



PREÁMBULO

Con fecha 1 de junio de 2023 se invitó a 857 asociaciones relacionadas con el Ayuntamiento de Logroño para que hasta el 31 de junio de 2023 tuvieran la oportunidad de manifestar sus opiniones en la ENCUESTA SOCIAL, valorando distintos aspectos de la actuación del Ayuntamiento; asimismo contaban con la posibilidad de añadir alguna observación, si lo consideraban pertinente. Para ello se actualizó el directorio de asociaciones disponible.

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

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

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

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

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

En Logroño a 13 de noviembre de 2023.

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

Fdo. Cristina Barrios Santamaría



ÍNDICE

1. Datos sobre participación	Pág. 4
2. Puntuaciones medias globales:	Pág. 5-7
2.1. Por grupos de atributos (A-F)	
2.2. Por atributos (1-16 cuestiones)	
3. Resultados estadísticos obtenidos en los atributos	Pág. 8-9
4. Índice de Satisfacción por transformación de las puntuaciones de los atributos	Pág. 10-26
4.1. Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad	
4.2. Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento	
4.3. Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos	
4.4. Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas	
4.5. Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado	
4.6. Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, App, redes sociales, quejas y sugerencias, etc.	
4.7. Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones	
4.8. El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión	
4.9. Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios	
4.10. Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad	
4.11. Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones	
4.12. Información transparente y accesible	
4.13. Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública	
4.14. Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento	



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

- 5. Comparativa de atributos por anualidades. Pág. 27-45
 - 5.1. Evolución porcentajes de satisfacción por atributos

- 6. Análisis de las observaciones Pág. 46--50



PRINCIPALES DATOS EXTRAÍDOS DE LA **ENCUESTA SOCIAL** CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2022.

1. DATOS SOBRE PARTICIPACIÓN:

1.1. **Número de encuestas:** 67. La encuesta se ha realizado como en el período 20-21 con el formulario *Google Forms*, que hace mucho más sencilla tanto la contestación como el propio reenvío.

Ejercicio	Encuestas
2019	111
2010 -21	115
2022	67

1.2. **Población:** Este año la encuesta se ha realizado a las asociaciones facilitadas por la Unidad de Participación Ciudadana, pero a pesar de los 857 correos electrónicos que se enviaron la participación ha sido muy baja, en concreto de un 7,82%. La caída sufrida en el número de encuestas recibidas es importante, por lo que habría que plantearse el motivo, tal vez las fechas en las que se llevó a cabo no fueron las más adecuadas.

1.3. **Puntuación media global:** La nota media que ha recibido el Ayuntamiento de Logroño de acuerdo con las asociaciones participantes en esta encuesta ha sido de: 6,78 sobre 10. Se puede observar que la puntuación ha experimentado un leve repunte en relación a la anterior.

Ejercicio	Nota Media
2019	7,09
2020-21	6,25
2022	6,78



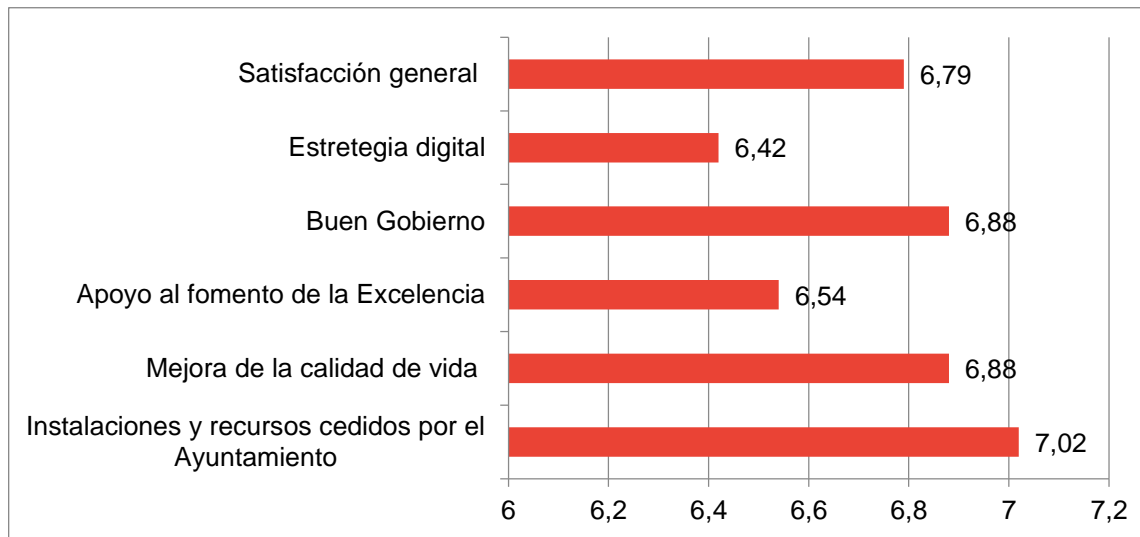
2. PUNTUACIONES MEDIAS GLOBALES

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

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

Agrupaciones	Puntuación Media	Cuestiones
A Instalaciones y recursos cedidos por el Ayuntamiento:	7,02	1-2-3
B Mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y empresas:	6,88	4-5-6
C Apoyo al fomento de la Excelencia	6,54	7-8-9
D Buen Gobierno	6,88	10-11-12-13
E Estrategia Digital	6,42	14-15
F Satisfacción General	6,79	16

Y cuya representación gráfica es la siguiente:





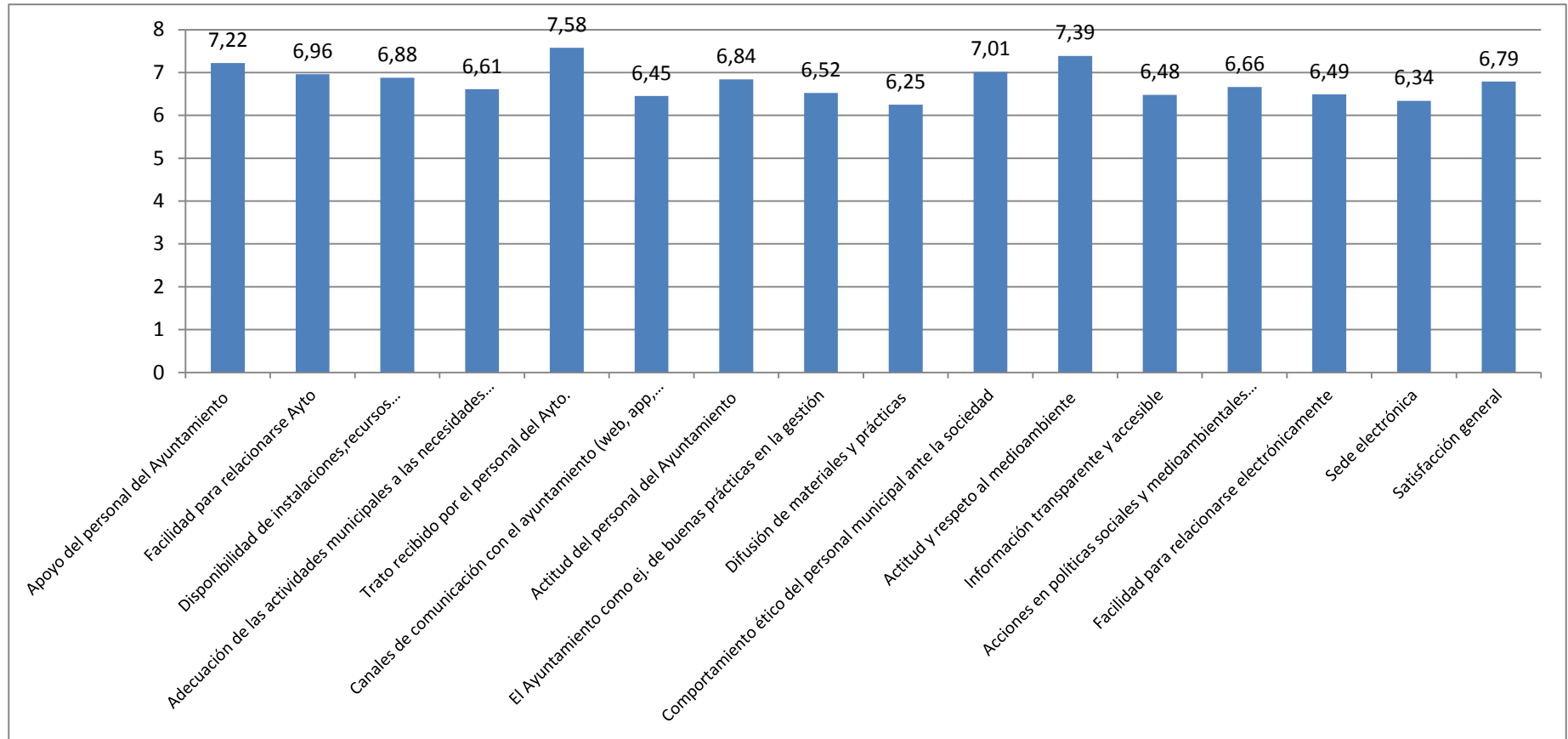
2.2. Puntuaciones Medias Globales por atributos (sobre 10):

Las 16 cuestiones contenidas en la encuesta son las siguientes:

	DE	Media
1	Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad	7,22
2	Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento	6,96
3	Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos	6,88
4	Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas	6,61
5	Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado	7,58
6	Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, app, redes sociales, quejas y sugerencias, etc.	6,45
7	Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones	6,84
8	El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión	6,52
9	Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios	6,25
10	Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad	7,01
11	Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones	7,39
12	Información transparente y accesible	6,48
13	Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública	6,66
14	Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento	6,49
15	Sede electrónica	6,34
16	Satisfacción general	6,79



Y cuya representación gráfica es la siguiente:





3. RESULTADOS ESTADÍSTICOS OBTENIDOS POR ATRIBUTOS:

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

DE	Media	Mediana	Moda	Desv. Estándar	Desv. Media	Varianza
1 Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad	7,22	8,00	8,00	2,66	2,09	7,05
2 Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento	6,96	8,00	8,00	2,84	2,24	8,04
3 Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos	6,88	8,00	8,00	2,64	2,16	6,96
4 Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas	6,61	7,00	8,00	2,30	1,84	5,30
5 Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado	7,58	8,00	9,00	2,55	1,97	6,49
6 Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, app, redes sociales, quejas y sugerencias, etc.	6,45	7,00	8,00	2,71	2,24	7,34
7 Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones	6,84	8,00	8,00	2,24	1,74	5,02
8 El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión	6,52	7,00	7,00	2,50	1,97	6,22
9 Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios	6,25	7,00	8,00	2,64	2,14	6,98
10 Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad	7,01	8,00	8,00	2,46	1,89	6,07
11 Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones	7,39	8,00	8,00	2,17	1,66	4,70
12 Información transparente y accesible	6,48	7,00	8,00	2,80	2,26	7,86
13 Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública	6,66	8,00	8,00	2,53	2,07	6,41
14 Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento	6,49	7,00	8,00	2,76	2,28	7,65
15 Sede electrónica	6,34	7,00	9,00	2,72	2,24	7,41
16 Satisfacción general	6,79	8,00	8,00	2,66	2,08	7,11

Media: En matemáticas y estadística, una media o promedio es una medida de tendencia central. Resulta al efectuar una serie



determinada de operaciones con un conjunto de números y que, en determinadas condiciones, puede representar por sí solo a todo el conjunto.

Mediana: La mediana es el punto medio del conjunto de datos. El valor de este punto medio es el punto en el cual la mitad de las observaciones está por encima del valor y la otra mitad está por debajo del valor.

Moda: valor que aparece con mayor frecuencia en un conjunto de datos.

Desviación estándar: medida que se utiliza para cuantificar la variación o la dispersión de un conjunto de datos numéricos, nos indica qué tan dispersos están los datos alrededor de la media.

Desviación media: media aritmética de los valores absolutos de las desviaciones respecto a la media. Informa de lo muy dispersados (o no) que están los datos.

Varianza: La varianza es una medida de dispersión. Eso significa que pretende capturar en qué medida los datos están en torno a la media. Si tenemos datos muy por encima y muy por debajo de la media, esta será menos representativa y lo veremos reflejado en una elevada varianza.



4. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR TRANSFORMACIÓN DE PUNTUACIONES:

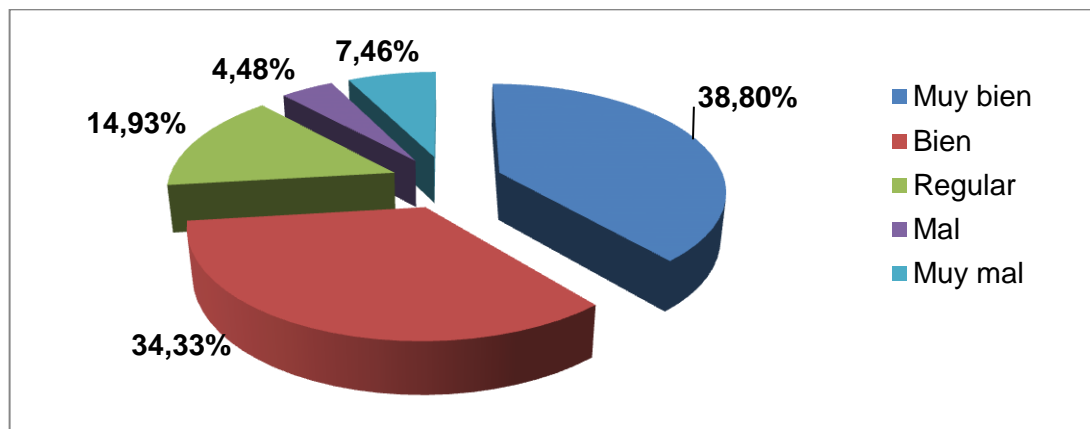
Las puntuaciones que cada atributo ha recibido en las encuestas las hemos transformado en índices de satisfacción, de acuerdo al siguiente cuadro de correspondencias:

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

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

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	26	38,80%
Bien	23	34,33%
Regular	10	14,93%
Mal	3	4,48%
Muy Mal	5	7,46%

