



**INFORME EJECUTIVO: ESTUDIO SATISFACCIÓN SERVICIOS  
MUNICIPALES AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO. 2020**



**INTRODUCCIÓN**

**3**

**METODOLOGÍA**

**4**

**CONCLUSIONES ESTUDIO**

**5**

## Introducción

El Ayuntamiento de Sagunto considera necesario el realizar una encuesta de valoración para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía con respecto a los servicios municipales prestados por el mismo.

Siendo el **objetivo principal del proyecto** analizar los principales indicadores de gestión del Ayuntamiento de Sagunto (limpieza, alumbrado, atención a la ciudadanía, programación cultural, instalaciones deportivas, seguridad, obras, comunicación, ejecución de proyectos, etc.).

A tal efecto, Coto Consulting, como empresa especializada en investigación de mercados ha desempeñado el siguiente trabajo para satisfacer las necesidades planteadas anteriormente.

**El siguiente documento constituye el Informe Ejecutivo del estudio realizado**, donde se muestran las principales conclusiones alcanzadas teniendo en cuenta los siguientes apartados contemplados en el cuestionario:

- ⊙ Uso y valoración de los servicios municipales.
- ⊙ Problemática barrio/distrito.
- ⊙ Valoración políticas y proyectos.
- ⊙ Satisfacción global con gestión y ciudad.
- ⊙ Datos clasificación-perfil encuestado/a.

En el apartado “Conclusiones estudio” se muestran los resultados generales atendiendo a la totalidad de la muestra, además de aquellos cruces por las variables Distritos y Edad cuando sean destacables o relevantes.

## Metodología

<b>Universo*:</b>	53 851 personas (población a partir de 18 años residente en Sagunto).
<b>Persona a entrevistar:</b>	Residentes en el término municipal de Sagunto.
<b>Muestra:</b>	835 encuestas.
<b>Muestreo:</b>	Aleatorio simple estratificado por cuotas cruzadas de edad/sexo y cuota de distrito de residencia.
<b>Error:</b>	3,37%, para un nivel de confianza del 95%.
<b>Tipo de entrevista:</b>	TAPI: Entrevista personal asistida por dispositivo móvil (Tablet).
<b>Tipo de cuestionario:</b>	Cuestionario estructurado, de aplicación personal.
<b>Idioma cuestionario:</b>	Castellano y Valenciano.
<b>Duración entrevista:</b>	12 minutos.
<b>Trabajo de campo:</b>	Del martes 10 de noviembre al sábado 28 de noviembre de 2020.

\* Instituto Nacional de Estadística (INE). Estadística del Padrón Continuo a 1 de enero de 2019. Residentes de más de 18 años en Sagunto.

# CONCLUSIONES ESTUDIO

## Conclusiones estudio

### USO de los SERVICIOS MUNICIPALES

- Los **servicios municipales más utilizados en el último año y/o** que han despertado un mayor interés (se han fijado en su funcionamiento/estado) **son aquellos relacionados con servicios básicos e infraestructuras/instalaciones** municipales. En cambio, todos aquellos relacionados con Ocio, Cultura y Deporte, así como la atención ciudadana, presentan un uso/interés menor al 25%.
- Destacan los servicios de alumbrado, la recogida de basuras, el mobiliario urbano, así como la limpieza, por mayor uso**, así lo afirma más del 80% de los encuestados.

Por cruces, destacan:

- Districtos:** *Diseminado* por no interesarse tanto por el alumbrado, mobiliario urbano y limpieza viaria (media 57%) y *Almardá* por interesarse más por el reciclaje y servicio playas (media 80,4%).
- Edad:**
  - Los más jóvenes (*Gen Z*) se fijan menos en el estado urbano (limpieza/asfaltado), tiran menos la basura (basuras/reciclaje) y van menos a comprar (Mercados) (todos estos aspectos de media un 30% menos). En cambio, son los que más emplean el transporte público (61,8%), las instalaciones/actividades deportivas (44,1%/27,9%), se encargan del paseo de la mascota (instalaciones pipican (29,4%)), y conocen la org. de fiestas/eventos (41,2%), las Bibliotecas (41,2%) y la Casa de la Juventud (22,1%).
  - Los más mayores (*Silent Generation*) hacen menos uso del servicio de playas y la policía local (solo el 24,3% de media).

