIDENCIA, NIVEL DE ESTUDIOS Y ASOCIACIONISMO

En este **tercer bloque** del **cuarto apartado** se presentan los análisis de cada bloque según las variables de clasificación (*zona, sexo, edad y nivel de estudios*), comentando los que presentan diferencias estadísticamente significativas ($p \leq .05$) tras la realización del contraste

correspondiente (chi cuadrado). Los indicadores que no obtienen diferencias estadísticamente significativas en los análisis bivariantes no son incluidos en este apartado *-siendo válidas las conclusiones expuestas anteriormente en este informe-*.

- D.1. Principales conclusiones
- D.2. Evolución de la percepción ciudadana: Comparativa histórica de medias según indicadores
 - D.2.1. Nivel de calidad de los servicios prestados
 - D.2.2. Seguridad y protección ciudadana
 - D.2.3. Educación, cultura y deporte
 - D.2.4. Servicios sociales y oferta de vivienda pública
 - D.2.5. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores
 - D.2.6. Mayores, juventud e infancia
 - D.2.7. Sostenibilidad y movilidad
 - D.2.8. Servicios generales básicos
 - D.2.9. Servicios de información y atención a la ciudadanía
 - D.2.10. Información municipal
 - D.2.11. Calidad de vida
- D.3. Resultados según sexo, edad, zona de residencia, nivel de estudios y asociacionismo
 - D.3.1. Nivel de calidad de los servicios prestados
 - D.3.2. Educación, cultura y deporte
 - D.3.3. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores
 - D.3.4. Mayores, juventud e infancia
 - D.3.5. Sostenibilidad y movilidad
 - D.3.6. Servicios generales básicos
 - D.3.7. Servicios de información y atención a la ciudadanía
 - D.3.8. Información municipal
 - D.3.9. Participación ciudadana
 - D.3.10. Calidad de vida
- D.4. Consideraciones y ámbitos de mejora

D.3.1. NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Se recogen **diferencias significativas** en la valoración de los **tres indicadores de calidad de los servicios prestados**: cercanía y accesibilidad, eficacia y atención igualitaria según las variables independientes de **sexo, edad, zona de residencia y asociacionismo**.

- ▶ En primer lugar, la valoración de los servicios municipales en lo que tiene que ver con su **cercanía, accesibilidad, eficacia y atención igualitaria por barrios** presenta diferencias significativas según **sexo**:

	Los servicios municipales son CERCANOS y ACCESIBLES, es fácil comunicarse con ellos				
	BAJA	MEJORABLE	BUENA	ALTA	NS/NC
Mujer	5,4%	32,9%	40,8%	17,6%	3,4%
Hombre	11,2%	24,7%	40,3%	21,3%	2,5%

	Se resuelven con EFICACIA las necesidades/problemas de la ciudadanía				
	BAJA	MEJORABLE	BUENA	ALTA	NS/NC
Mujer	8,4%	36,8%	33,9%	14,3%	6,6%
Hombre	14,4%	26,8%	34,3%	20,1%	4,3%

	Atiende POR IGUAL las necesidades de todos los BARRIOS				
	BAJA	MEJORABLE	BUENA	ALTA	NS/NC
Mujer	19,4%	30,5%	19,3%	9,4%	21,3%
Hombre	24,5%	21,5%	19,9%	12,4%	21,7%

- Tomando como punto de partida que más de la mitad de la población o más -en el caso del indicador de la cercanía y accesibilidad de los servicios municipales que alcanza el 60%- valora como BUENA/ALTA dicha calidad, cabe señalar que, en términos globales, los **hombres valoran en mayor medida** tanto la **cercanía y accesibilidad** de los servicios municipales como la **eficacia para resolver** las necesidades y problemas de la ciudadanía que las mujeres: porcentajes muy similares en la opción BUENA en ambos sexos, sin embargo **mayor porcentaje** del total de hombres que de mujeres que marcan la opción ALTA.
- En lo que respecta a la opinión respecto de si se **atiende por igual las necesidades de todos los barrios** -indicador en el que se muestra más **necesidad de mejora**, las **mujeres** muestran una **opinión más suavizada** que los hombres, es decir, con **mayor porcentaje** agrupado en la opción MEJORABLE frente a los hombres, los cuales muestran una posición más marcada hacia la valoración BAJA, la opción mínima en términos de nivel de calidad de la atención igualitaria.

► En segundo lugar, la valoración de la **calidad los servicios municipales** registran **diferencias significativas** según **edad**:

	Los servicios municipales son CERCANOS y ACCESIBLES , es fácil comunicarse con ellos				
	BAJA	MEJORABLE	BUENA	ALTA	NS/NC
15 a 34 años	7,2%	21,6%	41,7%	25,2%	4,3%
35 a 49 años	5,0%	30,9%	39,6%	21,7%	2,8%
50 a 64 años	9,0%	32,6%	42,4%	13,1%	2,8%
65 o más	9,6%	29,6%	38,8%	18,8%	3,1%

	Se resuelven con EFICACIA las necesidades/problemas de la ciudadanía				
	BAJA	MEJORABLE	BUENA	ALTA	NS/NC
15 a 34 años	7,9%	30,9%	30,9%	22,3%	7,9%
35 a 49 años	9,8%	30,9%	33,9%	20,8%	4,6%
50 a 64 años	11,8%	35,7%	35,7%	11,1%	5,7%
65 o más	11,5%	35,0%	33,5%	13,1%	6,9%

	Atiende POR IGUAL las necesidades de todos los BARRIOS				
	BAJA	MEJORABLE	BUENA	ALTA	NS/NC
15 a 34 años	18,0%	20,9%	23,0%	18,7%	19,4%
35 a 49 años	19,7%	28,7%	19,9%	12,7%	19,0%
50 a 64 años	23,1%	28,3%	18,0%	7,5%	23,1%
65 o más	23,8%	26,9%	18,8%	6,5%	23,8%

- En términos generales, los **más jóvenes** se muestran **más satisfechos/as** con la **cercanía, accesibilidad y grado de resolución** que demuestran los servicios municipales, con porcentajes más elevados en las opciones BUENA/ALTA que las personas de más edad, a partir de 50 años.
- En el indicador que mide la calidad de la **cercanía y accesibilidad** de los servicios municipales disponibles de cara a la ciudadanía, son las personas de **entre 50-64 años** los que se muestran **más disconformes** frente al resto de la población participante en la presente edición.
- Por otro lado, si se comparan las cifras porcentuales en lo que respecta a la **eficacia en la resolución de necesidades/problemas de la ciudadanía** y la valoración de la **atención igualitaria por barrios**, las personas de **50 años o más**, son las que muestran y señalan en **mayor medida** que los más jóvenes, la **necesidad de mejora** en este ámbito, lo cual se observa en porcentajes más elevados en dichos tramos edad en las opciones BAJA/MEJORABLE.

► En tercer lugar, la valoración de la calidad los servicios municipales registran **diferencias significativas** según **zona**:

- Si bien más de la mitad de la población o más *-en el caso del indicador de la cercanía y accesibilidad de los servicios municipales alcanza el 60%-* valora como BUENA/ALTA dicha calidad, según zona de residencia algunos matices:
 - Los servicios municipales son percibidos como **cercanos y accesibles en mayor medida** por los residentes en las **Zonas 5 y 6**, frente a una *mayor necesidad de mejora* que se registran en las Zonas 3 y 7, las cuales engloban mayores porcentajes en las opciones *baja y mejorable* al calificar dicho aspecto de los servicios municipales.
 - Respecto de la **eficacia al resolver las necesidades/problemas de la ciudadanía, más conformes** las personas que residen actualmente en la **Zona 5**, frente al resto, pero sobre todo a la ciudadanía de las zonas 3 y zona 7, con mayores porcentajes indicativos de seguir mejorando en este aspecto.

	Los servicios municipales son CERCANOSy ACCESIBLES, es fácil comunicarse con ellos				
	BAJA	MEJORABLE	BUENA	ALTA	NS/NC
Zona 1	7,2%	34,9%	41,0%	16,9%	
Zona 2	8,1%	37,3%	33,5%	19,3%	1,9%
Zona 3	13,5%	33,8%	28,4%	20,3%	4,1%
Zona 4	6,7%	35,2%	43,8%	11,4%	2,9%
Zona 5	1,9%	24,1%	52,8%	19,4%	1,9%
Zona 6	6,3%	23,8%	50,0%	17,5%	2,4%
Zona 7	10,9%	36,7%	30,5%	14,8%	7,0%
Reside fuera de Salamanca		36,8%	47,4%	10,5%	5,3%

	Se resuelven con EFICACIA las necesidades/problemas de la ciudadanía				
	BAJA	MEJORABLE	BUENA	ALTA	NS/NC
Zona 1	7,2%	41,0%	30,1%	14,5%	7,2%
Zona 2	11,2%	36,0%	36,0%	11,8%	5,0%
Zona 3	16,2%	33,8%	31,1%	14,9%	4,1%
Zona 4	16,2%	33,3%	34,3%	10,5%	5,7%
Zona 5	0,9%	30,6%	41,7%	20,4%	6,5%
Zona 6	8,7%	34,9%	35,7%	15,1%	5,6%
Zona 7	13,3%	39,1%	27,3%	14,1%	6,3%
Reside fuera de Salamanca	5,3%	36,8%	31,6%	21,1%	5,3%



- En lo que respecta a si el Ayuntamiento atiende por igual las necesidades de todos los barrios, cabe señalar que principalmente son las personas que residen en las **Zonas 4 y 7** respectivamente las que aseguran **en mayor medida** que se debería de **prestar mayor atención a las necesidades de todos los barrios salmantinos por igual**, frente al resto de residentes en otras zonas. En ambos casos, en torno al **67% del total de personas que allí residen** valoran como BAJA o MEJORABLE la misma, lo cual denota una preocupación por que el Ayuntamiento sea más equitativo en la atención a todos los barrios y sus necesidades.

