

PERCEPCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES. AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA. 2023



Fecha: Noviembre 2024

Realizado por: Mercedes Martín

ÍNDICE

1

Ficha Técnica

2

Perfil ciudadanía salmantina

3

Gestión municipal

3.1. Indicadores globales de valoración.

3.2. Servicios municipales: uso y valoración.

4

Relación con la ciudadanía, información, participación y transparencia

4.1. Información municipal: medios de información habituales.

4.2. Vías de comunicación: preferencia y motivo de elección.

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

4.4. Participación ciudadana.

4.5. Portal de transparencia.

5

Calidad de vida

5.1. Calidad de vida en Salamanca. Evolución en 5 años

5.2. Seguridad en los desplazamientos.

5.3 Medios de transporte habituales.

6

Prioridades e inversiones



1 Situación actual

2 Estrategia

3 Evaluación-seguimiento

¿Dónde estamos? ¿Dónde queremos llegar? ¿Qué hacemos y cómo? ¿Lo estamos consiguiendo?



¿Para qué?

- 1 Mejorar la comunicación**
soporte para expresar percepciones, necesidades ciudadanía
- 2 Evaluar calidad**
promoción de servicios próximos y accesibles atención integral y multicanal
- 3 Identificar áreas de mejora**
Simplificación procesos-procedimientos organización digitalizada-humanizada
- 4 Analizar la productividad**
A mayor satisfacción de la ciudadanía, mayor probabilidad de eficacia, eficiencia y excelencia
- 5 Favorecer relación Admon-ciudadanía**
Gobernanza colaborativa y Transparencia, participación ciudadana

1 Ficha Técnica

¿Cómo? Metodología

- **UNIVERSO:** Ciudadanos/as de 15 años o más empadronados o residentes
-mínimo 6 meses- en la ciudad de Salamanca.
- **POBLACIÓN (N):** 127686 de 15 años o más
según datos de población del Ayuntamiento a febrero de 2023
- **MUESTRA (n) 1992.**
- **METODOLOGÍA:** Encuesta estructurada
on-line, sistema CATI y CAPI.
- **TRABAJO CAMPO:**
Julio-Octubre 2023.

¿qué medimos? Indicadores

1 GESTIÓN MUNICIPAL

- Valoración global gestión municipal.
- Hábitos de uso y valoración servicios municipales.
(47 servicios en 8 bloques temáticos)

2 RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA, PARTICIPACIÓN y TRANSPARENCIA

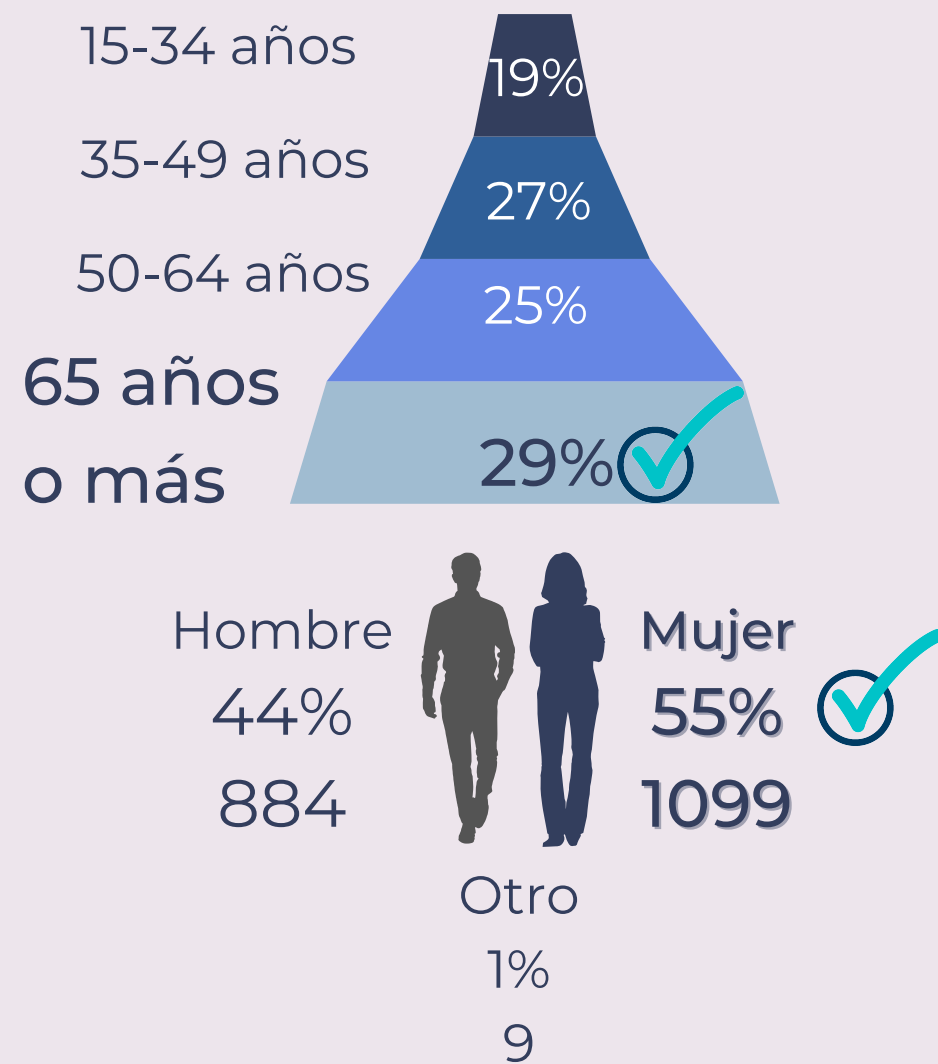
- Valoración información municipal.
- Medios de información. Vías de comunicación. Motivo elección.
- Participación activa asuntos municipales.
- Portal de transparencia.

3 CALIDAD DE VIDA

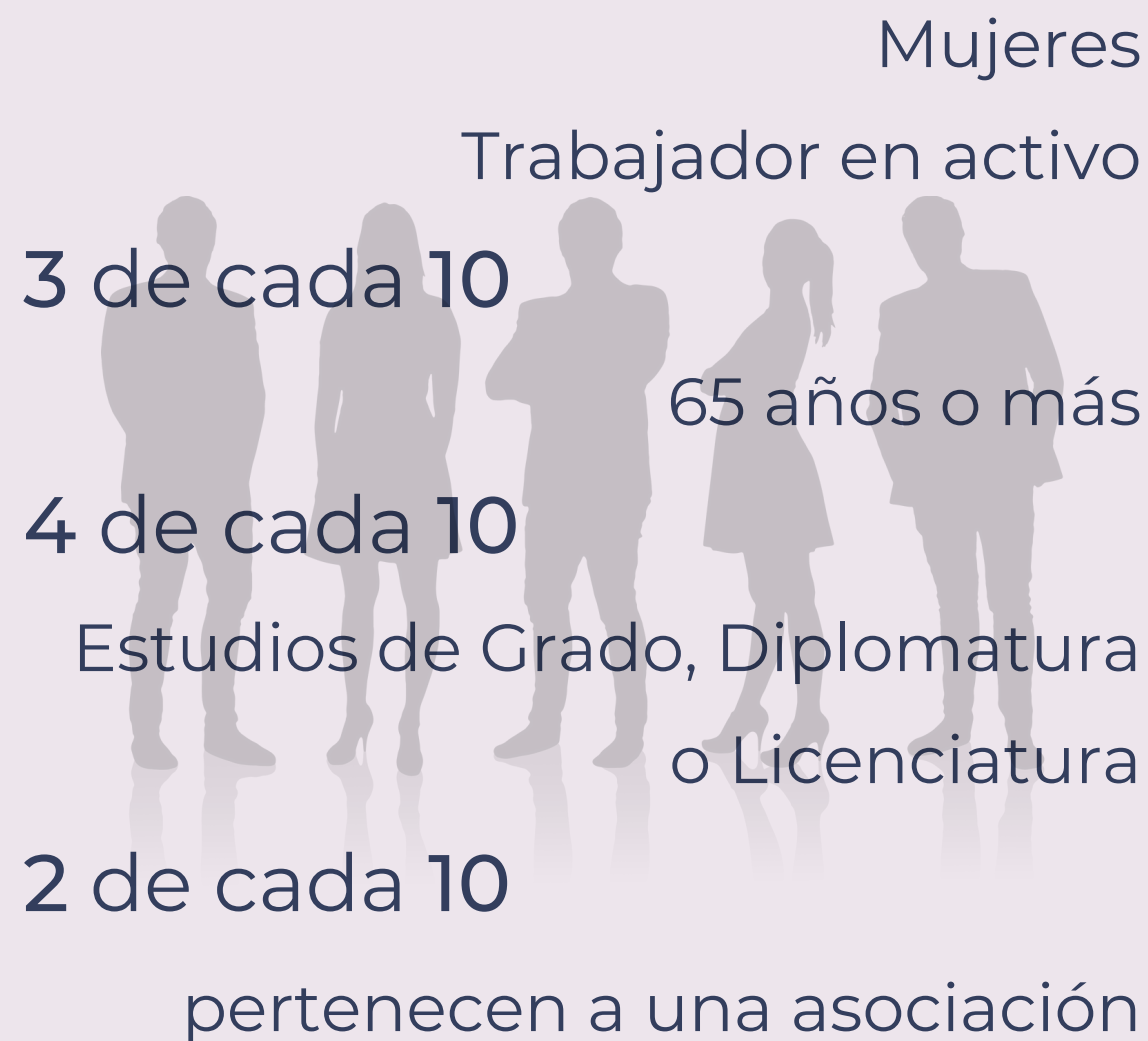
- Calidad de vida y percepción de evolución en 5 años.
- Grado de satisfacción de residir/vivir en Salamanca.
- Seguridad al desplazarse por la ciudad.
- Medios de transporte habituales.