### VALORACIÓN de los SERVICIOS MUNICIPALES

- Los **servicios básicos y las infraestructuras/instalaciones son los servicios municipales que registran unos niveles de satisfacción más bajos** (menores a 7); en comparación al resto, **a excepción de los servicios de playas y mercados municipales**. Las instalaciones/servicios relacionados con ocio, cultura, deporte y Att. Ciudadana son empleados por un % inferior de los encuestados, pero sus puntuaciones son de media más altas. Para evaluar se ha empleado una escala de 0 al 10 donde 0 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho.
- Los **servicios utilizados por más del 50%** de los encuestados en el último año **y mejor valorados, son las infraestructuras e instalaciones municipales destacando los mercados municipales (media de 7,79)**.

Por distritos destaca *Diseminado* por estar insatisfecho con alumbrado, asfaltado/mantenimiento y reciclaje (media de 3,32) y junto con *Almardá* por la reducida satisfacción con el mobiliario (5,23 de media).

## Conclusiones estudio

**SERVICIOS MUNICIPALES: Valoración (orden indicado, de mayor a menor) y % de uso**  
(Valoración (columna "Media"): escala 0-10, siendo 0 nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho)

	TIPO	SERVICIO MUNICIPAL	MEDIA	% USO
1	<b>Infraestructuras e instalaciones municipales</b>	<b>Mercados Municipales</b>	<b>7,79</b>	<b>69,3%</b>
2	Instalaciones/servicios ocio, cultura, deporte y att. Ciudadana	Organización de fiestas y eventos populares	7,66	15,1%
3	Instalaciones/servicios ocio, cultura, deporte y att. Ciudadana	Bibliotecas y centros de estudio	7,53	15,0%
4	Servicios básicos	Servicios Playas	7,47	48,1%
5	Instalaciones/servicios ocio, cultura, deporte y att. Ciudadana	Act. de la Actividad Física y del Deporte	7,44	10,5%
6	Instalaciones/servicios ocio, cultura, deporte y att. Ciudadana	Instalaciones deportivas	7,44	23,5%
7	Instalaciones/servicios ocio, cultura, deporte y att. Ciudadana	Programación cultural	7,00	13,9%
8	<b>Infraestructuras e instalaciones municipales</b>	<b>Parques y jardines</b>	<b>6,83</b>	<b>74,4%</b>
9	<b>Servicios básicos</b>	<b>Alumbrado</b>	<b>6,59</b>	<b>90,5%</b>
10	Instalaciones/servicios ocio, cultura, deporte y att. Ciudadana	Atención a la ciudadanía	6,48	14,9%
11	Infraestructuras e instalaciones municipales	Instalaciones pipican	6,36	15,2%
12	<b>Infraestructuras e instalaciones municipales</b>	<b>Mobiliario urbano</b>	<b>6,30</b>	<b>81,6%</b>
13	Servicios básicos	Policía Local	6,25	37,0%
14	Servicios básicos	<b>Recogida de basura</b>	<b>6,11</b>	<b>87,4%</b>
15	Servicios básicos	Transporte público	6,11	29,8%
16	<b>Servicios básicos</b>	<b>Reciclaje</b>	<b>5,73</b>	<b>53,9%</b>
17	<b>Servicios básicos</b>	<b>Limpieza Viaria</b>	<b>5,52</b>	<b>81,0%</b>
18	Infraestructuras e instalaciones municipales	Carril bici	5,43	14,4%
19	<b>Infraestructuras e instalaciones municipales</b>	<b>Asfaltado/mantenimiento de calles/aceras</b>	<b>5,39</b>	<b>67,9%</b>

Puntuación  
>7

Puntuación  
6-7

Puntuación  
<6

Nota: en negrita aquellos servicios municipales cuyo uso es superior al 50% (mayor uso y/o han despertado un mayor interés en los encuestados).

