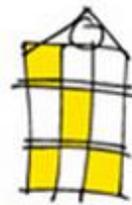


Casa de Juventud Lestonnac



CENTROS
CÍVICOS

Centro Cívico Rúa



INFORME PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN sobre las Encuestas de satisfacción ciudadana sobre los Centros Cívicos de Tudela

Centro Cívico Lourdes



Centro Cívico y Aulario de
Teatro de Griseras



Ayuntamiento de **Tudela**

Tudela, 16 de noviembre de 2015



INDICE

+ OBJETIVO Y MÉTODO DE TRABAJO PLANTEADO

+ CONTENIDO ENCUESTA SATISFACCIÓN

- 1. Nivel de satisfacción sobre el servicio**
- 2. Nivel de satisfacción sobre organización de los servicios**
- 3. Nivel de satisfacción sobre equipamientos y recursos**
- 4. Nivel de satisfacción sobre Personal de Centros Cívicos**

+ ASPECTOS PRIORITARIOS PARA LA CIUDADANÍA

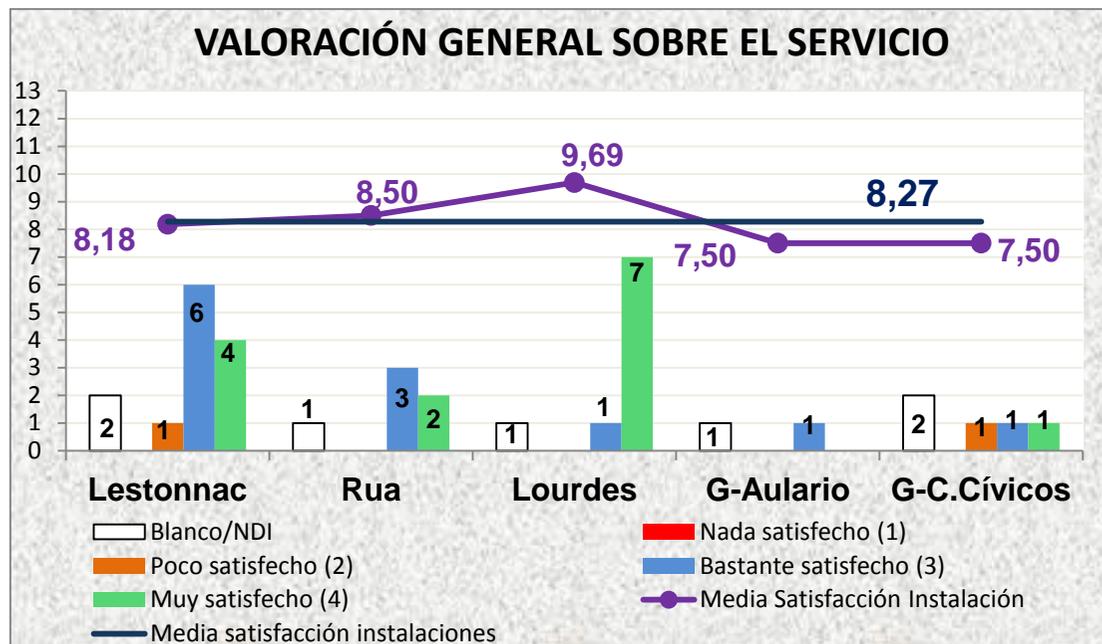
+ PLAN DE MEJORA

OBJETIVO Y MÉTODO DE TRABAJO PLANTEADO

- Este informe se realiza para tener una **visión completa de la percepción de las asociaciones** que utilizan los distintos Centros Cívicos de Tudela. Cada asociación cumplimenta una encuesta por Centro que utiliza y si una misma asociación utiliza dos Centros Cívicos cumplimenta una por cada Centro.
- La **encuesta consta de 33 preguntas** agrupadas en 4 familias (Servicio, Organización de los servicios, Equipamientos y recursos y Personal).
- **Se recogen:**
