

## FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS AYUNTAMIENTOS Y OTRAS ENTIDADES LOCALES

### “GUÍA DE INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS PARA LAS POLÍTICAS LOCALES DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

A continuación, se expone la ficha de buenas prácticas elaborada con la que se busca recopilar la información necesaria para elaborar el último epígrafe de la futura “Guía de Instrumentos y Herramientas para las Políticas Locales de Transparencia y Participación Ciudadana” de la FEMP y el Gobierno de Aragón. Se tratará con ello, de recopilar una serie de experiencias destacables para seleccionar aquellas que puedan catalogarse como buenas prácticas y que permitan ejemplificar actuaciones en torno al contenido del resto del documento.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Título de la experiencia:

Encuesta de calidad de vida y servicios

2. Nombre de la entidad impulsora (Entidad Local):

Ayuntamiento de Catarroja

3. Ámbito de actuación

- Provincia
- Comarca
- Municipio X
- Distrito/barrio

4. Fechas de inicio y finalización:

La encuesta se realiza con carácter bienal desde el año 2002.

5. Estado de ejecución:

- Inicial
- Avanzada X
- Finalizada

6. Datos de la persona de contacto

Nombre: Rafael Sanchis Muñoz

Cargo: Concejales del área de participación ciudadana y servicios a las personas

Contacto (dirección postal, página web, e-mail y/o teléfono): Ayuntamiento de Catarroja, Avda. Camí Reial, nº 22, 46.470 – Catarroja (Valencia). Página web: [www.catarroja.es](http://www.catarroja.es). c/e: [rsanchis@catarroja.es](mailto:rsanchis@catarroja.es), teléfono: 96 126 13 01 ext. 270

Nombre: M<sup>a</sup> José Carretero Jiménez

Cargo: Directora del área de participación ciudadana y servicios a las personas.

Contacto (dirección postal, página web, e-mail y/o teléfono): Ayuntamiento de Catarroja, Avda. Camí Reial, nº 22, 46.470 – Catarroja (Valencia). Página web: [www.catarroja.es](http://www.catarroja.es). c/e: [mjcarretero@catarroja.es](mailto:mjcarretero@catarroja.es), teléfono: 96 126 13 01 ext. 264

## II. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EXPERIENCIA

7. Tipos de experiencia:

- Organización administrativa (participación, transparencia o gobierno abierto)
- Sistema de gestión de quejas y sugerencias
- Marco Normativo (normativa local en materia de transparencia y/o participación ciudadana)
- Portal web de transparencia y/o participación ciudadana
- Herramientas TICs para la participación ciudadana
- Proceso participativo para la elaboración de planes o normativa
- Presupuestos participativos
- Audiencias y foros
- Consultas/ referéndum
- Jurados ciudadanos
- Órganos de participación (Consejos, Asambleas, Comisiones vecinales, Comités asesores, Coordinadora ciudadana, Observatorio...)
- Fomento o apoyo del/al asociacionismo
- Formación en materia de participación ciudadana
- Otros. ¿Cuáles?: Encuesta que recoge las percepciones de los vecinos sobre el municipio y su evolución.

8. Objetivos:

Proveer de datos para la gestión municipal a través de la realización de una encuesta representativa, sobre los siguientes aspectos:

- Calidad de vida actual y futura.
- Principales problemas de vivir en Catarroja
- Satisfacción con los servicios municipales

- Cantidad y calidad de las dotaciones de servicios en Catarroja
- Hábitos de los residentes en Catarroja (movilidad, trabajo, estudios, ocio, hábitos de compra, etc.).
- Uso de las TIC's, incluyendo portal de administración electrónica municipal.
- Canales de información.

Al realizarse la encuesta con una frecuencia bienal se consiguen los siguientes objetivos:

- Evaluar las políticas municipales que se desarrollan, desde el punto de vista del impacto en la calidad de vida de los vecinos.
- Detectar los problemas de los ciudadanos para incorporarlos a la planificación municipal.
- Ayudar a la toma de decisiones en cuanto a las inversiones a realizar.

#### 9. Descripción del contexto de actuación:

La primera encuesta de calidad de vida y servicios se hizo dentro del plan estratégico "Catarroja 2010". A partir de este momento se ha venido realizando de una manera periódica, lo que permite incorporar la voz del ciudadano en la gestión municipal. Hay que destacar que al ser una encuesta realizada a una muestra representativa, cumpliendo todos los principios metodológicos, permite asegurar la calidad de los datos que se obtienen.