Servicios municipales con un % menor al 10% y no contemplados en la tabla (ordenados por %): Casa de la juventud (8,9%, media 7,66), Información y promoción turística (4,8%, media 6,98), Oferta formativa para personas adultas (EPA) (3,6%, media 6,77), Cursos de la Universitat Popular (3%, media 7,20), Escuela municipal de teatro (2,9%, media 6,71) y Servicios del Gabinete de Promoción del Valenciano (0,7%, media 5,50).

## Conclusiones estudio

### Problemática por barrio/distrito **PERCEPCIÓN GLOBAL**

- ⊙ Los encuestados **no han observado ningún cambio sustancial en el último año en su barrio/distrito**: el 71,9% de los encuestados afirma que su distrito/zona sigue igual con respecto al año anterior.
- ⊙ **Por distritos, no existen diferencias significativas** entre los mismos y aunque la mayoría de los encuestados piensa que siguen igual, los residentes en el Barrio de Baladre destacan por considerar que ha empeorado mucho o algo (28% frente al 15,7% general) y los residentes en Almardá y Diseminado por experimentar algo o mucha mejora (20% y 19% respectivamente frente al 12,4% general).

### Problemática por barrio/distrito **POR ASPECTOS**

- ⊙ Para **el 47,2%** de los encuestados los **impuestos elevados son el aspecto que más les preocupa, percibiendo que han empeorado** (incrementado) en el último año. Al 20% - 40% de los encuestados les afecta el estado de las calles de su barrio/distrito (limpieza y asfaltado/mantenimiento) y la disponibilidad de aparcamiento, así como el desempleo y el COVID-19\*. Se considera que todos estos aspectos están peor que respecto al año anterior.

*Aunque prevalece el estado de “peor” sobre “mejor” de los aspectos contemplados, estas valoraciones no se transforman en una elevada repercusión en la percepción general del barrio/distrito, al predominar la opinión “sigue igual” (71,9%). A pesar de ello, es importante trabajar sobre estos aspectos para evitar que su percepción empeore y entonces sí que repercuta en el día a día de los residentes y en la valoración general del barrio/distrito.*

Por **edad**, Gen X son a los que más les afecta el desempleo (64,7%), para ellos está peor (80,9%), al igual que el acceso a la vivienda (42,6%). En cambio, piensan que han mejorado los parques/zonas verdes (57,4%) y las playas (52,9%).

\* En el caso del COVID-19 se tiene en cuenta desde que comenzó la pandemia en 2020.



