



## Informe resumen de resultados de encuestas Ómnibus de 2014 para el Portal de Transparencia

### ÍNDICE

1. Introducción.
2. Ficha técnica de las encuestas.
3. Encuesta Ómnibus de Atención a la Ciudadanía.
4. Encuesta Ómnibus de Servicios a la Ciudadanía.
5. Encuesta Ómnibus de Servicios Socioculturales.
6. Encuesta Ómnibus de Servicios Técnicos 1.
7. Encuesta Ómnibus de Servicios Técnicos 2.

#### 1. Introducción.

Dentro del ámbito del Plan de Acción en Calidad para la Modernización, Innovación y el Desarrollo Organizativo (PAC-MIDO) del Ayuntamiento de Málaga, concretamente en relación al programa Evalúa, se recogen las actuaciones necesarias para el despliegue del Sistema de Evaluación de la Satisfacción, considerándose la evaluación de la satisfacción de los usuarios un instrumento de fundamental importancia en la mejora de los servicios.

Entre las herramientas de evaluación disponibles encontramos las encuestas Ómnibus, una tipología de estudio cuantitativo (encuesta, normalmente realizadas a través del canal telefónico) que nace para conocer el estado de la percepción de la atención (y otros aspectos concretos) en la ciudadanía.

Su objetivo es averiguar las tendencias que muestran las distintas variables que influyen en el servicio. Consiste en una batería de preguntas simples orientadas a evaluar el grado de conocimiento y satisfacción con los servicios, agrupándose las preguntas por temática similar en los siguientes tipos:

- Ómnibus de Atención a la Ciudadanía.
- Ómnibus de Servicios a la Ciudadanía.
- Ómnibus de Servicios Socioculturales.
- Ómnibus de Servicios Técnicos.

#### 2. Ficha técnica de las encuestas.

**Universo:** Población de Málaga mayor de 18 años, con al menos 2 años de residencia en Málaga.

**Muestra:** 196 elementos

**Error muestral:** 7 %

**P / Q =** 50/50



**Tipo de encuesta:** Telefónica, desde las dependencias del 010 (CME).

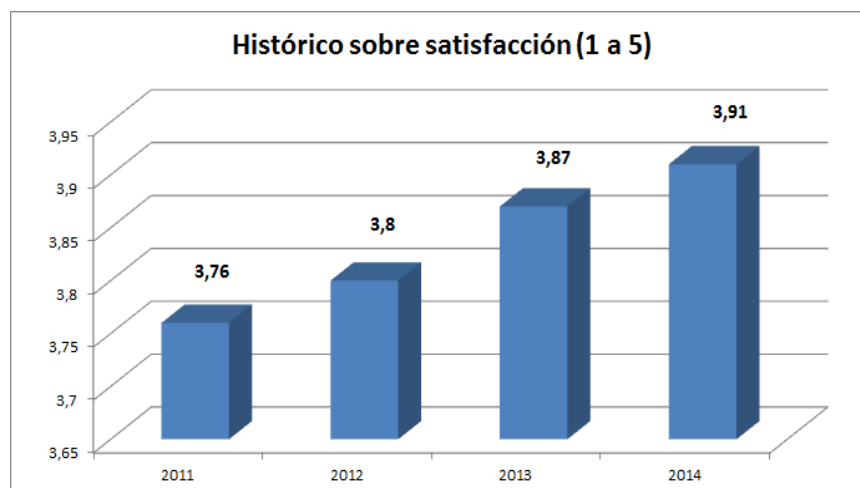
**Marco Muestral:** Guía de teléfonos; números elegidos al azar, para seleccionar ciudadanos con una residencia media de 2 años en el Municipio.

**Fechas:** Abril-Mayo de 2014 (Ómnibus de Atención a la Ciudadanía), Junio-Julio (primera oleada de Ómnibus de Servicios Técnicos), Julio-Agosto (segunda oleada de Ómnibus de Servicios Técnicos), Agosto-Septiembre (Ómnibus de Servicios a la Ciudadanía), Octubre-Noviembre (Ómnibus de Servicios Socioculturales)

### 3. Encuesta Ómnibus de Atención a la Ciudadanía.

NIVEL CONOCIMIENTO	SI	NO
OMAC	54%	46%
010	52%	48%
WWW.MALAGA.EU	49%	51%
QUEJAS Y SUGERENCIAS	32%	68%

SATISFACCIÓN	SI	NO	A MEDIAS
OMAC	91%	1%	8%
010	91%	0%	9%
WWW.MALAGA.EU	74%	3%	23%
QUEJAS Y SUGERENCIAS	64%	9%	27%





### 4. Encuesta Ómnibus de Servicios a la Ciudadanía.

#### Áreas/Departamentos que han participado en el estudio:

- CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS (CSSC)
- ÁREA DE DERECHOS SOCIALES
- EMPRESA MUNICIPAL MÁS CERCA
- ÁREA DE IGUALDAD
- INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA FORMACIÓN Y EL EMPLEO
- ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- JUNTAS MUNICIPALES DE DISTRITO
- PARCEMASA