 - 13 cuestionarios del Lestonnac.
 - 6 de la Rua.
 - 9 de Lourdes.
 - 2 de Griseras Aulario.
 - 5 de Griseras-Centro Cívico.
- Las **encuestas se realizan entre los meses de marzo y mayo**, sin embargo al ser año electoral y para no contaminar los resultados obtenidos el análisis de los mismos son entregados en septiembre al Nuevo Concejal .
En noviembre se realizan las reuniones de trabajo de devolución de resultados y propuesta de mejoras al personal municipal y a las entidades participantes.
En enero se trabajará el plan de mejoras definiendo de forma consensuada su puesta en marcha.

CONTENIDO ENCUESTA SATISFACCIÓN

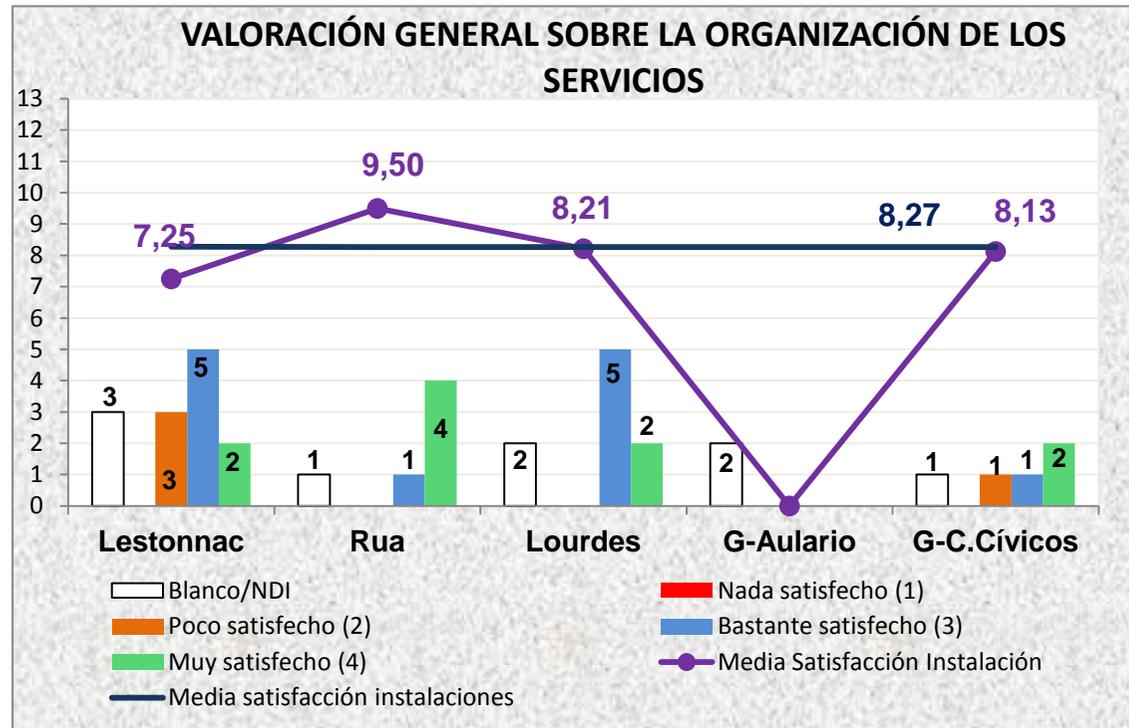
1. Nivel de satisfacción sobre el servicio



CONCLUSIONES SOBRE NIVEL SATISFACCIÓN SOBRE SERVICIO

- **Puntuaciones elevadas con una media de todas las instalaciones de 8,27** y con puntuaciones en todos los Centros Cívicos en torno a 8 alcanzando la puntuación más elevada en el C.Cívico Lourdes.
- Los items analizados en esta categoría son: **funcionamiento de los centros y los servicios ofrecidos, comunicación de aspectos generales del centro, la distribución de los centros, días de apertura, dotación de los recursos, importe de la tasa de los centros cívicos y forma de pago y la atención que el Ayto. da a la entidad a través de los servicios de los centros cívicos**