## Conclusiones estudio

### Problemática por barrio/distrito PORASPECTOS: detalle

ASPECTOS CONTEMPLADOS	% AFECCIÓN	¿RESPECTO AL AÑO ANTERIOR?			INFO POR DISTRITO (si es relevante/destaca respecto al resto de distritos)
		Mejor	Peor	NS/NC *	
Impuestos elevados	47,2%	1,6%	79,0%	19,4%	
Limpieza viaria	36,6%	18,6%	40,6%	40,8%	A Baladre y los distritos del Puerto les afecta más (media 45%) y está peor (media 47,6%).
Desempleo	31,6%	1,9%	60,7%	37,4%	
COVID-19**	26,2%	13,3%	55,2%	31,5%	
Asfaltado/mantenimiento calles/aceras	25,1%	13,3%	47,3%	39,4%	Diseminado piensa que está peor (67,7%).
Aparcamiento	20,2%	10,4%	44,1%	45,5%	Destaca el centro de Sagunto por mayor afección (36,3%) y por considerar que está peor (65,3%). Los distritos del Puerto también piensan que está peor (46% de media).
Plagas de insectos o animales	18,4%	10,4%	48,4%	41,2%	Baladre considera que está peor (70%).
Sanidad (no COVID-19)	16,2%	9,3%	49,0%	41,7%	Destaca la parte nueva de Sagunto (31%).
Seguridad Ciudadana	14,9%	24,0%	19,5%	56,5%	A Diseminado y Almardá les afecta más (29,9% de media).
Difícil acceso a la vivienda	9,5%	2,8%	26,7%	70,5%	
Ayudas sociales	8,1%	7,1%	32,3%	60,6%	Destaca Baladre por mayor afección (18%) y por considerar que están peor (48%).
Ruido	6,1%	17,0%	24,0%	59,0%	
Problemas sociales (desigualdad, pobreza)	5,6%	2,2%	36,5%	61,3%	Para Baladre es peor que para el resto (52%).
Estado de las playas	5,1%	28,9%	12,6%	58,6%	Destaca Almardá por mayor afección (47,1%) y por considerar que están peor (58,8%).
Parques y jardines / Zonas verdes	4,9%	38,3%	15,4%	46,2%	
Convivencia vecinal	4,9%	31,7%	8,5%	59,8%	
Tráfico	4,7%	11,1%	28,4%	60,5%	
Transporte público	4,7%	7,3%	15,6%	77,1%	
Uso inadecuado del espacio público	4,0%	4,0%	27,2%	68,9%	Para la parte nueva de Sagunto es peor que para el resto (43,1%).
Obras sin acabar	3,5%	7,2%	20,6%	72,2%	
Contaminación del aire	2,4%	8,7%	13,8%	77,5%	

\*No sabe/No contesta: Aspecto que no les afecta por la localización del distrito o porque no les influye personalmente.

\*\* En el caso del COVID-19 se tiene en cuenta desde que comenzó la pandemia en 2020.

## Conclusiones estudio

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN empleados

- El 78,2% de los encuestados se informa de los acontecimientos que suceden en el municipio mediante medios de comunicación.
- **Las redes sociales son los medios más empleados (69,4%),** destacando las RRSS del Ayuntamiento (49,1%).
- **Los medios de comunicación locales** (prensa y radio local) son empleados por un 37,6% de los encuestados.

#### Por cruces, destacan:

- **Distritos:** Baladre por ser el distrito que menos se informa (“Ninguno, no me informo”: 40%) y Diseminado y Sagunto Parte Nueva por ser los que más siguen las RRSS del alcalde (40,8% de media).
- **Edad:** Los mayores de 70 años (Silent Generation) son los que menos consultan las RRSS del Ayto.. (13,2%) y junto a los Baby Boomers (51 y 70 años) son los que más emplean la prensa local (42,7% de media).

### PROYECTOS PRIORITARIOS a realizar

- Para el **63,1%** de los encuestados **hay proyectos prioritarios** para la ciudad **que deben llevarse a cabo.** Los proyectos más solicitados son (% superiores al 10%):
  - **Acondicionamiento, mantenimiento y mejora del espacio urbano (21,4%):** limpieza y desinfección, mobiliario urbano, alumbrado, asfaltado/mantenimiento calles/aceras, basuras y alcantarillado).
  - **Potenciar el ocio y turismo (19,7%):** mayor oferta de ocio, actividades e instalaciones deportivas, promoción cultural y actividades relacionadas y potenciar el turismo local
  - **Ayuda, atención y protección de la ciudadanía y empresas del municipio (15,6%):** ayudas e impulso empresas locales, cursos civismo/educación ciudadanía, mejora de la atención mediante servicios y espacios, mayor seguridad/vigilancia, programas para reducir las desigualdades y actuaciones específicas para la tercera edad.

Por **distritos**, Diseminado destaca por solicitar proyectos relacionados con el Espacio Urbano ((48,4%), destacando los temas basuras y asfaltado/mantenimiento vías) y ambos distritos de Sagunto (Parte histórica/sur y nueva) por demandar proyectos en los cuales se potencie el Ocio y Turismo (31,7% de media).