Satisfecho	73,13%
Regular	14,93%
Insatisfecho	11,94%

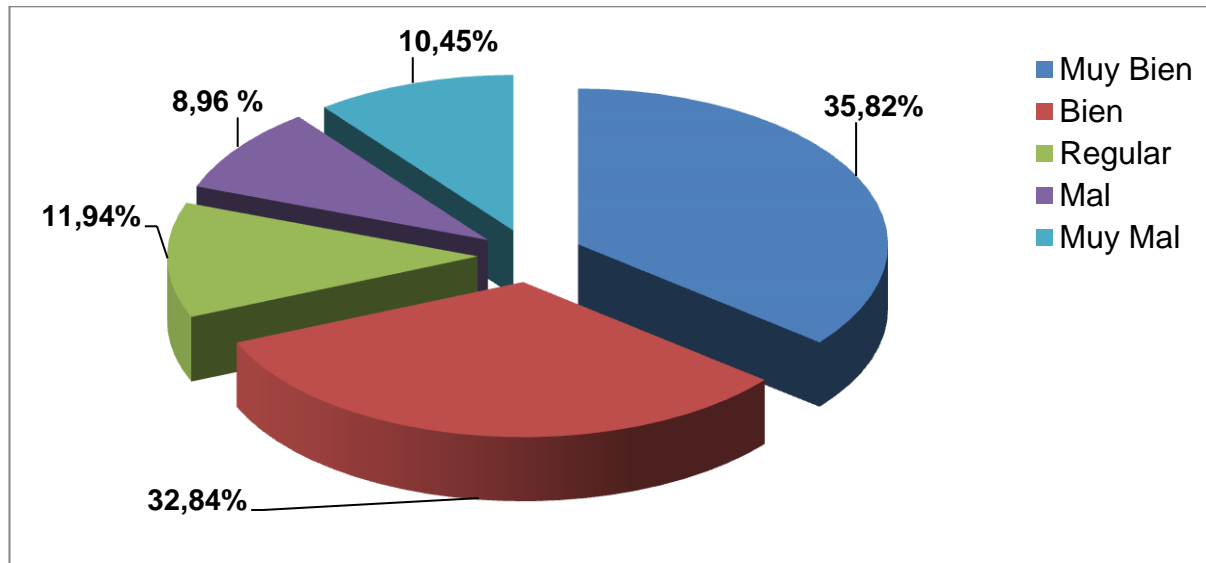




4.2. Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	24	35,82%
Bien	22	32,84%
Regular	8	11,94%
Mal	6	8,96%
Muy Mal	7	10,45%

Satisfecho	68,66%
Regular	11,94%
Insatisfecho	19,40%

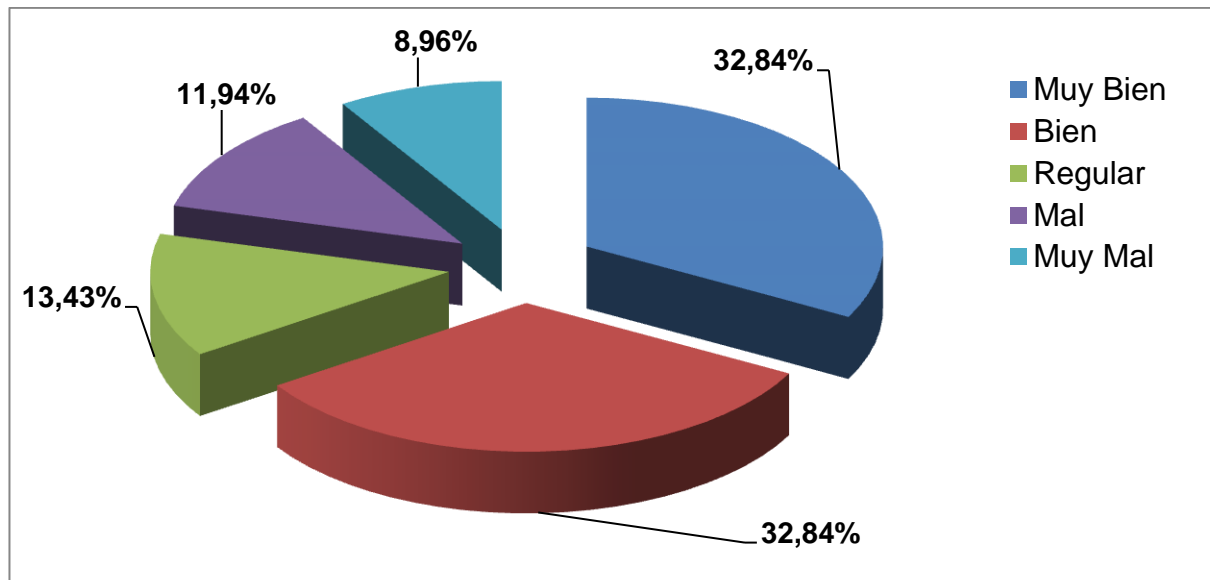




4.3. Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos:

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	22	32,84%
Bien	22	32,84%
Regular	9	13,43%
Mal	8	11,94%
Muy Mal	6	8,96%

Satisfecho	65,68%
Regular	13,43%
Insatisfecho	20,90%

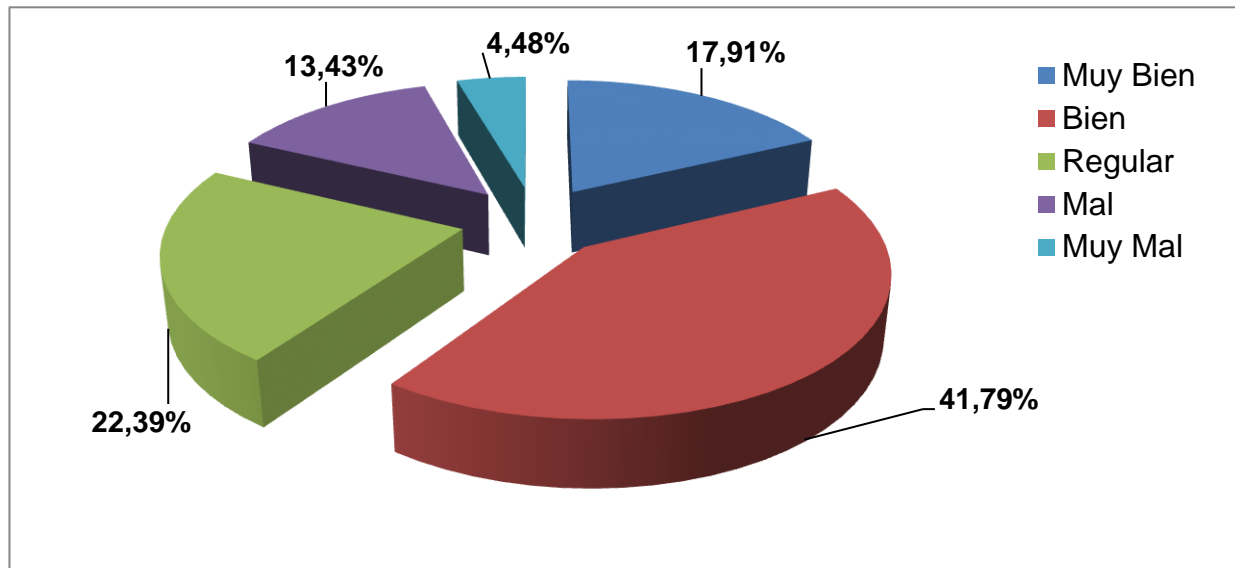




4.4. Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	12	17,91%
Bien	28	41,79%
Regular	15	22,39%
Mal	9	13,43%
Muy Mal	3	4,48%

Satisfecho	59,70%
Regular	22,39%
Insatisfecho	17,91%

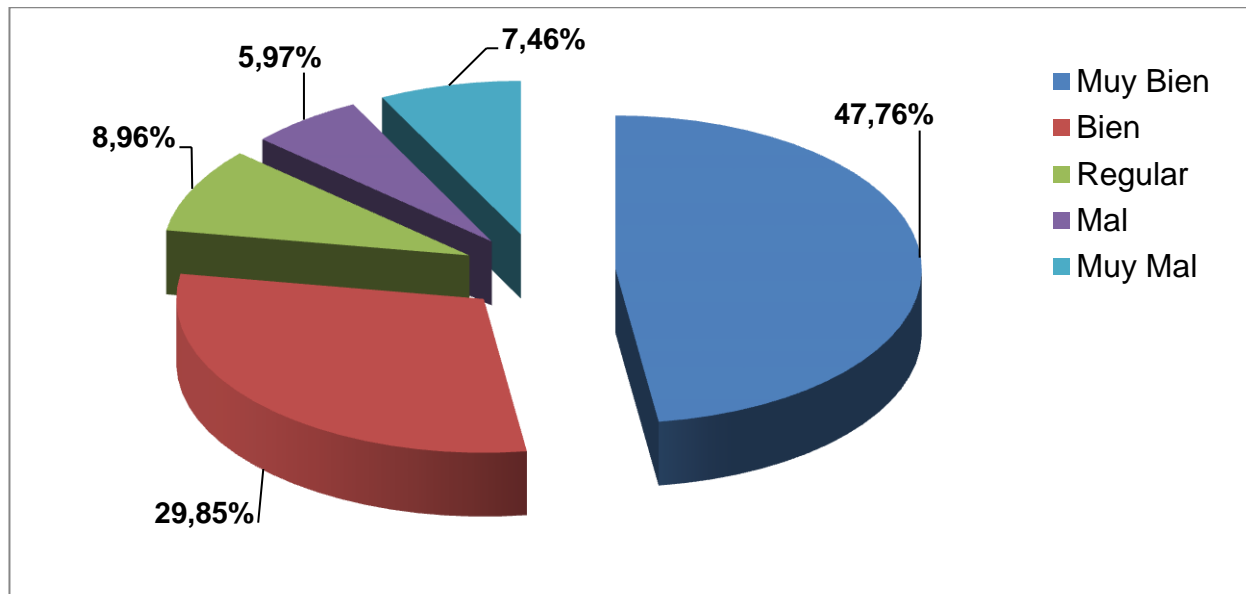




4.5. Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	32	47,76%
Bien	20	29,85%
Regular	6	8,96%
Mal	4	5,97%
Muy Mal	5	7,46%

Satisfecho	77,61%
Regular	8,96%
Insatisfecho	13,43%

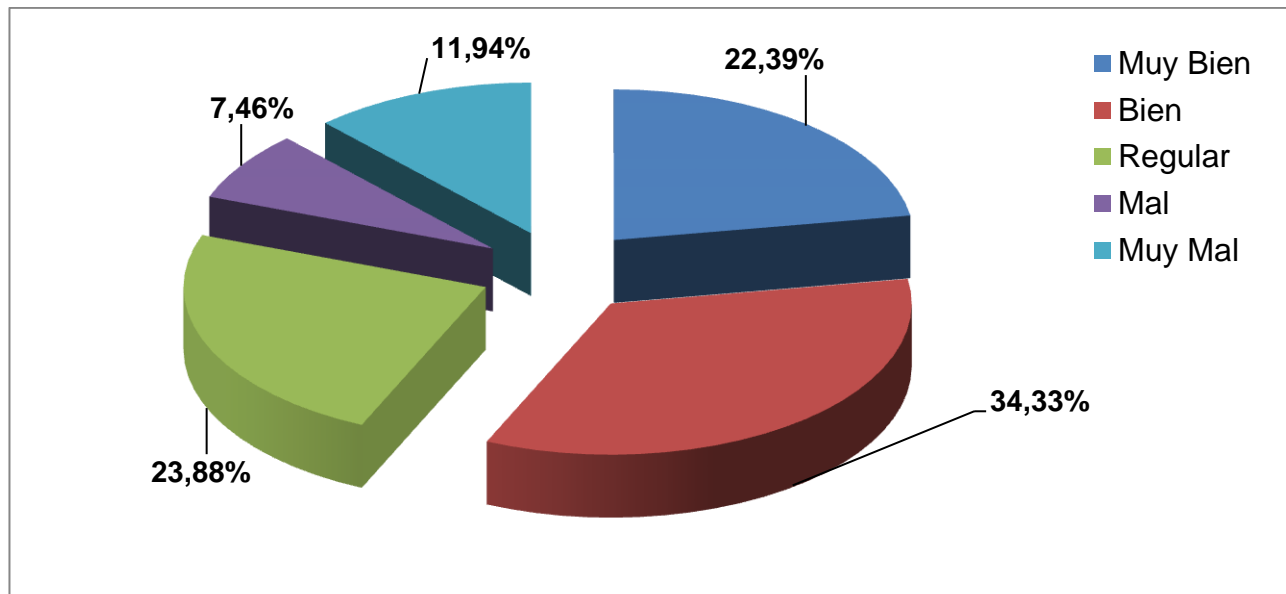




4.6. Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, App, redes sociales, quejas y sugerencias, etc.)

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	15	22,39%
Bien	23	34,33%
Regular	16	23,88%
Mal	5	7,46%
Muy Mal	8	11,94%

Satisfecho	56,72%
Regular	23,88%
Insatisfecho	19,40%

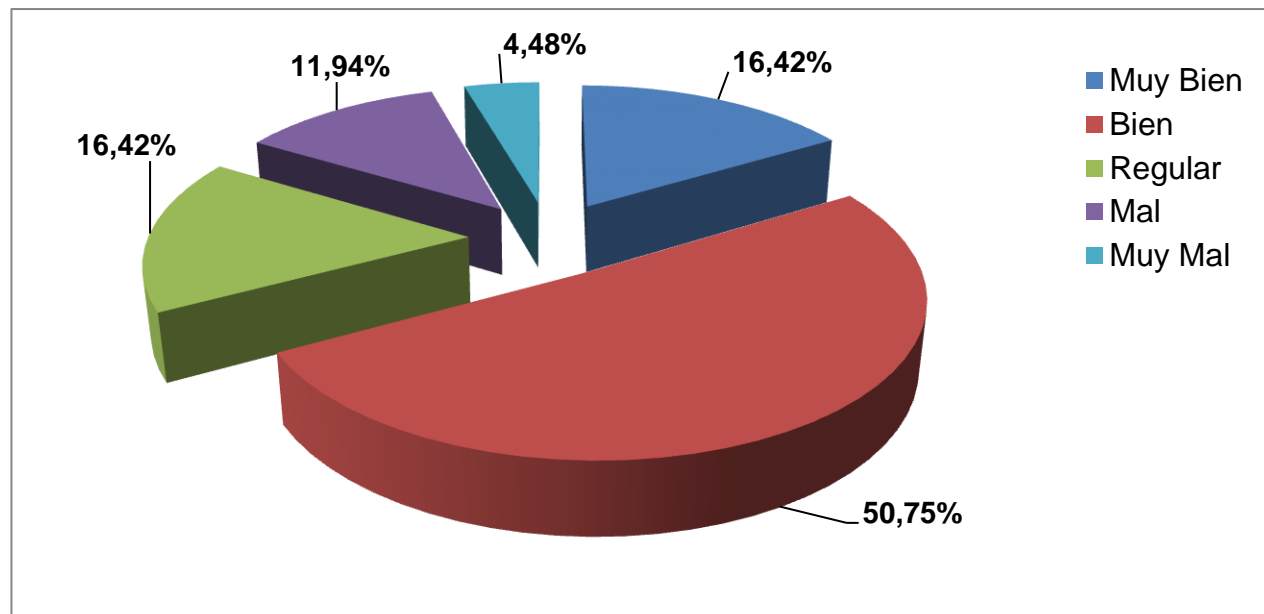




4.7. Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	11	16,42%
Bien	34	50,75%
Regular	11	16,42%
Mal	8	11,94%
Muy Mal	3	4,48%