Además, estas encuestas se encuadran dentro del plan de calidad del Ayuntamiento, permitiendo completar el círculo de mejora continua en la gestión de las políticas públicas locales.

### III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA, METODOLOGÍA, RECURSOS Y DIFUSIÓN

#### 10. Breve descripción de la experiencia y acciones desarrolladas

La encuesta se realiza a una muestra representativa de la población de 16 años o más, con un error muestral inferior al 5 %. La encuesta se realiza mediante una entrevista telefónica de una duración aproximada de 15 minutos.

En esta encuesta se establecen cuotas por sexo, edad y barrios del municipio. De esta manera se pueden obtener datos diferenciados que permitan identificar tendencias distintas en los diferentes barrios si se obtienen valores significativamente menores o mayores respecto al total. Estos resultados son utilizados por las concejalías de barrio en su labor.

En el mismo sentido se utilizan los datos referidos a sexo y a la edad.

#### 11. Planificación, organización y puesta en marcha:

El trabajo de campo se intenta siempre planificar en las mismas fechas para evitar que se produzcan variaciones que se puedan deber a la estacionalidad. Normalmente se realiza en el mes de noviembre y, en alguna ocasión, se ha realizado en febrero del año siguiente.

**12. Descripción de la metodología** (fases de actuación, mapa de actores o participantes, técnicas, instrumentos o herramientas):

Las características técnicas comunes a las investigaciones realizadas son:

- Universo: residentes de 16 años o más en el municipio de Catarroja.
- Técnica de la entrevista: encuesta telefónica mediante sistema CATI (asistida por ordenador) con una duración en torno a los 15 minutos.
- Tamaño muestral: se realizan entre 600-900 entrevistas, con un error muestral inferior al +/- 5 % para un intervalo del 95,5%.

Los criterios tenidos en cuenta para la distribución de la muestra son:

- Del hogar: aleatorio no proporcional por secciones censales, se establecen muestras fijas para alcanzar unos márgenes de error similares y se ponderan posteriormente para que representen fielmente a la realidad.
- Del individuo: aleatorio proporcional a las cuotas de sexo, edad, y sección censal.

Para el análisis de los resultados cuantitativos se aplica la significatividad estadística como uno de los parámetros de interpretación de los resultados.

El análisis de la información se realiza para los resultados globales y para los resultados obtenidos para cada una de las variables de análisis que aporta información complementaria y de interés: sexo, edad, nivel socioeconómico y zonas.

A partir de la información obtenida, se analizan los aspectos clave e insatisfacción y los aspectos claves de satisfacción utilizando el modelo KDA. Este modelo se basa en que no todos los atributos producen insatisfacción de igual manera si se cumplen o no, distinguiendo tres tipos:

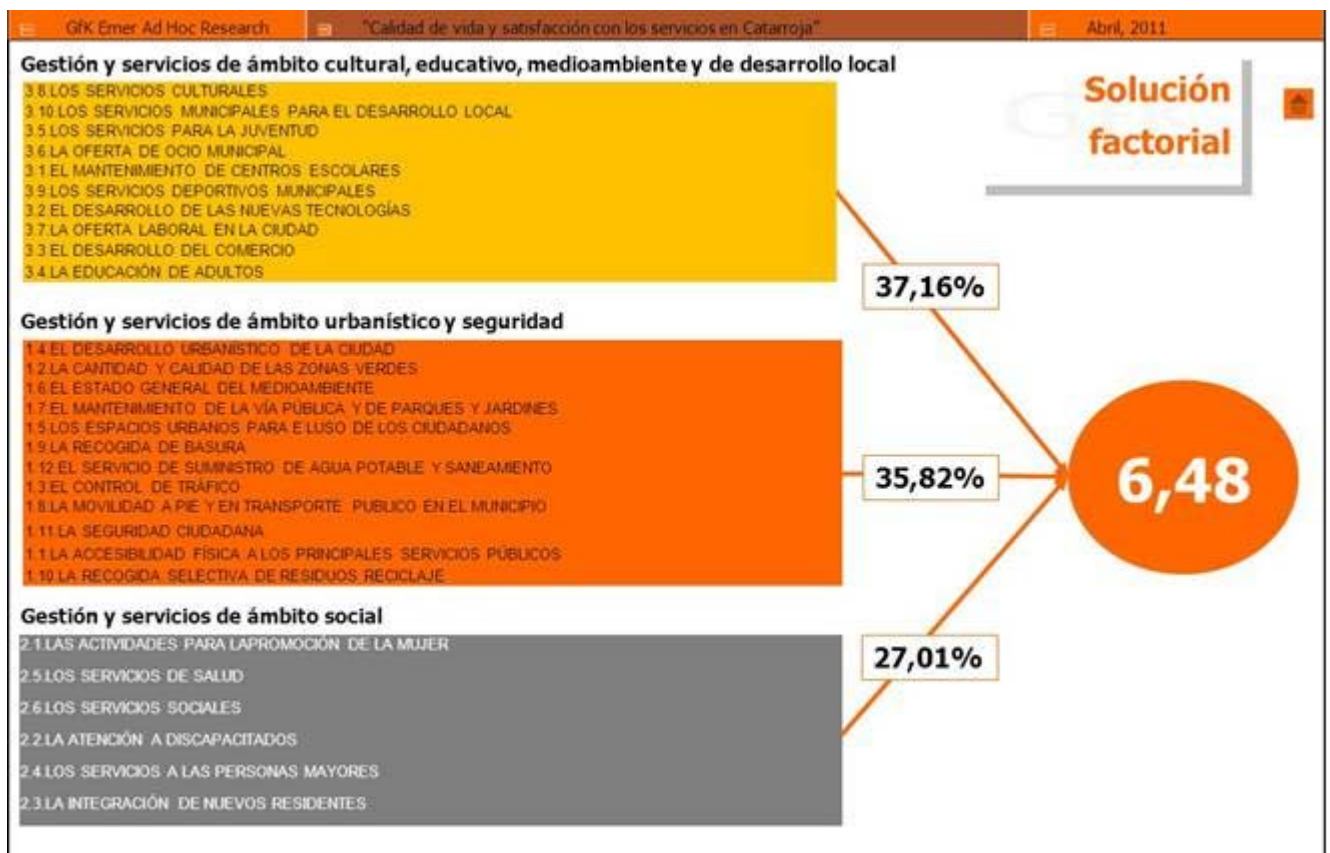
- Lo esperado: atributos mínimos que causan insatisfacción si no se cumplen, pero con escaso impacto en la creación de satisfacción.
- Lo deseado: genera satisfacción proporcionalmente a su cumplimiento.
- Lo atractivo: origina satisfacción positiva, pero no provoca insatisfacción si no se cumple.

Partiendo de aquí, se determinan los aspectos claves de la insatisfacción (KDA) que son aquellos que mejor explican la insatisfacción con la valoración global. Estos atributos esperados o deseados producen alta insatisfacción global; y los

aspectos clave de satisfacción (KEA) con la valoración global, que son atributos deseados o atractivos que conducen a la fidelización del cliente.

De esta manera se obtienen cuáles son las “palancas” que explican la insatisfacción o satisfacción con los diferentes servicios municipales.

Complementariamente se realiza un análisis factorial para determinar el peso que en la satisfacción global tienen los servicios municipales, agrupados por áreas de interés. Como ejemplo de resultado, se adjunta el siguiente gráfico:



### 13. Recursos movilizados con la experiencia

#### 13.1 Recursos económicos

La encuesta correspondiente a 2002 estaba incluida dentro de plan estratégico Catarroja 2010.

2004.....	19.995,00 €
2006.....	21.413,01 €
2008.....	23.211,00 €
2011.....	16.500,00 €

#### 13.2 Apoyos externos recibidos

La encuesta se ha realizado con presupuesto propio.

### 13.3 Recursos humanos (Descripción del personal movilizado en la experiencia)

La encuesta se realiza por contratación externa de una empresa especializada. El servicio municipal responsable de la encuesta es el de desarrollo local y participación ciudadana, en el que trabajan 3 personas.

### 13.4 Recursos materiales (materiales, herramientas TICs, locales o espacios de reunión, etc.).

No son necesarios.

### 14. Descripción de la información difundida durante el desarrollo de la experiencia (Tipos de información, canales utilizados, alcance de la difusión y conocimiento de la experiencia entre la ciudadanía de la entidad local, etc.)

La información se ha utilizado a nivel interno de gestión para la elaboración de los planes de actuación municipal y en los presupuestos municipales. Estos documentos son públicos y se recogen en la web municipal.

## IV. RESULTADOS DE LA EXPERIENCIA

### 15. Descripción general de los resultados alcanzados (Y, en su caso, evaluación de la experiencia, lecciones aprendidas, éxitos o fracasos, claves del éxito, transferibilidad, etc.):

Disponer de una serie temporal de datos sobre la evolución de la calidad de vida y servicios es fundamental en la mejora de los servicios que presta el Ayuntamiento a sus vecinos. Para ello, se ha desarrollado un modelo de formulario que se aplica en todas las encuestas realizadas, ajustando su diseño para adaptarlo a las necesidades municipales. Este formulario se adjunta como anexo.

Los resultados de estas encuestas se presentan a los representantes políticos y a directores de área y servicio para que sean conocedores y puedan utilizar los datos en su gestión diaria. De esta manera se facilita el proceso de toma de decisiones, introduciendo datos que sean relevantes para incluir la voz del ciudadano en el mismo.

Esta encuesta, además, es complementaria con los estudios socioeconómicos que se realizan en el municipio, también con un carácter bienal y que permiten complementar los datos obtenidos con otros relativos a la evolución demográfica, la evolución sectores económicos y evolución del empleo. La complementariedad de estos dos instrumentos de medida es uno de los factores de éxito.

Esta experiencia es fácilmente transferible y permitiría la comparación de datos entre municipios.

**16. Número y perfil de los participantes** en la experiencia

No aplica en este caso.

**17. Impacto** en la política pública local (sectorial o de transparencia y participación ciudadana)

Como se ha señalado anteriormente, la encuesta es utilizada en la elaboración del presupuesto municipal y de los planes de acción municipal que son los documentos básicos de planificación de las políticas municipales. En el caso del plan de acción municipal se trata de un documento plurianual, que establece objetivos a corto y medio plazo.

## V. CONCLUSIONES

**18. Motivos por los que se considera una experiencia destacable o innovadora**

El contar con información periódica y sistemática de la opinión de los vecinos no es algo frecuente en las entidades locales de nuestro tamaño. Además, acompañar esta encuesta con otro tipo de estudios, tales como el estudio socioeconómico u otros de carácter puntual (limpieza viaria, seguridad ciudadana, etc.) supone una mejora significativa a la hora de la planificación y la gestión de los recursos.

**19. Retos** que atender y afrontar en el futuro

El reto más importante sería poder aumentar el tamaño de la muestra para así disponer de datos representativos de todas las variables que se preguntan, tanto en los distintos barrios, como por grupos de edad y sexo. Esto supondría una mejora considerable al poder identificar de manera más exacta los problemas que afectan a zonas o colectivos concretos dentro del municipio.

**20. Aspectos transferibles** o replicables a otras entidades locales

La metodología y el modelo de cuestionario son fácilmente transferibles a otras entidades locales.

**ANEXO: Modelo de cuestionario. Opinión de los ciudadanos de Catarroja.**

**C.1 ¿Su residencia habitual es en Catarroja?**

Si  → Pasar a P.2.  
No  → Fin de la entrevista

**C.2 ¿Cuántos Años lleva viviendo en el municipio?**

.

**C.3 ¿Podría indicarme su edad?**

*En el caso que la persona se sintiera incómoda en informar de la edad. Relanzar la pregunta*

**¿En qué intervalo de edad se sitúa?**

De 16 a 25 años   
De 26 a 45 años   
De 46 a 65 años   
Más de 65 años

**C.4 Anotar sexo**

Hombre   
Mujer



## SATISFACCIÓN GENERAL

**P.4. ¿Cuáles son, a su juicio, los tres principales problemas que existen actualmente en Catarroja?**

Entrevistador: espontáneo no leer ni sugerir. Respuesta múltiple.

**P.5 Y ¿cuáles son los tres principales problemas que le afectan a Vd.?**

Entrevistador: espontáneo no leer ni sugerir. Respuesta múltiple.

**P.6. Desde su punto de vista, ¿cuál es su opinión respecto a la calidad de vida que tiene en Catarroja?**

- Muy buena
- Buena  → P.10. P.3
- Regular  P
- Mala  → P.7
- Muy mala

**P.7. ¿Por qué cree que la calidad de vida de Catarroja no es buena?**

Entrevistador: espontáneo no leer ni sugerir. Respuesta múltiple.

**P.10. Pensando en el futuro, Vd. ¿cómo cree que evolucionará la calidad de vida de Catarroja en los próximos 2 años,? (ENT.: LEER ESCALA)**

- Mejorará mucho
- Mejorará algo  → P.12. }
- Se mantendrá
- Empeorará algo  → P.11. }
- Empeorará mucho

**P.11. ¿Por qué cree que empeorará la calidad de vida en Catarroja?**

**ENTREVISTADOR:**

Entrevistador: espontáneo no leer ni sugerir. Respuesta múltiple.