	Atiende POR IGUAL las necesidades de todos los BARRIOS				
	BAJA	MEJORABLE	BUENA	ALTA	NS/NC
Zona 1	14,5%	25,3%	12,0%	9,6%	38,6%
Zona 2	19,9%	36,0%	18,0%	8,1%	18,0%
Zona 3	27,0%	29,7%	14,9%	5,4%	23,0%
Zona 4	28,6%	38,1%	20,0%	3,8%	9,5%
Zona 5	12,0%	25,0%	28,7%	14,8%	19,4%
Zona 6	21,4%	29,4%	16,7%	10,3%	22,2%
Zona 7	39,1%	28,1%	12,5%	7,0%	13,3%
Reside fuera de Salamanca	21,1%	10,5%	26,3%	5,3%	36,8%

- En tercer lugar, la valoración de la calidad los servicios municipales en lo que se refiere a la **cercanía y accesibilidad y atención igualitaria por barrios** registran **diferencias significativas** según **grado de asociacionismo y tipo de asociación**.

Atiende POR IGUAL las necesidades de todos los BARRIOS					
PERTENENCIA ASOCIACIÓN	BAJA	MEJORABLE	BUENA	ALTA	NS/NC
SÍ	27,4%	31,3%	13,5%	8,2%	19,6%
NO	19,9%	26,2%	21,2%	10,5%	22,2%

Los servicios municipales son CERCANOSy ACCESIBLES, es fácil comunicarse con ellos					
TIPOLOGÍA ASOCIACIÓN	BAJA	MEJORABLE	BUENA	ALTA	NS/NC
Consumidores		50,0%			50,0%
Culturales	3,5%	36,8%	38,6%	21,1%	
Deportivas	5,0%	25,0%	60,0%	5,0%	5,0%
Ecologistas		50,0%	37,5%	12,5%	
Salud o discapacidad	8,6%	34,3%	31,4%	25,7%	
Juveniles		27,3%	27,3%	45,5%	
Mayores	8,3%	25,0%	50,0%	11,1%	5,6%
Mujeres		42,9%	42,9%	14,3%	
Padres/madres/alumnos	3,6%	39,3%	39,3%	14,3%	3,6%
Vecinos	16,9%	26,2%	44,6%	6,2%	6,2%
Colegios profesionales		53,8%	23,1%	15,4%	7,7%

- Por término general, a **mayor grado de asociacionismo, mayor compromiso** a la hora de **reclamar una atención más igualitaria a las necesidades de los barrios**. Esto se muestra en los porcentajes más elevados en las opciones BAJA y MEJORABLE entre las personas que afirman pertenecer a alguna asociación en la ciudad frente al resto.
- En lo que se refiere a la **cercanía y accesibilidad** de los servicios municipales cabe reseñar que las **personas** que pertenecen a **asociaciones juveniles, de salud o discapacidad y culturales** son las que se muestran en **mayor medida más satisfechas** con la cercanía y accesibilidad de los servicios municipales, en lo que tiene que ver con la facilidad de comunicarse con ellos cuando se necesita.
- En el otro lado, **menos conformistas** y por tanto **más exigentes** indicando que los servicios municipales **deben ser más accesibles y cercanos** y, en definitiva, que resulte más fácil comunicarse con ellos, se muestran las personas vinculadas con **asociaciones de consumidores, ecologistas y colegios profesionales**.

D.3.2. EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

Se recogen diferencias significativas en la valoración de las actividades e instalaciones culturales, actividades e instalaciones de bibliotecas, piscinas municipales y actividades educativas según las variables independientes sexo, edad y zona de residencia.

- ▶ Teniendo en cuenta los elevados grado de utilización registrados en la presente edición para la mayoría de las actividades e instalaciones vinculadas con Educación, cultura y deporte, los resultados según las variables independientes se muestran a continuación:

- Según **sexo**, las **mujeres utilizan en mayor medida** que los hombres las **piscinas municipales, actividades educativas e instalaciones dirigidas a la infancia**. Es en éste tercer indicador donde la diferencia porcentual es más amplia: **9 de cada 10 mujeres** aseguran utilizar **las instalaciones de la infancia** frente al **65%** de los hombres, indicativo de que las mujeres continúan en mayor medida acompañando a los menores en su día a día.

Utilización (último año) de...	PISCINAS MUNICIPALES	ACTIVIDADES EDUCATIVAS	INSTALACIONES INFANCIA
Mujer	98,7%	95,9%	90,3%
Hombre	95,6%	86,8%	65,5%

- Según **edad**, dentro de los ya por sí elevados grados de utilización registrados para las diferentes actividades educativas ofrecidas desde el Ayuntamiento de Salamanca, cabe señalar que el tramo de edad con **mayor presencia** en las mismas resulta ser el de **35-49 años**, seguramente vinculado con una mayor presencia de dichas edades entre profesores/as que habitualmente son las que acompañan a los menores a dichas actividades, dirigidas en su mayoría a colegios, docentes...

	Utilización (último año) de Actividades Educativas (dirigidas a colegios...)	
	NO	SÍ
15 a 34 años	7,0%	93,0%
35 a 49 años	3,7%	96,3%
50 a 64 años	10,0%	90,0%
65 o más	21,4%	78,6%

D.3.3. OFICINA DE APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES

Se recogen **diferencias significativas** en la valoración del servicio vinculado con **empleo joven** según la variable independiente **edad**.

- ▶ En dicho apartado, referenciar las **diferencias significativas** para uno de los indicadores vinculados con la oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores. Se trata del servicio municipal de **empleo joven** ofertado desde dicha oficina.
 - Según **edad**, a **menor edad, mayor grado de utilización** del servicio de **empleo joven**. En cifras porcentuales, casi el **90%** de las personas de entre **15-34 años han utilizado en algún momento a lo largo del último año dicho servicio**, seguidos por el **70%** de los que tienen **entre 35-49 años**. Poco más que aportar: la naturaleza y objeto del servicio así como la población a la que va dirigida, corrobora que sean los más jóvenes los que utilicen en mayor medida el mismo.

	Utilización (último año) de Empleo Joven	
	NO	SÍ
15 a 34 años	13,0%	87,0%
35 a 49 años	31,3%	68,8%
50 a 64 años	57,1%	42,9%
65 o más	75,0%	25,0%

D.3.4. MAYORES, JUVENTUD E INFANCIA

Se recogen **diferencias significativas** en la valoración de las **actividades e instalaciones dirigidas a infancia y a mayores** según las variables independientes de **edad y zona de residencia**.

Se parte de la premisa de que las actividades e instalaciones dirigidas a colectivos con una edad determinada, esto es, su objeto y población diana está vinculada con la edad y la oferta de actividades e instalaciones que más se ajustan a las necesidades de cada perfil sociodemográfico según edad. Por norma, el mayor o menor grado de utilización va de la mano de las edades a las que se dirige cada oferta municipal. Si bien, es en el caso de las **instalaciones dirigidas a la infancia y las instalaciones y actividades dirigidas a las personas de más edad**, en las que se muestran más marcadas las **diferencias significativas** según **edad**:

- Las **instalaciones para la infancia** son utilizadas **en mayor medida** tanto por los **jóvenes de 15-34 años**, como por las personas de mediana edad **-35-49 años-**, que acompañan o trasladan a sus menores al disfrute de estas.
- Por otro lado, **a mayor edad, mayor disfrute** tanto de las **actividades** como de las **instalaciones** dirigidas a las personas mayores.

Utilización (último año) de...	INSTALACIONES INFANCIA	INSTALACIONES MAYORES	ACTIVIDADES MAYORES
15 a 34 años	81,8%	25,0%	40,0%
35 a 49 años	90,7%	63,0%	56,5%
50 a 64 años	75,0%	82,2%	86,9%
65 o más	50,0%	97,8%	98,1%

D.3.5. SOSTENIBILIDAD Y MOVILIDAD

Se recogen **diferencias significativas** en la valoración de los **puntos limpios, salud ambiental, aparcamientos públicos subterráneos y zona regulada ORA** según las variables independientes de **edad y zona de residencia**.

- Breve reseña a las **diferencias significativas** que se presentan en el caso del grado de utilización de los **puntos limpios** disponibles por toda la ciudad. Por lo que muestra la tabla referenciada, dentro de los elevados grados de utilización de dicho servicio municipal de reciclaje, **a mayor edad, mayor grado de utilización**, llegando a la **totalidad de las personas de 65 años o más** que aseguran utilizarlos.

	Utilización (último año) de PUNTOS LIMPIOS	
	NO	SÍ
15 a 34 años	5,0%	95,0%
35 a 49 años	2,4%	97,6%
50 a 64 años	1,0%	99,0%
65 o más		100,0%

D.3.6. SERVICIOS GENERALES BÁSICOS

Se recogen **diferencias significativas** en la valoración de los **servicios generales básicos** según las variables independientes **sexo, edad y zona de residencia**.

- ▶ En primer lugar, los servicios municipales básicos de **recogida de basuras, carril bici, autobús urbano y peatonalizaciones** presentan diferencias significativas en sus valoraciones según **sexo**:

		VALORACIÓN SERVICIO RECOGIDA DE BASURAS			
		Deficiente/ malo	Aceptable	Bueno/ Muy bueno	NS/NC
Mujer		3,1%	23,8%	72,0%	1,0%
Hombre		3,2%	16,0%	79,2%	1,6%

		VALORACIÓN CARRIL BICI			
		Deficiente/ malo	Aceptable	Bueno/ Muy bueno	NS/NC
Mujer		16,3%	27,1%	31,5%	25,1%
Hombre		16,5%	22,2%	37,8%	23,6%

		VALORACIÓN AUTOBÚS URBANO			
		Deficiente/ malo	Aceptable	Bueno/ Muy bueno	NS/NC
Mujer		7,8%	20,3%	66,8%	5,1%
Hombre		4,8%	14,4%	69,6%	11,2%

		VALORACIÓN PEATONALIZACIONES			
		Deficiente/ malo	Aceptable	Bueno/ Muy bueno	NS/NC
Mujer		14,6%	33,4%	46,0%	6,0%
Hombre		14,9%	27,7%	54,2%	3,2%

Con un elevado grado de satisfacción en los servicios municipales básicos referenciados aquí, excepto en el caso del carril bici, que presenta mayor porcentaje de personas que no emiten una opinión al respecto *-en torno a la cuarta parte del total de participantes-*, si se fija la atención en las mejores valoraciones BUENO/MUY BUENO:

- Son las **mujeres** las que muestran **mayor grado de exigencia** con dichos servicios frente a los hombres, a la vista de la comparativa porcentual entre ambos sexos en dichas opciones de respuesta.

A pesar de ello, no olvidar lo indicado al inicio, en términos globales, satisfacción elevada con los servicios municipales básicos.

- En segundo lugar, los servicios municipales básicos de **parques y jardines, mantenimiento de calles, alumbrado, agua potable, recogida de basuras y autobús urbano** presentan diferencias significativas en sus valoraciones según **edad**:
- En términos generales, **mayor grado de conformidad** entre los **más jóvenes -15-34 años-** con mayores porcentajes en la opción BUENO/MUY BUENO para cada servicio municipal básico, frente sobre todo a las personas de los tramos intermedios *-entre 35-49 años o 50-64 años-*, que son los que más señalan la necesidad de seguir mejorando, al agrupar mayor porcentaje de respuestas en ACEPTABLE.
 - El detalle de las valoraciones según servicio presenta la siguiente fotografía:
 - Las personas **más jóvenes, de 15 a 34 años** y las más mayores, de **65 o más años** son los que se muestran **más conformes** con los servicios de **alumbrado, recogida de basuras, autobús urbano y peatonalizaciones**, frente a las personas de los tramos intermedios, entre 35-49 años y 50-64 años, que suman mayor porcentaje en la opción de servicios aceptables, mostrándose más exigentes.

	ALUMBRADO			
	Deficiente/malo	Aceptable	Bueno/Muy bueno	NS/NC
14 años	8,6%	20,9%	69,8%	0,7%
19 años	9,6%	31,7%	58,0%	0,7%
34 años	8,7%	31,6%	59,4%	0,3%
65 o más	10,0%	23,5%	65,4%	1,2%

	AUTOBÚS URBANO			
	Deficiente/malo	Aceptable	Bueno/Muy bueno	NS/NC
14 años	7,9%	12,2%	73,4%	6,5%
19 años	9,6%	21,4%	63,5%	5,5%
34 años	5,7%	20,1%	66,6%	7,7%
65 o más	3,5%	13,8%	72,3%	10,4%

	RECOGIDA BASURAS			
	Deficiente/malo	Aceptable	Bueno/Muy bueno	NS/NC
14 años	2,9%	16,5%	79,1%	1,4%
19 años	3,9%	23,2%	71,1%	1,8%
34 años	2,8%	22,9%	73,0%	1,3%
65 o más	2,7%	17,7%	79,2%	0,4%

	PEATONALIZACIONES			
	Deficiente/malo	Aceptable	Bueno/Muy bueno	NS/NC
14 años	13,7%	20,9%	61,9%	3,6%
19 años	16,4%	33,3%	43,1%	7,2%
34 años	15,4%	35,0%	46,0%	3,6%
65 o más	11,9%	28,8%	55,0%	4,2%

- Las personas de **15-34 años valoran mejor parques y jardines**, así como la **rehabilitación y conservación de los barrios**, frente a las personas más mayores, de 65 y más años, los cuales obtienen mayores porcentajes en las opciones deficiente/malo o aceptable.

	PARQUES Y JARDINES					REHABILITACIÓN Y CONSERVACIÓN DE BARRIOS			
	Deficiente/malo	Aceptable	Bueno/Muy bueno	NS/NC		Deficiente/malo	Aceptable	Bueno/Muy bueno	NS/NC
14 años	10,1%	23,0%	66,9%		14 años	18,7%	20,9%	46,8%	13,7%
19 años	16,6%	33,5%	49,7%	0,2%	19 años	27,4%	31,9%	27,6%	13,1%
34 años	17,2%	35,2%	46,3%	1,3%	34 años	27,2%	39,1%	23,4%	10,3%
65 o más	28,1%	30,4%	41,2%	0,4%	65 o más	27,3%	35,8%	24,6%	12,3%

- En tercer lugar, se trata de la población más joven, de **15 a 34 años** los que se encuentran **más satisfechos/as con el mantenimiento de calles, los huertos urbanos y el carril bici**, a la vista de sus mayores cifras porcentuales en la opción BUENO/MUY BUENO, frente al resto de ciudadanía salmantina.

	HUERTOS URBANOS			
	Deficiente/malo	Aceptable	Bueno/Muy bueno	NS/NC
14 años	3,6%	11,5%	48,9%	36,0%
19 años	2,4%	12,7%	36,8%	48,1%
34 años	3,1%	12,9%	33,4%	50,6%
65 o más	6,2%	8,8%	26,2%	58,8%

	CARRIL BICI			
	Deficiente/malo	Aceptable	Bueno/Muy bueno	NS/NC
14 años	21,6%	20,1%	43,9%	14,4%
19 años	17,9%	30,0%	33,7%	18,4%
34 años	14,9%	27,2%	33,2%	24,7%
65 o más	14,2%	17,3%	28,5%	40,0%

	MANTENIMIENTO DE CALLES			
	Deficiente/malo	Aceptable	Bueno/Muy bueno	NS/NC
14 años	11,5%	27,3%	61,2%	
19 años	21,7%	31,3%	46,8%	0,2%
34 años	21,9%	36,5%	40,9%	0,8%
65 o más	21,5%	35,4%	42,7%	0,4%



► En tercer lugar, los servicios municipales básicos de **parques y jardines, autobús urbano y rehabilitación y conservación de barrios** presentan **diferencias significativas** en sus valoraciones según **zona de residencia**:

- En el caso de las valoraciones de los servicios municipales tanto de **parques y jardines** como de la **rehabilitación y conservación de barrios**, cabe señalar que la población residente en las **Zonas 3, 4 y 7** son las que muestran **en mayor medida mayor grado de disconformidad** frente al resto de a ciudadanía de otras zonas de residencia.

	PARQUES Y JARDINES					REHABILITACIÓN Y CONSERVACIÓN DE BARRIOS			
	Deficiente/malo	Aceptable	Buena/Muy buena	NS/NC		Deficiente/malo	Aceptable	Buena/Muy buena	NS/NC
Zona 1	16,9%	33,7%	49,4%		Zona 1	16,9%	31,3%	21,7%	30,1%
Zona 2	17,4%	32,9%	49,7%		Zona 2	24,8%	39,8%	24,8%	10,6%
Zona 3	17,6%	41,9%	40,5%		Zona 3	31,1%	28,4%	27,0%	13,5%
Zona 4	23,8%	32,4%	43,8%		Zona 4	39,0%	30,5%	24,8%	5,7%
Zona 5	10,2%	38,9%	50,9%		Zona 5	18,5%	42,6%	30,6%	8,3%
Zona 6	15,9%	31,7%	51,6%	0,8%	Zona 6	22,2%	42,1%	30,2%	5,6%
Zona 7	27,3%	36,7%	35,2%	0,8%	Zona 7	42,2%	32,0%	21,1%	4,7%
Reside fuera de Salamanca	0,0%	26,3%	73,7%		Reside fuera de Salamanca	10,5%	15,8%	47,4%	26,3%

- Vinculado con el **autobús urbano, mayor grado de disconformidad** en el funcionamiento de los mismos por parte de las personas que residen en la **Zona 3** respecto del resto de la ciudadanía, siendo dicha zona la que muestra mayor porcentaje en la opción *deficiente/malo*.