Satisfecho	67,17%
Regular	16,42%
Insatisfecho	16,42%

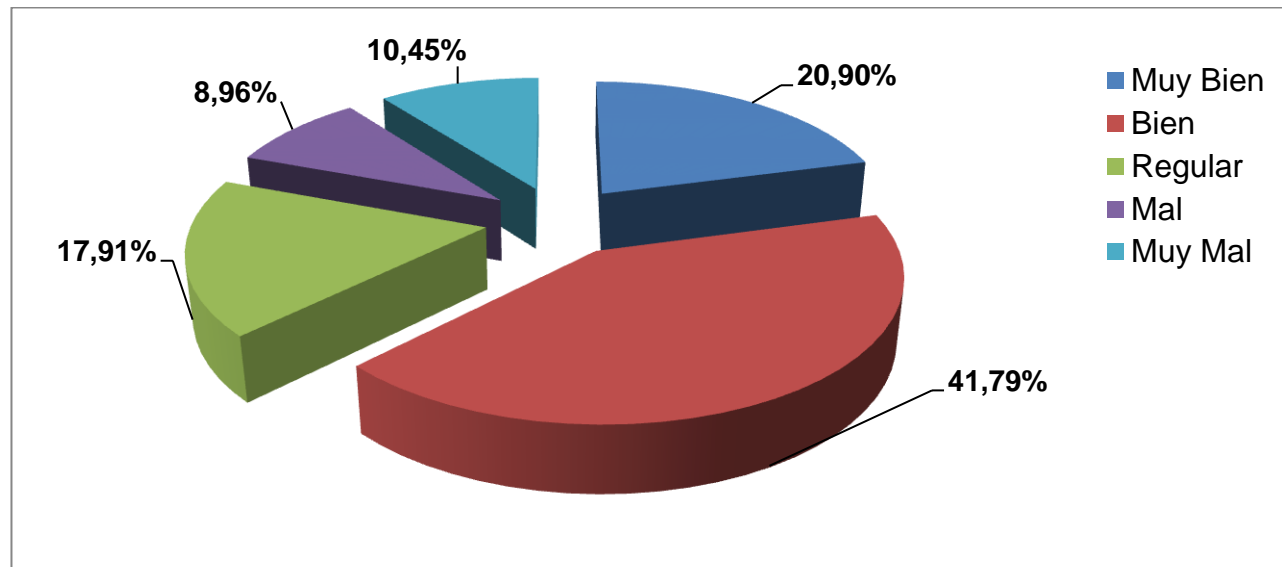




4.8. El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	14	20,90%
Bien	28	41,79%
Regular	12	17,91%
Mal	6	8,96%
Muy Mal	7	10,45%

Satisfecho	62,69%
Regular	17,91%
Insatisfecho	19,41%

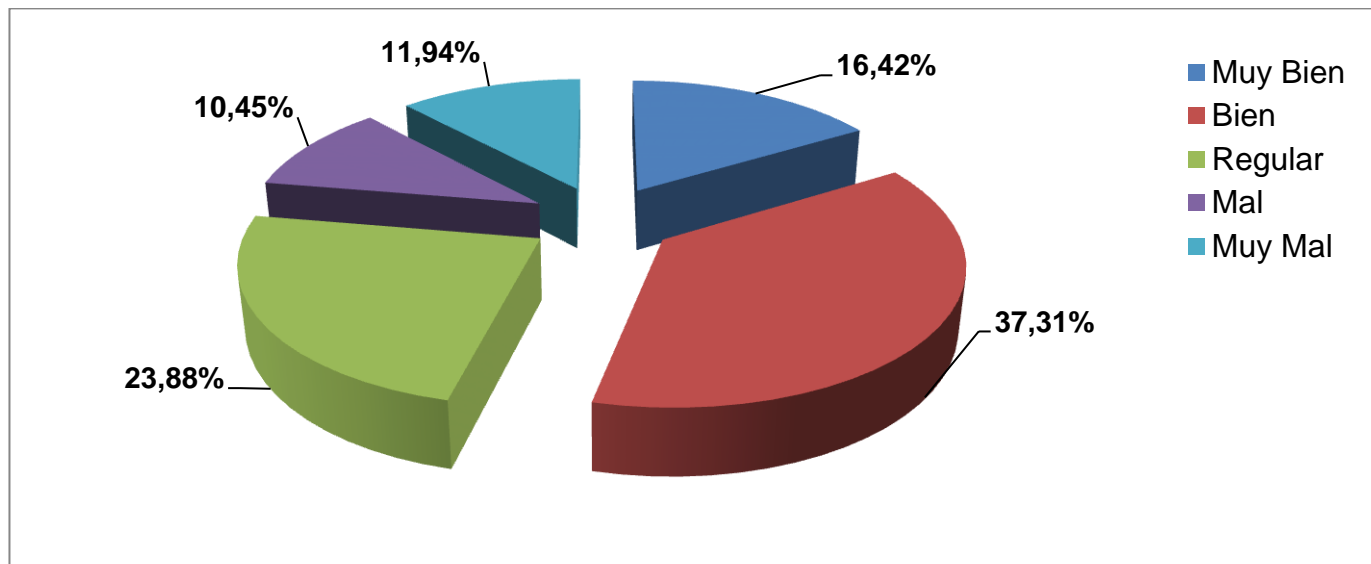




4.9. Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	11	16,42%
Bien	25	37,31%
Regular	16	23,88%
Mal	7	10,45%
Muy Mal	8	11,94%

Satisfecho	53,73%
Regular	23,88%
Insatisfecho	22,39%

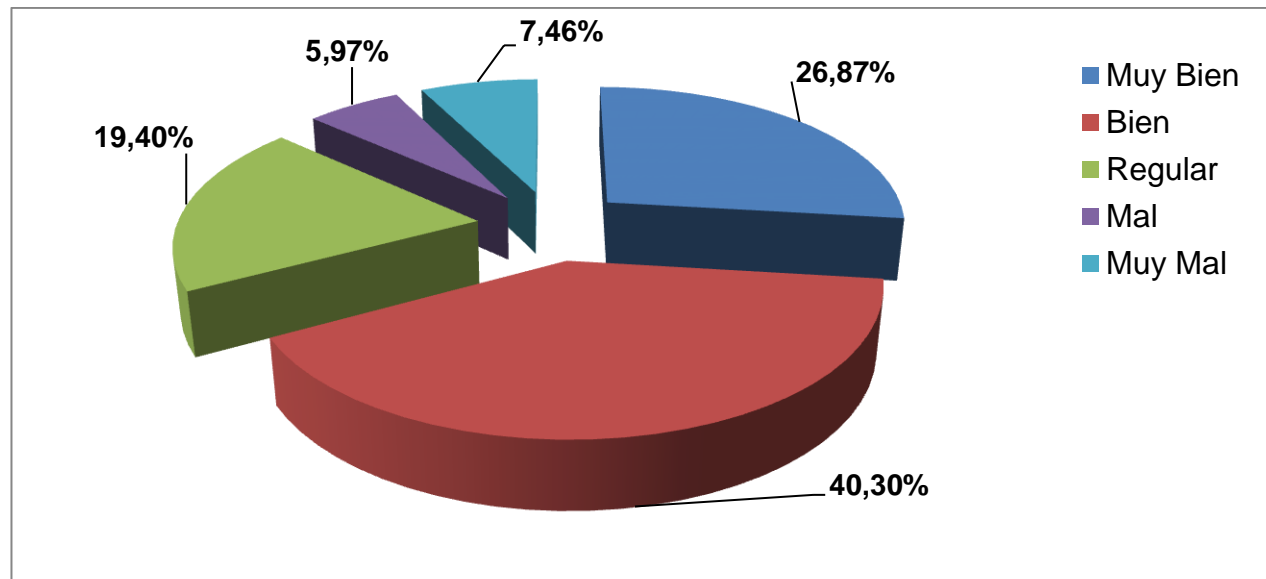




4.10. Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	18	26,87%
Bien	27	40,30%
Regular	13	19,40%
Mal	4	5,97%
Muy Mal	5	7,46%

Satisfecho	67,17%
Regular	19,40%
Insatisfecho	13,43%

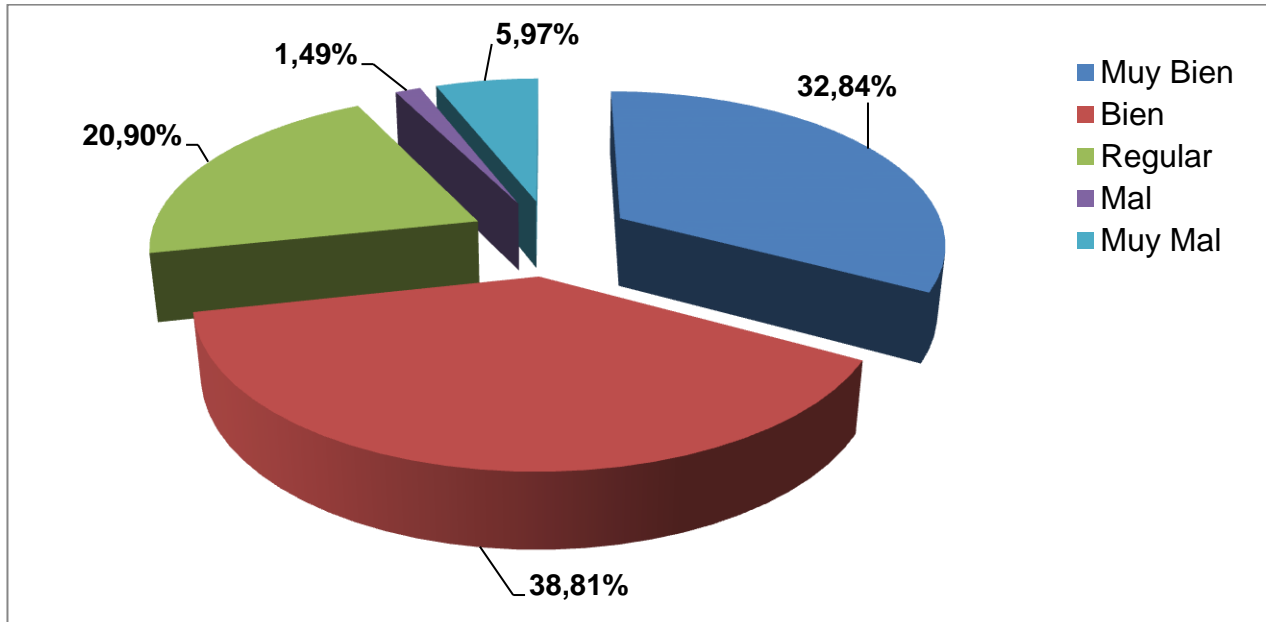




4.11. Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	22	32,84%
Bien	26	38,81%
Regular	14	20,90%
Mal	1	1,49%
Muy Mal	4	5,97%

Satisfecho	71,65%
Regular	20,90%
Insatisfecho	7,46%

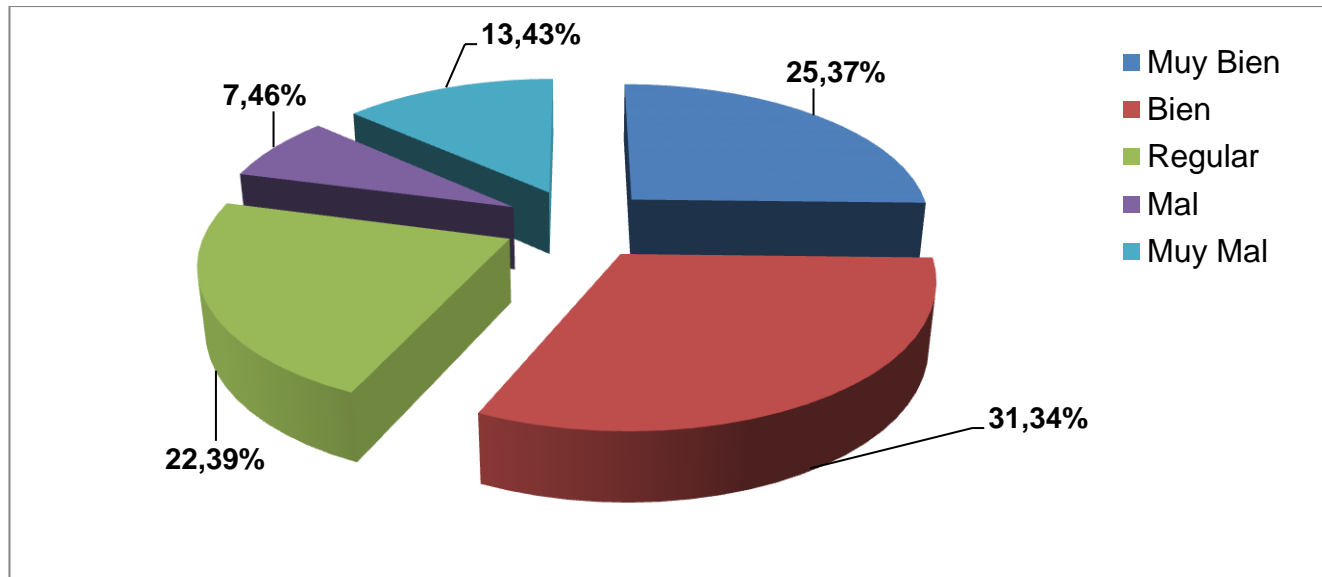




4.12. Información transparente y accesible.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	17	25,37%
Bien	21	31,34%
Regular	15	22,39%
Mal	5	7,46%
Muy Mal	9	13,43%