## HABITOS

**P.12 ¿Dónde realiza principalmente las siguientes actividades?**

	Catarroja	Valencia	Otros municipios (especificar) * (precodificar municipios)
<b>Trabajo</b>			
<b>Estudios</b>			
<b>Compras de alimentación</b>			
<b>Compras de equipamiento personal:</b> ropa, zapatos, etc.			
<b>Compras de equipamiento de hogar:</b> muebles, electrodomésticos, etc.			
<b>Ocio</b>			

**P.13. ¿Qué tipo de transporte utiliza habitualmente para cada actividad?**

	Vehículo propio (coche o moto)	Transporte público	A pie o en bicicleta
<b>Trabajo</b>			
<b>Estudios</b>			
<b>Compras de alimentación</b>			
<b>Compras de equipamiento personal:</b> ropa, zapatos, etc.			
<b>Compras de equipamiento de hogar:</b> muebles, electrodomésticos, etc.			
<b>Ocio</b>			

## SATISFACCIÓN EN ELEMENTOS CONCRETOS

**P.14.a** A continuación me gustaría que valorara cada uno de los servicios o gestiones municipales que le indico a continuación respecto a tres ámbitos municipales. Piense, por favor, en la gestión y los servicios que se ofrecen desde el Ayuntamiento de Catarroja, no desde el Gobierno autonómico o estatal. Para contestar utilice una escala de 0 a 10 donde, 0 significa que está totalmente insatisfecho con los servicios en general y 10 significa que está

**totalmente satisfecho.** (Programador: Presentación aleatoria de los ítems y de los bloques de ítems)

**a. En primer lugar valoraremos la gestión y servicios de ámbito urbanístico, medioambiental y seguridad**

		P.14a
	Accesibilidad física a los principales servicios públicos, es decir, rampas de acceso en aceras y servicios públicos, etc	1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Cantidad y calidad de las zonas verdes	2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Control de tráfico	3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Desarrollo urbanístico de la ciudad, es decir, el crecimiento urbano	4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Espacios urbanos para el uso de los ciudadanos: plazas, jardines, etc.	5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Estado general del medioambiente	6 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Mantenimiento y limpieza de la vía pública, parques, jardines, calles, alumbrado.	7 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Movilidad a pie y en transporte público en el municipio	8 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Recogida de basura	9 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Recogida selectiva de residuos, reciclaje	10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Seguridad ciudadana	11 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Servicio de suministro de agua potable, y , saneamiento	12 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**b. Ahora valoraremos la gestión y servicios de ámbito social**

		P.14a
	Actividades para la promoción de la mujer	13 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Atención a discapacitados	14 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Integración de nuevos residentes.	15 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Servicios a las personas mayores	16 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Servicios de salud	17 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Servicios sociales: para la familia y menores	18 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**c. Ahora valoraremos la gestión y servicios de ámbito cultural, educativo y de desarrollo local**

		P.14 <sup>a</sup>
	Mantenimiento de centros escolares	19 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Desarrollo de las nuevas tecnologías: utilización de ordenadores, acceso a internet, etc.	20 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Desarrollo del comercio	21 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Educación de adultos	22 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Servicios para la juventud	23 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Oferta de ocio municipal	24 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Oferta laboral en la ciudad	25 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Servicios culturales : Biblioteca, teatro, conciertos	26 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Servicios deportivos municipales	27 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Servicios municipales para el desarrollo local: empleo, creación empresas, atención a comercios, atención a las empresas	28 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**P.14.b** Después de habernos indicado sus valoraciones individuales, me gustaría que valorara la gestión y los servicios municipales en general . Piense, por favor, en la gestión y los servicios que se ofrecen desde el Ayuntamiento de Catarroja, no desde el Gobierno autonómico o estatal. Para contestar utilice una escala de 0 a 10.

**P.15.a ¿Conoce las Concejalías de Barrio?**

Si  → Pasar a P.15.b  
No  → Pasar a P.15.c

**P.15.b ¿Ha utilizado las Concejalías de Barrio en alguna ocasión?**

Si   
No

**P.15.c ¿Cómo valora las Concejalías de Barrio? Para contestar utilice una escala de 0 a 10 donde, 0 significa que su valoración es totalmente negativa y 10 significa que su valoración es totalmente positiva. Recuerde que también puede utilizar puntuaciones intermedias para matizar su valoración.**

**P.16.a ¿Tiene hijos menores de 3 años o en edad escolar? .**

Si  → Pasar a P.16.b.