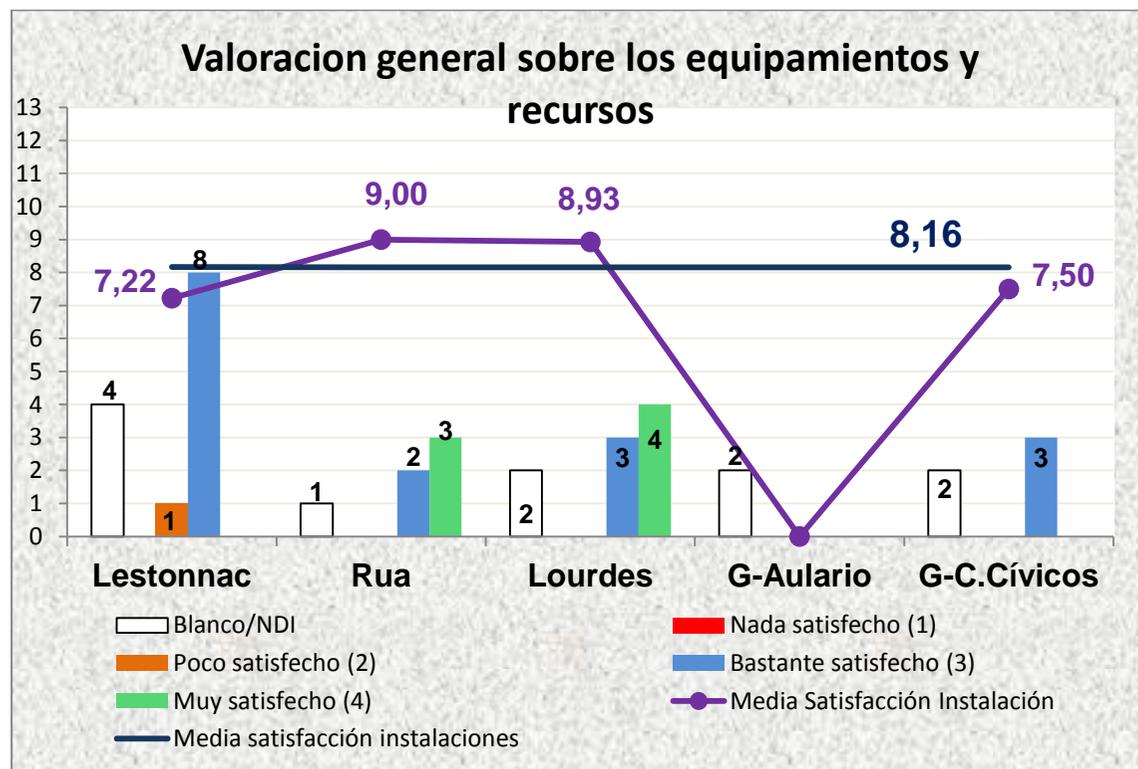
2. Nivel de satisfacción sobre la Organización de los servicios



CONCLUSIONES NIVEL SATISFACCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

- **Se aprecian puntuaciones elevadas con una media de 8,27**, puntuaciones en torno a 8 en Lourdes, Griseras-C.Cívicos y Lestonnac y en Rua con una puntuación de 9,50. Sin embargo, los dos colectivos de Griseras-Aulario no han calificado por lo que no dispone de media y no ha puntuado en la media global de los centros cívicos.
- Los items valorados en esta categoría son: **horarios de apertura y cierre, solicitud de espacios y recursos, cauces para presentar sugerencias, quejas o mejoras, información disponible en el centro, información sobre la normativa reguladora de C.Cívicos.**