Satisfecho	56,71%
Regular	22,39%
Insatisfecho	20,90%

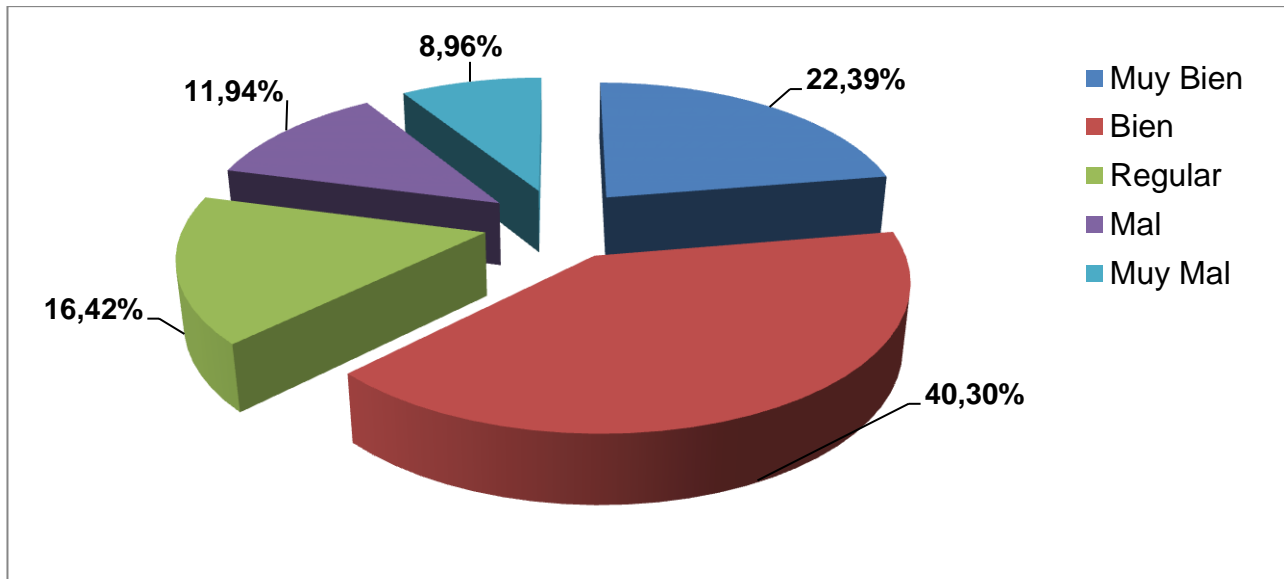




4.13. Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	15	22,39%
Bien	27	40,30%
Regular	11	16,42%
Mal	8	11,94%
Muy Mal	6	8,96%

Satisfecho	62,69%
Regular	16,42%
Insatisfecho	20,90%

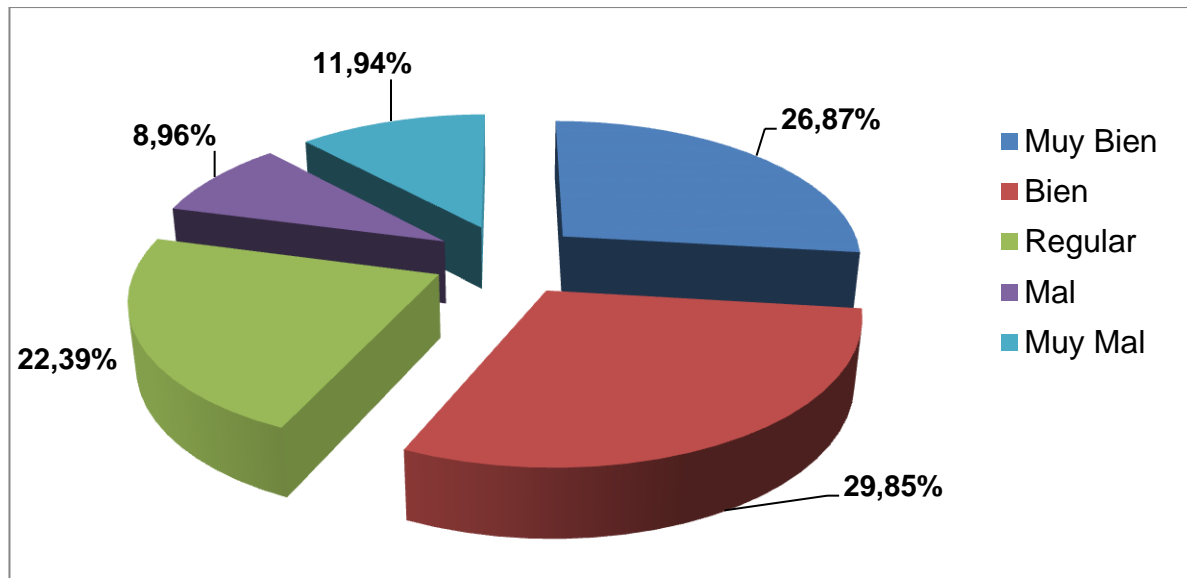




4.14. Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	18	26,78%
Bien	20	29,85%
Regular	15	22,39%
Mal	6	8,96%
Muy Mal	8	11,94%

Satisfecho	56,72%
Regular	22,38%
Insatisfecho	20,90%

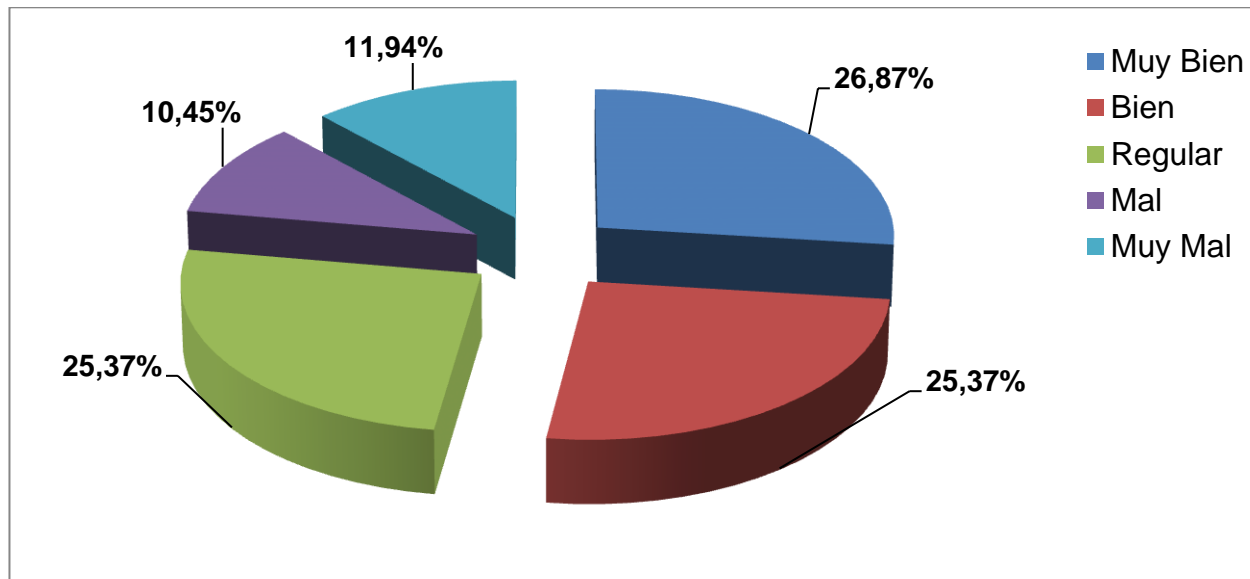




4.15. Sede electrónica.

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	18	26,87%
Bien	17	25,37%
Regular	17	25,37%
Mal	7	10,45%
Muy Mal	8	11,94%

Satisfecho	52,24%
Regular	25,37%
Insatisfecho	22,39%

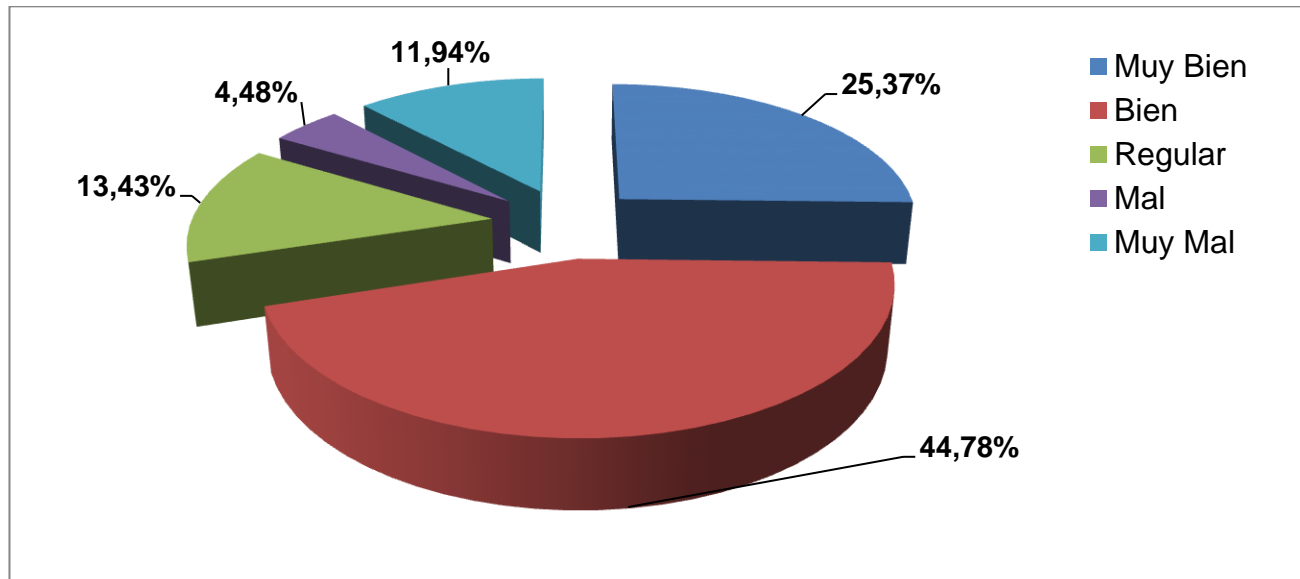




4.16. Satisfacción general con el Ayuntamiento de Logroño

Valoración	Total	Porcentaje
Muy Bien	17	25,37%
Bien	30	44,78%
Regular	9	13,43%
Mal	3	4,48%
Muy Mal	8	11,94%

Satisfecho	70,15%
Regular	13,43%
Insatisfecho	16,42%





4.17. Comparativa de satisfacción entre los distintos factores:

Cuestión Planteada	Satisfecho	Regular	Insatisfecho
1. Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad	73,13%	14,93%	11,94%
2. Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento	68,66%	11,94%	19,41%
3. Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos	65,68%	13,43%	20,90%
4. Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas	59,70%	22,39%	17,91%
5. Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado	77,61%	8,96%	13,43%
6. Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, App, redes sociales, quejas y sugerencias, etc.)	56,72%	23,88%	19,40%
7. Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones	67,17%	16,42%	16,42%
8. El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión	62,69%	17,91%	19,41%
9. Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios	53,73%	23,88%	22,39%
10. Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad	67,17%	19,40%	13,43%
11. Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones	71,65%	20,90%	7,46%
12. Información transparente y accesible	56,71%	22,39%	20,89%
13. Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública	62,69%	16,42%	20,90%
14. Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento	56,72%	22,39%	20,90%
15. Sede electrónica	52,24%	25,37%	22,39%
16. Satisfacción general con el Ayuntamiento de Logroño	70,15%	13,43%	16,42%
MEDIA SATISFACCION TOTAL	64,00%	19,00%	17,00%

De esta comparativa podemos extraer la conclusión de que del 7,82 % de las asociaciones que han respondido a la encuesta, el 64% está satisfecha con la actuación del Ayuntamiento en general. Estos son datos que indican una mejoría en relación con la anterior encuesta que era de un 56% y en la que el índice de insatisfacción también ha mejorado pasando de un 22% a un 17%.

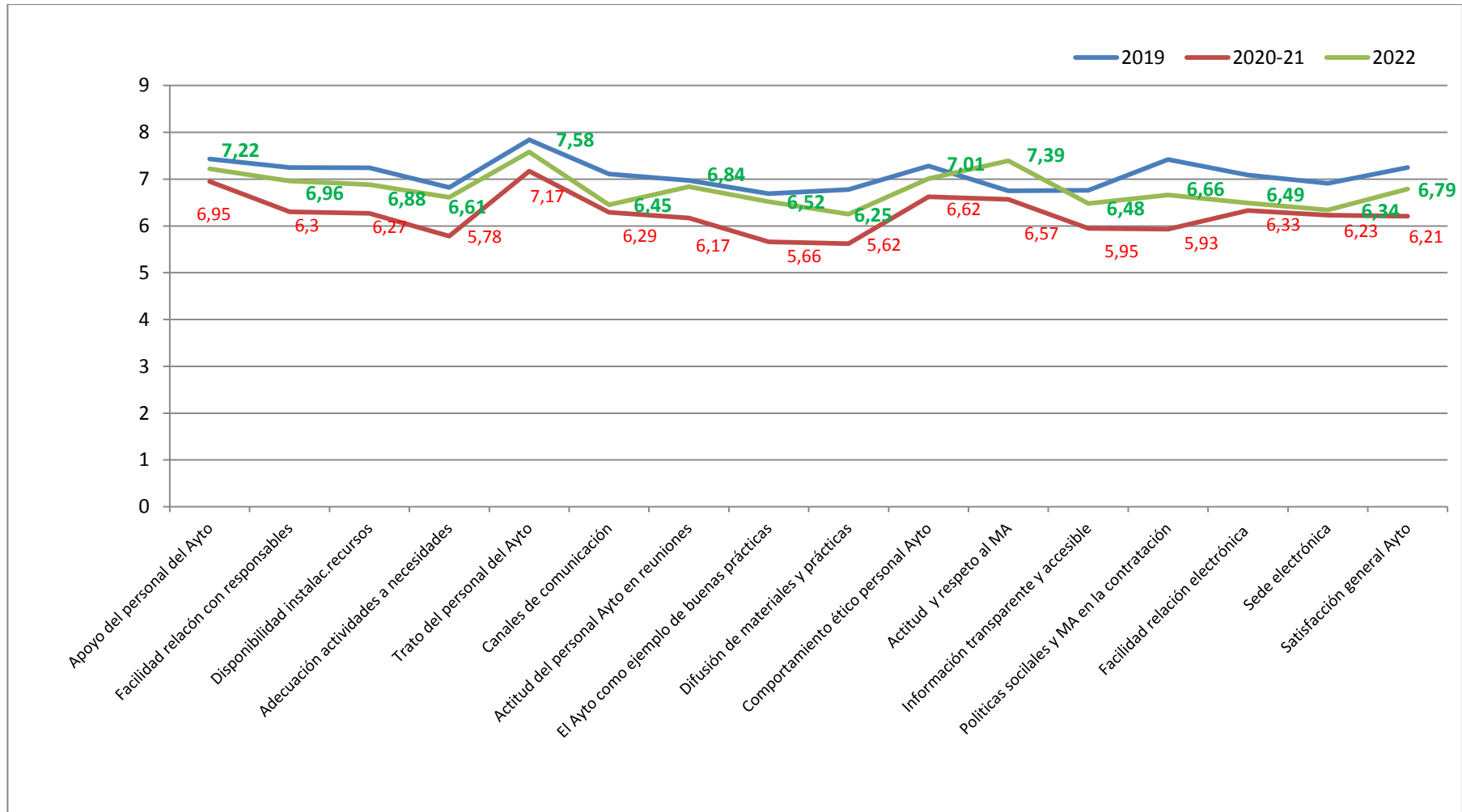


5. COMPARATIVA DE ATRIBUTOS POR ANUALIDADES (sobre 10):

Periodo	2018	2019	2020-21	2022
Nota media (Sobre 10)	7,15	7,25	6,25	6,78
Total Encuestas	111	112	115	67
Apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad	7,54	7,43	6,95	7,22
Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento	7,20	7,25	6,30	6,96
Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos	7,30	7,24	6,27	6,88
Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas	7,05	6,82	5,78	6,61
Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado	7,95	7,84	7,17	7,58
Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, app, redes sociales, quejas y sugerencias, etc.	6,75	7,11	6,29	6,45
Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones	7,21	6,97	6,17	6,84
El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión	7,11	6,69	5,66	6,52
Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios	7,29	6,78	5,62	6,25
Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad	7,40	7,28	6,62	7,01
Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones	7,44	6,75	6,57	7,39
Información transparente y accesible	7,05	6,76	5,95	6,48
Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública	6,67	7,42	5,93	6,66
Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento	-	7,09	6,33	6,49
Sede electrónica	7,10	6,91	6,23	6,34
Satisfacción general con el Ayuntamiento de Logroño	7,15	7,25	6,21	6,79



EVOLUCIÓN PUNTUACIONES MEDIAS POR ATRIBUTOS ÚLTIMOS TRES AÑOS





En cuanto a las puntuaciones medias por atributo, cuyos datos están contenidos en esta tabla y en la representación gráfica de ella, apreciamos durante el periodo que nos ocupa, 2022, un ascenso en todos los atributos con respecto al ejercicio anterior 2020-21.