4 PRIORIDADES e INVERSIONES

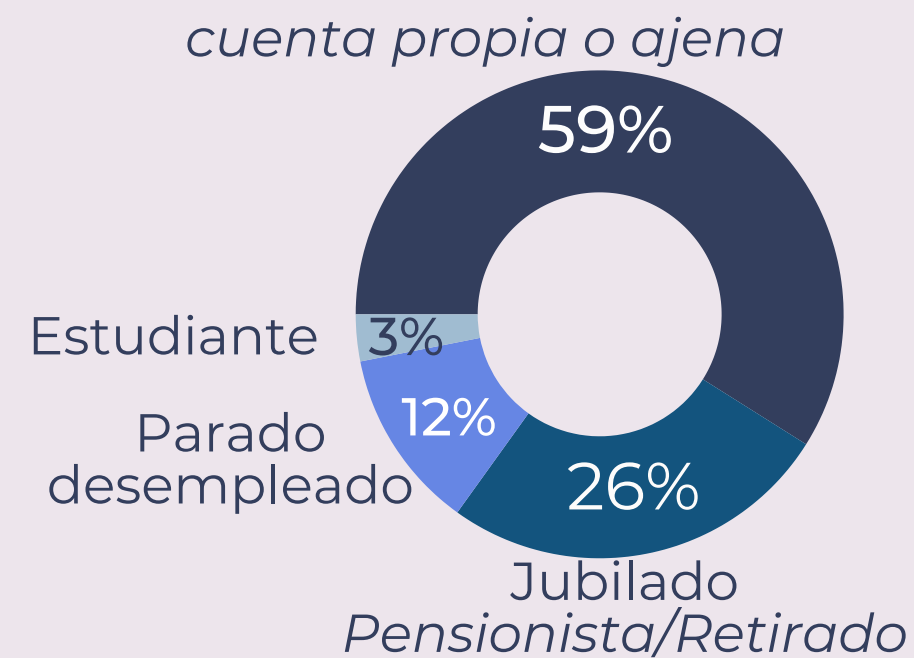
2 Perfil de la ciudadanía salmantina



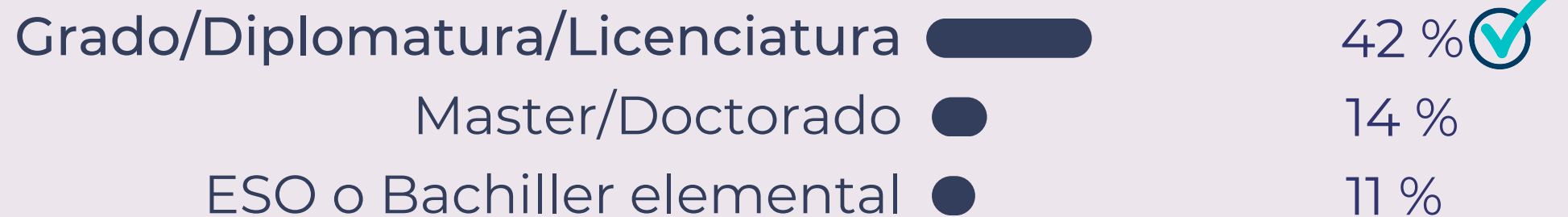
Más de la mitad



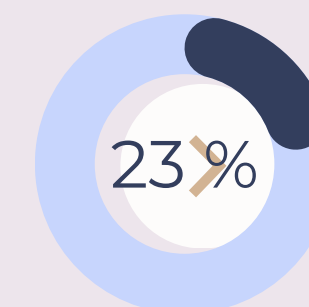
Trabajador en activo ✓



Estudios más habituales...



Pertenencia a asociación



3

3.1. Gestión Municipal

Indicadores globales: ¿Cómo percibe los servicios municipales?

LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES
SE PERCIBE...



CERCANOS Y
ACCESIBLES

6 de cada 10
BUENA-ALTA

61%

EFICACES EN LA
RESOLUCIÓN

5 de cada 10
BUENA-ALTA

52%

ATENCIÓN IGUALITARIA
DE BARRIOS

3 de cada 10
BUENA-ALTA

33%

3

3.2. Gestión Municipal

Servicios municipales analizados

SEGURIDAD y PROTECCIÓN CIUDADANA

- Bomberos
- Policía Local

SERVICIOS SOCIALES y VIVIENDA

- CEAS
- CIAM
- CEFOL
- Familia e Infancia
- Ayudas sociales
- Oferta municipal de vivienda pública
- Oficina atención a personas en riesgo de desahucio.

INFORMACIÓN y ATENCIÓN a la CIUDADANÍA

- SAC
- OAGER
- OMIC
- Servicio 010

EDUCACIÓN, CULTURA y DEPORTE

Instalaciones y actividades

- Deportivas
- Culturales
- Red de bibliotecas municipales
- Piscinas municipales
- Educativas

dirigidas a colegios, docentes...

COLECTIVOS ESPECÍFICOS

Instalaciones y actividades

- Mayores
- Juventud
- Infancia

OFICINA DE APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS y EMPRENDEDORES

- Punto de atención al emprendedor (PAE)
- Ayudas a empresas
- Empleo joven
- Apoyo a pymes

SOSTENIBILIDAD y MOVILIDAD

- Puntos limpios
- SALenBICI
- Salud ambiental

Aparcamientos públicos

- Subterráneos
- Gratuitos en superficie
- Zona regulada ORA

SERVICIOS BÁSICOS

- Parques y jardines
- Calles
- Alumbrado
- Suministro agua potable
- Recogida de basuras
- Autobús urbano
- Huertos urbanos
- Carril bici
- Rehabilitación y conservación barrios
- Peatonalizaciones

3.3. Gestión Municipal

Servicios municipales: ¿Cuáles son los más utilizados?*

EXCELENTE

>75%

19 de 33 servicios

MÁS UTILIZADOS

- PUNTOS LIMPIOS
- INSTALACIONES RED DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES
- ZONA REGULADA ORA

ELEVADO

75-50%

10 de 33 servicios

- SALENBICI
- OFERTA VIVIENDA PÚBLICA
- CEFOL
- BOMBEROS
- ACTIVIDADES E INSTALACIONES JUVENTUD
- EMPLEO JOVEN
- SALUD AMBIENTAL
- INFANCIA Y FAMILIA
- PAE

ACEPTABLE

<50%

4 de 33 servicios

MENOS UTILIZADOS

- OFICINA DE ATENCIÓN A PERSONAS EN RIESGO DE DESAHUCIO
- CIAM
- AYUDAS A EMPRESAS
- AYUDAS A PYMES

*Base: personas que emiten una opinión como usuarios/as en el periodo de referencia

*Quedan excluidos servicios básicos y servicios de información y atención a la ciudadanía: SAC, OMIC, OAGER Y 010

3

3.4. Gestión Municipal

¿Cuáles son los más valorados? y ¿Los menos valorados?

SERVICIOS MÁS VALORADOS

- *BOMBEROS*
- *ACTIVIDADES e*
- *INSTALACIONES de la RED de BIBLIOTECAS MUNICIPALES*

DEL TOTAL DE SERVICIOS
ANALIZADOS...