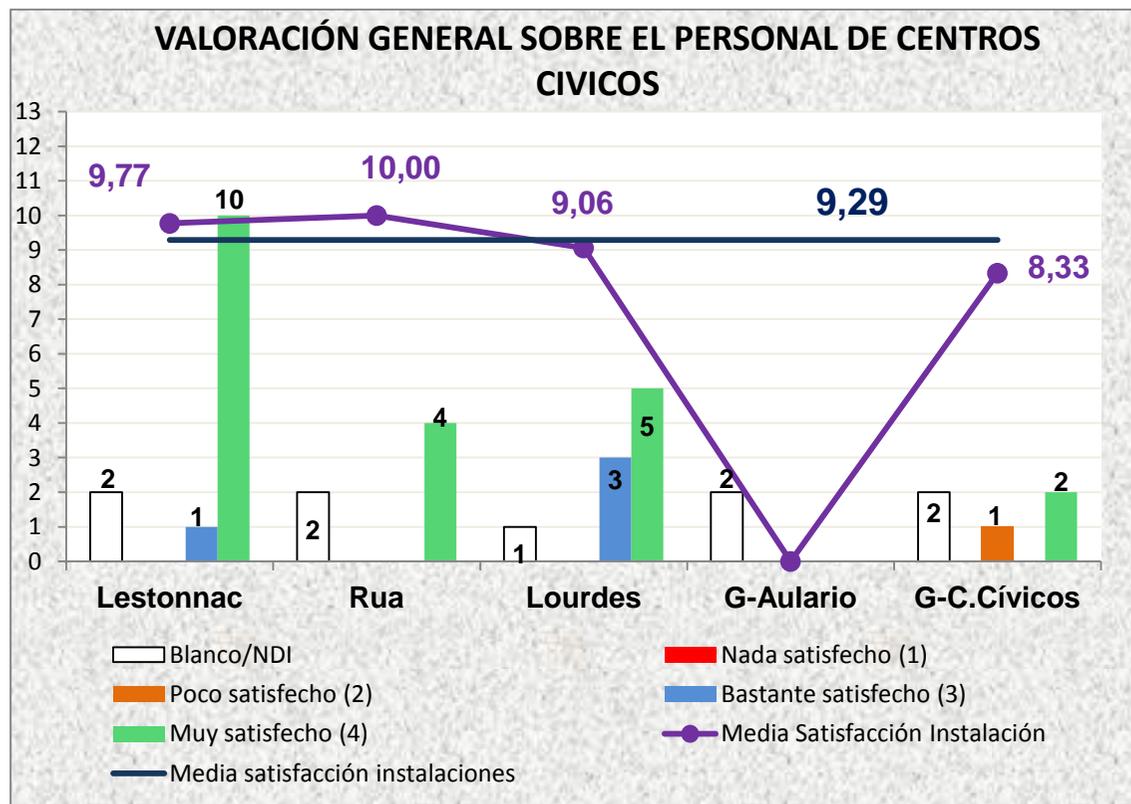
3. Nivel de satisfacción sobre equipamientos y recursos



CONCLUSIONES NIVEL SATISFACCIÓN SOBRE EQUIPAMIENTOS Y RECURSOS

- La **valoración general sobre los equipamientos y recursos**, muestra una situación diferente con unas valoraciones altas en Rúa y Lourdes con puntuación de 9 o próxima, en Lestonnac y Griseras-C.Cívicos con puntuaciones medias en torno a 7 y Griseras-Aulario sin calificar.
- Los ítems analizados han sido: **espacio, luz y ventilación, temperatura de verano e invierno, acceso al centro desde la ciudad y movilidad sin barreras, señalización de espacios y salas, limpieza de salas y espacios comunes, mobiliario, estado de los recursos, sala de encuentro y paneles de información.**

4. Nivel de satisfacción sobre el Personal de Centros Cívicos



CONCLUSIONES NIVEL SATISFACCIÓN SOBRE EL PERSONAL DE C. CÍVICOS

- La valoración general sobre el personal de C. Cívicos obtiene las mejores puntuaciones con diferencia, una media de 9,29 con puntuaciones entorno a 9, incluso Rua llegando a 10. Griseras-Aulario no han valorado, al no disponer del mismo.
- Items analizados: **actitud del personal, comunicación entre el personal y la entidad y soluciones planteadas por el personal a los problemas de funcionamiento.**