No ocurre lo mismo si comparamos los datos del año 2022 con los del año 2019 en el que la tendencia es la contraria, excepto en el atributo de actitud y respeto al medio ambiente en las actuaciones municipales en la que sí se produce un aumento, en el resto de los atributos hay un descenso generalizado. Este descenso se puede apreciar también si observamos en la tabla los valores del año 2018 con respecto al año 2022.

De esta última encuesta extraemos que:

- El atributo 5: “**Trato recibido** por las distintas personas del Ayuntamiento con las que han contactado” es **el más** valorado, con una puntuación de 7,58 puntos. Atributo importante relacionado con los empleados municipales, el bien máspreciado de este Ayuntamiento y, según la encuesta, también el más apreciado por la sociedad.
- Seguido por el atributo 11: “Actitud y respeto al medio ambiente en las actuaciones municipales” con una puntuación de 7,39 Aquí se evidencia la creciente concienciación existente con el medio ambiente.
- Le sigue muy de cerca el atributo 1: “Apoyo recibido por el personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad”, con una puntuación de un 7,22.
- Al igual que en la encuesta anterior 2020-21 el atributo “Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios” es el peor valorado, con 6,25 puntos, aunque su valor se ha incrementado en relación a la anterior encuesta en que el valor era de 5,62 puntos.
- Seguido muy de cerca del atributo 15: “Sede electrónica” con 6,34 puntos.
- Siendo los destinatarios de la encuesta personas jurídicas, obligadas a relacionarse con la Administración electrónicamente, en los atributos 14: “Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento” y 15: “Sede electrónica”, las puntuaciones respectivamente han sido de 6,49 y 6,34. Consideramos que dada la obligatoriedad para las asociaciones y la cercana implantación de la Administración Electrónica para los ciudadanos en general, deberíamos prestar especial atención en la consecución de la mejora continua de estos factores.
- Relacionado con los anteriores, el atributo 6: “**Canales de comunicación** con el Ayuntamiento (web, app, redes sociales, quejas y sugerencias, etc...) con una puntuación muy similar, de 6,45 puntos, también deberíamos tenerlos muy en cuenta para mejorarlos, porque **siguen siendo los atributos con la menor puntuación** al igual que ocurría en la encuesta anterior 2020-21

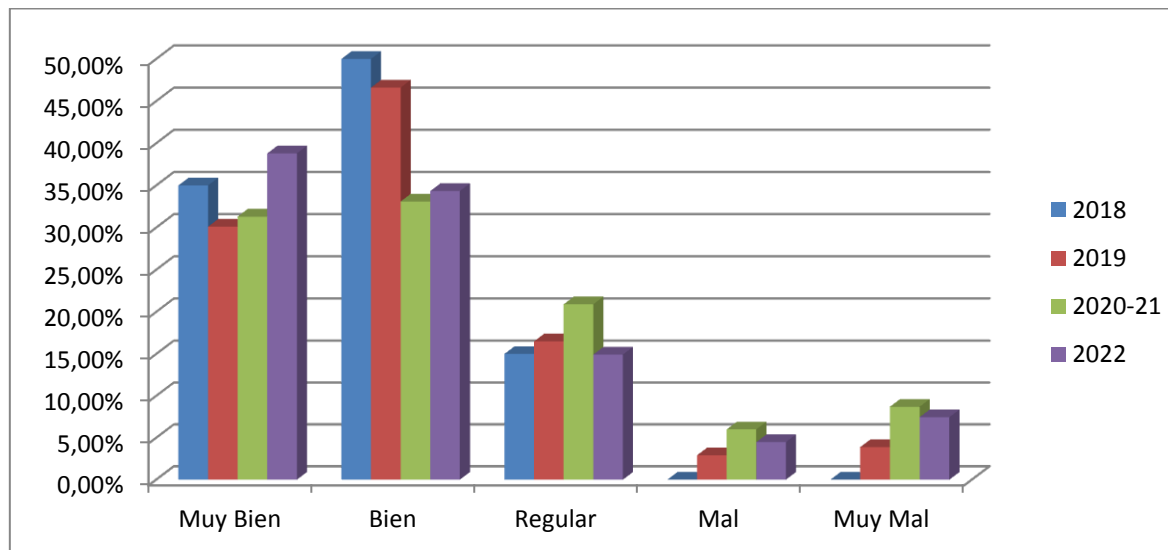


5.1. Evolución porcentajes satisfacción por atributos

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

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	35,00%	30,10%	31,30%	38,80%
Bien (7-8)	50,00%	46,60%	33,10%	34,33%
Regular (5-6)	15,00%	16,50%	20,90%	14,93%
Mal (3-4)	0,00%	2,91%	6,00%	4,48%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	3,88%	8,70%	7,46%
SATISFECHO	85,00%	76,70%	64,40%	73,13%
REGULAR	15,00%	16,50%	20,90%	14,93%
INSATISFECHO	0%	6,80%	14,70%	11,94%

La puntuación que se da al apoyo del personal del Ayuntamiento para facilitar el desarrollo de la actividad, se ha visto incrementado en el grado de satisfacción hasta un 73,13% en relación con el 64,40% de la encuesta anterior, acercándose así a los datos de años precedentes.

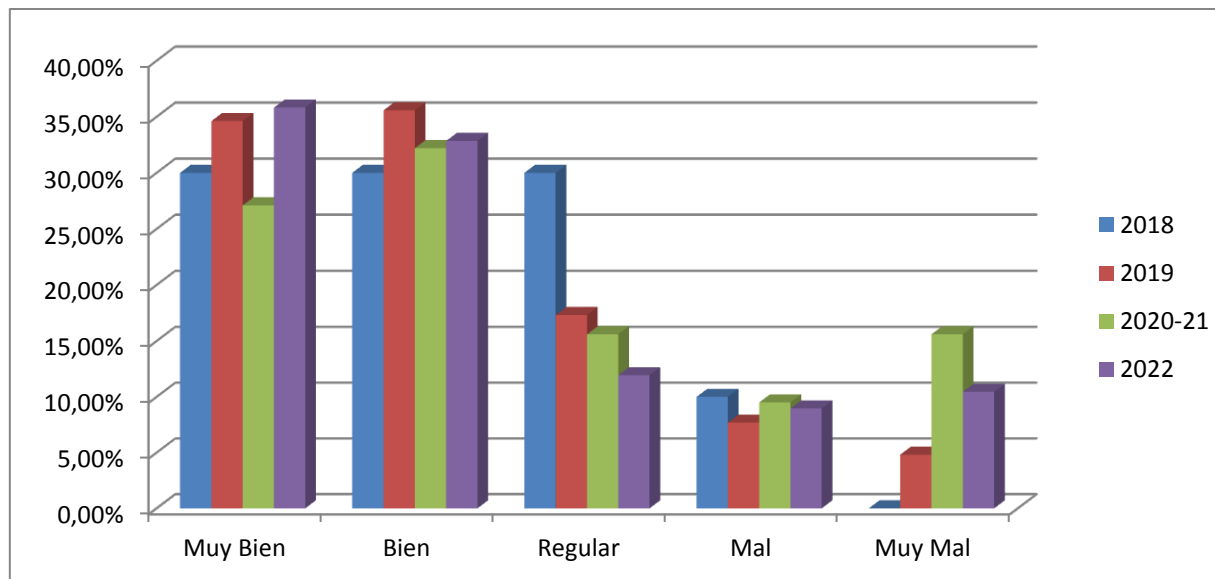




Facilidad para relacionarse con los responsables del Ayuntamiento

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	30,00%	34,62%	27,10%	35,82%
Bien (7-8)	30,00%	35,58%	32,20%	32,84%
Regular (5-6)	30,00%	17,31%	15,60%	11,94%
Mal (3-4)	10,00%	7,69%	9,50%	8,96%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	4,81%	15,60%	10,45%
SATISFECHO	60,00%	70,19%	59,30%	68,66%
REGULAR	30,00%	17,31%	15,60%	11,94%
INSATISFECHO	10,00%	12,50%	25,10%	19,40%

En cuanto a la facilidad de relacionarse con los responsables del Ayuntamiento, podemos comprobar que ha crecido la satisfacción en relación con los que se sienten insatisfechos y los que consideran este punto regular. El porcentaje de satisfechos crece de un 59,30% a un 68,66%.

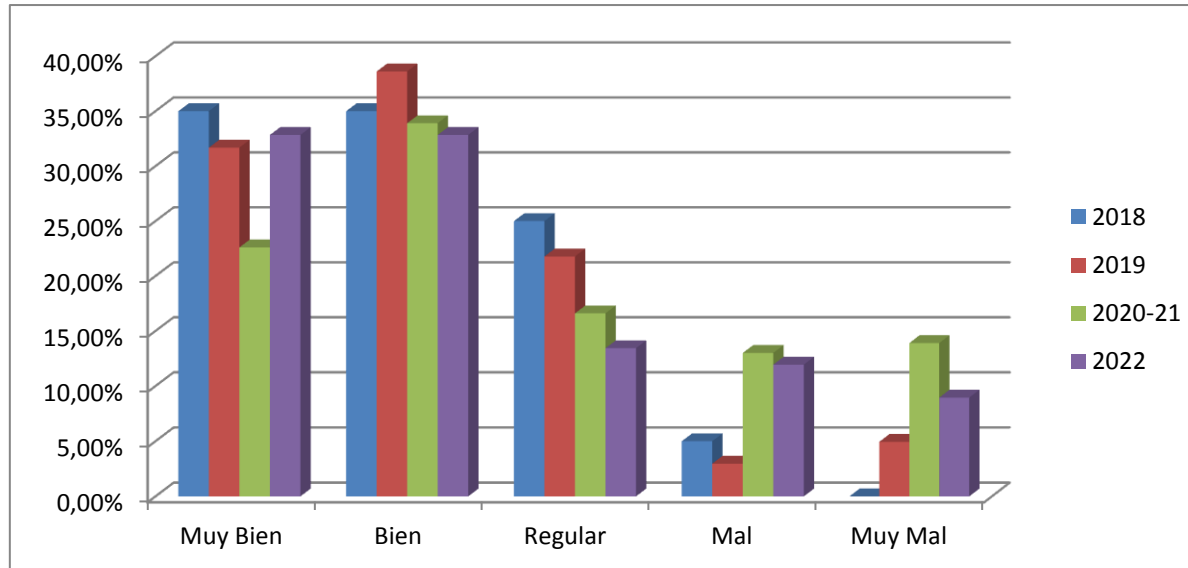




Disponibilidad de instalaciones, espacios y recursos

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	35,00%	31,68%	22,60%	32,84%
Bien (7-8)	35,00%	38,61%	33,90%	32,84%
Regular (5-6)	25,00%	21,78%	16,60%	13,43%
Mal (3-4)	5,00%	2,97%	13,00%	11,94%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	4,95%	13,90%	8,96%
SATISFECHO	70,00%	70,30%	56,50%	65,68%
REGULAR	25,00%	21,78%	16,60%	13,42%
INSATISFECHO	5,00%	7,92%	26,90%	20,90%

En cuanto a la disponibilidad de las instalaciones se ha producido un aumento en las puntuaciones 9 y 10 que junto con las puntuaciones 7 y 8 que se mantienen casi como el año anterior hacen que la satisfacción general se haya incrementado al 65,68% por lo que consecuentemente el nº de insatisfechos se ha visto reducido en relación con el año anterior pero quedando muy lejos de los años precedentes.

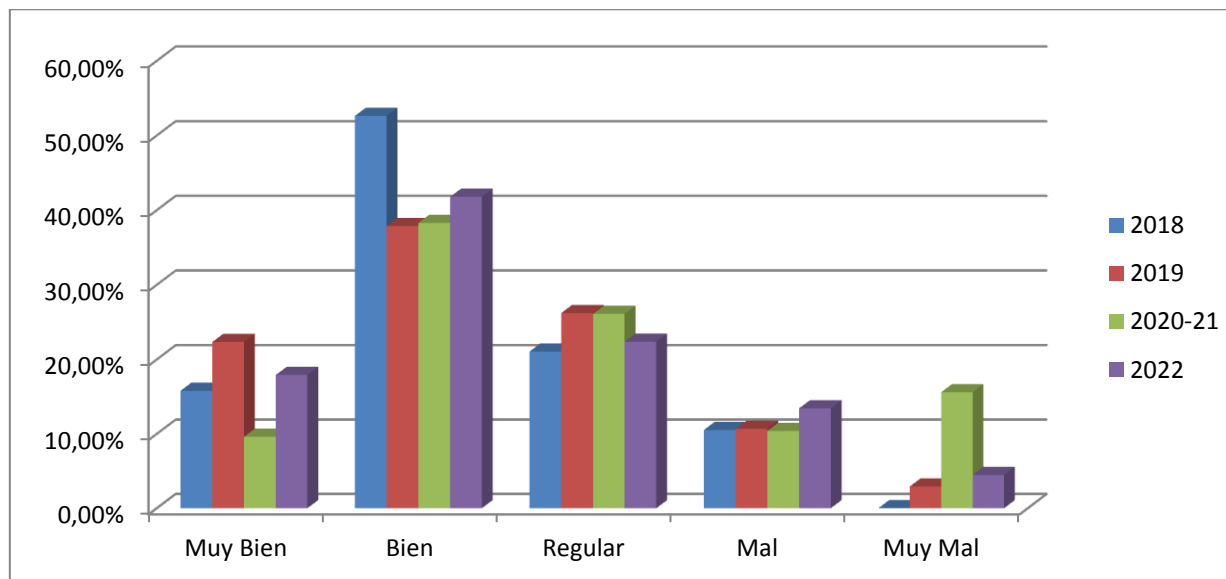




Adecuación de las actividades municipales a las necesidades de los ciudadanos y empresas

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	15,79%	22,33%	9,60%	17,91%
Bien (7-8)	52,63%	37,86%	38,30%	41,79%
Regular (5-6)	21,05%	26,21%	26,10%	22,39%
Mal (3-4)	10,53%	10,68%	10,40%	13,43%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	2,91%	15,60%	4,48%
SATISFECHO	68,42%	60,19%	47,90%	59,7%
REGULAR	21,05%	26,21%	26,10%	22,39%
INSATISFECHO	10,53%	13,59%	26,00%	17,91%

En cuanto a la adecuación de las actividades municipales a las necesidades ciudadanas se ha producido un incremento de la satisfacción derivada del también incremento de las respuestas de puntuaciones 7 a 10 lo que consecuentemente ha supuesto una bajada en el índice de insatisfacción de 8,09 puntos.