## Conclusiones estudio

### CONOCIMIENTO de los SERVICIOS Y POLÍTICAS del Ayuntamiento

- El teléfono del Ayuntamiento es el servicio más conocido y utilizado por los encuestados, así lo afirma el 66,2%. Los otros servicios más conocidos son aquellos relacionados con la atención ciudadana: Oficinas SAIC (49,8%) y la Web del Ayuntamiento (44,3%).
- Respecto al resto de servicios y políticas, los siguientes más conocidos (entre el 20%-33% de los encuestados) son:
  - **Políticas sociales:** Ayudas a personas con dependencia (32,9%) y Políticas de igualdad entre hombres y mujeres (25,3%).
  - **Promoción económica y dinamización:** Plan de Empleo (32,9%) y Subvenciones para pymes y autónomos (24,2%).

#### Por cruces, destacan:

- **Distritos:**
  - Ambos distritos de Sagunto (Parte histórica/sur y nueva) son los que más conocen las ayudas para los negocios y las campañas de dinamización para el impulso al comercio (24,8% de media).
  - Baladre es el que tiene un mayor desconocimiento del servicio de Registro de entrada (solo lo conocía el 8%),
- **Edad:**
  - Gen X (39-50 años) son los que más afirman conocer los programas de formación para la ciudadanía y la existencia de subvenciones para pymes y autónomos (33,8% de media).
  - Los más mayores (Silent Generation) son los que menos conocían el Registro de Entrada y la Web del Ayuntamiento (tan solo un 8% de media).

### VALORACIÓN de los SERVICIOS Y POLÍTICAS del Ayuntamiento

- Los programas, servicios y ayudas de promoción económica y dinamización son los que registran unos niveles de satisfacción más reducidos (menores a 6); en comparación al resto, aunque tanto las políticas sociales como los servicios de atención ciudadana tampoco obtienen una puntuaciones con un nivel de satisfacción elevado (puntuación máxima 6,78). Para evaluar se ha empleado una escala de 0 al 10 donde 0 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho.
- Los servicios y políticas más conocidos y mejor valorados son los relacionados con la atención ciudadana (Oficinas del SAIC, Web y el teléfono del Ayuntamiento), destacando las Oficinas del SAIC como el servicio mejor valorado de todos al mostrar la mayor satisfacción con el servicio recibido; **a pesar de ello, no se trata de una puntuación elevada (media de 6,78).**

## Conclusiones estudio

**SERVICIOS Y POLÍTICAS DEL AYUNTAMIENTO:** Valoración (orden indicado, de mayor a menor) y % de conocimiento (Valoración (columna "Media"): escala 0-10, siendo 0 nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho)

	TIPO	SERVICIO/POLÍTICA	MEDIA	% CONOCIMIENTO
1	Servicios de atención ciudadana	<b>Oficinas del SAIC (Servicio Att. Integral Ciudadanía)</b>	<b>6,78</b>	<b>49,8%</b>
2	Servicios de atención ciudadana	<b>Web</b>	<b>6,58</b>	<b>44,3%</b>
3	Servicios de atención ciudadana	<b>Teléfono Ayuntamiento</b>	<b>6,45</b>	<b>66,2%</b>
4	Servicios de atención ciudadana	Registro de entrada	6,35	23,8%
5	Políticas sociales	Políticas de igualdad entre hombres y mujeres	6,29	25,3%
6	Políticas sociales	Ayudas sociales individualizadas para medicamentos, alimentación infantil, desplazamientos y actividades extraescolares.	6,00	23,0%
7	<b>Políticas sociales</b>	<b>Ayudas a personas con dependencia</b>	<b>5,96</b>	<b>32,9%</b>
8	Promoción económica y dinamización comercial	Programas de formación a la ciudadanía	5,81	18,6%
9	Políticas sociales	Bono social eléctrico, telefónico o térmico	5,79	15,3%
10	Promoción económica y dinamización comercial	Subvenciones para pymes y autónomos	5,57	24,2%
11	Promoción económica y dinamización comercial	Itinerarios integrados la inserción sociolaboral (personas en situación o riesgo exclusión social)	5,35	11,3%
12	Promoción económica y dinamización comercial	Impulso al pequeño comercio (campañas dinamización)	5,34	12,5%
13	Promoción económica y dinamización comercial	Ayudas al fomento de la actividad emprendedora local para negocios	5,31	12,1%
14	<b>Promoción económica y dinamización comercial</b>	<b>Apoyo a la creación de empleo (Plan de Empleo)</b>	<b>5,16</b>	<b>32,9%</b>

Puntuación > 6,50

Puntuación 5,50 - 6,50

Puntuación < 5,50

Nota: en negrita aquellos servicios y políticas del Ayuntamiento cuyo conocimiento es superior al 30%.