24 de 47

*POR ENCIMA DE LA
MEDIA GLOBAL*

7,16

**TODOS LOS SERVICIOS
POR ENCIMA DEL
PUNTO MEDIO 5 (escala 0-10)**

SERVICIOS MENOS VALORADOS

- *ZONA REGULADA ORA*
- *OFICINA ATENCIÓN PERSONAS RIESGO DESAHUCIO*
- *APOYO A PYMES*

3

3.5. Gestión Municipal

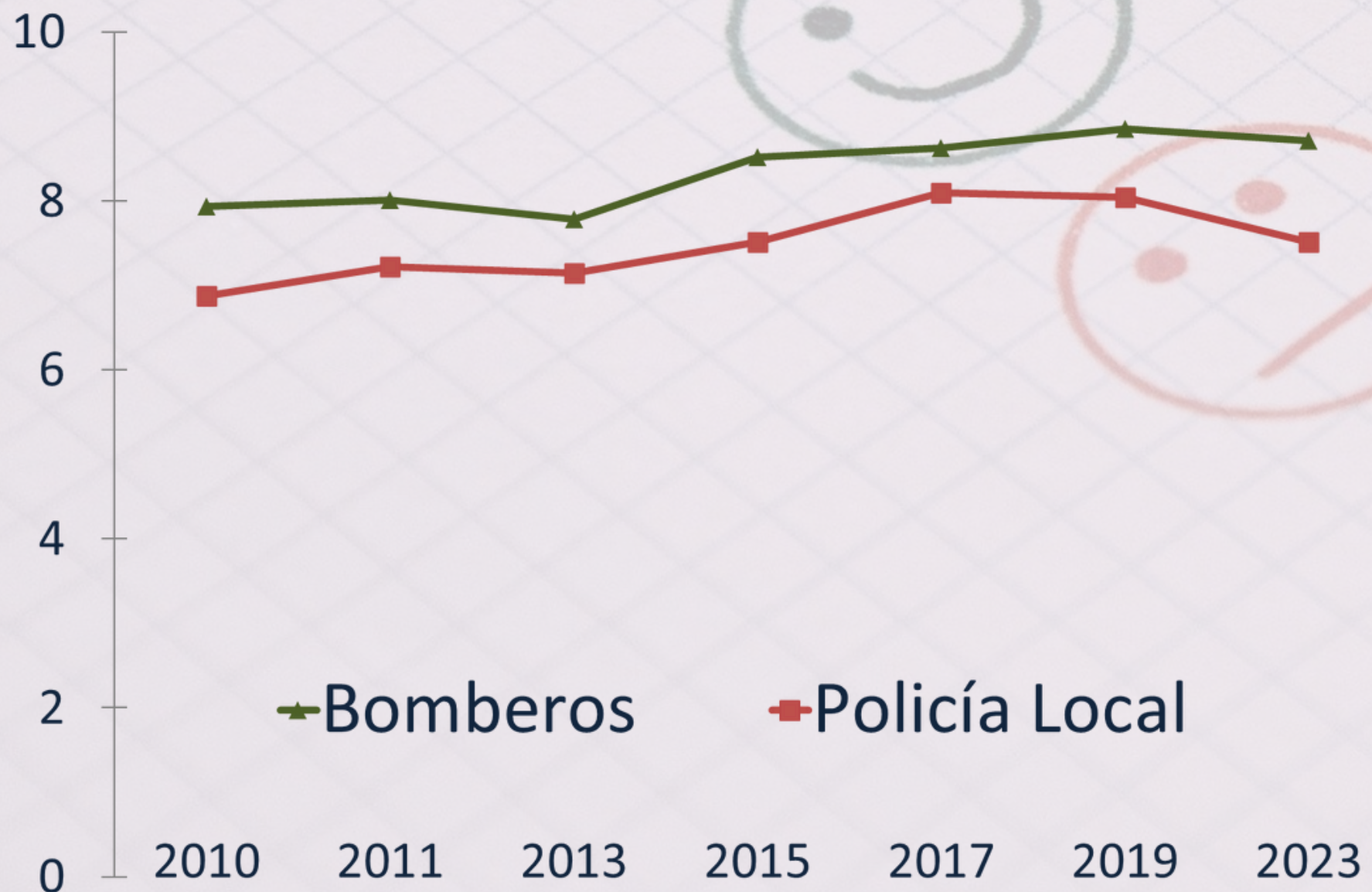
Valoraciones medias según tipología

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA

MEDIA GLOBAL 2023

8,11

- BOMBEROS 8,71
- POLICÍA LOCAL 7,51

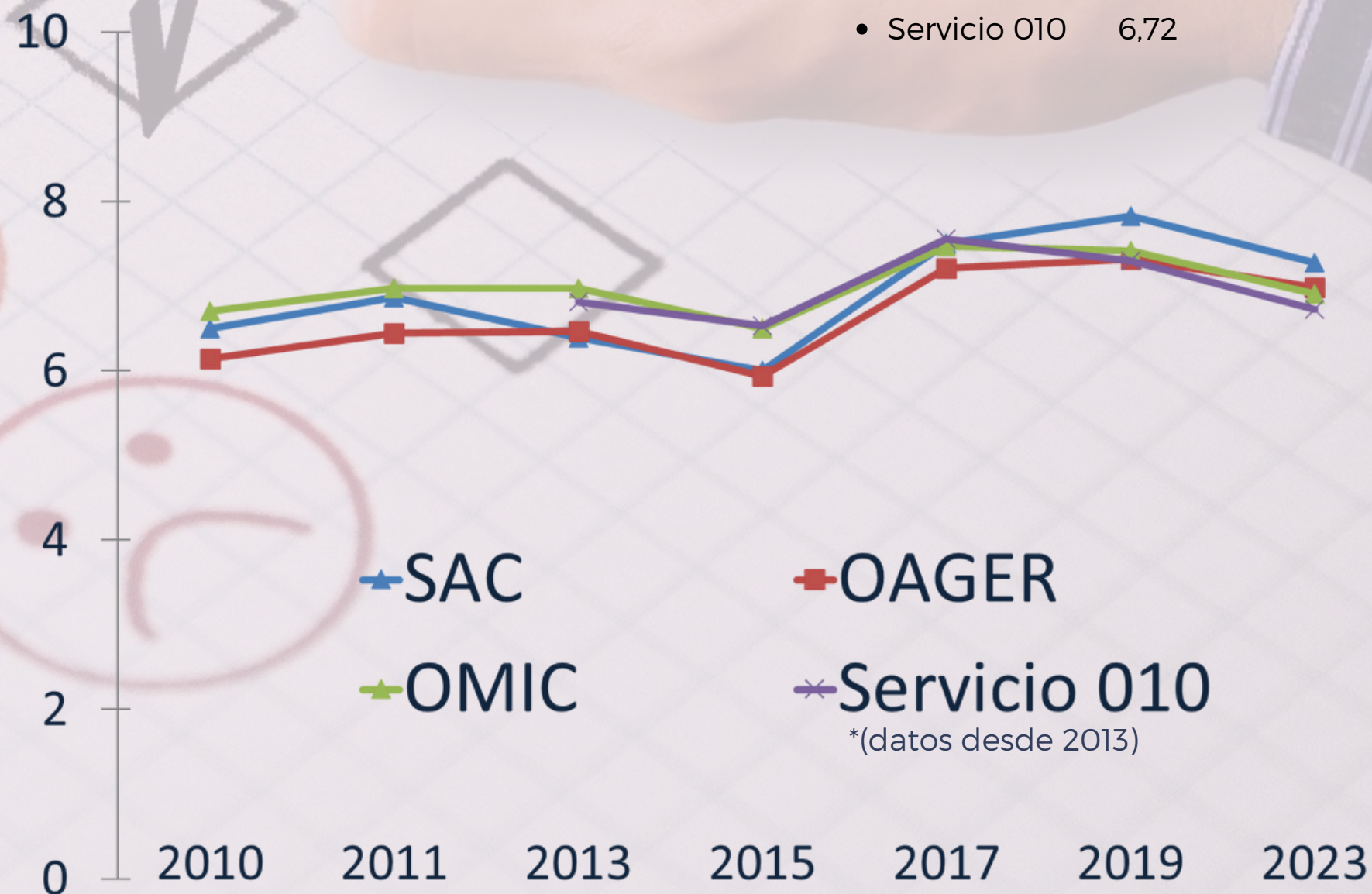


INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANÍA

MEDIA GLOBAL 2023

6,97

- SAC 7,28
- OAGER 6,98
- OMIC 6,91
- Servicio 010 6,72



3

3.6. Gestión Municipal

Valoraciones medias según tipología

EDUCACIÓN, CULTURA y DEPORTE

MEDIA GLOBAL 2023

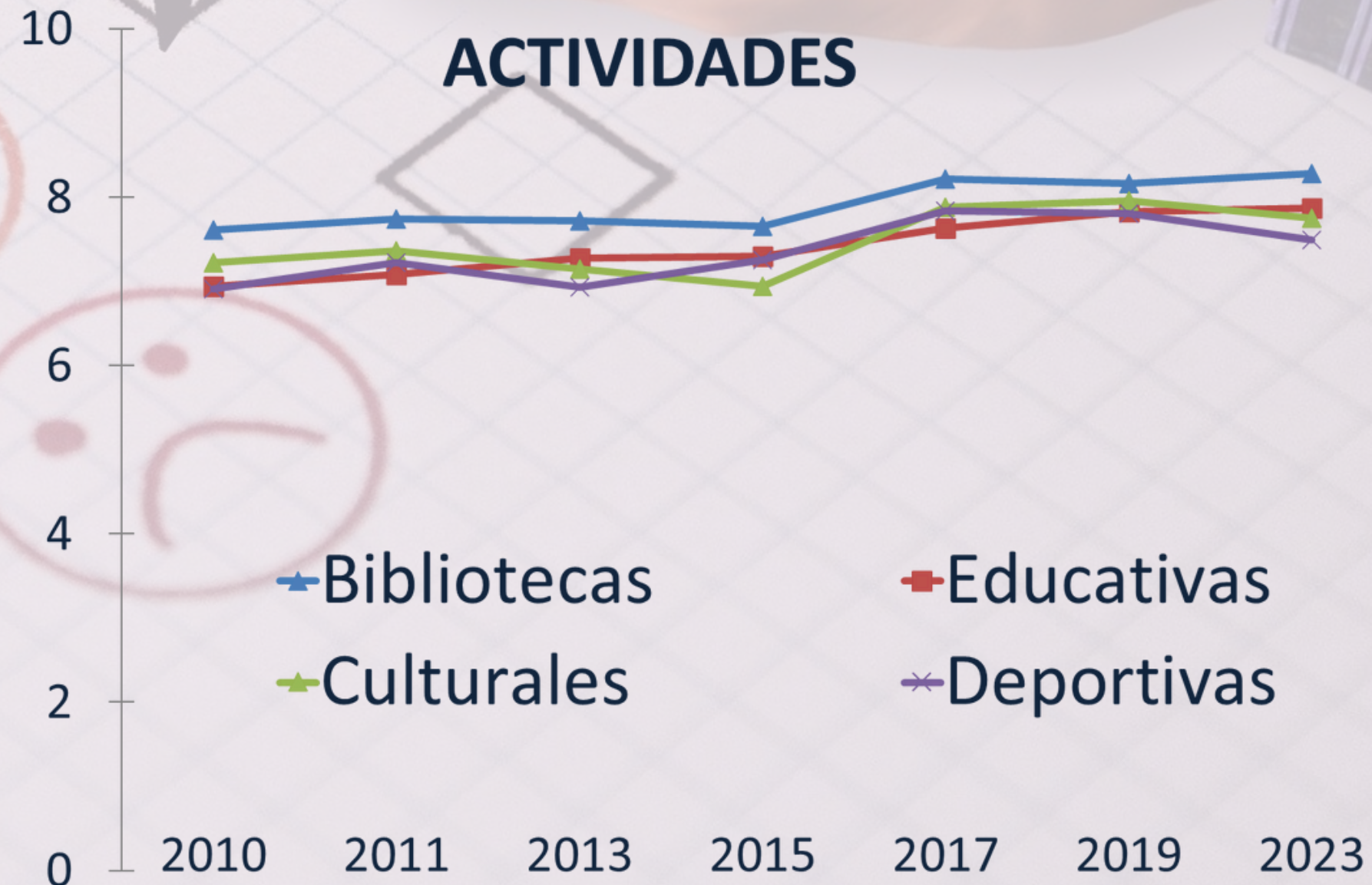
7,72

- INST. BIBLIOTECAS 8,31
- INST. CULTURALES 7,74

- INST. DEPORTIVAS 7,26
- INST. PISCINAS 7,07

- ACT. BIBLIOTECAS 8,28
- ACT. EDUCATIVAS 7,87

- ACT. CULTURALES 7,75
- ACT. DEPORTIVAS 7,49



3

3.7. Gestión Municipal

Valoraciones medias según tipología

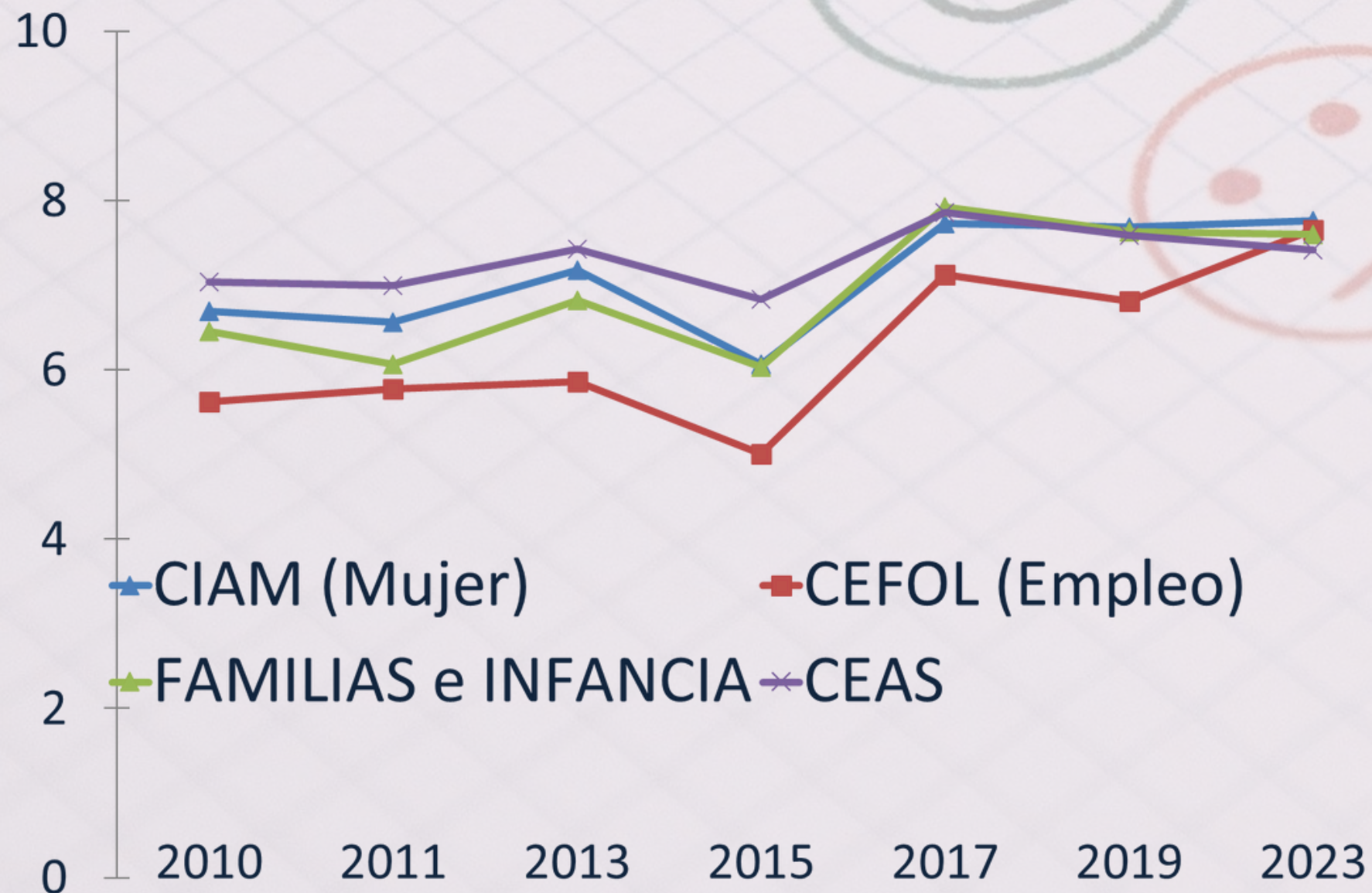
SERVICIOS SOCIALES y OFERTA VIVIENDA PÚBLICA