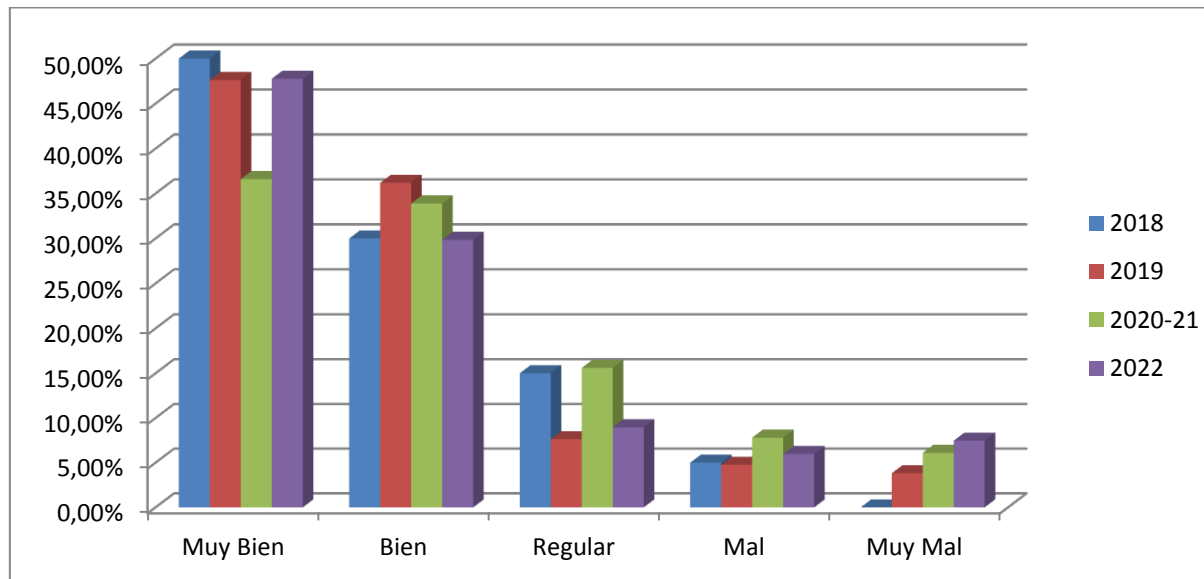




Trato recibido por las distintas personas del Ayuntamiento con las que ha contactado

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	50,00%	47,62%	36,60%	47,76%
Bien (7-8)	30,00%	36,19%	33,90%	29,85%
Regular (5-6)	15,00%	7,62%	15,60%	8,96%
Mal (3-4)	5,00%	4,76%	7,80%	5,97%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	3,81%	6,10%	7,46%
SATISFECHO	80,00%	83,81%	70,50%	77,61%
REGULAR	15,00%	7,62%	15,60%	8,96%
INSATISFECHO	5,00%	8,57%	13,90%	13,43

En cuanto al trato recibido se ha producido un incremento de la satisfacción en relación con el año anterior pasando a ser de un 77,61%, lo que más se ha incrementado son las puntuaciones 9 y 10 correspondientes a la valoración de Muy Bien,

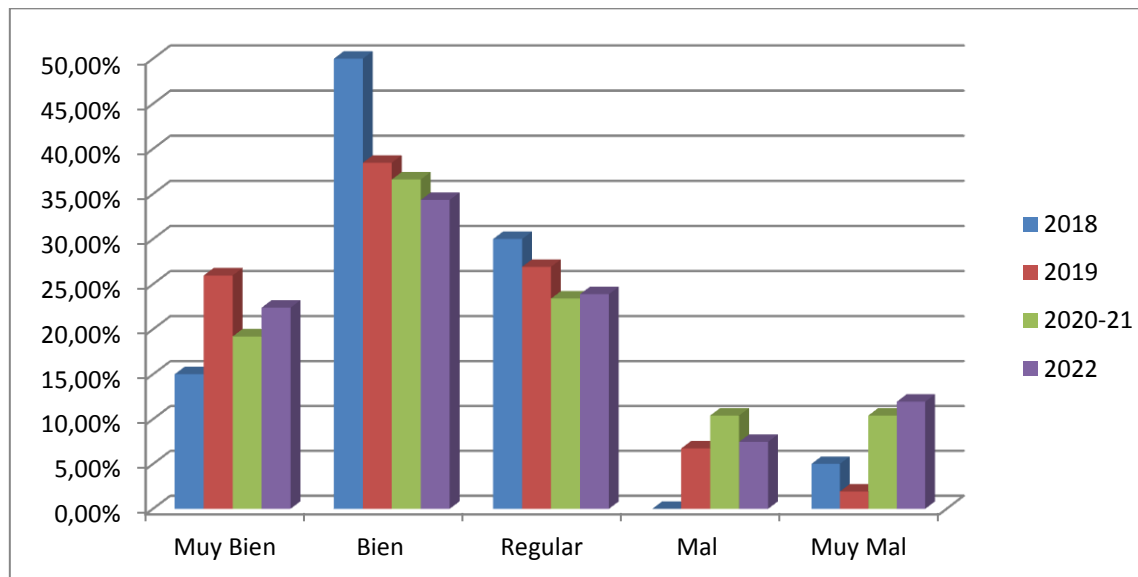




Canales de comunicación con el ayuntamiento (web, app, redes sociales, quejas y sugerencias, etc.)

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	15,00%	25,96%	19,20%	22,39%
Bien (7-8)	50,00%	38,46%	36,60%	34,33%
Regular (5-6)	30,00%	26,92%	23,40%	23,88%
Mal (3-4)	0,00%	6,73%	10,40%	7,46%
Muy Mal (0-1-2)	5,00%	1,92%	10,40%	11,94%
SATISFECHO	65,00%	64,42%	55,80%	56,72%
REGULAR	30,00%	26,92%	23,40%	23,88%
INSATISFECHO	5,00%	8,65%	20,80%	19,40%

En cuanto a los canales de comunicación con el Ayuntamiento, se ha producido un pequeño incremento en la satisfacción general pasando de un 55,80% a un 56,72% consecuencia del incremento en las puntuaciones 9 y 10. El índice de Satisfacción Regular se mantiene, rebajándose en 1,4% el índice de insatisfechos que se había visto muy incrementado el año 2020-21.

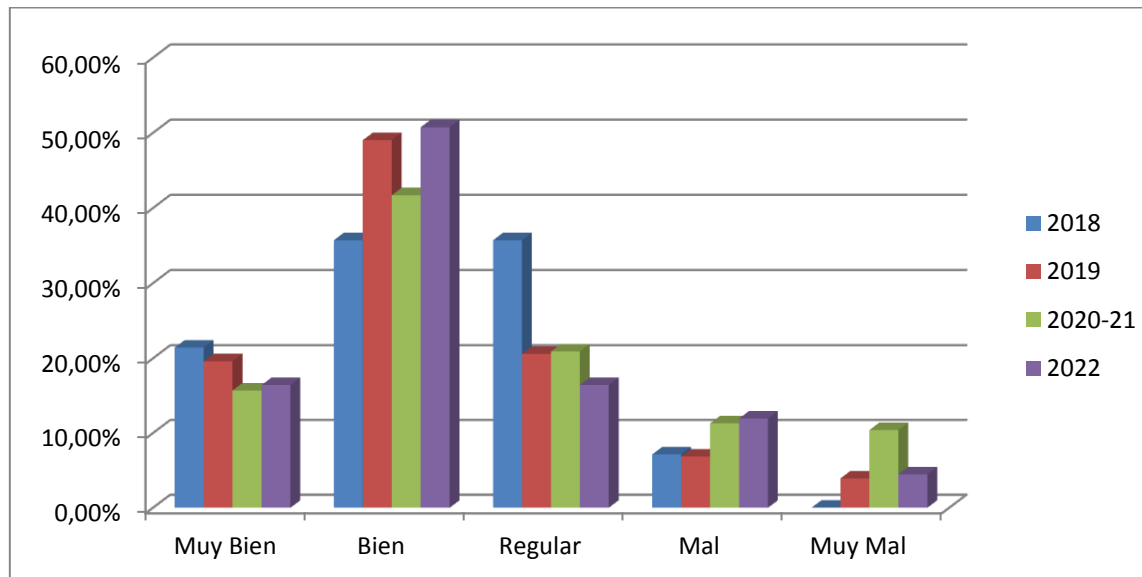




Actitud, Dinamización y participación del personal del Ayuntamiento en las reuniones

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	21,43%	19,61%	15,70%	16,42%
Bien (7-8)	35,71%	49,02%	41,70%	50,75%
Regular (5-6)	35,71%	20,59%	20,90%	16,42%
Mal (3-4)	7,14%	6,86%	11,30%	11,94%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	3,92%	10,40%	4,48%
SATISFECHO	57,14%	68,63%	57,40%	67,17%
REGULAR	35,71%	20,59%	20,90%	16,42%
INSATISFECHO	7,14%	10,78%	21,70%	16,42%

En cuanto a la actitud y participación del personal del Ayto. en las reuniones, se han producido incrementos en las puntuaciones 7 a 10 lo que ha hecho incrementar la satisfacción en casi 10 puntos con la consiguiente bajada en los índices de satisfacción regular e insatisfacción.

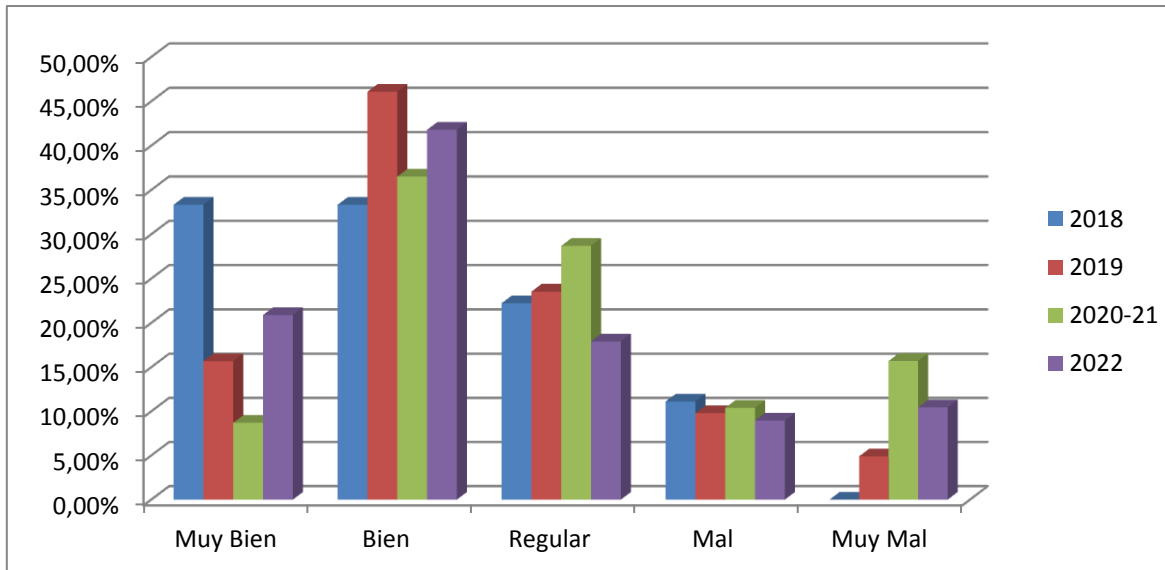




El Ayuntamiento como ejemplo de buenas prácticas en la gestión

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	33,33%	15,69%	8,70%	20,90%
Bien (7-8)	33,33%	46,08%	36,50%	41,79%
Regular (5-6)	22,22%	23,53%	28,70%	17,91%
Mal (3-4)	11,11%	9,80%	10,40%	8,96%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	4,90%	15,70%	10,45%
SATISFECHO	66,67%	61,76%	45,20%	62,69%
REGULAR	22,22%	23,53%	28,70%	17,91%
INSATISFECHO	11,11%	14,71%	26,10%	19,41%

La nota más destacada de este atributo es que se ha incrementado a niveles de los años 2018 y 2019, salvando así la caída que sufrió en la encuesta correspondiente a 2020-21, pasando la satisfacción de un 45,20% a un 62,69%.

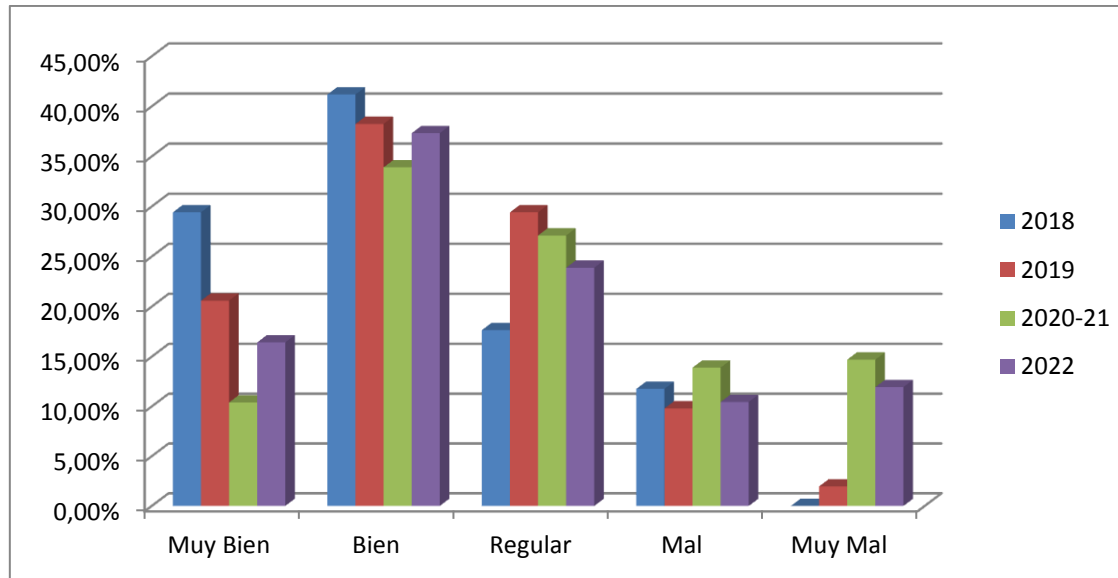




Difusión de materiales y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	29,41%	20,59%	10,40%	16,42%
Bien (7-8)	41,18%	38,24%	33,90%	37,31%
Regular (5-6)	17,65%	29,41%	27,10%	23,88%
Mal (3-4)	11,76%	9,80%	13,90%	10,45%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	1,96%	14,70%	11,94%
SATISFECHO	70,59%	58,82%	44,30%	53,73%
REGULAR	17,65%	29,41%	27,10%	23,88%
INSATISFECHO	11,76%	11,76%	28,60%	22,39%

En cuanto a la difusión y prácticas que puedan ayudar a otras organizaciones a mejorar sus servicios, se ha producido un importante aumento en las puntuaciones de 7 a 10 incrementándose así el índice de satisfacción y consecuentemente produciéndose una disminución en la puntuación mínima.