## Conclusiones estudio

### CONOCIMIENTO de las ACTIVIDADES CULTURALES Y LÚDICAS realizadas por el Ayuntamiento

- El **74,9%** de los encuestados **conoce la existencia del Mercado Medieval celebrado el 9 de octubre. Las otras actividades más conocidas están relacionadas con la cultura:** Sagunt a Escena (44,9%), Ludi Saguntini (38%) y Teatro tanto en la Casa de la Cultura del Puerto de Sagunto (35,8%) como en el Centro Cultural de Mario Monreal (32%).
- Respecto al resto de actividades culturales y lúdicas, las siguientes más conocidas (entre el 20%-30% de los encuestados) son:
  - **Eventos musicales:** Actuaciones Musicales de la Lira Saguntina (26,2%), Festardor (25,9%) y Music Port Fest (23,7%).
  - **Teatro y eventos relacionados con arte, historia y cine:** Exposiciones de arte tanto en la Casa de la Cultura del Puerto de Sagunto (24,9%) como en el CC Mario Monreal (22,2%), la de Mario Monreal (22,2%).

#### ○ **Distritos:**

- Ambos distritos de Sagunto (Parte histórica/sur y nueva) destacan más en aquellas actividades realizadas en Sagunto tales como las del Centro Cultural Mario Monreal (teatro de media 68,4% y exposiciones 52,7%) y actuaciones de la Lira Saguntina (46% de media) junto a Almardá (37,3%).
- Ambos distritos del Puerto (Sur y Norte), mayor conocimiento del Teatro en la Casa de la Cultura del Puerto de Sagunto (45% de media).
- Baladre son lo que menos conocían la actividad Sagunt a Escena (26%).

#### ○ **Edad:**

- Gen X mayor conocimiento de las exposiciones del CC Mario Monreal (42,6%) y junto a los Millennials, mayor conocimiento del Festardor y Music Port Fest (53,7% de media).
- Baby Boomers más conocimiento del Teatro y las Exposiciones en la Casa de Cultura del Puerto de Sagunto (46,9% y 35,1% respectivamente).
- Los más mayores (Silent Generation) son; en general, los que menos conocían de la existencia de las actividades contempladas.

### VALORACIÓN de las ACTIVIDADES CULTURALES Y LÚDICAS realizadas por el Ayuntamiento

- Se muestra de media, **satisfacción con las actividades culturales y lúdicas realizadas por el Ayuntamiento**, obteniendo unas medias entre 7,04 y 8,24, en una escala del 0 al 10 donde 0 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho.
- **El Mercado Medieval del 9 de octubre es el más conocido y uno de los mejor valorados**, mostrándose satisfechos con el mismo (media de 8,24).

### SOLICITUD de NUEVAS ACTIVIDADES culturales y lúdicas

- **Tan solo el 10,3% de los encuestados solicita la realización de nuevas actividades**, destacando las musicales (sobre todo conciertos en la calle y en directo) (3,1%), seguidas de las infantiles (juegos, cuentacuentos, etc.) (2,2%). Otras actividades propuestas son: específicas para la tercera edad/mayores y los jóvenes, relacionadas con motor, empleando la playa como entorno, etc.