MEDIA GLOBAL 2023

7,02

- CIAM 7,76
- CEFOL 7,65
- FAMILIA e INFANCIA 7,60
- CEAS 7,42

- AYUDAS SOCIALES 6,91
- OFERTA VIVIENDA PÚBLICA 5,99
- OFICINA ATENCIÓN RIESGO DESAHUCIO 5,83



3

3.8. Gestión Municipal

Valoraciones medias según tipología

MAYORES, JUVENTUD e INFANCIA

MEDIA GLOBAL 2023

7,39

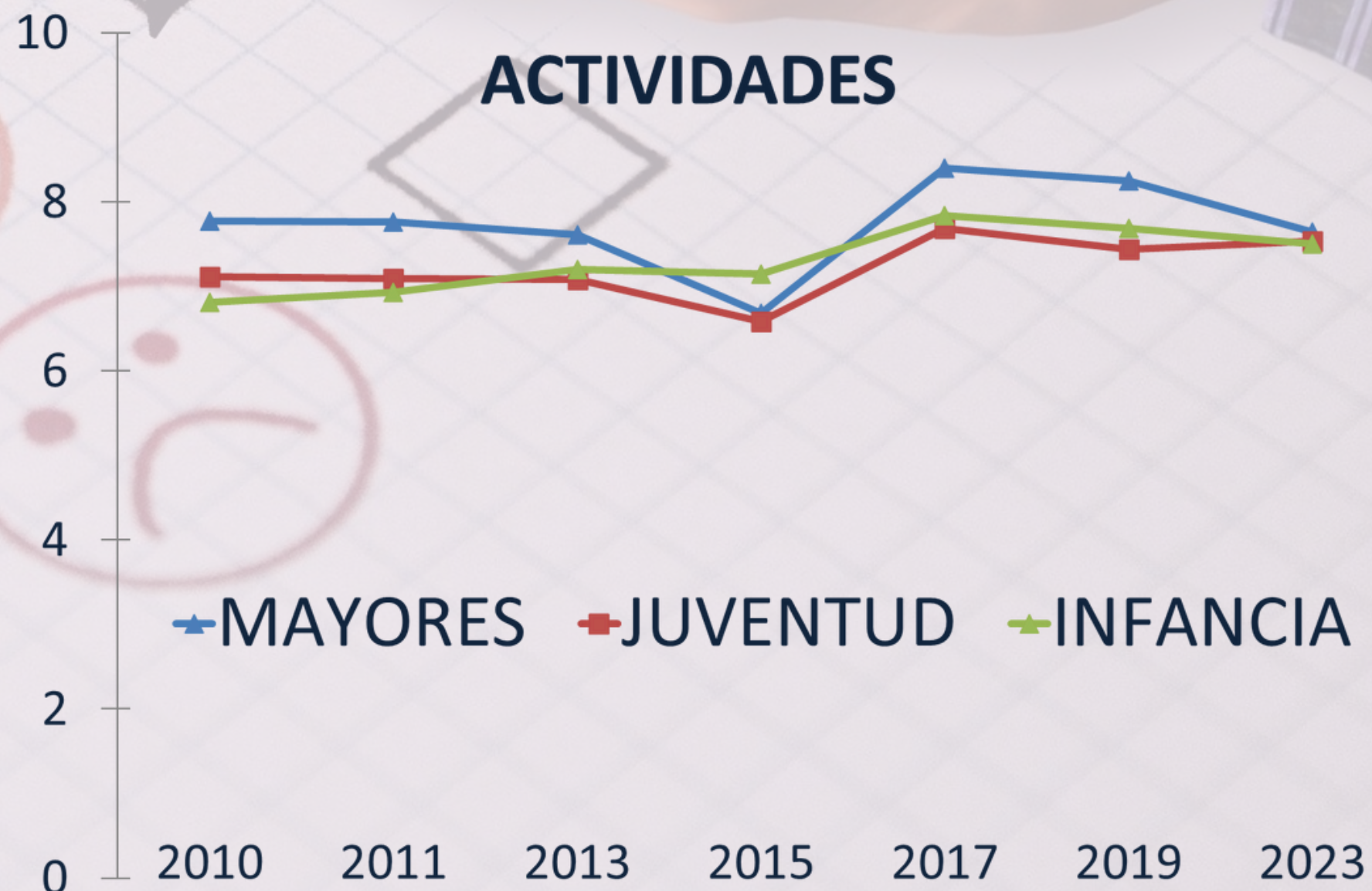
- INST. MAYORES 7.51
- INST. JUVENTUD 7.06
- INST. INFANCIA 7.12

- ACT. MAYORES 7.64
- ACT. JUVENTUD 7.53
- ACT. INFANCIA 7.50

INSTALACIONES



ACTIVIDADES



3.9. Gestión Municipal

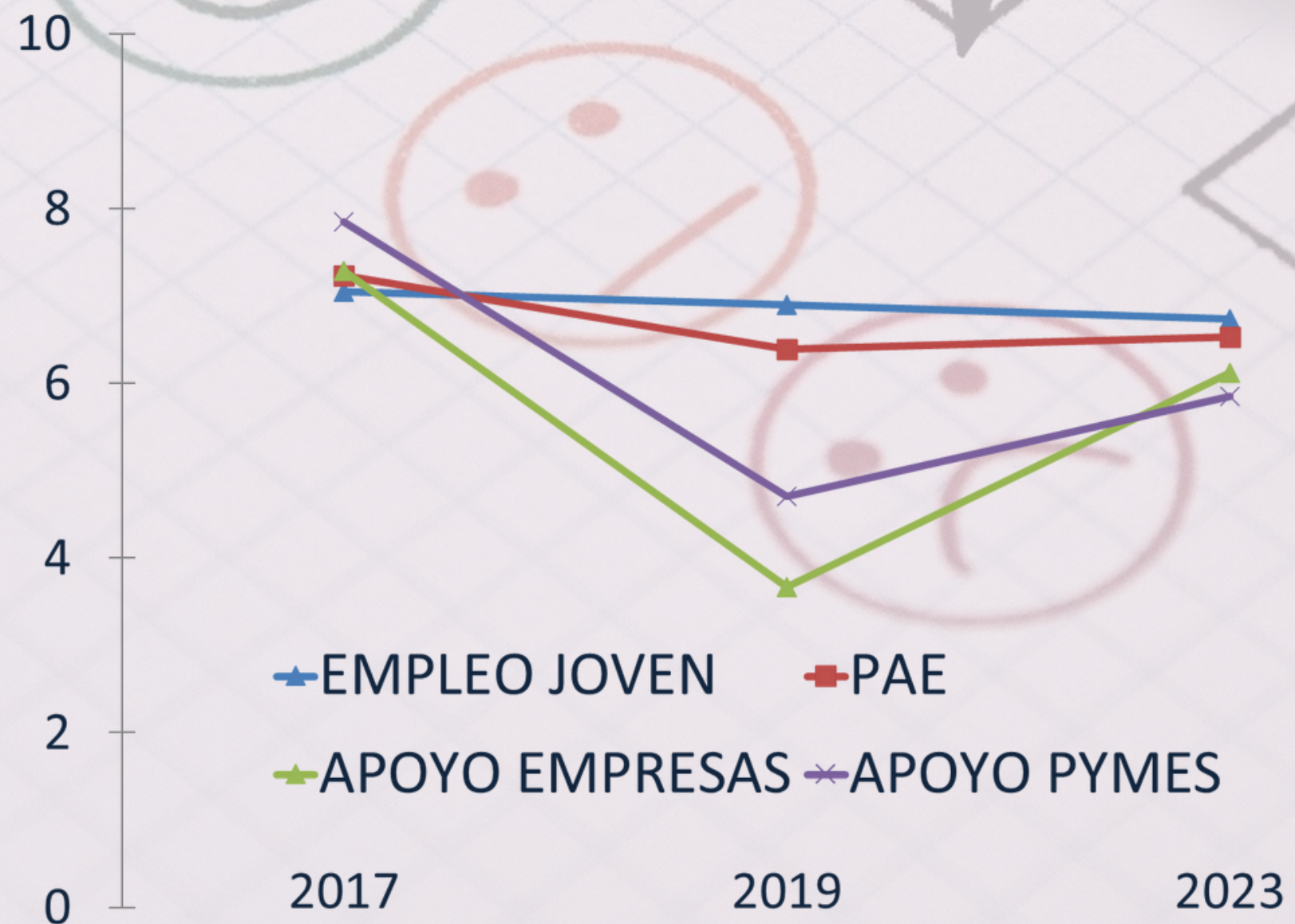
Valoraciones medias según tipología

OFICINA DE APOYO A EMPRESAS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES

MEDIA GLOBAL 2023

6.31

- EMPLEO JOVEN 6.73
- Punto atención emprendedor PAE 6.53
- APOYO A EMPRESAS 6.12
- APOYO A PYMES 5.85