	AUTOBÚS URBANO			
	Deficiente/malo	Aceptable	Buena/Muy buena	NS/NC
Zona 1	4,8%	16,9%	63,9%	14,5%
Zona 2	5,6%	21,1%	64,0%	9,3%
Zona 3	12,2%	31,1%	50,0%	6,8%
Zona 4	3,8%	22,9%	71,4%	1,9%
Zona 5	4,6%	13,0%	76,9%	5,6%
Zona 6	4,8%	18,3%	75,4%	1,6%
Zona 7	11,7%	14,1%	72,7%	1,6%
Reside fuera de Salamanca	5,3%	10,5%	63,2%	21,1%

D.3.7. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Se recogen **diferencias significativas** en el medio utilizado más habitualmente para comunicar con alguno de los tres servicios de información/atención a la ciudadanía: **SAC, OMIC y OAGER** según las variables independientes **sexo, edad, zona y nivel de estudios**.

- ▶ En primer lugar, cabe reseñar la **diferencia significativa** registrada en el caso del medio preferido utilizado para comunicarse con la **Oficina municipal de atención al consumidor** según **sexo**: a la vista de los datos porcentuales, las **mujeres prefieren en mayor medida** que los hombres **acudir de forma presencial** a la misma: el **56,6% del total de mujeres** frente al 42,6% de hombres. Respecto de las otras dos vías de comunicación, reseñar que mayor porcentaje de hombres de mujeres utilizan la vía telefónica y la vía telemática (web), si bien en este tercer caso las diferencias son menores *-en torno a 3 puntos porcentuales-*.

	OMIC: Medio/Canal utilizado		
	Presencial	Telefónico	Telemático (web)
Mujer	56,6%	27,5%	16,0%
Hombre	42,6%	38,0%	19,4%

- ▶ En segundo lugar, se han registrado **diferencias significativas** a la hora de comunicarse con la **OMIC** según **edad**:

	OMIC: Medio/Canal utilizado		
	Presencial	Telefónico	Telemático (web)
15 a 34 años	35,0%	42,5%	22,5%
35 a 49 años	50,4%	27,6%	22,0%
50 a 64 años	59,8%	24,6%	15,6%
65 o más	52,8%	38,2%	9,0%

- **A más edad, mayor preferencia en acudir presencialmente**, lo cual se observa en que **6 de cada 10 personas de 50-64 años** señalan dicho canal de comunicación frente a cifras porcentuales inferiores en los otros dos canales disponibles *-24,6% afirman utilizar la vía telefónico y el 15,6% vía telemática-*.
- En el otro lado, **a menor edad, mayor preferencia del canal telemático (web)** para comunicarse con la oficina municipal, bien sea para información, consulta o tramitación.

D.3.8. INFORMACIÓN MUNICIPAL

Se recogen **diferencias significativas** en la valoración de la **información municipal**, medio por el que se informa más habitualmente, así como el **motivo por el que prefiere cada medio de comunicación con la administración local: presencial, telefónico, correo electrónico o web municipal** según las variables **edad, zona de residencia y nivel de estudios**.

- En primer lugar, se muestran las **diferencias significativas** en la **valoración que obtiene la información municipal que llega a la ciudadanía** según **edad**:

	Valoración Información del Ayuntamiento			
	Insuficiente	Mejorable	Buena	Ns/nc
15 a 34 años	30,2%	35,3%	28,1%	6,5%
35 a 49 años	24,7%	47,3%	26,5%	1,5%
50 a 64 años	21,3%	46,5%	30,3%	1,8%
65 o más	25,4%	37,3%	35,0%	2,3%

Información habitual a través de...	PRENSA IMPRESA	RADIO
15 a 34 años	81,3%	85,0%
35 a 49 años	87,1%	90,3%
50 a 64 años	92,3%	94,8%
65 o más	99,0%	98,2%

- **A mayor edad, más satisfechas las personas con la información municipal**, esto es, del total de personas de **65 o más años**, el **35%** valora como **buena** la información que les llega desde el Ayuntamiento, relacionada como servicios, programas y/o actividades que tiene a su disposición, frente a **los más jóvenes, de 15-34 años** que afirman **no recibir la información suficiente** por parte de consistorio. Por su parte, mejorable para los tramos intermedios, de 35-49 años y 50 a 64 años, indicativo de la necesidad de mejorar en este aspecto.
- Respecto de los medios de comunicación y, en concreto, de los más tradicionales, tales como **la prensa impresa y la radio**, cabe reseñar que a **mayor edad más** habitualmente se utilizan ambos para estar informado de los asuntos municipales de interés para la ciudadanía, frente a los más jóvenes que afirman utilizarlos en menor medida, aun registrando porcentajes elevados *-entre el 80-90% del total de los dos tramos de edad-*.



- ▶ En segundo lugar, con relación al **motivo por el que se elige un canal u otro de comunicación para informarse, realizar consultas, trámites o gestiones** con alguno de los servicios municipales prestados desde el Ayuntamiento de Salamanca y, recordando en estos momentos, que el medio o canal presencial continua en términos globales siendo el medio preferido por la ciudadanía salmantina y principalmente por su fiabilidad, dicho indicador presenta **diferencias significativas** según **edad**.

	Motivo PRESENCIAL			
	Cómodo	Rápido	Fiable	No sabría que decir
15 a 34 años	19,0%	22,2%	52,4%	6,3%
35 a 49 años	13,5%	13,5%	64,5%	8,5%
50 a 64 años	18,5%	9,2%	64,7%	7,6%
65 o más	25,0%	13,5%	57,7%	3,8%

- Las personas de los **tramos de edad intermedios**, esto es, **entre 35-49 años y 50-64 años**, son aquellas que señalan en **mayor medida la fiabilidad** frente al resto, con porcentajes de en torno a **65% del total**.

D.3.9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA

Se recogen **diferencias significativas** en la valoración de la relación existente entre el ayuntamiento y su ciudadanía, vinculada con la participación activa de ésta en los asuntos municipales de interés: **participación activa, grado de participación en el último año, grado en que el Ayuntamiento facilita la participación ciudadana y grado de consulta del portal de transparencia** según las variables independientes **sexo, edad, zona de residencia, nivel de estudios y asociacionismo**.

- ▶ En primer lugar, se muestran **diferencias significativas** según **sexo** para dos de los indicadores vinculados con la percepción que muestra la ciudadanía con relación a la participación ciudadana y transparencia: diferencias porcentuales leves, si bien en el indicador *-el Ayuntamiento de Salamanca facilita la participación ciudadana en las decisiones que adopta-* presenta 4 puntos porcentuales de diferencia entre hombres y mujeres;
 - las **mujeres muestran menor interés en participar activamente** y **más escépticas** en cómo el Ayuntamiento facilita la participación de la ciudadanía.

	Interés en participar activamente en los asuntos municipales				El ayuntamiento facilita la participación de la ciudadanía en las decisiones que adopta		
	SÍ	NO	NS/NC		SÍ	NO	NS/NC
Mujer	43,9%	26,7%	29,4%	Mujer	15,1%	47,9%	37,0%
Hombre	45,1%	34,3%	20,6%	Hombre	18,8%	51,0%	30,2%

- En segundo lugar, se registran **diferencias significativas** según **edad** para tres de los indicadores vinculados con la percepción que muestra la ciudadanía con relación a la participación ciudadana y transparencia:
- **A menor edad, mayor interés por participar activamente** en los asuntos municipales frente al resto de tramos de edad, que, si bien obtienen porcentajes inferiores, no pueden pasar por alto, con un 41% de personas de entre 50-64 años y 3 de cada 10 de entre las personas mayores que también se muestran interesadas en participar activamente.
 - Porcentajes en torno al 25% del total de personas de cada tramo de edad aseguran que el Ayuntamiento sí facilita la participación de la ciudadanía en las decisiones que adopta, fruto de todas las actuaciones llevadas a cabo desde el ayuntamiento para seguir avanzando en este terreno, mediante las consultas ciudadanas, los presupuestos participativos...si bien, son las **personas mayores, de 65 o más años** los que se muestran **más escépticos**, con **menores porcentajes** en la opción SI, indicativo de una mayor atención por parte del ayuntamiento para que la ciudadanía acceda y participe de las decisiones que le afecta.
 - Por otro lado, las personas de entre **35-49 años** son las que aseguran en **mayor medida** que en algún momento a lo largo del último año han **consultado el apartado de transparencia** en la web municipal, con el **15,3% del total** frente a porcentajes inferiores en el resto de los tramos de edad.

	Interés por participar activamente en los asuntos municipales				El Ayuntamiento facilita la participación de la ciudadanía en las decisiones que adopta				Consulta del apartado de transparencia en la web municipal		
	SÍ	NO	NS/NC		SÍ	NO	NS/NC		SÍ	NO	NS/NC
15 a 34 años	55,4%	17,3%	27,3%	15 a 34 años	23,7%	66,9%	9,4%	15 a 34 años	10,1%	79,1%	10,8%
35 a 49 años	52,1%	21,4%	26,5%	35 a 49 años	24,7%	63,2%	12,0%	35 a 49 años	15,3%	73,7%	10,9%
50 a 64 años	40,9%	32,1%	27,0%	50 a 64 años	25,4%	69,4%	5,1%	50 a 64 años	9,5%	83,3%	7,2%
65 o más	30,0%	45,8%	24,2%	65 o más	16,9%	77,3%	5,8%	65 o más	4,2%	88,8%	6,9%

► En tercer lugar, se registran **diferencias significativas** según **nivel de estudios** para tres de los indicadores vinculados con la percepción que muestra la ciudadanía con relación a la participación ciudadana y transparencia:

- En términos generales, **a mayor nivel de estudios, mayor interés en participar activamente** en los asuntos municipales, a la vista de los porcentajes registrados para las personas con nivel de estudios de **bachillerato/LOGSE, FP Grado superior, Grado/Licenciatura/Diplomatura y Máster/Doctorado**, además de aquellas personas que afirman tener enseñanzas de régimen especial *-artísticas, deportivas o idiomas-*. Las personas que menor interés parecen mostrar son aquellas que alcanzan nivel de estudios de educación primaria.
- En contraposición, son las **personas con niveles de estudios intermedios** los que aseguran en **mayor medida** que el **Ayuntamiento de Salamanca facilita la participación de la ciudadanía** en las decisiones que adopta, junto con las personas que **no tienen estudios**. Más escépticos en este indicador las personas con mayor nivel de estudios.

	Interés por participar activamente en los asuntos municipales		
	SÍ	NO	NS/NC
Sin estudios	30,0%	20,0%	50,0%
Educación Primaria	20,3%	59,4%	20,3%
ESO o Bachiller Elemental	42,1%	27,1%	30,8%
FP Grado Medio	39,5%	39,5%	21,1%
Bachillerato LOGSE	40,0%	30,0%	30,0%
FP Grado Superior	41,5%	30,1%	28,5%
Grado/Diplomatura/Licenciatura	49,2%	24,0%	26,8%
Master o Doctorado	59,0%	19,3%	21,7%
Enseñanzas régimen especial (artísticas, deportivas o idiomas)	66,7%		33,3%

	El Ayuntamiento facilita la participación de la ciudadanía en las decisiones que adopta		
	SÍ	NO	NS/NC
Sin estudios	30,0%	30,0%	40,0%
Educación Primaria	12,0%	61,7%	26,3%
ESO o Bachiller Elemental	28,6%	36,8%	34,6%
FP Grado Medio	22,4%	51,3%	26,3%
Bachillerato LOGSE	25,7%	37,1%	37,1%
FP Grado Superior	17,9%	52,8%	29,3%
Grado/Diplomatura/Licenciatura	11,8%	50,8%	37,4%
Master o Doctorado	13,3%	51,8%	34,9%
Enseñanzas régimen especial (artísticas, deportivas o idiomas)	33,3%	66,7%	

► En cuarto lugar, se registran **diferencias significativas** según **grado de asociacionismo** para tres de los indicadores vinculados con la percepción que muestra la ciudadanía con relación a la participación ciudadana y transparencia:

- A la vista de las tres tablas referenciadas a continuación, en términos generales, **las personas que pertenecen a alguna asociación** muestran **mayor compromiso** a la hora de **participar activamente en los asuntos municipales**, afirman en **mayor medida haber participado en alguna consulta municipal en el último año**, al igual que aseguran **haber consultado el apartado de transparencia de la web municipal en mayor medida** que las personas que no pertenecen a ninguna asociación en el momento actual.

PERTENENCIA ASOCIACIÓN	Interés en participar activamente en los asuntos municipales			PERTENENCIA ASOCIACIÓN	Participación en el último año en alguna consulta municipal			PERTENENCIA ASOCIACIÓN	Consulta del apartado de transparencia en la web municipal		
	SÍ	NO	NS/NC		SÍ	NO	NS/NC		SÍ	NO	NS/NC
SÍ	55,2%	23,5%	21,4%	SÍ	28,8%	61,6%	9,6%	SÍ	14,9%	78,6%	6,4%
NO	40,7%	31,5%	27,8%	NO	21,7%	70,6%	7,7%	NO	9,4%	81,2%	9,4%

- Según **tipo de asociación**, algunos matices en el **grado de interés por participar activamente en los asuntos municipales**:

- Un primer grupo conformado por las personas que pertenecen a **asociaciones juveniles, de mujeres, colegios profesionales o ecologistas** son los que muestran **mayor interés por participar activamente en los asuntos municipales**.
- En un segundo nivel en lo que se refiere al grado de interés en participar activamente se sitúan las personas que pertenecen a asociaciones de **padres/madres/alumnado, vecinos y salud o discapacidad**.
- En tercer nivel, pero no por ello menos desdeñable en grado de interés registrado para participar activamente, se sitúan las personas vinculadas con **asociaciones culturales, deportivas o de mayores**.

TIPOLOGÍA ASOCIACIÓN	Interés en participar activamente en los asuntos municipales		
	SÍ	NO	NS/NC
Consumidores		50,0%	50,0%
Culturales	51,8%	17,9%	30,4%
Deportivas	40,0%	25,0%	35,0%
Ecologistas	100,0%		
Salud o discapacidad	54,3%	17,1%	28,6%
Juveniles	72,7%	9,1%	18,2%
Mayores	36,1%	47,2%	16,7%
Mujeres	71,4%	14,3%	14,3%
Padres/madres/alumnos	64,3%	14,3%	21,4%
Vecinos	58,5%	29,2%	12,3%
Colegios profesionales	76,9%	7,7%	15,4%

D.3.10. CALIDAD DE VIDA

Se recogen diferencias significativas en los medios de transporte habituales y sus grados de facilidad al desplazarse según las variables independientes sexo, edad y zona. Igualmente se recogen diferencias significativas en la valoración de la calidad de vida, seguridad al desplazarse y calidad de vida retrospectiva (a 5 años) según las variables independientes de sexo, edad, zona y nivel de estudios.

- ▶ En primer lugar, **diferencias significativas** según **sexo** en las frecuencias de utilización para los medios de transporte de **bus, taxi, moto y bici**. Sin perder de vista las frecuencias de utilización de los diferentes medios de transporte donde, en términos globales, la ciudadanía salmantina se desplaza habitualmente a pie, en coche particular o en bus urbano, hombres y mujeres presentan las siguientes diferencias:
 - **Las mujeres** utilizan en **mayor medida** que los hombres tanto el **autobús urbano** como el **taxi**, en frecuencia de utilización A MENUDO u OCASIONALMENTE: el **autobús urbano** es utilizado A MENUDO por el **42,5% del total de las mujeres** frente al **32%** del total de hombres. En el caso del **taxi**, **más de la mitad de las mujeres** aseguran utilizarlo OCASIONALMENTE, frente a un porcentaje inferior a la mitad de los hombres.

		Frecuencia BUS					Frecuencia TAXI		
		A menudo	Ocasionalmente	Nunca			A menudo	Ocasionalmente	Nunca
	Mujer	42,5%	48,9%	8,5%		Mujer	4,1%	55,5%	40,4%
	Hombre	31,8%	48,5%	19,7%		Hombre	2,7%	44,6%	52,6%
		Frecuencia MOTO					Frecuencia BICI		
		A menudo	Ocasionalmente	Nunca			A menudo	Ocasionalmente	Nunca
	Mujer	1,1%	2,3%	96,6%		Mujer	6,1%	20,2%	73,7%
	Hombre	3,7%	5,0%	91,3%		Hombre	12,6%	22,0%	65,4%

- Por el contrario, los **hombres** recogen **mayor porcentaje** de utilización tanto en el caso de la **bici** como en el caso de la **moto**, si bien la frecuencia de utilización de ambos medios de transporte es, hoy en día, más reducida en comparación con otros medios de transporte más presentes en la ciudad.

- En segundo lugar, **diferencias significativas** según **edad** en las frecuencias de utilización para los medios de transporte de **bus, coche, moto y bici**.

En lo que respecta a las frecuencias de utilización del **bus** y del **coche particular**, sin perder de vista las frecuencias globales de utilización señaladas anteriormente en este informe, focalizando en las frecuencias A MENUDO y OCASIONALMENTE,

- son las personas de los tramos intermedios, **35-49 años y 50-54 años** los que en **mayor medida** aseguran utilizar dichos medios de transporte con la frecuencia indicada.
- Por su parte, tanto la **bici** como la **moto** es utilizada en **mayor medida por los más jóvenes**.