## Conclusiones estudio

**ACTIVIDADES CULTURALES Y LÚDICAS: Valoración (orden indicado, de mayor a menor) y % de conocimiento**  
(Valoración (columna "Media"): escala 0-10, siendo 0 nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho)

	TIPO	SERVICIO MUNICIPAL	MEDIA	% CONOCIMIENTO
1	<b>Act. lúdicas, infantiles, deportivas y comerciales</b>	<b>Mercado Medieval 9 OCT</b>	<b>8,24</b>	<b>74,9%</b>
2	Eventos musicales	Festardor	8,24	25,9%
3	<b>Teatro y eventos (arte, historia y cine)</b>	<b>Ludi Saguntini</b>	<b>8,17</b>	<b>38,0%</b>
4	Teatro y eventos (arte, historia y cine)	Sagunt a Escena	7,97	44,9%
5	Eventos musicales	Music Port Fest	7,96	23,7%
6	Act. lúdicas, infantiles, deportivas y comerciales	Escola d'estiu	7,66	13,4%
7	<b>Teatro y eventos (arte, historia y cine)</b>	<b>Teatro en el CC Mario Monreal</b>	<b>7,61</b>	<b>32,0%</b>
8	Eventos musicales	Música al Port	7,60	15,7%
9	Eventos musicales	Actuaciones Musicales de la Lira Saguntina	7,55	26,2%
10	Teatro y eventos (arte, historia y cine)	Domingos de Cine	7,53	11,5%
11	Act. lúdicas, infantiles, deportivas y comerciales	Estiu a la mar (act. deportivas en la playa)	7,46	11,0%
12	<b>Teatro y eventos (arte, historia y cine)</b>	<b>Teatro en la Casa Cultura (Puerto)</b>	<b>7,42</b>	<b>35,8%</b>
13	Teatro y eventos (arte, historia y cine)	Exposiciones de arte en el CC Mario Monreal	7,31	22,2%
14	Eventos musicales	Actuaciones Musicales del Conservatorio de Música	7,28	11,4%
15	Teatro y eventos (arte, historia y cine)	Exposiciones de arte en la Casa Cultura (Puerto)	7,21	24,9%
16	Act. lúdicas, infantiles, deportivas y comerciales	Evento Noche en vela (Desfile moda comercio local)	7,18	15,1%
17	Eventos musicales	Actuaciones Musicales de la Unión Musical Porteña	7,13	18,7%
18	Teatro y eventos (arte, historia y cine)	Día de la Romanidad (SEP, mes de actos romanos)	7,10	10,8%
19	Eventos musicales	MusAS (Festival Música Antigua Sagunto)	7,04	11,6%

Puntuación  
>8

Puntuación  
7,50-8

Puntuación  
<7,50

*Nota: en negrita aquellas actividades culturales y lúdicas cuyo conocimiento es superior al 30%.*

Actividades culturales y lúdicas con un % menor al 10% y no contemplados en la tabla (ordenados por %): Evento Escena Kids (8,9%, media 7,95), Premios Literarios Ciudad de Sagunto (6,2%, media 7,52), Festival Mangetsu (festival manga) (6,2%, media 7,89), Festival Splash (festival del cómic) (5,3%, media 7,27), Campus Delfin (4,6%, media 6,92), Sagunt In Excelsis (4,3%, media 7,44), Conferencias sobre el 25N (4,2%, media 6,71), Noviembre Negro (Ciclo de películas) (3,8%, media 7,22) y Programa de Lluna Plena de ocio alternativo (3,1%, media 6,42).

## Conclusiones estudio

### SATISFACCIÓN GLOBAL

- Para los encuestados, tanto la **transparencia**, como la **gestión en general y respecto a la COVID-19 del Ayuntamiento de Sagunto tiene una valoración de “aprobado”**, presentando una media de 6,18 sobre una escala de 0-10, siendo 0 nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho. De estos tres aspectos el mejor valorado ligeramente es la Gestión de la COVID-19 con una media de 6,41.

#### Por cruces, destacan:

- **Distritos:** Los encuestados del Puerto de Sagunto Sur son los más satisfechos con la Gestión del Ayuntamiento, tanto en general (6,27) como con respecto a la COVID-19 (6,76). En cambio, Almardá son los que dan unas puntuaciones más bajas en la Gestión: general (5,55) y COVID-19 (5,49).
- **Edad:** Los Millennials valoran más positivamente la Transparencia (6,32) y la Gestión en general del Ayuntamiento (6,26), mientras que los Baby Boomers son los que más satisfechos se muestran con la Gestión de la COVID-19 (6,52). En cambio, los más mayores (Silent Generation) son los que peor evalúan la Transparencia y la Gestión del Ayuntamiento dándole de media una puntuación inferior a 6.

### NIVEL DE RECOMENDACIÓN MUNICIPIO– NPS (net promoter score)

- El índice **NPS** (índice para medir la recomendación) es de **39,1**, **existen más promotores que detractores**; por lo tanto, se trata de **una calificación positiva, existe cierto nivel de fidelidad/apego al municipio. A pesar de ello, hay un 37% de los encuestados se encuentra en el sector pasivo**; residentes satisfechos pero indiferentes; por lo tanto, se debería de **potenciar que éstos se conviertan en promotores**.

#### Por cruces, destacan:

- **Distritos:** Diseminado son los más leales (NPS 58), mientras que Baladre son los menos leales y están más insatisfechos (NPS 16).
- **Edad:** A mayor edad más apego al municipio y; con ello, mayor nivel de recomendación (NPS va de 24,9 a 52,1).

## Conclusiones estudio

### VARIABLES CUOTA

Fijada de forma previa la proporcionalidad para ser representativas al municipio. En sexo y edad atendiendo a la población total residente. Por distrito, se realiza un reparto atendiendo al volumen poblacional que representa cada uno de ellos y estableciendo mínimos en aquellos donde la población es muy reducida:

- ⊙ **Edad media:** 51 años.
- ⊙ **Sexo:** Mujer (52,7%) y Hombre (47,3%).
- ⊙ **Distrito de residencia**
  - Diseminado: Urb. Sagunto (Gausa, Los Monasterios, El Picayo, Cami Lamar, etc.): 3,7%
  - Sagunto (núcleo histórico y parte sur Sagunto): 22,8%
  - Sagunto (parte nueva, al otro lado del Palancia): 6,9%
  - Barrio Baladre y zona comercial Puerto Sagunto (CC Vidanova Parc, Epicentre, Carrefour, etc.): 6%
  - Puerto de Sagunto Sur (hacia la playa parte derecha de las Avenidas Hispanidad y Camp de Morvedre. Incluye barrio Vichita, zona Altos Hornos, etc.): 23,6%
  - Puerto de Sagunto Norte (hacia la playa parte izquierda de las Avenidas Hispanidad y Camp de Morvedre. Incluye toda la zona Norte del Puerto de Sagunto hasta el río): 30,9%
  - Almardá: 6,1%

### OTRAS VARIABLES CLASIFICACIÓN

- ⊙ **Nacionalidad española (98,1%).**
- ⊙ **Estudios medios:** Secundarios (Graduado Escolar) (28,7%) y Bachiller/ciclos formativos (27,4%).
- ⊙ Están **trabajando** por cuenta ajena (37,6%) o bien son **jubilados/pensionistas** (32%).
- ⊙ **Hogar:** conformado por **3 personas de media**. En más de la mitad de los hogares (51,6%) no viven con hijos.



# Coto Consulting S.L.

**CENTRAL**

Pl. Mariano Benlliure 2,2

46002 Valencia

Telf. 96 394 2775

Fax. 96 344 8131

## **DELEGACIÓN ALICANTE**

C/ Sant Josep,23

03760 Ondara (Alicante)

## **DELEGACIÓN MADRID**

C/ Príncipe de Vergara, nº 55 – 4º

28006 Madrid

Telf. 91 250 0000

Fax. 91 250 0000



@cotoconsulting



[www.facebook.com/cotoconsulting](http://www.facebook.com/cotoconsulting)

[coto@cotoconsulting.com](mailto:coto@cotoconsulting.com) [www.cotoconsulting.com](http://www.cotoconsulting.com)