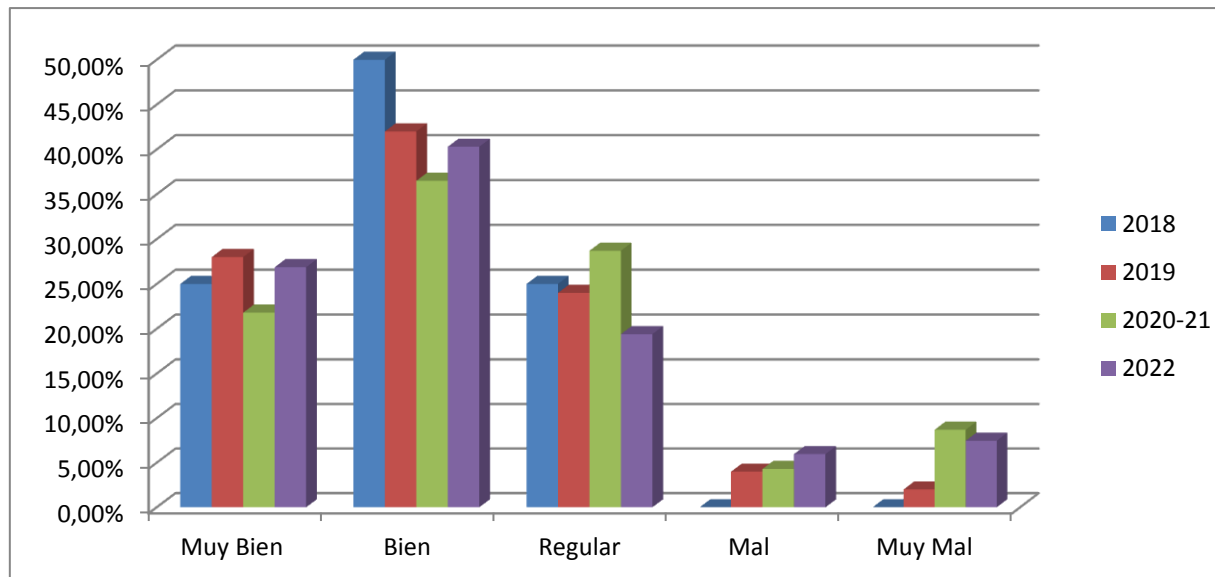




Comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	25,00%	28,00%	21,80%	26,87%
Bien (7-8)	50,00%	42,00%	36,50%	40,30%
Regular (5-6)	25,00%	24,00%	28,70%	19,40%
Mal (3-4)	0,00%	4,00%	4,30%	5,97%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	2,00%	8,70%	7,46%
SATISFECHO	75,00%	70,00%	58,30%	67,17%
REGULAR	25,00%	24,00%	28,70%	19,40%
INSATISFECHO	0,00%	6,00%	13,00%	13,43%

En cuanto al comportamiento ético del personal municipal ante la sociedad se ha producido un incremento tanto en las puntuaciones 9-10 como en 7-8, lo que repercute en un considerable aumento del nivel de satisfacción que pasa de un 58,30% a un 67,17%. El índice de Regular también ha disminuido, manteniéndose estable el nivel de insatisfacción en torno a un 13%.

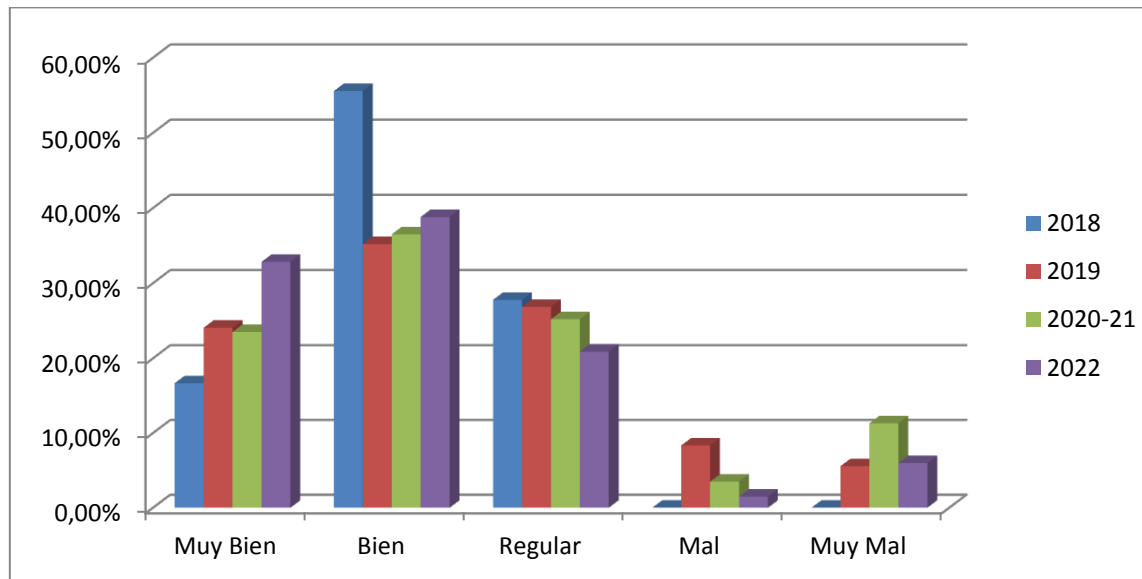




Actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	16,67%	24,07%	23,50%	32,84%
Bien (7-8)	55,56%	35,19%	36,50%	38,81%
Regular (5-6)	27,78%	26,85%	25,20%	20,90%
Mal (3-4)	0,00%	8,33%	3,50%	1,49%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	5,56%	11,30%	5,97%
SATISFECHO	72,22%	59,26%	60,00%	71,65%
REGULAR	27,78%	26,85%	25,20%	20,90%
INSATISFECHO	0,00%	13,89%	14,80%	7,45%

Este atributo: actitud y respeto al medioambiente en sus actuaciones ha evolucionado a mejores índices en relación con años anteriores, aproximándose la satisfacción a los valores más altos del año 2018.

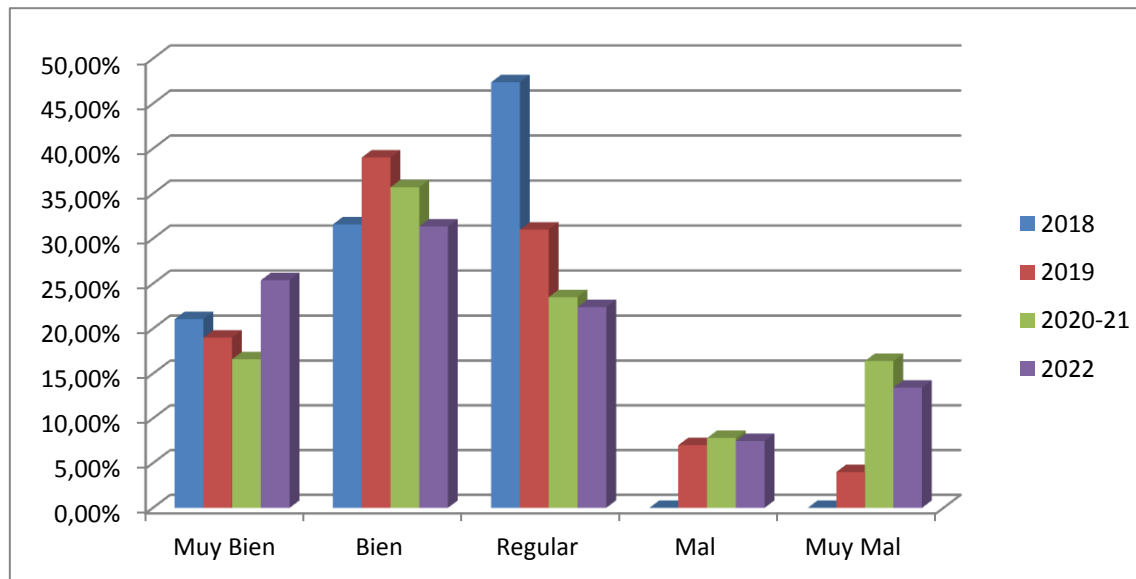




Información transparente y accesible

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	21,05%	19,00%	16,60%	25,37%
Bien (7-8)	31,58%	39,00%	35,70%	31,34%
Regular (5-6)	47,37%	31,00%	23,50%	22,39%
Mal (3-4)	0,00%	7,00%	7,80%	7,46%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	4,00%	16,40%	13,43%
SATISFECHO	52,63%	58,00%	52,30%	56,71%
REGULAR	47,37%	31,00%	23,50%	22,39%
INSATISFECHO	0,00%	11,00%	24,20%	20,90%

En cuanto a la información transparente y accesible, se ha producido un incremento en las puntuaciones 9 y 10 pero acompañada de una bajada en las puntuaciones 7 y 8, aun así el nivel de satisfacción se ha visto incrementado, disminuyendo un poco la satisfacción regular y la insatisfacción aunque se sitúan en el 43,29% si sumamos ambas.

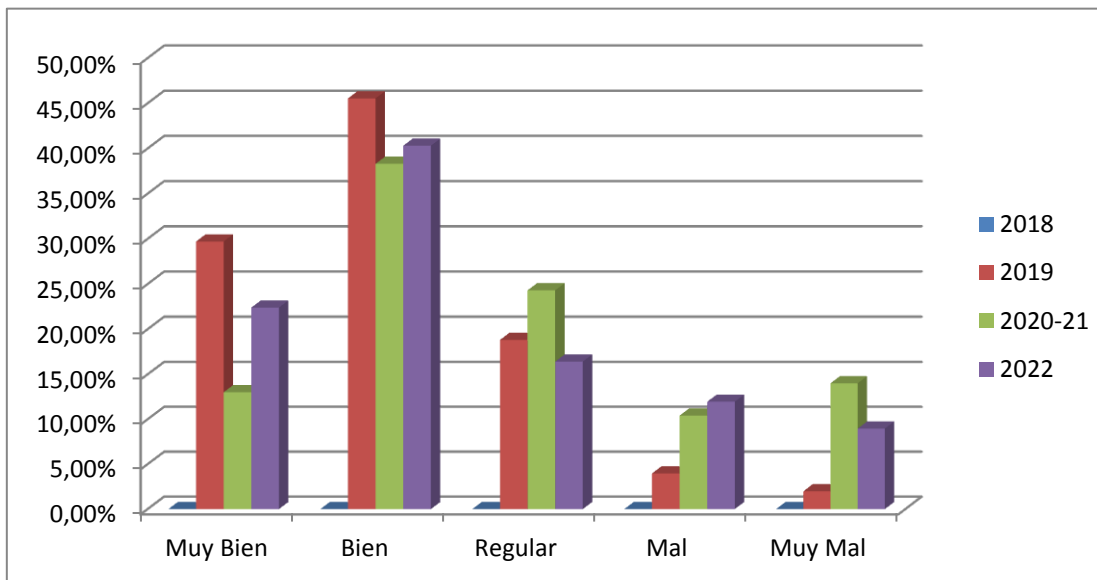




Acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	0,00%	29,70%	13,00%	22,39%
Bien (7-8)	0,00%	45,54%	38,30%	40,30%
Regular (5-6)	0,00%	18,81%	24,30%	16,42%
Mal (3-4)	0,00%	3,96%	10,40%	11,94%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	1,98%	14,00%	8,96%
SATISFECHO	0,00%	75,25%	51,30%	62,68%
REGULAR	0,00%	18,81%	24,30%	16,42%
INSATISFECHO	0,00%	5,94%	24,40%	20,90%

En cuanto a las acciones en materia de políticas sociales y medioambientales fomentadas por el Ayuntamiento a través de la contratación pública se observa una mejoría en las puntuaciones de 7 a 10 lo que se traduce en un notable incremento en la satisfacción, esto supone una bajada de los índices Regular e Insatisfechos.

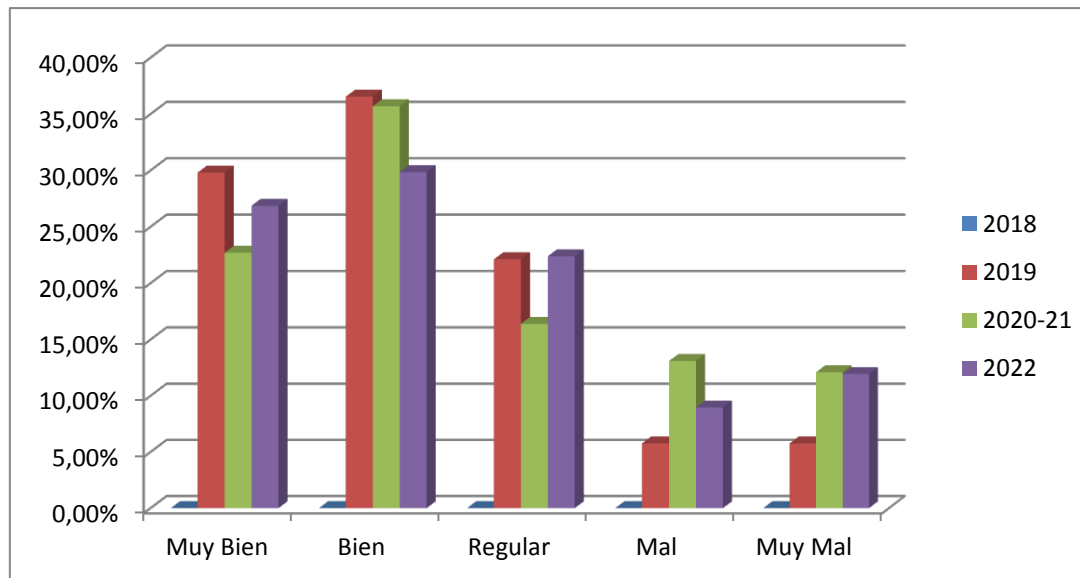




Como sujetos obligados a ello, facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	0,00%	29,81%	22,70%	26,87%
Bien (7-8)	0,00%	36,54%	35,70%	29,85%
Regular (5-6)	0,00%	22,12%	16,40%	22,39%
Mal (3-4)	0,00%	5,77%	13,10%	8,96%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	5,77%	12,10%	11,94%
SATISFECHO	0,00%	66,35%	58,40%	56,72%
REGULAR	0,00%	22,12%	16,40%	22,38%
INSATISFECHO	0,00%	11,54%	25,20%	20,90%

En cuanto a la facilidad para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento se ha producido un ligero descenso en la satisfacción del 1,68% respecto al año anterior propiciado por la caída en las puntuaciones 7 y 8, ya que 9-10 si se han incrementado. La Satisfacción Regular también ha sufrido un incremento.