3

3.10. Gestión Municipal

Valoraciones medias según tipología

SOSTENIBILIDAD y MOVILIDAD

MEDIA GLOBAL 2023

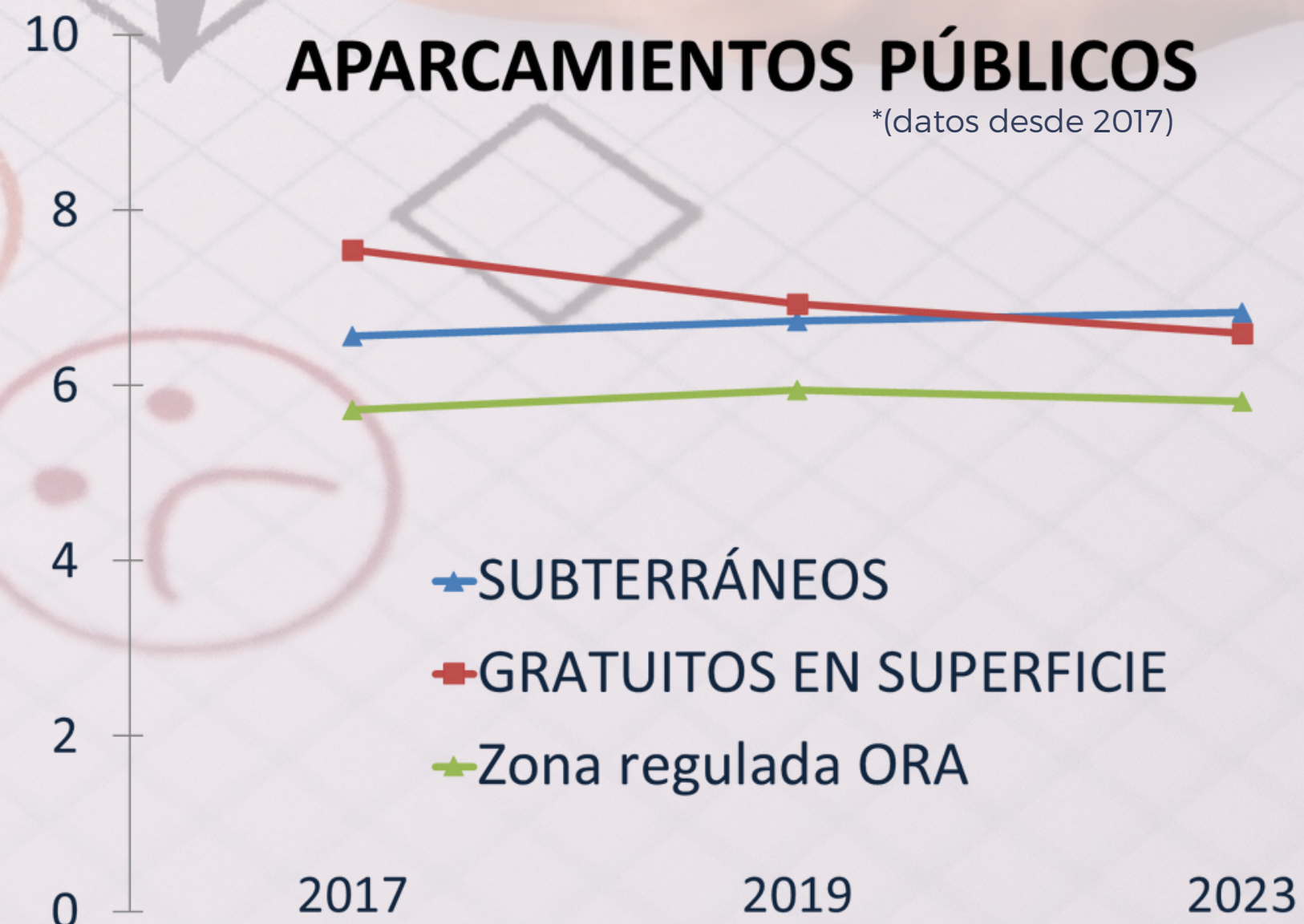
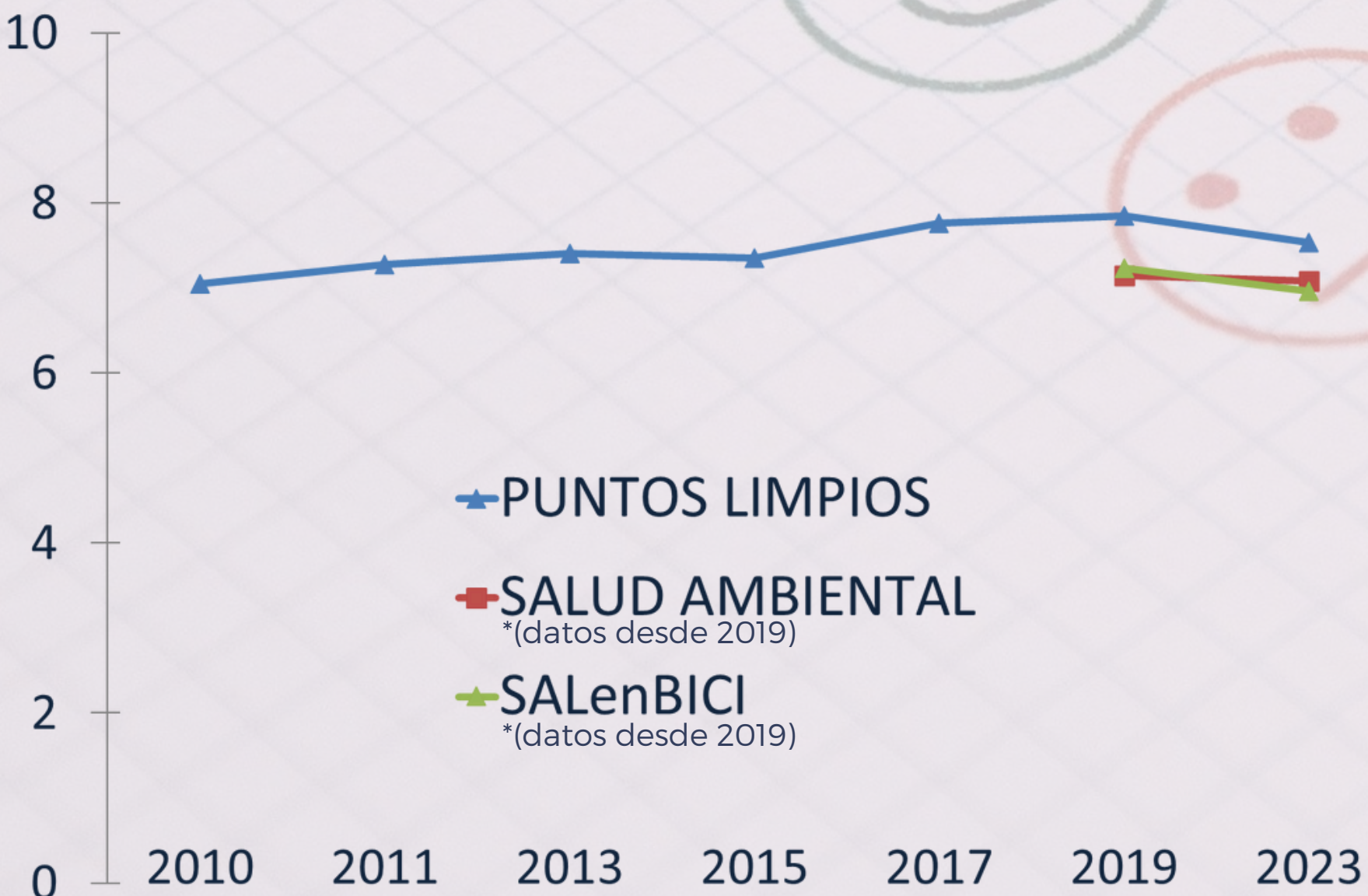
6,80

- PUNTOS LIMPIOS 7.53
- SALUD AMBIENTAL 7.08
- SALenBICI 6.96

- APARC. PUB. SUBTERRÁNEOS 6.83
- APARC. PUB. GRATUITOS SUPERFICIE 6.59
- ZONA REGULADA ORA 5,82

APARCAMIENTOS PÚBLICOS

*(datos desde 2017)



3

3.11. Gestión Municipal

Valoraciones medias según tipología

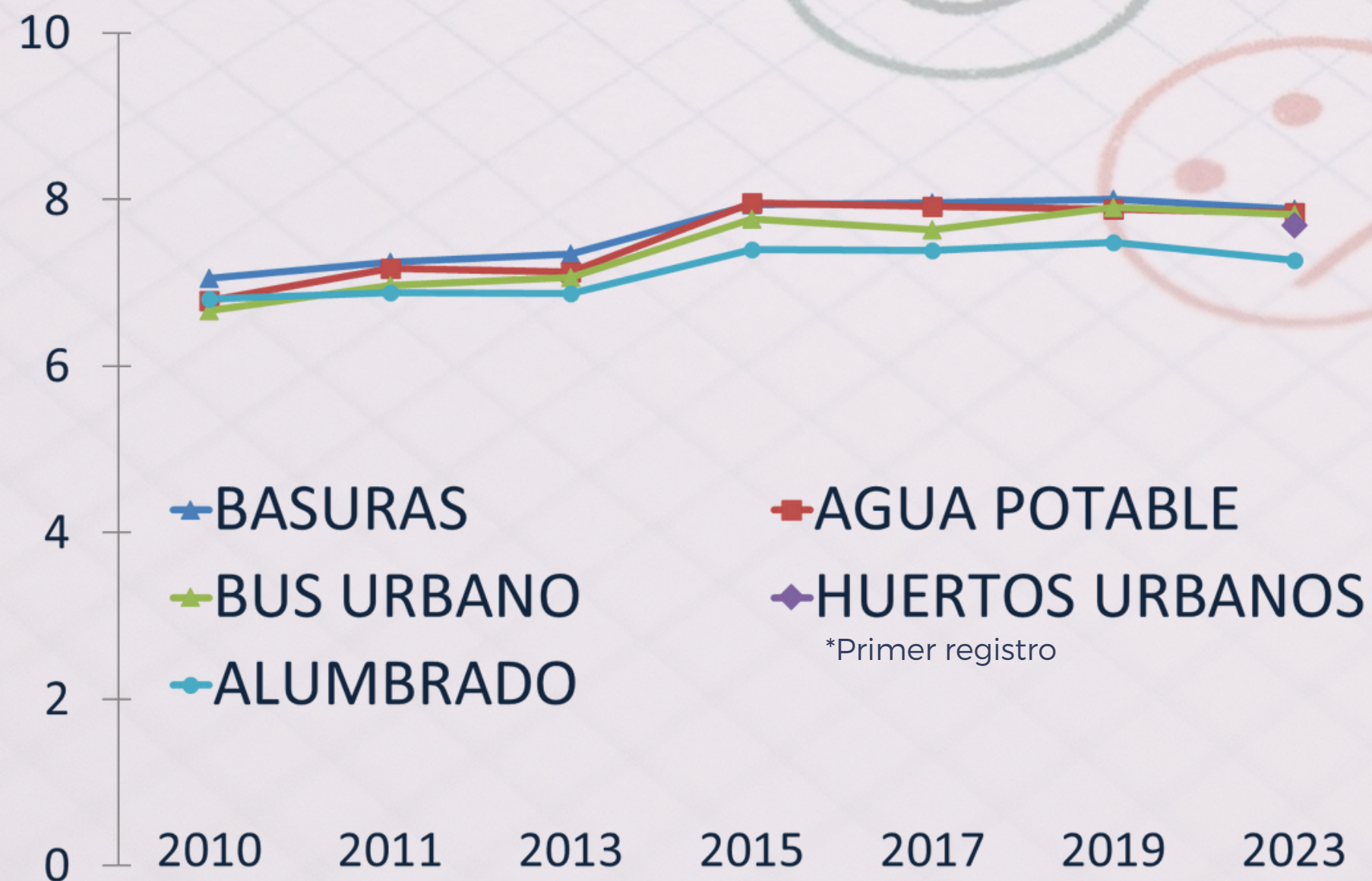
SERVICIOS BÁSICOS

MEDIA GLOBAL 2023

7,11

- BASURAS 7,88
- AGUA POTABLE 7,84
- BUS URBANO 7,82
- HUERTOS URBANOS 7,69
- ALUMBRADO 7,27

- PEATONALIZACIONES 6,81
- PARQUES Y JARDINES 6,77
- MANTENIMIENTO CALLES 6,62
- CARRIL BICI 6,51
- CONSERVACIÓN BARRIOS 5,93