ASPECTOS PRIORITARIOS PARA LA CIUDADANÍA

ASPECTOS PRIORITARIOS SELECCIONADOS POR LA CIUDADANÍA	Nº de entidades (*)	RUA	LOURDES	GRISERAS C. CÍVICOS	GRISERAS AULARIO	LESTONNAC
ACTITUD DEL PERSONAL	24	5	6	2		11
FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS CÍVICOS	12	5	3	3		1
LIMPIEZA DE LOS ESPACIOS COMUNES	11	2	1	2	1	5
LIMPIEZA DE LAS SALAS	10	2	1	2	1	4
DIAS Y HORARIOS: Días de apertura; Horarios de apertura; Horarios de cierre	6	1	1	3		1
SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO CÍVICO	6	2	3			1
COMUNICACIÓN ENTRE PERSONAL Y LA ENTIDAD	6	1		1		4
ESPACIO PARA REALIZAR ACTIVIDADES HABITUALES DE LA ENTIDAD	5	1	2	1		1
SISTEMA DE SOLICITUD DE ESPACIO Y RECURSOS	4		1	1		2
TEMPERATURA: A la temperatura de verano y a la temperatura de invierno	4	1	1	1	1	
TASA DE UTILIZACIÓN DE LOS CENTROS	3		1			2
INFORMACIÓN SOBRE LOS CAUCES PARA PRESENTAR QUEJAS, SUGERENCIAS O MEJORAS	3	1	1	1		
ACCESO Y MOBILIARIO: Al Acceso del centro desde cualquier punto de la ciudad Y a la movilidad sin barreras dentro del centro	3		2			1
LUZ DEL CENTRO	3	1	1	1		
SOLUCIONES PLANTEADAS POR EL PERSONAL A PROBLEMAS DE FUNCIONAMIENTO	2		1			1
DOTACIÓN DE RECURSOS DE CENTROS CÍVICOS Y ESTADO DE LOS RECURSOS	1	1				
FORMA DE PAGO DE LA TASA DE LOS CENTROS CÍVICOS	1	1				

(*) **Importante:** Nº de entidades que han seleccionado la pregunta como un aspecto prioritario en la encuesta de satisfacción.

PLAN DE MEJORA

ASPECTOS PRIORITARIOS	Nº de entidades (*)	FORTALEZA	PROPUESTA MEJORA
		AREA DE MEJORA	
ACTITUD DEL PERSONAL	24	Lestonnac, Rua y Lourdes superan el 9,5 de puntuación. Griseras-C.Cívicos dispone de una puntuación de 8. La puntuación media de todos los centros es de 8,48.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Feedback-retroalimentación sobre el estado de las incidencias. ○ Cartel de centro con teléfonos y correos de contacto. ○ Contacto por correo y teléfono ○ Reuniones presenciales en los Centros sin Técnicos al cargo.
		<p>Griseras-Aulario dispone de una puntuación de 5.</p> <p>En Griseras (aulario y centro) hay 2 nada satisfecho y en Centro una puntuación en blanco.</p> <p>G. Aulario no valora este ítem como importante pero advierte: no se puede valorar lo que no se tiene.</p>	
FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS CÍVICOS	12	Rua y Lourdes superan el nueve de puntuación, Lestonnac y Griseras-C.Cívicos obtienen una puntuación que supera el 7. La puntuación media de todos los centros es de 7,93.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Protocolos de atención a incidencias. ○ Ordenanza de Centros Cívicos. ○ Feedback al equipo sobre estado de incidencia.
		<p>Griseras-Aulario dispone de una puntuación de 5.</p> <p>En Griseras-Aulario hay 1 persona nada satisfecha y en Griseras C. Cívicos una puntuación en blanco.</p> <p>Para Griseras-Aulario este ítem no lo ha señalado como importante en su satisfacción.</p>	