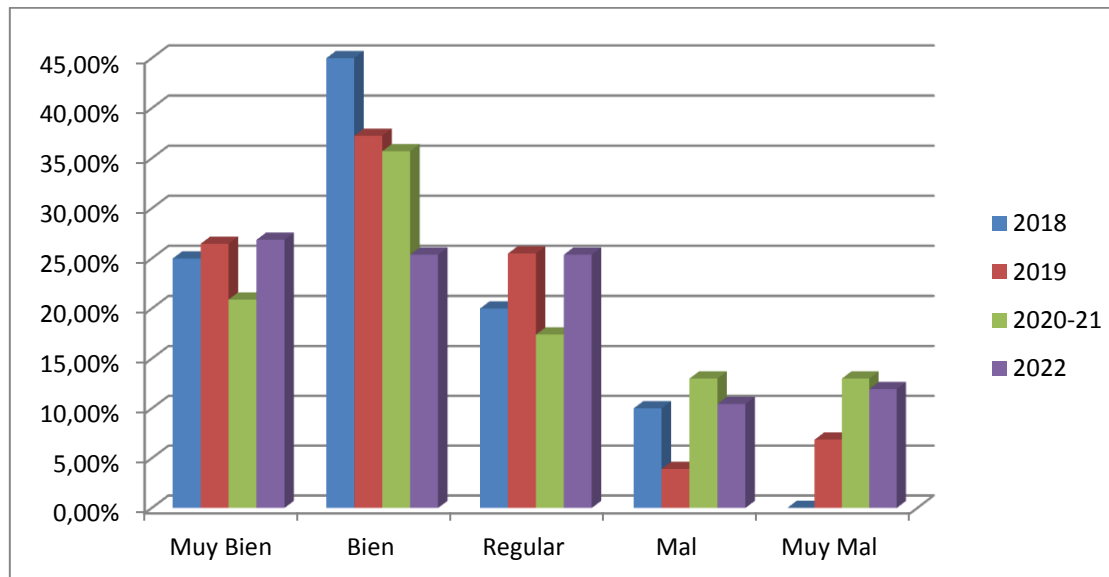




Sede electrónica

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	25,00%	26,47%	20,90%	26,87%
Bien (7-8)	45,00%	37,25%	35,70%	25,37%
Regular (5-6)	20,00%	25,49%	17,40%	25,37%
Mal (3-4)	10,00%	3,92%	13,00%	10,45%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	6,86%	13,00%	11,94%
SATISFECHO	70,00%	63,73%	56,60%	52,24%
REGULAR	20,00%	25,49%	17,40%	25,37%
INSATISFECHO	10,00%	10,78%	26,00%	22,39%

En cuanto a la sede electrónica del Ayuntamiento los encuestados han aumentado las puntuaciones 9-10 pero han disminuido en mayor proporción las puntuaciones 7-8 con lo que la Satisfacción se ha visto disminuida en su conjunto en un 4,36%. La satisfacción Regular también se ha visto incrementada aunque el número de insatisfechos ha descendido desde un 26% a un 22,39%.

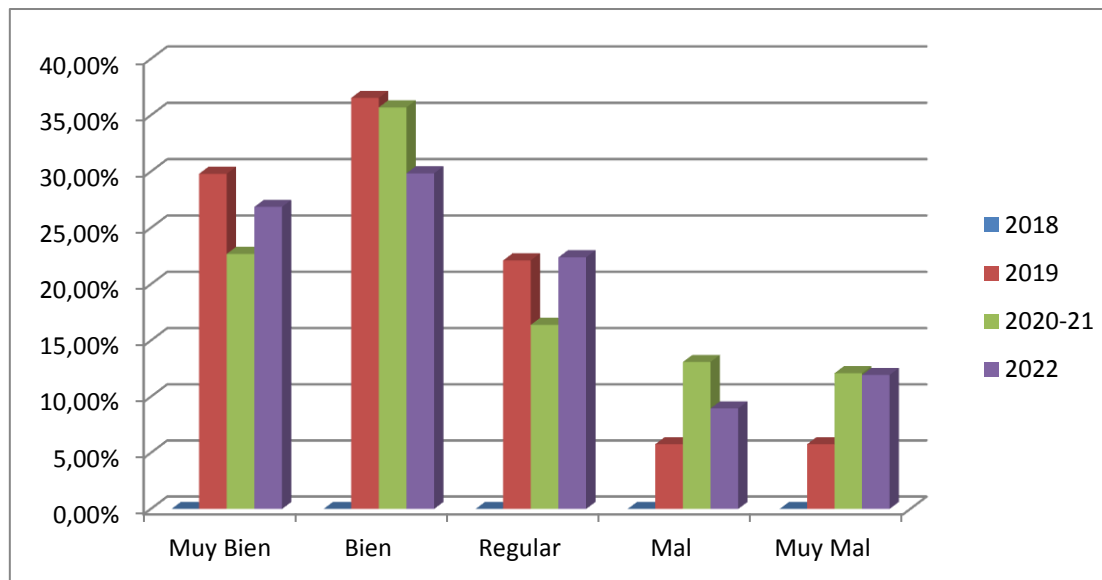




Satisfacción general con el Ayuntamiento de Logroño

Valoración	2018	2019	2020-21	2022
Muy Bien (9-10)	10,00%	32,67%	18,30%	25,37%
Bien (7-8)	45,00%	37,62%	40,00%	44,78%
Regular (5-6)	40,00%	22,77%	19,10%	13,43%
Mal (3-4)	5,00%	6,93%	10,40%	4,48%
Muy Mal (0-1-2)	0,00%	0,99%	12,10%	11,94%
SATISFECHO	55,00%	70,30%	58,40%	70,15%
REGULAR	40,00%	22,77%	19,10%	13,43%
INSATISFECHO	5,00%	7,92%	22,50%	16,42%

En cuanto a la satisfacción general con el Ayuntamiento, esta se ha visto incrementada en un 11,75% gracias al aumento en las puntuaciones que van de 7 a 10. También se ha producido un descenso en la Satisfacción Regular e Insatisfacción, lo que mejora notablemente los datos del año anterior.





6. ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES

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

¿Tiene alguna SUGERENCIA para mejorar la calidad en los servicios que recibe del Ayuntamiento?
Gracias por la atención que nos dispensan a las ONG`S
Ayudar a ser posible un poco más en las propuestas de actividades culturales que organizamos las asociaciones musicales en Logroño, ya que es muy difícil (por no decir imposible) conseguir algún tipo de ayuda o facilidad para llevar a cabo en nuestra ciudad, eventos que nos cuesta muchísimo sacar adelante y los cuales obtienen un resultado muy atractivo para la ciudad cada vez que se lleva a cabo.
Seguir fomentando el cuidado y protección del medio ambiente y propiciando una ciudad más sostenible y menos contaminada para que nuestros hijos tengan una vida mejor.
Más facilidades para realizar actividades en la ciudad. Menos trabas y mucha más rapidez en los trámites. Renovar y ampliar recursos del Parque de Servicios: tableros, mesas y caballetes, casetas, carpas, etc. Y facilitar trámites de transporte y montaje a asociaciones, con gratuidad y calidad.
La participación ciudadana se produce antes de publicar en medios las medidas aprobadas, si no es un trampantojo. La política se hace en la calle, no es de recibo que un Alcalde no se reúna con las organizaciones vecinales más que en el Ayuntamiento, la ciudad es lo que hay alrededor de ese edificio. La ciudad existe también fuera del centro y la autovía, necesita accesos dignos y dotaciones para que no se grave injustamente a las familias jóvenes con gastos en desplazamiento que crean desigualdad. El voto no es un cheque en blanco, hay que democratizar los comportamientos del gobierno del consistorio, la imposición es un mal camino.
Los accesos a la información, trámites, impresos, etc. on-line siguen siendo muy dificultosos. Las relaciones con el sector de la discapacidad para trabajar conjuntamente en la mejora de los servicios municipales a dichos ciudadanos/as se han abandonado.
Un ayuntamiento debe trabajar por y para sus vecinos, no para instaurar sus ideales



Falta de personal contratado
Prácticamente nula la compra pública responsable y la introducción de las cláusulas sociales.
Presupuesto participativo sin desarrollar
Incorrecta la página web.
Las instancias electrónicas tardan muchísimo en llegar a su destinatario.

No puedo entender las citas previas, y la dificultades que pone los trabajadores

Servicio página sede electrónica, poder tramitar tema subvenciones desde donde se da la información como la comunidad opción tramitar incluida. Gracias

La atención telefónica en el 941277000 para contactar con departamentos o con personal del Ayuntamiento es terrible, no contestan o tardan en responder, hay que llamar varias veces hasta que consigues que te atiendan. Si llamas al 010, nos dicen que es al 941277000 al que tenemos que llamar

Documentación con lenguaje inclusivo, servicio de información y guía para presentar solicitudes de forma telemática, envío de sms o Whas para información y plazo de solicitudes, mejora de la web.

De lo único que pondría una queja seria del parque de servicios.

No dar por hecho que todos podemos o sabemos manejar ordenadores para comunicarnos.

Alguna vez se tarda mucho pero en general estamos satisfechos

Actualizar contenidos de la web y modificarla para que sea más sencilla



Mejorar la comunicación con las asociaciones. Facilitar las gestiones de comunicación digital y más apoyo de la Policía Local en actos públicos.

Mejor atención y trato así como adaptarse a las necesidades solicitadas.

Los jardines están descuidados con la hierba demasiado alta sin abonar y en otros seca y sucios. Hay una zona en los Lirios una pantalla de pinos pegando a la vía que hay plantas secas y calvas y cada día están peor. Hierbajos en las fachadas de las casas el personal de limpieza y jardines pasan más tiempo mirando que trabajando l. Los alcorques de los árboles con hierbas demasiado altas con peligro de incendio que se pueden quemar los coches que están aparcados Ósea jardines y calles cada día más sucias y descuidadas en el barrio de los Lirios necesitamos zonas que los niños puedan jugar y hacer deporte y las dotaciones prometidas y aprobadas en sucesivos plenos como la pasarela el colegio centro joven etc. Demasiado ruido en las casas cercanas a la circunvalación y a la vía del ferrocarril con paso de mercancías súper peligrosas y explosivas cercanas a las viviendas. Se podría mejorar con el soterramiento de la vía y mamparas anti sonoras. Los carriles bici hay otras alternativas mejores y más seguras que no quisieron oír El acceso al parque del Iregua es imposible para personas con movilidad reducida denunciado muchas veces El puente sobre la autovía se suben los niños por el costado de hormigón puede haber alguna desgracia En fin podríamos seguir la verdad es que no estamos contentos con el equipo de gobierno del PSOE en el Ayuntamiento cuyo alcalde no nos ha visitado en toda legislatura. Si tendría que destacar algo positivo es para el parque de servicios siempre nos han atendido correctamente. Esperemos que con el cambio de gobierno en el Ayuntamiento y en la Comunidad esto mejore. Incluyendo la cita previa que es una vergüenza.

EXISTENCIA DE FUNCIONARIAS/OS QUE SEAN PERSONAS DE CONTACTO CON LAS DIFERENTES ENTIDADES DE LA CIUDAD; MEJORA DEL SISTEMA DE REGISTRO MUNICIPAL; REDUCCIÓN DE LA BUROCRACIA EN SOLICITUDES Y JUSTIFICACIONES QUE SON ANUALES O PERIÓDICAS;...

Deberían tener en cuenta la escasa accesibilidad de gente no informatizada

Mala gestión de los polideportivos escolares por Logroño Deporte

Que se ponga el alcalde o su responsable en contacto con nosotros



Eliminar las citas previas. Agilidad en los servicios. Claridad y facilidad de uso en la web

NO

De las 25 observaciones recibidas de los encuestados, extraemos las siguientes conclusiones:

A. En cuanto a las INSTALACIONES Y RECURSOS CEDIDOS POR EL AYUNTAMIENTO

- Atención telefónica en el 941277000 para contactar con departamento o personal del Ayuntamiento es terrible.
- Reclaman la falta de personal.
- Se necesitan más facilidades para poder realizar actividades en la ciudad. Menos trabas y más rapidez en los trámites.
- Mejorar la comunicación con las asociaciones

B. En cuanto a la MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS Y EMPRESAS

- Adecuación de las actividades municipales a las propuestas culturales organizadas por las asociaciones, consideran difícil obtener cualquier tipo de ayuda y colaboración.
- Reclaman mejor atención y trato así como adaptarse a las necesidades solicitadas.
- Renovar y ampliar recursos para las asociaciones (más apoyo por parte de parque de servicios para el transporte y montaje)
- Solicitan en general una mejora en los canales de comunicación con el Ayuntamiento.(Servicios de información y guía para presentar solicitudes de forma telemática, envío de sms o Whashapp para información y plazo de solicitudes)

C. APOYO AL FOMENTO DE LA EXCELENCIA

- Reclaman un Presupuesto participativo que esta sin desarrollar.
- Consideran prácticamente nula la compra pública responsable y la introducción de las cláusulas sociales.
- Falta de comunicación con las asociaciones.



D. En cuanto al BUEN GOBIERNO:

- Mayor participación ciudadana antes de adoptar medidas por parte de la clase política.
- Seguir fomentando el cuidado y protección del medio ambiente y propiciando una ciudad más sostenible y menos contaminada
- Prácticamente nula la compra pública responsable y la introducción de las cláusulas sociales.

E. Una gran parte de las sugerencias están relacionadas con la ESTRATEGIA DIGITAL:

- Debería tenerse en cuenta la escasa accesibilidad de gente no informatizada.
- Apoyo a las personas con problemas para relacionarse electrónicamente con la Administración, no dar por hecho que todos podemos o sabemos manejar ordenadores para comunicarnos.
- Mejora de la sede electrónica, ya que las instancias electrónicas tardan muchísimo en llegar a sus destinatarios., también que se puedan tramitar subvenciones desde donde se da la información, como sucede en el Gobierno de La Rioja.
- Corrección de la página web hay que mejorarla, actualizar su contenido y hacerla más sencilla.
- El acceso a la información, trámites, impresos, etc. on line sigue siendo muy dificultoso.