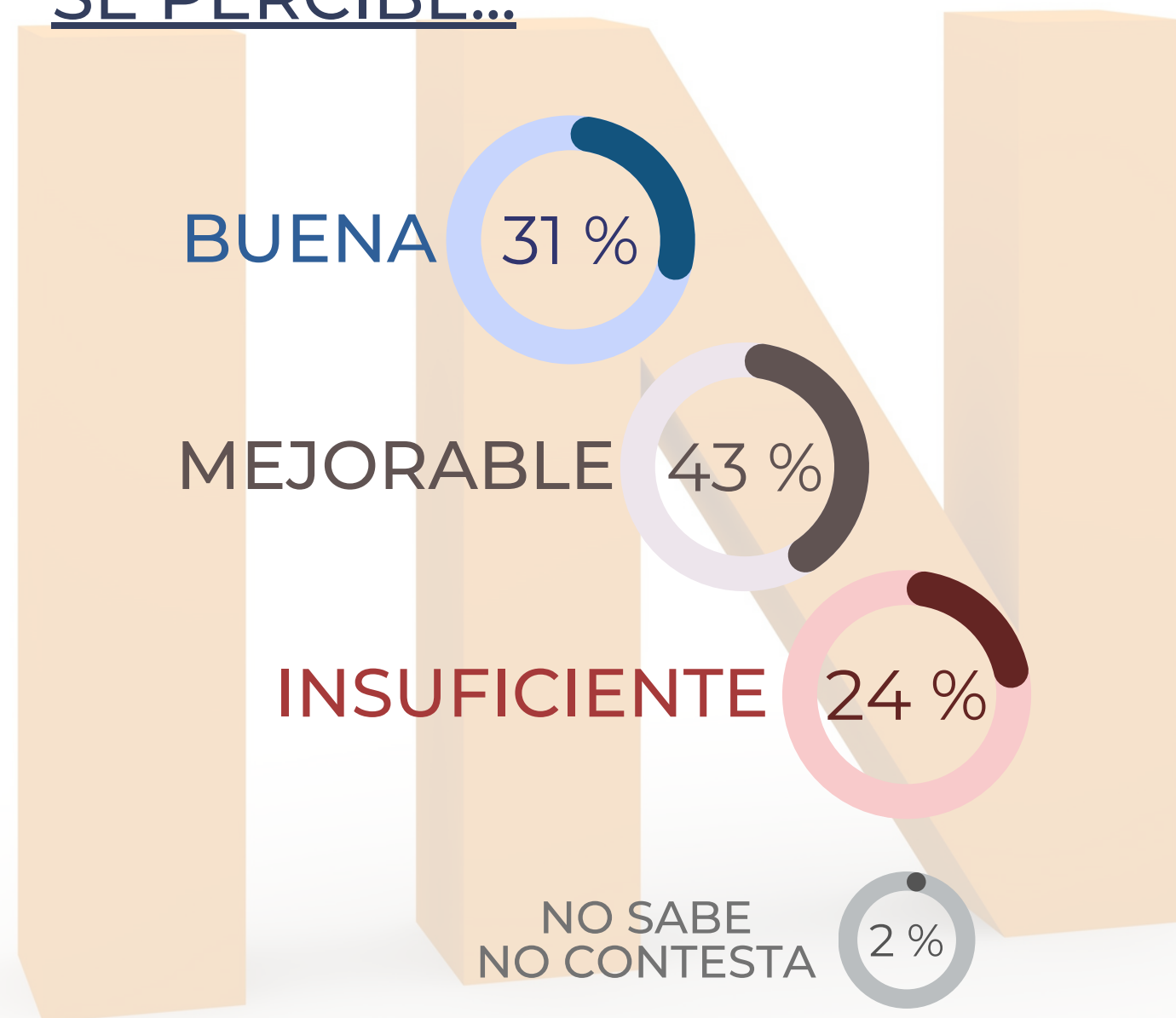
4

4.1. Relación con la ciudadanía

Información, participación y transparencia.

¿Cómo valora la ciudadanía la información que le llega del Ayuntamiento?
¿A través de que medio/s se informa?

LA INFORMACION SE PERCIBE...

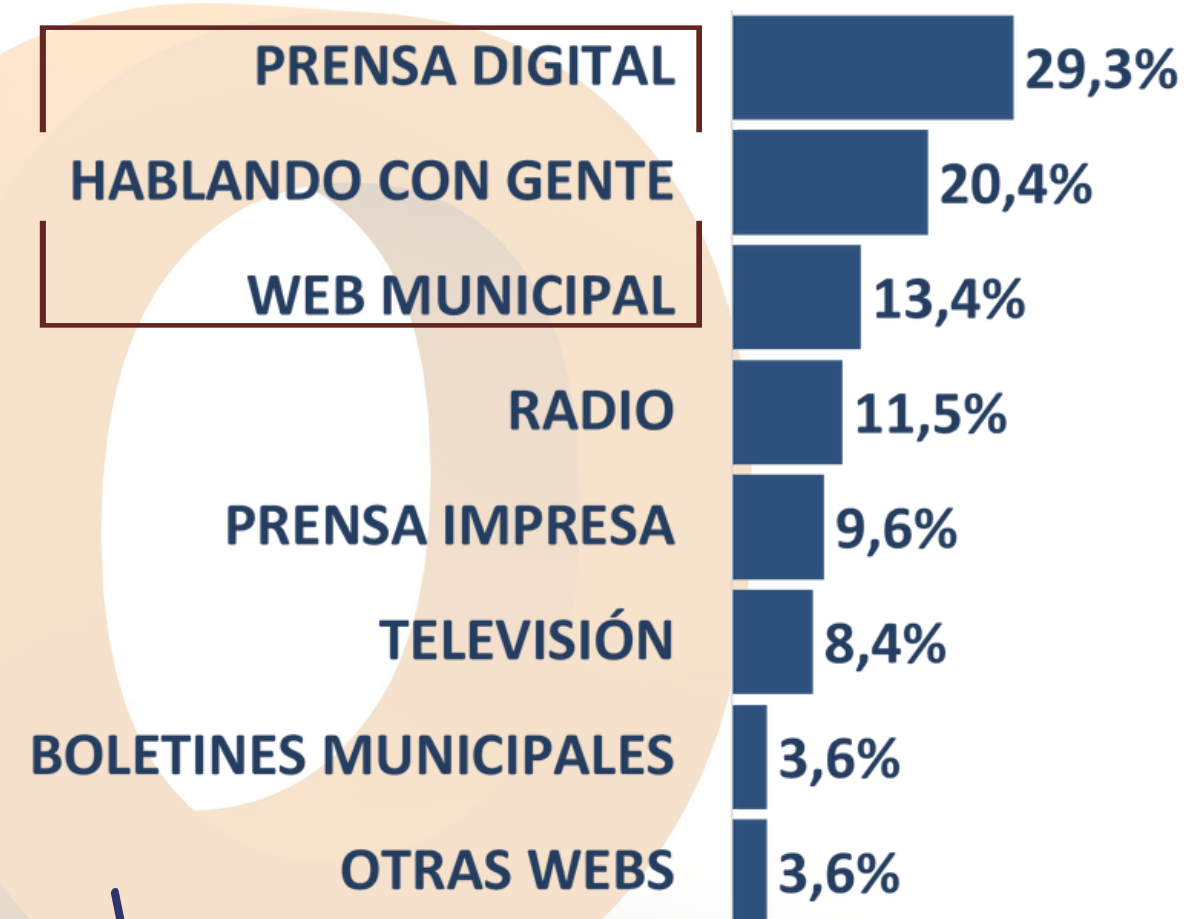


Medios más habituales

OTROS MEDIOS

REDES SOCIALES

Instagram
Twitter
Facebook



4

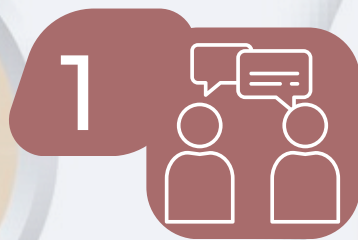
4.2. Relación con la ciudadanía

Información, participación y transparencia.

Tipología vías de comunicación: preferencia y motivo de elección

VÍA PREFERIDA POR LA CIUDADANÍA PARA COMUNICARSE CON EL AYUNTAMIENTO

¿Qué vía prefieren?



PRESENCIAL

35%

TELEFÓNICO

27%

ON-LINE (WEB MUNICIPAL)

25%

CORREO ELECTRÓNICO

13%

¿Por qué?...

por su **FIABILIDAD**
61%

por su **RAPIDEZ**
45%

por su **COMODIDAD**
47%

por su **COMODIDAD**
49%

Tendencia al alza detectada en 2019



4

4.3. Relación con la ciudadanía

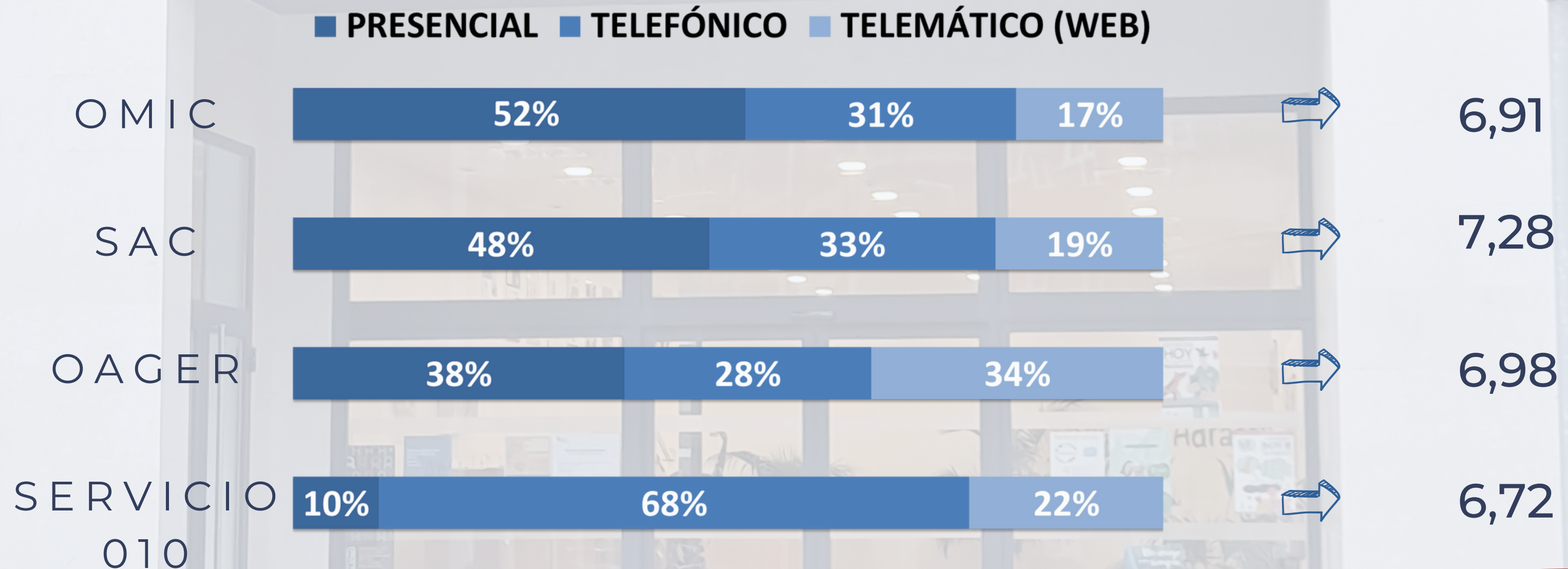
Información, participación y transparencia.

