

# *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:** Julio-Septiembre de 2015

<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:**

- Un 68% de las personas encuestadas no conoce la empresa municipal MAS CERCA (en 2014 la cifra era del 60%). Sólo un 7% conoce sus servicios (cifra más reducida que en el año anterior).
- En cuanto a los canales por los que se ha conocido la empresa, la web municipal presenta un 21%, seguida de las asociaciones de vecinos (20%) y los familiares (19%).
- Si analizamos los resultados por segmentos de edad, se observa que los individuos más jóvenes tienen un mayor desconocimiento de la empresa, resaltando la diversidad de resultados en cuanto a los canales. Por sexo no se observan grandes diferencias.



## Preguntas realizadas en la encuesta

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

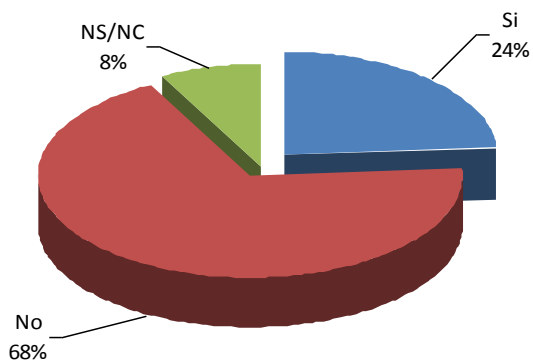
*¿A través de qué canal la conoció? (elegir sólo uno)*

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

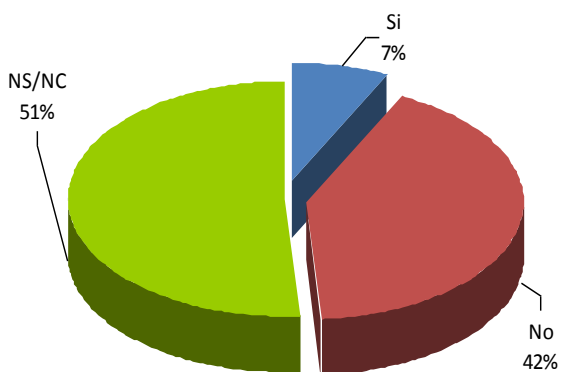
*¿Conoce usted los servicios que presta la empresa Municipal MAS CERCA: Monitores de prevención, Ayuda a domicilio, agentes de igualdad de oportunidades, interprete de lenguaje de signos...?*

# Empresa Municipal MAS CERCA

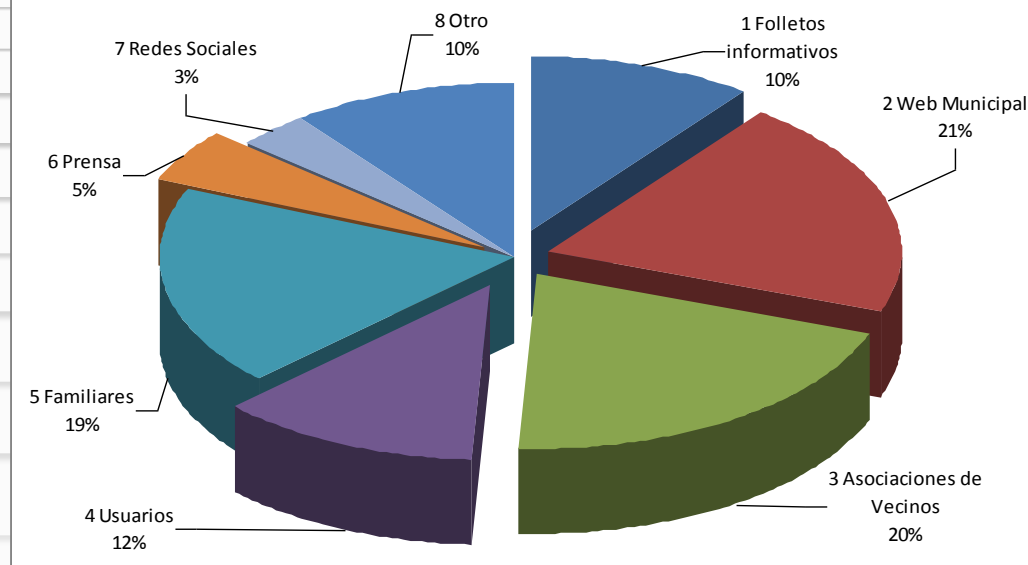
¿Conoce la Empresa Municipal MAS CERCA?



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	Redes Sociales	Otro
18 a 25 años	13,33%	86,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%
26 a 64 años	25,12%	63,98%	10,90%	9,46%	28,38%	18,92%	10,81%	13,51%	5,41%	4,05%	9,46%
Más de 65 años	22,03%	76,27%	1,69%	30,77%	0,00%	30,77%	15,38%	23,08%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>23,98%</b>	<b>68,37%</b>	<b>7,65%</b>	<b>10,17%</b>	<b>20,34%</b>	<b>20,34%</b>	<b>11,86%</b>	<b>18,64%</b>	<b>5,08%</b>	<b>3,39%</b>	<b>10,17%</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	Redes Sociales	Otro
Hombre	26,98%	66,14%	6,88%	3,51%	10,53%	24,56%	14,04%	26,32%	7,02%	3,51%	10,53%
Mujer	22,27%	69,55%	8,18%	17,91%	26,87%	19,40%	10,45%	11,94%	2,99%	2,99%	7,46%
<b>Total</b>	<b>23,98%</b>	<b>68,37%</b>	<b>7,65%</b>	<b>10,17%</b>	<b>20,34%</b>	<b>20,34%</b>	<b>11,86%</b>	<b>18,64%</b>	<b>5,08%</b>	<b>3,39%</b>	<b>10,17%</b>

Edad	Conoce servicios Más Cerca		
	Si	No	NS/NC
18 a 25 años	6,67%	50,00%	43,33%
26 a 64 años	8,06%	42,18%	49,76%
Más de 65 años	3,39%	35,59%	61,02%
<b>Total</b>	<b>7,14%</b>	<b>41,84%</b>	<b>51,02%</b>

Sexo	Conoce servicios Más Cerca		
	Si	No	NS/NC
Hombre	7,41%	41,27%	51,32%
Mujer	6,36%	40,45%	53,18%
<b>Total</b>	<b>7,14%</b>	<b>41,84%</b>	<b>51,02%</b>

# Comentarios

- No conoce nada o no quiere colaborar.
- No conoce nada de lo preguntado.
- No conoce apenas los servicios.
- No conoce los servicios.



# Créditos de la encuesta

Encuesta realizada por:

Servicio de Calidad y Modernización  
Ayuntamiento de Málaga



Ayuntamiento de Málaga

Área de Recursos Humanos y Calidad

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