

# *Estudios sobre la percepción de los servicios a la ciudadanía*



Ayuntamiento de Málaga

**PAC MIDO**  
Plan de Acción en Calidad  
Modernización, Innovación  
y Desarrollo Organizativo

# Ficha técnica:

**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:** Agosto-Septiembre de 2014

<i>Edad</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombre</i>	<i>Total</i>
De 18 a 25 años	10	10	20
De 26 a 64 años	72	68	140
Más de 65 años	22	15	37
Total	103	93	196

## Resumen ejecutivo de la encuesta:

### **-Empresa Municipal MÁS CERCA**

- Más del 60% de las personas encuestadas afirma no conocer la empresa municipal MAS CERCA (por debajo del 73% de 2013)
- Entre los canales por los que se ha tenido conocimiento de la empresa, destacar la web con un 23%, así como los familiares y asociaciones de vecinos (16%)
- Prácticamente un 40% de las personas encuestadas no conoce otros servicios de la empresa (monitores de prevención, ayuda a domicilio...) frente a un 13% que sí los conoce y a un 47% que NS/NC (cifras similares a 2013)
- Segmentando los resultados por grupos de edad, vemos que los individuos de menor edad han conocido la empresa en mayor medida en canales como la web o la prensa; mientras que si segmentamos por sexo se observa que los varones han conocido la empresa en mayor medida mediante asociaciones de vecinos, mientras que las mujeres lo han hecho en mayor medida a través de familiares.



## Preguntas realizadas en la encuesta

*¿Conoce la Empresa Municipal MAS CERCA? (1 Si, 2 No y no contesta las dos siguientes preguntas)*

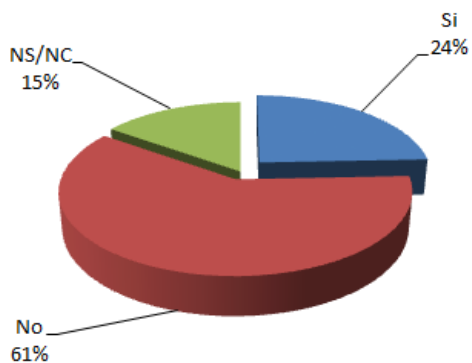
*¿A través de qué canal la conoció? (elegir sólo uno)*

1. Folletos informativos
2. Web municipal
3. Asociaciones de vecinos
4. Usuarios
5. Familiares
6. Prensa
7. Otro

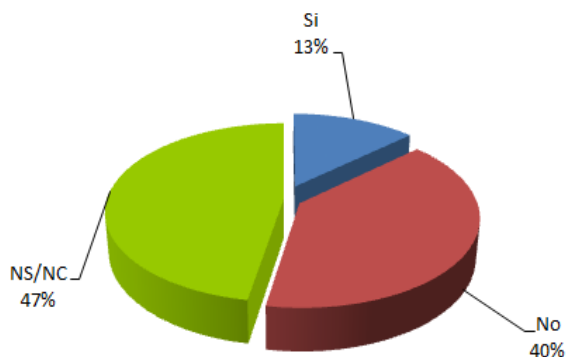
*¿Conoce usted los servicios que presta la empresa Municipal MAS CERCA: Monitores de prevención, Ayuda a domicilio, agentes de igualdad de oportunidades, interprete de lenguaje de signos...?*