	Frecuencia BUS				Frecuencia COCHE PARTICULAR		
	A menudo	Ocasionalmente	Nunca		A menudo	Ocasionalmente	Nunca
15 a 34 años	43,9%	42,4%	13,7%	15 a 34 años	44,6%	26,6%	28,8%
35 a 49 años	42,7%	46,6%	10,7%	35 a 49 años	54,5%	30,9%	14,7%
50 a 64 años	39,6%	49,1%	11,3%	50 a 64 años	44,0%	44,7%	11,3%
65 o más	28,1%	55,0%	16,9%	65 o más	21,2%	43,1%	35,8%

	Frecuencia MOTO				Frecuencia BICI		
	A menudo	Ocasionalmente	Nunca		A menudo	Ocasionalmente	Nunca
15 a 34 años	4,3%	3,6%	92,1%	15 a 34 años	12,2%	27,3%	60,4%
35 a 49 años	2,4%	4,2%	93,4%	35 a 49 años	9,6%	28,2%	62,1%
50 a 64 años	2,1%	2,8%	95,1%	50 a 64 años	8,0%	18,8%	73,3%
65 o más		1,9%	98,1%	65 o más	5,4%	8,1%	86,5%

- ▶ En tercer lugar, **diferencias significativas** según **zona de residencia** en las frecuencias de utilización para el medio de transporte de **bus**.
 - Las personas que residen en las **Zonas 4, 6 y 7** son las que afirman en **mayor medida utilizar el bus urbano**, bien sea con frecuencia A MENUDO u OCASIONALMENTE.

	Frecuencia BUS		
	A menudo	Ocasionalmente	Nunca
Zona 1	26,5%	49,4%	24,1%
Zona 2	34,2%	50,3%	15,5%
Zona 3	37,8%	50,0%	12,2%
Zona 4	48,6%	45,7%	5,7%
Zona 5	24,1%	63,0%	13,0%
Zona 6	43,7%	50,0%	6,3%
Zona 7	66,4%	30,5%	3,1%
Reside fuera de Salamanca	21,1%	47,4%	31,6%

- ▶ En cuarto lugar, momento de comentar brevemente las **diferencias significativas** registradas en la **calidad de vida en términos retrospectivos (respecto de hace 5 años)** según **sexo**.

Es conveniente recordar que, en términos globales, la ciudadanía salmantina afirma que la calidad de vida en Salamanca en los últimos 5 años permanece igual

	La CALIDAD DE VIDA respecto de los últimos 5 AÑOS...			
	Ha empeorado	Igual	Ha mejorado	NS/NC
Mujer	20,6%	40,4%	32,2%	6,8%
Hombre	21,3%	37,3%	34,3%	7,1%

o ha mejorado, frente a un menor porcentaje de personas menos optimistas; partiendo de esta realidad, las **mujeres** aseguran **en mayor medida** que los hombres que **la calidad vida en Salamanca, respecto de hace 5 años, permanece igual: el 40,4% del total de mujeres -tres puntos porcentuales más que los hombres en la misma opción de respuesta-**.

- ▶ En quinto lugar, en este mismo apartado de la calidad de vida percibida por la ciudadanía salmantina, se registran **diferencias significativas** según **edad** para los indicadores de **grado de satisfacción de residir/vivir en Salamanca, la calidad de vida retrospectiva (respecto de cinco años)** así como la **percepción de la seguridad al desplazarse por la ciudad**.

Como punto de partida cabe recordar que, en términos globales, la **ciudadanía salmantina se muestra satisfecha de residir/vivir en la ciudad**; por otro lado, **mayoritariamente considera que la vida sigue igual o ha mejorado con respecto a los últimos 5 años**, así como un **elevado grado de seguridad percibido en sus desplazamientos por la ciudad**, independientemente de su sexo, edad, zona de residencia o nivel de estudios. Si bien se deben comentar algunos matices según la edad para los tres indicadores referenciados:

- **A mayor edad, más satisfecha** se muestra la ciudadanía salmantina **por residir/vivir en Salamanca** en el momento actual, donde parece que las personas de **35-49 años** muestran algo más de disconformidad, a juzgar por los mayores porcentajes registrados en su tramo de edad en *algo satisfecho/a*.
- Similar fotografía con relación a la **calidad de vida percibida respecto de los últimos 5 años**, donde las personas **de más edad, de 50 o más años** señalan en **mayor media** la opción **ha mejorado**, frente al resto y sobre todo a los de 35-49 años con mayores índices de escepticismo reseñados en las opciones *igual o ha empeorado*.

En términos globales la ciudadanía salmantina se siente segura o muy segura en los desplazamientos por la ciudad, si bien nombrar que son las personas de más edad, de 65 o más años, las que muestran un grado de inseguridad algo superior frente al resto, con porcentajes de 13,1% en la opción *algo inseguro/a* y 3,8% en la que se refiere a *muy inseguro/a*.

	SATISFACCIÓN de residir/vivir en Salamanca					La CALIDAD DE VIDA respecto de los últimos 5 AÑOS...				
	Poco satisfecho/a	Algo satisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	Ns/nc	Ha empeorado	Igual	Ha mejorado	NS/NC	
15 a 34 años	5,0%	10,8%	48,9%	35,3%		15 a 34 años	20,1%	36,7%	28,8%	14,4%
35 a 49 años	4,6%	15,1%	46,2%	32,8%	1,3%	35 a 49 años	23,6%	41,4%	27,8%	7,2%
50 a 64 años	3,1%	11,3%	52,2%	33,2%	0,3%	50 a 64 años	18,8%	39,8%	36,0%	5,4%
65 o más	0,8%	7,3%	50,0%	41,5%	0,4%	65 o más	20,8%	36,2%	38,8%	4,2%

	SEGURIDAD al desplazarse por la ciudad				
	Muy inseguro/a	Algo inseguro/a	Seguro/a	Muy seguro/a	No sabría decir
15 a 34 años	3,6%	10,1%	43,2%	42,4%	0,7%
35 a 49 años	3,5%	11,4%	47,3%	36,5%	1,3%
50 a 64 años	2,3%	6,9%	58,6%	30,8%	1,3%
65 o más	3,8%	13,1%	57,3%	22,7%	3,1%



- ▶ Una última referencia a la calidad de vida percibida por la ciudadanía salmantina según el **nivel de estudios** de la ciudadanía salmantina:
 - En términos globales **a menor nivel de estudios, menor calidad de vida percibida** y viceversa, a mayor nivel de estudios alcanzado, mayor calidad de vida percibida en estos momentos en Salamanca.

	La CALIDAD DE VIDA que e ofrece Salamanca es...			
	BAJA	MEJORABLE	BUENA	ALTA
Sin estudios	10,0%	40,0%	40,0%	10,0%
Educación Primaria	6,0%	42,9%	42,9%	8,3%
ESO o Bachiller Elemental	2,3%	27,1%	54,1%	16,5%
FP Grado Medio	2,6%	35,5%	48,7%	13,2%
Bachillerato LOGSE	1,4%	28,6%	51,4%	18,6%
FP Grado Superior	2,4%	37,4%	48,8%	11,4%
Grado/Diplomatura/Licenciatura	1,4%	26,6%	51,8%	20,3%
Master o Doctorado	1,2%	28,3%	43,4%	27,1%
Enseñanzas régimen especial (artísticas, deportivas o idiomas)		66,7%	33,3%	



- D.1. Principales conclusiones
- D.2. Evolución de la percepción ciudadana: Comparativa histórica de medias según indicadores
 - D.2.1. Nivel de calidad de los servicios prestados
 - D.2.2. Seguridad y protección ciudadana
 - D.2.3. Educación, cultura y deporte
 - D.2.4. Servicios sociales y oferta de vivienda pública
 - D.2.5. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores
 - D.2.6. Mayores, juventud e infancia
 - D.2.7. Sostenibilidad y movilidad
 - D.2.8. Servicios generales básicos
 - D.2.9. Servicios de información y atención a la ciudadanía
 - D.2.10. Información municipal
 - D.2.11. Calidad de vida
- D.3. Resultados según sexo, edad, zona de residencia, nivel de estudios y asociacionismo
 - D.3.1. Nivel de calidad de los servicios prestados
 - D.3.2. Educación, cultura y deporte
 - D.3.3. Oficina de apoyo a empresas, autónomos y emprendedores
 - D.3.4. Mayores, juventud e infancia
 - D.3.5. Sostenibilidad y movilidad
 - D.3.6. Servicios generales básicos
 - D.3.7. Servicios de información y atención a la ciudadanía
 - D.3.8. Información municipal
 - D.3.9. Participación ciudadana
 - D.3.10. Calidad de vida
- D.4. Consideraciones y ámbitos de mejora**

D.4. CONSIDERACIONES Y ÁMBITOS DE MEJORA

A modo de cierre, en este **último bloque** del presente informe se ofrecen una serie de consideraciones y ámbitos de mejora en base al análisis exhaustivo de: principales resultados y conclusiones, evolución registrada de la percepción ciudadana obtenida en la comparativa histórica de medias, así como en base a los resultados significativos desagregados según las variables independientes.



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos



Todo lo que se muestra a continuación pretende servir de base como guía de actuación en aquellas acciones que se consideren susceptibles de ser puestas en marcha como estrategias de mejora continua en aras de la eficacia, eficiencia y excelencia de los servicios municipales prestados desde el Ayuntamiento de Salamanca para dar la mejor de las respuestas a las necesidades y expectativas de la globalidad de la ciudadanía salmantina, donde todas y cada una de las personas sean ciudadanos de pleno derecho.



PERFIL DE LA POBLACIÓN SALMANTINA objeto de estudio: 15 años o más, empadronado o residente en Salamanca (*mínimo 6 meses*)

A tener en cuenta...

SEXO

Mujer

EDAD

50 años o más

NIVEL DE ESTUDIOS

Con estudios

SITUACIÓN LABORAL

Trabajador en activo

TEJIDO ASOCIATIVO

ZONA DE RESIDENCIA

- ▶ En la actualidad, la población salmantina objeto de estudio está conformada mayoritariamente por **mujeres**, lo que supone **más de la mitad** de la ciudadanía salmantina en el momento actual.
- ▶ La **media de edad** se sitúa por encima de los 50 años: la **mitad de la población** tiene **50 años o más** y, de ellos, **3 de cada 10** tienen 65 años o más.
- ▶ En la actualidad prácticamente la globalidad de la población dispone de estudios, con un porcentaje residual de personas que carecen de ellos *-diferencia significativa respecto de las ediciones anteriores-*.
- ▶ En torno al **60%** del total son **trabajadores en activo**; el 26% de las personas se encuentran en el momento actual jubiladas, retiradas o se trata de pensionistas.
- ▶ La consulta ciudadana revela que **casi la cuarta parte** de la población objeto de estudio forma parte del tejido asociativo de la ciudad, con mayor presencia, según lo indicado, de **asociaciones vecinales, culturales**, de **mayores** o vinculadas con la **salud/discapacidad**.
- ▶ Zonas con mayor representación de participantes son aquellas con mayor porcentaje de población, avalando que la muestra obtenida es representativa de la población objeto de estudio. Dichas zonas son **Zona II, Zona IV y Zona VII**.



GESTIÓN MUNICIPAL: INDICADOR GLOBAL DE CALIDAD.

A tener en cuenta...

CALIDAD GLOBAL DE SERVICIOS MUNICIPALES

Nivel **ELEVADO** de satisfacción

- ▶ En términos globales, los servicios municipales parecen **seguir cumpliendo con las expectativas ciudadanas**, donde **casi la mitad** la valora como **BUENA/ALTA**.
- ▶ **Continúa la tendencia al alza registrada desde 2015**, con cifra muy similar a la registrada en 2019.
- ▶ Tomando como **referencia el año base (2010)**, la conclusión es que la **calidad de los servicios municipales no ha hecho más que mejorar en su trayectoria**.
- ▶ En definitiva: la gestión de lo público y su oferta se ajusta a la demanda y necesidades que la administración local debe cubrir como derechos fundamentales de su ciudadanía, consiguiendo alcanzar las expectativas puestas en él como servidor de lo público.



GESTIÓN MUNICIPAL: CERCANÍA y ACCESIBILIDAD.

A tener en cuenta...

CERCANÍA, ACCESIBILIDAD, EFICACIA y EQUIDAD

Los servicios municipales son CERCANOS y ACCESIBLES

- ▶ Los servicios municipales son considerados **cercanos y accesibles**, resultando **fácil comunicarse con ellos**: el **60% del total** así lo afirma.
- ▶ Atendiendo a las segmentaciones, la valoración global reflexionada de cercanía y accesibilidad destaca en positivo entre los hombres, los de edad inferior a 50 años, los residentes en las zonas 5 y 6 así como aquellas personas que pertenecen a asociaciones juveniles, de salud/discapacidad y culturales.
- ▶ Sería conveniente tener en cuenta este aprendizaje clave en lo que se refiere a la CERCANÍA Y ACCESIBILIDAD: tomar como base de estrategias de actuación susceptibles de poner en marcha la mayor exigencia, en términos globales, por parte de las mujeres, las personas mayores de 50 años y los residentes en las zonas 3 y 7, llevando a acciones concretas de mejora en aquellos ámbitos, bien sean actividades, servicios o cualquier otra respuesta municipal dirigida de forma específica a dichos segmentos de población para obtener una mejora en sus percepciones futuras, siempre teniendo en cuenta la naturaleza, objeto y población a la que se dirige en cada caso y salvaguardando la atención igualitaria a la totalidad de la ciudadanía salmantina.

GESTIÓN MUNICIPAL: EFICACIA. EQUIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.

A tener en cuenta...

Percepción de mejora continua en EFICACIA ATENCIÓN IGUALITARIA POR BARRIOS

- ▶ **Registros notables en eficacia**, con una correcta **resolución de necesidades/problemas de la ciudadanía**. **Más de la mitad** así lo aseguran en la presente edición de 2023.
- ▶ Reseñar la **percepción de mejora continua** en la optimización de la respuesta municipal a las nuevas necesidades/problemas de la ciudadanía que van surgiendo. Así lo recuerdan el **32% del total de participantes**.
- ▶ Mayor atención a la respuesta equitativa de las necesidades de los barrios salmantinos, con buena valoración por parte del 33% del total, si bien recordar el **45,6%** señalan mejorable.
- ▶ Similar fotografía a la cercanía y accesibilidad presenta el grado de eficacia en la resolución y la atención igualitaria por barrios según sexo, edad y zona, donde se muestran más exigentes las mujeres, mayores de 49 años y residentes de la zona 3 y 7 *-en lo que se refiere a eficacia-* y zonas 4 y 7 *-en lo que se refiere a atención igualitaria por barrios*, resultado a tener en cuenta en los ámbitos de mejora en los que se considere adecuado trabajar en un futuro.
- ▶ Por último, atender a la valoración reflexionada con relación al grado de asociacionismo, donde son las personas que pertenecen al tejido asociativo las que se muestran más comprometidas en reclamar mayor equidad en la respuesta a las necesidades de todos los barrios. Lo anterior se puede tener en cuenta como una oportunidad, donde las actuaciones municipales pueden diseñarse en base a lo recogido a través de los canales de participación ciudadana, en los que la ciudadanía puede participar activamente en las decisiones municipales que adopta.



SERVICIOS MUNICIPALES: USO Y VALORACIÓN

A tener en cuenta...

Consolidación de la tendencia de HÁBITOS DE USO de los servicios municipales

- ▶ **Mayoritariamente NIVEL EXCELENTE/ELEVADO** en grado de utilización, excepto **4 de 33** servicios que, por su naturaleza, objeto y población diana a la que se dirigen son utilizados por menor porcentaje de población: *oficina de atención a personas en riesgo de desahucio, centro de información y atención a la mujer, ayudas a empresas y pymes.*
- ▶ Tendencias estables en las valoraciones medias: **más de la mitad de los servicios municipales** obtienen **medias superiores a la media global de 2023: 7,16** puntos en escala de 0-10.
- ▶ Atendiendo a la comparativa histórica, se puede la **mayoría de los bloques según tipología de servicio municipal registran medias en 2023 superiores a la media registrada en el año base**, dando cuenta de su tendencia positiva: SEGURIDAD y PROTECCIÓN CIUDADANA; EDUCACIÓN, CULTURA y DEPORTE; SERVICIOS SOCIALES y VIVIENDA PÚBLICA; SOSTENIBILIDAD y MOVILIDAD, SERVICIOS BÁSICOS y SERVICIOS DE ATENCIÓN e INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA.
- ▶ Primera edición donde la **totalidad de las medias de los servicios municipales** se sitúan **por encima del punto medio 5.**
- ▶ **Se confirma** que se **trabaja de forma continua por la mejora** de todos ellos en términos globales.
- ▶ La **mayoría** de la población salmantina está **satisfecha** con la **calidad** de los servicios municipales.



SERVICIOS MUNICIPALES: USO Y VALORACIÓN

A tener en cuenta...

Población usuaria según
tipología de servicios
municipales

- ▶ La puesta en marcha de actuaciones de mejora en el funcionamiento y organización de los servicios públicos debe tener en cuenta aquel perfil de la población salmantina que resulta usuario en mayor medida frente al resto. En concreto:
- ▶ **SERVICIOS DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE:**
 - Las mujeres afirman ser usuarias en mayor medida de *piscinas municipales, actividades educativas e instalaciones dirigidas a la infancia.*
 - Son las personas de edades intermedias, entre 35-49 años, las que toman mayor protagonismo en la utilización de las actividades educativas, seguramente por una presencia de dicho tramo de edad entre el profesorado que acompaña a dichas actividades.
- ▶ **OFICINA DE APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES.**
 - Se recomienda prestar atención en mayor medida a los más jóvenes en las actuaciones o acciones vinculadas con el servicio de *empleo joven* ofrecido desde dicha oficina.
- ▶ **ACTIVIDADES e INSTALACIONES DE MAYORES, JUVENTUD e INFANCIA**
 - Los más jóvenes y los de edad intermedia de 35-49 años *-que suelen acompañar a los menores-* son los que toman mayor presencia en las instalaciones dirigidas a la infancia.
 - Por su parte, los más mayores son los que disfrutan en mayor medida tanto de las instalaciones como de las actividades dirigidas a dicho colectivo.



RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA: INFORMACIÓN MUNICIPAL Y MEDIOS MÁS HABITUALES.

A tener en cuenta...

INFORMACIÓN MUNICIPAL

Percepción de la mejora continua

MEDIOS

Consolidación de uso de los medios
más habituales

- ▶ Se continúa registrando mejoría en la percepción de la información municipal con relación a los servicios/programas y/o actividades que la ciudadanía tiene a su disposición, sin perder de vista el seguir optimizándola, refutado en la tendencia al alza de la valoración BUENA con un incremento de 10 puntos porcentuales y tendencia a la baja de la valoración BAJA -descenso porcentual de más de 20 puntos porcentuales- respecto de la edición anterior.
- ▶ La **prensa digital** se posiciona como el **medio más utilizado para informarse** en la actualidad, **tendencia registrada desde 2015**, en detrimento, sobre todo de medios más tradicionales, como lo es la prensa impresa, televisión.
- ▶ Reseñable la **tendencia al alza** registrada para la **web municipal**, como uno de los medios más habituales. **Hablando con la gente y radio mantienen su tendencia.**
- ▶ Los datos desagregados muestran diferencias significativas por edad, de tal forma que, **a mayor edad, mejor valorada resulta la información municipal**, además de una segmentación en la tipología de medios más habituales, donde las personas **de más edad** se decantan en **mayor medida por los medios más tradicionales: prensa impresa y radio.**
- ▶ En definitiva, la necesidad de seguir mejorando la información municipal junto con los medios más habituales y las diferencias registradas por edad debe entenderse como un aprendizaje clave preliminar a qué información trasladar a la ciudadanía y qué medio utilizar para que llegue de la forma más rápida, directa y concreta posible según la población salmantina a la que se dirige en cada caso.



RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA: CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

A tener en cuenta...

VÍAS DE COMUNICACIÓN

Vía presencial principal canal

En cuanto a la satisfacción y hábitos
de uso de los SERVICIOS DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA

- ▶ La **vía presencial** continúa siendo el **canal de comunicación preferido** para comunicarse con el Ayuntamiento, sobre todo por la **fiabilidad** que aporta su utilización.
- ▶ La **vía on-line** recorta distancias demostrando su **tendencia al alza** en grado de utilización por parte de la ciudadanía salmantina, sobre todo por su **comodidad y fiabilidad**, oportunidad que debe aprovecharse por parte de los servicios municipales para seguir información a la ciudadanía de la batería de trámites, gestiones u informaciones disponibles on-line para que, aquellos que así lo deseen, los utilicen sin necesidad de desplazarse de forma presencial a realizarlos.
- ▶ En términos globales, las medias presentan cierta ralentización en sus medias, susceptible de ser observada en siguientes mediciones para detectar si ha sido coyuntural o no.
- ▶ **Valoraciones medias notables**, en torno a los **7 puntos** en escala de 0-10.
- ▶ El servicio de **información y atención a la ciudadanía** se consolida en su óptima valoración situándose por encima de la media global de 2023 (7,16 puntos).
- ▶ La **vía on-line** presenta marcada **tendencia al alza** en los tres servicios de **SAC, OMIC y OAGER**.
- ▶ En lo que respecta a las segmentaciones registradas, en el caso de la **OMIC**, las personas de más edad prefieren seguir acudiendo presencialmente frente a los más jóvenes, que hacen mayor uso por vía telemática. A tener en cuenta a la hora de gestionar, organizar y optimizar la atención según los diferentes canales.



RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA: PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA.

A tener en cuenta...

PARTICIPACIÓN y TRANSPARENCIA

Niveles notables de interés y
participación con los asuntos municipales

- ▶ En términos globales, siendo ésta la primera fotografía vinculada con el interés y participación de la ciudadanía salmantina en los asuntos municipales, se vislumbra un **interés notable por participar, nivel discreto** en la **participación real** en las consultas llevadas a cabo desde el consistorio, donde se reclama **mayor implicación del Ayuntamiento** de Salamanca para **facilitar** dicha **participación ciudadana** en las decisiones.
- ▶ En definitiva, **se está participando por debajo del interés mostrado** y ello, en cierta medida, se justifica porque el Ayuntamiento no facilita todo lo que debiera dicha participación.
- ▶ Atendiendo a las segmentaciones, la valoración global reflexionada vinculada con el interés por participar y la facilidad que ofrece el Ayuntamiento para ello destaca en positivo entre los hombres, las personas más jóvenes o edades intermedias, con mayor nivel de estudios y que forman parte del tejido asociativo de la ciudad, principalmente en el ámbito juvenil, de mujer, colegios profesionales o ecologistas.
- ▶ La participación real y efectiva en el último año obtiene valoraciones superiores entre las personas que forman parte del tejido asociativo.
- ▶ En estos momentos el **tejido asociativo** de la ciudad se presenta como una **oportunidad y un eslabón esencial para afianzar la relación Ayuntamiento-ciudadanía**. El aprovechamiento efectivo de los canales que brindan las asociaciones presentes en Salamanca revertirá en aumento progresivo del interés por participar, un incremento real de la participación, así como el marco idóneo para que el Ayuntamiento facilite dicha participación ciudadana.



CALIDAD DE VIDA: ACTUAL. RETROSPECTIVA A 5 AÑOS. SEGURIDAD PERCIBIDA EN LOS DESPLAZAMIENTOS.

A tener en cuenta...

La ciudadanía se siente...

SATISFECHA DE RESIDIR EN SALAMANCA

SEGURA AL DESPLAZARSE POR LA CIUDAD

**Consolidación de un nivel elevado de
CALIDAD DE VIDA**

**Evolución positiva o al menos estable
respecto de hace 5 años**

- ▶ **Mayoritariamente la población salmantina se siente satisfecha de residir/vivir en Salamanca y muy segura/segura al desplazarse por la ciudad.**
- ▶ Lo anterior desemboca en una **calidad de vida percibida que** alcanza un **nivel elevado**, así como una estabilización en la tendencia positiva de la **evolución percibida respecto de los últimos 5 años.**
- ▶ Ciudad recomendable, amigable y cómoda para residir en la actualidad.
- ▶ Tendencia que muestra ralentización o estabilización en la valoración de la calidad de vida percibida. Aun así y siendo muy cautos a la espera de si esta tendencia permanece estable en futuras ediciones o es fruto de una situación coyuntural a analizar con más detalle si así resultara necesario.
- ▶ Se consolida por su parte **la tendencia al alza en la seguridad percibida** en los desplazamientos por la ciudad, independientemente del medio de transporte utilizado.



CALIDAD DE VIDA: MEDIOS DE TRANSPORTE HABITUALES

A tener en cuenta...

Desplazamientos A PIE, los más habituales

El transporte público (BUS) mantiene su
popularidad

- ▶ La **consolidación de la facilidad de desplazarse a pie**, indicativo de que **Salamanca es una ciudad amigable, accesible y cómoda** para pasear o desplazarse por ella sin hacer uso de alguno de los medios de transporte disponibles.
- ▶ El **transporte público -autobús urbano- mantiene su popularidad**, sus medias “notables” dan cuenta de que se trata de uno de los medios más útiles para desplazarse con facilidad por Salamanca, por lo que se debe seguir apostando por dar la mejor de las coberturas a toda la ciudad y las necesidades de la ciudadanía en términos globales.
- ▶ Para tener en cuenta una serie de resultados desagregados por sexo, edad y zona de residencia que pueden aportar aprendizajes clave para la mejora en los desplazamientos según el medio de transporte utilizado y la distribución y reorganización de la vía pública.
- ▶ Las personas de edad intermedia, de entre **35-49 años y 50-64 años** son los que utilizan en mayor medida tanto el **bus** como el **coche particular**, frente a los más jóvenes que si bien hacen uso de los dos medios indicados anteriormente, se decantan en mayor medida frente al resto por la **moto o bici**.
- ▶ Lo anterior debe ser la base de las actuaciones que se pongan en marcha para el uso correcto de los mismos, dirigiendo la información detallada a través de los canales de comunicación más adecuados según la tipología de población por edad.



PRIORIDADES E INVERSIONES.

A tener en cuenta...

Claves prioritarias en inversión...

EDUCACIÓN, CULTURA, DEPORTE Y TURISMO

SERVICIOS BÁSICOS

SERVICIOS SOCIALES

- ▶ En términos globales, la prioridad en inversión pasa por tener cubiertas las necesidades más básicas de la ciudadanía.