No  → Pasar a P.16.c

**P.16.b Si es así, indique la valoración de 0 a 10 de los siguientes servicios municipales:** (Programador: presentación aleatoria de los ítems)

Actividades infantiles	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Oferta educativa complementaria : Animación a la lectura, anem al teatre	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ayudas municipales para guarderías	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ayudas municipales para becas de libros	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Escoleta matinerera	5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**P.16.c Indíquenos si la oferta de dotaciones (infraestructuras) de Catarroja, le parece adecuada, en cantidad y calidad, para cada tipo de equipamiento que le leeré a continuación:** (Programador: presentación aleatoria de las dotaciones)

	Cantidad		Calidad	
	Insuficiente	Suficiente	Insuficiente	Suficiente
Sanitarios				
Dirigidos a personas mayores				
Educativos				
Culturales				
Deportivos				
Dirigidos a lo juventud				
Ocio.				
Dirigidos a la infancia				
Infraestructura en evacuación de aguas pluviales (alcantarillado, imbornales, etc.)				

A continuación le voy a realizar unas preguntas sobre las nuevas tecnologías

**P.21 ¿Ha utilizado en el último mes un ordenador?**

SI   
No

**P.22 ¿Existe en su casa algún ordenador?**

SI  Pasar a P.23  
No  Pasar a P.24

**P.23 ¿Tiene en su casa acceso a Internet?**

SI   
No

**P.24 ¿Se ha conectado alguna vez a Internet?**

SI  Pasar a P.25  
No  Pasar a P.33.a

**P.25. ¿Conoce la Web municipal de Catarroja?**

SI  Pasar a P.27.a  
No  Pasar a P.33.a

**P.27a ¿Se ha conectado alguna vez a la Web municipal de Catarroja?**

SI  Pasar a P.26 No  Pasar a P.33.a

**P.26 ¿Cómo valora la utilidad de la Web municipal de Catarroja?**

(Programación: ojo cambio de orden)

Muy útil   
Útil   
No muy útil   
Nada útil

**P.27b. ¿A qué se ha conectado?**

Entrevistador: espontáneo no leer ni sugerir. Respuesta múltiple.

**P.28 ¿Sabe que es el proyecto CAVI Portal ciudadanía?**

SI  Pasar a P.30  
No  Pasar a P.33.a

**P.30 ¿Se ha conectado alguna vez al proyecto CAVI Portal ciudadanía?**

SI  Pasar a P.29  
No  Pasar a P.33.a

**P.29 ¿Cómo valora la utilidad de uso del proyecto CAVI Portal ciudadanía?**  
(Programación: ojo cambio de orden)

- Muy útil
- Útil
- No muy útil
- Nada útil

**P.32 ¿Qué servicio/s cree que se deberían incorporar y que actualmente no ofrece?**

Entrevistador: espontáneo no leer ni sugerir. Respuesta múltiple.

**P.34 ¿En que grado se siente informado de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Catarroja: Culturales, Educación, Juventud, limpieza viaria, medioambiente, Mujer, Mayores?**

- Me siento muy informado  Pasar a P.35
- Me siento bastante informado  Pasar a P.35
- Me siento poco informado  Pasar a P.35
- Me siento nada informado  Pasar a P.38

**P.35. ¿Cómo conoce las actividades que realiza el Ayuntamiento de Catarroja en cuanto a actividades Culturales, Educación, Juventud, Mujer, Mayores?**

Entrevistador: espontáneo no leer ni sugerir. Respuesta múltiple.

**P.38 ¿Conoce “El Periòdic de Catarroja”, que edita el Ayuntamiento? Aclarar que no se refiere a la prensa gratuita como “Tu periódico Local” o “Crónica Local”**

- Sí  Pasar a P.39
- No  Pasar a P.42

**P.39 ¿Recibe “El Periòdic de Catarroja” en su hogar?**

- Sí
- No

**P.40 ¿Lo lee habitualmente?**

- Sí  Pasar a P.42
- No  Pasar a P.41

**P.41 ¿Por qué motivo no lee “El Periòdic de Catarroja”, el BIM que edita el Ayuntamiento?**

Entrevistador: espontáneo no leer ni sugerir. Respuesta múltiple.

- No me interesa su contenido
- Está politizado por el gobierno actual
- No tengo tiempo
- No lo recibo
- Otros