# Empresa Municipal MAS CERCA

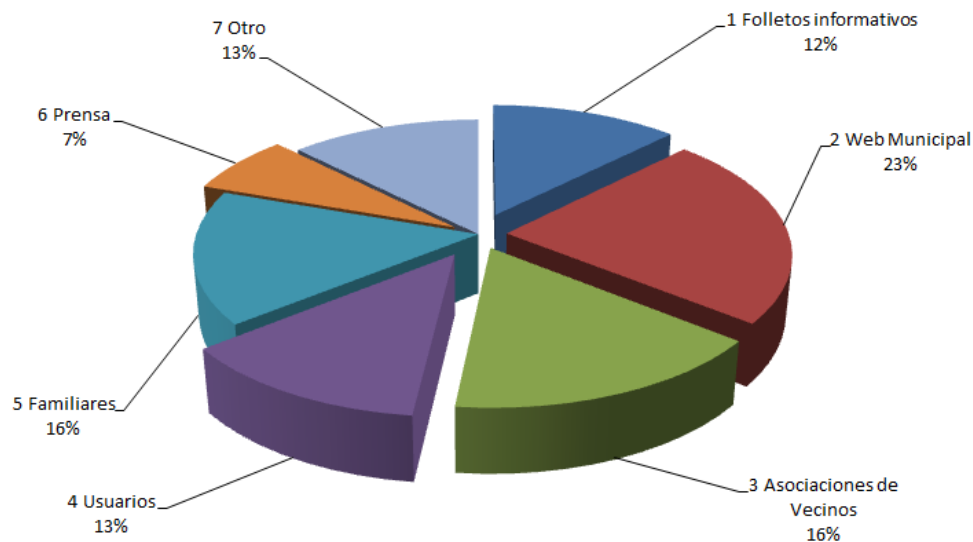
¿Conoce la Empresa Municipal MAS CERCA?



Conoce otros servicios MÁS CERCA



Canal por el que conoció Más Cerca



# Empresa Municipal MAS CERCA

## Opinión segmentada por edad y sexo de los encuestados

Edad	Conoce Más Cerca			Canal por el que conoció Más Cerca						
	Si	No	NS/NC	Folletos Informativos	Web Municipal	Asociaciones de Vecinos	Usuarios	Familiares	Prensa	Otro
18 a 25 años	30,00%	66,67%	3,33%	0,00%	14,29%	0,00%	28,57%	28,57%	14,29%	14,29%
26 a 64 años	23,58%	59,43%	16,98%	11,11%	26,98%	9,52%	7,94%	20,63%	9,52%	14,29%
Más de 65 años	23,73%	64,41%	11,86%	28,57%	0,00%	35,71%	28,57%	7,14%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>24,37%</b>	<b>60,41%</b>	<b>15,23%</b>	<b>12,50%</b>	<b>23,21%</b>	<b>16,07%</b>	<b>12,50%</b>	<b>16,07%</b>	<b>7,14%</b>	<b>12,50%</b>

Sexo	Conoce Más Cerca			Canal por el que conoció Más Cerca						
	Si	No	NS/NC	Folletos Informativos	Web Municipal	Asociaciones de Vecinos	Usuarios	Familiares	Prensa	Otro
Hombre	25,65%	57,59%	16,75%	10,17%	25,42%	28,81%	13,56%	8,47%	1,69%	11,86%
Mujer	23,18%	62,73%	14,09%	17,24%	17,24%	8,62%	13,79%	22,41%	10,34%	10,34%
<b>Total</b>	<b>24,37%</b>	<b>60,41%</b>	<b>15,23%</b>	<b>12,50%</b>	<b>23,21%</b>	<b>16,07%</b>	<b>12,50%</b>	<b>16,07%</b>	<b>7,14%</b>	<b>12,50%</b>

Edad	Conoce servicios Más Cerca		
	Si	No	NS/NC
18 a 25 años	6,67%	46,67%	46,67%
26 a 64 años	14,15%	42,92%	42,92%
Más de 65 años	15,25%	22,03%	62,71%
<b>Total</b>	<b>13,20%</b>	<b>39,59%</b>	<b>47,21%</b>

Sexo	Conoce servicios Más Cerca		
	Si	No	NS/NC
Hombre	13,09%	38,22%	48,69%
Mujer	14,55%	36,82%	48,64%
<b>Total</b>	<b>13,20%</b>	<b>39,59%</b>	<b>47,21%</b>

# Créditos de la encuesta

Encuesta realizada por:

Servicio de Calidad y Modernización  
Ayuntamiento de Málaga



Ayuntamiento de Málaga

Área de Personal, Organización y Calidad

**PAC MIDO**  
Plan de Acción en Calidad  
Modernización, Innovación  
y Desarrollo Organizativo