ASPECTOS PRIORITARIOS (Número de la pregunta)	Nº de entidades (*)	FORTALEZA	PROPUESTA MEJORA
		AREA DE MEJORA	
LIMPIEZA DE LOS ESPACIOS COMUNES	11	<p>Lestonnac, Rua, Lourdes obtienen puntuaciones en torno a 9. Griseras C.Cívicos una puntuación de 7. La media de todos los centros es próxima a 7.</p> <p>G-Aulario obtiene una puntuación de 2.5</p>	<p>o Coordinación con Servicios Contratados.</p>
LIMPIEZA DE LAS SALAS	10	<p>Hay 2 personas nada satisfechas en Griseras Aulario, una persona en Griseras C. Cívicos. En Griseras C.Cívicos hay una persona muy satisfecha.</p> <p>Se valora el ítem como importante en Griseras-Aulario (1) y Griseras-C.Cívicos (2).</p>	
DIAS Y HORARIOS: Días de apertura; Horarios de apertura; Horarios de cierre	6	<p>Otorgan en días puntuaciones altas Lestonnac, Rua, Lourdes y Griseras Cívicos con medias que superan la puntuación de 8. Griseras-Aulario en días da una puntuación de 7,5.</p> <p>Una asociación marca "nada satisfecho". Una asociación marca ítem como importante.</p> <p>Otorgan en horarios apertura puntuaciones altas Rua. Griseras C. Cívicos y Lourdes con puntuaciones por encima de 8. Griseras-Aulario otorgan una puntuación de 7,5 y Lestonnac 7,12.</p> <p>En horarios de apertura: dos asociaciones de Lestonnac marcan "nada satisfecho"</p> <p>Una asociación marca ítem importante en Lestonnac y ninguna el Griseras Aulario.</p> <p>Otorgan en horarios cierre puntuaciones altas próximas a 9 en Rua y Griseras C. Cívicos mientras que Lourdes, Griseras Aulario y Lestonnac están próximas a 8.</p> <p>Una asociación de Lestonnac y otra de Lourdes marcan "nada satisfecho". Una asociación marca ítem importante en Lestonnac, otra en Lourdes y ninguna el Griseras Aulario.</p>	<p>o Adecuar calendario 2016 en lo relativo a días, y horarios de apertura y cierre.</p>

ASPECTOS PRIORITARIOS (Número de la pregunta)	Nº de entidades (*)	FORTALEZA	PROPUESTA MEJORA
		AREA DE MEJORA	
SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO CÍVICO	6	Otorgan puntuaciones altas en torno a 9 en Rua y Lourdes, Lestonnac y Griseras C.Cívicos con puntuaciones en torno a 8.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar necesidades de servicios y recursos en Centros Cívicos.
		<p>Griseras-Aulario obtiene una puntuación de 5 la más baja</p> <p>Tres entidades marcan poco satisfecho en Lestonnac y dos nada satisfecho en Griseras Aulario y Centro Cívico respectivamente.</p> <p>Item señalado como importante por una entidad en Lestonnac, 2 en Rua y 3 en Lourdes pero por ninguna de Griseras.</p>	
COMUNICACIÓN ENTRE PERSONAL Y LA ENTIDAD	6	Otorgan puntuaciones altas Lestonnac, Rua, Lourdes con puntuaciones que superan el 9,50. Griseras C. Cívicos obtiene una calificación de 8,75.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Feedback-retroalimentación sobre el estado de las incidencias. ○ Contacto por correo y teléfono ○ Reuniones presenciales en los Centros sin Técnicos al cargo. ○ Foro de participación de entidades de centros cívicos. ○ Convenio de Colaboración con las entidades
		<p>Griseras-Aulario con una puntuación de 5</p> <p>Griseras Aulario señala nada satisfecho en una entidad.</p> <p>Rúa (1), Lestonnac (4) y Griseras C.Cívicos (1) valoran este item como importante.</p>	