...y con los servicios de información y atención a la ciudadanía...

C.M.I. VICTORIA ADRADOS

...¿Cómo prefieren comunicarse?

¿Damos respuesta a sus necesidades?



PROMEDIO

6,97

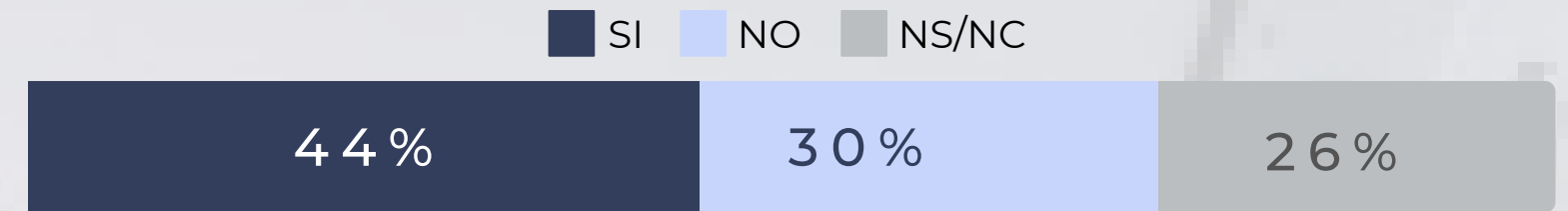


4

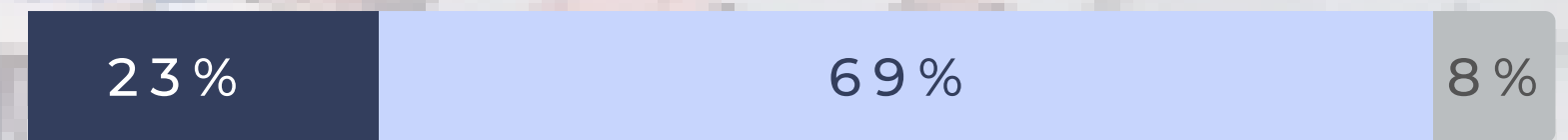
4.4. Relación con la ciudadanía

Información, participación y transparencia.
Portal de transparencia

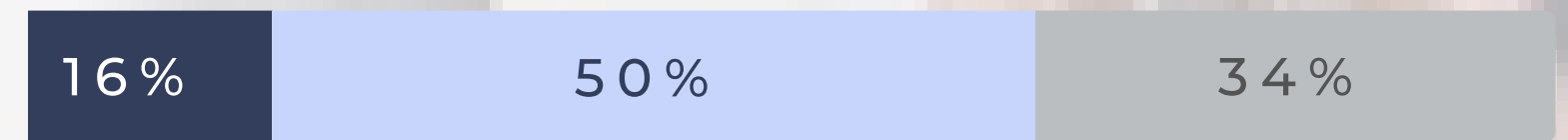
INTERÉS por PARTICIPAR ACTIVAMENTE
asuntos municipales...



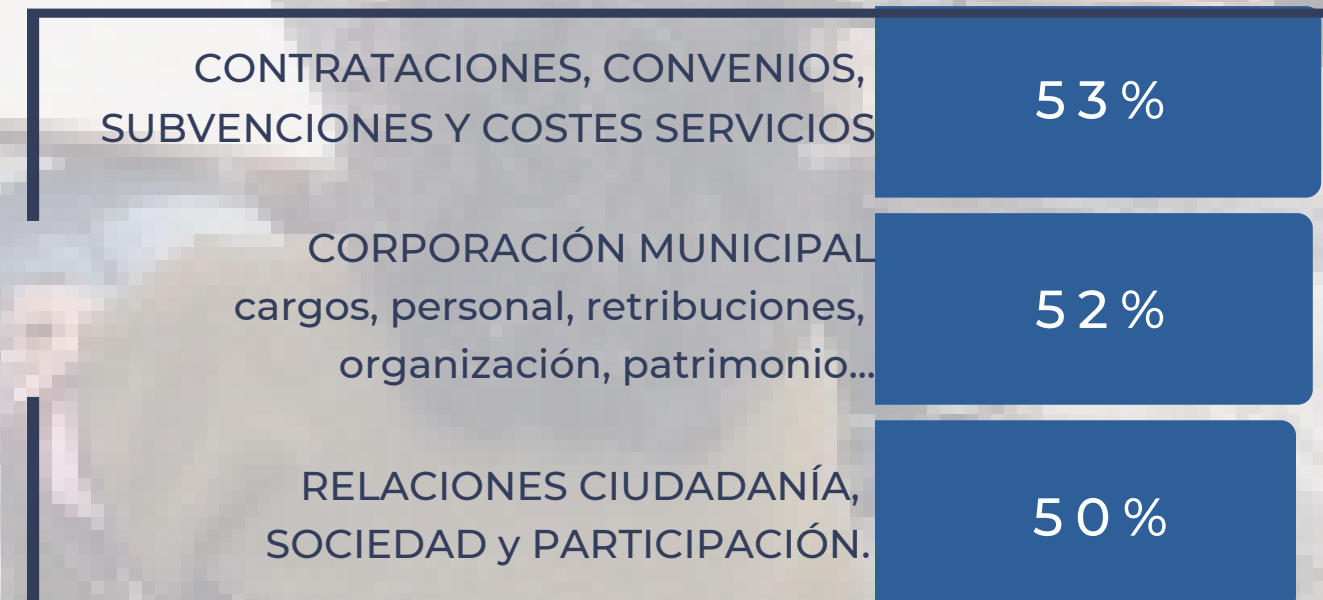
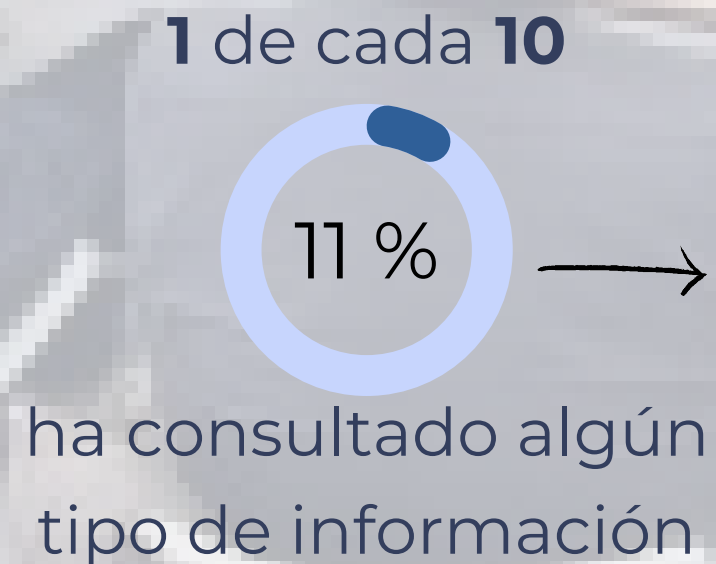
PARTICIPACIÓN en CONSULTAS
del AYUNTAMIENTO (último año)...



Ayuntamiento FACILITA a la CIUDADANÍA
PARTICIPAR en las decisiones...



ACCESO al PORTAL de
TRANSPARENCIA
último año



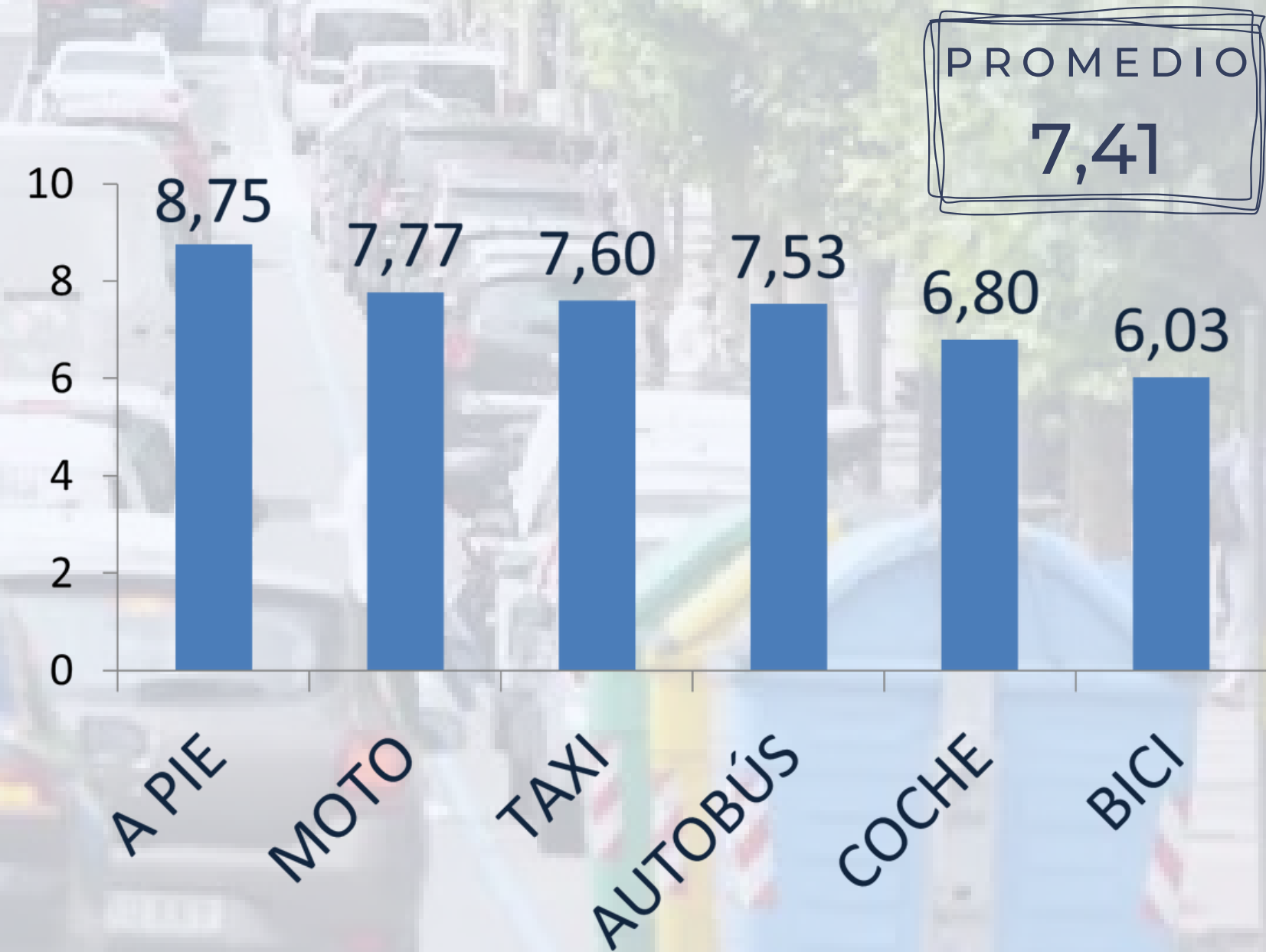
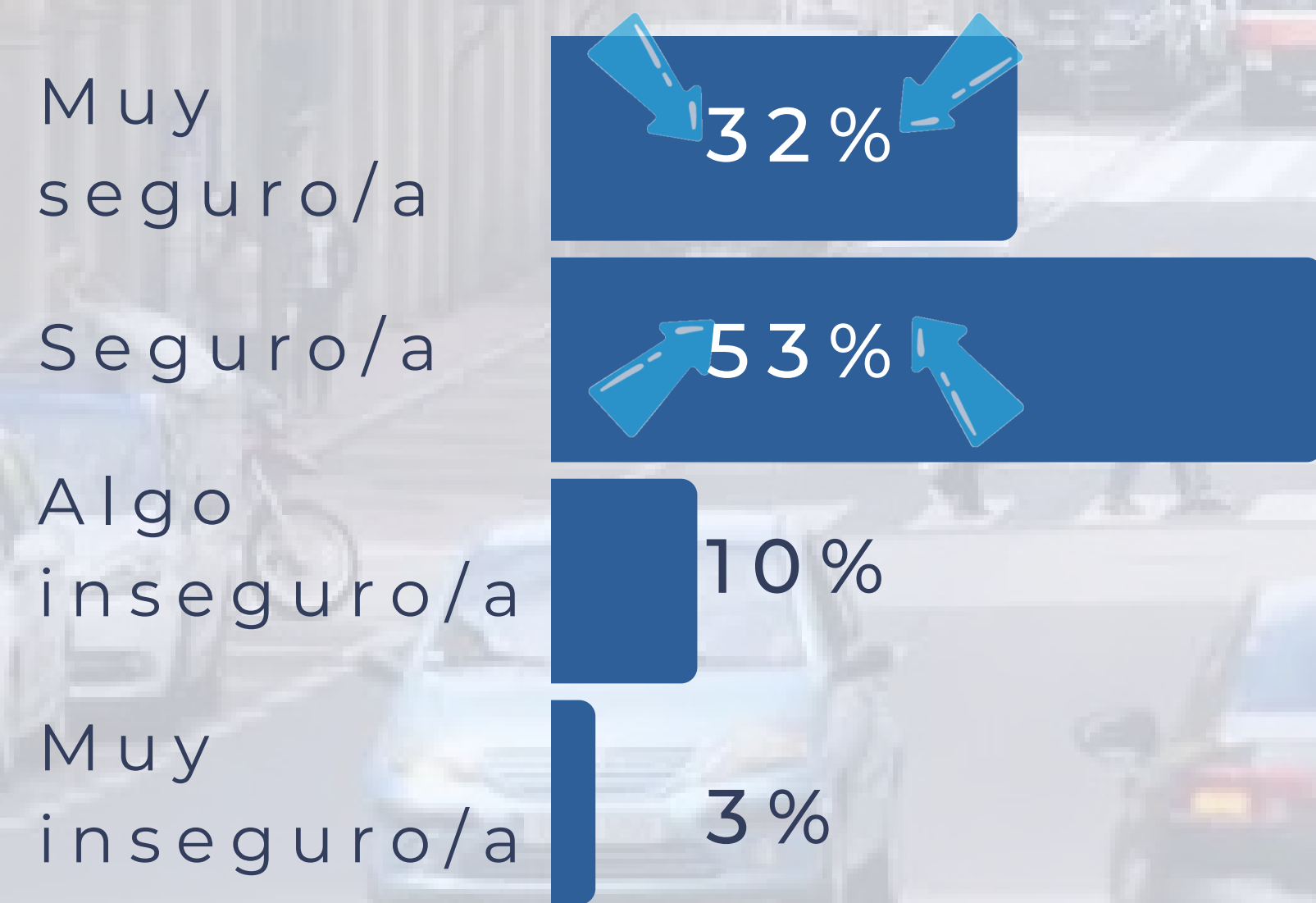
*RESPUESTA MÚLTIPLE

5

5.1. Calidad de vida

Movilidad, medios de transporte, uso y valoración

SALAMANCA SE PERCIBE COMO UNA CIUDAD SEGURA EN SUS DESPLAZAMIENTOS



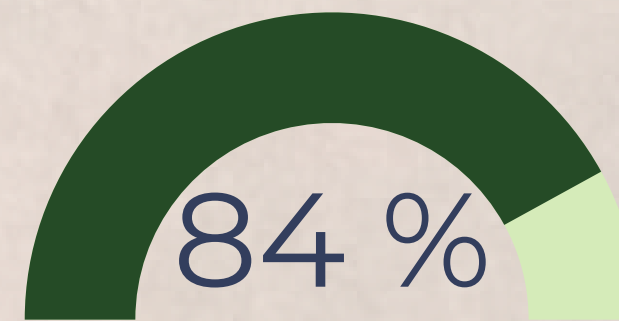
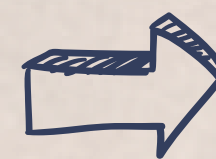
5

5.2. Calidad de vida

¿Cómo perciben la calidad de vida? ¿Cómo ha evolucionado en 5 años?

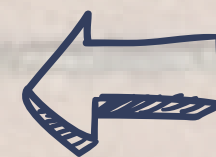
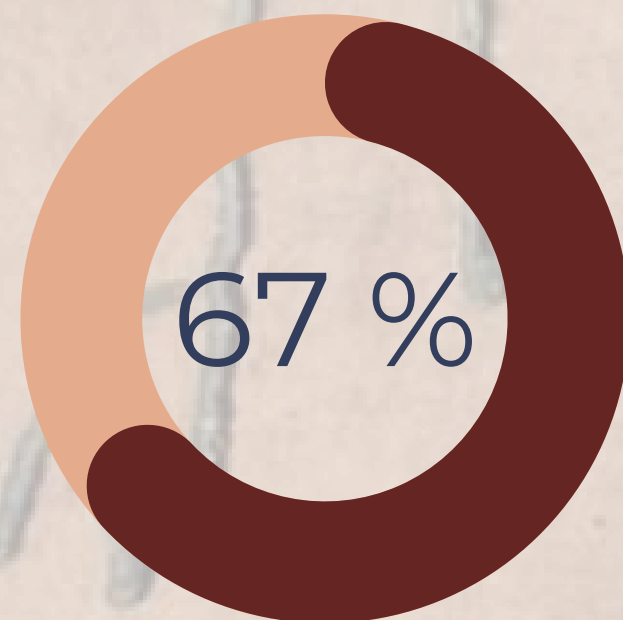
SAFISFACCIÓN

RESIDIR/VIVIR EN SALAMANCA



SATISFECHO/MUY SATISFECHO

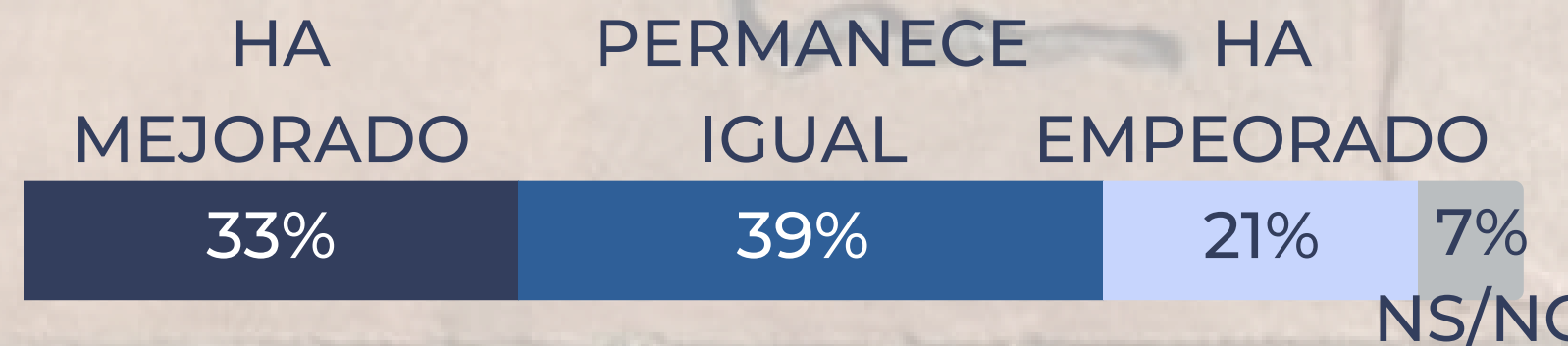
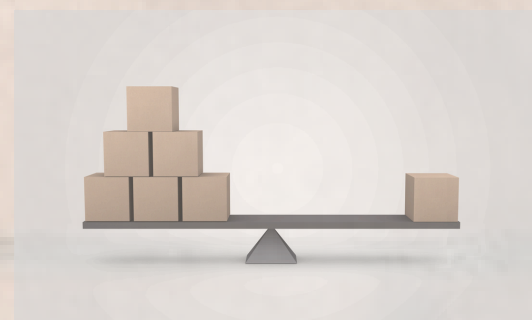
Casi 7 de cada 10
BUENA/ALTA



CALIDAD DE VIDA
EN SALAMANCA

EVOLUCIÓN

CALIDAD DE VIDA 5 AÑOS



6

Prioridades e inversiones