#### Principales resultados obtenidos:

CONOCIMIENTO	SI	NO	OTRA RESP.
MÁS CERCA	24%	61%	15%
WEB IGUALDAD	12%	47%	41%

ÁREAS/DEPTAM	SERVICIOS MÁS CONOCIDOS
CSSC	AYUDA A DOMICILIO 46,7%
DERECHOS SOCIALES (MAYORES)	TALLERES PARAMAYORES 44,7%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	REGISTRO PAREJAS DE HECHO 33%

VALORACIÓN	MEDIA (1 a 5)	DESVIACIÓN TÍPICA
IMFE	3,60	0,87
FUNCIONAMIENTO DE EQUIPAMIENTOS DISTRITO (CENTROS CIUDADANOS, ETC.)	3,76	0,84
PARCEMASA	4,29	1,07



### 5. Encuesta Ómnibus de Servicios Socioculturales.

#### Áreas/Departamentos que han participado en el estudio:

- PALACIO DE FERIAS Y CONGRESOS
- ÁREA DE CULTURA
- ÁREA DE JUVENTUD
- FUNDACIÓN PICASSO
- ÁREA DE TURISMO
- ÁREA DE DEPORTES
- MÁLAGA, DEPORTE Y EVENTOS

#### Principales resultados obtenidos:

CONOCIMIENTO SERVICIOS / VISITAS	SI	NO	OTRA RESP.
PALACIO FERIAS	29%	71%	0%
JUVENTUD	36%	55%	9%

CONOCIMIENTO SERVICIOS	CONOCE Y PARTICIPA	CONOCE, NO PARTICIPA	NO CONOCE	NS/NC
NOCHE EN BLANCO	40%	38%	18%	4%
FIESTA DEPORTE MÁLAGA	9%	22%	63%	6%

VALORACIÓN SERVICIOS	MEDIA (1 a 5)	DESVIACIÓN TÍPICA
PROGRAMAS JUVENTUD	2,96	1,52
MUSEO CASA NATAL PICASSO	3,97	1,07
APERTURA COMERCIOS DOMINGOS/FESTIVOS PARA CRUCEROS	4,41	0,96
PROMOCIÓN MÁLAGA EN OTRAS CIUDADES DE ESPAÑA	4,46	0,90
PROMOCIÓN TURISMO NATURALEZA	4,34	0,98



## 6. Encuesta Ómnibus de Servicios Técnicos 1.

### Áreas/Departamentos que han participado en el estudio:

- EMT
- INSTITUTO MUNICIPAL DEL TAXI
- ÁREA DE TRÁFICO
- POLICÍA LOCAL
- REHABILITACIÓN DE PARQUES INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
- SMASSA

### Principales resultados obtenidos:

IMPORTANCIA	MEDIA (1 a 5)	DESV. TÍPICA
CONTROL PASO CAMIONES	3,49	1,33
INFRAESTRUCTURAS BICICLETA	3,81	1,27

VALORACIÓN	MEDIA (1 a 5)	DESVIACIÓN TÍPICA
EMT	3,83	0,99
PREOCUPACIÓN EMT POR MEDIO AMBIENTE	3,32	0,92
POLICÍA	3,67	1,07
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS POLÍGONOS	2,52	1,10
APLICACIÓN PAGO MÓVIL SARE Y APARCAMIENTOS	2,86	1,38
ABONOS MENSUALES APARCAMIENTOS	2,57	1,33

## 7. Encuesta Ómnibus de Servicios Técnicos 2.

### Áreas/Departamentos que han participado en el estudio:

- GESTRISAM
- GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO
- ÁREA DE COMERCIO, VÍA PÚBLICA Y MERCADOS
- INSTITUTO MUNICIPAL DE LA VIVIENDA



# Ayuntamiento de Málaga

Área de Personal, Organización y Calidad

- ÁREA DE MEDIO AMBIENTE
- ÁREA DE SERVICIOS OPERATIVOS

## Principales resultados obtenidos:

CONOCIMIENTO SERVICIOS	SI	NO	OTRA RESP.
SANIDAD	38%	62%	0%
ADOPCIÓN ANIMALES CENTRO ZOOSANITARIO	36%	38%	26%
CANALES AVISO AVERÍAS ALUMBRADO PÚBLICO	36%	64%	0%

VALORACIÓN	MEDIA (1 a 5)	DESVIACIÓN TÍPICA
GESTRISAM	3,95	0,76
DOMICILIACIÓN IBI	4,37	0,80
OBRAS PAVIMENTACIÓN Y SERVICIOS GMU	3,41	0,83
RECLAMACIONES EN CONSUMO	4,69	1,42
IMV	3,66	0,98
OFICINA REHABILITACIÓN CENTRO HISTÓRICO	3,70	0,98

SERVICIO DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN  
ÁREA DE PERSONAL, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD  
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA